

# การตัดสินใจใช้งานกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (E-Wallet)

ของผู้ใช้ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร

## DECISION MAKING TO USE ELECTRONIC WALLET (E-Wallet) OF USER IN BANGKOK

กัลยา ประกาศธรรมกุล

สาขาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ผู้รับผิดชอบบทความ

Kanlaya Prakasthommakul

E-mail: foonfoo@hotmail.com

Department of Management, Faculty of Business Administration, Ramkhamhaeng University

Corresponding author

### บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1. เพื่อศึกษาข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้งานกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (E-Wallet) ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร 2. เพื่อศึกษาข้อดีในการตัดสินใจใช้งานกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (E-Wallet) 3. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้งานกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (E-Wallet) 4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้งานกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (E-Wallet) ในจังหวัดกรุงเทพมหานครกับข้อดีในการตัดสินใจใช้งานกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (E-Wallet)

กลุ่มตัวอย่างในงานวิจัยครั้งนี้ คือ ประชากรที่ใช้โทรศัพท์สมาร์ทโฟนในจังหวัดกรุงเทพมหานครจำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson's product moment correlation) เพื่อวิเคราะห์ค่าความสัมพันธ์ของตัวแปร และนำข้อมูลจากบทสัมภาษณ์มาวิเคราะห์ และสังเคราะห์ข้อความบอกความสัมพันธ์ของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจ ซึ่งผลการวิจัย เรื่องการตัดสินใจใช้งานกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (E-Wallet) ของผู้ใช้ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร พบว่า ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนมากเป็นเพศหญิง อายุ 31-40 ปี และมีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ประกอบอาชีพพนักงานบริษัท และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000-30,000 บาท มากที่สุด ซึ่งผู้ใช้งานกระเป๋าเงิน

อิเล็กทรอนิกส์ (E-Wallet) ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร มีระดับการตัดสินใจข้อดีในการใช้งานกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (E-Wallet) ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีความสัมพันธ์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้งานกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (E-Wallet) ในจังหวัดกรุงเทพมหานครกับข้อดีในการตัดสินใจใช้งานกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (E-Wallet) มีความสัมพันธ์กันทางบวกโดยพบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์รายด้านคู่ที่มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์สูงสุด ได้แก่ การช่วยให้ไม่ต้องใช้เงินสดกับอายุ และจากความสัมพันธ์ของปัจจัยที่มีอิทธิพลในการใช้งานต่อการตัดสินใจใช้งานกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (E-Wallet) มีความสัมพันธ์กันในทางบวก

**คำสำคัญ :** กระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (E-Wallet)

## ABSTRACT

This study aims 1) to study the personal information of electronic wallet (E-Wallet) of users in Bangkok, 2) to study the decision to use electronic wallet (E-Wallet), 3) to study the factors influencing the decision to use the E-Wallet, 4) to study the relationship between electronic wallet (E-Wallet). Personal information electronic wallet (E-Wallet) of users in Bangkok with the advantage of deciding to use an electronic wallet (E-Wallet). The sample group was 400 people using smartphones in Bangkok. Use questionnaires as a tool to collect data. The data was analyzed using frequency, percentage, mean and standard deviation. And Pearson's product moment correlation was used to analyze the relationship of the variables and the data from the interviews were analyzed and synthesized messages telling the relationship of factors that influenced the decision-making. The research results were found that most of the respondents' personal characteristics were female, age 31-40 and graduated with a bachelor's degree or equivalent. Work as a company employee and earn average monthly income. 10,000-30,000 baht at most. The electronic wallets (E-Wallet) of users in Bangkok have a high overall decision on the overall advantages of individual electronic wallet (E-Wallet). The correlate with the personal information of electronic wallet (E-Wallet) of users in Bangkok and the advantages in deciding to use electronic wallet (E-Wallet) have a positive relationship. The correlation coefficient, like comparison, was the pair with the highest correlation coefficient, no need to use cash and age. The correlation of factors influencing the use of electronic wallets (E-Wallet) was positively correlated.

**Keywords :** ELECTRONIC WALLET (E-Wallet)

## บทนำ

ความก้าวหน้าทางด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ทำให้มีการพัฒนาคิดค้นสิ่งอำนวยความสะดวก สดวกสบายต่อการดำรงชีวิตเป็นอันมาก เทคโนโลยีได้เข้ามาเสริมปัจจัยพื้นฐานการดำรงชีวิตได้เป็นอย่างดี เทคโนโลยีทำให้การสร้างที่พักอาศัยมีคุณภาพมาตรฐาน สามารถผลิตสินค้าและให้บริการต่างๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของมนุษย์มากขึ้น เทคโนโลยีทำให้มีการติดต่อสื่อสารกันได้สะดวก การเดินทางเชื่อมโยงถึงกันทำให้ประชากรในโลกติดต่อรับฟังข่าวสารกันได้ตลอดเวลา อินเทอร์เน็ตไร้สายและสมาร์ตโฟนจึงได้ก้าวเข้ามาในชีวิตของคนไทย ทำให้การติดต่อสื่อสาร ทางธุรกิจการพบปะพูดคุย ผ่านโลกออนไลน์รวมทั้งในส่วนของโลกการเงินก็เช่นกัน ในการซื้อสินค้าและบริการต่างๆ รวมถึงการโอนเงินผ่านตู้เอทีเอ็ม และเคาน์เตอร์ร้านสะดวกซื้อ มีการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีที่รวดเร็ว ทำให้เกิดนวัตกรรมทางการเงินใหม่ๆ ขึ้นมาเป็นจำนวนมากซึ่งนั่นถือเป็นพัฒนาการของการชำระเงินของประเทศไทยที่สร้างความสะดวกสบายให้กับคนไทยมากยิ่งขึ้นซึ่งทำให้ระบบการเงินไทยเกิดเปลี่ยนแปลง ทำให้เกิดแนวคิดสังคมไร้เงินสด (Cashless Society) ในสังคมไทย แต่ด้วยข้อจำกัดหลายอย่าง ทำให้ยังใช้ไม่ได้จริงเต็มรูปแบบเหมือนในต่างประเทศ เพราะกลุ่มผู้ที่ไม่ใช้เงินสดในการจับจ่ายต่างๆ ส่วนใหญ่เป็นกลุ่มคนที่เข้าถึงอินเทอร์เน็ตได้ง่าย เช่น วัยรุ่น วัยทำงาน คนชั้นกลาง และในอดีตยังมีเทคโนโลยีรองรับการทำธุรกรรมทางการเงินออนไลน์ได้ไม่มากนัก อีกทั้งความปลอดภัยก็ยังน้อยด้วย แต่ในปัจจุบันความเป็นดิจิทัลพัฒนาขึ้นจากเดิมมาก ทุกคนจึงสามารถเข้าถึงอินเทอร์เน็ตได้ง่ายและมีโทรศัพท์มือถือ ผู้ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์ต่างก็ปรับตัวตาม

