



มหาวิทยาลัยมหิดล
คณะศิลปศาสตร์

เอกสารสืบเนื่องการประชุมวิชาการ PROCEEDINGS

การประชุมวิชาการระดับชาติ สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

ประจำปี
2561

The 2nd National Conference on Humanities and Social Sciences:
Learning Diversity for Quality of Life

เรื่อง
“การเรียนรู้ที่หลากหลาย
เพื่อคุณภาพชีวิต”



9 กรกฎาคม 2561

อาคารสิริวิทยา คณะศิลปศาสตร์
มหาวิทยาลัยมหิดล



คำสั่ง คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

ที่ 164/2561

เรื่อง แต่งตั้งผู้ทรงคุณวุฒิเป็นกรรมการประเมินบทความยอดเยี่ยมและบทความวิจัย
สำหรับการจัดประชุมวิชาการระดับชาติ ครั้งที่ 2 ประจำปี 2561 เรื่อง “การเรียนรู้ที่หลากหลายเพื่อคุณภาพชีวิต”
(Learning Diversity for Quality of Life) คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

เพื่อให้การจัดประชุมวิชาการระดับชาติ ครั้งที่ 2 ประจำปี 2561 เรื่อง “การเรียนรู้ที่หลากหลายเพื่อคุณภาพชีวิต” (Learning Diversity for Quality of Life) คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ดำเนินไปอย่างเรียบร้อย ในครั้งนี้ จึงขอแต่งตั้งผู้ทรงคุณวุฒิเป็นกรรมการประเมินบทความยอดเยี่ยมและบทความวิจัย ดังมีรายนามต่อไปนี้

1. คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

- 1.1 รองศาสตราจารย์ ดร.ทรงศรี สรรณสภาพร
- 1.2 รองศาสตราจารย์ ดร.ปรีดี พิศภูมิวิถิ
- 1.3 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.รุ่งภัทร เรืองพิทยา
- 1.4 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ประฤดา จันทร์ส่อง
- 1.5 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ปณิชา นิติสกุลวุฒิ
- 1.6 อาจารย์ ดร.ณัฐพงษ์ จันทร์อยู่
- 1.7 อาจารย์ ดร.เขมฤทัย บุญวรรณ
- 1.8 อาจารย์ ดร.พิมพ์นิต คอนดี
- 1.9 อาจารย์ ดร.เกรียงไกร ฮ่องเฮงเส็ง
- 1.10 อาจารย์ ดร.ยุวดี ธีรธราดล
- 1.11 อาจารย์ ดร.วิภาพรรณ งามประมวญ
- 1.12 อาจารย์ ดร.ณัฐชัชพิมพ์ ภาสวรรณเวทย์
- 1.13 อาจารย์ ดร.ทานพร ตระการเกลิงศักดิ์
- 1.14 อาจารย์ ดร.สมบุรณ์ พจน์ประสาท
- 1.15 อาจารย์ ดร.กรศิริ บุญประกอบ
- 1.16 อาจารย์ ดร.ไพศาล สุขใจรุ่งพัฒนา
- 1.17 อาจารย์ ดร.อัญชลี ภูณะกา
- 1.18 อาจารย์เก๋ แดงสกุล
- 1.19 อาจารย์สุรัสวดี รัตนกุล
- 1.20 อาจารย์ธนัท ปรียานนท์

- 1.21 อาจารย์นิภาวรรณ เจริญลักษณ์
- 1.22 อาจารย์สิรินิธี ชนวงค์
- 1.23 อาจารย์ศุภิษา วิทยาศรัย
- 1.24 อาจารย์ธนวัฒน์ นุตยางกูล
- 1.25 อาจารย์ศุภชัย ชาญวรรณกุล
- 1.26 อาจารย์ณรงค์ศักดิ์ สอนใจ
- 1.27 อาจารย์ภัทรพันธุ์ ไชยาคำ
- 1.28 อาจารย์ศศิพินท์ ดิษฐานนท์
- 1.29 ดร.ภีมพลีษฐ์ เตชะราชันย์
2. คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล
 - 2.1 รองศาสตราจารย์ ดร.สมบูรณ์ ศิริสรหรือริญ
 - 2.2 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สมศักดิ์ อมรสิริพงษ์
 - 2.3 อาจารย์ ดร.กฤษณ์ รักชาติเจริญ
 - 2.4 อาจารย์ ดร.บุญวดี มนตรีกุล ณ อยุธยา
3. สถาบันสิทธิมนุษยชนและสันติศึกษา มหาวิทยาลัยมหิดล
 - 3.1 อาจารย์ ดร.ดวงหทัย บุรณเจริญกิจ
 - 3.2 อาจารย์ ดร.เอกพันธุ์ ปิณฑวนิช
4. มหาวิทยาลัยมหิดล วิทยาเขตกาญจนบุรี
 - 4.1 อาจารย์ ดร.อนัญญา กรรณสูต
5. คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
 - 5.1 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประชา คุณธรรมดี
6. คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
 - 6.1 รองศาสตราจารย์ ดร.สุรสิทธิ์ อมรวณิชศักดิ์
7. คณะจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
 - 7.1 อาจารย์ ดร.สุภลักษณ์ ลวดลาย
8. สำนักทดสอบทางการศึกษาและจิตวิทยา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
 - 8.1 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อัจศรา ประเสริฐสิน
9. คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
 - 9.1 อาจารย์ ดร.พลวัฒน์ โคตรจรัส
10. คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร
 - 10.1 อาจารย์ ดร.ธิตี ญาณปรีชาเศรษฐ
 - 10.2 อาจารย์ ดร.นันทวัฒน์ ภัทรกรนันท์
11. คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากรวิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี
 - 11.1 รองศาสตราจารย์ ดร.นรินทร์ สังข์รักษา

12. คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
 - 12.1 รองศาสตราจารย์ ดร.วรัทยา ธรรมกิตติภาพ
13. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธนบุรี
 - 13.1 ดร.ปฐมพร อินทรานุกร ณ อยู่ชยา
14. คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร
 - 14.1 อาจารย์ศุภินันท์กรัย ระวีวงศา
15. คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่
 - 15.1 ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุทัศน์ คล้ายสุวรรณ

ทั้งนี้ ให้ผู้ทรงคุณวุฒิที่มีหน้าที่ประเมินบทความคัดย่อและบทความวิจัย ตั้งแต่บัดนี้จนกว่าจะดำเนินการประเมิน
แล้วเสร็จ

สั่ง ณ วันที่ 3 กรกฎาคม 2561



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธนายุส ธนธิติ)
คณบดีคณะศิลปศาสตร์

อุปสรรคและตัวขับเคลื่อนการยอมรับบริการธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบพร้อมเพย์
Barriers and Drivers of Acceptation of Promptpay Financial Service

พัชรภา สุตดี¹ และธาดาธิเบศร์ ภูทอง²

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงอุปสรรคและตัวขับเคลื่อนการยอมรับบริการธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบพร้อมเพย์ ศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างที่มีประสบการณ์ใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบพร้อมเพย์จำนวน 173 คน เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามออนไลน์ แบบสอบถามบางเป็น 2 ส่วน คือ 1. ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม 2. คำถามเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบพร้อมเพย์โดยใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก ทดสอบความเที่ยงของแต่ละตัวแปรด้วยการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาครอนแบค นำผลมาวิเคราะห์ด้วยค่าสถิติต่างๆ ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ทดสอบสมมติฐานด้วยการวิเคราะห์สมการถดถอยอย่างง่าย และการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านความรู้ด้านบริการธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบพร้อมเพย์เป็นปัจจัยที่ส่งผลเชิงลบต่ออุปสรรคด้านการใช้งาน และส่งผลเชิงบวกต่อประโยชน์ในเชิงเปรียบเทียบ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และปัจจัยด้านการรับประกันการให้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบพร้อมเพย์ส่งผลเชิงบวกต่อความไว้วางใจในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบพร้อมเพย์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นอกจากนี้ ปัจจัยด้านความไว้วางใจในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบพร้อมเพย์ยังส่งผลเชิงบวกต่อความตั้งใจในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบพร้อมเพย์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: พร้อมเพย์, โมบาย แบงก์กิ้ง, การยอมรับเทคโนโลยี

ABSTRACT

This research aims to study the barriers and drivers of acceptance of PromptPay financial service. The sample used in this research is a group of people who used service of PromptPay financial service 173 samples. An online questionnaire is divided into 2 parts: 1. Information about the respondents 2. Questions about people who used service of PromptPay financial service. An online questionnaire survey was administrated by convenience sampling and data were collected to test the reliability of each variable with coefficient alpha. The data were analyzed through statistic

¹นักศึกษาลัทธิบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการธุรกิจและภาษาอังกฤษ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

²อาจารย์ สาขาการจัดการธุรกิจทั่วไป คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

methods such as descriptive statistics and test the hypothesis by using the simple regression analysis and multiple regression analysis.

Results showed that the knowledge of PromptPay financial service factor has significant negative impact on the barriers to use factor and significant positive impact on the benefit metaphorical ($p < 0.05$), And the guaranteed to use PromptPay financial service factor has significant positive impact on the reliability of PromptPay financial service ($p < 0.05$), Moreover, the reliability of PromptPay financial service factor has significant positive impact on the reliability of PromptPay financial service ($p < 0.05$),

Keywords: PromptPay, mobile banking, technology acceptance

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในโลกแห่งเทคโนโลยีอย่างเช่นในปัจจุบันนี้ผู้คนจำนวนมากนิยมทำธุรกรรมต่างๆ ผ่านทางเครือข่ายอินเทอร์เน็ต หรือที่เรียกว่าธุรกรรมออนไลน์ เพราะมีความสะดวกสบาย รวดเร็ว ประหยัดค่าใช้จ่าย และสามารถทำรายการได้ทุกที่ ทุกเวลา ตามความต้องการของผู้ใช้งาน เพียงแค่มีคอมพิวเตอร์ หรืออุปกรณ์เคลื่อนที่ต่างๆ และสัญญาณอินเทอร์เน็ต หนึ่งในธุรกรรมที่สำคัญที่มีการทำผ่านระบบออนไลน์ก็คือการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบพร้อมเพย์ ที่ธนาคารแห่งประเทศไทยได้เปิดให้บริการในวันที่ 15 มิถุนายน พ.ศ. 2559 ที่ผ่านมา

พร้อมเพย์ (PromptPay) เป็นบริการทางเลือกใหม่ให้ประชาชน ธุรกิจ และหน่วยงานต่างๆ ใช้ในการโอนเงินและรับเงิน เป็นบริการเพิ่มจากการโอนเงินแบบเดิม ที่ให้ประชาชนเลือกใช้ได้และทำให้ผู้ใช้มีความสะดวกมากขึ้น เพราะระบบพร้อมเพย์จะใช้เลขประจำตัวประชาชน หรือ หมายเลขโทรศัพท์มือถือของผู้รับเงินแทนได้ ทำให้สะดวกและง่ายต่อการจดจำ จากเดิมที่ต้องรู้เลขที่บัญชีเงินฝากธนาคารจึงจะโอนเงินให้ได้ โดยทุกคนไม่จำเป็นต้องมาลงทะเบียน เพียงแค่ผู้ที่มีการโอนเงินรับเงินบ่อยๆ ควรมาลงทะเบียนใช้พร้อมเพย์ เพราะจะได้รับประโยชน์จากค่าธรรมเนียมที่ถูกลงมา ซึ่งสามารถโอนเงินผ่านช่องทางต่างๆ เช่น อินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้ง โมบายแบงก์กิ้ง เครื่องเอทีเอ็มได้ทันที โดยไม่จำกัดจำนวนครั้งที่โอน และค่าธรรมเนียมการโอนเงินก็จะถูกลง จากปกติค่าธรรมเนียมในการโอนเงินไปต่างธนาคารหรือข้ามเขต มีตั้งแต่ 25-35 บาท แต่สำหรับการโอนเงินผ่านระบบพร้อมเพย์ การโอนเงินไม่เกิน 5,000 บาท จะไม่เสียค่าธรรมเนียม การโอนเงินมากกว่า 5,000-30,000 บาท ค่าธรรมเนียมรายการละไม่เกิน 2 บาท การโอนเงินมากกว่า 30,000-100,000 บาท ค่าธรรมเนียมรายการละไม่เกิน 5 บาท และสำหรับการโอนเงินมากกว่า 100,000-วงเงินสูงสุดตามแต่ละธนาคารกำหนด ค่าธรรมเนียมรายการละไม่เกิน 10 บาท

การลงทะเบียนพร้อมเพย์มีความปลอดภัยอย่างมาก เพราะมีการตรวจสอบตัวตนอย่างรัดกุม ระบบลงทะเบียนและฐานจัดเก็บข้อมูลก็มีความปลอดภัยสูงตามมาตรฐานสากล ซึ่งกำกับดูแลโดยหน่วยงานภาครัฐและธนาคารแห่งประเทศไทย เช่นเดียวกับบริการโอนเงินที่ให้บริการอยู่ในปัจจุบัน ความเป็นส่วนตัวของข้อมูลการทำธุรกรรมผ่านพร้อมเพย์ ธนาคารไม่สามารถนำข้อมูลส่วนตัวของผู้ใช้บริการมาเปิดเผยได้ เพราะมีกฎหมายควบคุม และถึงแม้มีฉ้อโกงจะรู้เลขประจำตัวประชาชน/เบอร์โทรศัพท์มือถือของเรา ก็ไม่สามารถใช้โอนเงินออกจากบัญชีเราได้ เพราะพร้อมเพย์เป็นเพียงการผูกบัญชีเพื่อใช้รับเงินโอน ส่วนการโอนเงินออกจากบัญชีนั้น ไม่ต่างจากเดิม เช่น โมบายแบงก์กิ้ง หรืออินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้ง ต้องใช้ Username/Password หรือ PIN เพื่อเข้าสู่ระบบในการทำธุรกรรมการเงินต่างๆ

หากโอนที่เครื่องเอทีเอ็ม ก็ต้องมีบัตรเอทีเอ็ม และรหัสผ่าน เป็นต้น และหากโทรศัพท์มือถือหาย ก็ไม่มีผลต่อเงินในบัญชี เพราะพร้อมเพย์เป็นการผูกบัญชีกับเบอร์โทรศัพท์มือถือ เพื่อใช้ในการรับเงินโอน ดังนั้น หากทำโทรศัพท์มือถือหาย จะไม่มีผลกระทบต่อบัญชีที่ผูกไว้ แต่เพื่อความปลอดภัย จึงควรแจ้ง Call Center เพื่อระงับการใช้งานโมบายแบงก์กิ้ง และหากผู้ใช้งานมีการเปลี่ยนเบอร์โทรศัพท์มือถือ ควรแจ้งยกเลิกหรืออัปเดตเบอร์โทรศัพท์มือถือกับธนาคารทุกครั้ง เมื่อมีการเปลี่ยนแปลง (บมจ.ธนาคารกรุงเทพ, 2545: ออนไลน์)

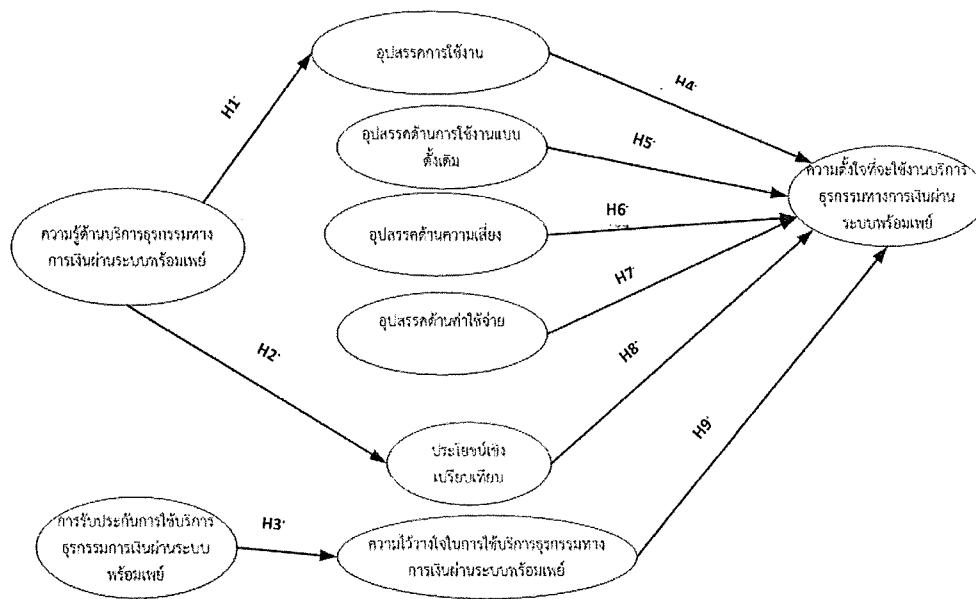
จากข้อมูลข้างต้น จะเห็นได้ว่าการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบพร้อมเพย์ถือเป็นทางเลือกหนึ่งสำหรับคนรุ่นใหม่ที่ต้องการความสะดวกสบาย ประหยัดเวลาและประหยัดค่าใช้จ่ายสำหรับการทำธุรกรรมทางการเงิน และอยู่ภายใต้การกำกับดูแลโดยหน่วยงานภาครัฐและธนาคารแห่งประเทศไทยจึงมีความปลอดภัยในการใช้บริการสูง แต่เนื่องจากระบบพร้อมเพย์เพิ่งเริ่มเปิดใช้ได้ไม่นานและยังมีผู้คนจำนวนมากที่ไม่ทราบข้อมูลของระบบพร้อมเพย์อย่างแท้จริง ทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจศึกษาถึงอุปสรรคและตัวขับเคลื่อนการยอมรับบริการธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบพร้อมเพย์ ด้านความรู้ด้านบริการธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบพร้อมเพย์ การรับประกันการให้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบพร้อมเพย์ อุปสรรคด้านการใช้งาน อุปสรรคด้านความเสี่ยง อุปสรรคด้านการใช้งานแบบดั้งเดิม อุปสรรคด้านค่าใช้จ่าย ประโยชน์เชิงเปรียบเทียบ ความไว้วางใจในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบพร้อมเพย์ และความตั้งใจในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบพร้อมเพย์ เป็นต้น จึงเป็นเรื่องที่น่าสนใจและให้ความสำคัญในการทำวิจัย เพื่อทราบถึงอุปสรรคและตัวขับเคลื่อนการยอมรับบริการธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบพร้อมเพย์

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาถึงปัจจัยด้านอุปสรรคการใช้งาน อุปสรรคการใช้งานแบบดั้งเดิม อุปสรรคด้านความเสี่ยง อุปสรรคค่าใช้จ่าย ประโยชน์ในเชิงเปรียบเทียบ และความไว้วางใจในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบพร้อมเพย์
2. เพื่อศึกษาถึงปัจจัยด้านการรับประกันการให้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบพร้อมเพย์ที่มีผลต่อความไว้วางใจในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบพร้อมเพย์
3. เพื่อศึกษาถึงปัจจัยด้านความรู้การทำธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบพร้อมเพย์ที่มีผลต่ออุปสรรคการใช้งาน และประโยชน์ในเชิงเปรียบเทียบของการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบพร้อมเพย์

สมมติฐานงานวิจัย

งานวิจัยนี้ศึกษาเกี่ยวกับอุปสรรคและตัวขับเคลื่อนการยอมรับบริการธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบพร้อมเพย์ โดยการนำทฤษฎีการต่อต้านนวัตกรรม และทฤษฎีการเผยแพร่วัตกรรม มาทำการศึกษาร่วมกันในบริบทของการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบพร้อมเพย์ ซึ่งประกอบด้วยปัจจัยด้านความรู้ด้านบริการธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบพร้อมเพย์ การรับประกันการให้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบพร้อมเพย์ อุปสรรคด้านการใช้งาน อุปสรรคด้านการใช้งานแบบดั้งเดิม อุปสรรคด้านความเสี่ยง อุปสรรคด้านค่าใช้จ่าย ประโยชน์เชิงเปรียบเทียบ ความไว้วางใจในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบพร้อมเพย์ และความตั้งใจในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบพร้อมเพย์ จากการทบทวนวรรณกรรม สามารถนำมาสร้างกรอบงานวิจัยได้ดังต่อไปนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากกรอบแนวคิดในการวิจัยข้างต้น สามารถนำมาสร้างสมมติฐานงานวิจัยได้ดังแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 สมมติฐานงานวิจัย

