

ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ของพ่อค้าแม่ค้ารายย่อยในเขตกรุงเทพมหานคร

Factors Affecting E-payment Acceptance by Small Merchants in Bangkok

กษมมล ศรีหาค้าง

สาขาการเงินและการธนาคาร คณะบริหารธุรกิจ

มหาวิทยาลัยรามคำแหง ประเทศไทย

ผู้รับผิดชอบบทความ

Kasamol Srihaklung

E-mail: kasamolsri@gmail.com

Department of Finance and Banking, Faculty of Business Administration,

Ramkhamhaeng University, Thailand

Corresponding author

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ของพ่อค้าแม่ค้ารายย่อยในเขตกรุงเทพมหานคร” มีจุดประสงค์ (1) เพื่อศึกษาระดับการยอมรับเทคโนโลยี การบริการรับชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ของพ่อค้าแม่ค้ารายย่อยในเขตกรุงเทพมหานคร (2) เพื่อศึกษาปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการรับชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ของพ่อค้าแม่ค้ารายย่อยในเขตกรุงเทพมหานคร

(3) ศึกษาการรับรู้ความง่าย ของระบบที่มีต่อการยอมรับการใช้งานระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ของพ่อค้าแม่ค้ารายย่อยในเขตกรุงเทพมหานคร (4) ศึกษาอิทธิพลของการยอมรับการใช้งานระบบการชำระเงิน ทางอิเล็กทรอนิกส์ของพ่อค้าแม่ค้ารายย่อยในเขตกรุงเทพมหานคร

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พ่อค้าแม่ค้ารายย่อยในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ในการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยครั้งนี้ แบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์เชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ สถิติการทดสอบแบบ t-test และใช้สถิติความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) และหากในการวิเคราะห์พบความแตกต่าง จะนำไปเปรียบเทียบเป็นรายคู่โดยใช้วิธีของ LSD และใช้สถิติการถดถอยพหุคูณ

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า การรับรู้ประโยชน์ของระบบ การรับรู้ความง่ายของระบบ และการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล มีอิทธิพลเชิงบวกต่อการยอมรับการใช้งานระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์

คำสำคัญ: การยอมรับการรับชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์, พ่อค้าแม่ค้ารายย่อย

ABSTRACT

The research on " Factors affecting E-payment Acceptance by Small Merchants in Bangkok." aims to (1) study the acceptance of Electronic payment services in Bangkok classified by population characteristics, (2) study the influence of the perceived usefulness of the system on the usage acceptance of electronic payments system usage acceptance, (3) study the influence of the perceived easiness of the system on the usage acceptance of electronic payments system, (4) study the influence of the electronic payments system

The sample was 400 small merchants in Bangkok There was an analysis using descriptive statistics to describe the generalization of the data, including frequency, percentage, mean and standard deviation. For an analysis using inferential statistics was the t-test, the one-way ANOVA, LSD for pairwise comparisons if differences were found, as well as multiple regressions.

The results of the study found that the perceived usefulness of the system, the perceived easiness of the system, and the data security had a positive influence on the usage acceptance of electronic payments system usage acceptance at the significance the electronic payments system.

Keywords: The acceptance of Electronics payment, Small Merchants

บทนำ

ปัจจุบันเทคโนโลยีและการขยายตัวของเศรษฐกิจได้มีความก้าวหน้ามากขึ้น รวมไปถึงระบบการชำระเงิน ที่มีความซับซ้อนเกี่ยวกับการดำรงชีวิตประจำวันและกิจกรรมทางเศรษฐกิจ ระบบการชำระเงินได้

เพิ่มความสำคัญและได้รับการพัฒนาให้มีความเหมาะสมกับความต้องการของภาคธุรกิจ สถาบันการเงิน และประชาชน เทคโนโลยีด้านคอมพิวเตอร์และการสื่อสารได้ถูกนำมาใช้ในด้านการเงินและการธนาคารเพิ่มมากขึ้น ธนาคารจึงได้พัฒนาวิธีการชำระเงินจากระบบตราสารมาสู่การให้บริการสู่ระบบการให้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตได้รับการพัฒนาในเชิงพาณิชย์มากขึ้น ก่อให้เกิดรูปแบบใหม่ของการพาณิชย์ที่เรียกว่า การพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ หรือ Electronic Commerce การทำธุรกรรมทางเศรษฐกิจที่ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เช่น การซื้อขายสินค้าและ

บริการ การโฆษณาสินค้า และการโอนเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ การพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ช่วยประหยัดค่าใช้จ่ายและเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินธุรกิจ ในกระบวนการธุรกรรมพาณิชย์ทางอิเล็กทรอนิกส์ ปัจจัยที่ช่วยให้ธุรกิจมีความสมบูรณ์ได้คือ ระบบการชำระเงิน

ระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ E-Payment อาศัยอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ โดยการชำระเงินด้วยบัตรเครดิตผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต โดยการใช้เทคโนโลยีเสริมสร้างความปลอดภัย หรือการใช้วิธีการชำระเงินที่เป็นตราสาร เช่น เช็คหรือการโอนเงินผ่านธนาคาร และการชำระเงินด้วยเงินระบบอิเล็กทรอนิกส์ในรูปแบบของข้อมูลดิจิทัล ที่เก็บอยู่ในบัตรสมาร์ทการ์ด หรือฮาร์ดดิสก์ในเครื่องคอมพิวเตอร์ การชำระเงินด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ได้เกิดประโยชน์มากขึ้นในองค์กร ด้านการส่งชำระเงิน การรับชำระเงิน มีความสะดวกรวดเร็ว ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายต่างๆ รวมถึงความเสี่ยงจากการถือเงินสด การชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ยังช่วยเพิ่มประสิทธิภาพด้านการบริหารการเงิน เนื่องจากการบริการเป็นระบบการชำระเงินแบบ Online Real time จึงเพิ่มความสะดวกในกรณีที่ต้องการส่งชำระเงินเป็นกรณีเร่งด่วนโดยไม่จำเป็นต้องเดินทางไปเพื่อชำระเงินเหมือนระบบเดิม ปัจจัยที่ส่งผลทำให้ระบบการชำระเงินมีการพัฒนาเพิ่มขึ้น คือ ความก้าวหน้าด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและพฤติกรรมของผู้บริโภคที่เปิดรับเทคโนโลยีมากขึ้นส่งผลต่อรูปแบบการให้บริการด้านการชำระเงิน เช่น การให้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง อุปกรณ์สื่อสารเคลื่อนที่ เช่น โทรศัพท์มือถือ สมาร์ทโฟน แท็บเล็ต คอมพิวเตอร์ การพัฒนาแอปพลิเคชันที่หลากหลายสามารถรองรับกิจกรรมต่างๆ การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานทางโทรคมนาคม รวมทั้งการผลักดันแนวคิด เศรษฐกิจดิจิทัล (Digital Economy) ของภาครัฐ ในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศ โดยการนำเอาเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและสร้างมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจของประเทศให้กับสินค้าและบริการผ่านนวัตกรรมและความคิดสร้างสรรค์ ปัจจัยเหล่านี้เป็นโอกาสที่ภาครัฐกิจและประชาชนจะได้ใช้บริการชำระเงิน รับชำระเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์เพิ่มมากขึ้น

การบริการชำระเงิน การรับชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ ช่วยลดค่าใช้จ่าย ลดต้นทุนในการดำเนินการ อีกทั้งยังมีความสะดวกและรวดเร็ว โดยเฉพาะอุปกรณ์สมาร์ทโฟน เพราะอุปกรณ์สมาร์ทโฟนสามารถใช้งานได้ทุกที่ทุกเวลา มีความเป็นส่วนตัว ทั้งนี้ทั้งภาครัฐก็ได้มีการสนับสนุนให้ประชาชนได้หันมาใช้บริการชำระเงิน

และรับชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์เพิ่มมากขึ้น และในงานวิจัยอื่นพบว่า อัตราความก้าวหน้าของอุปกรณ์สมาร์ทโฟนมีอัตราสูงและเป็นที่ยอมรับมากขึ้นในยุคปัจจุบัน ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการรับชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ของพ่อค้าแม่ค้ารายย่อยในเขตกรุงเทพมหานคร ผ่านอุปกรณ์สมาร์ทโฟนเพื่อให้สามารถนำไปใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานของผู้ประกอบการ ในการพัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อให้เกิดการทำธุรกรรม หรือการรับชำระเงิน ทางอิเล็กทรอนิกส์ ที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น สำหรับพ่อค้าแม่ค้ารายย่อย ที่มีระบบการรับชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์อยู่แล้ว นำระบบการให้บริการการรับชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์มาใช้เพิ่มขึ้น เพื่อความสะดวกและก้าวหน้าทางเทคโนโลยีและสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาดำเนินงานบริการ การสร้างความพึงพอใจตอบสนองต่อความต้องการของผู้บริโภค นอกจากนี้จะเป็นการนำเทคโนโลยีระบบดิจิทัลมาเป็นเครื่องมือส่งเสริมให้ระบบ

การชำระเงิน การรับชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ของไทยที่ได้มีการพัฒนาสอดคล้องกับแนวคิดเศรษฐกิจดิจิทัล

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับการยอมรับเทคโนโลยี การบริการรับชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ของพ่อค้าแม่ค้ารายย่อยในเขตกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการรับชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ของพ่อค้าแม่ค้ารายย่อยในเขตกรุงเทพมหานคร
3. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านการตลาดที่ส่งต่อการบริการรับชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ของพ่อค้าแม่ค้ารายย่อยในเขตกรุงเทพมหานคร
4. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการรับชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ของพ่อค้าแม่ค้ารายย่อยในเขตกรุงเทพมหานคร

ขอบเขตของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตดังนี้

การศึกษานี้เป็นการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ของพ่อค้าแม่ค้ารายย่อยในเขตกรุงเทพมหานคร โดยมีขอบเขตการศึกษาดังนี้

ด้านเนื้อหา ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลการยอมรับการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ของพ่อค้าแม่ค้ารายย่อยในเขตกรุงเทพมหานคร ประชากรที่ใช้ศึกษา คือ กลุ่มพ่อค้าแม่ค้ารายย่อยในเขตกรุงเทพมหานคร

ขอบเขตด้านเวลา ช่วงเวลาการเก็บแบบสอบถามในการทำวิจัยครั้งนี้ ตั้งแต่ พฤษภาคม 2567 ถึง กรกฎาคม 2567 ระยะเวลา 3 เดือน

