

ปัจจัยความคาดหวังด้านประสิทธิภาพ และความพยายามที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรม การชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ

Factor of Performance and Effort Expectation towards Payment Behaviors Via Mobile Application

ชฎานันท์ ปิยะวิบูลย์* และ สุภาทิพย์ กาญจนพันธ์ุ

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

E-mail: Chadanat.piy@rmutr.ac.th, Suphathip2539@hotmail.com

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ 1. เพื่อศึกษาปัจจัยความคาดหวังด้านประสิทธิภาพ และความพยายามที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ 2. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ ของผู้ใช้บริการในจังหวัดนครปฐม ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ผู้ใช้บริการระบบการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือแบบสอบถาม ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสุ่มแบบเจาะจง สถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์ความผันแปร ค่าโคสแควร์ one-way Anova การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS งานวิจัยนี้กำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่าความคาดหวังด้านประสิทธิภาพ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 ความคาดหวังด้านความพยายาม โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 ด้านทัศนคติจำแนกตามด้านความนึกคิด โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 จำแนกตามด้านความรู้สึก โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 จำแนกตามด้านการกระทำ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 และ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญเกี่ยวกับด้านพฤติกรรมความตั้งใจใช้ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96

คำสำคัญ: ความคาดหวังด้านประสิทธิภาพ ความคาดหวังด้านความพยายาม ทัศนคติ พฤติกรรมความตั้งใจใช้

Abstract

This research objective is 1) To study the factors of performance expectations And efforts to influence payment behavior via mobile phones 2) To study payment behavior via mobile phone Of users in Nakhon Pathom Province. The population used in this study are users of mobile payment systems. Phutthamonthon District Nakhon Pathom Province. The size of the sample group is 400 persons. The research instrument is a questionnaire. Data collection by random sampling. The statistics used are percentage, mean, standard deviation. Coefficient of variation, chi-square value, one-way anova, statistical data analysis using SPSS program. This research determines statistical significance at the level of 0.05. Analysis of personal factors data of respondents Found that Performance Expectations Overall at a high level with an average of 4.10. Effort Expectation Overall at a high level with an average of 3.99. Attitude is classified according to the conceptual aspect. Overall at a high level With an average of 4.02, classified by feelings Overall at a high level With an average of 4.02, classified by action Overall at a high level With an

* Corresponding author, e-mail: Chadanat.piy@rmutr.ac.th

average of 4.00 and the respondents give importance to the behavior, intention and use Overall at a high level With an average of 3.96

Keywords: Performance Expectation Effort Expectation Attitude Behaviors Intention

1. ที่มาและความสำคัญ

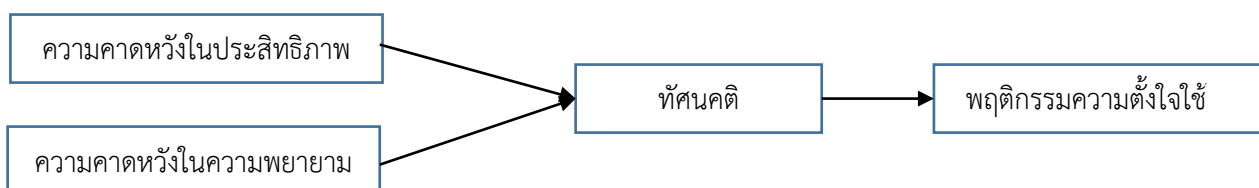
การชำระเงินมีความสำคัญต่อการดำรงชีวิตของมนุษย์ ทำให้เกิดระบบการแลกเปลี่ยน เช่น การซื้อขายสินค้าและบริการ เป็นต้น เป็นกิจกรรมที่ทำให้ระบบเศรษฐกิจของประเทศมีความคล่องตัว เมื่อเศรษฐกิจเกิดการขยายตัวพร้อมกับความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี ส่งผลให้การชำระเงินมีการเปลี่ยนแปลงจากการชำระเงินด้วยเงินสด เป็นการชำระเงินที่ไม่ใช่เงินสดโดยใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์เข้ามาแทน เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคยุคเทคโนโลยี ปัจจุบันโทรศัพท์เคลื่อนที่ เป็นปัจจัยที่ 5 ในการดำรงชีวิต การเติบโตของจำนวนผู้ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ ส่งผลให้เกิดการให้บริการต่าง ๆ ผ่านเครือข่ายของบริษัทผู้ให้บริการ เช่นการชำระเงิน การโอนเงิน เป็นต้น ซึ่งช่วยอำนวยความสะดวก ผู้ใช้ไม่ต้องเสียเวลาเดินทางไปชำระเงิน โอนเงิน หรือเข้าคิวเพื่อเลือกซื้อสินค้าและบริการ เมื่อจำนวนผู้ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่มีจำนวนเพิ่มขึ้น ธนาคารจึงจำเป็นต้องพัฒนารูปแบบการบริการที่สามารถทำธุรกรรมทางการเงินด้วยโทรศัพท์เคลื่อนที่ ดังนั้นเมื่อผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงการบริการทางการเงินได้สะดวกและรวดเร็วมากขึ้น ทำให้เงินในระบบมีการเปลี่ยนมือมากขึ้น ซึ่งจะผลดีต่อการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจโดยรวมในที่สุด (สุรียพร เหมือนหลิ่ง, 2558) นอกจากนี้ปัจจุบันรัฐบาลมีการผลักดันแผนยุทธศาสตร์พัฒนาระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ (National E-Payment) เพื่อพัฒนาระบบการชำระเงินของประเทศไทยให้เข้าสู่ระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-Payment) อย่างครบวงจร เน้นการดำเนินชีวิตที่สะดวกสบาย รวดเร็ว และทันสมัย ทำให้คนไทยหันมาใช้บริการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-Payment) มากขึ้น เพราะช่วยให้เกิดความปลอดภัย ไม่ต้องพกเงินสดติดตัว นอกจากนี้ช่วยให้ระบบเศรษฐกิจมีการหมุนเวียนเพิ่มมากขึ้น กล่าวคือเมื่อการชำระเงินมีความสะดวกรวดเร็ว จะกระตุ้นให้ประชาชนมีความต้องการใช้จ่ายมากขึ้น มีการเพิ่มปริมาณการผลิตสินค้า การบริการ การจ้างงาน และย้อนกลับมาเป็นรายได้และการใช้จ่ายที่มากขึ้นเป็นวัฏจักรต่อไป (กลุ่มสารนิเทศการคลัง สำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง, 2559)

