

**การยอมรับการใช้งานของระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์  
กรณีศึกษาธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)  
Adulation for the use of the E-Payment System  
A Case Study of Ayudhya Bank Public Company Limited**

ชลธิชา ศรีแสง<sup>1\*</sup>  
Chonticha Srisang<sup>1\*</sup>

**บทคัดย่อ**

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เพื่อศึกษาปัจจัยที่ทำให้เว็บระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ ประสบความสำเร็จกรณีศึกษาธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ โดยได้ทำการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นกลุ่มลูกค้าในเขตกรุงเทพฯ ที่ใช้บริการระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารอยู่ในปัจจุบันจำนวน 400 คน และใช้สถิติการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ วิธี stepwise ผลการศึกษาพบว่า การรับรู้ถึงประโยชน์ของระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์, การรับรู้ถึงการใช้งานง่ายของระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์, การรับรู้ถึงความเสี่ยงของระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ และความไว้วางใจในระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ มีความสัมพันธ์ในแง่บวกต่อความตั้งใจที่จะนำระบบมาใช้ ส่วนการรับรู้ถึงการใช้ง่ายของระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์, การรับรู้ถึงความเสี่ยงของระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ และความไว้วางใจในระบบมีความสัมพันธ์ในแง่บวกต่อการรับรู้ถึงประโยชน์ของระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ ความไว้วางใจในระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ ไม่มีผลกระทบในแง่ลบต่อการรับรู้ถึงความเสี่ยง

**คำสำคัญ:** บริการระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์, ระบบชำระเงินออนไลน์

<sup>1</sup> วิทยาลัยนวัตกรรม มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ แขวงพระบรมมหาราชวัง เขตพระนคร จังหวัดกรุงเทพมหานคร 10200

<sup>1</sup> College of Innovation, Thammasat University, Borommanharachawang, Pranakhon, Bangkok 10200, Thailand.

\* ผู้นิพนธ์ประสานงาน ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (corresponding author, e-mail): taksd15@hotmail.com

## ABSTRACT

This research is to study the key success factors of E-Payment a case study Bank of Ayudhya Public Company Limited by testing 400 random customers who have E-Payment service in Bangkok area and they use Multiple Regression Analysis (Stepwise method). The research indicates that the advantage of E-Payment, how easy to use E-Payment, the risk of E-Payment, and the reliability of E-Payment have a positive relationship to their intention of applying this service into the bank. Furthermore, how easy to use E-Payment, the risk of E-Payment, and the reliability of the system have a positive relationship to the advantage of E-Payment system and also the reliability of E-Payment system does not affect to the negative risk perception.

**Key words:** e-payment, online payment

### บทนำ

ในสังคมแห่งยุคปัจจุบันเป็นที่ยอมรับกันดีว่าอินเทอร์เน็ตได้เข้ามามีบทบาทเป็นอย่างมาก และปัจจุบันอินเทอร์เน็ตได้มีส่วนเกี่ยวข้องกับงานด้านต่างๆ เช่น ด้านการศึกษา การแพทย์ และอื่นๆ ในส่วนของการค้าบนอินเทอร์เน็ตได้เข้ามา มีบทบาทสำคัญเป็นอย่างมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องของพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-commerce) เนื่องจากการค้าทุกประเภทที่กระทำผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ไม่ว่าจะเป็นการค้าปลีกหรือการค้าที่เกี่ยวกับการซื้อขายสินค้าหรือการบริการ โดยมีรูปแบบการชำระค่าสินค้า หรือบริการ และการส่งสินค้า ตามที่ตกลงกันไว้ ซึ่งกระทำผ่านคอมพิวเตอร์และระบบสื่อสารโทรคมนาคม ซึ่งมีขั้นตอนทั้งหมด 4 ขั้นตอนด้วยกันคือ การเลือกรายการสินค้า การสั่งซื้อสินค้าและบริการ การชำระค่าสินค้าและบริการทางอินเทอร์เน็ต และการจัดส่งสินค้าและบริการ

โดยปัจจุบันได้มีผู้ให้บริการทางด้านต่างๆ ที่ทำให้การค้าบนอินเทอร์เน็ตทางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ได้

