

อิทธิพลของการยอมรับเทคโนโลยีและความไว้วางใจที่มีผลต่อความตั้งใจ ใช้ระบบการชำระเงินผ่านคิวอาร์โค้ดของประชาชนในกรุงเทพมหานคร

Influence of Technology Acceptance and trust on the Intention in Using QR Code Payment System of Consumers in Bangkok

Received 20 September 2021

Revised 11 October 2021

Accepted 18 October 2021

สุชาร์ตน์ บุญอยู่¹, ชูใจ สุภัทรพิศาล²,

กนกอร บุญมาเกิด³, สมใจ บุญทานนท์¹,

และ ธัญนันท์ บุญอยู่⁴

มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม¹, มหาวิทยาลัยธนบุรี²,

มหาวิทยาลัยรามคำแหง³, มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์⁴

Sucharat Boonyoo¹, Chujai Suphaphattharaphisan²,

Kanokorn Boonmakerd³, Somjai Boonthanon¹,

and Thanyanan Boonyoo⁴

Nakhon Pathom Rajabhat University¹, Thonburi University²,

Ramkhamhaeng University³, Southeast Asia University⁴

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์เชิงโครงสร้างสาเหตุของการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน การรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน และความไว้วางใจที่มีผลต่อความตั้งใจใช้ระบบการชำระเงินผ่านคิวอาร์โค้ดของผู้ใช้บริการในกรุงเทพมหานคร โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้ใช้บริการระบบการชำระเงินผ่านคิวอาร์โค้ดในกรุงเทพมหานคร จำนวน 500 ตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิจัย คือ การวิเคราะห์ด้วยค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์สมการโครงสร้างด้วยโปรแกรม ADANCO 2.2.1 ผลการวิจัยพบว่า การรับรู้ความง่ายในการใช้งานมีอิทธิพลทางตรงต่อการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน ความไว้วางใจ และความตั้งใจใช้ระบบมีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ 0.739, 0.392 และ 0.285 และมีอิทธิพลทางอ้อมต่อความไว้วางใจและความตั้งใจใช้ระบบมีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ 0.310 และ 0.413 ส่วนการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งานมีอิทธิพลทางตรงต่อความไว้วางใจและความตั้งใจใช้ระบบมีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ 0.419 และ 0.144 และมีอิทธิพลทางอ้อมต่อความตั้งใจใช้ระบบ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ 0.183 ส่วนความไว้วางใจมีอิทธิพลทางตรงต่อความตั้งใจใช้ระบบ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ 0.437

คำสำคัญ: การยอมรับเทคโนโลยี, การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน, การรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน, ความไว้วางใจ, ความตั้งใจใช้ระบบ

Abstract

The purposes of this study were to explore the structural equation model on the casual relationship of perceived ease of use, perceived usefulness and trust on the intention in using QR code payment system of consumers in Bangkok. Samples in the study were 500 loyal customers using QR Code Payment System of Consumers in Bangkok; whereas the instrument in the study was a questionnaire. Statistics used in the study included percentage, means, standard deviation, and structural equation model (SEM) analyses by using ADANCO 2.2.1 program. The results of the study revealed that perceived ease of use had a direct effect on perceived usefulness, trust, and intention in using with the coefficient path analyses ranging at 0.739, 0.392, and 0.285. Additionally, it also had an indirect effect on the trust and intention in using with the coefficient pay analyses ranging at 0.310 and 0.413. Perceived usefulness had a direct effect on the trust and intention in using with the coefficient path analyses ranging at 0.419 and 0.144. Furthermore, it had an indirect effect toward the intention in using with the coefficient path analysis at 0.183. Finally, the trust had a direct effect on the intention in using with the coefficient path analysis at 0.437.

Keywords: technology acceptance, perceived ease of use, perceived usefulness, trust, intention in using

บทนำ

ในช่วงทศวรรษที่ 21 ประเทศไทยได้ให้การสนับสนุนการพัฒนาคนและเทคโนโลยี เพื่อให้ประเทศขับเคลื่อนไปข้างหน้า โดยมีนโยบายในการขับเคลื่อนทางกลุ่มวิจัย วิทยาศาสตร์ เทคโนโลยีและนวัตกรรม (วทน.) ที่ให้ความสำคัญหลัก 2 ประเด็น ได้แก่ การพัฒนาคนและการพัฒนาเทคโนโลยี ซึ่งรัฐบาลได้ให้ความสำคัญกับการดำเนินงานเป็นอย่างมาก โดยจะเห็นได้จากงบประมาณที่เพิ่มขึ้นในด้านการขับเคลื่อนโมเดลประเทศไทย 4.0 (Thailand 4.0) ในเรื่องความมั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืนและคำนึงถึงประโยชน์ที่ประชาชนจะได้รับจากการใช้เทคโนโลยี ซึ่งได้สนับสนุนให้องค์กรภาคเอกชนเข้าร่วมการพัฒนาเทคโนโลยีให้เข้าถึงได้ง่าย ใช้งานได้มีประสิทธิภาพ และคำนึงถึงความต้องการของตลาด โดยทิศทางการขับเคลื่อนจะใช้เทคโนโลยีที่มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลาเข้ามามีบทบาทในสังคมและสิ่งแวดล้อม เพื่อขับเคลื่อนประเทศไปข้างหน้าอย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีนโยบายและแนวปฏิบัติที่นำเทคโนโลยีระบบคิวอาร์โค้ดและอุปกรณ์ดิจิทัลมาสนับสนุนในการเชื่อมโยงระหว่างเครื่องมือและอุปกรณ์ให้สามารถบูรณาการการเชื่อมโยงระหว่างภาครัฐและประชาชนในการพัฒนาโมบายแอปพลิเคชันบนโทรศัพท์มือถือในเรื่องของการชำระเงินต่าง ๆ ให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว ลดระยะเวลา ลดขั้นตอน ลดค่าใช้จ่าย เพิ่มความสะดวกจากการใช้และยังเก็บข้อมูลได้แม่นยำ (อริชัย ชื่นอารมณ และธัญนันท์ บุญอยู่, 2563) จึงทำให้ความต้องการในการใช้งานเทคโนโลยีของระบบการชำระเงิน

