

ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้งานกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (E-Wallet) ในการซื้อสินค้าของผู้บริโภคในเขต อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช
Personal factors related to the behavior of using electronic wallet (E-Wallet) to buy consumer products in the area Mueang District, Nakhonsithammarat Province.

นนทียา ฉายารัตนรักษ์

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ เพื่อศึกษาลักษณะทางประชากรศาสตร์ , เพื่อศึกษาพฤติกรรมของผู้ใช้งาน, เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับพฤติกรรมการใช้งานกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (E-Wallet) ของผู้บริโภค ใน อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจากประชากรในพื้นที่ อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราชที่ ผู้บริโภคที่ใช้บริการการซื้อสินค้าผ่านระบบ E-Wallet จำนวน 400 คน ที่ได้จากการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทำการทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติไคสแควร์

ผลจากการศึกษาวิจัยพบว่า ประชาชนส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 21-30 ปี อาชีพ ข้าราชการ/พนักงาน รัฐวิสาหกิจ และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 - 30,000 บาท ประเภทของสินค้า ส่วนใหญ่เป็นสินค้าแฟชั่นสุภาพสตรี แฟชั่นสุภาพบุรุษและสินค้าสำหรับเด็ก ความถี่ในการผู้ใช้งาน ส่วนใหญ่อยู่ที่วันละ 1 ครั้ง ด้านช่องทาง คือการซื้อสินค้า ร้านค้าออนไลน์ ช่วงเวลาในการใช้งาน คือ เวลา 18.01 – 00.00 น.ค่าใช้จ่ายในการซื้อแต่ละครั้ง ราคาน้อยกว่า 500 บาท การรับรู้การใช้งานมีทัศนคติที่ดีต่อในการใช้งาน

คำสำคัญ : กระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (E-Wallet) , ปัจจัยส่วนบุคคล, พฤติกรรมการใช้บริการ

ABSTRACT

The purposes of this research were to the demographic characteristics, behaviour, to find out the relationship between the personal factors with an electronic wallet consumer. In Amphoe mueang Nakhonsithammarat is quantitative research. Collect data by using a query, from the population in the area, mueang Nakhonsithammarat, which consumers use the service to purchase goods through the system E-Wallet the number of 400 people from multiple sampling procedure. The statistics based on the data analysis, include the frequency, percentage, average, and standard deviation. Make a hypothesis test with Chi-square statistic. Results from the study found that most individuals are females aged 21-30 years of career government employees, State enterprises officer and average monthly income 15,001-30,000 baht type of item that respondents who used the money to purchase the electronic wallet (E-Wallet) is mostly fashion ladies. Fashion for men and children in the user frequency electronic wallet most of the times, 1 per day channel the user electronic wallet is to buy goods online store, the best time to use electronic wallet during the time at 18.01 – 00.00 p.m. the cost to buy each time. Price-less than 500 baht, to recognize the use of a good attitude

Keywords: Electronic- Wallet ,personal factors , service behavior.

ความเป็นมาและสภาพปัญหา

ในปัจจุบันแนวโน้มการใช้งานอินเทอร์เน็ตไร้สายและสมาร์ทโฟนมีอัตราการเติบโตและมีผู้ใช้จำนวนมากเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ การเปลี่ยนแปลงของนวัตกรรมใหม่ๆ ที่ช่วยให้ผู้ใช้บริการเกิดความสะดวก เกิดการติดต่อสื่อสาร การพบปะพูดคุย รวมถึงการหาความรู้ใหม่ๆ ก็สามารถทำได้โดยง่ายผ่านโลกออนไลน์ โลกทั้งหมดจึงมีการเชื่อมต่อกันอย่างทั่วถึง และมีเสรีภาพมากที่สุด

จากการพัฒนาเทคโนโลยีและเติบโตมาเป็นยุคอิเล็กทรอนิกส์ หรือยุคดิจิทัล โลกของการเงินก็ได้มีการนำอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการชำระค่าสินค้าและบริการแทนเงินสดและแทนบัตรเครดิตกันแล้ว ผู้ที่ใช้เงินอิเล็กทรอนิกส์ไม่จำเป็นต้องมีรายได้สูงหรือรายได้ประจำเหมือนกับผู้ถือบัตรเครดิต เช่นเด็กนักเรียน หรือผู้คนที่ไปไม่ว่าจะมีรายได้มากน้อยเพียงใด ก็มีการใช้เงินอิเล็กทรอนิกส์กันอย่างกว้างขวางเพิ่มมากขึ้น โดยผู้ใช้อาจไม่รู้ตัวว่าสิ่งที่ใช้อยู่ นั่นคือ เงินอิเล็กทรอนิกส์ เช่นบัตรซื้ออาหารตามศูนย์อาหารของศูนย์การค้าต่างๆ ตู้เติมเงินรถไฟฟ้า บัตรชมภาพยนตร์ การซื้อสินค้าแบบออนไลน์ เป็นต้น การพัฒนาการชำระเงินในประเทศไทย โดยการสนับสนุนนโยบายจากภาครัฐในเรื่อง National e-Payment ที่ส่งเสริมให้เกิดการใช้งาน e-Wallet อย่างแพร่หลาย รวมถึงกระแส FinTech ที่มาแรงมาก มีการสร้างความรู้ความเข้าใจช่วยอำนวยความสะดวกสบายให้กับคนไทยมากยิ่งขึ้นและในปัจจุบันการเปิดให้ใช้การสื่อสารไร้สาย 4 จี ได้อย่างเต็มรูปแบบ ซึ่งนั้นก็ทำให้ระบบการเงินของไทยกำลังเปลี่ยนแปลงเช่นกัน การยกเลิกระบบเงินสด บัญชีเงินฝาก และการทำธุรกรรมทางการเงินที่หน้าเคาน์เตอร์ของธนาคารที่แสนจะยุ่งยาก รุนแรงและค่าใช้จ่ายค่าธรรมเนียมเป็นอย่างสูง กลายมาสู่ “เงินอิเล็กทรอนิกส์” ขณะที่การชำระเงินผ่านแอปพลิเคชันต่างๆ ทำให้สมาร์ทโฟนของเรา กลายเป็น “กระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์”

