

อิทธิพลของปัจจัยความไว้วางใจในฐานะตัวแปรคั่นกลางที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยี
แอปพลิเคชันเป่าตังของผู้บริโภคในเขตหนองแขม กรุงเทพมหานคร
The Influence of the Confidence Factor as an Intermediary Variable that Affects
the Acceptance of Consumer's Wallet application Technology
in Nongkhaem, Bangkok

จักรกฤษณ์ แก้วประเสริฐ¹ และสุมาลี รามณัฏ²

Jakkrit Kaewprasert¹ and Sumalee Ramnat²

¹ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์

² บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์

¹ Master of Business Administration, Southeast Asia University

² Graduate School, Southeast Asia University

E-mail: jakkrit@sau.ac.th, Sumalee.sau@gmail.com

Received: Jul 26, 2024; Revised: Feb 14, 2024; Accepted: Feb 20, 2024

บทคัดย่อ

บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับของตัวแปรความง่ายในการใช้งาน การรับรู้ประโยชน์ ความสะดวกในการใช้งาน ความไว้วางใจ และการตั้งใจใช้แอปพลิเคชันของประชากรในเขตหนองแขม กรุงเทพมหานคร 2) ศึกษาความไว้วางใจในฐานะตัวแปรคั่นกลางที่เชื่อมโยงการยอมรับเทคโนโลยีสู่การตั้งใจใช้แอปพลิเคชันเป่าตังพื้นที่วิจัยคือเขตหนองแขม กรุงเทพมหานคร การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ เครื่องมือคือแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 ตัวอย่าง สถิติที่ใช้ประกอบด้วย ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์สมการโครงสร้าง (SEM)

ผลการวิจัย พบว่า 1) ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 219 คน คิดเป็น ร้อยละ 54.75 เพศชายจำนวน 181 คน คิดเป็น ร้อยละ 45.25 มีอายุ 36-45 ปีจำนวน 117 คน คิดเป็น ร้อยละ 29.25 สถานะสมรส จำนวน 264 คน คิดเป็น ร้อยละ 66.00 ระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือสูงกว่า จำนวน 156 คน คิดเป็น ร้อยละ 39.00 รายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 20,000 บาท จำนวน 138 คน คิดเป็น ร้อยละ 34.50 2) ระดับของตัวแปรความง่ายในการใช้งาน การรับรู้ประโยชน์ ความสะดวกในการใช้งาน ความไว้วางใจและการตั้งใจใช้แอปพลิเคชันเป่าตังของประชากรในเขตหนองแขม โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95, 3.99, 3.97, 3.99 และ 4.00 ตามลำดับ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมีค่าเท่ากับ 0.349, 0.297, 0.298, 0.293 และ 0.322 ตามลำดับ 3) ความไว้วางใจในฐานะตัวแปรคั่นกลางที่เชื่อมโยงการยอมรับเทคโนโลยีสู่การตั้งใจใช้แอปพลิเคชันเป่าตังมีค่าเท่ากับ 0.673 ความง่ายในการใช้งาน การรับรู้ประโยชน์ ความสะดวกในการใช้งานมีอิทธิพลทางอ้อมต่อความตั้งใจใช้แอปพลิเคชันมีค่าเท่ากับ 0.082, 0.066 และ 0.450 ตามลำดับ

คำสำคัญ: การยอมรับเทคโนโลยี ความไว้วางใจ ความตั้งใจใช้แอปพลิเคชันเป่าตัง แอปพลิเคชันเป่าตัง

Abstract

This article aims to (1) study the level of ease-of-use variables, perceived benefits, ease of use, trust and intention to use the application of the population in Nongkhaem, Bangkok and (2) study trust as the mediator variable linking technology acceptance to application intent. The research area is Nongkhaem District, Bangkok. As the quantitative research, the tool is a questionnaire. The researcher determined the sample size

of 400 samples. The statistics used consisted of frequency, percentage, mean, standard deviation and the structural equation analysis (SEM).

As results, it was found 1) Most of them were female, 219 or 54.75% were male, 181 or 45.25% were aged 36-45 years, 117 or 29.25% had married status, 264 persons with undergraduate education or higher, 156 persons with 39.00% of income below 20,000 baht and 138 persons with 34%.50 2) The levels of usability variables, utility recognition, ease of use, trust and intentional use of the population's desktop applications in Nongkhaem area were 3.95, 3.99, 3.99 and 4.00, respectively, and the standard deviations were 0.349, 0.297, 0.298, 0.293, and 0.0322 respectively 3) trust as an intermediate variable that links technology acceptance to application intention. The path is 0.673, ease of use, utility recognition, and ease of use indirectly influence application intention is 0.082, 0.066 and 0.450, respectively.

Keywords: Technology Acceptance, Trust, Application Intent, PAOTANG Application

บทนำ

แอปพลิเคชันเป๋าตัง เป็นแอปพลิเคชันกระเป๋าเงินออนไลน์ หรือ E-wallet ของธนาคารกรุงไทย ที่ภาคีรัฐบาลจัดทำขึ้นเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน ในยุค Thailand 4.0 เกิดขึ้นจากมาตรการกระตุ้นเศรษฐกิจของรัฐบาล แอปพลิเคชันมีฟีเจอร์ในการใช้งานที่หลากหลาย เช่น กระเป๋าเงินออนไลน์ที่สามารถเติมเงินหรือถอนเงินได้ ทั้งนี้ยังรองรับบริการพิเศษ สำหรับลูกค้า กยศ. จ่ายบิลได้ครอบคลุมทุกค่าใช้จ่าย การเติมบุญ (e-Donation) รองรับการสแกน QR Code เพื่อโอนหรือรับเงินตามมาตรฐานของธนาคารแห่งประเทศไทย (ปณานัน วงศ์กิตติชัยกุล, 2562; Bank of Thailand, 2018) ดังงานวิจัยของ จิรวัดน์ วงศ์ธัชชัย และกาญจนา สุคันธสิริกุล (2557) กล่าวถึงปัจจัยด้านคุณสมบัติ ในการยอมรับนวัตกรรมบนสมาร์ตโฟนด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ว่า หากเทคโนโลยีมีผล ในการอำนวยความสะดวกในชีวิตประจำวันให้ง่ายขึ้น ส่งผลทำให้ผู้บริโภครับรู้ถึงประโยชน์ และเกิดการยอมรับในด้านการรับรู้ความง่าย หากนวัตกรรมมีความง่ายต่อความเข้าถึง และง่ายต่อการใช้งานตามความต้องการ และมีความยืดหยุ่นต่อการใช้งาน ทำให้เกิดความเชี่ยวชาญได้ง่ายเป็นปัจจัยหลักทำให้ผู้ใช้เกิดการยอมรับนวัตกรรม

จุดสูงสุดของความสำเร็จในด้านพลวัตทางสังคม แม้มุมการบริหารประเทศจะไม่พ้นผลสัมฤทธิ์ที่เกิดจากการที่พลิกโฉมทุกวงการอย่างไม่มีวันหวนกลับ สังเกตจากการปรับตัวของภาคส่วนของผู้ประกอบการที่น้อมนำเทคโนโลยีมาปรับปรุงกระบวนการหรือสร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการ ตามลักษณะพฤติกรรมผู้บริโภคอย่างต่อเนื่อง หรือในส่วนของผู้บริโภคที่มีการยอมรับ อันแสดงให้เห็นได้จากการเรียนรู้การใช้งานเทคโนโลยีเหล่านั้น ทั้งที่มีแรงจูงใจและไม่มีแรงจูงใจ (Asare Gideon, 2019)

