

บทความวิจัย

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับระบบการชำระเงินด้วย QR Code ร้านมนต์นมสด สาขาเชียงใหม่**ชำนาญ เงินดี*, หทัยชนก วนิตรกุล****

*นักวิชาการอิสระ 18/96 หมู่บ้านชนันธร 2 ถ.เลียบคลองภาษีเจริญฝั่งใต้ แขวงหนองแขม เขตหนองแขม กรุงเทพมหานคร 10160.

**ดร. นักวิชาการอิสระ ร้านมนต์นมสด สาขาเชียงใหม่ 45/21 ถ.นิมมานเหมินทร์ ตำบลสุเทพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ 50200.

บทคัดย่อ

การวิจัยปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับระบบการชำระเงินด้วย QR Code ร้านมนต์นมสด สาขาเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับระบบการชำระเงินด้วย QR Code ร้านมนต์นมสด สาขาเชียงใหม่ วิธีดำเนินการวิจัย เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามจากลูกค้าที่ซื้อสินค้าและบริการ ร้านมนต์นมสด สาขาเชียงใหม่ จำนวน 500 ตัวอย่าง ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับระบบการชำระเงินด้วย QR Code ร้านมนต์นมสด สาขาเชียงใหม่ ประกอบด้วย การรับรู้ความง่ายของการทำงานระบบ การรับรู้ประโยชน์ในการทำงานระบบ ความสะดวกรวดเร็ว ประหยัดเวลา และทัศนคติที่มีต่อการใช้งานระบบ QR Code รวมทั้งตัวแปรภายนอก ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ย และ การรู้จักระบบ QR Code

คำสำคัญ: การยอมรับ ระบบการชำระเงิน Quick Response Code (QR Code) มนต์นมสด

RESEARCH

Factors affecting for QR Code payment system acceptance of Mont Nom Sod Shop (Chiang Mai Branch)

Chamnan Ngerndee*, Hathaichanok Wanisorukul**

**Independent Scholar. 18/96 Chananthorn 2 Village, South Liab Klong Pasicharoen Road, Nongkaem Subdistrict, Nongkaem District, Bangkok, 10160.*

***Dr. Independent Scholar. Mont Nom Sod Shop (Chiang Mai Branch), 45/21 Nimman He Min Road, Suthep Subdistrict, Muang District, Chiang Mai Province, 50200.*

Abstract

The purpose of Factors affecting for QR Code payment system acceptance of Mont Nom Sod Shop (Chiang Mai Branch) was mainly to study factors affecting for QR code payment system acceptance of Mont Nom Sod Shop (Chiang Mai Branch). Research methodology was quantitative method by using questionnaire 500 respondents from customers of Mont Nom Sod Shop (Chiang Mai Branch). Research findings were factors affecting for QR Code payment system acceptance of Mont Nom Sod Shop (Chiang Mai Branch) consist of Perceived ease of use (PEOU), Perceived usefulness (PU), Convenient, fast and save time (CFST), and Attitude toward QR code (ATQC) to achieve the potential and convenient for customers to use payment system include external factors such as gender, age, education, occupation, average income, and know QR Code.

Key words: acceptance, payment system, Quick Response Code (QR code), Mont Nom Sod

บทนำ

การเงินการธนาคารของประเทศไทย ปี 2560 มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง โดยที่ประเทศไทยมีระบบการชำระเงิน ประกอบด้วย 2 ระบบ คือ 1.ระบบการชำระเงินที่ผ่านธนาคารพาณิชย์ (Formal Bank System) เป็นระบบการชำระเงินที่มีธุรกรรมทางการเงินผ่านธนาคารพาณิชย์ โดยมีเงื่อนไข กฎ กติกา มารยาท เป็นไปตามธนาคารพาณิชย์ ธนาคารแห่งประเทศไทย กฎหมายประเทศไทยและกฎหมายของประเทศคู่ค้า รวมทั้งกฎระเบียบและประเพณีปฏิบัติด้านการค้าระหว่างประเทศ และ 2.ระบบการชำระเงินที่ไม่ผ่านธนาคารพาณิชย์ (Informal Bank System) เป็นระบบการชำระเงินที่มีธุรกรรมทางการเงินโดยไม่ผ่านธนาคารพาณิชย์ โดยมีกฎ กติกา มารยาท ตามกฎระเบียบที่หน่วยงานที่ให้บริการทางการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ กำหนดขึ้นมาเพื่อเป็นกรอบในการให้บริการของหน่วยงานนั้น ๆ (ชำนาญ เงินดี, 2560) ระบบการชำระเงินผ่านธนาคารพาณิชย์ของไทย (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2561) มีช่องทางการชำระเงิน ประกอบด้วย 1.การชำระเงินด้วยเงินสด (Cash) 2.การชำระเงินด้วยเช็ค (Cheque) แบ่งออกเป็น 2.1.เช็คภายในธนาคารเดียวกัน (Inhouse) และ 2.2.เช็คข้ามธนาคาร (Interbank) 3.การชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Payment : e-Payments) แบ่งออกเป็น 3.1.การโอนเงิน ประกอบด้วย 3.1.1.การโอนเงินเพื่อลูกค้าผ่าน BAHTNET (BAHTNET – 3rd Party) 3.1.2.การโอนเงินครั้งละหลายรายการ (Bulk Payment) ประกอบด้วย การโอนเงินภายในธนาคารเดียวกัน (Direct credit) การหักเงินจากบัญชีภายในธนาคารเดียวกัน (Direct debit) และการโอนเงินข้ามธนาคาร (ITMX Bulk Payment) 3.1.3.การโอนเงินรายย่อยข้ามธนาคาร (Online Retail Funds Transfer : ORFT) ประกอบด้วย การโอนเงินรายย่อยข้ามธนาคารผ่านเครื่องเอทีเอ็ม การโอนเงินรายย่อยข้ามธนาคารผ่านอินเทอร์เน็ตและโทรศัพท์เคลื่อนที่ และ การโอนเงินรายย่อยข้ามธนาคารผ่านสาขา และ 3.1.4.การโอนเงินภายในธนาคาร (รวมชำระค่าสินค้าบริการ) ประกอบด้วย การโอนเงินชำระเงินผ่านเครื่องเอทีเอ็ม การโอนเงินชำระเงินผ่านอินเทอร์เน็ตและโทรศัพท์เคลื่อนที่ 3.2.การชำระเงินด้วยบัตรพลาสติก (Payment cards) ประกอบด้วย บัตรเดบิต (Debit card) และ บัตรเครดิต (Credit card) และ 3.3.เงินอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Money : e-Money)

เครื่องมือทางการเงิน (ราชกิจจานุเบกษา, 2560) ในปัจจุบันมีการพัฒนาด้วยนวัตกรรมเทคโนโลยีมากขึ้น ซึ่งในประเทศไทยจะมีระบบที่เรียกว่า Prompt Pay สนับสนุนการชำระเงินการค้าในประเทศไทย ส่วนประเทศอื่น ๆ ที่สำคัญก็มีระบบการชำระเงินต่างกันไป เช่น Alipay (ประเทศจีน) Paypal (ยุโรป) เครื่องเบิกเงินสดหรือบัตรเครดิต ที่เรียกว่า Electronic Data Capture : EDC กระเป๋าเงินออนไลน์ (E-wallet) และ สกุลเงินดิจิทัล (Bitcoin) ที่มีสมุดบัญชีรวบรวมข้อมูลเป็นก้อน ๆ หรือ ช่วงระยะเวลาหนึ่ง (Block) และ ตรวจสอบแล้วไม่สามารถแก้ไขได้ และ จะสร้าง Block ใหม่ขึ้นมา โดยที่แต่ละ Block นั้นมีความสัมพันธ์กันเป็นลูกโซ่ (Chain) ดังนั้นจึงเรียกว่า Blockchain นอกจากนี้ก็มีระบบการชำระเงินด้วย QR Code ก็เป็นเครื่องมือหนึ่งที่น่าสนใจและกำลังมีการพัฒนา (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2560)

ร้านมนต์มนต์ ก่อตั้งโดย คุณมนต์ วนิศกรกุล โดยเริ่มจากคุณมนต์เป็นลูกจ้างในร้านกาแฟ ตั้งแต่ปี พ.ศ.2507 และ มีการเปิดร้านกาแฟของตัวเอง ปี พ.ศ.2527 บริเวณริมคลองข้างศาลาว่าการกรุงเทพมหานคร (ทหัยนชนก วนิศกรกุล, 2553) และ มีการพัฒนาเปิดสาขาเพิ่ม 3 สาขาได้แก่ สาขาอิสรภาพ สาขามานูญครอง ชั้น 2 และ สาขาเชียงใหม่ (ถนนนิมมานเหมินท์ และ แมริม) โดยมีสินค้า

