

การยอมรับเทคโนโลยี และการรับรู้ความเสี่ยง ที่ส่งผลต่อการใช้บริการชำระเงินแบบไร้สัมผัส ของประชากรในกรุงเทพมหานคร

Technology Acceptance and Perceived Risks Affecting Contactless Payment Services among Bangkok Residents

เกวลี่ ทองเฝือ (Kawalee Tongfue)¹
สมพล ทุ่งหว่า (Sompon Thungwha)^{2*}

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาการยอมรับเทคโนโลยีในการใช้บริการชำระเงินแบบไร้สัมผัส 2) ศึกษาการรับรู้ความเสี่ยงในการใช้บริการชำระเงินแบบไร้สัมผัส 3) ศึกษาระดับการให้บริการชำระเงินแบบไร้สัมผัส 4) เปรียบเทียบระดับการให้บริการชำระเงินแบบไร้สัมผัสตามตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคล 5) ศึกษาการยอมรับเทคโนโลยี และการรับรู้ความเสี่ยงที่ส่งผลต่อการใช้บริการชำระเงินแบบไร้สัมผัส กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน โดยใช้การวิจัยเชิงปริมาณและเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ประกอบด้วย การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบที การวิเคราะห์ความแปรปรวน และการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ ผลการวิจัย พบว่า 1) การยอมรับเทคโนโลยีในการใช้บริการชำระเงินแบบไร้สัมผัสอยู่ในระดับมาก 2) การรับรู้ความเสี่ยงในการใช้บริการอยู่ในระดับปานกลาง 3) ระดับการให้บริการชำระเงินแบบไร้สัมผัสอยู่ใน

¹คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง Faculty of Business Administration, Ramkhamhaeng University

²คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง Faculty of Business Administration, Ramkhamhaeng University

*Corresponding author, E-mail: kawaleegrab@gmail.com

ระดับมาก 4) ระดับการใช้บริการชำระเงินแบบไร้สัมผัสมีความแตกต่างกันมีนัยสำคัญ (ระดับนัยสำคัญ 0.05) ตามกลุ่มอายุ และ 5) ปัจจัยด้านทัศนคติในการใช้งาน ($\beta = 0.674$) ด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน ($\beta = 0.159$) และด้านการรับรู้ความเสี่ยงในเรื่องความปลอดภัย ($\beta = -0.123$) ส่งผลต่อการใช้บริการชำระเงินแบบไร้สัมผัสอย่างมีนัยสำคัญ (ระดับนัยสำคัญ 0.05)

คำสำคัญ : การยอมรับเทคโนโลยี การรับรู้ ความเสี่ยง บริการ ชำระเงินแบบไร้สัมผัส

Abstract

The objectives of the study were: 1) to examine the technology acceptance in the use of contactless payment card in Bangkok, 2) to examine perceived risks associated with their use, 3) to assess the level of usage, 4) to compare usage levels across demographic variables, and 5) to analyse the influence of technology acceptance and perceived risk on usage. A quantitative research approach was employed with a sample of 400 Bangkok residents. Data were collected using a structured questionnaire and analyzed through frequency, percentage, mean, standard deviation, independent sample *t*-test, one-way ANOVA, and multiple regression analysis. The results revealed that (1) technology acceptance toward the use of contactless payment cards was at a high level, (2) perceived risk was at a moderate level, and (3) usage was at a high level. In addition, (4) significant differences in usage were found across age groups ($p < 0.05$), and (5) attitude toward use ($\beta = 0.674$), perceived ease of use ($\beta = 0.159$), and perceived security risk ($\beta = -0.123$) significantly influenced the use of contactless payment cards ($p < 0.05$).

Keywords: Technology Acceptance, Perception, Risk, Contactless Payment Services

บทนำ

จากการสนับสนุนของภาครัฐ ภาคเอกชน รวมถึงนโยบายของธนาคารแห่งประเทศไทย ที่มีการจัดทำแผนกลยุทธ์ระบบการชำระเงิน ฉบับที่ 4 (พ.ศ. 2562 - 2564) ภายใต้วิสัยทัศน์ ทางเลือกหลักในการชำระเงิน (Digital Payment) โดยมุ่งเน้นผลักดันการพัฒนาระบบการชำระเงินของประเทศไทยให้เข้าสู่เศรษฐกิจยุคดิจิทัล ไร้เงินสด และเป็นระบบที่มีประสิทธิภาพ มั่นคงปลอดภัยได้มาตรฐานสากล ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ และพร้อมรับมือกับการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีที่มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง โดยการชำระเงินแบบไร้สัมผัส เป็นเครื่องมือที่มีประโยชน์ ช่วยอำนวยความสะดวก และเพิ่มความรวดเร็วในการใช้งาน และยังลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นลง (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2561).

การชำระเงินแบบไร้สัมผัส (Contactless Payment) เป็นการชำระเงินแบบไร้เงินสดรูปแบบหนึ่ง โดยทำธุรกรรมผ่านอุปกรณ์สื่อสารที่รองรับเทคโนโลยีการส่งผ่านคลื่นวิทยุ (RFID) ที่ส่งสัญญาณในระยะใกล้ไม่เกิน 2.5-5 เซนติเมตร หรือเทคโนโลยี NFC ที่ผู้ใช้นำอุปกรณ์สื่อสารเข้าใกล้เครื่องรับชำระเงินที่รองรับ โดยไม่จำเป็นต้องสัมผัสกับเครื่องรับชำระเงิน หรืออีกวิธี คือการใช้บัตรชำระเงินแบบไร้สัมผัส หรือ Contactless card แทนห่าน ค้างไว้ บนอุปกรณ์รับชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ที่รองรับ (อสมา แสงสุริยาโรจน์, 2563).

ข้อมูลการศึกษาเรื่องทัศนคติการชำระเงินของผู้บริโภคประจำปี 2564 (Visa Consumer Payment Attitudes Study) ของบริษัท วิซ่า อินเตอร์เนชันแนล (ประเทศไทย) จำกัด ได้สำรวจการรับรู้เกี่ยวกับบัตรชำระเงินแบบไร้สัมผัส พบว่า ผู้บริโภคส่วนใหญ่มีการรับรู้เกี่ยวกับบัตรชำระเงินแบบไร้สัมผัส คิดเป็นร้อยละ 87 โดยเป็นกลุ่มของผู้ที่ยังไม่เคยใช้งานถึงร้อยละ 86 และจากการศึกษาในปี 2565 ได้ชี้ให้เห็นพฤติกรรมของผู้บริโภคในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างชัดเจน โดยให้ความสำคัญกับการลดผลกระทบในชีวิตประจำวัน และมีการวางแผนที่จะเปลี่ยนพฤติกรรมซื้อสินค้าในขนาดมากยิ่งขึ้น โดยกลุ่มตัวอย่างผู้บริโภคชาวไทย ตระหนักถึงผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมจากการบริโภคในชีวิตประจำวัน และเลือกที่จะชำระเงินแบบไร้เงินสด ซึ่งเป็นทางเลือกที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม และเป็นแรงผลักดันที่จะช่วยเปลี่ยนผ่านให้ประเทศไทยก้าวสู่การปล่อยก๊าซเรือนกระจก

