

การยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อการให้บริการเพื่อพัฒนาคุณภาพสู่ความเป็นเลิศ
ของระบบเครือข่ายกล้องวงจรปิดเพื่อรักษาความปลอดภัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

The Effect of the Technological Acceptance on the Quality Improvement
Service for Excellence of the CCTV Security Network System
of UbonRatchathani Rajabhat University

ศาสตราจารย์ ทองแรง^{1*}, พัชรพงษ์ สุตถนอม² และ รัชวุฒิ รัชมนณี³

Sartsin Thongrang^{1*}, Patcharapong Sudtanom² and Ratchawut Rukmanee³

ศูนย์คอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี^{1*, 2, 3}

Computer Center Ubon Ratchathani Rajabhat University^{1*, 2, 3}

Email : sartsin.t@ubru.ac.th^{1*}

(Received : August 22, 2024; Revised : November 20, 2025; Accepted : December 11, 2025)

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อการให้บริการเพื่อพัฒนาคุณภาพสู่ความเป็นเลิศ 2) ศึกษาระดับการให้บริการเพื่อพัฒนาคุณภาพสู่ความเป็นเลิศ และ 3) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการเพื่อพัฒนาคุณภาพสู่ความเป็นเลิศกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรการหาขนาดตัวอย่าง ในกรณีที่ไม่ทราบจำนวนประชากรของ Cochran ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ต้องเก็บข้อมูลคือ 385 เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม ค่าความเชื่อมั่นทั้งหมดเท่ากับ .90

ผลการวิจัยพบว่า การยอมรับเทคโนโลยี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรกคือ ด้านความง่ายในการใช้งาน รองลงมาคือ ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์และด้านทัศนคติต่อการใช้งานตามลำดับคุณภาพการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรกคือ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ รองลงมาคือ ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ และด้านการเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ ตามลำดับปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการเพื่อพัฒนาคุณภาพสู่ความเป็นเลิศ ได้แก่ ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ ด้านความง่ายในการใช้งาน และด้านทัศนคติต่อการใช้งาน ตัวแปรตามคือ ปัจจัยการให้บริการเพื่อพัฒนาคุณภาพสู่ความเป็นเลิศที่มีความสัมพันธ์กับตัวแปรตามอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 สามารถร่วมกันทำนายการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อปัจจัยการให้บริการเพื่อพัฒนาคุณภาพสู่ความเป็นเลิศ กรณีศึกษาของระบบเครือข่ายกล้องวงจรปิดเพื่อรักษาความปลอดภัย มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี ได้ร้อยละ 48.81 ($R^2_{Adj}=.481$)

คำสำคัญ : การยอมรับเทคโนโลยี, กล้องวงจรปิด, คุณภาพการให้บริการ, บริการเพื่อความเป็นเลิศ

ABSTRACT

This research aimed 1) to examine the level of technology acceptance that influences service provision for quality improvement toward excellence; 2) to study the level of service quality aimed at excellence; and 3) to investigate the factors affecting service provision for quality improvement toward excellence, using the case of the CCTV network security system at Ubon Ratchathani Rajabhat University. The sample size, calculated using Cochran's formula for an unknown population, was 385 respondents. The research instrument was a questionnaire with an overall reliability coefficient of .90.

The findings revealed that, overall, technology acceptance was at a high level. When considering each dimension, the three highest-rated aspects were, respectively, perceived ease of use, perceived usefulness, and attitude toward using the technology. Service quality, in general, was also found to be at a high level. The three highest-rated dimensions were reliability, followed by assurance for service recipients, and empathy toward service recipients. The factors of perceived usefulness, perceived ease of use, and attitude toward use were found to significantly influence service provision for quality improvement toward excellence. Together, these variables explained 48.81% of the variance in service quality toward excellence ($R_{Adj} = .481$) at the .01 level of statistical significance, in the context of the CCTV network security system at Ubon Ratchathani Rajabhat University.

Keyword : Technology Acceptance, CCTV, Service Quality, Service for Excellence

บทนำ

ปัจจุบันเทคโนโลยีสารสนเทศที่ได้เริ่มมีบทบาทในการพัฒนาประเทศไม่ว่าจะเป็นเศรษฐกิจสังคมและความเป็นอยู่ของประชาชนหน่วยงานต่าง ๆ ได้หันมาให้ความสนใจและพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อรองรับกับสังคมสารสนเทศซึ่งเป็นสังคมที่เกี่ยวพันกับข้อมูลข่าวสารและการนำข้อมูลข่าวสารมาใช้ประโยชน์ในลักษณะเทคโนโลยียุทธศาสตร์เพื่อเพิ่มความสามารถในการแข่งขันเข้าสู่ยุคสารสนเทศการวางแนวทางให้กับหน่วยงานในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาเสริมสร้างและเกื้อหนุนการพัฒนาองค์กรการจึงเป็นแนวทางการที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กร การเทคโนโลยีสารสนเทศดังกล่าวครอบคลุมเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ทั้งฮาร์ดแวร์ซอฟต์แวร์และฐานข้อมูลรวมทั้งเทคโนโลยีโทรคมนาคมอันรวมถึงระบบสื่อสารมวลชนที่ผ่านสายและไร้สาย เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์ชนิดต่าง ๆ [1]

กล้องวงจรปิด CCTV เป็นสิ่งสำคัญมากที่จะต้องพิจารณาตัวเลือกระบบในการรักษาความปลอดภัยและเลือกสิ่งหนึ่งที่เหมาะสมที่สุดในการช่วยตรวจจับซึ่งนิยมมากที่สุด ประหยัดค่าใช้จ่ายและมีประสิทธิภาพของการรักษาความปลอดภัยในบ้านและสถานที่ทำงานด้วยกล้องวงจรปิด CCTV ป้องกันอาชญากรรมบางครั้งกล้องวงจรปิดไม่สามารถบันทึกภาพการกระทำผิดได้แต่การที่ติดตั้งวงจรปิดไว้ทำให้ผู้ที่ทำความผิดไม่กล้าที่จะลงมือเพราะกลัวว่าจะถูกบันทึกภาพขณะทำความผิดเอาไว้ได้ดังนั้นหากองค์กรมีระบบกล้องวงจรปิดติดตั้งไว้จะช่วยลดการก่อเหตุได้มากขึ้นป้องกันไม่ให้นักงานขโมยหากคุณสงสัยว่าหนึ่งในพนักงานของคุณทำผิดแต่ไม่ทราบว่าจะเริ่มต้นอย่างไรเพื่อที่จะจับผิดการกระทำผิดนั้นกล้องวงจรปิดเป็นเครื่องมือที่มีประโยชน์มากหากมีการให้บริการกล้องวงจรปิดจะทำให้ทุกคนได้รับความรู้สึกปลอดภัยและจะช่วยเพิ่มความเชื่อมั่นให้กับนักศึกษาบุคลากรทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยมากยิ่งขึ้น

ทั้งนี้คุณภาพการให้บริการจึงเป็นตัวชี้วัดถึงให้การดำเนินงานคุณลักษณะที่เป็นไปตามมาตรฐานที่เหมาะสมปราศจากข้อผิดพลาดทำให้เกิดผลลัพธ์ที่ดีเพื่อตอบสนองความต้องการจะเห็นว่าระบบเครือข่ายกล้องวงจรปิดเพื่อรักษาความปลอดภัยมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานีมีความสำคัญต่อการรักษาความปลอดภัยที่จะช่วยสอดส่องดูแลให้อีกทั้งวงจรปิด (CCTV) สามารถทำงานได้ตลอด 24 ชั่วโมงถือว่าเป็นหัวใจสำคัญของการรักษาความปลอดภัยอีกทั้งช่วยดูแลทรัพย์สินของทางหน่วยงานและยังสามารถช่วยติดตามอำนวยความสะดวกให้แก่ นักศึกษาบุคลากรทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยการดำเนินงานของระบบเครือข่ายกล้องวงจรปิดเพื่อรักษาความปลอดภัยมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานีจึงจำเป็นต้องมีการให้บริการที่ดีเป็นที่ยอมรับและน่าเชื่อถือแก่ผู้ใช้บริการ