จำหน่าย ประกอบด้วย เครื่องดื่มแบบขวด (Bottle) เครื่องดื่มแบบถ้วย (Cup) รวมทั้ง ขนมปัง (Bread) และ เบเกอรี่ (Bakery) (มนต์นมสด, 2561)

จากความเป็นมา และ ความสำคัญของนวัตกรรมทางการเงินดังกล่าว ทำให้ผู้วิจัย มีความสนใจที่จะทำโครงการสำรวจความคิดเห็นลูกค้า ของร้านมนต์นมสด ในหัวข้อ “ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับระบบการชำระเงินด้วย QR CODE ร้านมนต์นมสด สาขาเชียงใหม่” โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับระบบการชำระเงินด้วย QR Code ร้านมนต์นมสด สาขาเชียงใหม่ และศึกษาแนวคิด ทฤษฎี รวมทั้งเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องประกอบดังนี้

ทฤษฎีการยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model : TAM)

การยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยี ตามคำนิยามของ Roger and Shoemaker (1978) อ้างถึง ใน พิชชา สว่างแสง และเกตุวดี สมบูรณ์ทวี (2559) หมายถึง การตัดสินใจที่จะนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีไปใช้อย่างเต็มที่ โดยคิดว่านวัตกรรมหรือเทคโนโลยี เป็นวิธีที่ดีที่สุดและมีประโยชน์มาก โดยมีลักษณะของนวัตกรรมและเทคโนโลยีที่มีผลต่อการยอมรับ ดังนี้ 1.คุณลักษณะประโยชน์เชิงเปรียบเทียบ (Relative Advantage) เป็นการรับรู้ว่าคุณนวัตกรรมและเทคโนโลยีดีกว่า มีประโยชน์กว่าวิธีการปฏิบัติเดิม ๆ เช่น สะดวกรวดเร็ว 2.คุณลักษณะที่เข้ากันได้ (Compatibility) เป็นความรู้สึกหรือความคิดของผู้รับนวัตกรรมและเทคโนโลยี ว่า เข้ากันได้หรือไปด้วยกันได้กับ ค่านิยมที่มีอยู่เดิม 3. คุณลักษณะความยุ่งยากซับซ้อน (Complexity) เป็นนวัตกรรมและเทคโนโลยีที่นำมาใช้ มีความยุ่งยากซับซ้อนมาก หรือ น้อย 4.คุณลักษณะสามารถทดลองใช้ได้ (Trainability) เป็นการนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีส่วนย่อย ๆ ไปทดลองใช้โดยใช้เวลาไม่มาก แบ่งออกเป็น ส่วน ๆ เมื่อทดลองใช้แล้วประสบความสำเร็จ 5.คุณลักษณะสามารถสังเกตได้ (Observability) เป็นผลของนวัตกรรมและเทคโนโลยีที่สามารถมองเห็นได้ เป็นรูปธรรม มากกว่า จินตนาการ รวมทั้ง แบบจำลองการยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model : TAM) ที่เป็นแบบจำลองการยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยี ที่มีหลักการในการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจในการแสดงพฤติกรรมการใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยี (Behavioral Intention to Use : BI) ประกอบด้วย (Venkatesh and Bala, 2008) ตัวแปรภายนอก (External Variables) ที่เป็นปัจจัยเกี่ยวกับ ข้อมูลประชากรศาสตร์ของแต่ละบุคคลหรือองค์กร ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ย รวมทั้ง การรู้จักนวัตกรรมและเทคโนโลยีใหม่ ๆ ซึ่งจะมีอิทธิพลต่อการรับรู้ว่าเป็นระบบที่ง่ายต่อการเข้าใจและการใช้งาน (Perceived Ease of Use (PEOU) การรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับจากนวัตกรรมและเทคโนโลยี (Perceived Usefulness : PU) และ ทศนคติที่มีต่อการใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยี (Attitude Toward Using : AT) ที่จะก่อให้เกิดพฤติกรรมการใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยี (Behavioral Intention to Use : BI)

แนวคิดทฤษฎีระบบการชำระเงิน (Payment System)

แนวคิดทฤษฎีระบบการชำระเงิน ที่มีคำนิยามของ ระบบการชำระเงิน ตามพระราชบัญญัติระบบการชำระเงิน พ.ศ.2560 (ราชกิจจานุเบกษา, 2560) หมายถึง ระบบหรือกระบวนการจัดการอื่นใด เพื่อการโอนเงิน การหักบัญชี หรือ การชำระดุล โดยเป็นระบบการชำระเงินที่เป็นโครงสร้างพื้นฐานหลักของประเทศ ซึ่งหากเกิดปัญหาหรือการหยุดชะงัก อาจส่งผลกระทบต่อสมาชิกในระบบอย่าง

ต่อเนื่องเป็นวงกว้าง รวมทั้ง เป็นระบบการชำระเงินที่รองรับการโอนเงินมูลค่าสูง หรือ ที่ใช้สำหรับการหักบัญชีหรือการชำระดุลระหว่างสมาชิก โดยมีรายละเอียดของระบบการชำระเงิน 6 หมวด ประกอบด้วย หมวดที่ 1 ระบบการชำระเงินที่มีความสำคัญ หมวดที่ 2 ระบบการชำระเงินภายใต้การกำกับ (Designated Payment Systems) 3.หมวดที่ 3 บริการการชำระเงินภายใต้การกำกับ (Designated Payment Services) หมวดที่ 4 การกำกับดูแล การตรวจสอบ และการแก้ไขฐานหรือการดำเนินงาน หมวดที่ 5 การอุทธรณ์ และ หมวดที่ 6 บทกำหนดโทษ โดยที่ประเทศไทยมีโครงสร้างของระบบการชำระเงินดังนี้ (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2559) เงินสด ธนาคารทางอินเทอร์เน็ต (Internet Banking) บัตรอิเล็กทรอนิกส์ และ เงินอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Money : e-Money) รวมทั้ง ระบบการชำระเงิน สำหรับการชำระระหว่างประเทศหรือการค้าชายแดน ซึ่งผู้ซื้อและผู้ขายสินค้านั้น อยู่คนละประเทศกัน มีระบบการชำระเงินอยู่ 2 ระบบ (ชำนาญ เงินดี, 2560) ประกอบด้วย ระบบการชำระเงินที่ผ่านระบบธนาคารพาณิชย์ (Formal Bank System) และ ระบบการชำระเงินไม่ผ่านระบบธนาคารพาณิชย์ (Informal Bank System) โดยได้รับอิทธิพลจากปัจจัยของทักษะทางการเงิน (Financial Literacy) (ดรุษา รัตนดำรงอักษร และชำนาญ เงินดี, 2561) ประกอบด้วย ประสบการณ์และสภาพแวดล้อมทางการเงิน ลักษณะเฉพาะของผู้ค้าหรือผู้ประกอบการ ความรู้และความเข้าใจทางการเงิน ทักษะและความเชี่ยวชาญทางการเงิน รวมทั้ง ความเชื่อมั่นและทัศนคติทางการเงิน ซึ่งปัจจัยของทักษะทางการเงินดังกล่าวนี้ จะส่งผลต่อการแสดงออกมาในรูปของพฤติกรรมในการเลือกตัดสินใจทำธุรกรรมทางการเงิน หรือ เรียกว่า การเข้าถึงทางการเงิน (Financial Inclusion) นอกจากนี้ยังได้รับอิทธิพลจากปัจจัยของต้นทุนธุรกรรมทางการค้า (Transaction Costs) (ชำนาญ เงินดี และสิทธิพร อินทวงศ์, 2561) ประกอบด้วย ปัจจัยที่เกี่ยวกับการบริการ ได้แก่ ท่าเลที่ตั้งสถานที่ของผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการหรือให้คำปรึกษารวมทั้งผู้ให้ความรู้เรื่องผลิตภัณฑ์ทางการเงินต่าง ๆ คุณภาพการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ มาตรฐานการให้บริการ ความสะดวกที่ได้รับจากการใช้บริการ กระบวนการให้บริการ และความเสี่ยงจากการเลือกใช้บริการนั้น ๆ นอกจากนี้ยังได้รับอิทธิพลจากโครงการพิเศษต่าง ๆ ที่ธนาคารพาณิชย์ส่งเสริมพิเศษเพิ่มเติม รวมทั้งโครงการสำคัญต่าง ๆ ที่รัฐบาลมีการส่งเสริม

