

**พฤติกรรมตามแบบแผนและการยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้
ระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ของ Generation X ในกรุงเทพมหานคร**

**Planned behavior and Technology Adoption Influencing
To Decision Of Generation X in Bangkok Using ePayment**

พัทธพล ดำรงเอกอรุณ

สาขาการตลาด โครงการบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (Saturday Program) รุ่นที่ 18 มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ผู้รับผิดชอบบทความ

Pattapol Damrongekaroon

E-mail: 6314060140@rumail.ru.ac.th, Pattapol134@outlook.com

MASTER OF BUSINESS ADMINISTRATION PROGRAM IN MARKETING

RAMKHAMHAENG UNIVERSITY

COTRESPONDING AUTHOR

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่อง พฤติกรรมตามแบบแผนและการยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้ระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ของ Generation X ในกรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์

- 1) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้ระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ของ Generation X
- 2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้ระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ของ Generation X

ในกรุงเทพมหานครจำแนกตามบุคคล 3) เพื่อศึกษาพฤติกรรมตามแบบแผนและการยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้ระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ของ Generation X ในกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้ที่เคยใช้บริการระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ Generation X ในกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน ใช้วิธีการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่าง ด้วยสูตรการคำนวณของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) และได้ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญหรือสะดวก (Convenience Sampling)

ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา อาชีพ ระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ที่แตกต่างกันส่งผลให้การตัดสินใจใช้ระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 พฤติกรรมตามแบบแผนและการยอมรับเทคโนโลยี คือ ด้านทัศนคติต่อพฤติกรรม ด้านการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง ด้านการรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรม ด้านความตั้งใจใช้ ด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน ด้านการรับรู้ประโยชน์ที่เกิดจากการใช้งาน มีผลต่อการตัดสินใจใช้ระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ของ Generation X ในกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทำให้ตัวแปรทั้ง 6 ตัวนี้สามารถอธิบายความแปรปรวนของ การตัดสินใจใช้ระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ของ Generation X ในกรุงเทพมหานคร ได้ร้อยละ 68.7 หรือมีอำนาจพยากรณ์ร้อยละ 68.7 และมีค่าความคลาดเคลื่อนของการพยากรณ์ที่ ± 0.175

คำสำคัญ: พฤติกรรมตามแบบแผน, การยอมรับเทคโนโลยี, การตัดสินใจซื้อ, Generation X

ABSTRACT

The goals of this research are to study factors affecting Gen X's decision to use e-Payment and to study factors affecting Gen X in Bangkok decide to use e-Payment as well as to study planned behavior and technology adoption influencing to a decision of Gen X in Bangkok using e-Payment.

400 of Gen Xers in Bangkok who have used the e-Payment system are representative sample. Using the method of calculating sample size by Taro Yamane and the method of Convenience Sampling. The result showed that a variation of personal factors particular as gender, education level, career, and salary effecting to different decision of e-Payment system with statistical significance level at 0.05. Planned behavior and technology adoption are separated to 6 phases of Behavioral attitude, Subjective norm, Perceived Behavioral Control, Behavioral Intention, Perceived ease of use (PEOU) and Perceived Usefulness consequently influencing to Gen X in Bangkok deciding use e-Payment with statistical significance level at 0.05 and these meaning to the variance of decision making is 68.7 or predictive power is at 68.7 and the prediction error is ± 0.175

Keywords: Planned behavior, Technology adoption, Purchase decision

บทนำ

ท่ามกลางสภาพแวดล้อมในปัจจุบันที่ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารได้เข้ามามีบทบาทใน ชีวิตประจำวันของมนุษย์ในหลากหลายด้าน ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีมีบทบาทสำคัญเพิ่มขึ้นต่อการดำเนินชีวิตของผู้คน โดยเฉพาะลักษณะการทำธุรกรรมทางการเงินจึงเปลี่ยนแปลงไปจากเดิม โดยมีการทำธุรกรรมผ่านช่องทางออนไลน์กันมากขึ้น ดังนั้น ด้วยการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมและเศรษฐกิจในปัจจุบัน ส่งผลให้ประเทศไทยจำเป็นต้องมีความพร้อมและปรับตัวให้ทันกับทุกๆการเปลี่ยนแปลง จะเห็นได้ว่าทั้งภาครัฐและภาคเอกชนต่างตื่นตัวและมีการนำมาเทคโนโลยีทางการเงินมาใช้กันมากยิ่งขึ้น มีปรับใช้กับทุกภาคส่วนขององค์กรจนถึงกระบวนการส่งมอบให้ลูกค้า ด้วยเหตุนี้ทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษา พฤติกรรมตามแบบแผนและการยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้ระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ของ Generation X ในกรุงเทพมหานคร