ด้วยเหตุผลดังกล่าวผู้วิจัยจึงเล็งเห็นถึงความสำคัญของการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อปัจจัยการให้บริการเพื่อพัฒนาคุณภาพสู่ความเป็นเลิศกรณีศึกษาระบบเครือข่ายกล้องวงจรปิดเพื่อรักษาความปลอดภัยมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานีเพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยมาปรับปรุงการปฏิบัติงานด้านการให้บริการเพื่อให้มีการบริการที่

เป็นเลิศและยกระดับการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นอันจะช่วยอำนวยความสะดวกให้ผู้มารับบริการระบบเครือข่ายกล้องวงจรปิดเพื่อรักษาความปลอดภัยมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานีนำไปสู่การบริการสู่ความเป็นเลิศ

1. วัตถุประสงค์การวิจัย

- 1.1 เพื่อศึกษาระดับการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อการให้บริการเพื่อพัฒนาคุณภาพสู่ความเป็นเลิศ
- 1.2 เพื่อศึกษาระดับการให้บริการเพื่อพัฒนาคุณภาพสู่ความเป็นเลิศ
- 1.3 เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการเพื่อพัฒนาคุณภาพสู่ความเป็นเลิศ

2. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยี

จากงานวิจัยต่าง ๆ ที่ผ่านมาเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยีซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อให้เห็นถึงภาพรวมในการยอมรับของผู้ใช้งานระบบซึ่งทฤษฎีนี้อธิบายถึงการยอมรับเทคโนโลยีและการใช้เทคโนโลยีของผู้ใช้โดยเป็นทฤษฎีที่พัฒนามาจากทฤษฎีด้านพฤติกรรม จำนวน 8 ทฤษฎีดังนี้ [2]

1. ทฤษฎีที่ใช้ในการเชื่อมโยงความเชื่อและทัศนคติที่มีต่อพฤติกรรม (Theory of Reasoned Action: TRA)
 2. ทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้งานเพื่อใช้เป็นสิ่งวัดความสำเร็จของการพัฒนาการใช้เทคโนโลยี (Technology Acceptance Model: TAM)
 3. ทฤษฎีที่ใช้สำหรับการวิจัยด้านจิตวิทยาเพื่อใช้สนับสนุนแรงจูงใจที่ใช้อธิบายถึงการแสดงพฤติกรรม (Motivational Model: MM)
 4. ทฤษฎีที่ศึกษาพฤติกรรมที่ได้รับการพัฒนาและเพิ่มเติมจากทฤษฎี TRA (Theory of Planned Behavior: TPB)
 5. ทฤษฎีที่ผสมผสานกันระหว่างTAM กับTPB ใช้ในการทดสอบการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการใช้งานระบบว่ามีผลต่อการปรับปรุงและการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศหรือไม่
 6. ทฤษฎีที่ใช้วัดการใช้งานจริงในเทคโนโลยีและใช้ทำนายด้านการยอมรับและการใช้เทคโนโลยีของแต่ละบุคคล (Model of PC Utilization: MPCU)
 7. ทฤษฎีพื้นฐานทางสังคมใช้ศึกษาความหลากหลายของปัจจัยที่ใช้อธิบายนวัตกรรมและใช้เป็นเครื่องมือที่เกี่ยวข้องกับนวัตกรรมในองค์กร (Innovation Diffusion Theory: IDT) หรือ (Diffusion of Innovations: DOI)
 8. ทฤษฎีด้านพฤติกรรมมนุษย์ที่พบว่า การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของมนุษย์นั้นเกิดจากอิทธิพลจากสิ่งแวดล้อมปัจจัยส่วนบุคคลและคุณสมบัติด้านพฤติกรรมส่วนตัว (Social Cognitive Theory)
- แบบจำลองนี้ได้ใช้ทฤษฎีการกระทำด้วยเหตุผล (TRA) เป็นแนวคิดพื้นฐานสำหรับการอธิบายความเชื่อมโยงกันระหว่างปัจจัยในโครงสร้างของแบบจำลองซึ่งได้แก่
1. การรับรู้ถึงประโยชน์ (Perceived Usefulness: PU) เป็นระดับความเชื่อของคนที่ถ้าใช้ระบบหรือเทคโนโลยีนั้น ๆ จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานได้
 2. ความง่ายในการใช้งาน (Perceive ease of use: PEOU) เป็นสิ่งที่ผู้ใช้ (end-user) เชื่อว่าไม่ต้องใช้ความพยายามในการใช้งานระบบเพราะหากรบบใช้งานง่ายไม่ซับซ้อนผู้ใช้ก็จะมีความคิดที่ดีจากการใช้งานหรือกล่าวได้ว่า การใช้งานระบบไม่ต้องใช้ความพยายาม
- แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี 1 (Technology Acceptance Model: TAM1) ประกอบด้วย [3]
- ปัจจัยภายนอก (External Variables) หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานมีประสบการณ์การใช้งานและมีความคุ้นเคยในการใช้งานคอมพิวเตอร์ลักษณะงานที่ทำความเกี่ยวข้องกันกับสื่ออิเล็กทรอนิกส์

1. การรับรู้ถึงประโยชน์ (Perceived Usefulness) หมายถึงผู้ปฏิบัติงานทราบว่าการทำงานผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ช่วยลดความเสี่ยงอันตรายช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานช่วยเอื้อประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน ช่วยลดต้นทุนจากการดำเนินงาน

2. การรับรู้ถึงความง่าย (Perceived ease of use) หมายถึงผู้ปฏิบัติงานทราบว่าการทำงานผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ง่ายต่อการเรียนรู้ระบบการทำงานที่ไม่ซับซ้อนขั้นตอนการใช้งานง่ายช่วยในการเก็บข้อมูลและช่วยทำให้จัดการปฏิบัติงานได้ง่ายยิ่งขึ้น

3. ทศนคติต่อการใช้งาน (Attitude Toward Using) หมายถึงความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานว่าการทำงานผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์มีความเหมาะสมต่อการทำงานมีความน่าเชื่อถือและมีความทันสมัยสามารถสร้างความพึงพอใจหลังการใช้งานได้ส่งผลดีต่ออาชีพการทำงานมากกว่าผลเสีย

คุณภาพการให้บริการ

การให้บริการได้ตรงตามความต้องการของลูกค้าหรือตรงตามที่ลูกค้าคาดหวังซึ่งโดยธรรมชาติของงานบริการลูกค้าไม่สามารถจับต้องได้ทำให้มีความลำบากในการประเมินคุณภาพของการบริการก่อนการซื้อคุณภาพบริการจะเกิดขึ้นกับขบวนการเปรียบเทียบในจิตใจลูกค้าระหว่างกระบวนการให้บริการและผลผลิตที่ลูกค้าคาดหวังจากกระบวนการให้บริการและผลผลิตที่ลูกค้าได้รับจริงจากการใช้บริการเกณฑ์ที่ลูกค้าใช้ในการประเมินคุณภาพบริการ 5 ปัจจัยดังนี้ [4]

1. การบริการที่เป็นรูปธรรม (Tangible) ลักษณะของสิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพที่สามารถจับต้องได้เช่นอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้การแต่งตัวเครื่องแบบของพนักงานการตกแต่งสถานที่ เป็นต้น

