



ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยี S-Wallet ศูนย์อาหารฟู้ดส์เพลส อาคารสิงห์คอมเพล็กซ์
FACTORS OF TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL FOR USE OF THE S-WALLET IN
FOODPLACE AT SINGHA COMPLEX



วรรณ พวงจำปา

ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยี S-Wallet ศูนย์อาหารฟู้ดส์เพลส อาคารสิงห์คอมเพล็กซ์



โครงร่างสารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
คณะบริหารธุรกิจเพื่อสังคม มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ปีการศึกษา 2562
ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

FACTORS OF TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL FOR USE OF THE S-WALLET IN
FOODPLACE AT SINGHA COMPLEX



A Master's Project Proposal Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of MASTER OF BUSINESS ADMINISTRATION
(Business Administration(Management))

Faculty of Business Administration for Society, Srinakharinwirot University

2019

Copyright of Srinakharinwirot University

สารนิพนธ์

เรื่อง

ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยี S-Wallet ศูนย์อาหารฟู้ดส์เพลส อาคารสิงห์คอมเพล็กซ์

ของ

วรรณ พวงจำปา

ได้รับอนุมัติจากบัณฑิตวิทยาลัยให้นับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ

ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

(รองศาสตราจารย์ นายแพทย์ฉัตรชัย เอกปัญญาสกุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

คณะกรรมการสอบปากเปล่าสารนิพนธ์

ที่ปรึกษาหลัก

(อาจารย์ ดร.กัลยกิตติ์ กীরติอังกูร)

ประธาน

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จิโรจน์ บุรณศิริ)

กรรมการ

(อาจารย์ ดร.สันติ เต็มประเสริฐสกุล)

สารบัญ

	หน้า
สารบัญ	๑
สารบัญตาราง	๗
สารบัญรูปภาพ	๘
บทที่ 1 บทนำ	1
ภูมิหลัง	1
ความมุ่งหมายงานวิจัย	2
ความสำคัญของการวิจัย	3
ขอบเขตของการวิจัย	3
ประชากรที่ใช้ในการวิจัย	3
กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย	3
ตัวแปรที่ศึกษา	3
นิยามศัพท์เฉพาะ	5
กรอบแนวคิดในการวิจัย	6
สมมติฐานในการวิจัย	6
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	8
ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับประชากรศาสตร์	8
1) เพศ (Sex)	8
2) อายุ (Age)	8
3) การศึกษา (Education)	9
4) รายได้ (Income)	9
ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับตัวแบบการยอมรับเทคโนโลยี	9

ความหมายของการยอมรับเทคโนโลยี	9
ตัวแบบการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model)	10
แนวคิดเกี่ยวกับเทคโนโลยีการใช้จ่าย E-Wallet	19
S-Wallet.....	20
บัตร Rabbit.....	22
LINE Pay	23
THAI QR Payment.....	23
QR Ticket.....	24
AirPay.....	25
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	26
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	31
การกำหนดประชากรและการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง.....	31
ประชากร	31
การเลือกกลุ่มตัวอย่าง	31
ขั้นตอนในการสุ่มตัวอย่าง.....	32
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	32
ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือขั้นที่ 1	32
ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือขั้นที่ 2.....	34
ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือขั้นที่ 3.....	35
ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือขั้นที่ 4	36
ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือขั้นที่ 5.....	37
ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือขั้นที่ 6.....	39
ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	40

การเก็บรวบรวมข้อมูล	41
การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล	41
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	48
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	48
การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	48
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	49
ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม	49
ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้ความง่ายของการใช้เทคโนโลยี S-Wallet ...	53
ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้ประโยชน์ของการใช้เทคโนโลยี S-Wallet....	55
ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยี S-Wallet	57
ส่วนที่ 5 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้งานเทคโนโลยี S-Wallet ที่เกิดขึ้นจริง	58
ส่วนที่ 6 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน.....	60
ส่วนที่ 7 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน.....	74
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	76
ความมุ่งหมายของงานวิจัย.....	76
ความสำคัญของงานวิจัย	76
สมมติฐานในการวิจัย	77
ขอบเขตของการวิจัย	77
วิธีดำเนินการวิจัย.....	77
ประชากรที่ใช้ในการวิจัย.....	77
กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย	77
ขั้นตอนในการสุ่มตัวอย่าง	77

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	78
การเก็บรวบรวมข้อมูล	79
การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล	80
การวิเคราะห์ข้อมูล	80
สรุปผลการวิจัย.....	80
อภิปรายผลการวิจัย	85
ข้อเสนอแนะที่ได้จากงานวิจัย	89
ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป	90
บรรณานุกรม	91
ภาคผนวก.....	95
ภาคผนวก ก	96
ภาคผนวก ข	104
ประวัติผู้เขียน.....	107

สารบัญตาราง

หน้า

ตาราง 1 นิยามความหมายของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ประโยชน์ที่ได้จากการใช้งานในตัวแบบ TAM2	16
ตาราง 2 นิยามความหมายของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ความง่ายของการใช้งานในตัวแบบ TAM 3	18
ตาราง 3 แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ.....	49
ตาราง 4 แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	50
ตาราง 5 แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ ปรับปรุงใหม่	50
ตาราง 6 แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา	51
ตาราง 7 แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน.....	51
ตาราง 8 แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานที่ทำงาน	52
ตาราง 9 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของการรับรู้ความง่ายของการใช้เทคโนโลยี S-Wallet ดังนี้.....	53
ตาราง 10 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของการรับรู้ประโยชน์ของการใช้เทคโนโลยี S-Wallet ดังนี้.....	55
ตาราง 11 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยี S-Wallet ด้านความตั้งใจที่จะใช้ระบบ S-Wallet ดังนี้	57

ตาราง 12 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยี S-Wallet ด้านบอกต่อให้บุคคลอื่นใช้บริการ S-Wallet ดังนี้..... 57

ตาราง 13 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และจำนวนต่ำสุด-สูงสุด ของพฤติกรรมการใช้งานเทคโนโลยี S-Wallet ที่เกิดขึ้นจริง ด้านจำนวนเงินที่เติมใน S-Wallet แต่ละครั้ง ดังนี้ 58

ตาราง 14 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และจำนวนต่ำสุด-สูงสุด ของพฤติกรรมการใช้งานเทคโนโลยี S-Wallet ที่เกิดขึ้นจริง ด้านความถี่ในการชำระเงินค่าสินค้าผ่าน S-Wallet โดยเฉลี่ยต่อเดือน ดังนี้..... 58

ตาราง 15 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของพฤติกรรมการใช้งานเทคโนโลยี S-Wallet ที่เกิดขึ้นจริง ด้านความพึงพอใจการใช้งาน S-Wallet ดังนี้..... 59

ตาราง 16 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของพฤติกรรมการใช้งานเทคโนโลยี S-Wallet ที่เกิดขึ้นจริง ด้านความถี่ในการใช้งานช่องทางชำระเงิน ดังนี้..... 59

ตาราง 17 แสดงผลการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณของการรับรู้ความง่ายของการใช้งานมีผลต่อการรับรู้ประโยชน์ที่ได้รับจากเทคโนโลยี S-Wallet ศูนย์อาหารฟู้ดส์เพลส อาคารสิงห์คอมเพล็กซ์..... 60

ตาราง 18 แสดงผลการวิเคราะห์การรับรู้ความง่ายของการใช้งานมีผลต่อการรับรู้ประโยชน์ที่ได้รับจากเทคโนโลยี S-Wallet ศูนย์อาหารฟู้ดส์เพลส อาคารสิงห์คอมเพล็กซ์ โดยใช้การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) 61

ตาราง 19 แสดงผลการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณของการรับรู้ความง่ายของการใช้งานมีผลต่อความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยี S-Wallet ศูนย์อาหารฟู้ดส์เพลส อาคารสิงห์คอมเพล็กซ์ 63

ตาราง 20 แสดงผลการวิเคราะห์การรับรู้ความง่ายของการใช้งานมีผลต่อความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยี S-Wallet ศูนย์อาหารฟู้ดส์เพลส อาคารสิงห์คอมเพล็กซ์ โดยใช้การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) 64

ตาราง 21 แสดงผลการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณของการรับรู้ประโยชน์ที่ได้รับมีผลต่อความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยี S-Wallet ศูนย์อาหารฟู้ดส์เพลส อาคารสิงห์คอมเพล็กซ์..... 65

ตาราง 22 แสดงผลการวิเคราะห์การรับรู้ประโยชน์ที่ได้รับมีผลต่อความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยี S-Wallet ศูนย์อาหารฟู้ดส์เพลส โดยใช้การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) 66

ตาราง 23 แสดงผลการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณของความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยี S-Wallet มีผลต่อการใช้งานเทคโนโลยีชำระเงินที่เกิดขึ้นจริง ภายในศูนย์อาหารฟู้ดส์เพลส อาคารสิงห์คอมเพล็กซ์ ในด้านจำนวนเงินที่เติมใน S-Wallet แต่ละครั้ง	68
ตาราง 24 แสดงผลการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณของความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยี S-Wallet มีผลต่อการใช้งานเทคโนโลยีชำระเงินที่เกิดขึ้นจริง ภายในศูนย์อาหารฟู้ดส์เพลส อาคารสิงห์คอมเพล็กซ์ ในด้านจำนวนครั้งในการชำระเงินค่าสินค้าผ่าน S-Wallet โดยเฉลี่ยต่อเดือน ...	69
ตาราง 25 แสดงผลการวิเคราะห์ความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยี S-Wallet มีผลต่อการใช้งานเทคโนโลยีชำระเงินที่เกิดขึ้นจริง ภายในศูนย์อาหารฟู้ดส์เพลส อาคารสิงห์คอมเพล็กซ์ ในด้านจำนวนครั้งในการชำระเงินค่าสินค้าผ่าน S-Wallet โดยเฉลี่ยต่อเดือน โดยใช้การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)	70
ตาราง 26 แสดงผลการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณของความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยี S-Wallet มีผลต่อการใช้งานเทคโนโลยีชำระเงินที่เกิดขึ้นจริง ภายในศูนย์อาหารฟู้ดส์เพลส อาคารสิงห์คอมเพล็กซ์ ในด้านความพึงพอใจการใช้งาน S-Wallet.....	72
ตาราง 27 แสดงผลการวิเคราะห์ความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยี S-Wallet มีผลต่อการใช้งานเทคโนโลยีชำระเงินที่เกิดขึ้นจริง ภายในศูนย์อาหารฟู้ดส์เพลส อาคารสิงห์คอมเพล็กซ์ ในด้านความพึงพอใจการใช้งาน S-Wallet โดยใช้การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)	73
ตาราง 28 แสดงสรุปผลการทดสอบสมมติฐานงานวิจัย	74

สารบัญรูปภาพ

	หน้า
ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย	6
ภาพประกอบ 2 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยในทฤษฎี TRA.....	11
ภาพประกอบ 3 ตัวแบบการยอมรับเทคโนโลยีต้นฉบับของ TAM	12
ภาพประกอบ 4 แบบจำลองความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยใน TAM.....	12
ภาพประกอบ 5 แบบจำลองขยายเพิ่มเติมความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยใน TAM	13
ภาพประกอบ 6 ตัวแบบขยายเพิ่มเติมความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยใน TAM2	15
ภาพประกอบ 7 ตัวแบบขยายเพิ่มเติมความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยใน TAM3	17
ภาพประกอบ 8 ช่องทางการชำระเงินในศูนย์อาหารฟู้ดส์เพลส อาคารสิงห์คอมเพล็กซ์	20
ภาพประกอบ 9 แอปพลิเคชัน S Life	21
ภาพประกอบ 10 วิธีการเข้าถึงหน้าจอเติมเงินกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ S-Wallet	22
ภาพประกอบ 11 ตัวอย่างบัตร Rabbit (บางกอก สมาร์ทการ์ด ซิสเต็ม บจ., 2562)	22
ภาพประกอบ 12 แอปพลิเคชัน LINE Pay (LINE Corporation, 2019).....	23
ภาพประกอบ 13 ตัวอย่าง THAI QR Payment ที่แสดงเพื่อรับชำระเงิน	24
ภาพประกอบ 14 ตัวอย่างบัตร QR Ticket	25
ภาพประกอบ 15 แอปพลิเคชัน AirPay (AirPay, 2019).....	25

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

E-Wallet หรือ กระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์บางครั้งเรียกว่า Mobile Wallet / Digital Wallet คือระบบการชำระสินค้าเป็นบริการผ่านแอปหรือโซลูชันด้วยบัตรเครดิตหรือเงินสดโดยที่ไม่ต้องติดต่อกับธนาคารโดยตรงเป็นบริการใช้โทรศัพท์มือถือแทนที่กระเป๋าตังค์คุณเอง โดยที่ไม่ต้องพกเงินสดอีกต่อไป โดยผู้พัฒนาแอปหรือเจ้าของแอปนั้นจะเป็นตัวกลางในการติดต่อและเชื่อมต่อบริบบให้กับร้านค้าเมื่อมีการอนุมัติให้ใช้บริการ เป็นการจ่ายเงินผ่านมือถือหรือเรียกว่า Mobile Payment ที่ใช้ผ่านเทคโนโลยี NFC (Near Field Communication) ที่ฝังติดกับ Smart Phone หรือ Android เพียงแค่แตะ, Tap, ทาบ หรือสแกน QR Code กับเครื่องจ่ายเงินในการชำระเงินทุกอย่างก็จะดำเนินการโดยอัตโนมัติ เราเรียกการกระทำนั้นว่า Tap and Pay ที่สามารถจัดการได้ทั้งเรื่องของการชำระสินค้า และการสะสมคะแนนในแต่ละครั้งที่ผู้ใช้นั้นเป็นสมาชิกอยู่ตามเงื่อนไขของแอปเจ้าของนั้น (เวทย์ นุชเจริญ, 2559)

กลุ่มประเทศอาเซียนและประเทศไทย มีอัตราการใช้งาน E-Wallet เพิ่มขึ้นเพราะสามารถอำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้ในการซื้อสินค้าดิจิทัล เช่น แอปพลิเคชัน บนแพลตฟอร์ม ภูเก็ตเพลย์ ไลน์เพลย์ และวีแชทเพลย์ รวมถึงซื้อสินค้าออนไลน์บน E-Commerce สินค้าและบริการเหล่านี้จำเป็นต้องใช้บัตรเครดิต แต่จำนวนผู้ถือบัตรเครดิตคิดเป็นสัดส่วนต่ำกว่า 10% ของจำนวนประชากรในอาเซียนกว่า 600 ล้านคน หรือในประเทศไทยที่มีจำนวนบัตรเครดิตประมาณ 10 ล้านรายเท่านั้นจากพฤติกรรมคนไทยพบว่า เพศชายและหญิง อายุ 13-29 ปี เป็นกลุ่มวัยรุ่น เรียนและเริ่มต้นทำงานยังไม่มีบัตรเครดิต แต่นิยมซื้อสินค้าดิจิทัลสูงที่สุด เพราะแอปส่วนใหญ่ราคาประมาณ 1-2 เหรียญ หรือ 35-70 บาท ราคาไม่สูง ผู้บริโภคส่วนใหญ่ซื้อได้แต่ไม่มีบัตรเครดิต ซึ่ง E-money และ E-Wallet เป็นสิ่งที่ตอบสนองการใช้จ่ายได้เป็นอย่างดี ระบบมีความปลอดภัย และที่สำคัญเป็นการควบคุมค่าใช้จ่ายได้ตามจำนวนเงินที่เติมเข้าไปเชื่อว่าการทำงานจะเติบโตขึ้นอีกมากสำหรับประเทศไทยซึ่งเป็นตลาดที่ผู้บริโภคมีความเข้าใจสินค้าประเภทนี้แล้ว จึงมีโอกาสเติบโตสูงมากในปีนี้ ประเมินจำนวนผู้ใช้งานเบื้องต้น พบว่า มีผู้ใช้ภูเก็ตเพลย์ประมาณ 20 ล้านราย แอปสตรีประมาณ 16 ล้านราย แต่มีบัตรเครดิตประมาณ 10 ล้านราย ใช้งาน iBanking ประมาณ 8 ล้านราย และใช้งาน mBanking กว่า 1 ล้านราย นี่คือนโอกาสที่ E-Wallet จะเติบโตขึ้น (อภิรักษ์ ดาบเพชร, 2559)

เนื่องจากรูปแบบการชำระเงินที่ศูนย์อาหารฟู้ดส์เพลส ณ อาคารสิงห์คอมเพล็กซ์ ในปัจจุบันมี 5 รูปแบบ ได้แก่ S-Wallet, บัตร Rabbit, LINE Pay, THAI QR Payment และ QR Ticket โดย 2 ช่องทาง ได้แก่ บัตร Rabbit และ LINE Pay สามารถนำมาเชื่อมต่อกับระบบเพื่อใช้งานได้เลย โดยไม่ต้องเสียเวลาในการต่อคิวเพื่อเติมเงิน ลดพนักงานแคชเชียร์ที่ใช้ในการให้บริการเติมเงิน ช่องทาง THAI QR Payment ซึ่งเป็นระบบเชื่อมโยงกับธนาคาร เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้บริโภคมากขึ้น สามารถชำระเงินจากบัญชีธนาคารได้โดยตรง ส่วนอีกทางเลือกในการชำระเงินที่ทางบริษัท สิงห์ เอสเตท จำกัด (มหาชน) พัฒนาขึ้นมาสำหรับรับชำระเงินที่ศูนย์อาหารฟู้ดส์เพลส อาคารสิงห์คอมเพล็กซ์ โดยเฉพาะได้แก่ กระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ S-Wallet ซึ่งอยู่ภายใต้แอปพลิเคชันบนมือถือที่ชื่อ S Life โดยวัตถุประสงค์ในการพัฒนาเพื่อเพิ่มทางเลือกให้กับผู้บริโภคที่มาใช้บริการภายในศูนย์อาหารฟู้ดส์เพลส อาคารสิงห์คอมเพล็กซ์ และเป็นทางเลือกเพิ่มเติมแทนการใช้จ่าย QR Ticket ซึ่งเป็นบัตรเติมเงินสำหรับชำระค่าสินค้าภายในศูนย์อาหารฟู้ดส์เพลส ซึ่งเป็นบัตรกระดาษ มีอายุการใช้งานที่สั้น มีโอกาสเสียหาย และสูญหายได้ โดยในอนาคตทางบริษัท สิงห์ เอสเตท จำกัด (มหาชน) ต้องการสนับสนุนให้เกิดการดาวน์โหลด และใช้งานแอปพลิเคชันบนมือถือที่ชื่อ S Life เพื่อรวบรวมฐานข้อมูลลูกค้าที่ลงทะเบียนสมัครสมาชิก เพื่อทำกิจกรรมส่งเสริมการขาย และขยายโอกาสทางธุรกิจเพิ่มเติมผ่านช่องทางดังกล่าว จากสาเหตุข้างต้นจึงนำไปสู่การวิจัยเพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยี S-Wallet ศูนย์อาหารฟู้ดส์เพลส อาคารสิงห์คอมเพล็กซ์

ความมุ่งหมายงานวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้ดำเนินการวิจัยได้ตั้งความมุ่งหมายไว้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาการรับรู้ความง่ายของการใช้งานที่มีผลต่อการรับรู้ประโยชน์ที่ได้รับจากเทคโนโลยี S-Wallet ศูนย์อาหารฟู้ดส์เพลส อาคารสิงห์คอมเพล็กซ์
2. เพื่อศึกษาการรับรู้ความง่ายของการใช้งานที่มีผลต่อความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยี S-Wallet ศูนย์อาหารฟู้ดส์เพลส อาคารสิงห์คอมเพล็กซ์
3. เพื่อศึกษาการรับรู้ประโยชน์ที่ได้รับที่มีผลต่อความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยี S-Wallet ศูนย์อาหารฟู้ดส์เพลส อาคารสิงห์คอมเพล็กซ์
4. เพื่อศึกษาความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยี S-Wallet ที่มีผลต่อการใช้งานเทคโนโลยีชำระเงินที่เกิดขึ้นจริง ภายในศูนย์อาหารฟู้ดส์เพลส อาคารสิงห์คอมเพล็กซ์

ความสำคัญของการวิจัย

1. เพื่อเป็นแนวทางให้กับผู้ประกอบการธุรกิจได้ทราบถึงการยอมรับการใช้เทคโนโลยี S-Wallet ที่ศูนย์อาหารฟู้ดส์เพลส อาคารสิงห์คอมเพล็กซ์
2. เพื่อเป็นแนวทางให้กับผู้ประกอบการธุรกิจได้ทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยี S-Wallet
3. เพื่อให้ผู้ประกอบการธุรกิจได้ปรับปรุงและพัฒนาระบบของตนเองให้ผู้บริโภคยอมรับการใช้เทคโนโลยี S-Wallet มากขึ้น เพื่อสอดคล้องกับแนวโน้มการพัฒนาเทคโนโลยีในอนาคต

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยี S-Wallet ศูนย์อาหารฟู้ดส์เพลส อาคารสิงห์คอมเพล็กซ์ มีขอบเขตการวิจัยดังต่อไปนี้

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่ กลุ่มผู้บริโภคที่ทำงานหรือมาใช้บริการศูนย์อาหารฟู้ดส์เพลส อาคารสิงห์คอมเพล็กซ์ ซึ่งไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ ผู้บริโภคที่ทำงานหรือมาใช้บริการศูนย์อาหารฟู้ดส์เพลส อาคารสิงห์คอมเพล็กซ์ แต่เนื่องจากไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน การกำหนดขนาดตัวอย่างโดยใช้สูตรการหาขนาดตัวอย่าง ในกรณีที่ไม่มีทราบจำนวนประชากร (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2545) โดยให้ค่าความผิดพลาด 5% ระดับความเชื่อมั่น 95% ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่คำนวณได้เท่ากับ 385 คน และสำรวจ 15 คน โดยนับรวมเป็นกลุ่มตัวอย่าง รวมขนาดของกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 400 คน

ตัวแปรที่ศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ได้แก่

1.1 ลักษณะด้านประชากรศาสตร์

1.1.1 เพศ

- 1) ชาย
- 2) หญิง

1.1.2 อายุ

- 1) ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี
- 2) 21-30 ปี

3) 31-40 ปี

4) 41 ปีขึ้นไป

1.1.3 ระดับการศึกษา

1) ต่ำกว่าปริญญาตรี

2) ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า

3) สูงกว่าปริญญาตรี

1.1.4 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

1) ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท

2) 15,001 - 30,000 บาท

3) 30,001 - 45,000 บาท

4) 45,001 บาทขึ้นไป

1.1.5 สถานที่ทำงาน

1) ภายในอาคารสำนักงานสิงห์คอมเพล็กซ์

2) ภายนอกอาคารสำนักงานสิงห์คอมเพล็กซ์

1.2 การรับรู้ความง่ายของเทคโนโลยี

1.2.1 ด้านการเรียนรู้และทำความเข้าใจ

1.2.2 ด้านการใช้งาน

1.2.3 ด้านการเข้าถึง

1.2.4 ด้านความสะดวก

1.3 การรับรู้ประโยชน์ของเทคโนโลยี

1.3.1 ด้านความรวดเร็ว

1.3.2 ด้านความปลอดภัย

1.3.3 ด้านประโยชน์จากการใช้งาน

1.3.4 ด้านประสิทธิภาพในการใช้งาน

2. ตัวแปรตาม (Dependent Variable) ประกอบด้วย

คอมเพล็กซ์

2.1 ความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยี S-Wallet ศูนย์อาหารฟู้ดส์เพลส อาคารสิงห์

2.2 การใช้งานเทคโนโลยีระบบการชำระเงินที่เกิดขึ้นจริง

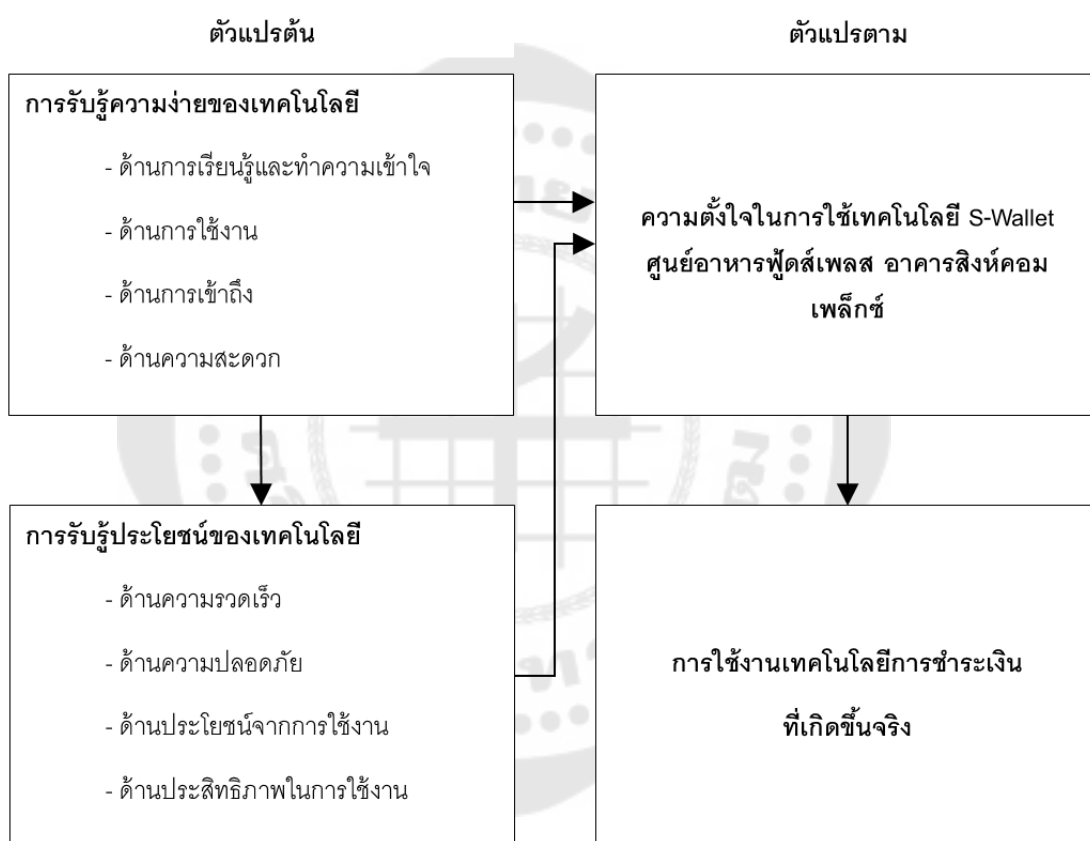
นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ผู้บริโภค หมายถึง ลูกค้าทั่วไปที่เข้ามาใช้บริการภายในศูนย์อาหารฟู้ดส์เพลส อาคารสิงห์คอมเพล็กซ์
2. การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน (Perceived ease of use) หมายถึง การรับรู้ความง่ายของเทคโนโลยีการใช้เทคโนโลยี S-Wallet ของผู้บริโภค ได้แก่ ด้านการเรียนรู้และทำความเข้าใจ, ด้านการใช้งาน, ด้านการเข้าถึง และด้านความสะดวก
3. การรับรู้ประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้งาน (Perceived usefulness) หมายถึง ผู้บริโภครับรู้ประโยชน์ที่ได้รับจากเทคโนโลยีการใช้เทคโนโลยี S-Wallet ได้แก่ ด้านความรวดเร็ว, ด้านความปลอดภัย, ด้านประโยชน์จากการใช้งาน และด้านประสิทธิภาพในการใช้งาน
4. ความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยี (Intention to use) หมายถึง ความตั้งใจหรือเจตนาที่จะใช้เทคโนโลยี S-Wallet
5. การใช้งานเทคโนโลยีที่เกิดขึ้นจริง (Actual use) หมายถึง การใช้เทคโนโลยีการชำระเงินที่เกิดขึ้นจริงซึ่งเป็นผลต่อเนื่องจากความตั้งใจที่จะนำเทคโนโลยี S-Wallet มาใช้งาน
6. S-Wallet หมายถึง กระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ของบริษัท สิงห์เอสเตท จำกัด (มหาชน) และบริษัทในเครือ ใช้สำหรับชำระสินค้าภายในศูนย์อาหารฟู้ดส์เพลส อาคารสิงห์คอมเพล็กซ์
7. บัตร Rabbit Card คือ ระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์รูปแบบบัตร (Card-based) ที่มีข้อมูลและมูลค่าเงินอยู่ภายในชิปขนาดเล็กที่ฝังอยู่ในบัตร
8. Rabbit LINE Pay นั้น เป็นกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ที่ผูกกับแอปพลิเคชัน LINE โดยเป็นอีกทางเลือกในการรับชำระเงินสำหรับผู้เข้ามาใช้บริการในศูนย์อาหาร
9. THAI QR Payment คือ การให้บริการชำระเงินด้วย QR Code ผ่านระบบพร้อมเพย์ โดยลูกค้าสามารถใช้ Mobile Application ของธนาคารที่ได้รับอนุญาตสแกน QR Code มาตรฐานที่ร้านค้าเพื่อชำระเงินได้ทันที โดยปัจจุบันมีธนาคารที่รองรับอยู่ 5 ธนาคาร ได้แก่ ธนาคารกสิกรไทย, ธนาคารไทยพาณิชย์, ธนาคารกรุงไทย, ธนาคารกรุงศรี และธนาคารออมสิน (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2560)
10. QR Ticket คือ บัตรเติมเงินศูนย์อาหารที่มี QR Code แสดงบนบัตรเพื่อใช้สำหรับเติมเงิน และชำระค่าอาหารภายในศูนย์อาหาร โดยสามารถเติมเงิน และขอคืนเงินได้ที่จุดแคชเชียร์ ศูนย์อาหารฟู้ดส์เพลส อาคารสิงห์คอมเพล็กซ์ เท่านั้น

11. AirPay นั้น เป็นกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ที่ผูกกับแอปพลิเคชัน AirPay หรือ Shopee โดยเป็นอีกทางเลือกในการรับชำระเงินสำหรับผู้เข้ามาใช้บริการในศูนย์อาหาร

กรอบแนวคิดในการวิจัย

เรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยี S-Wallet ศูนย์อาหารฟู้ดส์เพลส อาคารสิงห์ คอมเพล็กซ์



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

สมมติฐานในการวิจัย

1. การรับรู้ความง่ายของการใช้งานมีผลต่อการรับรู้ประโยชน์ที่ได้รับจากเทคโนโลยี S-Wallet ศูนย์อาหารฟู้ดส์เพลส อาคารสิงห์คอมเพล็กซ์
2. การรับรู้ความง่ายของการใช้งานมีผลต่อความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยี S-Wallet ศูนย์อาหารฟู้ดส์เพลส อาคารสิงห์คอมเพล็กซ์

3. การรับรู้ประโยชน์ที่ได้รับมีผลต่อความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยี S-Wallet ศูนย์อาหาร
ฟู้ดส์เพลส อาคารสิงห์คอมเพล็กซ์

4. ความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยี S-Wallet มีผลต่อการใช้งานเทคโนโลยีชำระเงินที่
เกิดขึ้นจริง ภายในศูนย์อาหารฟู้ดส์เพลส อาคารสิงห์คอมเพล็กซ์



บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และได้นำเสนอตามหัวข้อต่อไปนี้

1. ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับประชากรศาสตร์
2. ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับตัวแบบการยอมรับเทคโนโลยี
3. แนวคิดเกี่ยวกับเทคโนโลยีการใช้ E-Wallet
4. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับประชากรศาสตร์

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2550) กล่าวว่า ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย อายุ เพศ รายได้ การศึกษา เหล่านี้เป็นเกณฑ์ที่นิยมใช้ในการแบ่งส่วนตลาด ลักษณะทางประชากรศาสตร์เป็นลักษณะที่สำคัญและสถิติที่วัดได้ของประชากรที่ช่วยกำหนดตลาดเป้าหมาย รวมทั้งง่ายต่อการวัดมากกว่าตัวแปรอื่นๆ ตัวแปรด้านทางประชากรศาสตร์ที่สำคัญ และคนที่มีลักษณะประชากรศาสตร์ต่างกัน จะมีลักษณะทางจิตวิทยาต่างกัน โดยวิเคราะห์จากปัจจัย ดังนี้

1) เพศ (Sex)

ความแตกต่างทางเพศ ทำให้บุคคลมีพฤติกรรมของการติดต่อสื่อสารต่างกัน คือ เพศหญิงมีแนวโน้ม มีความต้องการที่จะส่งและรับข่าวสารมากกว่าเพศชาย ในขณะที่เพศชายไม่ได้มีความต้องการที่จะส่งและรับข่าวสารเพียงอย่างเดียวเท่านั้น แต่มีความต้องการที่จะสร้างความสัมพันธ์อันดีให้เกิดขึ้นจากการรับและส่งข่าวสารนั้นด้วย เพศเป็นตัวแปรในการแบ่งส่วนตลาดที่สำคัญเช่นกัน ดังนั้นนักการตลาดต้องศึกษาตัวแปรนี้อย่างรอบคอบ เพราะในปัจจุบันนี้ตัวแปรด้านเพศมีการเปลี่ยนแปลงในพฤติกรรมมารบริโภค การเปลี่ยนแปลงดังกล่าวอาจมีสาเหตุจากการที่สตรีทำงานมากขึ้น

2) อายุ (Age)

เนื่องจากผลิตภัณฑ์จะสามารถตอบสนองความต้องการของกลุ่มผู้บริโภคที่มีอายุต่างกัน นักการตลาดจึงใช้ประโยชน์จากอายุเป็นตัวแปรด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างของส่วนตลาด นักการตลาดได้ค้นคว้าความต้องการของส่วนตลาดส่วนเล็ก (Niche market) โดยมุ่งความสำคัญที่ตลาดอายุส่วนนั้นเป็นปัจจัยที่ทำให้คนมีความแตกต่างกันในเรื่องของความคิดและพฤติกรรมคนที่มีอายุน้อย มักจะมีความคิดเสรีนิยม ยึดถืออุดมการณ์และมองโลกในแง่ดีมากกว่า

คนที่อายุมาก ในขณะที่คนที่อายุมากมักจะมีความคิดที่อนุรักษ์นิยม ยึดถือการปฏิบัติ รั้งมรดกมองโลกในแง่ร้ายกว่าคนที่อายุน้อย เนื่องจากผ่านประสบการณ์ชีวิตที่แตกต่างกัน ลักษณะการใช้สื่อมวลชนก็ต่างกัน คนที่มีอายุมากมักจะใช้สื่อเพื่อแสวงหาข่าวสารหนักๆ มากกว่าความบันเทิง

3) การศึกษา (Education)

เป็นปัจจัยที่ทำให้คนมีความคิด ค่านิยม ทศนคติและพฤติกรรมแตกต่างกัน คนที่มีการศึกษาสูงจะได้เปรียบอย่างมากในการรับรู้สารที่ดี เพราะเป็นผู้มีความกว้างขวางและเข้าใจสารได้ดี แต่จะเป็นคนที่ไม่เชื่ออะไรง่ายๆ ถ้าไม่มีหลักฐานหรือเหตุผลเพียงพอในขณะที่คนมีการศึกษาน้อย มักจะใช้สื่อประเภทวิทยุ โทรทัศน์และภาพยนตร์ หากผู้มีการศึกษาสูงมีเวลาว่างพอก็จะใช้สื่อสิ่งพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ และภาพยนตร์ แต่หากมีเวลาจำกัดก็มักจะแสวงหาข่าวสารจากสื่อสิ่งพิมพ์มากกว่าประเภทอื่น

4) รายได้ (Income)

เป็นตัวแปรสำคัญในการกำหนดส่วนของตลาด โดยทั่วไปนักการตลาดจะสนใจผู้บริโภคที่มีความร่ำรวย แต่อย่างไรก็ตามครอบครัวที่มีรายได้ต่ำจะเป็นตลาดที่มีขนาดใหญ่ ปัญหาสำคัญในการแบ่งส่วนตลาดโดยถือเกณฑ์รายได้อย่างเดียวก็คือ รายได้อาจจะเป็นตัวชี้การมีหรือไม่มีความสามารถในการจ่ายสินค้า ในขณะที่เดียวกันการเลือกซื้อสินค้าที่แท้จริงอาจถือเป็นเกณฑ์รูปแบบการดำรงชีวิต รสนิยม ค่านิยม อาชีพ การศึกษา ฯลฯ แม้ว่ารายได้จะเป็นตัวแปรที่ใช้บ่อยมาก นักการตลาด ส่วนใหญ่จะโยนเกณฑ์รายได้ร่วมกับตัวแปรด้านประชากรศาสตร์หรืออื่นๆ เพื่อให้กำหนดตลาดเป้าหมายได้ชัดเจนยิ่งขึ้น เช่น กลุ่มรายได้ อาจจะเกี่ยวข้องกับเกณฑ์อายุและอาชีพร่วมกัน

ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับตัวแบบการยอมรับเทคโนโลยี

ความหมายของการยอมรับเทคโนโลยี

สิงหะ ฉวีสุข and สุนันทา วงศ์จตุรภัทร (2555) กล่าวว่า การยอมรับเทคโนโลยีเป็นองค์ประกอบที่ทำให้บุคคลเกิดความเปลี่ยนแปลงด้านต่างๆ ที่เกี่ยวกับเทคโนโลยี 3 ด้าน คือ พฤติกรรม, เจตคติที่มีต่อเทคโนโลยีและการใช้งานเทคโนโลยีที่ง่ายขึ้น

ศศิพร เหมือนศรีชัย (2550, 22 สิงหาคม) กล่าวว่า การยอมรับเทคโนโลยีว่าเป็นปัจจัยสำคัญในการใช้งานและอยู่ร่วมกับเทคโนโลยีจากการที่ได้ใช้เทคโนโลยีทำให้เกิดประสบการณ์ความรู้ทักษะและความต้องการใช้งานเทคโนโลยี

เกวรินทร์ ละเอียดดีนันท์ (2557) กล่าวว่า การยอมรับเทคโนโลยี หมายถึง เป็นการนำเทคโนโลยีที่ยอมรับมาใช้งานซึ่งก่อให้เกิดประโยชน์แก่ตัวบุคคลหรือการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ที่

เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมเจตคติ และการใช้งานเทคโนโลยีที่ง่ายขึ้น นอกจากนี้การนำเทคโนโลยีมาใช้งานทำให้แต่ละบุคคลมีประสบการณ์ ความรู้ และทักษะในการใช้งานเพิ่มเติม

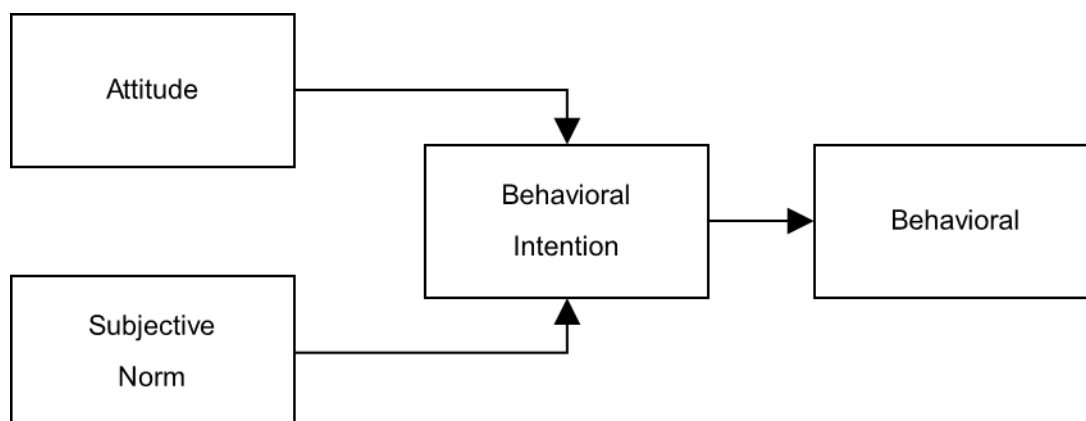
จากความหมายข้างต้น จึงสรุปว่า การยอมรับเทคโนโลยีเป็นการนำเทคโนโลยีมาใช้ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงของบุคคลด้านพฤติกรรม เจตคติ และการใช้งานที่ง่ายและเกิดประโยชน์

ตัวแบบการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model)

การศึกษาการยอมรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology Acceptance Research) เป็นการศึกษาในเชิงพฤติกรรมมนุษย์ เพื่ออธิบายวิธีการและเหตุผลของแต่ละบุคคลในการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT) ที่สามารถชี้แจงการให้คำอธิบายและการพยากรณ์การยอมรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสร้างความเข้าใจอิทธิพลของปัจจัยต่างๆ ที่เป็นตัวช่วยและตัวเร่งให้เกิดการยอมรับและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของแต่ละบุคคลหรือแต่ละองค์กร รวมทั้งการแสดงให้เห็นถึงเหตุผลของการลงทุนด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในอนาคต

ตัวแบบการยอมรับเทคโนโลยีมีหลายแบบจำลองทางทฤษฎีที่ถูกนำมาใช้เพื่อศึกษาการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้และพฤติกรรมการใช้งานที่เกิดขึ้น ในขณะที่หลายตัวแบบรวมการรับรู้ความง่ายของการใช้งานและการรับรู้ประโยชน์ที่ได้จากการใช้งานเป็นปัจจัยการยอมรับ อาทิ เช่น ตัวแบบการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model หรือ TAM) เป็นรูปแบบที่ใช้กันอย่างแพร่หลายมากที่สุดของการยอมรับของผู้ใช้และการใช้งาน

สิงหะ ฉวีสุข และ สุนันทา วงศ์จตุรภัทร (2555) กล่าวว่า TAM ดัดแปลงมาจากทฤษฎีการกระทำตามหลักเหตุและผล (Theory of Reasoned Action, TRA) ของ Fishbein และ Ajzen เป็นหนึ่งในทฤษฎีทางจิตวิทยาสังคมที่ถูกนำมาใช้เป็นพื้นฐานสำหรับการศึกษาพฤติกรรมมนุษย์มากที่สุด ทฤษฎีนี้ได้อธิบายถึงความสัมพันธ์ระหว่างความเชื่อและเจตคติที่มีต่อพฤติกรรมว่า การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมมนุษย์เป็นผลจากการเปลี่ยนแปลงความเชื่อ และบุคคลจะแสดงพฤติกรรมเพราะคิดว่าเป็นสิ่งที่สมควรกระทำ เนื่องจากบุคคลจะพิจารณาเหตุผลก่อนการกระทำเสมอ จึงได้มีการปรับใช้หลักการทฤษฎี TRA เพื่อศึกษาการยอมรับการใช้เทคโนโลยีของแต่ละบุคคล จากหลักการของ TRA แม้ว่าการแสดงพฤติกรรมของแต่ละบุคคล (Individual Behavior) เกิดจากการตัดสินใจของบุคคล แต่ปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดการแสดงพฤติกรรมโดยตรง คือความตั้งใจแสดงพฤติกรรม จะได้รับแรงขับเคลื่อนจากปัจจัยหลัก 2 ประการ ได้แก่ เจตคติที่มีต่อพฤติกรรม (Attitudes) และบรรทัดฐานของบุคคลที่อยู่โดยรอบการแสดงพฤติกรรม (Subjective Norm) ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยตามทฤษฎี TRA ข้างต้น แสดงได้ในรูปของตัวแบบ ดังภาพประกอบ 2

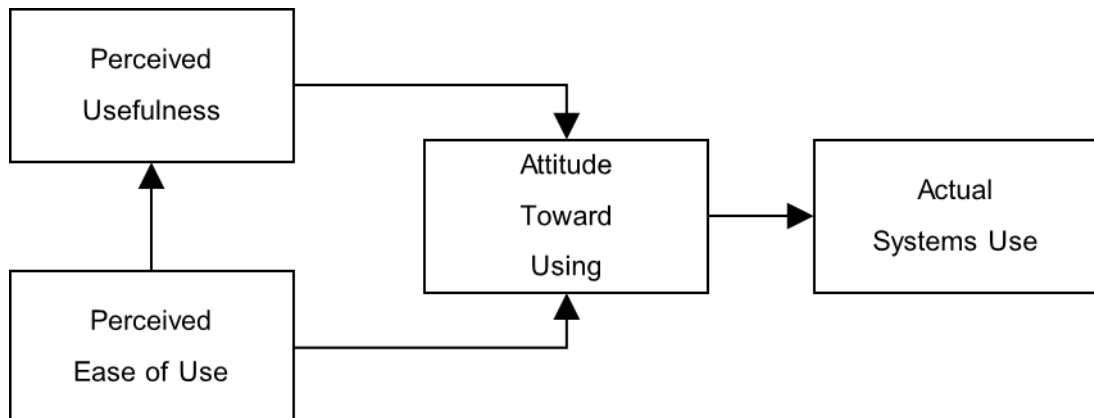


ภาพประกอบ 2 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยในทฤษฎี TRA

จากภาพประกอบ 2 เจตคติที่มีต่อพฤติกรรม คือปัจจัยที่เกิดขึ้นภายในตัวบุคคล บุคคลจะประเมินภาพรวมของพฤติกรรมจากความเชื่อถึงผลที่น่าจะตามมา ไม่ว่าจะเป็นความรู้สึกเชิงบวกหรือเชิงลบเกี่ยวกับการแสดงพฤติกรรม บุคคลจะมีเจตคติที่ดีต่อพฤติกรรม ในทางตรงกันข้ามกับบุคคลที่ประเมินพฤติกรรมและเชื่อว่าจะให้ผลเชิงลบ บุคคลจะมีทัศนคติที่ดีต่อพฤติกรรม ในทางตรงข้ามถ้าผลการประเมินเป็นเชิงลบ บุคคลจะมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อพฤติกรรมดังกล่าว

บรรทัดฐานของบุคคลที่อยู่โดยรอบการแสดงพฤติกรรม คือการรับรู้ของแต่ละบุคคลเกี่ยวกับความคาดหวัง หรือความต้องการของกลุ่มบุคคลในสังคมที่มีความสำคัญต่อบุคคล ในการแสดงหรือไม่แสดงพฤติกรรมใดๆ ถือเป็นแรงจูงใจให้แต่ละบุคคลปฏิบัติตามความต้องการของกลุ่มบุคคลในสังคม โดยเฉพาะอย่างยิ่งกลุ่มบุคคลใกล้ชิด อาทิ บุคคลในครอบครัว เพื่อนร่วมงานที่ต้องการให้บุคคล แสดงพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่ง ที่จะก่อให้เกิดพฤติกรรมความตั้งใจที่จะนำไปสู่พฤติกรรมการใช้งาน

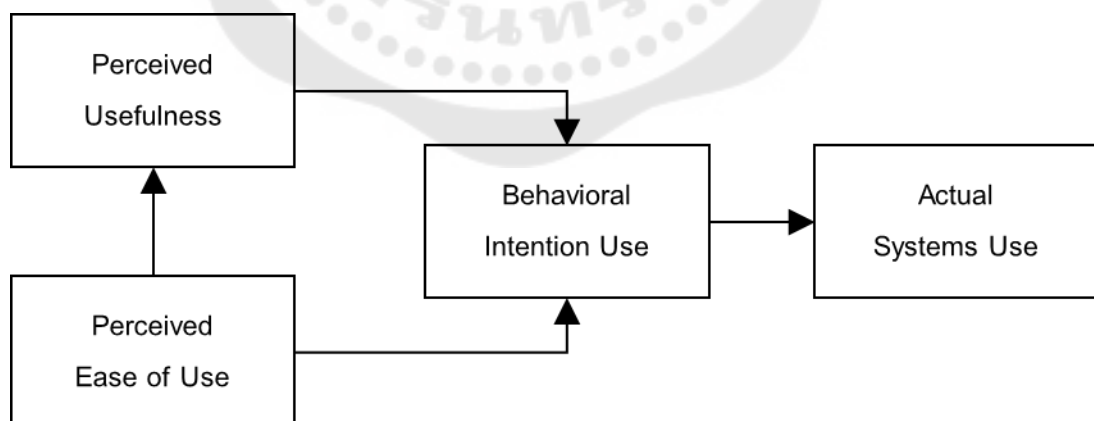
ต่อมา (F. Davis, 1985) ได้ปรับแต่งเพิ่มเติมต่อจากทฤษฎี TRA เพื่อพัฒนาเป็นแบบจำลอง TAM และใช้ศึกษาในบริบทการยอมรับการใช้ระบบสารสนเทศ โดยไม่นำบรรทัดฐานของบุคคลที่อยู่โดยรอบการแสดงพฤติกรรม เข้ามาใช้เป็นปัจจัยในการพยากรณ์พฤติกรรมการใช้ที่เกิดขึ้นจริง ดังภาพประกอบ 3



ภาพประกอบ 3 ตัวแบบการยอมรับเทคโนโลยีต้นฉบับของ TAM

ต่อมา (F. D. Davis, 1989) และ (F. D. Davis, Bagozzi, & Warshaw, 1989) ได้ดัดแปลง TAM โดยไม่รวมทัศนคติที่มีต่อพฤติกรรม เพื่อให้สามารถอธิบายความตั้งใจได้อย่างละเอียดถี่ถ้วนยิ่งขึ้น และสามารถนำมาใช้พยากรณ์การยอมรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของแต่ละบุคคล เช่นงานวิจัยของ (F. D. Davis et al., 1989) และสามารถใช้อธิบายความสัมพันธ์ระหว่างความตั้งใจและพฤติกรรมการยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยี เช่น งานวิจัยของ (F. D. Davis, 1989) ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยตามทฤษฎี TAM แสดงในรูปของแบบจำลอง ดังภาพประกอบ

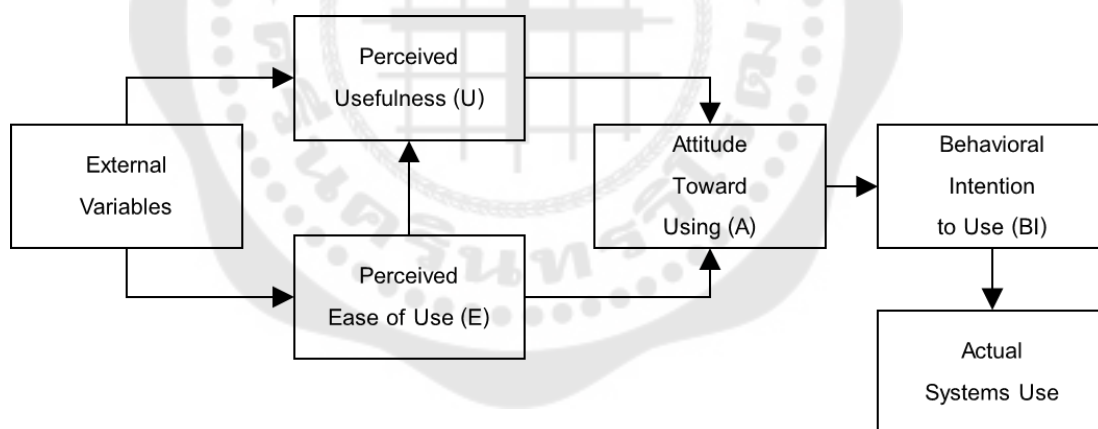
4



ภาพประกอบ 4 แบบจำลองความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยใน TAM

ทั้งนี้แม้ว่า TAM สามารถใช้พยากรณ์การยอมรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพ แต่ (Taylor & Todde, 1995a) กล่าวว่า TAM มีข้อจำกัดบางประการ จึงขาดความสมบูรณ์สำหรับความต้องการใหม่ที่เกิดขึ้น นอกจากนี้ (Malhotra & 1999) กล่าวว่า ปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดการใช้งานจริง มีเพียงความตั้งใจแสดงพฤติกรรมการใช้เท่านั้นจึงนำไปสู่การพัฒนาขยายเพิ่มเติมแบบจำลอง TAM โดยเพิ่มปัจจัยต่างๆ เพื่อนามาศึกษาในบริบทการยอมรับการใช้ระบบสารสนเทศให้มีความครอบคลุมมากยิ่งขึ้น เช่นงานวิจัยของ (Chen & Lu, 2004) และงานวิจัยของ (Kim & Malhotra, 2004)

โดยหลักการของ TAM จะศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจแสดงพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งประกอบด้วยปัจจัยหลัก 4 ประการ ได้แก่ ตัวแปรภายนอก (External variables) การรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับจากเทคโนโลยีสารสนเทศ (Perceived usefulness หรือ PU) การรับรู้ว่าเป็นระบบที่ง่ายต่อการใช้งาน (Perceived ease of Use หรือ PEOU) และทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน (Attitude toward using) ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยตามทฤษฎี TPB ข้างต้นแสดงในรูปของแบบจำลอง ดังภาพประกอบ 5



ภาพประกอบ 5 แบบจำลองขยายเพิ่มเติมความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยใน TAM

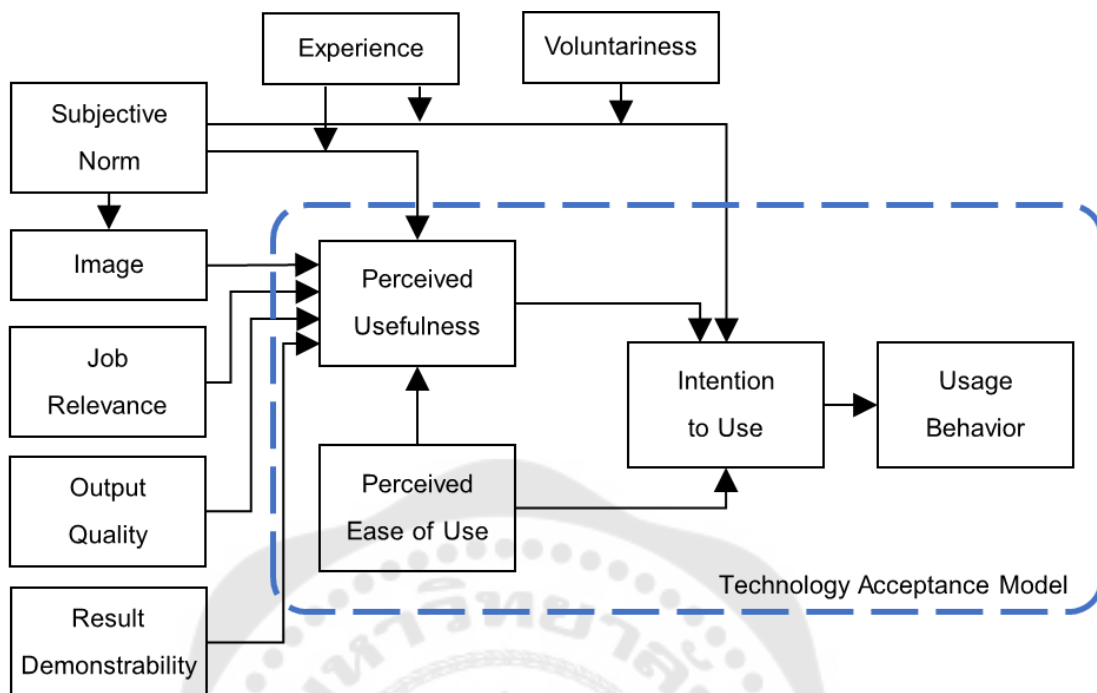
จากภาพประกอบ 5 ตัวแปรภายนอก เช่น ข้อมูลประชากรศาสตร์ (Demographic) ประสบการณ์ (Previous experience) เป็นต้น มีอิทธิพลต่อการรับรู้ถึงประโยชน์ที่จะได้รับจากเทคโนโลยีสารสนเทศ และการรับรู้ว่าเป็นระบบที่ง่ายต่อการใช้งาน

การรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับ (Previous usefulness) จากเทคโนโลยีสารสนเทศ คือ ปัจจัยที่กำหนดการรับรู้ในแต่ละบุคคลว่าเทคโนโลยีสารสนเทศมีส่วนช่วยพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานได้อย่างไร และเป็นปัจจัยที่ส่งผลโดยตรงต่อความตั้งใจแสดงพฤติกรรมการใช้ด้วย

การรับรู้ว่าเป็นระบบที่ง่ายต่อการใช้งาน (Perceived ease of Use) คือ ปัจจัยที่กำหนดในแง่ปริมาณหรือความสำเร็จที่ได้รับว่าตรงกับความต้องการหรือที่คาดหวังไว้หรือไม่ ซึ่งเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับจากเทคโนโลยีสารสนเทศด้วย

ทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน (Attitude toward using) ได้รับอิทธิพลจากการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับจากเทคโนโลยีสารสนเทศ และการรับรู้ว่าเป็นระบบที่ง่ายต่อการใช้งาน ในขณะที่ความตั้งใจแสดงพฤติกรรมการใช้งานได้รับอิทธิพลจาก ทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน และการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับจากเทคโนโลยีสารสนเทศ และส่งผลให้เกิดการยอมรับการใช้งานจริงในที่สุด แต่อย่างไรก็ตามจากผลการวิจัยที่ผ่านมาแสดงให้เห็นถึงความจำเป็นที่ต้องเพิ่มตัวแปรอื่นๆ ในแบบจำลอง TAM เพื่อสามารถสร้างความเข้าใจถึงวิธีการอธิบายการยอมรับการใช้เทคโนโลยีใหม่ของแต่ละบุคคลได้ชัดเจนยิ่งขึ้น และเพื่อให้สามารถอธิบายเหตุผลของบุคคลในการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับจากระบบสารสนเทศ จึงนำไปสู่การพัฒนาแบบจำลอง TAM2

แบบจำลอง TAM2 นำเสนอโดย (V. Venkatesh & Davis, 2000) เพื่อพัฒนาขยายเพิ่มเติมแบบจำลอง TAM เพื่อสามารถช่วยพยากรณ์พฤติกรรมการใช้ระบบสารสนเทศได้ชัดเจนยิ่งขึ้น เช่นงานวิจัยของ (Wu, Chou, Weng, & Huang, 2008) ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยในแบบจำลอง TAM2 ดังภาพประกอบ 6



ภาพประกอบ 6 ตัวแบบขยายเพิ่มเติมความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยใน TAM2

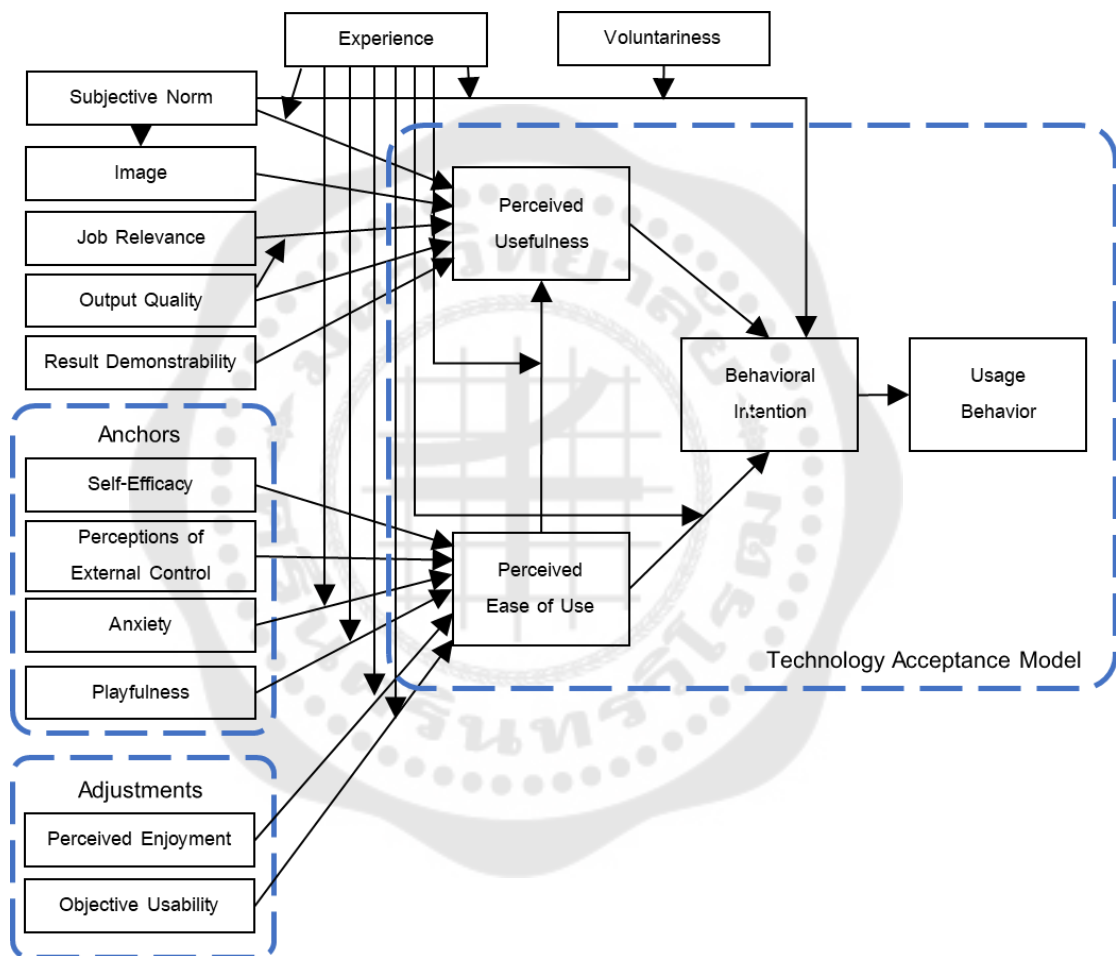
จากภาพประกอบ 6 แบบจำลอง TAM2 ได้รับการปรับปรุงที่ ตัวแปรภายนอก และ ปัจจัยที่เกิดขึ้นก่อน (Antecedents) ที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับจากเทคโนโลยีสารสนเทศ และการรับรู้ว่าเป็นระบบที่ง่ายต่อการใช้งานให้มีความทันสมัยมากยิ่งขึ้น และจากการวิจัยพบว่ากระบวนการของอิทธิพลจากสังคม (Social influence process) เช่น บรรทัดฐานของบุคคลที่อยู่โดยรอบการแสดงพฤติกรรม (Subjective Norm), ความสมัครใจ (Voluntariness) และ ภาพลักษณ์ (Image) ตลอดทั้งกระบวนการใช้ปัญญา (cognitive instrumental process) เช่น ความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับงาน (Job relevance), คุณภาพของผลลัพธ์ (Output quality), ผลลัพธ์ที่สามารถแสดงให้เห็นก่อนได้ (Results demonstrability) และการรับรู้ว่าเป็นระบบที่ง่ายต่อการใช้งาน ดังตารางที่ 1

