

ปัจจัยด้านการรับรู้ความเสี่ยงและความไว้วางใจ ที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการใช้เงินอิเล็กทรอนิกส์ผ่านบัตรแรบบิท
ที่ร้านแมคโดนัลด์และร้านแมคคาเฟ่ ในจังหวัดนครปฐม

Perceived Risk Factors and Trust Influencing the Use of Electronic Money through the Rabbit Card
at McDonald's and Mac Cafe. in Nakhon Pathom Province

อริณุชย์ ฌ ระนอง* และ วรัญญา แจ้งธรรมมา

สาขาวิชาการตลาด คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

E-mail: arin.naranong@gmail.com, waranya.che@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อ 1.) ศึกษาการรับรู้ความเสี่ยงของผู้บริโภคที่มีต่อการใช้เงินอิเล็กทรอนิกส์ผ่านบัตรแรบบิทที่ร้านแมคโดนัลด์และร้านแมคคาเฟ่ ในจังหวัดนครปฐม 2) ศึกษาความไว้วางใจของผู้บริโภคที่มีต่อการใช้เงินอิเล็กทรอนิกส์ผ่านบัตรแรบบิทที่ร้านแมคโดนัลด์และร้านแมคคาเฟ่ ในจังหวัดนครปฐม กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย คือผู้บริโภคที่ใช้บัตรแรบบิทที่ร้านแมคโดนัลด์และร้านแมคคาเฟ่ ในจังหวัดนครปฐม จำนวน 400 คน โดยใช้การเลือกสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือแบบสอบถาม มีการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าทางสถิติ คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสัมประสิทธิ์การแปรผัน ผลการวิจัยพบว่าเมื่อพิจารณาปัจจัยการรับรู้ด้านความเสี่ยง เป็นรายด้านนั้น ค่าเฉลี่ยของตัวชี้วัดความเสี่ยงด้านความปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.89 รองลงมาเป็นความเสี่ยงทางการเงิน และความเสี่ยงด้านเวลา คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.81 และ 3.68 สำหรับปัจจัยด้านความไว้วางใจ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าค่าเฉลี่ยของตัวชี้วัดด้านความสามารถ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.06 รองลงมาเป็นการสื่อสารและความซื่อสัตย์ คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.97 และ 3.96 ตามลำดับ โดยปัจจัยด้านความตั้งใจเชิงพฤติกรรมนั้น เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าปัจจัยด้านสังคม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.00 รองลงมาได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยควบคุม คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.86 และ 3.81 ตามลำดับ

คำสำคัญ: การรับรู้ความเสี่ยง ความไว้วางใจ พฤติกรรมการใช้เงินอิเล็กทรอนิกส์

Abstract

This research is aimed 1) to study the perceived risk of using electronic money via Rabbit cards at McDonald's and Mc Cafe 2) to study the trust of consumers to using electronic money via Rabbit cards towards McDonald's and Mc Café In Nakhon Pathom Province. The sample in the research consisted of consumers who used Rabbit cards at McDonald's and McCafe stores in Nakhon Pathom Province, 400 people. By using a simple random sampling technique. The collection tool was a set of questionnaires. The collected data were analyzed by percentage, mean, standard deviation and coefficient of variation. The results of the data analysis revealed that, considering perceived risk factors, the average of security risk indicators with the highest mean. Accounted for an average of 3.89, followed by financial risk and time risks representing an average of 3.81 and 3.68 for trust factors When considering each item, it was

*Corresponding auther, e-mail: arin.naranong@gmail.com

found that the average of competency indicators with the highest mean, the average value is 4.06, followed by communication and honesty. Representing an average of 3.97 and 3.96 respectively. The behavioral intentions factor, when considering each aspect found that social factors with the highest mean representing an average of 4.00, followed by Personal factors and control factors Representing an average of 3.86 and 3.81 respectively.

