

การยอมรับระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์
ของกลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทย
ACCEPTANCE IN USING ELECTRONIC PAYMENT
SYSTEM OF WORKING PEOPLE
IN THE CENTRAL REGION, THAILAND

วิวัฒน์ ชันธเขตต์¹ และสิงห์ ฉวีสุข²
Wiwat Khantkhet¹, and Singha Chaveesuk²

1, 2 คณะการบริหารและการจัดการ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
จังหวัดกรุงเทพมหานคร

1, 2 Faculty of Administration and Management,
King Mongkut's Institute of Technology Ladkrabang, Bangkok

1 wiwat.khantkhet@gmail.com, and

2 singha@it.kmitl.ac.th

วันที่รับ 28 ม.ค. 2562 วันที่แก้ไข 29 มี.ค. 2562 วันที่ตอบรับ 15 พ.ค. 2562

บทคัดย่อ

การชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ถือเป็นระบบงานทางเทคโนโลยีประเภทหนึ่งที่เข้ามามีบทบาทและส่งผลอย่างมากต่อระบบเศรษฐกิจในปัจจุบันซึ่งการศึกษาวิจัยนี้มุ่งศึกษาถึงระดับการยอมรับระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ของกลุ่มคนทำงาน โดยเลือกพื้นที่ในการศึกษาเป็นภาคกลางของประเทศไทยโดยมีวัตถุประสงค์ดังนี้ เพื่อศึกษาระดับการยอมรับระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ของกลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทย จำแนกตามปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ทั้งนี้งานวิจัยฉบับนี้มีการเก็บตัวอย่างทั้งสิ้น 400 ตัวอย่างและใช้การวิเคราะห์ independent samples t-test และ One-Way ANOVA เพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัย ผลการวิเคราะห์พบว่า กลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทยที่มีเพศต่างกัน ยอมรับระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ไม่แตกต่างกัน ส่วนกลุ่มที่มีอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีการยอมรับระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์แตกต่างกันอย่างน้อย 1 คู่ โดยกลุ่มที่มีรายได้มากกว่า 45,001 บาท มีการยอมรับระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์แตกต่างจากกลุ่มที่มีรายได้ต่ำกว่า หรือเท่ากับ 15,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 งานวิจัยนี้เป็นประโยชน์ต่อสถาบันที่เกี่ยวข้องกับระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ เช่นสถาบันการเงินในการนำข้อมูลที่ได้นำไปพัฒนาระบบเพื่อให้เข้าถึงผู้ใช้งานได้อย่างแท้จริง รวมถึงผู้ค้าที่ทำธุรกิจผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์สามารถเจาะกลุ่มเป้าหมายที่ยอมรับการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์เพื่อทำการตลาดได้ เพื่อให้เกิดความรวดเร็ว ความปลอดภัยในการ รับ และจ่ายเงิน อย่างไรก็ตามหากต้องการนำผลการวิจัยไปใช้งานผู้วิจัยแนะนำให้ศึกษาปัจจัยด้านความเสี่ยงเป็นปัจจัยเพิ่มเติม

คำสำคัญ : การยอมรับเทคโนโลยี , การยอมรับระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ , ระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์, กลุ่มคนวัยทำงาน

ABSTRACT

Electronic payment is a type of technology system that plays a significant role in the current economic system. This research aimed to study the level of acceptance of using electronic payment systems of working people groups gathered data by choosing the central region of Thailand. The objective was to study the level of electronic payment systems acceptance by demographic factors among working people groups in the central region of Thailand. There were 400 samples for this research which was used the independent samples t-test and One-Way ANOVA analytic methods. The analysis results found that for the working-age with different gender accepted of electronic payment systems, there were no significant differences in opinions. Indicated by differences in education, occupation and average of net income at least one (1) pair of significance was found from the testing assumption. Grouping with income levels more than 45,001 baht with the level of acceptance of electronic payments is significantly different from the group with an income level below or equal to 15,000 baht significantly at the level of 0.05. This research might be more beneficial to particular institutions, financial institutions, in using information to develop a system with speed and safety in receiving and paying of electronic payment systems.

