

ปัจจัยที่มีผลต่อความตั้งใจในการชำระเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชี
ในเขตกรุงเทพมหานคร

FACTORS AFFECTING INTENTION TO USE ELECTRONIC PAYMENT OF
ACCOUNTING PRACTITIONER IN BANGKOK

ธัญพิมล ไจทา

สาขาการบัญชี คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ผู้รับผิดชอบบทความ

Thunpimon Jaita

Email: Thunpimon.jaita1@gmail.com

Faculty of Business Administration Program in Accounting,

Ramkhamhaeng University

Corresponding Author

บทคัดย่อ

การวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความตั้งใจในการชำระเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชีในเขตกรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาความตั้งใจในการชำระเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชีในเขตกรุงเทพมหานคร (2) ศึกษาความตั้งใจในการชำระเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชีในเขตกรุงเทพมหานคร โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และ (3) ศึกษาปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อความตั้งใจในการชำระเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชีในเขตกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชีในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบตามสะดวก โดยเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม และนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์โดยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 28 - 44 ปี การศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า มีอาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีตำแหน่งงานเป็นพนักงานผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชี รายได้เฉลี่ยต่อเดือนเท่ากับ 29,416.35 บาท และชำระเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ประเภท Mobile Banking

และจากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยด้านการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน ด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน และด้านทัศนคติต่อการใช้งาน มีผลต่อความตั้งใจในการชำระเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชีในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ : ความตั้งใจ, ระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ และการยอมรับเทคโนโลยี

ABSTRACT

Objective of the research subject “Factors Affecting Intention to Use Electronic Payment of Accounting Practitioner in Bangkok” is (1) To study the intention to use electronic payment of accounting practitioner in Bangkok. (2) To study the intention to use electronic payment of accounting practitioner in Bangkok classified by personal factors. (3) To study the Technology acceptance factors that are direct affecting the intention to use electronic payment of accounting practitioner in Bangkok. The sample group used in the research was 400, accounting practitioner in Bangkok. Convenience Sampling was used. The data were collected by using questionnaires. They were analyzed by adopting statistics such as frequency distributions, means, percentages, standard deviations and multiple regression analysis.

The results of the study found that the majority of samples were female, 28 - 44 years old, bachelor’s degree graduates, have a career in Government service, working in Operational level. The average income of the respondents is 29,416.35 baht and use Mobile Banking. The hypothesis testing results have found that Technology acceptance factors perceived usefulness, ease of use and attitude towards using affecting the intention to use electronic payment of accounting practitioner in Bangkok statistically significant 0.05.

Keywords: Intention, Electronic Payment and Technology Acceptance Model

บทนำ

แรงผลักดันสำคัญที่ทำให้ประเทศไทยเข้าสู่สังคมไร้เงินสด คือ ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีดิจิทัลและนวัตกรรมทางการเงินในปัจจุบันที่พัฒนาให้การชำระเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์มีรูปแบบที่หลากหลาย เพิ่มความสะดวกสบายให้แก่ผู้บริโภคได้มากขึ้น ประกอบกับการส่งเสริมและสนับสนุนของภาครัฐผ่านแผนยุทธศาสตร์ National e-Payment และแผนกลยุทธ์ระบบการชำระเงินในระยะ 3 ปี ของธนาคารแห่งประเทศไทย ที่ใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาให้การชำระเงินดิจิทัลเป็นทางเลือกหลักที่เข้าถึงผู้ใช้บริการทุกกลุ่ม ให้ประเทศไทยพร้อมก้าวสู่สังคมที่ใช้เงินสดน้อยลง และสนับสนุนให้ผู้ให้บริการพัฒนาระบบ digital payment ที่หลากหลายเพื่อเป็นทางเลือกให้แก่ผู้ใช้บริการ (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2565) รวมไปถึงแนวคิดสังคมแบบไร้การสัมผัส ซึ่งเป็นการดำเนินชีวิตในรูปแบบใหม่ที่พยายามหลีกเลี่ยงหรือสัมผัสกับสิ่งต่าง ๆ โดยพบว่า โควิดระบาดโควิด - 19 ถือเป็นปัจจัยเร่งที่สำคัญที่ทำให้ประเทศไทยเข้าสู่สังคมไร้เงินสดได้เร็วกว่าที่ประเมินไว้จากเดิม 10 ปี ลดลงเหลือเพียง 4 - 5 ปี เท่านั้น (Visa, 2565) ซึ่งจะเห็นได้ว่าการชำระเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ในปัจจุบัน เริ่มเข้ามามีบทบาทที่สำคัญในการชำระเงิน รวมไปถึงในอนาคตความก้าวหน้าของเทคโนโลยีอาจพัฒนาให้การชำระเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์เข้ามาแทนที่การใช้จ่ายแบบเงินสด เห็นได้จากในช่วงหลายปีที่ผ่านมาประชาชนมีการใช้บริการ digital payment เป็นจำนวนมาก โดยเพิ่มขึ้นถึง 5 เท่า จาก 63 ครั้งต่อคนต่อปี ณ สิ้นปี 2560 เป็น 312 ครั้งต่อคนต่อปี ณ สิ้นปี 2564 (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2565)

