



18
มกราคม
2561

การประชุมสังคมนศาสตร์วิชาการระดับชาติ ครั้งที่ 14
“สังคมพหุวัฒนธรรมภายใต้กระแส
การเปลี่ยนแปลงผ่านสู่ยุค Thailand 4.0”
ณ โรงแรมโพธิ์วิลล รีสอร์ท แอนด์สปา อำเภอเมือง จังหวัดชัยราช

สำนักวิชาสังคมนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยราช
ถนนพหลโยธิน ตำบลบ้านดู่ อำเภอเมือง จังหวัดชัยราช รหัสไปรษณีย์ 57100

☎ โทรศัพท์ : 053-702870 ต่อ 10
☎ โทรศัพท์มือถือ : 09-5126-8181, 08-8519-5290
✉ E-mail : jtongrak@gmail.com



สำนักวิชาสังคมนศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยราช



คำสั่งมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย

ที่ ๗๐๐๒/๒๕๖๐

เรื่อง แต่งตั้งผู้ทรงคุณวุฒิกลั่นกรองบทความวิชาการ/บทความวิจัย (Peer Review) ระดับชาติ
การประชุมสังคมนิติศาสตร์วิชาการครั้งที่ ๑๔
“สังคมนวัตกรรมภายใต้กระแสการเปลี่ยนผ่านสู่ยุค Thailand ๔.๐”

ด้วย สำนักวิชาสังคมนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย มีความประสงค์แต่งตั้งคณะกรรมการ
กลั่นกรองบทความวิชาการ/บทความวิจัย (Peer Review) ระดับชาติ การประชุมสังคมนิติศาสตร์วิชาการครั้งที่ ๑๔
“สังคมนวัตกรรมภายใต้กระแสการเปลี่ยนผ่านสู่ยุค Thailand ๔.๐” เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๓๑ (๒) แห่งพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ.๒๕๔๗
มหาวิทยาลัย จึงแต่งตั้งผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาบทความวิชาการ/บทความวิจัย ประกอบด้วย

-ตามรายชื่อแนบท้ายคำสั่ง-

หน้าที่ พิจารณา กลั่นกรอง บทความวิชาการ/บทความวิจัย ของผู้เข้าร่วมนำเสนอผลงานทางวิชาการ และให้
ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น ผลงานแต่ละเรื่องให้เป็นไปตามมาตรฐานระดับชาติ ทั้งเนื้อหา ภาษา และรูปแบบการ
เขียนผลงาน

ให้ผู้ที่ได้รับการแต่งตั้งปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มความสามารถและบังเกิดผลดี
ต่อทางราชการ

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๑ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๐

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ไพโรจน์ ด้วนนคร)
รองอธิการบดี รักษาการแทน
อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย

รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิกลั่นกรองบทความวิชาการ/บทความวิจัย
การประชุมสังคมนานาชาติวิชาการครั้งที่ ๑๔
“สังคมพหุวัฒนธรรมภายใต้กระแสการเปลี่ยนผ่านสู่ยุค Thailand ๔.๐”
แนบท้ายคำสั่งที่ ๗๐๐๒/๒๕๖๐

๑. ผู้ทรงคุณวุฒิภายนอก

๑. ศาสตราจารย์เกียรติคุณ ดร.มนัส สุวรรณ
ผู้ทรงคุณวุฒิ จากมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่
๒. รองศาสตราจารย์ ดร.บุญทวารณ วิงวอน
ผู้ทรงคุณวุฒิ จากมหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง
๓. รองศาสตราจารย์ ดร.ณรงค์ชัย ปิฎกฤษดิ์
ผู้ทรงคุณวุฒิ จากมหาวิทยาลัยมหิดล
๔. รองศาสตราจารย์ ดร.สุเทพ พงศ์ศรีวัฒน์
ผู้ทรงคุณวุฒิ อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
๕. รองศาสตราจารย์ ดร.ปรีชา อุปโยคิน
ผู้ทรงคุณวุฒิ จากมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง
๖. รองศาสตราจารย์ ดร.ปิยนันท์ โชติวินิช
ผู้ทรงคุณวุฒิ จากมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี
๗. รองศาสตราจารย์ ดร.สิริโฉม พิเชษฐบุญเกียรติ
ผู้ทรงคุณวุฒิ จากวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา
๘. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พิทยา สุวคันธ์
ผู้ทรงคุณวุฒิ จากวิทยาลัยสหวิทยาการ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
๙. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.รุ่งนภา เทพภาพ
ผู้ทรงคุณวุฒิ จากวิทยาลัยสหวิทยาการ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
๑๐. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อัมรินทร์ เทวตา
ผู้ทรงคุณวุฒิ จากมหาวิทยาลัยศิลปากร
๑๑. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชุกกลิน อุนวิจิตร
ผู้ทรงคุณวุฒิ อดีตคณบดีคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
๑๒. อาจารย์ ดร.อภิสม อินทรลาวัณย์
ผู้ทรงคุณวุฒิ จากมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง
๑๓. อาจารย์ ดร.ปเนต มโนมัยวิบูลย์
ผู้ทรงคุณวุฒิ จากมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง
๑๔. อาจารย์ ดร.พลวัฒน์ ประพัฒน์ทอง
ผู้ทรงคุณวุฒิ จากมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง
๑๕. อาจารย์ ดร.สมเกียรติ อินทสิงห์
ผู้ทรงคุณวุฒิ จากมหาวิทยาลัยเชียงใหม่
๑๖. อาจารย์ ดร.กานต์รวี บุษยานนท์
ผู้ทรงคุณวุฒิ จากมหาวิทยาลัยรามคำแหง



๒. ผู้ทรงคุณวุฒิภายใน

๑. รองศาสตราจารย์ ดร.นพพร ณะชัยจันทร์
ผู้ทรงคุณวุฒิ จากคณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
๒. รองศาสตราจารย์พัชรา ก้อยชูสกุล
ผู้ทรงคุณวุฒิ จากสำนักวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
๓. รองศาสตราจารย์ประกายศรี ศรีรุ่งเรือง
ผู้ทรงคุณวุฒิ คณบดีสำนักวิชาบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
๔. รองศาสตราจารย์มาลี หมวกกุล
ผู้ทรงคุณวุฒิ จากสำนักวิชาสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
๕. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วัฒนา ยืนยง
ผู้ทรงคุณวุฒิ รองอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
๖. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุชาติ ลีตระกูล
ผู้ทรงคุณวุฒิ จากคณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
๗. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เลหล่า ตรีเอากานุกูล
ผู้ทรงคุณวุฒิ จากสำนักวิชาสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
๘. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.รณิดา ปิงเมือง
ผู้ทรงคุณวุฒิ จากสำนักวิชาสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
๙. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นาวัน พรหมใจสา
ผู้ทรงคุณวุฒิ จากสำนักวิชาสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
๑๐. ผู้ช่วยศาสตราจารย์องอาจ อินทนิเวศ
ผู้ทรงคุณวุฒิ จากสำนักวิชาสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
๑๑. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ภัทรีพันธ์ พันธุ์
ผู้ทรงคุณวุฒิ จากสำนักวิชาสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
๑๒. อาจารย์ ดร.วรรณะ รัตนพงษ์
ผู้ทรงคุณวุฒิ คณบดีสำนักวิชาสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
๑๓. อาจารย์ ดร.กิตติศักดิ์ นิเวรัตน์
ผู้ทรงคุณวุฒิ รองคณบดีคณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
๑๔. อาจารย์ ดร.อนันต์ แก้วตาดีบ
ผู้ทรงคุณวุฒิ ผู้อำนวยการสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
๑๕. อาจารย์ ดร.สุตาพร ปัญญาพฤษ
ผู้ทรงคุณวุฒิ จากคณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
๑๖. อาจารย์ ดร.จันจิรา วิชัย
ผู้ทรงคุณวุฒิ จากสำนักวิชาสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
๑๗. อาจารย์ ดร.เบญจมาศ เมืองเกษม
ผู้ทรงคุณวุฒิ จากสำนักวิชาสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
๑๘. อาจารย์ ดร.จิรนนต์ ไชยงาม นอกซ์
ผู้ทรงคุณวุฒิ จากสำนักวิชาสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
๑๙. อาจารย์ ดร.กฤตเมธ บุญนุ่น
ผู้ทรงคุณวุฒิ จากสำนักวิชาสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย



๒๐. อาจารย์ ดร.ธัญญลักษณ์ แซ่เลี้ยว

ผู้ทรงคุณวุฒิ จากสำนักวิชาสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย

๒๑. อาจารย์เพ็ชรสวัสดิ์ กันคำ

ผู้ทรงคุณวุฒิ จากสำนักวิชาสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย

๒๒. อาจารย์ศศิพัชร เมฆรา

ผู้ทรงคุณวุฒิ จากสำนักวิชาสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย

๒๓. อาจารย์อิทธิพิทธ์ เรืองกิจวัฒน์

ผู้ทรงคุณวุฒิ จากสำนักวิชาสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย

๒๔. อาจารย์ต้องรัก จิตรบรรเทา

ผู้ทรงคุณวุฒิ จากสำนักวิชาสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย

๒๕. อาจารย์จามรี พระสุนิล

ผู้ทรงคุณวุฒิ จากสำนักวิชาสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย





คำสั่งมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย

ที่ ๗๐๐๓/๒๕๖๐

เรื่อง แต่งตั้งผู้ทรงคุณวุฒิวิพากษ์การนำเสนอบทความวิชาการ/บทความวิจัย
การประชุมสังคมนวัตกรรมวิชาการครั้งที่ ๑๔
“สังคมนวัตกรรมภายใต้กระแสการเปลี่ยนผ่านสู่ยุค Thailand ๔.๐”