Keywords: Perceived Risk, Trust, Electronic money use behavior

1. ที่มาและความสำคัญ

ปัจจุบันนี้เศรษฐกิจโลกในทั่วทุกภูมิภาคมีแนวโน้มขยายตัวไปในทิศทางที่ดีขึ้น เนื่องจากการค้าโลกเป็นไปในทิศทางที่ดีอย่างต่อเนื่อง ทำให้ภาวะการค้าโลกค่อย ๆ พื้นตัว ประกอบกับแรงส่งจากการบริโภคภายในประเทศที่แข็งแกร่ง จึงเป็นแรงสนับสนุนให้มีการเติบโตทางเศรษฐกิจในหลายภูมิภาคทั่วโลก (sobeic, 2561)

การใช้จ่ายของผู้บริโภคในยุคปัจจุบันมีการนำรูปแบบการใช้จ่ายที่เรียกว่า “เงินอิเล็กทรอนิกส์” เข้ามาใช้ในการหลายรูปแบบ เช่นบัตรโดยสารรถไฟฟ้า บัตรซื้ออาหารในศูนย์อาหาร บัตรเติมเงินโทรศัพท์มือถือ บัตรชมภาพยนตร์ กระเป๋าเงินบนโทรศัพท์มือถือ การใช้จ่ายด้วยบัตรเครดิต เป็นต้น โดยการชำระเงินผ่านช่องทางของเงินอิเล็กทรอนิกส์นี้มีความสอดคล้องกับนโยบายไทยแลนด์ 4.0 ที่มีการผลักดันให้ผู้บริโภคในประเทศเข้าสู่สังคมที่ไม่ใช้เงินสด ทั้งในสำหรับในต่างประเทศนั้น เช่น สาธารณรัฐอินเดียและสาธารณรัฐประชาชนจีน ได้มีการคิดค้นและต่อยอดระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์โดยทำให้สามารถใช้งานได้ครอบคลุมแม้ในพื้นที่ห่างไกล ซึ่งจะทำให้มีอัตราการใช้จ่ายเงินสดลดน้อยลง มีการบริหารจัดการเงินได้ดีขึ้น ช่วยลดความเสี่ยงในการครอบครองเงินสด สามารถตรวจสอบได้ง่ายขึ้น และลดความเสี่ยงจากการปัญหาเจ้าหน้าที่หรือนักการเมืองคอร์รัปชัน (ปทุมมาศ วิจิตรกุลวงศา, 2560)

ระบบการชำระเงินของประเทศไทย แบ่งเป็น 2 ประเภท คือการชำระเงินด้วยเงินสดและการชำระเงินที่ไม่ใช้เงินสด โดยประเทศไทยมีกฎหมายธุรกรรมทางการเงินอิเล็กทรอนิกส์เป็นประเทศแรก ๆ ในแถบอาเซียน ในปัจจุบันประเทศไทยมีการเตรียมตัวเข้าสู่การชำระเงินที่ไม่ใช้เงินสด เห็นได้จากการที่รัฐบาลและกระทรวงการคลังพยายามผลักดันยกระดับประเทศให้เข้าสู่เศรษฐกิจยุคดิจิทัลไร้เงินสดและขับเคลื่อนประเทศให้เข้าสู่การใช้จ่ายที่ไม่ใช้เงินสด โดยการสนับสนุนและส่งเสริมให้มีการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งธนาคารได้ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี นอกจากนี้กระทรวงการคลังเป็นกระทรวงแรกที่เปิดให้ใช้บริการ QR code เพื่อปฏิรูปโครงสร้างพื้นฐานของระบบธนาคารในประเทศและยกระดับประเทศให้เข้าสู่เศรษฐกิจยุคดิจิทัลไร้เงินสดเหมือนหลาย ๆ ประเทศ ซึ่งในปัจจุบันคนไทย เริ่มมีการลดการชำระเงินด้วยเงินสดและมีแนวโน้มหันมาใช้บริการชำระเงินทางช่องทางอิเล็กทรอนิกส์เพิ่มมากขึ้น เนื่องจากความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีโดยเฉพาะเรื่องของสมาร์ทโฟน แอปพลิเคชันต่าง ๆ และนวัตกรรมที่ถูกพัฒนาขึ้น นอกจากนี้การใช้บริการการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์นั้นมีผลดีต่อทั้งผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการ กล่าวคือผู้ให้บริการมีการใช้งานที่ง่าย สะดวกสบาย รวดเร็วและการใช้เงินที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น ในส่วนของผู้ใช้บริการนั้นจะมีแอปพลิเคชันที่ช่วยให้สามารถตรวจสอบยอดเงินได้ทันที และสามารถตรวจสอบรายได้รวมในแต่ละวันได้ ส่งผลทำให้ประชาชนหันไปใช้บริการชำระเงินผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์มากขึ้น ทำให้การเติบโตของการใช้ธนบัตรช้าลง (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2561)