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ช่วยให้ประชาชน ยอมรับเทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อยกระดับ คุณภาพชีวิตแอปพลิเคชันเป๋าตังจากภาคประชาชนในภาคต่างๆ ของประเทศไทย จะทำให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สามารถนำเอาข้อมูลไปปรับปรุงและพัฒนาการทำงานได้อย่างเหมาะสม เพียงพอ เพื่อยกระดับการส่งเสริมเศรษฐกิจดิจิทัล หรือการใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรมดิจิทัลเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสอดคล้องตามแนวนโยบายของภาครัฐว่าด้วยเรื่องดิจิทัล เพื่อเศรษฐกิจ และสังคม มีการพัฒนาและสร้างความเชื่อมั่นในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล หรือ การบริหารจัดการโครงสร้างพื้นฐานการสื่อสาร สารสนเทศ และโทรคมนาคม เพื่อการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศให้ดียิ่งขึ้น (ขวัญฤดี ฮวดหุ่น, 2560) สอดคล้องกับงานวิจัยของ เดวิด มกรพงศ์ และปรารธนา ปุณณกิติเกษม (2561) กล่าวว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจในการใช้ระบบบัตรโดยสารอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งได้แก่ ทัศนคติต่อการใช้ประโยชน์ อิทธิพลทางสังคมและสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งานเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตั้งใจใช้เทคโนโลยีระบบบัตรโดยสารอิเล็กทรอนิกส์บนรถยนต์โดยสารประจำทาง ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.)

ดังนั้นจากประเด็นของความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาข้างต้น ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาในเรื่องของความไว้วางใจในการใช้แอปพลิเคชันเป่าตังของประชากร ในเขตหนองแขม โดยจะศึกษาประเด็นที่ว่า เพราะเหตุใด หรือมีปัจจัยใดบ้าง ที่จะทำให้ประชากรในเขตหนองแขม มีความไว้วางใจในการใช้แอปพลิเคชันเป่าตัง จากภาครัฐบาล เพื่อดำรงชีวิตที่สะดวกมากขึ้นและก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด ซึ่งอาจจะเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุง พัฒนา การได้รับรู้ถึงปัญหาต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นด้านเทคโนโลยี ด้านความรู้ความสามารถในการใช้แอปพลิเคชันเป่าตังหรือด้านอื่นๆ จากภาคประชาชนคนใช้งาน จะทำให้เกิดเป็นข้อมูลที่จะนำมาปฏิบัติเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนา และให้ประชาชนได้เข้าถึงเทคโนโลยีได้มากขึ้น และมีประสิทธิภาพ เพื่อดำรงชีวิตที่ดีต่อไปในยุคสมัยนี้ (จักรพงษ์ ลีลาธนาศิริ, 2559; จันทิมา ฉิมขำ, 2561)

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับของตัวแปรความง่ายในการใช้งาน การรับรู้ประโยชน์ ความสะดวกในการใช้งานความไว้วางใจและการตั้งใจใช้แอปพลิเคชันเป่าตังของประชากรในเขตหนองแขม
2. เพื่อศึกษาความไว้วางใจในฐานะตัวแปรคั่นกลางที่เชื่อมโยงการยอมรับเทคโนโลยีสู่การตั้งใจใช้แอปพลิเคชันของประชากรในเขตหนองแขม

สมมติฐานของการวิจัย

- สมมติฐานที่ 1 ความง่ายในการใช้งานแอปพลิเคชันที่มีอิทธิพลต่อความไว้วางใจประชากรในเขตหนองแขม
- สมมติฐานที่ 2 การรับรู้ประโยชน์ของการใช้งานแอปพลิเคชันที่มีอิทธิพลต่อความไว้วางใจของประชากรในเขตหนองแขม
- สมมติฐานที่ 3 ความไว้วางใจในการใช้งานแอปพลิเคชันที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้แอปพลิเคชันประชากรในเขตหนองแขม
- สมมติฐานที่ 4 ความไว้วางใจของผู้ใช้งานในฐานะตัวแปรคั่นกลางที่เชื่อมโยงการยอมรับเทคโนโลยีสู่ความตั้งใจใช้แอปพลิเคชันของผู้ใช้งาน

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. ความไว้วางใจ

ความไว้วางใจ คือความคาดหวังต่อบุคคลซึ่งเป็นคนน่าเชื่อถือทั้งด้านการกระทำ คำพูด คำมั่นสัญญาหรือการใช้งานเทคโนโลยีของบุคคลหรือกลุ่มบุคคลซึ่งจะสามารถทำให้เกิดความไว้วางใจ ความไว้วางใจเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งที่ทำให้องค์กรดำรงอยู่ และประสบผลสำเร็จ เนื่องจากการทำงานร่วมกันต้องพึ่งพาอาศัยกัน ทั้งนี้แนวโน้มในปัจจุบันมีความหลากหลายขององค์ประกอบในการทำงานร่วมกันมากขึ้น ความไว้วางใจกันระหว่างสมาชิกในองค์กรจึงมีแนวโน้มเพิ่มขึ้น ความไว้วางใจเป็นแหล่งทรัพยากรที่มาจากความร่วมมือเป็นพื้นฐาน และความไว้วางใจซึ่งกันและกันของบุคคลในองค์กรก่อให้เกิดผลลัพธ์ที่มีประสิทธิภาพต่อองค์กร ความไว้วางใจ ความเจริญเติบโตขององค์กร หากองค์กรใดปราศจากความไว้วางใจของบุคคลในองค์กรจะทำให้เสียเวลาเสียทรัพยากรในการบริหารจัดการเป็นจำนวนมาก จนกว่าองค์กรจะประสบผลสำเร็จได้ ซึ่งความไว้วางใจมีความสำคัญในหลายทางและเป็นส่วนประกอบที่จำเป็นในทุกประเภทในสัมพันธภาพของมนุษย์ ซึ่งยังส่งผลให้เกิดความราบรื่นและเกิดคุณค่าในการแลกเปลี่ยนต่างๆ ในวิธีการที่มีประสิทธิภาพ (กิตติศักดิ์ นาวัน, 2560; ณัฐพล ทีฆรังสรรค์, 2560; Ooi & Tan, 2016)

งานวิจัยของ Yudiarti and Puspaningrum (2018) พบว่า การรับรู้ประโยชน์เป็นระดับของบุคคลที่ทำให้เกิดการใช้งานของระบบปัจจัยหนึ่งที่สามารถช่วยเพิ่มประสิทธิภาพ อีกทั้งเพิ่ม ความน่าสนใจให้ผู้บริโภคในระบบอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อสร้างความไว้วางใจในการใช้งานที่จะนำไปสู่ความตั้งใจในการใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์สูงขึ้น