Quick Response Code (QR Code)

Quick Response Code (QR Code) เป็นเทคโนโลยีที่มีไว้สำหรับสนับสนุนการทำธุรกรรม สำหรับการชำระเงินและการโอนเงิน ทุกภาคส่วนให้สะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น เป็นมาตรฐานเดียวกัน มีต้นทุนที่ต่ำ ผ่านระบบโครงสร้างพื้นฐานการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ ที่สำคัญในประเทศไทย (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2560) ได้แก่ ระบบพร้อมเพย์ (Prompt Pay) และ ระบบโอนเงินรายย่อยระหว่างธนาคาร (Online Retail Funds Transfer : ORFT) ซึ่งการใช้ QR Code จะช่วยลดข้อจำกัดทางเทคนิคจากการอ่าน Barcode แบบเดิม และ ตอบสนองความต้องการทางธุรกิจมากขึ้น โดยมาตรฐาน QR Code เพื่อการชำระเงินและการโอนเงิน มีหลักการและประโยชน์สำคัญ (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2560; Petrova, Romanello, Medlin and Vannoy, 2016) ได้แก่

1. เป็นมาตรฐานกลางที่สอดคล้องกับมาตรฐานสากล เปิดโอกาสให้ผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงและใช้งานร่วมกันได้ ทั้งรายการชำระเงินภายในประเทศและชำระเงินระหว่างประเทศ (Singh, 2016)

2. เป็นการเพิ่มช่องทางการชำระเงินที่สะดวกและมีต้นทุนต่ำให้แก่ประชาชนรวมทั้งร้านค้า ช่วยให้การจัดทำบัญชีและกระทบยอดเงินเข้า ง่ายกว่าการทำธุรกรรมด้วยเงินสดมาก (Almehairi and Bhatti, 2014)

3. เป็นการเพิ่มความปลอดภัยในการชำระเงิน เจ้าของบัตรไม่ต้องให้บัตรหรือข้อมูลบัตรแก่ร้านค้า และ ระบบงานที่รองรับเป็นระบบโครงสร้างพื้นฐานการชำระเงินที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน (Narayanan, 2012)

4. สามารถต่อยอดนวัตกรรมทางการเงินที่หลากหลายได้โดยง่าย (Pandya and Galiyawala, 2014) เป็นรากฐานสำคัญของร้านค้าขนาดกลางและขนาดเล็ก ที่จะเก็บข้อมูลการรับชำระเงินอย่างเป็นระบบ เพื่อให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านอื่น ๆ รวมทั้งการขอสินเชื่อธนาคารพาณิชย์ ที่ใช้ข้อมูลชำระเงินเป็นข้อมูลอ้างอิง (Information Based Lending) แทนการใช้สินทรัพย์ถาวรเป็นหลักประกัน นอกจากนี้ QR Code ยังถูกนำไปเป็นเครื่องมือใช้สำหรับการประกอบการศึกษาได้ (ขวัญจุฑา คำบันลือ วิวัฒน์ มีสุวรรณ และพิชญาภา ยวงสร้อย, 2560; ธัญญา อุตราภรณ์ และเยาวลักษณ์ เก้าเอี้ยน, 2558; Durak, Ozkeskin and Ataizi, 2016) รวมทั้งเป็นช่องทางการตลาดในอุตสาหกรรมต่าง ๆ (दनัย คิริบุรี ธรสุวรรณ พูลสน และณัฐวรรณ ป้องกัน, 2561; Patel, Bhat and Chavada, 2015; Bamoriya, 2014)

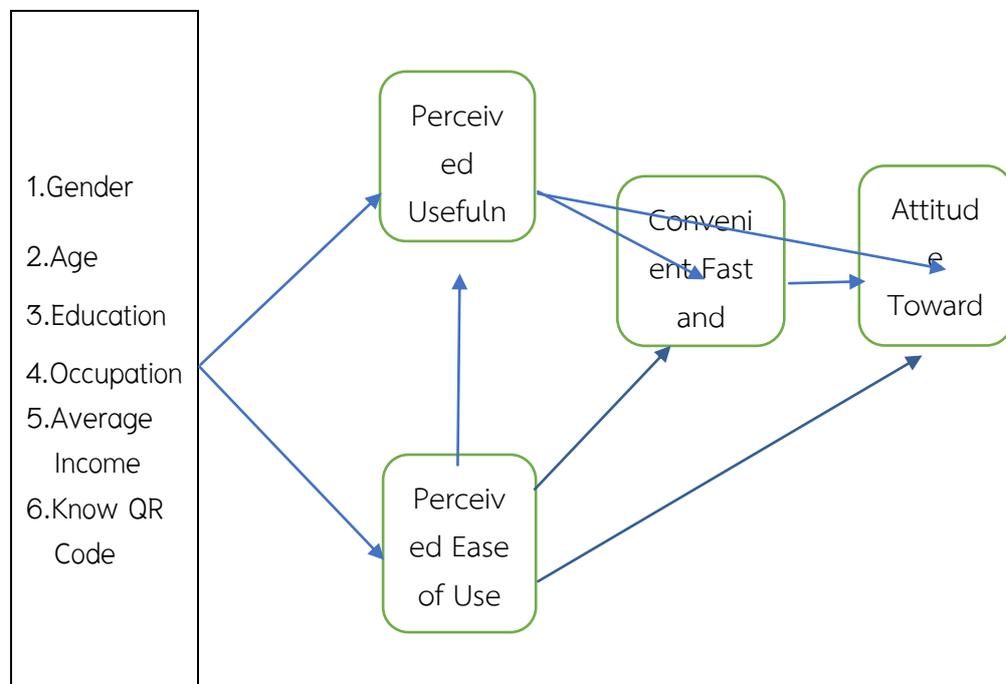
ร้านมนต์นมสด

ร้านมนต์นมสด ก่อตั้งโดย คุณมนต์ วนิศรกุล โดยเริ่มจากคุณมนต์เป็นลูกจ้างในร้านกาแฟ ตั้งแต่ปี พ.ศ.2507 และ มีการเปิดร้านกาแฟของตัวเอง ปี พ.ศ.2527 บริเวณริมคลองข้างศาลาว่าการกรุงเทพมหานคร และ มีการพัฒนาเปิดสาขาเพิ่มเติม รวมเป็น 4 แห่ง ได้แก่ สาขาหน้าศาลาว่าการกรุงเทพมหานคร สาขาอิสราภาพ ตั้งอยู่ในเขตกองทัพเรือ กรุงเทพมหานคร สาขามาบุญครอง กรุงเทพมหานคร และ สาขาเชียงใหม่ ซึ่งผลิตภัณฑ์ของร้านมนต์นมสด ประกอบด้วย (มนต์นมสด, 2561) เครื่องดื่มแบบขวด (Bottle) เครื่องดื่มแบบถ้วย (Cup) ขนมปัง (Bread) นอกจากนี้ ยังมี เบเกอรี่ (Bakery) และ ผลิตภัณฑ์อื่น ๆ

ร้านมนต์นมสด สาขาเชียงใหม่ มีการศึกษาวิจัย แนวทางพัฒนาธุรกิจด้านการตลาด (หทัยชนก วนิศรกุล, 2553) 1.ด้านผลิตภัณฑ์ มีแนวทางเพิ่มความหลากหลายของสินค้า โดยมีสินค้าสำหรับผู้รักสุขภาพ เช่น นมไขมันต่ำ เบเกอรี่เฮลท์ตี้ รวมทั้งมีสินค้านำเข้าจากต่างประเทศต่าง ๆ 2.ด้านราคา มีแนวทางที่จะคงที่ราคาเดิมไว้ คงปริมาณเดิม คงคุณภาพเดิมไว้ โดยเน้นไปที่การรักษาฐานลูกค้าเก่า โดยเฉพาะลูกค้ากลุ่มเซกเมนต์หลัก 3.ด้านการจัดจำหน่าย มีการขยายพื้นที่การให้บริการเพิ่ม นอกจากนี้ สาขาเชียงใหม่ มีการขยายสาขาเพิ่มเติมไปยังท้องที่อื่นด้วย ได้แก่ การขยายสาขาเชียงใหม่ไปยังสถานที่ตั้ง อำเภอแม่ริม จังหวัดเชียงใหม่ 4.ด้านการส่งเสริมการตลาด มีการจัดกิจกรรมการส่งเสริมการตลาดตามเหตุการณ์ เพื่อให้ลูกค้ารู้สึกร่วมกับเทศกาล 5.ด้านบุคคล มีพนักงานต้อนรับ และแนะนำอยู่ประจำร้าน โดยพนักงานต้องมีคุณภาพการให้บริการ มีความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส เพื่อให้ลูกค้ารู้สึกอบอุ่นที่ได้มาซื้อสินค้าและใช้บริการ เป็นการสร้างความประทับใจ 6.ด้านการสร้าง

และนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จัดให้มีกล่องรับความคิดเห็นจากลูกค้า 7.ด้านกระบวนการ มีระบบการคิดเงินอย่างถูกต้องและรวดเร็ว ใช้คอมพิวเตอร์มาช่วยในการทำงาน มีโปรแกรมการจัดการแบบบูรณาการ สามารถตรวจสอบข้อมูลได้ มีการประเมินผล เพื่อประกอบการบริหารจัดการซึ่งร้านมนต์นมสด สาขาเชียงใหม่ มีแผนในการพัฒนาระบบการชำระเงินให้มีมาตรฐาน ทันสมัย และ สะดวกสำหรับลูกค้า นั่นคือ จะนำระบบการชำระเงินด้วย QR Code มาใช้ต่อไปในอนาคต

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับระบบการชำระเงินด้วย QR Code ร้านมนต์นมสด สาขาเชียงใหม่ สามารถกำหนดเป็นกรอบแนวคิดการศึกษาวิจัยได้ดังนี้



ภาพประกอบที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

จากภาพประกอบที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย โครงการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับระบบการชำระเงินด้วย QR Code ร้านมนต์นมสด สาขาเชียงใหม่ เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับระบบการชำระเงินด้วย QR Code ร้านมนต์นมสด สาขาเชียงใหม่ รวมทั้งสร้างรูปแบบระบบการชำระเงินด้วย QR Code ร้านมนต์นมสด สาขาเชียงใหม่ โดยตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กันดังนี้ 1. การรับรู้ประโยชน์ในการใช้งานระบบ ได้รับอิทธิพลจาก การรับรู้ความง่ายในการใช้งานระบบ 2. ความสะดวกรวดเร็ว ประหยัดเวลา ได้รับอิทธิพลจาก การรับรู้ความง่ายในการใช้งานระบบ และ การรับรู้ประโยชน์ในการใช้งานระบบ 3.ทัศนคติที่มีต่อการใช้ระบบ QR Code ได้รับอิทธิพลจาก การรับรู้ความง่ายในการใช้งานระบบ การรับรู้ประโยชน์ในการใช้งานระบบ และ ความสะดวกรวดเร็ว ประหยัดเวลา 4. การรับรู้ความง่ายในการใช้งานระบบ การรับรู้ประโยชน์ในการใช้งานระบบ ความสะดวกรวดเร็ว ประหยัดเวลา รวมทั้ง ทัศนคติที่มีต่อการใช้ระบบ QR Code ได้รับอิทธิพลจาก เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ย และการรู้จักระบบ QR Code

จากแนวคิด ทฤษฎี และ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งความสัมพันธ์ของตัวแปรต่าง ๆ สามารถนำมากำหนดเป็นสมมุติฐานของงานวิจัยได้ดังนี้ H1 การรับรู้ความง่ายในการใช้งานระบบ ส่งผลต่อ การรับรู้ประโยชน์ในการใช้งานระบบ ความสะดวกรวดเร็ว ประหยัดเวลา และ ทัศนคติที่มีต่อการใช้ระบบ QR Code H2 การรับรู้ประโยชน์ในการใช้งานระบบ ส่งผลต่อ ความสะดวกรวดเร็ว ประหยัดเวลา และ ทัศนคติที่มีต่อการใช้ระบบ QR Code H3 ความสะดวกรวดเร็ว ประหยัดเวลา ส่งผลต่อ ทัศนคติที่มีต่อการใช้ระบบ QR Code และ H4 เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ย และการรู้จักระบบ QR Code

ส่งผลต่อ การรับรู้ความง่ายในการใช้งานระบบ การรับรู้ประโยชน์ในการใช้งานระบบ ความสะดวก รวดเร็ว ประหยัดเวลา และทัศนคติที่มีต่อการใช้ระบบ QR Code

วิธีการดำเนินการวิจัย

1.ประเภทของการวิจัย เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ

2.เนื้อหาการวิจัย จะอธิบายถึงสาระสำคัญเกี่ยวกับ ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับระบบการชำระเงินด้วย QR Code ร้านมณฑนมนสด สาขาเชียงใหม่

3.ประชากรที่ใช้เก็บข้อมูล เป็นลูกค้าที่เข้ามาซื้อสินค้าและบริการร้านมณฑนมนสด สาขาเชียงใหม่ ทั้งสองที่ตั้ง ช่วงระหว่างวันที่ 1 ถึง วันที่ 29 เดือนมิถุนายน พ.ศ. 2561 โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างตามความสะดวก (Convenience Sample) โดยไม่ใช้ความน่าจะเป็น

การกำหนดกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสม โดยเปิดตารางการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Krejcie and Morgan (1970) โดยใช้ฐานข้อมูลที่เป็นลูกค้าของร้านมณฑนมนสด สาขาเชียงใหม่ ประจำปี 2552 จำนวน 130,595 คน (หทัยชนก วนิตรกุล, 2553) เมื่อเปรียบเทียบกับตารางการกำหนดขนาดตัวอย่างดังกล่าวแล้ว จะได้ ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมจำนวน 384 ตัวอย่าง โดยที่ผู้วิจัยวางแผนที่จะเก็บข้อมูลรวมทั้งหมด 500 ตัวอย่าง

4.ระยะเวลาและพื้นที่ในการเก็บข้อมูล ซึ่งระยะเวลาสำหรับการเก็บข้อมูล เป็นช่วงเวลา ระหว่างวันที่ 1 – 29 เดือนมิถุนายน พ.ศ. 2561 รวมทั้งหมด 28 วัน ในพื้นที่ที่เป็นสถานที่ตั้งของ ร้านมณฑนมนสด สาขาเชียงใหม่ เลขที่ 45/21 ถ.นิมมานเหมินทร์ (ระหว่างซอย 7 และ ซอย 9) ต.สุเทพ อ.เมือง จ.เชียงใหม่ รวมทั้งสถานที่ตั้งของสาขาย่อยของสาขาเชียงใหม่ คือ สถานที่ตั้ง บัณน้ำมัน ปตท แม่ริม ต.ริมใต้ อ.แม่ริม จ.เชียงใหม่ คือ 1.สถานที่ตั้ง ถ.นิมมานเหมินทร์ วางแผนเก็บข้อมูล จำนวน 320 ชุด แบ่งเป็น 1.1.เก็บข้อมูลวันจันทร์ ถึง วันศุกร์ 4 สัปดาห์ รวมทั้งหมด 20 วัน วันละ 10 ชุด รวมเป็น 200 ชุด และ 1.2.เก็บข้อมูลวันเสาร์ และ อาทิตย์ 4 สัปดาห์ รวมทั้งหมด 8 วัน วันละ 15 ชุด รวมเป็น 120 ชุด รวมทั้ง 2.สถานที่ตั้ง อำเภอแม่ริม วางแผนเก็บข้อมูล จำนวน 180 ชุด แบ่งเป็น 2.1.เก็บข้อมูลวันจันทร์ ถึง วันศุกร์ 4 สัปดาห์ รวมทั้งหมด 20 วัน วันละ 5 ชุด รวมเป็น 100 ชุด และ 2.2.เก็บข้อมูลวันเสาร์ และ อาทิตย์ 4 สัปดาห์ รวมทั้งหมด 8 วัน วันละ 10 ชุด รวมเป็น 80 ชุด

5.เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล ประกอบด้วย แบบสอบถาม ที่เก็บข้อมูลจากลูกค้าร้านมณฑนมนสด สาขาเชียงใหม่ ประกอบด้วย

5.1.การสร้างแบบสอบถาม เพื่อให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์ มี 4 ส่วน ได้แก่

แบบสอบถามส่วนที่ 1 เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน การรู้จักระบบ QR Code รวมทั้ง ระยะเวลาและความประทับใจที่ใช้ระบบ QR Code

แบบสอบถามส่วนที่ 2 เกี่ยวกับระดับการยอมรับปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจสำหรับการยอมรับระบบการชำระเงินด้วย QR Code ร้านมณฑนมนสด สาขาเชียงใหม่ มีคำถามแบบ Likert Scale มี 5 ระดับ คือ ยอมรับมากที่สุด ยอมรับมาก ยอมรับระดับปานกลาง ยอมรับน้อย และ ยอมรับน้อยที่สุด ซึ่งแนวคำถามจะถามเกี่ยวกับ การรับรู้ความง่ายในการใช้งานระบบ การรับรู้ประโยชน์ในการใช้งานระบบ ความสะดวก รวดเร็ว ประหยัดเวลา และทัศนคติที่มีต่อการใช้ระบบ QR Code

แบบสอบถามส่วนที่ 3 เกี่ยวกับการจัดลำดับความสะดวกของลูกค้าที่จะใช้ระบบ QR Code ของสถาบันการเงิน ทั้งหมด 7 ลำดับ

แบบสอบถามส่วนที่ 4 เกี่ยวกับการแสดงความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

5.2. การตรวจสอบข้อคำถามหรือเครื่องมือในการเก็บข้อมูลทางวิจัย โดยจะทำการทดสอบเครื่องมือแบบสอบถาม คือ 1.ทดสอบการใช้ได้ (Validity) ด้วยการปรึกษาผู้ชำนาญการภายนอก 2. ทดสอบกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 ชุด 3. วิเคราะห์หาความน่าเชื่อถือ (Reliability) ด้วยค่าสัมประสิทธิ์ความน่าเชื่อถือ (Reliability Coefficients) ของแนวคิดครอนบาค (Cronbach Alpha) มากกว่า 0.70

6. การเก็บรวบรวมข้อมูล ด้วยการเก็บรวบรวมจากแบบสอบถาม

7. การวิเคราะห์ข้อมูล ด้วยการประมวลผลข้อมูลจากโปรแกรมคอมพิวเตอร์ และ คำนวณทางสถิติที่เป็นสถิติเชิงพรรณนา และ สถิติเชิงอ้างอิง

ผลการวิจัย

1. ผลของประชากรตัวอย่าง ตามลักษณะทั่วไปของลูกค้าร้านมนต์มสด สาขาเชียงใหม่ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ได้จากการสุ่มตัวอย่างของลูกค้าที่ซื้อสินค้าและบริการร้านมนต์มสด สาขาเชียงใหม่ทั้งสองสถานที่ตั้ง ระหว่างวันที่ 1-29 มิถุนายน พ.ศ.2561 โดยรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามจากภาคสนามเป็นเอกสาร ด้วยทีมงานของโครงการวิจัย และ ได้รับการตอบกลับมา 500 ตัวอย่าง อายุต่ำกว่า 15 ปี 17 ตัวอย่าง คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 3 ของจำนวนแบบสอบถามที่ตอบกลับมา 500 ตัวอย่าง อายุ 15-24 ปี 142 ตัวอย่าง คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 28 อายุ 25-34 ปี 186 ตัวอย่าง คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 37 อายุ 35-44 ปี 98 ตัวอย่าง คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 20 อายุ 45-60 ปี 55 ตัวอย่าง คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 11 และ อายุ 60 ปีขึ้นไป 2 ตัวอย่าง คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 1

ลักษณะของกลุ่มตัวอย่างตามประชากรศาสตร์ พบว่า ลักษณะของกลุ่มตัวอย่างจากการสำรวจด้วยแบบสอบถามภาคสนาม จำนวน 500 ตัวอย่าง โดยลักษณะกลุ่มตัวอย่างที่เป็นลูกค้าร้านมนต์มสด สาขาเชียงใหม่ เป็นผู้หญิง 320 คน คิดเป็นร้อยละ 64 และ เป็นผู้ชาย 180 คน คิดเป็นร้อยละ 36 นอกจากนี้กลุ่มตัวอย่างมีอายุอยู่ระหว่าง 25-34 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี เป็นนักเรียน/นักศึกษา มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 15,000 บาท รวมทั้งกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่รู้จักระบบ QR Code และเคยใช้ระบบ QR Code น้อยกว่า 1 ปี โดยมีความประทับใจระบบ QR Code ระดับปานกลาง โดยมีการแจกแจงความถี่ของข้อมูลแบบสอบถาม ผลการสำรวจตัวแปรต่าง ๆ ตามกรอบแนวคิดด้วยมาตรวัด Likert Scale 5 ระดับ นั้น พบว่า ความถี่ของการตอบแบบสอบถาม เป็นคำตอบที่กลุ่มตัวอย่างเลือกส่วนใหญ่อยู่ที่ระดับ 4 ยอดรับมาก 3,849 หน่วย คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 40.50 รองลงมาด้วยระดับ 5 ยอดรับมากที่สุด 2,702 หน่วย คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 28.40 ระดับ 3 ยอดรับระดับปานกลาง 2,401 หน่วย คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 25.30 ระดับ 2 ยอดรับน้อย 328 หน่วย คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 3.50 และระดับสุดท้าย คือ ระดับ 1 ยอดรับน้อยที่สุด 219 หน่วย คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 2.30 ตามลำดับ

2. ผลของตัวแปรจำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน การรู้จักระบบ QR Code และ การเคยใช้และความประทับใจระบบ QR Code ซึ่งการทดสอบสมมติฐานพบว่าค่าเฉลี่ยของตัวแปรแต่ละกลุ่มจำแนกตามลักษณะ

ประชากรศาสตร์มีความแตกต่างกัน ผลการวิเคราะห์การทดสอบตัวแปร (Bivariate Analysis) ของตัวแปรจำแนกตามลักษณะทางประชากรศาสตร์ พบว่า

กลุ่มตัวอย่างที่เป็นเพศหญิง มีผลเชิงลบทำให้การรับรู้ความง่ายในการใช้งานระบบ โดยเฉลี่ยสูงกว่า เพศชาย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุแตกต่างกัน มีผลทำให้ การรับรู้ความง่ายในการใช้งานระบบ การรับรู้ประโยชน์ในการใช้งานระบบ ความสะดวกรวดเร็ว ประหยัดเวลา และทัศนคติที่มีต่อการใช้ระบบ QR Code แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยอายุ 60 ปีขึ้นไปมีค่าเฉลี่ยสูงสุด

กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษา สูงกว่าปริญญาโท มีผลทำให้เกิด การรับรู้ความง่ายในการใช้งานระบบ ความสะดวกรวดเร็ว ประหยัดเวลา รวมทั้งทัศนคติที่มีต่อการใช้ระบบ QR Code โดยเฉลี่ยสูงกว่า การรับรู้ประโยชน์ในการใช้งานระบบ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพเป็น เจ้าของกิจการ มีผลทำให้เกิด ทัศนคติที่มีต่อการใช้ระบบ QR Code โดยเฉลี่ยสูงกว่า ความสะดวกรวดเร็ว ประหยัดเวลา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,001-35,000 บาท มีผลทำให้เกิด ทัศนคติที่มีต่อการใช้ระบบ QR Code โดยเฉลี่ยสูงสุด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

กลุ่มตัวอย่างที่รู้จักระบบ QR Code มีผลทำให้เกิด การรับรู้ความง่ายในการใช้งานระบบ การรับรู้ประโยชน์ในการใช้งานระบบ ความสะดวกรวดเร็ว ประหยัดเวลา และทัศนคติที่มีต่อการใช้ระบบ QR Code โดยเฉลี่ยสูงกว่า การไม่รู้จัก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

กลุ่มตัวอย่างที่เคยใช้ระบบ QR Code ด้วยระยะเวลาที่แตกต่างกัน มีผลทำให้ การรับรู้ความง่ายในการใช้งานระบบ การรับรู้ประโยชน์ในการใช้งานระบบ ความสะดวกรวดเร็ว ประหยัดเวลา และทัศนคติที่มีต่อการใช้ระบบ QR Code แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยระยะเวลาที่เคยใช้ระบบ QR Code 3 ปี ขึ้นไปมีค่าเฉลี่ยสูงสุด

กลุ่มตัวอย่างที่มีความประทับใจระบบ QR Code แตกต่างกัน มีผลทำให้ การรับรู้ความง่ายในการใช้งานระบบ การรับรู้ประโยชน์ในการใช้งานระบบ ความสะดวกรวดเร็ว ประหยัดเวลา และทัศนคติที่มีต่อการใช้ระบบ QR Code แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยความประทับใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยสูงสุด

ผลดังกล่าวข้างต้น แสดงว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน การรู้จักระบบ QR Code ระยะเวลาที่เคยใช้ระบบ QR Code และ ความประทับใจระบบ QR Code ที่แตกต่างกัน มีผลต่อการรับรู้ความง่ายในการใช้งานระบบ การรับรู้ประโยชน์ในการใช้งานระบบ ความสะดวกรวดเร็ว ประหยัดเวลา และทัศนคติที่มีต่อการใช้ระบบ QR Code ที่แตกต่างกัน