Keywords: technology adoption, acceptance of electronic payment systems, electronic payment systems, working people

บทนำ

ปัจจุบันธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์มีบทบาทมากในระบบเศรษฐกิจ และได้รับแรงสนับสนุนจากภาครัฐ ทำให้ได้รับความสนใจและมีการใช้งานกันอย่างแพร่หลาย เชื่อมโยงกับพฤติกรรมการใช้งานอินเทอร์เน็ตของคนไทยมีแนวโน้มเพิ่มมากขึ้นทุกปี โดยเฉพาะอย่างยิ่งการให้บริการการซื้อสินค้าผ่านระบบอินเทอร์เน็ตได้รับการจัดอยู่ในอันดับที่ 5 จากประเภทกิจกรรมต่างๆที่มีผู้ใช้งานผ่านระบบอินเทอร์เน็ต อันดับที่ 1 การใช้โซเชียลมีเดีย อันดับที่ 2 การค้นหาข้อมูล อันดับที่ 3 การรับส่งอีเมล อันดับที่ 4 การดูทีวี และฟังเพลงออนไลน์ และอันดับที่ 5 การซื้อสินค้าออนไลน์ (สำนักงานพัฒนาธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์, 2560) เป็นไปได้ว่าผู้ใช้งานยอมรับว่าการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ใช้งานง่าย ประหยัดเวลาในการเดินทาง และสามารถสร้างรายได้ตลอด 24 ชั่วโมง ทำให้ธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์เข้ามามีบทบาทในการซื้อขายสินค้ามากขึ้น

การทำธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์เกี่ยวข้องโดยตรงกับการชำระเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยผู้ใช้งานสามารถทำธุรกรรมผ่านระบบของตู้เอทีเอ็ม โทรศัพท์เคลื่อนที่ หรือระบบคอมพิวเตอร์โดยเชื่อมต่อเครือข่ายอินเทอร์เน็ต การทำธุรกรรมเหล่านี้เป็นการเพิ่มประสิทธิภาพให้ระบบการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์เนื่องจากผู้ซื้อสามารถเลือกสินค้าผ่านทางร้านค้าออนไลน์ และชำระเงินให้กับผู้ขายได้ตลอด 24 ชั่วโมงทำให้การตัดสินใจซื้อมีความรวดเร็วมากขึ้น

นอกจากนี้ศูนย์ข้อมูลสถิติไทย (2560) ให้ข้อมูลว่าการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์มีแนวโน้มในการเข้ามาเป็นส่วนหนึ่งของการใช้จ่ายประจำวันของคนไทยโดยนำมาใช้เพื่อทดแทนเงินสดและเป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนระบบเศรษฐกิจดิจิทัลอย่างเป็นรูปธรรม นอกจากนี้ข้อมูลของสำนักงานสถิติแห่งชาติ กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (2560) แสดงผลการสำรวจการใช้งานเทคโนโลยีพบว่ากลุ่มที่มีการใช้เทคโนโลยีมากที่สุดอยู่ในกลุ่มของวัยทำงานที่มีอายุอยู่ระหว่าง 15-60 ปี ซึ่งสอดคล้องกับข้อมูลของสำนักที่ปรึกษามอนามัย กล่าวถึงกลุ่มวัยทำงานว่าเป็นกลุ่มประชากรที่อยู่ในช่วงวัย 15-60 ปี โดยกลุ่มประชากรส่วนใหญ่จัดอยู่ในช่วง Gen X (41-55 ปี) และ Gen Y (23-40 ปี) โดยที่กลุ่ม Gen x เป็นกลุ่มที่เริ่มเปิดรับเทคโนโลยีบ้าง ชอบอะไรง่ายๆ ไม่เป็นทางการ ส่วนกลุ่ม Gen Y เป็นกลุ่มคนรุ่นใหม่ที่ได้มาพร้อมกับเทคโนโลยี ไม่ให้ความสำคัญกับการทำงานเพียงอย่างเดียว นอกเวลาทำงานมักจะไปทำกิจกรรมที่ชอบ และทำให้ตนเองมีความสุข (ภอรพิศ เกศวัฒนา, 2562) ซึ่งกลุ่มคนวัยทำงานในภาคกลาง ประเทศไทย มีจำนวนมากเมื่อเทียบกับภาคอื่นๆและเข้าถึงเทคโนโลยีได้ง่าย จึงทำให้ผู้วิจัยเลือกศึกษากลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลาง ตลอดทั้งการใช้งานเทคโนโลยีส่วนใหญ่พบได้ในเขตภาคกลาง ประเทศไทย ดังข้อมูลของสำนักงานสถิติแห่งชาติในไตรมาสที่ 4 ระหว่างเดือน ตุลาคม ถึง ธันวาคม พ.ศ. 2560 พบว่า กำลังแรงงานรวมในเขตภาคกลางมีจำนวนมากที่สุด โดยกำลังแรงงานเฉลี่ยอยู่ที่ 16,834,011 ราย และการใช้งานเทคโนโลยีส่วนใหญ่ก็อยู่ในเขตภาคกลาง ประเทศไทย เช่นเดียวกัน นอกจากนี้ยังเป็นเขตที่มีกิจกรรมทางเศรษฐกิจมากที่สุด เช่นการแลกเปลี่ยนสินค้าระหว่างกัน/การกระจายหรือการจำหน่ายแจกจ่ายสินค้าบริการที่ผลิตขึ้นมา เป็นต้น

