

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการระบบการชำระเงินแบบพร้อมเพย์ของพนักงานบริษัทเอกชน  
ในเขตกรุงเทพมหานคร

FACTORS INFLUENCING THE DECISION TO USE PROMPTPAY SYSTEM AMONG  
PERSONAL IN PRIVATE COMPANIES IN BANGKOK

ศุภาพร สี่ปุ่นนำ [supaporn.seepunnam@gmail.com](mailto:supaporn.seepunnam@gmail.com)

**บทคัดย่อ**

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นและระดับการตัดสินใจการเลือกใช้บริการระบบการชำระเงินแบบพร้อมเพย์ของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ และศึกษาอิทธิพลของปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการระบบการชำระเงินแบบพร้อมเพย์ของพนักงานบริษัทเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ สถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วย ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ ค่าความถี่ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติเชิงอนุมานประกอบด้วย Independent Samples t-test, One-way ANOVA, Least Significant Difference และ Multiple Regression ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นพนักงานบริษัทเอกชนเพศหญิง อายุระหว่าง 26-30 ปี สถานภาพโสด การศึกษาระดับปริญญาตรี และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท ผลการวัดระดับความคิดเห็นพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อการใช้บริการระบบการชำระเงินแบบพร้อมเพย์โดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาทางด้าน พบว่า ด้านการรับรู้ประโยชน์การใช้งาน และด้านการรับรู้ความง่ายต่อการใช้งาน มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด

**คำสำคัญ:** ระบบการชำระเงินแบบพร้อมเพย์, ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการพร้อมเพย์, พนักงานบริษัทเอกชน

---

## Abstract

The objectives of this research are as follows to study on opinion level and level of decision making to use PromptPay service of employees of private companies in Bangkok by demographic characteristics and to study on influence of factors affecting to decision making to use PromptPay service classified of employees of private companies in Bangkok. The sample group consisted of 400 employees of private companies in Bangkok. Data were collected by using questionnaires. Statistics used for data analysis were descriptive statistic consisted of mean, percentage, frequency, and Standard Deviation as well as inferential statistics consisted of Independent Samples t-test, One-way ANOVA, Least Significant Difference, and Multiple Regression with statistical significance at .05. The results revealed that most samples were female employees of private companies with the age ranged from 26-30 years. They were single and graduated in Bachelor degree with average monthly income ranged from 20,001-30,000 baht. The results of measurement on opinion level revealed that most samples had opinion towards the use of PromptPay service in high level. When considering on each dimension, it was found that perception on benefits and perception on ease of use was in the highest level.

**Keywords:** PromptPay System, factors influencing on decision making to use PromptPay service, employees of private companies

## บทนำ

ระบบการเงินของไทยกำลังเดินหน้าสู่ยุคของการเปลี่ยนแปลงใหญ่อีกครั้ง จากที่เคยเปลี่ยนยุคฝากถอน หน้าเคาน์เตอร์ มาใช้บัตรพลาสติกเอทีเอ็ม ฝากถอนเงินจากตู้ พัฒนาสู่ยุคฝากถอนอิเล็กทรอนิกส์อินเทอร์เน็ต แบงก์กิ้ง ขณะนี้กำลังเข้าสู่ยุคอีเพย์เมนท์แห่งชาติ ดิจิตอลแบงก์กิ้ง มีการผลักดันให้ทุกอย่างเป็นระบบ Any Identification หรือ Any ID ซึ่งก็คือ การนำเลขบัตรประชาชน หรือเลข โทรศัพท์มือถือ ให้เป็นบัญชีธนาคาร และหนึ่งในกระบวนการสู่ยุคนี้ คือ บริการพร้อมเพย์ ธนาคารแห่งประเทศไทยประกาศเปิดให้บริการพร้อมเพย์ (PromptPay) สู่สาธารณชนอย่างเป็นทางการครั้งแรกเมื่อวันที่ 15 มิถุนายน 2559 (วารสารดอกเบญจ ฉบับเดือน กรกฎาคม, 2559)