ผ่านคิวอาร์โค้ดมีจำนวนมากขึ้นทุกปี ประกอบกับเมื่อก้าวเข้าสู่ทศวรรษใหม่กับโลกการเงินแห่งอนาคต เพื่อส่งเสริมการขับเคลื่อนด้วยเศรษฐกิจดิจิทัลและการฟื้นฟูเศรษฐกิจหลักการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (Covid-19) รวมทั้งทิศทางการนำเทคโนโลยีไปใช้ในอนาคตและการปรับตัวของภาครัฐและภาคธุรกิจให้พร้อมรับกับโลกดิจิทัลที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วได้อย่างเป็นรูปธรรมที่ก่อให้เกิดความตั้งใจใช้เทคโนโลยีอย่างแพร่หลาย (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2564) และจากการสำรวจของกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม (2561) พบว่า ส่วนใหญ่ประชาชนมีการใช้เทคโนโลยีที่เป็นอุปกรณ์สื่อสารค่อนข้างสูง เมื่อเทียบกับสารสนเทศประเภทอื่น ซึ่งจากการสำรวจประชากรที่มีอายุ 6 ปีขึ้นไป ในช่วงระยะเวลา 5 ปี ระหว่างปี 2557-2561 พบว่า มีผู้ใช้บริการเทคโนโลยีจากเดิม 48.1 ล้านคน หรือร้อยละ 77.2 เพิ่มขึ้นเป็น 56.7 ล้านคน หรือร้อยละ 89.6 โดยส่วนใหญ่ผู้ใช้บริการได้นำมาใช้เป็นเครื่องมือในการเข้าถึงข้อมูลในรูปแบบของดิจิทัล เพื่อการติดต่อสื่อสารและการทำธุรกรรมทางการเงินในรูปแบบต่าง ๆ

เทคโนโลยีระบบคิวอาร์โค้ด (QR Code) ได้มีการพัฒนาให้ใช้จ่ายค่าสินค้าและบริการตามร้านค้า โดยระบบคิวอาร์โค้ดจะมีข้อมูลที่เป็นสำหรับการจ่ายเงินเพื่อซื้อสินค้าต่าง ๆ ซึ่งใช้ควบคู่กับแอปพลิเคชันที่เชื่อมต่อกับบัตรเครดิต บัตรเดบิต บัญชีเงินฝากธนาคาร หรือบัญชี e-Wallet ที่จะทำให้เกิดประโยชน์มากมาย อาทิ ประการที่หนึ่ง สะดวก ใช้งานง่าย ไม่ต้องพกเงินสดหรือพกบัตรหลายใบให้ยุ่งยาก ประการที่สอง ไม่ต้องยื่นบัตรเครดิต บัตรเดบิต หรือให้ข้อมูลบัญชีธนาคารแก่ร้านค้า จึงไม่ต้องเสี่ยงกับการโดนขโมยข้อมูล และประการที่สาม มั่นใจในระบบการชำระเงินที่เป็นการบริการของธนาคาร และผู้ให้บริการชำระเงินในปัจจุบันซึ่งมีความน่าเชื่อถือ และระบบคิวอาร์โค้ดของไทยที่เป็นไปตามมาตรฐานสากล (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2564) ดังนั้นจึงทำให้ปัจจุบันได้มีการใช้ระบบคิวอาร์โค้ดเพื่อการชำระเงินเพิ่มสูงขึ้น และเมื่อเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (Covid-19) จึงจำเป็นที่จะต้องให้ประชาชนหันมาใช้ระบบการชำระเงินผ่านคิวอาร์โค้ดมากขึ้น และจากการศึกษาวิจัยของนักวิชาการต่าง ๆ พบว่า การที่จะทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความตั้งใจใช้ระบบการชำระเงินผ่านคิวอาร์โค้ดเพิ่มสูงขึ้น จะต้องมุ่งเน้นให้ผู้ให้บริการเกิดการยอมรับในเทคโนโลยี ไม่ว่าจะเป็นในเรื่องของการรับรู้ความง่ายในการใช้งานที่เป็นความสะดวกในการเรียนรู้ความสะดวกในการเข้าถึงที่มีประสิทธิภาพ เป็นต้น (Sandy and Firdausy, 2021) หรือการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งานที่จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานที่เป็นขอบเขตให้บุคคลเข้าถึงการใช้เทคโนโลยีด้วยความเข้าใจก็จะเพิ่มศักยภาพในระบบของด้านเทคโนโลยีเพิ่มสูงขึ้น ที่จะช่วยให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว และสามารถสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้ใช้บริการได้ (Moslehpour et al., 2018; อธิชัย ชื่นอารมณ์ และธัญนันท์ บุญอยู่, 2563) ซึ่งทั้งปัจจัยในการยอมรับเทคโนโลยีที่เป็นการรับรู้ความง่ายในการใช้งานและการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งานจะเป็นปัจจัยที่สามารถช่วยเพิ่มประสิทธิภาพที่ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความสนใจในการใช้งานและนำไปสู่การสร้างควมไว้วางใจในการใช้งานที่จะก่อให้เกิดความตั้งใจในการใช้ระบบเทคโนโลยีเพิ่มสูงขึ้น (Maqableh et al., 2015; Yudiarti and Puspaningrum, 2018)