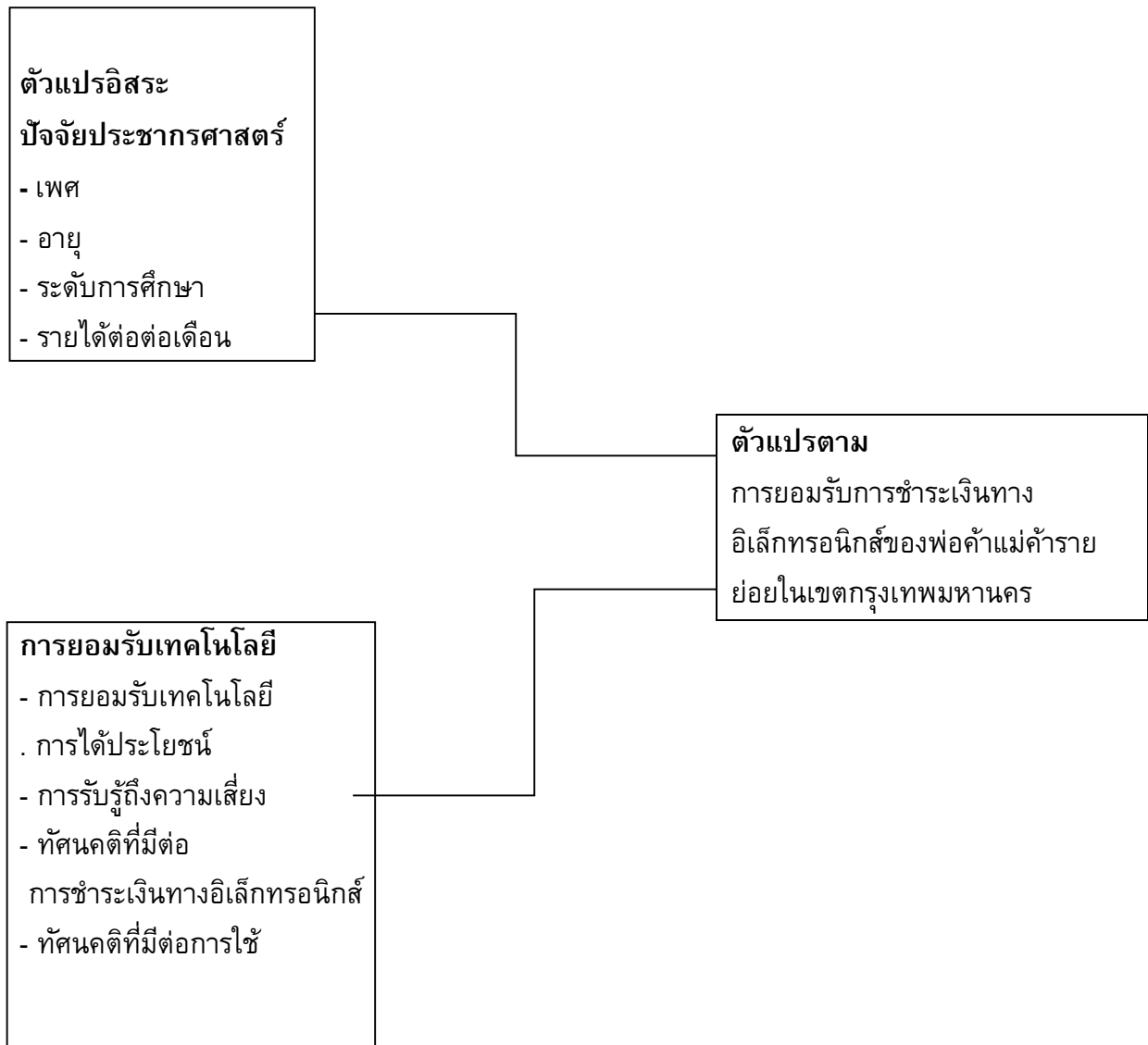
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

การยอมรับเทคโนโลยี ประกอบด้วย การรับรู้ถึงประโยชน์ ความง่ายในการใช้งาน การรับรู้ถึงความเสี่ยง อิทธิพลของสังคม และทัศนคติที่มีต่อการใช้ ส่งผลทางบวกต่อความตั้งใจ ใช้บริการรับชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ ของพ่อค้าแม่ค้ารายย่อยในเขตกรุงเทพมหานคร

ซึ่งเมื่อทราบถึงผลประโยชน์ที่จะได้รับจะมี แนวโน้มในการตั้งใจใช้บริการได้ เช่น ส่งผลต่อการบริหารจัดการเงินสด ช่วยประหยัดเวลาในการทำธุรกรรมมากขึ้น เกิดความสะดวกในการใช้งาน

กรอบแนวคิดการวิจัย

การศึกษาวิจัย ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ของพ่อค้าแม่ค้ารายย่อยในเขตกรุงเทพมหานครผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดสำหรับการวิจัย 2 ตัวแปร โดยสามารถแสดงเป็น แผนภาพ กรอบแนวคิด ดังนี้



