

บทที่ 3

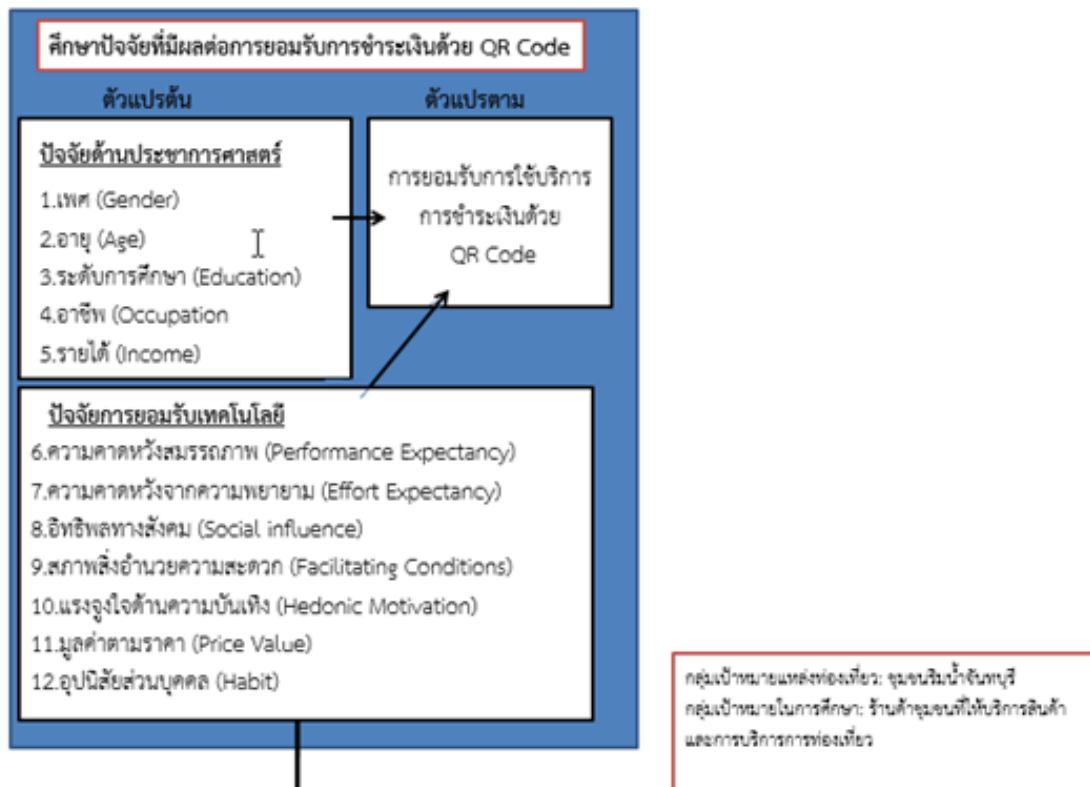
วิธีดำเนินงานวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการศึกษาเรื่อง “ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการชำระเงินด้วยระบบคิวอาร์โค้ด (QR Code)” ในการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research Method) โดยมีการใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล โดยขั้นตอนการศึกษา ดังนี้

- 3.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย
- 3.2 ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา
- 3.3 สมมติฐานการวิจัย
- 3.4 นิยามคำศัพท์ที่เกี่ยวข้อง
- 3.5 การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง
- 3.6 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.7 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.8 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

กรอบงานวิจัย



ภาพที่ 3.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

3.2 ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

3.2.1 ตัวแปรต้นหรือตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ประกอบด้วย

3.2.1.1 ปัจจัยประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้

3.2.1.2 ปัจจัย การยอมรับเทคโนโลยี ได้แก่ ความคาดหวังด้านสมรรถภาพ ความคาดหวังจากความพยายาม อิทธิพลทางสังคม สภาพสิ่งอำนวยความสะดวก แรงจูงใจด้านความบันเทิง มูลค่าตามราคา อุปนิสัยส่วนบุคคล

3.2.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variable) คือ การยอมรับการใช้บริการการชำระเงินด้วย QR Code

