

การยอมรับเทคโนโลยีทางการเงินของผู้ใช้บริการ ในอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา Financial Technology Acceptance of Service Users in Muang District, Nakhon Ratchasima Province

ผ่องนภา สีเกียง^{1*} และ พิทยา ผ่อนกลาง²
Phongnapa Sikiang^{1*} and Pittaya Ponklang²

Received: September 30, 2021; Revised: December 09, 2021; Accepted: February 28, 2022

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นด้านคุณภาพระบบสารสนเทศและด้านการยอมรับเทคโนโลยีทางการเงินของผู้ใช้บริการ 2) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพระบบสารสนเทศกับการยอมรับเทคโนโลยีทางการเงินของผู้ใช้บริการ ในอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชากรที่ใช้บริการเทคโนโลยีทางการเงิน จำนวน 400 คน เครื่องมือวิจัยเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ผลการวิจัย พบว่า ด้านคุณภาพระบบสารสนเทศในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านการยอมรับเทคโนโลยีทางการเงินของผู้ใช้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และคุณภาพระบบสารสนเทศมีความสัมพันธ์กับการยอมรับเทคโนโลยีทางการเงินของผู้ใช้บริการไปในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จึงยอมรับสมมติฐาน

คำสำคัญ: การยอมรับเทคโนโลยีทางการเงิน คุณภาพระบบสารสนเทศ ผู้ใช้บริการ

Abstract

The objectives of the present study were 1) to investigate acceptance of information systems quality and financial technology and 2) to examine the relationship between information systems quality and financial technology acceptance of users in Muang District, Nakhon Ratchasima Province. The data were collected from 400 financial technology users in Muang District, Nakhon Ratchasima Province, through a questionnaire. The data were analyzed using mean scores, standard deviation, and Pearson's product moment Correlation Coefficient. The results showed that information systems quality obtained the highest overall mean score. Similarly, the overall level of acceptance of financial technology achieved the highest rating. Finally, there was a significant slight relationship between information systems quality and financial technology acceptance.

Keywords: Financial technology acceptance, Information systems quality, Service users

^{1*} นักศึกษาปริญญาโท บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล, The Master of Business Administration Degree Vongchavalitkul University

² อาจารย์ประจำหลักสูตร บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล, Teacher of Business Administration Degree Vongchavalitkul University.

*Corresponding author e-mail: phongnapa_sik@vu.ac.th

บทนำ

ความก้าวหน้าของเทคโนโลยีที่ก้าวกระโดด ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้ชีวิตประจำวันของคนยุคปัจจุบันค่อนข้างสูง และเกิดการแข่งขันกันทางธุรกิจมากขึ้น โดยเฉพาะธุรกิจทางด้านการเงินธนาคาร ที่มีการพัฒนาเทคโนโลยีอย่างต่อเนื่อง เพื่อปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีและสามารถตอบสนองการใช้ชีวิตในสังคมดิจิทัล เทคโนโลยีทางการเงินเป็นหนึ่งในทิศทางการพัฒนาระบบการเงินที่ธนาคารแห่งประเทศไทยให้ความสำคัญ โดยมุ่งให้เกิดการนำเทคโนโลยีมาสนับสนุนและส่งเสริมการพัฒนานวัตกรรมทางการเงินที่หลากหลาย รวมถึงผลักดันให้เกิดระบบนิเวศที่เอื้อต่อการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีในการพัฒนาบริการทางการเงินอย่างเป็นรูปธรรมในหลายมิติ เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้ดีขึ้น (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2563)

ในปัจจุบัน มีผลิตภัณฑ์หรือการให้บริการทางการเงิน เกิดขึ้นใหม่เป็นจำนวนมาก และที่ได้รับความนิยมในการใช้งานอย่างสูงในปัจจุบันนี้ก็คือ Mobile banking จากจำนวนการให้บริการธนาคารพาณิชย์ผ่านทาง Mobile banking ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2560 - 2563 มีจำนวนบัญชีลูกค้าที่ใช้บริการมีอัตราการเพิ่มเฉลี่ยต่อปีร้อยละ 28 (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2563) ส่งผลให้ธนาคารพาณิชย์ต้องมุ่งเน้นการสร้างสรรค์นวัตกรรมใหม่ ๆ และสร้างความรวดเร็วในการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการ (สำนักโฆษกสำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี, 2561) สิ่งที่จะทำให้ผู้ใช้บริการระบบเทคโนโลยีเกิดการยอมรับได้นั้น ย่อมเกิดจากการได้ใช้บริการ ระบบเทคโนโลยีที่มีคุณภาพ (กนกกาญจน์ เสน่ห์ นมะหุด, 2561) ซึ่งได้แก่ ระบบเทคโนโลยีที่มีคุณภาพของข้อมูลคุณภาพของระบบและคุณภาพของการบริการ

ทำให้ผู้วิจัยเห็นความสำคัญในการศึกษาการยอมรับเทคโนโลยีทางการเงินของผู้ใช้บริการ ในอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา โดยคุณภาพระบบสารสนเทศ ทั้งทางด้านคุณภาพของข้อมูล คุณภาพของระบบ และคุณภาพของการบริการมีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีทางการเงินของผู้ใช้บริการ เพื่อให้ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องเกี่ยวกับการพัฒนาเทคโนโลยีทางการเงินสามารถใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุง แก้ไข รวมถึงการวางแผนพัฒนาระบบสารสนเทศ เพื่อให้ตอบสนองตามความต้องการของผู้ใช้บริการต่อไป