สมมติฐานการวิจัย

- 1 ด้านการยอมรับเทคโนโลยี การใช้บริการการรับชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์
- 2 การรับรู้การได้ประโยชน์ บริการการรับชำระเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์
- 3 การรับรู้ถึงความเสี่ยงบริการการรับชำระเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์
- 4 . ทศนคติที่มีต่อการใช้ การชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์
5. การยอมรับการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

อรวรรณ สุขยานี. (2558). ความตั้งใจในการใช้ระบบสารสนเทศการบริหารทรัพยากรบุคคลของบุคลากรสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์: การประยุกต์ใช้ตัวแบบการยอมรับเทคโนโลยี, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

อัครเดช ปิ่นสุข และนิตนา ฐานิตชนกร. (2559). การยอมรับเทคโนโลยีโทรศัพท์มือถือการตลาดผ่านสื่อสังคม ออนไลน์ และพฤติกรรมผู้บริโภคออนไลน์ที่ส่งผลต่อความตั้งใจซื้อสินค้าออนไลน์ผ่านแอปพลิเคชัน ของ ผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

พรพรรณ ต้นเจริญ. (2564). การยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อการเลือกใช้ออปพลิเคชันของธุรกิจขนส่งอาหารของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร, มหาวิทยาลัยศิลปากร

ณิชกาญจน์ อินทรารักษ์. (2557). ปัจจัยที่นำไปสู่การยอมรับการใช้เทคโนโลยีเช็คอินตัวเครื่องบินด้วยคิวอาร์โค้ด ในบริษัทสายการบินพาณิชย์แห่งหนึ่ง, มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย

ชวิศา พุ่มดนตรี. (2559). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้บริการพร้อมเพย์ (Prompt Pay) ของประชาชน ใน เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ชลธิชา ศรีแสง. (2555). การยอมรับการใช้งานของระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ กรณีศึกษาธนาคารกรุง ศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน), มหาวิทยาลัยรามคำแหง

จิตติกร พูลภัทรชีวิน. (2555). ทฤษฎีแรงจูงใจ ของ Victor Vroom. ค้นจาก

<https://sites.google.com/site/>

[gaiusjustthink /nida-mpa/pa610/part3/th](https://sites.google.com/site/gaiusjustthink/nida-mpa/pa610/part3/th)

จิรวัดน์ วงศ์ธงชัย. (2555). ปัจจัยด้านการรับรู้ที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีบาร์โค้ดสองมิติ ของผู้ใช้งานกลุ่ม เจเนอเรชันวาย, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

วิธีดำเนินการวิจัย

ระเบียบการวิจัย

การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ผู้วิจัยได้ดำเนินการด้วย รูปแบบการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้เครื่องมือการวิจัยเป็น แบบสอบถาม (Questionnaire) โดยแบบสอบถามที่ใช้ในการสำรวจครั้งนี้ เกิดจากการที่ผู้วิจัยได้ทำการทบทวนงานวิจัย วรรณกรรม และทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง จากนั้นจึงทำการทำการเก็บรวบรวมข้อมูล และนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ข้อมูล ด้วยวิธีการวิเคราะห์ทางสถิติ

ประชากร กลุ่มตัวอย่าง และวิธีการสุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ คือ กลุ่มพ่อค้าแม่ค้ารายย่อย ในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งมีจำนวนมากและผู้วิจัยไม่อาจระบุจำนวนประชากรที่แน่นอนได้ จึงทำการคัดเลือกกลุ่ม ตัวอย่างโดยใช้สูตรคำนวณของ Cochran (1977) ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่คำนวณได้คือ 384 ตัวอย่าง แต่เพื่อป้องกันความคลาดเคลื่อนในการเก็บแบบสอบถาม ผู้วิจัยจึงใช้ขนาดกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 400 ตัวอย่าง

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การสร้างเครื่องมือในการวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถาม เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการดำเนินการวิจัย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษานี้ เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลซึ่ง ผู้วิจัยการค้นคว้าอิสระได้จัดทำขึ้นเอง โดยออกแบบสอบถาม (Questionnaires) โดยรวบรวมข้อมูลจากแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แล้วนำมาประยุกต์ใช้เป็นลักษณะและข้อความในแบบสอบถาม โดยได้จัดลำดับข้อคำถามออกเป็น 4 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 สอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบตรวจรายการ (Check List) ให้เลือกคำตอบเดียว และเป็นคำถามปลายปิด (Close-Ended Response Question) จำนวน 4 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือน โดยให้เลือกตอบโดยการทำเครื่องหมาย ลงในช่อง • ที่ตรงกับความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่าน คำถามแต่ละข้อมีลักษณะของข้อมูลดังนี้

ข้อ 1. เพศ เป็นคำถามแบบ 2 ตัวเลือก (Dichotomous Question) และระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale)

ข้อ 2. อายุ เป็นคำถามที่มีหลายคำตอบให้เลือก (Multiple Choice Question) และระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale)

ข้อ 3. ระดับการศึกษาสูงสุด เป็นคำถามที่มีหลายคำตอบให้เลือก (Multiple Choice Question) และระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale)

ข้อ 4. รายได้ต่อเดือน เป็นคำถามที่มีหลายคำตอบให้เลือก (Multiple Choice Question) และระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale)

