



การประชุมสัณนิบาตวิชาการระดับชาติ ครั้งที่ 15
การขับเคลื่อนพลังชุมชนสู่สังคมแห่งการเรียนรู้
 ณ ลานอเนกประสงค์ 9 อาคารวิทยาสารณานุรักษ์วิทยา

สำนักวิชาสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่
 เลขที่ 50 หมู่ 9 ถนนพหลโยธิน ตำบลเมือง จังหวัดเชียงใหม่ 57100

โทรศัพท์ : 053-702870 ต่อ 10



โทรศัพท์ : 053-512645 ต่อ 51

https://social-sc.sru.ac.th



โทรศัพท์ : 053-512645 ต่อ 51



สำนักวิชาสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิกลั่นกรองบทความวิชาการ/บทความวิจัย
การประชุมสังคมนักวิทยาศาสตร์วิชาการครั้งที่ ๑๕
“การขับเคลื่อนพลังชุมชนสู่สังคมแห่งการเรียนรู้”
แบบท้ายคำสั่งที่ ๗๘๑๔/๒๕๖๑

๑. ผู้ทรงคุณวุฒิภายนอก

๑. ศาสตราจารย์เกียรติคุณ ดร.มนัส สุวรรณ

ผู้ทรงคุณวุฒิ จากมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

๒. รองศาสตราจารย์ ดร.ศิริโฉม พิเชษฐบุญเกียรติ

ผู้ทรงคุณวุฒิ จากมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา

๓. รองศาสตราจารย์ ดร.นรินทร์ สังข์รักษา

ผู้ทรงคุณวุฒิ จากมหาวิทยาลัยศิลปากร

๔. รองศาสตราจารย์ ดร.สายฝน สุเวียงทรมณี

ผู้ทรงคุณวุฒิ จากมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

๕. รองศาสตราจารย์ ดร.สุเทพ พงศ์ศรีวัฒน์

ผู้ทรงคุณวุฒิ อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย

๖. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.รุ่งนภา เทพภาพ

ผู้ทรงคุณวุฒิ จากวิทยาลัยสหวิทยาการ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

๗. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อัมรินทร์ เทวตา

ผู้ทรงคุณวุฒิ จากมหาวิทยาลัยศิลปากร

๘. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชุกกลิ่น อุณวิจิตร

ผู้ทรงคุณวุฒิ อดีตคณบดีคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย

๙. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พลวัฒน์ ประพัฒน์ทอง

ผู้ทรงคุณวุฒิ จากมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง

๑๐. อาจารย์ ดร.อภิสม อินทรลาวัณย์

ผู้ทรงคุณวุฒิ จากมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง

๑๑. อาจารย์ ดร.ภาวินี ชุ่มใจ

ผู้ทรงคุณวุฒิ จากมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง

๑๒. อาจารย์ ดร.สมเกียรติ อินทสิงห์

ผู้ทรงคุณวุฒิ จากมหาวิทยาลัยเชียงใหม่

๑๓. อาจารย์ ดร.กานต์รวี บุญยานนท์

ผู้ทรงคุณวุฒิ จากมหาวิทยาลัยรามคำแหง

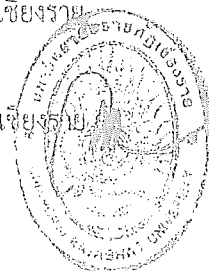
๑๔. อาจารย์ ดร.ณัฐพล มหาวิค

ผู้ทรงคุณวุฒิ จากมหาวิทยาลัยนเรศวร



๒. ผู้ทรงคุณวุฒิภายใน

๑. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศรชัย มุ่งไธสง
ผู้ทรงคุณวุฒิ อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
๒. รองศาสตราจารย์ประกายศรี ศรีรุ่งเรือง
ผู้ทรงคุณวุฒิ คณบดีสำนักวิชาบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
๓. รองศาสตราจารย์ ดร.นพพร ณะชัยขันธุ์
ผู้ทรงคุณวุฒิ จากคณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
๔. รองศาสตราจารย์พัชรา ก้อยชูสกุล
ผู้ทรงคุณวุฒิ จากสำนักวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
๕. รองศาสตราจารย์มาลี หมวกกุล
ผู้ทรงคุณวุฒิ จากสำนักวิชาสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
๖. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วัฒนา ยืนยง
ผู้ทรงคุณวุฒิ รองอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
๗. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เสงี่ยม บุญพัฒน์
ผู้ทรงคุณวุฒิ รองอธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
๘. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นาวัน พรหมใจสา
ผู้ทรงคุณวุฒิ ผู้ช่วยอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
๙. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.มิ่งขวัญ สมพฤษ
ผู้ทรงคุณวุฒิ คณบดีคณะเทคโนโลยีและอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
๑๐. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประภาพันธ์ ไชยานนท์
ผู้ทรงคุณวุฒิ รองผู้อำนวยการบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
๑๑. ผู้ช่วยศาสตราจารย์จรรย์ คนแรง
ผู้ทรงคุณวุฒิ รองคณบดีคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
๑๒. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุชาติ ลีตระกูล
ผู้ทรงคุณวุฒิ จากคณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
๑๓. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พิทักษ์ เหล็กกล้า
ผู้ทรงคุณวุฒิ จากคณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
๑๔. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประภาส ณ พิกุล
ผู้ทรงคุณวุฒิ จากคณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
๑๕. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เลหล่า ตรีเอกานุกุล
ผู้ทรงคุณวุฒิ รองคณบดีสำนักวิชาสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
๑๖. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.รณิดา ปิงเมือง
ผู้ทรงคุณวุฒิ รองคณบดีสำนักวิชาสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย



๑๗. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ภัทรพันธ์ พันธุ์

ผู้ทรงคุณวุฒิ จากสำนักวิชาสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย

๑๘. อาจารย์ ดร.ปรมินทร์ อริเดช

ผู้ทรงคุณวุฒิ คณบดีคณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย

๑๙. อาจารย์ ดร.กิตติศักดิ์ นีวรรตน์

ผู้ทรงคุณวุฒิ รองคณบดีคณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย

๒๐. อาจารย์ ดร.อนันต์ แก้วดาดีบ

ผู้ทรงคุณวุฒิ ผู้อำนวยการสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย

๒๑. อาจารย์ ดร.เกษรินทร์ ศรีธนะ

ผู้ทรงคุณวุฒิ จากคณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย

๒๒. อาจารย์ ดร.สุดาพร ปัญญาพฤษ

ผู้ทรงคุณวุฒิ จากคณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย

๒๓. อาจารย์ ดร.วิจิต เทพประสิทธิ์

ผู้ทรงคุณวุฒิ จากคณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย

๒๔. อาจารย์ ดร.ชิมมี อุปรา

ผู้ทรงคุณวุฒิ จากคณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย

๒๕. อาจารย์ ดร.วรรณะ รัตนพงษ์

ผู้ทรงคุณวุฒิ คณบดีสำนักวิชาสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย

๒๖. ดร.ยุทธศิลป์ ชุมณี

ผู้ทรงคุณวุฒิ นักวิจัยจากสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย

๒๗. อาจารย์ ดร.จันจิรา วิชัย

ผู้ทรงคุณวุฒิ จากสำนักวิชาสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย

๒๘. อาจารย์ ดร.เบญจมาศ เมืองเกษม

ผู้ทรงคุณวุฒิ จากสำนักวิชาสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย

๒๙. อาจารย์ ดร.จිරนนต์ ไชยงาม นอกซ์

ผู้ทรงคุณวุฒิ จากสำนักวิชาสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย

๓๐. อาจารย์ ดร.กฤตเมธ บุญนุ่น

ผู้ทรงคุณวุฒิ จากสำนักวิชาสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย

๓๑. อาจารย์ ดร.ธัญญลักษณ์ แซ่เลี้ยว

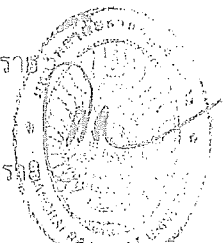
ผู้ทรงคุณวุฒิ จากสำนักวิชาสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย

๓๒. อาจารย์ ดร.ศศิพัชร เมฆรา

ผู้ทรงคุณวุฒิ จากสำนักวิชาสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย

๓๓. อาจารย์ ดร.โกมินทร์ ว่างอ่อน

ผู้ทรงคุณวุฒิ จากสำนักวิชาสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย



๓๔. อาจารย์เพชรสวัสดิ์ กันคำ

ผู้ทรงคุณวุฒิ จากสำนักวิชาสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย

๓๕. อาจารย์ต้องรัก จิตรบรรเทา

ผู้ทรงคุณวุฒิ จากสำนักวิชาสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย

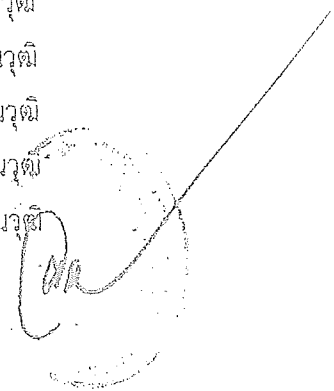
๓๖. อาจารย์จามรี พระสุนิด

ผู้ทรงคุณวุฒิ จากสำนักวิชาสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย



รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิวิพากษ์การนำเสนอผลงานวิชาการระดับชาติ
งานสังคมศาสตร์วิชาการครั้งที่ ๑๕
“การขับเคลื่อนพลังชุมชนสู่สังคมแห่งการเรียนรู้”
แนบท้ายคำสั่งที่ ๗๘๑๒/๒๕๖๑

- | | |
|---|---------------|
| ๑. รองศาสตราจารย์ ดร.ศิริโสม พิเศษบุญเกียรติ | ผู้ทรงคุณวุฒิ |
| ๒. รองศาสตราจารย์ ดร.นพพร ณะชัยขันธุ์ | ผู้ทรงคุณวุฒิ |
| ๓. รองศาสตราจารย์พัชรา ก้อยชูสกุล | ผู้ทรงคุณวุฒิ |
| ๔. รองศาสตราจารย์ประกายศรี ศรีรุ่งเรือง | ผู้ทรงคุณวุฒิ |
| ๕. รองศาสตราจารย์มาลี หมวกกุล | ผู้ทรงคุณวุฒิ |
| ๖. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พลวัฒน์ ประพัฒน์ทอง | ผู้ทรงคุณวุฒิ |
| ๗. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุชาติ ลีตระกูล | ผู้ทรงคุณวุฒิ |
| ๘. ผู้ช่วยศาสตราจารย์จรัญ คนแรง | ผู้ทรงคุณวุฒิ |
| ๙. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.รณิศา ปิงเมือง | ผู้ทรงคุณวุฒิ |
| ๑๐. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เลห้ลา ตรีเอกานุกูล | ผู้ทรงคุณวุฒิ |
| ๑๑. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นาวัน พรหมใจสา | ผู้ทรงคุณวุฒิ |
| ๑๒. อาจารย์ ดร.อภิสม อินทรลาวัณย์ | ผู้ทรงคุณวุฒิ |
| ๑๓. อาจารย์ ดร.ภาวีณี ชุ่มใจ | ผู้ทรงคุณวุฒิ |
| ๑๔. อาจารย์ ดร.ปรมิินทร์ อริเดช | ผู้ทรงคุณวุฒิ |
| ๑๕. อาจารย์ ดร.วรรณะ รัตนพงษ์ | ผู้ทรงคุณวุฒิ |
| ๑๖. อาจารย์ ดร.อนันต์ แก้วตาดีบ | ผู้ทรงคุณวุฒิ |
| ๑๗. อาจารย์ ดร.กิตติศักดิ์ นิวัฒน์ | ผู้ทรงคุณวุฒิ |
| ๑๘. อาจารย์ ดร.ศศิพัชร์ เมฆรา | ผู้ทรงคุณวุฒิ |
| ๑๙. อาจารย์ ดร.จตุฎี คงสุวรรณ | ผู้ทรงคุณวุฒิ |
| ๒๐. อาจารย์ ดร.ธัญญลักษณ์ แซ่เลี้ยว | ผู้ทรงคุณวุฒิ |
| ๒๑. อาจารย์ ดร.จันจิรา วิชัย | ผู้ทรงคุณวุฒิ |
| ๒๒. ดร.ยุทธศิลป์ ชุมณี | ผู้ทรงคุณวุฒิ |



ปัจจัยทางด้านคุณภาพที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ออปพลิเคชันธุรกรรม
True money wallet แทนการใช้เงินสด
Quality Factors Affecting A Decision of Choosing True Money Wallet
Application Service Instead of Using Cash

วรวิฑู ดาราเย็น^{1*} อภิชาติ ปูนครัน² และจิตพนธ์ ชุมเกต³
Worawut Darayen^{1*} Apichat Poonkreun² and Jittapon chumkate³

¹นักศึกษาศาสาวิชาการตลาด คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

²นักศึกษาศาสาวิชาการตลาด คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

³ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

*Corresponding author. E-mail: Mrmercury@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้ออปพลิเคชัน True money wallet แทนการใช้เงินสดและ และศึกษาถึงพฤติกรรมการใช้ E-wallet แทนการใช้เงินสด ซึ่งสร้างสมการพยากรณ์โดยวิธีวิจัยเชิงปริมาณ โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้คือ กลุ่มผู้เป็นสมาชิกเพจเฟซบุ๊ก True money wallet เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถามออนไลน์มีค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.795 วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ(Multiple Regression Analysis) ผลการวิจัยคือปัจจัยด้านรูปธรรมของการบริการ (X_1) และปัจจัยด้านการเอาใจใส่ (X_4) ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกทำธุรกรรมออนไลน์และการใช้ True money wallet แทนการใช้เงินสด (Y) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 และสมการพยากรณ์ $Y = 1.071 + (0.180)X_1 + (0.456)X_4$

คำสำคัญ: ปัจจัยด้านคุณภาพ การตัดสินใจ พฤติกรรม

Abstract

The objectives of this research were 1) to study the quality of services that affect the decision to use the True money wallet application instead of cash. And 2) to study the behavior of using E-wallet instead of cash. That configuration the prediction equation by using quantitative methodology. The sample used in this research was follower's group True money wallet Facebook page. The research tool was an online questionnaire with reliability equal to 0.795. The data were analyzed by multiple regression analysis. The results show the factor of service (X_1) and empathy factor (X_4) which affecting online transaction decision making and use of true money wallet instead of cash (Y) with significance level 0.05. The predictor equation was $Y = 1.071 + (0.180)X_1 + (0.456)X_4$

Keywords: Quality factor, Decision, Behavior

บทนำ

ในโลกยุคโลกาภิวัตน์ ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี การขนส่งและ คมนาคมสื่อสารที่มีความสะดวกรวดเร็วขึ้นส่งผลให้มีการเปลี่ยนแปลงต่อ สังคมไทยไม่ว่าจะเป็นในด้านสังคมวัฒนธรรม รูปแบบการดำรงชีวิต และ พฤติกรรมการบริโภคจากการดำเนินชีวิตที่รีบเร่งเป็นรูปแบบที่ซับซ้อนมากขึ้น และทำให้เกิดการพัฒนาในรูปแบบธุรกิจใหม่ๆที่อำนวยความสะดวกต่อการดำเนินชีวิตมากขึ้น(ทรงพันธ์ ปานนิลวงค์,2546) ที่จะมุ่งเน้นให้ผู้บริโภคนั้นลดเวลา และสามารถตอบสนองความต้องการของตัวเองให้เร็วที่สุด ทำให้เกิดพฤติกรรมที่หลากหลายมากขึ้น และเพราะพฤติกรรมของผู้บริโภคนั้น ทำให้เกิดธุรกิจ และ บริการออนไลน์ต่างๆ มากยิ่งขึ้นเพื่อตอบสนองพฤติกรรมของผู้บริโภคที่มากยิ่งขึ้น และต้องการความรวดเร็วในทุก ๆด้าน ไม่ว่าจะเป็นการสั่งซื้อของ หรือซื้อของออนไลน์ การชำระเงินออนไลน์ หรือการธุรกรรมออนไลน์ผ่านทางมือถือ หรือแท็บเล็ตที่พกติดตัวเพื่อเพิ่มความสะดวก และประหยัดเวลาในการอะไรหลายๆพร้อมกันผ่านทางออนไลน์

โลกในปัจจุบันได้พัฒนาเข้าสู่ยุคดิจิทัลอินเทอร์เน็ตเป็นเครื่องมือที่ทำให้การสื่อสารเป็นรูปแบบไร้พรมแดนทำให้มนุษย์สามารถสื่อสารกันข้ามประเทศด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัยภายในระยะเวลาอันรวดเร็ว และมีต้นทุนที่ต่ำลงอย่างต่อเนื่อง อินเทอร์เน็ตได้เข้ามามีบทบาทต่อการดำเนินชีวิตของมนุษย์มากขึ้นในแต่ละวัน ประเทศไทย เป็นประเทศหนึ่งที่จำนวนผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ตเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ข้อมูลจากศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ (NECTEC, 2553) เผยถึงจำนวนผู้ใช้อินเทอร์เน็ตปี 2552 คนไทยเริ่มนิยมใช้อินเทอร์เน็ตในการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ทั้งการค้นคว้าหาข้อมูล การสื่อสารระหว่างกัน รวมถึงการ บริโภคสินค้า จำนวนผู้ใช้อินเทอร์เน็ตของประเทศไทย มีจำนวนการใช้งานที่สูงขึ้นอย่างต่อเนื่องโดยในปี 2551 มีจำนวนผู้ใช้ 10.96 ล้านคน และปี 2552 ยอดผู้ใช้งานเพิ่มขึ้นเกือบเท่าตัว โดยมีจำนวนผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ต 20.03 ล้านคน ขณะที่ปี 2553 ตัวเลขจำนวนผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ตประมาณการจากระบบประมวลผลข้อมูล มีจำนวนกว่า 24 ล้านคน(นายสัญญา อุปะเตีย,2553)

การพัฒนาอย่างต่อเนื่องของเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับโทรศัพท์มือถือรูปแบบสมาร์ตโฟน (Smart Phone) ทำให้การทำธุรกรรมทางการเงินผ่านโทรศัพท์มือถือเริ่มได้รับความนิยมมากขึ้นจากการสำรวจของ Marketbuzz (2559) พบว่ากว่าร้อยละ 50 ของผู้สมาร์ตโฟนในประเทศไทยมีการใช้บริการ Mobile Payment ในรูปแบบต่าง ๆ แล้ว ส่วนใหญ่จะเป็นการใช้งานการทำธุรกรรมธนาคาร (Mobile Banking) และการซื้อสินค้าออนไลน์ (Mobile Shopping) เป็นหลัก แต่สำหรับ

E-Money ผ่าน Mobile Wallet นั้นยังถือว่าไม่ได้รับความนิยมมากนัก คิดเป็นร้อยละ 17 ของผู้สมาร์ตโฟนที่มีการใช้บริการ e-Money ผ่านโทรศัพท์มือถือ แต่อย่างไรก็ตามจากการสำรวจพบว่าผู้ให้บริการมีความถี่ในการใช้งานสูงถึง 5 ครั้งต่อเดือน แสดงให้เห็นว่า e-Money ผ่านโทรศัพท์มือถือนั้นมีแนวโน้มที่จะเติบโตและมีช่องว่าง ให้ผู้ประกอบการขยายธุรกิจเข้าสู่ตลาดนี้และเกิดการแข่งขันที่มากขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ผู้ประกอบการในธุรกิจโทรคมนาคมมีโอกาสและมีปัจจัยสนับสนุนในการ เข้ามาในอุตสาหกรรม e-Money บนโทรศัพท์มือถือมากขึ้น ทั้งฐานลูกค้าจำนวนมาก จากผู้ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์มือถือและความรู้ความสามารถในการพัฒนาระบบโทรศัพท์มือถือเพื่อรองรับการชำระเงิน(กฤตโสภาค ทิพย์ปัญญาวงศ์,2559)

การเติบโตของ E-Money นั้นมีการเติบโตที่รวดเร็วอย่างมากซึ่งที่ผ่านมาในระยะเวลา 2-3 ปีนี้ผู้คนนิยมใช้ E-Money แทนการใช้เงิน ไม่จะเป็นการชำระค่าสินค้าออนไลน์ หรือการเติมเกมส์ ซึ่งถ้าหากเป็นเมื่อก่อนจะต้องพกเงินสดไปเพื่อชำระเงินที่ร้านค้าแล้วจึงจะของ หรือต้องไปซื้อบัตรเติมเงินเพื่อมาเติมเกมส์ แต่ ณ ตอนนี้นั้นไม่ต้องไปแล้วเพียงแคกดชำระเงินผ่าน ระบบออนไลน์ แล้วก็รอแค่เพียงทางร้านค้าจัดส่งสินค้ามาถึงสถานที่ที่เราอาศัยอยู่ และการเติมก็สามารถกดชำระจำนวนเงินที่เราต้องการเติมได้ง่ายๆโดยผ่านระบบออนไลน์เช่นกัน ดังนั้นทางทรูได้มีการพัฒนา True Money Wallet ขึ้นมาเพื่อตอบสนองสิ่งเหล่านี้ ซึ่ง True Money Walletมีการพัฒนาร่วมมือกันระหว่างบริษัท แอสเซนด มั่นนี้ และเป็นพันธมิตรกับ บริษัท Alipay ที่จับมือกับบริษัท ทรู มูฟ เอช ยูนิเวอร์แซล คอมมิวนิเคชั่น จำกัด และมีการบริหารงานร่วมกัน เป็นการเปิดการให้บริการรูปแบบแอปพลิเคชันเติมเงิน และชำระเงินออนไลน์ผ่านทาง True Money Wallet เพื่อทำให้การใช้ชีวิตในสังคมปัจจุบันนั้นเป็นไปได้อย่างราบรื่น และสะดวกสบาย และยังช่องทางการเติมเงินให้สะดวกยิ่งขึ้น โดยสามารถเติมเงินผ่านเคาเตอร์เซอร์วิสตามร้านสะดวกซื้อ 7-11 ได้ทุกสาขา และยังสามารถโอนเงินจากธนาคารเข้ามายังทรูมันนี่วอลเล็ตได้ด้วย หรือจะใช้ในการโอนเงินชำระค่าสินค้าออนไลน์ หรือโอนเงินเข้าธนาคารก็สามารถทำได้เช่น นอกจากนี้ยังเอาใจคอ

เกมส์เมอร์ที่สามารถเติมเงินเข้าเกมส์ได้ทันทีโดยผ่านระบบของทรูมันนี่วอลเล็ต เพื่อความรวดเร็ว และไม่เสียอารมณ์ระหว่างการเล่น โดยทางบริษัท ทรู มูฟ เอช ยูนิเวอร์แซล คอมมิวนิเคชั่น จำกัด นั้นได้มีมิชชั่นคือ เราพร้อมที่จะทำให้ทุก ๆ คนสามารถเข้าถึงบริการทางการเงินได้ด้วยนวัตกรรมใหม่เพื่อชีวิตที่ดียิ่งขึ้นไปกว่าเดิม

ดังนั้น แนวทางการปรับตัวของบริษัท ทรู มูฟ เอช ยูนิเวอร์แซล คอมมิวนิเคชั่น จำกัด ที่มีการปรับเปลี่ยนเข้ามาลงทุนในระบบ E-Money อย่างการเปิดตัว แอปพลิเคชัน True Money Wallet เพื่อเข้ามาตอบโจทย์ และไลฟ์สไตล์การใช้ชีวิตของผู้คนในสมัยใหม่ จึงมีความท้าทายอย่างมาก และเพื่อให้เข้าใจถึงอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้แอปพลิเคชัน True money wallet แทนการใช้เงินสดและปัจจัยที่ส่งผลต่อผลต่อการเลือกใช้ E-wallet แทนการใช้เงินสดในการซื้อของ โดยผลวิจัยดังกล่าวนี้จะนำไปศึกษาพฤติกรรมผู้บริโภค และการตัดสินใจ ซึ่งสามารถนำไปเป็นแนวทางในการตัดสินใจในภายภาคหน้าได้

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาถึงพฤติกรรมการใช้ E-wallet แทนการใช้เงินสด
2. เพื่อศึกษาถึงปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการที่ผลต่อการตัดสินใจใช้แอปพลิเคชัน True wallet แทนการใช้เงินสด

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยเพื่อศึกษาถึงปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการที่ผลต่อการตัดสินใจใช้แอปพลิเคชัน True wallet แทนการใช้เงินสด รวมไปถึงพฤติกรรมในการใช้ E-wallet แทนการใช้เงินสดซึ่งเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ(Quantitative Research) และผู้วิจัยเลือกใช้วิธีสำรวจด้วยแบบสอบถามออนไลน์ที่สร้างขึ้นเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาและกำหนดขอบเขตการวิจัย ดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ กลุ่มผู้เป็นสมาชิกกลุ่มเฟซบุ๊ก True money wallet จำนวน 28,493 คน เก็บข้อมูล ณ วันที่ 26 กันยายน 2561 ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้กำหนดจำนวนประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ 28,493 คนและทำการหาขนาดกลุ่มตัวอย่างแบบทราบดีค่าประชากรโดยมีค่าระดับความเชื่อมั่นที่ 95% และค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ 5% หรือ 0.05 เมื่อดำเนินการด้วยสูตรของเครซีและมอร์แกน (krejcie and Morgan ,1970) จะได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง 377 ตัวอย่าง และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบตามสะดวก (convenience sampling) โดยใช้แบบสอบถามออนไลน์เพื่อให้สอดคล้องกับพฤติกรรมกลุ่มเป้าหมาย

เครื่องมือในการวิจัย

เครื่องมือในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถามออนไลน์ ซึ่งแบ่งออกได้เป็น 4 ส่วน อันได้แก่

ส่วนที่ 1 ในส่วนที่ 1 นี้จะเป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 5 ข้อประกอบไปด้วย เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน เป็นลักษณะปลายปิด โดยผู้ตอบแบบสอบถามนั้นจะสามารถเลือกได้เพียงคำตอบเดียว

ส่วนที่ 2 ในส่วนที่ 2 นี้จะเป็นคำถามเกี่ยวกับเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้ที่ทำธุรกรรมออนไลน์และ E-Wallet จำนวน 6 ข้อ เป็นลักษณะคำถามปลายปิดโดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามนั้นเลือกตอบ

ส่วนที่ 3 ในส่วนที่ 3 นี้จะเป็นคำถามเกี่ยวกับคุณภาพในการทำธุรกรรมออนไลน์และการใช้ E-Wallet แทนการใช้เงินสดแบ่งออกเป็น 5 ด้านด้านละ 5 ข้อ ได้แก่ รูปธรรมของการบริการ (Tangibles) ความเชื่อถือ (Reliability) การตอบสนอง (Responsiveness) การเอาใจใส่ (Empathy) การสร้างความเชื่อมั่น (Assurance) เป็นลักษณะคำถามปลายปิดโดยคำถามแบ่งเป็น 5 ระดับ ตั้งแต่ที่น้อยที่สุดถึงมากที่สุด

ส่วนที่ 4 ในส่วนที่ 4 นี้จะเป็นคำถามเกี่ยวกับการตัดสินใจเลือกทำธุรกรรมออนไลน์และการใช้ E-Wallet แทนการใช้เงินสด จำนวน 5 ข้อ เป็นลักษณะคำถามปลายเปิดโดยคำถามแบ่งเป็น 5 ระดับ ตั้งแต่ต่ำที่สุดถึงมากที่สุด

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การรวบรวมข้อมูล เมื่อรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามที่ได้จากกลุ่มตัวอย่างครบตามจำนวนแล้ว ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้ไปประมวลผลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป SPSS (statistical package for social science) และนำผลไปดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ทำการกำหนดค่าสถิติสำหรับการวิเคราะห์ข้อมูล เอาไว้ดังนี้

1.สถิติเชิงพรรณนา นำมาใช้สำหรับการบรรยายผลการศึกษาวิจัยที่เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปและคุณสมบัติของผู้ตอบแบบสอบถาม คือ ข้อมูลเกี่ยวกับ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน สถิติเชิงพรรณนาที่ใช้ ได้แก่ ค่าความถี่ (frequency) ค่าร้อยละ (percentage) ค่าเฉลี่ย (mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation : SD)

2.สถิติเชิงอ้างอิง นำมาใช้ในการวิเคราะห์การเปรียบเทียบและวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่ศึกษา คือ การวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

1.ความเที่ยงตรงของเนื้อหา (validity) ผู้วิจัยได้สร้างเครื่องมือเพื่อศึกษาถึงปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการที่ผลต่อการตัดสินใจใช้แอปพลิเคชัน True wallet แทนการใช้เงินสด รวมไปถึงพฤติกรรมในการใช้ E-wallet แทนการใช้เงินสด โดยใช้แนวคิดทฤษฎี รวมถึงงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาใช้เป็นแนวทางสร้างแบบสอบถาม หลังจากนั้นได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเรียนปรึกษาอาจารย์ที่ปรึกษา และผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน เพื่อขอคำแนะนำมาปรับปรุง จนเกิดความมั่นใจว่าเนื้อหาที่ได้มีความเที่ยงตรง สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ที่ผู้วิจัยได้ทำการศึกษา

2.การทดสอบความเชื่อมั่น (reliability) ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามจำนวน 30 ชุด ไปทดสอบ (pre-test) กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างจริงจำนวน 30 ตัวอย่าง ลักษณะของเครื่องมือที่ใช้เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) จึงต้องนำมาทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถามด้วยวิธีสัมประสิทธิ์แอลฟา ของ Cronbach (Cronbach's alpha) โดยนำข้อบกพร่องจากการใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS ประมวลผลมาปรับปรุงแก้ไขก่อนนำแบบสอบถามไปใช้เก็บรวบรวมข้อมูล (ศิริชัย พงษ์วิชัย, 2551) ผลการทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถามที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้ค่าระดับความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.795 แสดงให้เห็นว่า เครื่องมือมีความเชื่อมั่นค่อนข้างสูงและแบบสอบถามมีความเที่ยงตรง

สรุปผลการวิจัย

ผลการวิจัย

ส่วนที่1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็น เพศชาย (ร้อยละ 56.70) ในช่วงอายุ20-39ปี (ร้อยละ 61.20) ประกอบอาชีพพนักงาน/นักศึกษา (ร้อยละ 66.10) โดยมีระดับการศึกษาปริญญาตรี (ร้อยละ 66.10) และมีรายได้ต่อเดือน 10,001-20,000 บาท (ร้อยละ 31.20)

ส่วนที่2 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้ที่ทำธุรกรรมออนไลน์ และE-Wallet พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีพฤติกรรมดังนี้มีการทำธุรกรรมออนไลน์และใช้ E-Wallet 1-2 ครั้ง ในหนึ่งสัปดาห์ (ร้อยละ 45.70) มีประเภทการบริการที่ใช้คือชำระบิลค่าบริการต่าง ๆ (ร้อยละ 34.40) มักทำธุรกรรมออนไลน์และใช้ E-Wallet ในวันเสาร์ (ร้อยละ 32.50) โดนส่วนใหญ่อยู่ในช่วงเวลา 12.01-18.00 น. (ร้อยละ 50.90) รู้จักช่องทางการทำธุรกรรมออนไลน์ และE-Wallet ผ่านการบอกต่อจากคนรู้จัก (ร้อยละ 45.70) และแอปพลิเคชันที่ใช้ในการทำธุรกรรมออนไลน์ และE-Wallet คือ True wallet (ร้อยละ 55.10)

ส่วนที่3 คุณภาพในการทำธุรกรรมออนไลน์และการใช้ E-Wallet ระดับความคิดเห็นโดยรวมของกลุ่มตัวอย่าง อยู่ในระดับมากที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 (S.D = 0.521) ซึ่งเมื่อพิจารณาคุณภาพในการทำธุรกรรมออนไลน์และการใช้ E-Wallet ในด้านต่าง ๆ พบว่า ด้านรูปธรรมของการบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 (S.D = 0.649) ด้านความเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 (S.D = 0.551) ด้านการตอบสนอง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 (S.D = 0.877) ด้านการเอาใจใส่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 (S.D = 0.544) และด้านการสร้างความเชื่อมั่น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 (S.D = 0.635)

ส่วนที่4 การตัดสินใจเลือกทำธุรกรรมออนไลน์และการใช้ E-Wallet แทนการใช้เงินสด พบว่า ระดับความคิดเห็นโดยรวมของกลุ่มตัวอย่างต่อการรับรู้ตราสินค้าอยู่ในระดับมากที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 (S.D = 0.565) ซึ่งเมื่อพิจารณาในด้านต่าง ๆ พบว่า ส่วนใหญ่เลือกที่จะใช้บริการของ True money Wallet ในครั้งต่อไป มีค่าเฉลี่ย 3.83 (S.D = 0.773) ท่านนึกถึงธุรกรรมทางการเงินท่านนึกถึงแอปพลิเคชัน E-Wallet เป็นอันดับแรกเสมอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 (S.D = 0.773) ท่านคิดว่าจะแนะนำคุณภาพการบริการที่ดีของแอปพลิเคชัน E-Wallet ให้กับบุคคลอื่นใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 (S.D = 0.725) ท่านมีความเชื่อมั่นในการชำระสินค้าและบริการด้วยแอปพลิเคชัน E-Wallet แทนเงินสด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 (S.D = 0.693) และท่านมีความพึงพอใจในภาพรวมต่อการใช้ E-wallet แทนการใช้เงินสด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 (S.D = 0.803)

การวิเคราะห์ข้อมูลสถิติเชิงอนุมาน โดยการใช้วิธีการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Analysis) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ออปพลิเคชันธุรกรรม True money wallet แทนการใช้เงินสด ตาราง1 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนการถดถอยพหุคูณ (Multiple Analysis) ของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ออปพลิเคชันธุรกรรม True money wallet แทนการใช้เงินสด

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	48.235	5	9.647	49.645	0.000 ^b
Residual	72.093	371	0.194		
รวม	120.329	376			

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากการวิเคราะห์ตารางที่1 พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ออปพลิเคชันธุรกรรม True money wallet แทนการใช้เงินสด จำนวนทั้งหมด 5 ด้าน ได้แก่ ด้านรูปธรรมของการบริการ ด้านความเชื่อถือ ด้านการตอบสนอง ด้านการเอาใจใส่ และด้านการสร้างความเชื่อมั่น ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ออปพลิเคชันธุรกรรม True money wallet แทนการใช้เงินสดของกลุ่มตัวอย่าง เมื่อใช้การวิเคราะห์สหสัมพันธ์เชิงถดถอย(Multiple Regression) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งปรากฏในตารางที่1

ตาราง 2 แสดงผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้แอปพลิเคชันธุรกรรม True money wallet แทนการใช้เงินสด โดยใช้การวิเคราะห์สหสัมพันธ์เชิงถดถอย (Multiple Regression)

ตัวแปรพยากรณ์	ตัวแปร	B	Std.Error	Beta	t	Sig.
(Constant)		1.071	0.189		5.672	0.000
รูปธรรมของการบริการ	X ₁	0.180	0.053	0.207	3.402	0.001
ความเชื่อถือ	X ₂	0.041	0.073	0.040	0.560	0.576
การตอบสนอง	X ₃	-0.051	0.034	-0.079	-1.502	0.134
การเอาใจใส่	X ₄	0.456	0.053	0.438	8.534	0.000
การสร้างความเชื่อมั่น	X ₅	0.091	0.058	0.102	1.553	0.121

R = 0.633, R Square = 0.401, Adjusted R Square = 0.393 Std. Error of the Estimate = 0.44082

จากการวิเคราะห์ตารางที่ 2 พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้แอปพลิเคชันธุรกรรม True money wallet แทนการใช้เงินสด มีทั้งหมด 2 ด้าน ได้แก่ ด้านรูปธรรมของการบริการ และด้านการเอาใจใส่ ดังปรากฏในตารางที่ 2 และจากการแสดงผลวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้แอปพลิเคชันธุรกรรม True money wallet แทนการใช้เงินสด สามารถนำไปเขียนเป็นสมการพยากรณ์ ดังนี้

$$Y = 1.071 + (0.180)X_1 + (0.456)X_4$$

เมื่อ Y แทน การตัดสินใจเลือกทำธุรกรรมออนไลน์และการใช้ E-Wallet แทนการใช้เงินสด

X₁ แทน ปัจจัยด้านรูปธรรมของการบริการ

X₄ แทน ปัจจัยด้านการเอาใจใส่

จากการสรุปผลการวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้แอปพลิเคชันธุรกรรม True money wallet แทนการใช้เงินสด สามารถสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน ดังนี้

สมมติฐาน	ผลการวิจัย
ปัจจัยด้านรูปธรรมของการบริการมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้แอปพลิเคชันธุรกรรม True money wallet แทนการใช้เงินสด	ยอมรับ
ปัจจัยด้านความเชื่อถือของการบริการมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้แอปพลิเคชันธุรกรรม True money wallet แทนการใช้เงินสด	ปฏิเสธ
ปัจจัยด้านการตอบสนองของการบริการมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้แอปพลิเคชันธุรกรรม True money wallet แทนการใช้เงินสด	ปฏิเสธ
ปัจจัยด้านการเอาใจใส่ของการบริการมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้แอปพลิเคชันธุรกรรม True money wallet แทนการใช้เงินสด	ยอมรับ
ปัจจัยด้านการสร้างความเชื่อมั่นของการบริการมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้แอปพลิเคชันธุรกรรม True money wallet แทนการใช้เงินสด	ปฏิเสธ

จากตารางดังกล่าวแสดงให้เห็นว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้แอปพลิเคชันธุรกรรม True money wallet

แทนการใช้เงินสด มีทั้งหมด 2 ด้าน ได้แก่ ปัจจัยด้านรูปธรรมของการบริการและ ปัจจัยด้านการเอาใจใส่ของการบริการ

ปัจจัยอื่นอีก 3 ด้าน ได้แก่ ปัจจัยด้านความเชื่อถือของการบริการ ปัจจัยด้านการตอบสนองของการบริการ ปัจจัยด้านการสร้างความเชื่อมั่นของการบริการ ไม่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้แอปพลิเคชัน

อภิปรายผลการวิจัย

การศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้แอปพลิเคชันธุรกรรม True money wallet แทนการใช้เงินสด ของสมาชิกกลุ่ม True money wallet สามารถสรุปได้ดังนี้

ปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ต่างกันส่งผลต่อการตัดสินใจใช้แอปพลิเคชัน True wallet แทนการใช้เงินสด ผลจากการทดสอบสมมติฐานพบว่าปัจจัยด้านรูปธรรมของการบริการ มีอิทธิพลต่อการที่ผู้บริโภคเลือกที่จะตัดสินใจใช้บริการทำธุรกรรมเนื่องจากผู้บริโภคในยุคนี้ชอบความง่ายต่อการใช้และสะดวกสบายในการใช้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ญัฐกิตต์ ศรีปัญญาวิชญ์ (2559) ที่ได้ศึกษาค้นคว้าเรื่อง ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการ และทักษะของตัวแทนขายคอนโดที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพ จากการศึกษาพบว่า ผู้บริโภคนั้นมีความคิดเห็นมากที่สุดในเรื่องสิ่งให้อำนวยความสะดวกที่จะก่อให้เกิดความสะดวกในการเข้ารับบริการ และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ กฤษมาพร พึ่งโพธิ์ และ สวัสดิ์ วรรณรัตน์ (2553) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคาดหวังในคุณภาพบริการของอุตสาหกรรมบริการ กรณีศึกษาโรงแรมระดับ 5 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร จากการศึกษาพบว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลมากที่สุดคือด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ รวมถึงปัจจัยด้านคุณภาพสามารถส่งผลให้เกิดความภักดีที่จะเกิดตามมาในภายหลัง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อรุณมกล ประดิษฐ์บงกช และ ยุพาวรรณ วรรณวานิชย์ ที่ได้ทำการค้นคว้าศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความภักดีของผู้บริโภคที่มีต่อร้านขายยาแผนปัจจุบันในเขตกรุงเทพมหานคร โดยกล่าวเอาไว้ว่า กลุ่มตัวอย่างให้ระดับคะแนนความสำคัญต่อคุณภาพการให้บริการในระดับมากที่สุด

ปัจจัยด้านการเอาใจใส่ของการบริการมีอิทธิพลต่อการที่ผู้บริโภคจะเลือกที่จะตัดสินใจใช้บริการทำธุรกรรม ผู้บริโภคส่วนใหญ่จะชื่นชอบการที่องค์กรธุรกิจนั้นใส่ใจในรายละเอียดของลูกค้าถึงแม้ว่าจะเป็นเรื่องเล็กน้อยก็ตามซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธัชพล ไยบัวเทศ (2556) ที่ได้ค้นคว้าศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความภักดีของลูกค้าบริษัทหลักทรัพย์ในกรุงเทพมหานคร ที่ว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจใน คุณภาพการให้บริการของบริษัทหลักทรัพย์ในเขตกรุงเทพมหานคร ในด้านความเข้าใจและรู้จักลูกค้าผู้ใช้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก

จากผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่า ปัจจัยด้านความเชื่อถือและปัจจัยด้านการสร้างความเชื่อมั่น ไม่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้แอปพลิเคชันธุรกรรม True money wallet แทนการใช้เงินสด เนื่องจากด้วยการที่เทคโนโลยีในยุคสมัยนี้มีการพัฒนาที่รวดเร็วทำให้ผู้บริโภคนั้นตามไม่ทัน ทำให้ขาดซึ่งความรู้จึงเกิดความไม่เชื่อใจขึ้นมา ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วิไลรัศม์ เจียรพงาพร (2554) ที่ได้ศึกษาค้นคว้าเรื่อง การสร้างความน่าเชื่อถือให้กับเทคโนโลยีโมบายแบงก์กิ้ง โดยได้กล่าวไว้ว่า ปัญหาที่ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ไม่มีความมั่นใจในการใช้บริการโมบายแบงก์กิ้ง คือ ไม่มีความเชื่อมั่นในบริการ ไม่รู้จักบริการ และไม่ทราบวิธีการใช้บริการตามลำดับ รวมถึง ปัจจัยด้านการตอบสนองที่ไม่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้แอปพลิเคชัน True money wallet ในการ ผู้บริโภคอาจจะมีความสนใจอื่น ๆ ในการเลือกใช้แอปพลิเคชันธุรกรรม True money wallet แทนการใช้เงินสด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ฌกัทร อดิคุณธนิ (2560) ที่ได้ค้นคว้าศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้อินเตอร์เน็ตแบงก์กิ้งของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร โดยได้กล่าวไว้ว่า การรับรู้ความมีประโยชน์ของอินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้งไม่ส่งผลให้เกิดความตั้งใจใช้งาน

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1. จากผลการวิจัยนั้นแสดงให้เห็นถึง ปัจจัยด้านความเชื่อถือของการบริการ นั้นไม่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ ดังนั้นองค์กรธุรกิจ ควรที่จะปลูกฝังและสร้างภาพลักษณ์ความเชื่อมั่นอันดีให้แก่ผู้บริโภค เพื่อให้ผู้บริโภคเกิดความเชื่อมั่นและสามารถพัฒนาความสัมพันธ์อันดีที่ยั่งยืน สืบต่อจนเกิดเป็นลูกค้าที่มีความภักดีต่อตัวองค์กร

2. จากผลการวิจัยนั้นแสดงให้เห็นถึง ปัจจัยด้านการตอบสนองของการบริการ นั้นไม่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ องค์กรธุรกิจควรเสนอถึงจุดเด่นความต่างรวมถึงคุณค่าของแอปพลิเคชัน โดยอาจจะทำการโฆษณาผ่าน Micro Influence เพื่อให้ผู้บริโภคนั้นได้รับรู้และเห็นถึงความต่างจากแอปพลิเคชันอื่น ๆ ทั่วไป สามารถกระตุ้นการอยากที่จะใช้แอปพลิเคชันขึ้นมาได้

3. จากผลการวิจัยนั้นแสดงให้เห็นถึง ปัจจัยด้านความเชื่อมั่นของการบริการ นั้นไม่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ ขององค์กร ดังนั้นองค์กรควร เสริมสร้างและพัฒนาระบบให้มีความเสถียรภาพ มีการอัปเดตตัวแอปพลิเคชันให้มีความทันสมัย ใช้งานง่าย รวมถึงการอัปเดตและพัฒนาระบบด้านความปลอดภัยอย่างสม่ำเสมอ

ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

1. เนื่องจากวิจัยนี้เป็นการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ออปพลิเคชันธุรกรรม True money wallet แทนการใช้เงินสด ผู้วิจัยจึงเสนอแนะให้ผู้วิจัยในอนาคตควรศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้บริการและอุปสรรคที่เกิดขึ้น ในการยอมรับเทคโนโลยี e-money ในการใช้โทรศัพท์ในพื้นที่ต่าง ๆ ของประเทศไทย เช่น ภูมิภาคต่าง ๆ

2. ผู้วิจัยแนะนำให้ผู้ที่สนใจจะดำเนินการทำวิจัยนี้ต่อควรจะศึกษาต่อในการสร้างความน่าเชื่อถือ ความเชื่อมั่น ของระบบเงิน e-money เพื่อให้ทราบถึงการตอบสนองของผู้ใช้บริการ เนื่องจากผลวิจัยฉบับนี้ได้แสดงผลของการวิจัยออกมาว่า รูปแบบของการบริการและการเอาใจใส่เป็นเพียงสองสิ่งที่คุณบริโภคตอบสนองมา แต่ยังคงขาดความน่าเชื่อถือ การสร้างความเชื่อมั่นและการตอบสนองในการใช้บริการ ซึ่งเป็นสิ่งที่สามารถนำมาศึกษาต่อและนำไปเป็นประเด็นในการวิจัยอนาคตได้

3. ผู้วิจัยควรจะศึกษาในทางแรงจูงใจในการเปลี่ยนพฤติกรรมผู้บริโภคที่ใช้ E-money ให้เกิดความเชื่อมั่น และมีความน่าเชื่อถือในการให้บริการ เพื่อเป็นการพัฒนาวิจัยฉบับนี้และเป็นการสร้างความน่าเชื่อถือในการใช้งาน e-money ให้ได้รับความเชื่อมั่นในการใช้บริการแทนเงินสด

เอกสารอ้างอิง

- กฤตโสภา ทิพย์ปัญญาวศ. (2559). การศึกษาปัญหาและแรงจูงใจในการใช้งานเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ผ่านโทรศัพท์มือถือในประเทศไทย. วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาการบริหารการตลาด พาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- กฤษมาพร พึ่งโพธิ์. (2554). การเปรียบเทียบคุณภาพบริการที่คาดหวังและการรับรู้ของผู้ใช้บริการโรงแรมระดับ 5 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, โครงการสหวิทยาการระดับบัณฑิตศึกษา
- จิราภรณ์ เลิศจีระจรัส. (2548). ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการซื้อสินค้าและบริการทางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของนักศึกษาระดับปริญญาตรีในจังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, คณะเศรษฐศาสตร์.
- ณภัทร อติคุณธนิ. (2560). ที่ได้ค้นคว้าศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้อินเตอร์เน็ตแบงก์กิ้งของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร การค้นคว้าอิสระเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาดำเนินการตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตมหาวิทยาลัยกรุงเทพ
- ทรงพันธ์ ปานนิลวงค์. (2546). พฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มาใช้บริการในห้างเทสโก้โลตัสเขตกรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการตลาด บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2560). เงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money). สืบค้นจาก <http://www2.bot.or.th/statistics/BOTWEBSTAT.aspx?reportID=694&language=TH>
- ธัชพล ไบบัวเทศ. (2556). ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความภักดีของลูกค้าบริษัทหลักทรัพย์ในเขตกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ภัควรรณ ธนมนตรี. (2553). ปัจจัยส่วนบุคคล กับความตั้งใจใช้บริการชำระเงินผ่านระบบมือถือออนไลน์. วิทยานิพนธ์, สาขาวิชาพาณิชย์ อิเล็กทรอนิกส์ปริญญามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- ภาวุธ พงษ์วิทยภานุ. (2558). วันก่อตั้ง “ชมรม E-Payment ประเทศไทย (Thai E-Payment Club)”. สืบค้นจาก <https://pawoot.wordpress.com/2015/02/04>
- วริษฐา สมเลข. (2556). ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยี Mobile payment (MPs) ของ ผู้บริโภคในเขตจังหวัดกรุงเทพมหานคร กรณีศึกษาการชำระเงินค่าบัตรชมภาพยนตร์. (การค้นคว้าอิสระการค้นคว้าอิสระวิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต), มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, วิทยาลัย นวัตกรรมอุดมศึกษา.
- วิไลรัมย์ เจียรพงษ์พร. (2554). เรื่อง การสร้างความน่าเชื่อถือให้กับเทคโนโลยีโมบายแบงก์กิ้ง มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์
- สัญญาชัย อุปะเตีย. (2553). ปัจจัยด้านการรับรู้เกี่ยวกับระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการชำระเงินผ่านระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ของประชาชนในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร. ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, กรกฎาคม 2554, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- สิงหะ ฉวีสุข และ สุนันทา วงศ์จตุรภัทร. (2559). ทฤษฎีการยอมรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศวารสารเทคโนโลยีสารสนเทศลาดกระบัง, 1(1).