

ตัวแบบสมการโครงสร้างของปัจจัยที่มีผลต่อความตั้งใจใช้ระบบการจัดการ
ชำระเงินผ่านอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ประกอบการธุรกิจขายปลีก
ร้านค้าทั่วไปในจังหวัดเมืองรองของไทย

Structural equation model of variables affecting intention to use the
e-payment management system of retail store entrepreneurs
in thailand's less visited areas

ฉันทิตา สถาปนเงิน¹, ธัญนันท์ บุญอชู² และ สุมาลี รามานุญ³

Premyuda Phachirarach¹, Sumalee Ramanust² and Sumalee Ramanust³

^{1,2,3}หลักสูตรบริหารธุรกิจดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์

^{1,2,3}Dissertation of Business Administration, Program in Business Administration, Southeast Asia University, Thailand

E-mail: ¹hoochy.s@gmail.com

Received April 27, 2022; Revised June 18, 2023; Accepted June 19, 2023

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาอิทธิพลการกำกับของความสมัครใจที่เข้ามาเปลี่ยนแปลงความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติทางจิตใต้สำนึกกับตั้งใจใช้ระบบ และเปลี่ยนแปลงความสัมพันธ์ระหว่างการยอมรับเทคโนโลยีกับความตั้งใจใช้ระบบการจัดการชำระเงินผ่านอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ประกอบการธุรกิจขายปลีกร้านค้าทั่วไปในจังหวัดเมืองรองของไทย เป็นการวิจัยแบบผสมผสานระหว่างการวิจัยเชิงปริมาณและการวิจัยเชิงคุณภาพ ซึ่งการวิจัยเชิงปริมาณได้ศึกษาจากผู้ประกอบการธุรกิจขายปลีกร้านค้าทั่วไปในจังหวัดเมืองรองของไทยที่อยู่ในเขตภาคตะวันตกที่จดทะเบียนนิติบุคคลกับกรมพัฒนาธุรกิจการค้า จำนวน 100 ตัวอย่าง การวิเคราะห์ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์ความแปรผัน และวิเคราะห์ตัวแบบสมการโครงสร้าง และการวิเคราะห์เส้นทางด้วยโปรแกรม Process ส่วนการวิจัยเชิงคุณภาพใช้การสัมภาษณ์เชิงลึกแบบกึ่งโครงสร้างจากผู้ประกอบการธุรกิจขายปลีกร้านค้าทั่วไปในจังหวัดเมืองรองของไทย จำนวน 9 ท่าน

ผลการวิจัยเชิงปริมาณ พบว่า ความสมัครใจร่วมกับทัศนคติทางจิตใต้สำนึกทำให้เกิดความตั้งใจใช้ระบบเปลี่ยนแปลงไป โดยทัศนคติทางจิตใต้สำนึกมีผลกระทบต่อความตั้งใจใช้ระบบที่เพิ่มขึ้นตามระดับของความสมัครใจที่สูงขึ้น (SN→IU) ส่วนความสมัครใจรวมกับการยอมรับเทคโนโลยีมีผลทำให้เกิดความตั้งใจใช้ระบบเปลี่ยนแปลงไป โดยการยอมรับเทคโนโลยีมีผลกระทบต่อความตั้งใจใช้ระบบที่

เพิ่มขึ้นตามระดับของความสมัครใจที่สูงขึ้น (TA→IU) อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ผลการวิจัยเชิงคุณภาพ พบว่า ข้อสรุปที่ได้จากการวิจัยเชิงคุณภาพโดยการสัมภาษณ์เชิงลึกมีความสอดคล้องกับการวิจัยเชิงปริมาณทั้งปัจจัยปทัสถานทางจิตใจ การยอมรับเทคโนโลยี ความสมัครใจ และสามารถนำไปสู่ความตั้งใจใช้ระบบได้อย่างต่อเนื่อง

คำสำคัญ: ปทัสถานทางจิตใจ; การยอมรับเทคโนโลยี; ความสมัครใจ; ความตั้งใจใช้ระบบ

Abstract

The purposes of this study were to investigate mediated effect of voluntariness changing the relationship between subjective norm, intention to use, and changing the relationship between technology acceptance and intention to use e-payment management system of retail store entrepreneurs in Thailand's less-visited areas. This mixed-method study consisted of qualitative and quantitative research. The quantitative research was collected from 100 samples of retail store entrepreneurs in Thailand's western less-visited areas, which were registered as Juristic persons from the Department of Business Development, analyzed by means, percentage, standard deviation, coefficient of variation, and structural equation modeling (SEM), and path analysis through Process program. The qualitative research was implemented by an in-depth structured interview with 9 samples of retail entrepreneurs in stores from Thailand's less-visited areas.

The results of this research showed that voluntariness and subjective norm might have an impact on the changes of intention to use the e-payment management system. That was, the subjective norm had affected the increase of intention to use the system in accordance with the increased levels of voluntariness (SN→IU). Additionally, the voluntariness and technology acceptance had impacted the changes in the intention to use the system. Also, the technology acceptance influenced the increased levels of the intention to use the system and the voluntariness (TA→IU) was statistically significant at 0.05. Furthermore, the results of qualitative research showed that the conclusion based on the in-depth structured interview was consistent with those of the quantitative research both in the subjective norm, the technology acceptance, the voluntariness, and this could lead to the continuity of the intention to use the system.

Keywords: Subjective Norm; Technology Acceptance; Voluntariness; Intention to Use

บทนำ

จากสภาวะทางการค้าในปัจจุบันที่มีการแข่งขันกันอย่างรุนแรงในหลาย ๆ ประเทศ พร้อมทั้งความต้องการของผู้บริโภคได้เปลี่ยนแปลงปรับตัวไปสู่ยุคฐานวิถีชีวิตใหม่ (New Normal) ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนาหรือโควิด-19 (กาณชาญ รังสีวรรณะ และคณะ, 2564) พบว่าสถานการณ์ด้านการท่องเที่ยวในแต่ละภูมิภาคของประเทศในปี 2563 ปรับตัวลดลงถึงร้อยละ 97 เมื่อเทียบกับช่วงเดียวกันของปี 2562 ถือเป็นช่วงที่สถานการณ์ของการท่องเที่ยวตกต่ำสุดในรอบ 10 ปีที่ผ่านมา ซึ่งแสดงให้เห็นว่าส่งผลกระทบต่อจำนวนนักท่องเที่ยวภายในประเทศลดลงถึงร้อยละ 30.77 (สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2563) ดังนั้นภาครัฐจึงได้ให้ความสำคัญกับอุตสาหกรรมท่องเที่ยวด้วยการกำหนดให้เป็น 1 ใน 14 แผนงานสำคัญ (Flagship) ภายใต้แผนงานบูรณาการสร้างรายได้จากการท่องเที่ยวในมิติพื้นที่และรายได้ชุมชน (คณะกรรมการนโยบายการท่องเที่ยวแห่งชาติ, 2560) ซึ่งถือได้ว่าในปัจจุบันพื้นที่เมืองรองได้รับความสนใจจากหลายภาคส่วนเนื่องจากมีความสามารถในการพัฒนาต่อยอด ความเหมาะสมด้านทรัพยากร ลักษณะภูมิประเทศและวัฒนธรรมที่เป็นเอกลักษณ์ของจังหวัดนั้น ๆ อีกทั้งในพื้นที่เมืองรองยังดึงดูดให้ผู้ประกอบการทั้งรายเก่ารายใหม่เข้ามาร่วมลงทุนในพื้นที่เพิ่มมากขึ้น ซึ่งมีสอดคล้องกับอัตราการเติบโตของนักท่องเที่ยวในเมืองรอง (กรมพัฒนาธุรกิจการค้า, 2562) จากอำเภอหลักไปอำเภอรอง เพื่อให้การท่องเที่ยวเมืองรองเป็นกลไกสร้างรากฐานความแข็งแกร่ง ลดความเหลื่อมล้ำให้กับประชาชนที่มีความหลากหลายทางด้านวัฒนธรรม มีเอกลักษณ์และความโดดเด่นที่เน้นนำจุดเด่นของแต่ละชุมชนไม่ว่าจะเป็นวัฒนธรรม ศิลปะ อาหาร และวิถีชีวิตนำมาเล่าเรื่องในแบบของตนเอง (ดวงกมล ยางงาม และวดี วรรณ, 2563)

เมืองรองของไทยที่อยู่ในเขตภาคตะวันตกถือเป็นแหล่งท่องเที่ยวหนึ่งที่มีศักยภาพด้านการท่องเที่ยวที่หลากหลายทั้งเชิงธรรมชาติ วัฒนธรรม ประวัติศาสตร์เชิงเกษตร เชิงสุขภาพ และวิถีชุมชน จากการรายงานสถิติการคาดการณ์ของวิจัยกรุงศรีพบว่าสถานการณ์โควิด-19 ทำให้ภาครัฐออกมาตรการปิดเมือง (Lockdown) ซึ่งมีผลกระทบโดยตรงต่อธุรกิจขายปลีกร้านค้าทั่วไปส่งผลทำให้ยอดขายสินค้าลดลงอย่างมากถึงร้อยละ 10-12 มีผลสืบเนื่องมาจากกำลังการซื้อที่ซบเซาตามภาวะเศรษฐกิจที่หดตัวถึงร้อยละ 6.4 สอดคล้องกับดัชนีความเชื่อมั่นของผู้บริโภคที่ลดลงอยู่ที่ระดับเฉลี่ย 5.2 ขณะที่นักท่องเที่ยวต่างชาติลดลงมากกว่าร้อยละ 80 (นรินทร์ ตันไพบูลย์, 2564) แต่ภายหลังจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 เริ่มคลี่คลายลงภาครัฐเริ่มมีการผ่อนคลายมาตรการ Lockdown และออกมาตรการกระตุ้นการบริโภคผ่านการใช้จ่ายของครัวเรือน อาทิเช่น มาตรการช่วยเหลือผู้มีรายได้น้อยเพื่อเพิ่มกำลังการซื้อแก่ผู้ถือบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ มาตรการลดหย่อนภาษีรวมทั้งมาตรการกระตุ้นการบริโภคและการจ้างงาน เป็นต้น (ศิริขวัญ วิเชียรเพลิต, 2564) ส่งผลโดยตรงต่อเทคโนโลยีดิจิทัลและแพลตฟอร์มการวางแผนเพื่อการท่องเที่ยวในการใช้เทคโนโลยีและแพลตฟอร์มต่าง ๆ ถือว่าเป็นเครื่องมือที่มีบทบาทสำคัญที่จะช่วยในการขับเคลื่อนภาคการท่องเที่ยว แต่ในปัจจุบันผู้ประกอบการธุรกิจขายปลีกร้านค้าทั่วไปในจังหวัดเมืองรองยังเข้าถึงข้อมูลของกลุ่ม

นักท่องเที่ยวได้ยาก พร้อมทั้งในขณะเดียวกันการเชื่อมโยงข้อมูลการจ่ายเงินของนักท่องเที่ยวยังมีลักษณะเป็นรูปแบบกระแสเงินสด จึงทำให้การคำนวณรายได้ที่เกิดจากการท่องเที่ยวไม่สามารถได้ข้อเท็จจริงอย่างมีประสิทธิภาพที่วัดได้จากความสะดวกความรวดเร็วด้วยระบบการซื้อขายสินค้า พร้อมทั้งเพื่อความปลอดภัยในการลดความเสี่ยงการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 จึงทำให้การจัดการในรูปแบบการชำระเงินเกิดการเปลี่ยนแปลงไปสู่การชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ (Digital Payment) ที่ได้รับความนิยมและได้รับการสนับสนุนในการทำธุรกรรมทางการเงินเพิ่มมากขึ้น (สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน), 2563)

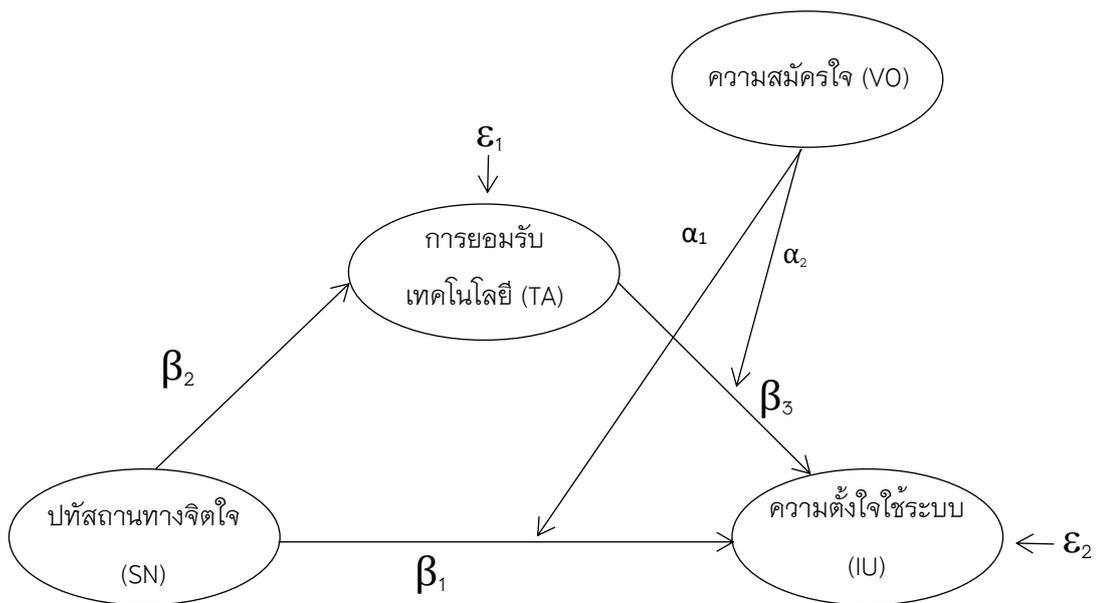
ดังนั้นเพื่อสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันที่จะทำให้จังหวัดเมืองรองของไทยสามารถเข้าถึงข้อมูลของนักท่องเที่ยวกลุ่มคุณภาพได้อย่างกว้างขวางมากขึ้น จึงจำเป็นต้องอย่างยิ่งที่ผู้ประกอบการธุรกิจขายปลีกร้านค้าทั่วไปในจังหวัดเมืองรองของไทยต้องให้ความสำคัญกับการนำเทคโนโลยีดิจิทัลที่เป็นระบบการจัดการชำระเงินผ่านอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้เกิดสะดวกและนำไปสู่การกระจายรายได้ ดังนั้นจากที่กล่าวมาข้างต้นเป็นประเด็นที่ทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาเรื่อง “ตัวแบบสมการโครงสร้างของปัจจัยที่มีผลต่อความตั้งใจใช้ระบบการจัดการชำระเงินผ่านอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ประกอบการธุรกิจขายปลีกร้านค้าทั่วไปในจังหวัดเมืองรองของไทย” เพื่อที่จะสามารถนำผลการศึกษาที่ได้ไปเสนอแนะกับผู้ที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาระบบการจัดการชำระเงินผ่านอิเล็กทรอนิกส์ในการให้บริการที่ดี มีคุณภาพที่ได้มาตรฐาน พร้อมทั้งจะสามารถสร้างให้ผู้ให้บริการเกิดทัศนคติที่ดีและเกิดความตั้งใจที่นำไปสู่การจัดการใช้ระบบการชำระเงินผ่านอิเล็กทรอนิกส์ได้ในระยะยาวต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปทัสถานทางจิตใจ การยอมรับเทคโนโลยี ความสมัครใจ และความตั้งใจใช้ระบบการจัดการชำระเงินผ่านอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ประกอบการธุรกิจขายปลีกร้านค้าทั่วไปในจังหวัดเมืองรองของไทย
2. เพื่อศึกษาอิทธิพลของการยอมรับเทคโนโลยีเป็นปัจจัยคั่นกลางที่เชื่อมโยงปทัสถานทางจิตใจสู่ความตั้งใจใช้ระบบการจัดการชำระเงินผ่านอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ประกอบการธุรกิจขายปลีกร้านค้าทั่วไปในจังหวัดเมืองรองของไทย
3. เพื่อศึกษาอิทธิพลการกำกับของความสัมพันธ์ที่เข้ามาเปลี่ยนแปลงความสัมพันธ์ระหว่างปทัสถานทางจิตใจกับตั้งใจใช้ระบบ และเปลี่ยนแปลงความสัมพันธ์ระหว่างการยอมรับเทคโนโลยีกับความตั้งใจใช้ระบบการจัดการชำระเงินผ่านอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ประกอบการธุรกิจขายปลีกร้านค้าทั่วไปในจังหวัดเมืองรองของไทย

กรอบแนวคิดการวิจัย

จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องข้างต้น ผู้วิจัยได้พัฒนากรอบแนวคิดในการศึกษา วิจัย จากแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยผู้วิจัยได้พัฒนากรอบแนวคิดและนำมา บูรณาการพบองค์ประกอบของปัจจัยที่เกี่ยวข้อง 4 ปัจจัย คือ (1) ปัจจัยทัศนคติทางจิตใจ (Subjective Norm–SN) (2) ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance–TA) ประกอบด้วย การรับรู้ความ ง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use–PE) และการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน (Perceived Usefulness – PU) (3) ปัจจัยความสมัครใจ (Voluntariness–VO) และ (4) ปัจจัยความตั้งใจใช้ระบบ (Intention to Use–IU) ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการสรุปและสร้างเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้ได้ดังแสดงในภาพที่ 1. นำเสนอ ได้ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ใช้การวิจัยแบบผสมผสาน (mixed methods research) ระหว่างการวิจัยเชิง ปริมาณ (quantitative research) และการวิจัยเชิงคุณภาพ (qualitative research) โดยมีรายละเอียดของ ระเบียบวิธีวิจัยตามขั้นตอนดังนี้

1. การวิจัยเชิงปริมาณ

1.1 ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ประกอบการธุรกิจขายปลีกร้านค้าทั่วไปจดทะเบียนนิติ บุคคลกับกรมพัฒนาธุรกิจการค้า ซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้น 191 ราย (กรมพัฒนาธุรกิจการค้า, 2563) ผู้วิจัย ได้นำวิธีการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างให้สอดคล้องกับ Proper Solution และ Non-Convergence โดย ใช้แนวคิดของ Marsh et al. (1998) ซึ่งได้มีการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างและจำนวนตัวชี้วัดเฉลี่ยต่อตัว

แปรแผนที่มีจำนวนทั้งสิ้น 191 ราย โดยแบ่งเป็น 3 จังหวัด ประกอบด้วย 1)จังหวัดราชบุรี 2)จังหวัดสุพรรณบุรี และ3)จังหวัดสมุทรสงคราม ซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้น 191 รายโดยเลือกกลุ่มตัวอย่างจำนวน 100 ตัวอย่าง โดยนำเสนอได้ดังตารางที่ 2 ดังนี้

ตารางที่ 2 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้การวิจัย

ลำดับ	จังหวัด	จำนวน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
1	ราชบุรี	98	51
2	สุพรรณบุรี	65	34
3	สมุทรสงคราม	28	15
รวม		191	100

1.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถาม ผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือจะดำเนินการใน 2 ระยะ คือ ระยะที่ 1 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือก่อนสำรวจจริงด้วยการทดสอบค่าความเที่ยงตรง (Validity) ด้วยการนำแบบสอบถามที่ได้พัฒนาไปให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพด้านความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) จำนวน 5 ท่าน เพื่อหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ผู้วิจัยจึงทำการเลือกเฉพาะข้อคำถามที่เป็นไปตามเกณฑ์ คือ $IOC \geq .50$ พร้อมทั้งการทดสอบค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ด้วยสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha Coefficient) ที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 ราย โดยมีค่าความเชื่อมั่นค่า α ตั้งแต่ 0.70 ขึ้นไปถือว่าข้อคำถามมีความเชื่อมั่น (กัลยา วาณิชย์ปัญญา, 2560) ระยะที่ 2 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือหลังจากสำรวจจริง เป็น 2 ขั้นตอน คือ 1)การหาค่าความเที่ยงตรงเชิงเหมือน (Convergent Validity) โดยผลการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือมาตรวัดได้ค่าสถิติของความเที่ยงตรงเชิงเหมือนของตัวชี้วัดตัวแปรแฝงของปทัสถานทางจิตใจ การยอมรับเทคโนโลยี ความสมัครใจ และความตั้งใจใช้ระบบปราคาฎ และ 2) การหาค่าความเที่ยงตรงเชิงจำแนก (Discriminant Validity) เมื่อได้ทำการเปรียบเทียบเป็นคู่ ๆ มีค่าสหสัมพันธ์น้อยกว่า 1 แสดงว่ามาตรวัดของปทัสถานทางจิตใจ (SN) การยอมรับเทคโนโลยี (TA) ความสมัครใจ (VO) และความตั้งใจใช้ระบบ (IU) นั้นมีความเที่ยงตรงเชิงจำแนก (Henseler, Ringle & Sinkovics, 2015)

1.3 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลจัดเตรียมแบบสอบถามให้เพียงพอกับจำนวนกลุ่มตัวอย่าง จากนั้นขอหนังสือจากสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ เพื่อขอความอนุเคราะห์ด้านข้อมูล เพื่อประสานงานในการเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง พร้อมทั้งทำการชี้แจงให้ผู้ตอบแบบสอบถามเข้าใจถึงวัตถุประสงค์เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยผู้วิจัยติดตามขอรับแบบสอบถามคืนด้วยตนเอง จำนวน 100 ฉบับแล้วนำไปดำเนินการตามขั้นตอนการวิจัยต่อไป

1.4 การวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมประมวลผลข้อมูลสำเร็จรูปได้แก่ 1)สถิติเชิงพรรณนา 1.1)การวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามด้วยการแจกแจงหาค่าความถี่

(Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) และ 1.2) การวิเคราะห์ข้อมูลการหาค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และสัมประสิทธิ์ความแปรผัน (Coefficient of Variation) ใช้ในการแปลความหมายของข้อมูลต่าง ๆ เพื่อสรุปและอธิบายลักษณะของตัวแปร ละ 2) สถิติเชิงอนุมาน หรือสถิติอ้างอิงเพื่อหาความสัมพันธ์เชิงสาเหตุและหาระดับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อตัวแปรทั้งทางตรงและทางอ้อมอย่างมีเงื่อนไข ด้วยโปรแกรม Process โดยจะเป็นการวิเคราะห์หาเส้นทางความสัมพันธ์ เพื่อสรุปและอธิบายลักษณะของตัวแปรตามลำดับ

2. การวิจัยเชิงคุณภาพ

2.1 ประชากร คือ เป็นผู้ประกอบการธุรกิจขายปลีกร้านค้าทั่วไปในจังหวัดเมืองรองของไทย ที่อยู่ในเขตภาคตะวันตกที่จดทะเบียนนิติบุคคลกับกรมพัฒนาธุรกิจการค้าที่ประกอบธุรกิจมากกว่า 10 ปีขึ้นไป พร้อมทั้งมีผลประกอบการที่จัดลำดับมากที่สุดของแต่ละกลุ่มธุรกิจ ประกอบด้วย 3 กลุ่ม คือ 1) กลุ่มขายปลีกสินค้าอื่น ๆ ในร้านค้า 2) กลุ่มร้านสะดวกซื้อมินิมาร์ท และ 3) กลุ่มขายของชำ โดยเลือกผู้ให้ข้อมูลหลักกลุ่มละ 1 จังหวัด ซึ่งประกอบด้วย 1) จังหวัดราชบุรี 2) จังหวัดสุพรรณบุรี และ 3) จังหวัดสมุทรสงคราม รวมทั้งสิ้นจำนวน 9 คน

2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสัมภาษณ์ ผู้วิจัยใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) จากข้อคำถามที่เปิดกว้างแบบกึ่งโครงสร้าง (Semi Structure Interview) โดยจะทำการสัมภาษณ์ตามประเด็นของคำถามในการวิจัย โดยมีขั้นตอนการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือวิจัยประกอบด้วย 3 ขั้นตอน คือ 1) ศึกษาเอกสาร แนวคิดและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องและศึกษาบทสรุป ความคิดเห็น ข้อเสนอแนะแล้วสร้างคำถามเพื่อใช้ในการสัมภาษณ์เชิงลึก 2) นำแบบสัมภาษณ์ที่สร้างขึ้นให้อาจารย์ที่ปรึกษาผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความเหมาะสมของเนื้อหาภาษาที่ใช้แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขข้อคำถามตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา และ 3) ตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาโดยผู้เชี่ยวชาญตามลำดับ

2.3 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ใช้การเก็บรวบรวมข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data) จากฐานข้อมูลต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นหนังสือ เอกสาร บทความทางวิชาการ รายงานผลการศึกษา บทวิพากษ์วิจารณ์ เป็นต้น พร้อมทั้งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) โดยข้อมูลปฐมภูมิใช้การวิเคราะห์เนื้อหาจากเอกสารทางวิชาการและใช้แบบสัมภาษณ์ที่มีความตรงเชิงเนื้อหาซึ่งเป็นการสนทนาอย่างมีจุดหมายที่แน่นอนทั้งสองฝ่าย คือ ผู้สัมภาษณ์และผู้ให้สัมภาษณ์ผู้สัมภาษณ์จะต้องมีการวางแผนและเตรียมการให้พร้อมรวมทั้งดำเนินการตามขั้นตอนที่จะช่วยให้ได้ความจริงจากผู้ให้สัมภาษณ์ตามลำดับ

2.4 การวิเคราะห์ข้อมูล โดยการรวบรวมข้อมูลและจัดหมวดหมู่ข้อมูลที่ได้จากการวิจัยเชิงคุณภาพเรียงเรียงข้อมูลที่เป็นประเด็นหลักและประเด็นย่อยจากนั้นลดทอนข้อมูลที่คลุมเครือและซ้ำซ้อนกัน เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นรูปธรรมพิจารณาความสอดคล้องความเชื่อมโยงระหว่างข้อมูลพรรณนา (บุษกร เชี่ยวจินดา กานต์, 2561) จากนั้นนำเสนอข้อมูลทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพมาบูรณาการเพื่อสนับสนุนผลการวิเคราะห์ที่ได้จากการวิจัยแล้วนำมาสรุปผลการวิจัย โดยนำเสนอทั้ง

ข้อมูลที่มีความเหมือนและความต่างที่ผ่านการวิเคราะห์ข้อมูลจนได้แก่นแท้ของแนวคิดในประเด็นที่ได้ศึกษาต่อไป

2.5 การพิทักษ์สิทธิ์ผู้ให้ข้อมูลในการวิจัย ผู้วิจัยจึงต้องคำนึงถึงจรรยาบรรณของนักวิจัยอย่างเคร่งครัดเพื่อเป็นการเก็บรักษาความลับ ความปลอดภัย คำถามที่ใช้ต้องไม่คุกคามอารมณ์ความรู้สึกและเคารพสิทธิของผู้ให้ข้อมูลการวิจัย

ผลการวิจัย

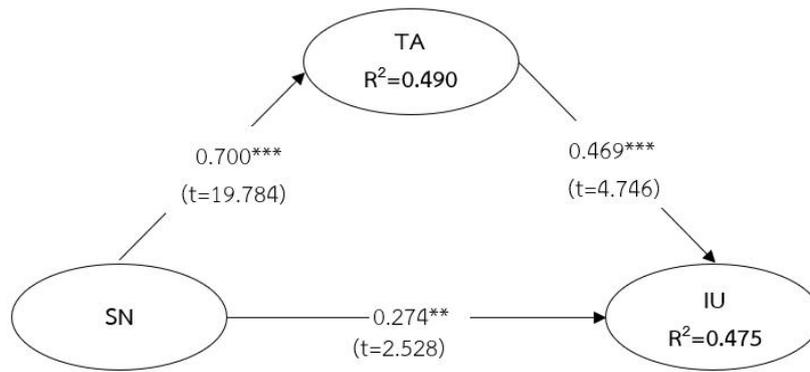
ผู้วิจัยสามารถสรุปผลการวิจัยได้เป็น 3 ส่วน คือ 1) สรุปผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคล 2) สรุปผลการวิเคราะห์ระดับของปทัสถานทางจิตใจ การยอมรับเทคโนโลยี ความสมัครใจ และความตั้งใจใช้ระบบ 3) สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน และ 4) ผลการวิจัยเชิงคุณภาพ นำเสนอได้ดังต่อไปนี้

1) สรุปผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคล พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 54.00 มีอายุอยู่ในช่วง 30–40 ปี โดยส่วนใหญ่เป็นกลุ่มที่มีสถานภาพสมรสแล้วถึงประมาณร้อยละ 56.00 และมีระยะเวลาในการประกอบธุรกิจอยู่ในช่วง 6–10 ปี ถึงร้อยละ 38.00

2) สรุปผลการวิเคราะห์ระดับของปทัสถานทางจิตใจ การยอมรับเทคโนโลยี ความสมัครใจ และความตั้งใจใช้ระบบ พบว่า 2.1) ปทัสถานทางจิตใจมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 2.2) การยอมรับเทคโนโลยี พบว่า มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาองค์ประกอบการยอมรับเทคโนโลยีเป็นรายด้าน พบว่า การยอมรับเทคโนโลยีทุกด้านมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกด้าน 2.3) ความสมัครใจพบว่า มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกประเด็น และ 2.4) ความตั้งใจใช้ระบบ พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกประเด็น

3) สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน จากการทดสอบสมมติฐานของตัวแบบสมการโครงสร้างของปัจจัยที่มีผลต่อความตั้งใจใช้ระบบการจัดการชำระเงินผ่านอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ประกอบการธุรกิจขายปลีกร้านค้าทั่วไปในจังหวัดเมืองรองของไทยสามารถสรุปผลได้ดังนี้

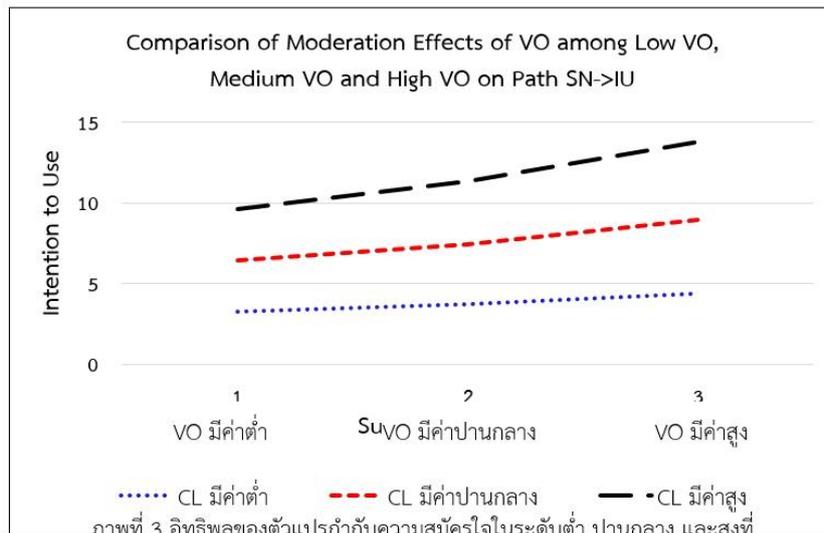
สมมติฐานที่ 1 ปทัสถานทางจิตใจมีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้ระบบ ซึ่งผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ข้อมูลเชิงประจักษ์จากการวิจัยเชิงปริมาณสนับสนุนสมมติฐานการวิจัย และผลการวิจัยเชิงคุณภาพจากผู้ให้ข้อมูลหลักมีการสนับสนุนสมมติฐานการวิจัยเช่นกัน หมายความว่า ปทัสถานทางจิตใจมีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้ระบบ นำเสนอได้ดังภาพที่ 1 ดังนี้



ภาพที่ 1 อิทธิพลของตัวแปรคั่นกลางการยอมรับเทคโนโลยี (TA)

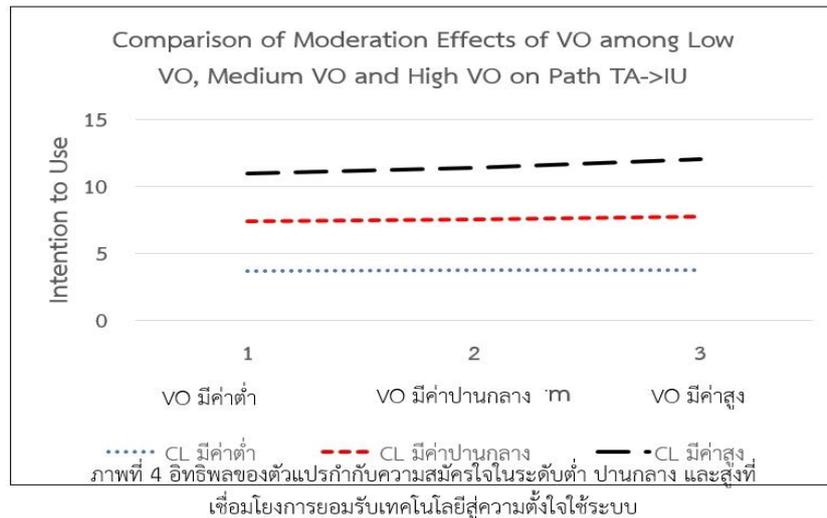
หมายเหตุ: ** หมายถึง p-value ≤ 0.05, *** หมายถึง p-value ≤ 0.01

สมมติฐานที่ 2 การยอมรับเทคโนโลยีเป็นปัจจัยคั่นกลางที่เชื่อมโยงปทัสถานทางจิตใจสู่ความตั้งใจใช้ระบบ ซึ่งผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ข้อมูลเชิงประจักษ์จากการวิจัยเชิงปริมาณสนับสนุนสมมติฐานการวิจัย และผลการวิจัยเชิงคุณภาพจากผู้ให้ข้อมูลหลักมีการสนับสนุนสมมติฐานการวิจัยเช่นกัน หมายความว่า การยอมรับเทคโนโลยีเป็นปัจจัยคั่นกลางที่เชื่อมโยงปทัสถานทางจิตใจสู่ความตั้งใจใช้ระบบนำเสนอได้ดังภาพที่ 2 ดังนี้



ภาพที่ 3 อิทธิพลของตัวแปรกำกับความสมัครใจในระดับต่ำ ปานกลาง และสูงที่เชื่อมโยงปทัสถานทางจิตใจสู่ความตั้งใจใช้ระบบ

สมมติฐานที่ 3 ความสมัครใจร่วมกับปทัสถานทางจิตใจส่งผลต่อตั้งใจใช้ ซึ่งผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ข้อมูลเชิงประจักษ์จากการวิจัยเชิงปริมาณสนับสนุนสมมติฐานการวิจัย และผลการวิจัยเชิงคุณภาพจากผู้ให้ข้อมูลหลักมีการสนับสนุนสมมติฐานการวิจัยเช่นกัน หมายความว่า ความสมัครใจร่วมกับปทัสถานทางจิตใจส่งผลต่อตั้งใจใช้ระบบ นำเสนอได้ดังภาพที่ 3 ดังนี้



สมมติฐานที่ 4 ความสมัครใจรวมกับการยอมรับเทคโนโลยีส่งผลต่อความตั้งใจใช้ระบบ ซึ่งผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ข้อมูลเชิงประจักษ์จากการวิจัยเชิงปริมาณสนับสนุนสมมติฐานการวิจัยและผลการวิจัยเชิงคุณภาพจากผู้ให้ข้อมูลหลักมีการสนับสนุนสมมติฐานการวิจัยเช่นกัน หมายความว่าความสมัครใจรวมกับการยอมรับเทคโนโลยีส่งผลต่อความตั้งใจใช้ระบบ

4) ผลการวิจัยเชิงคุณภาพ จากการสัมภาษณ์สามารถสรุปผลการศึกษาดังกล่าวได้ออกเป็น 4 ประเด็น ดังนี้

4.1 ปทัสถานทางจิตใจมีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้ระบบหรือไม่อย่างไร พบว่าจากผลการสัมภาษณ์ปทัสถานทางจิตใจเป็นระดับในการรับรู้ของแต่ละบุคคลที่เปลี่ยนแปลงไปและการเกิดขึ้นของสถานการณ์โควิด-19 ซึ่งเป็นปัจจัยเสริมสร้างให้บุคคลเกิดทัศนคติว่าสิ่งใดควรปฏิบัติหรือไม่ควรปฏิบัติ จึงสรุปได้ว่าให้ความเห็นไปในทำนองเดียวกัน ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยเชิงปริมาณที่ว่าปทัสถานทางจิตใจมีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้ระบบ

4.2 การยอมรับเทคโนโลยีเป็นปัจจัยคั่นกลางที่เชื่อมโยงปทัสถานทางจิตใจสู่ความตั้งใจใช้ระบบหรือไม่อย่างไร พบว่าจากผลการสัมภาษณ์เนื่องจากเป็นบรรทัดฐานทางสังคมที่เป็นสิ่งอ้างอิงให้บุคคลกระทำในลักษณะที่คล้ายคลึงกันที่ได้ออกในพฤติกรรมที่เกิดการปรับเปลี่ยนตามสถานการณ์ ดังนั้นสรุปได้ว่าให้ความเห็นไปในทำนองเดียวกัน ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยเชิงปริมาณที่ว่า การยอมรับเทคโนโลยีเป็นปัจจัยคั่นกลางที่เชื่อมโยงปทัสถานทางจิตใจสู่ความตั้งใจใช้ระบบ

4.3 ความสมัครใจรวมกับปทัสถานทางจิตใจส่งผลต่อตั้งใจใช้ระบบหรือไม่อย่างไร พบว่าจากแนวโน้มการปฏิสัมพันธ์กับกลุ่มของบุคคล สังคม หรือเพื่อนเป็นกลุ่มที่มีอิทธิพลต่อวิถีชีวิตของบุคคลในสังคมที่มีความสำคัญกับการรับรู้ในการใช้ระบบที่สูงขึ้น ดังนั้นสรุปได้ว่าให้ความเห็นไปในทำนองเดียวกัน ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยเชิงปริมาณที่ว่า ความสมัครใจรวมกับปทัสถานทางจิตใจส่งผลต่อตั้งใจใช้ระบบ

4.4 ความสมัครใจร่วมกับการยอมรับเทคโนโลยีส่งผลต่อความตั้งใจใช้ระบบหรือไม่อย่างไร พบว่า จากผลการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการธุรกิจขายปลีกร้านค้าทั่วไปในจังหวัดเมืองรองของไทยได้สะท้อนให้เห็นว่าเนื่องจากระบบการชำระเงินผ่านอิเล็กทรอนิกส์ได้มีการกำหนดขั้นตอนของการทำงานให้สามารถเรียนรู้ได้เอง มีการออกแบบมาที่สามารถเข้าถึงข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว ดังนั้นสรุปได้ว่าให้ความเห็นไปในทำนองเดียวกัน ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยเชิงปริมาณที่ว่า ความสมัครใจร่วมกับการยอมรับเทคโนโลยีส่งผลต่อความตั้งใจใช้ระบบ

ดังนั้นการวิจัยเรื่องตัวแบบสมการโครงสร้างของปัจจัยที่มีผลต่อความตั้งใจใช้ระบบการจัดการชำระเงินผ่านอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ประกอบการธุรกิจขายปลีกร้านค้าทั่วไปในจังหวัดเมืองรองของไทย ผลที่ได้จากทั้งการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) มาเปรียบเทียบผลการวิเคราะห์ได้ดังตารางที่ 3 นำเสนอได้ดังนี้

ตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์เชิงเปรียบเทียบ

สมมติฐานการวิจัย (Hypothesis)	ผลการวิเคราะห์	
	การวิจัยเชิงปริมาณ	การวิจัยเชิงคุณภาพ
H1 ปทัสถานทางจิตใจมีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้ระบบ	สนับสนุน	สนับสนุน
H2 การยอมรับเทคโนโลยีเป็นปัจจัยคั่นกลางที่เชื่อมโยงปทัสถานทางจิตใจสู่ความตั้งใจใช้ระบบ	สนับสนุน	สนับสนุน
H3 ความสมัครใจร่วมกับปทัสถานทางจิตใจส่งผลต่อตั้งใจใช้ระบบ	สนับสนุน	สนับสนุน
H4 ความสมัครใจร่วมกับการยอมรับเทคโนโลยีส่งผลต่อความตั้งใจใช้ระบบ	สนับสนุน	สนับสนุน

อภิปรายผลการวิจัย

โดยจากผลการวิเคราะห์ข้อมูลสามารถอภิปรายผลการวิจัยและตีความข้อมูลต่าง ๆ ได้เป็น 4 ประเด็น ดังนี้

ประเด็นที่ 1 ปทัสถานทางจิตใจมีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้ระบบ ซึ่งผลการทดสอบสมมติฐานพบข้อมูลเชิงประจักษ์สนับสนุนว่า ปทัสถานทางจิตใจมีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้ระบบ กล่าวคือเนื่องจากผู้ประกอบการธุรกิจได้เกิดการรับรู้จากส่วนบุคคลโดยส่วนใหญ่ที่เกิดจากการคล้อยตามคนรอบข้าง กลุ่มอ้างอิงอาจเป็นบุคคลใกล้ชิดที่ได้รับจากอิทธิพลของกลุ่มย่อย ซึ่งปัจจัยเหล่านี้จะมีผลทำให้เกิดความตั้งใจใช้ระบบงานการจัดการชำระเงินผ่านอิเล็กทรอนิกส์ได้ นอกจากนี้เครือข่ายสังคมก็ยังสามารถสร้างความมั่นใจแก่ผู้ที่มีความตั้งใจใช้ระบบเช่นกัน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Izkaier & Lakulu (2021) ได้ศึกษาผลกระทบของตัวแปรกำกับที่มีต่อตัวแปรของความตั้งใจใช้ระบบการเรียนรู้ผ่าน

มีอิทธิพลต่อการวิจัยพบว่าปทัสถานทางจิตใจมีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้ระบบ โดยที่ปทัสถานทางจิตใจจะเป็นทัศนคติของบุคคล และทำนองเดียวกันการศึกษาของ Gioia et al. (2020) ได้ศึกษาแบบจำลองของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจเชิงพฤติกรรมในการใช้อินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้งและบทบาทของตัวแปรกำกับของความวิตกกังวล กรณีศึกษาในเวียดนาม ผลการวิจัยพบว่าการสร้างแบบจำลองสมการโครงสร้างของปทัสถานทางจิตใจมีผลในเชิงบวกต่อทัศนคติและความตั้งใจเชิงพฤติกรรมในการใช้อินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้งเพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง พร้อมทั้งสอดคล้องกับการศึกษาของพิมพ์วิวัฒน์ มะณีวงศ์ (2563) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความตั้งใจในการใช้โปรแกรมระบบ Express ของนักบัญชีในระดับอุดมศึกษา ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยปทัสถานทางจิตใจที่เป็นบรรทัดฐานของกลุ่มที่เป็นอิทธิพลทางสังคม ความซับซ้อนในการใช้เทคโนโลยี และสิ่งอำนวยความสะดวก ในลักษณะทำนองเดียวกันสอดคล้องกับการศึกษาของธัญนันท์ บุญอยู่ (2564) ได้ศึกษาอิทธิพลของปทัสถานทางจิตใจและอารมณ์ผู้ใช้งานมีผลต่อความตั้งใจซื้อโทรศัพท์สมาร์ทโฟนของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่าปทัสถานเชิงพรรณนาและปทัสถานทางสังคม ซึ่งจะมีผลต่อกระบวนการรับรู้ทั้งด้านความคิด อารมณ์และความรู้สึกที่เป็นความปิติที่จะทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความตั้งใจในการซื้อเพิ่มมากขึ้น

ประเด็นที่ 2 การยอมรับเทคโนโลยีเป็นปัจจัยคั่นกลางที่เชื่อมโยงปทัสถานทางจิตใจสู่ความตั้งใจใช้ระบบ ซึ่งผลการทดสอบสมมติฐานพบข้อมูลเชิงประจักษ์สนับสนุนว่า การยอมรับเทคโนโลยีเป็นปัจจัยคั่นกลางที่เชื่อมโยงปทัสถานทางจิตใจสู่ความตั้งใจใช้ระบบที่เป็นปัจจัยสนับสนุนให้รับรู้ได้ถึงความง่ายให้เกิดความตั้งใจในการใช้ระบบเพิ่มสูงขึ้นได้ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Martins et al. (2018) ได้ศึกษาการใช้เทคโนโลยีเพื่อวัตถุประสงค์ในการอ่าน โดยจะศึกษาเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยีของ E-Book ผลการวิจัยพบว่าปทัสถานทางจิตใจที่เป็นสภาวะทางการเปลี่ยนแปลงของพฤติกรรมของบุคคลทางสังคมจะมีรูปแบบในชีวิตประจำวันที่เป็นพฤติกรรมเฉพาะของบุคคลที่ทำให้เกิดความตั้งใจในการใช้ระบบของเทคโนโลยี E-Book ที่แตกต่างกันไป เช่นเดียวกับการศึกษาวิจัยของพิมพ์วิวัฒน์ มะณีวงศ์ (2563) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความตั้งใจในการใช้โปรแกรมระบบ Express ของนักบัญชีในระดับอุดมศึกษา ผลการวิจัยพบว่า ปทัสถานทางจิตใจของบุคคลจะกลายเป็นปัจจัยภายนอกที่ประกอบด้วย อิทธิพลทางสังคม ความซับซ้อนในการใช้เทคโนโลยี และสิ่งอำนวยความสะดวกตามลำดับ

ประเด็นที่ 3 ความสมัครใจร่วมกับปทัสถานทางจิตใจส่งผลต่อตั้งใจใช้ ซึ่งผลการทดสอบสมมติฐานพบข้อมูลเชิงประจักษ์สนับสนุนว่า ความสมัครใจร่วมกับปทัสถานทางจิตใจส่งผลต่อตั้งใจใช้ กล่าวคือเนื่องจากผู้ประกอบการธุรกิจขายปลีกร้านค้าทั่วไปในจังหวัดเมืองรองของไทย ได้รับรู้ถึงคุณภาพของระบบการใช้งานที่เกิดจากการกระตุ้นด้วยสื่อโฆษณาและจากวิถีชีวิตสังคมที่นิยมในปัจจุบันที่เป็นการใช้หรือขั้นตอนการใช้งานของระบบชำระเงินผ่านอิเล็กทรอนิกส์ประกอบกับการได้รับการจูงใจให้เกิดการใช้ระบบการชำระเงินผ่านอิเล็กทรอนิกส์จากหน่วยงานภาคอื่น ๆ ก็จะสามารถสร้าง

ให้เกิดความตั้งใจใช้ระบบอย่างต่อเนื่อง ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Chao (2019) ได้ศึกษาปัจจัยที่กำหนดความตั้งใจเชิงพฤติกรรมในการใช้ระบบการเรียนรู้ผ่านมือถือด้วยแอปพลิเคชันแบบจำลองทางจิตวิทยา ผลการวิจัยพบว่าปทัสถานทางจิตใจส่งผลต่อความตั้งใจเชิงพฤติกรรมในการใช้ระบบการเรียนรู้ผ่านมือถือด้วยแอปพลิเคชันแบบจำลองทางจิตวิทยา โดยมีความสมัครใจต่อการใช้ระบบเป็นปัจจัยในการควบคุมให้เกิดความตั้งใจเชิงพฤติกรรมในการใช้ระบบการเรียนรู้ผ่านมือถือ นอกจากนี้ การศึกษาวิจัยของ Chiu & Ku (2015) ได้ศึกษาผลกระทบของตัวแปรกำกับความสมัครใจมีผลต่อความตั้งใจใช้ระบบการบันทึกสุขภาพด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยศึกษาผู้เชี่ยวชาญด้านสุขภาพ ผลการวิจัยพบว่าทัศนคติที่ดีที่เป็นปทัสถานทางจิตใจอย่างแท้จริงก็จะส่งผลให้เกิดพฤติกรรมความตั้งใจใช้ระบบการบันทึกสุขภาพด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ที่เพิ่มสูงขึ้น พร้อมทั้งการศึกษาของ Khazae & Khazaei (2016) ได้ศึกษาเกี่ยวกับรถยนต์ไฟฟ้าโดยมุ่งเน้นทดสอบปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการนำไปใช้ซึ่งมีปัจจัยกำกับของประสบการณ์การขับขี่และความสมัครใจในการทำงาน กรณีพัฒนากรอบแนวคิด ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยปทัสถานที่เป็นพฤติกรรมทางเจตคติและทัศนคติที่ได้อธิบายที่จะทำให้เกิดความตั้งใจใช้รถยนต์ไฟฟ้าสูงขึ้น

ประเด็นที่ 4 ความสมัครใจร่วมกับการยอมรับเทคโนโลยีส่งผลต่อความตั้งใจใช้ระบบ ซึ่งผลการทดสอบสมมติฐานพบข้อมูลเชิงประจักษ์สนับสนุนว่า ความสมัครใจร่วมกับการยอมรับเทคโนโลยีส่งผลต่อความตั้งใจใช้ระบบที่สามารถรับรู้ได้ถึงความสามารถในการทำงานที่ง่าย โดยไม่ติดขัด ไม่ยุ่งยาก และรับรู้ได้ถึงประโยชน์ในการใช้งานที่มีความสะดวกและเพิ่มยอดขายสินค้าให้สูงขึ้นให้ลูกค้าชำระค่าสินค้าด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ก็จะสามารถสร้างให้เกิดความตั้งใจใช้ระบบอย่างต่อเนื่อง เพื่อลดความเสี่ยงในการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 และเกิดความปลอดภัยในการทำธุรกรรมทางการเงินซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Ramayah (2010) ได้ศึกษาบทบาทของความสมัครใจในการใช้งานเว็บไซต์ของหลักสูตรการศึกษาทางไกลของนักเรียน ผลการวิจัยพบว่า ปทัสถานทางจิตใจที่บรรทัดฐานที่ดีทางทัศนคติ ความเชื่อมั่น และความสะดวกในการใช้งาน โดยจะสะท้อนให้เกิดการรับรู้ได้ถึงประโยชน์และรับรู้ได้ถึงความง่ายในการใช้งาน และการศึกษาวิจัยของ Mushi (2018) ได้ศึกษาผลกระทบของตัวแปรกำกับที่มีต่อการยอมรับเทคโนโลยีโทรศัพท์มือถือ โดยมุมมองของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ผลการวิจัยพบว่าปทัสถานทางจิตใจเป็นปัจจัยที่สำคัญอีกประการหนึ่งที่เกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมในการทำงานของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมเพื่อให้การทำงานภายในวิสาหกิจมีประสิทธิภาพและบรรลุตามเป้าหมายที่วิสาหกิจได้กำหนดไว้ต่อไป

องค์ความรู้ใหม่จากการวิจัย

องค์ความรู้ใหม่ที่ได้จากการวิจัย พบว่าทฤษฎีที่สร้างจากข้อมูล(ทฤษฎีฐานราก) ที่ว่าเมื่อปัจจัยปทัสถานทางจิตใจที่รับรู้ได้ถึงคุณภาพของระบบการใช้งานที่เกิดจากการกระตุ้นด้วยสื่อโฆษณาจากวิถีชีวิตสังคมที่นิยมในปัจจุบันที่เป็นการใช้หรือขั้นตอนการใช้งานของระบบชำระเงินผ่านอิเล็กทรอนิกส์

ประกอบกับการได้รับการจูงใจให้เกิดการยอมรับเทคโนโลยีที่สามารถรับรู้ได้ถึงความสามารถในการใช้งานที่ง่าย โดยไม่ติดขัด ไม่ยุ่งยาก และรับรู้ได้ถึงประโยชน์ในการใช้งานที่มีความสะดวกและเพิ่มยอดขายสินค้าให้สูงขึ้นได้นั้นก็จะสามารถสร้างให้เกิดความตั้งใจใช้ระบบอย่างต่อเนื่อง พร้อมกับบอกต่อให้ลูกค้า เพื่อนและร้านค้าใกล้เคียงใช้ระบบเพิ่มสูงขึ้น เพื่อลดความเสี่ยงในการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 และเกิดความปลอดภัยในการทำธุรกรรมทางการเงิน จะส่งผลต่อปัจจัยปทัสถานทางจิตใจ การยอมรับเทคโนโลยี ความสมัครใจ และความตั้งใจใช้ระบบ ต่อความตั้งใจใช้ระบบการจัดการชำระเงินผ่านอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ประกอบการธุรกิจขายปลีกร้านค้าทั่วไปในจังหวัดเมืองรองของไทย

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะสำหรับจากการวิจัยในครั้งนี้

1.1 ควรจะมุ่งเน้นให้เกิดการส่งเสริมจากภาครัฐและภาคเอกชนด้วยการบอกต่อและแนะนำให้บุคคลรอบข้างใช้อย่างต่อเนื่องในอนาคต เพื่อลดความเสี่ยงจากการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19

1.2 ควรจะให้มีการพัฒนาในรูปแบบการใช้งานให้มีความปลอดภัย มีความหลากหลาย สามารถใช้งานได้ง่ายสำหรับทุกเพศทุกวัย และสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ให้ได้มากที่สุด เพื่อที่จะสามารถเพิ่มอัตราความตั้งใจใช้ระบบการจัดการชำระเงินอย่างต่อเนื่องและยั่งยืนต่อไป

1.3 ควรที่จะส่งเสริมให้เกิดความเชื่อมั่นในระบบด้วยความไว้วางใจทั้งกับผู้ประกอบการและลูกค้า ประกอบกับภาครัฐควรที่จะมีนโยบายสนับสนุนโครงการต่าง ๆ ที่นำระบบการชำระเงินมาใช้ อย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้ผู้ผู้ประกอบการเกิดความสมัครใจใช้ระบบการจัดการชำระเงินผ่านอิเล็กทรอนิกส์ด้วยความเต็มใจ

1.4 ควรมุ่งเน้นกระบวนการพัฒนาระบบอย่างต่อเนื่องด้วยการนำแนวคิดและคำแนะนำจากประสบการณ์ของผู้ใช้งานจริงไปพัฒนาระบบ เพื่อเป็นแนวคิดให้สามารถตอบสนองความต้องการที่นำไปสู่ความตั้งใจใช้ระบบการจัดการชำระเงินผ่านอิเล็กทรอนิกส์เพิ่มสูงขึ้น

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

2.1 การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเพื่อศึกษาให้ทราบถึงตัวแบบทฤษฎีสถานารากที่ได้มาจากข้อมูลเชิงสัมพัทธ์ ดังนั้นในการวิจัยครั้งต่อไปอาจนำตัวแบบทฤษฎีสถานารากที่ได้จากการวิจัยนี้ไปทดสอบใช้กับตัวแบบอื่น ๆ เพื่อนำไปประยุกต์ใช้ในการศึกษาด้านวิชาการต่อไปในอนาคตที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่มีผลทำให้ผู้ประกอบการธุรกิจเกิดความตั้งใจใช้ระบบการจัดการชำระเงินผ่านอิเล็กทรอนิกส์เพิ่มสูงขึ้น

2.2 การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาในภาพรวมของกลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจขายปลีกร้านค้าทั่วไปในจังหวัดเมืองรองของไทยที่มีความตั้งใจใช้ระบบการจัดการชำระเงินผ่านอิเล็กทรอนิกส์ ดังนั้นในการวิจัยครั้งต่อไปควรมุ่งเน้นการวิจัยในกลุ่มของผู้ประกอบการธุรกิจขายปลีกร้านค้าทั่วไปในจังหวัด

เมืองหลักอื่น ๆ ของไทย เพื่อให้ทราบถึงความแตกต่างระหว่างความตั้งใจใช้ระบบการจัดการชำระเงินผ่านอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ประกอบการธุรกิจขายปลีกร้านค้าทั่วไปในแต่ละกลุ่ม

เอกสารอ้างอิง

- กาญจนา รังสีวรรณะ, พลิชฐ์ ลูติธนาร์ศมี, ณรงค์ ผลตก และชาญวิทย์ อริยารณันต์. (2564). การสื่อสารการตลาดที่เกี่ยวเนื่องเมืองรองจังหวัดราชบุรี เพื่อการรับรู้ของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร. *วารสารสหวิทยาการมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์*, 4(3), 907–922.
- กรมพัฒนาธุรกิจการค้า. (2562). *บทวิเคราะห์ธุรกิจ: ธุรกิจขายปลีกในร้านค้าทั่วไปในจังหวัดเมืองรอง*. สืบค้นเมื่อ 7 มกราคม 2564, จาก <https://www.dbd.go.th/index.php>.
- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2560). *การวิเคราะห์สถิติขั้นสูงด้วย SPSS for Window* (พิมพ์ครั้งที่ 12). กรุงเทพฯ: สามลดา.
- คณะกรรมการนโยบายการท่องเที่ยวแห่งชาติ. (2560). *แผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ ฉบับที่ 2* (พ.ศ. 2560–2564). กรุงเทพฯ: องค์การส่งเสริมการท่องเที่ยวผ่านศึก.
- ดวงกมล ยางงาม และวดี วรรณ. (2563). การนำนโยบายการท่องเที่ยวเมืองรองไปปฏิบัติกรณีศึกษา: การท่องเที่ยวชมวิถีชีวิตบทบาทจังหวัดจันทบุรี. *วารสารวิชาการมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ รำไพพรรณี*, 1(1), 14–29.
- ธัญนันท์ บุญอยู่. (2564). อิทธิพลของทัศนคติทางจิตใจและอารมณ์ของผู้ใช้งานมีผลต่อความตั้งใจซื้อโทรศัพท์มือถือของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร. *วารสารมหาวิทยาลัยคริสเตียน*, 27(3), 16–28.
- พิมพ์วิวัฒน์ มะณีวงศ์. (2563). ปัจจัยที่มีผลต่อความตั้งใจในการใช้โปรแกรมระบบ Express ของนักบัญชีในระดับอุดมศึกษา. *วารสารสมาคมนักวิจัย*, 25(1), 475–493.
- ศิริขวัญ วิเชียรเพ็ลลิต. (2564). *ข้อเสนอแนวทางการส่งเสริมท่องเที่ยวเมืองรองเพื่อกระจายรายได้จากการท่องเที่ยว*. กรุงเทพฯ: สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร.
- สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน). (2563). *กรอบการทำงานปัญญาประดิษฐ์ภาครัฐ*. กรุงเทพฯ: พีเอเอ็น (ไทยแลนด์).
- สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2563). Covid-19 กับผลกระทบต่อการท่องเที่ยวไทย: สถานการณ์การท่องเที่ยวของประเทศไทยไตรมาส 1/2563. กรุงเทพฯ: สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา.
- Chao, C. M. (2019). Factors determining the behavioral intention to use mobile learning: An application and extension of the UTAUT Model. *Psychology*, 10(1652), 1–14.
- Chiu, T. M., & Ku, B. P. (2015). Moderating effects of voluntariness on the actual use of electronic health record for allied health professionals. *JMIR Medical Informatics*, 3(1), 1–10.

- Giao, H. N., Vuong, B. N., Tung, D. D., & Quan, T. N. (2020). A model of factors influencing behavioral intention to use internet banking and the moderating role of anxiety: Evidence from Vietnam. *WSEAS Transactions on Business and Economics*, 17, 551–561.
- Henseler, J., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2015). A new criterion for assessing discriminant validity in variance-based structural equation modeling. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 43, 115–135.
- Martins, M., Farias, J. S., Albuquerque, P. H. M., & Pereira, D. S. (2018). Adoption of technology reading purposes: A study of e-book acceptance. *Brazilian Business Review*, 15(6), 568–588.
- Izkair, A. S., & Lakulu, M. M. (2021). Experience moderator effect on the variables that influence intention to use mobile learning. *Bulletin of Electrical Engineering and informatics*, 10(5), 2875–2883.
- Khazae, H., & Khazaei, A. (2016). Electric vehicles and factors that influencing their adoption moderating effects of driving experience and voluntariness of us (Conceptual Framework). *IOSR Journal of Business and Management*, 18(12), 60–65.
- Mushi, R. (2018). The moderating effect of mandatoriness on the acceptance of mobile phone technology: SMEs perspective. *I.J. Wireless and Microwave Technologies*, 5, 46–59.
- Ramayah, T. (2010). The role of voluntariness in distance education students' usage of course website. *The Turkish Online Journal of Educational Technology*, 9(3), 96–105.