

**ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้แอปพลิเคชันซื้อขายคริปโตเคอร์เรนซีของลูกค้าที่เป็นสมาชิก
กลุ่มเฟซบุ๊ก “Bitcoin Crypto Thailand”**

**FACTORS EFFECTING CHOOSING CRYPTOCURRENCY TRADING APPLICATION OF
MEMBER OF FACEBOOK COMMUNITY GROUP NAMED
“BITCOIN CRYPTO THAILAND”**

อภิญญา ช่องลมกรด

สาขาการเงินและการธนาคาร คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ผู้รับผิดชอบบทความ

Aphinya Chonglomkrot

E-mail: apinyachong@gmail.com

Faculty of Business Administration Program in Finance and Banking, Ramkhamhaeng University

Corresponding author

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัย เรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้แอปพลิเคชันซื้อขายคริปโตเคอร์เรนซีของลูกค้าที่เป็นสมาชิกกลุ่มเฟซบุ๊ก “Bitcoin Crypto Thailand” มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อกระบวนการตัดสินใจเลือกใช้แอปพลิเคชันซื้อขายคริปโตเคอร์เรนซี อันประกอบไปด้วยตัวแปรตาม 5 ด้าน ดังนี้ ด้านการรับรู้ประโยชน์ ด้านระดับความเสี่ยง ด้านโปรโมชัน ด้านระดับสภาพคล่อง และด้านบริการลูกค้า กลุ่มตัวอย่างที่เลือกศึกษาประกอบด้วยประชากรที่เป็นสมาชิกกลุ่มเฟซบุ๊กชื่อ “Bitcoin Crypto Thailand” จำนวน 400 คน ใช้แบบสอบถามออนไลน์ในการรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามปลายปิด 2 ส่วน ประกอบไปด้วยคำถาม แบบสอบถามลักษณะประชากรศาสตร์ และแบบสอบถามปัจจัยเสริมการให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกแอปพลิเคชันซื้อขายคริปโตเคอร์เรนซีของสมาชิกฯ วิเคราะห์โดยโปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ หาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)

1) ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด จำนวน 400 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีจำนวน 249 คน คิดเป็นร้อยละ 62.25 มีอายุระหว่าง 21-30 ปี มีจำนวน 207 คน คิดเป็นร้อยละ 51.75 จบปริญญาตรี จำนวน 326 คน คิดเป็นร้อยละ 81.50 ประกอบอาชีพเป็นพนักงานเอกชน จำนวน 211 คน คิดเป็นร้อยละ 52.75 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ที่ 15,001-30,000 บาท มีจำนวน 181 คน คิดเป็นร้อยละ 45.25

2) ความคิดเห็นมีผลต่อการเลือกใช้ออปพลิเคชันซื้อขายคริปโตเคอร์เรนซีของลูกค้ายที่เป็นสมาชิกกลุ่มเฟซบุ๊ก “Bitcoin Crypto Thailand” โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่อยู่ในระดับมากที่สุด คือ ด้านบริการลูกค้า ด้านสภาพคล่อง และด้านระดับความเสี่ยง ตามลำดับ และด้านที่อยู่ในระดับมาก คือ ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับ และด้านโปรโมชั่น ตามลำดับ

คำสำคัญ : การเลือกใช้, แอปพลิเคชันซื้อขาย, คริปโตเคอร์เรนซี

Abstract

The purpose of this study was to study Factors effecting choosing Cryptocurrency trading application of member of Facebook community group named “Bitcoin Crypto Thailand”. To study factors effecting the decision-making process which consists of, to know about benefits, risks, promotion, and liquidity in choosing the application. The sample group of this study were 400 people based on the study of the population . Data were collected from 400 people who are members of a Facebook group called “Bitcoin Crypto Thailand” by closed-ended questionnaire which was divided into 2 parts, consisting of, the main questionnaire, demographic questionnaire, and additional factors affecting decision making. The tool is Online Google form. Analyse data by computer program, percentage, mean and standard deviation.

1) There are 400 respondents. The result of the questionnaire found that most of the sample group are females total of 249 people, 62.25 %. Aged is between 21-30 years old, total of 207 people, 51.75%. Education, most is graduated with a bachelor's degree 326 people , 81.50%. Occupation, most are a company employee of 211 people or 52.75 % . Average monthly income is in 15,001-30,000 baht, total of 181 people, and 45.25%.

2) The results of the study revealed that the sample group who are members of the Facebook group “Bitcoin Crypto Thailand” Overall is at highest level in chosing the cryptocurrency trading application. When considering each factor, the highest level is customer service , Liquidity facor and Risk . The factor that is on high level is to know about benefit and promotion affecting the decision-making process of the sample group at least.

Keyword : choosing , trading application, Cryptocurrency

บทนำ

ในอดีตหากนึกถึงเรื่องการลงทุน คนมักจะนึกถึงอสังหาริมทรัพย์ หุ้น ทองคำ หรือกองทุน ซึ่งในปัจจุบันกระแสโลกาภิวัตน์ที่เปลี่ยนแปลงไปและเทคโนโลยีใหม่ๆ ที่ถูกคิดค้นทำให้มีการลงทุนใหม่เพิ่มขึ้น ซึ่งคือ คริปโตเคอร์เรนซี และด้วยกระแสที่มาแรงในช่วง 2 - 3 ปีมานี้ ประกอบกับข่าวเหรียญ BTC ที่เคยพุ่งเกือบ 2,000,000 บาท หรือประมาณ 60,000 USD (เดือนเมษายนในปี 2021) คนจึงมองว่าคริปโตเป็นอีกหนึ่งในการลงทุนที่จะมามีบทบาทในอนาคต แต่ก็เป็นการลงทุนที่มีความเสี่ยงเนื่องจากราคามีความผันผวน ขึ้นลงมาก

คริปโตเคอร์เรนซี (Cryptocurrency) คือ สินทรัพย์ดิจิทัลหรือสกุลเงินเข้ารหัส เริ่มใช้งานครั้งแรกในปี ค.ศ. 2009 สร้างไว้บนเทคโนโลยีบล็อกเชน (Blockchain) ทำให้ธุรกรรมสามารถเกิดขึ้นได้อย่างโปร่งใสไม่ต้องอาศัยตัวกลาง

ด้วยการใช้เครือข่ายแบบกระจายศูนย์ที่ปลอดภัยจากปัญหาการเก็บข้อมูลไว้ที่เดียว ซึ่งทำให้การทำธุรกรรมที่ความปลอดภัยสูงทั้งจากการปลอมแปลงแก้ไขข้อมูล ปลอดภัยจากการสูญหาย และที่สำคัญไม่มีใครคนใดคนหนึ่งเป็นเจ้าของหรือมีอำนาจเบ็ดเสร็จ โดยพื้นฐานแล้วคริปโตเคอร์เรนซีจะมีการจำกัดการเข้าถึงฐานข้อมูล ซึ่งนั่นทำให้การเปลี่ยนแปลงข้อมูลเป็นไปได้ยากถ้าหากยังไม่ได้กรอกเงื่อนไขเฉพาะ เราสามารถซื้อ ขาย แลกเปลี่ยน และสะสมคริปโตเคอร์เรนซีได้ นอกจากนี้คริปโตเคอร์เรนซียังสามารถใช้แทนมูลค่าของบริการที่ถูกสร้างไว้บนเทคโนโลยีบล็อกเชนอีกด้วยทั้งนี้ภายใต้พรก.การประกอบธุรกิจสินทรัพย์ดิจิทัล 2561 ได้ถือว่าเป็นสินทรัพย์ดิจิทัลประเภทหนึ่งซึ่งออกแบบให้เป็นสื่อกลางการแลกเปลี่ยน มีราคากลางในการซื้อขายแปรผันตามกลไกตลาด

