

ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้บริการชำระเงินด้วย QR Code ผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ในเขตกรุงเทพมหานคร

สุวรรณณี มาน้อย¹

ผศ.ดร.อนุวัฒน์ ชลไพศาล²

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมของผู้ใช้บริการและปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้บริการชำระเงินด้วย QR Code ผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ทำการวิเคราะห์ประกอบด้วย 1) การหาค่าร้อยละค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 2) การหาความถี่และวิเคราะห์เนื้อหา 3) วิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับโดยใช้แบบจำลอง Multiple Linear Regression

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างจำนวนครั้งในการใช้บริการชำระเงินด้วย QR Code (Actual Use) กับตัวแปรอิสระ 9 ตัวแปร พบว่า มีตัวแปรอิสระที่ทดสอบแล้วมีความสัมพันธ์เชิงบวกทั้งหมด 7 ตัวแปร คือ ความเคยชิน มีผลส่วนเพิ่ม (Marginal Effect) ต่อจำนวนครั้งในการใช้บริการชำระเงินด้วย QR Code เท่ากับ 7.258 อยู่ในระดับที่มากที่สุด รองลงมา จำนวนปีในการศึกษา 7.256 เพศชาย 6.218 มูลค่าราคา 3.691 ทศนคติ 3.542 การรับรู้ถึงประโยชน์ 1.256 และ รายได้ 0.001 ตามลำดับ ส่วนตัวแปรอิสระที่มีความสัมพันธ์เชิงลบ มีทั้งหมด 2 ตัวแปร คือ แรงจูงใจด้านความบันเทิง -6.584 และ อายุ -3.395

ทำให้ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้ 1) ปัจจุบันผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานครนิยมการใช้จ่ายผ่าน QR Code ผ่าน โทรศัพท์เคลื่อนที่ เป็นจำนวนมาก ซึ่งสามารถอธิบายพฤติกรรมการใช้บริการผ่านกรอบแนวคิดเรื่องการยอมรับการใช้เทคโนโลยี 2) เหตุผลหลักที่นิยมเกิดจาก ปัจจัยด้านความเคยชิน มูลค่าราคา ทศนคติ การรับรู้ถึงประโยชน์ และรายได้ที่เพิ่มขึ้น

¹ นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

² ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

Factors affecting acceptance of Mobile Payments Using QR Code: The Case of Bangkok

Suwannee Manoi*

Assistant Professor Dr. AnuwatCholpaisal**

ABSTRACT

The purpose of this research is to study the behavior of service users and factors affecting the acceptance of using QR Code payment via mobile phones in Bangkok. This research used a sampling method from a sample of 400 people. The tools used for analysis include 1) Determination of percentage, mean, standard deviation 2) Frequency, content analysis, and 3) Analyze the sample using the multiple linear regression model.

The results of the analysis of the 9 independent variables shows that, among 9 independent variables, we find 7 positive relationships factors. Those are of the habitual, with an estimated coefficient of 7.258, which is at the highest level, followed by education, with an estimated coefficient of 7.256. Sex has an estimated coefficient of 6.218. The value and price have an estimated coefficient of 3.691. The attitude has an estimated coefficient of 3.542. Recognition of benefits has an estimated coefficient of 1.256. The income has an estimated coefficient of 0.001. We find 2 independent variables that have negative relationships with actual use of QR payment; those are entertainment motivation with an estimated coefficient of -6.584 and age with an estimated coefficient of -3.395.

The results of the research can be summarized as follows: 1) At present, most of people prefer spending via QR Code through their mobile phones and this behavior can be explained by the technology acceptance framework 2) The reasons are due to the factors such as the habit persistence, the value and price comparison, the attitude and income.