ระบบพร้อมเพย์เป็นโครงการหนึ่งของการพัฒนาระบบชำระเงินแห่งชาติ ตามแผนยุทธศาสตร์การ  
พัฒนาโครงสร้างระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ (National e-Payment) ที่มีเป้าหมายเพื่อเพิ่ม  
ประสิทธิภาพโครงสร้างพื้นฐานการชำระเงินของประเทศ ในการรองรับการเจริญเติบโตของ Digital Economy  
(Financial Literacy สนับสนุนโดยกลุ่มธุรกิจการเงินเกียรตินาคินภัทร, 2561)

นอกจากนี้ระบบพร้อมเพย์ยังเป็นโครงการที่เปลี่ยนโฉมโครงสร้างระบบการชำระเงินของไทย เพื่อเป็น  
การกระตุ้นให้ผู้บริโภคหันมานิยมการชำระเงิน/โอนเงินผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์มากขึ้น สอดคล้องกับ  
วัตถุประสงค์หลักของแผนงาน National e-Payment ที่ต้องการลดการใช้เงินสดในระบบการเงินไทย อย่างไรก็ตาม  
ความสำเร็จของการปรับตัวเข้าสู่สังคมไร้เงินสด “Cashless Society” ตามที่คาดหวังจากโครงการ National e-  
Payment คงอยู่ที่การเสริมสร้างความมั่นใจให้กับผู้ใช้บริการ ทั้งในด้านความเชื่อมั่นต่อระบบรักษาความ  
ปลอดภัยทางไซเบอร์ (Cyber Security) ระบบการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล รวมถึงการเพิ่มความคุ้นเคยให้กับ  
ผู้ใช้บริการ ผ่านการออกแบบ User Interface ให้ใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน และเหมาะสมสำหรับทุกเพศทุกวัย ซึ่งปัจจัย  
ต่างๆ ข้างต้น ผสมกับความพร้อมของระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์และเครือข่ายการชำระเงินสำหรับ  
รองรับธุรกรรมจำนวนมาก ล้วนแล้วแต่สนับสนุนให้การใช้ธุรกรรมการเงินของลูกค้าย่านช่องทาง  
อิเล็กทรอนิกส์ ปรับเพิ่มขึ้นเพื่อทดแทนการใช้เงินสดอย่างในปัจจุบัน (ศูนย์วิจัยกสิกรไทย, 2560)

แผนกลยุทธ์ระบบการชำระเงิน ฉบับที่ 4 (พ.ศ. 2562-2564) ธนาคารแห่งประเทศไทยต้องการ  
สนับสนุนให้ภาคธุรกิจนำกระบวนการที่เรียกว่า e-Business (กระบวนการธุรกิจดิจิทัล) มาใช้อย่างครบวงจร  
ตั้งแต่ต้นทางยันปลายทาง สำหรับด้านการส่งเสริมวัฒนธรรมและบริการชำระเงิน ธนาคารแห่งประเทศไทยจะ  
สร้าง ecosystem ให้เอื้อประโยชน์ ด้วยการส่งเสริมให้มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการพัฒนานวัตกรรมต่าง ๆ  
ซึ่งจะต้องมีการพัฒนาบริการที่ตอบโจทย์ภาคธุรกิจและสร้างความเชื่อมั่นในด้านความปลอดภัยของข้อมูลให้แก่  
ภาคธุรกิจจะมีการพัฒนาบริการทางเลือกให้ภาคธุรกิจใช้แทนเงินสดและเช็ค โดยเป้าหมายจะมุ่งไปเฉพาะกลุ่ม  
ธุรกิจที่เป็นอีคอมเมิร์ซหรือโซเชียลคอมเมิร์ซ (สิริธิดา พนมวัน ณ อยุธยา, 2562)

