

แบบประเมินบทความ/งานวิจัย สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

ชื่อบทความ (ภาษาไทย) : การศึกษาคุณภาพการให้บริการผ่านระบบแอปพลิเคชัน "เปาตัง" ของประชาชน ในเขตพื้นที่ อำเภอชัยบาดาล จังหวัดลพบุรี

(ภาษาอังกฤษ) : Education of Service Quality Through the Application System "Paotang" of the People in the Area of Chai Badan District Lop Buri Province

* ดูรวม: ใช้ ๓ ข้อแรก เติมเพิ่ม เติมในเอกสารแนบ 1 และ 10 ข้อแรก 2

หัวข้อการพิจารณา

หัวข้อ	คะแนนประเมิน					ข้อแก้ไข / ข้อเสนอแนะ
	1	2	3	4	5	
1. บทคัดย่อ				✓		- เพิ่มข้อเสนอแนะ
2. Abstract				✓		
3. บทนำ			✓			- เพิ่มบทนำของวรรณกรรม ให้เห็นภาพรวม (เช่น ใช้ภาพประกอบประกอบที่กล่าวถึงในบทนำ) และอธิบาย
4. วัตถุประสงค์การวิจัย/การศึกษา			✓			- บทนำ วัตถุประสงค์การวิจัยข้อ 1 (ดูรวม: ใช้ในเอกสารแนบ) เติมเพิ่มในส่วนที่เพิ่มข้อ 1 ข้อสรุป: ข้อ 1
5. วิธีการวิจัย/วิธีการศึกษา			✓			
6. ผลการวิจัย/ผลการศึกษา			✓			- เพิ่มบทสรุปของงานวิจัย ที่ยังไม่ชัดเจน ข้อ 1 - เพิ่มบทสรุปของงานวิจัย ที่ยังไม่ชัดเจน ข้อ 1 และ 2
7. สรุปผลการวิจัย/สรุปผลการศึกษา			✓			- เพิ่มบทสรุปของงานวิจัย ที่ยังไม่ชัดเจน ข้อ 1 และ 2 (รวม: 11 ข้อ) เติมเพิ่มในส่วนที่เพิ่มข้อ 1 ข้อสรุป: ข้อ 1
8. อภิปรายผล/ข้อเสนอแนะ			✓			- อภิปรายผลของงานวิจัย ที่ยังไม่ชัดเจน ข้อ 1 และ 2
9. เอกสารอ้างอิง			✓			- ตรวจสอบความถูกต้องของเอกสารอ้างอิง และเพิ่มเอกสารอ้างอิง
10. ความใหม่และคุณค่าทางวิชาการ			✓			- ตรวจสอบความถูกต้องของเอกสารอ้างอิง และเพิ่มเอกสารอ้างอิง

(อาจมีเอกสารแนบหรือข้อเสนอแนะเพิ่มเติม - ถ้ามี)

เอกสารแนบ 1 : ข้อคิดเห็นเพิ่มเติม ตอบบทความเรื่องการศึกษาคุณภาพการให้บริการผ่านระบบแอปพลิเคชัน เป้าตั้ง ของประชาชน ในเขตพื้นที่ อำเภอชัยบาดาล จังหวัดลพบุรี

บทคัดย่อ เพิ่มข้อเสนอแนะที่สำคัญสั้นๆ

บทนำ เพิ่มการทบทวนวรรณกรรม ให้เห็นรายละเอียดของงานที่นำมาใช้สร้างกรอบแนวคิดการวิจัย

วัตถุประสงค์การวิจัย วัตถุประสงค์การวิจัยในข้อที่ 2 เรื่องพฤติกรรมการใช้บริการที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการ หากดูตัวแปรในกรอบแนวคิด พฤติกรรมการใช้บริการต่าง ๆ เช่น ความถี่การใช้บริการ จำนวนเงินประเภทธุรกรรมในการใช้บริการนั้น สามารถเป็นตัวแปรตาม ได้ด้วย เช่น หากคุณภาพการให้บริการดี ประชาชน ก็จะมี ความถี่ของการใช้ หรือจำนวนเงินในการใช้บริการที่สูงขึ้นด้วย ดังนั้น 1) เพื่อให้เกิดความชัดเจน ผู้วิจัยควรแสดงรายละเอียดวรรณกรรมแนวคิดหรืองานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ที่แสดงให้เห็นที่มาของการส่งผลกระทบระหว่างตัวแปรดังกล่าวที่ผ่านมา พร้อมทั้งมีการอภิปรายในเชิงเหตุผลให้เห็นถึงการส่งผลกระทบระหว่างตัวแปรดังกล่าวด้วย รวมถึงการแสดงผลเชิงพรรณนาของตัวแปรพฤติกรรมการใช้บริการ ให้เห็นว่าเป็นอย่างไร เพื่อช่วยให้เกิดความเข้าใจที่ชัดเจนแก่ผู้อ่าน หรือ 2) ปรับเป็นการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการใช้บริการกับคุณภาพบริการ โดยอาจจัดกลุ่มคุณภาพการให้บริการตามระดับคะแนน เช่น มาก ปานกลาง น้อย และวิเคราะห์ความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการด้วยสถิติ Chi-square (ไม่ว่าจะปรับในทางเลือกใดขอให้ปรับแก้ในทุกส่วนที่เกี่ยวข้องกันในบทความด้วย)

ระเบียบวิธีวิจัย บอกค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ที่ใช้ในการแปลความหมายเป็นระดับ (เช่น r เท่าไร หมายถึงมีความสัมพันธ์กันมาก / น้อย) และการแปลความหมายช่วงคะแนนเฉลี่ยของคุณภาพการให้บริการ (เช่น คะแนนเท่าไร หมายถึง มาก ปานกลาง น้อย) ทั้งนี้อาจแสดงไว้ในหัวข้อนี้หรือในผลการวิจัยเมื่อนำเสนอผลการวิเคราะห์ของตัวแปรนั้นก็ได้อีก

ผลการวิจัย - เพิ่มการนำเสนอข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

- เพิ่มการนำเสนอผลการวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนาของพฤติกรรมการใช้บริการ และการรับรู้ความเสี่ยงฯ

อภิปรายผลการวิจัย การอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 ควรใช้งานวิจัยที่นำมาอ้างอิงที่สอดคล้องกับประเด็นที่อภิปรายมากขึ้น

เอกสารอ้างอิง ตรวจสอบความถูกต้องของการเขียนให้เป็นไปตามรูปแบบที่กำหนด

การศึกษาคุณภาพการให้บริการผ่านระบบแอปพลิเคชัน“เป่าตัง”ของประชาชน ในเขตพื้นที่อำเภอชัยบาดาล จังหวัดลพบุรี

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการผ่านระบบแอปพลิเคชัน“เป่าตัง” 2) เพื่อศึกษาปัจจัยด้านการรับรู้ความเสี่ยงที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการผ่านระบบแอปพลิเคชัน“เป่าตัง” และ 3) เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการผ่านระบบแอปพลิเคชัน“เป่าตัง”กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ศึกษา คือ ประชาชนในเขตพื้นที่อำเภอชัยบาดาล จังหวัดลพบุรี ซึ่งเป็นผู้ใช้บริการผ่านระบบแอปพลิเคชัน“เป่าตัง”จำนวน 400 คน เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ เครื่องมือที่ใช้ได้แก่ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าเฉลี่ย ร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน F-Test และการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ผลการวิจัยพบว่า 1) พฤติกรรมการใช้บริการที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการผ่านระบบแอปพลิเคชัน“เป่าตัง” ได้แก่ ประสิทธิภาพการให้บริการ ส่งผลต่อด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และจำนวนเงินที่ใช้ในการทำธุรกรรม ส่งผลต่อด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 2) ปัจจัยด้านการรับรู้ความเสี่ยงที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการผ่านระบบแอปพลิเคชัน“เป่าตัง” พบว่า ด้านความเสี่ยงด้านการเงิน ความเสี่ยงด้านประสิทธิภาพ ความเสี่ยงด้านความปลอดภัย ความเสี่ยงด้านสังคม ความเสี่ยงด้านจิตใจ ความเสี่ยงด้านเวลา ความเสี่ยงด้านความเป็นส่วนตัว โดยภาพรวมของทั้ง 7 ปัจจัยมีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการผ่านระบบแอปพลิเคชัน“เป่าตัง”มีอยู่ในระดับน้อยที่สุด ทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ 3) คุณภาพการให้บริการผ่านระบบแอปพลิเคชัน“เป่าตัง” ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ และด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ ตามลำดับ

คำสำคัญ: คุณภาพการให้บริการ, แอปพลิเคชัน“เป่าตัง”, อำเภอชัยบาดาล

Education of Service Quality Through the Application System "Paotang" of the People in the Area of Chai Badan District Lop Buri Province

Abstract

This research article aimed to 1) study the behavior of using services that pass on the quality of service via the "Paotang" application system 2) study the perceived risk factors related to the quality of service provided through the application system "Paotang" and 3) study the quality of service through the application system "Paotang". The population used in this research was people in the area of Chai Badan district Lopburi which is a service user through the application system "Paotang". The sample 400 people were quantitative research. The tool was a questionnaire. The statistics used for data analysis were percentage, mean, standard deviation, F-Test and pearson's product moment correlation coefficient. The research results were found that: 1) Service usage behaviors that pass on the quality of service through the "Paotang" application system, including the time spent using the service Location of service Does not affect the quality of service through the application system "Paotang" but the frequency of service Type of transaction in using the service and the amount of money used in the transaction affects the quality of service provided through the application system "Paotang" 2) The perceived risk factor related to the quality of service provided through the application system "Paotang" found that the financial risk Performance risk security risk social risk psychological risk time risk Privacy Risk Overall, all 7 factors were statistically related to the quality of service provided through the application system "Paotang" at 0.05 level and 3) The quality of service provided through the application system "Paotang" in the overall picture is at a high level, including the aspect of giving confidence to service recipients. with the highest average, followed by the concrete service trust Responding to service recipients and the aspect of knowing and understanding the service recipient, respectively.

Keywords: Service quality, Application "Paotang", Chai Badan District

บทนำ

เทคโนโลยีสารสนเทศมีบทบาทสำคัญอย่างมากต่อการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของหลายประเทศทั่วโลก โดยเฉพาะด้านเศรษฐกิจที่ปัจจุบันได้มีการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีเพื่อก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อระบบเศรษฐกิจ สำหรับประเทศไทยภาครัฐได้มีแนวทางในการเพิ่มขีดความสามารถการแข่งขันทางเศรษฐกิจของประเทศ ภายใต้นโยบายและแผนระดับชาติว่าด้วยการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ระยะ 20 ปี (พ.ศ. 2561–2580) ที่กำหนดทิศทางการขับเคลื่อนการพัฒนาประเทศที่ยั่งยืนโดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัล ซึ่งมีความสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ และแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติดิจิทัลไทยแลนด์ (Digital Thailand) ที่ต้องการพัฒนาเศรษฐกิจด้วยการใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยีดิจิทัลเป็นเครื่องมือหลักในการสร้างสรรค์นวัตกรรมการผลิต และการบริการต่างๆ ผ่านสื่อดิจิทัลเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชน (กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม, 2562) จากนโยบายของภาครัฐที่ต้องการขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศด้วยการใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยีดิจิทัลในการวางโครงการสร้างพื้นฐานของระบบชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ให้ครอบคลุมทั่วทั้งประเทศ เพื่อให้เกิดการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน และเป็นการส่งเสริมให้ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการทางการเงินได้มากขึ้น ประกอบกับปัจจุบันประชาชนมีแนวโน้มการใช้งานอินเทอร์เน็ตเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องทุกปี โดยเฉพาะการชำระเงินค่าสินค้าและบริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต (สำนักงานพัฒนาธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์, 2562)

ธนาคารกรุงไทย ในฐานะธนาคารพาณิชย์ที่มีสถานะเป็นรัฐวิสาหกิจภายใต้การกำกับดูแลของธนาคารแห่งประเทศไทย ได้เข้ามามีบทบาทสำคัญในการสนับสนุนนโยบายของภาครัฐ ด้วยการพัฒนาระบบธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ภายใต้ชื่อแอปพลิเคชัน “เป๋าตัง” ซึ่งเป็นแอปพลิเคชันกระเป๋าเงินออนไลน์ หรือ E-wallet ที่ทำขึ้นเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนในยุค 4.0 โดยแอปพลิเคชันมีฟีเจอร์การใช้งานที่หลากหลาย เช่น กระเป๋าเงินออนไลน์ที่สามารถเติมเงินหรือถอนเงินได้ และสามารถทำธุรกรรมด้านค่าใช้จ่ายไม่ว่าจะเป็นสาธารณูปโภคต่างๆ เช่น ค่าน้ำประปา ค่าไฟฟ้า (นครหลวง, ภูมิภาค) ค่าโทรศัพท์ ค่าบัตรเครดิต รวมไปถึงบิลภาครัฐต่างๆ เช่น เงินกู้ ภาษี. ค่าปรับจราจร เป็นต้น (บมจ. ธนาคารกรุงไทย, 2561) อีกทั้งเป็นแอปพลิเคชันตัวกลางในการรับเงินในโครงการที่เกิดจากการกระตุ้นเศรษฐกิจของภาครัฐผ่านมาตรการ และโครงการช่วยเหลือเยียวยาประชาชนในประเทศ จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) โดยมาตรการมุ่งเน้นการกระตุ้นระบบเศรษฐกิจ และลดภาระค่าใช้จ่ายแก่ประชาชน อาทิ โครงการเราไม่ทิ้งกัน, โครงการเราเที่ยวด้วยกัน และโครงการคนละครึ่ง เพื่อฟื้นฟูเศรษฐกิจระดับฐานรากผ่านการบริโภคใช้จ่ายใช้สอยของประชาชน โดยภาครัฐจะช่วยเหลือค่าอาหาร เครื่องดื่ม และสินค้าทั่วไปร้อยละ 50 แต่ไม่เกิน 150 ต่อวันหรือไม่เกิน 3,500 บาทต่อคน เป็นต้น (สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร, 2564)

อำเภอชัยบาดาล เป็นอำเภอหนึ่งของจังหวัดลพบุรี มีพื้นที่ใหญ่ที่สุดของจังหวัดมีประชากรมากเป็นอันดับ 2 ของจังหวัด (ที่ว่าการอำเภอชัยบาดาล, 2563) และประชาชนส่วนใหญ่มีความหลากหลายในช่วงอายุและการประกอบอาชีพ ซึ่งจากการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ส่งผลให้ประชาชนในอำเภอชัยบาดาลได้รับผลกระทบทางเศรษฐกิจอย่างหนัก และมีการเข้าร่วมมาตรการของภาครัฐในการรับเงินเยียวยาผ่านการทำธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ภายใต้แอปพลิเคชัน “เป๋าตัง” อย่างไรก็ตามแม้ว่าประชาชนภายในอำเภอชัยบาดาลจะมีการลงทะเบียนเข้าร่วมโครงการ และมาตรการของภาครัฐเพื่อรับเงินเยียวยาแต่ด้วยความที่การรับเงินสนับสนุนเป็นไปในรูปแบบของธุรกรรมออนไลน์ผ่านแอปพลิเคชัน “เป๋าตัง” จึงส่งผลให้ประชาชนส่วนใหญ่เกิดความสับสนในการใช้งานของระบบและมีความไม่มั่นใจด้านความปลอดภัยของบัญชีที่อาจก่อให้เกิดการโจรกรรมข้อมูลส่วนตัวได้ง่ายขึ้น รวมถึงด้านความเสถียรของแอปพลิเคชันที่บางครั้งมีความขัดข้องส่งผลต่อประสิทธิภาพ และคุณภาพในการใช้บริการ ซึ่งสามารถพิจารณาได้จากข้อมูลของสำนักงานคลังจังหวัดลพบุรีที่แสดงให้เห็นจำนวนผู้เข้าร่วมโครงการ และจำนวนผู้ที่มีปัญหาจากการใช้งานของระบบแอปพลิเคชัน “เป๋าตัง” จำนวนมากสะท้อนจากการขอทบทวนสิทธิในการได้รับเงินเยียวยาที่มากถึง 3,848 ราย (สำนักงานคลังจังหวัดลพบุรี, 2563) นอกจากนี้ผู้วิจัยเป็นคนพื้นที่ทำให้มีความเข้าใจบริบทของผู้คนในอำเภอชัยบาดาลและมีความพร้อมในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นอย่างดี

จากปัญหาดังกล่าวข้างต้นด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยสนใจศึกษาคุณภาพการให้บริการผ่านระบบแอปพลิเคชัน “เป๋าตัง” ตลอดจนพฤติกรรมการใช้บริการ และการรับรู้ความเสี่ยงของประชาชนในพื้นที่อำเภอชัยบาดาล จังหวัดลพบุรี เพื่อก่อให้เกิดการพัฒนาและปรับปรุงแอปพลิเคชัน “เป๋าตัง” ให้มีรูปแบบการใช้งานที่มีประสิทธิภาพตอบสนองความต้องการของประชาชน และสอดคล้องกับนโยบายของภาครัฐในการพัฒนาเศรษฐกิจด้วยการใช้นวัตกรรมและวางโครงการสร้างพื้นฐานของระบบชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ให้ครอบคลุมทั่วทั้งประเทศเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชน

ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาเรื่อง “การศึกษาคุณภาพการให้บริการผ่านระบบแอปพลิเคชัน “เป่าตัง” ของประชาชนในเขตพื้นที่อำเภอชัยบาดาล จังหวัดลพบุรี” เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลนั้นผู้วิจัยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งรายละเอียดเกี่ยวกับวิธีการดำเนินการวิจัยมีดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่อำเภอชัยบาดาล จังหวัดลพบุรี มีจำนวนประชากรทั้งสิ้น 75,236 คน (กรมการปกครอง, 2561) มีการแบ่งเขตการปกครองย่อยออกเป็นทั้งหมด 17 ตำบล ผู้วิจัยได้เลือกการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบความสะดวก (Convenience Sampling) โดยเลือก 6 ตำบล ซึ่งจะทำให้การแบ่งตำบลออกเป็น 3 กลุ่ม (จำแนกขนาดตามจำนวนประชากรในแต่ละตำบล) กลุ่มละ 2 ตำบล ประกอบด้วย ตำบลขนาดใหญ่ ได้แก่ ตำบลชัยบาดาล, ตำบลม่วงค่อม ตำบลขนาดกลาง ได้แก่ ตำบลท่าดินดำ, ตำบลนิคมลำนารายณ์ และตำบลขนาดเล็ก ได้แก่ ตำบลท่ามะนาว, ตำบลชัยนารายณ์ ได้ประชากรทั้งสิ้น 28,388 คน จากนั้นนำมาหากลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตร Taro Yamane (Taro Yamane, 1973) กำหนดระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ได้กลุ่มตัวอย่าง 398 คน ผู้วิจัยปรับเพิ่มเป็น 400 คน และทำการแบ่งสัดส่วนในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างทั้ง 6 ตำบล ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนจำนวนกลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้ใช้บริการผ่านระบบแอปพลิเคชัน “เป่าตัง” แต่ละตำบลของอำเภอชัยบาดาล จังหวัดลพบุรี ในการเก็บข้อมูล

ตำบล	จำนวนประชากร (คน)	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (คน)
ตำบลชัยบาดาล	6,543	91
ตำบลม่วงค่อม	6,074	86
ตำบลนิคมลำนารายณ์	4,588	65
ตำบลท่าดินดำ	4,532	64
ตำบลท่ามะนาว	3,335	47
ตำบลชัยนารายณ์	3,316	47
รวม	28,388	400

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการศึกษาข้อมูลจากแนวคิด ทฤษฎี เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และเอกสารที่มีอยู่แล้วเพื่อนำข้อมูลส่วนดังกล่าวนี้มาสร้างเป็นแบบสอบถามพร้อมทั้งได้ทำการปรับปรุงคำถามให้เหมาะสม โดยแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน ที่พักอาศัย และระยะเวลาการอยู่ในพื้นที่

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับกับพฤติกรรมการใช้บริการแอปพลิเคชัน “เป่าตัง” ได้แก่ ช่วงเวลาที่ใช้บริการ ความถี่ในการใช้บริการ สถานที่ในการใช้บริการ ประเภทธุรกรรมในการใช้บริการ และจำนวนเงินที่ใช้ในการทำธุรกรรม

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านการรับรู้ความเสี่ยง ประกอบด้วย 7 ด้าน ได้แก่ ความเสี่ยงด้านการเงิน ความเสี่ยงด้านประสิทธิภาพ ความเสี่ยงด้านความปลอดภัย ความเสี่ยงด้านสังคม ความเสี่ยงด้านจิตใจ ความเสี่ยงด้านเวลา และความเสี่ยงด้านความเป็นส่วนตัว

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการผ่านระบบแอปพลิเคชัน “เป่าตัง” ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ

ซึ่งข้อคำถามส่วนที่ 1, 2 เป็นข้อคำถามเป็นแบบเลือกตอบ (Check-List) และในส่วนที่ 3, 4 เป็นข้อคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 4 ระดับ (Rating Scale) คือ มากที่สุด มาก น้อย และน้อยที่สุด ทั้งนี้แบบสอบถามผ่านการตรวจสอบความตรงของเนื้อหาโดยผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่าน โดยผลการพิจารณาจากผู้ทรงคุณวุฒิผู้วิจัยจะยอมรับเฉพาะข้อคำถามที่มีค่าตั้งแต่ 0.6 ขึ้นไปหากข้อใดได้ค่าไม่ถึงจึงนำมาปรับปรุงแล้วเสนอให้อาจารย์ที่ปรึกษาและผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเพิ่มเติมจนกว่าจะสมบูรณ์ ในการวิจัยครั้งนี้ ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ 0.98

การเก็บรวบรวมข้อมูล การศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 400 ชุด โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลจะแบ่งออกเป็น 2 รูปแบบ คือ รูปแบบที่ 1 แบบกระดาษตีพิมพ์แบบสอบถาม จำนวน 220 ชุด และรูปแบบที่ 2 แบบสอบถามออนไลน์ผ่าน Google form จำนวน 180 ชุด เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเท่ากับจำนวนกลุ่มตัวอย่าง

การวิเคราะห์ข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลมีการใช้สถิติวิเคราะห์เชิงพรรณนา (Descriptive Analytical Statistics) มาใช้บรรยายคุณลักษณะของข้อมูลซึ่งค่าสถิติที่ใช้ และสถิติวิเคราะห์เชิงอนุมาน (Inferential Analysis Statistics) เป็นสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ถึงลักษณะของตัวแปรต้นที่มีผลต่อตัวแปรตามโดยใช้ข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง และวิธีการวิเคราะห์ ค่าเฉลี่ย ร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน วิเคราะห์ความแปรปรวน (Analysis of Variance : ANOVA) หรือ (F-test) และการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการวิจัย

1. ผลวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการผ่านระบบแอปพลิเคชัน “เป่าตัง” ของประชาชนในพื้นที่อำเภอชัยบาดาล จังหวัดลพบุรี

ตารางที่ 2 วิเคราะห์ความแปรปรวน (Analysis of Variance : ANOVA) หรือ (F-test) แสดงค่า Sig การเปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้บริการที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการผ่านระบบแอปพลิเคชัน “เป่าตัง”

(n=400)

พฤติกรรมของการ ใช้บริการผ่านระบบ แอปพลิเคชัน “เป่าตัง”	คุณภาพการให้บริการผ่านระบบแอปพลิเคชัน “เป่าตัง”				
	1.ด้านความเป็น รูปธรรมของ การบริการ (Sig)	2.ด้านความ เชื่อถือ ไว้วางใจ (Sig)	3.ด้านการ ตอบสนองต่อ ผู้รับบริการ (Sig)	4.ด้านการให้ ความมั่นใจแก่ ผู้รับบริการ (Sig)	5.ด้านการรู้จัก และเข้าใจ ผู้รับบริการ (Sig)
1.ช่วงเวลาที่ให้บริการ	0.083	0.077	0.692	0.876	0.741
2.ความถี่ในการให้บริการ	0.413	0.277	0.523	0.990	0.770
3.สถานที่ในการให้บริการ	0.841	0.937	0.052	0.872	0.093
4.ประเภทธุรกรรมในการ ใช้บริการ	0.013*	0.001*	0.271	0.005*	0.087
5.จำนวนเงินที่ใช้ในการทำ ธุรกรรม	0.128	0.048*	0.619	0.071	0.816

หมายเหตุ : *มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 2 พบว่า พฤติกรรมการใช้บริการที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการผ่านระบบแอปพลิเคชัน “เป่าตัง” ได้แก่ ประเภทธุรกรรมในการใช้บริการ ส่งผลต่อ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (ค่า Sig=0.013*), ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ (ค่า Sig=0.001*), ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (ค่า Sig=0.005*) และจำนวนเงินที่ใช้ในการทำธุรกรรม ส่งผลต่อ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ (ค่า Sig=0.048*) และในส่วนของพฤติกรรมการใช้บริการไม่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการผ่านระบบแอปพลิเคชัน “เป่าตัง” ได้แก่ ช่วงเวลาที่ให้บริการ ความถี่ในการให้บริการ และสถานที่ในการให้บริการ

รับข้อมูลมา
วิเคราะห์ด้วย
วิธีวิเคราะห์ F-test
เป็นค่า F, SD, %
วิเคราะห์โดยใช้
โปรแกรม SPSS 25
หาความถี่
ค่า Sig
ค่า Sig

เพิ่มเติมข้อมูลที่ไม่ใช่แค่ตัวเดียว หรือ ค่าที่เป็นประโยชน์ระยะยาว ลักษณะที่พบ
ในส่วนนี้ไม่ได้
วิเคราะห์แล้ว
ให้

ตารางที่ 3 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันระหว่างปัจจัยด้านการรับรู้ความเสี่ยงที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการผ่านระบบแอปพลิเคชัน “เป่าตัง”

(n=400)

		คุณภาพการให้บริการผ่านระบบแอปพลิเคชัน“เป่าตัง”				
ปัจจัยด้านการรับรู้ ความเสี่ยง		1.ด้านความเป็น รูปธรรมของ การบริการ	2.ด้านความ เชื่อถือได้ วางใจ	3.ด้านการ ตอบสนองต่อ ผู้รับบริการ	4.ด้านการให้ ความมั่นใจแก่ ผู้รับบริการ	5.ด้านการรู้จัก และเข้าใจ ผู้รับบริการ
1.ความเสี่ยงด้าน การเงิน	Pearson Correlation	0.152	0.145	0.102	0.143	0.037
	Sig. (2-tailed)	0.002*	0.004*	0.041*	0.004*	0.456
2.ความเสี่ยงด้าน ประสิทธิภาพ	Pearson Correlation	0.121	0.068	0.084	0.065	0.061
	Sig. (2-tailed)	0.016*	0.175	0.093	0.194	0.224
3.ความเสี่ยงด้าน ความปลอดภัย	Pearson Correlation	0.097	0.079	0.120	0.116	0.056
	Sig. (2-tailed)	0.053	0.117	0.016*	0.020*	0.267
4.ความเสี่ยงด้าน สังคม	Pearson Correlation	0.088	0.144	0.116	0.120	0.123
	Sig. (2-tailed)	0.080	0.004*	0.020*	0.017*	0.014*
5.ความเสี่ยงด้าน จิตใจ	Pearson Correlation	0.063	0.073	0.148	0.114	0.094
	Sig. (2-tailed)	0.211	0.146	0.003*	0.023*	0.060
6.ความเสี่ยงด้าน เวลา	Pearson Correlation	0.106	0.093	0.186	0.100	0.035
	Sig. (2-tailed)	0.034*	0.063	0.000*	0.047*	0.485
7.ความเสี่ยงด้าน ความเป็นส่วนตัว	Pearson Correlation	0.124	0.060	0.086	0.091	0.001
	Sig. (2-tailed)	0.013*	0.231	0.084	0.069	0.984

จากตารางที่ 3 พบว่า ปัจจัยด้านการรับรู้ความเสี่ยง ในภาพรวมของทั้ง 7 ปัจจัยมีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการผ่านระบบแอปพลิเคชัน “เป๋าตัง” อยู่ในระดับน้อยที่สุด ทิศทางเดียวกัน ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1) ความเสี่ยงด้านการเงิน มีความสัมพันธ์กับ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านรูปธรรมของการบริการ, ด้านเชื่อถือไว้วางใจ, ด้านตอบสนองต่อผู้รับบริการ, ด้านความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ โดยมีค่า Sig เท่ากับ 0.002*, 0.004*, 0.041*, 0.004* มีค่าสัมประสิทธิ์ (r) เท่ากับ 0.152, 0.145, 0.102, 0.143 ตามลำดับ และมีความสัมพันธ์ในระดับน้อยที่สุด ทิศทางเดียวกัน

2) ความเสี่ยงด้านประสิทธิภาพ มีความสัมพันธ์ด้านเดียว ได้แก่ ด้านรูปธรรมของการบริการ โดยมีค่า Sig เท่ากับ 0.016* มีค่าสัมประสิทธิ์ (r) เท่ากับ 0.121 และมีความสัมพันธ์ในระดับน้อยที่สุด ทิศทางเดียวกัน

3) ความเสี่ยงด้านความปลอดภัย มีความสัมพันธ์กับ 2 ด้าน ได้แก่ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ, ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการโดยมีค่า Sig เท่ากับ 0.016*, 0.020* มีค่าสัมประสิทธิ์ (r) เท่ากับ 0.120, 0.116 ตามลำดับ และมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับน้อยที่สุด ทิศทางเดียวกัน

4) ความเสี่ยงด้านสังคม มีความสัมพันธ์กับ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านความเชื่อถือว่าว่างใจ, ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ, ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ, ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ โดยมีค่า Sig เท่ากับ 0.004*, 0.020*, 0.017*, 0.014* มีค่าสัมประสิทธิ์ (r) เท่ากับ 0.144, 0.116, 0.120, 0.123 ตามลำดับ และมีความสัมพันธ์ในระดับน้อยที่สุดทิศทางเดียวกัน

ประกอบแผนงาน ๗ เป็นขวัญมาก, nice - ก็คือ อีต๋อหน้าตัว
ในภาพรวมของทั้ง 7 ปัจจัยมีความสัมพันธ์กับคุณภาพการดำเนินงานได้หรือไม่
ทิศทางเดียวกัน ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้
หรือ ใน ๓ เป็นตัวชี้
ได้แก่ ด้านรูปธรรมของการบริการ, ด้านเชื่อถือไว้วางใจ,
๒๕-๖/๑ ✓

[illegible]

เทคโนโลยีทางการเงินโดยใช้แบบจำลองความสำเร็จของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ผลการศึกษาพบว่า แบบจำลองความสำเร็จของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมีผลทางตรงต่อความไว้วางใจ และมีผลทางอ้อมต่อพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีทางการเงิน และอีกทั้งค้นพบที่สำคัญว่า คุณภาพของระบบ และคุณภาพของสารสนเทศ ถือปัจจัยสำคัญที่สามารถวัดความสำเร็จของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศทางการเงินทำให้ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีทางการเงินของผู้ใช้บริการ

2. ปัจจัยด้านการรับรู้ความเสี่ยงที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการผ่านระบบแอปพลิเคชัน“เป่าตัง”ของประชาชนในพื้นที่อำเภอชัยบาดาล จังหวัดลพบุรี โดยภาพรวมของทั้ง 7 ปัจจัยมีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการผ่านระบบแอปพลิเคชัน“เป่าตัง”อยู่ในระดับน้อยที่สุด ทิศทางเดียวกัน มีประเด็นอภิปรายเพิ่มเติม ดังนี้

2.1) ปัจจัยด้านการรับรู้ความเสี่ยงโดยภาพรวมของทั้ง 7 ปัจจัยมีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการผ่านระบบแอปพลิเคชัน“เป่าตัง”อยู่ในระดับน้อยที่สุด ทิศทางเดียวกัน โดยเฉพาะความเสี่ยงด้านการเงิน และความเสี่ยงด้านสังคม มีความสัมพันธ์ในระดับน้อยที่สุด ทิศทางเดียวกัน คุณภาพการให้บริการผ่านระบบแอปพลิเคชัน“เป่าตัง” 4 ด้าน ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ, ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ, ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ, ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ สอดคล้องกับงานวิจัย สุภาภรณ์ สุวรรณรัตน์ (2562) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงต่อการใช้บริการธนาคารผ่านแอปพลิเคชันบนโทรศัพท์มือถือของผู้ใช้บริการธนาคารกรุงเทพในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลลบหรือกระทบต่อความตั้งใจใช้บริการมากที่สุดให้ผู้บริการไม่เลือกใช้บริการธนาคารผ่านระบบแอปพลิเคชันทางโทรศัพท์มือถือ คือ ปัจจัยความเสี่ยงด้านจิตใจ ผู้ใช้บริการมีความกังวลการทำรายการผิดพลาดทำให้สูญเสียเงินได้มากที่สุด

3. คุณภาพการให้บริการผ่านระบบแอปพลิเคชัน“เป่าตัง”ของประชาชนในพื้นที่อำเภอชัยบาดาล จังหวัดลพบุรี ในภาพรวมพบว่าอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ และด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ โดยมีประเด็นอภิปรายเพิ่มเติม ดังนี้

3.1) คุณภาพการให้บริการผ่านระบบแอปพลิเคชัน“เป่าตัง”ของประชาชนในพื้นที่อำเภอชัยบาดาล จังหวัดลพบุรี ในภาพรวมพบว่าอยู่ในระดับมาก ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะ ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีการเรียนรู้ และเข้าใจเกี่ยวกับรูปแบบของธุรกรรมออนไลน์ที่มากขึ้น ผ่านโครงการต่างๆ ของภาครัฐช่วยเหลือเงินเยี่ยวยาแต่ด้วยความที่การรับเงินสนับสนุนเป็นไปในรูปแบบของธุรกรรมออนไลน์ และผู้ให้บริการมีประยุตต์พัฒนาระบบแอปพลิเคชันเดิมของธนาคารกรุงไทยที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการส่งผลต่อการพัฒนาระบบแอปพลิเคชัน“เป่าตัง”ที่ประสิทธิภาพในการให้บริการ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชลภณก เพ็ชรสุทธิ (2561) ได้ทำการศึกษาเรื่อง คุณภาพการบริการของแอปพลิเคชันกรุงไทยเน็กซ์ ธนาคารกรุงไทย จังหวัดยะลา ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ประกอบไปด้วย ด้านความปลอดภัยในการรักษาความลับของข้อมูลผู้รับบริการ ด้านความสะดวกสบายในการเข้าใช้งานง่าย ด้านต้นทุนในการยกเว้นค่าธรรมเนียมและลดค่าใช้จ่ายต่างๆ ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ สามารถตอบสนองความต้องการได้อย่างดี เช่นเดียวกันกับงานวิจัยของ ภานุพงศ์ ลือฤทธิ์ (2560) ได้ทำการศึกษาเรื่อง คุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ในการสร้างความพึงพอใจของผู้ใช้งาน: กรณีตัวอย่างของแอปพลิเคชันกระเป๋าเงินบนโทรศัพท์มือถือ จากผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยทางด้านคุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ ไม่ว่าจะเป็นความเชื่อถือไว้วางใจ การตอบสนอง ความพร้อมของระบบ ความ มั่นคงปลอดภัย ความเกี่ยวข้อง ความเข้าใจได้ และความเพียงพอล้วนแต่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ทั้งสิ้นซึ่งการรับรู้คุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ก็เป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กันกับความพึงพอใจของผู้ใช้งาน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำไปปฏิบัติ

1. เชิงพฤติกรรมการใช้บริการผ่านระบบแอปพลิเคชัน“เป่าตัง”ของประชาชนในเขตพื้นที่อำเภอชัยบาดาล จังหวัดลพบุรีส่วนใหญ่มักนิยมในสถานที่ตลาดสดผู้พัฒนาระบบแอปพลิเคชัน“เป่าตัง”ควรให้ความสำคัญกับฟังก์ชันให้มีความหลากหลายตรงกับความต้องการก่อให้เกิดประโยชน์กับผู้ใช้งานให้มากทำงานไม่ยุ่งยากและซับซ้อน เนื่องจากผู้ใช้งานมีทักษะการใช้แอปพลิเคชันที่ไม่เหมือนกันจึงควรพัฒนาระบบแอปพลิเคชันการใช้งานที่ง่ายขึ้นเพื่อให้ตรงกับความต้องการและลดความกังวลในการใช้แอปพลิเคชัน“เป่าตัง”

2. ^{๓๖} ~~เชิงนโยบายทางเศรษฐกิจ~~ ควรให้ความสำคัญกับความเสมอภาคเท่าเทียมกันทุกคนควรได้รับสิทธิหากมีโครงการกระตุ้นเศรษฐกิจ รวมถึงนโยบายทางเศรษฐกิจที่มีความหลากหลายและตรงต่อความต้องการจะทำให้ประชาชนสนใจใช้งานแอปพลิเคชัน“เป๋าตัง”มากขึ้น ^{๑๐๕}
ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาพฤติกรรมของบุคคลในแต่ละช่วงอายุโดยใช้แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการแบ่งเจเนอเรชัน (Generational Theory) ซึ่งจะแบ่งกลุ่มคนออกเป็นรุ่นต่างๆ ในแต่ละช่วงอายุแบบเจาะกลุ่ม เพื่อให้ทราบถึงพฤติกรรมความแตกต่างที่ส่งผลต่อความต้องการใช้บริการผ่านระบบแอปพลิเคชัน“เป๋าตัง”

2. การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ เพื่อให้ได้ผลการวิจัยในเชิงลึกมากขึ้นควรศึกษาวิจัยในเชิงคุณภาพ

เอกสารอ้างอิง

กรมการปกครอง. (2561). สถิติจำนวนประชากรประจำปี 2560. กรุงเทพฯ: กรมการปกครอง.

กนกกาญจน์ เสน่ห์ นมะหุด. (2561). การวิเคราะห์การยอมรับการใช้บริการธนาคารดิจิทัลโดยใช้ทฤษฎีการแพร่กระจายนวัตกรรม. วารสารพฤติกรรมศาสตร์, (ปีที่ 24 ฉบับที่ 2) น.44

กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม. (2562). นโยบายและแผนระดับชาติว่าด้วยการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม (พ.ศ. 256 –2580). เข้าถึงเมื่อ 12 กรกฎาคม 2564. สืบค้นจาก

<https://onde.go.th/assets/portals/1/files/620425-Government%20Gazette.PDF>

ชลกนก เพ็ชรสุทธิ. (2561). คุณภาพการบริการของแอปพลิเคชัน กรุงไทยเน็กซ์ ธนาคารกรุงไทย จังหวัดยะลา. มหาวิทยาลัยรังสิต.

ธีรวิภากร อธิภาส. (2563). อัจฉริยะบำบัด. เข้าถึงเมื่อ 10 กรกฎาคม 2564. สืบค้นจาก

<http://www.lopburi.go.th/amphoe/chaibhadan.htm>

บมจ. ธนาคารกรุงไทย. (2501). จ่ายเงินผ่าน QR Code เป๋าตัง กรุงไทย จ่ายง่ายใน App เดียว KTB. เข้าถึงเมื่อ 12 กรกฎาคม 2564. สืบค้นจาก <https://krungthai.com/th/personal/detail/201>.

ปรารณอารี มุฮัมหมัดอัลคอลเลซ. (2563). การยอมรับเทคโนโลยีพฤติกรรมผู้บริโภคออนไลน์และการรับรู้ความเสี่ยงที่มีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจใช้สกุลเงินดิจิทัลของผู้บริโภคในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการคณะบริหารธุรกิจเพื่อสังคม มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

ภานุพงศ์ ลือฤทธิ. (2560). “คุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ในการสร้างความพึงพอใจของผู้ใช้งาน: กรณีตัวอย่างของแอปพลิเคชันกระเป๋าเงินบนโทรศัพท์มือถือ” มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

วรวิสิษฐา ศุภธนโชติพงศ์. (2562). คุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความตั้งใจที่จะใช้บริการซ้ำของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) กรณีศึกษาพื้นที่ส่วนกลางกรุงเทพมหานครภาค 203. วิทยานิพนธ์ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต แผน ก แบบ ก2 มหาวิทยาลัยศิลปากร.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2550). พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพฯ: บริษัท อีระฟิล์ม และโซเท็ก จำกัด.

สุภาภรณ์ สุวรรณรัตน์. (2562). ปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงต่อการใช้บริการธนาคารผ่านแอปพลิเคชันบนโทรศัพท์มือถือของผู้ใช้บริการธนาคารกรุงเทพในเขตกรุงเทพมหานคร. วารสารการประชุมนำเสนอผลงานวิจัยบัณฑิตศึกษาระดับชาติ (ครั้งที่ 14 ปี การศึกษา 2562)

สำนักงานพัฒนาธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์. (2562). ETDA เผย ปี 62 คนไทยใช้อินเทอร์เน็ตเพิ่มขึ้นเฉลี่ย 10 ชั่วโมง 22 นาที Gen Y ครองแชมป์ 5 ปีซ้อน. เข้าถึงเมื่อ 12 กรกฎาคม 2564. สืบค้นจาก

<https://www.etda.or.th/NEWS/ETDA-Revealed-Thailand-Internet-User-Behavior-2019.aspx>

สำนักงานคลังจังหวัดลพบุรี. (2563). หน่วยงานสังกัดกระทรวงการคลังจังหวัดลพบุรี จัดทีมพิทักษ์สิทธิ์ลงพื้นที่สำรวจข้อมูลผู้ขอทบทวนสิทธิ์ลงทะเบียนเสีย 5,000 บาท. เข้าถึงเมื่อ 12 กรกฎาคม 2564. สืบค้นจาก <https://thainews.prd.go.th/th/news>.

สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร. (2564). สรุปมาตรการและการดำเนินงานของไทยต่อสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ระหว่างวันที่ 1 สิงหาคม 2563 – 28 กุมภาพันธ์ 2564. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์สหภาพสมาชิกรัฐสภาเอเชียและแปซิฟิก.

Taro Yamane. (1973). Statistics: an introductory analysis. New York: New York: Harper & Row

แบบประเมินบทความ/งานวิจัย สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

ชื่อบทความ (ภาษาไทย) : การศึกษาคุณภาพการให้บริการผ่านระบบแอปพลิเคชัน "เป่าตัง" ของประชาชน ในเขตพื้นที่ อำเภอชัยบาดาล จังหวัดลพบุรี

(ภาษาอังกฤษ) : Education of Service Quality Through the Application System "Paotang" of the People in the Area of Chai Badan District Lop Buri Province

หัวข้อการพิจารณา

หัวข้อ	คะแนนประเมิน					ข้อแก้ไข / ข้อเสนอแนะ
	1	2	3	4	5	
1. บทคัดย่อ					✓	แก้ไขเป็น F-test
2. Abstract					✓	
3. บทนำ					✓	
4. วัตถุประสงค์การวิจัย/การศึกษา					✓	กรอบแนวคิดการวิจัย ตัดข้อความ ตัวแปรอิสระและตัวแปรตามออก
5. วิธีการวิจัย/วิธีการศึกษา				✓		ระบุค่า IOC ที่ผ่านการประเมินจากผู้เชี่ยวชาญมีค่าเท่าไร เช่น 0.67-1.00 อธิบายการนำแบบสอบถามไป try out กับกลุ่มใดเพื่อนำมาหาค่า α
6. ผลการวิจัย/ผลการศึกษา					✓	
7. สรุปผลการวิจัย/สรุปผลการศึกษา					✓	
8. อภิปรายผล/ข้อเสนอแนะ				✓		ควรเพิ่มเติมว่าข้อค้นพบไปสอดคล้องกับ แนวคิด/ทฤษฎี ไດบ้างก่อนจะกล่าวถึงความ สอดคล้องกับงานวิจัย
9. เอกสารอ้างอิง					✓	
10. ความใหม่และคุณค่าทางวิชาการ				✓		

(อาจมีเอกสารแนบหรือข้อเสนอแนะเพิ่มเติม - ถ้ามี)

การศึกษาคุณภาพการให้บริการผ่านระบบแอปพลิเคชัน“เป่าตัง”ของประชาชน ในเขตพื้นที่อำเภอชัยบาดาล จังหวัดลพบุรี

ฐิตินันท์ รอดไพร¹ รัชชาติ ทศนัย²

มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์
email: thitinan.rot@vru.ac.th

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการผ่านระบบแอปพลิเคชัน“เป่าตัง” 2) เพื่อศึกษาปัจจัยด้านการรับรู้ความเสี่ยงที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการผ่านระบบแอปพลิเคชัน“เป่าตัง” และ 3) เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการผ่านระบบแอปพลิเคชัน“เป่าตัง”กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ศึกษา คือ ประชาชนในเขตพื้นที่อำเภอชัยบาดาล จังหวัดลพบุรี ซึ่งเป็นผู้ให้บริการผ่านระบบแอปพลิเคชัน“เป่าตัง”จำนวน 400 คน เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ เครื่องมือที่ใช้ได้แก่ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าเฉลี่ย ร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน F-test และการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ผลการวิจัยพบว่า 1) พฤติกรรมการใช้บริการที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการผ่านระบบแอปพลิเคชัน“เป่าตัง” ได้แก่ ประเพณธรรกรรมในการใช้บริการ ส่งผลต่อด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และจำนวนเงินที่ใช้ในการทำธุรกรรม ส่งผลต่อด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 2) ปัจจัยด้านการรับรู้ความเสี่ยงที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการผ่านระบบแอปพลิเคชัน“เป่าตัง” พบว่า ด้านความเสี่ยงด้านการเงิน ความเสี่ยงด้านประสิทธิภาพ ความเสี่ยงด้านความปลอดภัย ความเสี่ยงด้านสังคม ความเสี่ยงด้านจิตใจ ความเสี่ยงด้านเวลา ความเสี่ยงด้านความเป็นส่วนตัว โดยภาพรวมของทั้ง 7 ปัจจัยมีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการผ่านระบบแอปพลิเคชัน“เป่าตัง”มีอยู่ในระดับน้อยที่สุด ทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ 3) คุณภาพการให้บริการผ่านระบบแอปพลิเคชัน“เป่าตัง” ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ และด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ ตามลำดับ

คำสำคัญ: คุณภาพการให้บริการ, แอปพลิเคชัน“เป่าตัง”, อำเภอชัยบาดาล

OK.

Education of Service Quality Through the Application System "Paotang" of the People in the Area of Chai Badan District Lop Buri Province

Thitinan Rotphai¹ Rattachart Thatsanai²

Valaya Alongkorn Rajabhat University under the Royal Patronage
email: thitinan.rot@vru.ac.th

Abstract

This research article aimed to 1) study the behavior of using services that pass on the quality of service via the "Paotang" application system 2) study the perceived risk factors related to the quality of service provided through the application system "Paotang" and 3) study the quality of service through the application system "Paotang". The population used in this research was people in the area of Chai Badan district Lopburi which is a service user through the application system "Paotang". The sample 400 people were quantitative research. The tool was a questionnaire. The statistics used for data analysis were percentage, mean, standard deviation, F-Test and pearson's product moment correlation coefficient. The research results were found that: 1) Service usage behaviors that pass on the quality of service through the "Paotang" application system, including the time spent using the service Location of service Does not affect the quality of service through the application system "Paotang but the frequency of service Type of transaction in using the service and the amount of money used in the transaction affects the quality of service provided through the application system "Paotang 2) The perceived risk factor related to the quality of service provided through the application system "Paotang" found that the financial risk Performance risk security risk social risk psychological risk time risk Privacy Risk Overall, all 7 factors were statistically related to the quality of service provided through the application system "Paotang" at 0.05 level and 3) The quality of service provided through the application system "Paotang" in the overall picture is at a high level, including the aspect of giving confidence to service recipients. with the highest average, followed by the concrete service trust Responding to service recipients and the aspect of knowing and understanding the service recipient, respectively.

Keywords: Service quality, Application "Paotang", Chai Badan District

บทนำ

เทคโนโลยีสารสนเทศมีบทบาทสำคัญอย่างมากต่อการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของหลายประเทศทั่วโลก โดยเฉพาะด้านเศรษฐกิจที่ปัจจุบันได้มีการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีเพื่อก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อระบบเศรษฐกิจ สำหรับประเทศไทยภาครัฐได้มีแนวทางในการเพิ่มขีดความสามารถการแข่งขันทางเศรษฐกิจของประเทศ ภายใต้นโยบายและแผนระดับชาติว่าด้วยการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ระยะ 20 ปี (พ.ศ. 2561–2580) ที่กำหนดทิศทางการขับเคลื่อนการพัฒนาประเทศที่ยั่งยืนโดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัล ซึ่งมีความสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ และแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติดิจิทัลไทยแลนด์ (Digital Thailand) ที่ต้องการพัฒนาเศรษฐกิจด้วยการใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยีดิจิทัลเป็นเครื่องมือหลักในการสร้างสรรค์นวัตกรรมการผลิต และการบริการต่างๆ ผ่านสื่อดิจิทัลเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชน (กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม, 2562) จากนั้นนโยบายของภาครัฐที่ต้องการขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศด้วยการใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยีดิจิทัลในการวางโครงการสร้างพื้นฐานของระบบชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ให้ครอบคลุมทั่วประเทศ เพื่อให้เกิดการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน และเป็นการส่งเสริมให้ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการทางการเงินได้มากขึ้น ประกอบกับปัจจุบันประชาชนมีแนวโน้มการใช้งานอินเทอร์เน็ตเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องทุกปี โดยเฉพาะการชำระเงินค่าสินค้าและบริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต (สำนักงานพัฒนาธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์, 2562)

ธนาคารกรุงไทย ในฐานะธนาคารพาณิชย์ที่มีสถานะเป็นรัฐวิสาหกิจภายใต้การกำกับดูแลของธนาคารแห่งประเทศไทย ได้เข้ามามีบทบาทสำคัญในการสนับสนุนนโยบายของภาครัฐ ด้วยการพัฒนาระบบธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ภายใต้ชื่อแอปพลิเคชัน“เป่าตัง”ซึ่งเป็นแอปพลิเคชันกระเป๋าเงินออนไลน์ หรือ E-wallet ที่ทำขึ้นเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนในยุค 4.0 โดยแอปพลิเคชันมีฟีเจอร์การใช้งานที่หลากหลาย เช่น กระเป๋าเงินออนไลน์ที่สามารถเติมเงินหรือถอนเงินได้ และสามารถทำธุรกรรมด้านค่าใช้จ่ายไม่ว่าจะเป็นสาธารณูปโภคต่างๆ เช่น ค่าน้ำประปา ค่าไฟฟ้า (นครหลวง, ภูมิภาค) ค่าโทรศัพท์ ค่าบัตรเครดิต รวมไปถึงปีลาภครรัฐต่างๆ เช่น เงินกู้ กยศ. ค่าปรับจราจร เป็นต้น (บมจ. ธนาคารกรุงไทย, 2561) อีกทั้งเป็นแอปพลิเคชันตัวกลางในการรับเงินในโครงการที่เกิดจากการกระตุ้นเศรษฐกิจของภาครัฐผ่านมาตรการ และโครงการช่วยเหลือเยียวยาประชาชนในประเทศ จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) โดยมาตรการมุ่งเน้นการกระตุ้นระบบเศรษฐกิจ และลดภาระค่าใช้จ่ายแก่ประชาชน อาทิ โครงการเราไม่ทิ้งกัน, โครงการเราเที่ยวด้วยกัน และโครงการคนละครึ่ง เพื่อฟื้นฟูเศรษฐกิจระดับฐานรากผ่านการบริโภคใช้จ่ายใช้สอยของประชาชน โดยภาครัฐจะช่วยเหลือค่าอาหาร เครื่องดื่ม และสินค้าทั่วไปร้อยละ 50แต่ไม่เกิน 150 ต่อวันหรือไม่เกิน 3,500 บาทต่อคนเป็นต้น (สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร, 2564)

อำเภอชัยบาดาล เป็นอำเภอหนึ่งของจังหวัดลพบุรี มีพื้นที่ใหญ่ที่สุดของจังหวัดมีประชากรมากเป็นอันดับ 2 ของจังหวัด (ที่ว่าการอำเภอชัยบาดาล, 2563) และประชาชนส่วนใหญ่มีความหลากหลายในช่วงอายุและการประกอบอาชีพ ซึ่งจากการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ส่งผลให้ประชาชนในอำเภอชัยบาดาลได้รับผลกระทบทางเศรษฐกิจอย่างหนัก และมีการเข้าร่วมมาตรการของภาครัฐในการรับเงินเยียวยาผ่านการทำธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ภายใต้แอปพลิเคชัน“เป่าตัง”อย่างไรก็ตามแม้ว่าประชาชนภายในอำเภอชัยบาดาลจะมีการลงทะเบียนเข้าร่วมโครงการ และมาตรการของภาครัฐเพื่อรับเงินเยียวยาแต่ด้วยความรู้ความเข้าใจในการรับเงินสนับสนุนเป็นไปในรูปแบบของธุรกรรมออนไลน์ผ่านแอปพลิเคชัน“เป่าตัง”จึงส่งผลให้ประชาชนส่วนใหญ่เกิดความสับสนในการใช้งานของระบบและมีความไม่มั่นใจด้านความปลอดภัยของบัญชีที่อาจก่อให้เกิดการโจรกรรมข้อมูลส่วนตัวได้ง่ายขึ้นรวมถึงด้านความเสถียรของแอปพลิเคชันที่บางครั้งมีความขัดข้องส่งผลต่อประสิทธิภาพ และคุณภาพในการใช้บริการ ซึ่งสามารถพิจารณาได้จากข้อมูลของสำนักงานคลังจังหวัดลพบุรีที่แสดงให้เห็นจำนวนผู้เข้าร่วมโครงการ และจำนวนผู้ที่มีปัญหาจากการใช้งานของระบบแอปพลิเคชัน“เป่าตัง”จำนวนมากสะท้อนจากการขอทบทวนสิทธิในการได้รับเงินเยียวยาที่มากถึง 3,848 ราย (สำนักงานคลังจังหวัดลพบุรี, 2563) นอกจากนี้ผู้วิจัยเป็นคนพื้นที่ทำให้มีความเข้าใจบริบทของผู้คนในอำเภอชัยบาดาลและมีความพร้อมในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นอย่างดี

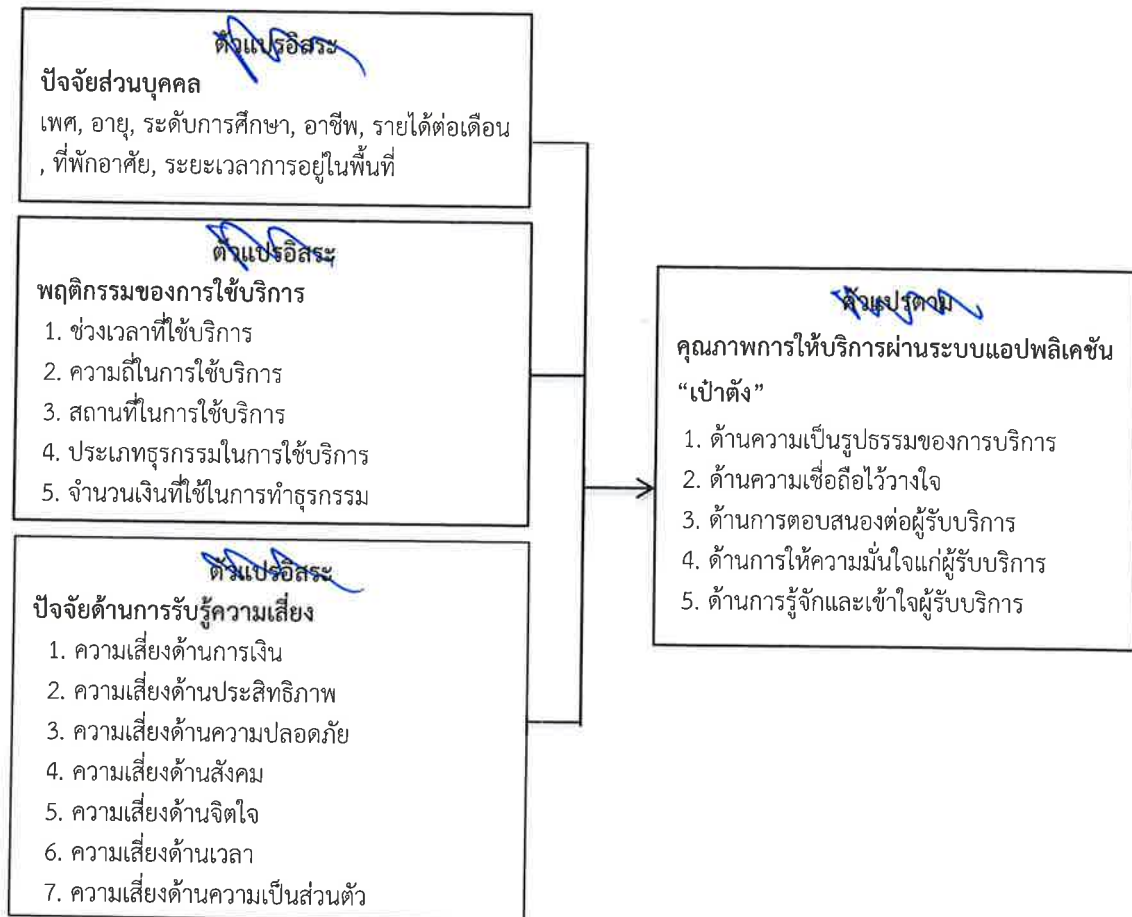
จากปัญหาดังกล่าวข้างต้นด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยสนใจศึกษาคุณภาพการให้บริการผ่านระบบแอปพลิเคชัน“เป่าตัง”ตลอดจนพฤติกรรมการใช้บริการ และการรับรู้ความเสี่ยงของประชาชนในพื้นที่อำเภอชัยบาดาล จังหวัดลพบุรี เพื่อก่อให้เกิดการพัฒนาและปรับปรุงแอปพลิเคชัน“เป่าตัง”ให้มีรูปแบบการใช้งานที่มีประสิทธิภาพตอบสนองความต้องการของประชาชน และสอดคล้องกับนโยบายของภาครัฐในการพัฒนาเศรษฐกิจด้วยการใช้นวัตกรรมและวางโครงการสร้างพื้นฐานของระบบชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ให้ครอบคลุมทั่วประเทศเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชน

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการผ่านระบบแอปพลิเคชัน “เป่าตัง” ของประชาชนในพื้นที่อำเภอชัยบาดาล จังหวัดลพบุรี
2. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านการรับรู้ความเสี่ยงที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการผ่านระบบแอปพลิเคชัน “เป่าตัง” ของประชาชนในพื้นที่อำเภอชัยบาดาล จังหวัดลพบุรี
3. เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการผ่านระบบแอปพลิเคชัน “เป่าตัง” ของประชาชนในพื้นที่อำเภอชัยบาดาล จังหวัดลพบุรี

กรอบแนวคิดการวิจัย

จากการศึกษาค้นคว้า แนวคิดทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่สำคัญ ผู้วิจัยได้นำมาประยุกต์เป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย โดยมีตัวแปรต้น ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล, พฤติกรรมของการใช้บริการ แนวคิดของ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ 2550), ปัจจัยด้านการรับรู้ความเสี่ยง แนวคิดของ (Demirdogen, Yaprakli, Yilmaz, & Husain, 2010 อ้างถึงใน; ปารณนา อารี มุฮัมหมัดอัลโคลเลซ, 2563) ตัวแปรตาม ได้แก่ คุณภาพการให้บริการ แนวคิดของ (Ziethaml, Parasuraman & Berry, 2013 อ้างถึงใน; วรสิญา ศุภธนโชติพงศ, 2562) ดังแสดงภาพ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาเรื่อง “การศึกษาคุณภาพการให้บริการผ่านระบบแอปพลิเคชัน “เป่าตัง” ของประชาชนในเขตพื้นที่อำเภอชัยบาดาล จังหวัดลพบุรี” เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลนั้นผู้วิจัยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งรายละเอียดเกี่ยวกับวิธีการดำเนินการวิจัยมีดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่อำเภอชัยบาดาล จังหวัดลพบุรี มีจำนวนประชากรทั้งสิ้น 75,236 คน (กรมการปกครอง, 2561) มีการแบ่งเขตการปกครองย่อยออกเป็นทั้งหมด 17 ตำบล ผู้วิจัยได้เลือกการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบความสะดวก (Convenience Sampling) โดยเลือก 6 ตำบล ซึ่งจะทำให้การแบ่งตำบลออกเป็น 3 กลุ่ม (จำแนกขนาดตามจำนวนประชากรในแต่ละตำบล) กลุ่มละ 2 ตำบล ประกอบด้วย ตำบลขนาดใหญ่ ได้แก่ ตำบลชัยบาดาล, ตำบลม่วงค่อม ตำบลขนาดกลาง ได้แก่ ตำบลท่าดินดำ, ตำบลนิคมสำนารายณ์ และตำบลขนาดเล็ก ได้แก่ ตำบลท่ามะนาว, ตำบลชัยนารายณ์ ได้ประชากรทั้งสิ้น 28,388 คน จากนั้นนำมาหากลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตร Taro Yamane (Taro Yamane, 1973) กำหนดระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ได้กลุ่มตัวอย่าง 398 คน ผู้วิจัยปรับเพิ่มเป็น 400 คน และทำการแบ่งสัดส่วนในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างทั้ง 6 ตำบล ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนจำนวนกลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้ใช้บริการผ่านระบบแอปพลิเคชัน “เป่าตัง” แต่ละตำบลของอำเภอชัยบาดาล จังหวัดลพบุรี ในการเก็บข้อมูล

ตำบล	จำนวนประชากร (คน)	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (คน)
ตำบลชัยบาดาล	6,543	91
ตำบลม่วงค่อม	6,074	86
ตำบลนิคมสำนารายณ์	4,588	65
ตำบลท่าดินดำ	4,532	64
ตำบลท่ามะนาว	3,335	47
ตำบลชัยนารายณ์	3,316	47
รวม	28,388	400

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษานี้ ได้แก่ แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการศึกษาข้อมูลจากแนวคิด ทฤษฎี เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และเอกสารที่มีอยู่แล้วเพื่อนำข้อมูลส่วนดังกล่าวนี้มาสร้างเป็นแบบสอบถามพร้อมทั้งได้ทำการปรับปรุงคำถามให้เหมาะสม โดยแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน ที่พักอาศัย และระยะเวลาการอยู่ในพื้นที่

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการแอปพลิเคชัน “เป่าตัง” ได้แก่ ช่วงเวลาที่ใช้บริการ ความถี่ในการใช้บริการ สถานที่ในการใช้บริการ ประเภทธุรกรรมในการใช้บริการ และจำนวนเงินที่ใช้ในการทำธุรกรรม

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านการรับรู้ความเสี่ยง ประกอบด้วย 7 ด้าน ได้แก่ ความเสี่ยงด้านการเงิน ความเสี่ยงด้านประสิทธิภาพ ความเสี่ยงด้านความปลอดภัย ความเสี่ยงด้านสังคม ความเสี่ยงด้านจิตใจ ความเสี่ยงด้านเวลา และความเสี่ยงด้านความเป็นส่วนตัว

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการผ่านระบบแอปพลิเคชัน “เป่าตัง” ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ

ซึ่งข้อคำถามส่วนที่ 1, 2 เป็นข้อคำถามเป็นแบบเลือกตอบ (Check-List) และในส่วนที่ 3, 4 เป็นข้อคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 4 ระดับ (Rating Scale) คือ มากที่สุด มาก น้อย และน้อยที่สุด ทั้งนี้แบบสอบถามผ่านการตรวจสอบความตรงของเนื้อหาโดยผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่าน โดยผลการพิจารณาจากผู้ทรงคุณวุฒิผู้วิจัยจะยอมรับเฉพาะข้อคำถามที่มีค่าตั้งแต่ 0.6 ขึ้นไปหากข้อใดได้ค่าไม่ถึงจึงนำมาปรับปรุงแล้วเสนอให้อาจารย์ที่ปรึกษาและผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเพิ่มเติมจนกว่าจะสมบูรณ์ ในการวิจัยครั้งนี้ ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ 0.98

สรุปแล้ว รวบรวมผล / วิเคราะห์ผล ได้ 0.67-1.00

อธิบาย try out แล้วจึงนำมาทำ

การเก็บรวบรวมข้อมูล การศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 400 ชุด โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลจะแบ่งออกเป็น 2 รูปแบบ คือ รูปแบบที่ 1 แบบกระดาษตีพิมพ์แบบสอบถาม จำนวน 220 ชุด และรูปแบบที่ 2 แบบสอบถามออนไลน์ผ่าน Google form จำนวน 180 ชุด เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเท่ากับจำนวนกลุ่มตัวอย่าง

การวิเคราะห์ข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลมีการใช้สถิติวิเคราะห์เชิงพรรณนา (Descriptive Analytical Statistics) มาใช้บรรยายคุณลักษณะของข้อมูลซึ่งค่าสถิติที่ใช้ และสถิติวิเคราะห์เชิงอนุมาน (Inferential Analysis Statistics) เป็นสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ถึงลักษณะของตัวแปรต้นที่มีผลต่อตัวแปรตามโดยใช้ข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง และวิธีการวิเคราะห์ ค่าเฉลี่ย ร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน วิเคราะห์ความแปรปรวน (Analysis of Variance : ANOVA) หรือ (F-test) และการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการวิจัย

1. ผลวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการผ่านระบบแอปพลิเคชัน “เป่าตัง” ของประชาชนในพื้นที่อำเภอชัยบาดาล จังหวัดลพบุรี

ตารางที่ 2 วิเคราะห์ความแปรปรวน (Analysis of Variance : ANOVA) หรือ (F-test) แสดงค่า Sig การเปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้บริการที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการผ่านระบบแอปพลิเคชัน “เป่าตัง”

(n=400)

พฤติกรรมของการ ใช้บริการผ่านระบบ แอปพลิเคชัน “เป่าตัง”	คุณภาพการให้บริการผ่านระบบแอปพลิเคชัน “เป่าตัง”				
	1.ด้านความเป็น รูปธรรมของ การบริการ (Sig)	2.ด้านความ เชื่อถือ ไว้วางใจ (Sig)	3.ด้านการ ตอบสนองต่อ ผู้รับบริการ (Sig)	4.ด้านการให้ ความมั่นใจแก่ ผู้รับบริการ (Sig)	5.ด้านการรู้จัก และเข้าใจ ผู้รับบริการ (Sig)
1.ช่วงเวลาที่ให้บริการ	0.083	0.077	0.692	0.876	0.741
2.ความถี่ในการให้บริการ	0.413	0.277	0.523	0.990	0.770
3.สถานที่ในการให้บริการ	0.841	0.937	0.052	0.872	0.093
4.ประเภทรูขรกรรมในการ ใช้บริการ	0.013*	0.001*	0.271	0.005*	0.087
5.จำนวนเงินที่ใช้ในการทำ ธุรกรรม	0.128	0.048*	0.619	0.071	0.816

หมายเหตุ : *มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 2 พบว่า พฤติกรรมการใช้บริการที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการผ่านระบบแอปพลิเคชัน “เป่าตัง” ได้แก่ ประเภทรูขรกรรมในการใช้บริการ ส่งผลต่อ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (ค่า Sig=0.013*), ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ (ค่า Sig=0.001*) , ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (ค่า Sig=0.005*) และจำนวนเงินที่ใช้ในการทำธุรกรรม ส่งผลต่อ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ (ค่า Sig=0.048*) และในส่วนของพฤติกรรมการใช้บริการไม่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการผ่านระบบแอปพลิเคชัน “เป่าตัง” ได้แก่ ช่วงเวลาที่ให้บริการ ความถี่ในการให้บริการ และสถานที่ในการให้บริการ

2. ผลวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านการรับรู้ความเสี่ยงที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการผ่านระบบแอปพลิเคชัน“เป่าตัง”ของประชาชนในพื้นที่อำเภอชัยบาดาล จังหวัดลพบุรี

ตารางที่ 3 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันระหว่างปัจจัยด้านการรับรู้ความเสี่ยงที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการผ่านระบบแอปพลิเคชัน“เป่าตัง”

(n=400)

ปัจจัยด้านการรับรู้ความเสี่ยง		คุณภาพการให้บริการผ่านระบบแอปพลิเคชัน“เป่าตัง”				
		1.ด้านความเป็น รูปธรรมของ การบริการ	2.ด้านความ เชื่อถือไว้วางใจ	3.ด้านการ ตอบสนองต่อ ผู้รับบริการ	4.ด้านการให้ ความมั่นใจแก่ ผู้รับบริการ	5.ด้านการรู้จัก และเข้าใจ ผู้รับบริการ
1.ความเสี่ยงด้าน การเงิน	Pearson Correlation	0.152	0.145	0.102	0.143	0.037
	Sig. (2-tailed)	0.002*	0.004*	0.041*	0.004*	0.456
2.ความเสี่ยงด้าน ประสิทธิภาพ	Pearson Correlation	0.121	0.068	0.084	0.065	0.061
	Sig. (2-tailed)	0.016*	0.175	0.093	0.194	0.224
3.ความเสี่ยงด้าน ความปลอดภัย	Pearson Correlation	0.097	0.079	0.120	0.116	0.056
	Sig. (2-tailed)	0.053	0.117	0.016*	0.020*	0.267
4.ความเสี่ยงด้าน สังคม	Pearson Correlation	0.088	0.144	0.116	0.120	0.123
	Sig. (2-tailed)	0.080	0.004*	0.020*	0.017*	0.014*
5.ความเสี่ยงด้าน จิตใจ	Pearson Correlation	0.063	0.073	0.148	0.114	0.094
	Sig. (2-tailed)	0.211	0.146	0.003*	0.023*	0.060
6.ความเสี่ยงด้าน เวลา	Pearson Correlation	0.106	0.093	0.186	0.100	0.035
	Sig. (2-tailed)	0.034*	0.063	0.000*	0.047*	0.485
7.ความเสี่ยงด้าน ความเป็นส่วนตัว	Pearson Correlation	0.124	0.060	0.086	0.091	0.001
	Sig. (2-tailed)	0.013*	0.231	0.084	0.069	0.984

หมายเหตุ *มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 3 พบว่า ปัจจัยด้านการรับรู้ความเสี่ยง ในภาพรวมของทั้ง 7 ปัจจัยมีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการผ่านระบบแอปพลิเคชัน“เป่าตัง”อยู่ในระดับน้อยที่สุด ทิศทางเดียวกัน ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1) ความเสี่ยงด้านการเงิน มีความสัมพันธ์กับ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านรูปธรรมของการบริการ, ด้านเชื่อถือไว้วางใจ, ด้านตอบสนองต่อผู้รับบริการ, ด้านความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ โดยมีค่า Sig เท่ากับ 0.002*, 0.004*, 0.041*, 0.004* มีค่าสัมประสิทธิ์ (r) เท่ากับ 0.152, 0.145, 0.102, 0.143 ตามลำดับ และมีความสัมพันธ์ในระดับน้อยที่สุด ทิศทางเดียวกัน

2) ความเสี่ยงด้านประสิทธิภาพ มีความสัมพันธ์ด้านเดียว ได้แก่ ด้านรูปธรรมของการบริการ โดยมีค่า Sig เท่ากับ 0.016* มีค่าสัมประสิทธิ์ (r) เท่ากับ 0.121 และมีความสัมพันธ์ในระดับน้อยที่สุด ทิศทางเดียวกัน

3) ความเสี่ยงด้านความปลอดภัย มีความสัมพันธ์กับ 2 ด้าน ได้แก่ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ, ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ โดยมีค่า Sig เท่ากับ 0.016*, 0.020* มีค่าสัมประสิทธิ์ (r) เท่ากับ 0.120, 0.116 ตามลำดับ และมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับน้อยที่สุด ทิศทางเดียวกัน

4) ความเสี่ยงด้านสังคม มีความสัมพันธ์กับ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ, ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ, ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ, ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ โดยมีค่า Sig เท่ากับ 0.004*, 0.020*, 0.017*, 0.014* มีค่าสัมประสิทธิ์ (r) เท่ากับ 0.144, 0.116, 0.120, 0.123 ตามลำดับ และมีความสัมพันธ์ในระดับน้อยที่สุด ทิศทางเดียวกัน

5) ความเสี่ยงด้านจิตใจ มีความสัมพันธ์กับ 2 ด้าน ได้แก่ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ, ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการโดยมีค่า Sig เท่ากับ 0.003*, 0.023* มีค่าสัมประสิทธิ์ (r) เท่ากับ 0.148, 0.114 ตามลำดับ และมีความสัมพันธ์ในระดับน้อยที่สุด ทิศทางเดียวกัน

6) ความเสี่ยงด้านเวลา มีความสัมพันธ์กับ 3 ด้าน ได้แก่ ด้านรูปธรรมของการบริการ, ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ, ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ โดยมีค่า Sig เท่ากับ 0.034*, 0.000*, 0.047* มีค่าสัมประสิทธิ์ (r) เท่ากับ 0.106, 0.186, 0.100ตามลำดับ และมีความสัมพันธ์ในระดับน้อยที่สุด ทิศทางเดียวกัน

และ 7) ความเสี่ยงด้านความเป็นส่วนตัว มีความสัมพันธ์ด้านเดียว ได้แก่ ด้านรูปธรรมของการบริการ โดยมีค่า Sig 0.013* มีค่าสัมประสิทธิ์ (r) เท่ากับ 0.124 และมีความสัมพันธ์ในระดับน้อยที่สุด ทิศทางเดียวกัน

3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการผ่านระบบแอปพลิเคชัน“เป่าตัง”ของประชาชนในพื้นที่อำเภอชัยบาดาล จังหวัดลพบุรี

ตารางที่ 4 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน คุณภาพการให้บริการผ่านระบบแอปพลิเคชัน“เป่าตัง” โดยภาพรวม

(n=400)

คุณภาพการให้บริการผ่านระบบแอปพลิเคชัน “เป่าตัง”	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
1. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	2.77	0.62	มาก
2. ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ	2.67	0.66	มาก
3. ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ	2.65	0.67	มาก
4. ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ	2.83	0.65	มาก
5. ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ	2.63	0.69	มาก
รวม	2.72	0.58	มาก

จากตารางที่ 4 พบว่า คุณภาพการให้บริการผ่านระบบแอปพลิเคชัน“เป่าตัง”ของประชาชนในพื้นที่อำเภอชัยบาดาล จังหวัดลพบุรี ในภาพรวม พบว่าอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 2.72$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้านโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 2.83$) รองลงมา ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ($\bar{X} = 2.77$) ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ ($\bar{X} = 2.67$) ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ($\bar{X} = 2.65$) และด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = 2.63$) ตามลำดับ

สรุปและอภิปรายผล

1. พฤติกรรมการใช้บริการที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการผ่านระบบแอปพลิเคชัน“เป่าตัง”ของประชาชนในพื้นที่อำเภอชัยบาดาล จังหวัดลพบุรี พบว่า ประเภทรูขรกรรมในการใช้บริการ และจำนวนเงินที่ใช้ในการทำธุรกรรม ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการผ่านระบบแอปพลิเคชัน“เป่าตัง” แต่ในส่วนของช่วงเวลาที่ใช้บริการ ความถี่ในการใช้บริการ และสถานที่ในการใช้บริการ ไม่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการผ่านระบบแอปพลิเคชัน“เป่าตัง”

1.1) พฤติกรรมการใช้บริการที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการผ่านระบบแอปพลิเคชัน“เป่าตัง”ของประชาชนในพื้นที่อำเภอชัยบาดาล จังหวัดลพบุรี พบว่า ประเภทรูขรกรรมในการใช้บริการ และจำนวนเงินที่ใช้ในการทำธุรกรรม ส่งผลต่อด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบแอปพลิเคชัน“เป่าตัง”การรับรู้สื่อประชาสัมพันธ์มีการรับรู้ข้อมูลข่าวสารจากหลายช่องทางต่างๆเหตุผลที่เลือกใช้บริการเพราะสะดวกรวดเร็ว ประหยัดค่าใช้จ่ายรูปแบบทันสมัย สอดคล้องกับงานวิจัยของ กนกกาญจน์ เสน่ห์นมหุต (2561) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การวิเคราะห์ปัจจัยเชิงสาเหตุของพฤติกรรมการใช้

01/04/2564 รศ.ดร.นันทนา รอดนันทน์

11/04/2564 รศ.ดร.นันทนา รอดนันทน์

เทคโนโลยีทางการเงินโดยใช้แบบจำลองความสำเร็จของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ผลการศึกษาพบว่า แบบจำลองความสำเร็จของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมีผลทางตรงต่อความไว้วางใจ และมีผลทางอ้อมต่อพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีทางการเงิน และอีกทั้งค้นพบที่สำคัญว่า คุณภาพของระบบ และคุณภาพของสารสนเทศ ถือปัจจัยสำคัญที่สามารถวัดความสำเร็จของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศทางการเงินทำให้ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีทางการเงินของผู้ใช้บริการ

2. ปัจจัยด้านการรับรู้ความเสี่ยงที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการผ่านระบบแอปพลิเคชัน“เปาตัง”ของประชาชนในพื้นที่อำเภอชัยบาดาล จังหวัดลพบุรี โดยภาพรวมของทั้ง 7 ปัจจัยมีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการผ่านระบบแอปพลิเคชัน“เปาตัง”อยู่ในระดับน้อยที่สุด ทิศทางเดียวกัน มีประเด็นอภิปรายเพิ่มเติม ดังนี้

2.1) ปัจจัยด้านการรับรู้ความเสี่ยงโดยภาพรวมของทั้ง 7 ปัจจัยมีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการผ่านระบบแอปพลิเคชัน“เปาตัง”อยู่ในระดับน้อยที่สุด ทิศทางเดียวกัน โดยเฉพาะความเสี่ยงด้านการเงิน และความเสี่ยงด้านสังคม มีความสัมพันธ์ในระดับน้อยที่สุด ทิศทางเดียวกัน คุณภาพการให้บริการผ่านระบบแอปพลิเคชัน“เปาตัง” 4 ด้าน ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ, ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ, ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ, ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ สอดคล้องกับงานวิจัย สุวรรณรัตน์ (2562) ได้ทำการศึกษารื่อง ปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงต่อการใช้บริการธนาคารผ่านแอปพลิเคชันบนโทรศัพท์มือถือของผู้ใช้บริการธนาคารกรุงเทพในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลลบหรือกระทบต่อความตั้งใจใช้บริการมากที่สุดให้ผู้ใช้บริการไม่เลือกใช้บริการธนาคารผ่านระบบแอปพลิเคชันทางโทรศัพท์มือถือ คือ ปัจจัยความเสี่ยงด้านจิตใจ ผู้ใช้บริการมีความกังวลการทำรายการผิดพลาดทำให้สูญเสียเงินได้มากที่สุด

3. คุณภาพการให้บริการผ่านระบบแอปพลิเคชัน“เปาตัง”ของประชาชนในพื้นที่อำเภอชัยบาดาล จังหวัดลพบุรี ในภาพรวมพบว่าอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ และด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ โดยมีประเด็นอภิปรายเพิ่มเติม ดังนี้

3.1) คุณภาพการให้บริการผ่านระบบแอปพลิเคชัน“เปาตัง”ของประชาชนในพื้นที่อำเภอชัยบาดาล จังหวัดลพบุรี ในภาพรวมพบว่าอยู่ในระดับมาก ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะ ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีการเรียนรู้ และเข้าใจเกี่ยวกับรูปแบบของธุรกรรมออนไลน์ที่มากขึ้น ผ่านโครงการต่างๆ ของภาครัฐช่วยเหลือเงินเยียวแต่ด้วยความที่การรับเงินสนับสนุนเป็นไปในรูปแบบของธุรกรรมออนไลน์ และผู้ให้บริการมีประยุต์พัฒนาระบบแอปพลิเคชันเดิมของธนาคารกรุงไทยที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการส่งผลต่อการพัฒนาระบบแอปพลิเคชัน“เปาตัง”ที่ประสิทธิภาพในการให้บริการ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชลกกนก เพ็ชรสุทธิ (2561) ได้ทำการศึกษารื่อง คุณภาพการบริการของแอปพลิเคชันกรุงไทยเน็กซ์ธนาคารกรุงไทย จังหวัดยะลา ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ประกอบไปด้วย ด้านความปลอดภัยในการรักษาความลับของข้อมูลผู้รับบริการ ด้านความสะดวกสบายในการเข้าใช้งานง่าย ด้านต้นทุนในการยกเว้นค่าธรรมเนียมและลดค่าใช้จ่ายต่างๆ ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ สามารถตอบสนองความต้องการได้อย่างดี เช่นเดียวกันกับงานวิจัยของ ภาณุพงศ์ ลือฤทธิ์ (2560) ได้ทำการศึกษารื่อง คุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ในการสร้างความพึงพอใจของผู้ใช้งาน: กรณีตัวอย่างของแอปพลิเคชันกระเป๋าเงินบนโทรศัพท์มือถือ จากผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยทางด้านคุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ ไม่ว่าจะเป็นความเชื่อถือไว้วางใจ การตอบสนอง ความพร้อมของระบบ ความ มั่นคงปลอดภัย ความเกี่ยวข้อง ความเข้าใจได้ และความเพียงพอล้วนแต่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ทั้งสิ้นซึ่งการรับรู้คุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ก็เป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กันกับความพึงพอใจของผู้ใช้งาน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำไปปฏิบัติ

1. เชิงพฤติกรรมการใช้บริการผ่านระบบแอปพลิเคชัน“เปาตัง”ของประชาชนในเขตพื้นที่อำเภอชัยบาดาล จังหวัดลพบุรี ส่วนใหญ่มักนิยมในสถานที่ตลาดสดผู้พัฒนาระบบแอปพลิเคชัน“เปาตัง”ควรให้ความสำคัญกับฟังก์ชันให้มีความหลากหลายตรงกับความต้องการก่อให้เกิดประโยชน์กับผู้ใช้งานให้มากทำงานไม่ยุ่งยากและซับซ้อน เนื่องจากผู้ใช้งานมีทักษะการใช้แอปพลิเคชันที่ไม่เหมือนกันจึงควรพัฒนาระบบแอปพลิเคชันการใช้งานที่ง่ายขึ้นเพื่อให้ตรงกับความต้องการและลดความกังวลในการใช้แอปพลิเคชัน“เปาตัง”

2. เชิงนโยบายทางเศรษฐกิจ ควรให้ความสำคัญกับความเสมอภาคเท่าเทียมกันทุกคนควรได้รับสิทธิหากมีโครงการกระตุ้นเศรษฐกิจ รวมถึงนโยบายทางเศรษฐกิจให้มีความหลากหลายและตรงต่อความต้องการจะทำให้ประชาชนสนใจใช้งานแอปพลิเคชัน“เป๋าตัง”มากขึ้น

ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาพฤติกรรมของบุคคลในแต่ละช่วงอายุโดยใช้แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการแบ่งเจเนอเรชัน (Generational Theory) ซึ่งจะแบ่งกลุ่มคนออกเป็นรุ่นต่างๆ ในแต่ละช่วงอายุแบบเจาะกลุ่ม เพื่อให้ทราบถึงพฤติกรรมความแตกต่างที่ส่งผลต่อความต้องการใช้บริการผ่านระบบแอปพลิเคชัน“เป๋าตัง”

2. การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ เพื่อให้ได้ผลการวิจัยในเชิงลึกมากขึ้นควรศึกษาวิจัยในเชิงคุณภาพ

เอกสารอ้างอิง

กรมการปกครอง. (2561). สถิติจำนวนประชากรประจำปี 2560. กรุงเทพฯ: กรมการปกครอง.

กนกกาญจน์ เสน่ห์ นมุต. (2561). การวิเคราะห์การยอมรับการใช้บริการธนาคารดิจิทัลโดยใช้ทฤษฎีการแพร่กระจายนวัตกรรม. วารสารพฤติกรรมศาสตร์, (ปีที่ 24 ฉบับที่ 2) น.44

กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม. (2562). นโยบายและแผนระดับชาติว่าด้วยการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม (พ.ศ. 256 –2580). เข้าถึงเมื่อ 12 กรกฎาคม 2564. สืบค้นจาก

<https://onde.go.th/assets/portals/1/files/620425-Government%20Gazette.PDF>

ชลกนก เพ็ชรสุทธิ. (2561). คุณภาพการบริการของแอปพลิเคชัน กรุงไทยเน็กซ์ ธนาคารกรุงไทย จังหวัดยะลา. มหาวิทยาลัยรังสิต.

ที่ว่าการอำเภอชัยบาดาล. (2563). อำเภอชัยบาดาล. เข้าถึงเมื่อ 10 กรกฎาคม 2564. สืบค้นจาก

<http://www.loburi.go.th/amphoe/chaibhadan.htm>

บมจ. ธนาคารกรุงไทย. (2501). จ่ายเงินผ่าน QR Code เป๋าตัง กรุงไทย จ่ายง่ายใน App เดียว KTB. เข้าถึงเมื่อ 12 กรกฎาคม 2564. สืบค้นจาก <https://krungthai.com/th/personal/detail/201>.

ปรารถนาอารี มุฮัมหมัดอัลโคลเลซ. (2563). การยอมรับเทคโนโลยีพฤติกรรมผู้บริโภคออนไลน์และการรับรู้ความเสี่ยงที่มีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจใช้สกุลเงินดิจิทัลของผู้บริโภคในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการคณะบริหารธุรกิจเพื่อสังคม มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

ภานุพงศ์ ลือฤทธิ์. (2560). “คุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ในการสร้างความพึงพอใจของผู้ใช้งาน: กรณีตัวอย่างของแอปพลิเคชันกระเป๋าเงินบนโทรศัพท์มือถือ” มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

วรสิริญา ศุภธนโชติพงศ์. (2562). คุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความตั้งใจที่จะใช้บริการซ้ำของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) กรณีศึกษาพื้นที่ส่วนกลางกรุงเทพมหานครภาค 203. วิทยานิพนธ์ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต แผน ก แบบ ก2 มหาวิทยาลัยศิลปากร.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2550). พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพฯ: บริษัท อีระฟิล์ม และไซเท็ก จำกัด.

สุภาภรณ์ สุวรรณรัตน์. (2562). ปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงต่อการใช้บริการธนาคารผ่านแอปพลิเคชันบนโทรศัพท์มือถือของผู้ใช้บริการธนาคารกรุงเทพในเขตกรุงเทพมหานคร. วารสารการประชุมนำเสนอผลงานวิจัยบัณฑิตศึกษาระดับชาติ (ครั้งที่ 14 ปี การศึกษา 2562)

สำนักงานพัฒนาธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์. (2562). ETDA เผย ปี 62 คนไทยใช้อินเทอร์เน็ตเพิ่มขึ้น เฉลี่ย 10 ชั่วโมง 22 นาที Gen Y ครองแชมป์ 5 ปีซ้อน. เข้าถึงเมื่อ 12 กรกฎาคม 2564. สืบค้นจาก

<https://www.etda.or.th/th/NEWS/ETDA-Revealed-Thailand-Internet-User-Behavior-2019.aspx>

สำนักงานคลังจังหวัดลพบุรี. (2563). หน่วยงานสังกัดกระทรวงการคลังจังหวัดลพบุรี จัดทีมพิทักษ์สิทธิ์ลงพื้นที่สำรวจข้อมูลผู้ขอทบทวนสิทธิ์ลงทะเบียนเยียวยา 5,000 บาท. เข้าถึงเมื่อ 12 กรกฎาคม 2564. สืบค้นจาก <https://thainews.prd.go.th/th/news>.

สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร. (2564). สรุปมาตรการและการดำเนินงานของไทยต่อสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ระหว่างวันที่ 1 สิงหาคม 2563 – 28 กุมภาพันธ์ 2564. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์สหภาพสมาชิกรัฐสภาเอเชียและแปซิฟิก.

Taro Yamane. (1973). Statistics: an introductory analysis. New York: New York: Harper & Row