จากข้อมูลแนวโน้มการชำระเงินในประเทศไทย พบว่า การชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง เมื่อเทียบกับการชำระเงินด้วยเงินสด จึงทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาปัจจัยความคาดหวังด้านประสิทธิภาพ และความพยายามที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ

2. วัตถุประสงค์ของงานวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยความคาดหวังด้านประสิทธิภาพ และความพยายามที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ ในจังหวัดนครปฐม
2. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ ของผู้ใช้บริการ ในจังหวัดนครปฐม

3. กรอบแนวคิดงานวิจัย



4. วิธีการวิจัย

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ใช้บริการระบบการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ จังหวัดนครปฐม ซึ่งไม่สามารถระบุจำนวนประชากรที่แน่นอนได้ จึงคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างตามตารางสำเร็จรูปของ Taro Yamane (ธานีรินทร์, 2557:47) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ค่าความคลาดเคลื่อน ± 5 ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาจำนวน 400 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

แบบสอบถาม ใช้รูปแบบการวัดเป็น reflective ใช้มาตราวัดของ Likert scale 5 ระดับ วิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสัมประสิทธิ์ความผันแปร ด้วยโปรแกรม SPSS แบ่งออกเป็น 7 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และสถานภาพสมรส ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check-List) จำนวน 6 ข้อ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความคาดหวังด้านประสิทธิภาพ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) จำนวน 6 ข้อ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความคาดหวังด้านความพยายาม ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) จำนวน 5 ข้อ

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับด้านทัศนคติ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) จำนวน 18 ข้อ แบ่งออกเป็น 3 องค์ประกอบ ได้แก่

1. องค์ประกอบด้านความนึกคิด
2. องค์ประกอบด้านความรู้สึกรู้สึก
3. องค์ประกอบด้านการกระทำ

ส่วนที่ 5 แบบสอบถามเกี่ยวกับด้านพฤติกรรมความตั้งใจใช้ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) จำนวน 8 ข้อ

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้นำมาประมวลผลและวิเคราะห์ด้วยการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ สถิติเชิงพรรณนา เป็นสถิติที่ใช้บรรยายคุณลักษณะ คุณสมบัติของประชากร ประกอบด้วย

1) ค่าร้อยละ (percentage) ใช้อธิบายข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคล

2) ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสัมประสิทธิ์ความผันแปร ใช้ในการแปลความหมายของข้อมูลต่างๆ เพื่อสรุปและอธิบายลักษณะของตัวแปร

5. ผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 61.75 อายุ 21-30 ปี ร้อยละ 64.75 ศึกษาปริญญาตรี ร้อยละ 73.50 นักเรียน/นักศึกษา ร้อยละ 43.75 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 10,000 บาท ร้อยละ 39.25 สถานภาพสมรสโสด ร้อยละ 70.00

ตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังด้านประสิทธิภาพ

ปัจจัยด้านความคาดหวังด้านประสิทธิภาพ (Performance Expectancy)	\bar{x}	S.D.	C.V.	แปลผล
1. ระบบการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือมีประโยชน์สามารถอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมสำหรับการดำเนินชีวิต	4.27	0.66	0.15	มาก
2. วิธีการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ สามารถช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานทางการเงิน	4.01	0.65	0.16	มาก
3. ระบบการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ สามารถบันทึกรายการการทำธุรกรรมทางการเงินได้	4.06	0.77	0.19	มาก
4. ระบบการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ สามารถช่วยเพิ่มโอกาสในการทำธุรกรรมทางการเงิน	4.05	0.68	0.17	มาก
5. การชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ สามารถช่วยให้การทำธุรกรรมทางการเงินสะดวก รวดเร็วขึ้น	4.10	0.78	0.19	มาก
6. การชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ สามารถใช้งานได้ง่ายกว่าการชำระเงินผ่านธนาคาร	4.11	0.75	0.18	มาก
รวม	4.10	0.72	0.17	มาก

จากตารางที่ 1 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญเกี่ยวกับความคาดหวังด้านประสิทธิภาพ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.72 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ระบบการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือมีประโยชน์สามารถอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมสำหรับการดำเนินชีวิต รองลงมาคือ การชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือสามารถใช้งานได้ง่ายกว่าการชำระเงินผ่านธนาคาร การชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือสามารถช่วยให้การทำธุรกรรมทางการเงินสะดวก รวดเร็วขึ้น ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27, 4.11 และ 4.10 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.66, 0.65, และ 0.77 ตามลำดับ

ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังด้านความพยายาม

ปัจจัยด้านความคาดหวังด้านความพยายาม (Effort Expectancy)	\bar{x}	S.D.	C.V.	แปลผล
1. ระบบการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือง่ายต่อการใช้งาน	4.11	0.62	0.15	มาก
2. ระบบการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือมีความยืดหยุ่นในการโต้ตอบ	3.94	0.65	0.17	มาก
3. ระบบการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือรวดเร็ว ไม่ซับซ้อน	3.92	0.86	0.22	มาก
4. ระบบการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือสามารถเรียนรู้ได้ง่าย	3.92	0.81	0.21	มาก
5. ระบบการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือทำให้สะดวกสบายในการใช้งาน	4.08	0.77	0.19	มาก
รวม	3.99	0.74	0.19	มาก

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญเกี่ยวกับความคาดหวังด้านความพยายามโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.74 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ระบบการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือง่ายต่อการใช้งาน ระบบการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ ทำให้สะดวกสบายในการใช้งาน ระบบการชำระเงิน

ผ่านโทรศัพท์มือถือมีความยืดหยุ่นในการโต้ตอบ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11, 4.08 และ 3.94 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.62, 0.77 และ 3.94 ตามลำดับ

ตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับด้านทัศนคติ

ปัจจัยด้านทัศนคติ (Attitude)	\bar{x}	S.D.	C.V.	แปลผล
1. ด้านความนึกคิด (Cognitive)	4.02	0.75	0.19	มาก
2. ด้านความรู้สึก (Affective)	4.02	0.70	0.18	มาก
3. ด้านการกระทำ (Conation)	4.00	0.70	0.16	มาก
รวม	4.01	0.72	0.18	มาก

จากตาราง 3 ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญเกี่ยวกับด้านทัศนคติจำแนกตามด้านความนึกคิด โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.19 จำแนกตามด้านความรู้สึก โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.70 จำแนกตามด้านการกระทำ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.70

ตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับด้านพฤติกรรมความตั้งใจใช้

ปัจจัยด้านพฤติกรรมความตั้งใจใช้	\bar{x}	S.D.	C.V.	แปลผล
1. เชื่อว่าการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือมีความคุ้มค่าในการทำธุรกรรมทางการเงิน	4.10	0.61	0.15	มาก
2. ชอบการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือมากกว่าการเข้าใช้บริการที่ธนาคาร	3.95	0.58	0.15	มาก
3. ต้องการที่จะใช้การชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถืออย่างต่อเนื่อง	3.99	0.72	0.18	มาก
4. ตั้งใจที่จะใช้การชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ	4.04	0.73	0.18	มาก
5. ต้องการที่จะได้รับข้อมูลในการทำธุรกรรมชำระเงิน เพื่อให้เกิดประโยชน์ในการใช้งานครั้งต่อไป	4.04	0.77	0.19	มาก
6. จะมีการลองใช้การชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือในชีวิตประจำวัน	4.00	0.75	0.19	มาก
7. จะมีการแนะนำผู้อื่นให้ใช้การชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ	3.98	0.74	0.19	มาก
8. การชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือเป็นเรื่องที่น่าสนใจ	3.61	0.97	0.27	มาก
รวม	3.96	0.73	0.19	มาก