การทดสอบสมมติฐาน โดยการทดสอบค่าเฉลี่ยรวมของตัวแปรทุกตัวพบว่า 1.การรับรู้ความง่ายในการใช้งานระบบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.7375 สะท้อนว่ามีค่าอยู่ในระดับสูงหรือสูงกว่า 0.5 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 2.การรับรู้ประโยชน์ในการใช้งานระบบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.7153 สะท้อนว่ามีค่าอยู่ในระดับต่ำหรือต่ำกว่า 0.5 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 3.ความสะดวกรวดเร็ว ประหยัดเวลา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.7224 สะท้อนว่ามีค่าอยู่ในระดับสูงหรือสูงกว่า 0.5 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และทัศนคติที่มีต่อการใช้ระบบ QR Code มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.7226 สะท้อนว่ามีค่าอยู่ในระดับสูงหรือสูงกว่า 0.5 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ผลการทดสอบสมมติฐาน สามารถสรุปได้ว่า ตัวแปร การรับรู้ความง่ายใน

การใช้งานระบบ การรับรู้ประโยชน์ในการใช้งานระบบ ความสะดวกรวดเร็ว ประหยัดเวลา และทัศนคติที่มีต่อการใช้ระบบ QR Code มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับสูงหรือมีค่าเฉลี่ยสูงกว่า 0.5 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งเป็นการยืนยันว่าสมมติฐานของงานวิจัยว่า H1 : การรับรู้ความง่ายในการใช้งานระบบ ส่งผลต่อ การรับรู้ประโยชน์ในการใช้งานระบบ ความสะดวกรวดเร็ว ประหยัดเวลา และทัศนคติที่มีต่อการใช้ระบบ QR Code H2 : การรับรู้ประโยชน์ในการใช้งานระบบ ส่งผลต่อ ความสะดวกรวดเร็ว ประหยัดเวลา และทัศนคติที่มีต่อการใช้ระบบ QR Code H3 : ความสะดวกรวดเร็ว ประหยัดเวลา ส่งผลต่อ ทัศนคติที่มีต่อการใช้ระบบ QR Code H4 : เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และการรู้จักระบบ QR Code ส่งผลต่อ การรับรู้ความง่ายในการใช้งานระบบ ส่งผลต่อ การรับรู้ประโยชน์ในการใช้งานระบบ ความสะดวกรวดเร็ว ประหยัดเวลา และทัศนคติที่มีต่อการใช้ระบบ QR Code

3.ผลของปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับระบบชำระเงินด้วย QR Code ร้านมนต์นมสด สาขาเชียงใหม่ ด้วยการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) พบว่า ค่า F-test ที่ได้นั้น สะท้อนได้ว่าตัวแปรอิสระทุกตัวสามารถอธิบายตัวแปรตามได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติด้วย นอกจากนี้ประชากรวิจัย (N) เมื่อเทียบแต่ละตัวแปรแล้ว จะใช้จำนวน 500 หน่วยเท่ากัน และแสดงค่าความแปรปรวนของค่าความเคสชันไหว (Residual Sum of Square : RSS) ไม่เท่ากันของทุกตัวแปร นอกจากนี้ผลการวิจัยยังพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับระบบการชำระเงินด้วย QR Code ร้านมนต์นมสด สาขาเชียงใหม่ ของกลุ่มตัวอย่างอย่างมีนัยสำคัญทางด้านกรรับรู้ความง่ายในการใช้งานระบบ การรับรู้ประโยชน์ในการใช้งานระบบ ความสะดวกรวดเร็ว

ตารางที่ 1 ผลของปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับระบบการชำระเงินด้วย QR Code ร้านมนต์นมสด สาขาเชียงใหม่

Variable	PU	CFST	ATQC
PEOU	0.7663***	0.3515***	0.1354***
PU		0.5551***	0.3063***
CFST			0.4694***
KNQC	0.0358**	0.0181	0.0090
AVI	-0.0069	0.0008	0.0005
OCC	0.0006	-0.0039	-0.0015
EDU	0.0111	0.0111	0.0116
AGE	0.0214***	0.0066	0.0039
GEN	0.0199	0.0061	0.0122

ตารางที่ 1 (ต่อ)

Variable	PU	CFST	ATQC
N	500	500	500
rss	9.9998	5.9488	5.6667
F-test	1877.1288***	2846.4452***	2647.4397***
r2	0.9639	0.9789	0.9798
r2_a	0.9634	0.9785	0.9795

legend: * p<.1; **p<.05; *** p<.01

จากตารางที่ 1 ผลของปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับระบบการชำระเงินด้วย QR Code ร้านมนต์นมสด สาขาเชียงใหม่ พบว่ามีตัวแปรที่เกี่ยวข้อง คือ การรับรู้ความง่ายในการใช้งานระบบ (Perceived ease of use : PEOU) การรับรู้ประโยชน์ในการใช้งานระบบ (Perceived usefulness : PU) ความสะดวก รวดเร็ว ประหยัดเวลา (Convenient, fast and save time : CFST) และทัศนคติที่มีต่อการใช้ระบบ QR Code (Attitude toward QR code : ATQC) นอกจากนี้ยังมีตัวแปรภายนอกที่ควบคุมความสัมพันธ์ คือ การรู้จักระบบ QR code (Know QR code : KNQC) รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (Average income : AVI) อาชีพ (Occupation : OCC) ระดับการศึกษา (Education : EDU) อายุ (Age : AGE) และ เพศ (Gender : GEN) เมื่อตัวแปรหรือปัจจัยนี้เปลี่ยนแปลงในทิศทางที่มากขึ้น หรือ น้อยลง ก็จะส่งผลต่อการยอมรับระบบการชำระเงินด้วย QR Code ร้านมนต์นมสด สาขาเชียงใหม่ เพิ่มสูงขึ้น หรือ ลดน้อยลงได้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยมีรายละเอียดดังนี้

การรับรู้ประโยชน์ในการใช้งานระบบ (Perceived Usefulness : PU)

การรับรู้ประโยชน์ในการใช้งานระบบ เป็นประโยชน์ของระบบ QR Code ได้แก่ การได้รับข้อมูลข่าวสารจากการประชาสัมพันธ์มากขึ้น ทำให้การเลือกซื้อสินค้าได้หลากหลายชนิด เป็นช่องทางการซื้อสินค้าได้รวดเร็ว และ ประหยัดเวลา รวมทั้ง สามารถพบเห็นระบบ QR Code ในหลากหลายช่องทาง การสื่อสาร ผลการวิจัยพบว่า การรับรู้ประโยชน์ในการใช้งานระบบ ได้รับอิทธิพลเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจาก การรับรู้ความง่ายในการใช้งานระบบ ที่เป็นรายละเอียดความง่ายของระบบ QR Code ในประเด็นต่าง ๆ ได้แก่ การเรียนรู้ที่จะใช้งานระบบ QR Code เป็นเรื่องง่าย กระบวนการของการใช้ระบบ QR Code ชัดเจนเข้าใจง่าย รวมทั้ง ระบบ QR Code ง่ายต่อการใช้งาน นอกจากนี้ ยังได้รับอิทธิพลเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจากตัวแปรหรือปัจจัยควบคุม ได้แก่ การรู้จักและเคยใช้ระบบ QR Code รวมทั้งอายุ นั่นคือ หากปัจจัยดังกล่าว เพิ่มขึ้น 1 หน่วย กลุ่มตัวอย่างมีโอกาสรับรู้ถึงผลประโยชน์ในการใช้งานระบบ เพิ่มขึ้น 0.9639 หน่วย (96.39%)

ความสะดวกรวดเร็ว ประหยัดเวลา (Convenient, Fast and Save Time : CFST)

ความสะดวกรวดเร็ว ประหยัดเวลา เป็นรายละเอียดของระบบ QR Code ว่ามีวิธีการเข้าถึงข้อมูลได้สะดวกรวดเร็ว มีรหัสสามารถเชื่อมต่อเครือข่ายอินเทอร์เน็ตได้เสมอ สามารถสแกนรหัสได้อย่างรวดเร็ว และมีแอปพลิเคชันสำหรับการอ่านรหัสของ QR Code ให้เลือกดาวน์โหลดได้

ผลการวิจัยพบว่า ความสะดวกรวดเร็ว ประหยัดเวลา ได้รับอิทธิพลเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จาก การรับรู้ความง่ายในการใช้งานระบบ การรับรู้ประโยชน์ในการใช้งานระบบ นั่นคือ หากปัจจัยดังกล่าว เพิ่มขึ้น 1 หน่วย กลุ่มตัวอย่างมีโอกาสได้รับความสะดวก รวดเร็ว และ ประหยัดเวลา เพิ่มขึ้น 0.9789 หน่วย (97.89%)

