

**ความไว้วางใจที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการทำธุรกรรมทางการเงิน Grab Pay Wallet ผ่านแอปพลิเคชัน Grab ของผู้บริโภคกลุ่ม Generation Y ในจังหวัดพังงา**

Trust that affects financial transaction intentions Grab Pay Wallet through the Grab application of Generation Y consumers in Phang Nga Province

ปฐมวรินทร์ ทองศรีแก้ว<sup>1</sup>

**บทคัดย่อ**

ความไว้วางใจที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการทำธุรกรรมทางการเงิน Grab Pay Wallet ผ่านแอปพลิเคชัน Grab ของผู้บริโภคกลุ่ม Generation Y ในจังหวัดพังงา มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาความไว้วางใจและความตั้งใจในการทำธุรกรรมทางการเงิน Grab Pay Wallet ผ่านแอปพลิเคชัน Grab ของผู้บริโภคกลุ่ม Generation Y ในจังหวัดพังงา 2) เพื่อเปรียบเทียบความตั้งใจในการทำธุรกรรมทางการเงิน Grab Pay Wallet ผ่านแอปพลิเคชัน Grab ตามปัจจัยลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันของผู้บริโภคกลุ่ม Generation Y ในจังหวัดพังงา 3) เพื่อศึกษาอิทธิพลของความไว้วางใจที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการทำธุรกรรมทางการเงิน Grab Pay Wallet ผ่านแอปพลิเคชัน Grab ของผู้บริโภคกลุ่ม Generation Y ในจังหวัดพังงา จำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ หาค่าความถี่ หาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐานโดยสถิติวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียวและสถิติวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ งานวิจัยนี้กำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงช่วงอายุ 21-26 ปี สถานภาพโสด อาชีพพนักงานบริษัทเอกชนและมีรายได้เฉลี่ยน้อยกว่า 20,000 บาท พบว่าโดยรวมระดับความไว้วางใจในการทำธุรกรรมทางการเงิน คือด้านความสามารถ ด้านความหวังดี และด้านความซื่อสัตย์ อยู่ในระดับไว้วางใจมาก ส่วนระดับความตั้งใจในการทำธุรกรรมทางการเงิน โดยภาพรวมอยู่ในระดับตั้งใจมาก การทดสอบสมมติฐานพบว่า ความตั้งใจในการทำธุรกรรมทางการเงิน ทั้งหมดไม่แตกต่างกันตามเพศ อายุ สถานภาพ อาชีพประจำ และรายได้ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนความไว้วางใจของการทำธุรกรรมทางการเงิน ทั้ง 3 คือ ด้านความสามารถ ด้านความหวังดี และด้านความซื่อสัตย์มีอิทธิพลต่อความตั้งใจในการทำธุรกรรมทางการเงิน โดยรวมมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยความไว้วางใจของการทำธุรกรรมทางการเงิน ด้านความซื่อสัตย์มีอิทธิพลสูงสุด รองลงมาคือ ด้านความหวังดี และด้านความสามารถตามลำดับ

**คำสำคัญ:** ความไว้วางใจ, ความตั้งใจ, ธุรกรรมทางการเงิน Grab Pay Wallet, แอปพลิเคชัน Grab, Generation Y

<sup>1</sup> นักศึกษาระดับปริญญาโท คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง; Master student, Faculty of Business Administration. Ramkhamhaeng University; Email : 6324103005@rumail.ru.ac.th

## บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

จากสถานการณ์ปัจจุบันมีแนวโน้มการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านธนาคารบนมือถือ (Mobile Banking: M-Banking) ที่เติบโตอย่างต่อเนื่อง และมีอัตราการเติบโตมากกว่าการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านธนาคารบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (Internet Banking) จากข้อมูลของธนาคารแห่งประเทศไทย(2561) พบว่า จำนวนบัญชีของลูกค้าที่ใช้บริการธนาคารบนมือถือ เมื่อสิ้นปี 2561 มีจำนวน 37.97 ล้านบัญชี ซึ่งเพิ่มขึ้นถึงร้อยละ 51.86 เมื่อเทียบกับสิ้นปี 2560 และปริมาณการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านธนาคารบนมือถือในปี 2561 มีจำนวน 203.23 ล้านรายการ เพิ่มขึ้นถึงร้อยละ 122.91 เมื่อเทียบกับปี 2560 ในขณะที่จำนวนบัญชีลูกค้าที่ใช้บริการธนาคารบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตสิ้นปี 2561 มีจำนวน 23.12 ล้านบัญชี เพิ่มขึ้นร้อยละ 24.84 เมื่อเทียบกับสิ้นปี 2560 และปริมาณการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านธนาคารบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในปี 2561 มีจำนวน 22.52 ล้านรายการ ซึ่งลดลงร้อยละ 2.72 เมื่อเทียบกับปี 2560 จากข้อมูลดังกล่าวแสดงให้เห็นว่าการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านธนาคารบนมือถือมีแนวโน้มเติบโตสูงกว่าการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านธนาคารบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เนื่องจากสามารถตอบสนองรูปแบบการดำรงชีวิตของผู้บริโภคเป็นอย่างมาก ในปัจจุบันการทำธุรกรรมทางการเงินได้อย่างสะดวก รวดเร็ว โดยไม่จำกัดสถานที่และเวลา ประกอบกับพฤติกรรมของผู้บริโภคที่เปลี่ยนแปลงไปตามกระแสเทคโนโลยีและการเติบโตของธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-commerce) ทำให้ผู้บริโภคนิยมซื้อสินค้าออนไลน์มากขึ้น และนิยมใช้บริการธนาคารบนมือถือเป็นช่องทางในการทำธุรกรรมทางการเงินต่าง ๆ เช่น การชำระค่าสินค้าหรือบริการออนไลน์ เป็นต้น ซึ่งการเติบโตของการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านธนาคารบนมือถือดังกล่าว ส่งผลให้การแข่งขันทางการตลาดของผู้ให้บริการธนาคารบนมือถือในประเทศไทยตลอดระยะเวลาที่ผ่านมามีการแข่งขันแย่งชิงส่วนแบ่งทางการตลาดกันอย่างเข้มข้นตลอดเวลาและมีพัฒนาการของการแข่งขันทางการตลาดมาโดยตลอด ปัจจุบันมีธนาคารพาณิชย์ที่มีการแข่งขันกันเป็นผู้นำทางด้านธนาคารบนมือถือ 3 อันดับแรกได้แก่ ธนาคารกสิกรไทย ธนาคารไทยพาณิชย์ และธนาคารกรุงไทย (สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน), 2561)โดยในปัจจุบันการทำธุรกรรมผ่าน Mobile Banking และ e-Wallet มีการเติบโตสูงขึ้น สะท้อนจากผลสำรวจของศูนย์วิจัยกสิกรไทย ที่พบว่า ผู้บริโภคไทยโดยภาพรวมมีการโอนเงินและชำระค่าสินค้าและบริการผ่าน Mobile banking และ e-Wallet อยู่ที่ 19 ครั้งต่อสัปดาห์ (ศูนย์วิจัยกสิกร, 2564)