สะดวกมากยิ่งขึ้น เช่น การชำระเงินค่าสินค้าและบริการผ่านโดยสามารถโอนเงินผ่านธนาคารหรือชำระผ่านบัตรเครดิต โดยเราเรียกระบบนี้ว่า ระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ ธนาคารกรุงศรีอยุธยาเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้บริการชำระค่าสินค้าและบริการต่างๆ ซึ่งแนวทางที่พัฒนาระบบ ระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ ขึ้นมาเพื่อรองรับผู้ที่ดำเนินธุรกิจ E-commerce ผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งเป็นบริการที่ช่วยให้ผู้ซื้อสินค้าและบริการสามารถเลือกซื้อสินค้าและบริการ และสามารถชำระเงินได้อย่างสะดวก จากความสะดวกที่เกิดขึ้นส่งผลให้มีปัญหาที่ตามมาด้วยเช่นกัน คือ ปัญหาที่เกี่ยวข้องกับความเข้าใจของผู้รับบริการในการใช้งานของระบบ ความน่าเชื่อถือในการชำระค่าสินค้าและบริการในแต่ละครั้ง การที่ผู้ใช้ระบบเป็นห่วงความปลอดภัยในการชำระเงิน การที่ผู้ใช้ระบบไม่เห็นประโยชน์ของการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งจากเหตุผลข้างต้นการศึกษาครั้งนี้จึงมุ่งเน้นการยอมรับการใช้งานของระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์

เพื่อให้เกิดการพัฒนาระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ให้เกิดความเชื่อมั่นต่อไป

### สมมติฐานในการศึกษา

สมมติฐานที่ 1 การรับรู้ถึงประโยชน์ของระบบ ระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ มีความสัมพันธ์ในแง่บวกต่อความตั้งใจที่จะนำระบบมาใช้

สมมติฐานที่ 2 การรับรู้ถึงการใช้งานง่ายของระบบ ระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ มีความสัมพันธ์ในแง่บวกต่อความตั้งใจที่จะใช้งานระบบ ระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์

สมมติฐานที่ 3 การรับรู้ถึงการใช้งานง่ายของระบบ ระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ มีความสัมพันธ์ในแง่บวกต่อการรับรู้ถึงประโยชน์ของระบบ ระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์

สมมติฐานที่ 4 ความไว้วางใจในระบบจะมีความสัมพันธ์ต่อการรับรู้ประโยชน์ของระบบระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์

สมมติฐานที่ 5 ความไว้วางใจในระบบระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ มีความสัมพันธ์ในแง่บวกต่อความตั้งใจที่จะนำระบบมาใช้

สมมติฐานที่ 6 ความไว้วางใจในระบบระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ มีความสัมพันธ์ในแง่ลบต่อการรับรู้ถึงความเสี่ยง

สมมติฐานที่ 7 การรับรู้ถึงความเสี่ยงของระบบ ระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ ไม่มีความสัมพันธ์ในแง่ลบต่อความตั้งใจที่จะนำระบบมาใช้

สมมติฐานที่ 8 การรับรู้ถึงความเสี่ยงของระบบ ระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ ไม่มีความสัมพันธ์ในแง่ลบต่อการรับรู้ถึงประโยชน์

ของระบบ

### วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาความตั้งใจในการใช้บริการทางการเงินผ่านบริการ ระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ ของลูกค้า

2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความตั้งใจในการใช้บริการทางการเงินผ่านบริการ ระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ ของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)

3. เพื่อนำข้อมูลที่ได้เสนอแนะกับผู้บริหารองค์กรให้ได้ใช้ประโยชน์ในองค์กรให้ประสบความสำเร็จและมีประสิทธิภาพสูงขึ้น

4. ศึกษาการใช้งานของระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ ของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)

### กรอบแนวคิด

ตัวแปรที่ใช้สำหรับการวิจัยเชิงสำรวจ ประกอบด้วย ตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม ดังนี้ **ตัวแปรอิสระ (Independent Variables)** ประกอบไปด้วย

1. การรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้งาน (Perceived usefulness)

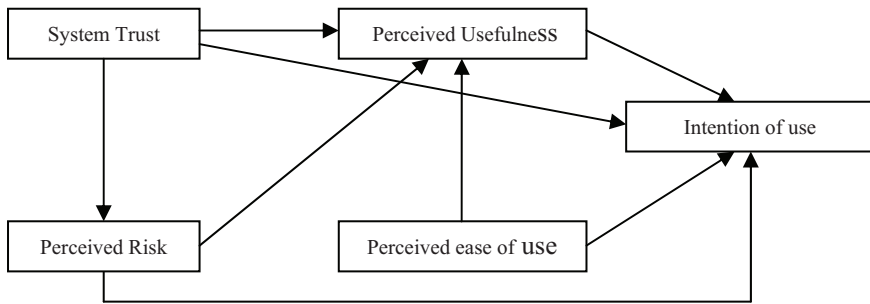
2. การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน (Perceived ease of use)