สุทธิเป็นศูนย์ (Net Zero) นอกจากนี้ผู้บริโภคชาวไทยยังเลือกซื้อสินค้าที่ให้ความสำคัญเรื่องความยั่งยืนมากกว่าราคาและคุณภาพที่เท่ากัน หรือยอมจ่ายมากขึ้นให้กับบริษัทที่ใส่ใจและให้คุณค่าเรื่องความยั่งยืน

ปัจจุบัน การทำธุรกรรมผ่านบัตรชำระเงินแบบไร้สัมผัสเพื่อชำระค่าสินค้าและบริการมีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้น โดยผลการศึกษาเกี่ยวกับระบบการเดินทางประจำปี 2565 สะท้อนให้เห็นว่า ผู้เดินทางด้วยรถไฟฟ้าใต้ดิน และรถไฟฟ้าบีทีเอส เลือกใช้บัตรเครดิตหรือบัตรเดบิตประเภทคอนแทคเลส หรือบัตรชำระเงินแบบไร้สัมผัสในการแตะเพื่อจ่ายค่าเดินทาง โดยให้เหตุผลว่าเป็นการชำระเงินที่ช่วยให้ผู้บริโภครู้สึกปลอดภัยจากเชื้อโรค สามารถใช้จ่ายได้อย่างสะดวกสบาย รวดเร็วกว่าเงินสด หรือบัตรเติมเงิน (บริษัท วีซ่า อินเตอร์เนชั่นแนล (ประเทศไทย) จำกัด, 2565).

อย่างไรก็ตาม แม้ภาครัฐ ภาคเอกชน รวมถึงธนาคาร ให้ความสำคัญและสนับสนุนการขับเคลื่อนให้เกิดสังคมไร้เงินสด แต่จากการสำรวจข้างต้นยังพบว่า ผู้บริโภคที่รับรู้เกี่ยวกับบัตรชำระเงินแบบไร้สัมผัส แต่ไม่เคยใช้งานยังมีจำนวนมาก และอาจเป็นแรงผลักดันให้ผู้ที่เกี่ยวข้องได้พัฒนารูปแบบการชำระเงินแบบไร้สัมผัส และการให้บริการ ให้ตอบสนองความต้องการการทำธุรกรรมของผู้บริโภค และทำให้ผู้บริโภคสามารถตัดสินใจใช้งานได้อย่างสบายใจ

จากข้อมูลข้างต้น ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อ การตัดสินใจใช้บริการชำระเงินผ่านบัตรชำระเงินแบบไร้สัมผัส โดยใช้แบบจำลอง การยอมรับเทคโนโลยี (Davis, Bagozzi, & Warshaw, 1989). ได้แก่ การรับรู้ ความง่ายในการใช้งาน การรับรู้ถึงประโยชน์ในการใช้งาน และทัศนคติในการใช้งาน ซึ่งเป็นทฤษฎีที่นิยมใช้ในการอธิบายพฤติกรรมกรยอมรับเทคโนโลยีของบุคคล โดยเฉพาะการนำมาใช้กับระบบสารสนเทศ หรือเทคโนโลยีที่เกิดขึ้นใหม่ และปัจจัย การรับรู้ความเสี่ยง (Nguyen & Nguyen, 2017). ได้แก่ ด้านการเงิน ด้านประสิทธิภาพ ด้านความปลอดภัย ด้านความเป็นส่วนตัว และด้านสังคม ซึ่งเป็นปัจจัยการรับรู้ ความเสี่ยงในมิติของการทำธุรกรรมทางการเงินออนไลน์ในการศึกษารครั้งนี้ เพื่อเป็น แนวทางให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องปรับปรุง และพัฒนานวัตกรรมชำระเงินและ บัตรชำระเงินแบบไร้สัมผัส รวมถึงการให้บริการ ให้เหมาะสมกับการดำเนินชีวิต ในปัจจุบัน มีความน่าสนใจ และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาการยอมรับเทคโนโลยีในการใช้บริการชำระเงินผ่านบัตรชำระเงินแบบไร้สัมผัสของผู้บริโภคของประชากรในกรุงเทพมหานคร ได้แก่ ด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ในการใช้งาน และด้านทัศนคติในการใช้งาน
2. เพื่อศึกษาการรับรู้ความเสี่ยงในการใช้บริการชำระเงินผ่านบัตรชำระเงินแบบไร้สัมผัสของผู้บริโภคของประชากรในกรุงเทพมหานคร ได้แก่ ด้านการเงิน ด้านประสิทธิภาพ ด้านความปลอดภัย ด้านความเป็นส่วนตัว และด้านสังคม
3. เพื่อศึกษาการให้บริการชำระเงินผ่านบัตรชำระเงินแบบไร้สัมผัสของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร
4. เพื่อเปรียบเทียบการให้บริการชำระเงินผ่านบัตรชำระเงินแบบไร้สัมผัสของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานครตามตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคล
5. เพื่อศึกษาการยอมรับเทคโนโลยี และการรับรู้ความเสี่ยงที่ส่งผลต่อการใช้บริการชำระเงินผ่านบัตรชำระเงินแบบไร้สัมผัสของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร

แนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับประชากรศาสตร์

ศิริวรรณ เสรีรัตน์, ศุภร เสรีรัตน์, ปณิตา มีจินดา, จิระวัฒน์ อนุชานนท์ และอรทัย เลิศวรรณวิทย์. (2560). กล่าวว่า ลักษณะทางประชากรศาสตร์ประกอบด้วย อายุ เพศ ขนาดครอบครัว สถานภาพครอบครัว ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ซึ่งเป็นเกณฑ์ที่นิยมใช้ในการแบ่งส่วนตลาด และเป็นลักษณะที่สำคัญที่ช่วยกำหนดตลาดเป้าหมาย ซึ่งถือว่าตัวแปรดังกล่าวง่ายต่อการนำมาวิเคราะห์กว่าตัวแปรอื่น

จากแนวคิดของศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2560). รวมถึงการทบทวนงานวิจัยของนันท์ธิดา ทองดี. (2561); พิมณภัทร์ ฤทธิชัย. (2564). และ ภูณุกัณทณ์ กฤษณ์ลีรัตน์. (2563). ผู้ศึกษาจึงได้นำปัจจัยด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มาเป็นกรอบแนวคิดเพื่อเป็นแนวทางในการหาคำตอบเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล เนื่องจากแต่ละปัจจัยมีลักษณะที่แตกต่างกันตามลักษณะบุคคล