สมมติฐาน	รายละเอียด
H1	ความรู้ด้านบริการธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบพร้อมเพย์เป็นปัจจัยที่ส่งผลเชิงลบต่ออุปสรรคด้านการใช้งาน
H2	ความรู้ด้านบริการธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบพร้อมเพย์เป็นปัจจัยที่ส่งผลเชิงบวกต่อประโยชน์ในเชิงเปรียบเทียบ
H3	การรับประกันการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบพร้อมเพย์เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความไว้วางใจในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบพร้อมเพย์
H4	อุปสรรคด้านการใช้งานเป็นปัจจัยที่ส่งผลเชิงลบต่อความตั้งใจในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบพร้อมเพย์
H5	อุปสรรคด้านการใช้งานแบบดั้งเดิมเป็นปัจจัยที่ส่งผลเชิงลบต่อความตั้งใจในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบพร้อมเพย์
H6	อุปสรรคด้านความเสี่ยงเป็นปัจจัยที่ส่งผลเชิงลบต่อความตั้งใจในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบพร้อมเพย์
H7	อุปสรรคด้านค่าใช้จ่ายเป็นปัจจัยที่ส่งผลเชิงลบต่อความตั้งใจในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบพร้อมเพย์

สมมติฐาน	รายละเอียด
H8	ประโยชน์ในเชิงเปรียบเทียบเป็นปัจจัยที่ส่งผลเชิงบวกต่อความตั้งใจในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบพร้อมเพย์
H9	ความไว้วางใจในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบพร้อมเพย์ส่งผลเชิงบวกต่อความตั้งใจในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบพร้อมเพย์

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ในเรื่องอุปสรรคและตัวขับเคลื่อนการยอมรับบริการธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบพร้อมเพย์ โดยวิธีการกำหนดตัวอย่างโดยใช้โปรแกรม G* Power (Version 3) (Faul, Erdfelder, Lang and Buchner, 2017) เป็นเครื่องมือในการคำนวณ ด้วยระดับความเชื่อมั่นที่ 95% และระดับความคลาดเคลื่อน 5% ผลการคำนวณทำให้ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 173 คน ดำเนินการรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามที่แบบออนไลน์ ใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling) จากนั้นดำเนินการรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามออนไลน์กลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ที่มีประสบการณ์ในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบพร้อมเพย์ โดยแบบสอบถามประกอบด้วยชุดคำถาม 2 ส่วน ดังนี้ ส่วนที่ 1 เป็นชุดคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 เป็นชุดคำถามเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบพร้อมเพย์ จำนวน 30 ข้อคำถาม โดยมาตรวัดที่ใช้เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนนี้ คือ มาตรวัด 5 ระดับ

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ใช้อินเทอร์เน็ตทั่วไปที่เคยใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบพร้อมเพย์ ในการวิจัยครั้งนี้ใช้วิธีการกำหนดขนาดโดยใช้โปรแกรม G* Power (Version 3) (Faul, Erdfelder, Lang and Buchner, 2007) เป็นเครื่องมือในการคำนวณ ด้วยระดับความเชื่อมั่นที่ 95% และระดับความคลาดเคลื่อน 5% จากการคำนวณกลุ่มตัวอย่างที่ได้มีขนาดเท่ากับ 173 คน และใช้ซอฟต์แวร์คอมพิวเตอร์ในการวิเคราะห์ (SPSS) และจัดหมวดหมู่ข้อมูลเพื่อนำมาสรุปและนำเสนอผลที่ได้จากการศึกษาครั้งนี้

การเก็บรวบรวมข้อมูล

งานวิจัยนี้จะทำการเก็บตัวอย่างจากกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ใช้อินเทอร์เน็ตทั่วไปที่เคยใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบพร้อมเพย์ ใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก โดยใช้แบบสอบถามออนไลน์ในการเก็บข้อมูล จากนั้นดำเนินการส่งแบบสอบถามออนไลน์ผ่านทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ และชุมชนเครือข่ายสังคมเฟซบุ๊ก เป็นต้น โดยทำการเก็บข้อมูลในช่วงเดือนกุมภาพันธ์ - เมษายน 2561

การวิจัยมีการทดสอบเครื่องมือ โดยทดสอบความเหมาะสม (Pre-Test) ของแบบสอบถามงานวิจัยกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 10 คน เพื่อประเมินถึงความเข้าใจและความง่ายของคำถาม หลังจากปรับปรุงแบบสอบถามแล้ว ทำการเก็บข้อมูลเพื่อทดสอบความเหมาะสมเบื้องต้น (Pilot Test) กับกลุ่มตัวอย่างอีก 40 คน โดยทำการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนแบค (Cronbach's alpha) เพื่อทดสอบความเที่ยงของแต่ละ Construct และวิเคราะห์ปัจจัย (Factor Analysis) เพื่อจัดกลุ่มตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กันมากให้อยู่ในองค์ประกอบเดียวกัน ทำให้ได้จำนวน

ตัวแปรที่น้อยลง รวมทั้งการปรับปรุงคำถามอีกครั้ง เพื่อให้แบบสอบถามครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการศึกษา และ ปัจจัยทั้งหมดที่ต้องการศึกษา ก่อนการเก็บข้อมูลจริงกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 173 คน

วิธีวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

งานวิจัยนี้หลังจากได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาแล้ว จะทำการตรวจสอบเพื่อให้คะแนนและทำการประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ เพื่อหาค่าสถิติและวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

1. การวิเคราะห์ปัจจัย (Factor Analysis) เพื่อจัดกลุ่มตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กันมากให้อยู่ในองค์ประกอบเดียวกัน ทำให้ได้จำนวนตัวแปรที่น้อยลง

2. การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนแบค (Cronbach's alpha) เพื่อทดสอบความเที่ยงของแต่ละ Construct

3. การทดสอบสมมติฐานด้วยการวิเคราะห์สมการถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression) เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปรต้น 1 ตัวแปร และตัวแปรตาม 1 ตัวแปร และการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) เพื่อวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระที่มีหลายๆ ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับตัวแปร 1 ตัวแปร ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ใช้ค่าความเชื่อมั่นที่ระดับร้อยละ 95 ($\alpha = .05$) เป็นเกณฑ์ในการยอมรับหรือปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย

4. การวิเคราะห์สถิติพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยนำเสนอข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง เช่น การคำนวณจำนวนร้อยละ และค่าเฉลี่ย

สรุปผลการวิจัย

การทดสอบข้อตกลงเบื้องต้นทางสถิติ

ข้อมูลที่จัดเก็บจากกลุ่มตัวอย่างถูกนำไปทดสอบข้อมูลขาดหาย (Missing data) และข้อมูลสุดโต่ง (Outliers) นอกจากนี้ยังทดสอบว่าข้อมูลมีการกระจายแบบปกติ (Normal) มีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรง (Linearity) มีภาวะร่วมเส้นตรงพหุ (Multicollinearity) และมีภาวะร่วมเส้นตรง (Singularity) หรือไม่ ผลการทดสอบพบว่าข้อมูลไม่มีปัญหา ด้านข้อมูลขาดหาย ข้อมูลสุดโต่ง และข้อมูลมีการกระจายแบบปกติ มีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงและไม่มีปัญหา ภาวะร่วมเส้นตรงพหุ และภาวะร่วมเส้นตรง ดังกล่าว

งานวิจัยนี้ได้ทดสอบความเที่ยงของแบบสอบถาม โดยใช้การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนแบค พบว่าทุกตัวแปรมีความมากกว่า 0.7 จึงถือว่ามีความเชื่อถือได้สำหรับงานวิจัยแบบ Basic research (Hair et al., 1998) นอกจากนี้ยังได้ทดสอบความตรงของแบบสอบถาม ด้วยการใช้การวิเคราะห์ปัจจัย (Factor analysis) โดยใช้เกณฑ์ที่ข้อคำถามที่จับกลุ่มกันเป็นแต่ละตัวแปรต้องมีค่า Factor loading ไม่น้อยกว่า 0.5 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบได้ จำนวนปัจจัยทั้งหมด 9 องค์ประกอบ ได้แก่ ความรู้ด้านบริการธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบพร้อมเพย์ การรับประกันการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบพร้อมเพย์ อุปสรรคด้านการใช้งาน อุปสรรคด้านความเสี่ยง อุปสรรคด้านการใช้งานแบบดั้งเดิม อุปสรรคด้านค่าใช้จ่าย ประโยชน์เชิงเปรียบเทียบ ความไว้วางใจในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบพร้อมเพย์ และความตั้งใจในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบพร้อมเพย์

ตารางที่ 2 ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนแบค

ปัจจัย	ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนแบค
ความรู้ด้านบริการธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบพร้อมเพย์	0.885
การรับประกันการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบพร้อมเพย์	0.905
อุปสรรคด้านการใช้งาน	0.930
อุปสรรคด้านความเสี่ยง	0.900
อุปสรรคด้านการใช้งานแบบดั้งเดิม	0.843
อุปสรรคด้านค่าใช้จ่าย	0.768
ประโยชน์เชิงเปรียบเทียบ	0.655
ความไว้วางใจในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบพร้อมเพย์	0.829
ความตั้งใจในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบพร้อมเพย์	0.939

ลักษณะประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้หญิง คิดเป็นร้อยละ 58.4 ช่วงอายุตั้งแต่ 20-25ปี คิดเป็นร้อยละ 87.9 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาสูงสุดที่ระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 74 มีรายได้ส่วนบุคคลต่อเดือนในช่วงน้อยกว่า 10,000 บาทเป็นส่วนใหญ่ คิดเป็นร้อยละ 66.5 ส่วนใหญ่เคยใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบพร้อมเพย์ มากกว่า 10 ครั้ง ในรอบ 1 ปี ที่ผ่านมา คิดเป็นร้อยละ 43.9

การทดสอบสมมติฐาน

การทดสอบสมมติฐานการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้วิธีวิเคราะห์การถดถอยอย่างง่าย (Simple regression) และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple regression) โดยใช้ค่า p-value ที่น้อยกว่าหรือเท่ากับ 0.05 เป็นตัวกำหนดนัยสำคัญทางสถิติ ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ยืนยันสมมติฐานที่ 1 สมมติฐานที่ 2 สมมติฐานที่ 3 และสมมติฐานที่ 9 ด้วยค่า p-value ที่น้อยกว่า 0.05 อีกทั้งค่าเฉลี่ยความคลาดเคลื่อน (Residual Mean) ล้วนเป็น 0 คือ ค่าความคลาดเคลื่อนนั้นคงที่ ซึ่งจะไม่เกิด Heteroscedasticity และไม่มีความสัมพันธ์ร่วมเชิงพหุเส้น (Multicollinearity) ด้วยค่า Tolerance ที่เข้าใกล้ 1 และค่า VIF ไม่เข้าใกล้ 10 ดังแสดงในตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ผลการทดสอบของ 9 สมมติฐาน

สมมติฐาน	p-value	Beta	R ²	Tolerance	VIF	Residual Mean
1. ความรู้ด้านบริการธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบพร้อมเพย์เป็นปัจจัยที่ส่งผลเชิงลบต่ออุปสรรคด้านการใช้งาน	0.001*	0.438	0.252	1.000	1.000	0.000

สมมติฐาน	p-value	Beta	R ²	Tolerance	VIF	Residual Mean
2. ความรู้ด้านบริการธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบพร้อมเพย์เป็นปัจจัยที่ส่งผลเชิงบวกต่อประโยชน์ในเชิงเปรียบเทียบ	0.000*	0.514	0.439	1.000	1.000	0.000
3. การรับประกันการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบพร้อมเพย์เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความไว้วางใจในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบพร้อมเพย์	0.000*	0.707	0.679	1.000	1.000	0.000
4. อุปสรรคด้านการใช้งานเป็นปัจจัยที่ส่งผลเชิงลบต่อความตั้งใจในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบพร้อมเพย์	0.124	-0.108	0.775	0.265	3.769	0.000
5. อุปสรรคด้านการใช้งานแบบดั้งเดิมเป็นปัจจัยที่ส่งผลเชิงลบต่อความตั้งใจในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบพร้อมเพย์	0.067	-0.138	0.775	0.337	2.964	0.000
6. อุปสรรคด้านความเสี่ยงเป็นปัจจัยที่ส่งผลเชิงลบต่อความตั้งใจในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบพร้อมเพย์	0.212	0.104	0.775	0.247	4.055	0.000
7. อุปสรรคด้านค่าใช้จ่ายเป็นปัจจัยที่ส่งผลเชิงลบต่อความตั้งใจในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบพร้อมเพย์	0.888	0.009	0.775	0.347	2.879	0.000
8. ประโยชน์ในเชิงเปรียบเทียบเป็นปัจจัยที่ส่งผลเชิงบวกต่อความตั้งใจในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบพร้อมเพย์	0.794	0.025	0.775	0.304	3.293	0.000
9. ความไว้วางใจในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบ	0.000*	0.904	0.775	0.464	2.157	0.000

สมมติฐาน	p-value	Beta	R ²	Tolerance	VIF	Residual Mean
พร้อมเพย์ส่งผลเชิงบวกต่อความตั้งใจในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบพร้อมเพย์						

*p-value < 0.05

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1 พบว่า ความรู้ด้านบริการธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบพร้อมเพย์เป็นปัจจัยที่ส่งผลเชิงลบต่ออุปสรรคด้านการใช้งานเป็น 0.438 ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 สอดคล้องกับงานวิจัยของ Rogers (2003) ที่ชี้ให้เห็นว่าผู้ใช้งานควรมีความรู้ที่เพียงพอ และเห็นประโยชน์ของนวัตกรรมนั้นๆ ก่อนตัดสินใจยอมรับการใช้งาน

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2 พบว่า ความรู้ด้านบริการธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบพร้อมเพย์เป็นปัจจัยที่ส่งผลเชิงบวกต่อประโยชน์ในเชิงเปรียบเทียบเป็น 0.514 ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 สอดคล้องกับงานวิจัยของ Wang et al (2009) ที่ชี้ให้เห็นว่า ความรู้ด้านเทคโนโลยีช่วยลดความไม่แน่นอน และความไม่แน่นอนที่น้อยลงช่วยเพิ่มประโยชน์ในเชิงเปรียบเทียบในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบพร้อมเพย์

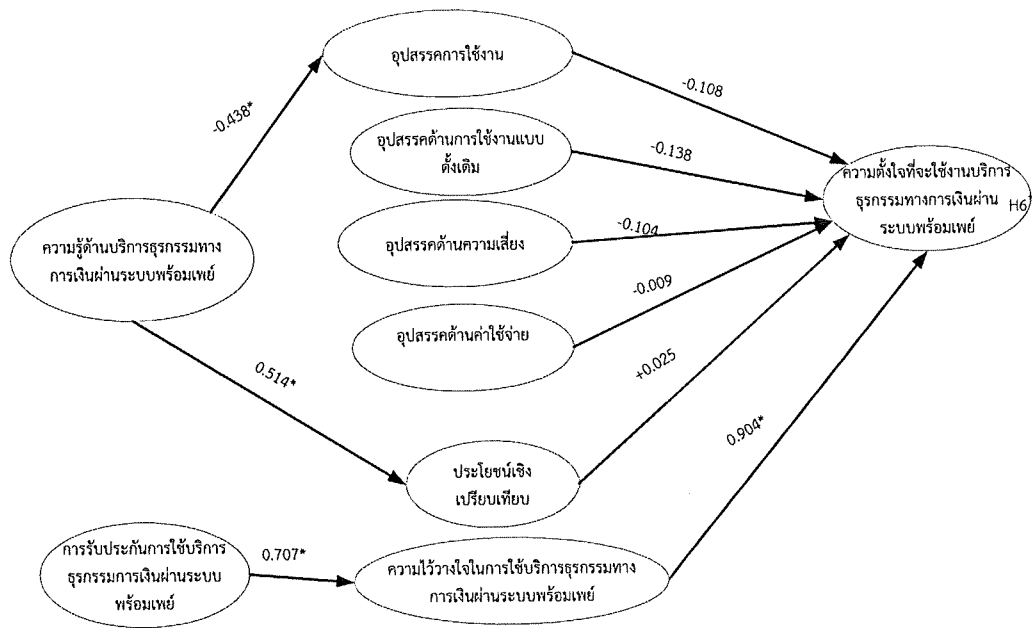
ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 3 พบว่า การรับประกันการให้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบพร้อมเพย์เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความไว้วางใจในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบพร้อมเพย์เป็น 0.707 ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 สอดคล้องกับงานวิจัยของ Pavlou and Gefen (2004) ที่ชี้ให้เห็นว่าเทคโนโลยีที่มีการรับประกันความปลอดภัยในการชำระเงินนั้น จะสามารถทำให้ผู้ใช้งานเกิดความไว้วางใจได้

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 4 5 6 และ 7 พบว่า อุปสรรคด้านการใช้งาน อุปสรรคด้านการใช้งานแบบดั้งเดิม อุปสรรคด้านความเสี่ยง อุปสรรคด้านค่าใช้จ่าย ไม่มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความตั้งใจในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบพร้อมเพย์

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 8 พบว่า ประโยชน์ในเชิงเปรียบเทียบไม่ใช่ปัจจัยที่ส่งผลเชิงบวกต่อความตั้งใจในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบพร้อมเพย์

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 9 พบว่า ความไว้วางใจในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบพร้อมเพย์ส่งผลเชิงบวกต่อความตั้งใจในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบพร้อมเพย์เป็น 0.904 ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 สอดคล้องกับงานวิจัยของ Pham and Ho (2014) ซึ่งได้ทำการศึกษาตัวชี้ที่ทำให้ลูกค้ายอมรับบริการธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบพร้อมเพย์ ซึ่งชี้ให้เห็นว่า ความไว้วางใจเป็นปัจจัยที่ทำให้ลูกค้ายอมรับการใช้งาน

จากผลการวิจัยข้างต้น สามารถสร้างตัวแบบของผลการวิจัย ซึ่งมีรายละเอียดดังแสดงในภาพที่ 2



หมายเหตุ: * ตัวแปรอิสระมีผลต่อตัวแปรตามที่ระดับนัยสำคัญ $p < 0.05$

ภาพที่ 2 ตัวแบบของผลการวิจัยอุปสรรคและตัวขับเคลื่อนการยอมรับบริการธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบพร้อมเพย์

เมื่อพิจารณาตัวแปรตาม คือ อุปสรรคการใช้งาน พบว่าตัวแปรอิสระ ความรู้ด้านการดำเนินการด้านบริการทางการเงินผ่านระบบพร้อมเพย์ ส่งผลในเชิงลบต่ออุปสรรคการใช้งาน และส่งผลในเชิงบวกต่อประโยชน์ในเชิงเปรียบเทียบอย่างมีนัยสำคัญ

นอกจากนี้เมื่อพิจารณาตัวแปรตาม คือ ความไว้วางใจในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบพร้อมเพย์ พบว่าตัวแปรอิสระ การรับประกันการให้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบพร้อมเพย์ ส่งผลในเชิงบวกต่อความไว้วางใจในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบพร้อมเพย์ โดยความไว้วางใจในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบพร้อมเพย์ ส่งผลในเชิงบวกต่อความตั้งใจที่จะใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบพร้อมเพย์อย่างมีนัยสำคัญ ในขณะที่อุปสรรคการใช้งาน อุปสรรคด้านการใช้งานแบบดั้งเดิม อุปสรรคด้านความเสี่ยง อุปสรรคด้านค่าใช้จ่ายไม่ส่งผลเชิงลบต่อความตั้งใจที่จะใช้บริการ และประโยชน์ในเชิงเปรียบเทียบไม่ส่งผลเชิงบวกต่อความตั้งใจในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบพร้อมเพย์

ซึ่งสามารถสรุปผลการทดสอบสมมติฐานของการวิจัยได้ดังแสดงในตารางที่ 4

ตารางที่ 4 สรุปผลการทดสอบสมมุติฐานของการวิจัย

สมมุติฐาน	รายละเอียด	ผลการทดสอบ
H1	ความรู้ด้านบริการธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบพร้อมเพย์เป็นปัจจัยที่ส่งผลเชิงลบต่ออุปสรรคด้านการใช้งาน	ยืนยัน
H2	ความรู้ด้านบริการธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบพร้อมเพย์เป็นปัจจัยที่ส่งผลเชิงบวกต่อประโยชน์ในเชิงเปรียบเทียบ	ยืนยัน
H3	การรับประกันการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบพร้อมเพย์เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความไว้วางใจในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบพร้อมเพย์	ยืนยัน
H4	อุปสรรคด้านการใช้งานเป็นปัจจัยที่ส่งผลเชิงลบต่อความตั้งใจในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบพร้อมเพย์	ไม่ยืนยัน
H5	อุปสรรคด้านการใช้งานแบบดั้งเดิมเป็นปัจจัยที่ส่งผลเชิงลบต่อความตั้งใจในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบพร้อมเพย์	ไม่ยืนยัน
H6	อุปสรรคด้านความเสี่ยงเป็นปัจจัยที่ส่งผลเชิงลบต่อความตั้งใจในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบพร้อมเพย์	ไม่ยืนยัน
H7	อุปสรรคด้านค่าใช้จ่ายเป็นปัจจัยที่ส่งผลเชิงลบต่อความตั้งใจในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบพร้อมเพย์	ไม่ยืนยัน
H8	ประโยชน์ในเชิงเปรียบเทียบเป็นปัจจัยที่ส่งผลเชิงบวกต่อความตั้งใจในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบพร้อมเพย์	ไม่ยืนยัน
H9	ความไว้วางใจในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบพร้อมเพย์ส่งผลเชิงบวกต่อความตั้งใจในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบพร้อมเพย์	ยืนยัน