ธนาคารแห่งประเทศไทย (2561) ได้ให้ความหมายว่าระบบการชำระเงิน คือ กระบวนการส่งมอบเงินเพื่อชำระเงินอันเป็นผลมาจากกิจกรรมทางเศรษฐกิจ ระหว่างผู้จ่ายเงินและผู้รับเงิน ซึ่งเป็นไปได้ทั้งบุคคล หรือองค์กร ระบบการชำระเงินของประเทศไทย แบ่งออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่ ระบบการชำระเงินด้วยเงินสด และระบบการชำระเงินด้วยสื่อการชำระเงินประเภทอื่นๆ ที่ไม่ใช่เงินสด ซึ่งในงานวิจัยนี้จะเน้นที่การชำระเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์เป็นหลัก สำหรับสื่อการชำระเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์นั้นมีหลายรูปแบบ เช่น บัตรเครดิต บัตรเงินสดอิเล็กทรอนิกส์ การชำระเงินผ่านอินเทอร์เน็ต และการชำระเงินผ่านระบบในโทรศัพท์เคลื่อนที่ เป็นต้น

จากความนิยมใช้งานกันอย่างแพร่หลาย แต่เมื่อพิจารณามูลค่าการใช้งานระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ ในภาพรวมของประเทศไทยยังพบว่า คนไทยยังนิยมใช้จ่ายด้วยเงินสดเป็นหลัก ดังนั้นผู้วิจัยจึงต้องการศึกษาการยอมรับระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ โดยเน้นไปที่กลุ่มเป้าหมายที่อยู่ในวัยทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทย เพื่อศึกษาถึงประสิทธิภาพของเทคโนโลยีด้านการชำระเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ เนื่องจากปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับสามารถแบ่งได้ว่าเครื่องมือมีประสิทธิภาพหรือไม่ และตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้งานมากน้อยเพียงใด

เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบการยอมรับระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ของกลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทย จำแนกตามปัจจัยด้านประชากรศาสตร์

กลุ่มคนทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทย ที่มีปัจจัยด้านประชากรศาสตร์แตกต่างกัน (เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ระดับรายได้) จะมีระดับการยอมรับระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ที่แตกต่างกัน

ในการวิจัยนี้ผู้วิจัยได้นำปัจจัยทางด้านประชากรศาสตร์ และแนวคิดการยอมรับเทคโนโลยีมาเป็นปัจจัยประกอบการศึกษาวิเคราะห์ดังนี้