ดังนั้นจากประเด็นดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงมุ่งที่จะศึกษาอิทธิพลของการยอมรับเทคโนโลยีและความไว้วางใจที่มีผลต่อความตั้งใจใช้ระบบการชำระเงินผ่านคิวอาร์โค้ดของผู้ใช้บริการในกรุงเทพมหานคร โดยผู้วิจัย

จะศึกษาประเด็นที่ว่า เพราะเหตุใด หรือมีปัจจัยใดบ้างหรือไม่ที่จะเป็นปัจจัยนำไปสู่ความตั้งใจใช้ระบบการชำระเงินผ่านคิวอาร์โค้ดของผู้ใช้บริการในกรุงเทพมหานคร เพื่อประโยชน์ที่จะสามารถนำผลการวิจัยที่ได้รับมาใช่วางแผนกลยุทธ์ด้านเทคโนโลยีของที่นำมาใช้ในการชำระเงินด้วยระบบคิวอาร์โค้ดได้อย่างเหมาะสม เพื่อเป็นการขยายฐานลูกค้าและเพิ่มยอดการใช้ระบบการชำระเงินของกลุ่มผู้ใช้บริการให้สูงขึ้น ตลอดจนสามารถนำมาประยุกต์ใช้เป็นแนวทางปรับปรุงคุณภาพของระบบการชำระเงินผ่านคิวอาร์โค้ด เพื่อก่อให้เกิดการใช้งานที่สามารถสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้ใช้งานอันก่อให้เกิดประโยชน์แก่ผู้ใช้งานต่อไป

วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาความสัมพันธ์เชิงโครงสร้างสาเหตุของการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน การรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน และความไว้วางใจที่มีผลต่อความตั้งใจใช้ระบบการชำระเงินผ่านคิวอาร์โค้ดของผู้ใช้บริการในกรุงเทพมหานคร

สมมติฐาน

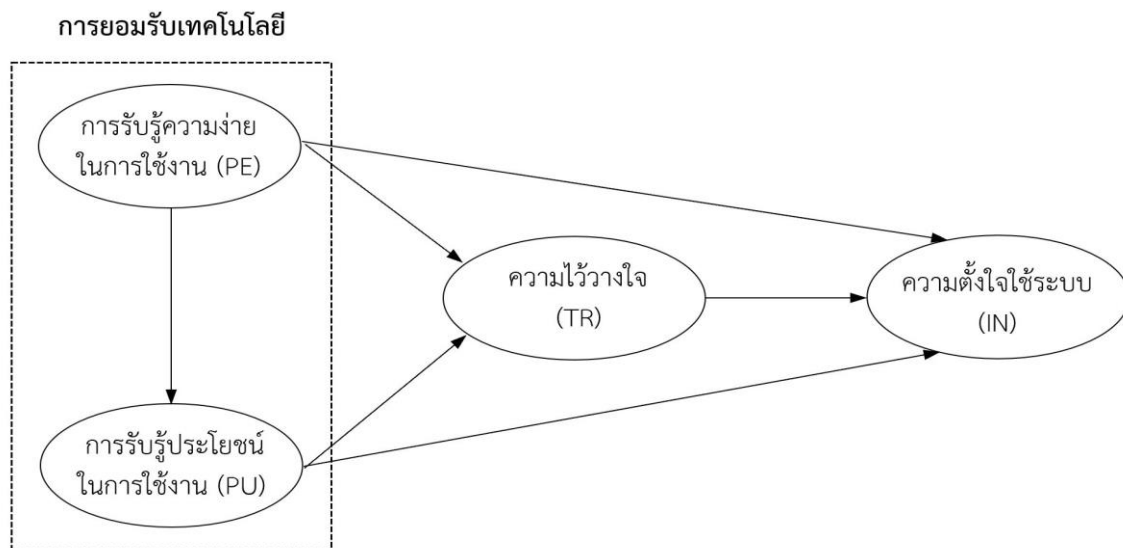
- สมมติฐานที่ 1 การรับรู้ความง่ายในการใช้งานมีอิทธิพลต่อการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน
- สมมติฐานที่ 2 การรับรู้ความง่ายในการใช้งานมีอิทธิพลต่อความไว้วางใจ
- สมมติฐานที่ 3 การรับรู้ความง่ายในการใช้งานมีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้ระบบ
- สมมติฐานที่ 4 การรับรู้ประโยชน์ในการใช้งานมีอิทธิพลต่อความไว้วางใจ
- สมมติฐานที่ 5 การรับรู้ประโยชน์ในการใช้งานมีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้ระบบ
- สมมติฐานที่ 6 ความไว้วางใจมีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้ระบบ