นักลงทุนมือใหม่ที่มีมักจะสับสนกับสินทรัพย์ที่มีให้เลือกมากมาย สกุลเงินดิจิทัลมีหลายสกุลเงิน ซึ่ง บิทคอยน์ Bitcoin ที่ได้ยินกันบ่อย ๆ ก็คือสกุลเงินชนิดหนึ่ง เหมือนเงินบาท เงินดอลลาร์ ยูโร สามารถใช้แลกเปลี่ยนซื้อขายได้ โดย บิทคอยน์ (Bitcoin) ซึ่งเป็นสกุลเงินดิจิทัลที่ได้รับความนิยมมากที่สุดในโลกของคริปโตเคอร์เรนซี สร้างโดย Satoshi Nakamoto โดยเป็นสกุลเงินคริปโตแรกที่เกิดขึ้นบนโลก

ตัวแปรสำคัญสิ่งหนึ่งที่ทำให้การซื้อขายและแลกเปลี่ยนเกิดขึ้นได้นั้นเกิดจากการ มีตัวกลางในการแลกเปลี่ยน หรือ Exchange ที่ทำให้ผู้ที่ต้องการที่จะซื้อและขายมาเจอกันทำให้เกิด Transaction ต่าง ๆ ซึ่งมาถึงคำถามที่ว่านักลงทุนสามารถซื้อขายคริปโตเคอร์เรนซีได้ที่ไหน นักลงทุนสามารถซื้อขายคริปโตเคอร์เรนซีผ่านโบรกเกอร์เจ้าต่าง ๆ ที่อยู่ภายใต้การกำกับดูแลขององค์กรการเงิน โดยปัจจุบันก็มี Exchange เกิดขึ้นอย่างมากมาย ทำให้สามารถซื้อขายแบบ real time ได้ 24 ชั่วโมง ตลอด 7 วัน ทุกที่ทุกเวลา นอกจากนี้ ช่องทางแอปพลิเคชันที่ช่วยให้ผู้ใช้งานเข้าถึงข้อมูลได้ง่ายยิ่งขึ้นผ่านทางอุปกรณ์เคลื่อนที่ เช่น โทรศัพท์มือถือ แท็บเล็ต จึงทำให้ธุรกิจต่าง ๆ เน้นการพัฒนาแอปพลิเคชันลงบนสมาร์ตโฟนทั้งใน ระบบ IOS และ Android ซึ่งแอปพลิเคชันหนึ่งในนั้นก็คือแพลตฟอร์มเทรดสกุลเงินดิจิทัล (คริปโตเคอร์เรนซี)

ท้ายนี้ แพลตฟอร์มเทรดสกุลเงินดิจิทัล (คริปโตเคอร์เรนซี) เป็นสิ่งใหม่ที่เพิ่งเกิดขึ้นในระยะเวลาไม่นานโดยในอนาคตยังมีโอกาสที่จะเติบโตและเกิดการแข่งขันได้อีกเป็นอย่างมาก ตลาดคริปโตเป็นอีกทางเลือกหนึ่งแต่ควรลงทุนแบบระมัดระวังและตระหนักถึงความเสี่ยงและความไม่แน่นอนของการลงทุน และการใช้แพลตฟอร์มของนักลงทุนทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาการตัดสินใจใช้แอปพลิเคชันแพลตฟอร์มเทรดสกุลเงินดิจิทัล (คริปโตเคอร์เรนซี)

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาปัจจัยการเลือกใช้แอปพลิเคชันซื้อขายคริปโตเคอร์เรนซีของลูกค้าที่เป็นสมาชิกกลุ่มเฟซบุ๊ก “Bitcoin Crypto Thailand”

ขอบเขตของการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้แอปพลิเคชันซื้อขายคริปโตเคอร์เรนซีของลูกค้าที่เป็นสมาชิกกลุ่มเฟซบุ๊ก “Bitcoin Crypto Thailand” มีขอบเขตวิจัย ดังนี้

ขอบเขตด้านเนื้อหา

ตัวแปรอิสระ ประกอบด้วย

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ตัวแปรตาม ประกอบด้วย

1. ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้ออปพลิเคชันซื้อขายคริปโตเคอร์เรนซีของลูกค้ายที่เป็นสมาชิกกลุ่มเฟซบุ๊ก “Bitcoin Crypto Thailand” ได้แก่ ด้านการรับรู้ประโยชน์ ด้านระดับความเสี่ยง ด้านระดับสภาพคล่อง ด้านโปรโมชั่น และด้านบริการลูกค้า

ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ สมาชิกกลุ่มเฟซบุ๊ก “Bitcoin Crypto Thailand” ที่มีจำนวนสมาชิก 609.7K คน โดยเป็นกลุ่มคนที่เคยใช้ออปพลิเคชันแพลตฟอร์มเทรดสกุลเงินดิจิทัล (คริปโตเคอร์เรนซี) มาแล้ว จำนวนประชากรของกลุ่มนี้มีจำนวนเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องและมีความหลากหลายทางกายภาพ ผู้วิจัยได้เลือกใช้สมการคำนวณการกำหนดกลุ่มตัวอย่างของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และจากการคำนวณได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างอยู่ที่ 400 คน

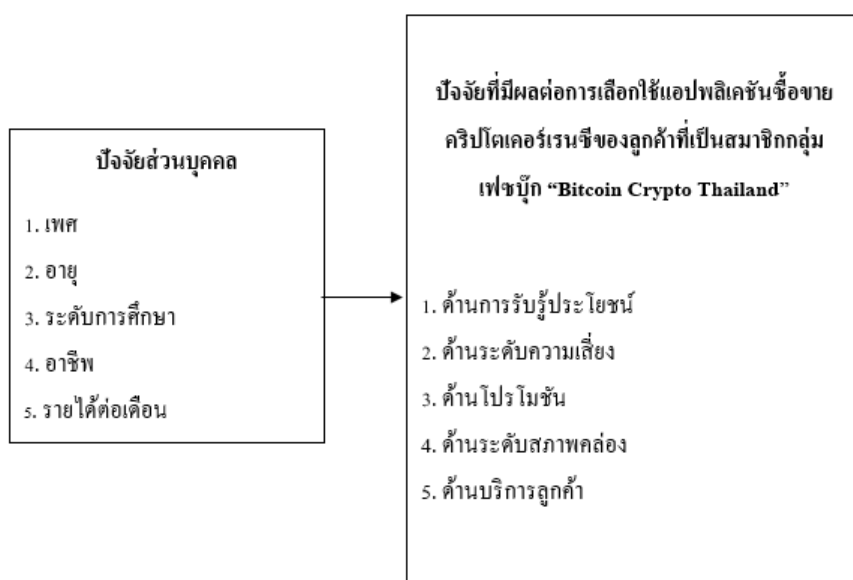
ขอบเขตระยะเวลาในการศึกษา

การวิจัยครั้งนี้ดำเนินการวิจัย ตั้งแต่เดือนกรกฎาคม 2565 – สิงหาคม 2565 เป็นเวลารวมทั้งสิ้น 2 เดือน

ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1. ทำให้ทราบถึงปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อกระบวนการตัดสินใจเลือกใช้ออปพลิเคชันซื้อขายคริปโตเคอร์เรนซี ทำให้สามารถกำหนดกลยุทธ์ได้สอดคล้องกับกลุ่มเป้าหมายอย่างแท้จริง
2. ทำให้ทราบถึงปัจจัยเสริมการให้บริการที่มีผลต่อกระบวนการตัดสินใจเลือกใช้ออปพลิเคชันซื้อขายคริปโตเคอร์เรนซี ทำให้สามารถนำไปประกอบการตัดสินใจในการวางแผนกลยุทธ์ที่เหมาะสม
3. ทำให้ทราบแนวทางการตัดสินใจที่มีผลต่อการเลือกใช้ออปพลิเคชันซื้อขายคริปโตเคอร์เรนซีของลูกค้ายที่เป็นสมาชิกกลุ่มเฟซบุ๊ก “Bitcoin Crypto Thailand”

กรอบแนวคิดในการวิจัย



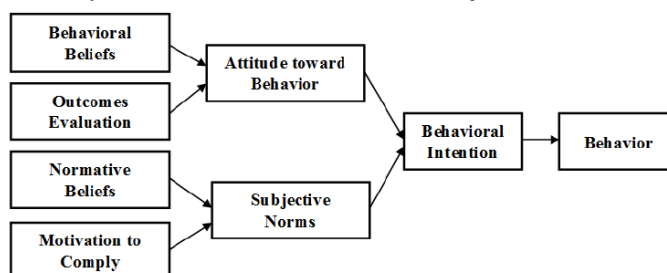
แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

โมเดลการยอมรับเทคโนโลยี

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2525:406) ได้ให้ความหมายเทคโนโลยีไว้ว่า คือ วิทยาการที่เกี่ยวกับศิลปะในการนำเอาวิทยาศาสตร์มาใช้ให้เกิดประโยชน์ในทางปฏิบัติและอุตสาหกรรม (อ. technology).

ยศกร ละมัยสะอาด (2012) กล่าวว่า เทคโนโลยี คือ การนำกระบวนการดำเนินงานทางความรู้วิทยาศาสตร์และศาสตร์อื่นๆ มาต่อยอดเพื่อเพิ่มประโยชน์ โดยกล่าวถึงคำว่าเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งประกอบด้วย 2 ส่วนคือ เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ และเทคโนโลยีสื่อสารโทรคมนาคม

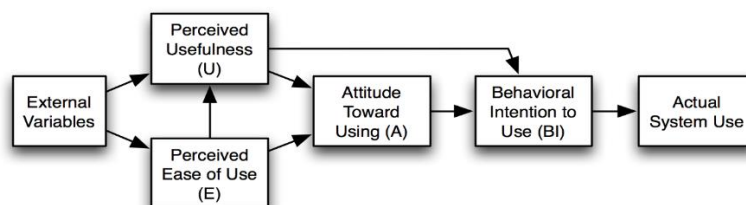
แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model: TAM) เป็นแบบจำลองที่ประยุกต์มาจากทฤษฎีการกระทำด้วยเหตุผล (Theory of Reasoned Action: TRA) ของ Ajzen & Fishbein (1980) ดังภาพ



แบบจำลองทฤษฎีการกระทำด้วยเหตุผล (Theory of Reasoned Action: TRA)

ทฤษฎี TAS เรียกได้ว่าเป็นทฤษฎีทางสังคมวิทยาที่นำไปใช้ศึกษากันอย่างแพร่หลาย ก่อนการกระทำนั้น ๆ มักมีเจตนาเกิดขึ้นก่อน ซึ่งเจตนาต่อการกระทำกล่าวได้ว่าเป็น “ความตั้งใจแสดงพฤติกรรม”

จากนั้น Davis, Bagozzi และ Warshaw (1989) ได้พัฒนาแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (The Technology Acceptance Model - TAM) ขึ้นมา โดยเรียกสั้นๆ ว่า TAM ดังรูปต่อไปนี้



แบบจำลองทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model: TAM)

แบบจำลองที่กล่าวมานี้ถือว่าเป็นทฤษฎีที่มีประสิทธิภาพ ได้รับการยอมรับอย่างแพร่หลาย และบุคคลส่วนใหญ่มักใช้ในการนำมาอธิบายพฤติกรรมการยอมรับเทคโนโลยี

จากคำกล่าวของนักวิชาการข้างต้น สรุปได้ว่า แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี หรือ TAM เริ่มต้นจากตัวแปรภายนอก สิ่งกระตุ้นต่างๆ ซึ่งมีอิทธิพลต่อการทดลองใช้งาน เมื่อใช้งานไปแล้ว ผู้ใช้รับรู้ได้ว่าไม่ต้องใช้ความพยายามมากในการใช้งาน กล่าวคือ ง่ายต่อการใช้งานและมีประโยชน์ คือสามารถเพิ่มศักยภาพในการทำงานของบุคคล จนทำให้เกิดเป็นการยอมรับเทคโนโลยี และเมื่อผู้ใช้งานยอมรับเทคโนโลยีนั้น ๆ แล้วจะเกิดกระบวนการตัดสินใจใช้ให้ในที่สุด

แนวคิดเกี่ยวกับการลงทุน ของกลุ่มเฟซบุ๊ก “Bitcoin Crypto Thailand”

การลงทุน คือ การนำเงินที่เก็บสะสมไปสร้างผลตอบแทนที่สูงกว่าการออม โดยสามารถเลือกลงทุนได้หลายรูปแบบ หนึ่งในนั้นซึ่งเป็นการลงทุนรูปแบบใหม่และเป็นกระแส คือ คริปโตเคอร์เรนซี

การลงทุนมีทั้งทางตรงและทางอ้อม การลงทุนทางอ้อม เช่น การซื้อสินทรัพย์ (Asset) ในรูปของหลักทรัพย์ เช่น พันธบัตร ตราสารหนี้ หุ้นกู้ หรือหุ้นทุน และการลงทุนทางตรง เช่น การประกอบธุรกิจเอง ทั้งนี้ในการลงทุนย่อมมีความคาดหวัง

ความคาดหวังจากการลงทุน

ความคาดหวังจากการลงทุน (เพชรี ชุมทรัพย์ (2544) กล่าวว่า ผู้ลงทุนย่อมคาดหวังกำไร ผลตอบแทนที่ผู้ลงทุนได้จากการลงทุนอาจไม่ได้เป็นดอกเบี้ยหรือเงินปันผลเพียงอย่างเดียว แต่สามารถได้กำไร หรือขาดทุนจากการซื้อขายหลักทรัพย์ด้วย ทั้งนี้ผลของการลงทุนจะไปทางบวกหรือลบ ขึ้นอยู่กับความเสี่ยงของหลักทรัพย์ที่ลงทุนนั้น ๆ ด้วย โดยปกติแล้ว ผู้ลงทุนพยายามเลือกลงทุนในหลักทรัพย์ที่ให้ผลตอบแทนสูงสุด ณ ระดับความเสี่ยงหนึ่ง

แนวคิดด้านลักษณะประชากรศาสตร์

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2538) ได้บรรยายความหมายประชากรศาสตร์ไว้ว่า การศึกษาด้านประชากรศาสตร์เป็นการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลประกอบไปด้วย อายุ เพศ รายได้ อาชีพ การศึกษา ซึ่งปัจจัยเหล่านี้จะช่วยกำหนดกลุ่มเป้าหมายรวมทั้งง่ายต่อการนำมาวิเคราะห์ตัวแปรอื่น

