

การยอมรับนวัตกรรมทางการเงินของระบบการชำระเงินผ่าน QR Code

รวีวรรณ นันทา

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยเรื่องการยอมรับนวัตกรรมทางการเงินของระบบการชำระเงินผ่าน QR Code

มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัย (ทัศนคติ, การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง, ความเชื่อมั่นในเทคโนโลยี) ที่มีผลต่อการยอมรับนวัตกรรมทางการเงินของระบบการชำระเงินผ่าน QR Code

โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้คือ กลุ่มลูกค้าที่เคยใช้บริการระบบการชำระเงินผ่าน QR Code ได้ขนาดตัวอย่างจำนวน $n = (1.96)^2 / 4(0.05)^2 = 384$ ราย (ครั้งนี้อาจารย์ที่ปรึกษาอนุโลมให้เก็บข้อมูล 50% ของจำนวนตัวอย่างที่จะต้องเก็บจริง) โดยเครื่องมือที่ใช้คือแบบสอบถามสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน S.D. (Standard Deviation) และการวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงซ้อน (Multiple Linear Regression)

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 57.50 โดยมีอายุระหว่าง 34 - 41 ปี จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 33.00 มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 135 คน คิดเป็นร้อยละ 67.50 ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 178 คน คิดเป็นร้อยละ 89.00 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 30,001 - 45,000 บาท จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 36.00 ส่วนใหญ่ใช้ระบบปฏิบัติการ Android จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 และใช้บริการระบบธุรกรรมทางการเงิน (เช่น การโอนเงิน, การชำระค่าสินค้าและบริการ เป็นต้น) บนสมาร์ตโฟนบ่อยระหว่าง 2 - 5 ครั้ง/เดือน จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 44.50 โดยรู้จักระบบการชำระเงินผ่าน QR Code ของธนาคารธนาคารธนาคาร จำนวน 109 คำตอบ คิดเป็นร้อยละ 28.91

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ตัวแปรอิสระ ทัศนคติ(X_1), ความเชื่อมั่นในเทคโนโลยี(X_3), การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง(X_2) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย เท่ากับ 0.694 ดังนั้น ตัวแปรอิสระ X_1 , X_2 และ X_3 มีประสิทธิภาพในการพยากรณ์ตัวแปรตาม Y ได้ 69.4% อย่างมีนัยสำคัญ

ทางสถิติที่ระดับ 0.05 และสามารถสร้างสมการพยากรณ์ที่ส่งผลต่อตัวแปรตาม Y ที่ดีที่สุดในรูปของ $Y = 0.704 + 0.461(X_1) + 0.219(X_3) + 0.167(X_2)$ สรุปได้ว่า ตัวแปรอิสระ ทักษะคณิต (X_1), ความเชื่อมั่นในเทคโนโลยี (X_3), การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง (X_2) มีอิทธิพลต่อการเปลี่ยนแปลงของตัวแปรตาม การยอมรับนวัตกรรมทางการเงินของระบบการชำระเงินผ่าน QR Code (Y) ในทิศทางแปรผันตรงกัน

ความเป็นมา และความสำคัญของปัญหา

ผลกระทบของเทคโนโลยีทางการเงิน (Fin Tech) กับสถาบันการเงิน จากสถานการณ์ที่เกิดขึ้นในตลาดต่างประเทศพบว่า การชำระเงินและการปล่อยสินเชื่อ (e-payment and Lending) เป็นบริการที่สถาบันการเงินถูกกลุ่มธุรกิจเกิดใหม่เกี่ยวกับเทคโนโลยีทางการเงิน (Fin Tech Start Up) แย่งชิงลูกค้าไปมากที่สุด

หากสถาบันการเงินของไทยไม่มีการปรับตัวจะทำให้มีโอกาสดูสูญเสียบส่วนแบ่งทางการตลาดให้กับผู้ประกอบการรายใหม่ที่พร้อมที่จะเข้ามาช่วงชิงตลาด และจะส่งผลโดยตรงต่อผลการดำเนินงานของสถาบันการเงิน ทำให้ธนาคารเริ่มส่งสัญญาณการปรับกลยุทธ์ด้วยการลดจำนวนสาขาลง โดยเฉพาะในเขตกรุงเทพฯ ที่มีจำนวนสาขาลดลงค่อนข้างชัดเจน จากพฤติกรรมของคนกรุงเทพฯ ได้หันไปทำธุรกรรมผ่านอินเทอร์เน็ต (Internet) และสมาร์ทโฟน (Smart Phone) มากขึ้น เนื่องจากความสะดวกและรวดเร็ว รวมทั้งเข้าถึงง่าย ไม่ยุ่งยาก ไม่ต้องการรอคิว รวมถึงลดเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปธนาคาร

ดังนั้นทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษา การยอมรับนวัตกรรมทางการเงินของระบบการชำระเงินผ่าน QR Code เนื่องจากปัจจุบันมีการใช้งานเทคโนโลยีในการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านโปรแกรมประยุกต์บนสมาร์ทโฟน (mobile application) อย่างกว้างขวาง และโปรแกรมประยุกต์ที่ให้บริการทางการเงินบนสมาร์ทโฟน (mobile application) ได้มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ดังนั้นธนาคาร/ผู้ให้บริการจึงมีความจำเป็นต้องพัฒนาโปรแกรมประยุกต์ที่ให้บริการทางการเงินบนสมาร์ทโฟน (mobile application) ให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้งาน

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

งานวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัย (ทัศนคติ, การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง, ความเชื่อมั่นในเทคโนโลยี) ที่มีผลต่อการยอมรับนวัตกรรมทางการเงินของระบบการชำระเงินผ่าน QR Code

สมมติฐานของการวิจัย

1. ทัศนคติ มีผลต่อการยอมรับนวัตกรรมทางการเงินของระบบการชำระเงินผ่าน QR Code
2. การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง มีผลต่อการยอมรับนวัตกรรมทางการเงินของระบบการชำระเงินผ่าน QR Code
3. ความเชื่อมั่นในเทคโนโลยี มีผลต่อการยอมรับนวัตกรรมทางการเงินของระบบการชำระเงินผ่าน QR Code

นิยามศัพท์เฉพาะ

QR Code คือ รหัสชนิดหนึ่งที่ถูกพัฒนามาจากบาร์โค้ด (barcode) แต่ใช้งานง่ายกว่าและเก็บข้อมูลได้มากกว่า ปัจจุบันนิยมนำมาใช้หลายรูปแบบ ในที่นี้หมายถึง QR Code ที่ใช้สำหรับเป็นช่องทางการรับชำระเงินที่ร้านค้า เพียงแค่สแกนผ่าน โปรแกรมประยุกต์บนสมาร์ตโฟน (mobile application)

การยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยี (The Technology Acceptance) หมายถึง การตัดสินใจที่จะนำเอาเทคโนโลยีไปใช้อย่างเต็มที่ เพราะคิดว่าเทคโนโลยีมีประโยชน์และง่ายต่อการนำมาใช้งาน

การรับรู้ถึงประโยชน์ (Perceived Usefulness) หมายถึง การรับรู้ถึงประโยชน์ในการใช้งานระบบการชำระเงินผ่าน QR Code ที่มีประโยชน์ต่อชีวิตประจำวัน

การรับรู้ความง่ายต่อการใช้ (Perceived Ease of Use) หมายถึง ผู้ใช้บริการระบบการชำระเงินผ่าน QR Code สามารถใช้บริการได้ง่ายด้วยตนเอง และสามารถทำธุรกรรมที่ต้องการได้ง่าย และใช้งานได้อย่างต่อเนื่อง

ทัศนคติต่อพฤติกรรม (Behavioral Attitudes) หมายถึง ความเชื่อที่บุคคลว่าการใช้งานระบบการชำระเงินผ่าน QR Code เป็นวิธีที่ทันสมัย เป็นประสบการณ์ที่น่าสนใจ และช่วยใช้ชีวิตประจำวันสะดวกสบายมากขึ้น ซึ่งจะมีผลที่ได้รับแน่นอน และมีการประเมินผลลัพธ์ทางความเชื่อที่ออกมาได้นั้นได้

การคล้อยตามสิ่งอ้างอิง (Subjective Norm) หมายถึง บุคคลอ้างอิงหรือสิ่งอ้างอิง จะมีอิทธิพลต่อการกระทำพฤติกรรมมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับความสำคัญต่อบุคคลคล้อยตามนั้นๆ

ความเชื่อมั่นในเทคโนโลยี (Technology Trust) หมายถึง การรับรู้ในความเชื่อมั่นของการใช้งานระบบการชำระเงินผ่าน QR Code เกี่ยวกับประสิทธิภาพของการทำงานของผู้ใช้บริการระบบ