ด้วย สำนักวิชาสังคมนวัตกรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย มีความประสงค์แต่งตั้งคณะกรรมการ
วิพากษ์บทความวิชาการ/บทความวิจัยของผู้เข้าร่วมนำเสนอผลงานทางวิชาการระดับชาติ ทั้งภาคบรรยายและ
ภาคโปสเตอร์งานสังคมนวัตกรรมวิชาการครั้งที่ ๑๔ “สังคมนวัตกรรมภายใต้กระแสการเปลี่ยนผ่านสู่ยุค Thailand
๔.๐”

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๓๑ (๒) แห่งพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ.๒๕๔๗
มหาวิทยาลัย จึงแต่งตั้งผู้ทรงคุณวุฒิวิพากษ์การนำเสนอบทความวิชาการ/บทความวิจัย ดังต่อไปนี้

-ตามรายชื่อแนบท้ายคำสั่ง-

หน้าที่ วิพากษ์ ให้ข้อเสนอแนะ การนำเสนอบทความวิชาการ/บทความวิจัย ของผู้เข้าร่วมนำเสนอผลงาน
ให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อย และมีประสิทธิภาพ

ให้ผู้ที่ได้รับการแต่งตั้งปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มความสามารถและบังเกิดผลดี
ต่อทางราชการ

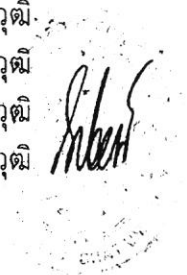
ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๑ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๐

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ไพโรจน์ ด้วนนคร)
รองอธิการบดี รักษาการแทน
อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย

รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิวิพากษ์การนำเสนอผลงานวิชาการระดับชาติ
งานสังคมศาสตร์วิชาการครั้งที่ ๑๔
“สังคมพหุวัฒนธรรมภายใต้กระแสการเปลี่ยนผ่านสู่ยุค Thailand ๔.๐”
แนบท้ายคำสั่งที่ ๗๐๐๓/๒๕๖๐

- | | |
|---|---------------|
| ๑. รองศาสตราจารย์ ดร.ศิริโฉม พิเชษฐบุญเกียรติ | ผู้ทรงคุณวุฒิ |
| ๒. รองศาสตราจารย์ ดร.นพพร ณะชัยพันธ์ | ผู้ทรงคุณวุฒิ |
| ๓. รองศาสตราจารย์พีชรา ก้อยชูสกุล | ผู้ทรงคุณวุฒิ |
| ๔. รองศาสตราจารย์ประกายศรี ศรีรุ่งเรือง | ผู้ทรงคุณวุฒิ |
| ๕. รองศาสตราจารย์มาลี หมวกกุล | ผู้ทรงคุณวุฒิ |
| ๖. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุชาติ ลีตระกูล | ผู้ทรงคุณวุฒิ |
| ๗. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิรุณศิริ ใจมา | ผู้ทรงคุณวุฒิ |
| ๘. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปวีณา ลีตระกูล | ผู้ทรงคุณวุฒิ |
| ๙. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.รณิดา ปิงเมือง | ผู้ทรงคุณวุฒิ |
| ๑๐. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เลหล่า ตริเอกานุกุล | ผู้ทรงคุณวุฒิ |
| ๑๑. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นาวิน พรหมใจสา | ผู้ทรงคุณวุฒิ |
| ๑๒. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กรชนก สนิทวงศ์ | ผู้ทรงคุณวุฒิ |
| ๑๓. อาจารย์ ดร.พลวัฒน์ ประพัฒน์ทอง | ผู้ทรงคุณวุฒิ |
| ๑๔. อาจารย์ ดร.อภิสม อินทรลาวัณย์ | ผู้ทรงคุณวุฒิ |
| ๑๕. อาจารย์ ดร.เปนต์ มโนมัยวิบูลย์ | ผู้ทรงคุณวุฒิ |
| ๑๖. อาจารย์ ดร.วรรณะ รัตนพงษ์ | ผู้ทรงคุณวุฒิ |
| ๑๗. อาจารย์ ดร.ปรมินทร์ อริเดช | ผู้ทรงคุณวุฒิ |
| ๑๘. อาจารย์ ดร.อนันต์ แก้วตาดีบ | ผู้ทรงคุณวุฒิ |
| ๑๙. อาจารย์ ดร.กิตติศักดิ์ นิวัตน์ | ผู้ทรงคุณวุฒิ |
| ๒๐. อาจารย์ ดร.สุดาพร ปัญญาพฤกษ์ | ผู้ทรงคุณวุฒิ |
| ๒๑. อาจารย์ ดร.จิรนนต์ ไชยงาม นอกซ์ | ผู้ทรงคุณวุฒิ |
| ๒๒. อาจารย์ ดร.กฤตเมธ บุญนุ่น | ผู้ทรงคุณวุฒิ |
| ๒๓. อาจารย์ ดร.จันจิรา วิชัย | ผู้ทรงคุณวุฒิ |
| ๒๔. อาจารย์ ดร.ธัญญลักษณ์ แซ่เลี้ยว | ผู้ทรงคุณวุฒิ |
| ๒๕. อาจารย์ ดร.โอม พัฒนโชติ | ผู้ทรงคุณวุฒิ |
| ๒๖. ดร.ยุทธศิลป์ ชุมณี | ผู้ทรงคุณวุฒิ |





คำสั่งมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย

ที่ ๗๐๐๔/๒๕๕๙

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการวิชาการจัดทำรูปเล่ม (Proceeding)
การประชุมสังคมนวัตกรรมวิชาการครั้งที่ ๑๔
“สังคมนวัตกรรมภายใต้กระแสการเปลี่ยนผ่านสู่ยุค Thailand ๔.๐”

ด้วย สำนักวิชาสังคมนวัตกรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย มีความประสงค์แต่งตั้งคณะกรรมการวิชาการจัดทำรูปเล่ม (Proceeding) งานสังคมนวัตกรรมวิชาการครั้งที่ ๑๔ “สังคมนวัตกรรมภายใต้กระแสการเปลี่ยนผ่านสู่ยุค Thailand ๔.๐”

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๓๑ (๒) แห่งพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ.๒๕๕๗ มหาวิทยาลัย จึงแต่งตั้งคณะกรรมการจัดทำรูปเล่ม (Proceeding) ประกอบด้วย

- | | |
|------------------------------------|---------------------|
| ๑. อาจารย์ต้องรัก จิตรบรรเทา | ประธานกรรมการ |
| ๒. อาจารย์จามรี พระสุนิต | กรรมการ |
| ๓. อาจารย์ธนพัทธ์ จันทรพิพัฒน์พงศ์ | กรรมการ |
| ๔. อาจารย์ณัฐธิยา วัฒนศิริศาสตร์ | กรรมการ |
| ๕. อาจารย์นพชัย ฟองอิสสระ | กรรมการ |
| ๖. อาจารย์ทิพวรรณ เมืองใจ | กรรมการและเลขานุการ |

หน้าที่ รวบรวมบทความวิชาการ/บทความวิจัยของผู้นำเสนอที่ผ่านการพิจารณาถ้อยแถลงจากผู้ทรงคุณวุฒิและจัดทำรูปเล่ม (Proceeding) ให้ถูกต้องตามมาตรฐานวิชาการ

ให้ผู้ที่ได้รับการแต่งตั้งปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มความสามารถและบังเกิดผลดี
ต่อทางราชการ

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๑ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๐

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ไพโรจน์ ด้วน)

รองอธิการบดี รักษาราชการแทน

อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย

รูปแบบความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจบริการด้านการเดินทาง ด้วยการประยุกต์นวัตกรรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ Success model of service travel business operation applying information technology

กุลธิดา เล้าเจริญ^{1*} และจิตพนธ์ ชุมเกต²
Koontida Lawcharoen¹ and Jitapon Chumkate

¹นักศึกษาสาขาวิชาการตลาด คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี

²อาจารย์ประจำสาขาวิชาการตลาด คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี

*Corresponding author. E-mail: jakatd@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยรูปแบบความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจบริการด้านการเดินทางด้วยการประยุกต์นวัตกรรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษารูปแบบความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจบริการโดยใช้นวัตกรรมทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ รวมไปถึงกระบวนการทำธุรกรรมทางการเงินด้วยนวัตกรรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของธุรกิจบริการ และยังศึกษาถึงข้อจำกัดในการใช้นวัตกรรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับธุรกิจบริการกรณีศึกษาผู้ให้บริการรถโดยสารสาธารณะ และผู้ให้บริการรถจักรยานยนต์รับจ้างบริเวณแนวรถไฟฟ้า BTS – MRT เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลักแบ่งเป็น 2 กลุ่ม คือ ผู้ให้บริการรถจักรยานยนต์รับจ้าง ผู้ให้บริการรถตู้โดยสารสาธารณะ และอีกกลุ่มคือผู้โดยสารและผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันที่เป็นช่องทางการชำระเงินในรูปแบบใหม่ ผลการศึกษาพบว่าความสำเร็จของการทำธุรกิจผ่านแอปพลิเคชัน เกิดจากการที่ผู้บริโภครู้จัก และทดลองใช้ช่องทางการชำระเงินผ่านช่องทางออนไลน์ รวมถึงการบอกต่อแบบปากต่อปาก ทำให้เกิดความนิยมเพิ่มมากขึ้น และยังมีการสร้างจุดสนใจโดยการติดตั้งป้ายรับชำระโดยใช้ QR Code เพื่อดึงดูดให้ผู้คนหันมาใช้บริการการชำระเงินผ่านช่องทาง PromptPay ลดการพกเงินสด ซึ่งผลตอบรับเป็นไปในทางที่ดี หลังจากที่ได้ทดลองใช้นวัตกรรมใหม่นี้ ผู้ใช้ให้ข้อมูลว่าชีวิตของพวกเขามีความสุขสบายมากยิ่งขึ้น ลดการพกเงินสดหรือบัตรเครดิต ช่วยให้พวกเขาสามารถประหยัดทั้งเวลา และค่าธรรมเนียมธนาคารต่าง ๆ แม้การชำระเงินในการบริการจะมีจำนวนแค่หลักสิบบาทก็ตาม นอกจากนี้มีความเชื่อมั่นในความปลอดภัยเนื่องจากทุกครั้งที่มีการใช้บริการผ่านแอปพลิเคชันจะมีการพิสูจน์ตัวตนด้วยการใส่รหัสผ่าน (Password) หรือการสแกนลายนิ้วมือ แต่เนื่องจากเป็นนวัตกรรมใหม่ที่เป็นที่ทดลองใช้ทำให้มีบุคคลจำนวนหนึ่งที่ยังไม่เคยทดลองใช้ กังวลใจว่าจะมีความปลอดภัยในการทำธุรกรรมออนไลน์ เกิดความวิตกกังวลเกี่ยวกับการโจรกรรมข้อมูลผ่านสื่อออนไลน์ แต่อย่างไรก็ตามทางผู้ให้บริการแอปพลิเคชันยังคงหาช่องทางเพื่อสร้างการรับรู้ให้แก่ผู้ที่สนใจใช้บริการ ให้เกิดความเข้าใจและหันมาใช้บริการแอปพลิเคชันแทนการใช้เงินสดในการชำระค่าสินค้าหรือค่าบริการต่าง ๆ

คำสำคัญ: รูปแบบความสำเร็จ นวัตกรรม เทคโนโลยีสารสนเทศ ธุรกิจบริการ

Abstract

The research on success model of service business operation applying information technology was adapted qualitative methods. The purposes of this study were to success in service business using innovative information technology including process for financial transactions with new innovation to information technology and restrictions for use new the new information technology for service business. Case study is people's public van service and the motorcycle in area subway station BTS and MRT. The data were collected by interviews of key informants the motorcycle, public van driver and peoples to use Application for Payment in new channel. The study found that success servie bussiness of financial transactions with new innovation. People know and test to use new payment channels through online media other word of mouth and cause more popularity. By people can create a point of interest for QR Code label To attract people turn to services by PromptPay and reducing the use of cash. This feedback is going in a good way After the service a try have more convenient and reduce your carry of cash or credit Save Bank fees, save time. Even the payment will be in the tenth. User has confidence in security. Each time you use the service through the application authenticate by entering a password or fingerprint scanning. But this application is new innovations technology some people don't try to use this application. He worried about whether to be safe online. However, application service providers are still finding ways to create awareness for those interested in using the service. Let users understand and use the application service instead of cash to pay for goods or services.

Keywords: Success Model, Innovation, Information Technology, Service Business

บทนำ

เทคโนโลยีมีความสัมพันธ์กับการดำรงชีวิตของมนุษย์มาเป็นเวลานาน เป็นสิ่งที่มนุษย์ใช้แก้ปัญหาพื้นฐานในการดำรงชีวิต ในระยะแรกเทคโนโลยีที่นำมาใช้ เป็นเทคโนโลยีพื้นฐานไม่สลับซับซ้อนปฏิเสธไม่ได้ว่าเทคโนโลยีมีอิทธิพลต่อชีวิตมนุษย์เป็นอย่างมาก สังเกตได้จากการดำเนินชีวิตในปัจจุบัน นับตั้งแต่ตื่นนอนจนกระทั่งเข้านอน มนุษย์จะต้องเกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีไม่ทางตรงก็ทางอ้อม ไม่ว่าจะเป็นในด้านของปัจจัย 4 อาหาร การแต่งกาย การสร้างที่อยู่อาศัย ยารักษาโรค การเดินทาง การติดต่อสื่อสารระหว่างกัน ฯลฯ ทั้งหมดนี้ล้วนเกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีทั้งสิ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งในปัจจุบันที่ทุกประเทศล้วนต้องการสร้างความได้เปรียบในเชิงการแข่งขัน ด้วยการสร้างองค์ความรู้ทางด้านเทคโนโลยีใหม่ ๆ และการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีภายใต้กระแสโลกาภิวัตน์ ทำให้ความได้เปรียบในเรื่องทรัพยากรทางธรรมชาติถูกแทนที่ด้วยความได้เปรียบในด้านเทคโนโลยี ซึ่งเป็นตัวแปรที่สำคัญที่ส่งผลต่ออำนาจการต่อรองในเวทีการค้าระหว่างประเทศ (ชูพันธุ์ ชมพูนันท์, 2560) โดยเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology : IT) เป็นเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีหลักสองสาขา คือ เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ และเทคโนโลยีสื่อสารโทรคมนาคม เป็นเทคโนโลยีเพื่อใช้ในกระบวนการจัดหา จัดเก็บ สร้าง และเผยแพร่สารสนเทศจากที่หนึ่งไปยังอีกที่หนึ่งในรูปแบบต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นเสียง ภาพ ภาพเคลื่อนไหว ข้อความหรือตัวอักษร และตัวเลข เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ความถูกต้องแม่นยำ และความรวดเร็วให้ทันต่อการนำไปใช้ประโยชน์ ปัจจุบันได้มีการนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้กับอุปกรณ์ต่าง ๆ เช่น สมาร์ทโฟน เป็นต้น นอกจากนี้ยังเป็นเครื่องมือสื่อสารแล้วยังสามารถใช้เข้าถึงข้อมูลต่าง ๆ ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต จากสาเหตุนี้เองจึงทำให้เกิดการพัฒนาของธุรกิจต่าง ๆ มากมาย เช่น การซื้อขายสินค้าออนไลน์ การพัฒนาการเงินการธนาคาร เป็นต้น (พงศ์พิพัฒน์ ปัญชาพันธ์, 2560)

เมื่อเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามามีบทบาทมากขึ้นในชีวิตประจำวัน รัฐบาลจึงให้ความสำคัญกับการประยุกต์ใช้นวัตกรรมกับการดำรงชีวิต โดยมีกรอบแนวคิดคือ Thailand 4.0 เป็นนโยบายของรัฐบาล ที่พยายามผลักดันให้เกิดผลอย่างเป็นรูปธรรมตาม "Road map" ตามที่ตั้งไว้ พลเอกประยุทธ์ จันทร์โอชา ได้สั่งการให้หน่วยงานราชการสร้างการรับรู้ และความเข้าใจให้กับประชาชนในทุกระดับ เพื่อยกระดับให้เป็น "Thailand 4.0" กล่าวคือ ประชากรไทยจะต้องมีความรู้ความสามารถ มีทักษะอาชีพที่สูงขึ้นและสิ่งสำคัญคือมีความรู้ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีหรือวิทยาการใหม่ ๆ เพื่อเตรียมความพร้อมสำหรับการผลักดันนโยบายที่จะก่อเกิดผลอย่างเป็นรูปธรรม (พงศทิพัฒน์ บัญชานนท์, 2560) นวัตกรรมดังกล่าวนำมาสู่การมีบทบาทของเทคโนโลยีสารสนเทศในการทำธุรกรรมต่างๆ ซึ่งในช่วง พ.ศ. 2523 เป็นต้นมา ความเจริญก้าวหน้าทางด้านวิทยาการคอมพิวเตอร์ และระบบสื่อสารข้อมูลเป็นไปอย่างรวดเร็ว มีการนำคอมพิวเตอร์มาใช้ในการประมวลผลงานสารสนเทศในด้านต่าง ๆ เช่น ระบบการโอนเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ การใช้โทรสาร (facsimile) ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (electronic mail) และการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในงานการเงินและการพาณิชย์ ซึ่งในงานวิจัยนี้จะกล่าวถึง การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีทางการเงินโดยเริ่มจากสถาบันการเงินต่าง ๆ นำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในรูปแบบของเครื่องถอนเงินโดยอัตโนมัติ หรือ ATM เพื่ออำนวยความสะดวกในการฝาก ถอนเงิน ทำให้ลูกค้าสามารถถอน จ่าย โอน ได้จากตู้ ATM ทันทีโดยไม่ต้องเสียเวลาเดินทางไปยังธนาคาร ต่อมาเทคโนโลยีมีการพัฒนาขึ้นอย่างต่อเนื่อง นำมาสู่การบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต (internet banking) ธนาคารพาณิชย์เริ่มนำบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตมาใช้ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2543 โดยเน้นการให้บริการด้านการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต โดยลูกค้าสามารถเข้าใช้ระบบธนาคารออนไลน์ได้ทุกที่ ทุกเวลา ซึ่งประกอบไปด้วยการตรวจสอบจำนวนเงินในบัญชี บริการด้านการโอนเงิน สามารถเพิ่มบัญชีผู้รับโอนได้ด้วยตนเอง มีระบบรักษาความปลอดภัยด้วยการเข้ารหัสของข้อมูล สามารถชำระสินค้าและบริการได้มากกว่า 1,000 ร้านค้า ทำให้ไม่ลูกค้าไม่จำเป็นต้องเดินทางออกไปหา ตู้ ATM เพื่อทำธุรกรรมทางการเงิน ลูกค้าสามารถทำธุรกรรมทางการเงินต่าง ๆ ได้ง่ายยิ่งขึ้น (ทิพวรรณ บุญรอด, 2555)