แนวคิดด้านการรับรู้ประโยชน์

สิทธิโชค วรรณสันติกุล (2530) กล่าวว่า การรับรู้ คือกระบวนการที่สิ่งมีชีวิตพยายามทำความเข้าใจต่อสิ่งแวดล้อมด้วยประสาทสัมผัส โดยเริ่มจากการใช้อยู่อาศัยเพื่อสัมผัส และใช้สมองในการจัดระบบการคิดแล้วจึงแปลความหมาย ในขั้นตอนของการแปลความหมาย จะใช้ประสบการณ์ในอดีตเป็นพื้นฐานในการช่วยแปลความหมาย

Davis F.D. (1989) กล่าวว่า การรับรู้ประโยชน์ หมายถึง การที่บุคคลรับรู้ว่าการระบบสารสนเทศที่ นำมาใช้ นั้นก่อให้เกิดประโยชน์และถ้าหากมีการใช้ระบบสารสนเทศที่มีการพัฒนาขึ้นใหม่จะทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพดีขึ้น ซึ่งการรับรู้ประโยชน์มีอิทธิพลโดยตรงต่อความตั้งใจใช้ระบบสารสนเทศ

กล่าวคือ แนวคิดด้านการรับรู้ประโยชน์เป็นหนึ่งในปัจจัยสำคัญในแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (The Technology Acceptance Model - TAM) ดังที่กล่าวในข้างต้น มีอิทธิพลโดยตรงต่อการตัดสินใจใช้งานเทคโนโลยีใหม่ๆ คือการที่ผู้ใช้งานเห็นว่าเทคโนโลยีนั้นมีประโยชน์ ช่วยลดระยะเวลา หรือเพิ่มคุณค่าให้กับกิจกรรม หรือกระบวนการทำงานของตน และผู้ใช้งานถูกสิ่งเร้าอันเป็นปัจจัยภายนอกกระตุ้นให้เกิดการทดลองใช้งาน และเห็นได้ชัดว่าการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เพิ่มสมรรถภาพให้กิจกรรม หรือเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของตนได้อย่างไรบ้าง จึงรับรู้ถึงประโยชน์ของการใช้งาน ส่งผลให้ผู้ใช้งานมีทัศนคติเชิงบวกต่อเทคโนโลยี สุดท้ายก็จะยอมรับเทคโนโลยี และเกิดความความตั้งใจใช้งานจริงในที่สุด

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

นุริยา เหลี่ยมปาน (2557) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความตั้งใจในการใช้งานแอปวางแผนการเงินส่วนบุคคลบนสมาร์ตโฟน เพื่อศึกษาอิทธิพลของความพร้อมด้านเทคโนโลยี ปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยีและอิทธิพลทางสังคมที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการใช้งานแอปวางแผนการเงินส่วนบุคคลบนสมาร์ตโฟน และศึกษาความสัมพันธ์ของความตั้งใจในการใช้งานแอปวางแผนการเงินส่วนบุคคลที่มีต่อการใช้งานแอปฯ จริง รวมถึงการเปรียบเทียบความตั้งใจและ

พฤติกรรมการใช้งานส่วนบุคคลในช่วงอายุที่ต่างกัน ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน, การมองโลกในแง่ดีเกี่ยวกับเทคโนโลยี, การรับรู้ประโยชน์, และ อิทธิพลทางสังคม ส่งผลต่อความตั้งใจในการใช้งาน แอปวางแผนการเงินส่วนบุคคลอย่างมีนัยสำคัญ

อลิสซา ชีระศักดิ์พาพงษ์ (2559) ได้ทำการวิจัยเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้งาน Bitcoin โดยศึกษาถึงสถานการณ์ของการใช้ Bitcoin ในประเทศไทยในปัจจุบัน เพื่อระบุปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้งาน Bitcoin และ เพื่อเป็นกรณีศึกษาสำหรับนวัตกรรมทางการเงินในอนาคต ใช้วิธีวิจัยเชิงปริมาณโดยการแจกแบบสอบถามจำนวน 445 ชุด จากกลุ่มตัวอย่าง คือ นักลงทุนในประเทศไทย ณ ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านความตระหนักส่งผลทางด้านลบต่อความสนใจในการเลือกใช้งาน Bitcoin ปัจจัยด้านความไว้วางใจ, ปัจจัยด้านระบบนิเวศ, ปัจจัยด้านเงินตราเสมือน ส่งผลทางด้านบวกต่อความสนใจในการเลือกใช้งาน Bitcoin ส่วนปัจจัยสุดท้าย คือ การยอมรับนวัตกรรม ไม่มีผลต่อความสนใจ

เกียรติกร เทียนธรรมชาติ (2561) ได้ทำการวิจัยเรื่อง อิทธิพลต่อการตัดสินใจยอมรับใช้เงินดิจิทัล (บิทคอยน์) ของผู้บริโภคกลุ่ม Millennials ในกรุงเทพมหานคร เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง 479 คน จากผลการวิจัยพบว่าตัวแปรอิสระ ได้แก่ ด้านความง่ายในการใช้งาน ด้านประโยชน์ในงานใช้งาน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน ด้านผลกระทบเครือข่าย มีความสัมพันธ์ต่อการยอมรับใช้เงินดิจิทัล เนื่องจากจุดประสงค์ของเงินดิจิทัลที่ผู้ออกแบบกับผู้บริโภคแตกต่างกัน ผู้ออกแบบมีจุดประสงค์เพื่อใช้แทนเงินตราในรูปแบบที่มีอยู่ในปัจจุบัน ซึ่งผู้บริโภคมีจุดประสงค์เพื่อใช้เป็นเครื่องมือทางการเงินตราเพื่อแสวงหาผลประโยชน์ ตัวแปรอิสระต่อมา ได้แก่ ด้านอิทธิพลทางสังคม, ด้านมูลค่าตามราคา, ด้านความเชื่อมั่น, ไม่มีความสัมพันธ์ต่อการยอมรับการใช้เงินดิจิทัลของกลุ่ม Millennials ในเขตกรุงเทพมหานคร เนื่องจากเป็นกลุ่มที่มีบุคลิกภาพด้านการเปิดรับประสบการณ์มาก มีความคิดเห็นต่อเงินดิจิทัลสามารถสร้างรายได้ที่มาจากสินทรัพย์ที่ผู้บริโภค และเป็นกลุ่มที่รับความเสี่ยงได้ต่อผลประโยชน์ ตามลำดับ

สมใจ ฟองริวงค์ และ กนกวรรณ จันทร์เจริญชัย (2562) ได้ทำการวิจัยเรื่อง นวัตกรรมและเทคโนโลยีทางการเงินในสกุลดิจิทัล ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยมีกลุ่มตัวอย่างเป็นประชากรจำนวน 400 คน จากบุคคลที่รู้จักเงินสกุลดิจิทัล จากการวิจัยพบว่า มีบุคคลที่เคยใช้เงินสกุลดิจิทัลมาก่อน จำนวน 172 คน ส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์เพื่อการเก็งกำไร และ บุคคลที่ไม่เคยใช้เงินดิจิทัลมีสูงถึง 288 คน ทั้งนี้ในอนาคตกลุ่มสำรวจจำนวน 344 คน ตัดสินใจที่จะใช้เงินสกุลดิจิทัล โดยจากการวิจัยได้ให้ความสำคัญมากที่สุด คือ ความสะดวกรวดเร็วในการใช้, ซึ่งมีแหล่งข้อมูลที่ใช้ในการหาข้อมูล คือ อินเทอร์เน็ต และแหล่งที่เชื่อว่ามีที่น่าเชื่อถือมากที่สุด คือ หน่วยงานของรัฐ ความคิดเห็นเกี่ยวกับเงินสกุลดิจิทัลในภาพรวม ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านความเสี่ยงในระดับมาก

