

การศึกษาพฤติกรรมการใช้แอปพลิเคชันเป่าตั้งของประชากร
ในเขตกรุงเทพมหานคร

THE STUDY OF BEHAVIOR TO CONTINUE USING PAOTANG
APPLICATION OF THE POPULATION IN BANGKOK

ชรัชต์ วิภัชปรีชากุล

สาขาการบัญชี คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ผู้รับผิดชอบบทความ

Charat Wipachpreechakul

E-Mail:6214155039@rumail.ru.ac.th

Faculty Of Business Administration Program in Management, Ramkhamhaeng University

Corresponding author

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้แอปพลิเคชันเป่าตั้งของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร 2) เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้แอปพลิเคชันเป่าตั้งของประชากรในเขตกรุงเทพมหานครจำแนกตามปัจจัยประชากรศาสตร์ 3) เพื่อศึกษาปัจจัยการยอมรับและใช้งานเทคโนโลยี ปัจจัยนโยบายทางเศรษฐกิจมีผลต่อพฤติกรรมการใช้งานแอปพลิเคชันเป่าตั้งของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คนโดยแบบสอบถามเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติการทดสอบแบบ t-test สถิติความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) และหากพบความแตกต่างจะนำไปเปรียบเทียบเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีของ LSD และใช้สถิติการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression)

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือนและอาชีพต่างกัน มีผลทำให้พฤติกรรมการใช้แอปพลิเคชันเป่าตั้งโดยรวมไม่ต่างกัน นอกจากนี้ ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ ด้านความง่ายในการใช้ด้านการนำมาใช้จริง ด้านโครงการนโยบายกระตุ้นเศรษฐกิจและด้านข้อจำกัดของนโยบายมีผลต่อพฤติกรรมการใช้แอปพลิเคชันเป่าตั้ง

คำสำคัญ : แอปพลิเคชันเป่าตั้ง

ABSTRACT

The Objectives of this study were 1)to the usage behavior of the Paotang Application in Bangkok 2)to the usage behavior of the Paotang Application in Bangkok by demography

3) to study factors of adoption and use of technology and economic factors affecting application behavior.

The Sampling group was used in this research was 400 investors in Bangkok and using questionnaire as a survey tool for collecting data. Then the collected data were analyzed in term of frequency, percentage, mean and standard deviation. Moreover, hypothesis was tested with t-test and one-way ANOVA statistics. Besides, if the differences were found, they would be analyzed in pair by LSD method and multiple regression.

Result of the hypothesis test found that different of gender, age, education, income and Careers affecting Making the behavior of the application was not affected to this behavior. Further, the Perceived Usefulness, Perceived Ease of used and Attitude Use Economic stimulus programs Policy limitations, were also affected to the behavior of the Paotang application.

Keywords : Paotang Application

บทนำ

เนื่องจากสถานการณ์ วิกฤติโควิด19 ส่งผลกระทบต่อการใช้ชีวิตของผู้คน ลูกหลานเป็นวิกฤติทางเศรษฐกิจ ทำให้รัฐบาลต้องเร่งอัดมาตรการกระตุ้นเศรษฐกิจเพื่อบรรเทาผลกระทบจากโควิด 19 จากมาตรการกระตุ้นการบริโภคในประเทศเพื่อลดค่าครองชีพของประชาชน ส่งเสริมการบริโภคโดยรัฐบาล ก่อให้เกิดแอปพลิเคชันเป่าตั้งซึ่งเป็นแอปพลิเคชันที่อยู่ในการดูแลของธนาคารกรุงไทยที่ปรับตัวเข้ากับการมาของสังคมไร้เงินสดได้เป็นอย่างดีเพราะผู้ใช้งานไม่จำเป็นต้องพกเงินสดกันให้ยุ่งยากแค่มี "เป่าตั้ง" ใบนี้นับได้ว่ายังสามารถทำธุรกรรมทางการเงินต่างๆ กันได้แล้วโดยวิธีการใช้งานไม่ได้ยุ่งยากหรือซับซ้อนเกินไป คาดว่าอนาคตจะถูกใช้กับแคมเปญช่วยเหลือในรูปแบบอื่นของรัฐบาล

ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจ ศึกษาพฤติกรรมการใช้แอปพลิเคชันเป่าตั้งของประชากรในเขตกรุงเทพมหานครซึ่งจะศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลต่อพฤติกรรมโดยมีแนวคิดในการวิจัยคือ การศึกษาจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้และอาชีพ ปัจจัยการยอมรับและใช้งานเทคโนโลยีปัจจัยนโยบายทางเศรษฐกิจ ด้านใดมีผลต่อพฤติกรรมการใช้แอปพลิเคชันเป่าตั้งของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร โดยข้อมูลที่ได้จากการศึกษาจะเป็นข้อมูลเพื่อให้มีการปรับปรุงพัฒนาแอปพลิเคชันให้สามารถใช้ประโยชน์สูงสุดในอนาคตและเป็นแอปพลิเคชันที่สามารถใช้ได้ตลอดไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้แอปพลิเคชันเป่าตั้งของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้แอปพลิเคชันเป่าตั้งของประชากรในเขตกรุงเทพมหานครจำแนกตามปัจจัยประชากรศาสตร์
3. เพื่อศึกษาปัจจัยการยอมรับและใช้งานเทคโนโลยีและปัจจัยนโยบายทางเศรษฐกิจมีอิทธิพล

ต่อพฤติกรรมการใช้แอปพลิเคชันเป่าตังของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร

ขอบเขตของงานวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คือ ประชากรในเขตกรุงเทพมหานครในครั้งนี้ได้ทำการเลือกผู้ที่อาศัยอยู่ในกรุงเทพมหานครเป็นหลักจำนวน 400 คน
2. ด้านเนื้อหา คือ เป็นการศึกษาพฤติกรรมการใช้แอปพลิเคชันเป่าตังของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร โดยมีจุดมุ่งหมายวิจัยพฤติกรรมการใช้งานแอปพลิเคชันเป่าตัง 2 ด้านได้แก่ ด้านความตั้งใจใช้งาน ด้านการตัดสินใจใช้บริการ

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ (Independent variable) มี 3 ด้านดังนี้ ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือนและอาชีพ ปัจจัยด้านการยอมรับและใช้งานเทคโนโลยี ประกอบด้วย ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ ด้านความง่ายต่อการใช้งาน ด้านการรับรู้ถึงความเสี่ยง ด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้และด้านการนำมาใช้งานได้จริง, ปัจจัยนโยบายทางเศรษฐกิจประกอบด้วย ด้านโครงการนโยบายกระตุ้นเศรษฐกิจและด้านข้อจำกัดของนโยบาย
2. ตัวแปรตาม (Dependent variable) มี 3 ด้านดังนี้ พฤติกรรมการใช้แอปพลิเคชันเป่าตัง ประกอบด้วย ด้านความตั้งใจที่จะใช้งานและด้านการตัดสินใจใช้บริการ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจลักษณะประชากรที่มีผลต่อพฤติกรรมของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันเป่าตังของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยการยอมรับและใช้งานเทคโนโลยีซึ่งประกอบด้วย ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ ด้านความง่ายในการใช้งาน ด้านการรับรู้ถึงความเสี่ยง ด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้และด้านการนำมาใช้งานได้จริง ด้านใดมีผลพฤติกรรมการใช้งานแอปพลิเคชันเป่าตังมากที่สุด
3. เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยนโยบายทางเศรษฐกิจ ซึ่งประกอบด้วย ด้านโครงการกระตุ้นเศรษฐกิจและด้านข้อจำกัดนโยบาย ด้านใดมีผลต่อพฤติกรรมใช้บริการแอปพลิเคชันเป่าตังมากที่สุด