ประโยชน์ที่ได้รับ

1. ประโยชน์ด้านภาคเอกชนสามารถนำผลการวิจัยที่ได้รับมาใช่วางแผนกลยุทธ์ด้านเทคโนโลยีของที่นำมาใช้ในการชำระเงินด้วยระบบคิวอาร์โค้ดได้อย่างเหมาะสม เพื่อเป็นการขยายฐานลูกค้าและเพิ่มยอดการใช้ระบบการชำระเงินของกลุ่มผู้ใช้บริการให้สูงขึ้น
2. ประโยชน์ด้านภาครัฐสามารถนำผลการวิจัยที่ได้รับมาประยุกต์ใช้เป็นแนวทางปรับปรุงคุณภาพของระบบการชำระเงินผ่านคิวอาร์โค้ด เพื่อก่อให้เกิดการใช้งานที่สามารถสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้ใช้งานอันก่อให้เกิดประโยชน์แก่ผู้ใช้งานต่อไป
3. ประโยชน์ด้านวิชาการสามารถนำผลการวิจัยที่ได้รับมาขยายองค์ความรู้ทางวิชาการของผลการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่มีผลต่อความตั้งใจใช้ระบบการชำระเงินผ่านคิวอาร์โค้ด

กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ได้มุ่งศึกษาอิทธิพลของการยอมรับเทคโนโลยีและความไว้วางใจที่มีผลต่อความตั้งใจใช้ระบบการชำระเงินผ่านคิวอาร์โค้ดของผู้ใช้บริการในกรุงเทพมหานคร โดยได้มีการพัฒนากรอบแนวคิดตามแบบของ Kian et al. (2017); Akhlaq and Ahmed (2013) และอริชัย ชื่นอารมณ และธัญนันท์ บุญอยู่ (2563) ซึ่งสามารถพัฒนากรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัยได้ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

โดยตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วย

1. การยอมรับเทคโนโลยี หมายถึง กระบวนการทางจิตใจของบุคคล ซึ่งเริ่มต้นด้วยการเริ่มรู้หรือได้ยินเกี่ยวกับแนวความคิดใหม่แล้วไปสิ้นสุดลงด้วยการตัดสินใจที่จะยอมรับหรือปฏิเสธระบบการชำระเงินผ่านคิวอาร์โค้ดนั้น เพื่อการตัดสินใจที่จะใช้ระบบการชำระเงินผ่านคิวอาร์โค้ดนี้ เพราะคิดว่าระบบการชำระเงินผ่านคิวอาร์โค้ดนั้นมีความง่ายในการใช้งานและมีประโยชน์ในการใช้งาน

1.1 การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน หมายถึง การที่บุคคลได้รับรู้ถึงการใช้งานของระบบคิวอาร์โค้ดว่า มีความง่ายในการเรียนรู้ การใช้งานต่าง ๆ ตามขั้นตอนที่ได้กำหนดไว้ โดยที่ผู้ให้บริการไม่ต้องใช้ความพยายามในการใช้งาน และเมื่อได้มีการใช้งานบ่อยครั้งก็เกิดทักษะและความชำนาญในการใช้งาน

1.2 การรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน หมายถึง การที่บุคคลได้รับรู้ถึงประโยชน์ในการใช้งานอย่างจริงจัง และยอมรับในความสะดวกรวดเร็วในการใช้งานที่เป็นระบบการชำระเงินด้วยคิวอาร์โค้ดว่า เกิดประโยชน์และสามารถอำนวยความสะดวกได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. ความไว้วางใจ หมายถึง การที่บุคคลมีความเชื่อถือและมีพฤติกรรมที่แสดงออกถึงความจริงใจที่จะก่อให้เกิดความเชื่อมั่นที่มีต่อบุคคลอื่น และบุคคลอื่นมีให้ หรือเป็นสิ่งที่ผู้รับคาดหวังในการใช้ระบบการชำระเงิน

เงินด้วยคิวอาร์โค้ดที่สามารถสร้างความคุ้นเคยเพื่อที่จะทำให้เกิดความไว้วางใจที่ยั่งยืนระหว่างผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการได้อย่างเป็นระบบตามมาตรฐาน

3. ความตั้งใจใช้ระบบ หมายถึง การที่บุคคลเกิดความตั้งใจที่จะใช้ระบบหรือมีความเป็นไปได้ของบุคคลที่รับรู้และแสดงออกถึงความปรารถนาที่จะตั้งใจใช้ระบบการชำระเงินด้วยระบบคิวอาร์โค้ดทั้งในปัจจุบันและอนาคต ตลอดจนมีการแนะนำระบบให้กับบุคคลอื่น ๆ ให้มาใช้งานมากขึ้น

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้มุ่งเน้นหาข้อเท็จจริงและข้อสรุปเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือวิจัย เพื่อยืนยันสมมติฐาน โดยผู้วิจัยได้แสดงไว้ตามรายละเอียดดังนี้

ประชากรและตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้ใช้บริการระบบการชำระเงินผ่านคิวอาร์โค้ดในกรุงเทพมหานคร เนื่องจากประชากรมีจำนวนที่ไม่แน่นอน จึงทำให้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ใช้บริการระบบการชำระเงินผ่านคิวอาร์โค้ดในกรุงเทพมหานคร จำนวน 500 ตัวอย่าง โดยผู้วิจัยได้ใช้วิธีการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามแนวคิดของ Comrey and Lee (1992) ที่มีการกำหนดขนาดตัวอย่างและระดับที่เหมาะสมในการวิเคราะห์ดังนี้

ตารางที่ 1 จำนวนตัวอย่างที่เหมาะสม

จำนวนตัวอย่าง	ความเหมาะสม
50	ไม่สมควรใช้ (Very Poor)
100	น้อยเกินไป (Poor)
200	ปานกลาง (Fair)
300	ดี (Good)
500	ดีมาก (Very Good)
มากกว่า 1,000	ดีมากที่สุด (Excellent)

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงเลือกกลุ่มตัวอย่างที่อยู่ในระดับที่ดีมาก (Very Good) ที่มีกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 500 คน ตามแนวคิดของ Comrey and Lee (1992) เนื่องจากการวิเคราะห์ข้อมูลหลายตัวแปร ประกอบกับเป็นการวิเคราะห์ตัวแบบสมการโครงสร้าง เพื่อความเชื่อมั่นและความเพียงพอที่เหมาะสม จึงเลือกกลุ่มตัวอย่างที่ 500 คน ส่วนการสุ่มตัวอย่งนั้นผู้วิจัยได้กำหนดวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) และการสุ่มตัวอย่างแบบอย่างง่าย (Simple Random Sampling)

เครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามจะประกอบด้วย ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือน โดยลักษณะ

คำถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) และส่วนที่ 2-5 เป็นแบบสอบถามในการประเมินการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน การรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน ความไว้วางใจ และความตั้งใจใช้ระบบ โดยลักษณะของข้อคำถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ตามแบบของ Likert' Scale (Likert, 1932) ประกอบด้วย “ระดับคะแนน 5 หมายถึง มากที่สุด” “ระดับคะแนน 4 หมายถึง มาก” “ระดับคะแนน 3 หมายถึง ปานกลาง” “ระดับคะแนน 2 หมายถึง น้อย” และ “ระดับคะแนน 1 หมายถึง น้อยที่สุด”

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ ผู้วิจัยได้ดำเนินการ 2 ขั้นตอน คือ 1) การตรวจสอบความตรง (Validity) เป็นการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปปรึกษากับผู้เชี่ยวชาญ (Subject Matter Specialists) จำนวน 3 ท่าน เพื่อพิจารณาตรวจสอบความชัดเจนของภาษา ถ้อยคำ และความเที่ยงตรง ซึ่งการคำนวณหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ต้องมีค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ตั้งแต่ 0.50-1.00 ถือว่าเป็นข้อคำถามที่มีค่าความตรงเชิงเนื้อหาอยู่ในเกณฑ์ที่ยอมรับได้ และ 2) การตรวจสอบความเที่ยง (Reliability) เป็นการตรวจสอบเพื่อวัดความสอดคล้องภายใน (Internal Consistency) โดยการนำแบบสอบถามที่ได้ผ่านการตรวจสอบจากผู้เชี่ยวชาญและได้แก้ไขไปทดลองใช้ (Try Out) กับผู้ใช้บริการระบบการชำระเงินผ่านคิวอาร์โค้ดในกรุงเทพมหานคร จำนวน 30 คน ก่อนนำไปใช้จริงกับผู้ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของ Cronbach ถ้ามีค่าไม่น้อยกว่า 0.70 แสดงว่าแบบสอบถามมีความเที่ยงสูงผ่านเกณฑ์ที่ยอมรับได้ โดยการวิจัยนี้ได้ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค ซึ่งปรากฏได้ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค

ตัวแปร	ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α)
การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน	0.905
การรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน	0.907
ความไว้วางใจ	0.922
ความตั้งใจใช้ระบบ	0.941

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยในครั้งนี้ได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลเริ่มตั้งแต่วันที่ 10 มกราคม-30 เมษายน พ.ศ. 2564 ส่วนการวิเคราะห์ข้อมูลในครั้งนี้ได้แบ่งเป็น 1) สถิติพรรณนา ใช้ในการวิเคราะห์หาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานแปลค่าเฉลี่ยมีเกณฑ์การแปลความหมายตามแนวคิดของ Best (1981) คือ “ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 หมายถึง น้อยที่สุด” “ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 หมายถึง น้อย” “ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 หมายถึง ปานกลาง” “ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 หมายถึง มาก” “ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 หมายถึง มากที่สุด” และ 2) สถิติอนุมาน ใช้ในการวิเคราะห์ตัวแบบสมการโครงสร้างสำหรับการทดสอบสมมติฐาน เพื่อหาความสัมพันธ์เชิงโครงสร้างสาเหตุของการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน

การรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน และความไว้วางใจที่มีผลต่อความตั้งใจใช้ระบบการชำระเงินผ่านคิวอาร์โค้ดของผู้ใช้บริการในกรุงเทพมหานคร

สรุปผลการวิจัย

1. สรุปผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 72.20) มีอายุอยู่ระหว่าง 25-35 ปี (ร้อยละ 42.00) มีสถานภาพโสด (ร้อยละ 67.00) มีระดับการศึกษาในช่วงปริญญาตรี (ร้อยละ 63.40) และมีรายได้ต่อเดือน 10,000-15,000 บาท (ร้อยละ 46.00)