ปรารภนาอริ มูฮัมหมัดอับโกลเลซ. (2563) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การยอมรับเทคโนโลยีพฤติกรรมผู้บริโภคออนไลน์ และการรับรู้ความเสี่ยงที่มีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจใช้สกุลเงินดิจิทัลของผู้บริโภคในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร โดยมีกลุ่มตัวอย่างเป็นประชากรในการศึกษาทั้งสิ้น 400 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัยจากการศึกษาพบว่า 1) ผู้บริโภคในกรุงเทพมหานครฯ ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษาอาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และสถานภาพสมรส แตกต่างกันย่อมมีการตัดสินใจใช้สกุลเงินดิจิทัลที่แตกต่างกัน 2) การยอมรับเทคโนโลยีนั้นมีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจใช้สกุลเงินดิจิทัลของผู้บริโภคฯ มีความสัมพันธ์ระดับต่ำและทิศทางเดียวกัน คือ พฤติกรรมผู้บริโภคออนไลน์มีความสัมพันธ์ระดับปานกลาง 4. การรับรู้ความเสี่ยง มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจใช้สกุลเงินดิจิทัลโดยมีนัยสำคัญ มีความสัมพันธ์ระดับต่ำ และมีทิศทางเดียวกัน

นฤพล รัตนวิบูลย์ลาภ (2564) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การยอมรับเทคโนโลยีและการตัดสินใจใช้แอปพลิเคชันแพลตฟอร์มเทรดสกุลเงินดิจิทัล (คริปโตเคอร์เรนซี) ของนักลงทุน First Jobber มีเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ โดยมีกลุ่มตัวอย่าง คือ นักลงทุน First Jobber ที่มีอายุ 22-25 ปี (NCB, 2563) อาศัยในเขตกรุงเทพมหานคร และเคยใช้แอปพลิเคชันแพลตฟอร์มเทรดสกุลเงินดิจิทัล (คริปโตเคอร์เรนซี) มาอย่างน้อย 6 เดือน จำนวน 384 คน ผลการศึกษาพบว่า การยอมรับด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ (Perceived usefulness) มีผลต่อการตัดสินใจใช้แอปพลิเคชันแพลตฟอร์มเทรดสกุลเงินดิจิทัล (คริปโตเคอร์เรนซี) ของนักลงทุน First Jobber และการยอมรับด้านความง่ายในการใช้งาน (Perceived ease of use) มีผลต่อการตัดสินใจใช้แอปพลิเคชันแพลตฟอร์มเทรดสกุลเงินดิจิทัล (คริปโตเคอร์เรนซี) ของนักลงทุน First Jobber อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

พิรพงศ์ กนกเลิศวงศ์ (2564) ได้ทำการวิจัยเรื่อง เงินดิจิทัลกับเสถียรภาพทางการเงินสู่ระบบเศรษฐกิจประเทศไทย เพื่อศึกษาแนวโน้มความเป็นไปได้ของเงินดิจิทัลและปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้เงินดิจิทัลในประเทศไทย โดยได้สัมภาษณ์เชิงลึก ผู้บริหารจำนวน 20 ท่าน จากการศึกษาพบว่า เงินดิจิทัลในประเทศไทยมีแนวโน้มได้รับการยอมรับมากขึ้นเรื่อย ๆ ในอนาคต ร้อยละ 85 มีความเห็นตรงมากที่สุด ที่เหลือ 15% ไม่เห็นด้วย ซึ่งจำแนกสาเหตุได้ 5 ข้อ ดังนี้ ประการแรกคือ นวัตกรรมทางเทคโนโลยีที่เรียกว่า “Blockchain” ซึ่งมีความล้ำสมัยมากที่นำไปสู่นวัตกรรมทางการเงินบริหารจัดการทางการเงินในแนวทางใหม่ ประการที่สอง เนื่องจากระบบธนาคารไม่สามารถตอบสนองความต้องการทางการเงิน ในยุคปัจจุบันได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประการที่สาม เนื่องจากธนาคารมีการบริหารแบบรวมศูนย์ ประการที่สี่ เพราะค่าความผันผวนของค่าเงินแต่ละสกุล สุดท้ายประการที่ห้าเพราะความต้องการในการประสิทธิภาพทางการเงินให้สามารถทำธุรกรรมทางการเงินให้สะดวกรวดเร็วมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับที่จะใช้เงินดิจิทัลในประเทศไทย คือ ความน่าเชื่อถือของบริษัทผู้ออกเหรียญ, ความผันผวนของราคา, ผลตอบแทนของการถือครอง, และความปลอดภัยของระบบ

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้วิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) และใช้วิธีการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม (Questionnaire)

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

สมาชิกกลุ่มเฟซบุ๊กชื่อ “Bitcoin Crypto Thailand” ที่มีจำนวนสมาชิก 609.7K คน โดยเป็นกลุ่มคนที่เคยใช้แอปพลิเคชันบนแพลตฟอร์มเทรดสกุลเงินดิจิทัล (คริปโตเคอร์เรนซี) มาแล้ว และจำนวนประชากรของกลุ่มนี้มีจำนวนเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง และมีความหลากหลายทางกายภาพอันจะทำให้การวิจัยครั้งนี้ได้ข้อมูลที่หลากหลาย ผู้วิจัยได้เลือกใช้สมการคำนวณการกำหนดกลุ่มตัวอย่างของ ทาโร่ ยามาเน่ ซึ่งจะนำมาศึกษาในวิจัยครั้งนี้ 400 คน

การสุ่มตัวอย่าง (Sampling)

การวิธีเลือกสุ่มตัวอย่างจะใช้แบบตามสะดวก (Convenience Sampling) เก็บข้อมูลจะใช้แบบสอบถามออนไลน์ ซึ่งจะส่งผ่านลิงก์กูเกิ้ลฟอร์มไปยังกลุ่มเฟซบุ๊กภายในกลุ่ม “Bitcoin Crypto Thailand”

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามออนไลน์โดยแบ่งเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วน 1 แบบสอบถามลักษณะทางประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน ลักษณะคำถามเป็นปลายปิด มีคำถามทั้งหมด 5 ข้อ

ส่วนที่ 2 ปัจจัยเสริมที่มีผลต่อการเลือกใช้แอปพลิเคชัน ประกอบด้วย 5 ด้าน คือ ด้านการรับรู้ผลประโยชน์, ด้านระดับความเสี่ยง, ด้านโปรโมชัน, ด้านสภาพคล่อง และด้านบริการลูกค้า โดยใช้มาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ของลิเคิร์ท (Likert Scale) มีการแบ่งคำตอบออกเป็น 5 ระดับ โดยมีเกณฑ์ ดังนี้ เห็นด้วยมากที่สุด, เห็นด้วยมาก, เห็นด้วยปานกลาง, เห็นด้วยน้อย, เห็นด้วยน้อยที่สุด ซึ่งมีทั้งหมด 23 คำถาม

การตรวจคุณภาพของเครื่องมือ

การทดสอบโดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient)

ผู้วิจัยหาค่าความเชื่อมั่นโดยค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค ซึ่งคำถามทุกด้านมีค่ามากกว่า 0.7 ถือได้ว่าแบบสอบถามนั้นมีความน่าเชื่อถือ

การทดสอบโดยพิจารณาจากค่าอำนาจจำแนกรายข้อ (Corrected Item – Total Correlation)