เมื่อเทคโนโลยีมีความก้าวหน้ามากยิ่งขึ้น จึงทำให้เกิดการพัฒนาสิ่งใหม่ๆ ในการทำธุรกรรมทางการเงินที่เรียกว่า Internet Payment และพัฒนามาเป็นแอปพลิเคชัน จำพวก Mobile Banking ของธนาคารต่าง ๆ เพื่อให้ลูกค้าของธนาคารสามารถโอนเงิน หรือเช็คยอดเงินได้ตลอดเวลา โดยธนาคารแห่งประเทศไทย ได้ประกาศความร่วมมือการใช้งานมาตรฐาน QR Code เพื่อการชำระเงินอย่างเป็นทางการ เสริมศักยภาพการแข่งขันของระบบการเงินไทย โดยยึด 3 กลยุทธ์หลัก คือส่วนที่หนึ่ง QR Payment จะเป็นเครื่องมือสำคัญในการชำระเงินของร้านค้าและผู้ให้บริการ ทั้งที่ร้าน Physical และ Online ในอนาคต ซึ่งจะเพิ่มความสะดวกในการให้บริการของร้านค้า ลดการใช้เงินสด และไม่ต้องติดตั้งเครื่องรูดบัตรทำให้การทำธุรกรรมต่างๆ ประหยัดเวลาของทั้งเจ้าของธุรกิจและผู้บริโภค กล่าวคือ เจ้าของธุรกิจจะมีความได้เปรียบในการแข่งขัน เนื่องจากสามารถลดขั้นตอนต่าง ๆ ในการทำงานได้ ในแง่ของผู้บริโภคคือ ได้รับบริการที่รวดเร็วตอบสนองรูปแบบการใช้ชีวิตของคนในยุคปัจจุบัน ส่วนที่สองต้องมีมาตรฐาน QR Code ที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน สามารถใช้ร่วมกันได้ทั้งในประเทศ และต่างประเทศ ลดความสับสนในการใช้งาน และส่วนสุดท้ายคือ QR Payment เจาะกลุ่มตลาดกลาง และตลาดล่าง เพื่อเพิ่มความเข้าถึงบริการทางการเงิน และก่อให้เกิดการใช้งานอย่างแพร่หลาย แต่ยังไม่ครอบคลุมกลุ่มเป้าหมายทุกกลุ่มเป้าหมาย (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2560)

ทฤษฎีปัจจัยแห่งความสำเร็จ (Critical Success Factor) เป็นปัจจัยที่สำคัญอย่างยิ่งที่จำเป็นไปสู่การบรรลุถึงความสำเร็จตามจุดที่ตั้งไว้ โดยปัจจัยความสำเร็จจะต้องมีความหมายที่เป็นรูปธรรม เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน นำมาซึ่งผลสัมฤทธิ์ที่ได้มาสอดคล้องและตอบสนองต่อวิสัยทัศน์ แม็คคินซี (McKinsey) ให้คำนิยามปัจจัยความสำเร็จว่า ปัจจัยแห่งความสำเร็จเป็นเครื่องมือหนึ่งของผู้บริหาร ในการจัดลำดับความสำคัญของการจัดการและการดำเนินธุรกิจ

นอกจากนี้ปัจจัยความสำเร็จยังเป็นเครื่องทดสอบความแข็งแกร่งขององค์กรในการบรรลุถึงจุดประสงค์ที่สำคัญ ในปัจจัยความสำเร็จมีอยู่ด้วยกัน 7 ประการ คือ ความมุ่งมั่นที่ทุกคนจะต้องประพฤติปฏิบัติ เป็นหัวใจสำคัญประการแรกเมื่อมีความเพียรพยายามจะสามารถนำพาให้ถึงจุดหมายตามที่ตั้งไว้ นอกจากความมุ่งมั่นแล้วจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีความรู้ หรือว่า ภูมิปัญญา ถือได้ว่าเป็นทักษะเบื้องต้นในการดำเนินงานเพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ และพัฒนาตนให้เกิดการเรียนรู้ตลอดเวลา มีความคิดริเริ่มที่แตกต่างจากผู้อื่น มีมนุษยสัมพันธ์ และทักษะในการแก้ปัญหา ส่วนสุดท้ายที่ขาดไม่ได้คือในเรื่องของการบริหารเวลา เนื่องจากเวลาเป็นกรอบสำคัญในการวางกลยุทธ์ที่จะช่วยในการกำหนดแนวทางให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้(กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม, 2555)

จากคำกล่าวข้างต้นถึงปัจจัยความสำเร็จในการใช้ QR Code รัฐบาลมีความมุ่งมั่นที่ต้องการจะให้ประชาชนคนไทย เปลี่ยนรูปแบบการชำระเงินแบบใหม่โดยมีความเพียรพยายามที่จะกระตุ้นให้เกิดการใช้ QR Code โดยใช้ความรู้ความสามารถในการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการให้บริการ เพื่อพัฒนาให้มีความเท่าเทียมกับนานาประเทศ ซึ่งจะเห็นได้ว่า QR Code ไม่ใช่เทคโนโลยีที่ใหม่ล่าสุด แต่ยังมีผู้ใช้ที่ไม่เข้าใจกระบวนการทำงานของเทคโนโลยีรูปแบบใหม่ที่ถูกปรับเปลี่ยนไปอย่างรวดเร็ว สาเหตุที่เรียกว่า QR Code เพราะมาจากคำว่า Quick Response Code แปลได้ว่าเป็นการตอบสนองที่มีความรวดเร็ว สามารถเก็บข้อมูลเป็นจำนวนมาก เมื่อเทียบกับการสแกนบาร์โค้ด QR Code เป็นอีกช่องทางหนึ่งที่เพิ่มความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูลได้ง่าย รวดเร็ว ซึ่งหลังจากการสแกนจะเชื่อมโยงไปยังเว็บไซต์ได้ทันทีใช้ในการจดจำชื่อ เพื่อเข้าถึงเว็บไซต์ได้ในภายหลัง ช่วยลดข้อผิดพลาด ลดความซ้ำซ้อนในการเก็บข้อมูลได้เป็นอย่างดี อีกทั้งสามารถตรวจสอบข้อมูลได้โดยไม่ส่งผลกระทบต่อกระบวนการการทำงานตามปกติ (พีรวิชัย ภาคนนทกุล, 2557)

ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้ตระหนักถึงความสำคัญในการก้าวเข้าสู่เศรษฐกิจยุค 4.0 ที่นำนวัตกรรมมาใช้ในการดำเนินธุรกิจ เพื่อช่วยขับเคลื่อนเศรษฐกิจในประเทศไทย ซึ่งในงานวิจัยฉบับนี้ ผู้วิจัยจึงสนใจเทคโนโลยีหรือนวัตกรรมใหม่ ๆ ที่ช่วยอำนวยความสะดวกในการทำธุรกรรมทางการเงินในชีวิตประจำวัน ให้กับบุคคลในยุคสมัยที่เปลี่ยนไป ไลฟ์สไตล์ที่แตกต่างออกไป ผู้วิจัยจึงได้ทำการศึกษาค้นคว้าแนวทางความสำเร็จในธุรกิจบริการที่ใช้นวัตกรรมทางเทคโนโลยีสารสนเทศในปัจจุบัน และคาดว่าข้อมูลในการทำวิจัยในครั้งนี้จะสามารถนำไปเป็นข้อมูลในการประกอบการตัดสินใจที่จะปรับปรุง หรือพัฒนาต่อยอดไปยังธุรกิจต่าง ๆ ได้

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษารูปแบบความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจบริการโดยใช้นวัตกรรมทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
2. เพื่อศึกษากระบวนการทำธุรกรรมด้วยนวัตกรรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของธุรกิจบริการ
3. เพื่อศึกษาข้อจำกัดในการใช้นวัตกรรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับธุรกิจบริการ

วิธีการดำเนินงานวิจัย

1) ผู้ให้ข้อมูล

แบ่งเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มแรกได้แก่ ผู้ให้บริการรถจักรยานยนต์รับจ้างบริเวณแนวรถไฟฟ้า BTS – MRT จำนวน 15 คน ผู้ประกอบการรถตู้โดยสารสาธารณะจำนวน 10 คน และกลุ่มที่สองได้แก่ ผู้โดยสารที่ใช้บริการรถจักรยานยนต์รับจ้างสาธารณะที่ชำระเงินด้วยเงินสด จำนวน 18 คน และผู้โดยสารที่ชำระเงินผ่านช่องทางออนไลน์ จำนวน 9 คน ที่มีช่วงอายุที่แตกต่างกันออกไป โดยระยะเวลาในการเก็บรวบรวมโดยวิธีการสัมภาษณ์ คือเดือนกันยายน พ.ศ. 2560 – ตุลาคม พ.ศ. 2560 ซึ่งการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อศึกษาแนวคิดและกระบวนการด้านความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการประกอบอาชีพการบริการ ซึ่งนำรูปแบบนวัตกรรมใหม่ ๆ นำมาประยุกต์ใช้กับธุรกิจ ให้เกิดความสำเร็จในการประกอบอาชีพ

2) เครื่องมือการวิจัย

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพเพื่อให้ได้ข้อมูลเกี่ยวกับรูปแบบความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจบริการด้วยการประยุกต์นวัตกรรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ผู้วิจัยจึงเลือกเครื่องมือการวิจัยดังนี้ การสัมภาษณ์ (Interview) ผู้วิจัยได้สร้างแนวคำถาม (Interview Guide) ให้ครอบคลุมตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย เพื่อใช้เป็นแนวทางการสัมภาษณ์เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลที่แท้จริง และใช้เครื่องบันทึกเสียงสำหรับบันทึกเสียงเก็บข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์โดยตรง เพื่อเก็บรายละเอียดและลดความผิดพลาดของข้อมูล นอกจากนี้ยังนำแบบบันทึกข้อมูล เพื่อใช้ในการจดบันทึกข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาวิเคราะห์ศึกษาต่อไป

3) ขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูล 2 วิธีได้แก่

1. ผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลทุติยภูมิจากการศึกษาเอกสารวิชาการ ได้แก่ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง หนังสือ บทความ รวมไปถึงข้อมูลบนเว็บไซต์ที่ปรากฏบนอินเทอร์เน็ต เพื่อใช้เป็นแนวทางในการตั้งคำถามการสัมภาษณ์ รวมถึงการนำข้อมูลที่สืบค้นมาวิเคราะห์และประมวลผลในการวิจัยอย่างถูกต้อง

2. จากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสารวิชาการทำการร่างบทสัมภาษณ์เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ตรงไปตรงมา และข้อมูลเป็นปัจจุบันมากที่สุด

3. การเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ โดยใช้การสัมภาษณ์เจาะลึก (In-depth Interview) กับผู้ให้บริการแบบตัวต่อตัว ซึ่งผู้วิจัยได้ตั้งแนวคำถามให้ครอบคลุมตามวัตถุประสงค์ โดยผู้สัมภาษณ์ได้ใช้อุปกรณ์บันทึกเสียงระหว่างการสัมภาษณ์ด้วย

4) การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษารูปแบบความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจบริการด้วยการประยุกต์นวัตกรรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้ใช้การวิเคราะห์ (Qualitative Method) ในรูปแบบพรรณนาวิเคราะห์ (Descriptive Analysis) โดยผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์จากกลุ่มผู้ให้ข้อมูลและค้นคว้าเนื้อหาจากเอกสาร บทความที่เกี่ยวข้องและข้อมูลที่ปรากฏบนเว็บไซต์เพื่อใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ การบันทึกเสียงและการจดบันทึกเกี่ยวกับรูปแบบความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจบริการด้วยการประยุกต์นวัตกรรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศนำมาวิเคราะห์ตามขั้นตอนต่อไปนี้ ถอดเทบบันทึกเสียง พิมพ์บทสัมภาษณ์ และนำมา วิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก โดยจะวิเคราะห์ผลการศึกษา สรุป และอภิปรายผลด้วยวิธีการวิเคราะห์เชิงพรรณนา

สรุปผลการวิจัย

การการเก็บข้อมูลการวิจัยจากการค้นคว้าข้อมูล และลงพื้นที่สัมภาษณ์กลุ่มผู้ให้ข้อมูล 2 กลุ่ม คือ กลุ่มผู้ให้บริการรถรับจ้างสาธารณะ และกลุ่มผู้โดยสารรถรับจ้างสาธารณะ ได้ข้อมูลดังนี้

กลุ่มแรก คือ กลุ่มผู้ให้บริการรถจักรยานยนต์รับจ้างสาธารณะและผู้ประกอบการรถตู้โดยสารสาธารณะ จำนวน 15 คน จากการสัมภาษณ์นายฉลอง กองชมพล ได้ให้ข้อมูลว่าเป็นผู้ให้บริการรถจักรยานยนต์รับจ้างที่ชวยพหลโยธิน 34 ได้รู้จักช่องทางการชำระเงินผ่านทาง QR Code จากธนาคารไทยพาณิชย์ที่มานำมาให้รู้จัก โดยที่ธนาคารเข้ามาช่วยในการอธิบายและสร้างความเข้าใจในการใช้งานแอปพลิเคชัน SCB Easy และในส่วนของกลุ่มผู้ให้บริการรถตู้โดยสารสาธารณะ จำนวน 10 คน นายสุรัชย์ อธิเมธี ผู้ประกอบการรถตู้โดยสารสาธารณะกล่าวว่า ด้วยอาชีพบริการของรถตู้โดยสาร ทำให้ต้องพบเจอผู้คนมากมาย และรถตู้โดยสารส่วนใหญ่วิ่งรับ-ส่งผู้โดยสารในระยะทางที่ค่อนข้างไกล ทำให้ความปลอดภัยในด้านการเงินค่อนข้างต่ำ

จนกระทั่งทางธนาคารกสิกรไทย ได้ยื่นขอเสนอและให้ความรู้เกี่ยวกับการทำธุรกรรมทางการเงินที่เป็นช่องทางใหม่ๆ สมาชิกภายในคิวรูดผู้มีความคิดเห็นที่จะนำการชำระเงินผ่านช่องทาง PromptPays มาใช้ในธุรกิจบริการ จึงเกิดความสนใจในการใช้แอปพลิเคชันที่ช่วยให้ผู้บริการและผู้ใช้บริการ สามารถประหยัดเวลา สร้างความปลอดภัย ลดปัญหาการคิดอัตราค่าโดยสารเกินได้ เพื่อตอบสนองกับนโยบายไทยแลนด์ 4.0 ที่นำนวัตกรรมมาใช้ในชีวิตประจำวัน โดยทางธนาคารจะทำการติดตั้งแอปพลิเคชัน และสร้าง QR Code ให้กับผู้ใช้บริการรถจักรยานยนต์รับจ้างสาธารณะในแต่ละบุคคล เพื่อทำการผูกบัญชีเป็น PromptPay เมื่อผู้โดยสารทำการชำระเงินผ่าน QR Code ยอดเงินที่ชำระจะไปปรากฏอยู่ในบัญชีธนาคารของผู้ให้บริการ โดยการศึกษาทั้งหมด 3 ประเด็น ดังนี้

ประเด็นที่ 1 รูปแบบความสำเร็จของการใช้บริการแอปพลิเคชันในกลุ่มของผู้ให้บริการ โดยรูปแบบความสำเร็จมีดังนี้ หลังจากทีลงพื้นที่สัมภาษณ์ผู้ใช้บริการรถจักรยานยนต์รับจ้างสาธารณะในซอยพหลโยธิน 34 และซอยทองหล่อ ผู้ให้บริการรถจักรยานยนต์รับจ้างสาธารณะมีความมุ่งมั่นที่จะเรียนรู้ถึงนวัตกรรมใหม่ๆ ที่จะช่วยในการพัฒนาตนเอง จากเดิมที่ไม่สนใจในเทคโนโลยี เริ่มที่จะปรับตัวและตั้งรับกับการพัฒนาประเทศเพื่อให้เป็นคนไทย 4.0 เกิดการปฏิสัมพันธ์กันระหว่าง ธนาคารและผู้ให้บริการรถจักรยานยนต์รับจ้างสาธารณะที่จะช่วยให้เกิดความร่วมมือในการพัฒนาและช่วยในการกำหนดแนวทาง หลังจากที นายถนอม คมสันต์ ผู้ให้บริการรถจักรยานยนต์รับจ้างสาธารณะทดลองใช้แล้วให้ความคิดเห็นว่ามีความสะดวกสบายมากขึ้น ไม่ต้องกังวลเกี่ยวกับเงินทอนที่จะต้องเตรียมให้กับผู้โดยสาร หหมดห่วงเรื่องการโจรกรรมต่าง ๆ ช่วยประหยัดเวลาในการเดินทางไปธนาคาร เพื่อที่จะนำรายได้ที่ได้จากการให้บริการรถจักรยานยนต์รับจ้างในแต่ละสัปดาห์ไปฝากธนาคาร แต่เมื่อมีการใช้การรับชำระเงินผ่านช่องทางออนไลน์สามารถโอนเข้าบัญชีได้ทันที ทำให้ประหยัดเวลาในการทำธุรกรรมทางการเงินที่ธนาคารในแต่ละสัปดาห์ ในด้านของผู้ประกอบการรถตู้ได้ให้ข้อมูลว่า หลังจากใช้บริการแอปพลิเคชัน ช่วยให้บุคลากรมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างกันมากยิ่งขึ้น เนื่องจากสมาชิกในคิวรูดผู้มีความรู้ทางด้านเทคโนโลยีที่แตกต่างกันทำให้เกิดการเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ ที่จะช่วยพัฒนาคิวรูดผู้ในด้านการทำธุรกรรมทางการเงิน และอำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้บริการ

