

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ	การสร้างความเชื่อมั่นและการทำธุรกรรมผ่านกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์อย่างต่อเนื่อง
ชื่อผู้เขียน	นางสาวลลิตา ขวัญเมือง
ชื่อปริญญา	วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ)
สาขาวิชา/คณะ/มหาวิทยาลัย	ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ พาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ	ศาสตราจารย์ ดร.ศิริลักษณ์ โรจนกิจอำนวย
ปีการศึกษา	2559

บทคัดย่อ

ปัจจุบันเทคโนโลยีด้านการสื่อสารเข้ามามีบทบาทในการใช้ชีวิตประจำวันมากขึ้น โดยเฉพาะเทคโนโลยีโทรศัพท์มือถือ ในปัจจุบันมีการทำธุรกรรมต่าง ๆ บนโทรศัพท์มือถือ ที่สามารถชำระค่าสินค้าและบริการต่าง ๆ ได้ ทุกที่ทุกเวลา งานวิจัยนี้จึงถูกจัดทำขึ้นเพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างความเชื่อมั่นและการใช้งานอย่างต่อเนื่องของกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยสำรวจเชิงปริมาณ ทำการสำรวจด้วยวิธีการแจกแบบสอบถามทางออนไลน์และออฟไลน์ จำนวนทั้งสิ้น 318 ตัวอย่าง โดยประยุกต์ใช้ทฤษฎีรวมของการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี (UTAUT) และทำการวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติด้วยวิธีการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (multiple regression analysis) เพื่อหาค่านัยสำคัญระหว่างตัวแปร

ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการที่ดี ชื่อเสียงขององค์กร และความปรารถนาดีต่อผู้ใช้บริการส่งผลอิทธิพลต่อความไว้วางใจในระบบและผู้ให้บริการ ทางด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพ ความคาดหวังในความพยายาม และอิทธิพลทางสังคมส่งผลต่อการใช้งานอย่างต่อเนื่อง อย่างไรก็ตามจากผลการวิจัยพบอีกว่า การรับรู้ความเสี่ยงไม่ส่งผลกระทบต่อความไว้วางใจในระบบและผู้ให้บริการ และทัศนคติในการใช้งานไม่ส่งผลกระทบต่อการใช้งานอย่างต่อเนื่อง

คำสำคัญ: กระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ ความไว้วางใจ การใช้งานอย่างต่อเนื่อง

Independent Study Title	CONFIDENCE PROMOTING FOR CONTINUING TO MAKE IN ELECTRONIC WALLET TRANSACTIONS
Author	Miss Lalita Khwanmuang
Degree	Master of Science Program (Management Information Systems)
Department/Faculty/University	Management Information Systems Commerce and Accountancy Thammasat University
Independent Study Advisor	Prof.Dr.Siriluck Rotchanakitumnui
Academic Years	2016

ABSTRACT

Communication technology plays a greater role in modern daily life, especially mobile devices. At present, there are various transactions on mobile phones for goods and services which can take place anywhere and at any time. This research is designed to study the factors that contribute to the confidence in and continued use of electronic wallets.

This research uses quantitative research with online and offline survey with a total of 318 respondents. The Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) model was applied and analyzed with multiple regression to determine significance of the relationship.

The results show that good service quality, corporate reputation and benevolence to the customers influences trust in the system and the service provider. In terms of performance, effort, and social influences, electronic wallets continuance was expected. However, the results found that risk perception does not affect the trust systems and service providers, and the attitude of use does not affect continued use

Keywords: Electronic wallet, Trust, Continuance intention