



มหาวิทยาลัยมหิดล
คณะศิลปศาสตร์

เอกสารสืบเนื่องการประชุมวิชาการ PROCEEDINGS

การประชุมวิชาการระดับชาติ สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

ประจำปี
2561

The 2nd National Conference on Humanities and Social Sciences:
Learning Diversity for Quality of Life

เรื่อง
“การเรียนรู้ที่หลากหลาย
เพื่อคุณภาพชีวิต”



9 กรกฎาคม 2561

อาคารสิริวิทยา คณะศิลปศาสตร์
มหาวิทยาลัยมหิดล



คำสั่ง คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

ที่ 164/2561

เรื่อง แต่งตั้งผู้ทรงคุณวุฒิเป็นกรรมการประเมินบทความคัดย่อและบทความวิจัย
สำหรับการจัดประชุมวิชาการระดับชาติ ครั้งที่ 2 ประจำปี 2561 เรื่อง “การเรียนรู้ที่หลากหลายเพื่อคุณภาพชีวิต”
(Learning Diversity for Quality of Life) คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

เพื่อให้การจัดประชุมวิชาการระดับชาติ ครั้งที่ 2 ประจำปี 2561 เรื่อง “การเรียนรู้ที่หลากหลายเพื่อ
คุณภาพชีวิต” (Learning Diversity for Quality of Life) คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ดำเนินไปอย่าง
เรียบร้อย ในกรณีนี้ จึงขอแต่งตั้งผู้ทรงคุณวุฒิเป็นกรรมการประเมินบทความคัดย่อและบทความวิจัย ดังมีรายนามต่อไปนี้

1. คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

- 1.1 รองศาสตราจารย์ ดร.ทรงศรี สรณสถาพร
- 1.2 รองศาสตราจารย์ ดร.ปรีดี พิศภูมิวิถิ
- 1.3 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.รุ่งภัทร เรืองพิทยา
- 1.4 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ประฤตา จันทร์ส่อง
- 1.5 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ปณิชา นิติสกุลวุฒิ
- 1.6 อาจารย์ ดร.ณัฐพงษ์ จันทร์อยู่
- 1.7 อาจารย์ ดร.เขมฤทัย บุญวรรณ
- 1.8 อาจารย์ ดร.พิมพ์นิต คอนดี
- 1.9 อาจารย์ ดร.เกรียงไกร ฮ่องเฮงเส็ง
- 1.10 อาจารย์ ดร.ยุวดี ธีรธราดล
- 1.11 อาจารย์ ดร.วิภาพรรณ งามประมวญ
- 1.12 อาจารย์ ดร.ณัฐชัชพิมพ์ ภาสวรเวทย์
- 1.13 อาจารย์ ดร.ทานพร ตระการเถลิงศักดิ์
- 1.14 อาจารย์ ดร.สมบุรณ์ พจน์ประสาท
- 1.15 อาจารย์ ดร.กรศิริ บุญประกอบ
- 1.16 อาจารย์ ดร.ไพศาล สุขใจรุ่งพัฒนา
- 1.17 อาจารย์ ดร.อัญชลี ภูษะกา
- 1.18 อาจารย์เก้ แดงสกุล
- 1.19 อาจารย์สุรัสวดี รัตนกุล
- 1.20 อาจารย์ธนัท ปรียานนท์

- 1.21 อาจารย์นิภาวรรณ เจริญลักษณ์
- 1.22 อาจารย์สิรินิธี ชนะวงศ์
- 1.23 อาจารย์ศศิษา วิทยาศรัย
- 1.24 อาจารย์ธนวัฒน์ นุตยางกุล
- 1.25 อาจารย์ศุภชัย ชาญวรรณกุล
- 1.26 อาจารย์ณรงค์ศักดิ์ สอนใจ
- 1.27 อาจารย์ภัทรพันธุ์ ไชยาคำ
- 1.28 อาจารย์ศศิพันธ์ุ ดิษฐานนท์
- 1.29 ดร.กิมพลีษฐ์ เตชะราชันย์
2. คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล
 - 2.1 รองศาสตราจารย์ ดร.สมบูรณ์ ศิริสรธรวิริญ
 - 2.2 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สมศักดิ์ อมรสิริพงษ์
 - 2.3 อาจารย์ ดร.กฤษณ์ รักชาติเจริญ
 - 2.4 อาจารย์ ดร.บุญวดี มนตรีกุล ณ อยุธยา
3. สถาบันสิทธิมนุษยชนและสันติศึกษา มหาวิทยาลัยมหิดล
 - 3.1 อาจารย์ ดร.ดวงหทัย บุรณเจริญกิจ
 - 3.2 อาจารย์ ดร.เอกพันธุ์ ปิณฑวนิช
4. มหาวิทยาลัยมหิดล วิทยาเขตกาญจนบุรี
 - 4.1 อาจารย์ ดร.อนัญญา กรรณสูต
5. คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
 - 5.1 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประชา คุณธรรมดี
6. คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
 - 6.1 รองศาสตราจารย์ ดร.สุรสิทธิ์ อมรวณิชศักดิ์
7. คณะจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
 - 7.1 อาจารย์ ดร.สุภลักษณ์ ลวดลาย
8. สำนักทดสอบทางการศึกษาและจิตวิทยา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
 - 8.1 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อังศรา ประเสริฐสิน
9. คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
 - 9.1 อาจารย์ ดร.พลพัฒน์ โคตรจรัส
10. คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร
 - 10.1 อาจารย์ ดร.ธิตี ญาณปรีชาเศรษฐ
 - 10.2 อาจารย์ ดร.นันทวัฒน์ ภัทรกรนนท์
11. คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากรวิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี
 - 11.1 รองศาสตราจารย์ ดร.นรินทร์ สังข์รักษา

12. คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
 - 12.1 รองศาสตราจารย์ ดร.วรัทยา ธรรมกิตติภาพ
13. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธนบุรี
 - 13.1 ดร.ปฐมพร อินทรางกูร ณ อยุธยา
14. คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร
 - 14.1 อาจารย์ศุภินันท์กรย์ ระวีวงศ์
15. คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
 - 15.1 ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุทัศน์ คล้ายสุวรรณ

ทั้งนี้ ให้ผู้ทรงคุณวุฒิที่มีหน้าที่ประเมินบทความย่อและบทความวิจัย ตั้งแต่บัดนี้จนกว่าจะดำเนินการประเมินแล้วเสร็จ

สั่ง ณ วันที่ 3 กรกฎาคม 2561



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธนาユส ธนธิติ)
คณบดีคณะศิลปศาสตร์

ผลกระทบของการรับรู้ถึงความปลอดภัยและความไว้วางใจต่อความตั้งใจ
ในการใช้บริการระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์
The Impact of Perceived Security and Trust on Intention
to Use Electronic Payment Systems

