ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจซื้อสลากดิจิทัลของสำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล ผ่านแอปพลิเคชั่น เป๋าตัง

INFLUENCING FACTORS TO PURCHASING INTENTION FOR DIGITAL LOTTERY TICKETS OF THE GOVERNMENT LOTTERY OFFICE VIA APPLICATION PAOTANG

อนุสรณ์ สถาพร[1] นภาพร ขันธนภา[2] และ ชัยฤทธิ์ ทองรอด[3]

Anusorn Sathaporn, Napaporn Khantanapha and Chairit Thongrawd

Article History

Received: 05-03-2024; Revised: 10-04-2024; Accepted: 30-04-2024

https://doi.org/10.14456/jsmt.2025.2

บทคัดย่อ

บทนำ: ในยุคดิจิทัลปัจจุบัน รัฐบาลไทยได้พัฒนาระบบสลากดิจิทัลผ่านแอปพลิเคชันเป๋าตัง เพื่อแก้ปัญหาการขายสลากเกินราคาและสร้างความโปร่งใสในระบบจำหน่าย การศึกษานี้มุ่งวิเคราะห์ปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความตั้งใจซื้อสลากดิจิทัลของสำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล โดยให้ความสำคัญกับอิทธิพลของการยอมรับเทคโนโลยี กลุ่มอ้างอิง และการรับรู้ความเสี่ยงที่มีต่อพฤติกรรมการใช้บริการดิจิทัลของภาครัฐในบริบทของสังคมไทย **วัตถุประสงค์การวิจัย:** 1. ศึกษาระดับการยอมรับเทคโนโลยี การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง การรับรู้ความเสี่ยง และความตั้งใจซื้อสลากดิจิทัลผ่านแอปเป๋าตัง 2) วิเคราะห์อิทธิพลของปัจจัยดังกล่าวต่อความตั้งใจใช้งาน และ 3) เสนอแนวทางด้านอิทธิพลทางตรงที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้งาน **ระเบียบวิธีวิจัย:** ใช้วิธีวิจัยแบบผสมผสาน โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง 384 คนที่เคยซื้อสลากดิจิทัลผ่านแอปเป๋าตัง ด้วยการสุ่มแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) ใช้แบบสอบถามและการสัมภาษณ์เชิงลึกเป็นเครื่องมือ และวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณด้วยโมเดลสมการโครงสร้าง (SEM) ผ่านโปรแกรม Smart PLS 3.0 **ผลการวิจัยพบว่า:** ค่าเฉลี่ยของตัวแปรทั้งสี่อยู่ในระดับมาก ได้แก่ การยอมรับเทคโนโลยี (3.84), กลุ่มอ้างอิง (3.63), การรับรู้ความเสี่ยง (3.58) และความตั้งใจใช้งาน (3.52) โดยปัจจัยทั้งสามมีอิทธิพลทางตรงต่อความตั้งใจใช้งานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (ค่าสัมประสิทธิ์ 0.483, 0.524 และ 0.637 ตามลำดับ) ข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก

---

[1]หลักสูตรบริหารธุรกิจดุษฎีบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์

Doctor of Business Administration Program in Business Administration, Southeast Asia University

Email: gigog2@gmail.com

[2]รองศาสตราจารย์ ดร. สาขาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์

Assoc. Prof., Ph.D. Program in Business Administration, Southeast Asia University

ผู้ช่วยศาสตร์ตราจารย์ ดร. สาขาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์

[3]Asst. Prof., Ph.D. Program in Business Administration, Southeast Asia University

สนับสนุนผลลัพธ์ดังกล่าว **สรุป:** ปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยี กลุ่มอ้างอิง และการรับรู้ความเสี่ยง มีบทบาทสำคัญในการตัดสินใจซื้อสลากดิจิทัลผ่านแอปฯ เป้าตัง

คำสำคัญ: การยอมรับเทคโนโลยี; การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง; การรับรู้ความเสี่ยง; ความตั้งใจผู้ใช้งาน; สลากดิจิทัล

ABSTRACT

Introduction: In today's digital era, the Thai government has developed a digital lottery system through the "Pao Tang" application to address the problem of overpriced lottery tickets and create transparency in the distribution system. This study aims to analyze key factors influencing the intention to purchase digital lottery tickets issued by the Government Lottery Office, focusing on the influence of technology acceptance, reference groups, and perceived risk on citizens' behavior toward digital government services in the Thai social context. **Research Objectives:** 1) To assess the levels of technology acceptance, conformity to reference groups, perceived risk, and purchase intention of digital lottery tickets via the Pao Tang app; 2) To analyze the influence of these factors on user intention; and 3) To propose direct influence pathways affecting usage intention. **Methodology:** A mixed-methods approach was employed. Data were collected from 384 individuals who had previously purchased digital lottery tickets through the Pao Tang app, using purposive sampling. Questionnaires and in-depth interviews were used as research tools. Quantitative data were analyzed using Structural Equation Modeling (SEM) through Smart PLS 3.0. **Research Findings:** The average scores of the four variables were at a high level: technology acceptance (3.84), reference groups (3.63), perceived risk (3.58), and usage intention (3.52). All three independent factors had a statistically significant direct influence on usage intention, with path coefficients of 0.483, 0.524, and 0.637, respectively. The in-depth interview findings supported these results. **Conclusion:** Technology acceptance, reference groups, and perceived risk play crucial roles in shaping users' intention to purchase digital lottery tickets via the Pao Tang application.

Keywords: technology acceptance; subjective norm; risk perception; intention to use; digital lottery

1. บทนำ

การเสี่ยงโชคอยู่คู่กับสังคมไทยมาตลอดระยะเวลาที่ผ่านมาเป็นวิถีชีวิตแบบไทย และเป็นกิจการที่ตอบสนองความต้องการในเรื่องความเสี่ยงทาย ความตื่นเต้น ความเชื่อ ความหวัง ซึ่งล้วนแล้วเป็นวิถีของสังคมไทย และยังเป็นการเสี่ยงโชคที่เป็นที่นิยมทั่วโลก ซึ่งในปัจจุบันมีองค์การสลากนานาชาติที่ได้รวมตัวกันก่อตั้งเป็นสหพันธ์สลากกินแบ่งโลก (World Lottery Association: WLA) โดยมีสมาชิก 124 องค์การ จาก 77 ประเทศทั่ว (Center for Problem Gambling Studies, 2015) ซึ่งร้อยละ 25 ของชาวไทยหวยใต้ดินและสลากกินแบ่งรัฐบาลเป็นเงินมากกว่า 250,000 ล้านต่อปี โดยกลุ่มประชาชนที่มีรายได้เดือนละมากกว่า 15,000 บาท ได้ซื้อสลากกินแบ่งรัฐบาลและหวยโดยเฉลี่ยต่อเดือนอยู่ที่ 680 บาท ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 1.2 ของรายได้ ในขณะที่กลุ่มคนที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 15,000 บาท ซื้อสลากกินแบ่งรัฐบาลและหวยโดยเฉลี่ยต่อเดือน เฉลี่ยอยู่ที่ 350 บาท ซึ่งคิดเป็นร้อย

ละ 2.2 ของรายได้ และกลุ่มคนวัยทำงาน 35-55 ปี ซื้อสลากกินแบ่งรัฐบาลและหวยเฉลี่ยเดือนละ 500 บาท และกลุ่มสูงวัยที่ซื้อเฉลี่ยต่อเดือนอยู่ที่ 400 บาท จากสถิติดังกล่าวพบว่าร้อยละ 10 ของกลุ่มนักเรียนและนักศึกษา ทำการซื้อหวยเฉลี่ยประมาณ 187 บาทต่อเดือน (midscale, 2017)