3. ความไว้วางใจในระบบ (System trust)

4. การรับรู้ถึงความเสี่ยงในการใช้งาน (Perceived risk)

### ตัวแปรตาม (Dependent Variables)

การตั้งใจที่จะใช้งาน ระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ (Intention to use ระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์)



ภาพที่ 1 แสดงกรอบแนวคิดการวิจัย

ที่มา: Lu *et al.* (2005); McKnight and Choudhury (2006); Zhao *et al.* (2008)

## ระเบียบวิธีวิจัย

### 1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มลูกค้าในเขตกรุงเทพฯ ที่ใช้บริการระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ ของธนาคารกรุงศรีอยุธยาอยู่ในปัจจุบัน ซึ่งไม่ทราบจำนวนประชากรที่ชัดเจน ผู้วิจัยจึงใช้สูตรการคำนวณกรณีไม่ทราบจำนวนประชากรของ Cochran (บุญเรียง, 2539) ทำให้ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 389 คน และเพื่อความสะดวกในการเก็บข้อมูลจึงดำเนินการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน และใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีเฉพาะเจาะจง โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการ ระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา

### 2. การเก็บและรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ เลือกใช้วิธีเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการแจกแบบสอบถามให้ลูกค้าในเขตกรุงเทพฯ ที่ใช้บริการ ระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ ของธนาคารหรือมีโอกาสใช้บริการระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ โดยมีการกำหนดสถานที่และช่วงเวลาในการรับคืนแบบสอบถาม และส่งแบบสอบถามคืนที่ผู้วิจัย ภายในเวลาที่กำหนด หลังจากนั้นนำแบบสอบถามที่ได้มาตรวจสอบความสมบูรณ์ถูกต้อง และทดสอบ

ความน่าเชื่อถือได้ค่า reliability มากกว่า 0.7 และกำหนดรหัสลงข้อมูล และนำไปวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ต่อไป

### 3. เครื่องมือและสถิติที่ใช้ในการวิจัยและการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ ข้อมูลสถานภาพส่วนบุคคล ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) วิเคราะห์ด้วยการแจกแจงความถี่ (Frequency) และสรุปเป็นค่าร้อยละ (Percentage) ส่วนข้อมูลที่เป็นแบบเดิมข้อความใช้วิธีการหาค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนข้อมูลวิเคราะห์หาข้อมูลส่วนบุคคล มีผลต่อความตั้งใจในการใช้บริการระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ ใช้การทดสอบการแปรปรวนแปรทางเดียว (One – Way ANOVA) และการทดสอบระหว่างปัจจัยทั้งหมดตามกรอบแนวความคิดใช้วิธีวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Coefficient) วิธี stepwise

## ผลการวิจัย

ผลการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย (คิดเป็นร้อยละ 50.2) มีอายุ 31 - 40 ปี (คิดเป็นร้อยละ

65.5) มีสถานภาพโสด (คิดเป็นร้อยละ 56.0) มีการศึกษาระดับปริญญาตรี (คิดเป็นร้อยละ 93.3) มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ (คิดเป็นร้อยละ 41.3) และมีรายได้ 10,001 – 20,000 บาท (คิดเป็นร้อยละ 58.0)

ผู้ศึกษาได้ทำการวิเคราะห์ตัวแปรอิสระพร้อมกันทั้งหมด โดยการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) วิธี stepwise ซึ่งเป็นการเลือกตัวแปรอิสระเข้าสมการ โดยใช้หลักการทั้งวิธี Forward Selection และวิธี Backward Selection เพื่อควบคุมอิทธิพลที่ตัวแปรอิสระต่อกัน ทั้งนี้เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันในการแปลความหมาย เพื่อความสะดวกในการแสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยจึงได้กำหนดอักษรย่อ ดังต่อไปนี้

USE = การรับรู้ถึงประโยชน์ของระบบระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์

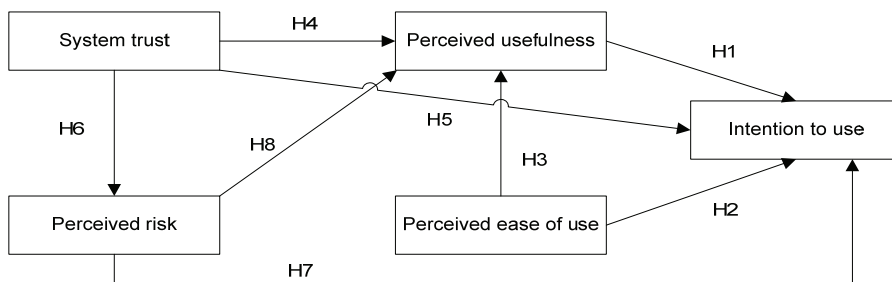
EOU = การรับรู้ว่าง่ายต่อการใช้งาน

STT = ข้อมูลเกี่ยวกับความไว้วางใจในการใช้บริการ

PCR = การรับรู้ความเสี่ยงในการใช้บริการ

INT = ความตั้งใจในการใช้บริการ

จากการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยต่างๆ ที่มีผลต่อการยอมรับระบบระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ (Independent Variables) และตัวแปรตาม (Dependent Variables) ของสมมติฐานการวิจัย สามารถแสดงได้ดังตารางที่ 1