จากเหตุผลที่กล่าวมาข้างต้นทำให้ผู้วิจัยสนใจศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการระบบการชำระ  
เงินแบบพร้อมเพย์ของพนักงานบริษัทเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อนำผลการศึกษามาใช้เป็นแนวทางใน  
การตัดสินใจให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องใช้ในการวางแผน เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการและสามารถ  
ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างทันที่

### **วัตถุประสงค์ของการวิจัย**

1. เพื่อศึกษาลักษณะประชากรศาสตร์ของพนักงานบริษัทเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการระบบการชำระเงินแบบพร้อมเพย์ของพนักงานบริษัทเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร
3. เพื่อศึกษาระดับการตัดสินใจการเลือกใช้บริการระบบการชำระเงินแบบพร้อมเพย์ ของพนักงานบริษัทเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร
4. เพื่อศึกษาการตัดสินใจการเลือกใช้บริการระบบการชำระเงินแบบพร้อมเพย์ จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ของพนักงานบริษัทเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร
5. เพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการระบบการชำระเงินแบบพร้อมเพย์ จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ของพนักงานบริษัทเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร

### **สมมติฐานของการวิจัย**

1. พนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครที่มีลักษณะประชากรศาสตร์ต่างกันมีระดับการเลือกใช้บริการระบบการชำระเงินแบบพร้อมเพย์แตกต่างกัน
2. ปัจจัยด้านการรับรู้ประโยชน์การใช้งาน ด้านการรับรู้ความง่ายต่อการใช้งาน ด้านอิทธิพลทางสังคม ด้านความไว้วางใจในรัฐบาล และด้านการรับรู้ความเสี่ยง ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการระบบการชำระเงินแบบพร้อมเพย์แตกต่างกัน