ซึ่งปัญหาของสลากกินแบ่งรัฐบาลที่สะสมมายาวนาน อาทิเช่น ปัญหาการจำหน่ายสลากเกินราคา ปัญหาการจัดสรรโควตาสลากที่ถูกผูกขาด ปัญหาหวยล็อก ทำให้สลากแต่ละหมายเลขเป็นที่ต้องการไม่เท่ากัน เลขที่ได้รับความนิยมสูง เลขเด็ด เลขดังจะถูกตั้งจำหน่ายในราคาสูงโดยผู้ค้าให้เหตุผลว่าเป็นเลขหายากซึ่งอาจจะมีกลุ่มผลประโยชน์ต่างๆ เข้ามาเกี่ยวข้องซึ่งทำให้วิธีบริหารจัดการสลากนั้นมีการบิดเบือนไป ทำให้สำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาลถูกมองว่าเป็นแหล่งผลประโยชน์เอื้อให้กับนักการเมืองและกลุ่มผู้ที่มีอิทธิพล โดยผู้ที่ได้รับผลกระทบจากปัญหาดังกล่าวคือ กลุ่มผู้ซื้อสลากที่ส่วนใหญ่เป็นกลุ่มคนที่มีรายได้ไม่สูงนัก ซึ่งการซื้อสลากหรือลอตเตอรี่ซึ่งถือเป็นความหวังของคนจน (Srisawat, 2022)

แนวทางแก้ไขปัญหาสลากเกินราคาปัญหาที่แก้ไขได้ยากในทุกยุคทุกสมัยรัฐบาลการขายสลากกินแบ่งรัฐบาลเกินราคา 80 บาท ในปัจจุบันเราแทบจะไม่เห็นสลากฯในราคานี้เลยราคาต่ำสุดอยู่ที่ 90 บาท หากสลาก เลขสวยรวมชุดจะตกอยู่ที่ใบละ 110 บาทขึ้นไป เพื่อจัดการกับปัญหาที่เกิดขึ้น พล.อ.ประยุทธ์ จันทร์โอชา นายกรัฐมนตรีและรมว.กลาโหม ออกคำสั่งสำนักนายกรัฐมนตรี ที่ 8/2565 ลงวันที่ 12 ม.ค. 65 เรื่องแต่งตั้งคณะกรรมการแก้ไขปัญหาผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนจากการเสนอขายหรือขายสลากกินแบ่งรัฐบาลในราคาเกินกว่าที่กำหนดในสลากกินแบ่งรัฐบาลจากปัญหาดังกล่าว ด้วยเหตุปัจจัยในการจำหน่ายสลากกินแบ่งรัฐบาลที่มีปัญหาในขณะนี้ทำให้โดยแบ่งแนวทางการศึกษา ติดตามผลการปฏิบัติ เป็น 3 ขั้นตอน เริ่มที่ต้นทาง กลางทาง และปลายทาง โดยต้นทาง กำหนดนโยบาย การสรรหาคณะกรรมการสลากกินแบ่งรัฐบาล เพื่อป้องกันผลประโยชน์ทับซ้อน ส่วนกลางทาง เป็นด้านการจัดการทั้งหมด ของสำนักงานสลาก ฯ ซึ่งในระยะเร่งด่วน จะทำงานวางระบบแพลตฟอร์มขายสลากฯ ทางออนไลน์ กำกับดูแลให้แน่ใจว่าทุกกลุ่มคนสามารถเข้าถึง เช่น ผู้ไม่มีอินเทอร์เน็ต ผู้พิการ ฯลฯ พร้อมจัดทำลูกค้าสัมพันธ์ของ สนง.สลากฯ ติดตามผู้ค้าสลากรายย่อยกลุ่มเสี่ยงที่จะทำให้เกิดสลากเกินราคา (เปลี่ยนมือ ขายสลากต่อ) โทษตัดสิทธิ ถอนโควตา ติด Blacklist, ผู้ค้าชั้นดี จูงใจเพิ่มเล่มสลากโควตา รวมถึงเปิดให้ประชาชนร่วมตรวจสอบหากพบสลากเกินราคา เปิดช่องให้ร้องเรียน และอาจมีรางวัลนำจับ โดยยึดความโปร่งใสโดย 5 หน่วยงานภาครัฐ คือ กรมการปกครอง กรมบัญชีกลาง สำนักงานประกันสังคม กองทุนการออมแห่งชาติ และสำนักงานเศรษฐกิจการคลัง โดยย้ำว่าไม่ใช่การรื้อโควตา แต่จะตรวจสอบมูลนิธิการกุศลต่างๆ กว่า 800 หน่วยงานที่รับโควตา (31%) ว่ามีตัวตนจริงหรือไม่ หากกระทำผิด ไม่มีตัวตน จะพิจารณาถอนโควตาออกปลายทาง จะศึกษากฎหมายสลากฯ พ.ศ. 2517 เรื่องการกำหนดโทษให้ครอบคลุม เช่น เพิ่มโทษทางแพ่ง-อาญา รวมถึงกฎหมายอื่นๆ เพื่อรองรับกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป (Sakon Nakhon Provincial Public Relations Office, 2022)

ผู้วิจัยมีความสนใจในเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจซื้อสลากดิจิทัลของสำนักงานกินแบ่งรัฐบาลผ่านแอปพลิเคชั่นเป๋าตัง เพื่ออยากทราบถึงแนวทางแก้ปัญหาและความตั้งใจใช้งานซื้อสลากดิจิทัลของสำนักงานกินแบ่งรัฐบาลผ่านแอปพลิเคชั่น เป๋าตัง เมื่อทางรัฐบาลเข้ามาหาทางช่วยแก้ไขปัญหาการจำหน่ายสลากเกินราคา โดยเพิ่มช่องทางการซื้อเป็นแบบออนไลน์ เป็นการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ ซึ่งจะเป็นการซื้อสลากกินแบ่งรัฐบาลแบบดิจิทัล ในราคา 80 บาท ในราคาตามจริง และจะสามารถสร้างความเชื่อมั่นให้กับประชาชนผู้มีรายได้น้อย และประชานชนทั่วไป ที่ใช้บริการซื้อสลากดิจิทัลของสำนักงานกินแบ่งรัฐบาล ทั้งเรื่องของราคา และกลุ่มผู้ใช้งานซื้อสลากดิจีทัล ซึ่งอาจเป็นประโยชน์ในการหาแนวทางการพัฒนาแอปพลิเคชั่นและการให้บริการของลูกค้าที่ใช้บริการต่อไป

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการยอมรับเทคโนโลยี ที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจซื้อสลากดิจิทัลของสำนักงานกินแบ่งรัฐบาลผ่านแอปพลิเคชั่น เป๋าตัง ในประเทศไทย

2. เพื่อศึกษาการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง ที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจซื้อสลากดิจิทัลของสำนักงานกินแบ่งรัฐบาลผ่านแอปพลิเคชั่น เป๋าตัง ในประเทศไทย

3. เพื่อศึกษาการรับรู้ความเสี่ยงมีอิทธิพลต่อความตั้งใจซื้อสลากดิจิทัลของสำนักงานกินแบ่งรัฐบาลผ่านแอปพลิเคชัน เป๋าตัง ในประเทศไทย