* Master's Degree of Business Administration, Dhurakij Pundit University

** Asst.Prof. Dr. of Business Administration, Dhurakij Pundit University

1. บทนำ

แผนนโยบายธนาคารแห่งประเทศไทยเรื่องการเสริมสร้างความเชื่อมั่นในการชำระเงินโดยอุปกรณ์เคลื่อนที่ (Guiding Principles for Trusted Mobile Payments) ซึ่งให้เห็นว่าแนวโน้มการชำระเงินโดยอุปกรณ์เคลื่อนที่ (Mobile Payments) ได้เติบโตขึ้นอย่างต่อเนื่องซึ่งถือว่ามีบทบาทสำคัญต่อระบบการชำระเงินในอนาคต นอกเหนือจากนี้การดำเนินการพัฒนาระบบการบริการให้มีขีดความสามารถในการอำนวยความสะดวกและตอบสนองการใช้งานของผู้ใช้บริการยังถือเป็นปัจจัยหนึ่งที่จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพของการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์

ดังนั้นในปัจจุบัน ธนาคารแห่งประเทศไทยจึงมีนโยบายเรื่องของการเสริมสร้างความเชื่อมั่นของการชำระเงินโดยอุปกรณ์เคลื่อนที่ เพื่อสร้างมาตรฐานของการให้บริการด้านการเงินเพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความมั่นใจและเลือกใช้บริการชำระเงินโดยอุปกรณ์เคลื่อนที่เพิ่มมากขึ้น (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2560)

เมื่อพิจารณาในส่วนของนโยบายการเสริมสร้างความเชื่อมั่นการชำระเงินโดยอุปกรณ์เคลื่อนที่ในปี 2559 พบว่า ธนาคารแห่งประเทศไทยผลักดันการดำเนินงานภายใต้แผนยุทธศาสตร์ National e-Payment จำนวน 2 โครงการคือ 1) โครงการชำระเงินระบบพร้อมเพย์ ซึ่งเป็นการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานระบบการชำระเงินของประเทศและ 2) โครงการขยายการใช้บัตรเพื่อส่งเสริมการกระจายอุปกรณ์รับชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ให้แพร่หลายช่วยเพิ่มการเข้าถึงบริการชำระเงินของประชาชน และสนับสนุนให้ประชาชนมีช่องทางชำระเงินที่สะดวกสามารถใช้ได้แพร่หลาย

นโยบายของธนาคารแห่งประเทศไทยดังกล่าว รวมไปถึงการดำเนินการจัดทำร่างแนวปฏิบัติ QR code สำหรับการชำระเงิน ซึ่งจะช่วยให้การชำระเงินของประชาชนและภาคธุรกิจสะดวกขึ้น (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2559)

เมื่อพิจารณาข้อมูลภาพรวมของการใช้บริการด้านการชำระเงิน (Payment Systems Trends) ในปี พ.ศ. 2559 พบว่า การใช้บริการการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) มีการเติบโตอย่างต่อเนื่อง โดยมีปริมาณธุรกรรมการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ทั้งสิ้น 3,215.3 ล้านรายการ คิดเป็นอัตราการเติบโตร้อยละ 23.8 โดยเฉพาะอย่างยิ่งบริการธนาคารทางอิเล็กทรอนิกส์ (Internet Banking) มีการเติบโตอย่างเห็นได้ชัดซึ่งสะท้อนถึงทัศนคติและการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของผู้บริโภคที่มีต่อการใช้บริการชำระเงินสมัยใหม่

สถิติการใช้จ่ายออนไลน์ช่วงระหว่างช่วงปี พ.ศ. 2555 – 2559 การชำระเงินออนไลน์ที่มีแนวโน้มเติบโตสูงอย่างต่อเนื่องนี้ สอดคล้องกับทิศทางการเติบโตของมูลค่าตลาด E-Commerce ที่มีอัตราการเติบโตในเชิงปริมาณคิดเป็นร้อยละ 79.6 และในเชิงมูลค่าคิดเป็นร้อยละ 31.3

รายงานของธนาคารแห่งประเทศไทยในปี 2560 ยังกล่าวถึงการใช้จ่ายออนไลน์ผ่านบริการ Mobile Banking ว่า มีอัตราการเติบโตสูงที่สุดที่ร้อยละ 114.6 ซึ่งเป็นผลมาจากความนิยมในการทำธุรกรรมผ่าน Smart Phone ที่เพิ่มสูงขึ้น รองลงมาคือการใช้จ่ายออนไลน์ผ่านบัตรเดบิต ทั้งนี้ในปัจจุบัน ธนาคาร

พาณิชย์มีการส่งเสริมการใช้บัตรเดบิตสำหรับชำระเงินมากขึ้น โดยมีอัตราการเติบโตในเชิงปริมาณร้อยละ 59.5 และอัตราการเติบโตในเชิงมูลค่าร้อยละ 47.8 ตามลำดับ

