

ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความยอมรับการชำระค่าสินค้าด้วยกระเป๋า
เงินอิเล็กทรอนิกส์ ของผู้ค้าในตลาดนัดในจังหวัดกรุงเทพมหานคร

กีรวิชญ์ ฉลาดกิจศิริกุล

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศ)
คณะสถิติประยุกต์
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

2564

ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความยอมรับการชำระค่าสินค้าด้วยกระเป๋า
เงินอิเล็กทรอนิกส์ ของผู้ค้าในตลาดนัดในจังหวัดกรุงเทพมหานคร
ธีรวิชัย ฉลาดกิจศิริกุล
คณะสถิติประยุกต์

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์
หลัก

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุเทพ ทองงาม)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ได้พิจารณาแล้วเห็นสมควรอนุมัติให้เป็นส่วนหนึ่งของ
การศึกษาตามหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศ)

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธนาสัย สุนทรพันธุ์)

[ตำแหน่งทางวิชาการ] กรรมการ

()

[ตำแหน่งทางวิชาการ] คณบดี

()

บทคัดย่อ

ชื่อวิทยานิพนธ์	ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความยอมรับการชำระค่าสินค้าด้วย กระเป๋าสตางค์อิเล็กทรอนิกส์ ของผู้ค้าในตลาดนัดในจังหวัด กรุงเทพมหานคร
ชื่อผู้เขียน	นายภิรวิชญ์ ฉลาดกิจศิริกุล
ชื่อปริญญา	วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศ)
ปีการศึกษา	2564

ปัจจุบันการเติบโตของการใช้งาน เงินอิเล็กทรอนิกส์ ส่วนหนึ่งมาจากธุรกิจ กระเป๋าสตางค์อิเล็กทรอนิกส์จากผู้ให้บริการ e-Wallet โดยที่มาจากจุดรับชำระทั้งออนไลน์และออฟไลน์ที่มีความหลากหลายและเป็นจุดรับบริการที่สอดคล้องกับชีวิตประจำวันของผู้บริโภคในปัจจุบัน ข้อมูลจากทฤษฎีนี้ วอลเล็ท พบว่า คนกลุ่มวัยเริ่มต้นทำงานและคนทำงานรุ่นใหม่ช่วงอายุ 22 – 29 เริ่มเข้ามาเป็นผู้ใช้ที่มีสัดส่วนมากที่สุด โดยผู้ใช้งานกลุ่มนี้ใช้ e-Wallet ชำระสินค้าและบริการทุกวัน เฉลี่ยเดือนละ 9 ครั้ง/คน และมียอดการใช้จ่ายราว 300 กว่าบาทต่อหนึ่งปี อีกทั้งมีแนวโน้มการใช้งานในปริมาณที่มากขึ้นเพิ่มตามจำนวนจุดรับชำระที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง สิ่งเหล่านี้สะท้อนให้เห็นว่า e-Wallet กำลังเติบโตท่ามกลางไลฟ์สไตล์ของคนรุ่นใหม่ที่เราเรียนรู้ได้อย่างรวดเร็วว่า e-Wallet สามารถช่วยอำนวยความสะดวกในเรื่องการใช้จ่ายในชีวิตประจำวันได้ และต่อยอดการใช้งานเมื่อเริ่มเข้าสู่ช่วงเริ่มต้นทำงาน แต่จากรายงานของธนาคารแห่งประเทศไทยพบว่าแม้ในตลาด e-Wallet ในประเทศไทยจะมีให้บริการมากกว่า 10 ปี e-Wallet นั้นยังมีการใช้งานอย่างจำกัด ผู้วิจัยจึงได้เห็นความสำคัญของการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความยอมรับการชำระค่าสินค้าด้วยกระเป๋าสตางค์อิเล็กทรอนิกส์ ของผู้ค้าในตลาดนัดในจังหวัด กรุงเทพมหานคร

โดยผู้วิจัยได้ทำผ่านวิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยใช้วิธีวิจัยเชิงสำรวจ เก็บรวบรวมข้อมูลกลุ่มตัวอย่างของประชากร โดยใช้เครื่องมือคือแบบสอบถาม (Questionnaire) ในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 381 คน พบว่า การรับรู้ความมีประโยชน์ในการใช้งานกับการรับรู้ความง่ายในการใช้งานมีความสัมพันธ์มากในกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งการทำให้ผู้ค้าขายมีการรับรู้ความมีประโยชน์ในการใช้งานระบบกระเป๋าสตางค์อิเล็กทรอนิกส์มาก ทำให้ผู้ค้าขายมีการรับรู้ความง่ายในการใช้งานระบบ

กระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ มากตามไปด้วย ในส่วนปัจจัยอื่น ๆ นั้นมีความสัมพันธ์ต่ำถึงปานกลาง ทว่าการรับรู้ความมีประโยชน์ในการใช้งาน, การรับรู้ความสามารถตนเอง, การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน, การรับรู้ถึงความเสี่ยง, การรับรู้ถึงความไว้วางใจ และการคล้อยตาม กลุ่มอ้างอิงมีความสัมพันธ์ที่ต่ำมากในกลุ่มตัวอย่างผู้ค้าขาย

ในส่วนของวิจัยเชิงคุณภาพพบว่าหากระบบ E-Wallet มีการแนะนำวิธีการใช้งานระบบเบื้องต้น ผู้ค้าจะสามารถใช้ระบบ E-Wallet ได้ง่ายขึ้น พบว่าหากคุณสามารถเชื่อมบัญชีระหว่างร้านค้ากับเจ้าของบัญชีเพื่อสามารถใช้ระบบ E-Wallet ในการจ่ายที่อื่นได้ ผู้ค้าขายคิดว่าจะสะดวกมากขึ้น โดยที่สามารถทำธุรกรรมในรูปแบบซื้อขายไปได้อย่างขึ้น ผู้ค้าบางส่วนยังไม่ไว้วางใจเนื่องจากยังมีความกังวลอาจจะถูกมือที่สามเจาะเอาข้อมูลไปได้ ผู้ค้าขายมีความไว้วางใจในระบบ E-Wallet มากขึ้นหาก E-Wallet มีการเข้ารหัสและใช้ระบบ OTP (One-Time Password) ซึ่งผู้ค้าขายไว้วางใจมากกว่าการที่ไม่มีระบบรักษาความปลอดภัย

จากผลการวิจัยนี้ ผู้ประกอบการฝั่งผู้ให้บริการ e-Wallet สามารถนำไปปรับใช้เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพระบบ และนำเสนอกลยุทธ์ที่สามารถกระตุ้นให้ผู้ค้าขายยอมรับการใช้ e-Wallet ได้มากขึ้นและทราบถึงกลยุทธ์ในการรับมือกับผู้บริโภคที่มีพฤติกรรมทางการเงินที่เปลี่ยนแปลงไปได้ อีกทั้งยังเป็นประโยชน์แก่ผู้วิจัยและผู้ที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมตลาด e-Wallet กลยุทธ์ในการปรับตัว และสามารถนำไปปรับใช้กับการสร้างสรรค์งานวิจัยชิ้นอื่นต่อเนื่องที่มีความเกี่ยวข้องได้

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าอิสระ เรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความยอมรับการชำระค่าสินค้ายด้วย กระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ ของผู้ค้าในตลาดนัดในจังหวัดกรุงเทพมหานครจะไม่สามารถสำเร็จ ลุล่วงไปได้เลยหากขาดการสนับสนุนที่ดี ความเอาใจใส่ในการให้คำแนะนำ และการสั่งสอนจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุเทพ ทองงาม อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระที่คอยให้ความ อนุเคราะห์สละเวลาให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์เสมอมา ตั้งแต่เริ่มต้นจนบรรลุผลสำเร็จด้วยความเมตตา กรุณา ผู้วิจัยจึงขอกราบขอบพระคุณท่านอาจารย์เป็นอย่างยิ่ง มา ณ ที่นี้

ขอกราบขอบพระคุณ..... ที่ให้ความอนุเคราะห์มาเป็นกรรมการสอบการค้นคว้าอิสระนี้ ทั้งยังให้คำแนะนำและคำปรึกษาที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการจัดทำการศึกษาค้นคว้าอิสระนี้ ผู้วิจัยจึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณ คุณพ่อ คุณแม่ และครอบครัวสำหรับการสนับสนุน ความช่วยเหลือในทุก ๆ เรื่อง และสำหรับความรัก ความเอาใจใส่ การอบรมดูแลเป็นอย่างดี และกำลังใจที่เปี่ยมล้นเสมอมา

ขอกราบขอบพระคุณ ครูบาอาจารย์ทุกท่าน ที่ได้ให้ความเมตตา อบรมสั่งสอนทั้งเรื่อง วิชาการ จรรยาบรรณฯ ให้ได้มีความรู้ไปประกอบสัมมาอาชีพ เพื่อเป็นประโยชน์แก่ตนเองและสังคมต่อไป

ขอขอบคุณรุ่นพี่ รุ่นน้อง และเพื่อน ๆ ทุกคนที่ได้ให้ความช่วยเหลือ คำแนะนำและ กำลังใจที่ดีมาโดยตลอดระยะเวลาที่ผ่านมาทั้งในด้านการเรียน การทำงาน การใช้ชีวิต และการค้นคว้าอิสระนี้

ขอขอบคุณผู้ตอบแบบสอบถามทั้ง 381 ท่าน ที่กรุณาเสียสละเวลาอันมีค่ามาช่วยตอบแบบสอบถามเพื่อให้การค้นคว้าอิสระนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

ภีร์วิชญ์ ฉลาดกิจศิริกุล

กุมภาพันธ์ 64

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ	3
กิตติกรรมประกาศ	5
สารบัญ	6
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 คำถามวิจัย	2
1.3 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	2
1.4 ขอบเขตของการวิจัย	2
1.4.1 ขอบเขตด้านประชากร	2
1.4.2 ขอบเขตด้านสถานที่	2
1.4.3 ขอบเขตด้านเนื้อหา	2
1.4.4 ขอบเขตด้านระยะเวลา	3
1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	4
2.1 ทฤษฎีการกระทำตามหลักเหตุผล (The Theory of Reasoned Action: TRA)	4
2.1.1 Attitude หรือ ทศนคติต่อพฤติกรรม	4
2.1.2 Subjective Norm หรือ การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง	4
2.2 โมเดลการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model: TAM)	5
2.2.1 การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use)	6
2.2.2 การรับรู้ความมีประโยชน์ (Perceived Usefulness)	6
2.3 การรับรู้ถึงความปลอดภัย (Perceived Security)	6
2.3.1 ความเสี่ยง (Risk)	7
2.3.2 ความไว้วางใจ (Trust)	7
2.4 ทฤษฎีความสามารถตนเอง (Self-Efficacy Theory)	8
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการวิจัย	11
3.1 กรอบแนวคิดงานวิจัยและสมมติฐานงานวิจัย	11
3.1.1 กรอบงานวิจัย	11

3.1.2 สมมติฐานงานวิจัย	12
3.2 ระเบียบวิธีวิจัย	13
3.2.1 ประชากร (Population)	13
3.2.2 กลุ่มตัวอย่าง (Samples)	13
3.2.3 การเก็บข้อมูลและการจัดสร้างเครื่องมือวิจัย	14
3.2.4 สถิติที่นำมาใช้ในงานวิจัย	18
บทที่ 4 ผลการวิจัยและอภิปรายผล	19
4.1 ผลการวิจัยเชิงปริมาณ	19
4.1.1 การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างในแต่ละข้อคำถาม	20
4.1.2 การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงอนุมาน	26
4.2 ผลการศึกษาเชิงคุณภาพ	28
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ	29
5.1 สรุปผลการวิจัย	29
5.1.1 การศึกษาเชิงพรรณนา	29
5.1.2 การศึกษาความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง	29
5.2 ประโยชน์งานวิจัย	33
5.3 ข้อจำกัดงานวิจัย	33
5.4 ข้อเสนอแนะงานวิจัยต่อเนื่อง	34
บรรณานุกรม	35
ภาคผนวก	37
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม	38
ประวัติผู้เขียน	42

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1 มาตรวัดแบบไลเกิร์ต (Likert scale)	14
2 คำถามในแบบสอบถามเชิงปริมาณ (Quantitative Research) แบ่งตามปัจจัย	15
3 คำถามในแบบสอบถามเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) แบ่งตามปัจจัย	17
4 ลักษณะประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง	19
5 การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างในแต่ละข้อคำถาม	21
6 การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างการรับรู้ถึงประโยชน์ในการใช้งาน	21
7 การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน	22
8 การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างการรับรู้ถึงความไว้วางใจ	23
9 การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างการรับรู้ถึงความเสี่ยง	23
10 การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง	24
11 การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างการรับรู้ความสามารถตนเอง	25
12 การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างทัศนคติต่อพฤติกรรม	26
13 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงอนุมานโดยใช้การวิเคราะห์สหสัมพันธ์	27
14 สรุปผลการวิจัยระหว่างตัวแปร	31
15 สรุปผลการวิจัยระหว่างตัวแปร(ต่อ)	32