3. การทบทวนวรรณกรรม

3.1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยี

ทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model) หรือที่นิยมเรียกกันว่า TAM เป็น ทฤษฎีที่ (Davis, F. D., Bagozzi, R. P., & Warshaw, P. R., 1989) ได้มีการพัฒนามาจากทฤษฎีการทำตามหลักเหตุและผลของ (Ajzen & Fishbein, 1975) ซึ่งทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยีจะมุ่งเน้นถึงการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัย ที่มีผลต่อการยอมรับหรือเป็นการตัดสินใจเลือกใช้เทคโนโลยีหรือนวัตกรรมใหม่ ในขณะที่ (Chaweesuk & Wongchaturaphat, 2012) กล่าวถึงเรื่องการยอมรับเทคโนโลยี ว่าเป็นการอธิบายถึงหลักการและเหตุผลของแต่ละบุคคลในเรื่องการยอมรับเทคโนโลยี เพื่อสามารถพยากรณ์พฤติกรรมบุคคลในการยอมรับเทคโนโลยีและสื่อสารสนเทศที่นำไปสู่การให้คำอธิบายและสร้างความเข้าใจในอิทธิพลของปัจจัยที่ก่อให้เกิดการยอมรับเทคโนโลยี

3.2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง

การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง (Subjective Norm) หมายถึง ระดับความเชื่อของบุคคลที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่มีความเห็นคล้ายตามกลุ่มบุคคลที่เชื่อว่าบุคคลนั้นควรใช้เทคโนโลยี อาจเกิดจากการถูกคาดหวังหรือแรงจูงใจจากกลุ่มบุคคลที่มีอิทธิพลต่อความเชื่อหรือความรู้สึกประกอบด้วย อิทธิพลจากครอบครัว เพื่อน และผู้มีอิทธิพลทางความคิด เช่น เพื่อนร่วมงานคิดว่าควรใช้งานผ่านเทคโนโลยีและสนับสนุนให้ใช้งานผ่านเทคโนโลยี การใช้งานช่วยให้มีทักษะความสามารถเพิ่มขึ้นและช่วยให้องค์กรมีภาพลักษณ์ทันสมัย เป็นต้น การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงจึงเป็นระดับการรับรู้ที่แต่ละบุคคลรับรู้ว่าบุคคลอื่นที่สำคัญเชื่อว่าเขาควรใช้ระบบ (Venkatesh et al., 2003) การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงนั้นรวมถึงการรับรู้ว่าบุคคลใกล้ชิด เช่น ครอบครัว หรือเพื่อน หรือผู้มีอิทธิพลทางความคิด เป็นต้น ที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการใช้งานเทคโนโลยีของบุคคล การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงจะส่งผลต่อความตั้งใจในการใช้งานเทคโนโลยีเมื่อผู้บริโภคใช้งานด้วยความสมัครใจ (AbuShanab & Pearson, 2007)

3.3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้ความเสี่ยง

ในตลาดออนไลน์ ความเสี่ยงมีผลต่อการประเมินเลือกสินค้าหรือบริการ (Martin & Camarero, 2008) โดยระบบรักษาความปลอดภัยและการรักษาข้อมูลส่วนบุคคลมีความสำคัญต่อการซื้อสินค้าของลูกค้า การนำเสนอข้อมูลที่ครบถ้วนชัดเจนย่อมทำให้เกิดการรับรู้ความเสี่ยงในระดับที่ต่ำ ดังนั้นผลจากการรับรู้ข้อมูลที่ผิดพลาด ข้อมูลที่ไม่แสดงให้เห็นถึงความปลอดภัยของระบบ และการเก็บรักษาข้อมูลส่วนบุคคล ตลอดจนการนำเสนอข้อมูลสินค้าหรือบริการที่ครบถ้วน อาจนำไปสู่ความผิดหวัง ความไม่พอใจ ส่งผลให้ลูกค้าหรือผู้บริโภคไม่ตัดสินใจทำการชำระเงินผ่านระบบออนไลน์เพื่อซื้อสินค้าได้ สอดคล้องกับ (Rungruangsak, 2015) กล่าวว่าความเสี่ยงเป็นทัศคติที่จะส่งผลเชิงลบมีความสัมพันธ์กับความเชื่อมั่นและความตั้งใจของบุคคล ซึ่งเกิดจากความไม่แน่นอนที่รับรู้ได้ถึงสินค้าและบริการหนึ่งๆ ของบุคคลอันทำให้เกิดผลกระทบด้านลบต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าและบริการ หากบุคคลรับรู้ถึงความเสี่ยงเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการในระดับมากจะเกิดความไม่แน่นอนในเชิงลบในขณะที่ (Kim, Ferrin & Rao, 2008) กล่าวว่าการรับรู้ความเสี่ยง หมายถึง การรับรู้ของผู้บริโภคซึ่งเป็นอุปสรรคสำคัญของผู้บริโภคที่กำลังพิจารณาสั่งสินค้าผ่านระบบออนไลน์ ถึงแม้ว่าเครื่องมืออุปกรณ์และเทคโนโลยีพัฒนาในเรื่องความปลอดภัย แต่ผู้บริโภคยังคงให้ความสำคัญกับความเสี่ยงในการทำธุรกรรมที่อาจจะเกิดขึ้นได้

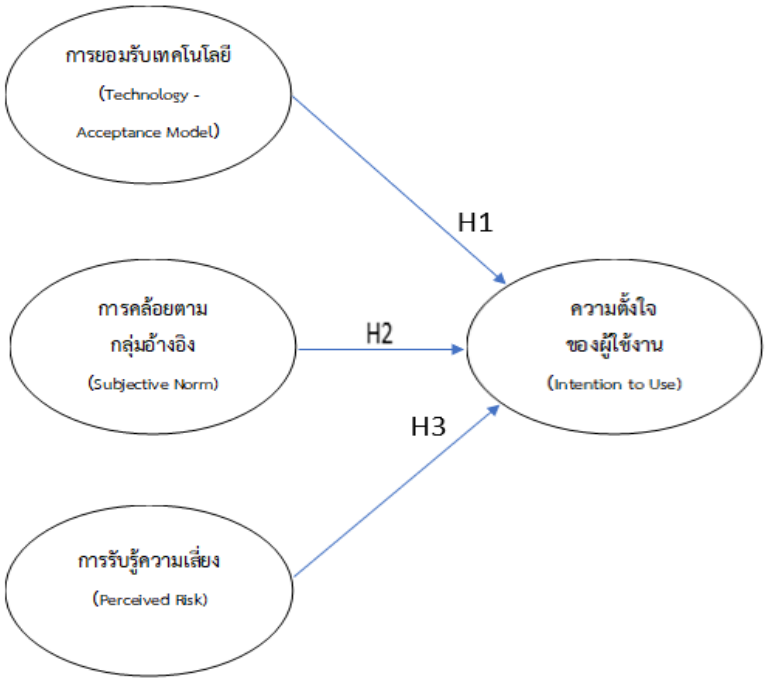
3.4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความตั้งใจของผู้ใช้งาน

ความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยี (Behavior Intention) เป็นการแสดงความพร้อมที่จะใช้เทคโนโลยี และมีความต้องการที่จะใช้เทคโนโลยีอย่างแท้จริง พร้อมทั้งเชื่อมั่นว่าเทคโนโลยีนั้นสามารถเข้าช่วยเหลือในการปฏิบัติงานได้จริง เปรียบเสมือนเป็นสิ่งสำคัญหรือเป็นส่วนหนึ่งในการทำงาน (Davis, Bagozzi & Warshaw, 1989) กล่าวว่า ความตั้งใจในการใช้งาน (Behavioral Intention) หมายถึง พฤติกรรมความตั้งใจที่จะใช้งานเทคโนโลยีนั้น ๆ โดยได้รับอิทธิพลจากการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งานและทัศนคติที่มีต่อการใช้งานเทคโนโลยีนั้นและ (Kaewtan, 2014) กล่าวว่า ความตั้งใจใช้ หมายถึง การแสดงออกในการรับรู้เกี่ยวกับความพร้อมของบุคคลที่จะกระทำ ทดลอง หรือความตั้งใจที่จะเลือกใช้ความตั้งใจในการแสดงพฤติกรรม หมายถึง ความพร้อมของบุคคลในการแสดงพฤติกรรม นับเป็นปัจจัยที่เกิดขึ้นก่อนการเกิดพฤติกรรม (Ajzen, 2002) ความตั้งใจ หรือ เจตนา คือ ความต้องการ ความเป็นไปได้ ความพยายาม หรือการวางแผนของบุคคลที่จะทำพฤติกรรมหนึ่งๆ ตามแนวคิดทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน ความตั้งใจเป็นตัวทำนายพฤติกรรม เนื่องจากเป็นตัวชี้วัดความพร้อมของบุคคลในการที่จะกระทำพฤติกรรมและเป็นตัวแปรที่มีอิทธิพลโดยตรงต่อพฤติกรรม ความตั้งใจเกิดขึ้นจากการได้รับอิทธิพลจากปัจจัย 3 สิ่ง ได้แก่ ทัศนคติที่มีต่อพฤติกรรม การคล้อยตามกลุ่มบุคคลอ้างอิง และการรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรม ซึ่งค่น้ำหนักความสำคัญของปัจจัยทำนายแต่ละตัวข้างต้น มีความเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมและประชากรที่สนใจศึกยา อย่างไรก็ตามการวัดตั้งใจเพื่อนำมาใช้ทำนายพฤติกรรมของบุคคลว่าบุคคลทำหรือไม่ทำพฤติกรรมนั้น ไม่สามารถทำนายพฤติกรรมของทุกคนได้เสมอไป เนื่องจากเจตนาสามารถปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา โดยตัวแปรที่มีผลต่อเสถียรภาพของเจตนามีหลายตัว ได้แก่ ระยะเวลาระหว่างการวัดเจตนากับการวัดพฤติกรรม เจตนาภายใต้เงื่อนไข เจตนาของกลุ่มคน ตัวแปรอื่นๆ ที่มีอิทธิพลต่อความสัมพันธ์ระหว่างเจตนาและพฤติกรรม

4. กรอบแนวคิดการวิจัย

ภาพที่ 1

กรอบแนวคิดการวิจัย



5. สมมติฐานของการวิจัย

ตารางที่ 1

สมมติฐานการวิจัย (Hypothesis)	สัมประสิทธิ์เส้นทาง (Coef.)	ค่า t-test	ผลลัพธ์
H1 การยอมรับเทคโนโลยีที่มีอิทธิพลทางตรงต่อความตั้งใจของผู้ใช้งาน	0.483***	7.872	สนับสนุน
H2 การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงที่มีอิทธิพลทางตรงต่อความตั้งใจของผู้ใช้งาน	0.524***	5.215	สนับสนุน
H3 การรับรู้ความเสี่ยงที่มีอิทธิพลทางตรงต่อความตั้งใจของผู้ใช้งาน	0.637***	14.124	สนับสนุน

หมายเหตุ: * หมายถึง p-value ≤ 0.10 หรือ ค่า t ≥ 1.65
** หมายถึง p-value ≤ 0.05 หรือ ค่า t ≥ 1.96
*** หมายถึง p-value ≤ 0.01 หรือ ค่า t ≥ 2.58

สมมติฐานที่ 1 (H1) การยอมรับเทคโนโลยีที่มีอิทธิพลทางตรงต่อความตั้งใจของผู้ใช้งาน
สมมติฐานที่ 2 (H2) การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงที่มีอิทธิพลทางตรงต่อความตั้งใจของผู้ใช้งาน
สมมติฐานที่ 3 (H3) การรับรู้ความเสี่ยงที่มีอิทธิพลทางตรงต่อความตั้งใจของผู้ใช้งาน

6. ระเบียบวิธีวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

โดยการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยมุ่งศึกษา เป็นงานวิจัยแบบผสมผสานเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ (Mixed Methods Approach : Qualitative and Quantitative Research Design) ในรูปแบบการวิจัยแบบพร้อมกัน (Convergent Parallel Design)(ผู้วิจัยได้กำหนดกลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง 2 ส่วนดังนี้

1) การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้เชี่ยวชาญที่เป็นผู้ประกอบการที่เป็นตัวแทนจำหน่ายสลากดิจิทัลของสำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาลผ่านแอปพลิเคชันเป๋าตัง จำนวน 15 ราย เกี่ยวกับ “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจซื้อสลากดิจิทัลของสำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาลผ่านแอปพลิเคชันเป๋าตัง”

2) การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้ที่ซื้อสลากดิจิทัลของสำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาลผ่านแอปพลิเคชันเป๋าตัง ในประเทศไทย การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง (Sample) สำหรับข้อมูลและแหล่งข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา ใช้ข้อมูลแบบข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่อาศัยในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล คือ ผู้ที่ซื้อสลากดิจิทัลของสำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาลผ่านแอปพลิเคชันเป๋าตัง โดยการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง (Sample) สำหรับใช้ในการวิเคราะห์ตัวแบบสมการโครงสร้าง (Structural Equation Modeling: SEM) การศึกษาแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างเพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างที่เป็นตัวแทนของผู้ให้ข้อมูลที่ดี ผู้วิจัยไม่ทราบจำนวนประชากรเป้าหมายที่แน่นอน จึงใช้การหาขนาดกลุ่มตัวอย่างจากการคำนวณด้วยสูตร

ของ (Cochran, 1953) ที่มีระดับความเชื่อมั่น 95% เพื่อให้ผลที่ได้มีความแม่นยำในการวิเคราะห์สมมติฐานที่ความคลาดเคลื่อน ±5% มีสูตรสมการในการคำนวณดังนี้

ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ต้องเก็บข้อมูล คือ 384 ราย เพื่อความสะดวกในการวิเคราะห์ผล แล้วจะทำการสุ่มตัวอย่างแบบตามความสะดวกผลลัพธ์จากการคำนวณที่ได้ พบว่า ขนาดตัวอย่าง

n = 384 ราย ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่อาศัยในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ซึ่งเป็นผู้ที่เคยซื้อสลากดิจิทัลของสำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาลผ่านแอปพลิเคชันเป๋าตัง

2. ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้มุ่งเน้นในศึกษาเนื้อหาที่เกี่ยวกับเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่อาศัยในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ซึ่งเป็นผู้ที่เคยซื้อสลากดิจิทัลของสำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาลผ่านแอปพลิเคชันเป๋าตัง ซึ่งเป็นพื้นที่มีผู้คนหนาแน่นและเป็นจุดที่มีร้านค้าตัวแทนจำหน่ายสลากดิจิทัลของสำนักงานกินแบ่งของรัฐบาลตั้งอยู่ช่วงเริ่มต้น ซึ่งจะศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการจัดการนวัตกรรม และผลการดำเนินงานของการทำธุรรมมผ่านแอปพลิเคชั่นเป๋าตัง เท่านั้น