จากการศึกษาที่ผ่านมาข้อมูลส่วนใหญ่พบว่าในการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านธนาคารบนมือถือขึ้นอยู่กับตัวแปรที่สำคัญ คือ ความไว้วางใจของผู้บริโภคต่อเครื่องมือหรือแอปพลิเคชันของการทำธุรกรรมทางการเงินเป็นสำคัญ ซึ่งหากผู้บริโภคมีความไว้วางใจในการทำธุรกรรมทางการเงินในเครื่องมือหรือแอปพลิเคชันนั้น ๆ แล้วจะช่วยให้ผู้บริโภคไม่ต้องทำความรู้จัก ทำความเข้าใจ สอดส่องติดตาม และควบคุมสถานการณ์ของการทำธุรกรรมนั้น ทำให้การทำธุรกรรมมีความง่ายขึ้น

จึงช่วยลดต้นทุนด้านเวลาและความพยายามลง โดยส่งผลให้มีการทำธุรกรรมทางการเงินมีมากขึ้น  
นั่นเอง โดยพบว่าคนกลุ่ม Generation Y (GenY) ในจังหวัดพังงาเป็นอีกกลุ่มที่นิยมใช้การทำ  
ธุรกรรมทางการเงินผ่านธนาคารบนมือถือหรือผ่านแอปพลิเคชันอย่างแพร่หลาย เนื่องจากความ  
สะดวกสบายที่ตอบโจทย์ความต้องการของวิถีชีวิต ทั้งนี้มักเลือกทำธุรกรรมทางการเงินบนมือถือกับ  
แอปพลิเคชันของธนาคารพาณิชย์ต่าง ๆ ที่มีชื่อเสียงเป็นส่วนใหญ่ ดังนั้นแอปพลิเคชันใหม่ที่เกิดขึ้น  
หรือไม่ใช่ของธนาคารต่าง ๆ มักจะไม่ประสบความสำเร็จในการขยายจำนวนลูกค้าในกลุ่ม Gen Y  
ในจังหวัดพังงาให้เติบโตได้ตามภาพรวมของตลาดกลุ่มนี้ที่เติบโต ซึ่งปัญหานี้ได้เกิดขึ้นกับการ  
เติบโตของแอปพลิเคชัน Grab ด้วยเช่นกัน เนื่องจากกลุ่มคน Gen Y ในจังหวัดพังงาแทบไม่มีความ  
ตั้งใจที่จะใช้แอปพลิเคชัน Grab ในการทำธุรกรรมทางการเงินของรูปแบบ Grab Pay Wallet  
เนื่องจากในจังหวัดพังงายังเป็นพื้นที่ที่ไม่มีบริการของแอปพลิเคชัน Grab food จึงทำให้ไม่ได้  
รับความนิยมในการใช้แอปพลิเคชัน Grab และจากกลุ่มคนที่เคยใช้แอปพลิเคชัน Grab ได้พบเจอ  
ปัญหาการบริการของ Grab Pay Wallet เช่น เติมเงินไปแล้วไม่สามารถรับเงินคืนได้ หรือเติมเงินไป  
แต่ระบบไม่อัปเดตข้อมูลในระบบ มีรายการโปรโมชั่นแต่ไม่สามารถใช้ตามที่ออกรายการได้ การคืน  
เงินของ Grab Pay Wallet จะคืนในรูปแบบคูปองเท่านั้นไม่ได้คืนในรูปแบบของเงินคืนซึ่งไม่ตรงกับ  
ที่โฆษณาเอาไว้ เจ้าหน้าที่ส่วนกลางติดต่ออยากกรณีมีปัญหาการใช้แอปพลิเคชันทั้งยังตอบคำถาม  
และแก้ไขปัญหาไม่ตรงตามที่แจ้งไว้ให้กับผู้ใช้ได้นำไปสู่การร้องเรียนเป็นจำนวนมาก

