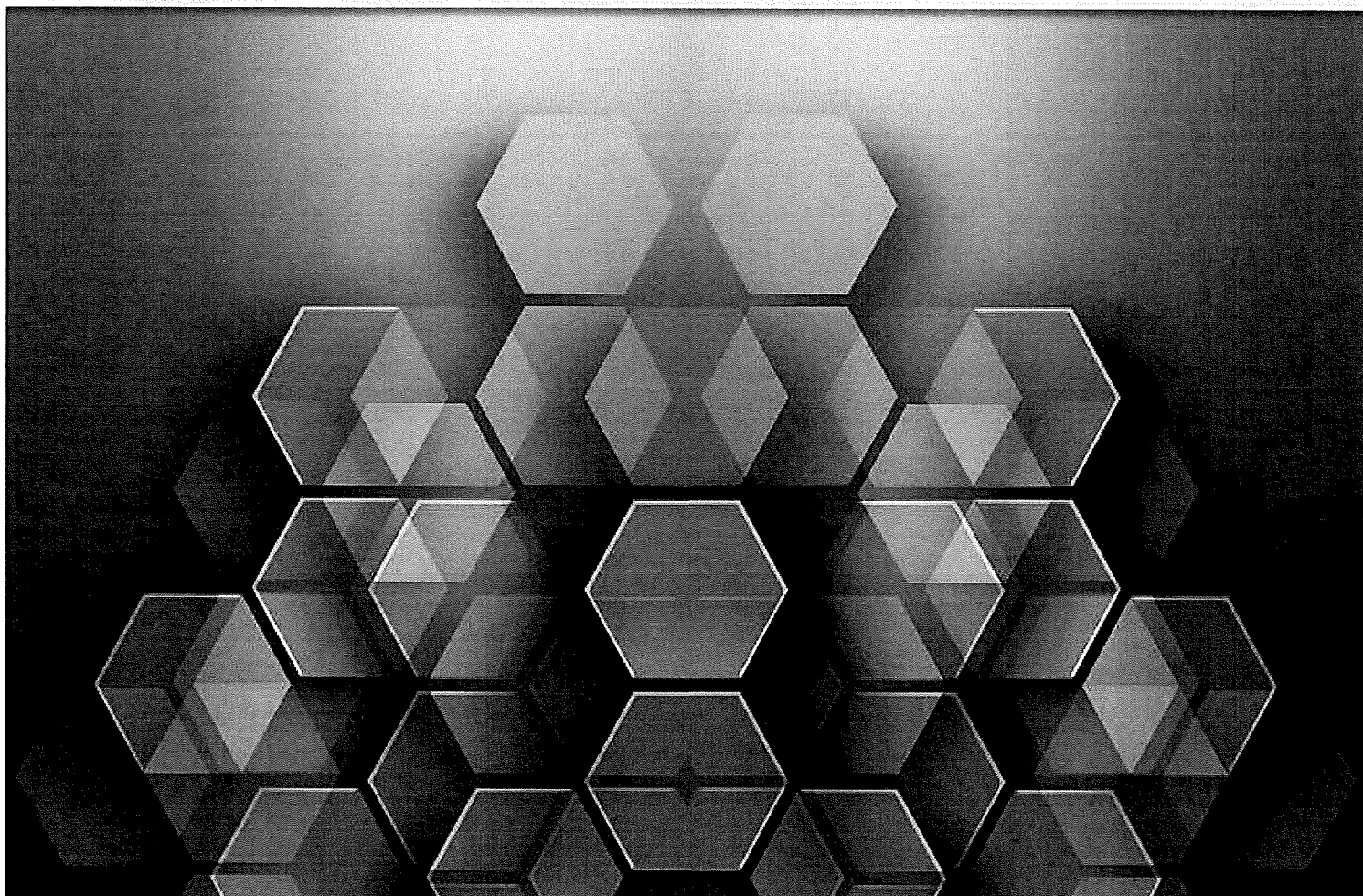


การประชุมวิชาการระดับชาติ เพื่อนำเสนอผลงานวิจัย
ด้านบริหารธุรกิจและสังคมศาสตร์ ครั้งที่ 2

**RU National Conference on Business Management
And Social Science**

วันที่ 28 มิถุนายน พ.ศ. 2561
คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง



ผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาบทความ

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิภายในมหาวิทยาลัยรามคำแหง

- | | |
|-------------------------------------|----------------|
| 1. ศาสตราจารย์ ดร.ปิยะฉัตร | จารุธีรคันต์ |
| 2. รองศาสตราจารย์ ดร.แก้วตา | ผู้พัฒนพงศ์ |
| 3. รองศาสตราจารย์ ดร.สมพล | ทุ่งหว่า |
| 4. รองศาสตราจารย์ ดร.ธัญปวีณ์ | รัตน์พงศ์พร |
| 5. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภีรภัทร | ภักคีรี |
| 6. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. วงศ์ธีรรา | สุวรรณนิน |
| 7. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุเทพ | บุรณะคุณภรณ์ |
| 8. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประยงค์ | มีใจชื่อ |
| 9. อาจารย์ ดร.นลิน | ตั้งพานิชย์ |
| 10. อาจารย์ ดร.อุษา | บุญถื่อ |
| 11. อาจารย์ ดร.เน็ลนารา | วงษ์เกิด |
| 12. อาจารย์ ดร.ปรเมษฐ์ | บุญนำศิริกิจ |
| 13. อาจารย์ ดร.เกวลิน | เศรษฐกร |
| 14. อาจารย์ ดร.รุ่งศิริ | เข้มตระกูล |
| 15. อาจารย์ ดร.สุรเชษฐ์ | โชวเกียรติรุ่ง |
| 16. อาจารย์ ดร.ประพันธ์ | วงศ์บางโพ |
| 17. อาจารย์ ดร.เมธาวิ | อนิวรรณพงศ์ |
| 18. อาจารย์ ดร.ศุภสิทธิ์ | จารุพัฒน์หิรัญ |
| 19. อาจารย์ ดร.สนิทนุช | นิยมศิลป์ |
| 20. อาจารย์ ดร.พรมนัส | ศิริรังศรี |

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิภายนอกมหาวิทยาลัยรามคำแหง

1. รองศาสตราจารย์ ดร.ราณี อธิชัยกุล
2. รองศาสตราจารย์ ดร.ปกรณ์ ปรียากร
3. รองศาสตราจารย์ ดร.ประสพชัย พสุนนท์
4. รองศาสตราจารย์ ดร.กล้าหาญ ณ น่าน
5. รองศาสตราจารย์ ดร.ปิยฉัตร ล้อมชวการ
6. รองศาสตราจารย์ ดร.ฉลอง ทับศรี
7. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.โชคชัย สุเวชวัฒน์กุล
8. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศิริชัย ดีเลิศ
9. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.มนัสสินี บุญมีศรีสง่า
10. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธีรวัฒน์ จันทร์ทิพย์
11. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชนินทร์รัฐ รัตนพงศ์ภิญโญ
12. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กนกวรรณ จันทร์เจริญชัย
13. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กิตติพงษ์ โสภณธรรมภาณ
14. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุรมงคล นิ่มจิตร
15. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชิตินันท์ ชาญโกศล
16. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กฤษนนท์ บึงไกร
17. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศศิพรรณ บิลมาโนชญ์
18. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วงพัทตร์ ภูพันธ์ศรี
19. อาจารย์ ดร.ชัยณูพงศ์ ศิริโชตินิศากร
20. อาจารย์ ดร.จิตพนธ์ ชุมเกตุ
21. อาจารย์ ดร.วิสาสินี วงศ์แก้ว
22. อาจารย์ ดร.ธัญนันท์ บุญอยู่
23. อาจารย์ ดร.รุ่งอรุณ กระแสสินธุ์
24. อาจารย์ ดร.สุภาพร เฟ่งพิศ
25. อาจารย์ ดร.ประสิทธิ์ชัย นรากรณ์
26. อาจารย์ ดร.คชาวุฒิ สังฆมาศ

27. อาจารย์ ดร. อริญชัย	ณ ระนอง
28. อาจารย์ ดร. สรร	พัวจันทร
29. พลเอก ดร. ศรุต	นาควัชระ
30. ดร. จิราทัศน์	รัตนมณีฉัตร
31. ดร. ฐิตินันท์	วารีวิณิช
32. ดร. เฉลิมเกียรติ	เฟื่องแก้ว
33. ดร. อรทัย	ทองฤกษ์ฤทธิ
34. ดร. ชรรมรัตน์	ธรรมยาฤทธิ

การตระหนักรู้ การเตรียมพร้อม และบริบททางสังคมที่ส่งผลต่อการยอมรับ
และประยุกต์ใช้นวัตกรรมทางการเงิน (FINTECH)

AWARENESS PREPARATION AND THE SOCIAL CONTEXT AFFECTED TO THE
ACCEPTANCE AND APPLICATION OF FINANCIAL INNOVATION (FINTECH)