จากสาเหตุที่กล่าวมาข้างต้นทำให้ผู้วิจัยมีความความสนใจในการศึกษาปัจจัยด้านการตระหนักถึงความเป็นส่วนตัวและการรับรู้ด้านบริการที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการใช้เงินอิเล็กทรอนิกส์ผ่านบัตรแรบบิทที่ร้านแมคโดนัลด์ และร้านแมคคาเฟ่ ในจังหวัดนครปฐม

2. วัตถุประสงค์ของงานวิจัย

1. เพื่อศึกษาการรับรู้ความเสี่ยงมีต่อการใช้เงินอิเล็กทรอนิกส์ผ่านบัตรแรบบิทที่ร้านแมคโดนัลด์และร้านแมคคาเฟ่ ในจังหวัดนครปฐม

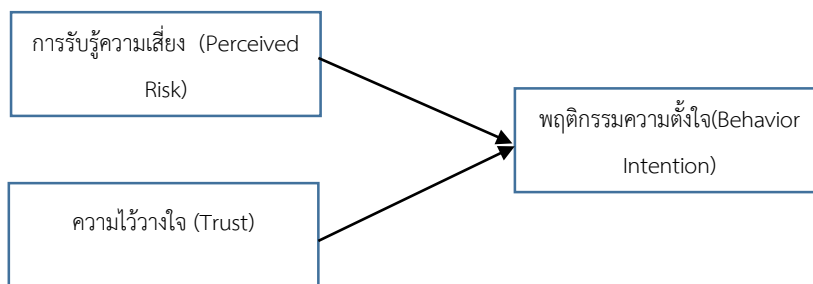
2. เพื่อศึกษาความไว้วางใจของผู้บริโภคที่มีต่อการใช้เงินอิเล็กทรอนิกส์ผ่านบัตรแรบบิทที่ร้านแมคโดนัลด์และร้านแมคคาเฟ่ ในจังหวัดนครปฐม

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงปัจจัยด้านการรับรู้ความเสี่ยงและปัจจัยด้านความไว้วางใจของผู้บริโภค ที่มีต่อการใช้เงินอิเล็กทรอนิกส์ผ่านบัตรแรบบิทที่ร้านแมคโดนัลด์และร้านแมคคาเฟ่ ในจังหวัดนครปฐม

2. ผู้ประกอบการสามารถนำผลการวิจัยในครั้งนี้ไปใช้พัฒนาวางแผนกลยุทธ์ทางการตลาดเกี่ยวกับการใช้เงินอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำธุรกิจ

3. กรอบแนวคิดงานวิจัย



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดงานวิจัย

4. วิธีการวิจัย

4.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนผู้บริโภคที่เลือกใช้เงินอิเล็กทรอนิกส์ผ่านบัตรแรบบิทที่ร้านแมคโดนัลด์และร้านแมคคาเฟ่ ในจังหวัดนครปฐม จำนวน 903,629 คน (สำนักงานสถิติจังหวัดนครปฐม. 2560) โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือผู้บริโภคที่ใช้บัตรแรบบิทที่ร้านแมคโดนัลด์และร้านแมคคาเฟ่ ในจังหวัดนครปฐม โดยเป็นการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง ผู้วิจัยจึงเลือกขนาดตัวอย่างที่มีจำนวนกลุ่มตัวอย่างมากที่สุด คือ จำนวน 400 ตัวอย่าง อ้างอิงการคำนวณขนาดประชากรกลุ่มตัวอย่างตามตารางสำเร็จรูปของทาโร ยามานะ^[3] (Yamane, 1973)

4.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. ข้อคำถาม สำหรับตรวจสอบหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Item Objective Congruence--IOC) โดยให้ผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่าน ประเมินพิจารณาและตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (content validity) และความเหมาะสมของภาษาที่ใช้ ที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรมจำนวน 28 ข้อ

