

การยอมรับระบบการชำระเงินแบบพร้อมเพย์ในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

The Acceptance of PromptPay Payment System In Hat Yai, Songkhla

อภัยนภัสร์ สุวรรณโณ

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1) ศึกษาพฤติกรรมการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบชำระเงินแบบพร้อมเพย์ในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา 2) ศึกษาการยอมรับระบบการชำระเงินแบบพร้อมเพย์ในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา 3) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ทำธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบชำระเงินแบบพร้อมเพย์ในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา กับพฤติกรรมการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบการชำระเงินแบบพร้อมเพย์ในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา 4) เปรียบเทียบการยอมรับระบบการชำระเงินแบบพร้อมเพย์ในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ตามตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ทำธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบการชำระเงินแบบพร้อมเพย์ในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ตามความคิดเห็นของผู้ทำธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบชำระเงินแบบพร้อมเพย์ประชากรในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ ประชากรที่ทำงานหรือพักอาศัยอยู่ในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา สุ่มกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีอาศัยตามความสะดวก (Convenience Sampling) กำหนดขนาดตัวอย่างด้วยวิธีของ Yamane โดยยอมให้เกิดความคลาดเคลื่อนไม่เกิน $\pm 5\%$ ด้วยระดับความเชื่อมั่น 95% หรือที่ระดับนัยสำคัญ .05 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) และได้รับข้อมูลแบบสอบถามกลับที่มีความสมบูรณ์รวมทั้งสิ้น 400 ชุด สถิติที่ใช้ประกอบด้วย ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า Chi-Square การทดสอบ Independent t-test และการทดสอบ One way ANOVA หรือ F-test

ผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อยู่ในช่วงอายุระหว่าง 31 – 40 ปี สถานภาพโสด และประกอบอาชีพเป็นพนักงานบริษัท มีรายได้ต่อเดือน ระหว่าง 20,001 – 30,000 บาท พฤติกรรมของผู้ทำธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบการชำระเงินแบบพร้อมเพย์ ส่วนใหญ่ผูกบัญชีพร้อมเพย์ด้วยเบอร์โทรศัพท์มือถือ รู้จักพร้อมเพย์จากพนักงานธนาคารแนะนำ มีเหตุที่ผลเลือกใช้บริการพร้อมเพย์ เพราะความสะดวกและรวดเร็ว มีการใช้บริการพร้อมเพย์ผ่านโมบายแบงก์กิ้ง (Mobile Banking) และมีใช้บริการพร้อมเพย์โดยเฉลี่ยแต่ละเดือน 5-10 ครั้ง

นอกจากนี้ผู้วิจัย พบว่า ผู้ทำธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบการชำระเงินแบบพร้อมเพย์ มีระดับการยอมรับระบบการชำระเงินแบบพร้อมเพย์โดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด และในรายด้าน อยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน ได้แก่ ด้านการรับรู้ประโยชน์ที่ได้รับและด้านการรับรู้ความยากง่ายในการใช้งาน และผู้ทำธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบชำระเงินแบบพร้อมเพย์ มีการยอมรับระบบการชำระเงินแบบพร้อมเพย์ซึ่งเปรียบเทียบกับปัจจัยส่วนบุคคล เพศและสถานภาพ แตกต่างกัน มีการยอมรับระบบการชำระเงินแบบพร้อมเพย์ในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ไม่แตกต่างกัน และผู้ทำธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบชำระเงินแบบพร้อมเพย์ที่มีอายุ อาชีพ รายได้ แตกต่างกัน มีการยอมรับระบบการชำระเงินแบบพร้อมเพย์ในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คำสำคัญ : การยอมรับระบบพร้อมเพย์ การทำธุรกรรมผ่านระบบพร้อมเพย์ ระบบพร้อมเพย์

Abstract

This research aimed 1) to study the behavior of financial transactions through payment with PayPal in Hat Yai 2) to study the system of payments with PayPal in Hat Yai 3). Study the relationship between personal factors of financial transactions through the system PromptPay payment in Hat Yai, Songkhla Province and financial transaction behavior via PromptPay payment system in Hat Yai, Songkhla Province 4) Comparison of acceptance of PromptPay payment system in Hat Yai, Songkhla Province According to personal factors of financial transactions through PromptPay payment system in Hat Yai, Songkhla Province According to the opinions of the people Do financial transactions through PromptPay payment system. Population in this research study The population working or residing in Hat Yai sampling method based on convenience (Convenience Sampling). Determine the sample size by means of Yamane By allowing the expected move up to $\pm 5\%$ with a confidence level of 95% and a significance level of .05. The instrument used for data collection was a questionnaire (Questionnaire) and query data to a perfect combination. A total of 400 sets of statistics were used, consisting of frequency values, percentage values, average values , standard deviations. The Chi-Square tests Independent t - test wirefree One way ANOVA test or F-test.

The results showed that most respondents were female. In the age range of 31 - 40 years, single status and career as a company employee There are monthly income between 20,001 - 30,000 baht. Behavior of financial transactions through PromptPay payment system. Most of the accounts are ready to pay with a mobile phone number. Know Prompay from the bank staff recommends There is a reason for choosing to use Prompay service. Because of convenience and speed With the use of PromptPay via Mobile Banking and the use of PromptPay on average 5-10 times per month

In addition, the researcher found that financial transactions through the PromptPay payment system had a level of acceptance of the overall payment method. In the highest level and in each aspect At the highest level in all aspects, including perception, benefits, and perceived difficulty in using And financial transactions through payment with PayPal is not the system's payments and urgent. Which is compared with personal factors Gender and status are different. PromptPay payment systems are accepted in Hat Yai, Songkhla Province. And financial transactions through the payment system PromptPay money with different occupation, income, acceptance of the PayPay payment system in Hat Yai, Songkhla Province, differing at the statistical significance level of .05.

Keywords : The acceptance of PromptPay, System Transactions through PromptPay system , PromptPay System

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในยุคปัจจุบัน เทคโนโลยีและอิเล็กทรอนิกส์ได้เข้ามาเป็นส่วนหนึ่งในชีวิตประจำวันของประชาชนชาวไทยทุกคน รวมทั้งด้านการชำระเงินที่มีแนวโน้มไปในทางอิเล็กทรอนิกส์มากขึ้น โดยมีการใช้ระบบการชำระเงินแบบพร้อมเพย์ ถือเป็นการบริการทางเลือกใหม่ให้กับประชาชน ธุรกิจ และหน่วยงานต่างๆ ใช้ในการโอนเงินและรับเงิน เป็นบริการ

เพิ่มจากการโอนเงินแบบเดิม ทำให้ผู้ใช้มีความสะดวกมากขึ้น เพราะระบบการชำระเงินแบบพร้อมเพย์จะใช้เลขประจำตัวประชาชน หรือหมายเลขโทรศัพท์มือถือของผู้รับเงินแทนได้ ทำให้สะดวกและสามารถจดจำง่ายกว่าเดิมที่ต้องรู้เลขที่บัญชีเงินฝากธนาคารจึงจะโอนเงินให้ได้ โดยมีการเริ่มใช้อย่างเป็นทางการในวันที่ 27 กรกฎาคม 2560 จนถึงปัจจุบัน ปัญหาส่วนใหญ่ที่เกิดขึ้นมีสาเหตุจากการหลอกลวง และความผิดพลาด ทำให้ผู้ใช้เกิดความไม่มั่นใจในระบบพร้อมเพย์ มีความวิตกในการใช้งานในเรื่องของความปลอดภัย โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้ที่ไม่เชี่ยวชาญเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยี เป็นสาเหตุสำคัญของการยอมรับในการใช้งาน หลังจากที่มีการใช้พร้อมเพย์มาเป็นระยะเวลา 1 ปี ธนาคารแห่งประเทศไทย ได้สรุปสถิติ หลังจากให้บริการพร้อมเพย์แล้ว พบว่ามียอดการทำธุรกรรมสูงถึง 127 ล้านรายการ มูลค่ารวมกว่า 4.9 แสนล้านบาท โดยค่าเฉลี่ยยอดการโอนผ่านบริการพร้อมเพย์ อยู่ที่ 3,860 บาท ต่อครั้ง ทั้งนี้การโอนผ่านพร้อมเพย์ฟรีค่าธรรมเนียมเมื่อโอนไม่เกิน 5,000 บาท สรุปยอดจำนวนผู้ใช้บริการพร้อมเพย์ มีทั้งหมด 39.3 ล้านหมายเลข โดยแบ่งเป็นบัญชีผูกกับบัตรประชาชนมากถึง 26.7 ล้านเลขหมาย และ บัญชีผูกกับเบอร์มือถือ 12.6 ล้านเลขหมาย แสดงให้เห็นว่าประชาชนมีความพร้อมใช้ “พร้อมเพย์” ในชีวิตประจำวันมากขึ้นอย่างต่อเนื่องล่าสุด บริการพร้อมเพย์ได้มีการให้บริการเพิ่มเป็นระบบเรียกเก็บเงิน “Request to Pay” สำหรับภาคธุรกิจ ที่สามารถส่งคำขอเรียกชำระเงินไปที่มือถือของลูกค้าหรือลูกค้าให้สามารถอนุมัติจ่ายเงินได้ทันที จึงเป็นบริการที่อำนวยความสะดวกในการทำธุรกิจได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว นับว่าตอนนี้พร้อมเพย์เป็นบริการอีกทางเลือกหนึ่งสำหรับการโอนเงินธนาคารผ่านมือถือ ที่มีแนวโน้มมีผู้ใช้งานมากขึ้นกว่าเดิม สะดวก ไม่ต้องพกเหรียญหรือเงินสด และส่งเสริมการลดใช้เงินสด ซึ่งส่งผลให้พฤติกรรมของผู้บริโภคมีการเปลี่ยนแปลงไปจากเดิม โดยจะไม่ทำธุรกรรมการเงินผ่านเคาน์เตอร์ธนาคารต่างๆ น้อยลง มีการทำผ่านสมาร์โฟนมากขึ้น และยังมีระบบการโอนเงินที่ง่ายขึ้น โดยระบบพร้อมเพย์จึงทำให้ผู้บริโภคชอบความสะดวกสบายและรวดเร็ว และมีการใช้งานระบบที่ง่ายไม่ซับซ้อนเกินไป จึงทำให้ผู้บริโภคเปลี่ยนการใช้ชีวิตให้ง่ายขึ้น และตามยุคปัจจุบันที่มีเทคโนโลยีเข้ามาเป็นส่วนหนึ่งของการใช้ชีวิตประจำวัน ดังนั้น ผู้บริโภคทุกกลุ่มวัยจึงต้องพร้อมที่จะเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ ที่เกิดขึ้น และต้องยอมรับกับสิ่งที่พัฒนาไปข้างหน้า เพื่อความทันสมัยกับโลกปัจจุบัน โดยระบบพร้อมเพย์มีผู้บริโภครู้จักมากขึ้น และมีการใช้งานกันอย่างแพร่หลาย จึงทำให้ระบบการโอนเงินในรูปแบบอื่น ต้องมาทำการแข่งขันทางการตลาดมากขึ้น โดยการฟรีค่าธรรมเนียมการโอนเงิน เนื่องจากระบบพร้อมเพย์มีค่าธรรมเนียมที่ถูกกว่าการโอนเงินแบบปกติ โดยมีเกณฑ์ค่าธรรมเนียมที่ชัดเจนเท่ากันทุกธนาคารไม่ว่าจะโอนผ่านช่องทางไหน เช่น Mobile Banking, Internet Banking และ ATM เป็นต้น

ดังนั้น จากข้อมูลข้างต้น ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษา การยอมรับระบบการชำระเงินแบบพร้อมเพย์ในอำเภอดาหลวง จังหวัดสงขลา เพื่อเป็นแนวทางในการนำข้อมูลและผลการศึกษาไปใช้ในการกำหนดแนวทางการใช้งาน และการบริหารจัดการระบบการชำระเงินแบบพร้อมเพย์ เพื่อให้ผู้ใช้ยอมรับและมีความมั่นใจในการใช้ระบบมากยิ่งขึ้น ซึ่งสามารถส่งผลทางบวกต่อการดำเนินงานเพื่อขับเคลื่อนกลยุทธ์ในการพัฒนาประเทศต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. ศึกษาพฤติกรรมการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบการชำระเงินแบบพร้อมเพย์ในอำเภอดาหลวง จังหวัดสงขลา
2. ศึกษาการยอมรับระบบการชำระเงินแบบพร้อมเพย์ในอำเภอดาหลวง จังหวัดสงขลา
3. ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ทำธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบชำระเงินแบบ

พร้อมเพย์ในอำเภอลาดใหญ่ จังหวัดสงขลา กับพฤติกรรมการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบการชำระเงินแบบพร้อมเพย์ในอำเภอลาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

4. เปรียบเทียบการยอมรับระบบการชำระเงินแบบพร้อมเพย์ในอำเภอลาดใหญ่ จังหวัดสงขลาตามตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ทำธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบการชำระเงินแบบพร้อมเพย์ในอำเภอลาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

ขอบเขตการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ได้กำหนดขอบเขตของการวิจัย โดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงสำรวจด้วยการเก็บข้อมูลแบบสอบถาม ซึ่งมีขอบเขตดังนี้

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาถึง การยอมรับระบบการชำระเงินแบบพร้อมเพย์ ในอำเภอลาดใหญ่ จังหวัดสงขลา โดยประกอบด้วย

1.1 ตัวแปรอิสระ ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ อาชีพ รายได้

1.2 ตัวแปรตาม ประกอบด้วย 1) พฤติกรรมการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบการชำระเงินแบบพร้อมเพย์ ได้แก่ วิธีการผูกบัญชีพร้อมเพย์ รู้จักบริการพร้อมเพย์จากช่องทาง เหตุผลการใช้บริการ ลักษณะการใช้พร้อมเพย์ผ่านช่องทางใดบ่อยที่สุด ความถี่ในการใช้พร้อมเพย์ 2) การยอมรับระบบการชำระเงินแบบพร้อมเพย์ ได้แก่ ด้านการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งานและด้านการรับรู้ความยากง่ายในการใช้งาน

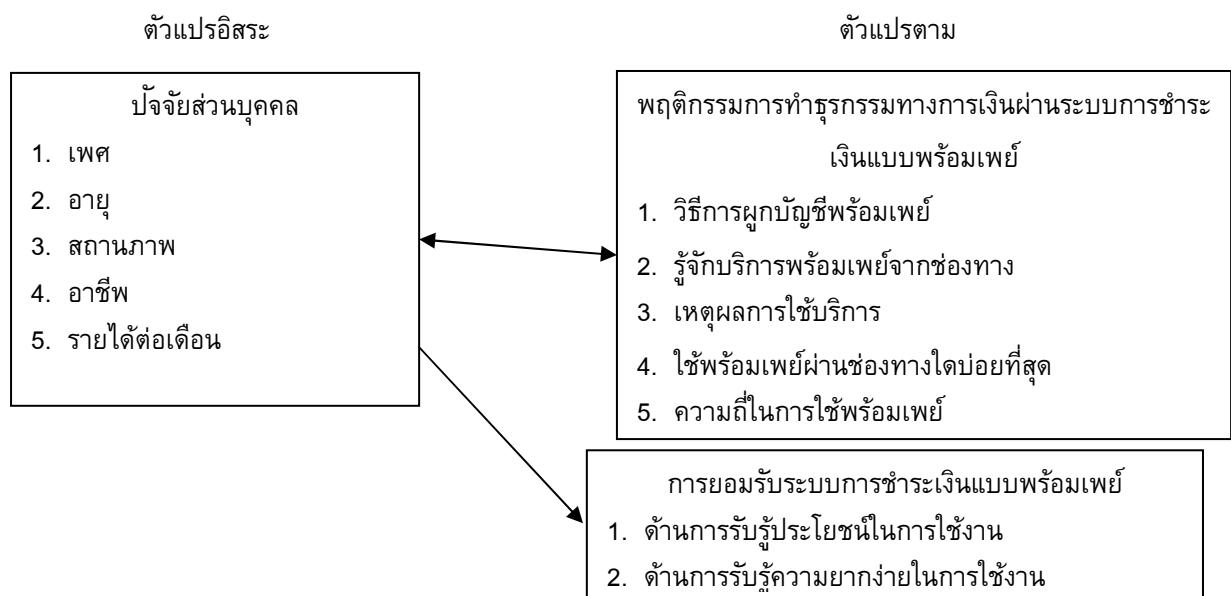
2. ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ศึกษา คือ ประชากรที่ทำงานหรือพักอาศัยอยู่ในอำเภอลาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

3. ขอบเขตด้านพื้นที่ : พื้นที่ในการเก็บข้อมูล คือ อำเภอลาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

4. ขอบเขตด้านเวลา : โดยมีระยะเวลาในวิจัยตั้งแต่เดือน ธันวาคม 2561- มกราคม 2562

กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ทำธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบการชำระเงินแบบพร้อมเพย์ในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลาแต่ละปัจจัยมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบการชำระเงินแบบพร้อมเพย์ในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา
2. ผู้ทำธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบการชำระเงินแบบพร้อมเพย์ในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแต่ละปัจจัยแตกต่างกันส่งผลต่อการยอมรับระบบการชำระเงินแบบพร้อมเพย์ในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลาต่างกัน

ประโยชน์ที่ได้รับของการวิจัย

1. ทำให้ทราบถึงพฤติกรรมของการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบการชำระเงินแบบพร้อมเพย์ ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ และการส่งผลต่อการยอมรับระบบการชำระเงินแบบพร้อมเพย์เพย์ในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา
2. เพื่อนำผลที่ได้จากการศึกษาไปเป็นแนวทางในการพัฒนากำหนดกลยุทธ์ส่งเสริมการใช้ระบบการชำระเงินแบบพร้อมเพย์เพื่อให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของรัฐบาล
3. เพื่อใช้เป็นแนวทางการจัดทำแผนการส่งเสริมและสนับสนุนให้ประชาชนใช้บริการระบบการชำระเงินแบบพร้อมเพย์เพิ่มขึ้น

ทบทวนวรรณกรรม

สิงหะ นวีสุขและสุนันทา วงศ์จตุรภัทร (2555) ได้ให้คำนิยามของการยอมรับเทคโนโลยีว่าเป็นองค์ประกอบที่ทำให้บุคคลเกิดความเปลี่ยนแปลงด้านต่างๆ ที่เกี่ยวกับเทคโนโลยีใน 3 ด้านคือ (1) พฤติกรรม (2) ทศนคติที่มีต่อเทคโนโลยีและ (3) การใช้งานเทคโนโลยีที่ง่ายขึ้น

ศศิพร เหมือนศรีชัย (2555) ได้ให้คำนิยามของการยอมรับเทคโนโลยีว่าเป็นปัจจัยสำคัญในการใช้งานและอยู่ร่วมกับเทคโนโลยีจากการที่ได้ใช้เทคโนโลยีทำให้เกิดประสบการณ์ความรู้ทักษะและความต้องการใช้งานเทคโนโลยี

จากความหมายดังกล่าว ข้างต้นสรุปได้ว่าการยอมรับเทคโนโลยี หมายถึง เป็นการนำเทคโนโลยีที่ยอมรับมาใช้งานซึ่งก่อให้เกิดประโยชน์แก่ตัวบุคคล หรือการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมทัศนคติและการใช้งานเทคโนโลยีที่ง่ายขึ้น นอกจากนี้การนำเทคโนโลยีมาใช้งาน ทำให้แต่ละบุคคลมีประสบการณ์ความรู้และทักษะในการใช้งานเพิ่มเติม

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

พาณิกัด พันธุ์กำเนิด (2559) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความตั้งใจในการใช้บริการพร้อมเพย์ของพนักงานในกรุงเทพมหานคร ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานองค์กรภาครัฐและเอกชน ในกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะใช้บริการพร้อมเพย์กับธนาคารไทยพาณิชย์ มีพฤติกรรมโอนเงินไม่เกิน 5,000 บาท/ครั้ง ปัญหาด้านการโอนเงินส่วนใหญ่ คือไม่มีเวลาเดินทางไปธนาคารเพื่อทำรายการด้วยตนเอง ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยด้านความไว้วางใจในรัฐบาล ปัจจัยด้านอิทธิพลทางสังคม

และปัจจัยด้านคุณค่าด้านราคา ทั้ง 3 ปัจจัยนี้มีอิทธิพลเชิงบวกต่อการเลือกใช้บริการพร้อมเพย์ ส่วนปัจจัยอื่นๆ ได้แก่ ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ที่จะได้รับ การรับรู้ความง่ายต่อการใช้งาน ความไว้วางใจ การรับรู้การตระหนักรู้ การรับรู้ความเสี่ยง ไม่มีอิทธิพลเชิงบวกต่อการเลือกใช้บริการพร้อมเพย์ ดังนั้นผู้ประกอบการธนาคารภาครัฐและธนาคารพาณิชย์ควรพัฒนากลยุทธ์ที่จะส่งผลต่อความตั้งใจในการใช้บริการพร้อมเพย์ของพนักงานในเขตกรุงเทพมหานคร

ชวิศา พุ่มดนตรี (2559) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้บริการพร้อมเพย์ของประชาชน ในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนชาวไทยเป็นผู้ที่เคยใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ และอาศัย ศึกษา หรือทำงานอยู่ในกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เลือกใช้บริการทางการเงินผ่านบัตรเครดิต/บัตรเดบิต มากที่สุด มีความถี่ในการโอนเงินผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์โดยเฉลี่ยสัปดาห์ละ 2-3 ครั้ง และมีสถานะการลงเบียนใช้งานพร้อมเพย์ ในส่วนปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้บริการพร้อมเพย์ของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล มี 5 ปัจจัยที่ส่งผลเชิงบวกต่อการยอมรับการใช้บริการเรียงจากมากไปหาน้อย ปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยง ปัจจัยด้านมูลค่าตามราคา ปัจจัยด้านความคาดหวังด้านสมรรถภาพ ปัจจัยด้านความคาดหวังจากความพยายาม และสภาพสิ่งอำนวยความสะดวก ส่วนอีก 1 ปัจจัย มีผลทางลบ คือ ปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยง

จิณดา แก้วแทน (2557) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่านอุปกรณ์สมาร์ตโฟน กรณีศึกษาในพื้นที่กรุงเทพมหานครและปทุมธานี ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้บริโภคที่เคยใช้อุปกรณ์สมาร์ตโฟนในการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่านอุปกรณ์สมาร์ตโฟน และมีอุปกรณ์สมาร์ตโฟนเป็นของตนเอง ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีพฤติกรรมการเข้าใช้อินเทอร์เน็ตโดยการใช้ อุปกรณ์สมาร์ตโฟนมากที่สุด ผู้ใช้อุปกรณ์สมาร์ตโฟนทำกิจกรรมการใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์มากที่สุดส่วนใหญ่มีการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านอุปกรณ์สมาร์ตโฟนจำนวนครั้งต่อเดือนมากที่สุดไม่เกิน 2 ครั้ง และมีมูลค่าสูงสุดของการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านอุปกรณ์สมาร์ตโฟนต่อครั้งมากที่สุด 1,001-4,000 บาท ในส่วนปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่านอุปกรณ์สมาร์ตโฟน มี 4 ด้าน ด้านทัศนคติ ด้านการรับรู้ความเสี่ยง ด้านความเชื่อมั่นในการออนไลน์ และด้านการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากโดยมีค่าเฉลี่ย 4.37, 4.27, 4.01 และ 3.51 ตามลำดับ และปัจจัยด้านทัศนคติ ด้านการรับรู้ความเสี่ยง และด้านความเชื่อมั่นในการออนไลน์ มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่านอุปกรณ์สมาร์ตโฟน

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชากรในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ปัจจุบันจำนวน 29,995 คน (ระบบสถิติทางการทะเบียน, 2560)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย เนื่องจากประชากรมีจำนวน 29,995 คน ผู้วิจัยจึงได้กำหนดขนาดของตัวอย่าง (Sample Size) ให้มีความเหมาะสมกับจำนวนประชากร โดยใช้สูตรการคำนวณหาของกลุ่มตัวอย่าง Yamane (Yamane, 1985) และกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่างไว้ที่ .05 ได้ กลุ่มตัวอย่างที่ต้องการศึกษา ดังนี้

$$\text{จากสูตร } n = \frac{N}{1+N(e)^2}$$

กำหนดให้ e แทนค่าความคลาดเคลื่อน ที่ผู้วิจัยต้องกำหนดขึ้นมา ในที่นี้กำหนดให้การประมาณค่าร้อยละมีความผิดพลาดไม่เกิน 5%

N แทน จำนวนประชากร 29,995 คน

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

หลังจากแทนค่าจะได้ขนาดตัวอย่างดังต่อไปนี้

$$n = \frac{29,995}{1+(29,995)(0.05)^2}$$

$$n = 395$$

ดังนั้น จากการคำนวณได้กลุ่มตัวอย่างในการทำแบบสอบถามจำนวน 395 ตัวอย่าง ซึ่งผู้วิจัยจะทำการเก็บกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 ตัวอย่าง เพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีความน่าเชื่อถือมากขึ้น

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือวิจัยที่ใช้ในการวิจัยกำหนดให้มีการใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ในการวิจัย ซึ่งผู้วิจัยดำเนินการสร้างแบบสอบถาม โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ อาชีพ รายได้ต่อเดือน มีจำนวน 5 ข้อ โดยลักษณะเป็นคำถามปลายปิด (Close-ended Question)

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบการชำระเงินแบบพร้อมเพย์ ในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา มีจำนวน 5 ข้อ โดยลักษณะเป็นคำถามปลายปิด (Close-ended Question)

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับการยอมรับระบบการชำระเงินแบบพร้อมเพย์ในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา เป็นแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเพื่อพิจารณาถึงการรับรู้ประโยชน์ที่ได้รับและการรับรู้ความยากง่ายในการใช้งานระบบส่งผลต่อการยอมรับระบบการชำระเงินแบบพร้อมเพย์ โดยใช้ Likert Scale

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Analysis) ในส่วนข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ประชาชนทั่วไปที่ใช้บริการระบบการชำระเงินแบบพร้อมเพย์ ในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา โดยใช้การวิเคราะห์แบบสอบถามดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง แสดงผลเป็นการแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมกรรมการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบการชำระเงินแบบพร้อมเพย์ ในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา แสดงผลเป็นการแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับการยอมรับระบบการชำระเงินแบบพร้อมเพย์ในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา แสดงผลเป็นค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2. การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ใช้ทดสอบสมมติฐานการวิจัยทั้งนี้เพื่อแสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้นกับตัวแปรตาม ใช้สถิติดังนี้

1.1 ใช้สถิติแบบ Chi-Square เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับพฤติกรรมการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบชำระเงินแบบพร้อมเพย์ในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ทดสอบสมมติฐานที่ 1

1.2 ใช้สถิติแบบ Independent Sample (T-test) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างข้อมูลส่วนบุคคลส่งผลต่อการยอมรับระบบการชำระเงินแบบพร้อมเพย์ในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา (2 กลุ่ม) ทดสอบสมมติฐานที่ 2

