

ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านไทยคิวอาร์เพย์เมนต์ ของประชาชนในจังหวัดปทุมธานี

Factors Influencing Technology Acceptance of Financial Transaction using the Thai QR Payment of the of Residents in Pathumtani

กัตตกมล พิศแลงาม*

Kattakamon Pislai-ngam*

รับบทความ: 20 มีนาคม 2565 / แก้ไขบทความ: 18 เมษายน 2565 / ตอรับการตีพิมพ์: 25 เมษายน 2565

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาลักษณะประชากรศาสตร์กับพฤติกรรมการใช้งานการยอมรับเทคโนโลยีการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านไทยคิวอาร์เพย์เมนต์ และ 2) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านไทยคิวอาร์เพย์เมนต์ของประชาชนในจังหวัดปทุมธานี กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ที่มีประสบการณ์เคยใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านไทยคิวอาร์เพย์เมนต์ในจังหวัดปทุมธานี จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน คือ การวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่า 1) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 21- 30 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพพนักงานบริษัท รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,000 – 30,000 บาท ใช้ในการซื้อสินค้าอุปโภคบริโภคในร้านค้าทั่วไป ซึ่งใช้เวลา 17.00 - 21.00 น และเลือกชำระเงินตั้งแต่ 1-2,000 บาทต่อครั้ง และ 2) ผลการวิเคราะห์ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านไทยคิวอาร์เพย์เมนต์ สามารถพยากรณ์การยอมรับการใช้งานได้ร้อยละ 61.2 เมื่อทดสอบตัวแปรอิสระที่ส่งผลต่อตัวแปรตามครั้งละตัว พบว่า ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ในการใช้งาน ด้านความปลอดภัยในการใช้งาน ด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน ด้านพฤติกรรมที่ตั้งใจใช้งาน และด้านทัศนคติ ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านไทยคิวอาร์เพย์เมนต์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

คำสำคัญ: การทำธุรกรรมทางการเงิน การยอมรับเทคโนโลยี ไทยคิวอาร์เพย์เมนต์

* อาจารย์ สาขาวิชาระบบสารสนเทศ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

* Lecturer, Information System Department, Faculty of Business Administration

Rajamangala University of Technology Thanyaburi

Abstract

The objectives in this research were 1) to study the demographic characteristics of technology acceptance of financial transaction using the Thai QR Payment and 2) to study the factors Influencing technology acceptance of financial transaction using the Thai QR Payment of residents in Pathumtani. Questionnaires were distributed to a sample of 400 respondents who have experience in using the Thai QR Payment in Pathumtani province. The data were collected and analyzed by means of descriptive statistics: frequency, percentage, average, and standard deviation and of inferential statistics: multiple regression analysis. The results reveal that most of the respondents were females, aged between 21-30 years old. Most of the respondents held bachelor's degrees and work for private companies. The average income of the respondents is 15,000 – 30,000 baht. Respondents mostly use Thai QR Payment to purchase consumer products at the shop. The period of purchase is between 17.00 – 21.00 with the spending of 1-2000 bath per each purchase. As for the factors Influencing technology acceptance of financial transaction using the Thai QR Payment of residents in Pathumtani have been reported 61.2%. Having tested each independent and dependent variable singly, it was found that perceived usefulness, perceived security of use, perceived ease of use, behavioral intention to use and attitude toward using Thai QR Payment at significant level of 0.05

Keywords: Financial Transaction, Technology Acceptance, Thai QR Payment

บทนำ

ประเทศไทยกำลังเข้าสู่ยุคสังคมดิจิทัล โดยเฉพาะด้านเศรษฐกิจ พฤติกรรมการชำระเงินของประชาชนกำลังเปลี่ยนแปลงจากการใช้เงินสดเป็นแบบไร้เงินสดมากขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งการชำระเงินผ่านการสแกนคิวอาร์โค้ด เนื่องจากง่ายและสะดวกสบายต่อทั้งผู้ชำระเงินและผู้รับเงินและเป็นเทคโนโลยีที่ไม่ต้องลงทุน ซึ่งช่วยลดต้นทุนของผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่ายโดยเฉพาะด้านการชำระเงินที่ระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ช่วยให้ผู้ใช้บริการทั้งประชาชนและธุรกิจสามารถเข้าถึงบริการชำระเงินได้สะดวก มีความคล่องตัว กระบวนการชำระเงินมีความถูกต้อง และปลอดภัยสูงกว่าการชำระเงินผ่านเงินสด ช่วยยกระดับความสามารถในการแข่งขัน และเพิ่มความสะดวกในการประกอบธุรกิจ (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2562) การชำระเงินระหว่างประเทศด้วยคิวอาร์โค้ด นับเป็นทางเลือกใหม่สำหรับนักท่องเที่ยวในการซื้อสินค้าและบริการระหว่างประเทศ ทำให้นักท่องเที่ยวไม่จำเป็นต้องแลกเงินและพกพาเงินสดจำนวนมากเช่นที่ผ่านมา ซึ่งอาจไม่ปลอดภัยและเกิดการสูญหายได้ รวมทั้งเป็นการเพิ่มช่องทางการเข้าถึงบริการชำระเงินของ

วารสารสารสนเทศปีที่ 21 ฉบับที่ 1 (มกราคม - มิถุนายน 2565)

นักท่องเที่ยวที่ไม่สามารถเข้าถึงการชำระเงินด้วยบัตรเครดิตหรือบัตรเดบิตได้ด้วย นอกจากนี้ ยังส่งผลให้ร้านค้าไทยสามารถเพิ่มโอกาสทางธุรกิจจากการเพิ่มช่องทางในการรับชำระเงินจากลูกค้าชาวต่างชาติ ทั้งยังช่วยลดต้นทุนค่าธรรมเนียมการชำระเงินเมื่อเทียบกับการรับชำระเงินด้วยบัตรอีกด้วย ซึ่งปัจจุบันได้มีการนำเทคโนโลยีคิวอาร์โค้ด (QR Code: Quick Response Code) หรือรหัสแท่งสองมิตินำมาประยุกต์ใช้ในการอำนวยความสะดวกอย่างแพร่หลาย (กัตตกมล พิศแลงาม, 2561) อาทิเช่น การนำมาประยุกต์ใช้ชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่านแอปพลิเคชันบนอุปกรณ์เคลื่อนที่สมาร์ทโฟนเพิ่มสูงขึ้น สามารถตอบสนองต่อการใช้ชีวิตประจำวันของประชาชน ในการเพิ่มความสะดวก รวดเร็ว ปลอดภัย และส่งเสริมทัศนคติในการปรับตัวเข้าสู่สังคมดิจิทัล

ธนาคารแห่งประเทศไทยประกาศใช้ไทยคิวอาร์เพย์เมนต์ (Thai QR Payment) ประกาศใช้อย่างเป็นทางการเมื่อวันที่ 17 เมษายน 2562 เพื่อการชำระเงินและการโอนเงิน สามารถรองรับบริการชำระเงินและการโอนเงินของผู้ให้บริการทั้งที่เป็นสถาบันการเงินและมีใช้สถาบันการเงิน เช่น ประชาชน ร้านค้า ร้านสะดวกซื้อ และร้านค้าออนไลน์ อย่างไรก็ตาม การชำระเงินค่าสินค้าและบริการและการโอนเงินผ่านไทยคิวอาร์เพย์เมนต์ จะต้องใช้ควบคู่กับอุปกรณ์เคลื่อนที่อิเล็กทรอนิกส์ เช่น สมาร์ทโฟน สร้างความสะดวกต่อประชาชน ไม่ต้องพกเงินสดหรือบัตรหลายใบ และไม่ต้องกลัวว่าร้านค้าจะแอบขโมยข้อมูลบัตร หรือข้อมูลบัญชีธนาคาร ในขณะที่ทางร้านค้าที่ใช้ไทยคิวอาร์เพย์เมนต์ จะเข้ามาช่วยเพิ่มช่องทางการชำระเงินขยายฐานลูกค้า ตอบสนองสังคมยุคดิจิทัล เนื่องจากไทยคิวอาร์เพย์เมนต์ เป็นมาตรฐานด้านการชำระเงินของไทยภายใต้ระบบพร้อมเพย์ที่อำนวยความสะดวกในการชำระเงินให้กับประชาชนและร้านค้าเป็นอย่างมาก โดยประชาชนสามารถใช้เพียงแอปพลิเคชันของผู้ให้บริการทางการเงินบนมือถือสแกนคิวอาร์โค้ด ชำระค่าสินค้าและบริการที่ร้านค้าได้ รองรับวิธีการชำระเงินได้หลากหลาย ทั้งการชำระเงินจากบัญชีธนาคาร บัตรเครดิต บัตรเดบิต หรือ e-wallet ปลายเดือนธันวาคม 2564 ไทยมีจุดรับชำระด้วยไทยคิวอาร์เพย์เมนต์ ทั้งหน้าร้านค้าและช่องทางออนไลน์สูงถึง 7 ล้านกว่าจุด โดยมีผลสำรวจการเลือกบริการชำระเงินในประเทศจีนจาก Survey of Consumers (FT Confidential Research, 2017) พบว่าประชาชนจีนเลือกใช้ Alipay ซึ่งเป็นการชำระเงินผ่านคิวอาร์โค้ดเป็นอันดับหนึ่ง ตามมาด้วยเงินสด และบัตรเครดิต ที่น่าสนใจคือ บางจังหวัดมีอัตราผู้ใช้ Alipay มากกว่าเมืองหลวงหรือจังหวัดใหญ่ๆ เนื่องจากเป็นการชำระเงินที่บุคคลทั่วไป และผู้สูงอายุที่ไม่เชี่ยวชาญเทคโนโลยีสามารถเข้าถึงได้ง่าย จากงานวิจัยแสดงให้เห็นถึงการยอมรับเทคโนโลยี (The Technology Acceptance Model: TAM) Davis, F.D. (1989) โดยทัศนคติของผู้ใช้เทคโนโลยีรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานและเชื่อว่าการใช้เทคโนโลยีใหม่ ๆ ไม่ต้องใช้ความสามารถหรือความพยายามมาก และการรับรู้ถึงผลประโยชน์ของผู้ใช้เทคโนโลยีที่ผู้ใช้งานเชื่อว่าการใช้เทคโนโลยีใหม่ ๆ จะช่วยให้ผลการปฏิบัติงานดีขึ้น เช่น ทำงานได้เร็วขึ้นจะทำให้ผู้ใช้มีความตั้งใจที่จะใช้งานจริง

จากข้อมูลการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีไทยคิวอาร์เพย์เมนต์ในด้านการเงิน เป็นประเด็นที่น่าสนใจที่จะนำไปศึกษาความแตกต่างทางด้านประชากรศาสตร์และปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อการทำธุรกรรมทางการเงินของประชาชนในจังหวัดปทุมธานีที่เป็นจังหวัดที่เติบโตทางเศรษฐกิจอันดับต้นๆ ของ

วารสารสารสนเทศปีที่ 21 ฉบับที่ 1 (มกราคม - มิถุนายน 2565)

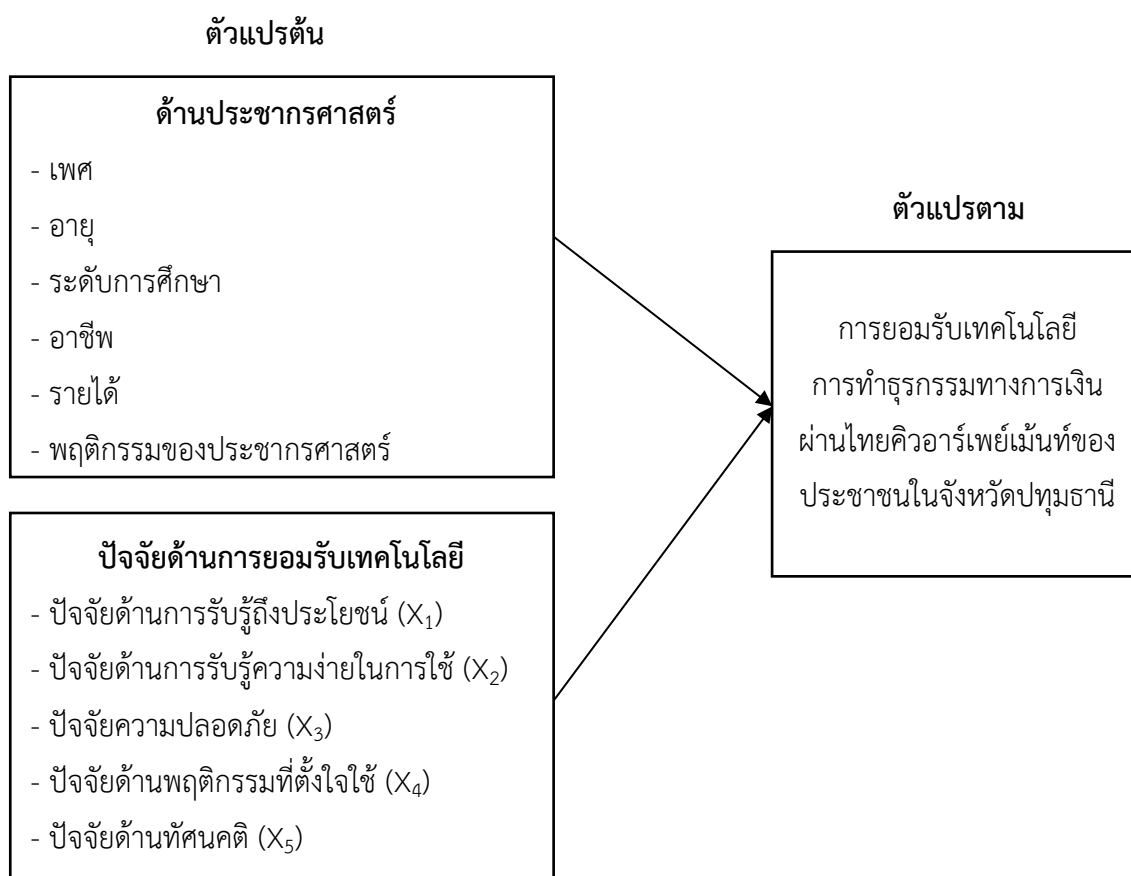
ประเทศ และผลที่ได้ยังสามารถเป็นแนวทางในการวางแผนนโยบายในการผลักดันให้เกิดสังคมไร้เงินสดอย่างแท้จริง เพื่อตอบโจทช์นโยบายเศรษฐกิจประเทศไทย 4.0 ที่กำลังดำเนินอยู่อีกด้วย

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาลักษณะประชากรศาสตร์กับพฤติกรรมการใช้งานการยอมรับเทคโนโลยีการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านไทยคิวอาร์เพย์เมนต์ ของประชาชนในจังหวัดปทุมธานี
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านไทยคิวอาร์เพย์เมนต์ของประชาชนในจังหวัดปทุมธานี

กรอบแนวคิดการวิจัย

การวิจัยเรื่องปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านไทยคิวอาร์เพย์เมนต์ของประชาชนในจังหวัดปทุมธานี มีกรอบแนวคิดการวิจัยดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

ที่มา: กัตตกมล พิศแลงาม (2564)

วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่องปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านไทยคิวอาร์เพย์เมนต์ของประชาชนในจังหวัดปทุมธานี เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยมีขั้นตอนดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร เป็นประชาชนในจังหวัดปทุมธานี จำนวน 1,190,060 คน (กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย, 2565)

กลุ่มตัวอย่าง เป็นประชาชนในจังหวัดปทุมธานี โดยใช้วิธีการสุ่มแบบสะดวก (Convenience Sampling) จำนวน 400 คน เนื่องจากการศึกษาครั้งนี้ไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน จึงกำหนดความน่าจะเป็นของประชากรเท่ากับ 5% ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และมีค่าความคลาดเคลื่อนที่ 5% โดยคำนวณจากสูตร Taro Yamane (1967)

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ประกอบด้วย 3 ส่วน คือ 1) ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม 2) ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้งาน และ 3) ข้อมูลปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยี โดยแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนการประมาณค่าของลิเกิร์ต (Likert Scale) โดยกำหนดช่วงเป็น 5 ระดับ เริ่มตั้งแต่มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อยและน้อยที่สุด ซึ่งถูกประเมินความเที่ยงตรงด้วยค่าความสอดคล้อง IOC โดยผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 คน จากนั้นประเมินความเชื่อมั่นทั้งฉบับด้วยค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบัค (Cronbach's Alpha) ที่ค่าระดับความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ 0.84

3. การวิเคราะห์ข้อมูล

การประมวลผลข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ SPSS for Windows

3.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

3.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน เป็นการวิเคราะห์โดยใช้สมการถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ลักษณะประชากรศาสตร์กับพฤติกรรมการใช้งานการยอมรับเทคโนโลยีการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านไทยคิวอาร์เพย์เมนต์ ของประชาชนในจังหวัดปทุมธานี พบว่า ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ 1) ด้านเพศ ส่วนมากเป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 66.25 2) ด้านอายุ ส่วนมากอยู่ในช่วงอายุ 21- 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 33.50 3) ด้านระดับการศึกษา ส่วนมากอยู่ในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 49.25 4) ด้านอาชีพส่วนมากเป็นพนักงานบริษัท คิดเป็นร้อยละ 50.25 5) ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ส่วนมากมีระดับรายได้ 15,000-30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 31.25 และ 6) ด้านพฤติกรรมของ

วารสารสารสนเทศปีที่ 21 ฉบับที่ 1 (มกราคม - มิถุนายน 2565)

ประชากรศาสตร์ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากเลือกใช้บริการในการซื้อสินค้าอุปโภคบริโภค คิดเป็นร้อยละ 34.75 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากใช้บริการในร้านค้าทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 45.75 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากมีความถี่ในการใช้มากกว่า 10 ครั้ง/สัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 38.25 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากเลือกใช้บริการในช่วงเวลา 17.00 - 21.00 น คิดเป็นร้อยละ 31.75 และผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากจะเลือกใช้ชำระเงินตั้งแต่ 1-2,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 35.5

2. ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านไทยคิวอาร์โค้ดเพย์เมนต์ของประชาชนในจังหวัดปทุมธานี รายละเอียดดังตาราง

ตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านไทยคิวอาร์โค้ดเพย์เมนต์ของประชาชนในจังหวัดปทุมธานี

ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี	ระดับความคิดเห็น		
	Mean	S.D.	การแปลผล
1. ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ (X_1)	4.53	0.67	มากที่สุด
2. ปัจจัยด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้ (X_2)	4.20	0.52	มาก
3. ปัจจัยความปลอดภัย (X_3)	4.22	0.58	มาก
4. ปัจจัยด้านพฤติกรรมที่ตั้งใจใช้ (X_4)	4.18	0.61	มาก
5. ปัจจัยด้านทัศนคติ (X_5)	4.05	0.64	มาก
รวม	4.28	0.53	มาก

จากตารางที่ 1 แสดงผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านไทยคิวอาร์โค้ดเพย์เมนต์ของประชาชนในจังหวัดปทุมธานี พบว่า ความคิดเห็นโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก (Mean=4.28) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าปัจจัยด้านการรับรู้ถึงประโยชน์การใช้งาน อยู่ในระดับมากที่สุด (Mean=4.53) รองลงมาเป็นปัจจัยด้านความปลอดภัยในการใช้งาน อยู่ในระดับมาก (Mean=4.22) ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการงาน อยู่ในระดับมาก (Mean=4.20) ปัจจัยด้านพฤติกรรมที่ตั้งใจใช้ อยู่ในระดับมาก (Mean=4.18) และ ปัจจัยด้านทัศนคติ อยู่ในระดับมาก (Mean=4.05)

3. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านไทยคิวอาร์โค้ดเพย์เมนต์ของประชาชนในจังหวัดปทุมธานี ประกอบด้วย ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ (X_1) ปัจจัยด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้ (X_2) ปัจจัยความปลอดภัย (X_3) ปัจจัยด้านพฤติกรรมที่ตั้งใจใช้ (X_4) และปัจจัยด้านทัศนคติ (X_5) ผลการวิเคราะห์พบว่า ค่า KMO เป็นค่าวัดความเหมาะสมของข้อมูลในการวิเคราะห์องค์ประกอบมีค่า เท่ากับ .538 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.5 สรุปได้ว่า ข้อมูลชุดนี้มีความเหมาะสมในการใช้เทคนิคการวิเคราะห์องค์ประกอบหรือปัจจัย จากการทดสอบ Bartlett (Bartlett's Test of Sphericity) ได้ค่าสถิติทดสอบ (Chi-Square) เท่ากับ 786.588 และค่า p-value เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าตัวแปรทั้ง 5 ตัวแปรมีความสัมพันธ์กัน ทั้งนี้ยังพบว่าค่า Communalities ของทุกปัจจัยมีค่ามากกว่า 0.5 จึงมีความเหมาะสมในการนำปัจจัยทั้งหมดไปใช้วิเคราะห์ผลต่อไป

วารสารสารสนเทศปีที่ 21 ฉบับที่ 1 (มกราคม - มิถุนายน 2565)

จากการทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติสมการถดถอยพหุคูณ โดยใช้วิธี Stepwise ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านไทยคิวอาร์เพย์เมนต์ของประชาชนในจังหวัดปทุมธานี มีผลมาจาก 5 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ (X_1) ปัจจัยด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้ (X_2) ปัจจัยความปลอดภัย (X_3) ปัจจัยด้านพฤติกรรมที่ตั้งใจใช้ (X_4) และปัจจัยด้านทัศนคติ (X_5) ดังตาราง

ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณวิธี Stepwise

	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	.127	.109		.689	.217
X_1	.358	.038	.304	3.225	.000
X_2	.303	.043	.329	2.541	.000
X_3	.309	.049	.277	2.475	.000
X_4	.215	.052	.505	2.539	.012
X_5	.204	.058	.613	3.663	.020
R = .832, R Square = .612, Adjusted R Square = .610					

จากตารางที่ 2 แสดงผลวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงเส้นในรูปแบบการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ ซึ่งทำการทดสอบตัวแปรอิสระที่ส่งผลต่อตัวแปรตามครั้งละตัว พบว่าทุกตัวมีค่า Sig < .05 หมายความว่า ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ (X_1) ปัจจัยด้านความปลอดภัย (X_3) ปัจจัยด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้ (X_2) ปัจจัยด้านพฤติกรรมที่ตั้งใจใช้ (X_4) และปัจจัยด้านทัศนคติ (X_5) ที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านไทยคิวอาร์เพย์เมนต์ของประชาชนในจังหวัดปทุมธานี ในระดับนัยสำคัญที่ .05 และทั้ง 5 ปัจจัยสามารถร่วมกันอธิบายความผันแปรของการยอมรับเทคโนโลยีการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านไทยคิวอาร์เพย์เมนต์ของประชาชนในจังหวัดปทุมธานีได้ร้อยละ 61.2 โดยนำมาเขียนเป็นสมการพยากรณ์ได้ ดังนี้

$$\hat{Y} = (.127) + .358(X_1) + .309(X_3) + .303(X_2) + .215(X_4) + .204(X_5)$$

จากสมการความถดถอย พบว่าทุกด้านมีค่าเป็นบวก ได้แก่ ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงประโยชน์การใช้งาน (X_1) เฉลี่ยที่ .358 หน่วย ปัจจัยความปลอดภัย (X_3) เฉลี่ยที่ .309 หน่วย ปัจจัยด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน (X_2) เฉลี่ยที่ .303 ปัจจัยด้านพฤติกรรมที่ตั้งใจใช้ (X_4) เฉลี่ยที่ .215 หน่วย และปัจจัยด้านทัศนคติ (X_5) เฉลี่ยที่ .204 หน่วย ตามลำดับ

สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัย เรื่องปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านไทยคิวอาร์เพย์เมนต์ของประชาชนในจังหวัดปทุมธานี สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1. การศึกษาลักษณะประชากรศาสตร์กับพฤติกรรมการใช้งานการยอมรับเทคโนโลยีการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านไทยคิวอาร์เพย์เมนต์ ของประชาชนในจังหวัดปทุมธานี ประกอบด้วย 2 ส่วน ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ พบว่าการยอมรับเทคโนโลยีการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านไทยคิวอาร์เพย์เมนต์ของประชาชนในจังหวัดปทุมธานี ด้านเพศ พบว่าเพศหญิงมีการใช้งานไทยคิวอาร์เพย์เมนต์ทำธุรกรรมมากกว่าเพศชาย ด้านอายุ พบว่าช่วงอายุ 21- 30 ปีใช้งานมากที่สุด ด้านการศึกษา ระดับปริญญาตรีใช้งานมากที่สุด ด้านอาชีพเป็นพนักงานบริษัทใช้งานมากที่สุด และ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,000-30,000 บาทใช้งานมากที่สุด ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านพฤติกรรมของประชากรศาสตร์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกใช้บริการในการซื้อสินค้าอุปโภคบริโภค ส่วนใหญ่ใช้บริการในร้านค้า ส่วนใหญ่เลือกใช้บริการในช่วงเวลา 17.00 - 21.00 น มีความถี่ในการใช้มากกว่า 10 ครั้ง/สัปดาห์ และ ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามจะเลือกใช้ชำระเงินตั้งแต่ 1-2,000 บาท แสดงให้เห็นว่าเพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้เป็นส่วนสำคัญในการใช้บริการ เนื่องจากเพศหญิงเป็นเพศที่ทำหน้าที่สำคัญในการดูแลความเรียบร้อยในครอบครัว และมีความชื่นชอบในการใช้จ่ายซื้อสินค้าอุปโภคและบริโภค จะเห็นได้ว่าเป็นวัยที่อยู่ในช่วงเจนเนอเรชั่น Y และ Z ที่เพิ่งเริ่มต้นทำงาน มีรายได้เป็นของตนเอง ในการซื้อสินค้าและบริการ ตามร้านค้าต่างๆ ในช่วงเวลาพักเที่ยง และหลังเลิกงาน โดยไม่จำเป็นต้องพกเงินสดในการใช้จ่ายซื้อสินค้า และอีกทั้งมีความคล่องแคล่วในการใช้เทคโนโลยี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุรีย์พร เหมืองหลัง (2558) ที่ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความเชื่อมั่นในการใช้บริการทางการเงินผ่าน Mobile Banking Application ของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุและระดับรายได้ที่ต่างกันมีผลต่อความเชื่อมั่นในการใช้บริการที่แตกต่างกัน โดยประชากรที่มีอายุ 31 ปีขึ้นไปจะมีความเชื่อมั่นในการใช้บริการทางการเงินผ่าน Mobile Banking Application มากกว่ากลุ่มอื่น อันเนื่องมาจากกลุ่มที่มีอายุ 23-30 ปี จะอยู่ในช่วงต้นของวัยทำงาน อาจมีการทำธุรกรรมทางการเงินไม่มากนักเมื่อเปรียบเทียบกับกลุ่มที่มีอายุ 31 ปีขึ้นไป และประชากรที่มีระดับรายได้ต่ำกว่า 20,000 บาทต่อเดือน เป็นกลุ่มที่มีรายได้ไม่มากนัก อาจมีความกังวลเกี่ยวกับความปลอดภัยในการทำธุรกรรมทางการเงินผ่าน Mobile Banking Application จึงมีความเชื่อมั่นน้อยกว่ากลุ่มอื่น และงานวิจัยของ กรณชา แสนละเอียด และคณะ (2560) และงานวิจัยในลักษณะเดียวกันของวสุธิดา นุริตมนต์ (2562) ที่ศึกษาอิทธิพลของการยอมรับเทคโนโลยีที่มีต่อพฤติกรรมการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันบนโทรศัพท์เคลื่อนที่ด้านประชากรศาสตร์ พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 65.60 มีอายุอยู่ในช่วง 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 54.80 มีการศึกษาระดับปริญญาตรีคิดเป็นร้อยละ 48.30 มีรายได้ อยู่ระหว่าง 20,001-25,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 48.80 ใช้บริการแอปพลิเคชันของธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่มาแล้ว 1-2 ปี คิดเป็นร้อยละ 39.80 และใช้บริการแอปพลิเคชันของธนาคารกสิกรไทย คิดเป็นร้อยละ 42.30

2. การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านไทยคิวอาร์เพย์เมนต์ ของประชาชนในจังหวัดปทุมธานี ด้วยสมการถดถอยเชิงเส้นพหุคูณ วิธี Stepwise พบว่า

วารสารสารสนเทศปีที่ 21 ฉบับที่ 1 (มกราคม - มิถุนายน 2565)

ตัวแปรที่มีผลในการพยากรณ์การยอมรับเทคโนโลยีการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านไทยคิวอาร์เพย์เมนต์มีทั้งหมด 5 ตัวแปร โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์กับการยอมรับการใช้งานแอปพลิเคชันเท่ากับ .832 สามารถพยากรณ์การยอมรับการใช้งานได้ร้อยละ 61.2 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยปัจจัยด้านการรับรู้ถึงประโยชน์การใช้งานมีค่าเฉลี่ยระดับหน่วยมากที่สุด ส่งผลอย่างมากต่อการเลือกใช้งาน โดยผู้ใช้งานสามารถรับรู้ได้ถึงประโยชน์ว่าการใช้บริการนี้จะอำนวยความสะดวกและแก้ปัญหาตามที่ต้องการในการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านสแกนไทยคิวอาร์เพย์เมนต์ เนื่องจากสร้างความสะดวก รวดเร็ว เช่น การชำระสินค้า ชำระใบเสร็จ และการบริจาคเงิน โดยไม่ต้องชำระเงินสด ปัจจัยด้านความปลอดภัย ผู้ใช้เล็งเห็นความสำคัญในเรื่องของความปลอดภัยมากกว่าการใช้เงินสด มีความถูกต้อง ลดความผิดพลาด สามารถตรวจสอบการทำธุรกรรมย้อนหลังจากระบบได้ ปัจจัยด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน ผู้ใช้งานสามารถรับรู้ถึงความง่ายของการใช้งาน ขั้นตอนการใช้งานไม่ซับซ้อน ไม่ต้องเรียนรู้เพิ่มเติม ปัจจัยด้านพฤติกรรมตั้งใจการใช้งาน ซึ่งผู้ใช้มีความเชื่อมั่นในประสิทธิภาพและขั้นตอนการทำงานที่ตอบสนองความต้องการได้ และปัจจัยด้านทัศนคติของผู้ใช้งาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย Aldas-Manzano, et al. (2009) ที่ศึกษาเทคโนโลยีสำหรับผู้บริโภค และการรับรู้ความเสี่ยงในการใช้ธนาคารออนไลน์ ใช้เป็นปัจจัยหลักในการวิจัยที่มีผลทางบวกต่อการใช้งานธนาคารออนไลน์ และมีผลทางตรงต่อการลดความรู้ความเข้าใจของผู้บริโภค ผลงานวิจัยพบว่านวัตกรรมผู้บริโภคคือสิ่งสำคัญของการทำให้ระบบของธนาคารออนไลน์ดีขึ้นและสามารถทำให้ลดความรู้ความเข้าใจของผู้บริโภคในการใช้งาน บริการทางการเงินบนอินเทอร์เน็ตได้ความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับการใช้งานธนาคารผ่านอินเทอร์เน็ตที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์กันร้อยละ 28 ขณะที่นวัตกรรมผู้บริโภคมีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม ในการรับรู้ความเสี่ยงมีผลความสัมพันธ์ร้อยละ 9.0 ทำให้เห็นได้ถึงการรับรู้ความเสี่ยงมีระดับน้อยลง หรือจากรองขั้ว สีสานาศิรี (2559) ที่ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการทำธุรกรรมทางการเงินบนสมาร์ตโฟนในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล พบว่าปัจจัยด้านการรับรู้ถึงความใช้งานง่ายส่งผลต่อปัจจัยด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับมาก ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงความใช้งานง่ายส่งผลต่อปัจจัยด้านการรับรู้ถึงผลประโยชน์ที่ได้รับมาก ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงความใช้งานง่ายส่งผลต่อปัจจัยด้านทัศนคติที่มีต่อการทำธุรกรรมมาก ปัจจัยด้านทัศนคติที่มีต่อการทำธุรกรรมส่งผลต่อความตั้งใจในการใช้งานมาก และส่งผลต่อการยอมรับการทำธุรกรรมทางการเงินบนสมาร์ตโฟน สำหรับจิรภัทร มิชันหมาก และคณะ (2564) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานแอปพลิเคชันเป่าตัง ได้แก่ ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการใช้งาน แอปพลิเคชัน ทั้งการแนะนำจากผู้ใช้อื่น ๆ การบริการให้ความช่วยเหลือ หรือมีการโฆษณาให้เป็นที่ยอมรับปัจจัยด้านประโยชน์จากการใช้งานแอปพลิเคชันที่ทำให้ผู้ใช้ได้รับความสะดวกสบาย และสามารถเข้าถึงบริการของภาครัฐได้อย่างง่ายขึ้น ปัจจัยด้านความยากง่ายในการใช้แอปพลิเคชัน พบว่าการเรียนรู้การเข้าใจการใช้งานรวมทั้งการออกแบบที่สวยงามส่งผลอย่างมากที่ทำให้ผู้ใช้ตัดสินใจใช้แอปพลิเคชันอย่างต่อเนื่อง และวสุธิดา นุริตมนต์ และทรงวิทย์ เจริญกิจจนลาภ (2562) มีผลการศึกษาเกี่ยวกับระดับการยอมรับเทคโนโลยีที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันบนโทรศัพท์เคลื่อนที่ ผู้ใช้บริการใช้บริการ

วารสารสารสนเทศปีที่ 21 ฉบับที่ 1 (มกราคม - มิถุนายน 2565)

ธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันบนโทรศัพท์เคลื่อนที่มีระดับการใช้บ่อยมาก เพราะสามารถตอบสนองความต้องการในการทำธุรกรรมทางการเงินได้ตลอดเวลา โดยใช้งานได้หลากหลายตามความต้องการ เช่น การตรวจสอบการเดินรายการทางบัญชี การตรวจสอบยอดเงินคงเหลือ การโอนเงิน การชำระค่าบริการต่างๆ การเติมเงินโทรศัพท์เคลื่อนที่ ฯลฯ และใช้บริการแทนการไปใช้บริการที่สาขาซึ่งมีช่วงเวลาในการให้บริการจำกัด ตลอดจนธนาคารแห่งประเทศไทย (2565: ออนไลน์) ได้อ้างถึงความสำเร็จของบริการชำระเงินด้วยไทยคิวอาร์เพย์เมนต์ในประเทศ ทำให้มีการประยุกต์ต่อยอดไปสู่บริการชำระเงินด้วยคิวอาร์โค้ดกับต่างประเทศ ภายใต้โครงการ ASEAN Payment Connectivity ธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) และธนาคารกลางประเทศอื่น ๆ ในอาเซียนได้ผลักดันการเชื่อมโยงระบบการชำระเงินร่วมกัน เพื่อให้บริการชำระเงินระหว่างประเทศในภูมิภาคมีความสะดวก ปลอดภัย ต้นทุนต่ำลง และส่งผลต่อการลดการใช้เงินสดในระยะต่อไป ทั้งยังเป็นกลไกสำคัญสนับสนุนการเติบโตของเศรษฐกิจไทยและภูมิภาคอีกด้วย

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัย

1. การศึกษาครั้งนี้เฉพาะกลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชาชนที่อาศัยอยู่ในจังหวัดปทุมธานี ดังนั้นควรขยายกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาเป็นจังหวัดที่มีการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ หรือทั่วประเทศ เพื่อทราบถึงพฤติกรรมการใช้งานที่หลากหลาย
2. เปรียบเทียบกลุ่มตัวอย่างในแต่ละช่วงวัย เช่น วัยรุ่น วัยทำงาน วัยสูงอายุ และในระดับจังหวัดว่ามีพฤติกรรมหรือทัศนคติเป็นอย่างไรบ้าง
3. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรณรงค์และประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ถึงความสำคัญในการใช้งาน เช่น โฆษณาทางโทรทัศน์ โซเชียลมีเดีย หรือช่องทางอื่นๆ รวมทั้งผู้ประกอบการ ห้างร้าน ร้านสะดวกซื้อ ตลาดสด ควรมีการให้บริการทั้งหมด เพื่อสร้างความคุ้นชินให้ประชาชน เพื่อก้าวสู่สังคมไร้เงินสดอย่างเต็มรูปแบบ

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ผู้วิจัยสนใจการทำวิจัยในกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้สูงอายุ และกลุ่มเปราะบางในการเข้าถึงเทคโนโลยีทางการเงิน เพื่อทราบถึงพฤติกรรมความวิตกกังวลการใช้งาน
2. จัดอบรมให้กลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้สูงอายุในการใช้บริการทำธุรกรรมทางการเงินอัตโนมัติผ่านเทคโนโลยีไทยคิวอาร์เพย์เมนต์ หรือ แอปพลิเคชันการเงินอื่นๆ แนะนำวิธีการใช้งานหรือให้ความรู้ในการใช้บริการก่อนใช้งานจริง เพื่อลดความเลื่อมล้ำในการเข้าถึงเทคโนโลยี และสามารถปรับตัวให้เข้ากับสังคมดิจิทัล
3. ผู้วิจัยที่สนใจสามารถทำวิจัยเชิงคุณภาพ นำผลที่ได้มาวิเคราะห์เชิงเนื้อหา เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างรูปแบบการพัฒนาเทคโนโลยีการทำธุรกรรมทางการเงินที่หลากหลายและสามารถนำไปใช้วางแผนนโยบายระดับรัฐที่ส่งเสริมสังคมไร้เงินสดอย่างเต็มรูปแบบ ตามนโยบายเศรษฐกิจประเทศไทย 4.0

บรรณานุกรม

- กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย. (2564). *จำนวนประชากรจังหวัดปทุมธานี*. สืบค้น 9 มีนาคม 2565.
https://stat.bora.dopa.go.th/new_stat/webPage/statByProvince.php?year=64
- กรณษา แสนละเอียด, ไพรภว ทีวีสุข และศรีไพร ศักดิ์รุ่ง. (2560). การยอมรับเทคโนโลยีที่มีอิทธิพลต่อ
 แนวโน้มความตั้งใจในการใช้บริการซื้อสินค้าผ่านช่องทางออนไลน์ของกลุ่มเบบี้บูมเมอร์ใน
 กรุงเทพมหานคร. *ว.ปัญญาวิวัฒน์*. 9(3), 3-15.
- กัตตมกล พิศแลงาม. (2561). การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีรหัสคิวอาร์สำหรับการจัดการเรียนการสอน ใน
 รายวิชาภาษา การสื่อสาร และเทคโนโลยีสารสนเทศ หมวดวิชาศึกษาทั่วไป. *ในงานประชุมวิชาการ
 ระดับชาติ ด้านนวัตกรรมการเรียนรู้ และสิ่งประดิษฐ์ ครั้งที่ 2*. (น.262-272), ปทุมธานี:
 มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- จักรพงษ์ ลีลาธนาศิริ. (2559). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการทำธุรกรรมทางการเงินบนสมาร์ตโฟนใน
 เขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล*. [การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี
 ราชมงคลธัญบุรี].
- จิรัชทร มิซันหมาก และคณะ. (2564). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานแอปพลิเคชันเป๋าตัง. *ในงาน
 การประชุมวิชาการเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ ด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ครั้งที่ 4*. (น.103-
 108), กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม.
- ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2564). *แนวนโยบาย/แนวปฏิบัติระบบการชำระเงิน*. สืบค้น 1 มีนาคม 2565.
<https://www.bot.or.th/Thai/PaymentSystems/StandardPS/Pages/default.aspx>
- (2565). *การชำระเงินด้วย QR code:ทางเลือกใหม่ของการชำระเงินในการซื้อขายสินค้าและ
 บริการระหว่างประเทศ*. สืบค้น 1 มีนาคม 2565. [https://www.bot.or.th/Thai/
 ResearchAndPublications/articles/Pages/Article_15Jan2022.aspx](https://www.bot.or.th/Thai/ResearchAndPublications/articles/Pages/Article_15Jan2022.aspx)
- วสุธิดา นุริตมนต์ และทรงวิทย์ เจริญกิจฉนลาภ. (2562). อิทธิพลของการยอมรับเทคโนโลยีที่มีต่อพฤติกรรมการ
 ใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันบนโทรศัพท์เคลื่อนที่.
ว.วิชาการนวัตกรรมสื่อสารสังคม. 6(2), 40-50.
- สุรีย์พร เหมือนหลิ่ง. (2558). *ปัจจัยที่มีผลต่อความเชื่อมั่นในการใช้บริการทางการเงินผ่าน Mobile Banking
 Application ของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล*. [การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจ
 มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์].
- Aldás-Manzano, J., C. Lassala-Navarré, C. Ruiz-Mafé & S. Sanz-Blas. (2009). The role of
 consumer innovativeness and perceived risk in online banking usage. *International
 Journal of Bank Marketing*. 27(1), 53-75.

วารสารสารสนเทศปีที่ 21 ฉบับที่ 1 (มกราคม - มิถุนายน 2565)

Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *Journal of MIS Quarterly*. 13(3), 319-340.

FT Confidential Research. (2017). *Survey of 1,000 urban consumers*. Retrieved March 15, 2022. <https://www.ey.com/Publication/vwLUAssets/ey-the-rise-of-fintech-inchina/%24FILE/ey-the-rise-of-fintech-in-china.pdf>

Yamane, T. (1967). *Statistics: An introductory analysis*. Harper & Row.