ตาราง 1 นิยามความหมายของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ประโยชน์ที่ได้จากการใช้งานในตัวแบบ TAM2

ปัจจัยที่มีอิทธิพล	นิยามความหมาย
บรรทัดฐานของบุคคลที่อยู่โดยรอบการแสดงพฤติกรรม (Subjective Norm)	ระดับที่แต่ละบุคคลรับรู้ถึงความสำคัญกับตนเองว่าควรหรือไม่ควรใช้ระบบ
ภาพลักษณ์ (Image)	ระดับที่แต่ละบุคคลรับรู้การใช้งานเทคโนโลยีจะช่วยเพิ่มสถานะของบุคคลนั้นในสังคม
ความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับงาน (Job relevance)	ระดับที่แต่ละบุคคลเชื่อว่าเทคโนโลยีสามารถนำไปใช้ร่วมกับงานของตนเองได้
คุณภาพของผลลัพธ์ (Output quality)	ระดับที่แต่ละบุคคลเชื่อว่าสามารถใช้เทคโนโลยีร่วมกับงานของตนเองได้เป็นอย่างดี
ผลลัพธ์ที่สามารถแสดงให้เห็นก่อนได้ (Results demonstrability)	ระดับที่แต่ละบุคคลเชื่อว่าผลลัพธ์ของการใช้เทคโนโลยีนั้นมีความชัดเจน, สังเกตได้ และสื่อสารได้

จากตารางข้างต้น ปัจจัยเหล่านี้ต่างเป็นปัจจัยที่เอื้อต่อการยอมรับเทคโนโลยีใหม่ นอกจากนี้ TAM2 ได้นำเสนอแนวคิดใหม่ว่า บรรทัดฐานของบุคคลที่อยู่โดยรอบการแสดงพฤติกรรม เป็นปัจจัยหลักที่กำหนด ความตั้งใจที่จะใช้งาน (Intention to use) และมีอิทธิพลต่อการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับจากเทคโนโลยีสารสนเทศ และภาพลักษณ์ในเชิงบวก สำหรับผลกระทบของตัวแปรเสริม/ตัวผันแปร (Moderating variable) ได้แก่ ประสิทธิภาพ และความสมัครใจ เกิดควบคู่และมีความเชื่อมโยงระหว่างบรรทัดฐานของบุคคลที่อยู่โดยรอบการแสดงพฤติกรรม และความตั้งใจที่จะใช้งาน นอกจากนี้ ยังพบว่าปัจจัยที่เกิดก่อนซึ่งได้แก่ ความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับงาน, คุณภาพของผลลัพธ์ และผลลัพธ์ที่สามารถแสดงให้เห็นก่อนได้ มีอิทธิพลต่อการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับจากเทคโนโลยีสารสนเทศในเชิงบวก และพบอีกว่า ภายใต้เงื่อนไขการใช้งานโดยบังคับและผู้ใช้งานมีประสิทธิภาพจำกัด บรรทัดฐานของบุคคลที่อยู่โดยรอบการแสดงพฤติกรรมจะมีอิทธิพลต่อความตั้งใจที่จะใช้งานในเชิงบวก

ต่อมาตัวแบบ TAM2 ได้ถูกพัฒนาต่อเป็นตัวแบบ TAM3 โดย (Viswanath Venkatesh, 2008) ได้นำเสนอตัวแบบ TAM3 เป็นการพัฒนาขยายเพิ่มเติมตัวแบบ TAM2 เพื่อขยายการพยากรณ์พฤติกรรมกรยอมรับเทคโนโลยีให้มีความชัดเจนมากยิ่งขึ้น เพื่อพัฒนาเครือข่ายที่ครอบคลุมปัจจัยของระดับบุคคลมากขึ้นและเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการยอมรับและการใช้เทคโนโลยีของแต่ละบุคคล ความสัมพันธ์ของปัจจัยตัวแบบ TAM3 ดังแสดงในภาพประกอบ 7



ภาพประกอบ 7 ตัวแบบขยายเพิ่มเติมความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยใน TAM3

จากภาพประกอบ 7 ตัวแบบ TAM3 ได้รับการปรับปรุงที่ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ความง่ายของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศให้มีความชัดเจนมากยิ่งขึ้น โดยนำเอาทฤษฎีกระบวนการตัดสินใจของมนุษย์มารวมกับตัวแบบ TAM2 เพื่อขยายปัจจัยการรับรู้ความง่ายของ

การใช้งานและพัฒนาเพิ่มเติมเป็นต้นแบบ TAM3 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ความง่ายของการใช้งาน ดังแสดงในตาราง 2

ตาราง 2 นิยามความหมายของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ความง่ายของการใช้งานในต้นแบบ TAM 3

ปัจจัยที่มีอิทธิพล	นิยามความหมาย
ปัจจัยเชิงยึดเหนี่ยวส่วนบุคคล (Anchors)	
ประสิทธิภาพของตนเองในการใช้เทคโนโลยี (Self-Efficacy)	ระดับที่แต่ละบุคคลเชื่อว่าตนเองสามารถใช้เทคโนโลยีได้อย่างมีประสิทธิภาพ
การรับรู้การควบคุมจากภายนอก (Perception of External Control)	ระดับที่แต่ละบุคคลเชื่อว่าองค์กรหรือทรัพยากรของเทคโนโลยีที่มีอยู่นั้นสนับสนุนการใช้เทคโนโลยี
ความกังวล (Anxiety)	ระดับของความหวาดหวั่นแต่ละบุคคล หรือความกลัวเมื่อต้องเผชิญกับการใช้เทคโนโลยี
ความสนุกสนาน (Playfulness)	ระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับปฏิกิริยาของเทคโนโลยี
ปัจจัยที่ปรับเปลี่ยนได้ (Adjustments)	
การรับรู้ความเพลิดเพลิน (Perceived Enjoyment)	ขอบเขตที่รับรู้ความเพลิดเพลินจากการทำกิจกรรมการใช้ด้วยประสิทธิภาพของตนเองที่ปราศจากผลกระทบ ประสิทธิภาพการทำงานใดๆ จากการใช้ระบบ
การใช้งานอย่างมีวัตถุประสงค์ (Objective Usability)	การเปรียบเทียบเทคโนโลยีจากการใช้งานจริง (มากกว่าการรับรู้) ที่จะพยายามใช้งานให้สำเร็จ

จากตาราง 2 ปัจจัยเหล่านี้เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ความง่ายของการใช้งานที่ประกอบด้วยปัจจัยเชิงยึดเหนี่ยว (Anchors) ที่เป็นปัจจัยทั่วไปส่วนบุคคลของการใช้เทคโนโลยี ซึ่งได้แก่ประสิทธิภาพของตนเองในการใช้เทคโนโลยี, การรับรู้การควบคุมจากภายนอก, ความกังวล และความสนุกสนาน สำหรับปัจจัยที่ปรับเปลี่ยนได้ (Adjustments) เป็นตัวแปรเสริมที่ได้รับ

จากประสบการณ์โดยตรงกับเทคโนโลยีใหม่ ได้แก่ ความเพลิดเพลิน และการใช้งานอย่างมีวัตถุประสงค์

ในการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงได้นำตัวแบบการยอมรับเทคโนโลยี (TAM) มาใช้ในการวิจัยเพื่อจะศึกษาถึงปัจจัยของการรับรู้ความง่ายของการใช้งานและการรับรู้ประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้งานที่ส่งผลต่อเจตคติต่อการใช้งานที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้งานที่เกิดขึ้นจริง โดยจะเพิ่มเติมการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลส่งผลต่อการรับรู้ประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้งานจากตัวแบบ TAM2 และปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ความง่ายของการใช้งานจากตัวแบบ TAM3 อีกด้วย

แนวคิดเกี่ยวกับเทคโนโลยีการใช้ E-Wallet

กระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ หรือ อี-วอลเลต (E-Wallet) บนแอปพลิเคชันมือถือ เป็นเครื่องมือชำระเงินที่คนรุ่นใหม่นิยมนำมาใช้อย่างแพร่หลาย โดยเริ่มจากเติมเงินมือถือ เติมเกมออนไลน์ จ่ายบิล ซื้อสินค้าและชำระค่าบริการต่างๆ E-Wallet เข้ามาบ้านเราได้หลายปีแล้วและยังมีผู้ใช้งานอยู่ โดยปัจจัยที่ใช้งานส่วนใหญ่นอกจากความสะดวก ง่าย แล้วยังมีสิทธิพิเศษอื่นๆ อีกด้วย เช่น สะสมแต้ม ส่วนลด หรือได้รับเงินคืน ปัจจัยเหล่านี้จะเข้ามาช่วยกระตุ้นการใช้งานให้เกิดความอยากใช้ นำใช้งานมากขึ้น แต่ก็ยังมีผู้ใช้งานบางส่วนยังไม่เคยทดลองใช้เพราะยังไม่มั่นใจถึงความปลอดภัย และไม่เห็นถึงความจำเป็นที่ต้องใช้งาน

กลุ่มประเทศอาเซียนและประเทศไทย มีอัตราการใช้งาน E-Wallet เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง เพราะสามารถอำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้ในการซื้อสินค้าดิจิทัล เช่น แอปพลิเคชัน บนแอปสโตร์ และกูเกิลเพลย์ รวมถึงซื้อสินค้าออนไลน์บน e-Commerce เนื่องจากสินค้าและบริการเหล่านี้จำเป็นต้องใช้บัตรเครดิต แต่จำนวนผู้ถือบัตรเครดิตคิดเป็นสัดส่วนต่ำกว่า 10% ของจำนวนประชากรในอาเซียนกว่า 600 ล้านคน หรือในประเทศไทยที่มีจำนวนบัตรเครดิตประมาณ 10 ล้านรายเท่านั้น (วิชญ์ ศรีเจริญ, 2559)

การเข้าสู่ระบบ E-Wallet ทำได้ 2 ทาง ผู้ประกอบการที่มีฐานลูกค้าใหญ่ระดับหนึ่ง เช่น ซูเปอร์มาร์เก็ต ห้างสรรพสินค้า สายการบิน ค่ายโทรศัพท์มือถือ เป็นกลุ่มที่มีทีมไอทีเป็นของตัวเอง มักนิยมพัฒนาระบบใช้เอง ท่านผู้ประกอบการ SME ซึ่งทุนน้อย ควรใช้วิธีจับมือเป็นพันธมิตรกับผู้พัฒนาแอป ซึ่งมีอยู่หลายรายที่พร้อมจะให้บริการ (เวทย์ นุชเจริญ, 2559)

วิธีการชำระค่าอาหาร ณ ร้านค้าบริเวณศูนย์อาหารฟู้ดส์เพลสผู้ใช้บริการสามารถเลือกวิธีชำระค่าอาหารได้หลายช่องทาง โดยปัจจุบันมีอยู่ 5 ช่องทาง ได้แก่ S-Wallet, Rabbit, LINE Pay, THAI QR Payment และ QR Ticket ดังภาพประกอบ 8



ภาพประกอบ 8 ช่องทางการชำระเงินในศูนย์อาหารฟู้ดส์เพลส อาคารสิงห์คอมเพล็กซ์

S-Wallet

ในส่วนของ E-Wallet ที่สามารถใช้ชำระเงินในศูนย์อาหารฟู้ดส์เพลส อาคารสิงห์คอมเพล็กซ์ หรือเรียกอีกชื่อหนึ่งว่า S-Wallet นั้นเป็นกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ บนแอปพลิเคชันที่มีชื่อว่า S Life บนมือถือของผู้ใช้งานที่ดาวน์โหลดผ่านแอปสโตร์ หรือกูเกิลเพลย์ และทำการลงทะเบียน

สมัครสมาชิก ซึ่งบนแอปพลิเคชัน S Life จะแสดงข้อมูลสิทธิพิเศษ และข้อมูลโครงการต่างๆ ของบริษัท สิงห์ เอสเตท จำกัด (มหาชน) ดังภาพประกอบ 9

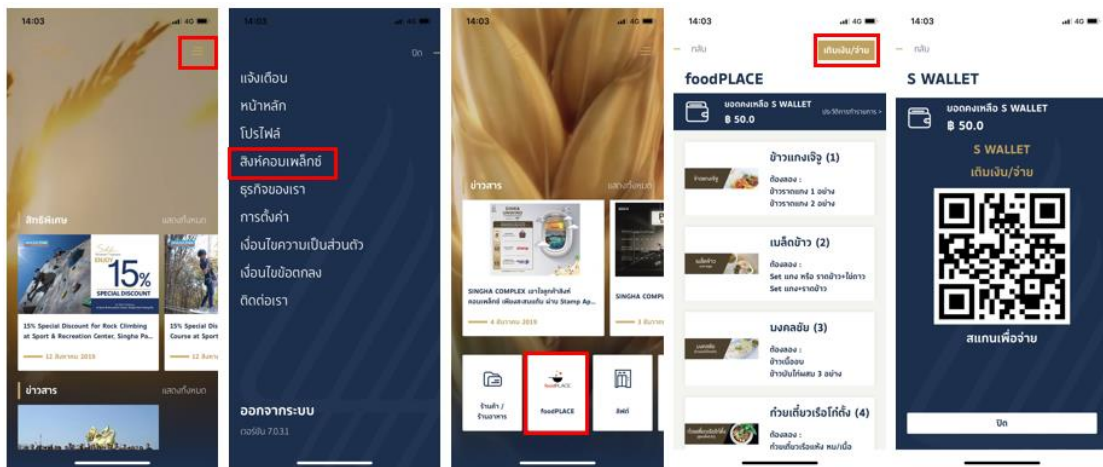


ภาพประกอบ 9 แอปพลิเคชัน S Life

ประโยชน์ของการใช้งานกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ S-Wallet มีดังนี้

1. ลดความเสี่ยงกรณีบัตรเติมเงิน QR Ticket ที่ซื้อ ณ จุดแคชเชียร์ที่ศูนย์อาหารเกิดความเสียหาย หรือสูญหาย
2. สามารถตรวจสอบยอดเงินคงเหลือได้ทันที
3. สามารถตรวจสอบประวัติการซื้อสินค้าย้อนหลังได้ทุกที่ ทุกเวลา

วิธีการเติมเงินเข้ากระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ S-Wallet ทำได้โดยไปที่จุดบริการแคชเชียร์ ศูนย์อาหารฟู้ดส์เพลส อาคารสิงห์คอมเพล็กซ์ โดยเข้าแอปพลิเคชัน S Life เลือกโครงการ SINGHA COMPLEX เลือกไอคอน FoodPLACE จากนั้นเลือกเติมเงิน/จ่าย จะปรากฏ QR Code สำหรับใช้เติมเงิน โดยแสดง QR Code ณ จุดแคชเชียร์ศูนย์อาหารฟู้ดส์เพลส เพื่อเติมเงินเข้ากระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ S-Wallet ดังภาพประกอบ 10



ภาพประกอบ 10 วิธีการเข้าถึงหน้าจอเติมเงินกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ S-Wallet

บัตร Rabbit

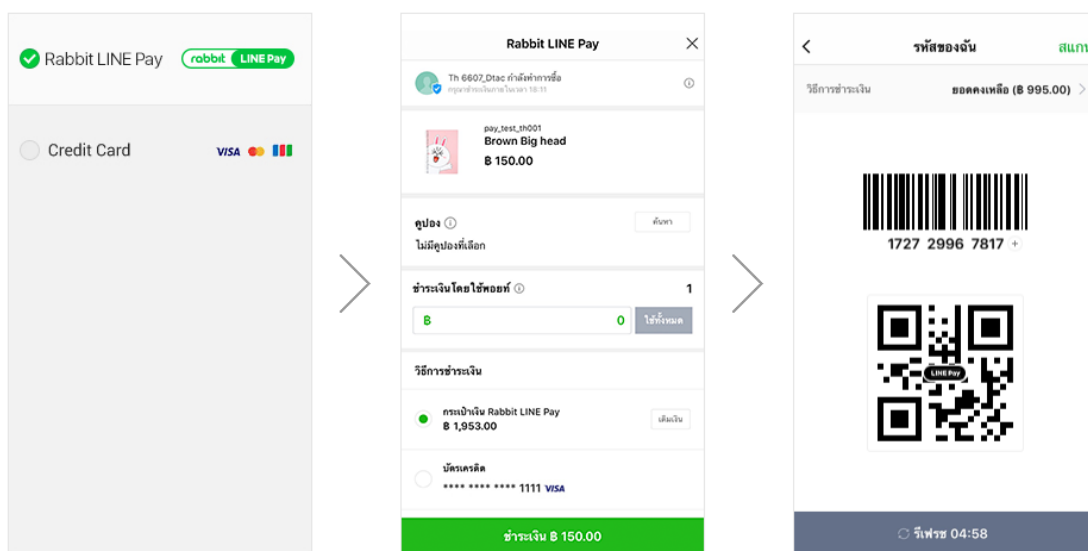
บัตร Rabbit คือ ระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์รูปแบบบัตร (Card-based) ที่มีข้อมูลและมูลค่าเงินอยู่ภายในชิปขนาดเล็กที่ฝังอยู่ภายในบัตร



ภาพประกอบ 11 ตัวอย่างบัตร Rabbit (บางกอก สمار์ทการ์ด ชีสเทม บจ., 2562)

LINE Pay

LINE Pay นั้น เป็นกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ที่ผูกกับแอปพลิเคชัน LINE โดยเป็นอีกทางเลือกในการรับชำระเงินสำหรับผู้เข้ามาใช้บริการในศูนย์อาหาร



ภาพประกอบ 12 แอปพลิเคชัน LINE Pay (LINE Corporation, 2019)

THAI QR Payment

THAI QR Payment คือ การให้บริการชำระเงินด้วย QR Code ผ่านระบบพร้อมเพย์ โดยลูกค้าสามารถใช้ Mobile Application ของธนาคารที่ได้รับอนุญาตสแกน QR Code มาตรฐานที่ร้านค้าเพื่อชำระเงินได้ทันที โดยปัจจุบันมีธนาคารที่รองรับอยู่ 5 ธนาคาร ได้แก่ ธนาคารกสิกรไทย, ธนาคารไทยพาณิชย์, ธนาคารกรุงเทพ, ธนาคารกรุงไทย และธนาคารออมสิน (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2560)



ภาพประกอบ 13 ตัวอย่าง THAI QR Payment ที่แสดงเพื่อรับชำระเงิน

QR Ticket

QR Ticket คือ บัตรเติมเงินศูนย์อาหารที่มี QR Code แสดงบนบัตรเพื่อใช้สำหรับเติมเงิน และชำระค่าอาหารภายในศูนย์อาหาร โดยสามารถเติมเงิน และขอคืนเงินได้ที่จุดแคชเชียร์ ศูนย์อาหารฟู๊ดส์เพลส อาคารสิงห์คอมเพล็กซ์ เท่านั้น



ภาพประกอบ 14 ตัวอย่างบัตร QR Ticket

AirPay

AirPay คือ เป็นกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ที่ผูกกับแอปพลิเคชัน AirPay หรือ Shopee โดยเป็นอีกทางเลือกในการรับชำระเงินสำหรับผู้เข้ามาใช้บริการในศูนย์อาหาร



ภาพประกอบ 15 แอปพลิเคชัน AirPay (AirPay, 2019)

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ชยาภรณ์ กิตติสิทธิชัย (2561) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีการใช้งานกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (E-Wallet) ในการซื้อสินค้าของผู้บริโภคในจังหวัดกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ ผู้บริโภคที่ใช้บริการการซื้อสินค้าผ่านระบบ E-Wallet ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน จากการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงอายุ 26-35 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,000-30,000 บาท เลือกใช้บริการ E-Wallet ในการซื้อสินค้าอุปโภคบริโภค ใช้บริการ E-Wallet ที่ห้างสรรพสินค้า ใช้บริการเวลา 18.01-00.00 น. และใช้บริการ E-Wallet ในการซื้อสินค้าราคาน้อยกว่า 500 บาท งานวิจัยนี้ได้ผลวิเคราะห์ตามสมมติฐานพบว่า ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีด้านการรับรู้ถึงประโยชน์จากการใช้งาน ด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน ด้านความไว้วางใจของผู้ใช้งาน ด้านการรับรู้ความเสี่ยง มีอิทธิพลต่อทัศนคติ และยังพบว่า ทัศนคติมีอิทธิพลต่อความตั้งใจในการใช้งาน E-Wallet อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ธน์ช กิติประเสริฐ (2560) ได้ศึกษาตัวแบบการยอมรับเทคโนโลยีการใช้พื้นที่เก็บข้อมูลบนคลาวด์ส่วนบุคคลในประเทศไทย โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ กลุ่มคนในประเทศไทยที่ใช้เทคโนโลยีพื้นที่เก็บข้อมูลบนคลาวด์ส่วนบุคคล จำนวน 400 คน จากผลวิจัยพบว่า การรับรู้ความง่ายของการใช้งานมีอิทธิพลต่อการรับรู้ประโยชน์ที่ได้รับจากเทคโนโลยีการใช้พื้นที่เก็บข้อมูลบนคลาวด์ส่วนบุคคลในประเทศไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยสามารถทำนายได้ร้อยละ 35.2 ด้านการรับรู้ความง่ายที่มีอิทธิพลได้แก่ ด้านความกังวลและด้านความสนุกสนาน และการรับรู้ความง่ายของการใช้งานมีอิทธิพลต่อเจตคติของการใช้เทคโนโลยีพื้นที่เก็บข้อมูลบนคลาวด์ส่วนบุคคลในประเทศไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยสามารถทำนายได้ร้อยละ 54.6 ด้านการรับรู้ที่มีอิทธิพลได้แก่ ด้านการรับรู้การควบคุมจากภายนอก ด้านความกังวล และด้านความสนุกสนาน การรับรู้ประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้งานมีอิทธิพลต่อเจตคติของการใช้เทคโนโลยีพื้นที่เก็บข้อมูลบนคลาวด์ส่วนบุคคลในประเทศไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยสามารถทำนายได้ร้อยละ 59.6 ด้านการรับรู้ประโยชน์ที่มีอิทธิพลได้แก่ ด้านความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับงาน ด้านคุณภาพของผลลัพธ์ และด้านผลลัพธ์ที่สามารถแสดงให้เห็นก่อนได้ แต่พบว่าเจตคติของการใช้งานไม่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการใช้งานมีอิทธิพลต่อเจตคติของการใช้เทคโนโลยีพื้นที่เก็บข้อมูลบนคลาวด์ส่วนบุคคลในประเทศไทยทั้งด้านค่าใช้จ่ายต่อเดือน และด้านขนาดพื้นที่การใช้สำหรับเทคโนโลยีพื้นที่เก็บข้อมูลบนคลาวด์ส่วนบุคคล

ศศิจันทร์ ปัญจทวี (2560) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้ระบบสารสนเทศ กรณีศึกษา สถาบันการพลศึกษา วิทยาเขตเชียงใหม่ เก็บข้อมูลจากประชากร ซึ่งเป็นบุคลากรของ สถาบันการพลศึกษา วิทยาเขตเชียงใหม่ จำนวน 142 คน ผลการวิจัยพบว่า จำนวนกลุ่มตัวอย่าง ทั้งหมด 104 คน เป็นเพศชาย จำนวน 45 คน และเพศหญิง จำนวน 59 คน ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 26 – 35 ปี ระดับการศึกษาของบุคลากรส่วนใหญ่ มีระดับปริญญาโท ตำแหน่งที่รับผิดชอบส่วนใหญ่ทำงานตำแหน่งลูกจ้างชั่วคราว ส่วนปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้ระบบสารสนเทศของ บุคลากร สถาบันการพลศึกษา วิทยาเขตเชียงใหม่ พบว่ามี 3 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยการได้รับการ สนับสนุนการใช้ระบบสารสนเทศจากผู้บังคับบัญชา ปัจจัยความคาดหวังจากประสิทธิภาพของ เทคโนโลยีสารสนเทศ และปัจจัยการรับรู้ประโยชน์ของเทคโนโลยีสารสนเทศ ตามลำดับ ที่ระดับ นัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ส่วนปัจจัยที่ไม่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้ระบบสารสนเทศ คือ ปัจจัย ด้านสถานภาพทั่วไป ปัจจัยด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้ระบบสารสนเทศ และปัจจัยการรับรู้ความ ง่ายในการใช้งานระบบสารสนเทศ

วิศวะ การะเกตุ (2559) ได้ศึกษาการยอมรับเทคโนโลยีทางการเงิน กรณีศึกษา การชำระ เงินผ่านโทรศัพท์มือถือ บริษัท Startup Financial Technology เพื่อเสนอแนะแนวทางการ พัฒนาการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ โดยสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยเชิงลึก นำ ปัจจัยที่ได้มาสร้างเป็นแบบสอบถาม เก็บรวบรวมจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ใช้เทคโนโลยีทาง การเงินจาก Startup ในการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือจำนวน 503 ชุด ผลการวิจัยระบุว่า การ ยอมรับเทคโนโลยีทางการเงิน กรณีศึกษา การชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ บริษัท Startup Financial Technology ประกอบไปด้วย คุณภาพของระบบ (System Quality) คุณภาพของข้อมูล (Information Quality) การออกแบบระบบ (System Design) และคุณค่าที่ได้รับ (Value addition) ซึ่งปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับมากที่สุดคือ คุณภาพของระบบ (System Quality)

เกวรินทร์ ละเอียดดินันท์ (2559) ได้ศึกษาการยอมรับเทคโนโลยี และพฤติกรรมผู้บริโภค ทางออนไลน์ที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้บริโภคที่เคยซื้อหนังสือ อิเล็กทรอนิกส์ และพักอาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานครจำนวน 260 ราย ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบ แบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 20–29 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีอาชีพเป็น นักเรียนหรือนักศึกษา มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 15,000 บาท ใช้เวลาในการอ่านหนังสือ อิเล็กทรอนิกส์โดยเฉลี่ยวันละ 1-3 ชั่วโมง ส่วนใหญ่เคยตัดสินใจซื้อหนังสืออิเล็กทรอนิกส์เนื้อหา ประเภทหนังสือนวนิยาย และเคยตัดสินใจซื้อหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ผ่าน Mebmarket.com สื่อ

ออนไลน์ที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ คือ Dek-d.com โดยราคาเฉลี่ยของหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ที่เลือกซื้อในแต่ละครั้งราคา 100–300 บาท สถานที่ที่ผู้บริโภคใช้งานหนังสืออิเล็กทรอนิกส์มากที่สุด คือ บ้าน และผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่าการยอมรับเทคโนโลยีด้านการนำมาใช้งานจริงส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานครมากที่สุด รองลงมา คือ พฤติกรรมผู้บริโภคออนไลน์ ด้านทัศนคติที่มีต่อสื่อออนไลน์ การยอมรับเทคโนโลยี ด้านความง่ายในการใช้งาน พฤติกรรมผู้บริโภคออนไลน์ ด้านความบันเทิงทางออนไลน์ ด้านการรับรู้ทางออนไลน์ และการยอมรับเทคโนโลยี ด้านความตั้งใจที่จะใช้ตามลำดับ โดยร่วมกันพยากรณ์การตัดสินใจซื้อหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร ได้ร้อยละ 47.10 ในขณะที่การยอมรับเทคโนโลยี ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ ด้านการรับรู้ถึงความเสี่ยง และด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้ และพฤติกรรมผู้บริโภคออนไลน์ ด้านอารมณ์ทางออนไลน์ และด้านความต่อเนื่องไม่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร

ณัฐนันท์ พิธีวัชโรติกุล (2559) ได้ศึกษาการยอมรับเทคโนโลยีโทรศัพท์มือถือ การตลาดผ่านสื่อสังคมออนไลน์ และพฤติกรรมผู้บริโภคออนไลน์ที่ส่งผลต่อความตั้งใจซื้อสินค้าออนไลน์ผ่านแอปพลิเคชันของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้บริโภคในกรุงเทพมหานครที่มีการใช้งานโทรศัพท์สมาร์ทโฟนหรือแท็บเล็ต และมีความสนใจที่จะซื้อสินค้าออนไลน์ผ่านแอปพลิเคชัน จำนวน 260 คน ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 20–29 ปีมีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001–20,000 บาท ผู้บริโภคส่วนใหญ่ใช้เวลาดูสินค้าออนไลน์โดยเฉลี่ยสัปดาห์ละ 1–3 ชั่วโมง และแอปพลิเคชันซื้อสินค้าออนไลน์ที่ผู้บริโภคส่วนใหญ่รู้จักมากที่สุด คือ Lazada ส่วนผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า การยอมรับเทคโนโลยีโทรศัพท์มือถือด้านการรับรู้ประโยชน์จากการใช้งานด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน ด้านการรับรู้ทรัพยากรทางการเงิน การตลาดผ่านสื่อสังคมออนไลน์ด้านโฆษณาออนไลน์ และพฤติกรรมผู้บริโภคออนไลน์ด้านประสิทธิภาพของสารสนเทศส่งผลต่อความตั้งใจซื้อสินค้าออนไลน์ผ่านแอปพลิเคชันของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยร่วมกันพยากรณ์ความตั้งใจซื้อสินค้าออนไลน์ผ่านแอปพลิเคชันของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร คิดเป็นร้อยละ 59.9 ในขณะที่การยอมรับเทคโนโลยีโทรศัพท์มือถือด้านการรับรู้ความเข้ากันได้ ด้านการรับรู้ความเสี่ยงด้านความปลอดภัย และด้านการรับรู้ความไว้วางใจ การตลาดผ่านสื่อสังคมออนไลน์ด้านการสื่อสารแบบปากต่อปากผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ด้านชุมชนออนไลน์และพฤติกรรมผู้บริโภคออนไลน์ ด้าน

อารมณ์ออนไลน์ ด้านความต่อเนื่อง และด้านความบันเทิงออนไลน์ ไม่ส่งผลต่อความตั้งใจซื้อสินค้าออนไลน์ผ่านแอปพลิเคชันของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร

กฤตโสภา ทิพย์ปัญญาวงศ์ (2559) ได้ศึกษาการศึกษาศึกษาปัญหาและแรงจูงใจในการใช้งานเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ผ่านโทรศัพท์มือถือในประเทศไทย จากการศึกษาเชิงคุณภาพ โดยการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญในอุตสาหกรรม e-Money ประเทศไทย และการวิจัยเชิงปริมาณ โดยการสำรวจผ่านแบบสอบถามออนไลน์ ประชากรของการศึกษานี้ คือ ผู้ที่ใช้บริการ e-Money ในรูปแบบบัตรหรือบนเครือข่ายที่รองรับการซื้อขายสินค้าจากผู้ขายหลายราย โดยมีกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 320 ตัวอย่าง ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า ทักษะคติในการใช้งาน e-Money บนโทรศัพท์มือถือส่งผลกระทบต่อการใช้งานจริงและความตั้งใจที่จะใช้งานในอนาคต ในขณะที่ปัจจัยด้านความน่าดึงดูดของทางเลือกอื่น การรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน การรับรู้สิทธิประโยชน์ของทางเลือกอื่น การรับรู้ต้นทุนในการเปลี่ยนแปลง ภาพลักษณ์ทางสังคม ผลกระทบภายนอกเครือข่ายทางอ้อม ผลกระทบภายนอกเครือข่ายทางตรง ความปลอดภัยและความไว้วางใจ ส่งผลกระทบต่อทัศนคติในการใช้งาน e-Money บนโทรศัพท์มือถือ

อัศวเดช ปิ่นสุข (2557) ได้ศึกษาการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ คุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ และส่วนประสมการตลาดในมุมมองของลูกค้าที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ (E-satisfaction) ในการจองตั๋วภาพยนตร์ออนไลน์ผ่านระบบแอปพลิเคชันของผู้ใช้บริการในจังหวัดกรุงเทพมหานคร โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ที่เคยใช้บริการจองตั๋วภาพยนตร์ออนไลน์ผ่านระบบแอปพลิเคชันในเขตจังหวัดกรุงเทพมหานคร จำนวน 280 คน ผลการศึกษพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุต่ำกว่า 20 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 15,000 บาท ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการจองตั๋วภาพยนตร์ออนไลน์ผ่านระบบแอปพลิเคชันของผู้ใช้บริการในจังหวัดกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ 1) การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านการรับรู้ถึงความง่ายต่อการใช้งาน และด้านการรับรู้ประโยชน์ 2) คุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ ด้านความน่าเชื่อถือ และด้านความเป็นส่วนตัว และ 3) ส่วนประสมการตลาดในมุมมองของลูกค้า ด้านความต้องการเฉพาะของลูกค้า และด้านความสะดวกในการใช้งาน โดยร่วมกันพยากรณ์ความพึงพอใจในการจองตั๋วภาพยนตร์ออนไลน์ผ่านระบบแอปพลิเคชันของผู้ใช้บริการในจังหวัดกรุงเทพมหานคร ได้ร้อยละ 56 ในขณะที่คุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ ด้านการตอบสนองความต้องการ และด้านการเข้าถึงการให้บริการ ส่วนประสมการตลาดในมุมมองของลูกค้าด้านการจัดองค์ประกอบ และด้านช่องทางในการสื่อสาร ไม่ส่งผล

ต่อความพึงพอใจในการจองตั๋วภาพยนตร์ออนไลน์ผ่านระบบแอปพลิเคชันของผู้ใช้บริการใน
จังหวัดกรุงเทพมหานคร

วรพิน งามไกววัล (2557) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับนวัตกรรมหนังสือ
อิเล็กทรอนิกส์ของผู้บริโภคชาวไทย เพื่อศึกษาปัจจัยลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้เคยใช้หรือรู้จัก
หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับนวัตกรรมหนังสืออิเล็กทรอนิกส์และเพื่อศึกษา
องค์ประกอบของการรับรู้ที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับนวัตกรรมหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ โดยใช้
แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล กลุ่มตัวอย่างจำนวน 322 คน ผลจากการ
ศึกษาวิจัยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีระดับอายุอยู่ที่ 20-29 ปี ระดับ
การศึกษาในระดับปริญญาโทหรือเทียบเท่า เป็นนักเรียน นักศึกษา มีรายได้น้อยกว่าหรือเท่ากับ
10,000 บาท ส่วนใหญ่เคยใช้งานหนังสืออิเล็กทรอนิกส์มาก่อน โดยใช้งานเวลาอยู่ที่บ้าน มี
ระยะเวลาในการใช้งานอยู่ที่ 2-3 ชั่วโมงต่อวัน จากการวัดระดับการรับรู้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์
โดยรวมพบว่าอยู่ในระดับมาก และการวัดระดับการยอมรับนวัตกรรมหนังสืออิเล็กทรอนิกส์
โดยรวมอยู่ในระดับที่มากเช่นกัน ผลของการทดสอบสมมติฐานพบว่าปัจจัยลักษณะ
ประชากรศาสตร์มีผลต่อการยอมรับนวัตกรรมหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ และองค์ประกอบการรับรู้มี
ผลต่อการยอมรับนวัตกรรมหนังสืออิเล็กทรอนิกส์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. การกำหนดประชากรและการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

การกำหนดประชากรและการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ กลุ่มผู้บริโภคที่เข้ามาทำงานหรือมาใช้บริการศูนย์อาหารฟู้ดส์เพลส อาคารสิงห์คอมเพล็กซ์ ซึ่งไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน

การเลือกกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ ผู้บริโภคที่ทำงานหรือมาใช้บริการศูนย์อาหารฟู้ดส์เพลส อาคารสิงห์คอมเพล็กซ์ โดยกำหนดระดับความเชื่อมั่นที่ 95% ยอมให้คลาดเคลื่อนไม่เกิน 5% คำนวณได้จากสูตรไม่ทราบจำนวนประชากร (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2545: 25-26) โดยให้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 385 คน สุ่มไว้จำนวน 15 คน รวมขนาดกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 400 คน โดยใช้สูตรในการคำนวณดังนี้

$$n = \frac{Z^2 pq}{E^2}$$

n แทน จำนวนสมาชิกกลุ่มตัวอย่าง

Z แทน ระดับความเชื่อมั่นที่ผู้วิจัยกำหนดไว้ Z มีค่าเท่ากับ 1.96 ระดับความเชื่อมั่น 95%

p แทน สัดส่วนของประชากรหรือความน่าจะเป็นของประชากร

q แทน 1-p

E แทน ค่าความคลาดเคลื่อนของกลุ่มกำหนด E = 0.05

$$\begin{aligned}
 n &= \frac{(1.96)^2(0.5)(1 - 0.5)}{(0.05)^2} \\
 &= 384.16 \\
 &= 385 \text{ คน}
 \end{aligned}$$

ดังนั้น กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในงานวิจัยครั้งนี้เท่ากับ 385 คน และเพิ่มจำนวนอีก 15 คน รวมเป็นขนาดของตัวอย่างทั้งหมด 400 คน โดยวิธีการเลือกตัวอย่างจากการสุ่มตัวอย่างดังนี้คือ

ขั้นตอนในการสุ่มตัวอย่าง

การเลือกกลุ่มตัวอย่างสำหรับงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้ใช้การสุ่มตัวอย่างโดยมีขั้นตอน 2 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การสุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) โดยทำแบบสอบถามออนไลน์ให้กับผู้บริโภครที่ทำงาน หรือมาใช้บริการศูนย์อาหารฟู้ดส์เพลส อาคารสิงห์คอมเพล็กซ์ และชำระเงินด้วย S-Wallet

ขั้นตอนที่ 2 การสุ่มตัวอย่างแบบตามสะดวก (Convenience Sampling) โดยการตั้งโต๊ะให้คำแนะนำการใช้งาน S-Wallet เพื่อให้ลูกค้าได้ทดลองใช้ซึ่งอาจทำร่วมกับโปรโมชั่นของศูนย์อาหาร เช่น เดิมเงินผ่าน S-Wallet 100 บาท ได้รับเงินเพิ่มอีก 50 บาท เป็นต้น แล้วจึงให้ลูกค้าที่ได้ทดลองใช้งาน S-Wallet แล้วทำแบบสอบถามออนไลน์ที่เตรียมไว้ และให้กลุ่มตัวอย่างมีการส่งต่อแบบสอบถามออนไลน์ให้กับคนอื่นๆ ที่เคยใช้งาน S-Wallet บริการศูนย์อาหารฟู้ดส์เพลส อาคารสิงห์คอมเพล็กซ์ จนครบจำนวน 400 คน

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยี S-Wallet ศูนย์อาหารฟู้ดส์เพลส อาคารสิงห์คอมเพล็กซ์ โดยแบ่งออกเป็น 6 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือขั้นที่ 1

เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งประกอบด้วย แบบสอบถามที่มีคำตอบให้เลือก 2 ทาง (Dichotomous Question) จำนวน 1 ข้อ และคำถามที่มีหลายคำตอบให้เลือก (Multiple Choice Question) จำนวน 5 ข้อ ดังนี้

ข้อที่ 1 เพศ เป็นแบบสอบถามชนิดปลายปิด ลักษณะคำถามมีคำตอบให้เลือก 2 ทาง (Dichotomous Question) เป็นข้อมูลแบบ Identification Information (พรเพ็ญ เพชรสุขศิริ, 2540) โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale) ดังนี้

- 1) ชาย
- 2) หญิง

ข้อที่ 2 อายุ เป็นแบบสอบถามชนิดปลายปิด ลักษณะคำถามมีหลายคำตอบให้เลือก (Multichotomous Question) เป็นข้อมูลแบบ Identification Information (พรเพ็ญ เพชรสุขศิริ, 2540) โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) มีการแบ่งช่วงห่างของอายุเป็นช่วงละ 10 ปี ดังนี้

- 1) ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี
- 2) 21-30 ปี
- 3) 31-40 ปี
- 4) 41 ปีขึ้นไป

ข้อที่ 3 ระดับการศึกษา เป็นแบบสอบถามชนิดปลายปิด ลักษณะคำถามมีหลายคำตอบให้เลือก (Multichotomous Question) เป็นข้อมูลแบบ Identification Information (พรเพ็ญ เพชรสุขศิริ, 2540) โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) ดังนี้

- 1) ต่ำกว่าปริญญาตรี
- 2) ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า
- 3) สูงกว่าปริญญาตรี

ข้อที่ 4 รายได้ เป็นแบบสอบถามชนิดปลายปิด ลักษณะคำถามมีหลายคำตอบให้เลือก (Multichotomous Question) เป็นข้อมูลแบบ Identification Information (พรเพ็ญ เพชรสุขศิริ, 2540) โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) มีการแบ่งช่วงรายได้ต่อเดือนเป็นช่วงห่างช่วงละ 15,000 บาท ดังนี้

- 1) ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท
- 2) 15,001 - 30,000 บาท
- 3) 30,001 - 45,000 บาท
- 4) 45,001 บาทขึ้นไป

ข้อที่ 6 สถานที่ทำงาน เป็นแบบสอบถามชนิดปลายปิด ลักษณะคำถามมีคำตอบให้เลือก 2 ทาง (Dichotomous Question) เป็นข้อมูลแบบ Identification Information (พรเพ็ญ เพชรสุขศิริ, 2540) โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale) ดังนี้

- 1) ภายในอาคารสำนักงานสิงห์คอมเพล็กซ์
- 2) ภายนอกอาคารสำนักงานสิงห์คอมเพล็กซ์

ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือขั้นที่ 2

เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการรับรู้ความง่ายของการใช้เทคโนโลยี S-Wallet ได้แก่ ด้านการเรียนรู้และทำความเข้าใจ ด้านการใช้งาน ด้านการเข้าถึง และด้านความสะดวก ลักษณะคำถามมีลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายปิด (Close – ended Question) แบบเลือกตอบเพียงคำตอบเดียวจากคำตอบที่ให้เลือก โดยเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 4 ระดับแบบ (Rating Scale) (บุญชม ศรีสะอาด, 2546) ให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็น จำนวน 13 ข้อ โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ระดับความคิดเห็น	คะแนน
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	4 คะแนน
เห็นด้วย	3 คะแนน
ไม่เห็นด้วย	2 คะแนน
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1 คะแนน

ซึ่งผลจากการคำนวณโดยใช้สูตรความกว้างของอัตราภาคขั้น (บุญชม ศรีสะอาด, 2546) ดังต่อไปนี้

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างของอัตราภาคขั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนขั้น}} \\ &= \frac{4 - 1}{4} \\ &= 0.75 \end{aligned}$$

จากหลักเกณฑ์ดังกล่าว สามารถแปลความหมายของค่าคะแนนได้ ดังนี้

การรับรู้ความง่ายของการใช้เทคโนโลยี S-Wallet

ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
3.26 – 4.00	ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับ เห็นด้วยอย่างยิ่ง
2.51 – 3.25	ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับ เห็นด้วย

1.76 – 2.50	ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับ ไม่เห็นด้วย
1.00 – 1.75	ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับ ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือขั้นที่ 3

เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการรับรู้ประโยชน์ที่ได้จากการใช้เทคโนโลยี S-Wallet ได้แก่ ด้านความรวดเร็ว ด้านความปลอดภัย ด้านประโยชน์จากการใช้งาน และด้านประสิทธิภาพในการใช้งาน คำถามมีลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายปิด (Close – ended Question) แบบเลือกตอบเพียงคำตอบเดียวจากคำตอบที่ให้เลือก โดยเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 4 ระดับ แบบ (Rating Scale) (บุญชม ศรีสะอาด, 2546) จำนวน 12 ข้อ โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ระดับความคิดเห็น	คะแนน
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	4 คะแนน
เห็นด้วย	3 คะแนน
ไม่เห็นด้วย	2 คะแนน
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1 คะแนน

ซึ่งผลจากการคำนวณโดยใช้สูตรความกว้างของอัตรภาคขั้น (บุญชม ศรีสะอาด, 2546) ดังต่อไปนี้

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างของอัตรภาคขั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนขั้น}} \\ &= \frac{4 - 1}{4} \\ &= 0.75 \end{aligned}$$

จากหลักเกณฑ์ดังกล่าว สามารถแปลความหมายของค่าคะแนนได้ ดังนี้

การรับรู้ประโยชน์ที่ได้จากการใช้เทคโนโลยี S-Wallet

ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
3.26 – 4.00	ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับ เห็นด้วยอย่างยิ่ง
2.51 – 3.25	ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับ เห็นด้วย
1.76 – 2.50	ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับ ไม่เห็นด้วย
1.00 – 1.75	ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับ ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือขั้นที่ 4

แบบสอบถามเกี่ยวกับความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยี S-Wallet ซึ่งลักษณะคำถามมีลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายปิด (Close – ended Question) แบบเลือกตอบเพียงคำตอบเดียวจากคำตอบที่ให้เลือก โดยเป็นคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่าตอบ (Rating scale method : Likert scale questions) จำนวน 2 ข้อ ซึ่งจัดระดับการวัดข้อมูลประเภทอัตราภาคขั้น (Interval scale) มี 5 ระดับ โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ข้อ 1 ท่านมีความตั้งใจที่จะใช้ระบบ S-Wallet ลักษณะคำถามมีลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายปิด (Close – ended Question) แบบเลือกตอบเพียงคำตอบเดียวจากคำตอบที่ให้เลือก โดยเป็นคำถามแบบ Semantic Differential Scale ซึ่งจัดระดับการวัดข้อมูลประเภทอัตราภาคขั้น (Interval scale) มี 5 ระดับ

ระดับความคิดเห็น	คะแนน
ใช้แน่นอน	4 คะแนน
ใช้	3 คะแนน
ไม่แน่ใจ	2 คะแนน
ไม่ใช้	1 คะแนน
ไม่ใช้แน่นอน	0 คะแนน

ผู้วิจัยใช้เกณฑ์ค่าเฉลี่ยในการแปลผล ซึ่งผลจากการคำนวณโดยใช้สูตรความกว้างของอัตราภาคขั้น (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2545) ดังต่อไปนี้

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างของอัตราภาคขั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนขั้น}} \\ &= \frac{4 - 0}{5} \\ &= 0.8 \end{aligned}$$

จากหลักเกณฑ์ดังกล่าว สามารถแปลความหมายของค่าคะแนนได้ ดังนี้
ความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยี S-Wallet

ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
3.21 – 4.00	ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับ ใช้แน่นอน
2.41 – 3.20	ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับ ใช้
1.61 – 2.40	ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับ ไม่แน่ใจ
0.81 – 1.60	ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับ ไม่ใช้

0.00 – 0.80 ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับ ไม่ใช่แน่นอน

ข้อ 2 ท่านจะบอกต่อให้บุคคลอื่นใช้บริการ S-Wallet หรือไม่ ลักษณะคำถามมีลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายปิด (Close – ended Question) แบบเลือกตอบเพียงคำตอบเดียวจากคำตอบที่ให้เลือก โดยเป็นคำถามแบบ Semantic Differential Scale ซึ่งจัดระดับการวัดข้อมูลประเภทอัตราภาคขั้น (Interval scale) มี 5 ระดับ

ระดับความคิดเห็น	คะแนน
บอกต่อแน่นอน	4 คะแนน
บอกต่อ	3 คะแนน
ไม่แน่ใจ	2 คะแนน
ไม่บอกต่อ	1 คะแนน
ไม่บอกต่อแน่นอน	0 คะแนน

ผู้วิจัยใช้เกณฑ์ค่าเฉลี่ยในการแปลผล ซึ่งผลจากการคำนวณโดยใช้สูตรความกว้างของอัตราภาคขั้น (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2545) ดังต่อไปนี้

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างของอัตราภาคขั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนขั้น}} \\ &= \frac{4 - 0}{5} \\ &= 0.8 \end{aligned}$$

จากหลักเกณฑ์ดังกล่าว สามารถแปลความหมายของค่าคะแนนได้ ดังนี้
ความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยี S-Wallet

ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
3.21 – 4.00	ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับ บอกต่อแน่นอน
2.41 – 3.20	ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับ บอกต่อ
1.61 – 2.40	ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับ ไม่แน่ใจ
0.81 – 1.60	ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับ ไม่บอกต่อ
0.00 – 0.80	ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับ ไม่บอกต่อแน่นอน

ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือขั้นที่ 5

แบบสอบถามเกี่ยวกับการใช้งานเทคโนโลยีการชำระเงินที่เกิดขึ้นจริง ประกอบด้วยคำถามจำนวน 3 ข้อ

ข้อ 1 จำนวนเงินที่เติมใน S-Wallet แต่ละครั้งก็บาท เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทอัตราส่วน (Ratio Scale) โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามระบุข้อมูลเป็นตัวเลข

ข้อ 2 ท่านชำระเงินค่าสินค้าผ่าน S-Wallet โดยเฉลี่ยเดือนละกี่ครั้ง จำนวนเงินที่เติมใน S-Wallet เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทอัตราส่วน (Ratio Scale) โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามระบุข้อมูลเป็นตัวเลข

ข้อ 3 ท่านมีความพึงพอใจการใช้งาน S-Wallet มากน้อยเพียงใด ลักษณะคำถามมีลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายปิด (Close – ended Question) แบบเลือกตอบเพียงคำตอบเดียวจากคำตอบที่ให้เลือก โดยเป็นคำถามแบบ Semantic Differential Scale ซึ่งจัดระดับการวัดข้อมูลประเภทอัตรภาคชั้น (Interval scale) มี 5 ระดับ โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ความถี่ในการใช้งาน	คะแนน
พอใจอย่างยิ่ง	4 คะแนน
พอใจ	3 คะแนน
ไม่พอใจ	2 คะแนน
ไม่พอใจอย่างยิ่ง	1 คะแนน

ซึ่งผลจากการคำนวณโดยใช้สูตรความกว้างของอัตรภาคชั้น (บุญชม ศรีสะอาด, 2546) ดังต่อไปนี้

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างของอัตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{4 - 1}{4} \\ &= 0.75 \end{aligned}$$

จากหลักเกณฑ์ดังกล่าว สามารถแปลความหมายของค่าคะแนนได้ ดังนี้

ความพึงพอใจการใช้งาน S-Wallet

ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
3.26 – 4.00	ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับ พพอใจอย่างยิ่ง
2.51 – 3.25	ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับ พพอใจ
1.76 – 2.50	ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับ ไม่พอใจ
1.00 – 1.75	ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับ ไม่พอใจอย่างยิ่ง

ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือขั้นที่ 6

แบบสอบถามเกี่ยวกับความถี่ในการใช้งาน แต่ละช่องทางการชำระเงิน ที่ใช้ในศูนย์อาหารฟู้ดส์เพลส ลักษณะคำถามมีลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายปิด (Close – ended Question) แบบเลือกตอบเพียงคำตอบเดียวจากคำตอบที่ให้เลือก โดยเป็นคำถามแบบ Semantic Differential Scale ซึ่งจัดระดับการวัดข้อมูลประเภทอัตราภาคขั้น (Interval scale) มี 5 ระดับ ประกอบด้วยคำถามจำนวน 6 ข้อ

ใช้บ่อยที่สุด	หมายถึง ใช้เป็นประจำทุกวัน
ใช้บ่อย	หมายถึง ใช้อาทิตย์ละ 3-4 ครั้ง
ใช้ปานกลาง	หมายถึง ใช้อาทิตย์ละ 1-2 ครั้ง
ใช้น้อย	หมายถึง ใช้เดือนละ 1-3 ครั้ง
ไม่เคยใช้เลย	หมายถึง ไม่เคยใช้งานเลย

โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ความถี่ในการใช้งาน	คะแนน
ใช้บ่อยที่สุด	4 คะแนน
ใช้บ่อย	3 คะแนน
ใช้ปานกลาง	2 คะแนน
ใช้น้อย	1 คะแนน
ไม่เคยใช้เลย	0 คะแนน

ผู้วิจัยใช้เกณฑ์ค่าเฉลี่ยในการแปลผล ซึ่งผลจากการคำนวณโดยใช้สูตรความกว้างของอัตราภาคขั้น (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2545) ดังต่อไปนี้

$$\begin{aligned}
 \text{ความกว้างของอัตราภาคขั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนขั้น}} \\
 &= \frac{4 - 0}{5} \\
 &= 0.8
 \end{aligned}$$

จากหลักเกณฑ์ดังกล่าว สามารถแปลความหมายของค่าคะแนนได้ ดังนี้

ความถี่ในการใช้งาน

ค่าเฉลี่ย

ความหมาย

3.21 – 4.00

ระดับความถี่อยู่ในระดับ ใช้บ่อยที่สุด

2.41 – 3.20

ระดับความถี่อยู่ในระดับ ใช้บ่อย

1.61 – 2.40	ระดับความถี่อยู่ในระดับ ใช้นานกลาง
0.81 – 1.60	ระดับความถี่อยู่ในระดับ ใช้น้อย
0.00 – 0.80	ระดับความถี่อยู่ในระดับ ไม่เคยใช้เลย

ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. ศึกษาข้อมูลจากตำรา เอกสาร บทความ ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่สามารถนำมาใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2. สร้างแบบสอบถาม โดยอาศัยกรอบแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์การรับรู้ความง่ายของการใช้ การรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้จากการใช้ และแนวโน้มการใช้เทคโนโลยี S-Wallet รวมถึงพฤติกรรมของการใช้เทคโนโลยีระบบการชำระเงิน ณ ศูนย์อาหารฟู้ดส์เพลส อาคารสิงห์คอมเพล็กซ์ ที่เกิดขึ้นจริง

3. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนออาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ เพื่อพิจารณาตรวจสอบและให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงเกี่ยวกับสำนวนภาษาให้เข้าใจง่าย เพื่อให้ได้ข้อคำถามที่มีข้อความ ตรงตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย

4. นำแบบสอบถามมาปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของอาจารย์ที่ปรึกษา

5. นำแบบสอบถามที่แก้ไขแล้วเสนอผู้เชี่ยวชาญเพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content validity) และตรวจสอบความถูกต้องของภาษา

6. นำแบบสอบถามที่ได้ไปทดลองใช้ (Try out) โดยการนำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์นั้นไปทดลองใช้กับกลุ่มที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) จำนวน 30 คน โดยใช้สูตรครอนบักอัลฟา (Cronbach's alpha) เพื่อนำไปหาค่าความเชื่อมั่นโดยค่าอัลฟาที่ได้จะแสดงถึงระดับความคงที่ของแบบสอบถาม โดยจะมีค่าระหว่าง $0 < \alpha < 1$ ค่าที่ใกล้เคียง 1 มาก แสดงว่ามีความเชื่อมั่นสูง การวิจัยครั้งนี้ได้ใช้ค่า α ที่ยอมรับได้ที่ 0.70

การรับรู้ความง่ายของการใช้เทคโนโลยี S-Wallet โดยรวม ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ 0.886

การรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้จากการใช้เทคโนโลยี S-Wallet โดยรวม ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ 0.875

ความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยี S-Wallet โดยรวม ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ 0.904

7. นำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ไปสอบถามกับกลุ่มตัวอย่าง

การเก็บรวบรวมข้อมูล

แหล่งข้อมูลในการศึกษาค้นคว้าประกอบด้วย 2 ส่วน ดังนี้

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) ผู้วิจัยเตรียมแบบสอบถามให้เพียงพอกับจำนวนกลุ่มตัวอย่าง และนำแบบสอบถามซึ่งหาค่าความเชื่อมั่นแล้วไปทำแบบสอบถามออนไลน์เพื่อขอความร่วมมือจากกลุ่มตัวอย่างผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์ และผู้ที่เข้ามาใช้บริการที่ศูนย์อาหารฟู้ดส์เพลส อาคารสิงห์คอมเพล็กซ์ ตามที่กำหนด โดยผู้วิจัยได้แจ้งให้กลุ่มตัวอย่างเข้าใจถึงวัตถุประสงค์และอธิบายถึงวิธีการตอบแบบสอบถามก่อนให้ผู้ตอบแบบสอบถามเริ่มต้นทำ และทำการรวบรวมแบบสอบถามด้วยตนเอง

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data) เป็นการค้นคว้าหาข้อมูลจากเอกสาร วารสารที่สามารถอ้างอิงได้ ผลงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง รวมถึงแหล่งข้อมูลที่ได้เผยแพร่ทางอินเทอร์เน็ต เพื่อประกอบการสร้างแบบสอบถาม

การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การตรวจสอบข้อมูล (Editing) ผู้วิจัยตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถาม โดยแยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก

2. การลงรหัส (Coding) นำแบบสอบถามที่ถูกต้องเรียบร้อยแล้วมาลงรหัสตามที่ได้กำหนดรหัสไว้ล่วงหน้า

3. การประมวลผลข้อมูล โดยนำข้อมูลที่ลงรหัสแล้วมาบันทึกและประมวลผลโดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ SPSS (Statistic Package for Social Sciences) เพื่อวิเคราะห์เชิงพรรณนาและทดสอบสมมติฐาน

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistic) โดยใช้ตารางแจกแจงความถี่ร้อยละ (Percentage) ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อใช้วิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามตอนที่ 1 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อัตราเงินเดือน สถานที่ทำงาน เพื่อวิเคราะห์มีแนวโน้มการใช้เทคโนโลยี S-Wallet ที่แตกต่างกัน

4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistic) เพื่อทดสอบสมมติฐาน ดังนี้

4.2.1 ค่าสถิติ Regression Analysis วิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ใช้ในการทดสอบการรับรู้ความง่ายของการใช้งานมีผลต่อการรับรู้

ประโยชน์ที่ได้รับจากเทคโนโลยี S-Wallet ศูนย์อาหารฟู้ดส์เพลส อาคารสิงห์คอมเพล็กซ์ เพื่อทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 การทดสอบการรับรู้ความง่ายของการใช้งานมีผลต่อความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยี S-Wallet ศูนย์อาหารฟู้ดส์เพลส อาคารสิงห์คอมเพล็กซ์ เพื่อทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2 การทดสอบการรับรู้ประโยชน์ที่ได้รับมีผลต่อความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยี S-Wallet ศูนย์อาหารฟู้ดส์เพลส อาคารสิงห์คอมเพล็กซ์ เพื่อทดสอบสมมติฐานข้อที่ 3 และการทดสอบความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยี S-Wallet มีผลต่อการใช้งานเทคโนโลยีชำระเงินที่เกิดขึ้นจริง ภายในศูนย์อาหารฟู้ดส์เพลส อาคารสิงห์คอมเพล็กซ์ เพื่อทดสอบสมมติฐานข้อที่ 4

5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

5.1 ค่าสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistic) ประกอบด้วย

5.1.1 ค่าร้อยละ (Percentage) (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2545)

$$P = \frac{f(100)}{n}$$

เมื่อ

P แทน ค่าสถิติร้อยละ

f แทน ความถี่ของข้อมูล

n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด

5.1.2 ค่าเฉลี่ย (Arithmetic mean) ใช้สูตร (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2545)

$$\bar{X} = \frac{\sum x_i}{n}$$

เมื่อ

\bar{X} แทน ค่าคะแนนเฉลี่ย

$\sum x_i$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมด

n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

5.1.3 ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation หรือ S.D.) (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2545)

$$S.D. = \sqrt{\frac{\sum (x_i - \bar{x})^2}{n - 1}}$$

เมื่อ

S.D. แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนกลุ่มตัวอย่าง

x_i	แทน คะแนนแต่ละตัวในกลุ่มตัวอย่าง
\bar{x}	แทน ค่าคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง
n	แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

5.2 การหาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability of the test) โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (α -Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2545)

$$\alpha = \frac{k \overline{covariance} / \overline{variance}}{1 + (k - 1) \overline{covariance} / \overline{variance}}$$

เมื่อ

α แทน ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

k แทน จำนวนคำถาม

$\overline{covariance}$ แทน ค่าเฉลี่ยของค่าแปรปรวนร่วมระหว่างคำถามต่างๆ

$\overline{variance}$ แทน ค่าเฉลี่ยของค่าแปรปรวนร่วมระหว่างคำถาม

5.3 การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistic) ประกอบด้วย

5.3.1 สถิติ Independent t-test ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2545) ใช้ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 ในด้าน เพศ โดยมีสูตรดังนี้

การทดสอบ t-test หากค่าแปรปรวนของข้อมูลเท่ากับทุกกลุ่มให้ทดสอบความแตกต่างด้วย Equal Variances assumed และถ้าค่าแปรปรวนของข้อมูลไม่เท่ากันทุกกลุ่ม ให้ทดสอบความแตกต่างด้วย Equal Variances not assumed โดยจะทำการทดสอบค่าแปรปรวนของแต่ละกลุ่มโดยใช้ Levene Test

5.3.1.1 กรณีความแปรปรวนของทั้ง 2 กลุ่ม เท่ากัน ($S_1^2 = S_2^2$)

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{S_p \sqrt{\frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2}}}$$

สถิติที่ใช้ทดสอบ t มีขั้นแห่งความเป็นอิสระ $df = n_1 + n_2 - 2$

เมื่อ

\bar{X}	แทน ค่าเฉลี่ยตัวอย่างกลุ่มที่ i ; $i = 1, 2$
S_p	แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานตัวอย่างรวมจากตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่ม
n_i	แทน ขนาดตัวอย่างของกลุ่มที่ i
S_i^2	แทน ค่าแปรปรวนของตัวอย่างกลุ่มที่ i ; $i = 1, 2$

$$S_p^2 = \frac{(n_1 - 1)S_1^2 + (n_2 - 1)S_2^2}{n_1 + n_2 - 2}$$

5.3.1.2 กรณีที่ความแปรปรวนของทั้ง 2 กลุ่มไม่เท่ากัน ($S_1^2 \neq S_2^2$)

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2}}}$$

สถิติที่ใช้ทดสอบ t มีชั้นแห่งความเป็นอิสระ = V

$$V = \frac{\left[\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2} \right]^2}{\frac{\left(\frac{S_1^2}{n_1} \right)}{n_1 - 1} + \frac{\left(\frac{S_2^2}{n_2} \right)}{n_2 - 1}}$$

เมื่อ

t	แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t-distribution
\bar{X}_1	แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
\bar{X}_2	แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 2
S_1^2	แทน ความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
S_2^2	แทน ความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 2
n_1	แทน จำนวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
n_2	แทน จำนวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 2
V	แทน ชั้นแห่งความเป็นอิสระ

5.3.2 สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance) แบบการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างตั้งแต่ 2 กลุ่มขึ้นไป (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2545) เพื่อทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 ในด้าน อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และสถานที่ทำงาน มีสูตรดังนี้