ทบทวนวรรณกรรม

จากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้แยกพฤติกรรมการใช้แอปพลิเคชันเป่าตังออกเป็น 2 ด้านดังต่อไปนี้

ด้านความตั้งใจใช้งาน

เดวิด มกรพงศ์และปรารธนา ปุณณกิติเกษม (2561) กล่าวว่า ด้านปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการใช้กลยุทธ์ในด้านของอิทธิพลทางสังคม ควรทำการประชาสัมพันธ์ ให้เกิดอิทธิพลทางสังคมแก่ผู้ใช้ อาทิ เช่น การรณรงค์ให้เกิดการบอกต่อการจัดกิจกรรมทางสังคมขึ้น

อัจฉรา เต่นโสภณ (2560) กล่าวว่า พฤติกรรมความตั้งใจ หมายถึง ความตั้งใจที่จะพยายามทำพฤติกรรมนั้น ความตั้งใจเป็นปัจจัยการจูงใจที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมความตั้งใจจะเป็นตัวบ่งชี้ว่า บุคคลได้ทุ่มเทความพยายามมากน้อยเพียงใดที่จะกระทำพฤติกรรมนั้นยิ่งบุคคลมีความตั้งใจแน่วแน่และพยายามมากเพียงใด ความเป็นไปได้ที่บุคคลกระทำพฤติกรรมมีมากเท่านั้นเป็นเจตนาหรือความต้องการ

สุนันทา หลบภัย (2558) กล่าวว่า ความตั้งใจเป็นปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดความตั้งใจที่จะซื้อสินค้าและบริการของผู้บริโภคอาจเกิดขึ้นจากตัวผู้บริโภคเองหรือเกิดจากปัจจัยภายนอกมาเป็นตัวกระตุ้น

เกวรินทร์ ละเอียดดีนันท์ (2557) กล่าวว่า ความตั้งใจที่จะใช้ หมายถึง ความตั้งใจหรือเจตนาที่จะใช้เทคโนโลยีนั้นๆ ซึ่งสามารถวัดได้จากการที่ผู้ใช้สามารถรับรู้ได้ถึงประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้เทคโนโลยี และการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้เทคโนโลยีการที่ผู้ใช้งานเทคโนโลยีโดยไม่ต้องใช้ความพยายามทำความเข้าใจการใช้งานระบบมากจนเกินไปในการศึกษา

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความตั้งใจใช้งานที่ หมายถึง ความพร้อมหรือความเป็นไปได้ของบุคคลที่จะแสดงพฤติกรรมของการใช้งานจากการศึกษาความตั้งใจที่จะพยายามทำพฤติกรรมนั้นความตั้งใจเป็นปัจจัยการจูงใจที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมและเป็นตัวบ่งชี้ว่าบุคคลได้มีความพยายามจะกระทำพฤติกรรม

ด้านการตัดสินใจใช้บริการ

Schiffman & Kanuk (อ้างถึงใน พัชรภรณ์ เมธีการย์ 2561, หน้า 15) การตัดสินใจซื้อหรือบริการ หมายถึง ขั้นตอนในการเลือกซื้อผลิตภัณฑ์หรือบริการจากสองทางเลือกขึ้นไป พฤติกรรมผู้บริโภคจะพิจารณาในส่วนที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการตัดสินใจ ทั้งด้านจิตใจ (ความรู้สึกนึกคิด) และพฤติกรรมทางกายภาพ การซื้อเป็นนกิจกรรมด้านจิตใจและกายภาพซึ่งเกิดขึ้นในช่วงระยะเวลาหนึ่งกิจกรรมเหล่านี้ทำให้เกิดพฤติกรรมการซื้อหรือใช้ตามบุคคลอื่น

วรปรีชา กมลาศน์ ณ อยุธยา (2558) กล่าวว่า กระบวนการตัดสินใจของผู้บริโภคนั้นเริ่มจากที่บุคคลได้รับสิ่งเร้ากลายเป็นแรงจูงใจผลักดันเข้าสู่ขั้นการรับรู้ปัญหาหรือตระหนักถึงปัญหาเกิดการค้นหาประเมินผลทางเลือกเมื่อผู้บริโภคได้รับข้อมูลเพียงพอแล้วขั้นตอนต่อไปก็จะเป็นการกำหนดเกณฑ์สำหรับประเมินขึ้นภายหลังจากที่ได้ประเมินทางเลือกอย่างดีที่สุดแล้ว

ฉกาชาติ สุขโพธิ์เพ็ชร (2558) กล่าวว่า กระบวนการตัดสินใจเป็นกระบวนการที่สำคัญต่อทั้งผู้ให้บริการหรือผู้ขายและผู้บริโภคทั้งสิ้นเนื่องจากผู้บริโภคจะมีขั้นตอนของการตัดสินใจที่เป็นผลมาจากการสนองต่อความต้องการจากผู้ขายหรือผู้ให้บริการตลอดจนการได้รับการดูแลเอาใจใส่ในระหว่างหรือหลังจากการซื้อสินค้าหรือบริการด้วยดังนั้นจึงจำเป็นต้องสร้างความสมดุลกันระหว่างสินค้าหรือบริการจากผู้ขายหรือผู้ให้บริการและความต้องการที่เกิดจากแรงขับของผู้บริโภคเพื่อให้กระบวนการตัดสินใจเป็นไปได้ด้วยดี

เกวรินทร์ ละเอียดตินันท์ (2557) กล่าวว่า การตัดสินใจ หมายถึง กระบวนการเลือกทางเลือกใดทางเลือกหนึ่งจากหลายๆ ทางเลือกที่ได้พิจารณาหรือประเมินอย่างดีแล้วว่าเป็นทางให้บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายของ องค์การการตัดสินใจเป็นสิ่งสำคัญและเกี่ยวข้องกับหน้าที่การบริหารหรือการจัดการเกือบทุกขั้นตอน ไม่ว่าจะเป็นการวางแผนการจัดองค์การการจัดคนเข้าทำงานการประสานงานและการควบคุม

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจใช้บริการ หมายถึง ภายหลังจากผู้บริโภคได้ประเมินคุณค่าของสินค้าแล้วผู้บริโภคจะ ทำการเลือกสินค้าพร้อมบริการที่คุ้มค่าและตรงกับความต้องการมากที่สุดที่การประเมินภายหลังการซื้อ หมายถึง ภายหลังจากผู้บริโภคได้ซื้อสินค้าพร้อมบริการไปและได้บริโภคผลิตภัณฑ์หรือใช้บริการเหล่านั้นในรูปของความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อผลิตภัณฑ์นั้น ๆ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เดวิด มกรพงศ์และปรารธนา ปุณณกิติเกษม (2561) กล่าวว่า การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตั้งใจใช้เทคโนโลยีระบบบัตรโดยสารอิเล็กทรอนิกส์ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลบนรถโดยสารประจำทางขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) เพื่อใช้เป็นแนวทางสำหรับหน่วยงานที่รับผิดชอบในการกำหนดนโยบายและพัฒนาคุณภาพบริการให้ตอบสนองได้ตรงความต้องการของผู้ใช้บริการรถยนต์โดยสารประจำทางโดยใช้แบบจำลองการยอมรับทางเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model, TAM) ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจในการใช้ระบบบัตรโดยสารอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งได้แก่ ทศนคติต่อการใช้ประโยชน์ อิทธิพลทางสังคมและสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งานเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตั้งใจใช้เทคโนโลยีระบบบัตรโดยสารอิเล็กทรอนิกส์บนรถยนต์โดยสารประจำทางในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.)