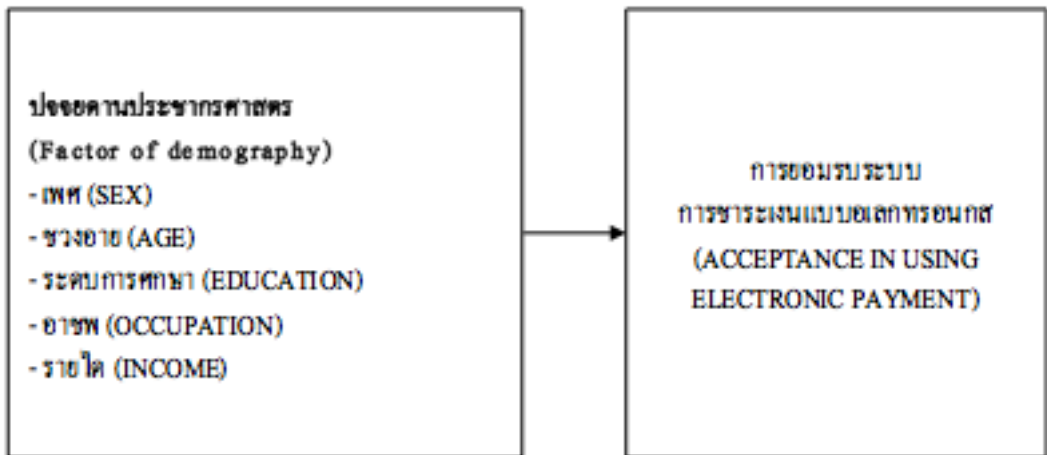


Figure 1 Research Framework

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ในงานวิจัยนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาทฤษฎีดังต่อไปนี้ ทฤษฎีประชากรศาสตร์ โดยมีรายละเอียดโดยสังเขปคือ ทฤษฎีประชากรศาสตร์ หมายถึงลักษณะของประชากร และความหลากหลายของภูมิหลังของแต่ละบุคคล เช่น เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา เป็นต้น ซึ่งวชิระวัชร งามละม่อม (2558) ได้ให้ความหมายของลักษณะทางประชากรศาสตร์ในแต่ละปัจจัยดังนี้ 1) เพศ คือ ความแตกต่างทางสรีระ ทำให้บุคคลมีพฤติกรรมต่างกัน เพศหญิงและเพศชายมีความแตกต่างกันอย่างมากในเรื่องความคิด ค่านิยม 2) อายุ คือ ระยะเวลาที่บุคคลเกิด และมีชีวิตอยู่ อายุเป็นปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลให้คนคิด และแสดงพฤติกรรมที่เหมือนหรือแตกต่างกัน 3) การศึกษา คือ ระดับการศึกษาที่ได้รับจากสถาบันการศึกษา บ่งบอกถึงความสามารถในการเลือกรับข่าวสาร และอัตราการรู้หนังสือ ซึ่งเป็นปัจจัยที่ทำให้คนมีความคิด ค่านิยม ทักษะคิด และพฤติกรรมต่างกัน 4) อาชีพ คือ หน้าที่การงานของแต่ละบุคคลซึ่งส่งผลโดยตรงต่อความต้องการสินค้า และบริการที่แตกต่างกัน 5) รายได้ต่อเดือน คือ จำนวนเงินสุทธิที่แต่ละหาได้ในแต่ละเดือน เพื่อทราบถึงศักยภาพทางการเงินของผู้บริโภค เป็นข้อมูลในการพัฒนาสินค้า และบริการให้เหมาะสม และตรงต่อความต้องการของผู้บริโภค เนื่องจากปัจจัยทางด้านประชากรศาสตร์ มีอิทธิพลต่อความคิด และพฤติกรรมการแสดงออกของแต่ละบุคคล ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จักรพงษ์ สือประเสริฐสิทธิ์ (2554) เรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยี: กรณีการศึกษาการใช้บริการการสื่อสารระหว่างกันผ่านข้อความ และรูปภาพแบบทันทีผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่าเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และระดับรายได้มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีการบริการการสื่อสารระหว่างกันผ่านข้อความ และรูปภาพ (Mobile instant messaging: MIM) ซึ่งเป็นการสื่อสารกันผ่านข้อความในเครื่องคอมพิวเตอร์ หรือโทรศัพท์เคลื่อนที่ระหว่างเพื่อน หรือกลุ่มสมาชิก เช่น ICQ AIM และ MSN เป็นต้น โดยที่เพศหญิงมีปริมาณการใช้บริการมากกว่าเพศชาย อายุที่แตกต่างกันมีผลต่อระยะเวลาในการใช้บริการเฉลี่ยต่อวัน ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อการอธิบายความรู้ และแหล่งที่มาของบริการ MIM โดยกลุ่มที่การศึกษาสูงกว่าจะมีค่าเฉลี่ยความเข้าใจสูงกว่ากลุ่มที่มีระดับการศึกษาต่ำ อาชีพ และระดับรายได้มีความแตกต่างกันในการเลือกใช้บริการ MIM โดยกลุ่มที่มีอาชีพกิจการส่วนตัว และมีรายได้สูงมีความสนใจที่จะใช้