จากตารางที่ 4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญเกี่ยวกับด้านพฤติกรรมความตั้งใจใช้ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.73 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เชื่อว่าการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือมีความคุ้มค่าในการทำธุรกรรมทางการเงิน ต้องการที่จะได้รับข้อมูลในการทำธุรกรรมชำระเงินเพื่อให้เกิดประโยชน์ในการใช้งานครั้งต่อไป ตั้งใจที่จะใช้การชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือในอนาคต ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10, 4.04 และ 4.04 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.61, 0.77 และ 0.73 ตามลำดับ

6. สรุปและการอภิปรายผลการวิจัย

1. การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังด้านประสิทธิภาพ พบว่าความคาดหวังด้านประสิทธิภาพโดยภาพรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของพรชนก พลาบุลย์ (2558) รายงานวิจัยเรื่องการยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยี การใช้เทคโนโลยีและพฤติกรรมผู้บริโภคที่ส่งผลต่อความตั้งใจของประชาชนในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบพร้อมเพย์ (Prompt pay) ของรัฐบาลไทย และฐิติณี จิตรัตนมงคล (2560) รายงานวิจัยเรื่อง อิทธิพลของความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ คุณประโยชน์ และความง่ายในการใช้งานที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้เทคโนโลยีในการชำระเงินผ่าน QR Code ของผู้บริโภคในจังหวัดกรุงเทพมหานคร ที่พบว่าความคาดหวังด้านประสิทธิภาพโดยภาพรวม อยู่ในระดับความพึงพอใจในระดับมาก

2. การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังด้านความพยายาม พบว่าความคาดหวังด้านความพยายามโดยภาพรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของพรชนก พลาบุลย์ (2558) รายงานวิจัยเรื่องการยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยี การใช้เทคโนโลยีและพฤติกรรมผู้บริโภคที่ส่งผลต่อความตั้งใจ ของประชาชนในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบพร้อมเพย์ (Prompt pay) ของรัฐบาลไทย และฐิติณี จิตรัตนมงคล (2560) รายงานวิจัยเรื่อง อิทธิพลของความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ คุณประโยชน์ และความง่ายในการใช้งานที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้เทคโนโลยีในการชำระเงินผ่าน QR Code ของผู้บริโภคในจังหวัดกรุงเทพมหานครที่พบว่าความคาดหวังด้านความพยายามโดยภาพรวม อยู่ในระดับความพึงพอใจในระดับมาก

3. การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติ พบว่าทัศนคติในภาพรวม อยู่ในระดับความพึงพอใจในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของจิตฎา แก้วแทน (2557) รายงานวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่านอุปกรณ์สมาร์ตโฟน : กรณีศึกษาในพื้นที่กรุงเทพมหานครและปทุมธานี ที่พบว่าทัศนคติโดยภาพรวม อยู่ในระดับความพึงพอใจในระดับมาก

7. ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษาวิจัย

1. การวิจัยครั้งนี้ได้ทำการศึกษาผู้ใช้บริการระบบการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ เพียงอย่างเดียว การวิจัยครั้งต่อไปผู้วิจัยเห็นว่าควรที่จะศึกษาระบบการชำระเงินผ่านรูปแบบอื่น เพื่อนำไปใช้เป็นแนวทางการพัฒนาระบบการชำระเงินต่อไป
2. การวิจัยในครั้งนี้เป็นการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามเพียงอย่างเดียว ทำให้มีข้อจำกัดสำหรับการวิเคราะห์ผล เพื่อให้การแปลความหมายและการวิเคราะห์ข้อมูลถูกต้อง และครอบคลุมลึกซึ้งได้ผลใกล้เคียงความเป็นจริงมากยิ่งขึ้น การวิจัยครั้งต่อไปควรใช้การวิจัยแบบผสมทั้งการวิจัยเชิงคุณภาพและการวิจัยเชิงปริมาณ

8. บรรณานุกรม

Yamane, Taro. (1973). **Statistics: an introductory analysis.** 3rd ed. New York: Harper and Row Publications.

