การศึกษาคุณภาพการให้บริการผ่านระบบแอปพลิเคชัน“เป๋าตัง”ของประชาชน ในเขตพื้นที่อำเภอชัยบาดาล จังหวัดลพบุรี

ฐิตินันท์ รอดไพร[1] รัฐชาติ ทัศนัย[2]

มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์
email: thitinan.rot@vru.ac.th

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการผ่านระบบแอปพลิเคชัน“เป๋าตัง” 2) เพื่อศึกษาปัจจัยด้านการรับรู้ความเสี่ยงที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการผ่านระบบแอปพลิเคชัน“เป๋าตัง” และ 3) เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการผ่านระบบแอปพลิเคชัน“เป๋าตัง” กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ศึกษา คือ ประชาชนในเขตพื้นที่อำเภอชัยบาดาล จังหวัดลพบุรี ซึ่งเป็นผู้ใช้บริการผ่านระบบแอปพลิเคชัน“เป๋าตัง”จำนวน 400 คน เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ เครื่องมือที่ใช้ได้แก่ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าเฉลี่ย ร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน F-test และการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ผลการวิจัยพบว่า 1) พฤติกรรมการใช้บริการที่ส่งต่อคุณภาพการให้บริการผ่านระบบแอปพลิเคชัน“เป๋าตัง”ได้แก่ ประเภทธุรกรรมในการใช้บริการ ส่งผลต่อด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และจำนวนเงินที่ใช้ในการทำธุรกรรม ส่งผลต่อด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 2) ปัจจัยด้านการรับรู้ความเสี่ยงที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการผ่านระบบแอปพลิเคชัน“เป๋าตัง”พบว่า ด้านความเสี่ยงด้านการเงิน ความเสี่ยงด้านประสิทธิภาพ ความเสี่ยงด้านความปลอดภัย ความเสี่ยงด้านสังคม ความเสี่ยงด้านจิตใจ ความเสี่ยงด้านเวลา และความเสี่ยงด้านความเป็นส่วนตัว โดยภาพรวมของทั้ง 7 ปัจจัยมีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการผ่านระบบแอปพลิเคชัน“เป๋าตัง”อยู่ในระดับน้อยที่สุด ทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ 3) คุณภาพการให้บริการผ่านระบบแอปพลิเคชัน“เป๋าตัง”พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ และด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ ตามลำดับ ข้อเสนอแนะงานวิจัยครั้งนี้ ควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาระบบแอปพลิเคชันที่มีรูปแบบการใช้งานที่ง่ายขึ้น เพราะประชาชนส่วนใหญ่มักนิยมใช้บริการผ่านระบบแอปพลิเคชัน“เป๋าตัง”ในสถานที่ตลาดสด ซึ่งการใช้จ่ายซื้อสินค้าต่างๆต้องความรวดเร็ว อีกทั้งผู้ใช้บริการแต่ละคนมีทักษะการรับรู้และเข้าใจในการใช้งานระบบแอปพลิเคชันที่ไม่เหมือนกัน

คำสำคัญ: คุณภาพการให้บริการ, แอปพลิเคชัน“เป๋าตัง”, อำเภอชัยบาดาล

Education of Service Quality Through the Application System "Paotang" of the People in the Area of Chai Badan District Lop Buri Province

Thitinan Rotphai[1] Rattachart Thatsanai[2]

Valaya Alongkorn Rajabhat University under the Royal Patronage
email: thitinan.rot@vru.ac.th

Abstract

This research article aimed to 1) study the behavior of using services that pass on the quality of service via the “Paotang” application system 2) study the perceived risk factors related to the quality of service provided through the application system "Paotang" and 3) study the quality of service through the application system" Paotang" The population used in this research was people in the area of Chai Badan district Lopburi which is a service user through the application system "Paotang". The sample 400 people were quantitative research. The tool was a questionnaire. The statistics used for data analysis were percentage, mean, standard deviation, F-test and pearson's product moment correlation coefficient. The research results were found that: 1) Service usage behaviors that pass on the quality of service through the application system “Paotang”, including the time spent using the service Location of service does not affect the quality of service through the application system "Paotang but the frequency of service. Type of transaction in using the service and the amount of money used in the transaction affects the quality of service provided through the application system "Paotang. 2) The perceived risk factor related to the quality of service provided through the application system "Paotang" found that the financial risk Performance risk security risk social risk psychological risk time risk Privacy Risk Overall, all 7 factors were statistically related to the quality of service provided through the application system “Paotang” at 0.05 level and 3) The quality of service provided through the application system “Paotang" in the overall picture is at a high level, including the aspect of giving confidence to service recipients with the highest average, followed by the concrete service trust Responding to service recipients and the aspect of knowing and understanding the service recipient, respectively. Recommendations for this research the focus should be on developing an application system with a more user-friendly style. Because most people tend to use the service through the application system "Paotang" in the fresh market place which spending on various purchases must be fast In addition, each user has different skills to recognize and understand the use of the application system.

Keywords: Service quality, Application" Paotang", Chai Badan District

บทนำ

เทคโนโลยีสารสนเทศมีบทบาทสำคัญอย่างมากต่อการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของหลายประเทศทั่วโลก โดยเฉพาะด้านเศรษฐกิจที่ปัจจุบันได้มีการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีเพื่อก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อระบบเศรษฐกิจ สำหรับประเทศไทยภาครัฐได้มีแนวทางในการเพิ่มขีดความสามารถการแข่งขันทางเศรษฐกิจของประเทศ ภายใต้นโยบายและแผนระดับชาติว่าด้วยการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ระยะ 20 ปี (พ.ศ. 2561–2580) ที่กำหนดทิศทางการขับเคลื่อนการพัฒนาประเทศที่ยั่งยืนโดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัล ซึ่งมีความสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ และแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ดิจิทัลไทยแลนด์ (Digital Thailand) ที่ต้องการพัฒนาเศรษฐกิจด้วยการใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยีดิจิทัลเป็นเครื่องมือหลักในการสร้างสรรค์นวัตกรรมการผลิต และการบริการต่างๆ ผ่านสื่อดิจิทัลเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชน (กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม, 2562) จากนโยบายของภาครัฐที่ต้องการขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศด้วยการใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยีดิจิทัลในการวางโครงการสร้างพื้นฐานของระบบชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ให้ครอบคลุมทั่วทั้งประเทศ เพื่อให้เกิดการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน และเป็นการส่งเสริมให้ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการทางการเงินได้มากขึ้น ประกอบกับปัจจุบันประชาชนมีแนวโน้มการใช้งานอินเทอร์เน็ตเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องทุกปี โดยเฉพาะการชำระเงินค่าสินค้าและบริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต (สำนักงานพัฒนาธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์, 2562)

ธนาคารกรุงไทย ในฐานะธนาคารพาณิชย์ที่มีสถานะเป็นรัฐวิสาหกิจภายใต้การกำกับดูแลของธนาคารแห่งประเทศได้เข้ามามีบทบาทสำคัญในการสนับสนุนนโยบายของภาครัฐ ด้วยการพัฒนาระบบธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ภายใต้ชื่อแอปพลิเคชัน“เป๋าตัง”ซึ่งเป็นแอปพลิเคชันกระเป๋าเงินออนไลน์ หรือ E-wallet ที่ทำขึ้นเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนในยุค 4.0 โดยแอปพลิเคชันมีฟีเจอร์การใช้งานที่หลากหลาย เช่น กระเป๋าเงินออนไลน์ที่สามารถเติมเงินหรือถอนเงินได้ และสามารถทำธุรกรรมด้านค่าใช้จ่ายไม่ว่าจะเป็นสาธารณูปโภคต่างๆ เช่น ค่าน้ำประปา ค่าไฟฟ้า (นครหลวง, ภูมิภาค) ค่าโทรศัพท์ ค่าบัตรเครดิต รวมไปถึงบิลภาครัฐต่างๆ เช่น เงินกู้ กยศ. ค่าปรับจราจร เป็นต้น (บมจ. ธนาคารกรุงไทย, 2561) อีกทั้งเป็นแอปพลิเคชันตัวกลางในการรับเงินในโครงการที่เกิดจากการกระตุ้นเศรษฐกิจของภาครัฐผ่านมาตรการ และโครงการช่วยเหลือเยียวยาประชาชนในประเทศ จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) โดยมาตรการมุ่งเน้นการกระตุ้นระบบเศรษฐกิจ และลดภาระค่าใช้จ่ายแก่ประชาชน อาทิ โครงการเราไม่ทิ้งกัน, โครงการเราเที่ยวด้วยกัน และโครงการคนละครึ่ง เพื่อฟื้นฟูเศรษฐกิจระดับฐานรากผ่านการบริโภคจับจ่ายใช้สอยของประชาชน โดยภาครัฐจะช่วยจ่ายค่าอาหาร เครื่องดื่ม และสินค้าทั่วไปร้อยละ 50แต่ไม่เกิน 150 ต่อวันหรือไม่เกิน 3,500 บาทต่อคนเป็นต้น (สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร, 2564)

อำเภอชัยบาดาล เป็นอำเภอหนึ่งของจังหวัดลพบุรี มีพื้นที่ใหญ่ที่สุดของจังหวัดมีประชากรมากเป็นอันดับ 2 ของจังหวัด (ที่ว่าการอำเภอชัยบาดาล, 2563) และประชาชนส่วนใหญ่มีความหลากหลายในช่วงอายุและการประกอบอาชีพ ซึ่งจากการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา2019 (COVID-19) ส่งผลให้ประชาชนในอำเภอชัยบาดาลได้รับผลกระทบทางเศรษฐกิจอย่างหนัก และมีการเข้าร่วมมาตรการของภาครัฐในการรับเงินเยียวยาผ่านการทำธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ภายใต้แอปพลิเคชัน“เป๋าตัง”อย่างไรก็ตามแม้ว่าประชาชนภายในอำเภอชัยบาดาลจะมีการลงทะเบียนเข้าร่วมโครงการและมาตรการของภาครัฐเพื่อรับเงินเยียวยาแต่ด้วยความที่การรับเงินสนับสนุนเป็นไปในรูปแบบของธุรกรรมออนไลน์ผ่านแอปพลิเคชัน“เป๋าตัง”จึงส่งผลให้ประชาชนส่วนใหญ่เกิดความสับสนในการใช้งานของระบบและมีความไม่มั่นใจด้านความปลอดภัยของบัญชีที่อาจก่อให้เกิดการโจรกรรมข้อมูลส่วนตัวได้ง่ายขึ้นรวมถึงด้านความเสถียรของแอปพลิเคชันที่บางครั้งมีความขัดข้องส่งผลต่อประสิทธิภาพ และคุณภาพในการใช้บริการ ซึ่งสามารถพิจารณาได้จากข้อมูลของสำนักงานคลังจังหวัดลพบุรีที่แสดงให้เห็นจำนวนผู้เข้าร่วมโครงการ และจำนวนผู้ที่มีปัญหาจากการใช้งานของระบบแอปพลิเคชัน“เป๋าตัง”จำนวนมากสะท้อนจากการขอทบทวนสิทธิ์ในการได้รับเงินเยียวยาที่มากถึง 3,848 ราย (สำนักงานคลังจังหวัดลพบุรี, 2563) นอกจากนี้ผู้วิจัยเป็นคนพื้นที่ทำให้มีความเข้าใจบริบทของผู้คนในอำเภอชัยบาดาลและมีความพร้อมในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นอย่างดี

จากปัญหาดังกล่าวข้างต้นด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยสนใจศึกษาคุณภาพการให้บริการผ่านระบบแอปพลิเคชัน“เป๋าตัง”ตลอดจนพฤติกรรมการใช้บริการ และการรับรู้ความเสี่ยงของประชาชนในพื้นที่อำเภอชัยบาดาล จังหวัดลพบุรี เพื่อก่อให้เกิดการพัฒนาระบบและปรับปรุงแอปพลิเคชัน“เป๋าตัง”ให้มีรูปแบบการใช้งานที่มีประสิทธิภาพตอบสนองความต้องการของประชาชนและสอดคล้องกับนโยบายของภาครัฐในการพัฒนาเศรษฐกิจด้วยการใช้นวัตกรรมและวางโครงการสร้างพื้นฐานของระบบชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ให้ครอบคลุมทั่วทั้งประเทศเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชน

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการผ่านระบบแอปพลิเคชัน“เป๋าตัง”ของประชาชนในพื้นที่อำเภอชัยบาดาล จังหวัดลพบุรี

2. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านการรับรู้ความเสี่ยงที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการผ่านระบบแอปพลิเคชัน“เป๋าตัง”ของประชาชนในพื้นที่อำเภอชัยบาดาล จังหวัดลพบุรี

3. เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการผ่านระบบแอปพลิเคชัน“เป๋าตัง”ของประชาชนในพื้นที่อำเภอชัยบาดาล จังหวัดลพบุรี

ทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประชากรศาสตร์

ศิริพันธ์ ถาวรทวีวงษ์ (2543) ได้กล่าวว่า องค์ประกอบทางประชากรศาสตร์ หมายถึง ลักษณะพื้นฐานต่างๆ ของประชากรทั้งด้านชีววิทยาและสังคม สามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ส่วน คือลักษณะที่ติดตัวมาโดยกำเนิด เช่น เพศ อายุ เชื้อชาติ สัญชาติ เป็นต้น และลักษณะที่หามาได้จากสังคมภายหลัง เช่น ลักษณะสังคม เศรษฐกิจ สถานภาพ การศึกษา

วิทวัส รุ่งเรืองผล (2558) ได้กล่าวว่า เกณฑ์ด้านประชากรศาสตร์จะแบ่งผู้บริโภคออกเป็นกลุ่มต่างๆ ตามลักษณะประชากรศาสตร์ เช่น เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน เป็นต้น โดยทั่วไปตามลักษณะประชากรศาสตร์เหล่านี้จะเป็นเกณฑ์ที่นักการตลาดนิยมใช้ในการแบ่งส่วนตลาด สอดคล้องกับ ภาวิณี กาญจนาภา (2559) ได้กล่าวถึง ลักษณะประชากรศาสตร์ (Demography) คือ ปัจจัยที่องค์กรธุรกิจนิยมนำมาใช้ในการอธิบายถึงคุณลักษณะประชากรด้านโครงสร้างของประชากรขนาดของประชากร และการกระจายของประชากร ประกอบไปด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ขนาดและการกระจายของประชากร องค์กรธุรกิจต่างๆ นิยมใช้ประชากรศาสตร์ในการแบ่งส่วนการตลาด เพราะคุณลักษณะของประชากรศาสตร์นั้นมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของผู้บริโภคทั้งทางตรงและทางอ้อมโดยผ่านทางรูปแบบการตัดสินใจและค่านิยมของบุคคล

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมของการใช้บริการ

พฤติกรรมผู้บริโภค หมายถึง พฤติกรรมที่ผู้บริโภคทำการค้นหา การคิด การซื้อ การใช้ การ ประเมินผลในสินค้าและบริการ ซึ่งคาดว่าจะตอบสนองความต้องการของเขา ซึ่งเป็นขั้นตอนที่เกี่ยวกับความคิด ประสบการณ์ซื้อ การใช้สินค้าและบริการของผู้บริโภคเพื่อที่จะตอบสนองความ ต้องการรวมถึงความพึงพอใจของเขา (ศิริวรรณ เสรีรัตน์, 2550) ได้กล่าวถึงการวิเคราะห์พฤติกรรมของผู้บริโภคคือ 6W 1H Analysis Model สามารถวิเคราะห์ได้ดังนี้ 1.ใครอยู่ในตลาดเป้าหมาย กลุ่มเป้าหมายทางด้านประชากรศาสตร์ ภูมิศาสตร์ จิตวิทยา 2.ผู้บริโภคซื้ออะไร สิ่งที่ผู้บริโภคต้องการซื้อ 3.ทำไมผู้บริโภคจึงซื้อวัตถุประสงค์ในการซื้อเพื่อสนองความต้องการทางด้านร่างกายและด้านจิตวิทยา 4.ใครมีส่วนร่วมในการตัดสินใจซื้อบทบาทของกลุ่มต่างๆ ที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจซื้อ ประกอบด้วย ผู้ริเริ่ม ผู้มีอิทธิพล ผู้ตัดสินใจ ผู้ซื้อ และผู้ใช้ 5.ผู้บริโภคซื้อเมื่อใดโอกาสในการซื้อ ช่วงในการซื้อสินค้ 6.ผู้บริโภคซื้อที่ไหน แหล่งที่ผู้บริโภคไปทำการซื้อ เช่น ทางอินเทอร์เน็ต ห้างสรรพสินค้า เป็นต้น และ7.ผู้บริโภคซื้ออย่างไร ขั้นตอนในการตัดสินใจซื้อ ประกอบด้วย การรับรู้ปัญหา การหาข้อมูล ประเมินทางเลือกการตัดสินใจซื้อ และความรู้สึกหลังการซื้อ จากที่กล่าวมาข้างต้น งานวิจัยนี้ได้ประยุกต์เลือกศึกษาเฉพาะการวิเคราะห์พฤติกรรมของผู้บริโภค ประกอบด้วย ช่วงเวลาที่ใช้บริการ ความถี่ในการใช้บริการ สถานที่ในการใช้บริการ ประเภทธุรกรรมในการใช้บริการ และจำนวนเงินที่ใช้ในการทำธุรกรรมเพื่อให้ทราบถึงความต้องการและพฤติกรรมในการซื้อการใช้สินค้า

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยด้านการรับรู้ความเสี่ยง

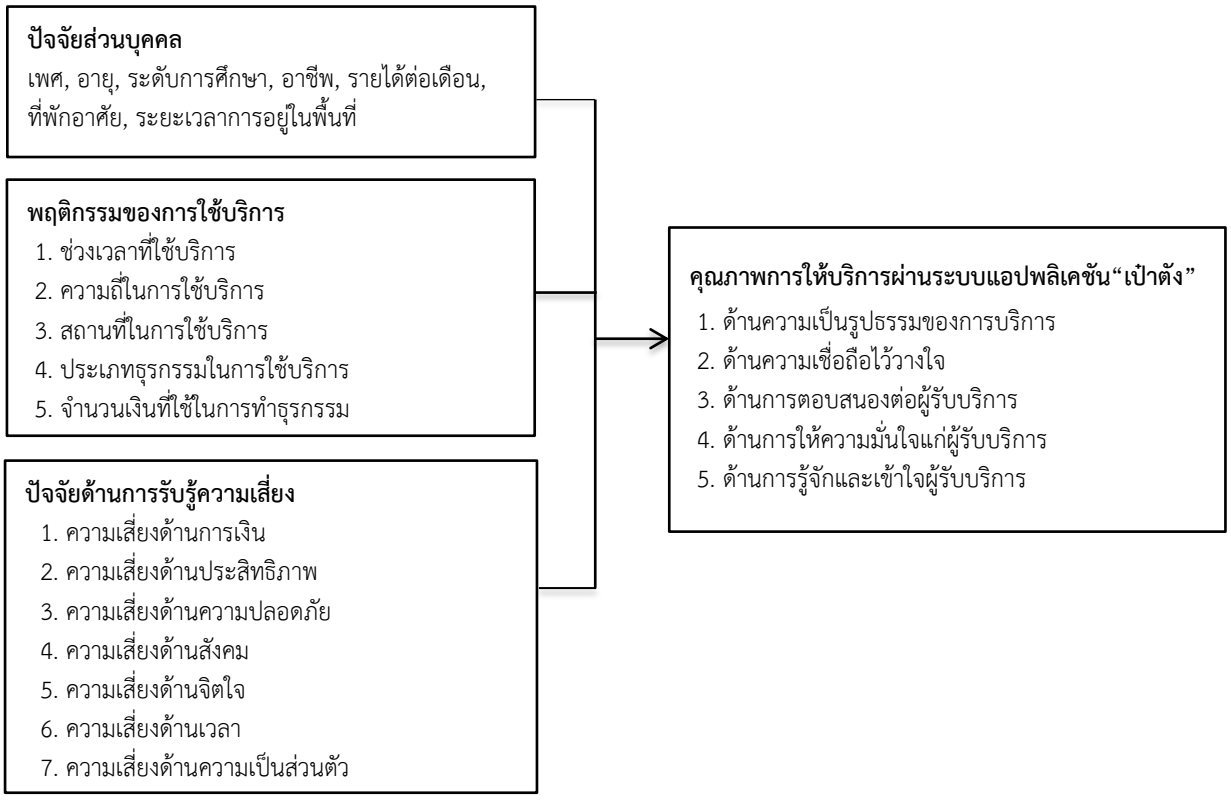
การรับรู้ความเสี่ยง (Perceived Risk) หมายถึง ความสามารถในการประเมินค่าความเสี่ยงที่ลูกค้าต้องเผชิญในการตัดสินใจใช้บริการที่แตกต่างกัน ซึ่งมีผลกระทบทำให้พฤติกรรมของลูกค้าแตกต่างกันออกไปความไม่แน่ใจในผลที่จะเกิดขึ้นจากการตัดสินใจซื้อหรือใช้บริการการที่บุคคลได้รับความรู้สึกถึงความไม่แน่นอนในการรักษาความปลอดภัย การเก็บรักษาข้อมูลส่วนตัวและความไม่ชัดเจนครบถ้วนของข้อมูลส่งผลให้เกิดผลกระทบด้านทัศนคติเชิงลบต่อคุณภาพของสินค้าหรือบริการนั้นๆ ที่ผู้ซื้อหรือผู้ใช้บริการได้รับ ทั้งนี้ Demirdogen et al. (2010 อ้างถึงใน ปรารถนาอารี มูฮัมหมัดอัลโคลเลซ, 2563) การรับรู้ความเสี่ยงของผู้ใช้บริการมีการแบ่งมิติของการรับรู้ความเสี่ยงไว้อย่างหลากหลายแต่ยังคงแนวความคิดที่คล้ายคลึงกันซึ่งสามารถแจกแจงปัจจัยความเสี่ยงที่สามารถรับรู้ได้ ดังนี้ 1.) ความเสี่ยงด้านการเงิน (Financial Risk) คือ

ทัศนคติ ความเชื่อเกี่ยวกับค่าใช้จ่ายหรือจำนวนเงินที่อาจสูญเสียมากกว่าปกติ เพราะอาจจะมีบริการในลักษณะเดียวกันที่นำเสนออัตราค่าธรรมเนียม หรือสิทธิประโยชน์อื่นๆที่ดีกว่า 2.) ความเสี่ยงด้านประสิทธิภาพ (Performance Risk) ประสิทธิภาพในการใช้บริการสามารถแบ่งออกได้เป็นสองส่วนหลัก คือ การเชื่อมต่อระหว่างธนาคารผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการ ซึ่งคุณภาพการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตที่ได้รับจะขึ้นอยู่กับเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตที่ผู้ใช้บริการเลือกใช้ อาทิ Wi-Fi, GPRS, EDGE, ADSL เป็นต้น ทั้งนี้หากองค์ประกอบของการเชื่อมต่อทั้งสองส่วนทำหน้าที่ได้ไม่ดีพอก็จะส่งผลให้เกิดปัญหาในการใช้งานของระบบธนาคารทางอินเทอร์เน็ต เช่น ข้อผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นในระหว่างการใช้บริการที่เกิดจากผู้ให้บริการการถ่ายโอนเงินที่ไม่ตรงเวลาหรืออุปสรรคในการเข้าสู่ระบบ 3.) ความเสี่ยงด้านความปลอดภัย (Security Risk) คือ ทัศนคติ ความเชื่อ และความรู้สึกว่าอาจไม่ได้รับความปลอดภัยจากการใช้บริการที่เพียงพอซึ่งก่อให้เกิดความสูญเสียต่างๆ เช่น การถูกโจรกรรมทรัพย์สินผ่านทางเครือข่ายอินเทอร์เน็ตการถูกโจรกรรมโดยการแก้ไขเลขที่บัญชีปลายทางในระหว่างการโอนเงิน 4.) ความเสี่ยงทางด้านสังคม (Social Risk) เกี่ยวข้องกับการรับรู้ระดับบุคคลที่เกิดขึ้นจากบุคคลอื่นซึ่งมีอิทธิพลแสดงความคิดเห็นว่าลูกค้าควรจะใช้งานระบบใหม่ๆ และสามารถกำหนดให้เกิดการยอมรับหรือสร้างพฤติกรรมการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศใหม่ๆ ทั้งนี้การตัดสินใจใช้หรือไม่ใช้บริการนั้นอาจมีเหตุผลมาจากการใช้งานของบุคคลในครอบครัว และอิทธิพลจากคนใกล้ชิด 5.) ความเสี่ยงด้านจิตใจ (Psychological Risk) เป็นความรู้สึกว่าบริการนี้อาจจะไม่เหมาะกับตัวเองด้วยเหตุผลต่างๆ เช่น ไม่เหมาะสมกับวัยหรือแม้แต่ความเสี่ยงที่เป็นผลกระทบต่อความรู้สึก เช่น การมีประสบการณ์การใช้งานที่ไม่ตรงกับความคาดหวัง หรือการเกิดข้อผิดพลาดจะส่งผลกระทบให้จิตใจถูกกระทบกระเทือนทำให้เกิดความเครียดและกังวลใจ 6.) ความเสี่ยงด้านเวลา (Time Risk) เช่น การทำธุรกรรมแล้วไม่ได้ผลลัพธ์ตามที่คาดความผิดพลาดที่เกิดขึ้นในระหว่างการทำธุรกรรม หรือการสูญเสียเวลาจากการศึกษาเรียนรู้วิธีการใช้งานและการเข้าถึงบริการใดๆของระบบ และ7.) ความเสี่ยงด้านความเป็นส่วนตัว (Privacy Risk) เช่น การถูกละเมิดหรือลักลอบนำข้อมูลส่วนตัวของผู้ใช้บริการไปใช้โดยไม่ได้รับอนุญาตซึ่งเกี่ยวข้องกับความซื่อสัตย์ของผู้ให้บริการด้วยเช่นกัน