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความตั้งใจในการชำระเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชีในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อให้ทราบถึงความต้องการในปัจจุบันและคาดการณ์ถึงการใช้จ่ายเงินของผู้บริโภคในอนาคตที่เปลี่ยนแปลงไป ซึ่งผลการศึกษาดังกล่าวจะเป็นข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ผู้ประกอบการในการพัฒนาเทคโนโลยีการชำระเงินในรูปแบบต่าง ๆ สร้างโอกาสที่จะตอบสนองต่อความต้องการของผู้บริโภคมากขึ้น รวมไปถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการนำข้อมูลเหล่านี้ไปปรับปรุงและพัฒนาระบบให้มีประสิทธิภาพและกระตุ้นให้ผู้บริโภคหันมาใช้ระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์แทนการใช้จ่ายเงินสดมากขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความตั้งใจในการชำระเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชีในเขตกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาความตั้งใจในการชำระเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชีในเขตกรุงเทพมหานคร โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
3. เพื่อศึกษาปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อความตั้งใจในการชำระเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชีในเขตกรุงเทพมหานคร

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อให้ทราบถึงความตั้งใจในการชำระเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชีในเขตกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยส่วนบุคคลที่เกี่ยวข้องกับความตั้งใจในการชำระเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชีในเขตกรุงเทพมหานคร
3. เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีใดบ้างที่มีผลต่อความตั้งใจในการชำระเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชีในเขตกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานการวิจัย

ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี น่าจะมีผลต่อความตั้งใจในการชำระเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชีในเขตกรุงเทพมหานคร

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (Theory of Acceptance Model: TAM)

แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (Theory of Acceptance Model: TAM) เป็นทฤษฎีที่ถูกคิดค้นโดย Davis et al. (1989) ซึ่งเป็นการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความตั้งใจแสดงพฤติกรรมการยอมรับเทคโนโลยี มีวัตถุประสงค์เพื่ออธิบายความสัมพันธ์ของการยอมรับและการใช้เทคโนโลยีในการทำงาน โดยพบว่า การที่บุคคลจะเกิดการยอมรับเทคโนโลยีได้นั้น เกิดจาก 2 ปัจจัยหลัก คือ การรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน (Perceive Usefulness) และการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน (Perceive Ease of use) ซึ่งทั้ง 2 ปัจจัย มีผลต่อทัศนคติต่อการใช้งาน (Attitude Toward Use) และทัศนคติต่อการใช้งานจะส่งผลต่อความตั้งใจในการใช้งาน (Davis, 1989) กล่าวคือ หากบุคคลมีทัศนคติต่อการใช้งานที่ดี จะทำให้เกิดเป็นพฤติกรรมความตั้งใจในการใช้งาน (Behavioral Intention to use)

วาริทธิย์ วงศ์ศิริเดชชัย (2563) กล่าวว่า การรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน หมายถึง ทัศนคติและความเชื่อของบุคคลที่มีต่อการใช้เทคโนโลยี เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการทำงานของบุคคลนั้น เป็นความเชื่อที่ตระหนักในด้านคุณค่าหรือประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการใช้เทคโนโลยี เช่น การนำเทคโนโลยีมาใช้จะช่วยเพิ่มความสะดวก ความรวดเร็ว ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย รวมไปถึงช่วยเพิ่มความปลอดภัยในการทำงานมากขึ้น โดยเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลโดยตรงต่อความตั้งใจแสดงพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยี กล่าวคือ เมื่อมีการใช้เทคโนโลยีแล้วเกิดประโยชน์เป็นไปตามที่คาดหวังและตรงกับความต้องการของบุคคลก็จะทำให้เกิดการยอมรับและใช้เทคโนโลยีนั้นต่อไป

ณัฐพล สุทธิศักดิ์ศรี (2563) ให้ความหมายของการรับรู้ความง่ายในการใช้งานไว้ว่า หมายถึงทัศนคติและความเชื่อของบุคคลที่มีต่อการใช้เทคโนโลยีว่าจะเป็นระบบที่สามารถใช้งานได้ง่าย มีขั้นตอนไม่ซับซ้อน ไม่ต้องอาศัยความพยายามในการเรียนรู้มากนัก และสามารถเข้าใจระบบการทำงานได้โดยง่าย ซึ่งเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน และทัศนคติต่อการใช้งานอีกด้วย

อรวรรณ นิยมมั่งมี (2562) กล่าวว่า ทัศนคติต่อการใช้งาน หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลซึ่งเกิดจากการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน และการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน สามารถเป็นได้ทั้งในเชิงบวกและเชิงลบ และเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการใช้งาน

สอดคล้องกับทฤษฎีการกระทำด้วยเหตุผล (TRA) ที่กล่าวว่า การที่บุคคลตัดสินใจที่จะกระทำพฤติกรรมใดจะต้องเกิดความตั้งใจในการแสดงพฤติกรรมนั้นก่อน จึงจะมีการตัดสินใจกระทำสิ่งนั้น โดยบุคคลจะพิจารณาถึงผลที่จะได้รับจากการกระทำของตนแล้วเสมอก่อนการตัดสินใจ ซึ่งปัจจัยสำคัญอีกประการหนึ่งที่ทำให้เกิดความตั้งใจในการแสดงพฤติกรรม คือ ทัศนคติต่อพฤติกรรม และสอดคล้องกับงานวิจัยของวณาลัย แก้วศรี (2565) ที่ได้ศึกษาการยอมรับเทคโนโลยีการใช้งานกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (E-Wallet) ของคนเจนเนอเรชั่น Y และ Z ซึ่งผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน และการรับรู้ความง่ายจากการใช้งาน มีอิทธิพลต่อทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน รวมไปถึงทัศนคติที่มีต่อการใช้งานมีผลต่อความตั้งใจใช้งานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ความเชื่อมั่นร้อยละ 95

