

การศึกษาเชิงประจักษ์ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้
แอปพลิเคชันกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (E-Wallet) ที่มีใช้สถาบันการเงิน
ในจังหวัดเชียงใหม่

An Empirical Study of Technology Acceptance Model On Users' Satisfaction
of E-Wallet Application for Non-bank in Chiang Mai Province

ชนิกันต์ ใจคำปัน*¹ และ พิฑูร ธนบดีกิจ²

Chanikarn Chaikhampan and Pithoon Thanabordeekij

บทคัดย่อ

การค้นคว้าอิสระฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้แอปพลิเคชันกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (E-Wallet) ที่มีใช้สถาบันการเงิน ในจังหวัดเชียงใหม่ 2) ศึกษาปัจจัยด้านพฤติกรรมส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้แอปพลิเคชันกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (E-Wallet) ที่มีใช้สถาบันการเงิน ในจังหวัดเชียงใหม่ และ 3) ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้แอปพลิเคชันกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (E-Wallet) ที่มีใช้สถาบันการเงินที่แตกต่างกัน ในจังหวัดเชียงใหม่ โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มผู้ใช้งานแอปพลิเคชันกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (E-Wallet) ที่มีใช้สถาบันการเงิน ในจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 400 คน ซึ่งเป็นการศึกษาเชิงปริมาณ เครื่องมือที่ใช้ คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) และ Independent-Sample T-Test

ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยี ได้แก่ ด้านการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน และปัจจัยด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้แอปพลิเคชันกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (E-Wallet) ที่มีใช้สถาบันการเงิน ในจังหวัดเชียงใหม่ อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05 นอกจากนี้ ปัจจัยด้านเจตนาเชิงพฤติกรรมในการใช้ ได้แก่ ด้านความปลอดภัยของข้อมูล ด้านโปรโมชั่นส่งเสริมการตลาด ด้านความน่าเชื่อถือของผู้ให้บริการ และด้านการใช้งานมีความสะดวกและรวดเร็ว ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้แอปพลิเคชันกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (E-Wallet) ที่มีใช้สถาบันการเงิน ในจังหวัดเชียงใหม่ มีระดับนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05 ในขณะที่ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ และ รายได้ ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อ

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

¹ นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต (ภาคพิเศษ) คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

² ผู้ช่วยศาสตราจารย์ คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ความพึงพอใจของผู้ใช้แอปพลิเคชันกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (E-Wallet) ที่มีใช้สถาบันการเงิน ในจังหวัดเชียงใหม่ ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้นผู้ให้บริการแอปพลิเคชันกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (E-Wallet) ต้องให้ความสำคัญกับการรับรู้ถึงประโยชน์จากการใช้งานแอปพลิเคชันมากที่สุด จากความสะดวก รวดเร็วในการใช้ในชีวิตประจำวันเกี่ยวกับการทำธุรกรรมทางการเงิน ต้องมีการพัฒนาระบบให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพื่อรองรับการใช้งานของผู้ใช้บริการที่มากขึ้น และระบบต้องมีความความปลอดภัย โดยมีการเช็คสอดตัวตนลูกค้าอย่างเสมอ ทำให้ส่งผลในด้านความน่าเชื่อถือ อีกทั้งควรมีส่วนลดหรือสิทธิในการซื้อสินค้าในราคาพิเศษภายในแอปพลิเคชัน เพื่อดึงดูดผู้ที่มีความสนใจในการชำระเงินผ่านแอปพลิเคชันได้มากยิ่งขึ้น

คำสำคัญ : ความพึงพอใจ, แอปพลิเคชันกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์, ผู้ให้บริการที่มีใช้สถาบันการเงิน, แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี

Abstract

The purpose of this study aimed to 1) study the influence of the technology acceptance factor on the satisfaction of E-Wallet Application users for Non-bank in Chiang Mai Province, 2) investigate the behavioral intention on the satisfaction of E-Wallet Application users for Non-bank in Chiang Mai Province, and 3) to compare the demographic factors with the satisfaction using E-Wallet Application users for Non-bank in Chiang Mai Province. Four hundred users of E-Wallet Application for Non-bank in Chiang Mai Province were selected by convenience sampling. Data were collected using a questionnaire and then were analyzed using statistical analysis, including frequency, percentage, average, standard deviation, Multiple Regression, One-way ANOVA, and Independent-Sample T-Test.

The study results revealed that perceived usefulness and ease of use significantly influenced the users' satisfaction of E-Wallet Application users for Non-bank in Chiang Mai Province ($p < 0.05$). Also, the four behavioral intentions factors, namely, database security and perceived risk, promotion benefits, perceived trust, and performance expectancy, significantly influenced the satisfaction of E-Wallet Application users for Non-bank in Chiang Mai Province ($p < 0.05$). Meanwhile, three demographic factors, namely, gender, age, and average monthly income, significantly differed in the satisfaction of using E-Wallet Application for Non-bank in Chiang Mai Province ($p < 0.05$). Therefore, E-Wallet Application providers must focus on the perceived usefulness of using the application as much as possible from the convenience and speed of daily use with more financial transactions. The system has to be developed to support users' use and provides a tight customer identity guard system to enhance perceived

trust. In addition, there should also be a discount or right to purchase products at a special price within the application and make it attract a lot of people interested in making payments through the application.

Keyword: Satisfaction, E-Wallet Application, Non-bank providers, The Technology Acceptance Model – TAM

ที่มาและความสำคัญ

ความก้าวหน้าของเทคโนโลยีทางการเงินในปัจจุบัน ทำให้พฤติกรรมของการใช้เงินของผู้บริโภคเปลี่ยนแปลงไป เงินสดมีบทบาทน้อยลง ผู้บริโภคมีความสามารถเข้าถึงเทคโนโลยีการให้บริการทางการเงินใหม่ๆ มีทางเลือกในการชำระสินค้าและบริการมากขึ้น ไม่ว่าจะเป็นการใช้จ่ายผ่านอิเล็กทรอนิกส์ เช่น อินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้ง โฆษณาแบงก์กิ้ง บัตรเครดิต บัตรเดบิต และคิวอาร์โค้ด เป็นต้น (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2561) อีกทั้งในส่วนภาครัฐบาลก็ได้เข้ามามีบทบาทการทำธุรกรรมทางการเงินแบบไม่ใช้เงินสดอีกด้วย ซึ่งจะเห็นได้จากการกำหนดนโยบายไทยแลนด์ 4.0 เป็นการนำประเทศเข้าสู่การใช้เทคโนโลยีดิจิทัล และขับเคลื่อนประเทศเข้าสู่สังคมไร้เงินสด เช่น โครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐที่ให้เงินผู้มีรายได้น้อย เป็นการให้ความช่วยเหลือผ่านบัตรสวัสดิการของรัฐบาล โดยรัฐบาลเป็นผู้แจกบัตรและเติมเงินเข้าไปในบัตรให้ประชาชนนำไปชำระสินค้าและบริการทั้งสินค้าอุปโภคบริโภค และค่าใช้จ่ายในการเดินทาง โครงการ National E-Payment ด้วยบริการพร้อมเพย์ (PromptPay) มีการขยายการใช้บัตรอิเล็กทรอนิกส์ และการยกระดับความปลอดภัยในการใช้บัตรอิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น การชำระสินค้าและบริการทางอิเล็กทรอนิกส์มีการขยายตัวเพิ่มมากขึ้น เพราะมีทั้งความสะดวก รวดเร็ว ง่าย ปลอดภัย และสามารถประหยัดค่าธรรมเนียมในการชำระค่าสินค้าและบริการได้อีกด้วย

กระเป๋าอิเล็กทรอนิกส์ (E-Wallet) เกิดขึ้นและให้บริการในประเทศไทยมานานกว่า 10 ปี ข้อแตกต่างจากบัญชีเงินฝากของธนาคารคือ ไม่มีดอกเบี้ยให้ผู้ใส่ ส่วนใหญ่ผู้ใส่จะเก็บเงินในกระเป๋าอิเล็กทรอนิกส์ (E-Wallet) น้อยกว่าบัญชีเงินฝาก เพราะมีไว้แค่พอใช้จ่ายเท่านั้น โดยมีผู้ให้บริการกระเป๋าอิเล็กทรอนิกส์ (E-Wallet) อยู่หลายราย ซึ่งมีทั้งที่เป็นสถาบันการเงิน และไม่ใช่อินstitutionทางการเงิน จากตารางที่ 1.1 ในปี พ.ศ. 2563 มีจำนวนผู้ให้บริการ E-Money ภายใต้ พ.ร.บ. ระบบการชำระเงินทั้งหมด 31 ราย คือผู้ให้บริการที่เป็นสถาบันการเงิน 7 ราย และผู้ให้บริการที่ไม่ใช่สถาบันการเงิน 24 ราย มีการให้บริการผ่านช่องทางอินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้ง โฆษณาแบงก์กิ้ง และแอปพลิเคชันบน สมาร์ทโฟน ผู้ให้บริการที่ไม่ใช่สถาบันการเงิน (Non-bank) คือ บริษัทจำกัด ที่จดทะเบียนกับกระทรวงพาณิชย์ โดยให้บริการทางการเงินอื่นๆ ที่ไม่ใช่สถาบันการเงิน และไม่สามารถระดมทุนจากการให้บริการรับฝากเงินจากประชาชนได้ แต่มาจากการระดมทุนของผู้ถือหุ้น ระดมทุนจากตลาดหลักทรัพย์ การกู้ยืมโดยตรงหรือออกหุ้นกู้ สามารถแบ่งออกเป็น 3 กลุ่มหลัก คือ กลุ่มที่หนึ่งผู้ให้สินเชื่อแบบไม่มีหลักประกัน เช่น ผู้ให้บริการบัตรเครดิต สินเชื่อส่วนบุคคล และไฟแนนซ์ เป็นต้น กลุ่มที่สอง คือ ผู้ให้บริการการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ (E-Payment) เช่น การโอนเงินผ่าน

โทรศัพท์มือถือ และอินเทอร์เน็ตโดยการใช้แอปพลิเคชัน เป็นต้น กลุ่มที่สามคือ ผู้รับแลกเปลี่ยนเงินหรือโอนเงินต่างประเทศ ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการให้บริการของผู้ให้บริการที่มีใช้สถาบันการเงิน (Non-Bank) คือ ความสามารถในการเข้าถึงบริการทางการเงินที่สะดวกขึ้น ง่ายต่อการใช้งาน นอกจากนี้ยังช่วยสนับสนุนนโยบายด้านบริการทางการเงิน ในการสร้างนวัตกรรมของผลิตภัณฑ์ทางการเงินของประเทศ เช่น การทำธุรกรรมแบบไม่ใช้เงินสด ในนโยบายไทยแลนด์ 4.0 เป็นต้น เงินอิเล็กทรอนิกส์ (E-Money) อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของธนาคารแห่งประเทศไทย (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2563) การเติบโตของธุรกิจกระเป๋าอิเล็กทรอนิกส์ (E-Wallet) ส่งผลให้การใช้งานของเงินอิเล็กทรอนิกส์ (E-Money) เพิ่มมากขึ้นตามด้วย

เนื่องด้วยจังหวัดเชียงใหม่ เป็นจังหวัดที่มีประชากรมากที่สุดในเขตพื้นที่ภาคเหนือตอนบน มีประชากรทั้งหมด 1,779,254 คน มีมูลค่าผลิตภัณฑ์มวลรวมอยู่ที่ 222,434 ล้านบาท จำนวนผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ตมีจำนวน 845,240 ราย จำนวนแรงงาน มีจำนวน 1,022,401 คน จำนวนที่นักท่องเที่ยวต่อปี จำนวน 9,623,958 คน ดังนั้นจะเห็นได้ว่าจังหวัดเชียงใหม่มีการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจสูง ทั้งด้านการท่องเที่ยวที่มีนักท่องเที่ยวจำนวนมาก มีอัตราการจ้างงานที่สูง และจำนวนผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ตสูงกว่าทุกจังหวัดในภาคเหนือตอนบน จังหวัดเชียงใหม่ถือได้ว่าจังหวัดเชียงใหม่มีศักยภาพในการสำรวจข้อมูลการใช้แอปพลิเคชันเพื่อชำระสินค้าและบริการ เพราะการใช้แอปพลิเคชันส่วนมากจะเป็นคนรุ่นใหม่ วัยทำงาน หรือเป็นนักท่องเที่ยวที่มาจากต่างประเทศและในประเทศอีกด้วย (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2559)

การทำวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยมีความสนใจศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ และพฤติกรรมของผู้ใช้งานต่อการใช้แอปพลิเคชันกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (E-Wallet) ซึ่งเป็นผู้ให้บริการที่มีใช้สถาบันการเงินเฉพาะกลุ่มตัวอย่างในจังหวัดเชียงใหม่ เพื่อเป็นแนวทางแก่ผู้ให้บริการแอปพลิเคชันกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (E-Wallet) นำไปพัฒนาการใช้งานแอปพลิเคชันให้ตอบสนองต่อพฤติกรรมของผู้ใช้งาน สามารถขยายฐานลูกค้า E-Wallet ได้มากขึ้น ซึ่งนำไปสู่การพัฒนาเข้าสู่สังคมไร้เงินสด (Cashless Society) ได้อย่างเต็มรูปแบบ

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้แอปพลิเคชันกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (E-Wallet) ที่มีใช้สถาบันการเงิน ในจังหวัดเชียงใหม่
2. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านเจตนาเชิงพฤติกรรมในการใช้แอปพลิเคชันส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้แอปพลิเคชันกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (E-Wallet) ที่มีใช้สถาบันการเงิน ในจังหวัดเชียงใหม่
3. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้แอปพลิเคชันกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (E-Wallet) ที่มีใช้สถาบันการเงินที่แตกต่างกัน ในจังหวัดเชียงใหม่

วิธีการศึกษา

การศึกษาวินิจฉัยครั้งนี้ใช้สถิติการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้แอปพลิเคชันกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (E-Wallet) ที่มีใช้สถาบันการเงิน ในการชำระสินค้า และบริการ ด้วยการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ซึ่งมีการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) ใช้เพื่ออธิบายข้อมูลลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างจากข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Arithmetic Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยใช้การนำเสนอในรูปแบบกราฟ ตาราง และการจำแนกร้อยละ

2. สถิติอนุมาน (Inferential Statistics) ใช้ค่าสถิติที่ได้จากการสำรวจผ่านแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างในการวิเคราะห์ซึ่งเกิดจากการเปรียบเทียบ และวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่ได้ทำการศึกษา โดยใช้เครื่องมือการวิเคราะห์ผลทางสถิติ ดังนี้

- การวิเคราะห์การถดถอย Multiple Truncated Regression สามารถวิเคราะห์ตามวัตถุประสงค์การศึกษา ดังนี้

วัตถุประสงค์ที่ 1 เพื่อศึกษาปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้แอปพลิเคชันกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (E-Wallet) ที่มีใช้สถาบันการเงิน ในจังหวัดเชียงใหม่

ใช้การวิเคราะห์การถดถอย Multiple Truncated Regression เพื่ออธิบายถึงระดับความสำคัญต่อความพึงพอใจของผู้ใช้แอปพลิเคชันกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (E-Wallet) ที่มีใช้สถาบันการเงิน ในจังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมการได้ ดังนี้

$$Y = f(x_1, x_2)$$

$$Y_i = \beta_0 + \beta_1 x_{1i} + \beta_2 x_{2i} + \mu_i$$

เมื่อ Y_i คือ ความพึงพอใจของผู้ใช้แอปพลิเคชันกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (E-Wallet) ที่มีใช้สถาบันการเงิน ในจังหวัดเชียงใหม่

β_0 คือ ค่าคงที่ในสมการถดถอย

x_1 คือ การรับรู้ถึงประโยชน์ที่เกิดจากการใช้งาน

x_2 คือ การรับรู้ถึงความง่ายที่เกิดจากการใช้งาน

μ_i คือ ค่าความคาดเคลื่อน

วัตถุประสงค์ที่ 2 เพื่อศึกษาปัจจัยด้านพฤติกรรมส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้แอปพลิเคชันกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (E-Wallet) ที่มีใช้สถาบันการเงิน ในจังหวัดเชียงใหม่

ใช้การวิเคราะห์การถดถอย Multiple Truncated Regression เพื่ออธิบายถึงระดับความสำคัญต่อความพึงพอใจของผู้ใช้แอปพลิเคชันกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (E-Wallet) ที่มีใช้สถาบันการเงิน ในจังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมการได้ ดังนี้

$$Y = f(x_1, x_2, x_3, x_4, x_5)$$

$$Y_i = \beta_0 + \beta_1 x_{1i} + \beta_2 x_{2i} + \beta_3 x_{3i} + \beta_4 x_{4i} + \beta_5 x_{5i} + \mu_i$$

- เมื่อ Y_i คือ ความพึงพอใจของผู้ใช้แอปพลิเคชันกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (E-Wallet) ที่มีใช้สถาบันการเงิน ในจังหวัดเชียงใหม่
- β_0 คือ ค่าคงที่ในสมการถดถอย
- x_1 คือ ความปลอดภัยของข้อมูล
- x_2 คือ การใช้งานมีความสะดวกและรวดเร็ว
- x_3 คือ โปรโมชั่นส่งเสริมการตลาด
- x_4 คือ ความน่าเชื่อถือของผู้ให้บริการ
- x_5 คือ การชักชวนหรือแนะนำจากเพื่อนสนิท
- μ_i คือ ค่าความคาดเคลื่อน

• การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) และ Independent-Sample T-Test เพื่อทดสอบความแตกต่างทางด้านปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันส่งผลกระทบต่อระดับความพึงพอใจในการใช้แอปพลิเคชันกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (E-Wallet) ที่มีใช้สถาบันการเงิน ในจังหวัดเชียงใหม่ ดังนี้

1. ด้านการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับความพึงพอใจในการใช้แอปพลิเคชันกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (E-Wallet) ที่มีใช้สถาบันการเงิน ในจังหวัดเชียงใหม่ ใช้การวิเคราะห์แบบ Independent-Sample T-Test เป็นการทดสอบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่มีความเป็นอิสระต่อกัน มีสมการดังนี้

$$t = \frac{\bar{x}_1 - \bar{x}_2}{\sqrt{S_p^2 \left(\frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2} \right)}}$$

$$df = n_1 + n_2 - 2$$

เมื่อ \bar{x}_1 คือ ค่าเฉลี่ยของเพศหญิง

\bar{x}_2 คือ ค่าเฉลี่ยของเพศชาย

S_p^2 คือ ความแปรปรวนร่วม $S_p^2 = \frac{(n_1 - 1)S_1^2 + (n_2 - 1)S_2^2}{n_1 + n_2 - 2}$

df คือ ชั้นแห่งความอิสระ

2. ด้านการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างอายุ รายได้ และการศึกษากับความพึงพอใจในการใช้แอปพลิเคชันกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (E-Wallet) ที่มีใช้สถาบันการเงิน ในจังหวัดเชียงใหม่ ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) เป็นการทดสอบค่าเฉลี่ยจากข้อมูลที่ได้จากกลุ่มตัวอย่างหลายกลุ่มเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างตั้งแต่ 3 กลุ่มตัวอย่างขึ้นไป มีสมการดังนี้

$$F = \frac{MS_B}{MS_W}$$

เมื่อ F คือ ค่าการแจกแจง

MS_B คือ ค่าความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม

MS_W คือ ค่าความแปรปรวนภายในกลุ่ม

ผลการศึกษา

ข้อมูลด้านส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

พบว่าลักษณะข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง สามารถแบ่งออกเป็นเพศหญิง จำนวน 203 คน คิดเป็นร้อยละ 50.75 เป็นเพศชาย จำนวน 197 คน คิดเป็นร้อยละ 49.25 โดยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 20 – 30 ปี จำนวน 193 คน คิดเป็นร้อยละ 48.25 รองลงมาคือ ช่วงอายุ 31-40 ปี จำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 27.25 อันดับที่สามคือ ช่วงอายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 17 อันดับที่สุดคือ ระหว่าง 41 – 50 ปี จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 6.25 และอันดับสุดท้ายคืออายุ 51 ปีขึ้นไป จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.25 ส่วนด้านระดับการศึกษา ผลการวิจัยพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี หรือเทียบเท่า จำนวน 294 คน คิดเป็นร้อยละ 73.50 รองลงมาคือ ระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 17 อันดับสุดท้ายคือ ระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 9.50 อีกทั้งด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ผลการวิจัยพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรายได้ระหว่าง 10,001 – 20,000 บาท จำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 31.50 รองลงมาคือ มีรายได้ระหว่าง 20,001 – 30,000 บาท จำนวน 119 คน คิดเป็นร้อยละ 29.75 อันดับที่สามคือ มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 20.50 อันดับที่สุดคือ มีรายได้ระหว่าง 30,001 – 40,000 บาท จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 10.50 และอันดับสุดท้ายคือ มีรายได้ 40,001 บาทขึ้นไป จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 7.75

ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้งานแอปพลิเคชัน

พบว่าพฤติกรรมการใช้งานของกลุ่มตัวอย่างที่ได้จากแบบสอบถาม มีดังนี้

บริษัทที่ใช้บริการในการชำระสินค้าและบริการมากที่สุด 5 อันดับแรกคือ บริษัท ทู มั่นนี้ จำกัด จำนวนผู้ใช้ 306 คน คิดเป็นร้อยละ 18.44, บริษัท แรบบิท-ไลน์ เพย์ จำกัด จำนวนผู้ใช้ 199 คน คิดเป็นร้อยละ 11.99, บริษัท แอร์เวย์ (ประเทศไทย) จำกัด จำนวนผู้ใช้ 167 คน คิดเป็นร้อยละ 10.07, บริษัท แอดวานซ์ เมจิการ์ จำกัด จำนวนผู้ใช้ 128 คน คิดเป็นร้อยละ 7.72 และบริษัท ฟอรัท สมาร์ท เซอร์วิส จำกัด จำนวนผู้ใช้ 112 คน คิดเป็นร้อยละ 6.75 ตามลำดับ

บริษัทที่ใช้บริการในการชำระสินค้าและบริการบ่อยที่สุด 5 อันดับแรก คือ บริษัท ทู มั่นนี้ จำกัด จำนวนผู้ใช้ 151 คน คิดเป็นร้อยละ 37.75, บริษัท แอร์เวย์ (ประเทศไทย) จำกัด จำนวนผู้ใช้ 58 คน คิดเป็นร้อยละ 14.50, บริษัท แรบบิท-ไลน์ เพย์ จำกัด จำนวนผู้ใช้ 49 คน คิดเป็นร้อยละ 12.25, บริษัท แอดวานซ์

เมจิกการ์ด จำกัด จำนวนผู้ใช้ 40 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00, บริษัท จีเพย์ เน็ตเวิร์ค (ที) จำกัด จำนวนผู้ใช้ 21 คน คิดเป็นร้อยละ 5.25 ตามลำดับ

ความถี่โดยเฉลี่ยของการใช้ชำระสินค้าและบริการมากที่สุดคือ เดือนละ 1 – 3 ครั้ง จำนวน 159 คน คิดเป็นร้อยละ 39.75 รองลงมาคือ สัปดาห์ละ 1 – 2 ครั้ง จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 21.25 อันดับที่สามคือ น้อยกว่าเดือนละ 1 ครั้ง จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 15.50 อันดับที่สุดคือ สัปดาห์ละ 3 – 5 ครั้ง จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 13.75 และอันดับสุดท้ายคือ ทุกวัน จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 9.75 ตามลำดับ

จำนวนเงินที่ใช้ในการชำระสินค้าและบริการมากที่สุดคือ จำนวนเงิน 101-500 บาทต่อครั้ง จำนวน 190 คน คิดเป็นร้อยละ 47.5 รองลงมาคือ จำนวนเงิน 501-1,000 บาทต่อครั้ง จำนวน 113 คน คิดเป็นร้อยละ 28.25 อันดับที่สามคือ จำนวนเงิน 1,001-1,500 บาทต่อครั้ง จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 10.75 อันดับที่สุดคือ จำนวนเงินน้อยกว่า 100 บาทต่อครั้ง จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 8.75 อันดับสุดท้ายคือ จำนวนเงิน 1,501-2,000 บาทต่อครั้ง จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.50 และอันดับสุดท้ายคือ จำนวนเงิน 2,001 บาทขึ้นไปต่อครั้ง จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.25 ตามลำดับ

ช่องทางในการชำระสินค้าและบริการมากที่สุด 5 อันดับแรก คือ คือ ร้านสะดวกซื้อ จำนวน 261 คน คิดเป็นร้อยละ 23.73, ชำระบิลค่าสาธารณูปโภค จำนวน 234 คน คิดเป็นร้อยละ 21.27, ซื้อสินค้าออนไลน์จำนวน 199 คน คิดเป็นร้อยละ 18.09, ห้างสรรพสินค้า จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 8.64, ร้านอาหารจำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 8.18 ตามลำดับ

เหตุผลที่ใช้งานกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (E-Wallet) ที่มีใช้สถาบันการเงินมากที่สุด 5 อันดับ คือ ใช้ทำงานง่าย สะดวก รวดเร็ว จำนวน 344 คน คิดเป็นร้อยละ 15.24, ไม่ต้องการพกเงินสด จำนวน 246 คน คิดเป็นร้อยละ 10.90, ไม่ต้องการพกเหรียญ จำนวน 180 คน คิดเป็นร้อยละ 7.98, ใช้ซื้อของออนไลน์ จำนวน 175 คน คิดเป็นร้อยละ 7.75, ไม่ต้องการรอนเงินทอน จำนวน 171 คน คิดเป็นร้อยละ 7.58 ตามลำดับ

ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้แอปพลิเคชัน

พบว่าผลคะแนนค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน(Standard Deviation) ของความพึงพอใจของผู้ใช้แอปพลิเคชันกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (E-Wallet) ที่มีใช้สถาบันการเงิน อยู่ในระดับที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.01 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.713 ซึ่งกลุ่มตัวอย่าง 400 คนพบว่า จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่มีความพึงพอใจของผู้ใช้แอปพลิเคชันกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (E-Wallet) ที่มีใช้สถาบันการเงินระดับมากมีจำนวน 215 คน ระดับมากที่สุด 97 คน ระดับปานกลาง 82 คน ระดับน้อย 6 คน และระดับน้อยที่สุดไม่มีคนเลือก ตามลำดับ สามารถแบ่งข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้แอปพลิเคชันกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (E-Wallet) ที่มีใช้สถาบันการเงิน ได้ดังนี้

1. ปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยี ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้แอปพลิเคชันกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (E-Wallet) ที่มีใช้สถาบันการเงิน มีคะแนนค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.97 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.854 ซึ่งในส่วนปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจมาก อันดับแรกคือ การรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน

มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.98 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.861 รองลงมาคือ ปัจจัยด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.96 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.848

2. ปัจจัยด้านเจตนาเชิงพฤติกรรมในการใช้แอปพลิเคชัน ที่ส่งผลต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้แอปพลิเคชันกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (E-Wallet) ที่มีใช้สถาบันการเงิน มีคะแนนค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.62 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.953 ซึ่งในส่วนปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจมาก อันดับแรกคือ ปัจจัยด้านการใช้งานมีความสะดวกและรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.03 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.898 รองลงมาคือ ปัจจัยด้านความปลอดภัยของข้อมูลส่วนตัว มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.00 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.883 อันดับที่สามคือ ปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือของผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.49 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.946 อันดับที่สุดคือ ปัจจัยด้านโปรโมชั่นส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.42 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.985 อันดับที่สุดท้ายคือ ปัจจัยด้านการชักชวนหรือแนะนำจากเพื่อนสนิท มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.19 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.057

3. ปัจจัยส่วนบุคคล ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้แอปพลิเคชันกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (E-Wallet) ที่มีใช้สถาบันการเงิน ได้แก่ ปัจจัยด้านเพศ พบว่ากลุ่มตัวอย่างเพศหญิงและเพศชาย มีความพึงพอใจมากต่อการใช้แอปพลิเคชันกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (E-Wallet) ที่มีใช้สถาบันการเงิน โดยเพศหญิงมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.45 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.692 และเพศชายมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.88 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.703 ส่วนปัจจัยด้านอายุ พบว่ากลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุที่มีความพึงพอใจมากต่อการใช้แอปพลิเคชันกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (E-Wallet) ที่มีใช้สถาบันการเงินมากที่สุดอันดับที่แรกคือ กลุ่มอายุต่ำกว่า 20 ปี โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.10 รองลงมาคือ กลุ่มอายุ 31 – 40 ปีและกลุ่มอายุ 41 – 50 ปี โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.04 อันดับที่สามคือ กลุ่มอายุมากกว่า 51 ปี โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.08 และอันดับสุดท้ายคือ กลุ่มอายุ 21 – 30 ปีโดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.93 ส่วนปัจจัยด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือนพบว่ากลุ่มตัวอย่างจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่มีความพึงพอใจมากต่อการใช้แอปพลิเคชันกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (E-Wallet) ที่มีใช้สถาบันการเงินมากที่สุดคือ กลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 – 40,000 บาท โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.24 นอกจากนี้กลุ่มตัวอย่างที่มีความพึงพอใจมากต่อการใช้แอปพลิเคชันกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (E-Wallet) ที่มีใช้สถาบันการเงินมากที่สุดอันดับแรกคือ กลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาทโดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.17 อันดับรองลงมาคือ กลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท และ 40,001 บาทขึ้นไป โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.97 และอันดับสุดท้ายคือ กลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาทโดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.87 และในส่วนปัจจัยด้านระดับการศึกษา พบว่ากลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษาที่มีความพึงพอใจมากต่อการใช้แอปพลิเคชันกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (E-Wallet) ที่มีใช้สถาบันการเงินมากที่สุดอันดับที่แรกคือ ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.15 รองลงมาคือ ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีโดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.13 และอันดับสุดท้ายคือ ระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่าโดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.96

การทดสอบสมมติฐาน

การทดสอบสมมติฐานนั้นใช้การวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) และ Independent-Sample T-Test ซึ่งมีข้อสมมติฐานทั้ง 3 ข้อ ได้แก่

สมมติฐานที่ 1 : ปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยี ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้แอปพลิเคชันกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (E-Wallet) ที่มีใช้สถาบันการเงิน พบว่า ปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยี ในส่วนการรับรู้ถึงประโยชน์ที่เกิดจากการใช้งาน และด้านการรับรู้ถึงความง่ายที่เกิดจากการใช้งาน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้แอปพลิเคชันกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (E-Wallet) ที่มีใช้สถาบันการเงิน มีระดับนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05 ซึ่งพิจารณาจากค่า Sig. น้อยกว่า 0.05 ปฏิเสธ H0 และยอมรับ H1 จากผลของการวิเคราะห์แต่ละตัวแปรจะได้ค่าสัมประสิทธิ์ของสมการถดถอย (Beta Coefficient) ซึ่งเป็นค่าที่แสดงถึงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม ตัวแปรอิสระที่มีค่า Beta Coefficient สูงที่สุดได้แก่ ปัจจัยการรับรู้ถึงประโยชน์ที่เกิดจากการใช้งาน ($B = 0.349$) และรองลงมา ได้แก่ ปัจจัยการรับรู้ถึงความง่ายที่เกิดจากการใช้งาน ($B = 0.249$) ตามลำดับ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ 0.250 สามารถพยากรณ์ความพึงพอใจของผู้ใช้แอปพลิเคชันได้ร้อยละ 24.6 โดยมีค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการพยากรณ์เท่ากับ ± 0.619

ดังนั้นจึงสามารถเขียนเป็นสมการความสัมพันธ์เชิงเส้นได้ ดังนี้

$$Y_{satisfaction} = 1.633 + 0.349x_{uesfulness} + 0.249x_{easy} + 0.210$$

เมื่อ $Y_{satisfaction}$ คือ ความพึงพอใจของผู้ใช้แอปพลิเคชันกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (E-Wallet) ที่มีใช้สถาบันการเงิน ในจังหวัดเชียงใหม่

$x_{uesfulness}$ คือ การรับรู้ถึงประโยชน์ที่เกิดจากการใช้งาน

x_{easy} คือ การรับรู้ถึงความง่ายที่เกิดจากการใช้งาน

สมมติฐานที่ 2 : ปัจจัยด้านเจตนาเชิงพฤติกรรมในการใช้แอปพลิเคชัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้แอปพลิเคชันกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (E-Wallet) ที่มีใช้สถาบันการเงิน พบว่าปัจจัยด้านเจตนาเชิงพฤติกรรมในการใช้แอปพลิเคชัน ในส่วนความปลอดภัยของข้อมูล โปรโมชันส่งเสริมการตลาด ความน่าเชื่อถือของผู้ให้บริการ และการใช้งานมีความสะดวกและรวดเร็ว ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้แอปพลิเคชันกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (E-Wallet) ที่มีใช้สถาบันการเงิน มีระดับนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05 ซึ่งพิจารณาจากค่า Sig. น้อยกว่า 0.05 ปฏิเสธ H0 และยอมรับ H1 แต่ในส่วนการชักชวนหรือแนะนำจากเพื่อนสนิท ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้แอปพลิเคชันกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (E-Wallet) ที่มีใช้สถาบันการเงิน มีระดับนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05 ซึ่งพิจารณาจากค่า Sig. มากกว่า 0.05 จึงยอมรับ H0 และปฏิเสธ H1 จากผลของการวิเคราะห์แต่ละตัวแปรจะได้ค่าสัมประสิทธิ์ของสมการถดถอย (Beta Coefficient) ซึ่งเป็นค่าที่แสดงถึงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม ตัวแปรอิสระที่มีค่า Beta Coefficient สูงที่สุดได้แก่ ปัจจัยความปลอดภัยของข้อมูล ($B = 0.223$) และรองลงมา ได้แก่ ปัจจัยโปรโมชันส่งเสริมการตลาด ($B = 0.201$)

อันดับที่สาม ได้แก่ ปัจจัยความน่าเชื่อถือของผู้ให้บริการ ($B = 0.157$) และอันดับสุดท้าย ได้แก่ ปัจจัยการใช้งานมีความสะดวกและรวดเร็ว ($B = 0.101$) ตามลำดับ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ 0.292 สามารถพยากรณ์ความพึงพอใจของผู้ใช้แอปพลิเคชันได้ร้อยละ 28.3 โดยมีค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการพยากรณ์ เท่ากับ ± 0.604

ดังนั้นจึงสามารถเขียนเป็นสมการความสัมพันธ์เชิงเส้นได้ ดังนี้

$$Y_{satisfaction} = 1.432 + 0.223x_{security} + 0.201x_{promotion} + 0.157x_{trust} + 0.101x_{convenient} + 0.222$$

เมื่อ $Y_{satisfaction}$ คือ ความพึงพอใจของผู้ใช้แอปพลิเคชันกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (E-Wallet) ที่มีใช้สถาบันการเงิน ในจังหวัดเชียงใหม่

$x_{security}$ คือ ความปลอดภัยของข้อมูล

$x_{promotion}$ คือ โปรโมชันส่งเสริมการตลาด

x_{trust} คือ ความน่าเชื่อถือของผู้ให้บริการ

$x_{convenient}$ คือ การรับรู้ถึงความง่ายที่เกิดจากการใช้งาน

สมมติฐานที่ 3 : ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้แอปพลิเคชันกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (E-Wallet) ที่มีใช้สถาบันการเงินที่แตกต่างกัน สามารถแบ่งได้ดังนี้

1. สมมติฐานปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ พบว่า เพศที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้ใช้แอปพลิเคชันกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (E-Wallet) ที่มีใช้สถาบันการเงิน แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

2. สมมติฐานปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่อายุที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้แอปพลิเคชันกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (E-Wallet) ที่มีใช้สถาบันการเงินที่ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3. สมมติฐานปัจจัยส่วนบุคคลด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่ แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้แอปพลิเคชันกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (E-Wallet) ที่มีใช้สถาบันการเงินที่ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4. สมมติฐานปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ระดับการศึกษาที่ แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้แอปพลิเคชันกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (E-Wallet) ที่มีใช้สถาบันการเงินที่ ไม่ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สรุปและข้อเสนอแนะ

จากวัตถุประสงค์ของการศึกษาปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยี ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้แอปพลิเคชันกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (E-Wallet) ที่มีใช้สถาบันการเงิน ผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณพบว่า ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ที่เกิดจากการใช้งาน และปัจจัยด้านการรับรู้ถึงความง่ายที่เกิดจากการใช้งาน

ส่งผลต่อต่อความพึงพอใจของผู้ใช้แอปพลิเคชันกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (E-Wallet) ที่มีใช้สถาบันการเงิน มีระดับนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05 มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ 0.500 สามารถพยากรณ์ความพึงพอใจของผู้ใช้แอปพลิเคชันได้ร้อยละ 24.6 โดยมีค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการพยากรณ์ เท่ากับ ± 0.619 ซึ่งส่งผลให้การวิจัยครั้งนี้สามารถสนับสนุนแนวคิดและทฤษฎีแบบจำลองด้านการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model : TAM) ได้ อีกทั้งยังสามารถเติมเต็มแนวคิดทฤษฎีนี้ในด้านความพึงพอใจการใช้แอปพลิเคชันกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (E-Wallet) ที่มีใช้สถาบันทางการเงินได้อีกด้วย

ส่วนวัตถุประสงค์ของการศึกษาปัจจัยด้านเจตนาเชิงพฤติกรรมในการใช้ ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้แอปพลิเคชันกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (E-Wallet) ที่มีใช้สถาบันการเงิน ผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณพบว่า ปัจจัยด้านความปลอดภัยของข้อมูล ปัจจัยด้านโปรโมชั่นส่งเสริมการตลาด ปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือของผู้ให้บริการ และปัจจัยด้านการใช้งานมีความสะดวกและรวดเร็ว ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้แอปพลิเคชันกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (E-Wallet) ที่มีใช้สถาบันการเงิน มีระดับนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05 มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ 0.540 สามารถพยากรณ์ความพึงพอใจของผู้ใช้แอปพลิเคชันได้ร้อยละ 28.3 โดยมีค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการพยากรณ์ เท่ากับ ± 0.604 และวัตถุประสงค์การศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้แอปพลิเคชันกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (E-Wallet) ที่มีใช้สถาบันการเงินที่แตกต่างกัน ผลการวิเคราะห์ Independent Samples Test ของเพศ พบว่า เพศที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้ใช้แอปพลิเคชันกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (E-Wallet) ที่มีใช้สถาบันการเงินแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 และผลการวิเคราะห์ ANOVA ของอายุ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระดับการศึกษา พบว่า อายุ และรายได้ ที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้แอปพลิเคชันกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (E-Wallet) ที่มีใช้สถาบันการเงินที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่ในส่วนของระดับการศึกษา พบว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้แอปพลิเคชันกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (E-Wallet) ที่มีใช้สถาบันการเงินที่ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้นจากผลการศึกษาสามารถเสนอแนะสำหรับนโยบายภาครัฐบาล ซึ่งรัฐบาลควรมีการกำหนดนโยบายการรักษาความมั่นคงปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศให้ทันสมัยอยู่เสมอ ตามเทคโนโลยีในปัจจุบันที่มีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วตลอดเวลา เพื่อป้องกันการโจรกรรมข้อมูลของผู้ใช้งานจากผู้ไม่หวังดี หรือจากผู้ที่ต้องการทำลายได้อย่างทันทั่วทั้ง เพื่อให้ผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันเกิดความพึงพอใจในการใช้แอปพลิเคชันมากที่สุด อีกทั้งยังสามารถเสนอแนะสำหรับผู้ให้บริการแอปพลิเคชันกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (E-Wallet) จากผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้แอปพลิเคชันกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (E-Wallet) ที่มีใช้สถาบัน ซึ่งบริษัทที่ทำธุรกิจเกี่ยวกับแอปพลิเคชันกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (E-Wallet) ทั้งที่เป็นสถาบันการเงิน และมีใช้สถาบันการเงิน สามารถนำผลการวิจัยไปพัฒนา หรือปรับปรุงระบบ ทำให้สามารถตอบสนองตามความต้องการของผู้ใช้บริการมากยิ่งขึ้น จนนำไปสู่ความพึงพอใจในการใช้แอปพลิเคชันกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (E-Wallet) ได้อีกด้วย

นอกจากนี้ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไปควรมีการศึกษาข้อมูลจากพื้นที่อื่น เพื่อให้สามารถครอบคลุมความพึงพอใจของผู้ใช้บริการได้มากที่สุด ควรสำรวจไปตามจังหวัดอื่นๆนอกพื้นที่การศึกษา ควรมีการเก็บข้อมูลพฤติกรรมการใช้งานของผู้ใช้งานแอปพลิเคชันเพิ่มมากยิ่งขึ้น เพื่อให้ทราบถึงพฤติกรรมในการใช้งานในด้านอื่นๆอีกด้วย นอกจากนี้ควรมีการเก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ หรืองานวิจัยเชิงคุณภาพ หรือควรมีการเก็บเจาะจงเฉพาะแอปพลิเคชันใดแอปพลิเคชันหนึ่ง เพื่อเก็บข้อมูลได้ตรงความต้องการของผู้ใช้งานที่แท้จริง และความคิดเห็นที่มีความละเอียดมากยิ่งขึ้น อีกทั้งควรศึกษาในปัจจุบันที่ส่งผลต่อความพึงพอใจด้านอื่นๆ เช่น ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านทัศนคติการใช้งาน ด้านความคาดหวังของผู้ใช้งาน เป็นต้น

เอกสารอ้างอิง

ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2561). *เงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money)*, สืบค้นเมื่อ 3 ตุลาคม 2563, ค้นจาก https://www.bot.or.th/App/BTWS_STAT/statistics/ReportPage.aspx?reportID=694language=th.

ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2563). *เงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money)*, สืบค้นเมื่อ 3 ตุลาคม 2563, ค้นจาก https://www.bot.or.th/App/BTWS_STAT/statistics/ReportPage.aspx?reportID=694language=th.

ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2563). *รายชื่อผู้ประกอบการในระบบการชำระเงินภายใต้การกำกับและบริการการชำระเงินภายใต้การกำกับ*, สืบค้นเมื่อ 3 ตุลาคม 2563, ค้นจาก https://www.bot.or.th/Thai/PaymentSystems/PSA_Oversight/Business_Provider/Pages.

สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2559). *สถิติทางการรายสาขา*, สืบค้นเมื่อ 3 กันยายน 2563, ค้นจาก http://chiangmai.nso.go.th/index.php?option=com_content&view=featured&Itemid=623.