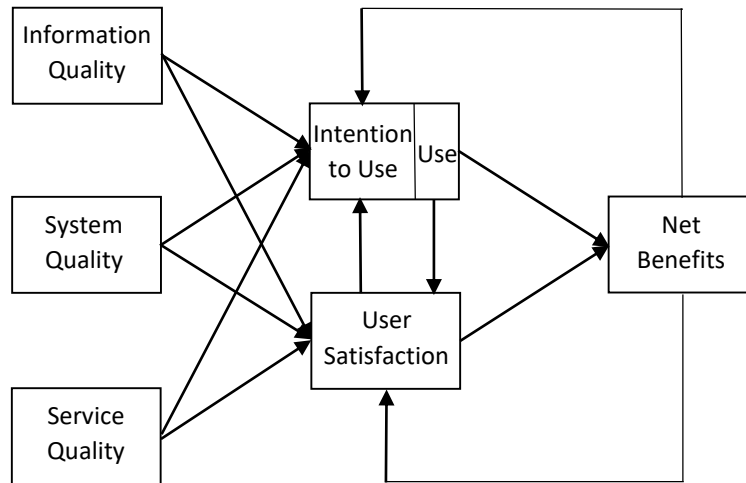
วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นด้านคุณภาพระบบสารสนเทศและด้านการยอมรับเทคโนโลยีทางการเงินของผู้ใช้บริการ ในอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพระบบสารสนเทศกับการยอมรับเทคโนโลยีทางการเงินของผู้ใช้บริการ ในอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา

ทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพระบบสารสนเทศ

แบบจำลองความสำเร็จของระบบสารสนเทศ (Information systems success model) เป็นแบบจำลองที่ปรับปรุงและพัฒนาขึ้นใหม่โดย DeLone & McLean (2003) ซึ่งมีปัจจัยหลัก 3 ปัจจัย ดังรูปที่ 1

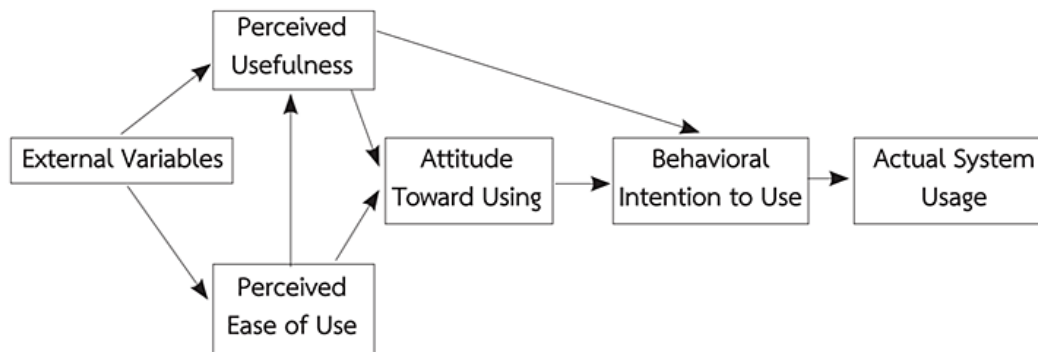


รูปที่ 1 : แบบจำลองความสำเร็จของระบบสารสนเทศ (Information systems success model)
แหล่งที่มา : DeLone, W. H. (2003)

1. คุณภาพของข้อมูล (Information quality) หมายถึง การสร้างข้อมูลบนสื่อออนไลน์ที่ดี สามารถนำเสนอข้อมูลได้ครบถ้วน สมบูรณ์ ถูกต้อง และมีการปรับปรุงข้อมูลสม่ำเสมอ ทำให้ผู้ใช้งานสามารถรับรู้ข้อมูลที่สื่อสารออกไปได้ ซึ่งเป็นปัจจัยที่ทำให้คุณภาพของข้อมูลมีความน่าเชื่อถือ (Demissie & Rorissa, 2015)
2. คุณภาพของระบบ (System quality) หมายถึง ระบบที่มีประสิทธิภาพใช้งานง่าย มีความรวดเร็วต่อการใช้งาน และมีระบบรักษาความปลอดภัยด้านข้อมูลส่วนบุคคล ที่ผู้ใช้งานจำเป็นต้องกรอกลงบนเว็บไซต์ (Hsiu & Gwo, 2014)
3. คุณภาพของการบริการ (Service quality) หมายถึง การให้บริการลูกค้าด้วยความเต็มใจ เอาใจใส่ มีการรับประกันการใช้งาน มีความน่าเชื่อถือและสามารถตอบข้อซักถาม/แก้ปัญหาได้ทันท่วงที ลูกค้าสามารถรับรู้ได้ (Etzel & Stanton, 2001)