นวัตกรรมทางการเงิน (Fin Tech) คือ เทคโนโลยีในการทำธุรกรรมทางการเงินที่เน้นการประยุกต์จากการผสมผสาน Technology โดยเฉพาะระบบสื่อสารออนไลน์เพื่อใช้ในธุรกิจการเงิน ทั้งการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ (Mobile payment) การโอนเงิน (Money transfer) การกู้ยืมเงิน (Loan) การระดมทุน (Fundraising) การจัดการทรัพย์สิน (Asset management) โดยอาศัยความก้าวหน้าด้าน IT และสมาร์ทโฟนในยุคดิจิทัล โดยเน้นรูปแบบการใช้งานที่ง่าย สะดวกรวดเร็ว ต้นทุนค่าธรรมเนียมที่ต่ำกว่า และมีความปลอดภัยในการทำธุรกรรม ซึ่งพัฒนาการของเทคโนโลยีทางการเงิน (Fin Tech) ได้สนองตอบความต้องการของผู้บริโภคยุคใหม่

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ได้ทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับนวัตกรรมทางการเงินของระบบการชำระเงินผ่าน QR Code

2. ธนาคารและผู้ให้บริการระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) สามารถนำปัจจัยเกี่ยวข้องในด้านต่างๆ ที่มีผลต่อการยอมรับนวัตกรรมทางการเงินของระบบการชำระเงินผ่าน QR Code ไปปรับปรุง เพื่อก่อให้เกิดการใช้บริการระบบการชำระเงินผ่าน QR Code และพัฒนาระบบให้มีความปลอดภัย และมีประสิทธิภาพสูงสุด และพัฒนาเทคโนโลยีให้ง่ายต่อการใช้งาน เพื่อสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้งานมากที่สุด

3. ธุรกิจร้านค้าสามารถนำไปใช้ในการกำหนดกลยุทธ์ทางการตลาดในการขยายกลุ่มผู้บริโภคกลุ่มใหม่ ให้สอดคล้องกับการยอมรับนวัตกรรมทางการเงินของระบบการชำระเงินผ่าน QR Code ของผู้ใช้งานในจังหวัดกรุงเทพฯ

ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดการยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยี

- ทักษะพฤติกรรมการ (Behavioral Attitudes) Ajzen & Fishbein (อ้างถึงใน จิญาดา แก้วแทน, 2557) ทักษะคติที่มีต่อพฤติกรรมมีผลมาจากความเชื่อของบุคคลว่า การกระทำในพฤติกรรมใดๆ นั้นจะมีผลที่ได้รับแน่นอนและมีการประเมินผลลัพธ์ที่ออกมา

- การคล้อยตามสิ่งอ้างอิง (Subjective Norm) อังครักษ์ มีวรรณสุขกุล (อ้างถึงใน จิญาดา แก้วแทน, 2557) ความเชื่อที่เกิดจากการคล้อยตามสิ่งอ้างอิง หรืออิทธิพลของสิ่งอ้างอิง ก็เป็นปัจจัยหนึ่งในการทำนายหรือพยากรณ์ความตั้งใจในการกระทำด้วย กลุ่มอ้างอิงจะมีอิทธิพลต่อการกระทำพฤติกรรมมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับความสำคัญต่อบุคคลนั้นๆ

- ทฤษฎีความเชื่อมั่นกับเทคโนโลยี Davis (อ้างถึงใน สัตยชัย วิบูลย์, 2559) การให้เกิดความยอมรับเทคโนโลยีใหม่อย่างรูปแบบการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านอุปกรณ์สมาร์ทโฟน นั้น ก็มีลักษณะคล้ายๆ กับเทคโนโลยีทั่วไป คือ ต้องมีคุณสมบัติที่น่าเชื่อถือจากผู้ใช้งาน รูปแบบการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านอุปกรณ์สมาร์ทโฟน เป็นการพัฒนาต่อยอดมาจากการบริการต่างๆ บนอินเทอร์เน็ต ความเชื่อถือ คือการสร้างหรือรักษาความเสถียร หรือประสิทธิภาพการทำงานของเครื่องจักร ความเชื่อมั่นจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อ ผู้ใช้งานไม่พบความผิดพลาดตลอดช่วงเวลาใดเวลาหนึ่งที่ผู้ใช้งานยอมรับได้