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความตั้งใจ

Ajzen and Fishbein (1975) ได้ให้ความหมายของความตั้งใจก่อนพฤติกรรมว่า คือการที่บุคคลมีความตั้งใจในการก่อพฤติกรรมใดหรือพฤติกรรมหนึ่ง ซึ่งสามารถบอกถึงความเป็นไปได้ว่าบุคคลนั้นจะก่อพฤติกรรม โดยความเชื่อในด้านต่าง ๆ ของแต่ละบุคคล ถือเป็นปัจจัยที่ทำให้ความตั้งใจของบุคคลนั้น ๆ สามารถเปลี่ยนแปลงได้

Howard (1994) กล่าวว่า ความตั้งใจ หมายถึง การวางแผนของบุคคลที่จะซื้อสินค้าตราสินค้าใดสินค้าหนึ่งในช่วงเวลาใดเวลาหนึ่งในจำนวนเท่าใด ซึ่งเกี่ยวข้องกับกระบวนการทางจิตใจของบุคคล โดยเกิดขึ้นได้จากการที่บุคคลมีทัศนคติในเชิงบวก และมีความมั่นใจต่อสินค้านั้น มีพื้นฐานมาจากข้อมูล ความรู้ ประสบการณ์ ทัศนคติและความเชื่อของบุคคลนั้น

Fitzsimons and Morwitz (1996) ได้ศึกษาความตั้งใจซื้อและใช้บริการของผู้บริโภค ผ่านการตั้งเป็นคำถาม โดยพบว่า ประสบการณ์จากการใช้สินค้าและทัศนคติที่มีต่อตราสินค้ามีผลต่อคำตอบของผู้บริโภค เช่นเมื่อตั้งคำถามเกี่ยวกับความตั้งใจซื้อและใช้บริการรถยนต์ตราสินค้าหนึ่ง ผู้บริโภคมักจะตั้งใจเลือกซื้อรถยนต์ในตราสินค้าเดิมที่ผู้บริโภคใช้อยู่ ซึ่งหมายความว่า ผู้บริโภคได้รับประสบการณ์ที่ดีจนทำให้มีทัศนคติที่ดีต่อสินค้านั้นหลังจากได้ใช้สินค้านั้นแล้ว

วรรณทิพย์ แนวพระยา (2563) ได้ให้ความหมายของความตั้งใจใช้งานไว้ว่า เป็นความพร้อมหรือความเป็นไปได้ของบุคคลที่จะแสดงพฤติกรรมนั้นออกมา โดยความตั้งใจเป็นสิ่งที่แสดงให้เห็นว่าบุคคลได้มีการเตรียมการที่จะกระทำการหรือแสดงพฤติกรรมใดพฤติกรรมหนึ่งออกมามากหรือน้อยเพียงใด รวมไปถึงแสดงให้เห็นว่าบุคคลนั้นมีความพยายาม มุ่งมั่นและทุ่มเทที่จะแสดงพฤติกรรมมากหรือน้อย ซึ่งหากบุคคลนั้นแสดงพฤติกรรมออกมาอย่างมุ่งมั่นแล้ว ก็ย่อมมีความเป็นไปได้ที่จะแสดงพฤติกรรมนั้นสูงตามไปด้วย จึงกล่าวได้ว่า การแสดงพฤติกรรมเกิดขึ้นได้จากความตั้งใจของบุคคล

ธนา ธนเดชะวัฒน์ (2564) ได้กล่าวไว้ว่า ความตั้งใจในการใช้งาน หมายถึง กระบวนการที่บุคคลได้ประเมินระบบงานแล้วเกิดเป็นความพึงพอใจและมีทัศนคติที่ดีต่อระบบงานนั้น โดยส่วนมากบุคคลจะวิเคราะห์ข้อมูลของระบบงานผ่านการจัดลำดับจากความชื่นชอบ แล้วถึงเลือกใช้งานระบบที่ชื่นชอบสูงสุด จนเกิดเป็นความตั้งใจที่จะใช้งานระบบในอนาคต