ส่วนที่ 2 สอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ของพ่อค้าแม่ค้ารายย่อยในเขตกรุงเทพมหานครได้แก่ ด้านการยอมรับเทคโนโลยี การได้ประโยชน์การรับรู้ถึงความเสี่ยงทัศนคติที่มีต่อการใช้ การชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์และ การยอมรับการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์

เมื่อได้เกณฑ์การให้คะแนนดังกล่าวแล้วจะใช้คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างดังกล่าวมาพิจารณาระดับความสำคัญตามเกณฑ์การพิจารณา โดยการใช้สูตรอันตรภาคชั้น (Interval Scale) กำหนดหาความกว้างของอันตรภาคชั้น โดยแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประเมินค่า 5 ระดับ (Rating scale) ตามรูปแบบของ Liker (1967) เมื่อได้เกณฑ์การให้คะแนนดังกล่าวแล้วจะใช้คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างดังกล่าวมาพิจารณาระดับความสำคัญตามเกณฑ์การพิจารณา โดยการใช้สูตรอันตรภาคชั้น (Interval Scale) กำหนดหาความกว้างของอันตรภาคชั้น

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้
2. ใช้ค่าร้อยละ (Percentage) และค่าความถี่ (Frequency) กับตัวแปรที่มีระดับการวัดเชิงกลุ่ม ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน
3. ใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) กับตัวแปรที่มีระดับการวัดเชิงปริมาณ
4. สถิติอนุมานหรือสถิติเชิงอ้างอิง (Inferential statistics) เพื่อใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้
 เพศที่ต่างกัน น่าจะทำให้การยอมรับการใช้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ในเขตกรุงเทพมหานครต่างกัน วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ t-test ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่ต่างกัน น่าจะทำให้การยอมรับการรับชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ในเขตกรุงเทพมหานครต่างกัน
 วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) หากพบความแตกต่างจะนำไปเปรียบเทียบเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีของ LSD ปัจจัย ประกอบด้วย ด้านการรับรู้ถึงความเชื่อมั่นไว้วางใจ ด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพ ด้านความคาดหวังในการใช้งาน และด้านสภาพสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน น่าจะมีผลต่อการยอมรับการรับชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ในเขตกรุงเทพมหานคร วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติถดถอย (Multiple Linear Regression)

สรุปผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์การปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ของพ่อค้าแม่ค้ารายย่อยในเขตกรุงเทพมหานคร โดยภาพรวม มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด
2. ผลการเปรียบเทียบการยอมรับการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ของพ่อค้าแม่ค้ารายย่อยในเขตกรุงเทพมหานครจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน สามารถสรุปการวิจัยได้ดังนี้
3. ผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานครที่มีอายุ และระดับการศึกษา ต่างกัน ทำให้การยอมรับการยอมรับการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ของพ่อค้าแม่ค้ารายย่อยในเขตกรุงเทพมหานครโดยภาพรวมต่างกัน
4. ผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานครที่มีเพศ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่างกัน ยอมรับการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ของพ่อค้าแม่ค้ารายย่อยในเขตกรุงเทพมหานครโดยภาพรวมไม่ต่างกัน
5. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ของพ่อค้าแม่ค้ารายย่อยในเขตกรุงเทพมหานครสามารถสรุปการวิจัย ได้ดังนี้
6. ยอมรับการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ของพ่อค้าแม่ค้ารายย่อยในเขตกรุงเทพมหานครด้านการรับรู้ถึงความเชื่อมั่นไว้วางใจ และด้านสภาพสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน มีผลต่อการยอมรับการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ของพ่อค้าแม่ค้ารายย่อยในเขตกรุงเทพมหานคร ของผู้ให้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร
7. ยอมรับการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ของพ่อค้าแม่ค้ารายย่อยในเขตกรุงเทพมหานครด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพ และด้านความคาดหวังในการใช้งาน ไม่มีผลต่อยอมรับการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ของพ่อค้าแม่ค้ารายย่อยในเขตกรุงเทพมหานคร

อภิปรายผล

ผลการวิจัยการยอมรับการใช้ยอมรับการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ของพ่อค้าแม่ค้ารายย่อยในเขตกรุงเทพมหานครสามารถสรุปตามวัตถุประสงค์ได้ดังนี้

1. การยอมรับการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ของพ่อค้าแม่ค้ารายย่อยในเขตกรุงเทพมหานคร โดยภาพรวมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ผู้วิจัยมีความเห็นว่า โดยส่วนใหญ่กลุ่มผู้ให้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร ที่ใช้การชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ยอมรับที่จะใช้การชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์อย่างสม่ำเสมอ รวมถึงแนะนำให้ผู้อื่นใช้ เพราะการชำระเงินในรูปแบบดังกล่าวเหมาะสมกับการใช้ชีวิตประจำวันในปัจจุบัน อีกทั้งยังมีประสิทธิภาพอย่างมาก สะดวก รวดเร็ว และลดการพกเงินสด ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Roger and Shoemaker (1978) อ้างถึง อรรพรรณ สุขยานี (2558) ที่กล่าวว่า การยอมรับของผู้บริโภคที่มีต่อนวัตกรรมและเทคโนโลยี เรียกว่า กระบวนการยอมรับ ซึ่งกล่าวถึงพฤติกรรมของบุคคลในสังคมที่แสดงออกถึงการยอมรับ