2. แนวคิดนวัตกรรมทางการเงิน Fin Tech คือ เทคโนโลยีในการทำธุรกรรมทางการเงินที่เน้นการประยุกต์จากการผสมผสาน Technology โดยเฉพาะระบบสื่อสารออนไลน์เพื่อใช้ในธุรกิจการเงิน โดยเน้นรูปแบบการใช้งานที่ง่าย สะดวกรวดเร็ว ต้นทุนค่าธรรมเนียมที่ต่ำกว่า และมีความปลอดภัย

3. แนวคิดเรื่อง QR Code ธนาคารแห่งประเทศไทย (2560) QR Code ย่อมาจาก Quick Response Code คือรหัสชนิดหนึ่งที่ถูกพัฒนามาจากบาร์โค้ด (barcode) แต่ใช้งานง่ายกว่าและเก็บข้อมูลได้มากกว่า ซึ่งสามารถสแกน QR Code ผ่าน โทรศัพท์มือถือที่เป็นสมาร์ทโฟนได้ โดย QR Code ได้รับการพัฒนาให้ใช้จ่ายค่าสินค้าและบริการตามร้านค้า โดยใน QR Code จะมีข้อมูลที่จำเป็นสำหรับจ่ายเงินซื้อสินค้าต่างๆ ใช้ควบคู่กับ Mobile Application ที่เชื่อมต่อกับบัตรเครดิต บัตรเดบิต บัญชีเงินฝากธนาคาร หรือบัญชี e-Wallet ของบุคคลนั้นๆ

4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จิตูดา แก้วแทน (2557) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่านอุปกรณ์สมาร์ทโฟน กรณีศึกษาในพื้นที่กรุงเทพมหานคร และปทุมธานี วัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาทัศนคติ ที่มีผลต่อการยอมรับการใช้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่านอุปกรณ์สมาร์ทโฟน 2) เพื่อศึกษาการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง ที่มีผลต่อการยอมรับการใช้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่านอุปกรณ์สมาร์ทโฟน 3) เพื่อศึกษาความเชื่อมั่นในการออนไลน์ ที่มีผลต่อการยอมรับการใช้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่านอุปกรณ์สมาร์ทโฟน 4) เพื่อศึกษาการรับรู้ความเสี่ยง ที่มีผลต่อการยอมรับการใช้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่านอุปกรณ์สมาร์ทโฟน 5) เพื่อศึกษาอิทธิพลของทัศนคติ การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง ความเชื่อมั่นในการออนไลน์ การรับรู้ความเสี่ยง ที่มีผลต่อการยอมรับการใช้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่านอุปกรณ์สมาร์ทโฟน

พัชรียา สุตา (2555) ศึกษาเรื่อง การรับรู้และทัศนคติของผู้บริโภคที่มีต่อการซื้อสินค้าผ่าน QR Code ในเขตกรุงเทพมหานคร วัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาข้อมูลประชากรศาสตร์ของผู้บริโภคที่มีต่อการซื้อสินค้าผ่าน QR Code ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ 2) เพื่อศึกษาการรับรู้จากการสื่อสารทางการตลาดของผู้บริโภคที่มีต่อการซื้อสินค้าผ่าน QR Code ด้านการโฆษณา การใช้ป้ายต่าง การใช้เครือข่ายการสื่อสารอิเล็กทรอนิกส์ 3) เพื่อศึกษาทัศนคติของผู้บริโภคที่มีต่อการซื้อสินค้าผ่าน QR Code

ระเบียบวิธีการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง “การยอมรับนวัตกรรมทางการเงินของระบบการชำระเงินผ่าน QR Code” เป็นการวิจัยแบบเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ซึ่งเป็นการใช้ข้อมูลทางคณิตศาสตร์และสถิติ โดยทำการวิจัยเชิงประจักษ์ (Empirical Research) เป็นการวิจัยที่หาความจริงจากข้อมูลปฐมภูมิ โดยมีการเก็บข้อมูลผ่านแบบสอบถาม (Questionnaire) และใช้สถิติวิเคราะห์