2. ความเชื่อถือได้ในมาตรฐานคุณภาพบริการ (Reliability) ความสามารถในการให้บริการได้ตามที่ได้ให้สัญญาไว้กับลูกค้าอย่างน่าเชื่อถือถูกต้องและสม่ำเสมอ

3. การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) ความเต็มใจตั้งใจต้นตัวที่จะให้ความช่วยเหลือลูกค้าให้บริการอย่างทันทีทันใดและรวดเร็วฉับไว

4. ความมั่นใจได้ในบริการ (Assurance) พนักงานให้บริการต้องมีความรู้ทักษะความสามารถความซื่อสัตย์ ความสุภาพความเป็นมืออาชีพต้องสื่อสารออกมาให้ลูกค้าเกิดความเชื่อถือน่ามีความมั่นใจไว้วางใจในการใช้บริการ

5. ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจ (Empathy) การดูแลเอาใจใส่ให้ความสนใจรับฟังปัญหาและเข้าใจความต้องการของลูกค้า

ปัจจัยกำหนดคุณภาพการให้บริการ Service Quality หรือSERVQUAL จากลักษณะของคุณภาพการให้บริการเป็นปัจจัยกำหนดคุณภาพการให้บริการได้ 5 ประการ[5]ประกอบด้วย

1. ความน่าเชื่อถือ (Reliability) ผู้ให้บริการจะต้องแสดงความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ควรให้บริการได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม

2. การตอบสนอง (Responsiveness) การตอบสนองต้องมีความตั้งใจและเต็มใจให้บริการเพื่อแสดงถึงการเอาใจใส่ในงานบริการอย่างเต็มที่

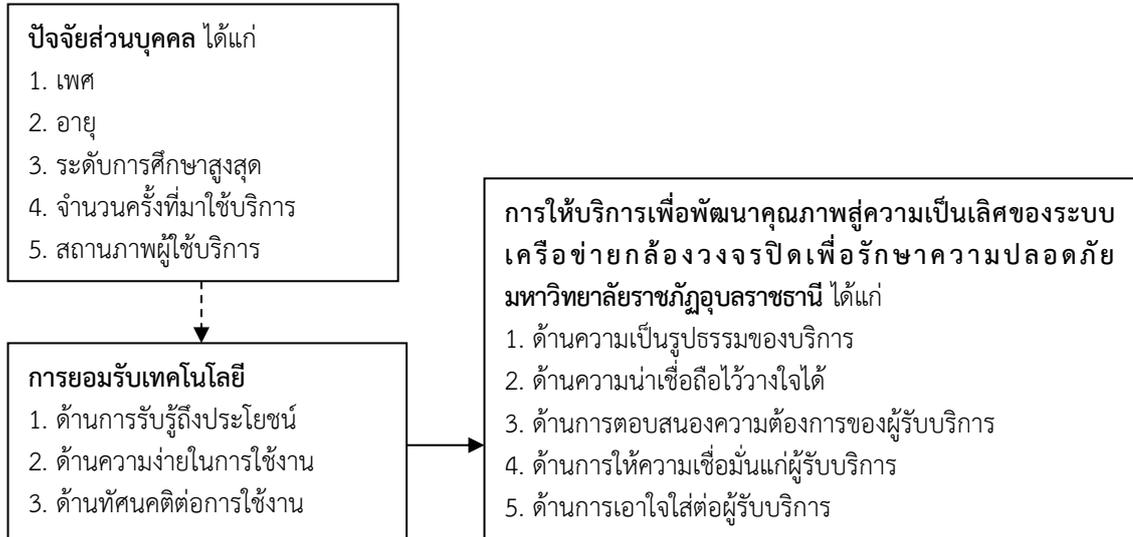
3. การให้ความมั่นใจ (Assurance) ผู้ให้บริการต้องทำให้ลูกค้าเชื่อมั่นโดยปราศจากความเสี่ยงอันตรายตลอดจนแสดงความสามารถที่ทำให้เกิดความเชื่อถือน่าได้ในตัวผู้ให้บริการ

4. การดูแลเอาใจใส่ (Empathy) การจัดเตรียมดูแลทั้งก่อนให้บริการระหว่างให้บริการและหลังการให้บริการ

5. ลักษณะทางกายภาพ (Tangibles) ความมีรูปลักษณ์ขององค์กรโดยมีอุปกรณ์ทันสมัย มีเทคโนโลยี มีความสวยงามของวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้บริการ มีบุคลิกภาพแบบมืออาชีพ และมีความสะดวกที่ให้บริการที่องค์กรและผู้ให้บริการ

2.3 กรอบแนวคิดการวิจัย

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องผู้วิจัยจึงได้กำหนดกรอบแนวคิดการวิจัย การยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อการให้บริการเพื่อพัฒนาคุณภาพสู่ความเป็นเลิศของระบบเครือข่ายกล้องวงจรปิดเพื่อรักษาความปลอดภัยมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการศึกษาคั้งนี้คือผู้มาใช้บริการระบบเครือข่ายกล้องวงจรปิดเพื่อรักษาความปลอดภัยมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ บุคลากร นักศึกษา และประชาชนผู้มาใช้บริการระบบเครือข่ายกล้องวงจรปิดเพื่อรักษาความปลอดภัย มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานีซึ่งไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน จึงกำหนดขนาดตัวอย่างโดยใช้สูตรการหาขนาดตัวอย่าง ในกรณีที่ไม่ทราบจำนวนประชากรของ [6] ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95และระดับค่าความคลาดเคลื่อนร้อยละ5 ดังนี้

$$n = \frac{P(1-P)Z^2}{E^2}$$

เมื่อ	n	แทน	ขนาดตัวอย่าง
	P	แทน	สัดส่วนของประชากรที่ผู้วิจัยต้องการ .50
	Z	แทน	ระดับความเชื่อมั่นที่ผู้วิจัยกำหนดไว้ Z มีค่าเท่ากับ 1.96 ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95
	E	แทน	ค่าความคลาดเคลื่อนสูงสุดที่ยอมให้เกิดขึ้นได้เท่ากับ .05

$$n = \frac{(.50)(1-.50)(1.96)^2}{(.05)^2}$$

$$n = 384.16 \approx 385$$

ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ต้องเก็บข้อมูลคือ 385 ตัวอย่างโดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling)

2. เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

2.1 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือแบบสอบถามซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นโดยค้นคว้าจากตำราต่าง ๆ พร้อมทั้งขอคำแนะนำจากผู้เชี่ยวชาญด้านการวิจัยโดยแบ่งโครงสร้างของแบบสอบถามออกเป็น 4 ตอนคือ

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคลเป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามโดยมีลักษณะเป็นคำถามปลายปิดประกอบด้วยเพศอายุระดับการศึกษาสูงสุดจำนวนครั้งที่มาใช้บริการสถานภาพผู้ใช้บริการ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยีระบบเครือข่ายกึ่งวงจรถัดเพื่อรักษาความปลอดภัยมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานีซึ่งผู้วิจัยกำหนดคำตอบไว้เป็นแบบเลือกตอบและแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ของ Likert's Scale

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยการให้บริการเพื่อพัฒนาคุณภาพผู้มีความเป็นเลิศระบบเครือข่ายกึ่งวงจรถัดเพื่อรักษาความปลอดภัยมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานีซึ่งเป็นการประเมินคุณภาพการให้บริการของการบริการงานระบบเครือข่ายกึ่งวงจรถัดเพื่อรักษาความปลอดภัยผู้วิจัยกำหนดคำตอบไว้เป็นแบบเลือกตอบและแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ของ Likert's Scale

ตอนที่ 4 แบบสอบถามปลายเปิดเพื่อให้ผู้ตอบแสดงข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

2.2 เกณฑ์ที่ใช้ในการวัดระดับการยอมรับเทคโนโลยีส่งผลกระทบต่อให้บริการเพื่อพัฒนาคุณภาพผู้มีความเป็นเลิศของระบบเครือข่ายกึ่งวงจรถัดเพื่อรักษาความปลอดภัยมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานีซึ่งใช้การเก็บข้อมูลตามแบบมาตรวัดของลิเคิร์ต (Likert Scale) มีคำตอบให้เลือก 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

2.3 แบบสอบถามไปทดลองใช้เครื่องมือวิจัย (Try Out) จำนวน 30 ชุด โดยเก็บแบบสอบถามจากผู้ตอบแบบสอบถามที่มีลักษณะปัจจัยส่วนบุคคลใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างที่จะทำการศึกษาแล้วนำแบบสอบถามที่ได้มาวิเคราะห์หาความเชื่อมั่นของเครื่องมือในการวิจัยทั้งฉบับ (Reliability Analysis) ค่าสัมประสิทธิ์ Alpha Coefficient เท่ากับ .90 แสดงว่าเครื่องมือหรือแบบสอบถามชุดนี้มีความเชื่อมั่นตามที่ [7] เสนอไว้ว่าค่า α ที่ได้ต้องมากกว่า 0.7 จะเห็นได้ว่าแบบสอบถามนี้มีความเชื่อมั่นและสามารถนำไปใช้เป็นเครื่องมือในการวิจัยได้

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ผู้วิจัยเตรียมแบบสอบถามให้ครบถ้วนและเพียงพอกับจำนวนกลุ่มตัวอย่างหรือผู้ตอบแบบสอบถาม
2. ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บข้อมูลโดยการแจกแบบสอบถามตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยให้แก่บุคลากรนักศึกษาและประชาชนผู้มาใช้บริการระบบเครือข่ายกึ่งวงจรถัดเพื่อรักษาความปลอดภัยมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานีจำนวน 385 คน
3. ผู้วิจัยได้เตรียมแบบสอบถามสำหรับตัวอย่างในการให้ข้อมูลมีทั้งแบบสอบถามที่เป็นเอกสารและแบบสอบถามผ่าน Google Form ทั้งนี้ตัวอย่างสามารถเลือกให้ข้อมูลได้โดยอย่างไร้ข้อจำกัด
4. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ทำการเก็บข้อมูลตรวจสอบความถูกต้องและคัดเลือกแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์ไว้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

3. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

- 3.1 ค่าร้อยละ (Percentage) ใช้เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล
- 3.2 ค่าเฉลี่ย (Mean) ใช้เพื่อการจำแนกและแปลความหมายตัวแปร
- 3.3 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้เพื่อแสดงลักษณะการกระจายของข้อมูล

3.4 การวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ใช้เพื่อพยากรณ์ตัวแปรตามตัวหนึ่งซึ่งส่งผลมาจากตัวแปรอิสระตั้งแต่สองตัวขึ้นไปโดยการใช้เทคนิคการวิเคราะห์แบบ Stepwise และกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

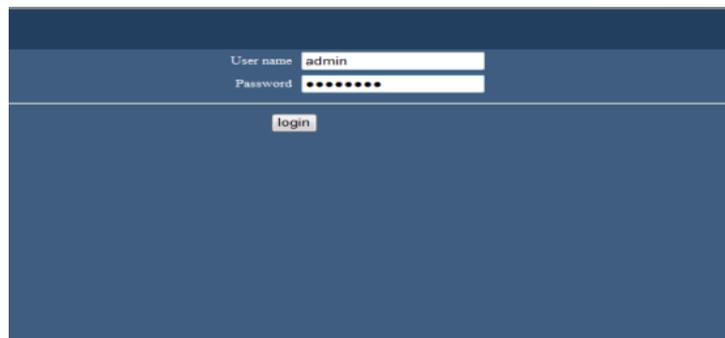
ผลการวิจัย

ระบบเครือข่ายกล้องวงจรปิดที่รักษาความปลอดภัยมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานีต่อการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อการให้บริการเพื่อพัฒนาคุณภาพสู่ความเป็นเลิศ

ระบบกล้องวงจรปิดภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานีมีการติดตั้งไว้เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการเฝ้าระวังและตรวจสอบเหตุการณ์หรือสถานการณ์ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของนักศึกษาบุคลากรและบุคคลภายนอกที่มาติดต่อกับงานปัจจุบันมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานีมีการติดตั้งกล้องวงจรปิดชนิดกล้อง IP (IP Camera) ติดตั้งบริเวณประตูเข้า-ออกมหาวิทยาลัยฯ และกล้องเอนกประสงค์บริเวณโดยรอบมหาวิทยาลัยฯ รอบถึงในปัจจุบัณประมาณที่ผ่านมามหาวิทยาลัยฯ ได้มีการติดตั้งกล้องวงจรปิดเพิ่มเติมจุดและบริเวณภายในมหาวิทยาลัยฯ หลายจุดเพื่อเพิ่มความปลอดภัยโดยรวมแล้วประมาณ 261 จุด ศูนย์คอมพิวเตอร์ได้จัดทำโครงการเชื่อมกล้องวงจรปิดทุกตัวให้สามารถควบคุมได้ที่จุดเดียวเพื่อสอดส่องดูแลความปลอดภัยของบุคลากรนักศึกษาและทรัพย์สินทางราชการให้สะดวกและรวดเร็วต่อการตรวจสอบ

การตรวจสอบสถานะกล้องวงจรปิดประเภท Analog โดยผู้ดูแลระบบมีขั้นตอนดังนี้

1. การเข้าใช้งานระบบสำหรับตรวจสอบสถานะกล้องวงจรปิดผู้ดูแลระบบสามารถตรวจสอบผ่านเว็บเบราว์เซอร์เพื่อเลือกเครื่องมือการเชื่อมต่อเช่น Google Chrome, Internet Explore เป็นต้นเมื่อเปิดเว็บเบราว์เซอร์แล้วในแถบบาร์ให้พิมพ์หมายเลข IP : 202.29.xx.xxx:7000 แล้วกด Enter ระบบจะให้ใส่ User Name และ Password ของผู้ดูแลระบบแล้วกด Login ดังภาพที่ 2



ภาพที่ 2 แสดงการเข้าใช้งานผ่าน IP: 202.29.xx.xxx:7000

2. รอสักครู่ Digital Disk Recorder จะปรากฏขึ้นมาซึ่งจะมีรายละเอียดต่างรวมทั้งเครื่องมือต่าง ๆ ที่เราสามารถใช้งานได้โดยทั่วไปเครื่องมือหลัก ๆ ดังภาพที่ 3



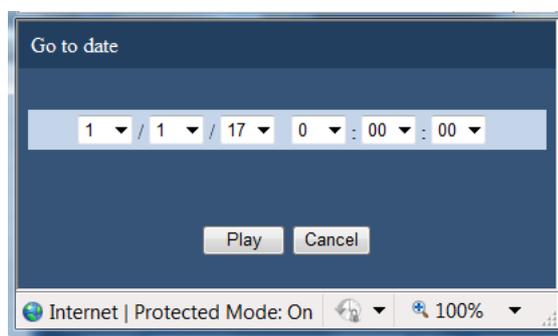
ภาพที่ 3 แสดงรายละเอียดของภาพจากกล้องวงจรปิดที่พร้อมใช้งาน

3. การค้นหาข้อมูลที่ต้องการนั้นทำได้ไม่ยากก่อนอื่นต้องระบุวันเวลาที่ชัดเจนเพื่อที่จะระบุวันได้ถูกต้อง โดยการเลื่อนเมาส์ไปที่ปุ่ม Go to Date โดยคลิกหนึ่งครั้งก็จะปรากฏหน้าต่างใหม่ขึ้นมาซึ่งเราสามารถกำหนดวันเดือนปีรวมทั้งเวลาได้โดยการพิมพ์เข้าไปดังภาพที่ 4



ภาพที่ 4 แสดงเมนูการเข้าถึงเพื่อระบุ วัน เวลา ที่ต้องการดูย้อนหลัง

4. เมื่อกำหนดเรียบร้อยแล้วก็ให้กดปุ่ม Play ก็จะเข้าไปสู่ข้อมูลภาพที่เรากำหนดไว้ต่อจากนั้นเราก็เริ่มดูข้อมูลภาพโดยการกดปุ่ม Play ได้เลยหรือกดเลื่อนไปข้างหน้าหรือข้างหลังแบบเร็วหรือปกติได้ตามต้องการดังภาพที่ 5



ภาพที่ 5 แสดงช่วงวันเวลาที่ต้องการดูย้อนหลัง

จากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 385 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นชาย จำนวน 216 คน คิดเป็นร้อยละ 56.11 อายุส่วนใหญ่ 26-30 ปีจำนวน 161 คน คิดเป็นร้อยละ 41.81 ระดับ การศึกษาส่วนใหญ่ปริญญาตรี จำนวน 297 คน

คิดเป็นร้อยละ 77.15 จำนวน ครั้งที่มาใช้บริการส่วนใหญ่ 2 ครั้ง จำนวน 160 คน คิดเป็นร้อยละ 41.56 และสถานภาพ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ นักเรียน/นักศึกษา จำนวน 285 คน คิดเป็นร้อยละ 74.02 ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์การยอมรับเทคโนโลยีได้แก่ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ ด้านความง่ายในการใช้งานด้าน ทักษะคิดต่อการใช้งานและภาพรวมดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการยอมรับเทคโนโลยี

การยอมรับเทคโนโลยี	\bar{X}	S.D.	ระดับการยอมรับ
ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์	3.80	0.37	มาก
ด้านความง่ายในการใช้งาน	4.01	0.43	มาก
ด้านทักษะคิดต่อการใช้งาน	3.72	0.33	มาก
โดยรวม	3.84	0.29	มาก

จากตารางที่ 1 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นการยอมรับเทคโนโลยี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.84$) เมื่อพิจารณารายข้อเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรกคือ ด้านความง่ายในการใช้งาน ($\bar{X}=4.01$) รองลงมาคือ ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ ($\bar{X}=3.80$) และด้านทักษะคิดต่อการใช้งาน ($\bar{X}=3.72$) ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการได้แก่ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการด้านการเอาใจใส่ต่อ ผู้รับบริการและภาพรวมดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคุณภาพการให้บริการ

คุณภาพการให้บริการภาพรวม	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	3.61	0.40	มาก
ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้	4.04	0.38	มาก
ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ	3.85	0.35	มาก
ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ	3.96	0.33	มาก
ด้านการเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ	3.93	0.34	มาก
ภาพรวม	3.88	0.26	มาก

จากตารางที่ 2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นคุณภาพการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.88$) เมื่อพิจารณารายด้านเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรกคือ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ($\bar{X}=4.04$) รองลงมาคือ ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ ($\bar{X}=3.96$) และด้านการเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ ($\bar{X}=3.93$) ตามลำดับ

การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) การยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อปัจจัยการ ให้บริการเพื่อพัฒนาคุณภาพสู่ความเป็นเลิศกรณีศึกษาของระบบเครือข่ายกล้องวงจรปิดเพื่อรักษาความปลอดภัย มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานีดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรการวิเคราะห์ค่าถดถอยพหุคูณ การยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อการให้บริการเพื่อพัฒนาคุณภาพสู่ความเป็นเลิศของระบบเครือข่ายกล้องวงจรปิดเพื่อรักษาความปลอดภัย มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี (ตัวแปรอิสระ)

ตัวแปร	Y	X ₁	X ₂	X ₃
ปัจจัยการให้บริการเพื่อพัฒนาคุณภาพสู่ความเป็นเลิศ (Y)	-	.50**	.48**	.60**
ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ (X ₁)		-	.36**	.48**
ด้านความง่ายในการใช้งาน (X ₂)			-	.31**
ด้านทัศนคติต่อการใช้งาน (X ₃)				-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่มีระดับ .01

จากตารางที่ 3 พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรการยอมรับเทคโนโลยี (Y) กับปัจจัยการให้บริการเพื่อพัฒนาคุณภาพสู่ความเป็นเลิศของระบบเครือข่ายกล้องวงจรปิดเพื่อรักษาความปลอดภัย มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี ได้แก่ ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ (X₁) ด้านความง่ายในการใช้งาน (X₂) และด้านทัศนคติต่อการใช้งาน (X₃) ทุกตัวมีความสัมพันธ์กันกับตัวแปรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ตั้งแต่ .31 ถึง .60

เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยกัน พบว่าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ตั้งแต่.31 ถึง .60 ซึ่งค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรพยากรณ์ด้วยกันจะต้องมีค่าไม่สูงเกินไปคือต้องไม่เกิน.80 เพื่อป้องกันปัญหาการเกิด Multicollinearity แสดงว่าตัวแปรที่นำมาใช้พยากรณ์ไม่มีความสัมพันธ์กันเองเป็นตัวแปรที่สามารถนำไปวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณได้ [8]

ตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อการให้บริการเพื่อพัฒนาคุณภาพสู่ความเป็นเลิศของระบบเครือข่ายกล้องวงจรปิดเพื่อรักษาความปลอดภัย มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี โดยวิธี Stepwise (n=385)

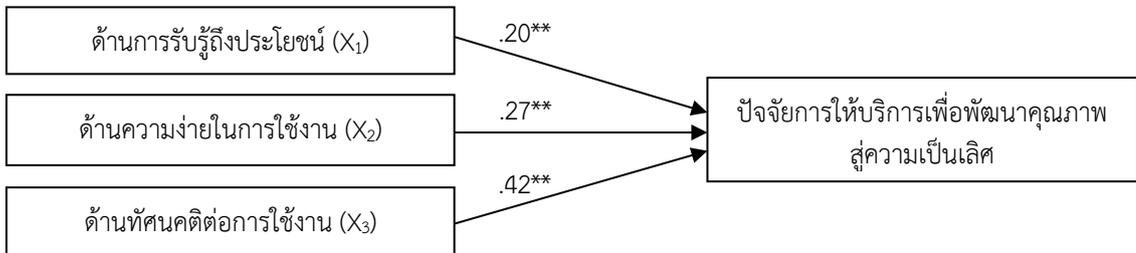
ตัวแปรอิสระ	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย		t	p
	β	Beta		
ค่าคงที่ (Constant)	1.40		10.67**	.00
ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ (A)	.14	.20	4.63**	.00
ด้านความง่ายในการใช้งาน (B)	.17	.27	6.78**	.00
ด้านทัศนคติต่อการใช้งาน (C)	.33	.42	9.88**	.00

R = .697 R² = .485 R²_{Adj} = .481 df1 = 1 df2 = 381 SE = .193F_{1, 380} = 21.445

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 4 เมื่อวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณโดยวิธี Stepwise เพื่อพยากรณ์ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อการให้บริการเพื่อพัฒนาคุณภาพสู่ความเป็นเลิศของระบบเครือข่ายกล้องวงจรปิดเพื่อรักษาความปลอดภัย มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี โดยวิธี Stepwise (n=385) ด้วยตัวแปรอิสระทั้ง 3 ตัวแปร ได้แก่ ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ (X₁) ด้านความง่ายในการใช้งาน (X₂) และด้านทัศนคติต่อการใช้งาน (X₃) ตัวแปรตามคือ ปัจจัยการให้บริการเพื่อพัฒนาคุณภาพสู่ความเป็นเลิศ พบตัวแปรอิสระ ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ (X₁) ด้านความง่ายในการใช้งาน (X₂) และด้านทัศนคติต่อการใช้งาน (X₃) ที่มีความสัมพันธ์กับตัวแปรตามอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ถดถอยเชิงพหุคูณ (R) เท่ากับ .697 และตัวแปรทั้ง 3 ตัวแปรสามารถร่วมกันทำนายการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อปัจจัยการให้บริการเพื่อพัฒนาคุณภาพสู่ความเป็นเลิศของระบบเครือข่ายกล้องวงจรปิดเพื่อรักษาความปลอดภัย มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี ได้ร้อยละ

