

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ	ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจในการชำระเงินรูปแบบรหัสคิวอาร์ ผ่านระบบโมบายแบงก์กิ้งและระบบโมบายเพย์เม้นต์ กรณีศึกษากรุงเทพมหานครและปริมณฑล
ชื่อผู้เขียน	นางสาวภารวิสาร์ กลัดแก้ว
ชื่อปริญญา	วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ)
สาขาวิชา/คณะ/มหาวิทยาลัย	ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ พาณิชยศาสตร์และการบัญชี
อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ	มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ รองศาสตราจารย์ ดร.มุทุปายาส ทองมาก
ปีการศึกษา	2561

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจในการชำระเงินรูปแบบรหัสคิวอาร์ผ่านระบบโมบายแบงก์กิ้งและระบบโมบายเพย์เม้นต์ โดยประยุกต์ใช้ทฤษฎีความพร้อมด้านเทคโนโลยี ประกอบไปด้วย ปัจจัยการมองโลกในแง่ดี ความมีนวัตกรรม ความไม่สะทกสะนายน และความไม่ปลอดภัย นอกจากนี้ยังประยุกต์ใช้กับปัจจัยความไว้วางใจ ร่วมกับ ปัจจัยยอดค่าใช้จ่ายที่เป็นตัวแปรกำกับ ซึ่งเป็นงานวิจัยเชิงปริมาณในรูปแบบการสำรวจ โดยการใช้แบบสอบถามออนไลน์ ศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ใช้งานระบบโมบายแบงก์กิ้งและระบบโมบายเพย์เม้นต์ที่อาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน 200 คน และนำข้อมูลที่ได้มาประมวลผลผ่านโปรแกรมสำหรับทางสถิติ (SPSS) ด้วยการวิเคราะห์การทดสอบโดยแบบเชิงชั้น และการวิเคราะห์การทดสอบโดยเชิงเส้นอย่างง่าย เพื่อวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ของแต่ละปัจจัยตามทฤษฎีและปัจจัยที่กล่าวมาข้างต้น

ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลทางตรงต่อความตั้งใจในการชำระเงินรูปแบบรหัสคิวอาร์ผ่านระบบโมบายแบงก์กิ้งและระบบโมบายเพย์เม้นต์ คือ ปัจจัยการมองโลกในแง่ดี ความมีนวัตกรรม ความไม่สะทกสะนายน และความไว้วางใจ โดยปัจจัยการมองโลกในแง่ดี ความมีนวัตกรรม และความไม่ปลอดภัยมีอิทธิพลทางอ้อมผ่านปัจจัยความไว้วางใจ และปัจจัยยอดค่าใช้จ่ายมีอิทธิพลกำกับระหว่างความสัมพันธ์ของปัจจัยความไม่ปลอดภัยที่ส่งผลให้เกิดความตั้งใจในการชำระเงินรูปแบบรหัสคิวอาร์ จึงกล่าวได้ว่า ปัจจัยการมองโลกในแง่ดี ความมีนวัตกรรม และความไว้วางใจมีอิทธิพลทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อความตั้งใจในการชำระเงินรูปแบบรหัสคิวอาร์ ผ่านระบบโมบายแบงก์กิ้งและระบบโมบายเพย์เม้นต์ จากผลการวิจัยทำให้พบอีกว่า

(2)

ปัจจัยความไม่ปลอดภัยไม่มีอิทธิพลทางตรงต่อความตั้งใจในการชำระเงินรูปแบบรหัสคิวอาร์ผ่านระบบโมบายแบงก์กิ้งและระบบโมบายเพย์เม้นต์ ในขณะที่ปัจจัยความไม่สะดวกสบายมีอิทธิพลทางตรงต่อปัจจัยความไว้วางใจ แต่เป็นไปในทิศทางตรงกันข้าม นอกจากนี้ปัจจัยยอดค่าใช้จ่ายไม่มีอิทธิพลกำกับระหว่างความสัมพันธ์ของปัจจัยการมองโลกในแง่ดี ความมีนิวนัตกรรม ความไม่สะดวกสบายและความไว้วางใจที่ส่งผลให้เกิดความตั้งใจในการชำระเงินรูปแบบรหัสคิวอาร์ผ่านระบบโมบายแบงก์กิ้งและระบบโมบายเพย์เม้นต์

คำสำคัญ: โมบายแบงก์กิ้ง, โมบายเพย์เม้นต์, รหัสคิวอาร์, ความตั้งใจในการชำระเงิน

Independent Study Title	FACTORS INFLUENCING INTENTION TO PAY USING QR CODE VIA MOBILE BANKING AND MOBILE PAYMENT: THE CASE OF BANGKOK METROPOLITAN AREA
Author	Miss Pornvisa Kladkaew
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 Mathupayas Thongmak, Ph.D.
Academic Years	2018

ABSTRACT

This research has an objective to study the factors influencing intention to pay using QR Code via mobile banking and mobile payment by applying from Technology Readiness Theory, including of optimism, innovativeness, discomfort, and insecurity. In addition, it also applies to trust cooperated with payment amount factors which are directing variables which are the quantitative research in an online survey. We study from the group of users, who are using mobile banking and mobile payment and live in Bangkok Metropolitan Area for 200 persons and bring the information we collected to codify data by using statistical package for the Social Science for Windows (SPSS) with the simple regression analysis and hierarchical linear regression analysis to analyze the relations in each factor we mentioned above.

According to the research, the factors that are direct influencing intention to pay using QR Code via mobile banking and mobile payment are optimism, innovativeness, discomfort, and trust. Wherewith, optimism, innovativeness and insecurity have an indirect influence through trust. Additionally, the payment amount factor is moderator between the relationship of insecurity in which it causes to establish QR Code payment. Therefore, these factors: optimism, innovativeness, and

(4)

trust are both directly and indirectly influencing people on making a payment with QR Code via mobile banking and mobile payment. Furthermore, according to the research, it says that the insecurity doesn't have any direct influence to pay using QR Code via mobile banking and mobile payment. Whereas, the discomfort has the direct influence on the trust but in the different ways. Moreover, the payment amount factor doesn't have a moderator influence between the relationship of optimism, innovativeness, discomfort, and trust which cause the influencing intention to pay using QR Code via mobile banking and mobile payment.

Keywords: Mobile banking, Mobile payment, QR Code, Intention to payment