

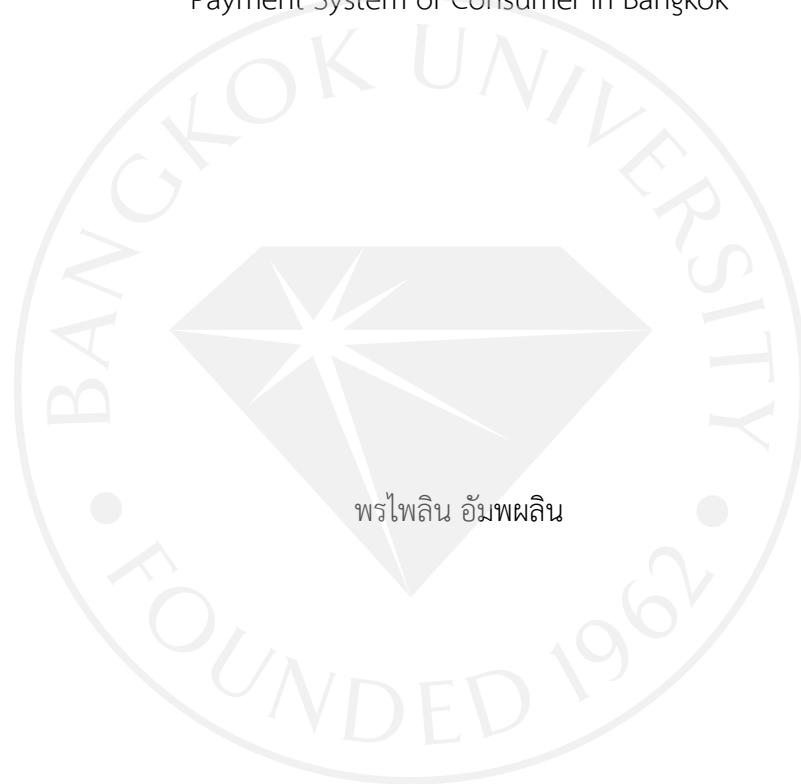
ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจและการใช้ระบบการชำระเงินด้วยคิวอาร์โค้ด  
ของประชาชนในกรุงเทพมหานคร

Factor Affecting Behavior Intention to Use Quick Response  
Payment System of Consumer in Bangkok



ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจและการใช้ระบบการชำระเงินด้วยคิวอาร์โค้ด  
ของประชาชนในกรุงเทพมหานคร

Factor Affecting Behavior Intention to Use Quick Response  
Payment System of Consumer in Bangkok



การค้นคว้าอิสระเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร  
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
มหาวิทยาลัยกรุงเทพ  
ปีการศึกษา 2560



©2561

พรไพลิน อัมพพลิน

สงวนลิขสิทธิ์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ  
อนุมัติให้การค้นคว้าอิสระเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร  
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจและการใช้ระบบการชำระเงินด้วยคิวอาร์โค้ดของประชาชน  
ในกรุงเทพมหานคร

ผู้วิจัย พรไพลิน อัมพพลิน

ได้พิจารณาเห็นชอบโดย

อาจารย์ที่ปรึกษา

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศรัณยพงศ์ เทียงธรรม)

ผู้เชี่ยวชาญ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.รวิพรรณ สุภาวรรณ)

(ดร.สุชาดา เจริญพันธุ์ศิริกุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

17 มีนาคม 2561

พรไพลิน อัมพพลิน. ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มีนาคม 2561, บัณฑิตวิทยาลัย  
มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจและการใช้ระบบการชำระเงินด้วยคิวอาร์โค้ดของประชาชนใน  
กรุงเทพมหานคร (72 หน้า)

อาจารย์ที่ปรึกษา: ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศรัณยพงศ์ เทียงธรรม

### บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการรับรู้ความสะดวกและความรวดเร็วในการทำธุรกรรมที่ส่งผลต่อความคาดหวังด้านความพยายามในการใช้ และด้านผลการทำงานของระบบชำระเงินด้วยคิวอาร์โค้ด และเพื่อศึกษาความคาดหวังด้านความพยายามในการใช้ ด้านผลการทำงาน คุณค่าด้านราคา อิทธิพลทางสังคม และเงื่อนไขความสะดวกที่ส่งผลต่อความตั้งใจและการใช้ระบบการชำระเงินด้วยคิวอาร์โค้ดของประชาชนในกรุงเทพมหานคร โดยใช้แบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบคุณภาพด้านความตรงและความเที่ยงแล้ว เป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้ใช้ระบบการชำระเงินด้วยคิวอาร์โค้ดในกรุงเทพมหานคร จำนวน 403 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และใช้การวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นแบบพหุคูณที่ระดับนัยสำคัญ .05 ในการทดสอบสมมติฐาน

ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เพศหญิง อายุระหว่าง 31-40 ปี สถานภาพโสด ระดับการศึกษาปริญญาตรี รายได้ 15,001 – 30,000 บาท มีความถี่การใช้ระบบการชำระเงินด้วยคิวอาร์โค้ดในรอบเดือนที่ผ่านมาเป็นจำนวน 1-2 ครั้ง ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า (1) การรับรู้ความสะดวกและความรวดเร็วส่งผลทางบวกต่อความคาดหวังด้านความพยายามในการใช้และด้านผลการทำงาน (2) ความคาดหวังด้านความพยายามในการใช้และคุณค่าด้านราคา และอิทธิพลทางสังคมส่งผลทางบวกต่อความตั้งใจใช้ระบบ (3) ความตั้งใจใช้ระบบและเงื่อนไขความสะดวกส่งผลทางบวกต่อการใช้งานระบบการชำระเงินด้วยคิวอาร์โค้ด

คำสำคัญ: ระบบการชำระเงิน, คิวอาร์โค้ด, ทฤษฎีรวมการรับและใช้เทคโนโลยี, ความตั้งใจใช้ระบบ, การรับรู้ความสะดวกเร็ว, การรับรู้ความรวดเร็ว

Umphapalin, P. M.B.A., March 2018, Graduate School, Bangkok University.

Factor Affecting Behavior Intention to Use Quick Response Payment System of Consumer in Bangkok (72 pp.)

Advisor: Asst.Prof.Saranyapong Thiangtam, Ph.D.

## ABSTRACT

The study aims to study factors affecting intention and use of QR Code payment system of people in Bangkok by using the questionnaire, having proven with validity and reliability test, as the tool to collect data from the sample group of 403 people. Statistics used for data analysis were frequency, percentage, standard deviation and. Linear models of multiple regression analysis, at .05 significant level, were applied for testing hypotheses.

The results indicated that the majority of the sample group was Female, aged between 31 – 40 years old, single, Bachelor's degree holders with average personal monthly income of 15,001 – 30,000 baht. Their frequency of QR code usage was 1-2 times per month. The hypothesis testing results revealed that (1) perceived transaction speed and convenience positively affect performance and effort expectancy (2) effort expectancy, price value and social influence positively affect intention to use the system (3) intention to use and facilitating conditions positively affect the use of QR code payment system.

*Keywords: Payment System, QR Code, Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT), Perceived Transaction Speed, Perceived Transaction Convenience*

## กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าอิสระในครั้งนี้ สามารถสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี อันเนื่องจากการรับความอนุเคราะห์ จาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศรัณยพงศ์ เทียงธรรม ซึ่งได้ให้ความรู้ การชี้แนะแนวทางการศึกษา ตรวจสอบ และแก้ไขข้อบกพร่องในงานตลอดจนให้คำปรึกษาซึ่งเป็นประโยชน์ในการวิจัยจนจบ งานวิจัยครั้งนี้มีความสมบูรณ์ครบถ้วนสำเร็จไปได้ด้วยดี รวมถึงอาจารย์ท่านอื่น ๆ ที่ได้ถ่ายทอดวิชา ความรู้ให้ และสารณนำมาประยุกต์ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ สุดท้ายนี้ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง มา ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่านที่กรุณาให้คำปรึกษา ช่วยเหลือในการตรวจสอบความ สมบูรณ์ และความถูกต้องของเครื่องมือ เพื่อให้งานวิจัยมีความตรงเชิงคุณภาพมากขึ้น ตลอดจน ผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่ให้ความร่วมมือและเสียสละในการตอบแบบสอบถาม รวมถึงบิดามารดา และผู้เกี่ยวข้องของข้าพเจ้าที่ให้ความสนใจสนับสนุน ตลอดระยะเวลาในการค้นคว้าอิสระฉบับนี้

สุดท้ายนี้ ผู้เขียนหวังเป็นอย่างยิ่งว่า การค้นคว้าอิสระฉบับนี้คงเป็นประโยชน์สำหรับท่าน ผู้อ่านที่สนใจ

พรไพลิน อัมพลิน

## สารบัญ

|   | หน้า |
|---|------|
| บทคัดย่อภาษาไทย   | ง    |
| บทคัดย่อภาษาอังกฤษ  | จ    |
| กิตติกรรมประกาศ   | ฉ    |
| สารบัญตาราง   | ฌ    |
| สารบัญภาพ   | ฎ    |
| บทที่ 1 บทนำ  |      |
| 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา                              | 1    |
| 1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย                                     | 3    |
| 1.3 ขอบเขตของงานวิจัย   | 4    |
| 1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ                                   | 4    |
| 1.5 คำนิยามศัพท์เฉพาะ   | 5    |
| บทที่ 2 วรรณกรรม และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง                       |      |
| 2.1 แนวคิด ทฤษฎีการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี                     | 6    |
| 2.2 แนวคิดและทฤษฎีความตั้งใจ (Theory of Reasoned Action: TRA)   | 11   |
| 2.3 แนวคิดทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน (Theory of Planned Behavior: TPB) | 12   |
| 2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง                                       | 12   |
| 2.5 สมมติฐานการวิจัย  | 15   |
| 2.6 กรอบแนวความคิดการวิจัย                                      | 15   |
| บทที่ 3 วิธีการดำเนินการวิจัย                                   |      |
| 3.1 ประเภทของงานวิจัย   | 17   |
| 3.2 ประชากรและการสุ่มตัวอย่าง                                   | 17   |
| 3.3 นิยามเชิงปฏิบัติการ   | 18   |
| 3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา                                  | 21   |
| 3.5 การทดสอบเครื่องมือ  | 24   |
| 3.6 วิธีการเก็บข้อมูล   | 26   |
| 3.7 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล                             | 27   |



## สารบัญ (ต่อ)

|   | หน้า |
|---|------|
| บทที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูล  |      |
| 4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง   | 29   |
| 4.2 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจและการใช้ระบบการชำระเงินด้วยคิวอาร์โค้ด<br>ของประชาชนในกรุงเทพมหานคร | 34   |
| 4.3 การวิเคราะห์ข้อมูลผลการทดสอบสมมติฐาน  | 42   |
| 4.4 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน  | 47   |
| บทที่ 5 สรุป และอภิปรายผล   |      |
| 5.1 สรุปผลการศึกษา  | 49   |
| 5.2 ผลการทดสอบสมมติฐาน  | 51   |
| 5.3 การอภิปรายผล  | 52   |
| 5.4 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป  | 54   |
| บรรณานุกรม  | 55   |
| ภาคผนวก   | 59   |
| ประวัติผู้เขียน   | 72   |
| เอกสารตกลงว่าด้วยการอนุญาตให้ใช้สิทธิ์ในรายงานการค้นคว้าอิสระ                                       |      |

สารบัญตาราง

|  | หน้า |
|--|------|
| ตารางที่ 1.1: ประโยชน์ของการใช้ระบบการชำระเงินด้วยคิวอาร์โค้ดในด้านต่าง ๆ  | 2    |
| ตารางที่ 3.1: ผลการวิเคราะห์ค่าความเที่ยง (Reliability) ของมาตรวัดสำหรับข้อมูลทดลองใช้ (Pre-test) (n=30)                                       | 24   |
| ตารางที่ 4.1: จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามความถี่ของการใช้ระบบคิวอาร์โค้ดเพื่อชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ ในรอบเดือนที่ผ่านมา        | 30   |
| ตารางที่ 4.2: จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ   | 30   |
| ตารางที่ 4.3: จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุ  | 31   |
| ตารางที่ 4.4: จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามสถานภาพ   | 31   |
| ตารางที่ 4.5: จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับการศึกษา   | 32   |
| ตารางที่ 4.6: จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามรายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน   | 32   |
| ตารางที่ 4.7: จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามธนาคาร/ ผู้ให้บริการระบบคิวอาร์โค้ดเพื่อชำระเงินที่ใช้บริการบ่อยที่สุด                    | 33   |
| ตารางที่ 4.8: ระดับความคิดเห็นด้านการรับรู้ความสะดวก (n = 400)   | 34   |
| ตารางที่ 4.9: ระดับความคิดเห็นด้านการรับรู้ความรวดเร็ว (n = 400)   | 35   |
| ตารางที่ 4.10: ระดับความคิดเห็นด้านความคาดหวังในผลการทำงาน (n = 400)   | 36   |
| ตารางที่ 4.11: ระดับความคิดเห็นด้านความคาดหวังในความพยายาม (n = 400)   | 37   |
| ตารางที่ 4.12: ระดับความคิดเห็นด้านคุณค่าราคา (n = 400)  | 38   |
| ตารางที่ 4.13: ระดับความคิดเห็นด้านอิทธิพลทางสังคม (n = 400)   | 39   |
| ตารางที่ 4.14: ระดับความคิดเห็นด้านเงื่อนไขความสะดวก (n = 400)   | 40   |
| ตารางที่ 4.15: ระดับความคิดเห็นด้านความตั้งใจใช้ (n = 400)   | 40   |
| ตารางที่ 4.16: ระดับความคิดเห็นด้านการใช้งาน (n = 400)   | 41   |
| ตารางที่ 4.17: การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุของการรับรู้ความสะดวกและการรับรู้ความรวดเร็วที่ส่งผลต่อความคาดหวังในผลการทำงาน                      | 43   |
| ตารางที่ 4.18: การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุของการรับรู้ความสะดวกและการรับรู้ความรวดเร็ว ที่ส่งผลต่อความคาดหวังในความพยายาม                     | 44   |
| ตารางที่ 4.19: การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุของความคาดหวังในผลการทำงาน ความคาดหวังในความพยายาม คุณค่าราคา อิทธิพลทางสังคม ส่งผลต่อความตั้งใจใช้ | 45   |

สารบัญตาราง (ต่อ)

|  | หน้า |
|--|------|
| ตารางที่ 4.20: การวิเคราะห์ความถดถอยอย่างง่ายของเงื่อนไขความสะดวก<br>ส่งผลต่อการใช้งาน | 46   |
| ตารางที่ 4.21: การวิเคราะห์ความถดถอยอย่างง่ายของความตั้งใจใช้ส่งผลต่อการใช้งาน         | 46   |
| ตารางที่ 4.22: สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน  | 48   |



สารบัญภาพ

|   | หน้า |
|---|------|
| ภาพที่ 2.1: กรอบแนวความคิดการวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจและการใช้ระบบการชำระเงินด้วยคิวอาร์โค้ดของประชาชนในกรุงเทพมหานคร | 16   |
| ภาพที่ 4.1: สรุปลผลทดสอบสมมติฐาน  | 47   |



## บทที่ 1

### บทนำ

#### 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในยุคปัจจุบันเป็นช่วงเวลาของยุค Digital โทรศัพท์มือถือสมาร์ทโฟนเข้ามาเป็นส่วนหนึ่งในชีวิตประจำวันในการทำกิจกรรมต่าง ๆ เช่น การสื่อสาร การเข้าถึงอินเทอร์เน็ต การเข้าถึงสื่อสังคมออนไลน์ รวมถึงการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ เป็นต้น คิวอาร์โค้ด (Quick Response) เป็นเทคโนโลยีที่กำเนิดครั้งแรกในประเทศญี่ปุ่น ถูกพัฒนามาจากรหัสแท่ง (Barcode) โดยมีรูปแบบการใช้งานเพื่อสแกนหาข้อมูล หรือเพื่อเข้าเว็บไซต์ ดาวน์โหลดไฟล์ หรือสแกนเพื่อรับส่วนลดโปรโมชั่นจากร้านค้าต่าง ๆ ซึ่งถือว่าเป็นเทคโนโลยีที่ถูกใช้แพร่หลายในอุตสาหกรรม เช่น ภาคการผลิต ภาคธุรกิจ ภาคการโฆษณา ในปัจจุบันคิวอาร์โค้ดถูกพัฒนาเป็นหนึ่งในช่องทางของการชำระเงินค่าสินค้า/ บริการ โดยมีการเชื่อมต่อระหว่างบัญชีธนาคาร บัตรเครดิต บัตรเดบิต หรือบัญชีกระเป๋าเงินสด (e-Wallet) และใช้งานผ่านแอปพลิเคชันของโทรศัพท์มือถือสมาร์ทโฟน ซึ่งถือว่าเป็นช่องทางที่ช่วยอำนวยความสะดวกในการทำธุรกรรมทางการเงินแก่ผู้ใช้งานและเป็นที่แพร่หลายในหลายๆประเทศทั่วโลก ในประเทศจีนประชาชนและธุรกิจต่าง ๆ มีการใช้เทคโนโลยีคิวอาร์โค้ดเพื่อการชำระเงินเป็นจำนวนมาก จากรายงานการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือของประเทศจีนในปี 2560 (Mobile Payment Usage in China Report, 2017) กล่าวว่า การชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือเป็นหัวใจหลักที่สนับสนุนไลฟ์สไตล์การใช้จ่ายของประชาชนของประเทศจีน ด้วยสถิติการใช้งานที่เติบโตของจำนวนรายการการทำธุรกรรมผ่านทางโทรศัพท์มือถือ (Transactions) ในปี 2016 ถึงร้อยละ 96 เมื่อเปรียบเทียบกับสถิติในปี 2013 ซึ่งส่งผลต่อพฤติกรรมของประชาชนประเทศจีนที่มีการใช้เงินสดสำหรับการดำเนินชีวิตประจำวันลดเหลือจำนวนร้อยละ 20 โดยมีการให้เหตุผลว่าการใช้ระบบคิวอาร์โค้ดเพื่อการชำระเงินเป็นช่องทางที่อำนวยความสะดวกในหลายๆด้านที่มากกว่าการใช้เงินสด และมีความกังวลลดน้อยลงในกรณีที่กระเป๋าสตางค์มีเงินสดจำนวนน้อยหรือไม่มีเงินสดอยู่เลย เพราะประชาชนสามารถใช้งานระบบคิวอาร์โค้ดเพื่อชำระค่าสินค้า/ บริการในชีวิตประจำวันได้ ซึ่งการใช้ระบบคิวอาร์โค้ดเพื่อการชำระเงินถือเป็นช่องทางหนึ่งของยุคสังคมไร้เงินสดที่ส่งผลประโยชน์หลาย ๆ ด้าน เช่น ด้านลูกค้า ด้านธุรกิจ และด้านรัฐบาล ดังตารางด้านล่าง

ตารางที่ 1.1: ประโยชน์ของการใช้ระบบการชำระเงินด้วยคิวอาร์โค้ดในด้านต่าง ๆ

|  |
|--|
| <p><b>1. ด้านลูกค้า</b></p>  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>● ความสะดวกรวดเร็วและสามารถลดเวลาในการทำธุรกรรมทางการเงินระหว่างผู้ใช้งานและธนาคาร</li> <li>● มีความปลอดภัยมากขึ้น ลดความเสี่ยงต่ออาชญากรรม การสูญหาย ในการพกพาเงินสด</li> <li>● สามารถบริหารจัดการค่าใช้จ่ายได้ตามที่วางแผนไว้</li> <li>● สามารถนำมาเป็นข้อมูลทางการเงินเพื่อเป็นหลักฐานสำคัญของการทำธุรกรรมในอนาคตได้ เช่น การขอสินเชื่อบุคคล การขอสินเชื่อเพื่อทำธุรกิจ</li> </ul> |
| <p><b>2. ด้านธุรกิจ</b></p>  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>● เพิ่มโอกาสด้านการเติบโตทางธุรกิจ มีช่องทางการชำระเงินที่เอื้ออำนวยต่อความต้องการของลูกค้า</li> <li>● ด้านความปลอดภัยลดปัญหาการโจรกรรมหรือลักทรัพย์</li> <li>● ลดต้นทุนการบริหารจัดการทางการเงิน</li> </ul>  |
| <p><b>3. ด้านรัฐบาล</b></p>  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>● ลดค่าใช้จ่ายการบริหารจัดการทางการเงิน เช่น ต้นทุนการผลิตและการขนส่งธนบัตร เหรียญกษาปณ์</li> <li>● สามารถลดปัญหาอาชญากรรมของประชาชนในประเทศ</li> <li>● สามารถบริหารจัดการทางด้านภาษีให้มีความถูกต้องครบถ้วน</li> <li>● ลดปัญหาการทุจริตและคอร์รัปชันสามารถตรวจสอบได้อย่างโปร่งใส</li> </ul>  |

ในขณะเดียวกันรัฐบาลและกระทรวงการคลังของประเทศไทยได้เล็งเห็นถึงความสำคัญของเทคโนโลยีทางการเงิน โดยมอบหมายให้ธนาคารแห่งประเทศไทยเป็นหน่วยงานที่ผลักดันการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ (National e-Payment) เพื่อนำไปสู่การวางรากฐานการพัฒนาเศรษฐกิจดิจิทัลแห่งประเทศไทย โดยมีการพัฒนาระบบเพื่อเพิ่มช่องทางการโอนชำระเงินจากการใช้เลขที่บัญชีธนาคารเป็นหมายเลขโทรศัพท์มือถือหรือหมายเลขบัตรประชาชนในนามพร้อมเพย์ ซึ่งในปัจจุบันมีผู้ลงทะเบียนใช้งานมากกว่า 32,000,000 เลขหมาย ระบบคิวอาร์โค้ดเพื่อชำระเงิน ถือเป็นช่องทางสำหรับการชำระเงินผ่านระบบพร้อมเพย์ เมื่อวันที่ 30 สิงหาคม 2560 ธนาคารแห่งประเทศไทยได้มีการประกาศการใช้ระบบคิวอาร์โค้ดเพื่อการชำระเงินอย่างเป็นทางการ

ทางการ โดยมีเป้าหมายคือต้องการให้เป็นเครื่องมือสำคัญการชำระเงินของร้านค้าทั่วไปและร้านค้าออนไลน์ สามารถใช้งานคิวอาร์โค้ดเพื่อชำระเงินเป็นมาตรฐานเดียวกัน รวมถึงการเข้าถึงกลุ่มตลาดกลางและตลาดล่างเพื่อนำไปสู่การใช้งานอย่างแพร่หลาย ดังนั้น ธนาคารและผู้ให้บริการทางการเงิน จึงมีการพัฒนาระบบและกระจายจุดรับการใช้คิวอาร์โค้ดเพื่อการชำระเงินให้แก่ประชาชนในลำดับถัดมา ส่งผลให้เริ่มมีการกระจายการใช้ระบบคิวอาร์โค้ดเพื่อชำระเงินในธุรกิจต่าง ๆ เช่น ร้านค้า ร้านอาหาร มอเตอร์ไซค์รับจ้าง เป็นต้น

จากการทบทวนวรรณกรรม พบว่า นักวิจัยหลายท่านยังให้ความสนใจและศึกษาในเรื่องความสะดวกและความเร็วในการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ (Teo, Tan, Ooi, Hew & Yew, 2015) การยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อความใจใช้งานระบบการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ (Schierz, Schilke & Wirtz, 2010) ความตั้งใจยอมรับบริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ ในประเทศไทย (Phonthanukitithaworn, Sellitto & Fong, 1970) ความตั้งใจใช้ระบบ NFC เพื่อชำระเงินในธุรกิจโรงแรม (Morosan and DeFranco 2016) การยอมรับและการใช้งานอินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้งในประเทศจอร์แดน ( AbuShanab & Pearson, 2007) การยอมรับและความตั้งใจการแนะนำเทคโนโลยีการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ (Oliveira, Thomas, Baptista & Campos, 2016) ปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อการยอมรับ Mobile Banking ในประเทศไต้หวัน (Yu, 2012) โดยมีการใช้ตัวแปรในด้าน ความสะดวก ความเร็ว การรับรู้ถึงประโยชน์ในการใช้งาน การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน เจือปนใจความสะดวก อิทธิพลทางสังคม ฯลฯ ที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้งานระบบการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือในงานวิจัยดังกล่าว

จากการทบทวนวรรณกรรมพบว่า ในประเทศไทยการใช้ระบบการชำระเงินด้วยคิวอาร์โค้ดถือว่าเป็นเรื่องใหม่และมีผลวิจัยเกี่ยวกับการยอมรับและใช้ระบบคิวอาร์โค้ดเพื่อการชำระเงินเป็นจำนวนน้อยมาก ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจและการใช้ระบบการชำระเงินด้วยคิวอาร์โค้ดของประชาชนในกรุงเทพมหานครเพื่อเพิ่มเติมองค์ความรู้

## 1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาการรับรู้ความสะดวกและความรวดเร็วในการทำธุรกรรมที่ส่งผลต่อความคาดหวังในผลการทำงานของระบบชำระเงินผ่านคิวอาร์โค้ดของประชาชนในกรุงเทพมหานคร

1.2.2 เพื่อศึกษาการรับรู้ความสะดวกและความรวดเร็วในการทำธุรกรรมที่ส่งผลต่อความคาดหวังในความพยายามของระบบชำระเงินผ่านคิวอาร์โค้ดของประชาชนในกรุงเทพมหานคร

1.2.3 เพื่อศึกษาความคาดหวังผลในการทำงาน ความคาดหวังในความพยายาม คุณค่า ราคา อิทธิพลทางสังคมที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้ระบบชำระเงินผ่านคิวอาร์โค้ดของประชาชนในกรุงเทพมหานคร

1.2.4 เพื่อศึกษาเงื่อนไขความสะดวกที่ส่งผลต่อการใช้งานระบบชำระเงินผ่านคิวอาร์โค้ดของประชาชนในกรุงเทพมหานคร

1.2.5 เพื่อศึกษาความตั้งใจใช้ที่ส่งผลต่อการใช้งานระบบชำระเงินผ่านคิวอาร์โค้ดของประชาชนในกรุงเทพมหานคร

### 1.3 ขอบเขตของงานวิจัย

ในการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจและการใช้ระบบการชำระเงินด้วยคิวอาร์โค้ดของประชาชนในกรุงเทพมหานคร มีขอบเขตดังนี้

1.3.1 ขอบเขตด้านประชากร

ประชากร ได้แก่ ประชาชนในกรุงเทพมหานครที่ใช้งานระบบคิวอาร์โค้ดเพื่อการชำระเงิน

1.3.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา

ตัวแปรตาม (Dependent Variable) คือ ความตั้งใจใช้ระบบฯ การใช้งานระบบฯ

ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) คือ การรับรู้ความสะดวก การรับรู้ความรวดเร็ว ความคาดหวังในผลการทำงาน ความคาดหวังในความพยายาม คุณค่าราคา อิทธิพลทางสังคม  
เงื่อนไขความสะดวก

1.3.3 ขอบเขตด้านสถานที่

สำหรับสถานที่ศึกษาเก็บรวบรวมข้อมูล คือ เขตกรุงเทพมหานคร

1.3.4 ขอบเขตด้านเวลา

การวิจัยเก็บข้อมูลในช่วงเดือนพฤศจิกายน 2560 ถึงเดือนธันวาคม 2560

### 1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.4.1 ผลของการวิจัยในครั้งนี้ทำให้ผู้ให้บริการด้านการชำระเงินผ่านระบบคิวอาร์โค้ดสามารถนำผลการวิจัยไปประยุกต์เพื่อพัฒนาด้านการพัฒนาระบบและการโฆษณาประชาสัมพันธ์การชำระเงินผ่านระบบคิวอาร์โค้ด เพื่อให้เกิดการยอมรับและใช้บริการชำระเงินของผู้บริโภคในวงกว้างต่อไป

1.4.2 ผลของการวิจัยครั้งนี้ทำให้ผู้ที่ต้องการศึกษา สามารถนำไปประยุกต์ใช้แนวทางให้กับงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์ในต่อการศึกษาต่อไป

1.4.3 ผลการวิจัยครั้งนี้เป็นการสร้างองค์ความรู้เพิ่มเติมเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจและการใช้ระบบการชำระเงินด้วยคิวอาร์โค้ด



### 1.5 คำนิยามศัพท์เฉพาะ

คิวอาร์โค้ด (Quick Response) หมายถึง รหัสบาร์สองมิติที่ถูกพัฒนามาจากบาร์โค้ด สามารถเข้าถึงข้อมูลได้ง่ายและมีการตอบสนองที่รวดเร็ว

การรับรู้ความสะดวก (Perceived Transaction Convenience) หมายถึง การรับรู้ถึง ค่าใช้จ่ายทางด้านเวลาและความคาดหวังที่ส่งผลกระทบต่อการทำธุรกรรม

การรับรู้ความเร็ว (Perceived Transaction Speed) หมายถึง การรับรู้ของระยะเวลา ในการทำธุรกรรมที่มีข้อได้เปรียบเหนือกว่าระบบการชำระเงินทั่วไป

ความคาดหวังในผลการทำงาน (Performance Expectation) หมายถึง ระดับในแต่ละ บุคคล เชื่อว่าการใช้ระบบนี้จะสามารถช่วยให้บรรลุผลการปฏิบัติงานได้ดีขึ้น

ความคาดหวังในความพยายาม (Effort Expectancy) หมายถึง ระดับของความง่ายที่ เกี่ยวข้องกับการใช้ระบบ

คุณค่าราคา (Price Value) หมายถึง การรับรู้ผลประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้งานและ ค่าใช้จ่ายทางการเงินของการใช้ระบบ

อิทธิพลทางสังคม (Social Influence) หมายถึง การรับรู้ส่วนบุคคลที่ส่งผลกระทบจาก บุคคลอื่น เช่น ครอบครัว เพื่อนร่วมงานหรือสื่อต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้ระบบ

เงื่อนไขความสะดวก (Facilitating Condition) หมายถึง ระดับการรับรู้ของแต่ละบุคคล เชื่อว่าองค์กร และโครงสร้างของระบบ มีส่วนช่วยสนับสนุนการใช้งานระบบ

ความตั้งใจใช้ (Intention) หมายถึง แรงจูงใจและความเต็มใจของแต่ละบุคคลในการ ดำเนินการตามเป้าหมาย

การใช้งาน (Use) หมายถึง การกระทำทางพฤติกรรมโดยเฉพาะเจาะจง กับระบบเทคโนโลยี สารสนเทศ

## บทที่ 2 วรรณกรรม และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจและการใช้ระบบการชำระเงินด้วยคิวอาร์โค้ดของประชาชนในกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้ศึกษาทฤษฎี แนวความคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังนี้

- 2.1 แนวคิด ทฤษฎีการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี
- 2.2 แนวคิดและทฤษฎีความตั้งใจ
- 2.3 แนวคิดทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน
- 2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.5 สมมติฐานการวิจัย
- 2.6 กรอบแนวความคิด

### 2.1 แนวคิด ทฤษฎีการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี

Sezgin และ Yildirim (2016) กล่าวว่า การยอมรับและการใช้เทคโนโลยี เป็นหนึ่งในทฤษฎีการยอมรับด้านเทคโนโลยีที่ได้รับความนิยมมากที่สุด ซึ่งโมเดลได้รับการพัฒนาจากการรวม 8 ทฤษฎีที่แตกต่างกัน มีจุดมุ่งหมายเพื่ออธิบายความตั้งใจของผู้ใช้งาน ผ่านการนำเสนอตัวแปรที่ครบวงจรและเหมาะสมกับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

Singh, Thomas, Gaffar และ Renville (2016) กล่าวว่า การยอมรับเทคโนโลยี เกิดจากความรู้สึกเชิงบวกที่เกี่ยวกับการรับรู้ถึงประโยชน์การใช้เทคโนโลยีในชีวิตประจำวัน

Gerçek, Demirbaş, Giray, Oguzlar และ Yuce (2015) กล่าวว่า การยอมรับและการใช้เทคโนโลยีคือรูปแบบการอธิบายความตั้งใจ พฤติกรรม ของการใช้เทคโนโลยีนั้น ๆ

Hasani (2015) กล่าวว่า การยอมรับเทคโนโลยี เป็นเครื่องมือที่สามารถนำไปสู่ประโยชน์ของการทำผลงานทางด้านสังคม ส่วนบุคคล และในด้านของการทำงาน

Beenkens และ Verburg (2008) กล่าวว่า การยอมรับเทคโนโลยี เกิดขึ้นจากการตัดสินใจของผู้ใช้งานที่จะใช้เทคโนโลยีนั้น ๆ หรือไม่

จากความดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า การยอมรับและการใช้เทคโนโลยี หมายถึง เป็นการนำเทคโนโลยีที่ยอมรับมาใช้งานเพื่อให้เกิดประโยชน์ของการใช้งานในชีวิตประจำวัน นำไปสู่การทำผลงานทางด้านต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นด้านสังคม ส่วนบุคคล และด้านของการทำงาน โดยการยอมรับเทคโนโลยีจะเกิดขึ้นต่อเมื่อมีความรู้สึกเชิงบวกของการนำมาใช้ในเทคโนโลยีนั้น ๆ

### 2.1.1 ขั้นตอนในกระบวนการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี (The Unified Theory of Acceptance and Use of Technology Process)

Rogers (2003) กล่าวว่า การยอมรับและการใช้เทคโนโลยี เป็นกระบวนการตัดสินใจของผู้บริโภค ซึ่งขั้นตอนในกระบวนการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี ประกอบด้วย 5 ขั้นตอนดังนี้

- 1) การรับรู้ (Awareness) เป็นขั้นตอนแรกของการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี ที่จะนำไปสู่การยอมรับหรือปฏิเสธนวัตกรรมใหม่ โดยบุคคลมีการรับรู้นวัตกรรมที่เกิดขึ้นเพียงรับทราบเท่านั้น ยังไม่มีข้อมูลข่าวสารอื่น ๆ อย่างครบถ้วน
- 2) ความสนใจ (Interest) เป็นขั้นตอนที่สองของการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี บุคคลเริ่มมีความสนใจในนวัตกรรม มีการค้นคว้าหาข้อมูลเกี่ยวกับนวัตกรรมนั้นๆเพิ่มมากขึ้น
- 3) การประเมิน (Evaluation) เป็นขั้นตอนที่บุคคลพิจารณาถึงข้อดีข้อเสีย และนำไปสู่การตัดสินใจทดลองใช้นวัตกรรมใหม่หรือไม่
- 4) การทดลอง (Trial) เป็นขั้นตอนที่บุคคลทดลองนวัตกรรมใหม่ เพื่อพิสูจน์ถึงประโยชน์และอยู่ในระหว่างการตัดสินใจว่าจะยอมรับนวัตกรรมนั้นหรือไม่ โดยอาจลองปฏิบัติทั้งหมด หรือบางส่วนเท่านั้น
- 5) การยอมรับ (Adoption) เป็นขั้นตอนสุดท้ายในกระบวนการยอมรับที่เกิดหลังจากการทดลองใช้ โดยมีโอกาสที่บุคคลนั้นจะเกิดการยอมรับหรือปฏิเสธนวัตกรรมนั้น ๆ ซึ่งหากบุคคลเกิดการยอมรับแล้วจะนำไปสู่การใช้งานอย่างต่อเนื่องในอนาคต

### 2.1.2 แบบจำลองการผนวกทฤษฎีการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี (The Unified Theory of Acceptance and Use of Technology Model: UTAUT)

Venkatesh, Morris, Davis และ Davis (2003) ได้พัฒนาแบบจำลองเพื่อใช้อธิบายการยอมรับการใช้เทคโนโลยีภายใต้ทฤษฎีรวม (Unified Theory) อาศัยพื้นฐานความสัมพันธ์ของปัจจัยต่าง ๆ จาก 8 ทฤษฎี ที่ถูกนำไปใช้ศึกษาการยอมรับการใช้เทคโนโลยีของแต่ละบุคคลในภาคธุรกิจ อันประกอบไปด้วยทฤษฎี ดังนี้ 1) ทฤษฎีการกระทำตามหลักและผล (The Theory of Reasoned Action หรือ TRA) 2) ทฤษฎีการยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยี (A Technology Acceptance Model หรือ TAM) 3) แบบจำลองทฤษฎีแรงจูงใจ (Motivation Model หรือ MM) 4) ทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน (Theory of Planned Behavior หรือ TPB) 5) ทฤษฎีผสมผสานระหว่าง TAM และ TPB (Combined – TAM-TPB หรือ C-TAM-TPB) 6) แบบจำลองการใช้ประโยชน์เครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล (Model of PC Utilization หรือ MPCU) 7) ทฤษฎีการเผยแพร่วัตกรรม (Diffusion of Innovation Theory หรือ DOI) และ 8) ทฤษฎีปัญญาทางสังคม (Social Cognitive Theory หรือ SCT) ทฤษฎีการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี (UTAUT) มีหลักการที่ต้องการศึกษาพฤติกรรมการใช้ที่ได้รับการขับเคลื่อนจากความตั้งใจแสดงพฤติกรรม ประกอบไปด้วยปัจจัยหลัก

3 ประการอันได้แก่ ความคาดหวังในผลการทำงาน (Performance Expectancy) ความคาดหวังในความพยายาม (Effort Expectancy) และ อิทธิพลทางสังคม (Social Influence) ส่วนเงื่อนไขความสะดวก (Facilitating Condition) เป็นการใช้งานที่มีความสัมพันธ์โดยตรงกับการใช้งานสำหรับตัวแปรเสริม/ ตัวแปรผันแปร ประกอบไปด้วย เพศ (Gender) อายุ (Age) ประสบการณ์ (Experience) และความสมัครใจในการใช้งาน (Voluntariness of Use) มีความสำคัญในการทำหน้าที่เชื่อมโยง แบบจำลองทั้ง 8 ทฤษฎีให้กลายเป็นทฤษฎีรวม ทั้งนี้ ทฤษฎีการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี (The Unified Theory of Acceptance and Use of Technology Model: UTAUT) ถือเป็นทฤษฎีที่สามารถใช้พยากรณ์การยอมรับการใช้เทคโนโลยีได้อย่างมีประสิทธิภาพ แต่งานวิจัยที่ผ่านมา มีเพียงการวิจัยย่อยที่อยู่ภายใต้ปัจจัยหลัก ไม่มีการนำตัวแปรเสริม/ ตัวแปรผันแปรเข้ามาใช้ในการวิจัย ดังนั้น Venkatesh และคณะ (2003) จึงมีความจำเป็นที่จะพัฒนาขยายขอบเขตทฤษฎีเพื่อให้สามารถปรับใช้ให้ครอบคลุมถึงบริบทการใช้เทคโนโลยีของผู้ใช้งานโดยเน้นที่ผู้บริโภค ไม่ว่าจะเป็นอุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศ เว็บไซต์ แอปพลิเคชัน ที่มีความแตกต่างสำคัญระหว่างสภาวะการใช้งานเทคโนโลยีภายในองค์กร และสภาวะการใช้งานเทคโนโลยีของผู้บริโภค จึงนำไปสู่การพัฒนาแบบจำลองเพิ่มเติม Modified UTAUT หรือ UTAUT2

Venkatesh, Thong และ Xu (2012) ได้พัฒนาขยายเพิ่มเติมแบบจำลอง โดยเพิ่มปัจจัย 3 ประการ คือ 1) แรงจูงใจด้านความบันเทิง (Hedonic Motivation) 2) มูลค่าราคา (Price Value) และ 3) ความเคยชิน (Habit) เพื่อลดข้อจำกัดและสามารถปรับใช้เพื่ออธิบายความตั้งใจและพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีในบริบทของกลุ่มผู้บริโภคได้ดียิ่งขึ้น และมีตัวแปรเสริม/ ตัวแปรผันแปรจำนวน 3 ชนิด คือ (1) อายุ (Age) (2) เพศ (Gender) และ (3) ประสบการณ์ (Experience) ดังนั้น Modified UTAUT หรือ UTAUT2 จะประกอบไปด้วยตัวแปร 7 ประการ ที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้ (Behavioral Intention) และการใช้งาน (Use Behavior) ดังนี้

#### 1) ความคาดหวังในผลการทำงาน (Performance Expectancy)

ความคาดหวังในผลการทำงาน (Performance Expectancy) คือ ระดับบุคคลเชื่อว่าการใช้ระบบจะช่วยให้สามารถบรรลุเป้าหมายในประสิทธิภาพการทำงาน โดยตัวแปรความคาดหวังในผลการทำงานนั้น เกิดจากการรวมของ 5 ตัวแปร ในทฤษฎีที่เกี่ยวข้องที่ ประกอบไปด้วย (1) การรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับจากเทคโนโลยีสารสนเทศ (Perceive Usefulness) (2) แรงจูงใจภายนอก (Extrinsic Motivation) (3) การจัดการทรัพยากรให้มีความเหมาะสม (Job-Fit) (4) ประโยชน์เชิงเปรียบเทียบ (Relative Advantage) และ (5) ความคาดหวังถึงผลลัพธ์ที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรม (Outcome Expectations)

## 2) ความคาดหวังในความพยายาม (Effort Expectancy)

ความคาดหวังในความพยายาม (Effort Expectancy) คือ ระดับความง่ายที่เชื่อมโยงกับการใช้ระบบสารสนเทศ เกิดจากการรวมของ 3 ตัวแปร ในทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ประกอบไปด้วย (1) การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน (Perceive Ease of Use) (2) ความซับซ้อนในการใช้งาน (Complexity) และ (3) การใช้งานง่าย (Ease of Use)

## 3) อิทธิพลทางสังคม (Social Influence)

อิทธิพลทางสังคม (Social Influence) คือ ระดับที่บุคคลเห็นว่าบุคคลคนสำคัญอื่น ๆ ควรใช้ระบบสารสนเทศชนิดใหม่ โดยอิทธิพลทางสังคมนั้น มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมความตั้งใจของการใช้งานสารสนเทศของผู้บริโภค

## 4) เงื่อนไขความสะดวก (Facilitating Conditions)

เงื่อนไขความสะดวก (Facilitating Conditions) คือ ระดับที่บุคคลเชื่อว่าองค์การหรือโครงสร้างของระบบสนับสนุนการใช้ระบบ

## 5) แรงจูงใจด้านความบันเทิง (Hedonic Motivation)

แรงจูงใจด้านความบันเทิง (Hedonic Motivation) คือ ความสนุก และ/ หรือความสุขที่ได้มาจากการใช้เทคโนโลยี โดยตัวแปรแรงจูงใจด้านความบันเทิงมีอิทธิพลต่อการยอมรับและใช้เทคโนโลยี

## 6) คุณค่าราคา (Price Value)

คุณค่าราคา (Price Value) คือ ความรู้และทักษะการคิดเปรียบเทียบของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับค่าใช้จ่ายสำหรับการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยปัจจัยด้านราคามีความสำคัญต่อผู้บริโภค สามารถใช้เป็นตัวพยากรณ์ความตั้งใจแสดงพฤติกรรมและการใช้เทคโนโลยีของผู้บริโภค

## 7) ความเคยชิน (Habit)

ความเคยชิน (Habit) คือ คือ การที่บุคคลมีแนวโน้มที่จะแสดงพฤติกรรมโดยอัตโนมัติสืบเนื่องมาจากสิ่งที่เรียนรู้จากประสบการณ์ในอดีตที่เคยปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอ จนเกิดเป็นความเคยชิน

สิงหะ ฉวีสุข และสุนันทา วงศ์จตุรภัทร (2555) ได้ศึกษาทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ (UTAUT2) กล่าวว่า เป็นทฤษฎีที่ได้รับการพัฒนาบนพื้นฐานความสัมพันธ์ที่เด่นชัดจากปัจจัยหลัก 8 ทฤษฎีพื้นฐานของด้านการยอมรับเทคโนโลยี ดังนั้น จึงมีความเป็นไปได้ที่จะนำมาใช้เป็นกรอบอ้างอิง เพื่อประยุกต์การศึกษางานวิจัยที่มีความครอบคลุมทั้งกลุ่มบุคคลทั่วไปและกลุ่มผู้บริโภคที่แตกต่างกัน โดยอาศัยความตั้งใจและพฤติกรรมเป็นตัวพยากรณ์ตัวแปรตามลำดับ เพื่อให้ผลวิจัยมีความถูกต้องน่าเชื่อถือ

2.1.3 การเพิ่มปัจจัยใหม่เพื่อขยายขอบเขตภายในของทฤษฎีการยอมรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ (Extending the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology Model: UTAUT)

Teo และคณะ (2015) กล่าวว่า ทฤษฎีการยอมรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ (UTAUT) ถูกคิดค้นโดย (Venkatesh et al., 2003) จากการรวบรวม 8 ทฤษฎี ประกอบด้วย 1) ทฤษฎีการกระทำตามหลักและผล (The Theory of Reasoned Action หรือ TRA) 2) ทฤษฎีการยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยี (A Technology Acceptance Model หรือ TAM) 3) แบบจำลองทฤษฎีแรงจูงใจ (Motivation Model หรือ MM) 4) ทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน (Theory of Planned Behavior หรือ TPB) 5) ทฤษฎีผสมผสานระหว่าง TAM และ TPB (Combined – TAM-TPB หรือ C-TAM-TPB) 6) แบบจำลองการใช้ประโยชน์เครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล (Model of PC Utilization หรือ MPCU) 7) ทฤษฎีการเผยแพร่ นวัตกรรม (Diffusion of Innovation Theory หรือ DOI) และ 8) ทฤษฎีปัญญาทางสังคม (Social Cognitive Theory หรือ SCT) โดยโครงสร้างหลัก คือ ความคาดหวังในผลการทำงาน (Performance Expectancy) ความคาดหวังในความพยายาม (Effort Expectancy) อิทธิพลทางสังคม (Social Influence) และเงื่อนไขความสะดวก (Facilitating Conditions) เป็นตัวแปรที่ผูกค้นพบในงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศอย่าง กว้างขวาง เช่น เว็บไซต์ แอปพลิเคชัน เป็นต้น แต่อาจไม่เพียงพอสำหรับการพิสูจน์ในเทคโนโลยีที่มีลักษณะพิเศษของการทำธุรกรรมการชำระเงินผ่านเครือข่ายของระบบโทรศัพท์มือถือ (M-Payment) ดังนั้น จึงมีการปัจจัยใหม่เพื่อขยายขอบเขตภายในทฤษฎีของการยอมรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 2 ตัวแปร ประกอบด้วย การรับรู้ความสะดวก (Perceived Transaction Convenience) การรับรู้ความเร็ว (Perceived Transaction Speed) สำหรับใช้ในการศึกษาการทำธุรกรรมการชำระเงินผ่านเครือข่ายของระบบโทรศัพท์มือถือ (M-Payment)

การรับรู้ความสะดวก (Perceived Transaction Convenience) เป็นโครงสร้างที่ได้มาจากทฤษฎีความสะดวก (Theory of Convenience) ถูกปรากฏครั้งแรกในวรรณกรรมด้านการตลาดที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมผู้บริโภคของ Copeland (1923) และ Berry, Seiders และ Grewal (2002) ได้ดำเนินงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความสะดวกในการให้บริการ (Understanding Service Convenience) ได้นำเสนอ 5 ปัจจัยของการรับรู้ความสะดวก ซึ่งประกอบไปด้วย 1) การตัดสินใจ (Decision) 2) การเข้าถึง (Access) 3) การทำธุรกรรม (Transaction) 4) คุณประโยชน์ (Benefit) และ 5) ผลประโยชน์ที่ได้รับหลังการใช้ (Post Benefit) โดยการศึกษาค้นพบว่า กลุ่มลูกค้าที่ใช้การช้อปปิ้งผ่านอุปกรณ์มือถือ (M-Commerce) บ่อยครั้งมีความเชื่อมโยงกับข้อเสนอทางด้านความสะดวกสบาย ดังงานวิจัยของ Kim, Mirusmonov และ Lee (2010); Lin และ Bei (2008) และ Jih (2007) ค้นพบว่า ความตั้งใจของผู้ใช้ที่จะเลือกซื้อสินค้าได้รับผลมาจากการรับรู้ใน



การรับรู้ความสะดวก ดังนั้น ผู้วิจัยจึงเล็งเห็นถึงความสำคัญในการเพิ่มตัวแปร การรับรู้ความสะดวก (Perceived Transaction Convenience) เพื่อนำมาใช้ในงานวิจัย อิทธิพลของความสะดวกและความเร็วในการทำธุรกรรมการชำระเงินผ่านเครือข่ายของระบบโทรศัพท์มือถือ (The Effects of Convenience and Speed in M-payment) เพื่อให้เกิดการพัฒนาของของทฤษฎีการยอมรับการใช้เทคโนโลยี (UATUT) เพิ่มขึ้นและสามารถให้เกิดความเข้าใจอย่างลึกซึ้งซึ่งมากกว่างานวิจัยที่ผ่านมา

การรับรู้ความรวดเร็ว (Perceived Transaction Speed) เป็นโครงสร้างที่ถูกพัฒนามาจากทฤษฎีคาดหวัง (Prospect Theory) โดย (Kahneman & Tversky, 1979) โดยในเวลาถัดมามีนักวิจัยที่ใช้ทฤษฎีคาดหวังเป็นต้นแบบในงานวิจัยการรับรู้คุณค่าด้านเวลาของผู้ใช้ระหว่างการทำธุรกรรม (Lin & Bei, 2008) ด้วยการออกแบบโปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่จำลองสถานการณ์การใช้บริการของทางธนาคารแบบเสมือนจริง โดยอธิบายได้ว่า การรับรู้คุณค่าด้านเวลาของกลุ่มลูกค้าสามารถใช้ทฤษฎีคาดหวังได้ใน 3 ด้าน คือ 1) ระยะเวลาของการทำธุรกรรมที่คาดหวัง คือ ระยะเวลาในการทำธุรกรรมน้อยกว่าที่ลูกค้าคาดหวังจะส่งผลให้ลูกค้ามีความรู้สึกดีมีความสุข ในทางกลับกันหากระยะเวลาในการทำธุรกรรมมากกว่าที่ลูกค้าคาดหวังจะส่งผลให้ลูกค้าเกิดความไม่พึงพอใจในบริการนั้น ๆ 2) ความต่างของขนาดเวลา คือ การรับรู้ของการประหยัดเวลาจะลดลงเมื่อความต่างของขนาดเวลาที่เพิ่มขึ้น เช่น นางสาวเอที่เสียเวลารอที่ธนาคารเป็นเวลา 30 นาที เพราะพนักงานธนาคารออกไปทานข้าวกลางวัน ย่อมรู้สึกดีมากกว่า นางสาวบีที่จะต้องเสียเวลา 30 นาที หลังจากพนักงาน 2 คน ลุกออกไปทานข้าวกลางวันตาม ๆ กัน ทั้งที่ทั้งนางสาวเอและนางสาวบี ใช้ระยะเวลาในการรอ 30 นาทีเท่ากัน 3) การรับรู้คุณค่าทางเวลาในด้านลบ (การรอคอยการให้บริการเป็นระยะเวลา นาน) มีอิทธิพลที่ใหญ่กว่าคุณค่าในเชิงบวก ดังนั้น ผู้วิจัยจึงเห็นว่าควรนำตัวแปรการรับรู้ความรวดเร็ว (Perceived Transaction Speed) มาศึกษาเรื่องการทำธุรกรรมการชำระเงินผ่านเครือข่ายของระบบโทรศัพท์มือถือ (M-Payment) เพื่อให้เกิดการพัฒนาของของทฤษฎีการยอมรับการใช้เทคโนโลยี (UATUT) เพิ่มขึ้นและสามารถให้เกิดความเข้าใจอย่างลึกซึ้งซึ่งมากกว่างานวิจัยที่ผ่านมา

## 2.2 แนวคิดและทฤษฎีความตั้งใจ (Theory of Reasoned Action: TRA)

Iqbal, Nisha และ Rifat (2018) กล่าวว่า ความตั้งใจ (Intention) หมายถึง ความตั้งใจที่เกิดขึ้นโดยเฉพาะบุคคลที่จะใช้เทคโนโลยี มีอิทธิพลโดยตรงต่อการใช้งานจริง

Sezgin และ Yildirim (2016) กล่าวว่า ความตั้งใจ เป็นปัจจัยร่วมที่ใช้ในทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี มีวัตถุประสงค์เพื่อกำหนดการกระทำของบุคคลในการใช้เทคโนโลยีโดยเฉพาะ

Smith, Liu, Liesch, Callois, Yi และ Daly (2010) กล่าวว่า พฤติกรรมการตัดสินใจด้านพฤติกรรมเกิดขึ้นจากกระบวนการด้วยเหตุผล ที่ได้รับอิทธิพลจากทัศนคติ ความเชื่อเกี่ยวกับกลุ่มอ้างอิง การรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรม

Deakins (2009) กล่าวว่า ความตั้งใจ หมายถึง ความตั้งใจและเจตนาของแต่ละบุคคลที่จะใช้ระบบ ซึ่งเป็นตัวกลางที่จะนำไปสู่การใช้งานระบบจริง

Ajzen (1985) กล่าวว่า พฤติกรรมการตัดสินใจบ่งบอกถึงความพร้อมของแต่ละบุคคล เกิดขึ้นโดยทันทีซึ่งขึ้นอยู่กับทัศนคติที่มีต่อพฤติกรรม ความเชื่อเกี่ยวกับกลุ่มอ้างอิง และการรับรู้การควบคุมพฤติกรรม

### 2.3 แนวคิดทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน (Theory of Planned Behavior: TPB)

แนวคิดทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน (Theory of Planned Behavior: TPB) เป็นทฤษฎีจิตวิทยาสังคม ถูกพัฒนามาจากทฤษฎีการกระทำด้วยเหตุผล (Theory of Reasoned Action: TRA) ของ Ajzen และ Fishbein (1975) โดยมีการเพิ่มปัจจัยการรับรู้ถึงการควบคุมพฤติกรรมของตนเองในการแสดงพฤติกรรม (Perceived Behavioral Control) เพื่อลดข้อจำกัดของทฤษฎีการกระทำด้วยเหตุผล (TRA) เนื่องจากการแสดงพฤติกรรมของแต่ละบุคคลไม่สามารถเกิดขึ้นได้จริงหากพฤติกรรมนั้นมีความซับซ้อนเกินกว่าความสามารถของบุคคลที่จะควบคุมได้ จึงสามารถนำมาปรับใช้เพื่อศึกษาความตั้งใจและพฤติกรรมในหลากหลายบริบท รวมถึงสามารถช่วยสร้างความเข้าใจในการยอมรับการใช้เทคโนโลยีของแต่ละบุคคลได้

โดยสรุปทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน (Theory of Planned Behavior: TPB) จะศึกษาพฤติกรรมของแต่ละบุคคลที่ได้รับแรงขับเคลื่อนจากความตั้งใจแสดงพฤติกรรมจากปัจจัยหลัก 3 ประการ ได้แก่ 1) ทัศนคติที่มีต่อพฤติกรรม (Attitude toward Behavior) 2) บรรทัดฐานเชิงจิตวิสัย (Subjective Norm) และ 3) การรับรู้ถึงการควบคุมพฤติกรรมของตนเองในการแสดงพฤติกรรม (Perceived Behavioral Control)

### 2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

Escobar-Rodríguez และ Carvajal-Trujillo (2014) ศึกษาเกี่ยวกับการยอมรับและการใช้เทคโนโลยีการซื้อตั๋วเครื่องบินต้นทุนต่ำผ่านทางช่องทางเว็บไซต์ โดยใช้ทฤษฎีการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี (Extended Unified Theory of Acceptance and Use of Technology: UTAUT2) ประชากรที่ศึกษาคือ กลุ่มลูกค้าประเทศสเปนของสายการบิน LCC จำนวน 1,096 ตัวอย่าง โดยมีปัจจัยหลัก 7 ประการ ซึ่งส่งผลต่อความตั้งใจในการทำงานเป็นกรอบการวิจัย ได้แก่ 1) ความคาดหวังในผลการทำงาน (Performance Expectation) 2) ความคาดหวังในความพยายาม (Effort Expectation) 3) อิทธิพลทางสังคม (Social Influence) 4) เงื่อนไขความสะดวก (Facilitating Condition) 5) แรงจูงใจด้านความบันเทิง (Hedonic Motivation) 6) การประหยัดค่าใช้จ่าย (Price Saving Orientation) และ 7) ความเคยชิน (Habit) ผลวิจัยพบว่า ความเคยชิน การประหยัดค่าใช้จ่าย



ความคาดหวังในประสิทธิภาพ และสภาพสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นปัจจัยหลักที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการใช้งานระบบซื้อตั๋วเครื่องบินออนไลน์ผ่านเว็บไซต์

Morosan และ DeFranco (2016) ศึกษาเกี่ยวกับความตั้งใจใช้งานระบบ NFC ผ่านโทรศัพท์มือถือ ในการชำระเงินแก่โรงแรม โดยทฤษฎีการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี (Extended Unified Theory of Acceptance and Use of Technology: UTAUT2) ประชากรที่ศึกษาคือ กลุ่มลูกค้าของโรงแรม จำนวน 794 ตัวอย่าง โดยมีปัจจัยหลัก 7 ประการ ซึ่งส่งผลต่อความตั้งใจใช้งานเป็นกรอบการวิจัย ได้แก่ 1) ความคาดหวังในผลการดำเนินงาน (Performance Expectancy) 2) ความคาดหวังในความพยายาม (Effort Expectancy) 3) อิทธิพลทางสังคม (Social Influences) 4) เงื่อนไขความสะดวก (Facilitating Condition) 5) แรงจูงใจด้านความบันเทิง 6) ความเคยชิน (Habit) 7) การรับรู้ถึงความปลอดภัย (Perceive Security) ผลวิจัยพบว่า ความคาดหวังในผลการดำเนินงานส่งผลต่อความตั้งใจในการยอมรับการใช้งานสูงสุด แรงจูงใจด้านความบันเทิง ความเคยชิน และอิทธิพลทางสังคมมีอิทธิพลต่อความตั้งใจในการยอมรับในระดับต่ำ

Teo และคณะ (2015) ศึกษาเกี่ยวกับผลกระทบของการรับรู้ความสะดวกและการรับรู้ความเร็วในบริบทของการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ โดยใช้ทฤษฎีการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี (Extended Unified Theory of Acceptance and Use of Technology: UTAUT2) ผลของการศึกษานี้ได้ให้ข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือของผู้ให้บริการออนไลน์แบบคั้ง และผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในทุก ๆ ส่วน ประชากรที่ศึกษาคือ นักศึกษามหาวิทยาลัยของประเทศมาเลเซีย ที่มีการเปิดกว้างการรับนวัตกรรมใหม่จำนวน 194 ตัวอย่าง โดยมีปัจจัยหลัก 4 ประการ คือ 1) อิทธิพลทางสังคม (Social Influence) 2) ความคาดหวังในผลการดำเนินงาน (Performance Expectancy) 3) ความคาดหวังในความพยายาม (Effort Expectancy) 4) เงื่อนไขความสะดวก (Facilitating Condition) และมีตัวแปรเสริม/ ตัวแปรผกผันแปร 2 ประการ (1) การรับรู้ความสะดวก (Perceived Transaction Convenience: PTC) (2) การรับรู้ความเร็ว (Perceived Transaction Speed: PTS) ผลวิจัยพบว่า ความคาดหวังในความพยายาม (Effort Expectancy) และเงื่อนไขความสะดวกมีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้งานการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ (Behavior Intentions) และที่สำคัญคือการค้นพบตัวแปรการรับรู้ความเร็ว (Perceived Transaction Speed) มีความอิทธิพลต่อความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังในผลการดำเนินงาน (Performance Expectancy) และความคาดหวังในความพยายาม (Effort Expectancy) ตัวแปรการรับรู้ความเร็ว (Perceived Transaction Speed) มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความตั้งใจใช้งานการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ (Behavior Intentions) และความคาดหวังในความพยายาม (Effort Expectancy)

Celik (2016) ศึกษาเกี่ยวกับความวิตกกังวลของลูกค้ำที่ซื้อสินค้าออนไลน์ โดยใช้ทฤษฎีการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี (Extended Unified Theory of acceptance and Use of technology: UTAUT) ประชากรที่ศึกษา คือ นักศึกษาของมหาวิทยาลัยตุรกีเวสเทิร์นดี จำนวน 483 ตัวอย่าง โดยมีปัจจัยหลัก 5 ประการ 1) ความคาดหวังในผลการทำงาน (Performance Expectancy) 2) ความวิตกกังวล (Anxiety) 3) ความคาดหวังในความพยายาม (Effort Expectancy) 4) อิทธิพลทางสังคม (Social Influence) 5) เงื่อนไขความสะดวก (Facilitating Condition) และมีตัวแปรเสริม/ ตัวแปรผันแปร ประกอบไปด้วย เพศ (Gender) อายุ (Age) ประสบการณ์ (Experience) ผลวิจัยพบว่า ความวิตกกังวลไม่มีผลต่อตัวแปรหลัก คือ ความคาดหวังในผลการทำงาน (Performance Expectancy) และความคาดหวังในความพยายาม (Effort Expectancy) ที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้ระบบการซื้อสินค้าออนไลน์ แต่ความวิตกกังวล มีส่วนเกี่ยวข้องกับ อายุ เพศ และประสบการณ์ อย่างมีนัยสำคัญ

AbuShanab และ Pearson (2007) ศึกษาเกี่ยวกับการยอมรับการใช้งานอินเทอร์เน็ตแบบกึ่งในประเทศจอร์แดน โดยใช้ทฤษฎีการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี (Extended Unified Theory of Acceptance and Use of Technology: UTAUT) ประชากรที่ศึกษา คือ ผู้ใช้งานธนาคารจำนวน 3 แห่ง ในประเทศจอร์แดน จำนวน 523 ตัวอย่าง โดยมีปัจจัยหลัก 3 ประการ 1) ความคาดหวังในผลการทำงาน (Performance Expectancy) 2) ความคาดหวังในความพยายาม (Effort Expectancy) 3) อิทธิพลทางสังคม (Social Influence) และมีตัวแปรเสริม/ ตัวแปรผันแปร ประกอบไปด้วย เพศ (Gender) อายุ (Age) ประสบการณ์ (Experience) และ ความสมัครใจในการใช้งาน (Voluntariness of Use) ผลวิจัยพบว่า ปัจจัยหลัก 3 ประการ มีอิทธิพลที่สามารถอธิบายถึงความตั้งใจการยอมรับการใช้งานอินเทอร์เน็ตแบบกึ่งและเพศมีความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรหลักทั้ง 3 ตัวแปร และมีผลต่อความตั้งใจใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตแบบกึ่ง

Oliveira และคณะ (2016) ศึกษาเกี่ยวกับการปัจจัยหลักของการยอมรับการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือและความตั้งใจที่จะแนะนำเทคโนโลยี โดยใช้ทฤษฎีที่มีชื่อเสียงในการศึกษาจำนวน 2 ทฤษฎี คือ ทฤษฎีการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี (Extended Unified Theory of Acceptance and Use of Technology: UTAUT2) และทฤษฎีการแพร่กระจายนวัตกรรม (Diffusion of Innovation Theory) ประชากรที่ศึกษา คือ ผู้กลุ่มนักศึกษาและศิษย์เก่าในมหาวิทยาลัยในประเทศโปรตุเกส จำนวน 301 ตัวอย่าง ผลวิจัยพบว่า ความสอดคล้องหรือเหมาะสมกับผู้ใช้งาน (Compatibility) การรับรู้ถึงความปลอดภัยของเทคโนโลยี (Perceived Technology Security) ความคาดหวังในผลการทำงาน (Performance Expectancy) นวัตกรรม (Innovativeness) และอิทธิพลทางสังคม (Social Influence) มีอิทธิพลทางตรงและทางอ้อมต่อการยอมรับการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือและความตั้งใจที่จะแนะนำเทคโนโลยี

Madan และ Yadav (2016) ศึกษาเกี่ยวกับการยอมรับการชำระเงินแบบดิจิทัลในยุคการยกเลิกรบัตรในประเทศอินเดีย โดยใช้ทฤษฎีการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี (Extended Unified Theory of Acceptance and Use of Technology: UTAUT2) และทฤษฎีต่อต้านนวัตกรรม (Innovation Resistance Theory) ประชากรที่ศึกษา คือ กลุ่มลูกค้าจากการใช้ระบบการชำระเงินดิจิทัล จำนวน 766 ตัวอย่าง ผลวิจัยพบว่า ความตั้งใจใช้งาน (Behavioral Intention) และความต่อต้านนวัตกรรมมีผลต่อการใช้งานระบบการชำระเงินแบบดิจิทัล

## 2.5 สมมติฐานการวิจัย

ในการศึกษา การยอมรับและใช้ระบบคิวอาร์โค้ดเพื่อชำระเงิน ของผู้ใช้โทรศัพท์มือถือในกรุงเทพมหานครมีสมมติฐานการวิจัย ดังนี้

H1 การรับรู้ความสะดวกส่งผลกระทบต่อความคาดหวังในผลการทำงาน

H2 การรับรู้ความสะดวกส่งผลกระทบต่อความความคาดหวังในความพยายาม

H3 การรับรู้ความเร็วส่งผลกระทบต่อความคาดหวังในผลการทำงาน

H4 การรับรู้ความเร็วส่งผลกระทบต่อความความคาดหวังในความพยายาม

H5 ความคาดหวังในผลการทำงานส่งผลกระทบต่อความตั้งใจใช้

H6 ความคาดหวังในความพยายามส่งผลกระทบต่อความตั้งใจใช้

H7 คุณค่าราคาส่งผลกระทบต่อความตั้งใจใช้

H8 อิทธิพลทางสังคมส่งผลกระทบต่อความตั้งใจใช้

H9 เงื่อนไขความสะดวกส่งผลกระทบต่อการใช้งาน

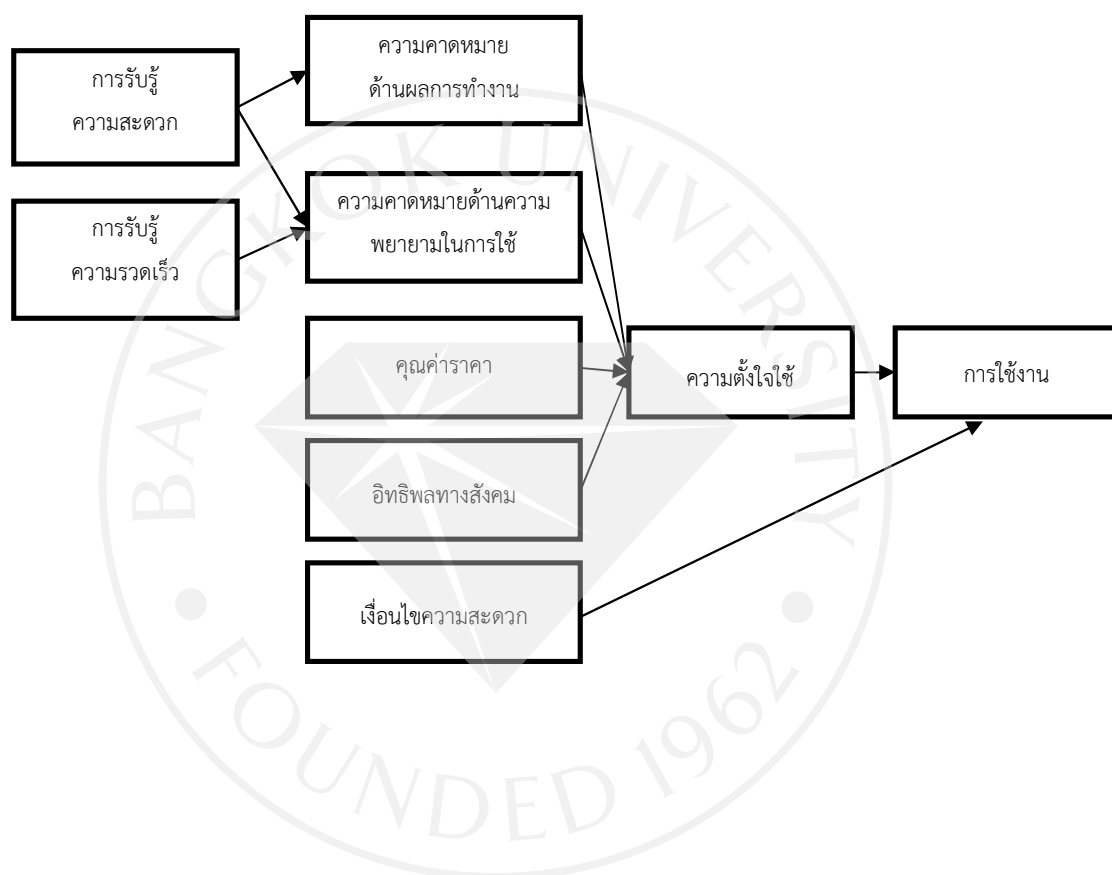
H10 ความตั้งใจใช้ส่งผลกระทบต่อการใช้งาน

## 2.6 กรอบแนวความคิดการวิจัย

งานวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความตั้งใจและ การใช้ระบบการชำระเงินด้วยคิวอาร์โค้ดของประชาชนในกรุงเทพมหานคร มีกรอบแนวความคิดการวิจัยที่แสดงถึงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ ได้แก่ 1) การยอมรับและการใช้เทคโนโลยี (Consumer Acceptance and Use of IT) ประกอบด้วย ความคาดหวังในผลการทำงาน (Performance Expectancy) ความคาดหวังในความพยายาม (Performance Expectancy) อิทธิพลทางสังคม (Social Influence) เงื่อนไขความสะดวก (Facilitating Conditions) มูลค่าราคา (Price Value) ภายใต้แนวคิดของ Venkatesh และคณะ (2012) 2) ทฤษฎีความสะดวก โดยในตัวแปรอิสระ ได้แก่ การรับรู้ความสะดวก (Perceived Transaction Convenience) ภายใต้แนวคิดของ (Berry et al., 2002) และ 3) ทฤษฎีความคาดหวัง

(Prospect Theory) โดยใช้ตัวแปรตาม ได้แก่ การรับรู้ถึงความเร็วในการทำธุรกรรม (Perceived Transaction Speed) ภายใต้แนวคิด (Lin & Bei, 2008) ดังแสดงในภาพที่ 2.1

ภาพที่ 2.1: กรอบแนวคิดการวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจและการใช้ระบบการชำระเงินด้วยคิวอาร์โค้ดของประชาชนในกรุงเทพมหานคร



### บทที่ 3 วิธีการดำเนินการวิจัย

การศึกษางานวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจและการใช้ระบบการชำระเงินด้วยคิวอาร์โค้ดของประชาชนในกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาค้นคว้าตามลำดับ ดังนี้

- 3.1 ประเภทของงานวิจัย
- 3.2 ประชากรและการสุ่มตัวอย่าง
- 3.3 นิยามเชิงปฏิบัติการ
- 3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา
- 3.5 การทดสอบเครื่องมือ
- 3.6 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.7 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

#### 3.1 ประเภทของงานวิจัย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research Method) โดยมีแบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อมุ่งค้นหาข้อเท็จจริงจากการเก็บข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจและการใช้ระบบการชำระเงินด้วยคิวอาร์โค้ดของประชาชนในกรุงเทพมหานคร

#### 3.2 ประชากรและการสุ่มตัวอย่าง

##### 3.2.1 ประชากรที่ใช้ในการศึกษา

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ใช้ระบบคิวอาร์โค้ดเพื่อชำระเงินในกรุงเทพมหานคร เนื่องจากไม่ทราบจำนวนที่แน่นอนจึงใช้ประชากรในกรุงเทพมหานครแทน

##### 3.2.2 ตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ตัวอย่างที่ทำการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ใช้ระบบคิวอาร์โค้ดเพื่อชำระเงิน ของผู้ใช้โทรศัพท์มือถือในกรุงเทพมหานคร ซึ่งผู้วิจัยใช้วิธีการกำหนดขนาดตัวอย่าง และวิธีการเลือกตัวอย่างดังนี้

3.2.2.1 ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ประชากรในกรุงเทพมหานครมีจำนวน 5,686,646 (สถิติจำนวนประชากรของกรุงเทพมหานคร, 2559) ขนาดของกลุ่มตัวอย่างเกิน 1,000,000 คน จึงนำค่า  $\infty$  เพื่อนำมาเปิดตารางสำเร็จรูปของ Yamane (1973) เป็นตารางที่ใช้หาขนาดของกลุ่มตัวอย่างเพื่อประมาณค่าสัดส่วนประชากร โดยคาดว่าสัดส่วนของลักษณะที่สนใจในประชากร เท่ากับ 0.05 และระดับความเชื่อมั่น 95% กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้มี 400 คน

3.2.2.2 การเลือกตัวอย่าง ผู้วิจัยได้ใช้การเลือกตัวอย่างด้วยวิธีแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็น (Nonprobability Sampling) โดยใช้วิธีการเลือกตัวอย่างด้วยความสะดวก (Convenience Sampling) ด้วยการเลือกแจกแบบสอบถามเพื่อรวบรวมข้อมูล จากผู้ที่สมัครใจตอบแบบสอบถามตามแหล่งชุมชนต่าง ๆ ที่สามารถพบประชากรได้มาก เช่น บริเวณสำนักงาน ห้างสรรพสินค้า สถานีรถไฟฟ้าบีทีเอส สถานีรถไฟฟ้าเอ็มอาร์ที โดยใช้แบบสอบถามที่จัดเตรียมไว้ในการเก็บข้อมูลเพื่อให้ครบจำนวน

### 3.3 นิยามเชิงปฏิบัติการ

3.3.1 การรับรู้ความสะดวก (Perceive Transaction Convenience) หมายถึง การรับรู้ถึงการเป็นทางเลือกที่ง่ายเข้าใจกว่าการชำระเงินด้วยวิธีอื่น ประกอบไปด้วยข้อคำถาม 5 ข้อ ดังต่อไปนี้

- 1) การชำระเงินทางโทรศัพท์มือถือผ่านระบบ QR Code สะดวกกว่าการจ่ายชำระเป็นเงินสด
- 2) การชำระเงินทางโทรศัพท์มือถือผ่านระบบ QR Code สะดวกสบายกว่าการชำระด้วยบัตรเครดิตหรือเดบิต
- 3) การชำระเงินทางโทรศัพท์มือถือผ่านระบบ QR Code สะดวกสบายกว่าการชำระด้วยระบบการชำระเงินอื่น ๆ เช่น การโอนเงินผ่านระบบ Mobile Banking, การโอนเงินผ่านระบบตู้ ATM เป็นต้น
- 4) ระบบ QR Code เพื่อชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ ทำให้คุณซื้อสินค้าและบริการได้สะดวกสบายมากขึ้น
- 5) ระบบ QR Code เพื่อชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือทำให้คุณไม่ต้องจดจำหรือป้อนข้อมูลตัวเลขยุ่งยากต่าง ๆ

3.3.2 การรับรู้ความเร็ว (Perceive Transaction Speed) หมายถึง การรับรู้ถึงข้อได้เปรียบที่เหนือกว่าระบบการชำระเงินทั่วไปคือความเร็วของระยะเวลาในการทำธุรกรรม ประกอบไปด้วยข้อคำถาม 4 ข้อ ดังต่อไปนี้

- 1) การใช้งานระบบ QR Code เพื่อชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือรวดเร็วกว่าการใช้การชำระเงินในรูปแบบอื่น
- 2) การใช้งานระบบ QR Code เพื่อชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือมีการตอบกลับที่รวดเร็ว
- 3) การชำระเงินทางโทรศัพท์มือถือผ่านระบบ QR Code ทำให้คุณจ่ายค่าสินค้าหรือบริการได้รวดเร็วขึ้น
- 4) การชำระเงินทางโทรศัพท์มือถือผ่านระบบ QR Code รวดเร็วกว่าการใช้เงินสด

3.3.3 ความคาดหวังในผลการทำงาน (Performance Expectancy) หมายถึง ระดับของแต่ละบุคคล ที่มีความเชื่อว่าการใช้ระบบนี้จะสามารถช่วยให้ผู้ใช้งานบรรลุผลการปฏิบัติงานได้ดีขึ้น ประกอบไปด้วยข้อคำถาม 4 ข้อ ดังต่อไปนี้

- 1) การใช้งานระบบ QR Code เพื่อชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือมีประโยชน์ในกิจกรรมต่าง ๆ ของชีวิตประจำวันของคุณ
- 2) การใช้งานระบบ QR Code เพื่อชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ ทำให้คุณจัดการเรื่องต่าง ๆ ในชีวิตได้ดี ยิ่งขึ้น
- 3) การใช้งานระบบ QR Code เพื่อชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ ทำให้คุณจัดการเรื่องงานได้ดียิ่งขึ้น
- 4) การใช้งานระบบ QR Code เพื่อชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ ช่วยให้ประสิทธิภาพของงานคุณดียิ่งขึ้น

3.3.4 ความคาดหวังในความพยายาม (Effort Expectancy) หมายถึง ระดับของความง่ายที่เกี่ยวข้องกับการใช้ระบบ ประกอบไปด้วยข้อคำถาม 4 ข้อ ดังต่อไปนี้

- 1) ขั้นตอนการใช้งานระบบ QR Code เพื่อชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือมีความชัดเจนและเข้าใจได้ง่าย
- 2) การใช้งานระบบ QR Code เพื่อชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือเป็นเรื่องง่าย
- 3) คุณไม่จำเป็นต้องขอความช่วยเหลือจากใครในการใช้งานระบบ QR Code ในการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ
- 4) คุณจดจำขั้นตอนการใช้งานระบบ QR Code เพื่อชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือได้อย่างง่ายดาย

3.3.5 คุณค่าราคา (Price Value) หมายถึง การแลกเปลี่ยนความรู้ความเข้าใจระหว่างการรับรู้ผลประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้งานและค่าใช้จ่ายทางการเงินของการใช้งาน ประกอบไปด้วยข้อคำถาม 4 ข้อ ดังต่อไปนี้

- 1) ระบบ QR Code เพื่อชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือเรียกเก็บค่าใช้จ่ายที่สมเหตุสมผลกว่าระบบการชำระเงินอื่น
- 2) การใช้งานระบบ QR Code เพื่อชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือเสียค่าใช้จ่ายที่คุ้มค่ากับค่าบริการที่จ่ายไป
- 3) ระบบ QR Code เพื่อชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ เสียค่าใช้จ่ายถูก เมื่อเทียบกับประโยชน์ที่ได้รับ
- 4) ถึงแม้ว่าจะมีค่าบริการ แต่ระบบ QR Code เพื่อชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือก็มีความคุ้มค่าในการใช้มากกว่าการจ่ายชำระด้วยเงินสด



3.3.6 อิทธิพลทางสังคม (Social Influence) หมายถึง ระดับการรับรู้ของแต่ละบุคคลที่สำคัญต่อบุคคลอื่น ทำให้เชื่อว่าเขาหรือเธอควรใช้ระบบใหม่ ประกอบไปด้วยข้อคำถาม 4 ข้อ ดังต่อไปนี้

- 1) ผู้ที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของคุณ คิดว่าคุณควรใช้งานระบบ QR Code เพื่อชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ
- 2) ผู้ที่มีความสำคัญต่อคุณ คิดว่าคุณควรใช้งานระบบ QR Code เพื่อชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ
- 3) คุณควรใช้ระบบ QR Code ในการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือตามที่ผู้ขายสินค้าหรือผู้รับเงินร้องขอ
- 4) ผู้ที่มีอิทธิพลทางความคิดของคุณ แนะนำให้คุณใช้งาน QR Code เพื่อชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ

3.3.7 เงื่อนไขความสะดวก (Facilitating Condition) หมายถึง ระดับการรับรู้ของแต่ละบุคคลเชื่อว่าองค์กร และโครงสร้างของระบบ มีส่วนช่วยสนับสนุนการใช้งาน ประกอบไปด้วยข้อคำถาม 3 ข้อ ดังต่อไปนี้

- 1) คุณมีความรู้ในการใช้งานระบบ QR Code เพื่อชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ
- 2) โทรศัพท์มือถือของคุณมีแอปพลิเคชันที่สามารถใช้ระบบ QR Code เพื่อชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ

3) คุณไม่มีปัญหาใด ๆ หากต้องการใช้ระบบ QR Code เพื่อชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ

3.3.8 ความตั้งใจใช้ (Behavior Intention) แรงจูงใจและความเต็มใจของในแต่ละบุคคลในการดำเนินการตามเป้าหมาย ประกอบไปด้วยข้อคำถาม 4 ข้อ ดังต่อไปนี้

- 1) คุณตั้งใจจะใช้งานระบบ QR Code เพื่อชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือมากขึ้นกว่าเดิม
- 2) คุณตั้งใจจะใช้งาน QR Code ในการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ มากกว่าระบบชำระเงินอื่น ๆ
- 3) คุณตั้งใจจะใช้งาน QR Code ในการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ มากกว่าการจ่ายด้วยเงินสด
- 4) สำหรับการซื้อสินค้าหรือจ่ายค่าบริการต่าง ๆ คุณตั้งใจจะใช้งานระบบ QR Code เพื่อชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือมากขึ้นกว่าที่ผ่านมา

3.3.9 การใช้งาน (Use Behavior) การกระทำทางพฤติกรรมโดยเฉพาะเจาะจง กับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (Holden & Karsh, 2010) ประกอบไปด้วยข้อคำถาม 3 ข้อ ดังต่อไปนี้

- 1) ในรอบ 4 สัปดาห์ที่ผ่านมา คุณใช้ระบบ QR Code เพื่อชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือบ่อยครั้ง



2) คุณใช้งานระบบ QR Code เพื่อชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือเป็นปกติวิสัยในรอบ

4 สัปดาห์ที่ผ่านมา

3) มีบ่อยครั้งที่คุณใช้งานระบบ QR Code เพื่อชำระค่าสินค้าและบริการผ่านโทรศัพท์มือถือในรอบ 4 สัปดาห์ที่ผ่านมา

### 3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

การวิจัยครั้งนี้ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยมีขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ ซึ่งแบบสอบถามเหล่านี้ถูกสร้างขึ้นจากการสำรวจวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องโดยแบ่งเครื่องมือออกเป็น 10 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ และข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้งาน จำนวน 6 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ และธนาคาร/ ผู้ให้บริการที่ผู้ใช้เคยใช้บริการบ่อยครั้ง โดยเป็นคำถามแบบให้เลือกตอบแบบคำตอบเดียว

ส่วนที่ 2 แบบประเมินความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้ความสะดวก จำนวน 5 ข้อ โดยข้อคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) 5 ระดับ โดยมีรายละเอียดในการให้คะแนนดังต่อไปนี้

- 1 คะแนน หมายถึง ผู้ตอบประเมินการรับรู้ความสะดวกอยู่ในระดับน้อยที่สุด
- 2 คะแนน หมายถึง ผู้ตอบประเมินการรับรู้ความสะดวกอยู่ในระดับน้อย
- 3 คะแนน หมายถึง ผู้ตอบประเมินการรับรู้ความสะดวกอยู่ในระดับปานกลาง
- 4 คะแนน หมายถึง ผู้ตอบประเมินการรับรู้ความสะดวกอยู่ในระดับมาก
- 5 คะแนน หมายถึง ผู้ตอบประเมินการรับรู้ความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด

ส่วนที่ 3 แบบประเมินความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้ความรวดเร็ว จำนวน 4 ข้อ โดยข้อคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) 5 ระดับ โดยมีรายละเอียดในการให้คะแนนดังต่อไปนี้

- 1 คะแนน หมายถึง ผู้ตอบประเมินการรับรู้ความรวดเร็วอยู่ในระดับน้อยที่สุด
- 2 คะแนน หมายถึง ผู้ตอบประเมินการรับรู้ความรวดเร็วอยู่ในระดับน้อย
- 3 คะแนน หมายถึง ผู้ตอบประเมินการรับรู้ความรวดเร็วอยู่ในระดับปานกลาง
- 4 คะแนน หมายถึง ผู้ตอบประเมินการรับรู้ความรวดเร็วอยู่ในระดับมาก
- 5 คะแนน หมายถึง ผู้ตอบประเมินการรับรู้ความรวดเร็วอยู่ในระดับมากที่สุด

ส่วนที่ 4 แบบประเมินความคิดเห็นเกี่ยวกับความคาดหวังในผลการทำงาน จำนวน 4 ข้อ โดยข้อคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) 5 ระดับ โดยมีรายละเอียดในการให้คะแนนดังต่อไปนี้



ส่วนที่ 8 แบบประเมินความคิดเห็นเกี่ยวกับเงื่อนไขความสะดวก จำนวน 3 ข้อ โดยข้อคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) 5 ระดับ โดยมีรายละเอียดในการให้คะแนนดังต่อไปนี้

- 1 คะแนน หมายถึง ผู้ตอบประเมินเงื่อนไขความสะดวกอยู่ในระดับน้อยที่สุด
- 2 คะแนน หมายถึง ผู้ตอบประเมินเงื่อนไขความสะดวกอยู่ในระดับน้อย
- 3 คะแนน หมายถึง ผู้ตอบประเมินเงื่อนไขความสะดวกอยู่ในระดับปานกลาง
- 4 คะแนน หมายถึง ผู้ตอบประเมินเงื่อนไขความสะดวกอยู่ในระดับมาก
- 5 คะแนน หมายถึง ผู้ตอบประเมินเงื่อนไขความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด

ส่วนที่ 9 แบบประเมินความคิดเห็นเกี่ยวกับความตั้งใจใช้ จำนวน 4 ข้อ โดยข้อคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) 5 ระดับ โดยมีรายละเอียดในการให้คะแนนดังต่อไปนี้

- 1 คะแนน หมายถึง ผู้ตอบประเมินความตั้งใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด
- 2 คะแนน หมายถึง ผู้ตอบประเมินความตั้งใจอยู่ในระดับน้อย
- 3 คะแนน หมายถึง ผู้ตอบประเมินความตั้งใจอยู่ในระดับปานกลาง
- 4 คะแนน หมายถึง ผู้ตอบประเมินความตั้งใจอยู่ในระดับมาก
- 5 คะแนน หมายถึง ผู้ตอบประเมินความตั้งใจอยู่ในระดับมากที่สุด

ส่วนที่ 10 แบบประเมินความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้งาน จำนวน 3 ข้อ โดยข้อคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) 5 ระดับ โดยมีรายละเอียดในการให้คะแนนดังต่อไปนี้

- 1 คะแนน หมายถึง ผู้ตอบประเมินการใช้งานอยู่ในระดับน้อยที่สุด
- 2 คะแนน หมายถึง ผู้ตอบประเมินการใช้งานอยู่ในระดับน้อย
- 3 คะแนน หมายถึง ผู้ตอบประเมินการใช้งานอยู่ในระดับปานกลาง
- 4 คะแนน หมายถึง ผู้ตอบประเมินการใช้งานอยู่ในระดับมาก
- 5 คะแนน หมายถึง ผู้ตอบประเมินการใช้งานอยู่ในระดับมากที่สุด

โดยกำหนดเกณฑ์การแปลความหมายของค่าเฉลี่ยจากการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

| คะแนนเฉลี่ย | แปลความหมาย |
|-------------|-------------|
| 1.00–1.49   | น้อยที่สุด  |
| 1.50–2.49   | น้อย        |
| 2.50–3.49   | ปานกลาง     |
| 3.50–4.49   | มาก         |
| 4.50–5.00   | มากที่สุด   |

### 3.5 การทดสอบเครื่องมือ

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือได้ดำเนินการในลักษณะการตรวจสอบความเที่ยง (Reliability) โดยมีขั้นตอนในการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือดังนี้

#### 3.5.1 การตรวจสอบความเที่ยง (Reliability)

วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha-coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) เป็นวิธีที่ถูกใช้ในการวัดค่าความเที่ยงที่มีความนิยมน้อยอย่างกว้างขวาง โดยใช้โปรแกรมวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ในการวิเคราะห์หาค่าความเที่ยงของมาตรวัด ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาควรมีค่าในระดับ 0.70 ขึ้นไป (Hair, Black, Babin, Anderson & Tatham, 1998) ค่าอำนาจจำแนกรายข้อของแต่ละข้อคำถาม (Corrected Item-Total Correction) ต้องมีค่าตั้งแต่ 0.3 ขึ้นไป (Field, 2009) ในการตรวจสอบความเที่ยง ผู้วิจัยได้ตรวจสอบความเที่ยงทั้งข้อมูลทดลองใช้ ( $n = 30$ ) และข้อมูลที่เกิดขึ้นจริงของกลุ่มผู้ใช้งานระบบคิวอาร์โค้ดเพื่อชำระเงินของผู้ใช้โทรศัพท์มือถือในกรุงเทพมหานคร ( $n = 403$ ) โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

การตรวจสอบความเที่ยงสำหรับข้อมูลทดลองใช้ (Pre-test) ( $n=30$ ) จากผลวิเคราะห์ความเที่ยงผู้วิจัยได้ทำการตัดข้อคำถามในตัวแปรเงื่อนไขการอำนวยความสะดวกในการใช้งาน (Facilitating Condition) ข้อคำถาม คุณจะไม่ตัดสินใจเปลี่ยนโทรศัพท์หากเครื่องเดิมของคุณไม่สามารถใช้งานระบบ QR Code เพื่อชำระเงินได้ เนื่องจากผลการวิเคราะห์มีค่าต่ำกว่ามาตรฐาน นอกเหนือจากข้อคำถามดังกล่าวนี้ผลการวิเคราะห์ความเที่ยงของแต่ละตัวแปรได้ค่าตามมาตรฐานที่กำหนดคือ มากกว่า 0.7 และค่า Corrected Item Total Correlation มีค่าตั้งแต่ 0.3 ขึ้นไป

ตารางที่ 3.1: ผลการวิเคราะห์ค่าความเที่ยง (Reliability) ของมาตรวัดสำหรับข้อมูลทดลองใช้ (Pre-test) ( $n=30$ )

| มิติหรือตัวแปร        | จำนวนตัวชี้วัด | ตัวชี้วัด | Corrected Item-Total-Correlation | ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา |
|-----------------------|----------------|-----------|----------------------------------|----------------------|
| 1. การรับรู้ความสะดวก | 5              | PTC1      | .500                             | .781                 |
|                       |                | PTC2      | .688                             |                      |
|                       |                | PTC3      | .587                             |                      |
|                       |                | PTC4      | .601                             |                      |
|                       |                | PTC5      | .423                             |                      |

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 3.1 (ต่อ): ผลการวิเคราะห์ค่าความเที่ยง (Reliability) ของมาตรวัดสำหรับข้อมูลทดลองใช้  
(Pre-test) (n=30)

| มิติหรือตัวแปร                 | จำนวน<br>ตัวชี้วัด | ตัวชี้วัด | Corrected<br>Item-Total-<br>Correlation | ค่าสัมประสิทธิ์<br>แอลฟา |
|--------------------------------|--------------------|-----------|---|--------------------------|
| 2. การรับรู้ความรวดเร็ว        | 4                  | PTS1      | .710                                    | .884                     |
|                                |                    | PTS2      | .813                                    |                          |
|                                |                    | PTS3      | .848                                    |                          |
|                                |                    | PTS4      | .654                                    |                          |
| 3. ความคาดหวัง<br>ในผลการทำงาน | 4                  | PE1       | .772                                    | .901                     |
|                                |                    | PE2       | .880                                    |                          |
|                                |                    | PE3       | .819                                    |                          |
|                                |                    | PE4       | .747                                    |                          |
| 4. ความคาดหวัง<br>ในความพยายาม | 4                  | EE1       | .432                                    | .778                     |
|                                |                    | EE2       | .740                                    |                          |
|                                |                    | EE3       | .589                                    |                          |
|                                |                    | EE4       | .623                                    |                          |
| 5. คุณค่าราคา                  | 4                  | PV1       | .595                                    | .843                     |
|                                |                    | PV2       | .760                                    |                          |
|                                |                    | PV3       | .772                                    |                          |
|                                |                    | PV4       | .656                                    |                          |
| 6. อิทธิพลทางสังคม             | 4                  | SI1       | .943                                    | .942                     |
|                                |                    | SI2       | .938                                    |                          |
|                                |                    | SI3       | .775                                    |                          |
|                                |                    | SI4       | .857                                    |                          |
| 7. เจือปนไขความสับสน           | 4                  | FC1       | .195                                    |                          |
|                                |                    | FC2       | .504                                    |                          |
|                                |                    | FC3       | .641                                    |                          |

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 3.1 (ต่อ): ผลการวิเคราะห์ค่าความเที่ยง (Reliability) ของมาตรวัดสำหรับข้อมูลทดลองใช้ (Pre-test) (n=30)

| มิติหรือตัวแปร   | จำนวน<br>ตัวชี้วัด | ตัวชี้วัด | Corrected<br>Item-Total-<br>Correlation | ค่าสัมประสิทธิ์<br>แอลฟา |
|------------------|--------------------|-----------|---|--------------------------|
|                  |                    | FC4       | .630                                    | .644                     |
| 8. ความตั้งใจใช้ | 4                  | BI1       | .731                                    |                          |
|                  |                    | BI2       | .831                                    |                          |
|                  |                    | BI3       | .772                                    |                          |
|                  |                    | BI4       | .822                                    | .905                     |
| 9. การใช้งาน     | 3                  | USE1      | .951                                    |                          |
|                  |                    | USE2      | .958                                    |                          |
|                  |                    | USE3      | .900                                    | .970                     |

ผลลัพธ์ที่ได้จากการวิเคราะห์ความเที่ยงของคำถามแต่ละด้านและค่าความเชื่อมั่นรวม อยู่ระหว่างค่า 0.7-1.00 นอกจากนี้แบบสอบถามที่สร้างขึ้นยังได้ผ่านการตรวจสอบเนื้อหาจากผู้ทรงคุณวุฒิเป็นที่เรียบร้อย สรุปได้ว่าแบบสอบถามนี้ สามารถนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลได้ (Hair, Black, Babin, Anderson & Tatham, 2006)

### 3.6 วิธีการเก็บข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้ผู้วิจัยวางแผนเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง โดยขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามจากผู้ใช้ระบบการชำระเงินด้วยคิวอาร์โค้ดเพื่อชำระเงิน ของผู้ใช้โทรศัพท์มือถือใน กรุงเทพมหานคร ในการแจกแบบสอบถามเริ่มตั้งแต่ เดือนพฤศจิกายน 2560 จนถึงเดือน ธันวาคม 2560 รวมระยะเวลาในการเก็บข้อมูลทั้งสิ้น 2 เดือน

#### 3.6.1 ขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล

รายละเอียดของขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูลมีดังต่อไปนี้

ขั้นที่ 1 ขอความร่วมมือจากผู้ใช้ระบบการชำระเงินด้วยคิวอาร์โค้ดในกรุงเทพมหานคร

ขั้นที่ 2 รวบรวมเก็บแบบสอบถาม และประเมินจำนวนแบบสอบถามที่ได้กลับมาว่ามีความสมบูรณ์ และมีจำนวนครบตามที่ได้ออกแบบไว้คือ 400 ชุดหรือไม่

ทางผู้วิจัยแจกแบบสอบถามไปจำนวน 544 ชุด สามารถเก็บรวบรวมข้อมูล และมีความสมบูรณ์ได้จำนวนทั้งสิ้น 403 ชุด

### 3.7 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้กำหนดค่าสถิติสำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลไว้ดังนี้

1) สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ใช้เพื่อบรรยายเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้และข้อมูลพฤติกรรมการใช้ระบบการชำระเงินด้วยคิวอาร์โค้ด โดยได้นำข้อมูลมาแจกแจงจำนวนและค่าร้อยละ ส่วนการวิเคราะห์ข้อมูลตัวแปรแบบสอบถามส่วนที่ 2 – 10 ใช้ค่าร้อยละและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2) การวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) ใช้เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรตาม (Dependent Variable) จำนวน 1 ตัวแปร กับตัวแปรอิสระ (Independent Variable) ตั้งแต่ 2 ตัวแปรขึ้นไป

การวิจัยเชิงปริมาณใช้การบรรยายโดยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) และการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) มีชนิดของสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อตอบวัตถุประสงค์แต่ละข้อแบ่งเป็น 11 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ และข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้งานสถิติที่ใช้เป็นค่าจำนวนและค่าร้อยละ

ส่วนที่ 2 แบบประเมินความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้ความสะดวก สถิติที่ใช้คือ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ส่วนที่ 3 แบบประเมินความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้ความรวดเร็ว สถิติที่ใช้คือ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ส่วนที่ 4 แบบประเมินความคิดเห็นเกี่ยวกับความคาดหวังในผลการทำงาน สถิติที่ใช้คือ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ส่วนที่ 5 แบบประเมินความคิดเห็นเกี่ยวกับความคาดหวังในความพยายาม สถิติที่ใช้คือ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ส่วนที่ 6 แบบประเมินความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณค่าราคา สถิติที่ใช้คือ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ส่วนที่ 7 แบบประเมินความคิดเห็นเกี่ยวกับอิทธิพลทางสังคม สถิติที่ใช้คือ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ส่วนที่ 8 แบบประเมินความคิดเห็นเกี่ยวกับเงื่อนไขความสะดวก สถิติที่ใช้คือ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ส่วนที่ 9 แบบประเมินความคิดเห็นเกี่ยวกับความตั้งใจใช้ สถิติที่ใช้คือ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ส่วนที่ 10 แบบประเมินความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้งาน สถิติที่ใช้คือ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ส่วนที่ 11 การทดสอบสมมติฐาน สถิติที่ใช้คือ การวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression)





## บทที่ 4

### การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจและการใช้ระบบการชำระเงินด้วยคิวอาร์โค้ดของประชาชนในกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามที่มีคำตอบครบถ้วนสมบูรณ์ จำนวน 403 ชุด สถิติเชิงพรรณนาที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Means) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และสถิติเชิงอ้างอิงที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ การวิเคราะห์การถดถอยพหุ (Multiple Regression Analysis) ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล ทดสอบสมมติฐานและนำเสนอผลการวิเคราะห์โดยแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

- 4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง
- 4.2 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจและการใช้ระบบการชำระเงินด้วยคิวอาร์โค้ดของประชาชนในกรุงเทพมหานคร
- 4.3 การวิเคราะห์ข้อมูลผลการทดสอบสมมติฐาน
- 4.4 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

#### 4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ เพื่ออธิบายถึงลักษณะทั่วไปของตัวแปรข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งประกอบไปด้วย ความถี่ของการใช้ระบบคิวอาร์โค้ดเพื่อชำระเงินในรอบเดือนที่ผ่านมา เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ และธนาคาร/ ผู้ให้บริการ ระบบคิวอาร์โค้ดเพื่อชำระเงินที่ใช้งานบ่อยที่สุด สรุปได้ตามตารางและคำอธิบายต่อไปนี้

ตารางที่ 4.1: จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามความถี่ของการใช้ระบบคิวอาร์โค้ดเพื่อชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ ในรอบเดือนที่ผ่านมา

| ความถี่            | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|--------------------|------------|--------|
| ใช้ 1-2 ครั้ง      | 180        | 44.7   |
| ใช้ 3-4 ครั้ง      | 108        | 26.8   |
| ใช้มากกว่า 4 ครั้ง | 115        | 28.5   |
| รวม                | 403        | 100.0  |

จากตารางที่ 4.1 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนใหญ่มีความถี่ของการใช้งานระบบคิวอาร์โค้ดเพื่อชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือในรอบเดือนที่ผ่านมาคือ 1-2 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 44.7 ใช้งานมากกว่า 4 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 28.5 และใช้งาน 3-4 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 26.8

ตารางที่ 4.2: จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ

| เพศ  | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|------|------------|--------|
| ชาย  | 149        | 37.0   |
| หญิง | 254        | 63.0   |
| รวม  | 403        | 100.0  |

จากตารางที่ 4.2 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีจำนวน 254 คน คิดเป็นร้อยละ 63.0 และกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาเป็นเพศชาย จำนวน 149 คน คิดเป็นร้อยละ 37.0

ตารางที่ 4.3: จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุ

| อายุ                     | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|--------------------------|------------|--------|
| ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี | 31         | 7.7    |
| 21-30 ปี                 | 155        | 38.5   |
| 31-40 ปี                 | 156        | 38.7   |
| 41-50 ปี                 | 54         | 13.4   |
| 51-60 ปี                 | 6          | 1.5    |
| 61 ปีขึ้นไป              | 1          | 0.2    |
| รวม                      | 403        | 100.0  |

จากตารางที่ 4.3 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนมากที่สุดเป็นกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 31-40 ปี มีจำนวน 156 คน คิดเป็นร้อยละ 38.7 รองลงมาเป็นกลุ่มอายุ 21-30 ปี มีจำนวน 155 คน คิดเป็นร้อยละ 38.5 อายุ 41-50 ปี มีจำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 13.4 อายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี มีจำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 7.7 อายุ 51-60 ปี มีจำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.5 และกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 61 ปีขึ้นไป มีจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.2 เป็นอันดับสุดท้าย

ตารางที่ 4.4: จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามสถานภาพ

| สถานภาพ                     | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|-----------------------------|------------|--------|
| โสด                         | 288        | 71.5   |
| สมรส                        | 104        | 25.8   |
| หย่าร้าง/ หม้าย/ แยกกันอยู่ | 11         | 2.7    |
| รวม                         | 403        | 100.0  |

จากตารางที่ 4.4 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนมากที่สุด เป็นกลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพโสด มีจำนวน 288 คน คิดเป็นร้อยละ 71.5 รองลงมาเป็นกลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพสมรส มีจำนวน 104 คน คิดเป็น 25.8 และสถานภาพหย่าร้าง/ หม้าย/ แยกกันอยู่ มีจำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 2.7 เป็นอันดับสุดท้าย

ตารางที่ 4.5: จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับการศึกษา

| ระดับการศึกษา               | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|-----------------------------|------------|--------|
| มัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่า | 7          | 1.7    |
| มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช.     | 23         | 5.7    |
| อนุปริญญา/ ปวส.             | 43         | 10.7   |
| ปริญญาตรี                   | 226        | 56.1   |
| ปริญญาโท                    | 102        | 25.3   |
| ปริญญาเอก                   | 2          | 0.5    |
| รวม                         | 403        | 100.0  |

จากตารางที่ 4.5: พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนมากที่สุด เป็นกลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีจำนวน 226 คน คิดเป็นร้อยละ 56.1 รองลงมาเป็นระดับการศึกษาปริญญาโท มีจำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 25.3 ระดับการศึกษานุปริญญา/ ปวส. มีจำนวน 43 คน คิดเป็น 10.7 ระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช. มีจำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 5.7 ระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่า มีจำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 1.7 และระดับการศึกษาปริญญาเอก มีจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.5

ตารางที่ 4.6: จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามรายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน

| ระดับการศึกษา                 | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|-------------------------------|------------|--------|
| ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท | 57         | 14.1   |
| 15,001 - 30,000 บาท           | 161        | 40.0   |
| 30,001 - 50,000 บาท           | 142        | 35.2   |
| 50,001 - 100,000 บาท          | 34         | 8.4    |
| 100,001 บาทขึ้นไป             | 9          | 2.2    |
| รวม                           | 403        | 100.0  |

จากตารางที่ 4.6 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนมากที่สุด เป็นกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ส่วนตัวเฉลี่ย/ เดือน จำนวน 15,001 - 30,000 บาท มีจำนวน 161 คน คิดเป็นร้อยละ 40.0 รองลงมา มีรายได้ส่วนตัวเฉลี่ย/ เดือน 30,001 - 50,000 บาท มีจำนวน 142 คน คิดเป็นร้อยละ 35.2 มีรายได้ส่วนตัวเฉลี่ย/ เดือน ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท มีจำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 14.1 มีรายได้ส่วนตัวเฉลี่ย/ เดือน 50,001 - 100,000 บาท มีจำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 8.4 มีรายได้ส่วนตัวเฉลี่ย/ เดือน 100,001 บาทขึ้นไป มีจำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.2 เป็นอันดับสุดท้าย

ตารางที่ 4.7: จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามธนาคาร/ผู้ให้บริการ ระบบคิวอาร์โค้ด เพื่อชำระเงินที่ใช้บริการบ่อยที่สุด

| ธนาคาร/ ผู้ให้บริการ                                    | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|---|------------|--------|
| ธนาคารไทยพาณิชย์  | 56         | 13.9   |
| ธนาคารกสิกรไทย  | 66         | 16.4   |
| ธนาคารทหารไทย   | 40         | 9.9    |
| ธนาคารกรุงเทพ   | 42         | 10.4   |
| ธนาคารออมสิน  | 23         | 5.7    |
| ธนาคารกรุงศรีอยุธยา                                     | 25         | 6.2    |
| ธนาคารกรุงไทย   | 31         | 7.7    |
| ผู้ให้บริการอื่น ๆ เช่น Alipay, TrueMoney, AirPay, MPay | 120        | 29.8   |
| รวม   | 403        | 100.0  |

จากตารางที่ 4.7 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนมากที่สุด เป็นกลุ่มตัวอย่างที่มีการใช้ระบบคิวอาร์โค้ดเพื่อชำระเงินผ่าน ผู้ให้บริการผู้ให้บริการอื่น ๆ เช่น Alipay TrueMoney AirPay และ MPay จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 29.8 รองลงมา ธนาคารกสิกรไทย มีจำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 16.4 ธนาคารไทยพาณิชย์ จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 13.9 ธนาคารกรุงเทพ มีจำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 10.4 ธนาคารทหารไทย มีจำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 9.9 ธนาคารกรุงไทย มีจำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 7.7 ธนาคารกรุงศรีอยุธยา มีจำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 6.2 และธนาคารออมสิน มีจำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 5.7 เป็นอันดับสุดท้าย

#### 4.2 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจและการใช้ระบบการชำระเงินด้วยคิวอาร์โค้ดของประชาชนในกรุงเทพมหานคร

ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามใน ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจและการใช้ระบบการชำระเงินด้วยคิวอาร์โค้ดของประชาชนในกรุงเทพมหานคร แบ่งเป็น 9 ส่วน ดังนี้ 1) การรับรู้ความสะดวก 2) การรับรู้ความรวดเร็ว 3) ความคาดหวังในผลการทำงาน 4) ความคาดหวังในความพยายาม 5) คุณค่าราคา 6) อิทธิพลทางสังคม 7) เงื่อนไขความสะดวก 8) ความตั้งใจใช้ 9) การใช้งาน

ตารางที่ 4.8: ระดับความคิดเห็นด้านการรับรู้ความสะดวก (n = 400)

| การรับรู้ความสะดวก   | Mean | S.D.  | ระดับความเห็น |
|--|------|-------|---------------|
| - การชำระเงินทางโทรศัพท์มือถือผ่านระบบ QR Code สะดวกกว่าการจ่ายชำระเป็นเงินสด  | 3.87 | 0.923 | ระดับมาก      |
| - การชำระเงินทางโทรศัพท์มือถือผ่านระบบ QR Code สะดวกสบายกว่าการชำระด้วยบัตรเครดิตหรือเดบิต   | 3.70 | 0.950 | ระดับมาก      |
| - การชำระเงินทางโทรศัพท์มือถือผ่านระบบ QR Code สะดวกสบายกว่าการชำระด้วยระบบการชำระเงินอื่น ๆ เช่น การโอนเงินผ่านระบบ Mobile Banking, การโอนเงินผ่านระบบตู้ ATM เป็นต้น | 3.83 | 0.923 | ระดับมาก      |
| - ระบบ QR Code เพื่อการชำระเงินทำให้คุณซื้อสินค้าและบริการได้สะดวกสบายมากขึ้น  | 3.85 | 0.914 | ระดับมาก      |
| - ระบบ QR Code เพื่อชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือทำให้คุณไม่ต้องจดจำหรือป้อนข้อมูลตัวเลขยุ่งยากต่าง ๆ   | 3.93 | 0.832 | ระดับมาก      |
| รวม  | 3.83 | 0.596 | ระดับมาก      |

จากตารางที่ 4.8 การรับรู้ความสะดวก ระดับความคิดเห็นโดยรวมของกลุ่มตัวอย่างอยู่ในระดับมาก ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 3.83 โดยพิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยมากกับระบบ QR Code เพื่อชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือทำให้คุณไม่ต้องจดจำหรือป้อนข้อมูลตัวเลขยุ่งยากต่าง ๆ ระดับคะแนนเฉลี่ย 3.93 รองลงมาคือ การชำระเงินทางโทรศัพท์มือถือผ่านระบบ QR Code สะดวกกว่าการจ่ายชำระเป็นเงินสด ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 3.87 ระบบ QR Code เพื่อการชำระเงินทำให้คุณซื้อสินค้าและบริการได้สะดวกสบายมากขึ้น ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 3.85 การชำระเงินทางโทรศัพท์มือถือผ่านระบบ QR Code สะดวกสบายกว่าการชำระด้วยระบบการชำระเงินอื่น ๆ เช่น การโอนเงินผ่านระบบ Mobile Banking, การโอนเงินผ่านระบบตู้ ATM เป็นต้น ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 3.83 การชำระเงินทางโทรศัพท์มือถือผ่านระบบ QR Code สะดวกสบายกว่าการชำระด้วยบัตรเครดิตหรือเดบิต ระดับคะแนนเฉลี่ย 3.70

ตารางที่ 4.9: ระดับความคิดเห็นด้านการรับรู้ความรวดเร็ว (n = 400)

| การรับรู้ความรวดเร็ว  | Mean | S.D.  | ระดับ<br>ความเห็น |
|---|------|-------|-------------------|
| การใช้งานระบบ QR Code เพื่อชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือรวดเร็วกว่าการใช้การชำระเงินในรูปแบบอื่น | 3.89 | 0.857 | ระดับมาก          |
| การใช้งานระบบ QR Code เพื่อชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือมีการตอบกลับที่รวดเร็ว                   | 4.01 | 0.821 | ระดับมาก          |
| การชำระเงินทางโทรศัพท์มือถือผ่านระบบ QR Code ทำให้คุณจ่ายค่าสินค้าหรือบริการได้รวดเร็วขึ้น    | 3.95 | 0.846 | ระดับมาก          |
| การชำระเงินทางโทรศัพท์มือถือผ่านระบบ QR Code รวดเร็วกว่าการใช้เงินสด                          | 3.94 | 0.844 | ระดับมาก          |
| รวม   | 3.95 | 0.579 | ระดับมาก          |

จากตารางที่ 4.9 การรับรู้ความรวดเร็ว ระดับความคิดเห็นโดยรวมของกลุ่มตัวอย่างอยู่ในระดับมาก ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 3.95 โดยพิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยมากกับการใช้งานระบบ QR Code เพื่อชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือมีการตอบกลับที่รวดเร็ว ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.01 รองลงมาคือ การชำระเงินทางโทรศัพท์มือถือผ่านระบบ QR Code ทำให้คุณจ่ายค่าสินค้า

หรือบริการได้รวดเร็วขึ้น ระดับคะแนนเฉลี่ย 3.95 การชำระเงินทางโทรศัพท์มือถือผ่านระบบ QR Code รวดเร็วกว่าการใช้เงินสด ระดับคะแนนเฉลี่ย 3.94 และการใช้งานระบบ QR Code เพื่อชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือรวดเร็วกว่าการใช้การชำระเงินในรูปแบบอื่น ระดับคะแนนเฉลี่ย 3.89

ตารางที่ 4.10: ระดับความคิดเห็นด้านความคาดหวังในผลการทำงาน (n = 400)

| ความคาดหวังในผลการทำงาน   | Mean | S.D.  | ระดับ<br>ความเห็น |
|---|------|-------|-------------------|
| การใช้งานระบบ QR Code เพื่อชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือมีประโยชน์ในกิจกรรมต่าง ๆ ของชีวิตประจำวันของคุณ | 4.00 | 0.813 | ระดับมาก          |
| การใช้งานระบบ QR Code เพื่อชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ ทำให้คุณจัดการเรื่องต่าง ๆ ในชีวิตได้ดียิ่งขึ้น | 3.72 | 0.888 | ระดับมาก          |
| การใช้งานระบบ QR Code เพื่อชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ ทำให้คุณจัดการเรื่องงานได้ดียิ่งขึ้น            | 3.69 | 0.923 | ระดับมาก          |
| การใช้งานระบบ QR Code เพื่อชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ ช่วยให้ประสิทธิภาพของงานคุณดียิ่งขึ้น           | 3.72 | 0.967 | ระดับมาก          |
| รวม   | 3.78 | 0.638 | ระดับมาก          |

จากตารางที่ 4.10 ด้านความคาดหวังในผลการทำงาน ระดับความคิดเห็นโดยรวมของกลุ่มตัวอย่างอยู่ในระดับมาก ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 3.78 โดยพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยมากกับ การใช้งานระบบ QR Code เพื่อชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือมีประโยชน์ในกิจกรรมต่าง ๆ ของชีวิตประจำวันของคุณ ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.00 รองลงมาคือ การใช้งานระบบ QR Code เพื่อชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ ทำให้คุณจัดการเรื่องต่าง ๆ ในชีวิตได้ดียิ่งขึ้น การใช้งานระบบ QR Code เพื่อชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ ช่วยให้ประสิทธิภาพของงานคุณดียิ่งขึ้น ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 3.72 และ การใช้งานระบบ QR Code เพื่อชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ ทำให้คุณจัดการเรื่องงานได้ดียิ่งขึ้น ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 3.69



ตารางที่ 4.11: ระดับความคิดเห็นด้านความคาดหวังในความพยายาม (n = 400)

| ความคาดหวังในความพยายาม  | Mean | S.D.  | ระดับ<br>ความเห็น |
|--|------|-------|-------------------|
| ขั้นตอนการการใช้งานระบบ QR Code เพื่อชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือมีความชัดเจนและเข้าใจได้ง่าย  | 3.64 | 1.023 | ระดับมาก          |
| การใช้งานระบบ QR Code เพื่อชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือนั้นเป็นเรื่องง่าย                      | 3.75 | 1.034 | ระดับมาก          |
| คุณไม่จำเป็นต้องขอความช่วยเหลือจากใครในการใช้งานระบบ QR Code ในการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ | 3.74 | 1.024 | ระดับมาก          |
| คุณจดจำขั้นตอนการใช้งานระบบ QR Code เพื่อชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือได้อย่างง่ายดาย           | 3.74 | 0.976 | ระดับมาก          |
| รวม  | 3.72 | 0.799 | ระดับมาก          |

จากตารางที่ 4.11 ความคาดหวังในความพยายามระดับความคิดเห็นโดยรวมของกลุ่มตัวอย่างอยู่ในระดับมาก ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 3.72 โดยพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยมากกับ การใช้งานระบบ QR Code เพื่อชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือเป็นเรื่องง่าย ระดับคะแนนเฉลี่ย 3.75 รองลงมาคือ คุณไม่จำเป็นต้องขอความช่วยเหลือจากใครในการใช้งานระบบ QR Code ในการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ คุณจดจำขั้นตอนการใช้งานระบบ QR Code เพื่อชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือได้อย่างง่ายดาย ระดับคะแนนเฉลี่ย 3.74 และขั้นตอนการการใช้งานระบบ QR Code เพื่อชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือมีความชัดเจนและเข้าใจได้ง่าย ระดับคะแนนเฉลี่ย 3.64

ตารางที่ 4.12: ระดับความคิดเห็นด้านคุณค่าราคา (n = 400)

| คุณค่าราคา  | Mean | S.D.  | ระดับ<br>ความเห็น |
|---|------|-------|-------------------|
| ระบบ QR Code เพื่อชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ<br>เรียกเก็บค่าใช้จ่ายที่สมเหตุสมผลกว่าระบบการ<br>ชำระเงินอื่น                       | 3.86 | 0.913 | ระดับมาก          |
| การใช้งานระบบ QR Code เพื่อชำระเงินผ่าน<br>โทรศัพท์มือถือเสียค่าใช้จ่ายที่คุ้มค่ากับค่าบริการที่<br>จ่ายไป                        | 3.81 | 0.893 | ระดับมาก          |
| ระบบ QR Code เพื่อชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ<br>เสียค่าใช้จ่ายถูก เมื่อเทียบกับประโยชน์ที่ได้รับ                                  | 3.88 | 0.861 | ระดับมาก          |
| ถึงแม้ว่าจะมีค่าบริการ แต่ระบบ QR Code เพื่อ<br>ชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือก็มีความคุ้มค่าในการใช้<br>มากกว่าการจ่ายชำระด้วยเงินสด | 3.68 | 0.902 | ระดับมาก          |
| รวม   | 3.81 | 0.618 | ระดับมาก          |

จากตารางที่ 4.12 คุณค่าราคา ระดับความคิดเห็นโดยรวมของกลุ่มตัวอย่างอยู่ในระดับมาก ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 3.81 พบว่า ระบบ QR Code เพื่อชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ เสียค่าใช้จ่ายถูก เมื่อเทียบกับประโยชน์ที่ได้รับ ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 3.88 รองลงมาคือ ระบบ QR Code เพื่อชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือเรียกเก็บค่าใช้จ่ายที่สมเหตุสมผลกว่าระบบการชำระเงินอื่น ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 3.86 การใช้งานระบบ QR Code เพื่อชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือเสียค่าใช้จ่ายที่คุ้มค่ากับค่าบริการที่จ่ายไป ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 3.81 และถึงแม้ว่าจะมีค่าบริการ แต่ระบบ QR Code เพื่อชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือก็มีความคุ้มค่าในการใช้มากกว่าการจ่ายชำระด้วยเงินสด ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 3.68

ตารางที่ 4.13: ระดับความคิดเห็นด้านอิทธิพลทางสังคม (n = 400)

| อิทธิพลทางสังคม   | Mean | S.D.  | ระดับ<br>ความเห็น |
|---|------|-------|-------------------|
| - ผู้ที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของคุณ คิดว่าคุณควรใช้<br>งานระบบ QR Code เพื่อชำระเงินผ่าน<br>โทรศัพท์มือถือ | 3.74 | 0.935 | ระดับมาก          |
| - ผู้ที่มีความสำคัญต่อคุณ คิดว่าคุณควรใช้งานระบบ<br>QR Code เพื่อชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ               | 3.78 | 0.925 | ระดับมาก          |
| - คุณควรใช้ระบบ QR Code ในการชำระเงินผ่าน<br>โทรศัพท์มือถือตามที่ผู้ขายสินค้าหรือผู้รับเงินร้องขอ         | 3.77 | 0.859 | ระดับมาก          |
| - ผู้ที่มีอิทธิพลทางความคิดของคุณ แนะนำให้คุณใช้<br>งาน QR Code เพื่อชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ           | 3.78 | 0.905 | ระดับมาก          |
| รวม   | 3.77 | 0.641 | ระดับมาก          |

จากตารางที่ 4.13 อิทธิพลทางสังคม ระดับความคิดเห็นโดยรวมของกลุ่มตัวอย่างอยู่ในระดับมาก ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 3.77 โดยพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ที่มีความสำคัญต่อคุณ คิดว่าคุณควรใช้งานระบบ QR Code เพื่อชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ ผู้ที่มีอิทธิพลทางความคิดของคุณ แนะนำให้คุณใช้งาน QR Code เพื่อชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 3.78 รองลงมาคือ คุณควรใช้ระบบ QR Code ในการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือตามที่ผู้ขายสินค้าหรือผู้รับเงินร้องขอ ระดับคะแนนเฉลี่ย 3.77 และผู้ที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของคุณ คิดว่าคุณควรใช้งานระบบ QR Code เพื่อชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ ระดับคะแนนเฉลี่ย 3.74

ตารางที่ 4.14: ระดับความคิดเห็นด้านเงื่อนไขความสะดวก (n = 400)

| เงื่อนไขความสะดวก   | Mean | S.D.  | ระดับ<br>ความเห็น |
|---|------|-------|-------------------|
| - คุณมีความรู้ในการใช้งานระบบ QR Code เพื่อชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ                       | 3.86 | 0.826 | ระดับมาก          |
| - โทรศัพท์มือถือของคุณมีแอปพลิเคชันที่สามารถใช้ระบบ QR Code เพื่อชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ | 3.96 | 0.893 | ระดับมาก          |
| - คุณไม่มีปัญหาใด ๆ หากต้องการใช้ระบบ QR Code เพื่อชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ               | 3.92 | 0.811 | ระดับมาก          |
| รวม   | 3.91 | 0.618 | ระดับมาก          |

จากตารางที่ 4.14 เงื่อนไขความสะดวก ระดับความคิดเห็นโดยรวมของกลุ่มตัวอย่างอยู่ในระดับมาก ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 3.91 พบว่า โทรศัพท์มือถือของคุณมีแอปพลิเคชันที่สามารถใช้ระบบ QR Code เพื่อชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 3.96 รองลงมาคือ คุณไม่มีปัญหาใด ๆ หากต้องการใช้ระบบ QR Code เพื่อชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 3.92 และคุณมีความรู้ในการใช้งานระบบ QR Code เพื่อชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 3.86

ตารางที่ 4.15: ระดับความคิดเห็นด้านความตั้งใจใช้ (n = 400)

| ความตั้งใจใช้   | Mean | S.D.  | ระดับ<br>ความเห็น |
|---|------|-------|-------------------|
| คุณตั้งใจจะใช้งานระบบ QR Code เพื่อชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือมากขึ้นกว่าเดิม  | 4.00 | 0.838 | ระดับมาก          |
| คุณตั้งใจจะใช้งาน QR Code ในการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ มากกว่าระบบชำระเงินอื่น ๆ   | 3.69 | 0.872 | ระดับมาก          |
| คุณตั้งใจจะใช้งาน QR Code ในการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ มากกว่าการจ่ายด้วยเงินสด สำหรับการซื้อสินค้าหรือจ่ายค่าบริการต่าง ๆ | 3.83 | 0.930 | ระดับมาก          |

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.15 (ต่อ): ระดับความคิดเห็นด้านความตั้งใจใช้ (n = 400)

| ความตั้งใจใช้   | Mean | S.D.  | ระดับ<br>ความเห็น |
|---|------|-------|-------------------|
| คุณตั้งใจจะใช้งานระบบ QR Code เพื่อชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือมากกว่าที่ผ่านมา | 3.93 | 0.907 | ระดับมาก          |
| รวม   | 3.86 | 0.662 | ระดับมาก          |

จากตารางที่ 4.15 ด้านความตั้งใจ ระดับความคิดเห็นโดยรวมของกลุ่มตัวอย่างอยู่ในระดับมาก ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 3.86 โดยพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยมากกับ คุณตั้งใจจะใช้งานระบบ QR Code เพื่อชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือมากกว่าเดิม ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.00 รองลงมาคือ สำหรับการซื้อสินค้าหรือจ่ายค่าบริการต่าง ๆ คุณตั้งใจจะใช้งานระบบ QR Code เพื่อชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือมากกว่าที่ผ่านมา ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 3.93 คุณตั้งใจจะใช้งาน QR Code ในการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ มากกว่าการจ่ายด้วยเงินสด ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 3.83 และ คุณตั้งใจจะใช้งาน QR Code ในการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ มากกว่าระบบชำระเงินอื่น ๆ ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 3.69

ตารางที่ 4.16: ระดับความคิดเห็นด้านการใช้งาน (n = 400)

| การใช้งาน  | Mean | S.D.  | ระดับ<br>ความเห็น |
|--|------|-------|-------------------|
| 1. ในรอบ 4 สัปดาห์ที่ผ่านมา คุณใช้ระบบ QR Code เพื่อชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือบ่อยครั้ง                      | 3.80 | 0.968 | ระดับมาก          |
| 2. คุณใช้งานระบบ QR Code เพื่อชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือเป็นปกติวิสัยในรอบ 4 สัปดาห์ที่ผ่านมา                | 3.59 | 0.935 | ระดับมาก          |
| 3. มีบ่อยครั้งที่คุณใช้งานระบบ QR Code เพื่อชำระค่าสินค้าและบริการผ่านโทรศัพท์มือถือในรอบ 4 สัปดาห์ที่ผ่านมา | 3.71 | 0.961 | ระดับมาก          |
| รวม  | 3.70 | 0.783 | ระดับมาก          |

จากตารางที่ 4.16 การใช้งาน ระดับความคิดเห็นโดยรวมของกลุ่มตัวอย่างอยู่ในระดับมาก ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 3.70 โดยพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยมากกับ ในรอบ 4 สัปดาห์ที่ผ่านมา คุณใช้ระบบ QR Code เพื่อชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือบ่อยครั้ง ระดับคะแนนเฉลี่ย 3.80 รองลงมาคือ มีบ่อยครั้งที่คุณใช้งานระบบ QR Code เพื่อชำระค่าสินค้าและบริการผ่าน โทรศัพท์มือถือในรอบ 4 สัปดาห์ที่ผ่านมา ระดับคะแนนเฉลี่ย 3.71 และคุณใช้งานระบบ QR Code เพื่อชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือเป็นปกติวิสัยในรอบ 4 สัปดาห์ที่ผ่านมา ระดับคะแนนเฉลี่ย 3.59

#### 4.3 การวิเคราะห์ข้อมูลผลการทดสอบสมมติฐาน

การวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจและการใช้ระบบการชำระเงินด้วยคิวอาร์โค้ดของ ประชาชนในกรุงเทพมหานคร เป็นการวิเคราะห์ตัวแปรจำนวน 7 ส่วน โดยใช้การวิเคราะห์ถดถอยเชิง พหุ (Multiple Regression Analysis) และการวิเคราะห์การถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Analysis)

|           |   |
|-----------|---|
| S.E.      | แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน   |
| t         | แทน ค่าสถิติที่ใช้การทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับค่าเฉลี่ยของสมการแต่ละค่าที่อยู่ใน สมการ |
| B         | แทน ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของตัวพยากรณ์ในสมการที่เขียนในรูปคะแนนดิบ                   |
| $R^2$     | แทน ค่าสัมประสิทธิ์ซึ่งแสดงถึงประสิทธิภาพในการพยากรณ์                               |
| $\beta$   | แทน ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของตัวพยากรณ์ในรูปแบบคะแนนมาตรฐาน                           |
| Sig.      | แทน ค่าสถิติที่แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05                                  |
| Tolerance | แทน สัดส่วนความแปรปรวนในตัวแปรที่อธิบายไม่ได้ด้วยตัวแปรอื่น ๆ                       |
| VIF       | แทน ค่าที่สภาพของกลุ่มตัวแปรอิสระในสมการมีความสัมพันธ์กัน                           |

ตารางที่ 4.17: การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุของการรับรู้ความสะดวกและการรับรู้ความรวดเร็วที่ส่งผลต่อความคาดหวังในผลการทำงาน

|                      | S.E.  | B     | $\beta$ | t     | Sig   | Tolerance | VIF   |
|----------------------|-------|-------|---------|-------|-------|-----------|-------|
| ค่าคงที่             | 0.193 | 0.963 |         | 4.992 | 0.000 |           |       |
| การรับรู้ความสะดวก   | 0.053 | 0.386 | 0.360   | 7.303 | 0.000 | 0.664     | 1.507 |
| การรับรู้ความรวดเร็ว | 0.054 | 0.339 | 0.308   | 6.246 | 0.000 | 0.664     | 1.507 |

$R = 0.59$ ,  $R^2 = 0.354$ ,  $F = 109.408$ ,  $p < 0.05$

จากการศึกษา พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความคาดหวังในผลการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 คือ การรับรู้ความสะดวกในการทำธุรกรรม (Sig = 0.000) และการรับรู้ความเร็วในการทำธุรกรรม (Sig = 0.000)

เมื่อพิจารณาถึงน้ำหนักของผลกระทบของตัวแปรอิสระที่ส่งผลต่อความคาดหวังในผลการทำงานของประชาชนในกรุงเทพมหานครที่ใช้งานระบบการชำระเงินด้วยคิวอาร์โค้ด พบว่า การรับรู้ความสะดวกในการทำธุรกรรม ( $\beta = 0.360$ ) และการรับรู้ความเร็วในการทำธุรกรรม ( $\beta = 0.308$ )

เมื่อพิจารณาถึงสัดส่วนความแปรปรวนในตัวแปรที่อธิบายไม่ได้ด้วยตัวแปรอื่น ๆ (Tolerance) และ ค่าที่สภาพของกลุ่มตัวแปรอิสระในสมการมีความสัมพันธ์กัน (VIF) พบว่า การรับรู้ความสะดวก และการรับรู้ความรวดเร็ว (Tolerance = 0.664) และ (VIF = 1.507)

นอกจากนี้ สัมประสิทธิ์การกำหนด ( $R^2 = 0.354$ ) แสดงให้เห็นว่า การรับรู้ความสะดวก และการรับรู้ความรวดเร็ว ส่งผลต่อความคาดหวังในผลการทำงานของประชาชนในกรุงเทพมหานครที่ใช้งานระบบระบบการชำระเงินด้วยคิวอาร์โค้ด คิดเป็นร้อยละ 35.4 ที่เหลืออีกร้อยละ 64.6 เป็นผลเนื่องจากตัวแปรอื่น

ตารางที่ 4.18: การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุของการรับรู้ความสะดวกและการรับรู้ความรวดเร็ว  
ที่ส่งผลต่อความคาดหวังในความพยายาม

|                      | S.E.  | B     | $\beta$ | t     | Sig  | Tolerance | VIF   |
|----------------------|-------|-------|---------|-------|------|-----------|-------|
| ค่าคงที่             | 0.250 | 0.411 |         | 1.643 | .101 |           |       |
| การรับรู้ความสะดวก   | 0.068 | 0.386 | 0.288   | 5.652 | .000 | 0.664     | 1.507 |
| การรับรู้ความรวดเร็ว | 0.070 | 0.464 | 0.337   | 6.602 | .000 | 0.664     | 1.507 |

$R = 0.556$   $R^2 = 0.309$ ,  $F = 89.507$ ,  $p < 0.05$

จากการศึกษา พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความคาดหวังในความพยายาม อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 คือ การรับรู้ความรวดเร็ว (Sig = 0.000) และการรับรู้ความสะดวก (Sig = 0.000)

เมื่อพิจารณาถึงน้ำหนักของผลกระทบของตัวแปรอิสระที่ส่งผลต่อความคาดหวังในความพยายามของประชาชนในกรุงเทพมหานครที่ใช้งานระบบการชำระเงินด้วยคิวอาร์โค้ด พบว่า การรับรู้ความรวดเร็ว ( $\beta = 0.337$ ) และการรับรู้ความสะดวก ( $\beta = 0.288$ )

เมื่อพิจารณาถึงสัดส่วนความแปรปรวนในตัวแปรที่อธิบายไม่ได้ด้วยตัวแปรอื่น ๆ (Tolerance) และค่าที่สภาพของกลุ่มตัวแปรอิสระในสมการมีความสัมพันธ์กัน (VIF) พบว่า การรับรู้ความสะดวก และการรับรู้ความรวดเร็ว (Tolerance = 0.664) และ (VIF = 1.507)

นอกจากนี้ สัมประสิทธิ์การกำหนด ( $R^2 = 0.309$  แสดงให้เห็นว่า การรับรู้ความสะดวก และการรับรู้ความรวดเร็ว ส่งผลต่อด้านความคาดหวังในความพยายาม ของประชาชนในกรุงเทพมหานครที่ใช้งานระบบการชำระเงินด้วยคิวอาร์โค้ด คิดเป็นร้อยละ 30.9 ที่เหลืออีกร้อยละ 69.1 เป็นผลเนื่องจากตัวแปรอื่น



ตารางที่ 4.19: การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุของความคาดหวังในผลการทำงานความคาดหวัง  
ในความพยายาม คุณค่าราคา อิทธิพลทางสังคม ส่งผลต่อความตั้งใจใช้

|                             | S.E.  | B     | $\beta$ | t     | Sig    | Tolerance | VIF   |
|-----------------------------|-------|-------|---------|-------|--------|-----------|-------|
| ค่าคงที่                    | 0.229 | 1.356 |         | 5.915 | .000   |           |       |
| ความคาดหวังในผล<br>การทำงาน | 0.055 | 0.034 | 0.033   | 0.618 | 0.537  | 0.684     | 1.462 |
| ความคาดหวังใน<br>ความพยายาม | 0.042 | 0.114 | 0.138   | 2.716 | 0.007* | 0.734     | 1.362 |
| คุณค่าราคา                  | 0.054 | 0.299 | 0.280   | 5.539 | 0.000* | 0.743     | 1.346 |
| อิทธิพลทางสังคม             | 0.051 | 0.216 | 0.209   | 4.236 | 0.000* | 0.778     | 1.286 |

R= 0.497, R<sup>2</sup> = .247, F= 32.639, p<0.05

จากการศึกษา พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้ระบบการชำระเงินด้วยคิวอาร์โค้ดของ  
ประชาชนในกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ ด้านอิทธิพลทางสังคม  
(Sig. = 0.000) ด้านคุณค่าราคา (Sig = 0.000) และความคาดหวังในความพยายาม (Sig = 0.007)

เมื่อพิจารณาน้ำหนักของผลกระทบของตัวแปรอิสระที่ส่งผลต่อความตั้งใจของประชาชนใน  
กรุงเทพมหานครที่ใช้ระบบการชำระเงินด้วยคิวอาร์โค้ด พบว่า คุณค่าราคา ( $\beta = 0.280$ ) ส่งผล  
ต่อความตั้งใจใช้มากที่สุด รองลงมาคือ อิทธิพลทางสังคม ( $\beta = 0.209$ ) และความคาดหวังในความ  
พยายาม ( $\beta = 0.138$ ) ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาถึงสัดส่วนความแปรปรวนในตัวแปรที่อธิบายไม่ได้ด้วยตัวแปรอื่น ๆ  
(Tolerance) และ ค่าที่สภาพของกลุ่มตัวแปรอิสระในสมการมีความสัมพันธ์กัน (VIF) พบว่า ความ  
คาดหวังในผลการทำงาน (Tolerance = 0.684) (VIF = 1.462) ความคาดหวังในความพยายาม  
(Tolerance = 0.734) (VIF = 1.362) คุณค่าราคา (Tolerance = 0.743) (VIF = 1.346) และ  
อิทธิพลทางสังคม (Tolerance = 0.778) (VIF = 1.286)

นอกจากนี้ สัมประสิทธิ์การกำหนด (R<sup>2</sup> = 0.249) แสดงให้เห็นว่า คุณค่าราคา อิทธิพลทาง  
สังคม และความคาดหวังในความพยายาม ส่งผลต่อความตั้งใจใช้ระบบการชำระเงินด้วยคิวอาร์โค้ด  
ของประชาชนในกรุงเทพมหานคร คิดเป็นร้อยละ 24.9 ที่เหลืออีกร้อยละ 75.1 เป็นผลเนื่องจาก  
ตัวแปรอื่น

ตารางที่ 4.20: การวิเคราะห์ความถดถอยอย่างง่ายของเงื่อนไขความสะดวก ส่งผลต่อการใช้งาน

|                                   | S.E.  | B     | $\beta$ | t     | Sig    |
|-----------------------------------|-------|-------|---------|-------|--------|
| ค่าคงที่                          | 0.239 | 2.177 |         | 9.118 | 0.000* |
| เงื่อนไขความสะดวกในการใช้งานระบบฯ | 0.060 | 0.389 | 0.307   | 6.456 | 0.000* |

$R = 0.307$ ,  $R^2 = 0.94$ ,  $F = 41.639$ ,  $p < 0.05$

จากการศึกษา พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้งานระบบการชำระเงินด้วยคิวอาร์โค้ดของประชาชนในกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 คือ เงื่อนไขความสะดวก (Sig. 0.000)

ตัวแปรอิสระที่ส่งผลต่อการใช้งานระบบการชำระเงินด้วยคิวอาร์โค้ดของประชาชนในกรุงเทพมหานคร พบว่า เงื่อนไขความสะดวก ( $\beta = 0.307$ ) ส่งผลต่อการใช้งาน (Use)

นอกจากนี้ สัมประสิทธิ์การกำหนด ( $R^2 = 0.94$ ) แสดงให้เห็นว่า เงื่อนไขความสะดวก ส่งผลต่อการใช้งานระบบการชำระเงินด้วยคิวอาร์โค้ดของประชาชนในกรุงเทพมหานคร คิดเป็นร้อยละ 94 ที่เหลืออีกร้อยละ 6 เป็นผลเนื่องจากตัวแปรอื่น

ตารางที่ 4.21: การวิเคราะห์ความถดถอยอย่างง่ายของความตั้งใจใช้ส่งผลต่อการใช้งาน

|               | S.E. | B     | $\beta$ | t     | Sig  |
|---------------|------|-------|---------|-------|------|
| ค่าคงที่      | .211 | 1.801 |         | 8.547 | .000 |
| ความตั้งใจใช้ | .054 | .492  | 0.415   | 9.139 | .000 |

$R = 0.145$ ,  $R^2 = 0.172$ ,  $F = 83.520$ ,  $p < 0.05$

จากการศึกษา พบว่า ความตั้งใจใช้ส่งผลต่อการใช้งานระบบการชำระเงินด้วยคิวอาร์โค้ดของประชาชนในกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 คือ ความตั้งใจใช้ (Sig = 0.000)

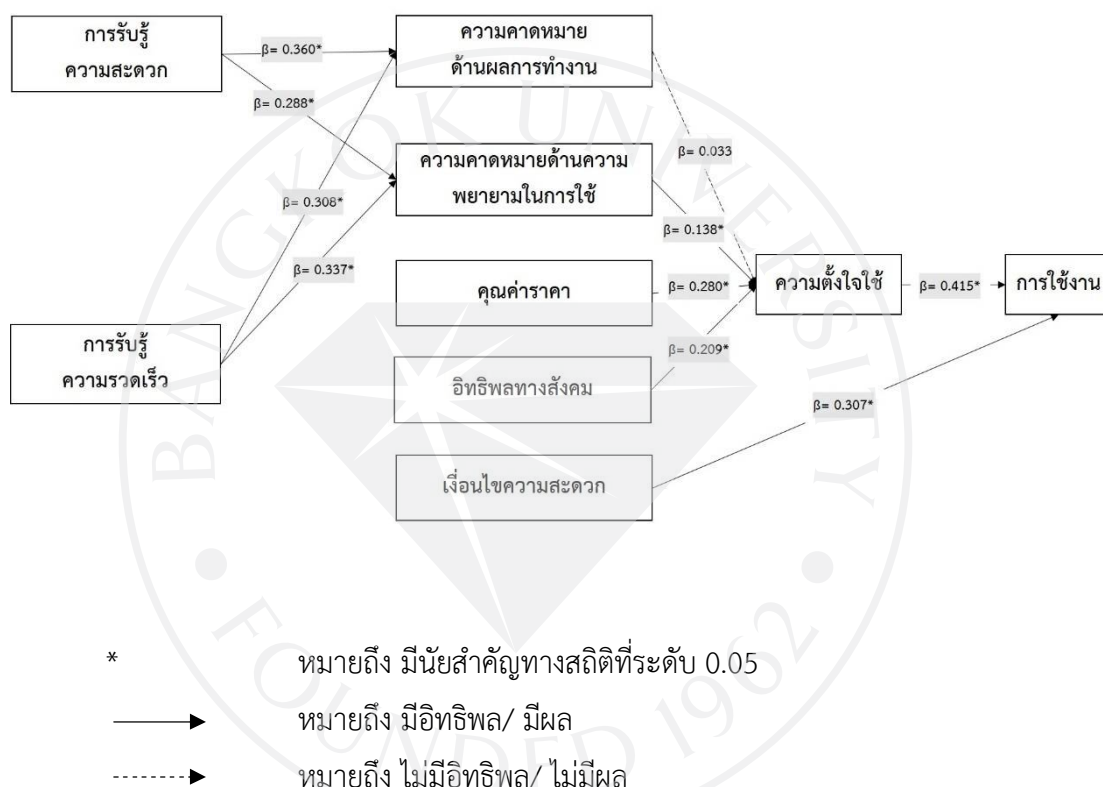
ตัวแปรที่ส่งผลต่อการใช้งาน พบว่า ความตั้งใจใช้ ( $\beta = 0.415$ )

นอกจากนี้ สัมประสิทธิ์การกำหนด ( $R^2 = 0.172$ ) แสดงให้เห็นว่า ความตั้งใจใช้ ส่งผลต่อการใช้งานระบบการชำระเงินด้วยคิวอาร์โค้ดของประชาชนในกรุงเทพมหานคร คิดเป็นร้อยละ 17.2

#### 4.4 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

จากผลการศึกษานี้สามารถสรุปปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจและการใช้ระบบการชำระเงินด้วยคิวอาร์โค้ดของประชาชนในกรุงเทพมหานคร สามารถสรุปผลการวิเคราะห์ในรอบแนวความคิดการวิจัย ดังภาพที่ 4.1

ภาพที่ 4.1: สรุปผลทดสอบสมมติฐาน



จากการวิเคราะห์ผลการทดสอบค่าทางสถิติของค่าสัมประสิทธิ์ของตัวแปรอิสระเพื่อทดสอบสมมติฐานปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจและการใช้ระบบการชำระเงินด้วยคิวอาร์โค้ดของประชาชนในกรุงเทพมหานครสามารถสรุปผลการทดสอบสมมติฐานดังนี้

ตารางที่ 4.22: สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

| สมมติฐาน  | ผลการทดสอบสมมติฐาน |
|---|--------------------|
| H1 การรับรู้ความสะดวกส่งผลทางบวกต่อความคาดหวังในผลการทำงาน                | ยอมรับสมมติฐาน     |
| H2 การรับรู้ความสะดวกส่งผลทางบวกต่อความความคาดหวังในความพยายาม            | ยอมรับสมมติฐาน     |
| H3 การรับรู้ความรวดเร็วส่งผลทางบวกต่อความคาดหวังในผลการทำงาน              | ยอมรับสมมติฐาน     |
| H4 การรับรู้ความรวดเร็วส่งผลทางบวกต่อความความคาดหวังในความพยายาม          | ยอมรับสมมติฐาน     |
| H5 ความคาดหวังในผลการทำงานส่งผลทางบวกต่อความตั้งใจใช้                     | ปฏิเสธสมมติฐาน     |
| H6 ความคาดหวังในความพยายามส่งผลทางบวกต่อความตั้งใจใช้                     | ยอมรับสมมติฐาน     |
| H7 คุณค่าราคาส่งผลทางบวกต่อความตั้งใจใช้                                  | ยอมรับสมมติฐาน     |
| H8 อิทธิพลทางสังคมส่งผลทางบวกต่อความตั้งใจใช้                             | ยอมรับสมมติฐาน     |
| H9 เงื่อนไขความสะดวกส่งผลทางบวกต่อการใช้งานระบบการชำระเงินด้วยคิวอาร์โค้ด | ยอมรับสมมติฐาน     |
| H10 ความตั้งใจใช้ส่งผลทางบวกต่อการใช้งานระบบการชำระเงินด้วยคิวอาร์โค้ด    | ยอมรับสมมติฐาน     |

จากตารางที่ 4.22 ผลการทดสอบค่าทางสถิติของค่าสัมปสิทธิ์ของตัวแปรอิสระ พบว่า การรับรู้ความสะดวก การรับรู้ความรวดเร็ว มีอิทธิพลทางบวกต่อความคาดหวังในผลการทำงานของระบบการชำระเงินด้วยคิวอาร์โค้ด ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 การรับรู้ความสะดวก การรับรู้ความรวดเร็ว มีอิทธิพลทางบวกต่อ ความคาดหวังในความพยายามของระบบการชำระเงินด้วยคิวอาร์โค้ด ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ความคาดหวังในผลการทำงาน ความคาดหวังในความพยายาม คุณค่าราคา อิทธิพลทางสังคม มีอิทธิพลทางบวกต่อความตั้งใจใช้ระบบการชำระเงินด้วยคิวอาร์โค้ด ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 เงื่อนไขความสะดวกมีอิทธิพลทางบวกต่อการใช้งานระบบการชำระเงินด้วยคิวอาร์โค้ด ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ความตั้งใจใช้มีอิทธิพลทางบวกต่อการใช้งานระบบการชำระเงินด้วยคิวอาร์โค้ด ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

## บทที่ 5

### สรุป และอภิปรายผล

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจและการใช้ระบบการชำระเงินด้วยคิวอาร์โค้ดของประชาชนในกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามที่มีคำตอบครบถ้วนสมบูรณ์ จำนวน 403 ชุด สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และสถิติอ้างอิงที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ การวิเคราะห์การถดถอยพหุ (Multiple Regression Analysis) การวิเคราะห์การถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Analysis) ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล ทดสอบสมมติฐานและสรุปผลการศึกษาดังนี้

#### 5.1 สรุปผลการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้ได้ศึกษาถึงตัวแปรเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจและการใช้ระบบการชำระเงินด้วยคิวอาร์โค้ดของประชาชนในกรุงเทพมหานคร พบว่า ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 403 คน พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 31-40 ปี สถานะโสด ระดับการศึกษาปริญญาตรี มีรายได้ส่วนตัวเฉลี่ย 15,001 - 30,000 บาท มีการใช้งานระบบคิวอาร์โค้ดผ่านผู้ให้บริการอื่น ๆ เช่น ผู้ให้บริการอื่น ๆ เช่น Alipay, TrueMoney, AirPay, MPay เป็นต้น

ระดับความคิดเห็นโดยรวมเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจและการใช้ระบบการชำระเงินด้วยคิวอาร์โค้ดของประชาชนในกรุงเทพมหานคร ซึ่งประกอบไปด้วย การรับรู้ความสะดวก การรับรู้ความรวดเร็ว ความคาดหวังในผลการทำงาน ความคาดหวังในความพยายาม คุณค่าราคา อิทธิพลทางสังคม เงื่อนไขความสะดวก ความตั้งใจใช้ การใช้งาน ภาพรวมอยู่ในระดับความคิดเห็นระดับสูงที่ระดับคะแนนเฉลี่ยระหว่าง 3.50-4.49 รายละเอียดดังนี้

**การรับรู้ความสะดวก** ระดับความคิดเห็นโดยรวมของกลุ่มตัวอย่างอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ซึ่งพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เห็นด้วยมากกับระบบ QR Code เพื่อชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือทำให้คุณไม่ต้องจดจำหรือป้อนข้อมูลตัวเลขยุ่งยากต่าง ๆ รองลงมาคือ การชำระเงินทางโทรศัพท์มือถือผ่านระบบ QR Code สะดวกกว่าการจ่ายชำระเป็นเงินสด

**การรับรู้ความรวดเร็ว** ระดับความคิดเห็นโดยรวมของกลุ่มตัวอย่างอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ซึ่งพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เห็นด้วยสูงกับการใช้งานระบบ QR Code เพื่อชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือมีการตอบกลับที่รวดเร็ว รองลงมาคือ การชำระเงินทางโทรศัพท์มือถือผ่านระบบ QR Code ทำให้คุณจ่ายค่าสินค้าหรือบริการได้รวดเร็วขึ้น การชำระเงินทางโทรศัพท์มือถือผ่านระบบ QR Code รวดเร็ว

กว่าการใช้เงินสด และการใช้งานระบบ QR Code เพื่อชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือรวดเร็วกว่าการใช้การชำระเงินในรูปแบบอื่น

**ความคาดหวังในผลการทำงาน** ระดับความคิดเห็นโดยรวมของกลุ่มตัวอย่างอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ซึ่งพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เห็นด้วยมากกับการใช้งานระบบ QR Code เพื่อชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือมีประโยชน์ในกิจกรรมต่าง ๆ ของชีวิตประจำวันของคุณ รองลงมาคือ การใช้งานระบบ QR Code เพื่อชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ ทำให้คุณจัดการเรื่องต่าง ๆ ในชีวิตได้ดียิ่งขึ้น การใช้งานระบบ QR Code เพื่อชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ ช่วยให้ประสิทธิภาพของงานคุณดีขึ้น และการใช้งานระบบ QR Code เพื่อชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ ทำให้คุณจัดการเรื่องงานได้ดียิ่งขึ้น

**ความคาดหวังในความพยายาม** ระดับความคิดเห็นโดยรวมของกลุ่มตัวอย่างอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ซึ่งพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เห็นด้วยมากกับการใช้งานระบบ QR Code เพื่อชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือนั้นเป็นเรื่องง่าย รองลงมาคือ คุณไม่จำเป็นต้องขอความช่วยเหลือจากใครในการใช้งานระบบ QR Code ในการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ คุณจดจำขั้นตอนการใช้งานระบบ QR Code เพื่อชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือได้อย่างง่ายดาย ขั้นตอนการใช้งานระบบ QR Code เพื่อชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือมีความชัดเจนและเข้าใจได้ง่าย

**คุณค่าราคา** ระดับความคิดเห็นโดยรวมของกลุ่มตัวอย่างอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ซึ่งพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เห็นด้วยมากกับ ระบบ QR Code เพื่อชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ เสียค่าใช้จ่ายถูกเมื่อเทียบกับประโยชน์ที่ได้รับ รองลงมาคือ ระบบ QR Code เพื่อชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือเรียกเก็บค่าใช้จ่ายที่สมเหตุสมผลกว่าระบบการชำระเงินอื่น การใช้งานระบบ QR Code เพื่อชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือเสียค่าใช้จ่ายที่คุ้มค่ากับค่าบริการที่จ่ายไป และถึงแม้ว่าจะมีค่าบริการ แต่ระบบ QR Code เพื่อชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือก็มีความคุ้มค่าในการใช้มากกว่าการจ่ายชำระด้วยเงินสด

**อิทธิพลทางสังคม** ระดับความคิดเห็นโดยรวมของกลุ่มตัวอย่างอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ซึ่งพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เห็นด้วยสูงกับ ผู้ที่มีความสำคัญต่อคุณ คิดว่าคุณควรใช้งานระบบ QR Code เพื่อชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ ผู้ที่มีอิทธิพลทางความคิดของคุณ แนะนำให้คุณใช้งาน QR Code เพื่อชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ รองลงมาคือ คุณควรใช้ระบบ QR Code ในการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือตามที่ผู้ขายสินค้าหรือผู้รับเงินร้องขอ และผู้ที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของคุณ คิดว่าคุณควรใช้งานระบบ QR Code เพื่อชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ

**เงื่อนไขความสะดวก** ระดับความคิดเห็นโดยรวมของกลุ่มตัวอย่างอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ซึ่งพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เห็นด้วยมากกับโทรศัพท์มือถือของคุณมีแอปพลิเคชันที่สามารถใช้ระบบ QR Code เพื่อชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ รองลงมาคือ คุณไม่มีปัญหาใด ๆ หากต้องการใช้ระบบ QR Code เพื่อชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ และคุณมีความรู้ในการใช้งานระบบ QR Code เพื่อชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ

**ความตั้งใจใช้** ระดับความคิดเห็นโดยรวมเกี่ยวกับความตั้งใจใช้ระบบการชำระเงินด้วยคิวอาร์โค้ดของประชาชนในกรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ซึ่งพบว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยมากกับคุณตั้งใจจะใช้งานระบบ QR Code เพื่อชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือมากกว่าเดิม รองลงมาคือ สำหรับการซื้อสินค้าหรือจ่ายค่าบริการต่าง ๆ คุณตั้งใจจะใช้งานระบบ QR Code เพื่อชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือมากกว่าที่ผ่านมา คุณตั้งใจจะใช้งาน QR Code ในการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือมากกว่าการจ่ายด้วยเงินสด และคุณตั้งใจจะใช้งาน QR Code ในการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือมากกว่าระบบชำระเงินอื่น ๆ

**การใช้งาน** ระดับความคิดเห็นโดยรวมเกี่ยวกับการใช้ระบบการชำระเงินด้วยคิวอาร์โค้ดของประชาชนในกรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ซึ่งพบว่ากลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยมากกับในรอบ 4 สัปดาห์ที่ผ่านมา คุณใช้ระบบ QR Code เพื่อชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือบ่อยครั้ง รองลงมา มีบ่อยครั้งที่คุณใช้งานระบบ QR Code เพื่อชำระค่าสินค้าและบริการผ่านโทรศัพท์มือถือในรอบ 4 สัปดาห์ที่ผ่านมา และคุณใช้งานระบบ QR Code เพื่อชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือเป็นปกติวิสัยในรอบ 4 สัปดาห์ที่ผ่านมา

## 5.2 ผลการทดสอบสมมติฐาน

ยอมรับสมมติฐานที่ 1 การรับรู้ความสะดวกส่งผลกระทบต่อความคาดหวังในผลการทำงาน

ยอมรับสมมติฐานที่ 2 การรับรู้ความสะดวกส่งผลกระทบต่อความความคาดหวังในความพยายาม

ยอมรับสมมติฐานที่ 3 การรับรู้ความเร็วส่งผลกระทบต่อความคาดหวังในผลการทำงาน

ยอมรับสมมติฐานที่ 4 การรับรู้ความเร็วส่งผลกระทบต่อความความคาดหวังในความพยายาม

ปฏิเสธสมมติฐานที่ 5 ความคาดหวังในผลการทำงานส่งผลกระทบต่อความตั้งใจใช้

ยอมรับสมมติฐานที่ 6 ความคาดหวังในความพยายามส่งผลกระทบต่อความตั้งใจใช้

ยอมรับสมมติฐานที่ 7 คุณค่าราคาส่งผลกระทบต่อความตั้งใจใช้

ยอมรับสมมติฐานที่ 8 อิทธิพลทางสังคมส่งผลกระทบต่อความตั้งใจใช้

ยอมรับสมมติฐานที่ 9 เจื่อนใจความสะดวกส่งผลกระทบต่อการใช้งาน

ยอมรับสมมติฐานที่ 10 ความตั้งใจใช้ส่งผลกระทบต่อการใช้งาน



### 5.3 การอภิปรายผล

จากการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจและการใช้ระบบการชำระเงินด้วยคิวอาร์โค้ด ของประชาชนในกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้นำผลสรุปมาเชื่อมโยงกับแนวคิดทฤษฎีและวิทยานิพนธ์ที่เกี่ยวข้องเข้าด้วยกัน เพื่ออธิบายสมมติฐาน ดังนี้

จากการศึกษาพบว่า การรับรู้ความสะดวกมีอิทธิพลทางบวกต่อความคาดหวังในผลการทำงาน หรือกล่าวได้ว่าถ้าผู้ใช้รับรู้ว่าการใช้ระบบการชำระเงินด้วยคิวอาร์โค้ดทำให้เกิดความสะดวกกว่าการทำธุรกรรมผ่านช่องทางอื่น จะทำให้ผู้ใช้มีความเชื่อวาระบบนั้นมีประโยชน์ต่อกิจกรรมต่าง ๆ ในชีวิตประจำวัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ Teo และคณะ (2015) พบว่า การรับรู้ความสะดวกมีผลต่อความคาดหวังในผลการทำงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ Chen (2008) พบว่า การรับรู้ความสะดวก มีผลต่อการรับรู้ถึงประโยชน์ที่เกิดจากการใช้งาน

จากการศึกษาพบว่า การรับรู้ความสะดวกส่งผลทางบวกต่อความคาดหวังในความพยายาม หรือกล่าวได้ว่าถ้าผู้ใช้รับรู้ว่าการใช้ระบบการชำระเงินด้วยคิวอาร์โค้ดทำให้เกิดความสะดวกกว่าการทำธุรกรรมผ่านช่องทางอื่น จะทำให้ผู้ใช้มีการรับรู้ถึงความง่ายของการใช้งาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ Teo และคณะ (2015) พบว่า การรับรู้ความสะดวก มีผลต่อความคาดหวังในความพยายาม

จากการศึกษาพบว่า การรับรู้ความรวดเร็วส่งผลทางบวกต่อความคาดหวังในผลการทำงาน หรือกล่าวได้ว่าถ้าผู้ใช้งานรับรู้ว่าการใช้ระบบการชำระเงินด้วยคิวอาร์โค้ดทำให้เกิดความรวดเร็วกว่าการทำธุรกรรมผ่านช่องทางอื่น จะทำให้ผู้ใช้มีการรับรู้ถึงความง่ายของการใช้งาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Teo และคณะ (2015) พบว่า การรับรู้ความรวดเร็ว มีผลต่อความคาดหวังในผลการทำงาน

จากการศึกษาพบว่า การรับรู้ความรวดเร็วส่งผลทางบวกต่อความคาดหวังในความพยายาม หรือกล่าวได้ว่าถ้าผู้ใช้งานรับรู้ว่าการใช้ระบบการชำระเงินด้วยคิวอาร์โค้ดทำให้เกิดความรวดเร็วกว่าการทำธุรกรรมผ่านช่องทางอื่น จะทำให้ผู้ใช้มีการรับรู้ถึงความง่ายของการใช้งาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ Teo และคณะ (2015) พบว่า การรับรู้ความรวดเร็ว มีผลต่อความคาดหวังในความพยายาม

จากการศึกษาพบว่า ความคาดหวังในผลการทำงานไม่ส่งผลทางบวกต่อความตั้งใจใช้ กล่าวได้ว่า ในบริบทของผู้ใช้งานโทรศัพท์มือถือในด้านของการรับรู้ถึงการชำระเงินจะสามารถช่วยให้บรรลุผลการปฏิบัติงานได้ดีขึ้นมิใช่มาจากที่ผู้ใช้งานใช้ระบบการชำระเงินด้วยคิวอาร์โค้ด ซึ่งอาจอธิบายได้โดยจากผู้ใช้งานโทรศัพท์มือถือให้ความสนใจกับกิจกรรมด้านอื่น ๆ มากกว่า เช่น การใช้เพื่อการสื่อสาร การรับส่งอีเมล เกมส์ เครือข่ายสังคม



จากการศึกษาพบว่า ความคาดหวังในความพยายามส่งผลทางบวกต่อความตั้งใจใช้ หรือกล่าวได้ว่า ถ้าผู้ใช้รับรู้ถึงความง่ายในการใช้ระบบ จะทำให้ผู้ใช้มีความตั้งใจใช้ระบบการชำระเงินด้วยคิวอาร์โค้ด สอดคล้องกับงานวิจัยของ AbuShanab และ Pearson (2007) พบว่า ความคาดหวังในความพยายาม มีผลต่อความตั้งใจใช้ระบบอินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้งในประเทศจอร์แดน สอดคล้องกับงานวิจัยของ Carter และคณะ (2011) พบว่า ความคาดหวังในความพยายาม มีผลต่อความตั้งใจใช้ระบบกรอกภาษีออนไลน์ ในประเทศสหรัฐอเมริกา

จากการศึกษาพบว่า คุณค่าราคาส่งผลทางบวกต่อความตั้งใจใช้ หรือกล่าวได้ว่า ถ้าผู้ใช้รับรู้ถึงผลประโยชน์ของการใช้ระบบการชำระเงินด้วยคิวอาร์โค้ดมากกว่าค่าใช้จ่ายทางการเงินของการใช้ จะทำให้ผู้ใช้มีความตั้งใจใช้ระบบการชำระเงินด้วยคิวอาร์โค้ด สอดคล้องกับงานวิจัยของ Alalwan, Dwivedi, Rana และ Algharabat (2018) พบว่า คุณค่าราคา มีผลต่อความตั้งใจใช้ระบบอินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้งของกลุ่มลูกค้าในประเทศจอร์แดน สอดคล้องกับงานวิจัยของ Madan และ Yadav (2016) พบว่า คุณค่าราคา มีผลต่อความตั้งใจใช้ระบบ Mobile Wallet ในประเทศที่กำลังพัฒนา และไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ Baptista และ Oliveira (2015) พบว่า คุณค่าราคา ไม่มีผลต่อความตั้งใจใช้ระบบโมบายแบงก์กิ้ง เพราะในความเป็นจริงแล้วการใช้ระบบโมบายแบงก์กิ้งเป็นการใช้งานที่ไม่เสียค่าใช้จ่ายใด ๆ

จากการศึกษาพบว่า อิทธิพลทางสังคมส่งผลทางบวกต่อความตั้งใจใช้ หรือกล่าวได้ว่า ถ้าผู้ใช้งานได้รับคำแนะนำการใช้ระบบการชำระเงินด้วยคิวอาร์โค้ดจากผู้ที่มีอิทธิพลต่อความคิด เช่น ครอบครัว เพื่อนสนิท เพื่อนร่วมงาน หรือสื่อสังคมต่าง ๆ จะทำให้ผู้ใช้มีความตั้งใจใช้ระบบการชำระเงินด้วยคิวอาร์โค้ด สอดคล้องกับงานวิจัยของ Yu (2012) พบว่า อิทธิพลทางสังคม ส่งผลต่อความตั้งใจยอมรับของการใช้งานโมบายแบงก์กิ้ง ในประเทศไต้หวัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ Slade, Dwivedi, Piercy และ Williams (2015) พบว่า อิทธิพลทางสังคม ส่งผลต่อความตั้งใจยอมรับการใช้ระบบการชำระเงินผ่านทางโทรศัพท์มือถือในประเทศอังกฤษ

จากการศึกษาพบว่า เงื่อนไขความสะดวกส่งผลทางบวกต่อการใช้งาน หรือกล่าวได้ว่า หากผู้ใช้งานมีเครื่องมือหรือความรู้เกี่ยวกับที่ส่งเสริมการใช้ระบบการชำระเงินด้วยคิวอาร์โค้ด จะทำให้ผู้ใช้มีการใช้งานระบบการชำระเงินด้วยคิวอาร์โค้ด สอดคล้องกับงานวิจัยของ Yin และ Shi (2015) พบว่า เงื่อนไขความสะดวกส่งผลทางบวกต่อความพึงพอใจที่จะใช้งานระบบชำระเงินผ่านออนไลน์ของเว็บไซต์ท่องเที่ยว

จากการศึกษาพบว่า ความตั้งใจใช้ส่งผลทางบวกต่อการใช้งาน หรือกล่าวได้ว่า หากผู้ใช้งานมีความตั้งใจใช้ระบบระบบการชำระเงินด้วยคิวอาร์โค้ด จะส่งผลให้เกิดการใช้งานจริง สอดคล้องกับงานวิจัยของ Escobar-Rodríguez และ Carvajal-Trujillo (2014) พบว่า ความตั้งใจใช้ส่งผลทางบวกต่อการใช้งานระบบการซื้อตั๋วเครื่องบินต้นทุนต่ำในประเทศสเปน สอดคล้องกับงานวิจัยของ

Al-Gahtani, Hubona และ Wang (2007) พบว่า ความตั้งใจใช้ส่งผลทางบวกต่อการใช้งานระบบสารสนเทศในประเทศไทยขาดอิทธิพล

#### 5.4 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

เพื่อให้ผลการศึกษาในครั้งนี้สามารถขยายต่อไปในทัศนะที่กว้างมากขึ้น เพื่อเป็นประโยชน์ต่อสาธารณชนในการอธิบายปรากฏการณ์และปัญหาอื่นที่มีความเกี่ยวข้องกัน ผู้วิจัยจึงขอเสนอแนะประเด็นสำหรับการทำวิจัยในอนาคต ดังนี้

5.4.1 ผู้ที่สนใจควรมีการศึกษาถึงตัวแปรอื่น ๆ ที่มีแนวโน้มมีความสัมพันธ์กับการยอมรับและการใช้ระบบคิวอาร์โค้ดเพื่อชำระเงิน ของผู้ใช้โทรศัพท์มือถือ อาทิ ความกังวล การรับรู้ทางด้านความปลอดภัยของการใช้ระบบ การส่งเสริมการขายของการใช้ระบบ เป็นต้น เพื่อจะได้ทราบถึงตัวแปรที่สามารถกระตุ้นให้ประชาชนเกิดการตัดสินใจใช้ระบบการชำระเงินด้วยคิวอาร์โค้ดเพิ่มขึ้น

5.4.2 ผู้ที่สนใจควรทำการศึกษากลุ่มตัวอย่างอื่น ๆ โดยมีการขยายขอบเขตกลุ่มตัวอย่างให้มีความชัดเจนมากยิ่งขึ้น มีขอบเขตที่แคบลง เช่น พื้นที่ในเขตกรุงเทพมหานคร หรือพื้นที่อื่น ๆ ในประเทศไทย เพื่อดูว่าผลการศึกษาที่ได้จะเหมือนหรือแตกต่างจากเดิมหรือไม่อย่างไร

### บรรณานุกรม

- สิงหะ ฉวีสุข และสุนันทา วงศ์จตุรภัทร. (2555). ทฤษฎีการยอมรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ. *KMITL Information Technology Journal*, 1(1), 1-10.
- AbuShanab, E., & Pearson, J. M. (2007). Internet banking in Jordan. *Journal of Systems and Information Technology*, 9(1), 78-97.
- Ajzen, I. (1985). From intentions to actions: A theory of planned behavior. *Action Control*, Springer, 11-39.
- Al-Gahtani, S. S., Hubona, G. S., & Wang, J. (2007). Information technology (IT) in Saudi Arabia: Culture and the acceptance and use of IT. *Information & Management*, 44(8), 681-691.
- Alalwan, A. A., Dwivedi, Y. K., Rana, N. P., & Algharabat, R. (2018). Examining factors influencing Jordanian customers' intentions and adoption of internet banking: Extending UTAUT2 with risk. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 40, 125-138.
- Baptista, G., & Oliveira, T. (2015). Understanding mobile banking: The unified theory of acceptance and use of technology combined with cultural moderators. *Computers in Human Behavior*, 50, 418-430.
- Batiz-Lazo, B., & Efthymiou, L. (2016). *The book of payments: Historical and contemporary views on the cashless society*. London: Palgrave Macmillan UK.
- Beenkens, F. H., & Verburg, R. M. (2008). Extending TAM to measure the adoption of e-collaboration in healthcare arenas. *Encyclopedia of E-Collaboration, IGI Global*, 265-271.
- Berry, L. L., Seiders, K., & Grewal, D. (2002). Understanding service convenience. *Journal of Marketing*, 66(3), 1-17.
- Celik, H. (2016). Customer online shopping anxiety within the Unified Theory of Acceptance and Use Technology (UTAUT) framework. *Asia Pacific Journal of Marketing and Logistics*, 28(2), 278-307.
- Chen, L.-d. (2008). A model of consumer acceptance of mobile payment. *International Journal of Mobile Communications*, 6(1), 32-52.

- Copeland, M. T. (1923). Relation of consumers' buying habits to marketing methods. *Harvard Business Review*, 1(3), 282-289.
- Deakins, E. (2009). Influence of job relevance, output quality, task technology fit, and privacy concerns on human resources information systems usage. *Encyclopedia of Human Resources Information Systems: Challenges in e-HRM*, IGI Global, 525-531.
- Escobar-Rodríguez, T., & Carvajal-Trujillo, E. (2014). Online purchasing tickets for low cost carriers: An application of the unified theory of acceptance and use of technology (UTAUT) model. *Tourism Management*, 43, 70-88.
- Field, A. (2009). *Discovering statistics using SPSS* (3<sup>rd</sup> ed.). London: Sage.
- Gerçek, A., Demirbaş, T., Giray, F., Oguzlar, A., & Yuce, M. (2015). The factors influencing taxpayers' acceptance of e-taxation system. *Handbook of Research on Strategic Developments and Regulatory Practice in Global Finance*, 105-121.
- Hair, J. F. Jr., Black, W. C., Babin, B. J., Anderson, R. E., & Tatham, R. L. (1998). *Multivariate data analysis*. Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall.
- Hair, J. F., Jr., Black, W. C., Babin, B. J., Anderson, R. E., & Tatham, R. L. (2006). *Multivariate data analysis* (6<sup>th</sup> ed.). Upper Saddle River, New Jersey: Prentice Hall.
- Hasani, M. (2015). Mothers' attitudes toward the use of call for their children's english learning: A focus on individual differences. *Handbook of Research on Individual Differences in Computer-Assisted Language Learning*, IGI Global, 321-343.
- Holden, R. J., & Karsh, B. T. (2010). The technology acceptance model: Its past and its future in health care. *J Biomed Inform*, 43(1), 159-172.
- Iqbal, M., Nisha, N., & Rifat, A. (2018). E-government service adoption and the impact of privacy and trust. *Encyclopedia of Information Science and Technology*, IGI Global, 3579-3590.
- Jih, W.-J. K. (2007). Effects of consumer-perceived convenience on shopping intention in mobile commerce: An empirical study. *International Journal of E-Business Research*, 3(4), 33.

- Kim, C., Mirusmonov, M., & Lee, I. (2010). An empirical examination of factors influencing the intention to use mobile payment. *Computers in Human Behavior, 26*(3), 310-322.
- Lin, Y.-T., & Bei, L.-T. (2008). The perceived value of time in a transaction. *ACR North American Advances.*
- Madan, K., & Yadav, R. (2016). Behavioural intention to adopt mobile wallet: A developing country perspective. *Journal of Indian Business Research, 8*(3), 227-244.
- Morosan, C., & DeFranco, A. (2016). It's about time: Revisiting UTAUT2 to examine consumers' intentions to use NFC mobile payments in hotels. *International Journal of Hospitality Management, 53*, 17-29.
- Oliveira, T., Thomas, M., Baptista, G., & Campos, F. (2016). Mobile payment: Understanding the determinants of customer adoption and intention to recommend the technology. *Computers in Human Behavior, 61*, 404-414.
- Phonthanukitithaworn, C., Sellitto, C., & Fong, M. (1970). User intentions to adopt mobile payment services: A study of early adopters in Thailand. *The Journal of Internet Banking and Commerce, 20*(1), 1-29.
- Rogers, E. M. (2003). *Diffusion of innovations*. New York: Free Press.
- Schierz, P. G., Schilke, O., & Wirtz, B. W. (2010). Understanding consumer acceptance of mobile payment services: An empirical analysis. *Electronic Commerce Research and Applications, 9*(3), 209-216.
- Sezgin, E., & Yildirim, S. Ö. (2016). Trends of factors and theories in health information systems acceptance: 2002–2014 review. *Encyclopedia of E-Health and Telemedicine, IGI Global*, 1085-1104.
- Singh, L., Thomas, T. D., Gaffar, K. O., & Renville, D. (2016). Mobile learning among students and lecturers in the developing world: Perceptions using the UTAUT model. *Handbook of Research on Mobile Devices and Applications in Higher Education Settings, IGI Global*, 402-431.

- Slade, E. L., Dwivedi, Y. K., Piercy, N. C., & Williams, M. D. (2015). Modeling consumers' adoption intentions of remote mobile payments in the United Kingdom: Extending UTAUT with innovativeness, risk, and trust. *Psychology & Marketing, 32*(8), 860-873.
- Smith, J. R., Liu, S., Liesch, P., Callois, C., Yi, R., & Daly, S. (2010). The role of behavioral, normative, and control beliefs in the consumption of Australian products and services by Chinese consumers. *Australasian Marketing Journal (AMJ), 18*(4), 206-213.
- Teo, A. C., Tan, G. W. H., Ooi, K. B., Hew, T. S., & Yew, K. T. (2015). The effects of convenience and speed in m-payment. *Industrial Management & Data Systems, 115*(2), 311-331.
- Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B., & Davis, F. D. (2003). User acceptance of information technology: Toward a unified view. *MIS Quarterly, 27*, 425-478.
- Venkatesh, V., Thong, J. Y. L., & Xu, X. (2012). Consumer acceptance and use of information technology: Extending the unified theory of acceptance and use of technology. *MIS Quarterly, 36*, 157-178.
- Yamane, T. (1973). *Statistics: An introductory analysis* (3<sup>rd</sup> ed.). New York: Harper & Row.
- Yin, C., & Shi, L. (2015). An empirical study on users' online payment behavior of tourism website. In *2015 IEEE 12th International Conference on e-Business Engineering*. Retrieved from <https://pdfs.semanticscholar.org/0ffd/ffcbfda55fcd07853843be4672ea26d83a5.pdf>.
- Yu, C.-S. (2012). Factors affecting individuals to adopt mobile banking: Empirical evidence from the UTAUT model. *Journal of Electronic Commerce Research, 13*(2), 104.



ชุดที่.....

**แบบสอบถามสำหรับงานวิจัย**  
**เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจและการใช้ระบบการชำระเงินด้วยคิวอาร์โค้ด**  
**ของประชาชนในกรุงเทพมหานคร**

**คำชี้แจง**

1. แบบสอบถามฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อนำไปประกอบการศึกษาวิชาการ ค้นคว้าอิสระของนักศึกษาระดับปริญญาโท คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ ทางผู้วิจัยขอความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริงหรือตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด ทั้งนี้เพื่อให้การศึกษาวิจัยครั้งนี้สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป โดยข้อมูลที่ได้นำไปวิเคราะห์ภาพรวมเท่านั้น โดยข้อมูลส่วนบุคคลของท่านจะถูกเก็บเป็นความลับ

2. แบบสอบถามนี้แบ่งออกเป็น 10 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 แบบประเมินการรับรู้ความสะดวกของระบบการชำระเงินด้วยคิวอาร์โค้ด

ส่วนที่ 3 แบบประเมินการรับรู้ความรวดเร็วของระบบการชำระเงินด้วยคิวอาร์โค้ด

ส่วนที่ 4 แบบประเมินความคาดหวังในผลการทำงานของระบบการชำระเงินด้วยคิวอาร์โค้ด

ส่วนที่ 5 แบบประเมินความคาดหวังในความพยายามของระบบการชำระเงินด้วยคิวอาร์โค้ด

ส่วนที่ 6 แบบประเมินคุณค่าราคาของระบบการชำระเงินด้วยคิวอาร์โค้ด

ส่วนที่ 7 แบบประเมินอิทธิพลทางสังคมของระบบการชำระเงินด้วยคิวอาร์โค้ด

ส่วนที่ 8 แบบประเมินเงื่อนไขความสะดวกของระบบการชำระเงินด้วยคิวอาร์โค้ด

ส่วนที่ 9 แบบประเมินความตั้งใจใช้ระบบการชำระเงินด้วยคิวอาร์โค้ด

ส่วนที่ 10 แบบประเมินการใช้งานระบบการชำระเงินด้วยคิวอาร์โค้ด



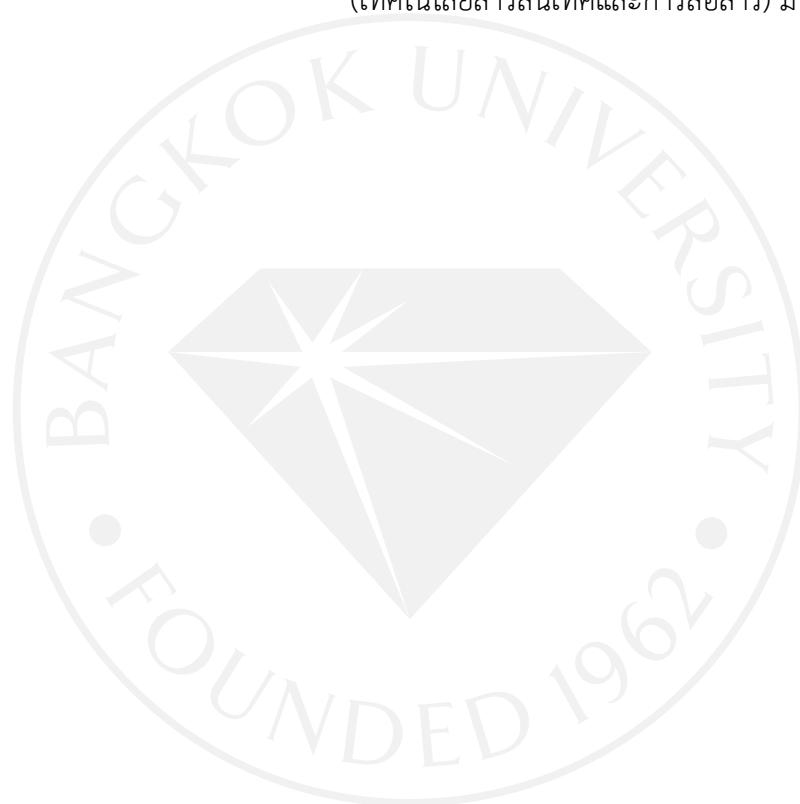
**คำอธิบาย:** ระบบคิวอาร์โค้ดเพื่อชำระเงิน ในการศึกษาครั้งนี้หมายถึง การดำเนินการทำธุรกรรมทางการเงินเพื่อซื้อสินค้า/ บริการ โดยการแสดงหรือสแกน QR Code ผ่านโทรศัพท์มือถือเพื่อชำระเงิน โดยมีการลงทะเบียนผ่านธนาคาร กระเป๋าเงินสด หรือ บัตรเครดิต

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่สละเวลาในการตอบแบบสอบถาม มา ณ โอกาสนี้

นางสาว พรไพลิน อัมพลิน

นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

(เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร) มหาวิทยาลัยกรุงเทพ



### คำถามคัดคุณสมบัติ

ในรอบเดือนที่ผ่านมา ท่านเคยใช้ระบบคิวอาร์โค้ดเพื่อชำระเงินบ้างหรือไม่

- (1) ใช้มากกว่า 4 ครั้ง  (2) ใช้ 3-4 ครั้ง
- (3) ใช้ 1-2 ครั้ง  (4) ไม่ได้ใช้เลย

### ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจงสำหรับผู้ตอบแบบสอบถาม: โปรดทำเครื่องหมาย  ลงในช่อง  หน้าข้อที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด เพียงคำตอบเดียว

1. เพศ

- (1) ชาย  (2) หญิง

2. อายุ

- (1) ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี  (2) 21 - 30 ปี
- (3) 31 - 40 ปี  (4) 41- 50 ปี
- (5) 51 - 60 ปี  (6) 61 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพ

- (1) โสด  (2) สมรส
- (3) หย่าร้าง/ หม้าย/ แยกกันอยู่

4. ระดับการศึกษา

- (1) มัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่า  (2) มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช.
- (3) อนุปริญญา/ ปวส.  (4) ปริญญาตรี
- (5) ปริญญาโท  (6) ปริญญาเอก

5. รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน

- (1) ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท  (2) 15,001 - 30,000 บาท
- (3) 30,001 - 50,000 บาท  (4) 50,001 - 100,000 บาท
- (5) 100,001 บาทขึ้นไป

6. ท่านใช้ระบบคิวอาร์โค้ดเพื่อชำระเงินของธนาคาร/ ผู้ให้บริการรายใดบ่อยที่สุด

- (1) ธนาคารไทยพาณิชย์  (2) ธนาคารกสิกรไทย
- (3) ธนาคารทหารไทย  (4) ธนาคารกรุงเทพ
- (5) ธนาคารออมสิน  (6) ธนาคารกรุงศรีอยุธยา
- (7) ธนาคารกรุงไทย  (8) ผู้ให้บริการอื่น ๆ เช่น True Money, AirPay, MPay

## ส่วนที่ 2 แบบประเมินการรับรู้ความสะดวกของระบบการชำระเงินด้วยคิวอาร์โค้ด

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ท่านเห็นว่าตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

เพียงช่องเดียว โดยมีความหมายหรือข้อบ่งชี้ในการเลือกดังนี้

5 หมายถึง ท่านเห็นด้วยอย่างยิ่ง

4 หมายถึง ท่านเห็นด้วย

3 หมายถึง ท่านมีความคิดเห็นกลาง ๆ / เฉย ๆ

2 หมายถึง ท่านไม่เห็นด้วย

1 หมายถึง ท่านไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

| การรับรู้ความสะดวก<br>(Perceived Transaction Convenience: PTC)                                 | ระดับความคิดเห็น       |   |   |   |                       |
|--|------------------------|---|---|---|-----------------------|
|  | เห็นด้วย<br>น้อยที่สุด |   |   |   | เห็นด้วย<br>มากที่สุด |
| 1. การชำระเงินทางโทรศัพท์มือถือผ่านระบบ QR Code สะดวกกว่าการจ่ายนับชำระเป็นเงินสด              | 1                      | 2 | 3 | 4 | 5                     |
| 2. การชำระเงินทางโทรศัพท์มือถือผ่านระบบ QR Code สะดวกสบายกว่าการชำระด้วยบัตรเครดิตหรือเดบิต    | 1                      | 2 | 3 | 4 | 5                     |
| 3. การชำระเงินทางโทรศัพท์มือถือผ่านระบบ QR Code สะดวกสบายกว่าการชำระด้วยระบบการชำระเงินอื่น ๆ  | 1                      | 2 | 3 | 4 | 5                     |
| 4. ระบบ QR Code เพื่อชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ ทำให้คุณซื้อสินค้าและบริการได้สะดวกสบายมากขึ้น | 1                      | 2 | 3 | 4 | 5                     |

| การรับรู้ความสะดวก<br>(Perceived Transaction Convenience: PTC)  | ระดับความคิดเห็น       |   |                       |   |   |
|---|------------------------|---|-----------------------|---|---|
|   | เห็นด้วย<br>น้อยที่สุด |   | เห็นด้วย<br>มากที่สุด |   |   |
| 5. ระบบ QR Code เพื่อชำระเงินผ่าน<br>โทรศัพท์มือถือทำให้คุณไม่ต้องจดจำหรือป้อนข้อมูล<br>ตัวเลขยุ่งยากต่าง ๆ | 1                      | 2 | 3                     | 4 | 5 |

### ส่วนที่ 3 แบบประเมินการรับรู้ความรวดเร็วของระบบการชำระเงินด้วยคิวอาร์โค้ด

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ท่านเห็นว่าตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด  
เพียงช่องเดียว โดยมีความหมายหรือข้อบ่งชี้ในการเลือกดังนี้

- 5 หมายถึง ท่านเห็นด้วยอย่างยิ่ง
- 4 หมายถึง ท่านเห็นด้วย
- 3 หมายถึง ท่านมีความคิดเห็นกลาง ๆ / เฉย ๆ
- 2 หมายถึง ท่านไม่เห็นด้วย
- 1 หมายถึง ท่านไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

| การรับรู้ความรวดเร็ว<br>(Perceived Transaction Convenience: PTC)   | ระดับความคิดเห็น       |   |                       |   |   |
|--|------------------------|---|-----------------------|---|---|
|  | เห็นด้วย<br>น้อยที่สุด |   | เห็นด้วย<br>มากที่สุด |   |   |
| 1. การใช้งานระบบ QR Code เพื่อชำระเงินผ่าน<br>โทรศัพท์มือถือรวดเร็วกว่าการใช้การชำระเงินใน<br>รูปแบบอื่น | 1                      | 2 | 3                     | 4 | 5 |
| 2. การใช้งานระบบ QR Code เพื่อชำระเงินผ่าน<br>โทรศัพท์มือถือมีการตอบกลับที่รวดเร็ว                       | 1                      | 2 | 3                     | 4 | 5 |
| 3. การชำระเงินทางโทรศัพท์มือถือผ่านระบบ QR<br>Code ทำให้คุณจ่ายค่าสินค้าหรือบริการได้รวดเร็วขึ้น         | 1                      | 2 | 3                     | 4 | 5 |
| 4. การชำระเงินทางโทรศัพท์มือถือผ่านระบบ QR<br>Code รวดเร็วกว่าการใช้เงินสด                               | 1                      | 2 | 3                     | 4 | 5 |

#### ส่วนที่ 4 แบบประเมินความคาดหวังในผลการทำงานของระบบการชำระเงินด้วยคิวอาร์โค้ด

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ท่านเห็นว่าตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงช่องเดียว โดยมีความหมายหรือข้อบ่งชี้ในการเลือกดังนี้

- 5 หมายถึง ท่านเห็นด้วยอย่างยิ่ง
- 4 หมายถึง ท่านเห็นด้วย
- 3 หมายถึง ท่านมีความคิดเห็นกลาง ๆ / เฉย ๆ
- 2 หมายถึง ท่านไม่เห็นด้วย
- 1 หมายถึง ท่านไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

| ความคาดหวังในผลการทำงาน<br>(Performance Expectation: PE)   | ระดับความคิดเห็น       |   |                       |   |   |
|--|------------------------|---|-----------------------|---|---|
|  | เห็นด้วย<br>น้อยที่สุด |   | เห็นด้วย<br>มากที่สุด |   |   |
| 1. การใช้งานระบบ QR Code เพื่อชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือมีประโยชน์ในกิจกรรมต่าง ๆ ของชีวิตประจำวันของคุณ | 1                      | 2 | 3                     | 4 | 5 |
| 2. การใช้งานระบบ QR Code เพื่อชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ ทำให้คุณจัดการเรื่องต่าง ๆ ในชีวิตได้ดียิ่งขึ้น | 1                      | 2 | 3                     | 4 | 5 |
| 3. การใช้งานระบบ QR Code เพื่อชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ ทำให้คุณจัดการเรื่องงานได้ดียิ่งขึ้น            | 1                      | 2 | 3                     | 4 | 5 |
| 4. การใช้งานระบบ QR Code เพื่อชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ ช่วยให้ประสิทธิภาพของงานคุณดีขึ้น               |                        |   |                       |   |   |

**ส่วนที่ 5 แบบประเมินความคาดหวังในความพยายามของระบบการชำระเงินด้วยคิวอาร์โค้ด**

**คำชี้แจง:** โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ท่านเห็นว่าตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงช่องเดียว โดยมีความหมายหรือข้อบ่งชี้ในการเลือกดังนี้

- 5 หมายถึง ท่านเห็นด้วยอย่างยิ่ง
- 4 หมายถึง ท่านเห็นด้วย
- 3 หมายถึง ท่านมีความคิดเห็นกลาง ๆ / เฉย ๆ
- 2 หมายถึง ท่านไม่เห็นด้วย
- 1 หมายถึง ท่านไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

| ความคาดหวังในความพยายาม<br>(Effort Expectation: EE)   | ระดับความคิดเห็น       |   |   |   |                       |
|---|------------------------|---|---|---|-----------------------|
|   | เห็นด้วย<br>น้อยที่สุด |   |   |   | เห็นด้วย<br>มากที่สุด |
| 1. ขั้นตอนการใช้งานระบบ QR Code เพื่อชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือมีความชัดเจนและเข้าใจได้ง่าย     | 1                      | 2 | 3 | 4 | 5                     |
| 2. การใช้งานระบบ QR Code เพื่อชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือเป็นเรื่องง่าย                          | 1                      | 2 | 3 | 4 | 5                     |
| 3. คุณไม่จำเป็นต้องขอความช่วยเหลือจากใครในการใช้งานระบบ QR Code ในการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ | 1                      | 2 | 3 | 4 | 5                     |
| 4. คุณจดจำขั้นตอนการใช้งานระบบ QR Code เพื่อชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือได้อย่างง่ายดาย           | 1                      | 2 | 3 | 4 | 5                     |

### ส่วนที่ 6 แบบประเมินคุณค่าราคาของระบบการชำระเงินด้วยคิวอาร์โค้ด

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ท่านเห็นว่าตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงช่องเดียว โดยมีความหมายหรือข้อบ่งชี้ในการเลือกดังนี้

- 5 หมายถึง ท่านเห็นด้วยอย่างยิ่ง
- 4 หมายถึง ท่านเห็นด้วย
- 3 หมายถึง ท่านมีความคิดเห็นกลาง ๆ / เฉย ๆ
- 2 หมายถึง ท่านไม่เห็นด้วย
- 1 หมายถึง ท่านไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

| คุณค่าด้านราคา (Price Value: PV)   | ระดับความคิดเห็น       |   |   |   |                       |
|--|------------------------|---|---|---|-----------------------|
|  | เห็นด้วย<br>น้อยที่สุด |   |   |   | เห็นด้วย<br>มากที่สุด |
| 1. ระบบ QR Code เพื่อชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือเรียกเก็บค่าใช้จ่ายที่สมเหตุสมผลกว่าระบบการชำระเงินอื่น                       | 1                      | 2 | 3 | 4 | 5                     |
| 2. การใช้งานระบบ QR Code เพื่อชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือเสียค่าใช้จ่ายที่คุ้มค่ากับค่าบริการที่จ่ายไป                        | 1                      | 2 | 3 | 4 | 5                     |
| 3. ระบบ QR Code เพื่อชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ เสียค่าใช้จ่ายถูกเมื่อเทียบกับประโยชน์ที่ได้รับ                              | 1                      | 2 | 3 | 4 | 5                     |
| 4. ถึงแม้ว่าจะมีค่าบริการ แต่ระบบ QR Code เพื่อชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือก็มีความคุ้มค่าในการใช้มากกว่าการจ่ายชำระด้วยเงินสด | 1                      | 2 | 3 | 4 | 5                     |

### ส่วนที่ 7 แบบประเมินอิทธิพลทางสังคมของระบบการชำระเงินด้วยคิวอาร์โค้ด

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ท่านเห็นว่าตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงช่องเดียว โดยมีความหมายหรือข้อบ่งชี้ในการเลือกดังนี้

- 5 หมายถึง ท่านเห็นด้วยอย่างยิ่ง
- 4 หมายถึง ท่านเห็นด้วย
- 3 หมายถึง ท่านมีความคิดเห็นกลาง ๆ / เฉย ๆ
- 2 หมายถึง ท่านไม่เห็นด้วย
- 1 หมายถึง ท่านไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

| อิทธิพลทางสังคม (Social Influence: SI)   | ระดับความคิดเห็น       |   |   |   |                       |
|--|------------------------|---|---|---|-----------------------|
|  | เห็นด้วย<br>น้อยที่สุด |   |   |   | เห็นด้วย<br>มากที่สุด |
| 1. ผู้ที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของคุณ คิดว่าคุณควรใช้งานระบบ QR Code เพื่อชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ | 1                      | 2 | 3 | 4 | 5                     |
| 2. ผู้ที่มีความสำคัญต่อคุณ คิดว่าคุณควรใช้งานระบบ QR Code เพื่อชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ          | 1                      | 2 | 3 | 4 | 5                     |
| 3. คุณควรใช้ระบบ QR Code ในการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือตามที่ผู้ขายสินค้าหรือผู้รับเงินร้องขอ     | 1                      | 2 | 3 | 4 | 5                     |
| 4. ผู้ที่มีอิทธิพลทางความคิดของคุณ แนะนำให้คุณใช้งาน QR Code เพื่อชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ       |                        |   |   |   |                       |



### ส่วนที่ 8 แบบประเมินเงื่อนไขความสะดวกของระบบการชำระเงินด้วยคิวอาร์โค้ด

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ท่านเห็นว่าตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงช่องเดียว โดยมีความหมายหรือข้อบ่งชี้ในการเลือกดังนี้

- 5 หมายถึง ท่านเห็นด้วยอย่างยิ่ง
- 4 หมายถึง ท่านเห็นด้วย
- 3 หมายถึง ท่านมีความคิดเห็นกลาง ๆ / เฉย ๆ
- 2 หมายถึง ท่านไม่เห็นด้วย
- 1 หมายถึง ท่านไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

| เงื่อนไขความสะดวก<br>(Facilitating Condition: FC)  | ระดับความคิดเห็น       |   |   |   |                       |
|--|------------------------|---|---|---|-----------------------|
|  | เห็นด้วย<br>น้อยที่สุด |   |   |   | เห็นด้วย<br>มากที่สุด |
| 1. โทรศัพท์มือถือของคุณใช้งานระบบ QR Code เพื่อชำระเงินได้                                   | 1                      | 2 | 3 | 4 | 5                     |
| 2. คุณมีความรู้ในการใช้งานระบบ QR Code เพื่อชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ                       | 1                      | 2 | 3 | 4 | 5                     |
| 3. โทรศัพท์มือถือของคุณมีแอปพลิเคชันที่สามารถใช้ระบบ QR Code เพื่อชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ | 1                      | 2 | 3 | 4 | 5                     |
| 4. คุณไม่มีปัญหาใด ๆ หากต้องการใช้ระบบ QR Code เพื่อชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ               | 1                      | 2 | 3 | 4 | 5                     |

### ส่วนที่ 9 แบบประเมินความตั้งใจใช้ระบบการชำระเงินด้วยคิวอาร์โค้ด

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ท่านเห็นว่าตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงช่องเดียว โดยมีความหมายหรือข้อบ่งชี้ในการเลือกดังนี้

- 5 หมายถึง ท่านเห็นด้วยอย่างยิ่ง
- 4 หมายถึง ท่านเห็นด้วย
- 3 หมายถึง ท่านมีความคิดเห็นกลาง ๆ / เฉย ๆ
- 2 หมายถึง ท่านไม่เห็นด้วย
- 1 หมายถึง ท่านไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

| ความตั้งใจใช้ระบบฯ<br>(Behavior Intention: BI)   | ระดับความคิดเห็น       |   |   |   |                       |
|--|------------------------|---|---|---|-----------------------|
|  | เห็นด้วย<br>น้อยที่สุด |   |   |   | เห็นด้วย<br>มากที่สุด |
| 1. คุณตั้งใจจะใช้งานระบบ QR Code เพื่อชำระ<br>เงินผ่านโทรศัพท์มือถือมากกว่าเดิม  | 1                      | 2 | 3 | 4 | 5                     |
| 2. คุณตั้งใจจะใช้งาน QR Code ในการชำระเงิน<br>ผ่านโทรศัพท์มือถือ มากกว่าระบบชำระเงินอื่น ๆ   | 1                      | 2 | 3 | 4 | 5                     |
| 3. คุณตั้งใจจะใช้งาน QR Code ในการชำระเงิน<br>ผ่านโทรศัพท์มือถือ มากกว่าการจ่ายด้วยเงินสด  | 1                      | 2 | 3 | 4 | 5                     |
| 4. สำหรับการซื้อสินค้าหรือจ่ายค่าบริการต่าง ๆ<br>คุณตั้งใจจะใช้งานระบบ QR Code เพื่อชำระเงินผ่าน<br>โทรศัพท์มือถือมากกว่าที่ผ่านมา | 1                      | 2 | 3 | 4 | 5                     |

### ส่วนที่ 10 แบบประเมินการใช้งานระบบการชำระเงินด้วยคิวอาร์โค้ด

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ท่านเห็นว่าตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงช่องเดียว โดยมีความหมายหรือข้อบ่งชี้ในการเลือกดังนี้

- 5 หมายถึง ท่านเห็นด้วยอย่างยิ่ง
- 4 หมายถึง ท่านเห็นด้วย
- 3 หมายถึง ท่านมีความคิดเห็นกลาง ๆ / เฉย ๆ
- 2 หมายถึง ท่านไม่เห็นด้วย
- 1 หมายถึง ท่านไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

| การใช้งาน (Use Behavior: UB)   | ระดับความคิดเห็น       |   |   |   |                       |
|--|------------------------|---|---|---|-----------------------|
|  | เห็นด้วย<br>น้อยที่สุด |   |   |   | เห็นด้วย<br>มากที่สุด |
| 1. ในรอบ 4 สัปดาห์ที่ผ่านมา คุณใช้ระบบ QR Code เพื่อชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือบ่อยครั้ง                      | 1                      | 2 | 3 | 4 | 5                     |
| 2. คุณใช้งานระบบ QR Code เพื่อชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือเป็นปกติวิสัยในรอบ 4 สัปดาห์ที่ผ่านมา                | 1                      | 2 | 3 | 4 | 5                     |
| 3. มีบ่อยครั้งที่คุณใช้งานระบบ QR Code เพื่อชำระค่าสินค้าและบริการผ่านโทรศัพท์มือถือในรอบ 4 สัปดาห์ที่ผ่านมา | 1                      | 2 | 3 | 4 | 5                     |

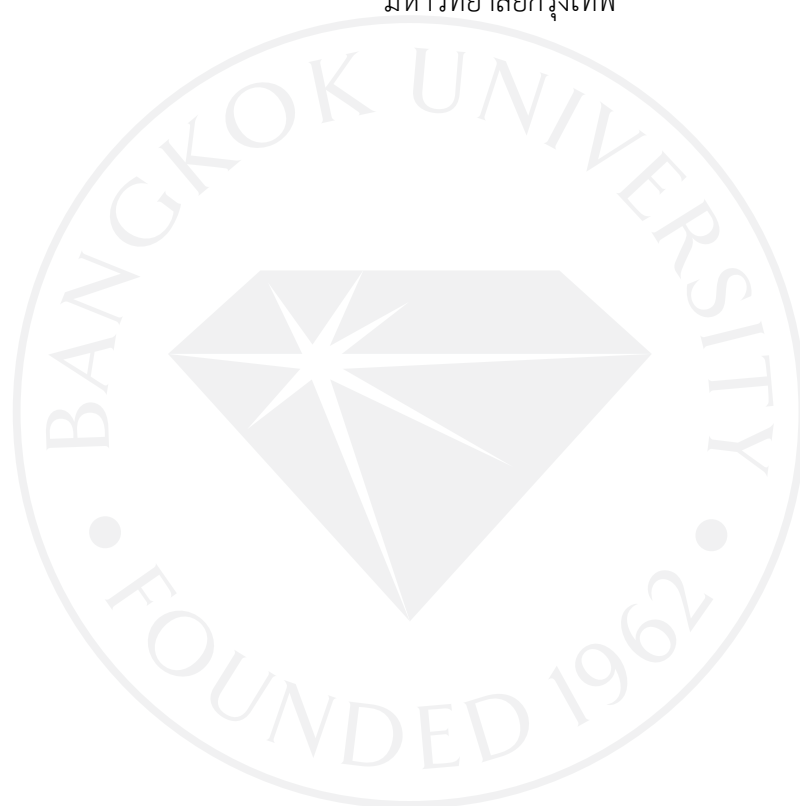
“ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือ”

**ประวัติผู้เขียน****ชื่อ - นามสกุล**

นางสาว พรไพลิน อัมพพลิน

**อีเมล**

pornpailin.umph@bumail.net

**ประวัติการศึกษา**ปริญญาตรี นิเทศศาสตร์  
มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

ข้อตกลงว่าด้วยการอนุญาตให้ใช้สิทธิในวิทยานิพนธ์/สารนิพนธ์

วันที่ 4 เดือน เมษายน พ.ศ. 2561

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว) พรไพลิน อิ่มผลสิน อยู่บ้านเลขที่ 325

ซอย รัชดาภิเษก 1 ถนน ประชาชื่น ตำบล/แขวง สามเสนนอก

อำเภอ/เขต ห้วยขวาง จังหวัด กรุงเทพมหานคร รหัสไปรษณีย์ 10310

เป็นนักศึกษาของมหาวิทยาลัยกรุงเทพ รหัสประจำตัว 7590200205

ระดับปริญญา  ตรี  โท  เอก

หลักสูตร บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชา คณิศ คณะ บริหารธุรกิจ

ซึ่งต่อไปนี้เรียกว่า "ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิ" ฝ่ายหนึ่ง และ

มหาวิทยาลัยกรุงเทพ ตั้งอยู่เลขที่ 119 ถนนพระราม 4 แขวงพระโขนง เขตคลองเตย

กรุงเทพมหานคร 10110 ซึ่งต่อไปนี้เรียกว่า "ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิ" อีกฝ่ายหนึ่ง

ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิ และ ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิ ตกลงทำสัญญากันโดยมีข้อความดังต่อไปนี้

ข้อ 1. ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิขอรับรองว่าเป็นผู้สร้างสรรค์และเป็นผู้มีสิทธิแต่เพียงผู้เดียวในงานสารนิพนธ์/วิทยานิพนธ์หัวข้อ ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจและภาระของนักศึกษาปริญญาตรี ซึ่งต่อไปนี้เรียกว่า "สารนิพนธ์/วิทยานิพนธ์"

ซึ่งถือเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ของมหาวิทยาลัยกรุงเทพ (ต่อไปนี้เรียกว่า "สารนิพนธ์/วิทยานิพนธ์")

ข้อ 2. ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิตกลงยินยอมให้ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิโดยปราศจากค่าตอบแทนและไม่มีกำหนดระยะเวลาในการนำสารนิพนธ์/วิทยานิพนธ์ ซึ่งรวมถึงแต่ไม่จำกัดเพียงการทำซ้ำ ดัดแปลง เผยแพร่ ต่อสาธารณชน ให้เข้าต้นฉบับหรือสำเนาอื่น ให้ประโยชน์อันเกิดจากลิขสิทธิ์แก่ผู้อื่น อนุญาตให้ผู้อื่นใช้สิทธิโดยจะกำหนดเงื่อนไขอย่างหนึ่งอย่างใดด้วยหรือไม่ก็ได้ ไม่ว่าทั้งหมดหรือเพียงบางส่วน หรือการกระทำอื่นใดในลักษณะทำนองเดียวกัน

ข้อ 3. หากกรณีมีข้อขัดแย้งในปัญหาสิทธิในสารนิพนธ์/วิทยานิพนธ์ระหว่างผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิกับบุคคลภายนอกก็ดี หรือระหว่างผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิกับบุคคลภายนอกก็ดี หรือมีเหตุขัดข้องอื่นๆ เกี่ยวกับลิขสิทธิ์ อันเป็นเหตุให้ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิไม่สามารถนำงานนั้นออกทำซ้ำ เผยแพร่ หรือโฆษณาได้ ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิยินยอมรับผิดชอบและชดเชยค่าเสียหายแก่ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิในความเสียหายต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นแก่ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิทั้งสิ้น

สัญญาที่ห้าขึ้นสองฉบับ มีข้อความเป็นอย่างเดียวกัน คู่สัญญาได้อ่านและเข้าใจข้อความในสัญญาโดยละเอียดแล้ว จึงได้ลงลายมือชื่อไว้เป็นสำคัญต่อหน้าพยาน และเก็บรักษาไว้ฝ่ายละฉบับ

ลงชื่อ..... ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิ  
( นวโรจน์ ชัยพลรัตน์ )

ลงชื่อ..... ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิ  
(อาจารย์อภิญญา จุลพิสิฐ)  
ผู้อำนวยการสำนักหอสมุดและพื้นที่การเรียนรู้

ลงชื่อ..... พยาน  
(ดร.สุชาดา เจริญพันธุ์ศิริกุล)  
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ลงชื่อ..... พยาน  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เกษมสันต์ พิพัฒน์ศิริศักดิ์)  
ผู้อำนวยการหลักสูตร/ ผู้รับผิดชอบหลักสูตร