

**ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้บริการชำระเงินด้วย QR CODE ผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่  
ของข้าราชการธุรการ สำนักงานอัยการสูงสุด**

**FACTORS AFFECTING THE ACCEPTANCE OF MOBILE PAYMENTS USING  
QR CODE ADMINISTRATIVE OFFICIALS IN THE OFFICE OF  
THE ATTORNEY GENERAL**

นางสาวอาทิตยา ดาวศิริโรจน์

สาขาการเงินและการธนาคาร คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ผู้รับผิดชอบบทความ

Athitaya Daosiroj

E-mail: athitaya.dao@gmail.com

Faculty of Business Administration Program in Finance and Banking, Ramkhamhaeng University

Corresponding author

### **บทคัดย่อ**

การวิจัยมีวัตถุประสงค์ เพื่อ ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้บริการชำระเงินด้วย QR CODE ผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ของข้าราชการธุรการ สำนักงานอัยการสูงสุด ได้แก่ ด้านทัศนคติที่มีผลต่อการยอมรับ ด้านการคล้อยตามของกลุ่มอ้างอิง ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ ด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน ด้านความตั้งใจใช้ และด้านความเพิดเพลินในการใช้ โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน อายุราชการ และความถี่ในการใช้บริการชำระเงินด้วย QR CODE ผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ ประชากรในงานวิจัยนี้ คือ ข้าราชการธุรการ สำนักงานอัยการสูงสุด กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 380 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ (SPSS Version 25) หาค่าความถี่ (Frequencies) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 380 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 240 คน คิดเป็นร้อยละ 63.16 มีอายุ 31-40 ปี จำนวน 216 คน คิดเป็นร้อยละ 56.84 มีระดับการศึกษา

ปริญญาตรี จำนวน 267 คน คิดเป็นร้อยละ 70.26 มีรายได้ต่อเดือน 30,001-40,000 บาท จำนวน 163 คน คิดเป็นร้อยละ 42.89 มีอายุราชการ 11-15 ปี จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 29.47 มีความถี่ในการใช้บริการ สัปดาห์ละ 2-3 ครั้ง จำนวน 243 คน คิดเป็นร้อยละ 63.95

ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้บริการชำระเงินด้วย QR CODE ผ่าน โทรศัพท์เคลื่อนที่ของข้าราชการธุรการ สำนักงานอัยการสูงสุด โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่อยู่ในระดับมากที่สุด คือ ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ ด้านทัศนคติที่มีผลต่อการยอมรับ ด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน ด้านความตั้งใจใช้ และด้านความเพลิดเพลิน ตามลำดับ และด้านที่อยู่ในระดับมากที่สุด คือ ด้านการคล้อยตามของกลุ่มอ้างอิง

**คำสำคัญ :** การยอมรับ, ทิวอาร์โค้ด, โทรศัพท์เคลื่อนที่

## **ABSTRACT**

The objective is to study Factors Affecting Acceptance of Mobile Payments Using QR CODE Administrative Officials in The Office Attorney General. The factors of research include Attitude toward Using Subjective Norm Perceived Usefulness Perceived Ease of Use Behavioral Intention and Perceived Enjoyment. That are classified by Personal factors were including Sex, Age, Education, Average monthly, Years of Service and Frequency of Mobile Payments Using QR CODE. The population used is Mobile Payments Using QR CODE users Administrative Officials in The Office Attorney General. The samples used in this research amount of 380 peoples. The questionnaire was instrument of this research. Data was analyzed by using SPSS for Social Science Research. The statistics were percentage, minimum, maximum, mean and standard deviation.

The results found that the users all respondents 380 peoples. Most are female 240 peoples representing 63.16%, Aged 31-40 years old 216 peoples representing 56.84%, Bachelor' s degree 267 peoples representing 70.26%, Average income per month 30,001-40,000 baht 163 peoples representing 42.89% , Years of service 11-15 years 112 peoples representing 29.47%, Frequency of mobile payments using QR CODE 2-3 times a week 243 peoples representing 63.95%

The results found that The Factors Affecting Acceptance of Mobile Payments Using QR CODE Administrative Officials in The Office Attorney General overall is at the highest level. Considering each side, then that side is the highest level of Perceived Usefulness Attitude toward Using Perceived Ease

to Use Behavioral Intention of Use and Perceived Enjoyment respectively. The other side is high level of Subjective Norm.

**Keywords :** Acceptance; QR CODE; Mobile

## บทนำ

ปริมาณเงินในระบบเศรษฐกิจของไทยเติบโตชะลอตัวต่ำกว่าครั้งตั้งแต่ปี 2014 เป็นต้นมา ปัจจัยหลักที่อธิบาย การเปลี่ยนแปลงของปริมาณเงินในระบบเศรษฐกิจส่วนใหญ่ยังมาจากตัวแปรด้านเศรษฐกิจ ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีเศรษฐศาสตร์และงานศึกษาในต่างประเทศ อย่างไรก็ตาม ความนิยมใช้ e-Payments ที่เพิ่มขึ้นอย่างก้าวกระโดด ส่งผลให้คนไทยใช้เงินสด (เหรียญและธนบัตร) ลดลงบ้าง แม้ผลยังน้อยกว่าตัวแปรกิจกรรมทางเศรษฐกิจแต่ผลตอบแทนเงินสดนี้มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นในระยะข้างหน้าประเทศไทยเป็นหนึ่งในประเทศที่จะก้าวสู่สังคมไร้เงินสดได้โดยเฉพาะหากมีนโยบายสนับสนุนจากภาครัฐอย่างต่อเนื่อง ตลอดจนการพัฒนาผลิตภัณฑ์ e-Payments ที่เป็นนวัตกรรมใหม่ ๆ ของผู้ให้บริการซึ่งตอบโจทย์ทำให้ประชาชนอยากใช้และมั่นใจในความปลอดภัย “สังคมไร้เงินสด (cashless society)” ได้รับการกล่าวถึงอย่างแพร่หลายในช่วงหลายปีที่ผ่านมา สาเหตุสำคัญมาจากระบบการชำระเงินที่พัฒนาขึ้นช่วยอำนวยความสะดวกในการใช้จ่าย และลดต้นทุนการทำธุรกรรมทางการเงิน ทำให้ผู้คนเริ่มพกเงินสดกันน้อยลงเรื่อย ๆ ซึ่งปรากฏการณ์นี้เกิดขึ้นเช่นเดียวกับหลายประเทศทั่วโลก สำหรับประเทศไทย ข้อมูลชี้ว่าแม้คนไทยจะนิยมใช้ e-Payments ในการชำระเงินมากขึ้นแต่การใช้จ่ายเงินสดก็ยังถือเป็นสื่อกลางหลักของการชำระเงินสะท้อนจากสัดส่วนเงินสดที่หมุนเวียนในระบบเศรษฐกิจ (currency in circulation: CIC) ต่อ GDP ที่ไม่ได้ปรับลดลงแต่ตรงตัวที่ประมาณร้อยละ 9.0 ขณะที่สัดส่วนมูลค่าการใช้ e-Payments ต่อ GDP กลับเพิ่มขึ้นในระยะหลัง

หลายปีที่ผ่านมา e-Payments ได้เข้ามามีบทบาทสำคัญที่ช่วยอำนวยความสะดวกในการใช้จ่าย และลดต้นทุนการทำธุรกรรมการโอนเงินของคนไทย โดยมีส่วนช่วยให้การใช้จ่ายเงินสด (เหรียญ/ธนบัตร) ลดลง โดยเฉพาะในช่วง 2-3 ปีที่ผ่านมาที่การใช้ e-Payments เติบโตในอัตราที่ก้าวกระโดด ยิ่งทำให้ประชาชนใช้เงินสดลดลงมากขึ้น อย่างไรก็ตาม เราอาจจะสรุปได้เพียงว่า "ในปัจจุบันสังคมไทยอาจไม่ใช่ cashless แต่เป็น less cash" ในระยะข้างหน้าไทยจะเป็นหนึ่งในประเทศที่ก้าวสู่สังคมไร้เงินสดได้โดยเฉพาะหากมีนโยบายสนับสนุนจากภาครัฐอย่างต่อเนื่อง ตลอดจนการพัฒนาผลิตภัณฑ์ e-Payments ที่เป็นนวัตกรรมใหม่ ๆ ของผู้ให้บริการซึ่งตอบโจทย์ความต้องการทำให้ประชาชนอยากใช้และมั่นใจในความปลอดภัย

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้นนั้น จะเห็นได้ว่าปัจจุบันคนไทยได้มีการใช้ QR Code ในการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่านแอปพลิเคชันบนอุปกรณ์เคลื่อนที่ (Mobile Application) อย่างแพร่หลายมากขึ้นในทุก ๆ ปี ส่งผลให้ประเทศไทยก้าวเข้าสู่ “สังคมไร้เงินสด (cashless society)” อย่างเต็มรูปแบบ ด้วยเหตุนี้จึงทำให้ผู้วิจัยมีความต้องการที่จะทราบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลในด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน

อายุราชการ และความถี่ในการใช้บริการชำระเงินด้วย QR CODE ผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ ของข้าราชการธุรการ สำนักงานอัยการสูงสุด มีผลต่อการยอมรับการใช้บริการชำระเงินด้วย QR CODE ผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ แตกต่างกันหรือไม่ โดยแบ่งเป็นปัจจัยด้านต่าง ๆ ได้แก่ ด้านทัศนคติการยอมรับ ด้านการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง ด้านประโยชน์การใช้งาน ด้านความยากง่ายของการใช้งาน ด้านความตั้งใจใช้ และด้านความเพลิดเพลิน โดยสามารถนำผลที่ได้จากการศึกษานี้ไปใช้เป็นแนวทางหรือปรับปรุงพัฒนาต่อยอดบริการชำระเงินด้วย QR CODE รวมถึงบริการอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อตอบสนองผู้บริโภคหรือผู้ให้บริการต่อไป

### **วัตถุประสงค์**

เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้บริการชำระเงินด้วย QR CODE ผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ ของข้าราชการธุรการ สำนักงานอัยการสูงสุด

### **ขอบเขตการวิจัย**

งานวิจัยนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้บริการชำระเงินด้วย QR CODE ผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ของข้าราชการธุรการ สำนักงานอัยการสูงสุด โดยมีขอบเขตการวิจัยดังนี้

#### **ขอบเขตด้านเนื้อหา**

##### **ตัวแปรอิสระ ประกอบด้วย**

1. ปัจจัยส่วนบุคคลของข้าราชการธุรการ สำนักงานอัยการสูงสุด ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน อายุราชการ และความถี่ในการใช้บริการชำระเงินด้วย QR CODE ผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่

##### **ตัวแปรอิสระ ประกอบด้วย**

1. ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้บริการชำระเงินด้วย QR CODE ผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ ได้แก่ ด้านทัศนคติที่มีผลต่อการยอมรับ ด้านการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ ด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน ด้านความตั้งใจใช้ และด้านเพลิดเพลินในการใช้

#### **ขอบเขตด้านประชากร**

กลุ่มประชากรที่ศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ข้าราชการธุรการ สำนักงานอัยการสูงสุด จำนวน 5,253 คน (ที่มา: สำนักบริหารทรัพยากรบุคคล สำนักงานอัยการสูงสุด เดือนกุมภาพันธ์ 2565) ที่เคยใช้บริการชำระเงินด้วย QR CODE ผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ อย่างน้อย 1 ครั้ง

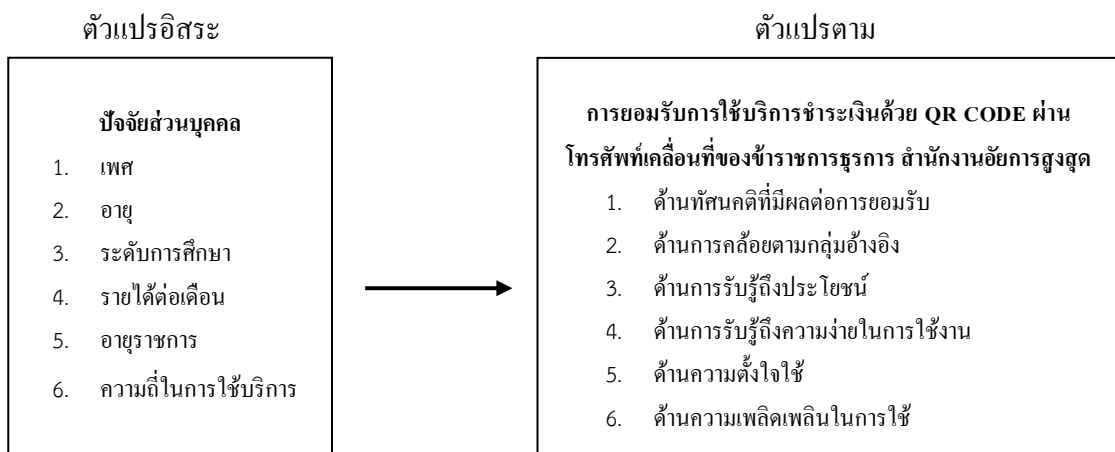
#### **ขอบเขตด้านระยะเวลา**

ใช้ระยะเวลาในการสำรวจผ่านแบบสอบถามออนไลน์ และแจกแบบสอบถาม ตั้งแต่ช่วงเดือนมีนาคม – เดือนเมษายน พ.ศ. 2565

### ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1. ทราบถึงปัจจัยที่นำไปสู่การยอมรับการใช้บริการชำระเงินด้วย QR CODE ผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ของข้าราชการธุรการ สำนักงานอัยการสูงสุด
2. เพื่อเป็นข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อผู้ประกอบการ ร้านค้า นำไปพัฒนาเพิ่มช่องทาง การรับชำระเงินด้วย QR CODE ผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ สร้างความพึงพอใจ และสะดวกต่อผู้บริโภค
3. เพื่อเป็นข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อภาครัฐ ภาคเอกชน ธนาคารแห่งประเทศไทย ธนาคารพาณิชย์ นำไปปรับปรุงและพัฒนาการชำระเงินด้วย QR CODE ให้เกิดการแพร่หลายและยั่งยืน เพื่อเสถียรภาพของสังคมไร้เงินสด

### กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย



### แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี

แนวคิดของการสร้างแบบจำลองการยอมรับการใช้เทคโนโลยี เกิดขึ้นในช่วงกลาง ค.ศ. 1980 นำมาใช้คาดการณ์การยอมรับหรือปฏิเสธการตัดสินใจใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของผู้ใช้ เป็นตัวชี้วัดความสำเร็จของการใช้เทคโนโลยี Davis (1989) (อัจรา เค้นเจริญโสภณ, 2560) ได้พัฒนาแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี จากทฤษฎีการกระทำด้วยเหตุผล และทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมตามแผน เป็นหนึ่งในทฤษฎีทางสังคมวิทยาที่ได้รับการยอมรับอย่างกว้างขวางในแง่ความน่าเชื่อถือและความสมเหตุสมผล และมีผู้นำแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี ไปประยุกต์ใช้เพื่อคาดการณ์การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างแพร่หลาย เพื่อใช้สำหรับอธิบายพฤติกรรมของผู้ใช้เทคโนโลยีจากการประเมินระดับของการรับรู้ของผู้ใช้ โดยที่องค์ประกอบของตัวแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยีมี 5 ปัจจัยหลัก ได้แก่ 1. การรับรู้

ประโยชน์ของเทคโนโลยี 2. การรับรู้ความง่ายในการใช้เทคโนโลยี 3.ทัศนคติที่มีต่อการใช้เทคโนโลยี  
4. ความตั้งใจใช้เทคโนโลยีเชิงพฤติกรรม 5. การใช้เทคโนโลยีจริง (รัฐนนท์ วรรทัต, 2560)

### สำนักงานอัยการสูงสุด

สำนักงานอัยการสูงสุด แต่เดิมเป็นกรมอัยการ สังกัดกระทรวงมหาดไทย เครื่องหมายราชการและเครื่องหมายแสดงสังกัดจึงเป็นรูปตราราชสีห์ ต่อมาพระราชบัญญัติปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม พ.ศ. 2534 ได้บัญญัติให้สำนักงานอัยการสูงสุด เป็นส่วนราชการไม่สังกัดสำนักนายกรัฐมนตรี กระทรวงหรือทบวง อยู่ในบังคับบัญชาของนายกรัฐมนตรี จึงได้มี การกำหนดเครื่องหมายราชการและเครื่องหมายแสดงสังกัดขึ้นใหม่ สำหรับใช้เป็นเครื่องหมายราชการของสำนักงานอัยการสูงสุดและเป็นเครื่องหมายแสดงสังกัด ใช้กับเครื่องแบบข้าราชการฝ่ายอัยการ ปัจจุบันตั้งอยู่เลขที่ 120 หมู่ 3 ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ อาคารราชบุรีดิเรกฤทธิ์ ถนนแจ้งวัฒนะ แขวงทุ่งสองห้อง เขตหลักสี่ กรุงเทพฯ 10210

### งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ปรมาภรณ์ รัชังาร (2560) ทำการศึกษาเรื่อง “การศึกษาการยอมรับของผู้บริโภคในการใช้บริการ QR Code เพื่อชำระค่าสินค้าและบริการ” โดยผลการศึกษา พบว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับของผู้บริโภคในการใช้บริการ QR Code เพื่อชำระค่าสินค้าและบริการในทางบวก ได้แก่ การให้ความสำคัญในการพิจารณาด้านการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับคะแนนอยู่ในระดับมาก การมีทัศนคติที่ดีในการใช้งานพบว่า กลุ่มตัวอย่างอยู่ในระดับมาก การรับรู้ความเข้ากันได้พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับคะแนนอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับรูปแบบการดำเนินชีวิต การได้รับความสะดวกจากการใช้งานพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับคะแนนอยู่ในระดับมาก

รัฐนนท์ วรรทัต (2560) ทำการศึกษาเรื่อง “การยอมรับการชำระเงินด้วยระบบคิวอาร์โค้ดเพย์เมนต์ของกลุ่มผู้บริโภคเจนเอเรชั่นวาย” ผลการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้ QR CODE Payment พบว่า ภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ตระหนักถึงประโยชน์ของ QR Code Payment อยู่ในระดับมาก การตระหนักถึงความง่ายอยู่ในระดับมาก ความสามารถในการใช้อยู่ในระดับมาก การรับรู้ถึงความควบคุมในการใช้อยู่ในระดับมาก ความคล่องตัวในการใช้อยู่ในระดับมาก ความวิตกกังวลในการใช้อยู่ในระดับปานกลาง ความตระหนักถึงความปลอดภัยในการใช้อยู่ในระดับมาก ความตระหนักถึงอรรถประโยชน์ตามการใช้งานจริงอยู่ในระดับมาก กลุ่มอ้างอิงที่มีประสบการณ์ในการใช้อยู่ในระดับมาก กลุ่มความสนใจอยู่ในระดับมาก ภาพลักษณ์ที่เกิดจากการใช้อยู่ในระดับมาก มีความสอดคล้องในการใช้ QR Code Payment กับชำระค่าสินค้า/ค่าบริการอยู่ในระดับมาก คุณภาพของผลลัพธ์ที่เกิดจากการใช้อยู่ในระดับมาก ผลลัพธ์เชิงประจักษ์ของการใช้อยู่ในระดับมาก ความตั้งใจเชิงพฤติกรรมอยู่ในระดับมาก และความมั่นคงปลอดภัยของ QR Code Payment อยู่ในระดับมาก

ชวัลน์ชัย นางงาม (2561) ทำการศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้ระบบคิวอาร์โค้ด เพื่อการขายสินค้าของผู้ประกอบการรายย่อย ในเขตจังหวัดปทุมธานี ผลการวิเคราะห์ข้อมูลค่าเฉลี่ยด้านทัศนคติภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ด้านการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง ด้านความเชื่อมั่นในเทคโนโลยีอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ด้านการรับรู้ประโยชน์อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ด้านความง่ายในการใช้งานอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก และด้านการตั้งใจใช้งานอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก

โอบนิธิ วชิราวุธ (2561) ทำการศึกษาเรื่อง “การยอมรับเทคโนโลยีการชำระเงินผ่านระบบคิวอาร์โค้ด (QR Code) ผู้ให้บริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกใช้บริการมากที่สุด คือ ธนาคารไทยพาณิชย์ และมีความถี่ในการใช้งานอยู่ที่เดือนละ 2 – 3 ครั้ง ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเฉลี่ยในด้านการรับรู้ความง่ายต่อการใช้งานมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.29 คะแนนรองลงมาคือในด้านการรับรู้ประโยชน์มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.13 คะแนน

สุวรรณิ มาน้อย (2562) ทำการศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้บริการชำระเงินด้วย QR CODE ผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ในกรุงเทพมหานคร” ผลการวิเคราะห์ พบว่า การรับรู้ถึงประโยชน์อยู่ในระดับที่มากที่สุด ทัศนคติต่อการยอมรับอยู่ในระดับมาก มูลค่าราคาอยู่ในระดับมาก ความเคยชินอยู่ในระดับมาก และแรงจูงใจด้านความบันเทิงอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

อนันตสิทธิ์ ออนตะไกร (2562) ทำการศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของลูกค้าในการชำระเงินผ่านคิวอาร์โค้ด กรณีศึกษาจังหวัดเชียงราย” พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของลูกค้าในการชำระเงินผ่านคิวอาร์โค้ด ได้แก่ ปัจจัยด้านความตั้งใจใช้ของลูกค้าอยู่ในระดับมาก ปัจจัยด้านการรับรู้ประโยชน์อยู่ในระดับมากที่สุด ปัจจัยด้านทัศนคติอยู่ในระดับมาก ปัจจัยด้านความเชื่อมั่นและความปลอดภัยอยู่ในระดับมาก และปัจจัยด้านความง่ายของการใช้บริการอยู่ในระดับมาก อย่างไรก็ตาม ปัจจัยด้านการรับรู้ความเสี่ยง และปัจจัยด้านการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงพบว่า ไม่มีผลต่อความจงรักภักดีของลูกค้าในการชำระเงินผ่านคิวอาร์โค้ด

### วิธีดำเนินการวิจัย

เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Qualitative Research Approach) โดยใช้การวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) และใช้วิธีการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม (Questionnaire)

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ข้าราชการธุรการ สำนักงานอัยการสูงสุด จำนวน 5,253 คน (ที่มา : สำนักบริหารทรัพยากรบุคคล สำนักงานอัยการสูงสุด เดือนกุมภาพันธ์ 2565)

กลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยทำการคำนวณหากลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ซึ่งกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างเท่ากับ 5% ได้ขนาดของ

กลุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้ต้องไม่ต่ำกว่า 371.70 คน จึงจะเก็บกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้อยู่ที่จำนวน 380 คน จากประชากรทั้งหมด 5,253 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling)

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม โดยประกอบไปด้วย 2 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน อายุราชการ และความถี่ในการใช้บริการชำระเงินด้วย QR CODE ผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ รวมจำนวน 6 ข้อ

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามปัจจัยด้านต่าง ๆ 6 ด้าน ที่มีผลต่อการยอมรับการให้บริการชำระเงินด้วย QR CODE ผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ของข้าราชการธุรการ สำนักงานอัยการสูงสุด โดยแบ่งออกเป็น 5 ระดับ ได้แก่ มากที่สุด = 5, มาก = 4, ปานกลาง = 3, น้อย = 2, น้อยที่สุด = 1

### การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

สร้างแบบสอบถาม ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการให้บริการชำระเงินด้วย QR CODE ผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ของข้าราชการธุรการ สำนักงานอัยการสูงสุด และตรวจสอบเนื้อหาว่าครอบคลุมวัตถุประสงค์หรือไม่ จากนั้นนำไปให้ผู้เชี่ยวชาญพิจารณาตรวจสอบความเที่ยงตรงและความถูกต้องของเนื้อหา ตลอดจนไปถึงความชัดเจนและการใช้ภาษาที่เหมาะสมของข้อคำถาม ซึ่งมีเกณฑ์ในการพิจารณาในแต่ละข้อดังนี้

วัดผลโดยพิจารณาจากคะแนน IOC ดังนี้

1. ข้อคำถามที่มีคะแนน IOC ตั้งแต่ 0.50 – 1.00 มีค่าความเที่ยงตรงใช้ได้
2. ข้อคำถามที่มีคะแนน IOC ตั้งแต่ 0.50 ต้องปรับปรุง ยังใช้ไม่ได้

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยให้กลุ่มตัวอย่างทำแบบสอบถามออนไลน์ (Online Questionnaire) ผ่านเว็บไซต์ Google (Google Form) โดยส่งผ่านช่องทางสื่อออนไลน์ต่าง ๆ

### การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยทำการประมวลผลวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์

### สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ค่าร้อยละ (Percentage) สำหรับวิเคราะห์เพื่อบรรยายปัจจัยส่วนบุคคล
2. ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )
3. ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) สำหรับวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการให้บริการชำระเงินด้วย QR CODE ผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ของข้าราชการธุรการ สำนักงานอัยการสูงสุด



### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลมีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 380 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 240 คน คิดเป็นร้อยละ 63.16 และเพศชาย จำนวน 140 คน คิดเป็นร้อยละ 36.84 ส่วนใหญ่ มีอายุ 31-40 ปี จำนวน 216 คน คิดเป็นร้อยละ 56.84 รองลงมาคือ มีอายุ 41-50 ปี จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 23.42, อายุ 51-60 ปี จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 13.42, อายุ 21-30 ปี จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 6.32, อายุไม่เกิน 20 ปี จำนวน 0 คน คิดเป็นร้อยละ 0 ตามลำดับ ส่วนใหญ่ มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 267 คน คิดเป็นร้อยละ 70.26 รองลงมาคือ ระดับการศึกษาปริญญาโท จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 26.84, ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.63, ระดับการศึกษาปริญญาเอก จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.27 ตามลำดับ ส่วนใหญ่ มีรายได้ต่อเดือน 30,001-40,000 บาท จำนวน 163 คน คิดเป็นร้อยละ 42.89 รองลงมาคือ รายได้ต่อเดือน 20,001-30,000 บาท จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 17.11, รายได้ต่อเดือน 50,001 บาท ขึ้นไป จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 16.05, รายได้ต่อเดือนไม่เกิน 20,000 บาท จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 12.11, รายได้ต่อเดือน 40,001-50,000 บาท จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 11.84 ตามลำดับ ส่วนใหญ่ มีอายุราชการ 11-15 ปี จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 29.47 รองลงมาคือ มีอายุราชการ 5-10 ปี จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 24.74, อายุราชการ 16 ปี ขึ้นไป จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 24.21, ต่ำกว่า 5 ปี จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 21.58 ตามลำดับ ส่วนใหญ่ มีความถี่ในการใช้บริการสัปดาห์ละ 2-3 ครั้ง จำนวน 243 คน คิดเป็นร้อยละ 63.95 รองลงมาคือ มีความถี่ในการใช้บริการทุกวัน จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 15.26, ความถี่ในการใช้บริการเดือนละ 2-3 ครั้ง จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 12.11, ความถี่ในการใช้บริการน้อยกว่าเดือนละครั้ง จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 4.47 ความถี่ในการใช้บริการเดือนละครั้ง 16 คน คิดเป็นร้อยละ 4.21 ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตอนที่ 2 การวิเคราะห์ปัจจัยที่ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้บริการชำระเงินด้วย QR CODE ผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ของข้าราชการธุรการ สำนักงานอัยการสูงสุด โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่อยู่ในระดับมากที่สุด คือ ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ ด้านทัศนคติที่มีผลต่อการยอมรับ ด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน ด้านความตั้งใจใช้ และด้านความเพลิดเพลิน ตามลำดับ และด้านที่อยู่ในระดับมากที่สุด คือ ด้านการคล้อยตามของกลุ่มอ้างอิง

### สรุปผลการวิจัย

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้บริการชำระเงินด้วย QR CODE ผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ของข้าราชการธุรการ สำนักงานอัยการสูงสุด ผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 380 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 240 คน คิดเป็นร้อยละ 63.16 มีอายุ 31-40 ปี จำนวน 216 คน คิดเป็นร้อยละ 56.84 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 267 คน คิดเป็นร้อยละ 70.26 มีรายได้ต่อเดือน 30,001-40,000 บาท

จำนวน 163 คน คิดเป็นร้อยละ 42.89 มีอายุราชการ 11-15 ปี จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 29.47 มีความถี่ในการใช้บริการสัปดาห์ละ 2-3 ครั้ง จำนวน 243 คน คิดเป็นร้อยละ 63.95

ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้บริการชำระเงินด้วย QR CODE ผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ของข้าราชการธุรการ สำนักงานอัยการสูงสุด โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่อยู่ในระดับมากที่สุด คือ ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ ด้านทัศนคติที่มีผลต่อการยอมรับ ด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานด้านความตั้งใจใช้ และด้านความเพลิดเพลิน ตามลำดับ และด้านที่อยู่ในระดับมากที่สุด คือ ด้านการคล้อยตามของกลุ่มอ้างอิง

## อภิปรายผล

การศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้บริการชำระเงินด้วย QR CODE ผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ของข้าราชการธุรการ สำนักงานอัยการสูงสุด โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่อยู่ในระดับมากที่สุดเรียงลำดับจากด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ ด้านทัศนคติที่มีผลต่อการยอมรับ ด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน ด้านความตั้งใจใช้ และด้านความเพลิดเพลิน ตามลำดับ และด้านที่อยู่ในระดับมากที่สุด คือ ด้านการคล้อยตามของกลุ่มอ้างอิง โดยมีประเด็นอภิปรายเพิ่มเติม ดังนี้

### 1. ด้านทัศนคติที่มีผลต่อการยอมรับ

โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่อยู่ในระดับมากที่สุด คือ ความคิดเห็นในเชิงบวกต่อการใช้บริการ การใช้บริการชำระเงินด้วย QR CODE ผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ เป็นวิธีที่ทันสมัย สอดคล้องกับรูปแบบการใช้ชีวิต/การดำเนินชีวิตของท่าน เป็นการเปิดโอกาสรับรู้ถึงแนวคิดใหม่ ๆ และสามารถเพิ่มพูนทักษะเพื่อเข้าถึงข้อมูลจากระบบอินเทอร์เน็ตด้วย ตามลำดับ ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุวรรณิ มาน้อย (2562) ทำการศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้บริการชำระเงินด้วย QR CODE ผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ในกรุงเทพมหานคร” ผลการวิเคราะห์ พบว่า การรับรู้ถึงประโยชน์อยู่ในระดับที่มากที่สุด ทัศนคติต่อการยอมรับอยู่ในระดับมากที่สุด มุลค่าราคาอยู่ในระดับมากที่สุด ความเคยชินอยู่ในระดับมากที่สุด และแรงจูงใจด้านความบันเทิงอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

### 2. ด้านการคล้อยตามของกลุ่มอ้างอิง

โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่อยู่ในระดับมากที่สุด คือ หน่วยงานภาครัฐ/เอกชนล้วนสนับสนุนให้มีการใช้บริการชำระเงินด้วย QR CODE ผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ ท่านใช้บริการชำระเงินด้วย QR CODE ผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ ท่านใช้บริการชำระเงินด้วย QR CODE ผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่เพราะใคร ๆ ก็ใช้กัน เพราะเพื่อนท่านแนะนำหรือชักชวน เพราะบุคคลใกล้ชิด/สมาชิกครอบครัว ตามลำดับ ส่วนข้อที่อยู่ในระดับปานกลาง คือ ท่านใช้บริการชำระเงินด้วย QR CODE ผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่เพราะคนที่มีชื่อเสียง เช่น ดารา และคนที่ท่านชื่นชอบใช้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ

ปรมาภรณ์ รักษ์งาร (2560) ทำการศึกษาเรื่อง “การศึกษาการยอมรับของผู้บริโภคในการใช้บริการ QR Code เพื่อชำระค่าสินค้าและบริการ” โดยผลการศึกษา พบว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับของผู้บริโภคในการใช้บริการ QR Code เพื่อชำระค่าสินค้าและบริการในทางบวก ได้แก่ การให้ความสำคัญในการพิจารณาด้านการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับคะแนนอยู่ในระดับมาก การมีทัศนคติที่ดีในการใช้งานพบว่า กลุ่มตัวอย่างอยู่ในระดับมาก การรับรู้ความเข้ากันได้พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับคะแนนอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับรูปแบบการดำเนินชีวิต การได้รับความสะดวกจากการใช้งานพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับคะแนนอยู่ในระดับมาก

### 3. ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์

โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่อยู่ในระดับมากที่สุด คือ ท่านรู้สึกว่าการใช้บริการชำระเงินด้วย QR CODE ผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ ช่วยเพิ่มช่องทางการชำระเงิน ทำให้ท่านไม่ต้องพกเงินสดหรือบัตรต่าง ๆ เป็นจำนวนมาก สามารถทำธุรกรรมได้หลากหลาย เช่น การโอนเงิน การชำระเงินด้วยบัตรเครดิตผ่าน QR CODE ทำให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว และมีความถูกต้อง ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อนันตสิทธิ์ ออนตะไกร (2562) ทำการศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของลูกค้าในการชำระเงินผ่านคิวอาร์โค้ด กรณีศึกษาจังหวัดเชียงราย” พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของลูกค้าในการชำระเงินผ่านคิวอาร์โค้ด ได้แก่ ปัจจัยด้านความตั้งใจใช้ของลูกค้าอยู่ในระดับมาก ปัจจัยด้านการรับรู้ประโยชน์อยู่ในระดับมากที่สุด ปัจจัยด้านทัศนคติอยู่ในระดับมาก ปัจจัยด้านความเชื่อมั่นและความปลอดภัยอยู่ในระดับมาก และปัจจัยด้านความง่ายของการใช้บริการอยู่ในระดับมาก อย่างไรก็ตาม ปัจจัยด้านการรับรู้ความเสี่ยง และปัจจัยด้านการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงพบว่า ไม่มีผลต่อความจงรักภักดีของลูกค้าในการชำระเงินผ่านคิวอาร์โค้ด

### 4. ด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน

โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่อยู่ในระดับมากที่สุด คือ การชำระเงินด้วย QR CODE ผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่สามารถทำได้ด้วยตัวท่านเองซึ่งมีความง่ายและไม่ยุ่งยาก สามารถทำตามคำแนะนำในการใช้งานได้ง่าย ง่ายสำหรับที่จะเรียนรู้ ไม่ต้องใช้ความพยายามมาก และท่านสามารถพบเห็นระบบการชำระเงินด้วย QR CODE ผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ในหลายช่องทางการสื่อสาร เช่น โทรทัศน์ อินเทอร์เน็ต ป้ายโฆษณา สื่อสิ่งพิมพ์ เป็นต้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ โอบนิธิ วชิรานูวงศ์ (2561) ทำการศึกษาเรื่อง “การยอมรับเทคโนโลยีการชำระเงินผ่านระบบคิวอาร์โค้ด (QR Code) ผู้ให้บริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกใช้บริการมากที่สุด คือ ธนาคารไทยพาณิชย์ และมีความถี่ในการใช้งานอยู่ที่เดือนละ 2 – 3 ครั้ง ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเฉลี่ยในด้านการรับรู้ความง่ายต่อการใช้งานมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.29 คะแนนรองลงมาคือในด้านการรับรู้ประโยชน์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.13 คะแนน

### 5. ด้านความตั้งใจใช้

โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่อยู่ในระดับมากที่สุด คือ ท่านเลือกที่จะใช้บริการชำระเงินด้วย QR CODE ผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ด้วยความสมัครใจ มีความมุ่งหมายที่จะใช้บริการชำระเงินด้วย QR CODE ผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่มากขึ้นต่อไปในอนาคต ท่านจะนำระบบ QR CODE มาประยุกต์ใช้ในชีวิตประจำวัน หากร้านมีป้ายบริการชำระเงินด้วย QR CODE ผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ ท่านจะเลือกชำระเงินด้วย QR CODE แทนการชำระด้วยเงินสด ท่านจะแนะนำบุคคลอื่นให้ใช้บริการชำระเงินด้วย QR CODE ผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ ตามลำดับ ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชวิวัฒน์ชัย นากงาม (2561) ทำการศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้ระบบคิวอาร์โค้ด เพื่อการขายสินค้าของผู้ประกอบการรายย่อย ในเขตจังหวัดปทุมธานี ผลการวิเคราะห์ข้อมูลค่าเฉลี่ยด้านทัศนคติภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ด้านการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง ด้านความเชื่อมั่นในเทคโนโลยีอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ด้านการรับรู้ประโยชน์อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ด้านความง่ายในการใช้งานอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก และด้านการตั้งใจใช้งานอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก

### 6. ด้านความเพลิดเพลินในการใช้

โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่อยู่ในระดับมากที่สุด คือ ท่านมีความพึงพอใจในการใช้บริการชำระเงินด้วย QR CODE ผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ การใช้บริการชำระเงินด้วย QR CODE ผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่อย่างเป็นธรรมชาติ ไหลลื่นในการชำระสินค้า/บริการ ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีระดับมากที่สุด คือ การใช้บริการชำระเงินด้วย QR CODE ผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ ทำให้ท่านมีความสุข และทำให้ท่านสนุกสนาน ตามลำดับ ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ รัฐนนท์ วรรณทัต (2560) ทำการศึกษาเรื่อง “การยอมรับการชำระเงินด้วยระบบคิวอาร์โค้ดเพย์เมนต์ของกลุ่มผู้บริโภคเจนเอเรชันวาย” ผลการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้ QR CODE Payment พบว่า ภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ตระหนักถึงประโยชน์ของ QR Code Payment อยู่ในระดับมาก การตระหนักถึงความง่ายอยู่ในระดับมาก ความสามารถในการใช้อยู่ในระดับมาก การรับรู้ถึงความควบคุมในการใช้อยู่ในระดับมาก ความคล่องตัวในการใช้อยู่ในระดับมาก ความวิตกกังวลในการใช้อยู่ในระดับปานกลาง ความตระหนักถึงความเพลิดเพลินในการใช้อยู่ในระดับมาก ความตระหนักถึงอรรถประโยชน์ตามการใช้งานจริงอยู่ในระดับมาก กลุ่มอ้างอิงที่มีประสบการณ์ในการใช้อยู่ในระดับมาก กลุ่มความสมัครใจอยู่ในระดับมาก ภาพลักษณ์ที่เกิดจากการใช้อยู่ในระดับมาก มีความสอดคล้องในการใช้ QR Code Payment กับการชำระค่าสินค้า/ค่าบริการอยู่ในระดับมาก คุณภาพของผลลัพธ์ที่เกิดจากการใช้อยู่ในระดับมาก ผลลัพธ์เชิงประจักษ์ของการใช้อยู่ในระดับมาก ความตั้งใจใช้เชิงพฤติกรรมอยู่ในระดับมาก และความมั่นคงปลอดภัยของ QR Code Payment อยู่ในระดับมาก

### ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

จากผลการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้บริการชำระเงินด้วย QR CODE ผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ของข้าราชการธุรการ สำนักงานอัยการสูงสุด สามารถสรุปข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย ดังนี้

#### 1. ด้านทัศนคติที่มีผลต่อการยอมรับ

สิ่งที่ต้องปรับปรุง คือ ควรเร่งสร้างทัศนคติเชิงบวกโดยผู้ให้บริการทำการประชาสัมพันธ์ถึงข้อดี อย่างเป็นรูปธรรม เน้นย้ำในเรื่องของประสิทธิภาพ ความสะดวก รวดเร็ว และประโยชน์ต่อผู้ใช้บริการให้มากที่สุด รวมไปถึงความทันสมัยในการใช้บริการชำระเงินด้วย QR CODE ผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่สามารถอำนวยความสะดวกเรื่องต่าง ๆ ในชีวิตประจำวันได้ เช่น การชำระค่าสินค้าหรือบริการ และควรมีการผลักดันการใช้บริการชำระเงินด้วย QR CODE ผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ให้สอดคล้องกับรูปแบบการใช้ชีวิต เช่น ให้ทุกคนเข้ามาร่วมอยู่ในชมรม กิจกรรม หรือ โครงการต่าง ๆ ที่ผู้คนสนใจ ซึ่งอาจก่อให้เกิดสังคมการชำระเงินด้วย QR CODE ผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ได้

#### 2. ด้านการคล้อยตามของกลุ่มอ้างอิง

สิ่งที่ต้องปรับปรุง คือ หน่วยงานภาครัฐ/เอกชนล้วนสนับสนุนให้มีการใช้บริการชำระเงินด้วย QR CODE ผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ กล่าวคือ การกระตุ้นให้เกิดการชำระเงินด้วย QR CODE โดยสนับสนุนให้ร้านค้าต่าง ๆ มีการรับชำระเงินด้วย QR CODE อาจใช้วิธีการประชาสัมพันธ์ให้ร้านค้าทราบถึงประโยชน์ที่ใช้ในการแก้ปัญหาได้ เช่น หากร้านค้ามีเงินสดไม่เพียงพอ การทุจริตของพนักงานในร้าน, และเพื่อเป็นกลยุทธ์ในการสร้างสภาพแวดล้อมทางการเงินที่เอื้อต่อการชำระเงินในรูปแบบนี้ ควรใช้การส่งเสริมการขายเมื่อมาใช้จ่ายที่ร้านค้าครบตามที่กำหนดแล้วได้ส่วนลดเป็นเปอร์เซ็นต์ของราคาสินค้า เพื่อเป็นการจูงใจ และให้ผู้ที่มาใช้บริการที่ร้านเห็น และเกิดพฤติกรรมทำตามกัน ส่งผลให้เกิดการบอกต่อหรือแนะนำเพื่อนหรือบุคคลใกล้ชิดให้เปลี่ยนพฤติกรรมหันมาชำระเงินด้วย QR CODE มากขึ้น

#### 3. ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์

สิ่งที่ต้องปรับปรุง คือ การใช้บริการชำระเงินด้วย QR CODE ผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ช่วยเพิ่มช่องทางการชำระเงิน กล่าวคือ กลุ่มผู้บริโภคในบางช่วงอายุ ยังเน้นการสื่อสารแบบออฟไลน์เป็นช่องทางหลัก จึงให้ความสำคัญกับการชำระเงินด้วย QR CODE สะดวกน้อยกว่าการใช้เงินสด และคิดว่าการชำระเงินด้วย QR CODE ไม่ยั่งยืนเท่าการใช้เงินสด ขาดความรู้ความเข้าใจรวมถึงประโยชน์ว่าสามารถทำได้ง่ายปลอดภัย และตรวจสอบได้ อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของธนาคารแห่งประเทศไทย, อีกทั้งยังทำให้ท่านไม่ต้องพกเงินสดหรือบัตรต่าง ๆ เป็นจำนวนมาก, เนื่องจากระบบ QR CODE สามารถทำธุรกรรมได้หลากหลาย เช่น การโอนเงิน การชำระเงินด้วยบัตรเครดิตผ่าน QR CODE ดังนั้น รัฐบาลควรมีการส่งเสริมและประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ผู้บริโภคได้รับรู้ถึงประโยชน์โดยเน้นด้านความปลอดภัย ซึ่งผู้บริโภคที่ยังเน้นการสื่อสารแบบออฟไลน์ เห็นว่าการใช้ QR CODE ปลอดภัยและดีกว่าการใช้เงินสด เช่น เสี่ยงต่อการเงินหาย เสี่ยงภัยโจรกรรม

#### 4. ด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน

สิ่งที่ต้องปรับปรุง คือ การชำระเงินด้วย QR CODE ผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่สามารถทำได้ด้วยตัวท่านเองซึ่งมีความง่ายไม่ยุ่งยาก และง่ายสำหรับที่จะเรียนรู้ สามารถทำตามคำแนะนำในการใช้งานได้ง่าย กล่าวคือ แม้ว่าทางธนาคารจะมีการประชาสัมพันธ์การชำระเงินด้วย QR CODE เป็นรูปแบบการชำระเงินที่ง่ายกว่าบริการชำระเงินรูปแบบอื่น ๆ ก็ตาม แต่ก็ยังถือว่าอยู่ในวงจำกัด กลุ่มผู้บริโภคบางกลุ่มที่ยังมีความกังวลในเรื่องของความรู้ความเข้าใจในการใช้บริการ ดังนั้น ควรมีการประชาสัมพันธ์เชิงรุกโดยใช้สื่อในหลากหลายช่องทาง รวมถึงต้องมีการให้ความรู้อย่างทั่วถึงโดยการให้ความรู้นั้นต้องเป็นสิ่งที่เข้าใจได้โดยง่ายซึ่งในปัจจุบันสื่อโซเชียลต่าง ๆ นั้นเป็นหนึ่งในเครื่องมือในการให้ความรู้ที่ง่ายและเข้าถึงคนหมู่มากได้ รวมไปถึงควรมีโปรแกรมพื้นฐานของโทรศัพท์เคลื่อนที่เพื่อทำธุรกรรมทางการเงิน โดยเฉพาะการชำระเงินด้วย QR CODE ดัดตั้งมาจากโรงงานให้กับผู้บริโภคด้วย