เจตพล สุธรรม¹

ธนินทร์รัฐ รัตนพงษ์ภิญโญ²

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1. เพื่อศึกษาการยอมรับและประยุกต์ใช้นวัตกรรมทางการเงิน ในเขต
นิคมอุตสาหกรรม จังหวัด สมุทรสาคร 2. เพื่อศึกษาการตระหนักรู้ การเตรียมพร้อม และบริบททางสังคม ที่
ส่งผลต่อการยอมรับและประยุกต์ใช้นวัตกรรมทางการเงิน ในเขตนิคมอุตสาหกรรม จังหวัด สมุทรสาคร
ทำการศึกษากลุ่มตัวอย่างของประชากรพนักงานบริษัทที่เคยใช้งานนวัตกรรมทางการเงิน(Fintech) ในเขต
นิคมอุตสาหกรรม จังหวัดสมุทรสาคร จำนวน 400 คน โดยใช้การเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบตามสะดวก
วิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
และ ทดสอบสมมติฐานด้วยการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณ ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยการเตรียมพร้อมด้านทัศนคติส่งผลต่อการยอมรับและประยุกต์ใช้นวัตกรรม
ทางการเงินมากที่สุด รองลงมาคือปัจจัยการตระหนักรู้ด้านพฤติกรรมส่งผลมากที่สุด และปัจจัยบริบททาง
สังคมด้านเทคโนโลยีส่งผลมากที่สุด ในส่วนของการยอมรับและประยุกต์ใช้นวัตกรรมทางการเงิน
(Fintech)พบว่า การรับรู้ประโยชน์ มีค่ามากที่สุด สำหรับการตระหนักรู้ การเตรียมพร้อม และบริบททาง
สังคม มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการยอมรับและประยุกต์ใช้นวัตกรรมทางการเงิน แสดงโดยสมการ $\hat{y} =$
 $1.276 + 0.191x + 0.379y + 0.142z$ โดยมีค่า Adjusted R Square อยู่ที่ 0.417 ค่า F test เท่ากับ 46.598 และค่า
Durbin-Watson เท่ากับ 1.884

คำสำคัญ : การตระหนักรู้, การเตรียมพร้อม, บริบททางสังคม

¹ นักศึกษาสาขาการจัดการธุรกิจทั่วไป คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

² ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. อาจารย์ประจำ สาขาการจัดการธุรกิจทั่วไป คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

ABSTRACT

The purpose of this research was to study about acceptance and application of financial innovation in the industrial estate, Samut Sakhon. And was to study about awareness, preparation and social context affected to acceptance and application of financial innovation in the industrial estate, Samut Sakhon. The samples used in this study were 400 people in industrial estate, Samut Sakhon. The tools used to collect data are questionnaire. Analyze data using descriptive statistics by Average and Standard Deviation, multiple regression for hypotheses testing at 0.05 level of statistical significance.

The research found that the preparation factors affected the acceptance and application of financial innovation. By attitude is the most effective. Awareness factor affected the acceptance and application of financial innovation. By behavioral is the most effective. And social context affected the acceptance and application of financial innovation. By technology is the most effective. In terms of acceptance and application of financial innovation (Fintech), It was found that the Perceived Usefulness was the most valuable. For awareness preparation and social context had a positive relationship to acceptance and application of financial innovation. Express by equation $\hat{y} = 1.276 + 0.191 + 0.379 + 0.142$ with the adjusted r square value was 0.417, the f test was 46.598, and the Durbin-Watson equation was 1.884

Keywords : Awareness, Preparation, Social context

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีและอินเทอร์เน็ตส่งผลกระทบต่อชีวิตประจำวัน โดยเฉพาะเรื่องของการเงิน ซึ่งจากเดิมที่ ต้องใช้บริการที่ เค้านเตอร์ธนาคาร ก็สามารถทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือสมาร์ทโฟนได้ ไม่ว่าจะเป็นการโอนเงิน การตรวจสอบยอดเงิน การจ่ายบิล การซื้อขายสินค้าออนไลน์ และอื่นๆ ที่ เกี่ยวข้องกับการเงิน ก็สามารถทำได้โดยง่ายและสะดวกมากขึ้น อีกทั้งการให้บริการทางการเงิน โดยผ่านเทคโนโลยีสอดคล้องกับนโยบายเศรษฐกิจดิจิทัล (Digital Economy) ของทางรัฐบาล ที่ต้องการขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศให้มีประสิทธิภาพ เพื่อเพิ่มความสามารถในการแข่งขันกับต่างประเทศ จึง ได้มุ่งเน้นให้มีการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในกิจกรรมและกระบวนการทางเศรษฐกิจและสังคมของทุกภาคส่วน (วิเศษ ภาวะเกตุ, 2559)

ในช่วงที่ผ่านมา การเงินของไทยมีการพัฒนาและเปลี่ยนแปลงไปจากเดิมมากจากปัจจัยหลายประการ ได้แก่ ความก้าวหน้าของเทคโนโลยีการสื่อสารโดยเฉพาะโทรศัพท์เคลื่อนที่แบบสมาร์ตโฟนที่มีความสามารถมากขึ้นด้วยราคาที่ต่ำลง พฤติกรรมของผู้บริโภคที่เปิดรับเทคโนโลยีมากขึ้น แนวโน้มของบริการทางการเงินที่เปลี่ยนแปลงไปจากเดิมที่ธนาคารพาณิชย์เป็นผู้ให้บริการรายใหญ่ เริ่มมีผู้ให้บริการกลุ่มต่าง ๆ เข้ามาเสนอบริการทางการเงิน/การชำระเงิน โดยอาศัยนวัตกรรมใหม่ ๆ หรือที่เรียกว่า Financial Technology ในด้านหนึ่ง ปัจจัยเหล่านี้จะส่งผลดี ให้เกิดแรงกระตุ้นในการพัฒนานวัตกรรมใหม่ ๆ ทำให้บริการการชำระเงินมีความหลากหลาย ตอบสนองความต้องการของภาครัฐ ภาคธุรกิจและประชาชนได้ดีขึ้น อีกทั้งการให้ความสำคัญกับการสร้างสภาพแวดล้อมทางการเงินให้เอื้อต่อการพัฒนาและรองรับนวัตกรรมใหม่ ๆ เป็นเรื่องที่สำคัญ จะเป็นการวางรากฐานสำหรับการพัฒนาระบบการชำระเงินให้มีประสิทธิภาพ มั่นคงปลอดภัย สามารถรองรับการเปลี่ยนแปลงและความท้าทายรูปแบบใหม่ ๆ ได้อย่างเหมาะสม (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2558)

เทคโนโลยีทางการเงิน หรือ “ฟินเทค” (Financial Technology - FinTech) เป็นการนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในธุรกิจการเงิน เพื่อช่วยให้การทำธุรกรรมทางการเงินสะดวกรวดเร็ว และช่วยให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงบริการทางการเงินได้ง่ายยิ่งขึ้น สามารถทำรายการได้ด้วยตนเอง โดยไม่ต้องพึ่งพา หรือลดการพึ่งพาธนาคารหรือผู้ให้บริการทางการเงิน ยกตัวอย่างเช่น การใช้บริการ Internet Banking เป็นการทำธุรกรรมทางการเงินของธนาคารต่างๆผ่านทางอินเทอร์เน็ตเพื่อให้บริการแก่ลูกค้าในด้านต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นการโอนเงิน การชำระเงิน เพื่อเพิ่มความสะดวกให้แก่ลูกค้ามากขึ้น หรือ การใช้บริการ นวัตกรรมตู้ ATM ที่ช่วยให้คนกดเงินสดได้สะดวก เพียงแค่มีบัตร เป็นต้น (ธนาคารกรุงไทย, 2559)

เทคโนโลยีทางการเงิน Fintech ถือเป็นช่องทางทำให้บริการทางการเงินที่มีการเติบโตอย่างต่อเนื่องในประเทศไทย แต่อย่างไรก็ตามเทคโนโลยีทางการเงินนี้ ก็ยังคงมีอุปสรรคจากการสำรวจพบว่า ปัจจัยที่ยังคงเป็นอุปสรรคต่อการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านนวัตกรรมทางการเงิน ได้แก่ ปัจจัยด้านความปลอดภัย ผู้บริโภคยังกังวลในเรื่องของความเสี่ยง แม้แนวโน้มของผู้ใช้งานและปริมาณการทำธุรกรรมจะมีอัตราการเจริญเติบโต เพิ่มขึ้นก็ตาม แต่ความไว้วางใจ ความกังวลของลูกค้ายังเป็นเรื่องสำคัญในประเทศไทย ซึ่งการจะชักจูงให้ลูกค้ามาใช้บริการเทคโนโลยีทางการเงินมากขึ้น จึงจำเป็นต้องเข้าใจพฤติกรรมการใช้บริการของผู้ใช้งานอย่างแท้จริง เพื่อที่จะสามารถพัฒนาปรับปรุงการบริการให้เป็นไปตามการใช้งานจริงของลูกค้าได้ เพราะพฤติกรรมผู้บริโภคมีการเปลี่ยนแปลงไปตามเทคโนโลยีนั่นเอง (Annam & Yallapragada, 2006)

สำหรับประเทศไทย ในอนาคต Fintech จะก้าวขึ้นมาเป็นหนึ่งในกลไกสำคัญที่ช่วยขับเคลื่อนระบบการเงินแห่งยุคดิจิทัล โดยการเติบโตของ Fintech ทั่วโลกจะนำไปสู่การพัฒนาบริการทางการเงินรูปแบบใหม่ขึ้นมาเรื่อยๆ โดยเฉพาะบริการในกลุ่มธุรกรรมการเงินหลัก 3 กลุ่มที่เกี่ยวข้องกับผู้บริโภคทั่วไป ได้แก่ ธุรกรรมที่เกี่ยวกับการชำระเงิน/โอนเงิน , การบริหารการเงินส่วนบุคคล และการให้สินเชื่อและเงินทุน

(ศูนย์วิจัยกสิกร, 2559) ประโยชน์ของ Fintech นอกเหนือจากการพัฒนาบริการทางการเงินให้ทันสมัย ยังสามารถตอบสนองความต้องการผู้บริโภคได้ ช่วยให้ผู้บริโภคเข้าถึงการบริการได้อย่างรวดเร็ว และลดค่าใช้จ่ายในการทำธุรกรรมอย่างมาก (PwC, 2016)

การศึกษาถึงความตระหนัก การเตรียมพร้อม และบริบททางสังคมที่ส่งผลต่อการยอมรับและประยุกต์ใช้นวัตกรรมทางการเงิน มาใช้ในชีวิตประจำวัน จึงเป็นประโยชน์อย่างมากเนื่องจากจะทำให้ทราบถึงระดับและปัจจัยที่มีผลต่อความตระหนักรู้ของผู้ใช้บริการ และการเตรียมพร้อมในด้านทัศนคติของตนเอง ด้านข้อมูล รวมถึง บริบททางสังคมของในด้าน เทคโนโลยี เศรษฐกิจ และสังคมของผู้ใช้บริการนวัตกรรมทางการเงิน ซึ่งสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการส่งเสริมการยอมรับและประยุกต์ใช้นวัตกรรมทางการเงินมากขึ้นในอนาคตให้เกิดขึ้นกับผู้ให้บริการอย่างแท้จริง และจะส่งผลให้เทคโนโลยีทางการเงินเกิดประสิทธิผล และมีความยั่งยืนต่อไป (เอกลักษณ์ ธนเจริญพิศาล, 2554)

จากสถานการณ์ดังกล่าวจึงนำมาสู่การศึกษาเรื่อง “การตระหนักรู้ การเตรียมพร้อม และบริบททางสังคมที่ส่งผลต่อการยอมรับและประยุกต์ใช้นวัตกรรมทางการเงิน (Fintech)” ในมุมมองของผู้บริโภค ในด้าน การตระหนักรู้ การเตรียมพร้อม และบริบททางสังคม เพื่อให้ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องทราบถึงปัจจัยสำคัญที่มีผลทำให้เกิดการใช้งานจริงของผู้บริโภค และส่งเสริมภาพลักษณ์ให้ผู้บริโภคเกิดความเชื่อมั่นและเลือกใช้ในที่สุดซึ่งเป็นสิ่งสำคัญต่อการเพิ่มจำนวนผู้ใช้งานในการทำธุรกรรมทางการเงินทางนวัตกรรมทางการเงิน และตอบสนองความต้องการของลูกค้าผู้ใช้บริการเทคโนโลยีทางการเงินต่อไป อีกทั้งยังให้ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องสามารถใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไข การพัฒนาเทคโนโลยีทางการเงิน เพื่อให้ตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคได้ (ชนภา หิมารัตน์, 2559)

ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะทราบถึงการยอมรับและการประยุกต์ใช้นวัตกรรมทางการเงิน เพื่อศึกษาการตระหนักรู้ การเตรียมพร้อม และบริบททางสังคม ที่ส่งผลต่อการยอมรับและการประยุกต์ใช้นวัตกรรมทางการเงิน

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาการยอมรับและประยุกต์ใช้นวัตกรรมทางการเงิน
2. เพื่อศึกษาการตระหนักรู้ การเตรียมพร้อม และบริบททางสังคม ที่ส่งผลต่อการยอมรับและประยุกต์ใช้นวัตกรรมทางการเงิน

คำนิยามศัพท์เฉพาะ

การตระหนักรู้ (Awareness) หมายถึง การเข้าใจตนเองในความต้องการ พฤติกรรม อารมณ์ ความชอบ สิ่งที่กระตุ้นทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางนิสัยหรือพฤติกรรมต่อการยอมรับและการประยุกต์ใช้นวัตกรรมทางการเงิน

การเตรียมความพร้อม (Preparation) หมายถึง การเตรียมตัวเองให้มีความพร้อมทางด้านต่างๆ ต่อการเปลี่ยนแปลงที่ส่งผลต่อการยอมรับนวัตกรรมทางการเงินเพื่อให้สามารถประยุกต์ใช้กับการทำงานหรือใช้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ

บริบททางสังคม (Social context) หมายถึง สภาพแวดล้อมความเป็นอยู่ของคนในสังคม ประกอบด้วย สภาพแวดล้อมทั่วไปทางสังคม การดำเนินชีวิต ลักษณะนิสัยและค่านิยมของคนในปัจจุบัน สภาพทางด้านเศรษฐกิจ และ สภาพแวดล้อมทางด้านเทคโนโลยี

นวัตกรรมทางการเงิน (Fintech) หมายถึง เทคโนโลยีแบบใหม่ที่ใช้แทนที่วิธีการทางการเงินแบบดั้งเดิมในการให้บริการทางการเงิน ด้วยเทคโนโลยีที่ประชาชนทั่วไปสามารถเข้าถึงได้ง่าย สะดวก ไม่ซับซ้อน เช่น การใช้สมาร์ตโฟนในการทำธุรกรรมทางการเงิน โดยไม่ต้องไปทำธุรกรรมที่ธนาคาร, บัตรเครดิต, internet banking เป็นต้น

การยอมรับและการประยุกต์ใช้นวัตกรรม (The Innovation Acceptance) หมายถึงการ ตัดสินใจที่จะนำเอาเทคโนโลยีหรือนวัตกรรมไปใช้อย่างเต็มที่ เพราะคิดว่าเทคโนโลยีหรือนวัตกรรมนั้นมีประโยชน์และง่ายต่อการนำมาใช้งาน ในการศึกษาครั้งนี้ การยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยีประกอบด้วย การรับรู้ถึงประโยชน์ (Perceived Usefulness) และการรับรู้ความง่ายต่อการใช้ (Perceived Ease of Use) โดยมีรายละเอียดดังนี้

- การรับรู้ถึงประโยชน์ (Perceived Usefulness) หมายถึง การรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้งานนวัตกรรมทางการเงิน(Fintech)

- การรับรู้ความง่ายต่อการใช้ (Perceived Ease of Use) หมายถึง การที่ผู้ใช้บริการรับรู้ความง่ายต่อการใช้งานนวัตกรรมทางการเงิน ความไม่ซับซ้อน

ผู้ให้บริการ (Service Providers) หมายถึง ผู้ที่มีประสบการณ์ในการใช้บริการนวัตกรรมทางการเงินในกลุ่มพนักงานบริษัท เขตนิคมอุตสาหกรรม จังหวัดสมุทรสาคร

ขอบเขตการวิจัย

งานวิจัยหัวข้อ “การตระหนักรู้ การเตรียมพร้อม และบริบททางสังคมที่ส่งผลต่อการยอมรับและประยุกต์ใช้นวัตกรรมทางการเงิน” เป็นวิจัยเชิงปริมาณ โดยมีขอบเขตการศึกษาดังนี้

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา การศึกษาครั้งนี้ได้กำหนดตัวแปร ดังนี้

1.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่ การตระหนักรู้ การเตรียมพร้อม บริบททางสังคม

- การตระหนักรู้ ประกอบด้วย ความรู้และความเข้าใจและพฤติกรรม
- การเตรียมพร้อม ประกอบด้วย ความพร้อมด้านทัศนคติของตัวบุคคล ความพร้อมด้านข้อมูล
- บริบททางสังคม ประกอบด้วย ด้านการเมือง ด้านทางเศรษฐกิจ ด้านสังคม และด้านเทคโนโลยี

1.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ การยอมรับและประยุกต์ใช้นวัตกรรมทางการเงิน

- การยอมรับ ประกอบด้วย มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับนวัตกรรมทางการเงิน มีข้อมูลที่ทันสมัย ประกอบการตัดสินใจ

- การประยุกต์ใช้ คือ การนำความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับนวัตกรรมทางการเงินมาปรับใช้ให้เป็นประโยชน์

2. ขอบเขตด้านประชากร

2.1. ประชากรในการวิจัย คือ ผู้ที่มีประสบการณ์ในการใช้ใช้งานนวัตกรรมทางการเงินฟินเทคในเขตนิคมอุตสาหกรรม จังหวัดสมุทรสาคร

2.2 กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย คือ พนักงานบริษัทที่มีประสบการณ์ในการใช้งานนวัตกรรมทางการเงิน(Fintech)ในเขตนิคมอุตสาหกรรม จังหวัดสมุทรสาคร จำนวน 400 ตัวอย่าง

3. ขอบเขตด้านระยะเวลา

ช่วงเวลาการศึกษาทั้งหมด 4 เดือน ระหว่าง เดือนมกราคม พ.ศ.2561 ถึง เดือนพฤษภาคม พ.ศ.2561

แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1.แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการตระหนักรู้

1.1 ความหมาย และนิยามของการตระหนักรู้

ความตระหนัก (Awareness) เป็นแนวคิดเชิงจิตวิทยา (Psychological Approach) ผสมผสานกับแนวคิดเชิงพฤติกรรมศาสตร์ (Behavior Science) โดยมีหลักการ แนวคิด ทฤษฎี เกี่ยวกับความตระหนักดังนี้ ราชบัณฑิตยสถาน (2545, หน้า 428) ให้ความหมายของคำว่าตระหนักไว้ว่า รู้ประจักษ์ชัด รู้ชัดแจ้ง กุลวดีสุดหล้า (2550) กล่าวว่า ความตระหนักหมายถึงการแสดงออกซึ่งความรู้สึก ความเห็น ความสำนึก เป็นภาวะที่บุคคลเข้าใจและประเมินสถานการณ์ที่เกิดขึ้นเกี่ยวกับตนเองได้โดยอาศัย ระยะเวลา เหตุการณ์ประสบการณ์หรือสภาพแวดล้อมเป็นปัจจัยทำให้คนเกิดความตระหนัก

เริงชัย คงสงค์ (2547) กล่าวว่าความตระหนักเป็นสภาวะทางจิตใจที่เกี่ยวกับความสำนึก ความรู้สึกนึกคิดและความปรารถนาของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด หรือเหตุการณ์ใดเหตุการณ์หนึ่ง โดยมี เหตุการณ์ สภาพแวดล้อมหรือสังคมหรือสิ่งเร้าจากภายนอกเป็นปัจจัยที่ทำให้บุคคลเกิดความ ตระหนัก

นงลักษณ์วงศ์ถนอม (2548, หน้า 51) กล่าวถึงความตระหนักรู้ว่า หมายถึง ความสำนึกที่บุคคลเคยมีความรู้สึกนึกคิดที่เกิดขึ้นในสภาวะจิตใจต่อเหตุการณ์หนึ่งที่ได้ประสบ แล้วแสดงความรู้สึกออกมาทางพฤติกรรม

Bloom (1980) กล่าวว่าความรู้(Knowledge) คือ ความสามารถในการจดจำเรื่องราวต่างๆได้ ซึ่งเป็นสิ่งที่เกิดจากการเรียนรู้ โดยความรู้นี้อาจแยกออกเป็นความรู้เฉพาะอย่าง ความรู้ในเรื่องกฎเกณฑ์ระเบียบการ และความรู้เรื่องสากล เป็นต้น ส่วนความเข้าใจ(comprehension) คือความสามารถและทักษะในการจับใจความสำคัญของเรื่องราวต่างๆของสมองโดยสามารถที่จะเปรียบเทียบและสรุปย่อเฉพาะส่วนที่สำคัญ และสามารถที่จะคาดเดาถึงสิ่งที่เกิดขึ้นได้จากการกระทำ

จากความหมายข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า การตระหนักรู้ หมายถึง การแสดงออกซึ่งความรู้สึกนึกคิดที่เกิดขึ้นในจิตใจต่อเหตุการณ์ใดเหตุการณ์หนึ่งแล้วแสดงออกมาผ่านทางพฤติกรรม

1.2 องค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความตระหนักรู้ สามารถอธิบายได้ดังนี้

เบรกเลอร์ (1986, หน้า 45) ได้กล่าวเอาไว้ว่า ความตระหนักเกิดจากทัศนคติที่มีต่อสิ่งเร้า การสัมผัส การรับรู้ ความคิด รวบรวม การ เรียนรู้ ความ ตระหนัก พฤติกรรม ม ความรู้ (knowledge) เจตคติ (attitude) ความลุ่มลึก ชัดแจ้ง (intelligibility) ความตระหนัก (awareness) 12 อัน ได้แก่ บุคคล สถานการณ์กลุ่มสังคม และสิ่งต่าง ๆ ที่โน้มเอียง หรือที่จะตอบสนองในทางบวกหรือ ทางลบ เป็นสิ่งที่เกิดจากการเรียนรู้และประสบการณ์ โดยองค์ประกอบสำคัญที่ก่อให้เกิดความ ตระหนักมีอยู่ด้วยกัน 3 ประการ ดังนี้

1.2.1 ความรู้ความเข้าใจ (Cognitive Component) หมายถึง การสั่งสมข้อมูล ข้อเท็จจริงต่างๆที่บุคคลได้รับการมองเห็น ได้ฟัง และจดจำ และสามารถแยกแยะ สรุปส่วนสำคัญ ส่งผลให้บุคคลเกิดความเข้าใจในสิ่งต่างๆ ได้อย่างท่องแท้

1.2.2 อารมณ์ความรู้สึก (Affective Component) เป็นความรู้สึกด้านทัศนคติค่านิยม ความตระหนักชอบหรือไม่ชอบ ดีหรือไม่ดีเป็นองค์ประกอบในการประเมินสิ่งต่าง ๆ

1.2.3 พฤติกรรม (Behavioral Component) เป็นการแสดงออกทั้งทางวาจา กิริยา ท่าทาง ที่มีต่อสิ่งต่างๆหรือแนวโน้มที่บุคคลจะกระทำในอนาคต

2.แนวคิดเกี่ยวกับการเตรียมความพร้อม

กมลรัตน์ หล้าสุวรรณ (อ้างอิงจาก เบญจมาศ วัชโรภาส, 2545) ได้ให้ความหมายว่า ความพร้อม หมายถึง ความสมบูรณ์ทั้งร่างกายและจิตใจ มีความพร้อมที่จะตอบสนองต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดทางด้านร่างกาย ได้แก่วุฒิภาวะ (Maturity) ซึ่งหมายถึงการเจริญเติบโตอย่างเต็มที่ของอวัยวะของร่างกายทางด้านจิตใจ ได้แก่ ความพอใจที่จะตอบสนองต่อสิ่งเร้าหรือพอใจที่จะกระทำสิ่งๆนั้น

บรรจบ จันทร์เจริญ (อ้างอิงจาก เบญจมาศ วัชโรภาส, 2545) ได้ให้ความหมายว่า ความพร้อม หมายถึง สภาวะหรือลักษณะของบุคคลที่กระทำกิจกรรมใดกิจกรรมหนึ่ง โดยมีสภาพการเตรียมความพร้อม

ความพอใจ หรือความกระตือรือร้นเพื่อตอบสนองต่อกิจกรรมนั้น ๆ ให้บรรลุผลสำเร็จซึ่งเกิดจากวุฒิภาวะ ประสบการณ์และอารมณ์

Good (1973, หน้า 472) ได้ให้ความหมายว่า หมายถึง ความเต็มใจ ความต้องการความสามารถที่จะ กระทำกิจกรรมที่ เกิดจากลักษณะทางวุฒิภาวะประสบการณ์และอารมณ์ความพร้อมจึงเป็นการพัฒนาคนให้ มีความสามารถทำกิจกรรมนั้นๆ ตามที่ต้องการ

ในงานวิจัยนี้ได้กำหนดการเตรียมความพร้อมประกอบไปด้วย 2 มิติ คือ ความพร้อมด้านทัศนคติ ของตัวเอง และ ความพร้อมด้านข้อมูล สามารถอธิบายได้ดังนี้

2.1) ความพร้อมด้านทัศนคติ

เคนเลอร์ (1963) กล่าวว่า ทัศนคติหมายถึง สภาวะความพร้อม ของบุคคลที่จะ แสดงพฤติกรรม ออกมาในทางสนับสนุน หรือต่อต้านบุคคลสถาบัน สถานการณ์ หรือแนวความคิด

เดโซ สวานานนท์ (2512) กล่าวถึง ทัศนคติว่าเป็นบุคลิกภาพที่สร้างขึ้นได้ เปลี่ยนแปลงได้ และเป็น แรงจูงใจที่กำหนดพฤติกรรมของบุคคลที่มีต่อสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ

พรพรรณ เขียวปัญญา(2535, หน้า33)ทัศนคติ หมายถึง สภาวะของจิตใจซึ่งรวมทั้งความคิด ความรู้สึกและแนวโน้มที่จะตอบสนองของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่างๆ หรือสถานการณ์ต่างๆ อาจจะเป็น ไปใน ทางบวกหรือลบก็ได้ โดยเริ่มจากบุคคลต้องมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับสิ่งนั้นก่อนแล้วทำการประเมินค่าสิ่ง นั้นตามประสบการณ์การเรียนรู้ที่ผ่านมา โดยเก็บเอาไว้เป็นอารมณ์ความรู้สึกนึกคิด สะสมไว้เป็นความตั้งใจ แล้วจึงสะท้อนความรู้สึกนั้นออกมาเป็นพฤติกรรม

โดยสรุปทัศนคติในงานวิจัยนี้เป็นเรื่องของจิตใจ ทำที่ ความรู้สึกนึกคิด และความโน้มเอียง ของ บุคคลที่มีต่อข้อมูลข่าวสาร และการเปิดรับสถานการณ์ที่ได้รับมาซึ่งเป็นไปได้ทั้ง เชิงบวก และเชิงลบ ทัศนคติมีผลให้มีการแสดงพฤติกรรมออกมาให้เห็นได้ว่า ทัศนคติประกอบด้วย ความคิดที่มีผลต่ออารมณ์ และความรู้สึกนั้นออกมาโดยทางพฤติกรรม เช่น การที่ผู้ใช้เทคโนโลยีทางการเงินมีทัศนคติเชิงบวกเกี่ยวกับการ ใช้นวัตกรรมทางการเงินต่างๆ และพร้อมที่จะเรียนรู้และยอมรับการใช้นวัตกรรมนั้นๆ รวมถึงการ ยอมรับนวัตกรรมทางการเงินใหม่ๆ อีกด้วย

2.2) ความพร้อมด้านข้อมูล

ข้อมูล หมายถึง ข้อเท็จจริงเกี่ยวกับตัวแปรที่สำรวจ โดยใช้วิธีการวัดแบบใดแบบหนึ่ง โดยทั่วไป จำแนกตามลักษณะของข้อมูลได้เป็น 2 ประเภท คือ

2.2.1) ข้อมูลเชิงปริมาณ (Quantitative Data) คือ ข้อมูลที่เป็นตัวเลขหรือนำมาให้รหัสเป็นตัวเลข ซึ่ง สามารถนำไปวิเคราะห์ทางสถิติได้

2.2.2) ข้อมูลเชิงคุณภาพ (Qualitative Data) คือ ข้อมูลที่ไม่ใช่ตัวเลข ไม่ได้มีการให้รหัสตัวเลขที่จะ นำไปวิเคราะห์ทางสถิติ แต่เป็นข้อความหรือข้อสนเทศ โดยมีแหล่งที่มาของข้อมูลอย่างชัดเจน

แหล่งข้อมูลที่สำคัญ ได้แก่ บุคคล เช่น ผู้ให้สัมภาษณ์ ผู้กรอกแบบสอบถาม บุคคลที่ถูกสังเกต เอกสารทุกประเภท และข้อมูลสถิติจากหน่วยงาน

ความพร้อมทางด้านข้อมูลจึงเป็นปัจจัยสำคัญที่ผู้ใช้บริการเทคโนโลยีทางการเงินควรทำความเข้าใจ เพื่อให้การใช้บริการเทคโนโลยีทางการเงินมีประสิทธิภาพและตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดได้

3.แนวคิดเกี่ยวกับบริบททางสังคม

บริบททางสังคม(Context thinking) หมายถึงสิ่งแวดล้อมภายนอก(สิ่งต่างๆที่เกิดขึ้นในสังคมในช่วงเวลาใดเวลาหนึ่งที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับคนในสังคม) และสิ่งแวดล้อมภายใน(การคิดการตัดสินใจทั้งสิ่งของตนเองมีและสิ่งที่มีรอบๆตัว) โดยจะต้องประสานและสอดคล้องสิ่งกันและกัน

ในงานวิจัยนี้ได้กำหนดบริบททางสังคมประกอบไปด้วย 3 ด้านด้วยกัน สามารถอธิบายได้ดังนี้

3.1)ด้านเศรษฐกิจ หมายถึง งานอันเกี่ยวกับการผลิต การจำหน่าย และการบริโภคใช้สอยสิ่งต่าง ๆ ของมนุษย์ รวมถึงด้านการใช้บริการต่างๆที่มีปัจจัยกระตุ้นต่อการเติบโตของเศรษฐกิจ เศรษฐกิจยังอาจอธิบายได้ว่าเป็นเครือข่ายจำกัดโดยพื้นที่และเครือข่ายสังคมที่ซึ่งมีการแลกเปลี่ยนสินค้าและบริการตามอุปสงค์และอุปทานระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียโดยการแลกเปลี่ยนหรือสื่อกลางการแลกเปลี่ยนด้วยมูลค่าเครดิตหรือเดบิตที่ยอมรับกันภายในเครือข่าย

3.2)ด้านสังคม หมายถึง คือการอยู่ร่วมกันของมนุษย์โดยมีลักษณะความสัมพันธ์ซึ่งกันและกันหลายรูปแบบ เช่น อาชีพ อายุ เพศ ศาสนา ฐานะ ที่อยู่อาศัย ช่วยให้นักวิจัยสามารถสร้างและพัฒนาสิ่งต่างๆ ให้ประสบความสำเร็จได้

3.3)ด้านเทคโนโลยี หมายถึงการประยุกต์ นำเอาความรู้ทางวิทยาศาสตร์มาใช้ และก่อให้เกิดประโยชน์ ในทางปฏิบัติ กล่าวคือเทคโนโลยีเป็นการนำเอาความรู้ ทางวิทยาศาสตร์มาใช้ในการประดิษฐ์สิ่งของต่าง ๆ ให้เกิดประโยชน์สูงสุดเพื่อตอบสนองความต้องการของมนุษย์

4.แนวคิดและทฤษฎีการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี

4.1 ความหมายและนิยามของการยอมรับเทคโนโลยี

Aggelidis & Chatzoglou (2016) กล่าวว่า การยอมรับเทคโนโลยีเป็นทฤษฎีที่ได้รับการยอมรับว่ามีประสิทธิภาพสูงสุดและยังเป็นหนึ่งในทฤษฎีที่นิยมใช้ในการอธิบายพฤติกรรมการยอมรับเทคโนโลยีของบุคคลอย่างแพร่หลายโดยเฉพาะในระบบสารสนเทศ และถูกประยุกต์ใช้ในกระบวนการทางธุรกิจ

ศศิพร เหมือนศรีชัย (2555) ได้ให้คำนิยามของ การยอมรับเทคโนโลยีว่าเป็นปัจจัยสำคัญในการใช้งานและอยู่ร่วมกับเทคโนโลยีจากการที่ได้ใช้เทคโนโลยีทำให้เกิดประสบการณ์ความรู้ทักษะและความต้องการใช้งานเทคโนโลยี

สิงหะ ฉวีสุข และ สุนันทา วงศ์จตุรภัทร (2555) ได้ให้คำนิยามของการยอมรับเทคโนโลยีว่าเป็นองค์ประกอบที่ทำให้บุคคลเกิดความเปลี่ยนแปลงด้านต่างๆที่เกี่ยวกับเทคโนโลยีใน 3 ด้าน คือ (1)พฤติกรรม (2) ทักษะที่มีต่อเทคโนโลยีและ (3) การใช้งานเทคโนโลยีที่ง่ายขึ้น

จากความหมายดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า การยอมรับเทคโนโลยี หมายถึง เป็นการนำเทคโนโลยีที่ยอมรับมาใช้งานซึ่งก่อให้เกิดประโยชน์แก่ตัวบุคคลหรือการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรม ทักษะ และการใช้งานเทคโนโลยีที่ง่ายขึ้น นอกจากนี้การนำเทคโนโลยีมาใช้งานทำให้แต่ละบุคคลมีประสบการณ์ ความรู้ และทักษะในการใช้งานเพิ่มขึ้น

กระบวนการยอมรับ

เกวรินทร์ ละเอียดดีนันท์ (อ้างอิงจาก Rogers, 1983) กล่าวว่า การยอมรับเทคโนโลยีเป็นผลมาจากเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องเป็นกระบวนการดังนี้

- 1) ขั้นตระหนักหรือขั้นตื่นตัว (Awareness Stage) เป็นขั้นที่บุคคลรู้ว่าเทคโนโลยีใหม่เกิดขึ้นแต่ยังขาดความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีนั้น
- 2) ขั้นสนใจ (Interest Stage) บุคคลเริ่มมีความสนใจในเทคโนโลยี และพยายามแสวงหาข้อมูลหรือความรู้เพิ่มเติมเกี่ยวกับเทคโนโลยีนั้น
- 3) ขั้นประเมินผล (Evaluation Stage) บุคคลจะประเมินผลในสมองของตน โดยลองคิดว่าถ้าการยอมรับเทคโนโลยีนั้นมาใช้แล้วจะเหมาะสมกับเหตุการณ์ในปัจจุบันหรืออนาคตหรือไม่จะส่งผลคุ้มค่ากับการเสี่ยงหรือไม่
- 4) ขั้นทดลอง (Trial Stage) บุคคลจะนำเทคโนโลยีมาลองใช้หรือลองปฏิบัติในวงจำกัดก่อนเพื่อทดลองว่าเทคโนโลยีนั้นมีประโยชน์สามารถเข้ากับสถานการณ์ได้หรือไม่
- 5) ขั้นยอมรับ (Adoption Stage) บุคคลยอมรับเทคโนโลยีโดยนำเทคโนโลยีนั้นมาใช้อย่างเต็มที่สม่ำเสมอ

Hart, Nwibere & Inyang (2015) กล่าวว่า การยอมรับเทคโนโลยี หมายถึง ทักษะ ความเชื่อของบุคคลที่มีต่อการใช้เทคโนโลยีหรือระบบใดระบบหนึ่ง เพื่อให้เป็นปัจจัยที่กระตุ้นให้เกิดพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยี

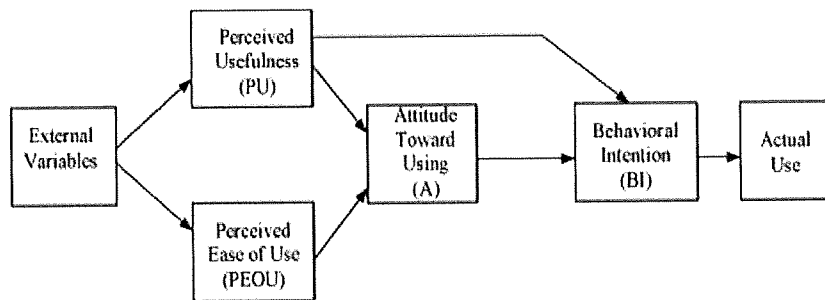
4.2 แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (The Technology Acceptance Model: TAM)

แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model) (Davis, 1989) ถูกพัฒนามาจากทฤษฎีการกระทำด้วยเหตุผล (Theory of Reasoned Action) ของ Ajzen และ Fishbein เป็นแบบจำลองที่อธิบายเกี่ยวกับการยอมรับการใช้เทคโนโลยีของผู้ใช้งาน โดยเสนอว่าเมื่อผู้ใช้งานได้รับการนำเสนอข้อมูลเกี่ยวกับเทคโนโลยีใหม่ ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเกี่ยวกับการใช้งานและระยะเวลาของการใช้งาน หรือการยอมรับเทคโนโลยี ซึ่งประกอบด้วย 2 ปัจจัย ดังนี้

4.2.1 การรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับ (Perceived Usefulness) Fred Davis ได้ให้คำจำกัดความไว้ว่า คือ ระดับความเชื่อของบุคคลต่อการใช่เทคโนโลยีนั้นๆ ที่จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของตนได้

4.2.2 การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use) Davis ได้ให้คำจำกัดความไว้ว่า คือ ระดับความเชื่อว่าการใช้งานนั้นไม่ต้องการความพยายามในการใช้งาน นั่นคือ ใช้งานง่ายนั่นเอง

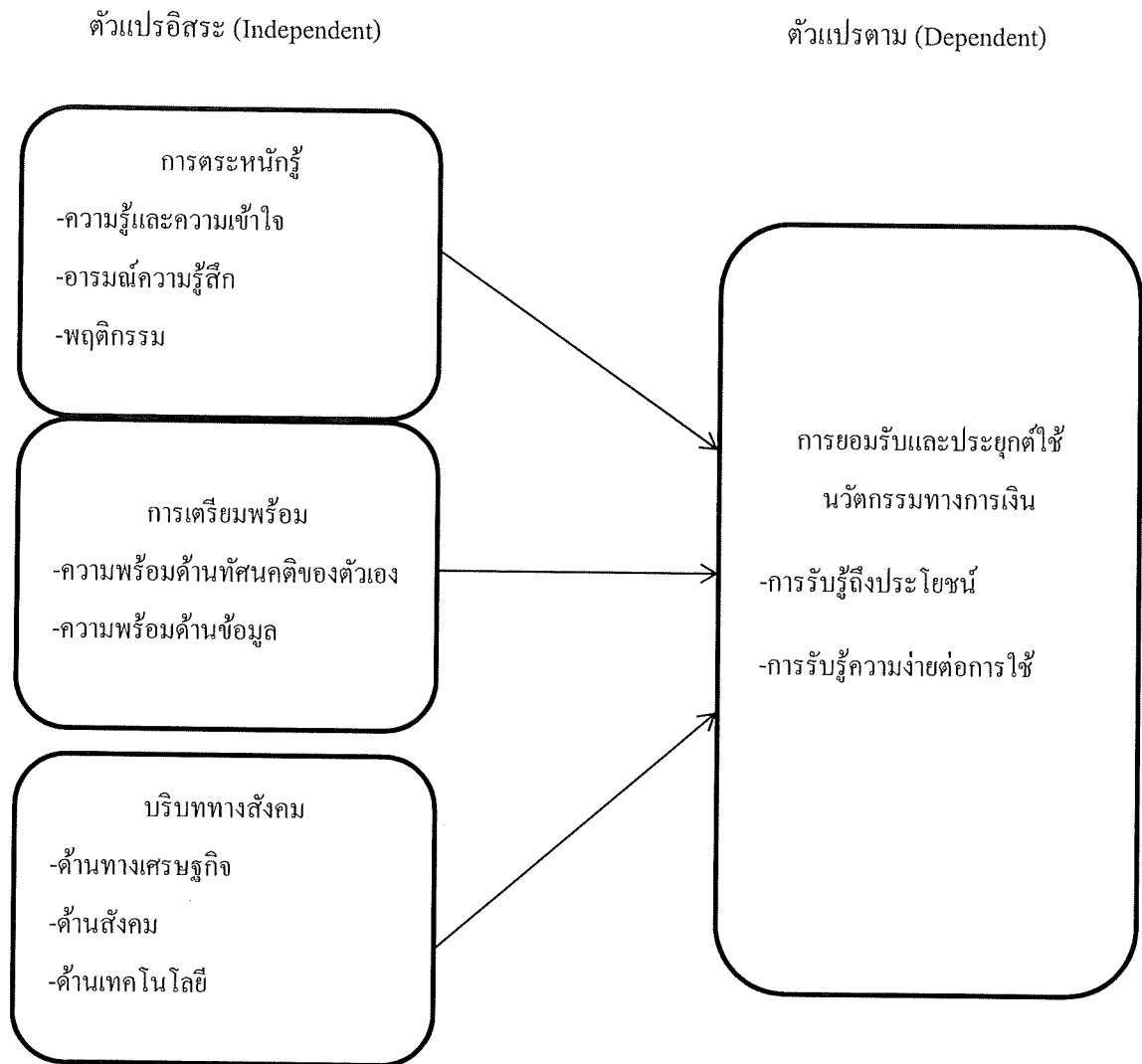
โดยสิงหะ ฉวีสุข และสุนันทา วงศ์จตุรภัทร (2012) กล่าวว่า หลักการของ TAM จะศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจแสดงพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งประกอบด้วยปัจจัยหลัก 4 ประการ ได้แก่ ตัวแปรภายนอก (External Variables) การรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับจากเทคโนโลยีสารสนเทศ (Perceived usefulness หรือ PU) การรับรู้ว่าเป็นระบบที่ง่ายต่อการใช้งาน (Perceived Ease of Use หรือ PEOU) และทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน (Attitude toward Using) ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยตามทฤษฎี TPB ข้างต้น แสดงในรูปของแบบจำลอง ดังรูปที่ 1



ภาพที่ 1 : แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model: TAM) (Davis, 1989)

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง “การตระหนักรู้ การเตรียมพร้อม และบริบททางสังคมที่ส่งผลต่อการยอมรับและประยุกต์ใช้นวัตกรรมทางการเงิน” ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง นำมากำหนดกรอบแนวความคิดในการวิจัย ดังนี้



สมมติฐานของงานวิจัย

1. การตระหนักรู้ส่งผลต่อการยอมรับนวัตกรรมทางการเงินและประยุกต์ใช้นวัตกรรมทางการเงิน
2. การเตรียมพร้อมส่งผลต่อการยอมรับนวัตกรรมทางการเงินและประยุกต์ใช้นวัตกรรมทางการเงิน
3. บริบททางสังคมส่งผลต่อการยอมรับนวัตกรรมทางการเงินและประยุกต์ใช้นวัตกรรมทางการเงิน

ระเบียบวิธีวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การวิจัยปริมาณในครั้งนี้ เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ซึ่งมีการกำหนดประชากรที่ใช้ในการศึกษานี้คือ กลุ่มผู้ใช้บริการเทคโนโลยีทางการเงิน(Fintech)ในกลุ่มพนักงานบริษัท เขตนิคมอุตสาหกรรม จังหวัดสมุทรสาครเนื่องจากเป็นพื้นที่ที่มีกลุ่มผู้ใช้เทคโนโลยีทางการเงินเป็นจำนวนมากเพราะว่าพนักงานบริษัทมีการทำธุรกรรมทางการเงินเป็นประจำ

2. การเก็บรวบรวมข้อมูล

เนื่องจากไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน จึงได้ใช้สูตรการคำนวณกลุ่มตัวอย่างตามวิธีของ ซีร วูฒิเอกะกุล (อ้างอิงจาก Cochran, 1977) ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน ผู้วิจัย เก็บข้อมูลโดยใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling) ตามจำนวนดังกล่าว โดยการคำนวณจากในเขตพื้นที่นิคมอุตสาหกรรม จังหวัดสมุทรสาคร

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามการตระหนักรู้ การเตรียมพร้อม และบริบททางสังคมที่ส่งผลต่อการยอมรับและประยุกต์ใช้นวัตกรรมทางการเงิน

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ จำนวนทั้งหมด 5 ข้อ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการมีการตระหนักรู้ ประกอบด้วย 3 ปัจจัยคือ ความรู้และความเข้าใจ อารมณ์ความรู้สึก และพฤติกรรม จำนวนทั้งหมด 8 ข้อ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับการเตรียมพร้อม ประกอบด้วย 2 ปัจจัย คือ ความพร้อมด้านทัศนคติ ของตัวเอง ความพร้อมด้านข้อมูล จำนวนทั้งหมด 8 ข้อ

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับบริบททางสังคม ประกอบด้วย 3 ปัจจัย คือ ด้านทางเศรษฐกิจ ด้านสังคม และด้านเทคโนโลยี จำนวนทั้งหมด 9 ข้อ

ส่วนที่ 5 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยต่างๆ ที่ส่งผลต่อการยอมรับและประยุกต์ใช้นวัตกรรมทางการเงิน ประกอบด้วย 2 ปัจจัย คือ การรับรู้ถึงประโยชน์ของการใช้งาน การรับรู้ความง่ายต่อการใช้งาน นวัตกรรมทางการเงิน จำนวนทั้งหมด 7 ข้อ