2. การยอมรับเทคโนโลยี

การยอมรับเทคโนโลยี คือการทำความเข้าใจในเทคโนโลยีที่ใช้ในการสื่อสาร การทำงาน รวมถึงในการตัดสินใจต่อการยอมรับเทคโนโลยีและนำเข้ามาสู่การทำงานและการใช้ในชีวิตประจำวัน โดยผ่านการรับรู้ประโยชน์จากการใช้เทคโนโลยี ความง่ายต่อการใช้เทคโนโลยีในการนำเข้ามาทำงาน หรือนำเข้ามาใช้ในชีวิตประจำวัน รวมถึงความตั้งใจต่อการใช้งานเทคโนโลยี โดยหากบุคคลสามารถยอมรับเทคโนโลยีต่อการทำงาน ก็จะสามารถทำงานภายในองค์กรได้อย่างราบรื่น มีประสิทธิภาพต่อการทำงานมากขึ้น การยอมรับและตั้งใจใช้เทคโนโลยีใหม่ของบุคคล ซึ่งเกิดจากบุคคลรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานและประโยชน์ที่จะได้รับจากการใช้งานเทคโนโลยีใหม่ โดยบุคคลนั้นสามารถเรียนรู้การใช้งาน เทคโนโลยีใหม่ได้ด้วยตนเอง การยอมรับเทคโนโลยี เป็นความเชื่อว่าการใช้เทคโนโลยีใหม่นั้นจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของบุคคลได้ โดยที่ผู้ใช้者ไม่ต้องพยายามมาก ในการเรียนรู้ โดยที่การรับรู้ความง่ายในการใช้งานและการรับรู้ประโยชน์จากการใช้งานนั้นจะส่งผลต่อพฤติกรรมการยอมรับการใช้งานเทคโนโลยี (ชยาภรณ์ กิตติสิทธิชัย, 2561; Momani, 2020; Nadlifatin et al., 2020; Racero et al., 2020; Sohn & Kwon, 2020; Zaineldeen et al., 2020; Camarero, Anton & Rodriguez, 2013; Park & Kim, 2014)

งานวิจัยของ อัครเดช ปิ่นสุข และนิตนา ฐานิตธนกร (2559) ได้ศึกษาเรื่อง การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ คุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์และส่วนประสมการตลาดในมุมมองของลูกค้า ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ (e-Satisfaction) ในการจองตั๋วภาพยนตร์ออนไลน์ผ่านระบบแอปพลิเคชันของผู้ใช้บริการในจังหวัดกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ ในการจองตั๋วภาพยนตร์ออนไลน์ผ่านระบบแอปพลิเคชันของผู้ใช้บริการในจังหวัดกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญ ได้แก่ 1) การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านการรับรู้ถึงความง่าย ต่อการใช้งาน และด้านการรับรู้ประโยชน์ 2) คุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ด้านความน่าเชื่อถือ และด้านความเป็นส่วนตัว และ 3) ส่วนประสมการตลาดในมุมมองของลูกค้า ด้านความต้องการ เฉพาะของลูกค้า และด้านความสะดวกในการใช้งาน ในขณะที่คุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ ด้านการตอบสนองความต้องการ และด้านการเข้าถึงการให้บริการ ส่วนประสมการตลาดในมุมมอง ของลูกค้าด้านการจัดองค์ประกอบ และด้านช่องทางในการสื่อสาร ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการจองตั๋วภาพยนตร์ออนไลน์ผ่านระบบแอปพลิเคชันของผู้ใช้บริการในจังหวัดกรุงเทพมหานคร

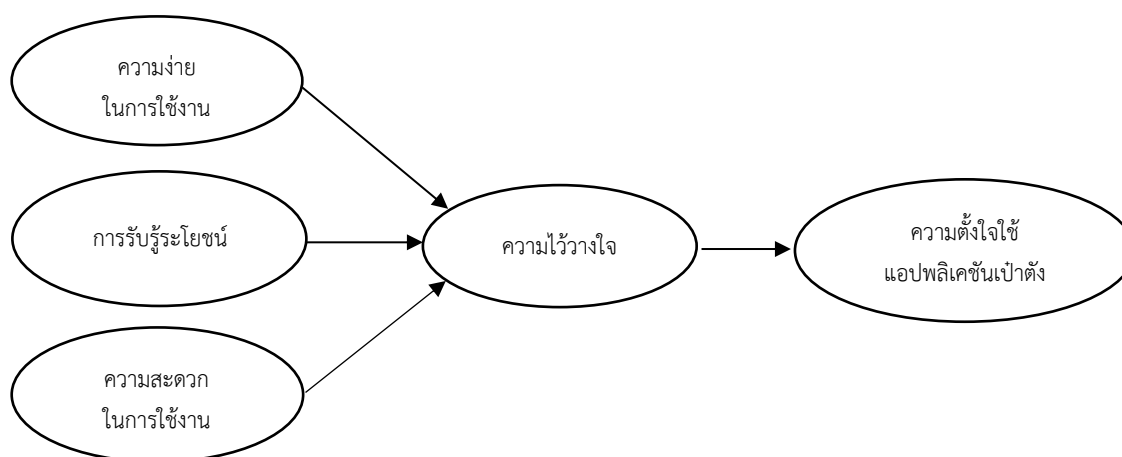
3. ความตั้งใจ

ความตั้งใจ หมายถึงความตั้งใจที่จะพยายามทำพฤติกรรมนั้น ความตั้งใจเป็นปัจจัยการจูงใจที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรม ความตั้งใจจะเป็นตัวบ่งชี้ว่า บุคคลได้ทุ่มเทความพยายามมากน้อยเพียงใดที่จะกระทำพฤติกรรมนั้นยิ่งบุคคลมีความตั้งใจแน่วแน่ และพยายามมากเพียงใด ความเป็นไปได้ที่บุคคลกระทำพฤติกรรมมีมากเท่านั้นเป็นเจตนาหรือความต้องการ ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการใช้กลยุทธ์ในด้านของอิทธิพลทางสังคม ควรทำการประชาสัมพันธ์ ให้เกิดอิทธิพลทางสังคมแก่ผู้ใช้ อาทิเช่น การรณรงค์ให้เกิดการบอกต่อการจัดกิจกรรมทางสังคม (อัจฉรา เตนโสภณ, 2560; เดวิด มกรพงศ์ และปรารถนา ปุณณกิตติเกษม, 2561; วริษฐา สุริยไพฑูรย์, 2560)

งานวิจัยของ นุชรี จินดาวรรณ (2559) ได้ศึกษาเรื่อง การทดสอบปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตั้งใจใช้บริการอินเทอร์เน็ต แบงก์กิ้ง กรณีศึกษา ลูกค้าธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดพัทลุง ที่ชี้ให้เห็นว่า การรับรู้ถึงความง่ายต่อการใช้งานมีอิทธิพลต่อการตั้งใจใช้บริการอินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้ง

กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องข้างต้น ผู้วิจัยได้พัฒนารอบแนวความคิดในการศึกษาวิจัยจากแนวความคิด ทฤษฎี และงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับ “อิทธิพลคั่นกลางของความไว้วางใจในฐานะตัวแปรคั่นกลางที่เชื่อมโยงการยอมรับเทคโนโลยีสู่การตั้งใจใช้แอปพลิเคชันเป้าต่งของประชากรในเขตหนองแขม กรุงเทพมหานคร” โดยผู้วิจัยได้ทำการสรุป และสร้างเป็นกรอบแนวความคิดในการทำวิจัยครั้งนี้ ดังแสดงในภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวความคิดในการวิจัย

โดยอ้างอิงตามแนวความคิดความไว้วางใจของ (กิตติศักดิ์ นาวัน, 2560; ณัฐพล ที่มรังสรรค์, 2560; Ooi & Tan, 2016) และงานวิจัยของ Yudiarti and Puspaningrum (2018) แนวความคิดการยอมรับเทคโนโลยีของ (ชยาภรณ์ กิตติสิทธิชัย, 2561; Momani, 2020; Nadlifatin et al., 2020; Racero et al., 2020; Sohn & Kwon, 2020; Zaineldeen et al., 2020; Camarero, Anton & Rodriguez, 2013; Park & Kim, 2014) และงานวิจัยของ อัครเดช ปิ่นสุข และนิตนา ฐานิตธนกร (2559) แนวความคิดความตั้งใจของ (อัจฉรา เด่นโสภณ, 2560; เดวิด มกรพงศ์ และปรารธนา ปุณณกิติเกษม, 2561; วริษฐา สุริยไพฑูรย์, 2560) และงานวิจัยของ นุชรี จินดาวรรณ (2559)

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และใช้รูปแบบการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เครื่องมือที่ใช้คือแบบสอบถามกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ กลุ่มตัวอย่างในเขตหนองแขม กรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน โดยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของ Hair, et al. (2019) ประชากรในเขตหนองแขม กรุงเทพมหานคร จำนวนทั้งสิ้น 156,203 คน (ข้อมูลจากสำนักบริหารทะเบียน กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย ณ เดือนธันวาคม 2563) กลุ่มตัวอย่างในเขตหนองแขม กรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน ที่ได้แนะนำว่าตัวอย่างควรมีขนาดตั้งแต่ 200 ตัวอย่างขึ้นไป สำหรับกรณีที่โมเดลไม่ซับซ้อนมากต่อการวิจัย และดำเนินการสุ่มตัวอย่างแบบอาศัยความน่าจะเป็นด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจงและวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วย 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพและรายได้ต่อเดือน ซึ่งเป็นคำถามแบบตรวจสอบรายการ (Check List)

ส่วนที่ 2 การยอมรับเทคโนโลยี ความไว้วางใจ และความตั้งใจใช้แอปพลิเคชันเป้าตังมีลักษณะของข้อคำถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ตามแบบของ Likert (1932)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยมีขั้นตอนดังนี้

1. ขอนหนังสือจากสำนักงานบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ ถึงกลุ่มประชากรผู้ใช้งานแอปพลิเคชันเป่าตังในเขตหนองแขม เพื่อประสานงานในการเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นผู้ใช้งานแอปพลิเคชันเป่าตัง ในเขตหนองแขม กรุงเทพมหานคร

2. เก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นไปตามความจริง ดังนั้นผู้วิจัยจึงให้ผู้ช่วยนักวิจัยเป็นผู้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลแทนผู้วิจัย ซึ่งเป็นกลุ่มประชากรผู้ใช้งานแอปพลิเคชันเป่าตัง ในเขตหนองแขม และการเก็บรวบรวมข้อมูลกระทำในระหว่างเดือนสิงหาคม-กันยายน 2564 ได้แบบสอบถามจำนวน 400 ฉบับ มีอัตราตอบกลับร้อยละ 100

3. ตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถามลงรหัสและวิเคราะห์ข้อมูลตามวิธีทางสถิติต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในงานวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจะนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยใช้สถิติวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา คือการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มประชากรผู้ใช้งานแอปพลิเคชันเป่าตังในเขตหนองแขม ด้วยการแจกแจงค่าความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage) ใช้อธิบายข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคล

2. การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อศึกษาระดับของความง่ายในการใช้งาน การรับรู้ประโยชน์ ความสะดวกในการใช้งาน ความไว้วางใจ และความตั้งใจใช้งานแอปพลิเคชันของกลุ่มประชากรผู้ใช้งานแอปพลิเคชันเป่าตัง ในเขตหนองแขม ด้วยค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้ในการแปลความหมายของข้อมูลต่างๆ เพื่อสรุปและอธิบายลักษณะของตัวแปร

3. สถิติอนุมานหรือสถิติอ้างอิง (Inferential Statistics) เป็นการนำวิธีทางสถิติมาใช้สำหรับทดสอบสมมติฐาน (Hypothesis Testing) เพื่อหาความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงสาเหตุและหาระดับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อตัวแปรทั้งทางตรงและทางอ้อม ด้วยตัวแบบสมการโครงสร้าง (Structural Equation Modeling: SEM) โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป Smart PLS 3

ผลการวิจัย

จากการศึกษากลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คนพบว่า พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 219 คน คิดเป็น ร้อยละ 54.75 เพศชายจำนวน 181 คน คิดเป็น ร้อยละ 45.25 มีอายุ 36-45 ปีจำนวน 117 คน คิดเป็น ร้อยละ 29.25 สถานะสมรส จำนวน 264 คน คิดเป็น ร้อยละ 66.00ระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือสูงกว่า จำนวน 156 คน คิดเป็น ร้อยละ 39.00 รายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 20,000 บาท จำนวน 138 คน คิดเป็น ร้อยละ 34.50

ผลการวิเคราะห์ระดับของตัวแปรคั่นกลางที่เชื่อมโยงการยอมรับเทคโนโลยีสู่การตั้งใจใช้แอปพลิเคชันเป่าตังสามารถแสดงได้ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของตัวแปรคั่นกลางที่เชื่อมโยงการยอมรับเทคโนโลยีสู่ความตั้งใจใช้แอปพลิเคชันเป่าตัง โดยรวม

ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของตัวแปรในภาพรวม	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ
ความตั้งใจใช้แอปพลิเคชัน	4.00	.32	มาก
การรับรู้ประโยชน์	3.99	.29	มาก
ความไว้วางใจ	3.99	.29	มาก
ความสะดวกในการใช้งาน	3.97	.29	มาก
ความง่ายในการใช้งาน	3.95	.34	มาก

ผลการวิเคราะห์ตัวแบบสมการโครงสร้างของปัจจัยที่มีผลต่อความตั้งใจใช้แอปพลิเคชันเป่าตัง โดยจะเป็นการศึกษาเรื่องอิทธิพลคั่นกลางของความไว้วางใจในฐานะตัวแปรคั่นกลางที่เชื่อมโยงการยอมรับเทคโนโลยีสู่การตั้งใจใช้ แอปพลิเคชันเป่าตังของประชากรในเขตหนองแขม กรุงเทพมหานคร ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการศึกษาสรุปสมมติฐานการวิจัยในครั้งนี้ ดังตารางที่ 2

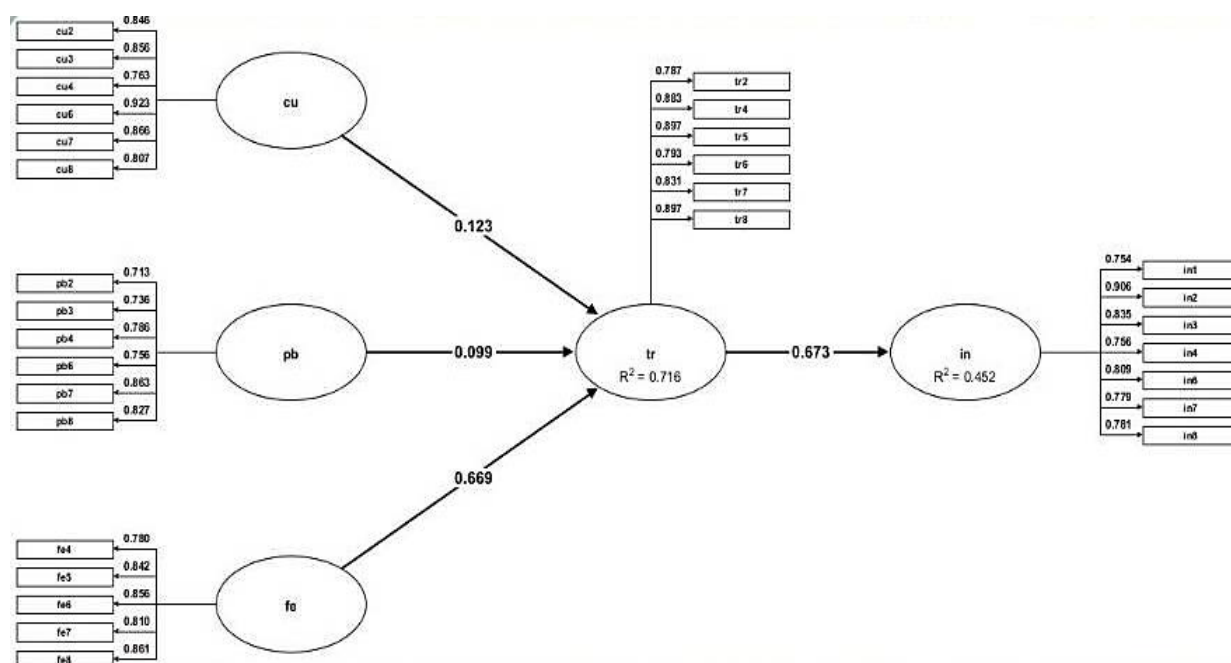
ตารางที่ 2 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานการวิจัย (hypothesis)	สัมประสิทธิ์ เส้นทาง (Coef.)	ค่า t-test	ผลลัพธ์
H1 ความง่ายในการใช้งานของแอปพลิเคชันที่มีผลต่อความไว้วางใจของประชากรในเขตหนองแขม	0.123*	2.204	สนับสนุน
H2 การรับรู้ประโยชน์ของการใช้งานแอปพลิเคชันที่มีอิทธิพลต่อความไว้วางใจของประชากรในเขตหนองแขม	0.099	1.116	ไม่สนับสนุน
H3 ความสะดวกในการใช้งานแอปพลิเคชันที่มีอิทธิพลต่อความไว้วางใจของประชากรในเขตหนองแขม	0.669***	7.630	สนับสนุน
หมายเหตุ : * หมายถึง p-value ≤ 0.10 หรือ ค่า $t \geq 1.65$ ** หมายถึง p-value ≤ 0.05 หรือ ค่า $t \geq 1.96$ *** หมายถึง p-value ≤ 0.01 หรือ ค่า $t \geq 2.58$			

จากตารางที่ 2 สามารถสรุปผลการทดสอบสมมติฐานได้ดังนี้

- ความง่ายในการใช้งานของแอปพลิเคชันที่มีผลต่อความไว้วางใจของผู้ใช้งาน ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ข้อมูลเชิงประจักษ์สนับสนุนสมมติฐานการวิจัย ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทาง (Coef.) 0.123* หมายความว่า ความง่ายในการใช้งานของแอปพลิเคชันมีอิทธิพลต่อความไว้วางใจของผู้ใช้งาน ($t=2.204$)
- การรับรู้ประโยชน์ของการใช้งานแอปพลิเคชันที่มีอิทธิพลต่อความไว้วางใจของผู้ใช้งาน ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ข้อมูลเชิงประจักษ์ไม่สนับสนุนสมมติฐานการวิจัย โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทาง (Coef.) 0.099 หมายความว่า การรับรู้ประโยชน์ของการใช้งานแอปพลิเคชันไม่มีอิทธิพลต่อความไว้วางใจของผู้ใช้งาน ($t=1.116$)
- ความสะดวกในการใช้งานแอปพลิเคชันที่มีอิทธิพลต่อความไว้วางใจของผู้ใช้งาน ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ข้อมูลเชิงประจักษ์สนับสนุนสมมติฐานการวิจัย ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทาง (Coef.) 0.669*** หมายความว่า ความสะดวกในการใช้งานแอปพลิเคชันมีอิทธิพลต่อความไว้วางใจของผู้ใช้งาน ($t=7.630$)

ผลการวิเคราะห์ตัวแบบสมการโครงสร้างในภาพรวม ซึ่งเป็นผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์โดยสัมประสิทธิ์ความถดถอยอิทธิพลทางตรงและทางอ้อม ที่ส่งผลต่อความไว้วางใจในการใช้แอปพลิเคชันเป่าตังของประชากรในเขตหนองแขม กรุงเทพมหานคร โดยผลการวิเคราะห์เป็นดัง ภาพที่ 2



ภาพที่ 2 กรอบแนวความคิดในการวิจัย

จากภาพที่ 2 แสดงเส้นทางความสัมพันธ์ของตัวแบบสมการโครงสร้างที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร ซึ่งผลการวิเคราะห์ตัวแบบสมการโครงสร้างสามารถอธิบายได้ดังนี้

1. ปัจจัยที่มีอิทธิพลโดยรวมต่อความตั้งใจใช้แอปพลิเคชันเป่าตัง (IN) พบว่า ความไว้วางใจในการใช้งาน (TR) มีอิทธิพลทางตรงต่อความตั้งใจใช้แอปพลิเคชันเป่าตัง(IN) มีค่าเท่ากับ 0.673 ส่วนความง่ายในการใช้งาน (CU) การรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน (PB) และความสะดวกในการใช้งาน (FE) มีอิทธิพลทางอ้อมต่อความตั้งใจใช้แอปพลิเคชันเป่าตัง (IN) มีค่าเท่ากับ 0.082, 0.066 และ 0.450 ตามลำดับ

2. ปัจจัยที่มีอิทธิพลโดยรวมต่อความไว้วางใจ (TR) พบว่า ความง่ายในการใช้งาน (CU) การรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน (PB) และความสะดวกในการใช้งาน (FE) มีอิทธิพลทางตรงต่อความไว้วางใจ (TR) มีค่าเท่ากับ 0.123, 0.099, และ 0.669 ตามลำดับ

โดยผู้วิจัยได้สรุปผลความสัมพันธ์ระหว่างอิทธิพลของตัวแปรที่มีผลต่อความตั้งใจใช้แอปพลิเคชันเป่าตัง (IN) ได้ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ความสัมพันธ์ระหว่างอิทธิพลของตัวแปรที่มีผลต่อความตั้งใจใช้แอปพลิเคชันเป่าตัง

ตัวแปร (LV)	ค่าความผันแปร (R^2)	อิทธิพล (effect)	CU	PB	FE
ความไว้วางใจ (TR)	0.716	DE	0.123	0.099	0.669
		IE	0.000	0.000	0.000
		TE	0.123	0.099	0.669
ความตั้งใจใช้แอปพลิเคชันเป่าตัง (IN)	0.452	DE	0.000	0.000	0.000
		IE	0.082	0.066	0.045
		TE	0.082	0.066	0.045

หมายเหตุ: De=Direct Effect, IE=Indirect Effect, TE=Total Effect, N/A=Not Applicable

การศึกษาวิจัยในส่วนนี้เป็นการวิเคราะห์อิทธิพลของตัวแปรคั่นกลาง (Mediation Variables) ซึ่งเป็นตัวแปรที่เข้ามาเปลี่ยนความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม โดยที่ตัวแปรคั่นกลางจะอธิบายอิทธิพลทางอ้อมระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม ซึ่งเป็นการศึกษาความสัมพันธ์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ผลที่ได้ดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 ผลการทดสอบอิทธิพลคั่นกลาง (Mediation Effect)