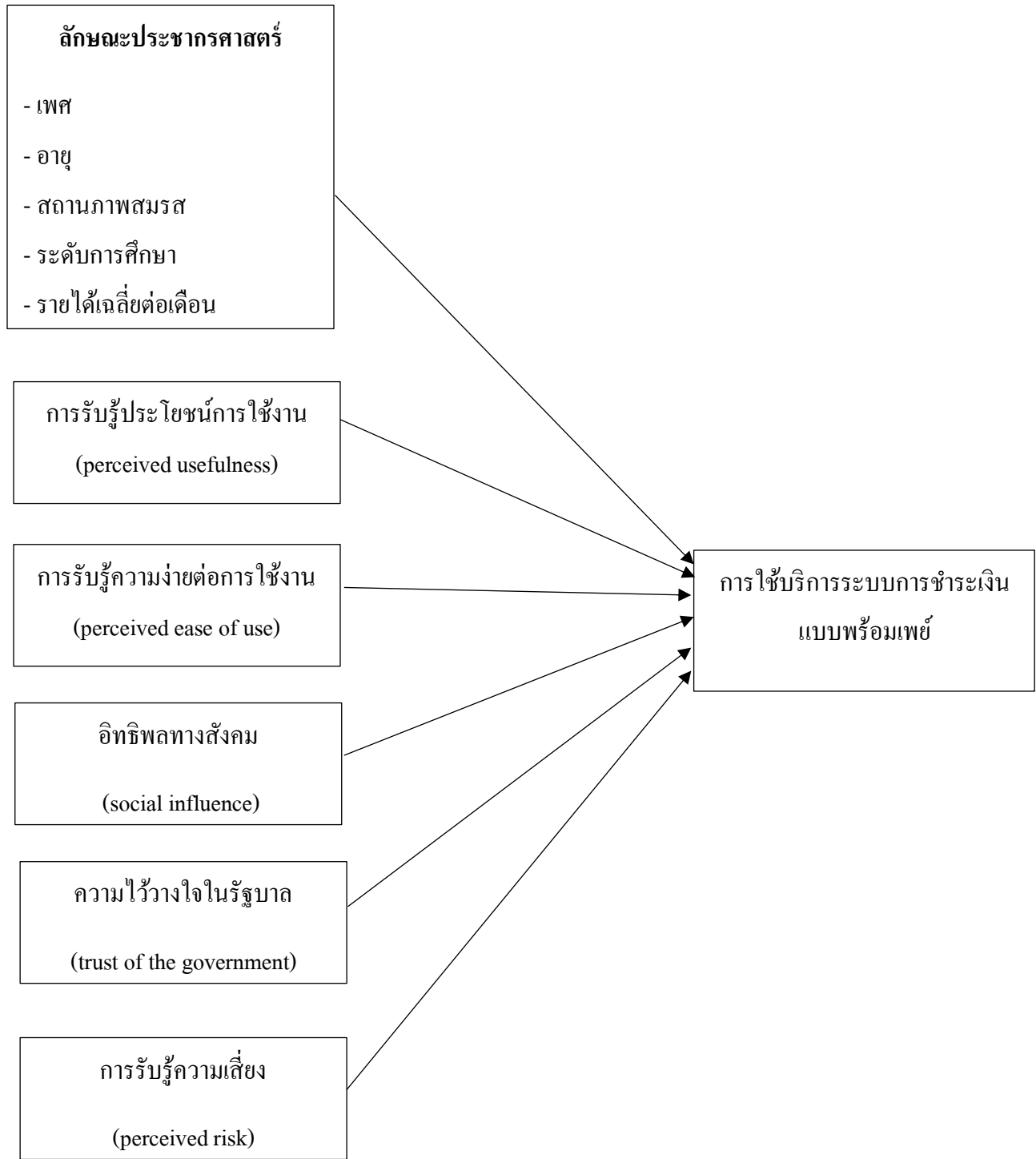
### **ขอบเขตการวิจัย**

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานบริษัทเอกชนในเขตสะพานสูง เขตคลองสามวา และเขตมีนบุรี กรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน ในการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างผู้วิจัยใช้หลักการคำนวณใช้สูตรของ Yamane (กฤษดา ตั้งชัยศักดิ์, 2559, หน้า 184) ระยะเวลาที่ศึกษา มีนาคม พ.ศ. 2562 – มิถุนายน พ.ศ. 2562

กรอบแนวคิดการวิจัย

ตัวแปรต้น

ตัวแปรตาม



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิด

## เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลของการวิจัยครั้งนี้จะใช้แบบสอบถาม ซึ่งมีลักษณะเป็นคำถามปลายปิด (closed-ended question) ซึ่งมี 3 ส่วนใหญ่ ๆ ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม มีให้เลือกตอบจำนวน 5 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ซึ่งเป็นคำถามแบบปลายปิด

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครต่อการใช้บริการระบบการชำระเงินแบบพร้อมเพย์โดยมีเนื้อหา แบ่งออกเป็น 6 ด้าน คือ ด้านการรับรู้ประโยชน์การใช้งาน ด้านการรับรู้ความง่ายต่อการใช้งาน ด้านอิทธิพลทางสังคม ด้านความไว้วางใจในรัฐบาล ด้านการรับรู้ความเสี่ยง และด้านระบบการชำระเงินแบบพร้อมเพย์ (PromptPay)

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นที่จะใช้บริการของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครต่อการใช้บริการระบบการชำระเงินแบบพร้อมเพย์

## สถิติที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้ใช้สถิติเพื่อการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. ค่าร้อยละ (percentage) ใช้วิเคราะห์ขนาดของข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์ ตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

2. ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (mean) เพื่อวัดแนวโน้มสู่ส่วนกลาง และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) เพื่อวัดลักษณะการกระจายข้อมูลของปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการระบบการชำระเงินแบบพร้อมเพย์ของพนักงานบริษัทเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร

3. การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของพนักงานบริษัทเอกชนเพศชายและหญิง (independent sample  $t$  test) เพื่อวัดระดับความคิดเห็นต่อการเลือกใช้บริการระบบการชำระเงินแบบพร้อมเพย์ของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร และวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างพนักงานบริษัทเอกชนเพศชายและหญิง