ผู้วิจัยได้ ทำการหาค่าอำนาจจำแนกรายข้อพบว่า ค่าอำนาจจำแนกรายข้อมีค่ามากกว่า 0.30 ขึ้นไป จึงถือว่าแบบสอบถามมีความน่าเชื่อถือ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยใช้การรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม จำนวน 400 ชุด ซึ่งผู้วิจัยสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling) คือการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามออนไลน์ โดยจะทำการส่ง ลิงค์กูเกิ้ลฟอร์มไปยังกลุ่มเฟซบุ๊ก “Bitcoin Crypto Thailand”

การวิเคราะห์ข้อมูล

ทำการประมวลผลวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การหาค่าร้อยละ (Percentage)
2. ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)
3. การหาค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)

ผลวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ส่วนที่ 1 ของผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 400 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 249 คน คิดเป็นร้อยละ 62.25 และ เพศชาย จำนวน 151 คน คิดเป็นร้อยละ 37.5 ส่วนใหญ่มีอายุ 21-30 ปี จำนวน 207 คน คิดเป็นร้อยละ 51.75 รองลงมาอายุ 31-40 ปี ซึ่งมีจำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 30.75, อายุไม่เกิน 20 ปี ซึ่งมีจำนวน 207 คน คิดเป็นร้อยละ 13.25 และ 41 ปีขึ้นไป ซึ่งมีจำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 4.25 ตามลำดับ ส่วนใหญ่จบการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 326 คน คิดเป็นร้อยละ 81.50 รองลงมาเป็นผู้จบการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 13.25 และมีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีจำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 5.25 ตามลำดับ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเป็นพนักงานเอกชน มีจำนวน 211 คน คิดเป็นร้อยละ 52.75 รองลงมาอายุ คือ อาชีพนักเรียน/นักศึกษา มีจำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 30.25 , ข้าราชการ จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 6.00 , พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 3.75, รับจ้างอิสระ จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.50 , อื่น ๆ จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 4.25 และเจ้าของธุรกิจ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.5 ตามลำดับ ส่วนใหญ่รายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ที่ 15,001-30,000 บาท จำนวน 181 คน คิดเป็นร้อยละ 45.25 รองลงมารายได้ 30,001 – 50,000 บาท จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ รายได้ไม่เกิน 15,000 บาท จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 26.00, รายได้ 50,001 – 80,000 บาท จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 6.50 และ รายได้ 80,001 บาทขึ้นไป จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 3.75 ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ส่วนที่ 2 ปัจจัยการเลือกใช้แอปพลิเคชันของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 400 คนโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาทางด้าน พบว่า ด้านที่อยู่ในระดับมากที่สุด คือ ด้านบริการลูกค้า ด้านระดับสภาพคล่อง และด้านระดับความเสี่ยง ตามลำดับ และด้านที่อยู่ในระดับมาก คือ ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับ และด้านโปรโมชั่น ตามลำดับ

สรุปผลการวิจัย

ปัจจัยส่วนบุคคล

มีผู้ที่ตอบแบบสอบถาม จากจำนวนทั้งหมด 400 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีจำนวน 249 คน คิดเป็นร้อยละ 62.25 รองลงมาได้แก่เพศชาย มีจำนวน 151 คน คิดเป็นร้อยละ 37.5 ส่วนใหญ่อายุ 21-30 ปี มีจำนวน 207 คน คิดเป็นร้อยละ 51.75 รองลงมา อายุ 31-40 ปี มีจำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 30.75, อายุไม่เกิน 20 ปี มีจำนวน 207 คน คิดเป็นร้อยละ 13.25 และ 41 ปีขึ้นไป มีจำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 4.25 ตามลำดับ ส่วนใหญ่จบปริญญาตรี จำนวน 326 คน คิดเป็นร้อยละ 81.50 รองลงมา เป็นผู้จบต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 13.25 และ มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 5.25 ตามลำดับ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเป็นพนักงานเอกชน จำนวน 211 คน คิดเป็นร้อยละ 52.75 รองลงมาเป็น นักเรียน/นักศึกษา จำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 30.25 , ข้าราชการ จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 6.00 , พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 3.75, รับจ้างอิสระ จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.50 , อื่น ๆ จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 4.25 และ เจ้าของธุรกิจ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.5 ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ที่ 15,001-30,000 บาท มีจำนวน 181 คน คิดเป็นร้อยละ 45.25 รองลงมามีรายได้ 30,001 – 50,000 บาท จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ รายได้ไม่เกิน 15,000 บาท จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 26.00, รายได้

50,001 – 80,000 บาท จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 6.50 และ รายได้ 80,001 บาทขึ้นไป จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 3.75 ตามลำดับ

ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้แอปพลิเคชันซื้อขายคริปโตเคอร์เรนซีของลูกค้ายที่เป็นสมาชิกกลุ่มเฟซบุ๊ก “Bitcoin Crypto Thailand”

ด้านการรับรู้ประโยชน์

พบว่าปัจจัยที่มีผลการเลือกใช้แอปพลิเคชันซื้อขายคริปโตเคอร์เรนซีของลูกค้ายที่เป็นสมาชิกกลุ่มเฟซบุ๊ก “Bitcoin Crypto Thailand” จำแนกตามรายด้านและรายข้อ : ด้านการรับรู้ประโยชน์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่อยู่ในระดับมากที่สุด คือ การที่แอปพลิเคชันมีเหรียญให้เลือกหลากหลาย และข้อที่อยู่ในระดับมาก คือ แอปพลิเคชันมีขั้นตอนไม่ยุ่งยาก ช่วยลดเวลาการทำธุรกรรม คือ ทำไวและประหยัดเวลา เป็นตัวช่วยในการลงทุนเพื่อพัฒนาฐานะทางการเงินและสามารถทำอะไรได้ ตามลำดับ

ด้านระดับความเสี่ยง

พบว่าปัจจัยที่มีผลการเลือกใช้แอปพลิเคชันซื้อขายคริปโตเคอร์เรนซีของลูกค้ายที่เป็นสมาชิกกลุ่มเฟซบุ๊ก “Bitcoin Crypto Thailand” จำแนกตามรายด้านและรายข้อ : ด้านระดับความเสี่ยง โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่อยู่ในระดับมากที่สุด คือ ระบบมีความเสถียร การใช้หลายแอปในการซื้อขายช่วยลดความเสี่ยงการลงทุน และมีความปลอดภัยสูง กล่าวคือ มีการเข้ารหัส 2FA Authenticator ตามลำดับ และข้อที่อยู่ในระดับมาก คือ แอปพลิเคชันที่ได้รับการรับรองจากรัฐบาลหรือ กสท. และเลือกแอปฯที่มีเหรียญให้ซื้อขายเยอะ

ด้านโปรโมชัน

พบว่าปัจจัยที่มีผลการเลือกใช้แอปพลิเคชันซื้อขายคริปโตเคอร์เรนซีของลูกค้ายที่เป็นสมาชิกกลุ่มเฟซบุ๊ก “Bitcoin Crypto Thailand” จำแนกตามรายด้านและรายข้อ : ด้านโปรโมชัน โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่อยู่ในระดับมากที่สุด คือ การเรียกเก็บค่าธรรมเนียมน้อย และข้อที่อยู่ในระดับมาก คือ การโฆษณาและประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อ การมีกิจกรรมและการแจกของรางวัลหรือของขวัญ และการปรากฏตัวบนสื่อ ตามลำดับ