ปัจจุบันคนกลุ่ม Generation Y (Gen Y) ในจังหวัดพังงาส่วนใหญ่ไม่รู้จัก Grab Pay Wallet  
เนื่องในพื้นที่จังหวัดพังงาแทบไม่มีการให้บริการของ Grab เลย ทั้งนี้ในส่วนจากร้านค้าในจังหวัด  
พังงาที่รองรับการให้บริการของ Grab แทบไม่มีประกอบกับ Grab ไม่มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์  
เกี่ยวกับบริการในจังหวัดพังงาที่สำคัญคนกลุ่ม Generation Y (Gen Y) ในจังหวัดพังงาบางส่วนที่  
เคยใช้บริการของ Grab Pay Wallet ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของ Grab พบปัญหาในการใช้งานมากมาย  
เช่น กรณีเติมเงินเข้า Grab Pay Wallet แต่ยอดเงินดังกล่าวไม่เข้าทันที , กรณีเติมเงินมียอดเงิน  
แสดงแต่ไม่สามารถใช้จ่ายเงินนั้นได้ , กรณีติดต่อประสานงานกับเจ้าหน้าที่เพื่อติดตามยอดเงินที่  
เติมไปในระบบ Grab Pay Wallet แต่เงินไม่เข้าระบบมักไม่ได้รับการดูแลหรือติดตามอย่างจริงจัง  
รวมถึงปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดกับระบบของ Grab Pay Wallet ที่ต้องการติดต่อเจ้าหน้าที่ดูแลลูกค้าโดย  
ต้องติดต่อผ่านการส่งแบบฟอร์ม ทางอีเมลล์ หรือศูนย์ช่วยเหลือแอปในส่วนของ “ปัญหาที่คุณ  
รายงาน” เท่านั้นทั้งยังต้องรอเจ้าหน้าที่ติดต่อกลับภายใน 3 วัน ซึ่งไม่ตอบสนองการแก้ไขปัญหาได้  
ทันท่วงที และยังมี การจำกัดจำนวนครั้งในการเติมเงินอีกด้วยกรณีการเติมเงินผ่าน Grab Pay  
Wallet ทุกครั้งหากเติมขณะที่แอปพลิเคชันของธนาคารหลักมีปัญหา ก็มักมีปัญหาตามไปด้วย  
เช่นกันซึ่งไม่ได้ตอบโจทย์เพื่อเป็นทางเลือกในการอำนวยความสะดวกของการทำธุรกรรมทางการเงิน  
ได้ กรณีเจอปัญหาตัดยอดเงินเกินจากยอดที่ต้องชำระจริง ตลอดจนวิธีการใช้งานยากซับซ้อนทำ  
ให้เข้าใจผิดกดปุ่มใช้งานผิดส่งผลให้ยอดเงินหายไป (Grab.com, 2022) จากปัญหาดังกล่าวที่คนกลุ่ม  
คน Gen Y ประสบมาทั้งหมดทำให้กลุ่มคน Gen Y ไม่ไว้วางใจที่จะใช้ Grab Pay Wallet เลย

จากที่มาและความสำคัญที่กล่าวมาข้างต้น พบว่าความไว้วางใจที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการ  
ทำธุรกรรมทางการเงินในทุกเครื่องมือหรือทุกแอปพลิเคชัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งกับเครื่องมือใหม่  
หรือแอปพลิเคชันใหม่ที่เพิ่มขึ้นเป็นทางเลือกสำหรับผู้บริโภค ดังนั้นจึงได้นำมาสู่การศึกษาเรื่อง

ความไว้วางใจที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการทำธุรกรรมทางการเงิน Grab Pay Wallet ผ่านแอปพลิเคชัน Grab โดยทำการศึกษาเฉพาะผู้บริโภครุ่น Generation Y ในจังหวัดพังงาเพื่อนำผลวิจัยนี้ไปออกแบบ พัฒนา ปรับปรุง หรือจัดระบบการทำงานของธุรกรรมทางการเงิน Grab Pay Wallet ผ่านแอปพลิเคชัน Grab ของผู้บริโภครุ่น Generation Y ในจังหวัดพังงา ให้มีการใช้บริการรายใหม่มากขึ้น หรือให้ผู้ให้บริการรายเดิมแนะนำหรือบอกต่อเพื่อเป็นอีกหนึ่งทางเลือกในการทำธุรกรรมทางการเงินในจังหวัดพังงา

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความไว้วางใจและความตั้งใจในการทำธุรกรรมทางการเงิน Grab Pay Wallet ผ่านแอปพลิเคชัน Grab ของผู้บริโภครุ่น Generation Y ในจังหวัดพังงา
2. เพื่อเปรียบเทียบความตั้งใจในการทำธุรกรรมทางการเงิน Grab Pay Wallet ผ่านแอปพลิเคชัน Grab ตามปัจจัยลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันของผู้บริโภครุ่น Generation Y ในจังหวัดพังงา
3. เพื่อศึกษาอิทธิพลของความไว้วางใจที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการทำธุรกรรมทางการเงิน Grab Pay Wallet ผ่านแอปพลิเคชัน Grab ของผู้บริโภครุ่น Generation Y ในจังหวัดพังงา

