

ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อความตั้งใจใช้
กระเป๋าสตางค์อิเล็กทรอนิกส์ (e-Wallet) ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร
Technology acceptance factors affecting the intention to use
electronic wallet (e-Wallet) of consumers in Bangkok

นลินี จินจำ
สาขาการบัญชี คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
ผู้รับผิดชอบบทความ

Nalinee Jinja
Email: 6514060100@ruemail.ru.ac.th
Faculty of Business Administration Program in Accounting
Ramkhamhaeng University
Corresponding author

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาความตั้งใจใช้กระเป๋าสตางค์อิเล็กทรอนิกส์ (e-Wallet) ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร (2) เพื่อศึกษาความตั้งใจใช้กระเป๋าสตางค์อิเล็กทรอนิกส์ (e-Wallet) ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล (3) เพื่อศึกษาปัจจัยทางด้านบัญชีและปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อความตั้งใจใช้กระเป๋าสตางค์อิเล็กทรอนิกส์ (e-Wallet) ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร กลุ่มประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ กลุ่มตัวอย่างของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน โดยใช้หลักการการคำนวณกลุ่มตัวอย่างของ Taro Yamane ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ ค่าร้อยละ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสถิติวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยใช้เทคนิควิธีการวิเคราะห์ถดถอยแบบพหุคูณแบบปกติ (Enter) เพื่อดูตัวแปรที่มีนัยสำคัญไปสร้างสมการพยากรณ์ ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อความตั้งใจใช้กระเป๋าสตางค์อิเล็กทรอนิกส์ (e-Wallet) ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการรับรู้ประโยชน์ ด้านทัศนคติต่อการใช้งาน และด้านการรับรู้ความง่ายต่อการใช้งาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: ความตั้งใจใช้, ปัจจัยทางด้านบัญชี, ปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยี

Abstract

The objectives of this research are (1) to study the intention to use electronic wallet (e-Wallet) of consumers in Bangkok. (2) to study the intention to use electronic wallet (e-Wallet) of consumers in Bangkok classified by personal factors. (3) to study accounting factors and technology acceptance factors that affecting the intention to use electronic wallet (e-Wallet) of consumers in Bangkok. The population studied consists of a sample group of 400 consumers in Bangkok. The sample size was determined using

Taro Yamane's sample calculation principles, and convenience sampling. The research tool used was a questionnaire developed by the researcher. The statistical methods used for analysis include percentages, frequencies, means, standard deviations, and multiple regression analysis. The enter method of multiple regression analysis was used to identify significant variables for constructing a predictive equation. The results indicate that technology acceptance factors affecting the intention to use electronic wallet (e-Wallet) of consumers in Bangkok include perceived usefulness, attitude toward use, and perceived ease of use, statistically significant at the 0.05 level.

Keywords: Intention to use, Accounting factors, Technology acceptance factors

บทนำ

ปัจจุบัน ประเทศไทยเปลี่ยนผ่านเข้าสู่ยุคดิจิทัล เป็นยุคที่มีการใช้งานอินเทอร์เน็ตและสมาร์ทโฟนเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว จากการสำรวจการมีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในครัวเรือน พ.ศ. 2567 ไตรมาส 1 (มกราคม – มีนาคม) พบว่า สถิติการใช้งานอินเทอร์เน็ตของประชาชนอายุ 6 ปีขึ้นไป ระหว่างปี 2566 ไตรมาส 1 ถึง ปี 2567 ไตรมาส 1 มีแนวโน้มเพิ่มขึ้น จากร้อยละ 87.6 เป็นร้อยละ 89.5 (สำนักงานสถิติแห่งชาติ , 2567) และสถิติการใช้งานสมาร์ทโฟน (Smart Phone) ของประชาชนอายุ 6 ปีขึ้นไป ระหว่างปี 2566 ไตรมาส 1 ถึง ปี 2567 ไตรมาส 1 มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นจากร้อยละ 95.1 เป็นร้อยละ 96.3 (กองสถิติเศรษฐกิจ สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2567) และประเทศไทยมีการพัฒนาระบบการชำระเงินรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ผ่านช่องทางสมาร์ทโฟนที่มีการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต และสืบเนื่องจากปี 2558 ประเทศไทยได้พัฒนาระบบพร้อมเพย์ (PromptPay) จากแผนยุทธศาสตร์ National e-Payment ที่จะยกระดับโครงสร้างพื้นฐานการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ของประเทศไทย ซึ่งระบบพร้อมเพย์ เป็นระบบโอนเงินและชำระเงินแบบทันทีผ่านสมาร์ทโฟน มีความสะดวก รวดเร็ว และการทำธุรกรรมส่วนใหญ่ไม่มีค่าธรรมเนียม โดยระบบพร้อมเพย์มีการเริ่มใช้ในปี 2559 (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2564) จึงส่งผลให้การใช้เงินสดในประเทศไทยกำลังถูกแทนที่ด้วยระบบการชำระเงินดิจิทัล ผู้คนเริ่มถือเงินสดเพื่อใช้จ่ายน้อยลง จนนำไปสู่สภาวะสังคมที่ใช้เงินสดน้อยลง (Less Cash Society) คือ สังคมที่ผู้คนลดการใช้เงินสดในการแลกเปลี่ยนสินค้าหรือบริการ และเพิ่มการใช้การชำระเงินด้วยการจ่ายชำระเงินผ่านแอปพลิเคชันต่าง ๆ บนสมาร์ทโฟน อาทิเช่น การจ่ายเงินผ่าน QR Code , กระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Wallet) , แอปพลิเคชันของธนาคาร (Mobile Banking) , ระบบพร้อมเพย์ เป็นต้น (บริษัท บัตร กรุง ไทย จำกัด (มหาชน), 2567)