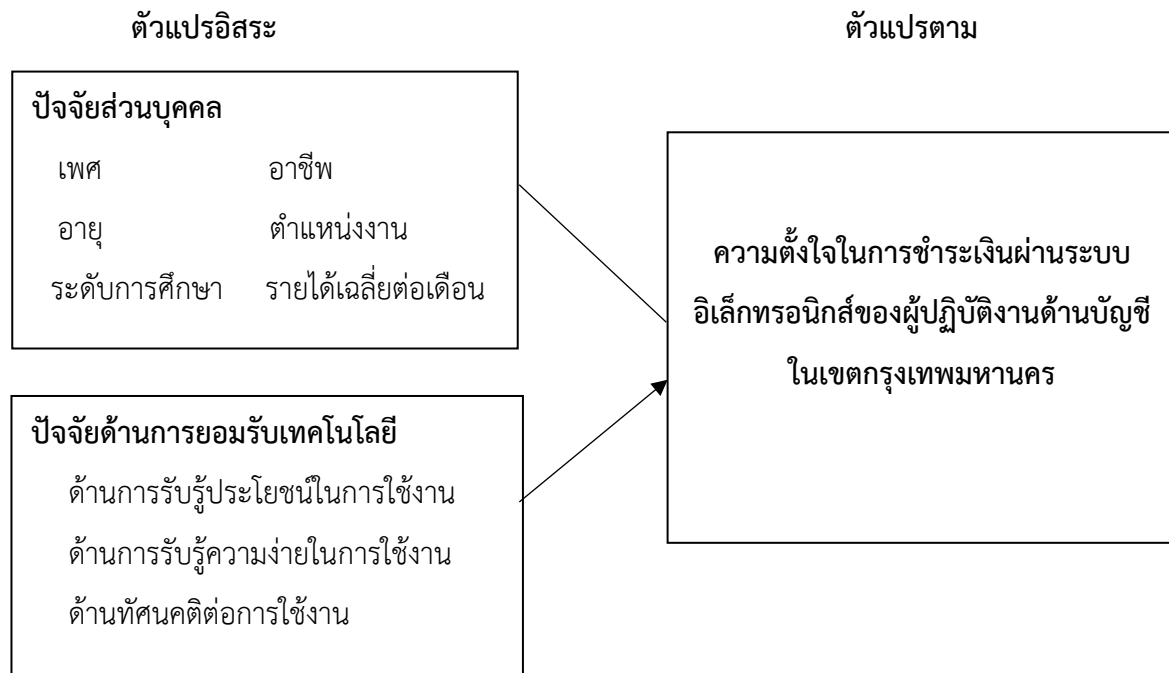
วราภรณ์ ฉัตรเจริญมิตร (2563) ได้ให้ความหมายของความตั้งใจไว้ว่า หมายถึง เจตนา ความพร้อมหรือความเป็นไปได้ในการใช้งานของบุคคล และมีการเตรียมความพร้อมที่จะสามารถบอกได้ว่าจะใช้หรือไม่ใช้งานนั้นในอนาคต ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของทัศนคติที่มีความเชื่อมโยงกับประสบการณ์ของบุคคลและช่วงเวลา โดยสิ่งที่เป็นตัวกำหนดให้บุคคลเกิดทัศนคติเชิงบวกต่อการเลือกใช้งานระบบ คือ การรับรู้ถึง ประโยชน์และความพึงพอใจของบุคคล

สามารถแบ่งลักษณะของความตั้งใจออกเป็น 2 ลักษณะ (วราภรณ์ ฉัตรเจริญมิตร, 2563) ดังนี้

1. ความตั้งใจที่จะใช้งานอย่างต่อเนื่อง หมายถึง การที่ผู้ใช้งานมีความมุ่งมั่นที่จะใช้งานในระบบงานนั้นเป็นระยะเวลาติดต่อกันโดยไม่เปลี่ยนใจ เกิดได้จากความพึงพอใจของผู้ใช้งาน การมีประสบการณ์ที่ดี และมีทัศนคติเชิงบวกต่อระบบงาน

2. ความตั้งใจแนะนำบอกต่อ หมายถึง การที่ผู้ใช้งานมีความมุ่งมั่นที่จะสื่อสาร แนะนำ หรือแบ่งปันข้อมูลที่เป็นประโยชน์ที่ตนได้รับไปยังบุคคลอื่นภายในสังคมหรือคนใกล้ชิด เพื่อให้ทราบถึงสิ่งต่าง ๆ รวมถึงความรู้สึกของตนเองที่มีต่อการใช้งาน ซึ่งมีผลทำให้บุคคลอื่นเข้าถึงการใช้งานได้

กรอบแนวคิดในการวิจัย



วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบไม่ทดลอง (Non - Experimental research design) ซึ่งมีการแสวงหาคำตอบ และเก็บข้อมูลจากสิ่งที่เกิดขึ้นอยู่แล้วตามธรรมชาติ ไม่มีการเปลี่ยนแปลง สร้างขึ้นใหม่ หรือควบคุมตัวแปรใด ๆ และดำเนินการทดสอบคุณภาพของแบบสอบถามที่ใช้เป็นเครื่องมือในการวิจัย ด้วยวิธีตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยขอความอนุเคราะห์จากผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความเชี่ยวชาญด้านการศึกษางานวิจัย จำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบความถูกต้องและความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของแบบสอบถาม พบว่าค่า IOC ของข้อคำถามทุกข้อมีค่ามากกว่า 0.50 แสดงว่า ข้อคำถามทุกข้อครอบคลุมเนื้อหาที่ต้องการวัด และสามารถนำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (try-out) กับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน และหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาตามวิธีของครอนบาช ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม เท่ากับ 0.886 แสดงว่า ข้อคำถามมีระดับความเชื่อมั่นสูงและสามารถนำไปเก็บข้อมูลได้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชีในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งประกอบด้วย นักบัญชี ผู้สอบบัญชี และผู้ตรวจสอบภายใน จำนวน 48,236 คน คำนวณได้จากจำนวนสมาชิกสภาวิชาชีพบัญชีในพระบรมราชูปถัมภ์ ในเขตกรุงเทพมหานครเฉลี่ย จำนวน 3 ปี พ.ศ. 2563 - 2565 (สภาวิชาชีพบัญชีในพระบรมราชูปถัมภ์, 2565) กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรของ Taro Yamane ซึ่งกำหนดระดับ

ความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95 และระดับค่าความคลาดเคลื่อนไม่เกินร้อยละ 5 ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน ซึ่งใช้วิธีการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบตามสะดวก (Convenience Sampling) ผ่านช่องทางออนไลน์

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ดังนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังต่อไปนี้

1.1 ใช้ค่าร้อยละและค่าความถี่ กับตัวแปรที่มีระดับการวัดเชิงกลุ่ม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ตำแหน่งงาน และประเภทการชำระเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ที่ใช้ และใช้ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน กับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

1.2 ใช้ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน กับตัวแปรที่มีระดับการวัดเชิงปริมาณ ได้แก่ ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี และความตั้งใจในการชำระเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชีในเขตกรุงเทพมหานคร

2. สถิติเชิงอนุมาน ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังต่อไปนี้

เพื่อศึกษาปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อความตั้งใจในการชำระเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชีในเขตกรุงเทพมหานคร ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) และผู้วิจัยทำการวิเคราะห์องค์ประกอบโดยใช้เทคนิค Factor Analysis ผลที่ได้จากการวิเคราะห์ คือ ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีจัดโครงสร้างได้ 3 องค์ประกอบ และความตั้งใจในการชำระเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชีในเขตกรุงเทพมหานคร จัดโครงสร้างได้ 1 องค์ประกอบ

สรุปผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล และผลการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ มีดังนี้

ตาราง 1 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศของผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชีในเขตกรุงเทพมหานคร

| ปัจจัยส่วนบุคคล | จำนวน (คน) | ค่าร้อยละ |
|-----------------|------------|-----------|
| เพศ | | |
| ชาย | 136 | 34.0 |
| หญิง | 264 | 66.0 |
| รวม | 400 | 100.0 |

จากตาราง 1 พบว่า ผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชีในเขตกรุงเทพมหานครส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 264 คน คิดเป็นร้อยละ 66.0 มากกว่าเพศชาย ซึ่งมีจำนวน 136 คน คิดเป็นร้อยละ 34.0

ตาราง 2 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุของผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชีในเขตกรุงเทพมหานคร

| ปัจจัยส่วนบุคคล | จำนวน (คน) | ค่าร้อยละ |
|-----------------|------------|--------------|
| อายุ | | |
| 12 - 27 ปี | 130 | 32.5 |
| 28 - 44 ปี | 196 | 49.0 |
| 45 - 59 ปี | 70 | 17.5 |
| 60 ปีขึ้นไป | 4 | 1.0 |
| รวม | 400 | 100.0 |

จากตาราง 2 พบว่า ผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชีในเขตกรุงเทพมหานครส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 28 - 44 ปี มีมากที่สุด จำนวน 196 คน คิดเป็นร้อยละ 49.0 รองลงมา คือ อายุระหว่าง 12 - 27 ปี จำนวน 130 คน คิดเป็นร้อยละ 32.5 ถัดมา คือ อายุระหว่าง 45 - 59 ปี จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 17.5 และลำดับสุดท้าย คือ อายุ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.0 ตามลำดับ

ตาราง 3 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษาของผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชีในเขตกรุงเทพมหานคร

| ปัจจัยส่วนบุคคล | จำนวน (คน) | ค่าร้อยละ |
|-------------------------------|------------|---------------|
| ระดับการศึกษา | | |
| ต่ำกว่าปริญญาตรีหรือเทียบเท่า | 8 | 2.0 |
| ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า | 290 | 72.5 |
| สูงกว่าปริญญาตรี | 102 | 25.5 |
| รวม | 400 | 100.00 |

จากตาราง 3 พบว่า ผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชีในเขตกรุงเทพมหานครส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่ามากที่สุด จำนวน 290 คน คิดเป็นร้อยละ 72.5 รองลงมา คือ ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 25.5 และลำดับสุดท้าย คือ ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีหรือเทียบเท่า จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.0 ตามลำดับ

ตาราง 4 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคลด้านอาชีพของผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชีในเขตกรุงเทพมหานคร

| ปัจจัยส่วนบุคคล | จำนวน (คน) | ค่าร้อยละ |
|------------------------------|------------|---------------|
| อาชีพ | | |
| รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ | 219 | 54.8 |
| พนักงานบริษัทเอกชน | 169 | 42.2 |
| อาชีพอิสระ | 12 | 3.0 |
| รวม | 400 | 100.00 |

จากตาราง 4 พบว่า ผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชีในเขตกรุงเทพมหานครส่วนใหญ่มีอาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 219 คน คิดเป็นร้อยละ 54.8 รองลงมา คือ อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 169 คน คิดเป็นร้อยละ 42.2 และลำดับสุดท้าย คือ อาชีพอิสระ จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3.0 ตามลำดับ