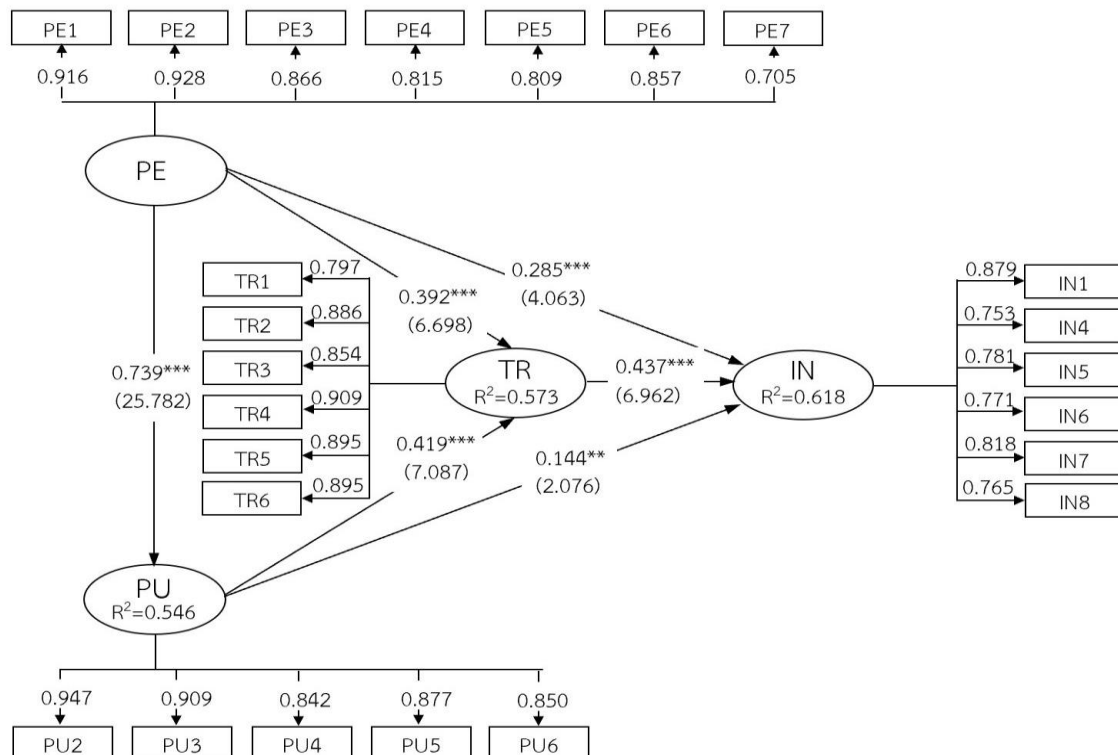
2. สรุปผลการวิเคราะห์ระดับของการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน การรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน ความไว้วางใจ และความตั้งใจใช้ระบบการชำระเงินผ่านคิวอาร์โค้ดของผู้ใช้บริการในกรุงเทพมหานคร ด้วยค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งปรากฏผลดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์ระดับของการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน การรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน ความไว้วางใจ และความตั้งใจใช้ระบบ

ตัวแปร	$\bar{x}$	SD	ระดับ
การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน	4.51	0.536	มากที่สุด
การรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน	4.48	0.600	มาก
ความไว้วางใจ	4.46	0.576	มาก
ความตั้งใจใช้ระบบ	4.52	0.521	มากที่สุด

จากตารางที่ 3 แสดงให้เห็นว่า ผู้ใช้บริการระบบการชำระเงินผ่านคิวอาร์โค้ดในกรุงเทพมหานคร มีระดับของการรับรู้ความง่ายในการใช้งานและความตั้งใจใช้ระบบมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51 และ 4.52 ตามลำดับ และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.536 และ 0.521 ตามลำดับ ส่วนระดับของการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งานและความตั้งใจใช้ระบบมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.48 และ 4.46 ตามลำดับ และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.600 และ 0.576 ตามลำดับ

3. สรุปผลการวิเคราะห์ตัวแบบสมการโครงสร้าง ซึ่งเป็นการวิเคราะห์ความสัมพันธ์โดยสัมประสิทธิ์ความถดถอยอิทธิพลทางตรงและทางอ้อม ซึ่งมีผลการวิเคราะห์เป็นดังนี้



ภาพที่ 2 เส้นทางความสัมพันธ์ของตัวแบบสมการโครงสร้าง

จากภาพที่ 2 พบว่า ความสัมพันธ์ตัวแบบสมการโครงสร้างของ 1) การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน (PE) มีอิทธิพลทางตรงต่อการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน (PU) ความไว้วางใจ (TR) และความตั้งใจใช้ระบบ (IN) มีค่าเท่ากับ 0.739, 0.392 และ 0.285 ตามลำดับ นอกจากนี้การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน (PE) มีอิทธิพลทางอ้อมต่อความไว้วางใจ (TR) และความตั้งใจใช้ระบบ (IN) โดยมีค่าเท่ากับ 0.310 และ 0.413 ตามลำดับ 2) การรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน (PU) มีอิทธิพลทางตรงต่อความไว้วางใจ (TR) และความตั้งใจใช้ระบบ (IN) มีค่าเท่ากับ 0.419 และ 0.144 ตามลำดับ นอกจากนี้การรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน (PU) มีอิทธิพลทางอ้อมต่อความตั้งใจใช้ระบบ (IN) โดยมีค่าเท่ากับ 0.183 และ 3) ความไว้วางใจ (TR) มีอิทธิพลทางตรงต่อความตั้งใจใช้ระบบ (IN) มีค่าเท่ากับ 0.437