นอกจากนี้ ในช่วงต้นปี 2563 ที่ผ่านมา ประเทศไทยเกิดการแพร่ระบาดของโรคทางเดินหายใจโควิด 19 เพื่อลดการสัมผัสที่อาจส่งผลต่อการแพร่ระบาดของโรคทางเดินหายใจ โควิด 19 ประกอบกับมาตรการรักษาระยะห่าง การถือคดาวน์ และนโยบาย Work From Home จึงเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลให้ผู้คนมีพฤติกรรมด้านการใช้จ่ายเงินเปลี่ยนแปลงมาใช้ในการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payments) เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องตั้งแต่ปี 2563 โดยมีปริมาณผู้ใช้บริการการชำระเงินผ่านการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payments) จำนวน 13,393,428 ครั้ง จนถึงปี 2566 มีปริมาณผู้ใช้บริการการชำระเงินผ่านการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payments) จำนวน 35,581,880 ครั้ง ตามสถิติการชำระเงินของธนาคารแห่งประเทศไทย (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2567) โดยในปี 2566 การชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payments) มีสัดส่วนมูลค่าการใช้จ่ายของประชาชนมากที่สุด คือ การชำระเงินด้วย Internet & Mobile Banking เป็นช่องทางที่ได้รับความนิยมและเติบโตสูงสุด รองลงมา คือ การใช้เงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) เกิดจากการเติมเงินหรือโอนเงินเข้าไปในกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ หรือที่เรียกว่า e-Wallet เป็นทางเลือกในการชำระเงินที่ได้รับความนิยมเพิ่มขึ้น และส่วนใหญ่ใช้เพื่อชำระค่าสินค้าและบริการ (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2566)

จากข้อมูลดังกล่าว ผู้วิจัยจึงสนใจการเปลี่ยนแปลงมาใช้ในการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payments) ผ่านการเติมเงินหรือโอนเงินเข้าไปในกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ หรือที่เรียกว่า e-Wallet จึงเลือกศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความตั้งใจใช้กระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Wallet) ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร โดยใช้กรอบแนวความคิดในการตั้งสมมติฐานเกี่ยวกับการวิจัย ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านบัญชี และปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี ซึ่งผลการวิจัยครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ต่อผู้ให้บริการกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Wallet) ในการนำผลการวิจัยไปปรับใช้ และพัฒนาผลิตภัณฑ์ให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความตั้งใจใช้กระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Wallet) ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาปัจจัยทางด้านบัญชี และปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อความตั้งใจใช้กระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Wallet) ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อทราบถึงความตั้งใจใช้กระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Wallet) ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อทราบถึงปัจจัยทางด้านบัญชี และปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อความตั้งใจใช้กระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Wallet) ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร

ขอบเขตของการวิจัย

1. ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าอิสระครั้งนี้ คือ ผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 5,459,374 คน (ส่วนบริหารและพัฒนาเทคโนโลยีการทะเบียน สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง, 2567)
2. ผู้วิจัยเริ่มดำเนินการศึกษาค้นคว้าอิสระครั้งนี้ในช่วงเดือนเมษายน 2567 ถึง มิถุนายน 2567
3. ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าอิสระครั้งนี้ ประกอบด้วย ตัวแปรอิสระ ประกอบด้วย (1) ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และอาชีพ (2) ปัจจัยทางด้านบัญชี ได้แก่ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน รายจ่ายเฉลี่ยต่อเดือน และภาระหนี้สินคงค้างโดยประมาณ (3) ปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยี ได้แก่ การรับรู้ประโยชน์ การรับรู้ความง่ายต่อการใช้งาน และทัศนคติต่อการใช้งาน และตัวแปรตาม คือ ความตั้งใจใช้กระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Wallet) ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร

ทบทวนวรรณกรรม

1. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยทางด้านบัญชี

สมาคมผู้สอบบัญชีรับอนุญาตของประเทศสหรัฐอเมริกา (The American Institute of Certified Public Accountants : AICPA) (1953) ได้ให้ความหมายของการบัญชีไว้ว่า Accounting is the art of recording, classifying and summarizing in a significant manner and in terms of money, transactions and events which are, in part at least, of financial character and interpreting the results thereof. จากคำนิยามดังกล่าวแปลได้ว่า การบัญชีหมายถึง ศิลปะของการจดบันทึก การจัดประเภท และการสรุปผลสิ่งที่สำคัญในรูปของตัวเงิน รายการ และเหตุการณ์ต่าง ๆ ซึ่งเกี่ยวข้องกับทางการเงิน รวมทั้งการแปลความหมายของผลลัพธ์ดังกล่าวด้วย

สมาคมนักบัญชีและผู้สอบบัญชีรับอนุญาตแห่งประเทศไทย ซึ่งเรียกว่า ส.บ.ช. (The Institute of Certified Accountants and Auditor of Thailand : ICAAT) ซึ่งปัจจุบันคือ สภาวิชาชีพบัญชี ในพระบรมราชูปถัมภ์ (2538) ได้ให้คำนิยามของการบัญชีไว้ว่า การบัญชี หมายถึง ศิลปะของการเก็บรวบรวม บันทึก จำแนก และทำสรุปข้อมูลอันเกี่ยวกับเหตุการณ์ทางเศรษฐกิจในรูปตัวเงิน ผลงานขั้นสุดท้ายของการบัญชีก็คือ การให้ข้อมูลทางการเงิน ซึ่งเป็นประโยชน์แก่บุคคลหลายฝ่าย และผู้ที่สนใจในกิจกรรมของกิจการ

ราชบัณฑิตยสถาน คณะกรรมการจัดทำพจนานุกรมศัพท์เศรษฐศาสตร์ (2555) ได้ให้คำนิยามของการบัญชีไว้ว่า การบัญชี คือ การเก็บรวบรวม บันทึก จำแนก และสรุปข้อมูลอันเกี่ยวกับเหตุการณ์ทางเศรษฐกิจในรูปตัวเงิน โดยเสนอเป็นรายงานทางการเงิน เพื่อประโยชน์แก่ผู้ที่เกี่ยวข้องหรือสนใจในกิจการ

ประกาศสภาวิชาชีพบัญชี ที่ 48/2563 เรื่อง กรอบแนวคิดสำหรับการรายงานทางการเงิน (2563) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบของการเงิน ประกอบด้วย 5 รายการ ดังนี้

1. สินทรัพย์ (Assets) หมายถึง ทรัพยากรเชิงเศรษฐกิจในปัจจุบันที่อยู่ในความควบคุมของกิจการ อันเป็นผลของเหตุการณ์ในอดีต ซึ่งทรัพยากรเชิงเศรษฐกิจ คือ สิทธิที่มีศักยภาพในการสร้างผลประโยชน์เชิงเศรษฐกิจ เช่น ลูกหนี้ สินค้าที่ดิน อาคารและอุปกรณ์ เป็นต้น ทั้งนี้ กิจการจะถือว่า กิจการควบคุมทรัพยากรเชิงเศรษฐกิจนั้นได้ก็ต่อเมื่อกิจการมีความสามารถในปัจจุบันที่จะกำกับการใช้ทรัพยากรและเป็นผู้ได้รับประโยชน์เชิงเศรษฐกิจจากการใช้ทรัพยากรนั้น รวมถึงกิจการต้องมีความสามารถในปัจจุบันที่จะห้ามหรือป้องกันไม่ให้ผู้อื่นสามารถกำกับการใช้ทรัพยากรนั้นด้วย

