

พฤติกรรมตามแบบแผนและการยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้ระบบการ  
ชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ของประชากรเพศหญิงในกรุงเทพมหานคร

**Planned Behavior and Technology Adoption Influence Decision to Use Electronic  
Payment (e-Payment) of Female in Bangkok**

ธนภัทร รักษ์จันทร์

สาขาการตลาด โครงการบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ผู้รับผิดชอบบทความ

Thanapat Rakchan

E-mail: 6314060141@ru.ac.th, pattic\_ptt@hotmail.com

MASTER OF BUSINESS ADMINISTRATION PROGRAM IN MARKETING

RAMKHAMHAENG UNIVERSITY

CORRESPONDING AUTHOR

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่อง พฤติกรรมตามแบบแผนและการยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้ระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ของประชากรเพศหญิงในกรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้ระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ของประชากรเพศหญิงในกรุงเทพมหานคร 2) เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีการตัดสินใจใช้ระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ของประชากรเพศหญิงในกรุงเทพมหานครต่างกัน 3) เพื่อศึกษา

ปัจจัยพฤติกรรมตามแบบแผนและการยอมรับเทคโนโลยี ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้ระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ของประชากรเพศหญิงในกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชากรเพศหญิงในกรุงเทพมหานครที่เคยใช้ระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ จำนวน 447 คน ใช้วิธีการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่าง ด้วยสูตรการคำนวณของ ทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane) และได้ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญหรือสะดวก (Convenience or Accidental Sampling)

ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา และระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ที่แตกต่างกันส่งผลให้การตัดสินใจใช้ระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 พฤติกรรมตามแบบแผนและการยอมรับเทคโนโลยี คือ ด้านเจตคติต่อพฤติกรรม ด้านการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง ด้านการรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรม ด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้งานในระบบ ด้านการรับรู้ว่าจะระบบมีประโยชน์จากการใช้งาน และด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งานในระบบ มีผลต่อการตัดสินใจใช้ระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ของประชากรเพศหญิงในกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทำให้ตัวแปรทั้ง 6 ตัวนี้สามารถอธิบายความแปรปรวนของการตัดสินใจใช้ระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ของประชากรเพศหญิงในกรุงเทพมหานคร ได้ร้อยละ 65.5 หรือมีอำนาจพยากรณ์ร้อยละ 65.5 และมีค่าความคลาดเคลื่อนของการพยากรณ์ที่  $\pm 0.130$

**คำสำคัญ:** พฤติกรรมตามแบบแผน, การยอมรับเทคโนโลยี, การตัดสินใจซื้อ

## ABSTRACT

This research aimed to study 1) the factors affecting the decision to use e-Payment among female in Bangkok. 2) the factors affecting the decision to use e-Payment among female in Bangkok Classified by personal factors. 3) planned behavior and technology adoption influence the decision to use e-Payment of female in Bangkok. Data were collected from 447 female in Bangkok who used to use e-Payment by using the method of calculating sample size by Taro Yamane and Convenience or Accidental Sampling.

The study found that the differently personal factors include age, education level, and average monthly income, affecting the different decisions to use e-Payment with statistical significance level at 0.05. The planned behavior and technology adoption are divided into 6 parts, namely, Behavioral attitudes, Subjective norm, Perceived Behavioral Control, Attitudes toward Using, Perceived usefulness consequently, and Perceived ease of use, influencing the decision to use e-Payment of female in Bangkok with statistical significance level at 0.05. Therefore, these can explain 65.5 percent of the variance in the decision to use e-Payment of female in Bangkok, or have 65.5 percent of the predictive power and  $\pm 0.130$  predictive error.