4. สรุปผลการทดสอบสมมติฐานตัวแบบสมการโครงสร้างของปัจจัยที่มีผลต่อความตั้งใจใช้ระบบการชำระเงินผ่านคิวอาร์โค้ดของผู้ใช้บริการในกรุงเทพมหานคร สามารถสรุปผลการทดสอบได้ดังนี้

ตารางที่ 4 ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานการวิจัย (Hypothesis)	สัมประสิทธิ์ เส้นทาง (Coef.)	ค่า t-test	ผลลัพธ์
อิทธิพลทางตรง			
PE → PU	0.739***	25.782	สนับสนุน

ตารางที่ 4 ผลการทดสอบสมมติฐาน (ต่อ)

สมมติฐานการวิจัย (Hypothesis)			สัมประสิทธิ์ เส้นทาง (Coef.)	ค่า t-test	ผลลัพธ์
PE	→	TR	0.392***	6.698	สนับสนุน
PE	→	IN	0.285***	4.063	สนับสนุน
PU	→	TR	0.419***	7.087	สนับสนุน
PU	→	IN	0.144**	2.076	สนับสนุน
TR	→	IN	0.437***	6.962	สนับสนุน
อิทธิพลทางอ้อม					
PE	→	TR	0.310***	7.028	สนับสนุน
PE	→	IN	0.413***	7.570	สนับสนุน
PU	→	IN	0.183***	4.921	สนับสนุน

หมายเหตุ: (* หมายถึง $p\text{-value} \leq 0.10$ หรือ ค่า $t \geq 1.65$) (** หมายถึง $p\text{-value} \leq 0.05$ หรือ ค่า $t \geq 1.69$) (***) หมายถึง $p\text{-value} \leq 0.01$ หรือ ค่า $t \geq 2.58$)

จากตารางที่ 2 แสดงให้เห็นว่า 1) การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน (PE) มีอิทธิพลทางตรงต่อการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน (PU) ความไว้วางใจ (TR) และความตั้งใจใช้ระบบ (IN) โดยมีค่า t-test เท่ากับ 25.782, 6.698 และ 4.063 ตามลำดับ นอกจากนี้การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน (PE) มีอิทธิพลทางอ้อมต่อความไว้วางใจ (TR) และความตั้งใจใช้ระบบ (IN) โดยมีค่า t-test เท่ากับ 7.028 และ 7.570 ตามลำดับ 2) การรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน (PU) มีอิทธิพลทางตรงต่อความไว้วางใจ (TR) และความตั้งใจใช้ระบบ (IN) โดยมีค่า t-test เท่ากับ 7.087 และ 2.076 ตามลำดับ นอกจากนี้การรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน (PU) มีอิทธิพลทางอ้อมต่อความตั้งใจใช้ระบบ (IN) โดยมีค่า t-test เท่ากับ 4.921 และ 3) ความไว้วางใจ (TR) มีอิทธิพลทางตรงต่อความตั้งใจใช้ระบบ (IN) โดยมีค่า t-test เท่ากับ 6.962

การอภิปรายผล

จากผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย พบว่า การรับรู้ความง่ายในการใช้งานมีอิทธิพลทางตรงต่อการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน ความไว้วางใจ และความตั้งใจใช้ระบบ และมีอิทธิพลทางอ้อมต่อความไว้วางใจและความตั้งใจใช้ระบบ ส่วนการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งานมีอิทธิพลทางตรงต่อความไว้วางใจและความตั้งใจใช้ระบบ และมีอิทธิพลทางอ้อมต่อความตั้งใจใช้ระบบ ส่วนความไว้วางใจมีอิทธิพลทางตรงต่อความตั้งใจใช้ระบบ ซึ่งผลการวิจัยเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยที่ได้กำหนดไว้ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Moslehpour et al. (2018) ที่พบว่า การยอมรับเทคโนโลยีจะเป็นการรับรู้ถึงความง่ายต่อการใช้งานและการรับรู้ถึงประโยชน์ในการใช้งานจะเป็นตัวกระตุ้นให้ผู้ใช้บริการเกิดความตั้งใจซื้อสินค้าออนไลน์เพิ่มมากขึ้น อีกทั้งการศึกษาของอชิชัย ชื่นอารมณ์ และธัญนันท์ บุญอยู่ (2563) ก็พบว่า การรับรู้ความง่ายในการใช้งานจะมี

การกำหนดขั้นตอนการใช้งานและการพัฒนาระบบบริหารจัดการคิวอาร์โค้ดที่ชัดเจน ง่ายต่อการเรียนรู้ และใช้งานง่ายได้เอง ตลอดจนสามารถรับรู้ได้ถึงประโยชน์ในการใช้งานที่เกี่ยวกับระบบบริหารจัดการคิวอาร์โค้ดในเรื่องของการเข้าถึงข้อมูลในการใช้งานที่สะดวกจะทำให้เกิดความไว้วางใจที่นำไปสู่ความตั้งใจใช้ระบบคิวอาร์โค้ดทั้งในปัจจุบันและอนาคต ซึ่งปัจจัยในการยอมรับเทคโนโลยีที่เป็นการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน และการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งานจะเป็นปัจจัยที่สามารถช่วยเพิ่มประสิทธิภาพที่ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความสนใจในการใช้งานและนำไปสู่การสร้างควมไว้วางใจในการใช้งานที่จะก่อให้เกิดความตั้งใจในการใช้ระบบเทคโนโลยีเพิ่มสูงขึ้น (Maqableh et al., 2015) เช่นเดียวกับการศึกษาของ Yudiarti and Puspaningrum (2018) พบว่า การรับรู้ประโยชน์เป็นระดับของบุคคลที่ทำให้เกิดการใช้งานของระบบปัจจัยหนึ่งที่สามารถช่วยเพิ่มประสิทธิภาพ อีกทั้งเพิ่มความน่าสนใจให้ผู้บริโภคในระบบอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อสร้างความไว้วางใจในการใช้งานที่จะนำไปสู่ความตั้งใจในการใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์สูงขึ้น