ทั้งนี้หากกล่าวถึงการเริ่มใช้รหัสคิวอาร์ (Quick Response codes: QR code) ซึ่งได้รับการออกแบบให้สามารถสแกนข้อมูลได้ด้วยสมาร์ตโฟน โดยเมื่อสแกนรหัสคิวอาร์แล้วผู้บริโภครจะสามารถเข้าไปสู่เว็บไซต์เป้าหมายโดยทันทีแนวคิดของรหัสคิวอาร์เกิดขึ้นเมื่อปี ค.ศ. 1994 โดยบริษัทเด็นโซ่ เวฟ ซึ่งเป็นบริษัทลูกของบริษัทโตโยต้าได้นำรหัสคิวอาร์มาใช้สำหรับการติดตามส่วนประกอบของรถยนต์ จากนั้นในปี ค.ศ. 2011 ภาคอุตสาหกรรมการสื่อสารได้เริ่มนำรหัสคิวอาร์เข้ามาใช้เป็นครั้งแรกกับสมาร์ตโฟนซึ่งถือว่าเป็นตัวขับเคลื่อนที่ส่งผลให้ธุรกิจรหัสคิวอาร์เป็นที่นิยมจนถึงปัจจุบัน (Probst, 2012)

นอกจากนี้ผลงานวิจัยในกรณีประเทศไทย อาทิ ชลธิชา ศรีแสง (2555) ฉลองศักดิ์ สุขใจธรรม (2556) พบว่าทัศนคติการยอมรับของผู้ใช้งานที่มีต่อการรับรู้ถึงประโยชน์ของระบบการชำระเงินรูปแบบใหม่ และพฤติกรรมการใช้งานระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันซึ่งทำให้เกิดความไว้วางใจในการใช้งานระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ใช้งานในปัจจุบัน ซึ่งหากพิจารณาประโยชน์ที่ผู้ใช้บริการและภาคธุรกิจได้รับจากการใช้ระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ไม่ว่าจะเป็นการให้บริการที่ไม่จำเป็นต้องมีพนักงานเข้ามาเกี่ยวข้อง ผู้ใช้บริการสามารถทำธุรกรรมทางการเงินด้วยตนเองอย่างสะดวกรวดเร็วไม่มีข้อจำกัดในเรื่องของเวลาและสถานที่ ผู้ใช้บริการสามารถใช้บริการได้แบบ Real-time ประหยัดค่าใช้จ่ายของการเดินทาง รวมถึงสามารถช่วยประหยัดต้นทุนค่าใช้จ่าย จึงเห็นได้ว่าการนำนวัตกรรมของระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์มีความสำคัญอย่างยิ่งสำหรับผู้ให้บริการและภาคธุรกิจในอนาคต

จากความสำคัญด้านการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของการชำระเงินผ่าน QR Code ในปัจจุบัน ทำให้ผู้วิจัยสนใจศึกษาในประเด็นเรื่อง พฤติกรรมและปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้บริการชำระเงินด้วย QR Code ทั้งด้านทัศนคติการรับรู้การใช้งาน ประโยชน์ของใช้บริการชำระเงิน และปัจจัยอื่นๆ ที่มาจากกรอบแนวคิดเรื่องการรับเทคโนโลยี

ผลการศึกษาจะเป็นข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อผู้ให้บริการที่ทำธุรกรรมทางการเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ และสามารถนำข้อมูลไปประยุกต์ใช้สำหรับการวางแผนนโยบาย พัฒนาปรับปรุง รวมทั้งการรองรับการให้บริการทางการเงินด้วยนวัตกรรมทางการเงินใหม่ที่จะเกิดขึ้นในอนาคตต่อไป

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาพฤติกรรมของผู้ใช้บริการ และปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้บริการชำระเงินด้วย QR Code ผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ในเขตกรุงเทพมหานคร

3. คำถามของการวิจัย

พฤติกรรมของการยอมรับการใช้บริการชำระเงินด้วย QR Code ผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานครประกอบด้วยปัจจัยอะไรบ้าง

4. สมมติฐานของการวิจัย

นอกเหนือจากปัจจัยควบคุมด้านประชากรศาสตร์ อันประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้ ผู้วิจัยมีสมมติฐานว่า

- 4.1 ปัจจัยด้านทัศนคติมีผลต่อการยอมรับการใช้บริการชำระเงินด้วย QR Code
- 4.2 ปัจจัยด้านคุณประโยชน์มีผลต่อการยอมรับการใช้บริการชำระเงินด้วย QR Code
- 4.3 ปัจจัยด้านแรงจูงใจด้านความบันเทิงที่มีผลต่อการยอมรับการใช้บริการชำระเงินด้วย QR Code
- 4.4 ปัจจัยด้านมูลค่าราคาที่มีผลต่อการยอมรับการใช้บริการชำระเงินด้วย QR Code
- 4.5 ปัจจัยด้านความเคยชินที่มีผลต่อการยอมรับการใช้บริการชำระเงินด้วย QR Code

5. ขอบเขตของการวิจัย

5.1 ด้านเนื้อหาศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้บริการชำระเงิน QR Code ผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ โดยมีแนวคิดเรื่อง แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศมาเป็นกรอบในการวิจัย

5.2 ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้คือ ผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานครที่ใช้บริการชำระเงินด้วย QR Code ผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่

5.3 ขอบเขตด้านเวลา ช่วงเวลาในการเก็บแบบสอบถาม ตั้งแต่เดือน กรกฎาคม 2561 ถึง เดือน สิงหาคม 2561

6. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย

6.1 เพื่อให้ผู้ให้บริการสามารถนำปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้บริการชำระเงินด้วย QR Code นำไปพัฒนาการให้บริการให้เกิดประสิทธิภาพ สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการให้ได้มากที่สุด

6.2 เพื่อใช้เป็นแนวทางในการวางแผนและ สนับสนุนการใช้บริการชำระเงินด้วยอิเล็กทรอนิกส์ของภาครัฐและเอกชน

7. ระเบียบวิธีวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อนำมาประมาณการสมการถดถอยเชิงเส้นคือแบบสอบถามซึ่งผู้ศึกษาได้สร้างแบบสอบถามขึ้นมาจากการทบทวนวรรณกรรม และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โครงสร้างของแบบสอบถามแบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน จำนวนครั้งการใช้รูปแบบการชำระเงินด้วย QR Code ในรอบ 1 เดือน

ส่วนที่ 2 ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้บริการชำระเงินด้วย QR Code ผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ ผู้วิจัยใช้มาตราวัดแบบมาตราส่วนประมาณค่าเป็นมาตราวัดแบบไลเกิร์ต (Likert Scale) และกำหนดค่าคะแนนตามลำดับดังนี้

ระดับมากที่สุด	คะแนน	5
ระดับมาก	คะแนน	4
ระดับปานกลาง	คะแนน	3
ระดับน้อย	คะแนน	2
ระดับน้อยที่สุด	คะแนน	1

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

8. ผลการศึกษา

การวิจัยครั้งนี้มีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 400 คน ประกอบด้วยเพศหญิงจำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 28.0 และเพศชายจำนวน 288 คน คิดเป็นร้อยละ 72.0 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุ 31 – 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 51.5 ส่วนมากมีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 52.8 มีอาชีพรับราชการ คิดเป็นร้อยละ 50.5 ซึ่งส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยอยู่ระหว่าง 10,000 – 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 32.8 โดยมีจำนวนครั้งที่ใช้ QR Code ต่อเดือน 1- 5 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 64.3

จากค่าเฉลี่ยผลการวิเคราะห์ทัศนคติของกลุ่มตัวอย่างต่อปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้บริการชำระเงินด้วย QR Code ผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ แต่ละด้านจากมากไปหาน้อยสามารถสรุปได้ ดังนี้ ในระดับมากที่สุดได้แก่ การรับรู้ถึงประโยชน์ โดยมีคะแนนเฉลี่ย 4.22 รองลงมาในระดับมาก ได้แก่ ทัศนคติที่มีผลต่อการยอมรับ โดยมีคะแนนเฉลี่ย 4.18 ด้านมูลค่า โดยมีคะแนนเฉลี่ย 4.03 ความเคยชิน โดยมีคะแนนเฉลี่ย 4.02 และ แรงจูงใจด้านความบันเทิง โดยมีคะแนนเฉลี่ย 3.93

ผลการประมาณการ Multiple Linear Regression แสดงดังตารางที่ 8.1

ตารางที่ 8.1 ผลการประมาณการปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้บริการชำระเงินด้วย QR Code

(n=374)

<p>ตัวแปรตาม: การยอมรับการใช้บริการผ่าน QR Code (ปริมาณการชำระเงินผ่าน QR ในรอบ 1 เดือนที่ผ่านมา)</p> <p>วิธีประมาณการ: Ordinary Least Square</p> <p>เกณฑ์การจัดการข้อมูล: 1. ตัดตัวอย่างที่มีค่าสูงสุดและต่ำสุดเพื่อลดการกระจายของข้อมูล 2. ตัดข้อมูลที่มีการรายงานคำตอบไม่ครบถ้วนออกจากการประมาณการ</p> <p>จากเกณฑ์การจัดการข้อมูล ทำให้เหลือจำนวนตัวอย่างในการประมาณการคือ 374 ตัวอย่าง คิดเป็น 93.5 เปอร์เซ็นต์ของข้อมูลทั้งหมด</p>			
ตัวแปรอิสระ	B	Standard error	Sig
ค่าคงที่	51.843	204.2	.93
เพศ (เป็นตัวแปรหุ่น กำหนด 0 คือ หญิง 1 คือ ชาย)	6.218	12.4	.02**
อายุ (ปี)	-3.395	23.8	.01**
การศึกษา (จำนวนปีที่ใช้ในระดับการศึกษาต่างๆ)	7.256	15.9	.03**
รายได้ (บาทต่อเดือน)	0.001	105.9	.07*
ทัศนคติ (ค่าเฉลี่ยของคำตอบที่ 1-7)	3.542	25.4	.01**
การรับรู้ถึงประโยชน์ (ค่าเฉลี่ยของคำตอบที่ 8-14)	1.256	29.7	.06*
แรงจูงใจด้านความบันเทิง (ค่าเฉลี่ยของคำตอบที่ 15-17)	-6.584	64.5	.89
มูลค่าราคา (ค่าเฉลี่ยของคำตอบที่ 18-20)	3.691	22.1	.01**
ความเคยชิน (ค่าเฉลี่ยของคำตอบที่ 21-24)	7.258	20.8	.06*
Adjusted R square	0.34		

ที่มา: ประมาณการ โดยผู้วิจัย เครื่องหมาย (*, **) แสดงปัจจัยที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.1 และ 0.05 ตามลำดับ

จากตารางที่ 4-3 ผลการวิเคราะห์กลุ่มตัวอย่างตาม Multiple Regression Analysis โดยวิธีประมาณการ Ordinary Least Square เพื่อหาปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้บริการชำระเงินด้วย QR Code ผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ พบว่า จากตัวแปรอิสระ 9 ตัวแปร มีตัวแปรอิสระที่ทดสอบแล้วว่า มีความสัมพันธ์เชิงบวก ทั้งหมด 7 ตัวแปร ซึ่งสามารถเรียงลำดับความสำคัญได้คือ ความเคยชิน มีสัมประสิทธิ์การประมาณการ เท่ากับ 7.258 เป็นค่าที่มากที่สุด รองลงมา การศึกษา มีสัมประสิทธิ์การประมาณการ เท่ากับ 7.256 เพศ มีสัมประสิทธิ์การประมาณการ เท่ากับ 6.218 มูลค่าราคา มีสัมประสิทธิ์การประมาณการ เท่ากับ 3.691 ทักษะการใช้เทคโนโลยีการชำระเงิน มีสัมประสิทธิ์การประมาณการ เท่ากับ 3.542 การรับรู้ถึงประโยชน์ มีสัมประสิทธิ์การประมาณการ เท่ากับ 1.256 รายได้ มีสัมประสิทธิ์การประมาณการ เท่ากับ 0.001

ส่วนตัวแปรอิสระที่มีความสัมพันธ์เชิงลบ ทั้งหมด 2 ตัวแปร คือ แรงจูงใจด้านความบันเทิง มีสัมประสิทธิ์การประมาณการ เท่ากับ -6.584 และ อายุ มีสัมประสิทธิ์การประมาณการเท่ากับ -3.395