E-wallet หรือกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ ที่อยู่บนโทรศัพท์มือถือ ผู้บริโภคสามารถใช้แทนเงินสดในการ รูด โอน จ่าย ค่าสินค้าและบริการผ่านทาง application ของผู้ให้บริการ โดย application ดังกล่าวจะเป็นตัวเชื่อมต่อกับบัญชีธนาคาร บัตรเครดิต บัตรเดบิต ของผู้ใช้ซึ่งถูกรวมอยู่เอาไว้ในที่เดียว การใช้งาน e-wallet มาจากความต้องการลดต้นทุนการใช้เงินสด รวมทั้งมีคนจำนวนมากอีกหลายคนที่ไม่มีความคุ้นเคยกับสถาบันการเงิน หรือไม่มีบัตรเครดิต/เครดิตในการชำระสินค้า e-Wallet ที่เป็นที่นิยมในไทยได้แก่ True Wallet, AirPay, Rabbit line pay เป็นต้น โดยมีจุดเริ่มต้นมาจากผู้ใช้งานที่ชื่นชอบความบันเทิง เพราะกระเป๋าเงินเหล่านี้โดดเด่นด้วยการเติมเงินในการเล่นเกมส์ การซื้อสตีกเกอร์ไลน์ การได้รับส่วนลดตัวหนังสือ ทำให้ได้รับความนิยมอย่างมากในกลุ่มคนที่มีไลฟ์สไตล์เกี่ยวข้องกับกิจกรรมเหล่านี้ การเข้ามาของ e-wallet จึงช่วยลดช่องว่างของการชำระเงินแบบเดิม คือการใช้เงินสดและบัตรเครดิต โดยมีการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีบนมือถือเป็นตัวขับเคลื่อนแต่สิ่งที่ยังคงเป็นปัญหาอยู่ก็คือ e-Wallet ปลอมภัยจริงหรือไม่ เจ้าของกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์เหล่านี้เป็นเพียงบริษัทผู้พัฒนา Application ไม่ได้เหมือนกับฝั่งธนาคารที่มีความมั่นคง น่าเชื่อถือ ตรวจสอบได้ และผู้ใช้งานจะสามารถใช้งานอย่างมั่นใจได้อย่างไร จากข้อมูลทั้งหมดที่กล่าวมาทำให้ทางผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาถึงปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้งานกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (E-Wall) ในการซื้อสินค้าของผู้บริโภคในอำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ใช้งานกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (E-Wall) ในการซื้อสินค้าของผู้บริโภค ในอำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช
2. เพื่อศึกษาพฤติกรรมของผู้ใช้งานกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (E-Wall) ในการซื้อสินค้าของผู้บริโภค ในอำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช
3. เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับพฤติกรรมการใช้งานกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (E-Wall) ของผู้บริโภค ในอำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช

สมมติฐานในการวิจัย

ปัจจัยส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้งานกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (E-Wallet) ในการซื้อสินค้าของผู้บริโภค ในอำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช

ขอบเขตการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา ผลการวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้งานกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (E- wallet) ในการซื้อสินค้าของผู้บริโภค ใน อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช

ขอบเขตด้านประชากรและตัวอย่างงานวิจัยเรื่องการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้งานกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (E-Wallet) ในการซื้อสินค้าของผู้บริโภคในเขต อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราชเป็นการศึกษาประชากรที่เป็นลูกค้าที่ใช้กระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (E-Wallet) ในการซื้อสินค้า

ขอบเขตด้านพื้นที่การวิจัยครั้งนี้ทำการศึกษาในอำเภอเมืองจังหวัดนครศรีธรรมราช

ขอบเขตด้านเวลาการวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้งานกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (E-Wallet) ในการซื้อสินค้าของผู้บริโภคในเขต อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราชตั้งแต่วันที่ 21 พฤศจิกายน 2561 ถึง 20 ธันวาคม 2561

นิยามศัพท์

1. ผู้บริโภค ได้แก่ ผู้ใช้งานกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (E-Wallet) ในการซื้อสินค้าของผู้บริโภคในเขต อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช

2. เงินอิเล็กทรอนิกส์ (E-Money) หมายถึงมูลค่าเงินที่ผู้บริโภคชำระเงินล่วงหน้าให้กับผู้ออกเงินอิเล็กทรอนิกส์ที่ถูกบันทึกในสื่ออิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ เพื่อนำไปซื้อสินค้าหรือบริการต่างๆ ได้จากร้านค้าที่ผู้ออกเงินอิเล็กทรอนิกส์กำหนดบนบัตร

3. กระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (E-Wallet) หมายถึงรูปแบบบัญชีอิเล็กทรอนิกส์ที่เปรียบเสมือนมีกระเป๋าเงินอยู่บนอินเทอร์เน็ตที่ผู้ให้บริการเปิดให้บริการ โดยระบบการชำระสินค้าเป็นบริการผ่านแอปพลิเคชัน หรือโซลูชันต่างๆ ได้แก่

- บัตรอิเล็กทรอนิกส์ (E-Card ,Digital Card) หมายถึง สื่ออิเล็กทรอนิกส์ในรูปแบบบัตรประเภทต่างๆ เช่นบัตรพลาสติกแถบแม่เหล็ก บัตรสมาร์ทการ์ด ที่ผู้บริโภคสามารถเติมมูลค่าเงินลงในบัตรเพื่อนำไปซื้อสินค้าหรือบริการต่างๆ

- บัตรเงินสด (Cash card) หมายถึงบัตรที่มีมูลค่าต่างๆ ตามที่ผู้ออกบัตรกำหนด เช่น 50 บาท , 90 บาท ซึ่งผู้บริโภคแลกซื้อมาเพื่อนำไปเลือกชำระค่าสินค้าและบริการตามรูปแบบต่างๆ ที่กำหนดบนบัตร

- กระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ในระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ (M-Wallet) หมายถึงกระเป๋าเงินในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ที่ใช้สำหรับจัดเก็บเงินที่ลูกค้าเติมเข้ามาในระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่เพื่อใช้ชำระค่าสินค้าและบริการตามรายการและร้านค้าที่ผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่กำหนด

ข้อจำกัดของการวิจัย

ผลการวิจัยนี้เป็นการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้งานกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (E-Wallet) ในการซื้อสินค้าของผู้บริโภคในเขต อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราชไม่สามารถนำไปอ้างอิงกับพฤติกรรมการใช้งานกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (E-Wallet) ในการซื้อสินค้าของผู้บริโภคในเขต และจังหวัดอื่นได้

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อเข้าใจถึงพฤติกรรมของลูกค้ามากยิ่งขึ้นและนำข้อมูลมาพัฒนาการให้บริการกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (E-Wallet)

2. เพื่อทราบข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้งานกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (E-Wallet) ผู้ประกอบการธุรกิจการค้าสามารถนำข้อมูลดังกล่าวไป ใช้ในการวางแผนธุรกิจหรือวางแผนในการดำเนินกลยุทธ์ทางการตลาดได้ต่อไป เพื่อให้ตอบโจทย์กับสินค้าและพฤติกรรมการใช้จ่ายสินค้า

รูปแบบวิธีวิจัย

งานวิจัยนี้ ผู้วิจัยศึกษาโดยใช้รูปแบบการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เป็นการวิจัยที่เก็บรวบรวมข้อมูลเรื่อง ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้งานกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (E-Wallet) ในการซื้อสินค้าของผู้บริโภคในเขต อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราชเพื่อเก็บข้อมูลมาประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์

การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ที่เคยใช้งานกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (E-Wallet) ในการซื้อสินค้าของผู้บริโภคในเขต อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชากรที่ใช้ในการวิจัย โดยคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างแบบไม่ทราบจำนวนประชากรจากสูตรของ W.G.cochran (W.G.cochran, 1953 อ้างถึงใน ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2552) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ค่าความคลาดเคลื่อน 5% จะได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างดังนี้

$$n = \frac{P(1-P)Z^2}{d^2}$$

เมื่อ n คือ จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ

P คือ สัดส่วนของประชากรที่ผู้วิจัยต้องการสุ่ม (0.5)