ด้านระดับสภาพคล่อง

พบว่าปัจจัยที่มีผลการเลือกใช้แอปพลิเคชันซื้อขายคริปโตเคอร์เรนซีของลูกค้ายที่เป็นสมาชิกกลุ่มเฟซบุ๊ก “Bitcoin Crypto Thailand” จำแนกตามรายด้านและรายข้อ : ด้านระดับสภาพคล่อง โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่อยู่ในระดับมากที่สุด คือ แอปฯมีความเสถียรในการใช้งาน เลือกใช้แอปฯที่เปลี่ยนเป็นเงินสดไว มีราคาเหรียญดิจิทัลเหมาะสม และ บริษัทที่มีสภาพคล่องทางการเงิน ตามลำดับ

ด้านบริการลูกค้า

พบว่าปัจจัยที่มีผลการเลือกใช้แอปพลิเคชันซื้อขายคริปโตเคอร์เรนซีของลูกค้าที่เป็นสมาชิกกลุ่มเฟซบุ๊ก “Bitcoin Crypto Thailand” จำแนกตามรายด้านและรายข้อ : ด้านบริการลูกค้า โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่อยู่ในระดับมากที่สุด คือ เลือกแอปฯที่ช่วยเหลือทันท่วงที คืนเงินให้ลูกค้าเมื่อเกิดการผิดพลาดจากระบบ มีฝ่ายบริการลูกค้าภาษาถิ่น มีการปรับปรุงตามคำแนะนำ และมี chat bot คอยช่วยเหลือ ตามลำดับ

อภิปรายผล

1. ด้านการรับรู้ประโยชน์

ความคิดเห็นในการเลือกใช้แอปพลิเคชันซื้อขายคริปโตเคอร์เรนซีของลูกค้าที่เป็นสมาชิกกลุ่มเฟซบุ๊ก “Bitcoin Crypto Thailand” โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่อยู่ในระดับมากที่สุด คือ การที่มีเหรียญหลากหลาย และข้อที่อยู่ในระดับมาก คือ แอปพลิเคชันมีขั้นตอนไม่ยุ่งยาก ช่วยลดเวลาการทำธุรกรรมคือทำไว ช่วยในการลงทุนพัฒนาฐานะทางการเงินและทำกำไรได้ดี ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นฤพล รัตนวิบูลย์ลาภ (2564) ศึกษาเรื่อง การยอมรับเทคโนโลยีและการตัดสินใจใช้แอปพลิเคชันแพลตฟอร์มสกุลเงินดิจิทัล (คริปโตเคอร์เรนซี) ของนักลงทุน First Jobber ผลการศึกษาพบว่า การยอมรับด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ (Perceived usefulness) และการยอมรับด้านความง่ายในการใช้งาน (Perceived ease of use) มีผลต่อการตัดสินใจใช้แอปพลิเคชันแพลตฟอร์มเทรดสกุลเงินดิจิทัล ของนักลงทุน First Jobber

2. ด้านระดับความเสี่ยง

ความคิดเห็นในการเลือกใช้แอปพลิเคชันซื้อขายคริปโตเคอร์เรนซีของลูกค้าที่เป็นสมาชิกกลุ่มเฟซบุ๊ก “Bitcoin Crypto Thailand” โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่อยู่ในระดับมากที่สุด คือ ระบบมีความเสถียร การใช้หลายแอปช่วยลดความเสี่ยงการลงทุน และมีความปลอดภัยสูงคือมีการเข้ารหัส 2FA Authenticator ตามลำดับ ซึ่ง ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปรรณนาอารี มุฮัมหมัดอัับโกลเลาะห์ (2563) ศึกษาเรื่อง การยอมรับเทคโนโลยีพฤติกรรมผู้บริโภคออนไลน์และการรับรู้ความเสี่ยงที่มีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจใช้สกุลเงินดิจิทัลของผู้บริโภคในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร ในข้อสรุปข้อ (4. การรับรู้ความเสี่ยงมีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจใช้สกุลเงินดิจิทัลของผู้บริโภคมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 มีความสัมพันธ์ระดับต่ำและมีทิศทางเดียวกัน)

3. ด้านโปรโมชัน

ความคิดเห็นในการเลือกใช้แอปพลิเคชันซื้อขายคริปโตเคอร์เรนซีของลูกค้าที่เป็นสมาชิกกลุ่มเฟซบุ๊ก “Bitcoin Crypto Thailand” โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่อยู่ในระดับมากที่สุด คือ การเรียกเก็บค่าธรรมเนียมน้อย และข้อที่อยู่ในระดับมาก คือ การโฆษณาและประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นูรียา เหลี่ยมปาน (2557) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความตั้งใจในการใช้งานแอปวางแผนการเงินส่วนบุคคลบนสมาร์ทโฟน ผลจากการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้าน การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน, การมองโลกในแง่ดีเกี่ยวกับเทคโนโลยี, การรับรู้ประโยชน์, และ อิทธิพลทางสังคม ส่งผลต่อความตั้งใจในการใช้งานแอปวางแผนการเงินส่วนบุคคลอย่างมีนัยสำคัญ

4. ด้านระดับสภาพคล่อง

ความคิดเห็นในการเลือกใช้ออปพลิเคชันซื้อขายคริปโตเคอร์เรนซีของลูกค้ายที่เป็นสมาชิกกลุ่มเฟซบุ๊ก “Bitcoin Crypto Thailand” โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่อยู่ในระดับมากที่สุด คือ แอปฯมีความเสถียรในการใช้งาน เลือกใช้ออปฯที่เปลี่ยนเป็นเงินสดไว มีราคาเหรียญดิจิทัลเหมาะสม และ บริษัทที่มีสภาพคล่องทางการเงิน ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ **พีรพงศ์ กนกเลิศวงศ์ (2564)** ศึกษาเรื่องเงินดิจิทัลกับเสถียรภาพทางการเงินสู่ระบบเศรษฐกิจประเทศไทย ผลการวิจัยพบว่า เงินดิจิทัลในประเทศไทยมีแนวโน้มได้รับการยอมรับมากขึ้นเรื่อย ๆ ในอนาคต ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับที่จะใช้เงินดิจิทัลในประเทศไทย คือ ความน่าเชื่อถือของบริษัทผู้ออกเหรียญ, ความผันผวนของราคา, ผลตอบแทนของการถือครอง, และ ความปลอดภัยของระบบ

5. ด้านบริการลูกค้า

ความคิดเห็นในการเลือกใช้ออปพลิเคชันซื้อขายคริปโตเคอร์เรนซีของลูกค้ายที่เป็นสมาชิกกลุ่มเฟซบุ๊ก “Bitcoin Crypto Thailand” โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่อยู่ในระดับมากที่สุด คือ เลือกแอปฯที่ช่วยเหลือทันทั่วถึง ที่คืนเงินให้ลูกค้าเมื่อเกิดการผิดพลาดจากระบบ มีฝ่ายบริการลูกค้าภาษาถิ่น ซึ่งสอดคล้องกับ **เกียรติกมล เทียนธรรมชาติ (2561)** ศึกษาเรื่องอิทธิพลต่อการตัดสินใจยอมรับใช้เงินดิจิทัล (บิทคอยน์) ของผู้บริโภคกลุ่ม Millennials ในกรุงเทพมหานคร จากผลการวิจัยพบว่าตัวแปรอิสระ ได้แก่ ด้านความง่ายในการใช้งาน ด้านประโยชน์ในงานใช้งาน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน ด้านผลกระทบเครือข่าย มีความสัมพันธ์ต่อการยอมรับใช้เงินดิจิทัล

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

จากผลการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการการเลือกใช้ออปพลิเคชันซื้อขายคริปโตเคอร์เรนซีของลูกค้ายที่เป็นสมาชิกกลุ่มเฟซบุ๊ก “Bitcoin Crypto Thailand” สรุปข้อเสนอแนะดังนี้