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันการเติบโตของการใช้งาน เงินอิเล็กทรอนิกส์ ส่วนหนึ่งมาจากธุรกิจ กระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์จากผู้ให้บริการ e-Wallet โดยที่มาจากจุดรับชำระทั้งออนไลน์และออฟไลน์ที่มีความหลากหลายและเป็นจุดรับบริการที่สอดคล้องกับชีวิตประจำวันของผู้บริโภคในปัจจุบัน

กระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ หรือ E-Wallet เป็นรูปแบบหนึ่งของบัตรอิเล็กทรอนิกส์ โดยเพื่อนำมาใช้ในการทำธุรกรรมทางออนไลน์ผ่านทางคอมพิวเตอร์หรือ สมาร์ทโฟน โดยที่จะเป็นรูปแบบ Pre-paid account ซึ่งมีการป้องกันด้วย Password ซึ่งผู้ใช้งานสามารถที่จะเก็บเงินลงใน E-Wallet เพื่อสามารถที่จะทำธุรกรรมทางการเงินได้โดยไม่จำเป็นต้องเชื่อมต่อกับบัญชีธนาคาร เช่น การซื้อของออนไลน์, การซื้อตั๋วเครื่องบิน, การซื้อของในร้านสะดวกซื้อ เป็นต้น

TrueMoney Wallet คือ บัญชีกระเป๋าเงินออนไลน์ จาก TrueMoney เพื่อให้บริการการเงินออนไลน์ เริ่มต้นง่ายๆ เพียงสมัครสมาชิก แล้วเติมเงินเข้า Wallet เพื่อนำไปใช้จ่ายในบริการต่างๆได้เลย เช่น จ่ายบิล เติมเงินมือถือ โอนเงิน ซื้อรหัสบัตรเงินสด และจ่ายผ่านบัตร WeCard โดยทุกธุรกรรมผ่านระบบ ถูกป้องกันด้วยการยืนยันรหัสผ่าน และการยืนยันด้วย OTP (รหัสใช้ครั้งเดียวที่ส่งให้ทาง SMS) เป็นความปลอดภัยระดับเดียวกับบริการธนาคารออนไลน์

ข้อมูลจากทราแมนนี่ วอลเล็ท พบว่า คนกลุ่มวัยเริ่มต้นทำงานและคนทำงานรุ่นใหม่ช่วงอายุ 22 – 29 เริ่มเข้ามาเป็นผู้ใช้ที่มีสัดส่วนมากที่สุดที่ 29% โดยผู้ใช้กลุ่มนี้ใช้ e-Wallet ชำระสินค้าและบริการทุกวัน เฉลี่ยเดือนละ 9 ครั้ง/คน และมียอดการใช้จ่ายราว 300 กว่าบาทต่อหนึ่งบิล อีกทั้งมีแนวโน้มการใช้งานในปริมาณที่มากขึ้นเพิ่มตามจำนวนจุดรับชำระที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง สิ่งเหล่านี้สะท้อนให้เห็นว่า e-Wallet กำลังเติบโตท่ามกลางไลฟ์สไตล์ของคนรุ่นใหม่ ที่เรียนรู้ได้อย่างรวดเร็วว่า e-Wallet สามารถช่วยอำนวยความสะดวกในเรื่องการจับจ่ายในชีวิตประจำวันได้ และต่อยอดการใช้งานเมื่อเริ่มเข้าสู่ช่วงเริ่มต้นทำงาน

จากรายงานของธนาคารแห่งประเทศไทย ในไตรมาสแรกของปี 2562 การใช้งาน เงินอิเล็กทรอนิกส์ มีปริมาณการใช้งานทั้งสิ้น 473.27 ล้านรายการ คิดเป็นมูลค่า 67 พันล้านบาท ส่วนปี 2561 มีปริมาณการใช้ 1,510.84 ล้านรายการ มูลค่า 209 พันล้านบาท เติบโตจากปี 2560 ที่มีการใช้งานเพียง 1,272.22 ล้านรายการ มูลค่า 126 พันล้านบาท แม้ในตลาด e-Wallet

ในประเทศไทยจะมีให้บริการมากกว่า 10 ปี e-Wallet นั้นยังมีการใช้งานอย่างจำกัด ผู้วิจัยจึงได้เห็นความสำคัญของการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความยอมรับการชำระค่าสินค้าด้วยกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ ของผู้ค้าในตลาดนัดในจังหวัดกรุงเทพมหานคร

1.2 คำถามวิจัย

ปัจจัยใดที่มีอิทธิพลให้ยอมรับการชำระค่าสินค้าด้วยกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ ของผู้ค้าในตลาดนัดในกรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2563

1.3 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

งานวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการรับรู้ถึงความปลอดภัย ประโยชน์การใช้งาน และ ความง่ายในการใช้งานที่มีอิทธิพลต่อการการชำระค่าสินค้าด้วยกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ ของผู้ค้าในตลาดนัดในกรุงเทพมหานคร

1.4 ขอบเขตของการวิจัย

1.4.1 ขอบเขตด้านประชากร

ประชากร ได้แก่ ผู้ค้าขายที่ไม่เคยใช้บริการกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ ที่อยู่ตลาดนัดในเขต กรุงเทพมหานคร

1.4.2 ขอบเขตด้านสถานที่

สถานที่เก็บรวบรวมข้อมูล คือ ตลาดนัดในเขตกรุงเทพมหานคร

1.4.3 ขอบเขตด้านเนื้อหา

ตัวแปรตาม (Dependent Variable) คือ การความตั้งใจในการใช้บริการกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (Intentions to use E-wallet)

ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ได้แก่ การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง (Subjective Norm), การรับรู้ถึงความปลอดภัย (Perceived Security) ด้านความเสี่ยงและความไว้วางใจ, การรับรู้ถึงประโยชน์ (Perceived Usefulness), การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use) และ การรับรู้ความสามารถตนเอง (Perceived Self-Efficacy)

1.4.4 ขอบเขตด้านระยะเวลา

งานศึกษาวิจัยนี้ใช้เวลาในการเก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้ที่มีอาชีพค้าขายในพื้นที่เขตกรุงเทพมหานครที่ไม่เคยใช้ระบบกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ เป็นระยะเวลา 2 เดือน ในช่วงเดือนพฤศจิกายน ถึงเดือนธันวาคม พ.ศ.2563

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ผลของการวิจัยในครั้งนี้ทำให้ผู้ประกอบการธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ และผู้ที่สนใจสามารถนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้ในการปรับปรุงกลยุทธ์ในการให้บริการให้สอดคล้องกับความต้องการในการใช้บริการของผู้ค้าขาย

ผลของการวิจัยในครั้งนี้ทำให้ผู้ประกอบการธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ และผู้ที่สนใจ มีความเข้าใจถึงปัจจัยในแต่ละด้านการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง การรับรู้ถึงความปลอดภัย (Perceived Security) ด้านความเสี่ยงและความไว้วางใจ, การรับรู้ถึงประโยชน์(Perceived Usefulness), การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use) และการรับรู้ความสามารถตนเอง (Perceived Self-Efficacy)

บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษาค้นคว้าเอกสาร ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยขอนำเสนอรายละเอียดตามหัวข้อต่าง ๆ ดังนี้

2.1 ทฤษฎีการกระทำตามหลักเหตุผล (The Theory of Reasoned Action: TRA)

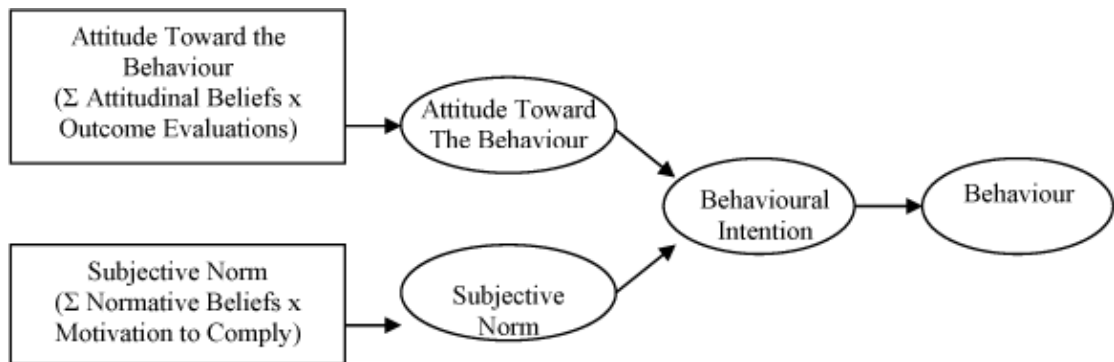
ทฤษฎีการกระทำตามหลักเหตุผล เป็นทฤษฎีที่ถูกคิดค้นโดย Icek Ajzen และ Martin Fishbein (1975) เป็นทฤษฎีที่ได้กล่าวถึงพฤติกรรมของมนุษย์ที่ใช้เหตุผลและข้อมูลเพื่อประกอบการตัดสินใจว่าจะกระทำหรือไม่กระทำสิ่งนั้น โดยจะมีปัจจัย 2 ปัจจัยที่เกิดเจตนาการแสดงพฤติกรรม หรือ Behavioral Intention ซึ่ง 2 ปัจจัยนั้น ได้แก่

2.1.1 Attitude หรือ ทศนคติต่อพฤติกรรม

เป็นการประเมินของบุคคลที่มีต่อภาพรวมของพฤติกรรม ซึ่งรวมไปถึงผลลัพธ์ที่จะเกิดของพฤติกรรม ซึ่งมีทั้งด้านบวกและด้านลบ ถ้าผลการประเมินต่อผลที่ตามมาของพฤติกรรมที่บุคคลได้กระทำเป็นทางด้านลบ บุคคลจะมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อพฤติกรรมนั้น (Ajzen, 1991)

2.1.2 Subjective Norm หรือ การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง

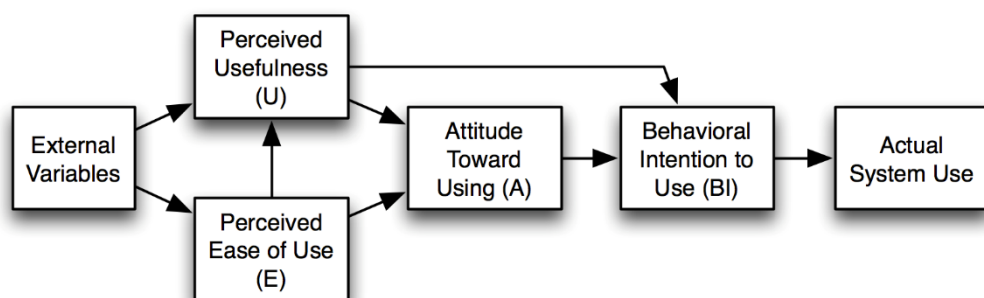
เป็นการรับรู้ของบุคคลเกี่ยวกับความต้องการ หรือความคาดหวังของสังคมที่มีผลต่อบุคคล ในการที่จะกระทำหรือไม่กระทำพฤติกรรมใด ๆ หากบุคคลมีการประเมินว่า กลุ่มบุคคลที่มีอิทธิพลต่อเขาต้องการให้แสดงพฤติกรรม แนวโน้มที่พฤติกรรมจะถูกแสดงออกจะเพิ่มมากขึ้น หากเกิดความเชื่อถือต่อบุคคลนั้น จะส่งผลให้มีความตั้งใจที่จะแสดงพฤติกรรม บุคคลที่เขาให้ความเชื่อมั่นไว้วางใจ และบุคคลที่ใกล้ชิด ได้กระทำพฤติกรรมใดแล้ว จะมีแนวโน้มที่จะคล้อยตามและกระทำพฤติกรรมนั้นด้วย



รูปที่ 1 แผนผังทฤษฎีการกระทำตามหลักเหตุผล (The Theory of Reasoned Action: TRA)

2.2 โมเดลการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model: TAM)

โมเดลการยอมรับเทคโนโลยี เป็นโมเดลที่มีการต่อยอดมาจากทฤษฎีการกระทำด้วยเหตุผล (Theory of Reasoned Action: TRA) ของ Fishbein & Ajzen (1975) โดยได้อธิบายว่า การที่บุคคลจะลงมือประกอบพฤติกรรมใดนั้น สามารถอธิบายได้จากการวัดความเชื่อ (Beliefs) ทศนคติ (Attitudes) และความตั้งใจกระทำ (Intention) โมเดลการยอมรับเทคโนโลยี จะประกอบไปด้วยตัวแปร การรับรู้ความมีประโยชน์ (Perceived Usefulness) การรับรู้ความง่ายในการใช้ (Perceived Ease of Use) ความตั้งใจที่จะกระทำ (Behavior Intention to use) ทศนคติต่อการ ใช้ (Attitude Toward Using) และพฤติกรรมการใช้ระบบจริง (Actual System Use) (Davis, 1989)



รูปที่ 2 แผนผังโมเดลการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model: TAM)

การรับรู้ (Perception) มีรากศัพท์มาจากภาษาละตินว่า “Perceptio” หรือ “Percipio” หมายถึง การได้มา การเก็บรวบรวม การเข้าใจ หรือการตีความหมาย เป็นกระบวนการแปลความหมายของสิ่งที่บุคคล ประสบหรือความหมายจากสิ่งที่เกิดขึ้นในสภาพแวดล้อมต่าง ๆ รอบตัวของบุคคลนั้น (Schramm, 1960) เป็นกระบวนการที่บุคคลหนึ่งให้ความสนใจ การเลือกรับ การรวบรวม การจัดระบบ การแปลความหมาย และการสร้างความหมายแก่ข้อมูลที่ได้รับ (สุรัตน์ ตรีสกุล, 2550)

2.2.1 การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use)

การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน เป็นการวัดระดับขั้นของบุคคลที่เชื่อว่าถ้าหากมีการใช้ระบบสารสนเทศที่มีการพัฒนาขึ้นมาใหม่ ระบบนั้นจะทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานดียิ่งขึ้น ต้องมีการวางแผนเป้าหมายในการใช้งาน มีการให้บริการระบบสารสนเทศอย่างทั่วถึงในวงกว้าง เพื่อสร้างประสบการณ์ที่ดีให้กับผู้ใช้งาน (Davis, 1989)

2.2.2 การรับรู้ความมีประโยชน์ (Perceived Usefulness)

การรับรู้ความมีประโยชน์ เป็นการวัดทัศนคติความเชื่อของบุคคลที่มีต่อการใช้เทคโนโลยีหรือระบบใดระบบหนึ่ง เพื่อเพิ่มศักยภาพการทำงานของบุคคลนั้น (Davis, 1989) เป็นความเชื่อหรือมุมมองในการวิเคราะห์และตระหนักถึงคุณค่าหรือประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากเทคโนโลยี หากคุณประโยชน์ของเทคโนโลยีตรงกับความต้องการของบุคคลจะนำไปสู่การยอมรับและใช้เทคโนโลยีนั้น ประโยชน์ที่บุคคลจะได้รับจากการแสดงพฤติกรรมมีแนวโน้มทำให้เกิดทั้งประโยชน์จากภายในตัวบุคคลเช่น การเพิ่มความตื่นตัว หรือ การเพิ่มความกระตือรือร้น และประโยชน์จากภายนอก เช่น การได้รับผลรางวัลตอบแทน อย่างไรก็ตาม โดยปกติแล้วบุคคลหนึ่งมีแนวโน้มรับรู้ประโยชน์จากภายนอกมากกว่าการรับรู้ประโยชน์จากภายใน (Pender et al, 2002)

2.3 การรับรู้ถึงความปลอดภัย (Perceived Security)

การรับรู้ถึงความปลอดภัย คือ ความเชื่อมั่นของผู้ใช้งานที่มีให้กับระบบหรือผู้ที่ให้บริการ ซึ่งมีผลทำให้ผู้ใช้งานรู้สึกมีความปลอดภัยต่อระบบหรือผู้ให้บริการ ผู้ใช้งานจะรับรู้ถึงความปลอดภัยได้หลายปัจจัย เช่น ความเสี่ยงที่ผู้ใช้งานจะต้องรับรู้ ความไว้วางใจที่ผู้ใช้งานมีต่อระบบหรือผู้ให้บริการ (Shin, 2009)

Linck, Pousttchi และ Wiedemann (2006) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัญหาด้านความปลอดภัยในการใช้งานระบบการชำระเงินผ่านอุปกรณ์สื่อสารเคลื่อนที่ว่ามีปัจจัยที่ต้องพิจารณา 4 ประการ ได้แก่

- 1) การยืนยันตัวตนบุคคลที่เข้าใช้งานระบบ (Authentication) โดยผู้ให้บริการจะต้องระบุข้อมูลเฉพาะให้ถูกต้อง เช่น ชื่อผู้ใช้งาน (Username) และรหัสผ่าน (Password) ก่อนที่จะสามารถเข้าใช้งานระบบได้ การยืนยันตัวตนนี้เองเป็นปัจจัยที่ผู้ใช้งานมีความกังวลมากที่สุด เพราะผู้ให้บริการไม่สามารถมั่นใจได้ว่าจะมีการลักลอบเข้าใช้งานจากผู้อื่นหรือไม่
- 2) ความน่าเชื่อถือ (Confidentiality) ต้องสร้างความน่าเชื่อถือ โดยการรักษาความลับของข้อมูลของผู้ใช้งานได้
- 3) ข้อมูลที่มีความถูกต้อง (Data Integrity) ข้อมูลที่ใช้ในระบบการทำธุรกิจเครือข่ายจะต้องเป็นข้อมูลที่มีความถูกต้อง
- 4) การไม่ปฏิเสธความรับผิดชอบ (Non-Repudiation) ผู้ให้บริการจะต้องแสดงการไม่ปฏิเสธความรับผิดชอบ ที่อาจเกิดขึ้นในการทำธุรกรรมออนไลน์

การรับรู้ถึงความปลอดภัยมีตัวแปรที่นำมาใช้ในการวิเคราะห์แบ่งออกได้เป็น 2 ด้าน

2.3.1 ความเสี่ยง (Risk)

ความเสี่ยงเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าหรือบริการของลูกค้า โดยเฉพาะเมื่อเป็นการซื้อขายสินค้าออนไลน์ผ่านทางอินเทอร์เน็ต ปัจจัยสำคัญต่อการตัดสินใจของลูกค้าในการซื้อสินค้าและบริการ คือการรักษาความปลอดภัยในระหว่างการซื้อขาย และการรักษาข้อมูลส่วนตัวของลูกค้า โดยลูกค้าจะเกิดการรับรู้ความเสี่ยงในระดับที่ต่ำหากผู้ให้บริการได้มีการนำเสนอข้อมูลที่ครบถ้วนและชัดเจน ดังนั้นสามารถกล่าวได้ว่าการรับรู้ความเสี่ยงขึ้นอยู่กับระบบรักษาความปลอดภัย และการเก็บรักษาข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า รวมถึงนำเสนอข้อมูลของสินค้าและบริการที่ครบถ้วน (Martin & Camarero, 2008)

2.3.2 ความไว้วางใจ (Trust)

เป็นความเชื่อที่มีต่อบุคคลอื่นอย่างเต็มที่ ซึ่งเป็นเครื่องมือสำคัญในการติดต่อระหว่างกัน ในธุรกิจ หากมีระดับความไว้วางใจสูงก็จะทำให้มีแนวโน้มที่จะซื้อสินค้าหรือใช้บริการ (McKnight & Chervany 2002) ได้ทำการศึกษาและพัฒนาเครื่องมือวัดความไว้วางใจสำหรับพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์พบว่า ความไว้วางใจเกิดขึ้นจากองค์ประกอบ 2 ด้าน คือ ความเชื่อในการไว้วางใจ (Trusting Belief) และเจตนาในการไว้วางใจ (Trusting Intention) แสดงให้เห็นว่าความเชื่อในการไว้วางใจเป็นปัจจัยที่นำไปสู่เจตนาในการไว้วางใจ แล้วจึงเป็นปัจจัยก่อให้เกิดพฤติกรรมของแต่ละบุคคล

2.4 ทฤษฎีความสามารถตนเอง (Self-Efficacy Theory)

ทฤษฎีการรับรู้ความสามารถของตนเอง เป็นทฤษฎีที่ได้พัฒนามาจาก ทฤษฎีการเรียนรู้ทางปัญญาสังคม (Social learning theory) ซึ่งมีความเชื่อว่าพฤติกรรมของคนเรานั้น ไม่ได้เกิดขึ้นและเปลี่ยนแปลงไปเนื่องจากปัจจัยทางสภาพแวดล้อมแต่เพียงอย่างเดียว หากแต่จะต้องมีปัจจัยส่วนบุคคลร่วมด้วย และการร่วมของปัจจัยส่วนบุคคลนั้น จะต้องร่วมกันในลักษณะที่กำหนดซึ่งกันและกัน (Reciprocal Determinism) กับปัจจัยทางด้าน พฤติกรรมและสภาพแวดล้อม (Bandura, 1997)

การรับรู้ความสามารถตนเอง (Perceived Self-Efficacy) เป็นการตัดสินใจความสามารถตนเองว่า สามารถทำงานในระดับใด หรือความเชื่อของบุคคลเกี่ยวกับ ความสามารถในการกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งมีอิทธิพลต่อการดำรงชีวิต ความเชื่อในความสามารถตนเองพิจารณาจากความรูสึก ความคิด การตั้งใจและพฤติกรรม (Bandura, 1997)

Bandura เชื่อว่าพฤติกรรมของคนเราไม่ได้เกิดขึ้นและเปลี่ยนด้วย สิ่งแวดล้อมอย่างเดียว จะต้องมียปัจจัย 3 ปัจจัยร่วมด้วย ได้แก่

1. ปัจจัยส่วนบุคคล (Personal factor = p)
2. เงื่อนไขเชิงพฤติกรรม (Behavior condition = B)
3. เงื่อนไขเชิงสภาพแวดล้อม (Environment contion = E)

สิ่งที่กำหนดประสิทธิภาพของการแสดงออก ขึ้นอยู่กับการรับรู้ความสามารถของตนเองในสภาพการณ์นั้น นั่นคือ ถ้าบุคคลมีความเชื่อว่าตนเองสามารถอย่างไร ก็จะแสดงออกถึงความสามารถนั้นออกมา คนที่มีความเชื่อตนเองว่ามีความสามารถ จะมีความอดทน อุทิศสาคะ ไม่ท้อถอยและจะประสบความสำเร็จ

		ความคาดหวังผลที่จะเกิดขึ้น	
		สูง	ต่ำ
การรับรู้ ความสามารถ ของตนเอง	สูง	มีแนวโน้มที่จะทำ แน่นอน	มีแนวโน้มที่จะ ไม่ทำ
	ต่ำ	มีแนวโน้มที่จะ ไม่ทำ	มีแนวโน้มที่จะ ไม่ทำแน่นอน

รูปที่ 3 ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเอง และความคาดหวังผลที่จะเกิดขึ้น (จาก Bandura, 1978)

การพัฒนาการรับรู้ความสามารถของตนเองนั้น Bandura เสนอว่ามีอยู่ด้วยกัน 4 วิธี คือ (Evans, 1989)

1. ประสบการณ์ที่ประสบความสำเร็จ (Mastery Experiences) ซึ่ง Bandura เชื่อว่าเป็นวิธีการที่มีประสิทธิภาพมากที่สุด ในการพัฒนาการรับรู้ความสามารถของตนเอง เนื่องจากว่าเป็นประสบการณ์โดยตรง ความสำเร็จทำให้เพิ่มความสามารถของตนเอง บุคคลจะเชื่อว่าเขาสามารถที่จะทำได้ ดังนั้น ในการที่จะพัฒนาการรับรู้ความสามารถของตนเองนั้น จำเป็นที่จะต้องฝึกให้เขามีทักษะเพียงพอที่จะประสบความสำเร็จได้พร้อม ๆ กับการทำให้เขารับรู้ว่า เขามีความสามารถจะกระทำเช่นนั้น จะทำให้เขาใช้ทักษะที่ได้รับการฝึกได้อย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด บุคคลที่รู้ว่าตนเองมีความสามารถนั้น จะไม่ยอมแพ้อะไรง่าย ๆ แต่จะพยายามทำงานต่าง ๆ เพื่อให้บรรลุถึงเป้าหมายที่ต้องการ

2. โดยการใช้ตัวแบบ (Modeling) การที่ได้สังเกตตัวแบบแสดงพฤติกรรมที่มีความซับซ้อน และได้รับผลกรรมที่พึงพอใจ ก็จะทำให้ผู้ที่สังเกตฝึกความรู้สึกว่าเขาก็จะสามารถที่จะประสบความสำเร็จได้ถ้าเขาพยายามจริงและไม่ย่อท้อ ลักษณะของการใช้ตัวแบบที่ส่งผลต่อความรู้สึกว่าเขามีความสามารถที่จะทำได้นั้น ได้แก่ การแก้ปัญหาของบุคคลที่มีความกลัวต่อสิ่ง

ต่าง ๆ โดยที่ให้ผู้ตัวแบบที่มีลักษณะคล้ายกับตนเองก็สามารถทำให้ลดความกลัวต่าง ๆ เหล่านั้นได้ (Kazdin, 1974)

3. การใช้คำพูดชักจูง (Verbal Persuasion) เป็นการบอกว่า บุคคลนั้นมีความสามารถ ที่จะประสบความสำเร็จได้ วิธีการดังกล่าวนี้ค่อนข้างใช้ง่ายและใช้กันทั่วไปซึ่ง Bandura ได้กล่าวว่า การใช้คำพูดชักจูงนั้นไม่ค่อยจะได้ผลนัก ในการที่จะทำให้คนเราสามารถที่พัฒนาการรับรู้ ความสามารถของตนเอง (Evans, 1989) ซึ่งถ้าจะให้ได้ผล ควรจะใช้ร่วมกับการทำให้บุคคลมี ประสบการณ์ของความสำเร็จ ซึ่งอาจจะต้องค่อย ๆ สร้างความสามารถให้กับบุคคลอย่างค่อย เป็นค่อยไปและให้เกิดความสำเร็จตามลำดับขั้นตอน พร้อมทั้งการใช้คำพูดชักจูงร่วมกัน ก็ย่อม ที่จะได้ผลดีในการพัฒนาการรับรู้ความสามารถของตน

4. การกระตุ้นทางอารมณ์ (Emotional Arousal) การกระตุ้นทางอารมณ์มีผลต่อการรับรู้ ความสามารถของตนเองในสภาพที่ถูกข่มขู่ ในการตัดสินใจถึงความวิตกกังวล และความเครียด ของคนเรานั้นบางส่วน จะขึ้นอยู่กับกระตุ้นทางสรีระ การกระตุ้นที่รุนแรงทำให้การกระทำไม่ ค่อยได้ผลดี บุคคลจะคาดหวังความสำเร็จ เมื่อเขาไม่ได้อยู่ในสภาพการณ์ที่กระตุ้นด้วย สิ่งที่ไม่ พึงพอใจ ความกลัวก็จะกระตุ้นให้เกิดความกลัวมากขึ้น บุคคลก็จะเกิดประสบการณ์ของความ ล้มเหลว อันจะทำให้การรับรู้เกี่ยวกับ ความสามารถของตนต่ำลง

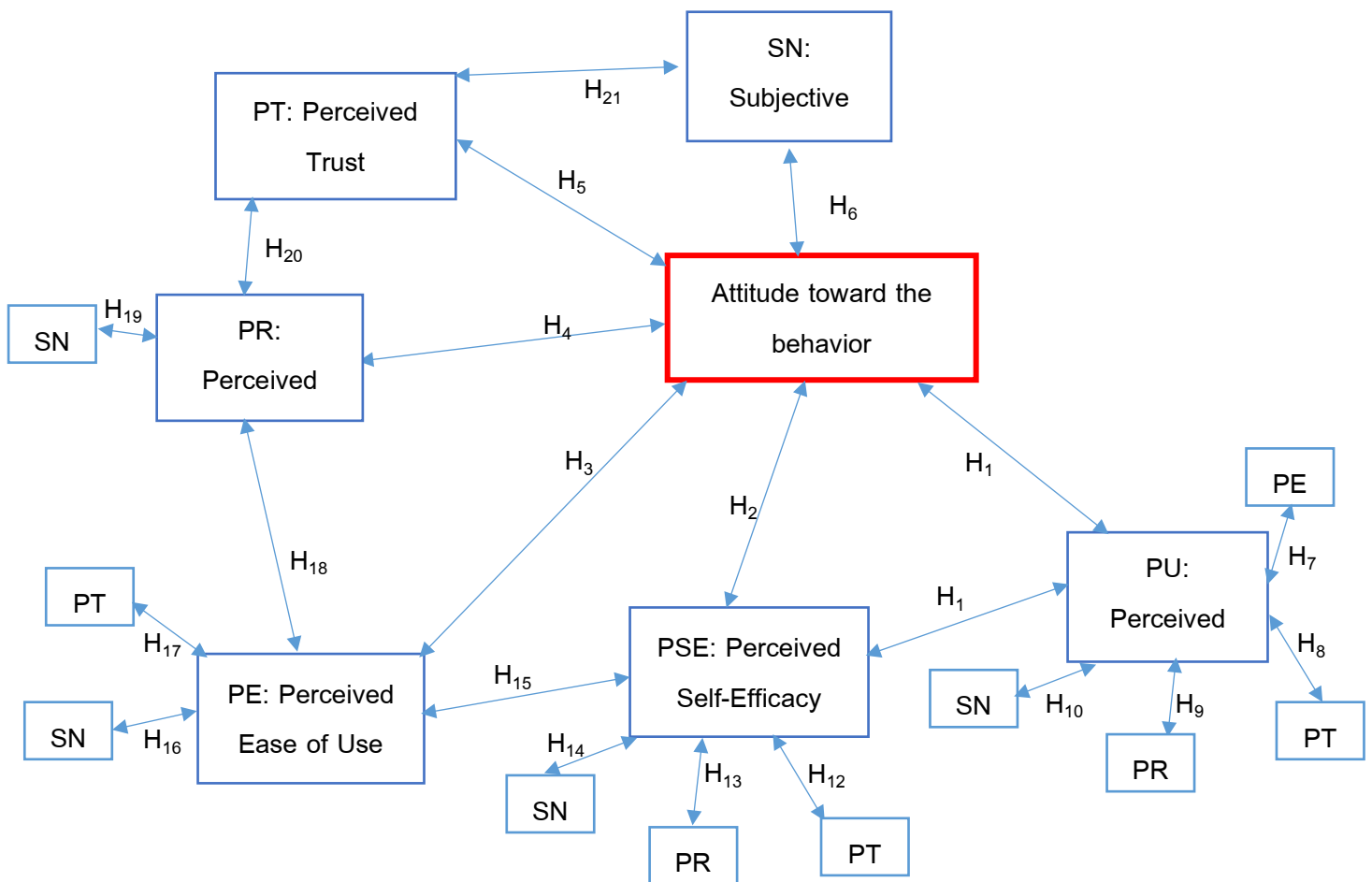
บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

3.1 กรอบแนวคิดงานวิจัยและสมมติฐานงานวิจัย

3.1.1 กรอบงานวิจัย

ผู้วิจัยได้พัฒนาโมเดลโดยทำการบูรณาการโมเดลตามทฤษฎี 4 ทฤษฎีคือ โมเดลการยอมรับเทคโนโลยี (TAM), ทฤษฎีการกระทำตามหลักเหตุผล (The Theory of Reasoned Action : TRA), การรับรู้ถึงความปลอดภัย (Perceived Security) และ การรับรู้ความสามารถตนเอง (Perceived Self-Efficacy)



รูปที่ 3 แผนผังกรอบแนวคิดงานวิจัย

H₁₇: การรับรู้ความง่ายในการใช้งานระบบกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ มีความสัมพันธ์กับการรับรู้ถึงความไว้วางใจต่อระบบกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์

H₁₈: การรับรู้ความง่ายในการใช้งานระบบกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ มีความสัมพันธ์กับการรับรู้ถึงความเสี่ยงต่อระบบกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์

H₁₉: การรับรู้ถึงความเสี่ยงต่อระบบกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ มีความสัมพันธ์กับการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง

H₂₀: การรับรู้ถึงความเสี่ยงต่อระบบกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ มีความสัมพันธ์กับการรับรู้ถึงความไว้วางใจต่อระบบกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์

H₂₁: การรับรู้ถึงความไว้วางใจต่อระบบกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ มีความสัมพันธ์กับการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง

3.2 ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยใช้วิธีวิจัยเชิงสำรวจ เก็บรวบรวมข้อมูลกลุ่มตัวอย่างของประชากร โดยใช้เครื่องมือคือแบบสอบถาม (Questionnaire) ในการเก็บข้อมูล จากคนที่ไม่เคยใช้งานระบบกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ และมีอาชีพค้าขาย ในตลาดนัดเขตกรุงเทพมหานคร

3.2.1 ประชากร (Population)

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ บุคคลที่อาชีพค้าขาย ในตลาดนัดเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 8,021 คน (ข้อมูลจากสำนักสถิติ พ.ศ.2562)

3.2.2 กลุ่มตัวอย่าง (Samples)

กลุ่มตัวอย่าง (samples) คือ บุคคลที่อาชีพค้าขาย ในตลาดนัดเขตกรุงเทพมหานคร สามารถคำนวณขนาดตัวอย่างได้ตามสูตรที่ใช้หาขนาดตัวอย่างของ Yamane (1967) โดยที่ความเชื่อมั่นเป็น 95% และค่าความคลาดเคลื่อน 5% จะได้ กลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

สูตรที่ใช้

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

โดย n คือ ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N คือ ขนาดของประชากรที่ต้องการศึกษา (N = 8,021)

e คือ สัดส่วนของความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดขึ้น (e = 0.05)

แทนค่าสูตร

$$n = \frac{8,021}{1 + (8,021)(0.05)^2}$$

$$n = 380.999 = 381$$

จากการคำนวณ จะได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 381 ตัวอย่าง ผู้วิจัยได้แจกแบบประเมินทั้งหมด 420 ตัวอย่าง เพื่อป้องกันแบบประเมินที่เกิดความผิดพลาด

3.2.3 การเก็บข้อมูลและการจัดสร้างเครื่องมือวิจัย

การศึกษาวิจัยนี้ใช้วิธีการสำรวจโดยผ่านแบบสอบถามออนไลน์เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดสามารถเข้าถึงอินเทอร์เน็ตและตอบแบบสอบถามผ่านทางออนไลน์ได้ รวมถึงการใช้แบบสอบถามออนไลน์ทำให้สามารถกระจายการสำรวจไปได้ในวงกว้าง รวดเร็ว และไม่มีข้อจำกัดด้านเวลาและสถานที่

3.2.3.1 เชิงปริมาณ (Quantitative Research)

ผู้วิจัยสร้างเครื่องมือในการวิจัย โดยกำหนดเป็นมาตรวัดแบบไลเกิร์ต (Likert scale) 5 ระดับเพื่อวัดค่าของตัวแปรเป็นอันตรภาคชั้น (Interval scale) แบ่งตามระดับความเห็นด้วยดังนี้

ตารางที่ 1 มาตรวัดแบบไลเกิร์ต (Likert scale)

ระดับความคิดเห็น	คำถามเชิงบวก	คำถามเชิงลบ
มากที่สุด	5	1
มาก	4	2
ปานกลาง	3	3
น้อย	2	4
น้อยที่สุด	1	5

ผู้วิจัยใช้วิธีการให้คะแนนตัวแปร โดยใช้เกณฑ์การประเมินผลในแต่ละอันตรภาคชั้น (Class interval) ซึ่งสามารถใช้สูตรการคำนวณค่าความกว้างของช่วงแต่ละชั้น (R. Likert, 1967) ดังนี้

$$\text{ค่าเฉลี่ย} = \frac{(\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด})}{\text{จำนวนชั้น}}$$

$$\text{ค่าเฉลี่ย} = \frac{(5-1)}{5}$$

$$\text{ค่าเฉลี่ย} = 0.8$$

จากสูตรการหาค่าเฉลี่ยความกว้างของอันตรภาคชั้นข้างต้น ได้ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.8 ซึ่งสามารถนำมาจัดช่วงคะแนนเฉลี่ยและแปลความหมายของคะแนนความเห็นด้วยของผู้ตอบแบบสอบถามได้ดังต่อไปนี้

ค่าเฉลี่ยคะแนน 4.21 - 5.00 หมายถึง มีการรับรู้ และพฤติกรรมอยู่ในระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ยคะแนน 3.41 - 4.20 หมายถึง มีการรับรู้ และพฤติกรรมอยู่ในระดับมาก

ค่าเฉลี่ยคะแนน 2.61 - 3.40 หมายถึง มีการรับรู้ และพฤติกรรมอยู่ในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ยคะแนน 1.81 - 2.60 หมายถึง มีการรับรู้ และพฤติกรรมอยู่ในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ยคะแนน 1.00 - 1.80 หมายถึง มีการรับรู้ และพฤติกรรมอยู่ในระดับน้อยที่สุด

โดยคำถามในแบบสอบถาม เชิงปริมาณ (Quantitative Research) จะประกอบไปด้วยคำถามที่จะแบ่งตามตัวแปรที่กำหนดไว้ดังนี้

ตารางที่ 2 คำถามในแบบสอบถามเชิงปริมาณ (Quantitative Research) แบ่งตามปัจจัย

ตัวแปรปัจจัย	คำถาม
การรับรู้ถึงประโยชน์ในการใช้งาน (Perceived Usefulness)	● คุณให้คะแนนการยอมรับระบบ E-Wallet ว่าส่งผลดีต่อคุณในระดับใด ● คุณคิดว่าการใช้ระบบ E-Wallet ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการค้าขาย ● คุณคิดว่าการใช้ระบบ E-Wallet มีประโยชน์กับคุณในการใช้ชีวิตประจำวัน
การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use)	● คุณคิดว่าการใช้ระบบ E-Wallet ช่วยประหยัดเวลาในการดำเนินชีวิต ● คุณคิดว่าระบบ E-Wallet ใช้งานยากสำหรับคุณ ● คุณคิดว่าการใช้ระบบ E-Wallet ครั้งแรกจะมีขั้นตอนที่ซับซ้อนและยุ่งยาก
การรับรู้ถึงความไว้วางใจ (Perceived Trust)	● คุณไว้วางใจระบบ E-Wallet ในปัจจุบัน ในการเก็บรักษาข้อมูลได้ในระดับใด

	● หากระบบ E-Wallet มีการเก็บข้อมูลเพิ่มโดยที่มี การเข้ารหัสผ่าน คุณจะยอมรับความเสี่ยงในการ ให้ระบบเก็บข้อมูลเพิ่ม
การรับรู้ถึงความเสี่ยง (Perceived Risk)	● คุณคิดว่าข้อมูลที่คุณดูแลระบบ E-Wallet ได้จาก คุณจะเป็นข้อมูลที่มีผลต่อความปลอดภัยของคุณ ● คุณคิดว่าระบบ E-Wallet ไม่มีความน่าเชื่อถือใน การเก็บรักษาข้อมูลส่วนตัว
การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง (Subjective Norm)	● หากญาติ หรือ เพื่อนของคุณที่ใช้ระบบ E-Wallet มาแนะนำให้ คุณใช้ระบบ E-Wallet คุณจะยอมใช้ ระบบนี้ ● หากมีผู้ที่มีชื่อเสียงหรือนักแสดงที่คุณชื่นชอบ แนะนำให้ คุณใช้ระบบ E-Wallet คุณจะยอมใช้ ระบบนี้ ● คุณจะแนะนำระบบ E-Wallet ให้กับเพื่อนหรือ ครอบครัวใช้งานระบบ
การรับรู้ความสามารถตนเอง (Perceived Self-Efficacy)	● คุณสามารถรับรู้และมั่นใจว่าสามารถจัดการ ตนเองให้เรียนรู้ในการใช้ระบบ E-Wallet ได้ ● คุณสามารถรับรู้และมั่นใจว่าสามารถควบคุม ตนเองให้สามารถใช้ระบบ E-Wallet ได้ใน ชีวิตประจำวัน ● คุณสามารถรับรู้และมั่นใจว่าสามารถจัดการ ตนเองให้เรียนรู้เกี่ยวกับความปลอดภัยในการใช้ ระบบ E-Wallet ได้
ทัศนคติต่อพฤติกรรม (Attitude toward the behavior)	● หากลูกค้าไม่มีเงินสดในการชำระสินค้า แต่ ต้องการที่จะใช้ E-Wallet แทน คุณจะยอมให้ ลูกค้าชำระด้วย E-wallet ● หากตลาดนัดที่คุณอยู่บังคับผู้ค้าทุกรายต้องใช้ ระบบ E-Wallet คุณจะยอมใช้ระบบ E-Wallet เพื่อใช้พื้นที่ตลาดนัดในการขายต่อไป

3.2.3.2 เชิงคุณภาพ (Quantitative Research)

จะแบ่งหัวข้อตามปัจจัยที่ผู้วิจัยศึกษา โดยที่คำถามจะเป็นแบบปลายเปิด ดังนี้

ตารางที่ 3 คำถามในแบบสอบถามเชิงคุณภาพ (Quantitative Research) แบ่งตามปัจจัย

ตัวแปร	คำถาม
การรับรู้ถึงประโยชน์ในการใช้งาน (Perceived Usefulness)	● ระบบ E-Wallet นั้นจะส่งผลดีหรือผลเสียต่อชีวิตประจำวันของคุณอย่างไร ● โดยทั่วไป คุณใช้งาน Smartphone เป็นเวลาที่ชั่วโมง และในการใช้ส่วนใหญ่คุณใช้ Smartphone อย่างไร
การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use)	● คุณสามารถใช้ระบบ E-Wallet ได้ง่ายขึ้นหรือไม่ หากระบบ E-Wallet มีการแนะนำวิธีการใช้งานระบบเบื้องต้น เพราะเหตุใด ● คุณคิดว่าระบบ E-Wallet ที่สามารถให้ความสะดวกแก่ร้านของคุณ ควรจะเป็นอย่างไร ● หากคุณสามารถเชื่อมบัญชีระหว่างร้านค้ากับผู้ใช้งานเพื่อสามารถใช้ระบบ E-Wallet ในการจ่ายที่อื่นได้ คุณคิดว่าจะสะดวกขึ้นหรือไม่ เพราะเหตุใด
การรับรู้ถึงความไว้วางใจ (Perceived Trust)	● คุณไว้วางใจระบบ E-Wallet ในปัจจุบัน ในการเก็บรักษาข้อมูลหรือไม่ เพราะเหตุใด ● หากระบบ E-Wallet มีระบบ OTP (One-time password) คุณจะไว้วางใจในการใช้ระบบหรือไม่ เพราะเหตุใด
การรับรู้ถึงความเสี่ยง (Perceived Risk)	● หากระบบ E-Wallet มีการเก็บข้อมูลเพิ่มโดยที่มีการเข้ารหัสผ่าน คุณจะยอมรับความเสี่ยงในการให้ระบบเก็บข้อมูลเพิ่มหรือไม่ เพราะอะไร
การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง (Subjective Norm)	● หากญาติ หรือ เพื่อนของคุณที่ใช้ระบบ E-Wallet มาแนะนำให้คุณใช้ระบบ E-Wallet คุณจะใช้หรือไม่ เพราะเหตุใด

	● หากมีผู้ที่มีชื่อเสียงหรือนักแสดงที่คุณชื่นชอบแนะนำให้คุณใช้ระบบ E-Wallet คุณจะใช้หรือไม่ เพราะเหตุใดหากมีผู้ที่มีชื่อเสียงหรือนักแสดงที่คุณชื่นชอบแนะนำให้คุณใช้ระบบ E-Wallet คุณจะยอมใช้ระบบนี้ ● คุณจะแนะนำระบบ E-Wallet ให้กับเพื่อนหรือครอบครัวใช้งานระบบ
--	---

3.2.4 สถิติที่นำมาใช้ในงานวิจัย

การศึกษานี้ใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยมีการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

3.2.4.1 สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic)

ใช้เพื่ออธิบายข้อมูลลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างและข้อมูลเชิงประชากรศาสตร์ ได้แก่ ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Arithmetic Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) แล้วจึงนำเสนอในรูปแบบกราฟ ตาราง และการจำแนกร้อยละ

3.2.4.2 สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics)

ใช้ค่าสถิติที่ได้จากการสำรวจผ่านแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างในการวิเคราะห์การเปรียบเทียบและวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่ศึกษา โดยใช้เครื่องมือการวิเคราะห์ผลทางสถิติ การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ Correlation Analysis เป็นการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง ตัวแปรสองตัว

บทที่ 4

ผลการวิจัยและอภิปรายผล

4.1 ผลการวิจัยเชิงปริมาณ

การศึกษางานวิจัย “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความยอมรับการชำระค่าสินค้าด้วยกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ ของผู้ค้าในตลาดนัดในจังหวัดกรุงเทพมหานคร” ผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างโดยใช้แบบสอบถามออนไลน์ (Online Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล พร้อมทั้งทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างนำร่อง (Pilot Test) จำนวน 30 ตัวอย่างก่อนเก็บแบบสอบถามจริงทั้งหมด ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลทางช่องทางออนไลน์ตั้งแต่วันที่ 15 พฤศจิกายน 2563 – 28 ธันวาคม 2563 ซึ่งผู้วิจัยสามารถเก็บข้อมูลได้เป็นจำนวน 381 ตัวอย่าง แล้วจึงนำข้อมูลที่ได้จากกลุ่มตัวอย่างมาวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) เพื่ออธิบายข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้การแจกแจงความถี่และร้อยละ

ตารางที่ 4 ลักษณะประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง

คุณลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	137	35.96
หญิง	244	64.04
	381	100.00
อายุ		
ต่ำกว่า 21 ปี	0	0
21 - 30 ปี	38	9.97
31 - 40 ปี	86	22.57
41 - 50 ปี	108	28.35
51 - 60 ปี	98	25.72
มากกว่า 60 ปี	51	13.39
รวม	381	100.00

สถานภาพ		
โสด	148	38.85
สมรส	209	54.86
หย่าร้าง	24	6.30
รวม	381	100.00
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	98	25.72
ปริญญาตรี	209	54.86
ปริญญาโท	74	19.42
ปริญญาเอก	0	0.00
รวม	381	100.00
รายได้ต่อเดือน		
ต่ำกว่า 10,000 บาท	24	6.30
10,000 – 20,000 บาท	100	26.25
20,001 – 30,000 บาท	111	29.13
30,001 – 40,000 บาท	48	12.60
40,001 – 50,000 บาท	24	6.30
มากกว่า 50,000 บาท	74	19.42
รวม	381	100.00

4.1.1 การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างในแต่ละข้อคำถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ผู้ค้าขายมีการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงในระดับมาก ($\bar{X} = 3.53$, $SD = 0.87$) ผู้ค้าขายมีการรับรู้ถึงความเสี่ยงในระดับมาก ($\bar{X} = 3.59$, $SD = 0.82$) ผู้ค้าขายมีการรับรู้ถึงความไว้วางใจในระดับมาก ($\bar{X} = 3.64$, $SD = 0.71$) ผู้ค้าขายมีการรับรู้ความง่ายในการใช้งานในระดับมาก ($\bar{X} = 3.20$, $SD = 0.81$) ผู้ค้าขายมีการรับรู้ความมีประโยชน์ในการใช้งานในระดับสูง ($\bar{X} = 3.92$, $SD = 0.78$) ผู้ค้าขายมีการรับรู้ความสามารถตนเองในระดับสูง ($\bar{X} = 3.87$, $SD = 0.83$) ผู้ค้าขายมีทัศนคติต่อพฤติกรรมในระดับสูง ($\bar{X} = 3.56$, $SD = 0.80$)

ตารางที่ 5 การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างในแต่ละข้อคำถาม

ตัวแปร	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD)
การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง	3.53	0.87
การรับรู้ถึงความเสี่ยง	3.59	0.82
การรับรู้ถึงความไว้วางใจ	3.64	0.71
การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน	3.20	0.81
การรับรู้ความมีประโยชน์ในการใช้งาน	3.93	0.78
การรับรู้ความสามารถตนเอง	3.87	0.83
ทัศนคติต่อพฤติกรรม	3.56	0.80

4.1.1.1 การรับรู้ถึงประโยชน์ในการใช้งาน (Perceived Usefulness)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ผู้ค้าขายมีความเห็นด้วยกับระบบ e-Wallet ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการค้าขายในระดับมาก ($\bar{X} = 3.93$, $SD = 0.80$) ผู้ค้าขายมีความเห็นด้วยกับระบบ e-Wallet มีประโยชน์ในการใช้ชีวิตประจำวันในระดับมาก ($\bar{X} = 3.97$, $SD = 0.80$) ผู้ค้าขายมีความเห็นด้วยกับระบบ e-Wallet ส่งผลดีในการจัดการบัญชีของร้านค้าในระดับมาก ($\bar{X} = 3.64$, $SD = 0.97$)

ตารางที่ 6 การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างการรับรู้ถึงประโยชน์ในการใช้งาน (Perceived Usefulness)

ตัวแปร	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD)
ระบบ e-Wallet ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการค้าขาย	3.93	0.80
ระบบ e-Wallet มีประโยชน์ในการใช้ชีวิตประจำวัน	3.97	0.80
ระบบ e-Wallet ส่งผลดีในการจัดการบัญชีของร้านค้า	3.88	0.94

4.1.1.2 การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ผู้ค้าขายมีความเห็นด้วยกับระบบ e-Wallet ช่วยประหยัดเวลาในการดำเนินชีวิตในระดับมาก ($\bar{X} = 3.78$, $SD = 0.97$) ผู้ค้าขายมีความเห็นด้วยกับระบบ e-Wallet ใช้งานยากในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.40$, $SD = 1.19$) ผู้ค้าขายมีความเห็นด้วยกับการใช้ระบบ e-Wallet ครั้งแรกจะมีขั้นตอนที่ซับซ้อนและยุ่งยากในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.42$, $SD = 0.88$)

ตารางที่ 7 การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use)

ตัวแปร	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD)
ระบบ e-Wallet ช่วยประหยัดเวลาในการดำเนินชีวิต	3.78	0.97
ระบบ e-Wallet ใช้งานยากสำหรับคุณ	3.40	1.19
การใช้ระบบ e-Wallet ครั้งแรกจะมีขั้นตอนที่ซับซ้อนและยุ่งยาก	2.42	0.88

4.1.1.3 การรับรู้ถึงความไว้วางใจ (Perceived Trust)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ผู้ค้าขายมีความเห็นด้วยกับการไว้วางใจระบบ e-Wallet ในปัจจุบัน ในการเก็บรักษาข้อมูลในระดับมาก ($\bar{X} = 3.53$, $SD = 0.90$) ผู้ค้าขายมีความเห็นด้วยกับระบบ e-Wallet มีการเก็บข้อมูลเพิ่มโดยที่มีการเข้ารหัสผ่าน จะยอมรับความเสี่ยงในการให้ระบบเก็บข้อมูลเพิ่มในระดับมาก ($\bar{X} = 3.75$, $SD = 1.05$)

ตารางที่ 8 การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างการรับรู้ถึงความไว้วางใจ (Perceived Trust)