การอภิปรายผล

งานวิจัยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงอุปสรรคและตัวขับเคลื่อนการยอมรับบริการธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบพร้อมเพย์ โดยกลุ่มตัวอย่างของงานวิจัยนี้ ได้แก่ ผู้ใช้อินเทอร์เน็ตทั่วไปที่เคยใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบพร้อมเพย์กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้โปรแกรม G* Power (Version 3) (Faul, Erdfelder, Lang and Buchner, 2007) เป็นเครื่องมือในการคำนวณ และสร้างแบบสอบถามออนไลน์ในการเก็บข้อมูลเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ตอบแบบสอบถาม โดยการวาง URL ของแบบสอบถามไว้บนเครือข่ายสังคมเฟซบุ๊กของผู้วิจัย และกระจายไปยังกลุ่มตัวอย่างโดยตรง ซึ่งมีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 173 ชุด จากนั้นนำข้อมูลดังกล่าวมาวิเคราะห์ทางสถิติ โดยมีการประเมินความเที่ยงของเครื่องมือที่ใช้ด้วยค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนแบค (Cronbach's alpha) การวิเคราะห์ปัจจัย (Factor Analysis) และการตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระหลายตัวกับตัวแปรตาม เพื่อนำไปพยากรณ์ค่าของตัวแปรตามด้วยวิธีวิเคราะห์การถดถอยอย่างง่าย (Simple regression) และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple regression)

ผลที่ได้รับจากงานวิจัยพบว่า ความตั้งใจในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบพร้อมเพย์ ได้แก่ ความรู้ด้านบริการธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบพร้อมเพย์เป็นปัจจัยที่ส่งผลเชิงลบต่ออุปสรรคด้านการใช้งาน ซึ่งชี้ให้เห็นว่าเมื่อผู้ใช้งานที่ไม่มีความรู้เกี่ยวกับการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบพร้อมเพย์ เมื่อได้เข้าไปใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบพร้อมเพย์ที่มีการออกแบบแอปพลิเคชันให้สามารถใช้งานได้โดยง่าย ไม่ต้องใช้ความพยายามมาก และตรงตามความต้องการของผู้ใช้งาน แต่ในแอปพลิเคชันก็มีความซับซ้อนอยู่มาก หากไม่ได้ศึกษาวิธีใช้งานมาก่อนก็ไม่ได้สามารถใช้งานได้ ต่อมาพบว่าความรู้ด้านบริการธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบพร้อมเพย์เป็นปัจจัยที่ส่งผลเชิงบวกต่อประโยชน์ในเชิงเปรียบเทียบ แสดงให้เห็นว่าการที่ผู้ใช้งานที่มีความรู้เกี่ยวกับการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบพร้อมเพย์จะใช้งานบริการธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบพร้อมเพย์มากกว่า เพราะมีความสะดวกสบายเมื่อเปรียบกับการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านตู้เอทีเอ็มหรือไปทำธุรกรรมทางการเงินที่ธนาคาร นอกจากนี้การรับประกันการให้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบพร้อมเพย์เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความไว้วางใจในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบพร้อมเพย์ ซึ่งชี้ให้เห็นว่าการรับประกันความปลอดภัยในข้อมูลของผู้ใช้บริการเป็นสิ่งสำคัญที่ผู้ใช้บริการใช้ในการตัดสินใจใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบพร้อมเพย์ จึงทำให้ต้องมีการพัฒนาการปกป้องข้อมูลของลูกค้า เพื่อสร้างความมั่นใจให้กับผู้ใช้บริการ ส่วนปัจจัยที่ไม่มีผลต่อความตั้งใจที่จะใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบพร้อมเพย์ ได้แก่ อุปสรรคด้านการใช้งาน อุปสรรคด้านการใช้งานแบบดั้งเดิม อุปสรรคด้านความเสี่ยง และอุปสรรคด้านค่าใช้จ่ายเป็นปัจจัยที่ไม่ส่งผล แสดงให้เห็นว่าผู้ใช้บริการไม่ได้ให้ความสำคัญหรือคำนึงถึงอุปสรรคที่เกิดขึ้น และประโยชน์ในเชิงเปรียบเทียบไม่ใช่ปัจจัยที่ส่งผลเชิงบวกต่อความตั้งใจในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบพร้อมเพย์บริการ ในขณะที่ความไว้วางใจในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบพร้อมเพย์ส่งผลเชิงบวกต่อความตั้งใจในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบพร้อมเพย์ ซึ่งชี้ให้เห็นว่าการแสดงให้เห็นถึงความปลอดภัยของระบบพร้อมเพย์ที่สามารถใช้งานได้โดยง่าย ไม่ต้องใช้ความพยายามมาก มีความปลอดภัยสูงเนื่องจากกำกับดูแลโดยหน่วยงานภาครัฐและธนาคารแห่งประเทศไทย อีกทั้งยังเป็นแอปพลิเคชันที่ไม่มีค่าใช้จ่ายในการใช้งาน เช่น ค่าธรรมเนียม ผู้คนส่วนใหญ่จึงนิยมใช้บริการพร้อมเพย์ หรือทำธุรกรรมต่างๆ ผ่านแอปพลิเคชันกันมากขึ้น และอาจส่งผลถึงการใช้งานอย่างต่อเนื่องในอนาคตอีกด้วย

ประโยชน์ที่ได้รับ

ประโยชน์ที่ได้รับจากงานวิจัยแบ่งเป็นด้านทฤษฎีและด้านการนำไปปฏิบัติดังนี้

1. ประโยชน์ในด้านทฤษฎี

ผลของงานวิจัยทำให้เกิดการสร้างตัวแบบที่ใช้ในการอธิบายความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยต่างๆ ที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบพร้อมเพย์โดยสามารถนำทฤษฎีการต่อต้านนวัตกรรม และทฤษฎีการเผยแพร่นวัตกรรม มาเป็นกรอบทางการศึกษาและสอดคล้องกับงานวิจัยในอดีต อีกทั้งผลของงานวิจัยสามารถใช้เป็นแนวทางในการศึกษาเพิ่มเติม เพื่อต่อยอดงานวิจัยในอนาคตได้ เช่น ศึกษาเพิ่มเติมในปัจจัยอื่นๆ ที่ยังไม่ได้ทำการศึกษาในงานวิจัยนี้

2. ประโยชน์ด้านการนำไปปฏิบัติ

ประโยชน์ในภาคปฏิบัติจากงานวิจัยนี้ สามารถนำไปประยุกต์ใช้เข้ากับธุรกิจได้ โดยแยกออกเป็นมุมมองต่างๆ ดังนี้

1. ผู้ประกอบการธนาคาร

ผู้ประกอบการที่มีความมุ่งหวังในการใช้ระบบพร้อมเพย์เป็นเครื่องมือในการวางแผนกลยุทธ์ทางการตลาดให้สามารถช่วยสร้างโอกาสในการแข่งขันได้อย่างมีประสิทธิภาพ ควรให้ความสำคัญกับการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้จากการใช้งาน คุณภาพของระบบงาน และสารสนเทศที่ทางแอปพลิเคชันนำเสนอ โดยการวางแผนกลยุทธ์ทางการตลาดให้ผู้ใช้บริการเห็นถึงประโยชน์และความปลอดภัยที่จะได้รับจากการใช้งานระบบพร้อมเพย์ผ่านคุณภาพของระบบ และสารสนเทศที่ได้รับ เช่น การโฆษณาให้เห็นวิธีการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบพร้อมเพย์ พร้อมทั้งนำเสนอข้อมูลที่ตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ ซึ่งจะทำให้ผู้ใช้บริการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ตัวเองได้รับ อันจะส่งผลต่อความพึงพอใจและเกิดความตั้งใจที่จะใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบพร้อมเพย์ในที่สุด

2. ผู้พัฒนาและออกแบบแอปพลิเคชัน

ในด้านปัจจัยการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานนั้น นักพัฒนาและออกแบบแอปพลิเคชันสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาแอปพลิเคชันการทำธุรกรรมออนไลน์ โดยการออกแบบให้ง่ายต่อการใช้งาน สามารถเข้าใจได้โดยง่าย ผู้ใช้งานก็จะไม่ต้องใช้ความพยายามอย่างมากในการใช้งาน ซึ่งจะทำให้ผู้ใช้งานรู้สึกกว่าแอปพลิเคชันนี้มีประโยชน์ต่อตัวเอง และอยากกลับมาใช้งานต่อไป หรือกลับมาใช้ซ้ำอีกในอนาคต จนนำไปสู่ความตั้งใจในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบพร้อมเพย์

ในด้านของคุณภาพของสารสนเทศที่นำเสนอ นักพัฒนาและออกแบบแอปพลิเคชันต้องให้ความสำคัญกับการปรับปรุงแอปพลิเคชันให้มีความเสถียรและทันสมัยอยู่ตลอดเวลา สารสนเทศที่เป็นประโยชน์ สามารถนำไปใช้ได้ อีกทั้งการประชาสัมพันธ์ข้อมูลสารสนเทศทันสมัยและตรงต่อความสนใจของผู้ใช้งาน ก็เป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้ผู้ใช้งานได้รับข้อมูลที่เป็นประโยชน์ และสามารถนำไปประกอบการใช้งาน ทำให้ผู้ใช้งานเกิดความพึงพอใจในระบบพร้อมเพย์ ซึ่งส่งผลต่อไปถึงความตั้งใจในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบพร้อมเพย์

และในด้านคุณภาพของระบบงาน นักพัฒนาและออกแบบแอปพลิเคชันต้องให้ความสำคัญกับการสร้างระบบงานที่มีคุณภาพ สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งานได้อย่างรวดเร็ว ซึ่งจะทำให้ผู้ใช้งานเกิดความพึงพอใจที่สูงขึ้นตามมา แต่ถ้าหากแอปพลิเคชันมีการตอบสนองที่ช้า หรือการเข้าถึงข้อมูล การดาวน์โหลดทำได้ช้า ไม่เสถียร ผู้ใช้งานอาจจะเกิดความรำคาญและไม่ใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบพร้อมเพย์ ดังนั้น คุณภาพของระบบงานจึงเป็นสิ่งที่นักพัฒนาและออกแบบแอปพลิเคชันต้องคำนึงถึงอยู่ตลอดเวลาในการให้บริการแก่ผู้ใช้งาน

งานวิจัยในอนาคต

การต่อยอดการวิจัยสามารถทำได้ในหลายๆ แนวทางดังนี้

1. ศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับกลุ่มตัวอย่างให้กว้างขึ้น โดยการเปรียบเทียบระหว่างคนไทยกับคนต่างชาติที่มาท่องเที่ยวในไทย เพื่อหาความแตกต่างที่เกิดจากปัญหาด้านสังคม วัฒนธรรม และสภาพแวดล้อมที่แตกต่างกัน
2. ศึกษาปัจจัยอื่นๆ เพิ่มเติม เช่น ความเข้าถึงง่ายของแอปพลิเคชัน กลยุทธ์ทางการตลาด หรือชื่อเสียงของแต่ละธนาคาร เป็นต้น มาร่วมศึกษาเพิ่มเติมไปใช้ในกรอบการวิจัยของงานวิจัยชิ้นนี้ด้วย
3. เพื่อให้ได้ผลการวิจัยที่ครอบคลุมยิ่งขึ้นอาจขยายผลไปศึกษา โดยทำการเปรียบเทียบระหว่างการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบพร้อมเพย์จากธนาคารที่แตกต่างกัน จะส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการที่แตกต่างกันหรือไม่อย่างไร
4. นำกรอบการวิจัยนี้ ไปศึกษาเพิ่มเติมในบริบทของการใช้งานเทคโนโลยีอื่นๆ ในประเทศไทยต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2559). *พร้อมเพย์ พร้อมใช้*. เข้าถึงเมื่อ 25 กุมภาพันธ์ 2561. เข้าถึงได้จาก <https://www.bot.or.th/Thai/PaymentSystems/PSServices/PromptPay/Pages/default.aspx>.
- ธนาคารกรุงเทพ. (2559). *พร้อมเพย์ พร้อมโอน*. เข้าถึงเมื่อ 25 กุมภาพันธ์ 2561. เข้าถึงได้จาก <http://www.bangkokbank.com/BANGKOKBANKTHAI/PERSONALBANKING/SPECIALSERVICES/MONEYTUTOR/Pages/PromptPayP2Padvertorial.aspx>.
- Pavlou, P. A. and Gefen, D. (2004). Building effective online marketplaces with institution-based trust. *Information Systems Research*, 15(1), 37-59.
- Pham, T. T. T. and Ho, J. C. (2014). what are the core drivers in consumer adoption of NFC-based mobile payments? : A proposed research framework. Proceedings of PICMET 14 Conference: Portland International Center for Management of Engineering and Technology; Infrastructure and Service Integration, 2014, 3041-3049.
- Ram, S. and Sheth, J.N. (1989). Consumer resistance to innovations: the marketing problem and its solutions. *Journal of Consumer marketing*, 6(2), 5-14.
- Rogers, E. M. (2003). *Diffusion of innovations*. 3rd. The Free Press: New York
- Wang, C., Chen, C., & Jiang, J. (2009). The impact of knowledge and trust on e-consumers' online shopping activities: an empirical study. *Journal of Computers*, 4 (1), 11-17.