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้ระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ของ Generation X ในกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาปัจจัยพฤติกรรมตามแบบแผนและการยอมรับเทคโนโลยี ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้ระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ของ Generation X ในกรุงเทพมหานคร

ขอบเขตการวิจัย

1. ขอบเขตประเภทการศึกษา คือ การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูล
2. ขอบเขตด้านเนื้อหา คือ ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล ทฤษฎีพฤติกรรมตามแบบแผน ทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี ตัวแปรตาม ได้แก่ การตัดสินใจใช้ระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ของ Generation X

3. ขอบเขตด้านประชากร คือ กลุ่มคน Generation X ในกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อรับรู้ถึงการตัดสินใจใช้ระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ของ Generation X ในกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อทราบปัจจัยพฤติกรรมตามแบบแผนและการยอมรับเทคโนโลยี ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้ระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ของ Generation X ในกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน ทำให้การตัดสินใจใช้ระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ของ Generation X ในกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน
2. พฤติกรรมตามแบบแผนและการยอมรับเทคโนโลยี ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้ระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ของ Generation X ในกรุงเทพมหานคร

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

ทฤษฎีพฤติกรรมตามแบบแผน

ทฤษฎีที่ใช้ทำนายพฤติกรรมส่วนบุคคล และช่วยให้เข้าใจถึงพฤติกรรมของบุคคลนั้นๆ โดยได้รับการพัฒนามาจากทฤษฎีการกระทำด้วยเหตุผล โดยมีแนวความคิดที่ว่ามนุษย์เป็นผู้ที่มีเหตุผล และใช้ข้อมูลอย่างเป็นระบบ ดังนั้นพฤติกรรมที่เกิดขึ้นจริง เป็นพฤติกรรมที่มีเหตุผล (Ajzen & Fishbein, 1980)

ความตั้งใจแสดงพฤติกรรมส่งผลต่อพฤติกรรมของมนุษย์ และสิ่งที่ส่งผลต่อความตั้งใจแสดงพฤติกรรม ประกอบไปด้วยปัจจัยหลัก 3 ประการ คือ 1. ทักษะคดีที่มีต่อพฤติกรรม 2. บรรทัดฐานของบุคคลเกี่ยวกับพฤติกรรม และ 3. การรับรู้ถึงการควบคุมพฤติกรรมของตนเองในการแสดงพฤติกรรม โดยทั้ง 3 ปัจจัยเกิดจากความเชื่อที่ถูกชี้นำ 3 ประการ 1. ความเชื่อ เกี่ยวกับพฤติกรรม 2. ความเชื่อเกี่ยวกับกลุ่มอ้างอิง และ 3. ความเชื่อเกี่ยวกับความสามารถในการควบคุม (วิวัฒน์ จันทร์กิ่งทอง, 2557)

ทฤษฎีเกี่ยวกับแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี

การยอมรับเทคโนโลยี ที่อธิบายว่า การที่บุคคลใดบุคคลหนึ่งได้แสดงพฤติกรรมออกมานั้น ต้องมีเหตุผลในการกระทำนั้น ซึ่งได้ตรงกับทฤษฎีการกระทำแบบมีเหตุผล พัฒนามาเป็นแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี โดยพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีขึ้นอยู่กับ การตัดสินใจหรือความตั้งใจใช้ การรับรู้ประโยชน์จากการใช้งาน และการรับรู้ความง่ายต่อการใช้งาน (Davis, 1989)

การยอมรับเทคโนโลยี เป็นปัจจัยหลักของการใช้งานเทคโนโลยี และดำเนินชีวิตอยู่กับการใช้เทคโนโลยีในชีวิตประจำวันทำให้เกิดประสบการณ์ ความรู้ ทักษะ และความต้องการการใช้งานของเทคโนโลยี (ศศิพร เหมือนศรีชัย, 2555)

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการตัดสินใจซื้อ

การตัดสินใจ (Decision) คือ การตัดสินใจเลือกสิ่งใดสิ่งหนึ่งโดยเลือกมาจากสิ่งที่มีหลายตัวเลือกหรือที่มีอยู่หลายอย่าง (Walters and C.G., 1987)