2. แบบสอบถาม (questionnaires) รูปแบบการวัดเป็น reflective โดยใช้มาตราวัดของ Likert scale 5 ระดับ วิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม มีข้อความจำนวน 6 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลการเลือกใช้จ่ายเงินอิเล็กทรอนิกส์ผ่านบัตรแรบบิทที่ร้านแมคโดนัลด์ และร้านแมคคาเฟ่ ในจังหวัดนครปฐม เป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) แบ่งออกเป็น 3 องค์ประกอบ

1. การรับรู้ความเสี่ยง
2. ความไว้วางใจ
3. ความตั้งใจเชิงพฤติกรรม

โดยลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) จำนวน 39 ข้อ

4.3 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้มาประมวลผลและวิเคราะห์ด้วยการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ สถิติเชิงพรรณนา เป็นสถิติที่ใช้บรรยายคุณลักษณะ คุณสมบัติของประชากร ประกอบด้วย

1) ค่าร้อยละ (percentage) ใช้อธิบายข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคล

2) ค่าเฉลี่ย (mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) ใช้ในการแปลความหมายของข้อมูลต่างๆ เพื่อสรุปและอธิบายลักษณะของตัวแปร

5. ผลการวิจัย

5.1. ลักษณะทางประชากรของกลุ่มตัวอย่าง

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม

สถานภาพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
1.1 ชาย	195	48.80
1.2 หญิง	205	51.20
2. อายุ		
2.1 ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี	128	32.00
2.2 21-30 ปี	164	41.00
2.3 31-40 ปี	57	14.20
2.4 41-50 ปี	43	10.80
2.5 51 ปีขึ้นไป	8	2.00
3. สถานภาพสมรส		
3.1 โสด	234	58.50
3.2 สมรส / อยู่ด้วยกัน	151	37.80
3.3 หย่าร้าง / ม่าย/ แยกกันอยู่	15	3.80
4. ระดับการศึกษา		
4.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี	234	58.50
4.2 ปริญญาตรี	151	37.80

สถานภาพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
4.3 สูงกว่าปริญญาตรี	15	3.80
5. อาชีพ		
5.1 พนักงานบริษัทเอกชน	45	11.30
5.2 รับราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ	40	10.10
5.3 แม่บ้าน/ พ่อบ้าน	10	2.50
5.4 ธุรกิจส่วนตัว	94	23.50
5.5 นักเรียน/ นิสิต/ นักศึกษา	209	52.30
5.6 อื่น ๆ	2	5.00
4.7 รับจ้างทั่วไป	16	4.00
6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
6.1 น้อยกว่าหรือเทียบเท่า 10,000 บาท	64	28.80
6.2 10,001-20,000 บาท	94	42.30
6.3 20,001-30,000 บาท	40	18.00
6.4 30,001-40,000 บาท	15	6.80
6.5 มากกว่า 40,000 บาทขึ้นไป	9	4.10

จากตารางที่ 1 พบว่าผู้ใช้บริการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ผ่านบัตรแบบบิทที่ร้านแมคโดนัลด์และร้านแมคคาเฟ่ ในจังหวัดนครปฐม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 51.20 อายุ 20-30 ปี ร้อยละ 41.00 โสัด ร้อยละ 58.50 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 58.50 เป็นนักเรียน/ นิสิต/ นักศึกษา ร้อยละ 52.30 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท ร้อยละ 42.30

ตารางที่ 2 ผลการศึกษาปัจจัยด้านการรับรู้ความเสี่ยง ที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการใช้เงินอิเล็กทรอนิกส์ผ่านบัตรแบบบิทที่ร้านแมคโดนัลด์ และร้านแมคคาเฟ่ ในจังหวัดนครปฐม