แนวคิด และทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี

Davis, Bagozzi and Warshae. (1989). นำเสนอแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance) ดังภาพที่ 1 โดยอธิบายพฤติกรรมของบุคคลไว้ว่า การที่บุคคลจะลงมือทำพฤติกรรมใด สามารถอธิบายได้จากการวัดความเชื่อทัศนคติ และความตั้งใจใช้งาน ซึ่งผลของความตั้งใจใช้งานก่อให้เกิดการใช้งานจริงขึ้น โดยบุคคลจะมีการยอมรับเทคโนโลยีได้เกิดจากปัจจัยหลัก 2 ประการ ได้แก่ การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน และการรับรู้ถึงประโยชน์ในการใช้งาน

จากแนวคิดและทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี (TAM) ของ Davis et al. (1989). รวมถึงการทบทวนงานวิจัยของ ทัชชกร สัมมะสุต และงามาสิริ วิฑูรย์พันธ์. (2564); นันทิตา ทองดี. (2561); พิมนภัทร์ ฤทธิชัย. (2564); วรณพงค์ บุญศิริ.ธรรมชัย (2564). และอาภากร หงษ์เผือก. (2564). ผู้ศึกษาจึงได้นำมาเป็นกรอบแนวคิดเพื่อเป็นแนวทางในการหาคำตอบการยอมรับเทคโนโลยี โดยปัจจัยที่นำมาศึกษา 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ในการใช้งาน และด้านทัศนคติในการใช้งาน

แนวคิด และทฤษฎีการรับรู้ความเสี่ยง

Schiffman and Wisenblit. (2015). กล่าวว่า การรับรู้ความเสี่ยง คือ การรับรู้ถึงความไม่แน่นอนที่ผู้บริโภคต้องเผชิญ ซึ่งแต่ละคนจะมีการรับรู้ความเสี่ยงที่แตกต่างกันออกไป

ประเภทการรับรู้ความเสี่ยง

Nguyen and Nguyen. (2017). แบ่งการรับรู้ความเสี่ยงจากการทำธุรกรรมทางการเงินออนไลน์นี้ไว้ 6 ประเภท ได้แก่ ความเสี่ยงด้านการเงิน ความเสี่ยงด้านเวลา ความเสี่ยงด้านประสิทธิภาพ ความเสี่ยงด้านสังคม ความเสี่ยงด้านความปลอดภัย และความเสี่ยงด้านความเป็นส่วนตัว

จากนิยามการรับรู้ความเสี่ยงของ Schiffman and Wisenblit. (2015). รวมถึงได้ประยุกต์ประเภทการรับรู้ความเสี่ยงของ Nguyen and Nguyen. (2017). และการทบทวนงานวิจัยของกษมา จินฑกุล. (2562). นันทิตา ทองดี. (2561). และ พิมนภัทร์ ฤทธิชัย. (2564). ผู้ศึกษาจึงได้นำมาเป็นกรอบแนวคิดเพื่อเป็นแนวทาง

ในการหาคำตอบการรับรู้ความเสี่ยง โดยมีปัจจัยที่นำมาศึกษา 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการเงิน ด้านประสิทธิภาพ ด้านความปลอดภัย ด้านข้อมูลส่วนบุคคล และ ด้านสังคม

กรอบแนวคิดการวิจัย

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง จึงได้กำหนดกรอบแนวคิดในงานวิจัยโดยนำปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี (TAM) ของ Davis et al. (1989). และปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงของ Nguyen and Nguyen. (2017). มาใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ดังภาพที่ 2

วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล มีวิธีการดำเนินการวิจัย ดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชากรไทย ที่อาศัย ศึกษา หรือทำงานในกรุงเทพมหานคร และไม่เคยใช้บริการชำระเงินผ่านบัตรชำระแบบไร้สัมผัส

2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้ไม่เคยใช้บริการชำระเงินผ่านบัตรชำระแบบไร้สัมผัส ซึ่งผู้ศึกษากำหนดขนาดตัวอย่างโดยใช้สูตรการคำนวณกลุ่มตัวอย่างจากสูตรที่ไม่ทราบค่าสัดส่วนประชากรที่แน่นอนของคอคแรน (Cochran, 1977). โดยกำหนดขนาดตัวอย่างที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และกำหนดระดับความผิดพลาดไม่เกินร้อยละ 5 (กัลยา วาณิชย์บัญชา, 2561). ค่าที่ได้คือ 384.16 ตัวอย่าง หรือประมาณ 385 ตัวอย่าง และเพื่อป้องกันความผิดพลาดจากการเก็บตัวอย่างและป้องกันสำหรับการตอบแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ จึงเก็บแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 400 ตัวอย่าง

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลในการวิจัย เป็นแบบสอบถาม ประกอบด้วย 6 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 คำถามคัดกรอง จำนวน 2 ข้อ เพื่อคัดกรองเฉพาะผู้ไม่เคยใช้บริการชำระเงินผ่านบัตรชำระเงินแบบไร้สัมผัส แต่รู้จักหรือเพิ่งรู้จักการชำระเงินผ่านบัตรชำระเงินแบบไร้สัมผัส

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีลักษณะเป็นแบบหลายตัวเลือก (Multiple Choices Questions) ให้ผู้ตอบเลือกเพียง 1 คำตอบ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับการยอมรับเทคโนโลยีการชำระเงินผ่านบัตรชำระเงินแบบไร้สัมผัส เป็นลักษณะคำถามแบบปลายปิด (Closed Ended Question) ใช้สเกลการให้คะแนนแบบประมาณค่าตามแบบของลิเคิร์ต (Likert Rating Scale) และให้ผู้ตอบเลือกระดับความคิดเห็นเพียง 1 คำตอบ โดยมีข้อคำถาม จำนวน 11 ข้อ

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับการรับรู้ถึงความเสี่ยงการชำระเงินผ่านบัตรชำระเงินแบบไร้สัมผัส เป็นลักษณะคำถามแบบปลายปิด ใช้สเกลการให้คะแนนแบบประมาณค่าตามแบบของลิเคิร์ต และให้ผู้ตอบเลือกระดับความคิดเห็นเพียง 1 คำตอบ โดยมีข้อคำถาม จำนวน 12 ข้อ

ส่วนที่ 5 แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับใช้บริการชำระเงินผ่านบัตรชำระเงินแบบไร้สัมผัส เป็นลักษณะคำถามแบบปลายปิด ใช้สเกลการให้คะแนนแบบประมาณค่าตามแบบของลิเคิร์ต และให้ผู้ตอบเลือกระดับความคิดเห็นเพียง 1 คำตอบ โดยมีข้อคำถาม จำนวน 5 ข้อ

ส่วนที่ 6 ข้อเสนอแนะ เป็นลักษณะคำถามแบบปลายเปิด (Open Ended Questions) และให้ผู้ตอบกรอกรายละเอียดข้อเสนอแนะได้อิสระ

ดำเนินการตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถาม ด้วยการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาโดยผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน พบว่า ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ระหว่างข้อคำถามกับประเด็นหลักของเนื้อหามากกว่า 0.6 ในทุกข้อคำถาม จึงนำแบบสอบถามไปทำการทดสอบกับประชากรที่ไม่ใช่

กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 40 ชุด หลังจากนั้นนำผลมาทดสอบหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยใช้สูตรค่าสัมประสิทธิ์สหพันธ์แอลฟาครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) (Cronbach, 1990). ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ (SPSS) ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ 0.929 โดยเป็นค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามการยอมรับเทคโนโลยีเท่ากับ 0.893 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามการรับรู้ความเสี่ยงเท่ากับ 0.943 และค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามการให้บริการชำระเงินผ่านบัตรชำระเงินแบบไร้สัมผัสเท่ากับ 0.927 ซึ่งเป็นค่าที่ยอมรับได้ในการนำแบบสอบถามไปเก็บข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล

นำข้อมูลจากการเก็บรวบรวมมาวิเคราะห์ประมวลผลทางสถิติผ่านโปรแกรม SPSS โดยแบ่งการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยใช้การแจกแจงความถี่ (Frequency) และหาค่าร้อยละ (Percentage)
2. วิเคราะห์ระดับการยอมรับเทคโนโลยี ได้แก่ การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน การรับรู้ถึงประโยชน์ในการใช้งาน และทัศนคติในการใช้งาน โดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
3. วิเคราะห์ระดับการรับรู้ความเสี่ยง ได้แก่ ด้านการเงิน ด้านประสิทธิภาพ ด้านความปลอดภัย ด้านความเป็นส่วนตัว และด้านสังคม โดยใช้ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
4. วิเคราะห์ระดับการให้บริการชำระเงินผ่านบัตรชำระเงินแบบไร้สัมผัส โดยใช้ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
5. เปรียบเทียบการให้บริการชำระเงินผ่านบัตรชำระเงินแบบไร้สัมผัสตามตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคล โดยสถิติที่ใช้วิเคราะห์คือ Independent sample t-test กรณีที่ตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคล มี 2 กลุ่ม และ One-way ANOVA กรณีที่ตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคลมีมากกว่า 2 กลุ่ม และหากพบว่า มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ด้วยวิธีของ Scheffe

6. วิเคราะห์การยอมรับเทคโนโลยี และการรับรู้ความเสี่ยง ที่ส่งผลกระทบต่อการใช้บริการชำระเงินผ่านบัตรชำระเงินแบบไร้สัมผัส โดยสถิติที่ใช้วิเคราะห์คือ การวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการวิจัย

จากการศึกษาเรื่อง การยอมรับเทคโนโลยี และการรับรู้ความเสี่ยง ที่ส่งผลกระทบต่อการใช้บริการชำระเงินผ่านบัตรชำระเงินแบบไร้สัมผัส ของประชากรในกรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 31 - 40 ปี สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 45,000 บาท ขึ้นไป โดยมีผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ระดับการยอมรับเทคโนโลยีการใช้บริการชำระเงินผ่านบัตรชำระเงินแบบไร้สัมผัส ของประชากรในกรุงเทพมหานคร พบว่าการยอมรับเทคโนโลยีโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านทัศนคติในการใช้งาน เป็นลำดับแรก รองลงมาคือ ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ และด้านการรับรู้ความง่ายตามลำดับ ดังตารางที่ 1

2. ผลการวิเคราะห์ระดับการรับรู้ความเสี่ยงการใช้บริการชำระเงินผ่านบัตรชำระเงินแบบไร้สัมผัส ของประชากรในกรุงเทพมหานคร พบว่าการรับรู้ความเสี่ยงโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านการเงิน เป็นลำดับแรก รองลงมา คือ ด้านความเป็นส่วนตัว ด้านประสิทธิภาพ ด้านความปลอดภัย และด้านสังคมตามลำดับ ดังตารางที่ 1

3. ผลการวิเคราะห์ระดับการใช้บริการชำระเงินผ่านบัตรชำระเงินแบบไร้สัมผัส ของประชากรในกรุงเทพมหานคร พบว่า การใช้บริการชำระเงินผ่านบัตรชำระเงินแบบไร้สัมผัสโดยรวมอยู่ในระดับมาก ดังตารางที่ 1

4. ผลการเปรียบเทียบการใช้บริการชำระเงินผ่านบัตรชำระเงินแบบไร้สัมผัส ของประชากรในกรุงเทพมหานคร ตามตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคล พบว่าอายุที่แตกต่างกัน ใช้บริการชำระเงินผ่านบัตรชำระเงินแบบไร้สัมผัส แตกต่างกัน ส่วนเพศ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ที่แตกต่างกัน ใช้บริการชำระเงินผ่านบัตรชำระเงินแบบไร้สัมผัส ไม่แตกต่างกัน ดังตารางที่ 2 และเมื่อ

เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ เป็นรายคู่ ด้วยวิธี Scheffe พบว่า ผู้ที่มีอายุ 31 – 40 ปี มีการใช้บริการชำระเงินผ่านบัตรเครดิตชำระเงินแบบไร้สัมผัส มากกว่าผู้ที่มีอายุ 51 ปี ขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังตารางที่ 3

5. ผลการศึกษาการยอมรับเทคโนโลยี และการรับรู้ความเสี่ยงที่ส่งผลต่อการใช้บริการชำระเงินผ่านบัตรเครดิตชำระเงินแบบไร้สัมผัส ของประชากรในกรุงเทพมหานคร พบว่า การยอมรับเทคโนโลยี ได้แก่ ด้านทัศนคติในการใช้งาน และด้านความง่ายในการใช้งาน ส่งผลทางบวกต่อการใช้บริการชำระเงินผ่านบัตรเครดิตชำระเงินแบบไร้สัมผัส และการรับรู้ความเสี่ยง ได้แก่ ด้านความปลอดภัย ส่งผลทางลบต่อการใช้บริการชำระเงินผ่านบัตรเครดิตชำระเงินแบบไร้สัมผัส โดยสามารถอธิบายความแปรปรวนของการใช้บริการชำระเงินแบบไร้สัมผัสได้ร้อยละ 63.90 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนที่เหลืออีกร้อยละ 36.10 เป็นการส่งผลจากปัจจัยอื่นที่ผู้ศึกษาไม่ได้นำมาศึกษา ดังตารางที่ 4 โดยนำค่าสัมประสิทธิ์ของตัวแปรอิสระที่สามารถนำมาทำนาย เขียนในรูปสมการพยากรณ์การให้บริการชำระเงินผ่านบัตรเครดิตชำระเงินแบบไร้สัมผัส ของประชากรในกรุงเทพมหานคร ได้ดังนี้

สมการพยากรณ์ในรูปแบบของคะแนนดิบ

$$Y = .749 + .687X_1 + .183X_2 - .083X_3 \quad (1)$$

สมการพยากรณ์ในรูปแบบของคะแนนมาตรฐาน

$$ZY = .674ZX_1 + .159ZX_2 - .123ZX_3 \quad (2)$$

โดยเขียนตัวแบบ (Model) ที่ได้จากผลการวิจัยพร้อมสัมประสิทธิ์ถดถอยพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน ดังแสดงในภาพที่ 3

สรุป และอภิปรายผล

1. การยอมรับเทคโนโลยีในการใช้บริการชำระเงินผ่านบัตรชำระเงินแบบไร้สัมผัส โดยรวมอยู่ในระดับมาก อาจเพราะการใช้บริการชำระเงินผ่านบัตรชำระเงินแบบไร้สัมผัสมีรูปแบบที่ทันสมัย เป็นมาตรฐานสากล และมีความน่าสนใจ นอกจากนี้ยังช่วยให้การทำธุรกรรมทางการเงินสะดวกและรวดเร็ว ไม่ต้องพกพาเงินสด และยังมีรูปแบบที่ง่ายต่อการใช้งานที่สามารถเรียนรู้ขั้นตอนได้ด้วยตนเอง ดังแนวคิดและทฤษฎีของ Davis et al. (1989). ได้เสนอแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (TAM) โดยกล่าวว่า เป็นการศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อกรยอมรับและใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศในปัจจุบัน โดยมีความสำคัญมุ่งไปที่ปัจจัยความง่ายในการใช้งานและประโยชน์ของเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งเป็น 2 ปัจจัยหลักที่สำคัญของแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี ที่ส่งผลโดยตรงต่อทัศนคติในการใช้เทคโนโลยี ความตั้งใจที่จะใช้งาน และการใช้งานจริง และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของทซชกร สัมมะสุต และงามสิริ วิฑูรย์พันธุ์. (2564). ที่ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้กระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (TrueMoney Wallet) ในเขตเมืองพัทยา พบว่า ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีต่อการตัดสินใจใช้กระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก

2. การรับรู้ความเสี่ยงในการใช้บริการชำระเงินผ่านบัตรชำระเงินแบบไร้สัมผัส โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง อาจเพราะเป็นรูปแบบการทำธุรกรรมด้านการเงินในรูปแบบใหม่ ยังไม่เป็นที่รู้จักและแพร่หลายในการใช้บริการมากนัก แต่อย่างไรก็ตาม ยังพบว่ามีความกังวลกลัวเงินจะสูญหายขณะทำธุรกรรม และยากที่จะติดตามนำคืน รวมถึงข้อมูลส่วนตัวอาจถูกขโมยระหว่างการทำธุรกรรม รวมถึงข้อมูลทางบัญชีไม่ได้รับความปลอดภัยอันเกิดจากการทำงานที่ผิดพลาดของระบบ ดังนิยามการรับรู้ความเสี่ยงของ Schiffman and Wisenblit. (2015). ที่ได้สนับสนุนว่าการรับรู้ความเสี่ยงเป็นการรับรู้ถึงความไม่แน่นอนที่ผู้บริโภคต้องเผชิญ ซึ่งแต่ละคนจะมีการรับรู้ความเสี่ยงที่แตกต่างกันออกไป และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ถมทอง เผือกอ่อน. (2566). ที่ศึกษาอิทธิพลการยอมรับเทคโนโลยีและการรับรู้ความเสี่ยงที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการชำระเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ พบว่า การรับรู้ความเสี่ยงที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง

3. การใช้บริการชำระเงินผ่านบัตรชำระเงินแบบไร้สัมผัส โดยรวมอยู่ในระดับมาก อาจเพราะผู้ใช้งานมองว่าจะอำนวยความสะดวกในการทำธุรกรรมทางการเงิน และยังสามารถตอบสนองความต้องการได้ และด้วยการพัฒนาเทคโนโลยีอย่างต่อเนื่องของผู้ที่เกี่ยวข้อง ทำให้การทำธุรกรรมมีความทันสมัยปลอดภัยเสถียรและน่าเชื่อถือนำไปสู่การใช้บริการเป็นประจำในอนาคต ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของธัญรดา ธนสารโสภณ และพีรภรณ์ ทวีสุข. (2562). ที่ศึกษาการยอมรับเทคโนโลยีที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจในการชำระเงินผ่านสมาร์ตโฟนของ เจนเนอเรชันเอ็กซ์ (Generation X) ในกรุงเทพมหานคร พบว่า ความตั้งใจที่จะใช้บริการชำระเงิน โดยรวมอยู่ในระดับมาก

4. ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอายุส่งผลต่อการใช้บริการชำระเงินผ่านบัตรชำระเงินแบบไร้สัมผัสของประชากรในกรุงเทพมหานคร โดยผู้ที่มีอายุ 31 - 40 ปี มีการใช้บริการชำระเงินผ่านบัตรชำระเงินแบบไร้สัมผัสมากกว่าผู้ที่มีอายุ 51 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนเพศ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ไม่ส่งผลต่อการใช้บริการชำระเงินผ่านบัตรชำระเงินแบบไร้สัมผัส อาจเพราะอายุเป็นตัวแปรที่กำหนดเกี่ยวกับการมีประสบการณ์ ดังแนวคิดของศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2560). กล่าวว่า กลุ่มผู้บริโภคที่มีช่วงวัยแตกต่างกันย่อมมีความต้องการ ความคิด ทักษะคิด ความสนใจที่แตกต่างตามประสบการณ์ที่ตนเองได้รับหรือเคยประสบ ซึ่งล้วนส่งผลต่อการตัดสินใจ ผลการวิจัยยังสอดคล้องกับงานวิจัยบางส่วนของกัญญกัณท์ กฤษนันท์เสรีรัตน์. (2563). ที่ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการแอปพลิเคชันกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (E-Wallet) ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล เพศ อายุ ระดับการศึกษา มีผลต่อการใช้บริการแอปพลิเคชันกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ ส่วนอาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ไม่มีผลต่อการใช้บริการแอปพลิเคชันกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของนันท์ทิศา ทองดี. (2561). ที่ศึกษาอิทธิพลภาพลักษณ์องค์กร การยอมรับเทคโนโลยี และการรับรู้ความเสี่ยงที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้กระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ ของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล เพศ ระดับการศึกษา อาชีพ ไม่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้กระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ในเขตกรุงเทพมหานคร