ชนิสรา เสนสาย¹ และธาดาธิเบศร์ ภูทอง²

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงผลกระทบของการรับรู้ถึงความปลอดภัยและความไว้วางใจต่อความตั้งใจในการใช้บริการระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ โดยการนำแนวคิดแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model: TAM) มาทำการศึกษาร่วมกันในบริบทของการใช้บริการระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งประกอบด้วยปัจจัยด้านการป้องกันในเชิงเทคนิค ขั้นตอนในการทำธุรกรรม ระบบการรักษาความปลอดภัย การรับรู้ถึงความปลอดภัย การรับรู้ถึงความไว้วางใจ และความตั้งใจในการใช้บริการระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ ศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างที่มีประสบการณ์ในการใช้บริการระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ จำนวน 138 คน เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามออนไลน์และแบบเอกสาร โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก ทดสอบความเที่ยงของแต่ละตัวแปรด้วยการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาครอนแบค นำผลมาวิเคราะห์ด้วยค่าสถิติต่างๆ ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ทดสอบสมมติฐานด้วยการวิเคราะห์สมการถดถอยอย่างง่าย และการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านระบบการรักษาความปลอดภัยเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลเชิงบวกต่อการรับรู้ถึงความปลอดภัย รองลงมาคือ ขั้นตอนในการทำธุรกรรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ตามลำดับ และปัจจัยด้านการรับรู้ถึงความปลอดภัยเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลเชิงบวกต่อการรับรู้ถึงความไว้วางใจ รองลงมาคือ ระบบการรักษาความปลอดภัย และขั้นตอนในการทำธุรกรรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ตามลำดับ นอกจากนี้ ยังพบว่าปัจจัยด้านการรับรู้ถึงความไว้วางใจเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลเชิงบวกต่อความตั้งใจในการใช้บริการระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คำสำคัญ: ความปลอดภัย, ความไว้วางใจ, การทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์

ABSTRACT

The main purposes of this study were to investigate the impact of perceived security and trust on intention to use electronic payment systems. Based on the Technology Acceptance Model (TAM), which includes the perceived of technical protections, transaction procedures, security system,

¹นักศึกษาลัทธิบริหารบัณฑิต สาขาการจัดการธุรกิจทั่วไป คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

²อาจารย์ สาขาวิชาการจัดการธุรกิจทั่วไป คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

perception of security, perception of trust and intention to use electronic payment systems. The sample used in this research was 138 people who were users of online electronic payment systems. An online and paper questionnaire survey was administered by convenience sampling. Data were collected to test the reliability of each variable with coefficient alpha and were analyzed through statistic methods such as descriptive statistics. The hypothesis was tested by using the simple regression analysis and multiple regression analysis.

Results showed that the factors that made the most significantly positive impacts on perceived security factor were security systems and transaction procedures ($p < 0.05$). The factors that made the most significantly positive impacts on perceived trust were perceived security, security systems and transaction procedures ($p < 0.05$), respectively. Moreover, perceived trust factor had significantly positive impacts on the intention to use electronic payment systems ($p < 0.05$).

Keywords: security, trust, electronic payment systems

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในโลกแห่งเทคโนโลยีปัจจุบันอินเทอร์เน็ตได้รับความนิยมอย่างรวดเร็วและความก้าวหน้าอย่างมาก เนื่องจากอินเทอร์เน็ตเป็นนวัตกรรมที่ทำให้เกิดการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารอินเทอร์เน็ตเป็นเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีลักษณะที่เป็นสื่อประสม คือ อินเทอร์เน็ตสามารถสื่อความหมายได้หลากหลายรูปแบบ ทั้งแบบข้อความ แบบภาพเคลื่อนไหว แบบภาพนิ่ง และแบบเสียง อีกทั้งยังสามารถเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารทางอินเทอร์เน็ตได้จากทั่วทุกมุมโลกอย่างไม่มีวันสิ้นสุด อินเทอร์เน็ตจึงได้เข้ามามีส่วนเกี่ยวข้องในด้านต่างๆ ด้านการศึกษา ด้านการแพทย์ ด้านการธุรกิจ และด้านอื่นๆ

ในปัจจุบันด้านของธนาคารนั้นได้มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการทำธุรกรรมทางการเงินพื้นฐาน ได้แก่ การฝาก โอน ถอน และชำระค่าบริการ เป็นต้น โดยธนาคารได้ทำการพัฒนานโยบายที่จะเปลี่ยนแปลงหรือปรับปรุงเกี่ยวกับทิศทางการเข้าใช้บริการระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ หรือที่เรียกว่า E-Payment ของผู้ใช้งาน เพื่อก่อให้เกิดการใช้งานที่มีความรวดเร็ว สะดวกสบายยิ่งขึ้น กล่าวคือ มีการสร้างรูปแบบที่หลากหลายและการครอบคลุมทุกพื้นที่ โดยไม่มีข้อจำกัดเรื่องเวลา และสถานที่ในการให้บริการทางการเงิน จากเดิมต้องเดินทางไปที่ธนาคารเพื่อทำธุรกรรมทางการเงินต่างๆ ด้วยตนเอง ซึ่งธนาคารได้นำเอาอินเทอร์เน็ตเข้ามามีบทบาทสำคัญในเรื่องของการชำระเงินทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยมีรูปแบบการชำระค่าสินค้าและค่าบริการประเภทต่างๆ ที่มีความทันสมัยและมีความแตกต่างของรูปแบบในการให้บริการ ให้เกิดความง่ายต่อการใช้งานและความปลอดภัยสำหรับข้อมูลของผู้ใช้งานด้วย และยังสามารถทำการโอนเงินผ่านธนาคารหรือทำการชำระเงินผ่านบัตรเครดิตที่ต้องการส่งเสริมการทำธุรกรรมทางการเงินโดยไม่ต้องใช้เงินสด โดยการดำเนินการผ่านคอมพิวเตอร์หรือระบบสื่อสารโทรคมนาคมหรืออุปกรณ์สื่อสารที่มีการเชื่อมต่อกับอินเทอร์เน็ตทำธุรกรรมการเงินเช่นนี้เหมือนมีธนาคารติดตัว (“คนไทยกับการทำธุรกรรม” , 2558) ธนาคารแห่งประเทศไทยเรียกขานระบบนี้ว่า ระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ ทำให้มีผู้นิยมเข้าใช้บริการทำธุรกรรมการเงินผ่านระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์หรือ E-Payment เป็นจำนวนเพิ่มมากขึ้นเรื่อยๆ จากสถิติของธนาคารแห่งประเทศไทย (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2555)