ตัวแปรและตัวแปรมาตรวัด	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ปัจจัยด้านการรับรู้ความเสี่ยง	3.74	0.51	มาก
1. ความเสี่ยงทางการเงิน	3.81	0.66	มาก
1.1 ยอมรับถึงความเสี่ยงของการชำระเงิน	3.90	0.88	มาก
1.2 กังวลถึงความเสี่ยงในการทำธุรกรรมทางการเงิน เช่น การถูกโจรกรรม เป็นต้น	3.86	0.77	มาก
1.3 ความเสี่ยงในการเสียค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมหรือการสูญเสียทางการเงิน	3.68	0.83	มาก
2. ความเสี่ยงด้านประสิทธิภาพ	3.66	0.84	มาก
2.1 กังวลถึงการใช้งานที่ไม่ได้ประสิทธิภาพ	3.69	0.75	มาก
2.2 กังวลถึงการทำให้เกิดความไม่น่าเชื่อถือต่อบริการ	3.64	0.83	มาก
2.3 ข้อมูลที่ได้ ไม่ตรงกับประเด็นที่ต้องการ	3.48	0.98	มาก
2.4 กังวลเกี่ยวกับการไม่สามารถใช้งานบริการได้	3.82	0.80	มาก
3. ความผิดพลาดของข้อมูล	3.67	0.81	มาก

ตัวแปรและตัวแปรมาตรวัด	\bar{x}	S.D.	แปลผล
3.1 การสูญเสียข้อมูลส่วนตัวหรือข้อมูลส่วนตัวถูกเปิดเผย	3.58	0.98	มาก
3.2 การใช้บริการไม่มีความเป็นส่วนตัวหรือถูกละเมิดสิทธิ	3.75	0.91	มาก
4. ความเสี่ยงด้านความปลอดภัย	3.89	0.65	มาก
4.1 มีระบบการรักษาความปลอดภัยที่ดี	3.94	0.79	มาก
4.2 มีระบบการยืนยันตัวตน	3.97	0.83	มาก
4.3 กังวลการถูกโจรกรรมข้อมูล	3.75	0.88	มาก
5. ความเสี่ยงด้านเวลา	3.68	0.69	มาก
5.1 สูญเสียเวลานานกว่าปกติในการใช้บริการ	3.76	0.80	มาก
5.2 สูญเสียเวลาในการรอใช้บริการ	3.65	0.83	มาก
5.3 กังวลถึงขั้นตอนการใช้งานที่ยุ่งยาก	3.65	0.87	มาก

จากตารางที่ 2 ผลการศึกษาปัจจัยด้านการรับรู้ความเสี่ยงที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการใช้จ่ายเงินอิเล็กทรอนิกส์ผ่านบัตร
แบบพกที่ร้านแมคโดนัลด์ และร้านแมคคาเฟ่ ในจังหวัดนครปฐม พบว่าในภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 3.74 ในระดับมาก หากพิจารณา
เป็นรายด้านพบว่า ความเสี่ยงด้านความปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด เท่ากับ 3.89 รองลงมาได้แก่ ความเสี่ยงด้านการเงิน
และความเสี่ยงด้านเวลา มีค่าเฉลี่ย 3.81 และ 3.68 ตามลำดับ

ตารางที่ 3 ผลการศึกษาปัจจัยด้านการไว้วางใจ ที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการใช้จ่ายเงินอิเล็กทรอนิกส์ผ่านบัตรแบบพกที่ร้านแมค
โดนัลด์ และร้านแมคคาเฟ่ ในจังหวัดนครปฐม