บริการ MIM สูงกว่ากลุ่มอาชีพอื่น เป็นต้น ดังนั้นในงานวิจัยนี้จึงได้นำเอาปัจจัยด้านประชากรศาสตร์มาเป็นปัจจัยในการวิเคราะห์การยอมรับการชำระเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ กลุ่มคนวัยทำงานอายุระหว่าง 15-60 ปี ที่อยู่ในเขตภาคกลาง ประเทศไทย ซึ่งทราบจำนวนที่แน่นอนจากข้อมูลของสำนักงานสถิติแห่งชาติพบว่ากลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลางประเทศไทยมีจำนวนทั้งสิ้น 16,834,011 คน (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2560) ใช้การคำนวณกลุ่มตัวอย่างโดยสูตรของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 400 ตัวอย่าง ผู้วิจัยเลือกสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจงโดยเลือกกลุ่มตัวอย่าง 13 จังหวัดจากจังหวัดที่มีกิจกรรมทางเศรษฐกิจสูงสุด ได้แก่ กรุงเทพมหานคร ชลบุรี ระยอง สมุทรปราการ พระนครศรีอยุธยา สมุทรสาคร ปทุมธานี ฉะเชิงเทรา นครปฐม นนทบุรี สระบุรี ปราจีนบุรี และราชบุรี ตามลำดับ โดยแบ่งสัดส่วนการเก็บแบบสอบถามจำนวน 400 ชุด ตามค่าเฉลี่ยกำลังแรงงานและการใช้งานอินเทอร์เน็ตของแต่ละจังหวัด

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยนี้คือ แบบสอบถาม ประกอบด้วยข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ จำนวน 6 ข้อ ได้แก่ จังหวัดที่ทำงาน เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และระดับรายได้ คำถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการยอมรับระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ 2 ข้อ คือความถี่ในการใช้งานระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ต่อเดือน และปริมาณเงินที่ใช้จ่ายผ่านระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ต่อเดือน สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยเลือกใช้ความถี่ในการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตมาเป็นตัวแปรตามในการวิเคราะห์พหุคูณสมมติฐาน จากการวิเคราะห์ความตรงเชิงเนื้อหา (IOC) เมื่อนำแบบสอบถามให้ผู้ทรงคุณวุฒิช่วยตรวจสอบข้อคำถามแล้วคำนวณค่า IOC พบว่ามีค่าเท่ากับ 0.92 และเมื่อตรวจสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาใช้โปรแกรม SPSS ได้ค่า Cronbach's Alpha เท่ากับ 0.84 จากค่า IOC และ Reliability ที่คำนวณได้แสดงว่าแบบสอบถามมีค่าความเชื่อมั่นสูง

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา และเชิงอนุมาน ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ในการทดสอบสมมติฐานของการวิจัยใช้การทดสอบค่า (t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA)

ผลการศึกษาและการวิจารณ์

ตารางที่ 1 วิเคราะห์ T-test และ One-Way ANOVA

Factor	n	Mean	S.D.	t	f
1. Sex	400				
male	230	3.28	1.39	1.38	-
female	170	3.08	1.43	(0.17)	
2. Age	400				
21-25	53	2.96	1.54	-	7.82
26-30	111	3.57	1.49		(0.00)*
31-35	66	4.24	1.01		
36-40	91	3.88	1.08		
41-45	30	4.93	1.20		
46-60	49	3.82	1.56		
3. Education	400				
Under High School	5	2.00	1.73	-	15.28
High School	87	3.37	1.60		(0.00)*
High Vocational Certificate	138	3.48	1.25		
Bachelor Degree	140	4.24	1.21		
Above Bachelor Degree	30	4.83	1.18		
4. Occupation	400				
Student	4	4.25	0.96	-	4.28
Owner	23	4.78	1.57		(0.00)*
Company employee	283	3.65	1.33		
Government officer	30	3.60	1.81		
State enterprise employee	29	4.28	1.28		
Freelance	31	4.16	1.34		
5. Income (Baht)	400				
less than or equal to 15,000	82	2.66	1.60	-	23.01
15,001 – 25,000	128	3.64	1.11		(0.00)*
25,001 – 35,000	69	4.48	0.82		
35,001 – 45,000	67	4.09	1.35		
Greater than 45,001	54	4.76	1.03		

p-value < 0.05

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์

ผู้ที่ตอบแบบสอบถามในเขตภาคกลางประเทศไทยเป็นเพศชาย มากกว่าเพศหญิง มีอายุในช่วง 26-30 ปี ระดับการศึกษาส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอนุปริญญา และปริญญาตรี มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน และมีรายได้อยู่

ในช่วง 15,001 – 20,000 บาท ผลการทดสอบพบว่าตัวแปรเพศมีการยอมรับการใช้งานเทคโนโลยีไม่แตกต่างกัน สำหรับตัวแปรอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้พบว่าค่า p-value ของทุกตัวแปรมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่ามีตัวแปรอย่างน้อย 1 คู่มือการยอมรับการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ที่แตกต่างกัน