2. หนี้สิน (Liabilities) หมายถึง ภาระผูกพันในปัจจุบันของกิจการที่จะโอนทรัพยากร เชิงเศรษฐกิจอันเป็นผลของเหตุการณ์ในอดีต เช่น เจ้าหนี้ ค่าใช้จ่ายค้างจ่าย เงินกู้ยืม ตัวเงินจ่าย เป็นต้น โดยที่ภาระผูกพันเป็นหน้าที่หรือความรับผิดชอบที่กิจการไม่มีความสามารถในทางปฏิบัติที่จะหลีกเลี่ยงได้ ซึ่งหน้าที่หรือความรับผิดชอบของกิจการนั้นหมายความรวมถึงภาระผูกพันตามกฎหมายและภาระผูกพันจากการอนุমানด้วย เช่น หากยกเลิกสัญญาจะทำให้กิจการเสียค่าปรับจำนวนมาก ซึ่งไม่คุ้มค่าที่จะยกเลิกสัญญา เป็นต้น

3. ส่วนของเจ้าของ (Owner's Equity) หมายถึง ส่วนได้เสียคงเหลือในสินทรัพย์ของกิจการหลังจากหักหนี้สินของกิจการทั้งหมดของกิจการแล้ว หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งว่า ส่วนของเจ้าของเป็นสิทธิเรียกร้องต่อกิจการที่ไม่เป็นไปตามคำนิยามของหนี้สิน

4. รายได้ (Income) หมายถึง การเพิ่มขึ้นของประโยชน์เชิงเศรษฐกิจในรอบระยะเวลารายงานในรูปของกระแสเข้าหรือการเพิ่มค่าของสินทรัพย์หรือการลดลงของหนี้สินอันส่งผลให้ส่วนของเจ้าของเพิ่มขึ้น แต่ไม่รวมถึงเงินทุนที่ได้รับจากผู้มีส่วนร่วมในส่วนของเจ้าของ เช่น ค่าตอบแทน รายได้จากการขายหรือบริการ ดอกเบี้ยรับ เป็นต้น

5. ค่าใช้จ่าย (Expenses) หมายถึง การลดลงของประโยชน์เชิงเศรษฐกิจในรอบระยะเวลารายงานในรูปของกระแสออกหรือการลดค่าของสินทรัพย์หรือการเพิ่มขึ้นของหนี้สินอันส่งผลให้ส่วนของเจ้าของลดลง แต่ต้องไม่รวมถึงการแบ่งปันส่วนทุนให้กับผู้มีส่วนร่วมในส่วนของเจ้าของ เช่น ค่าน้ำ ค่าไฟ ต้นทุนขายหรือบริการ ค่าโฆษณา ค่าขนส่ง เป็นต้น

2. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการยอมรับเทคโนโลยี

แบบจำลองการยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยี (A Technology Acceptance Model หรือ TAM) นำเสนอโดย Davis (1989) ซึ่งพัฒนาแบบจำลองจากทฤษฎีการกระทำตามหลักเหตุและผล (The theory of reasoned action หรือ TRA) ที่นำเสนอโดย Fishbein and Ajzen (1975) โดยแบบจำลอง TAM ใช้ศึกษาการยอมรับเทคโนโลยี โดยไม่นำบรรทัดฐานของบุคคล (Subjective Norm) ที่อยู่โดยรอบการแสดงพฤติกรรมมาเป็นปัจจัยในการพยากรณ์พฤติกรรมการใช้ที่เกิดขึ้นจริง (Actual Usage) ซึ่งประกอบด้วย

1. ตัวแปรภายนอก (External Variable) ที่เข้ามามีอิทธิพลต่อการรับรู้ของแต่ละบุคคลแตกต่างกัน ซึ่งได้แก่ ความเชื่อ ประสบการณ์ ความรู้ความเข้าใจ เป็นต้น

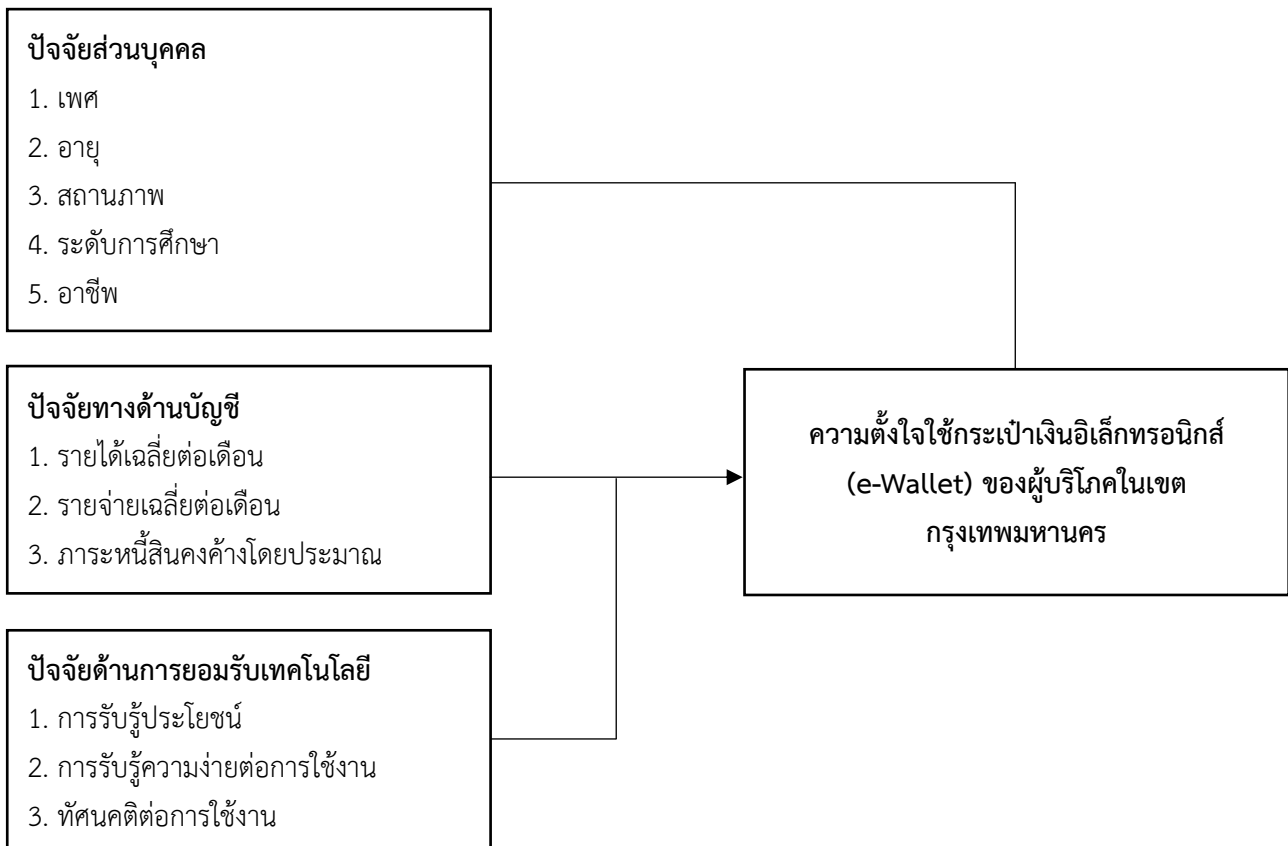
2. การรับรู้ประโยชน์ (Perceived Usefulness) ที่ได้รับจากเทคโนโลยีสารสนเทศ คือ การรับรู้ถึงว่ามีประโยชน์เพิ่มขึ้นจากการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งเทคโนโลยีสารสนเทศสามารถช่วยให้การปฏิบัติงาน มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น และการรับรู้ประโยชน์ (Perceived Usefulness) เป็นปัจจัยที่ส่งผลโดยตรงต่อความตั้งใจแสดงพฤติกรรม (Behavioral Intention) ด้วย