ละ 48.81 ($R^2_{Adj} = .481$) เมื่อนำตัวแปร 3 ตัว ที่สามารถพยากรณ์การยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อปัจจัยการให้บริการเพื่อพัฒนาคุณภาพสู่ความเป็นเลิศของระบบเครือข่ายกล้องวงจรปิดเพื่อรักษาความปลอดภัย มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี มาแสดงผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ โดยวิธี Stepwise ได้ดังภาพที่ 2



ภาพที่ 2 การวิเคราะห์ค่าถดถอยพหุคูณ การยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อการให้บริการเพื่อพัฒนาคุณภาพสู่ความเป็นเลิศของระบบเครือข่ายกล้องวงจรปิดเพื่อรักษาความปลอดภัย มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี สมการถดถอยในรูปแบบคะแนนดิบ

$$Y = 1.40 + .14(\text{ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์}) + .17(\text{ด้านความง่ายในการใช้งาน}) + .33(\text{ด้านทัศนคติต่อการใช้งาน})$$

หาก Y เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะทำให้ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์เพิ่มขึ้น .14 หน่วย ด้านความง่ายในการใช้งานเพิ่มขึ้น .17 และด้านทัศนคติต่อการใช้งาน เพิ่มขึ้น .33

สมการถดถอยในรูปแบบคะแนนมาตรฐาน

$$Z = .20(\text{ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์}) + .27(\text{ด้านความง่ายในการใช้งาน}) + .42(\text{ด้านทัศนคติต่อการใช้งาน})$$

หาก Z เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะทำให้ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ เพิ่มขึ้น .20 หน่วย ด้านความง่ายในการใช้งานเพิ่มขึ้น .27 ด้านทัศนคติต่อการใช้งานเพิ่มขึ้น .42 หน่วย

การให้บริการเพื่อพัฒนาคุณภาพสู่ความเป็นเลิศของระบบเครือข่ายกล้องวงจรปิดเพื่อรักษาความปลอดภัย มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานีขึ้นอยู่กับ การยอมรับเทคโนโลยี ทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ ด้านความง่ายในการใช้งาน และด้านทัศนคติต่อการใช้งาน

อภิปรายผลการวิจัย

1. จากการศึกษาการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อปัจจัยการให้บริการเพื่อพัฒนาคุณภาพสู่ความเป็นเลิศ กรณีศึกษาของระบบเครือข่ายกล้องวงจรปิดเพื่อรักษาความปลอดภัย มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานีสามารถนำมาอภิปรายได้ ดังนี้

1.1 ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ กล้องวงจรปิดเป็นอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ที่ช่วยเพื่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ตลอด 24 ชั่วโมง อีกทั้งยังรับรู้ถึงประโยชน์ของกล้องวงจรปิดสามารถตรวจสอบผ่านระบบออนไลน์ได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของทศรัตน์ เสนาะพล [9] ได้ศึกษาเรื่องการยอมรับเทคโนโลยีและการสื่อสารการตลาดเชิงบูรณาการที่ส่งผลต่อการตั้งใจซื้อเสื้อผ้าแฟชั่นผ่านช่องทาง FACEBOOK LIVE ของผู้บริโภคชาวไทย อยู่ในระดับมาก โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นว่าการซื้อเสื้อผ้าแฟชั่นผ่านการ Live ปัจจุบันเป็นเรื่องง่าย อีกทั้งสามารถซื้อเสื้อผ้าแฟชั่นผ่านการ Live ได้โดยไม่ต้องใช้ความพยายามมากนัก

1.2 ด้านความง่ายในการใช้งาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นการยอมรับเทคโนโลยี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่ากล้องวงจรปิดมีระบบการทำงานที่ไม่ซับซ้อนและง่ายต่อการใช้งาน อีกทั้งกล้องวงจรปิดเป็นอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ที่ง่ายต่อการใช้งานและการเรียนรู้ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นฤมล ยิมะลี [10] ได้ศึกษาเรื่องการรับรู้ความง่ายต่อการใช้งานการรับรู้ประโยชน์และการสื่อสารแบบปากต่อปากผ่านทาง

อิเล็กทรอนิกส์ (E-word of Mouth) ที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้บริการแอปพลิเคชันชมภาพยนตร์และซีรีส์ของผู้บริโภคกลุ่ม Gen Y ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับมาก โดยผู้ตอบแบบสอบถามให้ความคิดเห็นการใช้แอปพลิเคชันในการทำงานนั้นสามารถทำได้ง่าย

1.3 ด้านทัศนคติต่อการใช้งาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นการยอมรับเทคโนโลยีในภาพรวมอยู่ในระดับมากทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าสกล่องวงจรปิดเป็นอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ที่สามารถบันทึกเหตุการณ์ต่าง ๆ แล้วนำไปใช้ประโยชน์ต่อไปได้ อีกทั้งกล้องวงจรปิดเป็นอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ที่มีความน่าเชื่อถือสูงซึ่งได้สอดคล้องกับงานวิจัยของ ภาณุกร เตชะคุณทกิจและศุภชาติ เอี่ยมรัตนกุล [11] ศึกษาเรื่อง อิทธิพลการยอมรับเทคโนโลยีและคุณภาพบริการอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลต่อการใช้งานระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ อยู่ในระดับมาก โดยผู้ตอบแบบสอบถามให้ความคิดเห็นว่าระบบมีการใช้งานที่ง่าย ระบบมีความปลอดภัยและมีความน่าเชื่อถือและอีกทั้งมีระบบการจัดเก็บข้อมูลที่ดี

2. ศึกษาาระดับการให้บริการเพื่อพัฒนาคุณภาพสู่ความเป็นเลิศ กรณีศึกษาของระบบเครือข่ายกล้องวงจรปิดเพื่อรักษาความปลอดภัย มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานีสามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

2.1 ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นคุณภาพการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมากทั้งนี้อาจเป็นเพราะมีป้ายประชาสัมพันธ์บอกจุดรับบริการชัดเจนอีกทั้งมีสถานที่ตั้งศูนย์กล้องวงจรปิดมีความเหมาะสมซึ่งได้สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชูติกาญจน์ ไจมา [12] ศึกษาเรื่อง คุณภาพบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการบริการของกองพัฒนานักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์ โดยผู้ตอบแบบสอบถามให้ความเห็นว่ากองพัฒนานักศึกษามีความสะอาดปลอดภัยในการบริการ อีกทั้งกองพัฒนานักศึกษามีความสะดวกเข้าถึงง่ายในการบริการ

2.2 ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นคุณภาพการให้บริการภาพรวมอยู่ในระดับมากอาจเป็นเพราะว่าเจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ อีกทั้งเจ้าหน้าที่กล่าวต้อนรับทักทายเสมอเมื่อมารับบริการซึ่งได้สอดคล้องกับงานวิจัยของ ณิชานา ศิริสาร [13] ศึกษาเรื่อง ปัจจัยในการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของผู้ประกอบการนิติบุคคลในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยผู้ตอบแบบสอบถามให้ความเห็นว่ามีความจริงใจในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น อีกทั้งสามารถปฏิบัติงานให้แล้วเสร็จตามกำหนดเวลา

2.3 ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นคุณภาพการให้บริการภาพรวมอยู่ในระดับมากอาจเป็นเพราะว่า การให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว และง่ายต่อการรับบริการ อีกทั้งเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเป็นกันเองโดยไม่เลือกปฏิบัติ ซึ่งได้สอดคล้องกับงานวิจัยของ สรณโณ สอดสี [14] ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ คุณภาพอาหาร และความคุ้มค่าด้านราคาซึ่งส่งผลต่อความพึงพอใจและความตั้งใจกลับมาใช้บริการร้านอาหารระดับหรูของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับมาก โดยผู้ตอบแบบสอบถามให้ความเห็นว่าเจ้าหน้าที่มีความพร้อมที่จะให้บริการตลอดเวลา อีกทั้งเจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการแนะนำและให้ความช่วยเหลือ

2.4 ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นคุณภาพการให้บริการภาพรวมอยู่ในระดับมากอาจเป็นเพราะว่าเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ในเรื่องที่ไปติดต่อเป็นอย่างดี อีกทั้งเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีอันดีอย่างสม่ำเสมอซึ่งได้สอดคล้องกับงานวิจัยของ ศุภภาพิชญ์ สิมจารีย์ [15] ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการและภาพลักษณ์ประชนีย์ไทยมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการประชนีย์ไทยในเขตกรุงเทพมหานครโดยผู้ตอบแบบสอบถามให้ความเห็นว่าผู้ใช้บริการสามารถตรวจสอบข้อมูลเพื่อติดตามพัสดุได้ตลอดเวลา เจ้าหน้าที่แสดงออกถึงความสามารถและประสิทธิภาพเจ้าหน้าที่แสดงออกถึงความจริงใจในการให้บริการ

2.5 ด้านการเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นคุณภาพการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมากอาจเป็นเพราะว่าเจ้าหน้าที่ให้บริการตรงต่อเวลาที่นัดหมายกับผู้รับบริการ อีกทั้งเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ และเอาใจใส่ทุกขั้นตอนของการบริการ ซึ่งได้สอดคล้องกับงานวิจัยของ นฤพันธ์กลินขจร [16]

ได้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพบริการกับความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการโรงแรมเดอะเวสทินแกรนด์สุขุมวิทโดยผู้ตอบแบบสอบถามให้ความเห็นว่าพนักงานคอยให้บริการอย่างเพียงพอตลอดเวลาและพนักงานคอยดูแลลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ

3. ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการเพื่อพัฒนาคุณภาพสู่ความเป็นเลิศกรณีศึกษาของระบบเครือข่ายกล้องวงจรปิดเพื่อรักษาความปลอดภัย มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานีสามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

3.1 จากกรณีวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณโดยวิธี Stepwise เพื่อพยากรณ์การยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อปัจจัยการให้บริการเพื่อพัฒนาคุณภาพสู่ความเป็นเลิศ กรณีศึกษา ของระบบเครือข่ายกล้องวงจรปิดเพื่อรักษาความปลอดภัย มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานีด้วยตัวแปรอิสระทั้ง 3 ตัวแปร ได้แก่ ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ (X_1) ด้านความง่ายในการใช้งาน (X_2) และด้านทัศนคติต่อการใช้งาน (X_3) ตัวแปรตามคือ ปัจจัยการให้บริการเพื่อพัฒนาคุณภาพสู่ความเป็นเลิศพบตัวแปรอิสระ ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ (X_1) ด้านความง่ายในการใช้งาน (X_2) และด้านทัศนคติต่อการใช้งาน (X_3) ที่มีความสัมพันธ์กับตัวแปรตามอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ถดถอยเชิงพหุคูณ (R) เท่ากับ .697 และตัวแปรทั้ง 3 ตัวแปรสามารถร่วมกันทำนายการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อปัจจัยการให้บริการเพื่อพัฒนาคุณภาพสู่ความเป็นเลิศ กรณีศึกษาของระบบเครือข่ายกล้องวงจรปิดเพื่อรักษาความปลอดภัย มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานีได้ร้อยละ 48.81 ($R^2_{Adj} = .481$) ส่วนร้อยละ 51.19 เป็นอิทธิพลที่เกิดจากตัวแปรอื่นที่ไม่อยู่ในการศึกษา อาทิเช่น ความเพียงพอของจำนวนกล้องในมหาวิทยาลัยฯ ความคมชัดของภาพที่บันทึกได้ ความรวดเร็วในการขอข้อมูลหรือขั้นตอนการที่ไม่ซับซ้อน ประสิทธิภาพ ความรู้ความสามารถ และความเชี่ยวชาญของบุคลากรที่ให้บริการ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่ากล้องวงจรปิดเป็นอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ที่ช่วยเพื่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ตลอด 24 ชั่วโมง อีกทั้งกล้องวงจรปิดมีระบบการทำงานที่ไม่ซับซ้อนและง่ายต่อการใช้งานและกล้องวงจรปิดเป็นอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ที่สามารถบันทึกเหตุการณ์ต่าง ๆ แล้วนำไปใช้ประโยชน์ต่อไปได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พัฒน์ชิตาอิทธิกรไพศาลกุล และ สุทธาทิพย์ กำธรวินพัฒนกุล [17] ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยคุณภาพการให้บริการและการยอมรับเทคโนโลยีที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจและความภักดีของผู้ใช้บริการขนส่งสาธารณะผ่านแอปพลิเคชัน Via Bus ในกรุงเทพมหานครผลการศึกษาวิจัยพบว่าปัจจัยปัจจัยคุณภาพการให้บริการและการยอมรับเทคโนโลยีที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจและความภักดีของผู้ใช้บริการขนส่งสาธารณะผ่านแอปพลิเคชัน Via Bus ในกรุงเทพมหานครอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

การยอมรับเทคโนโลยีส่งผลต่อการให้บริการเพื่อพัฒนาคุณภาพสู่ความเป็นเลิศของระบบเครือข่ายกล้องวงจรปิดเพื่อรักษาความปลอดภัย มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี มีประเด็นที่น่าสนใจ ผู้วิจัยจึงนำมาเป็นข้อเสนอแนะจากการวิจัย ดังนี้

1.1 ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ ระบบเครือข่ายกล้องวงจรปิดเพื่อรักษาความปลอดภัย มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานีนำอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ที่ช่วยเพื่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ตลอด 24 ชั่วโมง ให้ทั่วถึง

1.2 ด้านความง่ายในการใช้งานระบบเครือข่ายกล้องวงจรปิดเพื่อรักษาความปลอดภัย มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานีนำกล้องวงจรปิดที่มีระบบการทำงานที่ไม่ซับซ้อนและง่ายต่อการใช้งาน และเป็นอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ที่ง่ายต่อการใช้งานและการเรียนรู้ในรูปแบบเดียวกัน

1.3 ด้านทัศนคติต่อการใช้งาน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี ควรจัดลำดับความสำคัญในการปรับปรุงทัศนคติของผู้ใช้งาน โดยมีการประชาสัมพันธ์เชิงรุกถึงผู้ใช้งาน และจัดอบรมนำกล้องวงจรปิดที่สามารถบันทึกเหตุการณ์ต่าง ๆ แล้วนำไปใช้ประโยชน์ต่อไปได้ และนำกล้องวงจรปิดที่เป็นอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์มีความน่าเชื่อถือสูงมาใช้

1.4 ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการระบบเครือข่ายกล้องวงจรปิดเพื่อรักษาความปลอดภัย มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานีมีป้ายประชาสัมพันธ์บอกจุดรับบริการชัดเจนและสถานที่ตั้งศูนย์กล้องวงจรปิดให้มีความเหมาะสม