ตาราง 5 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคลด้านตำแหน่งงานของผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชีในเขตกรุงเทพมหานคร

| ปัจจัยส่วนบุคคล | จำนวน (คน) | ค่าร้อยละ |
|--------------------------------|------------|---------------|
| ตำแหน่งงาน | | |
| ผู้อำนวยการงานด้านบัญชี | 11 | 2.7 |
| ผู้จัดการฝ่าย/แผนกงานด้านบัญชี | 16 | 4.0 |
| หัวหน้าแผนกงานด้านบัญชี | 38 | 9.5 |
| พนักงานผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชี | 335 | 83.8 |
| รวม | 400 | 100.00 |

จากตาราง 5 พบว่า ผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชีในเขตกรุงเทพมหานครส่วนใหญ่มีตำแหน่งเป็นพนักงานผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชี จำนวน 335 คน คิดเป็นร้อยละ 83.8 รองลงมา คือ ตำแหน่งหัวหน้าแผนกงานด้านบัญชี จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 9.5 ถัดมา คือ ตำแหน่งผู้จัดการฝ่าย/แผนกงานด้านบัญชี จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 4.0 และลำดับสุดท้าย คือ ตำแหน่งผู้อำนวยการงานด้านบัญชี จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 2.7 ตามลำดับ

ตาราง 6 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชีในเขตกรุงเทพมหานคร

| | \bar{X} | S.D. |
|----------------------------|-----------|-----------|
| รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (บาท) | 29,416.35 | 12946.526 |

จากตาราง 6 พบว่า ผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชีในเขตกรุงเทพมหานครส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ย 29,416.35 บาท

ตาราง 7 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของประเภทการชำระเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ที่ผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชีในเขตกรุงเทพมหานครใช้งาน

| ประเภทของระบบชำระเงิน | จำนวน (คน) | ค่าร้อยละ |
|-----------------------|------------|-----------|
| บัตรเดบิต | 279 | 69.8 |
| บัตรเครดิต | 303 | 75.8 |
| Mobile Banking | 389 | 97.3 |
| QR Code Payment | 350 | 87.5 |
| Prompt pay | 300 | 75.0 |
| อื่น ๆ | 14 | 3.5 |

จากตาราง 7 พบว่า ผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชีในเขตกรุงเทพมหานครส่วนใหญ่นิยมชำระเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ประเภท Mobile Banking มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.3 รองลงมา คือ QR Code Payment คิดเป็นร้อยละ 87.5 ลำดับที่สาม คือ บัตรเครดิต คิดเป็นร้อยละ 75.8 ลำดับที่สี่ คือ Prompt pay คิดเป็นร้อยละ 75.0 ลำดับที่ห้า คือ บัตรเดบิต คิดเป็นร้อยละ 69.8 และลำดับสุดท้าย คือ อื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ 3.5 ตามลำดับ

ตาราง 8 แสดงผลการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณของปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อความตั้งใจในการชำระเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชีในเขตกรุงเทพมหานคร

| ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี | b | Std. Error | Beta | t | Sig. | F | Sig. |
|------------------------------|-------|------------|-------|-------|---------|---------|---------|
| ค่าคงที่ | 0.249 | 0.170 | | 1.466 | 0.143 | 215.041 | <0.001* |
| การรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน | 0.312 | 0.074 | 0.267 | 4.193 | <0.001* | | |
| การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน | 0.371 | 0.058 | 0.355 | 6.416 | <0.001* | | |
| ด้านทัศนคติต่อการใช้งาน | 0.249 | 0.055 | 0.231 | 4.504 | <0.001* | | |

R = 0.787, R² = 0.620, Adjusted R Square = 0.617, SEE = 0.356 *sig < 0.05

ผลการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) พบว่า ตัวแปรอิสระทั้ง 3 ตัวแปร มีผลต่อความตั้งใจในการชำระเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชีในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยเรียงลำดับจากด้านที่มีผลสูงสุด คือ ด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน (Sig < 0.001*, b = 0.371) ด้านการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน (Sig < 0.001*, b = 0.312) และด้านทัศนคติ

ต่อการใช้งาน (Sig < 0.001*, b = 0.249) ตามลำดับ โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) เท่ากับ 0.787 และสามารถอธิบายความสัมพันธ์ได้ร้อยละ 62.0 มีค่าความคลาดเคลื่อนของการพยากรณ์ที่ ± 0.170 ซึ่งสร้างเป็นสมการถดถอย ได้ดังนี้

$$Y = 0.371 (\text{การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน}) + 0.312 (\text{การรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน}) + 0.249 (\text{ทัศนคติต่อการใช้งาน})$$

เมื่อ Y = ความตั้งใจในการชำระเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชีในเขตกรุงเทพมหานคร

อภิปรายผลการวิจัย

ผลการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความตั้งใจในการชำระเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชีในเขตกรุงเทพมหานคร สามารถอภิปรายผลการศึกษาดังนี้

จากการตอบแบบสอบถามของผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชีในเขตกรุงเทพมหานคร ทำให้ทราบว่า ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อความตั้งใจในการชำระเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ คือ ด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งานมีผลมากที่สุดเป็นอันดับ 1 โดยมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการรองรับการใช้งานบนอุปกรณ์ต่าง ๆ ได้หลากหลายมากที่สุด อาจกล่าวได้ว่า ผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชีมีความตั้งใจในการชำระเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์เพิ่มขึ้นเนื่องจากการรับรู้ได้ว่าเป็นระบบที่ใช้งานง่ายสามารถชำระเงินผ่านอุปกรณ์ที่มีให้เลือกหลากหลาย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของณัฐนันท์ เคลือบมาศ (2565) ที่พบว่า เทคโนโลยีใดที่มีระบบที่ง่ายต่อการใช้งานจะมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกต่อทัศนคติต่อการใช้งาน และจะส่งผลต่อความตั้งใจในการซื้อสินค้าผ่านแอปพลิเคชันดิจิทัล ดังนั้นกลุ่มผู้ให้บริการหรือภาครัฐผู้มีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายเกี่ยวกับการชำระเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์จึงควรส่งเสริมและผลักดันให้เกิดการสร้างการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน โดยการปรับปรุงให้กระบวนการใช้งานเกิดความง่ายในทุกขั้นตอน รวมไปถึงการพัฒนาเทคโนโลยีให้สามารถรองรับอุปกรณ์ที่หลากหลายมากขึ้น เช่น การชำระเงินผ่านนาฬิกาสมาร์ทวอตช์ แว่นตาสมาร์ทวอตช์ หรืออุปกรณ์อื่น ๆ ที่อาจมีขึ้นในอนาคต เพื่อเพิ่มทางเลือกในการชำระเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ควบคู่ไปกับการสนับสนุนให้ร้านค้ารองรับการชำระเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์อย่างทั่วถึงเพิ่มมากขึ้น เพื่อรองรับต่อการชำระเงินผ่านอุปกรณ์ต่าง ๆ และอำนวยความสะดวกแก่ผู้บริโภคให้การชำระเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์เป็นเรื่องง่ายที่สุด

ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความตั้งใจในการชำระเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์นั้นช่วยประหยัดค่าธรรมเนียมและค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปทำธุรกรรมได้ ซึ่งมีระดับความเห็นมากที่สุด อาจกล่าวได้ว่า ผู้ปฏิบัติงานมีความตั้งใจในการชำระเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์เพิ่มขึ้น เนื่องจากการรับรู้ถึงประโยชน์ที่จะได้รับจากการใช้งานเกี่ยวกับเรื่องของการประหยัดค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้อง สอดคล้องกับงานวิจัยของวรรณทิพย์ แนวพระยา (2563) ที่พบว่า กลุ่มพนักงานออฟฟิศตั้งใจ

ใช้งานแอปพลิเคชันแกร็บฟู้ด เนื่องจากช่วยประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง ดังนั้น หากต้องการให้ผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชีมีความตั้งใจในการชำระเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์เพิ่มขึ้น ภาครัฐหรือผู้มีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย จึงควรควบคุมให้กลุ่มผู้ให้บริการจัดเก็บค่าธรรมเนียมในอัตราที่ต่ำลง หรือไม่มีค่าธรรมเนียมในการใช้บริการ รวมไปถึงสนับสนุนให้มีการส่งเสริมการตลาด เช่น การสะสมสิทธิประโยชน์ ลด แลก แจก แถม ให้แก่ผู้ใช้งาน เป็นต้น เพื่อกระตุ้นให้ผู้ใช้งานเห็นถึงสิทธิประโยชน์ที่จะได้รับการชำระเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์เพิ่มมากขึ้น

และปัจจัยสุดท้าย คือ ด้านทัศนคติต่อการใช้งาน โดยผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชีส่วนมากเชื่อว่าการใช้ระบบการชำระเงินผ่านอิเล็กทรอนิกส์ช่วยให้ชำระค่าสินค้าและบริการต่าง ๆ ได้สะดวก รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพมากขึ้น ซึ่งมีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด อาจกล่าวได้ว่า ผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชีให้ความสำคัญในเรื่องของความสะดวกสบายและความถูกต้องแม่นยำในการชำระเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ทำให้การชำระเงินสามารถทำได้ทุกที่ ทุกเวลา รวดเร็วและถูกต้องมากยิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของวรรณท์ ชนะ (2565) ที่พบว่ากลุ่มผู้โดยสารการรถไฟแห่งประเทศไทยให้ความสำคัญกับทัศนคติต่อการใช้งานระบบจำหน่ายตั๋วโดยสารอิเล็กทรอนิกส์อยู่ในระดับมากที่สุด ในเรื่องของการใช้บริการที่สะดวก และรวดเร็ว ดังนั้น การสร้างทัศนคติที่ดีต่อการชำระเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชีมีความตั้งใจในการชำระเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์เพิ่มมากขึ้น เช่น ในเชิงเปรียบเทียบกับเงินสด ว่ามีความสะดวก รวดเร็ว และสามารถชำระเงินได้ทุกที่ทุกเวลามากกว่าเงินสด เป็นต้น