Z คือ ระดับความมั่นใจที่กำหนดหรือระดับนัยสำคัญทางสถิติ

Z ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 มีค่าเท่ากับ 1.96 (ความเชื่อมั่น 95%)

d คือ สัดส่วนความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดขึ้นได้ (0.05)

$$n = \frac{(0.5)(1-0.5)(1.96)^2}{(0.05)^2}$$

$$n = 384.16 \approx 385$$

ทั้งนี้ เพื่อผลการวิจัยที่น่าเชื่อถือ ผู้วิจัยจึงเลือกกลุ่มตัวอย่างในการศึกษา 400 คน จากนั้นใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) โดยการแจกแบบสอบถามให้กับผู้ที่เคยใช้งานกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (E-Wallet) ในการซื้อสินค้าของผู้บริโภคในเขต อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช จำนวนทั้งสิ้น 400 ชุด

การสร้างเครื่องมือและทดสอบคุณภาพของเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม ประกอบด้วยคำถาม 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 5 ข้อ ดังนี้

1.1 เพศ ได้แก่ ชาย และหญิง

1.2 อายุ ได้แก่ ต่ำกว่า 20 ปี, 21-30 ปี, 31-40 ปี, 41-50 ปี และ 51 ปีขึ้นไป

1.3 ระดับการศึกษาสูงสุด ได้แก่ ต่ำกว่าปริญญาตรี, ปริญญาตรี, ปริญญาโท และสูงกว่าปริญญาโทขึ้นไป

1.5 อาชีพ ได้แก่ นักเรียน/นักศึกษา, อาชีพอิสระ/เจ้าของธุรกิจ, พนักงานบริษัทเอกชน, ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ, พ่อบ้าน/แม่บ้าน, รับจ้างทั่วไป,

1.6 รายได้ต่อเดือน ได้แก่ ต่ำกว่า 9,000 บาท, 9,001-15,000 บาท, 15,001-30,000 และ 30,001 บาท ขึ้นไป ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้งานกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (E-Wallet) ในการซื้อสินค้าของผู้บริโภคในเขต อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช จำนวน 6 ด้าน ดังนี้

2.1 ด้านประเภทสินค้าที่เลือกใช้งานกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (E-Wallet) ได้แก่ การซื้อสินค้าอุปโภคบริโภค, สินค้าเครื่องใช้ไฟฟ้าและของใช้ในบ้าน, สินค้าแฟชั่นสุภาพสตรี, แฟชั่นสุภาพบุรุษและสินค้าสำหรับเด็ก, สินค้าสุขภาพและความงาม

2.2 ด้านความถี่ในการใช้งานกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (E-Wallet) ได้แก่ จำนวน 1 ครั้งต่อวัน, 2-3 ครั้งต่อวัน, 4-5 ครั้งต่อวัน, มากกว่า 5 ครั้งต่อวัน

2.3 ด้านช่องทางในการใช้งานกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (E-Wallet) ได้แก่ ในห้างสรรพสินค้า, ร้านค้าสะดวกซื้อ, สินค้าในร้านค้าออนไลน์

2.4 ด้านช่วงเวลาในการใช้งานกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (E-Wallet) ได้แก่ ซื้อสินค้าในเวลา

06.00 – 12.00 น., 12.01 – 18.00 น., 18.01 – 00.00 น. และ 00.01 – 05.59 น.

2.5 ด้านค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ยต่อครั้งในการใช้งานกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (E-Wallet) ได้แก่ จำนวน 500 บาท, 500 - 1,500 บาท, 1,501 - 2,000 บาท และ 2,001 บาทขึ้นไป

2.6 การใช้งานกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (E-Wallet) ได้แก่จำนวน การคำนึงคุณประโยชน์การใช้งาน, การเรียนรู้ความยากง่ายการใช้งานกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์, ความไว้วางใจในการใช้งาน, การรับรู้ถึงความเสี่ยงในการใช้งาน และทัศนคติที่ดีต่อการใช้งานกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์

งานวิจัยนี้ ผู้วิจัยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) แบบปลายปิด (Close-End Question) เป็นเครื่องมือในการวิจัย โดยการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามเพื่อให้ได้เครื่องมือที่สมบูรณ์และมีคุณภาพ โดยสร้างเครื่องมือตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

1. ศึกษาทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถามให้ครอบคลุมตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย

2. นำข้อมูลที่ได้จากการศึกษามาสร้างแบบสอบถาม โดยปรับปรุงจากแบบสอบถามของวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยแบบสอบถามแบ่งเนื้อหาออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด อาชีพ และรายได้ต่อเดือน โดยลักษณะของการตอบแบบสอบถามเป็นแบบสำรวจรายการ (Check List) จำนวน 5 ข้อ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้งานกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (E-Wallet) ในการซื้อสินค้าของผู้บริโภคในเขต อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราชจำนวน 6 ด้าน มีคำถามจำนวน 24 ข้อ แบ่งได้ดังนี้

1) ด้านประเภทสินค้าที่เลือกใช้งานกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (E-Wallet) 4 ข้อ

2) ด้านความถี่ในการใช้งานกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (E-Wallet) 4 ข้อ

3) ด้านช่องทางในการใช้งานกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (E-Wallet) 3 ข้อ

4) ด้านช่วงเวลาในการใช้งานกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (E-Wallet) 4 ข้อ

5) ด้านค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ยต่อครั้งในการใช้งานกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (E-Wallet) 4 ข้อ 6) ด้านการใช้งานกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (E-Wallet) 5 ข้อ

โดยแบบสอบถามในส่วนที่ 2 นี้ เป็นแบบสอบถามปลายปิดแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ของ Likert แปลผลระดับความคิดเห็น ดังนี้

ระดับความคิดเห็น	การแปลผล
5	ระดับความสำคัญมากที่สุด
4	ระดับความสำคัญมาก
3	ระดับความสำคัญปานกลาง
2	ระดับความสำคัญน้อย
1	ระดับความสำคัญน้อยที่สุด

เกณฑ์การแปลความหมายในการวิเคราะห์ข้อมูล

การพิจารณาแปลความหมายโดยคำนวณค่าเฉลี่ยตามเกณฑ์การให้คะแนน ด้วยการใช้สูตรคำนวณหาความกว้างอันตรภาคชั้น ดังนี้

$$\text{ค่าพิสัย} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

$$= \frac{5-1}{5} = 0.8$$

จากเกณฑ์พิจารณาข้างต้น จึงกำหนดความหมายในข้อคำถามเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ดังนี้

- 4.21 – 5.00 หมายถึง มีความเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด
- 3.41 – 4.20 หมายถึง มีความเห็นอยู่ในระดับมาก
- 2.61 – 3.40 หมายถึง มีความเห็นอยู่ในระดับปานกลาง
- 1.81 – 2.60 หมายถึง มีความเห็นอยู่ในระดับน้อย
- 1.00 – 1.80 หมายถึง มีความเห็นอยู่ในระดับน้อยที่สุด

3. นำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จแล้วเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญเพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (validity) ว่าตรงตามจุดมุ่งหมายและสอดคล้องกับการศึกษาครั้งนี้หรือไม่ หลังจากนั้นนำมาแก้ไขปรับปรุงเพื่อดำเนินการในขั้นตอนต่อไป

4. นำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ไปเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ได้จากการศึกษาค้นคว้าจากข้อมูลที่มีผู้รวบรวมไว้ดังนี้