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยี

แบบจำลองการยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยี (Technology acceptance model หรือ TAM) เป็นทฤษฎีที่นำเสนอโดย (Davis, 1989) ซึ่งพัฒนาเพิ่มเติมมาจากทฤษฎีการกระทำตามหลักเหตุและผล (Theory of reasoned action : TRA) (Fishbein & Ajzen, 1975) และทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน (Theory of planned behavior หรือ TPB) (Ajzen, 1985) แบบจำลองการยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยี เป็นทฤษฎีที่นิยมใช้ในการอธิบายพฤติกรรมการยอมรับเทคโนโลยีของบุคคลอย่างแพร่หลาย โดยเฉพาะในระบบสารสนเทศ และถูกประยุกต์ใช้ในกระบวนการทางธุรกิจ (Aggelidis & Chatzoglou, 2016) ซึ่งประกอบด้วยปัจจัยหลัก 4 ประการ ดังรูปที่ 2



รูปที่ 2 : แบบจำลองการยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยี (Technology acceptance model หรือ TAM)

แหล่งที่มา : Davis (1989)

1. การรับรู้ถึงประโยชน์ที่เกิดจากการใช้งาน (Perceived usefulness) หมายถึง ระดับความเชื่อหรือปัจจัยที่กำหนดการรับรู้ถึงประโยชน์ทั้งทางตรงและทางอ้อมของแต่ละบุคคล ว่าการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสามารถเพิ่มประสิทธิภาพหรือเพิ่มศักยภาพในการปฏิบัติงาน ตลอดจนเพิ่มขีดความสามารถในการใช้งาน ซึ่งถือได้ว่าเป็นการยอมรับการใช้งานที่มีประสิทธิภาพมากขึ้นไปด้วย (Kalimullah & Sushmitha, 2017; Natarajan et al., 2018)

2. การรับรู้ถึงความง่ายที่เกิดจากการใช้งาน (Perceived ease of use) หมายถึง ผู้ใช้บริการรับรู้ว่าระบบเทคโนโลยีนั้นมีลักษณะที่ง่ายต่อการใช้งาน เทคโนโลยีไม่ซับซ้อน ไม่ต้องใช้ความพยายามในการเรียนรู้การใช้งาน ซึ่งจะส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานมากขึ้น (Venkatesh et al., 2003)

3. ทศนคติในการใช้งาน (Attitude toward using) หมายถึง ความโน้มเอียงภายในจิตใจในการแสดงออกทางพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่ง เป็นเรื่องของความชอบหรือไม่ชอบ ความลำเอียง ความคิดเห็น ความรู้สึก และความเชื่อมั่นต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง สอดคล้องกับที่ Thurstone (1974) อธิบายว่า ทศนคติเป็นผลรวมทั้งหมดเกี่ยวกับความรู้สึกต่าง ๆ หรือความกลัว ที่บุคคลหนึ่งสามารถบอกความแตกต่างได้ว่าเห็นด้วย หรือไม่เห็นด้วย ทศนคติมีลักษณะเป็นมโนทัศน์เชิงนามธรรมทั่วไปที่เกิดจากการสร้างขึ้น เป็นเครื่องมือที่แสดงให้เห็นถึงสิ่งที่บุคคลหนึ่งคิด พูด กระทำ หรือเป็นเครื่องมือในการทำนายพฤติกรรมที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต

4. ความตั้งใจใช้งาน (Behavioral intention to use) หมายถึง ความตั้งใจที่บุคคลหนึ่งพยายามใช้งาน หรือความคาดหวังเบื้องต้นที่บุคคลหนึ่งกำหนดไว้ก่อนการใช้งาน และประเมินหลังจากการใช้งานแล้ว สามารถตอบสนองตามความต้องการได้ จึงตัดสินใจใช้บริการต่อไป (Valaei & Baroto, 2017)

แนวคิดเกี่ยวกับเทคโนโลยีทางการเงิน

เทคโนโลยีทางการเงิน หรือ Financial technology: fintech หมายถึง การนำเทคโนโลยีต่าง ๆ โดยเฉพาะด้านการสื่อสารมาประยุกต์ใช้ในธุรกิจด้านการเงิน การธนาคาร เพื่อให้การบริการด้านการเงินมีประสิทธิภาพมากขึ้น เป็นโลกยุคดิจิทัลแบงก์กิ้ง (Digital banking) หมายถึง ธนาคารที่ให้บริการในการทำธุรกรรม โดยผู้ใช้งานไม่จำเป็นต้องมาธนาคารแต่ผู้ใช้งานสามารถจัดการทำธุรกรรมได้เองผ่านทางบริการทางโทรศัพท์เคลื่อนที่ (Mobile banking) (ธนาภา หิมารัตน์, 2559)

Mobile banking หมายถึง การทำธุรกรรมทางการเงินกับธนาคารพาณิชย์ ซึ่งสามารถทำได้ทั้งการฝาก การถอน การโอน หรือเช็คยอดบัญชีคงเหลือ โดยสามารถใช้บริการได้ทุกที่ทุกเวลา (24 ชั่วโมง) ผ่านทางโทรศัพท์เคลื่อนที่ ที่มีฟังก์ชันรองรับในการใช้บริการ (Montazemi & Qahri-Saremi, 2015)