9. อภิปรายผลการศึกษา

1. ปัจจัยด้านทัศนคติที่มีผลต่อการยอมรับพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีแนวโน้มเปิดรับเทคโนโลยีใหม่ที่จะเข้ามาทดแทนการชำระเงินวิธีเดิม การใช้ผ่าน Smart Phone เป็นทางเลือกใหม่ที่น่าสนใจและมีค่าเฉลี่ยทัศนคติเรื่องการยอมรับการใช้งาน QR Code มากที่สุด ในลำดับรองลงมาคือผลต่อการยอมรับเปิดรับเทคโนโลยีใหม่เกิดจากการอยากเรียนรู้เพื่อเพิ่มพูนทักษะการเข้าถึงข้อมูลจาก Internet ผลการศึกษานี้สอดคล้อง กฤตโสภา ทิพย์ปัญญาวงศ์ (2559) ที่พบว่า ทัศนคติในการใช้ e-Money ส่งผลกระทบบต่อการยอมรับและการใช้งานเทคโนโลยีการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ โดยที่ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อทัศนคติในการใช้งานสูงสุดคือ ความน่าดึงดูดของทางเลือกอื่น (Attractiveness of Alternatives)

2. ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่า การใช้บริการชำระเงินด้วย QR Code เป็นเรื่องง่ายต่อการใช้งาน ได้รับข่าวสารประชาสัมพันธ์มากขึ้น และเป็นช่องทางการชำระเงินค่าได้รวดเร็ว ประหยัดเวลา รองลงมาคือ สามารถใช้ได้กับสมาร์ตโฟนหลายรุ่น ผลการศึกษานี้สอดคล้องกับ ณัฐพงศ์ กริยาผล (2559) ที่พบว่าปัจจัยที่ส่งผลอิทธิพลเชิงบวกต่อความตั้งใจในการใช้บริการเงินอิเล็กทรอนิกส์คือ ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้ และปัจจัยด้านบรรทัดฐานทางสังคมทั้งยังสอดคล้องกับ ชลธิชา ศรีแสง (2555) ที่พบว่า การรับรู้ถึงประโยชน์ของระบบชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์การรับรู้ถึงการใช้ง่ายการรับรู้ถึงความเสี่ยง และความไว้วางใจ มีความสัมพันธ์ในแง่บวกต่อความตั้งใจที่จะนำระบบมาใช้

3. ปัจจัยด้านแรงจูงใจด้านความบันเทิง ด้านมูลค่าราคา ด้านความเคยชิน พบว่า ผู้ใช้มีความเพลิดเพลิน สนุกสนาน และเห็นว่ามีความคุ้มค่าเหมาะสมกับเงินที่เสียไป โดยมีความเคยชินกับการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ในการชำระเงิน อยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับ ชวิศา พุ่มดนตรี (2559) ที่พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้บริการพร้อมเพย์ (Prompt Pay) มีปัจจัยที่ส่งผลในทางบวกคือ ปัจจัยด้านมูลค่าตามราคา ปัจจัยด้านอิทธิพลทางสังคม และแรงจูงใจด้านความบันเทิง

10. ข้อเสนอแนะ

10.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. ปัจจุบันทุกคนมีโทรศัพท์เคลื่อนที่พกติดตัวอยู่แล้ว หากสามารถใช้ชำระเงินได้ก็จะทำให้เกิดความสะดวกยิ่งขึ้น ผลการวิจัยพบว่า ในปัจจุบันผู้ใช้มีทัศนคติที่ดีต่อการใช้งาน แต่อาจจะศึกษาเพิ่มเติมในเรื่องของปัจจัยด้านอายุ เพื่อหาแนวทางให้ทุกช่วงอายุเห็นถึงประโยชน์ใช้งานได้จริง ซึ่งจะตอบสนองต่อ นโยบาย Thailand 4.0 ที่มุ่งเน้นให้ภาคการเงินมีลักษณะ Digital Service

2. ธนาคารแห่งประเทศไทยควรนำระบบมาตรฐานคิวอาร์โค้ด (Standardized QR Code) มาใช้ในระบบการชำระเงินของไทย เพื่อสร้างมาตรฐานกลางของรูปแบบการชำระเงินด้วย QR Code ซึ่งจะทำให้ระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ของประเทศไทยมีมาตรฐานเดียวกัน มีความปลอดภัยในการใช้งานให้กับธนาคารพาณิชย์ ซึ่งส่งผลให้ผู้ใช้มีความเชื่อมั่นและใช้งานจนเกิดความเคยชินมีความต้องการชำระผ่านโทรศัพท์ชำระเงินต่างๆ

3. กรมสรรพากรสามารถนำระบบการบริจาคผ่าน QR Code e-donation เข้ามาใช้เพื่อเพิ่มความสะดวกในการเก็บข้อมูล นอกจากนี้ สามารถขยายการใช้ QR code เพื่อการคำนวณภาษี ลดการใช้เอกสาร (Paperless) ป้องกันความผิดพลาดที่จะเกิดขึ้น และเป็นการ Lean Process

10.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. การวิจัยครั้งต่อไปอาจจะใช้วิธีการเพิ่มปัจจัยในการอธิบายปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการชำระเงินในรูปแบบใหม่ เช่น ประเด็นเรื่องความปลอดภัย ประสิทธิภาพการใช้งาน การส่งเสริมการขาย เป็นต้น

2. ศึกษาเกี่ยวกับการบริจาคผ่านระบบ QR Code คือ ระบบที่กรมสรรพากรพัฒนาเพื่อรองรับข้อมูลการรับบริจาค และอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้บริจาคสามารถใช้สิทธิลดหย่อนภาษีโดยไม่ต้องนำหลักฐานการบริจาคมาแสดงต่อกรมสรรพากร

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

- กรมการปกครองกระทรวงมหาดไทย. (2560). สถิติจำนวนประชากรและบ้าน – จำนวน ประชากรแยกตาม อายุรายจังหวัด. สืบค้นจาก http://stat.dopa.go.th/stat/statnew/upstat_age.php.
- กฤต โสภาทิพย์ปัญญาวงศ์. (2559). การศึกษาปัญหาและแรงจูงใจในการใช้งานเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ผ่านโทรศัพท์มือถือในประเทศไทย. การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัย สาขาวิชาการบริหารการตลาด คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2559). รายงานระบบการรับชำระเงิน 2559. จาก https://www.bot.or.th/Thai/PaymentSystems/Publication/PS_Annually_Report/Pages/default.aspx
- ชัยมาศ ทองมูลเหล็ก, ปรีชา วิจิตธรรมรส. (2558). การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับและการใช้งาน เครื่องขายส่งคมออนไลน์ในสังคมไทย. วารสารวิชาการนวัตกรรมสื่อสารสังคม. ปีที่ 5 ฉบับที่ 2(10) กรกฎาคม - ธันวาคม 2560.
- จิตดา แก้วแทน. (2557). ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่านอุปกรณ์ สมาร์ทโฟน : กรณีศึกษา ในพื้นที่กรุงเทพมหานครและปทุมธานี. การค้นคว้าด้วยตนเองปริญญา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- ฉลองศักดิ์ สุขใจธรรม. (2556). FEATURE: LIFESTYLE BANKING: ถึงเวลา ACTION แบบ “เข้าถึง”. จาก <http://marketeer.co.th/2014/09/feature-lifestyle-banking/>.
- ชลธิชา ศรีแสง. (2555). การยอมรับการใช้งานของระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ : กรณีศึกษา ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด(มหาชน). วารสารวิจัยมหาวิทยาลัยเทคโนโลยี ราชมงคลเทคโนโลยี ราชมงคลศรีวิชัย, 4(1) : 35-51.
- ชวีศา พุ่มดนตรี. (2559). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้บริการพร้อมเพย์ (PromptPay) ของประชาชนใน เขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล. การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะ พาณิชยศาสตร์และการบัญชี. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- ณัฐชยานัน มนูญย์ดี. (2553). การพยากรณ์จำนวนผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในประเทศไทยด้วยการวิเคราะห์ อนุกรม เวลาและการวิเคราะห์เชิงถดถอยพหุคูณ. การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองวิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- ณัฐพงษ์ กริยาผล. (2559). ปัจจัยที่มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความตั้งใจในการใช้บริการเงินอิเล็กทรอนิกส์ของ พนักงานในกรุงเทพมหานคร.การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