4. สถิติวิเคราะห์ความแปรปรวน (One-way ANOVA) เพื่อวิเคราะห์ความแตกต่างด้านการตัดสินใจเลือกใช้บริการระบบการชำระเงินแบบพร้อมเพย์ของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีความแตกต่างทางด้าน อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ซึ่งในกรณีที่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ ผู้วิจัยจะวิเคราะห์ความแตกต่างรายคู่ (Post-hoc analysis) เพื่อวิเคราะห์ความแตกต่างนั้นเกิดขึ้นระหว่างกลุ่มใด โดยวิธี Least-Significant Different (LSD)

5. การวิเคราะห์การถดถอย (Multiple Regression) เพื่อวิเคราะห์ความแปรปรวนของปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการระบบการชำระเงินแบบพร้อมเพย์ของพนักงานบริษัทเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านการรับรู้ประโยชน์การใช้งาน ด้านการรับรู้ความง่ายต่อการใช้งาน ด้านอิทธิพลทางสังคม ด้านความไว้วางใจในรัฐบาล และด้านการรับรู้ความเสี่ยง

### สรุปอภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

จากการวิเคราะห์ข้อมูล สามารถสรุปผลการวิจัยได้ ดังนี้

1. กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นพนักงานบริษัทเอกชนเพศหญิง อายุระหว่าง 26-30 ปี สถานภาพโสด การศึกษาระดับปริญญาตรี และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท

2. กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อการใช้บริการระบบการชำระเงินแบบพร้อมเพย์โดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อการใช้บริการระบบการชำระเงินแบบพร้อมเพย์ระดับมากที่สุด ได้แก่ ด้านการรับรู้ประโยชน์การใช้งาน ด้านการรับรู้ความง่ายต่อการใช้งาน กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อการใช้บริการระบบการชำระเงินแบบพร้อมเพย์ระดับมาก ได้แก่ ด้านการรับรู้ความเสี่ยง ด้านระบบการชำระเงินแบบพร้อมเพย์ ด้านอิทธิพลทางสังคม และกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อการใช้บริการระบบการชำระเงินแบบพร้อมเพย์ระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านความไว้วางใจในรัฐบาล

3. ความคิดที่จะใช้บริการของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครต่อการใช้บริการระบบการชำระเงินแบบพร้อมเพย์โดยรวมอยู่ในระดับมาก

4. ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า พนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครที่มีลักษณะประชากรศาสตร์ต่างกันด้าน อายุ สถานภาพสมรส และระดับการศึกษาส่งผลต่อการเลือกใช้บริการระบบการชำระเงินแบบพร้อมเพย์แตกต่างกัน ส่วนด้าน เพศ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนส่งผลต่อการเลือกใช้บริการระบบการชำระเงินแบบพร้อมเพย์ไม่แตกต่างกัน

5. ปัจจัยด้านการรับรู้ประโยชน์การใช้งาน ด้านการรับรู้ความง่ายต่อการใช้งาน ด้านอิทธิพลทางสังคม และด้านความไว้วางใจในรัฐบาล ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการระบบการชำระเงินแบบพร้อมเพย์แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านการรับรู้ความเสี่ยง ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการระบบการชำระเงินแบบพร้อมเพย์ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

## อภิปรายผล

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้นำมาประยุกต์ใช้ในงานวิจัยเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการระบบการชำระเงินแบบพร้อมเพย์ของพนักงานบริษัทเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร อภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. พนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครที่มีลักษณะประชากรศาสตร์แต่ละลักษณะ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกันจะมีระดับการเลือกใช้บริการระบบการชำระเงินแบบพร้อมเพย์แตกต่างกัน ซึ่งมีประเด็นอภิปราย ดังนี้

1.1 ด้านอายุ ผลการทดสอบกลุ่มตัวอย่างพบว่า มีการตัดสินใจเลือกใช้บริการระบบการชำระเงินแบบพร้อมเพย์แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ศิริวัฒน์ เปลียนบางยาง (2561, หน้า 2,441) ศึกษาเรื่องความวิตกกังวลของประชาชนในการใช้บริการพร้อมเพย์