ตัวแปร	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD)
คุณไว้วางใจระบบ e-Wallet ในปัจจุบัน ในการเก็บรักษาข้อมูล	3.53	0.90
หากระบบ e-Wallet มีการเก็บข้อมูลเพิ่มโดยที่มีการเข้ารหัสผ่าน คุณจะยอมรับความเสี่ยงในการให้ระบบเก็บข้อมูลเพิ่ม	3.75	1.05

4.1.1.4 การรับรู้ถึงความเสี่ยง (Perceived Risk)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ผู้ค้าขายมีความเห็นด้วยกับข้อมูลที่ผู้ดูแลระบบ e-Wallet ได้จากคุณจะเป็นข้อมูลที่มีผลต่อความปลอดภัยต่อผู้ค้าขายในระดับมาก ($\bar{X} = 4.02$, $SD = 0.84$) ผู้ค้าขายมีความเห็นด้วยกับระบบ e-Wallet ไม่มีความน่าเชื่อถือในการเก็บรักษาข้อมูลส่วนตัวเพิ่มในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.17$, $SD = 1.28$)

ตารางที่ 9 การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างการรับรู้ถึงความเสี่ยง (Perceived Risk)

ตัวแปร	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD)
ข้อมูลที่ผู้ดูแลระบบ e-Wallet ได้จากคุณจะเป็นข้อมูลที่มีผลต่อความปลอดภัยของคุณ	4.02	0.84
ระบบ e-Wallet ไม่มีความน่าเชื่อถือในการเก็บรักษาข้อมูลส่วนตัว	3.17	1.28

4.1.1.5 การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง (Subjective Norm)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ผู้ค้าขายมีความเห็นด้วยกับญาติ หรือ เพื่อนของผู้ค้าขาย ที่ใช้ระบบ e-Wallet มาแนะนำให้ใช้ระบบ e-Wallet ผู้ค้าขายจะยอมใช้ระบบ e-Wallet ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.55$, $SD = 0.89$) ผู้ค้าขายมีความเห็นด้วยกับผู้ที่มิชื่อเสียงหรือนักแสดงที่ชื่นชอบแนะนำให้ใช้ระบบ e-Wallet ผู้ค้าขายจะยอมใช้ระบบ e-Wallet ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.34$, $SD = 1.29$) ผู้ค้าขายมีความเห็นด้วยกับการแนะนำระบบ e-Wallet ให้กับเพื่อนหรือครอบครัวใช้งาน ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.71$, $SD = 0.90$)

ตารางที่ 10 การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง (Subjective Norm)

ตัวแปร	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD)
ญาติ หรือ เพื่อนของคุณที่ใช้ระบบ e-Wallet มาแนะนำให้คุณใช้ระบบ e-Wallet คุณจะยอมใช้ระบบนี้	3.55	0.89
ผู้ที่มีชื่อเสียงหรือนักแสดงที่คุณชื่นชอบแนะนำให้คุณใช้ระบบ e-Wallet คุณจะยอมใช้ระบบนี้	3.34	1.29
คุณจะแนะนำระบบ e-Wallet ให้กับเพื่อนหรือครอบครัวใช้งาน	3.71	0.90

4.1.1.6 การรับรู้ความสามารถตนเอง (Perceived Self-Efficacy)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ผู้ค้าขายมีความเห็นด้วยกับการที่ผู้ค้าขายสามารถรับรู้และมั่นใจว่าสามารถจัดการตนเองให้เรียนรู้ในการใช้ระบบ e-Wallet ได้ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.01$, $SD = 0.80$) ผู้ค้าขายมีความเห็นด้วยกับการที่ผู้ค้าขายสามารถรับรู้และมั่นใจว่าสามารถควบคุมตนเองให้สามารถใช้ระบบ e-Wallet ได้ในชีวิตประจำวันในระดับมาก ($\bar{X} = 3.82$, $SD = 0.85$) ผู้ค้าขายมีความเห็นด้วยกับการที่ผู้ค้าขายสามารถรับรู้และมั่นใจว่าสามารถจัดการตนเองให้เรียนรู้เกี่ยวกับความปลอดภัยในการใช้ระบบ e-Wallet ได้ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.77$, $SD = 0.87$)

ตารางที่ 11 การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างการรับรู้ความสามารถตนเอง (Perceived Self-Efficacy)

ตัวแปร	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD)
คุณสามารถรับรู้และมั่นใจว่าสามารถจัดการตนเองให้เรียนรู้ในการใช้ระบบ e-Wallet ได้	4.01	0.80
คุณสามารถรับรู้และมั่นใจว่าสามารถควบคุมตนเองให้สามารถใช้ระบบ e-Wallet ได้ในชีวิตประจำวันคุณ	3.82	0.85
คุณสามารถรับรู้และมั่นใจว่าสามารถจัดการตนเองให้เรียนรู้เกี่ยวกับความปลอดภัยในการใช้ระบบ e-Wallet ได้	3.77	0.87

4.1.1.7 ทศคติต่อพฤติกรรม (Attitude toward the behavior)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ผู้ค้าขายมีความเห็นด้วยกับหากลูกค้าไม่มีเงินสดในการชำระสินค้า แต่ต้องการที่จะใช้ e-Wallet แทน ผู้ค้าขายจะยอมให้ลูกค้าชำระด้วย e-wallet ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.61$, $SD = 1.04$) ผู้ค้าขายมีความเห็นด้วยกับหากตลาดนัดที่ผู้ค้าขายอยู่บังคับผู้ค้าทุกรายต้องใช้ระบบ e-Wallet ผู้ค้าขายจะยอมใช้ระบบ e-Wallet เพื่อใช้พื้นที่ตลาดนัดในการขายต่อไปในระดับมาก ($\bar{X} = 3.51$, $SD = 1.12$)

ตารางที่ 12 การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างทัศนคติต่อพฤติกรรม (Attitude toward the behavior)

ตัวแปร	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD)
หากลูกค้าไม่มีเงินสดในการชำระสินค้า แต่ต้องการที่จะใช้ e-Wallet แทน คุณจะยอมให้ลูกค้าชำระด้วย e-wallet	3.61	1.04
หากตลาดนัดที่คุณอยู่บังคับผู้ค้าทุกรายต้องใช้ระบบ e-Wallet คุณจะยอมใช้ระบบ e-Wallet เพื่อใช้พื้นที่ตลาดนัดในการขายต่อไป	3.51	1.12

4.1.2 การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงอนุมาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ โดยใช้การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ (Correlation Analysis) พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความมีประโยชน์ในการใช้งานกับทัศนคติต่อพฤติกรรม มีระดับความสัมพันธ์ต่ำมาก ($r = 0.145$) ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถตนเองกับทัศนคติต่อพฤติกรรม มีระดับความสัมพันธ์ต่ำมาก ($r = 0.091$) ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความง่ายในการใช้งานกับทัศนคติต่อพฤติกรรม มีระดับความสัมพันธ์ต่ำมาก ($r = 0.058$) ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ถึงความเสี่ยงกับทัศนคติต่อพฤติกรรม มีระดับความสัมพันธ์ต่ำมาก ($r = 0.041$) ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ถึงความไว้วางใจกับทัศนคติต่อพฤติกรรม มีระดับความสัมพันธ์ต่ำมาก ($r = 0.058$) ความสัมพันธ์ระหว่างการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงกับทัศนคติต่อพฤติกรรม มีระดับความสัมพันธ์ต่ำมาก ($r = 0.065$)

ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความมีประโยชน์ในการใช้งานกับการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน มีระดับความสัมพันธ์สูง ($r = 0.733$) ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความมีประโยชน์ในการใช้งานกับการรับรู้ถึงความเสี่ยง มีระดับความสัมพันธ์ต่ำ ($r = 0.277$) ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความมีประโยชน์ในการใช้งานกับการรับรู้ถึงความไว้วางใจ มีระดับความสัมพันธ์ปานกลาง ($r = 0.514$) ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความมีประโยชน์ในการใช้งานกับการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง มีระดับความสัมพันธ์ปานกลาง ($r = 0.343$) ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความมีประโยชน์ในการใช้งานกับการรับรู้ความสามารถตนเอง มีระดับความสัมพันธ์ปานกลาง ($r = 0.478$)

ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถตนเองกับการรับรู้ถึงความไว้วางใจ มีระดับความสัมพันธ์ปานกลาง ($r = 0.472$) ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถตนเองกับการรับรู้ถึงความเสี่ยง มีระดับความสัมพันธ์ปานกลาง ($r = 0.347$) ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถตนเองกับการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง มีระดับความสัมพันธ์ปานกลาง ($r = 0.350$) ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถตนเองกับการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน มีระดับความสัมพันธ์ปานกลาง ($r = 0.511$)

ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความง่ายในการใช้งานกับการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง มีระดับความสัมพันธ์ต่ำ ($r = 0.233$) ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความง่ายในการใช้งานกับการรับรู้ถึงความไว้วางใจ มีระดับความสัมพันธ์ต่ำ ($r = 0.204$) ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความง่ายในการใช้งานกับการรับรู้ถึงความเสี่ยง มีระดับความสัมพันธ์ปานกลาง ($r = 0.426$)

ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ถึงความเสี่ยงกับการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงมีระดับความสัมพันธ์ปานกลาง ($r = 0.347$) ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ถึงความเสี่ยงกับการรับรู้ถึงความไว้วางใจมีระดับความสัมพันธ์ปานกลาง ($r = 0.411$)

ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ถึงความไว้วางใจกับการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงมีระดับความสัมพันธ์ปานกลาง ($r = 0.348$)

ตารางที่ 13 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงอนุมานโดยใช้การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ (Correlation Analysis)

ตัวแปร 1	ตัวแปร 2	Correlations
การรับรู้ความมีประโยชน์ในการใช้งาน	ทัศนคติต่อพฤติกรรม	0.145
การรับรู้ความสามารถตนเอง	ทัศนคติต่อพฤติกรรม	0.091
การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน	ทัศนคติต่อพฤติกรรม	0.058
การรับรู้ถึงความเสี่ยง	ทัศนคติต่อพฤติกรรม	0.041
การรับรู้ถึงความไว้วางใจ	ทัศนคติต่อพฤติกรรม	0.058
การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง	ทัศนคติต่อพฤติกรรม	0.065
การรับรู้ความมีประโยชน์ในการใช้งาน	การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน	0.733
การรับรู้ความมีประโยชน์ในการใช้งาน	การรับรู้ถึงความไว้วางใจ	0.277
การรับรู้ความมีประโยชน์ในการใช้งาน	การรับรู้ถึงความเสี่ยง	0.514
การรับรู้ความมีประโยชน์ในการใช้งาน	การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง	0.343
การรับรู้ความมีประโยชน์ในการใช้งาน	การรับรู้ความสามารถตนเอง	0.478
การรับรู้ความสามารถตนเอง	การรับรู้ถึงความไว้วางใจ	0.472

การรับรู้ความสามารถตนเอง	การรับรู้ถึงความเสี่ยง	0.347
การรับรู้ความสามารถตนเอง	การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง	0.350
การรับรู้ความสามารถตนเอง	การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน	0.511
การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน	การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง	0.233
การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน	การรับรู้ถึงความไว้วางใจ	0.204
การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน	การรับรู้ถึงความเสี่ยง	0.426
การรับรู้ถึงความเสี่ยง	การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง	0.347
การรับรู้ถึงความเสี่ยง	การรับรู้ถึงความไว้วางใจ	0.411
การรับรู้ถึงความไว้วางใจ	การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง	0.348

4.2 ผลการศึกษาเชิงคุณภาพ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากคำถามเชิงคุณภาพ กลุ่มตัวอย่างผู้ค้าขาย 85% พบว่าระบบ E-Wallet จะส่งผลดีต่อชีวิตประจำวัน เช่น ไม่ต้องเก็บเงินสดไว้กับตัว และสะดวกมากขึ้น ผู้ค้าขาย 60% ใช้งานสมาร์ทโฟนเป็นเวลา 2 – 5 ชั่วโมง โดยส่วนใหญ่จะใช้สมาร์ทโฟนในการใช้คุยกับลูกค้า เล่นโซเชียล และติดตามข่าวสาร

ผู้ค้าขาย 90% พบว่าหากระบบ E-Wallet มีการแนะนำวิธีการใช้งานระบบเบื้องต้น ผู้ค้าจะสามารถใช้ระบบ E-Wallet ได้ง่ายขึ้น ผู้ค้าขาย 80% พบว่าหากคุณสามารถเชื่อมบัญชีระหว่างร้านค้ากับเจ้าของบัญชีเพื่อสามารถใช้ระบบ E-Wallet ในการจ่ายที่อื่นได้ ผู้ค้าขายคิดว่า จะสะดวกมากขึ้น โดยที่สามารถทำธุรกรรมในรูปแบบซื้อขายไปได้อย่างขึ้น