- จิตินิ จิตรัตนมงคล. (2560). อิทธิพลของความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์
คุณประโยชน์ และความง่ายในการใช้งาน ที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้เทคโนโลยีในการชำระ
เงินผ่าน QR Code ของผู้บริโภคในจังหวัดกรุงเทพมหานคร. การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- รัชม้ง วิริยะพันธ์, ปวีณา คำพุกกะ. (2560). อิทธิพลของความสอดคล้อง และนวัตกรรมส่วนบุคคล ที่มีต่อ
ความตั้งใจในการชำระเงินผ่านสมาร์ทโฟน. วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยฟาร์อีสเทอร์น. Vol
11 No 3 (2017) : กรกฎาคม 2560 - กันยายน 2560
- ฝ่ายเทคโนโลยีทางการเงิน. (2560). QR Code มิติใหม่ของการชำระเงิน. ธนาคารแห่งประเทศไทย. ฝ่าย
นโยบายระบบการชำระเงิน. (2560). การเสริมสร้างความเชื่อมั่นในการชำระเงิน โดยอุปกรณ์
เคลื่อนที่ (Guiding Principles for Trusted Mobile Payments),ธนาคารแห่งประเทศไทย.
- พงศ์ศักดิ์ คงทรัพย์. (2552). ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ต ADSL ในเขต
กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการโทรคมนาคม.
กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- พรชนก พลานุลย์. (2558). การยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยี การใช้เทคโนโลยี และพฤติกรรมผู้บริโภค
ที่ส่งผลต่อความตั้งใจของประชาชนในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบพร้อมเพย์
(PromptPay) ของรัฐบาลไทย. การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต.
มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- พิมพ์นริญต์ เอกสุภักดิ์.(2558). พฤติกรรมและความเชื่อมั่นในการใช้บริการรหัสคิวอาร์ทำธุรกรรมทางการ
เงินของลูกค้าธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน). การค้นคว้าด้วยตนเองปริญญาเศรษฐศาสตร
มหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ไพบุลย์ สุทธิสุภา. (2553). ปัจจัยบางประการที่มีผลต่อการยอมรับวิทยาการเกษตรแผนใหม่ของเกษตรกรใน
จังหวัดเชียงใหม่. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- วอนชนก ไชยสุนทร. (2558). การยอมรับการใช้งานของระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย.
วิทยาลัยบริหารและการจัดการ. สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.
- วัชรพล คงเจริญ. (2557). ปัจจัยการยอมรับนวัตกรรมที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ธนาคาร
ผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ในเขตกรุงเทพมหานคร. การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- วุฒิไกร บุญคุ้ม. (2553). การวิเคราะห์การถดถอย. เอกสารประกอบการบรรยายคณะเกษตรศาสตร์.
มหาวิทยาลัยขอนแก่น
- สุธรรม ขนามศักดิ์. (2543).สถิติเศรษฐศาสตร์และธุรกิจ. นนทบุรี:มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- สุทินชนะบุญ. (2560).การพัฒนางานประจำสำนักงานวิจัย(R2R) ระยะที่ 4.สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด
ขอนแก่น

- สุริย์พร เหมือนหลิ่ง. (2558). ปัจจัยที่มีผลต่อความเชื่อมั่นในการใช้บริการเงินผ่าน Mobile Banking Application ของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สัจชัย อุปะเดย์. (2553). ปัจจัยด้านการรับรู้เกี่ยวกับระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการชำระเงินผ่านระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของประชาชนในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร. การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- สิงหะ นวิสุข, สุนันทา วงศ์ตุรภัทร. (2555). ทฤษฎีการยอมรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ. คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ. สถาบันพระจอมเกล้าคุณทหารลาดกระบัง.

ภาษาอังกฤษ

- Probst, A., 2012. The expectations of Quick Response (QR) codes in print media: An Empirical Data Research Anthology. UW-L Journal of Undergraduate Research.
- Rogers, E. & Shoemaker, 1978. Communication of Innovations :A Cross-cultural Approach. New York: Free Press.
- Slade, Dwivedi, Piercy & Williams, 2015. Modeling consumers' adoption intentions of remote mobile payments in the UK: Extending UTAUT with innovativeness, risk and trust. School of Management, Swansea University, Swansea, UK, SA2 8PP.