2. ผลการศึกษาการยอมรับการใช้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ของพ่อค้าแม่ค้ารายย่อยในเขตกรุงเทพมหานครจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน สามารถสรุปได้ดังนี้

3. ผู้ใช้บริการชำระเงินด้วย ทางอิเล็กทรอนิกส์ของพ่อค้าแม่ค้ารายย่อยในเขตกรุงเทพมหานครที่มีเพศแตกต่างกัน ทำให้ยอมรับการทางอิเล็กทรอนิกส์ของพ่อค้าแม่ค้ารายย่อยในเขตกรุงเทพมหานครโดยรวมไม่ต่างกัน ผู้วิจัยมีความเห็นว่าผู้ให้บริการจะเป็นเพศชายหรือเพศหญิงก็ไม่มีผลต่อการยอมรับการให้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ของพ่อค้าแม่ค้ารายย่อยในเขตกรุงเทพมหานครซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ วิวัฒน์ ชันชเขตต์ และสิงหะ จวีสุข (2562) ที่กล่าวว่า เพศที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อการยอมรับระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์

4. ผู้ใช้บริการชำระเงินด้วย ทางอิเล็กทรอนิกส์ของพ่อค้าแม่ค้ารายย่อยในเขตกรุงเทพมหานครที่มีอายุแตกต่างกัน ทำให้การยอมรับการให้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ของพ่อค้าแม่ค้ารายย่อยในเขตกรุงเทพมหานครโดยรวมต่างกัน ผู้วิจัยมีความเห็นว่าผู้ให้บริการแต่ละช่วงอายุที่ต่างกันมีความรู้ ประสบการณ์ และความสนใจที่ต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Kotler (1997) อ้างถึง ชวิศา พุ่มดนตรี (2559) ที่กล่าวว่า อายุ (Age) ที่แตกต่างกันทำให้ทัศนคติ หรือค่านิยมของผู้บริโภคแตกต่างกันไป และสอดคล้องกับแนวคิดของวิวัฒน์ ชันชเขตต์ และสิงหะ จวีสุข (2562) ที่กล่าวว่า อายุที่ต่างกันจะมีระดับการยอมรับระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ที่แตกต่างกัน

5. ผู้ใช้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ของพ่อค้าแม่ค้ารายย่อยในเขตกรุงเทพมหานครที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน ทำให้การยอมรับการรับชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ของพ่อค้าแม่ค้ารายย่อยในเขตกรุงเทพมหานครโดยรวมต่างกัน ผู้วิจัยมีความเห็นว่าผู้ให้บริการมีระดับการศึกษาแตกต่างกันหลายระดับ ทำให้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการให้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ที่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ สุดารัตน์ พิมลรัตนกานต์ (2557) อ้างถึง ธนพล จันท์แก้วเดช (2562) ที่กล่าวว่า ผู้บริโภคที่มีการศึกษาที่มีประสบการณ์จากการเรียนรู้จะทำให้ผู้บริโภครู้จักเลือกสินค้า หรือบริการที่ดีและมีประโยชน์ต่อตนเองและ

ครอบครัว และสอดคล้องกับแนวคิดของ วิวัฒน์ ชันชเขตต์ และสิงหะ จวีสุข (2562) ที่กล่าวว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันจะมีระดับการยอมรับระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ที่แตกต่างกัน

ผู้ให้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์เขตกรุงเทพมหานครที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน ทำให้การยอมรับการให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ โดยรวมไม่ต่างกัน ผู้วิจัยมีความเห็นว่าผู้ให้บริการจะมีรายได้ในระดับใดก็ไม่ผลต่อการยอมรับการให้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ เนื่องจากการรับชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ เป็นระบบที่ทุกคนสามารถเข้าถึงได้แม้จะมีรายได้ที่ต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับแนวคิดของ จิรวัดน์ วงศ์ธงชัย (2555) ที่กล่าวว่า รายได้ที่แตกต่างกันทำให้มีความแตกต่างกันของการรับรู้เทคโนโลยีบาร์โค้ดสองมิติในด้านของความง่ายในการใช้งาน ความมีประโยชน์ และไม่สอดคล้องกับแนวคิดของ วิวัฒน์ ชันชเขตต์ และสิงหะ จวีสุข (2562) ที่กล่าวว่ารายได้ที่แตกต่างกันจะมีระดับการยอมรับระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ที่แตกต่างกัน

ผลการศึกษาปัจจัย

การยอมรับเทคโนโลยี ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยี ได้แก่ ความเชื่อมั่นของผู้ใช้งาน พบว่าแอปพลิเคชันที่ผู้ใช้สามารถใช้งานได้อย่างคล่องแคล่วและผู้ใช้มีความรู้ในการใช้งาน จะทำให้ผู้ใช้เกิดการยอมรับเทคโนโลยี และสอดคล้องกับแนวคิดของ ชลธิชา ศรีแสง (2555) ที่กล่าวว่า ความไว้วางใจในระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ มีความสัมพันธ์ในแง่บวกต่อความตั้งใจที่จะนำระบบมาใช้

