



ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับใช้งานระบบการชำระเงิน  
ผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่สำหรับผู้ให้บริการ  
ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

โดย

นางสาวปัทมา เปรมปราชญ์

การศึกษานี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร  
วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต  
โครงการปริญญาโทสาขาวิชาระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ  
คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

พ.ศ. 2554

## บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้ได้ศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับใช้งานระบบการชำระเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ ซึ่งได้ศึกษามาจากทฤษฎีการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี (Unified Theory of Acceptance and Use of Technology: UTAUT) ทฤษฎีเกี่ยวกับความรู้ ทัศนคติ และพฤติกรรม (Knowledge Attitude Practice: KAP) และแนวคิดที่เกี่ยวข้อง อันได้แก่ แนวคิดด้านความพร้อมของบุคคลในการใช้เทคโนโลยี แนวคิดด้านความพร้อมด้านโครงสร้างพื้นฐาน แนวคิดด้านความปลอดภัย และแนวคิดด้านความไว้วางใจ โดยในงานวิจัยนี้จะเป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ในลักษณะการวิจัยเชิงสำรวจ โดยใช้แบบสอบถามในการรวบรวมข้อมูล

กลุ่มตัวอย่างของงานวิจัยนี้ได้แก่ ผู้ใช้บริการระบบชำระเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่อาศัยอยู่ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ซึ่งประกอบด้วย จังหวัดปทุมธานี จังหวัดนนทบุรี จังหวัดนครปฐม จังหวัดสมุทรปราการ และจังหวัดสมุทรสาคร ที่มีอายุระหว่าง 18 – 60 ปี ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยความรู้เกี่ยวกับระบบการชำระเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ ปัจจัยการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับ และปัจจัยอิทธิพลทางสังคม เป็นปัจจัยที่ส่งผลโดยตรงต่อทัศนคติของบุคคลในการยอมรับใช้งานระบบการชำระเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ โดยปัจจัยที่ส่งผลต่อทัศนคติมากที่สุดได้แก่ ปัจจัยการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับ ส่วนปัจจัยด้านความปลอดภัยของระบบจะส่งผลต่อความไว้วางใจของผู้ใช้บริการ เกี่ยวกับความปลอดภัยจากการถูกละเมิดข้อมูลส่วนตัว ความถูกต้องในการชำระเงิน ความปลอดภัยจากการลักลอบใช้งานโดยผู้ไม่ประสงค์ดี และมีการป้องกันการปฏิเสธความรับผิดชอบในการชำระเงิน สำหรับปัจจัยที่ส่งผลโดยตรงต่อการยอมรับใช้งานระบบการชำระเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ ประกอบด้วย ปัจจัยทัศนคติ ปัจจัยความไว้วางใจ และปัจจัยความพร้อมด้านโครงสร้างพื้นฐาน ซึ่งปัจจัยทัศนคติเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับใช้งานระบบการชำระเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่มากที่สุด

**นอกจากนี้ระดับในการยอมรับใช้บริการระบบการชำระเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ของกลุ่มตัวอย่างพบว่า ผู้ใช้บริการมีการใช้บริการโดยเฉลี่ยน้อยกว่า 1 ครั้งต่อเดือน หรือใช้บริการ 1 ถึง 2 ครั้งต่อเดือน จะมีการยอมรับอยู่ในระดับค่อนข้างน้อย แสดงว่าผู้ให้บริการยังไม่แน่ใจในการยอมรับใช้งานระบบการชำระเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ ส่วนผู้บริจากระบบการชำระเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่มีการใช้บริการโดยเฉลี่ย 3 ถึง 4 ครั้งต่อเดือน หรือใช้บริการมากกว่า 5 ครั้งต่อเดือน จะมีการยอมรับอยู่ในระดับค่อนข้างสูงกว่า**