

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยนี้จัดทำขึ้นเพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้งานโบบายแบงกิ้งในจังหวัดอุบลราชธานี โดยได้มีการศึกษาข้อมูลแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้เป็นแนวทางในการศึกษา ดังนี้

- 2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยี
- 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับธุรกรรมทางการเงินอิเล็กทรอนิกส์
- 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับโบบายแบงกิ้ง
- 2.4 พฤติกรรมของผู้ใช้งานโบบายแบงกิ้ง
- 2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

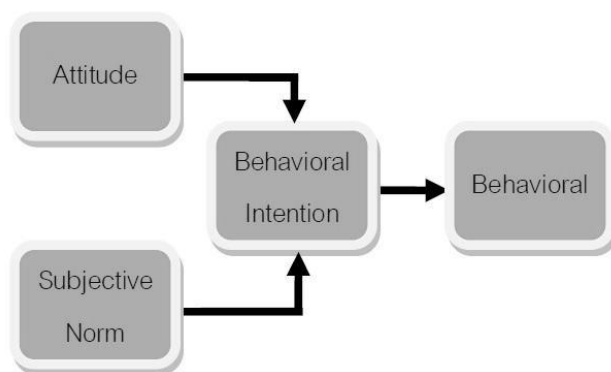
2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยี

2.1.1 ทฤษฎีการพัฒนาทฤษฎีรวมของการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี (Modified Unified Theory of Acceptance and Use of Technology: UTAUT2)

แนวคิดทฤษฎีการพัฒนาทฤษฎีรวมของการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี (Modified Unified Theory of Acceptance and Use of Technology: UTAUT2) เป็นทฤษฎีที่พัฒนาต่อยอดมาจากทฤษฎี Unified Theory of Acceptance and Use of Technology: UTAUT ซึ่งนำเสนอโดย Venkatesh, Morris, Davis and Davis (Venkatesh et al., 2003) ซึ่งเป็นทฤษฎีรวมตัวแบบจำลองทฤษฎีการยอมรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ 8 ทฤษฎี ประกอบด้วย

2.1.1.1 ทฤษฎีการกระทำตามหลักเหตุผลและผล (Theory of Reasoned Action)

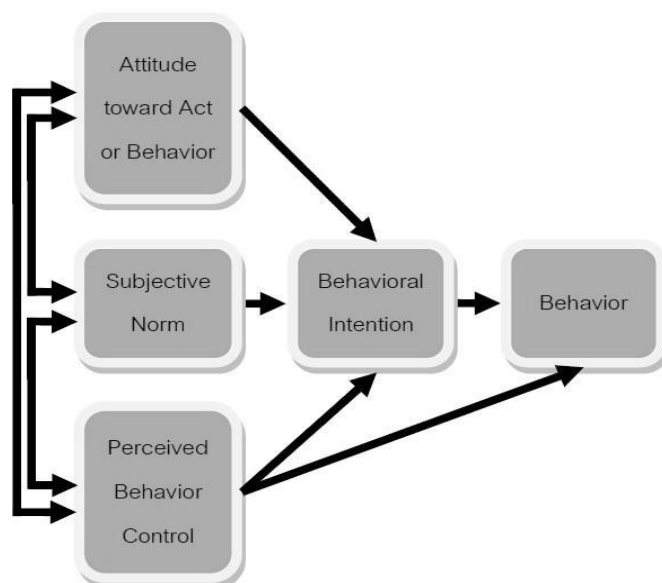
ทฤษฎีการกระทำตามหลักเหตุผลและผล (The Theory of Reasoned Action หรือ TRA) นำเสนอโดย Fishbein and Ajzen ตามทฤษฎีได้อธิบายความสัมพันธ์ระหว่างความเชื่อและทัศนคติที่มีต่อพฤติกรรมว่า การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมมนุษย์เป็นผลจากการเปลี่ยนแปลงความเชื่อ และบุคคลจะแสดงพฤติกรรมเพราะคิดว่าเป็นสิ่งสมควรกระทำ เนื่องจากบุคคลจะพิจารณาเหตุผลก่อนโดยปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดการแสดงพฤติกรรมโดยตรง คือความตั้งใจแสดงพฤติกรรม ซึ่งความตั้งใจแสดงพฤติกรรมจะได้รับแรงขับเคลื่อนจากปัจจัยหลัก 2 ประการ ได้แก่ ทัศนคติที่มีต่อพฤติกรรม และบรรทัดฐานของบุคคลที่อยู่โดยรอบการแสดงพฤติกรรม (Ajzen and Fishbein, 1990) ดังภาพที่ 2.1



ภาพที่ 2.1 แบบจำลองความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยใน TRA
ที่มา: Ajzen and Fishbein (1990)

2.1.1.2 ทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน (Theory of Planned Behavior)

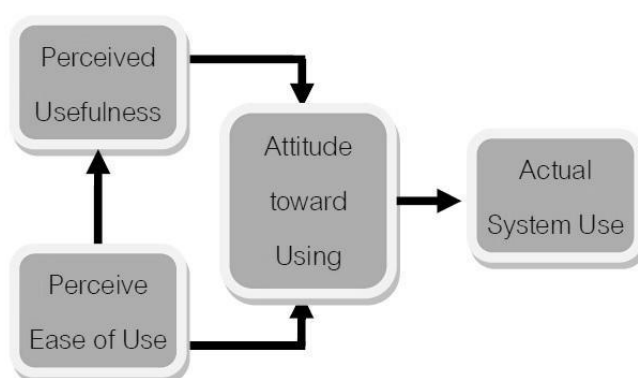
ทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน (Theory of Planned Behavior หรือ TPB) นำเสนอโดย Ajzen เป็นทฤษฎีทางจิตวิทยาสังคม พัฒนามาจากทฤษฎี TRA โดย Ajzen ได้เพิ่มปัจจัยการรับรู้ถึงการควบคุมพฤติกรรมของตนเองในการแสดงพฤติกรรมใด ๆ เพื่อลดข้อจำกัดของทฤษฎี TRA โดยหลักการของ TPB จะศึกษาพฤติกรรมของแต่ละบุคคลที่ได้รับแรงขับเคลื่อนจากความตั้งใจแสดงพฤติกรรม โดยปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจแสดงพฤติกรรมนั้น ประกอบด้วยปัจจัยหลัก 3 ประการ ได้แก่ทัศนคติที่มีต่อพฤติกรรม บรรทัดฐานของบุคคลที่อยู่โดยรอบการแสดงพฤติกรรม และการรับรู้ถึงการควบคุมพฤติกรรมของตนเองในการแสดงพฤติกรรมใด ๆ (Ajzen, 1991) ดังภาพที่ 2.2



ภาพที่ 2.2 แบบจำลองความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยใน TPB
ที่มา: Ajzen (1991)

2.1.1.3 ทฤษฎีการยอมรับการใช้เทคโนโลยี (Technology Acceptance Model)

แบบจำลองการยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยี (A Technology Acceptance Model หรือ TAM) เป็นทฤษฎีที่มีการยอมรับและมีชื่อเสียงในการเป็นตัวชี้วัดความสำเร็จของการใช้เทคโนโลยี นำเสนอโดย Davis ซึ่งเป็นการปรับแต่งเพิ่มเติมต่อจากทฤษฎี TRA เพื่อพัฒนาเป็นแบบจำลอง TAM โดยหลักการของ TAM จะศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจแสดงพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งประกอบด้วยปัจจัยหลัก 4 ประการ ได้แก่ ตัวแปรภายนอก การรับรู้ ถึงประโยชน์ที่ได้รับจากเทคโนโลยีสารสนเทศ การรับรู้ว่าเป็นระบบที่ง่ายต่อการใช้งาน และทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน (Davis, Bagozzi and Warshaw, 1989) ดังภาพที่ 2.3

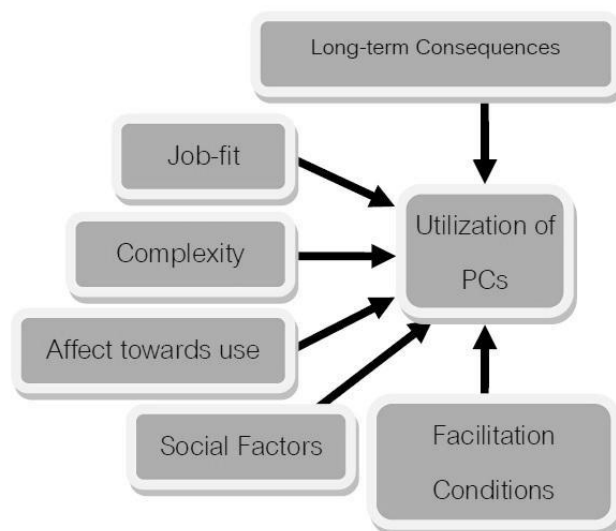


ภาพที่ 2.3 แบบจำลองความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยใน TAM

ที่มา: Davis, Bagozzi and Warshaw (1989)

2.1.1.4 ตัวแบบจำลองการใช้ประโยชน์คอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล (Model of PC utilization)

แบบจำลองการใช้ประโยชน์เครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล (Model of PC Utilization หรือ MPCU) เป็นทฤษฎีที่พัฒนามาจากแบบจำลอง The Theory of Inter-personal Behavior ของ Triandis ใช้ศึกษาพฤติกรรมมนุษย์ หลักการของ MPCU คือการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคลได้รับแรงขับเคลื่อนจาก (1) ผลลัพธ์ที่ตามมาในระยะยาว (2) ความสามารถของระบบสารสนเทศที่แต่ละบุคคลเชื่อว่า การใช้ระบบสารสนเทศจะเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานได้ (3) นวัตกรรมนั้นมีความยากหรือง่ายต่อการใช้งาน (4) ผลของการใช้งาน ที่ส่งผลให้เกิดความรู้สึกสนุกสนาน อิ่มเอมใจ ประทับใจ หรืออึดอัดใจ ความกลัว หรือความไม่พอใจ (5) ปัจจัยทางสังคมที่สัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคลที่แสดงออกถึงวัฒนธรรมและการได้ปฏิบัติต่อกันในสถานการณ์สังคมนั้น ๆ และ (6) สภาพสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน เป็นปัจจัยที่ส่งเสริมให้เกิดความง่ายในการปฏิบัติงาน (Triandis, 1997) ดังภาพที่ 2.4



ภาพที่ 2.4 แบบจำลองความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยใน MPCU
ที่มา: Trian (1997)

2.1.1.5 ทฤษฎีการเผยแพร่นวัตกรรม (Diffusion of Innovation Theory)

ทฤษฎีการเผยแพร่นวัตกรรม (Diffusion of Innovation Theory หรือ DOI) เป็นทฤษฎีพื้นฐานทางสังคมวิทยา (Sociology) นำเสนอโดย Roger ตั้งแต่ปี 1960s สำหรับใช้ศึกษาการเผยแพร่วัตกรรม หลักการคุณลักษณะของนวัตกรรม แสดงให้เห็นว่านวัตกรรมเป็นสิ่งที่ง่ายต่อการยอมรับ ควรมีคุณลักษณะ 5 ประการดังนี้ (1) นวัตกรรมนั้นมีข้อได้เปรียบหรือมีข้อดีกว่า (Relative advantage) คือการรับรู้่ว่านวัตกรรมนั้นสามารถใช้งานได้ดีกว่าที่เคยมีมาก่อน (2) ง่ายต่อการใช้งาน (Ease of use) คือการรับรู้่ว่านวัตกรรมนั้นใช้งานได้ง่าย (3) สามารถสังเกตเห็นได้ (Visibility) คือ สามารถสังเกตเห็นบุคคลอื่น ๆ ในองค์กรใช้ระบบสารสนเทศได้ (4) ความสอดคล้องหรือเหมาะสมกับผู้ใช้งาน (Compatibility) คือความสอดคล้องกับความต้องการหรือประสบการณ์ของกลุ่มผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการยอมรับนวัตกรรม และ (5) ผลลัพธ์ที่สามารถแสดงให้เห็นก่อนได้ คือผลลัพธ์ที่ได้จากการใช้นวัตกรรมนั้นจะต้องสามารถจับต้องได้ สังเกตได้และสามารถถ่ายทอดได้ (Rogers, 1995)

2.1.1.6 แบบจำลองทฤษฎีแรงจูงใจ (Motivation Model)

แบบจำลองทฤษฎีแรงจูงใจ (Motivation Model หรือ MM) นำเสนอโดย Vallerand หลักการของทฤษฎีแรงจูงใจ คือการจูงใจหรือแรงจูงใจ (Motivation) เป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นในบุคคลที่ใช้ความพยายามในการผลักดันให้เกิดการกระทำอย่างต่อเนื่อง และมีแนวทางที่แน่นอนเพื่อบังคับไปสู่เป้าหมายที่ต้องการ ซึ่งการแสดงผลพฤติกรรมจะมีสาเหตุและสิ่งเร้าที่แตกต่างกันมาเป็นแรงขับเคลื่อนจนทำให้เกิดการตอบสนองในรูปของพฤติกรรม แรงจูงใจสามารถจำแนกได้ดังนี้

แรงจูงใจภายใน (Intrinsic Motivation) คือการรับรู้่ว่าแรงจูงใจของมนุษย์เกิดจากความสัมพันธ์ โดยตรงระหว่างบุคคลกับสิ่งที่มีปฏิสัมพันธ์ด้วย

แรงจูงใจภายนอก (Extrinsic Motivation) คือการรับรู้่ว่าแรงจูงใจของมนุษย์จะเกิดขึ้นถ้าบุคคลสามารถคาดหวังได้ว่าเมื่อทำงานสำเร็จแล้วจะได้รับสิ่งที่ต้องการได้จากงานนั้นและ

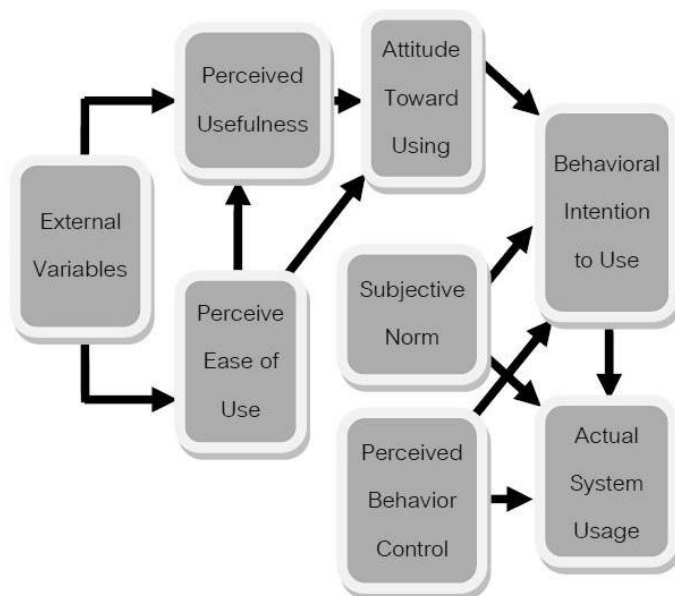
เห็นว่าบุคคลต้องทำอะไรบ้างจึงควรได้รับรางวัลผลตอบแทนและรางวัลผลตอบแทนต้องมากเท่าไรจึงลงมือ ทำงานนั้น (Vallerand, 1997)

2.1.1.7 ทฤษฎีปัญญาทางสังคม (Social Cognitive Theory)

ทฤษฎีปัญญาทางสังคม (Social Cognitive Theory หรือ SCT) เป็นหนึ่งในทฤษฎีที่ใช้ ศึกษาการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมมนุษย์ นำเสนอโดย Bandure จากหลักการของทฤษฎี SCT ศึกษา ความตั้งใจแสดงพฤติกรรมของแต่ละบุคคล ที่ได้รับแรงขับเคลื่อนจากปัจจัย 5 ประการ ได้แก่ (1) ความคาดหวังในประสิทธิภาพที่ทำให้เกิดผลลัพธ์ ของการปฏิบัติงาน (Outcome expectation-performance) (2) ความคาดหวังในตัวบุคคลที่ทำให้ เกิดผลลัพธ์ของการปฏิบัติงาน (Outcome expectation-personal) (3) ความเชื่อมั่นของผู้ใช้งาน (4) ผลที่เกิดขึ้นจากการแสดง พฤติกรรม (Affect) เช่นความชอบส่วนบุคคลที่มีต่อพฤติกรรมซึ่งเป็นผลที่เกิดขึ้นจากการใช้ คอมพิวเตอร์ (5) ความวิตกกังวล (Anxiety) คือความกังวลหรือความรู้สึกต่าง ๆ ซึ่งเป็นปฏิกิริยาที่เกิดขึ้นเมื่อมีการ แสดงพฤติกรรม (Bandura, 1989)

2.1.1.8 ทฤษฎีผสมผสานระหว่าง TAM และ TPB (Combined-TAM-TPB)

ทฤษฎีผสมผสานระหว่าง TAM และ TPB (Combined –TAM-TPB หรือ C-TAM-TPB) เป็น ทฤษฎีที่ Taylor และ Todd จากทฤษฎี TPB ร่วมกับปัจจัยองค์ประกอบของ TAM เพื่อให้สามารถเก็บข้อมูลที่มีความซับซ้อนได้มากยิ่งขึ้นโดยใช้ การรับรู้ ถึงการควบคุมพฤติกรรมของตนเองในการแสดงพฤติกรรมใด ๆ ระบุถึงอุปสรรคของการใช้งานและ ใช้บรรทัดฐานของบุคคลที่อยู่ โดยรอบการแสดงพฤติกรรมใด ๆ ระบุถึงความคิดเห็นของกลุ่มบุคคลในสังคมที่อาจมีความสำคัญต่อ ผู้ใช้ใน อนาคต (Taylor and Todd, 1995) ดังภาพที่ 2.5



ภาพที่ 2.5 แบบจำลองความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยใน C-TAM-TPB
ที่มา: Taylor and Todd (1995)

Venkates et al. (2003) ได้นำพื้นฐานความสัมพันธ์ของแต่ละทฤษฎี มารวมเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้เทคโนโลยี โดยมี 4 ปัจจัยหลัก ประกอบด้วย ความคาดหวังในประสิทธิภาพ (Performance Expectation) ความคาดหวังในความพยายาม (Effort Expectancy) และ อิทธิพลของสังคม (Social Influence) ซึ่งส่งผลต่อความตั้งใจแสดงพฤติกรรม และปัจจัยด้านสภาพสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน (Facilitating Conditions) ซึ่งส่งผลโดยตรงต่อพฤติกรรมการใช้งาน นอกจากนี้ ยังมีตัวแปรเสริมที่เป็นส่วนขยายที่ช่วยเพิ่มเติมความถูกต้องของการพยากรณ์การยอมรับและใช้งานเทคโนโลยี ประกอบด้วย เพศ (Gender) อายุ (Age) ประสบการณ์ (Experience) และความสมัครใจในการใช้งาน (Voluntariness of Use) แต่ที่ผ่านมาไม่นิยมนำตัวแปรเสริมเข้ามาใช้ในงานวิจัย Venkatesh, Thong and Xu (2012) จึงได้พัฒนาทฤษฎี UTAUT2 เพื่อให้เกิดความเหมาะสม และเป็นการให้ความสนใจในบริบทการใช้งานของผู้บริโภคมากยิ่งขึ้นซึ่งจากการศึกษาเพิ่มเติม Venkatesh (Venkatesh, Thong and Xu, 2012) พบว่าปัจจัยหลักที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการแสดง พฤติกรรม คือ ความคาดหวังในประสิทธิภาพ ความคาดหวังในความพยายาม อิทธิพลทางสังคม สภาพสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน แรงจูงใจด้านความชอบ มูลค่าราคา และความเคยชิน นอกจากนี้ ยังมี เพศ อายุ และประสบการณ์ ที่เป็นตัวแปรเสริม จึงสรุปได้เป็นแบบจำลอง UTAUT2 ดังนี้

2.1.1.9 ความคาดหวังในประสิทธิภาพ (Performance Expectation)

หมายถึง ความเชื่อของบุคคลว่าการใช้เทคโนโลยีสามารถช่วยก่อให้เกิดประโยชน์ในการเพิ่ม ประสิทธิภาพในการดำเนินกิจกรรม ประกอบด้วย ปัจจัยของการรับรู้ประโยชน์จากการใช้งาน เทคโนโลยี ความสามารถของระบบที่บุคคลเชื่อว่าการใช้งานจะสามารถช่วยเพิ่ม ประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพของงาน เพิ่มปริมาณและคุณภาพของผลผลิต และช่วยลดระยะเวลาในการทำงานได้

2.1.1.10 ความคาดหวังในความพยายาม (Effort Expectation) หมายถึง ความสะดวกในการเข้าใช้งานเทคโนโลยี ประกอบด้วย ปัจจัยของการรับรู้ต่อความง่ายในการใช้งาน ทั้งในด้านความซับซ้อนของระบบ ความง่ายในการทำความเข้าใจระบบ และระยะเวลาในการเรียนรู้

2.1.1.11 อิทธิพลทางสังคม (Social Influence) หมายถึง การรับรู้ว่าปัจจัยทาง สังคมหรือบรรทัดฐานทางสังคม เช่น กลุ่มบุคคลที่มีความสำคัญ รวมถึงบุคคลใกล้ชิด ครอบครัว หรือ เพื่อนเป็นต้น ซึ่งจะเชื่อว่าบุคคลควรมีการใช้งานเทคโนโลยี

2.1.1.12 สภาพสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน (Facilitating Conditions)

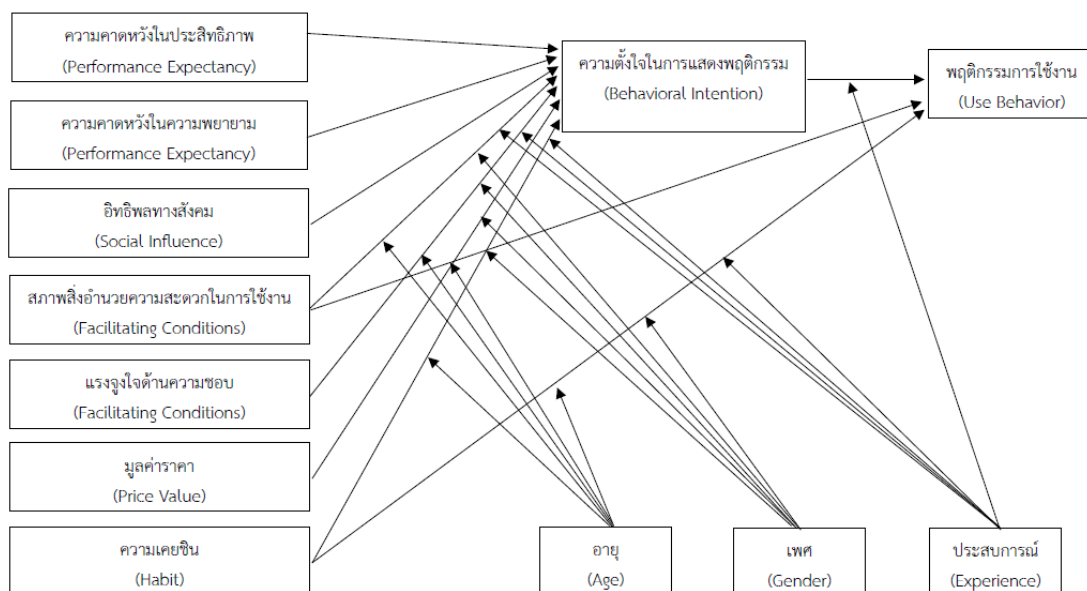
หมายถึง สภาพแวดล้อมที่ช่วยส่งเสริมหรืออำนวยความสะดวกให้เกิดการใช้งาน ทั้งในด้านความ พร้อมในการใช้งานและความสอดคล้องเหมาะสมต่อผู้ใช้งาน

2.1.1.13 แรงจูงใจด้านความชอบ (Hedonic Motivation) หมายถึง ความชอบ หรือความพึงพอใจที่ได้รับจากการใช้งานเทคโนโลยี

2.1.1.14 มูลค่าราคา (Price Value) หมายถึง การเปรียบเทียบความคุ้มค่า ระหว่างค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นในการใช้เทคโนโลยีกับประโยชน์ที่จะได้รับการใช้งาน

2.1.1.15 ความเคยชิน (Habit) หมายถึง แนวโน้มในการแสดงพฤติกรรมแบบ อัตโนมัติ อันเนื่องมาจากการเรียนรู้ในอดีต

ความสัมพันธ์ของปัจจัยแต่ละด้านที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการแสดงพฤติกรรม และพฤติกรรมการใช้งานแตกต่างกันออกไป ตามแบบจำลองการยอมรับการใช้เทคโนโลยีของ (UTAUT2) ดังแสดงในภาพที่ 2.6



ภาพที่ 2.6 แบบจำลองการยอมรับการใช้เทคโนโลยีของ (UTAUT2)

ที่มา: Venkatesh, Thong and Xu (2012: 160)

งานวิจัยนี้ศึกษาการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้งานโมบายแบงก์กิ้งในจังหวัดอุบลราชธานี ซึ่งเป็นบริการรูปแบบใหม่ที่ใช้กับประชาชนทั่วไป จึงต้องพิจารณาและให้ความสำคัญต่อบัณฑิตด้านการยอมรับและใช้งานเทคโนโลยีที่เน้นบริบทในการใช้งานของผู้บริโภค

2.1.2 ดัชนีความพร้อมด้านเทคโนโลยี 2.0 (Technology Readiness Index 2.0: TRI2.0)

Parasuraman (2000) ได้นำเสนอดัชนีความพร้อมด้านเทคโนโลยี ซึ่งเป็นตัวชี้วัดความรู้สึกเกี่ยวกับบุคคลที่มีแนวโน้มในการยอมรับสินค้าและบริการที่เป็นเทคโนโลยีใหม่ ๆ แบ่งมุมมองออกเป็น 2 มิติ คือ มิติที่กระตุ้นให้เกิดการยอมรับเทคโนโลยี ประกอบด้วย การมองเทคโนโลยีในแง่ดี (Optimism) ซึ่งเป็นมุมมองเชิงบวกของเทคโนโลยีที่เชื่อว่าเทคโนโลยีช่วยให้ผู้คนสามารถเพิ่มศักยภาพในการควบคุม เพิ่มความยืดหยุ่น และทำให้การดำรงชีวิตมีประสิทธิภาพมากขึ้น และการสร้างนวัตกรรม (Innovativeness) ซึ่งเป็นแนวโน้มในการคิดค้นสร้างสรรค์และเป็นผู้นำทางด้านเทคโนโลยี ส่วนมิติที่ยับยั้งการเกิดการยอมรับเทคโนโลยี ประกอบด้วย ความรู้สึกไม่สบายใจในการใช้เทคโนโลยี (Discomfort) เป็นความรู้สึกขาดความสามารถในการควบคุมเทคโนโลยีหรือถูกเทคโนโลยีครอบงำ และความรู้สึกไม่มั่นคงปลอดภัยในการใช้เทคโนโลยี (Insecurity) ซึ่งเป็นความไม่ไว้วางใจในการใช้เทคโนโลยี เนื่องจากเกิดความสงสัยในความสามารถของการทำงาน และผลกระทบที่อาจตามมาจากการใช้เทคโนโลยี ตัววัดความพร้อมด้านเทคโนโลยีมีทั้งสิ้น 36 รายการ

Parasuraman and Colby (2015) ได้ปรับปรุงเป็นดัชนีความพร้อมด้านเทคโนโลยี 2.0 เพื่อความเหมาะสมต่อสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป โดยยังคงมีมุมมองใน 2 มิติเช่นเดิม แต่ปรับเปลี่ยนตัววัดให้คงเหลือทั้งสิ้น 4 รายการ ดังนี้

2.1.2.1 การมองเทคโนโลยีในแง่ดี (Optimism) ดัชนีชี้วัดการมองเทคโนโลยีในแง่ดี คือ การมองว่าเทคโนโลยีช่วยให้ผู้ใช้งานมีคุณภาพชีวิตที่ดียิ่งขึ้น ผู้ใช้งานมีเสรีภาพในการเคลื่อนที่มากยิ่งขึ้น ผู้ใช้งานสามารถควบคุมการใช้ชีวิตประจำวันได้ดียิ่งขึ้น และช่วยก่อให้เกิดประสิทธิผลในชีวิตของผู้ใช้งาน

2.1.2.2 การสร้างนวัตกรรม (Innovativeness) ดัชนีชี้วัดการสร้างนวัตกรรมคือ การให้คำแนะนำผู้อื่นเกี่ยวกับเทคโนโลยีใหม่ นำเทคโนโลยีมาใช้อีกก่อนผู้อื่นเมื่อมีเทคโนโลยีใหม่เกิดขึ้น มีความสามารถในการคิดสินค้าหรือบริการล้ำสมัยใหม่ ๆ ด้วยตนเอง และมีการติดตามข่าวสารเกี่ยวกับการพัฒนาเทคโนโลยีที่สนใจอย่างต่อเนื่อง

2.1.2.3 ความรู้สึกไม่สบายใจในการใช้เทคโนโลยี (Discomfort) ดัชนีชี้วัดความรู้สึกไม่สบายใจในการใช้เทคโนโลยี คือ ความรู้สึกไม่ไว้วางใจในผู้ให้การสนับสนุนด้านเทคนิค (Technical support) ของผู้ให้บริการ ไม่เข้าใจในสิ่งที่ผู้ให้การสนับสนุนด้านเทคนิคอธิบาย รู้สึกว่าเทคโนโลยีไม่ได้ถูกออกแบบมาให้คนทั่วไปใช้งาน และคู่มือใช้ภาษาทางเทคนิคที่ยากจะเข้าใจ

2.1.2.4 ความรู้สึกไม่มั่นคงปลอดภัยในการใช้เทคโนโลยี (Insecurity) ดัชนีชี้วัดความรู้สึกไม่มั่นคงปลอดภัยในการใช้เทคโนโลยี คือ ความรู้สึกที่คนพึ่งพาเทคโนโลยีมากเกินไป เทคโนโลยีเป็นสิ่งล่อใจผู้คน ส่งผลให้ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลลดน้อยลงและไม่ไว้วางใจในสถานที่เสมือนจริงตามทฤษฎี TRI2.0 ปัจจัยเหล่านี้เป็นปัจจัยที่สามารถกระตุ้นและยับยั้งความพร้อมด้านเทคโนโลยี

งานวิจัยการปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้งานโมบายแบงก์กิ้งในจังหวัดอุบลราชธานี ในครั้งนี้ได้มีการนำทฤษฎีการพัฒนาทฤษฎีรวมของการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี (Modified Unified Theory of Acceptance and Use of Technology: UTAUT2) และทฤษฎีดัชนีความพร้อมด้านเทคโนโลยี 2.0 (Technology Readiness Index 2.0: TRI2.0) ซึ่งการเพิ่มทฤษฎี TRI2.0 ในการศึกษาในครั้งนี้ร่วมด้วยนั้น เนื่องจากเป็นตัวชี้วัดความรู้สึกทางจิตวิทยาเกี่ยวกับ ระดับแนวโน้มของการเปิดใจยอมรับและนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาใช้ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายในการใช้ชีวิตประจำวัน Parasuraman (2000) โครงสร้างของ TRI2.0 สามารถมองภาพรวมของความคิด ที่เป็นผลมาจากอารมณ์ความรู้สึกของจิตใจ ที่จะเป็นตัวให้เกิดขึ้นหรือเป็นตัวยับยั้ง ที่จะร่วมกันกำหนดแรงจูงใจของแต่ละบุคคลที่จะใช้เทคโนโลยีใหม่ ๆ Lin, Shin and Sher (2007) โดยปัจจัยที่ใช้วัดความพร้อมด้านเทคโนโลยีนั้นประกอบไปด้วย 4 ตัวแปรข้างต้น เมื่อรวม 2 ทฤษฎีในการศึกษาจะประกอบด้วยตัวแปรทั้งหมด 11 ตัวแปร แต่เนื่องจากการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้งานโมบายแบงก์กิ้งในจังหวัดอุบลราชธานี ในครั้งนี้ได้ตัดตัวแปรของทฤษฎีการพัฒนาทฤษฎีรวมของการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี (Modified Unified Theory of Acceptance and Use of Technology: UTAUT2) ออก 1 ตัวแปรคือ ตัวแปรมูลค่าราคา (Price Value) เนื่องจากการใช้งานโมบายแบงก์กิ้งในปัจจุบันสถาบันการเงินในประเทศไทยไม่ได้มีการเรียกเก็บค่าใช้จ่ายในการให้บริการ ซึ่งผู้ใช้งานไม่มีต้นทุนเรื่องของมูลค่าราคา ดังนั้นทฤษฎีที่ใช้ในการการศึกษาปัจจัยที่มีผล

ต่อการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้งานโมบายแบงก์กิ้งในจังหวัดอุบลราชธานีในครั้งนี้รวมทั้ง 2 ทฤษฎี มีทั้งสิ้น 10 ตัวแปร ดังนี้ (1) ความคาดหวังในประสิทธิภาพ (Performance Expectation) (2) ความคาดหวังในความพยายาม (Effort Expectation) (3) อิทธิพลทางสังคม (Social Influence) (4) สภาพสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน (Facilitating Conditions) (5) แรงจูงใจด้านความชอบ (Hedonic Motivation) (6) ความเคยชิน (Habit) (7) การมองเทคโนโลยีในแง่ดี (Optimism) (8) การสร้างนวัตกรรม (Innovativeness) (9) ความรู้สึกไม่สบายใจในการใช้เทคโนโลยี (Discomfort) (10) ความรู้สึกไม่มั่นคงปลอดภัยในการใช้เทคโนโลยี (Insecurity)

2.2 อุดมการณ์ทางการเงินอิเล็กทรอนิกส์ของประเทศไทย

ระบบการชำระเงิน เป็นโครงสร้างพื้นฐานทางการเงินที่มีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งต่อการหมุนเวียนเงินและการเติบโตของระบบเศรษฐกิจของประเทศ และมีส่วนช่วยสนับสนุนและรองรับการทำธุรกรรมทางการเงินของสถาบันการเงินในภาครัฐ ภาคเอกชน รวมไปถึงกลุ่มธุรกิจรายย่อย และประชาชนทั่ว ๆ ไป โดยปัจจุบัน ธนาคารแห่งประเทศไทย หรือ ธปท. มีหน้าที่ในการดูแลเสถียรภาพระบบการชำระเงินของประเทศไทยให้มีการดำเนินการอย่างมีประสิทธิภาพ มีการคำนึงถึงความปลอดภัยและคุ้มครองผู้บริโภค มีการจัดการความเสี่ยงที่เหมาะสม และรวมถึงการดำเนินการที่สอดคล้องตามมาตรฐานสากล Principles for Financial Market Infrastructures (PFMIs) ของ Bank for International Settlements (BIS) โดยการกำกับดูแลนี้ จะมีหน่วยงานและคณะกรรมการที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ คณะกรรมการระบบการชำระเงิน (กรช.) และคณะกรรมการธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (ครอ.) ปัจจุบันระบบการชำระเงินที่ ธปท. กำกับดูแล สามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ประเภท ดังนี้

2.2.1 ระบบการชำระเงินที่สำคัญต่อความมั่นคงของระบบการเงินของประเทศ (Systemically Important Payment System: SIPS)

ระบบนี้เป็นโครงสร้างพื้นฐานรองรับการโอนเงิน หรือการชำระเงินมูลค่าสูงระหว่างสถาบัน ซึ่งมีเพียงระบบเดียวในประเทศไทย คือ ระบบบาทเน็ต (Bank of Thailand Automated High-value Transfer Network: BAHTNET) เป็นระบบที่รองรับการทำธุรกรรมการโอนเงินระหว่างสถาบันที่มีบัญชีเงินฝาก ธปท. เช่น การโอนเงินระหว่างสถาบัน การโอนเงินเพื่อบุคคลที่สาม การโอนเงินเพื่อชำระราคาหลักทรัพย์ และการชำระดุลสุทธิพร้อมกันหลาย ๆ ฝ่าย เป็นต้นปัจจุบันพบว่าธุรกรรมซื้อคืนพันธบัตรแบบทวิภาคี (Bilateral repurchase operations: BRP) คิดเป็นสัดส่วนสูงสุดถึงร้อยละ 48.1 มูลค่า 375.5 ล้านล้านบาท

2.2.2 ระบบการชำระเงินรายย่อยที่มีความสำคัญ (Prominently Important Retail Payment Systems: PIRPS) ได้แก่ ระบบการหักบัญชีด้วยภาพเช็ค (Imaged Cheque Clearing and Archive System: ICAS) ซึ่งปัจจุบันดำเนินการโดย ธปท. และระบบการโอนเงินรายย่อยระหว่างธนาคาร เช่นระบบการโอนเงินรายย่อยระหว่างธนาคารครั้งละหลายรายการ (Bulk Payment) ซึ่งดำเนินการโดยบริษัท National ITMX (NITMX)

โครงการ National e-Payment

National e-Payment เป็นระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ที่รัฐบาลกำลังผลักดันเนื่องจากปัจจุบันเทคโนโลยีได้เข้ามามีบทบาทสำคัญในระบบเศรษฐกิจ ดังนั้น เพื่อให้การขับเคลื่อนเศรษฐกิจของไทยมีความก้าวหน้า มีระบบรองรับการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ที่ได้มาตรฐานสอดคล้องกับการใช้งานเทคโนโลยี โดยเฉพาะอินเทอร์เน็ตและโทรศัพท์มือถือที่ขยายวงกว้างขึ้น และมีการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้เพื่อเป็นประโยชน์ทางเศรษฐกิจโดยรวม รัฐบาลโดยกระทรวงการคลังจึงได้ริเริ่มผลักดันแนวคิด National e-Payment ขึ้นมา โดยโครงการนี้ได้รับมติเห็นชอบจากคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 22 ธันวาคม 2558 เพื่อดำเนินการตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ และมอบหมายหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเร่งดำเนินการตามแผนยุทธศาสตร์ชาติ ซึ่งกำหนดให้มีการดำเนินการโครงการสำคัญคู่ขนานกันไปในช่วงเวลาเดียวกัน ได้แก่

โครงการที่ 1 ระบบการชำระเงินแบบ Any ID

การโอนเงินเป็นบริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ขั้นพื้นฐานที่มีความสำคัญต่อการเคลื่อนย้ายเงินในระบบเศรษฐกิจของประเทศ และมีความเกี่ยวข้องกับทุกภาคส่วน เช่น การโอนเงินระหว่างบุคคลของประชาชน การโอนเงินเพื่อชำระค่าสินค้าและบริการของภาคธุรกิจ รวมถึงการโอนเงินสวัสดิการและค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ของภาครัฐ การมีระบบการบริการโอนเงินที่สะดวกรวดเร็วและปลอดภัยเป็นเครื่องมือที่ช่วยให้กิจกรรมทางเศรษฐกิจดำเนินไปได้อย่างคล่องตัว รวมถึงช่วยเพิ่มศักยภาพการแข่งขันในการดำเนินธุรกิจของประเทศ โครงการพัฒนาระบบการชำระเงินแบบ Any ID เป็นโครงการพัฒนาระบบโครงสร้างพื้นฐานการชำระเงินของประเทศไทยให้สามารถรองรับการโอนเงินระหว่างธนาคารโดยใช้หมายเลขหรือรหัสใด ๆ (Any ID) ที่กำหนดในการระบุตัวตน เช่น หมายเลขโทรศัพท์เคลื่อนที่ เลขบัตรประชาชน เลขที่บัญชีธนาคาร หมายเลขกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Wallet ID) หรืออีเมลแอดเดรส (e-mail) address) ในการลงทะเบียนผ่านสถาบันการเงินหรือผู้ให้บริการชำระเงินเพื่อผูกกับบัญชีธนาคารหรือ e-Wallet โดยในระยะแรกจะเริ่มจากการใช้หมายเลขโทรศัพท์เคลื่อนที่และเลขที่บัตรประจำตัวประชาชนก่อน ซึ่งจะช่วยให้ประชาชนเข้าถึงบริการทางการเงินได้สะดวกมากยิ่งขึ้น รวมทั้งเป็นพื้นฐานของบริการทางการเงินต่าง ๆ ในอนาคต ซึ่งประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับของเศรษฐกิจในภาพรวมของประเทศ สนับสนุนการลดใช้เงินสดในทุกภาคส่วน ลดต้นทุนการบริหารจัดการธนบัตรของประเทศ เช่น การพิมพ์ การขนส่ง การนับคัด และการทำลายธนบัตร ลดปัญหาเศรษฐกิจนอกระบบ จากการทำธุรกรรมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ยังสามารถนำมาวิเคราะห์ เพื่อวางแผนพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพและกำหนดนโยบายช่วยเหลือธุรกิจ และประชาชนได้ดียิ่งขึ้น

ในประเทศไทยธนาคารแห่งประเทศไทยได้มีการผลักดันแผนยุทธศาสตร์ National e-Payment เพื่อปรับโครงสร้างพื้นฐานของระบบธนาคารภายในประเทศและยกระดับผลักดันให้ประเทศไทยเข้าสู่เศรษฐกิจยุคดิจิทัลไร้เงินสดตามอย่างหลาย ๆ ประเทศชั้นนำทั่วโลก เช่น เกาหลีใต้ จีน โดยในด้านภาคเอกชนได้มีการผลักดันในเรื่องดังกล่าวให้สอดคล้องกับกระแสสังคมไร้เงินสด ดังที่จะเห็นได้ว่าการบริการเช่น M-Pay, True Money และ Rabbit เป็นต้น รวมถึงค่ายโทรศัพท์ชื่อดังอย่าง Samsung ก็ได้มีการออกนวัตกรรมใหม่ Samsung Pay ที่สามารถใช้โทรศัพท์มือถือแทนเงิน

สดได้ โดยสามารถเก็บรวบรวมบัตรต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นบัตรเงินสดหรือบัตรเครดิตไว้ในโทรศัพท์เพียงเครื่องเดียว เพื่อเพิ่มความสะดวกรวดสบายในการใช้จ่าย (รัตนชัย ม่วงงาม, 2563: เว็บไซต์) ระบบ Clashless ที่น่าสนใจ และมีความสำคัญได้แก่

(1) PromptPay โดยเป็นโครงการล่าสุดที่ได้มีการผลักดันไปแล้วสำหรับบริการโอนเงิน และรับเงินแบบใหม่ ซึ่งมีค่าธรรมเนียมการโอนเงินมีราคาถูกลง พร้อมทั้งอำนวยความสะดวกสบายในการโอนเงินโดยใช้เพียงหมายเลขบัตรประจำตัวประชาชน

(2) เลขประจำตัวประชาชน หรือเบอร์โทรศัพท์ในการทำธุรกรรม โครงการกระจายเครื่องรับชำระเงิน (Electronic Data Capture: EDC) เป็นการรองรับการชำระเงินผ่านบัตรเดบิตจากการเปิดเผยของกระทรวงการคลังพบว่าบัตรเดบิตภายในประเทศมีอยู่ถึง 54 ล้านใบ แต่กลับมีการใช้จ่ายผ่านการรูดบัตรเดบิตน้อยมาก โดยส่วนใหญ่ผู้ใช้บัตรเดบิตใช้เพื่อกดเงินสดจากเครื่องรับจ่ายเงินอัตโนมัติ (Automatic Teller Machine: ATM) สาเหตุหนึ่งเกิดจากจุดรับบัตรเดบิตมีจำนวนน้อยไป กระทรวงการคลังจึงมีโครงการเพิ่มจำนวนเครื่อง อีดีซี ไปยังหน่วยงานราชการและร้านค้าทั่วไปให้ครอบคลุมทุกพื้นที่ภายในประเทศเพื่อให้ประชาชนไม่ต้องกดเงินสดจากเครื่อง ATM

(3) การจัดตั้ง White-label ATM ธนาคารแห่งประเทศไทยมีโครงการร่วมกับธนาคารพาณิชย์ในการจัดตั้งเครื่อง White-label ATM ซึ่งเป็นเครื่อง ATM ที่ธนาคารพาณิชย์ทุกธนาคารร่วมกันเป็นเจ้าของ แทนที่เครื่อง ATM ในปัจจุบันที่แต่ละธนาคารจะมีเป็นของตัวเอง ซึ่งค่าธรรมเนียมของแต่ละธนาคารจะแตกต่างกันออกไป เครื่อง white-label ATM จะเก็บค่าธรรมเนียมในอัตราเดียวกันทำให้ผู้บริโภคได้รับประโยชน์สูงสุด

(4) FinTech คือ ธุรกิจที่มีการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาประยุกต์ใช้กับการให้บริการธุรกรรมทางการเงินในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อให้สามารถนำเสนอบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะด้านความสะดวกรวดเร็ว และต้นทุนการให้บริการที่ต่ำลง FinTech เป็นการผสมผสานกันระหว่าง Financial + Technology ซึ่งมีความหมายตรงตัวหมายถึง เทคโนโลยีทางการเงินที่พัฒนาขึ้นในยุคศตวรรษที่ 21 ในการให้บริการธุรกรรมในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อสนับสนุนหรือทดแทนการทำธุรกรรมในรูปแบบเดิมโดยมีความสะดวกรวดเร็วขึ้น สามารถใช้บริการทางการเงินได้ทุกที่ทุกเวลาตลอด 24 ชั่วโมง ผ่านคอมพิวเตอร์หรือสมาร์ทโฟน โดยมีขั้นตอนการใช้ที่ไม่ยุ่งยากและสามารถทำได้ด้วยตัวเอง ในด้านต้นทุนการให้บริการต่ำกว่าการให้บริการที่ธนาคารพาณิชย์ โดยไม่มีสาขาและพนักงานจำนวนมาก ซึ่งเป็นการตอบสนองความต้องการของผู้ประกอบการหน้าใหม่ (Startup) ที่มีแนวคิดในการปิดช่องว่างความไม่สะดวกในการใช้เงินสดหรือบริการผ่านธนาคาร

(5) คิวอาร์โค้ด ธุรกิจหลายแห่งจะได้รับความสะดวกในการชำระเงินผ่านคิวอาร์โค้ดบนสมาร์ทโฟนและแอปพลิเคชัน โดยการแสกนคิวอาร์โค้ดก็สามารถเชื่อมต่อกับบัญชีธนาคารเพื่อชำระค่าสินค้าและบริการได้โดยตรงซึ่งเป็นทางเลือกหนึ่งในการใช้แทนบัตรเดบิต



ภาพที่ 2.7 การชำระเงินผ่านคิวอาร์โค้ด

ที่มา: ธนาคารแห่งประเทศไทย (2563: เว็บไซต์)

(6) e-Payment การทำธุรกรรมทางการเงินโดยอาศัยข้อมูลทางบัญชีการเงินหรือเครดิตผ่านระบบอินเทอร์เน็ตทั้งบนเว็บไซต์ และแอปพลิเคชัน เช่น การซื้อของผ่าน e-Commerce หรือผ่านเครื่องสแกนต่าง ๆ เช่น Samsug Pay เป็นต้น

(7) Mobile Application ประกอบขึ้นด้วยคำสองคำ คือ Mobile กับ Application ซึ่งมีความหมายดังต่อไปนี้ Mobile คืออุปกรณ์สื่อสารที่พกพาได้ และทำงานได้คล้ายกับเครื่องคอมพิวเตอร์ ใช้ทำหน้าที่ในการติดต่อสื่อสาร แลกเปลี่ยนข้อมูล ส่วน Application หมายถึงซอฟต์แวร์ที่ใช้เพื่อช่วยการทำงานของผู้ใช้ (User) โดย Application จะต้องมีส่วนที่เรียกว่า ส่วนติดต่อกับผู้ใช้ (User Interface หรือ UI) เพื่อเป็นตัวกลางการใช้งานต่าง ๆ

โครงการที่ 2 การขยายการใช้บัตรอิเล็กทรอนิกส์

บัตรอิเล็กทรอนิกส์ เช่น บัตรเอทีเอ็มและบัตรเดบิต เป็นเครื่องมือสำคัญที่ช่วยยกระดับวิถีชีวิตของประชาชน และสนับสนุนให้ประชาชน ภาคธุรกิจ ภาครัฐ เข้าถึงบริการทางการเงิน/การชำระเงินได้อย่างแพร่หลาย เนื่องจากเป็นสื่อการชำระเงินที่ประชาชนมีความคุ้นเคยมากกว่าสื่อประเภทอื่น จากกรณีศึกษาในต่างประเทศ พบว่าโดยเฉพาะประเทศที่มีระดับการพัฒนาประเทศสูง มีการใช้บัตรเดบิตในการชำระเงินแทนเงินสดอย่างแพร่หลาย ซึ่งเป็นกลไกสำคัญในการผลักดันให้ประเทศเข้าสู่การชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์อย่างกว้างขวาง ครบวงจร ทั้งในภาคประชาชน รวมถึงภาคธุรกิจและภาครัฐที่ติดต่อกับประชาชน อย่างไรก็ตาม สภาพแวดล้อมของไทยในปัจจุบันยังมีข้อจำกัดบางประการที่ทำให้การใช้บัตรยังไม่เต็มประสิทธิภาพเท่าที่ควร เช่น ประชาชน ส่วนใหญ่คุ้นเคยกับการใช้บัตรเดบิตเพื่อถอนเงินสดจากเครื่องเอทีเอ็มมากกว่าการใช้เพื่อชำระค่าสินค้าและบริการที่ร้านค้า รวมทั้งร้านค้าที่รับบัตรยังมีไม่แพร่หลายมากนัก ส่วนใหญ่กระจุกตัวอยู่ในเขตเมืองและแหล่งท่องเที่ยว ร้านค้าบางรายเลือกที่จะไม่รับชำระเงินด้วยบัตร หรือรับชำระเงินด้วยบัตรแต่กำหนดยอดซื้อขั้นต่ำ หรือให้ส่วนลดการชำระด้วยเงินสดมากกว่าการชำระด้วยบัตร เนื่องจากร้านค้ามีภาระค่าธรรมเนียมการรับบัตร (Merchant Discount Rate) และค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องค่อนข้างสูง นอกจากนี้ สถาบันการเงินผู้รับบัตร (Acquirer) เอง ก็มีต้นทุนในการวางเครื่องรับบัตรสูง ประกอบกับรูปแบบของธุรกิจที่อาจไม่เอื้อกับร้านค้าหรือธุรกิจขนาดเล็ก จึงเลือกให้บริการเฉพาะในบางพื้นที่ที่อยู่ในเขตเมืองและมีธุรกรรมของบัตรเครดิตเป็นหลัก

โครงการนี้จึงเป็นการส่งเสริมการใช้บัตรอิเล็กทรอนิกส์ที่มีค่าธรรมเนียมต่ำแทนการใช้เงินสดเพื่อส่งเสริมการเข้าถึงบริการทางการเงินของประชาชน โดยเฉพาะประชาชนในพื้นที่ห่างไกล รวมทั้งการกระจายอุปกรณ์รับชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์หลากหลายรูปแบบ เช่น เครื่อง EDC เครื่องรูดบัตรมือถือ (MPOS) และ Mobile Application ตามความเหมาะสมของร้านค้าและพื้นที่ เพื่อเป็นการเพิ่มทางเลือกในการชำระเงินให้กับประชาชน และเป็นช่องทางในการส่งข้อมูลการซื้อขายและภาษีให้กับกรมสรรพากร อีกทั้ง จะส่งเสริมการใช้บัตรอิเล็กทรอนิกส์แทนการใช้เงินสดในทุกภาคส่วน โดยภาครัฐที่จะใช้บัตรอิเล็กทรอนิกส์เป็นเครื่องมือในการจ่ายเงินสวัสดิการจากภาครัฐไปสู่ประชาชนโดยตรง และการมีมาตรการจูงใจประชาชนและร้านค้าในการใช้บัตรและรับบัตร เพื่อส่งเสริมการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมกรรมการชำระเงินจากเงินสดไปสู่การชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์อย่างทั่วถึงแพร่หลาย เอื้อต่อการสร้างสังคมที่เป็น Cashless society ซึ่งจะช่วยยกระดับความเป็นอยู่ของประชาชน และศักยภาพการแข่งขันของภาคธุรกิจ และประเทศ สอดคล้องกับนโยบายเศรษฐกิจดิจิทัลของรัฐบาล

โครงการที่ 3 ระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์

โครงการนี้เป็นการพัฒนาการจัดทำและนำส่งข้อมูลใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ (e-Tax Invoice) และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ (e-Receipt) เพื่ออำนวยความสะดวกและลดขั้นตอนในการจัดทำใบกำกับภาษี รวมทั้งการนำส่งรายงานการทำธุรกรรมทางการเงินและการนำส่งภาษีเมื่อมีการชำระเงินผ่านระบบ e-Payment อันจะช่วยลดระยะเวลาและขั้นตอนของภาคเอกชน ในการจัดทำเอกสารและการชำระภาษี

โครงการที่ 4 โครงการ e-Payment ภาครัฐ

เป็นการบูรณาการฐานข้อมูลสวัสดิการสังคม และเพิ่มประสิทธิภาพการรับจ่ายเงินภาครัฐทางอิเล็กทรอนิกส์ โดยการส่งเสริมการรับจ่ายเงินของหน่วยงานภาครัฐทางอิเล็กทรอนิกส์ ส่งเสริมให้มีฐานข้อมูลกลางเกี่ยวกับสวัสดิการของภาครัฐ ควบคู่กับการจ่ายเงินให้แก่ประชาชนโดยตรงผ่าน Any ID โดยการใช้เลขที่บัตรประจำตัวประชาชน รวมทั้งให้สถาบันการเงินเป็นช่องทางการจ่ายเงินและเก็บข้อมูลจากประชาชน ซึ่งจะช่วยให้สามารถจ่ายเงินช่วยเหลือและเงินสวัสดิการให้แก่ประชาชนได้ตรงกลุ่มเป้าหมาย ลดความผิดพลาด ลดความซ้ำซ้อน และลดการทุจริตจากการจ่ายเงินด้วยเงินสดและเช็ค ด้วยการลงทะเบียนประชาชนผู้มีรายได้น้อยและผู้ที่ต้องการความช่วยเหลือเพื่อรับสวัสดิการผ่านสถาบันการเงิน โดยโครงการ e-Payment ภาครัฐ ประกอบด้วย 2 ส่วน คือ (1) โครงการบูรณาการฐานข้อมูลสวัสดิการสังคม และ (2) โครงการเพิ่มประสิทธิภาพการรับจ่ายเงินภาครัฐทางอิเล็กทรอนิกส์

(1) โครงการบูรณาการฐานข้อมูลสวัสดิการสังคม เป็นการพัฒนาระบบฐานข้อมูลกลางให้ภาครัฐสามารถจ่ายเงินช่วยเหลือและสวัสดิการให้แก่ประชาชนถูกกลุ่มเป้าหมาย กล่าวคือ ปัจจุบันหน่วยงานของภาครัฐซึ่งเป็นเจ้าของฐานข้อมูลประชาชนตามอำนาจหน้าที่ หลายหน่วยงานยังไม่มีการจัดเก็บฐานข้อมูลประชาชนด้วยระบบคอมพิวเตอร์ หรือมีแต่ข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่ถูกต้อง และไม่เป็นปัจจุบัน รวมทั้งต้องใช้ระยะเวลาปรับปรุงระบบฐานข้อมูลและยังมีปัญหาอุปสรรคด้านข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ทำให้การจ่ายเงินสวัสดิการต่าง ๆ หรือผู้ที่ได้รับเงินสวัสดิการได้รับเงินล่าช้า หรือได้รับเงินแต่ได้รับไม่เต็มจำนวน ปัญหานี้เกิดจากการที่รัฐบาลไม่มีฐานข้อมูลประชาชน ทำให้ผู้มีรายได้น้อยซึ่งเป็นกลุ่มเป้าหมายที่รัฐบาลต้องการให้ความช่วยเหลือ ไม่ได้รับความช่วยเหลือจากภาครัฐได้ตรงตาม

ความต้องการ หรือได้รับแบบไม่เต็มเม็ดเต็มหน่วย ดังนั้น รัฐบาลจึงจัดทำโครงการบูรณาการฐานข้อมูลสวัสดิการสังคมขึ้น เพื่อให้ภาครัฐสามารถจ่ายเงินช่วยเหลือและสวัสดิการให้แก่ประชาชน ได้โดยตรงถึงมือประชาชนอย่างเต็มเม็ดเต็มหน่วย ถูกกลุ่มเป้าหมาย ไม่เกิดความซ้ำซ้อน ลดข้อผิดพลาด และรัฐยังนำผลที่ได้มาประเมินเพื่อจัดสวัสดิการต่าง ๆ ให้ดียิ่งขึ้น

(2) โครงการเพิ่มประสิทธิภาพการรับจ่ายเงินภาครัฐทางอิเล็กทรอนิกส์ จัดทำขึ้นเพื่อเพิ่มช่องทางการให้บริการรับชำระเงินค่าบริการจากประชาชนให้กับส่วนราชการ มีวัตถุประสงค์เพื่อให้หน่วยงานภาครัฐสามารถรับชำระเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งจะเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการด้านการเงินของหน่วยงานภาครัฐ ให้มีความถูกต้อง รวดเร็ว สามารถส่งเงินถึงผู้รับได้โดยตรง ลดความซ้ำซ้อน โปร่งใส ตรวจสอบได้ทุกขั้นตอน ลดโอกาสการทุจริต และสามารถติดตามตรวจสอบได้ง่าย ซึ่งจะส่งผลให้เป็นการเพิ่มประสิทธิภาพของระบบการชำระเงินโดยรวมของประเทศ ซึ่งการดำเนินงานแบ่งเป็น ดังนี้

(2.1) การเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บและนำส่งเงินภาครัฐ มีแนวทาง คือ ส่งเสริมให้ส่วนราชการต่าง ๆ สามารถรับชำระเงินด้วยบัตรอิเล็กทรอนิกส์ได้อย่างคล่องตัว ซึ่งจะช่วยให้ผู้ชำระเงินที่จะชำระค่าบริการต่าง ๆ กับภาครัฐ ทั้งประชาชนและผู้ค้ากับภาครัฐจะมีทางเลือกชำระค่าบริการต่าง ๆ เช่น ATM, Internet Banking, Bill Payment ให้แก่ส่วนราชการมากขึ้น พัฒนาระบบให้รองรับการนำเงินส่งคลังแทนการนำเงินส่งคลังด้วยเงินสดและเช็คคลังด้วยวิธีโอนเงินเข้าบัญชีเงินฝากของกรมบัญชีกลางและสำนักงานคลังจังหวัด ผ่านระบบ GFMS สำหรับหน่วยงานที่ยังไม่มีระบบงานอิเล็กทรอนิกส์ในการรับชำระเงิน และมีการรับชำระเงินในแต่ละปีจำนวนไม่มาก จะมีการพัฒนาระบบกลางรับเงินและนำเงินส่งคลังด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment Portal of Government) มารองรับ

(2.2) การเพิ่มประสิทธิภาพการเบิกและจ่ายเงินภาครัฐ มีแนวทาง คือ ส่งเสริมให้ส่วนราชการต่าง ๆ สามารถจ่ายเงินได้อย่างคล่องตัวขึ้น ด้วยการจ่ายเงินด้วยบัตรเครดิตราชการและบัตรจัดซื้อ รวมทั้ง การจ่ายเงินของส่วนราชการให้ข้าราชการและบุคคลภายนอกด้วยวิธีโอนเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคาร

กรมบัญชีกลางจะจ่ายตรงให้แก่ผู้ค้า (Vender) กับภาครัฐ (GFMS Direct Payment) โดยโอนเงิน ด้วย Any ID พัฒนาระบบ GFMS ให้กรมบัญชีกลางสามารถจะโอนเงินอุดหนุนทั่วไป ภาษีมูลค่าเพิ่ม และภาษีล้อเลื่อนตรงให้แก่แต่ละ อปท. (GFMS Direct Payment) พัฒนาการจ่ายเงินให้ส่วนราชการด้วยวิธีโอนเงินผ่านระบบการจ่ายเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ของกรมบัญชีกลาง โดยคาดว่าจะจ่ายตรงครบทุกส่วนราชการภายในเดือนกันยายน 2559

หลังจากที่มีการบูรณาการฐานข้อมูลประชาชนผู้มีสิทธิได้รับสวัสดิการ เช่น เบี้ยผู้สูงอายุ เบี้ยคนพิการ สวัสดิการเด็กแรกเกิด และเงินช่วยเหลือเกษตรกรแล้ว เป็นต้น กรมบัญชีกลางจะจ่ายเงินสวัสดิการให้แก่ผู้มีสิทธิดังกล่าวผ่านระบบการชำระเงินแบบ Any ID โดยใช้เลขบัตรประชาชน หรือหมายเลขอื่นใดของผู้มีสิทธิเป็นการระบุผู้รับเงิน ในการโอนเงินจากบัญชีธนาคารของภาครัฐไปยังบัญชีธนาคารของประชาชน เพื่อนำร่องการจ่ายเงินสวัสดิการบางประเภทที่มีข้อมูลพร้อม โดยมีกระทรวงมหาดไทยเป็นผู้เชื่อมโยงฐานข้อมูล คาดว่าจะเริ่มได้ประมาณเดือนกันยายน 2559 พัฒนาระบบเพื่อให้ข้าราชการผู้ประสงค์ขอเบิกค่าใช้จ่ายต่าง ๆ เช่น ค่าเช่าบ้าน ค่ารักษาพยาบาล ค่าเล่าเรียนบุตร เป็นต้น สามารถส่งคำขอเบิกผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Form) และกรมบัญชีกลางจะโอน

เงินตรงเข้าบัญชีเงินฝากธนาคารของข้าราชการผู้ที่ยื่นเบิก คาดว่าจะเสร็จประมาณเดือนธันวาคม 2559 (National e-Payment, 2019: website)

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับนโยบายแบงก์กิ้ง

การให้บริการทางการเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ เกิดขึ้นในประเทศไทยครั้งแรกในปี 2543 โดยการร่วมมือกันระหว่างธนาคารกสิกรไทย และค่ายโทรศัพท์ดีแทค โดยใช้ SMS ในการทำรายการ ภายใต้ชื่อ “TFB e-Mobile Banking” ซึ่งให้บริการได้เฉพาะการสอบถามยอดเงินคงเหลือในบัญชี และการโอนเงินระหว่างบัญชี โดยผู้ให้บริการจะต้องพิมพ์รหัสของธุรกรรมแต่ละประเภทส่งข้อมูลไปยังระบบของธนาคาร แต่ไม่ค่อยได้รับความนิยมเพราะรหัสการทำธุรกรรมแต่ละประเภทมีอักษรที่ยาวทำให้เป็นอุปสรรคต่อการใช้งาน ต่อมาในปี 2545 มีการพัฒนาการให้บริการอีกครั้งในรูปแบบของ WAP (Wireless Application Protocol) แต่ก็ยังไม่เป็นที่นิยมเนื่องจากระบบการประมวลผลช้า และมีข้อจำกัดของโทรศัพท์มือถือที่รองรับการใช้งาน รวมถึงผู้ให้บริการยังขาดความเชื่อมั่นในระบบรักษาความปลอดภัยของบริการนี้

ต่อมาในปี 2551 การให้บริการทางการเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ได้นำมาพัฒนาอีกครั้ง ภายใต้กระแสความนิยมของการใช้โทรศัพท์มือถือของคนไทย ในขณะที่ธุรกรรมทางการเงินเป็นสิ่งที่ธนาคารให้ความสำคัญอย่างหนึ่ง จึงเกิดการพัฒนารูปแบบการให้บริการทางการเงินรูปแบบใหม่ผ่านทาง Mobile Banking Application ที่มีฟังก์ชันการใช้งานที่ง่ายขึ้นสะดวก และรวดเร็วขึ้น มีความสอดคล้องกับวิถีชีวิตในยุคปัจจุบัน ซึ่งผู้ให้บริการสามารถทำธุรกรรมการเงินผ่าน Mobile Banking Application ได้ 2 ลักษณะ ได้แก่

(1) เข้าถึงบัญชีเงินฝากธนาคารโดยลูกค้าสามารถทำธุรกรรมได้ หลากหลายประเภท เช่น โอนเงินระหว่างบัญชีธนาคาร (ภายในธนาคารเดียวกัน/ต่างธนาคาร) ตรวจสอบยอดเงินคงเหลือ ชื้อขายตราสาร/กองทุน รวมถึงชำระค่าสินค้าและบริการกับร้านค้าออนไลน์ เป็นต้น

(2) การชำระเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ ที่เรียกว่า Mobile payment หรือ M-payment ซึ่งเป็นบริการอีกลักษณะหนึ่งที่กำลังได้รับความนิยมเพิ่มขึ้น เพราะสามารถทำการชำระเงินได้หลากหลาย เช่น ชำระค่าสินค้าและบริการเติมเงินค่าโทรศัพท์เคลื่อนที่ ชำระใบแจ้งหนี้ เป็นต้น

Mobile Banking Application จึงหมายถึง แอปพลิเคชันที่มีความสามารถในการช่วยการทำงานของผู้ใช้งานบนอุปกรณ์การสื่อสารแบบพกพา เช่น โทรศัพท์มือถือ แท็บเล็ต ซึ่งแอปพลิเคชันจะทำงานบนระบบปฏิบัติการ (OS) ที่แตกต่างกันออกไปบนโทรศัพท์มือถือแบบสมาร์ทโฟน แท็บเล็ตต่าง ๆ โปรแกรมประยุกต์สำหรับอุปกรณ์เคลื่อนที่ (Mobile Banking Application) ได้เข้ามามีบทบาทอย่างมากในการใช้ชีวิตประจำวันเพื่อตอบสนองความต้องการใช้งานอินเทอร์เน็ตทุกที่ทุกเวลาของผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในปัจจุบัน อันเป็นผลสืบเนื่องมาจากการพัฒนาเทคโนโลยีสื่อสารที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วตลอดเวลา โดยเฉพาะเทคโนโลยีสื่อสารความเร็วสูงไร้สาย ทำให้นักพัฒนาโปรแกรมได้คิดค้นโปรแกรมประยุกต์สำหรับอุปกรณ์เคลื่อนที่ เพื่อตอบสนองความต้องการใช้งานอุปกรณ์เคลื่อนที่ที่แตกต่างกันของผู้ใช้บริการ และตอบสนองความต้องการใช้งานอุปกรณ์เคลื่อนที่ที่แตกต่างกันของผู้ใช้บริการ และตอบสนองความต้องการใช้แอปพลิเคชันที่มีความหลากหลายยิ่งขึ้น

ซึ่งปัจจุบันการใช้โปรแกรมประยุกต์สำหรับอุปกรณ์เคลื่อนที่นั้นได้รับความนิยมอย่างมากในประเทศไทย โดยมีแรงขับเคลื่อนหลักมาจากอุปกรณ์เคลื่อนที่รุ่นใหม่ที่มีฟังก์ชันการทำงานที่หลากหลาย

ประเภทของโปรแกรมประยุกต์สำหรับอุปกรณ์เคลื่อนที่ในการสำรวจครั้งนี้แบ่งออกเป็น 5 ประเภท ได้แก่ แอปพลิเคชันเพื่อการสื่อสาร (Communication Application) แอปพลิเคชันเพื่อรองรับการใช้งานมัลติมีเดีย (Multimedia Application) แอปพลิเคชันเพื่อการท่องเที่ยว (Travel Application) และแอปพลิเคชันเพื่อเพิ่มประโยชน์ใช้สอย (Utility Application)

Mobile Banking Application เป็นการพัฒนาโปรแกรมประยุกต์สำหรับอุปกรณ์เคลื่อนที่เช่น โทรศัพท์มือถือ หรือแท็บเล็ตโดยโปรแกรมจะช่วยตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค ให้ใช้งานได้ง่ายและสะดวกยิ่งขึ้น ในปัจจุบันโทรศัพท์มือถือ หรือ สมาร์ทโฟน มีหลายระบบปฏิบัติการที่พัฒนาออกมา แต่ระบบปฏิบัติการที่ผู้บริโภคนิยมใช้ คือ iOS และ Android จึงทำให้เกิดการเขียนหรือพัฒนาแอปพลิเคชันลงบนสมาร์ตโฟนเป็นอย่างมาก ตัวอย่างเช่น เกมส์ แผนที่ โปรแกรมสนทนา และหลายธุรกิจก็เริ่มพัฒนา Mobile Banking Application เพื่อเพิ่มช่องทางในการสื่อสารกับลูกค้ามากขึ้นซึ่ง Mobile Banking Application นั้นเหมาะสำหรับธุรกิจและองค์กรต่าง ๆ ในการเข้าถึงกลุ่มคนรุ่นใหม่ รวมถึงการขยายการให้บริการผ่านมือถือ ที่สามารถทำได้ง่ายมากขึ้น สะดวก ทุกที่ ทุกเวลา ตัวอย่างของกลุ่มธุรกิจและองค์กรต่างที่มีการจัดหาแอปพลิเคชัน มีดังต่อไปนี้

- (1) โมบายแอปพลิเคชันสำหรับอสังหาริมทรัพย์ ใช้ในการเก็บข้อมูลลูกค้า การจองซื้อ-ขาย บ้าน ที่ดิน หรือคอนโด (Mobile Application for Real Estate)
- (2) โมบายแอปพลิเคชันสำหรับการท่องเที่ยว โรงแรม บริษัททัวร์ สามารถดูข้อมูลจองที่พักได้ (Mobile Application for Tourism)
- (3) โมบายแอปพลิเคชันสำหรับภัตตาคาร ร้านอาหาร เพื่อนำเสนอเมนูหรือส่วนลดต่าง ๆ (Mobile Application for Restaurant)
- (4) โมบายแอปพลิเคชันสำหรับการขายสินค้า หรือ บริการ ทั้งแบบค้าปลีก ค้าส่ง (Mobile Application for Retail or Wholesale)
- (5) โมบายแอปพลิเคชันสำหรับการศึกษา สถาบันการศึกษา ห้องสมุด ศูนย์ฝึกอบรม สามารถจัดทำสื่อการสอน การจัดทำบทเรียน (Mobile Application for Education)
- (6) โมบายแอปพลิเคชันสำหรับบริการทางการแพทย์ สาธารณสุข ในการให้คำปรึกษาทางไกล (Learning Management System Mobile Application for Healthcare)
- (7) โมบายแอปพลิเคชันสำหรับหน่วยงานราชการในการนำเสนอฐานข้อมูลข่าวสาร กิจกรรม บริการต่าง ๆ ของหน่วยงานในรูปแบบทันสมัยมากขึ้น (Mobile Application for Logistics, Mobile Application for Government)
- (8) โมบายแอปพลิเคชันสำหรับสถาบันการเงิน ในการ ชำระ ถอน โอน ในการซื้อขายสินค้า หรือธุรกรรมทางการเงินอื่น ๆ (Mobile Application for Banking)

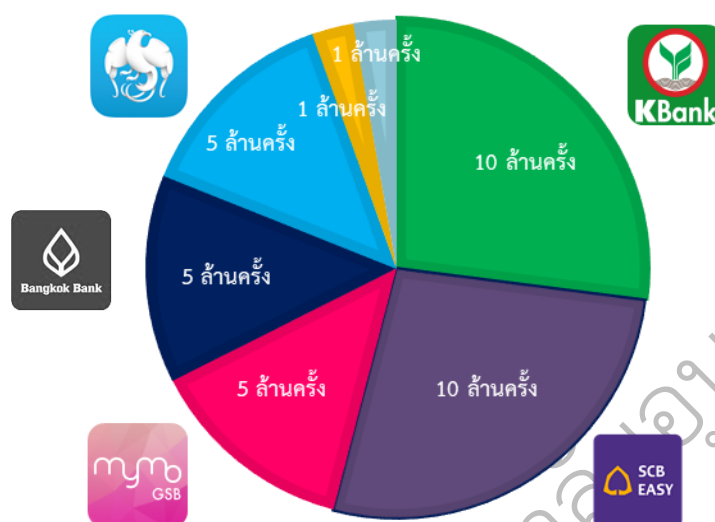
โดยโมบายแอปพลิเคชันสำหรับสถาบันการเงินนี้สามารถทำรายการผ่านดิจิทัลแบงก์กิ้ง (Digital Banking) ได้โดยไม่ต้องไปที่สาขาของธนาคาร โดยผู้ให้บริการมีทั้งที่เป็นธนาคาร และไม่ใช่อาคาร (Non-Bank) รวมทั้งธุรกิจฟินเทค (Fin Tech) ทำให้บทบาทของสาขานาคารอาจเปลี่ยนไป โดยมีการปรับเปลี่ยนรูปแบบหรือบทบาทไปทำธุรกรรมในด้านการให้คำปรึกษาการลงทุน หรือบริการสินเชื่อ

และบริการอื่น ๆ ที่ไม่สามารถทำผ่าน Digital Banking ได้ส่งผลให้แนวโน้มการขยายสาขาของธนาคาร มีการชะลอตัว หรือลดจำนวนสาขาลง ดังจะเห็นได้จากจำนวนสาขาของธนาคารพาณิชย์ในปี 2559 ที่ลดลงถึง 43 แห่ง เมื่อเทียบกับปี 2558 ซึ่งสาขาในกรุงเทพฯ มีจำนวนลดลงหรือมีการปิดสาขามาก ที่สุดถึง 30 แห่ง เนื่องจากทุกธนาคารต่างชะลอหรือหยุดการขยายสาขาเพื่อการตั้งรับและเตรียม รับมือกับธุรกิจในรูปแบบ Digital มากยิ่งขึ้น ปัจจุบันการทำธุรกรรมทางการเงินผ่าน Mobile Banking มีแนวโน้มเติบโตอย่างต่อเนื่อง และมีอัตราการเติบโตมากกว่าการทำธุรกรรมทางการเงินผ่าน Internet Banking โดยจากข้อมูลของ ธนาคารแห่งประเทศไทย (2561) พบว่า จำนวนบัญชีลูกค้าที่ใช้ บริการ Mobile Banking ณ สิ้นปี 2559 มีจำนวน 20.88 ล้านบัญชี เพิ่มขึ้นถึงร้อยละ 50.00 เมื่อ เทียบกับสิ้นปี 2558 และปริมาณการทำธุรกรรมการชำระเงินผ่านบริการ Mobile Banking ในปี 2559 มีจำนวน 584.98 ล้านรายการเพิ่มขึ้นถึงร้อยละ 121.65 เมื่อเทียบกับปี 2558 ในขณะที่จำนวน บัญชีลูกค้าที่ใช้บริการ Internet Banking ณ สิ้นปี 2559 มีจำนวน 15.10 ล้านบัญชี เพิ่มขึ้นร้อยละ 26.89 เมื่อเทียบกับสิ้นปี 2558 และปริมาณการทำธุรกรรมการชำระเงินผ่านบริการ Internet Banking ในปี 2559 มีจำนวน 240.46 ล้านรายการเพิ่มขึ้นร้อยละ 29.11 เมื่อเทียบกับปี 2558 แสดง ให้เห็นว่า การใช้บริการผ่าน Mobile Banking มีแนวโน้มเติบโตสูงกว่าการใช้บริการผ่าน Internet Banking เนื่องจากสามารถตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคยุคใหม่ในการทำธุรกรรมทางการเงิน ได้สะดวกรวดเร็ว ทุกที่และทุกเวลา รวมถึงพฤติกรรมของผู้บริโภคที่เปลี่ยนแปลงไปตามกระแส เทคโนโลยีและการเติบโตของธุรกิจ E-commerce/M-commerce ทำให้ผู้บริโภคนิยมซื้อสินค้า ออนไลน์มากขึ้น และนิยมใช้ Mobile Banking เป็นช่องทางในการชำระค่าสินค้า/บริการออนไลน์ ส่งผลให้การใช้ Mobile Banking มีแนวโน้มเติบโตเพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง

ศูนย์วิจัยเศรษฐกิจ ธุรกิจ และเศรษฐกิจฐานราก ธนาคารออมสิน (สุวิทย์ รันนันท, 2550) ปัจจุบันการใช้ Mobile Banking เป็นการใช้งานผ่าน Application ในโทรศัพท์มือถือ หรือแท็บเล็ต (Tablet) ซึ่งจากข้อมูลการดาวน์โหลด Application ใน Google Play Store ณ เดือน พฤษภาคม 2561 พบว่า ธนาคารกรุงไทย (K PLUS) ธนาคารไทยพาณิชย์ (SCB Easy) มีการดาวน์โหลดสูงที่สุด ประมาณ 10 ล้านครั้ง สำหรับ ธนาคารออมสิน (My Mo) ธนาคารกรุงเทพ (Bualuang mBanking) ธนาคารกรุงไทย (KTB netbank) มีการดาวน์โหลดรองลงมาประมาณ 5 ล้านครั้ง ธนาคารกรุงศรีอยุธยา (Krungsri) และ ธนาคารทหารไทย (TMB TOUCH) มีการดาวน์โหลดประมาณ 1 ล้านครั้ง ซึ่ง Application ของแต่ละธนาคารจะมีลักษณะการใช้งาน/บริการหลักที่ใกล้เคียงกัน โดยการนำเสนอบริการทาง การเงินที่สะดวกรวดเร็ว และปลอดภัย ทั้งนี้แต่ละธนาคารได้มีการพัฒนา Mobile Application อย่าง ต่อเนื่อง โดยการคิดค้นนวัตกรรมและสร้างบริการทางการเงินที่แปลกใหม่ทันสมัย ครอบคลุมทุก ผลิตภัณฑ์ทางการเงิน เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าในยุค Digital

จำนวนการดาวโหลด MOBILE APPLICATION

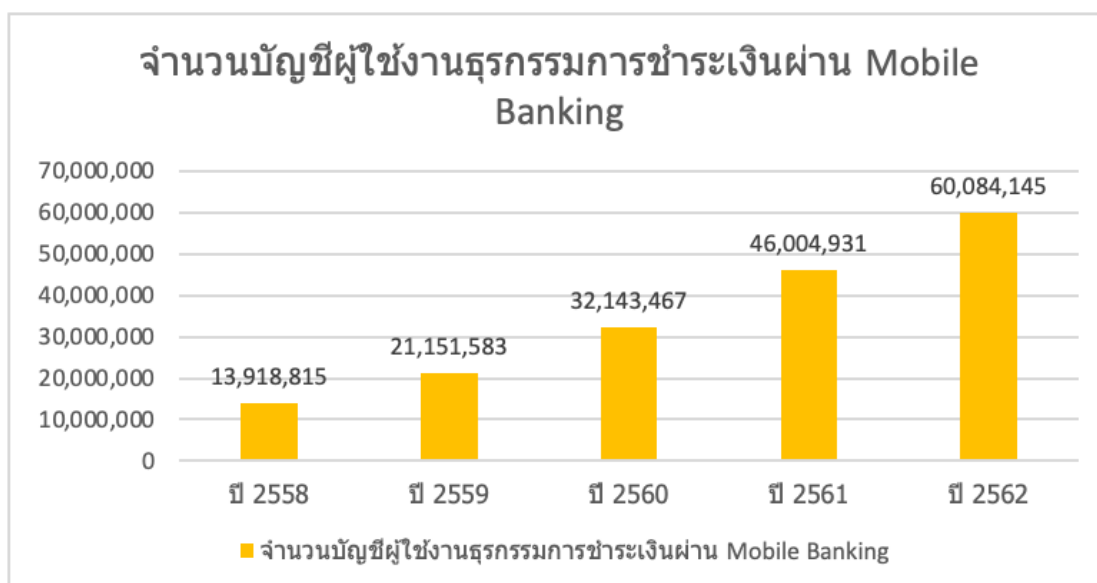
ธนาคารกสิกรไทย ธนาคารไทยพาณิชย์ ธนาคารออมสิน ธนาคารกรุงเทฟ ธนาคารกรุงไทย ธนาคารกรุงศรีฯ ธนาคารทหารไทย



ภาพที่ 2.8 จำนวนการดาวโหลด Mobile Application

ผลจากการสำรวจของบริษัท วิซ่า ประจำประเทศไทย (2562) พบว่า คนไทยยังนิยมใช้จ่ายในการซื้อสินค้าหรือบริการต่าง ๆ เป็นเงินสด โดยข้อมูลการใช้จ่ายส่วนบุคคลของผู้บริโภคไทยประมาณร้อยละ 75 จะใช้จ่ายเป็นเงินสด ส่วนอีกร้อยละ 25 จะใช้จ่ายผ่านระบบ e-Payment แม้ว่าปริมาณการซื้อสินค้าผ่าน E-Commerce หรือบริการต่าง ๆ ที่อยู่ในรูป Mobile Platform (หมายถึง ระบบซอฟต์แวร์และเทคโนโลยีอื่น ๆ ที่รวมกันเพื่อให้สามารถทำงานร่วมกันได้บนสมาร์ตโฟน) เช่น การสั่งอาหาร การเดินทางท่องเที่ยว การซื้อสินค้าต่าง ๆ จะเริ่มมีความคุ้นเคยมากขึ้น เนื่องจากเป็นทางเลือกหนึ่งที่เพิ่มความสะดวกสบายและไม่ต้องเดินทางไปซื้อด้วยตนเอง แต่พบว่าส่วนใหญ่ยังเลือกที่จะชำระค่าสินค้าหรือบริการเป็นเงินสดแทนที่จะใช้การชำระผ่านบัตรเครดิตหรือบัตรเดบิต จากสำรวจพบว่าคนไทยร้อยละ 54 เคยใช้บริการผ่าน Mobile Platform โดยใช้จ่ายในกลุ่มอาหารสูงสุดร้อยละ 75 กลุ่มการเดินทางท่องเที่ยว ร้อยละ 67 กลุ่มสินค้าอุปโภคบริโภคร้อยละ 60 และอื่น ๆ ส่วนใหญ่ยังนิยมใช้จ่ายเป็นเงินสดมีเพียงกลุ่มเดินทางและท่องเที่ยวที่มีการชำระเป็นบัตรเครดิตทั้งหมด ซึ่งปัญหาที่ทำให้มีการใช้จ่ายผ่านบัตรน้อยเนื่องจากพฤติกรรมของผู้บริโภคที่ยังนิยมใช้เงินสด และการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานยังไม่รองรับให้มีการขยายตัวเพิ่มขึ้น เช่น จุดชำระด้วยบัตรยังมีน้อย (สุริพงษ์ ตันติยานนท์, 2560)

2.4 พฤติกรรมของผู้ใช้งานโมบายแบงก์กิ้ง



ภาพที่ 2.9 จำนวนบัญชีผู้ใช้งานธุรกรรมการชำระเงินผ่าน Mobile Banking
ที่มา: ธนาคารแห่งประเทศไทย (2563: เว็บไซต์)

จากข้อมูลสถิติจำนวนบัญชีผู้ใช้งานธุรกรรมทางการเงินผ่าน Mobile Banking ของคนไทยจะเห็นได้ว่ามีจำนวนบัญชีผู้ใช้งานธุรกรรมทางการเงินที่สูงขึ้นเป็นอย่างมาก โดยมีอัตราการเติบโตมากกว่า 1 เท่าตัว การเติบโตของการใช้งานธุรกรรมทางการเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ (Mobile Banking) ในปี 2558 มีผู้ใช้งานจำนวน 13,918,815 บัญชี ปี 2559 ที่มีผู้ใช้งานจำนวน 21,151,583 คน ปี 2560 ที่มีผู้ใช้งานจำนวน 32,143,467 คน ปี 2561 ที่มีผู้ใช้งานจำนวน 46,004,931 คน ปี 2562 ที่มีผู้ใช้งานจำนวน 60,084,145 คน (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2563: เว็บไซต์) โดยการใช้แอปพลิเคชัน Mobile Banking ในแต่ละสถาบันการเงินที่ให้บริการมีความแตกต่างกันไป ผู้บริโภคสามารถเลือกได้ตามความต้องการที่เหมาะสมกับตนเอง

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษาทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้นำเอาทฤษฎีการพัฒนาทฤษฎีรวมของการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี (Modified Unified Theory of Acceptance and Use of Technology2: UTAUT2) และดัชนีความพร้อมด้านเทคโนโลยี 2.0 (Technology Readiness Index 2.0: TRI2.0) มาเป็นต้นแบบในการศึกษาวิจัย และหลังจากได้ทำการศึกษางานวิจัยในอดีตที่เกี่ยวข้องกับการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้งานโมบายแบงก์กิ้งในจังหวัดอุบลราชธานี และบริการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์รูปแบบอื่นเพิ่มเติม พบว่าทฤษฎี UTAUT2 มีความเหมาะสมที่จะนำมาประยุกต์ใช้ในการศึกษาความตั้งใจในการยอมรับการใช้งานระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ (ปฐวี ฉลวย, สิงหะ ฉวีสุข และณัฐพล พันธุ์วงศ์, 2558) โดยปัจจัยจากทฤษฎี UTAUT2 ที่ส่งผลต่อการยอมรับและใช้งานระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ ประกอบด้วย ความคาดหวังในประสิทธิภาพ ความคาดหวังในความพยายาม อิทธิพล

ทางสังคม สภาพสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน แรงจูงใจด้านความชอบ และความเคยชิน ส่วนปัจจัยด้านมูลค่าราคา และปัจจัยเสริมอย่างเพศ อายุ และประสบการณ์นั้นไม่ส่งผลต่อความตั้งใจในการใช้งานระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ ผู้วิจัยจึงได้ตัดปัจจัยด้านมูลค่าราคา และปัจจัยเสริมทั้ง 3 ปัจจัยออกจากการวิจัยครั้งนี้ และเมื่อศึกษาด้านความพร้อมด้านเทคโนโลยีซึ่งเป็นปัจจัยที่กระตุ้นและยับยั้งให้เกิดความพร้อมของผู้ใช้งาน พบว่าปัจจัยความพร้อมด้านเทคโนโลยี อันประกอบด้วย การมองเทคโนโลยีในแง่ดี การสร้างนวัตกรรม ความรู้สึกไม่สบายใจในการใช้เทคโนโลยี และความรู้สึกไม่สบายใจในการใช้เทคโนโลยี ส่งผลต่อความตั้งใจในการใช้งานระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ แต่ยังไม่มีการศึกษาควบคู่กับทฤษฎี UTAUT2 ผู้วิจัยจึงทำการต่อยอดโดยนำปัจจัยดังกล่าวมาศึกษาควบคู่กัน นอกจากนี้เมื่อศึกษาเกี่ยวกับการขยายขอบเขตแนวคิดทฤษฎี UTAUT2 โดยการศึกษาทฤษฎีการแพร่กระจายนวัตกรรม ส่วนย่อยของทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (Slade, Williams and Dwivedi, 2013) เพื่อพิสูจน์อิทธิพลที่มีต่อการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้งานโมบายแบงก์กิ้ง ในจังหวัดอุบลราชธานี ดังนี้

2.2.1 ความคาดหวังในประสิทธิภาพ (Performance Expectancy)

ในบริบทของการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ ความคาดหวังในประสิทธิภาพ หมายถึงการที่ผู้บริโภคเชื่อว่าการใช้งานระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ช่วยให้ ผู้ใช้งานสามารถทำธุรกรรมได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ (Mohan, 2014; AbuShanab and Pearson, 2007) จากการศึกษาของ Mohan (2014) ในด้านการยอมรับการใช้งานระบบการชำระเงินผ่านการสื่อสารระยะสั้นของโทรศัพท์เคลื่อนที่ (NFC Mobile Payments) จากภายใต้กรอบแนวคิดทฤษฎี UTAUT พบว่าปัจจัยด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพส่งผลต่อความตั้งใจในการใช้งานของผู้บริโภค โดยเฉพาะจำเป็นต้องมุ่งเน้นต่อการใช้งานประจำวัน สำหรับประเทศไทย Jansorn (2013) พบว่าความคาดหวังในประสิทธิภาพส่งผลต่อการยอมรับและใช้งานระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งหากมีความคาดหวังต่อประสิทธิภาพในการใช้งานสูง จะส่งผลให้มีความตั้งใจในการใช้งานสูง (AbuShanab and Pearson, 2007)

2.2.2 ความคาดหวังในความพยายาม (Effort Expectancy)

ความคาดหวังในความพยายาม หมายถึง ระดับความสะดวกในการใช้งานระบบ (Venkatesh et al., 2003) ซึ่งจากศึกษาการยอมรับระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ที่ขึ้นอยู่กับมูลค่าของทองคำ (Gold dinar based electronic payment system) ของประเทศมาเลเซีย Muhayiddin, Ahmed and Ismail (2011) พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเห็นว่าระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ที่ขึ้นอยู่กับมูลค่าของทองคำควรจะเรียนรู้และใช้งานได้ง่าย หากมีความคล้ายคลึงกับระบบเดิมที่มีอยู่ และจากการศึกษาระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ผ่านช่องทางอินเทอร์เน็ตในประเทศจอร์แดน AbuShanab and Pearson (2007) พบว่าความคาดหวังในความพยายามอันประกอบด้วย ความง่ายในการเข้าใจ เรียนรู้ และใช้งานระบบ ส่งผลต่อความตั้งใจในการใช้งานระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ผ่านช่องทางอินเทอร์เน็ต นอกจากนี้ ในการศึกษาาระบบชำระค่าปรับจราจรอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศคูเวต Khalil and Nasrallah (2014) พบว่าความคาดหวังในความพยายามส่งผลต่อความตั้งใจในการใช้งานระบบ โดยหากมีการเรียนรู้การใช้งานระบบน้อยจะยิ่งส่งผลให้เกิดความตั้งใจในการใช้งานเพิ่มมากขึ้น

2.2.3 อิทธิพลทางสังคม (Social Influence)

อิทธิพลทางสังคม หมายถึง ระดับการรับรู้ที่แต่ละบุคคลรับรู้ว่าคุณค่าที่ผู้อื่นให้ความสำคัญ เชื่อว่าเขาควรใช้ระบบ (Venkatesh et al., 2003) อิทธิพลทางสังคมนั้นรวมถึงการรับรู้ว่าคุณค่าที่ผู้อื่นให้ความสำคัญ เช่น ครอบครัวหรือเพื่อน เป็นต้น ที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการใช้งานเทคโนโลยีของบุคคล อิทธิพลทางสังคมจะส่งผลต่อความตั้งใจในการใช้งานเทคโนโลยีเมื่อผู้บริโภควางานด้วยความสมัครใจ (AbuShanab and Pearson, 2007) จากการศึกษาการยอมรับการใช้งานระบบชำระค่าปรับจราจรอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศคูเวต Khalil and Nasrallah (2014) พบว่าปัจจัยด้านอิทธิพลทางสังคมส่งผลต่อความตั้งใจในการใช้งานระบบเช่นเดียวกับความคาดหวังในความพยายาม โดยแรงกดดันสูงจากบุคคลที่มีอิทธิพล เช่น ครอบครัวหรือเพื่อน จะส่งผลต่อความตั้งใจในการใช้งานระบบมาก รวมถึงการยอมรับการใช้งานระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ที่เป็น Third-party อย่าง Alipay ซึ่ง Guo, Huang and Craig (2015) พบว่าอิทธิพลทางสังคมเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการใช้งานมากที่สุด นอกจากนี้ Jansorn (2013) พบว่าการแนะนำของเพื่อนหรือบุคคลใกล้ชิด ส่งผลให้บุคคลเกิดความตั้งใจในการใช้งานระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทยเช่นกัน

2.2.4 สภาพสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน (Facilitating Conditions)

สภาพสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน หมายถึง ระดับที่แต่ละบุคคลเชื่อว่าโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคนิคและองค์กรที่มีอยู่จะช่วยสนับสนุนการใช้งานระบบ (Venkatesh et al., 2003) ซึ่งเป็นการรับรู้เกี่ยวกับทรัพยากร และการสนับสนุนในการใช้งานเทคโนโลยีของผู้บริโภค ตามแนวคิดทฤษฎี UTAUT2 สภาพสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งานส่งผลต่อทั้งความตั้งใจและพฤติกรรมการใช้งานเทคโนโลยีในเชิงบวก (Venkatesh, Thong and Xu, 2012) ซึ่งจากการศึกษาการยอมรับระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ที่ขึ้นอยู่กับมูลค่าของทองคำ (Gold dinar based electronic payment system) ของประเทศมาเลเซีย Muhayiddin, Ahmed and Ismail (2011) พบว่าการมีสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน เช่น การมีโครงสร้างพื้นฐานที่ดี การมีความคิดริเริ่มสร้างสรรของรัฐบาล เป็นต้น ส่งผลให้ผู้บริโภคเกิดการยอมรับและความตั้งใจในการใช้งานระบบ และจากการศึกษาในด้านความตั้งใจในการใช้งานระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ผ่านอุปกรณ์โทรศัพท์เคลื่อนที่ของนักศึกษาวิทยาลัยในประเทศไต้หวัน Yeh and Tseng (2017) พบว่าสภาพสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งานเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการใช้งาน ยังมีปัจจัยที่ช่วยอำนวยความสะดวกในการใช้งานหรือทำให้ผู้บริโภครู้สึกปลอดภัยอาจส่งผลให้เกิดการใช้งานง่ายขึ้น รวมทั้งการศึกษาศาการยอมรับการใช้งานระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ Guo, Huang and Craig (2015) ยังพบว่าสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน เช่น ระบบสนับสนุนที่ครอบคลุม จะช่วยให้ผู้ใช้งานเกิดความตั้งใจในการใช้งานระบบอีกด้วย ในขณะที่ Gaitan, Peral and Jeronimo (2015) กลับพบว่าสภาพสิ่งอำนวยความสะดวกไม่ได้ส่งผลต่อการใช้งานธนาคารผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (Internet Banking) ของผู้สูงอายุอย่างมีนัยสำคัญ อีกทั้ง Mohan (2014); Tripathi (2014) ยังพบว่าปัจจัยเสริมทั้ง เพศอายุ และประสบการณ์ ไม่ส่งผลต่อปัจจัยด้านสภาพสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน และความตั้งใจในการใช้งานระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงทำการตัดปัจจัยด้านสภาพสิ่งอำนวยความสะดวกที่ส่งผลต่อการใช้งานและปัจจัยเสริมออกจากการศึกษา

2.2.5 แรงจูงใจด้านความชอบ (Hedonic Motivation)

แรงจูงใจด้านความชอบ หมายถึง ความรู้สึกพึงพอใจ ที่เกิดจากการใช้งานเทคโนโลยี (Venkatesh, Thong and Xu, 2012) เป็นแรงจูงใจสำคัญที่ส่งผลให้เกิดการยอมรับและใช้งานเทคโนโลยี (Brown and Venkatesh, 2005) ซึ่งเป็นปัจจัยที่อยู่ในบริบทด้านสังคม เช่นเดียวกับ อิทธิพลทางสังคม สภาพสิ่งแวดล้อมความสะดวกในการใช้งาน และความเคยชิน จากการศึกษาการยอมรับการใช้งานของผู้บริโภคต่อระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ผ่านการสื่อสารระยะสั้นของโทรศัพท์เคลื่อนที่ (NFC Mobile Payments) ที่ใช้งานในโรงแรม Morosan and DeFranco (2016) พบว่าแรงจูงใจด้านความชอบเป็นปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดการยอมรับมากที่สุด นอกจากนี้ Mohan (2014) พบว่าผู้บริโภครู้สึกว่าการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ผ่านการสื่อสารระยะสั้นของโทรศัพท์เคลื่อนที่ เป็นไปตามความต้องการหรือความรู้สึกที่พึงพอใจ ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่สุดในการยอมรับและใช้งาน และจากการศึกษาความตั้งใจในการใช้งานการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ในรูปแบบเดียวกัน (Single Platform e-payment) Chin and Ahmad (2015a) พบว่าผู้บริโภคจะสนใจใช้งานระบบเมื่อรู้สึกพึงพอใจ ใช้งานง่าย และมีประโยชน์ ในขณะที่ Mohan (2014); Tripathi (2014) พบว่าปัจจัยเสริมทั้ง เพศ อายุ และประสบการณ์ไม่ส่งผลต่อแรงจูงใจด้านความชอบ และความตั้งใจในการใช้งาน ดังนั้น ผู้วิจัยจึงทำการตัดปัจจัยเสริมนี้ออกจากการศึกษา

2.2.6 มูลค่าราคา (Price Value)

มูลค่าราคา หมายถึง โครงสร้างด้านต้นทุน และราคาซึ่งมีความสำคัญต่อการใช้งานเทคโนโลยีของผู้บริโภค (Venkatesh, Thong and Xu, 2012) จากการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบอิเล็กทรอนิกส์ Jansorn, Kiattisin and Leelasantitham (2013) พบว่าปัจจัยด้านค่าธรรมเนียมไม่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบ นอกจากนี้ ในการชำระเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ Abrahao, Moriguchi and Andrade (2016) พบว่าปัจจัยด้านมูลค่าราคาไม่มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจในการใช้งานอย่างมีนัยสำคัญ จึงได้ตัดปัจจัยนี้ออกจากการพิจารณา อีกทั้ง Moroni, Talamo and Dimitri (2015) ยังพบว่าต้นทุนด้านราคาไม่ส่งผลต่อความตั้งใจและยอมรับการใช้งานระบบ NFC Mobile Proximity Payments จากการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องข้างต้น พบว่าปัจจัยด้านมูลค่าราคาไม่ส่งผลต่อความตั้งใจในการใช้งาน ดังนั้น ผู้วิจัยจึงทำการตัดปัจจัยนี้ออกจากการศึกษา

2.2.7 ความเคยชิน (Habit)

ความเคยชิน หมายถึง การที่บุคคลเกิดพฤติกรรมโดยอัตโนมัติอันเนื่องมาจากการเรียนรู้ ซึ่งเป็นการรับรู้ด้วยตนเอง (Venkatesh, Thong and Xu, 2012) จากศึกษาการใช้งานธนาคารผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (Internet Banking) ของผู้สูงอายุ Gaitan, Peral and Jeronimo (2015) พบว่าความเคยชินส่งผลต่อความตั้งใจในการใช้งาน และมีความสำคัญต่อพฤติกรรมการใช้งานโดยตรง เทียบเท่ากับความตั้งใจในการใช้งาน ผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่าความเคยชินเป็นปัจจัยที่ลดความสำคัญของความตั้งใจในการใช้งานที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้งาน ผู้ให้บริการจึงควรมีการประชาสัมพันธ์ข้อดีของการใช้งาน และส่งเสริมให้เกิดการใช้งานอย่างต่อเนื่อง เช่น การเสนอส่วนลดของรางวัล หรือเพิ่มเติมบริการอื่น ๆ ที่เป็นคุณค่าในเชิงบวกต่อผู้สูงอายุ สอดคล้องกับการศึกษาด้านระบบชำระเงินแบบไร้สัมผัส (Contactless payments) ซึ่ง Luomala (2016) พบว่าความเคยชิน

นอกจากจะส่งผลให้เกิดความตั้งใจในการใช้งานแล้ว ยังส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้งานโดยตรง อีกทั้งยังส่งผลให้ความตั้งใจในการใช้งานมีผลต่อการพฤติกรรมการใช้งานลดลง ซึ่งหากตัดการพิจารณาด้านความเคยชินออกจากแบบจำลองกลับพบว่าความตั้งใจในการใช้งานส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้งานเพิ่มขึ้น และจากการศึกษาระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ผ่านอุปกรณ์โทรศัพท์เคลื่อนที่ (Mobile Payment) ของนักศึกษาวิทยาลัยในประเทศไต้หวัน Yeh and Tseng (2017) พบว่าความเคยชินอันเกิดจากประสบการณ์และการเรียนรู้จะส่งผลให้นักศึกษามีความตั้งใจในการใช้งานระบบ นอกจากนี้ Megadewandanu, Suyoto and Pranowo (2016) พบว่าความเคยชินส่งผลต่อความตั้งใจในการใช้งานระบบการชำระเงินผ่านกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์บนโทรศัพท์เคลื่อนที่ (M-Wallet) เป็นอย่างมาก ดังนั้น ผู้ให้บริการจึงควรให้ความสำคัญที่จะสร้างให้ผู้บริโภคเกิดความเคยชินในการใช้งาน ส่วนปัจจัยเสริมทั้ง เพศ อายุ และประสบการณ์ Mohan (2014) และ Tripathi (2014) พบว่าไม่ส่งผลต่อความเคยชินและความตั้งใจในการใช้งาน ดังนั้น ผู้วิจัยจึงทำการตัดปัจจัยเสริมนี้ออกจากการศึกษา

2.2.8 ความพร้อมด้านเทคโนโลยี (Technology Readiness)

ความพร้อมด้านเทคโนโลยี หมายถึง แนวโน้มของบุคคลที่จะยอมรับและใช้งานเทคโนโลยีใหม่ ๆ เพื่อบรรลุเป้าหมายในชีวิตประจำวันและการทำงาน (Parasuraman, 2000) จากการศึกษาเกี่ยวกับความพร้อมด้านเทคโนโลยี ด้านการรับรู้และยอมรับระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ผ่านเครื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศฟินแลนด์ เยอรมนี สหรัฐอเมริกา และญี่ปุ่น โดยได้ศึกษาทั้งมิติที่เป็นตัวกระตุ้นให้เกิดการยอมรับเทคโนโลยี ประกอบด้วย การมองเทคโนโลยีในแง่ดี และการสร้างนวัตกรรม และมิติที่เป็นตัวยับยั้งการเกิดการยอมรับเทคโนโลยี ประกอบด้วย ความรู้สึกไม่สบายใจในการใช้เทคโนโลยี และความรู้สึกไม่มั่นคงปลอดภัยในการใช้เทคโนโลยี Guhr et al. (2013) พบว่าปัจจัยด้านความพร้อมด้านเทคโนโลยีส่งผลต่อความตั้งใจในการใช้งานใน 2 ประเทศ คือ เยอรมนี และญี่ปุ่น แต่ไม่ส่งผลต่อความตั้งใจในการใช้งานอย่างมีนัยสำคัญในประเทศฟินแลนด์ และสหรัฐอเมริกา เนื่องจากความแตกต่างกันทางด้านวัฒนธรรม องค์กรควรเสริมแรงขับเคลื่อนด้านบวก เพื่อกระตุ้นให้เกิดการใช้งาน และต้องลดตัวยับยั้งการเกิดการยอมรับเทคโนโลยีเพื่อลดความรู้สึกเชิงลบในการใช้งาน นอกจากนี้ Berndt, Saunders and Petzer (2010) พบว่าผู้ที่ใช้บริการบนพื้นฐานของเทคโนโลยี (Technology-based) อยู่ในปัจจุบันจะมีความพร้อมด้านเทคโนโลยีมากกว่าผู้ที่ยังไม่ได้ใช้งาน ในขณะที่ผู้ที่ยังไม่ได้ใช้งานแต่วางแผนว่าจะใช้งานจะมีความพร้อมด้านเทคโนโลยีมากกว่าผู้ที่ยังไม่ได้ใช้งานและยังไม่มีแผนการใช้งาน โดยปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับในการใช้งานมากที่สุด คือ การมองเทคโนโลยีในแง่ดี ตามมาด้วย ความรู้สึกไม่สบายใจในการใช้เทคโนโลยี ความรู้สึกไม่มั่นคงปลอดภัยในการใช้เทคโนโลยี และการสร้างนวัตกรรม ตามลำดับ (Shambare, 2013)

จากการทบทวนทฤษฎีรูปแบบการยอมรับเทคโนโลยี และปัจจัยที่สำคัญที่เกี่ยวข้องในการยอมรับเทคโนโลยี พบว่าปัจจัยที่สำคัญต่าง ๆ จากการทบทวนงานวิจัยมีความเกี่ยวข้องทั้งหมดสามารถสรุปรวมได้ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 2.1 สรุปบททวนงานวิจัย และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในแต่ละปัจจัย (ต่อ)

[illegible]