

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้งานแอปพลิเคชันกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์
ในสถานการณ์แพร่ระบาดของโรคโควิด 19
Factors Affecting the Intention to Use of e-Wallet
in the Context of the COVID-19 Pandemic

ธีรธรรม ศิริพงษ์จินดา (Theerat Siripongjinda)¹ และ ปราโมทย์ ลือนาม (Pramote Luenam)²

¹ ธีรธรรม ศิริพงษ์จินดา นักศึกษาปริญญาโท สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ 118 ถนนเสรีไทย แขวงคลองจั่น เขตบางกะปิ กรุงเทพฯ 10240

² ปราโมทย์ ลือนาม ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ 118 ถนนเสรีไทย แขวงคลองจั่น เขตบางกะปิ กรุงเทพฯ 10240

ธีรธรรม ศิริพงษ์จินดา: theerat.sir@stu.nida.ac.th, 092-551-5397

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยแบบผสมผสานประกอบด้วยการวิจัยเชิงปริมาณและการวิจัยเชิงคุณภาพเพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความตั้งใจใช้แอปพลิเคชันกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ในสถานการณ์แพร่ระบาดของไวรัสโควิด 19 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเชิงปริมาณคือแบบสอบถามออนไลน์ ประชากรคือบุคคลทั่วไปที่อาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานครที่ใช้กระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ในชีวิตประจำวัน โดยมีขนาดของกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 394 คน และได้ทำสัมภาษณ์กลุ่มเพื่อรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพจำนวน 15 คน เมื่อนำข้อมูลมาวิเคราะห์ด้วยตัวแบบสมการโครงสร้างและทดสอบความสอดคล้องของโมเดล แสดงค่า P-Value = 0.109, $\chi^2/df = 1.167$, RMSEA = 0.021, CFI = 0.996 และ TLI = 0.994 ผลการวิเคราะห์พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญต่อความตั้งใจใช้กระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ในสถานการณ์แพร่ระบาดของไวรัสโควิด 19 ประกอบด้วย (1) การรับรู้ความเสี่ยงการแพร่ระบาด (2) การรับรู้ว่าใช้งานง่าย (3) การรับรู้ประโยชน์ และ (4) อิทธิพลทางสังคมตามลำดับ นอกจากนี้พบว่าเพศและอายุมีผลต่อการรับรู้ความเสี่ยงการแพร่ระบาดของโควิด 19 และอายุก็มีผลต่อการรับรู้การสนับสนุนของรัฐบาลอีกด้วย

คำสำคัญ: ความตั้งใจใช้ แอปพลิเคชันกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ โควิด 19

Abstract

This study employs a qualitative and quantitative mixed method research approach. The objective is to study the factors that affect the intention to use of e-Wallet in the context of the COVID-19 pandemic. An online questionnaire was used as a quantitative instrument to collect data from 394 Thai people who live in Bangkok and use e-Wallet in daily life. A focus group was employed in the qualitative data collection from which 15 samples. The data were analyzed through Structural equation

model (SEM) to derive model fit. The SEM showed P-Value = 0.109, χ^2/df = 1.167, RMSEA = 0.021, CFI = 0.996, and TLI = 0.994. According to analysis results, the intention to use of e-Wallet was influenced by four major factors: (1) perceived COVID-19 risk, (2) perceived ease of use, (3) perceived usefulness, and (4) social influence respectively. Furthermore, gender and age were influenced by perceived COVID-19 risk and age also influenced government support.

Keyword: Intention to Use, e-Wallet application, COVID-19

1. บทนำ

การระบาดของไวรัสโคโรนาในปี 2019 หรือโควิด 19 [1] จากรายงานของ World Health Organization (WHO) ไวรัสดังกล่าวสามารถติดต่อกันได้จากละอองฝอยที่หลั่งออกจากร่างกาย เช่น การไอ จาม เป็นต้น เมื่อร่างกายสุดตมสารคัดหลั่งก็จะติดเชื้อ และสามารถติดต่อกันได้จากการสัมผัสสิ่งของที่อาจมีละอองฝอยตกอยู่ หนึ่งในข้อเรียกร้องของ WHO คือให้เปลี่ยนมาใช้ e-Wallet แทนธนบัตรและเหรียญเพราะอาจเป็นสื่อกลางในการแพร่ระบาดของไวรัสได้ ตรงกับ [2] ผู้วิจัยเห็นความสำคัญของปัญหาเพื่อให้เป็นแนวทางการปรับตัวขององค์กรในการบริหารระบบสารสนเทศในอนาคต จึงศึกษาว่าปัจจัยใดบ้างที่มีอิทธิพลต่อ e-Wallet ในสถานะที่มีโรคระบาด