ประเด็นที่ 2 กระบวนการทำธุรกรรมด้วยนวัตกรรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของธุรกิจบริการ หลังจากการลงพื้นที่ สัมภาษณ์พบว่าส่วนใหญ่รู้จักการบริการการชำระเงินแอปพลิเคชันดังนี้ แอปพลิเคชัน SCB Easy ของธนาคารไทยพาณิชย์, K PLUS SHOP ของธนาคารกสิกรไทย, KMA ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา และ MyMo Pay ของธนาคารออมสินเป็นต้น โดยในช่วงริเริ่มโครงการ แต่ละธนาคารจะเข้ามาให้ความช่วยเหลือในด้าน การสร้าง QR Code ส่วนตัวให้แก่ผู้ใช้บริการในแต่ละท่าน โดยที่ผู้ใช้บริการที่ประสงค์จะใช้ QR Code จะต้องทำการติดต่อกับทางธนาคารที่ตนสนใจ ซึ่งค่าธรรมเนียมจะขึ้นอยู่กับนโยบายของธนาคารต่าง ๆ ทางธนาคารจะทำการออก QR Code โดยจะมีลักษณะเป็นป้ายคล้องคอคล้ายกับบัตรพนักงาน ภายในบัตรจะประกอบด้วย QR Code และชื่อของผู้ให้บริการที่ผูกบัญชีกับทางธนาคาร ผู้โดยสารจะสามารถเห็นได้อย่างทันทีในแต่ละจุดบริการรถจักรยานยนต์รับจ้างสาธารณะ หรือคิวรูดโดยสารสาธารณะ จะมีสัญลักษณ์ที่บ่งบอกถึงการรับชำระผ่านช่องทาง QR Code ทำให้ผู้ใช้บริการเห็นได้อย่างชัดเจน นายฉลอง กองขมพล ได้ให้ข้อมูลว่า ก่อนการให้บริการผู้ใช้บริการจะทำการสอบถามว่าจุดหมายปลายทางของผู้โดยสารมีจุดหมายอยู่ที่ใด หลังจากนั้นจึงทำการตกลงราคา ผู้โดยสารจะทำการชำระเงิน พร้อมแสดงหลักฐานให้กับตน ก่อนที่จะออกเดินทางไปยังผู้โดยสารให้ถึงจุดหมายปลายทาง ในส่วนผู้ประกอบการรถตู้โดยสารสาธารณะ หากต้องการใช้บริการรับชำระเงิน PromptPy จะต้องทำการติดต่อกับธนาคารเพื่อแสดงความต้องการที่จะใช้บริการ QR Code ทางธนาคารจะทำการออกบัตรที่สามารถสแกน QR Code ให้ แล้วจึงนำไปติดตั้งตามจุดรับชำระเงินของทางคิวรูดผู้โดยสารสาธารณะ ภายใน QR Code จะมีการระบุจำนวนเงินที่แน่ชัด ลูกค้านำเงินจำนวนเงินได้ ซึ่งจะช่วยลดโอกาสการชำระเงินผิดพลาด ที่อาจจะชำระขาด หรือเกินได้ ป้องกันการโกงจากทั้งผู้ใช้บริการรถตู้และผู้โดยสารสาธารณะ

ประเด็นที่ 3 ข้อจำกัดในการใช้นวัตกรรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับธุรกิจบริการสำหรับผู้ให้บริการ หลังจากทำการวิจัยพบว่าข้อจำกัดที่พบเจอ คือ เรื่องของเวลาหากเป็นช่วงเวลาเร่งรีบ ตั้งแต่เวลา 05.00-09.00 และช่วง 16.00-21.30 เป็นช่วงเวลาที่ผู้ใช้บริการรถโดยสารเป็นจำนวนมาก ทำให้ผู้ใช้บริการรถจักรยานยนต์รับจ้างไม่เพียงพอต่อความต้องการของลูกค้า จึงทำให้ช่วงเวลาดังกล่าวผู้ใช้บริการรถจักรยานยนต์รับจ้างจำเป็นต้องรับชำระค่าบริการเป็นเงินสด เพื่อที่จะสามารถกลับมารับผู้โดยสารท่านต่อไปได้อย่างรวดเร็ว และนอกจากนี้ยังมีข้อจำกัดในด้านของความรู้และความเข้าใจในการใช้ QR Code เนื่องจากสมาชิกภายในวินมีช่วงอายุที่แตกต่างกัน ทั้งบุคคลในยุค Generation B (Baby boomer), Generation X และ Generation Y ทำให้เกิดช่องว่างในช่วงอายุที่แตกต่างกัน กล่าวคือ Generation B (Baby boomer) เป็นประชากรที่เกิดในช่วง พ.ศ. 2489-2507 มีลักษณะอนุรักษนิยมกึ่งสมัยใหม่ มีความอดทน อุตสาหะ มีมานะ พยายาม และความภักดีต่อองค์กร เป็นยุคเริ่มต้นในด้านของเทคโนโลยี บุคคลในยุคนี้มีความอดทน ใจเย็นรอคอยได้ ไม่รีบร้อน และไม่ชอบการเปลี่ยนแปลง ทำงานหนัก และเป็นผู้นำทางความคิด ซึ่งแตกต่างจาก บุคคลที่เป็น Generation X คือ ประชากรที่เกิดระหว่าง พ.ศ.2508-2523 พ่อแม่ในยุคนี้มีลูกน้อย เนื่องจากทั้งพ่อและแม่ไปทำงานนอกบ้านมากยิ่งขึ้น บางครอบครัวมีการหย่าร้าง จึงทำให้คนรุ่นนี้เป็นนักปฏิบัติ หรือ หัวรุนแรง รวมถึงการชอบความท้าทาย มีความมั่นใจในตนเองสูง ชอบทำงานแบบ Work smart, not harder จึงทำให้พวกเขาชอบการเปลี่ยนแปลง ไม่อยู่นิ่ง คนรุ่นนี้จึงรับการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีได้เร็วกว่า Generation B (Baby boomer) ดังนั้นความเข้าใจในเทคโนโลยีจึงไม่เท่ากัน(คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล) ในส่วนของผู้ใช้บริการรถโดยสารสาธารณะได้ให้ข้อมูลว่า เนื่องจากการให้บริการรถโดยสารสาธารณะนั้น เดินทางในระยะทางที่ค่อนข้างไกล อาจทำให้มีการรับ-ส่งผู้โดยสาร ระหว่างทางทำให้การรับชำระเงินผ่านช่องทาง QR Code ค่อนข้างที่จะมีปัญหาเนื่องจาก ผู้ให้บริการมีเพียงคนเดียวทำให้ไม่สามารถตรวจสอบได้ว่าผู้โดยสารทำการชำระเงินจริงหรือไม่ ซึ่งอาจจะก่อให้เกิดอุบัติเหตุระหว่างการให้บริการได้

ส่วนถัดมาในกลุ่มที่ 2 นอกจากกลุ่มผู้ใช้บริการแล้ว ผู้วิจัยยังได้ทำการศึกษาเพิ่มเติมในกลุ่มของผู้โดยสารที่ใช้บริการรถจักรยานยนต์รับจ้างสาธารณะและรถโดยสารสาธารณะ ทั้งผู้ใช้แอปพลิเคชันที่ช่วยในการชำระเงิน จำนวน 9 คน และผู้โดยสารที่ใช้เงินสดในการชำระค่าบริการ จำนวน 18 คน โดยทำการแบ่งประเด็นการศึกษาทั้งหมด 3 ประเด็น ดังนี้

ประเด็นที่ 1 รูปแบบความสำเร็จของการใช้บริการแอปพลิเคชันในกลุ่มของผู้ใช้บริการ ผลการศึกษาพบว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่รับรู้ถึงการมีอยู่ของแอปพลิเคชันที่ช่วยในการชำระเงิน โดยรับรู้ผ่านทางสื่อออนไลน์ ช่องทางการรับข่าวสารต่างๆของธนาคาร หลังจากทีลงพื้นที่สัมภาษณ์ นางสาวภทราณี อารัญญิก ผู้ใช้บริการรถจักรยานยนต์รับจ้างบริเวณซอยพลโยธิน 34 ที่นิยมใช้แอปพลิเคชันที่ช่วยในการชำระเงิน ได้ให้ข้อมูลว่า ก่อนหน้านี้รู้จักบริการ PromptPay มาได้สักระยะแล้ว และใช้บริการแอปพลิเคชันนี้เป็นประจำ ช่วยอำนวยความสะดวกสบาย ในการทำธุรกรรมทางการเงินต่าง ๆ โดยไม่ต้องเสียค่าธรรมเนียมธนาคาร จนมีเหตุการณ์ฉุกเฉินเกิดขึ้น คือลืมพกกระเป๋าตังค์มา พกมาเพียงแค่มือถือที่มีเงิน ในช่วงเวลากลางคืน บังเอิญเจอรถจักรยานยนต์รับจ้างที่รับชำระผ่านบริการ PromptPay ทำให้ผู้ใช้บริการรู้สึกปลอดภัย สบายใจ และคลายกังวล “ต่อให้ไม่มีเงินสด ก็สามารถกลับบ้านได้อย่างปลอดภัยและไม่ต้องเดิน” หลังจากการใช้งานผู้ใช้บริการท่านอื่น ๆ ได้ให้ข้อมูลเพิ่มเติมว่า ทุกครั้งที่ต้องโดยสารรถจักรยานยนต์รับจ้าง ผู้ใช้บริการรถโดยสารสาธารณะจะเลือกใช้บริการ PromptPay อีกเพื่อที่จะพกเงินให้น้อยลง และปฏิบัติตามนโยบายของรัฐบาล ถือได้ว่าเป็นความสำเร็จอีกขั้นที่เป็นรูปธรรมในการทำธุรกรรมออนไลน์ในธุรกิจบริการขนาดย่อม ผู้ใช้บริการยังให้ข้อมูลอีกว่า หลังจากที่ได้ทดลองใช้แล้วจึงอยากแนะนำให้บุคคลรอบข้างหันมาสนใจแอปพลิเคชันนี้ นายพงษ์ศักดิ์ นายางน้อย ผู้ใช้บริการรถโดยสารสาธารณะได้ให้ข้อมูลว่า ตนเองเป็นคนจังหวัดลพบุรี ได้เข้ามาทำธุระในกรุงเทพฯ และใช้บริการรถโดยสารสาธารณะ เมื่อถึงจุดหมายปลายทางที่มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ผู้ให้บริการได้ทำการสอบถามว่าจะชำระผ่านช่องทาง PromptPay หรือเงินสด สร้างความแปลกใจให้กับผู้ใช้บริการเป็นอย่างมาก

มาก แม้ค่าบริการจะเพียงแค่ 60 บาทก็สามารถชำระได้ ผู้ใช้บริการ และผู้โดยสารถส่วนใหญ่ จึงประทับใจและสนใจที่จะใช้บริการอีก เนื่องจากเกิดความสะดวกสบาย สามารถนำเงินสดในส่วนของชำระค่ารถไปใช้ในส่วนอื่นได้มากยิ่งขึ้น