ในการเลือกกลุ่มตัวอย่าง กำหนดเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยคุณสมบัติ คือ เป็นลูกค้าที่เคยใช้บริการระบบการชำระเงินผ่าน QR Code ขนาดตัวอย่างจำนวน $n = (1.96)^2 / 4(0.05)^2 = 384$ ราย และเพื่อการตอบกลับไม่สมบูรณ์จึงแจกแบบสอบถามจำนวน 400 ฉบับ (ครั้งนี้อาจารย์ที่ปรึกษาอนุโลมให้เก็บข้อมูล 50% ของจำนวนตัวอย่างที่จะต้องเก็บจริง)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นโดยแบ่งเครื่องมือในการวิจัยออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพหลัก รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ใช้ระบบปฏิบัติการใดบนโทรศัพท์มือถือสมาร์ทโฟน ความบ่อยครั้งในการใช้บริการระบบธุรกรรมทางการเงินบนสมาร์ทโฟน (เช่น การโอนเงิน, การชำระค่าสินค้าและบริการ เป็นต้น) และรู้จักระบบการชำระเงินผ่าน QR Code ของธนาคารใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ) เป็นคำถามแบบเลือกตอบ (Check List) รวม 8 ข้อ

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับนวัตกรรมทางการเงินของระบบการชำระเงินผ่าน QR Code แบ่งออกเป็น 3 หัวข้อใหญ่ คือ ด้านทัศนคติ ด้านการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง และด้านความเชื่อมั่นในเทคโนโลยี

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลการยอมรับนวัตกรรมทางการเงินของระบบการชำระเงินผ่าน QR Code แบ่งออกเป็น 3 หัวข้อใหญ่ คือ ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับ ด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน และด้านการตั้งใจในการใช้งาน

วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าความถี่และร้อยละในแต่ละข้อ แล้วนำเสนอในรูปของตารางและแปรผลด้วยการบรรยาย

2. ส่วนที่ 2 ข้อมูลปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับนวัตกรรมทางการเงินของระบบการชำระเงินผ่าน QR Code วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน S.D. (Standard Deviation) ในแต่ละข้อ แล้วนำเสนอในรูปของตารางและแปรผลด้วยการบรรยาย

3. ส่วนที่ 3 ข้อมูลการยอมรับนวัตกรรมทางการเงินของระบบการชำระเงินผ่าน QR Code วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน S.D. (Standard Deviation) ในแต่ละข้อ แล้วนำเสนอในรูปของตารางและแปรผลด้วยการบรรยาย

4. ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์สมมติฐานระหว่าง ส่วนที่ 2 ข้อมูลปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับนวัตกรรมทางการเงินของระบบการชำระเงินผ่าน QR Code กับส่วนที่ 3 ข้อมูลการยอมรับนวัตกรรมทางการเงินของระบบการชำระเงินผ่าน QR Code โดยใช้รูปแบบสมการถดถอยเชิงซ้อน (Multiple linear regression) มีรูปแบบดังนี้

$$Y_i = \beta_0 + \beta_1A + \beta_2B + \beta_3C$$

สรุปผลการวิจัย

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 57.50 โดยมีอายุระหว่าง 34 - 41 ปี จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 33.00 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 135 คน คิดเป็นร้อยละ 67.50 ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 178 คน คิดเป็นร้อยละ 89.00 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 30,001 - 45,000 บาท จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 36.00 ส่วนใหญ่ใช้ระบบปฏิบัติการ Android จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 และใช้บริการระบบธุรกรรมทางการเงิน (เช่น การโอนเงิน, การชำระค่าสินค้าและบริการ

เป็นต้น) บนสมาร์ตโฟนบ่อยระหว่าง 2 - 5 ครั้ง/เดือน จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 44.50 โดยรู้จักระบบการชำระเงินผ่าน QR Code ของธนาคารธนาคารชนชาติ จำนวน 109 คำตอบ คิดเป็นร้อยละ 28.91