ในส่วนที่ 2-5 ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) โดยให้ เลือกลงตามลำดับความสำคัญ 5 ระดับได้แก่ 1 หมายถึง ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง, 2 หมายถึง ไม่เห็นด้วย, 3 หมายถึง เฉยๆ, 4 หมายถึง เห็นด้วย และ 5 หมายถึง เห็นด้วยอย่างยิ่ง

นำแบบสอบถามไปทดสอบค่าความเชื่อมั่นในเทคนิคอุตสาหกรรม จังหวัดราชบุรี จำนวน 30 ชุด ได้ค่าสัมประสิทธิ์ Cronbach's Alpha .904 แสดงว่าถือความเชื่อมั่นอยู่ในลำดับสูง

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.1 แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) คือ เป็นแหล่งข้อมูลจากการแจกแบบสอบถามให้แก่ ผู้ที่เคยใช้งานนวัตกรรมทางการเงิน (Fintech) ในกลุ่มพนักงานบริษัท ในเขตพื้นที่นิคมอุตสาหกรรม จังหวัดสมุทรสาคร จำนวน 400 ชุด ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมแบบสอบถามในวันที่ 1 – 31 มีนาคม 2561 เพื่อทำการวิเคราะห์ต่อไป

3.2 แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) คือ เป็นแหล่งข้อมูลที่ผู้วิจัยได้จากการศึกษา หนังสือ ตำราเรียน ข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นข้อมูลพื้นฐานในการศึกษา

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลทั่วไปของแต่ละปัจจัย ใช้การวิเคราะห์ด้วยค่าสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและ การยอมรับและประยุกต์ใช้นวัตกรรมทางการเงิน ใช้วิธีการวิเคราะห์ค่าด้วยค่าสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของการตระหนักรู้ การเตรียมพร้อม และบริบททางสังคม ส่งผลต่อการยอมรับและประยุกต์ใช้นวัตกรรมทางการเงิน ใช้วิธีการการวิเคราะห์ถดถอยตัวแปร (Multiple Regression)

สรุปผลการวิจัย

พบว่าปัจจัยการเตรียมพร้อมส่งผลต่อการยอมรับและประยุกต์ใช้นวัตกรรมทางการเงิน มากที่สุด โดยมีค่า Adjusted R Square อยู่ที่ 0.386 โดยมีความพร้อมด้านทัศนคติของตนเองส่งผลมากที่สุด ปัจจัยรองลงมาคือการตระหนักรู้ โดยมีค่า Adjusted R Square อยู่ที่ 0.247 โดยมีด้านพฤติกรรมส่งผลมากที่สุด และสุดท้ายคือบริบททางสังคม โดยมีค่า Adjusted R Square อยู่ที่ 0.239 โดยมีด้านเทคโนโลยีส่งผลมากที่สุด ดังแสดงโดยตาราง

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการตระหนักรู้

การตระหนักรู้	\bar{x}	S.D.
ความรู้และความเข้าใจ	4.2650	.46460
ด้านอารมณ์ความรู้สึก	4.2083	.40850
ด้านพฤติกรรม	4.2783	.52602

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการเตรียมพร้อม

การเตรียมพร้อม	\bar{x}	S.D.
ความพร้อมด้านทัศนคติของตัวเอง	4.3225	.41832
ความพร้อมทางด้านข้อมูล	4.2750	.44411

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของบริบททางสังคม

บริบททางสังคม	\bar{x}	S.D.
ด้านทางเศรษฐกิจ	4.2150	.50998
ด้านทางสังคม	4.2017	.46772
ด้านเทคโนโลยี	4.2513	.39109

จากด้านการยอมรับและประยุกต์ใช้นวัตกรรมทางการเงิน พบว่า การรับรู้ประโยชน์ มีค่ามากที่สุด รองลงมาคือการรับรู้ความง่ายต่อการใช้

ตารางที่ 4 การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) การตระหนักรู้ การเตรียมพร้อม และบริบททางสังคม ที่ส่งผลต่อการยอมรับและประยุกต์ใช้นวัตกรรมทางการเงิน

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.276	.254		4.627	.000
	การตระหนักรู้	.191	.069	.188	2.780	.006
	การเตรียมพร้อม	.379	.072	.421	5.289	.000
	บริบททางสังคม	.142	.072	.141	1.986	.048
a. Dependent Variable: การยอมรับและประยุกต์ใช้นวัตกรรมทางการเงิน						
b. F = 48.529 , Adjusted R Square = 0.417 , P < 0.05 , Sig. = 0.10 * , 0.05 ** , 0.01 ***						

จากตารางที่ 4 สามารถเขียนสมการพยากรณ์ได้ดังนี้

$$\hat{y} = 1.276 + 0.191 + 0.379 + 0.142$$

จากตารางที่ 4 การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างระดับการตระหนักรู้กับการยอมรับและประยุกต์ใช้นวัตกรรมทางการเงิน ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย พบว่า การตระหนักรู้มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการยอมรับและประยุกต์ใช้นวัตกรรมทางการเงิน มีค่าสัมประสิทธิ์ (B) = 0.191 หมายความว่าระดับการตระหนักรู้เพิ่มขึ้น 1 หน่วย ส่งผลให้การยอมรับและประยุกต์ใช้นวัตกรรมทางการเงิน จะเพิ่มขึ้น 0.191 เมื่อทดสอบความมีนัยสำคัญ พบว่า (P < 0.05) ดังนั้น การตระหนักรู้มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับการยอมรับและประยุกต์ใช้นวัตกรรมทางการเงิน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

การเตรียมพร้อมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการยอมรับและประยุกต์ใช้นวัตกรรมทางการเงิน มีค่าสัมประสิทธิ์ (B) = 0.379 หมายความว่าระดับการเตรียมพร้อมเพิ่มขึ้น 1 หน่วย ส่งผลให้การยอมรับและประยุกต์ใช้นวัตกรรมทางการเงิน จะเพิ่มขึ้น 0.379 เมื่อทดสอบความมีนัยสำคัญ พบว่า (P < 0.05) ดังนั้น การเตรียมพร้อมมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับการยอมรับและประยุกต์ใช้นวัตกรรมทางการเงิน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

บริบททางสังคม มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการยอมรับและประยุกต์ใช้นวัตกรรมทางการเงิน มีค่าสัมประสิทธิ์ (B) = 0.142 หมายความว่าระดับการเตรียมพร้อมเพิ่มขึ้น 1 หน่วย ส่งผลให้การยอมรับและประยุกต์ใช้นวัตกรรมทางการเงิน จะเพิ่มขึ้น 0.142 เมื่อทดสอบความมีนัยสำคัญ พบว่า (P < 0.05) ดังนั้น การเตรียมพร้อมมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับการยอมรับและประยุกต์ใช้นวัตกรรมทางการเงิน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ทั้งนี้ สมการถดถอยดังกล่าว มีค่า Adjusted R Square = 0.417 หรือ 41.7%

อภิปรายผล

การตระหนักรู้ โดยมีด้านพฤติกรรมส่งผลต่อการยอมรับและประยุกต์ใช้นวัตกรรมทางการเงิน (Fintech) มากที่สุด โดยมีค่า Adjusted R Square อยู่ที่ 0.247 และจากผลการศึกษาพบว่าการตระหนักรู้มีความสัมพันธ์กับการยอมรับและประยุกต์ใช้นวัตกรรมทางการเงิน (Fintech) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.191 แสดงว่ามีความสัมพันธ์กันในเชิงบวกในระดับปานกลาง กล่าวคือถ้าผู้ใช้บริการมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับนวัตกรรมทางการเงิน (Fintech) มากขึ้นจะมีการยอมรับในการนำนวัตกรรมทางการเงิน (Fintech) มาใช้ มากขึ้นด้วยซึ่งผลการศึกษาสอดคล้องกับทฤษฎีของ Foster (อ้างอิงจาก สุพัตรา วัฒนวงศ์, 2551) ที่กล่าวว่า “การยอมรับ” หมายถึง การที่ประชาชนได้เรียนรู้โดยผ่านการศึกษา สามารถบรรยายได้โดยผ่านขั้นการรับรู้ การยอมรับจะเกิดขึ้น หากมีการเรียนรู้ด้วยตนเองซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เอกลักษณ์ ธนเจริญพิศาล (2555) ที่ศึกษางานวิจัยเรื่องความตระหนักและการยอมรับการนำระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม (ISO 14001) มาใช้ในองค์กรภาครัฐ: กรณีศึกษา สำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากร

ธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมพบว่า ความตระหนักถึงความสำคัญของการจัดการสิ่งแวดล้อมมีความสัมพันธ์กับการยอมรับในการนำระบบการจัดการสิ่งแวดล้อมมาใช้