3.3 สมมติฐานการวิจัย

3.3.1 ปัจจัยทางประชากรศาสตร์มีผลต่อการยอมรับการใช้บริการการชำระเงินด้วย QR Code

3.3.2 ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีด้านใดที่มีความสัมพันธ์ต่อการยอมรับการใช้บริการการชำระเงินด้วย QR Code

3.4 นิยามศัพท์ที่เกี่ยวข้อง

3.4.1 1.การชำระเงินในรูปแบบคิวอาร์โค้ด QR Code มาจากคำว่า "Quick Response Code" ซึ่งเป็นรหัสที่พัฒนาต่อยอดมาจาก Barcode สามารถใช้งานง่าย ยังเก็บข้อมูลได้มากกว่า เพียงแค่มีสมาร์โฟนก็สามารถสแกนข้อมูลผ่าน QR Code ปัจจุบันนิยมนำ QR Code มาเป็นช่องทางเข้าถึงข้อมูลในเว็บไซต์หรือแอปพลิเคชันต่างๆ ประเทศ ที่มีการพัฒนา QR Code มาเป็นสื่อกลางเพื่อชำระสินค้า โดยใช้ข้อมูล ที่จำเป็นสำหรับการจ่ายเงินซื้อสินค้า และนำมาใช้ควบคู่กับแอปพลิเคชันในมือถือที่เชื่อมต่อกับบัตรเครดิต บัตรเดบิต จึงไม่จำเป็นต้องพกเงินสดเลย

3.4.2 ทฤษฎีส่วนขยายรวมการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี หรือ UTAUT2 คือ Venkatesh และคณะ (2012) ได้กล่าวว่า ทฤษฎีส่วนขยายรวมการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี หรือ UTAUT2 คือ ทฤษฎีที่อธิบายถึงการยอมรับเทคโนโลยี จนนำไปสู่การใช้เทคโนโลยีของผู้บริโภค แต่ก่อนจะมาเป็นทฤษฎี UTAUT2 ได้นั้น ได้มีเป็นทฤษฎีอื่น ๆ ที่อธิบายถึงการยอมรับเทคโนโลยี หรือการใช้เทคโนโลยีเช่นกัน ทาง Francisco Javier Rondan-Cataluna และ Jorge Arenas-Gaitan (2015) จึงได้สรุปวิวัฒนาการของทฤษฎีการยอมรับและใช้เทคโนโลยีตั้งแต่ปี ค.ศ. 1907 โดยโมเดล หรือทฤษฎี UTAUT2 เป็นทฤษฎีล่าสุด Theory of Planned Behavior (1985), Model of PC Utilization(1997),Innovation Diffusion Theory(1995), Social Cognitive Theory(1986), และ UTAUT (2003) เข้าไว้ด้วยกัน

สิงหะ ฉวีสุข และสุนันทา วงศ์จตุรภัทร (2556) ได้กล่าวเกี่ยวกับทฤษฎี UTAUT2 ว่าเป็นทฤษฎีที่ถูกพัฒนามาเพื่อลดข้อจำกัดของการศึกษาของการนำเทคโนโลยีมาใช้ในองค์การธุรกิจ และแสดงให้เห็นถึงปัจจัยสำคัญที่สามารถให้คำอธิบายการยอมรับ หรือไม่ยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้งาน ได้อย่างน่าเชื่อถือและเพียงพอ

Venkatesh และคณะ (2012) ได้เสนอหลักการของ UTAUT2 ว่า การศึกษาพฤติกรรมที่ได้รับแรงขับเคลื่อนจากความตั้งใจแสดงพฤติกรรม โดยปัจจัยที่มีผลต่อความตั้งใจแสดงพฤติกรรม และ/หรือ พฤติกรรมการใช้ประกอบด้วยปัจจัยหลัก 7 ประการ ซึ่งได้แสดงถึงความสัมพันธ์ระหว่างความตั้งใจแสดงพฤติกรรม และ/หรือ พฤติกรรมการใช้ได้รับอิทธิพลจาก 7 ปัจจัยหลัก ได้แก่