การทดสอบสมมติฐาน พบว่า ตัวแปรอิสระ ทักษะคติ(X_1), ความเชื่อมั่นในเทคโนโลยี(X_3), การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง(X_2) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย เท่ากับ 0.694 ดังนั้น ตัวแปรอิสระ X_1 , X_2 และ X_3 มีประสิทธิภาพในการพยากรณ์ตัวแปรตาม Y ได้ 69.4% อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และสามารถสร้างสมการพยากรณ์ที่ส่งผลต่อตัวแปรตาม Y ที่ดีที่สุดในรูปของสมการ คือ $Y = 0.704 + 0.461(X_1) + 0.219(X_3) + 0.167(X_2)$ สรุปได้ว่า ตัวแปรอิสระ ทักษะคติ(X_1), ความเชื่อมั่นในเทคโนโลยี(X_3), การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง(X_2) มีอิทธิพลต่อการเปลี่ยนแปลงของตัวแปรตาม การยอมรับนวัตกรรมทางการเงินของระบบการชำระเงินผ่าน QR Code (Y) ในทิศทางแปรผันตรงกัน นั่นหมายถึง เมื่อระดับความมีอิทธิพลของตัวแปรอิสระ ทักษะคติ(X_1), ความเชื่อมั่นในเทคโนโลยี(X_3), การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง(X_2) ลดลง จะส่งผลทำให้ระดับความคิดเห็นของตัวแปรตาม การยอมรับนวัตกรรมทางการเงินของระบบการชำระเงินผ่าน QR Code (Y) ลดลง และเมื่อระดับความมีอิทธิพลของตัวแปรอิสระ ทักษะคติ(X_1), ความเชื่อมั่นในเทคโนโลยี(X_3), การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง(X_2) เพิ่มขึ้น จะส่งผลทำให้ระดับความคิดเห็นของตัวแปรตาม การยอมรับนวัตกรรมทางการเงินของระบบการชำระเงินผ่าน QR Code (Y) เพิ่มขึ้น

การอภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาวิจัยเรื่องการยอมรับนวัตกรรมทางการเงินของระบบการชำระเงินผ่าน QR Code ตามสมมติฐานได้ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ทักษะคติ มีผลต่อการยอมรับนวัตกรรมทางการเงินของระบบการชำระเงินผ่าน QR Code ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ทักษะคติ มีผลต่อการยอมรับนวัตกรรมทางการเงินของระบบการชำระเงินผ่าน QR Code อยู่ในระดับมีอิทธิพลมาก และมีความสัมพันธ์เชิงบวก คือ ถ้าผู้ใช้บริการมีทักษะคติมากขึ้น การยอมรับนวัตกรรมทางการเงินของระบบการชำระเงินผ่าน QR Code ก็จะมากขึ้น สอดคล้องกับสมมติฐาน โดยผู้ใช้บริการมีทักษะคติต่อการยอมรับนวัตกรรมทางการเงินของระบบการชำระเงินผ่าน QR Code เพราะเห็นว่า การชำระเงินผ่าน QR

Code เป็นการเพิ่มความสะดวกรบาย เป็นวิธีการที่ทันสมัย เป็นประสบการณ์ที่ดี น่าสนใจ และ ความชื่นชอบ ซึ่งสอดคล้องกับ จิณดา แก้วแทน (2557) ที่กล่าวว่า ทักษะคิดเป็นปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์มากที่สุด โดยทักษะคิดมีผลมาจากความเชื่อของบุคคล เป็นจุดเริ่มต้นของการกระทำพฤติกรรมต่างๆ ต่อไป กล่าวคือผู้บริโภคเชื่อว่าการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่านอุปกรณ์สมาร์ตโฟน เป็นวิธีการที่ทันสมัยและทำให้ชีวิตประจำวันมีความ สะดวกรบายมากขึ้น มีอิทธิพลส่งผลต่อการยอมรับการใช้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ ผ่านอุปกรณ์สมาร์ตโฟนมากที่สุด และ สอดคล้องกับ พัชรียา สุตา (2555) ที่กล่าวว่า ทักษะคิด ของผู้บริโภคที่มีต่อการซื้อสินค้าอุปโภคบริโภคผ่าน QR Code พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นด้วยกับทักษะคิดของผู้บริโภคที่มีต่อการซื้อสินค้าอุปโภคบริโภคผ่าน QR Code