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยผู้วิจัยได้เลือกใช้วิธีการวิจัยแบบผสม (Mixed method research) ได้แก่ การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) และการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยการเก็บรวบรวมข้อมูล ประกอบด้วยใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) โดยสร้างแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Likert Scale) และเพื่อให้แบบสอบถามที่ได้มีความเที่ยงตรง ได้มาตรฐานและมีคุณภาพ โดยผู้วิจัยจะแยกเป็น 2 ประเภท คือ 1.เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) 2.เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research)เพื่อสอบถามความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อตัวแปร4 ด้าน ได้แก่ (1) การยอมรับเทคโนโลยี (2) การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง (3) การรับรู้ความเสี่ยง และ (4) ความตั้งใจของผู้ใช้งาน โดยผู้วิจัยหาคุณภาพของแบบสอบถามโดยการหาค่าความเที่ยงตรง (Validity) โดยส่งให้ผู้ทรงคุณวุฒิและเชี่ยวชาญที่มีความรู้ความเข้าใจในเฉพาะด้าน จำนวน 5 ท่าน ตามเทคนิค Item Objective Congruence (IOC) โดยข้อคำถามมีค่า IOC มากกว่า 0.60 ทุกข้อนำมาทดสอบความเชื่อถือได้ (Reliability) โดยทดลองใช้ (Try-out) กับกลุ่มที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน เพื่อตรวจสอบค่าสัมประสิทธิ์แอลฟ่าของคอนบาค (Conbach's Alpha Coefficient—**α** coefficient) ซึ่งค่าสัมประสิทธิ์ของความเชื่อมั่นที่คำนวณมากกว่า 0.8 แสดงได้ว่าเครื่องมือแบบสอบถามมีความน่าเชื่อถือ (Cronbach, 1990, as cited in Vanichbuncha, 2009)

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยผู้วิจัยได้เลือกใช้วิธีการวิจัยแบบผสม (Mixed method research) ได้แก่ การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) และการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยผู้วิจัยทำหนังสือขอความร่วมมือในการทำวิจัยการทำหนังสือขอความอนุเคราะห์จากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ถึงผู้ประกอบการหรือผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับการจำหน่ายสลากดิจิทัล จำนวน 15 ราย ซึ่งผู้ประกอบการหรือผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับการ โดยเลือกสุ่มสำรวจแผงค้าขนาดใหญ่ในกรุงเทพฯและปริมณฑล โดยสำรวจจากแหล่งจำหน่ายสลากที่สำคัญ จากแหล่งค้าขายที่มีผู้คนเดินทางสัญจรจำนวนมาก และขึ้นป้ายจำน่ายสลากดิจิทัลของสำนักงานกินแบ่งของรัฐบาล GLO และแอปพลิเคชัน เป๋าตัง โดยทำการค้นหาจุดจำหน่าย ใน GLO Official Sellersเพื่อขอความร่วมมือจากผู้บริหารที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ในการขออนุญาตเข้าสัมภาษณ์ โดยจะเป็นการสัมภาษณ์แบบเชิงลึก ตอบคำถามจากคำถามที่ผู้วิจัยได้มีการศึกษาค้นคว้าจากงานวิจัยต่างๆและนำมาประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมกับบริบทนี้ โดยการการสัมภาษณ์และนำแบบสัมภาษณ์มาวิเคราะห์ร่วมกับงานวิจัยเชิงปริมาณโดยทำหนังสือขอความอนุเคราะห์จากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ เพื่อขอความอนุเคราะห์กลุ่มตัวอย่างในการตอบแบบสอบถามโดยจัดส่งแบบสอบถามไปยังช่องทางต่าง ๆ ซึ่งผู้วิจัยจะแจกแบบสอบถามเกินจำนวนที่ต้องการ เพื่อเป็นการป้องกันแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์และสูญหาย และเพื่อให้กลุ่มตัวอย่างครบตามจำนวนที่กำหนดไว้ 384 ราย จากนั้นทำการเก็บข้อมูล ตรวจข้อมูล ทำการบันทึกและประมวลผล เพื่อสังเคราะห์และสรุปผลข้อมูล

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วย สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ การวัดค่ากลางของข้อมูล และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ได้แก่ การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis: CFA) และการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง (Structural equation model: SEM)

7. ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ที่ซื้อสลากดิจิทัลของสำนักงานกินแบ่งรัฐบาลผ่านแอปพลิเคชั่นเป๋าตังในประเทศไทย การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง (Sample) กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามแนวคิดของ (Cochran, 1953) จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 384 ราย จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษาสูงสุด รายได้ต่อเดือน และอาชีพหลัก

ตารางที่ 2

ผลการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจซื้อสลากดิจิทัลของสำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาลผ่านแอปพลิเคชั่น เป๋าตัง

ปัจจัยที่ส่งผลต่อผู้ใช้งาน	$\bar{x}$	*S.D.*	ระดับ
การยอมรับเทคโนโลยี	3.84	0.770	มาก
การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง	3.63	0.683	มาก
การรับรู้ความเสี่ยง	3.58	0.683	มาก
ความตั้งใจของผู้ใช้งาน	3.52	0.780	มาก
เฉลี่ย	3.64	0.729	มาก

จากตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานตัวแปรตามกรอบแนวคิด 4 องค์ประกอบ ดังนี้ได้แก่ (1) การยอมรับเทคโนโลยี (2) การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง (3) การรับรู้ความเสี่ยง และ (4) ความตั้งใจของผู้ใช้งาน โดยรวม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.64 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าทุกด้านมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เรียงจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าการยอมรับเทคโนโลยีอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.84 รองลงมาคือ การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง มีค่าเฉลี่ย 3.63 และการรับรู้ความเสี่ยง มีค่าเฉลี่ย 3.58 และความตั้งใจของผู้ใช้งาน มีค่าเฉลี่ย 3.52 ตามลำดับ

สรุปผลการวิเคราะห์ระดับของการยอมรับเทคโนโลยี การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง การรับรู้ความเสี่ยง และความตั้งใจของผู้ใช้งาน สามารถสรุปผลการวิจัย ได้ดังนี้

1) การยอมรับเทคโนโลยี พบว่า การยอมรับเทคโนโลยีผลการสำรวจของกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้ซื้อสลากดิจิทัลของสำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาลผ่านแอปพลิเคชันเป๋าตัง ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาองค์ประกอบรายข้อเรียงตามลำดับคะแนนจากมากไปน้อย คือผู้ใช้งานไม่ต้องถือเงินสดไปซื้อสลากที่แผงร้านค้ารองลงมาสามารถซื้อสลากดิจิทัลผ่านมือถือได้ทั้งระบบปฏิบัติการ IOS และ Android เพราะช่วยประหยัดเวลาในการเดินทางไปซื้อสลากที่แผงร้านค้า

2) การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง พบว่า ผลการสำรวจของกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้ซื้อสลากดิจิทัลของสำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาลผ่านแอปพลิเคชันเป๋าตัง ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อเรียงตามลำดับคะแนนจากมากไปน้อย คือ ได้รับอิทธิพลความตั้งใจซื้อสลากดิจิทัลผ่านแอปพลิเคชันเป๋าตังจากเพื่อนสนิทหรือเพื่อนร่วมงาน สลากดิจิทัลผ่านแอปพลิเคชันเป๋าตังราคาไม่แพงเมื่อเทียบกับสลาก

รัฐบาลและมีสื่อที่นำเสนอเนื้อหาเกี่ยวกับการซื้อสลากดิจิทัลผ่านแอปพลิเคชันเป๋าตังทำให้เกิดความเชื่อถือและความไว้วางใจในการซื้อสลากดิจิทัล

