

## บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

ชื่อเรื่อง : การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการชำระเงินผ่านระบบ Internet Banking สำหรับนักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

A study of factors affecting payment via internet banking for students  
Suranaree University of Technology.

ผู้วิจัย : นางสาวชุตินา เรื่องกระโทก

ปีที่พิมพ์ : 2564

แหล่งทุน : ทุนอุดหนุนการวิจัยสถาบันมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การดำเนินงานของมหาวิทยาลัยเพื่อรองรับการชำระเงินของนักศึกษาในด้านของการเงิน นักศึกษา ประกอบด้วย ค่าทะเบียน ค่าหอพัก ค่าปรับ และค่าธรรมเนียมทางการศึกษาตามที่ มหาวิทยาลัยกำหนด การดำเนินงานนี้มหาวิทยาลัยได้มอบหมายให้ส่วนการเงินและบัญชี งานการเงินนักศึกษา เป็นผู้รับผิดชอบ จากฐานข้อมูลของส่วนการเงินและบัญชี พบว่า การชำระเงินของนักศึกษา ยังมีการชำระเงินไม่ตรงตามเวลาที่กำหนด หรือการชำระเงินหลังวันที่กำหนด ซึ่งการชำระเงินหลังวันที่กำหนดจะมีค่าปรับการชำระเงินล่าช้า มหาวิทยาลัยจะคิดค่าปรับเป็นรายวันและระบบการชำระเงินผ่านธนาคารจะถูกปิดทั้งหมด ซึ่งในกรณีการชำระเงินล่าช้ามหาวิทยาลัยยังไม่มีระบบการตรวจสอบและชำระเงินออนไลน์รองรับ เพื่อให้นักศึกษาสามารถชำระเงินผ่านธนาคารได้ เนื่องจากใบแจ้งยอดชำระเงินที่นักศึกษาทำการพิมพ์ออกมา เพื่อนำไปชำระเงินที่เคาน์เตอร์ของธนาคาร/เคาน์เตอร์ไปรษณีย์ รวมทั้งเคาน์เตอร์เซอร์วิสจะไม่มีค่าปรับชำระเงินล่าช้าปรากฏ และหากนักศึกษาพิมพ์ใบแจ้งยอดชำระเงินแล้ว ไม่ไปชำระเงินผ่านธนาคารในวันนั้น จำนวนเงินที่นักศึกษาชำระเข้ามาจะไม่ตรงตามข้อมูลจริงของฐานข้อมูลที่เป็นปัจจุบัน โดยปัจจุบันนักศึกษาที่ชำระเงินล่าช้า นักศึกษาต้องเขียนคำร้องเพื่อขอชำระเงินล่าช้า พร้อมนำเงินสดมาชำระที่ส่วนการเงินและบัญชี ซึ่งเป็นไปตามข้อกำหนดของมหาวิทยาลัย รวมทั้งการให้นักศึกษาทุน และนักศึกษาที่ยื่นเรื่องขอผ่อนผันการชำระเงิน สามารถชำระเงินเป็นเงินสดที่ส่วนการเงินและบัญชีได้

ดังนั้น หากนักศึกษาสามารถตรวจสอบข้อมูลในฐานข้อมูลออนไลน์ที่แสดงการเคลื่อนไหวของยอดการค้างชำระอย่างเป็นปัจจุบัน รวมทั้งค่าปรับการชำระเงินล่าช้าที่ต้องชำระเป็นปัจจุบัน โดยนักศึกษาสามารถชำระเงินผ่านช่องทางของ Internet Banking ได้ทุกช่องทาง ย่อมเป็นการอำนวยความสะดวกให้กับนักศึกษา ลดปัญหาการชำระเงินไม่ครบ และยังลดปัญหาการชำระเงินด้วยตัวเองที่งานการเงินนักศึกษา ส่วนการเงินและบัญชี เช่น การนำเงินมาชำระของนักศึกษาในช่วงเวลาพร้อมกันหรือใกล้เคียงเป็นจำนวนมาก มีความเสี่ยงต่อการรับเงินประจำวันของเจ้าหน้าที่การเงินนักศึกษา ทั้งในด้านการให้บริการที่อาจส่งผลกระทบต่อความล่าช้าหรือความผิดพลาด และจำนวนเงินที่รับมีจำนวนสูงถือเป็นความเสี่ยงในการดูแลเงินในช่วงเวลานั้น อาจก่อให้เกิดปัญหาที่ต้องติดตามแก้ไขทั้งต่อตัวนักศึกษาและเจ้าหน้าที่ผู้รับเงิน งานการเงินนักศึกษา ส่วนการเงินและบัญชี ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี จึงมีการกำหนดผังกระบวนการชำระเงินค่าลงทะเบียน ค่าธรรมเนียมการศึกษา

สำหรับนักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี เพื่อเป็นแนวทางในการชำระเงินให้กับนักศึกษา ซึ่งเป็นผู้ใช้งานโดยตรง เพื่อให้ทราบถึงขั้นตอน และวิธีการชำระเงินได้อย่างถูกต้อง

ปัจจุบันเทคโนโลยีด้านการสื่อสารและสารสนเทศได้ถูกพัฒนาไปมาก เห็นได้จากการเติบโตของระบบอินเทอร์เน็ตทั้งด้านการกระจายตัวของเครือข่าย ขนาดของช่องสัญญาณ (Bandwidth) ส่งผลให้ความสามารถในการรับส่งข้อมูลเพิ่มขึ้น โทรศัพท์เคลื่อนที่ที่มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องจากโทรศัพท์ที่สามารถใช้ในการสนทนาได้เท่านั้น ปัจจุบันถูกพัฒนาไปสู่ระบบ 3G ซึ่งสามารถสนทนาแบบเห็นหน้าของผู้สนทนา รวมถึงระบบ GPRS, EDGE, GPS เป็นต้น จากการพัฒนาของเทคโนโลยีการสื่อสารนั้น ย่อมหมายถึงความถึงการพัฒนาของช่องทางใหม่ ๆ ที่จะทำให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงสินค้าและบริการได้สะดวก รวดเร็วมากขึ้น (วราวุธ ตั้งกมลสถาพร, 2553) และการดำเนินงานด้านการให้บริการของธนาคารเกิดกระแสตื่นตัวเรื่องการให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์เป็นอย่างมาก หรือที่เรียกกันว่า E-Banking เนื่องจากการทำธุรกรรมการชำระเงินผ่านระบบบริการ E-Banking เพิ่มมากขึ้นเรื่อย ๆ จากสถิติของธนาคารแห่งประเทศไทยธุรกรรมการชำระเงินผ่านบริการ Mobile Banking และ Internet Banking พบว่า จำนวนบัญชีลูกค้าที่ใช้บริการ ปริมาณรายการที่ทำธุรกรรม และมูลค่ารายการมีจำนวนเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง การให้บริการ E-Banking ยังไม่หมดเพียงเท่านี้ ในอนาคตการให้บริการ E-Banking ยังสามารถพัฒนาได้อีกเรื่อย ๆ เพื่อรองรับความต้องการในการให้บริการของผู้ใช้บริการ E-Banking ที่เพิ่มมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง เนื่องจาก E-Banking ทำให้เกิดความรวดเร็วและสะดวกสบายในการทำธุรกรรมมากขึ้น อีกทั้งยังประหยัดทรัพยากรอีกด้วย (ศิริญา ศรีสุเพชรกุล, 2559)

ดังนั้น หากมีการศึกษาการรับรู้และทัศนคติของนักศึกษาที่มีต่อการชำระเงินผ่านระบบ Internet Banking เพื่อให้ให้นักศึกษาเลือกการชำระเงินผ่านระบบธนาคารทางอินเทอร์เน็ต (Internet Banking) เพื่อลดภาระค่าใช้จ่ายให้กับผู้ใช้บริการที่กำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่างไว้เป็นนักศึกษาของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ผู้วิจัยจึงมีแนวคิดในการวิจัยเพื่อการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการชำระเงินผ่านระบบ Internet Banking สำหรับนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

### วัตถุประสงค์

- 1) เพื่อสำรวจความคิดเห็นของนักศึกษาในการชำระเงินผ่านระบบ Internet Banking งานการเงินนักศึกษา ส่วนการเงินและบัญชี ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี
- 2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในการชำระเงินผ่านระบบ Internet Banking งานการเงินนักศึกษา ส่วนการเงินและบัญชี ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

### วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรที่ศึกษาเป็นนักศึกษาที่กำลังศึกษาอยู่ ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี กำหนดการเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างโดยใช้ทฤษฎีความน่าจะเป็น (Probability Sampling) ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 390 คน นำมากำหนดสัดส่วนของนักศึกษาจำแนกตามชั้นปีที่ตามสูตรคำนวณขนาดตัวอย่างตามสัดส่วน ศึกษารวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง 390 คน ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบน

มาตรฐาน (Standard Deviation) ทดสอบสมมติฐาน โดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) คือ การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ Multiple Regression

### สรุปผลการวิจัย

การวิจัยการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจชำระเงินผ่านระบบ Internet Banking สำหรับนักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี จากกลุ่มตัวอย่าง 390 คน ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปส่วนบุคคล และข้อมูลการใช้บริการธนาคารอินเทอร์เน็ต (Internet Banking) ของนักศึกษาที่กำลังศึกษาอยู่ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี สรุปได้ดังนี้

#### 1. สรุปผลข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

1.1 ข้อมูลทั่วไปส่วนบุคคล กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 223 คน (ร้อยละ 57.18) มีอายุระหว่าง 21-30 ปี จำนวน 330 คน (ร้อยละ 84.62) เป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรี ชั้นปีที่ 1 จำนวน 88 คน (ร้อยละ 22.56) มีรายได้เฉลี่ยน้อยกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท จำนวน 352 คน (ร้อยละ 90.25) เป็นนักศึกษาปกติ (ที่ไม่ใช่ นักศึกษาทุน) จำนวน 228 คน (ร้อยละ 58.46)

1.2 ข้อมูลการใช้บริการระบบ Internet Banking ของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบสอบถามที่เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ พบว่า ปัจจุบันส่วนใหญ่ นักศึกษาชำระเงินค่าลงทะเบียนด้วยวิธีพิมพ์ใบแจ้งยอดชำระเงิน ติดต่อชำระที่เคาน์เตอร์ของธนาคาร และหรือ เซเว่น จำนวน 173 คน (ร้อยละ 35.97) ส่วนใหญ่นักศึกษาทราบข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับวิธีการชำระเงินจากสื่อออนไลน์ จำนวน 238 คน (ร้อยละ 35.21) นักศึกษาส่วนใหญ่คิดว่า ประโยชน์ในการชำระเงินผ่านระบบ Internet Banking คือ สามารถชำระเงินได้ทุกสถานที่ จำนวน 362 คน (ร้อยละ 36.31) นักศึกษาส่วนใหญ่เคยชำระเงินผ่านระบบ Internet Banking จำนวน 217 คน (ร้อยละ 55.64) ส่วนใหญ่สถานที่ที่นักศึกษาชำระเงินผ่านระบบ Internet Banking คือที่บ้าน จำนวน 272 คน (ร้อยละ 34.78) และช่วงเวลาชำระเงินส่วนใหญ่ คือ 12.01-16.00 น. จำนวน 144 คน (ร้อยละ 36.92) สำหรับนักศึกษาที่ไม่เคยชำระเงินผ่านระบบ Internet Banking ส่วนใหญ่เห็นว่า ขั้นตอนยุ่งยาก ซับซ้อน จำนวน 167 คน (ร้อยละ 40.53)

#### 2. สรุปผลข้อมูลปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจชำระเงินผ่านระบบ Internet Banking

**ตารางที่ 1** ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจชำระเงินผ่านระบบ Internet Banking

การรับรู้และทัศนคติของการใช้งาน	$\bar{X}$	S.D	แปลผล
1. การรับรู้ถึงประโยชน์การใช้งาน	4.17	0.59	มาก
2. ความยากง่ายของการใช้งาน	4.07	0.65	มาก
3. ทัศนคติในการใช้งาน	3.82	0.63	มาก
<b>ภาพรวม</b>	<b>4.01</b>	<b>0.57</b>	<b>มาก</b>

ตารางที่ 2 ความถดถอยพหุของตัวแปรพยากรณ์ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจชำระเงินผ่านระบบ Internet Banking

ตัวแปรพยากรณ์	การตัดสินใจชำระเงินผ่านระบบ Internet Banking				
	b	SE <sub>b</sub>	$\beta$	t	P-Value
ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์การใช้งาน	0.54	0.67	0.47	8.00	0.00*
ด้านความง่ายของการใช้งาน	0.17	0.59	0.16	2.89	0.00*
ด้านทัศนคติในการใช้งาน	0.21	0.61	0.19	3.42	0.00*
$R^2 = 0.59$ $AdjR^2 = 0.59$					

ผลการวิเคราะห์ของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจชำระเงินผ่านระบบ Internet Banking คือ การรับรู้ถึงประโยชน์การใช้งาน รองลงมาคือความง่ายของการใช้งาน และทัศนคติในการใช้งาน

สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลเป็นรายด้าน ดังนี้

1) การรับรู้ถึงประโยชน์การใช้งาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าระดับความคิดเห็นเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก ดังนี้ การชำระเงินผ่านระบบ Internet Banking เป็นช่องทางที่สะดวก มากกว่าการชำระผ่านเคาน์เตอร์ธนาคาร เคาน์เตอร์เซอร์วิส หรือชำระเป็นเงินสด รองลงมาคือ การชำระเงินผ่านระบบ Internet Banking ลดความเสี่ยงจากการพกพา เงินสด และการชำระเงินผ่านระบบ Internet Banking ทำให้นักศึกษา มีภาพลักษณ์ เป็นคนทันสมัย

2) ด้านความง่ายของการใช้งาน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ระดับความคิดเห็นเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก ดังนี้ นักศึกษาสามารถศึกษาขั้นตอน การชำระเงินผ่านระบบ Internet Banking ได้ด้วยตนเอง รองลงมา คือ นักศึกษามั่นใจว่าสามารถชำระเงินผ่านระบบ Internet Banking ได้ แม้ว่านักศึกษาจะไม่เคยทราบวิธีการใช้งานมาก่อน และการใช้บริการชำระเงินผ่านระบบ Internet Banking สามารถใช้งานได้อย่างต่อเนื่อง

3) ด้านทัศนคติการใช้งาน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ระดับความคิดเห็นเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก ดังนี้ มีความเข้าใจในการชำระเงินผ่านระบบ Internet Banking ด้วยวิธีสแกนบาร์โค้ด เป็นอย่างดี รองลงมา คือ การชำระเงินผ่านระบบ Internet Banking เพื่อให้การชำระเงิน ค่าลงทะเบียน สะดวก สบาย มากขึ้น และมีความเข้าใจในการชำระเงินผ่านระบบ Internet Banking ด้วยระบบออนไลน์ เป็นอย่างดี

3. สรุปผลข้อมูลการตัดสินใจชำระเงินผ่านระบบ Internet Banking ส่วนใหญ่ เห็นด้วยกับการชำระเงินผ่านระบบ Internet Banking

#### 4. ผลการทดสอบสมมติฐาน

ผลการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ด้วยวิธีการ Enter (Enter Method) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ 0.05 ของการรับรู้และทัศนคติของการใช้งานที่มีผลต่อการชำระเงินผ่านระบบ Internet Banking ของนักศึกษาที่กำลังศึกษาอยู่ ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี พบว่า การรับรู้และทัศนคติในการใช้งาน Internet Banking ของนักศึกษา มีผลเชิงบวกต่อการตัดสินใจชำระเงินผ่านระบบ Internet Banking อย่างมีนัยสำคัญทาง

สถิติ ที่ 0.05 ทั้ง 3 ด้าน คือ 1) การรับรู้ถึงประโยชน์การใช้งานของนักศึกษา 2) ความง่ายของการใช้งานของนักศึกษา และ 3)ทัศนคติในการใช้งานของนักศึกษา โดยการรับรู้และทัศนคติในการใช้งาน Internet Banking ของนักศึกษาเป็นตัวแปรที่พยากรณ์การตัดสินใจชำระเงินผ่านระบบ Internet Banking ได้ร้อยละ 59.90

### อภิปรายผล

การวิจัยการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการชำระเงินผ่านระบบ Internet Banking สำหรับนักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี สามารถนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

การรับรู้และทัศนคติของการใช้งานที่มีผลต่อการตัดสินใจชำระเงินผ่านระบบ Internet Banking ของนักศึกษาที่กำลังศึกษาอยู่ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี มีอยู่ 3 ด้าน เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์การใช้งาน ( $\beta = 0.47, P < 0.05$ ) เมื่อวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นรายชื่อของด้านการรับรู้ถึงประโยชน์การใช้งาน กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นมากที่สุด คือ การชำระเงินผ่านระบบ Internet Banking เป็นช่องทางที่สะดวก มากกว่าการชำระผ่านเคาน์เตอร์ธนาคาร เคาน์เตอร์เซอร์วิส หรือชำระเป็นเงินสด รองลงมาคือ ด้านทัศนคติในการใช้งาน ( $\beta = 0.19, P < 0.05$ ) เมื่อวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นรายชื่อของด้านทัศนคติในการใช้งาน กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นมากที่สุด คือ มีความเข้าใจในการชำระเงินผ่านระบบ Internet Banking ด้วยวิธีสแกนบาร์โค้ด เป็นอย่างดี ด้านความง่ายของการใช้งาน ( $\beta = 0.16, P < 0.05$ ) เมื่อวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นรายชื่อของด้านความง่ายของการใช้งาน กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นมากที่สุด คือ นักศึกษาสามารถศึกษาขั้นตอน การชำระเงินผ่านระบบ Internet Banking ได้ด้วยตนเอง

ระดับความคิดเห็นด้านการรับรู้ถึงประโยชน์การใช้งาน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นโดยรวมด้านการรับรู้ถึงประโยชน์การใช้งานอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่าการรับรู้ถึงประโยชน์การใช้งาน กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นมากที่สุด คือ การชำระเงินผ่านระบบ Internet Banking เป็นช่องทางที่สะดวก มากกว่าการชำระผ่านเคาน์เตอร์ธนาคาร เคาน์เตอร์เซอร์วิส หรือชำระเป็นเงินสด สามารถอธิบายได้ว่าธนาคารหรือผู้ให้บริการในปัจจุบันมีการพัฒนาระบบสารสนเทศหรือการชำระเงินผ่านระบบ Internet Banking ที่มีประสิทธิภาพ มีความเสถียรต่อการใช้งานเพื่อทำให้ผู้ใช้บริการรับรู้ประโยชน์การใช้บริการชำระเงินผ่านระบบ Internet Banking และมีแนวโน้มที่จะปรับเปลี่ยนมาใช้บริการชำระเงินผ่านระบบ Internet Banking มากขึ้น สอดคล้องกับการค้นคว้าอิสระของ พรพงศ์ จงประสิทธิผล (2552) ที่ทำการศึกษาค้นคว้าปัจจัยที่มีผลกระทบต่อตัดสินใจยอมรับการชำระเงินออนไลน์ของผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในกรุงเทพฯ พบว่า ผู้ใช้อินเทอร์เน็ตมีความคิดเห็นว่าจะใช้บริการชำระเงินออนไลน์เพื่อชำระค่าสินค้าหรือบริการทางอินเทอร์เน็ตอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับการค้นคว้าอิสระของ จัญญาดา แก้วแทน (2557) ที่ทำการศึกษาค้นคว้าปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่านอุปกรณ์สมาร์ตโฟนกรณีศึกษาในพื้นที่กรุงเทพมหานครและปทุมธานี พบว่า การรับรู้ประโยชน์การใช้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่านอุปกรณ์สมาร์ตโฟนได้รับความสะดวก รวดเร็ว มากกว่าผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส

ด้านทัศนคติในการใช้งาน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นโดยรวมด้านทัศนคติในการใช้งานอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่มีความเข้าใจในการชำระเงินผ่านระบบ Internet Banking ด้วยวิธีสแกนบาร์โค้ด เป็นอย่างดี สามารถอธิบายได้ว่าเอกสารการแจ้งยอดชำระเงินของผู้ให้บริการค่าสินค้าหรือบริการในปัจจุบัน รายละเอียดการชำระเงินในแต่ละงวดหรือแต่ละเดือน จะปรากฏรายละเอียดที่เป็นตัวสแกนบาร์โค้ดเพื่อเป็นช่องทางเลือกในการชำระเงินผ่านระบบ Internet Banking ซึ่งผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ต่างมีความคุ้นชินต่อการใช้งานด้วยการสแกนบาร์โค้ดในการชำระเงินผ่านระบบ Internet Banking สอดคล้องกับการศึกษาค้นคว้าของ ธรรมวิทย์วรรณประเสริฐ (2560) ที่ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เคมายแบงก์กิ้งพลัส ในกลุ่มของผู้ทำธุรกรรมทางการเงินออนไลน์ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจการให้บริการที่สามารถโอนเงินด้วยเบอร์มือถือ และ QR Code

ด้านความง่ายของการใช้งาน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นโดยรวมด้านความง่ายของการใช้งานอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า นักศึกษาสามารถศึกษาขั้นตอนการชำระเงินผ่านระบบ Internet Banking ได้ด้วยตนเอง สามารถอธิบายได้ว่าช่องทางและรูปแบบการชำระเงินในปัจจุบัน ธนาคารจะมีการให้บริการรับชำระเงิน การโอน การจ่ายบิลค่าสินค้าหรือบริการต่าง ๆ ผ่านช่องทางออนไลน์ทุกระบบ ทั้งที่ผ่านระบบเครือข่ายมือถือ ตู้ให้บริการ ATM หรือที่ทำการต่าง ๆ ของธนาคาร เพื่อเป็นทางเลือกสำหรับผู้ใช้บริการที่สะดวกและสบายต่อการใช้งานง่ายขึ้นเป็นเพราะธนาคารที่เป็นผู้ให้บริการต่างต้องการที่จะสร้างช่องทางหรือรูปแบบการชำระเงินให้เป็นที่ต้องการ และเกิดความประทับใจในการใช้งาน เพื่อเป็นทางเลือกให้ผู้ใช้บริการเลือกใช้และเกิดการใช้งานซ้ำ สอดคล้องกับการศึกษาค้นคว้าอิสระของ จิญาดา แก้วแทน (2557) ที่ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่านอุปกรณ์สมาร์ตโฟน กรณีศึกษา ในพื้นที่กรุงเทพมหานครและปทุมธานี พบว่า การรับรู้ความง่ายของการใช้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่านอุปกรณ์สมาร์ตโฟน เป็นเรื่องง่ายสามารถใช้งานได้อย่างต่อเนื่อง

จากผลการศึกษาศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการชำระเงินผ่านระบบ Internet Banking สำหรับนักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ผลของความคิดเห็นต่อการรับรู้และทัศนคติของการใช้งานที่มีผลต่อการตัดสินใจชำระเงินผ่านระบบ Internet Banking ของนักศึกษาที่กำลังศึกษาอยู่ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี อยู่ในระดับมากทุกด้าน และผลการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณของตัวแปรอิสระทั้ง 3 ด้าน พบว่า ตัวแปรทั้ง 3 ด้าน คือ การรับรู้ถึงประโยชน์การใช้งาน ความง่ายของการใช้งาน และทัศนคติในการใช้งาน มีผลต่อการตัดสินใจชำระเงินผ่านระบบ Internet Banking และเป็นตัวแปรร่วมพยากรณ์การตัดสินใจชำระเงินผ่านระบบ Internet Banking อภิปรายเป็นรายด้านได้ดังนี้

ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์การใช้งาน แสดงให้เห็นว่า นักศึกษาหรือกลุ่มเป้าหมายต้องรับรู้ถึงประโยชน์ในการใช้งานการชำระเงินผ่านระบบ Internet Banking โดยเฉพาะการรับรู้ถึงประโยชน์ของความสะดวกสบายที่ได้รับมากกว่าการชำระเงินผ่านช่องทางชำระเงินอื่น ไม่ว่าจะเป็นเคาน์เตอร์ธนาคาร เคาน์เตอร์เซอร์วิส การลดภาระความเสี่ยงในการถือเงินสด รูปแบบการชำระเงินที่ทันสมัยรู้ผลการชำระเงินได้ในทันที เป็นการช่วยลดอัตราการใช้กระดาษจากการรับสลิปหรือใบเสร็จรับเงิน และความคล่องตัวที่นักศึกษาจะได้รับไม่ส่งผลกระทบต่อการเดินทางประจำวัน

การรับรู้ถึงประโยชน์ที่จะได้รับจากการใช้งานดังกล่าวย่อมเป็นส่วนช่วยในการตัดสินใจให้นักศึกษาใช้บริการการชำระเงินผ่านระบบ Internet Banking สอดคล้องกับ นวพร รัตนนาคะ (2554) ที่ศึกษาวิจัยถึงองค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อการนำระบบการให้บริการธนาคารอินเทอร์เน็ต (Internet Banking) ในประเทศไทย เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดการยอมรับระบบการให้บริการธนาคารอินเทอร์เน็ต (Internet Banking) และหาความสัมพันธ์ระหว่างแนวคิดและพฤติกรรมของผู้ใช้บริการและผู้ที่ยังไม่ใช้บริการธนาคารอินเทอร์เน็ต (Internet Banking) และต้องการตรวจสอบปัจจัยที่มีแนวโน้มนำไปสู่ความตั้งใจที่จะใช้บริการธนาคารอินเทอร์เน็ต (Internet Banking) พบว่า การรับรู้ถึงประโยชน์ และทัศนคติ เป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดผลกระทบเชิงบวกต่อพฤติกรรมและความตั้งใจที่จะใช้บริการธนาคารอินเทอร์เน็ต (Internet Banking) และสอดคล้องกับ เอพร โมฬี (2554) ที่ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับใช้บริการธนาคารอินเทอร์เน็ต (Internet Banking) ของกลุ่มลูกค้าธนาคารจำนวน 400 คน ในประเทศไทยโดยการศึกษาวิจัยนี้ อาศัยพื้นฐานการวิจัยด้วยทฤษฎีแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (TAM) พบว่า การรับรู้ถึงประโยชน์ที่จะได้รับ เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลโดยตรงต่อการยอมรับใช้บริการธนาคารอินเทอร์เน็ต (Internet Banking)

ด้านความง่ายของการใช้งาน แสดงให้เห็นว่า นักศึกษาหรือกลุ่มเป้าหมายเป็นกลุ่มผู้ใช้บริการที่มีระดับทักษะความสามารถทางด้านคอมพิวเตอร์และการใช้งานบริการทางออนไลน์ ทำให้เกิดการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้บริการ จึงมีความมั่นใจในการใช้งานและไม่มีความวิตกกังวลในการใช้งาน หรือการเรียนรู้ที่จะใช้งานหากการบริการมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงระดับของการพัฒนาระบบ Internet Banking ให้มีประสิทธิภาพเพื่อรองรับการใช้งานให้เกิดประโยชน์ในทิศทางที่ดีขึ้น สอดคล้องกับ สุรพงษ์ พร้อมพัฒนากิติ (2552) ที่ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการยอมรับและใช้บริการธนาคารอินเทอร์เน็ต (Personal Internet Banking) ในประเทศไทย เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสำคัญและส่งผลกระทบต่อการใช้บริการธนาคารอินเทอร์เน็ต (Internet Banking) พบว่า การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน และความไว้วางใจ เป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลทำให้เกิดการยอมรับใช้บริการธนาคารอินเทอร์เน็ต (Internet Banking) และสอดคล้องกับ นฤมล ยิมะลี (2560) ที่ศึกษาค้นคว้าการรับรู้ความง่ายต่อการใช้งาน การรับรู้ประโยชน์ และการสื่อสารแบบปากต่อปากผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ (E-word of Mouth) ที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้บริการแอปพลิเคชันชมภาพยนตร์และซีรีส์ของผู้บริโภคกลุ่ม Gen Y ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร พบว่า การรับรู้ความง่ายต่อการใช้งานมีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้บริการแอปพลิเคชันชมภาพยนตร์ และซีรีส์ของผู้บริโภคกลุ่ม Gen Y ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร

ด้านทัศนคติในการใช้งาน แสดงให้เห็นว่า นักศึกษาหรือกลุ่มเป้าหมายเห็นว่าการชำระเงินผ่านระบบ Internet Banking เป็นวิธีที่ทันสมัยทำให้การดำเนินชีวิตประจำวันมีความสะดวกสบายมากขึ้น และมีความหลากหลายของการให้บริการเพื่อตอบสนองการใช้งาน รวมถึงการได้รับคำแนะนำจากเจ้าหน้าที่ที่มีการให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดีเมื่อได้รับปัญหาหรือเกิดข้อสงสัยในการใช้งานระบบ Internet Banking สอดคล้องกับ นวพร รัตนนาคะ (2554) ที่ศึกษาวิจัยถึงองค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อการนำระบบการให้บริการธนาคารอินเทอร์เน็ต (Internet Banking) ในประเทศไทย เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดการยอมรับระบบการให้บริการธนาคารอินเทอร์เน็ต (Internet Banking) และหาความสัมพันธ์ระหว่างแนวคิดและพฤติกรรมของผู้ใช้บริการและผู้ที่ยังไม่ใช้บริการ

บริการธนาคารอินเทอร์เน็ต (Internet Banking) และต้องการตรวจสอบปัจจัยที่มีแนวโน้มนำไปสู่ความตั้งใจที่จะใช้บริการธนาคารอินเทอร์เน็ต (Internet Banking) พบว่า การรับรู้ถึงประโยชน์ และทัศนคติ เป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดผลกระทบเชิงบวกต่อพฤติกรรมและความตั้งใจที่จะใช้บริการธนาคารอินเทอร์เน็ต (Internet Banking) และสอดคล้องกับ จิญาดา แก้วแทน (2557) ที่ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่านอุปกรณ์สมาร์ทโฟน กรณีศึกษาในพื้นที่กรุงเทพมหานครและปทุมธานี พบว่า ปัจจัยด้านทัศนคติมีผลต่อการยอมรับการใช้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่านอุปกรณ์สมาร์ทโฟน และมีความสัมพันธ์กันในเชิงบวก

## ข้อเสนอแนะ

### 1. ข้อเสนอแนะจากงานวิจัย

การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการชำระเงินผ่านระบบ Internet Banking สำหรับนักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารีถือเป็นแนวทางการดำเนินงานในการสร้างการรับรู้และทัศนคติต่อการใช้งานระบบ Internet Banking เพื่อให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของนักศึกษาหรือกลุ่มเป้าหมายที่เป็นผู้ใช้งานและใช้บริการโดยตรง จากผลการวิจัยผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเพื่อนำผลการวิจัยไปใช้ ดังนี้

#### 1.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายต่อส่วนการเงินและบัญชี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

1) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี โดยส่วนการเงินและบัญชีควรหาแนวทางหรือเพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์ขั้นตอน หรือวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับการให้บริการทางการเงินที่เชื่อมโยงกับระบบการให้บริการชำระเงินผ่านระบบ Internet Banking เพื่อสร้างการรับรู้และความเข้าใจในวิธีการใช้งานที่สามารถเข้าถึงขั้นตอนได้ง่าย ประโยชน์ที่นักศึกษาจะได้จากการใช้บริการชำระเงินผ่านระบบ Internet Banking และเข้าถึงนักศึกษาที่เป็นกลุ่มเป้าหมายในการใช้งานโดยตรงให้ครอบคลุมมากขึ้น

2) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี โดยส่วนการเงินและบัญชีควรมีการตรวจสอบการทำงานของระบบการชำระเงินที่เชื่อมโยงกับระบบ Internet Banking เพื่อป้องกันปัญหาที่เกิดจากการที่ระบบตัดเงินในบัญชีของนักศึกษาแล้ว แต่ไม่ตัดหนี้ในระบบลงทะเบียนของนักศึกษาภายหลังจากการที่มีการชำระเงินของนักศึกษาแล้ว

3) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี โดยส่วนการเงินและบัญชีควรมีการทวนสอบความเข้าใจในการให้บริการและการให้คำแนะนำเกี่ยวกับขั้นตอนการใช้งานกับเจ้าหน้าที่ที่ต้องให้บริการและแนะนำเกี่ยวกับการใช้งาน การชำระเงินผ่านระบบ Internet Banking กับนักศึกษา เพื่อให้เกิดการให้บริการและแนะนำได้อย่างถูกต้องและชัดเจน

4) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี โดยส่วนการเงินและบัญชีควรมีการตรวจสอบระบบการลงทะเบียนผ่านระบบ Internet Banking ว่ามีความสะดวกต่อการใช้บริการ และอยากต่อการทำความเข้าใจในการใช้งานของนักศึกษาหรือไม่ เพื่อสร้างแรงจูงใจในการตัดสินใจใช้งานผ่านระบบการชำระเงินผ่านระบบ Internet Banking

5) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี โดยส่วนการเงินและบัญชีควรมีการกำหนดแผนงานที่ชัดเจนในการสร้างการรับรู้และประโยชน์ของการชำระเงินผ่านระบบ Internet Banking เพื่อเป็น



การสร้างทัศนคติที่ดีต่อการใช้งานให้กับนักศึกษา โดยระบุกรอบเวลาที่จะดำเนินการ ผู้รับผิดชอบ ศึกษาค้นคว้า อุปสรรค แนวทางการแก้ไข ประเมินผลการดำเนินงาน เพื่อนำไปสู่การใช้งานอย่างสมบูรณ์

## 2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยี (TAM) ในองค์ประกอบอื่น เช่น ความเสี่ยงของการใช้งาน การคล้อยตามของกลุ่มอ้างอิง ความไว้วางใจ และอื่น ๆ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาระบบการชำระเงินผ่านระบบ Internet Banking และการชำระเงินในรูปแบบอื่นเพื่อรองรับการใช้บริการของนักศึกษา

2.2 ควรมีการทำวิจัยเชิงคุณภาพ ด้วยวิธีสัมภาษณ์เชิงลึก หรือการสนทนากลุ่มเพื่อให้ได้ข้อมูลสารสนเทศการวิจัยได้ครอบคลุมมากยิ่งขึ้น

2.3 ควรมีการสัมภาษณ์การใช้บริการการชำระเงินผ่านระบบ Internet Banking เป็นเชิงคุณภาพ เพื่อให้ได้ข้อมูลสำหรับการปรับปรุงการทำงานของงานการเงินนักศึกษา ส่วนการเงินและบัญชี