อายุ พบว่ากลุ่มอายุ 21-25 ปีมีการยอมรับระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์แตกต่างจากกลุ่มอายุ 31-35 ปี 36-40 ปี 41-45 ปี อย่างมีระดับนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 กลุ่มอายุ 26-30 ปี มีการยอมรับระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์แตกต่างจากกลุ่มอายุ 41-45 ปี อย่างมีระดับนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

ระดับการศึกษา พบว่ากลุ่มที่มีการศึกษาดำรงมัธยมศึกษา มัธยมศึกษา และอนุปริญญา มีการยอมรับระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ต่างจากกลุ่มที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีและ ปริญญาโทหรือสูงกว่า อย่างมีระดับนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

อาชีพ พบว่ากลุ่มที่มีอาชีพเจ้าของบริษัทเอกชน/ เจ้าของกิจการ มีการยอมรับระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์แตกต่างจากกลุ่มพนักงานบริษัทเอกชน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

รายได้ต่อเดือน พบว่ากลุ่มที่มีระดับรายได้ต่ำกว่า หรือเท่ากับ 15,000 บาท มีระดับการยอมรับระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์แตกต่างจากกลุ่มอื่นๆอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

กลุ่มที่มีระดับรายได้ 15,001-25,000 บาท มีระดับการยอมรับระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์แตกต่างจากกลุ่มที่มีระดับรายได้ ต่ำกว่า หรือเท่ากับ 15,000 บาท และ 25,001-35,000 บาท

กลุ่มที่มีระดับรายได้ 25,001-35,000 บาท มีระดับการยอมรับระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์แตกต่างจากกลุ่มที่มีระดับรายได้ ต่ำกว่า หรือเท่ากับ 15,000 บาท และ 15,001-25,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

กลุ่มที่มีระดับรายได้ 35,001-45,000 บาท มีระดับการยอมรับระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์แตกต่างจากกลุ่มที่มีระดับรายได้ ต่ำกว่า หรือเท่ากับ 15,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

กลุ่มที่มีระดับรายได้ได้มากกว่า 45,001 บาท มีระดับการยอมรับระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์แตกต่างจากกลุ่มที่มีระดับรายได้ ต่ำกว่า หรือเท่ากับ 15,000 บาท และ 35,001-45,000 บาท

สรุป และอภิปรายผล

จากผลการวิจัยพบว่า เพศที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อการยอมรับระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ แต่อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ ที่แตกต่างกันจะมีระดับการยอมรับระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ที่แตกต่างกัน โดยที่กลุ่มที่มีอายุอยู่ในช่วง 21-30 ปี มีการยอมรับระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์มากกว่ากลุ่มที่มีอายุ 31-45 ปี กลุ่มที่มีการศึกษาดำรงปริญญาตรี มีการยอมรับระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์มากกว่ากลุ่มที่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรีขึ้นไป อาชีพพนักงานบริษัทเอกชนมีการยอมรับระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์มากกว่าทุกกลุ่ม อาชีพ และกลุ่มที่มีระดับรายได้ได้น้อยกว่า 15,000 บาท มีการยอมรับระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์มากกว่ากลุ่มที่มีรายได้สูง เนื่องจากกลุ่มที่มีอายุอยู่ในช่วง 21-30 ปีเป็นกลุ่มที่อยู่ในเจนเนอเรชั่น วาย ช่วงคนกลุ่มนี้ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน และมีรายได้อยู่ในช่วง 15,001-35,000 บาทเป็นส่วนมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของจุมมาส ชัยธิรสกุล และ ณัฏฐ์ กุณิสร์ (2555) ที่ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ต พบว่ากลุ่มอายุ 21-30 ปีมีความถี่ในการใช้งานพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์มากกว่ากลุ่มที่มีอายุมากกว่า อาชีพที่มีการใช้งานพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์มากที่สุดคือ อาชีพรับจ้าง/