1.5 ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ระบบเครือข่ายกล้องวงจรปิดเพื่อรักษาความปลอดภัย มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานีมีการส่งเสริมเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการและการให้บริการเจ้าหน้าที่ที่กล่าวต้อนรับทักทายเสมอเมื่อมารับบริการอยู่เสมอ

1.6 ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการระบบเครือข่ายกล้องวงจรปิดเพื่อรักษาความปลอดภัย มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานีมีการให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว และง่ายต่อการรับบริการ และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเป็นกันเองโดยไม่เลือกปฏิบัติ

1.7 ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการระบบเครือข่ายกล้องวงจรปิดเพื่อรักษาความปลอดภัย มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานีโดยเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ในเรื่องที่ไปติดต่อเป็นอย่างดีและเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีอันดีอย่างสม่ำเสมอ

1.8 ด้านการเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการระบบเครือข่ายกล้องวงจรปิดเพื่อรักษาความปลอดภัย มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานีโดยเจ้าหน้าที่ให้บริการตรงต่อเวลาที่นัดหมายกับผู้รับบริการ และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ และเอาใจใส่ทุกขั้นตอนของการบริการ

2. ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

จากการศึกษา การยอมรับเทคโนโลยีส่งผลต่อการให้บริการเพื่อพัฒนาคุณภาพสู่ความเป็นเลิศของระบบเครือข่ายกล้องวงจรปิดเพื่อรักษาความปลอดภัย มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานีผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ศึกษาการรับรู้ถึงประโยชน์ของสื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลต่อสภาพการปฏิบัติงานเพื่อพัฒนาทักษะของบุคลากรระบบเครือข่ายกล้องวงจรปิดเพื่อรักษาความปลอดภัย มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

2.2 ศึกษาความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีต่อการใช้งานแอปพลิเคชันกล้องวงจรปิดระบบเครือข่ายกล้องวงจรปิดเพื่อรักษาความปลอดภัย มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

2.3 ศึกษาทัศนคติต่อการใช้งานของผู้รับบริการที่ส่งผลต่ออุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ ระบบเครือข่ายกล้องวงจรปิดเพื่อรักษาความปลอดภัย มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

กิตติกรรมประกาศ

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณผู้บริหารมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานีที่ให้ความอนุเคราะห์ทุนวิจัยประจำปี 2566 ขอขอบพระคุณผู้อำนวยการศูนย์คอมพิวเตอร์ที่ได้ให้ความกรุณาคำแนะนำข้อเสนอแนะการเอาใจใส่และเป็นที่กำลังใจให้อย่างดีจนงานวิจัยฉบับนี้สำเร็จไปด้วยดี

ขอขอบพระคุณผู้ทรงคุณวุฒิทั้ง 3 ท่าน รองศาสตราจารย์ ดร.กิตติมา จึงสุวดี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จตุรงค์ ศรีวีระวรรณ และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อดุลยเดช ตันแก้ว ที่ให้ความอนุเคราะห์ในการตรวจสอบเครื่องมือและให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อให้ได้เครื่องมือในการวิจัยที่มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น

ขอขอบพระคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่ได้ให้ความอนุเคราะห์ความร่วมมือในการเก็บข้อมูลเป็นอย่างดีที่เป็นตัวอย่างที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามด้วยความเต็มใจและประโยชน์อันพึงมีจากการศึกษาค้นคว้าฉบับนี้

ผู้วิจัยขอขอบให้เป็นเครื่องบูชาพระบิดามารดาครูอาจารย์และผู้มีพระคุณทุกท่านที่ได้ให้การอบรมสั่งสอนและประสิทธิประสาทความรู้จนทำให้ผู้วิจัยสำเร็จการวิจัยในครั้งนี้ และนำไปสู่ความเจริญก้าวหน้าในการปฏิบัติหน้าที่การทำงานต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- [1] ฮาปือเสาะ หวังมะ. (2562). ความพึงพอใจการใช้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาจันทบุรี เขต 2. นราธิวาส: สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาจันทบุรี เขต 2.
- [2] ชุตินันท์ เชี่ยวพานิชย์. (2563). การยอมรับเทคโนโลยีและพฤติกรรมที่มีต่อการตัดสินใจใช้บริการ Application Grab ของเจนเอเรชั่น C ในเขตกรุงเทพมหานคร (สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- [3] ธนชา ธนเดชะวัฒน์. (2564). การยอมรับเทคโนโลยีการประชุมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ของผู้ปฏิบัติงานในอุตสาหกรรมการผลิตจังหวัดชลบุรี (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยบูรพา.
- [4] Peter, J. P., & Donnelly, J. H., Jr. (2004). *Marketing management: Knowledge and skills* (7th ed.). McGraw-Hill.
- [5] Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41–50. <https://doi.org/10.1177/002224298504900403>
- [6] Cochran, W. G. (1953). *Sampling techniques*. John Wiley & Sons.
- [7] Nunnally, J. C. (1978). *Psychometric theory* (2nd ed.). McGraw-Hill.
- [8] ชุติศักดิ์ จรุงสวัสดิ์. (2551). การวิเคราะห์ข้อมูลและการใช้สถิติในงานวิจัย. กรุงเทพฯ: ส.เสริมมิตรการพิมพ์.
- [9] ท้ายรัตน์ เสนาพหล. (2563). การยอมรับเทคโนโลยีและการสื่อสารการตลาดเชิงบูรณาการที่ส่งผลต่อความตั้งใจซื้อเสื้อผ้าแฟชั่นผ่านช่องทาง Facebook Live ของผู้บริโภคชาวไทย (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยรังสิต.
- [10] นฤมล ยิ้มลี. (2560). การรับรู้ความง่ายต่อการใช้งาน การรับรู้ประโยชน์ และการสื่อสารแบบปากต่อปากผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ (E-word of Mouth) ที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้บริการแอปพลิเคชันชมภาพยนตร์และซีรีส์ของผู้บริโภคกลุ่ม Gen Y ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร (การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- [11] ภาณุกร เตชะชุมณหิก และศุภชาติ เอี่ยมรัตนกุล. (2562). ศึกษาอิทธิพลการยอมรับเทคโนโลยีและคุณภาพบริการอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลต่อการใช้งานระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์. *วารสารสมาคมนักวิจัย*, 24(3), 306–321.
- [12] ชุตติกาญจน์ ใจมา. (2564). คุณภาพบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการบริการของกองพัฒนานักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์ (การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์.
- [13] นิชาภา ศิริสาร. (2563). ปัจจัยในการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของผู้ประกอบการนิติบุคคลในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล (สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเกริก.
- [14] สรณิญา สอดสี. (2565). ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ คุณภาพอาหาร และความคุ้มค่าด้านราคาที่ส่งผลต่อความพึงพอใจและความตั้งใจกลับมาใช้บริการร้านอาหารระดับหรูของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- [15] ศุภาพิชญ์ สิมจารย. (2564). คุณภาพการให้บริการและภาพลักษณ์ไปรษณีย์ไทยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการไปรษณีย์ไทยในเขตกรุงเทพมหานคร (สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- [16] นฤพันธ์ กลิ่นขจร. (2562). ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพบริการกับความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการโรงแรม เดอะเวสต์ทินแกรนด์สุขุมวิท (การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยสยาม.
- [17] พันธุ์ชิตา อธิธิกรไพศาลกุล และสุทธาทิพย์ กำธรพิพัฒน์กุล. (2566). ปัจจัยคุณภาพการให้บริการและการยอมรับเทคโนโลยีที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจและความภักดีของผู้ใช้บริการขนส่งสาธารณะผ่านแอปพลิเคชัน Via Bus ในกรุงเทพมหานคร. *วารสารปรัชญาดุสิตบัณฑิตทางสังคมศาสตร์*, 2(3), 80–95.