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ชุดิมา เทียนรัมย์ (2562) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกสมาคมสัตวแพทย์ที่ใช้บริการเว็บไซต์สมาคมสัตวแพทย์ผู้ประกอบการบำบัดโรคสัตว์แห่งประเทศไทย เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกสมาคมสัตวแพทย์ที่ใช้บริการเว็บไซต์สมาคมสัตวแพทย์ผู้ประกอบการบำบัดโรคสัตว์แห่งประเทศไทย ผลการศึกษาพบว่า ด้านคุณภาพเว็บไซต์ ด้านการบริการ ส่งผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกสมาคมสัตวแพทย์ที่ใช้บริการเว็บไซต์ในภาพรวมมากที่สุด ด้านการยอมรับเทคโนโลยี การรับรู้ประโยชน์ ส่งผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกสมาคมสัตวแพทย์ ที่ใช้บริการเว็บไซต์ในภาพรวมมากที่สุด

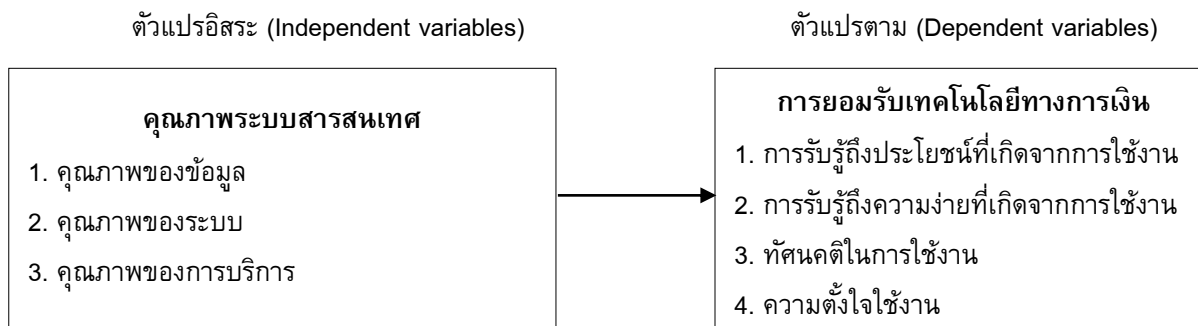
สรวิทย์ ตั้งปัทมชาติ และ จริญญา ปานเจริญ (2562) ได้ทำการศึกษาความสำเร็จของระบบสารสนเทศที่มีผลต่อพฤติกรรมการชำระเงินผ่านโมบายแบงก์กิ้ง (Mobile banking) ของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ความสำเร็จของระบบสารสนเทศทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านคุณภาพของระบบ ด้านคุณภาพของข้อมูล และด้านคุณภาพของการบริการ มีผลกระทบต่อพฤติกรรมการชำระเงินผ่านโมบายแบงก์กิ้งของผู้บริโภค

สุพัตรา วังเย็น (2563) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีที่ใช้สำหรับประมวลผลข้อมูลทางบัญชี กรณีศึกษา เจ้าหน้าที่ สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย ผลการศึกษาพบว่า มีการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศโดยภาพรวม อยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ทั้งในด้านความง่ายต่อการใช้งาน และด้านการรับรู้ประโยชน์

สมมติฐานการวิจัย

1. คุณภาพระบบสารสนเทศมีความสัมพันธ์กับการยอมรับเทคโนโลยีทางการเงินของผู้ใช้บริการ ในอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา

กรอบแนวคิดการวิจัย



ที่มา : จาก DeLone & McLean, 2003

ที่มา: จาก Davis, 1989

รูปที่ 3 : กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ ประชากรที่ใช้บริการเทคโนโลยีทางการเงิน และอาศัยอยู่ในอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา เนื่องจากเป็นอำเภอที่มีประชากรอาศัยอยู่มากที่สุด ข้อมูลจากแผนพัฒนาจังหวัดนครราชสีมา ระยะ 4 ปี (พ.ศ.2561 - 2564) ณ วันที่ 4 กันยายน 2560 และจังหวัดนครราชสีมาเป็นศูนย์กลางทางเศรษฐกิจของภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ เนื่องจากไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน จึงใช้การคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากสูตรไม่ทราบขนาดตัวอย่างของ W.G. Cochran (1953) โดยกำหนดความเชื่อมั่นที่ 95% ยอมให้มีความคลาดเคลื่อนไม่เกิน 5% ดังนั้น กลุ่มตัวอย่างมีจำนวนเท่ากับ 384.16 คน ผู้วิจัยจึงกำหนดจำนวนกลุ่มตัวอย่างเป็น 400 คน

วิธีการสุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยดำเนินการสุ่มตัวอย่างแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็น (Non - probability sampling) โดยเลือกใช้วิธีแบบเจาะจง (Purposive sampling)

2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยจัดลำดับเนื้อหาของแบบสอบถามออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพระบบสารสนเทศของเทคโนโลยีทางการเงิน

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามการยอมรับเทคโนโลยีทางการเงินของผู้ใช้บริการ ในอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา

ส่วนที่ 1 และส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามปลายปิด (Closed-ended questionnaires) มีให้เลือกตอบได้เพียงคำตอบเดียว ซึ่งผู้วิจัยได้ใช้มาตรวัดแบบ Rating scale เป็นการวัดตัวแปรแบบอันตรภาค/ช่วง (Interval scale) โดยกำหนดค่าน้ำหนักแบบ Likert

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

3. การสร้างและทดสอบคุณภาพเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ (Quantitative research) โดยใช้วิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research method) ผู้วิจัยดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

3.1 ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี วารสารวิชาการ วิทยานิพนธ์ และงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

3.2 กำหนดคำถามให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์ และนำมาปรับให้เหมาะสมกับงานวิจัย

3.3 กำหนดคะแนนแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale)

3.4 นำแบบสอบถาม ตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content validity) โดยให้ผู้ที่มีความเชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน ทำการตรวจสอบ และนำมาหาค่าดัชนีความสอดคล้องของแบบสอบถาม (Index of item objective congruence: IOC)

3.5 นำแบบสอบถามไปทดลอง (Try-out) กับกลุ่มที่ไม่ได้เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน แล้วนำมาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติในการหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยวิธี Cronbach's alpha ซึ่งได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามคือ 0.82

4. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

มีการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณ (Quantitative research) จากแหล่งข้อมูลแบบทุติยภูมิ (Secondary data source) ได้ทำการศึกษาจากแนวคิด ทฤษฎี วารสารวิชาการ วิทยานิพนธ์ และงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง และจากแหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data source) เป็นการเก็บข้อมูลในลักษณะแบบสอบถาม โดยกำหนดกลุ่มตัวอย่าง คือ ประชากรที่ใช้บริการเทคโนโลยีทางการเงิน และอาศัยอยู่ในอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา จำนวน 400 คน ใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็น (Non - probability sampling) และแจกแบบสอบถามแบบเจาะจง (Purposive sampling) จนครบตามจำนวนที่ได้กำหนด จากนั้นนำมาตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม เพื่อเตรียมวิเคราะห์และแปลผลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

5. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

ผู้วิจัยนำข้อมูลมาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ดังนี้

การวิเคราะห์ด้านคุณภาพระบบสารสนเทศ และด้านการยอมรับเทคโนโลยีทางการเงิน สถิติที่ใช้ในการนำเสนอข้อมูล คือ ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

วิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติเพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรคุณภาพระบบสารสนเทศ ได้แก่ (1) คุณภาพของข้อมูล (2) คุณภาพของระบบ (3) คุณภาพของการบริการ กับ การยอมรับเทคโนโลยีทางการเงิน โดยการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบ Pearson's product moment correlation coefficient

เกณฑ์การพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ โดยใช้เกณฑ์การวัดระดับความสัมพันธ์ 5 ระดับ (Hinkle D. E., 1998)

ค่าสหสัมพันธ์ (r) มีค่า 0.91 - 1.00	หมายถึง มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับสูงมาก
ค่าสหสัมพันธ์ (r) มีค่า 0.71 - 0.90	หมายถึง มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับสูง
ค่าสหสัมพันธ์ (r) มีค่า 0.31 - 0.70	หมายถึง มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง
ค่าสหสัมพันธ์ (r) มีค่า 0.01 - 0.30	หมายถึง มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับต่ำ
ค่าสหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0	หมายถึง ไม่มีความสัมพันธ์กัน

ผลการวิจัย

1. การวิเคราะห์คุณภาพระบบสารสนเทศ

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับคุณภาพระบบสารสนเทศในภาพรวม

คุณภาพระบบสารสนเทศ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความสำคัญ	ลำดับที่
1. คุณภาพของข้อมูล	4.86	0.23	มากที่สุด	1
2. คุณภาพของระบบ	4.83	0.27	มากที่สุด	2
3. คุณภาพของการบริการ	4.19	0.42	มาก	3
รวม	4.63	0.21	มากที่สุด	-

จากตารางที่ 1 พบว่า ระดับคุณภาพระบบสารสนเทศโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.63$, S.D. = 0.21) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ คุณภาพของข้อมูล ($\bar{X} = 4.86$, S.D. = 0.23) และคุณภาพของระบบ ($\bar{X} = 4.83$, S.D. = 0.27) อยู่ในระดับมากที่สุด คุณภาพของการบริการ ($\bar{X} = 4.19$, S.D. = 0.42) อยู่ในระดับมากที่สุดตามลำดับ

2. การวิเคราะห์การยอมรับเทคโนโลยีทางการเงินของผู้ใช้บริการ

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับการยอมรับเทคโนโลยีทางการเงินของผู้ใช้บริการในภาพรวม

การยอมรับเทคโนโลยีทางการเงิน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความสำคัญ	ลำดับที่
1. การรับรู้ถึงประโยชน์ที่เกิดจากการใช้งาน	4.83	0.24	มากที่สุด	1
2. การรับรู้ถึงความง่ายที่เกิดจากการใช้งาน	4.59	0.40	มากที่สุด	3
3. ทศนคติในการใช้งาน	4.82	0.28	มากที่สุด	2
4. ความตั้งใจใช้งาน	4.82	0.27	มากที่สุด	2
รวม	4.76	0.22	มากที่สุด	-