สุนันทา หลบภัย (2558) กล่าวว่า การศึกษาในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยการรับรู้ถึงความปลอดภัย ประโยชน์การใช้งานและความง่ายในการใช้งานที่ส่งผลต่อการใช้บริการชำระเงินผ่านอุปกรณ์สื่อสารเคลื่อนที่ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานด้านความตั้งใจในการใช้งาน ด้านความรู้ ปัจจัยการรับรู้ถึงประโยชน์ ด้านความสะดวกและด้านความเข้ากันได้ของระบบส่งผลต่อการชำระเงินผ่านอุปกรณ์สื่อสารเคลื่อนที่ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานครอย่างยิ่งสำคัญ นอกจากนี้ปัจจัยการรับรู้ความง่ายในการใช้งานด้านความตั้งใจในการใช้งานส่งผลต่อการใช้งานที่มีผลต่อการใช้บริการชำระเงินผ่านอุปกรณ์สื่อสารเคลื่อนที่ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานครมากที่สุด รองลงมาคือปัจจัยการรับรู้ความง่ายในการใช้งานด้านความรู้และด้านความสะดวกด้านความเข้ากันได้ของระบบปัจจัยการรับรู้ถึงความปลอดภัยด้านความไว้วางใจและด้านความเสี่ยงตามลำดับโดยรวมกันพยากรณ์การให้บริการชำระเงินผ่านอุปกรณ์สื่อสารเคลื่อนที่ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานครได้ร้อยละ 78.9 ในขณะที่ปัจจัยการรับรู้ถึงความปลอดภัยด้านความไว้วางใจและด้านความเสี่ยงไม่ส่งผลต่อการชำระเงินผ่านอุปกรณ์สื่อสารเคลื่อนที่ของผู้บริโภค

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบไม่ทดลอง (Experimental Design) และการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนามแบบวิจัยตัดขวาง (Cross Sectional Study) ใช้เครื่องมือการวิจัยเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) และทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีทางสถิติ

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งไม่สามารถระบุจำนวนประชากรที่แน่นอนได้ ผู้วิจัยเลือกใช้ตารางสำเร็จรูปกำหนดกลุ่มตัวอย่างของ Yamane (1973) เป็นตารางที่ใช้หาขนาดของกลุ่มตัวอย่างเพื่อประมาณค่าสัดส่วนของประชากร

ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็นเรียกว่า Non-Probability และสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenient Sampling) โดยอาศัยสูตรในการคำนวณกลุ่มตัวอย่างแบบไม่ทราบจำนวนประชากรที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ค่าความคลาดเคลื่อนในการประมาณไม่เกิน 5% ผู้วิจัยเลือกใช้ตารางสำเร็จรูปการกำหนดตัวอย่างของ Yamane (1973) เป็นตารางที่ใช้หาขนาดของกลุ่มตัวอย่างเพื่อประมาณค่าสัดส่วนของประชากร ดังนั้นขนาดตัวอย่างของการวิจัยในครั้งนี้ จึงเท่ากับ 400 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วย

1. แบบสอบถามแบบปลายเปิดและปิด โดยมีรายละเอียดประกอบด้วย

1.1 ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษารายได้ และอาชีพ

1.2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยการยอมรับและการใช้งานเทคโนโลยี ประกอบด้วยคำถามทั้งหมด 5 ด้าน คือ ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ด้านความง่ายต่อการใช้งาน ด้านความรับรู้ความเสี่ยง ด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้และด้านการนำมาใช้งานได้จริง ซึ่งจะประกอบไปด้วยข้อคำถามทั้งหมด 20 ข้อ เป็นคำถามแบบประเมินค่าความสำคัญ กำหนดให้ 5 = ระดับความสำคัญมากที่สุด, 4 = ระดับความสำคัญมาก, 3 = ระดับความสำคัญปานกลาง, 2 = ระดับความสำคัญน้อย, 1 = ระดับความสำคัญน้อยที่สุด

1.3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยนโยบายทางเศรษฐกิจประกอบด้วยข้อคำถามทั้งหมด 2 ด้าน คือ ด้านโครงการนโยบายกระตุ้นเศรษฐกิจและด้านข้อจำกัดของนโยบาย ซึ่งจะประกอบไปด้วยข้อคำถามทั้งหมด 9 ข้อ เป็นคำถามแบบประเมินค่าความคิดเห็น กำหนดให้ 5 = ระดับความคิดเห็นมากที่สุด, 4 = ระดับความคิดเห็นมาก, 3 = ระดับความคิดเห็นปานกลาง, 2 = ระดับความคิดเห็นน้อย, 1 = ระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด

1.4 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้แอปพลิเคชันเป่าตั้งของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร ประกอบด้วยข้อคำถามทั้งหมด 2 ด้าน คือ ด้านความตั้งใจที่จะใช้งานและด้านการตัดสินใจใช้บริการ ซึ่งจะประกอบไปด้วยข้อคำถามทั้งหมด 7 ข้อ เป็นคำถามแบบประเมินค่าความสำคัญ กำหนดให้ 5 = ระดับความสำคัญมากที่สุด, 4 = ระดับความสำคัญมาก, 3 = ระดับความสำคัญปานกลาง, 2 = ระดับความสำคัญน้อย, 1 = ระดับความสำคัญน้อยที่สุด

1.5 เป็นข้อคำถามแบบปลายเปิดเพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการปรับปรุงพัฒนาแอปพลิเคชันเป่าตั้งซึ่งจะมีข้อคำถามทั้งหมด 1 ข้อ

การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติเชิงพรรณนา

1. ปัจจัยประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้และอาชีพ วิเคราะห์ตัวแปรที่มีระดับความการวัดเชิงใช้ค่าร้อยละ (Percentage) และค่าความถี่ (Frequency)

2. ปัจจัยการยอมรับและใช้งานเทคโนโลยี ปัจจัยนโยบายทางเศรษฐกิจและพฤติกรรมการใช้แอปพลิเคชันแปดทั้งสามปัจจัยนี้จะใช้การวัดเชิงปริมาณใช้การวิเคราะห์โดยค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

สถิติอนุมาน

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้แอปพลิเคชันแปดทั้งสามปัจจัยของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร โดยจำแนกตาม เพศ โดยใช้สถิติการทดสอบแบบ t-test

2. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้แอปพลิเคชันแปดทั้งสามปัจจัยของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร โดยจำแนกตาม อายุ ระดับการศึกษา รายได้และอาชีพ โดยใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) หากพบความแตกต่างจะนำไปสู่การเปรียบเทียบเป็นรายคู่ โดยการใช่วิธีของ LSD

3. เพื่อศึกษาปัจจัยการยอมรับและใช้งานเทคโนโลยีตั้ง ปัจจัยนโยบายทางเศรษฐกิจ แสดงเป็นรายด้านดังต่อไปนี้ที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้แอปพลิเคชันแปดทั้งสามปัจจัยของประชากรในเขตกรุงเทพมหานครจะใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติถดถอยพหุคูณ(Multiple Regression)

ผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์พฤติกรรมการใช้แอปพลิเคชันแปดทั้งสามปัจจัยของประชากรในเขตกรุงเทพมหานครโดยภาพรวมมีระดับความสำคัญปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พฤติกรรมการใช้แอปพลิเคชันด้านการตัดสินใจใช้บริการสำคัญมากที่สุดรองลงมาคือด้านความตั้งใจที่งาน

2. ผลการเปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้แอปพลิเคชันแปดทั้งสามปัจจัย จำแนกตามเพศ อายุ การศึกษา รายได้และอาชีพ สามารถสรุปวิจัยได้ดังนี้

2.1 ผู้ใช้แอปพลิเคชันแปดทั้งสามปัจจัยที่มีเพศ อายุ การศึกษา รายได้และอาชีพต่างกันทำให้พฤติกรรมการใช้งาน โดยภาพรวมไม่ต่างกัน

3. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยการยอมรับและใช้งานเทคโนโลยีที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้แอปพลิเคชันแปดทั้งสามปัจจัยของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร สามารถสรุปการวิจัย ได้ดังนี้

3.1 ปัจจัยการยอมรับและใช้งานเทคโนโลยี ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ ด้านความง่ายในการใช้งานและด้านการนำมาได้จริง มีผลต่อพฤติกรรมการใช้แอปพลิเคชันแปดทั้งสามปัจจัย

3.2 ปัจจัยการยอมรับและใช้งานเทคโนโลยี ด้านการรับรู้ถึงความเสี่ยงและด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้งานไม่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้แอปพลิเคชันแปดทั้งสามปัจจัย

4. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยนโยบายเศรษฐกิจมีผลต่อพฤติกรรมการใช้แอปพลิเคชันเป่าตังของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร สามารถสรุปการวิจัย ได้ดังนี้

4.1 ปัจจัยนโยบายเศรษฐกิจ ด้านโครงการนโยบายกระตุ้นเศรษฐกิจและด้านข้อจำกัดนโยบาย มีผลต่อพฤติกรรมการใช้แอปพลิเคชันเป่าตัง

อภิปรายผลการวิจัย

ผลการวิจัยการศึกษาพฤติกรรมการใช้แอปพลิเคชันเป่าตังของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร สามารถสรุปตามวัตถุประสงค์ได้ดังนี้

1. ผลการวิจัยการศึกษาพฤติกรรมการใช้แอปพลิเคชันเป่าตังของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร โดยภาพรวมมีระดับความสำคัญปานกลาง

1.1 ด้านความตั้งใจที่ใช้ของประชากรในเขตกรุงเทพมหานครอยู่ในระดับความสำคัญปานกลาง โดยส่วนใหญ่ประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร มีความเห็นว่า ตั้งใจใช้งานแอปพลิเคชันเป่าตังเพื่อรองรับนโยบายทางเศรษฐกิจเท่านั้นสอดคล้องกับแนวคิดของอัจฉรา เคนโสภณ (2560) กล่าวว่า พฤติกรรมความตั้งใจหมายถึงความตั้งใจที่จะพยายามทำพฤติกรรมนั้นความตั้งใจเป็นปัจจัยการจูงใจที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมความตั้งใจจะเป็นตัวบ่งชี้ว่า บุคคลได้ทุ่มเทความพยายามมากน้อยเพียงใดที่จะกระทำพฤติกรรมนั้นยิ่งบุคคลมีความตั้งใจแน่วแน่และพยายามมากเพียงใด ความเป็นไปได้ที่บุคคลกระทำพฤติกรรมมีมากเท่านั้นเป็นเจตนาหรือความต้องการและสอดคล้องกับแนวคิดของของสุนันทา หลบภัย (2558) กล่าวว่า ปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดความตั้งใจที่จะซื้อสินค้าและบริการของผู้บริโภคอาจเกิดขึ้นจากตัวผู้บริโภคเอง เช่น ลักษณะนิสัยของผู้บริโภคซึ่งเป็นสิ่งที่ผู้บริโภคควบคุมได้ยาก เช่น แรงจูงใจ ความต้องการในด้านต่าง ๆ ทักษะสติความสามารถในการเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ การปรับตัวเข้ากับสิ่งแวดล้อมใหม่ๆ เป็นต้น หรือเกิดจากปัจจัยภายนอกมาเป็นตัวกระตุ้นผู้ให้บริการจะต้องศึกษาถึงปัจจัยภายนอกที่มาช่วยกระตุ้นให้ลูกค้าเกิดความสนใจที่จะใช้งานผู้ให้บริการจะต้องทำการพิจารณาในด้านต่าง ๆ ของสินค้าและบริการ

1.2 ด้านการตัดสินใจใช้บริการของประชากรในเขตกรุงเทพมหานครอยู่ในระดับความสำคัญมาก โดยส่วนใหญ่ประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร มีความเห็นว่า ได้พิจารณาอย่างรอบคอบก่อนการตัดสินใจเลือกใช้บริการและเมื่อเจอบริการตรงกับความคาดหวังทำให้ตัดสินใจใช้บริการได้ทันที สอดคล้องกับแนวคิดของวรปริชากรมลาศน์ ณ ออยุธยา (2558) กล่าวว่า กระบวนการตัดสินใจของผู้บริโภคนั้นเริ่มจากที่บุคคลได้รับสิ่งเร้ากลายเป็นแรงจูงใจผลักดันเข้าสู่ขั้นการรับรู้ปัญหาหรือตระหนักถึงปัญหาเกิดการค้นหาประเมินผลทางเลือกเมื่อผู้บริโภคได้รับข้อมูลเพียงพอแล้วขั้นต่อไปก็จะเป็นการกำหนดเกณฑ์สำหรับประเมินขึ้น ภายหลังจากที่ได้ประเมินทางเลือกอย่างดีที่สุดแล้วและการตัดสินใจใช้บริการได้สอดคล้องกับแนวคิดของ ฉกาชาติ สุขโพธิ์พีร์ (2558) กล่าวว่า กระบวนการตัดสินใจเป็นกระบวนการที่สำคัญต่อทั้งผู้ให้บริการหรือผู้ขายและผู้บริโภคทั้งสิ้นเนื่องจากผู้บริโภคจะมีขั้นตอนของการตัดสินใจที่เป็นผลมาจากการสนองต่อความต้องการจากผู้ขายหรือผู้ให้บริการตลอดจนการได้รับการดูแลเอาใจใส่ในระหว่างหรือหลังจากการซื้อสินค้า

หรือบริการด้วยดังนั้นจึงจำเป็นต้องสร้างความสมดุลกันระหว่างสินค้าหรือบริการจากผู้ขายหรือผู้ให้บริการ และความต้องการที่เกิดจากแรงขับของผู้บริโภคเพื่อให้กระบวนการตัดสินใจเป็นไปได้ด้วยดี

2. ผลการวิเคราะห์ศึกษาพฤติกรรมการใช้แอปพลิเคชันเป่าตั้งของประชากรในเขต กรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยประชากรศาสตร์ ดังนี้