3) การรับรู้ความเสี่ยง พบว่า ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เมื่อเรียงตามลำดับคะแนนจากมากไปน้อย คือ การซื้อสลากดิจิทัลผ่านแอปพลิเคชันเป๋าตังทำให้ผู้ซื้อมีความกังวลว่าการการซื้ออาจจะไม่ทันตามเวลาที่กำหนดเพราะเกรงว่าจะได้รับสินค้าไม่ตรงกับสินค้าที่สั่งการซื้อและไม่ได้รับสลากดิจิทัลที่ได้สั่งซื้อแล้วหลังจากที่ชำระเงินแล้วหรืออาจถูกนำไปขายให้กับบุคคลอื่น

4) ความตั้งใจของผู้ใช้งานผู้ซื้อสลากดิจิทัลของสำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาลผ่านแอปพลิเคชันเป๋าตังในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เมื่อเรียงตามลำดับคะแนนจากมากไปน้อยผู้ซื้อสลากดิจิทัลของสำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาลผ่านแอปพลิเคชันเป๋าตัง มีความตั้งใจแนะนำให้คนอื่นใช้แอปพลิเคชันเป๋าตังเนื่องจากราคามีความเหมาะสม

ผลการวิจัยเชิงเปรียบเทียบ

การวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีต่อความตั้งใจซื้อสลากดิจิทัลของสำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาลผ่านแอปพลิเคชันเป๋าตังเป็นการวิจัยแบบผสมวิธี (Mixed Methods Research) ผลที่ได้จากทั้งการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และ การศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) มาเปรียบเทียบผลการวิเคราะห์ได้ ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3
ผลการวิเคราะห์เชิงเปรียบเทียบ

สมมติฐานการวิจัย (Hypothesis)	**ผลการวิเคราะห์**	
	การวิจัยเชิงปริมาณ	**การวิจัยเชิงคุณภาพ**
H1 การยอมรับเทคโนโลยีที่มีอิทธิพลทางตรงต่อความตั้งใจของผู้ใช้งาน	**สนับสนุน**	**สนับสนุน**
H2 การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงที่มีอิทธิพลทางตรงต่อความตั้งใจของผู้ใช้งาน	**สนับสนุน**	**สนับสนุน**
H3 การรับรู้ความเสี่ยงที่มีอิทธิพลทางตรงต่อความตั้งใจของผู้ใช้งาน	**สนับสนุน**	**สนับสนุน**

สรุปผลการทดสอบสมมติฐานของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจซื้อสลากดิจิทัลของสำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาลผ่านแอปพลิเคชันเป๋าตัง ในประเทศไทย สามารถสรุปผลได้ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 การยอมรับเทคโนโลยีที่มีอิทธิพลทางตรงต่อความตั้งใจของผู้ใช้งาน ซึ่งผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ข้อมูลเชิงประจักษ์สนับสนุนสมมติฐานการวิจัย หมายความว่าการยอมรับเทคโนโลยีที่มีอิทธิพลทางตรงต่อความตั้งใจของผู้ใช้งาน

สมมติฐานที่ 2 การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงที่มีอิทธิพลทางตรงต่อความตั้งใจของผู้ใช้งาน ซึ่งผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ข้อมูลเชิงประจักษ์สนับสนุนสมมติฐานการวิจัย หมายความว่าการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงที่มีอิทธิพลทางตรงต่อความตั้งใจของผู้ใช้งาน

สมมติฐานที่ 3 การรับรู้ความเสี่ยงที่มีอิทธิพลทางตรงต่อความตั้งใจของผู้ใช้งานซึ่งผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ข้อมูลเชิงประจักษ์สนับสนุนสมมติฐานการวิจัย หมายความว่า การรับรู้ความเสี่ยงที่มีอิทธิพลทางตรงต่อความตั้งใจของผู้ใช้งาน

8. อภิปรายผล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นกลุ่มตัวอย่างการวิจัยการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจซื้อสลากดิจิทัลของสำนักงานกินแบ่งรัฐบาลผ่านแอปพลิเคชั่น เป๋าตัง ในประเทศไทย โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากทั้ง 3 องค์ประกอบ โดยจากผลการวิเคราะห์ข้อมูลสามารถอภิปรายผลการวิจัยและตีความข้อมูลต่างๆได้ เป็น 3 ประเด็น ดังนี้

1. การยอมรับเทคโนโลยีที่มีอิทธิพลทางตรงต่อความตั้งใจของผู้ใช้งาน การยอมรับเทคโนโลยีที่มีอิทธิพลทางตรงต่อความตั้งใจของผู้ใช้งานซึ่งผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า การใช้งานและสามารถดาวน์โหลดแอปพลิเคชั่นและติดตั้งเพื่อใช้งานได้ สะดวกรวดเร็วซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ (Davis, Bagozzi & Warshaw, 1989) กล่าวว่าการรับรู้ถึงประโยชน์ในการใช้งานและการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน ส่วนสำคัญที่จะทำให้คนเกิดการยอมรับเทคโนโลยีโดยจะส่งผลให้เกิดความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยี ท้ายที่สุดจะเกิดการใช้งานจริงหรือการยอมรับเทคโนโลยีใหม่ ๆ ที่เกิดขึ้นในที่สุด นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับ (Thomas, Singh, & Gaffar, 2013; Mohan, 2014) ได้กล่าวว่าเทคโนโลยีช่วยให้การใช้งานได้สะดวกและรวดเร็วขึ้น คือ การรับรู้ว่าเทคโนโลยีที่นำมาใช้ในการปฏิบัติงานของบุคลากรได้รวดเร็วขึ้นและเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรเพิ่มมากขึ้นตามไปด้วย และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ (Tantiponganant & Laksitamas, 2014) ได้ทำการวิเคราะห์รูปแบบของการยอมรับเทคโนโลยีในที่มีผลต่อความตั้งใจใช้งานโซเชียลมีเดียของนักศึกษามหาวิทยาลัยพบว่า นักศึกษามหาวิทยาลัยในประเทศไทยการยอมรับเทคโนโลยีส่งผลต่อความตั้งใจใช้งานโซเชียลมีเดีย

2.การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงที่มีอิทธิพลทางตรงต่อความตั้งใจของผู้ใช้งาน การพัฒนาเทคโนโลยีและการกำหนดกลยุทธ์การแพร่กระจายเทคโนโลยี การนำปัจจัยด้านการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงมาใช้สามารถส่งเสริมการสร้างการยอมรับในเทคโนโลยีได้ ในขณะที่ (De Oliveira & Huertas, 2015) ได้ศึกษาความพึงพอใจมีอิทธิพลต่อความตั้งใจของผู้ใช้งานแอปพลิเคชั่นเป๋าตังพบว่าการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงมีความเข้มแข็ง (A Stronger Subjective Norm) ซึ่งจะทำให้นำไปสู่ความตั้งใจของผู้ใช้งานเพิ่มขึ้น กับ (Hossain, 2019) ได้ศึกษา ผลกระทบของการใช้งานและความพึงพอใจต่อการใช้โซเชียลมีเดีย กรณีศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจซื้อสลากดิจิทัลผ่านแอปพลิเคชั่นเป๋าตัง พบว่าการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง (Subjective Norm) มีอิทธิพลเชิงบวกโดยตรงต่อความตั้งใจของผู้ใช้งาน (Intention to Use) นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับ (Gultom, 2020) ได้ศึกษาอิทธิพลของทัศนคติและการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงที่มีต่อพลเมืองในการใช้งานบริการระบบ E-government ของรัฐบาล พบว่าการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง (Subjective Norm) มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความตั้งใจของผู้ใช้งาน (Intention to Use) ระบบ E-government