5.3.2.1 ใช้ค่า F-test กรณีค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเท่ากัน (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2545) มีสูตรดังนี้

$$F = \frac{MS_b}{MS_w}$$

เมื่อ

F แทน การแจกแจงที่ใช้พิจารณาใน F-distribution

MS_b แทน ค่า Mean square between group ความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม

MS_w แทน ค่า Mean square within group ความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม

กำหนดให้ค่าความอิสระ (Degree of freedom: df) ระหว่างกลุ่ม = $k-1$ ภายในกลุ่ม = $n-k$ รวมทั้งหมด = $n-1$

กรณีพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะทำการตรวจสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 หรือระดับความเชื่อมั่น 95% โดยใช้สูตรตามวิธี Least Significant Difference (LSD) เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยประชากร (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2545)

$$LSD = t_{1-\alpha/2; n-k} \sqrt{MSE \left[\frac{1}{n_i} + \frac{1}{n_j} \right]}$$

โดยที่ $n_i \neq n_j$

เมื่อ

LSD แทน ผลต่างนัยสำคัญที่คำนวณได้สำหรับประชากรกลุ่มที่ i และ j

MSE แทน ค่า Mean Square Error จากตารางวิเคราะห์ความแปรปรวน

$t_{1-\alpha/2;n-k}$ แทน ค่าที่ใช้พิจารณาในการแจกแจงแบบ t-distribution ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และชั้นแห่งความเป็นอิสระภายในกลุ่ม = n-k

n_i แทน จำนวนตัวอย่างของกลุ่ม i

กรณีค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่เท่ากัน ใช้สถิติ Brow-Forsythe (β) (Hartung, 2001) มีสูตรดังนี้

$$\beta = \frac{MS_{(b)}}{MS_{(w)}}$$

$$\text{โดย } MS_{(w)} = \sum_{i=1}^k \left(1 - \frac{n_j}{N}\right) S_i^2$$

เมื่อ

β แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน Brown-Forsythe

$MS_{(b)}$ แทน ค่าประมาณของความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม (Mean Square between group)

$MS_{(w)}$ แทน ค่าประมาณของความแปรปรวนภายในกลุ่ม (Mean Square within group) สำหรับ Brow-Forsythe

k แทน จำนวนของกลุ่มตัวอย่างที่นำมาทดสอบสมมติฐาน

n_j แทน จำนวนข้อมูลกลุ่มที่ j

N แทน ขนาดประชากร

S_i^2 แทน ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ i

กรณีผลการทดสอบมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะทำการทดสอบเป็นรายคู่ เพื่อดูว่ามีคู่ใดที่แตกต่างกัน โดยวิธี Dunnett's T3 (วิเชียร เกตุสิงห์, 2543) มีสูตรดังนี้

$$t = \frac{\bar{X}_i - \bar{X}_j}{MS_{(w)} \left[\frac{1}{n_i} + \frac{1}{n_j} \right]}$$

เมื่อ

t แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t-distribution

$MS_{(w)}$ แทน ค่าประมาณของความแปรปรวนภายในกลุ่ม (Mean Square within group) สำหรับ Brow-Forsythe

\bar{X}_i แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ i

\bar{X}_j	แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ j
n_i	แทน จำนวนตัวอย่างของกลุ่มที่ i
n_j	แทน จำนวนตัวอย่างของกลุ่มที่ j



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษา เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยี S-Wallet ศูนย์อาหารฟู้ดส์เพลส อาคารสิงห์คอมเพล็กซ์ โดยการวิเคราะห์ข้อมูล และการแปลผลความหมายของผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์และอักษรย่อที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

n	แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
\bar{X}	แทน ค่าคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง (Mean)
Min	แทน ค่าต่ำสุด (Minimum)
Max	แทน ค่าสูงสุด (Maximum)
S.D.	แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
df	แทน ระดับชั้นแห่งความเป็นอิสระ (Degrees of freedom)
F	แทน ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณา F-distribution
SS	แทน ผลรวมของคะแนนเบี่ยงเบนยกกำลังสอง (Sum of Squares)
MS	แทน ค่าเฉลี่ยผลรวมของคะแนนเบี่ยงเบนยกกำลังสอง
r	แทน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Pearson Correlation)
β	แทน ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย (Unstandardized)
H_0	แทน สมมติฐานหลัก (Null hypothesis)
H_1	แทน สมมติฐานรอง (Alternative hypothesis)
Sig.	แทน ระดับนัยสำคัญทางสถิติ
*	แทน ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
**	แทน ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูลของการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์และนำเสนอในรูปแบบของตารางประกอบคำอธิบาย โดยการแบ่งนำเสนอออกเป็น 7 ส่วน ตามลำดับ ดังต่อไปนี้

- ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม
 ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้ความง่ายของการใช้เทคโนโลยี S-Wallet
 ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้ประโยชน์ของการใช้เทคโนโลยี S-Wallet
 ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยี S-Wallet
 ส่วนที่ 5 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้งานเทคโนโลยี S-Wallet ที่เกิดขึ้น

จริง

- ส่วนที่ 6 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน
 ส่วนที่ 7 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 400 ชุด จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อัตราเงินเดือน และสถานที่ทำงาน โดยนำเสนอในรูปแบบของจำนวนและร้อยละ ดังต่อไปนี้

ตาราง 3 แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

ลักษณะประชากรศาสตร์	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	146	36.50
หญิง	254	63.50
รวม	400	100

จากตาราง 3 แสดงผลการวิเคราะห์ลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 400 ชุด จำแนกตามเพศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 254 คน คิดเป็นร้อยละ 63.50 รองลงมา คือ เพศชาย จำนวน 146 คน คิดเป็นร้อยละ 36.50

ตาราง 4 แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม
จำแนกตามอายุ

ลักษณะประชากรศาสตร์	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อายุ		
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี	1	0.30
21-30 ปี	223	55.80
31-40 ปี	114	28.50
41 ปีขึ้นไป	62	15.50
รวม	400	100

จากตาราง 4 แสดงผลการวิเคราะห์ลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม
จำนวน 400 ชุด จำแนกตามอายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 21-30 ปี จำนวน 223
คน คิดเป็นร้อยละ 55.80 รองลงมา คือ อายุ 31-40 ปี จำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 28.50 อายุ
41 ปีขึ้นไป จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 15.50 และ อายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี จำนวน 1 คน
คิดเป็นร้อยละ 0.30 ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ
พบว่าในกลุ่มช่วงอายุนั้น อายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี มีจำนวนน้อยเกินไป จึงได้ทำการนำผลไป
รวมกับช่วงอายุ 21-30 ปี ได้ดังต่อไปนี้

ตาราง 5 แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม
จำแนกตามอายุ ปรับปรุงใหม่

ลักษณะประชากรศาสตร์	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อายุ		
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี	224	56.00
31-40 ปี	114	28.50
41 ปีขึ้นไป	62	15.50
รวม	400	100

จากตาราง 5 แสดงผลการวิเคราะห์ลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 400 ชุด จำแนกตามอายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี จำนวน 224 คน คิดเป็นร้อยละ 56.00 รองลงมา คือ อายุ 31-40 ปี จำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 28.50 และ อายุ 41 ปีขึ้นไป จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 15.50 ตามลำดับ

ตาราง 6 แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ลักษณะประชากรศาสตร์	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	43	10.80
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	269	67.30
สูงกว่าปริญญาตรี	88	22.00
รวม	400	100

จากตาราง 6 แสดงผลการวิเคราะห์ลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 400 ชุด จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า จำนวน 269 คน คิดเป็นร้อยละ 67.30 รองลงมา คือ สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 22.00 และ ต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 10.80 ตามลำดับ

ตาราง 7 แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ลักษณะประชากรศาสตร์	จำนวน (คน)	ร้อยละ
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท	11	2.80
15,001 – 30,000 บาท	160	40.00
30,001 – 45,000 บาท	83	20.80

ตาราง 7 (ต่อ)

45,001 บาทขึ้นไป	146	36.50
รวม	400	100

จากตาราง 7 แสดงผลการวิเคราะห์ลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 400 ชุด จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 – 30,000 บาท จำนวน 160 คน คิดเป็นร้อยละ 40.00 รองลงมา คือ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 45,001 บาทขึ้นไป จำนวน 146 คน คิดเป็นร้อยละ 36.50 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 – 45,000 บาท จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 20.80 และ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 2.80 ตามลำดับ

ตาราง 8 แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานที่ทำงาน

ลักษณะประชากรศาสตร์	จำนวน (คน)	ร้อยละ
สถานที่ทำงาน		
ภายในอาคารสิงห์คอมเพล็กซ์	385	96.30
ภายนอกอาคารสิงห์คอมเพล็กซ์	15	3.80
รวม	400	100

จากตาราง 8 แสดงผลการวิเคราะห์ลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 400 ชุด จำแนกตามตามสถานที่ทำงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานที่ทำงานภายในอาคารสิงห์คอมเพล็กซ์ จำนวน 385 คน คิดเป็นร้อยละ 96.30 รองลงมา คือ สถานที่ทำงานภายนอกอาคารสิงห์คอมเพล็กซ์ จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 3.80 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้ความง่ายของการใช้เทคโนโลยี S-Wallet

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้ความง่ายของการใช้เทคโนโลยี S-Wallet ประกอบด้วย ด้านการเรียนรู้และทำความเข้าใจ ด้านการใช้งาน ด้านการเข้าถึง และด้านความสะดวก โดยนำเสนอในรูปของค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ดังต่อไปนี้

ตาราง 9 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของการรับรู้ความง่ายของการใช้เทคโนโลยี S-Wallet ดังนี้

การรับรู้ความง่ายของการใช้เทคโนโลยี S-Wallet	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
ด้านการเรียนรู้และทำความเข้าใจ	3.17	0.594	เห็นด้วย
1. สามารถเรียนรู้ง่าย ทำความเข้าใจได้ด้วยตนเอง	3.18	0.593	เห็นด้วย
2. ขั้นตอนการใช้งานง่ายไม่ซับซ้อน	3.17	0.595	เห็นด้วย
ด้านการใช้งาน	3.18	0.609	เห็นด้วย
3. ขั้นตอนการเติมเงินง่าย	3.16	0.635	เห็นด้วย
4. ขั้นตอนการชำระเงินง่าย	3.18	0.607	เห็นด้วย
5. การตรวจสอบประวัติการเติมเงิน และชำระเงินง่าย	3.20	0.586	เห็นด้วย
ด้านการเข้าถึง	3.08	0.636	เห็นด้วย
6. การเข้าถึงหน้าจอเติมเงินง่าย	3.08	0.634	เห็นด้วย
7. การเข้าถึงหน้าจอการชำระเงินง่าย	3.07	0.638	เห็นด้วย
8. การเข้าถึงหน้าจอการตรวจสอบประวัติการเติมเงิน และชำระเงินง่าย	3.10	0.635	เห็นด้วย
ด้านความสะดวก	3.09	0.645	เห็นด้วย
9. วิธีการเติมเงินสะดวกกว่าช่องทางอื่น	3.04	0.684	เห็นด้วย
10. วิธีการชำระเงินสะดวกกว่าช่องทางอื่น	3.08	0.647	เห็นด้วย

ตาราง 9 (ต่อ)

11. วิธีการตรวจสอบประวัติการเติมเงินและชำระ เงินสะดวกกว่าช่องทางอื่น	3.14	0.605	เห็นด้วย
รวม	3.13	0.621	เห็นด้วย

จากตาราง 9 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความคิดเห็นของการรับรู้ความง่ายของการใช้เทคโนโลยี S-Wallet โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.13 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยทุกด้าน ได้แก่ ด้านการใช้งาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.18 รองลงมาคือ ด้านการเรียนรู้และทำความเข้าใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.17 ด้านความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.09 และด้านการเข้าถึง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.08 ตามลำดับ

ด้านการเรียนรู้และทำความเข้าใจ โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.17 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยทุกข้อ ได้แก่ สามารถเรียนรู้ได้ง่าย ทำความเข้าใจได้ด้วยตนเอง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.18 รองลงมาคือ ขั้นตอนการใช้งานง่ายไม่ซับซ้อน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.17 ตามลำดับ

ด้านการใช้งาน โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.18 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยทุกข้อ ได้แก่ การตรวจสอบประวัติการเติมเงิน และชำระเงินง่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.20 รองลงมาคือ ขั้นตอนการชำระเงินง่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.18 และขั้นตอนการเติมเงินง่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.16 ตามลำดับ

ด้านการเข้าถึง โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.08 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยทุกข้อ ได้แก่ การเข้าถึงหน้าจอการตรวจสอบประวัติการเติมเงิน และชำระเงินง่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.10 รองลงมาคือ การเข้าถึงหน้าจอเติมเงินง่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.08 และการเข้าถึงหน้าจอการชำระเงินง่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.07 ตามลำดับ

ด้านความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.09 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยทุกข้อ ได้แก่ วิธีการตรวจสอบประวัติการเติมเงินและชำระเงินสะดวกกว่าช่องทางอื่น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.14 รองลงมาคือ วิธีการชำระเงินสะดวกกว่าช่องทางอื่น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.08 และวิธีการเติมเงินสะดวกกว่าช่องทางอื่น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.04 ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้ประโยชน์ของการใช้เทคโนโลยี S-Wallet

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้ประโยชน์ของการใช้เทคโนโลยี S-Wallet ประกอบด้วย ด้านความรวดเร็ว ด้านความปลอดภัย ด้านประโยชน์จากการใช้งาน และด้านประสิทธิภาพในการใช้งาน โดยนำเสนอในรูปของค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ดังต่อไปนี้

ตาราง 10 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของการรับรู้ประโยชน์ของการใช้เทคโนโลยี S-Wallet ดังนี้

การรับรู้ประโยชน์ของการใช้เทคโนโลยี S-Wallet	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
ด้านความรวดเร็ว	3.16	0.615	เห็นด้วย
1. สามารถใช้งานได้รวดเร็วไม่ติดขัด	3.13	0.622	เห็นด้วย
2. สามารถแสดงผล QR Code เพื่อเติมเงินและชำระเงินได้รวดเร็ว	3.17	0.627	เห็นด้วย
3. สามารถแสดงประวัติการเติมเงินและชำระเงินได้รวดเร็ว	3.18	0.596	เห็นด้วย
ด้านความปลอดภัย	3.18	0.558	เห็นด้วย
4. สามารถแสดงยอดเงินที่เติมได้ถูกต้องแม่นยำ	3.16	0.575	เห็นด้วย
5. สามารถตัดเงินเพื่อชำระค่าสินค้าได้ถูกต้องแม่นยำ	3.20	0.541	เห็นด้วย
6. สามารถตรวจสอบประวัติการเติมเงินและชำระเงินได้ถูกต้องแม่นยำ	3.18	0.557	เห็นด้วย
ด้านประโยชน์จากการใช้งาน	3.16	0.594	เห็นด้วย
7. เหมาะสมกับชีวิตประจำวัน	3.18	0.552	เห็นด้วย
8. เหมาะกับรูปแบบการซื้อสินค้าภายในศูนย์อาหารฟู้ดส์เพลส	3.19	0.570	เห็นด้วย

ตาราง 10 (ต่อ)

9. เป็นทางเลือกที่ดีในการชำระเงินมากกว่าช่องทางอื่น	3.10	0.659	เห็นด้วย
ด้านประสิทธิภาพในการใช้งาน	3.15	0.585	เห็นด้วย
10. ช่วยให้ท่านลดเวลาในการเติมเงินได้	3.13	0.601	เห็นด้วย
11. ช่วยให้ท่านลดเวลาในการชำระเงินได้	3.15	0.601	เห็นด้วย
12. ช่วยให้ท่านลดเวลาในการตรวจสอบประวัติการเติมเงินและชำระเงินได้	3.18	0.554	เห็นด้วย
รวม	3.16	0.588	เห็นด้วย

จากตาราง 10 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความคิดเห็นของการรับรู้ประโยชน์ของการใช้เทคโนโลยี S-Wallet โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.16 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยทุกด้าน ได้แก่ ด้านความปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.18 รองลงมาคือ ด้านความรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.16 ด้านประโยชน์จากการใช้งาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.16 และด้านประสิทธิภาพในการใช้งาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.15 ตามลำดับ

ด้านความรวดเร็ว โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.16 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยทุกข้อ ได้แก่ สามารถแสดงประวัติการเติมเงินและชำระเงินได้รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.18 รองลงมาคือ สามารถแสดงผล QR Code เพื่อเติมเงินและชำระเงินได้รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.17 และสามารถใช้งานได้รวดเร็วไม่ติดขัด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.13 ตามลำดับ

ด้านความปลอดภัย โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.18 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยทุกข้อ ได้แก่ สามารถตัดเงินเพื่อชำระค่าสินค้าได้ถูกต้องแม่นยำ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.20 รองลงมาคือ สามารถตรวจสอบประวัติการเติมเงินและชำระเงินได้ถูกต้องแม่นยำ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.18 และสามารถแสดงยอดเงินที่เติมได้ถูกต้องแม่นยำ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.16 ตามลำดับ

ด้านประโยชน์จากการใช้งาน โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.16 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยทุกข้อ ได้แก่ เหมาะ

กับรูปแบบการซื้อสินค้าภายในศูนย์อาหารฟู้ดส์เพลส มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.19 รองลงมาคือเหมาะสมกับชีวิตประจำวัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.18 และเป็นทางเลือกที่ดีในการชำระเงินมากกว่าช่องทางอื่น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.10 ตามลำดับ

ด้านประสิทธิภาพในการใช้งาน โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.15 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยทุกข้อ ได้แก่ ช่วยให้ท่านลดเวลาในการตรวจสอบประวัติการเติมเงินและชำระเงินได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.18 รองลงมาคือ ช่วยให้ท่านลดเวลาในการชำระเงินได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.15 และช่วยให้ท่านลดเวลาในการเติมเงินได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.13 ตามลำดับ

ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยี S-Wallet

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยี S-Wallet โดยนำเสนอในรูปแบบของค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ดังต่อไปนี้

ตาราง 11 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยี S-Wallet ด้านความตั้งใจที่จะใช้ระบบ S-Wallet ดังนี้

ความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยี S-Wallet	\bar{X}	S.D.	ระดับแนวโน้ม
ความตั้งใจที่จะใช้ระบบ S-Wallet	3.39	0.727	ใช้แน่นอน

จากตาราง 11 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแนวโน้มความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยี S-Wallet พบว่า ผู้ใช้งาน S-Wallet มีแนวโน้มความตั้งใจที่จะใช้ระบบ S-Wallet อยู่ในระดับใช้แน่นอน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.39

ตาราง 12 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยี S-Wallet ด้านบอกต่อให้บุคคลอื่นใช้บริการ S-Wallet ดังนี้

ความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยี S-Wallet	\bar{X}	S.D.	ระดับแนวโน้ม
บอกต่อให้บุคคลอื่นใช้บริการ S-Wallet	3.36	0.783	บอกต่อแน่นอน

จากตาราง 12 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแนวโน้มความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยี S-Wallet พบว่า ผู้ใช้งาน S-Wallet มีแนวโน้มบอกต่อให้บุคคลอื่นใช้บริการ S-Wallet อยู่ในระดับบอกต่อแน่นอน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.36

ส่วนที่ 5 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้งานเทคโนโลยี S-Wallet ที่เกิดขึ้นจริง

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้งานเทคโนโลยี S-Wallet ที่เกิดขึ้นจริง โดยนำเสนอในรูปแบบของค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ดังต่อไปนี้

ตาราง 13 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และจำนวนต่ำสุด-สูงสุด ของพฤติกรรมการใช้งานเทคโนโลยี S-Wallet ที่เกิดขึ้นจริง ด้านจำนวนเงินที่เติมใน S-Wallet แต่ละครั้ง ดังนี้

การใช้งานเทคโนโลยีการชำระเงินที่เกิดขึ้นจริง	Min.	Max.	\bar{X}	S.D.
จำนวนเงินที่เติมใน S-Wallet แต่ละครั้ง	100	2000	195.50	210.215

จากตาราง 13 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพฤติกรรมการใช้งานเทคโนโลยี S-Wallet ที่เกิดขึ้นจริง พบว่า จำนวนเงินที่เติมใน S-Wallet แต่ละครั้ง ต่ำสุดคือ 100 บาท สูงสุดคือ 2000 บาท โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 195.50 บาท

ตาราง 14 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และจำนวนต่ำสุด-สูงสุด ของพฤติกรรมการใช้งานเทคโนโลยี S-Wallet ที่เกิดขึ้นจริง ด้านความถี่ในการชำระเงินค่าสินค้าผ่าน S-Wallet โดยเฉลี่ยต่อเดือน ดังนี้

การใช้งานเทคโนโลยีการชำระเงินที่เกิดขึ้นจริง	Min.	Max.	\bar{X}	S.D.
จำนวนเงินที่เติมใน S-Wallet แต่ละครั้ง	1	22	8.74	6.953

จากตาราง 14 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพฤติกรรมกรรมการใช้งานเทคโนโลยี S-Wallet ที่เกิดขึ้นจริง พบว่า ความถี่ในการชำระเงินค่าสินค้าผ่าน S-Wallet โดยเฉลี่ยต่อเดือน ต่ำสุดคือ 1 ครั้ง สูงสุดคือ 22 ครั้ง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 8.74 ครั้ง

ตาราง 15 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของพฤติกรรมกรรมการใช้งานเทคโนโลยี S-Wallet ที่เกิดขึ้นจริง ด้านความพึงพอใจการใช้งาน S-Wallet ดังนี้

การใช้งานเทคโนโลยีการชำระเงินที่เกิดขึ้นจริง	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ความพึงพอใจการใช้งาน S-Wallet	3.43	0.649	พอใจอย่างยิ่ง

จากตาราง 15 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพฤติกรรมกรรมการใช้งานเทคโนโลยี S-Wallet ที่เกิดขึ้นจริง พบว่า ผู้ใช้งาน S-Wallet มีความพึงพอใจการใช้งาน S-Wallet อยู่ในระดับพอใจอย่างยิ่ง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.43

ตาราง 16 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของพฤติกรรมกรรมการใช้งานเทคโนโลยี S-Wallet ที่เกิดขึ้นจริง ด้านความถี่ในการใช้งานช่องทางการชำระเงิน ดังนี้

ความถี่ในการใช้ช่องทางการชำระเงิน ศูนย์อาหารฟู้ดส์เพลส	\bar{X}	S.D.	ระดับความถี่
1. S-Wallet	2.40	0.994	ใช้ปานกลาง
2. บัตร Rabbit	1.30	1.309	ใช้น้อย
3. LINE Pay	1.45	1.374	ใช้น้อย
4. THAI QR Payment	1.38	1.377	ใช้น้อย
5. QR Ticket	1.84	1.353	ใช้ปานกลาง
6. AirPay	1.37	1.448	ใช้น้อย

จากตาราง 16 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพฤติกรรมกรรมการใช้งานเทคโนโลยี S-Wallet ที่เกิดขึ้นจริง พบว่า ช่องทางการชำระเงินที่ผู้ตอบแบบสอบถามใช้งานอยู่ในระดับใช้ปานกลาง ได้แก่

ช่องทาง S-Wallet มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.40 รองลงมาคือ ช่องทาง QR Ticket มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.84 ช่องทางการชำระเงินที่ผู้ตอบแบบสอบถามใช้งานอยู่ในระดับใช้น้อย ได้แก่ ช่องทาง LINE Pay มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.45 ช่องทาง THAI QR Payment มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.38 ช่องทาง AirPay มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.37 และช่องทางบัตร Rabbit มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.30 ตามลำดับ

ส่วนที่ 6 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 การรับรู้ความง่ายของการใช้งานมีผลต่อการรับรู้ประโยชน์ที่ได้รับ

จากเทคโนโลยี S-Wallet ศูนย์อาหารฟู้ดส์เพลส อาคารสิงห์คอมเพล็กซ์

จากสมมติฐานข้างต้นสามารถเขียนสมมติฐานทางสถิติได้ ดังนี้

H_0 : การรับรู้ความง่ายของการใช้งานไม่มีผลต่อการรับรู้ประโยชน์ที่ได้รับจากเทคโนโลยี S-Wallet ศูนย์อาหารฟู้ดส์เพลส อาคารสิงห์คอมเพล็กซ์

H_1 : การรับรู้ความง่ายของการใช้งานมีผลต่อการรับรู้ประโยชน์ที่ได้รับจากเทคโนโลยี S-Wallet ศูนย์อาหารฟู้ดส์เพลส อาคารสิงห์คอมเพล็กซ์

สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน คือ การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยเลือกตัวแปรอิสระเข้าสมการถดถอยด้วยวิธี Enter ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05 ซึ่งผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง

ตาราง 17 แสดงผลการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณของการรับรู้ความง่ายของการใช้งานมีผลต่อการรับรู้ประโยชน์ที่ได้รับจากเทคโนโลยี S-Wallet ศูนย์อาหารฟู้ดส์เพลส อาคารสิงห์คอมเพล็กซ์

แหล่งความแปรปรวน	Sum of Squares	df.	Mean Square	F	Sig.
Regression	68.680	4	17.170	260.758	0.000
Residual	26.009	395	0.066		
Total	94.689	399			

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 17 แสดงผลการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ พบว่า การรับรู้ความง่ายของการใช้งานมีผลต่อการรับรู้ประโยชน์ที่ได้รับจากเทคโนโลยี S-Wallet ศูนย์อาหารฟู้ดส์เพลส อาคารสิงห์คอมเพล็กซ์ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า การรับรู้ความง่ายของการใช้งานอย่างน้อยหนึ่งตัวแปรสามารถทำนายต่อการรับรู้ประโยชน์ที่ได้รับจากเทคโนโลยี S-Wallet ศูนย์อาหารฟู้ดส์เพลส อาคารสิงห์คอมเพล็กซ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และสามารถสร้างสมการพยากรณ์เชิงเส้นตรงได้ ซึ่งจากการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ สามารถคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์ได้ ดังนี้

ตาราง 18 แสดงผลการวิเคราะห์การรับรู้ความง่ายของการใช้งานมีผลต่อการรับรู้ประโยชน์ที่ได้รับจากเทคโนโลยี S-Wallet ศูนย์อาหารฟู้ดส์เพลส อาคารสิงห์คอมเพล็กซ์ โดยใช้การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

การรับรู้ความง่ายของการใช้งาน	Unstandardized B	SE	Standardized (β)	t	Sig.
ค่าคงที่ (Constant)	0.655	0.082		8.029	0.000
ด้านการเรียนรู้และทำความเข้าใจ	0.044	0.036	0.051	1.232	0.219
ด้านการใช้งาน	0.285	0.042	0.321	6.811	0.000
ด้านการเข้าถึง	0.213	0.041	0.258	5.217	0.000
ด้านความสะดวก	0.261	0.037	0.308	7.026	0.000
$r = 0.852$			Adjusted $R^2 = 0.723$		
$R^2 = 0.725$			SE = 0.25660		

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ผลการวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงซ้อนข้างต้นสามารถนำค่าสัมประสิทธิ์มาเขียนในรูปสมการได้ ดังนี้

$$y_1 = 0.655 + 0.044(X_1) + 0.285(X_2) + 0.213(X_3) + 0.261(X_4)$$

(0.082) (0.036) (0.042) (0.041) (0.037)

กำหนดให้

Y = การรับรู้ประโยชน์ที่ได้รับจากเทคโนโลยี S-Wallet ศูนย์อาหารฟู้ดส์เพลส อาคารสิงห์คอมเพล็กซ์

X_1 = ด้านการเรียนรู้และทำความเข้าใจ

X_2 = ด้านการใช้งาน

X_3 = ด้านการเข้าถึง

X_4 = ด้านความสะดวก

จากตาราง 18 ผลการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ พบว่า การรับรู้ความง่ายของการใช้งานมีผลต่อการรับรู้ประโยชน์ที่ได้รับจากเทคโนโลยี S-Wallet ศูนย์อาหารฟู้ดส์เพลส อาคารสิงห์คอมเพล็กซ์ อย่างมีนัยยะสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 3 ตัวแปร คือ ด้านการใช้งาน (X_2) ด้านการเข้าถึง (X_3) และด้านความสะดวก (X_4) ตัวแปรนี้สามารถทำนายการรับรู้ความง่ายของการใช้งานมีผลต่อการรับรู้ประโยชน์ที่ได้รับจากเทคโนโลยี S-Wallet ศูนย์อาหารฟู้ดส์เพลส อาคารสิงห์คอมเพล็กซ์ ได้ร้อยละ 72.3 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ถ้าการรับรู้ความง่ายของการใช้งานด้านการใช้งานเพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะทำให้การรับรู้ประโยชน์ที่ได้รับจากเทคโนโลยี S-Wallet ศูนย์อาหารฟู้ดส์เพลส อาคารสิงห์คอมเพล็กซ์ โดยรวมเพิ่มขึ้น 0.285 หน่วยอย่างมีนัยสำคัญ เมื่อกำหนดให้การรับรู้ความง่ายของการใช้งานด้านการเรียนรู้และทำความเข้าใจ ด้านการเข้าถึง และด้านความสะดวกคงที่

ถ้าการรับรู้ความง่ายของการใช้งานด้านการเข้าถึงเพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะทำให้การรับรู้ประโยชน์ที่ได้รับจากเทคโนโลยี S-Wallet ศูนย์อาหารฟู้ดส์เพลส อาคารสิงห์คอมเพล็กซ์ โดยรวมเพิ่มขึ้น 0.213 หน่วยอย่างมีนัยสำคัญ เมื่อกำหนดให้การรับรู้ความง่ายของการใช้งานด้านการเรียนรู้และทำความเข้าใจ ด้านการใช้งาน และด้านความสะดวกคงที่

ถ้าการรับรู้ความง่ายของการใช้งานด้านความสะดวกเพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะทำให้การรับรู้ประโยชน์ที่ได้รับจากเทคโนโลยี S-Wallet ศูนย์อาหารฟู้ดส์เพลส อาคารสิงห์คอมเพล็กซ์ โดยรวมเพิ่มขึ้น 0.261 หน่วยอย่างมีนัยสำคัญ เมื่อกำหนดให้การรับรู้ความง่ายของการใช้งานด้านการเรียนรู้และทำความเข้าใจ ด้านการใช้งาน และด้านการเข้าถึงคงที่

สมมติฐานข้อที่ 2 การรับรู้ความง่ายของการใช้งานมีผลต่อความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยี S-Wallet ศูนย์อาหารฟู้ดส์เพลส อาคารสิงห์คอมเพล็กซ์

จากสมมติฐานข้างต้นสามารถเขียนสมมติฐานทางสถิติได้ ดังนี้

H_0 : การรับรู้ความง่ายของการทำงานไม่มีผลต่อความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยี S-Wallet ศูนย์อาหารฟู้ดส์เพลส อาคารสิงห์คอมเพล็กซ์

H_1 : การรับรู้ความง่ายของการทำงานมีผลต่อความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยี S-Wallet ศูนย์อาหารฟู้ดส์เพลส อาคารสิงห์คอมเพล็กซ์

สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน คือ การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยเลือกตัวแปรอิสระเข้าสมการถดถอยด้วยวิธี Enter ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05 ซึ่งผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง

ตาราง 19 แสดงผลการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณของการรับรู้ความง่ายของการทำงานมีผลต่อความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยี S-Wallet ศูนย์อาหารฟู้ดส์เพลส อาคารสิงห์คอมเพล็กซ์

แหล่งความแปรปรวน	Sum of Squares	df.	Mean Square	F	Sig.
Regression	55.791	4	13.948	37.974	0.000
Residual	145.083	395	0.367		
Total	200.874	399			

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 19 แสดงผลการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ พบว่า การรับรู้ความง่ายของการทำงานมีผลต่อความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยี S-Wallet ศูนย์อาหารฟู้ดส์เพลส อาคารสิงห์คอมเพล็กซ์ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า การรับรู้ความง่ายของการทำงานอย่างน้อยหนึ่งตัวแปรสามารถทำนายต่อความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยี S-Wallet ศูนย์อาหารฟู้ดส์เพลส อาคารสิงห์คอมเพล็กซ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และสามารถสร้างสมการพยากรณ์เชิงเส้นตรงได้ ซึ่งจากการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ สามารถคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์ได้ ดังนี้

ตาราง 20 แสดงผลการวิเคราะห์การรับรู้ความง่ายของการใช้งานมีผลต่อความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยี S-Wallet ศูนย์อาหารฟู้ดส์เพลส อาคารสิงห์คอมเพล็กซ์ โดยใช้การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

การรับรู้ความง่ายของการใช้งาน	Unstandardized B	SE	Standardized (β)	t	Sig.
ค่าคงที่ (Constant)	1.065	0.193		5.526	0.000
ด้านการเรียนรู้และทำความเข้าใจ	0.218	0.085	0.172	2.572	0.010
ด้านการใช้งาน	0.231	0.099	0.179	2.343	0.020
ด้านการเข้าถึง	-0.082	0.097	-0.068	-0.851	0.395
ด้านความสะดวก	0.367	0.088	0.298	4.191	0.000
$r = 0.527$ $R^2 = 0.278$			Adjusted $R^2 = 0.270$ SE = 0.60605		

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ผลการวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงซ้อนข้างต้นสามารถนำค่าสัมประสิทธิ์มาเขียนในรูปสมการได้ ดังนี้

$$y_1 = 1.065 + 0.218(X_1) + 0.231(X_2) - 0.082(X_3) + 0.367(X_4)$$

(0.193) (0.085) (0.099) (0.097) (0.088)

กำหนดให้

Y = ความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยี S-Wallet ศูนย์อาหารฟู้ดส์เพลส อาคารสิงห์คอมเพล็กซ์

X_1 = ด้านการเรียนรู้และทำความเข้าใจ

X_2 = ด้านการใช้งาน

X_3 = ด้านการเข้าถึง

X_4 = ด้านความสะดวก

จากตาราง 20 ผลการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ พบว่า การรับรู้ความง่ายของการใช้งานมีผลต่อความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยี S-Wallet ศูนย์อาหารฟู้ดส์เพลส อาคารสิงห์คอม

เพ็ล็กซ์ อย่างมีนัยยะสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 1 ตัวแปร คือ ด้านความสะดวก(X_4) ตัวแปรนี้สามารถทำนายการรับรู้ความง่ายของการใช้งานมีผลต่อการรับรู้ประโยชน์ที่ได้รับจากเทคโนโลยี S-Wallet ศูนย์อาหารฟู้ดส์เพลส อาคารสิงห์คอมเพ็ล็กซ์ ได้ร้อยละ 27.0 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ถ้าการรับรู้ความง่ายของการใช้งานด้านความสะดวกเพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะทำให้ความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยี S-Wallet ศูนย์อาหารฟู้ดส์เพลส อาคารสิงห์คอมเพ็ล็กซ์ โดยรวมเพิ่มขึ้น 0.367 หน่วยอย่างมีนัยสำคัญ เมื่อกำหนดให้การรับรู้ความง่ายของการใช้งานด้านการเรียนรู้และทำความเข้าใจ ด้านการใช้งาน และด้านการเข้าถึงคงที่

สมมติฐานข้อที่ 3 การรับรู้ประโยชน์ที่ได้รับมีผลต่อความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยี S-Wallet ศูนย์อาหารฟู้ดส์เพลส อาคารสิงห์คอมเพ็ล็กซ์

จากสมมติฐานข้างต้นสามารถเขียนสมมติฐานทางสถิติได้ ดังนี้

H_0 : การรับรู้ประโยชน์ที่ได้รับไม่มีผลต่อความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยี S-Wallet ศูนย์อาหารฟู้ดส์เพลส อาคารสิงห์คอมเพ็ล็กซ์

H_1 : การรับรู้ประโยชน์ที่ได้รับมีผลต่อความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยี S-Wallet ศูนย์อาหารฟู้ดส์เพลส อาคารสิงห์คอมเพ็ล็กซ์

สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน คือ การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยเลือกตัวแปรอิสระเข้าสมการถดถอยด้วยวิธี Enter ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05 ซึ่งผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง

ตาราง 21 แสดงผลการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณของการรับรู้ประโยชน์ที่ได้รับมีผลต่อความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยี S-Wallet ศูนย์อาหารฟู้ดส์เพลส อาคารสิงห์คอมเพ็ล็กซ์

แหล่งความแปรปรวน	Sum of Squares	df.	Mean Square	F	Sig.
Regression	53.894	4	13.473	36.209	0.000
Residual	146.981	395	0.372		
Total	200.874	399			

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 21 แสดงผลการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ พบว่า การรับรู้ประโยชน์ที่ได้รับมีผลต่อความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยี S-Wallet ศูนย์อาหารฟู้ดส์เพลส อาคารสิงห์คอมเพล็กซ์ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า การรับรู้ประโยชน์ที่ได้รับอย่างน้อยหนึ่งตัวแปรสามารถทำนายต่อความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยี S-Wallet ศูนย์อาหารฟู้ดส์เพลส อาคารสิงห์คอมเพล็กซ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และสามารถสร้างสมการพยากรณ์เชิงเส้นตรงได้ ซึ่งจากการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ สามารถคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์ได้ ดังนี้

ตาราง 22 แสดงผลการวิเคราะห์การรับรู้ประโยชน์ที่ได้รับมีผลต่อความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยี S-Wallet ศูนย์อาหารฟู้ดส์เพลส โดยใช้การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

การรับรู้ประโยชน์ที่ได้รับ	Unstanda rdized B	SE	Standardized (β)	t	Sig.
ค่าคงที่ (Constant)	1.277	0.203		6.290	0.000
ด้านความรวดเร็ว	0.269	0.100	0.213	2.684	0.008
ด้านความปลอดภัย	-0.214	0.098	-0.157	-2.192	0.029
ด้านประโยชน์จากการใช้งาน	0.512	0.117	0.385	4.384	0.000
ด้านประสิทธิภาพในการใช้งาน	0.100	0.112	0.074	0.888	0.375
$r = 0.518$			Adjusted $R^2 = 0.261$		
$R^2 = 0.268$			SE = 0.61000		

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ผลการวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงซ้อนข้างต้นสามารถนำค่าสัมประสิทธิ์มาเขียนในรูปสมการได้ ดังนี้

$$y_1 = 1.277 + 0.269(X_1) - 0.214(X_2) + 0.512(X_3) + 0.100(X_4)$$

(0.203) (0.100) (0.098) (0.117) (0.112)

กำหนดให้

Y = ความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยี S-Wallet ศูนย์อาหารฟู้ดส์เพลส อาคารสิงห์คอมเพล็กซ์

X_1 = ด้านความรวดเร็ว

X_2 = ด้านความปลอดภัย

X_3 = ด้านประโยชน์จากการใช้งาน

X_4 = ด้านประสิทธิภาพในการใช้งาน

จากตาราง 22 ผลการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ พบว่า การรับรู้ประโยชน์ที่ได้รับ มีผลต่อความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยี S-Wallet ศูนย์อาหารฟู้ดส์เพลส อย่างมีนัยยะสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 1 ตัวแปร คือ ด้านประโยชน์จากการใช้งาน (X_3) ตัวแปรนี้สามารถทำนายการรับรู้ประโยชน์ที่ได้รับมีผลต่อความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยี S-Wallet ศูนย์อาหารฟู้ดส์เพลส ได้ร้อยละ 26.1 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ถ้าการรับรู้ประโยชน์ที่ได้รับด้านประโยชน์จากการใช้งานเพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะทำให้ความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยี S-Wallet ศูนย์อาหารฟู้ดส์เพลส อาคารสิงห์คอมเพล็กซ์ โดยรวมเพิ่มขึ้น 0.512 หน่วยอย่างมีนัยสำคัญ เมื่อกำหนดให้การรับรู้ประโยชน์ที่ได้รับด้านความรวดเร็ว ด้านความปลอดภัย และด้านประสิทธิภาพในการใช้งานคงที่

สมมติฐานข้อที่ 4 ความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยี S-Wallet มีผลต่อการใช้งานเทคโนโลยีชำระเงินที่เกิดขึ้นจริง ภายในศูนย์อาหารฟู้ดส์เพลส อาคารสิงห์คอมเพล็กซ์ จะวิเคราะห์ 3 ด้าน ดังนี้

1. จำนวนเงินที่เติมใน S-Wallet แต่ละครั้ง
 2. จำนวนครั้งในการชำระเงินค่าสินค้าผ่าน S-Wallet โดยเฉลี่ยต่อเดือน
 3. ความพึงพอใจการใช้งาน S-Wallet
- ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมมติฐานย่อยได้ ดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 4.1 ความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยี S-Wallet มีผลต่อการใช้งานเทคโนโลยีชำระเงินที่เกิดขึ้นจริง ภายในศูนย์อาหารฟู้ดส์เพลส อาคารสิงห์คอมเพล็กซ์ ในด้านจำนวนเงินที่เติมใน S-Wallet แต่ละครั้ง

จากสมมติฐานข้างต้นสามารถเขียนสมมติฐานทางสถิติได้ ดังนี้

H_0 : ความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยี S-Wallet ไม่มีผลต่อการใช้งานเทคโนโลยีชำระเงินที่เกิดขึ้นจริง ภายในศูนย์อาหารฟู้ดส์เพลส อาคารสิงห์คอมเพล็กซ์ ในด้านจำนวนเงินที่เติมใน S-Wallet แต่ละครั้ง

H_1 : ความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยี S-Wallet มีผลต่อการใช้งานเทคโนโลยีชำระเงินที่เกิดขึ้นจริง ภายในศูนย์อาหารฟู้ดส์เพลส อาคารสิงห์คอมเพล็กซ์ ในด้านจำนวนเงินที่เติมใน S-Wallet แต่ละครั้ง

สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน คือ การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยเลือกตัวแปรอิสระเข้าสมการถดถอยด้วยวิธี Enter ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05 ซึ่งผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง

ตาราง 23 แสดงผลการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณของความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยี S-Wallet มีผลต่อการใช้งานเทคโนโลยีชำระเงินที่เกิดขึ้นจริง ภายในศูนย์อาหารฟู้ดส์เพลส อาคารสิงห์คอมเพล็กซ์ ในด้านจำนวนเงินที่เติมใน S-Wallet แต่ละครั้ง

แหล่งความแปรปรวน	Sum of Squares	df.	Mean Square	F	Sig.
Regression	62397.289	2	31198.644	0.705	0.495
Residual	17569502.71	397	44255.674		
Total	17631900.00	399			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 23 แสดงผลการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ พบว่า ความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยี S-Wallet มีผลต่อการใช้งานเทคโนโลยีชำระเงินที่เกิดขึ้นจริง ภายในศูนย์อาหารฟู้ดส์เพลส อาคารสิงห์คอมเพล็กซ์ ในด้านจำนวนเงินที่เติมใน S-Wallet แต่ละครั้ง มีค่า Sig. เท่ากับ 0.495 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยี S-Wallet ไม่สามารถทำนายต่อการใช้งานเทคโนโลยีชำระเงินที่เกิดขึ้นจริง ภายในศูนย์อาหารฟู้ดส์เพลส อาคารสิงห์คอมเพล็กซ์ ในด้าน

จำนวนเงินที่เติมใน S-Wallet แต่ละครั้ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และไม่สามารถสร้างสมการพยากรณ์เชิงเส้นตรงได้

สมมติฐานข้อที่ 4.2 ความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยี S-Wallet มีผลต่อการใช้งานเทคโนโลยีชำระเงินที่เกิดขึ้นจริง ภายในศูนย์อาหารฟู้ดส์เพลส อาคารสิงห์คอมเพล็กซ์ ในด้านจำนวนครั้งในการชำระเงินค่าสินค้าผ่าน S-Wallet โดยเฉลี่ยต่อเดือน

จากสมมติฐานข้างต้นสามารถเขียนสมมติฐานทางสถิติได้ ดังนี้

H_0 : ความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยี S-Wallet ไม่มีผลต่อการใช้งานเทคโนโลยีชำระเงินที่เกิดขึ้นจริง ภายในศูนย์อาหารฟู้ดส์เพลส อาคารสิงห์คอมเพล็กซ์ ในด้านจำนวนครั้งในการชำระเงินค่าสินค้าผ่าน S-Wallet โดยเฉลี่ยต่อเดือน

H_1 : ความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยี S-Wallet มีผลต่อการใช้งานเทคโนโลยีชำระเงินที่เกิดขึ้นจริง ภายในศูนย์อาหารฟู้ดส์เพลส อาคารสิงห์คอมเพล็กซ์ ในด้านจำนวนครั้งในการชำระเงินค่าสินค้าผ่าน S-Wallet โดยเฉลี่ยต่อเดือน

สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน คือ การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยเลือกตัวแปรอิสระเข้าสมการถดถอยด้วยวิธี Enter ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05 ซึ่งผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง

ตาราง 24 แสดงผลการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณของความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยี S-Wallet มีผลต่อการใช้งานเทคโนโลยีชำระเงินที่เกิดขึ้นจริง ภายในศูนย์อาหารฟู้ดส์เพลส อาคารสิงห์คอมเพล็กซ์ ในด้านจำนวนครั้งในการชำระเงินค่าสินค้าผ่าน S-Wallet โดยเฉลี่ยต่อเดือน

แหล่งความแปรปรวน	Sum of Squares	df.	Mean Square	F	Sig.
Regression	1597.576	2	798.788	17.927	0.000
Residual	17689.384	397	44.558		
Total	19286.960	399			

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 24 แสดงผลการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ พบว่า ความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยี S-Wallet มีผลต่อการใช้งานเทคโนโลยีชำระเงินที่เกิดขึ้นจริง ภายในศูนย์อาหารฟู้ดส์เพลส อาคารสิงห์คอมเพล็กซ์ ในด้านจำนวนครั้งในการชำระเงินค่าสินค้าผ่าน S-Wallet โดยเฉลี่ยต่อเดือน มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยี S-Wallet อย่างน้อยหนึ่งตัวแปรสามารถทำนายต่อผลต่อการใช้งานเทคโนโลยีชำระเงินที่เกิดขึ้นจริง ภายในศูนย์อาหารฟู้ดส์เพลส อาคารสิงห์คอมเพล็กซ์ ในด้านจำนวนครั้งในการชำระเงินค่าสินค้าผ่าน S-Wallet โดยเฉลี่ยต่อเดือนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และสามารถสร้างสมการพยากรณ์เชิงเส้นตรงได้ ซึ่งจากการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ สามารถคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์ได้ ดังนี้

ตาราง 25 แสดงผลการวิเคราะห์ความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยี S-Wallet มีผลต่อการใช้งานเทคโนโลยีชำระเงินที่เกิดขึ้นจริง ภายในศูนย์อาหารฟู้ดส์เพลส อาคารสิงห์คอมเพล็กซ์ ในด้านจำนวนครั้งในการชำระเงินค่าสินค้าผ่าน S-Wallet โดยเฉลี่ยต่อเดือน โดยใช้การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยี S-Wallet	Unstandardized B	SE	Standardized (β)	t	Sig.
ค่าคงที่ (Constant)	-0.630	1.636		-0.385	0.700
ความตั้งใจที่จะใช้ S-Wallet	2.677	0.717	0.280	3.732	0.000
บอกต่อให้บุคคลอื่นใช้ S-Wallet	0.092	0.666	0.010	0.138	0.890
$r = 0.288$			Adjusted $R^2 = 0.078$		
$R^2 = 0.083$			SE = 6.675		

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ผลการวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงซ้อนข้างต้นสามารถนำค่าสัมประสิทธิ์มาเขียนในรูปสมการได้ ดังนี้

$$y_1 = -0.630 + 2.677(X_1) + 0.092(X_2)$$

$$(1.636) \quad (0.717) \quad (0.666)$$

กำหนดให้

Y = การใช้งานเทคโนโลยีชำระเงินที่เกิดขึ้นจริง ภายในศูนย์อาหารฟู้ดส์เพลส อาคารสิงห์คอมเพล็กซ์ ในด้านจำนวนครั้งในการชำระเงินค่าสินค้าผ่าน S-Wallet โดยเฉลี่ยต่อเดือน

X_1 = ความตั้งใจที่จะใช้ S-Wallet

X_2 = บอกต่อให้บุคคลอื่นใช้ S-Wallet

จากตาราง 25 ผลการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ พบว่า ความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยี S-Wallet มีผลต่อการใช้งานเทคโนโลยีชำระเงินที่เกิดขึ้นจริง ภายในศูนย์อาหารฟู้ดส์เพลส อาคารสิงห์คอมเพล็กซ์ ในด้านจำนวนครั้งในการชำระเงินค่าสินค้าผ่าน S-Wallet โดยเฉลี่ยต่อเดือน อย่างมีนัยยะสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 1 ตัวแปร คือ ความตั้งใจที่จะใช้ S-Wallet (X_1) ตัวแปรนี้สามารถทำนายความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยี S-Wallet ได้ร้อยละ 7.8 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ถ้าความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยี S-Wallet ด้านความตั้งใจที่จะใช้ S-Wallet เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะทำให้ผลต่อการใช้งานเทคโนโลยีชำระเงินที่เกิดขึ้นจริง ภายในศูนย์อาหารฟู้ดส์เพลส อาคารสิงห์คอมเพล็กซ์ ในด้านจำนวนครั้งในการชำระเงินค่าสินค้าผ่าน S-Wallet โดยเฉลี่ยต่อเดือน โดยรวมเพิ่มขึ้น 2.677 หน่วยอย่างมีนัยสำคัญ เมื่อกำหนดให้ความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยี S-Wallet ด้านบอกต่อให้บุคคลอื่นใช้ S-Wallet คงที่

สมมติฐานข้อที่ 4.3 ความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยี S-Wallet มีผลต่อการใช้งานเทคโนโลยีชำระเงินที่เกิดขึ้นจริง ภายในศูนย์อาหารฟู้ดส์เพลส อาคารสิงห์คอมเพล็กซ์ ในด้านความพึงพอใจการใช้งาน S-Wallet

จากสมมติฐานข้างต้นสามารถเขียนสมมติฐานทางสถิติได้ ดังนี้

H_0 : ความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยี S-Wallet ไม่มีผลต่อการใช้งานเทคโนโลยีชำระเงินที่เกิดขึ้นจริง ภายในศูนย์อาหารฟู้ดส์เพลส อาคารสิงห์คอมเพล็กซ์ ในด้านความพึงพอใจการใช้งาน S-Wallet

H_1 : ความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยี S-Wallet มีผลต่อการใช้งานเทคโนโลยีชำระเงินที่เกิดขึ้นจริง ภายในศูนย์อาหารฟู้ดส์เพลส อาคารสิงห์คอมเพล็กซ์ ในด้านความพึงพอใจการใช้งาน S-Wallet

สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน คือ การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยเลือกตัวแปรอิสระเข้าสมการถดถอยด้วยวิธี Enter ใช้ระดับ

ความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05 ซึ่งผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง

ตาราง 26 แสดงผลการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณของความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยี S-Wallet มีผลต่อการใช้งานเทคโนโลยีชำระเงินที่เกิดขึ้นจริง ภายในศูนย์อาหารฟู้ดส์เพลส อาคารสิงห์คอมเพล็กซ์ ในด้านความพึงพอใจการใช้งาน S-Wallet

แหล่งความแปรปรวน	Sum of Squares	df.	Mean Square	F	Sig.
Regression	87.939	2	43.970	217.550	0.000
Residual	80.238	397	0.202		
Total	168.178	399			

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 26 แสดงผลการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ พบว่า ความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยี S-Wallet มีผลต่อการใช้งานเทคโนโลยีชำระเงินที่เกิดขึ้นจริง ภายในศูนย์อาหารฟู้ดส์เพลส อาคารสิงห์คอมเพล็กซ์ ในด้านความพึงพอใจการใช้งาน S-Wallet มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยี S-Wallet อย่างน้อยหนึ่งตัวแปรสามารถทำนายต่อผลต่อการใช้งานเทคโนโลยีชำระเงินที่เกิดขึ้นจริง ภายในศูนย์อาหารฟู้ดส์เพลส อาคารสิงห์คอมเพล็กซ์ ในด้านความพึงพอใจการใช้งาน S-Wallet อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และสามารถสร้างสมการพยากรณ์เชิงเส้นตรงได้ ซึ่งจากการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ สามารถคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์ได้ ดังนี้

ตาราง 27 แสดงผลการวิเคราะห์ความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยี S-Wallet มีผลต่อการใช้งานเทคโนโลยีชำระเงินที่เกิดขึ้นจริง ภายในศูนย์อาหารฟู้ดส์เพลส อาคารสิงห์คอมเพล็กซ์ ในด้านความพึงพอใจการใช้งาน S-Wallet โดยใช้การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยี S-Wallet	Unstandardized B	SE	Standardized (β)	t	Sig.
ค่าคงที่ (Constant)	1.183	0.110		10.737	0.000
ความตั้งใจที่จะใช้ S-Wallet	0.449	0.048	0.502	9.285	0.000
บอกต่อให้บุคคลอื่นใช้ S-Wallet	0.217	0.045	0.262	4.849	0.000

$r = 0.723$ Adjusted $R^2 = 0.520$
 $R^2 = 0.523$ SE = 0.450

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ผลการวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงซ้อนข้างต้นสามารถนำค่าสัมประสิทธิ์มาเขียนในรูปสมการได้ ดังนี้

$$y_1 = 1.183 + 0.449(X_1) + 0.217(X_2)$$

(0.110) (0.048) (0.045)

กำหนดให้

Y = การใช้งานเทคโนโลยีชำระเงินที่เกิดขึ้นจริง ภายในศูนย์อาหารฟู้ดส์เพลส อาคารสิงห์คอมเพล็กซ์ ในด้านความพึงพอใจการใช้งาน S-Wallet

X_1 = ความตั้งใจที่จะใช้ S-Wallet

X_2 = บอกต่อให้บุคคลอื่นใช้ S-Wallet

จากตาราง 27 ผลการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ พบว่า ความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยี S-Wallet มีผลต่อการใช้งานเทคโนโลยีชำระเงินที่เกิดขึ้นจริง ภายในศูนย์อาหารฟู้ดส์เพลส อาคารสิงห์คอมเพล็กซ์ ในด้านความพึงพอใจการใช้งาน S-Wallet อย่างมีนัยยะสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 2 ตัวแปร คือ ความตั้งใจที่จะใช้ S-Wallet(X_1) และบอกต่อให้บุคคลอื่นใช้ S-Wallet(X_2) ตัวแปรนี้สามารถทำนายความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยี S-Wallet ได้ร้อยละ 52.0 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ถ้าความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยี S-Wallet ด้านความตั้งใจที่จะใช้ S-Wallet เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะทำให้ผลต่อการใช้งานเทคโนโลยีชำระเงินที่เกิดขึ้นจริง ภายในศูนย์อาหารฟู้ดส์เพลส อาคารสิงห์คอมเพล็กซ์ ในด้านความพึงพอใจการใช้งาน S-Wallet โดยรวมเพิ่มขึ้น 0.449 หน่วย อย่างมีนัยสำคัญ เมื่อกำหนดให้ความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยี S-Wallet ด้านบอกต่อให้บุคคลอื่น ใช้ S-Wallet คงที่

ถ้าความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยี S-Wallet ด้านบอกต่อให้บุคคลอื่นใช้ S-Wallet เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะทำให้ผลต่อการใช้งานเทคโนโลยีชำระเงินที่เกิดขึ้นจริง ภายในศูนย์อาหารฟู้ดส์เพลส อาคารสิงห์คอมเพล็กซ์ ในด้านความพึงพอใจการใช้งาน S-Wallet โดยรวมเพิ่มขึ้น 0.217 หน่วยอย่างมีนัยสำคัญ เมื่อกำหนดให้ความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยี S-Wallet ด้านความตั้งใจที่จะใช้ S-Wallet คงที่

ส่วนที่ 7 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ตาราง 28 แสดงสรุปผลการทดสอบสมมติฐานงานวิจัย

สมมติฐาน	สถิติที่ใช้	ผลการทดสอบสมมติฐาน
สมมติฐานข้อที่ 1 การรับรู้ความง่ายของการใช้งานมีผลต่อการรับรู้ประโยชน์ที่ได้รับจากเทคโนโลยี S-Wallet ศูนย์อาหารฟู้ดส์เพลส อาคารสิงห์คอมเพล็กซ์	Multiple Regression Analysis	สอดคล้องตามสมมติฐาน
สมมติฐานข้อที่ 2 การรับรู้ความง่ายของการใช้งานมีผลต่อความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยี S-Wallet ศูนย์อาหารฟู้ดส์เพลส อาคารสิงห์คอมเพล็กซ์	Multiple Regression Analysis	สอดคล้องตามสมมติฐาน
สมมติฐานข้อที่ 3 การรับรู้ประโยชน์ที่ได้รับมีผลต่อความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยี S-Wallet ศูนย์อาหารฟู้ดส์เพลส อาคารสิงห์คอมเพล็กซ์	Multiple Regression Analysis	สอดคล้องตามสมมติฐาน

ตาราง 28 แสดงสรุปผลการทดสอบสมมติฐานงานวิจัย (ต่อ)

สมมติฐาน	สถิติที่ใช้	ผลการทดสอบสมมติฐาน
สมมติฐานข้อที่ 4 ความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยี S-Wallet มีผลต่อการใช้งานเทคโนโลยีชำระเงินที่เกิดขึ้นจริง ภายในศูนย์อาหารฟู้ดส์เพลส อาคารสิงห์คอมเพล็กซ์	Multiple Regression Analysis	
4.1 จำนวนเงินที่เติมใน S-Wallet แต่ละครั้ง		ไม่สอดคล้องตามสมมติฐาน
4.2 จำนวนครั้งในการชำระเงินค่าสินค้าผ่าน S-Wallet โดยเฉลี่ยต่อเดือน		สอดคล้องตามสมมติฐาน
4.3 ความพึงพอใจการใช้งาน S-Wallet		สอดคล้องตามสมมติฐาน

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยมุ่งศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยี S-Wallet ศูนย์อาหารฟู้ดส์เพลส อาคารสิงห์คอมเพล็กซ์ เพื่อให้เป็นประโยชน์ต่อผู้พัฒนาเทคโนโลยี ตลอดจนผู้ที่เกี่ยวข้องกับ อาทิ ผู้ใช้เทคโนโลยี ผู้เชี่ยวชาญ ผู้ออกแบบระบบเทคโนโลยี E-Wallet และสามารถนำข้อมูลไปใช้ในการวางแผน ปรับปรุงและพัฒนาเทคโนโลยีให้มีคุณภาพและตอบสนองความต้องการของผู้ใช้เทคโนโลยีได้

ความมุ่งหมายของงานวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้ดำเนินการวิจัยได้ตั้งความมุ่งหมายไว้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาการรับรู้ความง่ายของการใช้งานที่มีผลต่อการรับรู้ประโยชน์ที่ได้รับจากเทคโนโลยี S-Wallet ศูนย์อาหารฟู้ดส์เพลส อาคารสิงห์คอมเพล็กซ์
2. เพื่อศึกษาการรับรู้ความง่ายของการใช้งานที่มีผลต่อความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยี S-Wallet ศูนย์อาหารฟู้ดส์เพลส อาคารสิงห์คอมเพล็กซ์
3. เพื่อศึกษาการรับรู้ประโยชน์ที่ได้รับที่มีผลต่อความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยี S-Wallet ศูนย์อาหารฟู้ดส์เพลส อาคารสิงห์คอมเพล็กซ์
4. เพื่อศึกษาความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยี S-Wallet ที่มีผลต่อการใช้งานเทคโนโลยีชำระเงินที่เกิดขึ้นจริง ภายในศูนย์อาหารฟู้ดส์เพลส อาคารสิงห์คอมเพล็กซ์

ความสำคัญของงานวิจัย

1. เพื่อเป็นแนวทางให้กับผู้ประกอบการธุรกิจได้ทราบถึงการยอมรับการใช้เทคโนโลยี S-Wallet ที่ศูนย์อาหารฟู้ดส์เพลส อาคารสิงห์คอมเพล็กซ์
2. เพื่อเป็นแนวทางให้กับผู้ประกอบการธุรกิจได้ทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยี S-Wallet
3. เพื่อให้ผู้ประกอบการธุรกิจได้ปรับปรุงและพัฒนาระบบของตนเองให้ผู้บริโภคยอมรับการใช้เทคโนโลยี S-Wallet มากขึ้น เพื่อสอดคล้องกับแนวโน้มการพัฒนาเทคโนโลยีในอนาคต

สมมติฐานในการวิจัย

1. การรับรู้ความง่ายของการใช้งานมีผลต่อการรับรู้ประโยชน์ที่ได้รับจากเทคโนโลยี S-Wallet ศูนย์อาหารฟู้ดส์เพลส อาคารสิงห์คอมเพล็กซ์
2. การรับรู้ความง่ายของการใช้งานมีผลต่อความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยี S-Wallet ศูนย์อาหารฟู้ดส์เพลส อาคารสิงห์คอมเพล็กซ์
3. การรับรู้ประโยชน์ที่ได้รับมีผลต่อความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยี S-Wallet ศูนย์อาหารฟู้ดส์เพลส อาคารสิงห์คอมเพล็กซ์
4. ความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยี S-Wallet มีผลต่อการใช้งานเทคโนโลยีชำระเงินที่เกิดขึ้นจริง ภายในศูนย์อาหารฟู้ดส์เพลส อาคารสิงห์คอมเพล็กซ์

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยี S-Wallet ศูนย์อาหารฟู้ดส์เพลส อาคารสิงห์คอมเพล็กซ์ มีขอบเขตการวิจัยดังต่อไปนี้

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่ กลุ่มผู้บริโภครที่ทำงานหรือมาใช้บริการศูนย์อาหารฟู้ดส์เพลส อาคารสิงห์คอมเพล็กซ์ ซึ่งไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ ผู้บริโภครที่ทำงานหรือมาใช้บริการศูนย์อาหารฟู้ดส์เพลส อาคารสิงห์คอมเพล็กซ์ แต่เนื่องจากไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน การกำหนดขนาดตัวอย่างโดยใช้สูตรการหาขนาดตัวอย่าง ในกรณีที่ไม่ทราบจำนวนประชากร (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2545) โดยให้ค่าความผิดพลาด 5% ระดับความเชื่อมั่น 95% ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่คำนวณได้เท่ากับ 385 คน และสำรวจ 15 คน โดยนับรวมเป็นกลุ่มตัวอย่าง รวมขนาดของกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 400 คน

