

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ	ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับและใช้งานบริการแบบพร้อมเพย์
ชื่อผู้เขียน	นางสาวพิมพ์พรรณ สุวรรณศิริศิลป์
ชื่อปริญญา	วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ)
สาขาวิชา/คณะ/มหาวิทยาลัย	ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ พาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ	รองศาสตราจารย์ศรีสมรัก อินทจันทร์ยง
ปีการศึกษา	2559

บทคัดย่อ

ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีและการใช้งานที่มีการขยายตัวอย่างต่อเนื่อง นำไปสู่การเป็นเศรษฐกิจดิจิทัล (Digital Economy) ซึ่งรัฐบาลไทยได้ตระหนักถึงความจำเป็นในการปฏิรูปประเทศเพื่อความมั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืน โดยใช้เทคโนโลยีเป็นเครื่องมือ จึงได้เกิดแนวคิดนโยบายการขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศไทยในรูปแบบเศรษฐกิจดิจิทัล โดยจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาโครงสร้างระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ (National e-Payment Master Plan) เพื่อให้ประเทศมีระบบรองรับการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ที่สอดคล้องกับเทคโนโลยีที่มีอยู่ในปัจจุบัน โดยเริ่มดำเนินการจากโครงการระบบการชำระเงินแบบพร้อมเพย์เป็นโครงการแรก ทั้งนี้แม้ว่าการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ของไทยมีการเติบโตค่อนข้างมาก หากแต่ยังมีอัตราการใช้งานไม่สูงเทียบเท่ากับประเทศในเขตภูมิภาคอาเซียน ผู้วิจัยจึงต้องการศึกษาหาปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับและใช้งานบริการแบบพร้อมเพย์ โดยใช้การวิจัยเชิงปริมาณ มีการเก็บข้อมูลผ่านแบบสอบถามจำนวน 178 ชุด จากกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ที่เคยใช้งานระบบการโอนเงินและรับโอนเงินในประเทศไทย และเป็นผู้ที่เคยใช้งานหรือสนใจใช้งานบริการแบบพร้อมเพย์

ทั้งนี้ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับและใช้งานบริการแบบพร้อมเพย์ ได้แก่ ปัจจัยด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพ ปัจจัยด้านความคาดหวังในความพยายาม ปัจจัยด้านอิทธิพลทางสังคม ปัจจัยด้านสภาพสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน ปัจจัยด้านแรงจูงใจด้านความชอบ ปัจจัยด้านความเคยชิน ปัจจัยด้านการรับรู้ความเสี่ยง ปัจจัยด้านการรับรู้ด้านความไว้วางใจ และปัจจัยด้านความพร้อมด้านเทคโนโลยี โดยปัจจัยด้านความเคยชินเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจในการใช้บริการแบบพร้อมเพย์มากที่สุด อีกทั้งความตั้งใจในการใช้บริการแบบพร้อมเพย์ยังมีอิทธิพลต่อการใช้งานบริการแบบพร้อมเพย์มากที่สุดด้วย ดังนั้น ธนาคารและรัฐบาล

ผู้ดำเนินการโครงการจึงสามารถนำผลที่ได้จากการวิจัยนี้ไปประยุกต์เป็นแนวนโยบายในการดำเนินโครงการให้เกิดการยอมรับและใช้งานมากยิ่งขึ้น เพื่อให้โครงการประสบความสำเร็จ อีกทั้งยังสามารถนำผลที่ได้ไปต่อยอดงานวิจัยในอนาคต โดยมุ่งเน้นไปที่การเกิดความเคยชินและลักษณะการรับรู้ความเสี่ยงมากยิ่งขึ้น เพื่อขยายความเข้าใจในการเกิดความเคยชินและมิติของความเสี่ยงที่ส่งผลต่อการยอมรับและใช้งานบริการแบบพร้อมเพย์หรือระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ที่มีลักษณะใกล้เคียงต่อไปในอนาคตได้

คำสำคัญ: บริการแบบพร้อมเพย์ ระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ เศรษฐกิจดิจิทัล การยอมรับการใช้งาน



Independent Study Title	FACTOR INFLUENCING THE ADOPTION AND USE OF PROMPTPAY SERVICE
Author	Miss Pimphun Suwansirisilp
Degree	Master of Science Program (Management Information Systems)
Major Field/Faculty/University	Management Information Systems Commerce and Accountancy Thammasat University
Independent Study Advisor	Associate Professor Srisomruk Intojunyong
Academic Years	2016

ABSTRACT

Technological advances and the continuous growth of usage lead to a digital economy. Thai government recognizes the need for reforming the country for stability, prosperity, and sustainability. Thus, the economic policy of Thailand in the digital economy has emerged via the use of digital technology. They started developing a national e-payment master plan to provide electronic payment platform which compatible with existing technology. The first project of national e-payment master plan is PromptPay service. Although the Thailand's electronic transactions are quite grown. However, the usage rate is not as high as other countries in ASEAN. The researcher studied the factors that influencing the adoption and use of PromptPay service by using quantitative research. Data collected from 178 persons who have used or interested in e-payment system and PromptPay service.

The results were that performance expectancy, effort expectancy, social influence, facilitating conditions, hedonic motivation, habit, perceived risk, perceived trust and technology readiness are the factor that influencing the adoption and use of PromptPay service. Habit is the most of influencing factor to intention and intention is the most of influencing factor to use of PromptPay service. Thus, bank and government can use this result as guidelines. For future research, researcher may more focus on

habit and perceived risk to expand understanding for the adoption and use of PromptPay service or other e-payment service nearby the PromptPay service.

Keywords: PromptPay Service, E-payment System, Digital Economy, Adoption, Use

