



บทคัดย่อ

การศึกษาในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้งานแอปพลิเคชัน e-Wallet และศึกษาถึงพฤติกรรมการชำระเงินค่าสินค้าและบริการผ่านแอปพลิเคชัน e-Wallet จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 415 คน พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมีอายุอยู่ในช่วง 25-40 ปี ระดับการศึกษาสูงสุดอยู่ในระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ในช่วง 15,000-30,000 บาท โดยอาศัยอยู่ที่กรุงเทพมหานครเป็นส่วนใหญ่ ในด้านพฤติกรรมการใช้งานแอปพลิเคชัน e-Wallet พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่รู้จักและเคยใช้งาน โดยรู้จักจากสื่อออนไลน์มากที่สุดและเลือกใช้วิธีการชำระเงินผ่านบัญชีธนาคารหรือบัตรเครดิตที่ผูกไว้และบริการที่ใช้สูงสุดคือชำระค่าสินค้าออนไลน์ และชำระค่าสินค้าที่ร้านสะดวกซื้อ และจากการประมาณค่าโดยใช้แบบจำลองโลจิสติก (Logit Model) พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้งานแอปพลิเคชัน e-Wallet ได้แก่ การรู้จักแอปพลิเคชันจากคำแนะนำของพนักงานขายและคนรู้จัก มีโอกาสในการใช้มากที่สุด รองลงมาเป็นการใช้วิธีการชำระเงินค่าสินค้าและบริการผ่านแอปพลิเคชัน Mobile Banking อยู่ในช่วงวัยนักเรียน/นักศึกษา มีความไว้วางใจในแอปพลิเคชันในระดับสูง การยอมรับความเสี่ยงได้ในระดับสูง และการอยู่อาศัยที่ปริมณฑล โดยปัจจัยดังกล่าวส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการแอปพลิเคชัน e-Wallet ในทิศทางเดียวกัน ส่วนอายุของผู้ใช้บริการ และประเภทงานด้านการแพทย์ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการแอปพลิเคชันกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ในทิศทางตรงกันข้ามกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ที่มาและความสำคัญของงานวิจัย

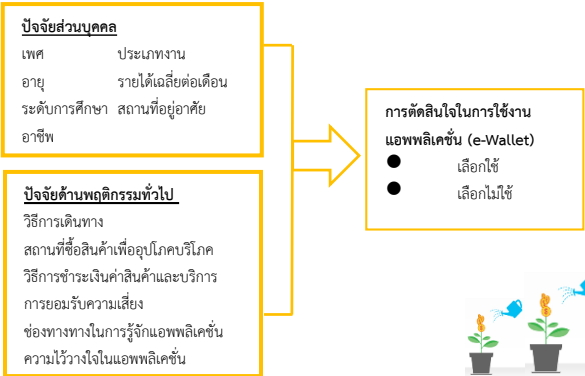
- การชำระเงินด้วยเงินสด เป็นระบบที่ใช้มาอย่างยาวนานและมีความน่าเชื่อถือ แต่ยังมีข้อจำกัดในด้านต้นทุนการจัดการ ทั้งค่าพิมพ์ธนบัตร ค่าขนส่ง และข้อจำกัดในการตรวจสอบธุรกรรม ด้วยข้อจำกัดดังกล่าว ทำให้มีการพัฒนาระบบการชำระเงินให้มีความทันสมัยและมีประสิทธิภาพมากขึ้น ประกอบกับ
 - ความก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
 - การมีโครงสร้างพื้นฐานทางเศรษฐกิจของประเทศที่ดีขึ้นจากในอดีต
 - การมีแนวคิดเกี่ยวกับ Cashless society หรือ Cashless economy
 - การดำเนินนโยบายของรัฐบาลในการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ (National e-payment)
- เป็นผลให้การชำระเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payments) ได้รับความนิยมมากขึ้นและค่อยๆเข้ามาแทนที่การชำระเงินค่าสินค้าและบริการในรูปแบบเดิม

วัตถุประสงค์ของงานวิจัย

- เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้งานแอปพลิเคชันกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์บนระบบสมาร์ตโฟน (e-Wallet) โดยใช้แบบถดถอยโลจิสติกทวินาม (Binary Logistic Regression)
- เพื่อศึกษาพฤติกรรมการชำระเงินค่าสินค้าและบริการผ่านแอปพลิเคชันกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์บนระบบสมาร์ตโฟน (e-Wallet)

วิธีการดำเนินการวิจัย

กรอบแนวคิดในการวิจัย



- ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ กลุ่มบุคคลทั่วไปที่ใช้โทรศัพท์มือถือแบบสมาร์ตโฟน
- เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามออนไลน์จำนวน 415 ชุด

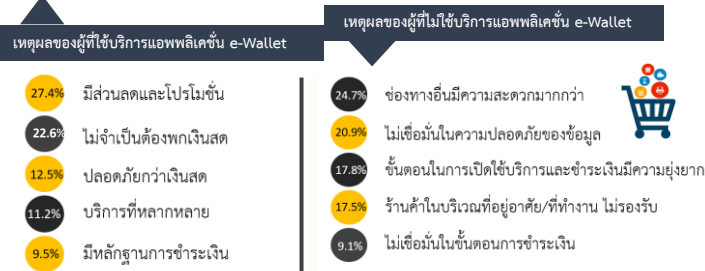
สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล

- วิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา ด้วยค่าสถิติ ร้อยละ
- วิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมานด้วยแบบจำลองการถดถอยโลจิสติกทวินาม (Binary Logistic Regression) เพื่อแสดงความสัมพันธ์ของตัวแปรตามกับตัวแปรอิสระ

ข้อเสนอแนะ

ควรส่งเสริมการทำธุรกรรมผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ให้มากขึ้นเพื่อเพิ่มโอกาสในการใช้บริการแอปพลิเคชัน e-Wallet และควรโฆษณาประชาสัมพันธ์ และให้ความรู้เกี่ยวกับระบบความปลอดภัยและให้ผู้บริโภครับรู้ถึงความสะดวกในการใช้บริการแอปพลิเคชันผู้ให้บริการควรร่วมมือกับผู้ประกอบการร้านค้า เช่น ธุรกิจร้านค้าปลีก ธุรกิจขนส่ง และธุรกิจออนไลน์ เป็นต้น เพื่อกระตุ้นการทำธุรกรรมโดยตรงผ่านทาง e-Wallet

ผลการศึกษา



ตารางแสดงตัวแปรที่มีผลต่อการใช้บริการแอปพลิเคชันกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Wallet)

ตัวแปร	B	S.E.	Wald	df	Sig.	Exp(B)	
อายุ	Age	-.066	.019	12.301	1	.000***	.936
อาชีพนักเรียน/นักศึกษา	Student	1.372	.815	2.832	1	.092*	3.944
ประเภทงานด้านการแพทย์	Medical	-1.796	.766	5.506	1	.019**	.166
อาศัยอยู่ที่ปริมณฑล	Perimeter	.786	.453	3.019	1	.082*	2.196
ชำระเงินด้วยบัตรเครดิต	Credit Card	1.091	.366	8.872	1	.003***	2.978
ชำระเงินด้วย Mobile Banking	Mobile Banking	1.530	.425	12.994	1	.000***	4.620
ยอมรับความเสี่ยงได้สูง	Risk High	1.084	.447	5.878	1	.015**	2.957
รู้จักจากคำแนะนำจากคนรู้จัก	Friend	1.619	.496	10.679	1	.001***	5.051
รู้จักจากพนักงานขาย	Seller	1.705	.540	9.980	1	.002***	5.501
ไว้วางใจแอปพลิเคชันในระดับสูง	Trust High	1.166	.423	7.591	1	.006***	3.210
Constant	Constant	-.849	1.227	.479	1	.489	.428

สามารถเขียนสมการ Logistic Regression ได้ดังต่อไปนี้

$$\hat{Y}_i = -0.849 - 0.066 \text{ Age} + 1.372 \text{ Student} - 1.796 \text{ Medical} + 0.786 \text{ Perimeter} + 1.091 \text{ Credit Card} + 1.530 \text{ Mobile Banking} + 1.084 \text{ Risk High} + 1.619 \text{ Friend} + 1.705 \text{ Seller} + 1.166 \text{ Trust High}$$

สรุปผลการศึกษา

สำหรับการประมาณค่าโดยใช้แบบจำลองโลจิสติก (Logit Model) เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการแอปพลิเคชันกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Wallet) พบว่าการรู้จักแอปพลิเคชันจากคำแนะนำของพนักงานขาย ($\beta=1.705$) เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการแอปพลิเคชัน e-Wallet มากที่สุด รองลงมาคือ การรู้จักแอปพลิเคชันผ่านคำแนะนำจากเพื่อนหรือคนรู้จัก ($\beta=1.705$) การใช้วิธีการชำระเงินค่าสินค้าและบริการผ่านแอปพลิเคชัน Mobile Banking ($\beta=1.530$) การอยู่ในวัยนักเรียน/นักศึกษา ($\beta=1.372$) ความไว้วางใจในแอปพลิเคชันในระดับสูง ($\beta=1.166$) การใช้วิธีการชำระเงินค่าสินค้าและบริการผ่านบัตรเครดิต ($\beta=1.091$) การยอมรับความเสี่ยงได้ในระดับสูง ($\beta=1.084$) และกรณีที่อยู่อาศัยอยู่ในบริเวณปริมณฑล ($\beta=0.786$) โดยปัจจัยดังกล่าวส่งผลต่อโอกาสในการตัดสินใจใช้บริการแอปพลิเคชัน e-Wallet ในทิศทางเดียวกัน ส่วนอายุของผู้ใช้บริการ ($\beta=-0.066$) และกรณีมีประเภทงานด้านการแพทย์และงานบริการด้านการแพทย์ ($\beta=-1.796$) ส่งผลต่อโอกาสในการตัดสินใจใช้บริการแอปพลิเคชัน e-Wallet ในทิศทางตรงกันข้ามกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