- 1.1 หนังสือ วารสาร สิ่งพิมพ์ต่าง ๆ
- 1.2 ข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต
- 1.3 หนังสือทางวิชาการ บทความ สารนิพนธ์ วิทยานิพนธ์ และรายงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2. แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ได้จากการใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลจากกลุ่มเป้าหมาย 400 คนที่ใช้เคยใช้งานกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (E-Wallet) ในการซื้อสินค้าของผู้บริโภค ในเขตพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ดังนี้

2.1 ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปดำเนินการสอบถามกับกลุ่มเป้าหมายที่เคยใช้งานกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (E-Wallet) ในการซื้อสินค้าของผู้บริโภค ในเขตพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา เก็บตัวอย่างตามความสะดวก

2.2 นำแบบสอบถามมาลงรหัสเพื่อนำไปวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติต่อไป

วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้ศึกษาจะทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ได้มาทำการวิเคราะห์และประมวลผลโดยเครื่องคอมพิวเตอร์โดยมีขั้นตอนการตรวจสอบดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Analysis) เพื่อให้ทราบข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคลและพฤติกรรม ประสิทธิภาพการใช้งานกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (E-Wallet) ในการซื้อสินค้าของผู้บริโภค ในเขตพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยสามารถวิเคราะห์แบบสอบถามได้ดังนี้

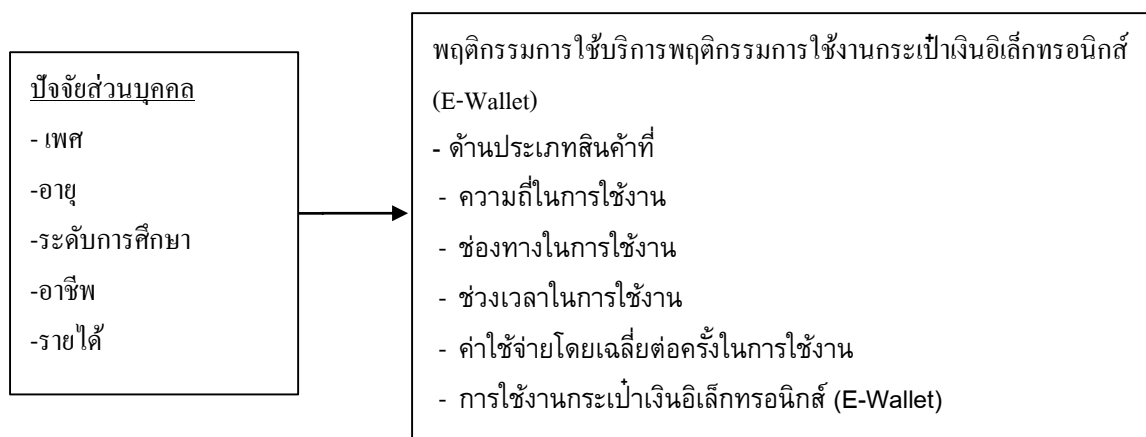
1.1 แบบสอบถามส่วนที่ 1 ข้อคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม แสดงผลเป็นความถี่ และร้อยละ

1.2 แบบสอบถามส่วนที่ 2 พฤติกรรมการใช้งานกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (E-Wallet) ในการซื้อสินค้าของผู้บริโภค ในเขตพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช แสดงผลเป็นค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2. การวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) เป็นสถิติที่ใช้ทดสอบสมมุติฐานการวิจัยเพื่อแสดงถึงความสัมพันธ์ของตัวแปรต้นและตัวแปรตามโดยสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมุติฐาน โดยใช้การวิเคราะห์เพื่อหาค่าสัมประสิทธิ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Chi-Square) เพื่ออธิบายความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร 2 ตัวแปร

กรอบแนวคิด

กรอบแนวคิดการวิจัยการศึกษาเรื่องปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้งานกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (E-Wallet) ในการซื้อสินค้าของผู้บริโภคในเขต อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช แสดงเป็นรูปภาพดังนี้ภาพที่ 3.1: กรอบแนวความคิดในการวิจัย



ผลของการศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูล

สรุปข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 65.30 อายุ ระหว่าง 21-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 42.8 ระดับการศึกษา ปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 59.80 อาชีพ ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 27.80 และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน อยู่ที่ 15,001-30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 34.80

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละ จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน(คน)	ร้อยละ(%)
ชาย	139	34.8

หญิง	261	65.3
รวม	400	100.0

ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวนและร้อยละ จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	63	15.8
21 - 30 ปี	171	42.8
31 - 40 ปี	101	25.3
41 - 50 ปี	32	8.0
56 ปีขึ้นไป	33	8.3
รวม	400	100.0

ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวนและร้อยละ จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	138	34.5
ปริญญาตรี	239	59.8
ปริญญาโท	20	5.0
สูงกว่าปริญญาโท	3	0.8
รวม	400	100.0

ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวนและร้อยละ จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
นักเรียน/นักศึกษา	84	21.0
อาชีพอิสระ/เจ้าของกิจการ	66	16.5
พนักงานบริษัทเอกชน	105	26.3
ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	111	27.8
แม่บ้าน/พอบ้าน	13	3.3
รับจ้างทั่วไป	21	5.3
รวม	400	100.0

ตารางที่ 4.5 แสดงจำนวนและร้อยละ จำแนกรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 9,000 บาท	95	23.8
9,001 – 15,000 บาท	105	26.3
15,001 – 30,000 บาท	139	34.8
30,001 บาทขึ้นไป	61	15.3
รวม	400	100.0

ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้งานกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (E-Wallet)

ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้งานกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (E-Wallet) ในการซื้อสินค้าของผู้บริโภคในเขต อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราชมากที่สุดคือ ปัจจัยการรับรู้การใช้งาน มีผลต่อการตัดสินใจซื้อในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62 รองลงมา คือ ปัจจัยด้านด้านประเภทสินค้ามีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.13 และปัจจัยด้านช่องทางในการซื้อสินค้า มีค่าเฉลี่ย 3.11 ด้านค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ยต่อครั้ง มีค่าเฉลี่ย 2.83 ด้านช่วงเวลาในการใช้งาน มีค่าเฉลี่ย 2.80 ด้านความถี่ในการใช้งาน มีค่าเฉลี่ย 2.66

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้งานกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (E-Wallet) ในการซื้อสินค้าของผู้บริโภคในเขต อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราชโดยรวม

พฤติกรรมการใช้งานกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (E-Wallet) ในการซื้อสินค้า	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลค่า
1. ด้านประเภทสินค้า	3.13	0.91	ปานกลาง
2. ด้านความถี่ในการใช้งาน	2.66	1.00	ปานกลาง
3. ด้านช่องทางในการซื้อสินค้า	3.11	0.99	ปานกลาง
4. ด้านช่วงเวลาในการใช้งาน	2.80	0.87	ปานกลาง
5. ด้านค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ยต่อครั้ง	2.83	0.95	ปานกลาง
6. การรับรู้การใช้งาน	3.62	0.91	มาก
รวม	3.02	0.93	ปานกลาง

การทดสอบสมมุติฐาน

สรุปปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้งานกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (E-Wallet) ในการซื้อสินค้าของผู้บริโภคในเขต อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช พบว่า โดยรวม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีความสัมพันธ์กับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกซื้อสินค้าผ่านสื่อออนไลน์ของประชากรในพื้นที่จังหวัดนครศรีธรรมราช อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 หมายความว่า ยอมรับสมมุติฐาน