รัฐบาลจึงได้พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ (National e-Payment Master Plan) สนองนโยบาย Thailand 4.0 เพื่อผลักดันให้เกิดสังคมไร้เงินสดในประเทศไทย ซึ่งทั้งกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (E-Wallet ) Mobile Banking บัตรเครดิต บัตรเดบิต บัตรโดยสารสาธารณะ และอีกสารพัดบัตรตามแต่ห้างร้านและองค์กร รัฐบาลเองก็ยังมีบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ และมีกฎหมายรองรับการทำธุรกรรมออนไลน์ เพื่อให้ประชาชนเลิกใช้เงินสด แล้วใช้จ่ายออนไลน์ให้ปลอดภัยและง่ายขึ้นแทนรวมถึงการเกิดเชื้อไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ 2019 ที่ใช้ชื่อว่า COVID-19 ก็เป็นตัวเร่งพฤติกรรมการใช้จ่ายออนไลน์ในประเทศไทยให้เป็นรูปธรรมเร็วยิ่งขึ้น เมื่อผู้คนเล็งที่จะจับเงินสด เพราะเป็นแหล่งสะสมของเชื้อโรคแล้วหันมาพกบัตรต่างๆ แทนการพกเงินสด รวมถึงโหลดแอปพลิเคชันกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (E-Wallet ) ไว้สำหรับใช้จ่ายใช้สอย ร้านค้าตามท้องตลาดก็พร้อมใจกันรับชำระผ่านบัตรกันมากขึ้น โดยมี QR Code หรือเลขบัญชีธนาคารให้ลูกค้าสแกนแล้วกดจ่ายเงินได้เลย แม้กระทั่งการขึ้นรถเมล์ที่ค่าโดยสารถูกสุดอยู่ที่ 8 บาท ก็ยังสามารถชำระผ่านบัตรได้ แสดงให้เห็นว่าคนพยายามเล็งที่จะสัมผัสเงินสด หรือพยายามหยิบจับให้น้อยที่สุดเท่าที่จะทำได้ ข้อดี คือ ไม่ต้องใช้เงินสด ใช้งานง่าย ประหยัดเวลา ประหยัดงบประมาณ ช่วยกระตุ้นการใช้จ่ายและเศรษฐกิจ และยังสามารถตรวจสอบย้อนหลังได้ สังคมไทยจึงมีแนวโน้มที่จะก้าวเข้าสู่สังคมไร้เงินสดอย่างเต็มรูปแบบในไม่ช้า โดยรวมการใช้จ่ายแบบไร้เงินสดก็ยังปลอดภัยกว่าการถือเงินสด ที่มีความเสี่ยงค่อนข้างมากต่อการฉกชิงวิ่งราว หรือฉ้อโกงที่ตรวจสอบย้อนหลังไม่ได้ ในขณะที่การทำธุรกรรมออนไลน์ยังมีวิธีการยืนยันตัวตน

และมีการพัฒนาระบบเพื่อเพิ่มความปลอดภัยให้มากขึ้น โดยลดการใช้รหัสผ่าน แต่ใช้รูปแบบการยืนยันตัวตนอย่างอื่นเฉพาะของบุคคลแทน จะเห็นได้ว่า โอกาสที่สังคมไทยจะกลายเป็นสังคมไร้เงินสดแบบเต็มรูปแบบนั้นมีแนวโน้มเกิดขึ้นจริงได้ ซึ่งถือเป็นการปรับเปลี่ยนไปตามโลกที่ทุกคนต่างต้องปรับตัวตามให้ทันเป็นการเปลี่ยนเข้าสู่การใช้เงินอิเล็กทรอนิกส์ ขณะที่การชำระเงินผ่านแอปพลิเคชันต่างๆ ทำให้สมาร์ตโฟน ของเรากลายเป็น “กระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์” (ธนพล กองพาลี, 2562)

ด้วยเหตุผลที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาการตัดสินใจใช้งานกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (E-Wallet) ของผู้ใช้ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร โดยในการศึกษารั้งนี้ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้งานกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (E-Wallet) ในจังหวัดกรุงเทพมหานครกับข้อดีในการตัดสินใจใช้งานกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (E-Wallet) มาเป็นพื้นฐานของตัวแปรในการวิจัย ซึ่งผลการวิจัยทำให้ทราบถึงข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้งานกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (E-Wallet) ของผู้ใช้ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร เพื่อนำไปจัดทำฐานข้อมูลของผู้ใช้งานและนำไปพัฒนาและปรับปรุงการบริการให้เหมาะสมจนสามารถนำไปสู่การตัดสินใจใช้งานกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (E-Wallet) ที่เพิ่มขึ้นของผู้ใช้

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้งานกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (E-Wallet) ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาข้อดีในการตัดสินใจใช้งานกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (E-Wallet)
3. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้งานกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (E-Wallet)
4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้งานกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (E-Wallet) ในจังหวัดกรุงเทพมหานครกับข้อดีในการตัดสินใจใช้งานกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (E-Wallet)