## บทนำ

ปัจจุบันเทคโนโลยีมีความสำคัญต่อโลกเป็นอย่างมาก ซึ่งสามารถเห็นได้จากสถานที่ต่าง ๆ ทั่วไป หรือแม้กระทั่งการใช้ชีวิตประจำวัน ของคนในสังคม ทั้งการทราบข่าวจากแหล่งข้อมูลอื่น ๆ ในอดีตการได้รับรู้ข่าวสารสถานการณ์โลกสามารถสืบค้นจากหอสมุด หรือ หนังสือพิมพ์ แต่ปัจจุบันเรามีโลกออนไลน์ที่สามารถหาข้อมูลได้อย่างทันทั่วถึงที่ผ่านเทคโนโลยีต่าง ๆ ทั้ง Smart Phone Tablet ทำให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว ความรวดเร็ว ตลอดจนการมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น โดยเฉพาะการมีบทบาทของเทคโนโลยีทางการเงิน จากเดิมที่เราเคยพกธนบัตร พกเหรียญ เพื่อใช้ในการใช้จ่าย แต่ในปัจจุบันชีวิตประจำวันของคนในเรื่องของทางการเงินมีการเปลี่ยนแปลง จากวัตถุที่จับต้องได้ เปลี่ยนเป็น เงินที่อยู่ในรูปแบบของที่เสมือนจริง โดยใช้ผ่านโลกออนไลน์ หรือที่เราเรียกกันว่า E-Payment เบื้องหลังความสำเร็จของธุรกิจทุกวันนี้ ไม่จำกัดอยู่แค่การพัฒนาสินค้าและช่องทางการกระจายสินค้าที่เข้าถึงตัวผู้บริโภคเท่านั้น แต่ยังรวมถึงตัวเลือกรูปแบบและช่องทางในการชำระเงินที่สามารถตอบธุรกิจตนเอง แต่ยังคงอำนวยความสะดวกลูกค้าได้ด้วย ท่ามกลางกระแสโลกธุรกิจที่ไม่หยุดนิ่ง ไร้ข้อจำกัดด้านสถานที่และเวลาทำการ การชำระเงินในระบบดิจิทัลเป็นทางเลือกที่ตอบโจทย์ธุรกิจได้ดีกว่ามากในหลายมิติ ด้วยเหตุนี้ทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาพฤติกรรมตามแบบแผนและการยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้ระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ของประชากรเพศหญิงในกรุงเทพมหานคร

## วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้ระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ของประชากรเพศหญิงในกรุงเทพมหานคร

2. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีการตัดสินใจใช้ระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ของประชากรเพศหญิงในกรุงเทพมหานครต่างกัน

3. เพื่อศึกษาปัจจัยพฤติกรรมตามแบบแผนและการยอมรับเทคโนโลยี ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้ระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ของประชากรเพศหญิงในกรุงเทพมหานคร

## ขอบเขตการวิจัย

1. ขอบเขตประเภทการศึกษา คือ การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูล

2. ขอบเขตด้านประชากร คือ เป็นประชากรเพศหญิงทุกช่วยวัย ที่อาศัยอยู่ในกรุงเทพมหานครจำนวน 2,962,284 คน (ข้อมูลจากกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย พ.ศ.2563)

3. ขอบเขตด้านเนื้อหา คือ ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล ทฤษฎีพฤติกรรมตามแบบแผน ทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี ตัวแปรตาม ได้แก่ พฤติกรรมตามแบบแผนและการยอมรับนวัตกรรมที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้ระบบชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ของประชากรเพศหญิงในกรุงเทพมหานคร

## ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้ระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ของประชากรเพศหญิงในกรุงเทพมหานคร

2. ทราบปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีการตัดสินใจใช้ระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ของประชากรเพศหญิงในกรุงเทพมหานครต่างกัน

3. ทราบพฤติกรรมตามแบบแผนและการยอมรับเทคโนโลยี ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้ระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ของประชากรเพศหญิงในกรุงเทพมหานคร

### **สมมติฐานการวิจัย**

1. ปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน ทำให้การตัดสินใจใช้ระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ของประชากรเพศหญิงในกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน

2. พฤติกรรมตามแบบแผนและการยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้ระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ของประชากรเพศหญิงในกรุงเทพมหานคร

