

คุณลักษณะของระบบชำระเงินที่ส่งผลต่อความภักดีผ่านคุณลักษณะของผู้ประกอบการ ที่ใช้ระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์แบบคิวอาร์โค้ดของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง

The payment system characteristics that have been affected to the Loyalty through out of being an entrepreneur that using electronic QR Code payment systems of the Commercial Bank

ศิริัญญา ขาวแปลก* และ กฤตชน วงศ์รัตน์

Siranya Khaoplak* and Kritchana Wongrat

สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี 76000

Business Administration, Faculty of Management Science, Phetchaburi Rajabhat University, Phetchaburi 76000

* To whom correspondence should be addressed. e-mail: khaoplak.siranya@gmail.com

Received: 28 October 2020 Revised: 2 December 2020 Accepted: 18 December 2020

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) คุณลักษณะของระบบชำระเงิน คุณลักษณะของผู้ประกอบการ และความภักดีของผู้ประกอบการ 2) คุณลักษณะของระบบชำระเงินที่ส่งผลต่อคุณลักษณะของผู้ประกอบการ 3) คุณลักษณะของผู้ประกอบการที่ส่งผลต่อความภักดีของผู้ประกอบการ และ 4) คุณลักษณะของระบบชำระเงินที่ส่งผลต่อความภักดีของผู้ประกอบการผ่านคุณลักษณะของผู้ประกอบการที่ใช้ระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์แบบคิวอาร์โค้ดของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นผู้ประกอบการรายย่อยในจังหวัดเพชรบุรีจำนวน 391 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย มีความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.94 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณ

ผลการวิจัยพบว่า 1) คุณลักษณะของระบบชำระเงิน คุณลักษณะของผู้ประกอบการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนความภักดีต่อธนาคารพาณิชย์ของผู้ประกอบการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ผลจากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า 2) คุณลักษณะของระบบชำระเงินแบบคิวอาร์โค้ดมีอิทธิพลเชิงบวกต่อคุณลักษณะของผู้ประกอบการ 3) คุณลักษณะของผู้ประกอบการมีอิทธิพลทางบวกต่อความภักดีที่มีต่อธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง และ 4) คุณลักษณะของผู้ประกอบการเป็นตัวแปรส่งผ่านบางส่วนระหว่างคุณลักษณะของระบบชำระเงินแบบคิวอาร์โค้ดกับความภักดีของผู้ประกอบการต่อการใช้บริการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์แบบคิวอาร์โค้ดของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง ดังนั้น คุณลักษณะของผู้ประกอบการจึงถือเป็นสิ่งสำคัญที่ต้องใช้ควบคู่กับการดำเนินธุรกิจ รวมถึงการมีพันธมิตรทางการค้าที่ดีย่อมสามารถสร้างศักยภาพทางการแข่งขัน ได้อย่างมั่นคง

คำสำคัญ : คุณลักษณะของระบบชำระเงิน คุณลักษณะของผู้ประกอบการ ความภักดี

Abstract

This research was aimed to study : 1) the attribute for payment system, entrepreneurship and loyalty of SMEs in Phetchaburi Province. 2) payment system attribute that affecting for SMEs in Phetchaburi Province. 3) the attribute of entrepreneurship that affect to the loyalty of SMEs in Phetchaburi Province, and 4) the payment system attribute that affect to the loyalty of SMEs in Phetchaburi Province throughout the Entrepreneurship that using QR Code Electronic Payment system of a Commercial bank. The sample that using in this

research was 391 SMEs in Phetchaburi Province with using a questionnaire as a research tools. There was a reliability index of 0.94. The statistics to be used in data analysis were frequency, percentage, average, standard deviation and multiple regression analysis.

The research result was as follows: 1) the attribute of QR Code payment system and the entrepreneurship, overall, it was at the highest level. The loyalty to the commercial bank of the Entrepreneurship, overall it was at a highest level as well. The hypothesis testing results showed that 2) the QR Code Payment system attribute will have a positive influence on the entrepreneurship, 3) the entrepreneurial attribute also had a positive influence on the loyalty of a Commercial bank, and 4) the entrepreneurial attribute was a variable that partially passed between of the QR Code Payment system attribute and the entrepreneurship's loyalty to the Commercial bank's QR Code Payment system. Therefore, the Entrepreneurial attribute was important to be used together with the business operations, including having a good business partner can be creating a stable competitive potential.

Keywords : Payment System Attribute, Entrepreneurial Characteristics, Loyalty, Entrepreneurs

บทนำ

สังคมไร้เงินสดในยุคปัจจุบันเกิดจากความก้าวหน้าของเทคโนโลยีทางการเงินที่มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง โดยได้มีการพัฒนาสมาร์ตโฟน แอปพลิเคชัน และนวัตกรรมต่างๆ ให้ระบบการชำระเงินของโลกเปลี่ยนแปลงและพัฒนาไปในทิศทางเดียวกัน นั่นคือการมุ่งไปใช้ระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-payment) แทนการใช้เงินสด มีข้อดีคือ ช่วยลดค่าใช้จ่ายในการพิมพ์สกุลเงิน ลดความเสี่ยงในการพกเงินสด ลดต้นทุนการขนส่ง สามารถตรวจสอบธุรกรรมทางการเงินได้ และเร่งให้เกิดการแลกเปลี่ยนสินค้าและบริการง่ายขึ้น ซึ่งในประเทศไทยมีระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์หลากหลายรูปแบบ แต่กลับพบว่าผู้บริโภคส่วนใหญ่ยังนิยมใช้จ่ายด้วยเงินสดอยู่ โดยปัจจัยที่ทำให้ผู้บริโภคไม่นิยมการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์เนื่องจากยังขาดความเชื่อมั่นต่อระบบคิดเป็นร้อยละ 49.60 [1] ทั้งนี้คุณลักษณะของระบบชำระเงินในด้านความปลอดภัยยังเป็นประเด็นที่ผู้บริโภคให้ความสำคัญ เนื่องจากผู้บริโภครู้สึกเสี่ยงและขาดความเป็นส่วนตัวกับการต้องให้ข้อมูลทางการเงินผ่านระบบอินเทอร์เน็ต โดยวิซ่าได้มีการสำรวจรูปแบบการรับชำระเงินของผู้ประกอบการรายย่อยในกรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้ประกอบการมากกว่าครึ่งยังคงรับชำระเป็นเงินสด ซึ่งอาจเป็นเพราะผู้ประกอบการยังคงมีความกังวลในแง่ของความเสี่ยงเรื่องความปลอดภัยของระบบ รวมถึงกรณีการทำธุรกรรมผิดพลาดและไม่สามารถแก้ไขได้ การรับชำระด้วยเงินสดจึงเป็นทางเลือกที่ดีที่สุดของผู้ประกอบการ เพราะไม่ต้องกังวลและสับสนหากเกิดความผิดพลาด ซึ่งผู้ประกอบการมองว่าอาจต้องเสียเวลาในการตรวจสอบบันทึกการรับเงินจากการรับชำระผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์

ในปี 2560 สำนักงานสถิติได้ทำการสำรวจสำมะโนธุรกิจและอุตสาหกรรมของสถานประกอบการในภาคกลาง พบว่า จังหวัดเพชรบุรีมีสถานประกอบการทั้งสิ้น 18,884 ราย โดยส่วนใหญ่ประกอบธุรกิจขายปลีก รองลงมาคือธุรกิจบริการที่พักรวมและบริการอาหารและเครื่องดื่ม หากแบ่งสัดส่วนของผู้ประกอบการตามขนาดแล้วจะพบว่า ผู้ประกอบการร้อยละ 96.80 เป็นผู้ประกอบการธุรกิจรายย่อย (คนทำงาน 1-15 คน) นอกจากนี้ ยังได้มีการสำรวจรูปแบบการดำเนินกิจกรรมทางการค้าในปัจจุบัน พบว่า ผู้ประกอบการได้มีการนำเอาเทคโนโลยีมาใช้อำนวยความสะดวกในการทำงานมากขึ้น โดยส่วนใหญ่ใช้คอมพิวเตอร์ โทรศัพท์มือถือ สมาร์ตทีวี อุปกรณ์การชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ ฯลฯ เข้ามาใช้ในการดำเนินกิจการคิดเป็นร้อยละ 97.90 [2] แสดงให้เห็นว่าผู้ประกอบการในจังหวัดเพชรบุรีส่วนใหญ่ให้ความสนใจในการนำเอาอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์มาช่วยในการทำงานมากขึ้น ซึ่งนอกจากจะช่วยให้การดำเนินงานสะดวกรวดเร็วแล้ว ยังสามารถสร้างโอกาสสำหรับการขายสินค้าและบริการมากขึ้นด้วย โดยผลจากงานวิจัย [3] พบว่า ผู้ประกอบการที่มีการนำนวัตกรรมมาใช้ในการทำงาน มีความกล้าเสี่ยง มีความมุ่งมั่นในการแข่งขัน มีความใฝ่ใจในการเรียนรู้ ก้าวทดลองในสิ่งใหม่ และใฝ่ใจในความสำเร็จ จะส่งผลให้ธุรกิจสามารถประสบความสำเร็จได้มากที่สุด

การนำระบบการรับชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์มาใช้บริหารจัดการทางการเงินแทนการรับชำระแบบเงินสด ถือเป็นนวัตกรรมใหม่ที่น่าสนใจสำหรับผู้ประกอบการและเป็นการสร้างให้เกิดสังคมไร้เงินสด โดยในปี 2560 ธนาคารแห่งประเทศไทย ได้มีการเปิดตัวระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์แบบคิวอาร์โค้ด (QR Code) การชำระเงินรูปแบบใหม่ที่มีการใช้งานที่ง่ายและสะดวกกว่าการชำระเงินรูปแบบอื่นๆ ส่งผลให้เกิดการแข่งขันของเหล่าธนาคารพาณิชย์ด้วยการนำกลยุทธ์เข้ามาสร้างฐานเพื่อขยายฐานลูกค้าให้เพิ่มขึ้น โดยการสร้างความดึงดูด สร้างเอกลักษณ์ที่แตกต่างกันออกไป แต่เนื่องจากผลิตภัณฑ์และกระบวนการของธนาคารพาณิชย์มีรูปแบบการใช้งานและมีประสิทธิภาพใกล้เคียงกัน สามารถลอกเลียนแบบได้ง่าย เหล่าธนาคารพาณิชย์จะต้องหันมาให้ความสำคัญในการรักษาความสัมพันธ์กับลูกค้ามากขึ้น โดยปัจจัยแห่งความสำเร็จได้มีการเน้นไปที่การตอบสนองความต้องการของผู้ประกอบการ รวมถึงการให้ความสำคัญกับคุณภาพการบริการเพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจและส่งผลต่อความภักดีที่มีต่อผลิตภัณฑ์ของธนาคาร สิ่งที่ขับเคลื่อนความภักดีคือ “ประสบการณ์ของลูกค้า” โดยผู้ประกอบการหรือผู้ใช้บริการจะวิเคราะห์ให้ตรงตรงจากประสบการณ์ต่างๆ จากอดีตที่ผ่านมา ซึ่งผู้ประกอบการที่มีความกล้าเสี่ยง กล้าตัดสินใจ จะมีการลองผิดลองถูกเพื่อนำความรู้และประสบการณ์ที่ได้รับมาแลกเปลี่ยนเป็นความรู้ซึ่งกันและกัน จะส่งผลให้ธนาคารพาณิชย์และผู้ประกอบการมีการพัฒนาร่วมกันต่อไปได้ และเกิดเป็นความสัมพันธ์ทางธุรกิจที่ยั่งยืนต่อไป ดังนั้น การศึกษาในครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาเรื่องคุณลักษณะของระบบชำระเงินที่ส่งผลต่อความภักดีผ่านคุณลักษณะของผู้ประกอบการที่ใช้ระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์แบบคิวอาร์โค้ดของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง ซึ่งการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยเลือกผู้ประกอบการรายย่อยในจังหวัดเพชรบุรีที่ใช้บริการระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์แบบคิวอาร์โค้ดของธนาคารไทยพาณิชย์เป็นกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย เนื่องจากกลยุทธ์ของธนาคารไทยพาณิชย์ได้มีการมุ่งเน้นไปที่กลุ่มลูกค้าที่เป็นผู้ประกอบการรายย่อย ด้วยการพยายามลงไปในพื้นที่ที่มีการใช้เงินสดมากๆ เช่น ตลาด ห้างสรรพสินค้า ร้านค้าปลีก ร้านอาหารแบบเชน ร้านอาหารแบบแฟรนไชส์ เป็นต้น ส่งผลให้มีจำนวนผู้ประกอบการเลือกใช้บริการจากผลิตภัณฑ์ของธนาคารไทยพาณิชย์เป็นจำนวนมาก ทั้งนี้เพื่อช่วยในการหาปัจจัยด้านคุณลักษณะของระบบชำระเงินและคุณลักษณะของผู้ประกอบการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์แบบคิวอาร์โค้ดของธนาคารพาณิชย์ ซึ่งผลการศึกษาในครั้งนี้ทำให้สถาบันการเงินและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถนำไปเป็นแนวทางในการพัฒนาระบบการรับชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้งานได้ต่อไป

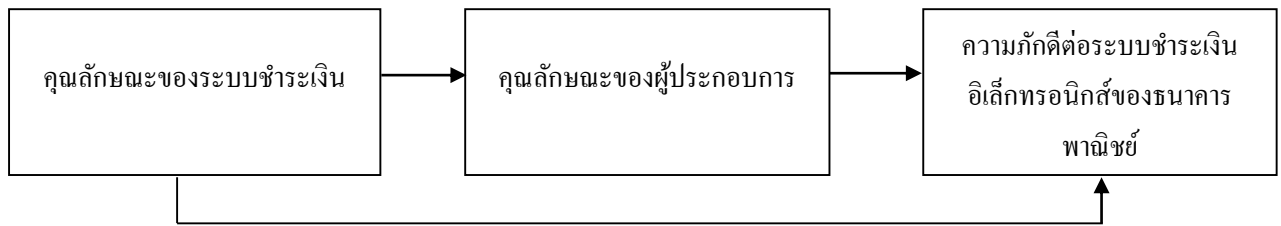
วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาคุณลักษณะของระบบชำระเงิน คุณลักษณะของผู้ประกอบการ และความภักดีของผู้ประกอบการที่ใช้ระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์แบบคิวอาร์โค้ดของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง
2. เพื่อศึกษาคุณลักษณะของระบบชำระเงินที่ส่งผลต่อคุณลักษณะของผู้ประกอบการที่ใช้ระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์แบบคิวอาร์โค้ดของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง
3. เพื่อศึกษาคุณลักษณะของผู้ประกอบการที่ส่งผลต่อความภักดีของผู้ประกอบการที่ใช้ระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์แบบคิวอาร์โค้ดของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง
4. เพื่อศึกษาคุณลักษณะของระบบชำระเงินที่ส่งผลต่อความภักดีของผู้ประกอบการ ผ่านคุณลักษณะของผู้ประกอบการที่ใช้ระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์แบบคิวอาร์โค้ดของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง

สมมติฐานการวิจัย

- สมมติฐาน 1 คุณลักษณะของระบบชำระเงินมีอิทธิพลเชิงบวกต่อคุณลักษณะของผู้ประกอบการ
- สมมติฐาน 2 คุณลักษณะของผู้ประกอบการมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความภักดีของผู้ประกอบการ
- สมมติฐาน 3 คุณลักษณะของระบบชำระเงินมีอิทธิพลทางบวกต่อความภักดีของผู้ประกอบการ โดยที่ส่งผ่านคุณลักษณะของผู้ประกอบการ

กรอบแนวคิดการวิจัย



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

ทบทวนวรรณกรรม

คุณลักษณะของระบบชำระเงินถือเป็นสิ่งสำคัญที่จะนำไปสู่ความสำเร็จในการทำธุรกิจ ดังนั้น การทำความเข้าใจเกี่ยวกับปัจจัยความสำเร็จของระบบชำระเงินจึงเป็นสิ่งสำคัญสำหรับผู้ประกอบการธุรกิจ โดยผู้ประกอบการควรนำปัจจัยเทคโนโลยีสารสนเทศมาพิจารณาก่อนที่จะมีการพัฒนาหรือเลือกใช้ระบบชำระเงิน โดยได้มีผู้กล่าวถึงคุณลักษณะของเทคโนโลยีไว้ดังต่อไปนี้ [4] ได้กำหนดคุณสมบัติของเทคโนโลยี มีดังนี้ 1) สามารถเข้าถึงได้ 2) ความครบถ้วนของข้อมูล 3) ความถูกต้องเที่ยงตรง 4) ความเหมาะสม 5) ความทันเวลา 6) ความชัดเจน 7) ความยืดหยุ่น 8) สามารถพิสูจน์ได้ 9) ไม่ซ้ำซ้อน 10) ไม่ลำเอียง [5] ได้กำหนดความสามารถพื้นฐานของเทคโนโลยีที่ผู้ใช้งานพึงประสงค์ ประกอบด้วย 1) ด้านความเร็ว 2) ด้านความถูกต้องแม่นยำ 3) ด้านความน่าเชื่อถือ 4) ด้านการเก็บข้อมูล 5) ด้านการย้ายข้อมูล 6) ด้านการสื่อสาร 7) ด้านการทำงานที่หลากหลาย [6] ได้กำหนดองค์ประกอบของเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ ไว้ดังนี้ 1) การเก็บรักษาข้อมูลไว้เป็นความลับ 2) ความปลอดภัยในการเข้าถึงข้อมูล 3) ความพร้อมใช้งาน 4) การพิสูจน์ฝ่าย 5) การพิสูจน์สิทธิ์ 6) การเก็บสำรองข้อมูล 7) การปกป้องข้อมูล 8) การรักษาความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูล 9) การประเมินความเสี่ยง 10) มีนโยบายความมั่นคงปลอดภัย [7] ได้กำหนดปัจจัยด้านเทคโนโลยีของระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ ไว้ดังต่อไปนี้ 1) มีการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล 2) มีความสะดวกในการป้อนข้อมูลการชำระเงิน 3) มีความง่ายต่อการใช้งาน 4) มีความน่าเชื่อถือ 5) มีต้นทุนจากการใช้บริการ จากแนวคิดคุณลักษณะทางเทคโนโลยีของระบบชำระเงินที่นักวิชาการทั้งหลายได้ให้ไว้ ผู้วิจัยได้ศึกษาและสังเคราะห์เป็นกรอบแนวคิดการวิจัยครั้งนี้ ที่มีความสอดคล้องกับลักษณะของระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์แบบคิวอาร์โค้ด สามารถสรุปได้ว่าคุณลักษณะของระบบชำระเงินที่จะนำมาใช้เป็นตัวแปรในการวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ 1) ความสะดวกรวดเร็ว 2) ความถูกต้องเที่ยงตรง 3) ความสามารถพิสูจน์ได้ 4) ความปลอดภัย และ 5) ความน่าเชื่อถือ ซึ่งการเลือกใช้ระบบการรับชำระเงินมีความสำคัญอย่างมากต่อการดำเนินธุรกิจ เพราะระบบการรับชำระเงินที่ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งาน จะช่วยให้ผู้ประกอบการสามารถวางแผนการดำเนินธุรกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพและส่งผลให้ธุรกิจประสบความสำเร็จได้ สามารถนำไปสู่การตั้งสมมติฐานการวิจัยได้ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 คุณลักษณะของระบบชำระเงินมีอิทธิพลเชิงบวกต่อคุณลักษณะของผู้ประกอบการ

คุณลักษณะของผู้ประกอบการ หมายถึง ลักษณะส่วนบุคคลที่นำมาใช้ในการดำเนินธุรกิจ จะส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคคลนั้นเกิดความสำเร็จในการประกอบกิจการ ประเมินได้จากคุณลักษณะต่างๆ โดยมีนักวิชาการหลายท่านกล่าวถึงคุณลักษณะของผู้ประกอบการ ไว้ดังนี้ [8] ให้คำนิยามผู้ประกอบการ หมายถึง บุคคลที่มีโอกาสและผลประโยชน์ในธุรกิจ กล้าเผชิญกับความเสี่ยงในการริเริ่มหรือดำเนินธุรกิจ โดยมีลักษณะบุคคลดังนี้ 1) มีความคิดสร้างสรรค์ 2) มีการสร้างนวัตกรรม 3) มีความสามารถในการบริหารความเสี่ยง 4) มีความสามารถในการบริหารงานทั่วไป 5) มีความมุ่งมั่นในประสิทธิภาพ [9] กล่าวว่า ผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จไม่จำเป็นต้องมีองค์ประกอบของคุณลักษณะผู้ประกอบการครบทุกข้อแต่ควรพัฒนาให้เกิดกับตนเองก็จะเป็นประโยชน์ โดยกำหนดคุณลักษณะของผู้ประกอบการไว้ดังนี้ 1) มีความกล้าเสี่ยง 2) มีความมุ่งมั่นในความสำเร็จ 3) มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ 4) รู้จักผูกพันต่อเป้าหมาย 5) สามารถโน้มน้าวจิตใจผู้อื่นได้ 6) ยืนหยัดต่อสู้งานหนัก 7) เอาประสบการณ์ในอดีตมา

เป็นบทเรียน 8) มีความสามารถในการบริหารงานและเป็นผู้นำที่ดี 9) มีความเชื่อมั่นในตนเอง 10) มีวิสัยทัศน์กว้างไกล 11) มีความรับผิดชอบ 12) มีความกระตือรือร้นและไม่หยุดนิ่ง 13) ใฝ่หาความรู้เพิ่มเติม 14) กล้าตัดสินใจ 15) อย่างตั้งความหวังไว้กับผู้อื่น 16) มองเหตุการณ์ปัจจุบันเป็นหลัก 17) สามารถปรับตัวเข้ากับสิ่งแวดล้อม 18) ไม่ทำอะไรเกินตัว 19) มีความร่วมมือและแข่งขัน 20) ประหยัด 21) มีความซื่อสัตย์ [10] ได้กำหนดคุณลักษณะของผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จมี 10 คุณลักษณะ เรียงลำดับความสำคัญดังนี้ 1) มีมนุษยสัมพันธ์ 2) มีความเชื่อมั่นในตนเอง 3) มีความซื่อสัตย์ 4) มีความรู้พื้นฐานและประสบการณ์ในธุรกิจที่ทำ 5) มีความขยันและทุ่มเทให้กับธุรกิจ 6) มีวิสัยทัศน์ทางอารมณ์ 7) มีวิสัยทัศน์ 8) ประหยัด 9) พัฒนาและฝึกอบรมพนักงานอย่างต่อเนื่อง และ 10) มีความเชื่อเรื่องโชค [11] ได้ทำการศึกษาถึงคุณลักษณะของผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จ มีดังนี้ 1) เป็นตัวของตัวเอง 2) มินวัตรกรรม 3) กล้าเสี่ยง 4) มุ่งมั่นในการแข่งขัน 5) ใฝ่ใจในการเรียนรู้ และ 6) ใฝ่ใจในความสำเร็จ จากการศึกษาแนวคิดคุณลักษณะของผู้ประกอบการที่นักวิชาการทั้งหลายได้ให้ไว้ ผู้วิจัยได้ศึกษาและสังเคราะห์มาเป็นกรอบแนวคิดการวิจัยครั้งนี้ที่มีความสอดคล้องกับคุณลักษณะของผู้ประกอบการ ประกอบด้วย 7 ด้าน ได้แก่ 1) ความกล้าเสี่ยง 2) ความมุ่งมั่นในความสำเร็จ 3) มีความคิดสร้างสรรค์ 4) มีวิสัยทัศน์กว้างไกล 5) มีความกระตือรือร้น 6) มีความกล้าตัดสินใจ และ 7) มีความสามารถในการบริหาร

คุณลักษณะของผู้ประกอบการอาจส่งผลต่อความภักดีที่ผู้ประกอบการมีต่อคู่ค้าหรือผู้มีส่วนเกี่ยวข้องได้ กล่าวคือ ประสิทธิภาพจากการดำเนินธุรกิจของผู้ประกอบการจะทำให้ผู้ประกอบการสามารถวิเคราะห์ได้ตรงถึงความสัมพันธ์จากการดำเนินธุรกิจร่วมกันระหว่างผู้ประกอบการเองกับคู่ค้าได้ โดยจะพิจารณาจากประสบการณ์ต่างๆ ที่ผ่านมา ทำให้ผู้ประกอบการที่มีความกล้าเสี่ยง กล้าตัดสินใจ ได้มีการลองผิดลองถูกเพื่อนำความรู้และประสบการณ์ที่ได้รับมาแลกเปลี่ยนเป็นความรู้ซึ่งกันและกัน อาจส่งผลให้ผู้ประกอบการและคู่ค้ามีการพัฒนาร่วมกันต่อไปได้ สามารถนำไปสู่การตั้งสมมติฐานการวิจัยได้ดังนี้

สมมติฐานที่ 2 คุณลักษณะของผู้ประกอบการมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความภักดีของผู้ประกอบการ

ความภักดี หมายถึง ความสัมพันธ์ที่ลูกค้ามีต่อองค์กรทั้งในด้านทัศนคติและพฤติกรรม ด้านทัศนคติ คือ การที่ลูกค้าคิดหรือพูดในสิ่งที่ดีเกี่ยวกับองค์กร รวมถึงพูดให้ผู้อื่นรับรู้ถึงองค์กรในทางที่ดีด้วย ในด้านพฤติกรรม คือ การที่ลูกค้าซื้อสินค้าของบริษัทอย่างสม่ำเสมอ และไม่ซื้อของคู่แข่ง แม้ว่าคู่แข่งจะมีสิ่งที่ดีกว่า เพราะลูกค้าเชื่อมั่นว่าบริษัทจะตอบสนองความต้องการของพวกเขาได้ดีที่สุดในปัจจุบันและอนาคต ซึ่งบริษัทจะนำเสนอสิ่งต่างๆ ได้แบบรู้จัก โดยที่ไม่ต้องร้องขอและสนองตอบลูกค้าได้อย่างรวดเร็วและสม่ำเสมอ ทำให้ลูกค้ารู้สึกว่าเขาเป็นคนสำคัญและนำมาซึ่งความภักดีในที่สุด

ในช่วง 10 ปีที่ผ่านมาเกิดการแข่งขันอย่างรุนแรงของธุรกิจธนาคาร มีการนำกลยุทธ์การสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้ามาใช้เพิ่มมากขึ้น โดยผ่านคุณภาพสินค้าและบริการเพื่อให้ลูกค้าเกิดความภักดี แต่ก็ยากที่จะทำให้เห็นความแตกต่างได้อย่างชัดเจน เนื่องจากผลิตภัณฑ์และกระบวนการให้บริการของธนาคารถูกลอกเลียนแบบได้ง่าย ดังนั้น ธนาคารพาณิชย์จึงหันมาให้ความสำคัญและรักษาความสัมพันธ์กับลูกค้ามากขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งการสร้างความสัมพันธ์โดยส่วนตัวอย่างใกล้ชิด เป็นการช่วยให้ธนาคารเน้นความสัมพันธ์กับลูกค้าให้มากยิ่งขึ้น และจากการแข่งขันที่รุนแรงของธนาคารทำให้ลูกค้ามีสิทธิ์ในการตัดสินใจเลือกใช้บริการกับธนาคารที่ตนเองมีความพึงพอใจสูงสุด เพราะหากลูกค้าเกิดความไม่พอใจก็สามารถเรียกร้องกับธนาคารเพื่อให้ได้รับการบริการที่ดี และพร้อมเสมอที่จะเปลี่ยนไปใช้บริการกับธนาคารอื่นตลอดเวลา ปัจจัยแห่งความสำเร็จของธุรกิจบริการได้มีการเน้นไปที่ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นหลัก เพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจและส่งผลต่อความภักดีที่มีต่อตราสินค้าของธนาคาร

จากการศึกษาและสังเคราะห์แนวคิดคุณลักษณะของระบบชำระเงิน คุณลักษณะของผู้ประกอบการ และความภักดีของผู้ประกอบการนั้น ผู้วิจัยจึงนำมาเป็นแนวทางในการดำเนินการวิจัยและการกำหนดสมมติฐานการวิจัย โดยบูรณาการแนวคิดของงานวิจัยที่สอดคล้องเชิงเหตุและผล ทั้งนี้ผู้วิจัยมีความเชื่อว่าผลลัพธ์ของการรับรู้คุณลักษณะของระบบชำระเงินมีอิทธิพลทางบวกและส่งผลต่อความภักดีของผู้ประกอบการที่เลือกใช้บริการกับธนาคาร โดยผ่านการวิเคราะห์ได้ตรงจากประสบการณ์ในอดีตที่ผ่านมา โดยผู้ใช้บริการจะนำเอาความรู้และประสบการณ์ที่ได้รับมาแลกเปลี่ยนเป็นความรู้ซึ่งกันและกัน จะส่งผลให้ธนาคารพาณิชย์และผู้ประกอบการมีการพัฒนาร่วมกันต่อไปได้ และเกิดเป็นความสัมพันธ์ทางธุรกิจที่ยั่งยืนต่อไป สามารถนำไปสู่การตั้งสมมติฐานการวิจัยได้ดังนี้

สมมติฐานที่ 3 คุณลักษณะของระบบชำระเงินมีอิทธิพลทางบวกต่อความภักดีของผู้ประกอบการ โดยที่ส่งผ่านคุณลักษณะของผู้ประกอบการ

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นผู้ประกอบการธุรกิจเงินจังหวัดเพชรบุรี จำนวน 18,884 ราย [2]

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เลือกมาจากประชากรที่เป็นผู้ประกอบการรายย่อยในจังหวัดเพชรบุรี ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง 391 คน โดยใช้สูตรของยามานะ [12]

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามสำหรับผู้ประกอบการรายย่อยในจังหวัดเพชรบุรี มีค่าความเชื่อมั่นโดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค การหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ 0.94 ถือได้ว่าอยู่ในระดับดีมากโดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ตอน ได้แก่ ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการรับรู้คุณลักษณะของระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณลักษณะของผู้ประกอบการที่ใช้ระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ และตอนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับความภักดีต่อการเลือกใช้บริการระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารพาณิชย์ เป็นลักษณะแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) มี 5 ระดับ คือ มากที่สุด มากปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

วิธีการรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยประสานงานขอความอนุเคราะห์จากคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ออกหนังสือถึงผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล และดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างโดยแจกแบบสอบถามพร้อมอธิบายรายละเอียดให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้เข้าใจพร้อมให้กรอกแบบสอบถามและส่งคืนภายในเวลาที่กำหนด นำมาตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของแบบสอบถามจนได้ครบจำนวน 391 ฉบับ จึงนำแบบสอบถามที่ได้มาบันทึกเพื่อทำการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิจัย

นำแบบสอบถามทั้งหมดมาทำการลงรหัสด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติเพื่อวิเคราะห์และแปลความหมายของข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ คือ การจำแนกความถี่ (frequency) และค่าร้อยละ (percentage) วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณลักษณะของระบบชำระเงิน คุณลักษณะของผู้ประกอบการ และความภักดีต่อตราสินค้าในการตัดสินใจเลือกใช้บริการระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์แบบคิวอาร์โค้ด โดยใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation: S.D.) ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's product moment correlation coefficient) และทดสอบตัวแปร โดยการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (multiple regression analysis)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ประกอบการรายย่อยในจังหวัดเพชรบุรี

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 75.4 เพศชาย ร้อยละ 24.6 มีอายุระหว่าง 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 42.5 จบการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 60.6 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 44.8 โดยส่วนใหญ่ประกอบธุรกิจการจำหน่ายผลิตภัณฑ์ คิดเป็นร้อยละ 67.3

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์การรับรู้คุณลักษณะของระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์แบบคิวอาร์โค้ดของผู้ประกอบการรายย่อยในจังหวัดเพชรบุรี

ผลการวิเคราะห์พบว่า การรับรู้คุณลักษณะของระบบชำระเงินแบบคิวอาร์โค้ดของผู้ประกอบการรายย่อยในจังหวัดเพชรบุรีโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.21$, S.D. = 0.64) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อสามารถเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยมากที่สุดไปน้อยคือ ระบบชำระเงินมีการตอบสนองอย่างรวดเร็ว ($\bar{X} = 4.39$, S.D. = 0.50) รองลงมาระบบชำระเงินแบบคิวอาร์โค้ดมีความถูกต้องแม่นยำ ($\bar{X} = 4.34$, S.D. = 0.60) และระบบชำระเงินแบบคิวอาร์โค้ดช่วยให้การทำธุรกรรมทางการเงินมีความสะดวกในการใช้งาน ($\bar{X} = 4.33$, S.D. = 0.59) ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์คุณลักษณะของผู้ประกอบการรายย่อยในจังหวัดเพชรบุรี

ผลการวิเคราะห์พบว่า การรับรู้คุณลักษณะของผู้ประกอบการรายย่อยในจังหวัดเพชรบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.35$, S.D. = 0.51) เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายข้อคุณลักษณะของผู้ประกอบการรายย่อยสามารถเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยคือ มีความกระตือรือร้นและทุ่มเทในการทำงาน ($\bar{X} = 4.52$, S.D. = 0.53) รองลงมาคือชอบคิดริเริ่ม ค้นหาเปลี่ยนแปลงและสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ ในการทำงาน รวมถึงชอบทำงานที่ท้าทายความสามารถของตนเอง มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ($\bar{X} = 4.46$, S.D. = 0.51) และกล้าตัดสินใจแก้ปัญหาและอุปสรรคด้วยความสามารถของตนเอง ($\bar{X} = 4.45$, S.D. = 0.50) ตามลำดับ

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ความภักดีต่อธนาคารพาณิชย์ของผู้ประกอบการรายย่อยในจังหวัดเพชรบุรี

ผลการวิเคราะห์พบว่า ความภักดีต่อธนาคารพาณิชย์ของผู้ประกอบการรายย่อยในจังหวัดเพชรบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.99$, S.D. = 0.61) เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายข้อสามารถเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยคือ เชื่อในความถูกต้องของข้อมูลที่ได้รับจากธนาคาร และมีความผูกพันกับธนาคารนี้มากจึงมีความตั้งใจใช้บริการอย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ยสูงสุดและเท่ากัน ($\bar{X} = 4.12$, S.D. = 0.59) รองลงมาคือ มีความผูกพันกับตราสินค้าของธนาคาร ($\bar{X} = 4.08$, S.D. = 0.63) และเชื่อว่าธนาคารจะนำเสนอสิ่งที่ดีที่สุดให้กับลูกค้าเสมอ รวมถึงจะชักชวนให้คนในครอบครัวและคนใกล้ชิดใช้ผลิตภัณฑ์และบริการของธนาคาร มีค่าเฉลี่ยที่เท่ากัน ($\bar{X} = 4.06$, S.D. = 0.65) ตามลำดับ

ตอนที่ 5 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน 1 คุณลักษณะของระบบชำระเงินมีอิทธิพลเชิงบวกต่อคุณลักษณะของผู้ประกอบการ

ตารางที่ 1 แสดงผลค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรคุณลักษณะของระบบชำระเงิน โดยรวมที่ส่งผลต่อคุณลักษณะของผู้ประกอบการ

ตัวแปร	คะแนนดิบ		คะแนนมาตรฐาน	t	p-value
	B	SE	β		
ค่าคงที่ (a)	2.037	.161		12.668	.000**
คุณลักษณะของระบบชำระเงิน	.553	.038	.593	14.525	.000**

R = .593 R² = 0.652 Adjusted R² = 0.650

F = 210.979 SE = 0.410

ค่า β ของคุณลักษณะระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์แบบคิวอาร์โค้ด เท่ากับ 0.593 หมายความว่า จำนวนคุณลักษณะของระบบชำระเงินเพิ่มขึ้น 1 หน่วย คุณลักษณะของผู้ประกอบการจะเพิ่มขึ้น 0.593 เมื่อทดสอบความมีนัยสำคัญ พบว่า ค่า Sig. เป็น .000 ซึ่งมีค่า < .01 จึงยอมรับสมมติฐานข้อที่ 1 คือ คุณลักษณะของระบบชำระเงินมีอิทธิพลเชิงบวกต่อคุณลักษณะของผู้ประกอบการ

สมมติฐาน 2 คุณลักษณะของผู้ประกอบการมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความภักดีของผู้ประกอบการ
ตารางที่ 2 แสดงผลค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรคุณลักษณะของผู้ประกอบการ โดยรวมที่ส่งผลต่อความภักดีของ
ผู้ประกอบการ

ตัวแปร	คะแนนดิบ		คะแนน	t	p-value
	B	SE	มาตรฐาน β		
ค่าคงที่ (a)	1.712	.239		7.165	.000**
คุณลักษณะของผู้ประกอบการ	.524	.055	.438	9.612	.000**

R = .438 R² = 0.392 Adjusted R² = 0.390
F = 90.393 SE = 0.548

ค่า β ของคุณลักษณะของผู้ประกอบการ เท่ากับ 0.438 หมายความว่า จำนวนคุณลักษณะของผู้ประกอบการเพิ่มขึ้น 1 หน่วย ความภักดีของผู้ประกอบการต่อการใช้ระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์แบบคิวอาร์โค้ดของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งจะเพิ่มขึ้น 0.438 เมื่อทดสอบความมีนัยสำคัญ พบว่า ค่า Sig. เป็น .000 ซึ่งมีค่า < .01 จึงยอมรับสมมติฐานข้อที่ 2 คือ คุณลักษณะของผู้ประกอบการมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความภักดีของผู้ประกอบการ

สมมติฐาน 3 คุณลักษณะของระบบชำระเงินมีอิทธิพลทางบวกต่อความภักดีของผู้ประกอบการ โดยที่ส่งผ่านคุณลักษณะของผู้ประกอบการ

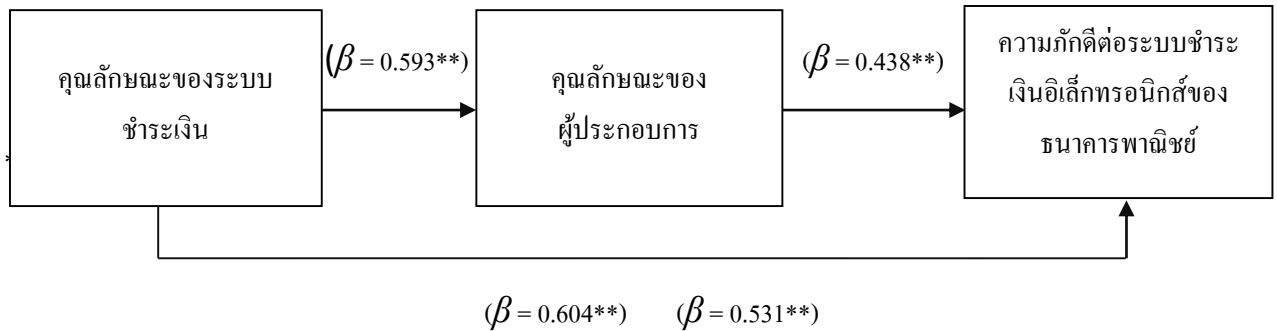
ตารางที่ 3 แสดงค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรคุณลักษณะของระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์แบบคิวอาร์โค้ด โดยรวมที่ส่งผลต่อความภักดีของผู้ประกอบการ โดยมีตัวแปรคุณลักษณะของผู้ประกอบการเป็นตัวแปรส่งผ่าน

ตัวแปร	คะแนนดิบ		คะแนน	t	p-value
	B	SE	มาตรฐาน β		
ค่าคงที่ (a)	1.171	.190		6.151	.000**
คุณลักษณะของระบบชำระเงิน	.674	.045	.604	14.951	.000**
ค่าคงที่ (a)	.871	.225		3.874	.000**
คุณลักษณะของระบบชำระเงิน	.592	.056	.531	10.653	.000**
คุณลักษณะของผู้ประกอบการ	.147	.060	.123	2.471	.014*

R = .612 R² = 0.675 Adjusted R² = 0.672
F = 116.293 SE = 0.483

ค่า β ของคุณลักษณะของระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์แบบคิวอาร์โค้ด เท่ากับ 0.531 หมายความว่าจำนวนคุณลักษณะของระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์แบบคิวอาร์โค้ดเพิ่มขึ้น 1 หน่วย ความภักดีของผู้ประกอบการรายย่อยในจังหวัดเพชรบุรีต่อการชำระระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์แบบคิวอาร์โค้ดของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งจะเพิ่มขึ้น 0.531 เมื่อทดสอบความมีนัยสำคัญพบว่า ค่า Sig. เป็น .000 ซึ่งมีค่า < .01 และค่า β ของตัวแปรส่งผ่านของคุณลักษณะของผู้ประกอบการ เท่ากับ 0.123 หมายความว่าจำนวนตัวแปรส่งผ่านของคุณลักษณะของผู้ประกอบการเพิ่มขึ้น 1 หน่วย ความภักดีของผู้ประกอบการต่อการชำระระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์แบบคิวอาร์โค้ดของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง จะเพิ่มขึ้น 0.123 เมื่อทดสอบความมีนัยสำคัญพบว่า ค่า Sig. เป็น .014 ซึ่งมีค่า < .05 จึงยอมรับสมมติฐานข้อที่ 3 คือ คุณลักษณะของระบบชำระเงินที่ส่งผ่านคุณลักษณะของผู้ประกอบการมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความภักดีของผู้ประกอบการ

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 3 ปรากฏตามภาพที่ 2 สามารถสรุปยืนยันได้ว่าคุณลักษณะของผู้ประกอบการเป็นตัวแปรส่งผ่านบางส่วน (Partial mediator) ระหว่างคุณลักษณะของระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์แบบคิวอาร์โค้ดกับความภักดีของผู้ประกอบการรายย่อยในจังหวัดเพชรบุรีต่อการใช้ระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์แบบคิวอาร์โค้ดของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง ตัวเลขในวงเล็บ หมายถึง ค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอย (β) ก่อนที่จะมีการทดสอบตัวแปรส่งผ่าน



รูปที่ 2 คุณลักษณะของระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์แบบคิวอาร์โค้ดที่ส่งผลต่อความภักดีของผู้ประกอบการธุรกิจ โดยมีคุณลักษณะของผู้ประกอบการเป็นตัวแปรส่งผ่าน

การอภิปรายผล

ผลจากการวิจัยเรื่อง คุณลักษณะของระบบชำระเงินที่ส่งผลต่อความภักดีผ่านคุณลักษณะของผู้ประกอบการที่ใช้ระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์แบบคิวอาร์โค้ดของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง มีประเด็นสำคัญที่นำมาอภิปรายตามวัตถุประสงค์การวิจัย ดังนี้

1) คุณลักษณะของระบบชำระเงินแบบคิวอาร์โค้ด โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุดและเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าระบบชำระเงินแบบคิวอาร์โค้ดมีการตอบสนองได้อย่างรวดเร็ว มีความถูกต้องแม่นยำ และช่วยให้การทำธุรกรรมทางการเงินมีความสะดวก เนื่องจากระบบชำระเงินแบบคิวอาร์โค้ดถูกพัฒนาขึ้นเพื่อให้ผู้ประกอบการสามารถจัดการการรับชำระเงินได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีความสะดวกรวดเร็วและถูกต้อง เป็นการยกระดับด้านความปลอดภัยรวมถึงลดความผิดพลาดจากการรับชำระเงินผ่านมือถือ ทำให้ผู้ประกอบการเกิดความเชื่อมั่นในประสิทธิภาพการทำงานของบริษัทได้ สอดคล้องกับแนวคิดของ [7] ที่ได้กำหนดปัจจัยแห่งความสำเร็จของระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ คือ 1) รักษาความปลอดภัยของข้อมูล 2) สะดวกในการป้อนข้อมูลการชำระเงิน 3) ง่ายต่อการใช้งาน 4) มีความน่าเชื่อถือ 5) ลดต้นทุนจากการใช้บริการ และสอดคล้องกับการศึกษาของ [13] ที่พบว่าปัจจัยที่คนเลือกใช้เครื่องมือการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์แทนการใช้เงินสด เพราะทำให้เกิดความสะดวกรวดเร็วในการชำระค่าสินค้าและบริการ และมีต้นทุนการทำธุรกรรมต่ำ

คุณลักษณะของผู้ประกอบการรายย่อยในจังหวัดเพชรบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าผู้ประกอบการมีความกระตือรือร้นและทุ่มเทในการทำงาน ชอบคิดริเริ่ม เปลี่ยนแปลง และสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ สอดคล้องกับการศึกษาของ [14] ที่กล่าวว่า ผู้ประกอบการควรให้ความสำคัญกับความมุ่งมั่นในการทำงานอย่างเชิงรุก กล้าเสี่ยงอย่างสร้างสรรค์ และสนใจเรียนรู้ธุรกิจอย่างกว้างขวางตลอดเวลา และสอดคล้องกับงานวิจัยของ [15] ที่พบว่าการแสวงหาโอกาส เชื้อมั่นในตนเอง ใฝ่หาความสำเร็จ กล้าเสี่ยง มีความคิดสร้างสรรค์ แสวงหาข้อมูลและความเชี่ยวชาญจากผู้อื่น คือคุณลักษณะของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

ความภักดีต่อธนาคารพาณิชย์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายข้อพบว่าผู้ใช้บริการเชื่อในความถูกต้องของข้อมูลที่ได้รับจากธนาคาร มีความผูกพันกับธนาคารและตราสินค้าของธนาคาร ซึ่งความผูกพันเกิดจากความเชื่อมั่นและความซื่อสัตย์ที่ลูกค้ามีต่อธนาคารจนเกิดเป็นความภักดี จึงมีแนวโน้มที่ลูกค้าจะแนะนำคนรอบตัวมาใช้บริการกับธนาคารหลักของตนอย่างต่อเนื่อง ความภักดีที่ลูกค้ามีต่อธนาคารจะส่งผลดีต่อธนาคารในระยะยาว เนื่องจากลูกค้ามีความเชื่อมั่นและจะใช้บริการกับธนาคารต่อไป สอดคล้องกับแนวคิดของ [16] ที่กล่าวว่า ความภักดีคือทัศนคติของลูกค้าที่มีต่อสินค้าหรือบริการ

ซึ่งนำไปสู่ความสัมพันธ์ในระยะยาว เป็นการเหนียวรั้งลูกค้าไว้กับองค์กร ส่งผลไปสู่พฤติกรรมการณ์ซื้อซ้ำ สอดคล้องกับแนวคิดของ [17] ที่กล่าวว่า ผู้บริโภคที่มีความภักดีจะมีความรู้สึกที่ดีต่อตราสินค้าและองค์กร ส่งผลให้เกิดการซื้อหรือใช้บริการซ้ำอย่างต่อเนื่อง ซึ่งยากที่จะเปลี่ยนใจไปใช้บริการกับองค์กรอื่น

2) คุณลักษณะของระบบชำระเงินมีอิทธิพลเชิงบวกต่อคุณลักษณะของผู้ประกอบการ ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่าคุณลักษณะของระบบชำระเงินส่งผลต่อคุณลักษณะของผู้ประกอบการรายย่อยในจังหวัดเพชรบุรี กล่าวคือ ผู้ประกอบการที่ใช้ระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์แบบคิวอาร์โค้ดจะได้รับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้งาน เช่น การใช้งานที่สะดวกสบาย การตอบสนองที่รวดเร็ว ความน่าเชื่อถือและมีประสิทธิภาพของระบบ ทำให้ผู้ประกอบการเกิดความกล้าตัดสินใจในการนำนวัตกรรมใหม่ๆ มาใช้ในการบริหารจัดการการทำงานขององค์กร เกิดความคิดสร้างสรรค์ในการสร้างกลยุทธ์การแข่งขัน เช่น การจัดทำโปรโมชั่นร่วมกับผู้ให้บริการระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น สอดคล้องกับแนวคิดของ [18] ที่ได้กล่าวถึงระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ว่าเป็นรูปแบบการชำระเงินที่ทันสมัย ทำให้พฤติกรรมค่าใช้จ่ายของผู้บริโภคเกิดการเปลี่ยนแปลง ผู้ใช้งานสามารถโอนเงินได้อย่างรวดเร็ว ผู้ประกอบการควรนำไปต่อยอดและกระตุ้นให้ผู้บริโภคเกิดการตัดสินใจซื้อได้ง่ายขึ้น สอดคล้องกับการศึกษาของ [3] ได้ทำการศึกษาด้านคุณลักษณะของผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจ พบว่าผู้ประกอบการที่มีการนำนวัตกรรมมาใช้ในการทำงาน มีความกล้าเสี่ยง กล้าตัดสินใจ กล้าทดลองสิ่งใหม่ และมุ่งมั่นในการแข่งขัน จะส่งผลให้ธุรกิจประสบความสำเร็จได้มากที่สุด

3) คุณลักษณะของผู้ประกอบการมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความภักดีกับธนาคารพาณิชย์ของผู้ประกอบการรายย่อยในจังหวัดเพชรบุรี กล่าวคือ ผู้ประกอบการที่มีความพร้อมในด้านของข้อมูลและประสบการณ์จะทำให้มีความกล้าตัดสินใจในสภาวะการณ์ต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดี หากผู้ประกอบการเกิดความเชื่อมั่นต่อธนาคารและผลิตภัณฑ์ของธนาคารก็จะนำไปสู่ความสัมพันธ์ในระยะยาวได้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ [19] ที่ได้ให้แนวคิดการก่อตัวของธุรกิจใหม่ไว้ว่า ผู้ประกอบการที่มีศักยภาพไม่จำเป็นต้องเป็นผู้ประกอบการที่อุดมด้วยทรัพย์สินแต่มีศักยภาพในการเป็นผู้ประกอบการที่เน้นกิจกรรม มีกระบวนการที่เตรียมความพร้อมในการจัดอุปสรรคที่เกิดขึ้น มีความพร้อมของข้อมูลที่อุดมไปด้วยระดับความเชื่อมั่น มีความรู้ความเข้าใจ มีประสบการณ์ ซึ่งเมื่อพวกเขามีความเชื่อมั่นในข้อมูลที่มีอยู่แล้วจะทำให้กระบวนการตัดสินใจทำได้ง่ายขึ้น ลดความเสี่ยงของการเกิดความผิดพลาดจากการตัดสินใจได้ และสอดคล้องกับการวิจัยของ [20] ที่พบว่า คุณลักษณะของผู้ประกอบการที่มีผลต่อความสำเร็จของธุรกิจ คือ ผู้ประกอบการที่มีมนุษยสัมพันธ์และทักษะการติดต่อสื่อสารที่ดี มีการสร้างมนุษยสัมพันธ์กับลูกค้า เพื่อเอื้อประโยชน์ต่อการดำเนินกิจการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น หากผู้ประกอบการมีพันธมิตรที่ดีจะทำให้เกิดความภักดีต่อลูกค้า และสามารถดำเนินธุรกิจร่วมกันได้อย่างต่อเนื่อง

4) คุณลักษณะของระบบชำระเงินมีอิทธิพลทางบวกต่อความภักดีของผู้ประกอบการ และเมื่อนำคุณลักษณะของผู้ประกอบการที่เป็นตัวแปรส่งผ่านเข้าในสมการ พบว่าคุณลักษณะของระบบชำระเงินมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยลดลง และมีอิทธิพลทางบวกต่อความภักดีกับธนาคารพาณิชย์ หมายความว่า คุณลักษณะของผู้ประกอบการเป็นตัวแปรส่งผ่านบางส่วนระหว่างคุณลักษณะของระบบชำระเงินกับความภักดีของผู้ประกอบการต่อการชำระระบบชำระเงินแบบคิวอาร์โค้ดของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง กล่าวคือ ในปัจจุบันมีธนาคารผู้ให้บริการระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์แบบคิวอาร์โค้ดที่หลากหลาย ซึ่งรูปแบบการใช้งานของระบบและผลิตภัณฑ์ที่ธนาคารได้นำเสนอมีลักษณะใกล้เคียงกัน ทำให้ผู้ประกอบการอาจต้องใช้ความรู้และประสบการณ์ส่วนบุคคลในการเลือกธนาคารผู้ให้บริการ และเนื่องจากผู้ประกอบการมีความรู้ความสามารถและประสบการณ์ในการบริหารธุรกิจที่แตกต่างกัน ผู้ประกอบการบางรายอาจให้ความสนใจต่อการคิดค้นหรือจัดหาวัตกรรมการมาใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อธุรกิจ แต่บางรายอาจพอใจในสิ่งที่มีอยู่โดยไม่แสวงหาโอกาสเพื่อการพัฒนา จึงทำให้คุณลักษณะของผู้ประกอบการมีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการระบบชำระเงินแบบคิวอาร์โค้ดของธนาคารพาณิชย์ สอดคล้องกับงานวิจัยของ [21] ที่ได้ศึกษาปัจจัยแห่งความสำเร็จของผู้ประกอบการธุรกิจในยุคดิจิทัล แสดงให้เห็นว่า ผู้ประกอบการธุรกิจต้องมีความรู้ความสามารถ พัฒนานตนเองให้รู้ทันต่อตลาดอยู่เสมอ ผู้ที่จะสำเร็จในธุรกิจได้ต้องมีความมุ่งมั่น ทุ่เมเท ใฝ่เรียนรู้ประสบการณ์ ชื่อสัตย์และมีคุณธรรมต่อผู้มีส่วนเกี่ยวข้องของธุรกิจย่อมสามารถสร้างศักยภาพการแข่งขันได้อย่างมั่นคง และสอดคล้องกับการศึกษาของ [22] ได้กล่าวถึง

คุณลักษณะของผู้ประกอบการ คือ เป็นผู้แสวงหาความสำเร็จ มีความรับผิดชอบ เป็นผู้ยอมรับความเสี่ยง เชื่อมมั่นในตนเอง มีประสบการณ์และมีมนุษยสัมพันธ์ สิ่งเหล่านี้คือคุณลักษณะของผู้ประกอบการที่ดี และยังสามารถกล่าวถึงคุณลักษณะของระบบชำระหนี้ที่ผู้ประกอบการพึงประสงค์ คือ ระบบชำระหนี้อิเล็กทรอนิกส์จะต้องมีความถูกต้องแม่นยำ รวดเร็ว และปลอดภัย จึงจะทำให้ผู้ประกอบการมีความเชื่อมั่นและเลือกใช้บริการระบบชำระหนี้อิเล็กทรอนิกส์แทนการชำระเงินสด อันนำไปสู่ความภักดีต่อการใช้บริการของธนาคารพาณิชย์และมีการแนะนำบอกต่อให้กับบุคคลอื่นอีกด้วย

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1) ผู้ประกอบการรายย่อยมีคุณลักษณะเฉพาะบุคคลที่แตกต่างกันออกไป ดังนั้นความคาดหวังและความต้องการที่มีต่อระบบชำระหนี้อิเล็กทรอนิกส์จึงแตกต่างกัน ผู้ประกอบการที่มีความสามารถในการบริหารธุรกิจที่ดี มีความรู้ทางนวัตกรรม จะมีการนำระบบชำระหนี้อิเล็กทรอนิกส์แบบคิวอาร์โค้ดเข้ามาใช้กับธุรกิจ เพราะรับรู้ถึงประโยชน์ที่จะได้รับจากการใช้งาน ส่วนผู้ประกอบการที่ยังขาดความรู้และประสบการณ์ในการใช้เทคโนโลยีมักไม่ค่อยให้ความสนใจหรือยอมรับระบบชำระหนี้อิเล็กทรอนิกส์แบบคิวอาร์โค้ดนี้ เนื่องจากยังขาดความเชื่อมั่นต่อระบบ รู้สึกว่าระบบมีความยุ่งยากซับซ้อน รู้สึกถึงความไม่ปลอดภัยของข้อมูลทางการเงินและข้อมูลบุคคล ดังนั้น ธนาคารพาณิชย์ควรให้ความรู้และอธิบายถึงประโยชน์ที่ผู้ประกอบการจะได้รับจากการใช้ระบบชำระหนี้อิเล็กทรอนิกส์แก่ผู้ประกอบการที่ยังขาดความรู้เกี่ยวกับนวัตกรรมของระบบชำระหนี้ รวมถึงอำนวยความสะดวกเพื่อทำให้ระบบชำระหนี้มีความพร้อมต่อการใช้งาน เพื่อให้เกิดการยอมรับและ ส่งผลให้เกิดการใช้ระบบชำระหนี้อิเล็กทรอนิกส์ที่สูงขึ้นด้วย

2) ความภักดีที่ผู้ประกอบการมีต่อธนาคารพาณิชย์เป็นสิ่งสำคัญที่ธนาคารจะต้องรักษาไว้เป็นอย่างดีที่สุด ธนาคารควรศึกษาแนวทางในการเพิ่มศักยภาพในการให้บริการด้วยการปรับปรุงคุณภาพและส่งเสริมการบริการที่เป็นเลิศให้แก่ลูกค้าของธนาคาร โดยเน้นการบริการที่มุ่งลูกค้าเป็นสำคัญ เช่น สืบหาความต้องการของลูกค้าและพัฒนาผลิตภัณฑ์เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ดียิ่งขึ้นพร้อมทั้งให้บริการได้อย่างครบวงจร และควรมีการจัดระบบในการติดตามและประเมินผลของคุณภาพของการให้บริการและสำรวจความพึงพอใจในการใช้ผลิตภัณฑ์ที่ได้นำเสนอลูกค้า เพื่อปรับปรุงคุณภาพการให้บริการและใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาผลิตภัณฑ์ เป็นการสร้างภาพลักษณ์การบริการและคุณภาพการให้บริการให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าและการเปลี่ยนแปลงทางด้านเศรษฐกิจ

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคต

1) ควรมีการศึกษาปัจจัยด้านอื่นๆที่มีผลหรือปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้เทคโนโลยีการชำระเงินผ่านคิวอาร์โค้ด ซึ่งอาจเป็นปัจจัยสำคัญที่นอกเหนือจากงานวิจัยชิ้นนี้ เช่น อุปสรรคในการใช้งาน ความพึงพอใจในการใช้งานโดยศึกษาข้อมูลจากลูกค้าผู้มาใช้บริการ เป็นต้น

2) ควรเพิ่มวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามเป็นแบบสัมภาษณ์เชิงลึก เพื่อให้ได้ข้อมูลและความคิดเห็นที่ถูกต้องและชัดเจนมากขึ้น โดยศึกษาจากผู้ประกอบการที่ยังไม่ให้ความสนใจใช้บริการระบบชำระหนี้อิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้ทราบถึงปัญหาและหาแนวทางเพื่อพัฒนาผลิตภัณฑ์ให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งานได้

เอกสารอ้างอิง

- [1] สำนักงานสถิติแห่งชาติ. สรุปผลการสำรวจสถานภาพพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของประเทศไทย. กรุงเทพฯ: สำนักงานสถิติแห่งชาติ; 2560.
- [2] สำนักงานสถิติแห่งชาติ. สำมะโนอุตสาหกรรม พ.ศ. 2560 การเก็บรวบรวมข้อมูลพื้นฐาน: ภาคกลาง, โครงการสำมะโนอุตสาหกรรม สำนักงานสถิติแห่งชาติ; 2560.

- [3] วันวิสาข์ โศภพรหมอนันต์. คุณลักษณะของผู้ประกอบการที่มีผลต่อความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจของผู้ประกอบการร้านค้าในตลาดน้ำดอนหวาย จังหวัดนครปฐม. [วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต]. เพชรบุรี: มหาวิทยาลัยศิลปากร; 2558.
- [4] ชัชวาล วงษ์ประเสริฐ. การจัดการสารสนเทศเบื้องต้น. กรุงเทพฯ: ชรรคมลการพิมพ์; 2548
- [5] กิตติ ภักดีวัฒน์กุล. คัมภีร์ระบบสนับสนุนการตัดสินใจและระบบผู้เชี่ยวชาญ. กรุงเทพฯ: เคทีพี คอมพ์ แอนด์ คอนซัลท์; 2546.
- [6] กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร. กรอบนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศระยะ พ.ศ. 2544-2553 ของประเทศไทย. กรุงเทพฯ: ธนาเพรส แอนด์ กราฟฟิกส์; 2550.
- [7] จีราภรณ์ สุธรรมสภา. โมดูลที่ 8 พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-Commerce). นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช; 2557.
- [8] Hatten, T.S. Small Business Management : Entrepreneurship and Beyond. (3rded.). Boston: Houghton Mifflin; 2006.
- [9] สุรัช ภัทรบรรเจิด. คุณลักษณะความเป็นผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จ. [อินเทอร์เน็ต]. 2554 [เข้าถึงเมื่อ 20 ตุลาคม 2562]. เข้าถึงได้จาก <http://www.pattanakit.net/index.php?lay=show&ac=article&id=538705672&Ntype=124>.
- [10] รัชจรินทร์ พรชัยวิเศษกุล. การศึกษาคุณลักษณะของผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จ. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย; 2546.
- [11] Frese, Michael. Success and Failure of Micro business Owner in Africa : A Psychological Approach. United States of America: Greenwood Publishing Group; 2000.
- [12] กิตติพันธ์ คงสวัสดิ์เกียรติ และคณะ. ระเบียบวิธีวิจัยธุรกิจ. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ: พงษ์วรินทร์; 2556.
- [13] Schuh, S., & Stavins, J. How Consumers pay : Adoption and use of Payments. Accounting and finance Research 2013; 2(2):1-21
- [14] Chaston, L. & Sadler-Smith, E. Entrepreneurial cognition, entrepreneurial orientation and firm capability in the creation industries. British Journal of Management 2012; 23: 415-432.
- [15] ภาวะเกด นันทศรีนนท์. คุณลักษณะของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย. [วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต]. เชียงราย: มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง; 2554.
- [16] ณัฐพัชร ล้อประดิษฐ์พงษ์. คู่มือสำรวจความพึงพอใจลูกค้า : พร้อมกรณีศึกษาและเทคนิคปฏิบัติที่ได้ผลจริง. กรุงเทพฯ: สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ; 2549.
- [17] Aaker, D. A. Managing brand equity: Capitalizing on the value of a brand name. New York : Free; 1991.
- [18] ปานระพี รพีพันธุ์. SME กับการรับมือในยุคสังคมไร้เงินสด. [อินเทอร์เน็ต]. 2562 [เข้าถึงเมื่อ 2 พฤษภาคม 2563]. เข้าถึงได้จาก <https://www.smartsme.co.th/content/225387#!>.
- [19] Dahalan, N., Jaafar, M. & Rosdi, S.A.M. Local community readiness in entrepreneurship : Do gender differ in searching business opportunity, Procedia – Social and behavioral Sciences. 2013; 91: 403-410.
- [20] สุพาดา สิริกุดตา. กลยุทธ์เศรษฐกิจสร้างสรรค์ที่มีผลต่อความสำเร็จขององค์กรธุรกิจ : กรณีศึกษาผู้ประกอบการอุตสาหกรรมภาคกลางตอนบน. [วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต]. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ; 2556.
- [21] สมทบ แก้วเชื้อ และคณะ. ปัจจัยแห่งความสำเร็จของผู้ประกอบการธุรกิจออนไลน์ในยุคดิจิทัล. วารสารวิชาการเทคโนโลยีอุตสาหกรรม 2562; 15(2): 33-44.
- [22] ชัยยุทธ เดิศาพจัน. กลยุทธ์สำหรับการเป็นผู้ประกอบการยุคใหม่ภายใต้ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน. วารสารสังคมศาสตร์วิชาการ 2554; 6(1): 1-10.