ความเตรียมพร้อมด้านทัศนคติของตนเอง ส่งผลต่อการยอมรับและประยุกต์ใช้นวัตกรรมทางการเงิน(Fintech)มากที่สุด โดยมีค่า Adjusted R Square อยู่ที่ 0.386 และจากผลการศึกษาพบว่า ความเตรียมพร้อมมีความสัมพันธ์กับการยอมรับและประยุกต์ใช้นวัตกรรมทางการเงิน(Fintech) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.379 แสดงว่ามีความสัมพันธ์กันในเชิงบวกในระดับปานกลาง กล่าวคือการรับรู้ถึงขั้นตอนวิธีการที่ง่ายในการใช้เทคโนโลยีในมุมมองของผู้ใช้บริการในการพิจารณาการใช้เทคโนโลยีว่ามีขั้นตอนการใช้ที่ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน สามารถศึกษาเรียนรู้วิธีการใช้งานเทคโนโลยีนั้นๆ ได้โดยง่ายไม่จำเป็นต้องมีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านส่งผลให้ผู้ใช้งานเกิดทัศนคติที่ดีต่อเทคโนโลยีนั้นๆ เกิดความตั้งใจในการใช้งานอย่างสม่ำเสมอซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วนิดา ตะนุรักษ์, นรพล จินันท์เดช และ ประยงค์ มีใจชื้อ (2560) ที่ศึกษางานวิจัยเรื่อง อิทธิพลของทัศนคติต่อการใช้งานและปัจจัยที่เกี่ยวข้องต่อพฤติกรรมการตั้งใจในการใช้เทคโนโลยีของพนักงานอุตสาหกรรมการค้าส่งและค้าปลีกไทย พบว่าทัศนคติของผู้ใช้บริการที่มีต่อการใช้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศโดยตระหนักถึงคุณค่าและประโยชน์ที่จะได้รับ ในการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลส่งผลให้เกิดการยอมรับในเทคโนโลยี

บริบททางสังคม โดยมีด้านเทคโนโลยีส่งผลต่อการยอมรับและประยุกต์ใช้นวัตกรรมทางการเงิน(Fintech) มากที่สุด โดยมีค่า Adjusted R Square อยู่ที่ 0.239 และจากผลการศึกษาพบว่าบริบททางสังคมมีความสัมพันธ์กับการยอมรับและประยุกต์ใช้นวัตกรรมทางการเงิน(Fintech) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.142 แสดงว่ามีความสัมพันธ์กันในเชิงบวกในระดับปานกลาง กล่าวคือ ความได้เปรียบเหนือเทคโนโลยีเดิม ความสอดคล้องกับคุณค่า ความต้องการ และประสบการณ์ในอดีตมีผลต่อกระบวนการยอมรับเทคโนโลยีทางการเงิน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จิรวัดน์ วงศ์ธงชัย (2555) ที่ศึกษางานวิจัยเรื่อง ปัจจัย ด้านการรับรู้ที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีบาร์โค้ดสองมิติของผู้ใช้งานกลุ่มเจนเออร์แซนวาย พบว่า ปัจจัยการรับรู้ในเทคโนโลยีมีผลกระทบต่อกระบวนการยอมรับในเทคโนโลยีบาร์โค้ดสองมิติของผู้ใช้งานกลุ่มเจนเออร์แซนวาย

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

1. จากผลการวิจัยพบว่าความพร้อมของทัศนคติมีผลต่อการยอมรับและประยุกต์ใช้นวัตกรรมทางการเงิน มากที่สุด ดังนั้น ผู้ให้บริการทางการเงินควรส่งเสริมผู้ใช้บริการนวัตกรรมทางการเงินให้มีความเชื่อมั่นมั่นในประสิทธิภาพ ความปลอดภัย และความสะดวกในการเข้าถึงการใช้บริการของเทคโนโลยีทางการเงิน โดยการเตรียมความพร้อมในด้านต่างๆ เช่น การพัฒนาระบบทางการเงินให้มีความมาตรฐาน ความปลอดภัยของข้อมูล และมีการอัปเดตข้อมูลข่าวสารทางการเงินตลอดเวลา ตลอดจนการสร้างความสัมพันธ์เชิงบวกต่อการใช้งานนวัตกรรมทางการเงิน

2. ในด้านบริบททางสังคมพบว่า มีผลกระทบต่อ การยอมรับและประยุกต์ใช้ นวัตกรรมทางการเงิน น้อยที่สุด ดังนั้น ผู้ให้บริการทางการเงินควรส่งเสริมให้เกิดบรรยากาศที่เอื้ออำนวยให้เกิดการยอมรับและใช้ นวัตกรรมทางการเงิน เนื่องจากสภาพเศรษฐกิจยุคใหม่ที่เปลี่ยนแปลงไป เช่น ส่งเสริมให้เห็นถึงศักยภาพ การทำงานและความทันสมัยของเทคโนโลยีทางการเงิน ประสิทธิภาพของการใช้งาน ความปลอดภัยของ ข้อมูลผู้ใช้ เพื่อเพิ่มจำนวนผู้ใช้งานในการทำธุรกรรมทางการเงิน และตอบสนองความต้องการของลูกค้า ผู้ใช้บริการเทคโนโลยีทางการเงินต่อไป

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาผู้ให้บริการนวัตกรรมทางการเงินในเชิงคุณภาพ โดยศึกษาจากลูกค้าที่เข้ามาใช้ บริการที่ธนาคารโดยตรง เพื่อให้ผู้ให้บริการนวัตกรรมทางการเงินสามารถนำข้อมูลเพื่ออธิบายเหตุและผล ได้ มากกว่า ไปพัฒนาการบริการหรืองานระบบที่มีความซับซ้อนให้ดียิ่งกว่าเดิม

2. เนื่องจากการวิจัยครั้งนี้ศึกษาเฉพาะกลุ่มตัวอย่างในเขตจังหวัดสมุทรสาคร ในโอกาสต่อไปอาจ ทำการศึกษาการยอมรับและประยุกต์ใช้ นวัตกรรมทางการเงิน ในพื้นที่อื่นเพื่อเปรียบเทียบ รวมทั้งอาจเพิ่ม ตัวแปรอิสระ เช่น ลักษณะพื้นฐานทางวัฒนธรรมของคนในพื้นที่นั้นๆ ในการศึกษาประเด็นนี้

เอกสารอ้างอิง

- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2545,2549,2550). การวิเคราะห์สถิติ. สถิติสำหรับการบริหารและวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ 6 กรุงเทพมหานคร. โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- เกวรินทร์ ละเอียดดีนันท์.(2557).การยอมรับเทคโนโลยีและพฤติกรรมผู้บริโภคออนไลน์ที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
- จิรวัดน์ วงศ์ธงชัย.(2555).ปัจจัยด้านการรับรู้ที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีบาร์โค้ดสองมิติของผู้ใช้งานกลุ่มเจนเอชเอ็นวาย. ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิตสาขาวิชาเทคโนโลยีการจัดการ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี
- ธนาคารแห่งประเทศไทย.(2558). รายงานประจำปี 2558. เข้าถึงเมื่อ (20 เมษายน พ.ศ.2561), สืบค้นจาก <https://www.bot.or.th/Thai/ResearchAndPublications/Report/pages/default.aspx>
- ธนาภา หิมารัตน. (2559). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีทางการเงิน บริบท ธนาคารพาณิชย์ วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารเทคโนโลยี วิทยาลัยนวัตกรรม, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

- ธีระวัฒน์ จันทร์ทิพย์.(2561).การวิจัยเชิงปริมาณ.พิมพ์ครั้งที่ 1 กรุงเทพมหานคร. โรงพิมพ์พิภพก็มีเดีย
- วนิดา ตะนุรักษ์ นรพล จินันท์เดช และประยงค์ มีใจเชื้อ.(2560). อิทธิพลของทัศนคติต่อการใช้งานและปัจจัยที่เกี่ยวข้องต่อพฤติกรรมความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยีของพนักงานอุตสาหกรรมการค้าส่งและค้าปลีกไทย วารสาร สมาคมนักวิจัย
- วิษวะ การะเกตุ.(2559).การยอมรับเทคโนโลยีทางการเงิน กรณีศึกษา การชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือบริษัท Startup Financial Technology วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารเทคโนโลยี วิทยาลัยนวัตกรรม, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- สยามอาชีพ .(2560).การเตรียมความพร้อมในการทำธุรกิจให้ประสบความสำเร็จ. เข้าถึงเมื่อ (6 มีนาคม พ.ศ.2561) สืบค้นจาก <http://www.siamarcheep.com/prebusiness.html>
- เอกลักษณ์ ชนเจริญพิศาล.(2554). ความตระหนักและการยอมรับการนำระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม (ISO 14001) มาใช้ในองค์การภาครัฐ : ศึกษากรณีสำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต , สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- Aggelidis, P., & Chatzoglou, D. (2016). Using a modified technology acceptance model in hospitals. *International Journal of Medical Informatics*, 78
- Ajzen, I., (1985). The theory of planned behavior. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 50(2), 179-211.
- Annam & Yallapragada, (2006).Understanding Customer Attitudes towards technology- based self-service a case study on ATMs. Masters in Service Management Research, Karlstads universitet
- Davis, F. D.(1989) "Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology," *MIS Quarterly* (13:3), 1989, pp. 319-339
- Hart, A.O., Nwibere, B.M. & Inyang, B.J. (2015). The uptake of electronic commerce by SMEs : A meta the oretical framework expanding the determining constructs of TAM and TOE frameworks. *Journal of Global Business Technology*, 6(1), 1-27.
- PWC Financial Services Institute. (2016) Independent auditor's report to the members of Pricewaterhouse Coopers LLP. *Pwcanualreport2016*, Reach on 15 March 2018, Retrieved from <https://www.pwc.co.uk/who-we-are/annual-report/annual-report-2016.html>