

# การใช้ประโยชน์ในบริการพร้อมเพย์ของผู้ประกอบการ SMEs

## Utilization of Using Prompt Pay for SMEs Entrepreneurs

พญาวรรณ โตการคำ<sup>1</sup> และ ฉัตรวิญญ์ อองคสิงห์<sup>2</sup>

วันรับ: 15 กุมภาพันธ์ 2566 วันแก้ไข: 2 มีนาคม 2566 ยอมรับ: 30 มีนาคม 2566

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาพฤติกรรมการบริโภคของผู้ประกอบการ SMEs และ 2) ศึกษาการใช้ประโยชน์ในบริการพร้อมเพย์ของผู้ประกอบการ SMEs ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ เครื่องมือที่ใช้เก็บข้อมูลเป็นแบบสัมภาษณ์โดยผู้ให้ข้อมูลเป็นผู้ประกอบการ SMEs ในเขตกรุงเทพมหานครที่เป็นกลุ่มผู้ผลิตสินค้า กลุ่มการค้าสินค้าปลีก-ส่ง กลุ่มการให้บริการร้านอาหาร และกลุ่มการค้าออนไลน์ จำนวน 12 คน และวิเคราะห์ข้อมูลเชิงบรรยายเนื้อหา

ผลการวิจัยพบว่า 1) พฤติกรรมการบริโภคของผู้ประกอบการ SMEs มีประสบการณ์การใช้งานไม่ต่ำกว่า 3 ปี โดยมีวัตถุประสงค์ในการใช้งาน เพื่อให้การดำเนินงานมีความสะดวกสบาย มีการใช้จ่ายที่รวดเร็ว ในเรื่องการใช้สื่อในบริการพร้อมเพย์ผ่านเว็บไซต์และแอปพลิเคชัน เพื่อสร้างความเชื่อมั่นในระบบในเรื่องการรับข่าวสารที่มีการให้ข้อมูลที่ทันสมัย เข้าถึงข้อมูลได้รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ และในเรื่องเหตุผลหลักที่ใช้บริการพร้อมเพย์ เพื่อให้การทำงานของผู้ประกอบการมีความสะดวก รวดเร็ว และปลอดภัยสูงขึ้น และ 2) การใช้ประโยชน์ในบริการพร้อมเพย์ในด้านกิจกรรม ผู้ประกอบการเปิดโอกาสให้ลูกค้าได้ร่วมกิจกรรมชำระเงินผ่านระบบพร้อมเพย์ มีการแลกเปลี่ยนของรางวัล ส่วนลดในการซื้อสินค้าหรือใช้บริการซึ่งสร้างความ

<sup>1</sup> หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาผู้นำทางสังคม ธุรกิจ และการเมือง, วิทยาลัยผู้นำและนวัตกรรมสังคม, มหาวิทยาลัยรังสิต

<sup>2</sup> ผู้ช่วยศาสตราจารย์, ดร., อาจารย์ที่ปรึกษา, วิทยาลัยผู้นำและนวัตกรรมสังคม, มหาวิทยาลัยรังสิต

สัมพันธ์ที่ดี และอำนวยความสะดวกค้นหาข้อมูลผ่านเว็บไซต์ แอปพลิเคชัน โดยเชื่อมโยงระบบธุรกิจกับระบบพร้อมเพย์ในด้านบริการ ระบบมีการให้บริการที่ดีสามารถตอบโจทย์ผู้ใช้งานได้เป็นอย่างดี ทำให้ผู้ประกอบการมีความไว้วางใจและเชื่อถือในระบบ มีการนำนวัตกรรมใหม่ ๆ มาใช้ให้เข้ากับธุรกิจของตนเอง สามารถสร้างผลกำไรให้กับธุรกิจในการโอนจ่ายสินค้าที่รวดเร็ว และเพิ่มยอดขายซื้อสินค้า และในด้านความปลอดภัย มีการให้บริการพร้อมเพย์ในรูปแบบคิวอาร์โค้ดที่ลูกค้าสามารถสแกนจ่ายสินค้า ทำให้มีความปลอดภัยสูง และลดเวลาการชำระได้มากขึ้น

**คำสำคัญ:** ผู้ประกอบการ SMEs, พร้อมเพย์, การใช้ประโยชน์บริการ

### Abstract

The purpose of this study were to find out 1) the consumer behavior of SMEs entrepreneurs for using Prompt Pay and 2) Utilization of SMEs entrepreneurs for using Prompt Pay. It was qualitative research and in-depth interview. There were 12 Key informants in Bangkok area that was product manufacturers, Retail-wholesale trade group, restaurant service group and an online trading group. The descriptive data analysis.

The results was 1) consumer behavior of SMEs entrepreneurs had experience in use not less than 3 years, the purpose of use to make business operations comfortable have a fast spending. In regarding the use of media in Prompt Pay services via websites and applications to build confidence in the system. In regarding to receiving news that provides up-to-date information access information quickly and efficiently. And in regarding to reason for using Prompt Pay service to make the work of operators more convenient, faster and safer and 2) Prompt Pay utilization were the activities, SMEs entrepreneurs could participate in payment activities and got benefits in redemption of prizes and use discounts to buy products or use services at store for good relationship among entrepreneur and SMEs entrepreneurs and linking their own business

system through websites and applications to search for information was more convenient and easy. The service, Prompt Pay system provides good answering and making credibility and reliability entrepreneurs, bringing new innovations to apply their own business by presenting outstanding products and services which can create profits for businesses in transferring goods quickly and increase purchase orders and The security, QR code form was making the consumer payment highly secure and less time to transaction money by easily scans to pay for products and make more convenient for service.

**Key words:** SMEs Entrepreneurs, Prompt Pay, Utilization for service

## 1. บทนำ

สังคมไร้เงินสดเป็นแนวคิดสังคมเศรษฐกิจที่ปราศจากเงินสด เกิดขึ้นครั้งแรกในวงการธนาคารพาณิชย์ในช่วงทศวรรษ 1950 ซึ่งเป็นวิสัยทัศน์ที่มองว่าความสำคัญของเงินสดในอนาคตจะลดน้อยลงและจะถูกแทนที่โดยใช้ระบบคอมพิวเตอร์และโทรคมนาคมในการทำธุรกรรมการเงิน ซึ่งในปัจจุบันสังคมโลกกำลังขับเคลื่อนเข้าสู่ยุคสังคมไร้เงินสด ซึ่งเป็นระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อที่จะปฏิรูปโครงสร้างพื้นฐานของระบบธนาคารในประเทศและพร้อมยกระดับประเทศเข้าสู่เศรษฐกิจยุคดิจิทัลไร้เงินสด โดยมีการทำธุรกรรมทางการเงินจากการใช้เพียงเลขบัตรประจำตัวประชาชน หรือเบอร์โทรศัพท์ในการทำธุรกรรมที่เป็นแผนกกลยุทธ์ในการพัฒนาระบบการชำระเงินที่สำคัญในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศ (โสภณ ห้วยหงษ์ทอง, 2561) ปัจจุบันหลายประเทศกำลังขับเคลื่อนเข้าสู่ยุคสังคมไร้เงินสด รัฐบาลไทยและกระทรวงการคลังได้มอบหมายให้ธนาคารแห่งประเทศไทยผลักดันยุทธศาสตร์การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ เพื่อที่จะปฏิรูปโครงสร้างพื้นฐานของระบบธนาคารในประเทศ และพร้อมยกระดับประเทศเข้าสู่เศรษฐกิจยุคดิจิทัลไร้เงินสดดังที่หลาย ๆ ประเทศชั้นนำทั่วโลก เช่น เกาหลีใต้ สวีเดน และจีน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาระบบการเงินที่ทันสมัย ได้มาตรฐานสากล รวมถึงต้นทุนต่ำ สามารถรองรับการทำธุรกรรมทั้งของประชาชนและองค์กรธุรกิจได้อย่าง

มีประสิทธิภาพ ซึ่งในปี พ.ศ. 2560 ที่ผ่านมามีบริการพร้อมเพย์ ซึ่งช่วยอำนวยความสะดวกในการโอนเงิน โดยเปิดรับลงทะเบียนเข้าสู่ระบบข้อมูลกลางสำหรับธนาคาร แล้วระบบจะพร้อมใช้งานได้ทันทีเพียงแจ้งหมายเลขบัตรประชาชนหรือเบอร์โทรศัพท์มือถือ ซึ่ง “พร้อมเพย์” นี้ทำให้ค่าธรรมเนียมการโอนมีราคาถูกลง โดยโครงการนี้เป็นเพียงขั้นแรกของแผนแม่บท “เนชั่นแนล อี-เพย์เม้นท์” จากทั้งหมด 4 โครงการ ได้แก่ 1) ระบบรับและโอนเงินพร้อมเพย์ 2) การขยายใช้บัตรอิเล็กทรอนิกส์ 3) การพัฒนาระบบการจัดเก็บภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ โครงการอีเพย์เม้นท์ภาครัฐ และ 4) การสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ประชาชนด้านความปลอดภัยของระบบ ทั้งนี้หากโครงการทั้งหมดทำสำเร็จครบถ้วนตามที่วางไว้ แผนกลยุทธ์ในการพัฒนาระบบการชำระเงินนี้ จะเป็นแรงผลักดันสำคัญในการเข้าสู่สังคมไร้เงินสดต่อไปในอนาคต (นงนุช หอมบุญ, นภัทร พงษ์ประณี และพรพนา ศรีสถานนท์, 2563)

จากพฤติกรรมผู้บริโภคที่เปลี่ยนแปลงไปจากเดิม ทำให้นวัตกรรมการสื่อสารได้เข้ามามีบทบาทสำคัญในการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนสำหรับการดำรงชีวิตประจำวันผ่านระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ ถือเป็นกลไกหนึ่งที่สำคัญของเทคโนโลยีที่ช่วยให้สามารถเข้าถึงข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว ประกอบกับวิวัฒนาการโทรศัพท์มือถือสมาร์ทโฟน ซึ่งเป็นโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่สามารถรองรับ และสนับสนุนแอปพลิเคชัน และมีประสิทธิภาพในการใช้อินเทอร์เน็ตความเร็วสูง (ทัศนัทธา ธรรมวนิช, 2561) ทำให้ประชาชนส่วนใหญ่นิยมซื้อสินค้าออนไลน์กันมากขึ้น เพราะความสะดวกสบาย และประหยัดเวลาในการเดินทางมากกว่าการไปซื้อสินค้าตามหน้าร้าน ประกอบกับการพัฒนาของประเทศไทยในช่วงที่ผ่านมา ทำให้ประชาชนเกิดแรงจูงใจในการทำงานมีการแข่งขันเพื่อพัฒนาตนเองและพัฒนาการดำเนินกิจการต่าง ๆ ส่งผลให้ประชาชนในสังคมมีความเร่งรีบในการดำเนินชีวิตประจำวัน และไม่มีเวลาในการออกไปเลือกซื้อสินค้ามากนัก ดังนั้นการเลือกซื้อสินค้าผ่านระบบออนไลน์จึงสามารถตอบโจทย์ประชาชนได้เป็นอย่างดี (มนต์ทนา คงแก้ว, 2564)

ในปัจจุบันการใช้เทคโนโลยีมีผลต่อธุรกิจเป็นอย่างมาก โดยกล่าวถึงผู้ประกอบการที่เป็นผู้ประกอบการ SMEs ซึ่งเป็นผู้ดำเนินการในกิจการด้านการผลิต การจำหน่าย และการบริการของกิจการ SMEs ที่เป็นกิจการอิสระมีเอกชนเป็นเจ้าของ ดำเนินการโดยเจ้าของเอง และมีจำนวนต้นทุนการดำเนินงานอย่างเหมาะสม ได้มีการนำเทคโนโลยีในระบบพร้อมเพย์ที่มีผลรองรับกับการทำธุรกรรมที่ไม่ต้องใช้เงินสด

เพื่อเพิ่มความสะดวกรสบายให้กับผู้ประกอบการ ซึ่งธุรกรรมที่สามารถทำได้ทั้ง สอบถามยอดเงิน โอนเงิน ชำระค่าน้ำ ค่าไฟ ค่าโทรศัพท์ ชำระบิล ชำระค่าบริการเครดิต ดยยอดเคลื่อนไหวที่สัมพันธ์กับรูปแบบการดำเนินชีวิตของคนในปัจจุบัน โดยอยู่กับ ความเร่งรีบยึดติดความสะดวก ทำให้การขั้บรถหรือการเดินทางมาธนาคาร เพื่อโอนเงิน หรือทำธุรกรรมต่าง ๆ ลดลง เป็นต้น (Money Hub, 2019) ทำให้รูปแบบการใช้ชีวิต ในปัจจุบันก็แตกต่างกันออกไป และระบบพร้อมเพย์จึงมีบทบาทและความสำคัญ ต่อการใช้ชีวิตในกลุ่มผู้ประกอบการ SMEs ได้ในอนาคต

จากการทำธุรกรรมทางการเงินบนมือถือมีความทันสมัยโดยการใช้เทคโนโลยี จะนำไปสู่สังคมไร้เงินสดได้ นั้นจึงทำให้ผู้วิจัยเล็งเห็นถึงความสำคัญต่อพฤติกรรม การบริโภคของผู้ประกอบ SMEs และการใช้ประโยชน์บริการพร้อมเพย์ในสังคมปัจจุบัน ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาการใช้ประโยชน์ในบริการพร้อมเพย์ของผู้ประกอบการ SMEs เพื่อให้รู้และเข้าใจพฤติกรรมการบริโภคในการทำธุรกรรมทางการเงินบนมือถือได้อย่างมี คุณภาพกับการดำเนินชีวิตในปัจจุบัน

## 2. วัตถุประสงค์การวิจัย

- 1) เพื่อศึกษาพฤติกรรมการบริโภคของผู้ประกอบการ SMEs
- 2) เพื่อศึกษาการใช้ประโยชน์บริการพร้อมเพย์ของผู้ประกอบการ SMEs

## 3. การดำเนินการวิจัย

### 3.1) ผู้ให้ข้อมูล

ผู้ให้ข้อมูล คือ ผู้ประกอบการ SMEs ในเขตกรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย 4 กลุ่ม ได้แก่ 1) กลุ่มผู้ผลิตสินค้า 2) กลุ่มการค้าสินค้าปลีก-ส่ง 3) กลุ่มการให้บริการร้านอาหาร และ 4) กลุ่มการค้าออนไลน์ รวมทั้งสิ้น 12 คน โดยการเลือกกลุ่มผู้ให้ข้อมูลแบบ เจาะจง (Purposive Sampling) ซึ่งผู้ประกอบการ SMEs ในเขตกรุงเทพมหานครที่เป็น เพศชาย และเพศหญิงมีลักษณะการใช้งานการประกอบกิจการบนมือถือเป็นส่วนใหญ่

### 3.2) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้เป็นแบบสัมภาษณ์ ซึ่งผู้วิจัยได้ประยุกต์ ข้อคำถามที่ศึกษาเกี่ยวกับการใช้ประโยชน์ในบริการพร้อมเพย์ของผู้ประกอบการ SMEs ซึ่งเป็นลักษณะคำถามปลายเปิด (Open-Question) ประกอบด้วย ข้อคำถามเกี่ยวกับ

พฤติกรรมกรรมการบริโภคของผู้ประกอบการ SMEs ข้อคำถามเกี่ยวกับการใช้ประโยชน์ในบริการพร้อมเพย์ของผู้ประกอบการ SMEs ในด้านกิจกรรม ด้านบริการ และด้านความปลอดภัย และข้อคำถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะในการใช้ประโยชน์ในบริการพร้อมเพย์ โดยแบบสัมภาษณ์ที่สร้างขึ้นนำเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญพิจารณาความถูกต้อง และความตรงของเนื้อหาตามวัตถุประสงค์ของงานวิจัย และแก้ไขข้อบกพร่องตามคำแนะนำ แล้วดำเนินการเก็บข้อมูลกับผู้ให้ข้อมูลต่อไป

### 3.3) การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยนัดสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลตามวันและเวลาที่ได้กำหนด ในวันจันทร์ ถึงวันศุกร์ และเป็นเวลาที่ผู้ให้ข้อมูลสะดวกในการสัมภาษณ์ โดยผู้สัมภาษณ์แนะนำตัวกับผู้ให้ข้อมูล โดยการทักทายอย่างมีอัธยาศัย สร้างสัมพันธที่ดี สุภาพอ่อนน้อม และขออนุญาตบันทึกเสียงในขณะที่ทำการสัมภาษณ์ จากนั้นรวบรวมข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลให้ครบตามจำนวนที่กำหนด โดยในแต่ละครั้งจะใช้เวลาไม่เกิน 1 ชั่วโมง เมื่อสิ้นสุดการสัมภาษณ์แต่ละครั้งต้องแจ้งให้ผู้ให้ข้อมูลทราบว่า จะเก็บรักษาข้อมูลไว้เป็นความลับ และกล่าวขอบคุณผู้ให้ข้อมูลทุกครั้ง จากนั้นผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้นำมาวิเคราะห์เพื่อหาการใช้ประโยชน์ในบริการพร้อมเพย์ของผู้ประกอบการ SMEs ต่อไป

### 3.4) การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลโดยวิเคราะห์เชิงบรรยายเนื้อหา

## 4. ผลการวิจัย

4.1) สรุปผลการวิเคราะห์พฤติกรรมกรรมการบริโภคของผู้ประกอบการ SMEs ซึ่งเป็นสิ่งกระตุ้นที่สำคัญของการใช้บริการพร้อมเพย์ให้มีความสะดวกรวดเร็ว ทำให้พร้อมเพย์เป็นบริการทางเลือกให้กับผู้ประกอบการในยุคปัจจุบันจากพฤติกรรมกรรมการบริโภคของผู้ประกอบการ SMEs พบว่า

4.1.1 ประสบการณ์ในการใช้พร้อมเพย์ พบว่า พร้อมเพย์มีการเปิดให้บริการตั้งแต่ 27 มกราคม พ.ศ. 2560 เป็นการเปิดให้ประชาชนได้ลงทะเบียน ซึ่งทำให้มีประชาชนและผู้ประกอบการมาลงทะเบียนกันเป็นจำนวนมาก เพื่อความปลอดภัยในระบบบริการพร้อมเพย์ในอนาคต ผลการให้ข้อมูล คือ 1) ในกลุ่มผู้ผลิตสินค้า ได้ทำการใช้ระบบพร้อมเพย์มาแล้วมากกว่า 3 ปี เนื่องด้วยระบบมีการทำงานที่ปลอดภัย มีตัวอย่างที่ชัดเจน สามารถแจ้งเตือนระบบการทำธุรกรรมทางการเงินตลอด

เวลาได้ 2) กลุ่มการค้าสินค้าปลีก-ส่ง มีการใช้พร้อมเพย์มาแล้วไม่ต่ำกว่า 1 ปี เนื่องด้วยบางร้านมีการเปิดบริการมาแล้วอย่างน้อย 1 ปี ผลการใช้ระบบพร้อมเพย์ในการค้าส่งสินค้า ทำให้ผู้ประกอบการสามารถติดต่อสื่อสารได้อย่างรวดเร็ว 3) กลุ่มการให้บริการร้านอาหาร มีการใช้ระบบพร้อมเพย์มาแล้วไม่ต่ำกว่า 3 ปี มีร้านกาแฟมีการลงทะเบียนตั้งแต่เริ่มเปิดให้ใช้บริการ ผู้ประกอบการสะดวก และง่ายต่อการใช้จ่ายของลูกค้า และ 4) กลุ่มการค้าออนไลน์ มีการใช้บริการมาแล้วอย่างต่ำ 3 ปี จากการค้าออนไลน์มีการทำงานที่รวดเร็วการบริการต้องรวดเร็วสำหรับลูกค้า ทำให้การบริการเกิดความประทับใจในการให้บริการ แสดงว่าผู้ประกอบการ SMEs มีประสบการณ์ในการใช้งานพร้อมเพย์มาแล้วไม่ต่ำกว่า 3 ปี จากการใช้งานมีความสะดวกสบาย มีการให้บริการที่ถูกต้องชัดเจน ระบบมีความปลอดภัยในการทำธุรกรรมระหว่างลูกค้ากับผู้ประกอบการได้เป็นอย่างดี

4.1.2 วัตถุประสงค์ในการใช้พร้อมเพย์ พบว่า การใช้งานพร้อมเพย์เพื่อผู้ประกอบการในการทำธุรกรรมทางการเงินในกิจการของตนเอง ซึ่งพร้อมเพย์เพิ่มทางเลือกและความสะดวกในการโอนและรับเงิน และช่วยลดความเสี่ยงในการถือเงินสดที่อาจสูญหาย ผู้ประกอบการได้รับเงินรวดเร็ว และทั่วถึง ทำให้การใช้งานจึงมีประสิทธิภาพต่อผู้ประกอบการ ผลการให้ข้อมูล คือ 1) ในกลุ่มผู้ผลิตสินค้า กลุ่มผู้ประกอบการต้องการความง่ายต่อการใช้งาน และการบริการที่มีความปลอดภัย น่าเชื่อถือ เพื่อให้ธุรกิจดำเนินกิจการได้อย่างราบรื่น เพิ่มการผลิตได้อย่างต่อเนื่อง 2) กลุ่มการค้าปลีก-ส่ง กลุ่มผู้ประกอบการต้องการให้ยัดเวลาในการทำธุรกรรมทางการเงินบนมือถือในการขนส่งสินค้า และเพิ่มความสะดวก รวดเร็วในการทำงานได้อย่างต่อเนื่องได้ 3) กลุ่มการให้บริการร้านอาหาร กลุ่มผู้ประกอบการต้องการให้บริการที่ดี ประทับใจ รวดเร็ว และสามารถใช้งานได้ง่าย เพิ่มคุณภาพในการให้บริการในร้านอาหารในอนาคต และ 4) กลุ่มการค้าออนไลน์ กลุ่มผู้ประกอบการต้องการให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว เพื่อที่จะสามารถเช็คยอดเงิน ส่งสินค้าให้กับลูกค้าได้อย่างรวดเร็วได้ แสดงว่าผู้ประกอบการต้องการให้การใช้งานมีความสะดวกรวดเร็วสอดคล้องกับการทำงานของกิจการตนเอง และให้บริการลูกค้าได้อย่างน่าประทับใจ เพื่อสามารถต่อยอดกิจการให้มีความราบรื่น และเกิดประโยชน์สูงสุดได้

4.1.3 สื่อในการใช้พร้อมเพย์ พบว่า การใช้งานพร้อมเพย์ในปัจจุบันเทคโนโลยีมีความทันสมัย สามารถสื่อสารกันได้อย่างรวดเร็วในไม่กี่นาที การใช้สื่อ

จึงเป็นอุปสรรคที่สำคัญในการใช้งานพร้อมเพย์ เพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพและรวดเร็วเพิ่มมากขึ้นได้ ผลการให้ข้อมูล คือ 1) ในกลุ่มผู้ผลิตสินค้า ใช้สื่อแอปพลิเคชันผ่านธนาคารกสิกรไทยในการใช้งานพร้อมเพย์ ผู้ประกอบการมีความเชื่อมั่นในการทำงานของธนาคารและมีการให้บริการที่รวดเร็ว ตอบสนองต่อความต้องการในการประกอบกิจการได้ดี 2) กลุ่มการค้าสินค้าปลีก-ส่ง ใช้สื่อแอปพลิเคชันผ่านธนาคารกสิกรไทยเนื่องด้วยการให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว ผูกขาดกับหมายเลขบัตรประชาชนได้อย่างปลอดภัย การทำงานของพนักงานมีการบริการที่เป็นกันเอง ให้ข้อมูลในการทำธุรกรรมผ่านพร้อมเพย์ได้อย่างชัดเจนและเหมาะสม 3) กลุ่มการให้บริการร้านอาหาร ใช้สื่อแอปพลิเคชันผ่านธนาคารกรุงไทย เนื่องด้วยธนาคารมีการให้สิทธิประโยชน์กับผู้ประกอบการในการนำมาใช้งานกับกิจการที่ได้ผลประโยชน์เพิ่มขึ้น และสามารถสร้างยอดขายให้กับร้านอาหารได้ดี ลูกค้าเกิดความประทับใจในการใช้งานบริการเพิ่มขึ้น และ 4) กลุ่มการค้าออนไลน์ ใช้สื่อแอปพลิเคชันผ่านธนาคารกสิกรไทย เป็นการใช้งานผูกขาดจึงทำให้ผู้ประกอบการมีความไว้วางใจ และการบริการที่มีคุณภาพ รวดเร็ว เหมาะสมกับการประกอบกิจการขายสินค้าได้เป็นอย่างดี แสดงว่าสื่อที่ใช้งานพร้อมเพย์ ผู้ประกอบการมีความเชื่อมั่น และไว้วางใจในการทำงานของสถาบันการเงินที่เป็นสถาบันการเงิน เนื่องด้วยการให้บริการที่ดี มีสิทธิประโยชน์หลากหลาย และพร้อมเพย์สามารถต่อยอดให้กับยอดขายในกิจการการขายสูงขึ้นไปอย่างต่อเนื่อง

4.1.4 การรับข้อมูล ข่าวสารในการใช้พร้อมเพย์ พบว่า ในการใช้งานระบบพร้อมเพย์เป็นการทำธุรกรรมทางการเงินที่มีความปลอดภัยสูง การรับรู้ข่าวสารในระบบพร้อมเพย์จึงเป็นปัจจัยที่สำคัญ ในการแจ้งข่าวสารของข่าวสารต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์กับผู้ประกอบการ เพื่อให้กิจการไม่พลาดสิทธิประโยชน์ในการใช้งานบริการพร้อมเพย์ ผลการให้ข้อมูล คือ 1) ในกลุ่มผู้ผลิตสินค้า มีการรับรู้ข่าวสารผ่านระบบพร้อมเพย์ที่ธนาคารได้แจ้งเตือนผ่านแอปพลิเคชัน ซึ่งทำให้ผู้ประกอบการได้มีการรับรู้ข่าวสารที่รวดเร็วและปลอดภัย ส่งผลต่อกิจการที่มีการดำเนินไปได้อย่างราบรื่น 2) กลุ่มการค้าสินค้าปลีก-ส่ง การรับรู้ข่าวสารในระบบพร้อมเพย์ ทำให้ผู้ประกอบการมีการใช้งานที่ทันสมัย สามารถปรับใช้ในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงการต่อยอดขายที่เพิ่มขึ้นของผู้ประกอบการได้ 3) กลุ่มการให้บริการร้านอาหาร ได้รับข่าวสารที่จะช่วยให้ร้านอาหารมีการใช้งานที่ทันสมัย มีการให้บริการที่ประทับใจ การจ่ายเงินที่รวดเร็ว และเพิ่มการยอดขายในการให้บริการร้านอาหารในอนาคต และ



4) กลุ่มการค้าออนไลน์ รับรู้ข่าวสารจากระบบพร้อมเพย์ที่สถาบันการเงินได้ส่งข้อมูลให้ผ่านแอปพลิเคชัน ทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพในการรับจ่ายเงินได้อย่างมีคุณภาพ ส่งผลทำให้การทำงานของผู้ประกอบการรวดเร็ว แสดงว่าการรับรู้ข่าวสารในการใช้งานพร้อมเพย์ทำให้ผู้ประกอบการได้รับข้อมูลที่ทันสมัย สามารถนำข้อมูลมาปรับใช้ในกิจการเพื่อให้เกิดยอดขายในการประกอบกิจการเพิ่มมากขึ้น

4.1.5 เหตุผลหลักในการใช้พร้อมเพย์ พบว่า การใช้งานพร้อมเพย์มีการใช้บัญชีธนาคารเดียวที่ผูกกับพร้อมเพย์ มีการอำนวยความสะดวกได้มากกว่า ทั้งในแง่ของการบริหารจัดการบัญชี (เปิดแค่บัญชีเดียวก็พอแล้ว) รวมถึงการบริหารจัดการด้านภาษีและรายรับ (หลักฐานการรับเงินที่ชัดเจน) โดยที่ไม่ต้องเสียเวลากับบัญชีหลายธนาคาร ทำให้ผู้ประกอบการมีความรวดเร็วในการประกอบกิจการ สามารถเพิ่มคุณภาพในระบบได้อย่างต่อเนื่อง ผลการให้ข้อมูล คือ 1) ในกลุ่มผู้ผลิตสินค้า มีการติดต่อสื่อสารกันระบบ หรือทางหมายเลขโทรศัพท์ ทำให้การประกอบกิจการที่มีความรวดเร็ว การใช้งานพร้อมเพย์จึงมีความปลอดภัย และแม่นยำสูงจึงทำให้การใช้บริการเกิดความราบรื่นกับธุรกิจ และรวดเร็ว 2) กลุ่มการค้าสินค้าปลีก-ส่ง ต้องการให้ลูกค้ามีความสะดวกสบายในการใช้บริการ เพื่อที่จะสามารถควบคุมทุกรายการใช้จ่ายเงินเติมเงินให้กับลูกค้าในการใช้บริการ พร้อมทั้งปลอดภัยในการใช้จ่ายสินค้าและการบริการ 3) กลุ่มการให้บริการร้านอาหาร ต้องการให้ลูกค้าสามารถช้อปปิ้งออนไลน์หรือร้านค้าทั่วไปได้ทุกที่ เพียงแค่มีสมาร์ตโฟน และผูกบัตรเครดิตหรือเดบิตเข้ากับสมาร์ตโฟนก็ไม่ต้องพกบัตร และสามารถใช้งานพร้อมเพย์ได้ทุกที่ และ 4) กลุ่มการค้าออนไลน์ สามารถสร้างคิวอาร์โค้ดให้กับลูกค้าในระบบพร้อมเพย์ เพื่อสามารถชำระบิลได้ง่ายไม่ต้องพกบิลกระดาษ เพียงแค่มีบาร์โค้ด และชำระได้ทุกบิลค่าใช้จ่าย ลูกค้าจึงได้การบริการที่สะดวกสบาย รวดเร็วและทันสมัยในยุคปัจจุบัน แสดงว่า เหตุผลการใช้งานบริการพร้อมเพย์ของผู้ประกอบการ เพื่อต้องการให้การทำธุรกรรมทางการเงินของผู้ประกอบการและลูกค้ามีความสะดวกสบาย รวดเร็วและมีความปลอดภัยในการบริการ และเพิ่มความประทับใจในการบริการของแต่ละกิจการ

จากผลการศึกษา พฤติกรรมการบริโภคของผู้ประกอบการ SMEs พบว่า 1) ผู้ประกอบการมีประสบการณ์การใช้พร้อมเพย์ไม่ต่ำกว่า 3 ปี 2) มีการนำพร้อมเพย์มาใช้ในการประกอบกิจการเพื่อให้มีการดำเนินงานที่สะดวกสบาย มีการใช้จ่ายเงินในกิจการที่รวดเร็ว ทำให้การทำงานมีความราบรื่นอย่างต่อเนื่อง 3) ในการใช้สื่อในการใช้พร้อมเพย์

ผู้ประกอบการมีความเชื่อมั่นในระบบพร้อมเพย์ มีการให้บริการดี มีสิทธิประโยชน์หลากหลาย และสามารถต่อยอดขยายให้กับกิจการได้ 4) ในการรับข่าวสารในการใช้พร้อมเพย์ของสถาบันการเงินที่มีการให้ข้อมูลที่ทันสมัย เข้าถึงข้อมูลได้รวดเร็ว สามารถนำข้อมูลมาปรับใช้ในการทำให้มีประสิทธิภาพได้ และ 5) ผู้ประกอบการมีเหตุผลหลักที่ใช้พร้อมเพย์ เพื่อให้การทำงานของผู้ประกอบการมีความสะดวก รวดเร็ว และมีความปลอดภัยสูงขึ้น ส่งผลต่อรายได้ที่เพิ่มขึ้นของผู้ประกอบการในการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการกิจการตนเอง

4.2) สรุปผลการวิเคราะห์การใช้ประโยชน์ในบริการพร้อมเพย์ของผู้ประกอบการ SMEs เป็นการดำเนินชีวิตของกิจกรรม บริการ และความปลอดภัยของผู้ประกอบการ SMEs ในรูปแบบการใช้บริการพร้อมเพย์ ซึ่งประกอบด้วยดังนี้

4.2.1 ด้านกิจกรรม พบว่า ผลการศึกษากิจกรรมในการใช้บริการพร้อมเพย์ มีการกำหนดกิจกรรมให้ลูกค้า โดยการให้เข้าร่วมกิจกรรมการชำระเงินผ่านคิวอาร์โค้ด หรือโอนจ่ายผ่านระบบพร้อมเพย์ และมีการแจกลสิทธิประโยชน์เพื่อแลกสิ่งของรางวัล มีการใช้ส่วนลดในการซื้อสินค้าหรือใช้บริการทางร้านให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดี อีกทั้งยังเกิดการกระตุ้น และเพิ่มยอดขายของทางกิจการได้เป็นอย่างดี อีกทั้งการค้นหาข้อมูลการทำธุรกรรมในการใช้บริการพร้อมเพย์ พบว่า ในการค้นหาข้อมูลผ่านเว็บไซต์และแอปพลิเคชัน โดยการเข้าถึงข้อมูลที่ต้องการทราบ และมีการเชื่อมโยงระบบกิจการให้มีความสัมพันธ์กับธุรกรรมทางการเงิน เพื่อให้ผู้ใช้งานเข้าถึงระบบพร้อมเพย์ได้ง่าย และค้นหาข้อมูลมีความสะดวกมากขึ้น เมื่อนำเทคโนโลยีเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนากิจการให้เป็นที่รู้จักกันในอนาคต

4.2.2 ด้านบริการ พบว่า ผลการศึกษาการบริการของระบบพร้อมเพย์ ตอบโจทย์กับกิจการ โดยมีการใช้งานที่รวดเร็ว สามารถเช็คข้อมูลได้เลย ทำให้การทำงานของกิจการเป็นระบบมากขึ้น ซึ่งหากมีการบริการที่ดี ลูกค้ากับกิจการสามารถต่อยอดสินค้า และบริการได้จากความน่าเชื่อถือ และความไว้วางใจในระบบ ส่งผลให้มีภาพลักษณ์ที่ดี และมีการนำระบบมาใช้เป็นจำนวนมาก นอกจากนี้ยังมีการใช้นวัตกรรมใหม่ ๆ ในการใช้บริการพร้อมเพย์ พบว่า เป็นการสร้างนวัตกรรมใหม่ ๆ ในระบบพร้อมเพย์ที่สามารถสร้างผลกำไรให้กับกิจการโดยการโอนจ่ายสินค้าอย่างรวดเร็ว ผู้ประกอบการสามารถนำนวัตกรรมมาประยุกต์ให้เข้ากับกิจการของตนเอง โดยการนำเสนอสินค้าและบริการให้มีความโดดเด่น การนำมาเพิ่มยอดสั่งซื้อสินค้า หรือการนำระบบมา

ให้บริการบริการในร้าน เพื่อเพิ่มบริการที่มีคุณภาพส่งผลให้เกิดความก้าวหน้าในเรื่องการบริการ และคุณภาพระบบพร้อมเพย์ต่อผู้ประกอบการ

4.2.3 ด้านความปลอดภัย พบว่า ผลการศึกษาความปลอดภัยในการทำธุรกรรมการเงินในการใช้บริการพร้อมเพย์ กลุ่มผู้ประกอบการมีการให้บริการลูกค้าที่มาใช้จ่ายซื้อสินค้า และมีระบบพร้อมเพย์บริการในรูปแบบคิวอาร์โค้ดที่ลูกค้าสามารถสแกนจ่ายสินค้าตามยอดที่ระบุให้ชำระ ผู้ประกอบการสามารถเช็คยอดเงิน และตรวจสอบยอดเงินได้แบบเรียลไทม์ ทำให้การจ่ายเงินมีความปลอดภัยสูง และลดเวลาในการชำระเงิน หากมีลูกค้าเป็นจำนวนมาก อีกทั้งระบบสามารถเช็คความถูกต้องแม่นยำของการทำธุรกรรมได้อย่างชัดเจน ถือว่าการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาใช้กิจการสะดวกและรวดเร็วในการจ่ายเงินได้เป็นอย่างดี นอกจากนี้ประโยชน์ที่ได้ในการใช้บริการพร้อมเพย์ พบว่า ผู้ประกอบการได้รับประโยชน์กับกิจการในการโอนเงิน ชำระสิ่งของ หรือสแกนจ่ายค่าสินค้าที่มีความรวดเร็ว ผู้ประกอบการไม่ต้องมีเงินสด หรือพกเงินสดมาทำให้การทำงานมีความสะดวกในการใช้จ่ายสินค้า อีกทั้งยังประหยัดเวลาในการจ่ายเงิน ประหยัดเวลา และช่วยให้เกิดความราบรื่นในชีวิตของผู้ประกอบการ

## 5. การอภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

### 5.1) การอภิปรายผล

จากผลการศึกษาเรื่อง การใช้ประโยชน์บริการพร้อมเพย์ของผู้ประกอบการ SMEs ผู้วิจัยได้นำประเด็นสำคัญในการใช้ประโยชน์พร้อมเพย์ มาอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ได้ดังนี้

5.1.1 ผลการศึกษาศักยภาพธุรกรรมการบริโภคของผู้ประกอบการ SMEs ทำให้ผู้วิจัยเข้าใจถึงพฤติกรรมการบริโภคในการใช้งานพร้อมเพย์ของผู้ประกอบการ เนื่องด้วยผู้ให้ข้อมูลมีประสบการณ์การใช้พร้อมเพย์ไม่ต่ำกว่า 3 ปี โดยมีการนำพร้อมเพย์มาใช้ในการประกอบกิจการเพื่อให้มีการดำเนินงานที่สะดวกสบาย มีการใช้จ่ายเงินในกิจการที่รวดเร็ว ทำให้การทำงานมีความราบรื่นอย่างต่อเนื่อง ในการใช้สื่อในการใช้พร้อมเพย์ ผู้ประกอบการมีความเชื่อมั่นในระบบพร้อมเพย์มีการให้บริการดี มีสิทธิประโยชน์หลากหลาย และสามารถต่อขยายให้กับกิจการได้ ในการรับข่าวสารในการใช้พร้อมเพย์ของสถาบันการเงินที่มีการให้ข้อมูลที่ทันสมัย เข้าถึงข้อมูลได้รวดเร็ว สามารถนำข้อมูลมาปรับใช้ในกิจการให้มีประสิทธิภาพได้ และผู้ประกอบการมีเหตุผลหลักที่ใช้พร้อมเพย์

เพื่อให้การทำงานของผู้ประกอบการมีความสะดวก รวดเร็ว และมีความปลอดภัยสูงขึ้น ส่งผลต่อรายได้ที่เพิ่มขึ้นของผู้ประกอบการในการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการกิจการตนเอง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ทศน์ทยา ธรรมวนิช (2561) ได้ศึกษาเรื่อง ทศน์คติเกี่ยวกับการเตรียมความพร้อมของพร้อมเพย์ของประชาชน จังหวัดนครศรีธรรมราช ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ประเภทสื่อดิจิทัลที่เลือกใช้บริการพร้อมเพย์มากที่สุด คือ ธนาคารทางอินเทอร์เน็ต ประเภทของสินค้าและบริการที่เลือกใช้บริการบนสื่อดิจิทัลมากที่สุด คือ สินค้าที่เป็นของกินของใช้ประจำวัน/ค่าน้ำประปา/ค่าไฟฟ้า/ค่าใช้จ่ายรายเดือน และเหตุผลสำคัญที่ใช้บริการพร้อมเพย์ คือ เพิ่มความสะดวกและรวดเร็วในการใช้อีกทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ นฤมล จิตรเอื้อ (2563) ได้ศึกษาเรื่อง พฤติกรรมการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบพร้อมเพย์ในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า พฤติกรรมในการใช้บริการพร้อมเพย์ของกลุ่มตัวอย่าง มีเหตุผลที่จะใช้บริการเงิน พร้อมเพย์ คือ ไม่มีเวลาเดินทางไปธนาคาร หรือท่านเดินทางบ่อย และมีการใช้สื่อในการใช้งานผ่านแอปพลิเคชันสมาร์ทโฟนทำให้สะดวกขึ้น

5.1.2 ผลการศึกษาการใช้ประโยชน์บริการพร้อมเพย์ของผู้ประกอบการ SMEs ซึ่งมีการดำเนินชีวิตด้านกิจกรรม บริการ และความปลอดภัยในการใช้บริการพร้อมเพย์ ซึ่งรูปแบบการใช้บริการที่เป็นภาพรวมวิธีการใช้ชีวิตที่แตกต่างกันของแต่ละบุคคล โดยผู้วิจัยได้ประยุกต์แนวคิดของการดำเนินชีวิตมาใช้ในการบริการพร้อมเพย์ ในยุคปัจจุบัน โดยมีรูปแบบการดำเนินชีวิตของกิจกรรมต่าง ๆ ความสนใจ และความปลอดภัยในการบริการพร้อมเพย์ เพื่อให้รูปแบบของการดำเนินชีวิตเป็นโครงสร้างที่สอดคล้องกับการใช้บริการพร้อมเพย์กับผู้ประกอบการ เพื่อให้การประกอบกิจการมีการใช้เวลา และการใช้จ่ายเงินในกิจการมีประสิทธิภาพสูงขึ้น ซึ่งปัจจัยที่ศึกษาในรูปแบบการดำเนินชีวิตในด้านกิจกรรม (Activities) ความสนใจ (Interest) และความปลอดภัย (Safeties) ทำให้การให้บริการระบบพร้อมเพย์ตามสภาพแวดล้อมมีการตอบสนองต่อผู้ใช้งานได้ ซึ่งผู้วิจัยได้นำประเด็นสำคัญในรูปแบบการดำเนินชีวิตในการบริการพร้อมเพย์มาอภิปรายผลเป็นรายด้านได้ดังนี้

1) ผลการศึกษาในด้านกิจกรรม ผู้ประกอบการเป็นการให้ลูกค้าได้มีส่วนร่วมในการใช้บริการพร้อมเพย์ และสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน โดยให้ลูกค้าใช้บริการจ่ายโอนเงินผ่านระบบพร้อมเพย์ของทางร้าน เพื่อความสะดวกสบายในการใช้บริการ มีการให้สิทธิประโยชน์กลับคืนแก่ลูกค้า โดยให้ของขวัญ หรือรับส่วนลดในการ

เข้าร่วมกิจกรรมกับทางร้าน ทำให้ผู้ประกอบการเพิ่มความไว้วางใจในการให้บริการ และในประเด็นการค้นหาข้อมูลในการใช้พร้อมเพย์ ผู้ประกอบการมีการค้นหาข้อมูลพร้อมเพย์ผ่านเว็บไซต์และแอปพลิเคชัน โดยการเข้าถึงข้อมูลที่ต้องการทราบได้อย่างรวดเร็ว โดยนำเทคโนโลยีในปัจจุบันมาเชื่อมต่อกับระบบพร้อมเพย์เข้ากับระบบกิจการของผู้ประกอบการเอง ทำให้การเข้าถึงข้อมูลต่างๆ สามารถทำได้ง่าย และตรวจเช็คความถูกต้องได้อย่างชัดเจน อีกทั้งผู้ประกอบการยังมีความเข้าใจในการหาความรู้เพิ่มเติม และทันต่อเหตุการณ์ข่าวสารของระบบพร้อมเพย์ที่จะสามารถนำไปใช้ประกอบกิจการได้ในอนาคต ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชัญญาพัทธ์ จงทวี (2558) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการพร้อมเพย์ใน Mobile Banking ในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยการใช้บริการพร้อมเพย์ใน Mobile Banking ด้านกิจกรรมการใช้บริการ อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ผู้ใช้งานสามารถเข้าถึงข้อมูลและกิจกรรมที่ทางธนาคารให้ร่วมกิจกรรมอย่างสร้างสรรค์ และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ สิริทิพย์ สิริวิวัฒน์วง (2564) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้ระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ประกอบการร้านค้าตำบลแม่กา จังหวัดพะเยา ผลการศึกษาพบว่าการใช้บริการจากด้านกิจกรรมในการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ พบว่า การบริการได้รับกิจกรรมในการใช้งานที่น่าสนใจ และตอบสนองต่อผู้ประกอบการให้มีรายได้สูงขึ้น

2) ผลการศึกษาในด้านบริการ ในปัจจุบันระบบพร้อมเพย์มีภาพลักษณ์ที่ดี มีการจัดการระบบที่มีความปลอดภัยสูง ผู้ประกอบการจึงมองว่า เทคโนโลยีในปัจจุบันสามารถเพิ่มยอดขายให้กับกิจการได้เป็นอย่างดีโดยระบบมีการดูแลการบริการที่มีคุณภาพ ทำให้เกิดภาพลักษณ์ในการให้บริการที่มีความไว้วางใจและน่าเชื่อถือต่อผู้ใช้งานได้ ทำให้ผู้ประกอบการมีความเชื่อมั่นในระบบพร้อมเพย์และนำมาปรับใช้ในธุรกิจการให้เจริญก้าวหน้าในอนาคต และในประเด็นนวัตกรรมใหม่ ๆ ในการนำนวัตกรรมที่ทันสมัยของระบบพร้อมเพย์มาใช้งาน ทำให้กิจการของผู้ประกอบการมีความราบรื่นสามารถเพิ่มความสะดวกรวดสบายในการให้บริการทางการเงินให้กับลูกค้า ส่งผลให้การประกอบกิจการมีผลที่ดีตามมา เนื่องด้วยนวัตกรรมสามารถสร้างผลกำไรให้กับกิจการ โดยการโอนจ่ายสินค้าได้อย่างรวดเร็ว ซึ่งนวัตกรรมที่ดีจะทำให้เกิดความก้าวหน้าสามารถขยายกิจการให้เติบโตและกิจการมีความทันสมัยมากยิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ณัฐฐาวิจิตร จันทรวิสม (2563) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจต่อการใช้บริการพร้อมเพย์ของลูกค้าธนาคารไทยพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษา

พบว่า ปัจจัยด้านการใช้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก พบว่า การบริการพร้อมเพรียงมีความสะดวกรวดเร็วในการใช้งาน และมีการบริการตลอด 24 ชั่วโมง พร้อมทั้งมีความเข้าถึงง่าย และระบบมีความเสถียรดี และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ สิทธิชัย สิริวัฒนวงษ์ (2564) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้ระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ประกอบการร้านค้าตำบลแม่กา จังหวัดพะเยา ผลการศึกษาพบว่า การใช้บริการจากด้านบริการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ พบว่า การบริการได้รับความสะดวกสบายและรวดเร็ว รวมไปถึงสามารถทำความเข้าใจกับบริการและนำไปใช้ได้ง่าย อยู่ในระดับมาก 3) ผลการศึกษาในด้านความปลอดภัย ในปัจจุบันผู้ประกอบการได้นำระบบพร้อมเพรียงมาใช้เพื่อชำระเงินให้กับลูกค้าให้เกิดความสะดวกสบาย โดยการสร้างเป็นรูปแบบคิวอาร์โค้ด หรือระบบเลขโทรศัพท์ เพื่อหลีกเลี่ยงความคาดเคลื่อนของตัวเลข และรวดเร็วในการโอนเงินสำหรับลูกค้า พร้อมทั้งสามารถตรวจเช็คยอดเงินได้ง่าย ซึ่งการทำธุรกรรมทางการเงินจึงเป็นเรื่องง่าย รวดเร็วในการประกอบกิจการในปัจจุบัน และในประเด็นประโยชน์ที่ได้กับการทำธุรกรรมทางการเงินในการใช้พร้อมเพรียง โดยผู้ประกอบการสามารถใช้ประโยชน์ในการโอนเงิน ชำระสิ่งของ หรือสแกนจ่ายสินค้าด้วยความรวดเร็ว ผู้ใช้บริการไม่ต้องมีเงินสด หรือพกเงินสดมา ทำให้การบริการมีความสะดวกในการใช้จ่ายสินค้าได้ เนื่องด้วยในการประกอบกิจการทำให้การเงินเป็นเรื่องสำคัญมาก ความรวดเร็วจึงเป็นปัจจัยสำคัญในการทำธุรกรรมผ่านระบบพร้อมเพรียงให้กับผู้ประกอบการได้อย่างมหาศาล และเวลายังเป็นอีกเรื่องที่สำคัญกับการประกอบกิจการที่จะบ่งบอกว่ากิจการของตนจะก้าวไปทางทิศไหนบ้าง ซึ่งเทคโนโลยีจึงมาสนับสนุนการทำงานให้ราบรื่น สะดวกสบาย และเพิ่มความมั่นใจในการประกอบกิจการในโลกปัจจุบัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชลชัย โพธิ์สุนทร (2561) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความถี่ในการใช้บริการระบบพร้อมเพรียงของลูกค้าธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี ผลการวิจัยพบว่า การบริการระบบพร้อมเพรียงในด้านความปลอดภัยและความน่าเชื่อถือของระบบมีความน่าจะเป็นที่จะใช้บริการระบบพร้อมเพรียงมากขึ้น เนื่องจากความปลอดภัยของภัยและเสถียรภาพของบริการระบบพร้อมเพรียงยิ่งสูงขึ้นจะทำให้ลูกค้ามั่นใจต่อการใช้งานระบบด้วยเช่นกัน และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ เสาวลักษณ์ อินทุรงค์ (2559) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลการยอมรับระบบการชำระเงินแบบพร้อมเพรียง ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยในการใช้ระบบพร้อมเพรียงด้านความมั่นคงและความปลอดภัย คือมีระบบการชำระเงินแบบพร้อมเพรียงต้องมีการดำเนินงานที่มีความปลอดภัยมากที่สุดในการใช้งาน

## 5.2) ข้อเสนอแนะ

### 5.2.1 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งนี้

1) ผลการศึกษาพฤติกรรมการบริโภคของผู้ประกอบการ SMEs ผู้ให้ข้อมูลมีประสบการณ์ในการใช้งานมากกว่า 3 ปี ทำให้มีความรู้และความเข้าใจในการใช้งานจากพร้อมเพย์เป็นอย่างดี สถาบันการเงินควรมีการพัฒนาระบบพร้อมเพย์ให้เข้ากับการประกอบกิจการ SMEs ที่ต้องเพิ่มการอำนวยความสะดวกสบาย รวดเร็ว และสามารถควบคุมทุกรายการใช้จ่ายเงิน เติมเงินให้มีความราบรื่นในการใช้งานอยู่เสมอ มีการเพิ่มช่องทางการเข้าถึงระบบพร้อมเพย์ให้มากขึ้น และพัฒนาระบบให้สามารถตอบสนองต่อกิจการให้มีการสร้างรายได้ที่มีประสิทธิภาพสูงสุดได้อย่างต่อเนื่อง

2) ผลการศึกษาในด้านกิจกรรม เป็นการพัฒนากิจกรรมให้กับผู้ประกอบการและผู้มาใช้บริการผ่านระบบพร้อมเพย์ ซึ่งผู้ประกอบการควรมีการพัฒนากิจกรรม เช่น การเข้าร่วมกิจกรรมของทางร้าน การสะสมแต้ม หรือแม้กระทั่งการแลกรับสิทธิประโยชน์กับทางร้าน เพื่อให้ทั้งสองฝ่ายมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน และหากิจกรรมในการใช้งานพร้อมเพย์ให้ต่อเนื่อง เพื่อสร้างความน่าสนใจในการใช้บริการของทางร้านให้ต่อเนื่องจนเกิดเป็นการเชื่อมโยงผลกำไรในการประกอบกิจการในอนาคต

3) ผลการศึกษาในด้านบริการที่สถาบันทางการเงินได้สร้างภาพลักษณ์ที่ดีในการให้บริการกับผู้ใช้งานด้วยดีเสมอมา ซึ่งปัจจุบันระบบพร้อมเพย์ในสถาบันการเงินมีการแข่งขันการให้บริการเพื่อตอบสนองต่อความต้องการผู้ใช้งานเพิ่มมากขึ้น สถาบันการเงินควรที่จะพัฒนาระบบให้ตอบโต้กับผู้ใช้งานในเรื่องของการใช้งานที่รวดเร็ว มีการทำธุรกรรมที่ทันสมัยอยู่ สามารถต่อยอดกิจการของผู้ประกอบการได้อย่างต่อเนื่อง และการใช้ระบบพร้อมเพย์จะต้องมีการรับฟังข้อเสนอแนะการใช้งานของผู้ประกอบการ เพื่อนำระบบไปปรับปรุงให้การใช้งานมีผลประโยชน์กับกิจการไม่มากนัก และสร้างรายได้ในการใช้งานพร้อมเพย์ในอนาคตต่อไป

4) ผลการศึกษาในด้านความปลอดภัย การใช้พร้อมเพย์เป็นการทำธุรกรรมทางการเงินที่ต้องมีความปลอดภัยสูง ดังนั้นเรื่องเงินจึงเป็นความสำคัญอย่างมากในปัจจุบัน สถาบันการเงินจึงควรมีการพัฒนาการให้บริการที่มีความน่าเชื่อถือจากระบบ การใช้งาน และการบริการที่สามารถตอบสนองความต้องการได้เป็นอย่างดี



ซึ่งการใช้งานที่แม่นยำ และมีความปลอดภัยสูงจะสามารถดึงดูดผู้ใช้งานได้เพิ่มขึ้น ทำให้เกิดผลประโยชน์ที่ดีในการประกอบกิจการให้มีความก้าวหน้าทางการเงินต่อไป

### 5.2.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

เนื่องจากในปัจจุบันผู้ประกอบการ SMEs มีการแข่งขันกันสูง ดังนั้นจึงควรทำการศึกษาตัวแปรอื่นที่มีความสัมพันธ์กับระบบพร้อมเพย์ เช่น การยอมรับเทคโนโลยีทัศนคติในการใช้พร้อมเพย์ หรือการตั้งใจใช้งานพร้อมเพย์ เป็นต้น เพื่อนำเทคโนโลยีในการใช้พร้อมเพย์ให้มีคุณภาพที่ดี และสนองตอบความต้องการเพิ่มมากยิ่งขึ้น

## 6. บทสรุป

ปัจจุบันสังคมโลกกำลังขับเคลื่อนเข้าสู่ยุคสังคมไร้เงินสด ซึ่งเป็นระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยมีการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบพร้อมเพย์ที่เป็นบริการทางเลือกใหม่ให้การโอนเงิน และรับเงิน ที่มีความสะดวกสบาย รวดเร็ว และปลอดภัยในการใช้บริการ ซึ่งนำมาใช้กับการประกอบกิจการของผู้ประกอบการ SMEs ในการศึกษาพฤติกรรมกรรมการบริโภค และการใช้ประโยชน์ในบริการพร้อมเพย์ของผู้ประกอบการ SMEs พบว่า 1) พฤติกรรมกรรมการบริโภคของผู้ประกอบการ SMEs ซึ่งผู้ประกอบการมีการใช้งานมากกว่า 3 ปี มีการใช้งานและค้นหาข้อมูลผ่านแอปพลิเคชัน และมีการใช้งานสะดวก รวดเร็ว และมีความปลอดภัยสูง ทำให้ผู้ใช้งานมีความรู้และเข้าใจในการใช้งานได้เป็นอย่างดี ระบบจึงต้องมีการพัฒนาให้สามารถตอบสนองต่อการประกอบกิจการให้มีการให้บริการกับผู้ใช้งานได้มีประสิทธิภาพสูงสุด 2) การใช้ประโยชน์ด้านกิจกรรม เป็นการนำระบบพร้อมเพย์มาสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับการใช้บริการของทางร้าน เพื่อรับสิทธิประโยชน์ในการใช้บริการสูงสุด ผู้ประกอบการจึงต้องมีการจัดกิจกรรมให้สอดคล้องกับระบบพร้อมเพย์เพื่อสร้างความน่าสนใจให้กับการใช้บริการอย่างต่อเนื่อง 3) การใช้ประโยชน์ด้านบริการ เป็นการให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว และง่ายในการใช้จ่ายผ่านระบบพร้อมเพย์ สถาบันการเงินจึงมีการให้บริการที่มีคุณภาพ และมีประสิทธิภาพในการโอนเงินในการชำระสินค้าและบริการที่ได้มาตรฐานอย่างต่อเนื่อง และ 4) การใช้ประโยชน์ด้านความปลอดภัย เป็นการพัฒนาระบบพร้อมเพย์ให้ผู้ประกอบการมีความเชื่อมั่นในการใช้งานเกี่ยวกับเรื่องการเงิน สถาบันการเงินจึงมีการพัฒนาระบบความปลอดภัยในการเงินให้มีประสิทธิภาพที่ดีอยู่เสมอ



## เอกสารอ้างอิง

- ชลชัย โปธิสุนทร. (2561). ปัจจัยที่มีผลต่อความถี่ในการใช้บริการระบบพร้อมเพย์ของลูกค้าธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี. *วารสารวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่*, 14, 119-138.
- ชัญญาพัทธ์ จงทวี. (2558). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการพร้อมเพย์ใน Mobile Banking ในเขตกรุงเทพมหานคร. (การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต). ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ณัฐฐาวีรนุต จันทร์โสม. (2563). ความพึงพอใจต่อการใช้บริการพร้อมเพย์ของลูกค้าธนาคารไทยพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร. (การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ทัศน์ทยา ธรรมวนิช. (2561). ทักษะคิดเกี่ยวกับการเตรียมความพร้อมของพร้อมเพย์ของประชาชน จังหวัดนครศรีธรรมราช. (การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- นฤมล จิตรเอื้อ. (2563). พฤติกรรมการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบพร้อมเพย์ในเขตกรุงเทพมหานคร. *วารสารมนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์ และศิลปศาสตร์*, 12(2), 775-803.
- นนุช หอมบุญ นภัทร พงษ์ประณี และพรพนา ศรีสถานนท์. (2563). การยอมรับและทัศนคติในการเข้าสู่สังคมไร้เงินสดของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร. *วารสารศิลปการจัดการ*, 4(2), 472-488.
- มนต์ทนา คงแก้ว. (2564). การศึกษาผลกระทบและการปรับตัวเพื่อเตรียมพร้อมเข้าสู่สังคมไร้เงินสดของมนุษย์เงินเดือน. *วารสารรังสิตบัณฑิตศึกษาในกลุ่มธุรกิจ และสังคมศาสตร์*, 7(2), 15-38.
- สิทธิชัย ลีวิวัฒน์วง. (2564). ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้ระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ประกอบการร้านค้าตำบลแม่กา จังหวัดพะเยา. *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม*, 41(3), 117-123.
- เสาวลักษณ์ อินภูซงศ์. (2559). ปัจจัยที่มีอิทธิพลการยอมรับระบบการชำระเงินแบบพร้อมเพย์. (การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

โสภกา ห้วยหงษ์ทอง. (2561). *การยอมรับและทัศนคติในการเข้าสู่สังคมไร้เงินสดของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร. (การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต).* กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

MoneyHub. (2019). *Moneyhub's CEO Samantha Seaton was confirmed as a member of the Pensions.* Retrieve April 20, 2019. from <https://moneyhub.in.th>.