



รายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์

การส่งเสริมพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงิน (Fintech) ของประชาชน
Generation Y ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาหรือเทียบเท่ามัธยมศึกษา

The promotion of the use of financial technology (Fintech) in
Generation Y with equal or lower than high school diploma

รศ.ดร. เทพรัตน์ พิมลเสถียร

คณะกรรมการบริหารและจัดการ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
หัวหน้าโครงการ

ได้รับทุนสนับสนุนจาก กองทุนพัฒนานักวิจัย

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น เมื่อเผยแพร่ให้ไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ชื่อโครงการ: การส่งเสริมพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงิน (Fintech) ของประชาชน Generation Y ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาหรือเทียบเท่ามัธยมศึกษา

แหล่งเงิน: ทุนพัฒนานักวิจัย กองทุนวิจัยสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ประจำปีงบประมาณ 2561 จำนวนเงินที่ได้รับการสนับสนุน 500,000.00 บาท

ระยะเวลาทำการวิจัย 2 ปี ตั้งแต่ 1 ธันวาคม 2561 ถึง 30 พฤศจิกายน 2562

หัวหน้าโครงการ รศ.ดร. เทพรัตน์ พิมลเสถียร คณะการบริหารและจัดการ สจล.

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับของพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงิน (Fintech) ของประชาชน Generation Y ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาหรือเทียบเท่ามัธยมศึกษา ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงิน (Fintech) พร้อมทั้งศึกษาแนวทางการส่งเสริมพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงิน (Fintech) ของประชาชน Generation Y ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาหรือเทียบเท่ามัธยมศึกษา ซึ่งงานวิจัยนี้เป็นการวิจัยแบบผสมทั้งการวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชน Generation Y ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาหรือเทียบเท่ามัธยมศึกษา จำนวน 2,400 คน จำแนกตาม 6 ภูมิภาคสำหรับผู้ให้ข้อมูลสำคัญคือ ผู้เชี่ยวชาญหรือตัวแทนหน่วยงานที่ดำเนินการเรื่องเทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงิน (Fintech) จำนวน 7 คน เครื่องมือการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม และแบบสัมภาษณ์

ผลการศึกษา พบว่า พฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงิน (Fintech) ของประชาชน Generation Y ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาหรือเทียบเท่ามัธยมศึกษาในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x}=2.78$, $SD=.863$) สำหรับความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับเทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงิน (Fintech) ของประชาชน Generation Y ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาหรือเทียบเท่ามัธยมศึกษาในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.55$, $SD=.609$) และการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงิน (Fintech) ของประชาชน Generation Y ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาหรือเทียบเท่ามัธยมศึกษา พบว่า ความรู้ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงิน (Fintech) พฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงิน (Fintech) ของประชาชน Generation Y ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาหรือเทียบเท่ามัธยมศึกษา

คำสำคัญ : เทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงิน (Fintech)/ พฤติกรรมการใช้เทคโนโลยี/ Generation Y

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Research Title: The promotion of the use of financial technology (Fintech) in Generation Y with equal or lower than high school diploma.

Researcher: Assoc.Prof. Thepparat Phimolsathien Ph.D

Faculty: Faculty of Administration and Management, KMITL

ABSTRACT

The objective of this research is to study the level of behavior in using financial technology (Fintech) of Generation Y people who have education level lower than secondary education or equivalent to secondary education and to study factors that affect the behavior of using financial transaction technology (Fintech), as well as to study the ways to promote the use of financial transaction technology (Fintech) of Generation Y people with education levels lower than secondary or equivalent to secondary education. This research is a mixed research, both quantitative and qualitative research. The sample group used in this study was Generation Y people with 2,400 lower than secondary education or equivalent level of secondary education in 6 regions of Thailand. The key informants were 7 experts or representatives of the financial institution (Fintech). Research tools were questionnaires and interview forms.

The results showed that the behavior of using financial technology (Fintech) of Generation Y people with a lower education level or equivalent to a secondary education was moderate ($\bar{x} = 2.78$, $SD = .863$). The knowledge and understanding of financial technology (Fintech) of Generation Y people with a lower education level or equivalent to a secondary education were at high level ($\bar{x} = 3.55$, $SD = .609$). For factors affecting the use of financial technology (Fintech) of Generation Y people with lower than secondary education level or equivalent to secondary education, it was found that knowledge and useful information directly affect the behavior of using financial technology (Fintech) of Generation Y people with lower education level or equivalent to secondary education.

Keywords: Financial Technology (Fintech) / Behavior of using technology / Generation Y

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาวิจัยในหัวข้อ “การส่งเสริมพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงิน (Fintech) ของประชาชน Generation Y ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาหรือเทียบเท่ามัธยมศึกษา” สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี ในการนี้ ทางทีมผู้วิจัย ต้องขอขอบพระคุณ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง สำหรับการสนับสนุนทุนในครั้งนี้

รศ.ดร. เทพรัตน์ พิมลเสถียร



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	i
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ii
กิตติกรรมประกาศ	iii
สารบัญ	iv
บทที่ 1	3
บทนำ	3
1. ความสำคัญและที่มาของปัญหาที่ทำการวิจัย	3
2. วัตถุประสงค์	7
3. ขอบเขตการศึกษา	7
4. นิยามศัพท์เฉพาะ	8
5. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	9
6. กรอบแนวคิดการวิจัย	9
บทที่ 2	10
ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	10
1. แนวคิดเกี่ยวกับเทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงิน (Fintech)	11
2. ทฤษฎีเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยี	30
3. แนวคิดเกี่ยวกับความรู้ ความเข้าใจ	36
4. แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรม	41
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	46
บทที่ 3	48
ระเบียบวิธีวิจัย	48
1. การวิจัยเชิงปริมาณ	48
2. การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research)	54

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 4.....	56
ผลการวิจัย.....	56
4.1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	57
4.2 ผลการทดสอบความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับเทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงิน (Fintech).....	59
4.3 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงิน (Fintech).....	62
4.4 ปัจจัยส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงิน (Fintech) ของประชาชน Generation Y ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาหรือเทียบเท่ามัธยมศึกษา.....	69
4.5 ผลการวิเคราะห์คำถามปลายเปิด.....	81
4.6 ผลการสัมฤทธิ์การส่งเสริมพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงิน (Fintech) ของประชาชน Generation Y ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาหรือเทียบเท่ามัธยมศึกษา.....	82
บทที่ 5.....	89
สรุปผลการวิจัย อภิปรายผลผลการวิจัย และข้อเสนอแนะ.....	89
5.1 สรุปผลการวิจัย.....	89
5.2 อภิปรายผลการวิจัย.....	95
5.3 ข้อเสนอแนะ.....	98
บรรณานุกรม.....	99
ภาคผนวก.....	104

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 1

บทนำ

1. ความสำคัญและที่มาของปัญหาที่ทำการวิจัย

สังคมไร้เงินสด (Cashless Society) เป็นปรากฏการณ์ใหม่ทางสังคมที่ปราศจากเงินสดเป็นตัวขับเคลื่อนเศรษฐกิจ โดยที่ความสำคัญของเงินสดที่จับต้องได้จะลดน้อยลง และถูกแทนที่ด้วยการใช้เทคโนโลยีจากระบบคอมพิวเตอร์ในการทำธุรกรรมทางการเงินแทน ซึ่งสาเหตุที่ทำให้ความเป็นไปได้ของสังคมไร้เงินสดกลายเป็นรูปแบบในการผลักดันเศรษฐกิจในปัจจุบัน อันเนื่องมาจากความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีที่มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง อาทิ โทรศัพท์มือถือแบบสมาร์ทโฟน แอปพลิเคชันต่างๆ และนวัตกรรมที่ถูกพัฒนาโดยบริษัททางการเงิน ที่เรียกว่า เทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงิน (Financial Technology) หรือที่รู้จักกันในชื่อ Fintech เป็นการนำเอาเทคโนโลยีที่มีอยู่ในปัจจุบันมาประยุกต์ใช้กับการทำธุรกรรมทางการเงินในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อสามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้บริโภคที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว กล่าวได้ว่า เทคโนโลยี เป็นปัจจัยสำคัญที่เข้ามามีบทบาทต่อวงการการเงินในโลกปัจจุบันมากขึ้น แต่อย่างไรก็ตามเทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงินไม่ได้เป็นประเด็นใหม่ในแวดวงการเงิน จากรายงาน Landscaping UK Fintech ของ UK Trade & Investment (2019) ได้อธิบายว่ารูปแบบเทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงินแบบดั้งเดิม (Traditional Fintech) เป็นรูปแบบที่ธุรกิจเทคโนโลยีขนาดใหญ่ที่ได้มีการอำนวยความสะดวกและสนับสนุนด้านเทคโนโลยีแก่ภาคการเงินโดยทั่วไป เช่น บริษัทผู้พัฒนาบริการ Internet banking หรือ mobile banking ให้แก่สถาบันการเงิน เป็นต้น และในปัจจุบันมีการพัฒนาไปสู่เทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงินแบบใหม่ (Emergent Fintech) ซึ่งเป็นธุรกิจหรือกลุ่มผู้ประกอบการที่คิดค้นนวัตกรรมทางการเงินใหม่ๆ โดยใช้เทคโนโลยีเพื่อลดบทบาทหรือกำจัดตัวกลางทางการเงินแบบดั้งเดิม เช่น Paypal เป็นต้น

จากที่ได้กล่าวมาในข้างต้น สะท้อนว่าเทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงินมีแนวโน้มที่จะมีอิทธิพลต่อรูปแบบและพฤติกรรมทางการเงินของคนในสังคมปัจจุบันมากยิ่งขึ้น สถาบันทางการเงินต่างๆ จึงจำเป็นที่จะต้องมีการปรับเปลี่ยนให้กลายเป็นการเงินรูปแบบใหม่ในยุคดิจิทัลให้สอดคล้องพฤติกรรมที่เปลี่ยนแปลงไป ทั้งนี้สามารถเปรียบเทียบเทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงินว่าเป็นศูนย์กลางและพัฒนาผลิตภัณฑ์ ที่มีการนำเอาความต้องการของลูกค้าเป็นศูนย์กลาง ในการคิดค้นผลิตภัณฑ์ทางการเงินใหม่ๆ

ออกสู่ตลาดและเป็นปัจจัยสำคัญที่ผลักดันให้มีการพัฒนาการให้บริการด้านการเงินและการลงทุน ส่งเสริมให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว ปลอดภัย และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

สำหรับสถานการณ์เทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงินของประเทศไทย เริ่มมีการตระหนักและตื่นตัวอย่างชัดเจน ปัจจุบันมีจำนวนบริษัทที่ดำเนินธุรกิจเกี่ยวกับเทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงินเพิ่มขึ้น เป็นกว่า 100 บริษัท และเมื่อเปรียบเทียบกับ พ.ศ. 2559 ซึ่งมีอยู่เพียง 40 บริษัท จากสถานการณ์ข้างต้นทำ ให้ธนาคารแห่งประเทศไทย ให้ความสำคัญกับเทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงิน ในการเป็นทิศทางการ พัฒนาระบบการเงิน โดยมุ่งให้เกิดการนำเทคโนโลยีมาสนับสนุนและส่งเสริมการพัฒนานวัตกรรมทาง การเงินที่หลากหลาย รวมถึงผลักดันให้เกิดระบบนิเวศ (ecosystem) ที่เอื้อต่อการประยุกต์ใช้เทคโนโลยี ในการพัฒนาบริการทางการเงินอย่างเป็นรูปธรรมในหลายมิติ เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการ ของผู้ใช้บริการได้ดีขึ้น เพิ่มความสะดวกรวดเร็ว ค่าใช้จ่ายถูกลง ขณะที่มีความมั่นคงปลอดภัยและมีการ บริหาร ความเสี่ยงที่เหมาะสม โดยมีการดำเนินการในหลายด้าน ได้แก่

(1) การสนับสนุนการสร้างนวัตกรรมทางการเงินผ่านกลไก Regulatory Sandbox¹ ที่เอื้อให้ผู้ให้บริการทางการเงินทั้งสถาบันการเงินและที่ไม่ใช่สถาบันการเงิน สามารถพัฒนาบริการด้วยเทคโนโลยี สมัยใหม่และให้บริการได้รวดเร็วขึ้น โดยเริ่มจากการทดสอบการให้บริการในขอบเขตจำกัด เพื่อให้ สามารถควบคุมความเสี่ยงได้ และมีการติดตามประเมินผล อย่างใกล้ชิดก่อนนำออกให้บริการในวงกว้าง

(2) การส่งเสริมความร่วมมือในการพัฒนานวัตกรรมทางการเงิน โดยเฉพาะที่มีลักษณะเป็น โครงสร้างพื้นฐาน รองรับการพัฒนาต่อยอดบริการในอนาคตได้อย่างรวดเร็ว ที่สำคัญได้แก่

(3) การส่งเสริมองค์ความรู้ด้านเทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงินแก่ผู้เกี่ยวข้อง ทั้งสถาบันการเงิน หน่วยงานภาครัฐ และภาคธุรกิจ ผ่านกิจกรรมต่าง ๆ (รายงานประจำปี 2561 ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2561)

การส่งเสริมและพัฒนาเทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงินในข้างต้น เป็นการส่งเสริมภาคการเงิน ไทยก้าวทันการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี และใช้โอกาสจากความก้าวหน้าของเทคโนโลยี ในการยกระดับบริการทางการเงินและการชำระเงินที่มีประสิทธิภาพ ตอบโจทย์ความต้องการของสังคมในกลุ่ม ต่าง ๆ และเป็นส่วนสำคัญในการสนับสนุนการใช้ชีวิตประจำวันของประชาชน และการดำเนินงานของ ภาคธุรกิจและภาครัฐ ช่วยยกระดับความสามารถในการแข่งขันของไทยในยุคดิจิทัล และเมื่อพิจารณาใน มุมมองของการเปลี่ยนแปลงด้านพฤติกรรมและทัศนคติของผู้บริโภคในการทำธุรกรรมทางการเงิน

¹ Regulatory Sandbox หมายถึง การทดสอบบริการทางการเงิน ที่นำนวัตกรรม FinTech มาใช้ภายใต้สภาพแวดล้อมของ การประกอบธุรกิจ และการให้บริการที่จำกัด โดยการทดสอบอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของธนาคารแห่งประเทศไทย เอกสารแนบท้ายที่แจ้งให้ทราบถึงเงื่อนไขการทดสอบเพื่อการค้า เมื่อผู้ให้บริการยื่นขอใช้ระบบชำระเงินที่นำการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

นอกจากการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีในโลกการเงินจะส่งผลให้เกิดรูปแบบการให้บริการทางการเงินต่างๆ ที่อำนวยความสะดวกและตอบสนองต่อไลฟ์สไตล์ของผู้บริโภคยุคใหม่ โดยเฉพาะการทำธุรกรรมทางการเงินสมัยใหม่ที่สามารถทำธุรกรรมการเงินได้ทุกที่ ทุกเวลา รวดเร็ว และสะดวกสบาย ผ่านอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ เช่น โทรศัพท์มือถือ แท็บเล็ต เป็นต้น โดยผู้บริโภคมีแนวโน้มที่จะใช้บริการดิจิทัลแบงกิ้ง (Digital Banking) เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะการใช้บริการ Internet Banking และ Mobile Banking เพราะสะดวกสบายและสามารถทำธุรกรรมได้อย่างรวดเร็วตลอดเวลาด้วยตนเองโดยไม่ต้องไปที่สาขาของธนาคาร สะท้อนจากผลสำรวจ PwC's Global Digital Banking Survey ที่ทำการสำรวจความคิดเห็นผู้บริหารระดับสูงจากฝ่ายไอทีจำนวน 157 ราย ใน 14 ประเทศทั่วโลกพบว่า ในปี 2559 ปริมาณการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านช่องทางสมาร์ตโฟนจะเติบโตถึงร้อยละ 64 นอกจากนี้ จากข้อมูลของบริษัท Statista สะท้อนถึงการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือของเกือบทุกภูมิภาคทั่วโลกที่มีแนวโน้มเพิ่มขึ้น โดยเฉพาะในภูมิภาคเอเชียแปซิฟิก และแอฟริกา ที่คาดว่าในปี 2559 จะมีผู้ใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือสูงถึง 163.6 และ 101.3 ล้านคน เพิ่มขึ้นจากปี 2555 ที่มีจำนวน 85 และ 57.8 ล้านคน ตามลำดับ และจากผลสำรวจของบริษัท Gallup ในปี 2559 พบว่าไทยยังมีลูกค้าที่นิยมใช้บริการผ่านสาขาสูงถึงร้อยละ 83 และมีการใช้บริการผ่านช่องทาง Online ร้อยละ 41 และ Mobile App. ร้อยละ 35 แสดงให้เห็นว่าบริการทางการเงินดิจิทัลของไทยยังคงมีช่องว่างให้พัฒนาอยู่อีกมาก ประกอบกับการพัฒนาโครงข่าย 4G ของผู้ให้บริการเครือข่ายโทรคมนาคมจะเป็นปัจจัยสนับสนุนให้ Digital Banking ของไทยมีแนวโน้มเติบโตจึงเป็นโอกาสของผู้ให้บริการทางการเงินที่จะนำ Digital Banking มาใช้ในการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการผ่านทุกช่องทางดิจิทัล เพื่อตอบสนองสภาพแวดล้อมทางสังคมและพฤติกรรมของผู้บริโภคที่เปลี่ยนแปลงไป (ปิยพงศ์ ตั้งจินตนาการ, 2559)

แต่อย่างไรก็ตามประเด็นที่น่าสนใจคือ จากสถิติข้างต้น จะพบว่าคนไทยนิยมใช้บริการทางการเงินดิจิทัลเพิ่มมากขึ้น โดยในแต่ละเพศ ช่วงวัย หรือลักษณะการทำงานที่แตกต่างกันย่อมส่งผลกระทบต่อการใช้งานที่ต่างกัน โดยเฉพาะรูปแบบของการทำธุรกรรมทางการเงินที่มีเปลี่ยนไปทำให้เกิดพฤติกรรมในการใช้งานที่หลากหลายมากยิ่งขึ้น เป็นสาเหตุให้ผู้วิจัยต้องการที่จะศึกษาถึงพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงิน (Fintech) ของประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าหรือเทียบเท่ามัธยมศึกษา และอยู่ในช่วงวัย Generation Y หรือช่วงอายุตั้งแต่ 19 – 36 ปี เนื่องจากเป็นช่วงวัยของกลุ่มคนที่เริ่มทำงานมาในระยะหนึ่ง อีกทั้งจากเป็นกลุ่มคนที่เติบโตมาพร้อมกับการเติบโตของเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งจากผลการสำรวจ² พบว่ามีอัตราการใช้งานอินเทอร์เน็ตมากที่สุด โดยในวันวันธรรมดาใช้งานอินเทอร์เน็ตจำนวน 10 ชั่วโมง 22 นาที และในวันหยุดจำนวน 11 ชั่วโมง 52 นาที โดยร้อยละ 73.10

² สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) (สพทอ.) หรือ ETDA (เอ็ตด้า) กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม (ดีอี)

ใช้อินเทอร์เน็ตในการค้นหากิจกรรมทางสังคมสาธารณะ ทั้งนี้เป็นกลุ่มช่วงวัยที่ใช้มีพฤติกรรมธุรกรรมทางการเงินผ่านกิจกรรมการใช้งานผ่านอินเทอร์เน็ตมากกว่าช่วงวัยหนึ่ง ได้แก่ ชำระเงินค่าสินค้า/บริการ/ค่าบัตรเครดิต ร้อยละ 54.70 ดูข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับหุ้นหรือการลงทุน ร้อยละ 15.90 และเป็นช่วงวัยที่มีการสมัครใช้บริการทางการเงิน เช่น Internet Banking, Mobile Banking, PromptPay, e-Wallet มากที่สุดกว่าร้อยละ 79.60 ซึ่งพฤติกรรมดังกล่าวของ Generation Y สะท้อนการเปลี่ยนแปลงที่เกิดจากการเติบโตขึ้นมาพร้อมความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี และการเปลี่ยนผ่านของรูปแบบทางการเงิน ทำให้กลุ่มคนในช่วงวัยนี้เข้าถึงและมีพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงินที่แตกต่างจากกลุ่มคนในช่วงวัยอื่นๆ อีกทั้งมีความเข้าใจและการป้องกันการละเมิดสิทธิข้อมูลที่ดีกว่ากลุ่มช่วงวัยอื่นๆ ฉะนั้นผู้วิจัยจึงต้องการที่จะศึกษาว่าพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงินของ Generation Y เป็นอย่างไร มีความนิยมในการใช้เทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงิน (Fintech) ในรูปแบบจากทั้งสิ้น 6 รูปแบบ³ ได้แก่ การชำระเงิน (Payments) การประกันภัย (Insurance) การจัดการการลงทุน (Investment management) การระดมทุน (Fundraising) กระบวนการที่มีประสิทธิภาพ (Process efficiencies) การฝากเงินและการกู้ยืมเงิน (Deposits and lending) โดยผู้วิจัยจะศึกษาถึงพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงิน (Fintech) ของประชาชน Generation Y และเป็นประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าหรือเทียบเท่ามัธยมศึกษา และศึกษาและมีความรู้ ความเข้าใจกับเทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงิน (Fintech) พร้อมทั้งศึกษาว่าความแตกต่างส่วนบุคคล และความเข้าใจในเกี่ยวกับ Fintech จะที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้ Fintech ของประชาชนกลุ่มนี้หรือไม่ ซึ่งความแตกต่างของพฤติกรรมการใช้ Fintech โดยหลังจากนั้นผู้วิจัยจะนำมาศึกษาหากระบวนการที่ส่งเสริมพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงิน (Fintech) ของประชาชน Generation Y ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษา ซึ่งผลการวิจัยจะเป็นข้อมูลในการสร้างองค์ความรู้ให้แก่ผู้ประกอบการธุรกิจและประชาชน พร้อมทั้งให้ผู้ที่เกี่ยวข้องมีข้อมูลสำคัญ ความพร้อม รู้เท่าทัน และใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงิน (Fintech) ได้อย่างเหมาะสม และสอดคล้องกับนวัตกรรมด้านเทคโนโลยี อีกทั้งยังเป็นประโยชน์ในการวิจัยและพัฒนาความคิดและนวัตกรรมใหม่ๆ ให้สอดคล้องกับความต้องการและพฤติกรรมของประชาชนที่มีความแตกต่างกัน รวมทั้งยังเป็นข้อมูลให้หน่วยงานที่ทำหน้าที่กำกับดูแลเทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงิน (Fintech) ได้เข้าใจถึงแนวความคิดใหม่ ๆ และพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงิน (Fintech) ของประชาชนที่แตกต่างกัน เพื่อนำไปพิจารณาปรับปรุงเปลี่ยนแปลงกฎเกณฑ์ต่าง ๆ ให้เกิดประโยชน์กับอุตสาหกรรมทางการเงินและประเทศชาติได้ ก่อให้เกิดการขับเคลื่อนและการแข่งขันให้เทียบทันนานาประเทศในตลาดโลกต่อไป

³ จำแนกรูปแบบตามแนวคิดของ Allen & Overy จากหนังสือ Fintech 2017 เมื่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2. วัตถุประสงค์

2.1 เพื่อศึกษาระดับของพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงิน (Fintech) ของประชาชน Generation Y ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาหรือเทียบเท่ามัธยมศึกษา

2.2 เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงิน (Fintech) ของประชาชน Generation Y ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาหรือเทียบเท่ามัธยมศึกษา

2.3 เพื่อศึกษาการส่งเสริมพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงิน (Fintech) ของประชาชน Generation Y ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาหรือเทียบเท่ามัธยมศึกษา

3. ขอบเขตการศึกษา

3.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาในครั้งนี้มีขอบเขตในการศึกษาเกี่ยวกับเทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงิน (Fintech) ในประเทศไทย ทั้งรูปแบบของ Traditional Fintech และ Emergent Fintech ซึ่งผู้วิจัยได้จำแนกประเภทของ Fintech ได้ 6 ประเภทได้แก่ การชำระเงิน (Payments) การประกันภัย (Insurance) การจัดการการลงทุน (Investment management) การระดมทุน (Fundraising) กระบวนการที่มีประสิทธิภาพ (Process efficiencies) การฝากเงินและการกู้ยืมเงิน (Deposits and lending)

3.2 ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ศึกษาคือ ประชาชนไทยที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าหรือเทียบเท่ามัธยมศึกษา และอยู่ในช่วงวัย Generation Y หรือช่วงอายุตั้งแต่ 19 – 36 ปี ทั้ง 6 ภูมิภาค ซึ่งกลุ่มตัวอย่างจังหวัดละ 400 ตัวอย่าง ทั้งหมด 6 จังหวัดตัวแทนของ 6 ภูมิภาค รวมเป็นจำนวน 2,400 คน

3.3 ขอบเขตด้านพื้นที่

พื้นที่ที่ใช้ในการศึกษานี้ ได้แก่ จังหวัด 6 จังหวัด ซึ่งเป็นตัวแทนจาก 6 ภูมิภาค ได้แก่ จังหวัดเชียงใหม่ เป็นตัวแทนของภาคเหนือ จังหวัดอุดรธานี เป็นตัวแทนของภาคตะวันออกเฉียงเหนือ กรุงเทพมหานคร เป็นตัวแทนของภาคกลาง จังหวัดกาญจนบุรี เป็นตัวแทนภาคตะวันตก จังหวัดชลบุรี เป็นตัวแทนภาคตะวันออก จังหวัดสุราษฎร์ธานี เป็นตัวแทนของภาคใต้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4. นิยามศัพท์เฉพาะ

4.1 เทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงิน (Fintech) หมายถึง การนำเอาเทคโนโลยีสมัยใหม่ โดยเฉพาะการสื่อสารออนไลน์ มาใช้ในการทำธุรกรรมทางการเงินในรูปแบบต่าง ซึ่งจำแนกได้ 6 รูปแบบ ได้แก่

4.1.1 การชำระเงิน (Payments) หมายถึง การชำระเงินค่าสินค้าและบริการผ่านช่องทางดิจิทัล (e-Payment) เช่น TrueMoney Wallet, mPay, Line Pay, Paysbuy เป็นต้น หรือการชำระเงินผ่านแอปพลิเคชันของทางธนาคาร

4.1.2 การประกันภัย (Insurance) หรือ InsurTech หมายถึง การใช้เทคโนโลยีเข้ามาช่วยในธุรกิจประกัน โดยมีการใช้แอปพลิเคชัน

4.1.3 การจัดการการลงทุน (Investment management) หมายถึง บริการด้านการลงทุนและที่ปรึกษาทางการเงินแบบออนไลน์ เช่น Wealthfront และ Betterment เป็นต้น

4.1.4 การระดมทุน (Fundraising) หมายถึง ช่องทางการเข้าถึงแหล่งเงินทุนสำหรับผู้ที่จะริเริ่มโครงการ แต่ไม่มีเงินทุนในการดำเนินการ โดยการระดมทุนของ Crowd Funding มีหลายรูปแบบ เช่น Kickstarter Indiegogo Dreamaker และTaejai เป็นต้น

4.1.5 กระบวนการที่มีประสิทธิภาพ (Process efficiencies) หมายถึง การพัฒนากระบวนการในการดำเนินงานโดยใช้เทคโนโลยี

4.1.6 การฝากเงินและการกู้ยืมเงิน (Deposits and lending) หมายถึงการให้กู้ยืมเงินระหว่างบุคคลกับบุคคลผ่านออนไลน์แพลตฟอร์มโดยไม่ต้องผ่านตัวกลางทางการเงิน หรือ Marketplace Lending เป็นการสนับสนุนเงินลงทุนระยะสั้นเพื่อปล่อยกู้ให้แก่ธุรกิจที่ต้องการเงินทุนหมุนเวียนโดยเฉพาะกลุ่ม SMEs ที่อยู่ใน Platform ของผู้ให้บริการ เช่น P2P (Peer-to-Peer) Lending

4.2 พฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงิน (Fintech) หมายถึง การกระทำของบุคคลใดบุคคลหนึ่งเกี่ยวข้องโดยตรงกับการใช้เทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงิน (Fintech) ซึ่งการใช้และบริการ ทั้งนี้หมายถึง กระบวนการตัดสินใจ และการกระทำของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการใช้เทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงิน (Fintech)

5. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

5.1 ได้ทราบผลการวิจัยซึ่งจะเป็นข้อมูลในการสร้างองค์ความรู้ให้แก่ผู้ประกอบการและประชาชน พร้อมทั้งให้ผู้ที่เกี่ยวข้องมีข้อมูลสำคัญ ความพร้อม รู้เท่าทัน และใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงิน (Fintech) ได้อย่างเหมาะสม และสอดคล้องกับนวัตกรรมด้านเทคโนโลยี

5.2 สามารถสร้างประโยชน์ในการวิจัยและพัฒนาความคิดและนวัตกรรมใหม่ๆ ให้สอดคล้องกับความต้องการและพฤติกรรมของประชาชนที่มีความแตกต่างกัน

5.3 สามารถเป็นข้อมูลให้หน่วยงานที่ทำหน้าที่กำกับดูแลเทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงิน (Fintech) ได้เข้าใจถึงแนวความคิดใหม่ๆ และพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงิน (Fintech) ของประชาชนที่แตกต่างกัน

6. กรอบแนวคิดการวิจัย



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 2

ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยเรื่อง การส่งเสริมพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงิน (Fintech) ของประชาชน Generation Y ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาหรือเทียบเท่ามัธยมศึกษา ผู้วิจัยได้ศึกษาทบทวนแนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับเทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงิน (Fintech)
 - 1.1 ความหมายเทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงิน (Fintech)
 - 1.2 รูปแบบเทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงิน (Fintech)
2. ทฤษฎีเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยี
 - 2.1 แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model: TAM)
 - 2.2 แบบจำลองของ DeLone and Mclean (Information System Success Model: IS Success Model)
3. แนวคิดเกี่ยวกับความรู้ ความเข้าใจ
 - 3.1 ความหมายของความรู้ความเข้าใจ
4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรม
 - 4.1 ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับพฤติกรรม
 - 4.2 ทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรม
 - 4.3 พฤติกรรมผู้บริโภค (Consumer Behavior)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1. แนวคิดเกี่ยวกับเทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงิน (Fintech)

1.1 ความหมายเทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงิน (Fintech)

เทคโนโลยีทางการเงิน หรือ FinTech คือคำศัพท์ทางเศรษฐกิจที่ย่อมาจากคำว่า Financial Technology ถูกบัญญัติขึ้นโดย National Digital Research Centre ในเมืองดับลินประเทศไอร์แลนด์ หมายถึง การนำเทคโนโลยีต่าง ๆ โดยเฉพาะด้านการสื่อสารมาประยุกต์ใช้ในธุรกิจด้านการเงิน การธนาคาร การลงทุน เพื่อให้การบริการด้านการเงินมีประสิทธิภาพมากขึ้น และยังสามารถปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของผู้บริโภคไปสู่สิ่งใหม่ด้วย (ชนาภา หิมารัตน์, 2559) แต่อย่างไรก็ตามความหมายของเทคโนโลยีทางการเงินมีการให้นิยามที่หลากหลายจากขอบเขตที่ครอบคลุมลักษณะ การให้บริการ ที่กว้างขวาง ทั้งในมุมมองของนักวิชาการและองค์กรหน่วยงานในแวดวงธุรกิจการเงิน การธนาคาร และการลงทุน ซึ่งได้ให้ความหมายไว้หลากหลายดังนี้

World Economic Forum (WEF, 2016) ได้อธิบายว่า เทคโนโลยีทางการเงิน (Fintech) หรือ Financial Technology หมายถึง นวัตกรรมและการใช้เทคโนโลยีในการออกแบบและนำเสนอบริการ และผลิตภัณฑ์ทางการเงินให้เหมาะสมกับลูกค้ากลุ่มต่าง ๆ ซึ่งเทคโนโลยีทางการเงินได้ถูกนำไปใช้หลายภาคส่วนของธุรกิจการเงิน อาทิ การชำระเงิน การกู้ยืมเงิน การให้บริการที่ปรึกษา และการบริหารการลงทุน เป็นต้น โดยส่งผลกระทบต่อสังคม อาทิ การเพิ่มขีดการแข่งขัน การลดลงของต้นทุนธุรกรรมและราคาของลูกค้าต้องจ่าย และการขยายการเข้าถึงบริการทางการเงินของผู้ที่ยังไม่สามารถเข้าถึงบริการทางการเงินได้ ซึ่งเกิดเปลี่ยนแปลงพื้นฐานของการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการทางการเงินกับลูกค้า

Abhishek Sethi and others (2016) ได้ให้ความหมายของคำว่าเทคโนโลยีทางการเงิน (FinTech) ว่ามาจากเทคโนโลยีและนวัตกรรมใหม่ ๆ ทางด้านการเงินที่มีการเปลี่ยนแปลงไปจากในอดีตสูงซึ่งทำให้เกิดช่องว่างทางด้านการให้บริการทางการเงิน เพราะฉะนั้นจึงมีการคิดค้นเทคโนโลยีรูปแบบใหม่เพื่อให้บริการทางการเงินได้ดีและสมบูรณ์แบบมากขึ้น โดยการใช้เทคโนโลยีเทคโนโลยีทางการเงินนี้อาจจะเป็นการสร้างการแข่งขันหรือใช้การร่วมมือกันกับสถาบันการเงินที่มีอยู่ในปัจจุบัน

Erik Maier (2016) ได้ให้คำนิยามว่า เทคโนโลยีทางการเงิน คือ รูปแบบใหม่ของการให้บริการภาคการเงินที่เป็นการแข่งขันกับการบริการรูปแบบดั้งเดิม โดยการใช้เทคโนโลยีเพื่อเสริมมูลค่าและสร้างทางเลือกให้กับลูกค้า

Allen & Overy LLP (2017) ได้กล่าวว่า เทคโนโลยีทางการเงิน (FinTech) หมายถึง การให้บริการทางด้านการเงินโดยใช้รูปแบบของเทคโนโลยี โดยการแสวงหาแนวคิดใหม่ ๆ เพื่อทำให้เกิดการ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีไปสู่ทุกด้านของการให้บริการทางการเงิน ทั้งนี้จะต้องได้รับการควบคุมอย่างเข้มงวดควบคู่ไปด้วย โดยบริษัทที่มีการส่งมอบบริการเทคโนโลยีทางการเงินเหล่านี้จะเป็นผู้ชี้ขาดวงตลาดของผู้ให้บริการทางการเงินแบบเดิมที่มีอยู่

วิษวะ การะเกด (2559) เทคโนโลยีทางการเงิน (Fintech, Financial Technology) หมายถึง การนำเทคโนโลยีต่าง ๆ โดยเฉพาะด้านการสื่อสารมาประยุกต์ใช้ในธุรกิจด้านการเงิน การธนาคาร การลงทุน เพื่อให้ การบริการด้านการเงินมีประสิทธิภาพมากขึ้น และยังอาจปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของผู้บริโภคไปสู่สิ่งใหม่ด้วย เช่น การทำแอปพลิเคชันขึ้นมาเพื่อให้ผู้ใช้งานสามารถทำธุรกรรมผ่านทางสมาร์ทโฟนได้อย่างรวดเร็วโดยไม่ต้องไปติดต่อที่ธนาคาร

จิตรภาพ บุญยงค์ (2560) ได้กล่าวว่า เทคโนโลยีการทำธุรกรรมทางการเงิน (Financial Technology or Fintech) หมายถึง การนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้กับการให้บริการธุรกรรมทางการเงินในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อทำให้ระบบการเงินมีประสิทธิภาพมากขึ้น

ไพลิน สมเภา (2560) ได้กล่าวว่า เทคโนโลยีทางการเงิน (financial technology or fintech) หมายถึง การนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาประยุกต์ใช้กับการให้บริการธุรกรรมทางการเงินในรูปแบบต่างๆ มาประยุกต์ใช้ ในธุรกิจด้านการเงิน การธนาคาร และการลงทุน เพื่อให้สามารถนำเสนอบริการที่ตอบโจทย์ผู้บริโภค ได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะด้านความสะดวก รวดเร็วที่เพิ่มขึ้น และลดต้นทุนค่าใช้จ่ายให้ต่ำลง อีกทั้งยังเปลี่ยนพฤติกรรมของผู้บริโภคที่แตกต่างจากเดิมคือ เปลี่ยนการทำธุรกรรมจากธนาคารมาผ่านทางโมบายแอปพลิเคชัน

รวีวรรณ นันดา (2560) ได้ให้นิยามของคำว่า Fin Tech คือ เทคโนโลยีในการทำธุรกรรมทางการเงินที่เน้น การประยุกต์จากการผสมผสาน Technology โดยเฉพาะระบบสื่อสารออนไลน์ เพื่อใช้ในธุรกิจการเงิน ทั้งการชำระเงินผ่าน โทรศัพท์มือถือ (Mobile payment) การโอนเงิน (Money transfer) การกู้ยืมเงิน (Loan) การระดมทุน (Fundraising) การจัดการทรัพย์สิน (Asset management) โดย อาศัยความก้าวหน้าทางด้าน IT และสมาร์ทโฟนในยุคดิจิทัลโดยเน้นรูปแบบการใช้งานที่ง่าย สะดวกรวดเร็ว ต้นทุนค่าธรรมเนียมที่ต่ำกว่า และมีความปลอดภัยในการทำธุรกรรม ซึ่ง พัฒนาการของเทคโนโลยีทางการเงิน (Fin Tech) ได้สนองตอบความต้องการของผู้บริโภคยุคใหม่

สิราภรณ์ จรุงศรีอภิสิทธิ์ (2561) ได้ให้นิยามคำว่า Financial Technology : FinTech หมายถึง การสร้างสรรค์ระบบการเงินแบบใหม่ด้วยการนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ให้เป็นบริการทางการเงินรูปแบบใหม่และสร้างผู้ประกอบการธุรกิจใหม่ (Startup) ที่ให้บริการทางการเงิน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากที่กล่าวมาข้างต้น จะเห็นได้ว่า เทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงิน หรือ Financial Technology (FinTech) หมายถึง การนำเอาเทคโนโลยีสมัยใหม่ โดยเฉพาะการสื่อสารออนไลน์ มาใช้ในการทำธุรกรรมทางการเงินในรูปแบบต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นด้านการเงิน การธนาคาร เช่นการโอนเงิน การชำระเงิน รวมไปถึง การลงทุน การกู้ยืมเงิน การระดมทุน และการประกันภัย เพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความสะดวกรวดเร็ว ไม่ต้องไปธนาคาร ลดต้นทุนในค่าใช้จ่าย ค่าธรรมเนียมตลอดจนมีความปลอดภัยในการทำธุรกรรมทางการเงิน

1.2 รูปแบบเทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงิน (Fintech)

เทคโนโลยีทางการเงิน (Financial Technology) หรือ FinTech คือคำศัพท์ทางเศรษฐกิจที่ย่อมาจากคำว่า Financial Technology ถูกบัญญัติขึ้น โดย National Digital Research Centre ในเมืองดับลิน ประเทศไอร์แลนด์ หมายถึง การนำเทคโนโลยีต่าง ๆ โดยเฉพาะด้านการสื่อสารมาประยุกต์ใช้ในธุรกิจด้านการเงิน การธนาคาร การลงทุน โดยรูปแบบการทำธุรกรรมเกี่ยวกับการเงิน มีนักวิชาการกล่าวไว้ดังนี้

ตามรายงานการวิจัยของ UK Trade & Investment (2014) ได้อธิบายถึงรูปแบบเทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงิน (Fintech) อย่างกว้างๆ ซึ่งแสดงให้เห็นความแตกต่างระหว่าง Traditional Fintech และ Emergent Fintech โดยในรูปแบบแรกนั้น คือ Traditional Fintech เป็นเทคโนโลยีขนาดใหญ่ที่อำนวยความสะดวก และเป็นผู้สนับสนุนการบริการทางการเงิน เช่นบริษัท Fiserv, SunGard, Infosys, First Data ส่วนรูปแบบที่สอง คือ Emergent Fintech เป็นนวัตกรรมที่ลดตัวกลางทางการเงินมีหน้าที่ในการแก้ปัญหาเทคโนโลยีเพื่อตอบสนองความต้องการ

เช่นเดียวกับ พิมรัักษ์ พรหมपालิต (2559) ได้จำแนก เทคโนโลยีทางการเงิน (Financial Technology) ออกเป็น 2 รูปแบบ ได้แก่

1. Traditional Fintech เป็นธุรกิจเทคโนโลยีขนาดใหญ่ที่อำนวยความสะดวกและสนับสนุนด้านเทคโนโลยีแก่ภาคการเงินโดยทั่วไป เช่น บริษัทผู้พัฒนาบริการ Internet Banking หรือ Mobile Banking ให้แก่สถาบันการเงิน เป็นต้น

2. Emergent Fintech เป็นธุรกิจ หรือกลุ่มผู้ประกอบการที่คิดค้นนวัตกรรมทางการเงินใหม่ ๆ โดยใช้เทคโนโลยีเพื่อลดบทบาทหรือกำจัดตัวกลางทางการเงินแบบดั้งเดิม เช่น Paypal เป็นต้น

และแนวคิดของวัชรกร ร่มรัักษ์ (2559) ได้กล่าวถึง รูปแบบของ FinTech ไว้ 2 ประการ ดังนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1. รูปแบบดั้งเดิม (Traditional FinTech) ได้แก่ ATM, Internet Banking, Mobile Banking ผู้กดเติมเงิน โทรศัพท์มือถือ การซื้อขายหุ้นผ่านออนไลน์ เป็นต้น ซึ่งทุกอย่างเป็นการทำธุรกรรมด้วยตนเองโดยไม่ต้องผ่านเคาน์เตอร์ธนาคาร

2. รูปแบบใหม่ (Emergent FinTech) จะเกิดขึ้นผ่านองค์กรขนาดเล็กที่เป็นผู้นำทางเทคโนโลยีใหม่ๆ และนำมาสร้างนวัตกรรมทางการเงิน

จากที่กล่าวมาข้างต้นจะเห็นได้ว่ารูปแบบของเทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงิน (Fintech) แบ่งออกเป็น 2 ประเภท ดังนี้

1. เทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงินแบบดั้งเดิม (Traditional Fintech) เป็นเทคโนโลยีธุรกรรมการเงินขนาดใหญ่ที่สามารถอำนวยความสะดวก สามารถทำธุรกรรมเองโดยไม่ต้องไปที่ธนาคาร เช่น ATM, Internet Banking, Mobile Banking ผู้กดเติมเงิน โทรศัพท์มือถือ เป็นต้น

2. เทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงินแบบใหม่ (Emergent Fintech) เป็นเทคโนโลยีธุรกรรมการเงินรูปแบบใหม่ ที่กลุ่มผู้ประกอบการหรือธุรกิจขนาดเล็กสร้างนวัตกรรมที่ช่วยลดบทบาทตัวกลางทางการเงินแบบดั้งเดิม เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งานในรูปแบบใหม่กว่าที่เคยได้รับ เช่น Paypal ระบบพร้อมเพย์ (PromptPay) เป็นต้น

เทคโนโลยีทางการเงิน (Financial Technology) ได้ผลักดันให้เทคโนโลยีเป็นหัวใจหลักของการให้บริการทางการเงิน ซึ่งเปลี่ยนแปลงพื้นฐานของปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการทางการเงินกับลูกค้า (Blake, et al., 2016) จึงกล่าวได้ว่า เทคโนโลยีทางการเงิน ได้ถูกนำไปใช้ในภาคธุรกิจการเงินในลักษณะของนวัตกรรมด้านการบริการ (Services Innovation) และนวัตกรรมด้านกระบวนการ (Process Innovation) เช่น การโอน จ่าย ชำระค่าสินค้าและบริการ เป็นต้น การเติบโตอย่างรวดเร็วของเทคโนโลยีทางการเงินทำให้เกิดการเพิ่มขีดการแข่งขัน การลดลงของต้นทุนธุรกรรมและราคาที่ถูกค้าต้องจ่าย และการขยายการเข้าถึงบริการทางการเงินของผู้ที่ยังไม่สามารถเข้าถึงบริการทางการเงินได้ ซึ่งนักวิชาการหลายท่านจำแนกรูปแบบการบริการทางด้านธุรกรรมทางการเงิน (Fintech) ไว้ดังนี้

วีชรากร ร่วมรักษ์ (2559) ได้กล่าวถึง รูปแบบบริการทางการเงินธุรกรรมเงินว่ามีหลายรูปแบบ เช่น บริการชำระเงิน (Payments) โอนเงิน (Money Transfers) กู้ยืมเงิน (Lending) การระดมทุน (Funding) การลงทุน (Investment) และการประกันภัย (Insurance) เป็นต้น โดยสามารถจัดเป็นกลุ่มได้ดังนี้

1. FinTech ในกลุ่มการชำระเงิน/โอนเงิน (Payments/Transfers)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เป็นบริการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านช่องทาง Digital (e-payment) ซึ่งถือเป็นจุดกำเนิดแนวคิด FinTech ที่มีจุดเด่นในด้านความสะดวกรวดเร็วในการชำระเงิน โดยลูกค้าไม่จำเป็นต้องใช้เงินสด/บัตรเครดิต/บัตรเดบิตหรือโอนผ่านบัญชีธนาคารเพื่อชำระเงินค่าสินค้า/บริการแต่ละครั้งดังเช่นในอดีต จึงช่วยให้การซื้อขายสินค้าออนไลน์(E-Commerce) มีความคล่องตัวมากขึ้น ตัวอย่าง FinTech ที่ให้บริการรับชำระเงินค่าสินค้าและโอนเงินผ่านออนไลน์ ได้แก่ Paypal, Alipay, Line Pay, Paysbuy และการให้บริการของ 3 ค่ายมือถือ AIS Mpay, Jaew Wallet และ Wallet by TrueMoney ที่มีบริการรับชำระเงินค่าสินค้า/บริการทางออนไลน์จากกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Wallet) ที่ลูกค้าสามารถเติมเงินไว้สำหรับการชำระเงินและโอนเงินได้โดยตรง

2. FinTech ในกลุ่มธุรกรรมที่เกี่ยวกับการลงทุน (Investments)

การทำธุรกรรมที่เกี่ยวกับการลงทุน (Investments) เป็นบริการที่ช่วยเหลือด้านการลงทุนและเป็นที่ปรึกษาทางการเงินแบบออนไลน์ ซึ่งโดยปกติแล้วผู้ที่สามารถเข้าถึงการลงทุนได้จะเป็นผู้ที่มีทุนทรัพย์สูง แต่การทำธุรกิจเทคโนโลยีทางการเงินนั้นจะช่วยให้กลุ่มผู้มีรายได้น้อยสามารถวางแผนและเข้าถึงการลงทุนได้ง่ายขึ้น โดยจะมีการนำเอาเทคโนโลยีที่ชื่อว่า Robo-Advisor ที่มีการใช้แบบสอบถามออนไลน์เพื่อเรียนรู้พฤติกรรมการลงทุนจากสถิติและข้อมูลที่ได้รับจากผู้ที่ต้องการลงทุน และได้ดึงเอาเทคโนโลยีที่ชื่อว่า Artificial Intelligence :AI มาใช้เรียนรู้พฤติกรรมการลงทุนในรูปแบบต่าง ๆ โดยเทคโนโลยี Robo-Advisor จะทำการเลือกการลงทุนที่เหมาะสม บริหารค่าใช้จ่ายอัตโนมัติ ศึกษาระดับผลตอบแทนที่ต้องการและศึกษาความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น ซึ่งฟิสิกส์จะมีค่าธรรมเนียมการให้บริการที่ถูกลงกว่าการปรึกษาผ่านสถาบันทางการเงิน สำหรับเทคโนโลยีทางการเงินที่ให้บริการ Robo-Advisor เช่น Wealthfront และ Betterment เป็นต้น

3. FinTech ในกลุ่มธุรกรรมที่เกี่ยวกับการให้สินเชื่อและเงินทุน (Lending & Financing)

มีการให้บริการในหลายรูปแบบ ได้แก่

3.1 เป็นการระดมทุนจากมวลชนผ่านเว็บไซต์เพื่อเป็นช่องทางการเข้าถึงแหล่งเงินทุน สำหรับผู้ที่มีแนวคิดสร้างสรรค์ หรือริเริ่มโครงการเพื่อสังคมส่วนรวม แต่ไม่มีเงินทุนในการดำเนินการ โดยการ ระดมทุนของ Crowd Funding มีหลายรูปแบบ เช่น การบริจาคเงิน การจ่ายเงินเพื่อสั่งจองสินค้าในโครงการ ที่จะผลิตออกมาขาย การให้เจ้าของนำเสนอโครงการผ่านเว็บไซต์เพื่อระดมทุนจากบุคคลทั่วไป การร่วมลงทุน ในหุ้นของบริษัทและการกู้ยืมเงิน เป็นต้น โดยผู้ลงทุนจะได้รับส่วนแบ่งจากการขายเป็นเปอร์เซ็นต์ หรือเป็นรายได้ในรูปแบบของอัตรา ดอกเบี้ย ตัวอย่างผู้ให้บริการ ได้แก่ Kickstarter Indiegogo Dreamaker และ Taejai เป็นต้น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3.2 การให้กู้ยืมเงินระหว่างบุคคลกับบุคคลผ่านออนไลน์แพลตฟอร์ม โดยไม่ต้องผ่านตัวกลางทางการเงิน เช่น ธนาคารหรือสถาบันการเงิน แต่ระบบจะสามารถเชื่อมโยงระหว่าง ผู้ให้กู้กับผู้กู้เงินโดยตรง โดยมีแพลตฟอร์มกลางที่เป็นผู้ให้คะแนนเครดิตของแต่ละคน ตัวอย่างผู้ให้บริการ ได้แก่ Zopa Prosper และ Satangdee

3.3 การสนับสนุนเงินลงทุนระยะสั้นเพื่อปล่อยกู้ให้แก่ธุรกิจที่ต้องการเงินทุนหมุนเวียนโดยเฉพาะกลุ่ม SMEs ที่อยู่ใน Platform ของผู้ให้บริการ เช่น Amazon และ Alibaba โดยผู้ให้บริการมีการคิดค้นและพัฒนา Credit Scoring Model เป็นของตัวเอง และมีการนำข้อมูลผู้ซื้อผู้ขายในตลาดของตัวเองมาใช้ประเมินความเสี่ยงในการผิคนัดชำระหนี้ รวมทั้งนำข้อมูลความนิยมสินค้าและระดับ สินค้าคงคลังของผู้ขายมาใช้ประเมินอัตราดอกเบี้ยในการปล่อยกู้ระยะสั้น 3-6 เดือน ตัวอย่างผู้ให้บริการ ได้แก่ Kabbage, Amazon lending และ Alipay Financia

Allen & Overy LLP (2017) ได้กำหนดรูปแบบการให้บริการของเทคโนโลยีทางการเงิน (FinTech) ไว้ 6 ประการดังนี้

1. การชำระเงิน (Payments) แต่เดิมนั้นจะมีการชำระเงินผ่านทางธนาคารหรือบัตรรูปแบบต่าง ๆ แต่การชำระเงินแบบใหม่โดยใช้เทคโนโลยีทางการเงินจะเป็นวิธีการที่ต่างออกไปจากการชำระเงินในรูปแบบเดิม โดยจะเป็นการชำระเงินผ่านมือถือ Contactless และ e-Wallets และในอนาคตจะมีการพัฒนาต่อไปเรื่อย ๆ เพื่อให้สามารถระบุตัวตนได้และป้องกันการทุจริตจากการชำระเงินในรูปแบบเดิม ๆ

2. การประกันภัย (Insurance) มีการใช้เทคโนโลยีเข้ามาช่วยในเรื่องของการประกันภัย โดยบริษัทประกันภัยจะจัดตั้งระบบการประกันภัยใหม่ อาจอยู่ในรูปแบบของแอปพลิเคชันบนมือถือ สมาร์ทโฟนที่ช่วยในเรื่องของการลงทุน การทำสัญญา blockchain การวิเคราะห์ข้อมูล นอกจากนี้ยังสามารถช่วยระบุความเสี่ยงในการทำประกันภัยได้

3. การจัดการการลงทุน (Investment management) มีการเปลี่ยนแปลงอุตสาหกรรมของการจัดการการลงทุนใหม่ โดยใช้การเรียนรู้ด้วยแอปพลิเคชัน เครื่องมือ เทคโนโลยีใหม่ ๆ ทำให้พฤติกรรมของผู้บริโภคเปลี่ยนแปลงไปสู่สิ่งใหม่ ผู้บริโภคสามารถมีตัวเลือกการจัดการลงทุนใหม่ที่สอดคล้องกับยุคสมัยในปัจจุบัน

4. การระดมทุน (Fundraising) เป็นเรื่องของการที่บริษัท โครงการ หรือกิจการได้มีการนำเสนอโครงการต่าง ๆ ให้กับผู้บริโภคที่สนใจ โดยให้ผู้บริโภคหรือผู้ที่มีประสบการณ์ลงทุนน้อยได้มีส่วนร่วมในการลงทุนมากขึ้น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

5. กระบวนการที่มีประสิทธิภาพ (Process efficiencies) โดยในการใช้เทคโนโลยีทางการเงินนั้น ยกตัวอย่างเช่น Blockchain ถือว่าเป็นตัวอย่างที่สมบูรณ์แบบที่จะนำมาเพิ่มประสิทธิภาพในกระบวนการดำเนินงานทางการเงินขององค์กร แต่ Regtech เองก็เป็นอีกหนึ่งตัวอย่างที่ถือว่าเป็นกระบวนการผลิตที่มีประสิทธิภาพ โดยเน้นการลงทุนและดอกเบี้ยเป็นสำคัญ สำหรับแอปพลิเคชัน Regtech นี้สามารถช่วยประหยัดเวลาและเงินให้กับองค์กรโดยอัตโนมัติได้อีกด้วย

6. การฝากเงินและการกู้ยืมเงิน (Deposits and lending) การให้สินเชื่อแบบ Peer-to-Peer หรือ Marketplace เป็นตัวอย่างที่โดดเด่นที่สุดของการใช้เทคโนโลยี Fintech ที่เกี่ยวข้องกับการฝากเงินและการให้กู้ยืมเงิน โดยให้ผู้ที่ต้องการกู้ยืมสามารถเข้าถึงแหล่งเงินทุนได้ง่ายขึ้น โดยระบบจะเชื่อมต่อระหว่างผู้กู้และผู้ที่ถูกกู้เข้าหากัน เพื่อให้สามารถแลกเปลี่ยนเงินกันเองผ่านแพลตฟอร์มออนไลน์

ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของพรชัย ชูณหจันดา (2560) ได้กล่าวถึงกิจกรรมทางการเงิน 6 ประเภทหลัก ดังนี้

1. การชำระเงิน (Payment) เกี่ยวข้องกับนวัตกรรมชำระเงินรูปแบบใหม่ เช่น สกุลเงินดิจิทัล (Crypto currency) การแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศระหว่างกันโดยตัดตัวกลาง (Peer-to-Peer Foreign Exchange) การใช้จ่ายผ่านโทรศัพท์มือถือ (Mobile Money) และการลดความสำคัญของเงินสด เช่น การชำระเงินผ่าน โทรศัพท์มือถือ (Mobile Payments) ระบบเรียกเก็บเงินรวม (Integrated Billing) การชำระเงินประสิทธิภาพสูง (Streamlined Payments)

2. การซื้อขายและวิเคราะห์หลักทรัพย์ (Market Provisioning) เกี่ยวข้องกับนวัตกรรมปัญญาประดิษฐ์ เช่น การเรียนรู้ของเครื่องจักร (Machine Learning) การวิเคราะห์ฐานข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data Analysis) และตลาดรูปแบบใหม่ เช่น การเก็บ และวิเคราะห์ข้อมูลอัตโนมัติ (Automated Data Collection and Analysis) ฐานงานข้อมูลตลาด (Market Information Platforms)

3. การจัดการการลงทุน (Investment Management) เกี่ยวข้องกับนวัตกรรมด้านการยกระดับศักยภาพ นักลงทุน เช่น ระบบการให้คำแนะนำ และการบริหารความมั่งคั่งแบบอัตโนมัติ (Automated Advice and Wealth Management) เครือข่ายสังคมสำหรับคัดลอกการซื้อขาย (Social Trading) การส่งคำสั่งซื้อขายอัตโนมัติ สำหรับนักลงทุนรายย่อย (Retail Algorithmic Trading) และระบบการพัฒนาแบบเปิด เช่น ระบบประมวลผลแบบกลุ่มเมฆ (Cloud Computing) เทคโนโลยีสารสนเทศ ที่เปิดโอกาสให้บุคคลภายนอกพัฒนาต่อยอด (Open Source IT) การแบ่งปันสมรรถภาพระหว่างองค์กร (Capability Sharing)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4. การระดมทุน (Capital Raising) เกี่ยวข้องกับนวัตกรรมการระดมทุนจากนักลงทุนรายย่อย (Crowd funding) เช่น ตลาดซื้อขายเสมือน (Virtual Exchanges) สัญญาอัจฉริยะ (Smart Contracts) ทางเลือกใหม่ สำหรับการสอบทานธุรกิจ (Alternative Due Diligence) เป็นต้น ซึ่งนวัตกรรมเหล่านี้จะช่วยเพิ่มการเข้าถึงแหล่งเงินทุน ทำให้สภาพแวดล้อมทางการเงินดีขึ้น

5. การฝากเงิน และการกู้ยืมเงิน (Deposits and Lending) เกี่ยวข้องกับนวัตกรรมการกู้ยืมทางเลือก เช่น การกู้ยืมระหว่างกันโดยตรง ระหว่างผู้กู้และผู้ให้กู้ (Peer-to-Peer Lending) ทางเลือกใหม่สำหรับการตัดสินข้อพิพาท (Alternative Adjudication) และการเปลี่ยนแปลงความพึงพอใจของลูกค้า เช่น โทรศัพท์มือถือยุคที่ 3 (Mobile 3.0) ช่องทางเชื่อมต่อระหว่างโปรแกรมของบุคคลที่สาม (Third Party API) เทคโนโลยีเสมือน (Virtual Technologies)

6. การประกันภัย (Insurance) เกี่ยวข้องกับนวัตกรรมด้านการเชื่อมโยงการประกันภัย (Connected Insurance) เช่น เทคโนโลยีอินเทอร์เน็ต ที่สามารถเชื่อมโยงการทำงานกับอุปกรณ์ชนิดต่างๆ (Internet of Things) เช่น เซนเซอร์ยุคใหม่ (Advanced Sensors) คอมพิวเตอร์แบบสวมใส่ (Wearable Computers) และการแยกประเภทการประกันภัย เช่น ยานพาหนะไร้คนขับ (Autonomous Vehicles) เป็นต้น

ทั้งนี้ทาง สมาคมเทคโนโลยีทางการเงินแห่งประเทศไทย (2560) ได้จัดประเภทรูปแบบการบริการทางการเงินของเทคโนโลยีทางการเงินในประเทศไทย โดยแบ่งออกเป็น 10 ประเภท ดังนี้

1. บล็อกเชน (Blockchain) เป็นบริการที่เกี่ยวข้องกับบล็อกเชน และการเงินอิเล็กทรอนิกส์

2. เครื่องมือทางธุรกิจ (Businee Tools) ระบบช่วยทำธุรกิจขนาดเล็ก เช่น การออกไปรษณีย์

3. การระดมทุนสาธารณะ (Crownd funding) บริการจัดหาทุนจากประชาชนให้แก่บริษัทต่างๆ

4. โครงสร้างพื้นฐานสำหรับองค์กร (Institution Infrastuchre) เป็นบริการเครื่องมือสำหรับการวิเคราะห์ในองค์กร

5. ประกันภัย (Insurance) เป็นเครื่องมือหรือตัวแทนที่ช่วยจัดหาหรือทำการเปรียบเทียบการประกันภัยต่างๆ

6. โอนเงินระหว่างประเทศ (Remittance)

7. การกู้ยืมเงินและเครดิต (Lending & Credit) เป็นการบริการกู้ยืมส่วนบุคคลที่ทำให้สามารถเชื่อมต่อผู้มีส่วนเกี่ยวข้องได้สะดวกขึ้น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

8. การชำระเงิน (Payments) เป็นตัวกลางการจ่ายเงินระหว่างผู้ซื้อและผู้ขาย โดยไม่ต้องเข้าไปเกี่ยวข้องกับธนาคาร

9. การเงินส่วนบุคคล (Personal Finance)

10. การลงทุน (Retail Investment)

จากการศึกษารูปแบบการบริการทางด้านธุรกรรมทางการเงิน (Fintech) ผู้วิจัยสามารถสรุปและจำแนกออกเป็น 6 ประเภทดังต่อไปนี้

1. การชำระเงิน (Payments) การชำระเงินค่าสินค้าและบริการผ่านช่องทางดิจิทัล (e-Payment) เช่น TrueMoney Wallet, mPay, Line Pay, Paysbuy เป็นต้น หรือการชำระเงินผ่านแอปพลิเคชันของทางธนาคาร ซึ่ง ระบบ e-Payment (Electronic Payment System) คือ ระบบที่ถูกสร้างขึ้นมาเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับคนในยุคปัจจุบัน โดยเป็นระบบที่สามารถโอนเงิน ชำระเงินผ่านทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ผ่านสมาร์ตโฟน โดยมีระบบอินเทอร์เน็ตเป็นผู้ช่วยที่สำคัญ นอกจากนี้เรายังสามารถทำธุรกรรมทางการเงินผ่านบัตรเครดิตได้อีกด้วย

ระบบ e-Payment นี้อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของธนาคารแห่งประเทศไทย ดังนั้น ก่อนที่จะเปิดใช้งาน จึงต้องขออนุญาตก่อน โดยรูปแบบของ E-Payment ที่อยู่ภายใต้การทำงานของธนาคารแห่งประเทศไทย มีทั้งหมด 8 ประเภท ดังนี้

1) ระบบการเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) เป็นระบบที่ใช้ มูลค่าของเงินที่มีการบันทึกไว้บนสื่ออิเล็กทรอนิกส์ โดยส่วนใหญ่จะมาจากการทำธุรกรรมทางออนไลน์แทนเงินสด และการโอนจ่ายชำระค่าสินค้าและบริการต่าง ๆ เป็นต้น

2) บริการเครือข่ายบัตรเครดิต เป็นบริการที่จะทำหน้าที่ในการรับส่งข้อมูลทางการเงิน โดยส่งไปยังผู้ให้บริการบัตรเครดิต

3) บริการเครือข่าย EDC Network เป็นจุดเชื่อมโยง ที่ได้ทำงานการเชื่อมโยงเครือข่ายของอุปกรณ์ต่างๆเข้าไว้ด้วยกัน

4) บริการสวิตซึ่งในการชำระเงิน ทำหน้าที่เป็นจุดเชื่อมต่อเพื่อทำการรับ ส่ง ข้อมูลการชำระเงิน ไปให้กับผู้ให้บริการ

5) บริการหักบัญชี (Clearing) เป็นบริการเพื่อให้ตรวจสอบ ยืนยันคำสั่งในการชำระเงินแบบหักบัญชีระหว่างเจ้าหนี้กับลูกหนี้ เพื่อให้มีความรวดเร็วและแม่นยำขึ้น

6) บริการชำระดุล (Settlement) เป็นบริการที่จะช่วยจัดการชำระเงินแบบล่วงหน้า โดยการหักเงินในบัญชีของผู้ใช้บริการเพื่อนำไปชำระแก่เจ้าหนี้แบบอัตโนมัติ

7) บริการชำระเงินแทน โดยเป็นบริการที่จะทำการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์แทนเจ้าหนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

8) บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่านอุปกรณ์ การชำระเงินผ่านอุปกรณ์ต่างๆ เช่น โทรศัพท์มือถือ คอมพิวเตอร์ โดยมีระบบอินเทอร์เน็ตเป็นตัวเชื่อมต่อ แต่จะไม่มีเก็บค่าบริการ ผลสำรวจเกี่ยวกับทัศนคติและพฤติกรรมการชำระเงินระบบอิเล็กทรอนิกส์ รวมถึงเทรนด์สำคัญของผู้บริโภคประจำปี 2561 ของวีซ่า พบว่า ร้อยละ 57 ของประชากรไทย นิยมทำธุรกรรมการเงินผ่านช่องทางดิจิทัล อาทิ บัตรเดบิต/เครดิต แอปพลิเคชันการชำระเงินบนสมาร์ตโฟน และคิวอาร์โค้ด ขณะที่มียังมีเพียงร้อยละ 43 ยังนิยมใช้เงินสด ซึ่งข้อมูลระบุว่า 4 ใน 5 ของคนไทย หรือ ร้อยละ 78 พยายามใช้เงินผ่านช่องทางดิจิทัลเพียงอย่างเดียวในชีวิตประจำวัน ซึ่งสูงขึ้นกว่าปี 2560 ที่มีเพียงร้อยละ 50 เป็นผลมาจากเทคโนโลยีการชำระเงินมีหลากหลายรูปแบบ ตอบโจทย์ความต้องการของผู้บริโภค ประกอบกับมีร้านค้าที่รับชำระเงินดิจิทัลมากขึ้น

โดยปัจจุบัน ผู้บริโภคสามารถชำระเงินด้วยอุปกรณ์เชื่อมต่อที่หลากหลาย อาทิ แอปพลิเคชัน อุปกรณ์สวมใส่ และการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ สำหรับร้านค้าที่เคยรับแต่เงินสดเพียงอย่างเดียว ยังมีคิวอาร์โค้ดเป็นอีกหนึ่งทางเลือกใหม่ในการรับชำระเงินที่รวดเร็วและปลอดภัยกว่าพกเงินสดติดตัวเป็นจำนวนมากด้วย นอกจากนี้ 2 ใน 5 ของคนไทย หรือร้อยละ 42 มีการพกเงินสดน้อยลงในช่วงสองปีที่ผ่านมา ซึ่งมากกว่าผลสำรวจเมื่อปี 2560 ที่มีเพียงร้อยละ 26 เท่านั้น โดยเหตุผลหลักที่ผู้บริโภคพกเงินสดน้อยลงมาจากความไม่ปลอดภัยในการพกพาเงินสด การชำระเงินผ่านระบบดิจิทัลที่มากขึ้น และความไม่สะดวกในการใช้เงินสด

ด้วยเทรนด์ของเทคโนโลยี และอยู่ในยุค ดิจิทัลดิสรรัปชั่น ส่งผลให้หลายธุรกิจต้องปรับตัวเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลง ล่าสุด ทรูมันนี่ ร่วมมือกับ Google เชื่อมต่อช่องทางการชำระเงินออนไลน์บน Google Play กับแอปพลิเคชัน TrueMoney Wallet ต่อยั่วแนวทาง “เปย์แนวใหม่ จ่ายสบายได้ทุกวัน” ให้ผู้ใช้มือถือระบบแอนดรอยด์สามารถซื้อดิจิทัลคอนเทนต์ อาทิ เกม ไอเทมเกม เพลง ภาพยนตร์ อีบุ๊กส์ และแอปฯ จาก Google Play ได้สะดวกยิ่งขึ้น โดยที่ไม่ต้องใช้บัตรเครดิต พร้อมตั้งเป้าหมายฐานผู้ใช้งานเพิ่มเป็น 10 ล้านราย ภายในปี 2562

ข้อมูลจากสำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) ETDA ระบุว่าประเทศไทยถือว่าเป็นประเทศที่มีอัตราการเติบโตในฟากของ B2C (Business to Consumer) สูงเป็นอันดับที่ 1 ของอาเซียน เทียบมูลค่าระหว่างปี 2559 กับปี 2560 พบว่าเพิ่มถึงกว่า 1 แสน 6 หมื่นล้านบาท ส่วนหนึ่งมาจากความเชื่อมั่นในเทคโนโลยี ระบบ e-Payment ที่สะดวกมากขึ้น ดังนั้น TrueMoney จึงร่วมมือกับ Google เปิดช่องทางการใช้จ่ายเงินผ่าน TrueMoney Wallet เพื่ออำนวยความสะดวก พร้อมมอบความคุ้มค่าด้วยโปรโมชันและสิทธิประโยชน์มากมายแก่ผู้ใช้งาน เพื่อตั้งเป้าเร่งขยายช่องทางการชำระเงินไปสู่สังคมไร้เงินสด

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การปรับตัวของหลากหลายธุรกิจ โดยแสดงให้เห็นผู้บริโภคและร้านค้าตระหนักถึงประโยชน์จากการชำระเงินแบบดิจิทัล ล้วนเป็นสัญญาณที่ดีในการก้าวสู่สังคมไร้เงินสด ขณะเดียวกันกระแสการยอมรับการเข้ามาของระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ของผู้บริโภคก็เป็นการช่วยขับเคลื่อนให้ประเทศไทยก้าวสู่ Cashless Society ได้อย่างเต็มรูปแบบ

2. การประกันภัย (Insurance) หรือ InsurTech การใช้เทคโนโลยีเข้ามาช่วยในธุรกิจประกัน โดยมีการใช้แอปพลิเคชัน ซึ่งวงการประกันเป็นอีกหนึ่งธุรกิจที่เทคโนโลยีจะเข้ามามีบทบาทเป็นอย่างมากในอนาคต การมาของกระแส FinTech ถือเป็นคลื่นลูกแรกที่ปูทางนำร่องไว้ให้เรียบร้อยแล้ว และคลื่นของ InsurTech ก็กำลังจะตามมาเช่นเดียวกัน แต่คำถามที่น่าสนใจอยู่ที่ว่าการประกันจะถูก InsurTech เข้ามา disrupt เหมือนกับที่ Airbnb disrupt ธุรกิจโรงแรม และ Uber disrupt ธุรกิจแท็กซี่หรือไม่

เมื่อพิจารณาธุรกิจประกัน จะเห็นว่าปัจจุบันหลักการรับประกันมีการพัฒนาไปมาก และมีความซับซ้อนสูง เป็นอุปสรรคใหญ่ของธุรกิจหน้าใหม่โดยเฉพาะกับผู้เล่นที่มาจากทางเทคโนโลยีโดยตรง อีกปัจจัยหนึ่งก็คือธุรกิจประกันเป็นธุรกิจที่มีการกำกับดูแล โดยหน่วยงานกำกับดูแลของไทยคือคปภ. (คณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย) การที่ธุรกิจ startup หน้าใหม่จะเข้ามาพลิกโฉมธุรกิจประกัน จึงต้องใช้ทั้งความรู้ทั้งในศาสตร์ของหลักการรับประกัน และกฎระเบียบเชิง Regulation ต่าง ๆ เป็นอย่างดี

สำหรับในด้านบริษัทประกันก็เช่นเดียวกัน ด้วยความที่ธุรกิจประกันเป็นธุรกิจเกี่ยวกับตัวหนังสือบนกระดาษ ซึ่งใช้ทักษะการเขียนหรือตีความข้อความไม่ต่างคณันักกฎหมาย จึงไม่แปลกที่คนในบริษัทประกันจะมี culture ที่เน้นระบบระเบียบเป็นสำคัญ จึงเป็นสาเหตุหลักที่ทำให้การปรับตัวเพื่อให้ทันกับโลกดิจิทัลเป็นเรื่องท้าทายเป็นอย่างมากสำหรับบริษัทประกัน

ทางบริษัทประกันต่าง ๆ ก็คงจะตระหนักถึงความท้าทายในส่วนนี้เป็นอย่างดี เราจึงเห็นการ partner แบบใกล้ชิดระหว่างบริษัทประกันกับ InsurTech ในหมวดหมู่ Online Channel ตัวอย่างเช่นบริษัทกรุงไทยพานิชประกันภัย กับ Roojai และ ฟอลคอนประกันภัย กับ DirectAsia เป็นต้น เป็นการเสริมความแข็งแกร่งทางด้านดิจิทัล โดยการคู่ค้า partner กับบริษัทที่มีจุดแข็งทางด้าน tech มากกว่า

insurtech จะสามารถเข้ามาช่วยแก้ปัญหาและพัฒนาประสิทธิภาพให้กับการทำประกันได้ ดังนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1. ด้านการเลือกซื้อ การนำเทคโนโลยีมาช่วยในการสร้างฐานข้อมูลของทั้งแบบประกัน และข้อมูลของผู้ซื้อ จากนั้นก็จะเขียนโปรแกรมที่จะช่วยในการวิเคราะห์และประมวลผลจากข้อมูลที่มีอยู่ว่า จากความต้องการของบริษัท หรือจากข้อมูลส่วนตัวของบริษัทแบบนั้นแล้ว จะมีความเสี่ยงด้านไหน ควรทำประกันอะไร เท่าไหร่บ้าง ถึงจะเหมาะสม และคัดเลือกหรือแนะนำแบบประกันที่ตอบโจทย์และคุ้มค่าที่สุดจากฐานข้อมูลมาแนะนำให้ได้ทันที โดยที่อาจจะอยู่ในรูปของระบบการคัดเลือกและค้นหาแบบประกันที่ต้องการ (Browsing) การโต้ตอบกับระบบอัตโนมัติ (Chatbot) หรือในอนาคตอาจจะพัฒนาถึงขั้นเป็นปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligent : AI) ที่ให้คำปรึกษาในเชิงลึกได้อย่างละเอียด ซึ่งอาจจะออกแบบมาในรูปแบบของเว็บไซต์ หรือแอปพลิเคชัน

2. ด้านการขายและการบริหาร insurtech จะช่วยให้ฝั่งผู้ขาย เช่น ตัวแทนนายหน้า หรือบริษัทประกัน มีความสะดวกสบายในการจัดการกับระบบข้อมูลของลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น เช่น อยู่ในรูปของซอฟต์แวร์ที่เก็บฐานข้อมูลของลูกค้า จำพวก ประวัติ ข้อมูลส่วนตัว สุขภาพ ทรัพย์สิน แบบประกันที่มีอยู่ วันครบกำหนดและวันสำคัญต่างๆ ที่จะช่วยจัดแจงและแจ้งเตือนผู้ขาย ทำให้ผู้ขายสามารถวางแผนงานในการเข้าพบ ทบทวน และบริการลูกค้า ได้อย่างเป็นระบบมากขึ้น และทำการวิเคราะห์ผลการขายที่ผ่านมา แล้วให้คำแนะนำในการพัฒนาการขายและการทำงาน ซึ่งจะช่วยให้ผู้ขายมีความสามารถในการทำงานและหารายได้ที่สูงขึ้น นอกจากนี้ อาจจะรวมไปถึงการพัฒนาขั้นตอนการซื้อขาย ที่สามารถทำให้เสร็จสิ้นได้ครบทุกกระบวนการบนซอฟต์แวร์ ด้วยการกรอกข้อมูลใบสมัครทำประกันแบบออนไลน์ (e-Application) การชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) และการออกกรมธรรม์ดิจิทัล (e-Policy) ที่จะสามารถช่วยลดต้นทุน เวลาและความผิดพลาดในการสมัครทำประกัน ทำให้บริษัทสามารถอนุมัติได้รวดเร็วขึ้น และเราก็สามารถซื้อประกันได้อย่างสะดวกสบายมากยิ่งขึ้น

3. ด้านการพิจารณารับประกัน จะเป็นการนำเทคโนโลยี Internet Of Things (IOT) หรือการใช้เทคโนโลยีในการตรวจจับหรือบันทึกข้อมูล ตามพฤติกรรมหรือความเคลื่อนไหวของสิ่งต่างๆ ให้มาอยู่ในรูปของฐานข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) ที่สามารถใช้วิเคราะห์ความเสี่ยงเฉพาะบุคคลในด้านของสุขภาพ การใช้ชีวิต การเดินทาง หรือการขับขี่ ได้อย่างละเอียด ผ่านการใช้อุปกรณ์ในการตรวจวัดและเก็บข้อมูลที่ต้องทำก็แค่ “ติด” อุปกรณ์นี้ไว้กับตัว หรือกับทรัพย์สินที่จะทำประกัน เพื่อให้มันเก็บข้อมูลเองอัตโนมัติ ซึ่งข้อมูลต่างๆเหล่านี้ก็จะช่วยให้บริษัทประกันสามารถประเมินความเสี่ยงรายบุคคลได้อย่างแม่นยำมากขึ้น (เพราะเราโกหกไม่ได้) และปรับค่าเบี้ยประกันให้เหมาะสมกับแต่ละบุคคลได้ดีขึ้น จากเดิมที่ต้องตั้งราคาค่าเบี้ยไว้กลางๆที่เฉลี่ยความเสี่ยงเอาไว้แล้ว เพราะบริษัทประกันไม่รู้ว่าแต่ละคนมีความเสี่ยงมากน้อยแค่ไหน insurtech แบบนี้จึงช่วยแก้ปัญหาที่คนที่คนที่มีความเสี่ยงต่ำ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ต้องแบกรับภาระค่าเบี้ยร่วมกับคนที่มีความเสี่ยงสูง ทำให้ต้องจ่ายค่าเบี้ยที่สูงกว่าความเสี่ยงที่แท้จริงของตัวเอง ให้ได้จ่ายค่าเบี้ยที่เหมาะสมกับความเสี่ยงตัวเองมากขึ้น

4. ด้านการเคลม จากเดิม จะเคลมแต่ละทีต้องใช้เอกสารหลักฐานว่าสูญหายจำนวนมาก แล้วยังต้องรอบริษัทประกันหรือผู้สำรวจภัยมาตรวจสอบความเสียหาย หรือสืบค้นเพื่อพิสูจน์ว่าใครผิดใครถูกหรือมีการเอาประกันอย่างซื่อสัตย์จริงหรือไม่ ซึ่งต้องเสียเวลานานมาก แต่ insurtech จะช่วยพัฒนาระบบการรับแจ้งเคลม ให้เป็นแบบออนไลน์ เชื่อมต่อข้อมูลกันทั้งหมด ซึ่งจะช่วยให้การติดตามและสืบค้นข้อมูล มีความสะดวกง่ายดายมากขึ้น แทนที่การโทรแจ้ง หรืออาจจะต้องโทรติดตามเอง ซึ่งต้องใช้ทั้งเวลาและกำลัง รวมถึงความรับผิดชอบของคน ในการแจ้งและติดตามความคืบหน้า และอาจมีข้อผิดพลาดได้ง่าย โดยอาจเปลี่ยนมาใช้เพียงแค่หมายเลข หรือรหัสประจำตัว กรอกเข้าไปในระบบพร้อมกับอัปโหลดหลักฐานการเคลม (เช่น เป็นไฟล์รูป หรือข้อมูลดิจิทัล) ส่งให้บริษัทประกันใช้ระบบตรวจสอบและสามารถประเมินอัตโนมัติได้ทันที แล้วบริษัทประกันก็จะใช้วิธีชำระหรือโอนเงินผ่านระบบดิจิทัล ไปให้กับหน่วยงานต่างๆ (เช่น โรงพยาบาล, อุ้มช่อม หรือบัญชีผู้รับผลประโยชน์) ได้อย่างรวดเร็วและตรวจสอบได้ตลอดเวลา ขณะที่ผู้เอาประกัน ก็สามารถตรวจสอบสถานะและประวัติการเคลมของตัวเองบนระบบได้ตลอดเวลาเช่นกัน

จะเห็นได้ว่า insurtech นั้น จะเป็นการยุ่งเกี่ยวกับการจัดการกับข้อมูลขนาดใหญ่ ไม่ว่าจะเป็นการจัดระบบ ในการเก็บและสร้างฐานข้อมูล การเชื่อมต่อข้อมูลระหว่างกัน ดังนั้นมันจึงต้องอาศัยความร่วมมือของหลายฝ่ายมากๆ ซึ่งผมก็หวังว่า เราคงจะต้องเห็นภาพรวมของประโยชน์ร่วมกัน และช่วยกันผลักดัน มันถึงจะเกิดขึ้นได้ ส่วนในฐานะผู้บริโภค หรือผู้ขาย ก็ควรที่จะต้องคอยติดตาม และทำตัวให้พร้อมกับการเปลี่ยนแปลงเอาไว้ เพราะการเปลี่ยนแปลงมีทั้งผลกระทบด้านบวก และด้านลบเสมอ สามารถเข้าใจ และสามารถใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดอันตรายน้อยที่สุด

3. การจัดการการลงทุน (Investment management) เป็นบริการด้านการลงทุนและที่ปรึกษาทางการเงินแบบออนไลน์ ตัวอย่างที่สำคัญในกลุ่มนี้ ได้แก่ การให้บริการด้านการลงทุนและที่ปรึกษาการลงทุน โดยใช้ระบบอัตโนมัติ (Robo – advisor) อาทิเช่น Wealthfront Betterment FutureAdvisor ซึ่งรูปแบบดังกล่าวจะมีการใช้ Artificial Intelligence (AI) เข้ามาช่วยวิเคราะห์ และประมวลผลข้อมูลของผู้ลงทุนเพื่อช่วยบริหารจัดการเงินลงทุนแทนการใช้บุคคล ด้วยบริการที่เข้าถึงคนส่วนใหญ่และมีความหลากหลาย ทำให้ Robo advisor กลายเป็น Fintech อันดับหนึ่งที่น่าจับตามองของภาคอุตสาหกรรมการเงินทั่วโลก Robo advisor ถูกพัฒนาขึ้นเพื่อทดแทนการให้คำปรึกษาด้านการออมและการลงทุนแบบตัวต่อตัว (face to face advisory) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อลดต้นทุนในการให้บริการการแนะนำด้านการลงทุนและบริหารความมั่งคั่งแก่บุคคลทั่วไป โดยแผนการลงทุนที่ได้รับจากการใช้บริการนี้ขึ้นอยู่กับ 1. เป้าหมายการลงทุนของผู้ใช้งานแต่ละคน เช่น การวางแผนการลงทุนเพื่อเกษียณอายุ

ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

หรือ การลงทุนเพื่อสร้างความมั่งคั่ง และ 2. ระดับความเสี่ยงที่รับได้ของผู้ใช้งานแต่ละคน นอกจากนี้ยังสามารถปรับสมดุลพอร์ตลงทุนอัตโนมัติเพื่อป้องกันความเสี่ยง และมีบริการเสริมอื่นๆ ที่เริ่มครบวงจรมากขึ้น อาทิ ผู้ให้บริการในสหรัฐ มีบริการลดหย่อนภาษีเงินได้จากการลงทุน (tax loss harvesting) การซื้อ-ขายเศษหุ้น (fraction shares) รวมถึงการให้กู้ยืมเพื่อซื้อหลักทรัพย์เพื่อนำไปลงทุนต่อ (margin loans) เป็นต้น นอกจากนี้ ผู้ให้บริการอย่าง Betterment และ Charles Schwab IP ยังมีบริการเสริมแบบพรีเมียม เช่น การเข้าถึงที่ปรึกษาทางการเงินส่วนตัว เพื่อตอบโจทย์ลูกค้ากลุ่ม High Net Worth Individuals ที่ต้องการใช้บริการด้วย Robo advisor

จุดเด่นที่ทำให้ Robo advisor เป็นที่นิยมอย่างแพร่หลายในต่างประเทศ มี 3 ข้อหลัก ดังนี้

1. ใช้เงินลงทุนแรกเริ่มน้อยกว่า ในอดีตสิ่งหนึ่งที่ทำให้บุคคลทั่วไปไม่สามารถใช้บริการแนะนำการลงทุนได้ คือ การกำหนดประเภทลูกค้าจากวงเงินขั้นต่ำ ที่พบว่าโดยเฉลี่ยคือตั้งแต่ 50,000 ดอลลาร์ ขึ้นไป ขณะที่ ผู้ให้บริการด้าน Robo advisor เช่น Betterment หรือ Acorn ไม่กำหนดวงเงินขั้นต่ำสำหรับการเริ่มใช้บริการ
2. ค่าธรรมเนียมการให้บริการรายปีถูกกว่า เฉลี่ยอยู่ที่ร้อยละ 0 - 0.5 ของมูลค่าสินทรัพย์ภายใต้การจัดการ (Asset Under Management) ส่วนบริการแนะนำการลงทุนปกติอยู่ที่ร้อยละ 1-3 ของมูลค่าสินทรัพย์ฯ และอาจมีค่าธรรมเนียมอื่นๆ เพิ่มเติม
3. สามารถแนะนำพอร์ตลงทุนที่เหมาะสมได้อย่างรวดเร็ว เนื่องจากเป็นขั้นตอนที่ทำผ่านทางออนไลน์ได้ทั้งหมดด้วยตนเอง นอกเหนือจากนี้ ผู้ให้บริการหลายราย เช่น Wealthfront และ Assetbuilder ยังระบุสัดส่วนหน่วยลงทุนในผลิตภัณฑ์ทางการเงินประเภทต่างๆ ได้ละเอียดอีกด้วย ทำให้การลงทุนผ่าน Robo advisor เป็นทางเลือกที่ได้รับความนิยมจากนักลงทุนในต่างประเทศมากขึ้น

นักลงทุนทั่วไปในไทยมีความสนใจที่จะลงทุนด้วย Robo advisor นักลงทุนทั่วไปมีแนวโน้มใช้ช่องทางออนไลน์เพื่อลงทุนมากขึ้น โดยเฉพาะการซื้อ-ขายหลักทรัพย์ออนไลน์ที่มีการขยายตัวต่อเนื่องราวร้อยละ 30 จากในอดีต

ทั้งนี้ ผลสำรวจจาก Accenture บริษัทให้คำปรึกษาด้านการจัดการ พบว่ากว่าร้อยละ 94 ของผู้ตอบแบบสอบถามชาวไทยที่ใช้บริการธนาคารดิจิทัล มีความพร้อมในการใช้เทคโนโลยี Robo advisor เพื่อจัดการการลงทุนส่วนบุคคล แต่เทคโนโลยีดังกล่าวยังไม่เป็นที่รู้จักอย่างแพร่หลายนัก อีกทั้งบริการที่มีในประเทศยังคงจำกัดเพียงเฉพาะกลุ่มลูกค้า High Net Worth Individuals เท่านั้น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ผู้ที่ให้บริการด้าน Robo advisor ในไทยต้องผ่านการทดสอบ Regulatory Sandbox ก่อนเริ่มใช้จริง ผู้ประกอบการทั้งสถาบันการเงินและ startup ด้าน Fintech ที่จดทะเบียนในไทยต้องเข้าร่วมการทดสอบความปลอดภัยด้านนวัตกรรมสนับสนุนบริการทางการเงิน (Regulatory Sandbox) ของธนาคารแห่งประเทศไทย ที่เริ่มขึ้นในไตรมาส 1 ปี 2560 ระยะเวลา 1 ปี ซึ่งไม่เพียงเป็นการส่งเสริมนวัตกรรมทางการเงิน และศึกษาผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นแก่ภาคสถาบันการเงินในประเทศ แต่ยังคุ้มครองความปลอดภัยแก่ผู้ใช้งาน ซึ่งเป็นโอกาสให้นักลงทุนทั่วไปได้ทำความเข้าใจในบริการด้านเทคโนโลยีทางการเงินต่างๆ รวมถึง Robo advisor ก่อนเริ่มใช้งานจริง

ทั้งนี้ ในปัจจุบัน แม้ Robo advisor จะมีศักยภาพด้านการวิเคราะห์ด้วยตรรกะที่ดี แต่ยังคงพัฒนาเรื่องความสามารถในการเชื่อมโยงข้อมูลที่ซับซ้อนเกี่ยวกับตัวผู้ใช้งาน รวมถึงความยืดหยุ่นในการสร้างปฏิสัมพันธ์กับมนุษย์ ดังนั้น การนำมาใช้ร่วมกับผู้ให้คำแนะนำด้านการลงทุน และบริการที่เกี่ยวข้องจึงเป็นโอกาสต่อยอดคุณภาพการให้บริการดังกล่าว

4. การระดมทุน (Fundraising) ช่องทางการเข้าถึงแหล่งเงินทุนสำหรับผู้ที่จะริเริ่มโครงการ แต่ไม่มีเงินทุนในการดำเนินการ โดยการระดมทุนของ Crowd Funding มีหลายรูปแบบ เช่น Kickstarter Indiegogo Dreamaker และ Taejai เป็นต้น ทั้งนี้ Digital Ventures ซึ่งเป็น บริษัทย่อยของธนาคารไทยพาณิชย์ (SCB) ได้อธิบายว่า การระดมทุน หรือ Fund Rasing ถือว่าเป็นเรื่องที่สำคัญอย่างมากในการขับเคลื่อนธุรกิจ รวมถึงการทำสัญญาระหว่างผู้ถือหุ้นก็เป็นอีกสิ่งหนึ่งที่ผู้ถือหุ้นต้องให้ความสำคัญก่อนที่จะเริ่มตั้งบริษัทอีกเช่นกัน โดยปกติแล้ว การระดมทุนของ Startup ที่เป็นบริษัทจำกัดนั้น มีหลากหลายรูปแบบ เช่น

การระดมทุนโดยการออกหุ้นเพิ่มทุน (Equity Fundraising) คือ การระดมทุนโดยการเสนอหุ้นเพิ่มทุนให้แก่ผู้ถือหุ้นเดิมตามสัดส่วนของการถือหุ้น หรือการระดมทุนจากผู้ลงทุนรายใหม่ผ่านกระบวนการทางกฎหมายเพื่อให้ผู้ลงทุนดังกล่าวเข้ามาเป็นผู้ถือหุ้นของบริษัทและจองซื้อหุ้นเพิ่มทุนตามที่คุณถือหุ้นเดิมเห็นสมควร ทั้งนี้ ผู้ถือหุ้นเดิมควรพิจารณาหลายประเด็น เช่น สัดส่วนการถือหุ้นในบริษัท อำนาจในการบริหารจัดการ ฯลฯ

การระดมทุนโดยการกู้ (Debt Fundraising) คือ การระดมทุนจากผู้ถือหุ้นหรือบุคคลภายนอกโดยการกู้เงิน การระดมทุนวิธีนี้ บริษัทจะมีภาระในการชำระเงินต้นพร้อมดอกเบี้ยให้กับผู้ให้กู้

การระดมทุนสาธารณะ (Crowdfunding) คือ การระดมทุนจากประชาชนทั่วไป ผ่านตัวกลางที่ได้รับอนุญาตจากทางการ (funding portal) โดยผู้ลงทุนแต่ละรายอาจจะลงทุนในจำนวนเงินที่เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ไม่มากนัก Crowdfunding มีหลากหลายรูปแบบ เช่น equity crowdfunding ที่ควบคุมโดย กคต. หรือ online peer-to-peer (P2P) lending ซึ่งกำลังจะมีกฎหมายออกมารองรับในอนาคตอันใกล้

โดยการระดมทุนของบริษัท Fintech ทั่วโลก และทิศทางของกลยุทธ์ พบว่า สถาบันการเงินบางแห่งอาจมีลงทุนโดยตรงใน Fintech Start-up ซึ่งในปี 2018 แม้ว่าสถานการณ์ผลตอบแทนจากการลงทุนในตลาดทุนทั่วโลกจะอยู่ในภาวะซบเซา แต่ยอดเงินลงทุนในบริษัทด้าน Fintech จากทุกภูมิภาครวมกันกลับเพิ่มขึ้นถึงร้อยละ 120 เมื่อเทียบกับปีก่อนหน้า ซึ่งมีมูลค่าสูงถึง 4 หมื่นล้านเหรียญดอลลาร์สหรัฐ หรือคิดเป็นเงินไทยประมาณ 1.26 ล้านล้านบาท จากการศึกษาข้อมูลของการระดมทุนผ่าน Venture Capital หรือ VC พบว่าบริษัทด้าน Fintech ในประเทศสหรัฐอเมริกาและประเทศจีนมีบทบาทสำคัญในการระดมทุน และขยายธุรกิจอย่างต่อเนื่อง ในปี 2018 นั้น Ant Financial ของประเทศจีนถือเป็นบริษัทที่มีการระดมทุนสูงที่สุดถึง 14,000 ล้านดอลลาร์สหรัฐ ซึ่งคิดเป็นสัดส่วนประมาณ 1 ใน 3 ของมูลค่าการระดมทุนสำหรับบริษัท Fintech ทั่วโลก นอกจากยอดการระดมทุนที่มูลค่าสูง หากวิเคราะห์ในมุมมองของมูลค่ากิจการ พบว่าในปี 2018 มีจำนวน Fintech Unicorn รายใหม่ถึง 16 บริษัท

ซึ่ง Unicorn หมายถึงบริษัทที่มีมูลค่ากิจการตั้งแต่ 1 พันล้านเหรียญดอลลาร์สหรัฐขึ้นไป โดยคำนวณตามราคาตลาดที่เกิดจากการระดมทุน ทำให้จำนวน Fintech Unicorn ทั้งหมดเพิ่มขึ้นเป็น 39 บริษัท ซึ่งในจำนวนนี้ เป็นบริษัทในทวีปอเมริกาเหนือสูงถึง 24 บริษัท รองลงมาคือ ทวีปเอเชีย จำนวน 9 บริษัท ซึ่งอยู่ในประเทศจีน อินเดีย และเกาหลีใต้

สำหรับในเชิงกลยุทธ์ธุรกิจนั้น Fintech Start-up ที่เปิดมาสักระยะหนึ่งและประสบความสำเร็จผ่านช่วงขั้นตอนการเติบโตสำหรับธุรกิจที่เริ่มต้นดำเนินงานมาแล้ว ต่างเริ่มมีการขยายขยายไปยังธุรกิจที่มีลักษณะใกล้เคียงกับธุรกิจเดิม ซึ่งมีการซื้อบริษัท Fintech Start-up อื่น หรือการพัฒนาบริการใหม่ขึ้นเอง หรือการร่วมมือกับสถาบันการเงินที่มีความแข็งแกร่งด้านเงินทุนและฐานลูกค้าอยู่แล้ว ตัวอย่างเช่น บริษัท Wealthfront ซึ่งเป็นหนึ่งในผู้นำด้าน Robo-advisor ที่ให้บริการลงทุนในกองทุนรวมอย่างอัตโนมัติ ได้เริ่มให้บริการด้านสินเชื่อสำหรับลูกค้าที่มีเงินลงทุนตั้งแต่ 100,000 เหรียญดอลลาร์สหรัฐขึ้นไป สามารถขอกู้เงินระยะสั้นได้ในวงเงินไม่เกิน 30% ของมูลค่าเงินลงทุนทั้งหมด และคิดดอกเบี้ยประมาณ 4.75% ถึง 6.00% ต่อปี ซึ่งต่ำกว่าการขอสินเชื่อส่วนบุคคลทั่วไป ส่งผลให้บริการของ Wealthfront ครอบคลุมทั้งฝั่งสินทรัพย์และหนี้สินของลูกค้ารายย่อย ซึ่งเป็นกลยุทธ์การเพิ่ม Customer Life Time Value (CLTV) ที่น่าสนใจ และมีความใกล้เคียงกับการดำเนินงานของธนาคารมากขึ้น อีกหนึ่งตัวอย่างคือ Robinhood ซึ่งเป็นผู้นำด้านการซื้อขายหุ้นแบบไม่ต้องเสียค่าคอมมิชชั่น ได้เกาะกระแสความร้อนแรงของ Cryptocurrency ในช่วงก่อนหน้า โดยขยายขอบเขตของสินค้าที่สามารถลงทุนได้ให้ครอบคลุมทั้งหุ้น Options กองทุนประเภท ETF และ Cryptocurrency สกุลหลัก ๆ เช่น Bitcoin และ

Ethereum เป็นต้น นอกจากนี้ ภาพที่เห็นได้อย่างชัดเจนว่า Fintech Start-up เริ่มให้บริการที่คล้ายกับธนาคารมากขึ้นคือ การเข้าถึงผลิตภัณฑ์ด้านเงินฝากได้โดยตรงผ่าน Application ของ Fintech Start-up เอง ตัวอย่างเช่น Acorns ต้นแบบด้าน Micro-investing ที่ช่วยให้ผู้ใช้งานสามารถลงทุนได้ในจำนวนเงินที่น้อยไปพร้อมกับการใช้จ่ายทั่วไป ซึ่งนอกจากจะมีบริการด้านเงินฝากแล้ว Acorns ยังได้เริ่มให้บริการ Debit Card อีกด้วย

สำหรับในประเทศไทยนั้น น่าจะได้เห็นทิศทางของกลยุทธ์ที่ Fintech Start-up และสถาบันการเงินที่ก่อตั้งมานาน มีความร่วมมือกันมากขึ้นเพื่อที่จะขยายช่องทางการให้บริการ หรือพัฒนาบริการใหม่ ๆ ร่วมกัน สถาบันการเงินบางแห่งอาจมีลงทุนโดยตรงใน Fintech Start-up ที่เป็นพันธมิตรทางธุรกิจกันอีกด้วย โดยที่ประชาชนทั่วไปน่าจะได้รับประโยชน์โดยตรงจากความร่วมมือดังกล่าว

5. กระบวนการที่มีประสิทธิภาพ (Process efficiencies) เป็นการพัฒนาระบวนการในการดำเนินงานโดยใช้เทคโนโลยี โดยในการใช้เทคโนโลยีทางการเงินนั้น ยกตัวอย่างเช่น Blockchain ถือว่าเป็นตัวอย่างที่สมบูรณ์แบบที่จะนำมาเพิ่มประสิทธิภาพในกระบวนการดำเนินงานทางการเงินขององค์กร แต่ Regtech เองก็เป็นอีกหนึ่งตัวอย่างที่ถือว่าเป็นกระบวนการผลิตที่มีประสิทธิภาพโดยเน้นการลงทุนและดอกเบี้ยเป็นสิ่งสำคัญ สำหรับแอปพลิเคชัน Regtech นี้สามารถช่วยประหยัดเวลาและเงินให้กับองค์กรโดยอัตโนมัติได้อีกด้วย

ซึ่งผลสำรวจ Financial Services Technology 2020 and Beyond: Embracing Disruption จาก บริษัท ไพรซ์วอเตอร์เฮาส์คูเปอร์สคอนซัลติ้ง (ประเทศไทย) จำกัด หรือ PwC พบว่าในปี 2563 ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีจะเป็นตัวแปรสำคัญที่เข้ามาเปลี่ยนโฉมอุตสาหกรรมธุรกิจบริการทางการเงิน (Financial Services) ทั่วโลก จากผลสำรวจพบว่ามี 10 เทคโนโลยีสำคัญที่มีอิทธิพลและสร้างผลกระทบให้แก่ผู้ประกอบการและหน่วยงานกำกับดูแลรวมไปถึงผู้ที่เกี่ยวข้องอื่นๆ

ทั้งนี้ในมุมมองของธนาคารแห่งประเทศไทย ได้ให้ความสำคัญ โดยมุ่งให้เกิดการนำเทคโนโลยีมาสนับสนุนและส่งเสริมการพัฒนานวัตกรรมทางการเงินที่หลากหลาย รวมถึงผลักดันให้เกิดระบบนิเวศ (ecosystem) ที่เอื้อต่อการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีในการพัฒนาบริการทางการเงินอย่างเป็นรูปธรรมในหลายมิติ เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้ดีขึ้น เพิ่มความสะดวกรวดเร็ว ค่าใช้จ่ายถูกลง ขณะที่มีความมั่นคงปลอดภัยและมีการบริหาร ความเสี่ยงที่เหมาะสม โดยมีการดำเนินการในหลายด้าน ได้แก่

(1) การสนับสนุนการสร้างนวัตกรรมทางการเงินผ่านกลไก Regulatory Sandbox* ที่เอื้อให้ผู้ให้บริการ ทางการเงินทั้งสถาบันการเงินและที่ไม่ใช่สถาบันการเงิน สามารถพัฒนาบริการด้วย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เทคโนโลยีสมัยใหม่และให้บริการได้รวดเร็วขึ้น โดยเริ่มจากการทดสอบการให้บริการในขอบเขตจำกัด เพื่อให้สามารถควบคุมความเสี่ยงได้ และมีการติดตามประเมินผลจาก ธปท. อย่างใกล้ชิดก่อนนำออกให้บริการในวงกว้าง ตัวอย่างของเทคโนโลยีที่มีการนำเข้าทดสอบภายใต้ Regulatory Sandbox ได้แก่

- การนำเทคโนโลยี Blockchain มาใช้ในการโอนเงินที่ช่วยให้การโอนเงินระหว่างประเทศรวดเร็วมากขึ้น ต้นทุนต่ำลง และใช้ในการให้บริการหนังสือค้ำประกัน (Letter of Guarantee) ที่ช่วยให้สถาบันการเงินออกหนังสือค้ำประกันให้แก่หน่วยงานต่าง ๆ ด้วยเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ครบวงจร ด้วยกระบวนการที่ปลอดภัย มีกลไกป้องกันการปลอมแปลง ช่วยให้อาการธุรกิจประหยัดเวลา ลดขั้นตอนการจัดการเอกสารและมีความเชื่อมั่นมากขึ้น

- การนำเทคโนโลยี Biometrics เช่น การสแกนหน้า หรือลายนิ้วมือ มาใช้ในการพิสูจน์และยืนยันตัวตนลูกค้า เพื่อ เพิ่มความปลอดภัยและความเชื่อมั่นในการใช้บริการทางการเงิน และอำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าในการใช้บริการผ่านช่องทางออนไลน์ ผ่านการพิสูจน์และยืนยันตัวตนลูกค้าผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic-Know Your Customer: e-KYC) โดยไม่จำเป็นต้องเดินทางไปสาขา

(2) การส่งเสริมความร่วมมือในการพัฒนานวัตกรรมทางการเงิน โดยเฉพาะที่มีลักษณะเป็นโครงสร้างพื้นฐาน รองรับการพัฒนาต่อยอดบริการในอนาคตได้อย่างรวดเร็ว ที่สำคัญได้แก่

- การจัดตั้ง Thailand Blockchain Community Initiative ซึ่งเป็นความร่วมมือของภาคการเงินและภาคธุรกิจ เพื่อแลกเปลี่ยนองค์ความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยี Blockchain และส่งเสริมการนำBlockchain มาพัฒนาบริการทางการเงิน ที่หลากหลาย และส่งเสริมให้เกิดการร่วมกันใช้งานในวงกว้างทั้ง ในภาคการเงิน ภาคธุรกิจ และภาครัฐ

- การพัฒนา National Digital Identity (NDID) ซึ่งเป็นโครงสร้างพื้นฐานสำหรับการพิสูจน์และยืนยันตัวตนในรูปแบบดิจิทัล โดยใช้หลักการตรวจสอบยืนยันข้อมูลกับหน่วยงานที่เชื่อถือได้ หรือผู้ให้บริการที่เคอร์รี่จักตัวตนของผู้ขอใช้บริการรายนั้นแล้ว ผ่านกระบวนการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงานที่ปลอดภัยซึ่งจะช่วยสนับสนุนให้ลูกค้าสามารถทำธุรกรรมทางการเงิน เช่น การเปิดบัญชีเงินฝาก การสมัครใช้บริการ การยื่นขอสินเชื่อ ฯลฯ ได้สะดวกมากขึ้น โดยไม่ต้องยื่นเอกสารหลักฐานทั้งหมดให้แก่ผู้ให้บริการรายใหม่ทุกครั้งที่ต้องการใช้บริการ

- การพัฒนาและส่งเสริมการใช้มาตรฐาน QR Code เพื่อ การชำระเงิน ที่ช่วยเพิ่มทางเลือกในการชำระเงินให้สามารถทำได้สะดวกรวดเร็วมากขึ้นผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

(mobile payment) ซึ่งมีการใช้งานอย่างกว้างขวางทั่วประเทศ รองรับการชำระเงินได้หลากหลายทั้งบัญชีเงินฝากธนาคาร บัตรเครดิต บัตรเดบิตและเงินอิเล็กทรอนิกส์ ช่วยให้ร้านค้าขนาดกลางและเล็กมีช่องทางรับชำระเงินที่สะดวก ต้นทุนต่ำสนับสนุนการเข้าถึงบริการทางดิจิทัลในไทยให้แพร่หลายมากขึ้น โดยมีร้านค้าที่ติดตั้ง QR Code แล้วกว่า 3 ล้านร้านค้า และยังเปิดโอกาสในการต่อยอดการพัฒนาบริการชำระเงินระหว่างประเทศด้วยต้นทุนต่ำ

- การพัฒนาระบบต้นแบบของการใช้เทคโนโลยี Blockchain หรือ Distributed Ledger Technology (DLT) ในระบบการเงินเพื่อสร้างระบบนิเวศให้ผู้เกี่ยวข้องได้เรียนรู้เทคโนโลยีนี้ในเชิงลึกและประเมินความเหมาะสมในการนำไปใช้จริงต่อไป ได้แก่ โครงการอินทนนท์ที่ทดสอบใช้ Blockchain ในการโอนเงินระหว่างสถาบันการเงิน และโครงการ DLT Scripless Bond ที่นำเทคโนโลยี Blockchain มาทดสอบใช้ในงานจำหน่ายพันธบัตรเพื่อช่วยลดความซับซ้อน ลดขั้นตอนและเวลาการทำงานของผู้ที่เกี่ยวข้อง

การส่งเสริมและพัฒนา FinTech ตามข้างต้น ธนาคารแห่งประเทศไทยมุ่งหวัง ให้ภาคการเงินไทยก้าวทันการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี และใช้โอกาสจากความก้าวหน้าของเทคโนโลยี ในการยกระดับบริการทางการเงินและการชำระเงินที่มีประสิทธิภาพ ตอบโจทย์ความต้องการของลูกค้ากลุ่มต่าง ๆ และเป็น ส่วนสำคัญในการสนับสนุนการใช้ชีวิตประจำวันของประชาชน และการดำเนินงานของภาคธุรกิจและภาครัฐ ช่วยยกระดับความสามารถในการแข่งขันของไทยในยุคดิจิทัล

6. การฝากเงินและการกู้ยืมเงิน (Deposits and lending) เช่น P2P (Peer-to-Peer) Lending เป็นการให้กู้ยืมเงินระหว่างบุคคลกับบุคคลผ่านออนไลน์แพลตฟอร์มโดยไม่ต้องผ่านตัวกลางทางการเงิน หรือ Marketplace Lending เป็นการสนับสนุนเงินลงทุนระยะสั้นเพื่อปล่อยกู้ให้แก่ธุรกิจที่ต้องการเงินทุนหมุนเวียนโดยเฉพาะกลุ่ม SMEs ที่อยู่ใน Platform ของผู้ให้บริการ

ธุรกิจ FinTech แบบ Peer-to-Peer Lending เป็นนวัตกรรมทางการเงินรูปแบบใหม่ที่กำลังประสบความสำเร็จโดยเฉพาะในประเทศสหรัฐอเมริกา ซึ่งธุรกิจ FinTech แบบ Peer-to-Peer Lending เป็นแนวคิดปฏิวัติรูปแบบการลงทุนและสินเชื่อของสถาบันการเงิน มาเป็นการทำธุรกรรมผ่านระบบออนไลน์ โดยในลักษณะนี้ ผู้กู้สามารถรับดอกเบี้ยสินเชื่อที่ถูกกว่า และผู้ให้กู้มีโอกาที่จะลงทุนในหลักทรัพย์ชนิดใหม่ที่สามารถให้อัตราผลตอบแทนที่สม่ำเสมอและมากกว่าผลิตภัณฑ์ทางการเงินทั่วไป ซึ่งตามความเป็นจริงแล้ว Peer-to-Peer Lending มีรูปแบบคล้ายกับการปล่อยกู้ในบุคคลธรรมดา แต่การกระทำแบบนี้โดยส่วนมากจะกระทำระหว่างคนรู้จักกัน ซึ่งมีความไว้เนื้อเชื่อใจเป็นประกัน หากมองในภาพที่กว้างขึ้น การปล่อยกู้ให้บุคคลจำนวนหลายคน จึงเป็นเรื่องยาก เพราะเหตุนี้จึงทำให้เกิดบริษัท Peer-to-Peer Lending ที่ประสบความสำเร็จมากในสหรัฐอเมริกา เช่น Lending Club หรือ Prosper เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เข้ามาทำธุรกิจ โดยที่บริษัทดังกล่าว มีหน้าที่เชื่อมโยงระหว่างผู้กู้และผู้ให้กู้ (นักลงทุน) โดยมีหน้าที่หลักๆ คือ คัดกรองเครดิตของผู้กู้เพื่อให้ผู้ปล่อยกู้มั่นใจว่าได้ปล่อยกู้กับคนที่มีเครดิตที่ดี , ช่วยเป็นตัวกลางในการทำสัญญาเงินกู้และ บริการเก็บเงิน และ ติดตามหนี้

ปัจจุบัน ธุรกิจ FinTech แบบ Peer-to-Peer Lending ผ่านมา 2 ช่วงหลักของการดำเนินกิจการ คือ

(1) Quiet Period คือ ช่วงระหว่างปี 2551-2552 บริษัทไม่มีการออกสินเชื่อเพิ่ม เพราะไม่มีการระดมทุนหรือการลงทุนจากผู้ให้กู้ เนื่องจาก Securities and Exchange Commission (SEC) หรือ กลต.ของสหรัฐอเมริกาได้สั่งระงับการออกสินเชื่อชนิดนี้และให้ผู้ประกอบการนำสินเชื่อทั้งหมดมาลงทะเบียนเป็นหลักทรัพย์ โดยที่ปัจจุบัน สินเชื่อชนิดดังกล่าวออกมาในรูปแบบหลักทรัพย์ที่ลงทะเบียนกับ SEC

(2) Peer-to-Peer 2.0 คือ หลังจากช่วง Quiet Period บริษัทอย่าง Prosper และ Lending Club ให้ความสนใจกับการบริหารความเสี่ยงมากขึ้น เห็นได้จากกรณีที่จำนวนหนี้เสียของสินเชื่อที่ออกหลังจากช่วง Quiet Period นั้นลดลงอย่างเห็นได้ชัด ในช่วงปี 2549-2550 นั้น สินเชื่อของ Prosper และ Lending Club มีหนี้เสียเป็นสัดส่วนประมาณ 40% และ 24% ตามลำดับ ปัจจุบันหนี้เสียของทั้งสองบริษัทต่ำลงมากโดยมีอัตราหนี้เสียอยู่ที่ประมาณ 4% ซึ่งทำให้เป็นทางเลือกของการลงทุนที่น่าสนใจ

ซึ่งรูปแบบการบริการทางด้านธุรกรรมทางการเงิน (Fintech) ทั้ง 6 ประเภท จะนำมาใช้ในการวิจัยครั้งนี้

2. ทฤษฎีเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยี

ในปัจจุบันองค์กรทางธุรกิจการเงินส่วนใหญ่ได้มีการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในกระบวนการทำงานและให้บริการลูกค้า ซึ่งการทำให้เกิดการยอมรับเทคโนโลยี จึงมีส่วนสำคัญอันดับแรกที่จะทำให้เกิดผลสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ โดยการยอมรับเป็นกระบวนการทางจิตใจของบุคคลแต่ละคนที่เริ่มต้นตั้งแต่การรับรู้ข่าว ไปจนถึงการยอมรับไปใช้อย่างเปิดเผย (Rogers & Shoemaker, 1971) ซึ่งกระบวนการตัดสินใจนั้นมีการเปลี่ยนแปลงอย่างเป็นระบบและต้องอาศัยเวลา ทั้งนี้ ระยะเวลาของการตัดสินใจยอมรับนั้นไม่มีกำหนดแน่นอนตายตัว ขึ้นอยู่กับตัวบุคคล เช่น เพศ อายุ พื้นฐานการศึกษา ทักษะคิด เป็นต้น จะเห็นได้ว่า การยอมรับมีลักษณะคล้ายกับกระบวนการเรียนรู้และการตัดสินใจ (Decision Making) โดยแบ่งกระบวนการยอมรับออกเป็น 5 ขั้นตอน (เกวรินทร์ ละเอียดดีนันท์, 2557) ได้แก่

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- 1) ขั้นรับรู้ (Awareness Stage) เป็นขั้นตอนที่บุคคลรู้ว่ามามีนวัตกรรมใหม่เกิดขึ้น แต่ยังไม่มีความรู้เกี่ยวกับนวัตกรรมนั้น
- 2) ขั้นสนใจ (Interest Stage) เป็นขั้นตอนที่บุคคลเริ่มมีความสนใจในนวัตกรรม และพยายามแสวงหาข้อมูลหรือความรู้เพิ่มเติมเกี่ยวกับนวัตกรรม
- 3) ขั้นประเมินค่า (Evaluation Stage) เป็นขั้นตอนที่บุคคลจะประเมินผลในสมอง ของตนเอง โดยลองคิดว่าถ้ายอมรับนวัตกรรมนั้นมาใช้แล้วจะเหมาะสมหรือจะส่งผลคุ้มค่ากับ การเสี่ยงหรือไม่
- 4) ขั้นทดลอง (Trial Stage) เป็นขั้นตอนที่บุคคลจะนำนวัตกรรมมาลองใช้หรือลองปฏิบัติ ในวงจำกัดก่อน เพื่อทดลองว่านวัตกรรมนั้นมีประโยชน์หรือไม่
- 5) ขั้นการยอมรับ (Adoption Stage) เป็นขั้นตอนที่บุคคลยอมรับนวัตกรรม โดยนำนวัตกรรมนั้น มาใช้อย่างเต็มที่สม่ำเสมอ

ทั้งนี้ ในการการยอมรับเทคโนโลยีถือเป็นขั้นตอนที่บุคคลยอมรับนวัตกรรม โดยนำนวัตกรรมนั้น มาใช้ ซึ่งเป็นกระบวนการตัดสินใจของผู้บริโภค โดยอาศัยการสื่อสารสนับสนุน และมีปัจจัยทางลักษณะของเทคโนโลยีที่ง่ายต่อการใช้งานและสอดคล้องกับวิถีชีวิตจะส่งผลต่อการยอมรับที่รวดเร็วกว่า นอกจากนี้ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยี คือ การรับรู้ความเสี่ยง (ฐาวรา หวัง สมบูรณ์ดี, 2553) ได้แก่ ความเสี่ยงด้านความปลอดภัย ความเสี่ยงด้านการเงิน ความเสี่ยงด้านเวลา ความเสี่ยง ด้านสังคม และความเสี่ยงด้านประสิทธิภาพ

ทฤษฎีที่เกี่ยวกับการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ รวมถึง การแพร่กระจายและการยอมรับนวัตกรรมนั้น มีรากฐานมาจากหลักการทางจิตวิทยามนุษย์ เช่น ทฤษฎี การกระทำตามหลักเหตุผล (Theory of Reasoned Action: TRA) (Ajzen & Fishbein, 1980) ทฤษฎี พฤติกรรมตามแผน (Theory of Planned Behavior: TPB) (Ajzen, 1985) ทฤษฎีการแพร่กระจายนวัตกรรม (Diffusion of Innovations: DOI) (Rogers, 2003) ทฤษฎีปัญญาทางสังคม (Social Cognitive Theory: SCT) (Bandura, 1986) แบบจำลองการจูงใจ (Motivational Model) (Cox & Klinger, 1990) แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model: TAM) (Davis, 1989) และทฤษฎี Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) (Venkatesh, Morris, Davis และ Davis, 2003) เป็นต้น

จากการศึกษาหลากหลายในแนวคิดทฤษฎีดังกล่าว ประกอบกับแนวทางการดำเนินงานวิจัย หลายเรื่องในประเด็นของการยอมรับเทคโนโลยี พบว่า แบบจำลอง TAM ได้ถูกนำมาอธิบายการยอมรับเทคโนโลยีอย่างแพร่หลาย เช่น Wang, Wang, Lin, และ Tang (2003) ทำการศึกษาตัวกำหนดพฤติกรรม เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การใช้งานธนาคารออนไลน์, Amin (2007) ทำการศึกษาการใช้งานบัตรเครดิตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่, Chian-Son Yu (2012) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับอินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้ง และ John P Wentzel, Krishna Sundar Diatha and VSS Yadavalli3 (2013) ทำการศึกษาเรื่องการยอมรับบริการทางการเงิน ในขณะที่งานวิจัยของคนไทยหลายท่านที่นำแบบจำลอง TAM มาอธิบายการยอมรับเทคโนโลยี เช่น ชาตริส การะเวก (2557) ทำการศึกษานวัตกรรมระบบการประเมินความสามารถเชิงพาณิชย์กรรมของงานวิจัยและพัฒนา, รวิวรรณ นันตา (2561) ได้ศึกษา การยอมรับนวัตกรรมทางการเงินของระบบการชำระเงินผ่าน QR Code, จากที่กล่าวมา พบว่า TAM มีส่วนสำคัญที่ไปกระตุ้นให้เกิดพฤติกรรมหรือการตัดสินใจใช้งานจริง ทั้งนี้ทางผู้วิจัยได้ศึกษาทฤษฎีเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยีที่เป็นที่นิยมในปัจจุบัน 2 ทฤษฎี ได้แก่ แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model: TAM) และแบบจำลองของ DeLone and Mclean (Information System Success Model : IS Success Model) ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

2.1 แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model: TAM)

ทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model : TAM) คิดค้นโดย Davis (1989) ซึ่งมีการพัฒนามาจากทฤษฎีการกระทำที่สมเหตุสมผล (TRA) (Ajzen & Fishbein, 1980) ที่มีแนวคิดว่ามนุษย์มีเหตุผล ดังนั้นพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งของแต่ละบุคคลเกิดจากการพิจารณาได้โดยตรง ความตั้งใจและมีเหตุผล และยังพัฒนาจากทฤษฎีพฤติกรรมตามแบบแผน (TPB) (Ajzen, 1985) ซึ่งประกอบไปด้วย ตัวแปรด้านทัศนคติที่มีต่อพฤติกรรม (Attitude toward Behavior) บรรทัดฐานเชิงจิตวิสัย (Subjective Norm) และการรับรู้ถึงการควบคุมพฤติกรรมของตนเองในการแสดงพฤติกรรม (Perceived Behavioral Control) ทั้งนี้จะไม่นำตัวแปรด้านบรรทัดฐานของสังคมมาวิเคราะห์การพยากรณ์พฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีของบุคคล โดยปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจเชิงพฤติกรรมในการใช้เทคโนโลยี (Behavioral Intention) มีทั้งสิ้น 4 ปัจจัย ได้แก่

- 1) ปัจจัยภายนอกที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยี (External Variables)
- 2) การรับรู้ว่าเป็นระบบที่ง่ายต่อการใช้งาน (PEOU)
- 3) การรับรู้ถึงประโยชน์ของการใช้เทคโนโลยี (PU)
- 4) ทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน (Attitude)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

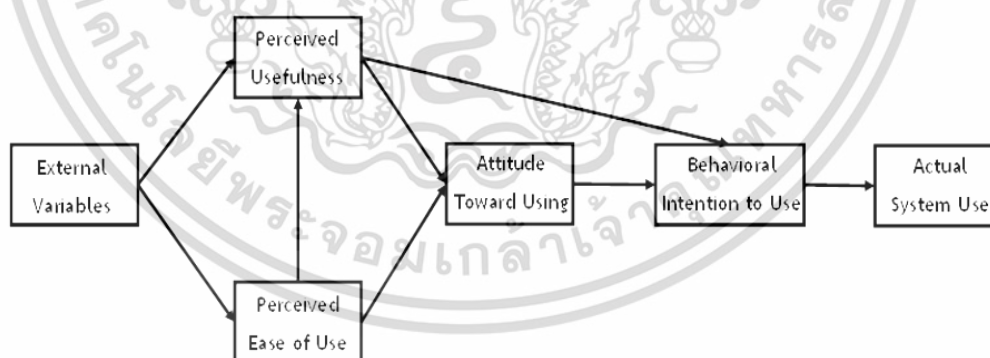
หลักการของ TAM จะศึกษาปัจจัยต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อการยอมรับการตัดสินใจที่จะใช้เทคโนโลยี หรือนวัตกรรมใหม่ โดยได้ตั้งสมมุติฐานว่าการที่ยอมรับเทคโนโลยีของแต่ละบุคคลนั้นมาจาก ปัจจัยหลัก 2 ปัจจัย คือ

1. การรับรู้ประโยชน์ที่ได้รับ (Perceived usefulness : PU) คือ ความเชื่อว่าประโยชน์ในการใช้ระบบของเทคโนโลยีจะสามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินการต่าง ๆ ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานเทคโนโลยี (Venkatesh & Davis, 2000)

2. การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน (Perceived ease of use: PEOU) คือ ความเชื่อว่าการใช้งานที่ง่าย ไม่มีความซับซ้อนของเทคโนโลยีจะช่วยให้ส่งผลต่อการรับรู้ถึงประโยชน์ของเทคโนโลยีและส่งผลต่อการยอมรับการใช้งาน (Venkatesh et al., 2003)

กล่าวได้ว่า การรับรู้ด้านประโยชน์จากการใช้งาน และการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน มีความสัมพันธ์ต่อทัศนคติที่นำไปสู่การใช้เทคโนโลยี (Attitude toward using) ความตั้งใจแสดงพฤติกรรม (Behavioral Intention) และนำไปสู่การใช้จริง (Actual Use) เนื่องจากผลจากการเชื่อมโยงระหว่างทัศนคติและการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับเป็นไปในทางบวก จึงมีความสนใจและมีโอกาสที่จะยอมรับเทคโนโลยี

ผังรูป



ภาพที่ 2.1 แบบจำลองการยอมรับของผู้ใช้งานเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model:TAM)

ที่มา: Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319-340.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

อย่างไรก็ตาม จากผลการวิจัยที่ผ่านมาแสดงให้เห็นถึงความจำเป็นที่ต้องเพิ่มตัวแปรอื่นๆ ในแบบจำลอง TAM เพื่อให้สามารถสร้างความเข้าใจถึงวิธีการอธิบายการยอมรับการใช้เทคโนโลยีใหม่ของแต่ละบุคคลได้ชัดเจนยิ่งขึ้น ดังนั้น Venkatesh และ Davis (2000) จึงได้มีการพัฒนาแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยีขึ้นมาใหม่ชื่อว่า Technology Acceptance Model 2 หรือ TAM 2 ซึ่งมีการเพิ่มปัจจัยที่มีผลต่อการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งานเทคโนโลยี เช่น ปัจจัยด้านคุณภาพของผลลัพธ์ที่ได้ (Output Quality) ทำให้บุคคลรับรู้ว่าคุณภาพของเทคโนโลยีสามารถทำงานตามวัตถุประสงค์ได้เป็นอย่างดี เป็นต้น

2.2 แบบจำลองของ DeLone and Mclean (Information System Success Model : IS Success Model)

แบบจำลองของ DeLone and Mclean Information System Success Model: IS Success Model (DeLone, 2003) เป็นแบบจำลองที่ใช้สำหรับการประเมินผลความสำเร็จหรือความล้มเหลวของการใช้เทคโนโลยี โดยความสำเร็จดังกล่าว มีปัจจัยทั้งสิ้น 3 ปัจจัยหลัก ได้แก่

1) คุณภาพของระบบ (System Quality) หมายถึง ลักษณะที่พึงประสงค์ของระบบสารสนเทศที่มีความสมบูรณ์และถูกต้องแม่นยำของข้อมูลที่ต้องการ มีเสถียรภาพที่รวดเร็วและให้ความสะดวกแก่การใช้งานเพื่อสร้างความไว้วางใจให้กับผู้ใช้ ภายใต้มีความน่าเชื่อถือของระบบด้วยระบบการรักษาความปลอดภัยในการใช้งานให้มีระดับความเป็นส่วนตัวของระบบและมีรหัสการป้องกันระบบในการเข้าใช้งาน

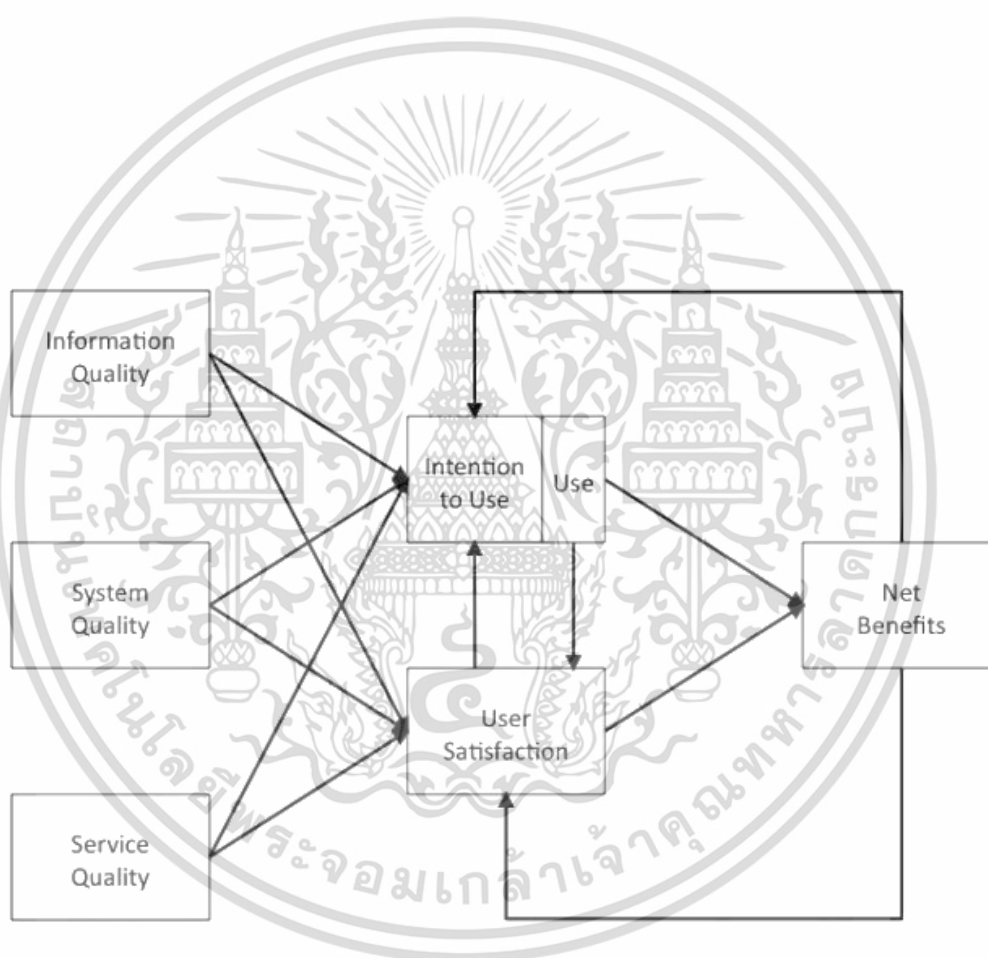
2) คุณภาพของข้อมูล (Information Quality) หมายถึง ลักษณะที่พึงประสงค์ของข้อมูลสารสนเทศจากการประมวลผลของระบบ จะต้องมีข้อมูลที่ให้บริการที่ง่ายต่อการรับรู้โดยมีความสมบูรณ์และความถูกต้องของข้อมูล นอกจากนี้ต้องมีแหล่งอ้างอิงที่ชัดเจนเพื่อนำไปสู่ความน่าเชื่อถือและพึงพอใจ โดยมีรูปแบบดังนี้

2.1) การนำเสนอข้อมูลที่ครบถ้วนทุกประการ และเป็นข้อมูลที่แท้จริง ข้อมูลที่ไม่ถูกต้องอาจทำให้เข้าใจผิดได้

2.2) มีการปรับปรุงข้อมูลใหม่ตลอดเวลาและทันต่อความต้องการ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3) คุณภาพของการบริการ (Service Quality) หมายถึง ลักษณะอันพึงประสงค์ของการบริการและความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้ให้บริการ โดยผู้ให้บริการต้องได้รับการบริการที่ดีด้วยความเอาใจใส่ ให้คำแนะนำอย่างเต็มใจและรวดเร็ว รวมทั้งสร้างความน่าเชื่อถือและความถูกต้องของการให้บริการ ตลอดจนมีการรับประกันสร้างความเชื่อมั่นเพื่อสร้างความมั่นใจให้กับผู้ให้บริการได้อย่างถูกต้องตามมาตรฐาน ดังรูปที่ 2.2



ภาพที่ 2. 2 Information System Success Model: IS Success Model

ที่มา : Delone, W. H. (2003), Journal of Management Information Systems, 19(4), 9-30.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3. แนวคิดเกี่ยวกับความรู้ ความเข้าใจ

3.1 ความหมายของความรู้ความเข้าใจ

มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของคำว่า “ความรู้” ซึ่งผู้วิจัยได้สรุปรายละเอียดดังนี้

ตามพจนานุกรม The Lexicon Webster Dictionary (1977 : 465) ความรู้ (knowledge) หมายถึง ความรู้ เกี่ยวกับข้อเท็จจริง กฎเกณฑ์ และ โครงสร้างที่เกิดขึ้นจากการศึกษาค้นคว้า หรือเป็นความรู้ เกี่ยวกับสถานที่ สิ่งของหรือบุคคล ซึ่งได้จากการสังเกต ประสบการณ์ หรือรายงาน โดยการรับรู้เหล่านั้น ต้องอาศัยเวลา

ในขณะที่เบนจามิน เอส บลูม (Bloom B.S, 1972 อ้างในสำนักงานทดสอบการศึกษา , 2539 : 13-15) กล่าวว่า ความรู้ เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการระลึกถึงสิ่งเฉพาะเรื่อง ระลึกถึงวิธีและขบวนการต่าง ๆ หรือ ระลึกถึงแบบกระบวนทางจิตวิทยาของความจำเป็น ส่วนอุทุมพร ทองอุไทย (2523 : 68) ให้ความหมายของความรู้ว่า คือ พฤติกรรมและสภาพการต่าง ๆ ซึ่งเน้นการจำไม่ว่าจะเป็นการระลึกถึงหรือการระลึกได้ก็ตาม เป็นสภาพการณ์ที่เกิดขึ้นสืบเนื่องมาจากการเรียนรู้ โดยเริ่มต้นจากการรวมสาระต่าง ๆ เหล่านั้น จนกระทั่งพัฒนาไปสู่ขั้นที่มีความสลับซับซ้อนยิ่งขึ้นไป ความเข้าใจ หมายถึง ขั้นตอนสำคัญของการสื่อความหมายโดยอาศัยความสามารถทางสมองและทักษะ ซึ่งอาจกระทำได้โดยใช้ปากเปล่า ข้อเขียน ภาษา หรือสัญลักษณ์ต่างๆ โดยทำความเข้าใจ ซึ่งประกอบด้วย การแปล การตีความหมายและการสรุปอ้างอิง

ซึ่งมีแนวความคิดเช่นเดียวกับสำเร็จ บุญเรืองรัตน์ (2536 : 508) ให้ความหมายของความรู้ว่า หมายถึง ความสามารถของสมองที่เก็บรักษาหรือทรงไว้ซึ่งข้อเท็จจริง หรือเรื่องราวทั้งปวงที่ผู้เรียนได้ ประสบมา และความเข้าใจ หมายถึง ความสามารถในการอธิบายความรู้ หรือข้อเท็จจริงในรูปแบบที่มีเค้าเหมือนเดิม ตลอดจนสามารถจับเอาข้อเท็จจริงต่าง ๆ มาสัมพันธ์กันจนสามารถกล่าวได้เป็นอีกแบบหนึ่ง จนถึงขยายความสัมพันธ์นั้น ๆ ออกไปให้กว้างไกลจากข้อเท็จจริงเดิม

จากคำจำกัดความทั้งหมดที่กล่าวมาสามารถสรุปได้ว่า ความรู้ หมายถึง ข้อเท็จจริง กฎเกณฑ์และ รายละเอียดต่าง ๆ ที่มนุษย์ได้รับ รวมทั้งที่เกี่ยวกับสถานที่ สิ่งของ และบุคคล ซึ่งได้จากการสังเกต ประสบการณ์ หรือการค้นคว้า การรับรู้สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ต้องอาศัยเวลา และมนุษย์ได้มีการเก็บรวบรวมเอาไว้

3.2 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความรู้

บุคคลแต่ละคนต่างมีความรู้ ความเข้าใจ ในสิ่งต่างๆ ไม่เท่ากัน ขึ้นอยู่กับสภาพความพร้อมของแต่ละสถานการณ์และแต่ละบุคคล ปัจจัยหลักที่มีอิทธิพลต่อความความรู้ความเข้าใจที่สำคัญซึ่ง สรรพวุฒิ พิพัฒพันธ์ (สยามล สืบเนื่อง, 2557) ได้สรุปปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็นซึ่งมีความสัมพันธ์กับความรู้ไว้ 2 ปัจจัย ที่มีลักษณะคล้ายกัน ดังนี้

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย

1.1 ระดับการศึกษา การศึกษามีอิทธิพลต่อการแสดงออก เพราะจะทำให้บุคคลมีความรู้ และมีความคิดเห็นในเรื่องต่างๆ อย่างมีเหตุและมีผล

1.2 ความเชื่อ หมายถึง ความรู้สึกรู้สีกคิดของแต่ละบุคคล ในการยอมรับต่อสิ่งต่างๆ ซึ่งอาจแตกต่างกันออกไป

1.3 สถานภาพทางสังคม หมายถึง สิทธิและหน้าที่ที่มีต่อผู้อื่น และสังคม

1.4 ประสบการณ์ เป็นสิ่งที่ก่อให้เกิดความรู้ ความเข้าใจและส่งผลต่อความคิดเห็น

2. ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม ประกอบด้วย

2.1 ครอบครัว หมายถึง การสะสมความรู้โดยทางตรง หรือทางอ้อมจากระเบียบ วิธีปฏิบัติกฎเกณฑ์และค่านิยมต่างๆ ที่กลุ่มได้กำหนดไว้เป็นระเบียบของความประพฤติและความสัมพันธ์ของสมาชิกในสังคมนั้น

2.2 กลุ่มและสังคมที่เกี่ยวข้อง มีอิทธิพลต่อบุคคลอย่างมาก เพราะเมื่อบุคคลอยู่ในกลุ่มหรือสังคมใดต้องยอมรับ และปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ของกลุ่มและสังคมนั้น

2.3 สื่อมวลชน ได้แก่ หนังสือพิมพ์วิทยุ โทรทัศน์ซึ่งมีอิทธิพลอย่างมากต่อการเรียนรู้ และการเปลี่ยนแปลงความคิดเห็นของบุคคล

สำหรับปัจจัยและแนวคิดดังกล่าวสามารถสรุปได้ว่า ความรู้ ความเข้าใจแต่ละบุคคลจะมากหรือน้อยอยู่ที่ปัจจัยที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยด้านเศรษฐกิจสังคมครอบครัวและการจงใจ

3.3 ระดับความรู้ความเข้าใจ

ระดับความรู้ ความเข้าใจ ของแต่ละบุคคลจะมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับปัจจัยที่เกี่ยวข้องและแนวทางในการลำดับความสำคัญซึ่ง บลูม (Bloom, 1980, อ้างถึงใน แสงจันทร์ โสภาคาล, 2550) ได้แบ่งระดับความรู้ความสามารถทางด้านสติปัญญา (Cognitive Domain) ออกเป็น 6 ระดับ ดังนี้

1. ความรู้ (Knowledge) เป็นขั้นแรกของพฤติกรรมที่เกี่ยวกับความสามารถในการจดจำอาจจะโดยการนึกได้ มองเห็น ได้ยิน หรือได้ฟัง ความรู้ในขั้นนี้ประกอบด้วยคำจำกัดความ ความหมาย ข้อเท็จจริง ทฤษฎี กฎ โครงสร้าง วิธีการแก้ปัญหา มาตรฐาน เป็นต้น อาจกล่าวได้ว่าความรู้นี้เป็นเรื่องราวของการจดจำได้หรือระลึกได้โดยไม่จำเป็นต้องใช้ความคิดที่ซับซ้อนและไม่ต้องใช้สมองมากนัก ดังนั้นการจำได้หรือระลึกได้จึงเป็นกระบวนการที่สำคัญทางจิตวิทยาและเป็นขั้นตอนที่จะนำไปสู่พฤติกรรมที่ก่อให้เกิดความเข้าใจ การนำความรู้ไปใช้ในการวิเคราะห์ การสังเคราะห์ และการประเมินผล ซึ่งเป็นขั้นตอนที่ได้ความคิดและความสามารถด้านสมองเพิ่มมากขึ้น

2. ความเข้าใจ (Comprehensive) เป็นพฤติกรรมขั้นต่อมาจากความรู้ ขั้นตอนนี้จะต้องใช้ความสามารถทางสมองและทักษะในขั้นสูงจนถึงระดับของ “การสื่อความหมาย” ซึ่งอาจทำได้ทั้งที่เป็นการใช้ปากเปล่า ข้อเขียน ภาษา หรือการใช้สัญลักษณ์ มักเกิดขึ้นหลังจากที่บุคคลได้รับทราบข่าวสารต่างๆ แล้ว โดยการฟัง เห็น อ่าน หรือเขียน ความเข้าใจนี้อาจแสดงออกในรูปของการใช้ทักษะหรือการแปลความหมายต่างๆ เช่น การบรรยายข่าวสาร โดยใช้คำพูดของตนเองหรือการแปลความหมายจากภาษาหนึ่งไปยังอีกภาษาหนึ่ง โดยคงความหมายเดิมไว้ หรืออาจเป็นการแสดงความคิดหรือใช้ข้อสรุปหรือการคาดคะเนได้เช่นกัน

3. การนำความรู้ไปใช้ (Application) ความสามารถในการนำความรู้ไปใช้นี้เป็นพฤติกรรมขั้นที่สาม ซึ่งจะต้องอาศัยความสามารถหรือทักษะทางด้านความเข้าใจดังกล่าวมาแล้วการนำความรู้ไปใช้นี้กล่าวอีกนัยหนึ่ง ก็คือ การแก้ปัญหานั้นเอง ซึ่งมีอยู่ 6 ขั้นตอน และเมื่อนำมาพิจารณาจะเห็นว่าความเข้าใจในหลักทฤษฎีวิธีการต่างๆ จะถูกนำมาใช้ในการแก้ปัญหา

4. การวิเคราะห์ (Analysis) เป็นความสามารถในการช่วยแยกภาพรวม ออกเป็นส่วนๆ เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ชัดเจนขึ้น อาจจะแบ่งเป็นขั้นย่อยๆ ได้ 3 ขั้น ด้วยกัน 1) ความสามารถในการแยกแยะองค์ประกอบของปัญหาออกเป็นส่วนๆ 2) ความสามารถในการเห็นถึงความสัมพันธ์ระหว่างส่วนประกอบ และ 3) ความสามารถในการมองเห็นหลักของการผสมผสานปัญหาที่มีองค์ประกอบย่อยมากมาย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

5. การสังเคราะห์ (Synthesis) คือ ความสามารถในการนำเอาส่วนประกอบย่อยหลายๆ ส่วนมารวมกันเข้าเป็นกรอบโครงสร้างที่แน่ชัด โดยทั่วไปแล้วการนำเอาประสบการณ์ในอดีตมาร่วมกันกับประสบการณ์ในปัจจุบัน และนำมาสร้างเป็นกรอบที่มีระเบียบแบบแผนเป็นส่วนหนึ่งของพฤติกรรมที่ก่อให้เกิดความคิดสร้างสรรค์หรือความคิดริเริ่ม จึงต้องมีความเข้าใจในการนำความรู้ไปใช้ในการวิเคราะห์มาประกอบ

6. การประเมินผล (Evaluation) เป็นความสามารถในการประเมินผลที่เกี่ยวข้องกับการให้ค่าต่อความรู้หรือข้อเท็จจริงต่างๆ ซึ่งต้องใช้เกณฑ์หรือมาตรฐานเป็นส่วนประกอบในการประเมินผลมาตรฐานนี้อาจจะอยู่ในทุกขั้นตอนของความสามารถหรือทักษะต่างๆ

ดังนั้นความหมายของความรู้และความเข้าใจในข้างต้น ได้กล่าวถึง กระบวนการเกิดความรู้ นำไปสู่ความเข้าใจและนำไปใช้ โดยผ่านการวิเคราะห์และสังเคราะห์เป็นไปตามลำดับขั้นตอนอย่างชัดเจน โดยชี้ให้เห็นว่าความรู้เป็นขั้นตอนแรกในการที่สมองรับเอาข้อมูลเข้ามาเก็บไว้ในระบบความจำ จากนั้นขั้นตอนที่สอง จึงเป็นเรื่องราวของความเข้าใจในความหมายของข้อมูลจากความรู้นั้นๆ จนถึงขั้นถ่ายทอดหรือสื่อความหมายออกมาให้ผู้อื่นรับรู้ต่อไปได้ แล้วจึงมาถึงขั้นนำความรู้ไปใช้จากความเข้าใจด้วยการวิเคราะห์ สังเคราะห์ และประเมินผลต่อไป จึงไม่สามารถแยกอธิบายเรื่องความรู้และความเข้าใจก่อนที่จะรู้ระดับความรู้ ความเข้าใจของแต่ละบุคคลจะต้องทำการวัดความรู้นั้นๆ ก่อน

กล่าวโดยสรุป ความรู้ความเข้าใจ หมายถึง การเข้าใจถึงเรื่องราว ข้อเท็จจริงรายละเอียดต่างๆ ที่เคยมีประสบการณ์หรือพบเจอ และความสามารถในการนำความรู้ที่เก็บรวบรวมมาใช้คัดแปลง อธิบาย เปรียบเทียบในเรื่องนั้นๆ ได้อย่างมีเหตุผล ความรู้ความเข้าใจเป็นสิ่งที่เกี่ยวข้องโดยตรง รวมถึงการนำความรู้ความเข้าใจไปใช้ในสถานการณ์จริงได้ตามขั้นตอน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ของแต่ละบุคคลเป็นสำคัญ

3.4 การวัดความรู้ความเข้าใจ

เครื่องมือที่ใช้ในการวัดความรู้ มีหลายชนิด แต่ละชนิดมีความเหมาะสมกับการวัดความรู้ตามคุณลักษณะที่แตกต่างกันออกไป โดยมีนักวิชาการได้กล่าวถึงเครื่องมือที่ใช้วัดความรู้ความเข้าใจ ได้แก่ แบบทดสอบ

แบบทดสอบถือว่าเป็นสิ่งเร้าเพื่อนำไปเร้าผู้ถูกทดสอบ ให้แสดงอาการตอบสนองออกมาด้วยพฤติกรรมบางอย่าง เช่น การพูด การเขียน การกระทำ เป็นต้น เพื่อให้สามารถสังเกตเห็นหรือสามารถนับเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จำนวนปริมาณได้เพื่อนำไปแทนอันดับหรือคุณลักษณะของบุคคลนั้น รูปแบบของข้อสอบหรือแบบทดสอบมี 3 ลักษณะ (อาภาศรี ตระกูลจันทนาค, 2551) ดังนี้

1. แบบปากเปล่า (Oral Test) เป็น การทดสอบที่อาศัยการซักถามเป็น ิรายบุคคลใช้ได้ผลดี ถ้ามีผู้เข้าสอบจำนวนน้อย เพราะต้องใช้เวลามาก สามารถถามได้ละเอียด เพราะสามารถโต้ตอบกันได้ ในทันที

2. แบบเขียนตอบ (Paper -Pencil Test) เป็น การทดสอบที่เปลี่ยนแปลงมาจากการทดสอบแบบปากเปล่า เนื่องจากจำนวนผู้เข้าสอบมากและมีจำนวนจำกัด แบ่งได้ 2 แบบ คือ

2.1 แบบเรียงความ (Essay Type) เป็นการสอบที่ให้ผู้ตอบได้รวบรวมเรียบเรียงคำพูดของตนเอง แสดงทัศนคติ และความรู้สึก ความคิดได้อย่างมีอิสระภายใต้หัวข้อที่กำหนดให้เป็นข้อสอบที่สามารถใช้วัดพฤติกรรมด้านพฤติกรรม ธรรมและด้านการสังเคราะห์ได้เป็นอย่างดี แต่มีข้อเสียที่การให้คะแนนทำให้มีความเป็น ปรนัยได้ยาก

2.2 แบบจำกัดคำตอบ (Fix - Response Type) เป็นข้อสอบที่มีคำตอบถูกภายใต้เงื่อนไขที่กำหนดให้อย่างจำกัด ข้อสอบแบบนี้แบ่งออกเป็น 4 แบบ ได้แก่ แบบถูกผิด แบบเติมคำแบบจับคู่ และแบบเลือกตอบ

3. แบบปฏิบัติ (Performance Test) เป็นการทดสอบที่ผู้สอบได้แสดงพฤติกรรมออกมาโดยการทำงานหรือลงมือปฏิบัติจริง ๆ

แต่อย่างไรก็ตาม เครื่องมือวัดที่นิยมใช้กันมากคือ แบบสอบถาม (Questionnaire) และเป็นแบบทดสอบชนิดเลือกตอบ (Multiple Choice Tests) เป็นส่วนใหญ่เพราะเป็นแบบทดสอบที่วัดได้รอบด้าน สามารถวัดผลของการเรียนรู้ได้หลายอย่าง ตั้งแต่กระบวนการทางสติปัญญาชั้นสูง ได้แก่ การวิเคราะห์การสังเคราะห์และการประเมินค่าตลอดจนถึงการจดจำเบื้องต้น (สมศักดิ์ วิชาลาภรณ์และคณะ, ม.ป.ป., อ้างถึงใน แสงจันทร์ โสภากาล, 2550) ทั้งนี้ผู้วิจัยได้เลือกใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ในการวัดความรู้ความเข้าใจการใช้เทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงิน (Fintech) ของประชาชน Generation Y ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาหรือเทียบเท่ามัธยมศึกษา

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4. แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรม

ในการศึกษาในครั้งนี้เป็นการศึกษาพฤติกรรมในขอบเขตขอบพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยี ซึ่งหมายถึง พฤติกรรมของผู้บริโภคที่เลือกใช้เทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงิน (Fintech) ในประเภทหรือสถาบันการเงินต่างๆ ที่เห็นสมควร ซึ่งผู้วิจัยได้มีการทบทวนแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรม และพฤติกรรมของผู้บริโภค ดังนี้

4.1 ความหมายของพฤติกรรม

พฤติกรรม คือ การแสดงออกของการกระทำ กิจกรรมใดๆก็ตามแบบคล้ายคลึงกันบ่อยครั้ง จนกลายเป็นเอกลักษณ์ของกลุ่มหรือของตน ความหมายของคำว่า พฤติกรรมอาจจะคล้ายกับคำว่า นิสัยแต่จะแตกต่างกัน เพียงมีการแสดงออกมาให้เห็นได้ถือว่าเป็นพฤติกรรมหากไม่แสดงออกมาให้เห็นเราจะเรียกว่านิสัย ตรงกับภาษาอังกฤษที่ว่า Behaviour หรือ อเมริกันเรียกว่า Behavior ซึ่งแปลว่า การปฏิบัติตัว ความประพฤติ คุณสมบัติ พฤติกรรม อากา หรือการแสดงออก (สุรรัตน์ เตชะทวีวรรณ, 2545)

พฤติกรรมผู้บริโภค (Consumer Behavior) หมายถึง ผู้บริโภคมีการคิด และการตัดสินใจในการซื้อผลิตภัณฑ์หรือบริการ (Kotler, 1999)

Kotler, Philip. (1999). อ้างอิงจาก ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ (2545: 124 – 125) Marketing Management ได้ให้ความหมายของพฤติกรรมผู้บริโภค (Consumer behavior) หมายถึง การกระทำของบุคคลใดบุคคลหนึ่งเกี่ยวข้องโดยตรงกับการจัดหาให้ได้มาแล้ว ซึ่งการใช้สินค้าและบริการ ทั้งนี้หมายรวมถึง กระบวนการตัดสินใจ และการกระทำของบุคคลที่เกี่ยวกับการซื้อและการใช้สินค้าการศึกษา พฤติกรรมของผู้บริโภค เป็นวิธีการศึกษาที่แต่ละบุคคลทำการตัดสินใจที่จะใช้ทรัพยากร เช่น เวลา บุคลากร และอื่นๆ เกี่ยวกับการบริโภคสินค้า ซึ่งนักการตลาดต้องศึกษาว่าสินค้าที่เขาจะเสนอนั้น ใครคือผู้บริโภค (Who?) ผู้บริโภคซื้ออะไร (What?) ทำไมจึงซื้อ (Why?) ซื้ออย่างไร (How?) ซื้อเมื่อไร (When?) ซื้อที่ไหน (Where?) ซื้อและใช้บ่อยครั้งเพียงใด (How often) รวมทั้งการศึกษาว่าใครมีอิทธิพลต่อการซื้อ เพื่อค้นหาคำตอบ 7 ประการเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค

โดยสรุปแล้วพฤติกรรมผู้บริโภค หมายถึง การกระทำของบุคคลบุคคลหนึ่งซึ่งเกี่ยวข้องโดยตรงกับการจัดการหาและการใช้ซึ่งสินค้าและบริการ ส่วนพฤติกรรมผู้ซื้อเน้นหมายถึงการกระทำของบุคคลใดบุคคลหนึ่งที่เกี่ยวข้องกับการแลกเปลี่ยนสินค้าและบริการด้วยเงิน และรวมถึงการตัดสินใจ ซึ่งเมื่อนำมาอธิบายตามบริบทของงานวิจัยนี้จะพบว่าหมายถึงกระทำของบุคคลบุคคลหนึ่งซึ่งเกี่ยวข้องโดยตรงกับการจัดการหาและใช้บริการเทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงิน (Fintech) ซึ่งเป็นกระบวนการตั้งแต่การคิดตัดสินใจ และใช้บริการ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4.2 ประเภทของพฤติกรรม

ประสิทธิ์ ทองอุ่น (2542) กล่าวว่า ประเภทของพฤติกรรมสามารถแบ่งออกเป็น 2 ประเภท ดังนี้

(1) พฤติกรรมภายใน (Covert Behavior) คือ พฤติกรรมที่เจ้าของพฤติกรรมเท่านั้น ที่รู้ได้บุคคลอื่นที่มีใจเจ้าของพฤติกรรมที่จะไม่สามารถรับรู้ได้โดยตรงถ้าไม่แสดงออกเป็นพฤติกรรมภายนอก บุคคลอื่นจะรู้พฤติกรรมภายในของบุคคลใดบุคคลหนึ่งได้ก็โดยสันนิษฐานหรือคาดเดาเท่านั้นเอง พฤติกรรมภายในนั้นเป็นกระบวนการการทำงานของสมอง (Mental Process) ซึ่งหมายถึงขั้นตอนการทำงานของสมองในรูปแบบต่างๆ เช่น การคิด การตัดสินใจคำนิยม และแรงบันดาลใจ เป็นต้น

(2) พฤติกรรมภายนอก (Overt Behavior) คือ พฤติกรรมที่บุคคลอื่น นอกเหนือจากเจ้าของพฤติกรรมสามารถที่จะรู้ได้และบางพฤติกรรมเจ้าของพฤติกรรมยังไม่รู้ถึงพฤติกรรมนั้นของตนเอง บุคคลอื่นจะรู้ได้ต้องอาศัย การสังเกต (Observation) ไม่ว่าจะใช้ประสาทสัมผัสโดยตรงหรือใช้เครื่องมือ (Instrument) ช่วยในการสังเกตเพื่อให้ได้ข้อมูล กล่าวโดยสรุป พฤติกรรมสามารถแบ่งออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่ พฤติกรรมภายใน คือ กระบวนการการทำงานของสมองและ พฤติกรรมภายนอกคือ สิ่ง que แสดงออก

4.3 องค์ประกอบของพฤติกรรม

Cronbach (1972) กล่าวว่า พฤติกรรมของบุคคลเกิดขึ้น เพราะองค์ประกอบ ต่อไปนี้

(1) ความมุ่งหมาย (Goal) เป็นความต้องการหรือวัตถุประสงค์ที่ทำให้เกิดกิจกรรม คนเราต้องการทำกิจกรรมเพื่อสนองความต้องการที่เกิดขึ้น กิจกรรมบางอย่างก็ให้ความพอใจหรือสนองความต้องการได้ทันที แต่ความต้องการหรือวัตถุประสงค์บางอย่างก็ต้องใช้เวลาานจึงจะสามารถบรรลุความต้องการคนเราจะมีความต้องการหลายๆ อย่างในเวลาเดียวกัน และมักจะเลือกสนองความต้องการที่รีบด่วนก่อนและสนองความต้องการที่ห่างออกไปในภายหลัง

(2) ความพร้อม (Readiness) หมายถึงระดับวุฒิภาวะหรือความสามารถที่จำเป็นในการทำกิจกรรมเพื่อสนองความต้องการคนเราไม่สามารถสนองความต้องการได้หมดทุกอย่างความต้องการบางอย่างอยู่นอกเหนือความสามารถ

(3) สถานการณ์ (Situation) เป็นเหตุการณ์ที่เปิดโอกาสให้เลือกทำกิจกรรมเพื่อสนองความต้องการ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

(4) การแปลความหมาย (Interpretation) ก่อนที่เราจะทำกิจกรรมใดกิจกรรมหนึ่งลงไป จะต้องพิจารณาสถานการณ์เสียก่อนแล้วตัดสินใจเลือกวิธีการที่คิดว่า จะให้ความพอใจมากที่สุด

(5) การตอบสนอง (Response) เป็นการทำ กิจกรรมเพื่อสนองความต้องการ โดยวิธีการที่ได้เลือกแล้วในขั้นแปลความหมาย

(6) ผลที่ได้รับหรือผลที่ตามมา (Consequence) เมื่อทำกิจกรรมแล้วย่อมได้รับผลจากการกระทำนั้น ผลที่ได้รับอาจตรงกับที่คาดคิดไว้ (Confirm) หรืออาจตรงกันข้ามกับความคาดหมาย (Contradict) ก็ได้

(7) ปฏิกริยาต่อความผิดหวัง (Reaction to Thwarting) หากคนเราไม่สามารถสนองความต้องการได้ก็กล่าวได้ว่าเขาประสบความผิดหวังในกรณีนี้จะต้องย้อนกลับไปแปลความหมายของสถานการณ์เสียใหม่และเลือกวิธีการตอบสนองใหม่ก็ได้

กล่าวโดยสรุป องค์ประกอบของพฤติกรรม ประกอบด้วย ความมุ่งหมาย ความพร้อม สถานการณ์ การแปลความหมาย การตอบสนอง ผลที่ได้รับและปฏิกริยาต่อความผิดหวัง ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้และพฤติกรรม

4.4 โมเดลพฤติกรรมผู้บริโภค

โมเดลพฤติกรรมผู้บริโภค (Consumer behavior model) เป็นการศึกษาถึงเหตุจูงใจ ที่ทำให้เกิดการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์ โดยมีจุดเริ่มต้นจากการที่เกิดสิ่งกระตุ้น (Stimulus) ที่ทำให้เกิดความต้องการ สิ่งกระตุ้นผ่านเข้ามาในความรู้สึกนึกคิดของผู้ซื้อ (Buyer's black box) ซึ่งเปรียบเสมือนกล่องดำ ที่ผู้ผลิตและผู้ขายไม่สามารถคาดได้ ความรู้สึกนึกคิดของผู้ซื้อที่จะได้รับอิทธิพลจากลักษณะต่างๆ ของผู้ซื้อ แม้จะมีการตอบสนองผู้ซื้อ (Buyer's response) หรือการตัดสินใจของผู้ซื้อ (Buyer's purchase decision)

1. พฤติกรรมของผู้ซื้อ

ผู้ผลิตและผู้จำหน่ายสินค้าจะสนใจถึงพฤติกรรมของผู้บริโภค (Buyer behavior) ซึ่งเป็นส่วนสำคัญของการปฏิบัติการบริโภค ซึ่งหมายถึง การกระทำของบุคคลใดบุคคลหนึ่งที่เกี่ยวข้องกับการแลกเปลี่ยนสินค้า และบริการด้วยเงิน และรวมทั้งกระบวนการตัดสินใจ ซึ่งเป็นตัวกำหนดให้มีกระบวนการกระทำนี้ พฤติกรรมของผู้ซื้อที่เราหมายรวมถึงผู้ซื้อที่เป็นอุตสาหกรรม (Industrial buyer) หรือเป็นการซื้อบริษัทในอุตสาหกรรมหรือผู้ซื้อเพื่อขายต่อ แต่พฤติกรรมของผู้บริโภคนั้นเรานำถึงการซื้อของผู้บริโภคเอง ปกติเรามักใช้คำว่า พฤติกรรมของลูกค้า (Customer behavior) แทนกันกับพฤติกรรม

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ผู้ซื้อได้คำทั้งสองคือ พฤติกรรมผู้ซื้อและพฤติกรรมลูกค้านี้เป็นความหมายเหมือนกัน และค่อนข้างไปในแง่ลักษณะในทางเศรษฐกิจของการบริโภคมากกว่า

2. การซื้อและการบริโภค

คำว่า พฤติกรรมผู้บริโภค นั้น ในความหมายที่ถูกต้อง มิใช่หมายถึง การบริโภค (Consumption) แต่หากหมายถึงการซื้อ (Buying) ของผู้บริโภค จึงเน้นถึงตัวผู้ซื้อเป็นสำคัญและที่ถูกต้องแล้ว การซื้อเป็นเพียงกระบวนการหนึ่งของการตัดสินใจและไม่สามารถแยกออกได้จากการบริโภคสินค้า ทั้งที่กระทำโดยตัวผู้ซื้อเองหรือบริโภคโดยสมาชิกคนอื่น ๆ ในครอบครัวซึ่งมีผู้ซื้อทำตัวเป็นผู้แทนให้ การซื้อแทนนั้น ผู้ซื้อแทนจะเป็นผู้ทำงานแทนความพอใจของผู้ที่จะบริโภคอีกต่อหนึ่งด้วยเหตุผลนี้เอง ผู้วิเคราะห์การตลาดจึงต้องระวังอยู่เสมอถึงความสัมพันธ์นั้น

4.5 ทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรม

ทฤษฎีพฤติกรรมผู้บริโภค (Consumer behavior theory) เป็นการศึกษาถึงเหตุจูงใจที่ทำให้เกิดการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์โดยมีจุดเริ่มต้นจากการเกิดสิ่งกระตุ้น (Stimulus) ที่ทำให้เกิดความต้องการ สิ่งกระตุ้นที่ผ่านเข้ามาทางความรู้สึกนึกคิดของผู้บริโภคเปรียบเสมือนกล่องดำ (Buyer's Black Box) ซึ่งผู้ผลิตหรือผู้ขายไม่สามารถคาดคะเนได้ ความรู้สึกนึกคิดของผู้บริโภคจะได้รับอิทธิพลจากลักษณะต่างๆ ของผู้ซื้อ (Buyer's Response) หรือการตัดสินใจของผู้ซื้อจุดเริ่มต้นอยู่ที่มีสิ่งมากระตุ้นทำให้เกิดความต้องการก่อน แล้วทำให้เกิดการตอบสนอง (Buyer's Purchase Decision) (ศิริวรรณ เสรีรัตน์, 2538 อ้างถึงใน ชัยณรงค์ ทราชคำ, 2552 หน้า 8)

แนวคิดด้านพฤติกรรมผู้บริโภค (The Concept of Consumer Behavior) ในการศึกษาพฤติกรรมผู้บริโภค เพื่อให้การศึกษามีความเป็นไปได้ชัดเจน จึงมีผู้พยายามเสนอแนวคิด (Concept) หรือแบบจำลอง (Model) ขึ้นหลายรูปแบบ ในที่นี้ขอเสนอตามลำดับกันไปดังต่อไปนี้

แบบจำลองของคอตเลอร์และอาร์มสตรอง (Model of consumer behavior by Philip Kotler and Gary Armstrong) ฟิลิป คอตเลอร์ เป็นผู้ที่มีชื่อเสียงทางด้านการตลาด ในยุคปัจจุบันได้กำหนดแบบจำลองของการศึกษาด้านพฤติกรรมผู้บริโภค โดยแบ่งการพิจารณาออกเป็นสิ่งกระตุ้นทางการตลาดและสิ่งกระตุ้นอื่น (Marketing and other stimuli)

สิ่งกระตุ้นทางการตลาด ได้แก่ ปัจจัยที่เรียกว่าส่วนผสมทางการตลาด (Marketing mix) ประกอบด้วย ตัวผลิตภัณฑ์ (Product) ราคา (price) การวางจำหน่าย (place) และการส่งเสริมการจำหน่าย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

(Promotion) ส่วนปัจจัยกระตุ้นอื่นๆ ได้แก่ ปัจจัยด้านเศรษฐกิจ (Economic) เทคโนโลยี (Technological) การเมือง (Political) และวัฒนธรรม (Cultural)

กล่องดำของผู้ซื้อ (buyer's black box) ประกอบด้วยลักษณะของผู้ซื้อ (Buyer Characteristics) และกระบวนการตัดสินใจของผู้ซื้อ (Buyer Decision Process)

การตอบสนองของผู้ซื้อ (Buyer Responses) ไม่ว่าด้านการเลือกผลิตภัณฑ์ การเลือกตราสินค้า การเลือกผู้จัดจำหน่าย เวลาที่ซื้อและจำนวนที่ซื้อ

ลักษณะของตัวแบบนี้เริ่มจากการพิจารณาปัจจัยที่เป็นตัวกระตุ้น ซึ่งประกอบด้วยปัจจัยทางการตลาด ได้แก่ ผลิตภัณฑ์ ราคา การวางจำหน่าย และการส่งเสริมการขาย และปัจจัยกระตุ้นอื่นที่แวดล้อม ได้แก่ เศรษฐกิจ เทคโนโลยี การเมืองและวัฒนธรรม ปัจจัยทางการตลาดจะเป็นตัวกระตุ้นโดยตรง

ส่วนปัจจัยอื่น ได้แก่ สถานการณ์ทางเศรษฐกิจอาจชี้ให้เห็นอำนาจซื้อของผู้บริโภคหากเศรษฐกิจเจริญและขยายตัวผู้บริโภคก็จะมีอำนาจซื้อสูง หากเศรษฐกิจอยู่ในสถานะตกต่ำ อำนาจซื้อก็จะลดลง และยังมีเทคโนโลยีที่แตกต่างกัน รวมทั้งวัฒนธรรมของแต่ละกลุ่มสังคมเป็นองค์ประกอบที่กระตุ้นให้ผู้บริโภคตัดสินใจซื้อ

สำหรับกล่องดำ (black box) หมายถึง ลักษณะที่ประกอบขึ้นเป็นมนุษย์แต่ละคนประกอบด้วยลักษณะทางบุคลิกภาพ (characteristic) ซึ่งได้แก่องค์ประกอบของมนุษย์แต่ละคนรวมทั้งแต่การแสดงออกทางกายจนถึงสภาพทัศนคติที่ต่อเรื่องต่างๆ และรวมถึงลักษณะทางด้านกระบวนการตัดสินใจของบุคคลแต่ละคนสิ่งเหล่านี้เป็นสิ่งที่มนุษย์แต่ละคนผ่านการเรียนรู้ทางสังคม (Socialization) และสั่งสมประสบการณ์ตั้งแต่วัยเด็กจนโตและหลอมรวมกันเป็นมนุษย์แต่ละคนสิ่งเหล่านี้สะสมอยู่ในทัศนคติของแต่ละคน เรียกว่า “กล่องดำ” หรือ “black box” และส่งผลเป็นอย่างสูงไปยังขั้นตอนการตอบสนองต่อการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภค

การตัดสินใจซื้อของผู้บริโภคนับเป็นขั้นตอนสุดท้ายของกระบวนการ กล่าวคือ ผู้บริโภคตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์ชนิดใด ยี่ห้อใด ราคาเท่าใด เมื่อไร และจำนวนเท่าใด ก็หลังจากที่ได้ผ่านขั้นตอนกระตุ้นทางการตลาดและอื่นๆ ผ่านเข้ามาในขั้นของกล่องดำ ผสมผสานกับทัศนคติ และส่งผลไปยังการตัดสินใจซื้อ (สุดาพร กุณฑลบุตร, 2552, น.72-74)

แนวคิดด้านพฤติกรรมผู้บริโภคของกิลเบิร์ต (the concept of consumer behavior by Gilbert D. Harrell) โดยกิลเบิร์ตให้คำจำกัดความของพฤติกรรมผู้บริโภคว่าหมายถึงการกระทำและกระบวนการเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นิยามให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตัดสินใจของคนแต่ละคน ในการที่จะค้นหา ประเมิน จัดหาและใช้ผลิตภัณฑ์ต่างๆ และได้มุ่งเน้นกับการให้ความสำคัญหรือเกี่ยวข้อง (Involvement) ของผู้บริโภคก่อนตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์หมายถึง การที่ผู้บริโภคให้ความสำคัญกับการซื้อสินค้าชนิดใดๆ ในแต่ละครั้งอาจไม่เท่ากันบางครั้งอาจไม่ได้สนใจซื้อหรือเรียกว่าการเกี่ยวข้องต่ำ (low involvement) บางครั้งใช้เวลาในการเก็บข้อมูล หาความรู้และรายละเอียดต่างๆ ก่อนตัดสินใจซื้อเรียกว่าเกี่ยวข้องสูง (high involvement)สรุปปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภค

5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เอกสารวิชาการที่เกี่ยวข้องพบว่า มีงานวิจัยและรายงานที่มีความสอดคล้องกับพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงิน (Fintech) ดังนี้

สัทห์จุฑา พิทักษ์บุรพา (2558) ที่ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ของประชากรศาสตร์กับการรับรู้ของผู้บริโภคและพฤติกรรมของผู้บริโภคในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินบนโทรศัพท์เคลื่อนที่ของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) (TMB Touch) ในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า เพศมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมของผู้บริโภคในด้านสิ่งที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการ ในส่วนอายุมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมของผู้บริโภคในด้านช่องทางที่ใช้บริการ และด้านสิ่งที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการ สำหรับระดับการศึกษามีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมของผู้บริโภคในการแนะนำบุคคลอื่นให้ใช้บริการ อีกทั้งอาชีพมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมของผู้บริโภคในด้านประเภทของธุรกรรม เหตุผลที่ใช้บริการและการแนะนำบุคคลอื่นให้ใช้บริการ นอกจากนี้รายได้เฉลี่ยต่อเดือนมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมของผู้บริโภคในด้านประเภทของธุรกรรม และสถานภาพสมรสมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมของผู้บริโภคในด้านช่องทางที่ใช้บริการและสิ่งที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จารุณี บุญยานันท์ (2559) ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อทัศนคติการทาธุรกรรมทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ตแบบกึ่งgingของลูกค้านาคารทหารไทยจำกัด (มหาชน) สาขาปทุมธานี ที่พบว่า เพศอายุ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันมีทัศนคติในการเลือกใช้บริการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ตแบบกึ่งgingของลูกค้านาคารทหารไทยจำกัด (มหาชน) สาขาปทุมธานีไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

รจเรจ เลาป้อมวาปี และอริสรา เษายนนธ์ (2559) ที่ได้ศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการแอปพลิเคชัน MYMO ในการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ : กรณีศึกษาธนาคารออมสินสาขากระบี่ ผลการศึกษาพบว่าลักษณะทางเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ประชากรศาสตร์ด้านระดับการศึกษา อาชีพแตกต่างกันส่งผลต่อการตัดสินใจบริการแอปพลิเคชัน MYMO ในการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่แตกต่างกัน ส่วนด้านสถานภาพของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส ซึ่งอาจมีภาระหน้าที่ ความรับผิดชอบแตกต่างจากผู้ที่ไม่มีสถานภาพอื่น จึงอาจมีเหตุผลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการหรือซื้อผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ ทำให้มีแรงจูงใจแตกต่างกัน

จิตาภรณ์ สระแก้ว (2561) ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบเทคโนโลยีทางการเงิน (Fintech) ด้วยแอปพลิเคชัน A-Mobile ของผู้ใช้บริการธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาธัญมิ จังหวัดสงขลา ผลการศึกษาพบว่า ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีส่งผลให้พฤติกรรมทางการเงินของผู้บริโภคเปลี่ยนไปมีผลต่อธุรกิจธนาคารในอนาคต พบว่าผู้ใช้บริการมีแรงจูงใจในการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบเทคโนโลยีทางการเงิน (Fintech) ด้วยแอปพลิเคชัน A-Mobile อยู่ในระดับมาก เมื่อเปรียบเทียบแรงจูงใจในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบเทคโนโลยีทางการเงิน (Fintech) ด้วยแอปพลิเคชัน A-Mobile กับปัจจัยส่วนบุคคล และพฤติกรรมการใช้บริการพบว่า สถานภาพ ระดับการศึกษาและอาชีพแตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบเทคโนโลยีทางการเงิน (Fintech) ด้วยแอปพลิเคชัน A-Mobile แตกต่างกัน โดยผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพโสดมีแรงจูงใจด้านผลิตภัณฑ์มากกว่าผู้ใช้บริการที่สมรสและหย่าร้าง/หม้าย หรือแยกกันอยู่ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาประถมศึกษาหรือต่ำกว่าประถมศึกษา มีแรงจูงใจด้านเหตุผลน้อยกว่าผู้ใช้บริการที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีและผู้ใช้บริการที่ประกอบอาชีพเกษตรกรรมมีแรงจูงใจด้านอารมณ์น้อยกว่าผู้ใช้บริการที่ประกอบอาชีพบริการและอุตสาหกรรม สถานที่ใช้บริการและสิ่งที่มีอิทธิพลในการใช้บริการแตกต่างกันมีแรงจูงใจในการใช้บริการแตกต่างกันด้วย และเพศมีความสัมพันธ์กับความถี่และช่องทางการใช้บริการ อายุมีความสัมพันธ์กับช่องทางการใช้บริการ สถานภาพมีความสัมพันธ์กับสถานที่ใช้บริการ ระดับการศึกษามีความสัมพันธ์กับระยะเวลาที่ใช้บริการ ต่อครั้งอาชีพมีความสัมพันธ์กับสถานที่ใช้บริการและรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมีความสัมพันธ์กับระยะเวลาที่ใช้บริการต่อครั้ง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยนี้ใช้ระเบียบวิธีการวิจัยแบบผสม (Mixed Methods) ทั้งการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เพื่อศึกษาระดับของพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงิน (Fintech) ของประชาชน Generation Y ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษา และเพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลและความรู้ความเข้าใจที่เกี่ยวกับเทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงิน (Fintech) ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงิน (Fintech) ของประชาชน Generation Y ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาหรือเทียบเท่ามัธยมศึกษา และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. การวิจัยเชิงปริมาณ

ผู้วิจัยใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) สำหรับตอบวัตถุประสงค์การวิจัยในข้อที่ 1 และ 2 เพื่อจะได้ทราบถึงระดับของพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงิน (Fintech) ของประชาชน Generation Y ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาหรือเทียบเท่ามัธยมศึกษา และปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงิน (Fintech) ของประชาชน Generation Y ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาหรือเทียบเท่ามัธยมศึกษาโดยการวิจัยเชิงปริมาณนั้น ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยมีรายละเอียดการวิจัยเชิงปริมาณดังนี้

1.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ประชาชน Generation Y ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาหรือเทียบเท่ามัธยมศึกษา

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การกำหนดขนาดตัวอย่าง

ในการกำหนดขนาดตัวอย่างผู้วิจัยได้กำหนดขนาดตัวอย่างเพื่อประมาณค่าประชากรโดยใช้สูตร Taro Yamane (1967) ที่ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% ดังนี้

$$N = \frac{N}{1+Nd^2}$$

เมื่อ n = ขนาดของหน่วยตัวอย่างกลุ่มเป้าหมาย

N = ประชากรทั้งหมด

D = ระดับความมีนัยสำคัญ

จากการคำนวณขนาดตัวอย่าง ทำให้ได้กลุ่มตัวอย่างชั้นต่ำในการศึกษาทั้งหมด จำนวน 400 คน

1.2 กลุ่มตัวอย่างและการสุ่มตัวอย่าง

จากการคำนวณขนาดตัวอย่างข้างต้นพบว่ากลุ่มตัวอย่างชั้นต่ำในการศึกษามีจำนวน 400 คน อย่างไรก็ตาม เพื่อให้ผลการวิจัยมีประสิทธิภาพสูงที่สุด ผู้วิจัยจึงขยายกลุ่มตัวอย่างให้ครอบคลุมทุกพื้นที่ 6 ภูมิภาค จำนวน 2,400 คน โดยการศึกษาครั้งนี้ใช้วิธีการสุ่มแบบหลายขั้นตอน (multi-stage sampling) ดังนี้

1) การสุ่มแบบเจาะจงพื้นที่ทุกภูมิภาคตามภูมิศาสตร์ โดยแบ่งประเทศไทยออกเป็น 6 ภูมิภาค โดยเก็บข้อมูลแต่ละภูมิภาคจำนวนเท่าๆ กัน ได้แก่ ภาคเหนือ ภาคกลาง ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ภาคตะวันออก ภาคตะวันตก และภาคใต้

2) วิธีการคัดเลือกแบบอาสาสมัคร (Voluntary Selection) เป็นการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างจากสมาชิกที่อาสาเข้ามามีส่วนร่วมเป็นหน่วยตัวอย่างด้วยความเต็มใจที่มีเหตุผลแตกต่างกัน อาทิ ต้องการได้รับสิ่งตอบแทน/ความเต็มใจ เป็นต้น ทั้งนี้ คณะที่ปรึกษาจะใช้วิธีการประชาสัมพันธ์

3) วิธีการคัดเลือกแบบลูกโซ่ (Snowball Selection) เป็นการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างที่มีคุณสมบัติที่ต้องการแล้วโดยใช้การแนะนำของกลุ่มตัวอย่างที่ระบุกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะที่ใกล้เคียงกับตนเองสำหรับเก็บรวบรวมข้อมูลได้อย่างครบถ้วนและเพียงพอจึงจะยุติการเก็บรวบรวมข้อมูล

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามทั้งปลายปิดและปลายเปิดเพื่อสำรวจพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงิน (Fintech) ของประชาชน Generation Y ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษา ซึ่งประกอบไปด้วย 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล

ส่วนที่ 2 สอบถามความรู้ ความเข้าใจที่เกี่ยวกับเทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงิน (Fintech)

ส่วนที่ 3 สอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงิน (Fintech) ของประชาชน Generation Y ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาหรือเทียบเท่ามัธยมศึกษา

ส่วนที่ 4 คำถามปลายเปิดให้แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

สำหรับในส่วนที่ 2 และส่วนที่ 3 เป็นลักษณะของแบบสอบถามปลายปิดจะมีลักษณะแบบมาตราส่วนประเมินค่า ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์ในการประเมินความคิดเห็น 2 เรื่อง คือ ประเมินความรู้ ความเข้าใจที่เกี่ยวกับเทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงิน (Fintech) และประเมินความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงิน (Fintech) ของประชาชน Generation Y โดยให้กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ประเมิน ผู้วิจัยได้ออกแบบเครื่องมือโดยวัดความคิดเห็นตามแบบของ Likert Scale โดย Likert (1957 : 43) ได้แบ่งออกเป็น 5 ระดับความคิดเห็นดังนี้

ระดับคะแนน	คำตอบ
ระดับคะแนน 1 หมายถึง	น้อยที่สุด
ระดับคะแนน 2 หมายถึง	น้อย
ระดับคะแนน 3 หมายถึง	ปานกลาง
ระดับคะแนน 4 หมายถึง	มาก
ระดับคะแนน 5 หมายถึง	มากที่สุด

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สำหรับเกณฑ์การแปลผลคะแนนเฉลี่ย ใช้วิธีของ Best and Kahn (1993 : 246) แบ่งจำแนกแต่ละช่วงย่อยต่างกัน แบ่งระดับคะแนนเป็น 5 ระดับ โดยใช้หลักเกณฑ์ในการพิจารณาตามความกว้างของอันตรภาคชั้น จากการคำนวณผลสมการทางคณิตศาสตร์ คือ

$$\text{ช่วงชั้น} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนช่วง}}$$

$$\begin{aligned} \text{ช่วงชั้น} &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0.80 \end{aligned}$$

จากเกณฑ์ดังกล่าวได้นำมาสู่การแปลความหมายดังนี้

1. การประเมินระดับความรู้และความเข้าใจ การแปลผลจะบอกถึงความรู้ ความเข้าใจที่เกี่ยวกับเทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงิน (Fintech) ดังนี้

ระดับคะแนนเฉลี่ย	การแปลค่าความหมาย
4.21 - 5.00	มีระดับความรู้และความเข้าใจอยู่ในระดับมากที่สุด
3.41 - 4.20	มีระดับความรู้และความเข้าใจอยู่ในระดับมาก
2.61 - 3.40	มีระดับความรู้และความเข้าใจอยู่ในระดับปานกลาง
1.81 - 2.60	มีระดับความรู้และความเข้าใจอยู่ในระดับน้อย
1.00 - 1.80	มีระดับความรู้และความเข้าใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด

2. การประเมินระดับพฤติกรรม การแปลผลจะบอกถึงความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงิน (Fintech) ของประชาชน Generation Y ดังนี้

ระดับคะแนนเฉลี่ย	การแปลค่าความหมาย
------------------	-------------------

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4.21 - 5.00	มีระดับพฤติกรรม อยู่ในระดับมากที่สุด
3.41 – 4.20	มีระดับพฤติกรรมอยู่ในระดับมาก
2.61 – 3.40	มีระดับพฤติกรรมอยู่ในระดับปานกลาง
1.81 – 2.60	มีระดับพฤติกรรมอยู่ในระดับน้อย
1.00 – 1.80	มีระดับพฤติกรรมอยู่ในระดับน้อยที่สุด

1.4 วิธีการตรวจสอบเครื่องมือ

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือในเชิงปริมาณมีขั้นตอนดังนี้

1) ตรวจสอบความตรงของเนื้อหา (Validity)

ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามจากทฤษฎี แนวความคิด เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แล้วจึงจะนำไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาพิจารณาความถูกต้องก่อน และนำไปให้ผู้เชี่ยวชาญหรือผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ความตรงเชิงโครงสร้าง (Construct Validity) และความตรงเชิงภาษา (Verbal Validity)

จากนั้นจึงดำเนินการหาค่า IOC (Index of Consistency) ซึ่งแต่ละข้อคำถามจะต้องมีค่า ตั้งแต่ 0.5 ขึ้นไป ทั้งนี้ในแบบสอบถามนี้มีค่า IOC อยู่ระหว่าง 0.66 – 1.00 ซึ่งถือว่าผ่านตามเกณฑ์ จากนั้นจึงนำแบบสอบถามมาปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิ เมื่อแบบสอบถามได้รับการปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำดังกล่าว แล้วจึงนำแบบทดสอบนั้นไปวิเคราะห์หาค่าความเที่ยง (Reliability)

2) ตรวจสอบหาความเที่ยง (Reliability)

โดยผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปทดสอบ (Pre-test) โดยนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไข เรียบร้อยแล้วไปทดลองใช้ (Try out) กับกลุ่มตัวอย่างเพื่อทดสอบให้เกิดความเข้าใจและปรับปรุงแก้ไข หลังจากนั้นจึงนำไปหาค่าความเที่ยง (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับประชาชน Generation ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป ซึ่งมีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย จำนวน 30 คน แล้วนำข้อมูลที่ได้ออกมาหาค่าความเที่ยงโดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์อัลฟา เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ของคอนบราค (Cronbach' alpha coefficient) โดยถือเกณฑ์การทดสอบความเชื่อมั่นที่ค่า Alpha มีค่า ตั้งแต่ 0.7 ขึ้นไป และมีค่าความเที่ยงอยู่ในเกณฑ์มาตรฐานทุกข้อ ซึ่งจากการทดสอบความเชื่อมั่นที่ค่า Alpha แบบสอบถามนี้ค่าอยู่ที่ 0.97 และทุกข้อมีค่าความเที่ยงอยู่ในเกณฑ์มาตรฐานทุกข้อ ทั้งนี้สามารถสรุปได้ว่าแบบสอบถามนี้ใช้เป็นเครื่องมือในการวิจัยครั้งนี้ได้

1.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้มีการเก็บรวบรวมข้อมูลหลักจากการขอรับการพิจารณารับรองจริยธรรมการวิจัยในคน จากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในคนของมหาวิทยาลัยมหิดล (MU-IRB) โดยการวิจัยเชิงปริมาณมี ขั้นตอน ซึ่งการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการเก็บข้อมูลที่มีความหลากหลายเพื่อให้สามารถเก็บข้อมูลได้ อย่างสอดคล้องและเหมาะสมกับบริบท เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วนและมีความน่าเชื่อถือ โดยผู้วิจัยได้ส่ง หนังสือถึงผู้ที่เกี่ยวข้องในพื้นที่วิจัย และเข้าพื้นที่เพื่อเก็บข้อมูล และดำเนินการเก็บรวบรวมแบบสอบถาม ตรวจสอบความสมบูรณ์ด้วยตนเอง จากนั้นจึงนำไปลงรหัส แล้วนำข้อมูลที่ได้นำมาวิเคราะห์

1.6 การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยเชิงปริมาณผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลแล้วทำการตรวจสอบความสมบูรณ์และความ ถูกต้องของแบบสอบถามโดยแบบสอบถาม ในส่วนที่ 1 – 4 แล้วนำข้อมูลที่ได้นำมาดำเนินการลงรหัสข้อมูล (Coding) จากนั้นก็ประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์ ใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS แล้วใช้การวิเคราะห์ข้อมูล ด้วยวิธีการทางสถิติในเชิงพรรณนา (Descriptive Analysis) โดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (Standard Deviation) ก็กับการแจกแจงความถี่ (Frequency Distributions) และร้อยละ (Percentage)

สำหรับการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงิน (Fintech) ของประชาชน Generation Y ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาผู้วิจัยได้ใช้การวิเคราะห์ ด้วยสถิติ t-test และ One way ANOVA (F-test) และการศึกษาความรู้ความเข้าใจที่ส่งผลต่อพฤติกรรม การใช้เทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงิน (Fintech) ของประชาชน Generation Y ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่า มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่ามัธยมศึกษา ผู้วิจัยได้ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการวิเคราะห์การถดถอย พหุคูณ (Multiple Regression Analysis) แบบเป็นขั้นตอน (Stepwise) ซึ่งมีการทดสอบค่าความสัมพันธ์

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

(Correlation) โดยวิธีการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient)

2. การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research)

ผู้วิจัยใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) สำหรับตอบวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 3 ศึกษาการส่งเสริมพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงิน (Fintech) ของประชาชน Generation Y ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาหรือเทียบเท่ามัธยมศึกษา ซึ่งการวิจัยเชิงคุณภาพนั้น ผู้วิจัยได้ใช้แบบสัมภาษณ์เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

2.1 ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

ผู้วิจัยใช้วิธีการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Selection) ในการเลือกผู้ให้ข้อมูลหลักสำหรับการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยมีหลักเกณฑ์ในการคัดเลือกจากผู้เชี่ยวชาญหรือตัวแทนหน่วยงานที่ดำเนินการเรื่องเทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงิน (Fintech) ได้แก่ จากสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ ธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย เขตอุตสาหกรรมซอฟต์แวร์ประเทศไทย สำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ (องค์การมหาชน) และชมรมเทคโนโลยีทางการเงินแห่งประเทศไทย จำนวน 7 ท่าน

2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

แบบสัมภาษณ์ เรื่องแนวทางการกระบวนกรส่งเสริมพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงิน (Fintech) ของประชาชน Generation Y ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาแบ่งเป็น 2 ส่วนคือ

ส่วนที่ 1 สถานภาพผู้ให้สัมภาษณ์

ส่วนที่ 2 แนวคำถามที่ให้ผู้ให้ข้อมูลหลักแสดงความคิดเห็นและเสนอแนวทางการกระบวนกรส่งเสริมพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงิน (Fintech) ของประชาชน Generation Y ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาหรือเทียบเท่ามัธยมศึกษา

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2.3 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือในเชิงคุณภาพมีขั้นตอนดังนี้

1) ตรวจสอบความตรงของเนื้อหา (Validity)

ผู้วิจัยได้สร้างแบบสัมภาษณ์จากทฤษฎีแนวความคิด เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แล้วนำไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาความถูกต้องก่อน แล้วจึงนำแบบสัมภาษณ์มาปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิ เมื่อแบบสัมภาษณ์ได้รับการปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำดังกล่าว จึงนำแบบสัมภาษณ์ไปเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยต่อไป

2.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

แบบสัมภาษณ์เรื่องแนวทางการส่งเสริมพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงิน (Fintech) ของประชาชน Generation Y ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาหรือเทียบเท่ามัธยมศึกษา ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content Analysis) ที่ได้จากการสัมภาษณ์ โดยมีการจำแนกข้อมูลแล้วจึงนำมาแยกหมวดหมู่และหาข้อสรุป ผลของการวิเคราะห์ข้อมูลจะนำมาซึ่งเป็นแนวทางการส่งเสริมพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงิน (Fintech) ของประชาชน Generation Y ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาหรือเทียบเท่ามัธยมศึกษา

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง พฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงิน (Fintech) ของของประชาชน Generation Y ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Methods) โดยใช้วิธีการเชิงปริมาณและการวิจัยเชิงคุณภาพ การวิจัยนี้ใช้ระเบียบวิธีการวิจัยแบบผสม (Mixed Methods) ทั้งการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เพื่อศึกษาระดับของพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงิน (Fintech) ของของประชาชน Generation Y ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษา และเพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลและความรู้ ความเข้าใจที่เกี่ยวกับเทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงิน (Fintech) ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงิน (Fintech) ของประชาชน Generation Y ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาหรือเทียบเท่ามัธยมศึกษา และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) สำหรับผลการวิจัย ผู้วิจัยจะขอนำเสนอเรียงตามลำดับดังนี้

- 4.1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม
- 4.2 ผลการทดสอบความรู้และความเข้าใจที่เกี่ยวกับเทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงิน (Fintech)
- 4.3 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงิน (Fintech)
- 4.4 ปัจจัยส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงิน (Fintech) ของประชาชน Generation Y ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาหรือเทียบเท่ามัธยมศึกษา
- 4.5 ผลการวิเคราะห์คำถามปลายเปิด
- 4.6 ผลการการสัมภาษณ์

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4.1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชน Generation Y ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาหรือเทียบเท่ามัธยมศึกษา ซึ่งแบ่งตามภูมิภาคเพื่อให้ครอบคลุมทุกพื้นที่ โดยสามารถเก็บรวบรวมกลุ่มตัวอย่างได้ จำนวน 2414 คน ผู้วิจัยได้นำมาวิเคราะห์โดยสรุปเป็นค่าการแจกแจงความถี่ (Frequency Distributions) และค่าร้อยละ (Percentage) ได้ดังตารางต่อไปนี้

ปัจจัยส่วนบุคคล	ความถี่	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	784	32.5
หญิง	1630	67.5
2. อาชีพ		
นักเรียน/นักศึกษา	352	14.6
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	485	20.1
พนักงานบริษัทเอกชน	915	37.9
รับจ้างทั่วไป	258	10.6
อาชีพอิสระ/ธุรกิจส่วนตัว	320	13.3
แม่บ้าน/พอบ้าน	74	3.1
อื่นๆ	10	0.4
3. ประโยชน์หลักในการใช้งานอินเทอร์เน็ต		
ด้านสนับสนุนการศึกษา เช่น การสืบค้นข้อมูล	1364	56.5
ด้านธุรกิจ ผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต	241	10.0
ด้านการบันเทิง เช่น การพักผ่อนหย่อนใจ สันทนาการ	726	30.1
ด้านการสร้างรายได้	83	3.4
4. ภูมิภาค		
ภาคตะวันออก	400	16.6
ภาคใต้	402	16.7
ภาคกลาง	409	16.9

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ปัจจัยส่วนบุคคล	ความถี่	ร้อยละ
ภาคเหนือ	400	16.6
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	402	16.7
ภาคตะวันตก	401	16.6
รวม	2414	100.00

ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 2414 คน ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีจำนวน 1630 คน คิดเป็นร้อยละ 67.50 และกลุ่มตัวอย่างเพศชาย มีจำนวน 784 คิดเป็นร้อยละ 32.50

อาชีพ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชนจำนวน 915 คน คิดเป็นร้อยละ 37.9 รองลงมา มีอาชีพรับราชการหรือรัฐวิสาหกิจจำนวน 485 คน คิดเป็นร้อยละ 20.1 มีอาชีพนักเรียนหรือนักศึกษา มีจำนวน 352 คน คิดเป็นร้อยละ 14.6 มีอาชีพอิสระหรือธุรกิจส่วนตัวจำนวน 320 คน คิดเป็นร้อยละ 13.3 มีอาชีพรับจ้างทั่วไปจำนวน 258 คน คิดเป็นร้อยละ 10.6 มีอาชีพแม่บ้านหรือพ่อบ้านจำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 3.1 และมีอาชีพอื่นๆ จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 0.4 ตามลำดับ

ประโยชน์หลักในการใช้งานอินเทอร์เน็ต พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้งานอินเทอร์เน็ตด้านสนับสนุนการศึกษา เช่น การสืบค้นข้อมูล จำนวน 1364 คน คิดเป็นร้อยละ 56.50 รองลงมาใช้งานอินเทอร์เน็ตด้านการบันเทิง เช่น การพักผ่อนหย่อนใจ สันทนาการ จำนวน 726 คน คิดเป็นร้อยละ 30.10 ใช้งานอินเทอร์เน็ตด้านธุรกิจ ผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต จำนวน 241 คน คิดเป็นร้อยละ 10 และใช้งานอินเทอร์เน็ตด้านการสร้างรายได้จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 3.40 ตามลำดับ

ภูมิภาค พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อาศัยอยู่ในภาคกลาง มีจำนวน 409 คน คิดเป็นร้อยละ 16.90 รองลงมาคือกลุ่มตัวอย่างที่อาศัยอยู่ในภาคใต้ มีจำนวน 402 คน คิดเป็นร้อยละ 16.70 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีจำนวน 402 คน คิดเป็นร้อยละ 16.70 ภาคตะวันตก มีจำนวน 401 คน คิดเป็นร้อยละ 16.60 ภาคตะวันออก มีจำนวน 400 คน คิดเป็นร้อยละ 16.60 และภาคเหนือมีจำนวน 400 คน คิดเป็นร้อยละ 16.60 ตามลำดับ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4.2 ผลการทดสอบความรู้และความเข้าใจที่เกี่ยวกับเทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงิน (Fintech)

ความรู้และความเข้าใจที่เกี่ยวกับเทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงิน (Fintech) ของประชาชน Generation Y ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาหรือเทียบเท่ามัธยมศึกษา ซึ่งแบ่งตามภูมิภาคเพื่อให้ครอบคลุมทุกพื้นที่ โดยสามารถเก็บรวบรวมกลุ่มตัวอย่างได้ จำนวน 2414 คน ผู้วิจัยได้นำมาวิเคราะห์ โดยสรุปเป็นค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) รวมทั้งมีการประเมินระดับทัศนคติ โดยแสดงเป็นค่าเฉลี่ย ดังแสดงในตารางต่อไปนี้

ความรู้และความเข้าใจที่เกี่ยวกับเทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงิน (Fintech)	\bar{x}	S.D.	ระดับความรู้และความเข้าใจ
1. ท่านทราบว่าเทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงิน (Fintech) เป็นประเด็นเกี่ยวกับนวัตกรรม/สิ่งประดิษฐ์/เทคโนโลยีทางการเงินในรูปแบบใหม่ๆ	3.64	.865	มาก
2. ท่านเข้าใจความหมายของ เทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงิน (Fintech) คือการนำเอาเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้กับบริการ ทั้งการชำระเงิน การลงทุน การระดมทุน หรือด้านประกันภัย	3.51	.835	มาก
3. ท่านทราบว่าเทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงิน (Fintech) เกี่ยวข้องกับสังคมไร้เงินสด	3.59	.921	มาก
4. ท่านทราบว่าเทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงิน (Fintech) ไม่ใช่ประเด็นใหม่ แต่มีการปรับเปลี่ยนด้วยสังคมดิจิทัล (Digital)	3.44	.880	มาก
5. ท่านทราบและเข้าใจว่า เทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงิน (Fintech) สามารถทำให้ผู้บริโภคทำธุรกรรมผ่านคอมพิวเตอร์และ Smart Phone ส่วนตัว ได้ด้วยตัวเอง โดยไม่ต้องผ่านตัวกลางทางการเงิน อย่างระบบธนาคาร หรือการทำธุรกรรมด้วยตนเอง โดยไม่ต้องผ่านเคาน์เตอร์ธนาคาร	3.56	.976	มาก
6. ท่านทราบและเข้าใจว่า การนำเอา เทคโนโลยีของ Fin Tech ผ่านระบบ online มาใช้จะช่วยให้ผู้บริโภคสามารถเข้าถึงบริการได้อย่างรวดเร็ว ทุกที่ทุกเวลา (Anywhere Anytime)	3.55	.983	มาก
7. ท่านทราบว่ารูปแบบของ FinTech มี 2 รูปแบบ ได้แก่ เทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงินแบบดั้งเดิม (Traditional Fintech) และเทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงินแบบใหม่ (Emergent Fintech)	3.24	.882	ปานกลาง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ความรู้และความเข้าใจที่เกี่ยวกับเทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงิน (Fintech)	\bar{x}	S.D.	ระดับความรู้และความเข้าใจ
8. ท่านทราบว่าเทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงินแบบดั้งเดิม (Traditional Fintech) ที่เห็นได้ชัด ได้แก่ ATM, Internet Banking, Mobile Banking ตู้กดเติมเงิน โทรศัพท์มือถือ เป็นต้น	3.61	.839	มาก
9. ท่านทราบว่าเทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงินแบบดั้งเดิม (Traditional Fintech) เป็นธุรกิจเทคโนโลยีขนาดใหญ่ที่อำนวยความสะดวกและสนับสนุนด้านเทคโนโลยีให้แก่ภาคการเงินโดยทั่วไป เช่น บริษัทผู้พัฒนาบริการ internet banking หรือ mobile banking ให้แก่สถาบันการเงิน เป็นต้น	3.55	.883	มาก
10. ท่านทราบว่าเทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงินแบบรูปแบบใหม่ (Emergent FinTech) จะเกิดขึ้นผ่านองค์กรที่เป็นผู้นำทางเทคโนโลยีใหม่ๆ และนำมาสร้างนวัตกรรมทางการเงิน เช่น Paypal (เพย์พาล) เป็นต้น	3.49	.884	มาก
11. ท่านทราบว่าระบบพร้อมเพย์ (PromptPay) ระบบโอนเงินระหว่างธนาคารที่ไม่คิดค่าธรรมเนียมการโอนเงินออนไลน์ เป็นการพัฒนาจากเทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงินแบบรูปแบบใหม่ (Emergent FinTech)	3.66	.945	มาก
12. ท่านทราบว่า เทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงิน (Fintech) มีบทบาทและส่งผลกระทบต่อสถาบันการเงินทั้งในการให้บริการด้านการชำระเงิน/โอนเงิน (payments/Transfers) การลงทุน (Investments) และการให้สินเชื่อและเงินทุน (Lending & Financing)	3.63	.837	มาก
13. ท่านเข้าใจว่าการบริการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านช่องทาง Digital (e-payment) เป็นส่วนหนึ่งของเทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงิน (Fintech)	3.66	.832	มาก
14. ท่านทราบถึงประโยชน์ของเทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงิน (Fintech) ที่จะช่วยในการลดต้นทุนและทำให้มีค่าใช้จ่ายในการทำธุรกรรมที่ลดลง	3.60	.831	มาก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ความรู้และความเข้าใจที่เกี่ยวกับเทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงิน (Fintech)	\bar{x}	S.D.	ระดับความรู้และความเข้าใจ
15. ท่านทราบว่า เทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงิน (Fintech) มีนวัตกรรมที่ช่วยให้ผู้ลงทุนสามารถตัดสินใจลงทุนได้อย่างง่ายและฉลาดมากยิ่งขึ้น	3.57	.851	มาก
16. ท่านเข้าใจถึงประโยชน์ว่าเทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงิน (Fintech) ทำให้กระบวนการตรวจสอบและยืนยันตัวตนลูกค้าในระบบธนาคารมีประสิทธิภาพมาก	3.59	.893	มาก
รวม	3.55	.609	มาก

ความรู้และความเข้าใจที่เกี่ยวกับเทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงิน (Fintech) ของประชาชน Generation Y ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาหรือเทียบเท่ามัธยมศึกษาในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.55$, $SD=.609$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างมีความรู้และความเข้าใจที่เกี่ยวกับเทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงิน (Fintech) มากที่สุด ได้แก่ ทราบว่าระบบพร้อมเพย์ (PromptPay) ระบบโอนเงินระหว่างธนาคารที่ไม่คิดค่าธรรมเนียมการโอนเงินออนไลน์ เป็นการพัฒนาจากเทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงินแบบรูปแบบใหม่ (Emergent FinTech) มีความรู้และความเข้าใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.66$, $SD=.945$) และเข้าใจว่าการบริการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านช่องทาง Digital (e-payment) เป็นส่วนหนึ่งของเทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงิน (Fintech) มีความรู้และความเข้าใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.66$, $SD=.832$) รองลงมาคือ ทราบว่าเทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงิน (Fintech) เป็นประเด็นเกี่ยวกับนวัตกรรม/สิ่งประดิษฐ์/เทคโนโลยีทางการเงินในรูปแบบใหม่ๆ มีความรู้และความเข้าใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.64$, $SD=.865$) ทราบว่าเทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงิน (Fintech) มีบทบาทและส่งผลกระทบต่อสถาบันการเงินทั้งในการให้บริการด้านการชำระเงิน/โอนเงิน (payments/Transfers) การลงทุน (Investments) และการให้สินเชื่อและเงินทุน (Lending & Financing) มีความรู้และความเข้าใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.63$, $SD=.837$) ทราบว่าเทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงินแบบดั้งเดิม (Traditional Fintech) ที่เห็นได้ชัด ได้แก่ ATM, Internet Banking, Mobile Banking ตู้กดเติมเงิน โทรศัพท์มือถือ เป็นต้น มีความรู้และความเข้าใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.61$, $SD=.839$) ทราบถึงประโยชน์ของเทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงิน (Fintech) ที่จะช่วยในการลดต้นทุนและทำให้มีค่าใช้จ่ายในการทำธุรกรรมที่ลดลง มีความรู้และความเข้าใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.60$, $SD=.831$) ทราบว่าเทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงิน (Fintech) เกี่ยวข้องกับสังคมไร้เงินสด มีความรู้และความเข้าใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.59$, $SD=.921$) เข้าใจถึง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับใช้ในเพื่อการศึกษาเท่านั้น เมื่อผู้เห็นเห็นเอกสารนี้โปรดแจ้งให้ทราบ
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ประโยชน์ว่าเทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงิน (Fintech) ทำให้กระบวนการตรวจสอบและยืนยันตัวตนลูกค้าในระบบธนาคารมีประสิทธิภาพมาก มีความรู้และความเข้าใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.59$, $SD=.893$) ทราบว่า เทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงิน (Fintech) มีนวัตกรรมที่ช่วยให้ผู้ลงทุนสามารถตัดสินใจลงทุนได้อย่างง่ายและฉลาดมากยิ่งขึ้น มีความรู้และความเข้าใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.57$, $SD=.851$) ทราบและเข้าใจว่า เทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงิน (Fintech) สามารถทำให้ผู้บริโภคทำธุรกรรมผ่านคอมพิวเตอร์และ Smart Phone ส่วนตัว ได้ด้วยตัวเอง โดยไม่ต้องผ่านตัวกลางทางการเงินอย่างระบบธนาคาร หรือการทำธุรกรรมด้วยตนเองโดยไม่ต้องผ่านเคาน์เตอร์ธนาคาร มีความรู้และความเข้าใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.56$, $SD=.976$) ทราบและเข้าใจว่า การนำเอา เทคโนโลยีของ Fin Tech ผ่านระบบ online มาใช้จะช่วยให้ผู้บริโภคสามารถเข้าถึงบริการได้อย่างรวดเร็ว ทุกที่ทุกเวลา (Anywhere Anytime) มีความรู้และความเข้าใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.55$, $SD=.983$) ทราบว่าเทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงินแบบดั้งเดิม (Traditional Fintech) เป็นธุรกิจเทคโนโลยีขนาดใหญ่ที่อำนวยความสะดวกและสนับสนุนด้านเทคโนโลยีให้แก่ภาคการเงินโดยทั่วไป เช่น บริษัทผู้พัฒนาบริการ internet banking หรือ mobile banking ให้แก่สถาบันการเงิน เป็นต้น มีความรู้และความเข้าใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.55$, $SD=.883$) เข้าใจความหมายของ เทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงิน (Fintech) คือการนำเอาเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้กับบริการ ทั้งการชำระเงิน การลงทุน การระดมทุน หรือด้านประกันภัย มีความรู้และความเข้าใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.51$, $SD=.835$) ทราบว่าเทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงินแบบรูปแบบใหม่ (Emergent FinTech) จะเกิดขึ้นผ่านองค์กรที่เป็นผู้นำทางเทคโนโลยีใหม่ๆ และนำมา สร้างนวัตกรรมทางการเงิน เช่น Paypal (เพย์พาล) เป็นต้น มีความรู้และความเข้าใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.49$, $SD=.884$) ทราบว่าเทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงิน (Fintech) ไม่ใช่ประเด็นใหม่ แต่มีการปรับเปลี่ยนด้วยสังคมดิจิทัล (Digital) มีความรู้และความเข้าใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.44$, $SD=.880$) ตามลำดับ สำหรับประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างมีความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับเทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงิน (Fintech) น้อยที่สุด ได้แก่ รูปแบบของ FinTech มี 2 รูปแบบ ได้แก่ เทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงินแบบดั้งเดิม (Traditional Fintech) และ เทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงินแบบใหม่ (Emergent Fintech) โดยมีความรู้และความเข้าใจอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.24$, $SD=.882$)

4.3 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงิน (Fintech)

ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงิน (Fintech) ของประชาชน Generation Y ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาหรือเทียบเท่ามัธยมศึกษา ครอบคลุม 6 ภาค ซึ่งแบ่งตามภูมิภาคเพื่อให้ครอบคลุมทุกพื้นที่ ผู้วิจัยได้นำมาวิเคราะห์โดยสรุปเป็นค่าการแจกแจงความถี่ (Frequency Distributions) และค่าร้อยละ (Percentage) ได้ดังตารางต่อไปนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาค้นคว้าเท่านั้น เมื่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข้อมูลเกี่ยวกับสื่อโซเชียลมีเดีย (Social Media) ในกิจการโทรทัศน์ภาคพื้นดินระบบดิจิทัล	ความถี่	ร้อยละ
1. การใช้เทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงิน (Fintech)		
เคย	2167	89.80
ไม่เคย	247	10.20
2. ในรอบระยะเวลา 1 เดือนที่ผ่านมา ท่านเคยใช้เทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงิน (Fintech)		
เคย	2167	89.80
ไม่เคย	247	10.20
3. ความถี่ในใช้เทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงิน (Fintech)		
ทุกวัน	560	23.20
วันเว้นวัน	211	8.70
2 – 3 วันต่อสัปดาห์	413	17.10
สัปดาห์ละครั้ง	488	20.20
เดือนละ 2 ครั้ง	180	7.50
เดือนละครั้ง	267	11.10
อื่นๆ	48	2.00
4. ประเภทของเทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงิน (Fintech) ที่เคยใช้ (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)		
การชำระเงิน (Payments) การชำระเงินค่าสินค้าและบริการผ่านช่องทางดิจิทัล (e-Payment) เช่น TrueMoney Wallet, mPay, Line Pay, Paysbuy เป็นต้น หรือการชำระเงินผ่านแอปพลิเคชันของทางธนาคาร	2048	84.70
การประกันภัย (Insurance) หรือ InsurTech การใช้เทคโนโลยีเข้ามาช่วยในธุรกิจประกัน โดยมีการใช้แอปพลิเคชัน	155	6.40
การจัดการการลงทุน (Investment management) เป็นบริการด้านการลงทุนและที่ปรึกษาทางการเงินแบบออนไลน์ เช่น Wealthfront และ Betterment เป็นต้น	68	2.80

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข้อมูลเกี่ยวกับสื่อโซเชียลมีเดีย (Social Media) ในกิจการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบดิจิทัล	ความถี่	ร้อยละ
การระดมทุน (Fundraising) ช่องทางการเข้าถึงแหล่งเงินทุน สำหรับผู้ที่จะริเริ่ม โครงการ แต่ไม่มีเงินทุนในการดำเนินการ โดยการ ระดมทุนของ Crowd Funding มีหลายรูปแบบ เช่น Kickstarter Indiegogo Dreamaker และTaejai เป็นต้น	61	2.50
กระบวนการที่มีประสิทธิภาพ (Process efficiencies) เป็นการ พัฒนากระบวนการในการดำเนินงาน โดยใช้เทคโนโลยี	67	2.80
การฝากเงินและการกู้ยืมเงิน (Deposits and lending) เช่น P2P (Peer-to-Peer) Lending เป็นการให้กู้ยืมเงินระหว่างบุคคลกับบุคคล ผ่านออนไลน์แพลตฟอร์มโดยไม่ต้องผ่านตัวกลางทางการเงิน หรือ Marketplace Lending เป็นการสนับสนุนเงินลงทุนระยะสั้นเพื่อปล่อย กู้ให้แก่ธุรกิจที่ต้องการเงินทุนหมุนเวียน โดยเฉพาะกลุ่ม SMEs ที่อยู่ ใน Platform ของผู้ให้บริการ	459	19.00
5. ความเชื่อถือการให้บริการผ่านเทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงิน (Fintech)		
มากที่สุด	251	10.40
มาก	24	1.00
ปานกลาง	135	5.60
น้อย	657	27.20
น้อยที่สุด	1090	45.20
ไม่เชื่อเลย	257	10.60
6. ช่องทางการให้บริการผ่านเทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงิน (Fintech)		
ช่องทางโทรศัพท์มือถือ/สมาร์ทโฟน	1694	70.20
ช่องทางคอมพิวเตอร์/โน้ตบุ๊ก	100	4.10
ช่องทางตู้ ATM	373	15.50

การใช้เทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงิน (Fintech) พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เคยใช้เทคโนโลยี
ธุรกรรมทางการเงิน (Fintech) มีจำนวน 2167 คน คิดเป็นร้อยละ 89.80 และกลุ่มตัวอย่างที่ไม่เคยใช้
เทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงิน (Fintech) มีจำนวน 247 คน คิดเป็นร้อยละ 10.20
เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การใช้เทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงิน (Fintech) ในรอบระยะเวลา 1 เดือนที่ผ่านมา พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เคยใช้เทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงิน (Fintech) ในรอบระยะเวลา 1 เดือนที่ผ่านมา มีจำนวน 2167 คน คิดเป็นร้อยละ 89.80 และกลุ่มตัวอย่างที่ไม่เคยใช้เทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงิน (Fintech) ในรอบระยะเวลา 1 เดือนที่ผ่านมา มีจำนวน 247 คน คิดเป็นร้อยละ 10.20

ความถี่ในใช้เทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงิน (Fintech) พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความถี่ในใช้เทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงิน (Fintech) ทุกวัน มีจำนวน 560 คน คิดเป็นร้อยละ 23.20 รองลงมาคือ สัปดาห์ละครั้ง มีจำนวน 488 คน คิดเป็นร้อยละ 20.20 2 – 3 วันต่อสัปดาห์ มีจำนวน 413 คน คิดเป็นร้อยละ 17.10 เดือนละครั้ง มีจำนวน 267 คน คิดเป็นร้อยละ 11.10 วันเว้นวัน มีจำนวน 211 คน คิดเป็นร้อยละ 8.70 เดือนละ 2 ครั้ง มีจำนวน 180 คน คิดเป็นร้อยละ 7.50 และอื่นๆ มีจำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 2 ตามลำดับ

ประเภทของเทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงิน (Fintech) ที่เคยใช้ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้เทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงิน (Fintech) ในการชำระเงิน (Payments) การชำระเงินค่าสินค้าและบริการผ่านช่องทางดิจิทัล (e-Payment) เช่น TrueMoney Wallet, mPay, Line Pay, Paysbuy เป็นต้น หรือการชำระเงินผ่านแอปพลิเคชันของทางธนาคาร มีจำนวน 2048 คน คิดเป็นร้อยละ 84.70 รองลงมาคือ การฝากเงินและการกู้ยืมเงิน (Deposits and lending) เช่น P2P (Peer-to-Peer) Lending เป็นการให้กู้ยืมเงินระหว่างบุคคลกับบุคคลผ่านออนไลน์แพลตฟอร์มโดยไม่ต้องผ่านตัวกลางทางการเงิน หรือ Marketplace Lending เป็นการสนับสนุนเงินลงทุนระยะสั้นเพื่อปล่อยกู้ให้แก่ธุรกิจที่ต้องการเงินทุนหมุนเวียน โดยเฉพาะกลุ่ม SMEs ที่อยู่ใน Platform ของผู้ให้บริการ มีจำนวน 459 คน คิดเป็นร้อยละ 19 การประกันภัย (Insurance) หรือ InsurTech การใช้เทคโนโลยีเข้ามาช่วยในธุรกิจประกัน โดยมีการใช้แอปพลิเคชัน มีจำนวน 155 คน คิดเป็นร้อยละ 6.40 การจัดการการลงทุน (Investment management) เป็นบริการด้านการลงทุนและที่ปรึกษาทางการเงินแบบออนไลน์ เช่น Wealthfront และ Betterment เป็นต้น มีจำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 2.80 กระบวนการที่มีประสิทธิภาพ (Process efficiencies) เป็นการพัฒนาระบบงานในการดำเนินงานโดยใช้เทคโนโลยี มีจำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 2.80 และการระดมทุน (Fundraising) ช่องทางการเข้าถึงแหล่งเงินทุนสำหรับผู้ที่จะริเริ่มโครงการ แต่ไม่มีเงินทุนในการดำเนินการ โดยการระดมทุนของ Crowd Funding มีหลายรูปแบบ เช่น Kickstarter Indiegogo Dreamaker และTaejai เป็นต้น มีจำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 2.50 ตามลำดับ

ความเชื่อถือการให้บริการผ่านเทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงิน (Fintech) พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความเชื่อถือการให้บริการผ่านเทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงิน (Fintech) น้อยที่สุด มีจำนวน 1090 คน คิดเป็นร้อยละ 45.20 รองลงมาคือ มีความเชื่อถือน้อย มีจำนวน 657 คน คิดเป็นร้อยละ 27.20 คน ไม่เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เชื่อเลย มีจำนวน 257 คน คิดเป็นร้อยละ 10.60 มีความเชื่อถือมากที่สุด จำนวน 251 คน คิดเป็นร้อยละ 10.40 มีความเชื่อถือปานกลาง จำนวน 135 คน คิดเป็นร้อยละ 5.60 และมีความเชื่อถือมาก มีจำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 1 ตามลำดับ

ช่องทางการให้บริการผ่านเทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงิน (Fintech) พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้บริการเทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงิน (Fintech) ผ่านทางช่องทางโทรศัพท์มือถือ/สมาร์ทโฟน มีจำนวน 1694 คน คิดเป็นร้อยละ 70.20 รองลงมาคือ ช่องทางตู้ ATM มีจำนวน 373 คน คิดเป็นร้อยละ 15.50 และช่องทางคอมพิวเตอร์/โน้ตบุ๊ก มีจำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 4.10 ตามลำดับ

พฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงิน (Fintech) ของประชาชน Generation Y ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาหรือเทียบเท่ามัธยมศึกษา ซึ่งแบ่งตามภูมิภาคเพื่อให้ครอบคลุมทุกพื้นที่ โดยสามารถเก็บรวบรวมกลุ่มตัวอย่างได้ จำนวน 2414 คน ผู้วิจัยได้นำมาวิเคราะห์โดยสรุปเป็นค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) รวมทั้งมีการประเมินระดับทัศนคติ โดยแสดงเป็นค่าเฉลี่ย ดังแสดงในตารางต่อไปนี้

พฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงิน (Fintech)	\bar{x}	S.D.	ระดับพฤติกรรม
1. ท่านใช้เทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงิน (Fintech) เป็นประจำ	3.50	1.152	มาก
2. ท่านนิยมดำเนินธุรกรรมทางการเงินผ่าน ระบบออนไลน์หรือโทรศัพท์มือถือมากขึ้น เนื่องจากความสะดวกและรวดเร็ว รวมทั้งเข้าถึงง่าย ไม่ยุ่งยาก	3.53	1.133	มาก
3. ท่านใช้บริการเทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงิน (Fintech) ลดเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปธนาคาร	3.53	1.145	มาก
4. ท่านใช้บริการเทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงิน (Fintech) ผ่านช่องทางใดช่องทางหนึ่ง	3.43	1.130	มาก
5. ท่านใช้บริการชำระเงินค่าสินค้าและบริการผ่านช่องทางดิจิทัล (e-Payment) หรือผ่าน QR	3.38	1.158	ปานกลาง
6. ท่านไม่จำเป็นต้องใช้เงินสด/บัตรเครดิต/ บัตรเดบิตหรือโอนผ่านบัญชีธนาคารเพื่อชำระเงินค่าสินค้า/บริการแต่ละครั้ง	3.15	1.232	ปานกลาง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

พฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงิน (Fintech)	\bar{x}	S.D.	ระดับพฤติกรรม
7. ท่านใช้บริการด้านการลงทุนและที่ปรึกษาทางการเงินแบบออนไลน์ เช่น แพลตฟอร์มผู้แนะนำการลงทุนอัตโนมัติ (Robo-advisory platform)	2.21	1.235	น้อย
8. ท่านใช้การระดมทุนของ Crowd Funding ในรูปแบบต่างๆ	2.09	1.177	น้อย
9. ท่านใช้บริหารหนี้ เช่น แบนด์ Refinn ที่เข้ามาช่วยเรื่องการบริหารจัดการหนี้สินเชื่อที่อยู่อาศัย ด้วยการรีไฟแนนซ์	1.98	1.167	น้อย
10. ท่านใช้บริการกู้ยืมเงินออนไลน์ เช่น การกู้ยืมเงินของบุคคลต่อบุคคลทางออนไลน์ (P2P lending) กำลังเสนองานที่จะตั้งอัตราดอกเบี้ยที่ต่ำกว่าทางธนาคาร	1.90	1.199	น้อย
11. ท่านใช้บริการ Stock Analysis (การบริการด้านหุ้น) เช่น SiamChart, StockRadars เป็นต้น	1.85	1.190	น้อย
12. ท่านรู้สึกปลอดภัยของข้อมูลเมื่อใช้บริการเทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงิน (Fintech)	2.79	1.237	ปานกลาง
13. ท่านให้ความสำคัญกับการคุ้มครองความเป็นส่วนตัวของลูกค้าเมื่อใช้บริการเทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงิน (Fintech)	2.92	1.318	ปานกลาง
14. ท่านแนะนำการใช้แอปพลิเคชันที่เกี่ยวกับเทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงิน (Fintech) ให้ผู้อื่น	2.76	1.309	ปานกลาง
15. ท่านวางแผนการทำธุรกรรมทางการเงินในรูปแบบเทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงิน (Fintech) สำหรับอนาคต	2.67	1.245	ปานกลาง
รวม	2.78	.863	ปานกลาง

พฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงิน (Fintech) ของประชาชน Generation Y ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาหรือเทียบเท่ามัธยมศึกษาในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง (\bar{X} =2.78, SD=.863) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงิน (Fintech) ของกลุ่มตัวอย่างที่มากที่สุดได้แก่ การดำเนินธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบออนไลน์หรือโทรศัพท์มือถือมากขึ้น เนื่องจากความสะดวกและรวดเร็ว รวมทั้งเข้าถึงง่าย ไม่ยุ่งยาก ธนาคาร มีพฤติกรรมอยู่ในระดับมาก (\bar{X} =3.53, SD=1.133) และการใช้บริการเทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงิน (Fintech) ตลอดเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทางไป มีพฤติกรรมอยู่ในระดับมาก (\bar{X} =3.53, SD=1.145) รองลงมาคือ การใช้เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สแกนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นิยมนำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงิน (Fintech) เป็นประจำ มีพฤติกรรมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.50$, $SD=1.152$) การใช้บริการเทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงิน (Fintech) ผ่านช่องทางใดช่องทางหนึ่ง มีพฤติกรรมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.43$, $SD=1.130$) การใช้บริการชำระเงินค่าสินค้าและบริการผ่านช่องทางดิจิทัล (e-Payment) หรือผ่าน QR มีพฤติกรรมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.38$, $SD=1.158$) ไม่จำเป็นต้องใช้เงินสด/บัตรเครดิต/ บัตรเดบิตหรือ โอนผ่านบัญชีธนาคารเพื่อชำระเงินค่าสินค้า/บริการแต่ละครั้ง มีพฤติกรรมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.15$, $SD=1.232$) การให้ความสำคัญกับการคุ้มครองความเป็นส่วนตัวของลูกค้าเมื่อใช้บริการเทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงิน (Fintech) มีพฤติกรรมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=2.92$, $SD=1.318$) มีความรู้สึกปลอดภัยของข้อมูลเมื่อใช้บริการเทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงิน (Fintech) มีพฤติกรรมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=2.79$, $SD=1.237$) การแนะนำการใช้แอปพลิเคชันที่เกี่ยวกับเทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงิน (Fintech) ให้ผู้อื่น มีพฤติกรรมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=2.76$, $SD=1.309$) การวางแผนการทำธุรกรรมทางการเงินในรูปแบบเทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงิน (Fintech) สำหรับอนาคต มีพฤติกรรมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=2.67$, $SD=1.245$) การใช้บริการด้านการลงทุนและที่ปรึกษาทางการเงินแบบออนไลน์ เช่น แพลตฟอร์มผู้แนะนำการลงทุนอัตโนมัติ (Robo-advisory platform) มีพฤติกรรมอยู่ในระดับน้อย ($\bar{X}=2.21$, $SD=1.235$) การใช้การระดมทุนของ Crowd Funding ในรูปแบบต่างๆ มีพฤติกรรมอยู่ในระดับน้อย ($\bar{X}=2.09$, $SD=1.177$) การใช้บริหารหนี้ เช่น แบรินด์ Refinn ที่เข้ามาช่วยเรื่องการบริหารจัดการหนี้สินที่อยู่อาศัย ด้วยการใช้ไฟแนนซ์ มีพฤติกรรมอยู่ในระดับน้อย ($\bar{X}=1.98$, $SD=1.167$) การใช้บริการกู้ยืมเงินออนไลน์ เช่น การกู้ยืมเงินของบุคคลต่อบุคคลทางออนไลน์ (P2P lending) กำตั้งเสนอที่จะตั้งอัตราดอกเบี้ยที่ต่ำกว่าทางธนาคาร มีพฤติกรรมอยู่ในระดับน้อย ($\bar{X}=1.90$, $SD=1.199$) และการใช้บริการ Stock Analysis (การบริการด้านหุ้น) เช่น SiamChart, StockRadars เป็นต้น มีพฤติกรรมอยู่ในระดับน้อย ($\bar{X}=1.85$, $SD=1.190$) ตามลำดับ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4.4 ปัจจัยส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงิน (Fintech) ของประชาชน Generation Y ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาหรือเทียบเท่ามัธยมศึกษา

4.4.1 การเปรียบเทียบเพศกับพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงิน (Fintech) ของประชาชน Generation Y ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาหรือเทียบเท่ามัธยมศึกษา

	ชาย		หญิง		Mean Difference	F	sig
	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.			
พฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงิน (Fintech)	2.742	.880	2.79	.854	-.05539	.680	.140

* มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

ผลการเปรียบเทียบเพศกับพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงิน (Fintech) ของประชาชน Generation Y ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาหรือเทียบเท่ามัธยมศึกษา ด้วยวิธีการทดสอบที (t - test) พบว่า เพศที่แตกต่างกันส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงิน (Fintech) ของประชาชน Generation Y ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาหรือเทียบเท่ามัธยมศึกษาที่ไม่แตกต่างกัน (P-value = .140)

4.4.2 การเปรียบเทียบอาชีพกับพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงิน (Fintech) ของประชาชน Generation Y ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาหรือเทียบเท่ามัธยมศึกษา

อาชีพ	Mean	SD	f	Sig
นักเรียน/ นักศึกษา	2.75	.853	3.925	.001*
รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	3.00	.766		
พนักงาน บริษัทเอกชน	2.91	.883		

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

อาชีพ	Mean	SD	f	Sig
รับจ้างทั่วไป	2.85	1.081		
อาชีพอิสระ/ ธุรกิจส่วนตัว	3.09	.847		
แม่บ้าน/ พ่อบ้าน	2.51	1.102		
อื่นๆ	2.66	.153		

*มีนัยสำคัญที่ระดับ ๐.๐๕

ผลการเปรียบเทียบอาชีพกับพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงิน (Fintech) ของประชาชน Generation Y ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาหรือเทียบเท่ามัธยมศึกษา ด้วยวิธีการทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) พบว่า อาชีพที่แตกต่างกันส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงิน (Fintech) ของประชาชน Generation Y ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาหรือเทียบเท่ามัธยมศึกษาแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (P-value =.001)

ผลการเปรียบเทียบอาชีพกับพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงิน (Fintech) ของประชาชน Generation Y ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาหรือเทียบเท่ามัธยมศึกษา ด้วยการวิเคราะห์ผลการเปรียบเทียบรายคู่ด้วยสถิติ LSD พบว่า อาชีพอิสระ/ ธุรกิจส่วนตัวของประชาชน Generation Y ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาหรือเทียบเท่ามัธยมศึกษา มีพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงิน (Fintech) มากที่สุด ในขณะที่อาชีพแม่บ้าน/พ่อบ้านของประชาชน Generation Y ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาหรือเทียบเท่ามัธยมศึกษา มีพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงิน (Fintech) น้อยที่สุด ดังตารางต่อไปนี้

ผลการเปรียบเทียบอาชีพ	นักเรียน/นักศึกษา	รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	พนักงานบริษัทเอกชน	รับจ้างทั่วไป	อาชีพอิสระ/ธุรกิจส่วนตัว	แม่บ้าน/พ่อบ้าน	อื่นๆ
นักเรียน/นักศึกษา	-	-.24871*	-.15960	-.10461	-.34451*	.23619	.08619

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนลิขสิทธิ์ไว้สำหรับใช้เฉพาะในการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้เผยแพร่ไปใช้ประโยชน์ใด ๆ ในทางที่

ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ผลการเปรียบเทียบอาชีพ	นักเรียน/นักศึกษา	รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	พนักงานบริษัทเอกชน	รับจ้างทั่วไป	อาชีพอิสระ/ธุรกิจส่วนตัว	แม่บ้าน/พ่อบ้าน	อื่นๆ
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	-	-	.08910	.14410	-.09580	.48490*	.33490
พนักงานบริษัทเอกชน	-	-	-	.05499	-.18490	.39580*	.24580
รับจ้างทั่วไป	-	-	-	-	-.23990	.34080	.19080
อาชีพอิสระ/ธุรกิจส่วนตัว	-	-	-	-	-	.58070*	.43070
แม่บ้าน/พ่อบ้าน	-	-	-	-	-	-	-.15000
อื่นๆ	-	-	-	-	-	-	-

*มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

ผลการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD ของพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีทางการเงิน (Fintech) ของประชาชน Generation Y ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาหรือเทียบเท่ามัธยมศึกษา จำแนกตามอาชีพ พบว่า

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1. อาชีพนักเรียนหรือนักศึกษาของประชาชน Generation Y ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาหรือเทียบเท่ามัธยมศึกษา มีพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงิน (Fintech) แตกต่างกับอาชีพราชการหรือรัฐวิสาหกิจ และอาชีพอิสระหรือธุรกิจส่วนตัว โดยที่อาชีพนักเรียนหรือนักศึกษามีพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงิน (Fintech) น้อยกว่าอาชีพราชการหรือรัฐวิสาหกิจ และอาชีพอิสระหรือธุรกิจส่วนตัว

2. อาชีพราชการหรือรัฐวิสาหกิจของประชาชน Generation Y ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาหรือเทียบเท่ามัธยมศึกษา มีพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงิน (Fintech) แตกต่างกับอาชีพแม่บ้านหรือพ่อบ้าน โดยที่อาชีพราชการหรือรัฐวิสาหกิจมีพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงิน (Fintech) มากกว่าอาชีพแม่บ้านหรือพ่อบ้าน

3. อาชีพพนักงานบริษัทเอกชนของประชาชน Generation Y ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาหรือเทียบเท่ามัธยมศึกษา มีพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงิน (Fintech) แตกต่างกับอาชีพแม่บ้านหรือพ่อบ้าน โดยที่อาชีพพนักงานบริษัทเอกชนมีพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงิน (Fintech) มากกว่าอาชีพแม่บ้านหรือพ่อบ้าน

4. อาชีพอิสระหรือธุรกิจส่วนตัวของประชาชน Generation Y ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาหรือเทียบเท่ามัธยมศึกษา มีพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงิน (Fintech) แตกต่างกับอาชีพแม่บ้านหรือพ่อบ้าน โดยที่อาชีพอิสระหรือธุรกิจส่วนตัวมีพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงิน (Fintech) มากกว่าอาชีพแม่บ้านหรือพ่อบ้าน

4.3 การเปรียบเทียบการใช้ประโยชน์หลักในการใช้งานอินเทอร์เน็ตกับพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงิน (Fintech) ของประชาชน Generation Y ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาหรือเทียบเท่ามัธยมศึกษา

ประโยชน์	Mean	SD	f	sig
ด้านสนับสนุนการศึกษา	2.74	.808	16.656	.000*
ด้านธุรกิจ	3.13	.868		
ด้านการบันเทิง	2.74	.928		
ด้านการสร้างรายได้	2.59	.887		

*มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ผลการเปรียบเทียบการใช้ประโยชน์หลักในการใช้งานอินเทอร์เน็ตกับพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงิน (Fintech) ของประชาชน Generation Y ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาหรือเทียบเท่ามัธยมศึกษา ด้วยวิธีการทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) พบว่า การใช้ประโยชน์หลักในการใช้งานอินเทอร์เน็ตที่แตกต่างกันส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงิน (Fintech) ของประชาชน Generation Y ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาหรือเทียบเท่ามัธยมศึกษาแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (P-value =.000)

ผลการเปรียบเทียบการใช้ประโยชน์หลักในการใช้งานอินเทอร์เน็ตกับพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงิน (Fintech) ของประชาชน Generation Y ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาหรือเทียบเท่ามัธยมศึกษา ด้วยการวิเคราะห์ผลการเปรียบเทียบรายคู่ด้วยสถิติ LSD พบว่า ประชาชน Generation Y ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาหรือเทียบเท่ามัธยมศึกษา ที่ใช้งานอินเทอร์เน็ตด้านธุรกิจมีพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงิน (Fintech) มากที่สุด ในขณะที่ประชาชน Generation Y ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาหรือเทียบเท่ามัธยมศึกษา ที่ใช้งานอินเทอร์เน็ตด้านการสร้างรายได้ มีพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงิน (Fintech) น้อยที่สุด ดังตารางต่อไปนี้

ผลการเปรียบเทียบประโยชน์	ด้านสนับสนุนการศึกษา	ด้านธุรกิจ	ด้านการบันเทิง	ด้านการสร้างรายได้
ด้านสนับสนุนการศึกษา	-	-.39229*	.00379	.15544
ด้านธุรกิจ	-	-	.39608*	.54773*
ด้านการบันเทิง	-	-	-	.15165
ด้านการสร้างรายได้	-	-	-	-

*มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

ผลการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD ของพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงิน (Fintech) ของประชาชน Generation Y ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาหรือเทียบเท่ามัธยมศึกษา จำแนกตามการใช้ประโยชน์หลักในการใช้งานอินเทอร์เน็ต พบว่า

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1. ด้านสนับสนุนการศึกษา พบว่า ประชาชน Generation Y ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาหรือเทียบเท่ามัธยมศึกษา ที่ใช้งานอินเทอร์เน็ตด้านสนับสนุนการศึกษา มีพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงิน (Fintech) แตกต่างกับประชาชน Generation Y ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาหรือเทียบเท่ามัธยมศึกษา ที่ใช้งานอินเทอร์เน็ตด้านธุรกิจ โดยผู้ที่ใช้งานอินเทอร์เน็ตด้านสนับสนุนการศึกษามีพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงิน (Fintech) น้อยกว่าผู้ที่ใช้งานอินเทอร์เน็ตด้านธุรกิจ

2. ด้านธุรกิจ พบว่า ประชาชน Generation Y ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาหรือเทียบเท่ามัธยมศึกษา ที่ใช้งานอินเทอร์เน็ตด้านธุรกิจ มีพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงิน (Fintech) แตกต่างกับประชาชน Generation Y ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาหรือเทียบเท่ามัธยมศึกษา ที่ใช้งานอินเทอร์เน็ตด้านการบันเทิง และด้านการสร้างรายได้ โดยผู้ที่ใช้งานอินเทอร์เน็ตด้านธุรกิจมีพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงิน (Fintech) มากกว่าผู้ที่ใช้งานอินเทอร์เน็ตด้านการบันเทิงและด้านการสร้างรายได้

4.4.4 การเปรียบเทียบความถี่ในการใช้เทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงิน (Fintech) กับพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงิน (Fintech) ของประชาชน Generation Y ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาหรือเทียบเท่ามัธยมศึกษา

ความถี่	Mean	SD	F	sig
ทุกวัน	3.03	.683	39.359	.000*
วันเว้นวัน	3.18	.633		
2-3 วันต่อสัปดาห์	3.09	.551		
สัปดาห์ละครั้ง	3.06	.588		
เดือนละ 2 ครั้ง	2.85	.474		
เดือนละครั้ง	2.61	.719		
อื่นๆ	2.15	.616		

*มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ผลการเปรียบเทียบความถี่ในการใช้เทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงิน (Fintech) กับพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงิน (Fintech) ของประชาชน Generation Y ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาหรือเทียบเท่ามัธยมศึกษา ด้วยวิธีการทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) พบว่า ความถี่ในการใช้เทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงิน (Fintech) ที่แตกต่างกันส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงิน (Fintech) ของประชาชน Generation Y ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาหรือเทียบเท่ามัธยมศึกษาแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (P-value =.000)

ผลการเปรียบเทียบความถี่ในการใช้เทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงิน (Fintech) กับพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงิน (Fintech) ของประชาชน Generation Y ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาหรือเทียบเท่ามัธยมศึกษา ด้วยการวิเคราะห์ผลการเปรียบเทียบรายคู่ด้วยสถิติ LSD พบว่า ประชาชน Generation Y ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาหรือเทียบเท่ามัธยมศึกษา ที่มีความถี่ในการใช้เทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงิน (Fintech) วันเว้นวัน มีพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงิน (Fintech) มากที่สุด ในขณะที่ประชาชน Generation Y ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาหรือเทียบเท่ามัธยมศึกษา ที่มีความถี่ในการใช้เทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงิน (Fintech) อื่นๆ มีพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงิน (Fintech) น้อยที่สุด ดังตารางต่อไปนี้

ผลการเปรียบเทียบความถี่	ทุกวัน	วันเว้นวัน	2-3วันต่อสัปดาห์	สัปดาห์ละครั้ง	เดือนละ 2 ครั้ง	เดือนละครั้ง	อื่นๆ
ทุกวัน	-	-.15169*	-.06422	-.03458	.18403*	.41718*	.88163*
วันเว้นวัน	-	-	.08747	.11711*	.33573*	.56887*	1.03332*
2-3วันต่อสัปดาห์	-	-	-	.02964	.24826*	.48140*	.94585*

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ผลการเปรียบเทียบความถี่	ทุกวัน	วันเว้นวัน	2-3วันต่อสัปดาห์	สัปดาห์ละครั้ง	เดือนละ 2 ครั้ง	เดือนละครั้ง	อื่นๆ
สัปดาห์ละครั้ง	-	-	-	-	.21862*	.45176*	.91621*
เดือนละ 2 ครั้ง	-	-	-	-	-	.23314*	.69759*
เดือนละครั้ง	-	-	-	-	-	-	.46445*
อื่นๆ	-	-	-	-	-	-	-

*มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

ผลการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD ของพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงิน (Fintech) ของประชาชน Generation Y ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาหรือเทียบเท่ามัธยมศึกษา จำแนกตามความถี่ในการใช้เทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงิน (Fintech) พบว่า

1. ความถี่ในการใช้เทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงิน (Fintech) ทุกวัน พบว่า ประชาชน Generation Y ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาหรือเทียบเท่ามัธยมศึกษาที่มีการใช้เทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงิน (Fintech) ทุกวัน มีพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงิน (Fintech) แตกต่างกับประชาชน Generation Y ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาหรือเทียบเท่ามัธยมศึกษาที่มีการใช้เทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงิน (Fintech) วันเว้นวัน เดือนละ 2 ครั้ง เดือนละครั้ง และอื่นๆ โดยผู้ที่ใช้เทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงิน (Fintech) ทุกวัน มีพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงิน (Fintech) น้อย เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การเงิน (Fintech) เดือนละครั้ง มีพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงิน (Fintech) มากกว่าผู้ที่ใช้เทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงิน (Fintech) ที่มีความถี่อื่นๆ

4.4.5 การเปรียบเทียบช่องทางการให้บริการผ่านเทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงิน (Fintech) กับพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงิน (Fintech) ของประชาชน Generation Y ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาหรือเทียบเท่ามัธยมศึกษา

ช่องทาง	Mean	SD	f	sig
โทรศัพท์มือถือ/ สมาร์ทโฟน	3.03	.636	24.334	.000*
คอมพิวเตอร์/ โน้ตบุ๊ก	2.92	.683		
ตู้ ATM	2.77	.682		

*มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

ผลการเปรียบเทียบช่องทางการให้บริการผ่านเทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงิน (Fintech) กับพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงิน (Fintech) ของประชาชน Generation Y ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาหรือเทียบเท่ามัธยมศึกษา ด้วยวิธีการทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) พบว่า ช่องทางการให้บริการผ่านเทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงิน (Fintech) ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงิน (Fintech) ของประชาชน Generation Y ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาหรือเทียบเท่ามัธยมศึกษาแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (P-value = .000)

ผลการเปรียบเทียบช่องทางการให้บริการผ่านเทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงิน (Fintech) กับพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงิน (Fintech) ของประชาชน Generation Y ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาหรือเทียบเท่ามัธยมศึกษา ด้วยการวิเคราะห์ผลการเปรียบเทียบรายคู่ด้วยสถิติ LSD พบว่า การให้บริการผ่านเทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงิน (Fintech) ผ่านช่องทางโทรศัพท์มือถือหรือสมาร์ทโฟน ของประชาชน Generation Y ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาหรือเทียบเท่ามัธยมศึกษา มีพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงิน (Fintech) มากที่สุด ในขณะที่การให้บริการผ่านเทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงิน (Fintech) ผ่านตู้ ATM ของประชาชน Generation Y ที่มีระดับการศึกษา

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ต่ำกว่ามัธยมศึกษาหรือเทียบเท่ามัธยมศึกษา มีพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงิน (Fintech) น้อยที่สุด ดังตารางต่อไปนี้

ผลการเปรียบเทียบช่องทาง	โทรศัพท์มือถือ/ สมาร์ทโฟน	คอมพิวเตอร์/โน้ตบุ๊ก	ตู้ ATM
โทรศัพท์มือถือ/สมาร์ทโฟน	-	.10525	.25605*
คอมพิวเตอร์/โน้ตบุ๊ก	-	-	.15080*
ตู้ ATM	-	-	-

*มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

ผลการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD ของพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงิน (Fintech) ของประชาชน Generation Y ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาหรือเทียบเท่ามัธยมศึกษา จำแนกตามช่องทางการให้บริการผ่านเทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงิน (Fintech) พบว่า

1. การให้บริการผ่านเทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงิน (Fintech) ผ่านช่องทางโทรศัพท์มือถือหรือสมาร์ทโฟน พบว่า ประชาชน Generation Y ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาหรือเทียบเท่ามัธยมศึกษา ที่มีการใช้บริการผ่านเทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงิน (Fintech) ผ่านช่องทางโทรศัพท์มือถือหรือสมาร์ทโฟน มีพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงิน (Fintech) แตกต่างกับประชาชน Generation Y ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาหรือเทียบเท่ามัธยมศึกษาที่ใช้เทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงิน (Fintech) ผ่านช่องทางตู้ ATM โดยผู้ที่ใช้เทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงิน (Fintech) ผ่านช่องทางโทรศัพท์มือถือหรือสมาร์ทโฟน มีพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงิน (Fintech) มากกว่าผู้ที่ใช้เทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงิน (Fintech) ผ่านช่องทางตู้ ATM

2. การให้บริการผ่านเทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงิน (Fintech) ผ่านช่องทางคอมพิวเตอร์หรือโน้ตบุ๊ก พบว่า ประชาชน Generation Y ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาหรือเทียบเท่ามัธยมศึกษา ที่มีการใช้บริการผ่านเทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงิน (Fintech) ผ่านช่องทางคอมพิวเตอร์หรือโน้ตบุ๊ก มีพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงิน (Fintech) แตกต่างกับประชาชน Generation Y ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาหรือเทียบเท่ามัธยมศึกษาที่ใช้เทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงิน (Fintech) ผ่านช่องทางตู้ ATM โดยผู้ที่ใช้เทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงิน (Fintech) ผ่านช่องทางคอมพิวเตอร์หรือ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

โน้ตบุ๊ก มีพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงิน (Fintech) มากกว่าผู้ที่ใช้เทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงิน (Fintech) ผ่านช่องทางตู้ ATM

4.4.6 ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงิน (Fintech) ของประชาชน Generation Y ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาหรือเทียบเท่ามัธยมศึกษา

การวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงิน (Fintech) ของประชาชน Generation Y ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาหรือเทียบเท่ามัธยมศึกษา ซึ่งมีปัจจัยอิสระ ได้แก่ ความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับเทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงิน (Fintech) ของประชาชน Generation Y ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาหรือเทียบเท่ามัธยมศึกษาที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงิน (Fintech) ของประชาชน Generation Y ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาหรือเทียบเท่ามัธยมศึกษา โดยภาพรวม โดยใช้การวิเคราะห์ถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Analysis) ในระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังกล่าว ดังต่อไปนี้

X_1 แทน ความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับเทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงิน (Fintech)

Y แทน พฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงิน (Fintech) โดยรวม

r แทน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์

R แทน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ

R^2 แทน ค่ากำลังสองของสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ

$R^2\text{Change}$ แทน ค่ากำลังสองของสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณที่เปลี่ยนไปจากเดิม

$S.E._{est}$ แทน ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของสัมประสิทธิ์ตัวแปรพยากรณ์

Beta แทน ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน

B แทน ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ

a แทน ค่าคงที่ของสหการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ

\hat{Y} แทน คะแนนพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงิน (Fintech) ในรูปคะแนนดิบ

Z' แทน พฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงิน (Fintech) ในรูปคะแนนมาตรฐาน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ค่าคงที่/ตัวแปร	b	Std. error	Beta	t	P-value
ค่าคงที่	.884	.096		9.173	.000
ความรู้	.533	.027	.376	19.948	.000

R = .376; R² =.141; SE = .79995 ; F =397.918; P-value = .000

จากตารางพบว่า ความรู้ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงิน (Fintech) ของประชาชน Generation Y ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาหรือเทียบเท่ามัธยมศึกษา โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ .376 และความรู้สามารถพยากรณ์พฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงิน (Fintech) ของประชาชน Generation Y ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาหรือเทียบเท่ามัธยมศึกษา ได้ร้อยละ 14.1 โดยมีความคลาดเคลื่อนในการพยากรณ์เท่ากับ .79995

ทั้งนี้ จากผลการทดสอบจะเห็นได้ว่า ความรู้มีความสัมพันธ์ในลักษณะเชิงเส้นกับพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงิน (Fintech) ของประชาชน Generation Y ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาหรือเทียบเท่ามัธยมศึกษา โดยมีสมการพยากรณ์ คือ $Y = .884 + .533X$

4.5 ผลการวิเคราะห์คำถามปลายเปิด

จากการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามพบว่ากลุ่มตัวอย่างบางส่วนได้ตอบคำถามปลายเปิดในประเด็นที่เกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงิน และการส่งเสริมพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงิน โดยสามารถสรุปเป็นประเด็นได้ดังนี้

1) พฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงิน

- มีการใช้เทคโนโลยีในการทำธุรกรรมทางการเงินในรูปแบบการชำระเงินมากที่สุด จากการใช้ในชีวิตประจำวัน

- ในการใช้เทคโนโลยีในการทำธุรกรรมทางการเงินไม่ได้ทำธุรกรรมทางการเงินด้านการจัดการการลงทุน (Investment management) และการระดมทุน (Fundraising) และไม่ทราบข้อมูลเกี่ยวกับการลงทุน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2) ส่งเสริมพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงิน

- ต้องการภาครัฐเข้ามาดูแลระบบความปลอดภัยในการทำธุรกรรมออนไลน์ และให้มีมาตรการป้องกันการถูกขโมยข้อมูลส่วนตัวจากการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านมือถือ
- ต้องการให้มีการประชาสัมพันธ์โครงการที่เกี่ยวกับการลงทุนหรือโครงการทางด้านการกู้เงินที่มีอัตราดอกเบี้ยพิเศษ เพื่อให้ประชาชนทั่วไปได้เข้าถึงโครงการที่ดีที่เกี่ยวกับการเงิน

4.6 ผลการสัมภาษณ์การส่งเสริมพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงิน (Fintech) ของประชาชน Generation Y ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาหรือเทียบเท่ามัธยมศึกษา

จากการเก็บข้อมูลเพื่อศึกษาข้อมูลส่งเสริมพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงิน (Fintech) ของประชาชน Generation Y ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาหรือเทียบเท่ามัธยมศึกษา ด้วยสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่คัดเลือกจากผู้เชี่ยวชาญหรือตัวแทนหน่วยงานที่ดำเนินการเรื่องเทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงิน (Fintech) ได้แก่ จากสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจหลักทรัพย์ ธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย เขตอุตสาหกรรมซอฟต์แวร์ประเทศไทย สำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ (องค์การมหาชน) และชมรมเทคโนโลยีทางการเงินแห่งประเทศไทย จำนวน 7 ท่าน โดยสามารถจำแนกประเด็นได้ทั้งสิ้น 2 ประเด็น คือ 1) สถานการณ์ในปัจจุบันของพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงิน (Fintech) ของประชาชน Generation Y ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาหรือเทียบเท่ามัธยมศึกษา 2) แนวทางกระบวนการส่งเสริมพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงิน (Fintech) ของประชาชน Generation Y ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาหรือเทียบเท่ามัธยมศึกษา ตามที่จะกล่าวถึงต่อไปนี้

1. สถานการณ์ในปัจจุบันของพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงิน (Fintech) ของประชาชน Generation Y ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาหรือเทียบเท่ามัธยมศึกษา

เทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงิน มีความหมายว่าเป็นการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการพัฒนาผลิตภัณฑ์ บริการ และนวัตกรรมทางการเงิน โดยการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาใช้นั้นจะช่วยเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ความสะดวก รวดเร็ว ความปลอดภัย และการบริการตามความต้องการของลูกค้า ทำให้สถานการณ์ในเรื่องของเทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงินในปัจจุบันมีการพัฒนาและเปลี่ยนแปลงไปอย่าง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

มากไม่เพียงแต่ในประเทศไทยเท่านั้น ประเทศต่าง ๆ ทั่วโลกก็มีเทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงินที่เปลี่ยนแปลงและขยายตัวแบบก้าวกระโดด ซึ่งจะเห็นได้ว่าความเจริญทางเทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงิน มีความเจริญขึ้นมาก มีกลุ่มธุรกิจที่ดำเนินงานเกี่ยวกับเทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงินเกิดขึ้นมากมาย จึงต้องมีการปรับตัวเพื่อให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นนี้และต้องพัฒนาให้ผลิตภัณฑ์และบริการมีคุณภาพมากยิ่งขึ้นให้ทันกับคู่แข่งทางการตลาดที่เกิดขึ้นใหม่ ซึ่งผู้ให้บริการจะต้องปรับตัวในการเรียนรู้เทคโนโลยีสมัยใหม่และจะต้องเรียนรู้การใช้งานให้สามารถใช้งานได้มีประสิทธิภาพ

สำหรับสถานการณ์ของพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงินมีการเปลี่ยนแปลงไปจากเดิมอย่างมาก ในช่วงเพียงไม่กี่ปีที่ผ่านมาเทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงินเข้ามามีบทบาท กลุ่มธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงินนี้จึงต้องมีการตื่นตัว ในการนำเทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงินมาปรับปรุงการดำเนินงานและรูปแบบธุรกิจ เพื่อให้แข่งขันและเพิ่มช่องทางการเข้าถึงและขยายกลุ่มลูกค้าได้มากขึ้น นอกจากนี้ยังจะต้องเข้ามาแข่งขันจากการที่มีส่วนแบ่งทางการตลาดมากขึ้น อีกทั้งจะต้องเร่งประชาสัมพันธ์และสร้างความรู้ให้ผู้บริการที่ยังเข้าไม่ถึงบริการทางการเงินสามารถใช้งานได้และเข้าถึงได้ดียิ่งขึ้นด้วย ซึ่งจะเห็นได้ชัดเจนเลยว่าสถานการณ์ในประเทศไทยก็มีการตอบรับการใช้เทคโนโลยีในการทำธุรกรรมทางการเงินแทนการไปทำธุรกรรมที่ธนาคารโดยการที่ใช้โทรศัพท์มือถือทำธุรกรรมผ่านแอปพลิเคชันของธนาคาร ซึ่งธุรกรรมทางการเงินที่สังคมไทยนิยมใช้ที่เด่นชัดที่สุด คือ การชำระเงินผ่าน QR Code ที่ช่วยเพิ่มทางเลือกในการชำระเงินผ่าน โทรศัพท์มือถือให้สะดวกรวดเร็วมากขึ้น นอกจากนี้ร้านค้าต่าง ๆ ทั้งขนาดเล็กและใหญ่มีการรับชำระเงินทางออนไลน์เพื่อความสะดวกรวดเร็วมากขึ้น โดยผู้บริการสามารถเชื่อมต่อข้อมูลในแอปพลิเคชันระหว่างข้อมูลผู้ให้บริการทั้งสถาบันการเงินและที่ไม่ใช่สถาบันการเงินกับข้อมูลทางการเงินของผู้บริการตามความต้องการการใช้งาน จากข้อความข้างต้นการตามการให้ข้อมูลของผู้ให้ข้อมูลสำคัญจะเห็นว่าในการทำธุรกรรมที่เกี่ยวกับการเงินมีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างมากซึ่งผู้ศึกษาวิจัยในครั้งนี้จึงมีความต้องการที่จะหาแนวทางกระบวนการส่งเสริมพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงิน (Fintech) ของประชาชน Generation Y ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาหรือเทียบเท่ามัธยมศึกษาเพื่อให้ได้เข้าใจถึงแนวความคิดใหม่ ๆ และพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงิน (Fintech) ของประชาชนที่แตกต่างกัน เพื่อนำไปพิจารณาปรับปรุงเปลี่ยนแปลงกฎเกณฑ์ต่าง ๆ ให้เกิดประโยชน์กับอุตสาหกรรมการเงินและประเทศชาติได้

เมื่อพิจารณาถึงกลุ่มช่วงวัยที่มีการใช้งานเทคโนโลยีในการทำธุรกรรมทางการเงินแทนมากที่สุด คือ กลุ่ม Generation Y หรือช่วงอายุตั้งแต่ 19 – 36 ปี ซึ่งเป็นกลุ่มวัยเรียนและวัยทำงานที่มีความสามารถในการเรียนรู้เทคโนโลยีได้อย่างรวดเร็ว โดยการศึกษาวิจัยครั้งนี้ได้ศึกษาจากกลุ่มที่มีระดับการศึกษาต่ำ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

กว่ามัธยมศึกษาหรือเทียบเท่ามัธยมศึกษา ซึ่งกลุ่ม Generation Y มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษา หรือเทียบเท่ามัธยมศึกษาในไทยมีการใช้งานเทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงินทั้ง 6 รูปแบบ ได้แก่ การชำระเงิน (Payments) การประกันภัย (Insurance) การจัดการการลงทุน (Investment management) การระดมทุน (Fundraising) กระบวนการที่มีประสิทธิภาพ (Process efficiencies) การฝากเงินและการกู้ยืมเงิน (Deposits and lending) โดยมีรายละเอียดสถานการณ์ในปัจจุบันของพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีในการทำธุรกรรมทางการเงินของกลุ่ม Generation Y มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาหรือเทียบเท่ามัธยมศึกษา บทความนี้ให้ข้อมูลสำคัญได้ให้ข้อมูลไว้ดังนี้

1) การชำระเงิน (Payments)

การชำระเงินเป็นรูปแบบเทคโนโลยีในการทำธุรกรรมทางการเงินที่เห็นได้ชัดจนถึงการเปลี่ยนแปลงและมีการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้กับการชำระเงินที่มีความหลากหลายช่องทางมากขึ้น อีกทั้งประชาชนทั่วไปมีการใช้เทคโนโลยีในการทำธุรกรรมทางการเงินเกี่ยวกับการชำระเงินอย่างแพร่หลาย ซึ่งสามารถเรียนรู้รูปแบบการชำระเงินที่เปลี่ยนไปนี้ได้อย่างรวดเร็วเนื่องด้วยเป็นการใช้เทคโนโลยีที่ไม่ยุ่งยากและซับซ้อน โดยเฉพาะกลุ่ม Generation Y เป็นกลุ่มที่สามารถปรับตัวกับการเปลี่ยนแปลงและเรียนรู้เทคโนโลยีที่เป็นสมัยใหม่ได้อย่างรวดเร็ว เมื่อมองไปถึงกลุ่มเป้าหมายในการศึกษาคั้งนี้ คือ ระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาหรือเทียบเท่ามัศึกษาก็สามารถเรียนรู้การใช้เทคโนโลยีในการทำธุรกรรมทางการเงินในการชำระเงินได้ไม่ยากนัก

การชำระเงินรูปแบบเดิมที่มีการใช้ชำระเงินจะเป็นการใช้จ่ายด้วยเงินสด บัตรเครดิต หรือบัตรเดบิต มีการใช้จ่ายผ่านเคาท์เตอร์ของธนาคารหรือที่รับชำระเงิน ต่อมาเริ่มมีการชำระเงินผ่าน ATM, Internet Banking, Mobile Banking, ตู้กดเติมเงิน, โทรศัพท์มือถือ, การซื้อขายหุ้นผ่านออนไลน์ เป็นต้น ทุกอย่างเป็นการทำธุรกรรมด้วยตนเองโดยไม่ต้องผ่านเคาท์เตอร์ธนาคาร และเมื่อมาถึงปัจจุบันเริ่มมีการใช้จ่ายผ่านทางออนไลน์มากขึ้นและแทบจะเป็นวิธีที่นิยมใช้กันแพร่หลายอย่างมากในปัจจุบัน เช่น การชำระเงินค่าสินค้าและโอนเงินผ่านทางออนไลน์ Paypal, Alipay, Line Pay, Paysbuy ที่สามารถทำธุรกรรมภายในประเทศและระหว่างประเทศจากการโอนเงินไปชำระค่าสินค้าและบริการในต่างประเทศ ทำให้การชำระเงินมีความสะดวกรวดเร็วถึงแม้ว่าผู้ซื้อผู้ขายจะอยู่กันคนละประเทศก็ตาม นอกจากนี้เครือข่ายมือถือในประเทศไทยทั้ง 3 เครือข่ายที่ไม่เป็นสถาบันการเงินแต่สามารถให้ผู้ใช้บริการสามารถชำระเงินผ่าน AIS Mpay, Jaew Wallet และ Wallet by TrueMoney ได้ รวมทั้งช่องทางารรับชำระเงินค่าสินค้า/บริการทางออนไลน์จากกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Wallet) ที่ลูกค้าสามารถเติมเงินไว้สำหรับการชำระเงินและโอนเงินได้โดยตรง จากช่องทางารรับชำระเงินในปัจจุบัน

ตามที่กล่าวมาจะเห็นได้ว่า กลุ่ม Generation Y หรือช่วงอายุตั้งแต่ 19 – 36 ปี ระดับการศึกษาต่ำกว่า

เอกสารเป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับใช้เพื่อการศึกษาค้นคว้าเท่านั้น เมื่ออนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ในด้านการศึกษา ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่ามัธยมศึกษาสามารถเข้าถึงการชำระเงินในรูปแบบและเทคโนโลยีใหม่ได้ ซึ่งยังเป็นรูปแบบที่กลุ่มตัวอย่างในการศึกษานี้สามารถเข้าถึงได้มากที่สุด และการชำระเงินเป็นรูปแบบเทคโนโลยีในการทำธุรกรรมทางการเงินที่ได้รับความนิยมมากที่สุดอีกด้วย

2) การประกันภัย (Insurance)

ตามข้อมูลที่ผู้ให้ข้อมูลสำคัญได้ให้ข้อมูลทางด้านการประกันภัยในประเทศไทย พบว่า ส่วนใหญ่ในไทยจะมีการดำเนินธุรกรรมเกี่ยวกับประกันภัยในรูปแบบของการประกันภัยรถยนต์ บ้าน ประกันชีวิต และประกันสุขภาพ ซึ่งที่ผ่านมาจะเป็นการติดต่อธุรกรรมกับตัวแทนประกันหรือบริษัท ประกัน และมีกรรมธรรม์ให้กับผู้ซื้อในรูปแบบของเอกสาร แต่ในสถานการณ์ในปัจจุบันนั้นได้มีการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้เพื่อทำให้การทำประกันภัยเป็นระบบมากยิ่งขึ้น และสามารถเข้าถึงข้อมูลการประกันภัยได้ง่ายขึ้นไม่มองว่าการประกันภัยเป็นเรื่องไกลตัวและเข้าใจยาก โดยมีการเปลี่ยนแปลงที่ทำให้มีการเข้าถึงง่ายและสามารถตรวจสอบข้อมูลได้ตลอดเวลา ซึ่งการใช้เทคโนโลยีเข้ามาช่วยในเรื่องของการประกันภัยนั้นได้มีการนำแอปพลิเคชันบน โทรศัพท์มือถือมาใช้ เนื่องจากผู้คนส่วนใหญ่มีการใช้ โทรศัพท์มือถืออยู่ตลอดเวลาจะช่วยให้ผู้รับบริการมีความสะดวกมากขึ้นโดยการเข้าไปตรวจสอบข้อมูล กรรมธรรม์ประกันภัยของเราผ่าน โทรศัพท์มือถือ รวมทั้งการติดต่อสอบถามข้อมูลผ่านแอปพลิเคชันบน โทรศัพท์มือถือที่ทางบริษัทประกันภัยได้ให้บริการบนแอปพลิเคชันโดยตรง นอกเหนือจากการ ตรวจสอบข้อมูลประกันภัยแล้วยังสามารถดำเนินธุรกรรมอื่น ๆ ที่เกี่ยวกับประกันภัยโดยการซื้อขาย ประกัน ทำสัญญา และติดต่อแจ้งเคลมผ่านแอปพลิเคชันได้

จากสถานการณ์การใช้เทคโนโลยีในการทำธุรกรรมทางการเงินในการทำประกันภัยที่มีการเปลี่ยนแปลงไป กลุ่ม Generation Y หรือช่วงอายุตั้งแต่ 19 – 36 ปี ระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษา หรือเทียบเท่ามัธยมศึกษาจะสามารถเข้าถึงการทำธุรกรรมด้านนี้ได้ง่าย และด้วยกลุ่ม Generation Y เป็นกลุ่มที่เป็นผู้ใช้บริการทางด้านนี้พอสมควรและแม้ว่ากลุ่มตัวอย่างที่ต้องการศึกษาในการวิจัยครั้งนี้จะเป็นกลุ่มที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาหรือเทียบเท่ามัธยมศึกษาจะสามารถเข้าถึงและเรียนรู้การใช้บริการได้ไม่ยากนัก ซึ่งทำให้การรับบริการธุรกรรมประกันภัยจากเทคโนโลยีสมัยใหม่มีความสะดวก รวดเร็วมากขึ้น

3) การจัดการการลงทุน (Investment management)

การจัดการการลงทุนที่ผ่านมาเป็นการจะเป็นการทำธุรกรรมผ่านเอกสารหรือจะต้องติดต่อกับบริษัทที่ให้บริการการลงทุน โดยตรงหรือติดต่อกับสถาบันทางการเงิน ซึ่งจะต้องใช้เวลาค่อนข้างมาก เนื่องจากการลงทุนเป็นเรื่องที่อาจจะเข้าใจยากแล้วต้องมีการตรวจสอบข้อมูลค่อนข้างมาก แต่ในปัจจุบันเอกสารนี้เป็นเอกสารที่ส่งมอบไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นอนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ผู้ให้บริการทางด้านการจัดการการลงทุนได้มีการนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยให้การดำเนินการมีความสะดวก รวดเร็วมากขึ้น และทำให้การลงทุนเข้าถึงได้ง่ายขึ้นผ่านการใช้อุปพลิเคชันหรือเครื่องมือใหม่ๆ ที่อำนวยความสะดวกแก่ผู้ลงทุน ซึ่งสามารถตรวจสอบข้อมูลหรือซื้อขายการลงทุนผ่านระบบออนไลน์ได้ ทั้งนี้เมื่อพิจารณาจากกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาแม้ว่าจะเป็นกลุ่ม Generation Y

ที่มีความเข้าใจในการใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่และการทำธุรกรรมผ่านแอปพลิเคชันแต่เนื่องด้วยกลุ่มที่ศึกษามีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาหรือเทียบเท่ามัธยมศึกษาจึงมีความคิดเห็นไปในทางที่ว่า กลุ่มที่ศึกษาจะมีการใช้เทคโนโลยีในการทำธุรกรรมทางการเงินด้านการจัดการการลงทุนน้อยเพราะเป็นเรื่องของความสนใจหรือขอบเขตการทำงานเฉพาะด้านไม่ได้มีการทำธุรกรรมด้านนี้ในชีวิตประจำวันอย่างรูปแบบการชำระเงินหรือการประกันภัยที่กล่าวมาข้างต้นแล้วนั้นที่จะมีการทำธุรกรรมทางการเงินในชีวิตประจำวันหรือการทำงานทั่วไปมากกว่า

4) การระดมทุน (Fundraising)

ในเรื่องการระดมทุนจะเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับโครงการ หรือกิจการได้มีการนำเสนอโครงการต่าง ๆ ให้กับผู้บริหารที่สนใจ ซึ่งเป็นเรื่องที่ใกล้เคียงกับกลุ่มที่ศึกษาที่เป็น กลุ่ม Generation Y หรือช่วงอายุตั้งแต่ 19 – 36 ปี ระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาหรือเทียบเท่ามัธยมศึกษา เพราะเป็นเรื่องเฉพาะกลุ่มและเฉพาะด้าน ซึ่งในการระดมทุนจะนำเทคโนโลยีมาใช้ในการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อเทคโนโลยีหรือทางสื่อออนไลน์เพื่อให้คนในสังคมเข้าใจและรับรู้เรื่องเกี่ยวกับโครงการหรือกิจการมากยิ่งขึ้น

5) กระบวนการที่มีประสิทธิภาพ (Process efficiencies)

เทคโนโลยีในการทำธุรกรรมทางการเงินในกระบวนการที่มีประสิทธิภาพจะเกี่ยวข้องกับการดำเนินงานทางการเงิน การกู้ยืม การลงทุนขององค์กร ในประเทศไทยการทำธุรกรรมทางด้านนี้ที่ผ่านมาจะอยู่เฉพาะกลุ่มผู้ที่สนใจหรือที่ทำงานเกี่ยวกับด้านนี้โดยเฉพาะ และการทำธุรกรรมทางด้านนี้ส่วนใหญ่จะใช้เอกสารและการติดต่อโดยตรงระหว่างสองฝ่าย แต่ในปัจจุบันเริ่มมีการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในการประชาสัมพันธ์ข้อมูลผ่านสื่อออนไลน์ไม่เพียงแต่ผู้ที่สนใจในเรื่องนี้เท่านั้นยังจะทำให้กลุ่มคนที่ไม่ได้ทำงานเกี่ยวกับด้านนี้ได้รับทราบข้อมูลมากขึ้น และมีการใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยีผ่านแอปพลิเคชันหรือการแชร์ข้อมูลทางออนไลน์เพื่อความสะดวกและรวดเร็วมากขึ้น

เมื่อพิจารณาถึงกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาคั้งนี้ที่เป็นกลุ่ม Generation Y หรือช่วงอายุตั้งแต่ 19 – 36 ปี ระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาหรือเทียบเท่ามัธยมศึกษา ผู้ให้ข้อมูลสำคัญได้แสดงความคิดเห็นว่าการใช้เทคโนโลยีเข้ามาเกี่ยวข้องและเปลี่ยนแปลงการทำธุรกรรมเกี่ยวกับกระบวนการที่มีเอกสารเป็นเอกสารที่ส่งวันเวลาหรือบริการเชิงนวัตกรรมเพื่อการศึกษาเท่านั้น เมื่อผู้ให้ข้อมูลได้เห็นไปใช้ประโยชน์ด้านการศึกษาไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ประสิทธิภาพที่มีประสิทธิภาพนี้การใช้เทคโนโลยีจะช่วยให้กลุ่มตัวอย่างได้รับรู้ข่าวสารทางด้านนี้มากขึ้น จากที่กลุ่มตัวอย่างไม่ค่อยได้ใช้บริการธุรกรรมนี้เท่าใดนักก็จะสามารถเข้าใจและรับทราบข้อมูลทางด้านนี้มากยิ่งขึ้น

6) การฝากเงินและการกู้ยืมเงิน (Deposits and lending)

การฝากเงินและการกู้ยืมเงินในระบบเดิมผู้ใช้บริการจะไปดำเนินการธุรกรรมที่ธนาคาร โดยตรงทำให้ธนาคารมีคนเข้าไปใช้บริการเป็นจำนวนมาก ซึ่งในปัจจุบันมีการเปลี่ยนมาใช้บริการธุรกรรมฝากเงินและกู้ยืมเงินที่ทันสมัย มีการให้สินเชื่อแบบ Peer-to-Peer หรือ Marketplace โดยให้ผู้ที่ต้องการกู้ยืมสามารถเข้าถึงแหล่งเงินทุนได้ง่ายขึ้น โดยระบบจะเชื่อมต่อระหว่างผู้กู้และผู้ที่ถูกกู้เข้าหากัน เพื่อให้สามารถแลกเปลี่ยนเงินกันเองผ่านแพลตฟอร์มออนไลน์ ซึ่งจะเป็นการใช้ข้อมูลระหว่างผู้กู้กับผู้ให้กู้หรือผู้กู้กับสถาบันการเงิน โดยไม่ต้องยื่นเอกสารผ่านเคาเตอร์ของธนาคาร

การทำธุรกรรมทางด้านนี้เมื่อพิจารณากับกลุ่มตัวอย่าง Generation Y หรือช่วงอายุตั้งแต่ 19 – 36 ปี ระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาหรือเทียบเท่ามัธยมศึกษา เป็นกลุ่มที่มีการใช้ทางด้านนี้และสามารถเข้าถึงการบริการได้ และในปัจจุบันมีการใช้งานผ่านแอปพลิเคชันบนโทรศัพท์มือถือหรือการใช้ข้อมูลออนไลน์ผ่านเว็บไซต์ทำให้กลุ่มตัวอย่างได้รับความสะดวกรวดเร็วมากขึ้น เพราะส่วนใหญ่อยู่ในวัยทำงานและอาจจะไม่สะดวกที่จะต้องเดินทางไปติดต่อที่ธนาคารหรือสถาบันการเงินโดยตรง

2. แนวทางกระบวนการ (Fintech) ของประชาชน Generation Y ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาหรือเทียบเท่ามัธยมศึกษา

จากพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงินทั้ง 6 รูปแบบของประชาชน Generation Y ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาหรือเทียบเท่ามัธยมศึกษา ซึ่งสามารถวิเคราะห์ได้ถึง แนวทางกระบวนการส่งเสริมพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงิน (Fintech) ของประชาชน Generation Y ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาหรือเทียบเท่ามัธยมศึกษา โดยสรุปเป็นประเด็นแนวทางการส่งเสริมพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงินได้ดังนี้

1) แนวทางการให้ความรู้ทางเทคโนโลยี

กลุ่มตัวอย่างเป็นกลุ่มที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาหรือเทียบเท่ามัธยมศึกษาซึ่งขาดความรู้พื้นฐานทางด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรมที่เป็นหลักวิชาการ เพื่อที่จะส่งเสริมให้การใช้งานเทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงินนั้นมีความปลอดภัย ดังนั้นแนวทางที่จะส่งเสริมพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงินให้ใช้เทคโนโลยีได้อย่างปลอดภัย เท่าทันโลก และได้รับประโยชน์ เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สูงสุดจากเทคโนโลยีจึงควรให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับธุรกรรมทางการเงินจัดอบรมให้ความรู้แก่ประชาชนทั่วไป หรือการจัดประชาสัมพันธ์ให้เข้าถึงประชาชนโดยทั่วไปมากขึ้น เพื่อเป็นการป้องกันการถูกขโมยข้อมูลหรือถูกหลอกลวงจากกลุ่มผู้ไม่หวังดี ดังเช่นกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาในครั้งนี้เป็นกลุ่มที่มีการใช้เทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงินสินค้าและบริการเป็นประจำซึ่งอาจจะเกิดข้อผิดพลาดหรือการถูกแอบอ้างในการทำธุรกรรม ถ้าหากมีการให้ความรู้ทางด้านนี้จะช่วยลดปัญหาและอันตรายจากการถูกหลอกหรือข้อผิดพลาดในการทำธุรกรรมทางการเงินได้ ตลอดจนเพิ่มความรู้อีกทางด้านกฎหมาย ที่เกี่ยวข้องกับการใช้นวัตกรรมทางการเงินเพิ่มไม่ทำให้ใช้เทคโนโลยีทำธุรกรรมทางการเงินในทางที่ผิด

2) แนวทางส่งเสริมการเข้าถึงการใช้เทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงิน

สถานการณ์ในปัจจุบันของพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงินที่กล่าวมาข้างต้นนั้นจะเห็นได้ว่าส่วนใหญ่กลุ่มตัวอย่างมีการใช้เทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงินที่เกี่ยวข้องกับชีวิตประจำวัน เช่น การชำระเงิน การฝากเงิน เป็นต้น เมื่อพิจารณาถึงผลการวิจัยจากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญจะเห็นได้ว่าไม่ค่อยจะมีการใช้เทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงินในการลงทุนและการระดมทุน ซึ่งเมื่อพิจารณาในส่วนปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างมีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาหรือเทียบเท่ามัธยมศึกษาทำให้ไม่มีความรู้ในด้านการลงทุนหรือระดมทุน ซึ่งแนวทางที่จะช่วยส่งเสริมให้กลุ่มตัวอย่างมีพฤติกรรมที่เปลี่ยนแปลงไปและสนใจทางด้านการลงทุนเพิ่มเติมจึงควรมีการส่งเสริมและประชาสัมพันธ์กิจกรรมหรือโครงการเกี่ยวกับการลงทุนทางการเงินให้แพร่หลายมากขึ้นและให้ประชาชนทั่วไปสามารถเข้าถึงได้ง่ายในทุกกลุ่ม อาทิเช่นการประชาสัมพันธ์กิจกรรมโครงการผ่านสื่อออนไลน์ หรือการประชาสัมพันธ์ในพื้นที่เขตชุมชนเพื่อให้เข้าถึงประชาชนทุกกลุ่ม

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผลการวิจัย และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง พฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงิน (Fintech) ของของประชาชน Generation Y ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Methods) โดยใช้วิธีการเชิงปริมาณและการวิจัยเชิงคุณภาพ ซึ่งได้มีการเก็บรวบรวมข้อมูลตามวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับของพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงิน (Fintech) ของประชาชน Generation Y ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษา และเพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลและความรู้ ความเข้าใจที่เกี่ยวกับเทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงิน (Fintech) ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงิน (Fintech) ของประชาชน Generation Y ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาหรือเทียบเท่ามัธยมศึกษา และเพื่อศึกษาการส่งเสริมพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงิน (Fintech) ของประชาชน Generation Y ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาหรือเทียบเท่ามัธยมศึกษาที่สามารถสรุปผลการวิจัย อภิปรายผลการวิจัย และนำเสนอข้อเสนอแนะดังนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

5.2 อภิปรายผลการวิจัย

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการวิจัย

5.1.1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 2414 คน ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีจำนวน 1630 คน คิดเป็นร้อยละ 67.50 และกลุ่มตัวอย่างเพศชาย มีจำนวน 784 คน เป็นร้อยละ 32.50

อาชีพ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชนจำนวน 915 คน คิดเป็นร้อยละ 37.9 รองลงมา มีอาชีพราชการหรือรัฐวิสาหกิจจำนวน 485 คน คิดเป็นร้อยละ 20.1 มีอาชีพนักเรียนหรือนักศึกษา มีจำนวน 352 คน คิดเป็นร้อยละ 14.6 มีอาชีพอิสระหรือธุรกิจส่วนตัวจำนวน 320 คน คิดเป็นร้อยละ 13.3 มีอาชีพเกษตรกรจำนวน 242 คน คิดเป็นร้อยละ 10.0

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เป็นร้อยละ 13.3 มีอาชีพรับจ้างทั่วไปจำนวน 258 คน คิดเป็นร้อยละ 10.6 มีอาชีพแม่บ้านหรือพ่อบ้านจำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 3.1 และมีอาชีพอื่นๆ จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 0.4 ตามลำดับ

ประโยชน์หลักในการใช้งานอินเทอร์เน็ต พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้งานอินเทอร์เน็ตด้านสนับสนุนการศึกษา เช่น การสืบค้นข้อมูล จำนวน 1364 คน คิดเป็นร้อยละ 56.50 รองลงมาใช้งานอินเทอร์เน็ตด้านการบันเทิง เช่น การพักผ่อนหย่อนใจ สันทนาการ จำนวน 726 คน คิดเป็นร้อยละ 30.10 ใช้งานอินเทอร์เน็ตด้านธุรกิจ ผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต จำนวน 241 คน คิดเป็นร้อยละ 10 และใช้งานอินเทอร์เน็ตด้านการสร้างรายได้จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 3.40 ตามลำดับ

ภูมิภาค พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อาศัยอยู่ในภาคกลาง มีจำนวน 409 คน คิดเป็นร้อยละ 16.90 รองลงมาคือกลุ่มตัวอย่างที่อาศัยอยู่ในภาคใต้ มีจำนวน 402 คน คิดเป็นร้อยละ 16.70 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีจำนวน 402 คน คิดเป็นร้อยละ 16.70 ภาคตะวันตก มีจำนวน 401 คน คิดเป็นร้อยละ 16.60 ภาคตะวันออก มีจำนวน 400 คน คิดเป็นร้อยละ 16.60 และภาคเหนือมีจำนวน 400 คน คิดเป็นร้อยละ 16.60 ตามลำดับ

5.1.2 ผลการทดสอบความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับเทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงิน (Fintech)

ความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับเทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงิน (Fintech) ของประชาชน Generation Y ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาหรือเทียบเท่ามัธยมศึกษาในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (\bar{X} =3.55, SD=.609) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างมีความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับเทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงิน (Fintech) มากที่สุด ได้แก่ ทราบว่าระบบพร้อมเพย์ (PromptPay) ระบบโอนเงินระหว่างธนาคารที่ไม่คิดค่าธรรมเนียมการโอนเงินออนไลน์ เป็นการพัฒนาจากเทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงินแบบรูปแบบใหม่ (Emergent FinTech) มีความรู้และความเข้าใจอยู่ในระดับมาก (\bar{X} =3.66, SD=.945) และเข้าใจว่าการบริการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านช่องทาง Digital (e-payment) เป็นส่วนหนึ่งของเทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงิน (Fintech) มีความรู้และความเข้าใจอยู่ในระดับมาก (\bar{X} =3.66, SD=.832) รองลงมาคือ ทราบว่าเทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงิน (Fintech) เป็นประเด็นเกี่ยวกับนวัตกรรม/สิ่งประดิษฐ์/เทคโนโลยีทางการเงินในรูปแบบใหม่ๆ มีความรู้และความเข้าใจอยู่ในระดับมาก (\bar{X} =3.64, SD=.865)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

5.1.3 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงิน (Fintech)

การใช้เทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงิน (Fintech) พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เคยใช้เทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงิน (Fintech) มีจำนวน 2167 คน คิดเป็นร้อยละ 89.80 และกลุ่มตัวอย่างที่ไม่เคยใช้เทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงิน (Fintech) มีจำนวน 247 คน คิดเป็นร้อยละ 10.20

การใช้เทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงิน (Fintech) ในรอบระยะเวลา 1 เดือนที่ผ่านมา พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เคยใช้เทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงิน (Fintech) ในรอบระยะเวลา 1 เดือนที่ผ่านมา มีจำนวน 2167 คน คิดเป็นร้อยละ 89.80 และกลุ่มตัวอย่างที่ไม่เคยใช้เทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงิน (Fintech) ในรอบระยะเวลา 1 เดือนที่ผ่านมา มีจำนวน 247 คน คิดเป็นร้อยละ 10.20

ความถี่ในการใช้เทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงิน (Fintech) พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความถี่ในการใช้เทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงิน (Fintech) ทุกวัน มีจำนวน 560 คน คิดเป็นร้อยละ 23.20 รองลงมาคือ สัปดาห์ละครั้ง มีจำนวน 488 คน คิดเป็นร้อยละ 20.20 2 – 3 วันต่อสัปดาห์ มีจำนวน 413 คน คิดเป็นร้อยละ 17.10 เดือนละครั้ง มีจำนวน 267 คน คิดเป็นร้อยละ 11.10 วันเว้นวัน มีจำนวน 211 คน คิดเป็นร้อยละ 8.70 เดือนละ 2 ครั้ง มีจำนวน 180 คน คิดเป็นร้อยละ 7.50 และอื่นๆ มีจำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 2 ตามลำดับ

ประเภทของเทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงิน (Fintech) ที่เคยใช้ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้เทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงิน (Fintech) ในการชำระเงิน (Payments) การชำระเงินค่าสินค้าและบริการผ่านช่องทางดิจิทัล (e-Payment) เช่น TrueMoney Wallet, mPay, Line Pay, Paysbuy เป็นต้น หรือการชำระเงินผ่านแอปพลิเคชันของทางธนาคาร มีจำนวน 2048 คน คิดเป็นร้อยละ 84.70 รองลงมาคือ การฝากเงินและการกู้ยืมเงิน (Deposits and lending) เช่น P2P (Peer-to-Peer) Lending เป็นการให้กู้ยืมเงินระหว่างบุคคลกับบุคคลผ่านออนไลน์แพลตฟอร์มโดยไม่ต้องผ่านตัวกลางทางการเงิน หรือ Marketplace Lending เป็นการสนับสนุนเงินลงทุนระยะสั้นเพื่อปล่อยกู้ให้แก่ธุรกิจที่ต้องการเงินทุนหมุนเวียนโดยเฉพาะกลุ่ม SMEs ที่อยู่ใน Platform ของผู้ให้บริการ มีจำนวน 459 คน คิดเป็นร้อยละ 19 การประกันภัย (Insurance) หรือ InsurTech การใช้เทคโนโลยีเข้ามาช่วยในธุรกิจประกัน โดยมีการใช้แอปพลิเคชัน มีจำนวน 155 คน คิดเป็นร้อยละ 6.40 การจัดการการลงทุน (Investment management) เป็นบริการด้านการลงทุนและที่ปรึกษาทางการเงินแบบออนไลน์ เช่น Wealthfront และ Betterment เป็นต้น มีจำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 2.80 กระบวนการที่มีประสิทธิภาพ (Process efficiencies) เป็นการพัฒนากระบวนการในการดำเนินงานโดยใช้เทคโนโลยี มีจำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 2.80 และการระดมทุน (Fundraising) ช่องทางการเข้าถึงแหล่งเงินทุนสำหรับผู้ที่จะริเริ่มโครงการ แต่ไม่มีเงินทุนในการดำเนินการ โดยการระดม

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ทุนของ Crowd Funding มีหลายรูปแบบ เช่น Kickstarter Indiegogo Dreamaker และTaejai เป็นต้น มีจำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 2.50 ตามลำดับ

ความเชื่อถือการให้บริการผ่านเทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงิน (Fintech) พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความเชื่อถือการให้บริการผ่านเทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงิน (Fintech) น้อยที่สุด มีจำนวน 1090 คน คิดเป็นร้อยละ 45.20 รองลงมาคือ มีความเชื่อถือน้อย มีจำนวน 657 คน คิดเป็นร้อยละ 27.20 คน ไม่เชื่อเลย มีจำนวน 257 คน คิดเป็นร้อยละ 10.60 มีความเชื่อถือมากที่สุด จำนวน 251 คน คิดเป็นร้อยละ 10.40 มีความเชื่อถือปานกลาง จำนวน 135 คน คิดเป็นร้อยละ 5.60 และมีความเชื่อถือมาก มีจำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 1 ตามลำดับ

ช่องทางให้บริการผ่านเทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงิน (Fintech) พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้บริการเทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงิน (Fintech) ผ่านทางช่องทางโทรศัพท์มือถือ/สมาร์ตโฟน มีจำนวน 1694 คน คิดเป็นร้อยละ 70.20 รองลงมาคือ ช่องทางตู้ ATM มีจำนวน 373 คน คิดเป็นร้อยละ 15.50 และช่องทางคอมพิวเตอร์/โน้ตบุ๊ก มีจำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 4.10 ตามลำดับ

พฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงิน (Fintech) ของประชาชน Generation Y ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาหรือเทียบเท่ามัธยมศึกษาในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=2.78$, $SD=.863$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงิน (Fintech) ของกลุ่มตัวอย่างที่มากที่สุดได้แก่ การดำเนินธุรกรรมทางการเงินผ่าน ระบบออนไลน์หรือโทรศัพท์มือถือมากขึ้น เนื่องจากความสะดวกและรวดเร็ว รวมทั้งเข้าถึงง่าย ไม่ยุ่งยาก ธนาคาร มีพฤติกรรมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.53$, $SD=1.133$) และการใช้บริการเทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงิน (Fintech) ลดเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทางไป มีพฤติกรรมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.53$, $SD=1.145$) รองลงมาคือ การใช้เทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงิน (Fintech) เป็นประจำ มีพฤติกรรมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.50$, $SD=1.152$)

5.1.4 ปัจจัยส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงิน (Fintech) ของประชาชน Generation Y ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาหรือเทียบเท่ามัธยมศึกษา

5.1.4.1 การเปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงิน (Fintech) ของประชาชน Generation Y ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาหรือเทียบเท่ามัธยมศึกษา

ผลการเปรียบเทียบเพศกับพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงิน (Fintech) ของประชาชน Generation Y ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาหรือเทียบเท่ามัธยมศึกษา ด้วยวิธีการทดสอบที (t - test)พบว่า เพศที่แตกต่างกันส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงิน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

(Fintech) ของประชาชน Generation Y ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาหรือเทียบเท่ามัธยมศึกษาที่ไม่แตกต่างกัน (P-value = .140)

ผลการเปรียบเทียบอาชีพกับพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงิน (Fintech) ของประชาชน Generation Y ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาหรือเทียบเท่ามัธยมศึกษา ด้วยการวิเคราะห์ผลการเปรียบเทียบรายคู่ด้วยสถิติ LSD พบว่า อาชีพอิสระ/ ธุรกิจส่วนตัวของประชาชน Generation Y ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาหรือเทียบเท่ามัธยมศึกษา มีพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงิน (Fintech) มากที่สุด ในขณะที่อาชีพแม่บ้าน/พ่อบ้านของประชาชน Generation Y ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาหรือเทียบเท่ามัธยมศึกษา มีพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงิน (Fintech) น้อยที่สุด

ผลการเปรียบเทียบการใช้ประโยชน์หลักในการใช้งานอินเทอร์เน็ตกับพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงิน (Fintech) ของประชาชน Generation Y ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาหรือเทียบเท่ามัธยมศึกษา ด้วยการวิเคราะห์ผลการเปรียบเทียบรายคู่ด้วยสถิติ LSD พบว่า ประชาชน Generation Y ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาหรือเทียบเท่ามัธยมศึกษา ที่ใช้งานอินเทอร์เน็ตด้านธุรกิจมีพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงิน (Fintech) มากที่สุด ในขณะที่ประชาชน Generation Y ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาหรือเทียบเท่ามัธยมศึกษา ที่ใช้งานอินเทอร์เน็ตด้านการสร้างรายได้ มีพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงิน (Fintech) น้อยที่สุด

ผลการเปรียบเทียบความถี่ในการใช้เทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงิน (Fintech) กับพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงิน (Fintech) ของประชาชน Generation Y ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาหรือเทียบเท่ามัธยมศึกษา ด้วยการวิเคราะห์ผลการเปรียบเทียบรายคู่ด้วยสถิติ LSD พบว่า ประชาชน Generation Y ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาหรือเทียบเท่ามัธยมศึกษา ที่มีความถี่ในการใช้เทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงิน (Fintech) วันเว้นวัน มีพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงิน (Fintech) มากที่สุด ในขณะที่ประชาชน Generation Y ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาหรือเทียบเท่ามัธยมศึกษา ที่มีความถี่ในการใช้เทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงิน (Fintech) อื่นๆ มีพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงิน (Fintech) น้อยที่สุด

ผลการเปรียบเทียบช่องทางให้บริการผ่านเทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงิน (Fintech) กับพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงิน (Fintech) ของประชาชน Generation Y ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาหรือเทียบเท่ามัธยมศึกษา ด้วยการวิเคราะห์ผลการเปรียบเทียบรายคู่ด้วยสถิติ LSD พบว่า การให้บริการผ่านเทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงิน (Fintech) ผ่านช่องทางโทรศัพท์มือถือหรือสมาร์ตโฟน ของประชาชน Generation Y ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาหรือเทียบเท่ามัธยมศึกษา

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น เมื่ออนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

มีพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงิน (Fintech) มากที่สุด ในขณะที่การให้บริการผ่านเทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงิน (Fintech) ผ่านตู้ ATM ของประชาชน Generation Y ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาหรือเทียบเท่ามัธยมศึกษา มีพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงิน (Fintech) น้อยที่สุด

5.1.4.2 ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงิน (Fintech) ของประชาชน Generation Y ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาหรือเทียบเท่ามัธยมศึกษา

การวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงิน (Fintech) ของประชาชน Generation Y ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาหรือเทียบเท่ามัธยมศึกษา พบว่า ความรู้ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงิน (Fintech) ของประชาชน Generation Y ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาหรือเทียบเท่ามัธยมศึกษา โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ .376 และความรู้สามารถพยากรณ์พฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงิน (Fintech) ของประชาชน Generation Y ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาหรือเทียบเท่ามัธยมศึกษา ได้ร้อยละ 14.1 โดยมีความคลาดเคลื่อนในการพยากรณ์เท่ากับ .79995 ทั้งนี้ จากผลการทดสอบจะเห็นได้ว่า ความรู้มีความสัมพันธ์ในลักษณะเชิงเส้นกับพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงิน (Fintech) ของประชาชน Generation Y ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาหรือเทียบเท่ามัธยมศึกษา โดยมีสมการพยากรณ์ คือ $Y = .884 + .533X$

5.1.5 ผลการสัมภาษณ์การส่งเสริมพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงิน (Fintech) ของประชาชน Generation Y ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาหรือเทียบเท่ามัธยมศึกษา

จากพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงินทั้ง 6 รูปแบบของประชาชน Generation Y ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาหรือเทียบเท่ามัธยมศึกษา ซึ่งสามารถวิเคราะห์ได้ถึง แนวทางการส่งเสริมพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงิน (Fintech) ของประชาชน Generation Y ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาหรือเทียบเท่ามัธยมศึกษา โดยสรุปเป็นประเด็นแนวทางการส่งเสริมพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงินได้ดังนี้

1) แนวทางการให้ความรู้ทางเทคโนโลยี

เพื่อที่จะส่งเสริมให้การใช้งานเทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงินนั้นมีความปลอดภัย ดังนั้นแนวทางที่จะส่งเสริมพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงินให้ใช้เทคโนโลยีได้อย่างปลอดภัย

เท่าทันโลก และได้รับประโยชน์สูงสุดจากเทคโนโลยีจึงควรให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับธุรกรรมทางการเงิน เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เงินจัดอบรมให้ความรู้แก่ประชาชนทั่วไป หรือการจัดประชาสัมพันธ์ให้เข้าถึงประชาชนโดยทั่วไปมากขึ้น เพื่อเป็นการป้องกันการถูกขโมยข้อมูลหรือถูกหลอกลวงจากกลุ่มผู้ไม่หวังดี

2) แนวทางส่งเสริมการเข้าถึงการใช้เทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงิน

ส่วนใหญ่กลุ่มตัวอย่างมีการใช้เทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงินที่เกี่ยวข้องกับชีวิตประจำวัน เช่น การชำระเงิน การฝากเงิน เป็นต้น เมื่อพิจารณาถึงผลการวิจัยจากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญจะเห็นได้ว่าไม่ค่อยจะมีการใช้เทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงินในการลงทุนและการระดมทุน ซึ่งเมื่อพิจารณาในส่วนปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างมีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาหรือเทียบเท่ามัธยมศึกษาทำให้ไม่มีความรู้ในด้านการลงทุนหรือระดมทุน ซึ่งแนวทางที่จะช่วยส่งเสริมให้กลุ่มตัวอย่างมีพฤติกรรมที่เปลี่ยนแปลงไปและสนใจทางด้านการลงทุนเพิ่มเติมจึงควรมีการส่งเสริมและประชาสัมพันธ์กิจกรรมหรือโครงการเกี่ยวกับการลงทุนทางการเงินให้แพร่หลายมากขึ้น

5.2 อภิปรายผลการวิจัย

5.2.1 อภิปรายผลระดับของพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงิน (Fintech) ของประชาชน Generation Y ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษา

จากผลการวิจัยระดับของพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงิน (Fintech) ของประชาชน Generation Y ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างนิยมดำเนินธุรกรรมทางการเงินผ่าน ระบบออนไลน์หรือโทรศัพท์มือถือมากขึ้น เนื่องจากความสะดวกและรวดเร็ว รวมทั้งเข้าถึงง่าย ไม่ยุ่งยาก มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.53$) ทั้งนี้เป็นเพราะ ในปัจจุบันมีการพัฒนาโทรศัพท์มือถือในรูปแบบสมาร์ทโฟนที่สามารถใช้งานในด้านต่าง ๆ นอกจากการรับสายเพียงอย่างเดียวผ่านแอปพลิเคชันที่เข้ามาอำนวยความสะดวก และโทรศัพท์มือถือที่เป็นสมาร์ทโฟนยังมีให้เลือกมากมายหลายรูปแบบ หลายราคาตั้งแต่ราคาถูกไปจนถึงราคาแพง ซึ่งกลุ่มตัวอย่างที่อยู่ในช่วง Generation Y ในวัยทำงานหรือเรียนอยู่สามารถเลือกใช้ให้เหมาะกับกำลังการซื้อของตนเองได้ นอกจากนี้ยังมีการให้บริการเครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่หลากหลายและเข้าถึงง่ายทำให้การใช้สมาร์ทโฟนเป็นเรื่องที่ง่ายมากขึ้นและสามารถเข้าถึงได้ ทำให้กลุ่มตัวอย่างเลือกใช้การทำธุรกรรมผ่านโทรศัพท์มือถือเป็นหลัก ซึ่งสอดคล้องกับ ปียพงษ์ ตั้งจินตนาการ (2559) ที่ได้กล่าวว่า ใน 14 ประเทศทั่วโลกพบว่า ในปี 2559 ปริมาณการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านช่องทางสมาร์ทโฟนจะเติบโตถึงร้อยละ 64 โดยพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงินสมัยใหม่ในประเทศไทยมีการเปลี่ยนแปลงไป โดยสามารถทำธุรกรรมการเงินได้ทุกที่ ทุกเวลา รวดเร็ว และสะดวกสบาย ผ่านอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ เช่น โทรศัพท์มือถือ แท็บเล็ต เป็นต้น โดยผู้บริโภคมิแนวโน้มที่จะใช้บริการดิจิทัลแบงก์กิ้ง (Digital banking) เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นอนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Banking) เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะการใช้บริการ Internet Banking และ Mobile Banking เพราะสะดวกสบายและสามารถทำธุรกรรมได้อย่างรวดเร็วตลอดเวลาด้วยตนเองโดยไม่ต้องไปที่สาขาของธนาคาร

ผลการวิจัยพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงินในรูปแบบการใช้เทคโนโลยีนั้น พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้เทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงิน (Fintech) ในการชำระเงิน (Payments) การชำระเงินค่าสินค้าและบริการผ่านช่องทางดิจิทัล (e-Payment) เช่น TrueMoney Wallet, mPay, Line Pay, Paysbuy เป็นต้น หรือการชำระเงินผ่านแอปพลิเคชันของทางธนาคาร มีจำนวน 2048 คน คิดเป็นร้อยละ 84.70 และจากระดับความคิดเห็นพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงิน (Fintech) ในข้อ ท่านใช้บริการชำระเงินค่าสินค้าและบริการผ่านช่องทางดิจิทัล (e-Payment) หรือผ่าน QR มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดจากค่าเฉลี่ยของรูปแบบธุรกรรมอื่น ๆ ค่าเฉลี่ยเท่ากับร้อยละ 3.38 ทั้งนี้เป็นเพราะรูปแบบการทำธุรกรรมทางการเงินในการชำระเงินนั้นเป็นรูปแบบทั่วไปที่คนส่วนใหญ่จะต้องมีการใช้จ่ายในชีวิตประจำวัน เพียงแต่ช่องทางการชำระเงินเปลี่ยนไปจากเดิม โดยที่มีการชำระเงินผ่านแอปพลิเคชันบนโทรศัพท์มือถือมากขึ้น โดยกลุ่มตัวอย่างอยู่ในช่วงวัยที่มีการใช้จ่ายเป็นประจำทั้งสินค้าและบริการจึงต้องการทำธุรกรรมในช่องทางชำระเงินที่มีความสะดวกรวดเร็วและสามารถเรียนรู้วิธีการใช้得不ยาก ซึ่งสอดคล้องกับข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่ได้แสดงความคิดเห็นว่า ประชาชนทั่วไปมีการใช้เทคโนโลยีในการทำธุรกรรมทางการเงินเกี่ยวกับการชำระเงินอย่างแพร่หลาย ซึ่งสามารถเรียนรู้รูปแบบการชำระเงินที่เปลี่ยนไปนี้ได้อย่างรวดเร็วเนื่องด้วยเป็นการใช้เทคโนโลยีที่ไม่ยุ่งยากและซับซ้อน โดยเฉพาะกลุ่ม Generation Y เป็นกลุ่มที่สามารถปรับตัวกับการเปลี่ยนแปลงและเรียนรู้เทคโนโลยีที่เป็นสมัยใหม่ได้อย่างรวดเร็ว ช่องทางการรับชำระเงินในปัจจุบันตามที่กล่าวมาจะเห็นได้ว่า กลุ่ม Generation Y หรือช่วงอายุตั้งแต่ 19 – 36 ปี ระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาหรือเทียบเท่ามัธยมศึกษาสามารถเข้าถึงการชำระเงินในรูปแบบและเทคโนโลยีใหม่ได้ ซึ่งยังเป็นรูปแบบที่กลุ่มตัวอย่างในการศึกษานี้สามารถเข้าถึงได้มากที่สุด และการชำระเงินเป็นรูปแบบเทคโนโลยีในการทำธุรกรรมทางการเงินที่ได้รับความนิยมมากที่สุดอีกด้วย

ส่วนธุรกรรมที่เกี่ยวกับด้านการจัดการการลงทุนเป็นการทำธุรกรรมที่น้อยที่สุด ดังจะเห็นได้จากข้อคำถาม ท่านใช้บริการ Stock Analysis (การบริการด้านหุ้น) เช่น SiamChart, StockRadars เป็นต้น ที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย ($\bar{x} = 1.85$) ผลการวิจัยเป็นไปในทิศทางเดียวกับความคิดเห็นของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ที่ได้กล่าวว่า กลุ่มที่ศึกษาจะมีการใช้เทคโนโลยีในการทำธุรกรรมทางการเงินด้านการจัดการการลงทุนน้อยเพราะเป็นเรื่องของความสนใจหรือขอบเขตการทำงานเฉพาะด้านไม่ได้มีการทำธุรกรรมด้านนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

5.2.2 อภิปรายผลปัจจัยส่วนบุคคลและความรู้ ความเข้าใจที่เกี่ยวกับเทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงิน (Fintech) ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงิน (Fintech) ของประชาชน Generation Y ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาหรือเทียบเท่ามัธยมศึกษา

จากผลการวิจัยพบว่าความรู้สามารถพยากรณ์พฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงิน (Fintech) ของประชาชน Generation Y ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาหรือเทียบเท่ามัธยมศึกษา ได้ร้อยละ 14.1 โดยมีความคลาดเคลื่อนในการพยากรณ์เท่ากับ .79995 ทั้งนี้เป็นเพราะการใช้เทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงินนั้นเป็นเรื่องที่เกี่ยวกับนวัตกรรม สิ่งประดิษฐ์ และเทคโนโลยีที่มีรูปแบบใหม่ ๆ เข้ามาเสมอและเป็นเรื่องที่มีความซับซ้อนที่จะต้องมีการเรียนรู้ มีความเข้าใจและศึกษาการใช้งานผ่านระบบ online หรือแอปพลิเคชันที่การใช้งานแต่ละด้านในการทำธุรกรรมทางการเงินนั้นมีความแตกต่างกัน ดังนั้นความรู้จึงส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงิน (Fintech) ของประชาชน Generation Y ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาหรือเทียบเท่ามัธยมศึกษา ซึ่งสอดคล้องกับ รจเรจ เล่าป้อมวาปี และอริสรา เสยานนท์ (2559) ที่ได้ศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการแอปพลิเคชัน MYMO ในการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ : กรณีศึกษาร้านคารอมนสินสาขากระบี่ ที่กล่าวว่า ระดับการศึกษาแตกต่างกันส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการแอปพลิเคชัน โดยระดับการศึกษาเกี่ยวข้องกับการเรียนรู้และความรู้ จึงส่งผลต่อพฤติกรรมในการใช้เทคโนโลยีดำเนินการทางธุรกรรมการเงิน

5.2.3 อภิปรายผลการส่งเสริมพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงิน (Fintech) ของประชาชน Generation Y ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาหรือเทียบเท่ามัธยมศึกษา

จากการศึกษาการส่งเสริมพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงิน (Fintech) ของประชาชน Generation Y ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาหรือเทียบเท่ามัธยมศึกษา ทำให้ได้แนวทางในการส่งเสริมพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงิน 2 แนวทาง ได้แก่ 1) แนวทางการให้ความรู้ทางเทคโนโลยี และ 2) แนวทางส่งเสริมการเข้าถึงการใช้เทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงิน ทั้งนี้เป็นเพราะ กลุ่มตัวอย่างเป็นกลุ่มที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาหรือเทียบเท่ามัธยมศึกษาซึ่งขาดความรู้พื้นฐานทางด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรมที่เป็นหลักวิชาการ เพื่อที่จะส่งเสริมให้การใช้งานเทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงินนั้นมีความปลอดภัย ดังนั้นแนวทางที่จะส่งเสริมพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงินให้ใช้เทคโนโลยีได้อย่างปลอดภัย เท่าทันโลก และได้รับประโยชน์สูงสุดจากเทคโนโลยี และส่วนใหญ่กลุ่มตัวอย่างมีการใช้เทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงินที่เกี่ยวข้องกับชีวิตประจำวัน เช่น การชำระเงิน การฝากเงิน เป็นต้น จึงไม่มีความรู้หรือไม่มีโอกาสได้ใช้ธุรกรรมทางการเงินด้านการจัดการการลงทุนหรือการระดมทุน จึงต้องกำหนดแนวทางที่จะช่วยให้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ความรู้ทางด้านเทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงินและการส่งเสริมให้เพิ่มโอกาสในการเข้าถึงธุรกรรมทางการเงินในด้านอื่น ๆ นอกจากธุรกรรมทางการเงินที่ใช้ในชีวิตประจำวัน

เมื่อพิจารณาผลการวิจัยในเชิงปริมาณที่พบว่าความรู้ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงิน (Fintech) ของประชาชน Generation Y ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาหรือเทียบเท่ามัธยมศึกษา โดยมีผลการวิจัยไปในทางเดียวกัน นอกจากนี้ผลการวิจัยยังสอดคล้องกับข้อเสนอแนะของ รัฐาภรณ์ สระแก้ว (2561) ในการศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบ เทคโนโลยีทางการเงิน (Fintech) ด้วยแอปพลิเคชัน A-Mobile ของผู้ใช้บริการธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาธัญมิ จังหวัดสงขลา มีข้อเสนอแนะที่ว่า ธนาคารควรเพิ่มการรับรู้การให้บริการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบเทคโนโลยีทางการเงิน (Fintech) ด้วยแอปพลิเคชัน A-Mobile แก่ลูกค้าทุกกลุ่มอาชีพที่มาใช้บริการธนาคาร โดยเฉพาะลูกค้าที่มีอาชีพเกษตรกรซึ่งมาใช้บริการด้านเงินฝากและเงินกู้ ให้มีความรู้และมีความคุ้นเคยกับการใช้แอปพลิเคชัน A-Mobile ในการทำธุรกรรมต่าง ๆ เช่น ประชาสัมพันธ์ เชิญชวน มีเจ้าหน้าที่แนะนำ เป็นต้น

5.3 ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยสามารถข้อเสนอแนะได้ดังต่อไปนี้

1. จากผลการวิจัยบริการธุรกรรมทางการเงินในด้านการลงทุนหรือการบริการด้านหุ้น กลุ่มตัวอย่างมีพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงินด้านนี้น้อยที่สุด ควรส่งเสริมและให้ความรู้เกี่ยวกับการลงทุนให้มากขึ้น เช่นการจัดประชาสัมพันธ์และมีกิจกรรมส่งเสริมการตลาด พิธีเซนเตอร์ โฆษณา เพื่อดึงดูดความสนใจให้มีผู้มาใช้บริการมากขึ้น
2. ในด้านความรู้สึกลดคภัยของข้อมูลเมื่อใช้บริการเทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงิน (Fintech) กลุ่มตัวอย่างให้คะแนนระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง สถาบันการเงินที่ให้บริการควรสร้างความน่าเชื่อถือและปรับปรุงระบบการใช้งานให้มีประสิทธิภาพไม่ให้ระบบล่มบ่อยครั้ง และให้มีประชาสัมพันธ์เรื่องความปลอดภัยในการทำงานเพื่อสร้างความมั่นใจให้กับผู้ใช้บริการมากยิ่งขึ้น
3. ผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่าความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับเทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงินที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงิน ผู้ให้บริการที่เป็นสถาบันการเงินควรให้ความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงิน เช่น การจัดให้มีการอบรมให้ความรู้ การจัดสัมมนา เป็นต้น เพื่อให้กลุ่มประชาชนทั่วไปได้รับทราบข้อมูลและทำให้มีการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินอย่างถูกต้องมากขึ้น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บรรณานุกรม

กรวินท์ กรประเสริฐวิทย์. (2558). ทศนคติความรู้ความเข้าใจ พฤติกรรม และ คุณลักษณะการใช้งานของเทคโนโลยีมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจในการใช้เครื่องชำระค่าโทรศัพท์อัตโนมัติ ของประชาชนในกรุงเทพมหานครปี2558. การค้นคว้าอิสระมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

กฤติน ประสิทธิ์สม. (2560). ค่านิยมทางเทคโนโลยีการสื่อสาร ความรู้ของผู้ใช้ ภาพลักษณ์ขององค์กร และความไว้วางใจที่ส่งผลต่อการตัดสินใจที่จะทำธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบพร้อมเพย์ ของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

เกวรินทร์ ละเอียดนันท์. (2559). การยอมรับเทคโนโลยี และพฤติกรรมผู้บริโภคทางออนไลน์ที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

จาริณี แซ่ว่อง. (2556). พฤติกรรมผู้บริโภค. คณะวิทยาการจัดการ: มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา.

จารุณี บุญยานันท์.(2559). ปัจจัยที่มีความสำคัญต่อทัศนคติการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ต แบนกิ้งกึ่งของลูกค้านาคารทหารไทย จำกัด(มหาชน) สาขาปทุมธานี. วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.

จิตรพร บุญยงค์. (2560). ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีทางการเงิน บริบท การซื้อขายหุ้นผ่าน แอปพลิเคชัน

จิตาภรณ์ สระแก้ว. (2561). แรงจูงใจในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบเทคโนโลยีทางการเงิน (Fintech) ด้วยแอปพลิเคชันA-Mobile ของผู้ใช้บริการธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขา รัตภูมิ จังหวัดสงขลา. วารสารเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ, 39-59.
 ้น Streaming บนมือถือ. วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ชาติรส การะเวก. (2557). นวัตกรรมระบบการประเมินความสามารถเชิงพาณิชย์ของงานวิจัยและพัฒนา. ปริญญา นิพนธ์คุณวุฒิบัณฑิต: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ทดสอบทางการศึกษา,สำนักงาน.กระทรวงศึกษาธิการ. (2539). แนวทางการสร้างแบบทดสอบวินิจฉัย เพื่อพัฒนาการสอน. กรุงเทพฯ: คุรุสภาลาดพร้าว.

ทรายคำ ชัยณรงค์. (2552). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อรถยนต์ส่วนบุคคลของผู้บริโภคในจังหวัดลำพูน. ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการจัดการอุตสาหกรรม: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

ฐาวรา หวังสมบูรณ์ดี. (2553). ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อกรยอมรับอินเทอร์เน็ตแบงกิ้ง กณศึกษา พนักงานธนาคารยูโอบี สำนักงานใหญ่. การค้นคว้าอิสระ: วิทยาลัยนวัตกรรมการศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
 ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ณชพัฒน์ อัครวิชญ์นันท์ . (2554). ทักษะคิดและพฤติกรรมการใช้บริการเครื่องจำหน่ายน้ำดื่ม แบบหยอดเหรียญของผู้พักอาศัยในอพาร์ทเมนต์. นนทบุรี: วิทยาลัยราชพฤกษ์.

ณรงค์ บัวบาน. (2556). การมีส่วนร่วมในการเลือกตั้งผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2556 :

กรณีศึกษาประชาชนในเขตบางกอกน้อย กรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต : มหาวิทยาลัยสยาม.

ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2561). รายงานประจำปี 2561. กรุงเทพฯ: ธนาคารแห่งประเทศไทย.

ชนาภา ทิมารัตน์. (2559). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีทางการเงินบริบท ธนาคารพาณิชย์.

วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

นันทสารี สุขโต. (2555). การตลาดระดับโลก (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ปิยพงศ์ ตั้งจินตนาการ. (4 กรกฎาคม 2559). สถาบันการเงินในยุคดิจิทัล. ธนาคารออมสิน.

ประสิทธิ์ ทองอ่อน. (2542). พฤติกรรมมนุษย์กับการพัฒนาตน. กรุงเทพฯ: เวิร์ดเวฟ เอ็ดดูเคชั่น.

ประสิทธิ์ ทองอ่อน. (2542). พฤติกรรมมนุษย์กับการพัฒนาตน. กรุงเทพฯ: เวิร์ดเวฟ เอ็ดดูเคชั่น.

พงษ์ศิริ แซ่ตัน. (2558). พฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้บริโภคต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการ

กรณีศึกษา: ร้านไอศกรีม Swensen's สาขา big c สตุล. สารนิพนธ์มหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยมหาดใหญ่.

พรชัย ชูณจินดา. (ปีที่ 7 ฉบับที่ 1 มกราคม – มิถุนายน 2560). ฟินเทค (FinTech) เพื่อก้าวสู่การเป็นประเทศไทย 4.0.

พิมพ์กร พรมปาสิต. (2559). Fintech...เทคโนโลยีทางการเงินในโลกยุคดิจิทัล และประโยชน์สำหรับนักลงทุนยุคใหม่. เข้าถึงได้จาก www.set.or.th/set/education/knowledgedetail.

ไพลิน สมเฝ้า. (2560). การยอมรับเทคโนโลยีทางการเงิน กรณีศึกษาการซื้อกองทุนรวมผ่านโมบายแอปพลิเคชันบริบท ธนาคารพาณิชย์. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์: วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต.

รจเรจ เล้าป้อมวาป และอริสรา เสยานนท์. (2559). ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการแอปพลิเคชัน MYMO ในการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ กรณีศึกษา ธนาคารออมสินสาขากระบี่. *i-Journal of Business Research*, 23.

รวีวรรณ นันตา. (2560). การยอมรับนวัตกรรมทางการเงินของระบบการชำระเงินผ่าน QR Code. เอกสารอัครศึกษา.

รัฐกรณ์ ตีระพงษ์ศักดิ์ . (2558). ความรู้ ทักษะคิด และพฤติกรรมต่อการใช้จ่ายรายวันของประชาชน ในเขตกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระนิเทศศาสตรมหาบัณฑิต : มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

รัฐกรณ์ ตีระพงษ์ศักดิ์ และคณะ . (2559). *พฤติกรรมและส่วนประสมทางการตลาดที่มีต่อการท่องเที่ยววิถีไทยของนักท่องเที่ยวต่างประเทศ เพื่อเป็นแนวทางการพัฒนาการท่องเที่ยวในเขตภาคเหนือของประเทศไทย*. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา.

ราชบัณฑิตยสถาน. (2556). *พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2554*. กรุงเทพฯ:

ราชบัณฑิตยสถาน.

วัชรกร ร่วมรักษ์ . (กรกฎาคม 2559). *FinTech กับบทบาทสถาบันการเงินในยุค Digital*. เข้าถึงได้จาก www.gsb.or.th/getattachment.

วิมลวรรณ สุวรรณรักษ์. (2559). การเปรียบเทียบการยอมรับนวัตกรรมทางการเงินของธนาคารเอกชนกับธนาคารรัฐบาลในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล กรณีศึกษาธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) กับ ธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน). การค้นคว้าอิสระปริญญาโทมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

วิชาวะ การะเกตุ. (2559). การยอมรับเทคโนโลยีทางการเงิน กรณีศึกษา การชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือของบริษัท Startup Financial Technology. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ศยามล สืบเนื่อง. (2557). ปัจจัยที่มีผลต่อการเกิดอุบัติเหตุของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัทนันทนาการเม็นท์ จำกัด กรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต:สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2545). *องค์การและการจัดการ*. กรุงเทพฯ: ชรรมสาร.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2550). *กลยุทธ์การตลาดและการบริหารเชิงกลยุทธ์โดยมุ่งที่ตลาด*. กรุงเทพฯ: ธนรัชการพิมพ์.

สมาคมฟินเทคแห่งประเทศไทย. (2560). member. เข้าถึงได้จาก <https://thai fintech.org/member>.

สัญญาชัย วิบูลย์. (2559). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานแอปพลิเคชันในการชำระค่าบริการอินเทอร์เน็ต 3BB ของลูกค้าในจังหวัดฉะเชิงเทรา. การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

สัณฑ์จุฑา พิทักษ์บุรพา. (2558). การศึกษาความสัมพันธ์ของประชากรศาสตร์กับการรับรู้ของผู้บริโภคและพฤติกรรมของผู้บริโภคในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินบนโทรศัพท์เคลื่อนที่ของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) (TMB Touch) ในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

สิราภรณ์ จรุงศรีอภิสิทธิ์ . (2561). *FinTech : นวัตกรรมทางการเงินในยุคดิจิทัล*. กรุงเทพฯ: สำนักกรมวิชาการ 1 สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- สุชาดา เมี่ยมิ่ง. (2560). มาตรการทางกฎหมายในการกำกับดูแลทางธุรกิจ Fintech : กรณีศึกษา Peer-to-Peer Lending. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุดาพร กุณชวลบุตร. (2552). หลักการตลาด (สมัยใหม่). กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุภาวดี เชื้อวงษ์. (2557). *ความรู้ ทัศนคติ และพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรเทศบาลตำบลคอนหัวพ้อ อำเภอเมืองชลบุรี*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สุวีรัตน์ เตชาทวิวรรณ. (2545). *พฤติกรรมนักท่องเที่ยว (เอกสารประกอบการสอน)*. ขอนแก่น: มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- เสาวลักษณ์ เชื้อวชาญ. (2553). *การบริหารการตลาด*. ชนบุรี: มหาวิทยาลัยชนบุรี.
- แสงจันทร์ โสภากาล. (2550). *ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความรู้ความเข้าใจของบุคลากรเกี่ยวกับองค์การบริหาร ส่วนตำบล*. ศิลปศาสตร์: มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย.
- อากาศรี ตระกูลจันนาค. (2551). *ความรู้ความเข้าใจของผู้ทำบัญชีเกี่ยวกับมาตรฐานการบัญชี ฉบับที่ 35 เรื่องการรายงานงบการเงิน ในจังหวัดปทุมธานี*. การค้นคว้าอิสระ : คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี ราชวมงคลธัญบุรี.
- อุทุมพร ทองอุไทย. (2523). *แนวคิดเกี่ยวกับความรู้*. กรุงเทพฯ: รวมสาสน์.
- Ajzen, I & Fishbein, M. (1980). *Understanding Attitudes and Preceding Social Behavior*. Englewood cliffs, N.J.: Prentice-Hall.
- Ajzen, I. (1985). *From intentions to actions: A theory of planned behavior*. I
- Allport, G. W. (1968). *Reading in attitude theory and measurement*. New York; John Welley & Sons.
- Blackwell, R.D. Miniard, P. W. and Engle, J.F. (2001). *Consumer Behavior (9th ed)*. New York:Harcourt.
- Bloom, B. S. (1971). *Handbook on formative and summative evaluation of student learning*. United States of America: McGraw-Hill.
- Cronbach, L. J. (1963). *Educational Psychology*. New York : Harcourt Brace And World, Inc.
- Cronbach, L. J. (1972). *Essentials of Psychological Testing*. (5th ed.). New York : Harper Collions.
- Davis, F. D. (1989). *Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology*. MIS Quarterly, 13(3), 319 – 340
- Delone, W. H. (2003), *Journal of Management Information Systems*, 19(4), 9-30.
- English-Language Institute of America. (1977). *The lexicon Webster dictionary*. Chicago : English-Language Institute of America,

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- Howard H. Kendler, (1963) . Attitude. Retriveed October 13,2006, from URL: <http://sarawud.Wordpress.com>.
- John P Wentzel, D. Krishna Sundar and VSS Yadavalli.,(2013). An application of the extended Technology Acceptance Model in understanding technology- enabled financial service adoption in South Africa. *Development Southern Africa*,30(4),659-673.
- Maier, Erik. (2016). Supply and demand on crowdlending platforms: connecting small and medium-sized enterprise borrowers and consumer investors. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 143-153.
- Mowen, J.C. and Minor, M. (1998). *Consumer Behavior* (5th ed). New Jersey: Prentice-Hall.
- Rogers, E.M. and Shoemaker, F.F. (1971) *Communication of Innovation: A Cross-Cultural Approach*. 2nd Edition, The Free Press, New York.
- Rogers, E. M. (2003). *Diffusion of innovations* (5th ed.). NY: The Free Press.
- Samir Rath. (May 2015). The Rise of Emergent Fintech. เข้าถึงได้จาก www.linkedin.com.
- Schiffman, L. G., & Kanuk, L. L. (1994). *Consumer behavior*. (5th ed.). Englewood Cliffs, N. J. : Prentice-Hall.
- Schiffman, L.G., & Kanuk, L.L. (2000). *Consumer behavior* (5th ed.). New Jersey: Prentice – Hall.
- Solomon, M.R. (2002). *Consumer Behavior* (5th ed). New Jersey : Prentice-Hall.
- UK Trade & Investment. (May 2019). *Landscaping UK Fintech*.
- Venkatesh, V., & Davis, F. D. (2000). A theoretical extension of the technology acceptance model: Four longitudinal field studies. *Management Science*,46(2), 186–204.
- Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B., & Davis, F. D. (2003). User acceptance of information technology: Toward a unified view. *MIS Quarterly*, 27(3), 425-478.
- Wang, Y., Wang, Y., Lin, H. and Tang, T. (2003), Determinants of user acceptance of Internet banking: an empirical study, *International Journal of Service Industry Management*, 14(5), 501-519.
- Yu, Chian-son.,(2012) Factors affecting individuals to adopt mobile banking : empirical evidence from the UTAUT model, *Journal of electronic commerce research*,13(2), 104-121.



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

**แบบสอบถามสำรวจการส่งเสริมพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงิน (Fintech) ของ
ประชาชน Generation Y ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาหรือเทียบเท่ามัธยมศึกษา**

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน ได้แก่ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2 ความรู้ ความเข้าใจที่เกี่ยวกับเทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงิน (Fintech) ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงิน (Fintech) (โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ต้องการจะเลือก)

ตอนที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ ชาย หญิง
2. อาชีพ นักเรียน/นักศึกษา รับราชการ/
รัฐวิสาหกิจ พนักงานบริษัทเอกชน
รับจ้างทั่วไป อาชีพอิสระ/ ธุรกิจส่วนตัว แม่บ้าน/ พ่อบ้าน
 อื่นๆ โปรดระบุ.....
3. ประโยชน์หลักในการใช้งานอินเทอร์เน็ต
 - ด้านสนับสนุนการศึกษา เช่น การสืบค้นข้อมูล
 - ด้านธุรกิจ ผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต
 - ด้านการบันเทิง เช่น การพักผ่อนหย่อนใจ สันทนาการ
 - ด้านการสร้างรายได้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตอนที่ 2 ความรู้และความเข้าใจที่เกี่ยวกับเทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงิน (Fintech)

ความรู้ ความเข้าใจที่เกี่ยวกับเทคโนโลยี ธุรกรรมทางการเงิน (Fintech)	ระดับความรู้ ความเข้าใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยมาก
17. ท่านทราบว่าเทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงิน (Fintech) เป็นประเด็นเกี่ยวกับนวัตกรรม/สิ่งประดิษฐ์/เทคโนโลยีทางการเงินในรูปแบบใหม่ๆ					
18. ท่านเข้าใจความหมายของ เทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงิน (Fintech) คือการนำเอาเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้กับบริการทางการเงิน การชำระเงิน การลงทุน การระดมทุน หรือด้านประกันภัย					
19. ท่านทราบว่าเทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงิน (Fintech) เกี่ยวข้องกับสังคมไร้เงินสด					
20. ท่านทราบว่าเทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงิน (Fintech) ไม่ใช่ประเด็นใหม่ แต่มีการปรับปรับโฉมด้วยสังคมดิจิทัล (Digital)					
21. ท่านทราบและเข้าใจว่า เทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงิน (Fintech) สามารถทำให้ผู้บริโภคทำธุรกรรมผ่านคอมพิวเตอร์ และ Smart Phone ส่วนตัว ได้ด้วยตัวเอง โดยไม่ต้องผ่านตัวกลางทางการเงินอย่างระบบธนาคาร หรือการทำธุรกรรมด้วยตนเองโดยไม่ต้องผ่านเคาน์เตอร์ธนาคาร					
22. ท่านทราบและเข้าใจว่า การนำเอาเทคโนโลยีของ Fin Tech ผ่านระบบ online มาใช้จะช่วยทำให้ผู้บริโภคสามารถเข้าถึงบริการได้อย่างรวดเร็ว ทุกที่ทุกเวลา (Anywhere Anytime)					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ความรู้ ความเข้าใจที่เกี่ยวกับเทคโนโลยี ธุรกรรมทางการเงิน (Fintech)	ระดับความรู้ ความเข้าใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยมาก
23. ท่านทราบว่ารูปแบบของ FinTech มี 2 รูปแบบ ได้แก่ เทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงินแบบดั้งเดิม (Traditional Fintech) และ เทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงินแบบใหม่ (Emergent Fintech)					
24. ท่านทราบว่าเทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงินแบบดั้งเดิม (Traditional Fintech) ที่เห็นได้ชัด ได้แก่ ATM, Internet Banking, Mobile Banking ตู้กดเติมเงิน โทรศัพท์มือถือ เป็นต้น					
25. ท่านทราบว่าเทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงินแบบดั้งเดิม (Traditional Fintech) เป็นธุรกิจเทคโนโลยีขนาดใหญ่ที่อำนวยความสะดวกและสนับสนุนด้านเทคโนโลยีให้แก่ภาคการเงินโดยทั่วไป เช่น บริษัทผู้พัฒนาบริการ internet banking หรือ mobile banking ให้แก่สถาบันการเงิน เป็นต้น					
26. ท่านทราบว่าเทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงินแบบรูปแบบใหม่ (Emergent FinTech) จะเกิดขึ้นผ่านองค์กรที่เป็นผู้นำทางเทคโนโลยีใหม่ๆ และนำมา สร้างนวัตกรรมทางการเงิน เช่น Paypal (เพย์พาล) เป็นต้น					
27. ท่านทราบว่าระบบพร้อมเพย์ (PromptPay) ระบบโอนเงินระหว่างธนาคารที่ไม่คิดค่าธรรมเนียมการโอนเงินออนไลน์ เป็นการพัฒนาจากเทคโนโลยี					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ความรู้ ความเข้าใจที่เกี่ยวกับเทคโนโลยี ธุรกรรมทางการเงิน (Fintech)	ระดับความรู้ ความเข้าใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยมาก
ธุรกรรมทางการเงินแบบรูปแบบใหม่ (Emergent FinTech)					
28. ท่านทราบว่า เทคโนโลยีธุรกรรมทาง การเงิน (Fintech) มีบทบาทและส่งผล กระทบกับสถาบันการเงินทั้งในการ ให้บริการด้านการชำระเงิน/โอนเงิน (payments/Transfers) การลงทุน (Investments) และการให้สินเชื่อและ เงินทุน (Lending & Financing)					
29. ท่านเข้าใจว่าการบริการชำระค่าสินค้า และบริการผ่านช่องทาง Digital (e- payment) เป็นส่วนหนึ่งของเทคโนโลยี ธุรกรรมทางการเงิน (Fintech)					
30. ท่านทราบถึงประโยชน์ของเทคโนโลยี ธุรกรรมทางการเงิน (Fintech) ที่จะช่วย ในการลดต้นทุนและทำให้มีค่าใช้จ่ายใน การทำธุรกรรมที่ลดลง					
31. ท่านทราบว่า เทคโนโลยีธุรกรรมทาง การเงิน (Fintech) มีนวัตกรรมที่ช่วยให้ผู้ ลงทุนสามารถตัดสินใจลงทุนได้อย่างง่าย และฉลาดมากยิ่งขึ้น					
32. ท่านเข้าใจถึงประโยชน์ว่าเทคโนโลยี ธุรกรรมทางการเงิน (Fintech) ทำให้ กระบวนการตรวจสอบและยืนยันตัวตน ลูกค้าในระบบธนาคารมีประสิทธิภาพ มาก					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงิน (Fintech)

1. ท่านเคยใช้เทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงิน (Fintech) มาก่อนหรือไม่
 - เคย ไม่เคย (ถ้าท่านเลือกข้อนี้ให้ท่านหยุดตอบแบบสอบถาม)
2. ในรอบระยะเวลา 1 เดือนที่ผ่านมา ท่านเคยใช้เทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงิน (Fintech) บ้างหรือไม่
 - เคย ไม่เคย
3. ความถี่ในใช้เทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงิน (Fintech)
 - ทุกวัน วันเว้นวัน 2-3 วันต่อสัปดาห์
 - สัปดาห์ละครั้ง เดือนละ 2 ครั้ง เดือนละครั้ง
 - อื่นๆ โปรดระบุ.....
4. ท่านเคยใช้เทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงิน (Fintech) ทำประเภทใดบ้าง (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)
 - การชำระเงิน (Payments) การชำระเงินค่าสินค้าและบริการผ่านช่องทางดิจิทัล (e-Payment) เช่น TrueMoney Wallet, mPay, Line Pay, Paysbuy เป็นต้น หรือการชำระเงินผ่านแอปพลิเคชันของทางธนาคาร
 - การประกันภัย (Insurance) หรือ InsurTech การใช้เทคโนโลยีเข้ามาช่วยในธุรกิจประกัน โดยมีการใช้แอปพลิเคชัน
 - การจัดการการลงทุน (Investment management) เป็นบริการด้านการลงทุนและที่ปรึกษาทางการเงินแบบออนไลน์ เช่น Wealthfront และ Betterment เป็นต้น
 - การระดมทุน (Fundraising) ช่องทางการเข้าถึงแหล่งเงินทุนสำหรับผู้ที่จะริเริ่มโครงการ แต่ไม่มีเงินทุนในการดำเนินการ โดยการระดมทุนของ Crowd Funding มีหลายรูปแบบ เช่น Kickstarter Indiegogo Dreamaker และTaejai เป็นต้น
 - กระบวนการที่มีประสิทธิภาพ (Process efficiencies) เป็นการพัฒนากระบวนการในการดำเนินงานโดยใช้เทคโนโลยี
 - การฝากเงินและการกู้ยืมเงิน (Deposits and lending) เช่น P2P (Peer-to-Peer) Lending เป็นการให้กู้ยืมเงินระหว่างบุคคลกับบุคคลผ่านออนไลน์แพลตฟอร์มโดยไม่ต้องผ่านตัวกลางทางการเงิน หรือ Marketplace Lending เป็นการสนับสนุนเงินลงทุนระยะสั้นเพื่อปล่อยกู้ให้แก่ธุรกิจที่ต้องการเงินทุนหมุนเวียนโดยเฉพาะกลุ่ม SMEs ที่อยู่ใน Platform ของผู้ให้บริการ
5. ท่านเชื่อถือการให้บริการผ่านเทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงิน (Fintech) มากน้อยเพียงใด
 - มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด ไม่เชื่อเลย
6. ท่านใช้บริการเทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงิน (Fintech) ผ่านช่องทางใดมากที่สุด
 - ช่องทางโทรศัพท์มือถือ/สมาร์ตโฟน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- ช่องทางคอมพิวเตอร์/โน้ตบุ๊ก
- ช่องทางตู้ ATM

7. พฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงิน (Fintech) ของท่านเป็นอย่างไร

พฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงิน (Fintech)	ระดับพฤติกรรม				
	เป็นประจำ	บ่อยครั้ง	เป็นบางครั้ง	นานๆ ครั้ง	ไม่เคยเลย
16. ท่านใช้เทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงิน (Fintech) เป็นประจำ					
17. ท่านนิยมดำเนินธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบออนไลน์หรือโทรศัพท์มือถือมากขึ้น เนื่องจากความสะดวกและรวดเร็ว รวมทั้งเข้าถึงง่าย ไม่ยุ่งยาก					
18. ท่านใช้บริการเทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงิน (Fintech) ตลอดเวลา และค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปธนาคาร					
19. ท่านใช้บริการเทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงิน (Fintech) ผ่านช่องทางใดช่องทางหนึ่ง					
20. ท่านใช้บริการชำระเงินค่าสินค้าและบริการผ่านช่องทางดิจิทัล (e-Payment) หรือผ่าน QR					
21. ท่านไม่จำเป็นต้องใช้เงินสดบัตรเครดิต/บัตรเดบิตหรือโอนผ่านบัญชีธนาคารเพื่อชำระเงินค่าสินค้าบริการแต่ละครั้ง					
22. ท่านใช้บริการด้านการลงทุนและที่ปรึกษาทางการเงินแบบออนไลน์ เช่น แพลตฟอร์มผู้แนะนำการลงทุนอัตโนมัติ (Robo-advisory platform)					
23. ท่านใช้การระดมทุนของ Crowd Funding ในรูปแบบต่างๆ					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

พฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีธุรกรรมทาง การเงิน (Fintech)	ระดับพฤติกรรม				
	เป็นประจำ	บ่อยครั้ง	เป็น บางครั้ง	นานๆ ครั้ง	ไม่เคยเลย
24. ท่านใช้บริหารหนี้ เช่น แบรินด์ Refinn ที่เข้ามาช่วยเรื่องการบริหารจัดการหนี้สินเชื่อที่อยู่อาศัย ด้วยการรีไฟแนนซ์					
25. ท่านใช้บริการกู้ยืมเงินออนไลน์ เช่น การกู้ยืมเงินของบุคคลต่อบุคคลทางออนไลน์ (P2P lending) กำลังเสนอที่จะตั้งอัตราดอกเบี้ยที่ต่ำกว่าทางธนาคาร					
26. ท่านใช้บริการ Stock Analysis (การบริการด้านหุ้น) เช่น SiamChart, StockRadars เป็นต้น					
27. ท่านรู้ลึกปอดคภัยของข้อมูลเมื่อใช้บริการเทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงิน (Fintech)					
28. ท่านให้ความสำคัญกับการคุ้มครองความเป็นส่วนตัวของลูกค้าเมื่อใช้บริการเทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงิน (Fintech)					
29. ท่านแนะนำการใช้แอปพลิเคชันที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงิน (Fintech) ให้ผู้อื่น					
30. ท่านวางแผนการทำธุรกรรมทางการเงินในรูปแบบเทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงิน (Fintech) สำหรับอนาคต					

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะต่อการส่งเสริมพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงิน (Fintech) ของประชาชน Generation Y ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า

.....

.....
 เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นิยมนำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
 ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

.....
.....
.....



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้