พนักงานบริษัทเอกชน และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ในช่วง 15,001-30,000 บาท เนื่องจากเป็นกลุ่มที่เริ่มทำงาน มีเวลาจำกัด และมีสังคมที่หลากหลาย ได้รับข้อมูลข่าวสารจากสังคมออนไลน์เป็นจำนวนมาก การซื้อสินค้าผ่านอินเทอร์เน็ตจึงเป็นทางเลือกที่สะดวกสบายสำหรับกลุ่มนี้ และกลุ่มนี้เป็นกลุ่มที่มีความกล้าที่จะใช้จ่ายมากกว่า และกล้ายอมรับความเสี่ยงที่อาจได้จากการซื้อสินค้าหรือทำธุรกรรมผ่านระบบอินเทอร์เน็ต เมื่อพิจารณาเรื่องของกลุ่มอายุจะเห็นว่ากลุ่มอายุ 21-30 ปี เป็นกลุ่มที่จัดอยู่ในเจนเอเรชั่น วาย และกลุ่มที่มีอายุ 31-45 ปี เป็นกลุ่มที่จัดอยู่ในเจนเอเรชั่น เอ็กซ์ เป็นไปได้ว่าความคิดและทัศนคติของกลุ่มกลุ่มนี้มีความแตกต่างกันโดยที่กลุ่มเจนเอเรชั่น วาย จะยอมรับเทคโนโลยีใหม่ ได้ดีกว่ากลุ่ม เจนเอเรชั่น เอ็กซ์ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ภัสสรานุรัฐ รวยธนาสมบัติ (2558) เรื่องการศึกษาพฤติกรรมและปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดความตั้งใจซื้อสินค้าผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้บริโภคในแต่ละเจนเอเรชั่น พบว่าเจนเอเรชั่น วาย มีแนวโน้มในการซื้อสินค้าออนไลน์จากการเข้าชมร้านค้าออนไลน์มากกว่ากลุ่มเจนเอเรชั่นเอ็กซ์ และเบปป์มเมอร์ และงานวิจัยของ ชานนท์ ศิริธร (2554) เรื่องการเปิดรับสื่อและการยอมรับนวัตกรรมของผู้บริโภคเจนเอเรชั่นเอ็กซ์ และเจนเอเรชั่น วาย พบว่ากลุ่มเจนเอเรชั่น วาย มีการเปิดรับสื่อ ยอมรับและสนใจนวัตกรรมใหม่มากกว่ากลุ่มเจนเอเรชั่นเอ็กซ์ ดังนั้นหากต้องการเพิ่มการยอมรับระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ ควรจะมุ่งศึกษาความต้องการของกลุ่มคนที่มีอายุอยู่ระหว่าง 31-45 ปี มีการศึกษาในระดับปริญญาตรีขึ้นไป เป็นเจ้าของกิจการ/ เจ้าของบริษัทเอกชน พนักงานบริษัทเอกชน และมีรายได้ต่อเดือน 35,000 บาทขึ้นไป

ข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่องการยอมรับระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ของกลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทย ที่มีกลุ่มอายุต่างกัน ระดับการศึกษาต่างกัน อาชีพต่างกัน และระดับรายได้ต่างกัน ยอมรับระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ที่แตกต่างกัน หากต้องการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาการใช้งานระบบ ผู้วิจัยเสนอให้ศึกษาและทำความเข้าใจกลุ่มอายุ 31-45 ปี ที่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรีขึ้นไป ซึ่งประกอบอาชีพเป็นเจ้าของกิจการ/ เจ้าของบริษัทเอกชน หรือพนักงานบริษัทเอกชน ที่มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 35,000 บาทขึ้นไปเพิ่มเติม เพื่อให้เข้าใจว่าคนกลุ่มนี้มีความต้องการ และความกังวลใดต่อระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์เพื่อความเข้าใจที่ถูกต้องในการพัฒนาระบบต่อไป

ในการพัฒนางานวิจัยในอนาคตผู้วิจัยเห็นว่าควรนำปัจจัยด้านการป้องกันความเสี่ยงมาเป็นปัจจัยร่วมในการวิเคราะห์หาปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการยอมรับเทคโนโลยี และการใช้งานเทคโนโลยีด้วย เนื่องจากผู้วิจัยเห็นว่าความเสี่ยงเป็นอีกหนึ่งปัจจัยที่สำคัญในการพิจารณาความต้องการใช้งานระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์

