

USING ELECTRONIC PAYMENT METHODS INSTEAD OF PAYING BY CHECK AND CASH “CASE STUDY” SIAM MUSIC YAMAHA CO., LTD.

Pattarawaran SOMSAENG^{1*}

1 Faculty of Business Administration, University of the Thai Chamber of Commerce, Thailand;
Pattarawaran_13@gmail.com (Corresponding Author)

ARTICLE HISTORY

Received: 16 February 2024

Revised: 8 March 2024

Published: 15 March 2024

ABSTRACT

This research has the objective to study personal factors and factors of perception, understanding, intention to use, perceived benefits, ease of use that affect the use of electronic payment methods instead of paying by check and Cash “Case Study” Siam Music Yamaha Co., Ltd. The results of the study found that 1) different personal factors had no effect on the use of electronic payment methods instead of paying by check and cash. 2) perception factors. Having knowledge and understanding and intention to use it Perceived ease, perceived benefits in using electronic systems It affects the use of electronic payment methods instead of checks and cash at a significance level of .05.

Keywords: Electronic Payment, Cash payment, Cheque Payment, Perceived Benefits and Ease of Use

CITATION INFORMATION: Somsaeng, P. (2024). Using Electronic Payment Methods Instead of Paying by Check and Cash “Case Study” Siam Music Yamaha Co., Ltd. *Procedia of Multidisciplinary Research*, 2(3), 9

การใช้วิธีการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์แทนการจ่ายเป็นเช็คและเงินสด: กรณีศึกษา บริษัท สยามดนตรียามาฮ่า จำกัด

ภัทรวลัย ธรรมแสง^{1*}

1 คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย; Pattarawan13@gmail.com (ผู้ประพันธ์บทความ)

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยด้านการรับรู้ความเข้าใจความตั้งใจนำไปใช้การรับรู้ถึงประโยชน์ความง่ายในการใช้งานที่มีผลต่อการใช้วิธีการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์แทนการจ่ายเป็นเช็คและเงินสด “กรณีศึกษา” บริษัท สยามดนตรียามาฮ่า จำกัด ผลการศึกษาพบว่า 1) ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อการใช้วิธีการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์แทนการจ่ายเป็นเช็คและเงินสด 2) ปัจจัยด้านการรับรู้ การมีความรู้ความเข้าใจความตั้งใจนำไปใช้ รับรู้ความง่ายรับรู้ประโยชน์ในการใช้งานระบบอิเล็กทรอนิกส์ มีผลกับการใช้วิธีการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์แทนการจ่ายเป็นเช็คและเงินสด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คำสำคัญ: การชำระเงินในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์, การจ่ายเงินสด, การจ่ายเช็ค, การรับรู้ประโยชน์และความง่ายในการใช้งาน

ข้อมูลการอ้างอิง: ภัทรวลัย ธรรมแสง. (2567). การใช้วิธีการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์แทนการจ่ายเป็นเช็คและเงินสด: กรณีศึกษา บริษัท สยามดนตรียามาฮ่า จำกัด. *Procedia of Multidisciplinary Research*, 2(3), 9

บทนำ

บริษัท สยามดนตรียามาฮ่า จำกัด จัดทะเบียนบริษัทอย่างเป็นทางการปี 1989 ด้วยทุนจดทะเบียน 100 ล้านบาท ที่ตั้ง อาคารสำนักงาน อาคารสยามกลการ บริษัท สยามดนตรียามาฮ่า จำกัด ดำเนินธุรกิจประเภทธุรกิจ การศึกษา สินค้า เครื่องดนตรี และเครื่องเสียง เป็นผู้นำเข้าและจัดจำหน่ายสินค้าเครื่องดนตรี และเครื่องเสียงยามาฮ่า รวมทั้งบริหาร โรงเรียนดนตรียามาฮ่า ทั่วประเทศ ที่มีสาขามากกว่า 82 สาขาทั่วประเทศ และ 40 ประเทศทั่วโลก หลักสูตรมีความ เป็นสากลและทันสมัย สร้างนักดนตรีชั้นนำของเมืองไทยมาแล้วกว่า 50 ปี บริษัทมีลูกค้าพันธมิตรมาก อีกทั้งในปัจจุบัน ผู้คนมี Life style ที่นิยมความสะดวกสบาย การชำระเงินทางดิจิทัลมีแต่จะขยายตัวเพิ่มขึ้น การเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของเทคโนโลยีในปัจจุบันนี้ ส่งผลกระทบต่อภาคธุรกิจหรืออุตสาหกรรมด้วย ดังนั้น ทุกภาคส่วนจึงต้องมีการ ปรับตัวให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีและต้องมีความรู้ความเข้าใจในเทคโนโลยีนั้นๆ เพื่อเป็นการพัฒนาคน และองค์กรให้อยู่รอด การไม่พัฒนาหรือนำสิ่งที่ถูกต้องมาใช้ ก็อาจต้องเสียลูกค้าปัจจุบันและในอนาคตไป ปัจจุบัน ประเทศไทยเปลี่ยนแปลงการใช้เงินสดเป็นการใช้ e-Payment มากขึ้น การนำระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์มา ประยุกต์ใช้กับอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์เพื่อการชำระเงิน เช่น การใช้วิธีการชำระเงินที่เป็นตราสารเช็คออนไลน์ผ่านธนาคาร แบบออนไลน์ และเรียลไทม์ เพิ่มความสะดวกในกรณีที่ต้องส่งชำระเงินเป็นกรณีเร่งด่วนไม่ต้องเดินทางไปชำระเงิน เหมือนระบบเดิมผู้รับเงินสามารถนำเงินไปบริหารจัดการต่อได้อย่างรวดเร็ว จากเหตุผลดังกล่าวจึงทำให้ผู้วิจัยเล็งเห็น ถึงความสำคัญในการศึกษา เรื่องการใช้วิธีการการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์แทนการจ่ายเป็นเช็คและเงินสด “กรณีศึกษา” บริษัท สยามดนตรียามาฮ่า จำกัด โดยมีวัตถุประสงค์การวิจัยเพื่อ 1) เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อ การใช้วิธีการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์แทนการจ่ายเป็นเช็คและเงินสด 2) ศึกษาปัจจัยด้านการรับรู้ความเข้าใจถึง ประโยชน์ความง่ายในการใช้งานที่มีผลต่อการใช้วิธีการการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์แทนการจ่ายเป็นเช็คและเงินสด เพื่อนำไปพัฒนาองค์กรให้มีการเปลี่ยนแปลง เกิดประโยชน์ในการพัฒนาปรับปรุงกระบวนการทำงาน เพื่อลดต้นทุน ค่าใช้จ่าย ทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น และเพื่อต่อยอดการทำธุรกรรมการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ พัฒนากลยุทธ์ขององค์กรและรองรับสิ่งที่จะเปลี่ยนไปในอนาคต

การทบทวนวรรณกรรม

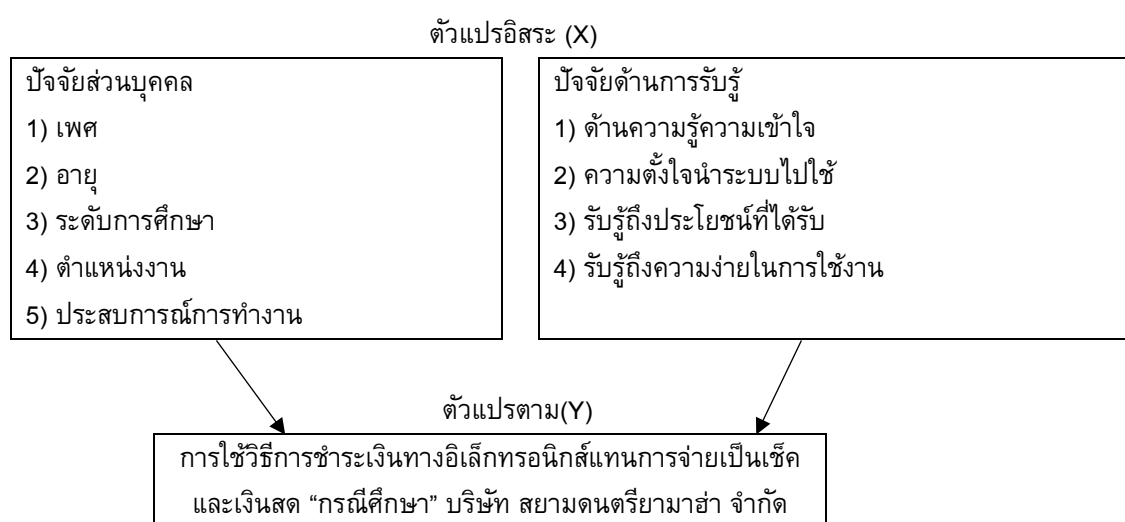
ระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) หมายถึง กระบวนการของการชำระเงินกับผู้จ่าย ผู้โอนเงินผ่าน มายังผู้รับเงิน และในช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ โดยจะใช้ บัตรเดบิต บัตรเครดิต บัตรเงินอิเล็กทรอนิกส์ การชำระเงินผ่าน อินเทอร์เน็ต หรือจะใช้การชำระเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ เป็นต้น (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2563: ออนไลน์) ประโยชน์ของการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) คือ สะดวกรวดเร็ว ประหยัดเวลา ลดค่าใช้จ่ายในการ เดินทางเพื่อทำธุรกรรมที่ธนาคาร ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเกี่ยวกับการใช้งาน หรือการยอมรับ ซึ่งประกอบด้วย 2 ปัจจัย 1) การรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับ 2) การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน Davis (1989) ลลิตา อุดรชัยนิตย์ (2562) ได้ให้ความหมายของการรับรู้ประโยชน์ไว้ว่า การรับรู้ประโยชน์ (Perceived benefit) หมายถึง การที่บุคคลรับรู้ว่าจะระบบ สารสนเทศที่นำมาใช้นั้นก่อให้เกิดประโยชน์และ ถ้าหากมีการใช้ระบบสารสนเทศที่มีการพัฒนาขึ้นใหม่จะทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพดีขึ้น ซึ่งการรับรู้ ประโยชน์มีอิทธิพลโดยตรงต่อความตั้งใจใช้ระบบสารสนเทศ พรชนก พลาบุญย์ (2560) การรับรู้ความง่ายต่อการใช้งาน แรงจูงใจด้านอารมณ์ การรับรู้ถึงประโยชน์ สิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน ส่งผลต่อความตั้งใจของประชาชนในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบพร้อมเพย์ของรัฐบาลไทย ธัญยากร ขวัญใจสกุล (2560) การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานโมบายเพย์เมนต์ มีความสัมพันธ์โดยตรงกับตัวแปรตาม คือ ความตั้งใจในการใช้งานโมบายเพย์เมนต์ ภัทรภร ธนารียงกูร (2560) พบว่า การรับรู้ถึงประโยชน์ การรับรู้ความเสี่ยง ส่งผลต่อความตั้งใจในการใช้ระบบการชำระเงินแบบดิจิทัลของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร จิตินิ จิตรัตนมงคล (2561) การรับรู้ถึงประโยชน์ และการรับรู้ถึงความง่าย มีอิทธิพลเชิงบวกต่อการยอมรับการใช้เทคโนโลยีในการชำระเงินผ่าน QR Code โอบนิธิ วิชิราณรงค์ (2561) พบว่า การรับรู้ประโยชน์ที่ได้รับจากเทคโนโลยีสารสนเทศส่งผลเชิง

บวกอย่างมีนัยสำคัญต่อการใช้งานจริง สุพัตรา วังเย็น (2563) ได้ให้ความหมายของความง่ายต่อการใช้งานไว้ว่า ความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use) หมายถึง การใช้เทคโนโลยีโปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปได้อย่างง่าย เป็นระบบที่ได้รับมาตรฐาน สามารถใช้งานได้โดยไม่ต้องใช้ความพยายามมากเกินไปและสามารถแนะนำผู้อื่นใช้งานได้โดยง่าย

สมมติฐานงานวิจัย

- 1) ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา ตำแหน่งงาน ประสบการณ์ทำงาน ที่แตกต่างกันมีผลต่อการการใช้วิธีการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์แทนการจ่ายเป็นเช็คและเงินสด แตกต่างกัน
- 2) ปัจจัยข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านการรับรู้ ได้แก่ ด้านความรู้ความเข้าใจ ด้านความตั้งใจที่จะนำระบบอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับ ด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน มีผลต่อการใช้วิธีการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์แทนการจ่ายเป็นเช็คและเงินสด

กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิด

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้การสำรวจ ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานของบริษัท สยามดนตรียามาฮ่า จำกัด และบุคคลที่มีส่วนเกี่ยวข้องโดยตรงกับการทำธุรกรรมการเงินกับบริษัทฯ แบบเฉพาะเจาะจง ทั้งหมด 30 คน ระยะเวลาในการเก็บข้อมูล 1 เดือน ใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยให้ตอบแบบสอบถามลงใน Google Forms ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลด้านปัจจัยส่วนบุคคล โดยคำถามถามข้อมูลทั่วไปส่วนบุคคลลักษณะเป็นการเลือกตอบ (Check-list) เป็นลักษณะคำถามปลายปิด ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมส่วนบุคคลเกี่ยวกับปัจจัยด้านการรับรู้ ด้านความรู้ความเข้าใจ ด้านความตั้งใจที่จะนำระบบอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับ ด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน เป็นข้อคำถามเชิงบวก ใช้วิธีวัดแบบ Likert Scale มี 5 ระดับ เรียงจากมากไปหาน้อย โดยพิจารณาตามเกณฑ์การแปลความหมาย ดังนี้ 5 หมายถึง ระดับความเห็นมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 4 หมายถึง ระดับความเห็นมาก ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 3 หมายถึง ระดับความเห็นปานกลาง ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 2 หมายถึง ระดับความเห็นน้อย ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 1 หมายถึง ระดับความเห็นน้อยที่สุด ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา ใช้ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่อใช้อธิบายข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูลสถิติเชิงอนุมาน ใช้การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย Independent t-test ณ ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One-Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson Correlation) ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย (ร้อยละ 76.7) มีอายุระหว่าง 36-45 ปีขึ้นไป (ร้อยละ 51.7) มีสถานภาพโสด (ร้อยละ 66.7) การศึกษาระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 83.3) มีอายุงานตั้งแต่ 5 ปีขึ้นไป (ร้อยละ 76.7) และตำแหน่งงานอยู่ในระดับพนักงาน (ร้อยละ 80)

ผลวิเคราะห์ปัจจัยข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านการรับรู้ ความรู้ความเข้าใจ ความตั้งใจนำระบบไปใช้ รับรู้ถึงประโยชน์ และ ความง่ายในการใช้งาน พบว่า ระดับความคิดเห็นด้านความรู้ความเข้าใจในเรื่องระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับ ระบบ Prompt Pay ชำระเงินและโอนเงินแบบทันที (Real Time) มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.27$, $SD = 0.74$) รองลงมาคือ ความรู้เรื่องระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์เป็นกระบวนการระหว่างผู้จ่าย โอนจ่ายไปยังผู้รับที่เกิดขึ้นผ่านสื่อและช่องทางอิเล็กทรอนิกส์เช่นการชำระเงินผ่านอินเทอร์เน็ต และการชำระเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ บัตรเครดิต ธนาคาร โดยมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.17$, $SD = 0.95$) และถัดมาคือ ความรู้ความเข้าใจเรื่องบริการของ Internet banking QR Code ธนาคารออนไลน์ที่สามารถทำธุรกรรมได้ตลอด 24 ชั่วโมง ทุกที่ทุกเวลา ทั่วโลก โดยมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.13$, $SD = 0.68$) ความตั้งใจจะนำธุรกรรมทางการเงินรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ e-Payment มาปรับใช้กับองค์กรในอนาคต มีระดับความเห็นมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.40$, $SD = 0.68$) รองลงมาคือ ความคิดเห็นที่จะนำระบบอิเล็กทรอนิกส์ QR Payment และ Prompt Pay มาใช้กับองค์กรเพื่อทำธุรกรรมทางการเงินต่างๆ เช่น เงินค้ำมือตรง ค่าใช้จ่ายต่างๆ และอื่นๆ ภายใองค์กร มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.37$, $SD = 0.72$) และผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นด้วยอย่างมากว่าการนำระบบชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์มาปรับใช้กับธุรกรรมทางการเงินขององค์กร จะทำให้มีความสะดวกรวดเร็วและลดขั้นตอนการทำงาน ปลอดภัย ตรวจสอบได้ มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.33$, $SD = 0.76$) การรับรู้ถึงประโยชน์ ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก คือ การใช้ธุรกรรมทางการเงินในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ช่วยให้องค์กรของท่านประหยัดเรื่องต้นทุนการซื้อซื้อสมุดเช็ค และค่าเดินทางไปธนาคาร ช่วยลดปริมาณการใช้ กระดาษ และวัสดุสิ้นเปลือง โดยค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.50$, $SD = 0.57$) ด้านรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน เห็นด้วยอยู่ในระดับมาก คือ เห็นด้วยว่าการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ Internet banking, QR Payment, Prompt Pay เป็นเรื่องที่ยง่าย ช่วยลดขั้นตอนการทำงานพนักงานในองค์กรได้ ค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.43$, $SD = 0.63$)

ผลการทดสอบสมมติฐาน จากตารางที่ 1 การทดสอบด้วยวิธีการสุ่มตัวแปรอย่างอิสระ(Independent-Samples T-Test) พบว่า เพศที่แตกต่างกันมีผลต่อการการใช้งานชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์แทนการจ่ายเป็นเช็คและเงินสดที่ไม่แตกต่างกัน มีค่านัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ 0.30 ซึ่งมากกว่า 0.05 ผลการทดสอบ ด้วยค่าสถิติ F-Test ด้วยวิธีวิเคราะห์หาค่าแปรปรวน (ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ตารางที่ 2 พบว่า มีความน่าจะเป็น (Sig.) เท่ากับ 0.37 ซึ่งมากกว่า 0.05 ดังนั้น อายุที่แตกต่างกันมีผลต่อการใช้งานชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์แทนการจ่ายเป็นเช็คและเงินสดที่ไม่แตกต่างกัน จากตารางที่ 3 พบว่า ความน่าจะเป็น (Sig.) เท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 ดังนั้น ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อการใช้งานชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์แทนการจ่ายเป็นเช็คและเงินสดที่แตกต่างกัน จากตารางที่ 4 พบว่า มีความน่าจะเป็น (Sig.) เท่ากับ 0.59 ซึ่งมากกว่า 0.05 ประสิทธิภาพการทำงานที่แตกต่างกันมีผลต่อการใช้งานชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์แทนการจ่ายเป็นเช็คและเงินสดที่ไม่แตกต่างกัน จากตารางที่ 5 พบว่า มีความน่าจะเป็น (Sig.) เท่ากับ 0.68 ซึ่งมากกว่า 0.05 ดังนั้น ตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีผลต่อการใช้งานชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์แทนการจ่ายเป็นเช็คและเงินสดที่ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ผลการทดสอบเพื่อตอบสมมติฐานของปัจจัยด้านการรับรู้ โดยผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ พบว่า มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรทั้งหมด มีค่าระหว่าง 0.346 ถึง 0.836 นั่นคือ ปัจจัยด้านความรู้ความเข้าใจความตั้งใจนำไปใช้ความง่ายในการใช้งานการรับรู้ประโยชน์ มีความสัมพันธ์กันเชิงบวกในทิศทางเดียวกันกับการใช้วิธีการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์แทนการจ่ายเป็นเช็คและเงินสด โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ตารางที่ 1 แสดงค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับใช้งานชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์แทนการจ่ายเป็นเช็คและเงินสด จำแนกตามเพศ

	เพศ	$\bar{X}$	สถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน			
			S.D.	n	ค่า t	ค่านัยสำคัญ
การชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์แทนการจ่ายเป็นเช็คและเงินสด	ชาย	99.17	10.67	23	0.47	0.30
	หญิง	96.71	16.35	7		

ตารางที่ 2 แสดงค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์แทนการจ่ายเป็นเช็คและเงินสด จำแนกตามอายุ

	ANOVA	SS	สถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน			
			df	MS	F-test	P-Value
การชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์แทนการจ่ายเป็นเช็คและเงินสด	Between Group	8.05	19.00	0.42	1.24	0.37
	Within Group	3.42	10.00	0.34		
	Total	11.47	29.00			

ตารางที่ 3 แสดงค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับการใช้งานชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์แทนการจ่ายเป็นเช็คและเงินสด จำแนกตามระดับการศึกษา

	ANOVA	SS	สถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน			
			df	MS	F-test	P-Value
การชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์แทนการจ่ายเป็นเช็คและเงินสด	Between Group	13.80	19.00	0.73	14.53	<0.001
	Within Group	0.50	10.00	0.05		
	Total	14.30	29.00			

ตารางที่ 4 แสดงค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับการใช้งานชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์แทนการจ่ายเป็นเช็คและเงินสดจำแนกตามประสบการณ์การทำงาน

	ANOVA	SS	สถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน			
			df	MS	F-test	P-Value
การชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์แทนการจ่ายเป็นเช็คและเงินสด	Between Group	8.00	19.00	0.42	0.902	0.59
	Within Group	4.67	10.00	0.47		
	Total	12.67	29.00			

ตารางที่ 5 แสดงค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับการใช้งานชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์แทนการจ่ายเป็นเช็คและเงินสด จำแนกตามตำแหน่งงาน

	ANOVA	SS	สถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน			
			df	MS	F-test	P-Value
การชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์แทนการจ่ายเป็นเช็คและเงินสด	Between Group	2.88	19.00	0.15	0.79	0.68
	Within Group	1.97	20.00	0.19		
	Total	4.80	29.00			

ตารางที่ 6 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สันระหว่างปัจจัยการรับรู้กับการใช้วิธีการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์แทนการจ่ายเป็นเช็คและเงินสด

	ปัจจัยด้านความรู้ความเข้าใจ	ปัจจัยด้านความตั้งใจนำไปใช้	ปัจจัยด้านการรับรู้ประโยชน์	ปัจจัยด้านการรับรู้ความง่าย
ปัจจัยด้านความรู้ความเข้าใจ	1			
ปัจจัยด้านความตั้งใจนำไปใช้	0.683**	1		
ปัจจัยด้านการรับรู้ประโยชน์	0.661**	0.836**	1	
ปัจจัยด้านการรับรู้ความง่าย	0.346**	0.674**	0.723**	1

นัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

จากการวิจัยเรื่องการใช้วิธีการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์แทนการจ่ายเป็นเช็คและเงินสด “กรณีศึกษา” บริษัทสยามดนตรียามาฮ่า จำกัด สามารถอภิปรายผลได้ ดังนี้

1) ด้านข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามผู้วิจัยได้ทำการศึกษากลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย (ร้อยละ 76.7) มีอายุระหว่าง 36-45 ปีขึ้นไป (ร้อยละ 51.7) มีสถานภาพโสด (ร้อยละ 66) การศึกษาระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 83.3) มีอายุงาน ตั้งแต่ 5 ปีขึ้นไป (ร้อยละ 76.7) และตำแหน่งงานอยู่ในระดับพนักงาน (ร้อยละ 80)

2) ด้านปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า เพศ อายุ ประสบการณ์ทำงาน ตำแหน่งงาน ที่ต่างกัน ไม่มีผลต่อการใช้งานชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์แทนการจ่ายเป็นเช็คและเงินสด ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เนื่องจากปัจจุบันเพศหญิงและชายต่างมีความรู้และสันทัดเท่าเทียมกันมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เมษยา ตวิสาสกุล (2559) ที่ศึกษาเรื่องปัจจัยด้านการรับรู้ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการทางการเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ของประชากรในกรุงเทพมหานคร โดยพบว่า ปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคล ไม่มีผลต่อการตัดสินใจใช้เทคโนโลยีในการทำธุรกรรมทางการเงินแตกต่างกัน แต่พบว่า ปัจจัยบุคคลด้านระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อการใช้งานชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์แทนการจ่ายเป็นเช็คและเงินสด ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งในการศึกษครั้งนี้ผู้ศึกษามุ่งไปที่การใช้งานชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์แทนการจ่ายเป็นเช็คและเงินสด ซึ่งอาจมีรูปแบบและวิธีการที่หลากหลาย ซึ่งทำให้กลุ่มตัวอย่างสามารถที่จะเลือกใช้บริการได้ตามความเหมาะสมและตามความถนัดของตนเอง

3) ด้านปัจจัยการรับรู้ว่ามีประโยชน์การรับรู้ถึงความง่าย ความตั้งใจนำไปใช้ มีผลต่อการใช้งานชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์แทนการจ่ายเป็นเช็คและเงินสด ด้านความรู้ความเข้าใจ ให้ความเห็นทุกประเด็น อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.16$) คือ ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ด้วยวิธีสแกน QR-code และ Internet banking Prompt Pay และมีความเข้าใจในเรื่องบริการของ Internet banking ด้านความตั้งใจที่จะนำระบบอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ ให้ความเห็นทุกประเด็น อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.29$) คือ เห็นด้วยว่าการนำ ระบบ e-payment มาปรับใช้กับทำธุรกรรมทางการเงินขององค์กร Internet banking QR-Payment และพร้อมเพย์ มีความสะดวก รวดเร็วและลดขั้นตอนการทำงาน ปลอดภัย ตรวจสอบได้ ด้านการรับรู้ประโยชน์ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.41$) การใช้เทคโนโลยีทางการเงินในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ช่วยให้องค์กรมีความสะดวกในการจ่ายชำระเงิน และการชำระเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ Internet banking QR-Payment พร้อมเพย์ เป็นช่องทางที่สะดวกกว่าชำระผ่านเคาน์เตอร์ธนาคาร หรือชำระเป็นเงินสด/เช็คด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งานอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.24$) คือ การทำธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบ Internet banking QR-Payment พร้อมเพย์ เป็นเรื่องที่ย่อย ช่วยลดขั้นตอนการทำงานของพนักงาน และสามารถทำธุรกรรมได้ทันทีแบบออนไลน์ ทุกที่ทุกเวลาซึ่งเป็นไปตามทฤษฎีแบบจำลองแนวคิดการยอมรับเทคโนโลยี TAM Davis (1989) ซึ่งพยากรณ์การยอมรับการใช้เทคโนโลยีของผู้บริโภค พบว่า

การยอมรับของผู้ใช้มีอิทธิพลมาจากปัจจัยความสัมพันธ์กัน 2 ปัจจัย คือ การรับรู้ประโยชน์และการรับรู้ความง่ายต่อการใช้งานของระบบเทคโนโลยี นอกจากนี้ยังมีงานวิจัยอื่นที่สอดคล้อง เช่น งานวิจัยของ ธัญยากร ขวัญใจสกุล (2560) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้บริการชำระเงินผ่านระบบโมบายแบงก์กิ้งและระบบโมบายเพย์เมนต์ พบว่า การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน การรับรู้ถึงประโยชน์จากการใช้งาน และสอดคล้องงานวิจัยของ ณัฐพล สุทธิศักดิ์ศรี (2563) พบว่า การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน การรับรู้ถึงประโยชน์ในการใช้งาน มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความตั้งใจในการใช้บริการ Mobile Banking และงานวิจัยของ พรชนก พลาบุญย์ (2560) ที่พบว่า การรับรู้ถึงประโยชน์ สิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน ส่งผลต่อความตั้งใจของประชาชนในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบพร้อมเพย์ของรัฐบาลไทย และงานวิจัยของ Parmar and Machhar (2022) ได้ศึกษาการศึกษาการยอมรับระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ในอินเดีย การศึกษาพบว่า คนอินเดียส่วนใหญ่ยอมรับระบบ e-payment เพราะพวกเขาใช้เทคโนโลยีนั้นเพื่อประหยัดเวลา พลังงาน และแรง และเสริมว่าระบบ e-payment นั้นใช้งานง่าย ความตั้งใจในการแสดงพฤติกรรมส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้งานจริง ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ บัญชา หมั่นกิจการ และ พรพรรณ ประจักษ์นตร (2561) เรื่องแบบจำลองเชิงโครงสร้างของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยีระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ (E-payment) ของผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ตัวแปรที่มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อการใช้งานจริง คือ ความตั้งใจ

ข้อเสนอแนะที่ได้รับจากการวิจัย

จากผลการศึกษาการใช้วิธีการการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์แทนการจ่ายเป็นเช็คและเงินสด “กรณีศึกษา” บริษัท สยามดนตรียามาฮา จำกัด ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

ด้านปัจจัยการรับรู้ว่ามีประโยชน์ การรับรู้ถึงความง่าย ความตั้งใจนำไปใช้ มีผลต่อการใช้งานชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์แทนการจ่ายเป็นเช็คและเงินสด จะเห็นได้ว่ากลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญเห็นด้วยกับปัจจัยด้านการรับรู้ประโยชน์ อยู่ในระดับมากที่สุด ดังนั้นผู้ให้บริการระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ควรประชาสัมพันธ์ถึงข้อดีประโยชน์ของการใช้ระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ ว่าช่วยอำนวยความสะดวกในแง่มุมต่างๆ ได้อย่างไร เมื่อเปรียบเทียบกับการใช้เช็คและเงินสด เพื่อรับรู้ถึงประสิทธิภาพของระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ ผู้ให้บริการทั้งภาคธนาคาร ภาครัฐ และเอกชน ควรให้ความสำคัญกับการหาพันธมิตร และมีระบบเทคโนโลยีทันสมัยปลอดภัย ควรสร้าง Platform ที่ใช้งานง่ายถือเป็นข้อได้เปรียบสำคัญของผู้ให้บริการที่จะใช้เป็นจุดขายเหนือคู่แข่ง ควบคู่ไปกับการประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ให้พร้อมต่อการใช้งานของผู้บริโภคอย่างทันท่วงที ผู้ที่ใช้บริการ ควรศึกษาถึงประโยชน์ที่จะได้รับ และหาข้อมูลเรื่องการใช้งานบริการเพิ่มขึ้น เพื่อเป็นทางเลือกในการทำธุรกรรม นำไปพัฒนาองค์กรให้มีการเปลี่ยนแปลง เกิดประโยชน์ในการพัฒนาปรับปรุงกระบวนการทำงาน เพื่อลดต้นทุนค่าใช้จ่าย ทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งถัดไป

- 1) ในการวิจัยครั้งนี้ ได้ทำการศึกษาเฉพาะพนักงานผู้ที่เกี่ยวข้องกับการทำธุรกรรมในหน่วยงานที่รับผิดชอบเท่านั้น ดังนั้นสำหรับการวิจัยครั้งถัดไป อาจทำการวิจัยให้ครอบคลุมถึง บุคคลภายนอก คู่ค้าของบริษัท เพื่อให้ได้เนื้อหาข้อมูลมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์ในการศึกษาเพิ่มขึ้น
- 2) ควรทำการศึกษาเชิงคุณภาพโดยการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ใช้บริการถึงประเด็นต่างๆ เพื่อค้นหาตัวแปรที่น่าสนใจ นอกเหนือจากการศึกษาครั้งนี้และนำมาใช้สร้างกรอบแนวคิดที่น่าสนใจต่อไปได้
- 3) เนื่องจากการศึกษาครั้งนี้เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ ซึ่งหากต้องการประสิทธิภาพของข้อมูลที่เพิ่มขึ้นควรทำการศึกษาในเชิงคุณภาพด้วย ควรศึกษาปัญหาและอุปสรรค การเบิกจ่าย-รับชำระเงิน เพื่อนำผลการศึกษาไปแก้ไขและพัฒนากระบวนการเบิกจ่าย-รับชำระเงิน ให้มีประสิทธิภาพ

เอกสารอ้างอิง

- กฤษณล คุณชื่น. (2564). อิทธิพลของการยอมรับการใช้งานระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ที่มีต่อ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานทางบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม. บัณฑิตมหาบัณฑิต คณะบัญชี มหาวิทยาลัยศรีปทุม
- กาญจนา โพยาธรส. (2557). แรงจูงใจและพฤติกรรมที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร. ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด.
- กิตติธัญญา รังสีพัฒนกรณ์. (2563). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเทคโนโลยีทางการเงินของบุคคลในการทำธุรกรรมทางการเงินเพื่อก้าวเข้าสู่ยุคสังคมไร้เงินสดของไทย. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- จิตินิ จิตรัตนมงคล. (2560). อิทธิพลของความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ คุณประโยชน์และความง่ายในการใช้งานที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้เทคโนโลยีในการชำระเงินผ่าน QR Code ของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ณัฐพล สุทธิศักดิ์ศรี. (2563). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่าน Mobile Banking ของธนาคารออมสินในเขตราชบุรี. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ธัญยากร ขวัญใจสกุล. (2560). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้บริการชำระเงินผ่านระบบโมบายแบงก์กิ้ง และระบบโมบายเพย์เมนต์. วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ภัทรภร ธนரியางกูร. (2560). อิทธิพลของการรับรู้ถึงประโยชน์ ความง่ายในการใช้งาน ความเสี่ยงที่รับรู้จากการใช้งานและความสอดคล้องกับรูปแบบการใช้ชีวิตประจำวันที่มีผลต่อความตั้งใจใช้ระบบการชำระเงินแบบดิจิทัลของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- บัญชา หมั่นกิจการ และ พรพรรณ ประจักษ์นตร. (2561). แบบจำลองเชิงโครงสร้างของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยีระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ (E-payment) ของผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานคร.
- พรชนก พลาบุญย์. (2560). การยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยี การใช้เทคโนโลยี และพฤติกรรมผู้บริโภคที่ส่งผลต่อความตั้งใจของประชาชนในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบพร้อมเพย์ (PROMPTPAY) ของรัฐบาลไทย. การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- เมษยา ตวิษาสกุล. (2559). ปัจจัยด้านการรับรู้ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการทางการเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร. มหาวิทยาลัยมหิดล.
- สุพัทธา วังเย็น. (2563). ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยี ที่ใช้สำหรับประมวลผลข้อมูลทางบัญชี กรณีศึกษาเจ้าหน้าที่สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- โอบนิธ วิชรานูวงศ์. (2561). การยอมรับเทคโนโลยีการชำระเงินผ่านระบบคิวอาร์โค้ด (QR Code). บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- Anderson, L. W., & Krathwohl, D. R. (2001). *A taxonomy for learning, teaching, and assessing: A revision of Bloom's taxonomy of educational objectives*. New York Addison Wesley Longman.
- Parmar, N. J. & Machhar, S. (2022). A Study on the Adoption of E-Payment Systems in India: A Literature Review. *Scientific Journal of Finance and Financial Law Studies*, 2(1), 1-12.
- Susanto, E., Solikin, I., & Purnomo, B. S. (2022). A Review of Digital Payment Adoption in Asia. *Advanced International Journal of Business, Entrepreneurship and SMEs*, 4(11), 01-15.

Data Availability Statement: The raw data supporting the conclusions of this article will be made available by the authors, without undue reservation.

Conflicts of Interest: The authors declare that the research was conducted in the absence of any commercial or financial relationships that could be construed as a potential conflict of interest.

Publisher's Note: All claims expressed in this article are solely those of the authors and do not necessarily represent those of their affiliated organizations, or those of the publisher, the editors and the reviewers. Any product that may be evaluated in this article, or claim that may be made by its manufacturer, is not guaranteed or endorsed by the publisher.



Copyright: © 2024 by the authors. This is a fully open-access article distributed under the terms of the Attribution-NonCommercial-NoDerivatives 4.0 International (CC BY-NC-ND 4.0).