การตัดสินใจซื้อของผู้บริโภคส่วนหนึ่งเกิดจากปัจจัยของส่วนบุคคล คือ ทัศนคติส่วนบุคคลที่ขึ้นอยู่กับความต้องการนั้นๆ ยกตัวอย่างเช่น แรงจูงใจของผู้บริโภค บุคลิกภาพส่วนบุคคล ซึ่งเหตุผลดังกล่าว จะแสดงให้เห็นถึงถึงความต้องการของผู้บริโภค ทำให้เกิดทางเลือกในการตัดสินใจของทางเลือกนั้นๆ (Kotler P, 2000)

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ตัวแปรอิสระ (Independent Variable)

ปัจจัยส่วนบุคคล

- เพศ
- อายุ
- ระดับการศึกษา
- สถานภาพ
- อาชีพ
- ระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน

(Theory of Planned Behavior: TPB)

- ด้านทัศนคติต่อพฤติกรรม
- ด้านการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง
- ด้านการรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรม

ทฤษฎีเกี่ยวกับแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี

(Theory of Acceptance Model: TAM)

- ด้านความตั้งใจใช้
- ด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน
- ด้านการรับรู้ประโยชน์ที่เกิดจากการใช้

ตัวแปรตาม (Dependent Variable)

ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้ระบบการชำระ
เงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ของ Generation X

วิธีการดำเนินการวิจัย

การศึกษางานวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้ระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ของ Generation X ในกรุงเทพมหานคร ทั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยมีวิธีวิจัยในรูปแบบการสำรวจ (Survey Research) กับกลุ่มคน Generation X ในกรุงเทพมหานคร ซึ่งการเก็บข้อมูลจะใช้เครื่องมือที่เรียกว่าแบบสอบถาม (Questionnaire) กับกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้ ซึ่งการวิเคราะห์ข้อมูลที่เก็บรวบรวมมาได้นั้นจะเป็นการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยได้รับความอนุเคราะห์จากผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ตรวจสอบความถูกต้องและเที่ยงตรงเชิงแบบสอบถาม และเสนอแนะเพื่อปรับปรุงให้มีความสมบูรณ์มากขึ้น หลังจากตรวจสอบความถูกต้องและความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาเสร็จแล้ว ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปทดลองกับกลุ่มตัวอย่างของงานวิจัยจำนวน 30 คน เพื่อหาความเชื่อมั่น (Reliability) โคนการนำแบบสอบถามที่ผ่านการพิจารณาความถูกต้องและเที่ยงตรงของเนื้อหา (IOC) จากผู้เชี่ยวชาญ และหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาค (Cronbach's Alpha) ได้ค่าความเชื่อมั่นแบบสอบถามเท่ากับ 0.838 แปลว่า ข้อคำถามมีระดับความเชื่อมั่นสูง และสามารถนำไปเก็บข้อมูลได้

เทคนิคการวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามทั้งหมดแล้ว จึงได้นำข้อมูลนั้นมาประมวลผลด้วยการวิเคราะห์ ข้อมูลดังนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังต่อไปนี้

1.1 ใช้ค่าร้อยละ (Percentage) และค่าความถี่ (Frequency) กับตัวแปรที่มีระดับการวัดเชิงกลุ่ม ได้แก่ ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล เช่น เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ อาชีพ ระดับรายได้ต่อเดือน และอุปกรณ์ที่ใช้ในการทำธุรกรรม

1.2 ใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) กับตัวแปรที่มีระดับการวัดเชิงปริมาณ ได้แก่ ทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน ทฤษฎีเกี่ยวกับแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี

2. สถิติเชิงอนุมาน (Inference Statistics) ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังต่อไปนี้

2.1 ทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน และทฤษฎีเกี่ยวกับแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยีมีผลต่อการตัดสินใจใช้ระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ของ Generation X ในกรุงเทพมหานคร จำแนกตาม เพศ อายุ จะใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติการทดสอบ t-test

