



การค้นคว้าอิสระ

การยอมรับเทคโนโลยีเพื่อการรับชำระเงินแบบดิจิทัลของร้านค้าปลีกในกรุงเทพมหานคร

TECHNOLOGY ACCEPTANCE FOR DIGITAL PAYMENTS OF RETAIL STORES IN  
BANGKOK

คณิน แก้ววรรณดี

6517100004

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสยาม

พุทธศักราช 2566



ใบรับรองการค้นคว้าอิสระ

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสยาม

หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

สาขาการจัดการทั่วไป บัณฑิตวิทยาลัยบริหารธุรกิจ

เรื่อง การยอมรับเทคโนโลยีเพื่อการรับชำระเงินแบบดิจิทัลของร้านค้าปลีกใน

กรุงเทพมหานคร

นามผู้วิจัย คณิน แก้ววรรณดี

ได้พิจารณาเห็นชอบ โดย อาจารย์ที่ปรึกษา วันที่ ....6.....เดือน.....กันยายน.....พ.ศ.....2567.....

ดร.ชิตมา ปิยะศิริศิลป์

(ดร. ชิตมา ปิยะศิริศิลป์)

อาจารย์ที่ปรึกษา

บัณฑิตวิทยาลัยรับรองแล้ว

(รศ.ดร.จอมพงศ์ มงคลวนิช)

รองอธิการบดีและคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย สาขาบริหารธุรกิจ

วันที่.....12.....เดือน.....ธันวาคม.....พ.ศ.....2568.....

## บทคัดย่อ

เรื่องการศึกษาอิสระ : การยอมรับเทคโนโลยีเพื่อการรับชำระเงินแบบดิจิทัลของร้านค้าปลีกในกรุงเทพมหานคร

โดย : คณิน แก้ววรรณดี

สาขาวิชาเอก : การจัดการทั่วไป

อาจารย์ที่ปรึกษา : ..... ดร.รัชฎา ใจะปรีชา .....  
(ดร.รัชฎา ปิยะศิริศิลป์)

วันที่.....6.....เดือน.....กันยายน.....พ.ศ.....2567...

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการยอมรับเทคโนโลยีเพื่อการรับชำระเงินแบบดิจิทัลของร้านค้าปลีกในกรุงเทพมหานคร เป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ผู้วิจัยใช้แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-structured Interview) เป็นเครื่องมือในการวิจัย ผู้ให้สัมภาษณ์แบ่งเป็นพนักงานขาย และเจ้าของร้านรวม 30 คน ผู้วิจัยใช้เวลาเก็บข้อมูล ระหว่างเดือนตุลาคม – พฤศจิกายน พ.ศ.2566 รวมระยะเวลา 2 เดือน ในพื้นที่ กรุงเทพมหานคร จากนั้นนำข้อมูลมาเรียบเรียงตามวัตถุประสงค์การวิจัย เมื่อได้ข้อมูลสมบูรณ์ครบถ้วน ผู้วิจัยได้นำข้อมูลมาวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) และสรุปผลการวิจัย

ผลการวิจัยพบว่า การรับรู้ประโยชน์และความง่ายในการใช้งานมีผลต่อ การยอมรับเทคโนโลยีเพื่อการรับชำระเงินแบบดิจิทัล เทคโนโลยีช่วยเพิ่มประสิทธิภาพของร้านค้าและเจ้าของร้าน ทำให้ร้านค้ามีช่องทางการชำระเงินหลากหลายขึ้น อีกทั้งสามารถเข้าดูแลตรวจสอบยอดขายได้สะดวกทั้งแบบรายวัน และย้อนหลัง นอกจากนี้การใช้เทคโนโลยียังง่ายและไม่ยุ่งยากซับซ้อน เหตุผลเหล่านี้จึงทำให้ร้านค้าตัดสินใจรับชำระเงินแบบดิจิทัล

**คำสำคัญ:** การยอมรับเทคโนโลยี, การรับชำระเงินแบบดิจิทัล, ร้านค้าปลีก

## Abstract

**Title:** Technology Acceptance for Digital Payments of Retail Stores in Bangkok

**Author:** Kanin Kaewwande

**Major:** General Management

**Advisor:** ..... Dr. Teetima Piyasirisilp .....

(Dr. Teetima Piyasirisilp)

..... 6 / Sep ..... / 2024

This research aims to study the acceptance of technology for digital payments of retail stores in Bangkok. It is qualitative research, using semi-structured interview as a research tool. The interviewees included thirty salespersons and store owners. Data collection was conducted from October-November 2023, a total of two months, in Bangkok. The data were compiled according to the research objectives. After obtaining the complete data, the researcher did the content analysis and concluded the results.

The research results found that the perceived benefits and the ease of use affect the acceptance of technology for digital payments. Technology enhances the efficiency of stores and store owners, gives more payment channels as well as enables store owners to conveniently view and check daily sales figures and past records. Moreover, the use of technology is easy not complicated. These reasons affect the stores' decision to accept digital payments.

**Keywords:** technology acceptance, digital payment, retailstore

## กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าอิสระฉบับนี้สำเร็จลุล่วงสมบูรณ์ได้ด้วยความสำเร็จเป็นอย่างดี ด้วยความกรุณาอย่างสูงของท่านอาจารย์ดร.ธิดิมา ปิยะศิริศิลป์ ท่านอาจารย์ที่ปรึกษาที่ได้ให้คำแนะนำ และคำปรึกษา ตลอดจนข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์รวมไปถึงการตรวจทานและแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆจนทำให้งานวิจัยฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์ ผู้วิจัยจึงขอขอบพระคุณท่านอาจารย์อย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณท่านอาจารย์ทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาทความรู้แก่ผู้วิจัยจนสามารถนำความรู้มาใช้ในการทำวิจัยครั้งนี้ ขอขอบพระคุณเจ้าของร้านค้า และ พนักงานทุกท่านที่ให้ความร่วมมือ และสละเวลาส่วนตัวอันมีค่าเพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้วิจัย ขอขอบพระคุณทุกท่านที่เกี่ยวข้องซึ่งเป็นทั้งแรงบันดาลใจคอยให้การสนับสนุนและส่งเสริมให้การศึกษาครั้งนี้สำเร็จลุล่วงได้อย่างสมบูรณ์

สุดท้ายนี้ ผู้วิจัยหวังว่าผลการวิจัยครั้งนี้ จะเป็นประโยชน์และแนวทางสำหรับธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของลูกค้าในการรับชำระเงินแบบดิจิทัล และการปรับปรุงแก้ไขประสิทธิภาพความพึงพอใจที่เป็นส่วนสำคัญในการทำธุรกิจในปัจจุบันนี้ ได้เป็นอย่างดีสืบไป

นายคณิน แก้ววรรณดี

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ก
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ข
กิตติกรรมประกาศ	ค
สารบัญ	ง
สารบัญตาราง	ฉ
<b>บทที่ 1 บทนำ</b>	<b>1</b>
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
คำถามการวิจัย	3
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	3
กรอบแนวคิดของการวิจัย	4
ขอบเขตในการวิจัย	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับการวิจัย	4
<b>บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง</b>	<b>5</b>
แนวคิดและทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี	5
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	7
<b>บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย</b>	<b>10</b>
กลุ่มประชากรและการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง	10
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	10
วิธีสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	11
วิธีการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล	11
<b>บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล</b>	<b>12</b>
ผลการวิเคราะห์ห้ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์	12

ผลการวิเคราะห์การยอมรับเทคโนโลยีต่อการรับชำระเงินแบบดิจิทัลของร้านค้าปลีกใน กรุงเทพมหานคร	14
ผลการวิเคราะห์สรุปปัจจัยที่มีผลต่อการรับชำระเงินแบบดิจิทัลของผู้ให้สัมภาษณ์	20
<b>บทที่ 5 สรุปอภิปรายผลและข้อเสนอแนะ</b>	<b>21</b>
สรุปและอภิปรายผล	21
ข้อเสนอแนะ	25
บรรณานุกรม	26
ภาคผนวก	30
แบบสอบถาม	21
ประวัติผู้วิจัย	39



## สารบัญรูปภาพ

ภาพที่	หน้า
ภาพที่ 1.1 สถิติการใช้จ่ายผ่านมือถือ	2
ภาพที่ 1.2 กรอบแนวคิดในการวิจัย	4





## สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
ตารางที่ 4.1	ผลการวิเคราะห์ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์	12
ตารางที่ 4.2	ผลการวิเคราะห์สรุปการยอมรับเทคโนโลยีต่อการรับชำระเงินแบบดิจิทัลของร้านค้าปลีกในกรุงเทพมหานครของผู้ให้สัมภาษณ์	20

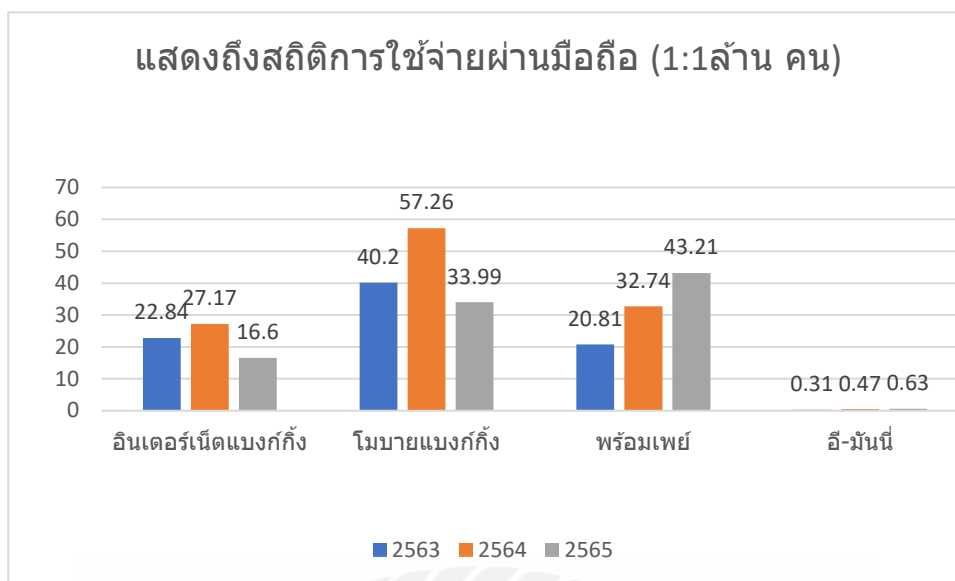


## บทที่ 1

### บทนำ

#### 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบันมีนวัตกรรมใหม่เข้ามาเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ทำให้พฤติกรรมการใช้จ่ายของมนุษย์เปลี่ยนแปลงไปรวมถึงได้มีการใช้เทคโนโลยีเข้ามาประยุกต์ใช้ด้านการรับชำระเงิน เพื่อเพิ่มช่องทางการทำธุรกรรมทางการเงินได้มากมายหลากหลายรูปแบบ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การรับชำระเงินแบบดิจิทัล เป็นบริการทางการเงินที่นิยมแพร่หลายกันมากที่สุดในปัจจุบัน และยังเป็นตัวกระตุ้นสังคมไร้เงินสด (Cashless Society) ในประเทศไทยอีกด้วย การทำธุรกรรมทางการเงินในยุคปัจจุบันเรียกได้ว่ามีความสะดวกสบาย ลดปัญหาการสัมผัส และการขาดเงินทอนของร้านค้า (ฉัตรพงศ์ ชูแสงนิล , 2562) ร้านค้าโดยส่วนใหญ่ได้เข้ามามีบทบาทในการรับชำระเงินแบบดิจิทัลเพื่ออำนวยความสะดวกในการรับชำระเงิน โดยมีส่วนช่วยให้การใช้เงินสด (เหรียญ/ธนบัตร) ลดลง โดยเฉพาะในช่วงปีที่ผ่านมา การรับชำระเงินแบบดิจิทัลได้รับความนิยมอย่างแพร่หลาย และมีการเติบโตในอัตราที่ก้าวกระโดด ยิ่งทำให้ร้านค้ามีความมั่นใจในการรับเงินแบบดิจิทัลเพิ่มขึ้น อย่างไรก็ตาม เราอาจจะสรุปได้เพียงว่า "ในปัจจุบันสังคมไทยอาจไม่ใช่สังคมไร้เงินสดแบบเต็มรูปแบบ" แต่ในอนาคตข้างหน้า ไทยจะเป็นหนึ่งในประเทศที่ก้าวสู่สังคมไร้เงินสดได้ หากมีนโยบายสนับสนุนจากภาครัฐอย่างต่อเนื่อง (อาริยา สุขโต, 2564) ตลอดจนการพัฒนาผลิตภัณฑ์การรับชำระเงินแบบดิจิทัล ที่เป็นนวัตกรรมใหม่ ๆ ของผู้ให้บริการซึ่งตอบโจทย์ความต้องการทำให้ร้านค้าอยากใช้บริการและมั่นใจในความปลอดภัย



ภาพที่ 1.1 สถิติการใช้จ่ายผ่านมือถือ

การชำระเงินแบบดิจิทัลในสามปีที่ผ่านมา มีหลากหลายรูปแบบ เช่น อินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้ง โมบายแบงก์กิ้ง พร้อมเพย์ และ อีมันนี่ โดยส่วนใหญ่ พร้อมเพย์จะเป็นการชำระเงินที่มีความนิยมมากที่สุด และมีการเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องในปี 2565 สำหรับด้านการรับชำระการใช้จ่ายผ่านมือถือที่ร้านค้าส่วนใหญ่เลือกใช้ มีหลากหลายรูปแบบ เช่น เครื่องรูดบัตรที่บริการรับชำระเงิน โดยการใช้มือถือ สแกนชำระเงินบนหน้าจอที่เครื่อง EDC ก็สามารถจ่ายเงินได้ทันที นอกจากนี้ยังรับชำระผ่าน Payment Gateway ระบบรับชำระเงินออนไลน์ 24 ชั่วโมง ทั้งแบบเต็มจำนวนและผ่อนชำระ รองรับบัตรเครดิตและเดบิตจากสถาบันการเงินชั้นนำทั่วโลก อาทิ Mastercard, Visa, JCB, UnionPay เพื่อร้านค้าออนไลน์โดยเฉพาะ มีระบบรักษาความปลอดภัยขั้นสูง (Sun, 2023) (วิระเดช คชเสนีย์, 2565)

### ความเป็นมา

หากมีการกล่าวถึงบทบาทของการรับชำระเงินในปัจจุบันนี้ การรับชำระเงินแบบดิจิทัลมีบทบาทเป็นอย่างมากธนาคารแห่งประเทศไทยออกแนวปฏิบัติให้สถาบันการเงินและผู้ประกอบการธุรกิจการเงิน ติดตามความเสี่ยงกว่า 8.1 ล้านร้านค้า สร้างความเชื่อการชำระเงินผ่านเครื่องรับบัตรเครดิต/เดบิต (EDC) และ QR Code (รัชดา ธนาดิเรก, 2564) ส่งผลให้ร้านค้าขนาดเล็กไปจนถึงร้านค้าขนาดใหญ่ สนใจรับชำระเงินแบบดิจิทัลเพิ่มขึ้น ข้อมูล ณ ปี 2564 มียอดผู้สมัครพร้อมเพย์เพื่อการรับชำระเงินจำนวน 68 ล้านบัญชี และมีร้านค้ามีเครื่องรับชำระเงินเก่าแสนจุด ทั่วประเทศ (พิชญา ฤกษ์สัจจนนท์, 2565) ร้านค้าในกรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่ไม่ว่าจะเป็นร้านที่มีหน้าร้าน หรือแม้กระทั่งตลาดต่างๆ ส่วนมากจะมี QR รับชำระเงินเพื่อเป็นทางเลือกสำหรับลูกค้าที่ไม่สะดวกในการใช้เงินสด รวมถึงการชำระเงินแบบดิจิทัลยังรองรับลูกค้าที่เป็นนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติอีกด้วย

## **ปัญหาการนำวิจัย**

ความสะดวกสบายในการรับชำระเงินแบบดิจิทัล ส่งผลให้การชำระเงินแบบดิจิทัลเริ่มมีการใช้งานเพิ่มขึ้นแต่อย่างไรก็ตาม ถึงแม้ว่า การชำระเงินแบบดิจิทัล จะสามารถเพิ่มช่องทางการชำระเงิน เพื่ออำนวยความสะดวกให้ลูกค้ากลุ่มใหม่ๆแล้ว ยังมีส่วนช่วยลดปัญหาการทอนเงิน และช่วยเรื่องการเข้าดูรายงานการขายรวมถึงการตรวจสอบยอดขายในแต่ละวัน แต่การรับชำระเงินปัจจุบันนั้นเป็นเทคโนโลยีใหม่ๆ อาจจะต้องมีการยอมรับเทคโนโลยีก่อนที่จะใช้งานการรับชำระเงินแบบดิจิทัล (กฤษณะ สมรบรรณสุข, 2563)

ผู้วิจัยเห็นถึงปัญหาดังกล่าว จึงประสงค์ที่จะทำงานวิจัยชิ้นนี้ให้เกิดขึ้น เพื่อหวังให้เกิดผลประโยชน์ต่อผู้ประกอบการร้านค้าเพื่อเป็นการตัดสินใจเลือกใช้บริการ การรับชำระเงินแบบดิจิทัล และเพื่อศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับเทคโนโลยีสมัยใหม่ของผู้ประกอบการร้านค้าในการเลือกรับชำระเงินแบบดิจิทัล

### **1.2 คำถามการวิจัย**

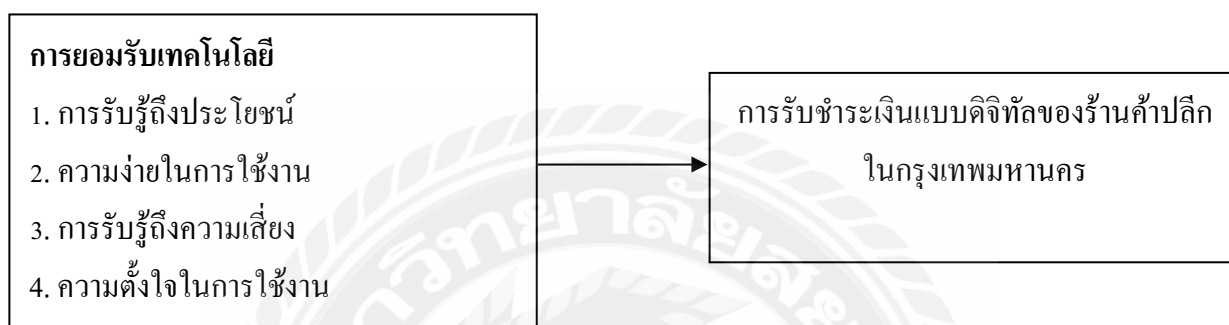
1. การยอมรับเทคโนโลยีมีผลต่อการรับชำระเงินแบบดิจิทัลหรือไม่

### **1.3 วัตถุประสงค์ของการวิจัย**

1. เพื่อศึกษาลักษณะทางประชากรศาสตร์ของร้านค้าที่รับชำระเงินแบบดิจิทัลในกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาการยอมรับเทคโนโลยีเพื่อการรับชำระเงินแบบดิจิทัลของร้านค้าปลีกในกรุงเทพมหานคร

#### 1.4 กรอบแนวคิดของการวิจัย

การศึกษา เรื่อง “การยอมรับเทคโนโลยีต่อการรับชำระเงินแบบดิจิทัลของร้านค้าปลีกในกรุงเทพมหานคร” ผู้วิจัยได้ทำการกำหนดแนวคิดในการศึกษาดังนี้



ภาพที่ 1.2 กรอบแนวคิดในการวิจัย

#### 1.5 ขอบเขตในการวิจัย

##### ขอบเขตด้านเนื้อหา

ศึกษาการยอมรับเทคโนโลยีของร้านค้าที่เลือกรับชำระเงินแบบดิจิทัล โดยแบ่งเนื้อหาออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ ด้านความง่ายในการใช้งาน ด้านการรับรู้ถึงความเสี่ยง และด้านความตั้งใจในการใช้งาน

##### ขอบเขตด้านแหล่งข้อมูล

ศึกษาการยอมรับเทคโนโลยีของร้านค้าที่รับชำระเงินแบบดิจิทัล รวมถึงเหตุผลต่างๆที่ร้านค้าตัดสินใจเลือกใช้วิธีการรับชำระเงินแบบดิจิทัลในกรุงเทพมหานคร

##### ขอบเขตด้านระยะเวลา

ระยะเวลาการศึกษาค้นคว้าข้อมูลวันที่ 15 กันยายน 2566 – 30 พฤศจิกายน 2566

#### 1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับการวิจัย

1. ทราบถึงการยอมรับเทคโนโลยีของร้านค้าที่มีผลต่อการเลือกรับชำระเงินแบบดิจิทัลในกรุงเทพมหานคร

2. ทราบถึงประโยชน์และปัญหาที่เกิดขึ้นหลังจากที่ร้านค้าเลือกรับชำระเงินแบบดิจิทัล
3. เป็นแนวทางให้ร้านค้าปรับตัวในการใช้การรับชำระเงินแบบดิจิทัลมากขึ้นและมีโอกาสใช้เทคโนโลยีรับเงินแทนเงินสดแบบเต็มรูปแบบ



## บทที่ 2

### แนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 2.1 แนวคิดและทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี

สำหรับงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้า การยอมรับเทคโนโลยีเพื่อการรับชำระเงินแบบดิจิทัลของร้านค้าปลีกในกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้มุ่งศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับ แนวคิด ทฤษฎี ดังนี้

ทฤษฎีการยอมรับการใช้เทคโนโลยี (Technology acceptance model: TAM) เป็นการศึกษาบริบทการยอมรับเทคโนโลยี TAM สามารถนำมาใช้ในการอธิบายพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีของผู้บริโภคได้เป็นอย่างดี (Davis & Andrina, 2023)

โดยตัวแปรที่จะนำมาพิจารณาในงานวิจัยนี้ ประกอบด้วย

1. การรับรู้ถึงประโยชน์ คือ การรับรู้ความมีประโยชน์จะเป็นความเชื่อมั่นของผู้ใช้ว่าการใช้งานเทคโนโลยีการชำระเงินแบบดิจิทัลส่งผลให้มีการปรับปรุงและเพิ่มประสิทธิภาพในการรับชำระเงินของร้านค้าให้ดีขึ้นทำให้เกิดแรงจูงใจในการใช้งานสิ่งนั้น หากผู้ใช้มีระดับการรับรู้ถึงประโยชน์ของการรับชำระเงินแบบดิจิทัลจะมีส่วนช่วยในการสร้างประสบการณ์การรับชำระเงินในรูปแบบใหม่ ในมุมมองของร้านค้า การรับรู้ถึงประโยชน์ในการรับชำระเงินแบบดิจิทัล ได้เพิ่มประสิทธิภาพและการเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ รวมถึงมีเทคโนโลยีช่วยอำนวยความสะดวกในเรื่องของข้อมูลการขายของร้านค้าเพื่อให้ทราบถึงรายได้ผ่านอุปกรณ์ที่เป็นเทคโนโลยี และยังเป็นช่องทางอีกช่องทางสำหรับนักท่องเที่ยวต่างชาติ ที่จะมีการชำระเงินกับร้านค้าผ่าน e-Wallets ทำให้ร้านค้ามีฐานลูกค้าใหม่เพิ่มขึ้นจากช่องทางการชำระเงินแบบดิจิทัล (ชยนนท์, 2561)

2. ความง่ายในการใช้งาน คือ ความคาดหวังของผู้ใช้ที่จะสามารถใช้เทคโนโลยีการรับชำระเงินแบบดิจิทัลได้อย่างง่ายดายโดยไม่ต้องใช้ความพยายาม การรับรู้ถึงความง่ายจะสามารถวัดได้จากความสามารถเรียนรู้ได้ง่าย มีความชัดเจน สามารถเข้าใจได้ มีความยืดหยุ่น และสามารถใช้งานได้ง่าย ในกรณีของร้านค้า จะสามารถตรวจสอบรายงานการขายประจำวัน และ สรุปยอดขายเปรียบเทียบกับเดือนก่อนหน้าได้ (Manandhar, 2023) เทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้งานง่ายจะช่วยให้คาดเดาถึงการยอมรับหรือปฏิเสธเทคโนโลยีของผู้ใช้ได้ ในส่วนของร้านค้าสำหรับความง่ายในการใช้งาน สามารถตรวจสอบรายการการชำระเงิน จากรูปแบบของอุปกรณ์รับชำระเงินเป็นฟังก์ชันที่สามารถเรียกดูข้อมูลได้ด้วยตัวอุปกรณ์เอง รวมถึง การดูยอดเงินสุทธิในแต่ละวัน ในเรื่องของการ

ตรวจสอบ สามารถตรวจสอบรายการย้อนหลังได้ และรูปแบบในการตรวจสอบไม่มีความซับซ้อน มีเมนูต่างๆที่ต้องการเพื่อคัดเรียกดูข้อมูลทุกอย่างบนหน้าจอของอุปกรณ์รับชำระเงินแบบดิจิทัล

3. การรับรู้ถึงความเสี่ยง เป็นปัจจัยหนึ่งที่เพิ่มเติมจากโมเดลของ TAM การรับรู้ความเสี่ยงในการใช้งานเป็นหนึ่งในปัจจัยที่สำคัญที่จะนำไปสู่การยอมรับเทคโนโลยีในยุคอินเทอร์เน็ต เนื่องจากปัจจุบันการรับชำระเงินแบบดิจิทัลยังมีความเสี่ยงที่เกิดขึ้น โดยเฉพาะการทำรายการอาจจะเกิดข้อผิดพลาด รวมถึงความเสี่ยงจากผู้ไม่ประสงค์ดี การรับรู้ถึงความเสี่ยงในการใช้งานเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อการรับชำระเงินแบบดิจิทัล โดยเฉพาะความไว้วางใจและความเชื่อใจในเทคโนโลยีสารสนเทศที่สะท้อนด้านความปลอดภัยของผู้ใช้เทคโนโลยีและข้อมูลส่วนตัวของผู้ใช้ นอกจากนี้ ความเสี่ยงด้านความปลอดภัยเป็นปัจจัยหนึ่งที่สร้างความกังวลแก่ผู้ใช้ในการใช้งานระบบ หากผู้ใช้รับรู้ถึง ความเสี่ยงเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศในระดับมากพอ ก็จะสามารถยอมรับความเสี่ยงได้ (Blokdyk, 2019) ในส่วนของ การรับรู้ถึงความเสี่ยงของร้านค้า จะมีผลต่อการให้บริการระบบชำระเงินแบบดิจิทัลในภาพรวม เมื่อร้านค้ามีการรับรู้ถึงความเสี่ยงทำให้มีการคำนึงถึงความปลอดภัยในการใช้งานมากขึ้น (กันตา แสงศักดิ์, 2562)

4. ความตั้งใจในการใช้งาน คือ การนำเทคโนโลยีมาใช้งานจริง ยอมรับ และมีความพร้อมหรือ ความเป็นไปได้ของร้านค้าที่ยอมรับการชำระเงินแบบดิจิทัล ซึ่งเป็นผลเนื่องมาจากการรับรู้ถึงประโยชน์ ความง่าย ในการใช้งานรวมถึงมีทัศนคติที่ดีในการรับชำระแบบดิจิทัลก็จะส่งผลให้ร้านค้ามีการใช้งานอย่างต่อเนื่อง (Pope, 2023) ในส่วนของร้านค้าหากมีการตั้งใจในการใช้งาน เรื่องการรับเงินสดจะลดน้อยลงเนื่องจากอุปกรณ์ที่รับชำระเงินแบบดิจิทัลมีความทันสมัยและเหมาะสมกับการใช้งาน รวมถึงการที่เลือกให้ลูกค้าจ่ายผ่านอุปกรณ์รับชำระเงินเป็นครั้งแรก ทั้งในเรื่องของการค้นหาอุปกรณ์รับชำระเงินที่มีการพัฒนาตามความก้าวหน้าของเทคโนโลยีอย่างสม่ำเสมอ และสามารถใช้งานระบบรับชำระเงินแบบดิจิทัล ได้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น



## งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ขวัญใจ พุ่มจันทร์ และศรัณย์ ธิติลักษณ์ (2562) ศึกษาการยอมรับระบบการชำระเงินแบบคิวอาร์โค้ดเพย์เมนต์ของผู้ประกอบการค้าและผู้บริโภคในเขตปทุมวัน ผลการวิจัยพบว่า ทักษะคนที่ มีต่อระบบการชำระเงินแบบคิวอาร์โค้ด (QR Code) มีทิศทางไปในเชิงบวกต่อร้านค้าและผู้ใช้งาน กล่าวคือ คิวอาร์โค้ด เป็นระบบการชำระเงินที่น่าสนใจ สะดวกสบาย ไม่ต้องเสียเวลารอเงินทอน หรือพบปัญหาการทอนเงินผิด ช่วยให้ซื้อขายง่าย ขายคล่อง สามารถทำบัญชีติดตามรายรับรายจ่ายได้ ง่ายทุกที่ทุกเวลาโดยลดความผิดพลาดที่เกิดขึ้น

กฤษณกุล คุณชื่น (2564) ศึกษาอิทธิพลของการยอมรับการใช้งานระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ ที่มีต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานทางบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ผลการวิจัยพบว่า การรับรู้ประโยชน์ของระบบจะมีอิทธิพลเชิงบวกต่อการยอมรับการใช้งานระบบ การชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ควรให้ความสำคัญกับพัฒนาการรับรู้ประโยชน์ของระบบให้มากยิ่งขึ้น เช่น การลดขั้นตอนในการปฏิบัติงาน ช่วยลดความเสี่ยงในการรับเงินสดที่อาจสูญหาย รวมถึงระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์สามารถรองรับการใช้งาน อุปกรณ์ได้หลากหลาย เพื่อสร้างความเชื่อมั่นในการใช้งานระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ในการทำธุรกรรมทางการเงิน ซึ่งเป็นปัจจัยที่มีสำคัญในการ

นันท์ณี ลักษมีการค้า (2561) ศึกษาปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีต่อการเข้าสู่สังคมไร้เงินสด ของประชากรเจนเนอเรชันเอ็กซ์ขึ้นไป ผลวิจัยพบว่า ความตั้งใจใช้บริการระบบการชำระเงิน อิเล็กทรอนิกส์ มากที่สุด เนื่องจาก การเปลี่ยนแปลงจากการใช้เงินสด มาใช้ระบบการชำระเงิน อิเล็กทรอนิกส์ ผู้ใช้บริการคาดหวังในเรื่องประสิทธิภาพ ว่าต้องมีความสะดวกในการใช้งาน และ ช่วยให้การชำระสินค้าและบริการรวดเร็วขึ้น รวมถึงต้องลดปัญหาที่เกิดขึ้นจากการใช้เงินสดด้วย

ภรวิสาร กัดแก้ว (2561) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจในการชำระเงินรูปแบบ รหัสคิวอาร์ผ่านระบบโมบายแบงก์กิ้งและ โมบายเพย์เมนต์กรณีศึกษากรุงเทพมหานครและปริมณฑล ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยความไม่ปลอดภัยไม่มีอิทธิพลทางลบต่อความตั้งใจในการชำระเงินรูปแบบรหัสคิวอาร์ ในขณะที่ปัจจัยความไม่สะดวกสบายมีอิทธิพลทางบวกต่อปัจจัยความไว้วางใจที่มีอิทธิพลทางอ้อมต่อความตั้งใจในการชำระเงินรูปแบบรหัสคิวอาร์ รวมทั้งยอดค่าใช้จ่าย

ไม่มีอิทธิพลกับระหว่างความสัมพันธ์ของปัจจัยการมองโลกในแง่ดี ความมีนวัตกรรม ความไม่  
สะดวกสบายและความไว้วางใจที่ส่งผลให้เกิดความตั้งใจในการชำระเงินรูปแบบบรหัสคิวอาร์



### บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย

#### 3.1 กลุ่มประชากรและการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) เครื่องมือสำหรับการวิจัยนี้เป็นการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-structured Interview) ซึ่งเป็นการสัมภาษณ์ที่มีการวางแผนจัดเตรียมชุดคำถามและวิธีการสัมภาษณ์ โดยการสัมภาษณ์นี้ใช้วิธีการบันทึกเสียง และจัดบันทึกผู้วิจัยได้สัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน โดยแบ่งเป็นเจ้าของร้านจำนวน 15 คน และ เจ้าหน้าที่ฝ่ายขายของร้านค้าจำนวน 15 คน เพื่อให้ได้คำตอบเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยี โดยการสัมภาษณ์แบ่งออกเป็น 4 ส่วน ตามกรอบแนวคิด

#### 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

แบบสัมภาษณ์แบ่งออกเป็น 4 ส่วน ตามกรอบแนวคิด ได้แก่ ส่วนที่ 1 การรับรู้ถึงประโยชน์ของร้านค้าในการเลือกรับชำระเงินแบบดิจิทัล ส่วนที่ 2 ความง่ายในการใช้งานของร้านค้าในการเลือกรับชำระเงินแบบดิจิทัล ส่วนที่ 3 การรับรู้ถึงความเสี่ยงในการรับชำระเงินแบบดิจิทัล และส่วนที่ 4 ความตั้งใจในการใช้งานของร้านค้าในการรับชำระเงินแบบดิจิทัล

#### 3.3 วิธีสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) โดยกลุ่มผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ จำแนกเป็น พนักงานขาย เจ้าของร้าน เพื่อให้ข้อมูลที่มีความหลากหลาย เวลาที่ใช้ในการเก็บข้อมูลการวิจัยคือ ระหว่างเดือนตุลาคม – พฤศจิกายน พ.ศ.2566 รวมระยะเวลา 2 เดือน ในพื้นที่ เพชรเกษม กรุงเทพมหานคร และ สะพานใหม่ ก่อนนำข้อมูลมาเรียบเรียงเพื่อตรวจสอบความครอบคลุมของเนื้อหา ความสอดคล้องของวัตถุประสงค์การวิจัยและความถูกต้องของภาษา เมื่อได้ข้อมูลสมบูรณ์ครบถ้วน ผู้วิจัยได้นำข้อมูลมาเปรียบเทียบ ปัจจัยที่มีผลต่อการรับชำระเงินแบบดิจิทัลของร้านค้าในกรุงเทพมหานคร

### 3.4 วิธีการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ทำการตั้งคำถามตามกรอบแนวคิด หลังจากนั้นรวบรวมคำถามส่งให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบเบื้องต้น และหาค่าดัชนีความสอดคล้อง IOC (Index of item objective congruence) จากผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน และทำการคำนวณ คะแนน ซึ่งผลรวมคะแนน ได้มากกว่า 0.67 ทุกข้อคำถาม และได้นำคำถามสัมภาษณ์ผู้ให้สัมภาษณ์ โดยการแนะนำตัวและให้ลงนามในเอกสารยินยอมการสัมภาษณ์ พร้อมบันทึกเสียง หลังจากที่ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมผลการสัมภาษณ์แล้ว จะทำการตรวจสอบความครบถ้วนของเนื้อหาข้อมูลดิบจากการสัมภาษณ์ จากนั้นได้ใช้วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลแบบการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) เพื่อวิเคราะห์เนื้อหาเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยีต่อการรับชำระเงินแบบดิจิทัลของร้านค้าปลีกในกรุงเทพมหานคร และมีการทิ้งระยะไว้ 2 สัปดาห์เพื่อทำการสามเส้า (Triangulation) โดยการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง เพิ่มอีก 3 ท่านซึ่งได้ผลการสัมภาษณ์ไปในทางเดียวกัน ก่อนจะสรุปผลงานการวิจัยตามการวิเคราะห์ข้อมูลทั้งหมด

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

#### ผลการวิจัย

ผู้วิจัยได้แบ่งผลการวิจัย เป็น 3 ส่วน ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์
2. ผลการวิเคราะห์การยอมรับเทคโนโลยีต่อการรับชำระเงินแบบดิจิทัลของร้านค้าปลีกในกรุงเทพมหานคร
3. ผลการวิเคราะห์สรุปการยอมรับเทคโนโลยีต่อการรับชำระเงินแบบดิจิทัลของร้านค้าปลีกในกรุงเทพมหานคร

#### 4.1 ผลการวิเคราะห์ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์

ตารางที่ 4.1 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ให้สัมภาษณ์

ลักษณะทางประชากรศาสตร์	จำนวน(คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
เพศหญิง	17	56.66
เพศชาย	13	43.34
<b>รวม</b>	<b>30</b>	<b>100</b>
2. อายุ		
20-30 ปี	13	43.33
31-40 ปี	9	30.00
41-50 ปี	6	20.00
อายุมากกว่า 50 ปีขึ้นไป	2	6.67
<b>รวม</b>	<b>30</b>	<b>100</b>
3. ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	2	6.67
ปริญญาตรี	24	80.00
สูงกว่าปริญญาตรี	4	13.33
<b>รวม</b>	<b>30</b>	<b>100</b>

ลักษณะทางประชากรศาสตร์	จำนวน(คน)	ร้อยละ
4. สถานะในร้านค้า		
เจ้าของร้านค้า	23	76.67
ลูกจ้างร้านค้า	7	24.33
<b>รวม</b>	<b>30</b>	<b>100</b>
5. รายได้จากการขาย สินค้า		
รายได้ต่ำกว่า 25,000 บาท	9	30.00
25,000 - 50,000	14	46.67
รายได้ตั้งแต่ 50,000 ขึ้นไป	7	23.33
<b>รวม</b>	<b>30</b>	<b>100</b>
6. ระยะเวลาที่เคยใช้ระบบ รับชำระเงินแบบดิจิทัล		
น้อยกว่า 2 ปี	11	36.66
2 ปี – 5 ปี	16	53.34
ตั้งแต่ 5 ปีขึ้นไป	3	10.00
<b>รวม</b>	<b>30</b>	<b>100</b>

ตารางที่ 4.1 ผลการวิเคราะห์ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์

จากตารางที่ 4.1 ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง 17 คน คิดเป็นร้อยละ 56.66 และเพศชาย 13คน คิดเป็นร้อยละ 43.34 ตามลำดับ

ด้านอายุ ผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ส่วนใหญ่ มีอายุตั้งแต่ อายุ 20-30 ปี จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 43.33 รองลงมาอายุ 31-40 ปี จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 30.00 อายุ 41-50 ปี จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 และอายุ 51 ปีขึ้นไป จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 6.67 ตามลำดับ

ด้านระดับการศึกษาผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ส่วนใหญ่ จบปริญญาตรี จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 80 รองลงมาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 13.33 และต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 6.67 ตามลำดับ

ด้านสถานะในร้านค้า ผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ส่วนใหญ่ เป็นเจ้าของร้าน จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 76.67 และลูกจ้าง จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 23.34 ตามลำดับ

ด้านรายได้ ผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ส่วนใหญ่ มีรายได้ 25,000-50,000 บาท จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 46.67 รองลงมา มีรายได้ต่ำกว่า 25,000 บาท จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 30.00 และรายได้ สูงกว่า 50,001 บาท จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 23.33 ตามลำดับ

ด้านระยะเวลาที่เคยใช้ระบบรับชำระเงินแบบดิจิทัล ผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ส่วนใหญ่ มีระยะเวลาที่เคยใช้ระบบรับชำระเงินแบบดิจิทัล 2 – 5 ปี จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 53.34 ระยะเวลาที่เคยใช้ระบบรับชำระเงินแบบดิจิทัล น้อยกว่า 2 ปี จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 36.66 และระยะเวลาที่เคยใช้ระบบรับชำระเงินแบบดิจิทัลตั้งแต่ 5 ปีขึ้นไป จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00 ตามลำดับ

#### **4.2 ผลการวิเคราะห์การยอมรับเทคโนโลยีเพื่อการรับชำระเงินแบบดิจิทัลของร้านค้าปลีกใน กรุงเทพมหานคร**

การวิเคราะห์ข้อมูลนี้ผู้วิจัยแบ่งเป็น 4 ด้าน

##### **1. ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์**

ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ของร้านค้า ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเห็นว่า การรับรู้ถึงประโยชน์ แบ่งออกตามประเด็นดังนี้

1.1 ประสิทธิภาพของร้านค้า โดยการมีอุปกรณ์รับชำระเงินแบบดิจิทัล ทำให้ร้านค้ามีช่องทางในการชำระเงินหลากหลายขึ้น ร้านมีประสิทธิภาพในการรับชำระเงินแบบดิจิทัลมากขึ้น อีกทั้งยังพัฒนาทักษะของเจ้าของร้าน ในการเรียนรู้เทคโนโลยี ทำให้มีความเข้าใจในการชำระเงินแบบใหม่ นอกเหนือจากเงินสด ซึ่งร้านค้าที่มีการรับชำระเงินแบบดิจิทัล จะมีความได้เปรียบในเรื่องของการขายสินค้ามากกว่าร้านอื่น เช่น ในส่วนของการเพิ่มยอดขายผ่านระบบรับชำระเงินแบบดิจิทัล ในส่วนนี้สามารถเพิ่มยอดขายให้กับร้านค้าในกรณีที่ลูกค้าไม่มีเงินสดสำหรับชำระเงิน ทางร้านค้าจะเพิ่มโอกาสในการขายสินค้าโดยระบบชำระเงินแบบดิจิทัล

โดยกลุ่มตัวอย่างให้สัมภาษณ์ดังนี้

“การรับชำระเงินแบบดิจิทัล ช่วยให้ร้านค้ามีช่องทางการชำระเงินที่หลากหลายมากขึ้น โดยคนรุ่นใหม่สามารถเข้าถึงการชำระเงินแบบนี้ได้ซึ่งเทรนด์ของคนรุ่นใหม่คือแบบไม่นิยมพกเงินสดแล้วละ ส่วนใหญ่จะชำระแบบดิจิทัล” ผู้ตอบแบบสัมภาษณ์คนที่ 24

“มีส่วนอย่างมากครับ เพราะว่าตอนนี้ คนไทยส่วนมากเป็นใช้สังคมไร้เงินสดกันเยอะ เพราะฉะนั้น ถ้าเรามีการรองรับลูกค้าในแบบที่มีการรับชำระแบบดิจิทัลมากขึ้นก็จะรองรับลูกค้าได้มากขึ้นครับ เพราะลูกค้าส่วนใหญ่จะไม่ค่อยพกเงินสดกันแล้ว ณ ตอนนี้นะครับ” ผู้ตอบแบบสัมภาษณ์คนที่ 27

“ช่วยได้เยอะเลยครับ เพราะว่าไม่ต้องมีเงินทอนนะครับแล้วก็สะดวกรวดเร็ว สแกนตามป้ายก็ชำระกันได้เลยนะครับไม่ต้องพกเงินสด รวมถึงมีความปลอดภัยด้วย แต่ว่าทั้งนี้ทั้งนั้นก็ต้องมีเงินสดเพื่อสำรองลูกค้าที่จ่ายเป็นเงินสดอีกทางครับ” ผู้ตอบแบบสัมภาษณ์คนที่ 8

“พัฒนาความรู้เทคโนโลยีในสมัยนี้ว่านอกจากการรับชำระด้วยเงินสด การโอนเงิน สแกนคิวอาร์โค้ดเหมือนที่เราใช้กันอยู่ ก็ยังมีระบบอื่นๆอีกเช่นเครื่องรูดบัตร เราจะไม่มีโอกาสได้รู้เลยว่า มีระบบรับชำระอะไรบ้างหากเราไม่ได้ลองใช้งาน” ผู้ตอบแบบสัมภาษณ์คนที่ 25

1.2 การเข้าถึงข้อมูลการขายในแต่ละส่วนของรายงานทางร้านค้าสามารถเข้าถึงรายงานการขายในแต่ละวันได้อย่างถูกต้องโดยจะมีข้อมูลการขายอยู่ในระบบรับชำระเงินแบบดิจิทัล และยังช่วยลดเวลาในการตรวจสอบข้อมูลสรุปยอดการขายสินค้ารายวัน รวมถึงป้องกันการสรุปข้อมูลการขายผิดพลาดเนื่องจากระบบรับชำระเงินแบบดิจิทัลเป็นเทคโนโลยีที่มีความแม่นยำในการสรุปยอดรายได้ในแต่ละวัน รวมถึงรายการต่างๆที่เกิดขึ้นทุกครั้งในการรับชำระเงินแบบดิจิทัลจะมีการแจ้งเตือนเพื่อให้ผู้ใช้งานรับทราบถึงสถานะทางการเงินอยู่เสมอ

“เราก็จะสามารถดูในประวัติทำรายการในตัวโมบายแบงก์กึ่งที่เราให้เขาโอนเงินชำระค่าสินค้าเข้ามาแล้ว สามารถเช็คได้ว่าโอนค่าอะไร เพราะว่าเวลาที่ลูกค้าโอนมาแล้วเขาก็จะส่งเซลล์สติปหรือว่าหน้าจอที่ทำรายการสำเร็จแต่เข้ามาให้เราเพราะเป็นข้อมูล ที่เราสามารถตรวจสอบได้ว่าโอนมาแล้วจริงๆแล้ววันเวลาแล้วก็ยอดเงินว่าถูกต้องหรือป่าว” ผู้ตอบแบบสัมภาษณ์คนที่ 7

“สามารถเข้าถึงยอดการขายในแต่ละวันได้ครับ เพราะว่าตัวแพลตฟอร์มที่ใช้อยู่มันก็สามารถดาวน์โหลดได้เลยและตรวจสอบสรุปยอดการขายโดยที่ไม่ต้องมานั่งทำซ้ำ” ผู้ตอบแบบสัมภาษณ์คนที่ 21

“การที่ลูกค้าซื้อเพิ่มขึ้นใหม่อันนี้ผมว่ามันเป็นกลยุทธ์ของทางร้านค้ามากกว่าว่าจะดึงดูดลูกค้าเข้ามาได้มากแค่ไหนแต่เพียงแต่ว่าการชำระเงินแบบดิจิทัลมันเป็นการเพิ่มช่องทางการชำระเงินให้กับลูกค้ากรณีที่ลูกค้าไม่พกเงินสด” ผู้ตอบแบบสัมภาษณ์คนที่ 22



“การรับชำระแบบดิจิทัลสามารถขายได้ ในยุคนี้เป็นยุคที่คนไม่ค่อยใช้เงินสดกันแล้ว ปัจจุบันการซื้อขามีแต่โอนเงินผ่านทางธนาคารหรือจ่ายผ่านพวกอีวอลเล็ตต่างๆ” ผู้ตอบแบบ สัมภาษณ์คนที่ 10

## 2. ด้านความง่ายในการใช้งาน

ด้านความง่ายในการใช้งาน ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเห็น ดังนี้

การรับชำระเงินแบบดิจิทัลมีความง่ายในการใช้เพราะมีการสแกนข้อมูลชำระผ่านคิวอาร์ ได้ทันที และมีขั้นตอนในการใช้งานที่ง่ายไม่มีความซับซ้อน อีกทั้งในส่วนของการตรวจสอบ รายการยอดขาย ณ ปัจจุบันเพราะหลังจากทำรายการเสร็จสิ้น จะมีข้อมูลการทำรายการให้ตรวจสอบ ทันที ซึ่งเป็นข้อมูลที่เข้าถึงได้ง่าย สำหรับร้านค้าที่อยากทราบจำนวนยอดขายของร้านค้าในสัปดาห์ สามารถตรวจสอบรายการย้อนหลังในระบบรับชำระเงิน ได้ง่ายผ่านระบบที่ผู้ให้บริการออกแบบไว้ ให้ใช้งาน และสามารถดึงข้อมูลสรุปรายการย้อนหลังมาตรวจสอบเป็นรายวันหรือรายเดือนได้ ในกรณีที่ลูกค้าชำระเงินเข้ามาผิด ระบบยังมีบริการยกเลิกรายการขาย ในส่วนนี้การรับชำระเงิน แบบดิจิทัลต้องมีการกดตัวเลขยอดเงินสำหรับรับเงินจากลูกค้า ในกรณีมีการกดตัวเลขผิดสามารถ ยกเลิกรายการขายนั้นได้ง่าย

โดยกลุ่มตัวอย่างให้สัมภาษณ์ดังนี้

“สำหรับอุปกรณ์รับชำระเงินแบบดิจิทัล เครื่องรูคับตรมั้นก็ง่ายๆคะและยังทำไปนานๆมัน ก็ยังชำนาญขึ้นไม่มีอะไรยากคะ ในส่วนของตัวอุปกรณ์เองก็สามารถปรีนรายการที่ทำออกมาได้ ค่ะ” ผู้ตอบแบบสัมภาษณ์คนที่ 3

“การยกเลิกรายการคือเข้าไปช่องทางของการยกเลิกแล้วก็เลือกรายการที่เราอยากจะยกเลิก ให้ถูกต้องส่วนมากมันก็จะปรีนรายการที่เกิดขึ้น ณ ตอนนั้นที่เราอยากจะยกเลิก สำหรับรายการที่ ย้อนหลังก็ไม่ไกลมากคะ ทำให้ดูง่ายทำอะไรง่าย สำหรับเครื่องพวกเนี่ยมันมีหน้าจอที่ค่อนข้างใหญ่ ค่ะตัวหนังสือมันก็ชัดเจนเราก็เลยไม่ได้ลำบากในการใช้งานเลย” ผู้ตอบแบบสัมภาษณ์คนที่ 25

“ในส่วนรับชำระเงินแบบดิจิทัล เนี่ยก็คือจะค่อนข้างง่ายตรงที่ว่าเบื้องต้นเลย คือลูกค้าชำระ เงินเสร็จเราตรวจจากสลิปได้เลยซึ่งอันนี้มันจะดีกว่าการใช้เงินสดตรงที่บางครั้งจะมีความผิดพลาด ในการถอนเงินหรือบางกรณีที่มีการระบาดของของแบงก์ปลอมอันนี้มันจะแก้ปัญหาดตรงนั้นได้” ผู้ตอบแบบสัมภาษณ์คนที่ 24

“การใช้งานในการตรวจสอบข้อมูลการขายย้อนหลังสามารถทำได้ง่าย รวมถึงสามารถตรวจสอบรายการแต่ละรายการได้” ผู้ตอบแบบสัมภาษณ์คนที่ 8

“การใช้งานในส่วนของการชำระเงินแบบดิจิทัลเป็นสิ่งที่ยากจะ มีการกดเข้าเมนู และกดยอดจำนวนเงินที่จะรับชำระก็สามารถทำได้ และในส่วนของการยกเลิกรายการก็สามารถทำได้ทันทีค่ะ” ผู้ตอบแบบสัมภาษณ์คนที่ 18

“การรับชำระแบบดิจิทัลมีความง่ายครับ เพราะว่าต่อเราก็สามารถที่จะตั้งคิวอาร์แล้วให้ลูกค้าสแกนได้เลยนะครับเราก็แค่ตรวจสอบยอดเงินว่ามีการเงินเข้าเงินออกแค่นั้นเองครับแล้วก็ใช้งานง่ายครับ การได้รับยอดเงินก็จะได้ทันทีครับเพราะมีการผูกกับทางบัญชีธนาคารไว้ครับ” ผู้ตอบแบบสัมภาษณ์คนที่ 27