ตัวแปรและตัวแปรมาตรวัด	\bar{x}	S.D.	แปลผล
ปัจจัยด้านการไว้วางใจ	3.98	0.44	มาก
1. ด้านการสื่อสาร	3.97	0.56	มาก
1.1 ผู้ให้บริการแนะนำบริการที่น่าสนใจ	4.05	0.76	มาก
1.2 ผู้ให้บริการดูแลขั้นตอนการบริการได้อย่างถูกต้อง	4.01	0.70	มาก
1.3 ผู้ให้บริการได้ติดตามและให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับบริการที่ผู้ใช้บริการชื่นชอบ	3.86	0.76	มาก
2. ด้านการใส่ใจและการให้บริการ	3.88	0.60	มาก
2.1 ผู้ให้บริการสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ตามที่คาดหวัง	3.88	0.79	มาก
2.2 ผู้ให้บริการสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากการใช้บริการได้	3.87	0.80	มาก
2.3 ผู้ให้บริการมีการอำนวยความสะดวกในการใช้บริการ	3.91	0.77	มาก
2.4 ผู้ให้บริการมีการรับประกันคุณภาพการบริการ	3.89	0.85	มาก
2.5 ผู้ให้บริการสามารถให้คำปรึกษา แนะนำได้	3.84	0.85	มาก
3. ด้านความสามารถ	4.06	0.77	มาก
3.1 มีชื่อเสียงและเป็นที่รู้จัก	4.07	0.82	มาก
3.2 มีความสามารถและมีประสิทธิภาพในการให้บริการ	4.05	0.83	มาก
4. ความซื่อสัตย์	3.96	0.64	มาก
4.1 ผู้ให้บริการมีความซื่อสัตย์ สุจริต	3.90	0.78	มาก
4.2 ผู้ให้บริการมีความน่าเชื่อถือได้	3.83	0.82	มาก
4.3 ผู้ให้บริการมีความจริงใจ	4.05	0.77	มาก

ตัวแปรและตัวแปรมาตรวัด	\bar{x}	S.D.	แปลผล
4.4 ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบ	4.05	0.77	มาก
5. ด้านการรับรู้ความปลอดภัย	3.91	0.67	มาก
5.1 มีระบบการรักษาความปลอดภัยที่ดี	3.93	0.78	มาก
5.2 มีการเก็บรักษาข้อมูลส่วนตัวของลูกค้าเป็นความลับ	3.89	0.73	มาก

จากตารางที่ 3 ผลการศึกษาปัจจัยด้านการไว้วางใจที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการใช้เงินอิเล็กทรอนิกส์ผ่านบัตรแบบบิพที่ร้านแมคโดนัลด์ และร้านแมคคาเฟ่ ในจังหวัดนครปฐม พบว่าในภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 3.98 ในระดับมาก หากพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านความสามารถ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด เท่ากับ 4.06 รองลงมาได้แก่ด้านการสื่อสารและความซื่อสัตย์ มีค่าเฉลี่ย 3.97 และ 3.96 ตามลำดับ

ตารางที่ 4 ผลการศึกษาพฤติกรรมการใช้เงินอิเล็กทรอนิกส์ผ่านบัตรแบบบิพที่ร้านแมคโดนัลด์ และร้านแมคคาเฟ่ ในจังหวัดนครปฐม

ตัวแปรและตัวแปรมาตรวัด	\bar{x}	S.D.	แปลผล
ปัจจัยด้านความตั้งใจเชิงพฤติกรรม	3.89	0.57	มาก
1. ด้านปัจจัยส่วนบุคคล	3.86	0.67	มาก
1.1 มีความตั้งใจจะใช้อีกในอนาคต	4.04	0.81	มาก
1.2 แนะนำผู้อื่นเกี่ยวกับบริการนี้	3.78	0.85	มาก
1.3 มีความตั้งใจจะใช้บริการนี้อย่างสม่ำเสมอ	3.87	0.82	มาก
2. ด้านปัจจัยสังคม	4.00	0.80	มาก
2.1 ต้องการเทคโนโลยีใหม่ ๆ ในการใช้บริการ	4.03	0.80	มาก
2.2 มีความเชื่อว่าเทคโนโลยีใหม่ ๆ สามารถเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ	3.97	0.81	มาก
3. ด้านปัจจัยควบคุม	3.81	0.67	มาก
3.1 มีการใช้บริการที่เพิ่มขึ้น	3.84	0.77	มาก
3.2 มีแหล่งข้อมูลสำหรับสืบค้นการให้บริการบัตรแบบบิพ	3.77	0.79	มาก
3.3 มีความรู้ความเข้าใจในการใช้บริการบัตรแบบบิพ	3.76	0.88	มาก

จากตารางที่ 4 ผลการศึกษาความตั้งใจเชิงพฤติกรรมการใช้เงินอิเล็กทรอนิกส์ผ่านบัตรแบบบิพที่ร้านแมคโดนัลด์ และร้านแมคคาเฟ่ ในจังหวัดนครปฐม พบว่าในภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 3.89 ในระดับมาก หากพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านสังคมมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด เท่ากับ 4.00 รองลงมาได้แก่ด้านปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยควบคุม มีค่าเฉลี่ย 3.86 และ 3.81 ตามลำดับ