### **แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง**

#### **ทฤษฎีพฤติกรรมตามแบบแผน**

ทฤษฎีพฤติกรรมตามแบบแผนคือ การแสดงหรือสะท้อนพฤติกรรมการกระทำของมนุษย์ จะได้รับอิทธิพลนั้นจากความตั้งใจของพฤติกรรม และสิ่งที่มีผลต่อการตั้งใจของพฤติกรรมนั้นมาจากความเชื่อ 3 ด้าน ได้แก่ เจตคติต่อพฤติกรรม การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง และการรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรม (Fishbein and Ajzen, 2010) 1.เจตคติต่อพฤติกรรม เป็นการประเมินทางบวกหรือทางลบต่อพฤติกรรมการกระทำคือ เจตคติต่อพฤติกรรมส่วนบุคคลนั้นๆถ้าบุคคลนั้นมีเจตคติหรือเชื่อว่ากระทำการใดลงไปแล้วเชื่อว่าจะได้ผลทางบวก ก็จะมีแนวโน้มหรือความคิดทัศนคติที่ดี 2.การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง คือบุคคลหรือกลุ่มนั้นๆที่จะเลือกตอบสนองต่อตนเอง จะเป็นพวกเดียวกันเฉพาะบางกลุ่ม โดยกลุ่มแบบนี้จะเรียกว่า กลุ่มอ้างอิง 3.การรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรม หมายถึง การรับรู้ของบุคคลว่าเป็นการยากหรือง่ายที่จะกระทำพฤติกรรมนั้นๆ หากบุคคลนั้นเชื่อว่าจะทำพฤติกรรมเหล่านั้นหรือในสถานการณ์ได้ ก็จะสามารถควบคุมทำให้เกิดผลความตั้งใจบุคคลนั้นๆจะมีแนวโน้มที่จะทำพฤติกรรมนั้นๆ

## ทฤษฎีเกี่ยวกับแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี

แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี ของ Davis(1989) เป็นทฤษฎีที่พัฒนาจากทฤษฎีการกระทำแบบมีเหตุผล (ซีวรัตน์ชัย,2561) โดยแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยีได้อธิบายว่า พฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีขึ้นอยู่กับความรู้ถึงประโยชน์ และความรู้ถึงความง่ายต่อการใช้งานในระบบ ซึ่งทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี ได้พิสูจน์แล้วว่ามีความเชื่อมั่นสูง (Chau, 1996) แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี มีพื้นฐานมาจากทฤษฎีพฤติกรรมการตัดสินใจของมนุษย์ ขึ้นอยู่กับความเข้าใจในการดำเนินงาน กับผลที่ตามมาของการกระทำ (Jarvenpaa, 1989)

## แนวคิดและทฤษฎีการตัดสินใจ

การตัดสินใจหมายถึง กระบวนการทางความคิดในการตัดสินใจเลือกทางใดทางหนึ่ง ที่ต้องพิจารณา ไม่ว่าจะเป็นการวางแผน พิจารณาไตร่ตรอง วิเคราะห์แล้วตัดสินใจเลือกทางที่ดีที่สุด ซึ่งขั้นตอนการตัดสินใจต้องมีการเก็บข้อมูลข่าวสาร และการตัดสินใจจะเป็นการที่บุคคลนั้นพยายามสร้างทางเลือกให้ตัวเองมากที่สุดเพราะทางเลือกอื่นก็อาจจะปิดโอกาสให้เกิดความคิดหรือปิดทางเลือกที่ดีกว่าได้ (Moody) ได้ให้ความหมายว่า การตัดสินใจเป็นการกระทำที่จะหาข้อเท็จจริงแต่ปัญหาที่เกิดขึ้นคือ เมื่อไหร่ที่ตัดสินใจว่าหยุดหาข้อเท็จจริง แนวทางกระบวนการตัดสินใจหรือแก้ไขก็จะเปลี่ยนแปลงไป ซึ่งการที่หาข้อเท็จจริงก็เกี่ยวกับค่าใช้จ่ายและเวลา

## กรอบแนวคิดในการวิจัย

### ตัวแปรอิสระ

#### ปัจจัยส่วนบุคคล

1. เพศ
2. อายุ
3. ระดับการศึกษา
4. อาชีพ
5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

#### ทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน (TPB)

1. เจตคติต่อพฤติกรรม
2. การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง
3. การรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรม

#### ทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี (TAM)

1. ทศนคติที่มีต่อการใช้งานในระบบ
2. การรับรู้ว่าระบบมีประโยชน์จากการใช้งาน
3. การรับรู้ความง่ายในการใช้งานในระบบ