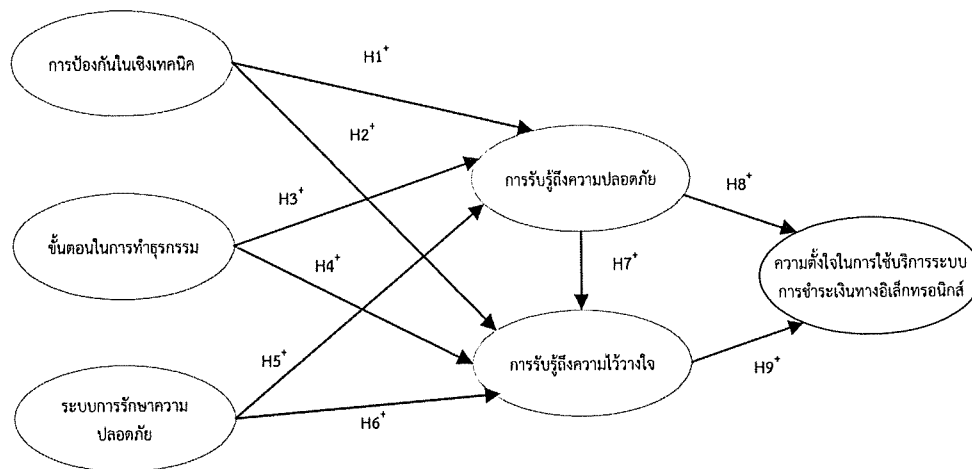
จากที่ได้กล่าวมาเบื้องต้นเห็นได้ว่าใช้บริการระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ เติบโตขึ้นอย่างต่อเนื่องและมีการแข่งขันเพิ่มสูงขึ้น โดยธนาคารต่างๆ พยายามดึงดูดลูกค้าด้วยการพัฒนาการให้บริการผ่านทางเว็บไซต์หรือระบบเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้บริการมาใช้บริการระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อก่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดและเกิดการเข้ามาใช้บริการผ่านแอปพลิเคชันต่างๆ บนโทรศัพท์มือถือ เช่น Apple Pay, Samsung Pay, Android Pay, Line Pay ฯลฯ และการชำระเงินผ่าน QR Code (QR Payment) รวมถึงระบบการชำระเงิน Promptpay ที่นำบัตรประชาชนและหมายเลขโทรศัพท์มือถือโดยไม่ต้องใช้เลขบัญชีธนาคาร ดังนั้นจึงเป็นเรื่องที่สำคัญและน่าสนใจในการศึกษาถึงผลกระทบของปัจจัยการรับรู้ถึงความปลอดภัย และความไว้วางใจ ที่จะส่งผลต่อความตั้งใจที่จะใช้บริการระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อที่จะเป็นแนวทางในการพัฒนารูปแบบบริการด้านการเงินต่างๆ ผ่านทางเว็บไซต์บริการระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ ให้มีความเหมาะสมกับการใช้งานและความต้องการของผู้ใช้งานให้มากที่สุด

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาถึงปัจจัยด้านการป้องกันในเชิงเทคนิค ขั้นตอนในการทำธุรกรรม และระบบการรักษาความปลอดภัยในการทำธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ที่ส่งผลต่อการรับรู้ถึงความปลอดภัย
2. เพื่อศึกษาถึงปัจจัยด้านการป้องกันในเชิงเทคนิค ขั้นตอนในการทำธุรกรรม ระบบการรักษาความปลอดภัยในการทำธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ที่ส่งผลต่อการรับรู้ถึงความไว้วางใจ
3. เพื่อศึกษาถึงปัจจัยด้านการรับรู้ถึงความปลอดภัย การรับรู้ถึงความไว้วางใจ ที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการใช้ระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์

สมมุติฐานของการวิจัย

งานวิจัยนี้ศึกษาเกี่ยวกับผลกระทบของการรับรู้ถึงความปลอดภัยและความไว้วางใจต่อความตั้งใจในการใช้บริการระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์โดยการนำแนวคิดแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model: TAM) มาทำการศึกษาร่วมกันในบริบทของการใช้บริการระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งประกอบด้วยปัจจัยด้านการป้องกันเชิงเทคนิค ขั้นตอนในการทำธุรกรรม ระบบรักษาความปลอดภัย การรับรู้ถึงความปลอดภัย การรับรู้ถึงความไว้วางใจ และความตั้งใจในการใช้บริการระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ จากกรอบทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี สามารถนำมาสร้างกรอบงานวิจัยได้ดังต่อไปนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

สมมติฐานงานวิจัย

จากกรอบแนวคิดในการวิจัยข้างต้น สามารถนำมาสร้างสมมติฐานงานวิจัยได้ดังแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 สมมติฐานงานวิจัย

สมมติฐาน	รายละเอียด
H1	การป้องกันในเชิงเทคนิคเป็นปัจจัยที่ส่งผลเชิงบวกต่อการรับรู้ถึงความปลอดภัย
H2	การป้องกันในเชิงเทคนิคเป็นปัจจัยที่ส่งผลเชิงบวกต่อการรับรู้ถึงความไว้วางใจ
H3	ขั้นตอนในการทำธุรกรรมเป็นปัจจัยที่ส่งผลเชิงบวกต่อการรับรู้ถึงความปลอดภัย
H4	ขั้นตอนในการทำธุรกรรมเป็นปัจจัยที่ส่งผลเชิงบวกต่อการรับรู้ถึงความไว้วางใจ
H5	ระบบการรักษาความปลอดภัยเป็นปัจจัยที่ส่งผลเชิงบวกต่อการรับรู้ถึงความปลอดภัย
H6	ระบบการรักษาความปลอดภัยเป็นปัจจัยที่ส่งผลเชิงบวกต่อการรับรู้ถึงความไว้วางใจ
H7	การรับรู้ถึงความปลอดภัยเป็นปัจจัยที่ส่งผลเชิงบวกต่อการรับรู้ถึงความไว้วางใจ
H8	การรับรู้ถึงความปลอดภัยเป็นปัจจัยที่ส่งผลเชิงบวกต่อความตั้งใจในการใช้บริการระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์
H9	การรับรู้ถึงความไว้วางใจเป็นปัจจัยที่ส่งผลเชิงบวกต่อความตั้งใจในการใช้บริการระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์

วิธีดำเนินการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ ในเรื่องการศึกษาถึงผลกระทบของการรับรู้ถึงความปลอดภัยและความไว้วางใจต่อความตั้งใจในการใช้บริการระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นผู้ที่มีประสบการณ์ในการใช้บริการระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ในจังหวัดกรุงเทพมหานครและในเขตปริมณฑล ขนาดของกลุ่มตัวอย่างกำหนดโดยใช้โปรแกรม G* Power (Version3) Faul, Erdfelder, Lang and Buchner เป็นเครื่องมือในการคำนวณ ด้วยระดับความเชื่อมั่นที่ 95 เปอร์เซ็นต์ และระดับความคลาดเคลื่อน 5 เปอร์เซ็นต์ ผลการคำนวณทำให้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 138 คน ดำเนินการรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามที่เป็นเอกสารและแบบออนไลน์ จากผู้ที่มีประสบการณ์การให้บริการระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ในจังหวัดกรุงเทพมหานครและในเขตปริมณฑล โดยแบบสอบถามประกอบด้วยชุดคำถาม 2 ส่วน ดังนี้ ส่วนที่ 1 เป็นชุดคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม โดยมาตรวัดที่ใช้เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนนี้คือ มาตรวัด 5 ระดับ ส่วนที่ 2 เป็นชุดคำถามเกี่ยวกับผลกระทบของการรับรู้ถึงความปลอดภัยและความไว้วางใจต่อความตั้งใจในการใช้บริการระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ จำนวน 25 ข้อคำถาม

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ใช้อินเทอร์เน็ตทั่วไปที่เคยใช้บริการระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ในจังหวัดกรุงเทพมหานครและในเขตปริมณฑล

กลุ่มตัวอย่าง

ขนาดของกลุ่มตัวอย่างกำหนดโดยใช้โปรแกรม G* Power (Version3) Faul, Erdfelder, Lang and Buchner, (2007) เป็นเครื่องมือในการคำนวณ ด้วยระดับความเชื่อมั่นที่ 95 เปอร์เซ็นต์ และระดับความคลาดเคลื่อน 5 เปอร์เซ็นต์ จากการคำนวณกลุ่มตัวอย่างที่ได้มีขนาดเท่ากับ 138 คน และใช้ซอฟต์แวร์คอมพิวเตอร์ในการวิเคราะห์ (SPSS) และจัดหมวดหมู่ข้อมูลเพื่อนำมาสรุปและนำเสนอผลที่ได้จากการศึกษาครั้งนี้

การเก็บรวบรวมข้อมูล

งานวิจัยนี้จะทำการเก็บตัวอย่างจากกลุ่มตัวอย่างผู้ที่มีประสบการณ์ในการใช้บริการระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ในจังหวัดกรุงเทพมหานครและในเขตปริมณฑล โดยใช้แบบสอบถามเอกสารและออนไลน์ในการเก็บข้อมูล จากนั้นดำเนินการแจกแบบสอบถามเอกสาร และส่งแบบสอบถามออนไลน์ผ่านทางชุมชนเครือข่ายสังคมเพชบุรี ไลน์ อินสตาแกรม เป็นต้น โดยทำการเก็บข้อมูลในช่วงเดือนมีนาคมถึงเดือนเมษายน 2561

การวิจัยมีการทดสอบเครื่องมือ โดยทดสอบความเหมาะสม (Pre-Test) ของแบบสอบถามงานวิจัยกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 10 คน เพื่อประเมินถึงความเข้าใจและความง่ายของคำถาม หลังจากปรับปรุงแบบสอบถามแล้วทำการเก็บข้อมูลเพื่อทดสอบความเหมาะสมเบื้องต้น (Pilot Test) กับกลุ่มตัวอย่างอีก 40 คน โดยทำการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนแบค (Cronbach's alpha) เพื่อทดสอบความเที่ยงของแต่ละ Construct และวิเคราะห์ปัจจัย (Factor Analysis) เพื่อจัดกลุ่มตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กันมากให้อยู่ในองค์ประกอบเดียวกัน ทำให้ได้จำนวนตัวแปรที่น้อยลง รวมทั้งการปรับปรุงคำถามอีกครั้ง เพื่อให้แบบสอบถามครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการศึกษา และปัจจัยทั้งหมดที่ต้องการศึกษา ก่อนการเก็บข้อมูลจริงกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 138 คน

วิธีวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

งานวิจัยนี้หลังจากได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาแล้ว จะทำการตรวจสอบเพื่อให้คะแนนและทำการประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ เพื่อหาค่าสถิติและวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

1. การวิเคราะห์ปัจจัย (Factor Analysis) เพื่อจัดกลุ่มตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กันมากให้อยู่ในองค์ประกอบเดียวกัน ทำให้ได้จำนวนตัวแปรที่น้อยลง

2. การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนแบค (Cronbach's alpha) เพื่อทดสอบความเที่ยงของแต่ละ Construct

3. การทดสอบสมมติฐานด้วยการวิเคราะห์สมการถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression) เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปรต้น 1 ตัวแปร และตัวแปรตาม 1 ตัวแปร สมการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) เพื่อวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระที่มีหลายตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับตัวแปรตาม 1 ตัวแปร ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ใช้ค่าความเชื่อมั่นที่ระดับร้อยละ 95 ($\alpha = .05$) เป็นเกณฑ์ในการยอมรับหรือปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย

4. การวิเคราะห์สถิติพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยนำเสนอข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง เช่น การคำนวณจำนวนร้อยละ และค่าเฉลี่ย

สรุปผลการวิจัย

การทดสอบข้อตกลงเบื้องต้นทางสถิติ

ข้อมูลที่จัดเก็บจากกลุ่มตัวอย่างถูกนำไปทดสอบข้อมูลขาดหาย (Missing data) และข้อมูลสุดโต่ง (Outliers) นอกจากนี้ ยังทดสอบว่าข้อมูลมีการกระจายแบบปกติ (Normal) มีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรง (Linearity) มีภาวะร่วมเส้นตรงพหุ (Multicollinearity) และมีภาวะร่วมเส้นตรง (Singularity) หรือไม่ ผลการทดสอบพบว่าข้อมูลไม่มีปัญหาด้านข้อมูลขาดหาย ข้อมูลสุดโต่ง และข้อมูลมีการกระจายแบบปกติ มีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงและไม่มีปัญหาภาวะร่วมเส้นตรงพหุ และภาวะร่วมเส้นตรง ดังกล่าว

งานวิจัยนี้ได้ทดสอบความเที่ยงของแบบสอบถาม โดยใช้การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนแบค พบว่าทุกตัวแปรมีค่ามากกว่า 0.7 จึงถือว่ามีความเชื่อถือได้สำหรับงานวิจัยแบบ Basic research (Hair et al., 1998) นอกจากนี้ยังได้ทดสอบความตรงของแบบสอบถามด้วยการวิเคราะห์ปัจจัย (Factor analysis) โดยใช้เกณฑ์ที่ข้อคำถามที่จับกลุ่มกันเป็นแต่ละตัวแปรต้องมีค่า Factor loading ไม่น้อยกว่า 0.5 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบได้จำนวนปัจจัยทั้งหมด 6 องค์ประกอบ ได้แก่ ด้านการป้องกันเชิงเทคนิค ขั้นตอนในการทำธุรกรรม ระบบรักษาความปลอดภัย การรับรู้ถึงความปลอดภัย การรับรู้ถึงความไว้วางใจ และความตั้งใจในการใช้บริการระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์

ตารางที่ 2 ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนแบค

ปัจจัย	ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนแบค
การป้องกันในเชิงเทคนิค	0.835
ขั้นตอนในการทำธุรกรรม	0.909
ระบบการรักษาความปลอดภัย	0.876

ปัจจัย	ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนแบค
การรับรู้ถึงความปลอดภัย	0.842
การรับรู้ถึงความไว้วางใจ	0.897
ความตั้งใจในการใช้บริการระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์	0.816

ลักษณะประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้หญิง คิดเป็นร้อยละ 74.5 ช่วงอายุตั้งแต่ 21-25 ปี คิดเป็นร้อยละ 40.9 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาสูงสุดที่ระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 63.6 ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพนักเรียน/นิสิต/นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 47.7 มีรายได้ส่วนบุคคลต่อเดือนในช่วงน้อยกว่า 10,000 บาทเป็นส่วนใหญ่ คิดเป็นร้อยละ 41.6 ส่วนใหญ่เคยใช้บริการระบบรับชำระเงินออนไลน์มากกว่า 15 ครั้ง ในรอบ 1 ปี ที่ผ่านมา คิดเป็นร้อยละ 49.7

การทดสอบสมมติฐาน

การทดสอบสมมติฐานการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้วิธีวิเคราะห์การถดถอยอย่างง่าย (Simple regression) และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple regression) โดยใช้ค่า p-value ที่น้อยกว่าหรือเท่ากับ 0.05 เป็นตัวกำหนดนัยสำคัญทางสถิติ ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ยืนยันสมมติฐานที่ 3 สมมติฐานที่ 4 สมมติฐานที่ 5 สมมติฐานที่ 6 สมมติฐานที่ 7 และสมมติฐานที่ 9 ด้วยค่า p-value ที่น้อยกว่า 0.05 อีกทั้งค่าเฉลี่ยความคลาดเคลื่อน (Residual Mean) ล้วนเป็น 0 คือ ค่าความคลาดเคลื่อนนั้นคงที่ ซึ่งจะไม่เกิด Heteroscedasticity และไม่มีความสัมพันธ์ร่วมเชิงพหุเส้น (Multicollinearity) ด้วยค่า Tolerance ที่เข้าใกล้ 1 และค่า VIF ไม่เข้าใกล้ 10 ดังแสดงในตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ผลการทดสอบของ 9 สมมติฐาน

สมมติฐาน	p-value	Beta	R ²	Tolerance	VIF	Residual Mean
1. การป้องกันในเชิงเทคนิคเป็นปัจจัยที่ส่งผลเชิงบวกต่อการรับรู้ถึงความปลอดภัย	0.891	0.014	0.806	0.275	3.632	0.000
2. การป้องกันในเชิงเทคนิคเป็นปัจจัยที่ส่งผลเชิงบวกต่อการรับรู้ถึงความไว้วางใจ	0.152	-0.155	0.812	0.275	3.632	0.000
3. ขั้นตอนในการทำธุรกรรมเป็นปัจจัยที่ส่งผลเชิงบวกต่อการรับรู้ถึงความปลอดภัย	0.007*	0.196	0.806	0.503	1.988	0.000

สมมติฐาน	p-value	Beta	R ²	Tolerance	VIF	Residual Mean
4. ขั้นตอนในการทำธุรกรรมเป็นปัจจัยที่ส่งผลเชิงบวกต่อการรับรู้ถึงความไว้วางใจ	0.000*	0.287	0.812	0.503	1.988	0.000
5. ระบบการรักษาความปลอดภัยเป็นปัจจัยที่ส่งผลเชิงบวกต่อการรับรู้ถึงความปลอดภัย	0.000*	0.653	0.806	0.406	2.465	0.000
6. ระบบการรักษาความปลอดภัยเป็นปัจจัยที่ส่งผลเชิงบวกต่อการรับรู้ถึงความไว้วางใจ	0.000*	0.771	0.812	0.406	2.465	0.000
7. การรับรู้ถึงความปลอดภัยเป็นปัจจัยที่ส่งผลเชิงบวกต่อการรับรู้ถึงความไว้วางใจ	0.000*	0.849	0.801	1.000	1.000	0.000
8. การรับรู้ถึงความปลอดภัยเป็นปัจจัยที่ส่งผลเชิงบวกต่อความตั้งใจในการใช้บริการระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์	0.301	0.113	0.644	0.359	2.787	0.000
9. การรับรู้ถึงความไว้วางใจเป็นปัจจัยที่ส่งผลเชิงบวกต่อความตั้งใจในการใช้บริการระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์	0.000*	0.537	0.644	0.359	2.787	0.000

*p-value < 0.05

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1 พบว่า การป้องกันในเชิงเทคนิคไม่มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกต่อการรับรู้ถึงความปลอดภัย

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2 พบว่า การป้องกันในเชิงเทคนิคไม่มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกต่อการรับรู้ถึงความไว้วางใจ

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 3 พบว่า ขั้นตอนในการทำธุรกรรมมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกต่อการรับรู้ถึงความปลอดภัยเป็น 0.196 ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 สอดคล้องกับทฤษฎีการศึกษาของ Ring, Van de Ven (1992) และ Doney & Cannon (1997) ซึ่งพบว่าความเสี่ยงอาจเกิดขึ้นอยู่กับการทำธุรกรรมต่างๆ ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์นั้น จะส่งผลต่อความเชื่อมั่นของผู้ใช้บริการ ซึ่งความเสี่ยงมีหลายมิติ คือ (1) ความเสี่ยงต่อการสูญหายของเงินระหว่างการทำการรายการ (2) ความเสี่ยงว่าจะไม่ได้รับประโยชน์ตามที่คาดหวัง (3) ความเสี่ยงว่าข้อมูลส่วนตัวจะถูกนำไปใช้ในทางทุจริต (4) ความเสี่ยงต่อความไม่เสถียรของระบบการหักค่าบริการ เป็นต้น

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 4 พบว่าขั้นตอนในการทำธุรกรรมเป็นปัจจัยที่ส่งผลเชิงบวกต่อการรับรู้ถึงความไว้วางใจเป็น 0.287 ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 สอดคล้องกับทฤษฎีการศึกษาของ Yoon (2002) และ Karnouskos & Vilmos (2004) ซึ่งพบว่าความน่าเชื่อถือของการทำธุรกรรมผ่านระบบออนไลน์นั้น เกิดได้จากทั้งด้านผู้ใช้บริการและด้านผู้ให้บริการ โดยด้านของผู้ให้บริการเกิดขึ้นจากการได้มีประสบการณ์ในการทดลองใช้ และมีความยินดีที่จะให้งานต่อ

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 5 พบว่าระบบการรักษาความปลอดภัยเป็นปัจจัยที่ส่งผลเชิงบวกต่อการรับรู้ถึงความปลอดภัยเป็น 0.653 ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 สอดคล้องกับทฤษฎีการศึกษาของ Lim (2008) ซึ่งพบว่าการตัดสินใจของผู้ใช้บริการจะมีอิทธิพลมาจากการรับรู้เกี่ยวกับระบบความปลอดภัย ความคิดนี้ได้รับการสนับสนุนจาก Miyazaki & Fernandez (2000) กล่าวว่าการให้ทราบถึงความปลอดภัย มีแนวโน้มที่เป็นผลดีต่อการรับรู้ถึงความปลอดภัยและความไว้วางใจ

