



ปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยีและปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ
ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้เทคโนโลยีทางการเงินเพื่อชำระค่าธรรมเนียมรายปี
โรงงานต่อสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดปราจีนบุรีของผู้ประกอบการโรงงาน
จังหวัดปราจีนบุรี

**Factors Influencing Technology Acceptance and Service Quality Affecting the
Decision to Utilize Financial Technology for Annual Fee Payments to the Provincial
Industrial Office of Prachinburi by Factory Operators in Prachinburi Province**

ปริศนา อนุกุลญาติ

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อใช้เทคโนโลยีทางการเงินเพื่อชำระค่าธรรมเนียมรายปีโรงงานต่อสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดปราจีนบุรีของผู้ประกอบการโรงงานจังหวัดปราจีนบุรี คือ ผู้ประกอบกิจการโรงงานในพื้นที่จังหวัดปราจีนบุรี จำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล และใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิจัย พบว่า (1) ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุ 37 ปีขึ้นไป สถานภาพสมรส การศึกษาระดับปริญญาตรี และมีรายได้ของโรงงานเฉลี่ยต่อเดือน 2,000,001 - 3,000,000 บาท (2) ปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยี การรับรู้ประโยชน์จากการใช้งาน, การรับรู้ความยากง่ายในการใช้งาน และทัศนคติ โดยภาพรวมค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X}$ 4.72) (3) ปัจจัยด้านคุณภาพบริการ การออกแบบเว็บไซต์, ความน่าเชื่อถือ, ความไว้วางใจ และปัจจัยส่วนบุคคล โดยภาพรวมค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X}$ 4.73) (4) ปัจจัยการตัดสินใจใช้เทคโนโลยี ทัศนคติของผู้ใช้งานที่มีต่อเทคโนโลยี, ความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยี และการใช้งานจริง โดยภาพรวมค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X}$ 4.72) โดยทุกปัจจัยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ : ปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยี ปัจจัยคุณภาพการบริการ การตัดสินใจใช้เทคโนโลยี

Abstract

This research aimed to study the factors affecting the use of financial technology to pay annual factory fees to the Prachinburi Provincial Industrial Office of factory operators in Prachinburi Province, namely, factory operators in the Prachinburi area, totaling 400 people, by using a questionnaire as a tool for data collection and using statistics for data analysis.

The research results found that (1) most of them were male, aged 37 years and over, marital status, bachelor's degree, and had an average factory income of 2,000,001 - 3,000,000 baht per month. (2) Factors of technology acceptance, perceived benefits of use, perceived ease of use, and attitude influenced the decision to use technology by 36 percent. (3) Factors of website design service quality, reliability, trust, and personal factors influenced the decision to use technology by 36 percent. (4) Factors of technology decision, users attitudes towards technology, intention to use technology, and actual use influenced the decision to use technology by 36 percent. All factors were statistically significant at the 0.05 level.

Keywords : Technology acceptance factors. Technology acceptance factors. Deciding to use Technology.

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ระบบการชำระเงินระบบอิเล็กทรอนิกส์มีความสำคัญกับการดำรงชีวิตประจำวันอย่างมากและการพัฒนาด้านเทคโนโลยีและด้านเศรษฐกิจมีการขยายตัวเพิ่มมากขึ้น ความซับซ้อนของระบบการชำระเงินระบบอิเล็กทรอนิกส์จึงถูกพัฒนาให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ ธนาคารจึงได้พัฒนาวิธีการชำระเงินระบบอิเล็กทรอนิกส์จากระบบตราสารมาสู่ระบบอิเล็กทรอนิกส์ และในปัจจุบันพฤติกรรมกรรมการทำธุรกรรมทางการเงินมีการเปลี่ยนแปลงมากขึ้น โดยจะเห็นว่าเริ่มมีการใช้เงินสดน้อยลง ส่งผลให้การใช้จ่ายต่าง ๆ รวมถึงการชำระค่าธรรมเนียมกับหน่วยงานรัฐภาคมีการจ่ายผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) เช่น 1. Mobile Banking

2. Internet Banking 3. ตู้ ATM 4. เคาน์เตอร์ธนาคาร 5. หักผ่านบัญชีธนาคาร 6. เคาน์เตอร์เซอร์วิส เป็นทางเลือกให้ทำธุรกรรมทางการเงินโดยไม่ต้องใช้เงินสดได้ง่าย สะดวก และรวดเร็ว

การยกระดับการบริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ในการชำระค่าธรรมเนียมรายปีโรงงานและใบอนุญาตประกอบกิจการโรงงานมาสู่รูปแบบการบริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (D-Payment) ช่วยอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนและผู้ประกอบการ ลดความเสี่ยงต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการใช้เงินสด กระทรวงอุตสาหกรรมจึงได้มีแนวคิดในการใช้ประโยชน์และการพัฒนาของเทคโนโลยีเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ประกอบการโรงงาน ซึ่งสอดคล้องกับโครงการ (National e-Payment) สามารถรองรับธุรกรรมการชำระเงินของประชาชน ภาครัฐ และเอกชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

สำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดปราจีนบุรี กระทรวงอุตสาหกรรม มีหน้าที่เก็บค่าธรรมเนียมรายปีโรงงาน เนื่องจากผู้ประกอบการโรงงานชำระเงินค่าธรรมเนียมรายปีที่ล่าช้าทำให้เกิดค่าปรับขึ้น ในการนี้ การนำเทคโนโลยีมาใช้ในระบบการชำระเงินค่าธรรมเนียมรายปีโรงงานผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อช่วยลดปัญหาในการชำระค่าธรรมเนียมโรงงานที่ล่าช้าและหลีกเลี่ยงการเสียค่าปรับ และลดภาระด้านเอกสารในการทำธุรกรรมทางการเงิน

ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาในเรื่อง “ปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยีและปัจจัยด้านคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้เทคโนโลยีทางการเงินเพื่อชำระค่าธรรมเนียมรายปีโรงงานต่อสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดปราจีนบุรีของผู้ประกอบการโรงงานจังหวัดปราจีนบุรี” เพื่อต้องการทราบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้เทคโนโลยีทางการเงินเพื่อชำระค่าธรรมเนียมรายปีโรงงานต่อสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดปราจีนบุรี โดยผู้วิจัยจะทำการศึกษาในเรื่องของลักษณะทางประชากรศาสตร์ ปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยี และปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ เพื่อนำผลการวิจัยในครั้งนี้ ไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงรูปแบบการให้บริการพัฒนาระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น เพื่อยกระดับการตัดสินใจใช้เทคโนโลยีทางการเงินเพื่อชำระค่าธรรมเนียมรายปีโรงงาน

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่ส่งผลต่อใช้เทคโนโลยีทางการเงินเพื่อชำระค่าธรรมเนียมรายปีโรงงานต่อสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดปราจีนบุรีของผู้ประกอบการโรงงานจังหวัดปราจีนบุรี
2. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อใช้เทคโนโลยีทางการเงินเพื่อชำระค่าธรรมเนียมรายปีโรงงานต่อสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดปราจีนบุรีของผู้ประกอบการโรงงานจังหวัดปราจีนบุรี

3. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อใช้เทคโนโลยีทางการเงินเพื่อชำระค่าธรรมเนียมรายปีโรงงานต่อสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดปราจีนบุรีของผู้ประกอบการโรงงานจังหวัดปราจีนบุรี

สมมติฐานการวิจัย

1. ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันมีผลต่อการยอมรับการใช้เทคโนโลยีทางการเงินในการชำระค่าธรรมเนียมโรงงานของสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดปราจีนบุรีของผู้ประกอบการโรงงานจังหวัดปราจีนบุรีแตกต่างกัน

2. ปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยีมีผลต่อการยอมรับการใช้เทคโนโลยีทางการเงินเพื่อชำระค่าธรรมเนียมรายปีโรงงานต่อสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดปราจีนบุรีของผู้ประกอบการโรงงานจังหวัดปราจีนบุรี

3. ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการมีผลต่อการยอมรับการใช้เทคโนโลยีทางการเงินเพื่อชำระค่าธรรมเนียมรายปีโรงงานต่อสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดปราจีนบุรีของผู้ประกอบการโรงงานจังหวัดปราจีนบุรี

ขอบเขตการศึกษา

การวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยมีขอบเขตในการศึกษาปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยีและปัจจัยด้านคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้เทคโนโลยีทางการเงินเพื่อชำระค่าธรรมเนียมรายปีโรงงานต่อสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดปราจีนบุรีของผู้ประกอบการโรงงานจังหวัดปราจีนบุรี โดยใช้การแจกแบบสอบถามออนไลน์ (Google Forms) ดังนี้

1. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการทำการวิจัยในครั้งนี้ คือ ผู้ประกอบการโรงงานในพื้นที่จังหวัดปราจีนบุรี และทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน จึงได้กำหนดกลุ่มตัวอย่าง อ้างอิงโดยใช้สูตรคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างของ Taro Yamane (ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2567) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ของจำนวนประชากรที่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน จำนวนตัวอย่างที่ระดับความคลาดเคลื่อนไม่เกิน 5% หรือ 0.05 จะได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ที่จะนำไปใช้ในการเก็บตัวอย่างจำนวน 400 คน

2. ขอบเขตด้านตัวแปร ได้แก่ ตัวแปรอิสระ และตัวแปรตาม

1) ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) ได้แก่

2) ขอบเขตระยะเวลาในช่วงเดือนกรกฎาคม - ธันวาคม 2567

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวข้องกับปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี

เป็นทฤษฎีที่เกิดขึ้นจากการคิดค้นของ Davis et al. (1989) เป็นทฤษฎีที่ถูกพัฒนามาจากทฤษฎีการกระทำด้วยเหตุผล (Theory of reasoned action : TRA) ซึ่งมีความเชื่อว่า ก่อนที่บุคคลจะตัดสินใจในการกระทำจะต้องมีเจตนาเกิดขึ้นก่อน โดยเรียกเจตนาที่เกิดขึ้นว่า ความตั้งใจในการแสดงพฤติกรรม (Behavioral intention) มีผลมาจากทัศนคติ (Attitude) และ บรรทัดฐานของบุคคล (Subjective norm) ความเหมือนกันระหว่างทฤษฎี TRA และ TAM คือ การศึกษาความตั้งใจและทัศนคติของมนุษย์ผ่านพฤติกรรมที่มนุษย์ได้กระทำ แต่ TAM จะไม่มีการใช้บรรทัดฐานของบุคคลมาเป็นปัจจัยในการศึกษา และจะมุ่งเน้นไปที่การศึกษาพฤติกรรม ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับหรือตัดสินใจที่จะใช้เทคโนโลยีของผู้ใช้งานเป็นหลัก

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวข้องกับคุณภาพของการบริการ

Santos (2003) อ้างถึงใน (Lee & Lin, 2005) ได้กล่าวว่า คุณภาพการบริการ อิเล็กทรอนิกส์ คือ การประเมินผู้ใช้บริการโดยรวมและการประเมินการมอบบริการ อิเล็กทรอนิกส์ในตลาดเสมือนจริง การให้บริการออนไลน์มีความสำคัญซึ่งเป็นที่ยอมรับของโลก ธุรกิจ สาเหตุหนึ่งที่ทำให้คุณภาพการบริการทางอิเล็กทรอนิกส์มีความสำคัญมากยิ่งขึ้นคือทาง อินเทอร์เน็ตที่ทำให้ผู้ใช้บริการสามารถเปรียบเทียบข้อเสนอบริการต่าง ๆ ได้ง่ายกว่าช่องทาง แบบเดิม โดยสรุปได้ว่า คุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ คือ การประเมินการให้บริการของ แอปพลิเคชัน เกี่ยวกับความสามารถในการสร้างประสบการณ์การใช้บริการที่ดี และส่งมอบ บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการได้

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจ

การตัดสินใจใช้บริการของผู้บริโภคสามารถพิจารณาตามขั้นตอนต่าง ๆ ดังนี้ (Kotler and Keller 2016) 1. การรับรู้ถึงความต้องการ (Problem Recognition) พฤติกรรมบริการมี จุดเริ่มต้นจากการที่ผู้บริโภคมีความต้องการที่อาจได้รับการกระตุ้นจากภายนอก เช่น สื่อ โฆษณาที่จู่ใจหรือเห็นคนรอบรู้ถึงความข้างใช้สินค้านั้น ๆ เป็นต้น 2. การค้นหาข้อมูล (Information Search) หลังจากผู้บริโภคเกิดความต้องการแล้ว การค้นหาเสาะหา ศึกษาข้อมูล ของสินค้านั้น ๆ 3. การประเมินทางเลือกในการตัดสินใจการใช้บริการ (Evaluation of Alternatives) เมื่อผู้บริโภคได้มีการเสาะหาข้อมูลแล้ว จากนั้นผู้บริโภคจะเกิดความเข้าใจและ ประเมินผลทางเลือกต่าง ๆ

ความรู้ทั่วไปเกี่ยวข้องกับโรงงานและกฎหมายโรงงาน

ผู้ประกอบการโรงงาน หมายถึง ผู้ได้รับอนุญาตให้ประกอบกิจการโรงงานตามพระราชบัญญัติโรงงานหรือกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

โรงงาน หมายความว่า อาคาร สถานที่ หรือยานพาหนะที่ใช้เครื่องจักรมีกำลังรวมตั้งแต่ห้าสิบกิโลวัตต์หรือกำลังเทียบเท่าตั้งแต่ห้าสิบกิโลวัตต์ขึ้นไป หรือใช้คนงานตั้งแต่ห้าสิบคนขึ้นไป โดยใช้เครื่องจักรหรือไม่ก็ตามเพื่อประกอบกิจการโรงงาน ทั้งนี้ ตามประเภทหรือชนิดของโรงงานที่กำหนดในกฎกระทรวง

เทคโนโลยีการเงิน

ความสำคัญของการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการธุรกิจการเงินอันนำมาสู่นวัตกรรมทางการเงินต่างๆ ที่ช่วยให้ทั้งผู้ให้บริการหรือธนาคารพาณิชย์และผู้รับบริการได้เข้าถึงข้อมูล รวมไปถึงการวิเคราะห์ข้อมูลได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยนวัตกรรมทางการเงินจะช่วยให้ธนาคารพาณิชย์สามารถออกผลิตภัณฑ์ต่างๆ ที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างเหมาะสมและมีต้นทุนที่ต่ำลง ในขณะเดียวกันผู้รับบริการจะสามารถเลือกผลิตภัณฑ์ที่มีความหลากหลาย ตรงกับความต้องการของตนเองและมีความสะดวกสบายมากยิ่งขึ้น

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ปัตนยา นิลบัน (2563) ได้ศึกษาเรื่อง การยอมรับการใช้เทคโนโลยีทางการเงินในการชำระค่าภาษีอากรของสำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ผลการวิจัย พบว่า 1) ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นตัวแทนออกของ มีพฤติกรรมการชำระค่าภาษีอากรด้วยเงินสด ตามนโยบายบริษัท โดยทำการชำระค่าภาษีอากรในช่วงเวลาทำการที่ส่วนบัญชีและอากรและปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับ ได้แก่ ทัศนคติ ความเป็นส่วนตัว การรับรู้ความเสี่ยง ความไว้วางใจในการใช้บัตรอิเล็กทรอนิกส์และความสามารถของระบบ ตามลำดับ ซึ่งผู้ให้บริการมีการยอมรับการใช้เทคโนโลยีทางการเงินในการชำระค่าภาษีอากร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

วิธีการดำเนินการวิจัย

การกำหนดประชากรและขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

การวิจัยครั้งนี้ ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก และวิธีการสร้างแบบสอบถามอิเล็กทรอนิกส์ผ่านช่องทางออนไลน์ โดยใช้กูเกิลฟอร์ม (Google forms) เก็บข้อมูล กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ประกอบการกิจการโรงงานจังหวัดปทุมธานี และ

ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน จึงได้กำหนดกลุ่มตัวอย่าง อ้างอิงโดยใช้สูตรคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างของ Taro Yamane (ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2567) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ของจำนวนประชากรที่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน จำนวนตัวอย่างที่ระดับความคลาดเคลื่อนไม่เกิน 5% หรือ 0.05 จะได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ที่จะนำไปใช้ในการเก็บตัวอย่าง จำนวน 400 คน

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามที่ได้จากการวิจัยเชิงสำรวจ โดยการใช้สถิติในการวิเคราะห์ ดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)
2. การวิเคราะห์ข้อมูลสถิติอนุมาน (Inferential Statistics)

การวิเคราะห์ข้อมูลและการทดสอบสมมติฐาน

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย (1) เพศ (2) อายุ (3) สถานภาพ (4) ระดับการศึกษา (5) รายได้ของโรงงานเฉลี่ยต่อเดือน โดยการหาค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยี ประกอบด้วย (1) การรับรู้ประโยชน์จากการใช้งาน (2) การรับรู้ความยากง่ายในการใช้งาน (3) ทศนคติ โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ ประกอบด้วย (1) การออกแบบเว็บไซต์ (2) ความน่าเชื่อถือ (3) ความไว้วางใจ (4) ปัจจัยส่วนบุคคล โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับการตัดสินใจใช้เทคโนโลยีทางการเงินเพื่อชำระค่าธรรมเนียมรายปีโรงงาน ประกอบด้วย (1) ทศนคติของผู้ใช้งานที่มีต่อเทคโนโลยี (2) ความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยี (3) การใช้งานจริง โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ส่วนที่ 5 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้เทคโนโลยีทางการเงินเพื่อชำระค่าธรรมเนียมรายปีโรงงาน

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันมีผลต่อการยอมรับการใช้เทคโนโลยีทางการเงินในการชำระค่าธรรมเนียมโรงงานของสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดปราจีนบุรีของผู้ประกอบการโรงงานจังหวัดปราจีนบุรีแตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 2 ปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยีมีผลต่อการยอมรับการใช้เทคโนโลยีทางการเงินเพื่อชำระค่าธรรมเนียมรายปีโรงงานต่อสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดปราจีนบุรีของผู้ประกอบการโรงงานจังหวัดปราจีนบุรี

สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการมีผลต่อการยอมรับการใช้เทคโนโลยีทางการเงินเพื่อชำระค่าธรรมเนียมรายปีโรงงานต่อสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดปราจีนบุรีของผู้ประกอบการโรงงานจังหวัดปราจีนบุรี

ผลการวิจัย

สรุปผลการวิจัยส่วนที่ 1 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศชาย จำนวน 257 คน คิดเป็นร้อยละ 64.20 อายุระหว่าง 37 ปีขึ้นไป จำนวน 239 คน คิดเป็นร้อยละ 59.80 สถานภาพสมรส จำนวน 246 คน คิดเป็นร้อยละ 61.50 ระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 308 คน คิดเป็นร้อยละ 77.00 รายได้ของโรงงานเฉลี่ยต่อเดือน 2,000,000 - 3,000,000 บาท จำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 30.20

สรุปผลการวิจัยส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยีในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.73$, S.D. = 0.25) และสามารถเรียงลำดับรายด้านที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ด้านการรับรู้ถึงการใช้งานง่ายของระบบ ($\bar{X} = 4.71$, S.D. = 0.37) ลำดับถัดมาคือ ด้านทัศนคติ ($\bar{X} = 4.77$, S.D. = 0.43) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านการรับรู้ประโยชน์จากการใช้งาน ($\bar{X} = 4.73$, S.D. = 0.28)

สรุปผลการวิจัยส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านคุณภาพบริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านคุณภาพบริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.73$, S.D. = 0.33) และสามารถเรียงลำดับรายด้านที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ด้านความน่าเชื่อถือ ($\bar{X} = 4.75$, S.D. = 0.28) ลำดับถัดมาคือ ด้านความไว้วางใจ ($\bar{X} = 4.74$, S.D. = 0.29) ด้านปัจจัยส่วนบุคคล ($\bar{X} = 4.73$, S.D. = 0.33) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านการออกแบบเว็บไซต์ ($\bar{X} = 4.73$, S.D. = 0.33)

สรุปผลการวิจัยส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการตัดสินใจใช้เทคโนโลยีทางการเงินเพื่อชำระค่าธรรมเนียมรายปีโรงงานต่อสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดปราจีนบุรีของผู้ประกอบการโรงงานจังหวัดปราจีนบุรี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นต่อการตัดสินใจใช้เทคโนโลยีทางการเงินในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.72$, S.D. = 0.28)

และสามารถเรียงลำดับรายด้านที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ การใช้งานจริง ($\bar{X} = 4.73$, S.D. = 0.33) ถัดมาคือ ความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยี ($\bar{X} = 4.73$, S.D. = 0.35) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านทัศนคติของผู้ใช้งานที่มีต่อเทคโนโลยี ($\bar{X} = 4.70$, S.D. = 0.31)

สรุปผลการวิจัยส่วนที่ 5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามสมมติฐาน สรุปผลดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกัน มีผลต่อการตัดสินใจใช้เทคโนโลยีทางการเงินในการชำระค่าธรรมเนียมโรงงานของสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดปราจีนบุรีของผู้ประกอบการโรงงานจังหวัดปราจีนบุรี แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.1 ด้านเพศที่แตกต่างกัน มีผลต่อการตัดสินใจใช้เทคโนโลยีทางการเงินเพื่อชำระค่าธรรมเนียมรายปีโรงงานต่อสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดปราจีนบุรีที่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 1.2 ด้านอายุที่แตกต่างกัน มีผลต่อการตัดสินใจใช้เทคโนโลยีทางการเงินเพื่อชำระค่าธรรมเนียมรายปีโรงงานต่อสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดปราจีนบุรีที่ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 1.3 ด้านสถานภาพที่แตกต่างกัน มีผลต่อการตัดสินใจใช้เทคโนโลยีทางการเงินเพื่อชำระค่าธรรมเนียมรายปีโรงงานต่อสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดปราจีนบุรีที่ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 1.4 ด้านระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีผลต่อการตัดสินใจใช้เทคโนโลยีทางการเงินเพื่อชำระค่าธรรมเนียมรายปีโรงงานต่อสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดปราจีนบุรีที่ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 1.5 ด้านรายได้ของโรงงานเฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีผลต่อการตัดสินใจใช้เทคโนโลยีทางการเงินเพื่อชำระค่าธรรมเนียมรายปีโรงงานต่อสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดปราจีนบุรี ที่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยีมีผลต่อการยอมรับการใช้เทคโนโลยีทางการเงินเพื่อชำระค่าธรรมเนียมรายปีโรงงานต่อสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดปราจีนบุรีของผู้ประกอบการโรงงานจังหวัดปราจีนบุรี ผลการวิเคราะห์พบว่า การรับรู้ประโยชน์จากการใช้งาน การรับรู้ความยากง่ายในการใช้งาน และทัศนคติ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ การรับรู้ประโยชน์จากการใช้งาน (Beta = 0.270) ทัศนคติ (Beta = 0.203) และการรับรู้ความยากง่ายในการใช้งาน (Beta = 0.183) ตามลำดับ และมีความสามารถร่วมกันในการพยากรณ์การ

ยอมรับการใช้เทคโนโลยีทางการเงินเพื่อชำระค่าธรรมเนียมรายปีโรงงานต่อสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดปราจีนบุรีของผู้ประกอบการโรงงานจังหวัดปราจีนบุรี ได้ร้อยละ 31.00 (Adjusted R Square = 0.310) ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยด้านคุณภาพบริการมีผลต่อการตัดสินใจใช้เทคโนโลยีทางการเงินเพื่อชำระค่าธรรมเนียมรายปีโรงงานต่อสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดปราจีนบุรีของผู้ประกอบการโรงงานจังหวัดปราจีนบุรี ผลการวิเคราะห์พบว่า ความน่าเชื่อถือ ความไว้วางใจ ปัจจัยส่วนบุคคลและการออกแบบเว็บไซต์ โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย ได้ดังนี้ ความไว้วางใจ (Beta = 0.358) ปัจจัยส่วนบุคคล (Beta = 0.275) ความน่าเชื่อถือ (Beta = 0.118) และการออกแบบเว็บไซต์ (Beta = 0.073) ตามลำดับ และมีความสามารถร่วมกันในการพยากรณ์การตัดสินใจใช้เทคโนโลยีทางการเงินเพื่อชำระค่าธรรมเนียมรายปีโรงงานต่อสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดปราจีนบุรีของผู้ประกอบการโรงงานจังหวัดปราจีนบุรี ได้ร้อยละ 50.90 (Adjusted R Square = 0.509) ปัจจัยด้านคุณภาพบริการ ได้แก่ การออกแบบเว็บไซต์ ไม่มีผลต่อการตัดสินใจใช้เทคโนโลยีทางการเงินเพื่อชำระค่าธรรมเนียมรายปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อภิปรายผล

อภิปรายผลการวิจัยปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยีและปัจจัยด้านคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้เทคโนโลยีทางการเงินเพื่อชำระค่าธรรมเนียมรายปีโรงงานต่อสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดปราจีนบุรีของผู้ประกอบการโรงงานจังหวัดปราจีนบุรี ดังนี้

1) ผู้ประกอบการโรงงานจังหวัดปราจีนบุรี ที่มีเพศแตกต่างกัน มีการตัดสินใจใช้เทคโนโลยีทางการเงินเพื่อชำระค่าธรรมเนียมรายปีโรงงานต่อสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดปราจีนบุรี แตกต่างกัน

2) ผู้ประกอบการโรงงานจังหวัดปราจีนบุรี ที่มีอายุแตกต่างกัน มีการตัดสินใจใช้เทคโนโลยีทางการเงินเพื่อชำระค่าธรรมเนียมรายปีโรงงานต่อสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดปราจีนบุรี ไม่แตกต่างกัน

3) ผู้ประกอบการโรงงานจังหวัดปราจีนบุรี ที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีการตัดสินใจใช้เทคโนโลยีทางการเงินเพื่อชำระค่าธรรมเนียมรายปีโรงงานต่อสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดปราจีนบุรี ไม่แตกต่างกัน

4) ผู้ประกอบการโรงงานจังหวัดปราจีนบุรีที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีการตัดสินใจใช้เทคโนโลยีทางการเงินเพื่อชำระค่าธรรมเนียมรายปีโรงงานต่อสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดปราจีนบุรี ไม่แตกต่างกัน

5) ผู้ประกอบการโรงงานจังหวัดปราจีนบุรี ที่มีรายได้ของโรงงานเฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีการตัดสินใจใช้เทคโนโลยีทางการเงินเพื่อชำระค่าธรรมเนียมรายปีโรงงานต่อสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดปราจีนบุรี แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

1) ควรเพิ่มความเข้าใจในประโยชน์ของเทคโนโลยีทางการเงิน เช่น ควรเน้นให้ผู้ใช้งานเข้าใจถึงความสะดวกสบายและประโยชน์จากการใช้เทคโนโลยี

2) ส่งเสริมการพัฒนาและออกแบบระบบหรือแอปพลิเคชันให้ใช้งานง่าย และมีความเข้าใจง่าย เพื่อเพิ่มความสะดวกในการทำธุรกรรม

3) การฝึกอบรมและแนะนำการใช้งาน ควรมีการจัดการฝึกอบรมหรือการให้ข้อมูลเพื่อเสริมความเข้าใจในการใช้งานระบบให้กับผู้ใช้งาน เพื่อให้ผู้ใช้มีความมั่นใจในการใช้งาน และลดความรู้สึกว่าระบบยากเกินไป และสร้างคู่มือหรือวิดีโอแนะนำที่สามารถเข้าถึงได้ง่าย เพื่ออธิบายขั้นตอนการใช้งานที่ชัดเจน

4) ควรลดจำนวนขั้นตอนในการทำธุรกรรมให้เหลือน้อยที่สุด

5) การสร้างความเชื่อมั่นเกี่ยวกับความปลอดภัยและความน่าเชื่อถือ และให้ข้อมูลที่ชัดเจนเกี่ยวกับมาตรการความปลอดภัยที่มีในการทำธุรกรรมทางการเงิน เพื่อสร้างความมั่นใจให้กับผู้ใช้งานว่าเทคโนโลยีที่ใช้ปลอดภัยจากการโกงหรือการละเมิดข้อมูลส่วนบุคคล

6) การประเมินและปรับปรุงเทคโนโลยีอย่างต่อเนื่อง เช่น ควรมีการสำรวจความคิดเห็นของผู้ใช้งานอย่างสม่ำเสมอ เพื่อประเมินความพึงพอใจและนำข้อมูลมาปรับปรุงเทคโนโลยีให้ดีขึ้น

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคต

1) ควรศึกษาผลกระทบของคุณภาพการบริการ เช่น ความเร็วในการทำธุรกรรม, ความปลอดภัยของข้อมูล, การสนับสนุนจากผู้ใช้งาน และความสะดวกในการเข้าถึงบริการที่มีต่อการตัดสินใจใช้เทคโนโลยีทางการเงิน

2) ควรจัดการฝึกอบรมเพื่อสร้างความมั่นใจให้กับผู้ใช้งานเกี่ยวกับความปลอดภัยและความน่าเชื่อถือของเทคโนโลยีทางการเงิน

3) ควรศึกษาการวิจัยเชิงเปรียบเทียบระหว่างผู้ใช้และผู้ไม่ใช้เทคโนโลยี ซึ่งสามารถเปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีทางการเงินที่ใช้และไม่ใช้เทคโนโลยี เพื่อตรวจสอบว่าปัจจัยใดมีผลต่อการตัดสินใจในการใช้เทคโนโลยี

4) ควรทำการศึกษาปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ในกลุ่มรายได้ของโรงงานเฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 1,000,000 บาท เพื่อดูแนวโน้มการตัดสินใจใช้เทคโนโลยีทางการเงินเพื่อชำระค่าธรรมเนียมรายปีโรงงาน

5) ควรศึกษาวิจัยถึงสาเหตุและปัจจัยด้านต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้เทคโนโลยีทางการเงินเพื่อชำระค่าธรรมเนียมรายปีโรงงาน

เอกสารอ้างอิง

- จิระวัฒน์ อนุวิชานนท์ และคณะ. (2566). บทบาทของแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (TAM) ต่อการท่องเที่ยวในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออก. *Rmutt Global Business and Economics Review*, 18(1), 39-56.
- ชลธิชา ชีรวงศธร (2565). การศึกษาการยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อความตั้งใจใช้บริการซื้อก่อนจ่ายที่หลังของเจนเอเรชั่นแซดในประเทศไทย. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ภัทธิตา ล้อมอญ. (2564). ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการแอปพลิเคชัน Skyscanner ของกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทยในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- สุคนธ์ทิพย์ ตั้งเฉลิมกุล. (2564). ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีการชำระเงินผ่านคิวอาร์โค้ด. College of Innovation Management, Rajamangala University of Technology Rattanakosin.
- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319-340.
- Davis, F. D., Bagozzi, R. P., & Warshaw, P. R. (1989), The technology acceptance model:
- Kotler Philip, Keller and Kevin Lane. (2016). *Marketing Management*. 15th Edition, Edinburgh Gate: Pearson Education Limited.
- Lee, G. G., & Lin, H. F. (2005). Customer perceptions of e-service quality in online shopping. *International Journal of Retail & Distribution Management*, 33(2), 161-176.
- TAM From “User acceptance of computer technology: A comparison of two theoretical models . *Management Science*, 35(8), 982–1003.