



ปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการตัดสินใจใช้บริการกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์
True Money Wallet ของผู้บริโภคในจังหวัดภูเก็ต

Factors that are important to the decision to use the True
Money electronic wallet service Consumer Wallet in Phuket

นายศุภณัฐ ไชยสวัสดิ์¹, นางสาวกิ่งฤดี ศิริกุล² และ นางวัชราวดี นิรุติธรรมธรา^{3*}, นายสมชาย
ไชยโคต^{4*}

สาขาวิชา...คอมพิวเตอร์ธุรกิจ..... คณะ...วิทยาการจัดการ..... มหาวิทยาลัย...ราชภัฏภูเก็ต.....

Emails: s6313805134@pkru.ac.th¹, s6313805104@pkru.ac.th²,

vatcharawadee.n.pkru.ac.th^{3*},

Somchai_89@gmail.com^{4*}

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการตัดสินใจใช้บริการกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ True Money Wallet อันประกอบไปด้วย ปัจจัยสำคัญต่อการตัดสินใจใช้บริการกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ True Money Wallet และ ปัญหาและอุปสรรคในใช้บริการกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ True Money Wallet โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ ประชากรที่ใช้ True Money Wallet จำนวน 400 คน โดยเครื่องมือที่ใช้เก็บข้อมูลคือแบบสอบถาม และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวัดระดับความสำคัญใช้มาตรวัดแบบประมาณค่า (Rating Scale) ผลการศึกษา พบว่า ประชากรในจังหวัดภูเก็ตที่ใช้บริการกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ True Money Wallet ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ที่มีอายุ 18-25 ปี สถานะโสด อาศัยอยู่ในจังหวัดภูเก็ต เป็นนักเรียน/นักศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่รู้จักกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ True Money Wallet

มาจากเว็บไซต์ของ True Money Wallet มีความถี่ที่ใช้บริการ 5-6 ครั้งต่อวัน และใช้บริการในกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ True Money Wallet เป็นธุรกรรมเติมเงินมือถือ และเหตุผลในการใช้บริการเพื่อสะดวกสบาย รวดเร็ว ทันสมัย และมีการใช้งานบริการกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ True Money Wallet ที่ดีมาก ประชากรในจังหวัดภูเก็ต มีความคิดเห็นว่า ปัจจัยด้านการใช้บริการเป็นปัจจัยที่สำคัญมากที่สุด ผู้ใช้บริการ มีปัญหาและอุปสรรคในด้านระบบการใช้งานและด้านการให้บริการมากที่สุด

คำสำคัญ: ประชากร , กระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์

Abstract

The purpose of this study was to study the behavior of using True Money Wallet e-wallet service which consisted of The important factors affecting the decision to use the True Money Wallet electronic wallet service and the problems

and obstacles in using the True Money Wallet electronic wallet service. The samples used in this research were 400 population using True Money Wallet The instrument used to collect data was a questionnaire. And the statistics used in data analysis were frequency, percentage, mean, standard deviation. Rating Scale is used to measure the importance of the value. The study found that the population in Phuket who use the True Money Wallet e-wallet service are mostly males aged 18-25 years old, single status, live in Phuket Being a student/student, Most of the respondents know True Money Wallet e-wallet from True Money Wallet's website, which has a frequency of using the service 5-6 times a day, and transactions used in True Money Wallet e-wallet are mobile top-up transactions. and reasons for using the service to be convenient, fast, modern And there is a very good use of the True Money Wallet electronic wallet service for the population in Phuket. There is an opinion that service use factor Is the most important factor. Users have the most problems and obstacles in terms of system usage and service.

Keyword: people, electronic wallet

1.บทนำ

True Money Wallet คือ บัญชีกระเป๋าเงินออนไลน์ จาก True Money เพื่อให้บริการการเงินออนไลน์ เริ่มต้นง่ายๆ เพียงสมัครสมาชิก แล้วเติมเงินเข้า Wallet เพื่อนำไปใช้จ่ายใน บริการต่างๆได้เลย เช่น จ่ายบิล เติมเงินมือถือ โอนเงิน ช้อรหัสบัตรเงินสด และจ่ายผ่านบัตร We Card. (ณัฐสร้อย สิทธิธรรม, จริพร ศรีทอง; 2561) [2]

ปัจจุบันนำเทคโนโลยีทางด้านอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการชีวิตประจำวัน เพื่อความสะดวกสบายในการ ชำระเงิน โดยผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ที่เรียกว่า True Money Wallet ซึ่งเป็นระบบการชำระเงินออนไลน์สร้างขึ้นเพื่อให้ผู้ใช้บริการสะดวกรวดเร็วโดยไม่ต้องพกเงินสด และ True Money Wallet ยังสามารถจ่ายค่าบริการ ต่างๆได้ ไม่ว่าจะ เป็นค่าน้ำ ค่าไฟ ค่าโทรศัพท์ หรือเติมเกมแบบไม่มี ค่าธรรมเนียม อีกทั้งลดปัญหาค่าใช้จ่าย และประหยัดเวลา ในการเดินทาง โดยผ่านแอปพลิเคชัน อีกทั้งยังสามารถ เช็คประวัติการชำระค่าใช้จ่ายผ่านแอปพลิเคชัน โดยไม่ต้องยุ่งยาก และยังสามารถเรียกดูประวัติย้อนหลังการ ชำระเงินได้ตลอดแอปนี้สามารถล็อกอินเข้าใช้งานผ่าน เบอร์โทรศัพท์ได้ทุกเครือข่ายโดยที่ไม่ใช้ซิมทรูมูฟ และยังสามารถซื้อของใน 7 - 11 โดยชำระเงินผ่าน True Money Wallet หรือสะสมแต้มเพื่อเป็นส่วนลด

ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการกระเป๋าเงิน อิเล็กทรอนิกส์ True Money Wallet คือ เพื่อทราบ พฤติกรรมในการใช้บริการกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ True Money Wallet และได้ทำความเข้าใจเกี่ยวกับ ปัญหาและอุปสรรคในการตัดสินใจใช้บริการกระเป๋าเงิน อิเล็กทรอนิกส์ True Money Wallet เพื่อได้รู้ถึงการ บริการออนไลน์ผ่านทางอินเทอร์เน็ตแบบเคลื่อนที่และยังเป็นระบบชำระเงินเคลื่อนที่ ที่ใช้แทนในการชำระเงินแบบ ไม่ใช่เงินสด กระเป๋าอิเล็กทรอนิกส์ True Money Wallet มีการรักษาความปลอดภัยที่เป็นส่วนตัว คือการใช้ รหัสผ่านส่วนตัว ที่ใช้ข้อมูลส่วนบุคคล ในการเข้าถึง กระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ True Money Wallet เพื่อทำให้เกิดความเชื่อมั่นหรือไว้วางใจต่อผู้ใช้บริการ และ คำนึงถึงประโยชน์ต่อระบบการชำระเงินผ่านกระเป๋าเงิน อิเล็กทรอนิกส์ True Money Wallet และเพื่อเป็น ธุรกรรมการเงินของคนรุ่นใหม่ที่มีความทันสมัย ระบบ ชำระเงินออนไลน์ได้เข้ามามีอิทธิพลกับประชากรเป็น จำนวนมาก ซึ่งเป็นปัจจัยในชีวิตประจำวันที่ทำกัน โดยทั่วไป ไม่ว่าจะเป็นวัยรุ่น วัยผู้ใหญ่ ส่วนใหญ่จะชำระ

เงินผ่านโมบาย แบงก์กิ้ง(ทัชชกร สัมมะสุด, งามสิริ วิฑูรย์ พันธุ์;2564) [4]

คนในเขตภูเก็ต เป็นคนรุ่นใหม่และทันสมัย เพราะจังหวัดภูเก็ตเป็นเมืองท่องเที่ยวที่มีนักท่องเที่ยวจำนวนมาก หลายหลายเชื้อชาติเข้ามา ย่อมสนใจทางด้านเทคโนโลยีที่ทันสมัย ได้มีการตัดสินใจใช้บริการกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ True Money Wallet เป็นอย่างมาก และคนในเขตภูเก็ตยอมรับการใช้บริการกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ True Money Wallet

2.วัตถุประสงค์ในการวิจัย

2.1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ True Money Wallet ของประชาชนในจังหวัดภูเก็ต

2.2. เพื่อศึกษาปัจจัยสำคัญต่อการตัดสินใจใช้บริการกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ True Money Wallet ของผู้บริโภคในจังหวัดภูเก็ต

2.3. เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในใช้บริการกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ True Money Wallet ของผู้บริโภคในจังหวัดภูเก็ต

3. สมมติฐานการวิจัย

ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ True Money Wallet

4. วิธีดำเนินการวิจัย

4.1 ประชากรในการวิจัย

ประชากรคือผู้ที่อาศัยในแต่ละอำเภอของจังหวัดภูเก็ต และใช้ True Money Wallet ซึ่งไม่ทราบ จำนวนประชากรที่แน่นอน

4.2 กลุ่มตัวอย่าง

ในการทำวิจัยครั้งนี้ ยังไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน จึงใช้สูตรของ Cochran (1977) [8] คำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง คือ

$$n = \frac{P(1 - P)(Z)^2}{(e)^2}$$

มีค่าความเชื่อมั่น 95% Z มีค่าเท่ากับ 1.96 (=0.05)

ซึ่งคำนวณกลุ่มตัวอย่างได้ 385 ผู้วิจัยขอปรับเป็นจำนวนเต็ม 400 คน โดยในการรวบรวมข้อมูลนั้น ผู้วิจัยได้กระจายแบบสอบถามมากกว่าจำนวนที่คำนวณไว้ เพื่อให้เกิดความสมบูรณ์ในแบบสอบถามที่ตอบกลับมามากที่สุด

4.3 วิธีการสุ่มตัวอย่าง

ในการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามผู้วิจัยจะใช้การสุ่มแบบชั้นภูมิตามจำนวนประชากรในจังหวัดภูเก็ตในแต่ละอำเภอ และเลือกสุ่มตามสะดวก

4.4 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลสำหรับ การศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือแบบสอบถาม (Questionnaire) จำนวน 4 ตอน

4.5 การตรวจสอบเครื่องมือ

เพื่อให้แบบสอบถามมีคุณภาพ ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบคุณภาพของแบบสอบถามใน 2 ด้านคือ ความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) และความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยดำเนินการดังนี้

1. การหาค่าความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปให้อาจารย์ผู้สอน และผู้มีประสบการณ์พิจารณาตรวจสอบเนื้อหา โครงสร้างแบบสอบถาม และปรับปรุงสำนวนภาษาที่ใช้ให้มีความชัดเจน เข้าใจง่าย เหมาะสมและสมบูรณ์

2. การหาความเชื่อมั่น (Reliability) นำแบบสอบถามจำนวน 30 ชุดไปทำการทดสอบ (Pre-test) กับกลุ่มประชากรจำนวน 30 คน และนำข้อมูลที่ได้ไป

ทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยวิธีของ Cronbach's Alpha เพื่อหาค่าสัมประสิทธิ์ แอลฟา (Alpha Coefficient) โดยใช้เกณฑ์ว่า ค่าความในแบบสอบถามควรมี ค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่น 0.7 ขึ้นไป (Cortina, 1993; Schmitt, 1996) [9,10] โดยได้ค่าความเชื่อมั่นในทั้งฉบับเท่ากับ 0.97

4.6 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้การวิเคราะห์ ข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive research) อธิบายข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) โดยอธิบายและนำเสนอในรูปตารางเป็นร้อยละ และกำหนดเกณฑ์ให้คะแนนคำตอบของแบบสอบถาม Likert Scale ดังนี้ (Cooper and Schindler)

คะแนนเฉลี่ย	4.21 – 5.00	แสดงถึงมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย	3.41 – 4.20	แสดงถึงมาก
คะแนนเฉลี่ย	2.61 – 3.40	แสดงถึงปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย	1.81 – 2.60	แสดงถึงน้อย
คะแนนเฉลี่ย	1.00 – 1.80	แสดงถึงน้อยที่สุด

พร้อมทั้งวิเคราะห์ความสัมพันธ์โดยใช้สถิติเชิงอนุमानเพื่อทดสอบสมมติฐาน โดยใช้สถิติโอโนวา (ANOVA)

5. ผลการวิจัย

ผลการวิจัย ปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการตัดสินใจใช้บริการกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ True Money Wallet ของผู้บริโภคในจังหวัดภูเก็ต สรุปผลได้ดังนี้

5.1 วัตถุประสงค์ข้อที่ 1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ True Money Wallet ของประชาชนในจังหวัดภูเก็ต

จากการวิเคราะห์ข้อมูล สรุปได้ว่า

ประชากรในจังหวัดภูเก็ตที่ใช้บริการกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ True Money Wallet ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ที่มีอายุ 18-25 ปี สถานะโสด อาศัยอยู่ในจังหวัดภูเก็ต เป็นนักเรียน/นักศึกษา เฉลี่ยได้ 129 คน

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่รู้จักกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ True Money Wallet มาจากเว็บไซต์ของ True Money Wallet มีความถี่ที่ใช้บริการ 5-6 ครั้งต่อวัน และใช้บริการในกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ True Money Wallet เป็นธุรกรรมเติมเงินมือถือและเหตุผลในการใช้บริการเพื่อสะดวกสบาย รวดเร็ว ทันสมัย และมีการใช้งานบริการกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ True Money Wallet ที่ดีมาก

5.2. วัตถุประสงค์ข้อที่ 2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการตัดสินใจใช้บริการกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ True Money Wallet ของประชาชนในจังหวัดภูเก็ต

ตารางที่ 5.1 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานจำแนกตามปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการตัดสินใจใช้บริการกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ True Money Wallet

ปัจจัยสำคัญในตัดสินใจใช้ บริการกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ True Wallet	\bar{x}	S.D.	ระดับ อิทธิพล
1. ปัจจัยด้านการใช้บริการ	4.38	0.418	มากที่สุด
2. ปัจจัยด้านการให้บริการ	4.32	0.485	มากที่สุด
3. ปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือได้	4.32	0.530	มากที่สุด
4. ปัจจัยด้านคุณภาพ	3.12	1.350	มาก
รวม	3.66	0.616	มาก

จากการวิเคราะห์ข้อมูล สรุปได้ว่า ผู้ทำแบบสอบถามมีความเห็นว่า ปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อการ



ตัดสินใจใช้บริการกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ True Money Wallet ประกอบด้วย ปัจจัยด้านการใช้บริการ ปัจจัยด้านการให้บริการ ปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือได้ และ ปัจจัยด้านคุณภาพ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีการตัดสินใจในปัจจัยด้านการใช้บริการมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.38) รองลงมาคือปัจจัยด้านการให้บริการและ ปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือได้ ตามลำดับ โดยมีรายละเอียดในแต่ละปัจจัย ดังนี้

- ปัจจัยด้านการใช้บริการ มีปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการตัดสินใจใช้บริการกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ True Money Wallet ภาพรวมในระดับมากที่สุด โดยประเด็นความสะดวกในการใช้บริการ และสะดวกสบาย ประหยัดเวลาและไม่ต้องเดินทางมีความสำคัญมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.56) รองลงมาคือ True Money Wallet มีการแจ้งเตือนข้อมูลการธุรกรรมทุกครั้ง และ การใช้ True Money Wallet ไม่จำกัดการใช้งาน โดยไม่ต้องเป็นผู้ผลิตหรือผู้จัดจำหน่ายกำหนด

- ปัจจัยด้านการให้บริการ มีความสำคัญต่อการตัดสินใจใช้บริการกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ True Money Wallet ภาพรวมในระดับมากที่สุด โดยประเด็นมีการชี้แจงถึงขั้นตอนการใช้งานอย่างละเอียด ชัดเจน และ คำสั่งในการใช้งานไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความสำคัญมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.36) รองลงมาคือ ตอบสนองตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการในยุคปัจจุบัน

- ปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือได้ มีความสำคัญต่อการตัดสินใจใช้บริการกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ True Money Wallet ภาพรวมในระดับมากที่สุด โดยประเด็นคำสั่งในการใช้งานไม่ยุ่งยากซับซ้อน พัฒนาด้านความปลอดภัยอยู่เสมอมีความสำคัญมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.34) รองลงมาคือ ผู้ไม่ประสงค์ดี จะไม่สามารถแอบอ้าง และไม่สามารถเข้าใช้งานในบัญชีผู้อื่นได้ และ มีการรักษาข้อมูลส่วนตัวของผู้ใช้บริการ

- ปัจจัยด้านคุณภาพ มีความสำคัญต่อการตัดสินใจใช้บริการกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ True Money Wallet ภาพรวมในระดับ มาก โดยประเด็นมาตรฐานด้านการเข้ารหัสระบบใช้งานที่เป็นส่วนตัวและไม่สามารถแอบอ้างการเข้ารหัสได้มีความสำคัญมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.45) รองลงมาคือ มีมาตรฐานของระบบกระเป๋าเงิน

อิเล็กทรอนิกส์ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ และมีฟังก์ชันการใช้งานที่หลากหลายตรงตามที่ต้องการ

5.3. วัตถุประสงค์ข้อที่3.เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ True Money Wallet ของประชาชนในจังหวัดภูเก็ต

ตารางที่ 5.2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน จำแนกตามปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ True Wallet

ปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ True Wallet	\bar{x}	S.D.	ระดับปัญหา
ด้านระบบการใช้งาน	3.12	1.349	ปานกลาง
ด้านการให้บริการ	3.12	1.345	ปานกลาง
ด้านการใช้บริการ	3.06	1.344	ปานกลาง
รวม	3.07	1.299	ปานกลาง

จากการวิเคราะห์ข้อมูล สรุปได้ว่า

ผู้ทำแบบสอบถามมีความเห็นว่าปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ True Money Wallet ประกอบด้วย ด้านระบบการใช้งาน ด้านการให้บริการ และ ด้านการให้บริการ ในภาพรวม ปัญหาระดับปานกลาง โดยมีปัญหาและอุปสรรค ด้านระบบการใช้งานและด้านการให้บริการ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 3.12) รองลงมา คือ ด้านการให้บริการ โดยมีรายละเอียดในแต่ละปัญหาและอุปสรรค ดังนี้

- ปัญหาและอุปสรรคในด้านระบบการใช้งาน มีปัญหาและอุปสรรคภาพรวมในระดับปานกลาง คือ อุปกรณ์สมาร์ตโฟนหรือสัญญาณอินเทอร์เน็ตติดขัด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.27 รองลงมา คือ ระบบขัดข้อง เข้าสู่ระบบไม่ได้ และ แอปแต่งออกในระหว่างการทำธุรกรรม

- ปัญหาและอุปสรรคในด้านการให้บริการมี ปัญหาและอุปสรรค ภาพรวมในระดับปานกลาง คือ การ

บริการมีความล่าช้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.25 รองลงมา คือ ขอบหัดค่าธรรมเนียม และ ไม่มีความชัดเจนในการแนะนำ - ปัญหาและอุปสรรคในด้านการใช้บริการ มี ปัญหาและอุปสรรค ภาพรวมในระดับปานกลาง คือ สมัครใช้งานยุ่งยาก ซับซ้อน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.19 รองลงมา คือ ยังไม่คุ้นเคยกับแอป และ โอนเงินไปแล้ว เงินไม่เข้าปลายทาง

5.4 สมมติฐาน ปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกั น ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ True Money Wallet

จากการวิเคราะห์ข้อมูล สรุปได้ว่า ประชาชนใน จังหวัดภูเก็ตที่มี เพศ อายุสถานะภาพ ภูมิลำเนา และ อาชีพที่แตกต่างกันมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการ กระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ True Money Wallet ที่ ต่างกันอย่างน้อยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.05 สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

6.อภิปรายผลการศึกษา

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลผลงานวิจัยในหัวข้อเรื่อง “ปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการตัดสินใจใช้บริการกระเป๋า เงินอิเล็กทรอนิกส์ True Money Wallet ของผู้บริโภคใน จังหวัดภูเก็ต” พบประเด็นที่น่าสนใจควรนำมาอภิปราย ผลดังนี้

1. ประชากรในจังหวัดภูเก็ต ส่วนใหญ่มีความถี่ ในการใช้บริการของ True Money Wallet จำนวน 5-6 ครั้งต่อวัน มากที่สุด รองลงมาคือ 3-4 ครั้งต่อวัน และ 6-7 ครั้งต่อวัน ซึ่งสอดคล้องกับ อริสรา วรวัฒน์อมรชัย (2560) [7] ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้งานกระเป๋า เงินอิเล็กทรอนิกส์ (E-wallet Application) ในเขต กรุงเทพมหานคร และปริมณฑล ผลการวิจัยพบว่า ผู้ที่ใ้ งาน True Money Wallet มีความถี่ในการใช้งานอาทิตย์ ละ 2 – 3 ครั้ง เพราะบริการที่เลือกใช้หลักคือการชำระ สินค้าที่ร้าน 7-11อีกทั้งร้าน 7-11 ยังมีหลายสาขาทั่ว ประเทศไทย ตั้งอยู่ใกล้กับที่บ้านและที่ทำงาน และใน ชีวิตประจำวันก็ใช้บริการ และซื้อสินค้าในร้าน7-11 เป็น ประจำอยู่แล้ว

2. ประชากรในจังหวัดภูเก็ต ส่วนใหญ่ใช้ทำ ธุรกิจกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ True Money Wallet ด้านเติมเงินมือถือ มากที่สุด รองลงมาคือ เติมเกม และ สมัครแพ็คเกจ ซึ่งสอดคล้องกับ วลัยชรัตัน นพแก้ว (2561) [6] ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการ เลือกใช้บริการการชำระเงินผ่านแอปพลิเคชันบน โทรศัพท์เคลื่อนที่ (Mobile Payment) ของผู้ให้บริการที่เป็นสถาบันการเงิน และผู้ให้บริการที่มีไชสถาบันการเงิน (Non-Bank) ผลการวิจัยพบว่า ธุรกิจทางการเงินที่กลุ่ม ตัวอย่างใช้ผ่าน Mobile Banking Application บ่อยที่สุด คือ โอนเงินระหว่างบัญชี ร้อยละ 61.4 รองลงมาคือ ชำระ ค่าสินค้าและบริการ ร้อยละ 18.7 ตรวจสอบยอดคงเหลือ ร้อยละ 17.9 และเติมเงิน จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 2.0

3. ประชากรในจังหวัดภูเก็ต ส่วนใหญ่มีเหตุผล ในการเลือกใช้บริการ True Money Wallet สะดวกสบาย รวดเร็ว ทันทัย มากที่สุด รองลงมาคือ ขั้นตอนการใช้ บริการไม่ซับซ้อน และ มีความปลอดภัยในการใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับ ณิชยา อยู่ประเสริฐ (2562) [3] ศึกษา เรื่อง “พฤติกรรมการใช้บริการ Mobile Wallet สำหรับ ผู้ใช้สมาร์ทโฟนในพื้นที่กรุงเทพมหานคร” ผลการวิจัย พบว่า เหตุผลที่เลือกใช้ Mobile Wallet พบว่า ส่วนใหญ่ มองความสะดวกในการใช้งาน ไม่ต้องพกเงินสดใช้จ่ายทุก ที่ทุกเวลามากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 49.75 รองลงมาคือ ประโยชน์ของการใช้ Mobile Wallet ที่มากกว่าการใช้ เงินสด คิดเป็นร้อยละ 44.00 และความหลากหลายของ ร้านค้าที่รองรับระบบการชำระเงินผ่าน Mobile Wallet คิดเป็นร้อยละ 5.50 และความนิยมของการใช้บริการ True Money Wallet คิดเป็นร้อยละ 0.75

4. จากผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้งาน True Money Wallet มีปัจจัยสำคัญต่อการตัดสินใจใช้บริการกระเป๋า อิเล็กทรอนิกส์ True Money Wallet โดยมีปัจจัยด้าน การใช้บริการอยู่ในระดับ มากที่สุด รองลงมาคือ ปัจจัย ด้านการให้บริการ และ ปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือได้ ซึ่ง สอดคล้องกับ ชัยฤกษ์ แก้วพรหมมาลย์ (2563) [1]



ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ แอปพลิเคชันกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Wallet) ของ ผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัย ด้านการตัดสินใจเลือกใช้บริการแอปพลิเคชันกระเป๋าเงิน อิเล็กทรอนิกส์ (e-Wallet) ของ ผู้บริโภคในเขต กรุงเทพมหานคร โดยภาพรวม พบว่า ผู้ใช้บริการมีความ คิดเห็นโดยเห็นด้วยอยู่ในระดับมาก ซึ่งปัจจัยที่ผู้ใช้บริการ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านการประเมิน ทางเลือก ด้านการตระหนักถึงปัญหา ด้านพฤติกรรม ภายหลังจากใช้บริการ ด้านการค้นหาข้อมูลข่าวสาร และ ด้านการตัดสินใจใช้บริการ

5.เพศมีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการกระเป๋าเงิน อิเล็กทรอนิกส์ True Money Wallet ของประชากรใน จังหวัดภูเก็ต ซึ่งสอดคล้องกับ **นนท์ธิดา ทองดี (2561)** [5] ศึกษาเรื่อง อิทธิพลภาพลักษณ์องค์กร การยอมรับ เทคโนโลยี และการรับรู้ความเสี่ยงที่มีอิทธิพลต่อการ ตัดสินใจเลือกใช้กระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ใช้บริการ ในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ผู้บริโภคที่มีเพศ แตกต่างกัันมีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ ทรู มัันนี่ วอลเล็ท (True Money Wallet) พบว่า มีค่ามากกว่าระดับ นัยสำคัญ 0.05

7.สรุป

ประชากรที่ใช้ True Money Wallet มีความคิดเห็น ต่อปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการกระเป๋าเงิน อิเล็กทรอนิกส์ True Money Wallet ประกอบไปด้วย ปัจจัยด้านการใช้บริการ ปัจจัยด้านการให้บริการ ปัจจัย ด้านความน่าเชื่อถือได้ ปัจจัยด้านคุณภาพ แต่เมื่อ พิจารณาในรายละเอียดของแต่ละด้านพบว่า ประชากรที่ใช้ True Money Wallet เห็นความสำคัญต่อปัจจัยด้าน การใช้บริการมากที่สุด ผู้พัฒนาระบบต้องคำนึงความ สะดวกสบายต่อผู้ใช้งานแอป True Money Wallet เพื่อ ไม่ให้ระบบการใช้งานเกิดความขัดข้อง และมีความ ซับซ้อนในการใช้งานจนเกินไป

8.ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษา “ปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการ ตัดสินใจใช้บริการกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ True Money Wallet ของผู้บริโภคในจังหวัดภูเก็ต” ผู้วิจัย ได้รับข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะจากผู้ตอบแบบสอบถาม สรุปได้ดังนี้

1. จากผลการวิจัยพบว่า พฤติกรรมการใช้บริการ กระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ True Money Wallet ส่วน ใหญ่เลือกใช้ทำธุรกรรมการกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ True Money Wallet ด้านเติมเงินมีถือ มากที่สุด รองลงมาคือ เติมเกม และ สมัครแพ็คเกจ ตามลำดับ ดังนั้นระบบการเติมเกม และ สมัครแพ็คเกจ ควรมีการ ปรับเปลี่ยนรูปแบบของระบบการเติมเกม และ สมัคร แพ็คเกจ ให้เข้ากับคนรุ่นใหม่เพื่อให้มีความเหมาะสมและ สะดวกสบายตรงต่อความต้องการในใช้งาน ณ ปัจจุบัน

2. จากผลการวิจัยพบว่า การรู้จักกระเป๋าเงิน อิเล็กทรอนิกส์ True Money Wallet ส่วนใหญ่รู้จักจาก ช่องเว็บไซต์ของ True Money Wallet มากที่สุด รองลงมาคือ สื่อโซเชียลมีเดีย และ ครอบครัว/ญาติพี่น้อง ดังนั้น การเผยแพร่สื่อแนะนำแอป True Money Wallet ควรนำเสนอแบบเปิดกว้างและทำให้ผู้คนที่เข้าถึงในแอป True Money Wallet มากขึ้นเรื่อย ๆ

3. จากผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยสำคัญต่อการ ตัดสินใจใช้บริการกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ True Money Wallet ผู้ใช้งาน True Money Wallet เห็นความสำคัญ ของปัจจัยด้านการใช้บริการ มากที่สุด รองลงมาคือ ด้าน การให้บริการ และ ด้านความน่าเชื่อถือได้ ดังนั้นแอป True Money Wallet ต้องคำนึงถึงความสะดวกสบายใน การทำธุรกรรมต่างๆไม่ว่าเป็น เติมเกม ซื้อแพ็คเกจ ควร บอกรายละเอียดให้ชัดเจนในการใช้งานของ แอป True Money Wallet

4.จากผลการวิจัยพบว่า ปัญหาและอุปสรรคในการใช้ บริการกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ True Money Wallet โดย มีปัญหาด้านระบบการใช้งาน มากที่สุด รองลงมาคือ ด้าน การให้บริการ และ ด้านความน่าเชื่อถือได้ ดังนั้นผู้พัฒนา



ระบบควรแก้ไขปัญหาระบบให้เร็วที่สุดและติดตามการแก้ปัญหาทุกๆ ชั่วโมง เพื่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

5. จากผลการวิจัยพบว่า เหตุผลที่เลือกใช้บริการกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ True Money Wallet ส่วนใหญ่เลือกสะดวกสบาย รวดเร็ว ทันสมัย มากที่สุด รองลงมาคือ ขั้นตอนการใช้บริการไม่ซับซ้อน และ มีความปลอดภัยในการใช้บริการ ดังนั้น ในระบบของ True Money Wallet ต้องมีการรักษาข้อมูลส่วนตัวเพื่อไม่ให้ข้อมูลส่วนตัวถูกเผยแพร่โดยไม่ได้รับอนุญาต และ ปรับขั้นตอนระบบการใช้งานของ True Money Wallet ให้ใช้งานได้ง่ายขึ้น โดยไม่มีความซับซ้อนจนเกินไป

9. ข้อเสนอแนะสำหรับวิจัยครั้งต่อไป

ผลวิจัยครั้งนี้ทำให้มีข้อมูลที่เป็นพื้นฐานเบื้องต้นเกี่ยวกับ “ปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการตัดสินใจใช้บริการกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ True Wallet ของผู้บริโภคในจังหวัดภูเก็ต ซึ่งเป็นผลทำให้เกิดแนวความคิดใหม่ ๆ และการวิจัยครั้งต่อไป ผู้วิจัยจึงเห็นว่าควรศึกษาวิจัยตามแนวทางต่อไปนี้

1. เพื่อให้ผลการศึกษานี้สามารถขยายต่อไปในอนาคตผู้วิจัยจึงขอเสนอแนะประเด็นสำหรับการทำวิจัยในอนาคตคือควรมีการขยายพื้นที่ให้มากขึ้นในการทำวิจัย เช่น ประชากร เพื่อให้ได้กลุ่มเป้าหมายที่กว้างขึ้น

2. ควรศึกษาปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการใช้งานของแอป True Wallet และปัจจัยของตัวแปรอื่นๆ ซึ่งยังมีอีกหลายตัวแปรที่คาดว่า จะส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมการใช้งานของ True Wallet และการตัดสินใจใช้บริการของ True Wallet รวมไปถึงปัญหาการใช้งานแอป True Wallet

3. ควรศึกษาความพึงพอใจต่อการใช้งานของแอป True Wallet ในการทำธุรกรรมทางการเงินเพื่อเป็นการส่งเสริมและรู้ถึงความต้องการของผู้ใช้บริการมากยิ่งขึ้น

4. ควรมีการศึกษาแนวทางการใช้งานของแอป True Wallet ในจังหวัดภูเก็ตและทุกๆ แห่ง เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาใช้ในการพัฒนาประสิทธิภาพของการใช้งานแอป True Wallet ได้มากขึ้น

5. ควรมีการศึกษาและจัดเก็บข้อมูลเพิ่มเติมของพฤติกรรมการใช้งานของแอป True Wallet ในการทำธุรกรรมทางการเงินในด้านต่าง ๆ และมีการเผยแพร่ความรู้ความเข้าใจในการใช้งานของแอป True Wallet ที่ถูกต้อง

เอกสารอ้างอิง

[1] ชัยฤกษ์ แก้วพรหมมาลัย. ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ True Wallet ในเขตเมืองพัทยา”. วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ปีที่ 12, ฉบับที่ 2 (กรกฎาคม-ธันวาคม 2564). หน้า 297.

[2] ณัฐสรีย์ สิทธิธรรม, จริพร ศรีทอง. ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ True Wallet ของผู้บริโภคในเขตหลักสี่จังหวัดกรุงเทพมหานคร. นักศึกษาปริญญาโทหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง รองศาสตราจารย์ อาจารย์ประจำคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2561.

[3] ณิชา อยู่ประเสริฐ. พฤติกรรมการใช้บริการ Mobile Wallet สำหรับผู้ใช้สมาร์ตโฟนในพื้นที่กรุงเทพมหานคร, 2562.

[4] ทักษกร สัมมะสุต, งามสิริ วิฑูรย์พันธุ์. ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ True Wallet ในเขตเมืองพัทยา”. วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์. ปีที่ 12, ฉบับที่ 2 (กรกฎาคม-ธันวาคม 2564) หน้า 297.

[5] นันทิธิดา ทองดี. อิทธิพลภาพลักษณ์องค์กร การยอมรับเทคโนโลยี และการรับรู้ความเสี่ยงที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้กระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร, 2561.

[6] วลัยุ์รัตน์ นพแก้ว. ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการเลือกใช้บริการการชำระเงินผ่านแอปพลิเคชันบนโทรศัพท์เคลื่อนที่ (Mobile Payment) ของผู้ให้บริการที่



เป็นสถาบันการเงิน และผู้ให้บริการที่มีใช้สถาบันการเงิน
(Non-Bank). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2561.

[7] อริสรา วรวัฒน์อมรชัย. ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้งาน
กระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (E-wallet Application) ใน
เขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล. ปริญญาการจัดการ
มหาบัณฑิต วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล,
2560.

[8] Cochran, W.G. Sampling Techniques. 3 rd
Edition, John Wiley & Sons, New York, 1977.

[9] Cortina, J.M, “What is coefficient alpha? An
examination of theory and applications”, Journal
of Applied Psychology, vol. 78, no. 1, pp. 98–104,
1993.

[10] Schmitt, N., “Uses and abuses of coefficient
alpha”, Psychological Assessment, vol. 8, no. 4,
pp. 350– 353, 1996