ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของบริการธุรกรรมสินเชื่อ ระหว่างบุคคลและบุคคลตามทัศนคติของด้านผู้กู้และผู้ให้กู้

ปาริฉัตร หาญญานันท์

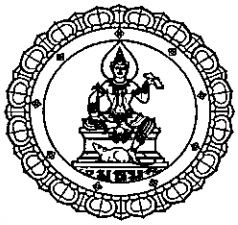
สารนิพนธ์นี้เป็นเป็นส่วนหนึ่งของศึกษาตามหลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการบัญชี วิทยาลัยบริหารธุรกิจนวัตกรรมและการบัญชี
มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์
พ.ศ. 2563

Factors Affecting the success of the Peer to Peer Lending according to the attitude of the borrower and the lender

Parichat Hunyanun

A Thematic Paper Submitted in Partial Fulfillment of Requirements for the Degree of Master of Accountancy Program College of Innovative Business and Accountancy, Dhurakij Pundit University

2020



ใบรับรองสารนิพนธ์

วิทยาลัยบริหารธุรกิจนวัตกรรมและการบัญชี มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

ปริญญา บัญชีมหาบัณฑิต

หัวข้อสารนิพนธ์ ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของบริการธุรกรรมสินเชื่อระหว่างบุคคลและบุคคลตามทัศนคติของด้านผู้กู้และผู้ให้กู้

เสนอโดย น.ส.ปาริฉัตร หาญญานันท์

สาขาวิชา บัญชีมหาบัณฑิต

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ผศ.ดร.ศิริเดช คำสุพรหม

ได้พิจารณาเห็นชอบโดยคณะกรรมการสอบสารนิพนธ์แล้ว

.....ประธานกรรมการ

(ผศ.ดร.พัทธนันท์ เพชรเชิดชู)

.....กรรมการและอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

(ผศ.ดร.ศิริเดช คำสุพรหม)

..... กรรมการ

(ผศ.ดร.ดารณี เอื้อชนะจิต)

วิทยาลัยบริหารธุรกิจนวัตกรรมและการบัญชีรับรองแล้ว

..... คณบดีวิทยาลัยบริหารธุรกิจนวัตกรรมและการบัญชี

(ผศ.ดร.ศิริเดช คำสุพรหม)

วันที่ 3 เดือน ก.ค. พ.ศ. 2563

หัวข้อสารนิพนธ์	ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของบริการธุรกรรมสินเชื่อระหว่างบุคคลและบุคคลตามทัศนคติของด้านผู้กู้และผู้ให้กู้
ชื่อผู้เขียน	ปาริฉัตร หาญญานันท์
อาจารย์ที่ปรึกษา	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ดร.ศิริเดช คำสุพรหม
สาขาวิชา	การบัญชี
ปีการศึกษา	2562

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของบริการธุรกรรมสินเชื่อระหว่างบุคคลและบุคคลตามทัศนคติของด้านผู้กู้และผู้ให้กู้ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชากรผู้ที่ทำธุรกรรมทางการเงินผ่าน Mobile Banking ทั้งเพศชายและเพศหญิง ที่อาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล จำนวน 473 ราย โดยการทดสอบความน่าเชื่อถือของแบบสอบถามด้วยสัมประสิทธิ์อัลฟ่า ซึ่งผลการทดสอบแบบสอบถามเท่ากับ 0.971 ถือว่ามีค่าความเชื่อมั่นระดับสูง สถิติเชิงพรรณนาที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ค่าร้อยละค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและสถิติเชิงอนุมานที่ใช้คือการวิเคราะห์ปัจจัย โดยการนำตัวแปรมาทำการสกัดปัจจัย

ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 25 – 30 ปี สถานภาพโสด มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 - 20,000 บาท

ผลการวิเคราะห์ปัจจัย พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของบริการธุรกรรมสินเชื่อระหว่างบุคคลและบุคคลตามทัศนคติของด้านผู้กู้และผู้ให้กู้ ประกอบด้วยปัจจัย 4 ด้าน คือ ด้านคุณภาพของข้อมูล ประกอบด้วย ข้อมูลที่ได้รับจากระบบมีความทันสมัยหรือเป็นปัจจุบันเสมอ อยู่ในรูปแบบที่ง่ายต่อการเข้าใจ มีความสมบูรณ์ครบถ้วนถูกต้องเชื่อถือได้ และสามารถตรวจสอบความถูกต้องได้ ด้านคุณภาพของระบบ ประกอบด้วย ระบบสามารถทำงานได้อย่างถูกต้องน่าเชื่อถือ มีรูปแบบที่ง่ายต่อการใช้งานไม่ซับซ้อน มีฟังก์ชั่นที่หลากหลายและครอบคลุม ระบบถูกออกแบบมาให้ใช้งานได้สะดวกและรวดเร็ว สามารถเข้าใช้งานระบบได้ตลอดเวลา และมีการรักษาความปลอดภัยสูง ด้านคุณภาพของการบริการ ประกอบด้วย ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ การตอบสนองต่อผู้รับบริการ การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ ด้านทัศนคติของผู้กู้และผู้ให้กู้ มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จของบริการธุรกรรมสินเชื่อระหว่างบุคคลและบุคคลอยู่ใน

ระดับมาก จึงทำให้สรุปได้ว่า ปัจจัยทั้ง 4 ด้านมีความสำคัญมากที่จะส่งผลให้บริการธุรกรรมสินเชื่อระหว่างบุคคลและบุคคลประสบความสำเร็จ

Thematic Paper Title	Factors Affecting the Success of the Peer to Peer Lending according to the Attitude of the borrower and Lender
Author	Parichat Hunyanun
Thematic Paper Advisor	Asst.Prof. Dr. Siridech Khamsuprom
Department	Accountancy
Academic Year	2020

ABSTRACT

This research aimed to study factors affecting the success of the p2p lending according to the attitude of the borrower and lender. Data collection used questionnaires responded by 473 persons in Bangkok and metropolitan who used a financial transaction mobile banking. Cronbach's alpha coefficient was applied for data reliability. The descriptive statistics used for data analysis were percentage, mean, standard deviation and inferential statistics for the factor analysis on the factors affecting the success of the p2p lending regarding to the attitude of the borrower and the lender.

The results of the study showed that most respondents were female, aged between 25-30 years old, were single, graduated with bachelor's degree, worked as a private company employee/ factory employee, earned an average monthly income of 10,001-20,000 Baht.

The results of the analysis showed that the factors affecting the success of the p2p lending according to the attitude of the borrower and lender consist of four factors. 1) information quality (timeliness, understandability, completeness, accuracy, and verifiability, 2) system quality (accuracy, understandability, functionality, usability, accessibility, and security capability) , 3) service quality (reliability, responsiveness, assurance) , and 4) the attitude of borrowers and lenders. Respondents' opinion toward the success of Peer to Peer Lending (p2p) was at a high level. Therefore, it can be concluded that all four factors were very important to lead the successful p2p lending.

กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้อย่างสมบูรณ์ โดยได้รับความอนุเคราะห์อย่างดียิ่งจาก ดร.ศิรเดช คำสุพรหม อาจารย์ที่ปรึกษา ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณและขอจารึกพระคุณนี้ไว้ในความทรงจำอย่างมิรู้ลืมว่าความสำเร็จครั้งนี้เกิดขึ้นได้ด้วยความกรุณาจากท่านอาจารย์ที่ช่วยเหลือและคอยชี้แนะเป็นอย่างดี นอกจากนั้นขอกราบขอบพระคุณคณะกรรมการในการสอบสารนิพนธ์ประกอบไปด้วย ผู้ช่วยศาสตราจารย์ดร.พัทธนันท์ เพชรเชิดชู ดร.ศิริเดช คำสุพรหม และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ดารณี เอื้อชนะจิต ที่กรุณาให้คำแนะนำในการแก้ไขสารนิพนธ์ฉบับนี้ และเสนอข้อแนะนำที่เป็นประโยชน์ที่มีส่วนทำให้งานวิจัยนี้มีคุณค่ามากยิ่งขึ้น

ขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ในหลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต ทุกๆ ท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ ให้สามารถนำความรู้ที่ได้ไปประยุกต์ใช้ในการทำงานและการดำเนินชีวิต รวมถึงการประกอบวิชาชีพในการดำเนินชีวิตได้จริง ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในการได้รับความช่วยเหลือและความอบอุ่นจากคณะจารย์ภายในคณะทุกๆ ท่าน และขอขอบพระคุณอย่างสูงจากใจจริง

คุณค่าและประโยชน์ใดๆ ที่อาจมีจากสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นเครื่องบูชาพระคุณของบิดามารดาที่ให้กำเนิดและเลี้ยงดูให้การศึกษา ตลอดจนครูบาอาจารย์และผู้ที่มีพระคุณทุกท่านที่มีส่วนในการวางรากฐานการศึกษาให้แก่ผู้วิจัยในครั้งนี้

ปาริฉัตร หาญญานันท์

สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อภาษาไทย ฆ
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ จ
กิตติกรรมประกาศ ฉ
สารบัญตาราง ฌ
สารบัญภาพ ญ
บทที่
1. บทนำ 1
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา 1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย 5
1.3 ขอบเขตของการศึกษา 5
1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ 5
1.5 นิยามศัพท์ 5
2. แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 6
2.1 PEER TO PEER LENDING 6
2.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับคุณภาพของระบบสารสนเทศ 11
2.3 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับการตัดสินใจ 13
2.4 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับทัศนคติ 15
2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 17
2.6 กรอบแนวคิดการวิจัย 20
3. ระเบียบวิธีวิจัย 21
3.1 ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง 21
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล 22
3.3 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล 23
3.4 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล 23

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4. ผลการศึกษา	26
4.1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม	26
4.2 ผลการวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic)	30
4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน (Inferential Statistics)	35
5. สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	49
5.1 สรุปผลการวิจัย	49
5.2 อภิปรายผลการวิจัย	53
5.3 ปัญหาและข้อจำกัดในการวิจัย	56
5.4 ข้อเสนอแนะ	56
บรรณานุกรม	57
ประวัติผู้เขียน	67

สารบัญตาราง

ตารางที่ **หน้า**

4.1 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จบริการธุรกรรมสินเชื่อระหว่างบุคคลและบุคคลด้านคุณภาพของข้อมูล 31

4.2 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็0บริการธุรกรรมสินเชื่อระหว่างบุคคลและบุคคลด้านคุณภาพของระบบ 32

4.3 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จบริการธุรกรรมสินเชื่อระหว่างบุคคลและบุคคลด้านคุณภาพของบริการ 33

4.4 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จบริการธุรกรรมสินเชื่อระหว่างบุคคลและบุคคลด้านทัศนคติ 34

4.5 แสดงค่าจากการวัดความน่าเชื่อถือของปัจจัยทั้งหมดในแบบสอบถาม 35

4.6 แสดงค่าการวัดความเหมาะสมของปัจจัยด้านคุณภาพของข้อมูลด้วย KMO และ Bartett's Test 36

4.7 แสดงค่า Total Variance Explained ของปัจจัยด้านคุณภาพของข้อมูล จากการทำ Factor Analysis 37

4.8 แสดงค่า Component Matrix ของปัจจัยด้านคุณภาพของข้อมูล จากการทำ Factor Analysis 38

4.9 แสดงค่า Factor Loading ของปัจจัยด้านคุณภาพของข้อมูล 38

4.10 แสดงค่าการวัดความเหมาะสมของปัจจัยด้านคุณภาพของระบบด้วย KMO และ Bartett's Test 39

4.11 แสดงค่า Total Variance Explained ของปัจจัยด้านคุณภาพของระบบ จากการทำ Factor Analysis 40

4.12 แสดงค่า Component Matrix ของปัจจัยด้านคุณภาพของระบบ จากการทำ Factor Analysis 40

4.13 แสดงค่า Factor Loading ของปัจจัยด้านคุณภาพของระบบ 41

4.14 แสดงค่าการวัดความเหมาะสมของปัจจัยด้านคุณภาพของการบริการด้วย KMO และ

Bartett's Test 42

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่ **หน้า**

4.15 แสดงค่า Total Variance Explained ของปัจจัยด้านคุณภาพของการบริการ จากการทำ Factor Analysis 42

4.16 แสดงค่า Component Matrix ของปัจจัยด้านคุณภาพของระบบ จากการทำ Factor Analysis 43

4.17 แสดงค่า Factor Loading ของปัจจัยด้านคุณภาพของการบริการ 44

4.18 แสดงค่าการวัดความเหมาะสมของปัจจัยด้านทัศนคติของผู้กู้และผู้ให้กู้ด้วย KMO และ Bartett's Test 44

4.19 แสดงค่า Total Variance Explained ของปัจจัยด้านทัศนคติของผู้กู้และผู้ให้กู้ จากการทำ Factor Analysis 45

4.20 แสดงค่า Component Matrix ของปัจจัยด้านทัศนคติของผู้กู้และผู้ให้กู้ จากการทำ Factor Analysis 46

4.21 แสดงค่า Factor Loading ของปัจจัยด้านทัศนคติของผู้กู้และผู้ให้กู้ 47

สารบัญภาพ

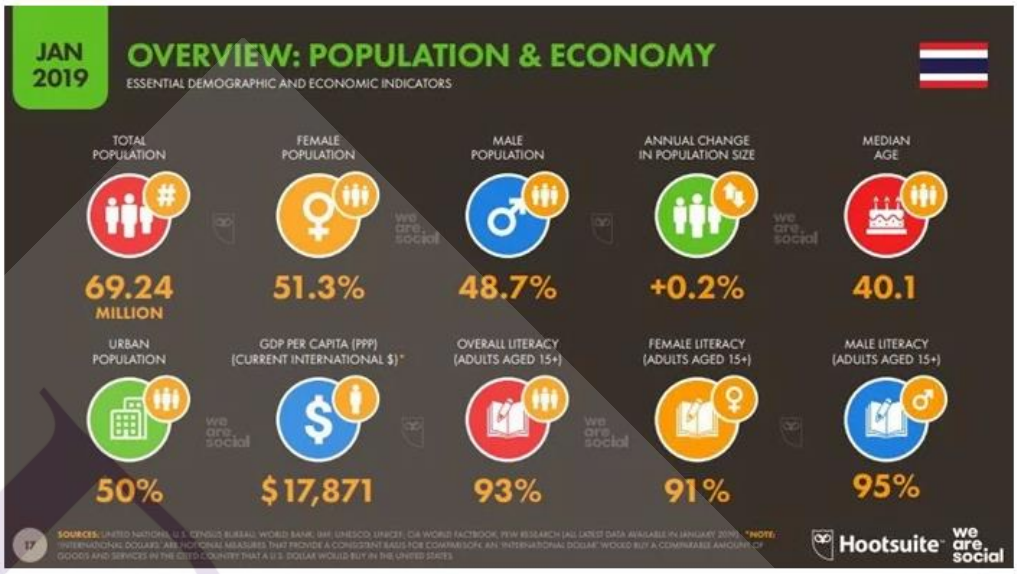
ภาพที่		หน้า
1.1	แสดงการเข้าถึงอินเทอร์เน็ต และนิยมใช้ Social Media ผ่านมือถือของไทย	1
1.2	แสดงการเข้าถึงอินเทอร์เน็ต และนิยมใช้ Social Media ผ่านมือถือของไทย	2
1.3	แสดงการใช้อินเทอร์เน็ตผ่านมือถือ และรับสื่อทีวี ของประชากรไทยกลุ่มผู้ใหญ่	3
1.4	แสดงการใช้เวลาบนโลกออนไลน์ของประชากรไทย	3
1.5	แสดงการทำธุรกรรมการเงินผ่านออนไลน์ของประชากรไทยอายุ 15 ปีขึ้นไป	4
2.1	ความแตกต่างระหว่างการกู้ยืมในรูปแบบดั้งเดิมและการกู้ยืมแบบ P2P lending	7
2.2	Peer-to-peer Lending	8
2.3	แบบจำลองของ DeLone and McLean (Information System Success Model)	12
4.1	อัตราส่วนผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ	26
4.2	อัตราส่วนผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ	27
4.3	อัตราส่วนผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ	28
4.4	อัตราส่วนผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา	28
4.5	อัตราส่วนผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ	29
4.6	อัตราส่วนผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	30

บทที่ 1
บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

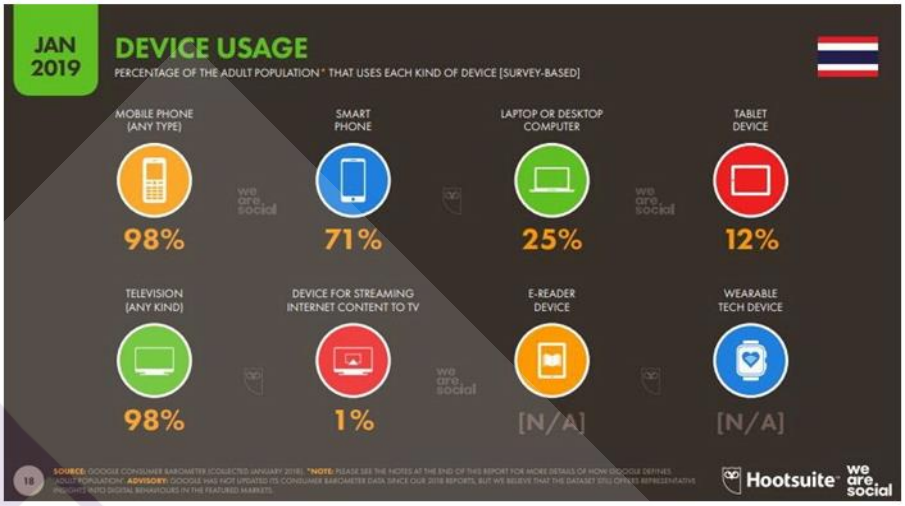
อันเนื่องมาจากฟินเทค (Financial Technology : FINTECH) หรือเทคโนโลยีทางการเงิน เริ่มเข้ามามีบทบาทต่อสังคมไทยมากขึ้นเรื่อยๆ เนื่องจาก FINTECH สามารถตอบสนองและอำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้าหรือผู้บริโภคได้ดีขึ้นเรื่อยๆ การทำรายการต่างๆมีความถูกต้องรวดเร็ว ตรวจสอบได้ และที่สำคัญการทำธุรกรรมผ่าน FINTECH นั้นมีค่าใช้จ่ายที่ต่ำกว่าการทำธุรกรรมผ่านเค้าเตอร์ธนาคาร ปัจจุบันการทำธุกรรมดังกล่าวสามารถทำผ่านแอพพลิเคชั่นบนมือถือสมาร์ทโฟนได้โดยง่ายและสะดวกรวดเร็วมากขึ้น

ภาพที่ 1.1 แสดงการเข้าถึงอินเทอร์เน็ต และนิยมใช้ Social Media ผ่านมือถือของประเทศไทย
ที่มา : Global Digital, 2562



ภาพที่ 1.2 แสดงการเข้าถึงอินเทอร์เน็ต และนิยมใช้ Social Media ผ่านมือถือของประเทศไทย
ที่มา : Global Digital, 2562

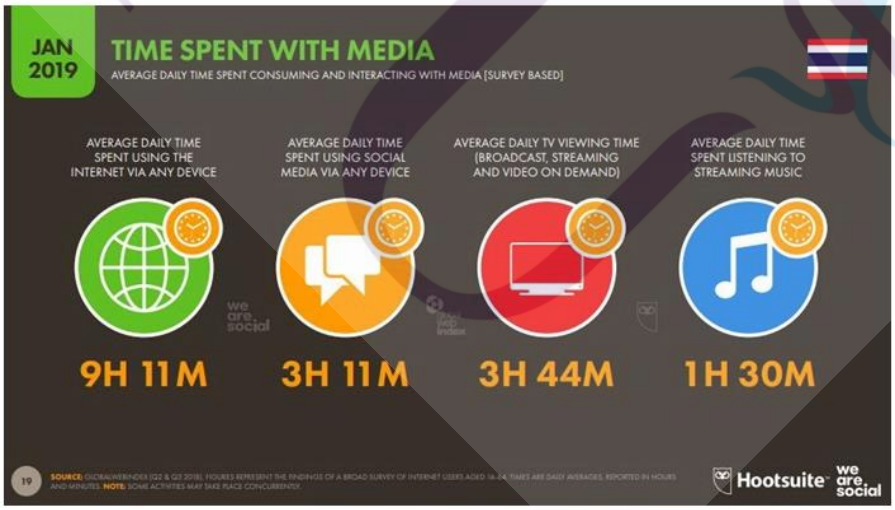
ในปัจจุบันมีอัตราการเจริญเติบโตของผู้ใช้โทรศัพท์มือถือสมาร์ทโฟน ได้มีการขยายตัวอย่างมากและคาดว่าจะเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ โดยประเทศไทย มีประชากร 69.24 ล้านคน แบ่งเป็นผู้หญิง 51.3% และผู้ชาย 48.7% โดย 50% ของจำนวนประชากรทั้งหมดอาศัยอยู่ในเขตเมือง มีเบอร์โทรศัพท์มือถือ 92.33 ล้านเลขหมาย ซึ่งมากกว่าประชากรไทยทั้งประเทศ นั่นหมายความว่าหลายคนถือมากกว่า 1 เลขหมาย มี 57 ล้านคน สามารถเข้าถึงอินเทอร์เน็ต โดย 55 ล้านคน เป็นกลุ่มที่ใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์มือถือเป็นประจำ 51 ล้านคน ใช้งาน Social Media เป็นประจำ และ 49 ล้านคน ใช้ Social Media ผ่านโทรศัพท์มือถือ



ภาพที่ 1.3 แสดงการใช้อินเทอร์เน็ตผ่านมือถือ และยังคงรับสื่อทีวี ของประชากรไทยกลุ่มผู้ใหญ่

ที่มา : Global Digital, 2562

คนไทยในกลุ่มผู้ใหญ่ มีโทรศัพท์มือถือเกือบทุกคน โดยใช้งานอินเทอร์เน็ตผ่านสมาร์ทโฟน 71% และผ่านคอมพิวเตอร์ ไม่ว่าจะเป็นแบบตั้งโต๊ะ หรือโน้ตบุค 25% และเข้าผ่านแท็บเล็ต 12% และ 98% ของคนไทยวัยผู้ใหญ่ ยังคงรับสื่อโทรทัศน์ มีเพียง 1% ของคนไทยกลุ่มผู้ใหญ่ ที่ดู Online Streaming ผ่านทางโทรทัศน์



ภาพที่ 1.4 แสดงการใช้เวลาบนโลกออนไลน์ของประชากรไทย

ที่มา : Global Digital, 2562

คนไทยโดยเฉลี่ยแล้ว ใช้อินเทอร์เน็ต 9 ชั่วโมง 11 นาทีต่อวัน (นับรวมทุกอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์) ใช้เวลาอยู่กับ Social Media 3 ชั่วโมง 11 นาทีต่อวัน (นับรวมทุกอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์) ใช้เวลาดู Online Streaming หรือ Video On Demand 3 ชั่วโมง 44 นาทีต่อวัน และใช้เวลาฟังเพลงแบบ Music Streaming 1 ชั่วโมง 30 นาทีต่อวัน

ภาพที่ 1.5 แสดงการทำธุรกรรมการเงินผ่านออนไลน์ของประชากรไทยอายุ 15 ปีขึ้นไป
ที่มา : Global Digital, 2562

จากภาพข้างต้น แสดงให้เห็นชัดเจนว่าปัจจุบัน คนไทยทำธุรกรรมการเงินผ่านออนไลน์ โดย 82% ของคนไทยอายุ 15 ปีขึ้นไป มีบัญชีกับธนาคาร 9.8% มีบัตรเครดิต และ 8.3% มีบัญชีออนไลน์ 19% ซื้อสินค้าออนไลน์ หรือชำระค่าสินค้า-บริการต่างๆ ผ่านออนไลน์ 19% ของผู้หญิง และผู้ชายอายุ 15 ปีขึ้นไป ทำ Transaction ผ่านออนไลน์