### สมมติฐานของการวิจัย

1. ความตั้งใจในการทำธุรกรรมทางการเงิน Grab Pay Wallet ผ่านแอปพลิเคชัน Grab แตกต่างกันตามปัจจัยลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้บริโภครุ่น Generation Y ในจังหวัดพังงา
2. ความไว้วางใจมีอิทธิพลต่อความตั้งใจในการทำธุรกรรมทางการเงิน Grab Pay Wallet ผ่านแอปพลิเคชัน Grab ของผู้บริโภครุ่น Generation Y ในจังหวัดพังงา

### ขอบเขตการวิจัย

ด้านเนื้อหาการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับความไว้วางใจที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการทำธุรกรรมทางการเงิน Grab Pay Wallet ผ่านแอปพลิเคชัน Grab ของผู้บริโภครุ่น Generation Y ในจังหวัดพังงา ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการศึกษา 2 ตัวแปร ดังนี้

#### 1. ตัวแปรต้น (Independent Variable) ประกอบด้วย

1.1 ปัจจัยลักษณะทางประชากรศาสตร์ ทำการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล 6 ด้านดังนี้ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

1.2 ความไว้วางใจ โดยอ้างอิงตามแนวความคิดของ McKnight et al(2002) ซึ่งความไว้วางใจเกิดขึ้นได้จาก องค์ประกอบ 2 ด้าน คือความเชื่อในการไว้วางใจ (Trusting Belief) และเจตนาในการไว้วางใจ (Trusting Intention) ก่อนที่จะนำไปสู่การแสดงพฤติกรรมของผู้ใช้บริการ ประกอบด้วย ความสามารถ (Ability) ความหวังดี (Benevolence) และความซื่อสัตย์ (Integrity)

2. ตัวแปรตาม (Dependent Variable) คือความตั้งใจในการทำธุรกรรมทางการเงิน Grab Pay Wallet ผ่านแอปพลิเคชัน Grab กลุ่ม Generation Y ในจังหวัดพังงา (Transactional Intention) โดยประกอบด้วย ความตั้งใจทำธุรกรรมทางการเงิน, การวางแผนที่จะทำธุรกรรมทางการเงิน และความเป็นไปได้ที่จะทำธุรกรรมทางการเงินตามแนวคิดของ Sreejesh, Anusree, and Amarnath(2016)

ด้านประชากรการวิจัยครั้งนี้มีประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้บริโภคกลุ่ม Generation Y ที่ทำธุรกรรมทางการเงินผ่าน GrabPay Wallet ผ่านแอปพลิเคชัน Grab ในจังหวัดพังงา โดยไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน

ด้านระยะเวลาระยะเวลาที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลที่ศึกษาคือ ตั้งแต่วันที่ 20 กุมภาพันธ์ – 24 เมษายน 2565

### แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

Sutanonpaiboon and Abuhamdieh (2008) ได้ศึกษาทฤษฎีความไว้วางใจ การวัดระดับความไว้วางใจในการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันหรือธนาคารบนมือถือ พบว่าความไว้วางใจของการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านเว็บไซต์ โดยใช้มาตรวัดแบบมาตราส่วนประมาณค่าได้ทั้งหมด 5 ระดับ โดยเริ่มจากระดับไม่เห็นด้วยเป็นอย่างยิ่ง จนถึงระดับเห็นด้วยเป็นอย่างยิ่ง โดยใช้วัดความไว้วางใจด้วยองค์ประกอบทั้งหมด 3 องค์ประกอบ คือ ความสามารถ ความหวังดี และความซื่อสัตย์ โดยมาตรวัดนี้มีค่าความเชื่อมั่นของทุกตัวแปรมากกว่า 0.750 ซึ่งสามารถนำมาประยุกต์ใช้กับการทำธุรกรรมทางการเงินบนแอปพลิเคชัน Grab Pay Wallet ได้

Lu (2017) ได้ศึกษาความไว้วางใจในการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านช่องทางออนไลน์โดยใช้มาตรวัดแบบมาตราส่วนประมาณค่าได้ทั้งหมด 5 ระดับ โดยเริ่มจากระดับไม่เห็นด้วยเป็นอย่างยิ่ง จนถึงระดับเห็นด้วยเป็นอย่างยิ่ง โดยใช้วัดความไว้วางใจด้วยองค์ประกอบทั้งหมด 3 องค์ประกอบ คือ 1) ความสามารถ มีความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้างเท่ากับ 0.850 2) ความหวังดี มีความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้างเท่ากับ 0.887 3) ความซื่อสัตย์ มีความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้างเท่ากับ 0.810 โดยมาตรวัดนี้มีค่าความเชื่อมั่นของทุกตัวแปรอยู่ในระดับสูงจึงสามารถนำมาประยุกต์ใช้กับการทำธุรกรรมทางการเงินบนแอปพลิเคชัน Grab Pay Wallet ได้