### สมมุติฐานการวิจัย

จากการทบทวนแนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องสามารถกำหนดกรอบแนวคิดเพื่อใช้สำหรับการวิจัยเรื่อง การตัดสินใจใช้งานกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (E-Wallet) ของผู้ใช้ในจังหวัดกรุงเทพมหานครโดยตั้งสมมุติฐานไว้ดังนี้

สมมุติฐานที่ 1 ความสัมพันธ์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้งานกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (E-Wallet) ในจังหวัดกรุงเทพมหานครน่าจะมีผลต่อข้อดีในการตัดสินใจใช้งานกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (E-Wallet)

สมมุติฐานที่ 2 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้งานของผู้ใช้งานกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (E-Wallet) ในจังหวัดกรุงเทพมหานครน่าจะมีผลต่อความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจใช้งานกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (E-Wallet)

## ขอบเขตของการวิจัย

### กลุ่มตัวอย่าง และการสุ่มตัวอย่าง

กลุ่มประชากรในการวิจัยในครั้งนี้ คือ ประชากรที่ใช้โทรศัพท์สมาร์ทโฟนในจังหวัดกรุงเทพมหานครซึ่งผู้วิจัยไม่สามารถที่จะทราบจำนวนประชากรได้อย่างชัดเจน จึงทำการเปิดตารางหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างของ Taro Yamane (อ้างถึงใน สุรศักดิ์ อมรรัตนศักดิ์, 2554) เพื่อกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย โดยทำการเลือกจากตารางแบบไม่ทราบจำนวนที่แน่นอน จากค่าความคลาดเคลื่อน 5% ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยผลจากการเปิดตารางของ Taro Yamane (1973) ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน

### ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้แก่

#### 1. ตัวแปรอิสระ (Independent variables)

1.1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร มี 5 ปัจจัย ได้แก่

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

1.2 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้งาน มี 4 ปัจจัย ได้แก่

1. การรับรู้ประโยชน์
2. การรับรู้ความง่าย
3. การรับรู้ความเสี่ยง
4. ความไว้วางใจ

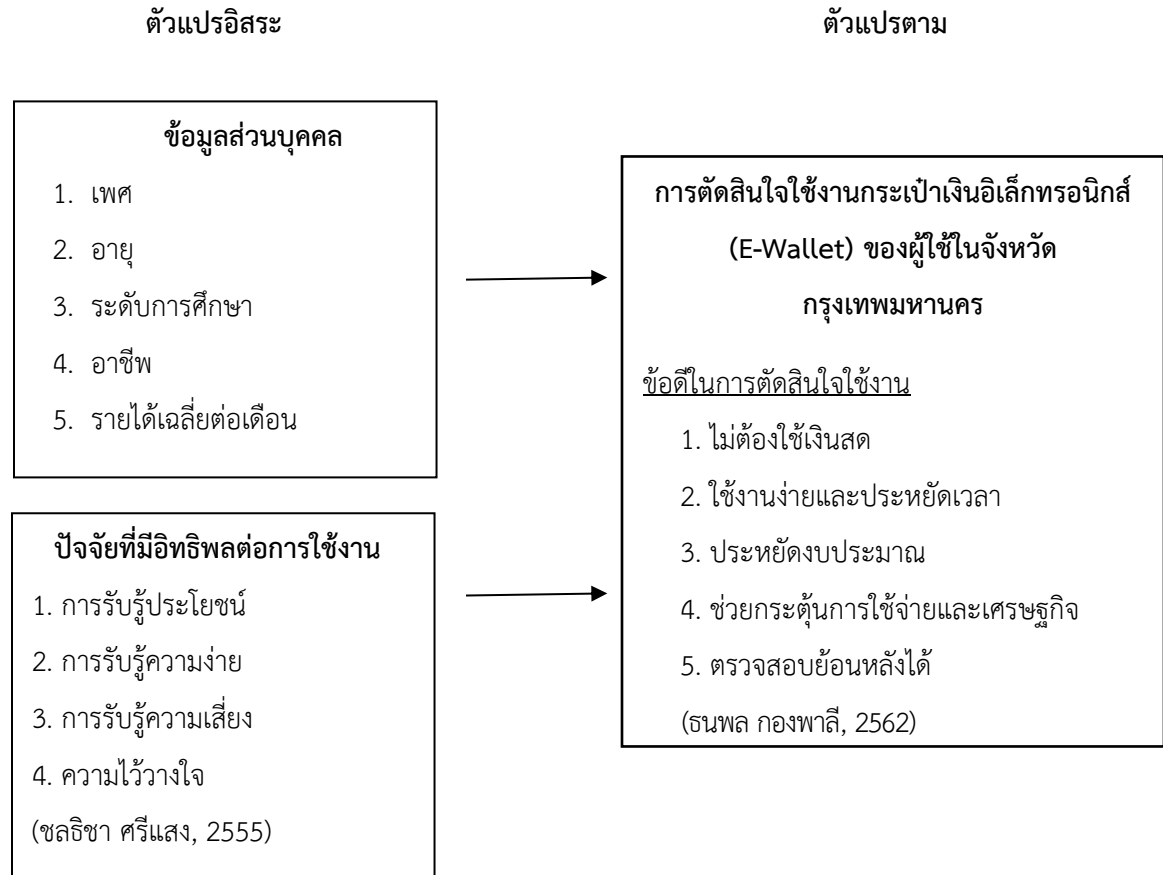
2 ตัวแปรตาม (Dependent variables) คือการตัดสินใจใช้งานกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (E-Wallet)

ของผู้ใช้ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร ข้อดี 5 ข้อ ได้แก่

- 2.1 ไม่ต้องใช้เงินสด
- 2.2 ใช้งานง่ายประหยัดเวลา
- 2.3 ประหยัดงบประมาณ
- 2.4 ช่วยกระตุ้นการใช้จ่ายและเศรษฐกิจ
- 2.5 ตรวจสอบย้อนหลังได้

### กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการทบทวนทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังที่กล่าวมาแล้วข้างต้นนั้น ผู้วิจัยสามารถสรุปกรอบแนวคิดการวิจัย เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินการศึกษาและทำการวิจัยเรื่อง การตัดสินใจใช้งานกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (E-Wallet) ของผู้ใช้ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัยแสดงในภาพ ดังนี้



### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

การวิจัยครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ต่อการนำข้อมูลมาใช้ในการดำเนินการเกี่ยวกับการพัฒนากระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (E-Wallet) ดังต่อไปนี้

1. ผลการวิจัยทำให้ทราบถึงข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้งานกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (E-Wallet) ของผู้ใช้ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร เพื่อนำไปจัดทำฐานข้อมูลของผู้ใช้งาน
2. ผลการวิจัยสามารถนำข้อดีไปเผยแพร่ให้ความรู้ไปสู่ผู้ที่ต้องการใช้งานกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (E-Wallet)

3. ทำให้ทราบปัญหาและความต้องการของผู้ใช้ที่มีต่อกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (E-Wallet) เพื่อตอบสนองความพึงพอใจของผู้ใช้

### แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### ความหมายของกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (E-Wallet)

เวทย์ นุชเจริญ (2559 อ้างถึงใน ชยาภรณ์ กิตติพิธิชัย, 2559) ได้กล่าวว่า กระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (อังกฤษ: Electronic Wallet) คือ แอปพลิเคชันกระเป๋าเงิน ที่รู้จักโดยทั่วไปว่า "E-Wallet" เป็นระบบการชำระสินค้าเป็นบริการผ่านแอปหรือโซลูชันด้วยบัตรเครดิตหรือเงินสดโดยไม่ต้องติดต่อกับธนาคารโดยตรงเป็นบริการใช้โทรศัพท์มือถือแทนที่กระเป๋าสตางค์โดยไม่ต้องพกเงินสดอีกต่อไป โดยผู้พัฒนาแอปหรือเจ้าของแอปนั้นจะเป็นตัวกลางในการติดต่อและเชื่อมต่อระบบให้กับร้านค้าเมื่อมีการอนุมัติให้ใช้บริการผ่าน เป็นการจ่ายเงินผ่านมือถือหรือเรียกว่า Mobile Payment ที่ใช้ผ่านเทคโนโลยี NFC (Near Field Communication) ที่ฝังติดกับ Smart Phone หรือ Android เพียงแค่แตะ หรือสแกน QR Code กับเครื่องจ่ายเงินในการชำระเงินทุกอย่างก็จะดำเนินการโดยอัตโนมัติเราเรียกการกระทำนั้นว่า Tap and Pay ที่สามารถจัดการได้ทั้งเรื่องของการชำระสินค้า และการสะสมคะแนนในแต่ละครั้งที่ผู้ใช้นั้นเป็นสมาชิกอยู่ตามเงื่อนไขของแอปพลิเคชันกระเป๋าเงินนั้น

#### ข้อดีในการใช้งานกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (E-Wallet)

ธนพล กองพาลี (2562) ได้กล่าวว่าโอกาสที่สังคมไทยจะกลายเป็นสังคมไร้เงินสดแบบเต็มรูปแบบนั้นมีแนวโน้มเกิดขึ้นจริงได้ ซึ่งถือเป็นการปรับเปลี่ยนไปตามโลกที่ทุกคนต่างต้องปรับตัวตามให้ทัน เป็นการเปลี่ยนเข้าสู่การใช้เงินอิเล็กทรอนิกส์ ขณะที่การชำระเงินผ่านแอปพลิเคชันต่างๆ ทำให้สมาร์ทโฟนของเรากลายเป็น “กระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์” โดยรวมการใช้จ่ายแบบไร้เงินสดปลอดภัยกว่าการถือเงินสด ที่มีความเสี่ยงค่อนข้างมากต่อการฉกชิงวิ่งราว หรือฉ้อโกงที่ตรวจสอบย้อนหลังไม่ได้ ในขณะที่การทำธุรกรรมออนไลน์ยังมีวิธีการยืนยันตัวตน และมีการพัฒนาระบบเพื่อเพิ่มความปลอดภัยให้มากขึ้น โดยลดการใช้รหัสผ่าน แต่ใช้รูปแบบการยืนยันตัวตนอย่างอื่นเฉพาะของบุคคลแทน ซึ่งสามารถแสดงข้อดีในการใช้งานกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (E-Wallet) ของผู้ใช้ได้ ดังนี้ 1.ไม่ต้องใช้เงินสด 2. ใช้งานง่ายประหยัดเวลา 3. ประหยัดงบประมาณ 4. ช่วยกระตุ้นการใช้จ่ายและเศรษฐกิจ 5. ตรวจสอบย้อนหลังได้

#### ทฤษฎีลำดับขั้นของความต้อการ (Hierachy of Need Theory) หรือ ทฤษฎีแรงจูงใจ (Maslow's Theory of Motivation)

##### หลักการและแนวความคิด

Maslow (1970 อ้างถึงใน ประภัสสร วัฒนา, 2560) Maslow มองว่ามนุษย์แต่ละคนมีศักยภาพพอสำหรับที่จะชี้นำตัวเอง มนุษย์ไม่อยู่นิ่งแต่จะเปลี่ยนแปลงไปตามสถานการณ์ต่างๆ ที่แวดล้อมและแสวงหาความ

ต้องการที่จะเข้าใจตนเอง ยอมรับทั้งในส่วนดีส่วนบกพร่อง รู้จักจุดอ่อน และความสามารถของตนเองและยังเชื่อว่าพฤติกรรมของมนุษย์เป็น "สัตว์ที่มีความต้องการ" และเป็นการยากที่มนุษย์จะไปถึงขั้นของความพึงพอใจอย่างสมบูรณ์ Maslow ได้อธิบายว่า เมื่อบุคคลปรารถนาที่จะได้รับความพึงพอใจ และเมื่อบุคคลได้รับความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งสิ่งใดแล้วก็ยังคงเรียกร้องความ พึงพอใจสิ่งอื่น ๆ ต่อไป ซึ่งเป็นคุณลักษณะของมนุษย์ที่มีความต้องการจะได้รับสิ่งต่างๆ อยู่เสมอ Maslow กล่าวว่า ความปรารถนาของมนุษย์นั้นติดตัวมาแต่กำเนิด และความปรารถนาเหล่านี้จะเรียงลำดับขั้นของความปรารถนาตั้งแต่ขั้นแรกไปสู่ความปรารถนาขั้นสูงขึ้นไปเป็นลำดับ ลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Hierarchy of Needs) ถือเป็นแนวคิดที่ถูกนำมาปรับใช้กับแรงจูงใจในการตัดสินใจของสินค้าหรือบริการของธุรกิจในรูปแบบต่างๆ อย่างแพร่หลาย รวมถึงนำมาปรับใช้กับวัฒนธรรมที่แตกต่างกัน ซึ่งถือว่ายังเป็นแนวคิดที่สำคัญที่ยังสามารถนำมาใช้ได้ในยุคปัจจุบัน

### การนำทฤษฎีแรงจูงใจ (Maslow's Theory of Motivation) ไปใช้

ความต้องการต่าง ๆ ของมนุษย์ล้วนแล้วแต่เป็นพื้นฐาน และจำเป็นต่อการดำรงชีพของมนุษย์ทุกคน ความต้องการจึงเป็นจึงเป็นสิ่งที่ถูกสร้างขึ้นใช้เป็นแรงผลักดันให้เกิดให้เกิดการกระทำเพื่อตอบสนองความต้องการ ซึ่งที่פקอาศัยเป็นปัจจัยพื้นฐานของมนุษย์ ที่ใช้สำหรับการกินอยู่หลับนอน เป็นที่สำหรับคุ้มครองปกป้องร่างกายมนุษย์ให้รอดพ้นจากอันตราย เพื่อให้การดำรงชีวิตอยู่ได้ตามปกติสุข อาจกล่าวได้ว่าการนำทฤษฎีของมาสโลว์มาใช้ในธุรกิจที่เป็นสิ่งที่ทำได้ไม่ยาก หากต้องอาศัยความเอาใจใส่ต่อผู้ใช้เป็นหลัก เมื่อรู้จักผู้ใช้และธุรกิจของตนเองดีแล้ว ย่อมสามารถเลือกพัฒนาต่อยอดในสิ่งที่ดีและปรับปรุงข้อด้อยให้ได้ดี

### แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการตัดสินใจ

McGrew and Wilson (1982 อ้างถึงใน ศิริเพ็ญ เยี่ยมจรรยา, 2555 ) ให้คำจำกัดความของคำว่า การตัดสินใจ ว่าหมายถึงการเลือกจากทางเลือกหรือตัวเลือกที่มีอยู่ (an act of choice between alternatives) แต่การตัดสินใจเป็นกระบวนการ ไม่ใช่เป็นการกระทำที่คงที่ไม่เปลี่ยนแปลง ตรงกันข้ามกระบวนการตัดสินใจเกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อมหรือปัจจัยรอบข้างในภาวะที่ผู้บริโภคกำลังอยู่ในขั้นตอนของการตัดสินใจกระบวนการตัดสินใจซื้อเป็นส่วนหนึ่งของพฤติกรรมผู้บริโภค ไม่ว่าจะเป็นการตัดสินใจซื้อสินค้าอุปโภคบริโภคทั่วไปหรือเป็นการ “บริโภค” (consume) สินค้าและบริการทางการท่องเที่ยว กระบวนการตัดสินใจซื้อ ประกอบไปด้วย 5 ขั้นตอน อันได้แก่

1. การรับรู้ความต้องการ (ปัญหา) (Need Recognition)
2. การค้นหาข้อมูล (Information Search)
3. การประเมินผลทางเลือก (Evaluation of Alternatives)
4. การตัดสินใจซื้อ (Decision- Making of Purchase)
5. พฤติกรรมภายหลังการซื้อ (Post Purchase Behavior)



แนวคิดและทฤษฎีในการตัดสินใจและกระบวนการตัดสินใจ คือ กระบวนการเลือกสิ่งที่น่าจะนำไปสู่เป้าหมายตามที่ได้ตั้งไว้ โดยเป็นการเลือกจากทางเลือกหลายๆ ทาง และผู้เลือกไตร่ตรองแล้วว่าเป็นทางเลือกที่เหมาะสมที่สุดแล้ว ซึ่งทำการกำหนดขั้นตอนของการตัดสินใจ ตั้งแต่ขั้นตอนแรกไป จนถึงขั้นตอนสุดท้าย กระบวนการตัดสินใจมีลำดับขั้นของกระบวนการ ดังกล่าวเป็นการตัดสินใจโดยใช้หลักเหตุผลและมีกฎเกณฑ์ ซึ่งเป็นการตัดสินใจโดยใช้ระเบียบวิธีทางวิทยาศาสตร์เป็นเครื่องมือช่วยในการหาข้อสรุปเพื่อการตัดสินใจ ขั้นตอนของกระบวนการตัดสินใจมีอยู่หลายรูปแบบ

### งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กฤตโสภา ทิพย์ปัญญาวงศ์ (2559) ได้ศึกษางานวิจัยเกี่ยวกับปัญหาและแรงจูงใจในการใช้งานเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ผ่านโทรศัพท์มือถือในประเทศไทย งานวิจัยนี้ศึกษาทั้งปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการใช้งานและอุปสรรคที่ส่งผลกระทบต่อการใช้งานเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ผ่านโทรศัพท์มือถือหรือ Mobile Wallet โดยเปลี่ยนจากการใช้บัตรเงินสดอิเล็กทรอนิกส์ บนพื้นฐานของแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยีทฤษฎีผลกระทบภายนอกจากเครือข่าย และทฤษฎีอุปสรรคในการเปลี่ยนผลิตภัณฑ์ รวมถึงพิจารณาปัจจัยอื่นเพิ่มเติม ได้แก่ ความปลอดภัยและความไว้วางใจ และภาพลักษณ์ทางสังคมระเบียบวิธีวิจัยของงานวิจัยนี้ คือ การวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญในอุตสาหกรรม e-Money ประเทศไทย และการวิจัยเชิงปริมาณ โดยการสำรวจผ่านแบบสอบถามออนไลน์ ประชากรของการศึกษาวิจัยนี้ คือ ผู้ที่ใช้บริการ e-Money ในรูปแบบบัตรหรือบนเครือข่าย ที่รองรับการซื้อขายสินค้าจากผู้ขายหลายราย โดยมีกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 320 ตัวอย่าง ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่าทัศนคติในการใช้งาน e-Money บนโทรศัพท์มือถือส่งผลกระทบต่อการใช้งานจริงและความตั้งใจที่จะใช้งานในอนาคต ในขณะที่ปัจจัยด้านความน่าดึงดูดของทางเลือกอื่น การรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน การรับรู้สิทธิประโยชน์ของทางเลือกอื่น การรับรู้ต้นทุนในการเปลี่ยนแปลง ภาพลักษณ์ทางสังคม ผลกระทบภายนอกเครือข่ายทางอ้อม ผลกระทบภายนอกจากเครือข่ายทางตรง ความปลอดภัยและความไว้วางใจส่งผลกระทบต่อทัศนคติในการใช้งาน e-Money บนโทรศัพท์มือถือ

วิวัฒน์ ชันธเชตต์ และสิงหะ ฉวีสุข (2562) ได้ทำการศึกษา การยอมรับระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ ของกลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลางประเทศไทย การชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ถือเป็นระบบงานทางเทคโนโลยีประเภทหนึ่งที่สามารถมีบทบาทและส่งผลอย่างมากต่อระบบเศรษฐกิจในปัจจุบันซึ่งการศึกษานี้มุ่งศึกษาถึงระดับการยอมรับระบบการชำระเงินแบบ อิเล็กทรอนิกส์ของกลุ่มคนทำงาน โดยเลือกพื้นที่ในการศึกษาเป็นภาคกลางของประเทศไทยโดยมีวัตถุประสงค์ดังนี้ เพื่อศึกษาระดับการยอมรับระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ของกลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทย จำแนกตามปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ทั้งนี้ งานวิจัยฉบับนี้มีการเก็บตัวอย่างทั้งสิ้น 400 ตัวอย่างและใช้การ วิเคราะห์ independent samples t-test และ One-Way ANOVA เพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัย ผลการวิเคราะห์ พบว่า กลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลางประเทศไทยที่มีเพศต่างกัน ยอมรับระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ไม่แตกต่างกัน ส่วนกลุ่มที่มีอายุ ระดับ

การศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีการยอมรับระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์แตกต่างกัน อย่างน้อย 1 คู่ โดยกลุ่มที่มีรายได้มากกว่า 45,001 บาท มีการยอมรับระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์แตกต่างจากกลุ่มที่มีรายได้ ต่ำกว่า หรือเท่ากับ 15,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 งาน จะเห็นได้ว่า เพศที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อการยอมรับระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ แต่อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ ที่แตกต่างกันจะมีระดับการยอมรับระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ที่ต่างกัน โดยที่กลุ่มที่มีอายุอยู่ในช่วง 21-30 ปี มีการยอมรับระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์มากกว่ากลุ่มที่มีอายุ 31-45 ปี กลุ่มที่มีการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีการยอมรับระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์มากกว่ากลุ่มที่มีการศึกษาใน ระดับปริญญาตรีขึ้นไป อาชีพพนักงานบริษัทเอกชนมีการยอมรับระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์มากกว่าทุกกลุ่ม อาชีพ และกลุ่มที่มีระดับรายได้น้อยกว่า 15,000 บาท มีการยอมรับระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์มากกว่ากลุ่มที่มีรายได้สูง เนื่องจากกลุ่มที่มีอายุอยู่ในช่วง 21-30 ปีเป็นกลุ่มที่อยู่ในเจนเนอเรชั่นวาย ช่วงคนกลุ่มนี้ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน และมีรายได้ในช่วง 15,001-35,000 บาทเป็นส่วนมาก เมื่อพิจารณาเรื่องของกลุ่ม อายุจะเห็นว่ากลุ่มอายุ 21-30 ปี เป็นกลุ่มที่จัดอยู่ในเจนเนอเรชั่นวาย และกลุ่มที่มีอายุ 31-45 ปี เป็นกลุ่มที่จัดอยู่ใน เจเนอเรชั่น เอ็กซ์ เป็นไปได้ว่าความคิดและทัศนคติของกลุ่มกลุ่มนี้มีความแตกต่างกันโดยที่กลุ่มเจนเนอเรชั่น วาย จะ ยอมรับเทคโนโลยีใหม่ ได้ดีกว่ากลุ่ม เจเนอเรชั่น เอ็กซ์ ดังนั้น หากต้องการเพิ่มการยอมรับระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ ควรจะมุ่งศึกษาความต้องการของกลุ่มคนที่มีอายุอยู่ระหว่าง 31-45 ปี มีการศึกษาในระดับปริญญาตรีขึ้นไป เป็น เจ้าของกิจการ/ เจ้าของบริษัทเอกชน พนักงานบริษัทเอกชน และมีรายได้ต่อเดือน 35,000 บาทขึ้นไป

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามแบบออนไลน์เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ในการดำเนินการวิจัย โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร ทั้ง 5 ปีวิจัย ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อดีการตัดสินใจใช้งานกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (E-Wallet) ของผู้ใช้ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร ได้แก่ ไม่ต้องใช้เงินสด ใช้งานง่ายประหยัดเวลา ประหยัดงบประมาณ ช่วยกระตุ้นการใช้จ่ายและเศรษฐกิจ และตรวจสอบย้อนหลังได้ โดยใช้คำถามแบบปลายปิด (Close-Ended Response Question) แบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ

ตอนที่ 3 การสัมภาษณ์ โดยทำการสัมภาษณ์ผู้ที่ใช้งานกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (E-Wallet) โดยตั้งคำถามแบบปลายปิด ในหัวข้อปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้งาน มี 4 ปัจจัย ได้แก่ การรับรู้ประโยชน์ การรับรู้ความง่าย การรับรู้ความเสี่ยง และความไว้วางใจ

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการแจกแบบสอบถามออนไลน์ให้แก่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน ที่เป็นประชากรที่ใช้โทรศัพท์มือถือในจังหวัดกรุงเทพมหานคร หลังจากรวบรวมข้อมูลแล้วได้นำข้อมูลไปวิเคราะห์ทางสถิติ และนำข้อมูลจากการสัมภาษณ์มาวิเคราะห์ พร้อมทั้งแยกแยะจับประเด็น รายงานความสัมพันธ์ของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้งานกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (E-Wallet)

### การวิเคราะห์ข้อมูล

#### สถิติพรรณนา (Descriptive Statistics)

การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ใช้วิธีการหาค่าความถี่และร้อยละ

ในการอธิบายตัวแปรการวิเคราะห์ข้อดีในการตัดสินใจใช้งานกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (E-Wallet) ได้แก่ ไม่ต้องใช้เงินสด ใช้งานง่ายประหยัดเวลา ประหยัดงบประมาณ ช่วยกระตุ้นการใช้จ่ายและเศรษฐกิจ และตรวจสอบย้อนหลังได้ โดยการหาค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ในการอธิบายตัวแปร

นำข้อมูลจากบทสัมภาษณ์วิเคราะห์และสังเคราะห์ข้อความบอกความสัมพันธ์ของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้งานกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (E-Wallet)

#### สถิติอนุมาน (Inferential Statistics)

เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้งานกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (E-Wallet) ในจังหวัดกรุงเทพมหานครกับข้อดีในการตัดสินใจใช้งานกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (E-Wallet) โดยหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson's product moment correlation) เพื่อวิเคราะห์ค่าความสัมพันธ์ของตัวแปร

#### ผลการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามการวิจัย เรื่องการตัดสินใจใช้งานกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (E-Wallet) ของผู้ใช้ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร สามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังต่อไปนี้

1. ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนมากเป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 61.00 มีอายุ 31-40 ปีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 43.25 และมีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 73 โดยมีอาชีพพนักงานบริษัทมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 38.75 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากที่สุด 10,000 – 30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 55.50

2. ผู้ใช้งานกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (E-Wallet) ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร มีระดับการตัดสินใจข้อดีในการใช้งานกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (E-Wallet) ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.82$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้ใช้งานกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (E-Wallet) ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร มีระดับการตัดสินใจข้อดีในการใช้

งาน ด้านช่วยให้ไม่ต้องใช้เงินสด ( $\bar{X} = 4.27$ ) มากที่สุด รองลงมาด้านใช้งานง่ายประหยัดเวลา ( $\bar{X} = 4.21$ ) และ ด้านช่วยให้ประหยัดงบประมาณ ( $\bar{X} = 3.49$ ) น้อยที่สุด

3. ผลการศึกษาความสัมพันธ์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้งานกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (E-Wallet) ใน จังหวัดกรุงเทพมหานครกับข้อดีในการตัดสินใจใช้งานกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (E-Wallet) มีความสัมพันธ์กัน ทางบวกโดยพบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์รายด้านคู่ที่มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์สูงสุด ได้แก่ การช่วยให้ไม่ต้อง ใช้เงินสดกับอายุ ( $r = 0.827$ ) รองลงมา คือ การช่วยให้ประหยัดงบประมาณ ( $r = 0.700$ ) และค่าสัมประสิทธิ์ สหสัมพันธ์รายด้านคู่ที่มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์น้อยที่สุด ได้แก่ การสามารถตรวจสอบย้อนหลังได้กับรายได้เฉลี่ย ( $r = 0.002$ )

4. จากการนำข้อมูลการสัมภาษณ์มาวิเคราะห์ ในหัวข้อปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้งานกระเป๋า เงินอิเล็กทรอนิกส์ (E-Wallet) ในจังหวัดกรุงเทพมหานครนั้น พบว่า ความสัมพันธ์ของปัจจัยที่มีอิทธิพลในการใช้ งานต่อการตัดสินใจใช้งานกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (E-Wallet) มีความสัมพันธ์ในแง่บวก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย ของ ชลธิชา ศรีแสง (2555) ได้ศึกษาปัจจัยที่ทำให้เว็บระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ประสบความสำเร็จจาก กรณีศึกษานาครากรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ ผลการศึกษาพบว่า การรับรู้ถึงประโยชน์ ของระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์, การรับรู้ถึงการใช้ง่ายของระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์, การ รับรู้ถึงความเสี่ยงของระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ และความไว้วางใจในระบบการชำระเงินทาง อิเล็กทรอนิกส์ มีความสัมพันธ์ในแง่บวกต่อความตัดสินใจชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ หรือ กระเป๋าเงิน อิเล็กทรอนิกส์ (E-Wallet)

## อภิปรายผล

ผลการวิจัย เรื่องการตัดสินใจใช้งานกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (E-Wallet) ของผู้ใช้ในจังหวัด กรุงเทพมหานคร สามารถสรุปตามวัตถุประสงค์ได้ดังนี้

1. ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนมากเป็นเพศหญิง อายุ 31-40 ปี และมีระดับ การศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ประกอบอาชีพพนักงานบริษัท และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000-30,000 บาท มากที่สุด

2. ผู้ใช้งานกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (E-Wallet) ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร มีระดับการตัดสินใจข้อดี ในการใช้งานกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (E-Wallet) ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้ใช้งานกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (E-Wallet) ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร มีระดับการตัดสินใจข้อดีในการใช้งาน ด้านช่วยให้ไม่ต้องใช้เงินสดมากที่สุด รองลงมาด้านใช้งานง่ายประหยัดเวลา และด้านช่วยให้ประหยัด งบประมาณน้อยที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วิวัฒน์ ชันชเขตต์ และสิงหะ ฉวีสุข (2562) ได้ทำการศึกษา การยอมรับระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ ของกลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลางประเทศไทย ว่า เพศที่

แตกต่างกันไม่มีผลต่อการยอมรับระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ แต่อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ ที่แตกต่างกันจะมีระดับการยอมรับระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ที่แตกต่างกัน

3. ผลการศึกษาความสัมพันธ์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้งานกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (E-Wallet) ในจังหวัดกรุงเทพมหานครกับข้อดีในการตัดสินใจใช้งานกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (E-Wallet) มีความสัมพันธ์กันทางบวกโดยพบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์รายด้านคู่ที่มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์สูงสุด ได้แก่ การช่วยให้ไม่ต้องใช้เงินสดกับอายุ รองลงมา คือ การช่วยให้ประหยัดงบประมาณกับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์รายด้านคู่ที่มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์น้อยที่สุด ได้แก่ การสามารถตรวจสอบย้อนหลังได้กับรายได้เฉลี่ย

4. จากการนำข้อมูลการสัมภาษณ์มาวิเคราะห์ ในหัวข้อปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้งานกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (E-Wallet) ในจังหวัดกรุงเทพมหานครนั้น พบว่าความสัมพันธ์ของปัจจัยที่มีอิทธิพลในการใช้งานต่อการตัดสินใจใช้งานกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (E-Wallet) มีความสัมพันธ์ในแง่บวก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชลธิชา ศรีแสง (2555) ได้ศึกษาปัจจัยที่ทำให้เว็บระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ประสบความสำเร็จจากกรณีศึกษาธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ ผลการศึกษาพบว่าการรับรู้ถึงประโยชน์ของระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์, การรับรู้ถึงการใช้ง่ายของระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์, การรับรู้ถึงความเสี่ยงของระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ และความไว้วางใจในระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ มีความสัมพันธ์ในแง่บวกต่อความตัดสินใจชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ หรือกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (E-Wallet)

ธนพล กองพาลี (2562) ที่ได้กล่าวว่า ข้อดีในการตัดสินใจใช้งานกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (E-Wallet) ของผู้ใช้ คือ ไม่ต้องใช้เงินสด ใช้งานง่าย ประหยัดเวลา ประหยัดงบประมาณ ช่วยกระตุ้นการใช้จ่ายและเศรษฐกิจ และตรวจสอบย้อนหลังได้ ซึ่งสอดคล้องกับบทสัมภาษณ์ปัจจัยที่มีอิทธิพลในการใช้งานมีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจใช้งานกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (E-Wallet) ซึ่งตรงกับกรอบแนวคิดและสมมุติฐานที่ว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้งานของผู้ใช้งานกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (E-Wallet) ในจังหวัดกรุงเทพมหานครน่าจะมีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจใช้งานกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (E-Wallet)

### ข้อเสนอแนะการนำไปใช้

การศึกษาการตัดสินใจใช้งานกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (E-Wallet) ของผู้ใช้ในจังหวัดกรุงเทพมหานครสามารถนำข้อมูลการวิจัยในส่วนข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้งานกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (E-Wallet) ของผู้ใช้ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร นำไปจัดทำฐานข้อมูลของผู้ใช้งาน และทำให้ทราบปัญหาและความต้องการของผู้ใช้ที่มีต่อกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (E-Wallet) เพื่อตอบสนองความพึงพอใจของผู้ใช้ รวมทั้งสามารถนำข้อดีไปเผยแพร่ให้ความรู้ไปสู่ผู้ที่ต้องการใช้งานกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (E-Wallet) ได้

### ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. สำหรับงานวิจัยในอนาคตสามารถขยายขอบเขตการศึกษาผ่านกลุ่มตัวอย่างที่ยังไม่เคยใช้งานกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (E-Wallet) รวมทั้งการวิจัยในด้านอื่นๆ เช่น บัตรเครดิต, บัตรเดบิต เป็นต้น เพื่อเป็นแนวทางสำหรับการเพิ่มจำนวนผู้ใช้บริการและทราบถึงสาเหตุที่ทำให้ไม่เลือกใช้บริการ
2. ควรศึกษากลุ่มตัวอย่างในพื้นที่อื่นๆ เช่น ต่างจังหวัด หรือการเจาะกลุ่มเจาะจงมากยิ่งขึ้น
3. ด้วยเทคโนโลยีที่เติบโตอย่างรวดเร็ว ควรพิจารณาทำการศึกษานวโน้มของการเปลี่ยนแปลงในอนาคตเพื่อการทำวิจัยได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

### เอกสารอ้างอิง

- กฤตโสภาก ทิพย์ปัญญาวงศ์. (2559). การศึกษาปัญหาและแรงจูงใจในการใช้งานเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ผ่านโทรศัพท์มือถือในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ชลธิชา ศรีแสง. (2555). การยอมรับการใช้งานของระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ กรณีศึกษาธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน). วารสารวิจัยมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย, 4(1) : 35-51.
- ธนพล กองพาลี. (2562). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพร้อมเข้าสู่สังคมไร้เงินสดของประชาชนในกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- วิวัฒน์ ชันธเชตต์ และสิงหะ ฉวีสุข. (2562). การยอมรับระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ ของกลุ่มคนวัยทำงาน ในเขตภาคกลางประเทศไทย. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.
- เวทย์ นุชเจริญ. (2559). ETDA เผยผลสำรวจพฤติกรรมใช้อินเทอร์เน็ตและมูลค่าอีคอมเมิร์ซ โชว์ความพร้อมไทยก้าวขึ้นเป็นเจ้าอีคอมเมิร์ซอาเซียน. สืบค้นจาก <https://www.etcha.or.th/content/thailand-internet-user-profile-2017-and-value-of-e-commerce-survey-in-thailand-2017-press-conference.html>.
- Maslow, H. 1970. Motivation and personality. New York: Harper and Row.  
the-mouse-trap.com/2007/12/14/maslows-eight-basic-needs-and-the-eight-stage-developmental-model. simplypsychology.org/maslow.html