

| | |
|---------------------------------|---|
| หัวข้อการค้นคว้าอิสระ | การศึกษาพฤติกรรมและสาเหตุของการใช้งานแอปพลิเคชัน โมบายเพย์เม้นต์ที่ไม่ใช่สถาบันการเงินอย่างต่อเนื่อง |
| ชื่อผู้เขียน | นางสาวญาณิบล โพธิกนิษฐ์ |
| ชื่อปริญญา | วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ) |
| สาขาวิชา/คณะ/มหาวิทยาลัย | ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ |
| อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ | พานิชยศาสตร์และการบัญชี |
| ปีการศึกษา | มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ |
| | ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ลัดดาวัลย์ แก้วกิติพงษ์ |
| | 2561 |

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมและสาเหตุของการใช้งานแอปพลิเคชันโมบายเพย์เม้นต์ที่ไม่ใช่สถาบันการเงิน (Non-Bank) อย่างต่อเนื่อง โดยจะเปรียบเทียบผู้ใช้งานแอปพลิเคชันโมบายเพย์เม้นต์ที่ไม่ใช่สถาบันการเงิน 3 กลุ่ม คือ กลุ่มผู้ใช้งานบัตรเครดิตเสมือน กลุ่มผู้ใช้งานกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (Mobile Wallet) และกลุ่มผู้ใช้งานบัตรเฉพาะทาง

งานวิจัยฉบับนี้ใช้วิธีวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยใช้ทฤษฎีการยอมรับและการใช้งานเทคโนโลยี (Unified Theory of acceptance and use of technology: UTAUT2) และทฤษฎีความตั้งใจใช้งานอย่างต่อเนื่อง Expectation-Confirmation Model in the context of IT (ECM-IT) เป็นสมมุติการของแนวคิดพื้นฐานในการทำความเข้าใจและตีความสาเหตุการใช้งานแอปพลิเคชันโมบายเพย์เม้นต์ที่ไม่ใช่สถาบันการเงิน (Non-Bank) อย่างต่อเนื่อง

จากการเปรียบเทียบกลุ่มตัวอย่างทั้ง 3 ประเภท ผู้วิจัยได้ศึกษาใน 2 ประเด็นคือ การใช้งานแอปพลิเคชันโมบายเพย์เม้นต์ที่ไม่ใช่สถาบันการเงิน คือ 1) ศึกษาพฤติกรรมการใช้งานแอปพลิเคชันโมบายเพย์เม้นต์ 2) ศึกษาสาเหตุการใช้งานแอปพลิเคชันโมบายเพย์เม้นต์ อย่างต่อเนื่อง ในส่วนแรกพบว่า พฤติกรรมส่วนใหญ่มีความคล้ายคลึงกัน กล่าวคือเมื่อเข้าร้านค้า ที่ให้บริการหรือร่วมรายการจะใช้แอปพลิเคชันแทนการชำระด้วยเงินสดเป็นประจำ ในส่วนที่สอง สาเหตุการใช้งานต่อเนื่องของผู้ใช้งานโมบายแอปพลิเคชันทั้ง 3 กลุ่มนั้นแตกต่างกันเล็กน้อย แต่ในภาพรวมความสะดวกสบายถือเป็นสาเหตุหลักที่ผู้ใช้งานส่วนมากในทุกกลุ่มกล่าวถึง ในกลุ่มบัตรเครดิตเสมือนผู้ใช้งานชอบความสะดวกตรงที่ไม่ต้องการพกบัตรเครดิตหลาย ๆ ใบ รวดเร็ว ในการใช้งานชำระค่าสินค้าและบริการ โดยมีขั้นตอนที่ใช้งานง่ายไม่ซับซ้อน ผู้ใช้งาน

(2)

กลุ่มกระแสเป้าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (Mobile Wallet) คือช่องความสะดวกในการเข้าใช้งาน ความง่ายในการทำรายการ หรือทำธุรกรรมโดยใช้งานจากโทรศัพท์มือถือที่ใช้งานง่ายไม่ซับซ้อน และผู้ใช้งานกลุ่มบัตรเฉพาะทางชอบความสะดวกสบายในการสแกนเงินจ่ายค่าสินค้าด้วยขั้นตอนที่ง่ายโดยไม่ต้องพกบัตร และชอบสะสมคะแนน หรือแต้ม (Point) ต่าง ๆ เพื่อเพิ่มระดับ (Level) ของบัตรที่ตนเองถืออยู่

ทั้งนี้ ผู้วิจัยยังพบว่าความปลอดภัยในการใช้งานแอปพลิเคชัน และความปลอดภัยของข้อมูล เป็นอีกสาเหตุสำคัญที่ส่งผลต่อผู้ใช้งานที่จะเข้ามาใช้งานแอปพลิเคชันโดยมายเบร์เม้นต์ ต่อไป

คำสำคัญ: แอปพลิเคชันโดยมายเบร์เม้นต์ที่ไม่ใช่สถาบันการเงิน, พฤติกรรมการใช้งาน, การใช้งานอย่างต่อเนื่อง

| | |
|--------------------------------|---|
| Independent Study Title | THE STUDY OF BEHAVIOR AND REASONS TO CONTINUE USING A NON-BANK MOBILE PAYMENT APPLICATION |
| Author | Miss Yanibol Potiganit |
| Degree | Master of Science Program (Management Information Systems) |
| Major Field/Faculty/University | Management Information Systems Commerce and Accountancy Thammasat University |
| Independent Study Advisor | Assistant Professor Laddawan Kaewkitipong, Ph.D. |
| Academic Years | 2018 |

ABSTRACT

This paper aims to study behaviors and reasons to continue using a non-bank mobile application for 3 groups of users 1) virtual credit cards users 2) mobile wallet users and 3) specific card users.

Qualitative research methodology has been applied to the study. Two theories, namely UTAUT 2 (Unified Theory of acceptance and use of technology) and ECM-IT (Expectation-Confirmation Model in the context of IT) were adopted as a conceptual lens to look at and interpret causes of continuous usages of the non-bank mobile payment application by the interviewed users.

Two main questions were addressed to all three groups of users, which are 1) to study users' behaviors when using mobile payment (non-bank) application and 2) to study causes of continuous usages of the application. The result shows that usage behaviors across the three groups are quite similar. Most users always use the non-bank mobile payment application whenever this payment option is available. However, there are some differences in terms of causes of continuous usage across the three groups. Virtual credit card users value conveniences the most as they do not have to carry many credit cards. Besides, the payment process is considered quick and

(4)

simple. Mobile wallet users value an ease of access (accessibility) and the easiness that the transactions can be done. Specific card users like the scan and pay feature as they do not have to carry a physical card and get to collect privilege points at the same time. Nevertheless, convenience is the key focus of every user groups. Furthermore, the interviewed users are also concerned about application security and data security.

Keywords: Application Mobile Payment (Non-Bank), Behavior of usage, Continuance usage