2. วัตถุประสงค์งานวิจัย

1. เพื่อค้นหาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อ e-Wallet ในช่วงโควิด 19 ระบาด
2. เพื่อค้นหาความแตกต่างของเพศและอายุส่งผลอย่างไรต่อความตั้งใจในการใช้ e-Wallet

3. กรอบแนวคิดงานวิจัย

ผู้วิจัยได้ทำการทบทวนวรรณกรรมและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องดังนี้

ความตั้งใจในการใช้งาน (Intention to Use: ITU) เป็นตัวแปรต้นใน Technology Acceptance Model 2 (TAM 2) เป็นทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการยอมรับการใช้งานระบบสารสนเทศ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลให้เกิดแรงจูงใจในการยอมรับการใช้งานระบบสารสนเทศ ความตั้งใจในการใช้งานมีอิทธิพลไปสู่พฤติกรรมการใช้งานจริง [3]

การรับรู้ประโยชน์ (Perceived Usefulness: PU) หมายถึงระดับที่ผู้ใช้งานรับรู้ถึงประโยชน์จากการใช้ระบบว่าสามารถเพิ่มประสิทธิภาพของพวกเขได้ การรับรู้ถึงประโยชน์มีผลเชิงบวกต่อความตั้งใจที่จะใช้ [4] ผู้วิจัยจึงคิดว่าการรับรู้ประโยชน์น่าจะมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความตั้งใจในการใช้งานโดยวัดค่าจาก (1) การรับรู้ความเสี่ยงการแพร่ระบาดของโควิด 19 (2) การรับรู้การสนับสนุนของรัฐบาล

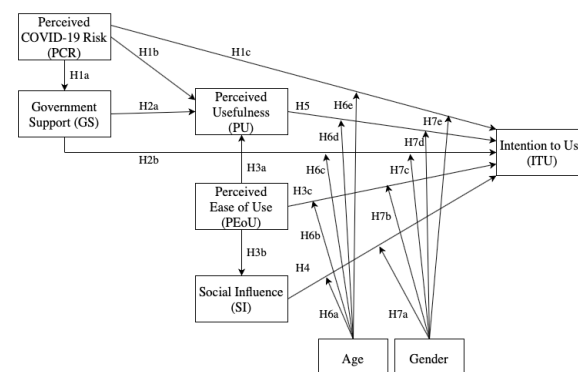
การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use: PEOU) หมายถึงการรับรู้ถึงความ

สะดวกในการใช้งานระบบ ส่งผลเชิงบวกต่อการรับรู้ประโยชน์ ความตั้งใจในการใช้งานและอิทธิพลทางสังคม [5] ผู้วิจัยจึงคิดว่าการรับรู้ความง่ายในการใช้งานน่าจะมีความสัมพันธ์ต่อความตั้งใจในการใช้งาน โดยวัดผลทางตรงและทางอ้อมผ่าน (1) การรับรู้ประโยชน์ (2) อิทธิพลทางสังคม และ (3) ความตั้งใจในการใช้งาน

การรับรู้ความเสี่ยงของโควิด 19 (Perceived COVID-19 Risk: PCR) ส่งผลกระทบต่อสภาพจิตใจ ก่อให้เกิดความกังวล ความเครียด ตลอดจนเกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม พบว่า 62.5% วิถีชีวิตของประชากรเปลี่ยนไป 86.5% หลีกเลี่ยงการสัมผัสทางกายภาพ [6] ตรงกับการแพร่ระบาดของโควิด 19 ทำให้ประชากรเกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม [7] และพบว่าผู้คนมีความกังวลที่จะติดเชื้อไวรัสจากการใช้ธนบัตรและเหรียญ [6] ผู้วิจัยจึงคาดว่า การรับรู้ความเสี่ยงของโควิด 19 น่าจะส่งผลเชิงบวกต่อ (1) การรับรู้ประโยชน์ (2) การสนับสนุนของรัฐบาล และ (3) ความตั้งใจในการใช้งาน

การสนับสนุนของรัฐบาล (Government Support: GS) ในสภาวะการแพร่ระบาดของโควิด 19 รัฐบาลมีบทบาทสำคัญมีภาระหน้าที่หลักในการป้องกันผลลัพธ์เชิงลบที่อาจเกิดขึ้นกับประชาชน ผู้วิจัยคิดว่าการสนับสนุนของรัฐบาลจะช่วยเพิ่มผู้ใช้งาน e-Wallet ในเมืองไทย การสนับสนุนของรัฐบาลมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญต่อ (1) ความตั้งใจในการใช้ e-Wallet ในทางตรงและในทางอ้อมผ่านการรับรู้ประโยชน์ [6]

อิทธิพลทางสังคม (Social Influence: SI) การใช้งานระบบใดระบบหนึ่งของผู้ครอบครองมีอิทธิพลต่อการรับรู้ของผู้ใช้ ในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด 19 อิทธิพลทางสังคมยังรวมไปถึงรูปแบบการดำรงชีวิตที่เปลี่ยนแปลงไปเพื่อควบคุมการแพร่ระบาด ผู้วิจัยจึงคิดว่าอิทธิพลทางสังคมจะมีความสัมพันธ์ส่งผลเชิงบวกต่อ (1) ความตั้งใจในการใช้ e-Wallet จากการศึกษาระบบทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องสามารถเขียนเป็นกรอบแนวคิดการวิจัยและสมมติฐานได้ดังนี้



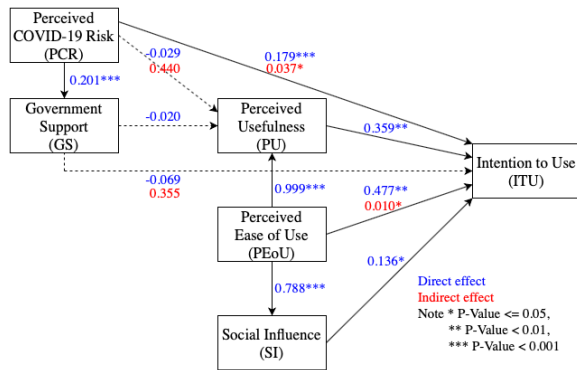
รูปที่ 1 กรอบการวิจัย (Conceptual Framework)

4. ระเบียบวิธีการวิจัย

ผู้วิจัยใช้โปรแกรม G*Power คำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ผลคือขนาดของกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 388 ตัวอย่าง ทำการศึกษานำร่อง (pilot study) เพื่อวัดคุณภาพของแบบสอบถาม 30 ชุด รวมเก็บข้อมูลได้ทั้งหมด 394 ชุด สำหรับการวิจัยเชิงปริมาณ ซึ่งรวมตัวอย่างที่ได้จากการสัมภาษณ์สำหรับการวิจัยเชิงคุณภาพแล้วจำนวน 15 คน

5. ผลการดำเนินงานวิจัย

ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์หาค่าความสัมพันธ์ของปัจจัยที่มีผลต่อการใช้งาน e-Wallet ในสภาวะการแพร่ระบาดของโควิด 19 ด้วยสมการโครงสร้าง (Structural Equation Modeling: SEM) โดยใช้โปรแกรม AMOS (Analytic of Moment Structures) เพื่อทำการวิเคราะห์เส้นทาง (Path Analysis) ได้ผลดังรูปที่ 2



รูปที่ 2 ค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางมาตรฐานของโมเดล

ตารางที่ 1 แสดงผลการปรับโมเดล

ค่าทางสถิติ	เกณฑ์มาตรฐาน	กรอบงานวิจัย
P-Value	>0.05	ผ่านเกณฑ์ (0.109)
GFI	≥0.95	ผ่านเกณฑ์ (0.965)
AGFI	≥0.90	ผ่านเกณฑ์ (0.946)
CFI	≥0.90	ผ่านเกณฑ์ (0.996)
NFI	≥0.95	ผ่านเกณฑ์ (0.973)
TLI	≥0.95	ผ่านเกณฑ์ (0.994)
RMSEA	≤0.08	ผ่านเกณฑ์ (0.021)

ตารางที่ 2 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานในการวิจัย

สมมติฐาน	สรุปผล
H1a การรับรู้ความเสี่ยงของโควิด 19 มีอิทธิพลเชิงบวกทางตรงต่อ การสนับสนุนของรัฐบาล	ยอมรับ

H1b การรับรู้ความเสี่ยงของโควิด 19 มีอิทธิพลเชิงบวกทางอ้อมต่อความตั้งใจในการใช้งาน ผ่านการรับรู้ประโยชน์	ปฏิเสธ
H1c การรับรู้ความเสี่ยงของโควิด 19 มีอิทธิพลเชิงบวกทางตรงต่อ ความตั้งใจในการใช้งาน	ยอมรับ
H2a การสนับสนุนของรัฐบาล มีอิทธิพลเชิงบวกทางอ้อมต่อความตั้งใจในการใช้งาน ผ่านการรับรู้ประโยชน์	ปฏิเสธ
H2b การสนับสนุนของรัฐบาล มีอิทธิพลเชิงบวกทางตรงต่อความตั้งใจในการใช้งาน	ปฏิเสธ
H3a การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน มีอิทธิพลเชิงบวกทางอ้อมต่อ ความตั้งใจในการใช้งาน ผ่านการรับรู้ประโยชน์	ยอมรับ
H3b การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน มีอิทธิพลเชิงบวกทางอ้อมต่อ ความตั้งใจในการใช้งาน ผ่านอิทธิพลทางสังคม	ยอมรับ
H3c การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน มีอิทธิพลเชิงบวกทางตรงต่อ ความตั้งใจในการใช้งาน	ยอมรับ
H4 อิทธิพลทางสังคม มีอิทธิพลเชิงบวกทางตรงต่อ ความตั้งใจใช้งาน	ยอมรับ
H5 การรับรู้ประโยชน์ มีอิทธิพลเชิงบวกทางตรงต่อ ความตั้งใจใช้งาน	ยอมรับ
H6a อิทธิพลทางสังคม มีอิทธิพลเชิงบวกต่อ ความตั้งใจใช้งาน แปรผกผันตามอายุ	ปฏิเสธ
H6b การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความตั้งใจในการใช้งาน แปรผกผันตามอายุ	ปฏิเสธ
H6c การสนับสนุนของรัฐบาล มีอิทธิพลเชิงบวกต่อ ความตั้งใจในการใช้งาน แปรผกผันตามอายุ	ยอมรับ
H6d การรับรู้ประโยชน์ มีอิทธิพลเชิงบวกต่อ ความตั้งใจในการใช้งาน แปรผกผันตามเพศ	ปฏิเสธ
H6e การรับรู้ความเสี่ยงของโควิด 19 มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความตั้งใจในการใช้งาน แปรผกผันตามอายุ	ยอมรับ
H7a อิทธิพลทางสังคม มีอิทธิพลเชิงบวกต่อ ความตั้งใจในการใช้งาน แปรผกผันตามเพศ	ปฏิเสธ
H7b การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความตั้งใจในการใช้งาน แปรผกผันตามเพศ	ปฏิเสธ
H7c การสนับสนุนของรัฐบาล มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความตั้งใจในการใช้งาน แปรผกผันตามเพศ	ปฏิเสธ
H7d การรับรู้ประโยชน์ มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความตั้งใจในการใช้งาน แปรผกผันตามเพศ	ปฏิเสธ
H7e การรับรู้ความเสี่ยงของโควิด 19 มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความตั้งใจในการใช้งาน แปรผกผันตามเพศ	ปฏิเสธ

6. อภิปรายผล

ผลการศึกษาพบว่าการรับรู้ความเสี่ยงการระบาดของโควิด 19 มีอิทธิพลเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญต่อความตั้งใจในการใช้ e-Wallet มากที่สุดทั้งทางตรงและทางอ้อมรวมทั้งอายุก็ส่งผลต่อการรับรู้เช่นกัน ซึ่งสอดคล้องกับ [8] ความกลัวความกังวลที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพและชีวิตสามารถเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของมนุษย์ได้ จากการสัมภาษณ์ประชากรส่วนใหญ่ให้ความเห็นว่าหากไม่มี e-Wallet ในสถานะที่โควิดระบาดการใช้ชีวิตของพวกเขาจะยากขึ้นและเห็นตรงกันว่า e-Wallet ช่วยลดความกังวลของพวกเขาได้ ปัจจัยรองคือการรับรู้ว่ายางานง่าย การรับรู้ประโยชน์ และอิทธิพลทางสังคม มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความตั้งใจในการใช้ e-Wallet ตรงกับ [9] มีเพียงการสนับสนุนของรัฐบาลเท่านั้นที่ไม่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจในการใช้ e-Wallet ทั้งทางตรงและทางอ้อม และพบว่ายางานของประชากรน้อยจะยิ่งรับรู้ถึงอิทธิพลของการสนับสนุนของรัฐบาลต่อความตั้งใจในการใช้งาน ต่างกับ [10] ที่สรุปได้ว่ามีอิทธิพลทางอ้อมต่อความตั้งใจในการใช้ e-Wallet จากการสัมภาษณ์ส่วนใหญ่ให้ความเห็นว่าระบบ g-Wallet ของรัฐบาลนั้นมีขั้นตอนและวิธีการเข้าร่วมโครงการยาก ไม่เสถียรเกิดปัญหาในการลงทะเบียนบ่อยครั้ง และให้ความเห็นว่า การสนับสนุนของรัฐบาลไม่ทั่วถึงเงื่อนไขการเข้าร่วมโครงการไม่เหมาะสม พวกเขาจึงไม่เข้าร่วมโครงการเพราะคิดว่าเป็นการเอาเปรียบและไม่เป็นธรรมต่อผู้ที่ไม่สามารถเข้าถึงโครงการ

เหล่านี้ การเพิ่มตัวแปรการรับรู้ว่ายางานง่ายและอิทธิพลทางสังคม พบว่าตัวแปรทั้งสองมีอิทธิพลต่อความตั้งใจในการใช้งาน e-Wallet โดยเฉพาะการรับรู้ว่ายางานง่ายที่มีอิทธิพลทั้งทางตรงและทางอ้อม และมีอิทธิพลทางตรงมากกว่าการรับรู้ประโยชน์อีกด้วย การเพิ่มตัวแปรการรับรู้ว่ายางานง่ายส่งผลให้อิทธิพลของการรับรู้ความเสี่ยงและการสนับสนุนของรัฐบาลมีค่าลดลงจนติดลบแตกต่างจาก [10] ผู้วิจัยทดสอบลบตัวแปรการรับรู้ว่ายางานง่ายออกจากกรอบงานวิจัยพบว่าทั้งสองตัวแปรข้างต้นกลับมามีอิทธิพลในทางบวกต่อการรับรู้ประโยชน์ ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ตรงกับข้อมูลที่ได้จากการเก็บแบบสอบถามปัจจัยที่มีอิทธิพลสูงสุดต่อ e-Wallet คือการรับรู้ความเสี่ยงของโควิด 19 และประชากรคิดว่าการใช้งาน e-Wallet กลายเป็นส่วนหนึ่งของการดำรงชีวิตแบบใหม่ (New normal) จึงจะยังใช้งาน e-Wallet, g-Wallet ต่อไปในอนาคตแม้ว่าจะไม่มีการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด 19 แล้วก็ตาม

7. ข้อเสนอแนะ

งานวิจัยนี้สามารถอ้างอิงการวิจัยปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจในการใช้งานของกลุ่มประชากร อันเป็นผลมาจากปัจจัยทั่วไปจนถึงปัจจัยความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับชีวิต เพื่อปรับปรุงการวิจัยการศึกษาต่อระบบแอปพลิเคชันที่ต้องการศึกษาให้ชัดเจน เช่น g-Wallet เพื่อเพิ่มความแม่นยำในการพิสูจน์ตัวแปรการสนับสนุนของรัฐบาล การสร้างแบบสอบถามควรระบุถึงช่วงเวลาที่ต้องการวิเคราะห์

ให้ชัดเจน จากการสัมภาษณ์ประชากรส่วนใหญ่ได้ผลว่าควรมีการเพิ่มตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับการเข้าถึงเทคโนโลยีว่ามีอิทธิพลต่อความตั้งใจในการใช้ e-Wallet หรือไม่

8. เอกสารอ้างอิง

- [1] Velavan, T. P. & Meyer, C. G. (2020). The COVID-19 epidemic. *Tropical Medicine and International Health*, 25(3), 278-280.
- [2] Pal, R. & Bhadada S. (2020). Cash, currency and COVID-19. *Postgraduate Medical Journal* 2020; 96:427-428
- [3] Venkatesh, V. & Davis, F. D. (2000). A Theoretical Extension of the Technology Acceptance Model: Four Longitudinal Field Studies. *Management Science* 46(2), 186-204
- [4] Heetae, Y. & Jieun Y. & Hangjung Z. & Munkee, C. (2015). User acceptance of wearable devices: An extended perspective of perceived value. *Telematics and Information*, 33(2016), 256-269
- [5] Davis, F. D. (1989). Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319-340
- [6] Hendy, M. A. & Izra, B. & Maizaitulaidawati, M. H. (2020). COVID-19 and e-wallet usage intention: A multigroup analysis between Indonesia and Malaysia. *Cogent business & management*, 7.
- [7] Sarah, J. & Hyunji, K. (2021). COVID-19 Worries and Behavior Changes in Older and Younger Men and Women. *Journals of Gerontology: Psychological Sciences* 76(2), 17-23.
- [8] Balkhi, F. & Nasir, A. & Zehra, A. & Riaz, R. (2020). Psychological and Behavioral Response to the Coronavirus (COVID-19) Pandemic. *Cureus*, 12(5)
- [9] Irene, G. & Walter, S. (2014). A Study of Mobile Banking Adoption among University Students Using an Extended TAM. *Mediterranean Journal of Social Sciences*, 5(7), 451-459
- [10] Mitchell, V. M. (1992). Understanding Consumer's Behavior: Can Perceived Risk Theory Help?. *Management Decision*, 30(3), 26-31