

ความตั้งใจในการเลือกใช้แอปพลิเคชัน การจ่ายเงินรหัส QR ผ่านโทรศัพท์สมาร์ทโฟน

ทวิวรรณ คงนิษฐ์वाल¹

ณอมศักดิ์ สุวรรณน้อย²

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อทัศนคติและความตั้งใจในการเลือกใช้แอปพลิเคชันการจ่ายเงิน รหัส QR ผ่านโทรศัพท์สมาร์ทโฟน โดยใช้วิธีวิจัยเชิงคุณภาพ กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ใช้แอปพลิเคชัน รหัส QR ในการชำระค่าสินค้าและบริการแบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ เบปี้บูมเมอร์ เจนเนอเรชั่นเอ็กซ์ และเจนเนอเรชั่นวาย กลุ่มละ 15 คน ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิงลึก ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อทัศนคติและความตั้งใจในการเลือกใช้แอปพลิเคชันการจ่ายเงิน รหัส QR ผ่านโทรศัพท์สมาร์ทโฟน ได้แก่ การรับรู้ถึงการใช้งานง่าย การรับรู้ถึงประโยชน์ การรับรู้ถึงความเสี่ยง บรรทัดฐานของคนใกล้ชิดหรือคนในครอบครัวและเพื่อนฝูง บรรทัดฐานของกลุ่มคนที่ติดต่อด้วย บรรทัดฐานของกลุ่มอ้างอิง ความตั้งใจใช้ และพฤติกรรมการใช้

คำสำคัญ: ความตั้งใจในการใช้ การจ่ายเงินรหัส QR การยอมรับเทคโนโลยี

¹ นักศึกษาปริญญาเอก หลักสูตรบริหารธุรกิจดุษฎีบัณฑิต วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

ที่อยู่: 78/255 คูบอน 27 แขวงท่าแร้ง เขตบางเขน กรุงเทพมหานคร 10220

E-mail: taweewan.kon@kbu.ac.th

² อาจารย์ประจำหลักสูตรบริหารธุรกิจดุษฎีบัณฑิต วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

ที่อยู่: 96 หมู่ 3 ถนนพุทธมณฑลสาย 5 ต.ศาลายา, พุทธมณฑล, นครปฐม 73170

E-mail: taweewan.kon@kbu.ac.th

Intention to Use the QR Code Payment Application Through Smartphone

Taweewan Kongmaneechachwan¹

Thanomsak Suwannoi²

Abstract

The main purpose of this research was to study factors affecting the attitude towards and intention in application of QR Code Payment through smart phone. It was a qualitative research. The sample consisted 3 groups: The baby boomer, Generation X, and Generation y, 15 people each. In-depth interviews were adopted for data collection. The results showed that the factors affecting attitude towards and intention to use smart phone OR Code Payment were perceived usefulness, perceived ease of use, perceived risk, descriptive norm, injunctive norm, subject norm, behavior intention and usage behavior.

Keywords: Behavior intention, QR Code Payment, technology acceptance model

¹D.B.A Student, Doctor of Business Administration, College of Management Innovation, Rajamangala University of Technology Rattanakosin,

Address: 78/255 Khubon 27, Tha Raeng, Bang Khen, Bangkok 10220

E-mail: taweewan.kon@kbu.ac.th,

²Major Advisor, Dr. Thanomsak Suwannoi, College of Management Innovation, Rajamangala University of Technology Rattanakosin

Address: 96 Moo 3 Phutthamonthon Sai 5 Road, Salaya, Phutthamonthon, Nakhon Pathom 73170

E-mail: suwannoi@yohoo.com

บทนำ

พฤติกรรมการใช้ชีวิตของประชากรบนโลกได้เปลี่ยนไปอย่างมาก เทคโนโลยีดิจิทัลและโซเชี่ยลเน็ตเวิร์คได้เข้ามามีบทบาทต่อพฤติกรรมของผู้บริโภค ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของการรับ-จ่าย การซื้อขายสินค้าและบริการ และอื่นๆ อีกมากมาย "สังคมไร้เงินสด" หรือ Cashless Society กลายเป็นเทรนด์ที่

หลายประเทศทั่วโลกพยายามจะทำให้สำเร็จให้ได้ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของธุรกรรมการเงินในประเทศ ให้มีความสะดวก รวดเร็ว มีความถูกต้องแม่นยำ และปลอดภัยมากกว่าเดิม ซึ่งปัจจุบันก็มีหลายประเทศทั่วโลกที่กำลังเดินทางไปสู่สังคมไร้เงินสด



รูปที่ 1 แสดงการใช้ QR Code เพื่อการชำระเงิน (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2561)

การใช้บริการคิวอาร์โค้ดเพื่อการชำระเงิน ถือเป็นนวัตกรรมทางด้านการเงินที่ได้รับการยอมรับในปัจจุบัน QR (Quick ResponseCode) คือ รหัสชนิดหนึ่งที่ถูกพัฒนามาจาก barcode แต่ใช้งานง่ายกว่าและเก็บข้อมูลได้มากกว่า ปัจจุบันจึงถูกนำมาใช้หลายรูปแบบ เช่น ใช้เป็นช่องทางการรับชำระเงินที่ร้านค้า ใช้เก็บเว็บไซต์ของบริษัทเพื่อให้ผู้สนใจเข้าดูข้อมูลต่างๆ ได้สะดวก ซึ่งเราสามารถอ่าน QR Code ผ่านโปรแกรมในโทรศัพท์มือถือรุ่นใหม่

(smartphone) QR Code ได้ถูกพัฒนาเพื่อใช้ในการชำระเงินค่าสินค้าและบริการที่ร้านค้าทั่วไป ร้านค้า online และนิยมใช้ในหลายประเทศ เช่น จีน และอินเดีย บน QR Code บรรจุข้อมูลที่จำเป็นสำหรับการชำระเงิน และใช้ควบคู่กับ mobile application

การเข้าใจปัจจัยที่มีผลต่อทัศนคติและความตั้งใจในการเลือกใช้แอปพลิเคชัน QR Code ผ่านสมาร์ทโฟน จะทำให้ทราบถึงพฤติกรรมการใช้ QR

Code Payment โดยแบ่งเป็นได้เป็น 3 ส่วนคือ 1. ข้อมูลทั่วไป 2. ข้อมูลการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินโดย QR Code Payment 3. ข้อมูลการยอมรับเทคโนโลยี QR Code Payment โดยใช้แนวคิดทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model:TAM) และใช้การวิจัยเชิงคุณภาพ เป็นระเบียบวิธีการวิจัย เพื่อให้ผู้วิจัยสามารถวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อทัศนคติและความตั้งใจในการเลือกใช้ออปพลิเคชัน QR Code ผ่านสมาร์ตโฟน

วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความตั้งใจในการเลือกใช้ออปพลิเคชัน QR Code Payment ผ่านโทรศัพท์สมาร์ตโฟน

ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

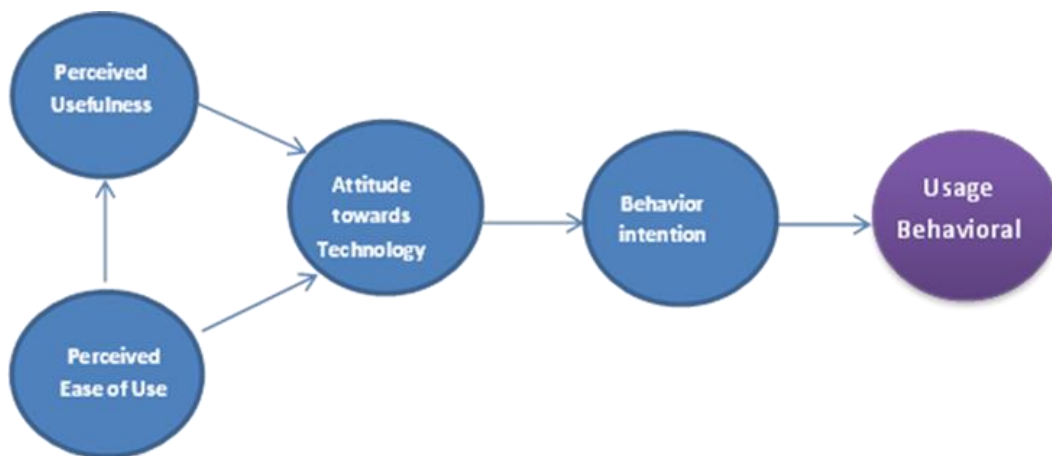
สำหรับงานวิจัยนี้ได้ใช้เครื่องมือที่ดีที่สุดในการวัดทัศนคติในการใช้เทคโนโลยี คือ ทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model : TAM) ของ Davis แบบจำลอง TAM ดังแสดงในรูปที่ 2 ซึ่งเป็นทฤษฎีของระบบสารสนเทศที่ว่าด้วยเรื่องทำอย่างไรให้ผู้ใช้ในการยอมรับและใช้เทคโนโลยี โดยจะเป็นการอธิบายถึงตัวแปรภายนอกจะสร้างการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้หรือบริการ (Perceived Usefulness) และรับรู้ถึงการใช้งานง่าย (Perceived Ease Of use) ซึ่งจะส่งผลต่อทัศนคติต่าง ๆ ที่มีต่อการใช้งานและตั้งใจในการใช้ ซึ่งทำให้เกิดพฤติกรรมการยอมรับเทคโนโลยี จนสุดท้ายจะมีการใช้งานจริง โดยการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับ ยังเป็นตัวผลักดันทำให้

เกิดพฤติกรรมการยอมรับและการทำงานจริงด้วย ซึ่งแนวคิดตามแบบจำลอง TAM นี้คือ ระดับทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน (Attitude Toward Using: AT) หมายถึงทัศนคติของผู้ใช้บริการที่มีต่อเทคโนโลยีนั้น เกิดจากการที่รับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับและการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน ซึ่งจะส่งผลโดยตรงต่อพฤติกรรมความตั้งใจของผู้ใช้บริการ (Behavioral Intention : BI) และจากการที่มีความตั้งใจในการใช้งานเทคโนโลยีนั้น ผู้ใช้จะเกิดพฤติกรรมการใช้งานเทคโนโลยี (Usage Behavioral)

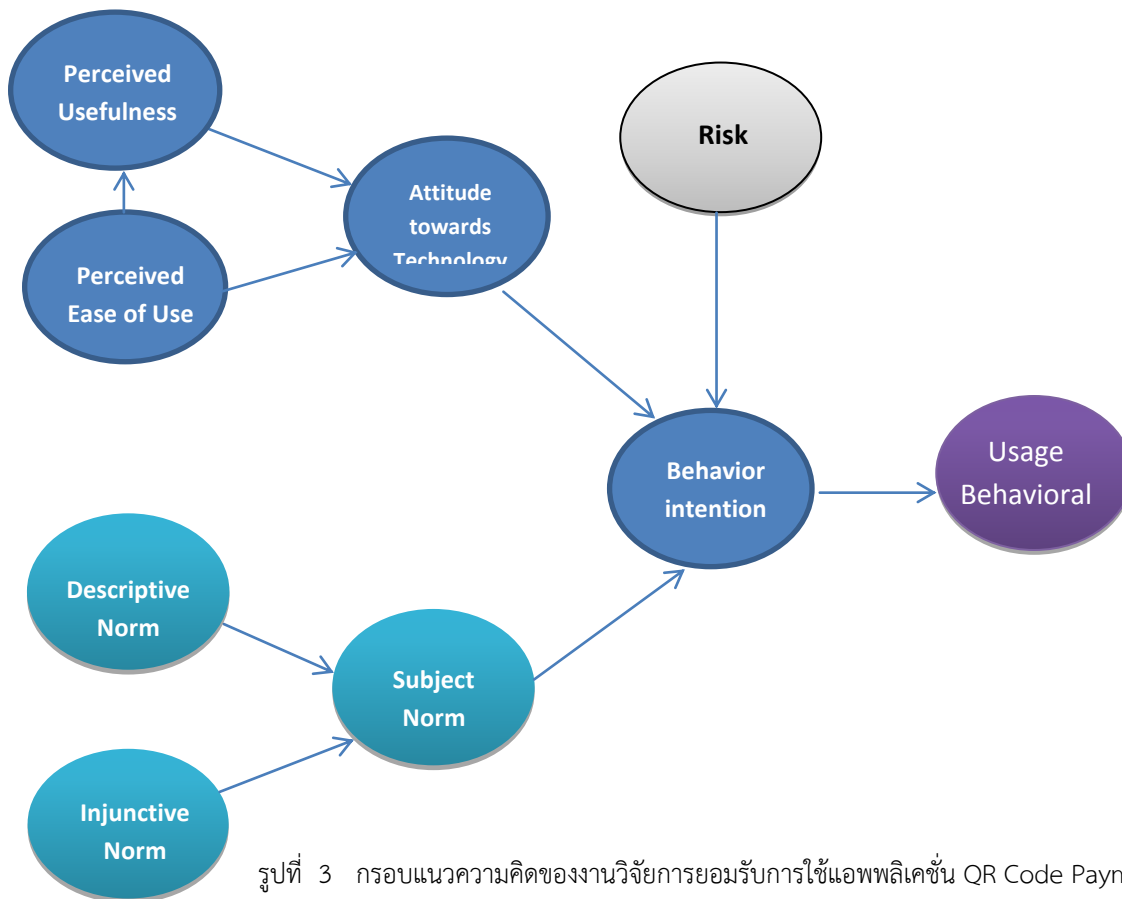
มกรพงศ์ และ ปุณณกิติเกษม (2561) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตั้งใจใช้เทคโนโลยีระบบบัตรโดยสารอิเล็กทรอนิกส์ กรณีชำระค่าโดยสารประจำทางตามทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยีเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย โดยศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจในการใช้ระบบโดยสารอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งได้แก่ทัศนคติต่อการใช้จ่ายประโยชน์ อิทธิพลทางสังคมและสิ่งแวดล้อมความสะดวกในการใช้งาน ทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน (Attitude Toward Using) การเชื่อมั่นในระบบ (Technology Trust) และการรับรู้ถึงความเสี่ยงและความปลอดภัย เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตั้งใจใช้เทคโนโลยีระบบบัตรโดยสารอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งการใช้ระบบบัตรโดยสารอิเล็กทรอนิกส์ มีบริบทที่ใกล้เคียงกับระบบการชำระเงินด้วย QR Code Payment ผ่านสมาร์ตโฟน กล่าวคือเป็นการชำระค่าบริการผ่านระบบแอปพลิเคชัน ซึ่งต้องการความเชื่อถือไว้วางใจทำให้ผู้ใช้บริการสามารถไว้วางใจในระบบและสามารถนำไปสู่ความตั้งใจใช้บริการ QR Code ผ่านสมาร์ตโฟน

กรอบแนวความคิดของการวิจัย

ในการวิจัยนี้กำหนดกรอบแนวความคิดของการวิจัย ซึ่งนำเสนอในรูปที่ 3



รูปที่ 2 Technology Acceptance Model:(TAM) , (Davis et al.1992)



รูปที่ 3 กรอบแนวความคิดของงานวิจัยการยอมรับการใช้แอปพลิเคชัน QR Code Payment

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ใช้วิธีการเชิงคุณภาพ ตามแนวคิดเชิงปรากฏการณ์วิทยา (Phenomenology) (จันทวานิช, 2559) เป็นระบบวิธีวิจัย โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อทำความเข้าใจความหมายความคิด โดยเชื่อว่าบุคคลให้คุณค่าหรือความหมายแต่ละเรื่องไม่เหมือนกันทั้งนี้ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ในการดำเนินชีวิตอยู่ในสิ่งแวดล้อม

ผู้ให้ข้อมูลและการคัดเลือกผู้ให้ข้อมูล

ผู้ให้ข้อมูลในการศึกษาครั้งนี้คือ พนักงานเจ้าหน้าที่ หรือบุคคลที่มีการใช้แอปพลิเคชัน QR Code จำนวน 45 คน ใช้วิธีเลือกแบบเจาะจง จำแนกเป็น 3 กลุ่ม กลุ่มที่ 1 บุคคลที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป (Baby boomers) จำนวน 15 คน กลุ่มที่ 2 บุคคลที่มีอายุ 36-50 ปี (Generation X) จำนวน 15 คน กลุ่มที่ 3 บุคคลที่มีอายุต่ำกว่า 35 ปี (Generation y) จำนวน 15 คน

เครื่องมือการวิจัย

ใช้แบบสัมภาษณ์เชิงลึกแบบมีโครงสร้าง ครอบคลุม 8 ประเด็น ได้แก่ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป ส่วนที่ 2 ข้อมูลการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินโดย QR Code คำถามเกี่ยวกับมูลค่าทางบัญชีที่ผูกติดกับการใช้บริการ QR Code ความถี่ในการใช้ QR Code และคำถามเกี่ยวกับธุรกรรมที่ใช้ QR Code ส่วนที่ 3 การยอมรับเทคโนโลยี QR Code ข้อคำถามเกี่ยวกับทัศนคติที่มีต่อการทำธุรกรรมทางการเงินผ่าน QR Code (Attitude toward QR Code) การรับรู้ถึงการใช้งานง่าย (Perceived Ease Use)

การรับรู้ประโยชน์ของแอปพลิเคชัน QR Code (Perceived Usefulness) การรับรู้ถึงความเสี่ยง (Perceived Risk) บรรทัดฐานของคนใกล้ชิดหรือคนในครอบครัวและเพื่อนฝูง (Descriptive Norm) บรรทัดฐานของกลุ่มคนที่ติดต่อด้วย (Injunctive Norm) บรรทัดฐานของกลุ่มอ้างอิง (Subjective Norm) ความตั้งใจใช้ (Behavior Intention) พฤติกรรมการใช้ แอปพลิเคชัน QR Code (Usage Behavior)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยเก็บข้อมูลการสัมภาษณ์เชิงลึก ด้วยตนเอง โดยสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูล โดยมีการนัดการสัมภาษณ์ใช้เวลา 6-15 นาที โดยจะสัมภาษณ์ไปจนกว่าข้อมูลอิ่มตัว ขั้นตอนในการเก็บรวบรวมข้อมูล ประกอบด้วย 1.ขั้นตอนสร้างสัมพันธภาพ 2.ขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล 3.ภายหลังสิ้นสุดการสัมภาษณ์ทุกครั้งผู้วิจัยทำการบันทึกโดยใช้การบันทึกข้อมูลภาคสนาม (Field Note) 4.ถอดเทปสัมภาษณ์แบบคำต่อคำ (Vebatim)

การตรวจสอบความเที่ยงตรงของข้อมูล

การตรวจสอบความน่าเชื่อถือได้ของข้อมูลแบบสามเส้า (Triangulation) ซึ่งเป็นการตรวจสอบระหว่างการสังเกตและข้อมูลที่บันทึกของผู้วิจัยและผู้ช่วยวิจัยที่ทำงานอิสระต่อกัน ผู้วิจัยถอดข้อความเสียงเป็นคำบรรยายแบบคำต่อคำ และอ่านเพื่อทำความเข้าใจหลาย ๆ รอบค้นหาประเด็นที่ต้องการศึกษา และสรุปเป็นข้อมูลเบื้องต้นก่อนจะเริ่ม

สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลรายต่อไปด้วยวิธีเดียวกับที่กล่าวมาแล้วข้างต้น

ผลการวิจัย

จากการศึกษาช่วยให้ผู้วิจัยสามารถทำความเข้าใจถึงปรากฏการณ์ในการใช้แอปพลิเคชัน QR Code ของผู้ใช้นั้นเกิดจากปัจจัย ดังนี้

1. การรับรู้ถึงการใช้งานง่าย (Perceived Ease of Use) ผู้ใช้แอปพลิเคชัน QR Code มีการรับรู้ถึงการใช้งานง่าย เพียงแค่มีโทรศัพท์ และแอปพลิเคชัน QR Code ก็สามารถใช้งานได้ วิธีการใช้งานง่าย

2. การรับรู้ถึงประโยชน์ (Perceived Usefulness) ผู้ใช้แอปพลิเคชัน QR Code มีการรับรู้ถึงประโยชน์ในการใช้คือไม่ต้องพกเงินสดติดตัวก็สามารถจ่ายชำระค่าสินค้าหรือบริการได้ ไม่ต้องมีเงินทอน ไม่ต้องมียอดขึ้นตำในการจ่ายชำระ ไม่มีค่าธรรมเนียม การรับรู้ถึงความเสี่ยง (Perceived Risk) การชำระด้วย QR Code ผู้ใช้เห็นว่ามีความเสี่ยงในเรื่องการถูกแฮกข้อมูล ปัญหาจากสัญญาณอินเทอร์เน็ต การกรอกข้อมูลตัวเลขผิด การถูกขโมยโทรศัพท์ หรือโทรศัพท์หาย

3. บรรทัดฐานของคนใกล้ชิดหรือคนในครอบครัวและเพื่อนฝูง (Descriptive Norm) มีความเห็นว่าการใช้ QR Code ใช้งานง่าย มีความสะดวกรวดเร็วในการใช้เช่นเดียวกัน

4. บรรทัดฐานของกลุ่มคนที่ติดต่อกับ (Injunctive Norm) ผู้ให้ข้อมูลมีแนวทางในการตอบ

เช่นเดียวกับบรรทัดฐานของคนใกล้ชิด คือมีการใช้ QR Code Payment มีประโยชน์ สะดวกรวดเร็วในการทำรายการ ใช้งานง่าย

5. บรรทัดฐานของกลุ่มอ้างอิง (Subject Norm) ผู้ให้ข้อมูลมีการให้ข้อมูลว่า การใช้ QR Code มีประโยชน์ ใช้งานง่าย แต่ยังไม่ใช้กันมากนัก

6. ความตั้งใจใช้ (Behavior Intention) ผู้ให้ข้อมูลที่มีความตั้งใจที่จะใช้ด้วยเหตุว่า QR Code มีความสะดวก มีประโยชน์ รับความเสี่ยงได้ และเห็นว่าเป็นเทคโนโลยีที่ทันสมัย

7. พฤติกรรมการใช้ (Usage Behavior) พบว่ามีพฤติกรรมในการใช้คือจะใช้ QR Code กับสินค้าที่มีราคาไม่แพง เช่น ค่าอาหาร ค่ากาแฟ เสื้อผ้า ทำธุรกรรมทางการเงินเช่น การโอนเงิน การเบิกเงิน มีข้อที่น่าสังเกตว่า ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่จะให้คำตอบที่ว่า เมื่อต้องชำระเงินค่าสินค้าและบริการจะตัดสินใจเลือกใช้ชำระด้วยเงินสดหรือ QR Code นั้น หากเห็นสัญลักษณ์เครื่องหมาย QR Code Payment แล้ว จะเลือกใช้ QR Code Payment ก่อนเสมอ และส่วนน้อยจะใช้เงินสดก่อนหากเงินไม่พอจ่ายจึงใช้ QR Code และจะต้องเป็นจำนวนเงินที่ไม่มาก หากมูลค่าการชำระมีจำนวนมาก ผู้ให้ข้อมูลจะใช้เป็นบัตรเครดิต โดยให้เหตุผลว่า การจ่ายด้วยบัตรเครดิตยังไม่ต้องใช้เงินสดในการจ่ายชำระ มีข้อดีที่มีแต้มสะสม สามารถผ่อนจ่ายชำระได้

การวิเคราะห์เปรียบเทียบระหว่าง 3 กลุ่ม ผู้ตอบจำแนกตามประเด็นการวิจัย ปรากฏผลดังนี้ ตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ตารางแสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูล ส่วนที่ 3 การยอมรับเทคโนโลยี QR Code

ประเด็นการวิจัย	แบบสอบถาม	เจนเนอเรชั่น X	เจนเนอเรชั่น Y
1. การรับรู้ถึงการใช้งานง่าย (Perceived Ease of Use)	- มีความสะดวก รวดเร็วในการใช้ - ชำระง่าย ไม่ต้องกดเลขบัญชี - มีขั้นตอนในการใช้งานง่าย เพียงแค่เปิดแอปพลิเคชัน ใส่รหัส สแกน ก็สามารถชำระเงินได้	- มีความสะดวก รวดเร็วในการใช้ - ใช้งานง่าย แคสแกน และกดยอดชำระ	- มีความสะดวก รวดเร็วในการใช้ - มีขั้นตอนในการใช้งานง่าย เพราะทำรายการผ่านมือถือ
2. การรับรู้ถึงประโยชน์ (Perceived Usefulness)	- ไม่ต้องพกเงินสด ไม่ต้องพกเหรียญ - หหมดปัญหาด้านการทอนเงิน - ลดขั้นตอนการเบิกเงินสดจากตู้ ATM เพื่อนำมาใช้จ่าย - โอน จ่าย ชำระค่าสาธารณูปโภคฟรี - ลดความเสี่ยงจากการโจรกรรม - ประหยัดเวลาในการเดินทางไปธนาคารเพื่อทำธุรกรรมทางการเงิน - การใช้ QR Code ว่าเป็นคนทันสมัย (high technology) - มีธนาคารแห่งประเทศไทยเป็นผู้ดูแลระบบ	- สามารถใช้ชำระค่าสินค้า แทนเงินสด - ทำรายการชำระค่าสาธารณูปโภคได้ทันที ทุกที่ ทุกเวลา -ปลอดภัยจากการโจรกรรม - หหมดปัญหาจากการไม่มีเงินทอนและการพกเศษเหรียญ - ลดขั้นตอนการเบิกเงินสดจากตู้ ATM เพื่อนำมาใช้จ่าย - มีความน่าเชื่อถือเพราะรับรองโดยสถาบันการเงิน - ลดค่าใช้จ่ายในการพิมพ์ธนบัตรและเหรียญ - ไม่มีค่าธรรมเนียมในการใช้ - เป็นระบบการชำระเงินที่มีความทันสมัย	- ไม่ต้องพกเงินสด - ประหยัดเวลาในการเดินทางไปธนาคารเพื่อทำธุรกรรมทางการเงิน - ลดความเสี่ยงจากการโจรกรรม - โอน จ่าย เติมนเงิน เช็คยอด ชำระค่าสินค้าและค่าสาธารณูปโภคฟรี - ถอนเงินโดยใช้ QR Code ได้ - ไม่ต้องเสียค่าธรรมเนียมจากการจ่ายชำระค่าบริการผ่านเคาเตอร์เซอร์วิส
3. การรับรู้ถึงความเสี่ยง (Perceived Risk)	- ความเสี่ยงจากการถูกแฮกข้อมูล - กรณีจากปัญหาสัญญาณอินเทอร์เน็ตล่ม - การกรอกข้อมูลจำนวนเงินที่ผิดพลาด - การถูกขโมยโทรศัพท์	- ความเสี่ยงจากการถูกแฮกข้อมูล - กรณีจากปัญหาสัญญาณอินเทอร์เน็ตล่ม - การกรอกข้อมูลจำนวนเงินที่ผิดพลาด - การถูกขโมยโทรศัพท์	- ความเสี่ยงจากการถูกแฮกข้อมูล - กรณีจากปัญหาสัญญาณอินเทอร์เน็ตล่ม - การกรอกข้อมูลจำนวนเงินที่ผิดพลาด - การถูกขโมยโทรศัพท์
4. บรรทัดฐานของคนใกล้เคียง หรือ คนในครอบครัวและเพื่อนฝูง (Descriptive Norm)	- คนใกล้ชิดมีการใช้ QR Code เช่นกัน เช่น ภรรยาสามีลูก รู้จักการใช้ QR Code เห็นว่ามีประโยชน์ ใช้งานง่าย	- คนใกล้ชิดมีการใช้ QR Code เห็นว่ามีประโยชน์ ใช้งานง่าย	- คนใกล้ชิดมีการใช้ QR Code เห็นว่ามีประโยชน์ ใช้งานง่าย
5. บรรทัดฐานของกลุ่มคนที่ติดต่อด้วย (Injunctive Norm)	- คนที่ติดต่อด้วยมีการใช้ QR Code มีความเห็นเช่นเดียวกันว่า มีประโยชน์ สะดวก ใช้งานง่าย	- คนที่ติดต่อด้วยมีการใช้ QR Code มีความเห็นเช่นเดียวกันว่า มีประโยชน์ สะดวก ใช้งานง่าย	- คนที่ติดต่อด้วยมีการใช้ QR Code เห็นว่ามีประโยชน์ ใช้งานง่าย
6. บรรทัดฐานของกลุ่มอ้างอิง (Subject Norm)	- คนอ้างอิง มีการใช้ QR Code เห็นมีการใช้บ้างแต่ยังไม่มาก	- คนอ้างอิง มีการใช้ QR Code เห็นมีการใช้บ้างแต่ยังไม่มาก	- คนอ้างอิง มีการใช้ QR Code เห็นมีการใช้บ้างแต่ยังไม่มาก
7. ความตั้งใจใช้ (Behavior Intention)	- มีตั้งใจที่จะใช้ และจะแนะนำให้ผู้อื่นใช้ จำนวน 13 คน - อาจจะไม่ใช้ทุกครั้ง จำนวน 2 คน	- มีตั้งใจที่จะใช้ และจะแนะนำให้ผู้อื่นใช้ จำนวน 8 คน - อาจจะไม่ใช้ทุกครั้ง จำนวน 7 คน	- มีตั้งใจที่จะใช้ และจะแนะนำให้ผู้อื่นใช้ จำนวน 14 คน - อาจจะไม่ใช้ทุกครั้ง จำนวน 1 คน

8.พฤติกรรมการใช้ (Usage Behavior)	- จะใช้ QR Code ในการชำระสินค้าและบริการทุกครั้ง เมื่อมีสัญลักษณ์ในการชำระด้วย QR Code เพราะจะสำรองเงินสดไว้สำหรับร้านที่ไม่มี QR Code - ยอดชำระต่อรายการไม่สูง - มีแต้มสะสมเพื่อแลกของรางวัล - มีเครดิตเงินคืน	- จะใช้ QR Code ในการชำระสินค้าและบริการทุกครั้ง เมื่อมีสัญลักษณ์ในการชำระด้วย QR Code เพราะจะสำรองเงินสดไว้สำหรับร้านที่ไม่มี QR Code - ยอดชำระต่อรายการไม่สูง - มีแต้มสะสมเพื่อแลกของรางวัล - มีเครดิตเงินคืน - เลือกใช้เฉพาะร้านที่เห็นว่าน่าเชื่อถือ	- จะใช้ QR Code ในการชำระสินค้าและบริการทุกครั้ง เมื่อมีสัญลักษณ์ในการชำระด้วย QR Code เพราะจะสำรองเงินสดไว้สำหรับร้านที่ไม่มี QR Code - จะเลือกใช้ QR Code ในกรณีที่ไม่มีเงินทอน
-----------------------------------	--	--	--

อภิปรายผล

จากการวิจัยพบว่า มีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ มกรพงศ์ และ ปุณณกิติเกษม (2561) ซึ่งได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตั้งใจเทคโนโลยีระบบบัตรโดยสารอิเล็กทรอนิกส์กรณีชำระค่าโดยสารประจำทาง ตามทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี Technology Acceptances Model: (TAM) Davis et al. (1992) ในเรื่องของทัศนคติการใช้งาน ประโยชน์ ส่วนของการรับรู้ความเสี่ยงพบว่าการชำระเงิน QR Code นั้น เนื่องจากผู้ให้ข้อมูลส่วนมากจะห่วงในความเสี่ยงในเรื่องการถูกแฮกข้อมูล กรณีจากปัญหาสัญญาณอินเทอร์เน็ตล่มขณะทำธุรกรรม การกรอกข้อมูลจำนวนเงินที่ผิดพลาด และการถูกขโมยโทรศัพท์

ข้อเสนอแนะ

1. ผู้ใช้หรือผู้บริโภคควรพิจารณาศึกษาวิธีการใช้แอปพลิเคชัน QR Code Payment ในการชำระค่าสินค้าและบริการเพื่อเพิ่มช่องทางในการชำระสินค้าและบริการ
2. ธนาคาร ควรพิจารณาส่งเสริมการใช้แอปพลิเคชัน QR Code Payment ให้กับลูกค้า
3. หน่วยงานภาครัฐ ควรศึกษาความสำเร็จของแอปพลิเคชัน QR Code Payment และใช้เป็นตัวอย่างในการพัฒนาและส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีในระบบการชำระเงิน ตามนโยบายระบบการชำระ

เงินอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ (National e-Payment) เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อไป

4. ควรมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการใช้ QR Code Payment ให้มากกว่านี้เพื่อกระตุ้นการใช้ QR Code เช่นในสื่อโซเชียลจะได้ผลมากกว่านี้ เช่นนำไปใช้ในการขายสินค้าในเฟซบุ๊กและในอินเทอร์เน็ต

5. นำ QR Code เพื่อเชื่อมต่อการชำระค่า E-ticket ตั๋วรถเดินทางขนส่งมวลชนทุกรูปแบบ เช่น รถไฟฟ้า BTS รถไฟฟ้าใต้ดิน MRT รถไฟฟ้าแอร์พอร์ตเรลลิง

6. QR Code Payment ให้สิทธิประโยชน์สำหรับผู้ให้ เช่น ลดราคาสินค้า มีแต้มสะสมเพื่อแลกของรางวัล ซื้อสินค้าแบบผ่อนชำระได้ด้วย เพื่อเป็นการจูงใจในการใช้

7. ในเรื่องระบบความปลอดภัย ควรมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการใช้ QR Code ว่าดีอย่างไร และในเรื่องของความปลอดภัยมีมาตรการป้องกัน และการรั่วไหลของข้อมูล

8. ส่วนงานราชการ เช่น กรมสรรพากร ใช้ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้จ่ายด้วย QR Code เพื่อตรวจวิเคราะห์การใช้จ่ายเพื่อนำไปใช้ในการคำนวณภาษีเพื่อการลดหย่อนภาษี จะได้ลดหย่อนได้ตามจริง

9. QR Code ยังแยกเป็นของแต่ละธนาคาร ทำให้จะต้องเติมเงินเข้าไปในบัญชีหลายบัญชี ดังนั้นถ้าสามารถรวมเป็นหนึ่งผูกกับบัญชีเดียวจะดีกว่านี้

10. หน่วยงานของรัฐบาลที่ดูแลกำกับสร้างความเชื่อมั่นระบบ QR Code ตลอดจนมีการประชาสัมพันธ์ สนับสนุนการใช้ QR Code ให้กับบุคคลที่สนใจ ได้ทราบถึงประโยชน์ และวิธีการใช้อย่างถูกต้อง

11. ร้านค้าต่าง ๆ นำระบบ QR Code Payment มาใช้เพื่อให้เกิดความสะดวกรวดเร็วในการชำระ เพราะไม่ต้องรับเงินทอน

References

- Bank of Thailand. (2561). **Results Thai QR Payment & Bill Payment**. [online], Available: from [https://www.bot.or.th/Thai/PaymentSystems/FinTech/\(November 1, 2018](https://www.bot.or.th/Thai/PaymentSystems/FinTech/(November 1, 2018))
- Chantawaniche, Suphang. (2559). **Data analysis in qualitative research**. Bangkok: Chulalongkorn University Press.
- Davis, F. (1989). Perceived Usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. **MIS Quarterly**, 13(3), 319-340
- Makarapong, David and Punnakitikashem, Prattana. (2561). Behavior Intention of E-Ticket System of Public Transportation System Users. **KMUTT Research and Development Journal**. 41 January-March 2018 115-126.