ตารางที่ 4.18 สรุปความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้งานกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (E-Wallet) ในการซื้อสินค้าของผู้บริโภค ในอำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช

ปัจจัยส่วนบุคคล	ปัจจัยส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้งาน					
	ด้านประเภทสินค้า	ด้านความถี่ในการใช้งาน	ด้านช่องทางในการซื้อสินค้า	ด้านช่วงเวลาในการใช้งาน	ด้านค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ยต่อครั้ง	ด้านการรับรู้การใช้งาน
1. เพศ	*	*	*	-	*	*
2. อายุ	*	*	*	*	*	*
3. ระดับการศึกษา	*	*	*	*	*	-
4. อาชีพ	*	*	*	*	*	*
5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	*	*	*	*	*	*

สรุปผลการศึกษา

ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลจากการศึกษาวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามครั้งนี้ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 21-30 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี อาชีพ ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ และมีรายได้เฉลี่ย ต่อเดือน 15,001 – 30,000 บาท

ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้งานกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (E-Wallet) ในการซื้อสินค้าของผู้บริโภคในเขต อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช

ด้านประเภทสินค้า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นด้านประเภทสินค้าโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อโดยเรียงจากค่าเฉลี่ยมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด ดังนี้ สินค้าแฟชั่นสุขภาพสตรี แฟชั่นสุขภาพบุรุษและสินค้าสำหรับเด็ก สินค้าอุปโภคบริโภค สินค้าสุขภาพและความงาม สินค้าเครื่องใช้ไฟฟ้า และของใช้ในบ้าน

ด้านความถี่ในการใช้งาน ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นด้านความถี่ในการใช้งานโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ระดับความคิดเห็นด้านจำนวนความถี่ 1 ครั้งต่อวัน และ จำนวนความถี่ 2-3 ครั้งต่อวัน อยู่ในระดับปานกลาง ในส่วนของจำนวนความถี่ มากกว่า 5 ครั้งต่อวัน และจำนวนความถี่ 4-5 ครั้งต่อวัน มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อยตามลำดับ

ด้านช่องทางการซื้อสินค้า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นด้านช่องทางการซื้อสินค้าโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อโดยเรียงจากค่าเฉลี่ยมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด ดังนี้ ร้านค้าออนไลน์ ในห้างสรรพสินค้า ร้านค้าสะดวกซื้อ

ด้านช่วงเวลาในการใช้งาน ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นด้านช่วงเวลาในการใช้งานโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า เวลา 18.01 – 00.00 น. เวลา 12.01 – 18.00 น. และเวลา 06.00 – 12.00 น. มีระดับความคิดเห็นในระดับสำคัญปานกลาง ส่วนเวลา 00.01 – 05.59 น.มีระดับความคิดเห็นในระดับสำคัญน้อย

ด้านค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ยต่อครั้ง ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นด้านค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ยต่อครั้งโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ระดับความคิดเห็นด้านราคาราคาน้อยกว่า 500 บาท ราคา 500 - 1,500 บาท ราคา 1,501 - 2,000 บาท อยู่ในระดับความคิดเห็นปานกลางทุกข้อโดยเรียงจากค่าเฉลี่ยมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด รองลงมาคือ ราคา 2,001 ระดับความคิดเห็นในระดับน้อย

ด้านการรับรู้การใช้งาน ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นด้านการรับรู้การใช้งานโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อโดยเรียงจากค่าเฉลี่ยมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด ดังนี้ ทักษะที่ดีต่อการใช้งาน คำนึงคุณประโยชน์การใช้งาน รับรู้ถึงความเสี่ยงในการใช้งาน เรียนรู้ความยากง่ายการใช้งาน และความไว้วางใจในการใช้งาน

ผลการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบความสัมพันธ์

สมมติฐาน ปัจจัยส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้งานกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (E-Wallet) ในการซื้อสินค้าของผู้บริโภค ในอำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช

สรุปความสัมพันธ์ระหว่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้งานกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (E-Wallet) ในการซื้อสินค้าของผู้บริโภค ในอำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช พบว่า โดยรวม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้งานกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (E-Wallet) ในการซื้อสินค้าของผู้บริโภค ในอำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 หมายความว่า ยอมรับสมมติฐาน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

เพศ ปัจจัยส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้งานกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (E-Wallet) ในการซื้อสินค้าของผู้บริโภค ในอำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านประเภทสินค้า ด้านความถี่ในการใช้งาน ด้านช่องทางในการซื้อสินค้า ด้านค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ยต่อครั้ง ด้านการรับรู้การใช้งาน ส่วนเพศกับปัจจัยส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้งานกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (E-Wallet) ในการซื้อสินค้าของผู้บริโภค ในอำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านช่วงเวลาในการใช้งาน ไม่มีความสัมพันธ์กัน

อายุ มีปัจจัยส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้งานกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (E-Wallet) ในการซื้อสินค้าของผู้บริโภค ในอำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช ในทุกๆ ด้าน

ระดับการศึกษา มีปัจจัยส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้งานกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (E-Wallet) ในการซื้อสินค้าของผู้บริโภค ในอำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านประเภทสินค้า ด้านความถี่ในการใช้งาน ด้านช่องทางในการซื้อสินค้า ด้านค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ยต่อครั้งส่วนระดับการศึกษา มีปัจจัยส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้งานกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (E-Wallet) ในการซื้อสินค้าของผู้บริโภค ในอำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านการรับรู้การใช้งาน ไม่มีความสัมพันธ์กัน

อาชีพ มีปัจจัยส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้งานกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (E-Wallet) ในการซื้อสินค้าของผู้บริโภค ในอำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช ในทุกๆ ด้าน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ปัจจัยส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้งานกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (E-Wallet) ในการซื้อสินค้าของผู้บริโภค ในอำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช ในทุกๆ ด้าน

อภิปรายผล

1. ในส่วนของข้อมูลทั่วไป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 21-30 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี อาชีพ ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 – 30,000 บาท เพราะเพศหญิงเป็นเพศที่ชอบการจับจ่ายใช้สอย ชอบช้อปปิ้งซื้อสินค้า ซึ่งในระดับอายุ 21-30 ปี มีระดับรายได้เฉลี่ย และการศึกษาที่เหมาะสมมีศักยภาพในการดูแลตนเองได้ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับลักษณะทางประชากร (ปรเมสตะเวทิน, 2546, น. 116) ที่ว่ารายได้ของบุคคลแสดงถึงฐานะทางเศรษฐกิจซึ่งเป็นองค์ประกอบสำคัญที่แสดงถึงการมีศักยภาพในการดูแลตนเอง บ่งบอกถึงอำนาจการใช้จ่ายในการบริโภค ผู้ที่มีสถานภาพทางเศรษฐกิจสูงจะมีโอกาสที่ดีกว่าในการแสวงหาสิ่งที่เป็นประโยชน์ต่อการดูแลตนเอง ผู้ที่มีสถานภาพทางเศรษฐกิจต่ำจะมีความรู้ที่น้อยทำให้มีข้อจำกัดในการรับรู้ เรียนรู้ ตลอดจนการแสวงหาความรู้และประสบการณ์ในการดูแลตนเอง

2. ผลวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้งานกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (E-Wallet) ในการซื้อสินค้าของผู้บริโภค ในอำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดย ด้านประเภทสินค้า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับปานกลาง โดยให้ความสำคัญกับสินค้าแฟชั่นสุขภาพสตรี แฟชั่นสุขภาพบุรุษและสินค้าสำหรับเด็ก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของดวงนภา ม่วงคุ้ม (2551 : หน้า33) โดยจะเห็นได้ว่าพฤติกรรมผู้บริโภคของประชากรไทย เมื่อซื้อผลิตภัณฑ์และบริการ ไม่ว่าจะเป็นในรูปแบบของร้านค้าหรือห้างร้าน หรือแม้แต่รูปแบบที่ได้รับความนิยมอย่างสูงสุดในปัจจุบัน คือ เว็บไซต์เฟชบุ๊ก ซึ่งเป็นการซื้อขายในระบบออนไลน์ ซึ่งการซื้อ – ขาย ที่ผู้บริโภคให้ความสนใจมากที่สุด คือ เสื้อผ้าแฟชั่น โดยจะเห็นได้ที่เกิดจากพฤติกรรมการตามบริบทปัจจัยส่วนบุคคลเป็นส่วนใหญ่ เช่น เพศหญิงจะมีความสนใจมากกว่าเพศชาย ส่วนใหญ่จะอยู่ในกลุ่มคนวัยทำงาน และมีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีความรู้ความชำนาญเกี่ยวกับเทคโนโลยีโลกออนไลน์เป็น ส่วนใหญ่ ดังนั้นจากผลการศึกษาผู้วิจัยจึงคิด

ว่า ตลาดแห่งโลกออนไลน์ ที่สามารถซื้อ - ขาย - แลก - เปลี่ยน สินค้า ผ่านการนำ ระบบ E-Commerce มาใช้ทำให้เกิด การประโยชน์และการเปลี่ยนแปลงของโลกธุรกิจอย่างมาก เพราะช่วยลดช่องว่างและการแข่งขันระหว่างองค์กรธุรกิจ ขนาดใหญ่ กับขนาดเล็กได้

ด้านความถี่ในการใช้งานโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยให้ความสำคัญจำนวนความถี่ 1 ครั้งต่อวัน มากที่สุดในด้านนี้ เนื่องด้วย ลักษณะของกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามในช่วงอายุนี้เป็นกลุ่มคนที่มีความเป็นตัวของตัวเอง มองโลกในแง่ดีคนกลุ่มนี้จะทำการค้นหาข้อมูลสินค้าจากร้านค้าทั้งด้วยวิธีการสอบถามข้อมูลกับร้านค้าโดยตรงหรือด้วย วิธีการ อ่านรีวิวก่อน รีวิวจากเพื่อน จากบล็อกเกอร์และผู้ซื้อสินค้าก่อนหน้า ค้นหาข้อมูลจากการถามเพื่อนที่เคยซื้อ สินค้า ที่ตรงกับความต้องการของผู้ร่วมทำสนทนากลุ่มในขณะนั้นเพื่อเพิ่มความมั่นใจให้แก่ตนเอง ซึ่งจะดูข้อมูลสินค้า ในเรื่องราคา รูปแบบสินค้า (รูปลักษณะของสินค้า) เปรียบเทียบข้อมูลทั้งกับร้านค้าภายนอกและร้านค้าบนสื่อสังคม ออนไลน์แต่ละรายก่อนที่จะมีการสนใจซื้อสินค้าอย่างใดอย่างหนึ่ง ประกอบกับการซื้อสินค้าด้วยกระเป๋าเงิน อิเล็กทรอนิกส์ (E-Wallet) ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความรู้สึกว่าการใช้จ่ายแบบเงินสดยังคงมีความสะดวก รวดเร็วกว่าการใช้จ่ายเงินจากกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (E-Wallet) เพราะลดขั้นตอนของการเข้าถึงรหัสการใช้งาน การ ยืนยันตัวบุคคล แต่ก็มีแนวโน้มและพฤติกรรมการใช้งานเพิ่มมากขึ้นในทุกๆ ปี เพราะเทคโนโลยีที่พัฒนาทำให้ระบบ กระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์มีประสิทธิภาพและเป็นที่ยอมรับและมีการใช้งานแพร่หลายเพิ่มมากขึ้น ทำให้ผู้บริโภครู้สึก ง่ายต่อการใช้งาน

ด้านช่องทางในการซื้อสินค้า โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เป็นปัจจัยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ ความสำคัญกับร้านค้าออนไลน์มากที่สุดในด้านนี้ โดยเฉพาะในเรื่องของการที่สามารถเข้าถึงสินค้าได้ทุกที่ ทุกเวลา ใน ยุคปัจจุบันเป็นยุคของความรวดเร็ว การที่สินค้าสามารถที่ซื้อได้ไม่จำกัดสถานที่ ไม่จำกัดเวลา เป็นปัจจัยที่สำคัญที่ ลูกค้าเลือกซื้อสินค้าผ่านสื่อออนไลน์ ซึ่งสอดคล้องกับปณิศา ลัญชานนท์ (2548, หน้า 164) ได้กล่าวว่า การจัดจำหน่าย เป็นวิธีการนำผลิตภัณฑ์ออกสู่ตลาด ประกอบด้วยกิจกรรมซึ่งทำให้ผลิตภัณฑ์หาง่ายสำหรับลูกค้าเมื่อเขาต้องการซื้อไม่ว่าเมื่อใดและที่ไหนก็ตาม ทำให้ผู้บริโภคได้ประโยชน์จากการมีโอกาสซื้อสินค้าและเป็นเจ้าของสินค้าต่างๆ ช่วยอำนวยความสะดวกด้านสถานที่ สร้างประโยชน์ด้านเวลา โดยมีสินค้าพร้อมทุกเวลาที่ลูกค้าต้องการ รวมทั้งทำให้ลูกค้าได้รับ สินค้าที่ถูกต้องตามความต้องการ

ด้านช่วงเวลาในการใช้งานโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยให้ความสำคัญกับช่วงเวลา 18.01 – 00.00 น. มากที่สุดในด้านนี้ โดยกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในช่วงวัยทำงานช่วงเวลาดังกล่าวเป็นเวลาหลังจาก การทำงานเสร็จ การไปรับประทานอาหารมื้อเย็น การนัดเจอเพื่อนเพื่อสังสรรค์ ซึ่งสามารถมีเวลาในการซื้อสินค้าได้ เป็นอย่างดี อีกส่วนสำคัญเทคโนโลยีการใช้งานอินเทอร์เน็ตและสมาร์ทโฟนที่ทำให้ผู้บริโภคสามารถเข้าถึงสินค้าได้ สะดวก ง่ายและรวดเร็วขึ้น สามารถประหยัดเวลาในการเลือกซื้อสินค้า และผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จึงใช้การ เข้าถึง social media ไปด้วยและซื้อสินค้าไปพร้อมกันในช่วงเวลานั้น ๆ จะเห็นได้จากการไลฟ์เพชชัชชัชขายสินค้า ออนไลน์ ซึ่งผู้ขายสินค้าออนไลน์เลือกที่จะใช้เวลาประมาณ 18.01 – 00.00 น. เพราะเป็นช่วงที่มีกลุ่มผู้รับชมให้ ความสนใจเยอะมากที่สุด

