

การยอมรับในเทคโนโลยีที่มีผลต่อการใช้ธุรกรรมทางการเงินผ่านพร้อมเพย์ของประชาชนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร

ณิชมณ บุญทอง*

ผศ.ดร. จริญญา ปานเจริญ**

บทคัดย่อ

งานวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาการยอมรับในเทคโนโลยีที่มีผลต่อการใช้ธุรกรรมทางการเงินผ่านพร้อมเพย์ ของประชาชนวัยทำงานในกรุงเทพมหานคร และ 2) เปรียบเทียบการยอมรับในเทคโนโลยีที่มีผลต่อการใช้ธุรกรรมทางการเงินผ่านพร้อมเพย์ ของประชาชนวัยทำงานในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามลักษณะทางประชากรศาสตร์ ซึ่งครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชาชนวัยทำงานในกรุงเทพมหานคร ที่เคยใช้บริการพร้อมเพย์ (Prompt Pay) จำนวน 400 คน วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statics) และสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีการยอมรับในเทคโนโลยีที่มีผลต่อการใช้ธุรกรรมทางการเงินผ่านพร้อมเพย์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีการยอมรับด้านทัศนคติ (Attitude of Use) มากที่สุด รองลงมาคือ ด้านการรับรู้ความง่าย (Perceived Ease of Use) และ ด้านการรับรู้ประโยชน์ (Perceived Usefulness) ตามลำดับ ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ประชาชนวัยทำงานในกรุงเทพมหานคร ที่มี ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน ที่แตกต่างกันมีการยอมรับในเทคโนโลยีที่มีผลต่อการใช้ธุรกรรมทางการเงินผ่านพร้อมเพย์แตกต่างกัน

*นักศึกษาศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

** ที่ปรึกษาหลัก

1. บทนำ

จากโลกในยุคปัจจุบัน เทคโนโลยีเริ่มเข้ามามีบทบาทกับชีวิตมนุษย์มากขึ้น โดยการเทคโนโลยีเหล่านี้เริ่มเข้ามามีบทบาทในทุกภาคส่วนในชีวิตประจำวันของมนุษย์ ทั้งการซื้อของ ขาย ของ การสื่อสาร รวมไปถึงกระทั่งการทำธุรกรรมทางการเงิน ซึ่งการทำธุรกรรมทางการเงินหรือ e-Payment เหมือนเป็นการอำนวยความสะดวกให้กับผู้คน โดยการธุรกรรมที่ง่ายดายขึ้น ผ่าน โทรศัพท์มือถือ หรืออินเทอร์เน็ต ในส่วนของ e-Payment นั้นจะรวบรวมแอปสำหรับธนาคารต่างๆ ที่ภายในแอปพลิเคชันครอบคลุมทุกฟังก์ชัน เหมือนกับผู้ใช้งานไปทำธุรกรรมทางการเงินที่ธนาคาร ในปัจจุบัน รัฐบาลส่งเสริมที่จะให้มีโครงการ Any ID เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนและภาครัฐ ในการโอนเงินและรับเงินผ่านเลขประจำตัวและบัตรประชาชน ซึ่งโครงการที่อำนวยความสะดวกในเรื่องนี้เป็นโครงการต่อ ก็คือ Prompt Pay (พร้อมเพย์) พร้อมเพย์ คือการทำธุรกรรมทางการเงินแบบใหม่ที่จะช่วยให้เราโอนเงิน และรับโอนเงินจากคนอื่นได้สะดวกขึ้น เพราะรู้เพียงแค่เบอร์โทรศัพท์มือถือหรือเลขประจำตัวประชาชนก็สามารถโอนเงินให้กันได้ทันที โดยไม่ต้องมีเลขที่บัญชีธนาคาร พร้อมเพย์ดีกว่าการโอนเงินอย่างเดิม โดยข้อดีของการใช้พร้อมเพย์คือ สะดวก รวดเร็วขึ้น เพราะไม่ต้องถามชื่อและเลขที่บัญชีธนาคารของผู้รับโอนให้ยุ่งยาก รู้แค่เบอร์มือถือก็สามารถโอนเงินได้เลย ปลอดภัย เพราะไม่ต้องพกเงินสดไปโอนเงินให้ที่ธนาคาร ไม่ต้องกังวลว่าเงินจะสูญหาย และยังสามารถตรวจสอบรายการโอนเงินได้ด้วย สามารถรับเงินจากภาครัฐเข้าบัญชีได้โดยตรงโดยผูกบัญชีไว้กับเลขบัตรประจำตัวประชาชน ไม่ว่าจะเป็นเงินคืนภาษี เงินบำนาญ หรือสวัสดิการต่างๆ ประโยชน์ในการทำธุรกรรมทางการเงินผ่าน e-Payment หรือพร้อมเพย์นั้น ทำให้ผู้คนในยุคปัจจุบัน หันมาใช้บริการอย่างมาก ซึ่งพร้อมเพย์เป็นเหมือนเทคโนโลยีที่เปลี่ยนการใช้จ่ายเงินของคนในยุคปัจจุบัน และจะยังคงเป็นต่อไปจนถึงอนาคต โดยเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาการยอมรับในเทคโนโลยีที่มีผลต่อการใช้ธุรกรรมทางการเงินผ่านพร้อมเพย์ ของประชาชนวัยทำงาน โดยนักพัฒนาสามารถนำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยนี้ ไปเป็นแนวทางในการพัฒนาสินค้าหรือบริการเกี่ยวกับพร้อมเพย์ ในอนาคต ทั้งนี้เพื่อให้มีการบริการการทำธุรกรรมทางการเงินในส่วนต่างๆ เพิ่มเติม ตามพฤติกรรมของผู้บริโภค