ทัศนคติที่มีต่อการใช้ระบบ QR Code (Attitude Toward QR Code : ATQC)

ทัศนคติที่มีต่อการใช้ระบบ QR Code เป็นแนวคิดส่วนบุคคลที่มีต่อระบบ QR Code ได้แก่ การมีความคิดเห็นในเชิงบวกต่อการใช้งานระบบ QR Code การใช้งานระบบ QR Code เกิดจากการอยากรู้ อยากลอง การใช้งานระบบ QR Code เป็นการเปิดโอกาสรับรู้แนวคิดใหม่ สามารถเรียนรู้เพื่อเพิ่มพูนทักษะในการใช้งาน QR Code เพื่อเข้าถึงข้อมูลในระบบอินเทอร์เน็ตได้ด้วยตนเอง การมีความมุ่งหมายที่จะงานระบบ QR Code ให้มากที่สุดอย่างต่อเนื่อง และ ต่อไปในอนาคต ผลการวิจัยพบว่า ทัศนคติที่มีต่อการใช้ระบบ QR Code ได้รับอิทธิพลเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจาก การรับรู้ความง่ายในการใช้งานระบบ การรับรู้ประโยชน์ในการใช้งานระบบ และ ความสะดวกรวดเร็ว ประหยัดเวลา นั่นคือ หากปัจจัยดังกล่าว เพิ่มขึ้น 1 หน่วย กลุ่มตัวอย่างมีโอกาสเกิดทัศนคติที่มีต่อการใช้ระบบ QR Code เพิ่มขึ้น 0.9798 หน่วย (97.98%)

4.ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพิ่มเติม ประกอบด้วย 4.1.อาชีพอื่น ๆ ของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ค้าขาย ลูกเรือ ติวเตอร์ เกษียณ ดูแลรูปร่างและสุขภาพ ธุรกิจส่วนตัว มัคคุเทศก์ พนักงานองค์กร อิสระ ส่วนตัว พนักงานของรัฐ ว่างาน Freelance พยาบาล นักปั้น พนักงานขาย อิสระ และ รับเหมาก่อสร้าง 4.2.การจัดลำดับความสะดวกของลูกค้าที่ต้องการใช้ QR Code กับธนาคารพาณิชย์ โดยจัดลำดับดังนี้ 1.ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) 2.ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) 3.ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) 4.ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) 5.ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) 6.ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) และ 7.ธนาคารอื่น ๆ ได้แก่ ธนาคารออมสิน ธนาคาร ธนชาติ จำกัด (มหาชน) ธนาคารยูโอบี จำกัด (มหาชน) และ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธกส.) รวมทั้ง ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมอีก 38 รายการที่ลูกค้าได้เสนอแนะเพิ่มเติม

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคตและประโยชน์ของการวิจัย

1.ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคต

จากงานวิจัยนี้ ทำให้รู้ว่ามีข้อจำกัดในการทำวิจัย ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยในอนาคต คือ

1.1.ข้อเสนอแนะสำหรับนำผลงานวิจัยไปใช้เชิงธุรกิจ โดยที่ผู้วิจัยควรนำผลงานวิจัยและรูปแบบการยอมรับระบบการชำระเงินด้วย QR Code ร้านมนต์มสดี สาขาเชียงใหม่ ไปสื่อสาร และ นำเสนอให้ผู้ประกอบการธุรกิจทั่วไป หน่วยงานราชการ ได้รับทราบและเข้าใจเกี่ยวกับ ความสัมพันธ์ของปัจจัยหลัก และปัจจัยควบคุม ที่มีความสัมพันธ์กันในการสร้างรูปแบบ

1.2.ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการสำหรับงานวิจัยในอนาคต โดยที่งานวิจัยนี้เป็นการศึกษา ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อกรยอมรับระบบการชำระเงินด้วย QR Code ร้านมนต์มสดี สาขาเชียงใหม่ ที่ศึกษาตัวแปรหรือปัจจัยเกี่ยวกับ การรับรู้ความง่ายในการใช้งานระบบ การรับรู้ประโยชน์ในการใช้งานระบบ ความสะดวกรวดเร็ว ประหยัดเวลา และ ทัศนคติที่มีต่อการใช้ระบบ QR Code รวมทั้งตัวแปรควบคุมที่

เกี่ยวกับ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน การรู้จักระบบ QR Code รวมทั้งการเคยใช้และประทับใจระบบ QR Code เท่านั้น ดังนั้น งานวิจัยในอนาคต ควรศึกษาร้านมณต์นมสด สาขาหรือพื้นที่อื่น หรือ ศึกษาตัวแปรอื่น ๆ เพิ่มเติม รวมทั้ง การประยุกต์แนวคิดหรือรูปแบบงานวิจัยนี้ เพื่อขยายองค์ความรู้เดิม หรือค้นคว้า จนเกิดองค์ความรู้ใหม่ได้

2.ประโยชน์ของการวิจัย

2.1.ทราบถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับระบบการชำระเงินด้วย QR Code ประกอบด้วย การรับรู้ความง่ายในการใช้งานระบบ การรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน ความสะดวกรวดเร็ว ประหยัดเวลา รวมทั้ง ปัจจัยทางอ้อม ซึ่งได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ย การรู้จักระบบ QR Code รวมทั้ง การเคยใช้และ การประทับใจ ระบบ QR Code

2.2.ประโยชน์เชิงวิชาการ จากผลวิจัยนี้ สามารถนำไปต่อยอดความรู้เดิม เพื่อขยายองค์ความรู้ให้มากยิ่งขึ้น และ นำไปประยุกต์กับกลุ่มตัวอย่างอื่นได้

2.3.ประโยชน์ต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น หน่วยงานราชการ หรือ หน่วยงานเอกชน สามารถนำไปประยุกต์ให้เข้ากับนโยบายของหน่วยงานได้ รวมทั้งนำไปประยุกต์เพื่อต่อยอดโครงการระบบการชำระเงินด้วย QR Code หรือ เครื่องมืออื่น ๆ

สรุปผลการวิจัย

จากงานวิจัยที่มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับระบบการชำระเงินด้วย QR Code ร้านมณต์นมสด สาขาเชียงใหม่ จากการทดสอบสมมุติฐานด้วยการทดสอบค่าเฉลี่ยของตัวแปรทุกตัว มีค่าอยู่ในระดับสูงหรือสูงกว่า 0.5 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งเป็นการยืนยันสมมุติฐานของงานวิจัยว่า H1 การรับรู้ความง่ายในการใช้งานระบบ ส่งผลต่อ การรับรู้ประโยชน์ในการใช้งานระบบ ความสะดวกรวดเร็ว ประหยัดเวลา และ ทักษะคนที่มีการใช้ระบบ QR Code ซึ่งสัมพันธ์กับงานวิจัยเรื่อง Technology Acceptance Model 3 and a Research Agenda on Interventions ของ Venkatesh and Bala (2008). H2 การรับรู้ประโยชน์ในการใช้งานระบบ ส่งผลต่อ ความสะดวกรวดเร็ว ประหยัดเวลา และ ทักษะคนที่มีการใช้ระบบ QR Code ซึ่งสัมพันธ์กับงานวิจัยเรื่อง Technology Acceptance Model 3 and a Research Agenda on Interventions ของ Venkatesh and Bala (2008). H3 ความสะดวกรวดเร็ว ประหยัดเวลา ส่งผลต่อ ทักษะคนที่มีการใช้ระบบ QR Code ซึ่งสัมพันธ์กับงานวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้บริการพร้อมเพย์ (PromptPay) ของประชาชน ในเขตกรุงเทพมหานคร และ ปริมาณผล ของ ชวิตา พุ่มดนตรี (2559) รวมทั้ง H4 เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ย และ การรู้จักระบบ QR Code ส่งผลต่อ การรับรู้ความง่ายในการใช้งานระบบ การรับรู้ประโยชน์ในการใช้งานระบบ ความสะดวกรวดเร็ว ประหยัดเวลา และ ทักษะคนที่มีการใช้ระบบ QR Code ซึ่งสัมพันธ์กับงานวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้บริการพร้อมเพย์ (Prompt Pay) ของประชาชน ในเขตกรุงเทพมหานคร และ ปริมาณผล ของ ชวิตา พุ่มดนตรี (2559)

นอกจากนี้ ยังพบว่า 1.การรับรู้ประโยชน์ในการใช้งานระบบ มีความสัมพันธ์ที่ได้รับอิทธิพลเชิงบวกจาก การรับรู้ความง่ายในการใช้งานระบบมาก รวมทั้ง การรู้จักระบบ QR Code และ อายุค่อนข้างน้อย 2.ความสะดวกรวดเร็ว ประหยัดเวลา มีความสัมพันธ์ที่ได้รับอิทธิพลเชิงบวกจาก การรับรู้ความง่ายในการใช้งานระบบน้อย และ การรับรู้ประโยชน์ในการใช้งานระบบปานกลาง 3.ทักษะคนที่

มีต่อการใช้ระบบ QR Code มีความสัมพันธ์ที่ได้รับอิทธิพลเชิงบวกจาก การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน ระบบน้อย การรับรู้ประโยชน์ในการใช้งานระบบน้อย และ ความสะดวกรวดเร็ว ประหยัดเวลา ปาน กลาง

ซึ่งผลการวิจัยดังกล่าว มีความสัมพันธ์กับงานวิจัยเรื่อง การศึกษาพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยี และปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยี QR Code ของกลุ่มประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร ของ ธัญญลักษณ์ พลวัน สุพรรณษา กุลแก้ว และณัฐสิทธิ์ เกิดศรี (2557) ผลการวิจัยพบว่า ผู้บริโภคจะเน้น ที่ประโยชน์ที่ได้รับในเรื่องความสะดวกในการใช้งาน ความปลอดภัย และได้ทราบวิธีการใช้งาน QR Code มากขึ้น รวมทั้งงานวิจัยเรื่อง QR Code Advantages and Dangers ของ Petrova, Romanello, Medlin and Vannoy (2016) ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่ทำให้ใช้ QR Code มี 2 มิติ คือ 1. QR Code พัฒนาง่าย และ 2. QR Code ต้นทุนต่ำ และยังพบว่า QR Code ก็ไม่ค่อยสะดวกในการใช้สำหรับ ผู้บริโภคบางราย

บรรณานุกรม

- ขวัญจุฑา คำบันลือ วิวัฒน์ มีสุวรรณ และพิชญภา ยวงสร้อย. 2560. “การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีคิวอาร์โค้ด เพื่อส่งเสริมกิจกรรมการเรียนรู้สำหรับศูนย์รวมสายพันธุ์กล้วย เณลิมพระเกียรติจังหวัดกำแพงเพชร”, **วารสารศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครสวรรค์**. 19(1),184-193.
- ชวิศา พุ่มดนตรี. 2559. “ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้บริการพร้อมเพย์ (Prompt Pay) ของประชาชน ในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล”. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ชำนาญ เงินดี. 2560. “การเข้าถึงและการเข้าไม่ถึงระบบการเงินของผู้ค้าขายแดนของไทย”. วิทยานิพนธ์ดุษฎีบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์.ชำนาญ เงินดี และสิทธิพร อินทวงศ์. 2561. “การเลือกไม่เข้าระบบการเงินของผู้ค้าขายแดนของไทย”, ใน **การประชุมวิชาการเครือข่ายงานวิจัยสาขาการบริหารเทคโนโลยีและนวัตกรรมประจำปี 2561 หัวข้อ “Corporate Entrepreneurship & Innovation”(ThaiTIMA The 10th Annualconference on Technology and Innovation Management)** (น.74-94). กรุงเทพฯ: โรงแรมเมอร์เคียว มั๊กกะสัน.
- दनัย ศิริบุรี ธีรสุวรรณ พูลสน และณัฐวรรณ บ้องกัน.2561. “การใช้ QR Code ในกลุ่มสินค้าเกษตรร้าน Modern Trade จังหวัดอุดรธานี”, **แก่นเกษตร**. 46(ฉบับพิเศษ 1), 894-897.
- ดร.ชา รัตนดำรงอักษร และชำนาญ เงินดี. 2561. “การศึกษาทักษะทางการเงินของผู้ประกอบการรายค้าขายแดน กรณีศึกษาผู้ประกอบการในเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษระยอง”, **วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยฟาฏอนี**. 12(ฉบับ Supplement (2561)),137-149.
- ฉัญญา อุตราภรณ์ และเยาวลักษณ์ แก้วเอียน. 2558. “ประสิทธิภาพระบบ QR Code เพื่อควบคุมครุภัณฑ์ กรณีศึกษา กลุ่มสาขาวิชาจิตรกรรมและ ศิลปกรรม วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล”, **วารสารการพัฒนางานประจำสู่งานวิจัย**. 2, 1-8.
- ฉัญญาฉวี พลวัน สุพรรณษา กุลแก้ว และณัฐสิทธิ์ เกิดศรี. 2557. “การศึกษาพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีและปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยี QR Code ของกลุ่มประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร”, **วิศวกรรมสาร มก.** 27(88),29-40.
- ธนาคารแห่งประเทศไทย. 2559. **รายงานระบบการชำระเงิน 2559**. กรุงเทพมหานคร. 1-87.
- ธนาคารแห่งประเทศไทย. 2560. **แนวปฏิบัติในการจัดทำ Quick Response Code (QR Code) สำหรับการชำระเงินและการโอนเงิน**.กรุงเทพมหานคร. 1-15.
- ธนาคารแห่งประเทศไทย. 2561. **ปริมาณการชำระเงินผ่านระบบการชำระเงินและช่องทางต่าง ๆ**. จากอินเทอร์เน็ต.
<https://www.bot.or.th/Thai/Statistics/PaymentSystems/Pages/StatPaymentTransactions.aspx> (ค้นเมื่อ 27 กรกฎาคม 2561).
- พิชชา สว่างแสง และเกตุวดี สมบูรณ์ทวี. 2559. “การยอมรับนวัตกรรมที่ส่งผลต่อการยอมรับในตัวผลิตภัณฑ์ Apple Watch ของกลุ่มผู้บริโภค Gen Y เขตพื้นที่จังหวัดกรุงเทพมหานคร”, ใน

นเรศวรวิจัย ครั้งที่ 12: วิจัยและนวัตกรรมกับการพัฒนาประเทศ (น.1041-1051).

พิษณุโลก: มหาวิทยาลัยนเรศวร.

มนต์นมสด. 2561. **ร้านมนต์นมสด**. จากอินเทอร์เน็ต.<http://www.mont-nomsod.com/> (ค้นเมื่อ 30 กรกฎาคม 2561).

ราชกิจจานุเบกษา. 2560. **พระราชบัญญัติระบบการชำระเงิน พ.ศ.2560**. กรุงเทพมหานคร. 1-16.

หทัยชนก วนิศรกุล. 2553. “แนวทางพัฒนาธุรกิจด้านการตลาดร้านมนต์นมสด สาขาเชียงใหม่”. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยแม่โจ้.

Almehairi, M., and Bhatti, T. 2014. “Adoption of Virtual Shopping: Using Smart Phones and QR Codes”, **Journal of Management and Marketing Research**. 17, 1-12.

Durak, G., Ozkeskin, E., and Ataizi, M. 2016. “QR Code in Education and Communication.Turkish Online”, **Journal of Distance Education-TOJDE**. 17(2), 42-58.

Krejci, R.V., and Morgan, D.W. 1970. “Determining Sample Size for Research Activities”, **Educational And Psychological Measurement**. 30, 607-610.

Narayanan, A.S. 2012. “QR Code and Security Solutions”, **International Journal of Computer Science and Telecommunications**. 3(7), 69-72.

Pandya, K.H., and Galiyawala, H.J. 2014. “A Survey on QR Codes: in Context of Research and Application”, **International Journal of Emerging Technology and Advanced Engineering**. 4(3), 258-262.

Patel, J., Bhat, A., and Chavada, K. 2015. “A Review Paper on QR Code based Android App for Healthcare”, **International Research Journal of Engineering and Technology (IRJET)**. 2(7), 1059-1061.

Petrova, K., Romanello, A., Medlin, B.D., and Vannoy, S.A. 2016. “QR Code Advantage and Dangers”, In **Proceedings of the 13th International Joint Conference on e-Business and Telecommunications (ICETE 2016) – Volume 2: ICE-B** (pp. 112-115). Lisbon, Portugal.

Singh, S. 2016. “QR Code Analysis”, **International Journal of Advanced Research in Computer Science and Software Engineering**. 6(5), 89-92.

Venkatesh, V., and Bala, H. 2008. “Technology Acceptance Model 3 and a Research Agenda on Interventions”, **Decision Sciences**. 39(2), 273-315.