1.2 ด้านสถานภาพสมรส ผลการทดสอบกลุ่มตัวอย่างพบว่า มีการตัดสินใจเลือกใช้บริการระบบการชำระเงินแบบพร้อมเพย์แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ เสาวลักษณ์ อินทุขงค์ (2559, หน้า 59-60) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับระบบการชำระเงินแบบพร้อมเพย์

1.3 ด้านระดับการศึกษา ผลการทดสอบกลุ่มตัวอย่างพบว่า มีการตัดสินใจเลือกใช้บริการระบบการชำระเงินแบบพร้อมเพย์แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ปรียวิศว์ ชูเชิด และฉัตรทอง นกเชิดชู (2559, หน้า 70-71) ศึกษาเรื่อง การยอมรับนวัตกรรมบริการ โอนเงินและรับ โอนเงินพร้อมเพย์ และประสิทธิผลในการทำธุรกรรมการเงินผ่านระบบพร้อมเพย์

2. ด้านการรับรู้ประโยชน์การใช้งาน ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการระบบการชำระเงินแบบพร้อมเพย์แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ เสาวลักษณ์ อินทุขงค์ (2559, หน้า 61-62) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับระบบการชำระเงินแบบพร้อมเพย์ ผลการศึกษาพบว่า พฤติกรรมในการใช้ระบบมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับการยอมรับระบบการชำระเงินแบบพร้อมเพย์ด้านการรับรู้ประโยชน์

3. ด้านการรับรู้ความง่ายต่อการใช้งาน ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการระบบการชำระเงินแบบพร้อมเพย์แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ปิยนุช พละเยี่ยม และชลิตา ศรีนวล (2561, หน้า 159) ศึกษาเรื่อง ความตั้งใจใช้บริการทางการเงินผ่านระบบพร้อมเพย์ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ด้านความง่ายในการใช้งานของระบบพร้อมเพย์ ผู้บริโภคมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย โดยหัวข้อที่ผู้บริโภคเห็นด้วยมากที่สุด คือ ระบบพร้อมเพย์ช่วยให้การรับ-โอนเงินสะดวกรวดเร็ว



4. ด้านอิทธิพลทางสังคม ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการระบบการชำระเงินแบบพร้อมเพย์แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ชวิศา พุ่มคนตรี (2559, หน้า 69) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้บริการพร้อมเพย์ (PromptPay) ของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล ผลการศึกษพบว่า ปัจจัยด้านอิทธิพลทางสังคม และแรงจูงใจด้านความบันเทิง ส่งผลเชิงบวกต่อการยอมรับการใช้บริการพร้อมเพย์ของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล

5. ด้านความไว้วางใจในรัฐบาล ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการระบบการชำระเงินแบบพร้อมเพย์แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ กานต์สุทธิ ศิริทรัพย์ (2561, หน้า 32-33) ศึกษาเรื่อง ความตั้งใจที่จะใช้บริการพร้อมเพย์ ผลการศึกษพบว่า ความเชื่อมั่นในรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ผลแสดงให้เห็นว่า ความมั่นใจในเทคโนโลยีของระบบ ความเชื่อถือของหน่วยงาน และความกังวลเกี่ยวกับความเป็นส่วนตัว ส่งผลอิทธิพลต่อความเชื่อมั่นในรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์

### ข้อเสนอแนะ

1. ด้านความไว้วางใจในรัฐบาล ผู้รับผิดชอบควรมุ่งเน้นพัฒนาระบบการชำระเงินแบบพร้อมเพย์ให้เป็นธุรกรรมทางการเงินของชาติ ที่รัฐบาลทุกสมัยจะต้องให้การดูแล ควบคุมให้เป็นระบบกลางที่มั่นคง มีระบบการรักษาความปลอดภัยที่ดี ไม่ให้เกิดปัญหาเครือข่ายขัดข้อง