จากตารางที่ 2 พบว่า ระดับการยอมรับเทคโนโลยีทางการเงินของผู้ใช้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.76$, S.D. = 0.22) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ การรับรู้ถึงประโยชน์ที่เกิดจากการใช้งาน ($\bar{X} = 4.83$, S.D. = 0.24) ทศนคติในการใช้งาน ($\bar{X} = 4.82$, S.D. = 0.28) ความตั้งใจใช้งาน ($\bar{X} = 4.82$, S.D. = 0.27) การรับรู้ถึงความง่ายที่เกิดจากการใช้งาน ($\bar{X} = 4.59$, S.D. = 0.40) อยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

3. การวิเคราะห์การทดสอบสมมติฐาน

ตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพระบบสารสนเทศกับการยอมรับเทคโนโลยีทางการเงินของผู้ใช้บริการในภาพรวม

ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร	ค่าสหสัมพันธ์	P	ระดับความสัมพันธ์
คุณภาพระบบสารสนเทศ	0.27**	0.00	ต่ำ
การยอมรับเทคโนโลยีทางการเงิน	0.27**	0.00	ต่ำ

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 3 พบว่า คุณภาพระบบสารสนเทศกับการยอมรับเทคโนโลยีทางการเงินของผู้ใช้บริการในภาพรวมมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ ($r = 0.27$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพระบบสารสนเทศกับการยอมรับเทคโนโลยีทางการเงินของผู้ใช้บริการ จำแนกเป็นรายด้าน

ตัวแปร	X1	X2	X3	Y1	Y2	Y3	Y4
X1	1						
X2	0.52**	1					
X3	0.20	0.11*	1				
Y1	0.25**	0.25**	0.05	1			
Y2	-0.01	0.03	0.22**	0.29**	1		
Y3	0.25**	0.27**	0.02	0.47**	0.27**	1	
Y4	0.26**	0.26**	0.01	0.44**	0.21**	0.74**	1

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4 พบว่า คุณภาพระบบสารสนเทศกับการยอมรับเทคโนโลยีทางการเงินของผู้ใช้บริการ จำแนกเป็นรายด้าน พบว่า คุณภาพระบบสารสนเทศด้านคุณภาพของข้อมูล (X1) มีความสัมพันธ์กับการยอมรับเทคโนโลยีทางการเงินด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ที่เกิดจากการใช้งาน (Y1) ด้านทัศนคติในการใช้งาน (Y3) ด้านความตั้งใจใช้งาน (Y4) ในระดับความสัมพันธ์ต่ำ ด้านคุณภาพของระบบ (X2) มีความสัมพันธ์กับด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ที่เกิดจากการใช้งาน (Y1) ด้านทัศนคติในการใช้งาน (Y3) ด้านความตั้งใจใช้งาน (Y4) ในระดับความสัมพันธ์ต่ำ ด้านคุณภาพของการบริการ (X3) มีความสัมพันธ์กับด้านการรับรู้ถึงความง่ายที่เกิดจากการใช้งาน (Y2) ในระดับความสัมพันธ์ต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

อภิปรายผล

1. จากผลการวิเคราะห์ด้านคุณภาพระบบสารสนเทศ พบว่า คุณภาพระบบสารสนเทศในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า คุณภาพของข้อมูลอยู่ในระดับมากที่สุด เป็นเพราะว่าข้อมูลของเทคโนโลยีทางการเงินที่ต้องการสื่อสารให้กับผู้ใช้บริการ เป็นข้อมูลที่ครบถ้วน สมบูรณ์และถูกต้อง มีความน่าสนใจ มีความน่าเชื่อถือ และเป็นข้อมูลที่มีการปรับปรุงให้ทันต่อยุคสมัย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สรวัลย์ ตั้งปทุมชาติ และ จริญญา ปานเจริญ (2562) ศึกษาเรื่อง ความสำเร็จของระบบสารสนเทศที่มีผลต่อพฤติกรรมการชำระเงินผ่านโมบายแบงก์กิ้ง (Mobile banking) ของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร พบว่า ความสำเร็จของระบบสารสนเทศด้านคุณภาพของข้อมูลอยู่ในระดับมากที่สุด เนื่องจากข้อมูลที่สื่อสารให้กับผู้บริโภคเป็นข้อมูลที่มีความจำเป็น มีความถูกต้อง และเป็นข้อมูลที่มีความน่าเชื่อถือ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชุตินา เทียนรัมย์ (2562) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกสมาคมสัตวแพทย์ที่ใช้บริการเว็บไซต์สมาคมสัตวแพทย์ผู้ประกอบการบำบัดโรคสัตว์แห่งประเทศไทย พบว่า

ความสำเร็จของระบบสารสนเทศด้านคุณภาพของข้อมูลอยู่ในระดับมากที่สุด เนื่องจากข้อมูลภายในเว็บไซต์แต่ละเมนูมีความถูกต้องและชัดเจน มีความทันสมัย ครบถ้วน ข้อมูลมีความน่าสนใจและน่าเชื่อถือ

2. จากผลการวิเคราะห์ด้านการยอมรับเทคโนโลยีทางการเงินของผู้ใช้บริการ พบว่า การยอมรับเทคโนโลยีทางการเงินของผู้ใช้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า การรับรู้ถึงประโยชน์ที่เกิดจากการใช้งานอยู่ในระดับมากที่สุด เป็นเพราะว่าผู้ใช้บริการรับรู้ว่าการใช้บริการเทคโนโลยีทางการเงิน มีประโยชน์ทั้ง การทำธุรกรรมทางการเงินที่ครอบคลุม และมีความสะดวกสามารถใช้บริการได้ทุกที่ ทุกเวลา ตลอด 24 ชั่วโมง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุปัตรา วังเย็น (2563) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยี ที่ใช้สำหรับประมวลผลข้อมูลทางบัญชี กรณีศึกษา เจ้าหน้าที่ ภาควิชาการบัญชี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี พบว่า การยอมรับเทคโนโลยีด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ (Perceived usefulness) อยู่ในระดับมากที่สุด เนื่องจากเจ้าหน้าที่และพนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยีว่า มีความสะดวกสามารถช่วยให้มีเวลาเพิ่มขึ้นเพื่อไปปฏิบัติงานด้านอื่น ๆ และสอดคล้องกับงานวิจัยของลลิตา อุดรชัยนิตย์ (2562) ศึกษาเรื่อง อิทธิพลของการรับรู้ถึงประโยชน์และความพึงพอใจที่มีต่อความน่าเชื่อถือของระบบ Mobile banking ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า การรับรู้ถึงประโยชน์อยู่ในระดับมากที่สุด เนื่องจากผู้ใช้บริการผ่านระบบ Mobile banking รู้สึกว่าสามารถช่วยลดเวลาในการทำธุรกรรมทางการเงินได้ สามารถใช้ได้ทุกที่ทุกเวลา

3. จากผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพระบบสารสนเทศกับการยอมรับเทคโนโลยีทางการเงินของผู้ใช้บริการในภาพรวมและจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ อาจเป็นเพราะว่าคุณภาพระบบสารสนเทศสื่อสารให้กับผู้ใช้บริการได้รับรู้ในระดับต่ำ จึงทำให้ผู้ใช้บริการเกิดการยอมรับเทคโนโลยีทางการเงินในระดับต่ำตามไปด้วย ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ DeLone & McLean (2003) กล่าวคือ หากคุณภาพระบบสารสนเทศ ด้านคุณภาพข้อมูลที่น่าเสนอยังมีความครบถ้วน สมบูรณ์ และมีการอัปเดตข้อมูลที่สำคัญไม่ล่าช้าไม่สม่ำเสมอ ด้านคุณภาพของระบบ มีประสิทธิภาพในการใช้งาน หรือมีระบบรักษาความปลอดภัยต่ำ ด้านคุณภาพของการบริการ ที่เจ้าหน้าที่ยังมีความสามารถในการให้บริการ หรือความสามารถในการตอบข้อซักถาม/แก้ปัญหา ให้กับลูกค้าไม่เพียงพอ เป็นสาเหตุให้ผู้ใช้บริการมีการรับรู้ถึงประโยชน์ที่เกิดจากการใช้งาน รับรู้ถึงความง่ายที่เกิดจากการใช้งานอยู่ในระดับต่ำ เมื่อผู้ใช้บริการมีการรับรู้ในระดับต่ำ ทศนคติในการใช้งานและความตั้งใจใช้งานจึงมีระดับต่ำตามไปด้วย

สรุปและข้อเสนอแนะ

1. จากผลการวิจัยคุณภาพระบบสารสนเทศ พบว่า คุณภาพระบบสารสนเทศด้านคุณภาพของการบริการมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดเมื่อเทียบกับด้านอื่น ๆ เนื่องจาก การให้บริการของเจ้าหน้าที่ การแสดงความรับผิดชอบกรณีที่เกิดความผิดพลาดในการทำธุรกรรม และมีการติดตามผลการแก้ไขปัญหา มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ตามลำดับ ดังนั้นสถาบันการเงินควรจัดให้มีการฝึกอบรมความรู้ทักษะการให้คำแนะนำและการแก้ไขปัญหา กับพนักงานที่ให้บริการทางด้านแอปพลิเคชัน Mobile banking

2. จากผลการวิจัยความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพระบบสารสนเทศกับการยอมรับเทคโนโลยีทางการเงินของผู้ใช้บริการ พบว่า มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ ดังนั้นสถาบันการเงิน ควรพัฒนาปรับปรุงคุณภาพข้อมูลให้มีประสิทธิภาพ มีความสมบูรณ์ ถูกต้อง มีความน่าเชื่อถือ และทันสมัย โดยการสำรวจและทบทวนถึงความต้องการด้านข้อมูลของผู้ใช้งาน

แล้วจัดทำแผนเพื่อปรับปรุงแก้ไข และสถาบันการเงินควรจัดทำรายงานบันทึกสถิติข้อปัญหาที่เกิดขึ้นจากระบบ ว่ามีการพบปัญหาอะไรบ้าง เพื่อหาสาเหตุและแนวทางในการแก้ไขต่อไป

ข้อเสนอแนะการศึกษาวิจัยต่อยอดเพื่อพัฒนางานวิจัยให้เกิดประโยชน์เพิ่มมากขึ้น

1. ควรมีการขยายขอบเขตการศึกษาให้กว้างและครอบคลุมมากขึ้น เช่น การศึกษาทุกอำเภอ ในจังหวัดนครราชสีมา หรือศึกษาในพื้นที่จังหวัดอื่น ๆ เพื่อให้ทราบถึงระดับการยอมรับเทคโนโลยีทางการเงินของผู้ใช้บริการในแต่ละพื้นที่
2. ควรศึกษาความพึงพอใจของเทคโนโลยีทางการเงิน รวมถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ ของผู้ใช้บริการที่มีต่อเทคโนโลยีทางการเงิน เพื่อผลลัพธ์ที่ได้จะเป็นประโยชน์ในการวางแผนพัฒนาระบบให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- กนกกาญจน์ เสน่ห์ นมะหุด. (2561). การวิเคราะห์การยอมรับการใช้บริการธนาคารดิจิทัลโดยใช้ทฤษฎีการแพร่กระจายนวัตกรรม. *วารสารพฤติกรรมศาสตร์*, 24(2), 47-70.
- ชุตินา เทียนรัมย์. (2562). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกสมาคมสัตวแพทย์ที่ใช้บริการเว็บไซต์สมาคมสัตวแพทย์ผู้ประกอบการบำบัดโรคสัตว์แห่งประเทศไทย (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, ปทุมธานี.
- ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2563). สถิติธุรกรรมการชำระเงินผ่านบริการ *Mobile Banking* และ *Internet Banking*. สืบค้นจาก https://www.bot.or.th/App/BTWS_STAT/statistics/ReportPage.aspx?reportID=949& language=th
- ธนาภา หิมารัตน์. (2559). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีทางการเงิน บริบท ธนาคารพาณิชย์ (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- ลลิตา อุดรชัยนิตย์. (2562). อิทธิพลของการรับรู้ถึงประโยชน์และความพึงพอใจที่มีต่อความน่าเชื่อถือของระบบ *Mobile Banking* ในเขตกรุงเทพมหานคร (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ, กรุงเทพฯ.
- สรวิทย์ ตั้งปทุมชาติ และ จริญญา ปานเจริญ. (2562). ความสำเร็จของระบบสารสนเทศที่มีผลต่อพฤติกรรมการชำระเงินผ่านโมบายแบงก์กิ้ง (*Mobile Banking*) ของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร. *วารสารสุทธิปริทัศน์*, 34(109), 173-185.
- สำนักโฆษกสำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี. (2561). ถอดรหัสนวัตกรรมสู่แรงขับเคลื่อน Thailand 4.0. *วารสารสำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรีไทยคู่ฟ้า*, (มกราคม – มีนาคม), 18-19.
- สุพัตรา วังเย็น. (2563). ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีที่ใช้สำหรับประมวลผลข้อมูลทางบัญชีกรณีศึกษาเจ้าหน้าที่ สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์, กรุงเทพฯ.
- Aggelidis, P., & Chatzoglou, D. (2016). Using a modified technology acceptance model in hospitals. *International Journal of Medical Informatics*, 78.

- Ajzen, I. (1985). From intentions to actions: A theory of planned behavior. In J. Kuhl & J. Beckman (Eds.), *Action-control: From cognition to behavior*. New York: Springer-Verlag.
- Cochran, W.G. (1953). *Sampling Techniques*. New York: John Wiley & Sons. Inc.
- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, Perceived ease of use and User acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319-340.
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2003). The DeLone and McLean model of information systems success: A ten-year update. *Journal of Management Information Systems*, 19(4), 9-30.
- Demissie, D. & Rorissa, A. (2015). The effect of information quality and satisfaction on a parent's behavioral intention to use a learning community management system. *Libri*, 65(2), 143-150.
- Etzel, M. J., Walker, B. J. & Stanton, W. J. (2001). *Marketing* (12th ed.). Boston: McGraw-Hill.
- Fishbein, M., & Ajzen, I. (1975). *Belief, attitude, intentions and behavior: An introduction to theory and research*. Boston, MA: Addison-Wesley.
- Hsiu-Fen Lin & Gwo-Hshiung Tzeng (2014). Contextual factors affecting knowledge management diffusion in SMEs. *Industrial Management & Data Systems*, 114(9), 1415-1437.
- Kalimullah, K., & Sushmitha, D. (2017). Influence of Design Elements in Mobile Applications on User Experience of Elderly People. *Procedia Computer Science*, 113(1), 352-359.
- Montazemi, A.R. and Qahri-Saremi, H. (2015). Factors affecting adoption of online banking: A meta-analytic structural equation modeling study. *Information & Management*, 52(2), 210-226.
- Natarajan, T., Balasubramanian, S. A., & Kasilingam, D.L. (2018). The moderating role of device type and age of users on the intention to use mobile shopping applications. *Technology in Society*, 53(1), 79-90.
- Thurstone, Louis L. (1974). *The Measurement of Values*. Chicago: The University of Chicago Press.
- Valaei, N., & Baroto, M.B. (2017). Modelling continuance intention of citizens in government Facebook page: A complementary PLS approach. *Computers in Human Behavior Volume 73*, August 2017, 224-237.
- Venkatesh, V., Morris, M.G., Davis, G.B., & Davis, F.D. (2003). User acceptance of information technology: Toward a unified view. *MIS quarterly*, 425-478.