บรรณานุกรม

- กระทรวงการคลัง. ข่าวกระทรวงการคลัง. [ออนไลน์], <https://www.mof.go.th>. วันที่สืบค้น 11 กรกฎาคม 2561.
- เกศวิฑู ทิพย์ศ. 2557. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านสื่อออนไลน์ กรณีศึกษา ธนาคาร ซีไอเอ็มบีไทย จำกัด (มหาชน). การค้นคว้าอิสระ. บริหารธุรกิจบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเนชั่น.
- จินดา แก้วแทน. 2557. ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่านอุปกรณ์สมาร์ตโฟน : กรณีศึกษาในพื้นที่กรุงเทพมหานครและปทุมธานี. การค้นคว้าอิสระ. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- จรัมพร ชัยธิรสกุล และณัฏฐ์ กุลิสร. 2555. ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ต. วารสารบริหารธุรกิจศรีนครินทรวิโรฒ.
- ชวิศา พุ่มดนตรี. 2559. ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้บริการพร้อมเพย์ (Prompt Pay) ของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. การค้นคว้าอิสระ. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ชานนท์ ศิริธร. 2554. การเปิดรับสื่อและการยอมรับนวัตกรรมของผู้บริโภคเจนเอเรชั่น เอ็กซ์ และเจนเอเรชั่นวาย. วิทยานิพนธ์มหาวิทยาลัยจฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ธนาคารแห่งประเทศไทย. ข้อมูลจำนวนรายการการชำระเงินผ่านระบบ e-payment. [ออนไลน์], <https://www.bot.or.th>. วันที่สืบค้น 12 กรกฎาคม 2561.
- ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน). รายงานประจำปี 56-1. [ออนไลน์], <https://www.online.kasikornbankgroup.com>. วันที่สืบค้น 11 กรกฎาคม 2561.
- นงลักษณ์ วิรัชชัย. 2553. สถิติวิเคราะห์เชิงปริมาณ. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- บังอรรัตน์ สำเนียงเพระ. 2554. ปัจจัยที่ผลต่อการยอมรับและพฤติกรรมการใช้งานเทคโนโลยีสำนักงานเสมือน กรณีศึกษา: หน่วยงานปฏิบัติการภาคสนามองค์กรผู้ให้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่. การค้นคว้าอิสระ. วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ปฐวี ฉลวย สิงหะ ณัฐพล พันธุ์วงศ์. 2558. การประยุกต์ใช้ทฤษฎีรวมการยอมรับการใช้ เทคโนโลยี (UTAUT) และส่วนขยายทฤษฎีรวมการยอมรับการใช้เทคโนโลยี (UTAUT2) กับบริการธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์. วารสารเทคโนโลยีสารสนเทศลาดกระบัง.

วอนชนก ไชยสุนทร. 2558. การยอมรับการใช้งานของระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ ในประเทศไทย.

ทุนสนับสนุนงานวิจัยจากเงินรายได้ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558.

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.

ศนิ อนันต์รัตน์โชติ. 2553. ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีการชำระเงินผ่านเว็บไซต์

(Web Payment) ของผู้ซื้อสินค้าและบริการออนไลน์. การค้นคว้าอิสระ.

วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สราวุธ ควชะกุล และ ไกรจิต สุตะเมือง. 2557. ความไว้วางใจในการบริการธนาคารออนไลน์ของ

ผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร. วารสารการเงิน การลงทุน การตลาด

และการบริหารธุรกิจมหาวิทยาลัยรังสิต.

สายชล สันสมบัติทอง. 2560. สถิติเบื้องต้น.กรุงเทพมหานคร: จามจุรีโปรดักท์.

สิงห์ ฉวีสุข และ สุนันทา วงศ์ดุรภัทร. 2012. ทฤษฎีการยอมรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ.

วารสารเทคโนโลยีสารสนเทศลาดกระบัง.

สำนักงานพัฒนาธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์. E-payment. [ออนไลน์], <https://www.etda.or.th>.

วันที่สืบค้น 11 กรกฎาคม 2561.

Junadi Sfenrianto (2015). "A Model of Factors Influencing Consumer's Intention To

Use E- Payment System in Indonesia" Journal of Procedia Computer Science. 59: 214-220

Pei-Chun Lin (2009). "Perceived usefulness, ease of use, and usage of citation database

interfaces: a replication" Journal of The Electronic Library. 27(1). 31-42.

R. Ryan Nelson and Peter A. Todd (1992). "Perceived Usefulness Ease of Use, and Usage of

Information Technology: A Replication" Journal of MIS Quarterly. 16 (2). 227-247.

Wendy Ming-Yen Teoh (2013). Factors affecting consumers' perception of electronic payment:

an empirical analysis. Research paper. Business and Law. Multimedia University,
Melaka, Malaysia.