สมมติฐานการวิจัย	Effect	Boot SE	Boot LLCI	Boot ULCI
H4 ความไว้วางใจของประชากรในเขตหนองแขมในฐานะตัวแปรคั่นกลางที่เชื่อมโยงการยอมรับเทคโนโลยีสู่ความตั้งใจใช้แอปพลิเคชันเป่าตัง	0.675	0.035	0.574	0.760

จากตารางที่ 4 ผลการทดสอบอิทธิพลคั่นกลาง พบว่า ความไว้วางใจของผู้ใช้งานในฐานะตัวแปรคั่นกลางที่เชื่อมโยงการยอมรับเทคโนโลยีสู่ความตั้งใจใช้แอปพลิเคชันเป่าตังโดยมีค่าผลคูณของสัมประสิทธิ์ขอบเขตล่าง (Boot LLCI) ถึงขอบเขตบน (Boot ULCI) ที่ช่วงของความเชื่อมั่นไม่คลุม 0 แสดงว่า อิทธิพลของความไว้วางใจของผู้ใช้งานในฐานะตัวแปรคั่นกลางที่เชื่อมโยงการยอมรับเทคโนโลยีสู่ความตั้งใจใช้แอปพลิเคชันเป่าตังโดยมีค่าสัมประสิทธิ์ขอบเขตล่างเท่ากับ 0.574 และขอบเขตบนเท่ากับ 0.76

สรุปและอภิปรายผล

1. การศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความง่ายในการใช้งานแอปพลิเคชันเป่าตังของประชากรในเขตหนองแขม กรุงเทพมหานคร จากผลการวิจัยพบว่า ความง่ายในการใช้งานของแอปพลิเคชันที่มีผลต่อความไว้วางใจของผู้ใช้งาน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เนื่องจากผู้ใช้งานสามารถทำธุรกรรมในแอปพลิเคชันเป่าตังได้ถึงแม้ว่าไม่เคยใช้งานมาก่อน เนื่องจากระบบขั้นตอน การใช้งานมีความชัดเจนทำให้ง่ายต่อการใช้งาน ไม่มีความกังวลใจหรืออึดอัดใจในการทำธุรกรรมผ่านแอปพลิเคชันเป่าตัง โดยสามารถทำธุรกรรมต่างๆ ผ่านแอปพลิเคชันเป่าตังได้ สามารถทำธุรกรรมผ่านแอปพลิเคชันเป่าตังเสร็จได้อย่างรวดเร็ว ทำให้การดำเนินชีวิตง่ายขึ้นในยุคปัจจุบัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อัครเดช ปิ่นสุข และนิธนา ฐานิธรนกร (2559) ได้ศึกษาเรื่องการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ คุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์และส่วนประสมการตลาดในมุมมองของลูกค้า ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ (e-Satisfaction) ในการจองตั๋วภาพยนตร์ออนไลน์ผ่านระบบแอปพลิเคชันของผู้ให้บริการในกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการจองตั๋วภาพยนตร์ออนไลน์ผ่านระบบแอปพลิเคชันของผู้ให้บริการในกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญ ได้แก่ 1) การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านการรับรู้ถึงความง่าย ต่อการใช้งาน และด้านการรับรู้ประโยชน์ 2) คุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ด้านความน่าเชื่อถือ และด้านความเป็นส่วนตัว และ 3) ส่วนประสมการตลาดในมุมมองของลูกค้า ด้านความต้องการ เฉพาะของลูกค้า และด้านความสะดวกในการใช้งาน ในขณะที่คุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ ด้านการตอบสนองความต้องการ และด้านการเข้าถึงการให้บริการ ส่วนประสมการตลาดในมุมมองของลูกค้าด้านการจัดองค์ประกอบ และด้านช่องทางในการสื่อสาร ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการจองตั๋วภาพยนตร์ออนไลน์ผ่านระบบแอปพลิเคชันของผู้ให้บริการในกรุงเทพมหานคร และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ วิณา สุวรรณานุกรณ์ และนิธนา ฐานิธรนกร (2559) ได้ศึกษาเรื่อง คุณลักษณะส่วนบุคคลการสนับสนุนทางสังคม คุณภาพในการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ และสื่อกลางด้านสารสนเทศของบุคคลที่สามที่มีผลต่อความตั้งใจซื้อสินค้าผ่านเฟซบุ๊ก (F-commerce) ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษพบว่า คุณลักษณะส่วนบุคคล การสนับสนุนทางสังคม ด้านการสนับสนุนทางอารมณ์ และด้านการสนับสนุนทางสารสนเทศ และคุณภาพการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ด้านความง่ายในการใช้งานส่งผลต่อความตั้งใจซื้อสินค้าผ่านเฟซบุ๊ก (F-commerce) ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร คุณภาพการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ ด้านความไว้วางใจ คุณภาพ

การให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ด้านการตอบสนอง และสื่อกลางด้านสารสนเทศของบุคคลที่สามไม่ส่งผลต่อความตั้งใจซื้อสินค้าผ่านเฟซบุ๊ก (F-commerce) ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร

2. การศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้ประโยชน์ของการใช้งานแอปพลิเคชันเป่าตังของประชากรในเขตหนองแขม กรุงเทพมหานคร จากผลการวิจัยพบว่า การทำธุรกรรมออนไลน์ มีความสะดวกมากกว่าการใช้ช่องทางอื่นๆ ช่วยให้ทำธุรกรรมทางการเงินได้อย่างมีประสิทธิภาพและเพิ่มประสิทธิผลมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุันทา หลบภัย (2558) กล่าวว่า การศึกษาในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยการรับรู้ถึงความปลอดภัย ประโยชน์การใช้งานและความง่ายในการใช้งานที่ส่งผลต่อการใช้บริการชำระเงินผ่านอุปกรณ์สื่อสารเคลื่อนที่ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยการรับรู้ถึงความปลอดภัยในการใช้งาน ด้านความตั้งใจในการใช้งาน ด้านความรู้ ปัจจัยการรับรู้ถึงประโยชน์ ด้านความสะดวกและด้านความเข้ากันได้ของระบบส่งผลต่อการชำระเงินผ่านอุปกรณ์สื่อสารเคลื่อนที่ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญ นอกจากนี้ ปัจจัยการรับรู้ความง่ายในการใช้งานด้านความตั้งใจ ในการใช้งานส่งผลต่อการใช้งานที่มีผลต่อการใช้บริการชำระเงินผ่านอุปกรณ์สื่อสารเคลื่อนที่ของผู้บริโภค ในเขตกรุงเทพมหานครมากที่สุดรองลงมาคือปัจจัยการรับรู้ความง่ายในการใช้งานด้านความรู้และด้านความสะดวก ด้านความเข้ากันได้ของระบบปัจจัยการรับรู้ถึงความปลอดภัย ด้านความไว้วางใจและด้านความเสี่ยงตามลำดับ โดยรวมกันพยากรณ์การให้บริการชำระเงินผ่านอุปกรณ์สื่อสารเคลื่อนที่ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานครได้ร้อยละ 78.9 ในขณะที่ปัจจัยกับรับรู้ถึงความปลอดภัยด้านความไว้วางใจและด้านความเสี่ยงไม่ส่งผลต่อการชำระเงินผ่านอุปกรณ์สื่อสารเคลื่อนที่ของผู้บริโภค และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ Luarn & Lin (2005) ได้ทำการศึกษาว่า การให้บริการชำระเงินผ่านอุปกรณ์สื่อสารเคลื่อนที่ มีการใช้แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยีศึกษาความสัมพันธ์ของการรับรู้ประโยชน์ และวิธีการใช้งานง่ายของเทคโนโลยี เพื่ออธิบายพฤติกรรมการยอมรับบริการธุรกรรมออนไลน์พบว่าแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี สามารถอธิบายความสัมพันธ์ของปัจจัยทั้งสองต่อการยอมรับบริการชำระเงินผ่านอุปกรณ์สื่อสารเคลื่อนที่ได้เช่นกัน แต่การศึกษาวิจัยการยอมรับเทคโนโลยีในอนาคตควรศึกษาปัจจัยอื่นๆ ที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีนอกเหนือจากปัจจัยการรับรู้ประโยชน์การใช้งาน และการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่าปัจจัยการรับรู้ประโยชน์การใช้งานและการรับรู้ความง่ายในการใช้งานนั้นไม่เพียงพอในการอธิบายถึงพฤติกรรมความตั้งใจไปสู่การให้บริการชำระเงินผ่านอุปกรณ์สื่อสารเคลื่อนที่ จึงมีการศึกษาอีกหลากหลายปัจจัยเป็นงานวิจัยต่อยอดจากแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยีถึงความตั้งใจที่จะใช้หรือการยอมรับ และการใช้เทคโนโลยีที่เกิดจากการรับรู้ว่ามีประโยชน์มีผลทางตรงต่อพฤติกรรมยอมรับ และการรับรู้ประโยชน์มีผลทางอ้อมต่อการใช้งาน โดยเกิดจากพฤติกรรมยอมรับ ดังนั้นการรับรู้ประโยชน์การใช้งานถือเป็นตัวแปรหนึ่งที่สำคัญต่อการให้บริการชำระเงินผ่านอุปกรณ์สื่อสารเคลื่อนที่

3. การศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความสะดวกในการใช้งานแอปพลิเคชันเป่าตังของประชากรในเขตหนองแขม กรุงเทพมหานคร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เดวิด มกรพงศ์ และปรารถนา ปุณณกิติเกษม (2561) กล่าวว่า การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตั้งใจใช้เทคโนโลยีระบบบัตรโดยสารอิเล็กทรอนิกส์ ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล บนรถโดยสารประจำทางขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) เพื่อใช้เป็นแนวทางสำหรับหน่วยงานที่รับผิดชอบในการกำหนดนโยบายและพัฒนาคุณภาพบริการให้ตอบสนองได้ตรง ความต้องการของผู้ใช้บริการรถยนต์โดยสารประจำทางโดยใช้แบบจำลองการยอมรับทางเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model, TAM) ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับ ความตั้งใจในการใช้ระบบบัตรโดยสารอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งได้แก่ ทศนคติต่อการใช้ประโยชน์ อิทธิพลทางสังคมและสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งานเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตั้งใจใช้เทคโนโลยีระบบบัตรโดยสารอิเล็กทรอนิกส์บนรถยนต์โดยสารประจำทางในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ นันทัก แต่รุ่งเรือง (2562) กล่าวว่าปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่ไม่มีความแตกต่างกันด้านความเชื่อมั่นในการใช้บริการแอปพลิเคชันเป่าตัง KMA ในทุกๆ ด้าน คือ เพศ อายุ และรายได้ เนื่องจากแอปพลิเคชันเป่าตัง KMA เป็นโปรแกรมอำนวยความสะดวกเกี่ยวกับการทำธุรกรรมทางการเงินที่ธนาคารพัฒนาขึ้นที่ใช้งานบนโทรศัพท์เคลื่อนที่สมาร์ตโฟนด้านความไว้วางใจและด้านภาพลักษณ์องค์กรมีความแตกต่างกัน โดยเฉพาะผู้พัฒนาแอปพลิเคชันเป็นธนาคารที่มีความน่าเชื่อถืออยู่แล้วจึงทำให้เกิดความไว้วางใจและภาพลักษณ์องค์กรที่ดี

การศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความไว้วางใจในการใช้งานแอปพลิเคชันเป่าดังของประชากรในเขตหนองแขม กรุงเทพมหานคร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Maqableh, et al. (2015) พบว่า การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน จะมีการกำหนดขั้นตอนการใช้งานที่ชัดเจน ง่ายต่อการเรียนรู้และใช้งานง่ายได้เอง ตลอดจนสามารถรับรู้ได้ถึงประโยชน์ในการใช้งานที่เกี่ยวกับระบบบริหารจัดการคิวอาร์โค้ดในเรื่องของการเข้าถึงข้อมูลในการใช้งานที่สะดวกจะทำให้เกิดความไว้วางใจที่นำไปสู่ความตั้งใจใช้ระบบคิวอาร์โค้ดทั้งในปัจจุบันและอนาคต ซึ่งปัจจัยในการยอมรับเทคโนโลยี ที่เป็นการรับรู้ความง่ายในการใช้งานและการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน จะเป็นปัจจัยที่สามารถช่วยเพิ่มประสิทธิภาพที่ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความสนใจในการใช้งานและนำไปสู่การสร้าง ความไว้วางใจในการใช้งานที่จะก่อให้เกิดความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยีเพิ่มสูงขึ้น และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ Yudiarti and Puspaningrum (2018) พบว่า การรับรู้ประโยชน์เป็นระดับของบุคคลที่ทำให้เกิดการใช้งานของระบบปัจจัยหนึ่งที่สามารถช่วยเพิ่มประสิทธิภาพ อีกทั้งเพิ่ม ความน่าสนใจให้ผู้บริโภคในระบบอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อสร้างความไว้วางใจในการใช้งานที่จะนำไปสู่ความตั้งใจในการใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์สูงขึ้น

การศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความตั้งใจใช้แอปพลิเคชันเป่าดังของประชากรใน เขตหนองแขม กรุงเทพมหานคร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นุชรี จินदारณ (2559) ได้ศึกษาเรื่อง การทดสอบปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตั้งใจใช้บริการอินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้ง กรณีศึกษา ลูกค้านาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดพัทลุง ที่ชี้ให้เห็นว่า การรับรู้ถึงความง่าย ต่อการใช้งานมีอิทธิพลต่อการตั้งใจใช้บริการอินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้ง และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ Davis (1989) พบว่า การรับรู้ถึงความง่ายต่อการใช้งานได้ง่ายเป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของการออกแบบระบบสารสนเทศ ซึ่งจะส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยี (TAM) ผลการศึกษาในครั้งนี้ยังสอดคล้องกับแนวคิดของ Venkatesh and Davis (2000) พบว่า การรับรู้ว่าเทคโนโลยีนั้นใช้งานง่าย สะดวกไม่ต้องใช้ความพยายามมาก เทคโนโลยีใดที่ใช้งานง่ายและสะดวกไม่ซับซ้อนมีความเป็นไปได้มากที่จะได้รับการยอมรับจากผู้ใช้ การรับรู้ความง่ายในการใช้งานมีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมการยอมรับหรือความตั้งใจที่จะใช้และมีอิทธิพลทางอ้อมต่อการใช้โดยส่งผ่านพฤติกรรมการความง่ายในการใช้งาน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้