ผู้ค้าขาย 55 % ไว้วางใจในการเก็บรักษาข้อมูลของระบบ E-Wallet ผู้ค้าบางส่วนยังไม่ไว้วางใจ เนื่องจากยังมีความกังวลอาจจะถูกมือที่สามเจาะเอาข้อมูลไปได้ ผู้ค้าขายมีความไว้วางใจในระบบ E-Wallet มากขึ้นหาก E-Wallet มีการเข้ารหัสและใช้ระบบ OTP (One-Time Password) ซึ่งผู้ค้าขายไว้วางใจมากกว่าการที่ไม่มีระบบรักษาความปลอดภัย

ผู้ค้าขาย 60% ยอมรับที่จะใช้ระบบ E-Wallet หากญาติหรือเพื่อนของผู้ค้าขายที่ใช้ระบบ E-Wallet มาแนะนำให้ใช้ ผู้ค้าบางส่วนยังไม่ใช้เนื่องจากต้องการที่จะศึกษาเพิ่มเติมก่อนที่จะยอมรับใช้ระบบ E-Wallet อีกทั้งผู้ค้าขายยังมีความเชื่อถือมากกว่าผู้ที่มีชื่อเสียงหรือนักแสดงแนะนำให้ผู้ค้าขายใช้ระบบ

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

การศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความยอมรับการชำระค่าสินค้าด้วยกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ค้าในตลาดนัดในจังหวัดกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างคือผู้ค้าขายในตลาดนัดในกรุงเทพมหานครเป็นจำนวน 381 คน การวิเคราะห์ข้อมูลนำเสนอผลการศึกษาโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) ประกอบด้วย ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ ซึ่งสามารถสรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะในการศึกษาดังมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

การสรุปผลการวิจัยทั้งหมดมาจากข้อมูลผลการวิจัยในบทที่ 4 ทั้งส่วนข้อมูลเชิงปริมาณ และข้อมูลเชิงคุณภาพ จากการเก็บข้อมูลของผู้ค้าขายในตลาดนัดในกรุงเทพมหานคร จำนวน 381 คนได้ผลดังนี้

5.1.1 การศึกษาเชิงพรรณนา

คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ค้าขายในตลาดนัดในกรุงเทพมหานคร จากกลุ่มตัวอย่างโดยส่วนใหญ่แล้วเป็นเพศหญิง ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 64.04 มีอายุระหว่าง 41 – 50 ปี ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 28.35 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 54.86 มีสถานภาพสมรส ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 54.86 ผู้ค้าขายมีรายได้ 20,001 – 30,000 บาท ต่อเดือน ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 29.13

5.1.2 การศึกษาความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง

จากผลการวิจัยเชิงปริมาณและข้อสมมติฐานที่ตั้งไว้ 21 ข้อ สามารถสรุปได้ว่า การรับรู้ความมีประโยชน์ในการใช้งาน, การรับรู้ความสามารถตนเอง, การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน, การรับรู้ถึงความเสี่ยง, การรับรู้ถึงความไว้วางใจ และการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงมีความสัมพันธ์ที่น้อยในกลุ่มตัวอย่างผู้ค้าขาย ($H_1 - H_6$)

การรับรู้ความมีประโยชน์ในการใช้งานกับการรับรู้ความง่ายในการใช้งานมีความสัมพันธ์มากในกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งการทำให้ผู้ค้าขายมีการรับรู้ความมีประโยชน์ในการใช้งานระบบกระเป๋า

เงินอิเล็กทรอนิกส์มาก ทำให้ผู้ค้าขายมีการรับรู้ความง่ายในการใช้งานระบบกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ มากตามไปด้วย (H₇)

การรับรู้ความมีประโยชน์ในการใช้งานกับการรับรู้ถึงความไว้วางใจมีความสัมพันธ์ต่ำในกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งการทำให้ผู้ค้าขายมีการรับรู้ความมีประโยชน์ในการใช้งานระบบกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ มาก อาจไม่ทำให้ผู้ค้าขายมีการรับรู้ถึงความไว้วางใจระบบกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ มากตามไปด้วย (H₈)

การรับรู้ความง่ายในการใช้งานกับการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงมีความสัมพันธ์น้อยในกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งการทำให้ผู้ค้าขายมีการรับรู้ความง่ายในการใช้งานระบบกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ มาก อาจไม่ทำให้ผู้ค้าขายมีการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงในการใช้งานในการใช้งานระบบกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์มากตามไปด้วย (H₁₆)

การรับรู้ความง่ายในการใช้งานกับการรับรู้ถึงความไว้วางใจมีความสัมพันธ์น้อยในกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งการทำให้ผู้ค้าขายมีการรับรู้ความง่ายในการใช้งานระบบกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ มาก อาจไม่ทำให้ผู้ค้าขายมีการรับรู้ถึงความไว้วางใจในการใช้งานระบบกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์มากตามไปด้วย (H₁₇)

โดยสามารถสรุปเป็นตารางที่ 14 และตารางที่ 15 ได้ดังนี้

ตารางที่ 14 สรุปผลการวิจัยระหว่างตัวแปร

สมมติฐาน	ตัวแปร 1	ตัวแปร 2	รูปแบบความสัมพันธ์	ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร
H ₁	การรับรู้ความมีประโยชน์ในการใช้งาน	ทัศนคติต่อพฤติกรรม	ความสัมพันธ์ทางบวก	มีความสัมพันธ์น้อยมาก
H ₂	การรับรู้ความสามารถตนเอง	ทัศนคติต่อพฤติกรรม	ความสัมพันธ์ทางบวก	มีความสัมพันธ์น้อยมาก
H ₃	การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน	ทัศนคติต่อพฤติกรรม	ความสัมพันธ์ทางบวก	มีความสัมพันธ์น้อยมาก
H ₄	การรับรู้ถึงความเสี่ยง	ทัศนคติต่อพฤติกรรม	ความสัมพันธ์ทางบวก	มีความสัมพันธ์น้อยมาก
H ₅	การรับรู้ถึงความไว้วางใจ	ทัศนคติต่อพฤติกรรม	ความสัมพันธ์ทางบวก	มีความสัมพันธ์น้อยมาก
H ₆	การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง	ทัศนคติต่อพฤติกรรม	ความสัมพันธ์ทางบวก	มีความสัมพันธ์น้อยมาก
H ₇	การรับรู้ความมีประโยชน์ในการใช้งาน	การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน	ความสัมพันธ์ทางบวก	มีความสัมพันธ์น้อยมาก
H ₈	การรับรู้ความมีประโยชน์ในการใช้งาน	การรับรู้ถึงความไว้วางใจ	ความสัมพันธ์ทางบวก	มีความสัมพันธ์น้อยมาก
H ₉	การรับรู้ความมีประโยชน์ในการใช้งาน	การรับรู้ถึงความเสี่ยง	ความสัมพันธ์ทางบวก	มีความสัมพันธ์น้อยมาก
H ₁₀	การรับรู้ความมีประโยชน์ในการใช้งาน	การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง	ความสัมพันธ์ทางบวก	มีความสัมพันธ์น้อยมาก

ตารางที่ 15 สรุปผลการวิจัยระหว่างตัวแปร(ต่อ)

สมมติฐาน	ตัวแปร 1	ตัวแปร 2	รูปแบบความสัมพันธ์	ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร
H ₁₁	การรับรู้ความมีประโยชน์ในการใช้งาน	การรับรู้ความสามารถตนเอง	ความสัมพันธ์ทางบวก	มีความสัมพันธ์น้อยมาก
H ₁₂	การรับรู้ความสามารถตนเอง	การรับรู้ถึงความไว้วางใจ	ความสัมพันธ์ทางบวก	มีความสัมพันธ์น้อยมาก
H ₁₃	การรับรู้ความสามารถตนเอง	การรับรู้ถึงความเสี่ยง	ความสัมพันธ์ทางบวก	มีความสัมพันธ์น้อยมาก
H ₁₄	การรับรู้ความสามารถตนเอง	การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง	ความสัมพันธ์ทางบวก	มีความสัมพันธ์น้อยมาก
H ₁₅	การรับรู้ความสามารถตนเอง	การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน	ความสัมพันธ์ทางบวก	มีความสัมพันธ์น้อยมาก
H ₁₆	การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน	การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง	ความสัมพันธ์ทางบวก	มีความสัมพันธ์น้อยมาก
H ₁₇	การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน	การรับรู้ถึงความไว้วางใจ	ความสัมพันธ์ทางบวก	มีความสัมพันธ์น้อยมาก
H ₁₈	การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน	การรับรู้ถึงความเสี่ยง	ความสัมพันธ์ทางบวก	มีความสัมพันธ์น้อยมาก
H ₁₉	การรับรู้ถึงความเสี่ยง	การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง	ความสัมพันธ์ทางบวก	มีความสัมพันธ์น้อยมาก
H ₂₀	การรับรู้ถึงความเสี่ยง	การรับรู้ถึงความไว้วางใจ	ความสัมพันธ์ทางบวก	มีความสัมพันธ์น้อยมาก
H ₂₁	การรับรู้ถึงความไว้วางใจ	การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง	ความสัมพันธ์ทางบวก	มีความสัมพันธ์น้อยมาก

5.2 ประโยชน์งานวิจัย

ภาครัฐกำลังให้ความสำคัญและผลักดันให้ประเทศไทยเข้าสู่สังคมไร้เงินสดอย่างเต็มรูปแบบ อีกทั้งมีผู้ให้บริการเอกชนหลายรายทั้งในประเทศและจากต่างประเทศที่ได้เข้ามาทำตลาดในประเทศไทย รวมถึงผู้ให้บริการจากสถาบันทางการเงิน ประกอบกับประโยชน์ที่ผู้บริโภคจะได้รับจากการหันมาใช้กระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์แทนการชำระด้วยเงินสด ทำให้ผู้บริโภคให้ความสำคัญกับการใช้จ่ายเงินด้วยกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์มากขึ้น ทำให้ธุรกิจที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ ต้องมีการปรับตัวเพื่อรองรับกับพฤติกรรมผู้บริโภคที่เปลี่ยนแปลงไป ทำให้ร้านค้าปลีกต้องมีการปรับตัวพร้อมกับปรับกลยุทธ์เกี่ยวกับช่องทางการรับชำระเงินตามไปด้วย ดังนั้นงานวิจัยนี้จึงมีประโยชน์เป็นอย่างสูงทั้งในเชิงวิชาการ เพื่อการศึกษาของผู้ที่ต้องการทราบถึงพฤติกรรมการยอมรับการชำระเงินด้วยกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ค้าขาย อีกทั้งยังเป็นประโยชน์ในเชิงธุรกิจสำหรับผู้ให้บริการกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ปรับกลยุทธ์ให้เหมาะสมกับพฤติกรรมที่เปลี่ยนแปลงไปนั้น

เจ้าของพื้นที่ตลาดนัด สามารถนำข้อมูลผลการวิจัยไปประกอบการตัดสินใจเลือกกลยุทธ์การตลาดที่ตอบรับกับพฤติกรรมผู้ค้าขายที่เปลี่ยนแปลงไป หรือนำไปกำหนดนโยบายในการบริหารสำหรับผู้บริหาร เพื่อรับมือกับการปรับตัวเข้าสู่สังคมไร้เงินสด และสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันผ่านช่องทางการชำระเงินรูปแบบใหม่ อีกทั้งยังสามารถนำข้อมูลไปปรับใช้เพื่อเป็นกลยุทธ์ในการร่วมมือกับผู้ให้บริการ e-Wallet ต่าง ๆ และนำไปปรับปรุงช่องทางการชำระเงินของตนให้มีความสะดวก ใช้งานง่ายกับผู้ค้าขายที่สุด และการปรับกลยุทธ์ให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการร่วมมือกับผู้ให้บริการ e-Wallet

5.3 ข้อยกีดงานวิจัย

เนื่องจากงานวิจัยนี้ได้ทำการศึกษาผู้ค้าขายที่ทำการค้าขายเฉพาะในตลาดนัดเท่านั้น ผลการวิจัยอาจไม่เหมาะสมที่จะนำไปประยุกต์ใช้ต่อกับผู้ค้าขายที่ทำการค้าขายในห้างสรรพสินค้าซึ่งอาจทำให้ผลคลาดเคลื่อนได้

เนื่องจากข้อจำกัดในช่วงเวลาที่เกิดสถานการณ์ไวรัสโควิด-19 ระบาดทั่วโลก รวมทั้งประเทศไทย รัฐบาลจึงมีการสั่งล็อกดาวน์ทำให้ตลาดนัดหลายแห่งต้องปิดชั่วคราว ทำให้ผู้วิจัยไม่สามารถลงพื้นที่เพื่อกระจายแบบสอบถามในช่วงเวลาวิจัย ผู้วิจัยจึงต้องทำการกระจายแบบสอบถามทางออนไลน์ได้ทางเดียว ทำให้ผลวิจัยอาจมีความคลาดเคลื่อนได้ และข้อมูลเชิงสถิติอื่น ๆ อาจมีการเปลี่ยนแปลงไปตามกาลเวลาได้ จึงอาจทำให้ผลคลาดเคลื่อนในการนำไปอ้างอิงกับกลุ่มประชากรได้