สรุปผลการวิเคราะห์ ปัจจัยด้านการตระหนักถึงความเป็นส่วนตัวและการรับรู้ด้านบริการที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการใช้เงินอิเล็กทรอนิกส์ผ่านบัตรแบบบิพที่ร้านแมคโดนัลด์ และร้านแมคคาเฟ่ ในจังหวัดนครปฐม จากผลการวิเคราะห์พบว่า ปัจจัยแต่ละด้านมีอิทธิพลต่อการใช้บริการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ผ่านบัตรแบบบิพที่ร้านแมคโดนัลด์ และร้านแมคคาเฟ่ ในจังหวัดนครปฐม ในระดับมาก ประกอบด้วยการรับรู้ความเสี่ยง ความไว้วางใจ และความตั้งใจเชิงพฤติกรรม โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74 , 3.98 และ 3.89 ตามลำดับ

ตัวแปร	Mean	S.D.	ระดับ
การรับรู้ความเสี่ยง	3.74	0.51	มาก
ความไว้วางใจ	3.98	0.44	มาก
เจตนาเชิงพฤติกรรม	3.89	0.57	มาก

6. สรุปและการอภิปรายผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่าผู้ใช้บริการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ผ่านบัตรแรบบิทที่ร้านแมคโดนัลด์และร้านแมคคาเฟ่ ในจังหวัดนครปฐม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 51.20 อายุ 20-30 ปี ร้อยละ 41.00 โสด ร้อยละ 58.50 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 58.50 เป็นนักเรียน/ นิสิต/ นักศึกษา ร้อยละ 52.30 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท ร้อยละ 42.30

ปัจจัยด้านการรับรู้ความเสี่ยงที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการใช้เงินอิเล็กทรอนิกส์ผ่านบัตรแรบบิทที่ร้านแมคโดนัลด์ และร้านแมคคาเฟ่ ในจังหวัดนครปฐม พบว่าในภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 3.74 ในระดับมาก หากพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ความเสี่ยงด้านความปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด เท่ากับ 3.89 ซึ่งสอดคล้องกับ จิฎาดา แก้วแทน. (2557) ที่ระบุว่า การรับรู้ความเสี่ยงมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ผลการศึกษาปัจจัยด้านการไว้วางใจที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการใช้เงินอิเล็กทรอนิกส์ผ่านบัตรแรบบิทที่ร้านแมคโดนัลด์ และร้านแมคคาเฟ่ ในจังหวัดนครปฐม พบว่าในภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 3.98 ในระดับมาก หากพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านความสามารถ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด เท่ากับ 4.06 รองลงมาได้แก่ด้านการสื่อสารและความซื่อสัตย์ มีค่าเฉลี่ย 3.97 และ 3.96 ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับ จิฎาดา แก้วแทน. (2557) ที่ระบุว่าความเชื่อมั่นในการใช้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ผลการศึกษาความตั้งใจเชิงพฤติกรรมการใช้เงินอิเล็กทรอนิกส์ผ่านบัตรแรบบิทที่ร้านแมคโดนัลด์ และร้านแมคคาเฟ่ ในจังหวัดนครปฐม พบว่าในภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 3.89 ในระดับมาก หากพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านสังคม มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด เท่ากับ 4.00 รองลงมาได้แก่ด้านปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยควบคุม มีค่าเฉลี่ย 3.86 และ 3.81 ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะที่ได้จากงานวิจัย

จากการวิเคราะห์ ปัจจัยด้านการรับรู้ความเสี่ยงและความไว้วางใจ ที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการใช้เงินอิเล็กทรอนิกส์ผ่านบัตรแรบบิทที่ร้านแมคโดนัลด์และร้านแมคคาเฟ่ ในจังหวัดนครปฐม ผู้วิจัยขอเสนอแนะแนวทางข้อเสนอแนะ ดังนี้