2.1 ประชากรในเขตกรุงเทพมหานครที่มีเพศต่างกันมีผลทำให้พฤติกรรมการใช้แอปพลิเคชันเป่าตั้ง โดยภาพรวมไม่ต่างกันผู้วิจัยมีความเห็นว่า เพศไม่มีผลโดยตรงกับพฤติกรรมการใช้แอปพลิเคชัน สอดคล้องกับแนวคิดของนันทัก แต่รุ่งเรือง (2562) กล่าวว่า ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่ไม่มีความแตกต่างกันด้าน ความเชื่อมั่นในการใช้บริการแอปพลิเคชัน KMA ในทุก ๆ ด้าน คือ เพศ อายุ และรายได้ เนื่องจากแอปพลิเคชัน KMA เป็นโปรแกรมอำนวยความสะดวกเกี่ยวกับการทำธุรกรรมทางการเงินที่ธนาคารพัฒนาขึ้นที่ใช้งานบนโทรศัพท์เคลื่อนที่สมาร์ทโฟนด้านความไว้วางใจและด้านภาพลักษณ์องค์กรมีความแตกต่างกัน โดยเฉพาะผู้พัฒนาแอปพลิเคชันเป็นธนาคารที่มีความน่าเชื่อถืออยู่แล้วจึงทำให้เกิดความไว้วางใจและภาพลักษณ์องค์กรที่ดี ซึ่งไม่สอดคล้องกับแนวคิดของปริดาภรณ์ ศุทธิเวทิน (2562) กล่าวว่า เพศ เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อบุคคลทำให้เกิดพฤติกรรมที่แตกต่างกันมีความคิด ทศนคติ การรับรู้ ความสนใจในข้อมูลข่าวสารที่ได้รับแตกต่างกัน

2.2 ประชากรในเขตกรุงเทพมหานครที่มีอายุต่างกันมีผลทำให้พฤติกรรมการใช้แอปพลิเคชันเป่าตั้ง โดยภาพรวมไม่ต่างกันผู้วิจัยมีความเห็นว่า อายุไม่มีผลโดยตรงกับพฤติกรรมการใช้แอปพลิเคชัน สอดคล้องกับแนวคิดของนันทัก แต่รุ่งเรือง (2562) กล่าวว่าปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่ไม่มีความแตกต่างกันด้าน ความเชื่อมั่นในการใช้บริการแอปพลิเคชัน KMA ในทุก ๆ ด้าน คือ เพศ อายุ และรายได้ เนื่องจากแอปพลิเคชัน KMA เป็นโปรแกรมอำนวยความสะดวกเกี่ยวกับการทำธุรกรรมทางการเงินที่ธนาคารพัฒนาขึ้นที่ใช้งานบนโทรศัพท์เคลื่อนที่สมาร์ทโฟนด้านความไว้วางใจและด้านภาพลักษณ์องค์กรมีความแตกต่างกัน โดยเฉพาะผู้พัฒนาแอปพลิเคชันเป็นธนาคารที่มีความน่าเชื่อถืออยู่แล้วจึงทำให้เกิดความไว้วางใจและภาพลักษณ์องค์กรที่ดี ซึ่งไม่สอดคล้องกับแนวคิดของปริดาภรณ์ ศุทธิเวทิน (2562) กล่าวว่า อายุ เป็นปัจจัยที่ทำให้บุคคลมีความแตกต่างกัน ทางความคิด พฤติกรรม อายุมากจะถือว่าประสบการณ์การทำงานสูงกว่าอายุน้อย คนอายุมากก็จะมีความอดทนในการทำงานมากกว่าคนอายุน้อยและคนแต่ละช่วงอายุมีคุณลักษณะในการรับรู้ รับฟัง คิดวิเคราะห์และมีวิธีการในการทำความเข้าใจในเนื้อหาต่างกัน

2.3 ประชากรในเขตกรุงเทพมหานครที่มีการศึกษาต่างกัน มีผลทำให้พฤติกรรมการใช้แอปพลิเคชันเป่าตั้งโดยภาพรวมไม่ต่างกันซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า การศึกษาไม่มีผลโดยตรงกับพฤติกรรมการใช้แอปพลิเคชัน สอดคล้องกับแนวคิดของวันชัย แซ่ชู (2561) กล่าวว่า การที่ระดับการศึกษาต่างกัน มีแนวโน้มในการเลือกใช้สินค้าหรือบริการไม่ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญเนื่องจากการเข้าถึงอินเทอร์เน็ตไม่ต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับแนวความคิดของวรลักษณ์ วงษ์กรต (2559) กล่าวว่า การศึกษาเป็นปัจจัยที่นำมาซึ่งมีความคิด ค่านิยม ทศนคติ และพฤติกรรมแตกต่างกัน คนที่มีการศึกษาสูงจะได้เปรียบอย่างมากในการเป็นผู้รับสารที่ดี เพราะเป็นผู้มีความรู้กว้างขวางและเข้าใจข่าวสารได้ดีแต่จะเป็นคนที่ไม่เชื่ออะไรง่ายๆ ถ้าไม่มีหลักฐานหรือเหตุผลเพียงพอ

2.4 ประชากรในเขตกรุงเทพมหานครที่มีรายได้ต่างกัน มีผลทำให้พฤติกรรมการใช้แอปพลิเคชันเป่าตั้งโดยภาพรวมไม่ต่างกันซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่าการศึกษาไม่มีผลโดยตรงกับพฤติกรรมการใช้แอปพลิเคชันสอดคล้องกับแนวคิดของปัฐมพงศ์ รัตนโกศัย (2559) กล่าวว่า ช่วงรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันมีการรับรู้องค์การแห่งการเรียนรู้ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับแนวความคิดของนันทภัก แต่รุ่งเรือง (2562) กล่าวว่าปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่ไม่มีความแตกต่างกันด้านความเชื่อมั่นในการใช้บริการแอปพลิเคชัน KMA ในทุก ๆ ด้าน คือ เพศ อายุ และรายได้ เนื่องจากแอปพลิเคชัน KMA เป็นโปรแกรมอำนวยความสะดวกเกี่ยวกับการทำธุรกรรมทางการเงินที่ธนาคารพัฒนาขึ้นที่ใช้งานบนโทรศัพท์เคลื่อนที่สมาร์ทโฟนด้านความไว้วางใจและด้านภาพลักษณ์องค์กรมีความแตกต่างกัน โดยเฉพาะผู้พัฒนาแอปพลิเคชันเป็นธนาคารที่มีความน่าเชื่อถืออยู่แล้วจึงทำให้เกิดความไว้วางใจและภาพลักษณ์องค์กรที่ดี

2.5 ประชากรในเขตกรุงเทพมหานครที่มีอาชีพต่างกัน ทำให้พฤติกรรมการใช้แอปพลิเคชันเป่าตั้งโดยภาพรวมไม่ต่างกันซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า อาชีพไม่มีผลโดยตรงกับพฤติกรรมการใช้แอปพลิเคชัน ไม่สอดคล้องกับแนวความคิดของ จุฑารัตน์ เกียรติศิริศมี (2558) กล่าวว่า อาชีพที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าผ่านทางแอปพลิเคชันออนไลน์ ของกลุ่มตัวอย่างในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลแตกต่างกัน โดยกลุ่มนักเรียน นักศึกษา มีค่าเฉลี่ยการตัดสินใจซื้อมากกว่าผู้ที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน และไม่สอดคล้องกับแนวคิดของวันชัย แซ่ชู (2561) กล่าวว่า อาชีพส่งผลต่อการรับรู้ข่าวสาร ทำให้เกิดความต้องการ การตัดสินใจเลือกซื้อเลือกใช้บริการที่แตกต่างกัน

3. ผลการศึกษาปัจจัยการยอมรับและใช้งานที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้แอปพลิเคชันเป่าตั้งสามารถสรุปได้ดังนี้

3.1 ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้แอปพลิเคชันเป่าตั้งในเขตกรุงเทพมหานครในระดับความสำคัญมาก ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า ประชากรส่วนใหญ่ให้ความสำคัญ เรื่องระบบแสดงรายงานในรูปแบบที่เป็นประโยชน์ตรงตามความต้องการของผู้ใช้งานสอดคล้องกับแนวคิดของอัจฉรา เเด่นเจริญโสภณ (2560) กล่าวว่า การรับรู้ว่ามีประโยชน์หมายถึง การรับรู้ถึงประโยชน์จากการใช้งาน ซึ่งเป็นการวัดระดับขั้นของบุคคลที่เชื่อว่าถ้าหากมีการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศทำให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานมากยิ่งขึ้นช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มศักยภาพให้ทำงานได้สะดวกรวดเร็วขึ้นได้รับข้อมูลที่ถูกต้องครบถ้วนลดขั้นตอนในการทำงานลดข้อผิดพลาดในการทำงานตลอดจนสามารถเชื่อมโยงข้อมูลกับหน่วยงานภายในองค์กรได้เร็วขึ้นและสอดคล้องกับแนวคิดของสุนันทา หลบลภัย (2558) กล่าวว่า การรับรู้ประโยชน์การใช้งานเป็นปัจจัยสำคัญที่แสดงถึงความตั้งใจที่จะใช้หรือการยอมรับและการใช้เทคโนโลยีที่เกิดจากการรับรู้ว่ามีประโยชน์มีผล ทางตรงต่อพฤติกรรมการยอมรับและการรับรู้ประโยชน์มีผลทางอ้อมต่อการใช้งานโดยเกิดจากพฤติกรรมการยอมรับ

3.2 ด้านความง่ายในการใช้งาน มีผลต่อพฤติกรรมการใช้แอปพลิเคชันเป่าตั้งในเขตกรุงเทพมหานครในระดับความสำคัญมาก ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า ประชากรส่วนใหญ่ให้ความสำคัญ เรื่องระบบสามารถเข้าใช้งานได้ง่ายไม่ซับซ้อนไม่ยุ่งยากสอดคล้องกับแนวคิดของอัจฉรา เเด่นเจริญโสภณ (2560) กล่าวว่า การรับรู้ว่าง่ายต่อการใช้งานหมายถึง เป็นความเชื่อของผู้ใช้ที่คาดหวังต่อการใช้งานระบบเทคโนโลยี

สารสนเทศที่องค์กรนำมาเป็นเครื่องมือที่จะใช้งานในอนาคตต้องมีความง่ายต่อใช้งานเข้าใจง่าย สามารถนำมาประยุกต์ใช้กับวิธีการทำงานแบบดั้งเดิมช่วยให้ปฏิบัติงานง่ายไม่ยุ่งยากซับซ้อนเข้าถึงข้อมูลได้สะดวก รวดเร็วและมีความเป็นอิสระจากประสบการณ์เรียนรู้เพิ่มเติมง่ายขึ้นและสอดคล้องกับแนวคิดเกวรินทร์ ละเอียดดินันท์ (2557) กล่าวว่า ความง่ายในการใช้งาน หมายถึง การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน ในด้านของความง่ายในการใช้งานที่นำเทคโนโลยี 8 ทฤษฎี มาประยุกต์ใช้ง่ายไม่ต้องอาศัยความรู้ความสามารถในการใช้งานมากนัก ไม่ซับซ้อนหรือไม่ต้องการ ความพยายามในการใช้งานมากจนเกินไป

3.3 ด้านการรับรู้ถึงความเสี่ยง มีผลต่อพฤติกรรมการใช้แอปพลิเคชันเป้าตังในเขตกรุงเทพมหานคร ในระดับความสำคัญปานกลาง ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า ประชากรส่วนใหญ่ให้ความสำคัญ เรื่องยอมรับถึงความเสี่ยงของวิธีการชำระเงินสอดคล้องกับแนวคิดของปาริชาติ ประภาสัย (2559) กล่าวว่า การรับรู้ความเสี่ยงได้ว่าเป็นการรับรู้ถึงความไม่แน่นอนในการรักษาความปลอดภัย การเก็บรักษาข้อมูลส่วนตัวและความไม่ชัดเจนครบถ้วนของข้อมูลจากผู้ซื้อหรือผู้ใช้บริการที่ได้รับ ทำให้เกิดผลกระทบทางลบนำไปสู่ความไม่พึงพอใจและไม่ซื้อสินค้าหรือใช้บริการที่ได้รับรู้ความเสี่ยงและสอดคล้องกับแนวคิดของจิรภา รุ่งเรืองศักดิ์ (2557) กล่าวว่า การประเมินความเสี่ยงของผู้ใช้บริการนั้นเป็นขั้นตอนที่ซับซ้อน โดยระดับความเสี่ยงของแต่ละคนที่ยอมรับได้นั้นขึ้นอยู่กับมาตรฐานของบุคคลรวมถึงค่านิยมที่แตกต่างกัน

3.4 ด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน มีผลต่อพฤติกรรมการใช้แอปพลิเคชันเป้าตังในเขตกรุงเทพมหานคร ในระดับความสำคัญมาก ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า ประชากรส่วนใหญ่ให้ความสำคัญ เรื่องแอปพลิเคชันทำให้พึงพอใจสอดคล้องกับแนวคิดของวริชฐา สุริยไพฑูรย์ (2560) กล่าวว่า ทัศนคติ คือ ความรู้สึกของแต่ละบุคคลที่ตอบสนองต่อสิ่งต่าง ๆ รอบตัว เช่น สิ่งของ บุคคล และสถานการณ์ที่เกิดขึ้น โดยแสดงความรู้สึกออกมาในรูปแบบของความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจความต้องการหรือไม่ต้องการและสามารถประเมินออกมาเป็นระดับ เช่น ชอบมากหรือน้อย นอกจากนี้ทัศนคติถูกสร้างขึ้นและสามารถเปลี่ยนแปลงได้จากการเรียนรู้และประสบการณ์ที่ได้รับและสอดคล้องกับแนวความคิดของอัจฉรา เด่นเจริญโสภณ (2560) กล่าวว่า ทัศนคติต่อการใช้ หมายถึง ทัศนคติที่เกิดขึ้นจากผลของการรับรู้ถึงประโยชน์และการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้ระบบซึ่งหากผู้ใช้รับรู้ว่าคุณเทคโนโลยีนี้มีประโยชน์และสามารถใช้งานได้ง่ายและรองรับการปฏิบัติงานทำให้ข้อมูลที่มีความถูกต้องแม่นยำเกิดความเชื่อมั่นและเชื่อถือเกิดความพึงพอใจในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้และเห็นด้วยกับการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เพื่อปฏิบัติงานในองค์กรทำให้ผู้ใช้จะเกิดทัศนคติที่ดีต่อเทคโนโลยีนั้นตลอดจนสามารถนำเทคโนโลยีสารสนเทศไปใช้กำหนดทิศทางการดำเนินงานขององค์กรให้ไปในทิศทางเดียวกันได้

3.5 ด้านการนำมาใช้งานได้จริงมี ผลต่อพฤติกรรมการใช้แอปพลิเคชันเป้าตังในเขตกรุงเทพมหานครในระดับความสำคัญมาก ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า ประชากรส่วนใหญ่ให้ความสำคัญ เรื่องระบบสามารถตอบสนองต่อคำสั่งการทำงานได้อย่างถูกต้องสอดคล้องกับแนวความคิดของอัจฉรา เด่นเจริญโสภณ (2560) กล่าวว่า พฤติกรรมความตั้งใจนำไปใช้หมายถึงพฤติกรรมที่เกิดจากการมีทัศนคติที่ดีต่อการใช้เทคโนโลยีจนเกิดความรู้สึกว่าควรใช้งานเทคโนโลยีนั้นเพราะรู้สึกว่าคุณเทคโนโลยีนั้นใช้งานได้จริงใช้งานง่ายและมีประโยชน์ทำให้ได้รับข้อมูลที่มีคุณภาพหากใช้งานอย่างต่อเนื่องเกิดการยอมรับเทคโนโลยีมาใช้เพื่อ

ปฏิบัติงานจนสามารถใช้เทคโนโลยีดังกล่าวมาพัฒนาตนเองและบุคคลอื่นได้และสอดคล้องกับแนวคิดของขวัญฤดี ฮวดหุ่น(2560) กล่าวว่า แอปพลิเคชันเป็นซอฟต์แวร์ที่ถูกสร้างขึ้นเพื่อช่วยให้สามารถเข้าถึงบริการต่างๆ ในโลกออนไลน์ได้อย่างรวดเร็ว สะดวกสบายและที่เป็นที่แพร่หลายและสะดวกสบายมากกว่า เรียกได้ว่าสังคมยุคปัจจุบันนี้

4. ผลการศึกษาปัจจัยนโยบายเศรษฐกิจ ที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้แอปพลิเคชันเข้าตั้งสามารถสรุปได้ดังนี้

4.1 ด้านโครงการนโยบายกระตุ้นเศรษฐกิจมีผลต่อพฤติกรรมการใช้แอปพลิเคชันเข้าตั้งในเขตกรุงเทพมหานคร ในระดับความสำคัญมาก ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า ประชากรส่วนใหญ่ให้ความสำคัญ เรื่องนโยบายเศรษฐกิจคนละครึ่งสอดคล้องกับแนวคิดภาวิน ศิริประภาณุกุล (2558) กล่าวว่าประเทศไทยมีความคุ้นเคยกับคำว่า “นโยบายประชานิยม” มาเป็นระยะเวลาหนึ่ง ซึ่งอันที่จริงแล้วนโยบายประชานิยมมีความหมายที่แตกต่างหลากหลายและมีการปรับตัวเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่อง ในกรณีของประเทศไทยในระยะหลัง นโยบายประชานิยมมีความหมายครอบคลุมถึงนโยบายสวัสดิการสังคมที่มุ่งยกระดับคุณภาพชีวิตของกลุ่มผู้มีรายได้น้อย รวมไปถึงนโยบายที่มุ่งเน้นการกระตุ้นเศรษฐกิจในระยะสั้นด้วยนิยามนโยบายประชานิยม ให้ครอบคลุมเพียงนโยบายเศรษฐกิจที่มุ่งเน้นไปที่การกระตุ้นเศรษฐกิจและการบริโภคของผู้คนในระยะสั้น และสอดคล้องกับแนวคิดของณัฐณิธร์ เอกนราจินดาวัฒน์ (2558) กล่าวว่า นโยบายเศรษฐกิจเป็นนโยบายสาธารณะที่รัฐบาลกำหนดเป็นโครงสร้างและกระบวนการเพื่อดำเนินการหรือจัดเว้นการดำเนินการ ที่เป็นการตัดสินใจของรัฐบาลเพื่อจัดการกับปัญหาต่าง ๆทางเศรษฐกิจของสังคม เป็นการดำเนินนโยบายที่มีวัตถุประสงค์เพื่อแก้ไขปัญหาเศรษฐกิจหรือเกี่ยวข้องกับเรื่องหนึ่งเรื่องใดทางด้านเศรษฐกิจโดยจะมีการนำนโยบายเศรษฐกิจไปปฏิบัติโดยบุคคลหรือกลุ่มบุคคลต่าง ๆ ที่เป็นแผนงานหรือโครงการที่กำหนดขึ้น ซึ่งรวมถึงเป้าหมายและแนวการปฏิบัติต่าง ๆ ที่เป็นกิจกรรมต่าง ๆ ที่รัฐบาลหรือองค์กรของรัฐจัดทำขึ้น โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อแก้ไขปัญหาเศรษฐกิจหรือดำเนินการทางด้านเศรษฐกิจ ชีวิตความเป็นอยู่และปากท้องของประชาชน

4.2 ด้านข้อจำกัดของนโยบาย มีผลต่อพฤติกรรมการใช้แอปพลิเคชันเข้าตั้งในเขตกรุงเทพมหานคร ในระดับความสำคัญมาก ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า ประชากรส่วนใหญ่ให้ความสำคัญ เรื่องควรมีการลงทะเบียนครั้งเดียวควรได้รับสิทธิ์นั้นโดยไม่มีการตรวจสอบสิทธิ์อีกสอดคล้องกับแนวคิดของอิทธิพร มุทิทาเจริญ (2563) กล่าวว่า รูปแบบการลงทะเบียนรับสิทธิ์อาจจะประเด็นที่รัฐบาลต้องให้ความสนใจเช่นกัน บทเรียนหนึ่งจากมาตรการชิมช้อปใช้ คือ ผู้สูงอายุ ผู้ที่ไม่ทันเทคโนโลยีและผู้ที่ทำงานหาเช้ากินค่ำมีปัญหาพอสมควรในการลงทะเบียนรับสิทธิ์และการยืนยันตนที่ธนาคารกรุงไทย หากรัฐบาลเลือกใช้การลงทะเบียนแบบเดียวกันกับมาตรการแจกเงินนี้ การจัดหาช่องทางอำนวยความสะดวกให้คนกลุ่มเหล่านี้ซึ่งมีแนวโน้มจะมีความเปราะบางทางการเงินสูงก็จะเป็นสิ่งที่รัฐบาลไม่ควรมองข้ามและสอดคล้องกับแนวคิดของ สัญญา เคนาภูมิ (2559) กล่าวว่า การศึกษาข้อจำกัดที่เกี่ยวข้องกับนโยบายทุกนโยบายมักจะมีข้อจำกัดอยู่เสมอบ้าง น้อยบ้างแล้วแต่สถานการณ์ข้อจำกัดของนโยบาย ดังนั้นด้านข้อมูลความขัดแย้งด้านผลประโยชน์จากนโยบายการรับรู้และการยอมรับก่อนนโยบายข้อจำกัดจากสิ่งแวดล้อมทั่ว ๆ ไปของนโยบาย

ข้อเสนอแนะ

พฤติกรรมการใช้แอปพลิเคชันเป่าตั้ง-

จากผลการวิจัยศึกษาพฤติกรรมการใช้แอปพลิเคชันเป่าตั้งของประชากรในเขตกรุงเทพมหานครให้ความสำคัญระดับปานกลาง ด้านการตัดสินใจใช้บริการสำคัญมากที่สุด รองลงมาคือด้านความตั้งใจที่งานองค์กรผู้พัฒนาแอปพลิเคชันเป่าตั้งควรให้ความสำคัญกับเรื่องหลากหลาย ความเสี่ยงของการใช้งานเพื่อให้ตรงกับความต้องการและลดความกังวลในการใช้แอปพลิเคชันเป่าตั้งรวมถึงนโยบายทางเศรษฐกิจให้มีความหลากหลายและตรงต่อความต้องการ จะทำให้ประชากรสนใจใช้และใช้งานแอปพลิเคชันเป่าตั้งมากขึ้น