จากความหมายของความไว้วางใจข้างต้นที่กล่าวมา ทางผู้วิจัยได้ให้ความหมายของความไว้วางใจที่เหมาะสมกับงานวิจัยครั้งนี้ไว้ว่า หมายถึง ความตั้งใจของ Grab Pay Wallet ที่ทำให้ผู้ใช้บริการมีความมั่นใจในการใช้บริการ ซึ่งต้องประกอบไปด้วย 3 ด้าน คือ ความสามารถ (Ability) ความหวังดี (Benevolence) และความซื่อสัตย์ (Integrity) จากคำจำกัดความดังกล่าวได้นำมาซึ่งประโยชน์ในการกำหนดกรอบวิจัยเรื่องความไว้วางใจที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการทำธุรกรรมทางการเงิน Grab Pay Wallet ผ่านแอปพลิเคชัน Grab ของผู้บริโภคกลุ่ม Generation Y ในจังหวัดพังงา ให้ชัดเจนตรงตามวัตถุประสงค์โดยกำหนดให้องค์ประกอบความไว้วางใจทั้ง 3 ด้าน คือ ความสามารถ (Ability) ความหวังดี (Benevolence) และความซื่อสัตย์ (Integrity) เป็นตัวแปรอิสระในการศึกษาครั้งนี้

ทฤษฎีความตั้งใจในการทำธุรกรรมทางการเงิน (Transaction Intension) ความตั้งใจทำธุรกรรมทางการเงิน คือ ความยินดีและเต็มใจทำธุรกรรมทางการเงินที่แน่นอน และมาขึ้นในอนาคต การวัดระดับความตั้งใจในการทำธุรกรรมทางการเงิน

Kim and Koo (2016) ได้วัดความตั้งใจในการทำธุรกรรมผ่านเว็บไซต์G-Market ซึ่งเป็นตลาดออนไลน์ของประเทศเกาหลีโดยวัดความตั้งใจในการทำธุรกรรมด้วยมาตรวัดแบบ มาตราส่วนประมาณค่า7ระดับ โดยมาตรวัดนี้มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.930ซึ่งถือว่าอยู่ในเกณฑ์สูง นำมาประยุกต์ใช้ในการวัดความตั้งใจในการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชัน Grab Pay Wallet ได้

Sreejesh, Anusree and Amarnath (2016) ได้วัดความตั้งใจในการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านธนาคารบนมือถือโดยใช้มาตรวัดแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ตั้งแต่ระดับไม่เห็นด้วยอย่างยิ่งไปจนถึงระดับเห็นด้วยเป็นอย่างยิ่ง ซึ่งค่าความเที่ยงตรงของโครงสร้างเท่ากับ 0.9000 ซึ่งถือว่าอยู่ในเกณฑ์สูง นำมาประยุกต์ใช้ในการวัดความตั้งใจในการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชัน Grab Pay Wallet ได้

จากทฤษฎีทั้งหมดสามารถกำหนดกรอบวิจัยเรื่องความไว้วางใจที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการทำธุรกรรมทางการเงิน Grab Pay Wallet ผ่านแอปพลิเคชัน Grab ของผู้บริโภคกลุ่ม Generation Y ในจังหวัดพังงา ให้ชัดเจนตรงตามวัตถุประสงค์โดยกำหนดให้องค์ประกอบความไว้วางใจทั้ง 3 ด้าน คือ ความตั้งใจที่จะทำธุรกรรมทางการเงินการวางแผนที่จะทำธุรกรรมทางการเงิน และความเป็นไปได้ที่จะทำธุรกรรมทางการเงินเป็นตัวแปรตามในการศึกษาเรื่องความตั้งใจในการทำธุรกรรมทางการเงิน Grab Pay Wallet ผ่านแอปพลิเคชัน Grab กลุ่มGeneration Y ในจังหวัดพังงาครั้งนี้

Fishbein and Ajzen (2010) ศึกษาพบว่าความตั้งใจในการทำธุรกรรมทางการเงิน หมายถึง ความพร้อมหรือความเป็นไปได้ของบุคคลที่จะแสดงพฤติกรรมของการทำธุรกรรมทางการเงินโดยไม่มีปัจจัยอื่น

นภัสสร จิระอุดมรัตน์ (2559) ศึกษา ปัจจัยที่มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความตั้งใจใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานครมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความตั้งใจใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ วัยรุ่น วัยทำงาน และวัยเกษียณ ที่มีความตั้งใจใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยการรับรู้ด้านความน่าเชื่อถือและมั่นใจ ปัจจัยสภาพเครื่องอำนวยความสะดวกมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความตั้งใจใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่

กนกกาญจน์ เสน่ห์นมะหุต (2561) ศึกษาเรื่องการวิเคราะห์การยอมรับการใช้บริการธนาคารดิจิทัลโดยใช้ทฤษฎีการแพร่กระจายนวัตกรรมพบว่า การแพร่กระจายนวัตกรรมมีอิทธิพลทางตรงต่อความไว้วางใจ และมีอิทธิพลทางอ้อมต่อความตั้งใจเชิงพฤติกรรมบริการธนาคารดิจิทัล โดยมีตัวแปรความไว้วางใจเป็นตัวแปรส่งผ่าน อีกทั้งความไว้วางใจมีอิทธิพลทางตรงอย่างมีนัยสำคัญต่อความตั้งใจเชิงพฤติกรรมบริการธนาคารดิจิทัล จากการวิจัยครั้งนี้ได้ข้อค้นพบที่สำคัญว่า การแพร่กระจายนวัตกรรมเป็นปัจจัยที่สำคัญในการพัฒนาการยอมรับการใช้บริการธนาคารดิจิทัลการ

แพร่กระจายนวัตกรรมยังช่วยเพิ่มความไว้วางใจในการใช้บริการ ซึ่งส่งผลต่อไปยังความตั้งใจเชิงพฤติกรรมบริการธนาคารดิจิทัล ทั้งนี้ผลลัพธ์จากงานวิจัยสามารถใช้เป็นตัวแบบสำหรับผู้บริหารในการกำหนดนโยบายหรือแผนกลยุทธ์เพื่อให้เกิดข้อได้เปรียบทางการแข่งขัน และการพัฒนาระบบธนาคารดิจิทัลที่มีประสิทธิภาพซึ่งสอดคล้องตรงกับความต้องการของผู้ใช้ในชีวิตประจำวัน

### วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ใช้กลุ่มตัวอย่างจากผู้บริโภคกลุ่ม Generation Y ในจังหวัดพังงา จำนวนรวมทั้งสิ้น 62,108 คน (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2565) โดยใช้สูตร Yamane (1973) ทำการสุ่มตัวอย่างแบบเชิงโควตาอย่างมีสัดส่วน (Quota sampling technique) และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบตามสะดวก (Convenience sampling) โดยใช้กลุ่มตัวอย่าง 400 ชุด นำแบบสอบถามที่แก้ไขเรียบร้อยแล้วทดลองใช้ (Trial) กับกลุ่มตัวอย่างที่คล้ายในงานวิจัย จำนวน 40 คน และนำมาหาค่าความน่าเชื่อถือโดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ซึ่งได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ด้านความสามารถ = 0.877 ด้านความซื่อสัตย์ = 0.893 ความหวังดี = 0.888 ด้านความไว้วางใจ = 0.957 โดยค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา รวม = 0.893 จึงสรุปได้ว่าแบบสอบถามเที่ยงตรงและนำไปเก็บข้อมูลเพื่อทำการศึกษาได้ และนำผลไปวิเคราะห์ดังนี้

การวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) การวิเคราะห์ข้อมูลด้านข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ อาชีพประจำ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยการหาค่าความถี่ (Frequency) และหาร้อยละ (Percentage) ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ความไว้วางใจในการทำธุรกรรมทางการเงิน Grab Pay Wallet ผ่านแอปพลิเคชัน Grab ของผู้บริโภค Generation Y ในจังหวัดพังงา โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviations) ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ความตั้งใจในการทำธุรกรรมทางการเงิน Grab Pay Wallet ผ่านแอปพลิเคชัน Grab ของผู้บริโภค Generation Y ในจังหวัดพังงา โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviations)

การวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) สมมติฐานข้อที่ 1 ความตั้งใจในการทำธุรกรรมทางการเงิน Grab Pay Wallet ผ่านแอปพลิเคชัน Grab แตกต่างกันตามปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ของผู้บริโภคกลุ่ม Generation Y ในจังหวัดพังงา จะทดสอบโดยใช้สถิติ 2 ตัว คือ (1) ใช้สถิติ T-test เพื่อทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง ที่แบ่งเป็น 2 กลุ่ม สำหรับตัวแปรด้านปัจจัยลักษณะประชากรศาสตร์ คือ เพศ (2) ใช้สถิติ ANOVA (Analysis of Variance) เพื่อทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างตั้งแต่ 3 กลุ่มขึ้นไป สำหรับตัวแปรด้านปัจจัยลักษณะประชากรศาสตร์ คือ อายุ สถานภาพ อาชีพประจำ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

สมมติฐานข้อที่ 2 ความไว้วางใจมีอิทธิพลต่อความตั้งใจในการทำธุรกรรมทางการเงิน Grab Pay Wallet ผ่านแอปพลิเคชัน Grab ของผู้บริโภคกลุ่ม Generation Y ในจังหวัดพังงา โดยจะทดสอบสมมติฐานโดยใช้การวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) สำหรับค่านัยสำคัญทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ครั้งนี้ กำหนดไว้ที่ระดับ 0.05

## ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลในการศึกษาครั้งนี้ พบว่า จากผู้ตอบแบบสอบถาม 400 คน ผู้บริโภคกลุ่ม Generation Y ในจังหวัดพังงาส่งส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 206 คน (ร้อยละ 51.50) อายุ 21-26 ปี จำนวน 150 คน (ร้อยละ 37.50) สถานภาพ โสด จำนวน 212 คน (ร้อยละ 53) อาชีพ พนักงานบริษัทเอกชนจำนวน 140 คน (ร้อยละ 35) รายได้เฉลี่ยน้อยกว่า 20,000 บาท จำนวน 151 คน (ร้อยละ 37.80)

ผลการวิเคราะห์ระดับความไว้วางใจในการทำธุรกรรมทางการเงิน Grab Pay Wallet ผ่านแอปพลิเคชัน Grab ของผู้บริโภคกลุ่ม Generation Y ในจังหวัดพังงา พบว่า ด้านความสามารถมีระดับความไว้วางใจมาก ( $\bar{x} = 4.13$  S.D. = 0.518) ด้านความหวังดีมีระดับความไว้วางใจมาก ( $\bar{x}=4.14$  S.D. = 0.546 )ด้านความซื่อสัตย์มีระดับความไว้วางใจมาก ( $\bar{x} = 4.04$  S.D. = 0.538)

ผลการวิเคราะห์ระดับความตั้งใจทำธุรกรรมทางการเงิน Grab Pay Wallet ผ่านแอปพลิเคชัน Grab ของผู้บริโภคกลุ่ม Generation Y ในจังหวัดพังงา มีระดับความตั้งใจทำธุรกรรมทางการเงินมาก

( $\bar{x} = 4.10$  S.D. = 0.466 )

ผลการศึกษาความตั้งใจในการทำธุรกรรมทางการเงิน Grab Pay Wallet ผ่านแอปพลิเคชัน Grab แตกต่างกันตามปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ของผู้บริโภคกลุ่ม Generation Y ในจังหวัดพังงา พบว่าความตั้งใจในการทำธุรกรรมทางการเงิน Grab Pay Wallet ผ่านแอปพลิเคชัน Grab ไม่แตกต่างกันตามลักษณะทางประชากรทุกด้านที่แตกต่างกันปัจจัยประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันด้านต่าง ๆ ได้แก่ เพศ, อายุ, สถานภาพ, อาชีพ, รายได้ต่อเดือน ซึ่งไม่มีผลต่อความตั้งใจในการทำธุรกรรมทางการเงิน Grab Pay Wallet ผ่านแอปพลิเคชัน Grab ที่แตกต่างกันของผู้บริโภคกลุ่ม Generation Y ในจังหวัดพังงา ระดับนัยสำคัญ 0.05

ผลการวิเคราะห์ความไว้วางใจที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจในการทำธุรกรรมทางการเงิน Grab Pay Wallet ผ่านแอปพลิเคชัน Grab ของผู้บริโภคกลุ่ม Generation Y ในจังหวัดพังงา โดยใช้การวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงพหุคูณของความสัมพันธ์ระหว่างความไว้วางใจที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจในการทำธุรกรรมทางการเงิน Grab Pay Wallet ผ่านแอปพลิเคชัน Grab ของผู้บริโภคกลุ่ม Generation Y ในจังหวัดพังงา พบว่าความไว้วางใจที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจในการทำธุรกรรมทางการเงิน Grab Pay Wallet ผ่านแอปพลิเคชัน Grab ของผู้บริโภคกลุ่ม Generation Y ในจังหวัดพังงาร้อยละ 45.70 ส่วนที่เหลืออีกร้อยละ 54.30 ความไว้วางใจไม่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจในการทำธุรกรรมทางการเงิน Grab Pay Wallet ผ่านแอปพลิเคชัน Grab ของผู้บริโภคกลุ่ม Generation Y ในจังหวัดพังงา เมื่อพิจารณาประเด็นย่อยรายด้านพบว่า ความไว้วางใจด้านความซื่อสัตย์ ( $\beta = 0.400$  ,  $p < .05$ ) มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความตั้งใจการทำธุรกรรมทางการเงิน Grab Pay Wallet ผ่านแอปพลิเคชัน Grab ของผู้บริโภคกลุ่ม Generation Y ในจังหวัดพังงามากที่สุด รองลงมา คือ ด้าน



ความหวังดี ( $\beta = 0.229$ ,  $p < .05$ ) และน้อยที่สุด คือ ด้านความสามารถ ( $\beta = 0.145$ ,  $p < .05$ ) ตามลำดับ ซึ่งหมายถึง หากความสัมพันธ์ของความไว้วางใจด้านความซื่อสัตย์ ความหวังดี และความสามารถเพิ่มขึ้นความตั้งใจในการทำธุรกรรมทางการเงิน Grab Pay Wallet ผ่านแอปพลิเคชัน Grab ของผู้บริโภคกลุ่ม Generation Y ในจังหวัดพังงาเพิ่มมากขึ้นเช่นกัน

โดยแทนค่าในสมการ  $Y_T = 0.801 + 0.157X_1 + 0.236X_2 + 0.419X_3$  จากสมการที่  $Y_T$  สรุปได้ว่า ความไว้วางใจของการทำธุรกรรมทางการเงิน Grab Pay Wallet ผ่านแอปพลิเคชัน Grab ของผู้บริโภคกลุ่ม Generation Y ในจังหวัดพังงา มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความตั้งใจในการทำธุรกรรมทางการเงิน Grab Pay Wallet ผ่านแอปพลิเคชัน Grab ของผู้บริโภคกลุ่ม Generation Y ในจังหวัดพังงา

โดยค่าสัมประสิทธิ์ความไว้วางใจของการทำธุรกรรมทางการเงิน Grab Pay Wallet ผ่านแอปพลิเคชัน Grab ของผู้บริโภคกลุ่ม Generation Y ในจังหวัดพังงา ได้แก่ ด้านความสามารถ ด้านความหวังดี และด้านความซื่อสัตย์ เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะส่งผลให้ความตั้งใจในการทำธุรกรรมทางการเงิน Grab Pay Wallet ผ่านแอปพลิเคชัน Grab ของผู้บริโภคกลุ่ม Generation Y ในจังหวัดพังงาเพิ่มขึ้น 0.157, 0.236 และ 0.419 ตามลำดับอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยให้ตัวแปรอื่น ๆ คงที่

ความไว้วางใจของการทำธุรกรรมทางการเงิน Grab Pay Wallet ผ่านแอปพลิเคชัน Grab ของผู้บริโภคกลุ่ม Generation Y ในจังหวัดพังงา ด้านความซื่อสัตย์สูงสุด รองลงมาคือ ด้านความหวังดี และด้านความสามารถตามลำดับ

### อภิปรายผล

ลักษณะทางประชากรของ Gen Y ที่แตกต่างกันไม่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจในการทำธุรกรรมทางการเงินที่แตกต่างสอดคล้องกับการศึกษาของ Fishbein and Ajzen (2010) ว่าความตั้งใจทำธุรกรรมทางการเงิน ๆ คือความพร้อมของแต่ละบุคคลที่แสดงออกในการทำธุรกรรม ๆ โดยไม่คำนึงถึงลักษณะทางประชากรศาสตร์ด้านอื่น ๆ

ความไว้วางใจ ๆ มีอิทธิพลเชิงบวกกับความตั้งใจทำธุรกรรมทางการเงิน ๆ สอดคล้องกับการศึกษาของกนกกาญจน์ เสน่ห์ นมะหุต (2561) พบว่าความไว้วางใจ ด้านความสามารถ ความหวังดีและความซื่อสัตย์มีอิทธิพลมีความสัมพันธ์ต่อความตั้งใจในการใช้บริการธนาคารดิจิทัล

### ข้อเสนอแนะ

1. จากการศึกษาสมการ Regression พบว่าความไว้วางใจ ด้านความซื่อสัตย์มีอิทธิพลมากที่สุด ต่อความตั้งใจในการทำธุรกรรม ๆ รองลงมา คือ ด้านความหวังดีและความสามารถตามลำดับ ดังนั้น ทีมผู้พัฒนา Grab Pay Wallet ควรพัฒนาแอปพลิเคชันให้มีจุดแข็งด้านความซื่อสัตย์ให้ดียิ่งขึ้น เช่น การพัฒนาให้ Grab Pay Wallet มีระบบรักษาความปลอดภัยในการรักษาข้อมูล และความลับของลูกค้าให้มีประสิทธิภาพมากที่สุด

2. เพิ่มการประชาสัมพันธ์ให้ผู้บริโภคกลุ่ม Generation Y ในจังหวัดพังงารับทราบเกี่ยวกับการขยายการให้บริการในจังหวัดพังงาอย่างทั่วถึง เช่น วางป้ายประชาสัมพันธ์ตามคาเฟ่ต่าง ๆ ในจังหวัดพังงา โพสต์โฆษณาตามช่องทางออนไลน์ เช่น Facebook ตามกลุ่มต่าง ๆ ในจังหวัดพังงา

3. พัฒนาผลิตภัณฑ์และการให้บริการให้มีประสิทธิภาพในทุก ๆ ด้าน อาทิ ด้านความซื่อสัตย์ ความสามารถ และความหวังดี เพื่อลดข้อผิดพลาดในการให้บริการให้เกิดน้อยที่สุด และสร้างความน่าเชื่อถือมากขึ้น และทำให้ผู้บริโภคกลุ่ม Generation Y ในจังหวัดพังงาเกิดความมั่นใจในการใช้บริการ

4. จากการศึกษาครั้งนี้พบว่าความไว้วางใจเป็นเพียงตัวแปรหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจในการทำธุรกรรมทางการเงิน จึงควรศึกษาเกี่ยวกับตัวแปรอื่น ๆ ที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจ

5. จากการศึกษาพบว่าประชากร Generation Y ในจังหวัดพังงา มีความตั้งใจในการทำธุรกรรมทางการเงิน จึงควรศึกษากลุ่ม Generation อื่น ๆ เพิ่มเติม

6. Generation Y ส่วนใหญ่รู้จักและมีโอกาสได้ใช้ Grab Pay Wallet ผ่านแอปพลิเคชัน Grab สิ่งสำคัญคือยังมีความกังวลเกี่ยวกับเรื่องความปลอดภัยข้อมูลส่วนตัวของลูกค้า

#### เอกสารอ้างอิง

กษมา จินกุล. (2562). การรับรู้ความเสี่ยงและความไว้วางใจที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการทำธุรกรรมทางการเงิน. มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

ปภัสสร สมนึก. (2563). ปัญหาการธนาคารออนไลน์ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้แอปพลิเคชัน Mobile Bankingของผู้บริโภค. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

วสันต์ ขวลิตรกุล.(2561).ความไว้วางใจ (TRUST) ปัจจัยสำคัญในการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืน.สืบค้นเมื่อ 25 มีนาคม 2565, จาก <https://www.dir.co.th/ข่าวสาร>.

สุจรรยา น้าทองคำ. (2558). ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจซื้อสินค้าของผู้บริโภคทางสื่อออนไลน์. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

สำนักงานสถิติแห่งชาติ.(2565). ข้อมูลประชากรในจังหวัดพังงา.สืบค้นเมื่อ 3 เมษายน 2565, จาก [www.nso.go.th](http://www.nso.go.th).

Cook, J., & Wall, T. (1980). New work attitude measures of trust, organizational commitment and need non-fulfillment. Journal of Occupational Psychology, 53, 39-52.

Davis, J. H., Schoorman, F. D., Mayer, R. C., & Tan, H. H. (2000). The trusted general manager and business unit performance: Empirical evidence of a competitive advantage. Strategic Management Journal, 21, 563-576

Grab Taxi. (2565). Grab Pay คืออะไร. สืบค้นเมื่อ 25 มีนาคม 2565, จาก <https://www.grab.com/th/pay/>