ขั้นตอนในการสุ่มตัวอย่าง

การเลือกกลุ่มตัวอย่างสำหรับงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้ใช้การสุ่มตัวอย่างโดยมีขั้นตอน 2 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การสุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) โดยทำแบบสอบถามออนไลน์ให้กับผู้บริโภคที่ทำงาน หรือมาใช้บริการศูนย์อาหารฟู้ดส์เพลส อาคารสิงห์คอมเพล็กซ์ และชำระเงินด้วย S-Wallet

ขั้นตอนที่ 2 การสุ่มตัวอย่างแบบตามสะดวก (Convenience Sampling) โดยการตั้งโต๊ะให้คำแนะนำการใช้งาน S-Wallet เพื่อให้ลูกค้าได้ทดลองใช้ซึ่งอาจทำร่วมกับโปรโมชั่นของศูนย์อาหาร เช่น เติมเงินผ่าน S-Wallet 100 บาท ได้รับเงินเพิ่มอีก 50 บาท เป็นต้น แล้วจึงให้ลูกค้าที่ได้ทดลองใช้งาน S-Wallet แล้วทำแบบสอบถามออนไลน์ที่เตรียมไว้ และให้กลุ่มตัวอย่างมีการส่งต่อแบบสอบถามออนไลน์ให้กับคนอื่นๆ ที่เคยใช้งาน S-Wallet บริการศูนย์อาหารฟู้ดส์เพลส อาคารสิงห์คอมเพล็กซ์ จนครบจำนวน 400 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยี S-Wallet ศูนย์อาหารฟู้ดส์เพลส อาคารสิงห์คอมเพล็กซ์ โดยแบ่งออกเป็น 5 ขั้นตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งประกอบด้วย แบบสอบถามที่มีคำตอบให้เลือก 2 ทาง (Dichotomous Question) จำนวน 1 ข้อ และคำถามที่มีหลายคำตอบให้เลือก (Multiple Choice Question) จำนวน 5 ข้อ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการรับรู้ความง่ายของการใช้เทคโนโลยี S-Wallet ได้แก่ ด้านการเรียนรู้และทำความเข้าใจ ด้านการใช้งาน ด้านการเข้าถึง และด้านความสะดวก ลักษณะคำถามมีลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายปิด (Close – ended Question) แบบเลือกตอบเพียงคำตอบเดียวจากคำตอบที่ให้เลือก โดยเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 4 ระดับ แบบ (Rating Scale) (บุญชม ศรีสะอาด, 2546) ให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นจำนวน 13 ข้อ

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการรับรู้ประโยชน์ที่ได้จากการใช้เทคโนโลยี S-Wallet ได้แก่ ด้านความรวดเร็ว ด้านความปลอดภัย ด้านประโยชน์จากการใช้งาน และด้านประสิทธิภาพในการใช้งาน คำถามมีลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายปิด (Close – ended Question) แบบเลือกตอบเพียงคำตอบเดียวจากคำตอบที่ให้เลือก โดยเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 4 ระดับ แบบ (Rating Scale) (บุญชม ศรีสะอาด, 2546) จำนวน 12 ข้อ

ตอนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยี S-Wallet ซึ่งลักษณะคำถามมีลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายปิด (Close – ended Question) แบบเลือกตอบเพียงคำตอบเดียวจากคำตอบที่ให้เลือก โดยเป็นคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่าตอบ (Rating scale method : Likert scale questions) จำนวน 2 ข้อ

ตอนที่ 5 แบบสอบถามเกี่ยวกับการใช้งานเทคโนโลยีการชำระเงินที่เกิดขึ้นจริง ลักษณะระดับการวัดข้อมูลประเภทอัตราส่วน (Ratio Scale) จำนวน 2 ข้อ และลักษณะคำถามมีลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายปิด (Close – ended Question) แบบเลือกตอบเพียงคำตอบเดียวจากคำตอบที่ให้เลือก โดยเป็นคำถามแบบ Semantic Differential Scale ซึ่งจัดระดับการวัดข้อมูลประเภทอัตราภาคขั้น (Interval scale) มี 5 ระดับ จำนวน 1 ข้อ

ตอนที่ 6 แบบสอบถามเกี่ยวกับความถี่ในการใช้งาน ลักษณะคำถามมีลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายปิด (Close – ended Question) แบบเลือกตอบเพียงคำตอบเดียวจากคำตอบที่ให้เลือก โดยเป็นคำถามแบบ Semantic Differential Scale ซึ่งจัดระดับการวัดข้อมูลประเภทอัตราภาคขั้น (Interval scale) มี 5 ระดับ ประกอบด้วยคำถามจำนวน 6 ข้อ

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง โดยแจกแบบสอบถามแบบออนไลน์ไปได้รับการตอบแบบสอบถามคืนมาสมบูรณ์จำนวน 400 ฉบับ คิดเป็น 100%

การเก็บรวบรวมข้อมูล

แหล่งข้อมูลในการศึกษาค้นคว้าประกอบด้วย 2 ส่วน ดังนี้

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) ผู้วิจัยเตรียมแบบสอบถามให้เพียงพอกับจำนวนกลุ่มตัวอย่าง และนำแบบสอบถามซึ่งหาค่าความเชื่อมั่นแล้วไปทำแบบสอบถามออนไลน์เพื่อขอความร่วมมือจากกลุ่มตัวอย่างผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์ และผู้ที่เข้ามาใช้บริการที่ศูนย์อาหารฟู้ดส์เพลส อาคารสิงห์คอมเพล็กซ์ ตามที่กำหนด โดยผู้วิจัยได้แจ้งให้กลุ่มตัวอย่างเข้าใจถึงวัตถุประสงค์และอธิบายถึงวิธีการตอบแบบสอบถามก่อนให้ผู้ตอบแบบสอบถามเริ่มต้นทำ และทำการรวบรวมแบบสอบถามด้วยตนเอง

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data) เป็นการค้นคว้าหาข้อมูลจากเอกสาร วารสารที่สามารถอ้างอิงได้ ผลงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง รวมถึงแหล่งข้อมูลที่ได้เผยแพร่ทางอินเทอร์เน็ต เพื่อประกอบการสร้างแบบสอบถาม

การตัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การตรวจสอบข้อมูล (Editing) ผู้วิจัยตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถาม โดยแยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก
2. การลงรหัส (Coding) นำแบบสอบถามที่ถูกต้องเรียบร้อยแล้วมาลงรหัสตามที่ได้กำหนดรหัสไว้ล่วงหน้า
3. การประมวลผลข้อมูล โดยนำข้อมูลที่ลงรหัสแล้วมาบันทึกและประมวลผลโดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ SPSS (Statistic Package for Social Sciences) เพื่อวิเคราะห์เชิงพรรณนาและทดสอบสมมติฐาน

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistic) โดยใช้ตารางแจกแจงความถี่ร้อยละ (Percentage) ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อใช้วิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามตอนที่ 1 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อัตราเงินเดือน สถานที่ทำงาน เพื่อวิเคราะห์ความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยี S-Wallet ที่เกิดขึ้นจริง
2. การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistic) เพื่อทดสอบสมมติฐาน ดังนี้
 - 2.1 ค่าสถิติ Regression Analysis วิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ใช้ในการทดสอบการรับรู้ความง่ายของการใช้งานมีผลต่อการรับรู้ประโยชน์ที่ได้รับจากเทคโนโลยี S-Wallet ศูนย์อาหารฟู้ดส์เพลส อาคารสิงห์คอมเพล็กซ์ เพื่อทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 การทดสอบการรับรู้ความง่ายของการใช้งานมีผลต่อความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยี S-Wallet ศูนย์อาหารฟู้ดส์เพลส อาคารสิงห์คอมเพล็กซ์ เพื่อทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2 การทดสอบการรับรู้ประโยชน์ที่ได้รับมีผลต่อความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยี S-Wallet ศูนย์อาหารฟู้ดส์เพลส อาคารสิงห์คอมเพล็กซ์ เพื่อทดสอบสมมติฐานข้อที่ 3 และการทดสอบความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยี S-Wallet มีผลต่อการใช้งานเทคโนโลยีชำระเงินที่เกิดขึ้นจริง ภายในศูนย์อาหารฟู้ดส์เพลส อาคารสิงห์คอมเพล็กซ์ เพื่อทดสอบสมมติฐานข้อที่ 4

สรุปผลการวิจัย

จากการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยี S-Wallet ศูนย์อาหารฟู้ดส์เพลส อาคารสิงห์คอมเพล็กซ์ สามารถสรุปผลได้ดังนี้

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วย ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยผลจากการศึกษาพบว่า

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 400 ชุด จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อัตราเงินเดือน และสถานที่ทำงาน โดยนำเสนอในรูปแบบของจำนวนและค่าร้อยละ ดังต่อไปนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 254 คน คิดเป็นร้อยละ 63.50 มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี จำนวน 224 คน คิดเป็นร้อยละ 56.00 ระดับการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า จำนวน 269 คน คิดเป็นร้อยละ 67.30 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 – 30,000 บาท จำนวน 160 คน คิดเป็นร้อยละ 40.00 สถานที่ทำงานภายในอาคารสิ่งทีคอมเพล็กซ์ จำนวน 385 คน คิดเป็นร้อยละ 96.30

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้ความง่ายของการใช้เทคโนโลยี S-Wallet ประกอบด้วย ด้านการเรียนรู้และทำความเข้าใจ ด้านการใช้งาน ด้านการเข้าถึง และด้านความสะดวก

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นการรับรู้ความง่ายของการใช้เทคโนโลยี S-Wallet โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.13 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยทุกด้าน ได้แก่ ด้านการใช้งาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.18 รองลงมาคือ ด้านการเรียนรู้และทำความเข้าใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.17 ด้านความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.09 และด้านการเข้าถึง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.08 ตามลำดับ

ด้านการเรียนรู้และทำความเข้าใจ โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.17 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยทุกข้อ ได้แก่ สามารถเรียนรู้ได้ง่าย ทำความเข้าใจได้ด้วยตนเอง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.18 รองลงมาคือ ขั้นตอนการใช้งานง่ายไม่ซับซ้อน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.17 ตามลำดับ

ด้านการใช้งาน โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.18 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยทุกข้อ ได้แก่ การตรวจสอบประวัติการเติมเงิน และชำระเงินง่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.20 รองลงมาคือ ขั้นตอนการชำระเงินง่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.18 และขั้นตอนการเติมเงินง่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.16 ตามลำดับ

ด้านการเข้าถึง โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.08 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยทุกข้อ ได้แก่ การเข้าถึงหน้าจอการ

ตรวจสอบประวัติการเติมเงิน และชำระเงินง่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.10 รองลงมาคือ การเข้าถึงหน้าจอเติมเงินง่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.08 และการเข้าถึงหน้าจอการชำระเงินง่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.07 ตามลำดับ

ด้านความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.09 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยทุกข้อ ได้แก่ วิธีการตรวจสอบประวัติการเติมเงินและชำระเงินสะดวกกว่าช่องทางอื่น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.14 รองลงมาคือ วิธีการชำระเงินสะดวกกว่าช่องทางอื่น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.08 และวิธีการเติมเงินสะดวกกว่าช่องทางอื่น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.04 ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้ประโยชน์ของการใช้เทคโนโลยี S-Wallet ประกอบด้วย ด้านความเร็ว ด้านความปลอดภัย ด้านประโยชน์จากการใช้งาน และด้านประสิทธิภาพในการใช้งาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นของการรับรู้ประโยชน์ของการใช้เทคโนโลยี S-Wallet โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.16 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยทุกด้าน ได้แก่ ด้านความปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.18 รองลงมาคือ ด้านความเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.16 ด้านประโยชน์จากการใช้งาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.16 และด้านประสิทธิภาพในการใช้งาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.15 ตามลำดับ

ด้านความเร็ว โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.16 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยทุกข้อ ได้แก่ สามารถแสดงประวัติการเติมเงินและชำระเงินได้รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.18 รองลงมาคือ สามารถแสดงผล QR Code เพื่อเติมเงินและชำระเงินได้รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.17 และสามารถใช้งานได้รวดเร็วไม่ติดขัด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.13 ตามลำดับ

ด้านความปลอดภัย โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.18 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยทุกข้อ ได้แก่ สามารถตัดเงินเพื่อชำระค่าสินค้าได้ถูกต้องแม่นยำ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.20 รองลงมาคือ สามารถตรวจสอบประวัติการเติมเงินและชำระเงินได้ถูกต้องแม่นยำ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.18 และสามารถแสดงยอดเงินที่เติมได้ถูกต้องแม่นยำ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.16 ตามลำดับ

ด้านประโยชน์จากการใช้งาน โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.16 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยทุกข้อ ได้แก่ เหมาะกับรูปแบบการซื้อสินค้าภายในศูนย์อาหารฟู้ดส์เพลส มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.19 รองลงมาคือ

เหมาะสมกับชีวิตประจำวัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.18 และเป็นทางเลือกที่ดีในการชำระเงินมากกว่าช่องทางอื่น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.10 ตามลำดับ

ด้านประสิทธิภาพในการใช้งาน โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.15 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยทุกข้อ ได้แก่ ช่วยให้ท่านลดเวลาในการตรวจสอบประวัติการเติมเงินและชำระเงินได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.18 รองลงมาคือ ช่วยให้ท่านลดเวลาในการชำระเงินได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.15 และช่วยให้ท่านลดเวลาในการเติมเงินได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.13 ตามลำดับ

ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยี S-Wallet

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแนวโน้มความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยี S-Wallet พบว่าผู้ใช้งาน S-Wallet มีแนวโน้มความตั้งใจที่จะใช้ระบบ S-Wallet อยู่ในระดับใช้แน่นอน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.39

4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแนวโน้มความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยี S-Wallet พบว่าผู้ใช้งาน S-Wallet มีแนวโน้มบอกต่อให้บุคคลอื่นใช้บริการ S-Wallet อยู่ในระดับบอกต่อแน่นอน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.36

ส่วนที่ 5 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้งานเทคโนโลยี S-Wallet ที่เกิดขึ้นจริง

5.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพฤติกรรมการใช้งานเทคโนโลยี S-Wallet ที่เกิดขึ้นจริง พบว่าจำนวนเงินที่เติมใน S-Wallet แต่ละครั้ง ต่ำสุดคือ 100 บาท สูงสุดคือ 2000 บาท โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 195.50 บาท

5.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพฤติกรรมการใช้งานเทคโนโลยี S-Wallet ที่เกิดขึ้นจริง พบว่าความถี่ในการชำระเงินค่าสินค้าผ่าน S-Wallet โดยเฉลี่ยต่อเดือน ต่ำสุดคือ 1 ครั้ง สูงสุดคือ 22 ครั้ง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 8.74 ครั้ง

5.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพฤติกรรมการใช้งานเทคโนโลยี S-Wallet ที่เกิดขึ้นจริง พบว่าผู้ใช้งาน S-Wallet มีความพึงพอใจการใช้งาน S-Wallet อยู่ในระดับพอใจอย่างยิ่ง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.43

5.4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพฤติกรรมการใช้งานเทคโนโลยี S-Wallet ที่เกิดขึ้นจริง พบว่าช่องทางการชำระเงินที่ผู้ตอบแบบสอบถามใช้งานอยู่ในระดับใช้ปานกลาง ได้แก่ ช่องทาง S-Wallet มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.40 รองลงมาคือ ช่องทาง QR Ticket มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.84 ช่องทางการชำระเงินที่ผู้ตอบแบบสอบถามใช้งานอยู่ในระดับใช้น้อย ได้แก่ ช่องทาง LINE Pay มี

ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.45 ช่องทาง THAI QR Payment มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.38 ช่องทาง AirPay มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.37 และช่องทางบัตร Rabbit มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.30 ตามลำดับ

ส่วนที่ 6 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 การรับรู้ความง่ายของการใช้งานมีผลต่อการรับรู้ประโยชน์ที่ได้รับจากเทคโนโลยี S-Wallet ศูนย์อาหารฟู้ดส์เพลส อาคารสิงห์คอมเพล็กซ์ โดยการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ พบว่า การรับรู้ความง่ายของการใช้งานมีผลต่อการรับรู้ประโยชน์ที่ได้รับจากเทคโนโลยี S-Wallet ศูนย์อาหารฟู้ดส์เพลส อาคารสิงห์คอมเพล็กซ์ อย่างมีนัยยะสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยการรับรู้ความง่ายของการใช้งาน ด้านการใช้งาน ด้านการเข้าถึง และด้านความสะดวก มีผลต่อการรับรู้ประโยชน์ที่ได้รับจากเทคโนโลยี S-Wallet ศูนย์อาหารฟู้ดส์เพลส อาคารสิงห์คอมเพล็กซ์ ในทิศทางเดียวกัน และด้านการเรียนรู้และทำความเข้าใจ มีผลต่อการรับรู้ประโยชน์ที่ได้รับจากเทคโนโลยี S-Wallet ศูนย์อาหารฟู้ดส์เพลส อาคารสิงห์คอมเพล็กซ์ ในทิศทางตรงกันข้าม

สมมติฐานข้อที่ 2 การรับรู้ความง่ายของการใช้งานมีผลต่อความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยี S-Wallet ศูนย์อาหารฟู้ดส์เพลส อาคารสิงห์คอมเพล็กซ์ โดยการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ พบว่า การรับรู้ความง่ายของการใช้งานมีผลต่อความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยี S-Wallet ศูนย์อาหารฟู้ดส์เพลส อาคารสิงห์คอมเพล็กซ์ อย่างมีนัยยะสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยการรับรู้ความง่ายของการใช้งานด้านความสะดวก มีผลต่อความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยี S-Wallet ศูนย์อาหารฟู้ดส์เพลส อาคารสิงห์คอมเพล็กซ์ ในทิศทางเดียวกัน และด้านการเรียนรู้และทำความเข้าใจ ด้านการใช้งาน ด้านการเข้าถึง มีผลต่อความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยี S-Wallet ศูนย์อาหารฟู้ดส์เพลส อาคารสิงห์คอมเพล็กซ์ ในทิศทางตรงกันข้าม

สมมติฐานข้อที่ 3 การรับรู้ประโยชน์ที่ได้รับมีผลต่อความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยี S-Wallet ศูนย์อาหารฟู้ดส์เพลส อาคารสิงห์คอมเพล็กซ์ โดยการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ พบว่า การรับรู้ประโยชน์ที่ได้รับมีผลต่อความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยี S-Wallet ศูนย์อาหารฟู้ดส์เพลส อาคารสิงห์คอมเพล็กซ์ อย่างมีนัยยะสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยการรับรู้ประโยชน์ด้านประโยชน์จากการใช้งาน มีผลต่อความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยี S-Wallet ศูนย์อาหารฟู้ดส์เพลส ในทิศทางเดียวกัน และการรับรู้ประโยชน์ ด้านความรวดเร็ว ด้านความปลอดภัย และด้านประสิทธิภาพในการใช้งาน มีผลต่อความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยี S-Wallet ศูนย์อาหารฟู้ดส์เพลส ในทิศทางตรงกันข้าม

สมมติฐานข้อที่ 4 ความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยี S-Wallet มีผลต่อการใช้งานเทคโนโลยีชำระเงินที่เกิดขึ้นจริง ภายในศูนย์อาหารฟู้ดส์เพลส อาคารสิงห์คอมเพล็กซ์

สมมติฐานข้อที่ 4.1 ความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยี S-Wallet มีผลต่อการใช้งานเทคโนโลยีชำระเงินที่เกิดขึ้นจริง ภายในศูนย์อาหารฟู้ดส์เพลส อาคารสิงห์คอมเพล็กซ์ ในด้านจำนวนเงินที่เติมใน S-Wallet แต่ละครั้ง โดยการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ พบว่า ความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยี S-Wallet ไม่มีผลต่อการใช้งานเทคโนโลยีชำระเงินที่เกิดขึ้นจริง ภายในศูนย์อาหารฟู้ดส์เพลส อาคารสิงห์คอมเพล็กซ์ ในด้านจำนวนเงินที่เติมใน S-Wallet แต่ละครั้ง

สมมติฐานข้อที่ 4.2 ความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยี S-Wallet มีผลต่อการใช้งานเทคโนโลยีชำระเงินที่เกิดขึ้นจริง ภายในศูนย์อาหารฟู้ดส์เพลส อาคารสิงห์คอมเพล็กซ์ ในด้านจำนวนครั้งในการชำระเงินค่าสินค้าผ่าน S-Wallet โดยเฉลี่ยต่อเดือน โดยการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ พบว่า ความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยี S-Wallet มีผลต่อการใช้งานเทคโนโลยีชำระเงินที่เกิดขึ้นจริง ภายในศูนย์อาหารฟู้ดส์เพลส อาคารสิงห์คอมเพล็กซ์ ในด้านจำนวนครั้งในการชำระเงินค่าสินค้าผ่าน S-Wallet โดยเฉลี่ยต่อเดือน อย่างมีนัยยะสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยี S-Wallet มีผลต่อการใช้งานเทคโนโลยีชำระเงินที่เกิดขึ้นจริง ภายในศูนย์อาหารฟู้ดส์เพลส อาคารสิงห์คอมเพล็กซ์ ในด้านจำนวนครั้งในการชำระเงินค่าสินค้าผ่าน S-Wallet ในทิศทางเดียวกัน

สมมติฐานข้อที่ 4.3 ความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยี S-Wallet มีผลต่อการใช้งานเทคโนโลยีชำระเงินที่เกิดขึ้นจริง ภายในศูนย์อาหารฟู้ดส์เพลส อาคารสิงห์คอมเพล็กซ์ ในด้านความพึงพอใจการใช้งาน S-Wallet โดยการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ พบว่า ความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยี S-Wallet มีผลต่อการใช้งานเทคโนโลยีชำระเงินที่เกิดขึ้นจริง ภายในศูนย์อาหารฟู้ดส์เพลส อาคารสิงห์คอมเพล็กซ์ ในด้านความพึงพอใจการใช้งาน S-Wallet อย่างมีนัยยะสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยี S-Wallet มีผลต่อการใช้งานเทคโนโลยีชำระเงินที่เกิดขึ้นจริง ภายในศูนย์อาหารฟู้ดส์เพลส อาคารสิงห์คอมเพล็กซ์ ในด้านความพึงพอใจการใช้งาน S-Wallet ในทิศทางเดียวกัน

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยี S-Wallet ศูนย์อาหารฟู้ดส์เพลส อาคารสิงห์คอมเพล็กซ์ สามารถสรุปประเด็นสำคัญมาอภิปรายได้ ดังนี้

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงร้อยละ 63.50 เพศชาย ร้อยละ 36.50 ส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 56.00 ระดับการศึกษาส่วนใหญ่อยู่ในระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ร้อยละ 67.30 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนส่วนใหญ่อยู่ในช่วง 15,001 – 30,000 บาท ร้อยละ 40.00 ส่วนใหญ่มีสถานที่ทำงานภายในอาคารสิงห์คอมเพล็กซ์ ร้อยละ 96.30

สมมติฐานข้อที่ 1 การรับรู้ความง่ายของการใช้งานมีผลต่อการรับรู้ประโยชน์ที่ได้รับจากเทคโนโลยี S-Wallet ศูนย์อาหารฟู้ดส์เพลส อาคารสิงห์คอมเพล็กซ์ โดยการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ พบว่า การรับรู้ความง่ายของการใช้งานมีผลต่อการรับรู้ประโยชน์ที่ได้รับจากเทคโนโลยี S-Wallet ศูนย์อาหารฟู้ดส์เพลส อาคารสิงห์คอมเพล็กซ์ อย่างมีนัยยะสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยการรับรู้ความง่ายของการใช้งาน ด้านการใช้งาน ด้านการเข้าถึง และด้านความสะดวก มีผลต่อการรับรู้ประโยชน์ที่ได้รับจากเทคโนโลยี S-Wallet ศูนย์อาหารฟู้ดส์เพลส อาคารสิงห์คอมเพล็กซ์ ในทิศทางเดียวกัน และด้านการเรียนรู้และทำความเข้าใจ มีผลต่อการรับรู้ประโยชน์ที่ได้รับจากเทคโนโลยี S-Wallet ศูนย์อาหารฟู้ดส์เพลส อาคารสิงห์คอมเพล็กซ์ ในทิศทางตรงกันข้าม เนื่องจากผู้ใช้เทคโนโลยีมีความคิดเห็นว่า ความง่ายของการใช้งานทำให้เกิดความสะดวกสบาย และสามารถใช้เทคโนโลยี S-Wallet ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งทำให้ผู้ใช้เทคโนโลยีสามารถรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้จากการใช้งาน ผู้ประกอบการควรทำความเข้าใจกับร้านค้าต่าง ๆ เพื่อให้เข้าใจถึงระบบการใช้งานและประโยชน์ที่ร้านค้าจะได้รับซึ่งจะทำให้ทั้งผู้ประกอบการ และร้านค้าได้รับประโยชน์สูงสุด และนอกจากนี้ผู้พัฒนาระบบจะต้องพัฒนาระบบให้ง่ายต่อการเข้าถึง เพื่อให้ผู้ใช้งานไม่ต้องใช้ความพยายามในการศึกษาวิธีใช้งานมากนัก จะช่วยส่งผลให้การรับรู้ประโยชน์ของเทคโนโลยี S-Wallet เพิ่มขึ้น

สมมติฐานข้อที่ 2 การรับรู้ความง่ายของการใช้งานมีผลต่อความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยี S-Wallet ศูนย์อาหารฟู้ดส์เพลส อาคารสิงห์คอมเพล็กซ์ โดยการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ พบว่า การรับรู้ความง่ายของการใช้งานมีผลต่อความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยี S-Wallet ศูนย์อาหารฟู้ดส์เพลส อาคารสิงห์คอมเพล็กซ์ อย่างมีนัยยะสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยการรับรู้ความง่ายของการใช้งานด้านความสะดวก ความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยี S-Wallet ศูนย์อาหารฟู้ดส์เพลส อาคารสิงห์คอมเพล็กซ์ ในทิศทางเดียวกัน และด้านการเรียนรู้และทำความเข้าใจ ด้านการใช้งาน ด้านการเข้าถึง มีผลต่อความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยี S-Wallet ศูนย์อาหารฟู้ดส์เพลส อาคารสิงห์คอมเพล็กซ์ ในทิศทางตรงกันข้าม เนื่องจากผู้ใช้เทคโนโลยีมีความคิดเห็นว่า ความง่ายของการใช้เทคโนโลยี S-Wallet ทำให้ผู้ใช้ไม่ต้องใช้ความพยายามในการใช้เทคโนโลยี S-

Wallet มากนัก จึงทำให้เกิดความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยี S-Wallet ที่ดี ถ้าหากเทคโนโลยี S-Wallet มีความซับซ้อนในการใช้งาน การเข้าถึงเมนูที่ซับซ้อน หรือต้องใช้ความพยายามในการใช้งานมาก และไม่ตอบสนองของความคาดหวังของผู้ใช้ได้ อาจทำให้เกิดความกังวลในการใช้และเกิดความรู้สึกที่ไม่ดี จะทำให้ผู้ใช้นั้นมีความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยี S-Wallet ที่ไม่ดีได้ โดยระบบที่มีความง่ายต่อการใช้งาน จะนำไปสู่การเพิ่มความไว้วางใจต่อผู้ใช้งานที่เกิดขึ้น หากมีการออกแบบระบบให้มีความง่ายต่อการใช้งาน มีรูปแบบการใช้งานที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อน จะส่งผลให้เกิดความตั้งใจที่ดีในการใช้เทคโนโลยี

สมมติฐานข้อที่ 3 การรับรู้ประโยชน์ที่ได้รับมีผลต่อความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยี S-Wallet ศูนย์อาหารฟู้ดส์เพลส อาคารสิงห์คอมเพล็กซ์ โดยการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ พบว่าการรับรู้ประโยชน์ที่ได้รับมีผลต่อความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยี S-Wallet ศูนย์อาหารฟู้ดส์เพลส อาคารสิงห์คอมเพล็กซ์ อย่างมีนัยยะสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยการรับรู้ประโยชน์ ด้านประโยชน์จากการใช้งาน มีผลต่อความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยี S-Wallet ศูนย์อาหารฟู้ดส์เพลส ในทิศทางเดียวกัน และการรับรู้ประโยชน์ ด้านความเร็ว ด้านความปลอดภัย และด้านประสิทธิภาพในการใช้งาน มีผลต่อความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยี S-Wallet ศูนย์อาหารฟู้ดส์เพลส ในทิศทางตรงกันข้าม เนื่องจากผู้ใช้เทคโนโลยีมีความคิดเห็นว่า ประโยชน์ที่ได้จากการใช้เทคโนโลยี มีผลลัพธ์การใช้งานเป็นไปตามความคาดหวังและมีคุณภาพ เช่น ความถูกต้องของยอดเงินคงเหลือ, ประวัติการทำรายการครบถ้วน, การชำระเงินที่รวดเร็วและแม่นยำทุกครั้ง เป็นต้น จึงทำให้เกิดความตั้งใจที่ดีในการใช้เทคโนโลยี S-Wallet ศูนย์อาหารฟู้ดส์เพลส อาคารสิงห์คอมเพล็กซ์ ดังนั้นเมื่อผู้ใช้งานทราบถึงประโยชน์จากเทคโนโลยีมากเท่าไร ก็ส่งผลให้เกิดความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยีมากขึ้นเท่านั้น

สมมติฐานข้อที่ 4 ความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยี S-Wallet มีผลต่อการใช้งานเทคโนโลยีชำระเงินที่เกิดขึ้นจริง ภายในศูนย์อาหารฟู้ดส์เพลส อาคารสิงห์คอมเพล็กซ์

สมมติฐานข้อที่ 4.1 ความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยี S-Wallet มีผลต่อการใช้งานเทคโนโลยีชำระเงินที่เกิดขึ้นจริง ภายในศูนย์อาหารฟู้ดส์เพลส อาคารสิงห์คอมเพล็กซ์ ในด้านจำนวนเงินที่เติมใน S-Wallet แต่ละครั้ง โดยการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ พบว่า ความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยี S-Wallet ไม่มีผลต่อการใช้งานเทคโนโลยีชำระเงินที่เกิดขึ้นจริง ภายในศูนย์อาหารฟู้ดส์เพลส อาคารสิงห์คอมเพล็กซ์ ในด้านจำนวนเงินที่เติมใน S-Wallet แต่ละครั้ง เนื่องจากผู้ใช้เทคโนโลยีมีความคิดเห็นว่า มีผู้ให้บริการเทคโนโลยี E-Wallet จำนวนมาก เมื่อมีผู้ให้บริการหลายราย ทำให้การเติมเงินต่อครั้งไม่มีผลต่อความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยี S-Wallet