ปัจจัยการได้ประโยชน์ สิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน มีผลต่อการยอมรับยอมรับการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ของพ่อค้าแม่ค้ารายย่อยในเขตกรุงเทพมหานครผู้วิจัยมีความเห็นว่า สมาร์ทโฟนเป็นสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีความจำเป็นต่อการใช้ชีวิตในปัจจุบัน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ชวิศา พุ่มดนตรี (2559) ที่กล่าวว่า ปัจจัยด้านสภาพสิ่งอำนวยความสะดวก ถือเป็นหนึ่งในปัจจัยรวมการยอมรับเทคโนโลยีส่งผลต่อการยอมรับการใช้บริการพร้อมเพย์ (Prompt Pay) ของประชาชน ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

การรับรู้ถึงความเสี่ยง ด้านการรับรู้ถึงความเชื่อมั่นไว้วางใจ จากการวิจัย พบว่า ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงความเชื่อมั่นไว้วางใจนั้นมีผลต่อการยอมรับยอมรับการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ของพ่อค้าแม่ค้ารายย่อยในเขตกรุงเทพมหานครจึงควรให้ความสำคัญกับด้านการรับรู้ถึงความเชื่อมั่นไว้วางใจ โดยแอปพลิเคชันต้องมีระบบป้องกันและรักษาความปลอดภัยของข้อมูล ข้อมูลมีความถูกต้อง มีความปลอดภัยของข้อมูลระหว่างการทำรายการ

ทัศนคติที่มีต่อการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ ปัจจัยด้านความคาดหวังในการใช้งาน ไม่มีผลต่อการยอมรับการใช้ยอมรับการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ของพ่อค้าแม่ค้ารายย่อยในเขตกรุงเทพมหานครผู้วิจัยมีความเห็นว่า ผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานครไม่ให้ความสำคัญว่า ง่ายต่อการจดจำในการเข้าใช้งาน เรียนรู้วิธีใช้ได้ง่าย หรือมีขั้นตอนไม่ซับซ้อน เนื่องจากผู้ใช้สามารถเรียนรู้หรือหาข้อมูลคู่มือการใช้ได้เองผ่านสื่อช่องทางต่าง ๆ ซึ่งไม่สอดคล้องกับแนวคิดของ วอนชนก ไชยสุนทร (2558) ที่กล่าวว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการยอมรับการใช้งานของระบบการชำระเงินด้วยระบบแบบอิเล็กทรอนิกส์ มีความสัมพันธ์ส่งผลต่อกันในด้านความคาดหวังในการปฏิบัติงานและลักษณะนิสัยของผู้ใช้เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจ และการยอมรับของผู้ใช้งานในการชำระเงินด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยครั้งนี้มีข้อเสนอแนะในการวิจัย เพื่อใช้ให้เป็นประโยชน์และเป็นแนวทางสำหรับผู้ให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์

ปัจจัยส่วนบุคคล

ปัจจัยส่วนบุคคล จากการศึกษาวิจัยในครั้งนี้แสดงให้เห็นว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วยอายุ และระดับการศึกษา ทำให้ยอมรับการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ของพ่อค้าแม่ค้ารายย่อยในเขตกรุงเทพมหานครต่างกัน ดังนั้นผู้ให้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ ต้องให้ความสำคัญกับการนำเสนอข้อมูลผ่านช่องทางต่างๆที่สามารถเข้าถึงกลุ่มผู้ใช้งานแต่ละช่วงอายุได้อย่างง่าย เพื่อให้ผู้ใช้งานแต่ละกลุ่มอายุ และแต่ละกลุ่มระดับการศึกษาได้รับข้อมูล เพื่อสร้างความเข้าใจในการใช้งาน สามารถใช้งานได้ง่ายและมีประสิทธิภาพ นำไปสู่การยอมรับการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ของพ่อค้าแม่ค้ารายย่อยในเขตกรุงเทพมหานคร

ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ทำให้การยอมรับการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ของพ่อค้าแม่ค้ารายย่อยในเขตกรุงเทพมหานครไม่ต่างกัน ดังนั้นผู้ให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ อาจจะไม่ต้องให้ความสำคัญกับประเด็นด้านเพศ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน เนื่องจากการยอมรับการชำระเงินยอมรับการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ของพ่อค้าแม่ค้ารายย่อยในเขตกรุงเทพมหานครไม่มีความแตกต่างกันในแต่ละเพศ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับ

ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับยอมรับการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ของพ่อค้าแม่ค้ารายย่อยในเขตกรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย การยอมรับเทคโนโลยี การได้ประโยชน์และด้านสภาพสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน ที่มีผลต่อการยอมรับการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ของพ่อค้าแม่ค้ารายย่อยในเขตกรุงเทพมหานคร

โดยมีข้อเสนอแนะดังนี้

การรับรู้ถึงความเชื่อมั่นไว้วางใจ จากการศึกษา พบว่า ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงความเชื่อมั่นไว้วางใจ นั้นมีผลต่อการยอมรับการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ของพ่อค้าแม่ค้ารายย่อยในเขตกรุงเทพมหานครจึงควรให้ความสำคัญกับด้านการรับรู้ถึงความเชื่อมั่นไว้วางใจ โดยแอปพลิเคชันต้องมีระบบป้องกันและรักษาความปลอดภัยของข้อมูล ข้อมูลมีความถูกต้อง มีความปลอดภัยของข้อมูลระหว่างการทำรายการ