3. การรับรู้ความง่ายต่อการใช้งาน (Perceived Ease of use) คือ ปัจจัยที่กำหนดในแง่ปริมาณหรือความสำเร็จที่ได้รับว่าตรงกับความต้องการหรือที่คาดหวังไว้หรือไม่ และเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้ประโยชน์ (Perceived Usefulness) ที่ได้รับจากเทคโนโลยีสารสนเทศด้วย

4. ทศนคติ (Attitude) ที่มีต่อการใช้งาน คือ ทศนคติหรือความสนใจที่จะใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งได้รับอิทธิพลจากการรับรู้ประโยชน์ (Perceived Usefulness) ที่ได้รับจากเทคโนโลยีสารสนเทศ และการรับรู้ความง่ายต่อการใช้งาน (Perceived Ease of use)

5. ความตั้งใจแสดงพฤติกรรม (Behavioral Intention) คือ พฤติกรรมที่สนใจจะใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งได้รับอิทธิพลจากทศนคติ (Attitude) ที่มีต่อการใช้งาน การรับรู้ประโยชน์ (Perceived Usefulness) ที่ได้รับจากเทคโนโลยีสารสนเทศ และการรับรู้ความง่ายต่อการใช้งาน (Perceived Ease of use) โดยความตั้งใจแสดงพฤติกรรม (Behavioral Intention) จะส่งผลให้เกิดพฤติกรรมการใช้ที่เกิดขึ้นจริง (Actual Usage) ในที่สุด

กรอบแนวความคิด



สมมติฐานการวิจัย

ปัจจัยด้านทางบัญชี และปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยี น่าจะมีผลต่อความตั้งใจใช้กระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Wallet) ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร

วิธีดำเนินการวิจัย

1. การออกแบบการวิจัย

การวิจัยเป็นแบบไม่ทดลอง (Non – Experimental research design) ซึ่งมีการหาคำตอบและเก็บรวบรวมข้อมูลจากสิ่งที่เกิดขึ้นอยู่แล้วตามธรรมชาติ ไม่มีการเปลี่ยนแปลงหรือสร้างขึ้นใหม่ โดยผู้วิจัยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลประกอบการวิจัยจากกลุ่มตัวอย่าง และนำข้อมูลดังกล่าวมาทำการวิเคราะห์และประมวลผลด้วยวิธีการทางสถิติ

2. ประชากร กลุ่มตัวอย่าง และวิธีการสุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าอิสระครั้งนี้ คือ ผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร โดยผู้วิจัยทำการสุ่มตัวอย่างจากประชากรในเขตกรุงเทพมหานครทั้งหมด ซึ่งจากข้อมูลสถิติประชากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร ข้อมูลเดือนพฤษภาคม 2567 พบว่า ในเขตกรุงเทพมหานครมีจำนวนประชากรโดยประมาณ 5,459,374 คน (ส่วนบริหารและพัฒนาเทคโนโลยีการทะเบียน สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง, 2567) ผู้วิจัยได้คำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน โดยใช้หลักการการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างของ Taro Yamane (Yamane , 1973) ที่ระดับความเชื่อมั่นเท่ากับร้อยละ 95 เลือกใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling) และใช้แบบสอบถามคัดกรองเพื่อคัดกรองผู้ตอบแบบสอบถามเฉพาะผู้ที่อาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานครเท่านั้น ซึ่งผู้วิจัยได้แจกแบบสอบถามผ่านทางช่องทางออนไลน์เป็นหลัก

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเพื่อใช้ในการรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง และนำข้อมูลดังกล่าวมาทำการวิเคราะห์และประมวลผลด้วยวิธีทางสถิติ ซึ่งผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้า ทบทวนวรรณกรรม แนวคิด และทฤษฎี รวมถึงงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง จากนั้นจึงพัฒนาและสร้างกรอบแนวคิดการวิจัย ซึ่งประกอบด้วยตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม จนนำไปสู่การพัฒนาและสร้างแบบสอบถามเพื่อการวิจัย (Questionnaire) ซึ่งประกอบด้วยคำถาม โดยแบ่งเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และอาชีพ รวมจำนวนคำถาม 5 ข้อ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลปัจจัยทางด้านบัญชี ได้แก่ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน รายจ่ายเฉลี่ยต่อเดือน และภาระหนี้สินคงค้าง โดยประมาณ รวมจำนวนคำถาม 3 ข้อ

ส่วนที่ 3 ข้อมูลปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยี ได้แก่ การรับรู้ประโยชน์ การรับรู้ความง่ายต่อการใช้งาน และทัศนคติต่อการใช้งาน รวมจำนวนคำถาม 10 ข้อ

ส่วนที่ 4 ความตั้งใจใช้กระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Wallet) ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร รวมจำนวนคำถาม 3 ข้อ

4. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. ทำการศึกษาค้นคว้า ทบทวนวรรณกรรม แนวคิดและทฤษฎี รวมถึงงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อความตั้งใจใช้กระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Wallet) ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร

2. พัฒนาและสร้างกรอบแนวคิดการวิจัย โดยกำหนดตัวแปรอิสระ (Independent Variable) และตัวแปรตาม (Dependent Variable) แสดงความสัมพันธ์กันระหว่างตัวแปรและระบุทิศทางความสัมพันธ์ด้วยหัวลูกศร โดยกรอบแนวคิดดังกล่าวต้องสอดคล้องกับประเด็นที่จะศึกษามากที่สุด

3. นิยามศัพท์เฉพาะของตัวแปร เพื่อให้ความหมายของตัวแปรสามารถวัดผลได้อย่างชัดเจนยิ่งขึ้น และนำนิยามศัพท์ดังกล่าวมาเป็นแนวทางในการพัฒนาและสร้างแบบสอบถาม (Questionnaire) ให้สอดคล้องกับกรอบแนวคิดการวิจัย

4. จัดทำร่างแบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งประกอบด้วยคำถาม 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล รวมจำนวนคำถาม 5 ข้อ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลปัจจัยทางด้านบัญชี รวมจำนวนคำถาม 3 ข้อ

ส่วนที่ 3 ข้อมูลปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยี รวมจำนวนคำถาม 10 ข้อ

ส่วนที่ 4 ความตั้งใจใช้กระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Wallet) ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร รวมจำนวนคำถาม 3 ข้อ

5. เสนอแบบสอบถามเสนอแก่ผู้เชี่ยวชาญ อาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อทำการทดสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) และความเชื่อมั่น (Reliability) และหากมีข้อเสนอแนะให้ปรับปรุงแก้ไข ให้ทำการปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะนั้นให้เสร็จสมบูรณ์ก่อนนำแบบสอบถามไปใช้เก็บรวบรวมข้อมูล

5. การทดสอบคุณภาพของเครื่องมือ

1. การทดสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) เป็นการตรวจสอบเครื่องมือวิจัยโดยผู้เชี่ยวชาญทางด้านการศึกษางานวิจัย เพื่อตรวจสอบความถูกต้องของภาษาและความเที่ยงตรงของเนื้อหาของแบบสอบถามการวิจัย โดยผู้เชี่ยวชาญทางด้านการศึกษางานวิจัยจะพิจารณาตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหาและเสนอแนะ เพื่อปรับปรุงเครื่องมือให้ครอบคลุมและมีความสมบูรณ์ขึ้น เมื่อได้ผลการพิจารณาจะนำไปสู่การวิเคราะห์หาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Item Object Congruence Index – IOC) ซึ่งหากได้ค่า IOC มากกว่า 0.07 หมายถึง ข้อคำถามทุกข้อครอบคลุมเนื้อหาที่ต้องการวิเคราะห์ศึกษา จากผลการพิจารณาตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหาและเสนอแนะ และนำไปสู่การวิเคราะห์หาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Item Object Congruence Index – IOC) พบว่า เครื่องมือวิจัยทุกข้อคำถาม มีค่า IOC สูงสุดเท่ากับ 1 ต่ำสุดเท่ากับ 0 ซึ่งค่า IOC ของทุกข้อคำถามมีค่ามากกว่า 0.5 แสดงว่าข้อคำถามทุกข้อครอบคลุมเนื้อหาที่ต้องการวิเคราะห์ศึกษา และสามารถนำไปทดลองใช้ (try-out) กับข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 30 คน เพื่อหาความพึงพอใจที่อาจเกิดขึ้น

2. การหาความเชื่อมั่น (Reliability) โดยการนำแบบสอบถามที่ผ่านการพิจารณาตรวจสอบและปรับปรุงแก้ไขไปทดลองใช้ (try-out) กับผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 30 คน และหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาตามวิธีของครอนบาค (Cronbach, 1970) ซึ่งได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ 0.913 แสดงว่า ข้อคำถามมีระดับความเชื่อมั่นสูง และสามารถนำแบบสอบถามไปใช้เก็บรวบรวมข้อมูลได้ เมื่อแยกเป็นรายด้าน จะได้ค่าความเชื่อมั่นมากกว่า 0.70 ทุกด้าน แสดงว่าตัวแปรแต่ละด้านมีมาตรฐานความเชื่อมั่นอยู่ในระดับสูง

6. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์มาเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้ จำนวน 400 คน โดยกลุ่มตัวอย่างการวิจัยนี้ คือ ผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร โดยใช้หลักการการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างของ Taro Yamane (Yamane, 1973) ที่ระดับความเชื่อมั่นเท่ากับร้อยละ 95 และเลือกใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling) เมื่อเก็บรวมข้อมูลครบ จำนวน 400 คน ผู้วิจัยจะนำข้อมูลดังกล่าวไปดำเนินการวิเคราะห์และประมวลผลผ่านโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติต่อไป

7. วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ด้วยสถิติพรรณนา (Descriptive Statistics)

1.1 การใช้ค่าร้อยละ (Percentage) และค่าความถี่ (Frequency) กับตัวแปรที่มีระดับการวัดเชิงกลุ่ม ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และอาชีพ

1.2 การใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) กับตัวแปรที่มีระดับการวัดเชิงปริมาณ ได้แก่ ปัจจัยทางด้านบัญชี ปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยี และความตั้งใจใช้กระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Wallet) ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร

2. การวิเคราะห์ด้วยสถิติอนุมาน (Inferential Statistics)

การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อศึกษาปัจจัยทางด้านบัญชี และปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อความตั้งใจใช้กระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Wallet) ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร

ผลการวิจัย

จากการดำเนินการวิจัย เรื่อง ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อความตั้งใจใช้กระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Wallet) ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร สามารถสรุปการวิจัย ดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลกลุ่มตัวอย่างที่ได้จากการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 302 คน คิดเป็นร้อยละ 75.50 มีอายุระหว่าง 27 - 42 ปี จำนวน 290 คน คิดเป็นร้อยละ 72.50 มีสถานภาพโสด จำนวน 341 คน คิดเป็นร้อยละ 85.25 การศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน 308 คน คิดเป็นร้อยละ 77.00 และมีอาชีพข้าราชการ จำนวน 172 คน คิดเป็นร้อยละ 43.00

ตารางที่ 1 ตารางแสดงจำนวนและค่าร้อยละของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานครที่เป็นกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล (จำนวน = 400)

ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างที่ได้จากการศึกษา		จำนวน (คน)	ค่าร้อยละ
เพศ	หญิง	302	75.50
อายุ	27 - 42 ปี	290	72.50
สถานภาพ	โสด	341	85.25
ระดับการศึกษา	ปริญญาตรี	308	77.00
อาชีพ	ข้าราชการ	172	43.00

2. การวิเคราะห์ข้อมูลค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของปัจจัยทางด้านบัญชีของกลุ่มตัวอย่างที่ได้จากการศึกษา พบว่า ผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานครที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน จำนวน 23,527.13 บาท ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 13,536.27 มีรายจ่ายเฉลี่ยต่อเดือน จำนวน 16,217.50 บาท ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 8,182.23 มีภาระหนี้สินคงค้างโดยประมาณ จำนวน 112,484.00 บาท ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 363,777.01

ตารางที่ 2 ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยทางด้านบัญชี (จำนวน = 400)

ปัจจัยทางด้านบัญชี	$\bar{X}$	S.D.
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	23,527.13	13,536.27
รายจ่ายเฉลี่ยต่อเดือน	16,217.50	8,182.23
ภาระหนี้สินคงค้างโดยประมาณ	112,484.00	363,777.01

3. การวิเคราะห์ข้อมูลค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยีของกลุ่มตัวอย่างที่ได้จากการศึกษา พบว่า ผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานครที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยีโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.380 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีระดับความคิดเห็นสูงสุด คือ ด้านการรับรู้ประโยชน์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 และรองลงมา คือ ด้านการรับรู้ความง่ายต่อการใช้งาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40

ตารางที่ 3 ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยี

ปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยี	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความเห็น
1. ด้านการรับรู้ประโยชน์	4.55	0.491	มากที่สุด
2. ด้านการรับรู้ความง่ายต่อการใช้งาน	4.40	0.536	มากที่สุด
3. ด้านทัศนคติต่อการใช้งาน	4.02	0.584	มาก
รวม	4.37	0.380	มากที่สุด

4. การวิเคราะห์ข้อมูลค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของความตั้งใจใช้กระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Wallet) ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานครที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความตั้งใจใช้กระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Wallet) ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานครโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.563

ตารางที่ 4 ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของความตั้งใจใช้กระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Wallet) ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร

ความตั้งใจใช้กระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Wallet) ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความเห็น
ความตั้งใจใช้กระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Wallet) ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร	4.37	0.563	มากที่สุด

5. การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ โดยจำแนกตามปัจจัยทางด้านบัญชี ประกอบด้วย รายได้เฉลี่ยต่อเดือน รายจ่ายเฉลี่ยต่อเดือน ภาระหนี้สินคงค้างโดยประมาณ และปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยี ประกอบด้วย ด้านการรับรู้ประโยชน์ ด้านการรับรู้ความง่ายต่อการใช้งาน ด้านทัศนคติต่อการใช้งาน ที่มีผลต่อความตั้งใจใช้กระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Wallet) ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร ดังนี้

ตารางที่ 5 ผลการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression) ของปัจจัยทางด้านบัญชี และปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อความตั้งใจใช้กระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Wallet) ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร

แบบจำลอง	b	Std. Error	Beta	t	Sig.	F	Sig.
ค่าคงที่	0.571	0.214		2.670	0.008*	56.916	0.000*
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	-4.014E-7	0.000	-0.010	-0.144	0.886		
รายจ่ายเฉลี่ยต่อเดือน	5.351E-6	0.000	0.078	1.196	0.232		
ภาระหนี้สินคงค้างโดยประมาณ	7.581E-8	0.000	0.049	1.258	0.209		
ด้านการรับรู้ประโยชน์	0.317	0.056	0.276	5.671	0.000*		
ด้านการรับรู้ความง่ายต่อการใช้งาน	0.229	0.054	0.214	4.224	0.000*		
ด้านทัศนคติต่อการใช้งาน	0.312	0.043	0.324	7.283	0.000*		

R = 0.682 , R² = 0.465 , Adjusted R Square = 0.457 , SEE = 0.415 , *Sig. < 0.05

จากตารางที่ 5 ผลการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) พบว่า มีตัวแปรอิสระจำนวน 3 ตัวแปร ที่มีผลต่อความตั้งใจใช้กระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Wallet) ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร โดยเรียงลำดับจากด้านที่มีผลสูงสุด คือ ด้านการรับรู้ประโยชน์ มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยเท่ากับ 0.317 รองลงมา คือ ด้านทัศนคติต่อการใช้งาน มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยเท่ากับ 0.312 และด้านการรับรู้ความง่ายต่อการใช้งาน มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยเท่ากับ 0.229 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ความถดถอยเชิงพหุคูณเท่ากับ 0.682 ค่าสัมประสิทธิ์พยากรณ์ร้อยละ 46.5 และค่าความคลาดเคลื่อนของตัวแปรตาม ± 0.415 ซึ่งสามารถสร้างสมการถดถอยได้ ดังนี้

$$Y = 0.571 + 0.317 (\text{ด้านการรับรู้ประโยชน์}) + 0.312 (\text{ด้านทัศนคติต่อการใช้งาน}) + 0.229 (\text{ด้านการรับรู้ความง่ายต่อการใช้งาน})$$

และจากตารางที่ 5 ผลการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) พบว่า ปัจจัยทางด้านบัญชี ประกอบด้วย รายได้เฉลี่ยต่อเดือน รายจ่ายเฉลี่ยต่อเดือน ภาระหนี้สินคงค้างโดยประมาณ ไม่มีผลต่อความตั้งใจใช้กระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Wallet) ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร

สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อความตั้งใจใช้กระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Wallet) ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร คือ ปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยี จำนวน 3 ด้าน โดยเรียงลำดับจากด้านที่มีผลสูงสุด ได้แก่ ด้านการรับรู้ประโยชน์ ด้านทัศนคติต่อการใช้งาน และด้านการรับรู้ความง่ายต่อการใช้งาน สามารถอภิปรายผลการวิจัยได้ ดังนี้

1. ปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยี ด้านการรับรู้ประโยชน์ มีผลต่อความตั้งใจใช้กระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Wallet) ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร มากที่สุด อาจกล่าวได้ว่า ผู้บริโภคที่รับรู้ว่าการกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Wallet) มีประโยชน์ จะมีความตั้งใจใช้กระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Wallet) มากที่สุด ดังนั้น ผู้ให้บริการควรให้ความสำคัญในเรื่องของการสร้างการรับรู้ประโยชน์ให้แก่ผู้บริโภค เช่น การสร้างการรับรู้ว่าการกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Wallet) ให้เป็นทางเลือกหนึ่งในการชำระเงินที่จะช่วยอำนวยความสะดวกแก่ผู้บริโภคในการใช้จ่ายเงินในชีวิตประจำวันมากขึ้น สามารถช่วยประหยัดเวลาในการทำธุรกรรมทางการเงินหรือการชำระค่าสินค้าและบริการมากขึ้น สามารถจดบันทึกประวัติการทำธุรกรรมต่าง ๆ ซึ่งผู้บริโภคสามารถดูประวัติการใช้จ่ายที่เกิดขึ้นย้อนหลังได้อย่างง่ายดาย และสามารถช่วยให้ผู้บริโภคจัดการทางการเงินได้ดีขึ้นในอนาคต ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พรณวดี เลิศชุมพลพันธ์ (2566) ที่พบว่า

ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีด้านการรับรู้ประโยชน์ มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการกระเป๋าเงินดิจิทัลของผู้บริโภค เจนเนอเรชันวายในเขตพระนคร จังหวัดกรุงเทพมหานคร และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ลัดดา ปินตา พิชามภ พันธ์แพร่ และ วรณันท์ ผ่องแผ้ว (2566) ที่พบว่า ปัจจัยการรับรู้ประโยชน์ มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยี E-payment ของประชาชน ในเขตภาคเหนือในยุคการขับเคลื่อนเศรษฐกิจดิจิทัลในประเทศไทย

2. ปัจจัยที่มีผลต่อความตั้งใจใช้กระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Wallet) ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร รองลงมา คือ ปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยี ด้านทัศนคติต่อการใช้งาน อาจกล่าวได้ว่า ผู้บริโภคที่มีทัศนคติเชิงบวก ต่อกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Wallet) จะมีความตั้งใจใช้งานกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Wallet) ดังนั้น ผู้ให้บริการควร สร้างทัศนคติเชิงบวกแก่ผู้บริโภค โดยการสร้างการรับรู้ว่ากระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Wallet) เป็นเทคโนโลยีสมัยใหม่ที่จะ เข้ามาแทนที่วิธีการเดิม เช่น การจ่ายด้วยเงินสด ซึ่งช่วยให้การทำธุรกรรมทางการเงิน การชำระค่าสินค้าและบริการรวดเร็ว และสะดวกสบายมากยิ่งขึ้นด้วยการเชื่อมโยงกับบริการต่างๆ เช่น แอปพลิเคชันซื้อสินค้าออนไลน์ การชำระเงินค่าสมาชิก ออนไลน์ การร่วมแคมเปญการตลาดเพื่อรับสิทธิพิเศษต่าง ๆ และการสร้างความเชื่อมั่นผู้ใช้บริการในเรื่องของความปลอดภัย และปกป้องข้อมูลทางการเงิน สามารถช่วยลดความเสี่ยงที่อาจเกิดการสูญหายหรือถูกขโมยเงินสดได้ ซึ่งสอดคล้องกับ งานวิจัยของ เพชรรัตน์ สุทธิเทพ สุธาสนี โพธิ์ชาธาร และสมศักดิ์ จินตวัฒนกุล (2566) ที่พบว่า ปัจจัยเชิงสาเหตุด้านทัศนคติ ที่มีต่อการใช้โมบายแบงก์กิ้ง มีอิทธิพลต่อความตั้งใจทำธุรกรรมการเงินผ่านโมบายแบงก์กิ้ง และสอดคล้องกับงานวิจัยของ วรวิทย์ บัญศิริธรรมชัย (2564) ที่พบว่า ทัศนคติเชิงบวก มีนัยสำคัญทางสถิติในการอธิบายความตั้งใจในการชำระเงิน ผ่านมือถืออย่างต่อเนื่อง และได้กล่าวไว้ว่า การใช้งานง่ายถือเป็นผลกระทบสูงสุดต่อทัศนคติการชำระเงินผ่านมือถือภายใต้ โครงการคนละครึ่งของรัฐบาล และการมีทัศนคติที่ดีต่อการชำระเงินผ่านมือถือจะส่งผลอย่างมีนัยสำคัญต่อความตั้งใจที่จะใช้ การชำระเงินผ่านมือถืออย่างต่อเนื่อง

3. ปัจจัยที่มีผลต่อความตั้งใจใช้กระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Wallet) ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร ลำดับ สุดท้าย คือ ปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยี ด้านการรับรู้ความง่ายต่อการใช้งาน อาจกล่าวได้ว่า ผู้บริโภคที่รับรู้ถึงความง่าย ในการใช้งานจะมีความตั้งใจใช้งานกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Wallet) ดังนั้น ผู้ให้บริการควรพัฒนาแอปพลิเคชันให้ง่าย และสะดวกสบายแก่ผู้ใช้บริการอย่างสม่ำเสมอ ตั้งแต่ขั้นตอนการลงทะเบียนสมาชิกกับแอปพลิเคชันของผู้ให้บริการ กระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Wallet) โดยผู้ใช้บริการต้องสามารถทำการลงทะเบียนได้ด้วยตนเอง และต้องมีคู่มือ การลงทะเบียนที่บอกรายละเอียดอย่างชัดเจน และมีขั้นตอนการลงทะเบียนและการใช้งานกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Wallet) ที่ง่ายไม่ยุ่งยากซับซ้อน ทั้งนี้ เพื่อช่วยเพิ่มความง่ายต่อการใช้งานของผู้ใช้บริการมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับ งานวิจัยของ วสุธิดา นุริตมนต์ (2562) ที่พบว่า การยอมรับเทคโนโลยี ด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน มีอิทธิพลต่อ พฤติกรรมการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันบนโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้บริโภคในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งถัดไป

1. การศึกษาในครั้งนี้เป็นเพียงการศึกษาผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานครเท่านั้น ดังนั้น ในการศึกษาเพื่อการวิจัย ครั้งต่อไปควรมีขยายขอบเขตการศึกษาให้กว้างและครอบคลุมมากขึ้น เช่น การศึกษาจากกลุ่มประชาชนโดยกระจายให้ทั่ว ทุกช่วงอายุ ทุกจังหวัดในประเทศไทย เพื่อให้ทราบความคิดเห็นที่หลากหลาย และทราบถึงความแตกต่างของกลุ่มประชากร แต่ละพื้นที่เพิ่มมากขึ้น

2. ควรศึกษาตัวแปรอื่นที่มีผลต่อความตั้งใจใช้กระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Wallet) เพิ่มเติมที่นอกเหนือจากผู้วิจัย ได้ทำการศึกษา เช่น การรับรู้ความเสี่ยง ความไว้วางใจ คุณภาพของบริการ เป็นต้น

3. การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้วิธีการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามเพียงอย่างเดียว ดังนั้น ในการศึกษาเพื่อการวิจัย ครั้งต่อไปควรเพิ่มการเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพ เช่น การสัมภาษณ์เชิงลึก การสนทนากลุ่ม การสังเกต เป็นต้น

เอกสารอ้างอิง

- กองสถิติเศรษฐกิจ สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2567). *สำรวจการมีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในครัวเรือน พ.ศ.2567 (ไตรมาส 1). ค้นเมื่อวันที่ 11 พฤษภาคม 2567.* จาก https://www.nso.go.th/nsoweb/storage/survey_detail/2024/20240531072624_48392.pdf
- ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2564). *วิวัฒนาการระบบการชำระเงินไทย.* ค้นเมื่อวันที่ 11 พฤษภาคม 2567. จาก <https://www.bot.or.th/th/research-and-publications/articles-and-publications/bot-magazine/Phrasiam-64-6/Payment-Systems-64-6.html>
- ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2566). *The Way We Pay 2023.* ค้นเมื่อวันที่ 11 พฤษภาคม 2567. จาก https://www.bot.or.th/content/dam/bot/documents/th/research-and-publications/reports/payment-report/bi-monthly-report/Bi_monthly_report_Vol24-2023_December.pdf
- ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2567). PS_PT_002 *ปริมาณการชำระเงินผ่านระบบการชำระเงินและช่องทางต่าง ๆ.* ค้นเมื่อวันที่ 11 พฤษภาคม 2567. จาก https://app.bot.or.th/BTWS_STAT/statistics/BOTWEBSTAT.aspx?reportID=681&language=TH
- ธนาคารแห่งประเทศไทย. (ม.ป.ป.). *เงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money).* ค้นเมื่อวันที่ 11 พฤษภาคม 2567. จาก <https://www.bot.or.th/th/satang-story/digital-fin-lit/e-money.html>
- บริษัท บัตร ไทย จำกัด (มหาชน). (2567). *สังคมไร้เงินสด (Cashless Society) คืออะไร ข้อดี-ข้อเสียมีอะไรบ้าง.* ค้นเมื่อวันที่ 11 พฤษภาคม 2567. จาก <https://www.ktc.co.th/article/knowledge/financial/cashless-society>
- พรณวดี เลิศหลุมพลีพันธุ์. (2566). คุณภาพบริการอิเล็กทรอนิกส์ และการยอมรับเทคโนโลยีที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการกระเป๋าเงินดิจิทัลของผู้บริโภคกลุ่มเจนเนอเรชั่นวายในเขตพระนคร จังหวัดกรุงเทพมหานคร. *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์มหาวิทยาลัยธนบุรี*, 18(1), 127-138.
- เพชรรัตน์ สุทธิเทพ สุธาสนี โพธิ์ชาธาร และสมศักดิ์ จินตวัฒน์กุล. (2566). ปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อความตั้งใจทำธุรกรรมการเงินผ่านโมบายแบงก์กิ้งของประชาชนในประเทศไทย. *วารสารปัญญาทัศน์*, 16(1), 62-80.
- ลัดดา ปินตา พิชากพ พันธุ์แพร และ วนนันท์ ผ่องแผ้ว. (2566). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยี E-payment ของประชาชนในเขตภาคเหนือในยุคการขับเคลื่อนเศรษฐกิจดิจิทัลในประเทศไทย. *วารสารบริหารธุรกิจเทคโนโลยีมหานคร*, 21(1), 82-110.
- วรัญพศ์ บุญศิริธรรมชัย. (2564). การเพิ่มความตั้งใจอย่างต่อเนื่องในการชำระเงินผ่านมือถือผ่านโครงการคนละครึ่ง. *วารสารการจัดการสมัยใหม่*, 19(2), 37-48.
- วสุธิดา นุริตมนต์. (2562). อิทธิพลของการยอมรับเทคโนโลยีที่มีต่อพฤติกรรมการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันบนโทรศัพท์เคลื่อนที่. *วารสารสหวิทยาการวิจัย: ฉบับบัณฑิตศึกษา*, 8(1), 190-199.
- สภาวิชาชีพบัญชี ในพระบรมราชูปถัมภ์. (2563). *กรอบแนวคิดสำหรับการรายงานทางการเงิน (ใหม่).* ค้นเมื่อวันที่ 15 พฤษภาคม 2567. จาก <https://acpr-ostd.tfac.or.th/standard/88/ฉบับปรับปรุงปี-2566-ปัจจุบัน>.
- สมาคมนักบัญชีและผู้สอบบัญชีรับอนุญาตแห่งประเทศไทย. (2538). *ศัพท์บัญชี.* กรุงเทพฯ: อรุณการพิมพ์.

- ส่วนบริหารและพัฒนาเทคโนโลยีการทะเบียน สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง. (2567). สถิติประชากรทางการทะเบียนราษฎร(รายเดือน). ค้นเมื่อวันที่ 12 พฤษภาคม 2567. จาก <https://stat.bora.dopa.go.th/stat/statnew/statMONTH/statmonth/#/displayData>
- สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ . (ม.ป.ป.). "e-Payment" การชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์. ค้นเมื่อวันที่ 12 พฤษภาคม 2567. จาก [https://www.etda.or.th/th/Our-Service/Standard-\(1\)/Certifications/Example-1/content-certification-service-register.aspx](https://www.etda.or.th/th/Our-Service/Standard-(1)/Certifications/Example-1/content-certification-service-register.aspx)
- สำนักงานราชบัณฑิตยสภา. (2555). *พจนานุกรมศัพท์เศรษฐศาสตร์ ฉบับราชบัณฑิตยสถาน*. กรุงเทพฯ: พี.เอ. ลีฟวิ่ง, บจก.
- Ajzen, I., & Fishbein, M. (1975). A Bayesian analysis of attribution processes. *Psychological bulletin*, 82 (2), 261.
- American Institute of Certified Public Accountants. (1953). *Review and Resume; Accounting Terminology Bulletin No. 1*. United States of America: American Institute of Accountants.
- Davis, F. D., Bagozzi, R., & Warshaw, P. (1989). User Acceptance of Computer Technology: A Comparison of Two Theoretical Models. *Management Science*, 35 (8), 982-1003.
- Seven Peaks. (2566). *E-wallet คืออะไร ทำไมถึงตอบโจทย์การใช้จ่ายในยุคสังคมไร้เงินสด*. ค้นเมื่อวันที่ 11 พฤษภาคม 2567. จาก <https://sevenpeakssoftware.com/th/blog/what-is-e-wallet>
- Yamane, T. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis* (3rd ed.). New York: Harper and Row.