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาตัวแปรหรือปัจจัยอื่น ๆ ที่อาจจะส่งผลต่อความตั้งใจในการชำระเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชีในเขตกรุงเทพมหานคร เช่น การสื่อสารทางการตลาด การรับรู้ความเสี่ยง และความเชื่อมั่นต่อเทคโนโลยี เป็นต้น ให้ได้ข้อมูลที่หลากหลายด้าน ครอบคลุมและครบถ้วนมากยิ่งขึ้น
2. การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเฉพาะกลุ่มผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชีในเขตกรุงเทพมหานครเท่านั้น การวิจัยในครั้งต่อไป จึงควรขยายขอบเขตการศึกษาให้กว้างขึ้น เช่น ศึกษาในเขตพื้นที่จังหวัดอื่น หรือประชากรกลุ่มอื่น ๆ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่หลากหลาย และทราบถึงความคิดเห็นที่แตกต่างของประชากรแต่ละเขตพื้นที่หรือแต่ละกลุ่มตัวอย่าง
3. การศึกษาในครั้งนี้เป็นการศึกษาในเชิงปริมาณ โดยการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามเพียงอย่างเดียว การวิจัยในครั้งต่อไป จึงควรเปลี่ยนเป็นการศึกษาในเชิงคุณภาพ เช่น การสังเกตการณ์ การสัมภาษณ์ เพื่อให้ได้ข้อเท็จจริงจากผู้ตอบ ซึ่งจะเป็นข้อมูลในเชิงลึก เพื่อทำความเข้าใจและนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ต่อไปได้

เอกสารอ้างอิง

- ณัฐนันท์ เคลือบมาศ. (2565). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจซื้อสินค้าผ่านแอปพลิเคชันตีกต็อก ในบริบทสินค้าที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม (Green product). วิทยานิพนธ์, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ปทุมธานี.
- ณัฐพล สุทธิศักดิ์ศรี. (2563). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่าน Mobile Banking ของธนาคารออมสินในเขตราชบุรี. วิทยานิพนธ์, มหาวิทยาลัยศิลปากร. กรุงเทพฯ.
- ธนา ธนเดชะวัฒน์. (2564). การยอมรับเทคโนโลยีการประชุมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ของผู้ปฏิบัติงานในอุตสาหกรรมการผลิตจังหวัดชลบุรี. วิทยานิพนธ์, มหาวิทยาลัยบูรพา. ชลบุรี.
- ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2565). ทิศทางการพัฒนาระบบการชำระเงินภายใต้ภูมิทัศน์ใหม่ภาคการเงินไทย กันยายน 2565. สืบค้นเมื่อวันที่ 19 พฤษภาคม 2567 จาก <https://www.bot.or.th/content/dam/bot/financial-innovation/digital-finance/Payment-DirectionalPaper-TH.pdf>.
- วนาลัย แก้วศรี. (2565). การยอมรับเทคโนโลยีการใช้งานกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (E-Wallet) ของคนเจนเอเรชั่น Y และ Z. วิทยานิพนธ์, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. กรุงเทพฯ.
- วรรณท์ ชนะ. (2565). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้บริการระบบจำหน่ายตั๋วโดยสารอิเล็กทรอนิกส์ของผู้โดยสารการรถไฟแห่งประเทศไทย. วิทยานิพนธ์, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ปทุมธานี.
- วรรณทิพย์ แนวพระยา. (2563). การวิเคราะห์ความตั้งใจในการใช้งาน Food Delivery Application ของกลุ่มพนักงานออฟฟิศ กรณีศึกษา แกร็บฟู้ด (Grab Food). วิทยานิพนธ์, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ปทุมธานี.
- วราภรณ์ ฉัตรเจริญมิตร. (2563). การยอมรับการใช้เทคโนโลยีส่งผลต่อความตั้งใจซื้อสินค้าผ่านแอปพลิเคชัน PartyHaan. วิทยานิพนธ์, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ปทุมธานี.
- วาริทิพย์ วงศ์ศิริเดชชัย. (2563). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยี QR-Codes ในการชำระเงิน: กรณีศึกษานักท่องเที่ยวชาวไทยในจังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์, มหาวิทยาลัยแม่โจ้. เชียงใหม่.
- วีซ่า. (2566). การศึกษาเรื่องทัศนคติการชำระเงินของผู้บริโภคประจำปีของวีซ่า ครั้งที่ 9. สืบค้นเมื่อวันที่ 19 พฤษภาคม 2567 จาก https://www.visa.co.th/th_TH/about-visa/newsroom/press-releases/nr-th-230314.html.

สภาวิชาชีพบัญชี ในพระบรมราชูปถัมภ์. (2565). รายงานประจำปี 2565 สถิติจำนวนสมาชิกสภาวิชาชีพบัญชี. สืบค้นเมื่อวันที่ 22 พฤษภาคม 2567 จาก

<https://www.tfac.or.th/Article/Detail/66553>.

อรรรรณ นียมมั่งมี. (2562). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการรับชำระเงินด้วย QR Code ของผู้ค้ารายย่อย. วิทยานิพนธ์, มหาวิทยาลัยศิลปากร. กรุงเทพฯ.

Ajzen, I., & Fishbein, M. (1975). Belief, Attitude, Intention, and Behavior: An Introduction to theory and research. Reading, MA: Addison-Wesley.

Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use and user acceptance of information technology. Management Information Systems Quarterly, 13(3), 319-340.

Davis, F. D., Bagozzi, R. P., & Warshaw, P. R. (1989). User acceptance of computer technology: A comparison of two theoretical models. Management Science. 35(8), 982-1003.

Fitzsimons, G. J., & Morwitz, V. G. (1996). The Effect of Measuring Intent on Brand-Level Purchase Behavior. Journal of Consumer Research, 23(6), 1-11.

Howard, J.A. (1994). Buyer behavior in marketing strategy (2nd ed.). Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice Hall.