จากข้อมูลข้างต้นแสดงให้เห็นว่าเทคโนโลยีทางการเงินได้เข้ามามีบทบาทสำคัญเพื่อช่วยอำนวยความสะดวกและรวดเร็ว ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของบริการธุรกรรมสินเชื่อระหว่างบุคคลและบุคคล ผ่านระบบหรือเครือข่ายอิเล็กทรอนิกส์ โดยการกู้ยืมในรูปแบบดั้งเดิมที่ผ่านธนาคารซึ่งทำหน้าที่เป็นตัวกลางทางการเงินมีต้นทุนสูง ขณะที่การกู้ยืมแบบ Peer-to-peer lending ทำธุรกรรมบนแพลตฟอร์มออนไลน์ ซึ่งมีระบบอัตโนมัติในการจับคู่ผู้กู้กับนักลงทุน การใช้เทคโนโลยีมาทำหน้าที่ตัวกลางทางการเงินแทนช่วยลดต้นทุนในการดำเนินกิจการอย่างมาก ซึ่งสำนักวิเคราะห์ได้มีการประเมินว่า แพลตฟอร์ม Peer-to-peer lending มี

ต้นทุนการดำเนินการให้สินเชื่อต่ำเพียงร้อยละ 2.7 ของมูลค่าสินเชื่อทั้งหมด ทำให้สามารถเพิ่มผลตอบแทนให้แก่นักลงทุน และลดดอกเบี้ยเงินกู้ให้แก่ผู้กู้ได้ (พรชนก เทพขาม, 2562)

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาถึงปัจจัยทีมีผลต่อความสำเร็จของบริการธุรกรรมสินเชื่อระหว่างบุคคลและบุคคลตามทัศนคติของด้านผู้กู้และผู้ให้กู้

1.3 ขอบเขตของการศึกษา

ขอบเขตด้านเนื้อหา

ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของบริการธุรกรรมสินเชื่อระหว่างบุคคลและบุคคลตามทัศนคติของด้านผู้กู้และผู้ให้กู้ ซึ่งองค์ประกอบหลักที่นำมาศึกษาประกอบด้วย คุณภาพของสารสนเทศ (Information Quality) คุณภาพระบบ (System Quality) คุณภาพบริการ (Service Quality) และทัศนคติของด้านผู้กู้และผู้ให้กู้ที่มีต่อบริการธุรกรรมสินเชื่อระหว่างบุคคลและบุคคล

ขอบเขตด้านประชากร

ในการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้การวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ผ่านเครื่องมือแบบสอบถามที่สร้างขึ้นและได้กำหนดขอบเขตของการวิจัยไว้ดังนี้คือ ประชากรผู้ที่ทำธุรกรรมทางการเงินผ่าน Mobile Banking ทั้งเพศชายและเพศหญิง ที่อาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล

1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

การวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของบริการธุรกรรมสินเชื่อระหว่างบุคคลและบุคคลตามทัศนคติของด้านผู้กู้และผู้ให้กู้ ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่ทำให้บริการธุรกรรมสินเชื่อระหว่างบุคคลและบุคคลประสบผลสำเร็จ และทราบถึงทัศนคติของผู้กู้และผู้ให้กู้ เพื่อนำไปเป็นแนวทางในการพัฒนาระบบ และการปฏิบัติงาน ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นและบรรลุตามเป้าหมายที่กำหนด

1.5 นิยามศัพท์

เทคโนโลยีทางการเงิน (Fintech, Financial Technology) หมายถึง การนำเอาเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในธุรกิจด้านการเงิน การธนาคาร การลงทุน เพื่อให้การบริการด้านการเงินมีความสะดวกรวดเร็วมากขึ้น และยังอาจปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของผู้บริโภคไปสู่สิ่งใหม่

ด้วย เช่น Mobile Banking คือการให้ผู้ใช้งานสามารถทำธุรกรรมต่างๆผ่านทางสมาร์ทโฟนได้โดยไม่ต้องไปติดต่อที่ธนาคาร

Peer to Peer Lending (P2P Lending) คือระบบสินเชื่อออนไลน์ระหว่างบุคคลรูปแบบใหม่ โดยทุกคนสามารถเป็นทั้งผู้กู้และผู้ให้กู้ได้ โดยมีผู้ประกอบธุรกิจสินเชื่อระหว่างบุคคลและบุคคล เป็นตัวกลางในการจับคู่ระหว่างผู้กู้และผู้ให้กู้ให้อัตโนมัติ โดยบริการสินเชื่อแบบดั้งเดิมที่ผ่านธนาคารจะมีต้นทุนสูงกว่าการใช้เทคโนโลยีมาทำหน้าที่แทนจะช่วยลดต้นทุนในการดำเนินกิจการอย่างมาก ทำให้สามารถเพิ่มผลตอบแทนให้แก่ผู้ให้กู้ และลดดอกเบี้ยเงินกู้ให้แก่ผู้กู้ได้

คุณภาพของสารสนเทศ (Information Quality) หมายถึง สารสนเทศที่ตรงตามความต้องการของผู้ใช้ สามารถนำไปเพิ่มประสิทธิภาพได้ มีความทันสมัยหรือเป็นปัจจุบัน มาจากแหล่งข้อมูลที่เป็นความจริง ถูกต้อง ครบถ้วนสมบูรณ์ และน่าเชื่อถือ การนำเสนอสารสนเทศ การสื่อความมาย ง่ายต่อการเข้าใจ เนื้อหาสอดคล้องกัน

คุณภาพของระบบ (System Quality) หมายถึง ระบบเหมาะสมและง่ายต่อการใช้งาน มีความถูกต้องและน่าเชื่อถือ ความรวดเร็วในการตอบสนอง และฟังก์ชั่นที่หลากหลายครอบคลุม

คุณภาพของการบริการ (Service Quality) หมายถึง ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ

ทัศนคติที่มีต่อ Peer to Peer Lending หมายถึง ความน่าจะเป็นหรือแนวโน้มพฤติกรรมของผู้บริโภคที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรืออาจหมายถึงพฤติกรรมความตั้งใจที่จะซื้อของผู้บริโภค (Intention to buy) ด้วยคะแนนความตั้งใจของผู้ซื้อสามารถนำไปใช้เพื่อประเมินความน่าจะเป็นความน่าจะเป็นของการซื้อผลิตภัณฑ์ของผู้บริโภค หรือพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่ง โดยการให้คะแนนความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ ดีหรือเลว เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย (Schiffman & Kanuk , 1994)

บทที่ 2
แนวคิดทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของบริการธุรกรรมสินเชื่อระหว่างบุคคลและบุคคลตามทัศนคติของด้านผู้กู้และผู้ให้กู้ ผู้วิจัยได้ทำการสืบค้นข้อมูลจากแหล่งต่างๆ เพื่อนำมาใช้เป็นแนวทางในการศึกษา โดยมีสาระสำคัญที่เกี่ยวข้องดังนี้

2.1 ความเป็นมาของธุรกรรมสินเชื่อระหว่างบุคคลและบุคคล (PEER TO PEER LENDING)

2.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความสำเร็จของเทคโนโลยีสารสนเทศ

2.3 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับการตัดสินใจ

2.4 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับทัศนคติ (Attitude)

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.6 กรอบแนวคิดงานวิจัย

2.1 ความเป็นมาของธุรกรรมสินเชื่อระหว่างบุคคลและบุคคล (PEER TO PEER LENDING)

2.1.1 นิยาม Peer-to-peer Lending

ธนาคารแห่งประเทศไทยได้ให้นิยาม Peer-to-peer lending หรือ Marketplace lending ไว้ว่า “ธุรกรรมสินเชื่อระหว่างบุคคล (ผู้กู้) และบุคคล (นักลงทุน) ผ่านระบบหรือเครือข่ายอิเล็กทรอนิกส์” กล่าวคือแพลตฟอร์มทำหน้าที่เป็นตัวกลางทางการเงินแทนธนาคาร โดยเทคโนโลยีทางการเงินใหม่ Peer-to-peer lending ได้เข้ามาช่วยลดข้อจำกัดทางการเงินในการกู้ยืมเงินหลายด้าน

ภาพที่ 2.1 ความแตกต่างระหว่างการกู้ยืมในรูปแบบดั้งเดิมและการกู้ยืมแบบ Peer-to-peer lending
ที่มา : Deloitte, 2017

การกู้ยืมในรูปแบบดั้งเดิมที่ผ่านธนาคารซึ่งทำหน้าที่เป็นตัวกลางทางการเงินมีต้นทุนสูง ประชาชนฝากเงินกับธนาคาร ผู้ฝากได้รับดอกเบี้ยเงินฝากเป็นผลตอบแทน จากนั้นธนาคารให้สินเชื่อแก่ผู้กู้ และรับรายได้จากส่วนต่างของอัตราดอกเบี้ย โดยปกติตัวกลางลักษณะนี้จะมีต้นทุนการให้สินเชื่อสูงประมาณร้อยละ 6.95 ของมูลค่าสินเชื่อทั้งหมด เนื่องจากมีค่าใช้จ่ายการดำเนินการติดต่อสัมพันธ์กับลูกค้า การตั้งสาขาธนาคารรวมถึงค่าใช้จ่ายจากกระบวนการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ ขณะที่การกู้ยืมแบบ Peer-to-peer lending ทำธุรกรรมบนแพลตฟอร์มออนไลน์ ซึ่งมีระบบอัตโนมัติในการจับคู่ผู้กู้กับนักลงทุน การใช้เทคโนโลยีมาทำหน้าที่ตัวกลางทางการเงินแทนช่วยลดต้นทุนในการดำเนินกิจการอย่างมาก ซึ่งสำนักวิเคราะห์ได้มีการประเมินว่า แพลตฟอร์ม Peer-to-peer lending มีต้นทุนการดำเนินการให้สินเชื่อต่ำเพียง ร้อยละ 2.7 ของมูลค่าสินเชื่อทั้งหมด ทำให้สามารถเพิ่มผลตอบแทนให้แก่นักลงทุน และลดดอกเบี้ยเงินกู้ให้แก่ผู้กู้ได้ นอกจากธนาคารจะมีต้นทุนในการดำเนินกิจการที่สูงการขอสินเชื่อกับธนาคารต้องมีประวัติทางการเงินและสินทรัพย์ค้ำประกัน ทำให้ผู้กู้บางกลุ่มโดยเฉพาะกิจการขนาดเล็กไม่สามารถเข้าถึงบริการทางการเงินได้ (พรชนก เทพขาม, 2562)

ภาพที่ 2.2 Peer-to-peer lending

ที่มา : Peer-to-Peer Lending สินเชื่อออนไลน์ระหว่างบุคคลรูปแบบใหม่ โดยธนาคารแห่งประเทศไทย, 2562

P2P (Peer-to-Peer) Lending หรือ Marketplace Lending คือ ระบบตลาดสินเชื่อออนไลน์ ที่เปิดโอกาสให้ผู้กู้ และผู้ให้กู้ (นักลงทุน) สามารถกู้เงินระหว่างกันได้โดยตรงผ่านแพลตฟอร์มออนไลน์ (อาจมีหรือไม่มีหลักประกันก็ได้) โดยไม่จำเป็นต้องผ่านตัวกลางทางการเงิน (เช่น ธนาคารพานิชย์ บริษัทหลักทรัพย์) โดยทั่วไปแล้วอัตราดอกเบี้ยเฉลี่ยของ P2P Lending จะสูงกว่าอัตราดอกเบี้ย เงินกู้ของธนาคาร แต่ต่ำกว่าการกู้นอกระบบ ทั้งนี้ผู้กู้มีโอกาสที่จะได้รับข้อเสนออัตราดอกเบี้ยที่ต่ำกว่าการกู้เงินจากธนาคาร หรือสถาบันการเงินได้ในกรณีถูกจัดอยู่ในผู้กู้ชั้นดีในขณะที่ผู้ให้กู้ (นักลงทุน) จะได้รับผลตอบแทนสูงกว่า การฝากเงินหรือซื้อพันธบัตรรัฐบาล โดยจุดเด่นหลักของ P2P Lending คือเป็นธุรกรรมแบบ many-to-one กล่าวคือ ผู้ขอสินเชื่อหนึ่งรายจะมีผู้ให้กู้ร่วม (นักลงทุน) ได้มากกว่าหนึ่งราย ขณะเดียวกันนักลงทุนหนึ่งรายสามารถกระจายการปล่อยกู้ ได้หลายราย จึงเป็นที่มาของคำว่า Peer to Peer Lending หรือระบบสินเชื่อระหว่างบุคคลกับบุคคล บริษัท P2P Lending แรกของโลกคือ Zopa ถูกก่อตั้งขึ้นในเดือนมีนาคมปี 2005 ที่ประเทศอังกฤษ ต่อมา โมเดลธุรกิจนี้ได้รับความนิยมจึงขยายไปยังกลุ่มประเทศอื่นๆ ในยุโรป รวมถึงประเทศสหรัฐอเมริกาและประเทศจีน เป็นต้น ผ่านผู้พัฒนาแพลตฟอร์มเกิดใหม่จำนวนมาก ทั้งนี้ในปี 2015 มูลค่าตลาด (market value) ของ P2P Lending ทั่วโลก อยู่ที่ประมาณ 26,064 ล้าน

ดอลลาร์สหรัฐ และมีแนวโน้มเติบโตอย่างต่อเนื่อง โดยประมาณการว่า มูลค่าตลาดอาจมีการขยายตัวสูงขึ้นจนถึงระดับ 460,312 ล้านดอลลาร์สหรัฐ ในปี 2022 โดยในปัจจุบันผู้ให้บริการ P2P Lending ที่เป็นที่นิยมในต่างประเทศ ได้แก่ Lending Club และ Prosper ในสหรัฐอเมริกา Zopa ในสหราชอาณาจักร และ Lufax ในประเทศจีน (อรรถสิทธิ์ แจ่มฟ้า, 2561)

2.1.2 P2P: Peer to peer lending ในต่างประเทศ

สหรัฐอเมริกา การกำกับดูแลที่ขึ้นตรงต่อมลรัฐของสหรัฐอเมริกาทำให้ Peer to peer lending ไม่ได้รับอนุญาตให้ ดำเนินการได้ในบางมลรัฐ ประกอบกับการที่กฎหมายกำหนดให้ธนาคารต้องเป็นผู้ออกสินเชื่อ ทำให้แพลตฟอร์มจะต้องแปลงสินเชื่อที่ออกโดยธนาคารให้เป็นตราสารเปิดขายให้นักลงทุน โดยแพลตฟอร์ม จำเป็นต้องได้รับอนุญาตจาก Security and Exchange Commission (SEC) และรัฐบาลท้องถิ่น รวมถึงการมีข้อปฏิบัติให้รายงานข้อมูลทางการอย่างสม่ำเสมอ นอกจากนี้ยังมีหน่วยงานของทางการซึ่งทำหน้าที่คุ้มครอง ผู้บริโภคด้วย โดยกรณีแพลตฟอร์ม Lending Club สัญชาติอเมริกา ผู้ให้บริการสินเชื่อ Peer to peer lending อันดับหนึ่งของโลก ซึ่งเปิดดำเนินธุรกิจในสหรัฐอเมริกาตั้งแต่ปี ค.ศ. 2006 ทั้งนี้ข้อมูล ณ สิ้นปี 2016 มีจำนวนเงินกู้ผ่าน Lending Club มีมากกว่า 24,647 ล้านเหรียญสหรัฐ หรือประมาณ 863,000 ล้านบาท (“ทำความรู้จักกับ Peer-to-Peer Lending,” ม.ป.ป.) ทั้งนี้ Lending Club ประสบปัญหาสภาพคล่อง และปัญหาความเชื่อมั่น เนื่องจากมีการบิดเบือนข้อมูล เช่น การสร้างยอดสินเชื่อปลอมและไม่เปิดเผยข้อมูล ที่จำเป็นแก่นักลงทุน ประกอบกับผู้ก่อตั้งและผู้บริหารมีผลประโยชน์ทับซ้อนในกองทุนที่แพลตฟอร์มจะเข้าไป ลงทุน หน่วยงาน Department of Justice ของสหรัฐอเมริกาได้เปิดการเจรจากับ Lending Club สำหรับ การป้องกันพฤติกรรมที่จะนำไปสู่การฉ้อโกงในอนาคต

สหราชอาณาจักร ภายหลังที่แพลตฟอร์ม Peer to peer lending แห่งแรกชื่อ Zopa กำเนิดขึ้นในสหราชอาณาจักร เมื่อปี ค.ศ. 2005 ปัจจุบัน Zopa มีจำนวนผู้ให้กู้มากกว่า 500,000 ราย และมีจำนวนผู้กู้มากกว่า 63,000 ราย ด้วยจำนวนเงินกู้กว่า 1,430 ล้านปอนด์ หรือประมาณ 71,500 ล้านบาท ทั้งนี้นโยบายการกำกับดูแล Peer to peer lending ของสหราชอาณาจักรมีแนวโน้มไปในทางการส่งเสริมการสร้างนวัตกรรมมากกว่า การกำกับดูแลอย่างเข้มงวด โดยเลือกใช้การกำกับดูแลด้วยตนเอง (Self regulatory organization) ส่งเสริม ให้เกิดการรวมตัวของผู้ให้บริการโดยการจัดตั้ง Peer to Peer Financial Association เพื่อกำหนดข้อตกลง ในอุตสาหกรรมร่วมกันระหว่างแพลตฟอร์มที่เป็นสมาชิก ซึ่งในภายหลังเมื่อหน่วยงาน Financial Conduct Authority ของรัฐเข้ามากำกับดูแลเพิ่มมากขึ้น ก็ได้มีการออกกฎเกณฑ์ต่าง ๆ เช่น การจำกัดการลงทุนของ นักลงทุนทั่วไปให้ไม่เกินร้อยละ 10 ของสินทรัพย์ที่ลงทุนได้ และให้มี Regulatory sandbox สำหรับติดตาม ความเสี่ยงที่อาจเกิดจากนวัตกรรมทางการเงินใหม่ ๆ (พรชนก เทพขาม, 2562)

ประเทศจีน จากรายงานของ MDPI พบว่าในครึ่งปีแรกของปี 2017 ธุรกรรม Peer to peer lending ในระบบของประเทศจีนมีมูลค่า 4.64 ล้านล้านหยวน หรือประมาณ 21 ล้านล้านบาท นับเป็นตลาดที่มีมูลค่า การทำธุรกรรมใหญ่เป็นอันดับสองรองจากสหรัฐอเมริกา โดยปัจจุบันมีจำนวนผู้ให้บริการกว่า 1,900 ราย ในช่วงแรกประเทศจีนไม่มีการกำกับดูแล Peer to peer lending ต่อมาทางการได้ทยอยออกเกณฑ์ การกำกับดูแลแต่ก็ประสบปัญหาการบังคับใช้จริงเนื่องจากมาตรฐานการกำกับดูแลของแต่ละรัฐบาลท้องถิ่น ไม่เท่ากัน โดยมาตรการควบคุมการกำกับดูแลและจัดระเบียบ Peer to peer lending ของรัฐบาลจีน ได้แก่ 1) ให้ผู้กู้และนักลงทุนเปิดบัญชีธนาคารตัวแทน และให้แพลตฟอร์มลงทะเบียนกับหน่วยงานกำกับดูแลท้องถิ่น เพื่อจำกัดสิทธิการให้บริการแพลตฟอร์มที่ขาดคุณสมบัติ และให้สถาบันการเงินที่รับฝากเงินซึ่งเป็นคู่ค้า กับแพลตฟอร์มต้องได้รับอนุญาตให้ดำเนินธุรกิจจากทางการ 2) กำหนดเพดานการกู้ยืมผ่านแพลตฟอร์ม โดยกำหนดให้บุคคลรายย่อยกู้ยืมได้ 1 ล้านหยวน ส่วนผู้ประกอบธุรกิจหรือบริษัทกู้ยืมได้ 5 ล้านหยวน 3) การกำหนดขอบเขตของการทำธุรกิจแพลตฟอร์ม โดยไม่อนุญาตให้แพลตฟอร์มบิดเบือนข้อมูลการลงทุน และทำธุรกิจที่นำไปสู่ขบวนการแชร์ลูกโซ่ ทั้งนี้มีแพลตฟอร์มที่เปิดให้บริการในประเทศจีน เช่น Lufax และ Ezubro (พรชนก เทพขาม, 2562)

2.1.3 P2P: Peer to peer lending ในประเทศไทย

แม้ว่า Peer to peer lending จะเป็นนวัตกรรมทางการเงินที่ใช้กันอย่างแพร่หลายในหลายประเทศ แต่สำหรับประเทศไทยแพลตฟอร์ม Peer to peer lending ยังนับว่าเป็นสิ่งใหม่ และยังไม่เป็นที่รู้จักมากนัก โดยมีผู้ให้บริการแพลตฟอร์มดังกล่าวในไทยเพียง 4-5 ราย ซึ่งอยู่ในวงจำกัดคือผู้ลงทุนมีเพียงนักลงทุน รายใหญ่และนักลงทุนสถาบัน ส่วนผู้กู้ก็ยังจำกัดเพียงสินเชื่อธุรกิจและสินเชื่อจำนำทะเบียนรถยนต์ส่วนบุคคล เท่านั้น (ศูนย์วิจัยกสิกรไทย, 2561)

2.1.4 ขอบเขตการประกอบธุรกิจ

ผู้ประกอบธุรกิจสามารถประกอบธุรกิจได้เฉพาะการเป็นช่องทางหรือตัวกลาง (online marketplace หรือ matchmaker) ที่ก่อให้เกิดการทำสัญญาการให้สินเชื่อระหว่างผู้ให้กู้และผู้กู้ ผ่านระบบหรือเครือข่ายอิเล็กทรอนิกส์เท่านั้น โดยสกุลเงินในการให้สินเชื่อต้องเป็นสกุลเงินบาท ทั้งนี้ในกรณีผู้ประกอบธุรกิจที่ได้รับอนุญาตให้ประกอบธุรกิจระบบหรือเครือข่าย อิเล็กทรอนิกส์ต้องการประกอบธุรกิจอื่น หรือธุรกิจอื่นที่เกี่ยวเนื่องหรือเกี่ยวกับการให้บริการ ระบบหรือเครือข่ายอิเล็กทรอนิกส์ ให้ยื่นขออนุญาตมายังธนาคารแห่งประเทศไทยตามที่กำหนด ในคู่มือประชาชนเป็นรายกรณี โดยธนาคารแห่งประเทศไทยจะพิจารณาคำขอให้แล้วเสร็จภายใน 30 วัน นับจากวันที่ได้รับคำขอและเอกสารครบถ้วนถูกต้อง

2.1.5 คุณสมบัติของผู้ประกอบธุรกิจ

ผู้ประกอบธุรกิจต้องเป็นนิติบุคคลที่จดทะเบียนจัดตั้งในประเทศไทย โดยมี ทุนจดทะเบียนชำระแล้วและส่วนของผู้ถือหุ้น ไม่ต่ำกว่า 5 ล้านบาทตลอดระยะเวลาการประกอบธุรกิจ และมีจำนวนหุ้นที่บุคคลผู้มีสัญชาติไทยถืออยู่ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 75 ของจำนวนหุ้นที่มีสิทธิออกเสียงและจำหน่ายได้แล้วทั้งหมด

2.1.6 คุณสมบัติของผู้ใช้บริการ

คุณสมบัติของผู้กู้ ประกอบด้วย 1. เป็นบุคคลธรรมดาที่มีความสามารถในการชำระหนี้ 2. ไม่เป็นผู้ประกอบธุรกิจ 3. ไม่เป็นกรรมการ ผู้มีอำนาจในการจัดการ หรือผู้ถือหุ้นรายใหญ่ของผู้ประกอบธุรกิจนั้นหรือผู้ที่เกี่ยวข้องกับบุคคลดังกล่าว 4. การได้รับสินเชื่อจะต้องเป็นไปตามที่กำหนดใน หลักเกณฑ์ ทั้งนี้ ผู้ประกอบธุรกิจต้องตรวจสอบคุณสมบัติดังกล่าวตามสมควร เช่น การจัดให้ผู้กู้รับรองตนเอง (self-declaration) ว่าผู้กู้ไม่ได้รับสินเชื่อประเภทเดียวกันหรือโครงการเดียวกันอยู่ก่อนแล้วเกินกว่าที่กำหนด หรืออ้างอิงข้อมูลเครดิตจากบริษัทข้อมูลเครดิต และมีประเภทและวงเงินสินเชื่อ ดังต่อไปนี้ 1. สินเชื่อที่มิได้มีวัตถุประสงค์เพื่อนำไปใช้ในการประกอบอาชีพ วงเงินสินเชื่อไม่เกิน 1.5-5 เท่า ของรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 2. สินเชื่อเพื่อนำไปใช้ประกอบอาชีพหรือโครงการธุรกิจ วงเงินสินเชื่อไม่เกิน 50 ล้านบาท