### ตัวแปรตาม

การตัดสินใจใช้ระบบชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ของประชากรเพศหญิงในกรุงเทพมหานคร

## วิธีการดำเนินการวิจัย

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมตามแบบแผนและการยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้ระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ของประชากรเพศหญิงในกรุงเทพมหานคร ทั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และมีการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสำรวจจากแบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งการวิเคราะห์ข้อมูลที่เก็บรวบรวมมาได้นั้นจะเป็นการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยได้รับความอนุเคราะห์จากผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ตรวจสอบความถูกต้องและเที่ยงตรงเชิงแบบสอบถาม และเสนอแนะเพื่อปรับปรุงให้มีความสมบูรณ์มากขึ้น หลังจากตรวจสอบความถูกต้องและความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาเสร็จแล้ว ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปทดลองกับกลุ่มตัวอย่างของงานวิจัยจำนวน 30 คน เพื่อหาความเชื่อมั่น (Reliability) โดยการนำแบบสอบถามที่ผ่านการพิจารณาความถูกต้องและเที่ยงตรงของเนื้อหา (IOC) จากผู้เชี่ยวชาญ และหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาค (Cronbach's Alpha) ได้ค่าความเชื่อมั่นแบบสอบถามเท่ากับ 0.941 แปลว่า ข้อคำถามมีระดับความเชื่อมั่นสูง และสามารถนำไปเก็บข้อมูลได้

## เทคนิคการวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามทั้งหมดแล้ว จึงได้นำข้อมูลนั้นมาประมวลผลด้วยการวิเคราะห์ ข้อมูลดังนี้

1. การวิเคราะห์เชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยแบ่งเป็น

1.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

1.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นต่อบริการสั่งอาหารแบบเดลิเวอรี่ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์โดยนำเสนอในรูปแบบค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)



## 2. สถิติเชิงอนุมาน (Inference Statistics) ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังต่อไปนี้

2.1 ทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน และทฤษฎีเกี่ยวกับแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยีมีผลต่อการ พฤติกรรมตามแบบแผนและการยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้ระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ของประชากรเพศหญิงในกรุงเทพมหานคร โดย จำแนกตาม เพศ อายุ จะใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติการทดสอบ t-test

2.2 ทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน และทฤษฎีเกี่ยวกับแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยีมีผลต่อการตัดสินใจใช้ระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ของประชากรเพศหญิงใน กรุงเทพมหานคร จำแนกตาม อุปกรณ์ที่ใช้ในการทำธุรกรรม ระดับการศึกษา อาชีพ และระดับรายได้ต่อเดือน จะใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) หากพบความแตกต่างระหว่างตัวแปร จะนำไปสู่การเปรียบเทียบเป็นรายคู่โดยใช้วิธี LSD

2.3 ทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน ทฤษฎีเกี่ยวกับแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี และปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้ระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ จะใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติถดถอยพหุคูณ Multiple Regression Analysis

## สรุปผลการวิจัย

ตารางที่ 1 แสดงผลการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณของการตัดสินใจใช้ระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ของประชากรเพศหญิง ในกรุงเทพมหานคร

Model	b	Std. Error	Beta	t	Sig.	F	Sig.
Constant	0.502	0.130		3.861	0.000*	138.751	0.000*
ด้านเจตคติต่อพฤติกรรม	0.247	0.054	0.250	4.624	0.000*		
ด้านการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง	0.131	0.045	0.139	2.905	0.004*		
ด้านการรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรม	0.130	0.051	0.135	2.565	0.011*		
พฤติกรรม							
ด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้งานในระบบ	0.088	0.056	0.088	1.566	0.118		
ด้านการรับรู้ว่ามีประโยชน์จากการใช้งาน	0.115	0.055	0.110	2.101	0.036*		
จากการใช้งาน							
ด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งานในระบบ	0.185	0.049	0.186	3.735	0.000*		