2. วัตถุประสงค์การวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาการยอมรับในเทคโนโลยีที่มีผลต่อการใช้ธุรกรรมทางการเงินผ่านพร้อมเพย์ ของประชาชนวัยทำงานในกรุงเทพมหานคร

2.2 เพื่อเปรียบเทียบการยอมรับในเทคโนโลยีที่มีผลต่อการใช้ธุรกรรมทางการเงินผ่านพร้อมเพย์ ของประชาชนวัยทำงานในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามลักษณะทางประชากรศาสตร์

3. สมมติฐานการวิจัย

3.1 ประชาชนวัยทำงานในกรุงเทพมหานคร ที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์แตกต่างกันมีการยอมรับในเทคโนโลยีที่มีผลต่อการใช้ธุรกรรมทางการเงินผ่านพร้อมเพย์ แตกต่างกัน

4. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

4.1 สามารถนำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยในครั้งนี้ไปกำหนดแนวทางในการพัฒนาเทคโนโลยีการทำธุรกรรมทางรูปแบบพร้อมเพย์ ให้สามารถตอบสนองตรงตามความเหมาะสมกับพฤติกรรมของกลุ่มผู้ใช้บริการและเป็นการเพิ่มความเชื่อมั่นในการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านช่องทางออนไลน์

4.2 สามารถนำไปเป็นข้อมูลในการพัฒนากลยุทธ์ในการขยายฐานลูกค้าที่ใช้บริการพร้อมเพย์ในอนาคตที่มีข้อจำกัดทางด้านประชากรศาสตร์และสถานที่

4.3 สำหรับนักวิจัย นักศึกษาหรือผู้ที่สนใจทั่วไปสามารถนำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยในครั้งนี้เป็นไปแนวทางในการศึกษาเรื่องที่เกี่ยวข้องต่อไป

5. ขอบเขตการศึกษา

5.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

ในการศึกษาในครั้งนี้เป็นการศึกษาการยอมรับในเทคโนโลยี ในด้านการรับรู้ประโยชน์ (Perceived Usefulness) ด้านการรับรู้ความง่าย (Perceived Ease of Use) และ ด้านทัศนคติ (Attitude of Use) ที่มีผลต่อการใช้ธุรกรรมทางการเงินของประชาชนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร

5.2 ขอบเขตด้านประชากร

ได้กำหนดขอบเขตการศึกษาเป็นประชาชนที่อาศัยอยู่ใน กรุงเทพมหานคร ที่อยู่ในวัยทำงาน (อายุ 22 - 60 ปี) ที่เคยใช้ธุรกรรมทางการเงินผ่านพร้อมเพย์

5.3 ขอบเขตด้านระยะเวลา

ผู้วิจัยกำหนดขอบเขตระยะเวลาของการศึกษาวิจัย เรื่อง การยอมรับในเทคโนโลยีที่มีผลต่อการใช้ธุรกรรมทางการเงินผ่านพร้อมเพย์ของประชาชนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร ในช่วงเวลา สิงหาคม 2562 ถึง พฤศจิกายน 2562

6. ระเบียบวิธีวิจัย

เนื่องจากงานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ผู้วิจัยจึงเลือกใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อใช้ในการดำเนินการวิจัยในครั้งนี้ โดยแบ่งเนื้อหาของคำถามออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา สถานภาพ อาชีพ รายได้ต่อเดือน เป็นแบบสอบถามที่มีลักษณะปลายปิด มีคำตอบให้เลือกและให้ผู้ตอบเลือกเพียงคำตอบเดียว รวมจำนวน 6 ข้อ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการยอมรับในเทคโนโลยีที่มีผลต่อการใช้ธุรกรรมทางการเงินผ่านพร้อมเพย์ แบบสอบถามลักษณะปลายปิด ซึ่งคำตอบแบ่งเป็น 5 ระดับ โดยใช้มาตราส่วนวัดประเมินค่า(Rating Scale) และให้คะแนนเป็น 1 คือเห็นด้วยน้อยที่สุด และ 5 คือเห็นด้วยมากที่สุด โดยผู้ตอบแบบสอบถามจะตอบคำตอบที่ตรงกับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุด โดยแบ่งเรื่องออกมาดังนี้

1. ด้านการรับรู้ประโยชน์ (Perceived Usefulness) จำนวน 5 ข้อ
 2. ด้านการรับรู้ความง่าย (Perceived Ease of Use) จำนวน 5 ข้อ
 3. ด้านทัศนคติ (Attitude of Use) จำนวน 5 ข้อ
- รวมทั้งสิ้นเป็นจำนวน 15 ข้อ

7. ผลการศึกษา

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทางด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 400 คน เป็นเพศชายมากที่สุด จำนวน 204 คน คิดเป็นร้อยละ 51 รองลงมา คือเพศหญิง จำนวน 196 คน คิดเป็นร้อยละ 49 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากมีอายุ 26-35 ปี จำนวน 155 คน คิดเป็นร้อยละ 38.75 รองลงมา มีอายุ 22-25 ปี เป็นจำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 31.25 มีระดับการศึกษาในระดับปริญญาตรี มากที่สุด เป็นจำนวน 265 คน คิดเป็นร้อยละ 66.25 และรองลงมา มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 29.50 สถานภาพโสดมากที่สุด เป็นจำนวน 240 คน คิดเป็นร้อยละ 60 รองลงมาคือแต่งงานแล้ว เป็นจำนวน 142 คน คิดเป็นร้อยละ 35.50 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากประกอบอาชีพพนักงานเอกชน เป็นจำนวน 209 คน คิดเป็นร้อยละ 52.25 รองลงมาคือรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ เป็นจำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 20.25 โดยรายได้ต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ สูงกว่า 30,000 บาท เป็นจำนวน 243 บาท คิดเป็นร้อยละ 60.75 รองลงมาคือรายได้ต่อเดือนอยู่ที่ 20,001-30,000 บาท เป็นจำนวน 145 คน คิดเป็นร้อยละ 36.25

ผลการวิจัยการยอมรับในเทคโนโลยีที่มีผลต่อการใช้ธุรกรรมทางการเงินผ่านพร้อมเพย์ของประชาชนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความรู้ในด้านเทคโนโลยีเรื่องการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านพร้อมเพย์มากที่สุด เป็นจำนวน 233 คน รองลงมา มีระดับความรู้ระดับมาก จำนวน 121 คน และ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนน้อย มีระดับความรู้น้อยที่สุด เป็นจำนวน 1

คน โดยเรื่องและผู้ตอบแบบสอบถาม ตอบถูกจำนวนมากที่สุดคือ เรื่องการโอนเงินผ่านพร้อมเพย์ สามารถโอนเงินผ่านเลขบัตรประชาชนไม่ได้ เป็นจำนวน 398 คน และ เรื่องที่ผู้ตอบแบบสอบถาม ตอบถูกน้อยที่สุด คือ เรื่องการโอนเงินผ่านพร้อมเพย์ ไม่มีค่าธรรมเนียมในการโอนและไม่มีลิมิต ยอดโอน เป็นจำนวน 327 คน ในส่วนของแบบทดสอบเรื่องความปลอดภัยในการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านพร้อมเพย์ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความรู้ที่ระดับมาก เป็นจำนวน 188 คน และ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนน้อย มีระดับความรู้น้อยที่สุด เป็นจำนวน 2 คน โดยเรื่อง ที่ผู้ตอบแบบสอบถาม ตอบถูกจำนวนมากที่สุดคือ พร้อมเพย์มีความปลอดภัย เนื่องจากอยู่ ภายใต้อำนาจควบคุมธนาคารแห่งประเทศไทย เป็นจำนวน 391 คน และ เรื่องที่ผู้ตอบแบบสอบถาม ตอบถูกน้อยที่สุด คือ เรื่องหากมีคณูหมายเลขบัตรประชาชนของเราจะสามารถโอนเงินออกจาก บัญชีได้ เป็นจำนวน 266 คน สรุปโดยรวมแล้วผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมาก มีระดับความรู้ด้าน เทคโนโลยีในภาพรวมอยู่ที่เกณฑ์ระดับความรู้น้อย (16-20 คะแนน) เป็นจำนวน 285 คน และ ส่วนน้อยมีเกณฑ์ระดับความรู้น้อย เป็นจำนวน 2 คน ตามลำดับ มีการยอมรับในเทคโนโลยี มีผลต่อการใช้ธุรกรรมทางการเงินผ่านพร้อมเพย์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยเรียงค่าเฉลี่ย มากที่สุดคือด้านทัศนคติ (Attitude of Use) ที่ค่าเฉลี่ย 4.15 รองลงมาคือ ด้านการรับรู้ความง่าย (Perceived Ease of Use) ที่ค่าเฉลี่ย 4.08 และ ด้านการรับรู้ประโยชน์ (Perceived Usefulness) ที่ ค่าเฉลี่ย 4.06 ตามลำดับ

ผลการทดสอบสมมติฐาน

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1 พบว่า ประชาชนวัยทำงานในกรุงเทพมหานคร ที่มีระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ แตกต่างกันมีการยอมรับในเทคโนโลยีที่มีผลต่อการใช้ธุรกรรมทางการเงินผ่านพร้อมเพย์แตกต่างกัน

8. อภิปรายผลการศึกษา

จากการศึกษาเรื่อง “การยอมรับในเทคโนโลยีที่มีผลต่อการใช้ธุรกรรมทางการเงินผ่านพร้อมเพย์ของประชาชนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร” มีประเด็นที่น่าสนใจซึ่งนำมา อภิปรายผลได้ดังนี้

8.1 การยอมรับในเทคโนโลยีที่มีผลต่อการใช้ธุรกรรมทางการเงินผ่านพร้อมเพย์

1) ด้านการรับรู้ประโยชน์ (Perceived Usefulness) จากผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามตระหนักถึงการรับรู้ถึงประโยชน์ในการใช้งานพร้อมเพย์ โดยส่วนมากนั้นคิดว่าการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านพร้อมเพย์ มีความสะดวกสบาย และลดค่าใช้จ่ายในเรื่องของค่าธรรมเนียมการโอน อีกทั้งยังประหยัดเวลา และสามารถทำธุรกรรมได้ตลอดเวลาโดยไม่ต้องเดินทาง และปัจจัยสุดท้ายที่ทำให้ผู้ตอบแบบสอบถามตระหนักถึงการรับรู้ประโยชน์คือ การทำธุรกรรมทางการเงินผ่านพร้อมเพย์ช่วยลดระยะเวลาในการชำระค่าสินค้าและบริการต่างๆ อีกทั้งยังมีความปลอดภัยในการทำธุรกรรมทางการเงินอีกด้วย

2) ด้านการรับรู้ความง่าย (Perceived Ease of Use) จากผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามตระหนักถึงความง่ายในการใช้งานการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านพร้อมเพย์ โดยผู้ตอบแบบสอบถามรู้สึกที่สามารถตรวจสอบการทำรายการย้อนหลังได้ง่าย และสะดวก ขั้นตอนในการใช้งานง่าย และการใช้พร้อมเพย์ง่ายสามารถเรียนรู้ได้ด้วยตัวเอง รวมไปถึงมีแหล่งในการลงทะเบียนในการใช้งานพร้อมเพย์หลากหลาย ปัจจัยสุดท้ายคือขั้นตอนการลงทะเบียนสะดวกและรวดเร็ว

3) ด้านทัศนคติ (Attitude of Use) จากผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีทัศนคติในการใช้งานธุรกรรมทางการเงินผ่านพร้อมเพย์เนื่องจาก ผู้ตอบแบบสอบถามรู้สึกว่าเป็นเรื่องที่น่าเป็นและสำคัญกับชีวิตประจำวัน และอยากจะทำให้ทันเทคโนโลยีที่ทันสมัย และการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านพร้อมเพย์ยังมีความปลอดภัย โดยคนส่วนมากมีความเชื่อมั่นในการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านพร้อมเพย์ และยังได้รับอิทธิพลจากใช้งานมาจากคนรอบข้างอีกด้วย

9. ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

1) จากผลการวิจัย พบว่า การยอมรับในเทคโนโลยี ทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการรับรู้ประโยชน์ (Perceived Usefulness) ด้านการรับรู้ความง่าย (Perceived Ease of Use) และ ด้านทัศนคติ (Attitude of Use) อยู่ในระดับมาก ธนาकारที่ทำการผูกกับบัญชีพร้อมเพย์ หรือ ธนาकारแห่งประเทศไทย ควรที่จะให้สร้างความน่าเชื่อถือให้กับการใช้บริการพร้อมเพย์ เพราะความเชื่อมั่นจะมีผลกับการยอมรับในเทคโนโลยีในด้านทัศนคติ (Attitude of Use) เนื่องจากมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ใน 3 ด้าน ซึ่งทัศนคติในการใช้งานมีความสำคัญ ทำให้ผู้ใช้งานเปิดใจที่จะยอมรับเทคโนโลยี และทดลองเทคโนโลยีหรือสิ่งใหม่ๆ ที่เข้ามามีบทบาทช่วยอำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้งานมากขึ้น และทัศนคติที่ดี สามารถสร้างได้โดยการเล็งเห็นถึงภาพลักษณ์ที่ดีของเทคโนโลยีนั้นๆ

2) แนวทางในการกำหนดแนวทางการพัฒนาเทคโนโลยีการทำธุรกรรมทางรูปแบบพร้อมเพย์ ผลการวิจัย พบว่า ทิศทางการใช้บริการพร้อมเพย์นั้น ขึ้นอยู่กับการยอมรับในเทคโนโลยี ซึ่งในส่วนนี้สามารถที่จะให้ธนาकारที่ผูกกับพร้อมเพย์ หรือ ธนาकारแห่งประเทศไทย ให้ความรู้ หรือ มีการโฆษณาให้บุคคลใช้งานพร้อมเพย์มากยิ่งขึ้น รวมไปถึงจนกระทั่งถึงการเจาะกลุ่มตลาดลูกค้า ให้สามารถตอบสนองตรงตามความเหมาะสมกับพฤติกรรมของกลุ่มผู้ใช้บริการ และสามารถใช้งานวิจัยเป็นตัวเพิ่มความเชื่อมั่นในการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านช่องทางออนไลน์ และยังสามารถนำผลการวิจัยไปเป็นข้อมูลเพื่อที่จะพัฒนากลยุทธ์ในการขยายฐานลูกค้าที่ใช้บริการพร้อมเพย์ในอนาคต

2. ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1) ในการศึกษาครั้งต่อไปควรศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับ การยอมรับเทคโนโลยีในด้านอื่น ๆ หรือปัจจัยอื่น ๆ นอกเหนือจากลักษณะทางประชากรศาสตร์ ที่จะส่งผลให้มีการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านพร้อมเพย์มากยิ่งขึ้น โดยเจาะไปที่กลุ่มบุคคลที่มีแนวโน้มในการทำธุรกรรมทางการเงินบ่อยครั้ง อาทิ กลุ่มแม่ค้าออนไลน์ เป็นต้น

2) ในการศึกษาครั้งต่อไปควรศึกษาเพิ่มเติมในกลุ่มตัวอย่างอื่น ๆ ที่นอกเหนือจากประชาชนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร เช่น ประชาชนวัยทำงานที่อยู่เขต ปริมณฑล หรือประชาชนวัยเรียน เป็นต้น

3) ในการศึกษาครั้งต่อไปควรศึกษาเพิ่มเติมในส่วนของกลุ่มตัวอย่างที่ไม่เคยใช้งานพร้อมเพย์ แต่ไม่เคยใช้การทำธุรกรรมออนไลน์ในรูปแบบอื่น ๆ เช่น mobile banking เป็นต้น

10. กิตติกรรมประกาศ

ในการจัดทำงานวิจัยส่วนบุคคลฉบับนี้ ให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี ผู้เขียนขอกราบขอบพระคุณต่อท่านผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จรัญญา ปานเจริญ ที่กรุณาเป็นพี่ที่ปรึกษางานวิจัยส่วนบุคคล และกรุณาสละเวลาอันมีค่ายิ่งในการให้คำปรึกษาและคำแนะนำต่าง ๆ จนทำให้ผู้เขียนจัดทำงานวิจัยส่วนบุคคลฉบับนี้ได้เป็นผลสำเร็จ

ขอกราบขอบพระคุณอย่างสูงต่อคณะอาจารย์ ของคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตทุกท่าน ที่ได้กรุณาสละเวลาอันมีค่ายิ่ง เป็นกรรมการสอบงานวิจัยส่วนบุคคล และให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ต่อการเรียบเรียงงานวิจัยส่วนบุคคลฉบับนี้

ขอกราบขอบพระคุณอย่างสูงต่อ บิดา มารดา และครอบครัว ที่คอยเป็นกำลังใจ และให้คำปรึกษา อีกทั้งยังสนับสนุนการเรียน และการทำงานวิจัยส่วนบุคคลของผู้เขียนฉบับนี้ ตลอดระยะเวลา

นอกจากนี้ยังต้องขอขอบคุณ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่าน ที่สละเวลาอันมีค่าและให้ความร่วมมือเป็นอย่างดีในการแบบสอบถามสำหรับงานวิจัยในครั้งนี้ และขอขอบคุณเจ้าหน้าที่บัณฑิตศึกษาคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตทุกท่าน ที่ได้ให้ความช่วยเหลือในการดำเนินการจัดสอบด้วยดีเสมอมา อีกทั้งผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการจัดทำงานวิจัยส่วนบุคคลฉบับนี้ทุกท่านที่ไม่สามารถกล่าวนามมาจนครบได้ที่ทำให้การศึกษาวจัยครั้งนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดี

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

หนังสือ

กัลยา วานิชย์บัญชา. (2554). การวิเคราะห์สถิติ: สถิติสำหรับการบริการและวิจัย (พิมพ์ครั้งที่ 13). กรุงเทพฯ: ภาควิชาสถิติ คณะพาณิชยศาสตร์ และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ศูนย์วิจัยเศรษฐกิจ ธุรกิจ และเศรษฐกิจฐานราก ธนาคารออมสิน. (2559). ระเบียบวิธีวิจัย Research Methodology. กรุงเทพฯ: พิมพ์ดีการพิมพ์จำกัด.

บทความ

พิศพร แถบทอง และโกวิท รพีพิศาล. (2559). วารสารรังสิตสารสนเทศ ปีที่ 22 ฉบับที่ 2 กรกฎาคม - ธันวาคม 2559.

ลัดดาวลัย เพชรโรจน์, อัจฉรา ชานีประศาสน์. (2547). วารสารสมาคมนักวิจัย ปีที่ 19 ฉบับที่ 2 พฤษภาคม - สิงหาคม 2557.

สิงหะ ฉวีสุข และสุนันทา วงศ์จตุรภัทร. (2559). วารสารคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ทฤษฎีการยอมรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ.

วิทยานิพนธ์

เกวรินทร์ ละเอียดตีนนท์. (2557). การยอมรับเทคโนโลยีและพฤติกรรมผู้บริโภคออนไลน์ที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, คณะบริหารธุรกิจ.

จิรวัดณ์ วงศ์ธงชัย. (2555). ปัจจัยด้านการรับรู้ที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีบาร์โค้ดสองมิติของ ผู้ใช้งานกลุ่มเจนเนอเรชั่นวาย. มหาวิทยาลัยสุรนารี, คณะการจัดการ.

จิรภา รุ่งเรืองศักดิ์. (2558). การศึกษาการยอมรับและการรับรู้ความเสี่ยงที่ส่งผลกระทบต่อความไว้วางใจใน การใช้บริการระบุตำแหน่ง (Location-based Services: LBS) ของ ผู้ใช้บริการในเขต กรุงเทพมหานคร. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

ธนวรรณ สำนวนกลาง. (2559). การยอมรับเทคโนโลยีการทำธุรกรรมทางการเงินรูปแบบ “M-Banking”. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะวิทยาศาสตร์

สารสนเทศจากสื่ออิเล็กทรอนิกส์

- กระทรวงการคลัง. (2559). **พร้อมเพย์คืออะไร**. สืบค้นเมื่อ 02 กันยายน 2562. จาก <http://www.mof.go.th> .
- ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2559). **การใช้งานและการลงทะเบียนพร้อมเพย์**. สืบค้นเมื่อ 05 กันยายน 2562. จาก <https://www.bot.or.th> .
- ธนาคารกสิกรไทย. (2559). **คำถามที่พบบ่อยในการใช้งานพร้อมเพย์**. สืบค้นเมื่อ 05 กันยายน 2562. จาก <https://www.kasikornbank.com> .

ภาษาต่างประเทศ

DISSERTATION

- Abdulmumin, A. T. a. I. (2015). Predictors of Users' Satisfaction with E-payment System: a Case Study of Staff at the University of Ilorin, Nigeria. 48, 272-286.
- Al-Jabri, I. M., & Sohail, M. S. (2012). MOBILE BANKING ADOPTION: APPLICATION OF DIFFUSION OF INNOVATION THEORY. Journal of Electronic Commerce Research, 13(4), 379-391.
- AlMohaimmeed, B. M. (2012). Customer behavior towards internet banking: a study of the dormant users of Saudi Arabia: University of Birmingham.
- Burnaz, G. A. a. S. (2016). Adoption Of Mobile Payment Systems : A Study on Mobile Wallets.
- Tella, A., & Abdulmumin, I. (2015). Predictors of Users' Satisfaction with E-payment System: a Case Study of Staff at the University of Ilorin, Nigeria. Organizacija, 48(4), 272-286

ELECTRONIC SOURCES

- Abdullah M. Baabdullah. (2019). **Knowledge of customers about mobile banking services**. สืบค้นเมื่อวันที่ 05 กันยายน 2562. จาก https://www.researchgate.net/figure/Knowledge-of-customers-about-mobile-banking-services-provided-by-their-banks_fig1_305949712 .
- IGI Global. (2018). **What is Technology Acceptance Model (TAM)**. สืบค้นเมื่อวันที่ 05 กันยายน 2562. จาก <https://www.igi-global.com/dictionary/extension-technology-acceptance-model-hospital/29485> .

Science Direct. (2019). **The Technology acceptance model (TAM)**. สืบค้นเมื่อวันที่ 05
กันยายน 2562. จาก
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0360131518302458> .