1.1 ผู้ประกอบการควรมีการแนะนำการใช้และรายละเอียดเกี่ยวกับการใช้งานบัตรแรบบิทเพิ่มเติม เพื่อให้ผู้ใช้บริการทราบถึงรูปแบบการใช้งานที่ถูกต้องและสิทธิประโยชน์ที่จะได้รับ

1.2 ผู้ประกอบการควรพัฒนาและออกแบบรูปแบบการใช้งานให้มีความสะดวกรวดเร็วและง่ายมากขึ้นเพื่อให้ผู้ใช้บัตรแรบบิทเกิดความสะดวกสบายในการใช้งาน

1.3 ผู้ประกอบการควรมีการประชาสัมพันธ์และจัดกิจกรรมทางการตลาดของทางร้านแมคโดนัลด์ร่วมกับการใช้งานของบัตรแรบบิท เพื่อกระตุ้นความสนใจให้กับผู้ใช้บัตรแรบบิทเพิ่มมากขึ้น เพราะมีผู้ใช้งานไม่น้อยที่สนใจถึงสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ ของการใช้บัตรแรบบิท

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการขยายขอบเขตการศึกษาภายในพื้นที่อื่น ๆ เช่น ระดับภาค และระดับประเทศ เป็นต้น

2.2 ควรศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการประเภทอื่น เพื่อให้ผู้ประกอบการสามารถ

ปรับปรุงสินค้าและบริการให้สามารถสนองความต้องการของผู้บริโภคได้อย่างหลากหลายและมีประสิทธิภาพ

7. บรรณานุกรม

- กฤตโสภา ทิพย์ปัญญาวงศ์. (2559). การศึกษาปัญหาและแรงจูงใจในการใช้งานเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ผ่านโทรศัพท์มือถือมือถือในประเทศไทย. (การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี.
- เกศวิฑู ทิพย์ศ. (2557). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านสื่อออนไลน์ กรณีศึกษาธนาคารซีไอเอ็มบีไทย จำกัด (มหาชน). (การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเนชั่น.
- จิฎาดา แก้วแทน. (2557). ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่านอุปกรณ์สมาร์ทโฟน กรณีศึกษาในพื้นที่กรุงเทพมหานครและปทุมธานี. (การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยราชภัฏจรัญบุรี คณะบริหารธุรกิจ.
- เตชะทิพย์ ผลาวงศ์. (2558). การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความตั้งใจใช้งานโมบายแบงก์กิ้งซ้ำในแง่ภาพลักษณ์ขององค์กร และคุณภาพของโปรแกรมประยุกต์. (การค้นคว้าอิสระปริญญา มหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี.
- นนทกร เท็ดทูลทวีเดช. (2559). Cashless Society : เตรียมพร้อมเข้าสู่สังคมไร้เงินสดอย่างเต็มรูปแบบ. นิตยสารการเงินธนาคาร ฉบับเดือนสิงหาคม 2559. [PDF ออนไลน์] แหล่งที่มา <https://www.sceic.com/th/detail/product/2602>
- ปทุมมาศ วิจิตรกุลวงศา. (2560). เปิดตัวสมาคม TEPA ยกกระดับเท่าระดับการชำระเงินออนไลน์ เท่ามาตรฐานสากล. สืบค้นจาก <https://www.thairath.co.th/content/1059732>.
- ภัทรา มหามงคล. (2554). ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธนาคารทางโทรศัพท์มือถือของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในกรุงเทพมหานคร. (การศึกษาเฉพาะบุคคล). มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ศศวริศา อารยะรังสี. (2556). คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ในการใช้บริการ ธุรกรรมทางการเงินผ่านธนาคารอินเทอร์เน็ตของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตจังหวัดนครราชสีมา. (การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน.
- อัครเดช ปิ่นสุข. (2557). การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ คุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ และส่วนประสมการตลาด ในมุมมองของลูกค้าที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ (E-satisfaction) ในการจองตั๋วภาพยนตร์ออนไลน์ผ่านระบบแอปพลิเคชันของผู้ให้บริการ ในกรุงเทพมหานคร. (การค้นคว้า อิสระปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- Yamane, Taro. (1973). *Statistics: an introductory analysis*. 3rd ed. New York: Harper and Row Publications.