ปัจจัยการยอมรับและใช้งานเทคโนโลยี

จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ ด้านความง่ายต่อการใช้งานและด้านการนำมาใช้งานได้จริงมีผลพฤติกรรมการใช้แอปพลิเคชันเป่าตั้ง ดังนั้นผู้พัฒนาระบบแอปพลิเคชันเป่าตั้งควรให้ความสำคัญกับฟังก์ชันให้มีความหลากหลายตรงกับความต้องการก่อให้เกิดประโยชน์กับผู้ใช้งานให้มากที่สุดทำงานไม่ยุ่งยากและซับซ้อน เนื่องจากผู้ใช้งานมีทักษะการใช้แอปพลิเคชันที่ไม่เหมือนกัน ระบบควรมีความเสถียรภาพตอบสนองต่อคำสั่งได้อย่างถูกต้องเพื่อให้ผู้ใช้แอปพลิเคชันมีความพึงพอใจ และก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อผู้ใช้แอปพลิเคชันเป่าตั้ง

ปัจจัยนโยบายทางเศรษฐกิจ

จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า โครงการนโยบายกระตุ้นเศรษฐกิจและด้านข้อจำกัดของนโยบายมีผลต่อพฤติกรรมการใช้แอปพลิเคชันเป่าตั้ง ดังนั้นควรให้ความสำคัญกับโครงการกระตุ้นเศรษฐกิจเพื่อลดค่าใช้จ่ายของประชาชน เช่น โครงการคนละครึ่ง และนโยบาย ม.33 อย่างต่อเนื่องและควรให้ความสำคัญกับความเสมอภาคเท่าเทียมกันทุกคนควรได้รับสิทธิ์หากมีโครงการกระตุ้นเศรษฐกิจ

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยในครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาตัวแปรปัจจัยด้านอื่นๆ เพิ่มที่จะส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้แอปพลิเคชัน เช่น ปัจจัยความคาดหวัง เพื่อจะได้นำมาแก้ไขและปรับปรุงพัฒนาแอปพลิเคชันให้มีการใช้งานที่มีความหลากหลายมากขึ้น
2. ประชากรที่ศึกษาครั้งนี้เป็นเพียงกลุ่มผู้ใช้แอปพลิเคชันเป่าตั้งในเขตกรุงเทพมหานครเท่านั้น ซึ่งถ้าต้องการข้อมูลที่มีความหลากหลายมากขึ้น ควรจะเลือกกลุ่มประชากรในการศึกษาครั้งต่อไปที่แตกต่างจากเดิมหรือเพิ่มกลุ่มขนาดประชากรจากของเดิมเป็นเพียงจังหวัดกรุงเทพมหานครอาจจะต้องเพิ่มเป็นระดับภาคหรือระดับประเทศเพื่อให้ได้รับข้อมูลที่มีความหลากหลาย

เอกสารอ้างอิง

เกวรินทร์ ละเอียดตินันท์.(2557).การยอมรับเทคโนโลยีและพฤติกรรมผู้บริโภคออนไลน์ที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร,การค้นคว้าอิสระ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

- ขวัญฤดี ฮวดหุ่น.(2560). อิทธิพลของแอปพลิเคชันไลน์ในการสื่อสารยุคปัจจุบัน, คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ในพระบรมราชูปถัมภ์.
- จุฑารัตน์ เกียรติศรีศรี.(2558). ปัจจัยที่มีผลต่อการซื้อสินค้าผ่านทางแอปพลิเคชันออนไลน์ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- จิรภา รุ่ง เรื่องศักดิ์.(2557). การศึกษาการยอมรับและการรับรู้ความเสี่ยงที่ส่งผลกระทบต่อความไว้วางใจในการใช้บริการระบุตำแหน่ง(Location-based Services: LBS) ของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร, การค้นคว้าอิสระบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ฉกาชาติ สุโขโพธิ์เพ็ชร.(2558). ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อทัศนคติเลือกใช้บริการสนามฝึกซ้อมสนามกอล์ฟ ออลสตาร์กอล์ฟ คอมเพล็กซ์, วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ณัฐณภรณ์ เอกนราจินดาวัฒน์.(2561). ยุทธศาสตร์การพัฒนาทางการเมืองและนโยบายเศรษฐกิจสำหรับประเทศไทย, รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิตมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.
- เดวิด มกรพงศ์และปารณา ปุณณกิติเกษม.(2561). การตั้งใจใช้เทคโนโลยีในระบบบัตรโดยสารอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ใช้บริการรถโดยสารประจำทางสาธารณะ, วิทยานิพนธ์ สาขาการจัดการและกลยุทธ์วิทยาลัยการจัดการมหาวิทยาลัยมหิดล.
- นันทศักดิ์ แต่รุ่งเรือง. (2562). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเชื่อมั่นในการใช้แอปพลิเคชันKMA ของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยาจำกัด(มหาชน), วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ปาริชาติ ประภาลัย.(2559). การรับรู้ถึงความเสี่ยงและการรับรู้คุณค่าผลิตภัณฑ์กับการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์อาหารเสริมเพื่อสุขภาพของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร, การค้นคว้าอิสระ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- พัชรภรณ์ เมธีการย์.(2561). ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อตัดสินใจซื้อของธุรกิจการจำหน่ายเครื่องสำอางผ่านเฟซบุ๊ก, การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่.
- ภาวิน ศิริประภาณุกุล.(2558). ประชาธิปไตย-ประชานิยม โครงการติดตามประเด็นเศรษฐกิจไทย, วารสารThammasat Economic Focus, 2558(6), 1-2.
- วรปรีชา กมลาคัน ญ อุษยา.(2558). ปัจจัยการเลือกใช้บริการของผู้โดยสารชาวไทยในเส้นทางบินทวีปยุโรป บริษัท การบินไทย จำกัด(มหาชน), วิทยานิพนธ์การบินพลเรือน, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.
- วริษฐา สุริยไพฑูรย์ .(2560). อิทธิพลของการรับรู้ความมีประโยชน์และความง่ายในการใช้งานที่ส่งผลกระทบต่อทัศนคติและความตั้งใจซื้อสินค้าแฟชั่นของผู้บริโภคผ่านระบบพาณิชย์บนโทรศัพท์เคลื่อนที่, วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- วันชัย แซ่ชู. (2561). กระบวนการตัดสินใจซื้ออุปกรณ์ไอทีผ่านเว็บไซต์ออนไลน์ของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร, การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- สุรคุณ คณัฐยานนท์. (2556) .ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อตัดสินใจเลือกใช้บริการคาร์แคร์ของผู้บริโภคในจังหวัดกรุงเทพมหานคร, การค้นคว้าอิสระ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

- สุรพันธ์ ชีรส์จางันท์. (2563).การศึกษาการดำเนินนโยบายโครงการ ชิม ซ้อป ใช้ในประเทศไทย ,ศิลปะศาสตร์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรังสิต.
- สุนันทา หลบภัย(2558).การรับรู้ถึงความปลอดภัยประโยชน์การใช้งานและความง่ายในการใช้งานที่มีผลต่อ บริการชำระเงินผ่านอุปกรณ์สื่อสารเคลื่อนที่ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร,การค้นคว้าอิสระ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- สัญญา เคนาภูมิ.(2559).บทวิเคราะห์ปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง : ความเชื่อมโยงแนวปฏิบัติทฤษฎีอื่น ,คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- อธิภัทร มุทิตาเจริญ.(2563).ตีโจทย์มาตรการแจกเงินรับมือ COVID-19:บทเรียนจากงานวิจัยเศรษฐศาสตร์ ,คืนเมื่อ 25 พฤษภาคม 2564 จาก<https://www.the101.world/covid19-fiscal-policy>.
- อัจฉรา เต่นเจริญโสภณ.(2560) .ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อใช้ในการปฏิบัติงานของสำนักงานปลัดกระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ,วิทยานิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตร์ มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา.