

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ	ความตั้งใจในการใช้งานกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ อย่างต่อเนื่อง
ชื่อผู้เขียน	นางสาวปัทมาภรณ์ พลสุข
ชื่อปริญญา	วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ)
สาขาวิชา/คณะ/มหาวิทยาลัย	ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ พาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ	ศาสตราจารย์ ดร.ศิริลักษณ์ วิจารณ์กิจอำนวย
ปีการศึกษา	2563

บทคัดย่อ

ในปัจจุบันสังคมไร้เงินสด หรือ Cashless Society ได้รับการกล่าวถึงอย่างแพร่หลาย สาเหตุสำคัญมาจากระบบการชำระเงินที่พัฒนาขึ้นช่วยอำนวยความสะดวกในการใช้จ่ายและลดต้นทุนการทำธุรกรรมทางการเงิน จากผลสำรวจมีการเพิ่มขึ้นของบัญชีเงินอิเล็กทรอนิกส์จากผู้ให้บริการที่ไม่ใช่สถาบันการเงิน แต่ปริมาณธุรกรรมการโอนเงินชำระค่าสินค้าและบริการนั้นยังมีสัดส่วนการใช้งานที่น้อย งานวิจัยนี้จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการใช้งานกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์อย่างต่อเนื่อง โดยประยุกต์ใช้แบบจำลองการยืนยันความคาดหวัง และทฤษฎีคุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งประกอบด้วยปัจจัยด้านประสิทธิภาพการใช้งาน การทำให้บรรลุเป้าหมาย ความพร้อมของระบบ ความเป็นส่วนตัว การตอบสนอง การชดเชยเมื่อเกิดความเสียหาย และการติดต่อ โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามออนไลน์ จากผู้ที่เคยใช้บริการแอปพลิเคชันกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทยจำนวนทั้งสิ้น 227 ชุด

ผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่า ปัจจัยด้านความพึงพอใจของผู้ใช้ขึ้นกับปัจจัยด้านประสิทธิภาพการใช้งาน การทำให้บรรลุเป้าหมาย ความพร้อมของระบบ การตอบสนอง การชดเชยเมื่อเกิดความเสียหาย และการติดต่อ ทั้งนี้ ปัจจัยด้านความเป็นส่วนตัวไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้ ในขณะที่ปัจจัยด้านความพึงพอใจของผู้ใช้มีอิทธิพลต่อความตั้งใจในการใช้งานกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์อย่างต่อเนื่อง

คำสำคัญ: เงินอิเล็กทรอนิกส์, กระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์, แบบจำลองการยืนยันความคาดหวัง, ความตั้งใจอย่างต่อเนื่อง, คุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์

Independent Study Title	CONTINUANCE USAGE INTENTION OF E-WALLET
Author	Miss Patthamaporn Phalasuk
Degree	Master of Science Program (Management Information Systems)
Major Field/Faculty/University	Management Information Systems Commerce and Accountancy Thammasat University
Independent Study Advisor	Professor Siriluck Rotchanakitumnuai, Ph.D.
Academic Year	2020

ABSTRACT

Cashless Society has been widely discussed since the payment system has evolved to facilitate spending and reduce the cost of financial transactions. According to the survey, there was an increase in electronic money accounts from non-financial service providers, but the volume of money transfer transactions in payment of products and services is still a small percentage of usage. Therefore, the objective of this research is to study the factors affecting continuance usage intention of e-wallet by applying the Expectation Confirmation Model (ECM) and Electronic Service Quality theory consists of factors of efficiency, fulfillment, system availability, privacy, responsiveness, compensation, and contact. The research was collected by online questionnaires from 227 participants that have used e-wallet applications of Thailand.

The research results show that factors affecting user satisfaction are efficiency, fulfillment, system availability, responsiveness, compensation, and contact. However, privacy does not affect user satisfaction while factor affecting continuance usage intention of e-wallet is user satisfaction.

Keywords: e-Money, e-Wallet, Expectation Confirmation Model, Continuance Intention, Electronic Service Quality