

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ	ความตั้งใจที่จะใช้บริการพร้อมเพย์
ชื่อผู้เขียน	นายกานต์สุทธิ ศิริทรัพย์
ชื่อปริญญา	วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชา/คณะ/มหาวิทยาลัย	ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ พาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ	รองศาสตราจารย์ ดร.นิตยา วงศ์ภินันท์วัฒนา
ปีการศึกษา	2560

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้งานระบบการเงินพร้อมเพย์ (Prompt Pay) ซึ่งเป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ และประยุกต์แนวคิดความพร้อมด้านเทคโนโลยี ความเชื่อมั่นในหน่วยงานของภาครัฐ รวมทั้งปัจจัยอิทธิพลทางสังคม อิทธิพลของสื่อ ความเป็นส่วนตัว และการรับรู้ความเสี่ยงมาประยุกต์เป็นแนวทางในการศึกษาวิจัย โดยศึกษากับกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการพร้อมเพย์ (Prompt Pay) หรือผู้ที่ตั้งใจจะเปิดใช้บริการพร้อมเพย์ ทั้งในปัจจุบันและในอนาคต จำนวน 221 กลุ่มตัวอย่าง ด้วยวิธีแจกแบบสอบถามทั้งรูปแบบกระดาษและอิเล็กทรอนิกส์ และนำข้อมูลที่ได้มาประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ เพื่อทำการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของปัจจัยต่าง ๆ ที่กล่าวข้างต้น

ผลการวิจัยพบว่า ความพร้อมด้านเทคโนโลยี ความเชื่อมั่นในรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ การรับรู้ความเสี่ยง อิทธิพลทางสังคม และอิทธิพลของสื่อส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการพร้อมเพย์ นอกจากนี้ปัจจัยความมั่นใจในเทคโนโลยีของระบบ และความน่าเชื่อถือของหน่วยงานยังส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการพร้อมเพย์เช่นกัน กล่าวโดยสรุปได้ว่าหากประชาชนมีความพร้อมในการใช้เทคโนโลยีใหม่ ๆ และมีความเชื่อมั่นในรัฐบาล รวมทั้งการรับรู้ความเสี่ยงที่น้อย ประกอบกับได้รับอิทธิพลจากคนรอบข้างและสื่อต่าง ๆ จะทำให้ประชาชนนั้นไว้วางใจและใช้บริการพร้อมเพย์

อย่างไรก็ตามผลการวิจัยนี้อาจไม่สามารถใช้ได้กับทุกกลุ่มตัวอย่าง เนื่องจากการศึกษาวิจัยนี้ผู้ตอบแบบสอบถามร้อยละ 99.4 เป็นวัยทำงาน ดังนั้นการวิจัยต่อเนื่องจึงควรศึกษากลุ่มอื่นที่ไม่ใช่วัยทำงาน เช่น กลุ่มผู้สูงอายุ เป็นต้น เนื่องจากกลุ่มผู้สูงอายุจะมีจำนวนมากขึ้น เพราะสังคมไทยกำลังก้าวเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุอย่างรวดเร็ว โดยมีการประมาณการว่าในอีก 30 ปีข้างหน้า ผู้สูงอายุจะ

เพิ่มเป็นร้อยละ 25 ของประชากรทั้งหมด และกลุ่มผู้สูงอายุมีแนวโน้มที่จะเข้ามาใช้บริการพร้อมเพย์มากขึ้น จึงควรศึกษาว่ามีปัจจัยอะไรบ้างที่ทำให้กลุ่มผู้สูงอายุใช้บริการพร้อมเพย์

ประโยชน์ที่ได้จากการวิจัยนี้ทำให้หน่วยงานและผู้ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการพร้อมเพย์สามารถนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาวิจัยไปเป็นแนวทางสำหรับปรับปรุง พัฒนา และประชาสัมพันธ์แนวทางการใช้บริการพร้อมเพย์ เพื่อให้ประชาชนรู้สึกว่าการใช้พร้อมเพย์นั้นจะนำไปสู่คุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น พร้อมทั้งแสดงให้เห็นให้ประชาชนเชื่อว่าเทคโนโลยีของระบบพร้อมเพย์เชื่อถือได้ ประกอบกับหน่วยงานที่กำกับดูแลพร้อมเพย์ต้องสร้างความเชื่อมั่นให้กับระบบพร้อมเพย์ เพราะผู้ใช้บริการจะเพิ่มขึ้นจาก ชื่อเสียงที่ดี คุณภาพ และการมีมาตรฐานเป็นที่ยอมรับ รวมทั้งต้องลดความกังวลเกี่ยวกับความเป็นส่วนตัวของประชาชนในเรื่องของความกังวลที่ข้อมูลส่วนตัวที่อาจถูกเปิดเผย หรือถูกขโมยจากหน่วยงานหรือผู้ไม่ได้รับอนุญาต โดยข้อมูลส่วนตัวจะไม่ถูกนำไปใช้แสวงหาผลประโยชน์โดยรัฐ และจะไม่ก่อให้เกิดความเสียหายต่อผู้ใช้ระบบพร้อมเพย์ และต้องมีการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อสังคมออนไลน์ หรือสื่อโฆษณาต่าง ๆ เป็นการกระตุ้นให้เกิดการรับรู้ข้อมูลเกี่ยวกับพร้อมเพย์ เพื่อให้เกิดความสนใจและอยากใช้งานพร้อมเพย์ และเลือกใช้บริการพร้อมเพย์เป็นทางเลือกในการโอนเงินมากขึ้น

คำสำคัญ: ความพร้อมด้านเทคโนโลยี ความมั่นใจในเทคโนโลยีของระบบ ความน่าเชื่อถือของหน่วยงาน ความกังวลเกี่ยวกับความเป็นส่วนตัว ความเชื่อมั่นในรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ การรับรู้ความเสี่ยง อิทธิพลทางสังคม อิทธิพลของสื่อ ความตั้งใจใช้งาน

Independent Title	THE INTENTION TO USE PROMPT PAY SERVICES
Author	Mr. Karnsutti Sirisap
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 Nitaya Wongpinunwatana, Ph.D.
Academic Years	2016

ABSTRACT

The purpose of this research is to examine the factors that affect the use of Prompt Pay financial system. The quantitative research method has been use to analyze various factors such as the concept of technology readiness, confidence in government agencies, social influences, media influences, privacy concerns, and the perceived risk. The data has been collected by both online and offline questionnaires. There were samples of 221 respondents consisting of people who have been using the system and those who are intended to use the service or potentially interested to try it in the future. The statistical program was used to evaluate the correlations between the factors.

The results revealed that all the above-mentioned factors have significant effects on the intention to use Prompt Pay services. Therefore, if users had experienced in technology readiness, confidence in government agencies, the perceived risk, social influences, and media influences, they would trust and use Prompt Pay services.

However, the results of this research cannot be applied to all population groups since 99.4% of the respondents were from the working age group. Future research is needed to examine the other age groups especially senior age group. The senior population in Thailand has been the fastest growing age group in the country.

In the next 30 years, the population of seniors is expected to increase by 25%. This group will have higher tendency to use the Prompt Pay services. It is essential to study influential factors that affect on the demand for services among the seniors.

The outcome of this research can be beneficial for Prompt Pay service providers and agencies to improve, develop, and promote usage of the Prompt Pay financial system. Therefore, providers have to offer the service that will increase the quality of life. The trustworthy system that contains positive reputation, quality, and standard will increase the number of users. This concluded privacy concerns among users about personal information. Providers need to ensure that they will never release users' data for benefits without permission. It is also important to publish the information through various media platforms such as online media or other channels in order to increase the demand for Prompt Pay service usage as an alternative choice for financial transaction.

Keywords: Technology Readiness, Trust in Technology, Perceived Organizational Trust Worthiness, Privacy Concerns, Trust on e-Government, Perceived Risk, Social influence, Media influence, Intention to use