1. ควรมีการสนับสนุนมุ่งเน้นให้ผู้ให้บริการเกิดการรับรู้ถึงประโยชน์ในการใช้งานที่เกี่ยวข้องกับแอปพลิเคชันเป่าดังว่าจะมีส่วนช่วยให้เกิดความสะดวกสบาย รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เป็นไปตามมาตรฐานอย่างมีประสิทธิภาพ
2. ควรมีการสร้าง ความไว้วางใจในเรื่องของระบบการใช้งานแอปพลิเคชันเป่าดัง ให้กับผู้ใช้บริการเพิ่มมากขึ้น เพื่อให้ผู้ใช้บริการไว้วางใจในการใช้แอปพลิเคชันและเพื่อเพิ่มจำนวนการใช้แอปพลิเคชันเป่าดังให้เพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่องเพื่อเกิดประโยชน์สูงสุดต่อผู้ใช้
3. ควรมีการพัฒนากระบวนการใช้งานแอปพลิเคชันเป่าดัง ให้มีความง่ายในการใช้งาน ด้วยการเพิ่มเสถียรภาพในการใช้งานที่สามารถลดขั้นตอนการใช้งานให้ง่ายขึ้น และลดเงื่อนไขการใช้งานให้มีขั้นตอนที่กระชับมากยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาเกณฑ์การประเมินและระดับพฤติกรรมการใช้แอปพลิเคชันเป่าดังของประชากร ในเขตหนองแขม กรุงเทพมหานคร เพื่อนำมาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาให้ดียิ่งขึ้นต่อไป
2. การวิจัยครั้งต่อไปควรนำทฤษฎีที่สร้างจากข้อมูลและนำความรู้ที่ได้จากผลการศึกษาข้อมูลเชิงประจักษ์ไปประยุกต์ใช้ในการปรับปรุงประสิทธิภาพของการใช้แอปพลิเคชันเป่าดังของประชากรให้ดียิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- ขวัญฤดี ฮวดหุ่น. (2560). อิทธิพลของแอปพลิเคชันในการสื่อสารยุคปัจจุบัน. คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ในพระบรมราชูปถัมภ์.
- จักรพงษ์ ลีลาธนาศิริ. (2559). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการทำธุรกรรมทางการเงินบนสมาร์ตโฟนในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- จันทิมา ฉิมขำ. (2561). ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธุรกรรมทางการเงินบนโทรศัพท์มือถือ. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ.
- ชยาภรณ์ กิตติพิชัย. (2561). ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีการใช้งานกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (E-Wallet) ในการซื้อสินค้าของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ณัฐพล ทิมรังสรรค์. (2560). ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการทางการเงินผ่านโมบายแอปพลิเคชันของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. มหาวิทยาลัยรังสิต.
- ปภาณัน วงศ์กิตติชัยกุล. (2562). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้งาน Krungthai NEXT ของกลุ่มวัยสี่ในกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ปวีตรา สอนดี. (2560). การยอมรับนวัตกรรมโมบายแบงก์กิ้งแอปพลิเคชันเป๋าตัง (Mobile Banking Application) ของกลุ่มผู้ใช้งานที่มีอายุ 40-60 ปี. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- วิรัช สุริยไพฑูริย์. (2560). อิทธิพลของการรับรู้ความมีประโยชน์และความง่ายในการใช้งานที่ส่งผลต่อทัศนคติและความตั้งใจซื้อสินค้าแฟชั่นของผู้บริโภคผ่านระบบพาณิชย์บนโทรศัพท์เคลื่อนที่. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- ศุภสิรา คุณรัตน์. (2561). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยีทางการเงินแอปพลิเคชันเป๋าตัง Mobile Banking ของผู้ให้บริการในกรุงเทพมหานคร. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยสยาม.
- เดวิด มกรพงศ์ และปรารถนา ปุณณกิตติเกษม. (2561). การตั้งใจใช้เทคโนโลยีในระบบบัตรโดยสารอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ใช้บริการรถโดยสารประจำทางสาธารณะ. วิทยานิพนธ์สาขาการจัดการและกลยุทธ์ วิทยาลัยการจัดการ, มหาวิทยาลัยมหิดล.
- Asare Gideon, CHINA (2019). SERVICE INNOVATION IN THE BANKING INDUSTRY OF GHANA. *International Journal of Academic Research and Reflection*, 7(4), 7-25.
- Bank of Thailand. (2018). *Thailand's Increasing Mobile and Internet Banking Payments Transactions Are Credit Positive for Banks*. from <https://www.thailand-business-news.com/banking/68086-thailands-increasing-mobile-internet-banking-payments-transactions-creditpositive-banks.html>.
- Hair, J. F. Jr., Black, W. C., Babin, B. J., Anderson, R. E. & Tatham, R. L. (2006). *Multivariate Data Analysis* (6th ed.). NJ: Prentice Hall.
- Hair, J. F., Risher, J. J., Sarstedt, M. & Ringle, C. M. (2019). When to use and how to report the results of PLS-SEM. *European business review*, 31(1), 2-24.
- Likert, R. A. (1932). A technique for the measurement of attitudes. *Archives of Psychology*, 22(140), 5-55.
- Momani, A. M. & Jamous, M. (2017). The evolution of technology acceptance theories. *International Journal of Contemporary Computer Research*, 1(1), 51-58.

- Nadlifatin, R., Miraja, B., Persada, S., Belgiawan, P., Redi, A. A. N. & Lin, S. C. (2020). The measurement of university students' intention to use blended learning system through technology acceptance model (TAM) and theory of planned behavior (TPB) at developed and developing regions: Lessons learned from Taiwan and Indonesia. *International Journal of Emerging Technologies in Learning*, 15(9), 219-230.
- Racero, F. J., Bueno, S. & Gallego, M. D. (2020). Predicting students' behavioral intention to use open-source software: A combined view of the technology acceptance model and self-determination theory. *Applied Sciences*, 10(8), 2711.


GRADUATE COLLEGE
Rattanakosin College of Innovation Management
RATTANAKOSIN
COLLEGE OF INNOVATION MANAGEMENT
วิทยาลัยนวัตกรรมจัดการ
มร. รัตนโกสินทร์



เปิดรับสมัครนักศึกษา

หลักสูตรปริญญาโท	หลักสูตรปริญญาเอก
หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (M.B.A.) เปิดภาคพิเศษ วันเสาร์	หลักสูตรบริหารธุรกิจดุษฎีบัณฑิต (D.B.A.) เปิดภาคพิเศษ วันเสาร์ - วันอาทิตย์
หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (M.P.A.) เปิดภาคพิเศษ วันอาทิตย์	หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรดุษฎีบัณฑิต (D.P.A.) เปิดภาคพิเศษ วันอาทิตย์
หลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต (M.Ed.) เปิดภาคพิเศษ วันเสาร์ - วันอาทิตย์ (เรียนสัปดาห์เว้นสัปดาห์)	หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต (Ph.D.) เปิดภาคพิเศษ วันอาทิตย์
หลักสูตรการจัดการมหาบัณฑิต (M.M.) เปิดภาคพิเศษ วันอาทิตย์	หลักสูตรการจัดการดุษฎีบัณฑิต (D.M.) เปิดภาคพิเศษ วันอาทิตย์

สามารถสมัครออนไลน์ได้ที่
<https://www.rcim.in.th/>




LINE ติดต่อเลย!
ADD FRIEND

 092-442-9000

 @rcim.rmutr

 @rmutr_rcim_rmutr