

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ	ปัจจัยสำคัญที่ทำให้การชำระสินค้าและบริการผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ (Mobile Payment) เป็นที่ยอมรับสำหรับผู้บริโภค
	Decision Factors for the Adoption of Mobile Payment by Customer
ชื่อผู้เขียน	นาย วีระพัฒน์ จงอุดมเกียรติ
	Mr. Weerapat Jongudomkiat
แผนกวิชา/คณะ	สาขาการบริหารเทคโนโลยี วิทยาลัยนวัตกรรมมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
อาจารย์ที่ปรึกษา	อาจารย์ประวิทย์ เขมะสุนันท์
การค้นคว้าอิสระ	Pravit Khaemasunan, Ph.D.
ปีการศึกษา	2551

#### บทสรุป

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เพื่อศึกษา "ปัจจัยสำคัญที่ทำให้การชำระค่าสินค้าและบริการผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่เป็นที่ยอมรับสำหรับผู้บริโภค" โดยผู้วิจัยได้กำหนดวัตถุประสงค์ของการวิจัยไว้ 2 ข้อดังนี้

1. เพื่อศึกษาปัจจัยสำคัญที่ทำให้การชำระสินค้าและบริการผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ (Mobile Payment) เป็นที่ยอมรับสำหรับลูกค้า
2. เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ในการทำ การชำระค่าสินค้าและบริการ

ประชากรของการวิจัย คือ จำนวนประชาชนที่ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ในเขต กรุงเทพมหานคร คำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากตารางความสำเร็จของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% ค่าความคลาดเคลื่อน  $\pm 5$  ได้จำนวน 400 ตัวอย่าง (ถานินทร์, 2550:49) โดยเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 3 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check-List)

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นที่มีต่อการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale)

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามความต้องการใช้และความคิดเห็นเพิ่มเติม โดยลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบปลายเปิด (Open-Ended)

ผู้วิจัยได้วิเคราะห์เพื่อหาคุณภาพของเครื่องมือ โดยในส่วนของข้อคำถามที่มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check-List) ใช้การหาค่าอำนาจจำแนก (Discrimination) และในส่วนของข้อคำถามที่มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ใช้การหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) ด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistical Package for the Social Science for Windows) ปรากฏค่าอำนาจจำแนกวิเคราะห์โดยหาค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard Deviation: S.D.) มีค่าระหว่าง .66 ถึง .97 และค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม วิเคราะห์โดยค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา มีค่าเท่ากับ .603 สำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูลได้ทั้งสิ้น 402 ราย จากนั้นผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลทั้งส่วนแรกและส่วนที่สอง ผู้วิจัยได้ใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) ซึ่งการวิเคราะห์โดยเครื่องคอมพิวเตอร์ โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS และข้อมูลส่วนสุดท้ายผู้วิจัยได้วิเคราะห์หาความต้องการใช้โดยใช้วิธีการหาค่าความถี่ (Frequency) แล้วทำการสรุปผล

## สรุปผลการวิจัย

1. ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลทางประชากรศาสตร์กับการยอมรับเทคโนโลยีการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่

ผลการศึกษาพบว่าเพศชายและเพศหญิง, กลุ่มช่วงอายุ, ระดับการศึกษา, อาชีพ มีความคิดเห็นที่มีต่อการยอมรับการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่สำหรับลูกค้าไม่แตกต่างกัน มีเพียงแค่กลุ่มรายได้ที่แตกต่างกันที่มีการยอมรับที่แตกต่างกันออกไปพบว่ารายได้ที่อยู่ในช่วง 20,000 – 40,000 บาท และ 40,000 – 60,000 บาทมีการยอมรับมากกว่ากลุ่มอื่นๆ

เพศชายและเพศหญิงมีความเห็นด้วยต่อประโยชน์จากการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านโทรศัพท์มือถือ, การรับรู้ถึงสถานการณ์ที่อาจเกิดขึ้น (Use situation) ไม่แตกต่างกัน

แต่พบว่าเพศชายและเพศหญิงมีความเห็นด้วยต่อความเข้ากันได้ดีกับสิ่งที่มีอยู่เดิม (Compatibility) ที่แตกต่างกัน

กลุ่มอายุต่างๆมีความเห็นด้วยต่อประโยชน์จากการชำระค่าสินค้า และการรับรู้ถึงสถานการณ์ที่อาจจะเกิดขึ้นบริการผ่านโทรศัพท์มือถือไม่แตกต่างกัน แต่พบว่ากลุ่มอายุต่างๆมีความเห็นด้วยต่อความเข้ากันได้ดีกับสิ่งที่มีอยู่เดิมที่แตกต่างกันออกไป

กลุ่มการศึกษาต่างๆมีความเห็นด้วยต่อประโยชน์จากการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านโทรศัพท์มือถือและการรับรู้ถึงสถานการณ์ที่อาจจะเกิดขึ้นไม่แตกต่างกัน แต่พบว่า กลุ่มการศึกษาต่างๆมีความเห็นด้วยต่อความเข้ากันได้ดีกับสิ่งที่มีอยู่เดิมแตกต่างกันออกไป

กลุ่มอาชีพต่างๆมีความเห็นด้วยต่อความเข้ากันได้ดีกับสิ่งที่มีอยู่เดิม และการรับรู้ถึงสถานการณ์ที่อาจจะเกิดขึ้นไม่แตกต่างกัน แต่พบว่ากลุ่มรายได้ต่างๆมีความเห็นด้วยต่อประโยชน์จากการชำระค่า สินค้าและบริการผ่านโทรศัพท์มือถือแตกต่างกันออกไป

## 2. ผลการศึกษาด้านความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่

พบว่าปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่นั้น ยอมรับสำหรับผู้บริโภค พบว่ามี 3 ปัจจัยที่เป็นปัจจัยสำคัญก็คือ

1. Relative advantage ข้อดีที่ได้จากการใช้บริการมีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ และเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อการยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยี ซึ่งจากผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากผู้ตอบแบบสอบถามพบว่าที่ระดับนัยยะต่ำกว่า 0.05 เห็นด้วยกับ ข้อดีที่ได้จากการใช้บริการ ความสะดวกสบายและความรวดเร็วที่สามารถตอบสนองความต้องการ การไม่ต้องเข้าคิวในการชำระค่าสินค้าและบริการมีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ โดยผลของการศึกษาพบว่า การรับรู้ถึงประโยชน์มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับการยอมรับเทคโนโลยี และสอดคล้องตามทฤษฎี การยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยี (Roger & Shoemaker, 1971, pp. 100-101) หากผู้บริโภครับรู้ถึงข้อดีที่ได้ก็จะเป็นส่วนผลักดันให้เกิดการยอมรับในที่สุด โดยผลการวิจัยนี้ยังสอดคล้องกับ ผลงานวิจัยของ Mullat ในปี 2007 ซึ่งทำการการศึกษาพบว่า ความสัมพันธ์ของ เทคโนโลยีการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ กับผู้บริโภคนั้น เป็นไปตามทฤษฎีที่ระบุใน Adoption Theories มีการกล่าวถึงการเป็นอิสระของเวลา สถานที่

“Anywhere Anytime” ความเป็นไปได้สำหรับชำระค่าสินค้าและบริการผ่านระบบเชื่อมต่อ (Remote Payment) (Mallat, 2007) ที่จะเป็นส่วนผลักดันให้เกิดการยอมรับในที่สุด

2. Compatibility การเข้ากันได้กับสิ่งที่มีอยู่เดิม มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ และเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อการยอมรับการยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยี ซึ่งจากผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากผู้ตอบแบบสอบถามพบว่าที่ระดับนัยยะต่ำกว่า 0.05 เห็นด้วยกับ ข้อดีการเข้ากันได้กับสิ่งที่มีอยู่เดิม การปรับเปลี่ยนหรือการเพิ่มในส่วนของการบริการที่มีอยู่แล้ว มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ เนื่องจากผู้บริโภคมีความคุ้นเคยกับสิ่งที่ใช้เป็นประจำอยู่แล้ว โดยผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับ (Lim, 2008) (Kadhiwal and Zulfiquar, 2007) ผลของการศึกษาพบว่า Compatibility เกิดจากลักษณะหรือพฤติกรรมการใช้งานเดิมอยู่แล้วก่อให้เกิดการใช้งานใหม่ได้อย่างมั่นคง โดยมีค่าความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับการยอมรับเทคโนโลยี และสอดคล้องตามทฤษฎี การยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยี (Roger & Shoemaker, 1971, pp. 100-101) หากผู้บริโภครับรู้ถึงการเข้ากันได้กับสิ่งที่มีอยู่เดิม ก็จะเป็นส่วนผลักดันให้เกิดการยอมรับในที่สุด

3. Use Situation สถานการณ์ในการใช้งานในมุมมองความเสี่ยงที่ได้จากการใช้บริการมีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ เป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อการยอมรับ ซึ่งจากผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากผู้ตอบแบบสอบถามพบว่าที่ระดับนัยยะต่ำกว่า 0.05 เห็นด้วยกับ สถานการณ์ที่อาจจะต้องเผชิญกับความเสี่ยงที่เกิดขึ้นได้จากข้อมูลพบว่ามีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงข้าม คือ หากผู้บริโภครับรู้ถึงสถานการณ์ในแง่ความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นมากเท่าไรก็จะส่งผลต่อการยอมรับยอมรับเทคโนโลยีการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ โดยผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับ (Mallat, 2007) ผลของการศึกษาพบว่า การรับรู้สถานการณ์ในการใช้งานที่ได้จากการใช้บริการมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับการยอมรับเทคโนโลยี และสอดคล้องตามทฤษฎี การยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยี (Roger & Shoemaker, 1971, pp. 100-101) หากผู้บริโภครับรู้ถึงสถานการณ์ในการใช้งานที่ได้จากการใช้บริการอย่างถูกต้องก็จะเป็นส่วนผลักดันให้เกิดการยอมรับในที่สุด

3. ผลการวิเคราะห์เนื้อหาจากแบบสอบถามปลายเปิด

เป็นข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆของผู้ตอบแบบสอบถามที่ต้องการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ในการชำระค่าสินค้าและบริการในอนาคตพบว่าร้อยละ 66 ต้องการใช้

เนื่องจากเห็นด้วยกับข้อดีและประโยชน์ที่ได้รับจากการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ กว่าร้อยละ 41 จะใช้ในอนาคตหากระบบมีความปลอดภัยและน่าเชื่อถือมากขึ้น กว่าร้อยละ 13 ต้องการให้ทางฝ่ายต่อกรการใช้งาน จากข้อคิดเห็นข้างต้นมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน

### **ข้อเสนอแนะ**

การศึกษานี้ผู้ศึกษาได้ดำเนินการศึกษาถึง “ปัจจัยสำคัญที่ทำให้การชำระค่าสินค้าและบริการเป็นที่ยอมรับของผู้บริโภค” จากผลการวิจัยพบว่าการรับรู้ถึงข้อดีที่ได้จากการใช้และการปรับเข้ากันได้ดีของสิ่งที่มีอยู่เดิมนั้นง่ายต่ออธิบายหรือทำความเข้าใจสำหรับผู้บริโภค แต่การรับรู้ในส่วนของสถานการณ์ด้านความเสี่ยงนั้นพบว่ายากต่อการเข้าใจ ดังนั้นผู้ให้บริการควรให้ความสำคัญต่อการอธิบายที่อาจส่งผลกระทบต่อกรยอมรับได้

#### ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

จากการศึกษาเรื่อง “ปัจจัยสำคัญที่ทำให้การชำระค่าสินค้าและบริการเป็นที่ยอมรับสำหรับผู้บริโภค” เพื่อให้เกิดผลที่ดียิ่งขึ้น ผู้วิจัยขอเสนอแนะให้มีการวิจัยดังนี้

1. การทำแบบสอบถามควรให้มีการอธิบายทันที หากเกิดข้อสงสัยที่เกี่ยวกับเทคโนโลยี
2. ศึกษาถึงเพิ่มเติม ในส่วนของการทดลองใช้ เพื่อที่จะได้ผลจากผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้จริง

### **ข้อจำกัดในการวิจัย**

การศึกษาเรื่อง “ปัจจัยสำคัญที่ทำให้การชำระค่าสินค้าและบริการเป็นที่ยอมรับสำหรับผู้บริโภค” มีข้อจำกัดในการศึกษา คือเรื่องของกลุ่มตัวอย่าง เนื่องจากเป็นเทคโนโลยีที่ใหม่และส่วนใหญ่ยังไม่เข้าใจเวลาทำการตอบแบบสอบถาม เท่าที่ควร