2. ผู้ให้บริการควรศึกษาระบบการชำระเงินแบบพร้อมเพย์ให้ละเอียดมากยิ่งขึ้น เพื่อชี้แจงให้กับผู้ใช้บริการระบบการชำระเงินแบบพร้อมเพย์ได้อย่างถูกต้องและครบถ้วน รวมถึงการปรับปรุงและพัฒนาระบบให้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการระบบการชำระเงินแบบพร้อมเพย์ด้วย

3. ควรจัดให้มีการทำสื่อโฆษณาประชาสัมพันธ์ทั้งทางออฟไลน์และออนไลน์ที่เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมาย

### บรรณานุกรม

วารสารดอกเบี้ย ฉบับเดือนกรกฎาคม. (2559). *พร้อมเพย์ (PromptPay)*

จุดเริ่มต้นของการเปลี่ยนแปลงระบบการเงินไทย. สืบค้นเมื่อวันที่ 3 มิถุนายน 2562

จาก <https://www.maruey.com/article/contentinjournal0050.html>

Financial Literacy สนับสนุน โดยกลุ่มธุรกิจการเงินเกียรตินาคินภัทร. (2561).

*พร้อมเพย์: ระบบชำระเงินของโลกยุคใหม่.* สืบค้นเมื่อวันที่ 3 มิถุนายน 2562

- จาก <https://thaipublica.org/2018/06/kkp-financial-literacy-20/>
- ศูนย์วิจัยกสิกรไทย. (2560). *โครงการพร้อมเพย์ (PromptPay) สำหรับ โอนเงินระหว่างบุคคลกับบุคคล*. สืบค้นเมื่อวันที่ 3 มิถุนายน 2562 จาก <https://www.chiangmainews.co.th/page/archives/606214>
- สิริธิดา พนมวัน ณ อยุธยา. (2562). *ชปท. ชูแผนดิจิทัลเพย์เมนต์ 4 คิงธุรกิจสู่อีบิซิเนส*. สืบค้นเมื่อวันที่ 3 มิถุนายน 2562 จาก <https://www.prachachat.net/finance/news-291635>
- ศิริวัฒน์ เปลี่ยนบางยาง. (2561). *ความวิตกกังวลของประชาชนในการใช้บริการพร้อมเพย์ (หน้า 2431-2447)*. วารสารวิชาการ Veridian E-Journal ฉบับภาษาไทย สาขามนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์ และศิลปะ ปีที่ 11 ฉบับที่ 2 (พฤษภาคม – สิงหาคม 2561).
- เสาวลักษณ์ อินทุขงค์. (2559). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับระบบการชำระเงินแบบพร้อมเพย์*. การค้นคว้าอิสระปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- ปรียวิศว์ ชูเชิด และจักรทอง นกเชิดชู. (2559). *การยอมรับนวัตกรรมบริการ โอนเงินและรับโอนเงินพร้อมเพย์และประสิทธิภาพในการทำธุรกรรมการเงินผ่านระบบพร้อมเพย์*. รายงานวิจัย, มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์.
- ปิยนุช พละเยี่ยม และชลิตา ศรีนวล. (2561). *ความตั้งใจใช้บริการทางการเงินผ่านระบบพร้อมเพย์ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร (หน้า 154-163)*. วารสารปัญญาภิวัฒน์ ปีที่ 10 ฉบับที่ 3 (กันยายน – ธันวาคม 2561).
- ชวิศา พุ่มคนตรี. (2559). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้บริการพร้อมเพย์ (PromptPay) ของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล*. การค้นคว้าอิสระปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- กานต์สุทธิ ศิริทรัพย์. (2561). *ความตั้งใจที่จะใช้บริการพร้อมเพย์ (หน้า 21-39)*. วารสารระบบสารสนเทศด้านธุรกิจ (JISB) ปีที่ 4 ฉบับที่ 2 (เมษายน – มิถุนายน 2561).