

รายงานสืบเนื่องจากการประชุมวิชาการ

ระดับชาติ

ราชภัฏหมู่บ้านจอมบึงวิจัย

ครั้งที่

9

ณ อาคารศูนย์ภาษาและคอมพิวเตอร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง

วันจันทร์ที่ 1 มีนาคม 2564

สถาบันวิจัยและพัฒนา

มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง และเครือข่ายเจ้าภาพร่วม



อาจารย์ ดร.วรรณรัตน์ วัฒนานิมิตกุล	มหาวิทยาลัยสยาม
อาจารย์ ดร.วรวิทย์ ยิ้มแย้ม	มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี
อาจารย์ ดร.ศรีวรรณ ชำตรี	มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา
อาจารย์ ดร.สัจจาภรณ์ ไจจรรยา	มหาวิทยาลัยศิลปากร
อาจารย์ ดร.สุวิมล วงศ์สิงห์ทอง	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ
อาจารย์ ดร.อมรรัตน์ โสธำรัตน์	สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต ๓ นนทบุรี

รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง

พิจารณาบทความวิจัยและบทความวิชาการฉบับสมบูรณ์ เพื่อการตีพิมพ์เผยแพร่ในรายงาน
สืบเนื่องจากการประชุมวิชาการระดับชาติราชภัฏหมู่บ้านจอมบึงวิจัย ครั้งที่ 9

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ จินตศักดิ์ กาญจนอนันท์	มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ เขาวลิต สมพงษ์เจริญ	มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชัชวาล แอ่อมเหล่า	มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชัยฤทธิ์ ศิลาดเดช	มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นงลักษณ์ เพิ่มชาติ	มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นฤมล ชูเมือง	มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พรศักดิ์ สุจริตรักษ์	มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วนิดา ตรีสวัสดิ์	มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สัจจา ไกรศรรัตน์	มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ทรงเกียรติ อิงคามระธร	มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สุรางค์ มั่นยานนท์	มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ อรรถพล อูสายพันธ์	มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง
รองศาสตราจารย์ ดร.สมิต อินทร์ศิริพงษ์	มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง
อาจารย์ ดร.ธนภูมิ ชาติดี	มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง
อาจารย์ ดร.บุรินทร์ นรินทร์	มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง
อาจารย์ ดร.พนารัตน์ แสงวิจิตร	มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง
อาจารย์ ดร.พุทธพร พุ่มโรจน์	มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง
อาจารย์ ดร.รินรำไพ พุทธิพันธ์	มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง
อาจารย์ ดร.รุ่งอรุณ สุทธิพงษ์	มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง
อาจารย์ ดร.วารภรณ์ บุญยรัตน์	มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง
อาจารย์ ดร.สันติ รักษาวงศ์	มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง
อาจารย์ ดร.เสรี เพิ่มชาติ	มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง



รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิภายนอกมหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง

พิจารณาบทความวิจัยและบทความวิชาการฉบับสมบูรณ์ เพื่อการตีพิมพ์เผยแพร่ในรายงาน
สืบเนื่องจากการประชุมวิชาการระดับชาติราชภัฏหมู่บ้านจอมบึงวิจัย ครั้งที่ 9

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ เกรียงศักดิ์ ไทยพงษ์	มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ จำเนียร ชมภู	มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชวนพิศ อัดเนตร์	มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธงชัย พงศ์สิทธิกาญจนา	มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.บุษบา บัวสมบูรณ์	มหาวิทยาลัยศิลปากร
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประสาน ตั้งยืนยงวัฒนา	มหาวิทยาลัยรังสิต
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กมลรัตน์ วิริยะการุณย์	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภัทรพร ทิมแดง	มหาวิทยาลัยสวนดุสิต
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภาสันต์ ศารทูลทัต	มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.รัตนา ศรีทัศน์	มหาวิทยาลัยศิลปากร
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิภาวดี เมื่อกบัวขาว	มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สมยศ วัฒนาภมิลชัย	มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.โสภภาพร กล้าสกุล	มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี
รองศาสตราจารย์ ดร.กาญจนา บุญสง	มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี
รองศาสตราจารย์ ดร.จิตติรัตน์ แสงเลิศอุทัย	มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม
รองศาสตราจารย์ ดร.จุฬารัตน์ โสตะ	มหาวิทยาลัยขอนแก่น
รองศาสตราจารย์ ดร.ณรงค์ สัจวาระนที	มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
รองศาสตราจารย์ ดร.เดช บุญประจักษ์	มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร
รองศาสตราจารย์ ดร.ปณิตา วรรณพิรุณ	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ
รองศาสตราจารย์ ดร.ปิยะพร ตันณีกุล	มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม
รองศาสตราจารย์ ดร.พงษ์นารถ นาถวารานันต์	มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม
รองศาสตราจารย์ ดร.พรรณี ปัญชรหัตถกิจ	มหาวิทยาลัยขอนแก่น
รองศาสตราจารย์ ดร. มารุต พัฒนาผล	มหาวิทยาลัยศรยนครินทร์วิโรฒ
รองศาสตราจารย์ ดร.ยุวดี รอดจากภัย	มหาวิทยาลัยบูรพา
รองศาสตราจารย์ ดร.โยธิน แสงวงศ์	มหาวิทยาลัยมหิดล
รองศาสตราจารย์ ดร.เลขาติ บุญเอก	มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
รองศาสตราจารย์ ดร.วัชระ เพิ่มชาติ	มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์
รองศาสตราจารย์ ดร.อรสา จรูญธรรม	มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์
อาจารย์ ดร.ขุนพล พงษ์มณี	มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
อาจารย์ ดร.เฉลียว เพชรทอง	มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี
อาจารย์ ดร.บุญเรือง ศรีเทรณู	มหาวิทยาลัยรามคำแหง



ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยีทางการเงินเข้ามาช่วยจัดการด้านการเงิน
ของคนรุ่นใหม่ (Gen Y)
Factors Influencing the Adoption of Financial Technology to Help Manage
the Finance of The New Generation (Gen Y)

กัญญาพันธุ์ คำภีระอินทร์¹ และ ธิดาทิพย์ ปานโรจน์²

¹ นักศึกษาลัทธิศาสตร์บริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาการจัดการธุรกิจทั่วไป คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

² อาจารย์ประจำสาขาวิชาการจัดการนวัตกรรมการทางธุรกิจ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาถึงปัจจัยด้านความไว้วางใจที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยจัดการด้านการเงินของคนรุ่นใหม่ (Gen Y) 2) ศึกษาปัจจัยด้านความตั้งใจใช้ที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยในการจัดการด้านการเงินของคนรุ่นใหม่ (Gen Y) 3) ศึกษาปัจจัยด้านการสื่อสารแบบปากต่อปากที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยจัดการด้านการเงินของคนรุ่นใหม่ (Gen Y) โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นกลุ่มคนรุ่นใหม่ที่อยู่ในช่วงอายุ 20 – 37 ปี หรือกลุ่มนักศึกษาในมหาวิทยาลัยศิลปากรที่เคยใช้บริการรูปแบบเทคโนโลยีทางการเงิน (FinTech) เข้ามาช่วยในการจัดการด้านการเงิน จำนวน 186 คน ที่มีวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) และเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามออนไลน์ โดยนำผลมาวิเคราะห์ด้วยค่าสถิติต่าง ๆ ได้แก่ การทดสอบสมมติฐานด้วยการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple regression analysis)

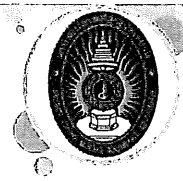
ผลการศึกษาพบว่า 1) ความไว้วางใจส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยี อย่างมีระดับนัยสำคัญที่ 0.05 2) ความตั้งใจใช้ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยี อย่างมีระดับนัยสำคัญที่ 0.05 และ 3) การสื่อสารแบบปากต่อปากส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยี อย่างมีระดับนัยสำคัญที่ 0.05

คำสำคัญ : ความไว้วางใจ ความตั้งใจใช้ การสื่อสารแบบปากต่อปาก การยอมรับเทคโนโลยี

ABSTRACT

The purpose of this research was to study the case and effects of 1) Study of the trust factors affecting the adoption of information technology to help manage the finance of the new generation (Gen Y). 2) Study the factors of use intentions affecting the application of information technology to help in financial management of the new generation (Gen Y). 3) Study the factors of word-of-mouth communication that affect the adoption of information technology to help manage the financial management of the new generation (Gen Y). Data collection used questionnaire as a tool together information from the Generation Y that aged between 20 –37 years Or groups of students at Silpakorn University who have used FinTech services to assist in financial management of 186 people. There is a way is Sample Random Sampling and the results were analyzed by various statistical values, including hypothesis testing by multiple regression analysis and simple regression analysis

The results of the study showed that 1) Study of the trust factors affecting the adoption of information technology to help manage the finance of the new generation (Gen Y) at a level of 0.05. 2) Study the factors of use intentions affecting the application of information technology to help in



financial management of the new generation (Gen Y) at a level of 0.05. and 3) Study the factors of word-of-mouth communication that affect the adoption of information technology to help manage the financial management of the new generation (Gen Y) at a level of 0.05

Keywords : Trust, Intention to Use, Word-of-mouth communication, Technology Acceptance

บทนำ

ความก้าวหน้าของวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ ทำให้มีการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ที่ทำให้เกิดความสะดวกสบายในการดำเนินชีวิตอย่างหลากหลาย ไม่ว่าจะเป็นการพัฒนาในด้านคอมพิวเตอร์ ด้านการโทรคมนาคมและการสื่อสาร ด้านธุรกิจ ด้านการบริการ ดังนั้นเทคโนโลยีสารสนเทศจึงนับหนึ่งในเทคโนโลยีที่ทันสมัยที่ทำให้สังคมโลกก้าวเข้าสู่ยุคใหม่และทำให้ประชากรก้าวเข้าสู่ความสะดวกสบายต่อการดำเนินชีวิตประจำวันอีกด้วย จะเห็นได้ว่าเทคโนโลยีสารสนเทศนั้น มีความสำคัญต่อการพัฒนาสังคม ประเทศชาติ และการทำงานเป็นอย่างมาก ประกอบกับโลกได้วิวัฒนาการเข้าสู่ยุคโลกาภิวัตน์ที่ข้อมูลข่าวสารมีการเคลื่อนไหวอย่างเสรีทั่วโลก ซึ่งคำจำกัดความของคำว่าเทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง เทคโนโลยีหลายกลุ่มรวมกัน เพื่อก่อให้เกิดการติดต่อเชื่อมโยง จัดหาวิเคราะห์ประมวลผลการจัดเก็บและการจัดการ การเผยแพร่ (ครอบคลุมทั้งข่าวสารและข้อมูลดิบจนถึงความรู้ทางวิชาการ) ในรูปแบบของสื่อต่าง ๆ ทั้งเสียง ภาพ และตัวอักษรด้วยวิธีทางอิเล็กทรอนิกส์ นอกจากนี้เทคโนโลยีสารสนเทศยังประกอบด้วยเทคโนโลยีหลายประเภท เช่น เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ ฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ และฐานข้อมูล เทคโนโลยีโทรคมนาคมระบบมีสายและไร้สายซึ่งรวมไปถึงระบบสื่อสารมวลชน (วิทยุโทรทัศน์) เทคโนโลยีสำนักงาน เป็นต้น (สำนักงานเลขาธิการคณะกรรมการเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งชาติ, 2559)

การนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยในการจัดการด้านการเงิน หรือที่เรียกว่า Financial Technology คือ การนำเอาเทคโนโลยีมาใช้ในการเงินในการสร้างนวัตกรรมใหม่ เพื่อเป็นสินค้า บริการ การแก้ปัญหาทางการเงิน รวมถึงเป็นแนวทางในการประกอบธุรกิจใหม่ ๆ ทำให้การจัดการ และการเข้าถึงทางการเงินเป็นไปได้ง่าย ในปัจจุบันเทคโนโลยีได้เข้ามาเป็นส่วนหนึ่งในเกือบทุกฟังก์ชันของการทำงาน และมีนวัตกรรมใหม่ ๆ เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว โดยเฉพาะในกลุ่มที่เกี่ยวข้องกับภาคการเงิน (FinTech) จากการวิจัยจาก Accenture พบว่าใน Asia Pacific เองมีการเติบโตของการลงทุนใน FinTech เป็นอย่างมากจาก 218,781 ล้านบาทในปี 2560 เป็น 707,244* ล้านบาทในปี 2561 สะท้อนถึงความเชื่อมั่นของผู้ลงทุนว่า FinTech จะเข้ามามีบทบาทในการทำธุรกรรมภาคการเงินมากขึ้น และอาจจะเข้ามาแทนที่ธุรกรรมภาคการเงินแบบทั่ว ๆ ไปได้ (Accenture, 2018) ซึ่งอาจกล่าวได้ว่า Millennials หรือ คน Gen Y ถือเป็นกลุ่มผู้บริโภคที่มีอิทธิพลต่อการเติบโตของ Mobile Banking และ Digital Banking Services ในช่วงหลายปีที่ผ่านมา ด้วยเหตุที่ว่า Millennials คือผู้บริโภคกลุ่มที่เป็น Pioneer ในการใช้เทคโนโลยีในการทำธุรกรรมออนไลน์ และถนัดในการใช้อุปกรณ์สื่อสารมากกว่าคนในยุค Baby Boomer (ดร.สุมาพร (ศรีสุนทร) มานะสันต์, 2020) จะเห็นได้ว่ากลุ่ม Gen Y จะเป็นกลุ่มที่ตอบสนองการใช้ธุรกรรมทางการเงินในรูปแบบดิจิทัลมากที่สุดและยังเป็นกลุ่มที่นำ Financial Technology เข้ามาเป็นส่วนช่วยในการจัดการด้านการเงินอีกด้วย จากข้อมูลวิจัยของ Fiserv บริษัทด้านการจัดการข้อมูลสำหรับอุตสาหกรรมการเงิน รายงานว่า 8% ของ Gen Y ใช้ Online Banking 1 ใน 3 ของ Gen Y ทำธุรกรรมผ่าน Mobile Banking, 43% ของ Gen Y วางแผนที่จะทำธุรกรรมผ่าน Mobile Banking โดยธุรกรรมแรกที่จะทำคือ การใช้มือถือเช็คยอดเงินในบัญชีเงินฝาก (Fiserv, 2555) และเนื่องจาก Gen Y มักมีแนวโน้มตัดสินใจซื้อสินค้าและบริการได้ง่ายกว่าคนรุ่นอื่น ๆ ดังนั้นการทำธุรกรรมออนไลน์จึงมีอิทธิพลต่อ Gen Y ในระดับสูง จึงต้องระมัดระวังและใช้จ่ายอย่างมีสติรอบคอบ เพราะ Gen Y จำนวนไม่น้อยที่มักก่อหนี้จนเกินตัว ทำให้กลายเป็นปัญหาชีวิตในระยะยาวได้ งานวิจัยนี้จึงมุ่งศึกษาการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาเป็นส่วนช่วยในการจัดการด้านเงินของคนรุ่นใหม่ (Gen Y) ในรูปแบบใดบ้าง รวมทั้งการศึกษาว่าการที่คนรุ่นใหม่ได้นำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยในการจัดการด้านใดบ้าง และเมื่อมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาเป็นตัวช่วยในการจัดการด้านการเงินแล้ว ก่อให้เกิดประโยชน์อะไรบ้าง

จากการกล่าวข้างต้นจะสรุปได้ว่าปัญหาที่ส่งผลถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยีทางการเงินเข้ามาช่วยจัดการด้านการเงินของคนรุ่นใหม่ (Gen Y) นั้น ล้วนเริ่มต้นจากความไม่ไว้วางใจในตัวเทคโนโลยีทางการเงิน เนื่องจากคนกลุ่มใหม่มองว่าเทคโนโลยีทางการเงินอาจมีระดับความเสี่ยงและผลกระทบเกิดขึ้นได้หลายรูปแบบ เช่น



ข้อมูลส่วนตัวอาจเกิดการรั่วไหล ระบบการทำงานอัตโนมัติที่อาจมีการขัดข้องเกิดขึ้น ดังนั้นผู้วิจัยจึงเล็งเห็นถึงปัญหาที่กลุ่มคนรุ่นใหม่ไม่เกิดความไว้วางใจในการใช้เทคโนโลยีทางการเงิน จึงทำให้ผู้วิจัยตัดสินใจค้นคว้าปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีทางการเงินของคนรุ่นใหม่ โดยการค้นคว้าวิจัยดังกล่าวจะก่อให้เกิดประโยชน์แก่องค์กรที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการเงิน เนื่องจากองค์กรสามารถนำข้อมูลจากการวิจัยครั้งนี้ไปเป็นแนวทางในการโน้มน้าวกลุ่มคนหรือบุคคลที่มีความสนใจที่จะใช้เทคโนโลยีทางการเงิน ว่าควรมีปัจจัยอะไรบ้างที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยีทางการเงินของคนรุ่นใหม่

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. ศึกษาถึงปัจจัยด้านความไว้วางใจที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยจัดการด้านการเงินของคนรุ่นใหม่ (Gen Y)
2. ศึกษาปัจจัยด้านความตั้งใจใช้ที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยในการจัดการด้านการเงินของคนรุ่นใหม่ (Gen Y)
3. ศึกษาปัจจัยด้านการสื่อสารแบบปากต่อปากที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยจัดการด้านการเงินของคนรุ่นใหม่ (Gen Y)

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ กลุ่มนักศึกษาในมหาวิทยาลัยศิลปากรที่เคยใช้เทคโนโลยีทางการเงิน หรือกลุ่มคนรุ่นใหม่ที่อยู่ในช่วงอายุ 20 – 37 ปี ที่ได้จากวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling)
2. ขอบเขตเนื้อหา
การศึกษานี้ มุ่งศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยีทางการเงินเข้ามาช่วยจัดการด้านการเงินของคนรุ่นใหม่ (Gen Y)
3. ขอบเขตด้านระยะเวลา
การวิจัยครั้งนี้ใช้เวลาในการทำประมาณ 5 เดือน ตั้งแต่กรกฎาคม 2563 ถึงเดือนพฤศจิกายน 2563

วิธีดำเนินการวิจัย

1. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
การวิจัยครั้งนี้ใช้เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถามออนไลน์ โดยแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้ ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ส่วนบุคคล ท่านเคยใช้บริการเทคโนโลยีด้านการเงินกี่แบบ ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของปัจจัยที่ต้องการศึกษา 1.ปัจจัยด้านความไว้วางใจ 2.ปัจจัยด้านความตั้งใจใช้ 3.ปัจจัยด้านการสื่อสารแบบปากต่อปาก โดยได้กำหนดระดับความคิดเห็นตามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามวิธีของลิเคิร์ต (Likert, 1961) ซึ่งแบ่งการวัดออกเป็น 5 ระดับ ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด ตามลำดับ
2. การเก็บรวบรวมข้อมูล
งานวิจัยนี้ทำการเก็บตัวอย่างจากกลุ่มตัวอย่างจากกลุ่มคนรุ่นใหม่ (Gen Y) ที่มีประสบการณ์ในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศทางการเงิน (FinTech) เข้ามาช่วยในการจัดการด้านการเงิน โดยใช้แบบสอบถามออนไลน์ด้วย Google Form ในการเก็บข้อมูล จากนั้นดำเนินการแจกแบบสอบถามผ่านช่องทางต่าง ๆ ทางเครือข่ายสังคม เช่น เฟซบุ๊ก (Facebook) ไลน์ (Line) และทวิตเตอร์ (Twitter)



3. การวิเคราะห์ข้อมูล

จะทำการตรวจสอบเพื่อให้คะแนนและทำการประมวลผลด้วยซอฟต์แวร์คอมพิวเตอร์ (SPSS) เพื่อหาค่าสถิติ และวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ

4. สถิติพื้นฐาน

1.การวิเคราะห์สถิติพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยนำเสนอข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง เช่น การคำนวณจำนวนร้อยละ และค่าเฉลี่ย

2.การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย (Mean) เพื่อใช้แปลความหมายข้อมูลต่าง ๆ

3.การวิเคราะห์ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อให้ทราบข้อมูลค่าเฉลี่ยที่ได้รับว่ามีคุณภาพที่เหมาะสมของแต่ละตัวแปรหรือไม่

5. สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน

การหาค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้นและตัวแปรตาม ด้วยการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เป็นการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระหรือตัวแปรต้นที่ทำหน้าที่พยากรณ์ ตั้งแต่ 2 ตัวขึ้นไปกับตัวแปรตาม 1 ตัว เพื่อศึกษาว่ามีตัวแปรอิสระตัวใดบ้างที่ร่วมกันกับการทำนายหรือพยากรณ์หรืออธิบายการผันแปรของของตัวแปรตามได้

ผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยีทางการเงินที่เข้ามาช่วยจัดการด้านการเงินของคนรุ่นใหม่ (Gen Y) โดยมีการศึกษาปัจจัยด้านความไว้วางใจที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยี ศึกษาปัจจัยด้านความตั้งใจใช้ที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยี และศึกษาปัจจัยด้านการสื่อสารแบบปากต่อปากที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยี ซึ่งผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปที่ใช้สำหรับการวิเคราะห์หาข้อมูลทางสถิติ ดังนั้น การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลจึงนำเสนอผลตามขั้นตอนการวิเคราะห์โดยแบ่งเป็น 2 ตอนดังนี้

4.1 ผลการวิเคราะห์ทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

4.2 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านความไว้วางใจ ด้านความตั้งใจใช้ และด้านการสื่อสารแบบปากต่อปากที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยี

ผลการวิเคราะห์

4.1 ผลการวิเคราะห์ทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามเพื่ออธิบายลักษณะของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยค่าสถิติที่นำเสนอคือค่าร้อยละ

จากการเก็บแบบสอบถามจาก Google Form ผ่านช่องทางออนไลน์ต่าง ๆ ได้รับการตอบกลับจากกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดจำนวน 186 ฉบับ โดยข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างมีรายละเอียดดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 จำนวนร้อยละของคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

(n=186)

ตัวแปร		จำนวน	ร้อยละ
เพศ	ชาย	61	32.8
	หญิง	109	58.6
	ทางเลือก	16	8.6
	รวม	186	100
อายุ	20 – 25 ปี	172	92.5
	26 – 30 ปี	14	7.5
	รวม	186	100



ตัวแปร		จำนวน	ร้อยละ
อาชีพ	นักศึกษา/นิสิตมหาวิทยาลัย	175	94.1
	ศิลปิน		
	ธุรกิจส่วนตัว	3	1.6
	พนักงานบริษัท	8	4.3
	รวม	186	100

จากตารางที่ 1 พบว่า ผลการวิเคราะห์พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชายและเพศทางเลือก คิดเป็นร้อยละ 58.6 และร้อยละ 32.8 ร้อยละ 8.6 ตามลำดับ สำหรับอายุของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ 20 – 25 ปี และ 26 – 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 92.5 และร้อยละ 7.5 ตามลำดับ ส่วนอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะเป็นนักศึกษา/นิสิตมหาวิทยาลัยศิลปิน รองลงมาคือ พนักงานบริษัท และธุรกิจส่วนตัว โดยคิดเป็นร้อยละ 94.1 ร้อยละ 4.3 และร้อยละ 1.6 ตามลำดับ

4.2 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านความไว้วางใจ ด้านความตั้งใจใช้ และด้านการสื่อสารแบบปากต่อปากที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยี

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านความไว้วางใจ ด้านความตั้งใจใช้ และด้านการสื่อสารแบบปากต่อปากที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยี การวิจัยครั้งนี้ใช้การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple regression analysis) ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS และใช้ค่าสถิติพื้นฐานได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : SD) ในการอธิบายผลการวิเคราะห์

ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านความไว้วางใจ ด้านความตั้งใจใช้ และด้านการสื่อสารแบบปากต่อปากที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยี

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	.756	.253		2.995	.003		
	Trust	.174	.060	.184	2.910	.004	.664	1.506
	Intention to Use	.260	.061	.293	4.272	.000	.568	1.762
	WOM	.376	.065	.378	5.821	.000	.633	1.579

สรุปผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์สถิติถดถอยพหุคูณพบว่า ตัวแปรอิสระ 3 ตัว ร่วมกันอธิบายความผันแปรของการยอมรับเทคโนโลยีได้ร้อยละ 50.71 โดยพบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยี คือ ความไว้วางใจ ความตั้งใจใช้ และการสื่อสารแบบปากต่อปาก เมื่อพิจารณาตัวแปรอิสระที่มีอำนาจในการทำนายการเปลี่ยนแปลงของการยอมรับเทคโนโลยีได้ดีที่สุดคือการสื่อสารแบบปากต่อปาก รองลงมาคือความตั้งใจใช้ และความไว้วางใจ ตามลำดับ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเขียนเป็นสมการได้ดังนี้ สมการถดถอยพหุคูณ $Y = a + b_0 + X_1 + b_2 + X_2 + b_3 + X_3$

โดยที่ Y = ตัวแปรตาม

X = ตัวแปรอิสระ

a = ค่าคงที่

b = ค่าสัมประสิทธิ์

Adjustment = 0.756+0.174(Trust)+0.260(Intention to Use)+0.376(WOM)



เมื่อพิจารณาค่า Tolerance และ VIF เพื่อตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้นกับตัวแปรตามว่ามีความสัมพันธ์มากกว่าตัวแปรตามหรือไม่ พบว่าตัวแปรอิสระทั้ง 3 ตัวมีค่า Tolerance มากกว่า 0.1 และค่า VIF น้อยกว่า 10 แสดงว่าตัวแปรที่นำมาวิเคราะห์ไม่มีปัญหาสหสัมพันธ์กันเอง

อภิปรายผลการวิจัย

จากการที่ผู้วิจัยสนใจศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยีทางการเงินเข้ามาช่วยจัดการด้านการเงินของคนรุ่นใหม่ (Gen Y) จากผลการศึกษาสามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1. ความไว้วางใจที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีจากการศึกษาพบว่า การที่บุคคลหันมาสนใจและยอมรับในเทคโนโลยีทางการเงินนั้นล้วนเกิดจากความไว้วางใจในการใช้งานแต่ละครั้ง เนื่องจากการใช้งานบริการเทคโนโลยีทางการเงินนั้นจะมีการยืนยันตัวตนก่อนทำธุรกรรมด้วยการใส่รหัสผ่านทุกครั้งก่อนทำธุรกรรม รวมถึงเทคโนโลยีทางการเงินยังมีการแสดงหลักฐานการทำธุรกรรมทุกครั้งหลังจากเสร็จสิ้นด้วยระบบต่าง ๆ เช่น SMS/Email ยืนยันการทำรายการ และที่สำคัญอีกอย่างคือเทคโนโลยีทางการเงินมีการเก็บรักษาข้อมูลของผู้ใช้บริการหรือความลับของผู้ใช้บริการอย่างเป็นอย่างดี ทำให้ความไว้วางใจเป็นปัจจัยที่จำเป็นที่ช่วยให้ผู้ใช้บริการรู้สึกลดความเสี่ยงและส่งผลให้บุคคลที่ใช้บริการเกิดความไว้วางใจต่อการยอมรับและใช้บริการเทคโนโลยีทางการเงินว่ามีประโยชน์ต่อผู้ใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ (Bouwman et al., (2007) ผู้วิจัยจึงมีความคิดเห็นว่าการไว้วางใจส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีทางการเงิน เนื่องจากเทคโนโลยีทางการเงินนั้นมีมาตรฐานการรักษาความลับหรือข้อมูลของลูกค้าเป็นอย่างดี มีระบบที่มีคุณภาพ มีความปลอดภัยของระบบ ทำให้ผู้ใช้บริการรู้สึกถึงความปลอดภัยในการใช้งานเทคโนโลยีทางการเงิน เมื่อผู้ใช้บริการรู้สึกว่าเทคโนโลยีทางการเงินนั้นมีความปลอดภัยมากพอ จะส่งผลให้มีความไว้วางใจในการยอมรับและใช้บริการเทคโนโลยีทางการเงินเช่นกัน

2. ความตั้งใจที่ใช้ที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีจากการศึกษาพบว่า เทคโนโลยีทางการเงินมีรูปแบบการใช้งานที่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการในหลายด้าน ไม่ว่าจะเป็นความสะดวกในการใช้งานที่สามารถใช้บริการผ่านโทรศัพท์มือถือ คอมพิวเตอร์แบบออนไลน์ได้ทุกที่ทุกเวลา หรือเป็นการลดค่าใช้จ่ายในการทำธุรกรรมแต่ละครั้ง ทำให้ผู้ใช้บริการมีความรู้สึกว่าการที่จะใช้เทคโนโลยีทางการเงินในการทำธุรกรรมต่าง ๆ เป็นช่องทางแรกในการทำธุรกรรมอย่างสม่ำเสมอและมีความตั้งใจที่จะใช้บริการเทคโนโลยีทางการเงินต่อไปในอนาคตเช่นกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ (อุบลวรรณ ขุนทอง, นริรัตน์ อนันต์ชัยรัชตะ, บุญธรรม ราชรักษ์ (2563) ผู้วิจัยจึงมีความเห็นว่าการตั้งใจที่ใช้ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีทางการเงิน เนื่องจากระบบการทำงานของเทคโนโลยีทางการเงินนั้นมีการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการอย่างหลากหลาย ได้แก่ มีความรวดเร็ว มีรูปแบบการใช้งานที่เข้าใจง่าย มีความสมบูรณ์ครบถ้วนของข้อมูล ทำให้ผู้ใช้บริการรู้สึกถึงความสะดวกสบายและการใช้งานที่ง่าย จึงมีความตั้งใจที่จะใช้เทคโนโลยีทางการเงินเป็นตัวช่วยในการทำธุรกรรมทางการเงิน

3. การสื่อสารแบบปากต่อปากที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีจากการศึกษาพบว่า ปัจจัยหลักที่ทำให้เกิดทัศนคติเชิงบวกและกระตุ้นความต้องการของผู้ใช้บริการมากที่สุดคือคำแนะนำของผู้ใช้บริการแล้ว เนื่องจากการสื่อสารแบบปากต่อปากถือว่าการบอกต่อจากผู้หนึ่งไปยังบุคคลอื่นที่เป็นการชักจูงให้ผู้ที่ต้องการใช้บริการเกิดความสนใจที่จะใช้บริการ โดยการสื่อสารแบบปากต่อปากมักเป็นการแนะนำเทคโนโลยีทางการเงินในลักษณะเชิงบวกและใช้งานจริง ทำให้ผู้ต้องการใช้บริการเทคโนโลยีทางการเงินนั้นรู้สึกเชื่อมั่นในการแนะนำ และส่งผลต่อการยอมรับในตัวเทคโนโลยีทางการเงินเช่นกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ (ริศมีลภัส วรเดชนันกุล, 2560) ผู้วิจัยจึงมีความเห็นว่าการสื่อสารแบบปากต่อปากนั้นมีความลึกซึ้งและมีอิทธิพลมากกว่าสื่ออื่น ๆ เพราะผู้สื่อสารจะถ่ายทอดอารมณ์ความรู้สึกได้ดีและละเอียดกว่า ประกอบกับการปล้ำแกงการชักชวนที่ถูกถ่ายทอดออกมาจากความรู้สึกประทับใจ ดังนั้นการสื่อสารแบบปากต่อปากจึงเป็นปัจจัยสำคัญในการยอมรับเทคโนโลยี เนื่องจากทำให้ผู้ใช้บริการรู้สึกถึงการได้รับรู้การใช้งานจริงจากบุคคลหนึ่งไปยังบุคคลหนึ่ง ที่เกิดจากความพึงพอใจเป็นพิเศษ ทำให้เกิดความน่าเชื่อถือและการยอมรับต่อการใช้งานเทคโนโลยีทางการเงินมากขึ้น



ข้อเสนอแนะ

1. จากผลการวิจัยพบว่า ความไว้วางใจส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยี แสดงให้เห็นว่ารูปแบบการทำงานของเทคโนโลยีนั้นมีความน่าเชื่อถือและน่าไว้วางใจในการใช้งาน ดังนั้นผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องได้แก่ผู้บริหาร ฝ่ายการจัดการด้านเทคโนโลยีจะต้องมีการพัฒนาด้านระบบการรักษาความปลอดภัยให้มีมาตรฐานและดียิ่งขึ้น เพื่อลดความเสี่ยงหรือข้อผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นต่อการใช้งาน ทำให้การพัฒนากระบวนการให้มีความปลอดภัยนั้นเป็นปัจจัยที่ส่งผลให้ผู้ต้องการใช้งานเกิดความไว้วางใจและยอมรับเทคโนโลยีทางการเงินมากขึ้น

2. จากผลการวิจัยพบว่า ความตั้งใจส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยี แสดงให้เห็นว่าผู้ใช้บริการเทคโนโลยีทางการเงินนั้นเวลาที่ต้องทำธุรกรรมทางการเงินจะนึกถึงการทำธุรกรรมผ่านเทคโนโลยีทางการเงินก่อนเสมอ เนื่องจากบุคคลที่ต้องการจะใช้งานเทคโนโลยีทางการเงินนั้นล้วนเป็นกลุ่มคนสมัยใหม่ที่ต้องการความสะดวกสบายต่อการใช้งาน ดังนั้นฝ่ายที่เกี่ยวข้องหรือบุคคลที่เกี่ยวข้องต่อการบริหารจัดการในระบบหรือรูปแบบทางเทคโนโลยีทางการเงิน ควรให้ความสนใจในการอัปเดตข้อมูลหรือบริการใหม่ ๆ ที่สามารถตอบสนองความสะดวกต่อการใช้งานแก่ลูกค้ามากขึ้น

3. จากผลการวิจัยพบว่า การสื่อสารแบบปากต่อปากส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยี แสดงให้เห็นว่าการใช้งานเทคโนโลยีทางการเงินแต่ละครั้งของแต่ละคนจะมีการแนะนำหรือบอกต่อไปยังบุคคลอื่นเป็นจำนวนมาก ดังนั้นการสร้างความรู้ความผูกพันและสร้างพันธมิตรต่อผู้ใช้บริการจึงขึ้นอยู่กับบทบาทของผู้บริหารองค์การและการดูแลของพนักงานภายในองค์กรที่มีการสร้างความรู้ ความเข้าใจผ่านการอธิบายหรือแนะนำการใช้บริการเทคโนโลยีทางการเงินต่อผู้ใช้บริการ เพื่อให้ผู้ใช้บริการตระหนักถึงการรับรู้ถึงความง่ายต่อการใช้งานและการรับรู้ถึงประโยชน์จากการใช้งานเทคโนโลยีทางการเงิน ส่งผลให้ผู้ใช้บริการมีการพูดในลักษณะเชิงบวกต่อบุคคลอื่นมากยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะการวิจัยในอนาคต

1. เนื่องจากการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการศึกษาที่เน้นการทำวิจัยเฉพาะกลุ่มคนรุ่นใหม่ (Gen Y) ในประเด็นการยอมรับการนำเทคโนโลยีทางการเงินเข้ามาช่วยในการจัดการด้านการเงินของคนรุ่นใหม่ ดังนั้น การพัฒนางานวิจัยครั้งต่อไปควรมีการขยายกลุ่มตัวอย่างในการเก็บข้อมูลเพื่อให้เกิดแนวทางหรือทฤษฎีใหม่ ๆ ในการทำวิจัย หรืออาจทำการเปรียบเทียบกลุ่มตัวอย่างที่แตกต่างกัน เพื่อศึกษาผลลัพธ์ว่ามีค่าเหมือนหรือแตกต่างกันหรือไม่ อย่างไร

2. ทำการศึกษาข้อมูลในเชิงลึกมากขึ้นด้วยการเจาะจงรูปแบบของเทคโนโลยีทางการเงินให้ชัดเจนมากกว่านี้ ไม่ว่าจะเป็นรูปแบบการชำระเงินออนไลน์ผ่านทาง Mobile Banking, การสแกน QR Code เป็นต้น เพื่อให้ทราบข้อมูลในแต่ละรูปแบบว่ามีส่วนช่วยในการจัดการด้านการเงินได้มากน้อยเพียงใด อย่างไร

3. ในการศึกษาครั้งต่อไปควรมีการศึกษาปัจจัยด้านอื่น ๆ เพิ่มเติมมากยิ่งขึ้น เช่น ทักษะคิดต่อการใช้งาน การรับรู้ความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจากการใช้งานเทคโนโลยีทางการเงิน เพื่อพัฒนาผลลัพธ์ให้ดียิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- ผู้กนกกาญจน์ เสน่ห์ นมะหุต, 2019. การวิเคราะห์ปัจจัยเชิงสาเหตุของพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีทางการเงิน โดยใช้แบบจำลองความสำเร็จระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ. สืบค้นเมื่อ 15 ตุลาคม 2563, จาก http://www.mbs.mut.ac.th/journal/files/2562_2/p_151-172.pdf
- ดร.สุมาพร (ศรีสุนทร) มานะสันต์, 2020. FinTech ความท้าทายโลกบริการทางการเงินยุคใหม่. สืบค้นเมื่อ 19 พฤษภาคม 2563, จาก <https://www.g-able.com/digital-review/fintech>
- ธัญรดา ธนสารโสภณ และพีรภาว ทีวีสุข. การยอมรับเทคโนโลยีที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจในการชำระเงินผ่านสมาร์ตโฟนของ Generation X ในกรุงเทพมหานคร. สืบค้นเมื่อ 20 พฤษภาคม 2563, จาก <https://so05.tci-thaijo.org/index.php/cmresearch/article/view/219456/156343>
- วสุธิดา นุริตมนต์ และ ทรงวิทย์ เจริญกิจธนาภ, 2019. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยี และความตั้งใจใช้บริการชำระเงินของผู้บริโภครุ่นใหม่ด้วยโปรแกรมประยุกต์ควอเตอร์โค้ดผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่สมาร์ตโฟน. สืบค้นเมื่อ 15 ตุลาคม 2563, จาก <http://ejournals.swu.ac.th/index.php/jcosci/article/view/11019>
- สำนักงานเลขาธิการคณะกรรมการเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งชาติ. เทคโนโลยีสารสนเทศ. สืบค้นเมื่อ 20 พฤษภาคม 2563, จาก https://www.nectec.or.th/pld/weblink/weblink_nitc.html



- อรสุภา จันทรวงษ์, 2019. อิทธิพลของความไว้วางใจและประสบการณ์ของการใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ที่
ขยายความสัมพันธ์ระหว่างอิทธิพลคนรอบข้าง การตั้งใจใช้บริการ และการใช้งานจริง. สืบค้นเมื่อ 15 ตุลาคม
2563, จาก <http://dspace.bu.ac.th/jspui/bitstream/123456789/1205/1/Ormsupha.pdf>
- Flanagin et al., 2014. Mitigating risk in ecommerce transactions: perceptions of information credibility
and the role of user generated ratings in product quality and purchase intention. สืบค้นเมื่อ 6
ตุลาคม 2563, จาก <https://link.springer.com/article/10.1007/s10660-014-9139-2>
- Harris and Good, 2004. The four levels of loyalty and the pivotal role of trust: a study of online
service dynamics. สืบค้นเมื่อ 26 กันยายน 2563, จาก
<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S002243590400020X>
- Jarvenpa, Tractinsky, and Vitale, 2000. Consumer trust in Technology of finance. สืบค้นเมื่อ 26 กันยายน
2563, จาก
<https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/09576050210447046/full/html>
- Litvin et.al., 2008. Electronic word-of mouth. สืบค้นเมื่อ 12 ตุลาคม 2563, จาก <https://www.efomi.com>
- Reichheld and Schefter, 2000. E-Loyalty: Your trust Weapon on the fintech. สืบค้นเมื่อ 5 ตุลาคม 2563, จาก
<https://hbr.org/2000/07/e-loyalty-your-trust-weapon-on-the-fintech>