



รายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์

การศึกษาการยอมรับการใช้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ของ
บุคลากรคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

A STUDY OF STAFF ACCEPTANCE OF ELECTRONIC PAYMENT SERVICES
FACULTY OF BUSINESS ADMINISTRATION, RAJAMANGALA UNIVERSITY
OF TECHNOLOGY THANYABURI

จิตูดา แก้วแทน
คณะบริหารธุรกิจ

ได้รับการสนับสนุนจากกองทุนส่งเสริมวิจัย
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
ประจำปี 2563

ชื่องานวิจัย	การศึกษาการยอมรับการใช้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากร คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
ผู้วิจัย	จิณดา แก้วแทน
หน่วยงาน	คณะบริหารธุรกิจ
ปีงบประมาณ	2563

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ความคาดหวังต่อคุณภาพบริการการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่าน QR Code 2) การยอมรับการใช้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่าน QR Code และ 3) ความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังต่อคุณภาพบริการการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่าน QR Code กับการยอมรับบริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากร คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือบุคลากรสายวิชาการและสายสนับสนุน คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำนวน 140 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน

ผลการศึกษา พบว่า

1) กลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังต่อคุณภาพบริการการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่าน QR Code โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ประกอบด้วย การตอบสนองความต้องการ ระดับมากที่สุด รองลงมา มีความคาดหวังระดับมาก ได้แก่ ความน่าเชื่อถือ การเข้าถึงการให้บริการ และความเชื่อมั่น ตามลำดับ

2) กลุ่มตัวอย่างมีการยอมรับการใช้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่าน QR Code โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ประกอบด้วยด้านที่มีการยอมรับระดับมากที่สุด คือ การรับรู้ถึงประโยชน์ที่ตนคิด การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน ตามลำดับ และมีการยอมรับระดับมาก คือ การตั้งใจใช้งาน

3) ความคาดหวังต่อคุณภาพบริการการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่าน QR Code โดยรวม และรายด้านทุกด้าน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการยอมรับบริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เรียงลำดับความคาดหวังจากด้านที่มีความสัมพันธ์จากมากไปน้อย ได้แก่ การตอบสนองความต้องการ การเข้าถึงการให้บริการ ความน่าเชื่อถือ และความเชื่อมั่น

คำสำคัญ: การยอมรับ ความคาดหวัง บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ QR Code

Research Title A study of staff acceptance of electronic payment services
Faculty of Business Administration, Rajamangala University
of Technology Thanyaburi

Author Ms. Jiyada Kaewtaen

Organization Faculty of Business Administration

Fiscal Year 2020

ABSTRACT

The purposes of this research were to investigate: 1) the expectation of the quality of electronic payment services via QR Code, 2) the acceptance of electronic payment services via QR Code, and 3) the relationship between the expectations for the quality of electronic payment services via QR Code and the acceptance of electronic payment services via QR Code among personnel of the Faculty of Business Administration, Rajamangala University of Technology Thanyaburi.

The sample group used in this research comprised 140 academic and support personnel of the Faculty of Business Administration, Rajamangala University of Technology Thanyaburi. The instrument used to collect data was a questionnaire. The statistical methods used to analyze the data were frequency, percentage, mean, standard deviation and Pearson's correlation coefficient.

The study results indicated third findings.

Firstly, the sample group had a high level of overall expectation of the quality of electronic payment services via QR Code. Expectation, in the dimension of responsiveness demonstrated the highest level, followed by high levels in the dimensions of reliability, empathy, and assurance, respectively.

Secondly, the sample group had a high level of overall acceptance of electronic payment services via QR Code. Acceptance, in the dimensions of perceived usefulness, attitude toward using, and perceived ease of use had the highest levels, followed by a high level in the intention to use dimension.

Thirdly, the expectation of the quality of electronic payment services via QR Code, both overall and in each dimension, had a positive relationship with the acceptance in using of

electronic payment services via QR Code at a statistically significance level of .01. Specifically, expectation in the dimension of responsiveness had the highest correlation, followed by the dimensions of empathy, reliability, and assurance, respectively.

Keywords: acceptance, expectation, electronic payment services, QR code



กิตติกรรมประกาศ

การวิจัยเรื่อง การศึกษาการยอมรับการใช้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากร คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ได้รับการสนับสนุนงบประมาณ จากทุนอุดหนุนการวิจัย ประเภททุนการพัฒนางานประจำสู่งานวิจัย (Routine to Research) จากกองทุนส่งเสริมงานวิจัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ให้ดำเนินโครงการวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัย ไคร่ขอขอบคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณเป็นอย่างยิ่งต่อ ผู้บริหารคณะบริหารธุรกิจ รวมไปถึงผู้บริหาร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ที่ส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่สายสนับสนุนได้รับการพัฒนางานวิจัย เพื่อเพิ่ม สมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานประจำให้มีศักยภาพสู่ความก้าวหน้าตามสายงาน และขอขอบพระคุณ คณาจารย์สายวิชาการทุกท่านในคณะบริหารธุรกิจ ได้แบ่งความรู้ความเชี่ยวชาญด้านงานวิจัยที่มี ประสิทธิภาพแก่ข้าพเจ้าในระหว่างการทำงานวิจัยครั้งนี้ ซึ่งการให้คำปรึกษา คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ ตลอดจนถึงกำลังใจของท่านได้เป็นแรงบันดาลใจและแนวทางในการเรียนรู้ที่มีคุณภาพที่จะสามารถนำเอามา ใช้ในการศึกษาการยอมรับการใช้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

สุดท้ายนี้ผู้วิจัยขอขอบคุณเพื่อนร่วมงานคณะบริหารธุรกิจทุกท่านที่มีส่วนร่วมที่คอยเป็น กำลังใจ แนะนำ ให้ข้อมูล ชี้แนะแนวทางในการทำงานวิจัยตลอดจนหาแหล่งข้อมูลความรู้ที่ เป็นประโยชน์ต่องานวิจัย และผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่า งานวิจัยฉบับนี้จะเป็นประโยชน์แก่หน่วยงาน ในการพัฒนางานประจำให้มีประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มมากขึ้น

จิตยาดา แก้วแทน
ผู้วิจัย

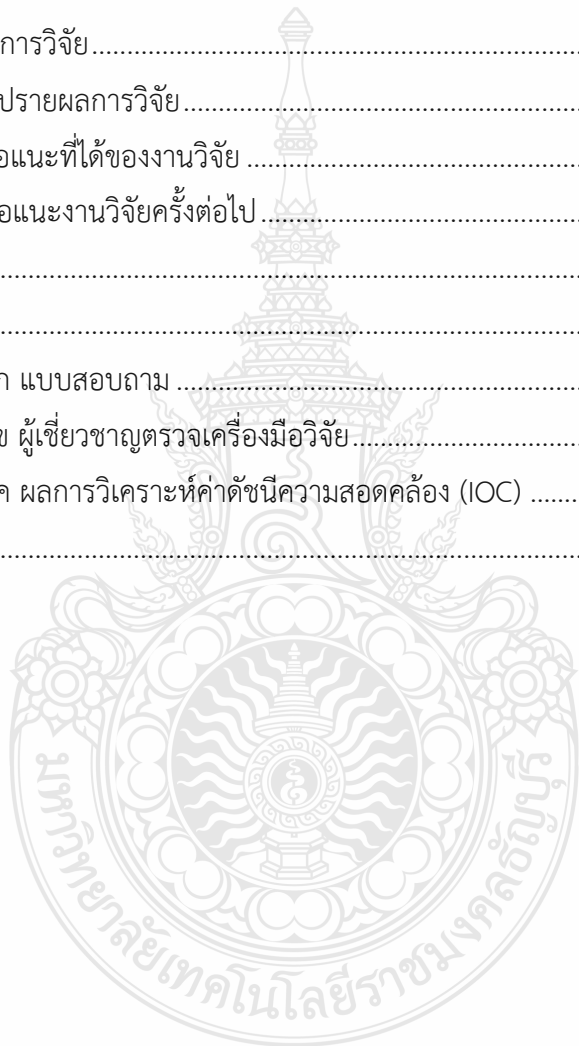
สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อภาษาไทย.....	ก
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	ข
กิตติกรรมประกาศ.....	ง
สารบัญ.....	จ
สารบัญตาราง.....	ช
สารบัญภาพ.....	ซ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย.....	3
1.3 กรอบแนวคิดการวิจัย.....	3
1.4 สมมติฐานของการวิจัย.....	4
1.5 ขอบเขตของการวิจัย.....	4
1.6 คำจำกัดความในการวิจัย.....	5
1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	7
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	8
2.1 ทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยี.....	8
2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวังคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์.....	10
2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	14
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	16
3.1 ขั้นตอนการวิจัย.....	16
3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	17
3.3 ตัวแปรที่จะศึกษา.....	17
3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	18
3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	19
3.6 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล.....	19

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์.....	21
4.1 การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	21
4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	22
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย การอภิปรายและข้อเสนอแนะ.....	33
5.1 สรุปผลการวิจัย.....	33
5.2 การอภิปรายผลการวิจัย.....	38
5.3 ข้อเสนอแนะที่ได้ของงานวิจัย.....	41
5.4 ข้อเสนอแนะงานวิจัยครั้งต่อไป.....	42
บรรณานุกรม.....	43
ภาคผนวก.....	45
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม.....	46
ภาคผนวก ข ผู้เชี่ยวชาญตรวจเครื่องมือวิจัย.....	51
ภาคผนวก ค ผลการวิเคราะห์ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC).....	53
ประวัติผู้วิจัย.....	57



สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 1.1 แสดงข้อมูลการรับชำระเงินสวัสดิการเงินกู้ของคณะบริหารธุรกิจระหว่างเดือน มกราคม - มิถุนายน 2563.....	2
ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวน (ความถี่) และร้อยละ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ของกลุ่มตัวอย่าง	22
ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวน (ความถี่) ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับ ความคิดเห็นของความคาดหวังคุณภาพบริการทางชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่าน QR Code	23
ตารางที่ 4.3 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของความคาดหวังคุณภาพ บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่าน QR Code	26
ตารางที่ 4.4 แสดงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของ การยอมรับการใช้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์	27
ตารางที่ 4.5 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การยอมรับการใช้บริการชำระเงิน ทางอิเล็กทรอนิกส์.....	30
ตารางที่ 4.6 แสดงค่าสหสัมพันธ์ระหว่างด้านความน่าเชื่อถือกับการยอมรับการใช้บริการ ชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์.....	30
ตารางที่ 4.7 แสดงค่าสหสัมพันธ์ระหว่างด้านการตอบสนองความต้องการกับการยอมรับ การใช้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์	31
ตารางที่ 4.8 แสดงค่าสหสัมพันธ์ระหว่างด้านความเชื่อมั่น กับการยอมรับการใช้บริการ ชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์.....	31
ตารางที่ 4.9 แสดงค่าสหสัมพันธ์ระหว่างด้านการเข้าถึงการให้บริการกับการยอมรับใช้ บริการการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์.....	32
ตารางที่ 4.10 แสดงค่าสหสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังคุณภาพบริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ ผ่าน QR Code กับการยอมการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่าน QR code.....	32
ตารางที่ 5.1 แสดงสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน	37

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	3
ภาพที่ 3.1 ขั้นตอนการวิจัย.....	16



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันการทำธุรกรรมทางการเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ได้รับความสนใจเป็นอย่างมากในปัจจุบัน เนื่องจากเทคโนโลยีที่เพิ่มขึ้นไปพร้อมกับความสะดวกในการทำธุรกรรมออนไลน์ การชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์มีการใช้งานแพร่หลายในหลายด้านของชีวิตประจำวัน เช่น การชำระเงินสินค้าหรือบริการที่ซื้อออนไลน์หรือการชำระเงินค่าบริการต่าง ๆ ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต แม้ว่าจะมีความสะดวกมากขึ้น แต่การยอมรับใช้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ยังมีปัญหาบางประการ หนึ่งในปัญหาที่พบคือ ความเชื่อถือในระบบ ซึ่งบางครั้งผู้ใช้บริการมีความกังวลเกี่ยวกับความปลอดภัยของข้อมูลการเงินของตนเองที่อาจถูกเข้าถึงหรือถูกใช้โดยไม่พึงประสงค์ การที่ระบบชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ไม่มีมาตรฐานความปลอดภัยที่สูงอาจเป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่ทำให้ผู้ใช้บริการมีความไม่พอใจ และไม่ยอมรับการใช้งานอย่างเต็มรูปแบบ อีกปัญหาหนึ่งคือความไม่สะดวกในการใช้บริการ บางครั้งผู้ใช้บริการอาจพบว่าการทำรายการบางอย่างผ่านระบบชำระเงินออนไลน์มีความซับซ้อนหรือยุ่งยาก เช่น การกรอกข้อมูลการชำระเงินหลายขั้นตอน หรือการต้องใช้บริการบนแพลตฟอร์มที่ไม่เข้ากันได้กับอุปกรณ์ของผู้ใช้

ตั้งแต่ปี 2558 เป็นต้นมา กระทรวงการคลังและธนาคารแห่งประเทศไทยได้เริ่มผลักดันแนวคิดเกี่ยวกับระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ หรือ National e-Payment ที่เน้นไปที่ความสะดวกสบายและประสิทธิภาพในการทำธุรกรรมการเงิน โดยการพัฒนาระบบที่มีมาตรฐานสากล ต้นทุนต่ำ และรองรับการใช้บริการจากทั้งประชาชนและภาครัฐอย่างมีประสิทธิภาพ ผ่านการสนับสนุนและการร่วมมือกับภาคเอกชน เพื่อให้ได้ระบบ e-Payment ที่ทันสมัยและมีประสิทธิภาพในประเทศไทย ทั้งนี้ ข้อมูลจากธนาคารแห่งประเทศไทยรายงานว่าในช่วง 2-3 ปีที่ผ่านมา มีการเพิ่มขึ้นของอัตราการใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถืออย่างแพร่หลาย โดยมีการเติบโตเฉลี่ยของอัตราการเพิ่มขึ้นถึงร้อยละ 116 ต่อปี ซึ่งเป็นผลมาจากจากการสนับสนุนและการขับเคลื่อนจากหลายภาคส่วน ในแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบโครงสร้างพื้นฐานระบบ e-Payment แห่งชาติ หรือ National e-Payment อย่างยั่งยืน (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2562)

คณะบริหารธุรกิจมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี เป็นหน่วยงานที่มีบทบาทสำคัญในการผลิตบัณฑิตนักปฏิบัติมืออาชีพ ซึ่งมุ่งสู่การบูรณาการระหว่างการเรียนรู้ การสอน การวิจัย และการบริการทางวิชาการแก่สังคม รวมถึงการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม โดยมีแนวทางการพัฒนาที่สอดคล้องกับแผนและนโยบายของมหาวิทยาลัยในรูปแบบต่าง ๆ ในการดำเนินงานตามพันธกิจหลักนี้ คณะฯ ได้นำเสนอแนวทาง

การพัฒนาที่หลากหลาย โดยเน้นที่การนำเทคโนโลยีมาช่วยในการบริหารจัดการสมัยใหม่ผ่านการใช้งานสมาร์ต ออฟฟิศ ที่ช่วยเพิ่มความสะดวกสบายในการทำงานภายในองค์กร และการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เพื่อ ลดขั้นตอนการทำงาน สร้างระบบฐานข้อมูลที่เชื่อมโยงและลดต้นทุนในการใช้จ่าย ทำให้การทำงานเป็นไป อย่างมีประสิทธิภาพอย่างมากขึ้น ดังนั้นคณะฯ จึงเห็นความสำคัญในการนำเทคโนโลยีมาใช้ในงานให้ บริการทางการเงินแก่บุคลากรของคณะฯ

คณะบริหารธุรกิจมีสวัสดิการเงินกู้ฉุกเฉินแก่บุคลากรของคณะบริหารธุรกิจ ซึ่งบุคลากรของ คณะฯ ทุกคนมีสิทธิในการกู้ยืมตามเงื่อนไขของคณะฯ หากมีการใช้สวัสดิการเงินกู้ฉุกเฉิน ผู้กู้เงินจะต้อง ชำระเงินต้นและอัตราดอกเบี้ยทุกเดือนตามระยะเวลาการกู้ยืม ดังแสดงในตารางที่ 1.1

ตารางที่ 1.1 แสดงข้อมูลการรับชำระสวัสดิการเงินกู้ ของบุคลากรคณะบริหารธุรกิจ ระหว่างเดือน มกราคม - มิถุนายน 2563 (6 เดือน)

ใช้ระยะเวลาชำระเงิน (วัน)	จำนวนผู้ชำระเงินกู้	คิดเป็นร้อยละ
ไม่เกิน 10 วัน	60	33.70
11 – 20 วัน	43	24.16
21 – 30 วัน	54	30.34
เกิน 30 วัน	21	11.80
รวม	178	100

ที่มา : งานการเงิน คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

จากประสบการณ์ในการดำเนินงานที่ผ่านมา พบว่ามีปัญหาความล่าช้าในการชำระเงิน สวัสดิการเงินกู้ฉุกเฉินของคณะฯ เหตุผลมาจากการต้องรับชำระเงินสด และงานการเงินของคณะฯ ไม่มี งบประมาณย่อยสำรองเพียงพอสำหรับการชำระหนี้เงินสวัสดิการ ทำให้เมื่อไม่สามารถทอนเงินให้ผู้มาชำระหนี้ ได้ทันในขณะนั้น จึงต้องเลื่อนการชำระเงินไปยังช่วงเวลาอื่น ซึ่งเป็นเหตุให้เกิดความล่าช้า และบางครั้งเกิด ปัญหาทอนเงินผิดพลาด นอกจากนี้ คณะฯ ยังพบว่า งานการเงินไม่สามารถนำเงินที่ได้รับ จากการชำระหนี้ เข้าบัญชีที่ธนาคารได้ทุกวันทันที อีกทั้งประสบปัญหาการหาเงินสดเพื่อเตรียมสำหรับการเบิกจ่าย และเกิด ความเสี่ยงในการถือเงินสดจำนวนมาก อาจเกิดการโจรกรรมหรือสูญหายได้

จากปัญหาดังกล่าวข้างต้นผู้วิจัย ซึ่งมีภาระงานที่เกี่ยวข้องในงานการเงินของ คณะบริหารธุรกิจ มีความสนใจการศึกษาและพัฒนาระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรของ คณะฯ เพื่อแก้ไขปัญหาการชำระเงินสวัสดิการเงินกู้ฉุกเฉินของคณะฯ ที่เกิดขึ้นล่าช้า การผิดพลาดของ การเบิกจ่าย โดยการใช้เทคโนโลยี QR Code ที่มีความปลอดภัยและรวดเร็ว เพื่อลดความผิดพลาด

ในการเบิกจ่ายประสิทธิภาพในการทำงานของเจ้าหน้าที่การเงิน และเพิ่มความสะดวกสบายในการใช้
บริการของบุคลากรในคณะฯ

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

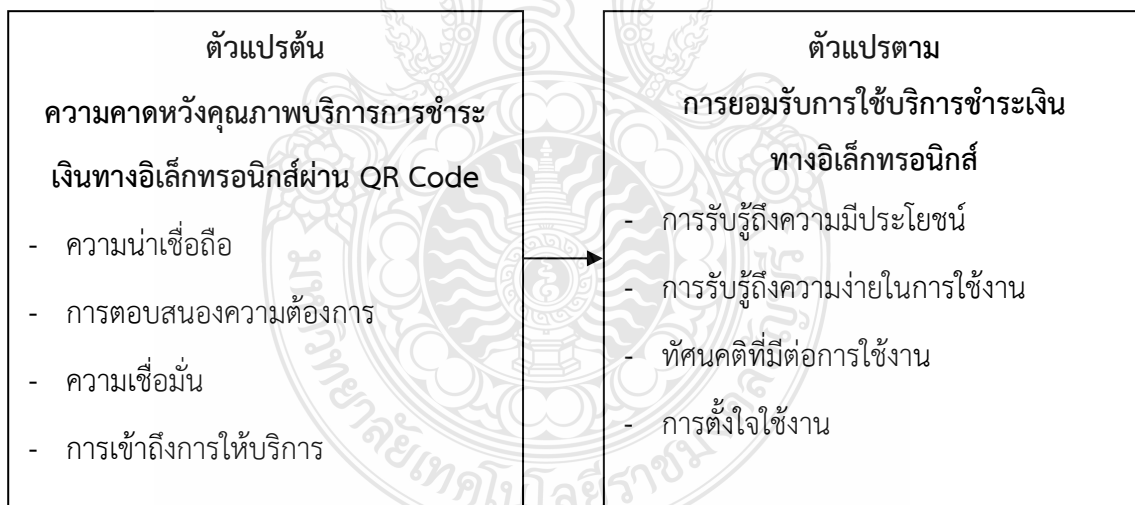
1.2.1 เพื่อศึกษาความคาดหวังต่อคุณภาพบริการการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่าน QR Code
ความน่าเชื่อถือ การตอบสนองความต้องการ ความเชื่อมั่น และการเข้าถึงการให้บริการ

1.2.2 เพื่อศึกษาการยอมรับการใช้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ การรับรู้ถึงควมมีประโยชน์
การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน ทศนคติที่มีต่อการใช้งาน และการตั้งใจใช้งาน

1.2.3 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังต่อคุณภาพบริการการชำระเงินทาง
อิเล็กทรอนิกส์ผ่าน QR Code กับยอมรับการใช้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรคณะบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

1.3 กรอบแนวคิดการวิจัย

กรอบแนวคิดงานวิจัยเพื่อใช้ในการศึกษาเรื่องการยอมรับการใช้บริการชำระเงินทาง
อิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ซึ่งสรุปได้ดังนี้



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการวิจัย

1.4 สมมติฐานของการวิจัย

1.4.1 ความคาดหวังต่อคุณภาพบริการการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่าน QR Code ด้านความน่าเชื่อถือ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการยอมรับการใช้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

1.4.2 ความคาดหวังต่อคุณภาพบริการการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่าน QR Code ด้านการตอบสนองความต้องการ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการยอมรับการใช้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

1.4.3 ความคาดหวังต่อคุณภาพบริการการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่าน QR Code ด้านความเชื่อมั่น มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการยอมรับการใช้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

1.4.4 ความคาดหวังต่อคุณภาพบริการการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่าน QR Code ด้านการเข้าถึงการให้บริการ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการยอมรับการใช้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

1.5 ขอบเขตของการวิจัย

ในการศึกษาเกี่ยวกับ การยอมรับการใช้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี โดยมีขอบเขตการศึกษาดังนี้

1.5.1 ขอบเขตตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา สำหรับการศึกษาคั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาและทบทวนแนวคิดเกี่ยวกับความคาดหวังต่อคุณภาพบริการการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่าน QR Code และการยอมรับการใช้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อมาใช้ในการสร้างกรอบแนวคิดและเครื่องมือแบบสอบถามการวิจัย โดยมีรายละเอียดประกอบ ดังนี้

- ตัวแปรต้น คือ ความคาดหวังต่อคุณภาพบริการการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่าน QR Code ประกอบไปด้วย ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองความต้องการ ด้านความเชื่อมั่น และด้านการเข้าถึงการให้บริการ

- ตัวแปรตาม คือ การยอมรับการใช้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ ประกอบด้วย ด้านการรับรู้ถึงควมมีประโยชน์ ด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน ด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน และด้านการตั้งใจใช้งาน

1.5.2 ขอบเขตด้านระยะเวลาและพื้นที่การศึกษา สำหรับการศึกษาคั้งนี้มีระยะเวลาของการศึกษาในปีงบประมาณที่อนุมัติ ทั้งนี้การศึกษาจะทำการเก็บรวบรวมข้อมูลของการศึกษาในพื้นที่คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

1.5.3 ขอบเขตด้านประชากร จำนวน 155 คน ประชากรคือบุคลากรของคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

1.6 คำจำกัดความในการวิจัย

1.6.1 การยอมรับการใช้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ หมายถึง บุคคลได้ตัดสินใจยอมรับการใช้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ ประกอบด้วย การรู้ถึงความมีประโยชน์ การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน และการตั้งใจใช้งาน

การชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ คือ กระบวนการส่งมอบในลักษณะของการโอนชำระเงินผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่ทันสมัย เช่น ระบบอินเทอร์เน็ต คอมพิวเตอร์ สมาร์ทโฟน ฯลฯ การชำระเงินผ่าน QR Code คือ เป็นการชำระเงินใช้ QR Code เป็นสื่อในการชำระเงินของผู้ให้บริการ (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2560)

1.6.2 การยอมรับการใช้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ ด้านการรู้ถึงความมีประโยชน์ หมายถึง การยอมรับการใช้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ที่เกี่ยวข้องกับการใช้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ ทำให้สามารถชำระเงินได้รวดเร็วขึ้น ทำให้สามารถช่วยลดภาระ และความยุ่งยากในการชำระเงิน ความปลอดภัยในการไม่ต้องพกพาเงินสดจำนวนมาก และลดความผิดพลาดในการโอนเงินจากการชำระค่าสินค้าหรือบริการ

1.6.3 การยอมรับการใช้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน หมายถึง การยอมรับการใช้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ที่เกี่ยวข้องกับการใช้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ สามารถทำได้ง่าย การเข้าถึงการใช้งานที่ง่ายไม่ยุ่งยาก สามารถเรียนรู้และเข้าใจทำตามคำแนะนำการใช้งานได้ง่าย ไม่ต้องใช้ความพยายามในการเข้าใช้งานมาก การใช้งานง่ายสามารถทำได้ด้วยตนเอง

1.6.4 การยอมรับการใช้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ด้านทัศนคติ หมายถึง การยอมรับการใช้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ที่เกี่ยวข้องกับความคิดว่าการใช้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์เป็นวิธีการที่ทันสมัย การใช้งานมีความน่าสนใจ อยากใช้งานการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ ทำให้ชีวิตประจำวันสะดวกสบายมากขึ้น

1.6.5 การยอมรับการใช้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ด้านการตั้งใจใช้งาน หมายถึง การยอมรับการใช้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ ที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้และรู้ถึงประโยชน์การใช้บริการชำระเงินที่มีประสิทธิภาพที่ดีกว่าที่คาดการณ์ไว้ มีการใช้งานต่อไปในอนาคต การใช้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์เข้ากับวิถีการดำเนินชีวิตในปัจจุบัน และแนะนำการใช้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ให้กับผู้อื่น

1.6.6 ความคาดหวังคุณภาพบริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่าน QR Code หมายถึง ความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีต่อการใช้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่าน QR Code ความน่าเชื่อถือ การตอบสนองความต้องการ ความเชื่อมั่น และการเข้าถึงการให้บริการ

1.6.7 ความคาดหวังคุณภาพบริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่าน QR Code ความน่าเชื่อถือ หมายถึง ความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีต่อการใช้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่าน QR Code การใช้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์มีความถูกต้องแม่นยำ สร้างความเชื่อมั่นในการใช้งาน และมีการอัปเดต ข้อมูลที่ถูกต้อง

1.6.8 ความคาดหวังคุณภาพบริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่าน QR Code การตอบสนองความต้องการ หมายถึง ความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีต่อการใช้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่าน QR Code สามารถตอบสนองผู้ที่ไม่ต้องการพกเงินสด จะลดขั้นตอนในการชำระเงินและ มีความสะดวกสบายในการใช้งาน

1.6.9 ความคาดหวังคุณภาพบริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่าน QR Code ความเชื่อมั่น หมายถึง ความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีต่อการใช้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่าน QR Code เชื่อมั่นว่าข้อมูลการชำระเงินจะถูกเก็บเป็นความลับ ข้อมูลส่วนบุคคลจะไม่ถูกนำไปใช้ร่วมกับข้อมูลบุคคลอื่น การชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์มีความปลอดภัยของข้อมูลทั้งผู้ที่ชำระเงินหรือผู้ที่รับเงิน

1.6.10 ความคาดหวังคุณภาพบริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่าน QR Code การเข้าถึงการให้บริการ หมายถึง ความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีต่อการใช้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่าน QR Code การชำระเงินมีอุปกรณ์รองรับในการเข้าถึงระบบได้หลากหลาย เช่น สมาร์ทโฟน แท็บเล็ต เป็นต้น สามารถทำการใช้งานได้ตลอด 24 ชั่วโมง และสามารถใช้งานได้ ในทุกร้านค้า

1.6.11 การชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ หมายถึง การทำรายการทางการเงินโดยใช้เทคโนโลยี อิเล็กทรอนิกส์แทนการชำระเงินด้วยเงินสดหรือเช็คที่กระทำผ่านช่องทางอินเทอร์เน็ตหรือระบบคอมพิวเตอร์ การชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ใช้เทคโนโลยีและแพลตฟอร์มที่หลากหลาย เช่น เว็บไซต์ แอปพลิเคชันบน สมาร์ทโฟนหรือระบบการชำระเงินอื่นที่เชื่อมต่อกับบัญชีธนาคารหรือบริการการเงินของผู้ใช้งาน

1.6.12 การชำระเงินผ่าน QR Code หมายถึง การทำรายการทางการเงินโดยใช้รหัส QR Code เป็นช่องทางในการโอนเงินหรือชำระเงิน โดยผู้ใช้สแกนหรือถ่ายภาพ QR Code ที่ร้านค้าหรือ บุคคลได้สร้างขึ้น จากนั้นระบบนำรหัส QR Code ไปอ่านข้อมูลการชำระเงินและการโอนเงินหรือทำ รายการตามที่กำหนด ซึ่ง QR Code เป็นสื่อในการชำระเงินของผู้ให้บริการ

1.6.13 บุคลากร หมายถึง คณาจารย์ และเจ้าหน้าที่ของคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัย เทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.7.1 ผลการศึกษาครั้งนี้ สามารถนำไปแก้ไขปัญหาของการชำระหนี้สวัสดิการเงินกู้ฉุกเฉิน ล่าช้าและความผิดพลาดการเบิกจ่ายของคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

1.7.2 ผลการศึกษาครั้งนี้ นำไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาต่อยอดการทำธุรกรรมทางการเงิน การบริหารจัดการด้านการเบิกจ่าย รวมถึงบริการอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องสำหรับบุคลากรของ คณะบริหารธุรกิจ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริหารและผู้รับบริการด้านงานการเงิน

1.7.3 สามารถใช้เป็นประโยชน์สำหรับผู้ที่ต้องการศึกษาสามารถนำไปประยุกต์หรือต่อยอด งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับ e-Payment ต่อไปในอนาคต



บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

โครงการพัฒนางานวิจัยจากงานประจำ (Routine to Research) ครั้งนี้เพื่อศึกษาการยอมรับ การชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี โดยได้มีการรวบรวมข้อมูล แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ มาศึกษาเพื่อเป็นแนวทาง ในการวิจัย ดังต่อไปนี้

- 2.1 ทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยี
- 2.2 แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวังต่อคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์
- 2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 ทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยี

2.1.1 แนวความคิดเกี่ยวกับการยอมรับ

Rogers (2011 อ้างถึงใน จูตินี รัตนมงคล, 2560) การรับรู้จากการเรียนรู้ด้วยตนเองและการเรียนรู้ นั้น จะมีผลเมื่อบุคคลทดลองปฏิบัติจนเมื่อเขามั่นใจว่าสิ่งประดิษฐ์นั้นสามารถให้ประโยชน์ได้อย่างแน่นอน จึงกล้าลงทุนสร้างหรือซื้อสิ่งประดิษฐ์นั้น ดังนั้น การยอมรับเป็นพฤติกรรมของแต่ละบุคคล ในการรับเอาสิ่งใหม่และปฏิบัติด้วยความเต็มใจ โดยที่พฤติกรรมนี้จะเป็นกระบวนการที่เปลี่ยนแปลงและมีระยะเวลา มีแนวคิดกระบวนการยอมรับ ได้แก่ ขั้นตระหนักที่บุคคลรับรู้ถึงนวัตกรรมแต่ยังขาดความรู้เกี่ยวกับมัน ขั้นสนใจที่พยายามหาข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับนวัตกรรม ขั้นประเมินผล โดยการพิจารณาว่า นวัตกรรมดังกล่าวเหมาะสมกับสถานการณ์ในปัจจุบันหรือไม่ และขั้นตอนทดลองที่จะนำนวัตกรรมมาใช้ หรือลองปฏิบัติในวงจำกัด เพื่อดูว่ามีประโยชน์ต่อสถานการณ์ของตนหรือไม่ ในที่สุดการยอมรับจะเกิดขึ้น เมื่อบุคคลรับนวัตกรรมมาใช้ได้อย่างเต็มที่อย่างสม่ำเสมอ ดังนั้นการแสวงหาความรู้และการทดลองจะเป็น ขั้นตอนสำคัญในกระบวนการยอมรับนวัตกรรมใหม่ ๆ ที่มีผลต่อการพัฒนาและการเปลี่ยนแปลงของ บุคคลและองค์กรต่าง ๆ อย่างแท้จริง

2.1.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยี

ขวัญใจ พุ่มจันทร์ และ ศรัณย์ ธิติลักษณ์ (2562) การพัฒนาแนวคิดการกระทำอย่างมี เหตุผลเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติและพฤติกรรมการซื้อที่มีความสำคัญในการเข้าใจแนวโน้มใน การแสดงพฤติกรรมของผู้บริโภค โดยทัศนคติที่มีต่อพฤติกรรมซื้อและการใช้งานจริงมีบทบาทสำคัญใน การกำหนดพฤติกรรม ซึ่งปัจจัยที่ไม่สามารถควบคุมได้อาจส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมผู้บริโภค และ เปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการใช้งาน ดังนั้น การใช้แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยีของ Davis

เพื่อคาดการณ์พฤติกรรมและการยอมรับการใช้เทคโนโลยีของผู้ใช้ และอธิบายพฤติกรรมการใช้งานของผู้บริโภคเป็นสิ่งสำคัญ โดยตัวแปรที่มีผลต่อทัศนคติและความตั้งใจในการใช้งานคือ การรับรู้ประโยชน์และความง่ายในการใช้งาน ซึ่งเป็นแรงจูงใจสำคัญในการยอมรับการใช้เทคโนโลยีของผู้ใช้

กฤษณล คุณชื่น และดารณี เอื้อชนะจิต (2565) ได้กล่าวว่า การยอมรับการใช้เทคโนโลยีมีปัจจัยหลายปัจจัย ได้แก่ การรับรู้ประโยชน์ ผู้ใช้บริการสามารถรับรู้ได้ถึงควมมีประสิทธิภาพในการใช้งานมากขึ้น อีกทั้ง การรับรู้ความง่ายของการใช้งาน ซึ่งผู้ใช้งานยอมรับได้ว่าการใช้งานสามารถทำได้ง่าย โดยมีขั้นตอนการใช้งานที่ไม่ซับซ้อน ไม่ต้องใช้ความพยายามมาก และการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล เป็นการป้องกันไม่ให้อื่นที่ไม่มีสิทธิเข้าใช้เข้าถึงข้อมูล การรักษาข้อมูลให้มีความถูกต้องตามกฎหมายเกณฑ์หรือเงื่อนไขที่กำหนด

สิงหะ ฉวีสุข และ สุนันทา วงศ์จตุรภัทร (2559) แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี เป็นการยอมรับในการนำมาใช้เป็นตัวชี้วัดความสำเร็จของการใช้เทคโนโลยี เพื่อให้สามารถอธิบายความตั้งใจได้อย่างละเอียดมากยิ่งขึ้น สามารถนำมาใช้พยากรณ์วิเคราะห์การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศของแต่ละบุคคล และใช้ในการอธิบายเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างความตั้งใจกับพฤติกรรมการยอมรับเทคโนโลยี แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (TAM) มีปัจจัยหลัก 3 ปัจจัย คือ การรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับจากเทคโนโลยี การรับรู้ว่าเป็นระบบที่ง่ายต่อการใช้งาน และทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน

เกวรินทร์ ละเอียดดีนันท์ และ นิตนา ฐานิตชนกร (2559) กล่าวว่า การยอมรับการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ หมายถึง พฤติกรรมของผู้ใช้เทคโนโลยีที่ทำความเข้าใจในระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ และการนำเทคโนโลยีมาใช้ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อตนเองหรือกิจกรรมที่เกี่ยวข้อง มีผลต่อการตัดสินใจยอมรับการใช้งานการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์

ปิยพัชร์ วิมลโสภณกิตติ และ อารีย์ นัยพินิจ (2566) กล่าวว่า การยอมรับการใช้เทคโนโลยีเป็นการอธิบายว่าเหตุใดแต่ละบุคคลจึงยอมรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อคาดการณ์พฤติกรรมของบุคคลที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยี เป็นตัวบ่งชี้ความสำเร็จการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ หน่วยงานภาครัฐภาคเอกชน และผู้ให้บริการเงินอิเล็กทรอนิกส์ควรสร้างสภาวะที่ผู้บริโภคยอมรับการเงินอิเล็กทรอนิกส์ จะนำไปสู่การใช้เงินอิเล็กทรอนิกส์เพิ่มมากขึ้นในสังคมและตลาดที่เติบโตขึ้นอย่างต่อเนื่อง

สรุปได้ว่า การยอมรับเทคโนโลยีการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ หมายถึง การให้ความยินยอมในการใช้เทคโนโลยี และพื้นที่ดิจิทัลเพื่อดำเนินกระบวนการชำระเงิน และการทำธุรกรรมการเงินต่าง ๆ ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต หรือการใช้แอปพลิเคชันมือถือเพื่อชำระเงิน เป็นต้น การยอมรับเทคโนโลยีนี้มีผลกระทบต่อวิธีการทำธุรกรรมและวัฒนธรรมการเงินของสังคมโดยรวมโดยเฉพาะในยุคที่เทคโนโลยีดิจิทัลมีบทบาทสำคัญในชีวิตประจำวันของผู้คนในทุก ๆ ด้าน การยอมรับเทคโนโลยีการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ช่วยให้การทำธุรกรรมเงินสดและการใช้บัตรเครดิตกลายเป็นเรื่องที่สะดวกสบายและปลอดภัยมากขึ้นสำหรับ

ผู้คนและธุรกิจต่าง ๆ ในสายอุตสาหกรรมต่าง ๆ อีกทั้งยังส่งผลให้การทำธุรกรรมการเงินเป็นไปอย่างรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพมากขึ้นด้วย

จากการทบทวนแนวความคิดและทฤษฎีข้างต้น ผู้วิจัยนำทฤษฎีเรื่องการยอมรับเทคโนโลยี ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยี 4 ด้าน ได้แก่ การรับรู้ถึงความมีประโยชน์ การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน ทักษะคติที่มีต่อการใช้งาน และด้านการตั้งใจใช้งาน ที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ด้านการยอมรับ การใช้บริการการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ มาใช้เป็นกรอบแนวคิดของงานวิจัย

2.2 แนวคิดหรือทฤษฎีที่เกี่ยวกับความคาดหวังคุณภาพการบริการทางอิเล็กทรอนิกส์

2.2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวัง

สุชา จันท์ธอม และ สุรางค์ จันท์ธอม (2529, อ้างถึงใน สุพจน์ ศรีสวาย, 2562) ให้ความหมายของความคาดหวัง หมายถึง ความเชื่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งน่าจะเกิดขึ้นและสิ่งใดไม่น่าจะเกิดขึ้น ความคาดหวังนั้น จะเกิดตามความเชื่อหรือการคาดการณ์ล่วงหน้า หรือไม่นั้นก็จากประสบการณ์ของแต่ละบุคคล ซึ่งหากการคาดการณ์นั้นประสบความสำเร็จหรือถูกต้อง ก็จะมีเจตคติที่ดีหรือพึงพอใจกับสิ่งนั้น แต่ถ้าหากความหวังจากเป้าหมายไปสู่การปฏิบัติงานว่าความคาดหวัง (ความเป็นไปได้) ว่าถ้ามีความพยายามแล้วย่อมนำไปสู่การกระทำ แม้การกระทำที่จะเสร็จไม่บรรลุตามเป้าหมาย เพราะงานยากเกินไปหรือประเมินค่าไม่เพียงพอหรือบุคคลขาดความชำนาญ

ประภัสสร ปานศรี (2536, อ้างถึงใน สุพจน์ ศรีสวาย, 2562) ให้ความหมายของความคาดหวัง หมายถึง ความคิดเห็นที่บุคคลมุ่งหวังหรือคาดคะเนต่อบุคคลอื่น กระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ปรารถนาให้เป็นไปในอนาคต ความคาดหวังมีองค์ประกอบที่สำคัญ 3 ประการคือ ประสบการณ์ การกระทำ และอนาคต

นันทา ดิงสมบัติยุทธ์ (2538, อ้างถึงใน ธนัทสน์ ธนินันต์, 2559) กล่าวว่าไว้ว่า ความคาดหวัง หมายถึง ความคิดเห็นหรือความต้องการที่บุคคลมุ่งหวัง คาดคะเนต่อบุคคลอื่นหรือตนเองให้กระทำในสิ่งที่ตนเองปรารถนาให้เป็นไปในอนาคต

เบญจา นิลบุตร (2540, อ้างถึงใน สุพจน์ ศรีสวาย, 2562) กล่าวว่าไว้ว่า ความคาดหวังเกิดจากความรู้สึกนึกคิดในการคาดคะเนเหตุการณ์ล่วงหน้าว่าจะเกิดขึ้นอย่างไร เป็นความปรารถนาให้ถึงเป้าหมายที่กำหนดไว้

Zethaml et al. (1990, อ้างถึงใน กาญจนา ศิริแสง, 2562) กล่าวว่าไว้ว่า ความคาดหวังถูกสร้างขึ้นจากการผสมผสานของปัจจัยที่สำคัญ 5 ประการที่มีอิทธิพลอย่างมาก ซึ่งประกอบไปด้วย ประสบการณ์การใช้ในอดีตของลูกค้า ข้อมูลจากเพื่อนและการบอกต่อ ข้อมูลที่ได้รับจากการศึกษาคู่แข่งขัน การโฆษณาและความต้องการส่วนบุคคล โดยการสอบถามความต้องการของลูกค้า 3 ด้านหลัก ๆ ได้แก่ ภาพรวมของผลิตภัณฑ์หรือบริการ การตอบสนองต่อความต้องการของแต่ละบุคคล และ

ความเชื่อถือ การสนับสนุนความต้องการของลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพจะเป็นปัจจัยสำคัญที่สร้างผลเชิงบวกต่อการดำเนินธุรกิจขององค์กร

สรุปได้ว่า ความคาดหวัง หมายถึง ความคิดหรือความเชื่อที่คนมีในเรื่องที่จะเกิดขึ้นในอนาคต โดยมักจะมีการตั้งค่าความคาดหวังในสถานการณ์ต่าง ๆ ตามประสบการณ์ก่อนหน้านี้ ความคาดหวังสามารถเป็นบวกหรือลบ ซึ่งอาจมาจากความเชื่อในสิ่งที่ดีหรือไม่ดีที่จะเกิดขึ้นในอนาคต หรือจากประสบการณ์ในอดีตที่ส่งผลต่อวิธีการคิดและคาดหวังในขณะนี้ การมีความคาดหวังสามารถกระตุ้นการทำงานและมอบความหวังให้กับคนในสถานการณ์ต่าง ๆ ในชีวิตประจำวันของทุกคน

2.2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

ชนิษฐา ศาลางาม (2562) กล่าวว่า คุณภาพจากการบริการ หมายถึง ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของธุรกิจให้บริการ คุณภาพของบริการ เป็นสิ่งสำคัญที่สุดที่จะสร้างความแตกต่างของธุรกิจให้เหนือกว่าคู่แข่งได้ การนำเสนอคุณภาพการให้บริการที่ตรงกับความต้องการ ผู้รับบริการจะพึงพอใจ ถ้าได้รับสิ่งที่ต้องการและในรูปแบบที่ต้องการ

Parasuraman et al. (1985, อ้างถึงใน ชนิษฐา ศาลางาม, 2562) กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการเป็นการให้บริการที่มากกว่าหรือตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ โดยการประเมิน หรือ การแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความยอดเยี่ยมของการบริการในภาพรวม ตามความรู้สึก การรับรู้ของผู้รับบริการ เป็นไปในรูปแบบของเปรียบเทียบทัศนคติที่มีต่อการบริการที่คาดหวัง หรือ มีความพึงพอใจต่อการบริการ ซึ่งมีความสอดคล้องกับความสัมพันธ์โดยตรงกับการที่ได้สิ่งใดสิ่งหนึ่งตามความคาดหวัง หรือการไม่เป็นไปตามสิ่งใดสิ่งหนึ่งตามความคาดหวัง

ประสงค์ ปราณิตผล และคณะ (2543, อ้างถึงใน ธนัทสน์ ธนีสันต์, 2559) กล่าวว่า คุณสมบัติของคุณภาพการให้บริการ ประกอบไปด้วย

1. ความเชื่อถือได้ หมายถึง ความสามารถบริการตรงกันกับที่สัญญาให้ไว้กับลูกค้าอย่างถูกต้อง เหมาะสม สม่าเสมอทุกครั้งที่บริการ
2. การตอบสนอง หมายถึง ความปรารถนาที่จะมอบให้บริการอย่างเต็มใจ ตอบสนองตามความต้องการของลูกค้าทันที ง่ายและสะดวก
3. ชีตความสามารถ หมายถึง ทักษะและความรู้ที่จำเป็นของผู้ที่ให้บริการ
4. การเข้าถึง หมายถึง ความสามารถในการเข้าถึงการบริการ และง่ายต่อการติดต่อ
5. อธิยาศัย หมายถึง สุขภาพ ความเคารพ ความเกรงใจ และความเป็นมิตรในการติดต่อกับบุคคล
6. การสื่อสาร หมายถึง การรับฟังข้อมูลและความคิดเห็นจากลูกค้า พร้อมทั้งยินดีที่จะแสดงความเป็นมิตรด้วยวาจาสุภาพ และภาษาที่เข้าใจง่าย

7. ความน่าเชื่อถือ หมายถึง ความไว้วางใจ ความเชื่อถือ และความซื่อสัตย์
8. ความมั่นคง หมายถึง ความปลอดภัยจากอันตราย ความเสี่ยงและความข้อใจทั้งหลาย
9. ความเข้าใจ หมายถึง การรู้จักลูกค้า รวมถึงความพยายามเข้าใจความต้องการที่แท้จริง การบริการอย่างใส่ใจ เอื้ออาทรลูกค้าอย่างจริงใจ

10. ลักษณะทางกายภาพที่สัมผัสได้ หมายถึง ลักษณะ กิริยา ท่าทางทั้งหมดในการให้บริการ จะต้องสามารถนำเสนอการบริการที่มีคุณภาพสูงสุดให้ผู้รับบริการได้อย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง สิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพ เช่น อุปกรณ์ บุคลากร ที่สามารถสื่อสารให้ลูกค้ารับรู้ได้

สรุปได้ว่า คุณภาพการบริการ หมายถึง ความพึงพอใจและความสุขของผู้รับบริการ ต่อบริการที่ได้รับ ครอบคลุมทั้งประสบการณ์ที่ได้รับในการให้บริการและผลลัพธ์ที่ได้รับหลังจากการใช้บริการ ทั้งยังเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์หรือบริการที่เสนอ และเกี่ยวข้องกับประสบการณ์ที่ลูกค้าได้รับในขณะที่ใช้บริการ มีความเชื่อมโยงกับความต้องการของผู้รับบริการและความพร้อมใจของผู้ให้บริการ คุณภาพของการบริการที่ดีจะสร้างความพึงพอใจในผู้รับบริการและช่วยสร้างความเชื่อมั่นและความสัมพันธ์ที่ยั่งยืนกับผู้รับบริการในระยะยาว

2.2.3 คุณภาพบริการอิเล็กทรอนิกส์

Santos (2003 อ้างถึงใน ขนิษฐา ศาลางาม, 2562) การบริการอิเล็กทรอนิกส์ เป็นรูปแบบบริการบนระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เพื่อตอบสนองความต้องการทางด้านธุรกิจต่าง ๆ มีความสะดวกรวดเร็วในการเข้าถึงและการใช้บริการ มีการปฏิสัมพันธ์ระหว่างเนื้อหาของลูกค้า มีกระบวนการส่งเสริมลูกค้าเป็นการสร้างนวัตกรรมความรู้ในการบริการอิเล็กทรอนิกส์

Parasuraman et al. (2005 อ้างถึงใน ขนิษฐา ศาลางาม, 2562) ได้ให้ความหมายว่า คุณภาพของบริการอิเล็กทรอนิกส์ เป็นการเข้าใช้เว็บไซต์ในการซื้อขายส่งผ่านผลิตภัณฑ์และบริการ เพื่อความสะดวกรวดเร็ว ความพึงพอใจจะถูกประเมินผ่านคุณภาพบริการที่บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้

DeLone and McLean (2003 อ้างถึงใน โอบนิธิ วชิรานูวงศ์, 2561) กล่าวว่า ลักษณะเฉพาะของระบบให้เป็นลักษณะที่ต้องการของระบบสารสนเทศ โดยต้องเป็นระบบที่มีการเข้าถึงการให้บริการพร้อมในการใช้งาน สะดวกและใช้งานได้ทุกที่ทุกเวลา มีการออกแบบอุปกรณ์ ส่วนต่อประสานกับผู้ใช้ใช้งานอย่างเหมาะสม ความพร้อมในการเข้าถึงการให้บริการของระบบส่งผลเชิงบวกต่อการรับรู้คุณภาพการใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์สรุปได้ว่า คุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์หมายถึงการให้บริการที่ดีและเชื่อถือได้ต่อลูกค้าผ่านช่องทางอินเทอร์เน็ตหรือเทคโนโลยีอื่น ๆ เช่น เว็บไซต์ เพจโซเชียลมีเดีย อีเมล แชนออนไลน์ หรือแอปพลิเคชัน การมีคุณภาพในบริการทางอิเล็กทรอนิกส์รวมถึงปัจจัยต่าง ๆ เช่น ความรวดเร็วในการตอบสนอง ความเป็นส่วนตัว และความปลอดภัยของข้อมูล ความชัดเจนและทันสมัยของข้อมูล ที่ให้บริการ และการให้ความช่วยเหลือแก่ลูกค้าอย่างเหมาะสมและพร้อมใจ

Veeraraghaven (2014 อ้างถึงใน ขนิษฐา ศาลางาม, 2562) ได้ระบุถึงคุณภาพบริการ เป็นตัวสะท้อนการบริการขององค์กรต่อลูกค้าทั้งก่อน ระหว่าง และหลังจากการใช้งานอีคอมเมิร์ซโดยการวัดปัจจัยเรื่อง การตอบสนอง การรับประกัน และความเอาใจใส่ลูกค้า

Wolfenbarger and Gilly (2003 อ้างถึงใน ขนิษฐา ศาลางาม, 2562) การวัดคุณภาพการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ ด้านความเชื่อมั่น เกิดขึ้นจากความปลอดภัยของการชำระเงิน และความเป็นส่วนตัวของข้อมูลที่ใช้ร่วมกัน

จากการทบทวนแนวความคิดข้างต้น ผู้วิจัยนำแนวคิดและทฤษฎีเรื่องปัจจัยคุณภาพบริการ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองความต้องการ ด้านความเชื่อมั่น และด้านการเข้าถึงการให้บริการที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ด้านความคาดหวังคุณภาพบริการการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่าน QR Code มาใช้เป็นกรอบแนวคิดของงานวิจัย

2.2.4 ข้อมูลเกี่ยวกับ QR Code

QR Code คือ รหัสชนิดหนึ่งที่ถูกพัฒนามาจาก Barcode แต่ใช้งานง่ายกว่าและเก็บข้อมูลได้มากกว่า ปัจจุบันจึงถูกนำมาใช้แพร่หลายทั้งในภาคการผลิต ภาคการค้า ภาคบริการ และภาคการเงิน เพื่อให้สามารถเข้าสู่ข้อมูลต่าง ๆ ได้สะดวก ซึ่งเราสามารถอ่าน QR code ผ่านสมาร์ตโฟนได้ ทำให้เห็นว่าปัจจุบันนิยมนำ QR Code มาเป็นช่องทางเข้าถึงข้อมูลในเว็บไซต์ หรือแอปพลิเคชันต่าง ๆ อย่างเช่น การเพิ่มเพื่อนใน Line ได้ถูกพัฒนาเพื่อเป็นสื่อกลางเพื่อชำระสินค้าและบริการโดยใส่ข้อมูลที่จำเป็นสำหรับการจ่ายเงินซื้อสินค้าและนำมาใช้ควบคู่กับแอปพลิเคชันในมือถือที่เชื่อมต่อกับบัตรเครดิต บัตรเดบิต หรือบัญชีธนาคาร ซึ่งเป็นการชำระเงินที่ได้รับความนิยมอย่างมากในหลายประเทศ เพิ่มความสะดวกในการชำระเงินไม่ต้องพกเงินสด บัตรหรือให้ข้อมูลบนบัตรแก่ร้านค้า QR Code ได้ถูกพัฒนาเพื่อใช้ในการชำระเงินค่าสินค้าและบริการที่ร้านค้าทั่วไปและร้านค้าออนไลน์และนิยมใช้ในหลายประเทศ เช่น จีน อินเดีย โดยใน QR Code จะบรรจุข้อมูลที่จำเป็นสำหรับการชำระเงินและใช้ควบคู่กับ Mobile Application ซึ่งได้พัฒนาให้สามารถเชื่อมต่อกับบัตรเครดิต บัตรเดบิต บัญชีเงินฝากธนาคาร หรือบัญชี e-Wallet จึงเพิ่มความสะดวกในการชำระเงินแก่ประชาชนเป็นอย่างมากไม่ต้องพกตัวบัตรหรือให้ข้อมูลบนบัตรแก่ร้านค้า (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2560)

วิธีชำระเงินผ่าน QR Code เพียงแค่มีสมาร์ตโฟนและดาวน์โหลดแอปพลิเคชันสำหรับการจ่ายเงินด้วยระบบ QR Code ก็สามารถทำได้แล้วผ่าน 4 ขั้นตอน

1. เข้าไปในแอปพลิเคชันสำหรับชำระเงินผ่าน QR Code แล้วเลือกประเภทว่าจะชำระเงินด้วยอะไร เช่น บัตรเครดิต โอนเงินจากบัญชี หรือ e-Wallet
2. สแกน QR Code ของร้านค้าผ่านแอปพลิเคชันที่อยู่บนสมาร์ตโฟน
3. ใส่จำนวนเงินที่ต้องการจ่ายและกดยืนยันการชำระเงิน

4. ระบบแอปพลิเคชันของผู้ให้บริการจะส่งข้อมูลยืนยันการชำระเงินกลับมาให้เรา โดยอาจจะ เป็น SMS หรือ E-mail เพื่อเป็นหลักฐานการชำระเงินการผลักดันการพัฒนาระบบการชำระเงินทาง อิเล็กทรอนิกส์ โครงการ National e-Payment การปรับเปลี่ยนบัตร ATM และ บัตรเดบิตให้เป็น Chip Card ยกระดับความปลอดภัย การนำหลักการของ Regulatory Sandbox มาใช้เพื่อสนับสนุนนวัตกรรมทาง การเงินและการนำพร.ระบบการชำระเงินมาใช้ในการกำกับดูแลธุรกิจด้านการชำระเงิน รวมถึงการนำ มาตรฐานสากล QR Code มาใช้ในการชำระเงินในประเทศไทย เป็นความร่วมมือของผู้ให้บริการเครือข่าย บัตรระดับโลกทั้ง 5 แห่งได้แก่ Amex, JCB, Mastercard, UnionPay international และ Visa กับ ผู้ให้บริการทางการเงินในไทย ธนาคารและผู้ให้บริการชำระเงิน เช่น TrueMoney mPay และ BluePay ที่ตกลงใช้มาตรฐานเดียวกันในการให้บริการ ลดความซ้ำซ้อนในการมี QR Code หลากหลายรูปแบบ ช่วยเสริมต่อแนวทางการพัฒนาระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์หรือ e-payment ในมิติต่าง ๆ (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2560)

การใช้มาตรฐาน QR Code เพื่อชำระเงินมีหลักการและประโยชน์สำคัญ 4 ด้าน คือ

1. เป็นมาตรฐานกลางที่สอดคล้องกับมาตรฐานสากล เปิดโอกาสให้ผู้ให้บริการและผู้ให้บริการ สามารถเข้าถึงและใช้งานร่วมกันได้ทั้งรายการชำระเงินในประเทศและต่างประเทศร้านมี QR Code เดียวก็สามารถรับชำระเงินผ่านช่องทางที่หลากหลายจากลูกค้าได้
2. เป็นการเพิ่มช่องทางการชำระเงินที่สะดวกและมีต้นทุนต่ำให้แก่ประชาชนและร้านค้าช่วยให้ การจัดทำบัญชีและกระทบยอดเงินเข้าง่ายกว่าการทำธุรกรรมด้วยเงินสด
3. เป็นการเพิ่มความปลอดภัยในการชำระเงินเจ้าของบัตรไม่ต้องให้บัตรหรือข้อมูลบนบัตรแก่ ร้านค้าและระบบงานที่รองรับเป็นระบบโครงสร้างพื้นฐานการชำระเงินที่ใช้อยู่ในปัจจุบันจึงมีความปลอดภัย
4. สามารถต่อยอดนวัตกรรมทางการเงินที่หลากหลายได้โดยง่ายเป็นรากฐานสำคัญของร้านค้า ขนาดกลางและขนาดเล็กที่จะเก็บข้อมูลการชำระเงินอย่างเป็นระบบ เพื่อให้นำไปใช้ประโยชน์ในหลายด้าน (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2560)

2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

มีงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

ปรียาพร วัฒนปัญญาขจร (2560) ศึกษาประสิทธิภาพการจ่ายเงินของส่วนราชการผ่าน ระบบอิเล็กทรอนิกส์ของกองคลัง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี พบว่า ปัจจัยด้านความรู้ ความเข้าใจต่อระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์และการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ มีอิทธิพลเชิงบวกต่อ ประสิทธิภาพการจ่ายเงินของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์

Hersatoto et al. (2023) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจของนักศึกษาในการใช้ระบบชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ของมหาวิทยาลัย ในเมืองเซมารัง อินโดนีเซีย ปัจจัยด้านความเชื่อมั่น ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ ด้านความเสี่ยง ด้านการรับรู้ถึงความไว้วางใจ และด้านภาพลักษณ์ พบว่า ด้านการรับรู้ถึงความมั่นใจ ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ ด้านความไว้วางใจ และด้านความเชื่อมั่น มีอิทธิพลเชิงบวกต่อการตั้งใจของนักศึกษาที่จะใช้งานระบบชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ของมหาวิทยาลัย

Said et al. (2018) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ของนักศึกษามหาวิทยาลัยในสหรัฐอเมริกาสำหรับเอมิเรตส์ โดยใช้แบบจำลอง TAM พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ของนักศึกษามหาวิทยาลัย ได้แก่ ความไว้วางใจ การรับรู้ความง่ายในของการทำงาน การรับรู้ประโยชน์ มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความไว้วางใจในการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ของนักศึกษามหาวิทยาลัย เนื่องจากส่งผลต่อความเชื่อของนักศึกษาในการทำงานว่ามีประโยชน์ ระบบชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์เข้าใจง่ายและใช้งานง่าย และส่งผลต่อการรับรู้ความสะดวกในการใช้และส่งผลต่อการยอมรับการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์

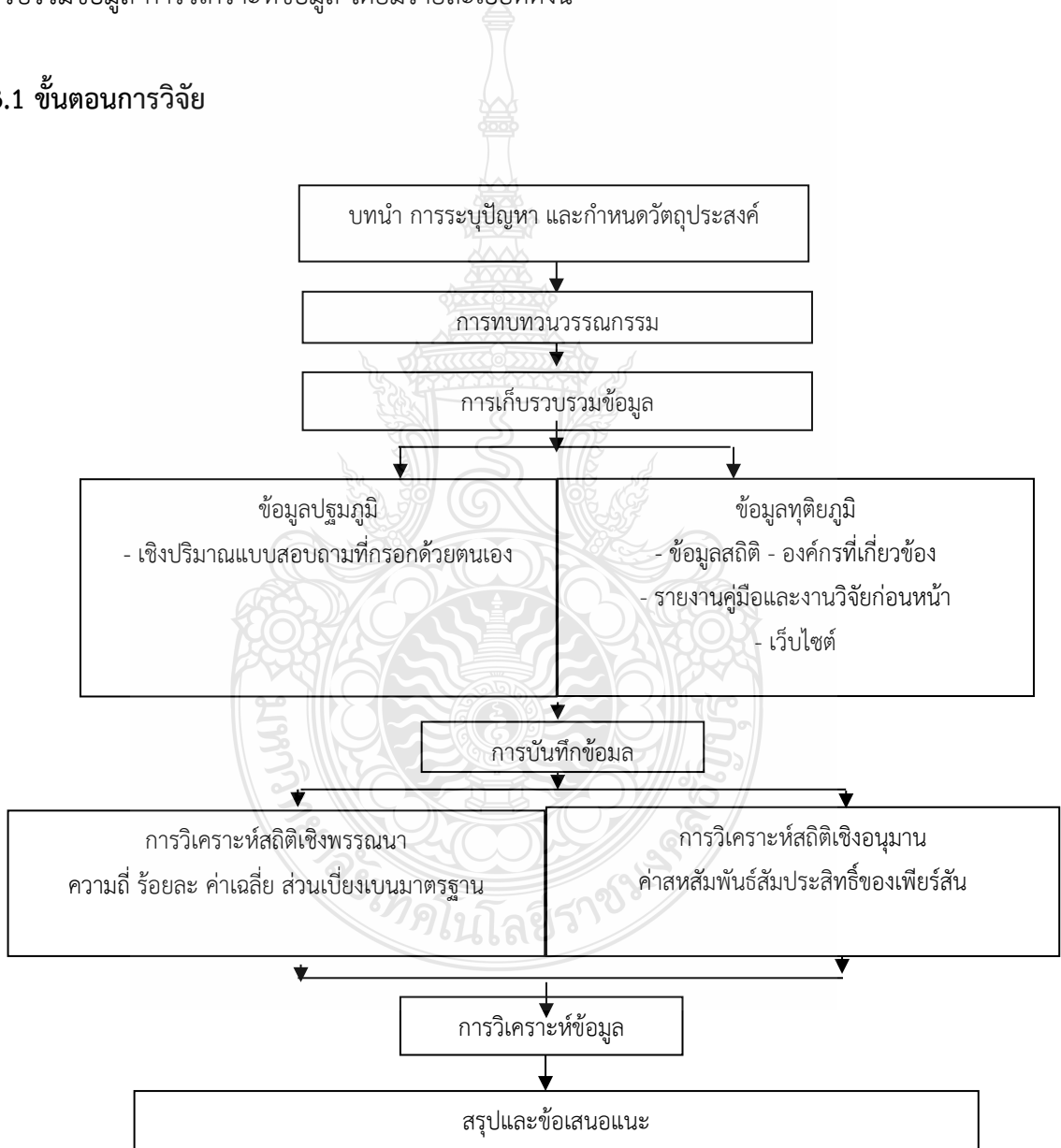


บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

ในบทนี้ ผู้วิจัยได้กล่าวถึงระเบียบวิธีที่ใช้ในการศึกษา ซึ่งประกอบไปด้วย การออกแบบ การวิจัย ประชากรกลุ่มตัวอย่าง ตัวแปรที่จะศึกษา วิธีการวิจัย และเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย การเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล โดยมีรายละเอียดดังนี้

3.1 ขั้นตอนการวิจัย



ภาพที่ 3.1 ขั้นตอนการวิจัย

3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.2.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ศึกษาครั้งนี้ คือ บุคลากรของคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำนวน 155 คน เนื่องจากคณะบริหารธุรกิจ มีกองทุนสวัสดิการเงินกู้ยืมให้บุคลากรของคณะบริหารธุรกิจ ทุกคนมีสิทธิกู้เงินสวัสดิการการกู้ยืมฉุกเฉินภายในคณะบริหารธุรกิจ

3.2.2 กลุ่มตัวอย่าง

การกำหนดกลุ่มตัวอย่าง บุคลากรของคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี แบ่งเป็นสายวิชาการ (คณาจารย์) 101 คน และสายสนับสนุน (เจ้าหน้าที่) 54 คน จำนวน 155 คน ดังนั้นผู้วิจัย จึงทำการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยตารางสำเร็จรูปของ (Yamane, 1973 อ้างถึงใน ภัทรานิชฐ์ เหมะทอง และคณะ, 2560) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ของสัดส่วนประชากรและกำหนดความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 โดยมีสมการเพื่อใช้ในการคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างดังนี้ใช้สูตร

$$n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

เมื่อ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
 N = ขนาดของประชากร
 e = ความคลาดเคลื่อนของการเลือกตัวอย่าง

ดังนั้น

$$n = \frac{155}{1+155(0.05)^2}$$
$$= 111.71 \approx 112$$

จากการคำนวณข้างต้นได้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา 112 ตัวอย่าง และสำรองเพื่อแบบสอบถามไม่สมบูรณ์ 28 ตัวอย่าง จะได้เท่ากับขนาดตัวอย่าง 140 ตัวอย่าง

3.3 ตัวแปรที่จะศึกษา

- ตัวแปรต้น คือ ความคาดหวังคุณภาพบริการการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ ผ่าน QR Code ประกอบไปด้วย ความน่าเชื่อถือ การตอบสนองความต้องการ ความเชื่อมั่น และการเข้าถึงการให้บริการ
- ตัวแปรตาม คือ การยอมรับการใช้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ ประกอบไปด้วย การรับรู้ถึงความมีประโยชน์ การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน ทศนคติที่มีต่อการใช้งาน การตั้งใจใช้งาน

3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการสร้างแบบสอบถาม (Questionnaire) แบ่งเป็น 5 ขั้นตอนตามลำดับ ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 ศึกษาหลักการสร้างแบบสอบถามเพื่อการวิจัย และกำหนดกรอบแนวความคิดในการวิจัย

ขั้นตอนที่ 2 ศึกษาข้อมูลจากหนังสือ เอกสาร บทความ และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่ได้มาจากแหล่งข้อมูลงานวิจัย เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างข้อความของแบบสอบถาม

ขั้นตอนที่ 3 กำหนดประเด็นและขอบเขตของคำถามให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์และประโยชน์ของการวิจัย

ขั้นตอนที่ 4 ดำเนินการสร้างแบบสอบถาม

ขั้นตอนที่ 5 ผู้วิจัยนำแบบสอบถามมาหาความเที่ยงตรงของเนื้อหา โดยทำการเสนอแก่ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน ซึ่งผู้เชี่ยวชาญได้ตรวจแบบสอบถามแล้วเห็นว่าแบบสอบถามถูกข้อมีความเที่ยงตรงของเนื้อหาครอบคลุมในแต่ละด้านและครอบคลุมตามวัตถุประสงค์ของงานวิจัย โดยมีค่าดัชนีความสอดคล้อง IOC อยู่ร้อยละ 1 ซึ่งมีความมากกว่า 0.5 ขึ้นไป ถือว่ามีคุณภาพและสามารถนำไปทดลองใช้ได้

แบบสอบถามแบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ โดยคำถามข้อมูลทั่วไป เพศ ประเภทสายงานของบุคลากร แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นแบบ (check-list) คำถามปลายปิด 2 ข้อ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับด้านความคาดหวังคุณภาพบริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่าน QR Code ซึ่งเป็นข้อมูลเชิงปริมาณ จัดทำเป็นข้อความเชิงบวก (Positive Statement) จำนวน 12 ข้อ แบ่งเป็น 4 ตัวแปร ดังนี้

1. ความน่าเชื่อถือ โดยใช้วิธีการวัดแบบ Likert Scale 5 ระดับ มีจำนวนคำถาม 3 ข้อ (ข้อที่ 1-3)
2. การตอบสนองความต้องการ โดยใช้วิธีการวัดแบบ Likert Scale 5 ระดับ มีจำนวนคำถาม 3 ข้อ (ข้อที่ 4-6)
3. ความเชื่อมั่น โดยใช้วิธีการวัดแบบ Likert Scale 5 ระดับ มีจำนวนคำถาม 4 ข้อ (ข้อที่ 7-10)
4. การเข้าถึงการให้บริการ โดยใช้วิธีการวัดแบบ Likert Scale 5 ระดับ มีจำนวนคำถาม 3 ข้อ (ข้อที่ 11-12)

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับด้านการยอมรับการใช้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ซึ่งเป็นข้อมูลเชิงปริมาณ จัดทำเป็นข้อความเชิงบวก จำนวน 16 ข้อ แบ่งเป็น 4 ตัวแปร ดังนี้

1. การรับรู้ถึงประโยชน์ โดยใช้วิธีการวัดแบบ Likert Scale 5 ระดับ มีจำนวนคำถาม 4 ข้อ (ข้อที่ 1-4)
2. การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน โดยใช้วิธีการวัดแบบ Likert Scale 5 ระดับ มีจำนวนคำถาม 4 ข้อ (ข้อที่ 5-8)
3. ทศนคติ โดยใช้วิธีการวัดแบบ Likert Scale 5 ระดับ มีจำนวนคำถาม 4 ข้อ (ข้อที่ 9-12)
4. การตั้งใจใช้งาน โดยใช้วิธีการวัดแบบ Likert Scale 5 ระดับ มีจำนวนคำถาม 4 ข้อ (ข้อที่ 13-16)

การวัดตัวแปรทั้ง 8 ตัวแปร มีเกณฑ์การวัดระดับความคิดเห็น ตามวิธีคิดของลิเคิร์ท โดยผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์การวัดระดับปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับ เป็น 5 ระดับ

คะแนน	ระดับความคิดเห็น
5	หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด
4	หมายถึง เห็นด้วยมาก
3	หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง
2	หมายถึง เห็นด้วยน้อย
1	หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด

3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.5.1 ศึกษาค้นคว้ารวบรวมข้อมูลเอกสาร แนวคิด และงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางในการจัดทำแบบสอบถามให้เนื้อหา มีความครบถ้วนตามหัวข้องานวิจัย

3.5.2 นำแบบสอบถามที่รับการตอบกลับจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 140 คน แบบสอบถามทั้งหมดมีความสมบูรณ์ ครบถ้วน แล้วนำไปวิเคราะห์ข้อมูล

3.6 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

หลังจากตรวจสอบความถูกต้องจากการเก็บข้อมูลแล้ว ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ เพื่อประมวลผล โดยมีขั้นตอนดังนี้

3.6.1 ตรวจสอบข้อมูล (Editing) ความสมบูรณ์ความถูกต้องของคำตอบในแต่ละข้อของแบบสอบถาม เพื่อนำข้อมูลที่สมบูรณ์ไปใช้ในขั้นตอนต่อไป

3.6.2 ทำการลงรหัส (Coding) และบันทึกในโปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อเตรียมการประมวลผล

3.6.3 ประมวลผลทางสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปดังนี้

- สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) เพื่อใช้บรรยายลักษณะข้อมูลที่เก็บมาได้โดยใช้ค่าสถิติในการวิเคราะห์ ได้แก่ การแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยพิจารณาตามเกณฑ์การแปลความหมายตามแนวคิดของ บุญชม ศรีสะอาด (2560) ดังนี้

ระดับคะแนนเฉลี่ย		การแปลความหมาย
4.51 – 5.00	หมายถึง	ระดับมากที่สุด
3.51 – 4.50	หมายถึง	ระดับมาก
2.51 – 3.50	หมายถึง	ระดับปานกลาง
1.51 – 2.50	หมายถึง	ระดับต่ำ
1.00 – 1.50	หมายถึง	ระดับต่ำที่สุด

- นำข้อมูลที่ได้มาหาความสัมพันธ์ระหว่างด้านความคาดหวังคุณภาพบริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่าน QR Code กับการยอมรับการใช้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์วิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้การคำนวณค่าสหสัมพันธ์สัมประสิทธิ์ของเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) โดยเกณฑ์การแปลผลระดับความสัมพันธ์ (Hair; et al. 2006, บุญชม ศรีสะอาด, 2560) มีดังนี้

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ผลคูณของเพียร์สัน	ความหมายของระดับความสัมพันธ์
$\pm 0.81 - \pm 1.00$	มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับสูงมาก
$\pm 0.61 - \pm 0.80$	มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับสูง
$\pm 0.41 - \pm 0.60$	มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง
$\pm 0.21 - \pm 0.40$	มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับต่ำ
$\pm 0.01 - \pm 0.20$	มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับต่ำมาก

โดยที่ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์จะมีค่าระหว่าง $-1 < r < 1$

ค่า r เป็นลบ แสดงว่า X และ Y มีความสัมพันธ์กันในทิศทางตรงกันข้าม

ค่า r เป็นบวก แสดงว่า X และ Y มีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกัน

ค่า r เป็น 0 แสดงว่า X และ Y ไม่มีความสัมพันธ์กันเลย

บทที่ 4

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ผลจากการศึกษาการยอมรับการใช้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์เพื่อการอธิบายและการทดสอบสมมติฐานที่เกี่ยวข้องระหว่างความคาดหวังคุณภาพบริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่าน QR Code กับการยอมรับการใช้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ จากการรวบรวมแบบสอบถามที่มีคำตอบครบถ้วนสมบูรณ์ ของกลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 140 ชุด โดยนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในรูปแบบของตารางและการบรรยายประกอบตามลำดับขั้นตอน โดยแบ่งออกเป็น 4 ส่วน นำเสนอตามลำดับดังนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

Sig.	แทน	ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน
**	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01
r	แทน	ค่าที่แสดงระดับของความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้นและตัวแปรตาม เรียกว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหพันธ์

4.1 การนำเสนอผลการวิเคราะห์

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม จำนวน 140 คน ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยแบ่งการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ผลวิเคราะห์ด้านความคาดหวังคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่าน QR Code

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ด้านการยอมรับการใช้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์

ส่วนที่ 4 ผลการทดสอบสมมติฐาน

4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ และสายงานของบุคลากรคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี โดยใช้สถิติพรรณนา ได้แก่ ความถี่และร้อยละ

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวน (ความถี่) และร้อยละ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่าง

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	60	42.90
หญิง	80	57.10
รวม	140	100.00
บุคลากร		
สายวิชาการ	89	63.60
สายสนับสนุน	51	36.40
รวม	140	100.00

จากตารางที่ 4.1 กลุ่มตัวอย่าง 140 คน พบว่า กลุ่มตัวอย่างเป็นเพศหญิงมากที่สุด จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 57.10 และเป็นชาย จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 42.90 บุคลากรเป็นสายวิชาการ จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 63.60 และสายสนับสนุน จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 36.40

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับระหว่างปัจจัยกับความคาดหวังคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่าน QR Code ของบุคลากรคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ผลการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยความคาดหวังคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่าน QR Code นำเสนอในรูปแบบตารางโดยใช้สถิติพรรณนา ความถี่ ร้อยละ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน แบ่งออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ ด้านความความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองความต้องการ ด้านความน่าเชื่อถือ และด้านการเข้าถึงการให้บริการ

ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวน (ความถี่) ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของ ความคาดหวังคุณภาพบริการทางชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่าน QR Code

ความคาดหวังคุณภาพบริการ ชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ ผ่าน QR Code	ระดับความคิดเห็น					ค่า เฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความ คิด เห็น
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
ความน่าเชื่อถือ								
1. การชำระเงินทาง อิเล็กทรอนิกส์ผ่าน QR Code มีความถูกต้องและแม่นยำ	79 (56.4%)	54 (38.6%)	5 (3.6%)	2 (1.4%)		4.50	0.64	มาก
2. การชำระเงินทาง อิเล็กทรอนิกส์ผ่าน QR Code จะสามารถสร้างความเชื่อมั่นได้	70 (50.0%)	58 (41.4%)	10 (7.1%)	2 (1.4%)		4.40	0.68	มาก
3. การชำระเงินทาง อิเล็กทรอนิกส์ผ่าน QR Code มีการอัปเดตข้อมูลที่ถูกต้อง	69 (49.3%)	64 (45.7%)	6 (4.3%)	1 (0.7%)		4.43	0.61	มาก
รวม						4.45	0.58	มาก
การตอบสนองความต้องการ								
4. การชำระเงินทาง อิเล็กทรอนิกส์ผ่าน QR Code ตอบสนองผู้ที่ไม่ต้องการ พกเงินสด	106 (75.7%)	28 (20.0%)	6 (4.3%)			4.71	0.54	มาก ที่สุด
5. ชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ ผ่าน QR Code จะลดขั้นตอน ในการชำระเงิน	99 (70.7%)	36 (25.7%)	5 (3.6%)			4.67	0.54	มาก ที่สุด
6. การชำระเงินทาง อิเล็กทรอนิกส์ผ่าน QR Code มีความสะดวกสบาย ในการใช้งาน	96 (68.6%)	38 (27.1%)	6 (4.3%)			4.64	0.56	มาก ที่สุด
รวม						4.68	0.46	มาก ที่สุด

ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวน (ความถี่) ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของ ความคาดหวังคุณภาพบริการทางชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่าน QR Code (ต่อ)

ความคาดหวังคุณภาพบริการ ชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่าน QR Code	ระดับความคิดเห็น					ค่า เฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความ คิด เห็น
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
ความเชื่อมั่น								
7. ข้อมูลการชำระเงินทาง อิเล็กทรอนิกส์ผ่าน QR Code จะถูกเก็บเป็นความลับ	50 (35.7%)	53 (37.9%)	33 (23.6%)	4 (2.9%)		4.06	0.84	มาก
8. ข้อมูลส่วนบุคคลจะไม่ถูกนำไปใช้ ร่วมกับข้อมูลของบุคคลอื่น	48 (34.3%)	51 (36.4%)	37 (26.4%)	4 (2.9%)		4.02	0.85	มาก
9. การชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ ผ่าน QR Code มีความปลอดภัย ของข้อมูลของผู้ที่ชำระเงินหรือ ผู้รับเงิน	49 (35.0%)	57 (40.7%)	29 (20.7%)	5 (3.6%)		4.07	0.83	มาก
รวม						4.05	0.78	มาก
การเข้าถึงการให้บริการ								
10. การชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ ผ่าน QR Code มีอุปกรณ์รองรับใน การเข้าถึงระบบได้หลากหลาย เช่น สมาร์ทโฟน แท็บเล็ต เป็นต้น	90 (64.3%)	40 (28.6%)	9 (6.4%)	1 (0.7%)		4.65	0.64	มากที่สุด
11. การชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ ผ่าน QR Code สามารถใช้งานได้ ตลอด 24 ชั่วโมง	91 (65.0%)	43 (30.7%)	6 (4.3%)			4.60	0.57	มากที่สุด
12. การชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ ผ่าน QR Code สามารถใช้งานได้ ในทุก ๆ ร้านค้า	41 (29.3%)	47 (33.6%)	41 (29.3%)	8 (5.7%)	3 (2.1%)	3.82	0.99	มาก
รวม						4.33	0.56	มาก

จากตารางที่ 4.2 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยที่แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของความคาดหวังคุณภาพบริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่าน QR Code กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นของด้านความคาดหวังคุณภาพบริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่าน QR Code ดังนี้

ด้านความน่าเชื่อถือ อยู่ในระดับมาก ที่มีค่าเฉลี่ย 4.45 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.58 เมื่อพิจารณารายละเอียดในแต่ละข้อ พบว่าทุกข้อมีผลในระดับมาก คือ การชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่าน QR Code มีความถูกต้องและแม่นยำ มีค่าเฉลี่ย 4.50 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.64 ตามด้วย การชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่าน QR Code มีการอัปเดตข้อมูลที่ต้องการ มีค่าเฉลี่ย 4.43 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.61 และ การชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่าน QR Code จะสามารถสร้างความเชื่อมั่นได้ มีค่าเฉลี่ย 4.40 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.68 ตามลำดับ

ด้านการตอบสนองความต้องการ อยู่ในระดับมากที่สุด ที่มีค่าเฉลี่ย 4.68 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.46 เมื่อพิจารณารายละเอียดในแต่ละข้อ พบว่า ทุกข้อมีผลในระดับมากที่สุด คือการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่าน QR Code ตอบสนองผู้ที่ไม่ต้องการพกเงินสด มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 4.71 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.54 ตามด้วย ชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่าน QR Code จะลดขั้นตอนในการชำระเงิน มีค่าเฉลี่ย 4.67 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.54 และ การชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่าน QR Code มีความสะดวกสบายในการใช้งาน มีค่าเฉลี่ย 4.64 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.56 ตามลำดับ

ด้านความเชื่อมั่น อยู่ในระดับมาก ที่มีค่าเฉลี่ย 4.05 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.78 เมื่อพิจารณารายละเอียดในแต่ละข้อ พบว่า ทุกข้อมีผลในระดับมาก คือ การชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่าน QR Code มีความปลอดภัยของข้อมูลของผู้ชำระเงินหรือ ผู้ที่รับเงินมีค่าเฉลี่ย 4.07 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.83 ตามด้วย ข้อมูลการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่าน QR Code จะถูกเก็บเป็นความลับ มีค่าเฉลี่ย 4.06 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.84 และ ข้อมูลส่วนบุคคลจะไม่ถูกนำไปใช้ร่วมกับข้อมูลของบุคคลอื่น มีค่าเฉลี่ย 4.02 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.85 ตามลำดับ

ด้านการเข้าถึงการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ที่มีค่าเฉลี่ย 4.33 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.56 เมื่อพิจารณารายละเอียดในแต่ละข้อ พบว่า ทุกข้อมีผลในระดับมากที่สุด คือ การชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่าน QR Code สามารถใช้งานได้ตลอด 24 ชั่วโมง มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 4.60 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.57 ตามด้วย การชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่าน QR Code สามารถใช้งานได้ตลอด 24 ชั่วโมง มีค่าเฉลี่ย 4.60 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน รองลงมาข้อที่มีระดับคะแนนมาก คือ การชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่าน QR Code สามารถใช้งานได้ในทุก ๆ ร้านค้า มีค่าเฉลี่ย 3.82 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.99 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของความคาดหวังคุณภาพบริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่าน QR Code

ความคาดหวังคุณภาพบริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่าน QR Code	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลความหมาย	ลำดับที่
1. ความน่าเชื่อถือ	4.45	0.58	มาก	2
2. การตอบสนองความต้องการ	4.68	0.46	มากที่สุด	1
3. ความเชื่อมั่น	4.05	0.78	มาก	4
4. การเข้าถึงการให้บริการ	4.33	0.56	มาก	3
รวม	4.44	0.56	มาก	

จากตารางที่ 4.3 สรุปผล ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของความคาดหวังคุณภาพบริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่าน QR Code โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.44 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.56 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สามารถเรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านการตอบสนองความต้องการ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.68 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.46 ตามด้วย ด้านความน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ย 4.45 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.58 ด้านการเข้าถึงการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.33 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.56 และ ด้านความเชื่อมั่น มีค่าเฉลี่ย 4.05 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.78 อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 การยอมรับการใช้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ ข้อมูลเกี่ยวกับยอมรับการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่าน QR Code ของบุคลากรคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ผลการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยการยอมรับการใช้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์นำเสนอในรูปแบบตารางโดยใช้สถิติพรรณนา ความถี่ ร้อยละ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน แบ่งออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ ด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน ด้านทัศนคติ และด้านการตั้งใจใช้งาน

ตารางที่ 4.4 แสดงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของการยอมรับการใช้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์

การยอมรับการใช้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์	ระดับความคิดเห็น				ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อยที่สุด			
การรับรู้ถึงประโยชน์							
1. การใช้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ สามารถชำระเงินได้รวดเร็วขึ้น	103 (73.6%)	31 (22.1%)	6 (4.3%)		4.69	0.54	มากที่สุด
2. การใช้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ สามารถช่วยลดภาระและความยุ่งยากในการชำระเงิน	95 (67.9%)	36 (25.7%)	9 (6.4%)		4.61	0.60	มากที่สุด
3. การใช้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ ปลอดภัยในการไม่ต้องพกเงินสดในจำนวนมาก	101 (72.1%)	28 (20.0%)	11 (7.9%)		4.64	0.62	มากที่สุด
4. การใช้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ลดปัญหาการถอนเงินได้	93 (66.4%)	35 (25.0%)	11 (7.9%)	1 (0.7%)	4.57	0.66	มากที่สุด
รวม					4.63	0.50	มากที่สุด
การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน							
5. การใช้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ สามารถทำได้ง่าย	92 (65.7%)	40 (28.6%)	6 (4.3%)	2 (1.4%)	4.58	0.64	มากที่สุด
6. การใช้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ ง่ายสำหรับที่จะเรียนรู้และเข้าใจได้ง่าย	85 (60.7%)	43 (30.7%)	10 (7.1%)	2 (1.4%)	4.50	0.69	มาก
7. การใช้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ง่ายในการเข้าถึงไม่ต้องใช้ความพยายามมาก	80 (57.1%)	50 (35.7%)	9 (6.4%)	1 (0.7%)	4.49	0.65	มาก
8. การใช้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ สามารถทำตามคำแนะนำในการใช้งานได้ง่าย	85 (60.7%)	45 (32.1%)	9 (6.4%)	1 (0.7%)	4.22	0.72	มาก
รวม					4.53	0.60	มากที่สุด

ตารางที่ 4.4 แสดงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของการยอมรับการใช้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ (ต่อ)

การยอมรับการใช้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
ทัศนคติ								
9. ท่านคิดว่าการใช้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์เป็นวิธีที่ทันสมัย	99 (70.7%)	33 (23.6%)	8 (5.7%)			4.65	0.58	มากที่สุด
10. ท่านคิดว่าการใช้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ มีความน่าสนใจสำหรับท่าน	81 (57.9%)	47 (33.6%)	11 (7.9%)		1 (0.7%)	4.48	0.70	มาก
11. ท่านอยากที่จะใช้บริการการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์	86 (61.4%)	38 (27.1%)	13 (9.3%)	2 (1.4%)	1 (0.7%)	4.47	0.78	มาก
12. ท่านคิดว่าการใช้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ทำให้ชีวิตประจำวันสะดวกสบายมากขึ้น	94 (67.1%)	37 (26.4%)	8 (5.7%)		1 (0.7%)	4.59	0.66	มากที่สุด
รวม						4.55	0.61	มากที่สุด
การตั้งใจใช้งาน								
13. ท่านยอมรับที่จะใช้การชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ในอนาคต	98 (70.0%)	28 (20.0%)	12 (8.6%)	1 (0.7%)	1 (0.7%)	4.57	0.74	มากที่สุด
14. ท่านจะแนะนำให้ผู้อื่นใช้วิธีการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์	85 (60.7%)	39 (27.9%)	14 (10.0%)	1 (0.7%)	1 (0.7%)	4.47	0.76	มาก
15. ท่านคิดว่าการใช้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ จะมีประสิทธิภาพดีกว่าที่คาดการณ์ไว้	82 (58.6%)	44 (31.4%)	11 (7.9%)	3 (2.1%)		4.46	0.73	มาก
16. การใช้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ เข้ากับวิถีการดำเนินชีวิตของท่านในปัจจุบัน	89 (63.6%)	36 (25.7%)	11 (7.9%)	3 (2.1%)	1 (0.7%)	4.49	0.79	มาก
รวม						4.50	0.70	มาก

จากตารางที่ 4.4 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับการยอมรับการใช้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นของการยอมรับการใช้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ ดังนี้

การรับรู้ถึงประโยชน์ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.63 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.50 เมื่อพิจารณารายละเอียดในแต่ละข้อ พบว่า ทุกข้อมีผลในระดับมากที่สุด คือ การใช้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ ทำให้สามารถชำระเงินได้รวดเร็วขึ้น มีค่าเฉลี่ย 4.69 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.54 ตามด้วย การใช้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ปลอดภัยในการไม่ต้องพกเงินสดในจำนวนมาก มีค่าเฉลี่ย 4.64 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.62 การใช้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ สามารถช่วยลดภาระและความยุ่งยากในการชำระเงิน มีค่าเฉลี่ย 4.61 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.60 และ การใช้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ลดปัญหาการถอนเงินได้ มีค่าเฉลี่ย 4.57 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.66 ตามลำดับ

การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.53 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.60 เมื่อพิจารณารายละเอียดในแต่ละข้อ พบว่า ข้อที่มีผลในระดับมากที่สุด คือการใช้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ สามารถทำได้ง่าย ค่าเฉลี่ย 4.58 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.64 รองลงมาข้อที่อยู่ในระดับมาก คือ การใช้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ง่ายสำหรับที่จะเรียนรู้และเข้าใจได้ง่าย มีค่าเฉลี่ย 4.50 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.69 ตามด้วย การใช้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ง่ายในการเข้าถึงไม่ต้องใช้ความพยายามมาก มีค่าเฉลี่ย 4.49 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.65 และ การใช้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์สามารถทำตามคำแนะนำในการใช้งานได้ง่าย มีค่าเฉลี่ย 4.22 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.72 ตามลำดับ

ทัศนคติ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.55 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.61 เมื่อพิจารณารายละเอียดในแต่ละข้อ พบว่า ข้อที่มีผลในระดับมากที่สุด คือ การใช้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ เป็นวิธีการที่ทันสมัย มีค่าเฉลี่ย 4.65 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.58 ตามด้วย ท่านคิดว่าการใช้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ทำให้ชีวิตประจำวันสะดวกสบายมากขึ้น มีค่าเฉลี่ย 4.59 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.66 รองลงมาข้อที่อยู่ในระดับมาก คือ ท่านคิดว่าการใช้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์มีความน่าสนใจสำหรับท่าน มีค่าเฉลี่ย 4.48 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.70 และ ท่านอยากที่จะใช้บริการการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ มีค่าเฉลี่ย 4.47 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.78 ตามลำดับ

การตั้งใจใช้งาน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.50 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.70 เมื่อพิจารณารายละเอียดในแต่ละข้อ พบว่า ข้อที่มีผลในระดับมากที่สุด คือ ท่านยอมรับที่จะใช้การชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ ในอนาคต มีค่าเฉลี่ย 4.57 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.74 รองลงมาข้อที่มีผลในระดับมาก คือ การใช้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์เข้ากับวิถีการดำเนินชีวิตของท่านในปัจจุบัน มีค่าเฉลี่ย 4.49 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.79 ตามด้วย ท่านจะแนะนำให้ผู้อื่นใช้วิธีการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ มีค่าเฉลี่ย 4.47 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.76 และ ท่านคิดว่าการใช้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์จะมีประสิทธิภาพดีกว่าที่คาดการณ์ไว้ มีค่าเฉลี่ย 4.46 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.73 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นต่อการยอมรับการใช้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์

การยอมรับการใช้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์	ค่าเฉลี่ย	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลความหมาย	ลำดับที่
1. การรับรู้ถึงประโยชน์	4.63	0.59	มากที่สุด	1
2. การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน	4.53	0.60	มากที่สุด	3
3. ทัศนคติ	4.55	0.61	มากที่สุด	2
4. การตั้งใจใช้งาน	4.50	0.70	มาก	4
รวม	4.61	0.61	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.5 สรุปผล ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของการยอมรับการใช้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด 4.61 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.61 เมื่อพิจารณารายละเอียดในแต่ละด้าน พบว่า ข้อที่มีระดับมากที่สุด คือ ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 4.63 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.59 ตามด้วย ทัศนคติ มีค่าเฉลี่ย 4.55 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.61 การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน มีค่าเฉลี่ย 4.53 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.60 และการตั้งใจใช้งาน มีค่าเฉลี่ย 4.50 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.70 อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ส่วนที่ 4 ผลการทดสอบสมมติฐานความสัมพันธ์ระหว่างด้านความคาดหวังคุณภาพบริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่าน QR Code กับที่การยอมรับการใช้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ การวิเคราะห์การหาค่าความสัมพันธ์ (Correlation Coefficient) เป็นเครื่องมือทดสอบสถิติเพื่ออธิบายความสัมพันธ์ของตัวแปรต่าง ๆ กับการยอมรับการใช้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ โดยมีตัวแปรที่แสดงความสัมพันธ์ของสมการ ดังนี้

ตารางที่ 4.6 แสดงค่าสหสัมพันธ์ระหว่างความน่าเชื่อถือกับการยอมรับการใช้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์

ความน่าเชื่อถือ	การยอมรับการใช้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์		
	r	Sig.	แปลผล
คำถามข้อที่ 1	0.509**	0.00	มีความสัมพันธ์ระดับปานกลาง
คำถามข้อที่ 2	0.535**	0.00	มีความสัมพันธ์ระดับปานกลาง
คำถามข้อที่ 3	0.616**	0.00	มีความสัมพันธ์ระดับสูง
โดยรวม	0.608**	0.00	มีความสัมพันธ์ระดับปานกลาง

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01

จากผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่าด้านความน่าเชื่อถือ โดยรวมและรายข้อทุกข้อ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการยอมรับการใช้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01

ตารางที่ 4.7 แสดงค่าสหสัมพันธ์ระหว่างด้านการตอบสนองความต้องการกับการยอมรับการใช้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์

การตอบสนองฯ	การยอมรับการใช้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์		
	r	Sig.	แปลผล
คำถามข้อที่ 1	0.594**	0.00	มีความสัมพันธ์ระดับปานกลาง
คำถามข้อที่ 2	0.434**	0.00	มีความสัมพันธ์ระดับปานกลาง
คำถามข้อที่ 3	0.655**	0.00	มีความสัมพันธ์ระดับสูง
โดยรวม	0.662**	0.00	มีความสัมพันธ์ระดับสูง

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01

จากผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่าด้านการตอบสนองความต้องการ โดยรวมและรายข้อทุกข้อ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการยอมรับการใช้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01

ตารางที่ 4.8 แสดงค่าสหสัมพันธ์ระหว่างด้านความเชื่อมั่น กับการยอมรับการใช้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์

ความเชื่อมั่น	การยอมรับการใช้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์		
	r	Sig.	แปลผล
คำถามข้อที่ 1	0.449**	0.00	มีความสัมพันธ์ระดับปานกลาง
คำถามข้อที่ 2	0.480**	0.00	มีความสัมพันธ์ระดับปานกลาง
คำถามข้อที่ 3	0.512**	0.00	มีความสัมพันธ์ระดับปานกลาง
โดยรวม	0.518**	0.00	มีความสัมพันธ์ระดับปานกลาง

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01

จากผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่าด้านความเชื่อมั่น โดยรวมและรายข้อทุกข้อ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการยอมรับการใช้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01

ตารางที่ 4.9 แสดงค่าสหสัมพันธ์ระหว่างด้านการเข้าถึงการให้บริการกับการยอมรับการใช้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์

การเข้าถึงฯ	การยอมรับการใช้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์		
	r	Sig.	แปลผล
คำถามข้อที่ 1	0.565**	0.00	มีความสัมพันธ์ระดับปานกลาง
คำถามข้อที่ 2	0.505**	0.00	มีความสัมพันธ์ระดับปานกลาง
คำถามข้อที่ 3	0.415**	0.00	มีความสัมพันธ์ระดับปานกลาง
โดยรวม	0.624**	0.00	มีความสัมพันธ์ระดับสูง

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01

จากผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ด้านการเข้าถึงการให้บริการ โดยรวมและรายข้อทุกข้อ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการยอมรับการใช้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01

ตารางที่ 4.10 แสดงค่าสหสัมพันธ์ระหว่างด้านความคาดหวังคุณภาพบริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่าน QR Code กับการยอมรับการใช้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์

ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการยอมรับการใช้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์	r	Sig.	ผลการทดสอบมีความสัมพันธ์
ความน่าเชื่อถือ	0.608**	0.000	ระดับปานกลาง
การตอบสนองความต้องการ	0.662**	0.000	ระดับสูง
ความเชื่อมั่น	0.518**	0.000	ระดับปานกลาง
การเข้าถึงการให้บริการ	0.624**	0.000	ระดับสูง
โดยรวม	0.656**	0.000	ระดับสูง

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01

จากตารางที่ 4.10 แสดงค่าสหสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังคุณภาพบริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่าน QR Code กับการยอมรับการใช้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ พบว่าความคาดหวังคุณภาพบริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่าน QR Code โดยรวม มีความสัมพันธ์ทางบวกระดับสูงกับการยอมรับการใช้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษารื่อง การยอมรับการใช้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากร คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาความคาดหวังต่อคุณภาพบริการการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่าน QR Code 2) เพื่อศึกษาการยอมรับการใช้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่าน QR Code และ 3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังคุณภาพบริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่าน QR Code กับการยอมรับการใช้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ สามารถสรุปผลการศึกษาได้ตามประเด็น ดังต่อไปนี้

โดยใช้กลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามเป็นบุคลากรของคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำนวน 140 คน โดยการนำเสนอออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ และประเภทบุคลากร

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยความคาดหวังคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่าน QR Code ได้แก่ ความน่าเชื่อถือ การตอบสนองความต้องการ ความน่าเชื่อถือ และการเข้าถึงการให้บริการ

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยการยอมรับการใช้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่าน QR Code ได้แก่ การรับรู้ถึงประโยชน์ การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน ทัศนคติ และการตั้งใจใช้งาน

ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน ความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังคุณภาพบริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่าน QR Code กับการยอมรับการใช้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์

การวิเคราะห์ข้อมูลการศึกษารื่อง การยอมรับการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากร คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปทำการเก็บรวบรวมข้อมูลแล้วนำมาทำการทดสอบการวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์การวิจัย

5.1 สรุปผลการวิจัย

5.1.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 57.10 และเป็นบุคลากรสายวิชาการ จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 63.60

5.1.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังคุณภาพบริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่าน QR Code บุคลากรของคณะบริหารธุรกิจมีความคาดหวังต่อคุณภาพบริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่าน QR Code โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.44 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.56 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สามารถเรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านการตอบสนองความต้องการ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.68 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.46 ตามด้วย ด้านความน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ย 4.45 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.58 ด้านการเข้าถึงการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.33 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.56 และ ด้านความเชื่อมั่น มีค่าเฉลี่ย 4.05 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.78 อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

- ด้านความน่าเชื่อถือ อยู่ในระดับมาก ที่มีค่าเฉลี่ย 4.45 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.58 เมื่อพิจารณารายละเอียดในแต่ละข้อ พบว่าทุกข้อมีผลในระดับมาก คือ การชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่าน QR Code มีความถูกต้องและแม่นยำ มีค่าเฉลี่ย 4.50 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.64 ตามด้วย การชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่าน QR Code มีการอัปเดตข้อมูลที่ถูกต้อง มีค่าเฉลี่ย 4.43 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.61 และ การชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่าน QR Code จะสามารถสร้างความเชื่อมั่นได้ มีค่าเฉลี่ย 4.40 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.68 ตามลำดับ

- ด้านการตอบสนองความต้องการ อยู่ในระดับมากที่สุด ที่มีค่าเฉลี่ย 4.68 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.46 เมื่อพิจารณารายละเอียดในแต่ละข้อ พบว่า ทุกข้อมีผลในระดับมากที่สุด คือการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่าน QR Code ตอบสนองผู้ที่ไม่ต้องการพกเงินสด มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 4.71 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.54 ตามด้วย ชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่าน QR Code จะลดขั้นตอนในการชำระเงิน มีค่าเฉลี่ย 4.67 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.54 และการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่าน QR Code มีความสะดวกสบายในการใช้งาน มีค่าเฉลี่ย 4.64 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.56 ตามลำดับ

- ด้านความเชื่อมั่น อยู่ในระดับมาก ที่มีค่าเฉลี่ย 4.05 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.78 เมื่อพิจารณารายละเอียดในแต่ละข้อ พบว่า ทุกข้อมีผลในระดับมาก คือ การชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่าน QR Code มีความปลอดภัยของข้อมูลของผู้ชำระเงินหรือผู้ที่รับเงินมีค่าเฉลี่ย 4.07 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.83 ตามด้วย ข้อมูลการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่าน QR Code จะถูกเก็บเป็นความลับ มีค่าเฉลี่ย 4.06 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.84 และ ข้อมูลส่วนบุคคลจะไม่ถูกนำไปใช้ร่วมกับข้อมูลของบุคคลอื่น มีค่าเฉลี่ย 4.02 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.85 ตามลำดับ

- ด้านการเข้าถึงการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ที่มีค่าเฉลี่ย 4.33 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.56 เมื่อพิจารณารายละเอียดในแต่ละข้อ พบว่า ทุกข้อผลมีในระดับมากที่สุด คือ การชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่าน QR Code สามารถใช้งานได้ตลอด 24 ชั่วโมง มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 4.60 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.57 ตามด้วย การชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่าน QR Code สามารถใช้งานได้ตลอด 24 ชั่วโมง มีค่าเฉลี่ย 4.60 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน รองลงมาข้อที่มีระดับคะแนนมาก คือ การชำระเงิน

ทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่าน QR Code สามารถใช้งานได้ในทุก ๆ ร้านค้า มีค่าเฉลี่ย 3.82 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.99 ตามลำดับ

5.1.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการยอมรับการใช้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ บุคลากรมีการยอมรับการใช้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด 4.61 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.61 เมื่อพิจารณารายละเอียดในแต่ละด้าน พบว่า ข้อที่มีระดับมากที่สุด คือ ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 4.63 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.59 ตามด้วย ทศนคติ มีค่าเฉลี่ย 4.55 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.61 การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน มีค่าเฉลี่ย 4.53 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.60 และ การตั้งใจใช้งาน มีค่าเฉลี่ย 4.50 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.70 อยู่ในระดับมากที่สุดตามลำดับ

- การรับรู้ถึงประโยชน์ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.63 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.50 เมื่อพิจารณารายละเอียดในแต่ละข้อ พบว่า ทุกข้อมีผลในระดับมากที่สุด คือ การใช้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ ทำให้สามารถชำระเงินได้รวดเร็วขึ้น มีค่าเฉลี่ย 4.69 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.54 ตามด้วย การใช้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ปลอดภัยในการไม่ต้องพกเงินสดในจำนวนมาก มีค่าเฉลี่ย 4.64 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.62 การใช้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ สามารถช่วยลดภาระและความยุ่งยากในการชำระเงิน มีค่าเฉลี่ย 4.61 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.60 และ การใช้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ลดปัญหาการถอนเงินได้ มีค่าเฉลี่ย 4.57 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.66 ตามลำดับ

- การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.53 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.60 เมื่อพิจารณารายละเอียด พบว่า ข้อที่มีผลในระดับมากที่สุด คือ การใช้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ สามารถทำได้ง่าย ค่าเฉลี่ย 4.58 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.64 รองลงมาข้อที่อยู่ในระดับมากที่สุด คือ การใช้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ง่ายสำหรับที่จะเรียนรู้และเข้าใจได้ง่าย มีค่าเฉลี่ย 4.50 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.69 ตามด้วย การใช้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ง่ายในการเข้าถึงไม่ต้องใช้ความพยายามมาก มีค่าเฉลี่ย 4.49 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.65 และการใช้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์สามารถทำตามคำแนะนำในการใช้งานได้ง่าย มีค่าเฉลี่ย 4.22 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.72 ตามลำดับ

- ทศนคติ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.55 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.61 เมื่อพิจารณารายละเอียดในแต่ละข้อ พบว่า ข้อที่มีผลในระดับมากที่สุด คือ การใช้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ เป็นวิธีการที่ทันสมัย มีค่าเฉลี่ย 4.65 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.58 ตามด้วย ท่านคิดว่า การใช้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ทำให้ชีวิตประจำวันสะดวกสบายมากขึ้น มีค่าเฉลี่ย 4.59 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.66 รองลงมาข้อที่อยู่ในระดับมากที่สุด คือ ท่านคิดว่าการใช้บริการชำระเงินทาง

อิเล็กทรอนิกส์มีความน่าสนใจสำหรับท่าน มีค่าเฉลี่ย 4.48 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.70 และ ท่านอยากที่จะใช้บริการการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ มีค่าเฉลี่ย 4.47 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.78 ตามลำดับ

- การตั้งใจใช้งาน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.50 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.70 เมื่อพิจารณารายละเอียดในแต่ละข้อ พบว่า ข้อที่มีผลในระดับมากที่สุด คือ ท่านยอมรับที่จะใช้การชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ ในอนาคต มีค่าเฉลี่ย 4.57 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.74 รองลงมาข้อที่มีผลในระดับมากที่สุด คือ การใช้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์เข้ากับวิถีการดำเนินชีวิตของท่านในปัจจุบัน มีค่าเฉลี่ย 4.49 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.79 ตามด้วย ท่านจะแนะนำให้ผู้อื่นใช้วิธีการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ มีค่าเฉลี่ย 4.47 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.76 และ ท่านคิดว่าการใช้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์จะมีประสิทธิภาพดีกว่าที่คาดการณ์ไว้ มีค่าเฉลี่ย 4.46 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.73 ตามลำดับ

5.1.4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน การวิเคราะห์ข้อมูลความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังคุณภาพบริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่าน QR Code กับการยอมรับการใช้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ พบว่า ความคาดหวังคุณภาพชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่าน QR Code โดยภาพรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการยอมรับการใช้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 โดยภาพรวมมีความสัมพันธ์ระดับสูง เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านการตอบสนองความต้องการ และด้านการเข้าถึงการให้บริการ มีความสัมพันธ์โดยภาพรวมระดับสูง ตามด้วย ด้านความน่าเชื่อถือ และความเชื่อมั่น มีความสัมพันธ์โดยภาพรวมระดับปานกลาง ตามลำดับ

สมมติฐานที่ 1 ความคาดหวังคุณภาพการบริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่าน QR Code ด้านความน่าเชื่อถือ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการยอมรับการใช้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายละเอียดในแต่ละข้อ พบว่า ข้อที่มีความสัมพันธ์ระดับสูง คือ การชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่าน QR Code มีการอัปเดตข้อมูลที่ถูกต้อง และข้อการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่าน QR Code จะสามารถสร้างความเชื่อมั่นได้ และข้อการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่าน QR Code มีความถูกต้องและแม่นยำ มีความสัมพันธ์ระดับปานกลาง ตามลำดับ

สมมติฐานที่ 2 ความคาดหวังคุณภาพการบริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่าน QR Code ด้านการตอบสนองความต้องการ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการยอมรับการใช้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายละเอียดในแต่ละข้อ พบว่า ข้อที่มีความสัมพันธ์ระดับสูง คือ การชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่าน QR Code มีความสะดวกสบายในการใช้งาน และการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่าน QR Code มีความถูกต้องและแม่นยำ และชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่าน QR Code จะลดขั้นตอนในการชำระเงิน มีความสัมพันธ์ระดับปานกลางตามลำดับ

สมมติฐานที่ 3 ความคาดหวังคุณภาพการบริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่าน QR Code ด้านความเชื่อมั่น มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการยอมรับการใช้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ อย่างมี

นัยสำคัญที่ระดับ .01 โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ทุกข้อมีความสัมพันธ์ระดับปานกลาง คือ การชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่าน QR Code มีความปลอดภัยของข้อมูลของผู้ที่ชำระเงินหรือผู้รับเงิน ข้อมูลส่วนบุคคลจะไม่ถูกนำไปใช้ร่วมกับข้อมูลของบุคคลอื่น และข้อมูลการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่าน QR Code จะถูกเก็บเป็นความลับ ตามลำดับ

สมมติฐานที่ 4 ความคาดหวังคุณภาพการบริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่าน QR Code ด้านการเข้าถึงการให้บริการ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการยอมรับการใช้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 โดยรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ทุกข้อมีความสัมพันธ์ระดับปานกลาง คือ การชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่าน QR Code มีอุปกรณ์รองรับในการเข้าถึงระบบได้หลากหลาย เช่น สมาร์ทโฟน แท็บเล็ต เป็นต้น การชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่าน QR Code สามารถใช้งานได้ตลอด 24 ชั่วโมง และ การชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่าน QR Code สามารถใช้งานได้ในทุก ๆ ร้านค้า ตามลำดับ

ตารางที่ 5.1 แสดงสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานการวิจัย	ผลการทดสอบ
สมมติฐานที่ 1 ความคาดหวังคุณภาพการบริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่าน QR Code ด้านความน่าเชื่อถือ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการยอมรับการใช้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์	สนับสนุน
สมมติฐานที่ 2 ความคาดหวังคุณภาพการบริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่าน QR Code ด้านการตอบสนองความต้องการ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการยอมรับการใช้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์	สนับสนุน
สมมติฐานที่ 3 ความคาดหวังคุณภาพการบริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่าน QR Code ด้านความเชื่อมั่น มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการยอมรับการใช้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์	สนับสนุน
สมมติฐานที่ 4 ความคาดหวังคุณภาพการบริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่าน QR Code ด้านการเข้าถึงการให้บริการ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการยอมรับการใช้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์	สนับสนุน

5.2 การอภิปรายผลการวิจัย

การศึกษาการยอมรับการใช้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ จากกลุ่มตัวอย่างด้านการยอมรับการใช้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ การรับรู้ถึงประโยชน์ การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน ทักษะคนติ และการตั้งใจใช้งาน ผลการวิเคราะห์ ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับระดับความคิดเห็นต่อการยอมรับ ด้านการรับรู้ประโยชน์มากที่สุด รองลงมาคือ ด้านทักษะคนติ ด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน และด้านความตั้งใจใช้งาน ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปรียาพร วัฒนปัญญาจร (2560) ศึกษาประสิทธิภาพการจ่ายเงินของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของ กองคลัง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี พบว่า ปัจจัยด้านความรู้ความเข้าใจต่อระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์และการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ มีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการจ่ายเงินของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งใกล้เคียงกับแนวคิดของ กฤษณล คุณชื่น และดารณี เอื้อชนะจิต (2565) ได้กล่าวว่า การยอมรับการใช้เทคโนโลยีมีปัจจัยหลายปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยการรับรู้ประโยชน์ ผู้ใช้บริการสามารถรับรู้ได้ถึงควมมีประสิทธิภาพในการใช้งานมากขึ้น อีกทั้ง การรับรู้ความง่ายของการใช้งาน ซึ่งผู้ใช้งานยอมรับได้ว่าการใช้งานสามารถทำได้ง่าย โดยมีขั้นตอนการใช้งานที่ไม่ซับซ้อน ไม่ต้องใช้ความพยายามมาก และการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล เป็นการป้องกันไม่ให้ผู้อื่นที่ไม่มีสิทธิเข้าถึงเข้าถึงข้อมูล การรักษาข้อมูลให้มีความถูกต้องตามกฎเกณฑ์หรือเงื่อนไขที่กำหนด ซึ่งใกล้เคียงกับแนวคิดของ ขวัญใจ พุ่มจันทร์ และ ศรีณย์ ธิติลักษณ์ (2562) กล่าวว่า การพัฒนาแนวคิดการกระทำอย่างมีเหตุผลเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติและพฤติกรรมการซื้อมีความสำคัญในการเข้าใจแนวโน้มในการแสดงพฤติกรรมของผู้บริโภค โดยทัศนคติที่มีต่อพฤติกรรมซื้อและการใช้งานจริงมีบทบาทสำคัญในการกำหนดพฤติกรรม ซึ่งปัจจัยที่ไม่สามารถควบคุมได้อาจส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมผู้บริโภค และเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการใช้งาน เพื่อคาดการณ์พฤติกรรมและการยอมรับการใช้เทคโนโลยีของผู้ใช้และอธิบายพฤติกรรมการใช้งานของผู้บริโภคเป็นสิ่งสำคัญ โดยตัวแปรที่มีผลต่อทัศนคติและความตั้งใจในการใช้งานคือ การรับรู้ประโยชน์และความง่ายในการใช้งาน ซึ่งเป็นแรงจูงใจสำคัญในการยอมรับการใช้เทคโนโลยีของผู้ใช้ ซึ่งใกล้เคียงกับแนวคิดของ สิงหะ ฉวีสุข และ สุนันทา วงศ์จตุรภัทร (2559) แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยีเป็นการยอมรับในการนำมาใช้เป็นตัวชี้วัดความสำเร็จของการใช้เทคโนโลยี เพื่อให้สามารถอธิบายความตั้งใจได้อย่างละเอียดมากยิ่งขึ้น สามารถนำมาใช้พยากรณ์วิเคราะห์การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศของแต่ละบุคคล และใช้ในการอธิบายเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างความตั้งใจกับพฤติกรรมยอมรับเทคโนโลยี แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (TAM) มีปัจจัยหลัก 3 ปัจจัย คือ ปัจจัยการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับจากเทคโนโลยี การรับรู้ว่าเป็นระบบที่ง่ายต่อการใช้งาน และทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน ซึ่งใกล้เคียงกับงานวิจัยของ Hersatoto et al. (2023) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจของนักศึกษาในการใช้ระบบชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ของมหาวิทยาลัย ในเมืองเซมารัง อินโดนีเซีย

พบว่า ด้านการรับรู้ถึงความมั่นใจ ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ ด้านความไว้วางใจ และด้านความเชื่อมั่น มีอิทธิพลเชิงบวกต่อการตั้งใจของนักศึกษาที่จะใช้งานระบบชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ของมหาวิทยาลัย และใกล้เคียงกับงานวิจัยของ Said et al. (2018) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ของนักศึกษามหาวิทยาลัยในสหรัฐอเมริกาสำหรับเอมิเรตส์ โดยใช้แบบจำลอง TAM พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ของนักศึกษามหาวิทยาลัย ได้แก่ ความไว้วางใจ การรับรู้ความง่ายในของการใช้งาน การรับรู้ประโยชน์ มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความไว้วางใจในการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ของนักศึกษามหาวิทยาลัย เนื่องจากส่งผลต่อความเชื่อของนักศึกษาในการใช้งานว่ามีประโยชน์ ระบบชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์เข้าใจง่ายและใช้งานง่าย และส่งผลต่อการรับรู้ความสะดวกในการใช้และส่งผลต่อการยอมรับการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์

จากสมมติฐาน ความคาดหวังต่อคุณภาพบริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่าน QR Code มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการยอมรับการใช้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่าน QR Code ในภาพรวมมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการยอมรับการใช้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ มีความสัมพันธ์ระดับสูง ซึ่งใกล้เคียงกับแนวคิด Parasuraman et al. (2005 อ้างถึงใน ขนิษฐา ศาลางาม, 2562) การประเมินคุณภาพการให้บริการตามการรับรู้ของผู้บริโภคนั้นเป็นไปในรูปแบบของการเปรียบเทียบทัศนคติที่มีต่อการบริการที่คาดหวังและการบริการตามที่ได้รับรู้ว่ามีความสอดคล้องกันเพียงไร ข้อสรุปที่น่าสนใจหนึ่ง คือ การให้บริการที่มีคุณภาพนั้น หมายถึง การให้บริการที่สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้รับบริการหรือผู้บริโภคอย่างสม่ำเสมอ ดังนั้น ฟังพอใจต่อการบริการ จึงมีความสัมพันธ์โดยตรงกับการทำให้เป็นไปตามความคาดหวังหรือการไม่เป็นตามความคาดหวัง ของผู้บริโภคและยังเป็นสิ่งที่จะช่วยให้สามารถวัดคุณภาพการให้บริการได้ ซึ่งจะก่อให้เกิดสัมพันธภาพที่ดีแก่ลูกค้า รวมทั้งเพื่อกระตุ้นให้ลูกค้าเหล่านั้นกลับมาซื้อสินค้าหรือบริการ ตลอดจนเกิดฐานลูกค้าให้มีความสัมพันธ์ที่ยืนยาว และก่อให้เกิดความภักดีกับตราสินค้าหรือบริการ ซึ่งใกล้เคียงกับแนวคิดของ ขนิษฐา ศาลางาม (2562) คุณภาพจากการบริการ หมายถึง ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของธุรกิจให้บริการ คุณภาพของบริการ เป็นสิ่งสำคัญที่สุดที่จะสร้างความแตกต่างของธุรกิจให้เหนือกว่าคู่แข่งได้ การนำเสนอคุณภาพการให้บริการที่ตรงกับความคาดหวังของผู้รับบริการ ผู้รับบริการจะพึงพอใจ ถ้าได้รับสิ่งที่ต้องการและในรูปแบบที่ต้องการ และใกล้เคียงกับแนวคิดของ DeLone and McLean (2003 อ้างถึงใน โอบนิธิ วชิรานวงศ์, 2561) กล่าวว่า ความพร้อมในการเข้าถึงการให้บริการของระบบส่งผลเชิงบวกต่อการรับรู้คุณภาพการให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ สรุปได้ว่า คุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์หมายถึงการให้บริการที่ดีและเชื่อถือได้ต่อลูกค้าผ่านช่องทางอินเทอร์เน็ตหรือเทคโนโลยีอื่น ๆ เช่น เว็บไซต์ เพจโซเชียลมีเดีย อีเมล แชนทอนไลน์ หรือแอปพลิเคชัน การมีคุณภาพในบริการทางอิเล็กทรอนิกส์รวมถึงปัจจัยต่าง ๆ เช่น ความรวดเร็วใน

การตอบสนอง ความเป็นส่วนตัวและความปลอดภัยของข้อมูล ความชัดเจนและทันสมัยของข้อมูล ที่ให้บริการและการให้ความช่วยเหลือแก่ลูกค้าอย่างเหมาะสม

สมมติฐานที่ 1 ความสัมพันธ์ระหว่างด้านความน่าเชื่อถือ กับการยอมรับการบริการใช้ บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ มีความสัมพันธ์ทางบวก สอดคล้องแนวคิดของ สุชา จันท์ธอม และ สุรางค์ จันท์ธอม (2529 อ้างถึงใน สุพจน์ ศรีสวย, 2562) ความเชื่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งน่าจะเกิดขึ้นและสิ่งใด ไม่น่าจะเกิดขึ้น ความคาดหวังนั้นจะเกิดตามความเชื่อหรือการคาดการณ์ล่วงหน้าหรือไม่นั้นก็จาก ประสบการณ์ของแต่ละบุคคล หากการคาดการณ์นั้นประสบความสำเร็จหรือถูกต้อง ก็จะมีเจตคติที่ดีหรือ พึงพอใจกับสิ่งนั้น แต่ถ้าหากความหวังจากเป้าหมายไปสู่การปฏิบัติงานว่าความคาดหวัง ว่าถ้าพยายาม แล้วย่อมนำไปสู่การกระทำ และใกล้เคียงกับแนวคิด Pasa suraman et al. (1990 อ้างถึงใน ขนิษฐา ศาลางาม 2562) คุณภาพการให้บริการ คือการให้บริการตรงตามสัญญาที่เราตกลงไว้กับลูกค้าเป็นสิ่ง สำคัญที่ผู้ให้บริการต้องปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง ทุกครั้งที่เราให้บริการจะต้องมั่นใจมีความถูกต้อง เหมาะสม และมีคุณภาพที่เป็นเลิศ การให้บริการอย่างนี้อย่างต่อเนื่องเหล่านี้เป็นพื้นฐานที่สำคัญในการสร้าง ความน่าเชื่อถือให้กับลูกค้าว่าบริการของผู้ให้บริการมีคุณภาพและน่าเชื่อถือทุกครั้งที่คุณลูกค้าใช้บริการ

สมมติฐานที่ 2 ความสัมพันธ์ระหว่างด้านการตอบสนองความต้องการกับการยอมรับการ ใช้ บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ มีความสัมพันธ์ทางบวก ซึ่งใกล้เคียงกับแนวคิด Zethaml et al. (1990, อ้างถึงใน กาญจนา ศิริแดง, 2562) กล่าวว่า ความคาดหวังถูกสร้างขึ้นจากปัจจัยที่สำคัญที่มีอิทธิพลอย่าง มาก ประกอบไปด้วยประสบการณ์การใช้ในอดีตของลูกค้า ข้อมูลจากเพื่อนและการบอกต่อ ข้อมูลที่ได้รับ จากการศึกษาคู่แข่ง การโฆษณาและความต้องการส่วนบุคคล โดยความต้องการของลูกค้า 3 ด้าน ได้แก่ ภาพรวมของผลิตภัณฑ์หรือบริการ การตอบสนองต่อความต้องการของแต่ละบุคคล และความ เชื่อถือ การสนับสนุนความต้องการของลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพจะเป็นปัจจัยสำคัญที่สร้างผลเชิงบวก ต่อ การดำเนินธุรกิจขององค์กร และใกล้เคียงกับแนวคิด ประสงค์ ปราณีตผล และคณะ (2543, อ้าง ถึงใน ธนัทธัน ธนีสันต์, 2559) กล่าวว่า คุณสมบัติของคุณภาพการให้บริการที่ดี คือ ความสามารถส่ง มอบบริการตรงกันกับที่สัญญาไว้กับลูกค้าอย่างถูกต้อง เหมาะสม สม่าเสมอทุกครั้งทีบริการ และ การตอบสนองความปรารถนาที่จะมอบให้บริการอย่างเต็มที่ ตอบสนองตามความต้องการของลูกค้าทันที

สมมติฐานที่ 3 ความสัมพันธ์ด้านความเชื่อมั่น กับการยอมรับการบริการใช้ บริการชำระเงินทาง อิเล็กทรอนิกส์ มีความสัมพันธ์ทางบวก ซึ่งใกล้เคียงกับแนวคิด Parasuraman (1990 อ้างถึงใน ฐิติณี รัตน์มงคล, 2560) การประเมินคุณภาพการให้บริการ หลังจากผู้รับบริการรับรู้จากประสบการณ์ที่เกิดขึ้น ในการให้ความเชื่อมั่น เพราะผู้ให้บริการได้แสดงถึงทักษะความรู้ ความสามารถในการให้บริการ สถานที่มี ความปลอดภัยจากความเสียหายหรือปัญหา ซึ่งใกล้เคียงกับแนวคิดของ DeLone and McLean (2003 อ้างถึงใน โอบนิธิ วจิรานวงศ์, 2561) กล่าวว่า คุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ หมายถึงการให้บริการ ที่ดีและ

เชื่อถือได้ต่อลูกค้าผ่านทางอินเทอร์เน็ตหรือเทคโนโลยีอื่น ๆ เช่น เว็บไซต์ เพจโซเชียลมีเดีย อีเมล แชนทออนไลน์ หรือแอปพลิเคชัน การมีคุณภาพในบริการทางอิเล็กทรอนิกส์รวมถึงปัจจัยต่าง ๆ เช่น รวดเร็วในการตอบสนอง ความเป็นส่วนตัวและความปลอดภัยของข้อมูล ความชัดเจนและทันสมัยของข้อมูลที่ให้บริการ และใกล้เคียงกับแนวคิดของ Wolfinbarger and Gilly (2003 อ้างถึงใน ขนิษฐา ศาลางาม, 2562) การวัดคุณภาพการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ ด้านความเชื่อมั่น เกิดขึ้นจากความปลอดภัยของการชำระเงิน และ ความเป็นส่วนตัวของข้อมูลที่ใช้ร่วมกัน

สมมติฐานที่ 4 ความสัมพันธ์การเข้าถึงการให้บริการ กับการยอมรับการใช้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ มีความสัมพันธ์ทางบวก ซึ่งใกล้เคียงกับแนวคิดของ DeLone and McLean (2003 อ้างถึงใน โอบินธิ วชิรานวงศ์, 2561) กล่าวถึงการระบุถึงลักษณะเฉพาะของระบบสารสนเทศ โดยต้องเป็นระบบที่มีการเข้าถึงการให้บริการพร้อมในการใช้งาน สะดวกและใช้งานได้ทุกที่ทุกเวลา มีการออกแบบอุปกรณ์ส่วนต่อประสานกับผู้ใช้กันอย่างเหมาะสม ความพร้อมในการเข้าถึงการให้บริการของระบบส่งผลเชิงบวกต่อการรับรู้คุณภาพการให้บริการ ซึ่งใกล้เคียงกับแนวคิดของ Santos (2003 อ้างถึงใน ขนิษฐา ศาลางาม, 2562) การบริการอิเล็กทรอนิกส์ เป็นรูปแบบบริการบนระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เพื่อตอบสนองความต้องการทางด้านธุรกิจต่าง ๆ มีความสะดวกรวดเร็วในการเข้าถึงและการใช้บริการ มีการปฏิสัมพันธ์ระหว่างเนื้อหากับลูกค้า มีกระบวนการส่งเสริมลูกค้า เป็นการสร้างนวัตกรรมความรู้ในการบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ และใกล้เคียงกับแนวคิดของ ประสงค์ ปรานีตผล และคณะ (2543 อ้างอิงใน ธนัทสันต์, 2559) กล่าวว่าคุณสมบัติของคุณภาพการให้บริการด้านการเข้าถึง ต้องเข้าถึงการบริการที่ดีที่สุด และง่ายต่อการติดต่อกับบุคคล และลักษณะทางกายภาพที่สัมผัสได้ต้องสามารถนำเสนอการบริการที่มีคุณภาพสูงสุดให้ผู้รับบริการได้อย่างสมมาเสมอและต่อเนื่อง สิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพ เช่น อุปกรณ์ บุคลากร ที่สามารถสื่อสารให้ลูกค้ารับรู้ได้

5.3 ข้อเสนอแนะที่ได้ของงานวิจัย

จากการศึกษาการยอมรับการใช้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากร คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี และจากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง เพื่อศึกษาการยอมรับการใช้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะจากการวิจัยครั้งนี้ ดังนี้

5.3.1 ความสะดวกสบายและความรวดเร็ว สำหรับผู้ใช้งานบริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ ควรพิจารณาการให้บริการที่มีประสิทธิภาพและไม่ซับซ้อนในกระบวนการชำระเงินจะช่วยสร้างประสบการณ์ที่ดีให้กับผู้ใช้บริการ

5.3.2 ความปลอดภัย สำหรับผู้ใช้งานบริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ควรพิจารณาใช้เทคโนโลยีที่มีความปลอดภัย การเข้ารหัสข้อมูลและการใช้ระบบความรับผิดชอบในการจัดการข้อมูลของผู้ให้บริการ จะช่วยเพิ่มความเชื่อมั่นให้กับผู้ใช้บริการ

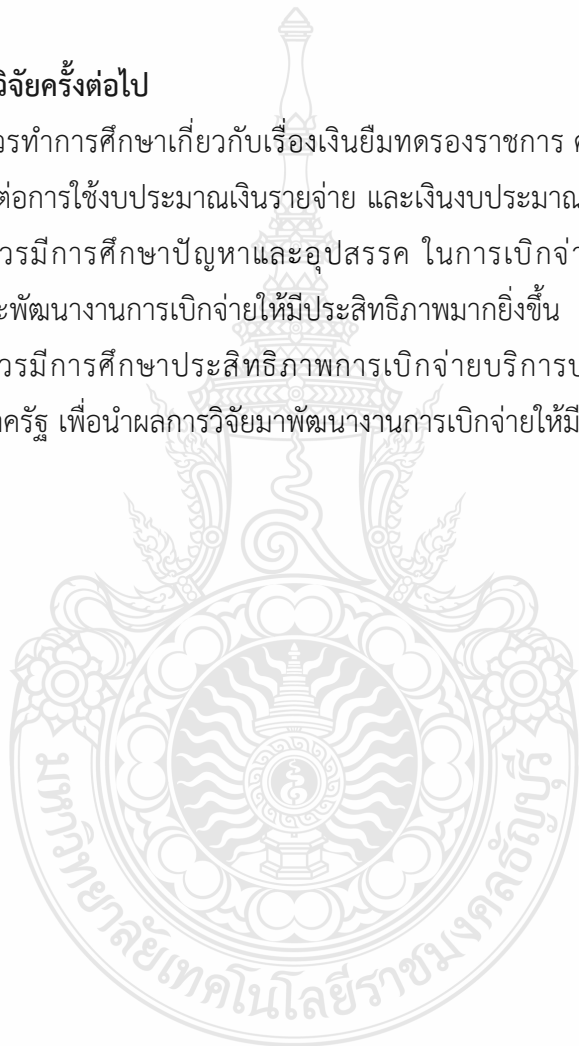
5.3.3 การส่งเสริมและการตลาด เป็นส่วนสำคัญในการสร้างความรู้และการยอมรับจากผู้ให้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ควรสร้างความรู้ความเข้าใจในการใช้งานระบบชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ ช่วยให้ผู้ให้บริการ มีความสนใจและเริ่มต้นใช้งาน

5.4 ข้อเสนอแนะงานวิจัยครั้งต่อไป

5.4.1 ควรทำการศึกษาเกี่ยวกับเรื่องเงินยืมทรองราชการ ความล่าช้าของการคืนเงินยืมทรองราชการที่ส่งผลต่อการใช้งบประมาณเงินรายจ่าย และเงินงบประมาณรายได้

5.4.2 ควรมีการศึกษาปัญหาและอุปสรรค ในการเบิกจ่าย เงินงบประมาณ เพื่อนำผลการวิจัยมาแก้ไขและพัฒนางานการเบิกจ่ายให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

5.4.3 ควรมีการศึกษาประสิทธิภาพการเบิกจ่ายบริการบริหารจัดการการเงิน Cash Management ของภาครัฐ เพื่อนำผลการวิจัยมาพัฒนางานการเบิกจ่ายให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น



บรรณานุกรม

- กฤษณล คุณชื่น และ ดารณี เอื้อชนะจิต. (2564). อิทธิพลของการยอมรับการใช้งานระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ที่มีต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานทางบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม. *วารสารการจัดการและการพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี*, 9(2), 131-147.
- กาญจนา ศิริแดง. (2562). คุณภาพบริการอิเล็กทรอนิกส์ที่มีผลต่อความภักดีของลูกค้าที่ใช้บริการขนส่งพัสดุผ่านแอปพลิเคชัน. [วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต]. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- เกวรินทร์ ละเอียดดีนันท์ และนิตนา ฐานิตชนกร. (2559). การยอมรับเทคโนโลยีและพฤติกรรมผู้บริโภคทางออนไลน์ที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร, การประชุมวิชาการมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร, กรุงเทพฯ, ประเทศไทย.
- ชนิษฐา ศาลางาม. (2562). ปัจจัยด้านคุณภาพให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการผ่านระบบธุรกรรมออนไลน์ ของธนาคารกสิกรไทยในเขตกรุงเทพมหานคร. [วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต]. มหาวิทยาลัยรังสิต.
- ขวัญใจ พุ่มจันทร์ และ ศรัณย์ ธิติลักษณ์. (2562). การยอมรับระบบชำระเงินแบบคิวอาร์โค้ดเพย์เมนต์ของผู้ประกอบการค้าและผู้บริโภคในเขตปทุมวัน. *วารสารวิชาการสังคมศาสตร์เครือข่ายวิจัยประชาชื่น*, 1(3), 13-22.
- ฐิตินี จิตรัตนมงคล. (2560). อิทธิพลของความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ คุณประโยชน์ และความง่ายในการใช้งาน ที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้เทคโนโลยีในการชำระเงินผ่าน QR Code ของผู้บริโภคในจังหวัดกรุงเทพมหานคร. [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต]. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ธนัทศน์ ธนีสันต์ และ อภิเทพ แซ่ไคว้. (2559). ความคาดหวังและการรับรู้ของผู้บริโภคที่มีต่อการให้บริการของธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย. *วารสารสุทธิปริทัศน์*, 30(94), 154-167.
- ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2560). ระบบการชำระเงิน ของธนาคารแห่งประเทศไทย.
<http://www.bot.or.th/Thai/PaymentSystems/Pages/index.aspx>
- บุญชม ศรีสะอาด. (2560). *การวิจัยเบื้องต้น* (พิมพ์ครั้งที่ 10). สุวีริยาสาส์น.

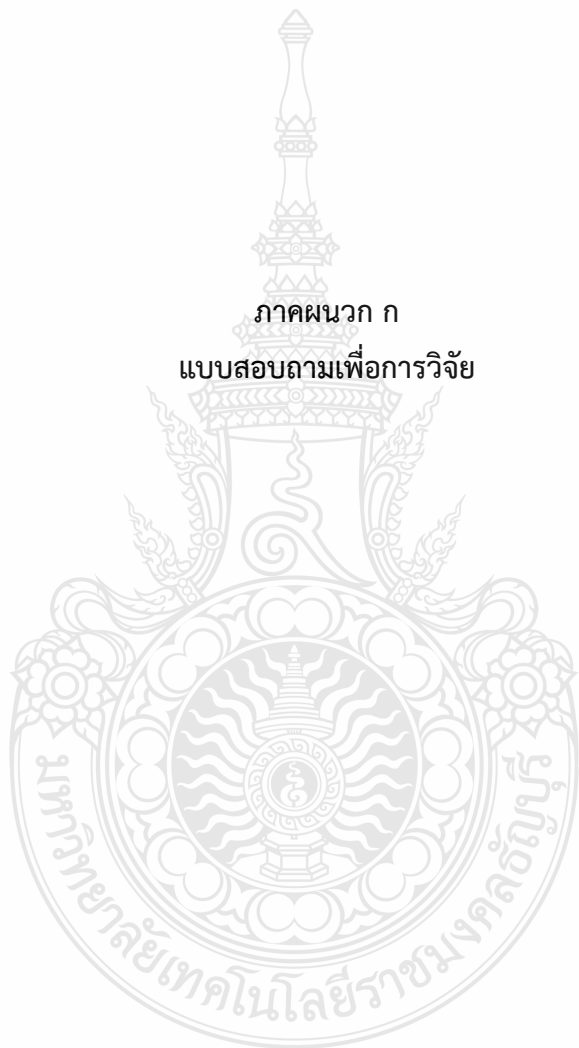
บรรณานุกรม (ต่อ)

- ปรียาพร วัฒนปัญญาขจร. (2560). ประสิทธิภาพการจ่ายเงินของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของกองคลัง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี. [ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต]. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- ปิยพัชร์ วิมลโสภณกิตติ และ อารีย์ นัยพินิจ. (2566). การยอมรับการใช้กระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ในยุคสังคมไร้เงินสด. *วารสารศิลปศาสตร์และวิทยาการจัดการ*, 10(2), 103-120.
- ภานุพงศ์ ลีอฤทธิ. (2560). คุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ในการสร้างความพึงพอใจของผู้ใช้งาน: กรณีศึกษาตัวอย่างแอปพลิเคชันกระเป๋าเงินบนโทรศัพท์มือถือ. [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต]. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ภัทรานิษฐ์ เหมาะทอง และคณะ. (2560). การกำหนดขนาดตัวอย่างโดยใช้สูตร Yamane (*Determining the sample size by Yamane's formula.*). https://sc2.kku.ac.th/satat/statweb/images/60/seminar/01_9_Yamane.paf
- สายวรุณ สุกก่า และคณะ. (ม.ป.ป.). สหสัมพันธ์ภายในชั้น (*Intraclass Correlation*). http://www.sc2.kku.ac.th/stat/statweb/images/Eventpic/60/seminar/02_5_Intraclass-Correlation.pdf
- สิงหะ ฉวีสุข และ สุันททา วงศ์จตุรภัทร. (2559). ทฤษฎีการยอมรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ. http://journal.it.kmitl.ac.th/journal/index.php/Main_journal/article/view/2
- สุพจน์ ศรีสาย. (2562). ความคาดหวังของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของกำนัน ผู้ใหญ่บ้านในเขตตำบลปากกราม จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. [วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต]. มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- โอบนิธิ วชิราวุฒย์. (2561). การยอมรับเทคโนโลยีการชำระเงินผ่านระบบคิวอาร์โค้ด (QR Code). [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต]. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- Hersatoto, L., Sunardi, S., & Agus, P. U. (2023). Factors affecting students' intentions to use the university's e-payment system. *Scientific Journal of Informatics*, 10(2), <https://doi.org/10.15294/sji.v10i2.43825>
- Said, A.S., & Mostafa, A. E. (2018). Factors affecting the adoption of e-payment systems by university students: extending the TAM with trust, *International Journal of Electronic Business (Inderscience Publishers)*, 14(4), 371-390. <https://doi.org/10.1504/IJEB.2018.098130>

ภาคผนวก



ภาคผนวก ก
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย





แบบสอบถาม

เรื่อง ศึกษาการยอมรับการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ ผ่าน QR Code ของบุคลากร
คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

แบบสอบถามชุดนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการทำโครงการพัฒนางานวิจัยจากงานประจำ
(Routine to Research) ประจำปีงบประมาณ 2563 เพื่อศึกษาการยอมรับการชำระเงินทาง
อิเล็กทรอนิกส์ผ่าน QR Code ของบุคลากรคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยขอความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริง
ให้ครบทุกข้อ เพื่อให้ผลการวิจัยสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้อย่างแท้จริง โดยข้อมูลที่ท่านตอบนี้จะเป็น
ความลับและนำเสนอผลการวิจัยในภาพรวมเท่านั้น จะไม่มีผลกระทบต่อท่านแต่อย่างใด

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณที่ช่วยตอบแบบสอบถามมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

โดยทำเครื่องหมาย √ ลงใน หรือเติมข้อความลงในช่องว่าง

1. เพศ

- ชาย
 หญิง

2. บุคลากรคณะบริหารธุรกิจ

- สายวิชาการ
 สายสนับสนุน

ส่วนที่ 2 ความคาดหวังคุณภาพบริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่าน QR Code

คำชี้แจง โปรดพิจารณาข้อความต่อไปนี้แล้วใส่เครื่องหมาย ✓ (เลือกเพียง 1 คำตอบ) โดยกำหนดความหมายของระดับความคิดเห็นดังนี้

5 = เห็นด้วยมากที่สุด

4 = เห็นด้วยมาก

3 = เห็นด้วยปานกลาง

2 = เห็นด้วยน้อย

1 = เห็นด้วยน้อยที่สุด

ความคาดหวังคุณภาพบริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่าน (QR Code)	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
ความน่าเชื่อถือ					
1. การชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ ผ่าน QR Code มีความถูกต้องและแม่นยำ					
2. การชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ ผ่าน QR Code จะสามารถสร้างความเชื่อมั่นได้					
3. การชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ ผ่าน QR Code มีการอัปเดตข้อมูลที่ถูกต้อง					
การตอบสนองความต้องการ					
4. การชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่าน QR Code ตอบสนองผู้ที่ไม่ต้องการพกเงินสด					
5. การชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ ผ่าน QR Code จะลดขั้นตอนในการชำระเงิน					
6. การชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ ผ่าน QR Code มีความสะดวกสบายในการใช้งาน					
ความเชื่อมั่น					
7. ข้อมูลการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ ผ่าน QR Code จะถูกเก็บเป็นความลับ					
8. ข้อมูลส่วนบุคคลจะไม่ถูกนำไปใช้ร่วมกับข้อมูลของบุคคลอื่น					
9. การชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ ผ่าน QR Code มีความปลอดภัยของข้อมูลของผู้ที่ชำระเงิน หรือผู้ที่รับเงิน					
การเข้าถึงการให้บริการ					
10. การชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ ผ่าน QR Code มีอุปกรณ์รองรับในการเข้าถึงระบบได้หลากหลาย เช่น สมาร์ทโฟน แท็บเล็ต เป็นต้น					
11. การชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ ผ่าน QR Code สามารถใช้งานได้ตลอด 24 ชั่วโมง					
12. การชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ ผ่าน QR Code สามารถใช้งานได้ในทุกๆ ร้านค้า					

ส่วนที่ 3 การยอมรับการใช้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์

คำชี้แจง โปรดพิจารณาข้อความต่อไปนี้แล้วใส่เครื่องหมาย ✓ (เลือกเพียง 1 คำตอบ) โดยกำหนดความหมายของระดับความคิดเห็นดังนี้

5 = เห็นด้วยมากที่สุด

4 = เห็นด้วยมาก

3 = เห็นด้วยปานกลาง

2 = เห็นด้วยน้อย

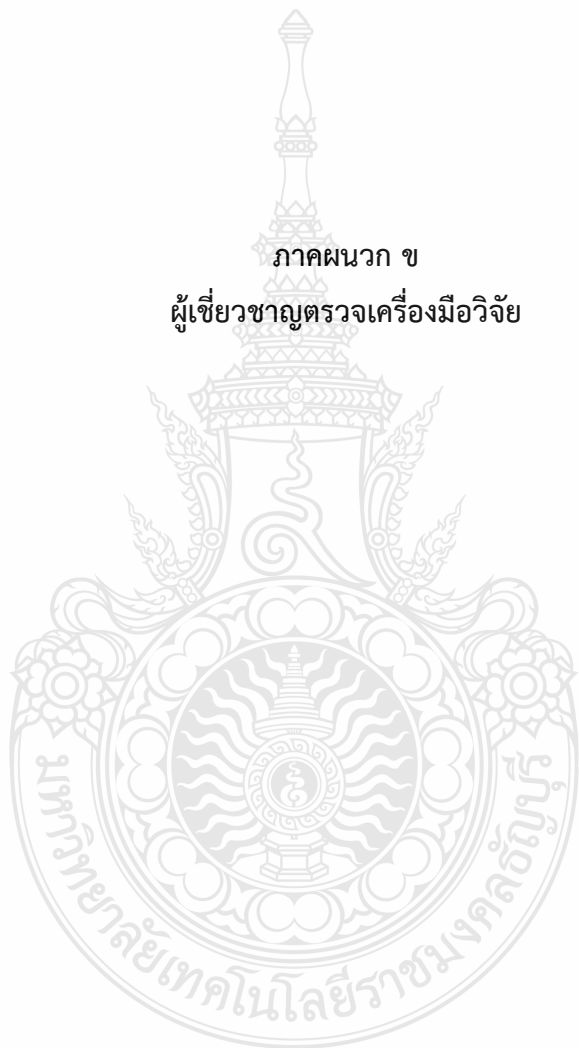
1 = เห็นด้วยน้อยที่สุด

การยอมรับการใช้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
การรับรู้ถึงประโยชน์					
1. การใช้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ ทำให้สามารถชำระเงินได้รวดเร็วขึ้น					
2. การใช้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ สามารถช่วยลดภาระและความยุ่งยากในการชำระเงิน					
3. การใช้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ ลดภัยในการไม่ต้องพกเงินสดในจำนวนมาก					
4. การใช้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ ลดปัญหาการถอนเงินได้					
การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน					
5. การใช้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ สามารถทำได้ง่าย					
6. การใช้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ ง่ายสำหรับที่จะเรียนรู้ และ เข้าใจ ได้ง่าย					
7. การใช้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ ง่ายในการเข้าถึงไม่ต้องใช้ความพยายามมาก					
8. การใช้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ สามารถทำตามคำแนะนำในการใช้งานได้ง่าย					
ทัศนคติ					
9. ท่านคิดว่าการใช้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ เป็นวิธีการที่ท่านสมัย					
10. ท่านคิดว่าการใช้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ มีความน่าสนใจสำหรับท่าน					
11. ท่านอยากที่จะใช้การชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ ผ่าน QR Code					
12. ท่านคิดว่าการใช้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ ผ่าน QR Code ทำให้ชีวิตประจำวัน สะดวกสบายมากขึ้น					

การยอมรับการใช้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
การตั้งใจใช้งาน (Intention to Use)					
13. ท่านยอมรับที่จะใช้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ในอนาคต					
14. ท่านจะแนะนำให้ผู้อื่นใช้วิธีการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์					
15. ท่านคิดว่าการใช้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์จะมีประสิทธิภาพดีกว่ที่คาดการณ์ไว้					
16. การใช้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์เข้ากับวิถีการดำเนินชีวิตของท่านในปัจจุบัน					



ภาคผนวก ข
ผู้เชี่ยวชาญตรวจเครื่องมือวิจัย



ผู้เชี่ยวชาญตรวจเครื่องมือวิจัย

1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กนกพร ชัยประสิทธิ์
2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุภา ทองคง
3. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ นิกร ลีชาคำ



ภาคผนวก ค
ผลการวิเคราะห์ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC)



ผลการวิเคราะห์ค่า IOC

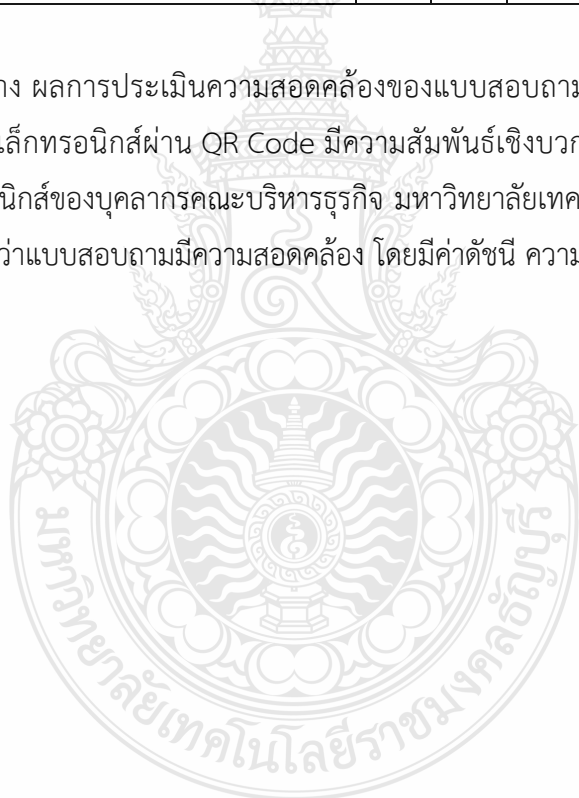
ผลการวิเคราะห์ ค่า IOC (Validity) ของแบบสอบถามเรื่อง การศึกษาการยอมรับการใช้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

รายการประเมิน	ผลการประเมิน ของผู้เชี่ยวชาญ (คนที่)			รวม	IOC	แปลผล
	1	2	3			
ความน่าเชื่อถือ						
1. การชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ ผ่าน QR Code มีความถูกต้องและแม่นยำ	+1	+1	+1	3	1	สอดคล้อง
2. การชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ ผ่าน QR Code จะสามารถสร้างความเชื่อมั่นได้	+1	+1	+1	3	1	สอดคล้อง
3. การชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ ผ่าน QR Code มีการอัปเดตข้อมูลที่ถูกต้อง	+1	+1	+1	3	1	สอดคล้อง
การตอบสนองความต้องการ						
4. การชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่าน QR Code ตอบสนองผู้ที่ไม่ต้องการพกเงินสด	+1	+1	+1	3	1	สอดคล้อง
5. การชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ ผ่าน QR Code จะลดขั้นตอนในการชำระเงิน	+1	+1	+1	3	1	สอดคล้อง
6. การชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ ผ่าน QR Code มีความสะดวกสบายในการใช้งาน	+1	+1	+1	3	1	สอดคล้อง
ความเชื่อมั่น						
7. ข้อมูลการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ ผ่าน QR Code จะถูกเก็บเป็นความลับ	+1	+1	+1	3	1	สอดคล้อง
8. ข้อมูลส่วนบุคคลจะไม่ถูกนำไปใช้ร่วมกับข้อมูลของบุคคลอื่น	+1	+1	+1	3	1	สอดคล้อง
9. การชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ ผ่าน QR Code มีความปลอดภัยของข้อมูลของผู้ที่ชำระเงิน หรือผู้ที่รับเงิน	+1	+1	+1	3	1	สอดคล้อง
การเข้าถึงการให้บริการ						
10. การชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ ผ่าน QR Code มีอุปกรณ์รองรับในการเข้าถึงระบบได้หลากหลาย เช่น สมาร์ทโฟน แท็บเล็ต เป็นต้น	+1	+1	+1	3	1	สอดคล้อง

รายการประเมิน	ผลการประเมิน ของผู้เชี่ยวชาญ (คนที่)			รวม	IOC	แปลผล
11. การชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ ผ่าน QR Code สามารถใช้งาน ได้ตลอด 24 ชั่วโมง	+1	+1	+1	3	1	สอดคล้อง
12. การชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ ผ่าน QR Code สามารถใช้งาน ได้ในทุกๆ ร้านค้า	+1	+1	+1	3	1	สอดคล้อง
การรับรู้ถึงประโยชน์						
13. การใช้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ ทำให้สามารถชำระ เงินได้รวดเร็วขึ้น	+1	+1	+1	3	1	สอดคล้อง
14. การใช้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ สามารถช่วยลดภาระ และความยุ่งยากในการชำระเงิน	+1	+1	+1	3	1	สอดคล้อง
15. การใช้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ ปลอดภัยในการไม่ ต้องพกเงินสดในจำนวนมาก	+1	+1	+1	3	1	สอดคล้อง
16. การใช้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ ลดปัญหาการถอน เงินได้	+1	+1	+1	3	1	สอดคล้อง
การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน						
17. การใช้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ สามารถทำได้ง่าย	+1	+1	+1	3	1	สอดคล้อง
18. การใช้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ ง่ายสำหรับที่จะเรียนรู้ และ เข้าใจ ได้ง่าย	+1	+1	+1	3	1	สอดคล้อง
19. การใช้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ ง่ายในการเข้าถึงไม่ ต้องใช้ความพยายามมาก	+1	+1	+1	3	1	สอดคล้อง
20. การใช้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ สามารถทำตาม คำแนะนำในการใช้งานได้ง่าย	+1	+1	+1	3	1	สอดคล้อง
ทัศนคติ						
21. ท่านคิดว่าการใช้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ เป็น วิธีการที่ทันสมัย	+1	+1	+1	3	1	สอดคล้อง
22. ท่านคิดว่าการใช้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ มีความ น่าสนใจสำหรับท่าน	+1	+1	+1	3	1	สอดคล้อง
23. ท่านอยากที่จะใช้การชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ ผ่าน QR Code	+1	+1	+1	3	1	สอดคล้อง
24. ท่านคิดว่าการใช้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ ผ่าน QR Code ทำให้ชีวิตประจำวันสะดวกสบายมากขึ้น	+1	+1	+1	3	1	สอดคล้อง

รายการประเมิน	ผลการประเมิน ของผู้เชี่ยวชาญ (คนที่)			รวม	IOC	แปลผล
การตั้งใจใช้งาน (Intention to Use)						
25. ท่านยอมรับที่จะใช้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ ในอนาคต	+1	+1	+1	3	1	สอดคล้อง
26. ท่านจะแนะนำให้ผู้อื่นใช้วิธีการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์	+1	+1	+1	3	1	สอดคล้อง
27. ท่านคิดว่าการใช้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์จะมี ประสิทธิภาพดีกว่าที่คาดการณ์ไว้	+1	+1	+1	3	1	สอดคล้อง
28. การใช้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์เข้ากับวิถีการ ดำเนินชีวิตของท่านในปัจจุบัน	+1	+1	+1	3	1	สอดคล้อง

จากตาราง ผลการประเมินความสอดคล้องของแบบสอบถาม ด้านความคาดหวังคุณภาพ
บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่าน QR Code มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการยอมรับการใช้บริการ
ชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี พบว่า
ผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นว่าแบบสอบถามมีความสอดคล้อง โดยมีค่าดัชนี ความสอดคล้อง (IOC) ร้อยละ 1



ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ-นามสกุล: นางสาวจิตูดา แก้วแทน
ตำแหน่ง: เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี
หน่วยงาน: คณะบริหารธุรกิจ
โทรศัพท์: 02-5493240, Fax: 02-5494800
E-mail: jiyada_k@rmutt.ac.th
การศึกษา: 2557 - 2558: บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการบัญชี คณะบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
2539 - 2541: บริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาการบัญชี
คณะบริหารธุรกิจ สถาบันเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี วิทยาเขตวาสุกรี
ประสบการณ์การทำงาน: ปัจจุบัน พนักงานมหาวิทยาลัย คณะบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
อดีตพนักงานบริษัท เจ้าหน้าที่วางแผนการผลิต บริษัท ไชโก พีริชั่น (ประเทศไทย)
อดีตพนักงานบริษัท เจ้าหน้าที่วางแผนการผลิต บริษัท เยเนอรัล แคนดี้ จำกัด