5. การยอมรับเทคโนโลยีด้านการรับรู้ความง่าย และด้านทัศนคติในการใช้งาน มีผลต่อการใช้บริการชำระเงินผ่านบัตรชำระเงินแบบไร้สัมผัส เมื่อพิจารณา ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวพยากรณ์ พบว่า ด้านทัศนคติในการใช้งาน ($\beta = 0.674$) เป็นตัวแปรที่ส่งผลต่อแนวโน้มการใช้บริการชำระเงินผ่านบัตรชำระเงินแบบไร้สัมผัสมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน ($\beta = 0.159$) แต่ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ในการใช้งาน ไม่สามารถพยากรณ์การให้บริการชำระเงินผ่านบัตรชำระเงินแบบไร้สัมผัสได้ อาจเพราะการชำระเงินผ่านบัตรชำระเงินแบบไร้สัมผัส เป็นรูปแบบการทำธุรกรรมทางการเงินในรูปแบบใหม่ ย่อมมีผลต่อการยอมรับของผู้ใช้บริการ ดังนั้นการสร้างการรับรู้ให้แก่ผู้ใช้บริการถึงความง่าย จะทำให้ผู้ใช้บริการมีทัศนคติที่ดี เกิดความรู้สึกพึงพอใจในการใช้บริการ และนำไปสู่การตัดสินใจใช้บริการมากยิ่งขึ้น ดังทฤษฎีและแนวคิดของ Davis et al. (1989). ได้เสนอแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (TAM) โดยกล่าวถึง การรับรู้ความง่าย ว่าเป็นการรับรู้ว่าเทคโนโลยีนั้นใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน ไม่ต้องใช้ความพยายาม ซึ่งถือเป็นตัวแปรหลักที่สำคัญของแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลโดยตรงต่อทัศนคติในการใช้งาน สอดคล้องกับงานวิจัยของอาภากร หงษ์เผือก. (2564). ได้ศึกษาการยอมรับเทคโนโลยีเครื่องชำระเงินที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการของลูกค้า ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาสิงห์บุรี พบว่า ลูกค้าตัดสินใจใช้บริการเครื่องชำระเงินนี้ เพราะตอบสนองการใช้งานได้รวดเร็ว ง่าย สามารถเรียนรู้ได้ด้วยตนเอง และยังรู้สึกดีที่มีช่องทางการชำระเงินเพิ่มมากขึ้น เหมาะสมกับการดำเนินชีวิตในปัจจุบัน เช่นเดียวกับงานวิจัยของวรวิญญงค์ บุญศิริธรรมชัย. (2564). ศึกษาการเพิ่มความตั้งใจอย่างต่อเนื่องในการชำระเงินผ่านมือถือผ่านโครงการคนละครึ่ง พบว่า ถ้าเทคโนโลยีนั้นมีความง่ายต่อการนำมาใช้งาน ผู้บริโภคจะมีทัศนคติที่ดีต่อเทคโนโลยีนั้น และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของทัชชกร สัมมะสุต และงามสิริ วิฑูรย์พันธุ์. (2564). ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้กระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ ในเขตเมืองพัทยา พบว่า ปัจจัยด้านทัศนคติ ด้านการรับรู้ความง่ายต่อการใช้งาน ด้านการให้บริการส่วนบุคคล และด้านการส่งเสริมทางการตลาด มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ เป็นเทคโนโลยีสมัยใหม่ ที่ตอบโจทย์คนสมัยใหม่ ใช้งานง่าย มีวิธีการและขั้นตอนการใช้งานไม่ซับซ้อน เหมาะกับ

ชีวิตประจำวันของคนเมือง นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของธัญรดา วนสารโสภณ และพีรภาว ทวีสุข. (2562). ที่ศึกษาการยอมรับเทคโนโลยีที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจในการชำระเงินผ่านสมาร์ตโฟน ของ Generation X ในกรุงเทพมหานคร พบว่า การรับรู้ประโยชน์ ไม่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจในการชำระเงินผ่านสมาร์ตโฟนของ Generation X ในกรุงเทพมหานคร อาจเนื่องมาจาก Generation X มีความเข้าใจและรับรู้ประโยชน์ของการชำระเงินผ่านสมาร์ตโฟน ได้อย่างรวดเร็วผ่านข้อมูลข่าวสารที่ส่งต่อผ่านสื่อสังคมออนไลน์อย่างมากมาอยู่แล้ว

6. การรับรู้ความเสี่ยงด้านความปลอดภัย มีผลต่อการใช้บริการชำระเงินผ่านบัตรชำระแบบไร้สัมผัส เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวพยากรณ์ พบว่า การรับรู้ความเสี่ยงด้านความปลอดภัย ($\beta = -0.123$) เป็นตัวแปรที่ส่งผลต่อแนวโน้มการใช้บริการชำระเงินผ่านบัตรชำระแบบไร้สัมผัส ส่วนการรับรู้ความเสี่ยงด้านการเงิน ด้านประสิทธิภาพ ด้านความเป็นส่วนตัว และด้านสังคม ไม่สามารถพยากรณ์การใช้บริการชำระเงินผ่านบัตรชำระแบบไร้สัมผัสได้ สอดคล้องกับ Nguyen and Nguyen. (2017). กล่าวถึง ประเภทของการรับรู้ความเสี่ยง ในมิติการทำธุรกรรมทางการเงินออนไลน์ไว้ว่า ความเสี่ยงด้านความปลอดภัย เป็นความเสี่ยงที่มีความเป็นไปได้มากที่สุดในการทำธุรกรรมทางการเงินออนไลน์ สอดคล้องกับงานวิจัยของพิมนภัทร์ ฤทธิชัย. (2564). ได้ทำการศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความเสี่ยง และการยอมรับการใช้งานเทคโนโลยีกับพฤติกรรมการใช้บริการธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ของลูกค้านักค้าปลีกชาวไทย ในจังหวัดสระบุรี พบว่า การรับรู้ความเสี่ยงด้านความปลอดภัย เป็นปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ของลูกค้า อย่างไรก็ตาม มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นอกจากนี้ยังสอดคล้องบางส่วนกับงานวิจัยของ กษมา จินุกุล. (2562). ที่ศึกษาการรับรู้ความเสี่ยงและความไว้วางใจที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านธนาคารบนมือถือของลูกค้าธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสงขลา พบว่าการรับรู้ความเสี่ยงด้านการเงิน การรับรู้ความเสี่ยงด้านความเป็นส่วนตัว การรับรู้ความเสี่ยงด้านสังคม ไม่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจในการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านธนาคารบนมือถือ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งนี้

1. ผู้ให้บริการ ธนาคารพาณิชย์ ควรให้ความสำคัญกับกลุ่มลูกค้าหรือผู้ใช้งานที่มีช่วงอายุ 31 - 40 ปี ซึ่งเป็นกลุ่มคน Generation Y โดยออกแบบผลิตภัณฑ์และการให้บริการที่มีความเหมาะสมและสอดคล้องกับพฤติกรรมกรการใช้บริการตามช่วงอายุดังกล่าว เพื่อให้ตรงกับความต้องการมากที่สุด

2. ผู้ให้บริการ ธนาคารพาณิชย์ ควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาการชำระเงินผ่านบัตรชำระเงินแบบไร้สัมผัส ให้มีความง่ายต่อการใช้งาน ง่ายต่อการทำความเข้าใจ ไม่จำเป็นต้องมีความรู้หรือประสบการณ์มาก่อนก็สามารถใช้งานได้ รวมถึงแสดงป้ายสัญลักษณ์จุดให้บริการให้สามารถพบเห็นได้ง่าย ชัดเจน เนื่องจากการรับรู้ความง่ายในการใช้งานส่งผลทางบวกต่อการใช้บริการชำระเงินผ่านบัตรชำระเงินแบบไร้สัมผัส

3. ผู้ให้บริการ ธนาคารพาณิชย์ ควรให้ความสำคัญกับการออกแบบการใช้บริการให้มีความทันสมัย น่าสนใจ และทำให้ผู้ใช้งานเกิดความรู้สึกที่ดีในการใช้งาน เนื่องจากทัศนคติในการใช้งาน ส่งผลทางบวกกับการใช้บริการชำระเงินผ่านบัตรชำระเงินแบบไร้สัมผัส

4. ผู้ให้บริการ ธนาคารพาณิชย์ ควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาตรวจสอบและบำรุงรักษาระบบการชำระเงินแบบไร้สัมผัส ให้มีความปลอดภัยอยู่เสมอ เพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความมั่นใจว่าการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านบัตรชำระเงินแบบไร้สัมผัส มีระบบการรักษาความปลอดภัยที่มีศักยภาพ น่าเชื่อถือ เมื่อความกังวลลดลง จะนำไปสู่การใช้บริการที่เพิ่มมากขึ้น เนื่องจากการรับรู้ความเสี่ยงด้านความปลอดภัยส่งผลทางลบกับการใช้บริการชำระเงินผ่านบัตรชำระเงินแบบไร้สัมผัส

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาการยอมรับเทคโนโลยี โดยเฉพาะด้านการรับรู้ประโยชน์ว่ามีความสัมพันธ์กับการใช้บริการชำระเงินผ่านบัตรชำระเงินแบบไร้สัมผัส หรือไม่ โดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ เช่น การสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างเชิงลึก เพื่อต่อยอดงานวิจัยเชิงปริมาณครั้งนี้

2. ควรศึกษาการรับรู้ความเสี่ยง ได้แก่ ด้านการเงิน ด้านประสิทธิภาพ ด้านความเป็นส่วนตัว และด้านสังคม ว่ามีความสัมพันธ์กับการใช้บริการชำระเงินผ่านบัตรชำระเงินแบบไร้สัมผัส หรือไม่ โดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ เช่น การสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างเชิงลึก เพื่อต่อยอดงานวิจัยเชิงปริมาณครั้งนี้

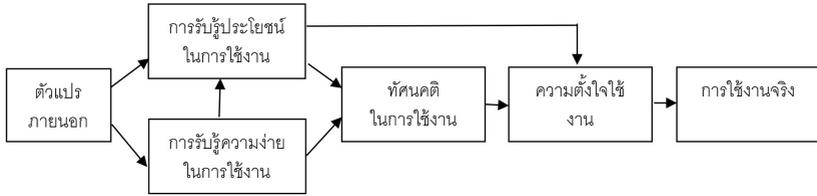
3. ควรศึกษาปัจจัยตัวแปรอิสระเพิ่มเติม เช่น แรงจูงใจ ความไว้วางใจ พฤติกรรมผู้บริโภค เพื่อให้สามารถพยากรณ์การใช้บริการชำระเงินผ่านบัตรชำระเงินแบบไร้สัมผัสได้อย่างถูกต้องแม่นยำเพิ่มขึ้น

เอกสารอ้างอิง

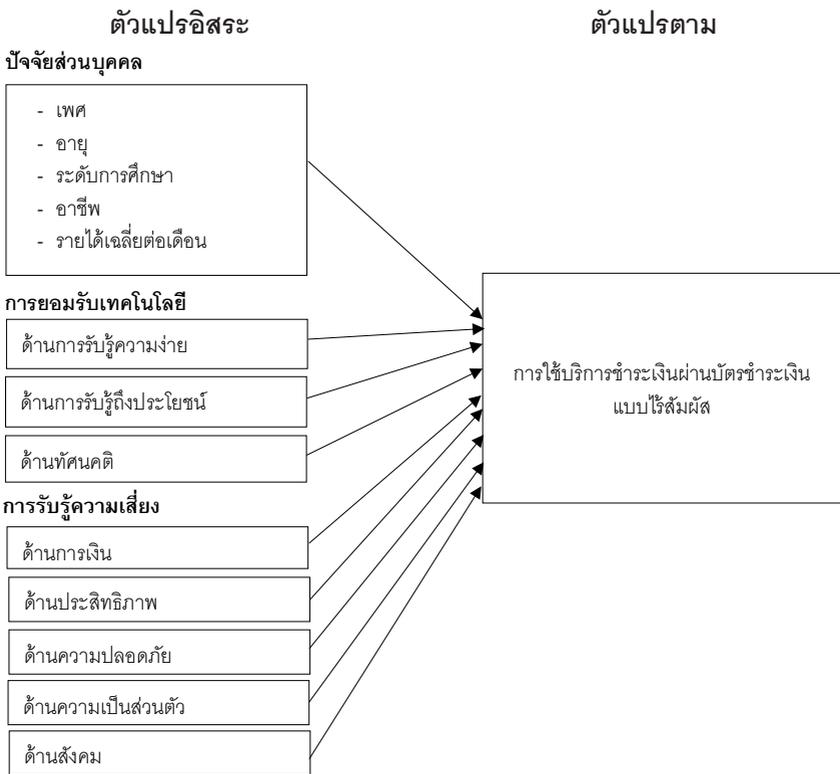
- เกษมา จินฎกุล. (2562). **การรับรู้ความเสี่ยงและความไว้วางใจที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านธนาคารบนมือถือของลูกค้าธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสงขลา.** วิทยานิพนธ์ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการตลาด มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- กัลยา วาณิชย์บัญชา. (2561). **สถิติสำหรับงานวิจัย.** พิมพ์ครั้งที่ 12. กรุงเทพฯ: สามลดา.
- ถมทอง เผือกอ่อน. (2566). **อิทธิพลการยอมรับเทคโนโลยี และการรับรู้ความเสี่ยงที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการชำระเงินผ่านระบบ.** *วารสารการบริหารและสังคมศาสตร์ปริทรรศน์*, 7(1), 35-46.
- ทัชชกร สัมมะสุต และงามสิริ วิชुरย์พันธุ์. (2564). **ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้กระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ TrueMoney Wallet ในเขตเมืองพัทยา.** *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี*, 12(2), 296-308.
- ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2561). **แผนกลยุทธ์ระบบการชำระเงิน ฉบับที่ 4 (พ.ศ. 2562-2564).** ค้นเมื่อ 15 พฤศจิกายน 2566, จาก https://www.bot.or.th/content/dam/bot/documents/th/financial-innovation/financial-landscape/payment-systems/PaymentRoadmap_2564.pdf

- ธัญรดา ธนสารโสภณ และพีรภาว์ ทวีสุข. (2562). การยอมรับเทคโนโลยีที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจในการชำระเงินผ่านสมาร์ตโฟนของ Generation X ในกรุงเทพมหานคร. **วารสารวิจัยราชภัฏเชียงใหม่**, 20(2), 120-134.
- นันทิธิดา ทองดี. (2561). **อิทธิพลภาพลักษณ์องค์กร การยอมรับเทคโนโลยี การรับรู้ความเสี่ยงที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการเงินอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร**. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกการตลาด คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- บริษัท วิซ่า อินเตอร์เนชั่นแนล (ประเทศไทย) จำกัด. (2565). **การศึกษาเรื่องทัศนคติการชำระเงินของผู้บริโภคประจำปี 2564**. ค้นเมื่อ 20 พฤศจิกายน 2566, จาก https://www.visa.co.th/th_TH/about-visa/newsroom/press-releases/nr-th-220302.html
- พิมณภัทร์ ฤทธิชัย. (2564). ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความเสี่ยงและการยอมรับการใช้งานเทคโนโลยีกับพฤติกรรมการใช้บริการธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ของลูกค้า ธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดบุรีรัมย์. **วารสารวิชาการการตลาดและการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี**, 8(1), 1-17.
- ภูณุกัณโฑณ กฤษบันลือรัตน์. (2563). ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการแอปพลิเคชันกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Wallet) ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร. **วารสารสมาคมนักวิจัย**, 25(2), 126-139.
- วรัญพงค์ บุญศิริธรรมชัย. (2564). การเพิ่มความตั้งใจอย่างต่อเนื่องในการชำระเงินผ่านมือถือผ่านโครงการคนละครึ่ง. **วารสารการจัดการสมัยใหม่**, 19(2), 37-48.
- ศิววรรณ เสรีรัตน์, ศุภร เสรีรัตน์, ปณิศา มีจินดา, จิระวัฒน์ อนุชชานนท์ และอรทัย เลิศวรรณวิทย์. (2560). **การบริหารการตลาดยุคใหม่: (Marketing Management) ฉบับปรับปรุงใหม่**. กรุงเทพฯ: Diamond In Business World.

- อสมมา แสงสุริยาโรจน์. (2563). **Contactless Payment: การชำระเงินแบบไร้สัมผัสที่เติบโตในยุค COVID-19**. ค้นเมื่อ 20 พฤศจิกายน 2566, จาก <https://www.scbeic.com/th/detail/product/6992>
- อภากร หงษ์เผือก. (2564). การยอมรับเทคโนโลยีเครื่องชำระเงินกึ่งที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการของลูกค้า ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาสิงห์บุรี. **วารสารวิทยาลัยนครราชสีมา (สาขามนุษยศาสตร์ และสังคมศาสตร์)**, 15(2), 174-182.
- Cochran, W.G. (1977). **Sampling techniques**. 3rd ed. New York: John Wiley & Sons.
- Cronbach, L.J. (1990). **Essentials of psychological testing**. 5th ed. New York: HarperCollins.
- Davis, F.D., Bagozzi, R.P. & Warshaw, P.R. (1989). User Acceptance of Computer Technology: A Comparison of Two Theoretical Models. **Management Science**, 35, 982-1003.
- Nguyen, T.D. & Nguyen, T.C.H. (2017). The role of perceived risk on intention to use online banking in Vietnam. In **2017 International Conference on Advances in Computing, Communications and Informatics (ICACCI)**. (pp. 1903-1908). India: IEEE.
- Schiffman, L.G. & Wisenblit, J.L. (2015). **Consumer behavior**. 11th ed. Harlow: Pearson.



ภาพที่ 1 แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (TAM)



ภาพที่ 2 กรอบแนวคิดงานวิจัย

ตารางที่ 2 การวิเคราะห์การทดสอบสมมติฐานที่ 1 ด้วยการทดสอบที (t-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) เกี่ยวกับการใช้บริการชำระเงินผ่านบัตรชำระเงินแบบไร้สัมผัสโดยรวม ของประชากร ในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ปัจจัยส่วนบุคคล	การใช้บริการชำระเงิน		ผลการทดสอบสมมติฐาน
	สถิติ	Sig.	
เพศ	t = 1.504	.133	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน
อายุ	F = 4.207	.002*	สอดคล้องกับสมมติฐาน
ระดับการศึกษา	F = 1.550	.214	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน
อาชีพ	F = 2.008	.077	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	F = 1.935	.104	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 3 เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ตามอายุ ด้วยวิธี Scheffe

อายุ	ค่าเฉลี่ย	ต่ำกว่า				51 ปีขึ้นไป
		20 ปี	20 - 30 ปี	31 - 40 ปี	41 - 50 ปี	
		4.150	4.148	4.170	3.885	3.553
ต่ำกว่า	4.150	-	.0014	-.0204	.2650	.5971
20 ปี	4.148		-	-.0218	.2636	.5956
30 - 20 ปี	4.170			-	.2854	.6175*
40 - 31 ปี	3.885				-	.3321
50 - 41 ปี	3.553					-
51 ปีขึ้นไป						

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4 การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณด้วยเทคนิค Stepwise ของการใช้บริการชำระเงินผ่านบัตรเครดิตชำระเงินแบบไร้สัมผัส ของประชากรในกรุงเทพมหานคร

ตัวแปรพยากรณ์	Unstandardized		Standardized	t	Sig.	Tolerance	VIF
	Coefficients		Coefficients				
	B	Std. Error	Beta (β)				
ค่าคงที่	.749	.192		3.891	0.000*		
การยอมรับเทคโนโลยีด้านทัศนคติ (X_1)	.687	.035	.674	19.587	0.000*	.763	1.311
การยอมรับเทคโนโลยีด้านการรับรู้ความง่าย (X_2)	.183	.039	.159	4.653	0.000*	.775	1.290
การรับรู้ความเสี่ยงด้านความปลอดภัย (X_3)	-.083	.021	-.123	-3.943	0.000*	.932	1.073

R = .801; R² adjust = .639; F = 236.685; Sig = 0.000*

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05