5.4 ข้อเสนอแนะงานวิจัยต่อเนื่อง

ควรศึกษาเพิ่มเติมถึงอุปสรรคในการกีดกันไม่ให้ผู้ค้าขายไทยยอมรับการชำระเงินด้วยระบบ e-Wallet ว่าอะไรเป็นอุปสรรคสำคัญในการใช้ e-Wallet ของผู้ค้าขายในประเทศไทย โดยอาจศึกษาเปรียบเทียบกับ

กรณีศึกษา e-Wallet อื่น ๆ ที่ประสบความสำเร็จเป็นอย่างมาก

เพื่อให้ได้ข้อมูลในเชิงลึกเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้งาน e-Wallet ของผู้ค้าขายจริงจึงควรอาศัยการวิจัยเชิงคุณภาพในการเก็บข้อมูลรูปแบบอื่น ๆ เพิ่มเติม เช่น การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Dept Interview) ควบคู่ไปกับการวิจัยเชิงปริมาณในการแจกแบบสอบถาม เพื่อนำข้อมูลมาเปรียบเทียบกัน

บรรณานุกรม

- Ajzen, Icek and Fishbein, Morris. (1980). Understanding attitudes and predicting social behavior. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- Bandura, A. (1994). Self-efficacy. In V. S. Ramachaudran (Ed.), Encyclopedia of human behavior (Vol. 4, pp. 71-81). New York: Academic Press. (Reprinted in H.Friedman [Ed.], Encyclopedia of mental health. San Diego: Academic Press, 1998).
- Fred D. Davis. (1980). A TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL FOR EMPIRICALLY TESTING NEW END-USER INFORMATION SYSTEMS: THEORY AND RESULTS.
- Dewi Pertiwi, Widjojo Suprpto and Eric Pratama. (2020). Perceived Usage of E-Wallet among the Y Generation in Surabaya Based on Technology Acceptance Model.
- Icek Ajzen. (1991). The theory of planned behavior. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*. (1991). 179-211.
- Jay Trivedi. (n.d.). Factors Determining the Acceptance of E-Wallet
- Jerry M. Logahan and Maulana Viliano. (n.d.). "FACTORS AFFECTING INTENTION TO USE "SAKUKU" E-WALLET OF GENERATION Y IN INDONESIA".
- Jiaxin Zhang, Yan Luximon and Yao Song. (2019). "The Role of Consumers' Perceived Security, Perceived Control, Interface Design Features, and Conscientiousness in Continuous Use of Mobile Payment Services".
- Kazdin, A. E. (1974). Reactive self-monitoring: The effects of response desirability, goal setting, and feedback. *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, 42(5), 704–716. <https://doi.org/10.1037/h0037050>.
- K. Linck, K. Pousttchi and D. Georg Wiedemann. (2006). "Security Issues in Mobile Payment from the Customer Viewpoint".
- McKnight, D.H. and Chervany, N.L. (2002) What Trust Means in E-Commerce Customer Relationships: An Interdisciplinary Conceptual Typology. *International Journal of Electronic Commerce*, 6, 35-60.

- S. san Martin and C. Camarero. (2008). Consumer Trust to a Web Site: Moderating Effect of Attitudes toward Online Shopping.
- Schramm, Wilbur. (1960). The Process and Effects of Mass Communication. Urbana, IL.: University of Illinois Press.
- Shin, D.H. (2009). Towards an understanding of the consumer acceptance of mobile wallet. Comput. Hum. Behav. 25(6), 1343-1354
- Tan Owee Kowang, Fatinsyakila binti Abdul Aziz, Ong Choon Hee, Goh Chin Fei, Lim Kim Yew, Mohd Saiful Izwaan Bin Saadon and Choi Sang Long. (2020). E-Wallet Acceptance among Undergraduates in Malaysia.
- สุรัตน์ ตรีสกุล. (2550). หลักนิเทศศาสตร์. คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา. กรุงเทพฯ: พัฒนาออนไลน์.
- อะเคื่อ กุลประสูติติลก, โสภณา จีรวงศ์นุสรณ์, ณัฐวดี จิตรมานะศักดิ์ และดุษณี ศุภวรรธนะกุล. (2019). "The Role of Consumers' Perceived Security, Perceived Control, Interface Design Features, and Conscientiousness in Continuous Use of Mobile Payment Services".

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม

เรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความยอมรับการชำระค่าสินค้าด้วยกระเป๋าสเงินอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ค้าในตลาดนัดในจังหวัดกรุงเทพมหานคร

คำชี้แจงในการตอบแบบสอบถาม แบบสอบถามฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อใช้ในการศึกษาวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความยอมรับการชำระค่าสินค้าด้วยกระเป๋าสเงินอิเล็กทรอนิกส์ ของผู้ค้าในตลาดนัดในจังหวัดกรุงเทพมหานคร” เพื่อใช้ประกอบการค้นคว้าอิสระ (Independent Study) หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการตลาด คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่1 คำถามคัดกรอง

ส่วนที่2 ข้อมูลทั่วไป

ส่วนที่3 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความยอมรับการใช้งานระบบกระเป๋าสเงินอิเล็กทรอนิกส์

ส่วนที่1 คำถามคัดกรอง

ท่านได้ทำอาชีพค้าขาย หรือไม่

☐

ใช่

☐

ไม่

ท่านเคยใช้ระบบกระเป๋าสเงินอิเล็กทรอนิกส์ (E-wallet) หรือไม่

☐

เคย

☐

ไม่เคย

ส่วนที่2 ข้อมูลทั่วไป

1. เพศ

☐

ชาย

☐

หญิง

2. อายุ

- ☐ ต่ำกว่า 21 ปี ☐ 21 - 30 ปี
☐ 31 - 40 ปี ☐ 41 - 50 ปี
☐ 51 - 60 ปี ☐ มากกว่า 60 ปี

3. สถานภาพ

- ☐ โสด ☐ สมรส ☐ หย่าร้าง

4. ระดับการศึกษา

- ☐ ต่ำกว่าปริญญาตรี ☐ ปริญญาตรี
☐ ปริญญาโท ☐ ปริญญาเอก

5. รายได้ต่อเดือน

- ☐ ต่ำกว่า 10,000 บาท ☐ 10,000 – 20,000 บาท
☐ 20,001 – 30,000 บาท ☐ 30,001 – 40,000 บาท
☐ 40,001 – 50,000 บาท ☐ มากกว่า 50,000 บาท

ส่วนที่ 3 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความยอมรับการใช้งานระบบกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์

คำถามเชิงปริมาณ (Quantitative Research)

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความยอมรับการใช้งานระบบกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์	ระดับความเห็นด้วย				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. การรับรู้ถึงประโยชน์ในการใช้งาน (Perceived Usefulness)					
คุณให้คะแนนการยอมรับระบบ E-Wallet ว่าส่งผลดีต่อคุณในระดับใด					
คุณคิดว่าการใช้ระบบ E-Wallet ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการค้าขาย					
คุณคิดว่าการใช้ระบบ E-Wallet มีประโยชน์กับคุณในการใช้ชีวิตประจำวัน					

2. การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use)					
คุณคิดว่าการใช้ระบบ E-Wallet ช่วยประหยัดเวลาในการดำเนินชีวิต					
คุณคิดว่าระบบ E-Wallet ใช้งานยากสำหรับคุณ					
คุณคิดว่าการใช้ระบบ E-Wallet ครั้งแรกจะมีขั้นตอนที่ซับซ้อนและยุ่งยาก					
3. การรับรู้ถึงความไว้วางใจ (Perceived Trust)					
คุณไว้วางใจระบบ E-Wallet ในปัจจุบัน ในการเก็บรักษาข้อมูลได้ในระดับใด					
หากระบบ E-Wallet มีการเก็บข้อมูลเพิ่มโดยที่มีการเข้ารหัสผ่าน คุณจะยอมรับความเสี่ยงในการให้ระบบเก็บข้อมูลเพิ่ม					
4. การรับรู้ถึงความเสี่ยง (Perceived Risk)					
คุณคิดว่าข้อมูลที่ผู้ดูแลระบบ E-Wallet ได้จากคุณจะเป็นข้อมูลที่มีผลต่อความปลอดภัยของคุณ					
คุณคิดว่าระบบ E-Wallet ไม่มีความน่าเชื่อถือในการเก็บรักษาข้อมูลส่วนตัว					
5. การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง (Subjective Norm)					
หากญาติ หรือ เพื่อนของคุณที่ใช้ระบบ E-Wallet มาแนะนำให้คุณใช้ระบบ E-Wallet คุณจะยอมใช้ระบบนี้					
หากมีผู้ที่มีชื่อเสียงหรือนักแสดงที่คุณชื่นชอบแนะนำให้คุณใช้ระบบ E-Wallet คุณจะยอมใช้ระบบนี้					
คุณจะแนะนำระบบ E-Wallet ให้กับเพื่อนหรือครอบครัวใช้งานระบบ					
6. การรับรู้ความสามารถตนเอง (Perceived Self-Efficacy)					
คุณสามารถรับรู้และมั่นใจว่าสามารถจัดการตนเองให้เรียนรู้ในการใช้ระบบ E-Wallet ได้					
คุณสามารถรับรู้และมั่นใจว่าสามารถควบคุมตนเองให้สามารถใช้ระบบ E-Wallet ได้ในชีวิตประจำวัน					
คุณสามารถรับรู้และมั่นใจว่าสามารถจัดการตนเองให้เรียนรู้เกี่ยวกับความปลอดภัยในการใช้ระบบ E-Wallet ได้					
7. ทศนคติต่อพฤติกรรม (Attitude toward the behavior)					
หากลูกค้าไม่มีเงินสดในการชำระสินค้า แต่ต้องการที่จะใช้ E-Wallet แทน คุณจะยอมให้ลูกค้าชำระด้วย E-wallet					
หากตลาดนัดที่คุณอยู่บังคับผู้ค้าทุกรายต้องใช้ระบบ E-Wallet คุณจะยอมใช้ระบบ E-Wallet เพื่อใช้พื้นที่ตลาดนัดในการขายต่อไป					

คำถามในแบบสอบถามเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) แบ่งตามปัจจัย

ตัวแปร	คำถาม
การรับรู้ถึงประโยชน์ในการใช้งาน (Perceived Usefulness)	• ระบบ E-Wallet นั้นจะส่งผลดีหรือผลเสียต่อชีวิตประจำวันของคุณอย่างไร • โดยทั่วไป คุณใช้งาน Smartphone เป็นเวลาที่ชั่วโมง และในการใช้ส่วนใหญ่คุณใช้ Smartphone อย่างไร
การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use)	• คุณสามารถใช้ระบบ E-Wallet ได้ง่ายขึ้นหรือไม่ หากระบบ E-Wallet มีการแนะนำวิธีการใช้งานระบบเบื้องต้น เพราะเหตุใด • คุณคิดว่าระบบ E-Wallet ที่สามารถให้ความสะดวกแก่ร้านของคุณ ควรจะเป็นอย่างไร • หากคุณสามารถเชื่อมบัญชีระหว่างร้านค้ากับผู้ใช้งานเพื่อสามารถใช้ระบบ E-Wallet ในการจ่ายที่อื่นได้ คุณคิดว่าจะสะดวกขึ้นหรือไม่ เพราะเหตุใด
การรับรู้ถึงความไว้วางใจ (Perceived Trust)	• คุณไว้วางใจระบบ E-Wallet ในปัจจุบัน ในการเก็บรักษาข้อมูลหรือไม่ เพราะเหตุใด • หากระบบ E-Wallet มีระบบ OTP (One-time password) คุณจะไว้วางใจในการใช้ระบบหรือไม่ เพราะเหตุใด
การรับรู้ถึงความเสี่ยง (Perceived Risk)	• หากระบบ E-Wallet มีการเก็บข้อมูลเพิ่มโดยที่มีการเข้ารหัสผ่าน คุณจะยอมรับความเสี่ยงในการให้ระบบเก็บข้อมูลเพิ่มหรือไม่ เพราะอะไร
การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง (Subjective Norm)	• หากญาติ หรือ เพื่อนของคุณที่ใช้ระบบ E-Wallet มาแนะนำให้คุณใช้ระบบ E-Wallet คุณจะใช้หรือไม่ เพราะเหตุใด • หากมีผู้ที่มีชื่อเสียงหรือนักแสดงที่คุณชื่นชอบแนะนำให้ใช้ระบบ E-Wallet คุณจะใช้หรือไม่ เพราะเหตุใด หากมีผู้ที่มีชื่อเสียงหรือนักแสดงที่คุณชื่นชอบแนะนำให้ใช้ระบบ E-Wallet คุณจะยอมรับระบบนี้ • คุณจะแนะนำระบบ E-Wallet ให้กับเพื่อนหรือครอบครัวใช้งานระบบ

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ นามสกุล

นายภิรวิชญ์ ฉลาดกิจศิริกุล

ประวัติการศึกษา

ปีการศึกษา 2562: สถิติศาสตรบัณฑิต
(เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อธุรกิจ) จุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย

ประสบการณ์การทำงาน

-