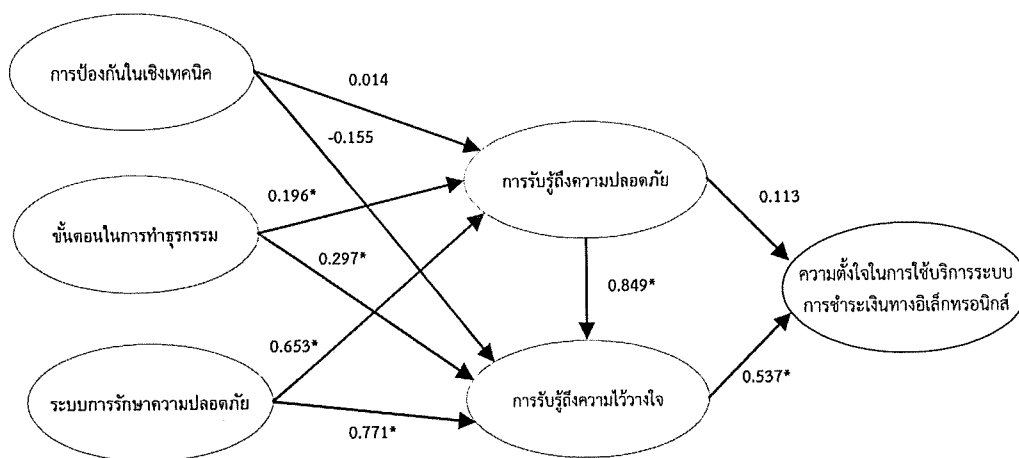
ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 6 พบว่า ระบบการรักษาความปลอดภัยเป็นปัจจัยที่ส่งผลเชิงบวกต่อการรับรู้ถึงความไว้วางใจเป็น 0.771 ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 สอดคล้องกับทฤษฎีการศึกษาของ McKnight and Choudhury (2006) ที่ได้ทำการศึกษาความคลั่งใจ และความไว้วางใจ พบว่าความไว้วางใจมีความสัมพันธ์กับความตั้งใจใช้ระบบ เนื่องจากผู้ใช้บริการเมื่อเกิดความรู้สึกไว้วางใจ และเชื่อมั่นในระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ในระดับสูง จะทำให้เกิดการยอมรับ และพร้อมที่จะใช้งานระบบหรือใช้งานต่อไป

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 7 พบว่า การรับรู้ถึงความปลอดภัยเป็นปัจจัยที่ส่งผลเชิงบวกต่อการรับรู้ถึงความไว้วางใจเป็น 0.849 ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 สอดคล้องกับทฤษฎีการศึกษาของ (Chen & Barnes, 2007) ซึ่งพบว่า การรับรู้ความปลอดภัยจะสามารถสร้างความไว้วางใจให้เกิดขึ้นได้ ซึ่งกลุ่มตัวอย่างที่มีการไว้วางใจต่อระบบในระดับมากจะทำให้เกิดการใช้งานที่บ่อยครั้ง และยังรับรู้ถึงความปลอดภัยจากการการใช้งานแต่ละครั้ง และความไว้วางใจยังได้สร้างความเชื่อมั่นในระบบให้เกิดขึ้นในใจของผู้ใช้งานนำไปสู่ทัศนคติในเชิงบวก

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 8 พบว่าการรับรู้ถึงความปลอดภัยไม่มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกต่อความตั้งใจในการใช้บริการระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 9 พบว่าการรับรู้ถึงความไว้วางใจเป็นปัจจัยที่ส่งผลเชิงบวกต่อความตั้งใจในการใช้บริการระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์เป็น 0.537 ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 สอดคล้องกับงานวิจัยของชลธิชา ศรีแสง (2014) ซึ่งได้ทำการศึกษาวิจัยโดยใช้ทฤษฎี (Chen & Barnes, 2007) ที่พบว่า การรับรู้ถึงประโยชน์ และการรับรู้ถึงการใช้ง่าย มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจในการใช้ระบบออนไลน์

จากผลการวิจัยข้างต้น สามารถสร้างตัวแบบของผลการวิจัย ซึ่งมีรายละเอียดดังแสดงในภาพที่ 2



หมายเหตุ: * ตัวแปรอิสระมีผลต่อตัวแปรตามที่ระดับนัยสำคัญ $p < 0.05$

ภาพที่ 2 ตัวแบบของผลการวิจัยผลกระทบของการรับรู้ถึงความปลอดภัยและความไว้วางใจ ต่อความตั้งใจในการใช้บริการระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์

เมื่อพิจารณาตัวแปรตาม คือ ความตั้งใจในการใช้บริการระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ พบว่าตัวแปรอิสระ การรับรู้ถึงความไว้วางใจ ส่งผลในเชิงบวกต่อความตั้งใจในการใช้บริการระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ อย่างมีนัยสำคัญ ในขณะที่การรับรู้ถึงความปลอดภัยไม่ส่งผลต่อความตั้งใจในการใช้บริการระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์

เมื่อพิจารณาตัวแปรตาม คือ การรับรู้ถึงความไว้วางใจ พบว่าตัวแปรอิสระ การรับรู้ถึงความปลอดภัย ขั้นตอนในการทำธุรกรรม และระบบการรักษาความปลอดภัย ส่งผลในเชิงบวกต่อการรับรู้ถึงความไว้วางใจ อย่างมีนัยสำคัญ ในขณะที่การป้องกันในเชิงเทคนิคไม่ส่งผลต่อการรับรู้ถึงความไว้วางใจ

นอกจากนี้ เมื่อพิจารณาตัวแปรตาม คือ การรับรู้ถึงความปลอดภัย พบว่าตัวแปรอิสระ ขั้นตอนในการทำธุรกรรม และระบบการรักษาความปลอดภัย ส่งผลในเชิงบวกต่อการรับรู้ถึงความปลอดภัย อย่างมีนัยสำคัญ ในขณะที่การป้องกันในเชิงเทคนิคไม่ส่งผลต่อการรับรู้ถึงความปลอดภัย

ซึ่งสามารถสรุปผลการทดสอบสมมติฐานของการวิจัยได้ดังแสดงในตารางที่ 4

ตารางที่ 4 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานของการวิจัย

สมมติฐาน	รายละเอียด	ผลการทดสอบ
H1	การป้องกันในเชิงเทคนิคเป็นปัจจัยที่ส่งผลเชิงบวกต่อการรับรู้ถึงความปลอดภัย	ไม่ยืนยัน
H2	การป้องกันในเชิงเทคนิคเป็นปัจจัยที่ส่งผลเชิงบวกต่อการรับรู้ถึงความไว้วางใจ	ไม่ยืนยัน
H3	ขั้นตอนในการทำธุรกรรมเป็นปัจจัยที่ส่งผลเชิงบวกต่อการรับรู้ถึงความปลอดภัย	ยืนยัน
H4	ขั้นตอนในการทำธุรกรรมเป็นปัจจัยที่ส่งผลเชิงบวกต่อการรับรู้ถึงความไว้วางใจ	ยืนยัน
H5	ระบบการรักษาความปลอดภัยเป็นปัจจัยที่ส่งผลเชิงบวกต่อการรับรู้ถึงความปลอดภัย	ยืนยัน
H6	ระบบการรักษาความปลอดภัยเป็นปัจจัยที่ส่งผลเชิงบวกต่อการรับรู้ถึงความไว้วางใจ	ยืนยัน
H7	การรับรู้ถึงความปลอดภัยเป็นปัจจัยที่ส่งผลเชิงบวกต่อการรับรู้ถึงความไว้วางใจ	ยืนยัน
H8	การรับรู้ถึงความปลอดภัยเป็นปัจจัยที่ส่งผลเชิงบวกต่อความตั้งใจในการใช้บริการระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์	ไม่ยืนยัน
H9	การรับรู้ถึงความไว้วางใจเป็นปัจจัยที่ส่งผลเชิงบวกต่อความตั้งใจในการใช้บริการระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์	ยืนยัน