2.2 ทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน และทฤษฎีเกี่ยวกับแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยีมีผลต่อการตัดสินใจใช้ระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ของ Generation X ในกรุงเทพมหานคร จำแนกตาม ระดับการศึกษา สถานภาพ อาชีพ ระดับรายได้ต่อเดือน และอุปกรณ์ที่ใช้ในการทำธุรกรรม จะใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) หากพบความแตกต่างระหว่างตัวแปร จะนำไปสู่การเปรียบเทียบเป็นรายคู่โดยใช้วิธี LSD

2.3 ทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน ทฤษฎีเกี่ยวกับแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี และปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้ระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ จะใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติถดถอยพหุคูณ Multiple Regression Analysis

สรุปผลการวิจัยและอภิปรายผลการวิจัย

ตารางที่ 1 แสดงผลการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณของการตัดสินใจใช้ระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ของคน Generation X ในกรุงเทพมหานคร

Model	b	Std. Error	Beta	t	Sig.	F	Sig.
Constant	0.468	0.175		2.677	0.008*	143.472	0.000*
ด้านทัศนคติต่อพฤติกรรม	0.430	0.045	0.407	9.457	0.000*		
ด้านการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง	-0.062	0.019	-0.095	-3.290	0.001*		
ด้านการรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรม	0.101	0.037	0.106	2.744	0.006*		
ด้านความตั้งใจใช้	0.247	0.035	0.280	7.146	0.000*		
ด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน	0.065	0.032	0.071	2.014	0.045*		
ด้านการรับรู้ประโยชน์ที่เกิดจากการใช้งาน	0.133	0.045	0.119	2.953	0.003*		

$R = 0.829^a$, $R^2 = 0.687$, Adjusted R Square = 0.682, SEE = 0.335

*sig<0.05

จากตาราง 1 การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) พบว่า ตัวแปรอิสระปัจจัยด้านพฤติกรรมตามแผน และปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยี สามารถพยากรณ์การตัดสินใจใช้ระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ของคน Generation X ในกรุงเทพมหานครได้ทุกตัว โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยตัวแปรอิสระที่มีอำนาจพยากรณ์ดีที่สุดคือ ด้านทัศนคติต่อพฤติกรรม ซึ่งมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของการพยากรณ์เท่ากับ 0.430 รองลงมาคือ ด้านความตั้งใจใช้ มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของการพยากรณ์เท่ากับ 0.247 ด้านการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของการพยากรณ์เท่ากับ -0.062 ด้านการรับรู้ประโยชน์ที่เกิดจากการใช้งาน มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของการพยากรณ์เท่ากับ 0.133 ด้านการรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรม มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของการพยากรณ์เท่ากับ 0.101 และด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน มีค่า

สัมประสิทธิ์ถดถอยของการพยากรณ์เท่ากับ 0.065 รองลงมาตามลำดับ ตัวแปรทั้ง 6 ตัวนี้สามารถอธิบายความแปรปรวนของการตัดสินใจใช้ระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ของคน Generation X ในกรุงเทพมหานครได้ร้อยละ 68.7 หรือมีอำนาจพยากรณ์ร้อยละ 68.7 และมีค่าความคลาดเคลื่อนของการพยากรณ์ที่ ± 0.175

$$Y = 0.468 + 0.430 (\text{ด้านทัศนคติต่อพฤติกรรม}) + 0.247 (\text{ด้านความตั้งใจใช้}) + 0.133 (\text{ด้านการรับรู้ประโยชน์ที่เกิดจากการใช้งาน}) + 0.101 (\text{ด้านการรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรม}) + 0.065 (\text{ด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน}) - 0.062 (\text{ด้านการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง})$$

จากสมการข้างต้นจะเห็นได้ว่า

หากเพิ่มด้านทัศนคติต่อพฤติกรรม 1 หน่วย ในขณะที่ด้านอื่น ๆ คงที่ การตัดสินใจใช้ระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ของคน Generation X ในกรุงเทพมหานคร จะเพิ่มขึ้น 0.430 หน่วย

หากเพิ่มด้านความตั้งใจใช้ 1 หน่วย ในขณะที่ด้านอื่น ๆ คงที่ การตัดสินใจใช้ระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ของคน Generation X ในกรุงเทพมหานคร จะเพิ่มขึ้น 0.247 หน่วย

หากเพิ่มด้านการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง 1 หน่วย ในขณะที่ด้านอื่น ๆ คงที่ การตัดสินใจใช้ระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ของคน Generation X ในกรุงเทพมหานคร จะลดลง 0.062 หน่วย

