

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ	การศึกษาอุปสรรคที่ส่งผลกระทบต่อ การยอมรับการ ชำระเงินผ่านอุปกรณ์เคลื่อนที่
ชื่อผู้เขียน	นางสาวจันจิรา วิลาศรี
ชื่อปริญญา	วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต
สาขาวิชา/คณะ/มหาวิทยาลัย	สาขาวิชาระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.มพุดายาส ทองมาก
ปีการศึกษา	2557

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้ศึกษาถึงปัจจัยที่เป็นอุปสรรคต่อการยอมรับการชำระเงินผ่านอุปกรณ์เคลื่อนที่ซึ่งมีพื้นฐานการศึกษาจากทฤษฎีการต่อต้านนวัตกรรมที่อธิบายว่า ผู้บริโภคต่อต้านนวัตกรรมเกิดจากอุปสรรคด้านการใช้งานและภาพลักษณ์ อุปสรรคด้านการเห็นคุณค่า อุปสรรคด้านความเสี่ยง อุปสรรคจากวิธีการแบบดั้งเดิม และพิจารณาปัจจัยที่อาจเป็นอุปสรรคเพิ่มเติมคือ การรับรู้ต้นทุนค่าใช้จ่ายและปัจจัยความรู้ทางเทคโนโลยี โดยศึกษาว่าแต่ละปัจจัยส่งผลกระทบต่อลักษณะของผู้ต่อต้านนวัตกรรม 3 ลักษณะ คือ ลักษณะที่อยู่ในระหว่างตัดสินใจ ลักษณะที่คัดค้านนวัตกรรม และลักษณะที่ปฏิเสธนวัตกรรม แตกต่างกันอย่างใด แต่ละปัจจัยมีความสำคัญมากน้อยเพียงใด เพื่อทราบถึงปัจจัยที่เป็นอุปสรรคที่ทำให้กลุ่มผู้ใช้บริการมีลักษณะการต่อต้านที่แตกต่างกัน วิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณโดยใช้แบบสอบถามออนไลน์เป็นเครื่องมือ กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ที่ใช้สมาร์ตโฟน หรือแท็บเล็ตที่ไม่เคยใช้และไม่ได้ใช้บริการชำระเงินผ่านอุปกรณ์เคลื่อนที่อยู่ในปัจจุบัน ผลจากการวิจัยชี้ให้เห็นว่าอุปสรรคที่ส่งผลกระทบต่อลักษณะของผู้ต่อต้านนวัตกรรมที่แตกต่างกันคือ อุปสรรคด้านการใช้งานอุปสรรคจากวิธีการแบบดั้งเดิม และการรับรู้ความเสี่ยงตามลำดับ

คำสำคัญ: อุปสรรค, การชำระเงินผ่านอุปกรณ์เคลื่อนที่, การต่อต้านนวัตกรรม, การต่อต้านของ
ผู้บริโภค

Independent Study Title	A STUDY OF BARRIERS TO ACCEPT MOBILE PAYMENT
Author	Miss. Chanchira Wilasri
Degree	Master of Science Program
Department/Faculty/University	In Management Information Systems Faculty of Commerce and Accountancy Thammasat University
Independent Study Advisor	Assistant Professor Dr.Mathupayas Thongmak
Academic Years	2014

ABSTRACT

This study investigates the barrier factors of the mobile payment adoption, based on the Innovation Resistance theory. The theory specifies the reasons why consumers resist innovation, which are usage barrier, value barrier, perceive risk, tradition barrier, and image barrier. In addition, this study also added 2 factors: perceive cost and ICT literacy, to those barrier factors to explore the factors affecting three groups of non-adopters: postponement, opposition, and rejection. The objective is to study the factors which affect three groups of resistant customer and find the differences between these groups in order to know the barrier factors which cause the customer to be in different group. This study applied the quantitative method. Online questionnaires were used to collect data from smart phone or tablet users in Thailand who did not use mobile payment services. Results indicate that different groups of non-users are affected by usage barrier, tradition barrier, and perceive risk, respectively.

Keywords: barriers, mobile payment, Innovation resistance, consumer resistance