$R = 0.809^a$ ,  $R^2 = 0.655$ , Adjusted R Square = 0.650, SEE = 0.417

\*sig<0.05

จากตาราง 1 จากการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) พบว่า ตัวแปรอิสระปัจจัยด้านพฤติกรรมตามแผน และปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยี สามารถพยากรณ์การตัดสินใจใช้ระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ของ ประชากรเพศหญิง ใน กรุงเทพมหานคร และชี้ให้เห็นว่าด้านเจตคติต่อพฤติกรรม (Sig = 0.000) ด้านการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง (Sig = 0.004) ด้านการรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรม (Sig = 0.011) ด้านการรับรู้ว่ามีประโยชน์จากการใช้งาน (Sig = 0.036) ด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งานระบบ (Sig = 0.000) โดยมีนัยยะสำคัญทางสถิติ = 0.05 แสดงว่าปัจจัยด้านพฤติกรรมตามแผน และปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยีดังกล่าว สามารถพยากรณ์การตัดสินใจใช้ระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ของประชากรเพศหญิง ในกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญ โดยตัวแปรอิสระที่มีอำนาจพยากรณ์ดีที่สุด คือ ด้านเจตคติ ซึ่งมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของการพยากรณ์เท่ากับ 0.247 รองลงมา คือ ด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งานระบบ ซึ่งมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของการพยากรณ์เท่ากับ 0.185

ด้านการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง (Sig = 0.005) ซึ่งมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของการพยากรณ์เท่ากับ 0.131 ด้านการรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรม ซึ่งมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของการพยากรณ์เท่ากับ 0.130 และด้านการรับรู้ว่ามีประโยชน์จากการใช้งาน ซึ่งมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของการพยากรณ์เท่ากับ 0.115 ตามลำดับ ทำให้ตัวแปรทั้ง 5 ตัวนี้สามารถอธิบายความแปรปรวนของการตัดสินใจใช้ระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ของประชากรเพศหญิง ในกรุงเทพมหานครได้ ร้อยละ 65.5 หรือมีอำนาจพยากรณ์ร้อยละ 65.5 และมีค่าความคลาดเคลื่อนของการพยากรณ์ที่  $\pm 0.130$  ซึ่งสามารถสร้างการถดถอยได้ ดังนี้

$$Y = 0.502 + 0.247 (\text{ด้านเจตคติต่อพฤติกรรม}) + 0.185 (\text{ด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งานระบบ}) + 0.131 (\text{ด้านการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง}) + 0.130 (\text{ด้านการรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรม}) + 0.115 (\text{ด้านการรับรู้ว่ามีประโยชน์จากการใช้งาน})$$

จากสมการข้างต้นจะเห็นได้ว่า

หากเพิ่มด้านเจตคติ 1 หน่วย ในขณะที่ด้านอื่น ๆ คงที่ การตัดสินใจใช้ระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ของประชากรเพศหญิง ในกรุงเทพมหานคร จะเพิ่มขึ้น 0.247 หน่วย

หากเพิ่มด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งานระบบ 1 หน่วย ในขณะที่ด้านอื่น ๆ คงที่ การตัดสินใจใช้ระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ของประชากรเพศหญิง ในกรุงเทพมหานคร จะเพิ่มขึ้น 0.185 หน่วย

หากเพิ่มด้านการรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรม 1 หน่วย ในขณะที่ด้านอื่น ๆ คงที่ การตัดสินใจใช้ระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ของประชากรเพศหญิง ในกรุงเทพมหานคร จะเพิ่มขึ้น 0.130 หน่วย

หากเพิ่มด้านการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง 1 หน่วย ในขณะที่ด้านอื่น ๆ คงที่ การตัดสินใจใช้ระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ของประชากรเพศหญิง ในกรุงเทพมหานคร จะเพิ่มขึ้น 0.131 หน่วย

หากเพิ่มด้านการรับรู้ว่ามีประโยชน์จากการใช้งาน 1 หน่วย ในขณะที่ด้านอื่น ๆ คงที่ การตัดสินใจใช้ระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ของประชากรเพศหญิง ในกรุงเทพมหานคร จะเพิ่มขึ้น 0.115 หน่วย

จากตาราง 1 ผู้วิจัยได้ใช้การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ตัวแปรอิสระด้านเจตคติ ด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งานระบบ ด้านการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง ด้านการรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรม และด้านการรับรู้ว่ามีประโยชน์จากการใช้งาน มีผลต่อการตัดสินใจใช้ระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ของประชากรเพศหญิง ในกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

