

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการเครื่องชำระเงินกู้ไร้เงินสด (QR Non Cash Payment)

ของธนาคารอาคารสงเคราะห์

FACTORS AFFECTING INTENTION TO USE GOVERNMENT HOUSING BANK'S QR NON CASH PAYMENT

ชญญพัทธ์ สหพงศ์ภัสร์¹, ฐิติกานต์ สัจจะบุตร²

ณัฐพันธ์ บัววรารมณ์³ และ พนิดา สุรชัยกุลวัฒนา⁴

¹หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย, E-mail: tanyapat.saha@gmail.com

²อาจารย์ประจำ คณะการท่องเที่ยวและอุตสาหกรรมบริการ, มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย, E-mail: titikant.sat@gmail.com

³อาจารย์ประจำคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย, E-mail: nattapan@gmail.com

⁴อาจารย์ประจำคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย, E-mail: panita.s1453@gmail.com

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความตั้งใจใช้บริการเครื่องชำระเงินกู้ไร้เงินสด (QR Non Cash Payment) ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ เก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้แบบสอบถามกับผู้ใช้บริการธนาคารอาคารสงเคราะห์ จำนวน 200 ชุด และวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้ t-test การวิเคราะห์ความแปรปรวน (One-way ANOVA) เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ กับความตั้งใจใช้บริการเครื่องชำระเงินกู้ไร้เงินสดของธนาคารอาคารสงเคราะห์ของผู้ใช้บริการ และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ความถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) สำหรับหาปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการเครื่องชำระเงินกู้ไร้เงินสด (QR Non Cash Payment) ของธนาคารอาคารสงเคราะห์

ผลการศึกษาพบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 58.89 อายุระหว่าง 31 – 40 ปี ร้อยละ 39.44 มีการศึกษาอนุปริญญา/ ปวส. ร้อยละ 41.67 ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพข้าราชการ/พนักงานของรัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 47.22 และมีรายได้ระหว่าง 20,001 – 30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 23.89 โดยผู้ที่มาใช้บริการสินเชื่อธนาคารอาคารสงเคราะห์ที่มีการศึกษาแตกต่างกันอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้บริการเครื่องชำระเงินกู้ไร้เงินสด ซึ่งระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย หรือ ปวช. มีความตั้งใจใช้บริการเครื่องชำระเงินกู้ไร้เงินสด (QR Non Cash Payment) ของธนาคารอาคารสงเคราะห์แตกต่างจากระดับปริญญาตรี (p-value = 0.047) และปริญญาโท (p-value = 0.033) และพบว่า การยอมรับเทคโนโลยี และการยอมรับนวัตกรรม ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการเครื่องชำระเงินกู้ไร้เงินสดธนาคารอาคารสงเคราะห์ของผู้ใช้บริการ ในด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ (B = 0.101, p-value = 0.010) คุณลักษณะสามารถทดลองใช้ได้ (B = 0.314, p-value < 0.001) และคุณลักษณะสามารถสังเกตได้ (B = 0.257, p-value = 0.001) มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความตั้งใจใช้บริการเครื่องชำระเงินกู้ไร้เงินสด ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ของผู้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สิ่งที่ผู้ตอบแบบสอบถามคาดหวังหรือต้องการได้รับจากผู้ให้บริการ คือ การใช้บริการเครื่องชำระเงินกู้ไร้เงินสดต้องให้ความสะดวกสบายมากกว่าการรอคิวหน้าเคาน์เตอร์ธนาคาร ดังนั้นธนาคารควรมีการส่งเสริมให้ทราบถึงประโยชน์ของตัวเครื่องว่าดีมีประโยชน์กับผู้ใช้งาน และปรับเปลี่ยนการสื่อสารทางการตลาด เพื่อให้เข้าถึงกลุ่มลูกค้ามากยิ่งขึ้น หรือเพิ่ม

โชนในการทำกิจกรรมเพิ่มเติมให้ลูกค้า ได้ฝึกใช้บริการเครื่องชำระเงินกู้ไร้เงินสด และมีการแนะนำให้ลูกค้าได้รู้จักเครื่องเพิ่มมากขึ้นด้วย

คำสำคัญ: ความตั้งใจใช้บริการ, ธนาคารอาคารสงเคราะห์, เครื่องชำระเงินกู้ไร้เงินสด

ABSTRACT

The objective of this study aimed to investigate the factors affecting the intention to use QR non-cash payment services of Government Housing Bank (GHB). Data collection was gathered by 200 questionnaires. Data was analyzed with independent t-test and one-way analysis of variance for finding out the relationship demographic characteristics with the intention to use non-cash payment services of users. The factors associated with intention of QR non-cash payment services of GHB were evaluated using multiple linear regression analysis.

Results: Most of samples about 58.89% were female. About 40% of sample were aged between 31 and 40 years. More than 40% of them (or 41.67%) were graduated with vocational certificates or with diploma certificates. Nearly half of sample were civil servants or officers of state enterprises about 47.22%. Personal income of sample was ranged between 25,001 and 30,000 Baht about 23.89% of sample. Furthermore, the results indicated that people using the GHB services had different education affecting on the intention to use QR non-cash payment services. For the upper secondary school or vocational certificate, there were the intention to use QR Non Cash Payment of GHB differing from people graduated with bachelor's degree and master's degree (with p-value = 0.047 and p-value = 0.033, respectively). Furthermore, Acceptance of new technology and of innovation were affecting on the intention to use QR non-cash payment services of GHB for service users. In terms of perceived Usefulness, trainability and observed ability, all of them were significantly positively correlated with the intention to use QR Non Cash Payment of GHB (with B = 0.101; p-value = 0.010, B = 0.314; p-value < 0.001 and B = 0.257; p-value = 0.001, respectively). In addition, the expectation and needs of respondents to receive from the service providers of QR Non Cash Payment of GHB are to the comfort more than of waiting in front of the bank counter. Therefore, managers should be encouraged to know the benefit, usefulness of devices towards bank customers. Especially, the changes of marketing communication can reach customers or may increase the events for customer practices to use QR Non Cash Payment of GHB and to recommend other customers known more this service, as well.

Keywords: Intention to use services, Government Housing Bank, QR non-cash payment

1. บทนำ

ปัจจุบันธนาคารอาคารสงเคราะห์ยื่นหยัดเคียงข้างลูกค้า และประชาชนมากกว่า 65 ปี และงานหลักของธนาคารอาคารสงเคราะห์ คือ ทำหน้าที่ช่วยเหลือทางการเงินให้กับประชาชนได้มีที่อยู่อาศัยตามสมควรแก่สภาพโดยการให้กู้ยืมเงินพร้อมทั้งส่งเสริมและช่วยเหลือประชาชนในการนำเงินไปลงทุนเกี่ยวกับการสร้างอาคารและที่ดินโดยตรงทำหน้าที่เสมือนสื่อกลางในการนำเงินไปใช้ประโยชน์ในกิจการเคหะ อีกทั้งยังร่วมมือกับหน่วยงานของรัฐต่างๆสนับสนุนให้ประชาชนมีที่อยู่เป็นของตนเอง อาทิ ให้สินเชื่อกับผู้ที่ซื้อบ้านกับการเคหะแห่งชาติสินเชื่อกับ

ผู้ประกันตนกับสำนักงานประกันสังคม และร่วมกับกองทุนบำเหน็จบำนาญข้าราชการให้สมาชิกจ่ายเงินเพื่อ อสังหาริมทรัพย์รวมทั้งเปิดให้บริการด้านเงินฝากที่ครบวงจร ด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัย และบุคลากรที่มีน้ำใจ ไมตรี พร้อมให้บริการแก่ลูกค้า จนทำให้ธนาคารอาคารสงเคราะห์มีฐานะเป็นอันดับ 1 ในประเทศไทย ด้านการให้บริการ สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย จากรายงานสถิติการข้อมูลด้านการปล่อยสินเชื่อ ธนาคารอาคารสงเคราะห์

ตารางที่ 1 ข้อมูลด้านการปล่อยสินเชื่อ ปี 2558 – 2561 ดังนี้

ปี พ.ศ.	จำนวนราย	วงเงินปล่อยสินเชื่อ
2558	126,240	158,314,806,000
2559	117,864	170,185,180,000
2560	123,568	197,708,100,000
2561	183,623	213,160,000,000

โดยธนาคารอาคารสงเคราะห์ ได้เดินหน้านำตามแผนยุทธศาสตร์ Payment Gateway พัฒนาช่องทางการชำระ เงินกู้ที่ตอบโจทย์ไลฟ์สไตล์ลูกค้าในยุค 4.0 เพื่ออำนวยความสะดวก จึงได้เพิ่มช่องทาง Payment Gateway เพื่อ ยกระดับการให้บริการให้ลูกค้าสามารถทำธุรกรรมการเงินแบบดิจิทัลได้สะดวกรวดเร็วและปลอดภัย ไม่ต้องรอคิว ชำระเงินในช่วงสิ้นเดือน เพียงใช้ Mobile Application ของธนาคารต่างๆ ผ่านเครื่องชำระเงินของธนาคาร จึงได้พัฒนา ช่องทางชำระเงินที่ตอบรับสังคมไร้เงินสด (Cashless Society) ลูกค้าสามารถชำระเงินวงค้ำบ้านที่เครื่องชำระเงินที่ไร้ เงินสด QR Non Cash Payment โดยใช้ Mobile Application ของธนาคารใดก็ได้ เพียงระบุเลขที่บัญชีเงินกู้ พร้อมเลือก บัญชีและจำนวนเงินที่ต้องการชำระผ่านเครื่อง QR Non Cash Payment ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ หลังจากนั้น เครื่องจะสร้าง QR Code เฉพาะการชำระหนี้เงินกู้ครั้งนั้น ๆ เพื่อให้ลูกค้าโอนเงินเพื่อชำระเงินกู้ผ่าน Mobile Application เพียงสแกน QR Code ที่หน้าจอ โดยนำร่อง 20 สาขา รวมทั้งหมดจำนวน 20 เครื่อง ตั้งไว้ทำการสาขาใน ห้างสรรพสินค้า เพื่อเพิ่มความสะดวกในการชำระเงินอีกด้วยโดยปัจจุบันการยอมรับเทคโนโลยีการทำธุรกรรม ทางการเงินเริ่มมีมากขึ้น และลูกค้าสินเชื่อมีจำนวนมาก ทำให้การชำระเงินกู้จะต้องชำระเงินที่หน้าเคาน์เตอร์ของ ธนาคารเพียงอย่างเดียว ทำให้เสียเวลาในการรอคอย จึงทำให้เกิดมีการพัฒนาช่องทางชำระเงินกู้อย่างต่อเนื่อง และ เครื่องชำระเงินที่ไร้เงินสด QR Non Cash Payment เป็นอีกหนึ่งเครื่องที่ถูกพัฒนาขึ้นมา เพื่อรองรับลูกค้าที่ต้องการทำ ธุรกรรมกับธนาคารด้วยความถูกต้อง ปลอดภัย และรวดเร็ว ดังนั้นผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อ ความตั้งใจใช้บริการเครื่องชำระเงินที่ไร้เงินสด (QR Non Cash Payment) ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ และนำไปสู่ การค้นหาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการซึ่งบ่งชี้ถึงการปรับปรุงคุณภาพของการให้บริการของธนาคารเพื่อก่อให้เกิด ความพึงพอใจและมีความสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าได้มากที่สุด เนื่องจากธุรกิจทางการเงินในปัจจุบันมี การแข่งขันที่รุนแรงมากขึ้น

2. วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการเครื่องชำระเงินที่ไร้เงินสด (QR Non Cash Payment) ของธนาคารอาคารสงเคราะห์

2. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการเครื่องชำระเงินกู้ไร้เงินสด (QR Non Cash Payment) ของธนาคารอาคารสงเคราะห์

3. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านคุณลักษณะการยอมรับนวัตกรรมที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการเครื่องชำระเงินกู้ไร้เงินสด (QR Non Cash Payment) ของธนาคารอาคารสงเคราะห์

3. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

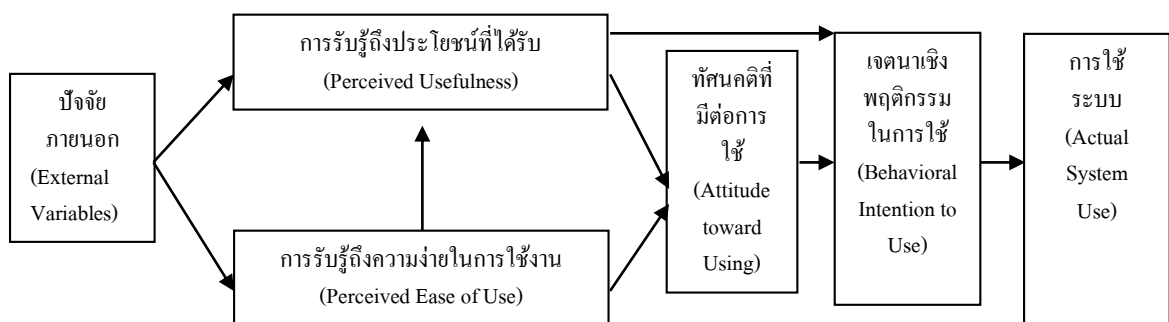
ทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี

แบบการยอมรับเทคโนโลยี (TAM) ได้ถูกนำมาใช้กันอย่างแพร่หลายและนำมาใช้เป็นแบบแผนในการตัดสินใจในการพยากรณ์การยอมรับด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยชี้ให้เห็นถึงสาเหตุที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของแต่ละบุคคล โดยให้น้ำหนักที่สองปัจจัยหลักคือ ในเรื่องของประโยชน์ที่จะได้รับ (Perceived Usefulness) และความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use) โดยได้สรุปว่าทั้งสองปัจจัยจะก่อให้เกิดพฤติกรรมในการสนใจที่จะใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ส่งผลให้มีการนำมาใช้และยอมรับในเทคโนโลยี

1. การรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับ (Perceived Usefulness : PU) ระดับความเชื่อมั่นว่าการจะสามารถช่วยเพิ่มประสิทธิภาพและส่งผลดีกับการทำงาน ความมีประโยชน์จะเป็นตัวกำหนดการรับรู้ในระดับบุคคล คือ แต่ละคนจะรับรู้ว่าคุณเทคโนโลยีมีส่วนช่วยในการพัฒนาผลการปฏิบัติงานของเขาได้อย่างไรบ้าง

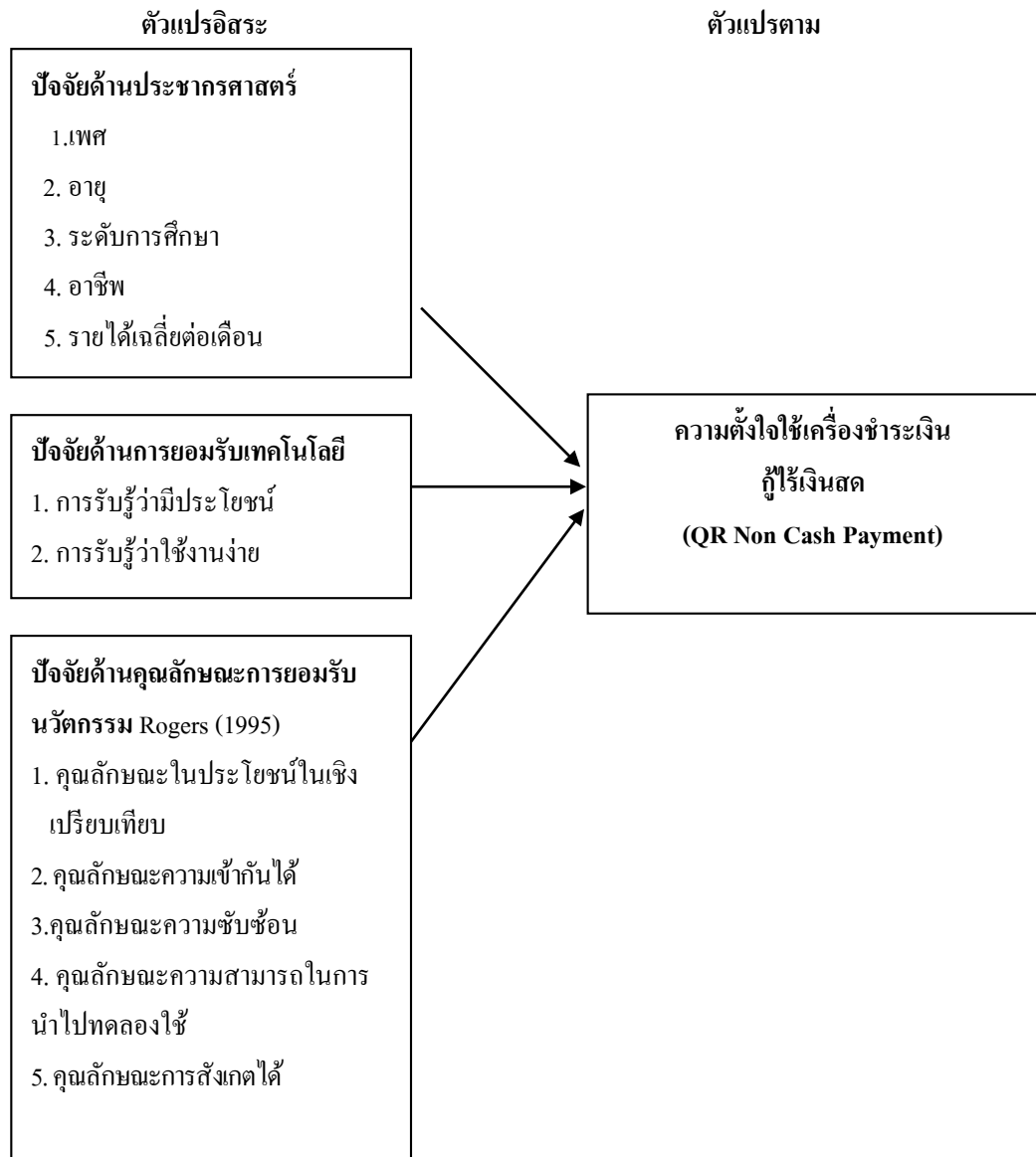
2. การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use: PEOU) ระดับความเชื่อมั่นว่าการทำงานนั้นไม่จำเป็นต้องใช้ความพยายามในการใช้งาน ความง่ายในการใช้งาน จะเป็นตัวกำหนดการรับรู้ในแง่ของปริมาณหรือความสำเร็จที่จะได้รับว่าตรงกับที่ต้องการหรือไม่ งานจะสำเร็จตรงตามที่คาดไว้หรือไม่ (Davis, Bagozzi, & Warshaw, 1989, quoted in Davis, 1986)

แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี



ภาพที่ 1 Technology Acceptance Model :TAM (Davis,1989)

กรอบแนวคิด



4. การดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

งานวิจัยนี้การเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) กับกลุ่มผู้ใช้บริการธนาคารอาคารสงเคราะห์ เริ่มตั้งแต่เดือนกุมภาพันธ์ 2562 - เมษายน 2562 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้ คือ จำนวนประชากรลูกค้าสินเชื่อบนธนาคารอาคารสงเคราะห์ ประจำปี 2561 จำนวนทั้งหมด 183,623 คน โดยผู้วิจัยมีขั้นตอนเลือกกลุ่มตัวอย่างการสุ่มแบบสะดวก (Convenience Sampling) โดยการแจกแบบสอบถามให้กับลูกค้าของธนาคารอาคารสงเคราะห์ จำนวน 384 คน โดยอ้างอิงจากตารางสำเร็จรูปของ Krejcie and Morgan (1970) โดยมีค่าความคลาดเคลื่อน (Margin of error) ในระดับ ± 5 และระดับความเชื่อมั่น (Confidence Level) เท่ากับ 95 แต่การศึกษาครั้งนี้มีระยะเวลาการเก็บข้อมูลที่จำกัด ดังนั้นกลุ่มตัวอย่างที่ต้องใช้ในการศึกษาทั้งหมด จึงมีจำนวน 200 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

ในการศึกษาวิจัยนี้ได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการทำวิจัย และเพื่อให้เครื่องมือที่ใช้มีความเที่ยงตรง (validity) และความน่าเชื่อถือ จึงได้ทำการทดสอบเครื่องมือดังนี้

1. การทดสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปให้ผู้เชี่ยวชาญและผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความรู้ความสามารถหรือมีความเชี่ยวชาญ ด้านการยอมรับเทคโนโลยี ด้านการยอมรับนวัตกรรม และด้านความตั้งใจใช้งานเครื่องชำระเงินกู้ไร้เงินสด จำนวน 3 ท่าน เพื่อขอคำปรึกษาพิจารณาตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาและความเหมาะสมของภาษาที่ใช้

2. การทดสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปทำการทดลองใช้ (Try out) กับลูกค้าที่มาใช้บริการธนาคาร จำนวน 30 คน จากนั้นนำแบบสอบถามมาหาค่าความเชื่อมั่น โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach' coefficient alpha) นำมาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยรวมที่ได้คือ 0.801 แสดงว่าแบบสอบถามที่ใช้ในการทดสอบมีความน่าเชื่อถือ (Nunnally, 1978) จากนั้นจึงนำแบบสอบถามไปเก็บข้อมูลข้อมูลในประชากรที่ศึกษา

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) โดยนำแบบสอบถาม ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ ด้านการยอมรับเทคโนโลยี ปัจจัยข้อมูลด้านการยอมรับนวัตกรรม และด้านความตั้งใจใช้งานเครื่องชำระเงินกู้ไร้เงินสด มาวิเคราะห์ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่าง เพื่อหาค่าร้อยละ (Percentage) และแจกแจงความถี่ (Frequency) รวมถึงหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: SD)

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน (Hypothesis Testing) ดังนี้

1. เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้กับความตั้งใจใช้บริการเครื่องชำระเงินกู้ไร้เงินสด (QR Non Cash Payment) ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ ใช้สถิติการทดสอบ t-test และ (One-Way Analysis of Variance: ANOVA) โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

2. เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ในลักษณะของการส่งผลต่อกันระหว่างตัวแปรอิสระหลายตัว ของปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยีและการยอมรับนวัตกรรมกับความตั้งใจใช้บริการเครื่องชำระเงินกู้ไร้เงินสด (QR Non Cash Payment) ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สถิติที่ใช้คือ การวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression)

5. ผลการวิจัย

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการเครื่องชำระเงินกู้ไร้เงินสด (QR Non Cash Payment) ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ โดยใช้แบบสอบถามกับลูกค้าสินเชื่อของธนาคารอาคารสงเคราะห์ และบุคคลที่ยังไม่เป็นลูกค้าของธนาคาร จำนวน 200 ชุด และได้รับแบบสอบถามที่ตอบคำถามครบถ้วนสมบูรณ์ทั้งสิ้น 180 ชุด และนำมาวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ผลการวิจัยมีดังนี้

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง 106 คน คิดเป็นร้อยละ 58.89 อายุระหว่าง 31 – 40 ปี จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 39.44 มีการศึกษานุปริญญา/

ปวส. จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 41.67 โดยส่วนใหญ่ประกอบอาชีพข้าราชการ/พนักงานของรัฐวิสาหกิจ จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 47.22 และมีรายได้ระหว่าง 20,001 – 30,000 บาท จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 23.89 โดยที่ปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยี โดยรวม ลูกค้ำธนาคารอาคารสงเคราะห์ มีความคิดเห็นในการยอมรับเทคโนโลยีอยู่ในระดับมากที่สุดโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 ปัจจัยด้านการยอมรับนวัตกรรม โดยรวมลูกค้ำธนาคารอาคารสงเคราะห์ มีความคิดเห็นในด้านการยอมรับนวัตกรรม อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 และพบว่า ลูกค้ำธนาคารอาคารสงเคราะห์มีความตั้งใจใช้บริการเครื่องชำระเงินกู้ไร้เงินสด อยู่ในระดับมากที่สุดโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39

ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการเครื่องชำระเงินกู้ไร้เงินสด (QR Non Cash Payment) ของธนาคารอาคารสงเคราะห์

ตารางที่ 2 แสดงให้เห็นว่า ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการเครื่องชำระเงินกู้ไร้เงินสด (QR Non Cash Payment) ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ ของเพศชายและเพศหญิง ($t = 1.839$, $P\text{-value} = 0.068$) กลุ่มอายุ อาชีพ และรายได้ มีความตั้งใจใช้บริการเครื่องชำระเงินกู้ไร้เงินสด (QR Non Cash Payment) ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $P\text{-value} < 0.05$ ในขณะที่ ระดับการศึกษา ($F = 2.986$, $p\text{-value} = 0.0320$ ของผู้ที่มาใช้บริการสินเชื่อธนาคารอาคารสงเคราะห์มีความตั้งใจใช้บริการเครื่องชำระเงินกู้ไร้เงินสด (QR Non Cash Payment) ของธนาคารอาคารสงเคราะห์แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $P\text{-value} < 0.05$ และเมื่อทดสอบความแตกต่างรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD ของความตั้งใจใช้บริการเครื่องชำระเงินกู้ไร้เงินสด (QR Non Cash Payment) ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่าผู้ที่มาใช้บริการสินเชื่อธนาคารอาคารสงเคราะห์ที่มีการศึกษาอยู่ระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือปวช. มีความตั้งใจใช้บริการเครื่องชำระเงินกู้ไร้เงินสด (QR Non Cash Payment) ของธนาคารอาคารสงเคราะห์แตกต่างจากระดับปริญญาตรี ($p\text{-value} = 0.047^*$) และปริญญาโท ($p\text{-value} = 0.033^*$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 และพบว่าผู้ที่มาใช้บริการสินเชื่อธนาคารอาคารสงเคราะห์ที่มีการศึกษาอยู่ระดับอนุปริญญา/ ปวส. มีความตั้งใจใช้บริการเครื่องชำระเงินกู้ไร้เงินสด (QR Non Cash Payment) ของธนาคารอาคารสงเคราะห์แตกต่างจากระดับปริญญาตรี ($p\text{-value} = 0.037^*$) และปริญญาโท ($p\text{-value} = 0.013^*$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 ตามตารางที่ 3

ตารางที่ 2 การทดสอบความแตกต่างของปัจจัยด้านประชากรศาสตร์กับความตั้งใจใช้บริการเครื่องชำระเงินกู้ไร้เงินสด ของธนาคารอาคารสงเคราะห์

	ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล	t	F	p-value
1) เพศ	ชาย/หญิง	1.839	-	0.068
2) อายุ	ระหว่างกลุ่ม	-	0.663	0.618
3) ระดับการศึกษา	ระหว่างกลุ่ม	-	2.989	0.032*
4) อาชีพ	ระหว่างกลุ่ม	-	1.488	0.208
5) รายได้ต่อเดือน	ระหว่างกลุ่ม	-	0.707	0.588

* มีนัยสำคัญทางสถิติ $p\text{-value} < 0.05$

ตารางที่ 3 ทดสอบความแตกต่างรายคู่ ของความตั้งใจใช้บริการเครื่องชำระเงินกู้ไร้เงินสดของธนาคารอาคารสงเคราะห์ จำแนกตามระดับการศึกษา

ความตั้งใจใช้บริการเครื่องชำระเงินกู้ไร้เงินสด (QR Non Cash Payment)
(Multiple Comparisons by Fisher's LSD)

ระดับการศึกษา	p-value			
	1	2	3	4
1) มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช.	1.000	0.866	0.047*	0.033*
2) อนุปริญญา/ ปวส.		1.000	0.037*	0.013*
3) ปริญญาตรี			1.000	0.119
4) ปริญญาโท				1.000

* The mean difference is significant at the 0.05 level.

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการเครื่องชำระเงินกู้ไร้เงินสด (QR Non Cash Payment) ของธนาคารอาคารสงเคราะห์

การวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

ปัจจัยที่ส่งผลกับความตั้งใจใช้บริการเครื่องชำระเงินกู้ไร้เงินสด ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ ของตัวแปรด้านการยอมรับเทคโนโลยีและด้านการยอมรับนวัตกรรมเข้าสู่สมการพยากรณ์ด้วยสถิติ Multiple Regression โดยวิธีการนำเข้าและออกสมการทีละตัวแบบ Stepwise เพื่อสร้างโมเดลการพยากรณ์พบว่า ตัวแปรด้านการยอมรับเทคโนโลยี และด้านการยอมรับนวัตกรรม ได้แก่ การรับรู้ถึงประโยชน์ ความง่ายต่อการใช้งาน คุณลักษณะประโยชน์เชิงเปรียบเทียบ คุณลักษณะที่เข้ากันได้ คุณลักษณะความยุ่งยากซับซ้อน คุณลักษณะสามารถทดลองใช้ได้ คุณลักษณะสามารถสังเกตได้ สามารถอธิบายความตั้งใจใช้บริการเครื่องชำระเงินกู้ไร้เงินสด ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ของผู้ใช้บริการเครื่องชำระเงินกู้ไร้เงินสด ได้ร้อยละ 71 เมื่อปรับแก้ด้วยค่าสหสัมพันธ์พหุคูณ สามารถอธิบายความตั้งใจใช้บริการเครื่องชำระเงินกู้ไร้เงินสด ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ของผู้ใช้บริการเครื่องชำระเงินกู้ไร้เงินสด ได้ร้อยละ 69

ตารางที่ 4 แสดงให้เห็นว่า การพยากรณ์ความตั้งใจใช้บริการเครื่องชำระเงินกู้ไร้เงินสด ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ของผู้ใช้บริการเครื่องชำระเงินกู้ไร้เงินสด จำนวน 7 ตัวแปร พบว่า อิทธิพลการยอมรับเทคโนโลยี และการยอมรับนวัตกรรม ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการเครื่องชำระเงินกู้ไร้เงินสดธนาคารอาคารสงเคราะห์ของผู้ใช้บริการในด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ (B = 0.101, p-value = 0.010) คุณลักษณะสามารถทดลองใช้ได้ (B = 0.314, p-value < 0.001) และคุณลักษณะสามารถสังเกตได้ (B = 0.257, p-value = 0.001) มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความตั้งใจใช้บริการเครื่องชำระเงินกู้ไร้เงินสด ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ของผู้ใช้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในขณะที่ความง่ายต่อการใช้งาน (B = 0.096, p-value = 0.120) คุณลักษณะเปรียบเทียบ (B = 0.107, p-value = 0.148) และคุณลักษณะความยุ่งยากซับซ้อน (B = 0.024, p-value = 0.726) มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความตั้งใจใช้บริการเครื่องชำระเงินกู้ไร้เงินสดธนาคารอาคารสงเคราะห์ของผู้ใช้บริการ อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และคุณลักษณะที่เข้ากันได้ (B = -0.052, p-value = 0.485) มีความสัมพันธ์เชิงลบกับความตั้งใจใช้บริการเครื่องชำระเงินกู้ไร้เงินสด ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ของผู้ใช้บริการ อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4 แสดงผลการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression) ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการเครื่องชำระเงินกู้ไร้เงินสด

ความตั้งใจใช้บริการเครื่องชำระ เงินกู้ไร้เงินสด	Model				
	B	t	p-value	Collinearity	
				Tolerance	VIF
ค่าคงที่ (Constant)	0.754	1.197	0.233		
ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี					
1) การรับรู้ถึงประโยชน์	0.101	2.591	0.010*	0.393	2.546
2) ความง่ายต่อการใช้งาน	0.096	1.563	0.120	0.296	3.381
ปัจจัยการยอมรับนวัตกรรม					
3) คุณลักษณะประโยชน์เชิงเปรียบเทียบ	0.107	1.452	0.148	0.269	3.712
4) คุณลักษณะที่เข้ากันได้	-0.052	-0.699	0.485	0.278	3.596
5) คุณลักษณะความยุ่งยากซับซ้อน	0.024	0.352	0.726	0.339	2.950
6) คุณลักษณะสามารถทดลองใช้ได้	0.314	3.660	0.000*	0.219	4.568
7) คุณลักษณะสามารถสังเกตได้	0.257	3.331	0.001*	0.289	3.465
R Square = 0.710		Adjusted R Square = 0.698			

* มีนัยสำคัญทางสถิติ p-value<0.05

6. การอภิปรายผล

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการเครื่องชำระเงินกู้ไร้เงินสด (QR Non Cash Payment) ของธนาคารอาคารสงเคราะห์

ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการเครื่องชำระเงินกู้ไร้เงินสด (QR Non Cash Payment) ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ ของเพศชายและเพศหญิง กลุ่มอายุ อาชีพ และรายได้ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ P-value < 0.05 ในขณะที่ผู้ที่มาใช้บริการสินเชื่อธนาคารอาคารสงเคราะห์ที่มีการศึกษาอยู่ระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือปวช. มีความตั้งใจใช้บริการเครื่องชำระเงินกู้ไร้เงินสด (QR Non Cash Payment) ของธนาคารอาคารสงเคราะห์แตกต่างจากระดับปริญญาตรี (p-value = 0.047*) และปริญญาโท (p-value = 0.033*) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับการศึกษาของ กัทธดนัย พิริยะธนภัทร (2558) ที่ศึกษาเรื่องการศึกษา ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ด้านพฤติกรรมผู้บริโภคและปัจจัยด้านเว็บไซต์พระเครื่องพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ที่มีผลต่อการตัดสินใจเช่าหรือประมวลพระเครื่องออนไลน์ (E-COMMERCE) ซึ่งพบว่า ข้อมูลประชากรศาสตร์ในด้านระดับการศึกษา รายได้ อาชีพ ที่ต่างกันมีการตัดสินใจเช่าหรือประมวลพระเครื่องออนไลน์แตกต่างกันในทางตรงกันข้าม ข้อมูลด้าน เพศ อายุ สถานภาพสมรส ที่แตกต่างกันมีการตัดสินใจเช่าหรือประมวลพระเครื่องออนไลน์ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการเครื่องชำระเงินกู้ไร้เงินสด (QR Non Cash Payment) ของธนาคารอาคารสงเคราะห์

การยอมรับเทคโนโลยี และการยอมรับนวัตกรรม ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการเครื่องชำระเงินกู้ไร้เงินสด ธนาคารอาคารสงเคราะห์ของผู้ใช้บริการ ในด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ ($B = 0.101$, $p\text{-value} = 0.010$) คุณลักษณะสามารถทดลองใช้ได้ ($B = 0.314$, $p\text{-value} < 0.001$) และคุณลักษณะสามารถสังเกตได้ ($B = 0.257$, $p\text{-value} = 0.001$) มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความตั้งใจใช้บริการเครื่องชำระเงินกู้ไร้เงินสด ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ของผู้ใช้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในขณะที่ ความง่ายต่อการใช้งาน ($B = 0.096$, $p\text{-value} = 0.120$) คุณลักษณะประโยชน์เชิงเปรียบเทียบ ($B = 0.107$, $p\text{-value} = 0.148$) และคุณลักษณะความยุ่งยากซับซ้อน ($B = 0.024$, $p\text{-value} = 0.726$) มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความตั้งใจใช้บริการเครื่องชำระเงินกู้ไร้เงินสด ธนาคารอาคารสงเคราะห์ของผู้ใช้บริการ อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และคุณลักษณะที่เข้ากันได้ ($B = -0.052$, $p\text{-value} = 0.485$) มีความสัมพันธ์เชิงลบกับความตั้งใจใช้บริการเครื่องชำระเงินกู้ไร้เงินสด ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ของผู้ใช้บริการ อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับการศึกษาของ อรพรรณ สุขขานี (2558) ที่ศึกษาปัจจัยต่าง ๆ ที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจในการใช้ระบบสารสนเทศการบริหารทรัพยากรบุคคลของบุคลากรสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ซึ่งพบว่า การรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับ ในขณะที่ความเชื่อมั่นในระบบ มีอิทธิพลต่อความตั้งใจในการใช้ระบบผ่านการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับ และปัจจัยภายนอกที่มีอิทธิพลทางอ้อมต่อความตั้งใจในการใช้ระบบ โดยผ่านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานมากที่สุด คือความเข้าใจในเทคโนโลยีใหม่

7. บทสรุปและข้อเสนอแนะ

สรุปผลการทดสอบสมมติฐานของปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการเครื่องชำระเงินกู้ไร้เงินสด (QR Non Cash Payment) ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้บริการเครื่องชำระเงินกู้ไร้เงินสด (QR Non Cash Payment) ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน การรับรู้ถึงประโยชน์ คุณลักษณะสามารถทดลองใช้ได้ และคุณลักษณะสามารถสังเกตได้ มีผลความตั้งใจใช้บริการเครื่องชำระเงินกู้ไร้เงินสด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ $p\text{-value} < 0.05$ ในขณะที่ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันของเพศ อายุ อาชีพ และรายได้ต่อเดือน ไม่มีผลความตั้งใจใช้บริการเครื่องชำระเงินกู้ไร้เงินสด (QR Non Cash Payment) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ $p\text{-value} < 0.05$ รวมถึงปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี ด้านความง่ายต่อการใช้งาน และปัจจัยการยอมรับนวัตกรรม ด้านคุณลักษณะประโยชน์เชิงเปรียบเทียบ คุณลักษณะที่เข้ากันได้ และคุณลักษณะความยุ่งยากซับซ้อน ไม่มีผลความตั้งใจใช้บริการเครื่องชำระเงินกู้ไร้เงินสด (QR Non Cash Payment) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ $p\text{-value} < 0.05$

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1. การรับรู้ถึงประโยชน์มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้บริการเครื่องชำระเงินกู้ไร้เงินสด ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ของผู้ใช้บริการ โดยรวมพบว่าลูกค้าธนาคารอาคารสงเคราะห์มีความคิดเห็นในการรับรู้ถึงประโยชน์อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่าเครื่องชำระเงินกู้ไร้เงินสด มีประโยชน์ในการชำระเงินกู้ได้ ซึ่งผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีระดับการรับรู้ถึงประโยชน์ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.48 และพบว่า การรับรู้ถึงประโยชน์มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความตั้งใจใช้บริการเครื่องชำระเงินกู้ไร้เงินสด ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ของผู้ใช้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งแสดงให้เห็นว่าผู้มาใช้บริการมีการยอมรับเทคโนโลยี และเล็งเห็นถึงข้อดีและประโยชน์ของเครื่องชำระเงินกู้ไร้เงินสด (QR Non Cash Payment) ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ เนื่องจากมีความสะดวกสบาย รวดเร็ว ประหยัดเวลา ลดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง ลดความ

แอ็ดของลูกค้าที่มาใช้บริการชำระเงินตามปกติที่เคาน์เตอร์ธนาคาร ดังนั้นธนาคารควรมีการส่งเสริมให้ทราบถึงประโยชน์ของตัวเครื่องว่าดีมีประโยชน์กับผู้ใช้งาน และพัฒนาระบบการบริการชำระหนี้เงินกู้ทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ ผ่านเครื่องรับชำระเงิน QR Non Cash Payment) ให้มีฟังก์ชันการทำงานของระบบให้มากขึ้น สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้า และ เพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์หรือเพิ่มความถี่ในการประชาสัมพันธ์การใช้งานเครื่องรับชำระเงิน QR Non Cash Payment) เพื่อเพิ่มความรับรู้ให้กับลูกค้า และ พัฒนาฟังก์ชันการใช้งานเครื่องรับชำระเงิน QR Non Cash Payment) ให้ครอบคลุมและตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้ได้รับประโยชน์จากการใช้งานมากยิ่งขึ้น

2. ความง่ายต่อการใช้งาน โดยรวม ลูกค้านาคารอาคารสงเคราะห์มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความยากง่ายในการใช้งาน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่สามารถค้นหาข้อมูลการชำระเงินจากเครื่องชำระเงิน QR Non Cash Payment) ได้ง่ายสามารถเข้าถึงข้อมูลบัญชีทุกรายการ และ ขั้นตอนเครื่องชำระเงิน QR Non Cash Payment) สะดวกที่จะใช้งานอยู่ในระดับมากที่สุด ในขณะที่ความยากง่ายในการใช้งานไม่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการเครื่องชำระเงิน QR Non Cash Payment) ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ของผู้ใช้บริการ ดังนั้นธนาคารควรปรับเปลี่ยนการสื่อสารทางการตลาด เพื่อให้เข้าถึงกลุ่มลูกค้ามากยิ่งขึ้น เนื่องจากลูกค้าไม่ทราบว่าเครื่องชำระเงิน QR Non Cash Payment) สามารถเข้าถึงข้อมูลได้ทุกรายการ โดยอาจจะมีการติดตั้งระบบการบริการชำระหนี้เงินกู้ทางเครื่องรับชำระเงิน QR Non Cash Payment) ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ ซึ่งจะส่งผลให้ลูกค้าได้เข้าถึงระบบได้มากขึ้น และส่งผลให้ลูกค้ามีความตั้งใจใช้บริการเครื่องชำระเงิน QR Non Cash Payment) ของธนาคารอาคารสงเคราะห์

ปัจจัยการยอมรับนวัตกรรม

การยอมรับนวัตกรรม โดยรวมระดับความคิดเห็นในทุกด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 - 4.40 และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่าการใช้บริการเครื่องชำระเงิน QR Non Cash Payment) ทำให้ได้รับความสะดวกสบายมากกว่าการรอคิวหน้าเคาน์เตอร์ธนาคาร และเครื่องชำระเงิน QR Non Cash Payment) มีหน้าจอที่เข้าใจง่าย ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด และพบว่าปัจจัยด้านคุณลักษณะสามารถทดลองใช้ได้ และคุณลักษณะสามารถสังเกตได้ มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้บริการเครื่องชำระเงิน QR Non Cash Payment) ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ของผู้ใช้บริการ ดังนั้นธนาคาร ควรส่งเสริมในเรื่องการประชาสัมพันธ์ให้ลูกค้าเข้าถึงวิธีการใช้งานของเครื่องชำระเงิน QR Non Cash Payment) จัดให้มีการสาธิตการใช้งานเครื่องโดยเจ้าหน้าที่สาขาหรือเพิ่มเมนูการใช้งานบนเครื่องให้สามารถทดลองใช้งานได้ และมีการพัฒนาเรื่องข้อจำกัดในการใช้งานเครื่องชำระเงิน QR Non Cash Payment) ให้สามารถใช้งานได้ง่ายด้วยอุปกรณ์และระบบปฏิบัติการที่หลากหลายประเภทซึ่งทำให้ผู้ใช้บริการสามารถมีความพร้อมของอุปกรณ์และเข้าถึงบริการได้ง่าย และควรเพิ่มช่องทางให้สามารถทดลองใช้งาน เครื่องชำระเงิน QR Non Cash Payment) ซึ่งจะทำให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงทุกบริการ และยังสามารถสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้ใช้บริการในการทดลองใช้นวัตกรรมใหม่ๆ ให้เพิ่มมากขึ้น ในขณะที่ด้านคุณลักษณะประโยชน์เชิงเปรียบเทียบ คุณลักษณะที่เข้ากันได้ และคุณลักษณะความยุ่งยากซับซ้อนไม่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการเครื่องชำระเงิน QR Non Cash Payment) ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ของผู้ใช้บริการ ดังนั้นธนาคาร ต้องมีการปรับปรุงสถานที่ใหม่ให้มีความทันสมัยอยู่ตลอดเวลา หรืออาจเพิ่มโซนในการทำกิจกรรมเพิ่มเติมให้ลูกค้าได้ฝึกทดลองใช้บริการเครื่องชำระเงิน QR Non Cash Payment) และเป็นการแนะนำให้ลูกค้าได้รู้จักเครื่องเพิ่มมากขึ้นด้วย

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

ควรศึกษาถึงปัจจัยอื่น ๆ ที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการเครื่องชำระเงินกู้ไร้เงินสด ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ โดยนำตัวแปรอื่นๆ ที่คาดว่าจะป็นปัจจัยสำคัญเพิ่มเติม เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วนและเป็นประโยชน์มากที่สุด และหาผลลัพธ์ที่ได้ข้อแตกต่าง เพื่อเปรียบเทียบสำหรับวางแผนกลยุทธ์ทางการตลาดในภาวะที่มีการแข่งขันสูงได้อย่างมีประสิทธิภาพ

กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบพระคุณ ดร.จิตติกานต์ สัจจะบุตร ผศ.ดร.ณัฐพันธ์ บัววรารักษ์ และผศ. ดร.พินิตา สุรชัยกุลวัฒนา ที่ได้ให้ความรู้คำแนะนำ รวมถึงแนะแนวทางการทำวิจัยฉบับนี้มีความสมบูรณ์ และขอขอบคุณทุนการศึกษาจากธนาคารอาคารสงเคราะห์ ที่เล็งเห็นคุณค่าของการพัฒนาบุคลากรทำให้มีโอกาสได้ศึกษาและทำงานวิจัยในครั้งนี้

เอกสารอ้างอิง

- เกวรินทร์ ละเอียดคตินันท์. (2557). การยอมรับเทคโนโลยีและพฤติกรรมผู้บริโภค ออนไลน์ที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร. (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี).
- รายงานประจำปีธนาคารอาคารสงเคราะห์ [ออนไลน์]. 15 พฤศจิกายน 2561. สืบค้นจาก:
<https://www.ghbank.co.th/about/financial-Information/annual-report>
- วิสวะ ภาวะเกตุ. (2559). การยอมรับเทคโนโลยีทางการเงิน กรณีศึกษาการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ บริษัท Startup Financial Technology. (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์).
- อรรวรรณ สุขธานี. (2558). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจในการใช้ระบบสารสนเทศการบริหารทรัพยากรบุคคลของบุคลากรสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์)
- อนุชา โสมาบุตร. (2556). กระบวนการยอมรับนวัตกรรม ตามแนวคิดของ Rogers, [ออนไลน์]. 12 ธันวาคม 2561. สืบค้นจาก : <http://iteacherthai.blogspot.com/2013/02/rogers-2003.html>
- Nunnally, J.C. (1973). Psychometric Theory. 2nded. New York: Harper & Row.