สมมติฐานที่2 การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง มีผลต่อการยอมรับนวัตกรรมทางการเงินของ ระบบการชำระเงินผ่าน QR Code ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง มี ผลต่อการยอมรับนวัตกรรมทางการเงินของระบบการชำระเงินผ่าน QR Code อยู่ในระดับมี อิทธิพลปานกลาง และมีความสัมพันธ์เชิงบวก คือ ถ้าผู้ใช้บริการมีการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง มาก ขึ้น การยอมรับนวัตกรรมทางการเงินของระบบการชำระเงินผ่าน QR Code ก็จะมากขึ้น สอดคล้องกับสมมติฐาน โดยผู้ใช้บริการมีการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงต่อการยอมรับนวัตกรรมทาง การเงินของระบบการชำระเงินผ่าน QR Code เพราะเห็นว่า พนักงานธนาคารแนะนำให้ใช้งาน สื่อสังคมออนไลน์ ร้านค้าที่มีสัญลักษณ์ QR Code เพื่อนร่วมงาน เพื่อน/คนรู้จัก และสมาชิกใน ครอบครัว ซึ่งสอดคล้องกับ วิมลวรรณ สุวรรณรักษ์ (2559) ที่กล่าวว่า ปัจจัยด้านอิทธิพลเพื่อน ร่วมงานและคนรู้จักส่งผลกระทบต่อบรรทัดฐานของบุคคลที่อยู่โดยรอบการแสดงพฤติกรรมมากที่สุด ปัจจัยด้านความคุ้นเคยต่อธนาคารส่งผลต่อความไว้วางใจมากที่สุด ปัจจัยด้านบรรทัดฐานของ บุคคลที่อยู่โดยรอบการแสดงพฤติกรรมส่งผลต่อความตั้งใจใช้งานมากที่สุด พบว่าความตั้งใจใ้ งานของธนาคารเอกชน เกิดจากการบอกต่อๆ กันของกลุ่มบุคคลที่มีอิทธิพลต่อบุคคลคนนั้นๆ ในที่นี้คือกลุ่มครอบครัว เพื่อน เพื่อนร่วมงานและคนรู้จัก

สมมติฐานที่3 ความเชื่อมั่นในเทคโนโลยี มีผลต่อการยอมรับนวัตกรรมทางการเงินของ ระบบการชำระเงินผ่าน QR Code ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ความเชื่อมั่นในเทคโนโลยี มี ผลต่อการยอมรับนวัตกรรมทางการเงินของระบบการชำระเงินผ่าน QR Code อยู่ในระดับมี

อิทธิพลมากที่สุด และมีความสัมพันธ์เชิงบวก คือ ถ้าผู้ใช้บริการมีความเชื่อมั่นในเทคโนโลยีมากขึ้น การยอมรับนวัตกรรมทางการเงินของระบบการชำระเงินผ่าน QR Code ก็จะมากขึ้น สอดคล้องกับสมมติฐาน โดยผู้ใช้บริการมีความเชื่อมั่นในเทคโนโลยีต่อการยอมรับนวัตกรรมทางการเงินของระบบการชำระเงินผ่าน QR Code เพราะเห็นว่า ธนาคาร/ผู้ให้บริการ มีระบบการยืนยันตัวตน มีระบบ Log in มีความถูกต้อง แม่นยำ มีความซื่อสัตย์ต่อลูกค้า มีมาตรฐานในการให้บริการ มีความรับผิดชอบ และมีระบบป้องกันความปลอดภัย ซึ่งสอดคล้องกับ Davis (อ้างถึงใน สัจชัย วิบูลย์, 2559) ที่กล่าวว่า การให้เกิดความยอมรับเทคโนโลยีใหม่ ต้องมีคุณสมบัติที่น่าเชื่อถือจากผู้ให้บริการ รูปแบบการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านอุปกรณ์สมาร์ตโฟน เป็นการพัฒนาต่อยอดมาจากการบริการต่างๆ บนอินเทอร์เน็ต ความเชื่อถือ คือการสร้างหรือรักษาความเสถียร หรือประสิทธิภาพการทำงานของเครื่องจักร ความเชื่อมั่นจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อ ผู้ใช้งานไม่พบความผิดพลาดตลอดช่วงเวลาใดเวลาหนึ่งที่ผู้ใช้งานยอมรับได้

ผลการวิเคราะห์การยอมรับนวัตกรรมทางการเงินของระบบการชำระเงินผ่าน QR Code

ปัจจัย (ทัศนคติ, การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง, ความเชื่อมั่นในเทคโนโลยี) ที่มีผลต่อการยอมรับนวัตกรรมทางการเงินของระบบการชำระเงินผ่าน QR Code กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ผู้ที่เคยใช้งานระบบการชำระเงินผ่าน QR Code ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็น ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับ อยู่ในระดับมาก รองลงมา ด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน อยู่ในระดับมาก และด้านการตั้งใจในการใช้งาน อยู่ในระดับมาก (ตามลำดับ) ทฤษฎีเกี่ยวกับแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี Technology Acceptance Model (TAM) การพัฒนารูปแบบแนวคิดต่อมาจากทฤษฎีการกระทำด้วยเหตุผล (TRA) โดย Davis แบบจำลอง TAM การยอมรับนั้น มีปัจจัยการรับรู้ประโยชน์และการรับรู้ง่ายต่อการใช้ ที่มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจใช้และพฤติกรรมการยอมรับใช้เทคโนโลยีจริง

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 ธนาคาร/ผู้ให้บริการควรมีการพัฒนากระบวนการชำระเงินผ่าน QR Code ให้หลากหลายและรวดเร็วใช้งานง่ายด้วยตนเอง มีความถูกต้องแม่นยำ ปลอดภัย และมีเสถียรภาพ

ในการใช้งานต่อเนื่อง เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งาน และสร้างความพึงพอใจ และความเชื่อมั่นในการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบการชำระเงินผ่าน QR Code จนกระทั่งเกิดการยอมรับระบบการชำระเงินผ่าน QR Code อย่างแพร่หลาย

1.2 ธนาคาร/ผู้ให้บริการควรมีการสื่อสาร และส่งเสริมด้านการตลาดอย่างแพร่หลาย ให้กับประชาชนรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับจากระบบการชำระเงินผ่าน QR Code เพื่อก่อให้เกิดการใช้งานอย่างแพร่หลายมากขึ้น

1.3 ธนาคารควรปรับปรุงภาพลักษณ์ของธนาคารให้มีความทันสมัยมากขึ้น

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษาปัจจัยด้านอื่นๆ เพิ่มเติม เช่น ปัจจัยด้านรูปแบบการใช้ชีวิต (Lifestyle) การยอมรับนวัตกรรมทางการเงินของระบบการชำระเงินผ่าน QR Code

2.2 ควรศึกษาการสำรวจด้านความปลอดภัยในการใช้งาน เนื่องจากปัจจุบันวิวัฒนาการก้าวหน้าสู่ยุค Digital และความปลอดภัยนั้นเป็นสิ่งสำคัญที่ผู้ใช้งานควรให้ความสำคัญและศึกษาปริมาณการใช้งานในแต่ละปี เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาพัฒนาต่อยอดให้เกิดประโยชน์ต่อธนาคาร/ผู้ให้บริการระบบการชำระเงินผ่าน QR Code

บรรณานุกรม

จิตูดา แก้วแทน. (2557). ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่านอุปกรณ์สมาร์ทโฟน กรณีศึกษาในพื้นที่กรุงเทพมหานคร และปทุมธานี. (การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี).

ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2560). ระบบการชำระเงิน เทคโนโลยีทางการเงิน ค้นเมื่อ 6 มกราคม 2561, จาก <https://www.bot.or.th/Thai/PaymentSystems/FinTech/Pages/default.aspx>

พัชรียา สุตา. (2555). การรับรู้และทัศนคติของผู้บริโภคที่มีต่อการซื้อสินค้าผ่าน QR Code ในเขตกรุงเทพมหานคร. (การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี).

วิมลวรรณ สุวรรณรักษ์. (2559). การเปรียบเทียบการยอมรับนวัตกรรมทางการเงินของธนาคารเอกชนกับธนาคารรัฐบาลในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล กรณีศึกษา ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) กับ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน). (การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี).

วิโร ไท สันติประภพ. (2560). ความร่วมมือการใช้มาตรฐานคิวอาร์โค้ดเพื่อการชำระเงิน. ข่าว สปท.สำนักสื่อสารสัมพันธ์ ฝ่ายบริหารการสื่อสารองค์กร ฉบับที่ 41/2560

สัจชัย วิบูลย์. (2559). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานแอปพลิเคชันในการชำระค่าบริการอินเทอร์เน็ต 3BB ของลูกค้าในจังหวัดฉะเชิงเทรา. (การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง).

G-ABLE. (2017). Fin Tech ความท้าทายโลกบริการทางการเงินยุคใหม่. ค้นเมื่อวันที่ 5 มกราคม 2561, จาก <https://www.g-able.com/digital-review/fintech>

Minddojo. (2017). FINTECH หรือ FINANCIAL TECHNOLOGY. ค้นเมื่อวันที่ 5 มกราคม 2561, จาก <http://www.minddojo.co.th/knowledge/technology/fintech>