#### 5. ด้านความตั้งใจใช้

สิ่งที่ต้องปรับปรุง คือ ใช้บริการชำระเงินด้วย QR CODE ผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ด้วยความสมัครใจ กล่าวคือ เมื่อผู้บริโภคได้มองเห็นว่าการชำระเงินด้วย QR CODE มีความสะดวกรวดเร็ว ความปลอดภัย รวมถึงขั้นตอนการใช้งานที่ไม่ยุ่งยาก หรือซับซ้อน ซึ่งทำให้ผู้บริโภคเกิดทัศนคติที่ดีต่อการใช้บริการชำระเงินด้วย QR CODE และเมื่อเกิดทัศนคติที่ดีต่อการใช้งานแล้วย่อมส่งผลให้เกิดความสมัครใจใช้งานเพิ่มขึ้น, การพัฒนาระบบการชำระเงินด้วย QR CODE ผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่อยู่เสมอนั้นก่อให้เกิดประสบการณ์ที่ดีแก่ผู้ใช้งานส่งผลให้เกิดความมุ่งหมายที่จะใช้บริการชำระเงินด้วย QR CODE ผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่มากขึ้นต่อไปในอนาคต, ระบบ QR CODE ไม่ได้มีประโยชน์เพียงแค่ชำระเงินเท่านั้น สามารถประยุกต์ใช้ในชีวิตประจำวันในด้านต่าง ๆ ได้อีก เช่น การใช้ระบบ QR CODE ด้วยการเข้าถึงข้อมูล การใช้ระบบ QR CODE เพื่อการติดต่อสื่อสาร และการใช้ระบบ QR CODE ด้วยการเข้าถึงเว็บไซต์ อีกด้วย

#### 6. ด้านความเพลิดเพลิน

สิ่งที่ต้องปรับปรุง คือ ความพึงพอใจในการใช้บริการชำระเงินด้วย QR CODE ผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ กล่าวคือ สิ่งที่เราขาดไม่ได้ที่จะทำให้การชำระเงินด้วย QR CODE ผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่เป็นที่พอใจของผู้บริโภคคือ ระบบสัญญาณอินเทอร์เน็ต ควรปรับค่าแพ็คเกจอินเทอร์เน็ตลง ระบบสัญญาณ WIFI จำเป็นมากที่ต้องมีการพัฒนาหากจะก้าวสู่สังคมไร้เงินสดอย่างเต็มรูปแบบ ควรเปิดสัญญาณ Free WIFI แบบไม่ต้องเข้ารหัส ซึ่งสถาบันการเงิน หรือรัฐบาลสามารถจับมือกับหน่วยงานเอกชนที่เป็นเจ้าของสัญญาณเพื่อเป็นช่องทางในการสนับสนุนการใช้งาน เพียงเท่านี้การใช้บริการชำระเงินด้วย QR CODE ผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้บริโภคก็จะเสถียรภาพและไหลลื่นในขั้นตอนการชำระเงินค่าบริการ รวมถึงสร้างความเพลิดเพลินในการใช้งานต่าง ๆ อื่นได้เพิ่มมากขึ้น

### ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการขยายขอบเขตการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้บริการชำระเงินด้วย QR CODE ผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ ในเขตหรือจังหวัดอื่น ๆ เพื่อให้ครอบคลุมตัวแทนของผู้ใช้บริการให้ได้มากยิ่งขึ้น
2. ควรมีการเปลี่ยนกลุ่มเป้าหมายของผู้ตอบแบบสอบถาม ให้เป็นประชาชนทั่วไปที่ไม่ได้จำกัดอาชีพ เพื่อความหลากหลายในความคิดเห็นต่อการใช้งานระบบการชำระเงินที่แตกต่างกันออกไป
3. เพิ่มการศึกษาในปัจจัยด้านอื่น ๆ เพื่อศึกษาเพิ่มเติมว่ายังมีปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้บริการชำระเงินด้วย QR CODE ผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ อีกหรือไม่
4. เพิ่มการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้บริการชำระเงินด้วย QR CODE ผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ เพื่อชำระเงินในจำนวนเงินที่สูงขึ้น เช่น ชำระค่าซื้ออสังหาริมทรัพย์ เนื่องจากผู้บริโภคอาจให้น้ำหนักความสำคัญกับการชำระเงินในมูลค่ามากที่แตกต่างจากการชำระเพื่อซื้อสินค้าและบริการ

### เอกสารอ้างอิง

- ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2563) งานวิจัยและสัมมนาวิชาการ 2563. สืบค้นจาก <https://www.bot.or.th/Thai/MonetaryPolicy/ArticleAndResearch/Pages/FAQ169.aspx>
- ธวัฒน์ชัย นางงาม. (2561). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้ระบบคิวอาร์โค้ด เพื่อการขายสินค้าของผู้ประกอบการรายย่อย ในเขตจังหวัดปทุมธานี. การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- ปรมาภรณ์ รัชภัฏจาร. (2560). การศึกษาการยอมรับของผู้บริโภคในการใช้บริการ QR CODE เพื่อชำระค่าสินค้าและบริการ. การค้นคว้าอิสระ เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- รัฐนนท์ วรทัต. (2560). การยอมรับการชำระเงินด้วยระบบคิวอาร์โค้ดเพย์เมนต์ของกลุ่มผู้บริโภคเจนเอเรชั่นวาย. วิทยานิพนธ์ บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยรังสิต.
- สุวรรณณี มาน้อย. (2562). ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้บริการชำระเงินด้วย QR CODE ผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ในกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- อัจรา เคนเจริญโสภณ. (2560). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อใช้ในการปฏิบัติงานของสำนักงานปลัดกระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี. งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- อนันตสิทธิ์ ออนตะไกร. (2562). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของลูกค้าในการชำระเงินผ่านคิวอาร์โค้ดกรณีศึกษาจังหวัดเชียงราย. การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง.
- โอบนิธิ วจิรานวงษ์. (2561). การยอมรับเทคโนโลยีการชำระเงินผ่านระบบคิวอาร์โค้ด (QR Code). การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- Yamane, T. (1973). Statistics: an introductory analysis (3rd ed.). New York: Harper and Row.