ด้านค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ยต่อครั้ง โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยราคาน้อยกว่า 500 บาท มากที่สุดใน ด้านนี้ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เลือกช่องทางการซื้อสินค้าผ่านทางร้านค้าออนไลน์ สามารถเลือกซื้อสินค้า ได้ในราคาถูกลงกว่าทั่วไป สินค้าและบริการได้จากร้านค้าต่างๆ จากทั่วทุกมุมโลก มีโอกาสเลือกและเปรียบเทียบราคา สินค้าได้มากขึ้น ประหยัดเวลาไม่ต้องเดินทางไปซื้อสินค้าถึงที่จัดจำหน่าย สามารถรับสินค้าได้ทันที ส่วนใหญ่เป็นสินค้า

ตามแผนซึ่งมีระยะความนิยมค่อนข้างสั้น ผู้บริโภคจึงมีการใช้จ่ายบ่อยครั้ง และมีค่าใช้จ่ายที่ถูกลง ประกอบกับความไม่ไว้วางใจในสินค้าที่ได้รับ อาจจะไม่เหมาะสมกับราคาที่ได้จ่ายไป และการถูกฉ้อโกงจากผู้ขายสินค้าทางออนไลน์

การรับรู้การใช้งานโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยให้ความสำคัญกับทัศนคติที่ดีต่อการใช้งาน มากที่สุด ในด้านนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามมีทัศนคติที่ดีต่อการใช้งานกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (E-Wallet) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของชลธิชา ศรีแสง (2555) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับเรื่องการยอมรับการใช้งานของระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์กรณีการศึกษานาการกรุงเทพมหานครหรืออยุธยาจำกัด (มหาชน) การศึกษาวิจัยครั้งนี้เพื่อศึกษาปัจจัยที่ทำให้ระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ประสบความสำเร็จกรณีการศึกษานาการกรุงเทพมหานครหรืออยุธยา จำกัด (มหาชน) เป็นการศึกษาเชิงสำรวจมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์โดยได้ทำการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นกลุ่มลูกค้าในเขตกรุงเทพฯ ที่ใช้บริการระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารอยู่ในปัจจุบัน นำสถิติการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ วิธี Stepwise ผลการวิจัยมีผลว่าการรับรู้ถึงประโยชน์ของระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์, การรับรู้ถึงการใช้งานง่ายของระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์, การรับรู้ถึงความเสี่ยงและความไว้วางใจในมีความสัมพันธ์ในแง่บวกต่อความตั้งใจที่จะนำระบบมาใช้ ส่วนการรับรู้ถึงการใช้งานง่าย, การรับรู้ถึงความเสี่ยงและความไว้วางใจ ในระบบมีความสัมพันธ์ในแง่บวกกับการรับรู้ถึงประโยชน์ของระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์

3. ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้งานกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (E-Wallet) ในการซื้อสินค้าของผู้บริโภค ในอำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราชพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีพฤติกรรมการใช้งานกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (E-Wallet) ในการซื้อสินค้าของผู้บริโภค โดยรวม โดยอายุ มีความสัมพันธ์พฤติกรรมการใช้งานกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (E-Wallet) เพราะช่วงอายุที่ต่างกันมีพฤติกรรมการใช้งานกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (E-Wallet) ในการซื้อสินค้าของผู้บริโภค ต่างกันไป ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของชนิกานต์ จุลมกร (2555) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการซื้อสินค้าผ่านอินเทอร์เน็ตของนิสิตระดับปริญญาตรี คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ผลการศึกษาค้นพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลทุกด้านมีความสัมพันธ์กับส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการซื้อสินค้าผ่านอินเทอร์เน็ตเพียงอย่างเดียว ซึ่งมีปัจจัยส่วนบุคคลเพียงอย่างเดียวคือ ภาควิชา ที่ไม่มีความสัมพันธ์กับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการซื้อสินค้าผ่านอินเทอร์เน็ต

ในด้าน ระดับการศึกษาไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้งานกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (E-Wallet) ในการซื้อสินค้าของผู้บริโภค ในอำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านการรับรู้การใช้งาน เพราะผู้บริโภคที่มีระดับการศึกษาที่สูงขึ้นต้องศึกษาและยอมรับเทคโนโลยีการใช้งานกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์มากขึ้นด้วย

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

1. จากผลการศึกษาในส่วนของข้อมูลทั่วไป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 21-30 ปี สถานภาพโสด ระดับการศึกษาปริญญาตรี อาชีพ ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001-30,000 บาท มีพฤติกรรมการใช้งานกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (E-Wallet) ในการซื้อสินค้า โดยสินค้าที่เลือกซื้อจะเป็นประเภทสินค้าแฟชั่นสุขภาพสตรี แฟชั่นสุขภาพบุรุษและสินค้าสำหรับเด็ก ซึ่งความถี่ในการซื้อสินค้าผ่านสื่อออนไลน์จะอยู่ที่ วันละ 1 ครั้ง โดยมีค่าใช้จ่ายเฉลี่ยในการซื้อแต่ละครั้งอยู่ที่จำนวนน้อย 500 บาท เวลา 18.01 – 00.00 น. ผู้ที่ทำงานเกี่ยวกับการขายสินค้าสามารถนำข้อมูลดังกล่าวไปใช้ในการวางแผนธุรกิจหรือวางแผนในการดำเนินกลยุทธ์ทางการตลาดต่อไปได้ เช่น จากผลการศึกษา ที่พบว่า ช่องทางที่ผู้บริโภคใช้ซื้อสินค้ามากที่สุด คือ ช่องทางร้านค้าออนไลน์ ดังนั้นร้านค้าที่มีหน้าร้าน ออนไลน์ในหลากหลายช่องทาง สามารถนำข้อมูลนี้ไปใช้ได้โดยการโปรโมท

ร้านค้าทางออนไลน์ มากขึ้น หรือทำกิจกรรมส่งเสริมการขายช่องทางออนไลน์ มากกว่าช่องทางอื่นๆ เป็นต้น หรือผู้ประกอบการรายใหม่ที่สนใจในธุรกิจนี้ สามารถนำข้อมูลเหล่านี้ไปใช้ในขั้นตอนการหาสินค้ามาขาย เพื่อให้ตรงกับกลุ่มผู้บริโภคมากยิ่งขึ้น

2. จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับด้านการรับรู้การใช้งาน มีทัศนคติที่ดีต่อการใช้งาน จากการใช้บริการและในด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งานมีแนวโน้มตัดสินใจในการใช้บริการมาก ผู้ประกอบกิจการทั้งรายใหญ่และรายย่อยสำหรับการทำธุรกิจผ่านช่องทางกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์หรือ E- Wallet จึงควรมุ่งเน้นถึงสิทธิประโยชน์ต่างๆในการใช้บริการ E-Wallet ในการซื้อสินค้าในการปรับปรุงโปรแกรมและซอฟต์แวร์ในการเข้าถึงระบบให้ได้ง่ายขึ้นยิ่งขึ้นไปและสามารถใช้งานระบบโดยที่ไม่มีสื่ออาจจะ Offlineไม่มี Internet ในการเชื่อมต่อแต่มี QR-Code ในรูปแบบใหม่มาแทนความสะดวกและความง่ายมากขึ้น ผู้ประกอบกิจการทั้งรายใหญ่และรายย่อยสำหรับการทำธุรกิจผ่านช่องทางกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์หรือ E- Wallet จึงควรมีการให้ข้อมูลและประชาสัมพันธ์ โดยนำเรื่องของระบบป้องกันความปลอดภัยในการรักษาข้อมูลส่วนตัวของผู้ใช้บริการและการใช้บริการซื้อสินค้าด้วยระบบ E-Wallet เป็นเรื่องที่สำคัญในการให้บริการ