สมมติฐานข้อที่ 4.2 ความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยี S-Wallet มีผลต่อการใช้งานเทคโนโลยีชำระเงินที่เกิดขึ้นจริง ภายในศูนย์อาหารฟู้ดส์เพลส อาคารสิงห์คอมเพล็กซ์ ในด้านจำนวนครั้งในการชำระเงินค่าสินค้าผ่าน S-Wallet โดยเฉลี่ยต่อเดือน โดยการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ พบว่า ความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยี S-Wallet มีผลต่อการใช้งานเทคโนโลยีชำระเงินที่เกิดขึ้นจริง ภายในศูนย์อาหารฟู้ดส์เพลส อาคารสิงห์คอมเพล็กซ์ ในด้านจำนวนครั้งในการชำระเงินค่าสินค้าผ่าน S-Wallet โดยเฉลี่ยต่อเดือน อย่างมีนัยยะสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยี S-Wallet มีผลต่อการใช้งานเทคโนโลยีชำระเงินที่เกิดขึ้นจริง ภายในศูนย์อาหารฟู้ดส์เพลส อาคารสิงห์คอมเพล็กซ์ ในด้านจำนวนครั้งในการชำระเงินค่าสินค้าผ่าน S-Wallet ในทิศทางเดียวกัน เนื่องจากเมื่อผู้ใช้งานเกิดความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยี S-Wallet แล้วจึงส่งผลให้จำนวนครั้งในการชำระเงินค่าสินค้าผ่าน S-Wallet โดยเฉลี่ยต่อเดือน ไปในทิศทางเดียวกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ (ชยาภรณ์ กิตติพิทักษ์, 2561) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีการใช้จ่ายเงินอิเล็กทรอนิกส์ (E-Wallet) ในการซื้อสินค้าของผู้บริโภคในจังหวัดกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่าทัศนคติส่งผลต่อความตั้งใจในการใช้งานผ่านระบบ E-Wallet ในการซื้อสินค้าของผู้บริโภคในจังหวัดกรุงเทพมหานครอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ดังนั้นผู้ประกอบการควรผลักดันให้เกิดความตั้งใจในการใช้งาน S-Wallet ให้มากยิ่งขึ้น ด้วยการเพิ่มช่องทางการเติมเงินที่สะดวกสบาย มีโปรโมชั่นจากการใช้งาน ก็จะช่วยสนับสนุนให้ผู้ใช้มีจำนวนครั้งในการใช้งานเฉลี่ยต่อเดือนมากยิ่งขึ้น

สมมติฐานข้อที่ 4.3 ความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยี S-Wallet มีผลต่อการใช้งานเทคโนโลยีชำระเงินที่เกิดขึ้นจริง ภายในศูนย์อาหารฟู้ดส์เพลส อาคารสิงห์คอมเพล็กซ์ ในด้านความพึงพอใจการใช้งาน S-Wallet โดยการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ พบว่า ความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยี S-Wallet มีผลต่อการใช้งานเทคโนโลยีชำระเงินที่เกิดขึ้นจริง ภายในศูนย์อาหารฟู้ดส์เพลส อาคารสิงห์คอมเพล็กซ์ ในด้านความพึงพอใจการใช้งาน S-Wallet อย่างมีนัยยะสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยี S-Wallet มีผลต่อการใช้งานเทคโนโลยีชำระเงินที่เกิดขึ้นจริง ภายในศูนย์อาหารฟู้ดส์เพลส อาคารสิงห์คอมเพล็กซ์ ในด้านความพึงพอใจการใช้งาน S-Wallet ในทิศทางเดียวกัน โดยจากผลด้านความพึงพอใจการใช้งาน S-Wallet นั้นมีความสัมพันธ์กับความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยี ซึ่งมีผลต่อเนื่องมาจากการรับรู้ความง่ายของการใช้งานและการรับรู้ประโยชน์ของการใช้งานเทคโนโลยี S-Wallet ดังนั้นผู้พัฒนาระบบควรตรวจสอบระดับความพึงพอใจของลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ และคอยปรับปรุงการบริการ และระบบ

ให้มีความทันสมัยใช้งานได้สะดวกมากยิ่งขึ้น ก็จะช่วยส่งผลให้ผู้ใช้งานมีความพึงพอใจและเลือกใช้งานระบบ S-Wallet ต่อไป

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพฤติกรรมการใช้งานเทคโนโลยี S-Wallet ที่เกิดขึ้นจริง พบว่า ช่องทางการชำระเงินที่ผู้ตอบแบบสอบถามใช้งานอยู่ในระดับใช้ปานกลาง ได้แก่ ช่องทาง S-Wallet มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.40 รองลงมาคือ ช่องทาง QR Ticket มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.84 ช่องทางการชำระเงินที่ผู้ตอบแบบสอบถามใช้งานอยู่ในระดับใช้น้อย ได้แก่ ช่องทาง LINE Pay มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.45 ช่องทาง THAI QR Payment มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.38 ช่องทาง AirPay มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.37 และช่องทางบัตร Rabbit มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.30 ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะที่ได้จากงานวิจัย

จากผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยี S-Wallet ศูนย์อาหารฟู้ดส์เพลส อาคารสิงห์คอมเพล็กซ์ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ สรุปได้ดังนี้

1. จากผลการศึกษาด้านการรับรู้ความง่ายของการใช้เทคโนโลยี S-Wallet ศูนย์อาหารฟู้ดส์เพลส อาคารสิงห์คอมเพล็กซ์ ผู้พัฒนาเทคโนโลยีควรคำนึงถึงการนำเสนอวิธีใช้งานเทคโนโลยี หรือสื่อต่างๆ เกี่ยวกับวิธีใช้เทคโนโลยี S-Wallet หรือควรปรับปรุงเทคโนโลยี S-Wallet ให้ง่ายต่อการใช้งาน และง่ายต่อการเข้าถึงให้มากยิ่งขึ้น เนื่องจากงานวิจัยนี้พบว่าด้านการเรียนรู้และทำความเข้าใจในการใช้เทคโนโลยีมีทิศทางตรงกันข้ามต่อการรับรู้ประโยชน์ที่ได้รับจากเทคโนโลยี และความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยี S-Wallet ศูนย์อาหารฟู้ดส์เพลส อาคารสิงห์คอมเพล็กซ์ โดยหากมีการใช้งานที่มีขั้นตอนยุ่งยากและซับซ้อน ก็จะส่งผลต่อด้านการใช้งาน ด้านการเข้าถึง ซึ่งมีผลต่อความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยี S-Wallet ศูนย์อาหารฟู้ดส์เพลส อาคารสิงห์คอมเพล็กซ์ ในทิศทางตรงกันข้ามด้วยเช่นกัน

2. จากผลการศึกษาด้านการรับรู้ประโยชน์ที่ได้รับของการใช้เทคโนโลยี S-Wallet ศูนย์อาหารฟู้ดส์เพลส อาคารสิงห์คอมเพล็กซ์ ผู้พัฒนาเทคโนโลยีควรชี้แจงให้ผู้ใช้นโยบายเห็นว่าเทคโนโลยีมีผลกระทบในทางที่ดีต่อผู้ใช้อย่างไร เช่น ลดความเสี่ยงกรณีบัตรเติมเงิน เกิดความเสียหาย หรือสูญหาย สามารถตรวจสอบยอดเงินคงเหลือผ่านแอปพลิเคชันได้ทันที สามารถตรวจสอบประวัติการซื้อสินค้าย้อนหลังผ่านแอปพลิเคชันได้ทุกที่ ทุกเวลา หรือการเพิ่มช่องทางการเติมเงินเข้า S-Wallet ผ่านระบบ Mobile Banking หรือบัตรเครดิตบนมือถือได้เลย โดยไม่ต้องไปที่เคาน์เตอร์แคชเชียร์ เป็นต้น เพื่อให้ผู้ใช้ตระหนักถึงความสำคัญในการใช้เทคโนโลยี ความสะดวกที่เพิ่มมากขึ้นจึงเป็นปัจจัยหลักที่จะช่วยให้ผู้ใช้รับรู้ประโยชน์เพิ่มมากขึ้น

3. จากผลการศึกษาด้านความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยี S-Wallet ศูนย์อาหารฟู้ดส์เพลส อาคารสิงห์คอมเพล็กซ์ ผู้พัฒนาเทคโนโลยีสามารถปรับปรุง หรือวางแผนกลยุทธ์การให้บริการเทคโนโลยี S-Wallet ให้ครอบคลุมการชำระเงินในร้านค้าส่วนอื่นๆ นอกเหนือจากศูนย์อาหารฟู้ดส์เพลส อาคารสิงห์คอมเพล็กซ์ หรือการเพิ่มระบบสั่งซื้ออาหารออนไลน์ผ่านมือถือและชำระค่าอาหารด้วย S-Wallet เพื่อให้ผู้ใช้เทคโนโลยีมีประสบการณ์ในการใช้งานเทคโนโลยีที่หลากหลายมากยิ่งขึ้นและมีโอกาสในการใช้งานเทคโนโลยี S-Wallet บ่อยขึ้น และบอกต่อให้บุคคลอื่นใช้บริการ S-Wallet ในระดับที่ดียิ่งขึ้นต่อไป

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาเพิ่มเติมในเรื่อง ปัจจัยด้านความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยี E-Wallet ของผู้ให้บริการรายอื่นๆ เพื่อนำไปสู่การพัฒนาและวางแผนกลยุทธ์ของการให้บริการเทคโนโลยีนี้ เพื่อให้ผู้ใช้เทคโนโลยีมีความตั้งใจที่ดีและนำไปสู่การใช้เทคโนโลยีมากยิ่งขึ้น

2. ควรมีการศึกษาตัวแปรอื่นๆ เช่น คุณค่าตราสินค้าใดสินค้าหนึ่งของเทคโนโลยี E-Wallet มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยี ความพึงพอใจต่อการใช้เทคโนโลยีและการตัดสินใจใช้เทคโนโลยี เพื่อให้ได้ผลการวิจัยในข้อมูลเชิงลึกและเพื่อนำไปสู่การพัฒนาเทคโนโลยีต่อไป เพื่อให้เกิดคุณภาพและความพึงพอใจสูงสุดของผู้ใช้เทคโนโลยี

3. ควรมีการศึกษาเพิ่มเติม โดยนำความถี่จากการใช้งานช่องทางชำระเงินที่เกิดขึ้นจริงแต่ละประเภทมาวิเคราะห์ความสัมพันธ์กับตัวแปรอื่นๆ เพื่อให้ได้ผลการวิจัยครบถ้วนสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น เพื่อสามารถวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึกได้ หรือเกิดผลลัพธ์ใหม่ๆ

บรรณานุกรม

- AirPay. (2019). AirPay. Retrieved from <https://app.airpay.in.th/th/service/qr-payment>
- Chen, S., & Lu, M. (2004). Understanding internet banking adoption and use behavior. *Journal of Global Information Management*, 12(3), 21-33.
- Davis, F. (1985). A technology acceptance model for empirically testing new end-user information systems: theory and results. *Unpublished Ph.D. dissertation, MIT Sloan School of Management, Cambridge, MA.*
- Davis, F. D. (1989). Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319-339.
- Davis, F. D., Bagozzi, R. P., & Warshaw, P. R. (1989). User Acceptance of Computer Technology: A Comparison of two Theoretical Models. *Management Science*, 35(8), 982-1002.
- Hartung, Joachim. (2001). Testing for Homogeneity in Combining of two-armed trials with normally distributed responses. *The Indian Journal of Statistics*, 63, 293-310.
- Kim, S. S., & Malhotra, N. K. (2004). A longitudinal model of continued IS use: An integrative view of four mechanisms underlying postadoption phenomena. *Management Science*, 5(5), 741-755.
- LINE Corporation. (2019). LINE Pay. Retrieved from <https://line.me/th/pay>
- Malhotra, Y., & D. F. (1999). Galletta, Extending the technology acceptance model to account for social influence: Theoretical bases and empirical validation,. *Proceedings of the 32nd Hawaii International Conference on System Sciences.*
- Taylor, S., & Todd, P. A. (1995a). Assessing IT Usage: The Role of Prior Experience. *MIS Quarterly*, 19(2), 561-570.
- Venkatesh, V., & Davis, F. (2000). A theoretical extension of the technology acceptance model: for longitudinal field studies. *Management Science*, 46(2), 186-204.
- Venkatesh, Viswanath. (2008). Technology Acceptance Model 3 and a Research Agenda on Interventions. *Decision Sciences*, 39(2), 273-315.

Wu, M.Y., Chou, H.P., Weng, Y.C., & Huang, Y.H. (2008). A Study of Web 2.0 Website Usage Behavior Using TAM 2. *IEEE Asia-Pacific Services Computing Conference*, 1477-1482.

กฤตโสภา ทิพย์ปัญญาวงศ์. (2559). การศึกษาปัญหาและแรงจูงใจในการใช้งานเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ผ่านโทรศัพท์มือถือในประเทศไทย. (วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต การบริหารการตลาด), บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพฯ.

กัลยา วานิชย์บัญชา. (2545). การวิเคราะห์สถิติสำหรับการบริหารและวิจัย (6 Ed.). กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

เกวรินทร์ ละเอียดดีนันท์. (2557). การยอมรับเทคโนโลยีและพฤติกรรมผู้บริโภคออนไลน์ที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร. (ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต), บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, กรุงเทพฯ. Retrieved from http://dspace.bu.ac.th/bitstream/123456789/1883/1/kewarin_laei.pdf

เกวรินทร์ ละเอียดดีนันท์. (2559). การยอมรับเทคโนโลยี และพฤติกรรมผู้บริโภคทางออนไลน์ที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร. (บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต), บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, กรุงเทพฯ.

ชยาภรณ์ กิติสิทธิ์ชัย. (2561). ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีการใช้งานกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (E-Wallet) ในการซื้อสินค้าของผู้บริโภคในจังหวัดกรุงเทพมหานคร. (ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต), บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, กรุงเทพฯ.

ณัฐนันท์ พิธิวัตโชติกุล. (2559). การยอมรับเทคโนโลยีโทรศัพท์มือถือ การตลาดผ่านสื่อสังคมออนไลน์ และพฤติกรรมผู้บริโภคออนไลน์ที่ส่งผลต่อความตั้งใจซื้อสินค้าออนไลน์ผ่านแอปพลิเคชันของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร. (บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต), บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, กรุงเทพฯ.

ธนัช กิติประเสริฐ. (2560). ตัวแบบการยอมรับเทคโนโลยีการใช้พื้นที่เก็บข้อมูลบนคลาวด์ส่วนบุคคลในประเทศไทย. (ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ), บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, กรุงเทพฯ.

ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2560). ความเป็นไปได้ Thai QR Payment & Bill Payment.

https://www.bot.or.th/Thai/PaymentSystems/FinTech/Documents/QRCodeAndBillPayment_17Nov2017.pdf

บางกอก สมาร์ทการ์ด ชิสเทม บจ. (2562). บัตรแรมบิท. Retrieved from <https://rabbit.co.th/card/>

- พรเพ็ญ เพชรสุขศิริ. (2540). สถิติเบื้องต้นสำหรับการวิจัยทางการบริหาร (3 ed.). กรุงเทพฯ: เสมาธรรม.
- วรพิน นามไกววัล. (2557). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับนวัตกรรมหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ของผู้บริโภคชาวไทย. (บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต), บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, กรุงเทพฯ.
- วิเชียร เกตุสิงห์. (2543). คู่มือการวิจัยเชิงปฏิบัติการ. กรุงเทพฯ: เจริญผล.
- วิศวะ การะเกตุ. (2559). การยอมรับเทคโนโลยีทางการเงิน กรณีศึกษา การชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ บริษัท *Startup Financial Technology*. (วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารเทคโนโลยี), บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- วิชญ์ ศรีเจริญ. (2559). สสำรวจตลาดอาเซียน-คนไทยถือบัตรเครดิตต่ำ โอกาส e-Wallet เติบโตสูง. Retrieved from <https://www.marketingoops.com/news/tech-update/e-wallet-thailand-and-asean-by-truemoney/>
- เวทย์ นุชเจริญ. (2559). “E- WALLET” กระเป๋าเงินออนไลน์ ของ SME ไทยเทค. Retrieved from <http://www.bangkokbiznews.com/blog/detail/637677>
- ศศิจันทร์ ปัญจทวี. (2560). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้ระบบสารสนเทศกรณีศึกษา สถาบันการพลศึกษา วิทยาเขตเชียงใหม่. (บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ), บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่, เชียงใหม่.
- ศศิพร เหมือนศรีชัย. (2550, 22 สิงหาคม). ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับ ERP Software ของผู้ใช้งานด้านบัญชี. วารสารวิชาชีพบัญชี, 8(22), 33-51.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2550). พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพฯ: ซีระฟิล์ม และไซเท็กซ์.
- สิงหะ ฉวีสุข, & สุนันทา วงศ์จตุรภัทร. (2555). ทฤษฎีการยอมรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ. http://www.it.kmitl.ac.th/~journal/index.php/main_journal/article/download/2/4
- อภิวัฒน์ ดาบเพชร. (2559). สสำรวจตลาดอาเซียน-คนไทยถือบัตรเครดิตต่ำ โอกาส e-Wallet เติบโตสูง. <https://www.marketingoops.com/news/tech-update/e-wallet-thailand-and-asean-by-truemoney/>
- อัครเดช ปิ่นสุข. (2557). การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ คุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ และส่วนประสมการตลาดในมุมมองของลูกค้าที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ (*E-satisfaction*) ในการจองตั๋วภาพยนตร์ออนไลน์ผ่านระบบแอปพลิเคชันของผู้ใช้บริการในจังหวัด

กรุงเทพมหานคร. (บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต), บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ,
กรุงเทพฯ.





ภาคผนวก ก
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย



แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยี S-Wallet ศูนย์อาหารฟู้ดส์เพลส อาคารสิงห์คอมเพล็กซ์

แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยี S-Wallet ศูนย์อาหารฟู้ดส์เพลส อาคารสิงห์คอมเพล็กซ์ โดยงานวิจัยนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามโครงการพิเศษบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจเพื่อสังคม มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยข้อมูลที่ท่านตอบในแบบสอบถามชุดนี้จะถูกเก็บเป็นความลับ และจะนำมาใช้ประโยชน์ต่อการศึกษาวิจัยเรื่องนี้เท่านั้น ผู้ศึกษาขอกราบขอพระคุณอย่างสูงที่สละเวลาในการตอบแบบสอบถามนี้ โดยแบบสอบถามชุดนี้แบ่งออกเป็น 5 ตอน ดังนี้

- ตอนที่ 1 ลักษณะทางประชากรศาสตร์
- ตอนที่ 2 การรับรู้ความง่ายของเทคโนโลยี S-Wallet
- ตอนที่ 3 การรับรู้ประโยชน์ที่ได้รับจากเทคโนโลยี S-Wallet
- ตอนที่ 4 ความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยี S-Wallet
- ตอนที่ 5 การใช้งานเทคโนโลยีการชำระเงินที่เกิดขึ้นจริง
- ตอนที่ 6 ความถี่ในการใช้งาน

นิยามศัพท์ที่ใช้ในแบบสอบถาม

1. S-Wallet หมายถึง กระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ ของบริษัท สิงห์เอสเตท จำกัด (มหาชน) และบริษัทในเครือ ใช้สำหรับชำระสินค้าภายในศูนย์อาหารฟู้ดส์เพลส อาคารสิงห์คอมเพล็กซ์
2. บัตร Rabbit Card คือ ระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์รูปแบบบัตร (Card-based) ที่มีข้อมูลและมูลค่าเงินอยู่ในชิปขนาดเล็กที่ฝังอยู่ในบัตร
3. Rabbit LINE Pay คือ กระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ที่ผูกกับแอปพลิเคชัน LINE โดยเป็นอีกทางเลือกในการชำระเงินสำหรับผู้เข้ามาใช้บริการในศูนย์อาหาร
4. THAI QR Payment คือ การให้บริการชำระเงินด้วย QR Code ผ่านระบบพร้อมเพย์ โดยลูกค้าสามารถใช้ Mobile Application ของธนาคารที่ได้รับอนุญาตสแกน QR Code มาตรฐานที่ร้านค้าเพื่อชำระเงินได้ทันที
5. QR Ticket คือ บัตรเติมเงินศูนย์อาหารที่มี QR Code แสดงบนบัตรเพื่อใช้สำหรับเติมเงิน และชำระค่าอาหารภายในศูนย์อาหาร โดยสามารถเติมเงิน และขอคืนเงินได้ที่จุดแคชเชียร์ ศูนย์อาหารฟู้ดส์เพลส อาคารสิงห์คอมเพล็กซ์ เท่านั้น

6. AirPay/Shopee คือ กระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ที่ผูกกับแอปพลิเคชัน AirPay หรือ Shopee โดยเป็นอีกทางเลือกในการรับชำระเงินสำหรับผู้เข้ามาใช้บริการในศูนย์อาหาร

ตอนที่ 1 ลักษณะทางประชากรศาสตร์

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง หรือเติมค่าในช่องว่าง ที่ตรงกับข้อมูลของท่านมากที่สุดเพียงข้อละ 1 ช่อง

1. เพศ

- ชาย หญิง

2. อายุ

- ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี 21-30 ปี
 31-40 ปี 41 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

- ต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า สูงกว่าปริญญาตรี

4. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

- ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท 15,001 – 30,000 บาท
 30,001 – 45,000 บาท 45,001 บาทขึ้นไป

5. สถานที่ทำงาน

- ภายในอาคารสิงห์คอมเพล็กซ์
 ภายนอกอาคารสิงห์คอมเพล็กซ์

ตอนที่ 2 การรับรู้ความง่ายของเทคโนโลยี S-Wallet

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ท่านเห็นว่าตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

เพียงช่องเดียว

การรับรู้ความง่ายของเทคโนโลยีการใช้ระบบ S-Wallet	ระดับความคิดเห็น			
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง (4)	เห็นด้วย (3)	ไม่เห็นด้วย (2)	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (1)
ด้านการเรียนรู้และทำความเข้าใจ				
1. จากประสบการณ์การใช้งาน S-Wallet ท่านรู้สึกว่าจะสามารถเรียนรู้ง่าย ทำความเข้าใจได้ด้วยตนเอง				
2. จากประสบการณ์การใช้งาน S-Wallet ท่านรู้สึกว่าจะขั้นตอนการใช้งานง่ายไม่ซับซ้อน				
ด้านการใช้งาน				
3. จากประสบการณ์การใช้งาน S-Wallet ท่านรู้สึกว่าจะขั้นตอนการเติมเงินง่าย				
4. จากประสบการณ์การใช้งาน S-Wallet ท่านรู้สึกว่าจะขั้นตอนการชำระเงินง่าย				
5. จากประสบการณ์การใช้งาน S-Wallet ท่านรู้สึกว่าการตรวจสอบประวัติการเติมเงิน และชำระเงินง่าย				
ด้านการเข้าถึง				
6. จากประสบการณ์การใช้งาน S-Wallet ท่านรู้สึกว่าการเข้าถึงหน้าจอเติมเงินง่าย				
7. จากประสบการณ์การใช้งาน S-Wallet ท่านรู้สึกว่าการเข้าถึงหน้าจอการชำระเงินง่าย				
8. จากประสบการณ์การใช้งาน S-Wallet ท่านรู้สึกว่าการเข้าถึงหน้าจอการตรวจสอบประวัติการเติมเงิน และชำระเงินง่าย				

ด้านความสะดวก				
9. จากประสบการณ์การใช้งาน S-Wallet ท่านรู้สึกว่าการเติมเงินสะดวกกว่าช่องทางอื่น				
10. จากประสบการณ์การใช้งาน S-Wallet ท่านรู้สึกว่าการชำระเงินสะดวกกว่าช่องทางอื่น				
11. จากประสบการณ์การใช้งาน S-Wallet ท่านรู้สึกว่าการตรวจสอบประวัติการเติมเงินและชำระเงินสะดวกกว่าช่องทางอื่น				

ตอนที่ 3 การรับรู้ประโยชน์ที่ได้รับจากเทคโนโลยี S-Wallet

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ท่านเห็นว่าตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงช่องเดียว

การรับรู้ประโยชน์ที่ได้รับจากเทคโนโลยีการใช้ระบบ S-Wallet	ระดับความคิดเห็น			
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง (4)	เห็นด้วย (3)	ไม่เห็นด้วย (2)	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (1)
ด้านความรวดเร็ว				
1. จากประสบการณ์การใช้งาน S-Wallet ท่านรู้สึกว่าสามารถใช้งานได้รวดเร็วไม่ติดขัด				
2. จากประสบการณ์การใช้งาน S-Wallet ท่านรู้สึกว่าสามารถแสดงผล QR Code เพื่อเติมเงินและชำระเงินได้รวดเร็ว				
3. จากประสบการณ์การใช้งาน S-Wallet ท่านรู้สึกว่าสามารถแสดงประวัติการเติมเงินและชำระเงินได้รวดเร็ว				
ด้านความปลอดภัย				
4. จากประสบการณ์การใช้งาน S-Wallet ท่านรู้สึกว่าสามารถแสดงยอดเงินที่เติมได้ถูกต้องแม่นยำ				

5. จากประสบการณ์การใช้งาน S-Wallet ท่านรู้สึก ว่าสามารถตัดเงินเพื่อชำระค่าสินค้าได้ถูกต้อง แม่นยำ				
6. จากประสบการณ์การใช้งาน S-Wallet ท่านรู้สึก ว่าสามารถตรวจสอบประวัติการเติมเงินและ ชำระเงินได้ถูกต้องแม่นยำ				
ด้านประโยชน์จากการใช้งาน				
7. จากประสบการณ์การใช้งาน S-Wallet บนมือถือ ท่านรู้สึกว่าจะเหมาะสมกับชีวิตประจำวันของท่าน				
8. จากประสบการณ์การใช้งาน S-Wallet ท่านรู้สึก ว่าเหมาะกับรูปแบบการซื้อสินค้าภายในศูนย์ อาหารฟู้ดส์เพลส				
9. จากประสบการณ์การใช้งาน S-Wallet ท่านรู้สึก ว่าเป็นทางเลือกที่ดีในการชำระเงินมากกว่า ช่องทางอื่น (เช่น การชำระเงินด้วย Rabbit card, Line Pay, Thai QR Payment เป็นต้น)				
ด้านประสิทธิภาพในการใช้งาน				
10. จากประสบการณ์การใช้งาน S-Wallet ท่านรู้สึก ว่าช่วยให้ท่านลดเวลาในการเติมเงินได้				
11. จากประสบการณ์การใช้งาน S-Wallet ท่านรู้สึก ว่าช่วยให้ท่านลดเวลาในการชำระเงินได้				
12. จากประสบการณ์การใช้งาน S-Wallet ท่านรู้สึก ว่าช่วยให้ท่านลดเวลาในการตรวจสอบประวัติ การเติมเงินและชำระเงินได้				

ตอนที่ 4 ความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยี S-Wallet

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ท่านเห็นว่าตรงกับความเป็นจริงมากที่สุดเพียงช่องเดียว

แนวโน้มการใช้ระบบ S-Wallet	ระดับแนวโน้ม
1. ท่านมีความตั้งใจที่จะใช้ระบบ S-Wallet	ใช้แน่นอน ____: ____: ____: ____: ____ ไม่ใช้แน่นอน 4 3 2 1 0
2. ท่านจะบอกต่อให้บุคคลอื่นใช้บริการ S-Wallet หรือไม่	บอกต่อแน่นอน ____: ____: ____: ____: ____ ไม่บอกต่อแน่นอน 4 3 2 1 0

ตอนที่ 5 การใช้งานเทคโนโลยีการชำระเงินที่เกิดขึ้นจริง

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง หรือเติมค่าในช่องว่าง ที่ตรงกับข้อมูลของท่านมากที่สุด

1. จำนวนเงินที่ท่านเติมใน S-Wallet แต่ละครั้ง ____ บาท
2. ท่านชำระเงินค่าสินค้าผ่าน S-Wallet โดยเฉลี่ยเดือนละ ____ ครั้ง
3. ท่านมีความพึงพอใจการใช้งาน S-Wallet มากน้อยเพียงใด

พอใจอย่างยิ่ง ____: ____: ____: ____: ____ ไม่พอใจอย่างยิ่ง
4 3 2 1

ตอนที่ 6 ความถี่ในการใช้งาน

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ท่านเห็นว่าตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด
เพียงช่องเดียว

ใช้บ่อยที่สุด	หมายถึง ใช้เป็นประจำทุกวัน
ใช้บ่อย	หมายถึง ใช้อาทิตย์ละ 3-4 ครั้ง
ใช้ปานกลาง	หมายถึง ใช้อาทิตย์ละ 1-2 ครั้ง
ใช้น้อย	หมายถึง ใช้เดือนละ 1-3 ครั้ง
ไม่เคยใช้เลย	หมายถึง ไม่เคยใช้งานเลย

ช่องทางการชำระเงิน ที่ท่านใช้ในศูนย์ อาหารฟู้ดส์เพลส	ความถี่ในการใช้งาน				
	ใช้บ่อย ที่สุด (4)	ใช้บ่อย (3)	ใช้ปาน กลาง (2)	ใช้น้อย (1)	ไม่เคยใช้ เลย (0)
1. S-Wallet					
2. บัตร Rabbit					
3. LINE Pay					
4. THAI QR Payment					
5. QR Ticket					
6. AirPay					



ภาคผนวก ข

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม

รายชื่อ	ตำแหน่งและสถานที่ทำงาน
1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กุลเชษฐ์ มงคล	อาจารย์ประจำสาขาวิชาธุรกิจเพื่อสังคม คณะบริหารธุรกิจเพื่อสังคม มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
2. อาจารย์ ดร.สันติ เต็มประเสริฐสกุล	อาจารย์ประจำสาขาวิชาธุรกิจเพื่อสังคม คณะบริหารธุรกิจเพื่อสังคม มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ





บันทึกข้อความ

ส่วนงาน งานบริหารและธุรการ บัณฑิตวิทยาลัย โทร. 15644

ที่ อว 8718.1/1539

วันที่ 2 ตุลาคม 2562

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์บุคลากรในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน คณบดีคณะบริหารธุรกิจเพื่อสังคม

เนื่องด้วย นางสาววรรณ พวงจำปา นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์ เรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยี S – WALLET ศูนย์อาหารฟู้ดเพลส อาคารสิงห์คอมเพล็กซ์” โดยมี อาจารย์ ดร.กัลยกิตติ์ กิริติอังกูร เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กุลเชษฐ์ มงคล และอาจารย์ ดร.สันติ เต็มประเสริฐสกุล เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถาม ทั้งนี้ นิสิตได้ติดต่อประสานงานเบื้องต้นกับบุคลากรของท่านแล้ว และจะประสานงานในรายละเอียดดังกล่าวต่อไป และสามารถสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมได้ที่ 098 441 9244

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์บุคลากรในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญให้ นางสาวณัฐ มิตรเปรี้ยวและขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้



(รองศาสตราจารย์ นายแพทย์ฉัตรชัย เอกปัญญาสกุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล	วรรณ พวงจำปา
วัน เดือน ปี เกิด	23 พฤศจิกายน 2525
สถานที่เกิด	ราชบุรี
วุฒิการศึกษา	พ.ศ. 2547 วิทยาศาสตร์บัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการคอมพิวเตอร์ จาก มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม พ.ศ. 2562 บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ จาก มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