การอภิปรายผล

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงผลกระทบของการรับรู้ถึงความปลอดภัยและความไว้วางใจต่อความตั้งใจในการใช้บริการระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ โดยกลุ่มตัวอย่างของงานวิจัยนี้ ได้แก่ ผู้ใช้อินเทอร์เน็ตทั่วไปที่เคยใช้บริการระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ใช้วิธีการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้โปรแกรม G * Power (Version 3) (Faul, Erdfelder, Lang and Buchner, 2007) เป็นเครื่องมือในการคำนวณด้วยระดับความเชื่อมั่นที่ 95% และระดับความคลาดเคลื่อน 5% ผลการคำนวณทำให้ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 138 คน วิธีสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling) และสร้างแบบสอบถามออนไลน์และกระดาษในการเก็บข้อมูลเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ตอบแบบสอบถาม โดยการแสดง URL ของแบบสอบถามไว้บนเครือข่ายสังคมเฟซบุ๊กของผู้วิจัย และกระจายไปยังกลุ่มตัวอย่างโดยตรง ซึ่งมีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 138 ชุด จากนั้นนำข้อมูลดังกล่าวมาวิเคราะห์ทางสถิติโดยมีการประเมินความเที่ยงของเครื่องมือที่ใช้ด้วยค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนแบค (Cronbach's alpha) การวิเคราะห์ปัจจัย (Factor Analysis) และการตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระหลายตัวกับตัวแปรตามเพื่อนำไปพยากรณ์ค่าของตัวแปรตามด้วยวิธีวิเคราะห์การถดถอยอย่างง่าย (Simple regression) และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple regression)

ผลที่ได้รับจากงานวิจัยพบว่า ขั้นตอนในการทำธุรกรรมและระบบการรักษาความปลอดภัยเป็นปัจจัยที่ส่งผลในเชิงบวกต่อการรับรู้ถึงความปลอดภัย ซึ่งให้เห็นว่าเมื่อผู้ใช้งานได้เข้าไปใช้บริการบนเว็บไซต์บริการระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ ที่มีการออกแบบเว็บไซต์ให้สามารถใช้งานได้ง่าย มีวิธีเป็นขั้นตอนในการทำธุรกรรมที่ตรงตามความต้องการของผู้ใช้งาน ทำให้ผู้ใช้งานรู้สึกว่าการใช้เว็บไซต์มีความสะดวกต่อการใช้งานด้วยตนเอง และระบบการรักษาความปลอดภัยที่แสดงให้เห็นให้ผู้ใช้งานบนเว็บไซต์การให้บริการการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์เห็นว่า เมื่อใช้บริการการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์แล้วเกิดการรับรู้ถึงระบบการรักษาความปลอดภัยที่ได้รับตามมา ซึ่งจะส่งผลในเชิงบวกต่อการเกิดการรับรู้ถึงความปลอดภัย และยังเกิดความเชื่อมั่นในเรื่องการรักษาความปลอดภัยในการใช้บริการที่เพิ่มขึ้นตามไปด้วย จากนั้นเมื่อเกิดการรับรู้ถึงระบบการรักษาความปลอดภัย การรับรู้ถึงความปลอดภัย และขั้นตอนในการทำธุรกรรมเป็นปัจจัยที่ส่งผลในเชิงบวกต่อการรับรู้ถึงความไว้วางใจ ซึ่งให้เห็นว่า สิ่งสำคัญที่ผู้ใช้บริการตัดสินใจในการใช้บริการการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ คือ ขั้นตอนในการทำธุรกรรมที่มีความถูกต้อง แม่นยำ และมีคุณภาพ และมีระบบการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลที่ดี ซึ่งจะส่งผลให้เกิดการรับรู้ถึงความไว้วางใจและใช้บริการการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์อย่างต่อเนื่อง ต่อมาพบว่า การรับรู้ถึงความไว้วางใจเป็นปัจจัยที่ส่งผลในเชิงบวกต่อความตั้งใจในการใช้บริการระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งให้เห็นว่า การประมวลผลรายการที่แม่นยำทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความไว้วางใจและความพึงพอใจต่อเว็บไซต์บริการระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งส่งผลในเชิงบวกต่อการเกิดความตั้งใจในการใช้บริการระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์อย่างต่อเนื่องของผู้ใช้บริการเช่นกัน นอกจากนี้การป้องกันในเชิงเทคนิคไม่ส่งผลในเชิงบวกต่อการรับรู้ถึงความปลอดภัยและการรับรู้ถึงความไว้วางใจ ซึ่งให้เห็นว่า การใช้เทคนิคในการป้องกันไม่มีความจำเป็นสำหรับผู้ให้บริการการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ แสดงให้เห็นว่าผู้ใช้บริการไม่ได้ให้ความสำคัญ หรือคำนึงถึงประสิทธิภาพในเชิงเทคนิคมากนัก

ประโยชน์ที่ได้รับ

ประโยชน์ที่ได้รับจากงานวิจัยแบ่งเป็นด้านทฤษฎีและด้านการนำไปปฏิบัติดังนี้

1. ประโยชน์ในด้านทฤษฎี

ผลของงานวิจัยทำให้เกิดการสร้างตัวแบบที่ใช้ในการอธิบายความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยต่างๆ ที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการใช้บริการระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ โดยสามารถนำทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model: TAM) มาเป็นกรอบทางการศึกษาและสอดคล้องกับงานวิจัยในอดีต อีกทั้งผลของงานวิจัยสามารถใช้เป็นแนวทางในการศึกษาเพิ่มเติม เพื่อต่อยอดงานวิจัยในอนาคตได้ เช่น ศึกษาเพิ่มเติมในปัจจัยอื่นๆ ที่ยังไม่ได้ทำการศึกษาในงานวิจัยนี้

2. ประโยชน์ด้านการนำไปปฏิบัติ

ประโยชน์ในภาคปฏิบัติจากงานวิจัยนี้ สามารถนำไปประยุกต์ใช้เข้ากับธุรกิจได้ โดยแยกออกเป็นมุมมองต่างๆ ดังนี้

1. ผู้ประกอบการธนาคาร

ผู้ประกอบการที่มีความมุ่งหวังในการใช้บริการระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์เป็นเครื่องมือในการวางแผนกลยุทธ์ทางการตลาดให้สามารถช่วยสร้างโอกาสในการแข่งขันได้อย่างมีประสิทธิภาพ ควรให้ความสำคัญกับการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้จากการใช้งาน คุณภาพของระบบงาน และสารสนเทศที่ทางเว็บไซต์นำเสนอ โดยการวางแผนกลยุทธ์ทางการตลาดต่างๆ เพื่อก่อให้เกิดการใช้งานที่มีความรวดเร็ว สะดวกสบายยิ่งขึ้น กล่าวคือ มีการสร้าง

รูปแบบที่หลากหลายและการครอบคลุมทุกพื้นที่โดยไม่มีข้อจำกัดเรื่องเวลาและสถานที่ในการให้บริการทางการเงิน ที่จากเดิมต้องเดินทางไปที่ธนาคารเพื่อทำธุรกรรมทางการเงินต่างๆ ผ่านคอมพิวเตอร์หรือระบบสื่อสารโทรคมนาคม หรืออุปกรณ์สื่อสารที่มีการเชื่อมต่อกับอินเทอร์เน็ต ให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดและเกิดการซื้อซ้ำ

2. ผู้พัฒนาและออกแบบแอปพลิเคชันตัวแทนของธนาคาร

ในด้านปัจจัยการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานนั้น นักพัฒนาและออกแบบเว็บไซต์การให้บริการระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาเว็บไซต์การให้บริการระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ โดยการออกแบบให้สามารถใช้งานได้โดยง่าย มีวิธีเป็นขั้นตอนในการทำธุรกรรมที่ตรงตามความต้องการของผู้ใช้งาน ผู้ใช้งานก็จะไม่ต้องใช้ความพยายามอย่างมากในการใช้งาน ซึ่งจะทำให้ผู้ใช้งานรู้สึกมีความสะดวกต่อการใช้งานด้วยตนเอง และอยากกลับมาใช้งานต่อไป หรือกลับมาใช้ซ้ำอีกในอนาคต จนนำไปสู่การทำการธุรกรรมต่างๆ ในที่สุด

ในด้านของคุณภาพของสารสนเทศที่น่าเสนอ นักพัฒนาและออกแบบเว็บไซต์ต้องให้ความสำคัญกับการปรับปรุงข้อมูลให้มีความทันสมัยอยู่ตลอดเวลา ผู้ใช้งานก็จะได้รับข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ ผู้ใช้สามารถเข้าถึงข้อมูลและใช้งานได้ง่าย อีกทั้งการที่เว็บไซต์ระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์มีข้อมูลที่ครบถ้วน ถูกต้อง แม่นยำ และตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้งาน ก็เป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้ผู้ใช้งานได้รับความพึงพอใจในเว็บไซต์ระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์

ในด้านคุณภาพของระบบงาน นักพัฒนาและออกแบบเว็บไซต์ต้องให้ความสำคัญกับการสร้างระบบงานที่มีคุณภาพ และเข้าถึงได้ง่ายใช้งานได้จริง ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งานได้อย่างรวดเร็วและปลอดภัย ซึ่งจะทำให้ผู้ใช้งานเกิดความพึงพอใจที่สูงขึ้นตามมา แต่ถ้าหากเว็บไซต์ระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์มีการตอบสนองที่ช้า หรือการเข้าถึงข้อมูล การดาวน์โหลดทำได้ช้า หรือข้อมูลเกิดการผิดพลาด ผู้ใช้งานอาจจะเกิดความรำคาญและไปใช้บริการของเจ้าอื่นหรือคู่แข่งได้ ดังนั้น คุณภาพของระบบงานจึงเป็นสิ่งที่นักพัฒนาและออกแบบเว็บไซต์ต้องคำนึงถึงอยู่ตลอดเวลาในการให้บริการแก่ผู้ใช้งาน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการต่อยอดการวิจัยครั้งต่อไป

1. ศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับกลุ่มตัวอย่างให้กว้างขึ้น และมองถึงความแตกต่างของความคิดของผู้ใช้บริการการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์
2. ศึกษาปัจจัยอื่นๆ เกี่ยวกับหลักการวางแผนกลยุทธ์ทางการตลาดต่างๆ ของธนาคารในอนาคต
3. ศึกษาถึงความปลอดภัยของการให้บริการการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่และอุปกรณ์อื่นๆ ที่มีการเชื่อมต่อกับอินเทอร์เน็ต
4. นำกรอบการวิจัยนี้ไปศึกษาเพิ่มเติมในการบริการของการชำระค่าสินค้าผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่และอุปกรณ์อื่นๆ ของธนาคารต่างๆ

เอกสารอ้างอิง

- กิตติคุณ พฤษชัยยั้งยืน. (2542). *การศึกษาความเป็นไปได้ทางการตลาดสำหรับพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์*. สารนิพนธ์
ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- คนไทยกับการทำธุรกรรมบนมือถือและแท็บเล็ต. (2558). เข้าถึงเมื่อ 18 เมษายน 2561. สืบค้นจาก <http://www.imoneythailand.com/articles/financial-transaction-on-phoneand-tablet/>.
- จิตตภา แก้วแทน. (2557). *ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่านอุปกรณ์สมาร์ต
โฟน*. เข้าถึงเมื่อ 19 เมษายน 2561. สืบค้นจาก <http://www.repository.rmutt.ac.th/bitstream/handle/123456789/2544/146591.pdf?>
- ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2555). *ธุรกรรมทางการเงินผ่านบริการ Internet Banking*. เข้าถึงเมื่อ 19 เมษายน
2561. สืบค้นจาก <http://www2.bot.or.th/statistics/BOTWEBSTAT.aspx?reportID=688&language=TH>.
- Chen, Y.H. and Barnes, S. (2007). *Initial trust and online buyer behavior*. *Industrial Management &
Data Systems* 107(1), 21-36.
- Delone, W. H., & McLean, E. R. (1992). *Information systems success: The quest for the dependent
variable*. *Information Systems*, 3(1), 60-95.
- Hegarty, J. et al. (2003). A trust model for consumer internet shopping. *International Journal of Electronic Commerce*, 6, (1), 75-91.
- Lawrence, E., Newton, S., Corbitt, B., Braithwaite, R., and Parker, C. (2002). *Technology of Internet
Business*. John Wiley and Sons Australia Publishing
- McKnight, D.H. and Choudhury, V. (2006) . Distrust and trust in B2C e-commerce: do They differ?, pp.
482-491. *In Proceeding ICEC'06 Proceedings of the 8th international conference on electronic
commerce: The new e-commerce: innovations for conquering current barriers, obstacles and
limitations to conducting successful business on the internet*. New York.
- Tsiakis, T., Sthephanides, G. The concept of security and trust in electronic payments. *Computers
and Security*, 24, (2005), 10-15.