(1) ความคาดหวังด้านสมรรถภาพ (Performance Expectancy : PE) หมายถึงความเชื่อของแต่ละคนว่าการใช้เทคโนโลยีสามารถช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานให้กับผู้ใช้ได้

(2) ความคาดหวังจากความพยายาม (Effort Expectancy: EE) หมายถึงความง่ายในการทำงาน มีปัจจัยที่เกี่ยวข้องคือ การรับรู้ว่าเป็นระบบที่ง่ายต่อการใช้งาน นวัตกรรมมีความยากหรือง่ายต่อการใช้งาน และความง่ายต่อการใช้งานตามที่กฎในแบบจำลอง

(3) อิทธิพลทางสังคม (Social Influence: SI) หมายถึงการรับรู้ของแต่ละคนว่ากลุ่มคนอื่นๆที่มีความสำคัญต่อตัวเองได้ให้ความหวังว่า แต่ละคนควรใช้เทคโนโลยีใหม่ ถือเป็นปัจจัยที่ส่งผลทางตรงต่อความตั้งใจแสดงพฤติกรรม สำหรับปัจจัยที่เกี่ยวข้อง คือ บรรทัดฐาน และปัจจัยทางสังคม

(4) สภาพสิ่งอำนวยความสะดวก (Facilitating Conditions: FC) หมายถึงความเชื่อของแต่ละคนว่าโครงสร้างพื้นฐานองค์การที่ดีจะช่วยส่งเสริม และเพิ่มความสะดวกในการใช้งานได้ ปัจจัยที่มีความเกี่ยวข้อง ได้แก่ การรับรู้ถึงการควบคุมพฤติกรรมของตนเอง สภาพสิ่งอำนวยความสะดวก และความสอดคล้องเหมาะสมกับผู้ใช้งาน

(5) แรงจูงใจด้านความบันเทิง (Hedonic Motivation: HM) หมายถึง ความสนุก ความพอใจที่ได้รับจากการใช้เทคโนโลยี

(6) มูลค่าตามราคา (Price Value: PV) หมายถึง ความรู้ความคิดและทักษะการเปรียบเทียบของผู้บริโภคเกี่ยวกับประโยชน์ที่จะได้รับ และค่าใช้จ่ายเพื่อการใช้ประโยชน์นั้น ๆ

(7) อุปนิสัยส่วนบุคคล (Habit: H) หมายถึง การที่บุคคลมีแนวโน้มแสดงพฤติกรรมโดยอัตโนมัติ เนื่องด้วยสิ่งที่เรียนรู้มาในอดีต และได้เคยปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอมาจนกลายเป็นอุปนิสัยส่วนตัว

3.5 การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

การกำหนดกลุ่มประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่างกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ประกอบการที่ให้บริการสินค้าในชุมชนริมน้ำ เป็นการศึกษาแบบเจาะจง ซึ่งผู้วิจัยไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอนจึงได้ใช้การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรการหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนประชากรไม่แน่นอน ภัสสร บุญพิทักษ์. (2560) โดยกำหนดระดับค่าความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ดังนี้

$$\text{สูตร} \quad n = \frac{P(1-P)(Z)^2}{e^2}$$

N คือ ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

P คือ ค่าเปอร์เซ็นต์ที่ต้องการจะสุ่มจากประชากรทั้งหมด

e คือ ค่าเปอร์เซ็นต์ความคลาดเคลื่อนจากการสุ่มตัวอย่าง

Z คือ ระดับความเชื่อมั่น 95% Z มีค่าเท่ากับ 1.96

$$\text{แทนค่าในสูตร} \quad \frac{(0.5)(1-0.5)(1.96)^2}{0.07^2}$$

$$n = 196.73 \text{ หรือเท่ากับ } 197 \text{ คน}$$

ดังนั้นขนาดของกลุ่มตัวอย่าง จากการคำนวณของกลุ่มตัวอย่างได้ทั้งหมด 197 คน
 สํารองเผื่อความผิดพลาดไว้จำนวน 3 ตัวอย่าง เพื่อเป็นการลดความคลาดเคลื่อน ทำให้ข้อมูล
 น่าเชื่อถือมากยิ่งขึ้น ซึ่งรวมทั้งหมดเป็น 200 ตัวอย่าง

3.6 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เพื่อรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยมีวิธีการ
 สร้างดังนี้ **ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี**

3.6.1 ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถาม แนวคิด ทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทาง
 ในการร่างคำถามที่เหมาะสม ครอบคลุมตามวัตถุประสงค์และสอดคล้องกับกรอบแนวคิด

3.6.2 การพัฒนาเครื่องมือ หลังจากการร่างแบบสอบถามได้ทำการพัฒนาแบบสอบถาม
 ตามลำดับ เพื่อให้ครอบคลุมเนื้อหาตามความเหมาะสมของภาษา และตามโครงสร้างของ
 แบบสอบถาม

3.6.3 ผู้วิจัยได้นำเสนอแบบสอบถามต่อผู้เชี่ยวชาญ

3.6.4 นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้ว ไปหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยนำไปทดลอง (Try-Out) กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน เพื่อหาคุณภาพแบบสอบถาม (Reliability) แล้วคัดเลือกเฉพาะข้อที่มีอำนาจจำแนกใช้ได้ (ค่าในช่อง Sig. ต่ำกว่า 0.05) โดยแบบสอบถามทั้งหมดนี้มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .855

จากการทำวิจัยเรื่อง “ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการชำระเงินด้วยระบบคิวอาร์โค้ด (QR Code) ในแหล่งท่องเที่ยวชุมชนริมน้ำจันทบูร ” ผู้วิจัยได้จัดทำแบบสอบถามขึ้นมาใหม่ จำนวน 200 ชุด โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ ประการในชุมชนริมน้ำ ภายในแบบสอบถามหนึ่งชุดจะประกอบ ส่วนสำคัญ 2 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับประชากร ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ซึ่งลักษณะคำถามจะมีหลายคำตอบหลายตัวเลือก (Multiple Choice)เป็นแบบสอบถามคำถามปลายปิด จำนวน 5 ข้อ ดังนี้

- เพศ เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale)
- อายุ เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale)
- ระดับการศึกษา เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale)
- อาชีพ เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale)
- รายได้ เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale)

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยรวมการยอมรับเทคโนโลยีมีผลต่อการยอมรับการใช้บริการของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ประเภตมาตรประมาณค่า (Rating scale) ชนิดคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่าห้าหน้าการยอมรับจากน้อยไปมากโดยแบ่งระดับความเห็นออกเป็น 5 ระดับดังนี้ สำหรับหลักเกณฑ์การประเมินผลผู้วิจัยใช้เกณฑ์ค่าเฉลี่ยในการแปรผลข้อมูลที่ได้รับมาจากการตอบแบบสอบถามโดยใช้หลักการของ Likert Scale ซึ่งมีสูตรในการหาความกว้างของอัตราภาคขั้นเป็นดังนี้

$$\frac{\text{คะแนนสูง}-\text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวน}} = \frac{5-1}{5} = 0.8$$

จึงได้เกณฑ์การแปลค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นและการยอมรับในระดับต่างๆ ดังนี้ (Best, John. W, 1997)

คะแนนเฉลี่ย 4.21 – 5.00	หมายถึงเห็นด้วยมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย 3.41 – 4.20	หมายถึงเห็นด้วยมาก
คะแนนเฉลี่ย 2.61 – 3.40	หมายถึงเห็นด้วยปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย 1.81 – 2.60	หมายถึงเห็นด้วยน้อย
คะแนนเฉลี่ย 0.80 – 1.80	หมายถึงเห็นด้วยน้อยที่สุด

3.7 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามผ่านทางออนไลน์ เพื่อสะดวกและรวดเร็วมากยิ่งขึ้นโดยใช้ระยะเวลาเก็บข้อมูล 2 เดือน ตั้งแต่เดือน มีนาคม - เมษายน 2561

ขั้นตอนเก็บข้อมูลมีดังต่อไปนี้

3.8.1 แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่ได้โดยทำการวิจัยจากการเก็บข้อมูล ซึ่งทางผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการทำวิจัยโดยลงพื้นที่ในชุมชนริมน้ำจันทบูร

3.8.2 แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) รวบรวมข้อมูลโดยการค้นคว้าจากเอกสาร ต่างๆที่เกี่ยวข้อง ทั้งจากหนังสือ วารสาร งานวิจัย และข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต

3.8.3 มีการนำเอาข้อมูลกลับมาประมวลและเช็คความถูกต้องอีกครั้งจนได้ครบ 200 ชุดตาม จำนวนที่ได้ตั้งเอาไว้

3.8 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษางานวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้เลือกใช้การวิจัยแบบเชิงปริมาณ โดยการบรรยายข้อมูล ทางด้านประชากร อาทิเช่น เพศ อายุการศึกษา อาชีพและรายรับ ใช้รูปแบบสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) งานวิจัยนี้ได้ทดสอบข้อมูลเชิงสถิติ โดยมีระดับความเชื่อมั่นเท่ากับร้อยละ 95 ค่าความคลาดเคลื่อนหรือความผิดพลาดที่ยอมรับได้ ไม่เกินร้อยละ 5 หรือที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ

3.9.1 สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ การนำเสนอข้อมูลในรูปแบบความถี่ แสดงค่าร้อยละและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่ออธิบายลักษณะข้อมูลประชากร

3.9.1.1 ค่าร้อยละ (Percentage) เป็นการนำเสนอข้อมูลโดยใช้ร้อยละ เพื่อที่จะ บอกว่าในจำนวนตัวอย่างที่นำมาศึกษานั้น ในแต่ละกลุ่มมีจำนวนกี่เปอร์เซ็นต์ เพื่อเปรียบเทียบความถี่ ของข้อมูลในแต่ละกลุ่ม กับจำนวนข้อมูลทั้งหมดที่เทียบเป็น 100 ซึ่งในงานวิจัยนี้ใช้เพื่อวิเคราะห์ ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะของประชากรโดยการแจกแจงความถี่หาค่าร้อยละ

3.9.1.2 ค่าเฉลี่ย (Mean) เป็นการวัดแนวโน้มเข้าสู่ศูนย์กลางของข้อมูลที่นิยมใช้ มาก

ที่สุดเหมาะกับข้อมูลที่มีการแจกแจงแบบสมมาตร (Normal Symmetric) ค่าเฉลี่ยของข้อมูลหาได้ จากผลรวมของทุกค่าของข้อมูลทั้งหมดหารด้วยจำนวนข้อมูลทั้งหมด ซึ่งในงานวิจัยนี้ใช้เพื่อวิเคราะห์ ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ของข้อมูล โดยการหาค่าเฉลี่ย เพื่อหาความเป็นกลาง และหาค่า เบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เพื่อวัดการกระจายของคะแนน

3.9.2 การวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) เป็นสถิติที่ใช้ทดสอบ สมมุติฐานการวิจัยเพื่อแสดงถึงความสัมพันธ์ของตัวแปรต้นและตัวแปรตามโดยสถิติที่ใช้ในการ ทดสอบสมมุติฐานดังนี้

3.9.2.1 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Correlation Coefficient) เพื่อทดสอบสมมุติฐานดังต่อไปนี้

สมมติฐานข้อที่ 2 ปัจจัยใดที่มีผลต่อความตั้งใจแสดงพฤติกรรมมีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจการยอมรับการใช้บริการการชำระเงินด้วย QR Code

โดยเกณฑ์การแปลความหมายค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ Bartz, A.E. (1999) มีดังนี้

ค่าระดับความสัมพันธ์ระดับความสัมพันธ์

± 0.81 ถึง ± 1.00 หมายถึงมีความสัมพันธ์ระดับสูงมาก

± 0.61 ถึง ± 0.80 หมายถึงมีความสัมพันธ์ระดับสูง

± 0.41 ถึง ± 0.60 หมายถึงมีความสัมพันธ์ระดับปานกลาง

± 0.21 ถึง ± 0.40 หมายถึงมีความสัมพันธ์ระดับต่ำ

± 0.00 ถึง ± 0.20 หมายถึงมีความสัมพันธ์ระดับต่ำมาก

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี