

ที่มาและความสำคัญ

เมื่อก้าวสู่ยุคดิจิทัลปฏิเสธไม่ได้ว่าความสำคัญของเงินสดในอนาคตจะลดน้อยลงซึ่งจะถูกแทนที่ด้วยการใช้เทคโนโลยีในการทำธุรกรรมการเงินเพื่อรองรับสังคมเศรษฐกิจที่เติบโตขึ้นทุกวันในหลายประเทศรวมถึงประเทศไทยเริ่มที่จะมีการเปลี่ยนแปลงจากสังคมเงินสดไปสู่การใช้ระบบ E-Payment สำหรับใช้จ่ายหรือชำระค่าบริการในชีวิตประจำวัน ได้กลายเป็นช่องทางหลักของผู้บริโภค โดยกลุ่มผู้บริโภคไทยส่วนหนึ่งได้มีการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมทางการเงินและชำระค่าสินค้าและบริการด้วยระบบ E-Payment แทนการใช้ตู้ ATM หรือเงินสด โดยทางธนาคารแห่งประเทศไทยได้มีการสนับสนุนให้ digital payment เป็นทางเลือกหลักในการชำระเงินโดยจะสนับสนุนและพัฒนาระบบการชำระเงินที่ชื่อเทคโนโลยีที่ชื่อว่า 'Contactless Payment' มาใช้กันมากขึ้น เพื่อช่วยให้จ่ายเงินได้สะดวกและรวดเร็วกว่าเดิม Contactless Payment เป็นระบบการชำระเงินรูปแบบหนึ่งที่ไร้การสัมผัสเพียงแค่มือถือหรือแท็บเล็ตสัมผัสกับเครื่องอ่านเท่านั้นโดยเป็นการส่งผ่านคลื่นวิทยุ Radio Frequency Identification (RFID) ที่ส่งสัญญาณในระยะใกล้ไม่เกิน 2.5-5.0 เซนติเมตร เทคโนโลยีดังกล่าวสามารถใช้ได้ทั้งในรูปแบบบัตร เช่น บัตรเครดิต บัตรเดบิตและเนื่องจากยังเป็นเทคโนโลยีใหม่สำหรับคนไทยจึงทำให้ยังไม่ได้รับการยอมรับอย่างแพร่หลาย การศึกษาครั้งนี้จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อที่จะศึกษาพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีการชำระเงิน ความรู้ความเข้าใจเทคโนโลยี และปัจจัยที่ส่งผลต่อการนำไปใช้จริงหรือการยอมรับเทคโนโลยี Contactless Payment

วัตถุประสงค์

เพื่อที่จะศึกษาพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีการชำระเงิน ความรู้ความเข้าใจเทคโนโลยี และปัจจัยที่ส่งผลต่อการนำไปใช้จริงหรือการยอมรับเทคโนโลยี Contactless Payment

วิธีการศึกษา

- ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลทางออนไลน์ และให้กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ทำแบบสอบถามเอง (Self-administered Questionnaire) จำนวนทั้งสิ้น 451 คน
- วิเคราะห์เชิงอนุมาน (Inferential Statistics) โดยใช้แบบจำลองความถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression) ด้วยโปรแกรม SPSS เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระหลายตัวกับตัวแปรตาม 1 ตัว เขียนเป็นสมการได้ดังนี้

$$Y = \alpha_0 + \beta_1 \text{Sex} + \beta_2 \text{Status} + \beta_3 \text{Edu}_1 + \beta_4 \text{Edu}_2 + \beta_5 \text{edu}_3 + \beta_6 \text{Age}_20\text{to}29 + \beta_7 \text{Age}_30\text{to}39 + \beta_8 \text{Age}_40\text{to}49 + \beta_9 \text{Age}_40\text{to}49 + \beta_{10} \text{Income}15001 + \beta_{11} \text{Income}30001 + \beta_{12} \text{Income}50001 + \beta_{13} \text{Income}100001 + \beta_{14} \text{Income}200001 + \beta_{15} \text{Occ}_1 + \beta_{16} \text{Occ}_2 + \beta_{17} \text{Occ}_3 + \beta_{18} \text{Occ}_4 + \beta_{19} \text{Occ}_5 + \beta_{20} \text{Occ}_6 + \beta_{21} \text{Occ}_7 + \beta_{22} \text{Occ}_8 + \beta_{23} \text{Occ}_9 + \beta_{24} \text{ความรู้ความเข้าใจ} + \beta_{25} \text{ง่ายต่อการใช้งาน} + \beta_{26} \text{การรับรู้ประโยชน์} + \beta_{27} \text{ทัศนคติ} + \epsilon_i$$

ผลการศึกษา

Adjust R² = 0.494

*** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95

สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

ผลที่ได้จากการวิเคราะห์สามารถอธิบายได้ว่า ตัวแปรอิสระทั้ง 29 ตัวแปรอธิบายความผันแปรของการนำไปใช้งานจริงของเทคโนโลยี Contactless Payment ได้ร้อยละ 49.4% โดยพบว่าปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยทางด้านความรู้ความเข้าใจเทคโนโลยี Contactless Payment พบว่ามีค่า sig มากกว่า 0.05 จึงไม่ส่งผลต่อการนำไปใช้งานจริงของเทคโนโลยี Contactless Payment

ผลวิเคราะห์ด้านส่วนปัจจัยทางการนำไปใช้งานจริงของเทคโนโลยีพบว่าทัศนคติต่อการใช้งาน, การรับรู้ประโยชน์และความง่ายต่อการใช้งานพบว่ามีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงส่งผลต่อการนำไปใช้งานจริงของเทคโนโลยี Contactless payment และพบว่าค่า Beta เป็นบวกจึงตีความได้ว่าปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยีมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกต่อการนำไปใช้งานจริง เมื่อพิจารณาตัวแปรอิสระที่มีอำนาจในการทำนายการตัดสินใจ Contactless Payment ได้ดีที่สุคคือ ทัศนคติ การรับรู้ประโยชน์และความง่ายต่อการใช้งาน ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะ

การศึกษาครั้งนี้เป็นเพียงการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 451 คน ในจังหวัดกรุงเทพมหานครและปริมณฑลซึ่งเป็นขอบเขตการศึกษาภายในพื้นที่จำกัด สำหรับการศึกษาครั้งต่อไปควรมีการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างที่มีขนาดใหญ่และหลากหลายมากยิ่งขึ้น โดยการศึกษาให้ครอบคลุมทั่วภูมิภาค เพื่อเพิ่มความสมบูรณ์ให้กับงานวิจัยและสามารถทราบถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยี Contactless Payment ได้ชัดเจนมากยิ่งขึ้น รวมไปถึงการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างทั้งกลุ่มที่เคยรู้จักหรือไม่เคยรู้จักเทคโนโลยี Contactless Payment มาก่อน พบว่าสัดส่วนของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสองกลุ่มมีจำนวนไม่เท่ากันทำให้เกิดความเอนเอียงของข้อมูล สำหรับการศึกษาครั้งต่อไปควรมีการเก็บข้อมูลจากทั้ง 2 กลุ่มตัวอย่าง ให้มีจำนวนเท่ากันเพื่อนเป็นการป้องกันการเกิดปัญหาดังกล่าว

| Model | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
|-------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|--------|
| | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 (Constant) | .311 | .657 | | .473 | .637 |
| Sex | .004 | .077 | .003 | .053 | .958 |
| Status | -.101 | .125 | -.062 | -.811 | .419 |
| Age_20to29 | -.066 | .341 | -.045 | -.194 | .847 |
| Age_30to39 | -.211 | .354 | -.117 | -.594 | .553 |
| Age_40to49 | -.229 | .370 | -.098 | -.617 | .538 |
| Age_50to59 | -.121 | .382 | -.047 | -.316 | .752 |
| Edu_1 | .127 | .507 | .039 | .250 | .803 |
| Edu_2 | .226 | .517 | .138 | .437 | .663 |
| Edu_3 | .358 | .522 | .200 | .686 | .494 |
| Income15001 | .240 | .206 | .163 | 1.168 | .245 |
| Income30001 | .277 | .194 | .171 | 1.425 | .156 |
| Income50001 | .154 | .198 | .072 | .781 | .436 |
| Income100001 | .185 | .245 | .084 | .754 | .452 |
| Income200001 | .417 | .313 | .085 | 1.334 | .184 |
| Occ_1 | -.082 | .152 | -.042 | -.540 | .590 |
| Occ_2 | -.379 | .305 | -.070 | -1.246 | .215 |
| Occ_3 | .044 | .306 | .008 | .144 | .886 |
| Occ_4 | -.005 | .175 | -.002 | -.030 | .976 |
| Occ_5 | -.157 | .208 | -.060 | -.752 | .453 |
| Occ_6 | -.082 | .132 | -.057 | -.622 | .534 |
| Occ_7 | -.196 | .285 | -.042 | -.687 | .493 |
| Occ_8 | -.008 | .570 | -.001 | -.013 | .989 |
| Occ_9 | -.052 | .298 | -.010 | -.174 | .862 |
| ความรู้ความเข้าใจ | -.019 | .026 | -.047 | -.749 | .455 |
| ง่ายต่อการใช้งาน | .112 | .056 | .121 | 2.005 | .047** |
| การรับรู้ประโยชน์ | .219 | .075 | .180 | 2.921 | .004** |
| ทัศนคติ | .556 | .058 | .565 | 9.608 | .000** |

**ตัวแปรอิสระที่มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ได้แก่ ปัจจัยทัศนคติต่อการใช้งาน, การรับรู้ประโยชน์และความง่ายต่อการใช้งาน มีค่าสัมประสิทธิ์เป็นบวก เท่ากับ 0.00, 0.004 และ 0.047 ตามลำดับ