ข้อจำกัดงานวิจัย

งานวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้ระยะเวลาในการเก็บข้อมูล 2 เดือน อาจจะทำให้ผลวิจัยมีความคลาดเคลื่อน เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างอาจจะไม่กระจายตัวเท่าที่ควร ดังนั้น การนำผลวิจัยชุดนี้ไปใช้ในการศึกษาต่อ ควรระวังในการนำข้อมูลด้านประชากรศาสตร์และข้อมูลสถิติ อื่นๆ ที่เชื่อมโยงไปสู่สินค้าและบริการ ซึ่งอาจมีการเปลี่ยนแปลงตามระยะเวลา

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. แนะนำให้ทำการศึกษากับกลุ่มตัวอย่าง กลุ่มอื่น ๆ ในสถานที่ที่ต่างกัน เช่น อาชีพ เจาะลงไปในแต่ละอาชีพ และศึกษาที่จังหวัดอื่นๆ เพื่อจะได้ทราบว่ามีความแตกต่างจากที่นำเสนอในงานวิจัยฉบับนี้หรือไม่
2. แนะนำให้ศึกษากับตัวแปรอื่นที่อาจมีความเกี่ยวข้องกับตัวแปรที่ทำการศึกษาอยู่นี้ เช่นความพึงพอใจในการซื้อสินค้าผ่านระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ E Wallet เพื่อให้ทราบถึงความพึงพอใจที่ได้การซื้อสินค้าและชำระเงินผ่านระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ E Wallet มากหรือน้อยเพียงใด และสามารถตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคได้หรือไม่ เพื่อจะนำผลที่ได้นั้นมาปรับใช้หรือแก้ไขในการดำเนินธุรกิจของผู้ประกอบการหรือผู้ที่สนใจ

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยฉบับนี้ สำเร็จสมบูรณ์ได้ด้วยดีจากความช่วยเหลืออย่างดียิ่งของอาจารย์ที่ปรึกษา การค้นคว้าอิสระ (BUS 7096) รองศาสตราจารย์ สมจิตร ล้วนจำเริญ ที่ให้คำปรึกษา แนะนำ ตลอดจนตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ทำให้ผู้วิจัยได้รับความรู้ที่ถูกต้องตามกฎหมายเกณฑ์ในการศึกษาและการทำงานวิจัยจึงใคร่ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ผู้วิจัยขอขอบคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่กรุณาให้ความร่วมมือและเสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นส่วนสำคัญอย่างยิ่งที่ทำให้การศึกษารุ่นนี้สำเร็จได้

ท้ายที่สุดผู้วิจัยหวังว่างานวิจัยฉบับนี้จะเป็นประโยชน์กับผู้สนใจไม่มากนักน้อยหากการศึกษา ค้นคว้าอิสระฉบับนี้มีข้อผิดพลาดประการใด ผู้วิจัยขออภัยมา ณ ที่นี้ด้วย

บรรณานุกรม

ณัฐพิมล พุทธิพนาวะศ. (2550). ความคาดหวังและความต้องการของผู้บริโภคต่อเงินอิเล็กทรอนิกส์. วิทยานิพนธ์ วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ดวงนภา ม่วงคุ้ม. (2551). การตัดสินใจซื้อสินค้าจากร้านค้าปลีกสมัยใหม่ของผู้บริโภคในจังหวัดนครปฐม. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ. สาขาการจัดการทั่วไป. คณะวิทยาการจัดการ. มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม.

จิตภา ทัดหอม และนิตนา ฐานิตชนกร. (2560). การตลาดผ่านสื่อสังคมออนไลน์ ความไว้วางใจ และคุณภาพของระบบสารสนเทศที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าผ่านช่องทางการถ่ายทอดสดเฟสบุ๊กไลฟ์ (Facebook Live) ของผู้บริโภคออนไลน์ในกรุงเทพมหานคร. ใน การประชุมวิชาการระดับชาติสหวิทยาการเอเชียอาคเนย์ 2560 ครั้งที่ 4 การออกแบบ นวัตกรรมเพื่อการศึกษาและงานวิจัย 4.0. นนทบุรี: โรงแรมริชมอนด์ สไตลิส คอนเวนชัน.

ทำความเข้าใจประโยชน์-ข้อควรระวัง ในธุรกิจ 'อี-มันนี่' เทรนด์นี้มาแรง!. (22 กุมภาพันธ์ 2560). ไทยรัฐ

ออนไลน์. สืบค้นเมื่อ 1 ธันวาคม 2561, สืบค้นจาก: <http://www.thairath.co.th/content/86>
ธวัชรัฐ ธีระวิทย์. (2550). ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคาร ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2557) "Payment system insight." ไตรมาส 1 : Mobile financial services.
สืบค้นเมื่อ 12 ธันวาคม 2561, สืบค้นจาก: www.bot.or.th

ธงชัย สันติวงษ์. พฤติกรรมผู้บริโภคทางการตลาด. กรุงเทพมหานคร : ประชุมช่าง จำกัด , 2524.

ประมะ สตะเวทินและคณะ. (2546). หลักและทฤษฎีการสื่อสาร. นนทบุรี:

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2538). ทฤษฎีด้านประชากรศาสตร์. กรุงเทพฯ: พัฒนาการศึกษา.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2538). พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพฯ : พัฒนาศึกษา.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ. (2546). พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์วิสิทวิวัฒนา.

ศิวฤทธิ์ พงศกรรังศิลป์. 2547. วิชาหลักการตลาด . พิมพ์ครั้งที่ 1 , กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ท็อป จำกัด.

สัญญา อู่ปะเตีย. (2555) ปัจจัยด้านการรับรู้เกี่ยวกับระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการชำระเงินผ่านระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ของประชาชนในเขตพื้นที่ กรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

Agarwal, R., and Prasad, J. (1999). "Are individual differences germane to the acceptance of new information technology?" Decision Sciences 30: 361-391.

Chen, C. (2013). "Perceived risk, usage frequency of mobile banking services." Managing service quality: An international journal 23(5): 410-436.

Shaikh, A.A., & Karjaluoto, H. (2016). On Some Misconceptions Concerning Digital Banking and Alternative Delivery Channels. International Journal of E-Business Research, 12(3), 1-16.

Fishbein, M. A., I. (2010). "Predicting and changing behavior: The reasoned action approach." New York: psychology press.

Kaveh, M. (2012). "Role of trust in explaining repurchase intention." African Journal of Business Management 6(14): 5014-5025.

Amoroso, D. a. R. W. (2012). "Building a research model for mobile wallet consumer adoption: The case of mobile suica in japan." Journal of Theoretical and Applied Electronic Commerce Research 7.