### ข้อเสนอแนะ

1.ควรมีการศึกษาเพิ่มเติมโดยเก็บข้อมูลกลุ่มตัวอย่างหลากหลายกลุ่ม เพื่อให้ได้มุมมองที่กว้างขึ้น ได้ทราบถึงปัญหาและข้อเสนอแนะหลายๆด้านมากขึ้น เพื่อทำการวิเคราะห์ และปรับปรุงต่อการชำระเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และสามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้ระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ได้

2.ควรศึกษาปัจจัยอื่นๆเพิ่มเติมนอกเหนือจากผู้วิจัยได้ทำการศึกษา เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุง และครอบคลุมต่อการผู้บริโภคที่ใช้ระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์

## บรรณานุกรม

- โชติกา ชินฐนันท์. (2559). *การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงและการใช้งานต่อเนื่องที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าเลียนแบบแบรนด์เนมของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร*. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ชยาภรณ์ กิติสิทธิ์ชัย. (2559). *ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีการใช้งานกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (E-Wallet) ในการซื้อสินค้าของผู้บริโภคในจังหวัดกรุงเทพมหานคร*. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- จิตา โชติลดาติกา. (2559). *ปัจจัยด้านทัศนคติและการตลาดผ่านสื่อสังคมออนไลน์ (Social Media Marketing) ที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าแบบเฉพาะบุคคล (Personalized Products) ผ่านช่องทางออนไลน์*. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ชนกฤต เตชะวัฒนาพานิชกุล. (2563). *อิทธิพลกลุ่มอ้างอิงที่มีต่อการตัดสินใจซื้อรถจักรยานยนต์บิ๊กไบค์ของผู้บริโภคจังหวัดร้อยเอ็ด*. *Journal of Roi Et Rajabhat University*, 63-74.
- ธัญญาณีย์ ศรีรอบรู้. (2563). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้บริการชำระเงินผ่านสมาร์ตโฟนของผู้บริโภค*. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- นางสาวจุฑารัตน์ เกียรติรัมย์. (2558). *ปัจจัยที่มีผลต่อการซื้อสินค้าผ่านทางแอปพลิเคชันออนไลน์ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล*. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- นางสาวชีวิรัตน์ชัยสำโรง. (2561). *การยอมรับเทคโนโลยีการเรียนภาษาผ่านแอปพลิเคชันออนไลน์ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล*. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- นายโอบนิธิ วัชรานวงศ์. (2561). *การยอมรับเทคโนโลยีการชำระเงินผ่านระบบคิวอาร์โค้ด (QR Code)*. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

รอชิด้า ยีสมาน. (2563). *ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการทางการเงินผ่านทาง Mobile Banking Application ในสถานการณ์ COVID-19*. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

รัชดา รื่นราย. (2564). *การประยุกต์ใช้ทฤษฎีพฤติกรรมตามแผนเพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันในธุรกิจสายการบินผ่านกิจกรรมการสื่อสารแบบปากต่อปากบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต*. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

วรรณศิริ สิทธิณิสัยสุข. (2559). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจการเลือกซื้อผลิตภัณฑ์เสริมอาหารของนิสิตระดับปริญญาตรีมหาวิทยาลัยบูรพา จังหวัดชลบุรี*. ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.

วิรัชฐา สุริยไพฑูรย์. (2560). *อิทธิของการรับรู้ความมีประโยชน์และความง่ายในการใช้งานที่ส่งผลต่อทัศนคติและความตั้งใจซื้อสินค้าแฟชั่นของผู้บริโภคผ่านระบบพาณิชย์บนโทรศัพท์เคลื่อนที่*. สงขลา: มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

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

สุจรรยา น้ำทองคำ. (2558). *ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจซื้อสินค้าของผู้บริโภคทางสื่อออนไลน์*. กรุงเทพมหานคร: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

อริยา เรืองประเทศ. (2564). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจซื้อสินค้าอุปโภคบริโภคที่เคลื่อนไหวเร็ว (FMCG) ผ่านช่องทาง E-commerce ของวัยทำงาน กรณีศึกษา Shopee*. นครปฐม: มหาวิทยาลัยมหิดล.