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาอิทธิพลของการยอมรับเทคโนโลยีและความไว้วางใจที่มีผลต่อความตั้งใจใช้ระบบการชำระเงินผ่านคิวอาร์โค้ดของผู้ใช้บริการในกรุงเทพมหานคร มีประเด็นข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้ดังนี้

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1. ควรมีการพัฒนาระบบการชำระเงินผ่านคิวอาร์โค้ดให้มีความง่ายในการใช้งานเพิ่มมากขึ้น ด้วยการเพิ่มเสถียรภาพในการใช้งานที่สามารถลดขั้นตอนการใช้งานให้ง่ายขึ้นและลดเงื่อนไขการใช้งานให้มีขั้นตอนที่กระชับมากยิ่งขึ้น
2. ควรมีการสนับสนุนมุ่งเน้นให้ผู้ให้บริการเกิดการรับรู้ถึงประโยชน์ในการใช้งานที่เกี่ยวข้องกับระบบการชำระเงินผ่านคิวอาร์โค้ดว่า จะมีส่วนช่วยให้เกิดความสะดวกรวดเร็วและมีประสิทธิภาพที่เป็นไปตามมาตรฐานความปลอดภัยอย่างมีประสิทธิภาพ
3. ควรมีการสร้างควมไว้วางใจในเรื่องของระบบการชำระเงินผ่านคิวอาร์โค้ดให้กับผู้ใช้บริการเพิ่มมากขึ้น เพื่อให้ผู้ใช้บริการไว้วางใจในการใช้ระบบและเพื่อเพิ่มจำนวนการใช้ระบบการชำระเงินผ่านคิวอาร์โค้ดให้เพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. การวิจัยครั้งต่อไปควรนำไปศึกษากับระบบการใช้เทคโนโลยีอื่น ๆ ที่สามารถนำมาพัฒนาระบบการชำระเงินที่ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความตั้งใจใช้บริการเพิ่มสูงขึ้น
2. การวิจัยครั้งต่อไปควรนำทฤษฎีที่สร้างจากข้อมูลและนำความรู้ที่ได้จากผลการศึกษาข้อมูลเชิงประจักษ์ไปประยุกต์ใช้ในการปรับปรุงประสิทธิภาพของเทคโนโลยีทางการเงินของธนาคารอื่น ๆ ให้ดีขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม. (2561). *การสำรวจการมี การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ในครัวเรือน พ.ศ. 2561*. กรุงเทพฯ: สำนักงานสถิติแห่งชาติ.
- ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2564). *ก้าวสู่ทศวรรษใหม่กับโลกการเงินไทยแห่งอนาคต*. สืบค้น 10 กันยายน 2564, จาก <https://www.bot.or.th/Thai/PaymentSystems/FinTech/Pages/BangkokFinTechFair2021.aspx>.
- อชิษฐ์ ชื่นอารมณ์ และธัญนันท์ บุญอยู่. (2563). โมเดลสมการโครงสร้างปัจจัยด้านการรับรู้ที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้ระบบบริหารจัดการคิวอาร์โค้ดของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในเขตธนบุรี. *วารสารรังสิตสารสนเทศ*, 26(1), 6-21.
- Akhlaq, A., & Ahmed, E. (2013). *The effect of motivation on trust in the acceptance of internet banking in a low-income country*. *International Journal of Bank Marketing*, 31(2), 115-125.
- Best, J. W. (1981). *Research in education* (4th ed.). Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice-Hall.
- Comrey, A. L., & Lee, H. B. (1992). *A first course in factor analysis*. Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum Associates.
- Kian, T. P., Boon, G. H., Fong, S. W. L., & Ai, Y. J. (2017). *Factors that influence the consumer purchase intention in social media websites*. *International Journal of Supply Chain Management*, 6(4), 208-214.
- Likert, R. A. (1932). *A technique for the measurement of attitudes*. *Archives of Psychology*, 140, 5-53.
- Maqabeh, M., Massdeh, R. M. T., Shannak, R. O., & Nahar, K. M. (2015). *Perceived trust and payment methods: An empirical study of Marka VIP company*. *Int. J. Communications, Network and System Sciences*, 8, 409.
- Moslehpour, M., Pham, V. K., Wong, W. K., & Bilgicli, I. (2018). *E-purchase intention of Taiwanese consumers: Sustainable mediation of perceived usefulness and perceived ease of use*. *Sustainability*, 10(234), 1-17.
- Sandy, E., & Firdausy, C. M. (2021). *Pengaruh perceived usefulness, perceived ease of use bad trust Terhadap Minat Konsument Dalam Penggunaan Ulang Go-Pay Di Kota Jakarta*. *Journal Manajemen Bisnis Dan Kewirausahaan*, 5(1), 22-27.
- Yudiarti, F. E., & Puspaningrum, A. (2018). *The role of trust as a mediation between the effect of perceived usefulness and perceived ease of use to interest to buy E-book*. *Journal of Applied Management*, 16(3), 494-502.