กฤตโสภา ทิพย์ปัญญาวงศ์. (2559). [บทคัดย่อออนไลน์]. การศึกษาปัญหาและแรงจูงใจในการใช้งานเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ผ่านโทรศัพท์มือถือในประเทศไทย. วิทยาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการตลาด คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.(สืบค้นวันที่ 29 มิถุนายน 2561). จาก http://ethesisarchive.library.tu.ac.th/thesis/2016/TU_2016_5802115062_5764_4410.pdf

กระทรวงการคลัง. (2559). [ออนไลน์]. **National e-Payment พลิกโฉมระบบการชำระเงินของไทย (ว่องไว มั่นใจ ปลอดภัย).** (สืบค้นเมื่อ 22 กรกฎาคม 2561). จาก <http://goo.gl/nCqPJP>

- จิฎาดา แก้วแทน. (2557). [บทความออนไลน์]. **ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้บริการชำระทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่านอุปกรณ์สมาร์ทโฟน : กรณีศึกษาในพื้นที่กรุงเทพมหานครและปทุมธานี**. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาการบัญชี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี. [สืบค้นวันที่ 2 กรกฎาคม 2561]. จาก www.repository.rmutt.ac.th/bitstream/handle/12346789/
- จิตินิ จิตรัตนมงคล. (2560). **อิทธิพลของความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ คุณประโยชน์และความง่ายในการใช้งานที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้เทคโนโลยีในการชำระเงินผ่าน QR Code ของผู้บริโภคในจังหวัดกรุงเทพมหานคร**. สืบค้นเมื่อ ตุลาคม 5, 2561, จาก
- ธานีรินทร์ ศิลป์จารุ. (2557). **การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูล ทางสถิติด้วย SPSS และ AMOS**. พิมพ์ครั้งที่ 15. เอส.อาร์.พี. นติ้ง แมสโปรดักส์. นนทบุรี.
- ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2553). [ออนไลน์]. **ธุรกรรมทางการเงินผ่านบริการ Mobile banking และ Internet banking** [สืบค้นวันที่ 10 กันยายน 2561]. www2.bot.or.th/statistics/RepoetPage.aspx?reportID=688&language=th
- ปิยะดา ทองมาก. (2558). [วารสารออนไลน์]. "อิทธิพลของความไว้วางใจและการรับรู้ ที่มีต่อความตั้งใจในการชำระเงินผ่านอินเทอร์เน็ต." **วารสารสุทธิปริทัศน์** ฉบับที่ 91 ปีที่ 29 : 193-208.
- พรชนก พลาบุลย์.(2558). **การยอมรับนวัตกรรมและ เทคโนโลยีการใช้เทคโนโลยีและพฤติกรรม ผู้บริโภคที่ส่งผลต่อความตั้งใจของประชาชน ในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่าน ระบบพร้อมเพย์**. การค้นคว้าแบบอิสระ บริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ภาพรวมบริการ Mobile Payment ในประเทศไทย**. (2560). [ออนไลน์]. [สืบค้นวันที่ 10 กันยายน 2561]. จาก <http://dv.co.th/blog-th/mobile-payment-landscape-mark-blognone/>
- รัชม้ง วิริยะพันธ์ และปิณา คำพุกกะ. (2560). [วารสารออนไลน์]. "อิทธิพลของความสอดคล้อง และนวัตกรรมส่วนบุคคลที่มีต่อความตั้งใจในการชำระเงินผ่านสมาร์ทโฟน." **วิชาการมหาวิทยาลัยฟาร์อีสเทอร์น**. ฉบับที่ 3 ปีที่ 11 : 26-27.
- สุนีย์ ยังสว่าง. (2556). [วารสารออนไลน์]. "ตัวแบบประสิทธิภาพการบริหารจัดการระบบการชำระเงิน ทางอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย." **สหวิทยาการวิจัย** ฉบับที่ 2 ปีที่ 2 : 73-76.
- สุชาดา พลาชัยภิรมย์ศิลป์. (2554). [วารสารออนไลน์]. "แนวโน้มการใช้โมบายแอปพลิเคชัน." **Executive Journal มหาวิทยาลัยกรุงเทพ**. ฉบับ 31 ปีที่ 4 : 110-115.
- สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน). (2558). **รายงานผลการสำรวจพฤติกรรมผู้ใช้อินเทอร์เน็ตของประเทศไทย ปี 2558/Thailand Internet User Profile 2015**. [สืบค้นเมื่อ 2 กรกฎาคม 2561]. จาก <https://www.etda.or.th/publishing-detail/thailand-internet-user-profile-2015-th.html>.