1.3 ใช้สถิติแบบ One-way ANOVA (F-test) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างข้อมูลบุคคลส่งผลต่อการยอมรับระบบการชำระเงินแบบพร้อมเพย์ในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา (3 กลุ่มขึ้นไป) ทดสอบสมมติฐานที่ 2

สรุปผลการวิจัย

ผลการศึกษาวิจัยเรื่อง การยอมรับระบบการชำระเงินแบบพร้อมเพย์ในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา สรุปผลได้ดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลด้านประชากรศาสตร์ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 254 คน คิดเป็นร้อยละ 63.5 มีอายุ 31 – 40 ปี จำนวน 186 คน คิดเป็นร้อยละ 46.5 สถานภาพโสด จำนวน 211 คน คิดเป็นร้อยละ 52.8 ประกอบอาชีพเป็นพนักงานบริษัท จำนวน 143 คน คิดเป็นร้อยละ 35.8 มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 20,001 – 30,000 บาท จำนวน 172 คน คิดเป็นร้อยละ 43.0

2. การวิเคราะห์ข้อมูลพฤติกรรมการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบการชำระเงินแบบพร้อมเพย์ จากการศึกษาพบว่า ส่วนใหญ่ผู้ทำธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบการชำระเงินแบบพร้อมเพย์ผูกบัญชีพร้อมเพย์ด้วยเบอร์โทรศัพท์มือถือ คิดเป็นร้อยละ 44.5 รู้จักพร้อมเพย์จากพนักงานธนาคารแนะนำ คิดเป็นร้อยละ 65.5 มีเหตุผลที่เลือกใช้บริการพร้อมเพย์ เพราะความสะดวกและรวดเร็ว เป็นร้อยละ 36.8 ใช้บริการพร้อมเพย์ผ่านโมบายแบงก์กิ้ง (Mobile Banking) คิดเป็นร้อยละ 74.3 ใช้บริการพร้อมเพย์โดยเฉลี่ยแต่ละเดือน 5-10 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 48.5

3. การวิเคราะห์ระดับการยอมรับระบบการชำระเงินแบบพร้อมเพย์

จากการวิเคราะห์ระดับการยอมรับระบบการชำระเงินแบบพร้อมเพย์ พบว่า ผลจากการวัดระดับการยอมรับระบบการชำระเงินแบบพร้อมเพย์โดยรวม มีการยอมรับระบบการชำระเงินแบบพร้อมเพย์อยู่ในระดับมากที่สุด และรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน ได้แก่ ด้านการรับรู้ประโยชน์ที่ได้รับและด้านการรับรู้ความยากง่ายในการใช้งาน

4. ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ทำธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบการชำระเงินแบบพร้อมเพย์ในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา แต่ละปัจจัยมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบการชำระเงินแบบพร้อมเพย์ในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

เพศไม่มีความสัมพันธ์กับการผูกบัญชีพร้อมเพย์ การรู้จักพร้อมเพย์ เหตุผลในการเลือกใช้บริการพร้อมเพย์ และการใช้พร้อมเพย์ผ่านช่องทางต่างๆ แต่เพศมีความสัมพันธ์กับความถี่ในการใช้พร้อมเพย์ในแต่ละเดือน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อายุไม่มีความสัมพันธ์กับการผูกบัญชีพร้อมเพย์ การรู้จักพร้อมเพย์ การใช้พร้อมเพย์ผ่านช่องทางต่างๆ และความถี่ในการใช้พร้อมเพย์ในแต่ละเดือน แต่อายุมีความสัมพันธ์เหตุผลในการเลือกใช้บริการพร้อมเพย์ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สถานภาพไม่มีความสัมพันธ์กับการผูกบัญชีพร้อมเพย์ การรู้จักพร้อมเพย์ การใช้พร้อมเพย์ผ่านช่องทางต่างๆ และความถี่ในการใช้พร้อมเพย์ในแต่ละเดือน แต่สถานภาพมีความสัมพันธ์กับเหตุผลในการเลือกใช้บริการพร้อมเพย์ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อาชีพไม่มีความสัมพันธ์กับการผูกบัญชีพร้อมเพย์ การใช้พร้อมเพย์ผ่านช่องทางต่างๆ ความถี่ในการใช้พร้อมเพย์ในแต่ละเดือน แต่อาชีพมีความสัมพันธ์กับการรู้จักพร้อมเพย์ และเหตุผลในการเลือกใช้บริการพร้อมเพย์ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

รายได้ไม่มีความสัมพันธ์กับการผูกบัญชีพร้อมเพย์ เหตุผลในการเลือกใช้บริการพร้อมเพย์ การใช้พร้อมเพย์ผ่านช่องทางต่างๆ ความถี่ในการใช้พร้อมเพย์ในแต่ละเดือนที่ แต่รายได้มีความสัมพันธ์กับการรู้จักพร้อมเพย์ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

5. ผู้ทำธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบการชำระเงินแบบพร้อมเพย์ในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแต่ละปัจจัยแตกต่างกันส่งผลต่อการยอมรับระบบการชำระเงินแบบพร้อมเพย์ในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลาต่างกัน พบว่า

ผู้ทำธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบการชำระเงินแบบพร้อมเพย์ที่มี อายุ อาชีพ รายได้ แตกต่างกันมีการยอมรับระบบการชำระเงินแบบพร้อมเพย์ในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

นอกจากนี้ยังพบว่า ผู้ทำธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบชำระเงินแบบพร้อมเพย์ที่มี เพศและสถานภาพ แตกต่างกัน มีการยอมรับระบบการชำระเงินแบบพร้อมเพย์ในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

การอภิปรายผล

ผลการศึกษาวิจัยเรื่อง การยอมรับระบบการชำระเงินแบบพร้อมเพย์ในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา สามารถอภิปรายผล โดยแยกประเด็นได้ดังนี้

พฤติกรรมผู้ทำธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบการชำระเงินแบบพร้อมเพย์

ผลการวิจัย พบว่า พฤติกรรมผู้ทำธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบการชำระเงินแบบพร้อมเพย์ ผูกบัญชีพร้อมเพย์ด้วยเบอร์โทรศัพท์มือถือ และรู้จักบริการพร้อมเพย์จากพนักงานธนาคารแนะนำ มีเหตุผลที่เลือกใช้บริการพร้อมเพย์ เนื่องจากมีความสะดวกและรวดเร็ว และใช้บริการพร้อมเพย์ผ่านช่องทางโมบายแบงก์กิ้ง (Mobile Banking) โดยเฉลี่ยในแต่ละเดือนใช้บริการพร้อมเพย์ จำนวน 5 - 10 ครั้ง ต่อเดือน แสดงว่าผู้ทำธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบการชำระเงินแบบพร้อมเพย์ในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา มีพฤติกรรมการทำธุรกรรมโดยผูกบัญชีกับ

โทรศัพท์มือถือ เนื่องจากเทคโนโลยีและอิเล็กทรอนิกส์ได้เข้ามาเป็นส่วนหนึ่งในชีวิตประจำวันของประชาชนทุกคน ระบบการชำระเงินแบบพร้อมเพย์ ถือเป็นการบริการทางเลือกใหม่ให้กับประชาชน ธุรกิจ และหน่วยงานต่างๆ ทำให้ผู้ใช้มีความสะดวกมากขึ้น เพราะระบบการชำระเงินแบบพร้อมเพย์จะใช้เลขประจำตัวประชาชน หรือหมายเลขโทรศัพท์มือถือของผู้รับเงินแทนได้ ทำให้สะดวกและสามารถจดจำง่ายกว่าเดิม ซึ่งส่งผลให้พฤติกรรมของผู้บริโภคมีการเปลี่ยนแปลงไปจากเดิม โดยจะทำให้การทำธุรกรรมการเงินผ่านเคาน์เตอร์ธนาคารต่างๆ น้อยลง มีการทำผ่านสมาร์ตโฟนมากขึ้น และยังมีระบบการโอนเงินที่ง่ายขึ้น โดยระบบพร้อมเพย์จึงทำให้ผู้บริโภคชอบความสะดวกสบายและรวดเร็ว และมีการใช้งานระบบที่ง่ายไม่ซับซ้อนเกินไป จึงทำให้ผู้บริโภคเปลี่ยนการใช้ชีวิตให้ง่ายขึ้น และตามยุคปัจจุบันที่มีเทคโนโลยีเข้ามาเป็นส่วนหนึ่งของการใช้ชีวิตประจำวัน สอดคล้องกับแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยีของ ศศิพร เหมือนศรีชัย (2555) ที่ได้ให้คำนิยามของการยอมรับเทคโนโลยี ว่าเป็นปัจจัยสำคัญในการใช้งานและอยู่ร่วมกับเทคโนโลยีจากการที่ได้ใช้เทคโนโลยีทำให้เกิดประสบการณ์ความรู้ทักษะและความต้องการใช้งานเทคโนโลยี ดังนั้น การศึกษาเรื่องการยอมรับระบบการชำระเงินแบบพร้อมเพย์ในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา จะทำให้สามารถนำข้อมูลและผลการศึกษาไปใช้เป็นแนวการจัดทำแผนการส่งเสริมและสนับสนุนให้ประชาชนใช้บริการระบบการชำระเงินแบบพร้อมเพย์ให้เพิ่มมากยิ่งขึ้นเพื่อให้ผู้ใช้ยอมรับและมีความมั่นใจในการใช้ระบบมากยิ่งขึ้น

การยอมรับระบบการชำระเงินแบบพร้อมเพย์

จากการวิจัยพบว่า โดยรวมแล้วการยอมรับระบบการชำระเงินแบบพร้อมเพย์ ของผู้ทำธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบการชำระเงินแบบพร้อมเพย์ มีการยอมรับระบบพร้อมเพย์อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านแล้ว จะพบว่าผู้ทำธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบการชำระเงินแบบพร้อมเพย์มีการยอมรับระบบการชำระเงินแบบพร้อมเพย์เกี่ยวกับการรับรู้ประโยชน์ สามารถรับโอนเงินได้อย่างรวดเร็ว ค่าธรรมเนียมในการโอนถูกกว่าแบบเดิม และช่วยลดความเสี่ยงในการถือเงิน เพียงแค่รู้เบอร์โทรศัพท์หรือเลขบัตรประจำตัวประชาชน ก็สามารถทำธุรกรรมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ได้ทุกประเภท เนื่องจากการยอมรับระบบการชำระเงินแบบพร้อมเพย์ ทำให้รับรู้ถึงประโยชน์จากการโอนเงินแบบพร้อมเพย์ โดยค่าธรรมเนียมจะถูกกว่าอัตราการโอนเงินผ่านธนาคาร โดยจะคิดค่าธรรมเนียมการโอนเงินข้ามเขตและข้ามธนาคาร อัตราค่าธรรมเนียมอยู่ที่ 25-35 บาทต่อครั้ง แต่สำหรับบัญชีพร้อมเพย์ เมื่อโอนเงินเข้า ไม่ว่าจะเป็นการโอนจากบัญชีพร้อมเพย์ด้วยกันเอง หรือบัญชีอื่นๆ ในวงเงินไม่เกิน 5,000 บาท จะได้รับการยกเว้นค่าธรรมเนียมทั้งหมดหรือฟรี ส่วนวงเงินโอนตั้งแต่ 5,001-30,000 บาท คิดค่าธรรมเนียมไม่เกิน 2 บาทต่อครั้ง วงเงินโอน 30,001-100,000 บาท ค่าธรรมเนียมไม่เกิน 5 บาทต่อครั้ง และค่าธรรมเนียม 100,001 บาทขึ้นไป ค่าธรรมเนียมไม่เกิน 10 บาทต่อครั้ง ดังนั้น หากผู้โอนเงินไม่ต้องการเสียค่าธรรมเนียม ก็ให้โอนเงินเข้าบัญชีพร้อมเพย์ ครั้งละไม่เกิน 5,000 บาท ไม่ว่าจะเป็นเงินกี่ครั้ง ก็ไม่ต้องเสียค่าธรรมเนียมใดๆ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง การยอมรับระบบการชำระเงินแบบพร้อมเพย์ในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา สามารถสรุปข้อเสนอแนะได้ดังนี้

1. ประชากรส่วนใหญ่มีการยอมรับระบบการชำระเงินแบบพร้อมเพย์ในระดับที่มากที่สุด และส่วนใหญ่ทำธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบพร้อมเพย์ผ่านโมบายแบงก์กิ้ง (Mobile Banking) ดังนั้น หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับระบบบริการพร้อมเพย์ควรส่งเสริมการพัฒนาระบบให้มีการใช้งานง่ายขึ้น ให้ถูกกับลักษณะของผู้ใช้งาน และรับรู้ความต้องการของคนส่วนใหญ่ว่ามีลักษณะการใช้ชีวิตแบบไหน จะได้ปรับปรุงระบบให้ได้เป็นที่ยอมรับมากยิ่งขึ้น

2. หน่วยงานภาครัฐบาลและธนาคารที่เกี่ยวข้อง ควรประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้รับทราบถึง ประโยชน์ที่ได้รับจากบริการระบบพร้อมเพย์ อัตราค่าธรรมเนียม ความปลอดภัยของระบบ และข้อควรระวังในการใช้บริการระบบพร้อมเพย์ เพื่อให้ได้รับทราบข้อมูลได้ทั่วถึง

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาเก็บข้อมูลกลุ่มตัวอย่างเพิ่มการเก็บรวบรวมข้อมูลในรูปแบบอื่น ไม่ว่าจะเป็นการเจาะจงกลุ่มตัวอย่างและการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก เพื่อจะได้ผลการศึกษาในเชิงลึกของการยอมรับระบบการชำระเงินผ่านระบบพร้อมเพย์มากขึ้น

2. เพิ่มการศึกษาปัจจัยอื่นๆ เพิ่มเติมว่ายังมีปัจจัยอื่นๆ ที่ส่งผลต่อการยอมรับระบบการชำระเงินแบบพร้อมเพย์อีกหรือไม่

3. ควรมีการขยายพื้นที่ในการทำวิจัย เพื่อให้ครอบคลุมยังจังหวัดอื่นๆ ให้ครอบคลุมทั่วประเทศ เพื่อให้ครอบคลุมกลุ่มประชากรที่ทำธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบการชำระเงินแบบพร้อมเพย์ได้มากยิ่งขึ้น เนื่องจากประชากรในแต่ละพื้นที่ที่มีความหลากหลาย จึงมีความเป็นไปได้ว่าจะมีความต้องการที่แตกต่างกันออกไปในแต่ละภูมิภาคหรือแต่ละจังหวัด

กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าอิสระฉบับนี้สามารถสำเร็จลงได้ด้วยดี เนื่องจากได้รับความอนุเคราะห์จาก ดร.ศุภสิทธิ์ จารุพัฒน์ศิริ อาจารย์ที่ปรึกษา ที่กรุณาใช้เวลาในการให้คำปรึกษาช่วยเหลือ แนะนำและช่วยตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ และขอขอบคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่ได้ใช้เวลาในการตอบแบบสอบถาม ที่ได้มีส่วนช่วยในงานวิจัยดังกล่าวนี้สำเร็จลงได้ด้วยดี

เอกสารอ้างอิง

- จิฎาดา แก้วแทน (2557). *ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่านอุปกรณ์สมาร์ตโฟน กรณีศึกษาในพื้นที่กรุงเทพมหานครและปทุมธานี*. สืบค้นจาก <http://www.repository.rmutt.ac.th/bitstream/handle/123456789/2544/146591.pdf?sequence=1>
- ชวิตา พุ่มดนตรี (2559). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้บริการพร้อมเพย์ของประชาชน ในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล*. สืบค้นจาก http://ethesisarchive.library.tu.ac.th/thesis/2016/TU_2016_5802030113_5848_4265.pdf
- ณัฐพงศ์ กริยาผล (2559). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความตั้งใจในการใช้บริการเงินอิเล็กทรอนิกส์ของพนักงานในกรุงเทพมหานคร*. สืบค้นจาก http://dspace.bu.ac.th/bitstream/123456789/2782/1/natthaphong_kari.pdf
- ระบบสถิติทางการทะเบียน (2560). *จำนวนประชากรในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา*. สืบค้นจาก http://stat.dopa.go.th/stat/statnew/upstat_age_disp.php