1. ด้านการรับรู้ประโยชน์ พบว่า โดยภาพรวมความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก

สิ่งที่ต้องปรับปรุง คือ แอปฯควรเพิ่มเหรียญหลากหลายให้นักลงทุนทำการเทรดให้มากขึ้น เพื่อดึงดูดลูกค้ามาใช้ และ มีการเปิดรับความคิดเห็น ข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการแอปฯ โดยมีการทำผลสำรวจออกมาสม่ำเสมอและปรับปรุงตามคำแนะนำของลูกค้า เนื่องจากผู้ใช้เป็นผู้ที่เห็นถึงปัญหา

2. ด้านระดับความเสี่ยง พบว่า โดยภาพรวมความคิดเห็น อยู่ในระดับมากที่สุด

สิ่งที่ต้องปรับปรุง คือ นักพัฒนาควรพัฒนา/อัปเดตระบบให้ทันต่อเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงไป เพื่อให้แอปพลิเคชันมีความปลอดภัยและเสถียร รวมถึงการจัดการแข่งขัน Hack ระบบความปลอดภัย เพื่อทราบจุดบกพร่องและนำมาปรับปรุงแก้ไข และการใช้แอปฯหลากหลายช่วยความเสี่ยงของการลงทุน กล่าวคือ ดังนั้นควรมีตัวเลือกเหรียญให้เยอะ และพัฒนาความปลอดภัย

3. ด้านระดับโปรโมชัน พบว่า โดยภาพรวมความคิดเห็น อยู่ในระดับมาก

สิ่งที่ต้องปรับปรุง คือ ควรมีการจัดโปรโมชันลดค่าธรรมเนียม หรือ campaign ในบางเหรียญที่อยากโปรโมท โดยเราสามารถเพิ่มรายได้จากส่วนอื่นแทน เช่น การโฆษณาภายในแอป และควรเลือกจ้าง Influencer ที่มีความน่าเชื่อถือทางด้านการลงทุน ควรเป็นบุคคลที่ให้ความรู้เรื่องการลงทุนได้ดีทางด้านคริปโตเคอร์เรนซีเพื่อดึงดูดลูกค้า

4. ด้านระดับสภาพคล่อง พบว่า โดยภาพรวมความคิดเห็น อยู่ในระดับมากที่สุด

สิ่งที่ต้องปรับปรุง คือ นักพัฒนาควรปรับปรุงแอปพลิเคชัน อีพเพทเวอร์ชัน และเพิ่มคลังเก็บข้อมูลเพื่อความไวของระบบ และการนำเทคโนโลยีที่ช่วยในการตรวจสอบการชำระ-จ่าย ชื่อขายที่มีความรวดเร็ว เพื่อลดระยะรอคอยของลูกค้าในการรับเงินเข้าบัญชีส่วนตัว

5. ด้านบริการลูกค้า พบว่า โดยภาพรวมความคิดเห็น อยู่ในระดับมากที่สุด

สิ่งที่ต้องปรับปรุง คือ มี call center ที่ถูกฝึกฝนมาเพื่อช่วยเหลือ โดยพนักงานต้องได้รับการอบรมเพื่อทำงานกระบวนการ และรับทราบนโยบายของบริษัทเพื่อการทำงานที่คล่องตัวและรวดเร็ว และควรนำเทคโนโลยีที่ช่วยในการตรวจสอบ bug เพื่อปรับปรุงและพัฒนาคลังจัดเก็บข้อมูล เพื่อป้องกันแอปพลิเคชันระงับการใช้งานชั่วคราว

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. การวิจัยครั้งนี้ศึกษาปัจจัยที่มีผลการเลือกใช้อุปกรณ์ชื่อขายคริปโตเคอร์เรนซีของลูกค้าที่เป็นสมาชิกกลุ่มเฟซบุ๊ก “Bitcoin Crypto Thailand” เพียงแห่งเดียวเท่านั้น ไม่ใช่ว่าภาพรวมผู้ใช้แอปพลิเคชันทั้งหมด จึงควรศึกษาในกลุ่มอื่นด้วย เพื่อดูภาพรวม
2. เพิ่มปัจจัยด้านอื่นในการศึกษาปัจจัยที่มีผลการเลือกใช้อุปกรณ์ชื่อขายคริปโตเคอร์เรนซี เช่น ปัจจัยทางเศรษฐกิจ
3. ควรศึกษาเกี่ยวกับประสบการณ์ของคนทีลงในคริปโตเคอร์เรนซีด้วย

เอกสารอ้างอิง

- เกียรติกร เทียนธรรมชาติ. (2561). อิทธิพลต่อการตัดสินใจยอมรับใช้เงินดิจิทัล (บิทคอยน์) ของ ผู้บริโภคกลุ่ม Millennials ในกรุงเทพมหานคร. (สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, ปทุมธานี).
- นฤพล รัตนวิบูลย์ลาภ. (2564). การยอมรับเทคโนโลยีและการตัดสินใจใช้แอปพลิเคชันแพลตฟอร์มเทรดสกุลเงินดิจิทัล (คริปโตเคอร์เรนซี) ของนักลงทุน First Jobber. (สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยมหิดล, กรุงเทพมหานคร).
- นุริยา เหลี่ยมปาน. (2557). ความตั้งใจในการใช้งานแอปวางแผนการเงินส่วนบุคคลบนสมาร์ตโฟน : ผลกระทบของความพร้อมด้านเทคโนโลยี ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี และอิทธิพลทางสังคม. (สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยมหิดล, กรุงเทพมหานคร).
- ปรารภนาอริ ภูมิหมัดอับโกลเลซ. (2563). การยอมรับเทคโนโลยีพฤติกรรมผู้บริโภคออนไลน์และการรับรู้ความเสี่ยงที่มีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจใช้สกุลเงินดิจิทัลของผู้บริโภคในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร (สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, กรุงเทพฯ).

พิรพงษ์ กนกเลิศวงศ์. (2564) เงินดิจิทัลกับเสถียรภาพทางการเงินสู่ระบบเศรษฐกิจประเทศไทย. วารสารเครือข่ายส่งเสริมการวิจัยทางมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์.

เพชร ชุมทรัพย์.2544.หลักการลงทุน.พิมพ์ครั้งที่ 12 กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ยศกร ละมัยสะอาด. (2012). เทคโนโลยีสารสนเทศกับแนวโน้มโลก. สืบค้น 15 สิงหาคม 2565. จาก <https://www.gotoknow.org/posts/31370>

ราชบัณฑิตยสถาน. (2545). พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525.กรุงเทพฯ: อักษรเจริญพัฒน์.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2548). การวิจัยธุรกิจ: ฉบับปรับปรุงใหม่. กรุงเทพฯ: บริษัทธรรมสาร จำกัด.

สิทธิโชค วรรณสันติกุล. (2530). จิตวิทยาการบริหารองค์การ. กรุงเทพฯ : อักษรบัณฑิต.

สมใจ ฟองธิวงศ์ และ กนกวรรณ จันทร์เจริญชัย. (2562). นวัตกรรมและเทคโนโลยีทางการเงินในสกุลดิจิทัล ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร.สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, กรุงเทพมหานคร
 อลิสา ชีระศักดิ์ดาพงษ์. (2559). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้งาน Bitcoin.(วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์).

Davis, F.D.,Bagozzi F.D. & Warshaw. (1989). User acceptance of computer technology, 98-1003.

Davis,F.D. (1989) Perceived usefulness, perceive each of uses of information technology. MIS Quaterly, 319-340.