ทัศนคติที่มีต่อการใช้ จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านอิทธิพลทางสังคมนั้นมีผลต่อการยอมรับการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ของพ่อค้าแม่ค้ารายย่อยในเขตกรุงเทพมหานครจึงควรให้ความสำคัญกับด้านอิทธิพลทางสังคม โดยมีการโฆษณาผ่านเว็บไซต์ รวมถึงการให้ข้อมูลจากเจ้าหน้าที่ธนาคาร การประชาสัมพันธ์ต่างๆ เพื่อให้เกิดการคล้อยตามหรือเพื่อเป็นการโน้มน้าวผู้ใช้ให้มาใช้บริการต่อไป

สิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน จากการศึกษา พบว่า ปัจจัยด้านสภาพสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งานนั้นมีผลต่อการยอมรับการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ของพ่อค้าแม่ค้ารายย่อยในเขตกรุงเทพมหานครจึงควร

ให้ความสำคัญกับด้านสภาพสิ่งแวดล้อมในการทำงาน โดยการให้ข้อมูลสำหรับวิธีการและขั้นตอนการทำงานบริการที่ละเอียดครบถ้วน

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. การศึกษาครั้งนี้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ของพ่อค้าแม่ค้ารายย่อยในเขตกรุงเทพมหานคร
ในการศึกษาครั้งต่อไปควรศึกษาถึงปัจจัยอื่นที่ส่งผลต่อความตั้งใจที่จะใช้งานข้อมูลหรือพฤติกรรมต่อไป
2. ควรศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการรับชำระเงิน ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ของพ่อค้าแม่ค้ารายย่อยตัวอย่างในเขตอื่นๆ หรือกลุ่มตัวอย่างที่มีขนาดกว้างกว่านี้ เนื่องจากการศึกษาวิจัยครั้งนี้ เลือกที่จะศึกษากับกลุ่มตัวอย่างที่อยู่ในกรุงเทพมหานครเท่านั้น ซึ่งอาจจะไม่ครอบคลุมประชากรทั้งหมด
3. ควรทบทวนวิจัยเชิงคุณภาพ เช่น การสัมภาษณ์ การสังเกตการณ์หรือการสนทนากลุ่ม เพื่อได้นำข้อมูลที่เป็นความคิดเห็นทางด้านของผู้บริโภคและทางด้านของผู้ประกอบการมาเป็นข้อพิจารณาเพื่อที่จะทำให้ผลการศึกษามีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- กัลยา วานิชย์บัญชา. 2552. สถิติสำหรับงานวิจัย. (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ชวิตา พุ่มดนตรี. 2559. ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการให้บริการพร้อมเพย์ (Prompt Pay) ของประชาชน ในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ชญญาพัทธ์ จงทวี. 2558. ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ Mobile Banking ในเขตกรุงเทพมหานคร. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ธงชัย สันติวงษ์. 2540. พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนาพานิช.
- ธนาคารแห่งประเทศไทย. 2560. รายชื่อผู้ประกอบการธุรกิจบริการการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์. (Publication.: <https://www.bot.or.th/Thai/PaymentSystems/OversightOfEmoney/ListOfEmoney/Pages/eMoneyProvider.aspx>)
- ธนาคารแห่งประเทศไทย. 2551. ระบบการชำระเงินของธนาคารแห่งประเทศไทย. (Publication.: <https://www.bot.or.th/Thai/PaymentSystems/Pages/default.aspx>)
- ธนาคารแห่งประเทศไทย. 2559. ระบบการชำระเงิน 2559. (Publication.: <https://www.bot.or.th/Thai/Pages/default.aspx>)
- ธำรง อุดมไพจิตรกุล. 2547. เศรษฐศาสตร์การจัดการ. พิมพ์ครั้งที่ 5 : กรุงเทพฯ: โครงการตำรา คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ปิยะธิดา ราตรี. 2560 การรับรู้ผลกระทบและการปรับตัวของเกษตรกรจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศต่อคุณภาพผลผลิตลาไยในอำเภอจอมทอง จังหวัดเชียงใหม่. มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- พรพรรณ ช้างงาเนียม. 2553. ลักษณะบุคคล ความพึงพอใจและพฤติกรรมการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ (Mobile Banking) ของลูกค้าธนาคารในกรุงเทพมหานคร.

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

เพชรน้อย สิงห์ช่างชัย. 2549. หลักการและการใช้สถิติการวิเคราะห์ตัวแปรหลายตัวสำหรับการวิจัยทางการพยาบาล (พิมพ์ครั้งที่ 3).สงขลา: ชานเมืองการพิมพ์.

ยุทธ ไถยวรรณ. 2555. หลักการและการใช้การวิเคราะห์การถดถอยโลจิสติกสำหรับการวิจัย. วารสารวิจัยมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย.4(1) : 1-12 (2555).

วัชรพล คงเจริญ. 2558. ปัจจัยการยอมรับนวัตกรรมที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ในเขตกรุงเทพมหานคร. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

วิรุณสิริ ใจมา. 2553. เศรษฐศาสตร์จุลภาค 1. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ศิริชัย กาญจนวาสี. 2544. การเลือกใช้สถิติที่เหมาะสมสำหรับการวิจัย. (พิมพ์ครั้งที่ 4).กรุงเทพฯ: