

การยอมรับเทคโนโลยีของผู้ประกอบการและพนักงานในองค์กรที่มีความสัมพันธ์  
กับการรับรู้คุณภาพการให้บริการ: ศึกษากรณี วิสาหกิจขนาดย่อมประเภทบริการ  
ในเขตหลักสี่และเขตลาดพร้าว

TECHNOLOGY ACCEPTANCE OF BUSINESS OPERATORS AND  
EMPLOYEES IN ORGANIZATIONS RELATED WITH PERCEIVED  
SERVICE QUALITY: A CASE STUDY OF SMALL ENTERPRISE IN  
HOSPITALITY SERVICE IN LAK SI AND LADPRAO DISTRICTS

วรรณวิ อัสวตมากร<sup>1</sup>

รองศาสตราจารย์ ดร.ศิริภัสสรค์ วงศ์ทองดี<sup>2</sup>

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการยอมรับเทคโนโลยีกับการรับรู้ถึงคุณภาพการให้บริการของกลุ่มตัวอย่าง การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษามีจำนวน 400 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์

ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีการยอมรับเทคโนโลยีและมีการรับรู้คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับสูง (ค่าเฉลี่ย 3.77 และ 3.91 ตามลำดับ) ในส่วนของความสัมพันธ์ระหว่างการยอมรับเทคโนโลยีและการรับรู้คุณภาพการให้บริการ พบว่า ตัวแปรอิสระด้านการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน ด้านเจตคติในการใช้งาน ด้านความตั้งใจที่จะใช้งาน และด้านพฤติกรรมการใช้งาน มีความสัมพันธ์กับตัวแปรตามในระดับปานกลาง ( $r = 0.413, 0.426, 0.453$  และ  $0.528$  ตามลำดับ) มีเพียงตัวแปรอิสระด้าน

<sup>1</sup> นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

<sup>2</sup> ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

การรับรู้ความง่ายในการใช้งานเท่านั้นที่มีความสัมพันธ์กับตัวแปรตามในระดับต่ำ ( $r = 0.364$ ) ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า ตัวแปรอิสระทุกตัวมีความสัมพันธ์กับตัวแปรตามอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

**คำสำคัญ:** การยอมรับเทคโนโลยี, การรับรู้คุณภาพการ

## บทนำ

ปัจจุบันเทคโนโลยีเข้ามามีบทบาทมากขึ้นในกระบวนการทำธุรกิจ โดยเฉพาะเมื่อเกิดเหตุการณ์การระบาดของโควิด-19 ที่สร้างแรงกดดันให้ธุรกิจจำเป็นต้องปรับตัวเพื่อความอยู่รอด ทำให้การนำเทคโนโลยีมาใช้นั้นเป็นหนึ่งในเครื่องมือที่เข้ามาช่วยให้ธุรกิจสามารถขับเคลื่อนไปต่อได้ การใช้เทคโนโลยีเพื่อพัฒนาปัจจัยพื้นฐานทางด้านธุรกิจให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมทางธุรกิจที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วช่วยตอบโจทย์กลุ่มลูกค้าทั้งผู้ประกอบการและลูกค้า ทำให้ในปัจจุบันไปจนถึงระยะข้างหน้า การอยู่รอดและการขึ้นระยะในวิสาหกิจขนาดย่อมประเภทบริการไม่เพียงแต่ขึ้นอยู่กับปัจจัยพื้นฐานในการดำเนินธุรกิจ แต่ผู้ประกอบการยังจำเป็นต้องมีการปรับตัวอย่างรวดเร็วและคาดว่าจะการพัฒนาของเทคโนโลยีจะก่อให้เกิดนวัตกรรมธุรกิจบริการใหม่ๆ ที่น่าสนใจเกิดขึ้น

ผู้วิจัยได้ตระหนักและเล็งถึงความสำคัญของธุรกิจบริการซึ่งล้วนต้องปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ในการบริหารธุรกิจให้เท่าทันต่อเทคโนโลยีที่เกิดขึ้นเรื่อยๆ อย่างไม่มีที่สิ้นสุด ประกอบกับการมีพนักงานที่อยู่ภายใต้ความดูแลที่ต้องคอยส่งเสริมทักษะและความรู้ให้เท่าทันการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว ตลอดจนการมอบคุณภาพการบริการที่ดีที่สุดให้แก่ลูกค้า จึงได้ทำการศึกษาเรื่องการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ประกอบการและพนักงานในองค์กรที่มีความสัมพันธ์กับการรับรู้ถึงคุณภาพการให้บริการ: ศึกษากรณี วิสาหกิจขนาดย่อมประเภทบริการในเขตหลักสี่และเขตลาดพร้าวกรุงเทพมหานคร เพื่อนำผลการศึกษาวិจัยไปประยุกต์ใช้เป็นแนวทางในการยกระดับการยอมรับเทคโนโลยีและระดับการรับรู้ถึงคุณภาพการให้บริการในธุรกิจของผู้วิจัยซึ่งเป็นผู้ประกอบการร้านอาหารและพนักงานภายในสถานประกอบการ

## วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการยอมรับเทคโนโลยีกับการรับรู้ถึงคุณภาพการให้บริการของผู้ประกอบการและพนักงานในองค์การวิสาหกิจขนาดย่อมประเภทบริการในเขตหลักสี่และเขตลาดพร้าวกรุงเทพมหานคร

## แนวคิดทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

### 1. แนวคิดเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยี

การยอมรับเทคโนโลยีเป็นองค์ประกอบที่ทำให้บุคคลเกิดความเปลี่ยนแปลงด้านต่างๆ ที่เกี่ยวกับเทคโนโลยีใน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านพฤติกรรม ด้านทัศนคติที่มีต่อเทคโนโลยี และด้านการใช้งานเทคโนโลยีที่ง่ายขึ้น [1] และการยอมรับเทคโนโลยียังเป็นปัจจัยสำคัญในการใช้งานและอยู่ร่วมกับเทคโนโลยี ซึ่งจากการที่ได้ใช้เทคโนโลยีทำให้เกิดประสบการณ์ความรู้ ทักษะ และความต้องการใช้งานเทคโนโลยี [2] การยอมรับเทคโนโลยีเป็นการตัดสินใจที่จะนำเทคโนโลยีนั้นไปใช้อย่างเต็มที่ เพราะเทคโนโลยีนั้นเป็นวิธีการที่ดีกว่าและมีประโยชน์กว่า เป็นกระบวนการเริ่มตั้งแต่ได้สัมผัสเทคโนโลยี การถูกชักจูงให้ยอมรับเทคโนโลยีตัดสินใจยอมรับหรือปฏิเสธการปฏิบัติตามการตัดสินใจและยืนยันการปฏิบัตินี้อาจใช้เวลาช้าหรือเร็วขึ้นอยู่กับปัจจัยที่สำคัญของตัวบุคคลและลักษณะของเทคโนโลยี [3]

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยเลือกทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยีมาเป็นตัวแปรในการศึกษาเนื่องจากธุรกิจบริการในปัจจุบันส่วนต้องใช้เทคโนโลยีในการปฏิบัติงานแทบทุกกระบวนการ ซึ่งเป็นสิ่งที่ช่วยอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ประกอบการในการบริหารจัดการ ความสะดวกให้แก่พนักงานในการปฏิบัติงาน และอำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้าในธุรกิจบริการบางประเภท การวิจัยนี้จึงเน้นไปที่การศึกษาความคิดเห็นของผู้เกี่ยวข้องภายในสถานประกอบการเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีว่ามีการยอมรับและใช้เทคโนโลยีอยู่ในระดับใด และมีความคิดเห็นเกี่ยวกับเทคโนโลยีที่ใช้ในธุรกิจอย่างไร โดยตัวแปรที่ใช้ในการศึกษามี 5 ตัวแปร คือ การรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน เจตคติในการใช้งาน ความตั้งใจที่จะใช้งาน และพฤติกรรมการใช้งาน

### 2. แนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้คุณภาพการให้บริการ

คุณภาพการบริการมีความสำคัญเนื่องจากภาคธุรกิจบริการในช่วงที่ผ่านมาเป็นภาคธุรกิจที่มีความสำคัญอย่างมากต่อระบบเศรษฐกิจ และเป็นภาคธุรกิจที่อยู่ในระดับการแข่งขันกันอย่างรุนแรง

ธุรกิจบริการต่างๆ จึงต้องพยายามกำหนดคุณภาพการบริการให้สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้บริโภค ให้ดีที่สุดในการดำรงอยู่รอดในธุรกิจ [4] ในยุคปัจจุบันธุรกิจต่างๆ ต้องเน้นการสนับสนุนหรือผลักดัน เรื่องการบริการให้มากขึ้น ทั้งนี้การบริการจะต้องใส่คุณภาพลงไปด้วย เพื่อพัฒนาการบริการ สร้าง จุดเด่นแก่ธุรกิจให้ดียิ่งขึ้น รวมถึงเพิ่มความแข็งแกร่งให้แก่ธุรกิจ ดังนั้นแล้ว ธุรกิจควรวิเคราะห์เรื่อง คุณภาพการให้บริการอย่างถี่ถ้วนและรอบคอบรัดกุม เพื่อให้ลูกค้าได้มากกว่าที่ลูกค้าคาดหวังในเรื่อง บริการ และเพิ่มโอกาสที่ผู้บริโภคจะกลับมาใช้บริการซ้ำต่อไปในอนาคต

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยเลือกทฤษฎีการรับรู้คุณภาพการให้บริการมาเป็นตัวแปรในการศึกษา เนื่องจากในธุรกิจบริการ ผู้ประกอบการและพนักงานต้องรับรู้และเข้าใจในคุณภาพการให้บริการหรือ กระบวนการในการปฏิบัติงานบริการอย่างมีคุณภาพเพื่อตอบสนองต่อความประสงค์ของลูกค้า ตลอดจนสร้างความประทับใจจนลูกค้ากลับมาซื้อสินค้าหรือใช้บริการซ้ำ จึงเน้นศึกษาไปที่ความคิด เห็นของผู้เกี่ยวข้องภายในสถานประกอบการเกี่ยวกับความเข้าใจในการให้บริการ และระดับคุณภาพใน การให้บริการ โดยตัวแปรที่ใช้ในการศึกษามี 5 ตัวแปร คือ ความเป็นรูปธรรมของบริการ ความเชื่อถือ ใจกว้างใจได้ การตอบสนองต่อลูกค้า การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า และการรู้จักและเข้าใจลูกค้า

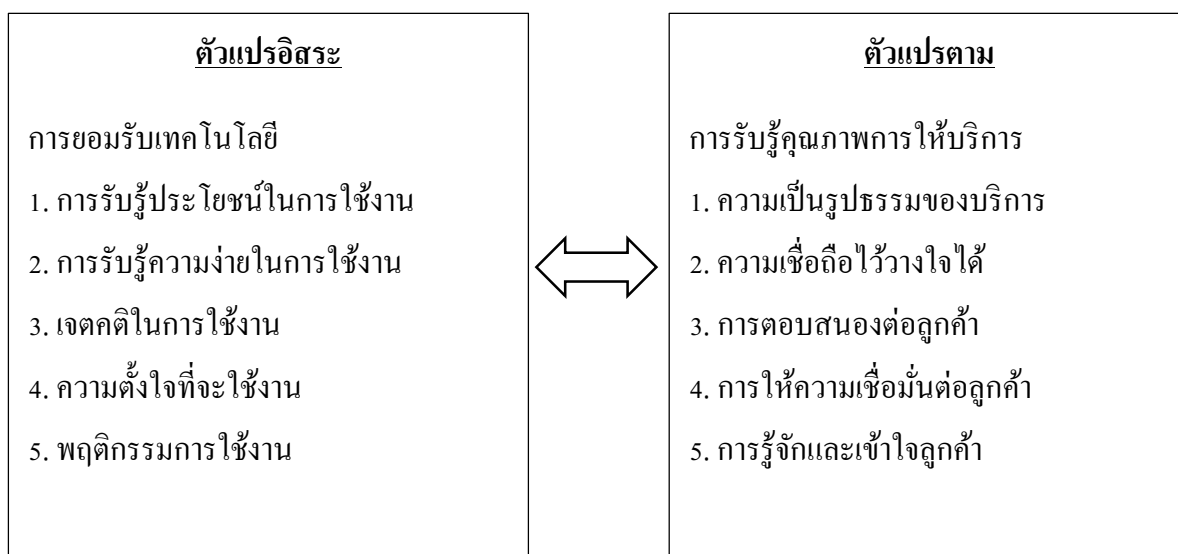
### 3. แนวคิดเกี่ยวกับงานบริการในองค์การวิสาหกิจขนาดย่อม

ในปัจจุบันธุรกิจบริการขยายตัวเพิ่มมากขึ้นทั้งในระดับประเทศและระดับนานาชาติ อันเนื่อง มาจากวิถีการดำเนินชีวิตของบุคคลในสังคมเปลี่ยนแปลงไป จึงทำให้ธุรกิจบริการได้รับความนิยม อย่างสูง เพราะมีความสะดวกสบาย มีบรรยากาศที่สวยงาม และมีพนักงานที่คอยให้บริการเป็นอย่างดี ธุรกิจจึงมีการแข่งขันกันสูงมากขึ้นทุกวันและมีต้นทุนการดำเนินงานที่ซับซ้อน เป็นผลให้ ผู้ประกอบการต้องบริหารและพัฒนาการจัดการให้ดี ซึ่งถือเป็นกุญแจสำคัญที่จะทำให้ธุรกิจอยู่รอดและ มีผลกำไร การบริหารและการจัดการให้มีประสิทธิภาพในทุกกระบวนการซึ่งเป็นหัวใจของธุรกิจที่ ผู้รับผิดชอบทั้งเจ้าของกิจการหรือผู้จัดการทั่วไปจะต้องศึกษาเพื่อสามารถวิเคราะห์ต้นทุนและผลกำไร ตลอดจนกระบวนการบริหารต่างๆ ด้วยการวางแผนบริหารสั่งการ วิเคราะห์และติดตามผล เพื่อสร้าง ความได้เปรียบเหนือคู่แข่ง อาจกล่าวได้ว่า งานบริการถือเป็นอีกหนึ่งหัวใจสำคัญที่จำเป็นของธุรกิจ บริการ ต้องมีคู่มือที่ระบุเทคนิคการให้บริการตามแบบฉบับให้พนักงานปฏิบัติตาม เพราะพนักงานมี หลากหลายตำแหน่งซึ่งแต่ละตำแหน่งก็มีหน้าที่ที่แตกต่างกันไป ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของการบริการลูกค้า การพูดคุย รวมถึงการตอบคำถาม รับมือแก้ปัญหาเฉพาะหน้ากับลูกค้า ผู้ประกอบการต้องตระหนักถึง ความสำคัญในการให้ความรู้พื้นฐานของการทำงานแก่พนักงานอันเป็นกฎระเบียบ เป็นข้อปฏิบัติ เป็น

รายละเอียดหน้าที่ ข้อตกลงร่วมกันที่จะทำให้ธุรกิจสามารถเปิดให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพราะจะทำให้เกิดความน่าเชื่อถือ และเป็นที่ยอมรับของพนักงาน พนักงานก็จะมีความเต็มใจและทุ่มเทให้กับงาน ซึ่งจะทำให้พนักงานส่งมอบบริการที่ดีอันเป็นหัวใจสำคัญของการบริการให้แก่ลูกค้าต่อไป

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงศึกษาวิสาหกิจขนาดย่อมประเภทบริการหรือธุรกิจบริการเพื่อนำผลการศึกษาไปใช้ประยุกต์กับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในสถานประกอบการ โดยเฉพาะในด้านการยอมรับเทคโนโลยี และพัฒนาคุณภาพการให้บริการของธุรกิจ

### กรอบแนวคิดในการวิจัย



### สรุปผลการศึกษาวิจัย

#### 1. การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า กลุ่มตัวอย่างเป็นเพศชายจำนวน 176 คน คิดเป็นร้อยละ 44 เป็นเพศหญิงจำนวน 224 คน คิดเป็นร้อยละ 56 เป็นผู้ประกอบการจำนวน 169 คน คิดเป็นร้อยละ 42.3 และเป็นพนักงาน/บุคลากร/ลูกจ้างจำนวน 231 คน คิดเป็นร้อยละ 57.8 โดยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วง 20 – 30 ปี จำนวน 143 คน คิดเป็นร้อยละ 35.8 มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่าจำนวน 226 คน คิดเป็นร้อยละ 56.5 มีระยะเวลาปฏิบัติงานต่ำกว่า 1 ปี จำนวน 154 คน คิด

เป็นร้อยละ 38.5 และมีรายได้สุทธิต่อเดือนอยู่ในช่วง 10,001 – 15,000 บาท จำนวน 171 คน คิดเป็นร้อยละ 42.8 ผลการวิเคราะห์แสดงดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล (n = 400)

| ปัจจัยส่วนบุคคล      |                         | จำนวน (คน) | ร้อยละ (%) |
|----------------------|-------------------------|------------|------------|
| เพศ:                 | ชาย                     | 176        | 44.0       |
|                      | หญิง                    | 224        | 56.0       |
| ตำแหน่ง:             | ผู้ประกอบการ            | 169        | 42.3       |
|                      | พนักงาน/บุคลากร/ลูกจ้าง | 231        | 57.8       |
| อายุ:                | 20 – 30 ปี              | 143        | 35.8       |
| ระดับการศึกษา:       | ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า  | 226        | 56.5       |
| ระยะเวลาปฏิบัติงาน:  | ต่ำกว่า 1 ปี            | 154        | 38.5       |
| รายได้สุทธิต่อเดือน: | 10,001 – 15,000 บาท     | 171        | 42.8       |

## 2. การวิเคราะห์การยอมรับเทคโนโลยี

ผลการวิเคราะห์ตัวแปรการยอมรับเทคโนโลยีในภาพรวม พบว่า ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.77$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ากลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับด้านเจตคติในการใช้งานมากที่สุด ( $\bar{X} = 3.88$ ) รองลงมาคือด้านพฤติกรรมการใช้งาน ( $\bar{X} = 3.82$ ) ตามด้วยด้านการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน ( $\bar{X} = 3.77$ ) ด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน ( $\bar{X} = 3.75$ ) และด้านความตั้งใจที่จะใช้งาน ( $\bar{X} = 3.63$ ) น้อยที่สุดตามลำดับ ผลการวิเคราะห์แสดงดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ตัวแปรการยอมรับเทคโนโลยี (n = 400)

| การยอมรับเทคโนโลยี               | $\bar{X}$ | S.D. | ระดับความคิดเห็น | อันดับ |
|----------------------------------|-----------|------|------------------|--------|
| ด้านการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน | 3.77      | 0.61 | มาก              | 3      |
| ด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน | 3.75      | 0.71 | มาก              | 4      |
| ด้านเจตคติในการใช้งาน            | 3.88      | 0.71 | มาก              | 1      |
| ด้านความตั้งใจที่จะใช้งาน        | 3.63      | 0.64 | มาก              | 5      |

|                       |             |             |            |   |
|-----------------------|-------------|-------------|------------|---|
| ด้านพฤติกรรมการใช้งาน | 3.82        | 0.77        | มาก        | 2 |
| <b>รวม</b>            | <b>3.77</b> | <b>0.52</b> | <b>มาก</b> |   |

### 3. การวิเคราะห์การรับรู้คุณภาพการให้บริการ

ผลการวิเคราะห์ตัวแปรการรับรู้คุณภาพการให้บริการในภาพรวม พบว่า ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.91$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ากลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับด้านการตอบสนองต่อลูกค้ามากที่สุด ( $\bar{X} = 3.97$ ) รองลงมาคือด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ( $\bar{X} = 3.93$ ) ตามด้วยด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า ( $\bar{X} = 3.91$ ) ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ( $\bar{X} = 3.90$ ) และด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ( $\bar{X} = 3.83$ ) น้อยที่สุดตามลำดับ ผลการวิเคราะห์แสดงดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์ตัวแปรการรับรู้คุณภาพการให้บริการ (n = 400)

| การรับรู้คุณภาพการให้บริการ      | $\bar{X}$   | S.D.        | ระดับความคิดเห็น | อันดับ |
|----------------------------------|-------------|-------------|------------------|--------|
| ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ     | 3.93        | 0.66        | มาก              | 2      |
| ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้      | 3.90        | 0.63        | มาก              | 4      |
| ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า          | 3.97        | 0.59        | มาก              | 1      |
| ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า | 3.83        | 0.71        | มาก              | 5      |
| ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า     | 3.91        | 0.74        | มาก              | 3      |
| <b>รวม</b>                       | <b>3.91</b> | <b>0.50</b> | <b>มาก</b>       |        |

### 4. การทดสอบสมมติฐาน

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปรที่ศึกษา จำแนกตามตัวแปรอิสระ พบว่า ตัวแปรอิสระทุกตัวมีความสัมพันธ์กับตัวแปรตามอย่างมีนัยสำคัญ (Sig. = 0.000) โดยตัวแปรอิสระด้านการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน ด้านเจตคติในการใช้งาน ด้านความตั้งใจที่จะใช้งาน และด้านพฤติกรรมการใช้งาน มีความสัมพันธ์กับตัวแปรตามในระดับปานกลาง ( $r = 0.413, 0.426, 0.453$  และ  $0.528$  ตามลำดับ) มีเพียงตัวแปรอิสระด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งานเท่านั้นที่มีความสัมพันธ์กับตัวแปรตามในระดับต่ำ ( $r = 0.364$ ) ผลการวิเคราะห์แสดงดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปรที่ศึกษา จำแนกตามตัวแปรอิสระ (n = 400)

| ตัวแปรตาม : การรับรู้ถึงคุณภาพการให้บริการ |                                  | Pearson     | Sig.       | ระดับ        |
|--------------------------------------------|----------------------------------|-------------|------------|--------------|
|                                            |                                  | Correlation | (2-tailed) | ความสัมพันธ์ |
| ตัวแปรอิสระ :                              | ด้านการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน | .413**      | .000       | ปานกลาง      |
| การยอมรับ                                  | ด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน | .364**      | .000       | ต่ำ          |
| เทคโนโลยี                                  | ด้านเจตคติในการใช้งาน            | .426**      | .000       | ปานกลาง      |
|                                            | ด้านความตั้งใจที่จะใช้งาน        | .453**      | .000       | ปานกลาง      |
|                                            | ด้านพฤติกรรมการใช้งาน            | .528**      | .000       | ปานกลาง      |

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

## อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

### 1. อภิปรายผล

จากผลการวิจัยจะเห็นได้ว่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรทุกคู่ที่มีความสัมพันธ์กันในระดับที่ไม่สูง ทั้งนี้เป็นเพราะสถานประกอบการที่ผู้วิจัยได้ไปทำการศึกษาล้วนเป็นสถานประกอบการประเภทบริการ ลูกค้านั้นจำนวนมากจึงยังคงต้องการใช้บริการที่สถานประกอบการโดยตรงโดยไม่ผ่านช่องทางเทคโนโลยีใดๆ เพราะลูกค้าส่วนมากมีความต้องการในเรื่องการบริการ การอำนวยความสะดวก ความตั้งใจในการให้บริการ และการให้ความช่วยเหลือที่น่าประทับใจจากพนักงาน รวมถึงการที่พนักงานแสดงให้เห็นว่าลูกค้าเป็นบุคคลสำคัญ เช่น การจดจำข้อมูลลูกค้า ทำให้รู้จักและเข้าใจความต้องการของลูกค้า ตลอดจนความน่าเชื่อถือของสถานประกอบการที่ทำให้ลูกค้าอุ่นใจในการใช้บริการ ลูกค้าที่จะไปแนะนำหรือชักชวนผู้อื่นให้มาใช้บริการเช่นเดียวกับตน เทคโนโลยีหรือนวัตกรรมภายในสถานประกอบการจึงมีหน้าที่ที่เกี่ยวกับลูกค้าอย่างมากที่สุดคือความรวดเร็ว ถูกต้อง หรืออำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้าในกรณีที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นพิเศษ เช่น ลูกค้าที่พิการหรือลูกค้าที่ต้องการความช่วยเหลือฉุกเฉิน เป็นต้น ในส่วนของสถานประกอบการนั้น เทคโนโลยีเป็นเครื่องมือพื้นฐานที่ผู้ประกอบการและพนักงานใช้ในการสื่อสารภายในองค์กรและจัดการระบบงานภายในสถานประกอบการ ซึ่งเป็นเครื่องมือที่ทุกธุรกิจจะต้องมีอยู่แล้ว การรับรู้ประโยชน์ของเทคโนโลยีในการใช้งานจึงเป็นเรื่องปกติในการปฏิบัติงาน ตลอดจนเจตคติและความตั้งใจที่จะใช้งานเทคโนโลยี รวมถึงพฤติกรรมการใช้

งานเทคโนโลยีจึงเป็นสิ่งที่พนักงานมีความคุ้นเคยและใช้เป็นประจำอยู่แล้ว ไม่มีความจำเป็นที่จะต้องเรียนรู้การใช้งานใดๆ เพิ่มเติม เว้นแต่กรณีที่อยู่ประกอบการนำเทคโนโลยีหรือนวัตกรรมใหม่ๆ เข้ามาใช้ภายในสถานประกอบการ ในกรณีเช่นนั้นพนักงานจำเป็นจะต้องสนใจใฝ่รู้และฝึกฝนการใช้งานจนมีความชำนาญ ดังนั้นเหตุผลดังกล่าวข้างต้นจึงส่งผลให้ตัวแปรอิสระด้านการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน ด้านเจตคติในการใช้งาน ด้านความตั้งใจที่จะใช้งาน และด้านพฤติกรรมการใช้งาน มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการซึ่งเป็นตัวแปรตามในระดับปานกลางเท่านั้น

สำหรับผลการวิจัยที่พบว่าตัวแปรอิสระด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งานมีความสัมพันธ์กับตัวแปรตามในระดับต่ำ ทั้งนี้เป็นเพราะในยุคปัจจุบันเทคโนโลยีเข้ามาเป็นส่วนหนึ่งในชีวิตของทุกคน การเรียนรู้การใช้เทคโนโลยีจึงไม่ใช่เรื่องยาก ประกอบกับเหตุผลที่ว่าสถานประกอบการประเภทบริการลูกค้าส่วนมากมีความต้องการในเรื่องการบริการโดยตรงโดยไม่ผ่านช่องทางเทคโนโลยีใดๆ เทคโนโลยีจึงเป็นเครื่องมือพื้นฐานที่ผู้ประกอบการและพนักงานใช้ในการสื่อสารภายในองค์กรและจัดการระบบงานภายในสถานประกอบการเท่านั้น ซึ่งเป็นเครื่องมือที่ทุกธุรกิจจะต้องมีและพนักงานมีความคุ้นเคยอยู่แล้ว การรับรู้ความง่ายในการใช้งานเทคโนโลยีจึงมีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการในระดับต่ำตามเหตุผลที่ยกมาข้างต้น

## 2. ข้อเสนอแนะ

### 1) ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

(1) ผลการวิเคราะห์ตัวแปรการยอมรับเทคโนโลยี ด้านการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นในเรื่องของเทคโนโลยีช่วยจัดการระบบงานของสถานประกอบการอย่างมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับปานกลาง เนื่องจากสถานประกอบการบางแห่งมีเทคโนโลยีเป็นตัวช่วยในการจัดระบบงานน้อย และบางที่เทคโนโลยีก็แทบไม่ช่วยอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานแก่พนักงานเลย ดังนั้นผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะให้สถานประกอบการให้ความสำคัญกับเทคโนโลยีที่ใช้งานเพื่อความสะดวกในการปฏิบัติงานของพนักงาน เพราะหากระบบงานไม่มีประสิทธิภาพก็จะส่งผลการบริการลูกค้า และเมื่อลูกค้ารู้สึกถึงความไม่สะดวกก็จะทำให้เสียลูกค้าไป

(2) ผลการวิเคราะห์ตัวแปรการยอมรับเทคโนโลยี ด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นในเรื่องของเทคโนโลยีช่วยทำให้การปฏิบัติงานง่ายขึ้นอยู่ในระดับปานกลาง เนื่องจากสถานประกอบการบางแห่งมีแอปพลิเคชันหรือระบบปฏิบัติการภายในที่ต้อง

เชื่อมต่อกับอินเทอร์เน็ต แต่สัญญาณอินเทอร์เน็ตไม่เสถียร ทำให้การปฏิบัติงานติดขัดอยู่บ่อยครั้ง ดังนั้นผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะให้ผู้ประกอบการให้ความสำคัญกับปัญหาดังกล่าว ซึ่งในมุมมองของผู้ประกอบการบางรายอาจมองว่าเป็นการเพิ่มต้นทุนหากติดตั้งสัญญาณอินเทอร์เน็ตอย่างดี แต่ในอีกแง่มุมหนึ่งหากความติดขัดดังกล่าวส่งผลต่อการบริการแก่ลูกค้า อาจทำให้เกิดความเสียหายมากกว่า

(3) ผลการวิเคราะห์ตัวแปรการยอมรับเทคโนโลยี ด้านความตั้งใจที่จะใช้งาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นในเรื่องของหากมีเทคโนโลยีใหม่ๆ มาก็จะใช้งาน และตั้งใจว่าจะนำมาใช้ให้เกิดประโยชน์กับงานขึ้นอยู่ในระดับปานกลาง เนื่องจากสถานประกอบการบางแห่งมีแอปพลิเคชันที่ต้องให้ลูกค้าทำการดาวน์โหลดเพื่อเหตุผลทางการตลาด แต่แอปพลิเคชันนั้นใช้งานได้ไม่ดี ทำให้พนักงานต้องคอยแก้ไขปัญหาและตอบคำถามลูกค้าอยู่บ่อยครั้ง พนักงานจึงรู้สึกว่ามันจำเป็นต้องมีเทคโนโลยีดังกล่าวก็ได้เพราะหากใช้งานอย่างไม่มีประสิทธิภาพก็เป็นการเพิ่มภาระให้แก่พนักงานมากกว่าอำนวยความสะดวก ดังนั้นผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะให้ผู้ประกอบการให้ความสำคัญกับการพัฒนาระบบปฏิบัติการให้ใช้งานง่ายอยู่เสมอ หรือหากติดปัญหาในการพัฒนาก็ควรยกเลิกการใช้งาน แล้วเน้นการบริการลูกค้าโดยพนักงาน เพื่อให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกสะดวกและประทับใจ

## 2) ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งนี้

ผู้วิจัยควรกำหนดประเภทวิสาหกิจหรือธุรกิจที่ต้องการศึกษาให้ชัดเจน เพราะจะทำให้กำหนดประชากร กลุ่มตัวอย่าง และประเภทของเทคโนโลยีที่สอดคล้องกับกระบวนการปฏิบัติงานของสถานประกอบการนั้น ซึ่งส่งผลต่อการกำหนดตัวแปรในการศึกษาที่มีความเจาะจง สามารถนำตัวแปรที่เกี่ยวข้องมาวิเคราะห์ เพื่อหาจุดร่วมว่าวิสาหกิจหรือธุรกิจนั้นควรใช้เทคโนโลยีอะไรในการบริหารผลการวิจัยจึงจะมีความชัดเจน เจาะจง สามารถนำไปใช้ประโยชน์ตรงกลุ่มเป้าหมาย นอกจากนี้ยังเป็นการประหยัดทรัพยากรในกระบวนการศึกษาวิจัยเพราะพื้นที่กลุ่มเป้าหมายที่ทำการศึกษามีขนาดแคบลง

## 3) ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

(1) ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะให้ทำการศึกษาเกี่ยวกับประชากรหรือกลุ่มตัวอย่างกลุ่มอื่นๆ ในพื้นที่ที่แตกต่างกัน เนื่องจากในปัจจุบันสถานประกอบการประเภทบริการมีจำนวนมากขึ้นและกระจายไปทั่วทั้งประเทศ เทคโนโลยีหรือนวัตกรรมที่ใช้งาน กลยุทธ์หรือเป้าหมายของธุรกิจ รวมถึงการให้บริการของแต่ละที่จึงมีความแตกต่างกันตามเป้าประสงค์ของสถานประกอบการนั้นๆ อีกทั้งประชากรหรือกลุ่มตัวอย่างที่แตกต่างกันก็ย่อมมีความคิดเห็นและความรู้สึกที่แตกต่างกัน

(2) ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะให้เพิ่มตัวแปรหรือใช้ตัวแปรอื่นที่เกี่ยวข้องในการศึกษา เช่น ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการประกอบด้วย เนื่องจากลูกค้าที่มาใช้บริการย่อมมีความพึงพอใจและความคิดเห็นที่แตกต่างกัน จะทำให้ทราบถึงความประทับใจของลูกค้า ความภักดีต่อแบรนด์ หรือการใช้บริการซ้ำ ตลอดจนทำให้ทราบถึงพฤติกรรมและความต้องการของลูกค้า ซึ่งส่งผลต่อการจำแนกลูกค้าเพื่อพัฒนาการบริการให้ตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าให้ครอบคลุมมากที่สุด

(3) ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะให้เพิ่มรูปแบบการวิจัยเชิงคุณภาพเข้ามาประกอบ เนื่องจากการวิจัยเชิงคุณภาพทำให้ได้มีโอกาสนำมาสนทนากับประชากรหรือกลุ่มตัวอย่าง จะทำให้ได้ข้อมูลในเชิงลึกมากขึ้น และข้อสำคัญอีกประการหนึ่งคือการวิจัยเชิงคุณภาพส่งผลต่อสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ผล ทำให้ทราบผลการวิเคราะห์ในแง่มุมอื่นๆ เช่น การทดสอบ Chi-Square Test ใช้ทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้คุณภาพการให้บริการแต่ละด้านกับคุณค่าที่รับรู้จากการเข้ารับบริการว่าตัวแปรทั้งคู่มีสัมพันธ์หรือเกี่ยวข้องกันหรือไม่ อย่างไร และเพื่อจะได้สมมติฐานที่แตกต่างออกไปจากสมมติฐานแบบเดิม

### บรรณานุกรม

- ภัทรา ภัทรมโน. (2556). การรับรู้คุณภาพในการให้บริการมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกเข้าพักรีสอร์ทระดับ 4 ดาวในจังหวัดชลบุรี [สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ]. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.[4]
- สิงหะ จวีสุข, และสุนันทา วงศ์จตุรภัทร. (2555). ทฤษฎีการยอมรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ. KMITL Information Technology Journal, (Jan. – Jun. 2012). [1]
- สุนิรัตน์ เสริมประสาทกุล. (2541). การยอมรับแนวคิดใหม่ในแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 8. (รายงานผลการวิจัย). มหาวิทยาลัยเกริก.[3]
- ศศิพร เหมือนศรีชัย. (2555). ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับ ERP Software ของผู้ใช้งานด้านบัญชี. วารสารวิชาชีพบัญชี, 8(22), 38-51. [2]