ประเด็นที่ 2 กระบวนการทำธุรกรรมด้วยนวัตกรรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของผู้ใช้บริการ ในการใช้บริการเพียงแค่ผู้ใช้งานมีโทรศัพท์มือถือ หรือสมาร์ทโฟนที่มีการรองรับการใช้งานอินเทอร์เน็ต ก็สามารถเข้าถึงการใช้งานได้ โดยผู้ใช้งานจำเป็นต้องดาวน์โหลดแอปพลิเคชันที่ช่วยในการทำธุรกรรมทางการเงินของธนาคารที่ตนเองผูกบัญชีไว้ เพื่อที่จะทำการเข้าถึงการชำระเงินผ่านช่องทาง PromptPay โดยลูกค้าทำการเข้าถึงแอปพลิเคชันของธนาคาร เลือกการสแกน QR Code เพื่อชำระเงิน หลังจากนั้นใส่รหัสผ่านหรือการสแกนลายนิ้วมือเพื่อยืนยันตัวตน ทำการสแกน QR Code ตามร้านค้าหรือสถานประกอบการที่เปิดให้บริการช่องทางการชำระเงินในรูปแบบ QR Code เพื่อชำระเงิน หลังจากนั้นกรอกจำนวนเงินที่ต้องการหรือสามารถชำระค่าบริการได้ที่ทันที โดยที่ผู้โดยสารไม่จำเป็นต้องกรอกจำนวนเงิน กดยืนยันเพื่อชำระเงินไปยังบัญชีผู้รับปลายทาง หลังจากเสร็จสิ้นกระบวนการจะได้รับหลักฐานที่ใช้ในการโอนเงินเพื่อใช้ในการยืนยันต่อไป ซึ่งกระบวนการในการทำธุรกรรมมีความซับซ้อนน้อย เข้าใจง่าย สะดวกและรวดเร็วในการใช้งาน

ประเด็นที่ 3 ข้อจำกัดในการใช้นวัตกรรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับธุรกิจบริการสำหรับผู้ให้บริการ หลังจากทำการลงพื้นที่วิจัยเพื่อศึกษาถึงข้อจำกัด ได้ข้อมูลมาดังนี้ แอปพลิเคชันที่ช่วยในการชำระเงินในปัจจุบันมีการรับรู้แค่เฉพาะกลุ่มเท่านั้น เกิดการกระจุกตัวในบริเวณกรุงเทพมหานคร ผู้คนส่วนใหญ่สนใจในนวัตกรรมแต่ยังขาดความรู้ความเข้าใจในการใช้งาน คุณทิพย์ยา วิบูลสันติ เล่าว่า ตนเองไม่กล้าชำระเงินผ่าน QR Code เพราะกังวลว่าหากโทรศัพท์ไปอยู่กับผู้อื่นอาจจะถูกโจรกรรมข้อมูลทางบัญชีได้ ซึ่งเมื่อ 2 วันที่ผ่านมา ตนเองถูกขโมยโทรศัพท์ ทำให้ผู้ใช้งานยังกังวลใจว่าจะถูกโจรกรรมข้อมูลที่มีอยู่ในโทรศัพท์ และเงินในบัญชีหายไป เพราะเพียงสแกน QR Code ก็สามารถชำระเงินได้ แม้จะต้องใส่รหัส หรือ สแกนลายนิ้วมือก็ตาม ยังไม่สามารถสร้างความมั่นใจให้กับผู้ที่อยากทดลองใช้ เพราะมีฉ้อฉลในปัจจุบันมีความสามารถทางเทคโนโลยีเป็นอย่างมาก เช่น การโจรกรรมข้อมูลบัตรผ่านตู้ ATM ทำให้มีข้อจำกัดในการใช้บริการ นอกจากนี้ยังรวมถึงเวลาในการดำเนินชีวิต เนื่องจากสังคมในกรุงเทพ เป็นสังคมแห่งความเร่งรีบทำให้บางครั้งผู้ให้บริการเกิดละเลยการใช้เทคโนโลยีใหม่ๆ กลับมาใช้เงินสดในการชำระค่าบริการแทน จึงทำให้การพัฒนาสังคมไทยให้เป็นสังคมไร้เงินสดเกิดความล่าช้าตามไปด้วย นางพะเยา สาธิต ผู้โดยสารรถตู้โดยสารสาธารณะ ได้ให้ข้อมูลว่า ตนไม่ยินยอมที่จะใช้บริการการชำระเงินผ่านช่องทาง QR Code อย่างแน่นอน เนื่องจากไม่มีความรู้ด้านเทคโนโลยี กลัวเกิดปัญหาต่าง ๆ และด้วยความที่เป็นผู้สูงอายุเลยเลือกที่จะใช้การชำระเงินดั้งเดิม โดยให้เหตุผลว่าการชำระเงินแบบเดิมย่อมดีอยู่แล้ว ปฏิเสธและไม่สนใจการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ เพราะยากที่จะทำความเข้าใจ และขอเลือกใช้บริการการชำระเงินเป็นเงินสดดั้งเดิม

อภิปรายผลการวิจัย

จากการเก็บข้อมูลที่ได้จากการลงพื้นที่พบว่า ช่องทางการชำระเงินผ่านเทคโนโลยีสารสนเทศรูปแบบใหม่ (QR Code) ประสบความสำเร็จในระดับหนึ่ง ผู้คนส่วนใหญ่ให้ความสนใจในช่องทางการชำระเงินผ่านช่องทางที่เป็น Internet Mobile Banking ที่ทำให้ผู้ให้บริการเกิดความสะดวกสบายในการใช้จ่าย โดยมีปัจจัยทางด้านประชากรศาสตร์เข้ามาเกี่ยวข้อง แต่ยังคงพบว่ามีประชากรจำนวนไม่น้อยที่ยังสงสัยในตัวของการบริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อรชพร ศักดิ์พรหม และ จิรพล สังข์โพธิ์ (2559) เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบพร้อมเพย์ของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร ที่ศึกษาผลกระทบต่อการใช้งานระบบพร้อมเพย์ ที่มีผลต่อการใช้งาน โดยมีผลการวิจัยดังนี้ ประโยชน์ของตัวบริการ และการส่งเสริมจากรัฐบาล มีผลต่อการยอมรับการใช้งานพร้อมเพย์ โดยปัจจัยที่ส่งผลต่อกลุ่มคนที่ยังไม่สมัครใช้งานได้แก่ ความปลอดภัย แรงจูงใจ และการส่งเสริมจากหน่วยงานภาครัฐที่มีหน้าที่รับผิดชอบในส่วนงานนี้โดยตรง

ผู้ให้บริการสามารถเข้าถึงได้ ใช้งานง่าย สะดวกสบาย เพียงแค่ผู้ให้บริการมีแอปพลิเคชันที่เป็น Internet Mobile Banking ไม่ว่าจะป็นธนาคารใดก็ตาม ผู้ให้บริการสามารถชำระเงินผ่านช่องทางนี้ได้ เพียงแค่แสกน QR Code ใส่รหัสผ่าน กรอกจำนวนเงิน และยืนยันการชำระค่าบริการ เก็บหลักฐานการโอนเงินไว้เพื่อเป็นแสดงเป็นหลักฐานในการชำระเงิน ลด ค่าธรรมเนียมต่าง ๆ เพราะในธุรกิจบริการมีการผูกบัญชีกับ PromptPay ทำให้ผู้ให้บริการไม่จำเป็นต้องเสียค่าธรรมเนียม เพิ่มเติม มีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ วรวิทย์ มีชัย (2555) เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธุรกรรมทางการเงิน ผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ในเขตกรุงเทพมหานคร ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่าน โทรศัพท์เคลื่อนที่ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยศึกษาปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ และศึกษาปัจจัยในการตัดสินใจใช้บริการที่มีผล ต่อส่วนประสมทางการตลาด โดยผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาดทั้ง 7 ด้าน มีผลต่อการใช้บริการ ธุรกรรมทางการเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่อยู่ในระดับมาก ความจำเป็น และความต้องการในการใช้บริการมีผลต่อส่วนประสม ทางการตลาดด้านผลิตภัณฑ์ และกระบวนการการเรียนรู้ในการใช้บริการมีผลต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านกระบวนการซึ่ง กระบวนการทำธุรกรรมด้วยนวัตกรรมในปัจจุบันนั้นมีความซับซ้อนน้อยลง

นอกจากความสะดวกสบายแล้วยังมีข้อจำกัดในการใช้นวัตกรรมทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของธุรกิจบริการ คือ ในเรื่องของเวลา ด้วยช่วงเวลาเร่งด่วนในช่วงเช้าหรือช่วงเย็นที่มีผู้โดยสาร หรือผู้ที่ใช้บริการเป็นจำนวนมาก ทำให้เกิดความ ล่าช้าในการให้บริการ นอกจากนี้ยังมีผู้ให้บริการที่ยังไม่ให้ความไว้วางใจกับการใช้บริการด้วยข้อจำกัดทางอายุของบุคคลต่าง Generation กัน ทำให้เกิดช่องว่างในการเรียนรู้เกี่ยวกับนวัตกรรมใหม่ ๆ และด้วยสังคมปัจจุบันมีผู้สูงอายุเพิ่มมากยิ่งขึ้นการที่ จะโน้มน้าวใจให้กลุ่มผู้บริโภคกลุ่มนี้หันมาสนใจช่องทางใหม่ในการชำระเงิน ซึ่งเป็นไปได้ยาก เนื่องจากขาดความรู้และ ประสบการณ์ในการใช้งาน และด้วยความยึดมั่นในแบบเดิมทำให้กลุ่มผู้บริโภคกลุ่มนี้ขาดความสนใจในเทคโนโลยีใหม่ ๆ และ เกิดความไม่มั่นใจในความปลอดภัยของการให้บริการในรูปแบบใหม่ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จิฎาดา แก้วแทน (2557) เรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่านอุปกรณ์สมาร์ตโฟน กรณีศึกษาในพื้นที่ กรุงเทพมหานครและจังหวัดปทุมธานี ศึกษาถึงการรับรู้ความเสี่ยง จากการใช้บริการการชำระเงินผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ผ่าน อุปกรณ์สมาร์ตโฟน กลุ่มตัวอย่างของงานวิจัยคือบุคคลที่มีอุปกรณ์สมาร์ตโฟนเป็นของตนเอง โดยผลการวิจัยพบว่า ปัจจัย ทางด้านทัศนคติในด้านการรับรู้ความเสี่ยงด้านความเชื่อมั่นในการใช้สื่อออนไลน์ และด้านการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงจากการใช้ บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่านอุปกรณ์สมาร์ตโฟนมีปัจจัยด้านทัศนคติ ด้านความเชื่อมั่นและด้านการรับรู้ความเสี่ยงเข้า มาเกี่ยวข้อง มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่านอุปกรณ์สมาร์ตโฟน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

จากการศึกษารูปแบบความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจบริการด้วยการประยุกต์นวัตกรรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศมี ข้อเสนอแนะจากการศึกษาดังนี้

1. ปัญหาด้านการรับรู้และความเข้าใจของผู้ใช้บริการในช่วงอายุที่เป็น Generation ที่แตกต่างกัน เนื่องจากเป็น บริการรูปแบบใหม่ทำให้เกิดการรับรู้แคในบุคคลที่มีความสนใจ หรือผู้คนที่เป็นบุคคลรุ่นใหม่ที่เคยมาอยู่กับเทคโนโลยีหรือที่เรา เรียกว่า Generation Y ที่มีการให้บริการช่องทางการชำระเงินในรูปแบบ Mobile Banking ยังไม่มีการกระจายตัวไปยัง ผู้ใช้บริการกลุ่มต่าง ๆ ทางธนาคารควรเพิ่มความรู้อความเข้าใจในการใช้บริการให้กับผู้คนที่เป็น Generation ก่อนหน้า โดยการ เข้าถึงหรือเจาะกลุ่มตลาดล่างให้มากขึ้น โน้มน้าวใจให้กลุ่มเป้าหมายมีความสนใจที่จะเรียนรู้เกี่ยวกับการใช้งาน โดยอาจจะให้ ความรู้เพิ่มเติม สร้างสื่อประชาสัมพันธ์ให้ผู้ที่เป็นเป้าหมายเกิดความความเข้าใจ และสามารถหันมาใช้งานได้มากยิ่งขึ้น

2. ปัญหาด้านกระบวนการทำธุรกรรม เนื่องจากจุดแสดงถึงการรับชำระเงินยังไม่ชัดเจนเท่าที่ควรและยังไม่เกิดการกระจายตัวไปยังพื้นที่อื่นๆ รัฐบาลควรให้การสนับสนุนและพัฒนาตาม Road map ให้เป็นไปตามที่วางแผนไว้ เพื่อที่จะสร้างสังคมไร้เงินสด ให้เท่าทันกันต่างประเทศ ซึ่งในประเทศจีนใช้เวลาเพียงแค่ 1-2 ปี ในการเปลี่ยนจากสังคมเงินสด มาเป็นสังคมไร้เงินสด

3. ปัญหาด้านข้อจำกัดในการใช้บริการ เนื่องจากประชากรในประเทศบางส่วน ยังขาดความรู้ความเข้าใจในการใช้บริการผ่านช่องทาง PromptPay ก่อให้เกิดความไม่มั่นใจในการใช้บริการ ทางธนาคารควรยื่นมือเข้ามาช่วยเหลือรัฐบาลในการสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้ใช้เพื่อพัฒนาประเทศไทยให้เป็น 4.0 ที่มีความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีและนำนวัตกรรมมาประยุกต์ใช้ต่อไป

4. ปัญหาในด้านการกระจุกตัวของสังคมในเมือง เนื่องจากโครงการนี้เป็นเพียงโครงการนำร่อง จึงทำให้ผู้ใช้บริการและผู้ใช้บริการจะอยู่ในบริเวณสำคัญ ๆ เช่น บริเวณศูนย์การค้าสยามสแควร์ แพลตตินั่มแฟชั่นมอลล์ สถานที่ท่องเที่ยวใหญ่ ๆ จำพวก สวนจตุจักร หรือแม้กระทั่งผู้ใช้บริการตามแนวรถไฟฟ้า ส่วนใหญ่จะอยู่ใจกลางเมือง ซึ่งนโยบายของธนาคารประเทศไทย ต้องการที่จะเปลี่ยนสังคมไทยให้เป็นสังคมไร้เงินสดให้สำเร็จภายในไตรมาส 4 ด้วยการกระจุกตัวภายในตัวเมืองอาจจะทำให้การพัฒนาเป็นไปได้อย่างล่าช้า ดังนั้นควรเร่งการกระตุ้นการใช้ช่องทางการชำระเงินออนไลน์ เพื่อให้ผู้คนเกิดความตื่นตัวและตระหนักถึงการรับรู้การใช้ช่องทางการชำระเงินผ่าน QR Code ซึ่งในปัจจุบันประเทศต่างๆสามารถเปลี่ยนให้เป็นสังคมไร้เงินสดได้แล้ว ไม่ว่าจะเป็น จีน ฟิลิปปินส์ สิงคโปร์ ซึ่งประเทศไทยจำเป็นที่จะต้องเร่งการพัฒนาเพื่อให้เป็นไปตามยุทธศาสตร์ของประเทศไทย ตามนโยบาย ไทยแลนด์ 4.0

ข้อเสนอแนะงานวิจัยครั้งต่อไป

ในงานวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยมุ่งศึกษาเพียงแค่รูปแบบความสำเร็จในการนำนวัตกรรมมาใช้ในธุรกิจบริการ ดังนั้นในงานวิจัยครั้งต่อไปควรจะมีการวิจัยถึงการซื้อสินค้าผ่านทางหน้าร้านและใช้การชำระเงินผ่านช่องทาง PromptPay ที่ครอบคลุมถึงรูปแบบความสำเร็จที่มีมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ควรศึกษาในรูปแบบงานวิจัยเชิงปริมาณเพื่อเป็นการต่อยอดงานวิจัยที่จะสามารถแสดงให้เห็นถึงข้อมูลที่ชัดเจน และเป็นรูปธรรมมากยิ่งขึ้น เพื่อศึกษาถึงตัวแปรต่างๆที่จะส่งผลต่อการทำแผนการตลาด หรือทำการวางกลยุทธ์ได้อย่างแม่นยำ

เอกสารอ้างอิง

กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม. *ปัจจัยแห่งความสำเร็จของผู้ประกอบการ (Critical Success Factor Analysis)* [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก <http://www.dip.go.th/Portals/0/AEC/>

จิตูดา แก้วแทน. (2557). *ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่านอุปกรณ์สมาร์ตโฟนกรณีศึกษาในพื้นที่กรุงเทพมหานครและปทุมธานี*. (การค้นคว้าอิสระ ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี)

ทิพวรรณ บุณรอด. *บทบาทของเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่มีผลต่อการจัดการด้านการเงิน* [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก <http://bestthippawan.blogspot.com/2012/11/blog-post.html>.

ธนาคารแห่งประเทศไทย. *ภาวะเศรษฐกิจไทย* [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก <https://www.bot.or.th/Thai/MonetaryPolicy/EconomicConditions/Pages/default.aspx>

ปิยพร อรุณเกียรติกร. *แบงก์ชาติเปิดตัว 'QR Code มาตรฐาน' จุดเปลี่ยนประเทศไทยสู่สังคมไร้เงินสด?* [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก <https://thestandard.co/standardqrcode>

พงศ์พิพัฒน์ บัญชานนท์.วิเคราะห์ ไทยแลนด์ 4.0: วิสัยทัศน์ชาติ ที่ยังขาดรายละเอียด.สำนักข่าวบีบีซี ไทย[ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก <http://www.bbc.com/thai/thailand-38527250>

พีราวิชญ์ ภาคนนท์กุล. (2557). การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีโลกเสมือนผสมผสานโลกจริง (Augmented Reality). วารสารแม่โจ้ปริทัศน์

พีราวิชญ์ ภาคนนท์กุล.(2557). การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีคิวอาร์โค้ด (QR Code). เชียงใหม่ : คณะวารสารศาสตร์ มหาวิทยาลัยแม่โจ้.

เมื่อ “ไทยพาณิชย์” ลงไปถึงรากหญ้า จ่ายค่ามอเตอร์ไซค์ผ่าน QR CODE. หนังสือพิมพ์ผู้จัดการ.[ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก <http://www.manager.co.th/Home/ViewNews.aspx?NewsID=9600000087550>

ลีอรัตน์ อนุรัตน์พานิช. (2558). Generation Y ยังรัย้อยู่ . กรุงเทพมหานคร. ไทยเอฟพีเอสสตูดิโอ.

วรุฒิ มีชัย. (2555). ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ในเขตกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระ ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

อรชพร ศักดิ์พรหม และจิรพล สังข์โพธิ์ (2559). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบพร้อมเพย์ของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยาลัยนวัตกรรม, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์