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

คุณภาพการบริการ คือ ความรู้สึกที่ผู้ใช้บริการรับรู้ถึงการให้บริการทั้งคุณภาพ กระบวนการผลิต กระบวนการส่งมอบตลอดจนการดูแลหลังจากการให้บริการนั้นๆขึ้นอยู่กับผลลัพธ์ที่ตรงกับความคาดหวังที่ได้รับจากการบริการนั้นๆตามจริงผู้ให้บริการต้องตระหนักในการ พัฒนาคุณภาพของบริการสอดคล้องต่อความต้องการผู้ใช้บริการทำให้เกิดความรู้สึกประทับใจ Ziethaml, Parasuraman & Berry (2013 อ้างถึงใน วรัสสิญา ศุภธนโชติพงศ, 2562) ได้กล่าวถึง คุณภาพการบริการ (Service quality) เป็นสิ่งที่ลูกค้าทุกคนคาดหวังที่จะได้รับจากการบริการในการให้บริการลูกค้า ซึ่งจะวัดจากเครื่องมือวัดคุณภาพการบริการ 5 ด้าน ดังนี้ 1.) ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) งานบริการควรมีความเป็นรูปธรรมที่สามารถสัมผัสจับต้องได้มีลักษณะทางกายภาพตามสาเหตุที่ปรากฏให้เห็น 2.) ความน่าเชื่อถือ (Reliability) การให้บริการต้องตรงตามเวลาที่สัญญาไว้กับลูกค้างานบริการที่มอบหมายให้แก่ลูกค้าทุกครั้งต้องมีความถูกต้องเหมาะสม และมีความสม่ำเสมอมีการเก็บข้อมูลของลูกค้าและสามารถนำมาใช้ได้อย่างรวดเร็วมีพนักงานเพียงพอต่อการให้บริการและสามารถช่วยแก้ไขปัญหาที่เกิดกับลูกค้าด้วยความเต็มใจ 3.) การตอบสนองลูกค้า (Responsive) ความรวดเร็วเป็นความตั้งใจที่จะช่วยเหลือลูกค้าโดยให้บริการอย่างรวดเร็วไม่ให้รอคิวนานรวมทั้งต้องมีความกระตือรือร้นเมื่อเห็นลูกค้าแล้วจะต้องรีบต้อนรับให้การช่วยเหลือรวมทั้งสอบถามถึงการมาใช้บริการอย่างไม่ละเลยความรวดเร็วจะต้องมาจากพนักงาน และกระบวนการในการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ 4.) การให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า (Assurance) การบริการจากพนักงานที่มีความรู้ ความสามารถในการให้ข้อมูลที่ถูกต้องมีทักษะในการทำงานตอบสนองความต้องการของลูกค้าและสร้างมนุษย์ สัมพันธ์ที่ดีสามารถทำให้ลูกค้าเกิดความเชื่อถือและรู้สึกปลอดภัยสร้างความมั่นใจว่าลูกค้าได้รับบริการที่ดี และ5.) การเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Empathy) พนักงานที่ให้บริการลูกค้าแต่ละรายด้วยความเอาใจใส่และการให้ความเป็นกันเองและดูแลลูกค้าเปรียบเสมือนญาติมีการแจ้งข้อมูลข่าวสารต่างๆ ให้รับทราบศึกษาคว้าต้องการของลูกค้าแต่ละรายมีความเหมือนและความแตกต่างในบางเรื่องโดยใช้เป็นแนวทางการให้บริการลูกค้าแต่ละรายในการสร้างความพึงพอใจ

จากการศึกษาค้นคว้า แนวคิดทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่สำคัญ ผู้วิจัยได้นำมาประยุกต์เป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย โดยมีตัวแปรต้น ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล, พฤติกรรมของการใช้บริการ แนวคิดของ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ 2550), ปัจจัยด้านการรับรู้ความเสี่ยง แนวคิดของ (Demirdogen, Yaprakli, Yilmaz, & Husain, 2010 อ้างถึงใน ปรารถนา อารี มูฮัมหมัดอัลโคลเลซ, 2563) ตัวแปรตาม ได้แก่ คุณภาพการให้บริการ แนวคิดของ (Ziethaml, Parasuraman & Berry, 2013 อ้างถึงใน วรัสสิญา ศุภธนโชติพงศ, 2562) ดังแสดงภาพ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาเรื่อง “การศึกษาคุณภาพการให้บริการผ่านระบบแอปพลิเคชัน“เป๋าตัง”ของประชาชนในเขตพื้นที่อำเภอชัยบาดาล จังหวัดลพบุรี” เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลนั้นผู้วิจัยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งรายละเอียดเกี่ยวกับวิธีการดำเนินการวิจัยมีดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่อำเภอชัยบาดาล จังหวัดลพบุรี มีจำนวนประชากรทั้งสิ้น 75,236 คน (กรมการปกครอง, 2561) มีการแบ่งเขตการปกครองย่อยออกเป็นทั้งหมด 17 ตำบล ผู้วิจัยได้เลือกการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบความสะดวก (Convenience Sampling) โดยเลือก 6 ตำบล ซึ่งจะทำการแบ่งตำบลออกเป็น 3 กลุ่ม (จำแนกขนาดตามจำนวนประชากรในแต่ละตำบล) กลุ่มละ 2 ตำบล ประกอบด้วย ตำบลขนาดใหญ่ ได้แก่ ตำบลชัยบาดาล, ตำบลม่วงค่อม ตำบลขนาดกลาง ได้แก่ ตำบลท่าดินดำ, ตำบลนิคมลำนารายณ์ และตำบลขนาดเล็ก ได้แก่ ตำบลท่ามะนาว, ตำบลชัยนารายณ์ ได้ประชากรทั้งสิ้น 28,388 คน จากนั้นนำมาหากลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตร Taro Yamane (Taro Yamane, 1973) กำหนดระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ได้กลุ่มตัวอย่าง 398 คน ผู้วิจัยปรับเพิ่มเป็น 400 คน และทำการแบ่งสัดส่วนในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างทั้ง 6 ตำบล ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนจำนวนกลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้ใช้บริการผ่านระบบแอปพลิเคชัน“เป๋าตัง”แต่ละตำบลของอำเภอชัยบาดาล จังหวัดลพบุรี ในการเก็บข้อมูล

ตำบล	จำนวนประชากร (คน)	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (คน)
ตำบลชัยบาดาล	6,543	91
ตำบลม่วงค่อม	6,074	86
ตำบลนิคมลำนารายณ์	4,588	65
ตำบลท่าดินดำ	4,532	64
ตำบลท่ามะนาว	3,335	47
ตำบลชัยนารายณ์	3,316	47
รวม	**28,388**	**400**

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถาม(Questionnaire) ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการศึกษาข้อมูลจากแนวคิด ทฤษฎี เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และเอกสารที่มีอยู่แล้วเพื่อนำข้อมูลส่วนดังกล่าวนี้มาสร้างเป็นแบบสอบถามพร้อมทั้งได้ทำการปรับปรุงคำถามให้เหมาะสม โดยแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน ที่พักอาศัย และระยะเวลาการอยู่ในพื้นที่ เป็นข้อคำถามมีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ(Check List)

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับกับพฤติกรรมการใช้บริการแอปพลิเคชัน“เป๋าตัง” ได้แก่ ช่วงเวลาที่ใช้บริการ ความถี่ในการใช้บริการ สถานที่ในการใช้บริการ ประเภทธุรกรรมในการใช้บริการ และจำนวนเงินที่ใช้ในการทำธุรกรรม เป็นข้อคำถามมีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ(Check List)

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านการรับรู้ความเสี่ยง ประกอบด้วย 7 ด้าน ได้แก่ ความเสี่ยงด้านการเงินความเสี่ยงด้านประสิทธิภาพ ความเสี่ยงด้านความปลอดภัย ความเสี่ยงด้านสังคม ความเสี่ยงด้านจิตใจ ความเสี่ยงด้านเวลา และความเสี่ยงด้านความเป็นส่วนตัว เป็นข้อคำถามแบบมาตราส่วนประเมินค่า 4 ระดับ (Rating Scale)

การแปลความหมายของคะแนน วิเคราะห์หาความสัมพันธ์ของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการรับรู้ความเสี่ยงที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการผ่านระบบแอปพลิเคชัน“เป๋าตัง”ของประชาชนในพื้นที่อำเภอชัยบาดาล จังหวัดลพบุรี ผู้วิจัยใช้เกณฑ์ในการแปลผลค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเบสท์ (Best, 1977) ดังนี้

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่าอยู่ระหว่าง 0.81 – 1.00 มีความสัมพันธ์กันในระดับสูง
ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่าอยู่ระหว่าง 0.51 – 0.80 มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง
ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่าอยู่ระหว่าง 0.21 – 0.50 มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ
ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่าอยู่ระหว่าง 0.00 – 0.20 มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำมาก

* ระดับความสัมพันธ์เป็นได้ตั้งแต่ -1 จนถึง 1 กล่าวคือ เป็นความสัมพันธ์ได้ทั้งในเชิงบวก (แปรผันตรง) และในเชิงลบ (แปรผกผัน)

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการผ่านระบบแอปพลิเคชัน“เป๋าตัง” ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ เป็นข้อคำถามแบบมาตราส่วนประเมินค่า 4 ระดับ (Rating Scale)

การแปลความหมายของคะแนน ผู้วิจัยกำหนดเกณฑ์สำหรับวัดระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการผ่านระบบแอปพลิเคชัน“เป๋าตัง”ของประชาชนในพื้นที่อำเภอชัยบาดาล จังหวัดลพบุรี โดยเอาค่าเฉลี่ย (Mean) ของคะแนนเป็นตัวชี้วัด โดยใช้เกณฑ์ของ (บุญชม ศรีสะอาด, 2546, 162) ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 3.26 - 4.00 หมายถึง ความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย 2.51 - 3.25 หมายถึง ความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก
คะแนนเฉลี่ย 1.76 - 2.50 หมายถึง ความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย
คะแนนเฉลี่ย 1.00 - 1.75 หมายถึง ความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ทั้งนี้แบบสอบถามผ่านการตรวจสอบความตรงของเนื้อหาโดยผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่านแล้ว นำไปทดลองใช้ (try out) ประชาชนผู้ใช้บริการผ่านระบบแอปพลิเคชัน“เป๋าตังที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่ตำบลท่าหลวง อำเภอท่าหลวง จังหวัดลพบุรี จำนวน 30 คน หาความเชื่อมั่น (reliability) ของแบบสอบถามด้วยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.98

การเก็บรวบรวมข้อมูล การศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 400 ชุด โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลจะแบ่งออกเป็น 2 รูปแบบ คือ รูปแบบที่ 1 แบบกระดาษตีพิมพ์แบบสอบถาม จำนวน 220 ชุด และรูปแบบที่ 2 แบบสอบถามออนไลน์ผ่าน Google form จำนวน 180 ชุด เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเท่ากับจำนวนกลุ่มตัวอย่าง

การวิเคราะห์ข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลมีการใช้สถิติวิเคราะห์เชิงพรรณนา (Descriptive Analytical Statistics) มาใช้บรรยายคุณลักษณะของข้อมูลซึ่งค่าสถิติที่ใช้ และสถิติวิเคราะห์เชิงอนุมาน (Inferential Analysis Statistics) เป็นสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ถึงลักษณะของตัวแปรต้นที่มีผลต่อตัวแปรตามโดยใช้ข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง และวิธีการวิเคราะห์ ค่าเฉลี่ยร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน วิเคราะห์ความแปรปรวน (Analysis of Variance : ANOVA) หรือ (F-test) และการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการวิจัย

1. ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง โดยจำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน ที่พักอาศัย และระยะเวลาการอยู่ในพื้นที่ ผลการศึกษา พบว่า ผู้ใช้บริการผ่านระบบแอปพลิเคชัน“เป๋าตัง” ที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 400 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 250 คน คิดเป็นร้อยละ 62.5 มีอายุ 21-30 ปี จำนวน 195 คน คิดเป็นร้อยละ 48.7 มีระดับการศึกษาในระดับอนุปริญญา /ปวส. จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 24.5 มีอาชีพเกษตรกร จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 21.0 มีรายได้ฉลี่ยต่อเดือน 5,000–10,000 บาท จำนวน 163 คน คิดเป็นร้อยละ 40.8 มีที่พักอาศัยอยู่นอกเขตเทศบาล จำนวน 264 คน คิดเป็นร้อยละ 66.0 และมีระยะเวลาการอยู่ในพื้นที่ 20 ปีขึ้นไป จำนวน 215 คน คิดเป็นร้อยละ 53.8

2. ผลวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการผ่านระบบแอปพลิเคชัน “เป๋าตัง” ของประชาชนในพื้นที่อำเภอชัยบาดาล จังหวัดลพบุรี

พฤติกรรมการใช้บริการผ่านระบบแอปพลิเคชัน“เป๋าตัง”ของประชาชนในพื้นที่อำเภอชัยบาดาล จังหวัดลพบุรี ได้แก่ ช่วงเวลาที่ใช้บริการ ความถี่ในการใช้บริการ สถานที่ในการใช้บริการ ประเภทธุรกรรมในการใช้บริการ และจำนวนเงินที่ใช้ในการทำธุรกรรม ผลการศึกษา พบว่า ผู้ใช้บริการผ่านระบบแอปพลิเคชัน“เป๋าตัง”ที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 400 คน ส่วนใหญ่ มีการใช้บริการผ่านระบบแอปพลิเคชัน“เป๋าตัง”บ่อยที่สุดในช่วงเวลา 10.01-14.00 น. จำนวน 137 คน คิดเป็นร้อยละ 34.3 มีความถี่ในใช้บริการระบบแอปพลิเคชัน“เป๋าตัง” ไม่เกิน 5 ครั้งต่อสัปดาห์ จำนวน 244 คน คิดเป็นร้อยละ 61.0 สถานที่ที่ใช้บริการระบบแอปพลิเคชัน“เป๋าตัง”บ่อยที่สุดในสถานที่ตลาดสดและห้างสรรพสินค้า จำนวน 198 คน คิดเป็นร้อยละ 49.5 มีการทำธุรกรรมทางเงินผ่านระบบแอปพลิเคชัน“เป๋าตัง”ประเภทชำระค่าสินค้าบริการ จำนวน 232คน คิดเป็นร้อยละ 58.0 และมีจำนวนเงินที่ใช้บริการผ่านระบบแอปพลิเคชัน“เป๋าตัง”เฉลี่ยต่อวัน 151-300 บาท จำนวน 189 คน คิดเป็นร้อย 47.3

ตารางที่ 2 วิเคราะห์ความแปรปรวน (Analysis of Variance : ANOVA) หรือ (F-test) แสดงค่า Sig การเปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้บริการที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการผ่านระบบแอปพลิเคชัน“เป๋าตัง”

(n=400)

พฤติกรรมของการใช้บริการผ่านระบบแอปพลิเคชัน“เป๋าตัง”	**คุณภาพการให้บริการผ่านระบบแอปพลิเคชัน “เป๋าตัง”**				
	1.ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Sig)	2.ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ (Sig)	3.ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Sig)	4.ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (Sig)	5.ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ (Sig)
1.ช่วงเวลาที่ใช้บริการ	0.083	0.077	0.692	0.876	0.741
2.ความถี่ในการใช้บริการ	0.413	0.277	0.523	0.990	0.770
3.สถานที่ในการใช้บริการ	0.841	0.937	0.052	0.872	0.093
4.ประเภทธุรกรรมในการใช้บริการ	**0.013***	**0.001***	0.271	**0.005***	0.087
5.จำนวนเงินที่ใช้ในการทำธุรกรรม	0.128	**0.048***	0.619	0.071	0.816

หมายเหตุ : *มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 2 พบว่า พฤติกรรมการใช้บริการที่ส่งต่อคุณภาพการให้บริการผ่านระบบแอปพลิเคชัน“เป๋าตัง” ได้แก่ ประเภทธุรกรรมในการใช้บริการ ส่งผลต่อ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (ค่า Sig=0.013*), ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ (ค่า Sig=0.001*) , ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (ค่า Sig=0.005*) และจำนวนเงินที่ใช้ในการทำธุรกรรม ส่งผลต่อด้านความเชื่อถือไว้วางใจ (ค่า Sig=0.048*) และในส่วนของพฤติกรรมการใช้บริการไม่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการผ่านระบบแอปพลิเคชัน“เป๋าตัง ได้แก่ ช่วงเวลาที่ใช้บริการ ความถี่ในการใช้บริการ และสถานที่ในการใช้บริการ

3. ผลวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านการรับรู้ความเสี่ยงที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการผ่านระบบแอปพลิเคชัน“เป๋าตัง”ของประชาชนในพื้นที่อำเภอชัยบาดาล จังหวัดลพบุรี

ปัจจัยด้านการรับรู้ความเสี่ยงระดับความคิดเห็นของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถามในพื้นที่อำเภอชัยบาดาล จังหวัดลพบุรี ผลการศึกษา พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\overline{X}$ = 2.54) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากทุกด้านโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ความเสี่ยงด้านประสิทธิภาพ และความเสี่ยงด้านความเป็นส่วนตัว มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากัน ($\overline{X}$ = 2.72) รองลงมา ความเสี่ยงด้านการเงิน มีค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$ = 2.62) ความเสี่ยงด้านความปลอดภัย มีค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$ = 2.60) ความเสี่ยงด้านสังคม และความเสี่ยงด้านเวลา มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ($\overline{X}$ = 2.42) และความเสี่ยงด้านจิตใจมี ค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\overline{X}$ = 2.27)

ตารางที่ 3 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันระหว่างปัจจัยด้านการรับรู้ความเสี่ยงที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการผ่านระบบแอปพลิเคชัน“เป๋าตัง”

(n=400)

ปัจจัยด้านการรับรู้ความเสี่ยง		คุณภาพการให้บริการผ่านระบบแอปพลิเคชัน“เป๋าตัง”				
		1.ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	2.ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ	3.ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ	4.ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ	5.ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ
1.ความเสี่ยงด้านการเงิน	Pearson Correlation	0.152	0.145	0.102	0.143	0.037
	Sig. (2-tailed)	**0.002***	**0.004***	**0.041***	**0.004***	0.456
2.ความเสี่ยงด้านประสิทธิภาพ	Pearson Correlation	0.121	0.068	0.084	0.065	0.061
	Sig. (2-tailed)	**0.016***	0.175	0.093	0.194	0.224
3.ความเสี่ยงด้านความปลอดภัย	Pearson Correlation	0.097	0.079	0.120	0.116	0.056
	Sig. (2-tailed)	0.053	0.117	**0.016***	**0.020***	0.267
4.ความเสี่ยงด้านสังคม	Pearson Correlation	0.088	0.144	0.116	0.120	0.123
	Sig. (2-tailed)	0.080	**0.004***	**0.020***	**0.017***	**0.014***
5.ความเสี่ยงด้านจิตใจ	Pearson Correlation	0.063	0.073	0.148	0.114	0.094
	Sig. (2-tailed)	0.211	0.146	**0.003***	**0.023***	0.060
6.ความเสี่ยงด้านเวลา	Pearson Correlation	0.106	0.093	0.186	0.100	0.035
	Sig. (2-tailed)	**0.034***	0.063	**0.000***	**0.047***	0.485
7.ความเสี่ยงด้านความเป็นส่วนตัว	Pearson Correlation	0.124	0.060	0.086	0.091	0.001
	Sig. (2-tailed)	**0.013***	0.231	0.084	0.069	0.984

หมายเหตุ *มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 3 พบว่า ปัจจัยด้านการรับรู้ความเสี่ยง ในภาพรวมของทั้ง 7 ปัจจัยมีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการผ่านระบบแอปพลิเคชัน“เป๋าตัง”อยู่ในระดับน้อยที่สุด ทิศทางเดียวกัน ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1) ความเสี่ยงด้านการเงิน มีความสัมพันธ์กับ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านรูปธรรมของการบริการ, ด้านเชื่อถือไว้วางใจ, ด้านตอบสนองต่ผู้รับบริการ, ด้านความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ โดยมีค่า Sig เท่ากับ 0.002*, 0.004*, 0.041*, 0.004* มีค่าสัมประสิทธิ์ (r) เท่ากับ 0.152, 0.145, 0.102, 0.143 ตามลำดับ และมีความสัมพันธ์ในระดับน้อยที่สุด ทิศทางเดียวกัน

2) ความเสี่ยงด้านประสิทธิภาพ มีความสัมพันธ์ด้านเดียว ได้แก่ ด้านรูปธรรมของการบริการ โดยมีค่า Sig เท่ากับ 0.016* มีค่าสัมประสิทธิ์ (r) เท่ากับ 0.121 และมีความสัมพันธ์ในระดับน้อยที่สุด ทิศทางเดียวกัน

3) ความเสี่ยงด้านความปลอดภัย มีความสัมพันธ์กับ 2 ด้าน ได้แก่ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ, ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการโดยมีค่า Sig เท่ากับ 0.016*, 0.020* มีค่าสัมประสิทธิ์ (r) เท่ากับ 0.120, 0.116 ตามลำดับ และมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับน้อยที่สุด ทิศทางเดียวกัน

4) ความเสี่ยงด้านสังคม มีความสัมพันธ์กับ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ, ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ, ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ, ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ โดยมีค่า Sig เท่ากับ 0.004*, 0.020*, 0.017*, 0.014* มีค่าสัมประสิทธิ์ (r) เท่ากับ 0.144, 0.116, 0.120, 0.123 ตามลำดับ และมีความสัมพันธ์ในระดับน้อยที่สุด ทิศทางเดียวกัน

5) ความเสี่ยงด้านจิตใจ มีความสัมพันธ์กับ 2 ด้าน ได้แก่ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ, ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการโดยมีค่า Sig เท่ากับ 0.003*, 0.023* มีค่าสัมประสิทธิ์ (r) เท่ากับ 0.148, 0.114 ตามลำดับ และมีความสัมพันธ์ในระดับน้อยที่สุด ทิศทางเดียวกัน

6) ความเสี่ยงด้านเวลา มีความสัมพันธ์กับ 3 ด้าน ได้แก่ ด้านรูปธรรมของการบริการ, ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ, ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ โดยมีค่า Sig เท่ากับ 0.034*, 0.000*, 0.047* มีค่าสัมประสิทธิ์ (r) เท่ากับ 0.106, 0.186, 0.100ตามลำดับ และมีความสัมพันธ์ในระดับน้อยที่สุด ทิศทางเดียวกัน

และ7) ความเสี่ยงด้านความเป็นส่วนตัว มีความสัมพันธ์ด้านเดียว ได้แก่ ด้านรูปธรรมของการบริการ โดยมีค่า Sig 0.013* มีค่าสัมประสิทธิ์ (r) เท่ากับ 0.124 และมีความสัมพันธ์ในระดับน้อยที่สุด ทิศทางเดียวกัน

4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการผ่านระบบแอปพลิเคชัน“เป๋าตัง”ของประชาชนในพื้นที่อำเภอชัยบาดาล จังหวัดลพบุรี

ตารางที่ 4 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน คุณภาพการให้บริการผ่านระบบแอปพลิเคชัน“เป๋าตัง” โดยภาพรวม

(n=400)

คุณภาพการให้บริการผ่านระบบแอปพลิเคชัน “เป๋าตัง”	ระดับคิดเห็น		
	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
1. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	2.77	0.62	มาก
2. ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ	2.67	0.66	มาก
3. ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ	2.65	0.67	มาก
4. ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ	2.83	0.65	มาก
5. ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ	2.63	0.69	มาก
รวม	**2.72**	**0.58**	**มาก**

จากตารางที่ 4 พบว่า คุณภาพการให้บริการผ่านระบบแอปพลิเคชัน“เป๋าตัง”ของประชาชนในพื้นที่อำเภอชัยบาดาล จังหวัดลพบุรี ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ = 2.72) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้านโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X}$ = 2.83) รองลงมา ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ = 2.77) ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ = 2.67) ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ = 2.65) และด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X}$ = 2.63) ตามลำดับ

สรุปและอภิปรายผล

1. พฤติกรรมการใช้บริการที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการผ่านระบบแอปพลิเคชัน“เป๋าตัง”ของประชาชนในพื้นที่อำเภอชัยบาดาล จังหวัดลพบุรี พบว่า ประเภทธุรกรรมในการใช้บริการ และจำนวนเงินที่ใช้ในการทำธุรกรรม ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการผ่านระบบแอปพลิเคชัน“เป๋าตัง แต่ในส่วนของช่วงเวลาที่ใช้บริการ ความถี่ในการใช้บริการ และสถานที่ในการใช้บริการ ไม่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการผ่านระบบแอปพลิเคชัน“เป๋าตัง

1.1) พฤติกรรมการใช้บริการที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการผ่านระบบแอปพลิเคชัน“เป๋าตัง”ของประชาชนในพื้นที่อำเภอชัยบาดาล จังหวัดลพบุรี พบว่า ประเภทธุรกรรมในการใช้บริการ ส่วนใหญ่ใช้ชำระค่าสินค้าบริการ และจำนวนเงินที่ใช้ในการทำธุรกรรม โดยส่วนใหญ่โดยเฉลี่ยต่อวันอยู่ที่ 151-300 บาท ส่งผลต่อด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะ ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบแอปพลิเคชัน“เป๋าตัง”ประกอบกับรูปแบบของระบบแอปพลิเคชัน“เป๋าตัง” มีความทันสมัยน่าดึงดูดต่อการใช้งานซึ่งธนาคารจัดทำเอกสารคู่มือการใช้งานข่าวสารจากหลายช่องทางต่างๆเหตุผลที่เลือกใช้บริการเพราะสะดวกรวดเร็วประหยัดค่าใช้จ่ายรูปแบบทันสมัยทำให้เลือกใช้จ่ายสินค้าชำระค่าสินค้าบริการผ่านระบบแอปพลิเคชัน“เป๋าตัง”แทนเงินสด สอดคล้องกับงานวิจัยของ วิภาวรรณ พิสิฐเวช (2562) ได้ศึกษาเรื่อง พฤติกรรมการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินบนโทรศัพท์เคลื่อนที่ของกลุ่มผู้บริโภคเจเนอเรชันวาย ในเขตจังหวัดภูเก็ต ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีพฤติกรรม

การใช้บริการธุรกรรมทางการเงินบนโทรศัพท์เคลื่อนที่กับธนาคารกสิกรไทยเรียงลำดับคะแนน และความสัมพันธ์จากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านระยะเวลาใช้บริการ 1-2 ปี เป็นชำระค่าการบริการและการซื้อสินค้า ความถี่ในการใช้บริการทุกวัน จำนวนเงินที่ใช้บริการ 1,000-5,000 บาทต่อครั้ง ช่วงเวลาที่ใช้บริการไม่แน่นอนระยะเวลาที่ใช้บริการน้อยกว่า 5 นาทีต่อครั้ง เหตุผลที่เลือกใช้บริการเพราะ สะดวก รวดเร็ว ประหยัดค่าใช้จ่าย รูปแบบทันสมัยบุคคลที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจ คือ สื่อประชาสัมพันธ์มีการรับรู้ข้อมูลข่าวสารจากอินเทอร์เน็ต

2. ปัจจัยด้านการรับรู้ความเสี่ยงที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการผ่านระบบแอปพลิเคชัน “เป๋าตัง”ของประชาชนในพื้นที่อำเภอชัยบาดาล จังหวัดลพบุรี โดยภาพรวมของทั้ง 7 ปัจจัยมีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการผ่านระบบแอปพลิเคชัน“เป๋าตัง”อยู่ในระดับน้อยที่สุด ทิศทางเดียวกัน มีประเด็นอภิปรายเพิ่มเติม ดังนี้

2.1) ปัจจัยด้านการรับรู้ความเสี่ยงโดยภาพรวมของทั้ง 7 ปัจจัยมีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการผ่านระบบแอปพลิเคชัน“เป๋าตัง”อยู่ในระดับน้อยที่สุด ทิศทางเดียวกัน โดยเฉพาะความเสี่ยงด้านการเงิน และความเสี่ยงด้านสังคมมีความสัมพันธ์ในระดับน้อยที่สุด ทิศทางเดียวกัน คุณภาพการให้บริการผ่านระบบแอปพลิเคชัน“เป๋าตัง” 4 ด้าน ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ, ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ, ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ, ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ สอดคล้องกับงานวิจัย สุภาภรณ์ สุวรรณรัตน์ (2562) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงต่อการใช้บริการธนาคารผ่านแอปพลิเคชันบนโทรศัพท์มือถือของผู้ใช้บริการธนาคารกรุงเทพในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลลบหรือกระทบต่อความตั้งใจใช้บริการมากที่สุดให้ผู้ใช้บริการไม่เลือกใช้บริการธนาคารผ่านระบบแอปพลิเคชันทางโทรศัพท์มือถือ คือ ปัจจัยความเสี่ยงด้านจิตใจ ผู้ใช้บริการมีความกังวลการทำรายการผิดพลาดทำให้สูญเสียเงินได้มากที่สุด

3. คุณภาพการให้บริการผ่านระบบแอปพลิเคชัน“เป๋าตัง”ของประชาชนในพื้นที่อำเภอชัยบาดาล จังหวัดลพบุรี ในภาพรวมพบว่าอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ และด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ โดยมีประเด็นอภิปรายเพิ่มเติม ดังนี้

3.1) คุณภาพการให้บริการผ่านระบบแอปพลิเคชัน“เป๋าตัง”ของประชาชนในพื้นที่อำเภอชัยบาดาล จังหวัดลพบุรี ในภาพรวมพบว่าอยู่ในระดับมาก ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะ ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีการเรียนรู้ และเข้าใจเกี่ยวกับรูปแบบของธุรกรรมออนไลน์ที่มากขึ้น ผ่านโครงการต่างๆ ของภาครัฐช่วยเหลือเงินเยียวยาแต่ด้วยความที่การรับเงินสนับสนุนเป็นไปในรูปแบบของธุรกรรมออนไลน์ และผู้ให้บริการมีประยุกต์พัฒนาระบบแอปพลิเคชันเดิมของธนาคารกรุงไทยที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการส่งผลต่อการพัฒนาระบบแอปพลิเคชัน“เป๋าตัง”ที่ประสิทธิภาพในการให้บริการ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชลกนก เพ็ชรสุทธิ์ (2561) ได้ทำการศึกษาเรื่อง คุณภาพการบริการของแอปพลิเคชันกรุงไทยเน็กซ์ ธนาคารกรุงไทย จังหวัดยะลา ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ประกอบไปด้วย ด้านความปลอดภัยในการรักษาความลับของข้อมูลผู้รับบริการ ด้านความสะดวกสบายในการเข้าใช้งานง่าย ด้านต้นทุนในการยกเว้นค่าธรรมเนียมและลดค่าใช้จ่ายต่างๆ ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ สามารถตอบสนองความต้องการได้อย่างดี เช่นเดียวกันกับงานวิจัยของ ภานุพงศ์ ลือฤทธิ์ (2560) ได้ทำการศึกษาเรื่อง คุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ในการสร้างความพึงพอใจของผู้ใช้งาน: กรณีตัวอย่างของแอปพลิเคชันกระเป๋าเงินบนโทรศัพท์มือถือ จากผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยทางด้านคุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ ไม่ว่าจะเป็นความเชื่อถือไว้วางใจ การตอบสนอง ความพร้อมของระบบความ มั่นคงปลอดภัย ความเกี่ยวข้อง ความเข้าใจได้ และความเพียงพอล้วนแต่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ทั้งสิ้นซึ่งการรับรู้คุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ก็เป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กันกับความพึงพอใจของผู้ใช้งาน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำไปปฏิบัติ

1. ด้านพฤติกรรมการใช้บริการผ่านระบบแอปพลิเคชัน“เป๋าตัง”ของประชาชนในเขตพื้นที่อำเภอชัยบาดาล จังหวัดลพบุรีส่วนใหญ่มักนิยมในสถานที่ตลาดสด ผู้พัฒนาระบบแอปพลิเคชัน“เป๋าตัง”ควรให้ความสำคัญกับฟังก์ชันที่มีความหลากหลายไม่ยุ่งยากและซับซ้อนตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งาน เนื่องจากผู้ใช้งานมีทักษะการรับรู้และเข้าใจในการใช้บริการผ่านระบบแอปพลิเคชันที่ไม่เหมือนกันและอาจช่วยลดความกังวลจากใช้บริการผ่านระบบแอปพลิเคชัน“เป๋าตัง”

2. ด้านนโยบายทางเศรษฐกิจ ควรให้ความสำคัญกับความเสมอภาคเท่าเทียมกันทุกคนในการได้รับสิทธิ์หากมีโครงการกระตุ้นเศรษฐกิจ รวมถึงนโยบายทางเศรษฐกิจควรมีความหลากหลายและตรงต่อความต้องการจะทำให้ประชาชนสนใจใช้งานผ่านระบบแอปพลิเคชัน“เป๋าตัง”มากขึ้น

ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาพฤติกรรมของบุคคลในแต่ละช่วงอายุโดยใช้แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการแบ่งเจเนอเรชั่น (Generational Theory) ซึ่งจะแบ่งกลุ่มคนออกเป็นรุ่นต่างๆ ในแต่ละช่วงอายุแบบเจาะกลุ่ม เพื่อให้ทราบถึงพฤติกรรมความแตกต่างที่ส่งผลต่อความต้องการใช้บริการผ่านระบบแอปพลิเคชัน“เป๋าตัง”

2. การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ เพื่อให้ได้ผลการวิจัยในเชิงลึกมากขึ้นควรศึกษาวิจัยในเชิงคุณภาพ

เอกสารอ้างอิง

กรมการปกครอง. (2561). **สถิติจำนวนประชากรประจำปี 2560**. กรุงเทพฯ: กรมการปกครอง.

กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม. (2562). **นโยบายและแผนระดับชาติว่าด้วยการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม (พ.ศ. 256 –2580)**. เข้าถึงเมื่อ 12 กรกฎาคม 2564. สืบค้นจาก https://onde.go.th/assets/portals/1/files/620425-Government%20Gazette.PDF

ชลกนก เพ็ชรสุทธิ์. (2561). **คุณภาพการบริการของแอพพลิเคชั่น กรุงไทยเน็กซ์ ธนาคารกรุงไทย จังหวัดยะลา.** มหาวิทยาลัยรังสิต.

ที่ว่าการอำเภอชัยบาดาล. (2563). **อำเภอชัยบาดาล**. เข้าถึงเมื่อ 10 กรกฎาคม 2564.สืบค้นจาก http://www.lopburi.go.th/amphoe/chaibhadan.htm

บมจ. ธนาคารกรุงไทย. (2501). **จ่ายเงินผ่าน QR Code เป๋าตัง กรุงไทย จ่ายง่ายใน App เดียว KTB**. เข้าถึงเมื่อ 12 กรกฎาคม 2564.สืบค้นจากhttps://krungthai.com/th/personal/detail/201.

ปรารถนาอารี มูฮัมหมัดอัลโคลเลซ. (2563). **การยอมรับเทคโนโลยีพฤติกรรมผู้บริโภคออนไลน์และการรับรู้ความเสี่ยงที่มีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจใช้สกุลเงินดิจิทัลของผู้บริโภคในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร**.สารนิพนธ์ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการคณะบริหารธุรกิจเพื่อสังคม มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

ภานุพงศ์ ลือฤทธิ. (2560). **“คุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ในการสร้างความพึงพอใจของผู้ใช้งาน: กรณีตัวอย่างของแอพพลิเคชั่นกระเป๋าเงินบนโทรศัพท์มือถือ”** มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

วิภาวรรณ พิสิฐเวช (2562). **พฤติกรรมการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินบนโทรศัพท์เคลื่อนที่ของกลุ่มผู้บริโภคเจเนอเรชันวาย ในเขตจังหวัดภูเก็ต.** รายงานวิจัย มหาวิทยาลัยราชพฤกษ.

วรัสสิญา ศุภธนโชติพงศ. (2562). **คุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความตั้งใจที่จะใช้บริการซ้ำของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) กรณีศึกษาพื้นที่ส่วนกลางกรุงเทพมหานครภาค 203**. วิทยานิพนธ์ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต แผน ก แบบ ก2 มหาวิทยาลัยศิลปากร.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2550). **พฤติกรรมผู้บริโภค**. กรุงเทพฯ: บริษัท ธีระฟิล์ม และไซเท็ก จำกัด.

สุภาภรณ์ สุวรรณรัตน์. (2562). **ปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงต่อการใช้บริการธนาคารผ่านแอพพลิเคชั่นบนโทรศัพท์มือถือของผู้ใช้บริการธนาคารกรุงเทพในเขตกรุงเทพมหานคร**. วารสารการประชุมนำเสนอผลงานวิจัยบัณฑิตศึกษาระดับชาติ (ครั้งที่ 14 ปี การศึกษา 2562)

สำนักงานพัฒนาธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์. (2562). **ETDA เผย ปี 62 คนไทยใช้อินเทอร์เน็ตเพิ่มขึ้น เฉลี่ย10 ชั่วโมง 22 นาที Gen Y ครองแชมป์ 5 ปีซ้อน**. เข้าถึงเมื่อ 12 กรกฎาคม 2564.สืบค้นจาก https://www.etda.or.th/th/NEWS/ETDA-Revealed-Thailand-Internet-User-Behavior-2019.aspx

สำนักงานคลังจังหวัดลพบุรี. (2563). **หน่วยงานสังกัดกระทรวงการคลังจังหวัดลพบุรี จัดทีมพิทักษ์สิทธิ์ลงพื้นที่สำรวจข้อมูลผู้ขอทบทวนสิทธิ์ลงทะเบียนเยียวยา5,000บาท**. เข้าถึงเมื่อ 12กรกฎาคม 2564. สืบค้นจาก https://thainews.prd.go.th/th/news.

สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร. (2564). **สรุปมาตรการและการดาเนินงานของไทยต่อสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ระหว่างวันที่ 1 สิงหาคม 2563 – 28 กุมภาพันธ์ 2564**. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์สหภาพสมาชิกรัฐสภาเอเชียและแปซิฟิก.

Taro Yamane. (1973). **Statistics: an introductory analysis**. New York: New York: Harper & Row