3. การรับรู้ความเสี่ยงที่มีอิทธิพลทางตรงต่อความตั้งใจของผู้ใช้งาน การซื้อสลากดิจิทัลผ่านแอปเป๋าตังยังไม่เป็นที่ยอมรับของคนทั่วไป และมีความกังวลว่าข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ซื้ออาจถูกนำไปขายให้กับบุคคลอื่น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ (Lee & Song, 2021) ทำการศึกษาผลกระทบของความวางใจและการรับรู้ความเสี่ยงของผู้ใช้งานต่อการยอมรับการให้บริการของเทคโนโลยีใหม่ พบว่า การรับรู้ความเสี่ยงจากการใช้เทคโนโลยีมีอิทธิพลต่อความตั้งใจของผู้ใช้ในการใช้บริการ ในขณะที่ (Kassim & Ramayah, 2015) ได้ศึกษาการรับรู้ปัจจัยเสี่ยงที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจที่จะใช้บริการของธนาคารผ่านอินเตอร์เน็ตของชาวมาเลเซีย พบว่า ความเสี่ยงด้านเวลา ความเสี่ยงด้านต้นทุนและความเสี่ยงทางสังคม รวมถึงการรับรู้ถึงประโยชน์เป็นปัจจัยสำคัญที่มีอิทธิพลต่อทัศนคติความตั้งใจที่จะใช้บริการธนาคารทางอินเตอร์เน็ตของชาวมาเลเซีย

9. องค์ความรู้ที่ได้รับ

การใช้งาน application เป็นแนวคิดที่สร้างความสนใจให้กับผู้ซื้อเพราะเกิดความสะดวกสบายของผู้ซื้อไม่ต้องกังวลกับการเดินทางและราคาที่สูงในการซื้อ ทำให้มีอิสระในการซื้อได้ตามต้องการแต่หากการซื้อลอตเตอรี่อาจต้องใช้ความรวดเร็วมาเป็นตัวบังคับให้ลูกค้าต้องซื้อเพราะขายหมดก่อนกำหนดเวลาที่จะถึงกำหนดวันออกรางวัลซึ่งมีผลต่อการตัดสินใจซื้อของลูกค้าเช่นกัน

“สลากดิจิทัล” บนแอปฯ เป๋าตัง ได้รับความนิยมอย่างต่อเนื่อง สะท้อนถึงความสำเร็จของสำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาลและธนาคารกรุงไทย ในการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยีอย่างต่อเนื่อง และนำมาต่อยอดแก้ปัญหาของประเทศ ช่วยให้ประชาชนเข้าถึงสลากฯ 80 บาทได้สะดวก ทั่วถึง และเท่าเทียม ด้วยจุดเด่นของแอปฯ “เป๋าตัง” ที่ได้รับการพัฒนาโดย Infinitas by Krungthai ให้เป็น Thailand Open Digital Platform เปิดกว้างให้ประชาชนทุกคนใช้งานได้ง่าย โดยไม่จำเป็นต้องมีบัญชีธนาคารกรุงไทย สอดคล้องกับวิถีชีวิตประจำวันในยุคดิจิทัล สะดวก รวดเร็ว และประชาชนคุ้นเคยเป็นอย่างดี จึงเป็นช่องทางการซื้อ-ขายสลากฯ ที่ตอบโจทย์ทั้งผู้ซื้อ และ ผู้จำหน่ายสลาก เชื่อว่าจะนำไปสู่ความร่วมมือด้านอื่นๆ ต่อไป โดยธนาคารกรุงไทย จะเดินหน้าพัฒนาประสิทธิภาพของแอปฯ เป๋าตัง อย่างต่อเนื่อง เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานของสำนักงานสลากฯ ทั้งในด้านศักยภาพการทำธุรกรรม พัฒนาระบบการขึ้นเงินรางวัลอัตโนมัติ เพิ่มความสะดวกให้ผู้ถูกรางวัล รวมถึงระบบการชำระเงินของผู้จำหน่ายสลาก ที่สามารถทำผ่านแอปฯ เป๋าตังได้ ช่วยลดปริมาณการทำรายการผ่านช่องทางสาขา หรือ ตู้ ATM นอกจากนี้ ยังร่วมกับสมาคมคนตาบอดแห่งประเทศไทย พัฒนาฟีเจอร์ “ตัวอ่านหน้าจอ” หรือ Voice Assistant ช่วยให้ผู้พิการทางสายตาเข้าถึงการซื้อ-ขายสลากดิจิทัล ผ่านแอปฯ เป๋าตังและถุงเงินได้สะดวก รวดเร็ว

10. ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. ผลการวิจัยที่เกี่ยวกับยอมรับเทคโนโลยีมีความสำคัญกับทางสำนักงานกินแบ่งรัฐบาลนำมาใช้เป็นแนวทางปรับปรุงและพัฒนารูปแบบการใช้งานให้มีความปลอดภัย แล้วยังสามารถทราบกลุ่มผู้ใช้ส่วนใหญ่ ในการใช้งานซื้อสลากดิจิทัล และยังต้องหาวิธีพัฒนาตัวแอปพลิเคชั่นเป๋าตัง ให้เข้าถึงกลุ่มผู้สูงอายุ รวมถึงกลุ่มผู้พิการให้เกิดความเท่าเทียม เพื่อสามารถใช้งานได้ง่ายสำหรับทุกเทศทุกวัยและสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ให้ได้มากที่สุด เพื่อที่นำไปสู่ความตั้งใจของผู้ใช้งานเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องและยั่งยืนต่อไป

2. จากผลการศึกษาการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงที่มีอิทธิพลทางตรงต่อความตั้งใจของผู้ใช้งาน เมื่อพิจารณาผลการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง พบว่าผู้ซื้อสลากดิจิทัลได้รับอิทธิพลความตั้งใจซื้อสลากดิจิทัลผ่านแอปเป๋าตังจากบุคคลในครอบครัว เพื่อนสนิทหรือเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา ดาราและนักแสดง รวมถึงสื่อต่างๆ

3. จากผลการศึกษาการรับรู้ความเสี่ยงที่มีอิทธิพลทางตรงต่อความตั้งใจของผู้ใช้งานมีผลต่อการซื้อสลากดิจิทัลของสำนักงานกินแบ่งรัฐบาลผ่านแอปพลิเคชั่นเป๋าตังในประเทศไทย ดังนั้นสำนักงานกินแบ่งรัฐบาลควรนำมาใช้เป็นแนวทางปรับปรุงและพัฒนารวมถึงสื่อประชาสัมพันธ์จากภาครัฐหรือข่าวสารจากสำนักงานกินแบ่งรัฐบาลในเรื่องการสร้างความมั่นใจในการซื้อจะช่วยส่งผลต่อการแนะนำเพื่อให้ผู้ซื้อสลากดิจิทัลเพิ่มจำนวนมากขึ้นและควรศึกษาทบทวนกฎหมายสลากฯ พ.ศ. 2517 เรื่องการกำหนดโทษให้ครอบคลุม เช่น เพิ่มโทษทางแพ่ง-อาญา รวมถึงกฎหมายอื่นๆ เพื่อรองรับกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาซื้อสลากดิจิทัลของสำนักงานกินแบ่งรัฐบาลผ่านแอปพลิเคชั่นเป๋าตัง ในประเทศไทย โดยในการวิจัยครั้งต่อไป ควรมีการศึกษาตัวแปรอื่นๆ ที่มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจของผู้ใช้งานซื้อสลากดิจิทัลของสำนักงานกินแบ่งรัฐบาลผ่านแอปพลิเคชั่นเป๋าตัง ในประเทศไทยเพิ่มมากขึ้น เช่น ความตั้งใจซื้อสลากดิจิทัลของสำนักงานกินแบ่งรัฐบาลผ่านแอปพลิเคชั่นเป๋าตัง ในกลุ่มผู้สูงอายุ หรือ กลุ่มผู้พิการ เพื่อจะได้เกิดความเท่าเทียมในการซื้อสลาก ราคา 80 บาท และจะเป็นการขยายกำลังซื้อกลุ่มดังกล่าวมากขึ้น

2. การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเฉพาะกลุ่มที่เคยเป็นผู้ซื้อสลากดิจิทัลของสำนักงานกินแบ่งรัฐบาลผ่านแอปพลิเคชั่นเป๋าตัง ดังนั้นหากมีการทำวิจัยในอนาคตอาจศึกษากับกลุ่มตัวอย่างที่ยังไม่เคยซื้อสลากดิจิทัลของสำนักงานกินแบ่งรัฐบาลผ่านแอปพลิเคชั่นเป๋าตัง โดยอยากนำเสนอทางรัฐบาลควรเพิ่มกำลังสนับสนุนสำหรับผู้ใช้งานซื้อสลาดดิจิทัล รายใหม่ โดยผู้ที่ดาวน์โหลดแอปพลิเคชั่นราย

ใหม่ สามารถซื้อสลากดิจิทัล แล้วมีส่วนลด ให้ใบละ5 บาท หรือ ทางสำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล ออกโปรโมชั่น เพื่อเพิ่มแรงจูงใจในการลุ้นโชคแล้วยังสามารถช่วยประเทศ ได้อีกทางด้วย โดยการสนับสนุนซื้อสลากดิจิทัลของสำนักงานกินแบ่งรัฐบาล เพื่อเป็นการวางกลยุทธ์ในการดึงดูดผู้ใช้งานใหม่ให้เข้ามาซื้อสลากดิจิทัล

3. การวิจัยในครั้งนี้ได้ทำการศึกษาด้วยตัวแบบสมการโครงสร้าง (Structural Equation Modeling--SEM) ดังนั้นอาจศึกษาโดยวิเคราะห์อิทธิพลเชิงสาเหตุ (Path Analysis) โดยประยุกต์ใช้โปรแกรม LISRE,MPLUS หรือโปรแกรมอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องสำหรับในการวิจัยครั้งต่อไป

REFERENCE

Vanichbuncha, K. (2009). *Statistics for research* (4th Ed.). Chulalongkorn University Book Center.

Kaewthan, J. (2014). *Factors affecting the acceptance of electronic payment services via smartphone: A case study in Bangkok and Pathum Thani*. [Unpublished Master's thesis]. Thammasat University.

Rungreuangsak, J. (2015). *A study of acceptance and perceived risk affecting trust in the use of location-based services (LBS) among users in Bangkok*. [Unpublished Master's thesis]. Bangkok University.

Sakon Nakhon Public Relations Office. (2022, May 18). *Guidelines for solving the problem of overpriced lottery tickets.* https://sakonnakhon.prd.go.th/th/content/category

Government Lottery Office. (2022, January 16). *History of the issuance of Thai government lottery.* https://www.glo.or.th/not-found-404?nid=53%2F

The Gambling Problem Study Center. (2015, May 15). *Gambling in a changing world*. http://thaigcd.ddc.moph.go.th/eid_knowledge_butolism_060324.html

Srisawat. (2022, October 17). *Buy online lottery for 80 baht on the Paotang app.* https://www.sawad.co.th

AbuShanab, E., & Pearson, J. (2007). Internet banking in Jordan: The unified theory of acceptance and use of technology (UTAUT) perspective. *Journal of Systems and Information Technology, 9*(1), 78–97. https://doi.org/10.1108/13287260710718812

Ajzen, I. (2002). Perceived behavioral control, self-efficacy, locus of control, and the theory of planned behavior. *Journal of Applied Social Psychology, 32*(4), 665–683. https://doi.org/10.1111/j.1559-1816.2002.tb00236.x

Chen, L., Ellis, S., & Suresh, N. C. (2016). A supplier development adoption framework using expectancy theory. *International Journal of Operations & Production Management, 36*(5), 592–615. https://doi.org/10.1108/IJOPM-10-2014-0466

Chin, D. N. (2001). Empirical evaluation of user models and user-adapted systems. *User Modeling and User-Adapted Interaction, 11*(3), 181–194. https://doi.org/10.1023/A:1011262510227

Cochran, W. G., Mosteller, F., & Tukey, J. W. (1953). Statistical problems of the Kinsey report. *Journal of the American Statistical Association, 48*(264), 673–716. https://doi.org/10.1080/01621459.1953.10501199

Davis, F. D., Bagozzi, R. P., & Warshaw, P. R. (1989). User acceptance of computer technology: A comparison of two theoretical models. *Management Science, 35*(8), 982–1003. https://doi.org/10.1287/mnsc.35.8.982

De Oliveira, M. J., & Huertas, M. K. Z. (2015). Does life satisfaction influence the intention (We-Intention) to use Facebook?. *Computers in Human Behavior, 50*, 205–210. https://doi.org/10.1016/j.chb.2015.04.035

Gultom, S. (2020). The influence of attitude and subjective norm on citizen's intention to use e-government services. *Journal of Security and Sustainability Issues, 9*(5), 173–186. https://doi.org/10.9770/jssi.2020.9.5(15)

Hossain, Md. A. (2019). Effects of uses and gratifications on social media use: The Facebook case with multiple mediator analysis. *Research Review, 3*(1), 16–28. https://doi.org/10.24113/rr.v3i1.496

Kassim, N. M., & Ramayah, T. (2015). Perceived risk factors influence the intention to continue using Internet banking among Malaysians. *Global Business Review, 16*(3), 393–414. https://doi.org/10.1177/097215091 5569080

Kim, D. J., Ferrin, D. L., & Rao, H. R. (2008). A trust-based consumer decision-making model in electronic commerce: The role of trust, perceived risk, and their antecedents. *Decision Support Systems, 44*(2), 544–564. https:// doi.org/10.1016/j.dss.2007.07.001

Lee, G. T., Kim, C. O., & Song, M. (2021). Semi-supervised sentiment analysis method for online text reviews. *Journal of Information Science, 47*(3), 387–403. https://doi.org/10.1177/0165551521990730

Martín, S. S., & Camarero, C. (2008). Consumer trust in a website: Moderating effect of attitudes toward online shopping. *CyberPsychology & Behavior, 11*(5), 549–554. https://doi.org/10.1089/cpb.2008.0030

Midscale. (2022, September 9). *History of lottery or lottery tickets.* http://www.midscaleoff3.com/km/ information/012/01/K0127.pdf

Tantiponganant, P., & Laksitamas, P. (2014, August). An analysis of the technology acceptance model in understanding students' behavioral intention to use the university's social media. In *2014 IIAI 3rd International Conference on Advanced Applied Informatics* (pp. 8-12).

Troy, T. D., Singh, L., & Gaffar, K. (2013). The utility of the UTAUT model in explaining mobile I am learning about adoption in higher education in Guyana. *International Journal of Education and Development using Information and Communication Technology (IJEDICT), 9*(3), 71-85.

Venkatesh, M. (2003). Venkatesh V., Morris MG, Davis GB, Davis FD. User acceptance of information technology: Toward a unified view. *MIS Quarterly, 27*(3), 425-478.