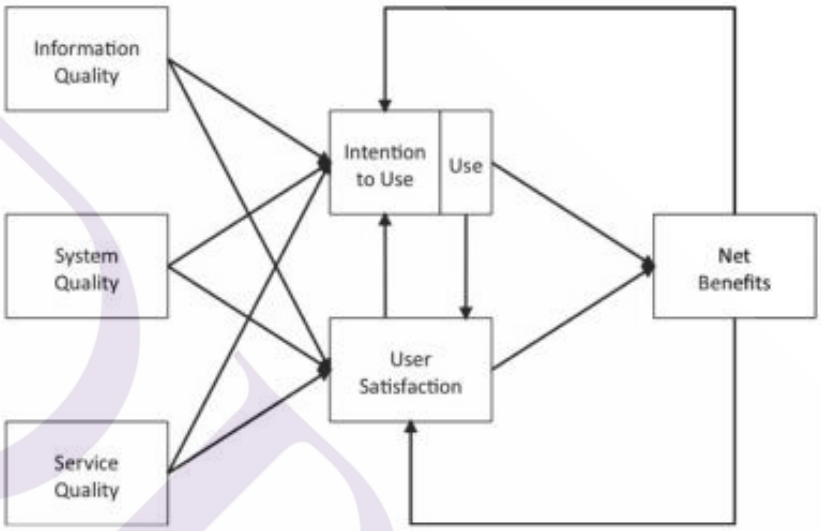
คุณสมบัติของผู้ให้กู้ เป็นผู้ที่มีความรู้ความเข้าใจในเรื่องการให้สินเชื่อและความเสี่ยงของการให้สินเชื่อผ่านระบบหรือเครือข่ายอิเล็กทรอนิกส์โดยผ่านการประเมินความเหมาะสมของผู้ให้กู้ (client suitability assessment) ก่อนการให้สินเชื่อ และต้องไม่เป็นผู้ประกอบธุรกิจ ทั้งนี้ในกรณีที่กรรมการหรือผู้มีอำนาจในการจัดการของผู้ประกอบธุรกิจนั้น หรือผู้ที่เกี่ยวข้องกับบุคคลดังกล่าวเป็น ผู้ให้กู้ด้วยสามารถให้กู้ได้ไม่เกินร้อยละ 10 ของมูลค่าสินเชื่อรวมในแต่ละสัญญา และมีวงเงินสินเชื่อ ดังต่อไปนี้ 1. ผู้ลงทุนสถาบัน กิจการร่วมลงทุน นิติบุคคลร่วมลงทุน ให้สินเชื่อได้โดยไม่จำกัดจำนวน 2. ผู้ลงทุนรายย่อย ให้สินเชื่อได้ไม่เกิน 500,000 บาท ต่อปี

2.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับคุณภาพของระบบสารสนเทศ

แนวคิดและทฤษฎี DeLone & McLean (1992) ได้สร้างตัวแบบความสำเร็จของระบบสารสนเทศ โดยแบ่งเป็น 6 ด้าน ประกอบด้วย ด้านคุณภาพของระบบ (การประเมินระบบสารสนเทศและกระบวนการทำงานของระบบสารสนเทศ) ด้านคุณภาพสารสนเทศ (การวัดคุณภาพของข้อมูลที่ได้จากระบบสารสนเทศ) ด้านการใช้งาน (การประเมินการใช้งานข้อมูลจากระบบสารสนเทศ) ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้งาน (การวัดความพึงพอใจหรือการตอบสนองของผู้ใช้งานต่อข้อมูลที่ได้จากระบบสารสนเทศ) ด้านผลกระทบแต่ละบุคคล (การวัดผลกระทบของ

สารสนเทศต่อพฤติกรรมของผู้ใช้งานระบบสารสนเทศ) ด้านผลกระทบต่อองค์การ (การวัดผลกระทบของสารสนเทศต่อผลงานขององค์การ

DeLone & McLean (2003) ได้นำเสนอทฤษฎีวิธีการวัดความสำเร็จของการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศ ประกอบด้วย 6 มิติสัมพันธ์ ดังภาพที่ 2.3



ภาพที่ 2.3 แบบจำลองของ DeLone and McLean (Information System Success Model)
ที่มา : Delone, W.H.,&Mclean, E. R. (2003)

คุณภาพของสนเทศ (Information Quality) เป็นการวัดผลลัพธ์ของสารสนเทศ ประกอบด้วย ความสำคัญของสารสนเทศ มีความเป็นปัจจุบัน เข้าใจง่าย ตรงกับความต้องการความสมบูรณ์ ครบถ้วน ถูกต้องน่าเชื่อถือ และมีความปลอดภัย

คุณภาพของระบบ (System Quality) เป็นการวัดผลลัพธ์ของระบบ ประกอบด้วย ระบบเหมาะสมกับการใช้งาน ง่ายต่อการใช้งาน ความน่าเชื่อถือไว้วางใจ และความรวดเร็วในการตอบสนอง

คุณภาพบริการ (Service Quality) เป็นการวัดผลลัพธ์ของบริการ ประกอบด้วย ความรวดเร็วในการตอบสนอง ความเห็นอกเห็นใจ ความน่าเชื่อถือ ความปลอดภัย ความไว้วางใจ และการเข้าใจถึงผู้รับบริการ

ความตั้งใจและการใช้งาน (Intention to use) การวัดผลลัพธ์ของการใช้งาน ประกอบด้วย การเข้าถึงงระบบ จำนวนระยะเวลาการใช้ ความสม่ำเสมอของการใช้งาน

วัตถุประสงค์ของการใช้งาน ความเหมาะสมของการใช้งาน ระดับการใช้งาน ความสมัครใจและแรงจูงใจในการใช้งาน

ความพึงพอใจของผู้ใช้งาน (User Satisfaction) เป็นการวัดความพึงพอใจของผู้ใช้งาน ประกอบด้วย การใช้ซ้ำ และความพึงพอใจโดยรวม

ผลประโยชน์สุทธิ (Net Benefits) ประกอบด้วย การลดต้นทุน ช่วยเพิ่มส่วนแบ่งการตลาด ช่วยเพิ่มยอดขาย ประหยัดเวลาในการดำเนินงาน

จากทฤษฎีความสำเร็จของ DeLone & McLean ผู้วิจัยจะนำปัจจัยหลัก 3 ปัจจัยมาทำการศึกษา ประกอบด้วย ปัจจัยด้านคุณภาพของสารสนเทศ ด้านคุณภาพของระบบ และคุณภาพของบริการ เพื่อเป็นการศึกษาความสำเร็จของบริการธุรกรรมสินเชื่อระหว่างบุคคลและบุคคลตามทัศนคติของด้านผู้กู้และผู้ให้กู้

2.3 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับการตัดสินใจ

Farley ได้ทำศึกษาและพัฒนาทฤษฎีการตัดสินใจขึ้นจากการวิเคราะห์งานวิจัยด้วย วิธี Meta-Analyses โดยใช้รูปแบบจำลองการตัดสินใจของผู้บริโภค และเรียกว่า CDM หรือ Consumer Decision Model โดยอธิบายไว้ว่า การที่บุคคลตัดสินใจใช้บริการหรือซื้อสินค้าใดๆ หรือไม่ ขึ้นอยู่กับองค์ประกอบ 6 ประการ ซึ่งจะมีความสัมพันธ์ต่อกันอย่างชัดเจน ประกอบด้วย องค์ประกอบที่ 1 ประสบการณ์ตรง หมายถึง การที่บุคคลหรือธุรกิจได้สัมผัสหรือพบเจอหรือ ใช้ผลิตภัณฑ์หรือบริการมาก่อนด้วยตนเอง แล้วรับรู้ว่าผลิตภัณฑ์หรือบริการนั้น ตรงกับความต้องการ ตนหรือไม่ ทำให้เกิดการรับรู้ถึงความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจซึ่งจะนำไปสู่การตัดสินใจซื้อสินค้าหรือ บริการนั้นหรือไม่ องค์ประกอบที่ 2 ประสบการณ์ทางอ้อม หมายถึง บุคคลหรือธุรกิจนั้นไม่ได้สัมผัสหรือเคยใช้ สินค้าหรือบริการมาก่อนด้วยตนเอง หากแต่รับฟังข้อมูลข่าวสาร การโฆษณา การบอกต่อชื่อเสียง ของเครื่องหมายการค้า แล้วเกิดการรับรู้ว่าตรงความต้องการของตนเองหรือไม ซึ่งข้อมูลจากสื่อ ช่องทางต่างๆ จะทำหน้าที่เป็นสิ่งเร้าที่ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกชอบไม่ชอบ และนำไปสู่การตัดสินใจ ซื้อหรือไม่ซื้อ องค์ประกอบที่ 3 ความคิด ทัศนคติที่มีต่อเครื่องหมายการค้า หมายถึง การที่บุคคลเกิด ความรู้สึกในทิศทางใดก็ตามทั้งชอบและไม่ชอบ กับสินค้าและบริการภาคใต้เครื่องหมายการค้านั้นๆ ความรู้สึก ทัศนคตินั้นจะมีอิทธิพลอย่างมากต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าและบริการนั้นหรือไม่ องค์ประกอบที่ 4 ความเชื่อมั่นในผลิตภัณฑ์และบริการ หมายถึง ความรู้สึกเชื่อมั่นที่เกิดจาก การที่บุคคลได้รับข่าวสารเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการนั้น ซึ่งจะทำให้เกิดความศรัทธาในเครื่องหมาย การค้าและผลิตภัณฑ์และส่งผลไปถึงการตัดสินใจซื้อหรือใช้บริการ องค์ประกอบที่ 5 ความมุ่งมั่นในการใช้ หมายถึง การที่บุคคลหรือธุรกิจตั้งใจและวางแผนที่ จะใช้

สินค้าหรือบริการนั้นในอนาคตอยู่แล้ว และองค์ประกอบที่ 6 การซื้อผลิตภัณฑ์หรือบริการ หมายถึง การที่บุคคลหรือธุรกิจได้ตัดสินใจ ซื้อสินค้าหรือใช้บริการ เป็นขั้นตอนสุดท้ายหลังรวบรวมข้อมูล ประเมินความพอใจในสินค้าหรือ บริการ และรู้ถึงความสามารถในการตอบสนองความต้องการและความเหมาะสมที่มีต่อตนเอง จึงเกิด การตัดสินใจขึ้น (คฑาเทพ นิติสิริ, 2558)

กระบวนการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภค (Buying Decision Process) เป็นลำดับขั้นตอนในการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภค ประกอบไปด้วยปัจจัยและขั้นตอนต่างๆ หลายขั้นตอนเพื่อนำไปสู่การตัดสินใจซื้อสินค้าหรือบริการ โดยผู้บริโภคจะผ่านกระบวนการ 5 ขั้นตอน ประกอบด้วย ขั้นตอนที่ 1 การตระหนักถึงปัญหาหรือความต้องการ (Problem or Need Recognition) หมายถึง การที่ผู้บริโภครับรู้ถึงความต้องการหรือความปรารถนาในสิ่งใดสิ่งหนึ่งของตน เช่น ความหิว ความกระหาย ความต้องการทางเพศ ซึ่งอาจเกิดขึ้นเองหรือแรงกระตุ้นและสิ่งเร้าจากภายนอก ขั้นตอนที่ 2 การค้นหาข้อมูล (Search for Information) หมายถึง เมื่อใดก็ตามถ้าความต้องการสินค้าหรือบริการถูกกระตุ้นมากพอ ผู้บริโภคจะดำเนินการค้นคว้าหาข้อมูลจากแหล่งต่างๆมากขึน เช่น ผู้บริโภคที่เกิดความหิว แต่ความต้องการที่เกิดขึ้นอาจไม่สามารถตอบสนองได้ทันที เพื่อหาทางตอบสนองในภายหลัง ผู้บริโภคจะพยายามค้นหาข้อมูลเพิ่มเติม เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลของสินค้าและบริการเพื่อประกอบการตัดสินใจ ขั้นตอนที่ 3 การประเมินทางเลือก (Evaluation of Alternatives) หมายถึง เมื่อผู้บริโภคได้ข้อมูลมาแล้วจาก ขั้นตอนที่สอง ผู้บริโภคจะเกิดความเข้าใจและประเมินผลทางเลือก กระบวนการประเมินผลไม่ใช่สิ่งที่ง่าย และไม่ใช่กระบวนการเดียวที่ใช้กับผู้บริโภคทุกคน ผู้บริโภคะนำผลิตภัณฑ์หรือบริการที่ตนเองสนใจ มาเปรียบกับสินค้าหรือบริการที่ใกล้เคียงกันหรือสามารถทดแทนกันได้ ในด้านต่างๆ เช่น ด้านราคา สถานที่จำหน่าย คุณสมบัติของผลิตภัณฑ์ ความน่าเชื่อถือของตราสินค้า ก่อนจะทำการตัดสินใจซื้อสินค้าหรือใช้บริการ ขั้นตอนที่ 4 การตัดสินใจซื้อ (Purchase Decision) เป็นขั้นตอนที่ผู้บริโภคกำหนดความพอใจระหว่างผลิตภัณฑ์ โดยผู้บริโภคจะเรียงลำดับความชอบที่มีต่อสินค้าหรือบริการต่างๆ และทำการตัดสินใจเลือกสินค้าหรือบริการที่ผู้บริโภคชอบที่สุด โดยพิจารณาจากปัจจัยต่างๆ เช่น คุณภาพของสินค้าหรือบริการเมื่อเทียบกับราคาสินค้าหรือบริการ ราคาสินค้าหรือบริการที่เมื่อเทียบกับความพึงพอใจที่ได้รับ และประโยชน์ของสินค้าและบริการ ขั้นตอนที่ 5 พฤติกรรมภายหลังการซื้อ (Post Purchase Behavior) หลังจากผู้บริโภคซื้อหรือทดลองใช้สินค้าและบริการไปแล้ว ผู้บริโภคจะมีประสบการณ์เกี่ยวกับความพอใจหรือไม่พอใจในสินค้าและบริการ ถึงจะทำการประเมินความพอใจและความคุ้มค่าของสินค้าหรือบริการนั้น เพื่อ เป็นข้อมูลและประสบการณ์ในการตัดสินใจกลับมาซื้อสินค้าหรือใช้บริการซ้ำอีกหรือไม่ (Kotler, 2009)

จากแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับกระบวนการในการตัดสินใจ เพื่อเป็นการศึกษาความสำเร็จของบริการธุรกรรมสินเชื่อระหว่างบุคคลและบุคคลตามทัศนคติของด้านผู้กู้และผู้ให้กู้ สรุปได้ว่า กระบวนการที่เกิดขึ้นจากปัจจัยต่างๆ ทั้งปัจจัยภายในของ บุคคล เช่น ทัศนคติ ประสบการณ์ ความต้องการ และปัจจัยภายนอกบุคคล เช่น ข้อมูลข่าวสารต่างๆ ที่ได้รับทั้งทางตรงและทางอ้อม โดยผู้บริโภคจะใช้ปัจจัยต่างๆที่มีมาเข้าสู่กระบวนการวิเคราะห์และเปรียบเทียบกับบริการประเภทอื่น ก่อนจะทำการตัดสินใจใช้บริการธุรกรรมสินเชื่อระหว่างบุคคลและบุคคล (peer to peer lending)

2.4 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับการทัศนคติ (Attitude)

ทัศนคติ หมายถึง ความรู้สึกทางจิตใจที่มีต่อสิ่งใดๆ ของบุคคลซึ่งเกิดจากการเรียนรู้ที่มี ซึ่งทัศนคตินั้นมีอิทธิพลอย่างยิ่งต่อพฤติกรรมของบุคคล และสะท้อนออกมาเป็นการแสดงความรู้สึกไม่ชอบ หรือชอบ พอใจ หรือไม่พอใจ และมีผลต่อกลุ่มทางสังคม เกี่ยวข้องในการดำเนินกิจกรรมต่างๆในทุกๆ ด้าน ในสังคมของมนุษย์ทุกสิ่งทุกอย่างล้วนมีเรื่องของทัศนคติ (Attitude) เข้ามาเกี่ยวข้องเสมอ (คฑาเทพ นิติสิริ, 2558)

Norman (1971) กล่าวว่า ทัศนคติคือความรู้สึกและ ความคิดเห็นที่บุคคล มีต่อสิ่งของ บุคคล สถานการณ์ สถาบัน และข้อเสนอใด ๆ ในทางที่จะยอมรับ หรือปฏิเสธ ซึ่งมีผลทำให้บุคคลพร้อมที่จะแสดงปฏิกิริยา ตอบสนองด้วยพฤติกรรมอย่างเดียวกันตลอด

ทัศนคติ หมายถึง การความโน้มเอียงที่มาจากการเรียนรู้และแสดงออกถึงภาพในใจ ความรู้สึกนึกคิดที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งว่า ชอบหรือไม่ชอบ เพื่อแสดงออกทางพฤติกรรมที่สะท้อนถึงความรู้สึกภายในว่าชอบ หรือไม่ชอบ โดยได้สร้างโมเดลของทัศนคติ เพื่อศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับทัศนคติโดยแนวคิดสำคัญอย่างหนึ่งที่ใช้ประกอบในการศึกษาครั้งนี้ คือ โมเดลองค์ประกอบ 3 ประการ (Tricomponent Attitude Model) ซึ่งประกอบด้วย ส่วนของพฤติกรรม (Conation) ส่วนของความรู้สึก (Affect) ส่วนของความเข้าใจ(Cognition) (Schiffman & Kanuk, 1994)

สำหรับโมเดลโครงสร้างทัศนคติ (Structural Model of Attitudes) นั้น เป็นการทำความเข้าใจถึงความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติและพฤติกรรม โดยนักจิตวิทยาได้สร้างโมเดลขึ้นมาเพื่อศึกษาถึงโครงสร้างของทัศนคติ และกำหนดส่วนประกอบของทัศนคติ เพื่ออธิบายถึงพฤติกรรมที่สามารถคาดคะเน ต่อมาจะทำการสำรวจโมเดลทัศนคติ ซึ่งมีความสำคัญหลายประการ แต่ละโมเดลมีทัศนคติที่แตกต่างกันในส่วนของส่วนประกอบของทัศนคติและวิธีการ และมีความสัมพันธ์ระหว่างกัน

โมเดลทัศนคติ ซึ่งประกอบด้วย 3 ส่วนคือ

1. ส่วนของความเข้าใจ (Cognitive Component) คือส่วนหนึ่งของโมเดลองค์ประกอบทัศนคติ 3 ประการ ซึ่งแสดงถึงความรู้ (Knowledge) การรับรู้(Perception) และความเชื่อถือ (Believes) ซึ่งนักท่องเที่ยวมีต่อความคิดหรือสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ส่วนของความเข้าใจเป็นส่วนประกอบส่วนแรก ซึ่งก็คือความรู้และการรับรู้ที่ได้รับ บวกกับประสบการณ์โดยตรงในอดีตที่ผ่านมาต่อทัศนคติและข้อมูลที่เกี่ยวข้องจากหลายแหล่งข้อมูล โดยความรู้นี้และผลกระทบต่อการรับรู้นี้ จะกำหนดความเชื่อถือ(Believes) และความเชื่อนี้มาจากการประเมิน และมักออกมาเป็นผลในลักษณะว่าดี ไม่ดี ชอบ ไม่ชอบ โดยทำให้บุคคลอื่นทราบว่าบุคคลนั้นมีความเชื่อต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งอย่างไร ซึ่งก็คือ สภาพด้านจิตใจ ซึ่งสะท้อนความรู้เฉพาะอย่างของบุคคล และมีการประเมินเกี่ยวกับความคิดหรือสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งก็คือการที่ผู้บริโภคมีทัศนคติต่อสิ่งหนึ่งคุณสมบัติของสิ่งหนึ่ง หรือพฤติกรรมเฉพาะอย่างจะนำไปสู่ผลลัพธ์เฉพาะอย่าง

2. ส่วนของความรู้สึก (Affective Component) เป็นอีกส่วนหนึ่งในโมเดลองค์ประกอบทัศนคติ 3 ประการซึ่งสะท้อนถึงอารมณ์ (Emotion) หรือความรู้สึก (Feeling) ของนักท่องเที่ยวที่มีต่อความคิดหรือสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งค่อนข้างละเอียดอ่อน ส่วนของอารมณ์และความรู้สึกนี้มีการค้นพบโดยผู้วิจัยผู้บริโภค และมีการประเมินผลเบื้องต้นโดยธรรมชาติ โดยการให้คะแนนความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ ดีหรือเลว เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย การวิจัยได้ระบุว่าสภาพอารมณ์จะสามารถเพิ่มประสบการณ์ด้านบวกหรือลบ ซึ่งประสบการณ์จะมีผลกระทบด้านจิตใจ

3.ส่วนของพฤติกรรม (Conative Component หรือ Behavior หรือ Doing) เป็นส่วนประกอบสุดท้ายในโมเดลองค์ประกอบทัศนคติ 3 ประการ ซึ่งสะท้อนถึงความน่าจะเป็นหรือแนวโน้มที่จะมีพฤติกรรมของนักท่องเที่ยว ด้วยวิธีใดวิธีหนึ่งต่อทัศนคติที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรืออาจหมายถึงความตั้งใจที่จะซื้อ (Intention to Buy) หรือกระทำซึ่งอาจสอดคล้องกับทัศนคติหรือไม่สอดคล้องก็ได้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายๆอย่างที่เป็นตัวแปรของพฤติกรรม เช่น สถานการณ์ในขณะนั้น สถานะในขณะนั้น ซึ่งพฤติกรรมหรือการโน้มเอียงที่จะปฏิบัติต่ออย่างใดอย่างหนึ่ง ถ้าเป็นไปในทางบวกแล้วก็จะส่งผลไปในทางที่สร้างสรรค์ ชมเชย ให้การสนับสนุนช่วยเหลือ แต่หากเป็นไปในทางลบก็อาจจะเป็นไปในทางทำลาย เช่นการกล่าวหา กลั่นแกล้งต่างๆได้ (นิศารัตน์ จิรรุ่งแสงสถิต, 2556)

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยเห็นว่า ทัศนคติเป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมของผู้บริโภคต่อการใช้บริการธุรกรรมสินเชื่อระหว่างบุคคลและบุคคล (peer to peer lending) จึงนำแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับทัศนะคติมากำหนดกรอบแนวคิดและออกแบบสอบถาม เพื่อเป็น

การศึกษาความสำเร็จของบริการธุรกรรมสินเชื่อระหว่างบุคคลและบุคคลตามทัศนคติของด้านผู้กู้และผู้ให้กู้

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ทัศนคติและพฤติกรรมผู้บริโภคในการใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคล มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาทัศนคติและพฤติกรรมผู้บริโภคในการใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคล บริษัท อิออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด(มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ทัศนคติด้านส่วนประสมการตลาด ประกอบด้วย ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านส่งเสริมการตลาด ด้านกระบวนการให้บริการและด้านลักษณะทางกายภาพมีทัศนคติอยู่ในระดับดี ด้านราคาและด้านบุคลากรอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนพฤติกรรมผู้บริโภคในการใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคล พบว่า ในด้านความถี่ในการใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคล ส่วนใหญ่ใช้บริการ 1 ครั้งต่อปี ด้านจำนวนเงินสินเชื่อโดยเฉลี่ยที่ลูกค้าใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลน้อยกว่า 10,000 บาทต่อครั้ง และระยะเวลาในการผ่อนชำระคืนตั้งแต่ 12 เดือนขึ้นไป สำหรับวัตถุประสงค์ที่ลูกค้าเลือกใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคล พบว่าลูกค้าส่วนใหญ่ใช้บริการเพื่อการซื้อเครื่องใช้ไฟฟ้า (สุริพร ธรรมวาทิตย์,2551)

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อแนวโน้มการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อแบบ Reverse Mortgage เป็นการศึกษาอิทธิพลของปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาด ปัจจัยด้านทัศนคติ และปัจจัยด้านผลตอบแทน ที่มีอิทธิพลต่อแนวโน้มการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อ Reverse Mortgage ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ช่วงอายุระหว่าง 61 –70 ปี สถานภาพสมรสแล้ว มีระดับรายได้ 25,001 – 35,000 บาท การศึกษาระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน/ลูกจ้าง ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เคยใช้บริการสินเชื่อกับสถาบันการเงิน แต่ไม่เคยได้ยินหรือรู้จักเกี่ยวกับสินเชื่อแบบ Reverse Mortgage หากมีโอกาสใช้บริการสินเชื่อแบบ Reverse Mortgage ส่วนใหญ่นิยมเลือกรับเงินกู้ในอัตราที่เท่ากันทุกเดือนตลอดและให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านอัตราดอกเบี้ยมากที่สุด ปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาด ปัจจัยด้านทัศนคติ และปัจจัยด้านผลตอบแทน โดยรวมมีอิทธิพลอยู่ในระดับมาก ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ไม่มีอิทธิพลต่อแนวโน้มการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อแบบ Reverse Mortgage ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และปัจจัยด้านทัศนคติ และปัจจัยด้านผลตอบแทน มีอิทธิพลต่อแนวโน้มการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อแบบ Reverse Mortgage ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (คฑาเทพ นิติสิริ, 2558)

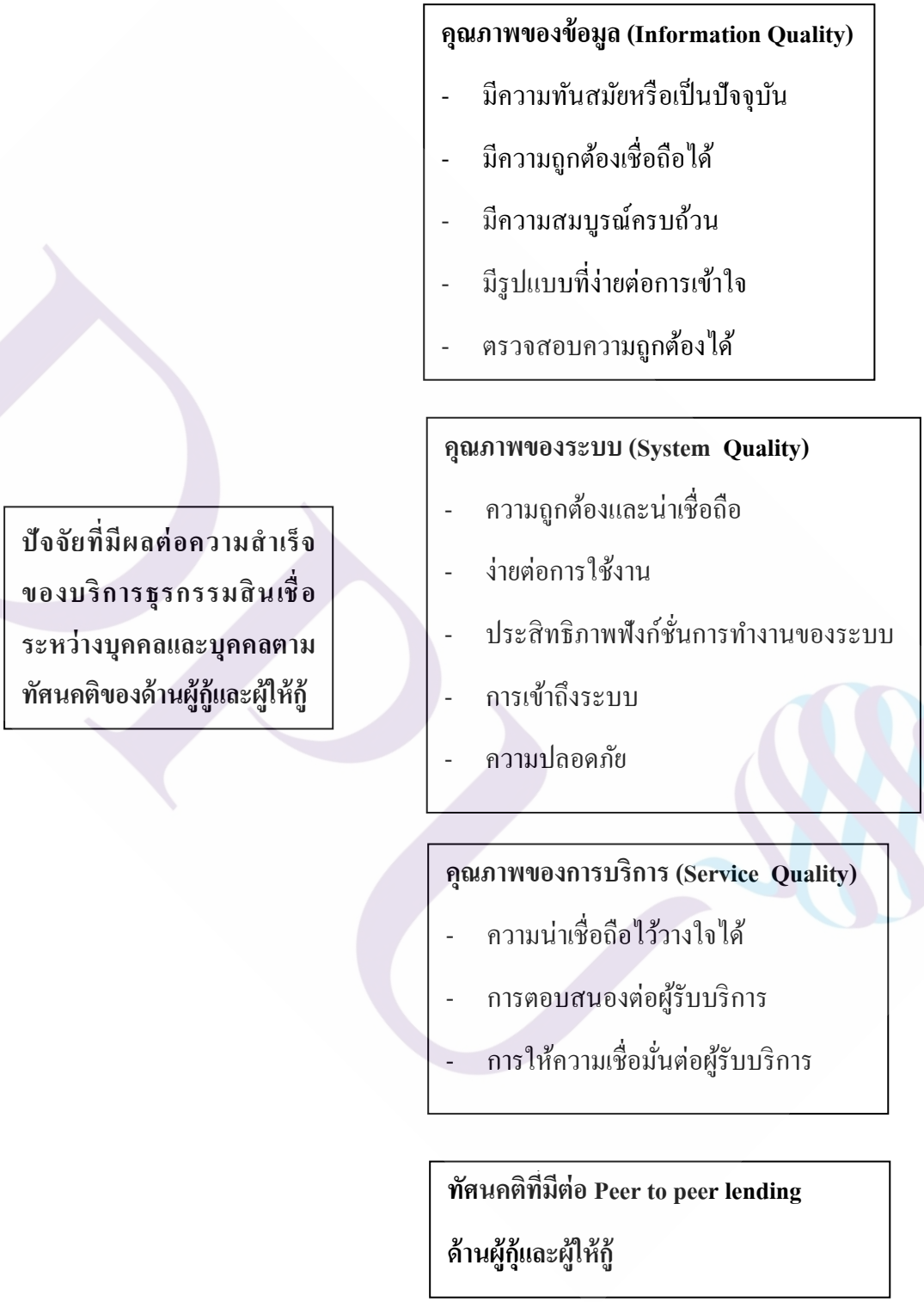
อิทธิพลของคุณภาพระบบต่อการใช้งาน ความพึงพอใจ และประโยชน์สุทธิของผู้ใช้งานโปรแกรมสตีม เป็นการศึกษาอิทธิพลของคุณภาพระบบต่อการใช้งาน ความพึงพอใจ และประโยชน์สุทธิของ ผู้ใช้งานโปรแกรมสตีม มีวัตถุประสงค์คือ (1) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้งานระบบโปรแกรม สตีม (Steam) ได้แก่ คุณภาพระบบที่ประกอบด้วย ความง่ายในการใช้งาน ความปลอดภัยใน การใช้งาน ความรวดเร็วในการตอบสนอง ความง่ายในการเข้าถึง และความมีเสถียรภาพของระบบ คอมพิวเตอร์ (2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งาน ได้แก่ คุณภาพระบบ และการใช้งานโปรแกรมสตีม (3) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประโยชน์สุทธิของผู้ใช้งาน ได้แก่ การใช้งานโปรแกรมสตีมและความพึงพอใจของผู้ใช้งาน (4) เพื่อตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดล เชิงสาเหตุอิทธิพลของคุณภาพระบบต่อการใช้งาน ความพึงพอใจ และประโยชน์สุทธิของผู้ใช้งานโปรแกรมสตีม ผลการวิจัยพบว่า 1) คุณภาพระบบในมิติด้านความปลอดภัยในการใช้งานมีอิทธิพลทางบวกต่อการใช้งานระบบโปรแกรมสตีม 2) คุณภาพระบบในมิติด้านความมีเสถียรภาพมีอิทธิพลทางบวกต่อการใช้งานระบบโปรแกรมสตีม 3) คุณภาพระบบในมิติด้านความรวดเร็วในการตอบสนองมีอิทธิพลทางบวกต่อการใช้งานระบบโปรแกรมสตีม 4) คุณภาพระบบในมิติด้านความง่ายในการเข้าถึงมีอิทธิพลทางบวกต่อการใช้งานระบบโปรแกรมสตีม 5) คุณภาพระบบในมิติด้านความปลอดภัยในการใช้งานมีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจ ของผู้ใช้งานโปรแกรมสตีม 6) คุณภาพระบบในมิติด้านความมีเสถียรภาพมีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจของ ผู้ใช้งานโปรแกรมสตีม 7) คุณภาพระบบในมิติด้านความรวดเร็วในการตอบสนองมีอิทธิพลทางบวกต่อ ความพึงพอใจของผู้ใช้งานโปรแกรมสตีม 8) การใช้งานระบบมีอิทธิพลต่อทางบวกต่อประโยชน์สุทธิของผู้ใช้งาน 9) การใช้งานระบบมีอิทธิพลต่อทางบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งาน 10) ความพึงพอใจของผู้ใช้งานมีอิทธิพลทางบวกต่อประโยชน์ที่ผู้ใช้งานได้รับ (อลงกรณ์ ศุภธำรง, 2557)

คุณภาพของระบบสารสนเทศและการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ ธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ของประชาชนในกรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพของระบบสารสนเทศและการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ของประชาชนในกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ของ ประชาชนในกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่ ปัจจัยคุณภาพของระบบสารสนเทศ ด้านคุณภาพของการบริการ และด้านความพึงพอใจของผู้ใช้ และปัจจัยการยอมรับ เทคโนโลยี ด้านความคาดหวังในการพยายาม การอำนวยความสะดวก และการไว้วางใจ โดยร่วมกัน พยากรณ์ความผันแปรของการตัดสินใจใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ของประชาชนใน กรุงเทพมหานครได้ คิดเป็น

ร้อยละ 71.4 ในขณะที่ปัจจัยคุณภาพของระบบสารสนเทศ ด้านคุณภาพ ระบบและคุณภาพของข้อมูล และปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี ด้านลักษณะเทคโนโลยี ความหวังใน การปฏิบัติงาน และอิทธิพลของสังคม ไม่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ ของประชาชนในกรุงเทพมหานคร (เมทินี จันทร์กระแจะ, 2560)

องค์ประกอบที่ส่งผลต่อความสำเร็จของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศทางการบัญชีในองค์กรภาครัฐ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสำเร็จของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศทางการบัญชีในองค์กรภาครัฐและศึกษาองค์ประกอบที่ส่งผลต่อความสำเร็จของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศทางการบัญชีในองค์กรภาครัฐ ผลการศึกษา พบว่า องค์ประกอบที่ส่งผลต่อความสำเร็จของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศทางการบัญชีในองค์กรภาครัฐ ประกอบด้วย องค์ประกอบด้านระบบสารสนเทศ เป็นองค์ประกอบที่มีความสำคัญมากที่สุดต่อความสำเร็จของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศทางการบัญชีในองค์กรภาครัฐ ประกอบด้วย ความทันสมัยหรือเป็นปัจจุบัน มีรูปแบบที่ง่ายต่อการเข้าใจ ตรงตามความต้องการของผู้ใช้ มีความถูกต้องเชื่อถือได้ สมบูรณ์ครบถ้วน ตรวจสอบความถูกต้องได้ ระบบตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ มีความน่าเชื่อถือ ง่ายต่อการใช้งาน ใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ง่ายต่อการบำรุงรักษา สามารถใช้ได้ทุกระบบปฏิบัติการ และที่สำคัญมีระบบรักษาความปลอดภัย ควบคุมการเข้าถึงระบบได้ดี และองค์ประกอบด้านคุณภาพของการบริการ เป็นอีกหนึ่งองค์ประกอบที่ส่งผลให้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศทางการบัญชีในองค์กรภาครัฐประสบผลสำเร็จ ตัวแปรที่สามารถอธิบายถึงองค์ประกอบนี้จะเป็นตัวแปรเกี่ยวกับการบริการของเจ้าหน้าที่ที่ดูแลระบบ ประกอบด้วย ความปั่นรูปธรรมของบริการ เชื่อถือไว้วางใจได้ การตอบสนองต่อลูกค้า การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า และการรู้จักและเข้าใจลูกค้า (อาชนเทพ อัครสุวรรณ์, 2558)

2.6 กรอบแนวคิดการวิจัย



บทที่ 3
ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธุรกรรมสินเชื่อระหว่างบุคคลและบุคคล (P2P LENDING) เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้การวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ผ่านเครื่องมือแบบสอบถามเพื่อให้ได้ข้อมูลที่เหมาะสม ซึ่งได้กำหนดแนวทางการดำเนินงานวิจัย มีรายละเอียดในเรื่องการกำหนดประชากร การสุ่มตัวอย่าง การเก็บรวบรวมข้อมูล การจัดทำและการวิเคราะห์ข้อมูล สถิติที่ใช้ดังนี้

3.1 การกำหนดประชากรและการสุ่มตัวอย่าง

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.3 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.4 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 การกำหนดประชากรและการสุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ที่ทำธุรกรรมทางการเงินผ่าน Mobile Banking ทั้งเพศชายและเพศหญิง ในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล เนื่องจากประชากรมีขนาดใหญ่และไม่สามารถระบุจำนวนประชากรที่แน่นอน จึงใช้การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากสูตรของ W.G. Cochran โดยกำหนดค่าความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และระดับค่าความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 (กัลยา วาณิชย์บัญชา , 2549, หน้า 74) ซึ่งสูตรในการคำนวณที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ

$$\text{สูตร } n = \frac{P(1-P)z^2}{E^2} = \frac{(.05)(1-.05)1.96^2}{(.05)^2} = 384.16 = 385$$

โดยที่ n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ

p แทน สัดส่วนของประชากรที่ผู้วิจัยกำลังสุ่ม .50

Z แทน ระดับความเชื่อมั่นที่ผู้วิจัยกำหนดไว้ Z มีค่าเท่ากับ 1.96 ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 (ระดับ .05)

E แทน ค่าความผิดพลาดสูงสุดที่เกิดขึ้น = .05

จากการคำนวณตามสูตรข้างต้น จะได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 385 ราย เพื่อป้องกันความผิดพลาดและให้ข้อมูลที่ได้รับจากกลุ่มตัวอย่างครบถ้วนสมบูรณ์ ผู้วิจัยจึงใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 473 ราย ซึ่งถือได้ว่าผ่านเกณฑ์ตามที่เงื่อนไขกำหนด คือ ไม่น้อยกว่า 385 ราย

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ผู้วิจัยได้ใช้รูปแบบคำถามทั้งประเภทปลายปิด (Close end questionnaire) และประเภทปลายเปิด (Open end questionnaire) ซึ่งลักษณะของแบบสอบถามสามารถแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 8 ข้อ ประกอบด้วยข้อมูลเกี่ยวกับ เพศ , อายุ , สถานภาพ , ระดับการศึกษา , อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของบริการธุรกรรมสินเชื่อระหว่างบุคคลและบุคคลตามทัศนคติของด้านผู้กู้และผู้ให้กู้ จำนวน 24 ข้อ แบ่งเป็น 4 ด้าน ประกอบด้วย 1) ด้านคุณภาพของข้อมูล (Information Quality) จำนวน 5 ข้อ ข้อ1. ข้อมูลที่ท่านได้รับจากระบบมีความทันสมัยหรือเป็นปัจจุบันเสมอ ข้อ2. ข้อมูลที่ท่านได้รับจากระบบมีความถูกต้องเชื่อถือได้ ข้อ3. ข้อมูลที่ท่านได้รับจากระบบมีความสมบูรณ์ครบถ้วน ข้อ4. ข้อมูลที่ท่านได้รับจากระบบอยู่ในรูปแบบที่ง่ายต่อการเข้าใจ ข้อ5. ข้อมูลที่ท่านได้รับจากระบบสามารถตรวจสอบความถูกต้องได้ 2) คุณภาพของระบบ (System Quality) จำนวน 6 ข้อ ข้อ1. ระบบสามารถทำงานได้อย่างถูกต้องและน่าเชื่อถือ ข้อ2. ระบบมีรูปแบบที่ง่ายต่อการใช้งานไม่ซับซ้อน ข้อ3. ระบบมีฟังก์ชั่นที่หลากหลายและครอบคลุม ข้อ4. ระบบถูกออกแบบมาให้ใช้งานได้สะดวกและรวดเร็ว ข้อ5. ท่านสามารถเข้าใช้งานระบบได้ตลอดเวลา ข้อ6. ระบบมีการรักษาความปลอดภัยสูง 3) คุณภาพของการบริการ (Service Quality) จำนวน 5 ข้อ ข้อ1. เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือเมื่อมีปัญหาในการใช้งานระบบ ข้อ2. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี ข้อ3. เจ้าหน้าที่ตอบกลับข้อซักถามหรือข้อสงสัยของท่านได้อย่างรวดเร็ว ข้อ4. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความจริงใจและเป็นมิตร ข้อ5. เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลที่ถูกต้องและชัดเจนเสมอ 4) ด้านทัศนคติของผู้กู้และผู้ให้กู้ จำนวน 8 ข้อ ข้อ1. ท่านคิดว่าบริการธุรกรรมสินเชื่อออนไลน์ระหว่างบุคคลและบุคคล (P2P Lending) มีความน่าสนใจ ข้อ2. ท่านคิดว่าคิดว่าบริการธุรกรรมสินเชื่อออนไลน์ระหว่างบุคคลและบุคคล (P2P Lending) สามารถตอบสนองความต้องการของท่าน ข้อ3. ท่านเข้าใจเงื่อนไขต่างๆของบริการธุรกรรมสินเชื่อออนไลน์ระหว่างบุคคลและบุคคล (P2P Lending) ข้อ4. ท่านทราบถึงข้อดีและข้อเสียของบริการธุรกรรมสินเชื่อออนไลน์ระหว่างบุคคลและบุคคล (P2P Lending) ข้อ5. ท่านคิดว่าบริการธุรกรรมสินเชื่อออนไลน์ระหว่างบุคคลและบุคคล (P2P Lending) ควรเกิดขึ้นในไทย

ข้อ6. ท่านจะแนะนำให้ผู้อื่นที่ท่านรู้จักใช้บริการธุรกรรมสินเชื่อออนไลน์ระหว่างบุคคลและบุคคล (P2P Lending) ข้อ7. หากท่านเป็นผู้ให้กู้ ผลตอบแทนที่ได้รับคุ้มค่ากับความเสี่ยง ข้อ8. หากท่านเป็นผู้กู้ ชำระอัตราดอกเบี้ยที่ต่ำ

3.3 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ผู้ทำวิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยจัดทำแบบสอบถามผ่านเครื่องมือ Google formในการสร้างแบบสอบถามรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้การเก็บข้อมูลสะดวกและรวดเร็วมากขึ้น แบบสอบถามจะแจกจ่ายโดยการแชร์ผ่านอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์โดยเครือข่ายสังคม (Social networks) ทั้งหมด 473 ราย ใช้เวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นเวลา 2 สัปดาห์ เมื่อเก็บข้อมูลครบแล้ว จะใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistical Package for Social Science) เพื่อประมวลผล

3.4 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งตามชนิดของแบบสอบถาม ซึ่งประกอบด้วย

3.4.1 แบบสอบถามส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งได้รวบรวมผ่านแบบสอบถาม ได้ทำการวิเคราะห์โดยวิธีการหาค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3.4.2 แบบสอบถามส่วนที่ 2 ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของบริการธุรกรรมสินเชื่อระหว่างบุคคลและบุคคลตามทัศนคติของด้านผู้กู้และผู้ให้กู้ ประกอบด้วย ด้านคุณภาพของข้อมูล ด้านคุณภาพของระบบ คุณภาพของบริการและด้านทัศนคติของผู้กู้และผู้ให้กู้ ได้ทำการวิเคราะห์โดยวิธีการหา ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และใช้ Factor Analysis วิธี Principle Component Analysis (PCA) โดยการสกัดปัจจัย ด้วยการระบุค่า Eigenvalues มากกว่า 1 และทำการทดสอบความถูกต้องของข้อมูล ความน่าเชื่อถือ และความเหมาะสมของปัจจัยต่างๆ ก่อนนำไปวิเคราะห์

การแปลผลจากแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้กำหนดค่าคะแนนระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็น 5 ระดับ ดังนี้

5	คะแนน	ระดับมากที่สุด
4	คะแนน	ระดับมาก
3	คะแนน	ระดับปานกลาง
2	คะแนน	ระดับน้อย
1	คะแนน	ระดับน้อยที่สุด

กำหนดการแปลผลโดยใช้สูตร คำนวณดังนี้

$$\text{ช่วงคะแนน} = \frac{\text{(คะแนนสูงสุด - คะแนนต่ำสุด)}}{\text{จำนวนระดับ}}$$

$$= 5 - 1 / 5$$

$$= 0.80$$

เกณฑ์การแปลความหมายคะแนนเฉลี่ยของแบบสอบถาม ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 4.21 – 5.00 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด/ประสบความสำเร็จระดับมากที่สุด

คะแนนเฉลี่ย 3.41 – 4.20 หมายถึง เห็นด้วยมาก/ประสบความสำเร็จระดับมาก

คะแนนเฉลี่ย 2.61 – 3.40 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง/ประสบความสำเร็จระดับปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 1.81 – 2.60 หมายถึง เห็นด้วยน้อย/ประสบความสำเร็จระดับน้อย

คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.80 หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด/ประสบความสำเร็จระดับน้อยที่สุด

ผู้วิจัยได้กำหนดรหัสที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

ปัจจัยด้านคุณภาพของข้อมูล

INQ1 ข้อมูลที่ได้รับจากระบบมีความทันสมัยหรือเป็นปัจจุบันเสมอ

INQ2 ข้อมูลที่ได้รับจากระบบมีความถูกต้องเชื่อถือได้

INQ3 ข้อมูลที่ได้รับจากระบบมีความสมบูรณ์ครบถ้วน

INQ4 ข้อมูลที่ได้รับจากระบบอยู่ในรูปแบบที่ง่ายต่อการเข้าใจ

INQ5 ข้อมูลที่ได้รับจากระบบสามารถตรวจสอบความถูกต้องได้

ปัจจัยด้านคุณภาพของระบบ

SYQ1 ระบบสามารถทำงานได้อย่างถูกต้องและน่าเชื่อถือ

SYQ2 ระบบมีรูปแบบที่ง่ายต่อการใช้งานไม่ซับซ้อน

SYQ3 ระบบมีฟังก์ชั่นที่หลากหลายและครอบคลุม

SYQ4 ระบบถูกออกแบบมาให้ใช้งานได้สะดวกและรวดเร็ว

SYQ5 สามารถเข้าใช้งานระบบได้ตลอดเวลา

SYQ6 ระบบมีการรักษาความปลอดภัยสูง

ปัจจัยด้านคุณภาพของการบริการ

SEQ1 เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือเมื่อมีปัญหาในการใช้งานระบบ

SEQ2 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี

SEQ3 เจ้าหน้าที่ตอบกลับข้อซักถามหรือข้อสงสัยของท่านได้อย่างรวดเร็ว

SEQ4 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความจริงใจและเป็นมิตร

SEQ5 เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลที่ถูกต้องและชัดเจนเสมอ

ปัจจัยด้านทัศนคติของผู้กู้และผู้ให้กู้

ATQ1 ท่านคิดว่าบริการธุรกรรมสินเชื่อออนไลน์ระหว่างบุคคลและบุคคล (P2P Lending) มีความน่าสนใจ

ATQ2 ท่านคิดว่าคิดว่าบริการธุรกรรมสินเชื่อออนไลน์ระหว่างบุคคลและบุคคล (P2P Lending) สามารถตอบสนองความต้องการของท่าน

ATQ3 ท่านเข้าใจเงื่อนไขต่างๆของบริการธุรกรรมสินเชื่อออนไลน์ระหว่างบุคคลและบุคคล (P2P Lending)

ATQ4 ท่านทราบถึงข้อดีและข้อเสียของบริการธุรกรรมสินเชื่อออนไลน์ระหว่างบุคคลและบุคคล (P2P Lending)

ATQ5 ท่านคิดว่าบริการธุรกรรมสินเชื่อออนไลน์ระหว่างบุคคลและบุคคล (P2P Lending) ควรเกิดขึ้นในไทย

ATQ6 ท่านจะแนะนำให้ผู้อื่นที่ท่านรู้จักใช้บริการธุรกรรมสินเชื่อออนไลน์ระหว่างบุคคลและบุคคล (P2P Lending)

ATQ7 หากท่านเป็นผู้ให้กู้ ผลตอบแทนที่ได้รับคุ้มค่ากับความเสี่ยง

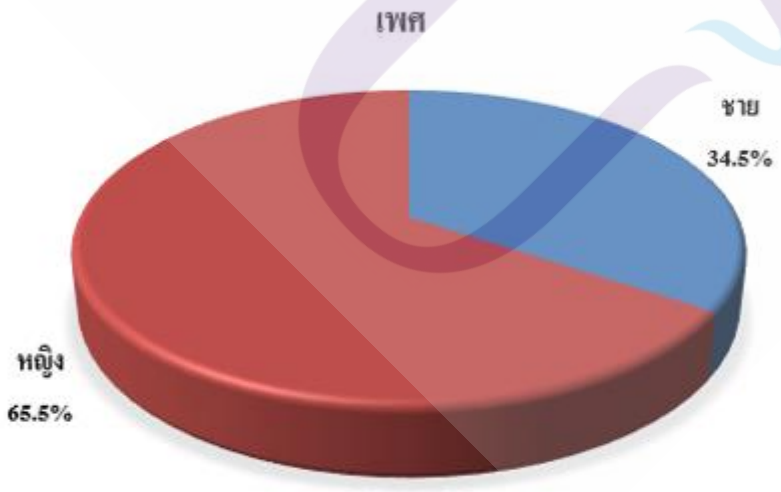
ATQ8 หากท่านเป็นผู้กู้ ชำระอัตราดอกเบี้ยที่ต่ำ

บทที่ 4
ผลการวิจัย

ผลการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของบริการธุรกรรมสินเชื่อระหว่างบุคคลและบุคคลตามทัศนคติของด้านผู้กู้และผู้ให้กู้ โดยกลุ่มตัวอย่างที่นำมาศึกษาในครั้งนี้เป็นผู้ที่ทำธุรกรรมทางการเงินผ่าน Mobile Banking ทั้งเพศชายและเพศหญิง ในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล ตามเงื่อนไขที่กำหนดต้องไม่น้อยกว่า 385 ราย สามารถเก็บข้อมูลได้จำนวน 473 ราย โดยมีการแบ่งการวิเคราะห์ดังต่อไปนี้

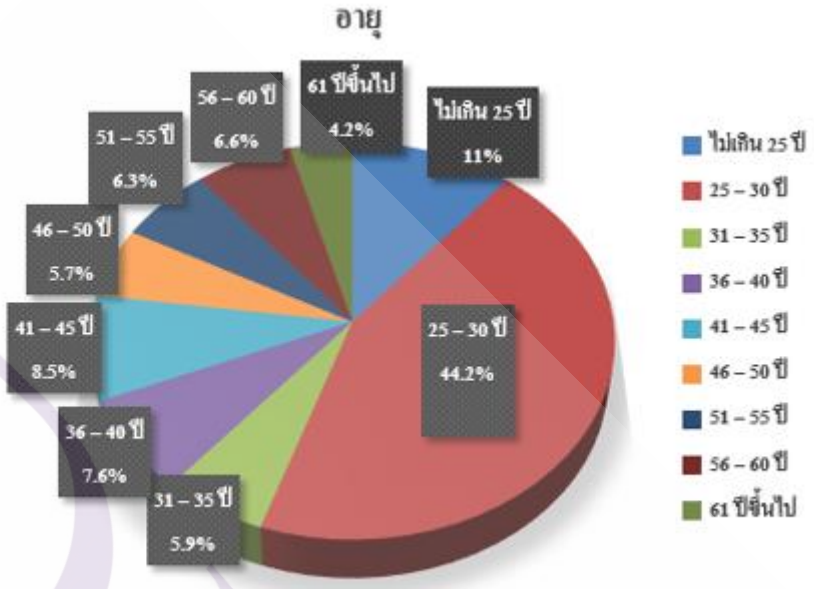
4.1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถามด้วยสถิติเชิงพรรณนาจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 473 ราย โดยจำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ประสบการณ์การใช้บริการสินเชื่อหรือรู้จักเกี่ยวกับบริการธุรกรรมสินเชื่อระหว่างบุคคลและบุคคล ได้อธิบายถึงลักษณะของข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถามในรูปของค่าร้อยละได้ดังนี้



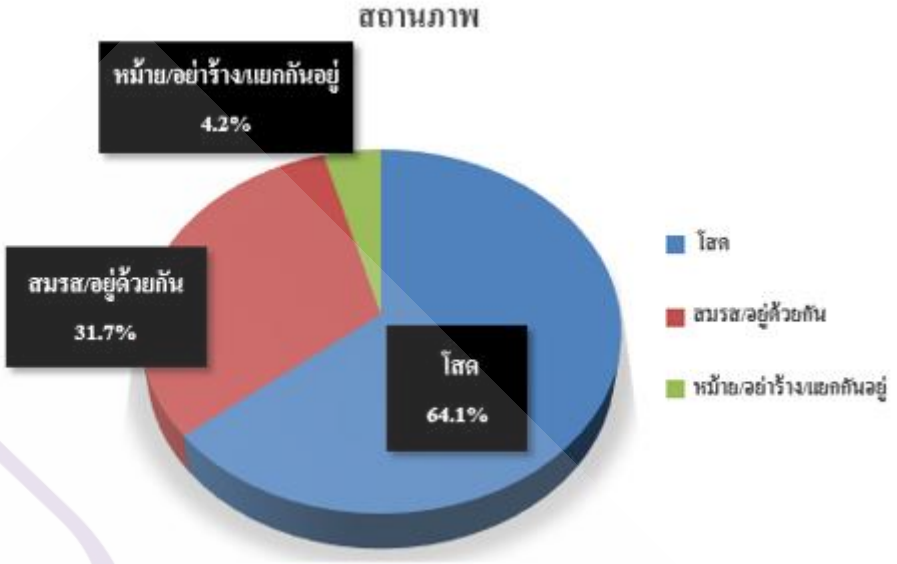
ภาพที่ 4.1 อัตราส่วนผู้ตอบแบบสอบถามโดยจำแนกตามเพศ

จากภาพที่ 4.1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 310 ราย คิดเป็นร้อยละ 65.5 และเป็นเพศชายจำนวน 163 ราย คิดเป็นร้อยละ 34.5



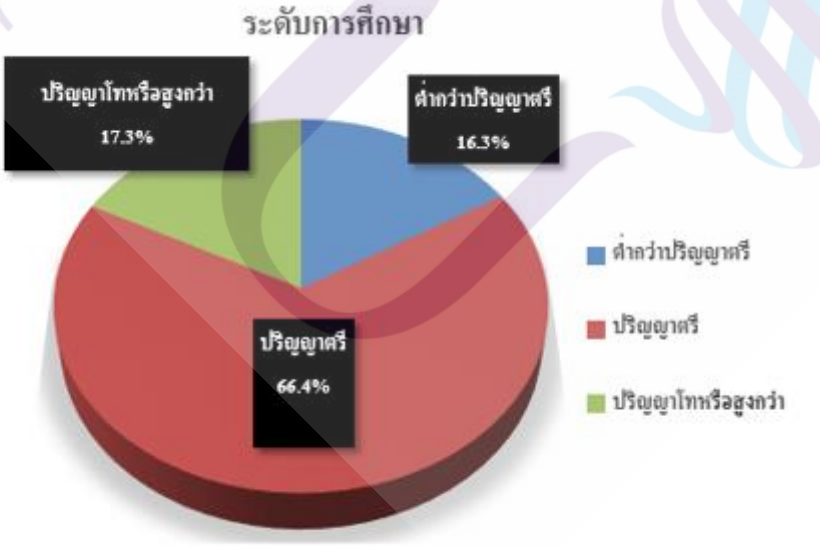
ภาพที่ 4.2 อัตราส่วนผู้ตอบแบบสอบถามโดยจำแนกตามอายุ

จากภาพที่ 4.2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 25 – 30 ปี ซึ่งมีจำนวน 209 ราย คิดเป็นร้อยละ 44.2 รองลงมาคืออายุไม่เกิน 25 ปี มีจำนวน 52 ราย คิดเป็นร้อยละ 11 อายุ 41-45 ปี มีจำนวน 40 ราย คิดเป็นร้อยละ 8.5 อายุ 36-40 ปี มีจำนวน 36 ราย คิดเป็นร้อยละ 7.6 อายุ 56-60 ปี มีจำนวน 31 ราย คิดเป็นร้อยละ 6.6 อายุ 51-55 ปี มีจำนวน 30 ราย คิดเป็นร้อยละ 6.3 อายุ 31-35 ปี มีจำนวน 28 ราย คิดเป็นร้อยละ 5.9 อายุ 46-50 ปี มีจำนวน 27 ราย คิดเป็นร้อยละ 5.7 และอายุ 61 ปีขึ้นไป มีจำนวน 20 ราย คิดเป็นร้อยละ 4.2



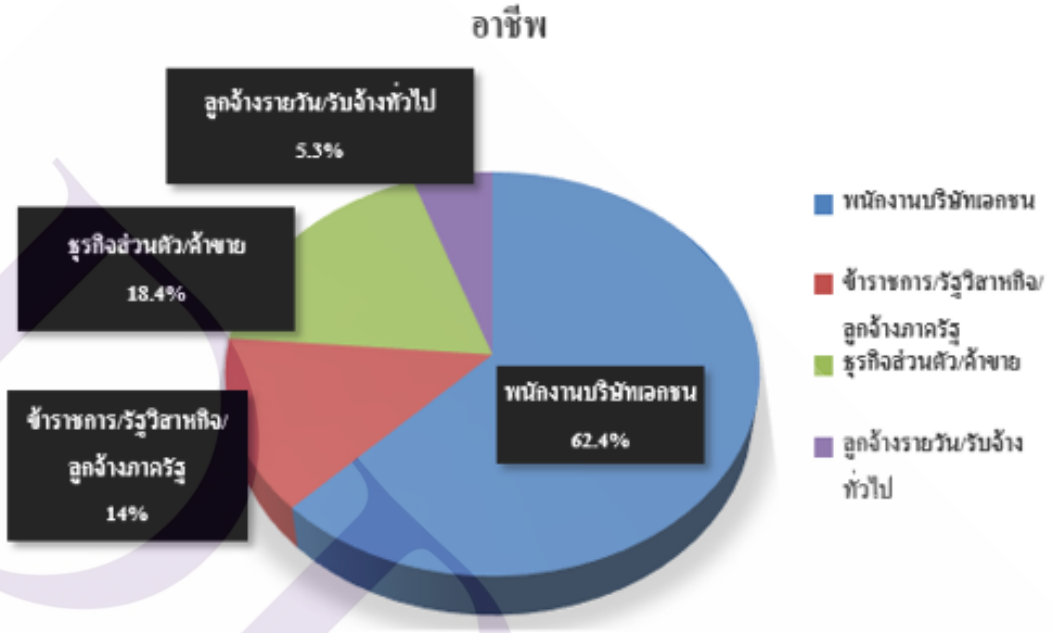
ภาพที่ 4.3 อัตราส่วนผู้ตอบแบบสอบถามโดยจำแนกตามสถานภาพ

จากภาพที่ 4.3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพโสดซึ่งมีจำนวน 303 ราย คิดเป็นร้อยละ 64.1 รองลงมาคือสถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกัน มีจำนวน 150 ราย คิดเป็นร้อยละ 31.7 และสถานภาพหม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่มีจำนวน 20 ราย คิดเป็นร้อยละ 4.2



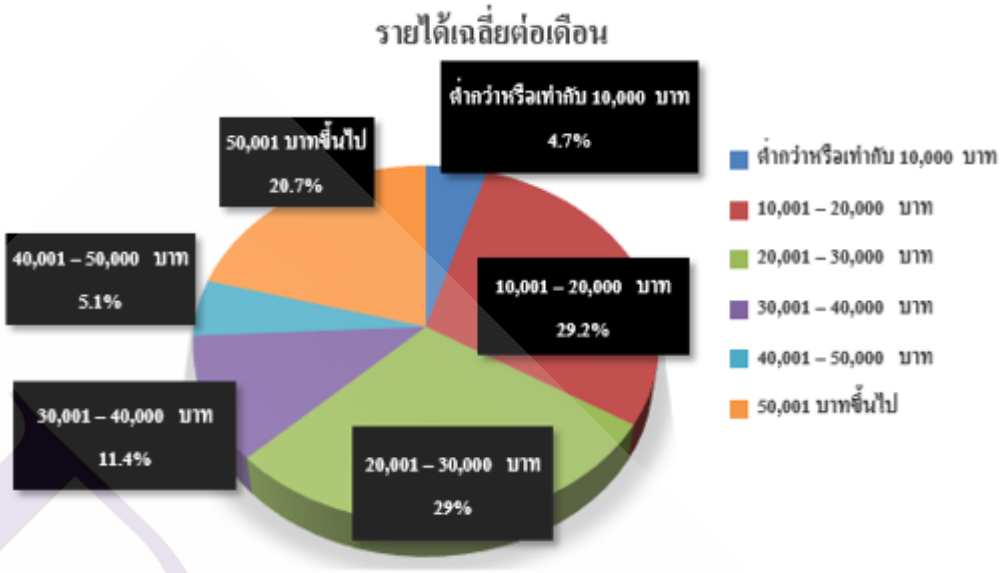
ภาพที่ 4.4 อัตราส่วนผู้ตอบแบบสอบถามโดยจำแนกตามระดับการศึกษา

จากภาพที่ 4.4 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ซึ่งมีจำนวน 314 ราย คิดเป็นร้อยละ 66.4 รองลงมาคือปริญญาโทหรือสูงกว่า มีจำนวน 82 ราย คิดเป็นร้อยละ 17.3 และต่ำกว่าปริญญาตรีมีจำนวน 77 ราย คิดเป็นร้อยละ 16.3



ภาพที่ 4.5 อัตราส่วนผู้ตอบแบบสอบถามโดยจำแนกตามอาชีพ

จากภาพที่ 4.5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 295 ราย คิดเป็นร้อยละ 62.4 รองลงมาเป็นธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย จำนวน 87 ราย คิดเป็นร้อยละ 18.4 เป็นข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ/ลูกจ้างภาครัฐ จำนวน 66 ราย คิดเป็นร้อยละ 14 และเป็นลูกจ้างรายวัน/รับจ้างทั่วไป จำนวน 25 ราย คิดเป็นร้อยละ 5.3



ภาพที่ 4.6 อัตราส่วนผู้ตอบแบบสอบถามโดยจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

จากภาพที่ 4.6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท จำนวน 138 ราย คิดเป็นร้อยละ 29.2 รองลงมามีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท จำนวน 137 ราย คิดเป็นร้อยละ 29 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 50,001 บาทขึ้นไป จำนวน 98 ราย คิดเป็นร้อยละ 20.7 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 – 40,000 บาท จำนวน 54 ราย คิดเป็นร้อยละ 11.4 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,001 – 50,000 บาท จำนวน 24 ราย คิดเป็นร้อยละ 5.1 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท จำนวน 22 ราย คิดเป็นร้อยละ4.7

4.2 ผลการวิเคราะห์เชิงพรรณนา

การวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามโดยแจกแจงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบน และแปรผลของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จของบริการธุรกรรมสินเชื่อระหว่างบุคคลและบุคคล ซึ่งประกอบด้วยด้านคุณภาพของข้อมูล (Information quality) ด้านคุณภาพของระบบ (System quality) คุณภาพของการบริการ (Service Quality) และด้านทัศนคติ สรุปได้ตามตารางและคำอธิบายต่อไปนี้

ตารางที่4.1 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานจากผลการตอบแบบสอบถามในด้านคุณภาพของข้อมูล (Information Quality) ตามระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จของบริการธุรกรรมสินเชื่อระหว่างบุคคลและบุคคล

ปัจจัยด้านคุณภาพของข้อมูล	$\bar{x}$	S.D	ระดับความคิดเห็น
INQ1 ข้อมูลที่ได้รับจากระบบมีความทันสมัยหรือเป็นปัจจุบันเสมอ	3.91	0.818	ระดับมาก
INQ2 ข้อมูลที่ได้รับจากระบบมีความถูกต้องเชื่อถือได้	3.79	0.831	ระดับมาก
INQ3 ข้อมูลที่ได้รับจากระบบมีความสมบูรณ์ครบถ้วน	3.79	0.832	ระดับมาก
INQ4 ข้อมูลที่ได้รับจากระบบอยู่ในรูปแบบที่ง่ายต่อการเข้าใจ	3.79	0.866	ระดับมาก
INQ5 ข้อมูลที่ได้รับจากระบบสามารถตรวจสอบความถูกต้องได้	3.82	0.862	ระดับมาก

จากตารางที่ 4.1 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จของบริการธุรกรรมสินเชื่อระหว่างบุคคลและบุคคล ด้านคุณภาพของข้อมูล (Information Quality) เมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ย พบว่า ตัวแปรที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ INQ1 ข้อมูลที่ได้รับจากระบบมีความทันสมัยหรือเป็นปัจจุบันเสมอ (ค่าเฉลี่ย = 3.91 , ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.818) รองลงมา คือ INQ5 ข้อมูลที่ได้รับจากระบบสามารถตรวจสอบความถูกต้องได้ (ค่าเฉลี่ย = 3.82 , ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.862) ส่วนตัวแปรที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดมีสามตัวแปร คือ INQ2 ข้อมูลที่ได้รับจากระบบมีความถูกต้องเชื่อถือได้ (ค่าเฉลี่ย = 3.79 , ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.831) INQ3 ข้อมูลที่ได้รับจากระบบมีความสมบูรณ์ครบถ้วน (ค่าเฉลี่ย = 3.79 , ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.832) และ INQ4 ข้อมูลที่ได้รับจากระบบอยู่ในรูปแบบที่ง่ายต่อการเข้าใจ (ค่าเฉลี่ย = 3.79 , ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.866) ซึ่งตัวแปรทุกตัวให้ความสำเร็จอยู่ในระดับมาก จึงทำให้สรุปได้ว่า คุณภาพของข้อมูล ส่งผลให้บริการธุรกรรมสินเชื่อระหว่างบุคคลและบุคคลประสบความสำเร็จในระดับมาก

ตารางที่4.2 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานจากผลการตอบแบบสอบถามในด้านคุณภาพของระบบ (System Quality) ตามระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จของบริการธุรกรรมสินเชื่อระหว่างบุคคลและบุคคล

ปัจจัยด้านคุณภาพของระบบ	$\bar{x}$	S.D	ระดับความคิดเห็น
SYQ1 ระบบสามารถทำงานได้อย่างถูกต้องและน่าเชื่อถือ	3.86	0.802	ระดับมาก
SYQ2 ระบบมีรูปแบบที่ง่ายต่อการใช้งานไม่ซับซ้อน	3.85	0.803	ระดับมาก
SYQ3 ระบบมีฟังก์ชั่นที่หลากหลายและครอบคลุม	3.78	0.775	ระดับมาก
SYQ4 ระบบถูกออกแบบมาให้ใช้งานได้สะดวกและรวดเร็ว	3.92	0.821	ระดับมาก
SYQ5 สามารถเข้าใช้งานระบบได้ตลอดเวลา	3.95	0.836	ระดับมาก
SYQ6 ระบบมีการรักษาความปลอดภัยสูง	3.89	0.822	ระดับมาก

จากตารางที่ 4.2 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จของบริการธุรกรรมสินเชื่อระหว่างบุคคลและบุคคล ด้านคุณภาพของระบบ (System Quality) เมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ย พบว่าตัวแปรที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ SYQ5 สามารถเข้าใช้งานระบบได้ตลอดเวลา (ค่าเฉลี่ย = 3.95 , ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.836) รองลงมา คือ SYQ4 ระบบถูกออกแบบมาให้ใช้งานได้สะดวกและรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย = 3.92 , ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.821) SYQ6 ระบบมีการรักษาความปลอดภัยสูง (ค่าเฉลี่ย = 3.89 , ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.822) SYQ1 ระบบสามารถทำงานได้อย่างถูกต้องและน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย = 3.86 , ส่วนเบี่งเบนมาตรฐาน = 0.802) SYQ2 ระบบมีรูปแบบที่ง่ายต่อการใช้งานไม่ซับซ้อน (ค่าเฉลี่ย = 3.85 , ส่วนเบี่งเบนมาตรฐาน = 0.803) ส่วนตัวแปรที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ SYQ3 ระบบมีฟังก์ชั่นที่หลากหลายและครอบคลุม (ค่าเฉลี่ย = 3.78 , ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.775) ซึ่งตัวแปรทุกตัวให้ความสำเร็จอยู่ในระดับมาก จึงทำให้สรุปได้ว่า คุณภาพของระบบ ส่งผลให้บริการธุรกรรมสินเชื่อระหว่างบุคคลและบุคคลประสบความสำเร็จในระดับมาก

ตารางที่4.3 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานจากผลการตอบแบบสอบถามในด้านคุณภาพของบริการ (Service Quality) ตามระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จของบริการธุรกรรมสินเชื่อระหว่างบุคคลและบุคคล

ปัจจัยด้านคุณภาพของการบริการ	$\bar{x}$	S.D	ระดับความคิดเห็น
SEQ1 เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือเมื่อมีปัญหาในการใช้งานระบบ	3.81	0.836	ระดับมาก
SEQ2 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี	3.86	0.798	ระดับมาก
SEQ3 เจ้าหน้าที่ตอบกลับข้อซักถามหรือข้อสงสัยของท่านได้อย่างรวดเร็ว	3.82	0.854	ระดับมาก
SEQ4 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความจริงใจและเป็นมิตร	3.90	0.841	ระดับมาก
SEQ5 เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลที่ถูกต้องและชัดเจนเสมอ	3.87	0.825	ระดับมาก

จากตารางที่ 4.3 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จของบริการธุรกรรมสินเชื่อระหว่างบุคคลและบุคคล ด้านคุณภาพของการบริการ (Service Quality) เมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ย พบว่า ตัวแปรที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ SEQ4 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความจริงใจและเป็นมิตร (ค่าเฉลี่ย = 3.90 , ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.841) รองลงมา คือ SEQ5 เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลที่ถูกต้องและชัดเจนเสมอ (ค่าเฉลี่ย = 3.87 , ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.825) SEQ2 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย = 3.86 , ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.798) SEQ3 เจ้าหน้าที่ตอบกลับข้อซักถามหรือข้อสงสัยของท่านได้อย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย = 3.82 , ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.854) ส่วนตัวแปรที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือเมื่อมีปัญหาในการใช้งานระบบ (ค่าเฉลี่ย = 3.81 , ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.836) ซึ่งตัวแปรทุกตัวให้ความสำเร็จอยู่ในระดับมาก จึงทำให้สรุปได้ว่า คุณภาพของบริการ ส่งผลให้บริการธุรกรรมสินเชื่อระหว่างบุคคลและบุคคลประสบความสำเร็จในระดับมาก

ตารางที่4.4 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานจากผลการตอบแบบสอบถามในด้านทัศนคติของผู้กู้และผู้ให้กู้ตามระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จของบริการธุรกรรมสินเชื่อระหว่างบุคคลและบุคคล

ด้านทัศนคติ	$\bar{x}$	S.D	ระดับความคิดเห็น
ATQ1 ท่านคิดว่าบริการธุรกรรมสินเชื่อออนไลน์ระหว่างบุคคลและบุคคล (P2P Lending) มีความน่าสนใจ	3.82	0.885	ระดับมาก
ATQ2 ท่านคิดว่าคิดว่าบริการธุรกรรมสินเชื่อออนไลน์ระหว่างบุคคลและบุคคล (P2P Lending) สามารถตอบสนองความต้องการของท่าน	3.68	0.898	ระดับมาก
ATQ3 ท่านเข้าใจเงื่อนไขต่างๆของบริการธุรกรรมสินเชื่อออนไลน์ระหว่างบุคคลและบุคคล (P2P Lending)	3.52	0.941	ระดับมาก
ATQ4 ท่านทราบถึงข้อดีและข้อเสียของบริการธุรกรรมสินเชื่อออนไลน์ระหว่างบุคคลและบุคคล (P2P Lending)	3.50	0.950	ระดับมาก
ATQ5 ท่านคิดว่าบริการธุรกรรมสินเชื่อออนไลน์ระหว่างบุคคลและบุคคล (P2P Lending) ควรเกิดขึ้นในไทย	3.70	0.903	ระดับมาก
ATQ6 ท่านจะแนะนำให้ผู้อื่นที่ท่านรู้จักใช้บริการธุรกรรมสินเชื่อออนไลน์ระหว่างบุคคลและบุคคล (P2P Lending)	3.57	0.950	ระดับมาก
ATQ7 หากท่านเป็นผู้ให้กู้ ผลตอบแทนที่ได้รับคุ้มค่ากับความเสี่ยง	3.66	0.923	ระดับมาก
ATQ8 หากท่านเป็นผู้กู้ ชำระอัตราดอกเบี้ยที่ต่ำ	3.81	0.897	ระดับมาก

จากตารางที่ 4.4 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จของบริการธุรกรรมสินเชื่อระหว่างบุคคลและบุคคล ด้านทัศนคติของผู้กู้และผู้ให้กู้ เมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ย พบว่า ตัวแปรที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ATQ1 ท่านคิดว่าบริการธุรกรรมสินเชื่อออนไลน์ระหว่างบุคคลและบุคคล (P2P Lending) มีความน่าสนใจ (ค่าเฉลี่ย = 3.82 , ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.885) รองลงมา คือ ATQ8 หากท่านเป็นผู้กู้ ชำระอัตราดอกเบี้ยที่ต่ำ (ค่าเฉลี่ย = 3.81 , ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.897

) ATQ5 ท่านคิดว่าบริการธุรกรรมสินเชื่อออนไลน์ระหว่างบุคคลและบุคคล (P2P Lending) ควรเกิดขึ้นในไทย (ค่าเฉลี่ย = 3.70 , ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.903) ATQ2 ท่านคิดว่าคิดว่าบริการธุรกรรมสินเชื่อออนไลน์ระหว่างบุคคลและบุคคล (P2P Lending) สามารถตอบสนองความต้องการของท่าน (ค่าเฉลี่ย = 3.68 , ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.898) ATQ7 หากท่านเป็นผู้ให้กู้ผลตอบแทนที่ได้รับคุ้มค่ากับความเสี่ยง (ค่าเฉลี่ย = 3.66 , ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.923) ATQ6 ท่านจะแนะนำให้ผู้อื่นที่ท่านรู้จักใช้บริการธุรกรรมสินเชื่อออนไลน์ระหว่างบุคคลและบุคคล (P2P Lending) (ค่าเฉลี่ย = 3.57 , ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.950) ATQ3 ท่านเข้าใจเงื่อนไขต่างๆของบริการธุรกรรมสินเชื่อออนไลน์ระหว่างบุคคลและบุคคล (P2P Lending) (ค่าเฉลี่ย = 3.52 , ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.941) ATQ4 ท่านทราบถึงข้อดีและข้อเสียของบริการธุรกรรมสินเชื่อออนไลน์ระหว่างบุคคลและบุคคล (P2P Lending) (ค่าเฉลี่ย = 3.50 , ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.950) ส่วนตัวแปรที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ทราบถึงข้อดีและข้อเสียของบริการธุรกรรมสินเชื่อออนไลน์ระหว่างบุคคลและบุคคล (ค่าเฉลี่ย = 3.50 , ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.950)

4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน (Inferential Statistics)

การวิเคราะห์ปัจจัยเชิงสำรวจ ของแบบสอบถามส่วนที่ 2 ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของบริการธุรกรรมสินเชื่อระหว่างบุคคลและบุคคลตามทัศนคติของด้านผู้กู้และผู้ให้กู้ ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ปัจจัย โดยใช้ Factor Analysis วิธี Principle Component Analysis (PCA) โดยการสกัดปัจจัยด้วยการระบุค่า Eigenvalues มากกว่า 1 และทำการทดสอบความถูกต้องของข้อมูล ความน่าเชื่อถือ และความเหมาะสมของปัจจัยต่างๆก่อนนำไปวิเคราะห์

ตารางที่ 4.5 ค่าความน่าเชื่อถือของปัจจัยทั้งหมดในแบบสอบถาม

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.971	24

จากตารางที่ 4.5 พบว่า มีค่าความน่าเชื่อถือ (Cronbach's Alpha) ของปัจจัยทั้งหมดในแบบสอบถามอยู่ที่ 0.971 ถือว่าเป็นค่าที่มีความเชื่อมั่น เหมาะสมหรือยอมรับได้ เนื่องจากมีค่าเกิน 0.8 ขึ้นไป (ธานินท์ ศิลป์จารุ, 2553)

ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบหรือปัจจัย (Factor Analysis) ทั้ง 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านคุณภาพของข้อมูล ด้านคุณภาพของระบบ ด้านคุณภาพของการบริการ และด้านทัศนคติของผู้กู้และผู้ให้กู้ สามารถสรุปได้ตามตารางดังนี้

ตารางที่ 4.6 ค่าสถิติของไคเซอร์-ไมเยอร์-โอลคิน (KMO) และค่าสถิติของบาร์ทเลทท์ (Bartlett's Test of Sphericity) ของแบบสอบถามปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของบริการธุรกรรมสินเชื่อระหว่างบุคคลด้านคุณภาพของข้อมูล

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.898
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	1844.827
	df	10
	Sig.	.000

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ค่าสถิติของไคเซอร์-ไมเยอร์-โอลคิน (KMO) เป็นค่าวัดความเหมาะสม (adequacy) ของข้อมูลในการวิเคราะห์ปัจจัย มีค่าเท่ากับ 0.898 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.8 แสดงให้เห็นว่า ข้อมูลทั้งหมดและตัวแปรต่างๆ มีความเหมาะสมที่จะใช้เทคนิคการวิเคราะห์องค์ประกอบหรือปัจจัย (Factor Analysis) และค่าสถิติของบาร์ทเลทท์ (Bartlett's Test of Sphericity) คือการทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปร พบว่า ค่าสถิติไค-สแควร์ (Chi-Square) มีค่าเท่ากับ 1844.827 และได้ค่า Significance เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แสดงให้เห็นว่า ตัวแปรทุกตัวมีความสัมพันธ์กัน ดังนั้นจึงเหมาะสมที่จะใช้เทคนิค Factor Analysis ในการวิเคราะห์

ตารางที่ 4.7 ค่า Total Variance Explained จากการทำ Factor Analysis

Total Variance Explained

Component	Initial Elgenvalues			Extraction Sums of Squared Loading		
	Total	%of Variance	Cumulative%	Total	%of Variance	Cumulative%
1	3.904	78.085	78.085	3.904	78.085	78.085
2	.362	7.249	85.334			
3	.299	5.972	91.307			
4	.244	4.883	96.189			
5	.191	3.811	100.00			

หมายเหตุ. * Extraction Method: Principal Component Analysis.

จากตารางที่ 4.7 ผลการวิเคราะห์ปัจจัย สกัดปัจจัยด้วยวิธี Principle Component Analysis (PCA) มีค่าไอเกน (Eigenvalues) ที่แสดงค่าสูงกว่า 1 เท่ากับ 3.904 พบว่าปัจจัยด้านคุณภาพของข้อมูล ประกอบด้วย 5 ตัวแปร ดังนี้ 1. INQ1 ข้อมูลที่ได้รับจากระบบมีความทันสมัยหรือเป็นปัจจุบันเสมอ 2. INQ2 ข้อมูลที่ได้รับจากระบบมีความถูกต้องเชื่อถือได้ 3. INQ3 ข้อมูลที่ได้รับจากระบบมีความสมบูรณ์ครบถ้วน 4. INQ4 ข้อมูลที่ได้รับจากระบบอยู่ในรูปแบบที่ง่ายต่อการเข้าใจ 5. INQ5 ข้อมูลที่ได้รับจากระบบสามารถตรวจสอบความถูกต้องได้ สามารถอธิบายค่าความแปรปรวนของตัวแปรได้ร้อยละ 78.085

ตารางที่ 4.8 ค่า Component Matrix จากการทำ Factor Analysis

Component Matrix[a]

	Component
	1
INQ3 ข้อมูลที่ได้รับจากระบบมีความสมบูรณ์ครบถ้วน	.906
INQ2 ข้อมูลที่ได้รับจากระบบมีความถูกต้องเชื่อถือได้	.903
INQ5 ข้อมูลที่ได้รับจากระบบสามารถตรวจสอบความถูกต้องได้	.890
INQ4 ข้อมูลที่ได้รับจากระบบอยู่ในรูปแบบที่ง่ายต่อการเข้าใจ	.869
INQ1 ข้อมูลที่ได้รับจากระบบมีความทันสมัยหรือเป็นปัจจุบันเสมอ	.848

หมายเหตุ. * Extraction Method: Principal Component Analysis.

a.1 components extracted

จากตารางที่ 4.8 Component Matrix ประกอบด้วยตัวแปรทั้งหมด 5 ตัวแปร และมีค่าน้ำหนักปัจจัย (Factor Loading) แต่ละตัวแปรดังนี้

ตารางที่ 4.9 ค่าน้ำหนักปัจจัย (Factor Loading) ของตัวแปรด้านคุณภาพของข้อมูล

ตัวแปร	Factor Loading
INQ3 ข้อมูลที่ได้รับจากระบบมีความสมบูรณ์ครบถ้วน	.906
INQ2 ข้อมูลที่ได้รับจากระบบมีความถูกต้องเชื่อถือได้	.903
INQ5 ข้อมูลที่ได้รับจากระบบสามารถตรวจสอบความถูกต้องได้	.890
INQ4 ข้อมูลที่ได้รับจากระบบอยู่ในรูปแบบที่ง่ายต่อการเข้าใจ	.869
INQ1 ข้อมูลที่ได้รับจากระบบมีความทันสมัยหรือเป็นปัจจุบันเสมอ	.848

จากตารางที่ 4.9 แสดงให้เห็นว่า ตัวแปรด้านคุณภาพของข้อมูล จำนวน 5 ตัวแปร เมื่อพิจารณารายตัวแปรพบว่า ตัวแปรที่มีค่า Factor Loading สูงที่สุด คือ INQ3 ข้อมูลที่ได้รับจากระบบมีความสมบูรณ์ครบถ้วน (ค่า Factor Loading เท่ากับ 0.906) รองลงมา คือ INQ2 ข้อมูลที่ได้รับจากระบบมีความถูกต้องเชื่อถือได้ (ค่า Factor Loading เท่ากับ 0.903) INQ5 ข้อมูลที่ได้รับจากระบบสามารถตรวจสอบความถูกต้องได้ (ค่า Factor Loading เท่ากับ 0.890) INQ4 ข้อมูลที่ได้รับจากระบบอยู่ในรูปแบบที่ง่ายต่อการเข้าใจ (ค่า Factor Loading เท่ากับ 0.869) และตัวแปรที่มีค่า Factor Loading ต่ำที่สุด คือ INQ1 ข้อมูลที่ได้รับจากระบบมีความทันสมัยหรือเป็นปัจจุบันเสมอ (ค่า Factor Loading เท่ากับ 0.848)

ตารางที่ 4.10 ค่าสถิติของไคเซอร์-ไมเยอร์-โอลคิน (KMO) และค่าสถิติของบาร์ทเลทท์ (Bartlett's Test of Sphericity) ของแบบสอบถามปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของบริการธุรกรรมสินเชื่อระหว่างบุคคลด้านคุณภาพของระบบ

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.913
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	2175.397
	df	15
	Sig.	.000

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ค่าสถิติของไคเซอร์-ไมเยอร์-โอลคิน (KMO) เป็นค่าวัดความเหมาะสม (adequacy) ของข้อมูลในการวิเคราะห์ปัจจัย มีค่าเท่ากับ 0.913 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.8 แสดงให้เห็นว่า ข้อมูลทั้งหมดและตัวแปรต่างๆ มีความเหมาะสมที่จะใช้เทคนิคการวิเคราะห์องค์ประกอบหรือปัจจัย (Factor Analysis) และค่าสถิติของบาร์ทเลทท์ (Bartlett's Test of Sphericity) คือการทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปร พบว่า ค่าสถิติไค-สแควร์ (Chi-Square) มีค่าเท่ากับ 2175.397 และได้ค่า Significance เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แสดงให้เห็นว่า ตัวแปรทุกตัวมีความสัมพันธ์กัน ดังนั้นจึงเหมาะสมที่จะใช้เทคนิค Factor Analysis ในการวิเคราะห์

ตารางที่ 4.11 ค่า Total Variance Explained จากการทำ Factor Analysis

Total Variance Explained

Component	Initial Elgenvalues			Extraction Sums of Squared Loading		
	Total	%of Variance	Cumulative%	Total	%of Variance	Cumulative%
1	4.479	74.657	74.657	4.479	74.657	74.657
2	.399	6.648	81.305			
3	.384	6.393	87.698			
4	.301	5.024	92.722			
5	.246	4.103	96.825			
6	.191	3.175	100.00			

หมายเหตุ. * Extraction Method: Principal Component Analysis.

จากตารางที่ 4.11 ผลการวิเคราะห์ปัจจัย สกัดปัจจัยด้วยวิธี Principle Component Analysis (PCA) มีค่าไอเกน (Eigenvalues) ที่แสดงค่าสูงกว่า 1 เท่ากับ 4.479 พบว่าปัจจัยด้านคุณภาพของระบบ ประกอบด้วย 6 ตัวแปร ดังนี้

ตารางที่ 4.12 ค่า Component Matrix จากการทำ Factor Analysis

Component Matrix[a]

	Component
	1
SYQ4 ระบบถูกออกแบบมาให้ใช้งานได้สะดวกและรวดเร็ว	.899
SYQ5 สามารถเข้าใช้งานระบบได้ตลอดเวลา	.871
SYQ2 ระบบมีรูปแบบที่ง่ายต่อการใช้งานไม่ซับซ้อน	.863
SYQ3 ระบบมีฟังก์ชั่นที่หลากหลายและครอบคลุม	.854
SYQ1 ระบบสามารถทำงานได้อย่างถูกต้องและน่าเชื่อถือ	.853
SYQ6 ระบบมีการรักษาความปลอดภัยสูง	.844

หมายเหตุ. * Extraction Method: Principal Component Analysis.

a.1 components extracted

จากตารางที่ 4.12 Component Matrix ประกอบด้วยตัวแปรทั้งหมด 6 ตัวแปร และมีค่าน้ำหนักปัจจัย (Factor Loading) แต่ละตัวแปรดังนี้

ตารางที่ 4.13 ค่าน้ำหนักปัจจัย (Factor Loading) ของตัวแปรด้านคุณภาพของระบบ

ตัวแปร	Factor Loading
SYQ4 ระบบถูกออกแบบมาให้ใช้งานได้สะดวกและรวดเร็ว	.899
SYQ5 สามารถเข้าใช้งานระบบได้ตลอดเวลา	.871
SYQ2 ระบบมีรูปแบบที่ง่ายต่อการใช้งานไม่ซับซ้อน	.863
SYQ3 ระบบมีฟังก์ชั่นที่หลากหลายและครอบคลุม	.854
SYQ1 ระบบสามารถทำงานได้อย่างถูกต้องและน่าเชื่อถือ	.853
SYQ6 ระบบมีการรักษาความปลอดภัยสูง	.844

จากตารางที่ 4.13 แสดงให้เห็นว่า ตัวแปรด้านคุณภาพของระบบ จำนวน 6 ตัวแปร เมื่อพิจารณารายตัวแปรพบว่า ตัวแปรที่มีค่า Factor Loading สูงที่สุด คือ SYQ4 ระบบถูกออกแบบมาให้ใช้งานได้สะดวกและรวดเร็ว (ค่า Factor Loading เท่ากับ 0.899) รองลงมา คือ SYQ5 สามารถเข้าใช้งานระบบได้ตลอดเวลา (ค่า Factor Loading เท่ากับ 0.871) SYQ2 ระบบมีรูปแบบที่ง่ายต่อการใช้งานไม่ซับซ้อน (ค่า Factor Loading เท่ากับ 0.863) SYQ3 ระบบมีฟังก์ชั่นที่หลากหลายและครอบคลุม (ค่า Factor Loading เท่ากับ 0.854) SYQ1 ระบบสามารถทำงานได้อย่างถูกต้องและน่าเชื่อถือ (ค่า Factor Loading เท่ากับ 0.853) และตัวแปรที่มีค่า Factor Loading ต่ำที่สุด คือ SYQ6 ระบบมีการรักษาความปลอดภัยสูง (ค่า Factor Loading เท่ากับ 0.844)

ตารางที่ 4.14 ค่าสถิติของไคเซอร์-ไมเยอร์-โอลคิน (KMO) และค่าสถิติของบาร์ทเลทท์ (Bartlett's Test of Sphericity) ของแบบสอบถามปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของบริการธุรกรรมสินเชื่อระหว่างบุคคลด้านคุณภาพของการบริการ

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.909
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	2278.249
	df	10
	Sig.	.000

จากตารางที่ 4.14 พบว่า ค่าสถิติของไคเซอร์-ไมเยอร์-โอลคิน (KMO) เป็นค่าวัดความเหมาะสม (adequacy) ของข้อมูลในการวิเคราะห์ปัจจัย มีค่าเท่ากับ 0.909 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.8 แสดงให้เห็นว่า ข้อมูลทั้งหมดและตัวแปรต่างๆ มีความเหมาะสมที่จะใช้เทคนิคการวิเคราะห์องค์ประกอบหรือปัจจัย (Factor Analysis) และค่าสถิติของบาร์ทเลทท์ (Bartlett's Test of Sphericity) คือการทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปร พบว่า ค่าสถิติไค-สแควร์ (Chi-Square) มีค่าเท่ากับ 2278.249 และได้ค่า Significance เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แสดงให้เห็นว่า ตัวแปรทุกตัวมีความสัมพันธ์กัน ดังนั้นจึงเหมาะสมที่จะใช้เทคนิค Factor Analysis ในการวิเคราะห์

ตารางที่ 4.15 ค่า Total Variance Explained จากการทำ Factor Analysis

Total Variance Explained

Component	Initial Elgenvalues			Extraction Sums of Squared Loading		
	Total	%of Variance	Cumulative%	Total	%of Variance	Cumulative%
1	4.151	83.022	83.022	4.151	83.022	83.022
2	.283	5.653	88.675			
3	.210	4.205	92.880			
4	.183	3.668	96.548			
5	.173	3.452	100.00			

หมายเหตุ. * Extraction Method: Principal Component Analysis.

จากตารางที่ 4.15 ผลการวิเคราะห์ปัจจัย สกัดปัจจัยด้วยวิธี Principle Component Analysis (PCA) มีค่าไอเกน (Eigenvalues) ที่แสดงค่าสูงกว่า 1 เท่ากับ 4.151 พบว่าปัจจัยด้านคุณภาพของการบริการ ประกอบด้วย 5 ตัวแปร ดังนี้ 1. SEQ1 เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือเมื่อมีปัญหาในการใช้งานระบบ 2. SEQ2 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี 3. SEQ3 เจ้าหน้าที่ตอบกลับข้อซักถามหรือข้อสงสัยของท่านได้อย่างรวดเร็ว 4. SEQ4 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความจริงใจและเป็นมิตร 5. SEQ5 เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลที่ถูกต้องและชัดเจนเสมอ สามารถอธิบายค่าความแปรปรวนของตัวแปรได้ร้อยละ 83.022

ตารางที่ 4.16 ค่า Component Matrix จากการทำ Factor Analysis

Component Matrix[a]

	Component
	1
SEQ2 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี	.925
SEQ3 เจ้าหน้าที่ตอบกลับข้อซักถามหรือข้อสงสัยของท่านได้อย่างรวดเร็ว	.917
SEQ5 เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลที่ถูกต้องและชัดเจนเสมอ	.911
SEQ4 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความจริงใจและเป็นมิตร	.906
SEQ1 เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือเมื่อมีปัญหาในการใช้งานระบบ	.897

หมายเหตุ. * Extraction Method: Principal Component Analysis.

a.1 components extracted

จากตารางที่ 4.16 Component Matrix ประกอบด้วยตัวแปรทั้งหมด 5 ตัวแปร และมีค่าน้ำหนักปัจจัย (Factor Loading) แต่ละตัวแปรดังนี้

ตารางที่ 4.17 ค่าน้ำหนักปัจจัย (Factor Loading) ของตัวแปรด้านคุณภาพของการบริการ

ตัวแปร	Factor Loading
SEQ2 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี	.925
SEQ3 เจ้าหน้าที่ตอบกลับข้อซักถามหรือข้อสงสัยของท่านได้อย่างรวดเร็ว	.917
SEQ5 เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลที่ถูกต้องและชัดเจนเสมอ	.911
SEQ4 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความจริงใจและเป็นมิตร	.906
SEQ1 เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือเมื่อมีปัญหาในการใช้งานระบบ	.897

จากตารางที่ 4.17 แสดงให้เห็นว่า ตัวแปรด้านคุณภาพของการบริการ จำนวน 5 ตัวแปร เมื่อพิจารณารายตัวแปรพบว่า ตัวแปรที่มีค่า Factor Loading สูงที่สุด คือ SEQ2 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี (ค่า Factor Loading เท่ากับ 0.925) รองลงมา คือ SEQ3 เจ้าหน้าที่ตอบกลับข้อซักถามหรือข้อสงสัยของท่านได้อย่างรวดเร็ว (ค่า Factor Loading เท่ากับ 0.917) SEQ5 เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลที่ถูกต้องและชัดเจนเสมอ (ค่า Factor Loading เท่ากับ 0.911) SEQ4 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความจริงใจและเป็นมิตร (ค่า Factor Loading เท่ากับ 0.906) และตัวแปรที่มีค่า Factor Loading ต่ำที่สุด คือ SEQ1 เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือเมื่อมีปัญหาในการใช้งานระบบ (ค่า Factor Loading เท่ากับ 0.897

ตารางที่ 4.18 ค่าสถิติของไคเซอร์-ไมเยอร์-โอลคิน (KMO) และค่าสถิติของบาร์ทเลทท์ (Bartlett's Test of Sphericity) ของแบบสอบถามปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของบริการธุรกรรมสินเชื่อระหว่างบุคคลด้านทัศนคติของผู้กู้และผู้ให้กู้

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.914
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	3425.083
	df	28
	Sig.	.000

จากตารางที่ 4.18 พบว่า ค่าสถิติของไคเซอร์-ไมเยอร์-โอลคิน (KMO) เป็นค่าวัดความเหมาะสม (adequacy) ของข้อมูลในการวิเคราะห์ปัจจัย มีค่าเท่ากับ 0.914 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.8 แสดงให้เห็นว่า ข้อมูลทั้งหมดและตัวแปรต่างๆ มีความเหมาะสมที่จะใช้เทคนิคการวิเคราะห์องค์ประกอบหรือปัจจัย (Factor Analysis) และค่าสถิติของบาร์ทเลทท์ (Bartlett's Test of Sphericity) คือการทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปร พบว่า ค่าสถิติไค-สแควร์ (Chi-Square) มีค่าเท่ากับ 3425.083 และได้ค่า Significance เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แสดงให้เห็นว่า ตัวแปรทุกตัวมีความสัมพันธ์กัน ดังนั้นจึงเหมาะสมที่จะใช้เทคนิค Factor Analysis ในการวิเคราะห์

ตารางที่ 4.19 ค่า Total Variance Explained จากการทำ Factor Analysis

Total Variance Explained

Component	Initial Elgenvalues			Extraction Sums of Squared Loading		
	Total	%of Variance	Cumulative%	Total	%of Variance	Cumulative%
1	5.820	72.754	72.754	5.820	72.754	72.754
2	.652	8.145	80.899			
3	.462	5.774	86.673			
4	.306	3.827	90.500			
5	.223	2.788	93.287			
6	.205	2.566	95.853			
7	.183	2.287	98.140			
8	.149	1.860	100.000			

หมายเหตุ. * Extraction Method: Principal Component Analysis.

จากตารางที่ 4.19 ผลการวิเคราะห์ปัจจัย สกัดปัจจัยด้วยวิธี Principle Component Analysis (PCA) มีค่าไอเกน (Eigenvalues) ที่แสดงค่าสูงกว่า 1 เท่ากับ 5.820 พบว่าปัจจัยด้านทัศนคติของผู้กู้และผู้ให้กู้ ประกอบด้วย 8 ตัวแปร ดังนี้ 1. ATQ1 ท่านคิดว่าบริการธุรกรรมสินเชื่อออนไลน์ระหว่างบุคคลและบุคคล (P2P Lending) มีความน่าสนใจ 2. ATQ2 ท่านคิดว่าคิดว่าบริการธุรกรรมสินเชื่อออนไลน์ระหว่างบุคคลและบุคคล (P2P Lending) 3. ATQ3 ท่านเข้าใจ

เงื่อนไขต่างๆของบริการธุรกรรมสินเชื่อออนไลน์ระหว่างบุคคลและบุคคล (P2P Lending) 4. ATQ4 ท่านทราบถึงข้อดีและข้อเสียของบริการธุรกรรมสินเชื่อออนไลน์ระหว่างบุคคลและบุคคล (P2P Lending) 5. ATQ5 ท่านคิดว่าบริการธุรกรรมสินเชื่อออนไลน์ระหว่างบุคคลและบุคคล (P2P Lending) ควรเกิดขึ้นในไทย 6. ATQ6 ท่านจะแนะนำให้ผู้อื่นที่ท่านรู้จักใช้บริการธุรกรรมสินเชื่อออนไลน์ระหว่างบุคคลและบุคคล (P2P Lending) 7. ATQ7 หากท่านเป็นผู้ให้กู้ ผลตอบแทนที่ได้รับคุ้มค่ากับความเสี่ยง 8. ATQ8 หากท่านเป็นผู้กู้ ชำระอัตราดอกเบี้ยที่ต่ำ สามารถตอบสนองความต้องการของท่าน สามารถอธิบายค่าความแปรปรวนของตัวแปรได้ร้อยละ 72.754

ตารางที่ 4.20 ค่า Component Matrix จากการทำ Factor Analysis

Component Matrix[a]

	Component
	1
ATQ6 ท่านจะแนะนำให้ผู้อื่นที่ท่านรู้จักใช้บริการธุรกรรมสินเชื่อออนไลน์ระหว่างบุคคลและบุคคล (P2P Lending)	.891
ATQ5 ท่านคิดว่าบริการธุรกรรมสินเชื่อออนไลน์ระหว่างบุคคลและบุคคล (P2P Lending) ควรเกิดขึ้นในไทย	.881
ATQ7 หากท่านเป็นผู้ให้กู้ ผลตอบแทนที่ได้รับคุ้มค่ากับความเสี่ยง	.871
ATQ2 ท่านคิดว่าคิดว่าบริการธุรกรรมสินเชื่อออนไลน์ระหว่างบุคคลและบุคคล (P2P Lending)	.856
ATQ3 ท่านเข้าใจเงื่อนไขต่างๆของบริการธุรกรรมสินเชื่อออนไลน์ระหว่างบุคคลและบุคคล (P2P Lending)	.843
ATQ1 ท่านคิดว่าบริการธุรกรรมสินเชื่อออนไลน์ระหว่างบุคคลและบุคคล (P2P Lending) มีความน่าสนใจ	.833
ATQ4 ท่านทราบถึงข้อดีและข้อเสียของบริการธุรกรรมสินเชื่อออนไลน์ระหว่างบุคคลและบุคคล (P2P Lending)	.826
ATQ8 หากท่านเป็นผู้กู้ ชำระอัตราดอกเบี้ยที่ต่ำ	.820

หมายเหตุ. * Extraction Method: Principal Component Analysis.

a.1 components extracted

จากตารางที่ 4.20 Component Matrix ประกอบด้วยตัวแปรทั้งหมด 8 ตัวแปร และมีค่าน้ำหนักปัจจัย (Factor Loading) แต่ละตัวแปรดังนี้

ตารางที่ 4.21 ค่าน้ำหนักปัจจัย (Factor Loading) ของตัวแปรด้านทัศนคติของผู้กู้และผู้ให้กู้

ตัวแปร	Factor Loading
ATQ6 ท่านจะแนะนำให้ผู้อื่นที่ท่านรู้จักใช้บริการธุรกรรมสินเชื่อออนไลน์ระหว่างบุคคลและบุคคล (P2P Lending)	.891
ATQ5 ท่านคิดว่าบริการธุรกรรมสินเชื่อออนไลน์ระหว่างบุคคลและบุคคล (P2P Lending) ควรเกิดขึ้นในไทย	.881
ATQ7 หากท่านเป็นผู้ให้กู้ ผลตอบแทนที่ได้รับคุ้มค่ากับความเสี่ยง	.871
ATQ2 ท่านคิดว่าคิดว่าบริการธุรกรรมสินเชื่อออนไลน์ระหว่างบุคคลและบุคคล (P2P Lending)	.856
ATQ3 ท่านเข้าใจเงื่อนไขต่างๆของบริการธุรกรรมสินเชื่อออนไลน์ระหว่างบุคคลและบุคคล (P2P Lending)	.843
ATQ1 ท่านคิดว่าบริการธุรกรรมสินเชื่อออนไลน์ระหว่างบุคคลและบุคคล (P2P Lending) มีความน่าสนใจ	.833
ATQ4 ท่านทราบถึงข้อดีและข้อเสียของบริการธุรกรรมสินเชื่อออนไลน์ระหว่างบุคคลและบุคคล (P2P Lending)	.826
ATQ8 หากท่านเป็นผู้กู้ ชำระอัตราดอกเบี้ยที่ต่ำ	.820

จากตารางที่ 4.21 แสดงให้เห็นว่า ตัวแปรด้านทัศนคติของผู้กู้และผู้ให้กู้ จำนวน 8 ตัวแปร เมื่อพิจารณารายตัวแปรพบว่า ตัวแปรที่มีค่า Factor Loading สูงที่สุด คือ ATQ6 ท่านจะแนะนำให้ผู้อื่นที่ท่านรู้จักใช้บริการธุรกรรมสินเชื่อออนไลน์ระหว่างบุคคลและบุคคล (P2P Lending) (ค่า Factor Loading เท่ากับ 0.891) รองลงมา คือ ATQ5 ท่านคิดว่าบริการธุรกรรมสินเชื่อออนไลน์ระหว่างบุคคลและบุคคล (P2P Lending) ควรเกิดขึ้นในไทย (ค่า Factor Loading เท่ากับ 0.881) ATQ7 หากท่านเป็นผู้ให้กู้ ผลตอบแทนที่ได้รับคุ้มค่ากับความเสี่ยง (ค่า Factor Loading เท่ากับ 0.871) ATQ2 ท่านคิดว่าคิดว่าบริการธุรกรรมสินเชื่อออนไลน์ระหว่างบุคคลและบุคคล (P2P Lending) (ค่า Factor Loading เท่ากับ 0.856) ATQ3 ท่านเข้าใจเงื่อนไขต่างๆของบริการธุรกรรมสินเชื่อออนไลน์ระหว่างบุคคลและบุคคล (P2P Lending) (ค่า Factor Loading

เท่ากับ 0.843) ATQ1 ท่านคิดว่าบริการธุรกรรมสินเชื่อออนไลน์ระหว่างบุคคลและบุคคล (P2P Lending) มีความน่าสนใจ (ค่า Factor Loading เท่ากับ 0.833) ATQ4 ท่านทราบถึงข้อดีและข้อเสียของบริการธุรกรรมสินเชื่อออนไลน์ระหว่างบุคคลและบุคคล (P2P Lending) (ค่า Factor Loading เท่ากับ 0.826) และตัวแปรที่มีค่า Factor Loading ต่ำที่สุด คือ ATQ8 หากท่านเป็นผู้กู้ชำระอัตราดอกเบี้ยที่ต่ำ (ค่า Factor Loading เท่ากับ 0.820)

บทที่ 5
สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ผลจากการวิจัยเรื่อง ปัจจัยทีมีผลต่อความสำเร็จของบริการธุรกรรมสินเชื่อระหว่างบุคคลและบุคคลตามทัศนคติของด้านผู้กู้และผู้ให้กู้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงปัจจัยทีมีผลต่อความสำเร็จของบริการธุรกรรมสินเชื่อระหว่างบุคคลและบุคคลตามทัศนคติของด้านผู้กู้และผู้ให้กู้

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ที่ทำธุรกรรมทางการเงินผ่าน Mobile Banking ทั้งเพศชายและเพศหญิง ในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล กลุ่มตัวอย่างจำนวน 473 ราย ซึ่งถือได้ว่าผ่านเกณฑ์ตามที่เงื่อนไขกำหนด คือ ไม่น้อยกว่า 385 ราย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) โดยผ่านเครื่องมือ Google form ผู้วิจัยได้ใช้รูปแบบคำถามทั้งประเภทปลายปิด (Close end questionnaire) และประเภทปลายเปิด (Open end questionnaire) โดยแบบสอบถามสามารถแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 8 ข้อ ส่วนที่ 2 สอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของบริการธุรกรรมสินเชื่อระหว่างบุคคลและบุคคลตามทัศนคติของด้านผู้กู้และผู้ให้กู้ จำนวน 24 ข้อ จะแบ่งเป็น 4 ด้าน ประกอบด้วย 1) ด้านคุณภาพของข้อมูล (Information Quality) จำนวน 5 ข้อ 2) คุณภาพของระบบ (System Quality) จำนวน 6 ข้อ 3) คุณภาพของการบริการ (Service Quality) จำนวน 5 ข้อ 4) ด้านทัศนคติของผู้กู้และผู้ให้กู้ จำนวน 8 ข้อ และส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามประเภทปลายเปิด เพื่อตอบสนองความคิดเห็นแบบอิสระ จากนั้นนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติในการวิเคราะห์ปัจจัย (Factor Analysis)

5.1 สรุปผลการวิจัย

สรุปผลการวิจัยด้วยสถิติเชิงพรรณนาจากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 473 ราย

แบบสอบถามส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม สามารถสรุปได้ว่าจากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 473 ราย ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ซึ่งมีจำนวน 310 ราย คิดเป็นร้อยละ 65.5 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีช่วงอายุ 25-30 ปี มีจำนวน 209 ราย ส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด มีจำนวน 303 ราย ด้านการศึกษาส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี

มีจำนวน 314 ราย ส่วนใหญ่มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน มีจำนวน 295 ราย มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ที่ 10,001 – 20,000 บาท มีจำนวน 138 ราย

แบบสอบถามส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับปัจจัยทีมีผลต่อความสำเร็จของบริการธุรกรรมสินเชื่อระหว่างบุคคลและบุคคลตามทัศนคติของด้านผู้กู้และผู้ให้กู้ ตามระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จของบริการธุรกรรมสินเชื่อระหว่างบุคคลและบุคคล สามารถสรุปได้ว่า 1. ปัจจัยด้านคุณภาพของข้อมูล (Information Quality) ตัวแปรที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ข้อมูลที่ได้รับจากระบบมีความทันสมัยหรือเป็นปัจจุบันเสมอ รองลงมา คือ ข้อมูลที่ได้รับจากระบบสามารถตรวจสอบความถูกต้องได้ และตัวแปรที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดมีสามตัวแปร คือ ข้อมูลที่ได้รับจากระบบมีความถูกต้องเชื่อถือได้ ข้อมูลที่ได้รับจากระบบมีความสมบูรณ์ครบถ้วน และข้อมูลที่ได้รับจากระบบอยู่ในรูปแบบที่ง่ายต่อการเข้าใจ 2. ปัจจัยด้านคุณภาพของระบบ (System Quality) ตัวแปรที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ สามารถเข้าใช้งานระบบได้ตลอดเวลา รองลงมา คือ ระบบถูกออกแบบมาให้ใช้งานได้สะดวกและรวดเร็ว ระบบมีการรักษาความปลอดภัยสูง ระบบสามารถทำงานได้อย่างถูกต้องและน่าเชื่อถือ ระบบมีรูปแบบที่ง่ายต่อการใช้งานไม่ซับซ้อน และตัวแปรที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ระบบมีฟังก์ชั่นที่หลากหลายและครอบคลุม 3. ปัจจัยด้านคุณภาพของการบริการ (Service Quality) ตัวแปรที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความจริงใจและเป็นมิตร รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลที่ถูกต้องและชัดเจนเสมอ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี เจ้าหน้าที่ตอบกลับข้อซักถามหรือข้อสงสัยของท่านได้อย่างรวดเร็ว และตัวแปรที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือเมื่อมีปัญหาในการใช้งานระบบ 4. ปัจจัยด้านทัศนคติของผู้กู้และผู้ให้กู้ ตัวแปรที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ท่านคิดว่าบริการธุรกรรมสินเชื่อออนไลน์ระหว่างบุคคลและบุคคล (P2P Lending) มีความน่าสนใจ) รองลงมา คือ หากท่านเป็นผู้กู้ ชำระอัตราดอกเบี้ยที่ต่ำ ท่านคิดว่าบริการธุรกรรมสินเชื่อออนไลน์ระหว่างบุคคลและบุคคล (P2P Lending) ควรเกิดขึ้นในไทย ท่านคิดว่าคิดว่าบริการธุรกรรมสินเชื่อออนไลน์ระหว่างบุคคลและบุคคล (P2P Lending) สามารถตอบสนองความต้องการของท่าน หากท่านเป็นผู้ให้กู้ ผลตอบแทนที่ได้รับคุ้มค่ากับความเสี่ยง ท่านจะแนะนำให้ผู้อื่นที่ท่านรู้จักใช้บริการธุรกรรมสินเชื่อออนไลน์ระหว่างบุคคลและบุคคล (P2P Lending) ท่านเข้าใจเงื่อนไขต่างๆของบริการธุรกรรมสินเชื่อออนไลน์ระหว่างบุคคลและบุคคล (P2P Lending) ท่านทราบถึงข้อดีและข้อเสียของบริการธุรกรรมสินเชื่อออนไลน์ระหว่างบุคคลและบุคคล (P2P Lending) และตัวแปรที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ทราบถึงข้อดีและข้อเสียของบริการธุรกรรมสินเชื่อออนไลน์ระหว่างบุคคลและบุคคล

สรุปผลการวิจัยด้วยสถิติเชิงอนุมาน จากปัจจัยทั้งหมดในแบบสอบถามสามารถวัดค่าความเชื่อมั่น (Reliability)ได้เหมาะสมหรือยอมรับได้ มีค่า Cronbach's Alpha เท่ากับ 0.971 ถือว่าเป็นค่าที่มีความเชื่อมั่น เหมาะสมหรือยอมรับได้ เนื่องจากมีค่าเกิน 0.8 ขึ้นไป

ปัจจัยด้านคุณภาพของข้อมูล ได้ค่าสถิติของไคเซอร์-ไมเยอร์-โอลคิน (KMO) ของข้อมูลในการวิเคราะห์ปัจจัย มีค่าเท่ากับ 0.898 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.8 แสดงให้เห็นว่า ข้อมูลทั้งหมดและตัวแปรต่างๆ มีความเหมาะสมที่จะใช้เทคนิคการวิเคราะห์องค์ประกอบหรือปัจจัย (Factor Analysis) และค่าสถิติของบาร์ทเลทท์ (Bartlett's Test of Sphericity) มีค่าสถิติไค-สแควร์ (Chi-Square) เท่ากับ 1844.827 และได้ค่า Significance เท่ากับ 0.000 แสดงให้เห็นว่า ตัวแปรทุกตัวมีความสัมพันธ์กัน โดยการวิเคราะห์ปัจจัย (Factor Analysis) ผลการวิเคราะห์ปัจจัย สกัดปัจจัยด้วยวิธี Principle Component Analysis (PCA) มีค่าไอเกน (Eigenvalues) ที่แสดงค่าสูงกว่า 1 เท่ากับ 3.904 พบว่าปัจจัยด้านคุณภาพของข้อมูล ประกอบด้วย 5 ตัวแปร คือ ข้อมูลที่ได้รับจากระบบมีความทันสมัยหรือเป็นปัจจุบันเสมอ ข้อมูลที่ได้รับจากระบบมีความถูกต้องเชื่อถือได้ ข้อมูลที่ได้รับจากระบบมีความสมบูรณ์ครบถ้วน ข้อมูลที่ได้รับจากระบบอยู่ในรูปแบบที่ง่ายต่อการเข้าใจ และข้อมูลที่ได้รับจากระบบสามารถตรวจสอบความถูกต้องได้ สามารถอธิบายค่าความแปรปรวนของตัวแปรได้ร้อยละ 78.085 โดยมีค่าน้ำหนักปัจจัยอยู่ระหว่าง 0.848 ถึง 0.906

ปัจจัยด้านคุณภาพของระบบ ได้ค่าสถิติของไคเซอร์-ไมเยอร์-โอลคิน (KMO) ของข้อมูลในการวิเคราะห์ปัจจัย มีค่าเท่ากับ 0.913 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.8 แสดงให้เห็นว่า ข้อมูลทั้งหมดและตัวแปรต่างๆ มีความเหมาะสมที่จะใช้เทคนิคการวิเคราะห์องค์ประกอบหรือปัจจัย (Factor Analysis) และค่าสถิติของบาร์ทเลทท์ (Bartlett's Test of Sphericity) มีค่าสถิติไค-สแควร์ (Chi-Square) เท่ากับ 2175.397 และได้ค่า Significance เท่ากับ 0.000 แสดงให้เห็นว่า ตัวแปรทุกตัวมีความสัมพันธ์กัน โดยการวิเคราะห์ปัจจัย (Factor Analysis) ผลการวิเคราะห์ปัจจัย สกัดปัจจัยด้วยวิธี Principle Component Analysis (PCA) มีค่าไอเกน (Eigenvalues) ที่แสดงค่าสูงกว่า 1 เท่ากับ 4.479 พบว่าปัจจัยด้านคุณภาพของระบบ ประกอบด้วย 6 ตัวแปร คือ ระบบสามารถทำงานได้อย่างถูกต้องและน่าเชื่อถือ ระบบมีรูปแบบที่ง่ายต่อการใช้งานไม่ซับซ้อน ระบบมีฟังก์ชั่นที่หลากหลายและครอบคลุม ระบบถูกออกแบบมาให้ใช้งานได้สะดวกและรวดเร็ว สามารถเข้าใช้งานระบบได้ตลอดเวลา และระบบมีการรักษาความปลอดภัยสูง สามารถอธิบายค่าความแปรปรวนของตัวแปรได้ร้อยละ 74.657 โดยมีค่าน้ำหนักปัจจัยอยู่ระหว่าง 0.844 ถึง 0.899

ปัจจัยด้านคุณภาพของการบริการ ได้ค่าสถิติของไคเซอร์-ไมเยอร์-โอลคิน (KMO) ของข้อมูลในการวิเคราะห์ปัจจัย มีค่าเท่ากับ 0.909 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.8 แสดงให้เห็นว่า ข้อมูลทั้งหมดและตัวแปรต่างๆ มีความเหมาะสมที่จะใช้เทคนิคการวิเคราะห์องค์ประกอบหรือปัจจัย (Factor

Analysis) และค่าสถิติของบาร์ทเลทท์ (Bartlett's Test of Sphericity) มีค่าสถิติไค-สแควร์ (Chi-Square) เท่ากับ 2278.249 และได้ค่า Significance เท่ากับ 0.000 แสดงให้เห็นว่า ตัวแปรทุกตัวมีความสัมพันธ์กัน โดยการวิเคราะห์ปัจจัย (Factor Analysis) ผลการวิเคราะห์ปัจจัย สกัดปัจจัยด้วยวิธี Principle Component Analysis (PCA) มีค่าไอเกน (Eigenvalues) ที่แสดงค่าสูงกว่า 1 เท่ากับ 4.151 พบว่าปัจจัยด้านคุณภาพของการบริการ ประกอบด้วย 5 ตัวแปร คือ เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือเมื่อมีปัญหาในการใช้งานระบบ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี เจ้าหน้าที่ตอบกลับข้อซักถามหรือข้อสงสัยของท่านได้อย่างรวดเร็ว เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความจริงใจและเป็นมิตร และเจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลที่ถูกต้องและชัดเจนเสมอสามารถอธิบายค่าความแปรปรวนของตัวแปรได้ร้อยละ 83.022 โดยมีค่าน้ำหนักปัจจัยอยู่ระหว่าง 0.897 ถึง 0.925

ปัจจัยด้านทัศนคติของผู้กู้และผู้ให้กู้ ได้ค่าสถิติของไคเซอร์-ไมเยอร์-โอลคิน (KMO) ของข้อมูลในการวิเคราะห์ปัจจัย มีค่าเท่ากับ 0.914 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.8 แสดงให้เห็นว่า ข้อมูลทั้งหมดและตัวแปรต่างๆ มีความเหมาะสมที่จะใช้เทคนิคการวิเคราะห์องค์ประกอบหรือปัจจัย (Factor Analysis) และค่าสถิติของบาร์ทเลทท์ (Bartlett's Test of Sphericity) มีค่าสถิติไค-สแควร์ (Chi-Square) เท่ากับ 3425.083 และได้ค่า Significance เท่ากับ 0.000 แสดงให้เห็นว่า ตัวแปรทุกตัวมีความสัมพันธ์กัน โดยการวิเคราะห์ปัจจัย (Factor Analysis) ผลการวิเคราะห์ปัจจัย สกัดปัจจัยด้วยวิธี Principle Component Analysis (PCA) มีค่าไอเกน (Eigenvalues) ที่แสดงค่าสูงกว่า 1 เท่ากับ 5.820 พบว่าปัจจัยด้านทัศนคติของผู้กู้และผู้ให้กู้ ประกอบด้วย 5 ตัวแปร คือ ท่านคิดว่าบริการธุรกรรมสินเชื่อออนไลน์ระหว่างบุคคลและบุคคล (P2P Lending) มีความน่าสนใจ ท่านคิดว่าคิดว่าบริการธุรกรรมสินเชื่อออนไลน์ระหว่างบุคคลและบุคคล (P2P Lending) ท่านเข้าใจเงื่อนไขต่างๆของบริการธุรกรรมสินเชื่อออนไลน์ระหว่างบุคคลและบุคคล (P2P Lending) ท่านทราบถึงข้อดีและข้อเสียของบริการธุรกรรมสินเชื่อออนไลน์ระหว่างบุคคลและบุคคล (P2P Lending) ท่านคิดว่าบริการธุรกรรมสินเชื่อออนไลน์ระหว่างบุคคลและบุคคล (P2P Lending) ควรเกิดขึ้นในไทย ท่านจะแนะนำให้ผู้อื่นที่ท่านรู้จักใช้บริการธุรกรรมสินเชื่อออนไลน์ระหว่างบุคคลและบุคคล (P2P Lending) หากท่านเป็นผู้ให้กู้ ผลตอบแทนที่ได้รับคุ้มค่ากับความเสี่ยง และหากท่านเป็นผู้กู้ ชำระอัตราดอกเบี้ยที่ต่ำ สามารถตอบสนองความต้องการของท่าน สามารถอธิบายค่าความแปรปรวนของตัวแปรได้ร้อยละ 72.754 โดยมีค่าน้ำหนักปัจจัยอยู่ระหว่าง 0.820 ถึง 0.891

5.2 อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัยในครั้งนี้ ผลลัพธ์ที่ได้มีลักษณะเดียวกับแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่ได้ทำการศึกษา ปัจจัยทั้งหมด 4 ด้าน คือ

ปัจจัยด้านคุณภาพของข้อมูล เป็นปัจจัยที่ผลต่อความสำเร็จของบริการธุรกรรมสินเชื่อระหว่างบุคคลและบุคคลตามทัศนคติของด้านผู้กู้และผู้ให้กู้อย่างมาก มีจำนวน 5 ตัวแปร ประกอบด้วย ตัวแปรที่มีค่า Factor Loading สูงที่สุด คือ ข้อมูลที่ได้รับจากระบบมีความสมบูรณ์ครบถ้วน รองลงมา คือ ข้อมูลที่ได้รับจากระบบมีความถูกต้องเชื่อถือได้ ข้อมูลที่ได้รับจากระบบสามารถตรวจสอบความถูกต้องได้ ข้อมูลที่ได้รับจากระบบอยู่ในรูปแบบที่ง่ายต่อการเข้าใจ และตัวแปรที่มีค่า Factor Loading ต่ำที่สุด คือ ข้อมูลที่ได้รับจากระบบมีความทันสมัยหรือเป็นปัจจุบันเสมอ

ผลการศึกษา ปัจจัยด้านคุณภาพของข้อมูล พบว่า ข้อมูลที่ได้รับจากระบบมีความทันสมัยหรือเป็นปัจจุบันเสมอ ข้อมูลที่ได้รับจากระบบอยู่ในรูปแบบที่ง่ายต่อการเข้าใจ ข้อมูลที่ได้รับจากระบบมีความถูกต้องเชื่อถือได้ ข้อมูลที่ได้รับจากระบบมีความสมบูรณ์ครบถ้วน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของเมทินี จันทร์กระแจะ (2560) คุณภาพของระบบสารสนเทศและการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ ธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ของประชาชนในกรุงเทพมหานคร และสอดคล้องกับงานวิจัยของ อาชนเทพ อัครสุวรรณ์ (2558) ทำการศึกษาเรื่ององค์ประกอบที่ส่งผลต่อความสำเร็จของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศทางการบัญชีในองค์กรภาครัฐ ซึ่งเป็นไปตามทฤษฎีของ Delone และ Mclean (2003) กล่าวคือ หากต้องการประเมินประสิทธิผลการดำเนินงานเทคโนโลยีสารสนเทศด้านมิติคุณภาพสารสนเทศ จะประกอบด้วย ความสมบูรณ์ (Completeness) เข้าใจง่าย (Ease of Understanding) มีความเป็นส่วนตัว (Personalization) ตรงประเด็น (Relevance) มีความปลอดภัย (Security) ทำให้สามารถสรุปได้ว่าหากระบบสินเชื่อออนไลน์ P2P Lending มีสารสนเทศที่สมบูรณ์ ง่ายต่อการเข้าใจ และมีความถูกต้องเชื่อถือได้ จะส่งผลให้ระบบสินเชื่อออนไลน์ P2P Lending ประสบความสำเร็จมากขึ้น

ปัจจัยด้านคุณภาพของระบบ เป็นปัจจัยที่ผลต่อความสำเร็จของบริการธุรกรรมสินเชื่อระหว่างบุคคลและบุคคลตามทัศนคติของด้านผู้กู้และผู้ให้กู้อย่างมาก มีจำนวน 6 ตัวแปร ประกอบด้วย ตัวแปรที่มีค่า Factor Loading สูงที่สุด คือ ระบบถูกออกแบบมาให้ใช้งานได้สะดวกและรวดเร็ว รองลงมา คือ สามารถเข้าใช้งานระบบได้ตลอดเวลา ระบบมีรูปแบบที่ง่ายต่อการใช้งานไม่ซับซ้อน ระบบมีฟังก์ชั่นที่หลากหลายและครอบคลุม ระบบสามารถทำงานได้อย่างถูกต้องและน่าเชื่อถือ และตัวแปรที่มีค่า Factor Loading ต่ำที่สุด คือ ระบบมีการรักษาความปลอดภัยสูง

ผลการศึกษา ปัจจัยด้านคุณภาพของระบบ พบว่า สามารถเข้าใช้งานระบบได้ตลอดเวลา ระบบมีการรักษาความปลอดภัยสูง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อาชนเทพ อัครสุวรรณ์ (2558) ทำการศึกษาเรื่ององค์ประกอบที่ส่งผลต่อความสำเร็จของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศทางการบัญชีในองค์กรภาครัฐ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ อลงกรณ์ ศุภธำรง (2557) ทำการศึกษาเรื่องอิทธิพลของคุณภาพระบบต่อการใช้งาน ความพึงพอใจและประโยชน์สุทธิของผู้ใช้งานโปรแกรมสตีม ซึ่งเป็นไปตามทฤษฎีของ Delone และ Mclean (2003) กล่าวคือ หากต้องการประเมินประสิทธิผลการดำเนินงานเทคโนโลยีสารสนเทศด้านมิติคุณภาพระบบ จะประกอบด้วย ระบบเหมาะสมกับการใช้งาน (Adaptability) ความพร้อม ใช้งานและง่าย (Availability) มีความน่าเชื่อถือ (Reliability) ความเชื่อถือไว้วางใจ (Reliability) ความรวดเร็วในการตอบสนอง (Response Time) และประโยชน์ใช้สอย (Usability) ทำให้สามารถสรุปได้ว่าหากระบบสินเชื่อออนไลน์ P2P Lending สามารถเข้าใช้งานได้ตลอดเวลา มีการรักษาความปลอดภัยที่สูง จะส่งผลให้ระบบสินเชื่อออนไลน์ P2P Lending ประสบความสำเร็จมากขึ้น

ปัจจัยด้านคุณภาพของการบริการ เป็นปัจจัยที่ผลต่อความสำเร็จของบริการธุรกรรมสินเชื่อระหว่างบุคคลและบุคคลตามทัศนคติของด้านผู้กู้และผู้ให้กู้อย่างมาก มีจำนวน 5 ตัวแปรประกอบด้วย ตัวแปรที่มีค่า Factor Loading สูงที่สุด คือ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ตอบกลับข้อซักถามหรือข้อสงสัยของท่านได้อย่างรวดเร็ว เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลที่ถูกต้องและชัดเจนเสมอ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความจริงใจและเป็นมิตร และตัวแปรที่มีค่า Factor Loading ต่ำที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือเมื่อมีปัญหาในการใช้งานระบบ

ผลการศึกษา ปัจจัยด้านคุณภาพของบริการ พบว่า เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลที่ถูกต้องและชัดเจนเสมอ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือเมื่อมีปัญหาในการใช้งานระบบ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของเมทินี จันทร์กระแจะ (2560) คุณภาพของระบบสารสนเทศและการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ของประชาชนในกรุงเทพมหานคร และสอดคล้องกับงานวิจัย อาชนเทพ อัครสุวรรณ์ (2558) ทำการศึกษาเรื่ององค์ประกอบที่ส่งผลต่อความสำเร็จของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศทางการบัญชีในองค์กรภาครัฐ ซึ่งเป็นไปตามทฤษฎีของ Delone และ Mclean (2003) กล่าวคือ หากต้องการประเมินประสิทธิผลการดำเนินงานเทคโนโลยีสารสนเทศด้านมิติคุณภาพบริการ ประกอบด้วย สิ่งที่สัมผัสได้ (Tangible) การรับประกัน (Assurance) ความเห็นอกเห็นใจ (Empathy) และความรวดเร็วในการตอบสนอง (Responsiveness) ทำให้สามารถสรุปได้ว่าหากระบบสินเชื่อออนไลน์ P2P Lending มีเจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลที่ถูกต้องและ

ชัดเจน มีความรู้ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดีให้ความช่วยเหลือเมื่อมีปัญหาในการใช้งานระบบ จะส่งผลให้ระบบสินเชื่อออนไลน์ P2P Lending ประสบความสำเร็จมากขึ้น

ปัจจัยด้านทัศนคติของผู้กู้และผู้ให้กู้ เป็นปัจจัยที่ผลต่อความสำเร็จของบริการธุรกรรมสินเชื่อระหว่างบุคคลและบุคคลตามทัศนคติของด้านผู้กู้และผู้ให้กู้อย่างมาก มีจำนวน 8 ตัวแปร ประกอบด้วย ตัวแปรที่มีค่า Factor Loading สูงที่สุด คือ ท่านจะแนะนำให้ผู้อื่นที่ท่านรู้จักใช้บริการธุรกรรมสินเชื่อออนไลน์ระหว่างบุคคลและบุคคล (P2P Lending) รองลงมา คือ ท่านคิดว่าบริการธุรกรรมสินเชื่อออนไลน์ระหว่างบุคคลและบุคคล (P2P Lending) ควรเกิดขึ้นในไทย ATQ7 หากท่านเป็นผู้ให้กู้ ผลตอบแทนที่ได้รับคุ้มค่ากับความเสี่ยง ท่านคิดว่าคิดว่าบริการธุรกรรมสินเชื่อออนไลน์ระหว่างบุคคลและบุคคล (P2P Lending) ท่านเข้าใจเงื่อนไขต่างๆของบริการธุรกรรมสินเชื่อออนไลน์ระหว่างบุคคลและบุคคล (P2P Lending) ท่านคิดว่าบริการธุรกรรมสินเชื่อออนไลน์ระหว่างบุคคลและบุคคล (P2P Lending) มีความน่าสนใจ ท่านทราบถึงข้อดีและข้อเสียของบริการธุรกรรมสินเชื่อออนไลน์ระหว่างบุคคลและบุคคล (P2P Lending) และตัวแปรที่มีค่า Factor Loading ต่ำที่สุด คือ หากท่านเป็นผู้กู้ ชำระอัตราดอกเบี้ยที่ต่ำ

ผลการศึกษา ด้านทัศนคติ พบว่า หากท่านคิดว่าบริการธุรกรรมสินเชื่อออนไลน์ระหว่างบุคคลและบุคคล (P2P Lending) มีความน่าสนใจ ท่านเข้าใจเงื่อนไขต่างๆของบริการธุรกรรมสินเชื่อออนไลน์ระหว่างบุคคลและบุคคล (P2P Lending) ท่านทราบถึงข้อดีและข้อเสียของบริการธุรกรรมสินเชื่อออนไลน์ระหว่างบุคคลและบุคคล (P2P Lending) ท่านคิดว่าบริการธุรกรรมสินเชื่อออนไลน์ระหว่างบุคคลและบุคคล (P2P Lending) ควรเกิดขึ้นในไทย ท่านจะแนะนำให้ผู้อื่นที่ท่านรู้จักใช้บริการธุรกรรมสินเชื่อออนไลน์ระหว่างบุคคลและบุคคล (P2P Lending) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ คฑาเทพ นิติสิริ (2558) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีอิธิพลต่อแนวโน้มการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อแบบ Reverse Mortgage ซึ่งเป็นไปตามแนวคิดเกี่ยวกับทัศนคติของ Schiffman & Kanuk (1994) กล่าวคือ โมเดลทัศนคติ ประกอบด้วย 3 ส่วน คือ 1.ส่วนของการเข้าใจ (Cognitive component) เป็นความรู้และการรับรู้ที่ได้รับ ซึ่งความรู้และผลกระทบต่อการรับรู้จะกำหนดความเชื่อถือ สภาพด้านจิตใจ จะสะท้อนความรู้เฉพาะอย่างของบุคคล และมีการประเมินความคิด ก็คือการที่ผู้บริโภคมีทัศนะต่อสิ่งหนึ่งหรือคุณสมบัติของสิ่งหนึ่ง หรือพฤติกรรมเฉพาะอย่างจะนำไปสู้ผลลัพธ์เฉพาะอย่าง 2. ส่วนของความรู้สึก (Affective component) เป็นส่วนของอารมณ์และความรู้สึกที่ค้นพบโดยวิจัยผู้บริโภค มีการประเมินเบื้องต้นโดยธรรมชาติ การประเมินทัศนคติต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยการให้คะแนนความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ ดีหรือเลว เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย โดยสภาพอารมณ์จะสามารถเพิ่มประสบการณ์ด้านบวกหรือลบ ซึ่งประสบการณ์จะมีผลกระทบด้านจิตใจ โดยใช้การวัดการประเมินผลถึงทัศนคติต่อสิ่งใดสิ่ง

หนึ่ง โดยอาศัยเกณฑ์ ดี-เลว ยินดี-ไม่ยินดี 3. ส่วนของพฤติกรรม (Conative component) จะสะท้อนถึงความน่าจะเป็นหรือแนวโน้มที่จะมีพฤติกรรมผู้บริโภค ด้วยวิธีใดวิธีหนึ่งต่อทัศนคติที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรืออาจหมายถึงพฤติกรรมความตั้งใจที่จะซื้อของผู้บริโภค (Intention to buy) ด้วยคะแนนความตั้งใจของผู้ซื้อสามารถนำไปใช้เพื่อประเมินความน่าจะเป็นความน่าจะเป็นของการซื้อผลิตภัณฑ์ของผู้บริโภค หรือพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่ง ทำให้สามารถสรุปได้ว่า หากผู้บริโภคมีทัศนคติที่ดีและมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบสินเชื่อออนไลน์ P2P Lending ก็จะส่งผลให้ผู้บริโภคมีแนวโน้มที่จะสนใจในระบบสินเชื่อออนไลน์ P2P Lending และ แนะนำให้ผู้อื่นได้รู้จักหรือใช้บริการ

5.3 ปัญหาและข้อจำกัดในการวิจัย

ปัญหาที่พบในการวิจัยครั้งนี้ คือ การติดตามการตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่าง ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ไม่เข้าใจในแบบสอบถามและไม่ทราบถึงวัตถุประสงค์ในการตอบแบบสอบถามที่ชัดเจน ซึ่งผู้วิจัยจะต้องอธิบายเป็นรายบุคคล

ข้อจำกัดในการวิจัยครั้งนี้ คือการวิจัยนี้ได้ดำเนินการศึกษาเฉพาะเรื่องของ Information System Success Model และใช้แบบสอบถามความคิดเห็นแบบออนไลน์เท่านั้น

5.4 ข้อเสนอแนะ

การวิจัยในครั้งนี้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของบริการธุรกรรมสินเชื่อระหว่างบุคคลและบุคคลตามทัศนคติของด้านผู้กู้และผู้ให้กู้ ผู้วิจัยได้พิจารณาเพียงเรื่องของ Information System Success Model เพียงอย่างเดียว ดังนั้นในการวิจัยครั้งต่อไปควรพิจารณาเรื่องอื่นประกอบ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

1.ควรทำการศึกษาเกี่ยวกับปัญหาที่พบในการเข้าใช้งานของระบบ P2P Lending

2.ควรทำการศึกษาสำรวจเกี่ยวกับความต้องการหรือคาดหวังของผู้รับบริการที่มาใช้บริการอยู่เสมอ เพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไขระบบให้ทันต่อความต้องการของผู้รับบริการ

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

กัลยา วานิชบัญชา. (2549). *การใช้ SPSS for Window ในการวิเคราะห์ข้อมูล*.กรุงเทพฯ: กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์.

คฑาเทพ นิติสิริ (2558). *ปัจจัยที่ส่งอิทธิพลต่อแนวโน้มการตัดสินใจบริการแบบ Reverse Mortgage* (การค้นคว้าอิสระ). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

พรชนก เทพขาม (2562). เศรษฐกิจแบ่งปัน : *บทเรียนการกู้ยืมผ่านช่องทางธุรกิจอิเล็กทรอนิกส์ peer to peer lending*. FAQ : Fast and Quick. Issue 148

เมทินี จันทร์กระแจะ (2558). *คุณภาพของระบบสารสนเทศและการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ของประชาชนในกรุงเทพมหานคร* (การค้นคว้าอิสระ). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

สมพร ศรีฉ่ำ (2557). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการสินเชื่อทองแลกเงิน: กรณีศึกษา ธนาคารไทยเครดิตเพื่อรายย่อยกับโรงรับจำนำในเขตเทศบาลนครรังสิต จังหวัดปทุมธานี* (การค้นคว้าอิสระ). ปทุมธานีฯ: มหาวิทยาลัยราชมงคลธัญบุรี

สุริพร ธรรมวาทิตย์ (2561). *ทัศนคติและพฤติกรรมผู้บริโภคในการใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคล บริษัท อิออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร* (สารนิพนธ์มหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

อาชนเทพ อัครสุวรรณ์ (2558). *การศึกษาองค์ประกอบที่ส่งผลต่อความสำเร็จของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศทางการบัญชีในองค์กรภาครัฐ* (สารนิพนธ์มหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์.

อลงกรณ์ ศุภธำรง (2557). *อิทธิพลของคุณภาพระบบต่อการใช้งาน ความพึงพอใจ และประโยชน์ของผู้ใช้งานโปรแกรมสตีม* (การค้นคว้าอิสระ). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

ธนาคารแห่งประเทศไทย (2562). *"นำส่งประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย เรื่อง การกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ เงื่อนไข ในการประกอบธุรกิจระบบหรือเครือข่ายอิเล็กทรอนิกส์สำหรับธุรกรรมสินเชื่อระหว่างบุคคลกับบุคคล (peer to peer lending platform)"* Retrieved Mar 20th, 2020 จาก https://www.bot.or.th/Thai/FIPCS/Documents/FPG/2562/ThaiPDF/25620096.pdf

พิมพ์ธัญญา ฆ้องเสนาะ (2562). *"P2P: Peer to peer Lending ธุรกิจสินเชื่อระหว่างบุคคลผ่านเครือข่ายอิเล็กทรอนิกส์รูปแบบใหม่"* Retrieved April 22th, 2020 จาก https://www.parliament.go.th/ewtadmin/ewt/parliament_parcy/ewt_dl_link.php?nid=58832&filename=The_Secretariat

อรรถสิทธิ์ แจ่มฟ้า (2561). *"P2P Lending คุกคามธุรกิจธนาคารจริงหรือ?"* Retrieved Mar 29th, 2020 จาก https://www.gsb.or.th/getattachment/4902373f-3147-4d2f-9c95-a7623daa9579/19IN_hotissue_P2P_internet_detail.aspx

ภาษาต่างประเทศ

DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2003). *The DeLone and McLean model of information systems success:* A ten-year update. Information Systems

Farley, J. (1989). *The relationship between recruiting source, applicant quality, and hire . performance: An analysis by sex, ethnicity and age.* Personnel psychology

Schiffman, Leon G; & Kanuk, Leslie Lazar. (1994). *Customer behavior 5th ed. New Jersey* : Prentic-Hall

ภาคผนวก

แบบสอบถาม

เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของบริการธุรกรรมสินเชื่อระหว่างบุคคลและบุคคลตามทัศนคติของด้านผู้กู้และผู้ให้กู้

แบบสอบถามชุดนี้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลประกอบการวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของบริการธุรกรรมสินเชื่อระหว่างบุคคลและบุคคลตามทัศนคติของด้านผู้กู้และผู้ให้กู้ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลให้บริการธุรกรรมสินเชื่อระหว่างบุคคลและบุคคลประสบความสำเร็จ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบัญชีวิทยาลัยบริหารธุรกิจนวัตกรรมและการบัญชีมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ ของนักศึกษาระดับปริญญาโท ทางผู้วิจัยใคร่ขอความร่วมมือจากผู้ให้สัมภาษณ์ ในการให้ข้อมูลที่ตรงกับสภาพความเป็นจริงมากที่สุด โดยที่ข้อมูลทั้งหมดของท่านจะถูกเก็บเป็นความลับและใช้เพื่อประโยชน์ทางการศึกษาเท่านั้น

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่กรุณาสละเวลาในการให้สัมภาษณ์ มา ณ โอกาสนี้ นักศึกษาปริญญาโท บัณฑิตสาขาวิชาการบัญชีวิทยาลัยบริหารธุรกิจนวัตกรรมและการบัญชีมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

นิยามของบริการธุรกรรมสินเชื่อระหว่างบุคคลและบุคคล (P2P Lending) เป็นสินเชื่อออนไลน์ระหว่างบุคคลรูปแบบใหม่ โดยทุกคนสามารถเป็นทั้งผู้กู้และผู้ให้กู้ได้ โดยมีผู้ประกอบธุรกิจสินเชื่อระหว่างบุคคลและบุคคล เป็นตัวกลางในการจับคู่ระหว่างผู้กู้และผู้ให้กู้ให้อัตโนมัติ โดยบริการสินเชื่อแบบดั้งเดิมที่ผ่านธนาคารจะมีต้นทุนสูงกว่าการใช้เทคโนโลยีมาทำหน้าที่แทนจะช่วยลดต้นทุนในการดำเนินกิจการอย่างมาก ทำให้สามารถเพิ่มผลตอบแทนให้แก่ผู้ให้กู้ และลดดอกเบี้ยเงินกู้ให้แก่ผู้กู้ได้

แบบสอบถามนี้ แบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 สอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของบริการธุรกรรมสินเชื่อระหว่างบุคคลและบุคคลตามทัศนคติของด้านผู้กู้และผู้ให้กู้

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามประเภทปลายเปิด เพื่อตอบสนองความคิดเห็นแบบอิสระ

<u>ส่วนที่ 1</u> ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

<u>คำชี้แจง</u> โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ ตามความเป็นจริงมากที่สุด

1. เพศ

☐ ชาย ☐ หญิง

2. อายุ

☐ ไม่เกิน 25 ปี ☐ 25 – 30 ปี ☐ 31 – 35 ปี

☐ 36 – 40 ปี ☐ 41 – 45 ปี ☐ 46 – 50 ปี

☐ 51 – 55 ปี ☐ 56 – 60 ปี ☐ 61 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพ

☐ โสด ☐ สมรส/อยู่ด้วยกัน ☐ หม้าย/อย่าร้าง/แยกกันอยู่

3. ระดับการศึกษา

☐ ต่ำกว่าปริญญาตรี ☐ ปริญญาตรี ☐ ปริญญาโทหรือสูงกว่า

5. อาชีพ

☐ พนักงานบริษัทเอกชน ☐ ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ/ลูกจ้างภาครัฐ

☐ ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย ☐ ลูกจ้างรายวัน/รับจ้างทั่วไป

6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

☐ ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท ☐ 10,001 – 20,000 บาท

☐ 20,001 – 30,000 บาท ☐ 30,001 – 40,000 บาท

☐ 40,001 – 50,000 บาท ☐ 50,001 บาทขึ้นไป

<u>ส่วนที่ 2</u> สอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของบริการธุรกรรมสินเชื่อระหว่างบุคคลและบุคคลตามทัศนคติของด้านผู้กู้และผู้ให้กู้

<u>คำชี้แจง</u> โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความคิดเห็นที่ท่านมีต่อปัจจัยที่มีผลค่อความสำเร็จของบริการธุรกรรมสินเชื่อระหว่างบุคคลและบุคคลตามทัศนคติของด้านผู้กู้และผู้ให้กู้ ซึ่งแต่ละช่องมีความหมายดังนี้

5 หมายความว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยกับข้อความอยู่ในระดับมากที่สุด

4 หมายความว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยกับข้อความอยู่ในระดับมาก

3 หมายความว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยกับข้อความอยู่ในระดับปานกลาง

2 หมายความว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยกับข้อความอยู่ในระดับน้อย

1 หมายความว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยกับข้อความอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ปัจจัยความสำเร็จ	**ระดับความคิดเห็น**				
	5	4	3	2	1
คุณภาพของข้อมูล (Information Quality)					
1.ข้อมูลที่ท่านได้รับจากระบบมีความทันสมัยหรือเป็นปัจจุบันเสมอ					
2.ข้อมูลที่ท่านได้รับจากระบบมีความถูกต้องเชื่อถือได้					
3.ข้อมูลที่ท่านได้รับจากระบบมีความสมบูรณ์ครบถ้วน					
4.ข้อมูลที่ท่านได้รับจากระบบอยู่ในรูปแบบที่ง่ายต่อการเข้าใจ					
5.ข้อมูลที่ท่านได้รับจากระบบสามารถตรวจสอบความถูกต้องได้					

	ระดับความคิดเห็น

ปัจจัยความสำเร็จ	5	4	3	2	1
คุณภาพของระบบ (System Quality)					
1.ระบบสามารถทำงานได้อย่างถูกต้องและน่าเชื่อถือ					
2.ระบบมีรูปแบบที่ง่ายต่อการใช้งานไม่ซับซ้อน					
3.ระบบมีฟังก์ชั่นที่หลากหลายและครอบคลุม					
4.ระบบถูกออกแบบมาให้ใช้งานได้สะดวกและรวดเร็ว					
5.ท่านสามารถเข้าใช้งานระบบได้ตลอดเวลา					
6.ระบบมีการรักษาความปลอดภัยสูง					
คุณภาพของการบริการ (Service Quality)					
1.เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือเมื่อมีปัญหาในการใช้งานระบบ					
2.เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี					
3.เจ้าหน้าที่ตอบกลับข้อซักถามหรือข้อสงสัยของท่านได้อย่างรวดเร็ว					
4.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความจริงใจและเป็นมิตร					
5.เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลที่ถูกต้องและชัดเจนเสมอ					
	ระดับความคิดเห็น				

	5	4	3	2	1
ทัศนคติด้านผู้กู้และผู้ให้กู้					
1.ท่านคิดว่าบริการธุรกรรมสินเชื่อออนไลน์ระหว่างบุคคลและบุคคล (P2P Lending) มีความน่าสนใจ					
2.ท่านคิดว่าคิดว่าบริการธุรกรรมสินเชื่อออนไลน์ระหว่างบุคคลและบุคคล (P2P Lending) สามารถตอบสนองความต้องการของท่าน					
3.ท่านเข้าใจเงื่อนไขต่างๆของบริการธุรกรรมสินเชื่อออนไลน์ระหว่างบุคคลและบุคคล (P2P Lending)					
4.ท่านทราบถึงข้อดีและข้อเสียของบริการธุรกรรมสินเชื่อออนไลน์ระหว่างบุคคลและบุคคล (P2P Lending)					
5.ท่านคิดว่าบริการธุรกรรมสินเชื่อออนไลน์ระหว่างบุคคลและบุคคล (P2P Lending) ควรเกิดขึ้นในไทย					
6.ท่านจะแนะนำให้ผู้อื่นที่ท่านรู้จักใช้บริการธุรกรรมสินเชื่อออนไลน์ระหว่างบุคคลและบุคคล (P2P Lending)					
7.หากท่านเป็นผู้ให้กู้ ผลตอบแทนที่ได้รับคุ้มค่ากับความเสี่ยง					
8.หากท่านเป็นผู้กู้ ชำระอัตราดอกเบี้ยที่ต่ำ					

**** ขอขอบคุณทุกท่านที่กรุณาสละเวลา ในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้ ****

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ – นามสกุล	ปาริฉัตร หาญญานันท์
ประวัติการศึกษา	ปีการศึกษา 2558 บัญชีบัณฑิต มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย
ตำแหน่งและสถานที่ทำงานปัจจุบัน	เจ้าหน้าที่บัญชีบริหาร บริษัท มาลีกรุ๊ป จำกัด (มหาชน)

DPU