### 3. ด้านการรับรู้ความเสี่ยง

ด้านการรับรู้ความเสี่ยง ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเห็นดังนี้ การเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลนั้นมีกฎหมายที่รองรับและทางผู้ให้สัมภาษณ์จะมีการเลือกบริการกับทางธนาคารหรือผู้ให้บริการที่มีความน่าเชื่อถือ ในส่วนของการรับเงินในวันถัดไปก็เป็นสิ่งที่มีความเสี่ยงแต่ก็รับรู้กับความเสี่ยงนั้นเนื่องจากผู้ให้บริการมีความน่าเชื่อถือในการรับบริการการรับชำระเงินแบบดิจิทัล ในกรณีระบบชำระเงินมีปัญหา ในส่วนนี้ทางผู้ให้สัมภาษณ์จะทราบเป็นอย่างดี เพราะการให้บริการส่วนนี้จะมีช่วงเวลาที่มีระบบปิดปรับปรุงทุกวัน และช่วงเวลาเดือนที่มีคนใช้เยอะ สามารถหลีกเลี่ยงการใช้งานในช่วงเวลานั้นได้ กรณีระบบมีปัญหาขณะลูกค้าหนาแน่น ในส่วนนี้ทางผู้ให้สัมภาษณ์มีการรับรู้ถึงความเสี่ยงนี้ และเป็นความเสี่ยงที่สามารถยอมรับได้ เนื่องจากมีหมายเลขโทรศัพท์สำหรับติดต่อเจ้าหน้าที่ ที่ดูแลปัญหาเรื่องการรับชำระเงินเพื่อให้แก้ไขปัญหา โดยกลุ่มตัวอย่างให้สัมภาษณ์ดังนี้

“แต่เราก็เลือกใช้บริการในส่วนที่เราเชื่อถือได้เนอะอย่างเช่น เวลาที่เราจะสมัครพร้อมเพย์ผมก็เลือกตัวที่ได้รับความนิยมน่าเชื่อถือเป็นธนาคาร อันดับ หนึ่ง หรือ อันดับ สอง ของประเทศไทยอย่างเช่น เอสซีบี กสิกร ครับก็จะเน้นไปในการหาธนาคารที่มีความน่าเชื่อถือก่อนแล้วก็ทำการสมัครเพราะเข้าใจว่าระบบในการป้องกันนะครับของแบงค์ที่เป็นมาตรฐานผมเข้าใจว่าจะเยอะกว่าแบงค์ทั่วไปอยู่แล้วครับ” ผู้ตอบแบบสัมภาษณ์คนที่ 13

“ด้วยความที่กำลังใช้งานช่องทางการชำระเงินรูปแบบอื่นๆที่นอกเหนือจากคิวอาร์ค่านั้นรับทราบรับรู้ว่ามีความเสี่ยงตรงนี้ซึ่งมันเป็นความเสี่ยงที่เราสามารถยอมรับได้อยู่แล้วค่ะว่า โอเคใน

การที่เงินจะโอนมาถึงเราช้าสัก หนึ่ง หรือ สอง วันในส่วนนี้คิดว่าเป็นเรื่องปกติที่เราปรับได้ค่ะ”  
ผู้ตอบแบบสัมภาษณ์คนที่ 24

“จริงๆความเสถียรมันก็มีอย่างที่เราเห็นในส่วนของเราว่าแม้จะคิดว่าแก๊งคอลเซ็นเตอร์อะไรก็ค่อนข้างเยอะนะครับตรงนี้เราก็ออกแบบไว้แล้วว่าเราก็จะไม่โอนเงินให้ใครง่ายง่ายครับผม ส่วนในทางกลุ่มลูกค้าเราก็เชื่อได้ว่าการโอนผ่านแอปก็ดีกว่าเงินสดอยู่แล้วเพราะสามารถระบุตัวเลขได้เลย ไม่ต้องทอนเงิน บางทีก็มีการทอนเงินผิดพลาด แต่ว่าในเรื่องแอปเนี่ยเราเห็นแล้วเราสามารถขอคู่มือของลูกค้าได้เลย สำหรับเรื่องระบบมีปัญหาที่ทราบเพราะในช่องต้นเดือนมีการใช้งานเยอะ ดังนั้นจึงมีการเตรียมหลายๆแอปธนาคารเพื่อรองรับลูกค้า” ผู้ตอบแบบสัมภาษณ์คนที่ 8

“ความเสี่ยงในการได้รับเงินเนื่องจากระบบชำระเงินแบบดิจิทัลบางครั้งทำรายการจ่ายสำเร็จแต่ไม่ได้รับเงินทันที” ผู้ตอบแบบสัมภาษณ์คนที่ 2

“ในส่วนการ โอนเงินในวันถัดไปต้องคุยกันตั้งแต่แรกนะว่าถ้าเราสมัครไปแล้วแล้วเงินจะโอนให้เมื่อไหร่คือถ้าเราไม่มีปัญหาเรื่องการเงินขนาดนั้นเราก็ไม่ซีเรียสก็จะสามารถรอได้ และในส่วนของระบบมีปัญหาส่วนมากจะมีวิธีการแก้ไข โดยการติดต่อไปขอความช่วยเหลือจากผู้ให้บริการค่ะ” ผู้ตอบแบบสัมภาษณ์คนที่ 23

“ก็คิดว่าไม่ได้มีความเสี่ยงนะคะเพราะว่าบริษัทที่จะมาให้บริการเกี่ยวกับระบบชำระเงินได้ เขาก็ต้องมีมาตรฐานค่อนข้างสูงนะคะก่อนที่จะมาดูแลหรือให้บริการ ในส่วนของระบบมีปัญหากรณีลูกค้าหนาแน่น จะพูดคุยกับลูกค้าที่หน้าร้านมากกว่ามาให้ใจเย็นๆคะ ทางผู้ให้บริการกำลังแก้ไขอยู่อะไรประมาณนี้ แต่ลูกค้าเราเจอแต่ลูกค้าที่น่ารักก็เลยไม่ค่อยมีปัญหาเรื่องนี้เท่าไร”  
ผู้ตอบแบบสัมภาษณ์คนที่ 25

#### 4.ด้านความตั้งใจในการใช้งาน

ด้านความตั้งใจในการใช้งาน ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเห็นดังนี้

ความตั้งใจในการใช้งานเป็นสิ่งสำคัญสำหรับการรับชำระเงินแบบดิจิทัลเพราะหากมีการกดยอดเงินไม่ถูกต้องอาจทำให้เกิดความเสียหาย หรือทำให้ร้านค้าขาดทุนได้ ซึ่งการทำรายการผิดพลาดบนระบบชำระเงินแบบดิจิทัลจะใช้เวลาในการคืนเงินลูกค้า สำหรับกลุ่มร้านค้าบางกลุ่มมีความตั้งใจที่จะใช้การรับชำระเงินแบบดิจิทัลเป็นอันดับแรกเพราะเป็นสิ่งที่ง่ายไม่ต้องห่วงเรื่องเงินทอน และลดปัญหาเรื่องการโจรกรรม และยังศึกษาข้อมูล ส่วนใหญ่มีการหาข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับระบบชำระเงินแบบดิจิทัลผ่านเว็บไซต์ และแหล่งข่าวสื่อออนไลน์ต่างๆ ผู้ให้สัมภาษณ์เห็น

ความสำคัญในจุดนี้เพราะอนาคตการรับชำระเงินก็จะมีแนวทางที่เปลี่ยนไป ดังนั้นทางผู้ให้สัมภาษณ์จะมีการหาข้อมูลจากช่องทางต่างๆที่น่าเชื่อถือ

โดยกลุ่มตัวอย่างให้สัมภาษณ์ดังนี้

“ตอนนี้รู้สึกว่าการรับชำระเงินดิจิทัลปลอดภัยกว่าเงินสดเพราะว่า เราจะไม่รู้สึกว่าเราจะถูกโจรกรรมหรือ โคนขโมยเงินอะไรพวกนี้นะครับ เงินจะอยู่ในบัญชีเราก็จะสะดวกสบายมากขึ้น ในส่วนของการศึกษา เพราะว่าเราทราบว่าเมืองไทยเป็นเมืองแห่งการท่องเที่ยว เพราะฉะนั้นนี่เราไม่ได้มีแค่คนไทยเรามีชาวต่างชาติเยอะมากเราควรรองรับการชำระเงินจากต่างชาติด้วย” ผู้ตอบแบบสัมภาษณ์คนที่ 27

“ใช้ระบบรับชำระเงินเป็นอันดับแรกแล้วก็จะบอกว่าขอให้ลูกค้าชำระเงินเป็นลักษณะการโอนนอกจากแบบลูกค้ายางบ้านที่แบบอาจจะสูงอายุมากแล้วแบบเค้าใช้เป็นเขาจะต้องรอลูกค้ากลับมาจากที่ทำงานแล้วโอนเงินเข้าถึงจะจ่ายเป็นเงินสดแต่ถามว่ามีแบบนี้เยอะมากประมาณแค่ 5% ค่ะ” ผู้ตอบแบบสัมภาษณ์คนที่ 7

“ตั้งใจใช้การรับชำระเงินแบบดิจิทัลเพราะไม่อยากให้เป็นเงินสดเยอะมากเพราะมันจะต้องยุ่งยากในการนำเงินไปฝากหรือการตรวจสอบเงินว่าจะหายหรือเปล่า ถ้ามันสะดวกเข้าบัญชีเลขมันก็ง่ายกว่า” ผู้ตอบแบบสัมภาษณ์คนที่ 21

“ครับก็ปัจจุบันก็ติดตามในส่วนช่องทางเฟซบุ๊กแล้วก็ยูทูปครับในส่วนของผู้บรรยายครับ หรือว่าผู้ที่เขามีความรู้ในส่วนเรื่องไอทีหรือการชำระเงินแบบดิจิทัลเพื่อที่ให้เราได้ศึกษาเทคโนโลยีใหม่ๆ ได้อย่างรวดเร็วครับ” ผู้ตอบแบบสัมภาษณ์คนที่ 13

“มีความตั้งใจที่จะศึกษาเพิ่มอาจจะต้องมีเพิ่มพวกแอปพลิเคชันต่างๆที่มันมาใหม่หรือว่าโปรโมชันที่เค้าผูกกับแอปใหม่ๆ เพื่อรองรับลูกค้า ส่วนมากจะทำการศึกษผ่าน อินเทอร์เน็ต หรือ เว็บไซต์เกี่ยวกับระบบรับชำระเงิน” ผู้ตอบแบบสัมภาษณ์คนที่ 30

#### 4.3 ผลการวิเคราะห์สรุปการยอมรับเทคโนโลยีต่อการรับชำระเงินแบบดิจิทัลของร้านค้าปลีกใน กรุงเทพมหานครของผู้ให้สัมภาษณ์

การเรียงลำดับการยอมรับเทคโนโลยีต่อการรับชำระเงินแบบดิจิทัลของร้านค้าปลีกใน กรุงเทพมหานครของผู้ให้สัมภาษณ์	จำนวน(คน)	ร้อยละ
1. ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์	13	43.34
2. ด้านความง่ายในการใช้งาน	12	40.00
3. ด้านการรับรู้ถึงความเสี่ยง	2	6.66
4. ด้านความตั้งใจในการใช้งาน	3	10.00
<b>รวม</b>	<b>30</b>	<b>100</b>

ตารางที่ 4.2 ผลการเรียงลำดับการยอมรับเทคโนโลยีต่อการรับชำระเงินแบบดิจิทัลของร้านค้าปลีกในกรุงเทพมหานครของผู้ให้สัมภาษณ์

จากตารางที่ 4.2 ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ส่วนใหญ่ให้ความเห็นด้านการรับรู้ถึงประโยชน์มีผลต่อการรับชำระเงินแบบดิจิทัลมากที่สุด จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 43.34 รองลงมา ด้านความง่ายในการใช้งาน จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 40.00 ด้านความตั้งใจในการใช้งาน จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00 และด้านการรับรู้ถึงความเสี่ยง จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 6.66 ตามลำดับ

## บทที่ 5

### สรุปอภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

#### 5.1 สรุปและอภิปรายผล

การยอมรับเทคโนโลยีเพื่อการรับชำระเงินแบบดิจิทัลของร้านค้าปลีกในกรุงเทพมหานครสามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1. ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ให้สัมภาษณ์ว่า การรับรู้ถึงประโยชน์ เป็นสิ่งที่มีผลต่อการรับชำระเงินแบบดิจิทัลเนื่องจาก เป็นการเพิ่มประสิทธิภาพให้กับร้านค้าในส่วนของช่องทางการรับชำระเงินที่หลากหลายกับลูกค้า อีกทั้งยังสามารถพัฒนาการเรียนรู้เทคโนโลยีการชำระเงิน ในส่วนของการเข้าถึงข้อมูลการขายของร้านค้าก็สามารถเข้าถึงได้ โดยการเปิดดูรายงานการขายผ่านระบบการรับชำระเงิน และยังช่วยแก้ปัญหาเรื่องเงินทอนของร้านค้า ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ขวัญศิริ สุนทรธรรมกุล (2564) ที่ศึกษาเรื่องการยอมรับเทคโนโลยีทัศนคติที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการตั้งใจซื้อสินค้า (ผัก และ ผลไม้) ผ่านช่องทางออนไลน์ ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่าการรับรู้ประโยชน์ มีความสัมพันธ์กับทัศนคติต่อพฤติกรรม และ พฤติกรรมตั้งใจเนื่องจากหากผู้บริโภครับรู้ถึงประโยชน์ของสินค้า ความจำเป็นของสินค้านำมาหาทางซื้อสินค้าผ่านช่องทางต่าง ๆ ที่สะดวก รวดเร็ว ประหยัดทั้งเงินและเวลา อีกทั้งทำให้ผู้บริโภคสามารถซื้อสินค้าและบริการต่าง ๆ ได้ตามต้องการ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ โอบนิธิ วัชรานุกวงศ์ (2561) ที่ศึกษาเรื่องการยอมรับเทคโนโลยีการชำระเงินผ่านระบบคิวอาร์โค้ด พบว่ามีประโยชน์ที่ได้รับจากการยอมรับเทคโนโลยี เกี่ยวกับการชำระเงินผ่านระบบคิวอาร์โค้ด ทั้งในด้านของความสะดวก ความรวดเร็ว ความปลอดภัยในการชำระเงิน รวมถึงยังช่วยลดต้นทุนในการบริหารเงินสดอีกด้วย เมื่อผู้ใช้บริการทราบถึงประโยชน์ที่จะได้รับก็จะมีทัศนคติที่ดีต่อการใช้งาน และมีแนวโน้มในการใช้งานจริงเพิ่มขึ้นอีกด้วยและยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชิตาพัฒน์ นีรัตน์ รัตนจักร (2563) ที่ศึกษาเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยีการชำระเงินผ่านระบบคิวอาร์โค้ด ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดเชียงใหม่พบว่าการชำระเงินผ่านคิวอาร์โค้ดส่งผลต่อปัจจัยการรับรู้ประโยชน์ ส่งผลให้มีทัศนคติที่ดีต่อการใช้งานและมีอิทธิพลที่จะก่อให้เกิดพฤติกรรมการชำระเงินผ่านช่องทางเว็บเพย์เมนท์

2. ด้านความง่ายในการใช้งาน ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ให้สัมภาษณ์ว่า การรับชำระเงินแบบดิจิทัล มีขั้นตอนในการใช้งานง่าย และลดปัญหาการทอนเงิน และในส่วนของรายงานยอดขายในแต่ละวันก็สามารถตรวจสอบได้ง่าย และสามารถตรวจสอบย้อนหลังตามข้อมูลที่ยากเรียกดูได้ง่าย สำหรับการทำการขายที่ผิดพลาดก็สามารถยกเลิกการขายเดิม และกรอกข้อมูลราคาขายใหม่และให้ลูกค้าชำระได้ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ขวัญใจ พุ่มจันทร์ และ ศรัณย์ ธิติลักษณ์ (2562) ศึกษาเรื่องการยอมรับระบบการชำระเงินแบบคิวอาร์โค้ดเพย์เมนท์ของผู้ประกอบการค้า และผู้บริโภคในเขตปทุมวัน ผลการวิจัย พบว่า ทักษะที่มีต่อระบบการชำระเงินแบบคิวอาร์โค้ด มีทิศทางไปในเชิงบวกต่อร้านค้าและผู้ใช้งาน กล่าวคือ คิวอาร์ เป็นระบบการชำระเงินที่น่าสนใจ สะดวกสบาย ไม่ต้องเสียเวลารอเงินทอนหรือพบปัญหาการทอนเงินผิด ช่วยให้ซื้อได้ง่าย ขายคล่อง สามารถทำบัญชีติดตามรายรับรายจ่ายได้ง่ายทุกที่ทุกเวลาโดยลดความผิดพลาดที่เกิดขึ้น และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธัญญาณีย์ ศรีอรบรู (2563) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้บริการชำระเงินผ่านสมาร์ตโฟนของผู้บริโภค ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้บริการชำระเงินผ่านสมาร์ตโฟนของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านความง่ายในการใช้งานส่งผลต่อการยอมรับการใช้บริการชำระเงินผ่านสมาร์ตโฟนของผู้บริโภค ดังนั้น ผู้ให้บริการระบบรับชำระเงิน ควรมุ่งเน้นถึงการปรับปรุงโปรแกรมให้สามารถใช้งานได้ง่าย ลดความซับซ้อนของการใช้บริการให้สามารถเข้าถึงระบบได้ง่ายยิ่งขึ้น เพราะเมื่อผู้ใช้บริการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานมากขึ้นก็จะส่งผลให้เกิดการใช้บริการชำระเงินผ่านสมาร์ตโฟนเพิ่มมากขึ้นด้วย และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุชาสินี ตูลานนท์ (2562) ศึกษาเรื่องการยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าออนไลน์ของผู้สูงอายุ ผลการวิจัยพบว่า การยอมรับเทคโนโลยีในการตัดสินใจของผู้ซื้อของผู้สูงอายุ ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาด้านความง่ายในการใช้งานที่ได้รับจากการใช้งานเทคโนโลยีใหม่ โดยบุคคลสามารถเรียนรู้การใช้งานเทคโนโลยีใหม่ได้ด้วยตนเอง

3. ด้านการรับรู้ถึงความเสี่ยง ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ให้สัมภาษณ์ว่า สำหรับความเสี่ยงที่เกิดขึ้นเกี่ยวกับการรับชำระเงินแบบดิจิทัล เป็นความเสี่ยงที่อยู่ในเกณฑ์ที่พอรับได้ ทั้งในส่วนของกรให้ข้อมูลส่วนตัวกับผู้ให้บริการ ทางผู้ให้สัมภาษณ์จะต้องเลือกผู้ให้บริการที่มีความน่าเชื่อถือ รวมถึงความเสี่ยงเกี่ยวกับการใช้งานระบบ ซึ่งเป็นความเสี่ยงที่ผู้ให้สัมภาษณ์สามารถยอมรับได้ เพราะผู้ให้สัมภาษณ์มีทางเลือกในการรับชำระเงินสำรองหากกรณีระบบมีปัญหา รวมถึงการได้รับเงินในวันถัดไป ทางผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่สามารถรับความเสี่ยงนี้ได้หากอยู่ในข้อตกลงในการทำสัญญา ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ภิญญา กลิ่นทองคำ (2561) ศึกษาเรื่อง

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจชำระเงินค่าสินค้าและบริการด้วยระบบคิวอาร์ ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร ผลวิจัยพบว่าปัจจัยด้านการรับรู้ความเสี่ยง เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจชำระเงินค่าสินค้าและบริการด้วยระบบคิวอาร์ ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร แสดงให้เห็นว่าผู้บริโภคคำนึง ถึงเรื่องความปลอดภัยในการใช้งานระบบ คิวอาร์ เป็นอย่างมาก และมีผลต่อการตัดสินใจชำระเงินค่าสินค้าและบริการด้วยระบบคิวอาร์ ดังนั้นการแนะนำ การให้ความรู้เรื่องความปลอดภัยในการใช้งานระบบถือเป็นเรื่องสำคัญ ที่จะสามารถช่วยทำให้ผู้บริโภคเกิดความมั่นใจในระบบคิวอาร์ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ กรกานต์รัก บ้านเกิด (2565) ได้ศึกษาเรื่อง การตัดสินใจการใช้บริการแอปพลิเคชัน โหมบายแบงก์กิ้งของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ผลวิจัยพบว่าพบความเสี่ยงทางด้านประสิทธิภาพ ไม่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการแอปพลิเคชัน โหมบายแบงก์กิ้ง เนื่องจากบริการทางการเงินผ่านแอปพลิเคชัน โหมบายแบงก์กิ้ง มีการใช้เพื่อความสะดวก เน้นการใช้จ่ายที่ทันสมัย และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ กุลวรินทร์ สิงห์คำ และพรทิพย์ รอดพันธ์ (2565) ได้ศึกษาเรื่อง การยอมรับเทคโนโลยีที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจซื้อสินค้าออนไลน์ของผู้บริโภคเจนเนอเรชันเอ็กซ์ ผลการวิจัยพบว่า ผู้บริโภคส่วนใหญ่มีความคุ้นเคยกับการใช้งานเทคโนโลยีมาากพอสมควรจึงสามารถยอมรับความเสี่ยงด้านความปลอดภัยที่จะเกิดขึ้น หากใช้แอปพลิเคชันซื้อสินค้าออนไลน์มีมาตรการรักษาความปลอดภัยเพื่อปกป้องผู้บริโภค

4. ด้านความตั้งใจในการใช้งาน ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ให้สัมภาษณ์ว่า สำหรับความตั้งใจในการใช้งานผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่มีความตั้งใจที่จะใช้งานระบบชำระเงินแบบดิจิทัล และมีความตั้งใจที่จะใช้มากกว่าเงินสดในอนาคต รวมถึงมีการตั้งใจในการศึกษาหาความรู้ต่างๆ ที่เกี่ยวกับการรับชำระเงินแบบดิจิทัล ซึ่งสอดคล้องกับวิจัยของ ดวงพร รัตตินทร (2562) ที่ศึกษาเรื่องการรับรู้เทคโนโลยีที่มีผลต่อความตั้งใจใช้บริการการชำระเงินผ่านคิวอาร์โค้ดของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ความซับซ้อนในการใช้งาน มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้บริการการชำระเงินผ่านคิวอาร์ โค้ด ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร ทั้งนี้เนื่องจากปัจจุบัน ธนาคารแห่งประเทศไทย มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับวิธีการชำระเงินผ่านคิวอาร์โค้ด หลากหลายช่องทาง ทั้งสื่อออนไลน์และสื่อออฟไลน์ ส่งผลให้เกิดความตั้งใจที่จะใช้บริการการชำระเงินผ่านคิวอาร์โค้ด และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ เสาวลักษณ์ พูลทรัพย์ (2562) ศึกษาเรื่อง การยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อความตั้งใจใช้บริการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานประกันสังคม ผลการวิจัยพบว่า การยอมรับเทคโนโลยีด้านทัศนคติต่อการ ใช้ ที่มีผลต่อความตั้งใจในการใช้บริการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคม เนื่องจากผู้ใช้เห็นว่า การชำระเงินแบบดิจิทัลเป็นเรื่องที่ทันสมัย ได้มาตรฐาน เป็นเรื่องที่น่าสนใจ



และมีความรู้สึกที่ดีในการใช้บริการ และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ อรวรรณ นิยมมั่งมี (2562) ศึกษาเกี่ยวกับ ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการรับชำระเงินด้วย QR Code ของผู้ค้ารายย่อย พบว่าการสื่อสารทางการตลาด ผลการวิจัยพบว่า ด้านการให้ข่าวและการประชาสัมพันธ์ ส่งผลทางบวกต่อความตั้งใจใช้บริการรับชำระเงิน ของผู้ค้ารายย่อย การให้ข่าวและการประชาสัมพันธ์ เป็นการกระตุ้นให้ผู้ค้ารายย่อยมีความสนใจการรับชำระเงินแบบคิวอาร์โค้ดมากขึ้น



## 5.2 ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากการทำวิจัยครั้งนี้

1. การเก็บข้อมูลควรมีการเก็บแบบหลากหลายพื้นที่ให้ในกรุงเทพมหานคร รวมถึงการเลือกสัมภาษณ์ทุกช่วงอายุคนในแต่ละพื้นที่
2. ควรเลือกระบบชำระเงินแบบดิจิทัลเพียงชนิดเดียวเพื่อให้ข้อมูลกระชับ

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. มีการเพิ่มพื้นที่ในปริมณฑลนอกเหนือจากกรุงเทพมหานครเพื่อจะได้รับข้อมูลเกี่ยวกับการรับชำระเงินแบบดิจิทัลของร้านค้าปลีกได้หลากหลายขึ้น
2. เปลี่ยนกลุ่มเป้าหมายในการศึกษาจากร้านค้าปลีกเป็นการบริการที่รับชำระเงินแบบดิจิทัลเพื่อขยายกลุ่มร้านค้าที่รับชำระเงินแบบดิจิทัล



### บรรณานุกรม

- กฤษณกุล คุณชื่น. (2564). ศึกษาอิทธิพลของการยอมรับการใช้งานระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ ที่มีต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานทางบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยศรีปทุม).  
<http://dspace.spu.ac.th/bitstream/123456789/8890/1/64501484>
- กฤษณะ สมรบรรสุข. (2563). การยอมรับและการตัดสินใจใช้บริการทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันธนาคารบนมือถือระยะยาวในกรุงเทพมหานคร. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ). <https://archive.cm.mahidol.ac.th/bitstream/123456789/3850/1/TP%20BM.033%202563.pdf>
- กรกานต์รัก บ้านเกิด. (2565). การตัดสินใจการใช้บริการแอปพลิเคชัน โบนัสแบ่งกึ่งของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ). <http://ir.ithesis.swu.ac.th/dspace/bitstream/123456789/2103/1/gs631130485.pdf>
- กุลวรินทร์ สิงห์คำ และพรทิพย์ รอดพัน. (2565). การยอมรับเทคโนโลยีที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจซื้อสินค้าออนไลน์ของผู้บริโภคเจนเนอเรชั่นเอ็กซ์. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์). <https://so02.tci-thaijo.org/index.php/jmsr/article/view/252695/173111>
- กัณดา แสงศักดิ์. (2562). การยอมรับเทคโนโลยีและการรับรู้ความเสี่ยงที่มีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจใช้บริการ QR Code ในการชำระค่าสินค้าผ่านสมาร์ตโฟนของผู้บริโภคในจังหวัดสมุทรปราการ. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ).  
<http://ir-ithesis.swu.ac.th/dspace/bitstream/123456789/531/1/gs591130055.pdf>
- ขวัญใจ พุ่มจันทร์ และศรัณย์ ชิตติลักษณ์. (2562). ศึกษาการยอมรับระบบการชำระเงินแบบคิวอาร์โค้ดเพย์เมนต์ของผู้ประกอบการค้าและผู้บริโภคในเขตปทุมวัน. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยรังสิต). <https://so03.tcithaijo.org/index.php/prm/article/view/247670>
- ขวัญศิริ สุนทรธรรมกุล. (2564). ศึกษาการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลกระทบต่อพฤติกรรม การตั้งใจซื้อสินค้า (ผัก และ ผลไม้) ผ่านช่องทางออนไลน์ในเขตกรุงเทพมหานคร. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ). <http://ir-ithesis.swu.ac.th/dspace/bitstream/123456789/1791/1/gs591130057.pdf>

- ฉัตรพงศ์ ชูแสงนิล. (15 พฤษภาคม 2562). *สังคมไร้เงินสด*. <https://www.scimath.org/article-technology/item/9094-2018-10-18-08-04-19>
- ชยนนท์ รักรากุญจน์. (7 June 2561). *ปรากฏการณ์ Alipay ในจีน กำลังจะกระจายไปทั่วโลก*. <https://www.finnomena.com/mr-messenger/alipay-effect/>
- ชิตาพัฒน์ นีรัตน์ธนจักร. (2563). *การยอมรับเทคโนโลยีการชำระเงินผ่านระบบคิวอาร์โค้ด (QR Code) ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดเชียงใหม่*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยรามคำแหง). <http://www.baabstract.ru.ac.th/index.php/abstractData/viewIndex/917.ru>
- ดวงพร รัตสินทร. (2562). *การรับรู้เทคโนโลยีที่มีผลต่อความตั้งใจใช้บริการการชำระเงินผ่านคิวอาร์โค้ดของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ). <http://ir-ithesis.swu.ac.th/dspace/bitstream/123456789/873/1/gs601130332.pdf>
- นันท์นที ถักมมีการค้า. (2561). *ศึกษาปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีต่อการเข้าสู่สังคมไร้เงินสดของประชากรเจนเอเรชั่นเอ็กซ์ซีขึ้นไป*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์). [https://ethesisarchive.library.tu.ac.th/thesis/2018/TU\\_2018\\_6002030705\\_9868\\_9827.pdf](https://ethesisarchive.library.tu.ac.th/thesis/2018/TU_2018_6002030705_9868_9827.pdf)
- ธัญญาณีย์ ศรีรอบรู้. (2563). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้บริการชำระเงินผ่านสมาร์ตโฟนของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยรามคำแหง). <https://mmm.ru.ac.th/MMM/IS/twin-9/6214154099.pdf>
- พิชญา ฤกษ์สัจจนนท์. (15 มกราคม 2565). *การชำระเงินด้วย QR code: ทางเลือกใหม่ของการชำระเงินในการซื้อขายสินค้าและบริการระหว่างประเทศ*. [https://www.bot.or.th/th/research-and-publications/articles-and-publications/articles/Article\\_15Jan2022.html](https://www.bot.or.th/th/research-and-publications/articles-and-publications/articles/Article_15Jan2022.html)
- ภรวิสาร กัดถั่ว. (2561). *ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจในการชำระเงินรูปแบบรหัสคิวอาร์ผ่านระบบโมบายแบงก์กิงและโมบายเพย์मेंท์กรณีศึกษากรุงเทพมหานครและปริมณฑล*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์). [https://digital.library.tu.ac.th/tu\\_dc/frontend/Creator/personDc/133496](https://digital.library.tu.ac.th/tu_dc/frontend/Creator/personDc/133496)
- กัญญา กลิ่นทองคำ. (2561). *ศึกษาการยอมรับเทคโนโลยีและการรับรู้ความเสี่ยงที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจชำระเงินค่าสินค้าและบริการด้วยระบบ QR Payment ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ). <http://ir-ithesis.swu.ac.th/dspace/bitstream/123456789/78/1/gs582130034.pdf>

- รัชดา ธานีเรก. (6 พฤศจิกายน 2564). *ไทยเตรียมพร้อมผู้สังคมไร้เงินสด-เงินดิจิทัล*.  
<https://www.prd.go.th/th/content/category/detail/id/39/iid/53965>
- วีระเดช คชเสนีย์. (3 กันยายน 2565). *รากฐานระบบชำระเงินไทย ผู้เศรษฐกิจดิจิทัลแบบไม่ทิ้งใครไว้ข้างหลัง*. <https://thainews.prd.go.th/th/news/detail/TCATG220903172437900>
- สุชาลินี ตุลานนท์. (2563). *ศึกษาการยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าออนไลน์ของผู้สูงอายุ*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยรัตนโกสินทร์). <https://nuir.lib.nu.ac.th/dspace/bitstream/123456789/1538/3/61071726.pdf>
- สุรชาติ บัวชุม. (2564). *ปัจจัยที่สัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้แพลตฟอร์มรับชำระเงินดิจิทัลในธุรกิจท่องเที่ยว*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม). <https://so03.tci-thaijo.org/index.php/jomt/article/view/255475>
- เสาวลักษณ์ พูลทรัพย์. (2562). *การยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อความตั้งใจใช้บริการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานประกันสังคม*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี). <http://www.repository.rmutt.ac.th/dspace/bitstream/123456789/3808/1/RMUTT-167644.pdf>
- อรรวรรณ นิยมมั่งมี. (2562). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการรับชำระเงินด้วย QR Code ของผู้ค้ารายย่อยพบว่าการสื่อสารทางการตลาด*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยศิลปากร). <http://ithesis-ir.su.ac.th/dspace/bitstream/123456789/2859/1/60602725.pdf>
- อาริยา สุขโต. (5 พฤษภาคม 2564). *สังคมไร้เงินสด*. <https://library.parliament.go.th/th/radioscript-rr2564-may5>
- โอบนิธิ วจิรานวงษ์. (2561). *การยอมรับเทคโนโลยีการชำระเงินผ่านระบบคิวอาร์โค้ด*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์). [https://ethesisarchive.library.tu.ac.th/thesis/2018/TU\\_2018\\_6002031786\\_9327\\_9477.pdf](https://ethesisarchive.library.tu.ac.th/thesis/2018/TU_2018_6002031786_9327_9477.pdf)
- Blokdyk, G. (2019). *Technology acceptance model: A complete guide* (2019 edition). 5STARCooks.
- Davis, D. F. & Andrina, G. (2023). *The technology acceptance model: 30 Years of TAM* (Human-Computer Interaction Series). <https://link.springer.com/book/9783030452735>
- Kalayou, M. H., Endehabtu, B. F. & Tilahun, B. (2021). The applicability of the modified technology acceptance model (TAM) on the sustainable adoption of eHealth system in resource-limited settings. *Journal of Multidisciplinary Healthcare*, 13, 1827-1837.

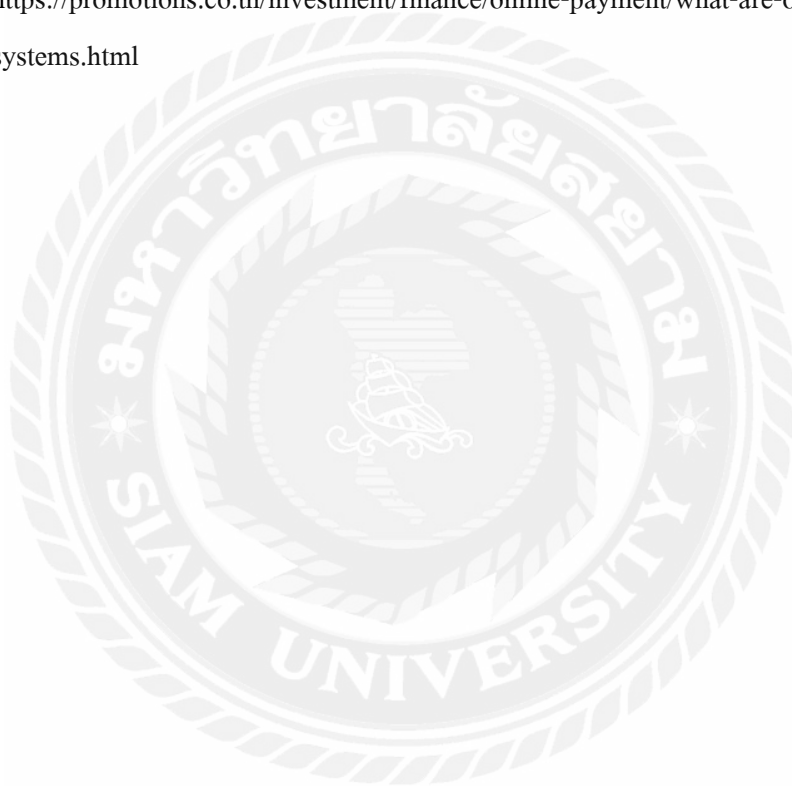
Manandhar, R. B. (2023). *Customer satifiction towards digital wallets during covid-19 pandemic: Customer Satisfaction towards digital wallets.*

<https://www.barnesandnoble.com/w/customer-satisfaction-towards-digital-wallets-during-covid-19-pandemic-raju-bhai-manandhar/1143013851>

Pope, A. (2023) *Business intelligence: Applying the unified theory of acceptance and use of technology.* <https://eric.ed.gov/?id=ED567551>

Sun, S. (8 April 2023). ระบบชำระเงินออนไลน์มีอะไรบ้าง เพิ่มช่องทางรับเงินจากลูกค้า.

<https://promotions.co.th/investment/finance/online-payment/what-are-online-payment-systems.html>





## แบบสัมภาษณ์เพื่อการวิจัย

เรื่อง “การยอมรับเทคโนโลยีเพื่อการรับชำระเงินแบบดิจิทัลของร้านค้าปลีกในกรุงเทพมหานคร”

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่.....

ชื่อผู้ให้สัมภาษณ์.....

สัมภาษณ์เมื่อวันที่.....เดือน.....พ.ศ. ....

สถานที่ที่สัมภาษณ์.....

เริ่มสัมภาษณ์เวลา.....ถึงเวลา.....

### ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ให้สัมภาษณ์

1. เพศ.....
2. อายุ.....
3. ระดับการศึกษา.....
4. รายได้ต่อเดือน.....
5. ระยะเวลาที่เคยใช้ระบบรับชำระเงินแบบดิจิทัล.....
6. สถานะในร้านค้า.....

ตอนที่ 1 คำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์เกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยีต่อการรับชำระเงินแบบดิจิทัลของร้านค้าปลีกในกรุงเทพมหานคร

#### 1. การรับรู้ถึงประโยชน์

- 1.1 การรับชำระเงินแบบดิจิทัลมีส่วนช่วยพัฒนาประสิทธิภาพของร้านค้าท่าน
- 1.2 การรับชำระเงินแบบดิจิทัลมีส่วนช่วยพัฒนาความสามารถของท่าน
- 1.3 การรับเงินแบบดิจิทัลทำให้ท่านเข้าถึงข้อมูลการขายในแต่ละวันได้
- 1.4 การรับชำระเงินแบบดิจิทัลทำให้ลูกค้ามาซื้อสินค้าในร้านค้าท่านเพิ่มขึ้น
- 1.5 การรับชำระเงินแบบดิจิทัลทำให้ท่านมีโอกาสได้ขายสินค้ากรณีลูกค้าไม่มีเงินสด

#### 2. ความง่ายในการใช้งาน

- 2.1 การรับชำระเงินแบบดิจิทัลมีความง่ายในการใช้งาน
- 2.2 การรับชำระเงินแบบดิจิทัลทำให้ท่านตรวจสอบยอดขายได้ง่าย
- 2.3 การรับชำระเงินแบบดิจิทัลทำให้ท่านสามารถตรวจสอบยอดขายย้อนหลังได้



2.4 ท่านสามารถเข้าในถึงโปรโมชันการชำระเงินผ่านตัวกลางในการรับเงินแบบดิจิทัล

2.5 ท่านสามารถยกเลิกรายการและทำการใส่ข้อมูลรายการขายใหม่ได้

### 3. การรับรู้ถึงความเสี่ยง

3.1 ท่านรับรู้ความเสี่ยงสำหรับการเปิดเผยข้อมูลท่านให้กับเจ้าของผลิตภัณฑ์อุปกรณ์การรับชำระเงินแบบดิจิทัล

3.2 ท่านรับรู้ถึงความเสี่ยงต่อระบบในการโอนเงินให้ท่านในวันถัดไป

3.3 ท่านรับรู้ความเสี่ยงในกรณีระบบรับชำระเงินมีปัญหาใช้งานไม่ได้

3.4 ท่านรับรู้ความเสี่ยง กรณีอุปกรณ์มีปัญหา ค้าง ขณะที่ถูกกำหนดแน่นอน

### 4. ความตั้งใจในการใช้งาน

4.1 ท่านมีความตั้งใจที่จะใช้งานการชำระเงินแบบดิจิทัล

4.2 ท่านมีความตั้งใจที่จะเลือกใช้ระบบรับชำระเงินแบบดิจิทัลเป็นอันดับแรกในการขายสินค้า

4.3 ท่านมีความตั้งใจในการศึกษาวิธีการรับชำระเงินแบบดิจิทัล

4.4 ท่านมีความตั้งใจใช้ระบบชำระเงินแบบดิจิทัลมากกว่าใช้เงินสด

4.5 ท่านมีความตั้งใจในการค้นหาข้อมูลระบบรับชำระเงินแบบดิจิทัลใหม่ๆเสมอ

## ตอนที่ 2 สรุปการยอมรับเทคโนโลยีต่อการรับชำระเงินแบบดิจิทัลของร้านค้าปลีกใน

### กรุงเทพมหานครของผู้ให้สัมภาษณ์

ปัจจัยที่มีผลต่อการรับชำระเงินแบบดิจิทัล โดยการเรียงจากมีผลสูงที่สุดไปถึงต่ำที่สุด ดังนี้ การรับรู้ถึงประโยชน์, ความง่ายในการใช้งาน, การรับรู้ถึงความเสี่ยง และ ความตั้งใจในการใช้งาน

### ร่างแบบสอบถามเพื่อการวิจัย (IOC)

เรื่อง “การยอมรับเทคโนโลยีเพื่อการรับชำระเงินแบบดิจิทัลของร้านค้าปลีกในกรุงเทพมหานคร”

#### คำชี้แจง

1. แบบสัมภาษณ์ฉบับนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการยอมรับเทคโนโลยีระบบรับชำระเงินแบบดิจิทัลของร้านค้าปลีกในกรุงเทพมหานคร

2. แบบสัมภาษณ์ฉบับนี้มุ่งตรวจสอบ เพื่อหาความเที่ยงตรง (Validity) โดยการวิเคราะห์ดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence: IOC) เพื่อนำไปปรับปรุงแบบสัมภาษณ์ให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

3. แบบสัมภาษณ์ฉบับนี้มีทั้งหมด 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 คำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์ลักษณะทางประชากรศาสตร์

ส่วนที่ 2 คำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์เกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยีระบบรับชำระเงินแบบดิจิทัลของร้านค้าปลีกในกรุงเทพมหานคร

ส่วนที่ 3 สรุปปัจจัยที่มีผลต่อการรับชำระเงินแบบดิจิทัลของผู้ให้สัมภาษณ์

4. ขอความกรุณาท่านผู้เชี่ยวชาญ ช่วยพิจารณาร่างแบบสัมภาษณ์ว่ามีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัยเรื่องนี้หรือไม่ ด้วยการให้คะแนนในแต่ละข้อคำถามในระบบ IOC โดยการทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่าง

เกณฑ์การให้คะแนนในระบบ IOC

- 1) ให้ 1 คะแนน เมื่อแน่ใจว่าข้อนั้นมีเนื้อหาที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ที่ต้องการศึกษา
- 2) ให้ 0 คะแนน เมื่อไม่แน่ใจว่าข้อนั้นมีเนื้อหาที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ที่ต้องการศึกษา
- 3) ให้ -1 คะแนน เมื่อแน่ใจว่าข้อนั้นมีเนื้อหาไม่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ที่ต้องการศึกษา

5. ผู้วิจัยขอความกรุณาท่านผู้เชี่ยวชาญ ให้ข้อเสนอแนะหรือความคิดเห็นเพิ่มเติมในประเด็นที่ยังไม่สมบูรณ์ โดยการเขียนข้อเสนอแนะไว้ท้ายข้อความนั้น ๆ

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณในความกรุณาของท่านมาในโอกาสนี้

นายคณิน แก้ววรรณดี

นักศึกษาปริญญาโท (บัณฑิตวิทยาลัย สาขาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยสยาม)

คำชี้แจงสำหรับผู้เชี่ยวชาญ : โปรดพิจารณาว่าข้อความเกี่ยวกับสถานภาพผู้ตอบเหมาะสมหรือไม่อย่างไร

คำชี้แจง เขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ส่วนที่ 1 คำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์ลักษณะทางประชากรศาสตร์

ข้อ	ข้อความ	ความคิดเห็นผู้เชี่ยวชาญ			ข้อเสนอแนะ
		1	0	-1	
1.	เพศ				
2.	อายุ				
3.	ระดับการศึกษา				
4.	รายได้ต่อเดือน				
5.	ระยะเวลาที่เคยใช้ระบบรับชำระเงินแบบดิจิทัล				
6.	ประเภทของร้านค้า				

ส่วนที่ 2 คำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์เกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยีต่อการรับชำระเงินแบบดิจิทัลของร้านค้าปลีกในกรุงเทพมหานคร

ข้อ	ข้อความ	ความคิดเห็นผู้เชี่ยวชาญ			ข้อเสนอแนะ
		1	0	-1	
1.	การรับรู้ถึงประโยชน์				
1.1	การรับชำระเงินแบบดิจิทัลมีส่วนช่วยพัฒนาประสิทธิภาพของร้านค้าท่าน				
1.2	การรับชำระเงินแบบดิจิทัลมีส่วนช่วยพัฒนาความสามารถของท่าน				
1.3	การรับเงินแบบดิจิทัลทำให้ท่านเข้าถึงข้อมูลการขายในแต่ละวันได้				
1.4	การรับชำระเงินแบบดิจิทัลทำให้ลูกค้ามาซื้อสินค้าในร้านค้าท่านเพิ่มขึ้น				

<b>2.</b>	<b>ความง่ายในการใช้งาน</b>				
2.1	การรับชำระหนี้แบบดิจิทัลมีความง่ายในการใช้งาน				
2.2	การรับชำระหนี้แบบดิจิทัลทำให้ท่านตรวจสอบยอดขายได้ง่าย				
2.3	การรับชำระหนี้แบบดิจิทัลทำให้ท่านสามารถตรวจสอบยอดขายย้อนหลังได้				
2.4	ท่านสามารถเข้าถึงโปรโมชั่นการชำระเงินผ่านตัวกลางในการรับเงินแบบดิจิทัล				
2.5	ท่านสามารถยกเลิกรายการและทำการใส่ข้อมูลรายการขายใหม่ได้				
<b>3.</b>	<b>การรับรู้ถึงความเสี่ยง</b>				
3.1	ท่านยอมรับความเสี่ยงสำหรับการเปิดเผยข้อมูลท่านให้กับเจ้าของผลิตภัณฑ์อุปกรณ์การรับชำระหนี้แบบดิจิทัล				
3.2	ท่านยอมรับถึงความเสี่ยงต่อระบบในการโอนเงินให้ท่านในวันถัดไป				
3.3	ท่านยอมรับความเสี่ยงในกรณีระบบรับชำระหนี้มีปัญหาใช้งานไม่ได้				
3.4	ท่านยอมรับความเสี่ยงได้แค่ไหน กรณีอุปกรณ์มีปัญหา ค้าง ขณะที่ถูกกำหนดแน่นอน				
<b>4.</b>	<b>ความตั้งใจในการใช้งาน</b>				
4.1	ท่านมีความตั้งใจที่จะใช้งานการชำระเงินแบบดิจิทัลสม่ำเสมอ				
4.2	ท่านมีความตั้งใจที่จะเลือกใช้ระบบรับชำระหนี้แบบดิจิทัลเป็นอันดับแรกในการขายสินค้า				
4.3	ท่านมีความตั้งใจในการศึกษาวิธีการรับชำระหนี้แบบดิจิทัล				
4.4	ระบบชำระหนี้แบบดิจิทัลทำให้ท่านมีความตั้งใจในการรับเงินสดลดลง				

4.	ความตั้งใจในการทำงาน				
4.5	ท่านมีความตั้งใจในการค้นหาข้อมูลระบบรับชำระเงินแบบดิจิทัลใหม่ๆเสมอ				

ส่วนที่ 3 สรุปปัจจัยที่มีผลต่อการรับชำระเงินแบบดิจิทัลของผู้ให้สัมภาษณ์โดยการเรียงจากมีผลสูงที่สุดไปถึงต่ำที่สุด

ข้อ	ข้อความ	ความคิดเห็นผู้เชี่ยวชาญ			ข้อเสนอแนะ
		1	0	-1	
	การรับรู้ถึงประโยชน์				
	ความง่ายในการใช้งาน				
	การรับรู้ถึงความเสี่ยง				
	ความตั้งใจในการทำงาน				

ข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ

.....  
 .....  
 .....  
 .....

ลงชื่อ.....

(.....)

ผู้เชี่ยวชาญ

...../...../.....



## แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

### ขอขอบพระคุณท่านที่กรุณาตอบแบบสอบถามการวิจัย

โดยหัวข้อการวิจัยเป็นหัวข้อเรื่อง การยอมรับเทคโนโลยีต่อการรับชำระเงินแบบดิจิทัลของร้านค้าปลีกในกรุงเทพมหานคร ส่วนแรกของคำถามจะเกี่ยวกับประชากรศาสตร์ ส่วนที่สองของคำถามจะเกี่ยวกับคำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์เกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยีระบบรับชำระเงินแบบดิจิทัลของร้านค้าในกรุงเทพมหานคร ซึ่งแบ่งเป็น 4 ด้าน ดังนี้ ด้านการรับรู้ประโยชน์ ด้านความง่ายในการใช้งาน ด้านการรับรู้ถึงความเสี่ยง และ ด้านความตั้งใจในการใช้งาน

วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับชำระเงินแบบดิจิทัลของร้านค้าในกรุงเทพมหานคร เป็นการสอบถามเพื่อเก็บข้อมูล สำหรับคำตอบของท่านเป็นการสะท้อนความคิดเห็นของท่านจึงไม่มีถูก หรือ ผิดแต่อย่างใด ชื่อและข้อมูลของท่านจะเก็บเป็นความลับ และรายงานผลการวิจัยแบบเป็นภาพใหญ่

ก่อนหน้าที่ท่านจะได้รับการสัมภาษณ์ ขอให้ท่านลงนามในเอกสารด้านล่างนี้ การลงนามแสดงถึง ท่านได้เข้าใจในลักษณะการวิจัย และยินยอมร่วมให้สัมภาษณ์สำหรับงานวิจัยครั้งนี้ ท่านสามารถติดต่อกับผู้วิจัยผ่านเบอร์โทร หรือ อีเมลตามรายละเอียดด้านล่าง

ขอขอบคุณท่านที่ได้สละเวลาตอบแบบสอบถาม

นายคณิน แก้ววรรณดี

โทร 091 727 1969 [อีเมลrikimarunh@gmail.com](mailto:imrikimarunh@gmail.com)

เอกสารแสดงความยินยอม

[ ] ข้าพเจ้ายินดีให้สัมภาษณ์โดยอิสระ และไม่ได้ถูกบังคับหรือข่มขู่แต่อย่างใด

[ ] ข้าพเจ้าได้รับยืนยันจากผู้วิจัยว่า ข้อมูลของข้าพเจ้าจะถูกเก็บเป็นความลับ และผลการวิจัยจะไม่มีเปิดเผยข้อมูลส่วนตัว

..... ผู้ตอบแบบสอบถาม

วันที่ ..... เดือน ..... ปี .....



## ประวัติผู้วิจัย



ชื่อ – สกุล      นายคณิน แก้ววรรณดี

วัน-เดือน-ปีเกิด    12 กุมภาพันธ์ 2531

ประวัติการศึกษา

พ.ศ. 2553      สำเร็จการศึกษาปริญญาตรี สาขา วิศวกรรมศาสตร์ สาขาโทรคมนาคม คณะ  
เทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง

พ.ศ. 2565      ศึกษาต่อในระดับปริญญาโท สาขาบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย  
มหาวิทยาลัยสยาม