หากเพิ่มด้านการรับรู้ประโยชน์ที่เกิดจากการใช้งาน 1 หน่วย ในขณะที่ด้านอื่น ๆ คงที่ การตัดสินใจใช้ระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ของคน Generation X ในกรุงเทพมหานคร จะเพิ่มขึ้น 0.133 หน่วย

หากเพิ่มด้านการรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรม 1 หน่วยในขณะที่ด้านอื่น ๆ คงที่ การตัดสินใจใช้ระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ของคน Generation X ในกรุงเทพมหานคร จะเพิ่มขึ้น 0.101 หน่วย

หากเพิ่มด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน 1 หน่วยในขณะที่ด้านอื่น ๆ คงที่ การตัดสินใจใช้ระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ของคน Generation X ในกรุงเทพมหานคร จะเพิ่มขึ้น 0.065 หน่วย

จากตารางข้างต้นผู้วิจัยได้ใช้การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ตัวแปรอิสระด้านทัศนคติต่อพฤติกรรม ด้านความตั้งใจใช้ด้านการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงด้านการรับรู้ประโยชน์ที่เกิดจากการใช้งาน ด้านการรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรม และด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน มีผลต่อการตัดสินใจใช้ระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ของคน Generation X ในกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรขยายขอบเขตของงานวิจัยให้กว้างขึ้นจากการวิจัยในครั้งนี้ โดยการเพิ่มกลุ่มตัวอย่าง เช่น การเก็บแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างในจังหวัดอื่นๆ ให้ครอบคลุมทั่วประเทศ เพื่อที่จะให้ครอบคลุมประชากรในประเทศไทยที่มีการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์
2. ควรเพิ่มวิธีการเก็บข้อมูลตัวอย่างจากกลุ่มตัวอย่าง เช่น การสัมภาษณ์แบบเจาะลึก เพื่อที่จะได้ข้อมูลที่แม่นยำในทางข้อมูลคำตอบของแบบสอบถาม และได้แลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับกลุ่มตัวอย่างในขณะที่ทำการเก็บข้อมูล

บรรณานุกรม

Davis, F.D., Bagozz & Warshaw,R. (1989). User acceptance of computer technology A comparision of two theoretical models. *Management Science*, 982-1003.

Ajzen& Fishbein. (1980). *Understanding attitudes and predicting social behavior*. Englewood Cliffs, N..J.: Prentice-Hall.

Philip Kotler. (2000). *Marketing Management*. New Jersey: Prentice-Hall.

Walters& C.G. (1987). *Consumer behavior*. RicharD.irwin: inc.

โอบนิธิ วชิราวุฒย์. (2561). การยอมรับเทคโนโลยีการชำระเงินผ่านระบบคิวอาร์โค้ด (QR Code). กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

กนกวรรณ บุญมีลาภ. (2560). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจและพฤติกรรมการใช้งานกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (E-WALLET) ของผู้บริโภค GENERATION X และ GENERATION Y. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

จิตญาดา แก้วแทน. (2557). ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่านอุปกรณ์สมาร์ตโฟน กรณีศึกษาในพื้นที่กรุงเทพมหานครและปทุมธานี. ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

ชิษณุพงศ์ สุกก่า. (2560). ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจซื้อสินค้าผ่านทางสื่อออนไลน์ของผู้บริโภคในอำเภอเมืองจังหวัดนครปฐม. นครปฐม: มหาวิทยาลัยศิลปากร.

ธัญญาณีย์ ศรีรอบรู้. (2563). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้บริการชำระเงินผ่านสมาร์ตโฟนของผู้บริโภค. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

ธัญรดา ธนสารโสภณ. (2562). การยอมรับเทคโนโลยีที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจในการชำระเงินผ่านสมาร์ตโฟนของ Generation X ในกรุงเทพมหานคร. *วารสารวิจัยราชภัฏเชียงใหม่*, 120-134.

วิวัฒน์ ชันชเขตต์. (2562). การยอมรับระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ของกลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลางประเทศไทย. *วารสารการบริหารและการจัดการ*, 153-164.

สุธาสิณี ตูลานนท์. (2562). การยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าออนไลน์ของผู้สูงอายุ. พิษณุโลก: มหาวิทยาลัยนเรศวร.

อรุโณทัย พัทธ์ฉงพงษ์. (2560). แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยีในการแข่งขันตลาด. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.