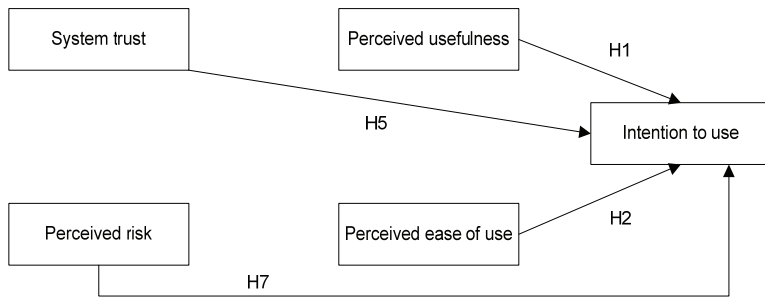


ภาพที่ 2 สมมติฐานการวิจัย

ตารางที่ 1 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยต่างๆ ที่มีผลต่อความยอมรับการใช้งานของระบบระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์

	Correlations				
	USE	EOU	STT	PRC	INT
USE	1				
EOU	.656**	1			
STT	.697**	.582**	1		
PRC	.601**	.558**	.528**	1	
INT	.649**	.545**	.593**	.699**	1

หมายเหตุ: \*\* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01



ภาพที่ 3 สมมติฐานทางสถิติของปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความตั้งใจที่จะนำระบบมาใช้

### สมมติฐานทางสถิติ

สมมติฐานที่ 1 การรับรู้ถึงประโยชน์ของระบบ ระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ มีความสัมพันธ์ในแง่บวกต่อความตั้งใจที่จะนำระบบมาใช้

$$H_0 : \beta_{USE} = 0$$

$$H_1 : \beta_{USE} \neq 0$$

สมมติฐานที่ 2 การรับรู้ถึงการใช้งานง่ายของระบบ ระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ มีความสัมพันธ์ในแง่บวกต่อความตั้งใจที่จะใช้งานระบบ ระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์

$$H_0 : \beta_{EOU} = 0$$

$$H_1 : \beta_{EOU} \neq 0$$

สมมติฐานที่ 5 ความไว้วางใจในระบบระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ มีความสัมพันธ์ในแง่บวกต่อความตั้งใจที่จะนำระบบมาใช้ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

$$H_0 : \beta_{STT} = 0$$

$$H_1 : \beta_{STT} \neq 0$$

สมมติฐานที่ 7 การรับรู้ถึงความเสี่ยงของระบบ ระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ มีผลกระทบในแง่ลบต่อความตั้งใจที่จะนำระบบมาใช้

$$H_0 : \beta_{PCR} = 0$$

$$H_1 : \beta_{PCR} \neq 0$$

จากตารางที่ 1 พบว่าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ที่แสดงระดับและทิศทางความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม ตามสมมติฐาน H1, H2, H5, H7 พบว่าที่ระดับ significant 0.01 การรับรู้ความเสี่ยงในการใช้บริการ (PRC) มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มากที่สุด เท่ากับ .699 และมีค่า significant เท่ากับ .000 รองลงมาคือ การรับรู้ถึงประโยชน์ของระบบ (USE) เท่ากับ .649 และมีค่า significant เท่ากับ .000 ข้อมูลเกี่ยวกับความไว้วางใจในการใช้บริการ (STT) .593 significant เท่ากับ .000 การรับรู้ว่าง่ายต่อการใช้งาน (EOU) .545 significant เท่ากับ .000 หมายความว่าตัวแปรอิสระทุกตัว มีความสัมพันธ์กับตัวแปรตามไปในทิศทางเดียวกัน ผู้วิจัยจึงได้ทำการทดสอบสมมติฐานโดยวิเคราะห์ตัวแปรอิสระพร้อมกันทั้งหมด ด้วยการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ดังนี้

ตารางที่ 2 พบว่าชุดของปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความตั้งใจที่จะนำระบบมาใช้โดยพิจารณาจากโมเดล 3 มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (Multiple Correlations: R) มากที่สุดเท่ากับ 0.765 และชุดของปัจจัยสามารถอธิบายความผันแปรของปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับ ได้ร้อยละ 58.3

**ตารางที่ 2** Model Summary ของปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความตั้งใจที่จะนำระบบมาใช้

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.699 <sup>a</sup>	.489	.487	.18210
2	.755 <sup>b</sup>	.570	.568	.16711
3	.765 <sup>c</sup>	.586	.583	.16427

a. Predictors: (Constant), PRC

b. Predictors: (Constant), PRC, USE

c. Predictors: (Constant), PRC, USE, STT

**ตารางที่ 3** การทดสอบความแปรปรวนของปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความตั้งใจที่จะนำระบบมาใช้

ANOVA <sup>d</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	12.610	1	12.610	380.280	.000 <sup>a</sup>
	Residual	13.198	398	.033		
	Total	25.809	399			
2	Regression	14.722	2	7.361	263.609	.000 <sup>b</sup>
	Residual	11.086	397	.028		
	Total	25.809	399			
3	Regression	15.123	3	5.041	186.820	.000 <sup>c</sup>
	Residual	10.685	396	.027		
	Total	25.809	399			

a. Predictors: (Constant), PRC

b. Predictors: (Constant), PRC, USE

c. Predictors: (Constant), PRC, USE, STT

d. Dependent Variable: INT

จากตารางที่ 3 โมเดล 3 พบว่ามีค่า significant เท่ากับ .000 น้อยกว่า 0.05 ซึ่งเป็นค่า  $\alpha$  ที่กำหนด หมายความว่ามีความสัมพันธ์อย่างน้อย 1 ตัวที่มีความสัมพันธ์กับตัวแปรตาม INT การทดสอบว่ามีความสัมพันธ์กับตัวแปรตาม INT สามารถแสดงได้ดังตารางที่ 4

จากตารางที่ 4 พบว่าที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ค่า significant ของตัวแปรอิสระทั้งหมด 3 ตัว

คือ การรับรู้ความเสี่ยงในการใช้บริการ (PRC) การรับรู้ถึงประโยชน์ของระบบ ระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ (USE) ข้อมูลเกี่ยวกับความไว้วางใจในการใช้บริการ (STT) น้อยกว่า 0.05 ซึ่งเป็นค่า  $\alpha$  ที่กำหนด จึงปฏิเสธ H0 กล่าวคือ การรับรู้ความเสี่ยงในการใช้บริการ (PRC) การรับรู้ถึงประโยชน์ของระบบ ระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ (USE) ข้อมูลเกี่ยวกับความไว้วางใจใน

**ตารางที่ 4** ผลค่าสัมประสิทธิ์ของปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความตั้งใจที่จะนำระบบมาใช้

		Coefficients <sup>a</sup>				
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	1.795	.111		16.214	.000
	PRC	.532	.027	.699	19.501	.000
2	(Constant)	.995	.137		7.262	.000
	PRC	.368	.031	.484	11.746	.000
	USE	.364	.042	.358	8.697	.000
3	(Constant)	.837	.141		5.941	.000
	PRC	.345	.031	.453	10.995	.000
	USE	.257	.050	.253	5.182	.000
	STT	.171	.044	.177	3.854	.000

a. Dependent Variable: INT

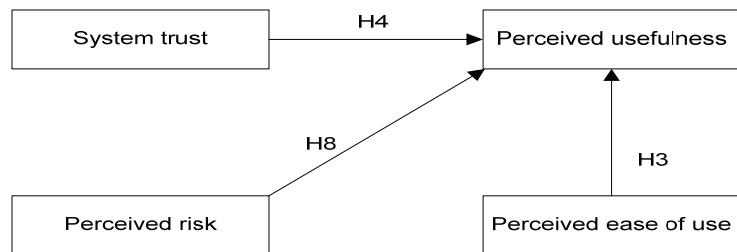
การใช้บริการ (STT) มีผลต่อการความตั้งใจที่จะนำระบบมาใช้ (INT) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

จากโมเดล 3 สามารถเขียนสมการถดถอยเชิงเส้นของกลุ่มตัวอย่าง ได้ดังนี้

$$Y = \beta_0 + \beta_1 (PRC) + \beta_2 (USE) + \beta_3 (STT)$$

$$Y = 0.837 + 0.345 (PRC) + 0.257 (USE) + 0.171 (STT)$$

จากสมการข้างต้น หมายถึง การรับรู้ความเสี่ยงในการใช้บริการ (PRC) การรับรู้ถึงประโยชน์ของระบบ ระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ (USE) ข้อมูลเกี่ยวกับความไว้วางใจในการใช้บริการ (STT) เพิ่มขึ้น จะส่งผลให้ความตั้งใจที่จะนำระบบมาใช้ (INT) เพิ่มขึ้นด้วย



**ภาพที่ 4** สมมติฐานทางสถิติของปัจจัยที่มีผลกระทบต่อ การรับรู้ถึงประโยชน์ของระบบ ระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์



**สมมติฐานทางสถิติ**

สมมติฐานที่ 3 การรับรู้ถึงการใช้ง่ายของระบบ ระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์มีความสัมพันธ์ในแง่บวกต่อการรับรู้ถึงประโยชน์ของระบบ ระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์

$$H_0 : \beta_{EOU} = 0$$

$$H_1 : \beta_{EOU} \neq 0$$

สมมติฐานที่ 4 ความไว้วางใจในระบบจะส่งผลต่อการรับรู้ประโยชน์ของระบบ ระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์

$$H_0 : \beta_{STT} = 0$$

$$H_1 : \beta_{STT} \neq 0$$

สมมติฐานที่ 8 การรับรู้ถึงความเสี่ยงของระบบ ระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ มีความสัมพันธ์ในแง่ลบต่อการรับรู้ถึงประโยชน์ของระบบ

$$H_0 : \beta_{PCR} = 0$$

$$H_1 : \beta_{PCR} \neq 0$$

จากตารางที่ 5 พบว่าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ที่แสดงระดับและทิศทางความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม ตามสมมติฐาน H3, H4, H8 พบว่าที่ระดับ significant 0.01 ข้อมูลเกี่ยวกับความไว้วางใจในการใช้บริการ (STT) มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มากที่สุด เท่ากับ .697

significant เท่ากับ .000 รองลงมาคือ การรับรู้ว่าง่ายต่อการใช้งาน (EOU) .656 significant เท่ากับ .000 การรับรู้ความเสี่ยงในการใช้บริการ (PCR) .601 และมีค่า significant เท่ากับ .000 หมายความว่า ตัวแปรอิสระทุกตัว มีความสัมพันธ์กับตัวแปรตามไปในทิศทางเดียวกัน ผู้วิจัยจึงได้ทำการทดสอบสมมติฐานโดยวิเคราะห์ตัวแปรอิสระพร้อมกันทั้งหมด ด้วยการวิเคราะห์หาค่าถ้อยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ดังนี้

ตารางที่ 5 พบว่าชุดของปัจจัยที่มีผลกระทบต่อ การรับรู้ถึงประโยชน์ของระบบ ระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ โดยพิจารณาจากโมเดล 3 มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (Multiple Correlations: R) มากที่สุดเท่ากับ 0.782 และชุดของปัจจัยสามารถอธิบายความผันแปรของปัจจัยที่มีผลกระทบต่อ การรับรู้ถึงประโยชน์ของระบบ ระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ ได้ร้อยละ 60.8

จากตารางที่ 6 โมเดล 3 พบว่ามีค่า significant เท่ากับ .000 น้อยกว่า 0.05 ซึ่งเป็นค่า  $\alpha$  ที่กำหนด หมายความว่า มีตัวแปรอิสระอย่างน้อย 1 ตัวที่มีความสัมพันธ์กับตัวแปรตาม USE การทดสอบว่ามีตัวแปรใดบ้างที่มีความสัมพันธ์กับตัวแปรตาม USE สามารถแสดงได้ดังตารางที่ 7

**ตารางที่ 5** Model Summary ของปัจจัยที่มีผลกระทบต่อ การรับรู้ถึงประโยชน์ของระบบ ระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.697 <sup>a</sup>	.486	.484	.17988
2	.762 <sup>b</sup>	.580	.578	.16271
3	.782 <sup>c</sup>	.611	.608	.15684

a. Predictors: (Constant), STT

b. Predictors: (Constant), STT, EOU

c. Predictors: (Constant), STT, EOU, PCR

**ตารางที่ 6** การทดสอบความแปรปรวนของปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการรับรู้ถึงประโยชน์ของระบบ ระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์

ANOVA <sup>d</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	12.164	1	12.164	375.965	.000 <sup>a</sup>
	Residual	12.877	398	.032		
	Total	25.042	399			
2	Regression	14.532	2	7.266	274.459	.000 <sup>b</sup>
	Residual	10.510	397	.026		
	Total	25.042	399			
3	Regression	15.301	3	5.100	207.333	.000 <sup>c</sup>
	Residual	9.741	396	.025		
	Total	25.042	399			

a. Predictors: (Constant), STT

b. Predictors: (Constant), STT, EOU

c. Predictors: (Constant), STT, EOU, PRC

d. Dependent Variable: USE

**ตารางที่ 7** ผลค่าสัมประสิทธิ์ของปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการรับรู้ถึงประโยชน์ของระบบ ระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	1.382	.137		10.119	.000
	STT	.661	.034	.697	19.390	.000
2	(Constant)	.070	.186		.376	.707
	STT	.452	.038	.477	11.919	.000
	EOU	.545	.058	.378	9.456	.000
3	(Constant)	.132	.179		.738	.461
	STT	.388	.038	.408	10.100	.000
	EOU	.424	.060	.295	7.122	.000
	PRC	.166	.030	.221	5.590	.000

a. Dependent Variable: USE

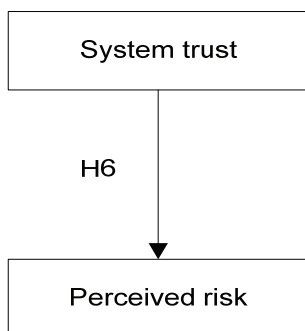
จากตารางที่ 7 พบว่าที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ค่า significant ของตัวแปรอิสระทั้งหมด 3 ตัว คือ ข้อมูลเกี่ยวกับความไว้วางใจในการใช้บริการ (STT) การรับรู้ว่าง่ายต่อการใช้งาน (EOU) การรับรู้ความเสี่ยงในการใช้บริการ (PRC) น้อยกว่า 0.05 ซึ่งเป็นค่า  $\alpha$  ที่กำหนด จึงปฏิเสธ  $H_0$  กล่าวคือ ข้อมูลเกี่ยวกับความไว้วางใจในการใช้บริการ (STT) การรับรู้ว่าง่ายต่อการใช้งาน (EOU) การรับรู้ความเสี่ยงในการใช้บริการ (PRC) มีผลต่อการรับรู้ถึงประโยชน์ของระบบระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ (USE) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

จากโมเดล 3 สามารถเขียนสมการถดถอยเชิงเส้นของกลุ่มตัวอย่าง ได้ดังนี้

$$Y = \beta_0 + \beta_1 (STT) + \beta_2 (EOU) + \beta_3 (PRC)$$

$$Y = 0.132 + 0.388 (STT) + 0.424 (EOU) + 0.166 (PRC)$$

จากสมการข้างต้น หมายถึง ข้อมูลเกี่ยวกับความไว้วางใจในการใช้บริการ (STT) การรับรู้ว่าง่ายต่อการใช้งาน (EOU) การรับรู้ความเสี่ยงในการใช้บริการ (PRC) เพิ่มขึ้น จะส่งผลให้การรับรู้ถึงประโยชน์ของระบบการชำระเงินทาง



ภาพที่ 5 สมมติฐานทางสถิติของปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการรับรู้ถึงการรับรู้ถึงความเสี่ยง

อิเล็กทรอนิกส์ (USE) เพิ่มขึ้นด้วย

### สมมติฐานทางสถิติ

สมมติฐานที่ 6 ความไว้วางใจในระบบระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ มีผลกระทบต่อการรับรู้ถึงความเสี่ยงที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

$$H_0 : \beta_{STT} = 0$$

$$H_1 : \beta_{STT} \neq 0$$

จากตารางที่ 8 พบว่าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ที่แสดงระดับและทิศทางความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม ตามสมมติฐาน H6 พบว่าที่ระดับ significant 0.01 ข้อมูลเกี่ยวกับความไว้วางใจในการใช้บริการ (STT) มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ .528 significant เท่ากับ .000 หมายความว่าตัวแปรอิสระ มีความสัมพันธ์กับตัวแปรตามไปในทิศทางเดียวกัน ผู้วิจัยจึงได้ทำการทดสอบสมมติฐานโดยวิเคราะห์ตัวแปรอิสระพร้อมกันทั้งหมด ด้วยการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ดังนี้

ตารางที่ 8 พบว่าชุดของปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการรับรู้ถึงความเสี่ยง โดยพิจารณาจากโมเดล 1 มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (Multiple Correlations: R) เท่ากับ 0.528 และชุดของปัจจัยสามารถอธิบายความผันแปรของปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการรับรู้ถึงความเสี่ยง ได้ร้อยละ 27.7

จากตารางที่ 9 โมเดล 1 พบว่ามีค่า significant เท่ากับ .000 น้อยกว่า 0.05 ซึ่งเป็นค่า  $\alpha$  ที่กำหนด หมายความว่าตัวแปรอิสระอย่างน้อย 1 ตัวที่มีความสัมพันธ์กับตัวแปรตาม PRC การทดสอบว่าตัวแปรใดบ้างที่มีความสัมพันธ์กับตัวแปรตาม PRC สามารถแสดงได้ดังตารางที่ 10

**ตารางที่ 8** Model Summary ของปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการรับรู้ถึงความเสี่ยง

Model					
Summary					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	
1	.528 <sup>a</sup>	0.279	0.277	0.28408	

a. Predictors: (Constant), STT

**ตารางที่ 9** การทดสอบความแปรปรวนของปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการรับรู้ถึงความเสี่ยง

ANOVA <sup>b</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	12.446	1	12.446	154.23	.000 <sup>a</sup>
	Residual	32.119	398	0.081		
	Total	44.565	399			

a. Predictors: (Constant), STT

b. Dependent Variable: PRC

**ตารางที่ 10** ผลค่าสัมประสิทธิ์ของปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการรับรู้ถึงความเสี่ยง

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized		Standardized		
		Coefficients		Coefficients		
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	1.372	0.216		6.363	0
	STT	0.669	0.054	0.528	12.419	0

a. Dependent Variable: PRC

จากตารางที่ 10 พบว่าที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ค่า significant ของตัวแปรอิสระทั้งหมด 3 ตัว คือ ข้อมูลเกี่ยวกับความไว้วางใจในการใช้บริการ (STT) น้อยกว่า 0.05 ซึ่งเป็นค่า  $\alpha$  ที่กำหนด จึงปฏิเสธ  $H_0$  กล่าวคือ ข้อมูลเกี่ยวกับความไว้วางใจในการใช้บริการ (STT) มีผลต่อการรับรู้ถึงความเสี่ยง (PRC) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

จากโมเดล 1 สามารถเขียนสมการถดถอยเชิงเส้นของกลุ่มตัวอย่าง ได้ดังนี้

$$Y = \beta_0 + \beta_1 (\text{PRC})$$

$$Y = 1.372 + 0.669 (\text{PRC})$$

จากสมการข้างต้น หมายถึง ข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้ความเสี่ยงในการใช้บริการ (PRC) เพิ่มขึ้น จะส่งผลให้การรับรู้ถึงความเสี่ยง (PRC) เพิ่มขึ้นด้วย

จากผลการศึกษาพบว่า การยอมรับเทคโนโลยี ระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ ด้านการรับรู้ว่าย่างต่อการใช้งาน การยอมรับเทคโนโลยี ความไว้วางใจในการใช้บริการ การรับรู้ความเสี่ยงในการใช้บริการ พบว่า มีระดับความคิดเห็นโดยรวมเห็นด้วยทุกด้าน และจากการศึกษาสามารถอธิบายสมมติฐานต่างๆ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ได้ดังนี้

1. การรับรู้ถึงประโยชน์ของระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ มีความสัมพันธ์ในแง่บวกต่อความตั้งใจที่จะนำระบบมาใช้
2. การรับรู้ถึงการใช้งานง่ายของระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ มีความสัมพันธ์ในแง่บวกต่อความตั้งใจที่จะใช้งานระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์
3. การรับรู้ถึงการใช้งานง่ายของระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ มีความสัมพันธ์ในแง่บวกต่อการรับรู้ถึงประโยชน์ของระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์
4. ความไว้วางใจในระบบจะส่งผลต่อการรับรู้ประโยชน์ของระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ ในทิศทางเดียวกัน
5. ความไว้วางใจในระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ มีความสัมพันธ์ในแง่บวกต่อความตั้งใจที่จะนำระบบมาใช้
6. ความไว้วางใจในระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ ไม่มีผลกระทบต่อการรับรู้ถึงความเสี่ยง
7. การรับรู้ถึงความเสี่ยงของระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ ไม่มีผลกระทบในแง่ลบต่อความตั้งใจที่จะนำระบบมาใช้
8. การรับรู้ถึงความเสี่ยงของระบบการ

ชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ ไม่มีความสัมพันธ์ในแง่ลบต่อการรับรู้ถึงประโยชน์ของระบบที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

จากการทดสอบสมมติฐานทั้ง 8 ข้อ สามารถสรุปความสัมพันธ์โดยใช้ค่าสหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต่างๆ ปรากฏดังภาพที่ 2

### สรุปผลการวิจัยและอภิปรายผลการวิจัย

การรับรู้ถึงประโยชน์ของระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ และการรับรู้ถึงการใช้งานง่ายของระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ มีความสัมพันธ์ในแง่บวกต่อความตั้งใจที่จะนำระบบมาใช้ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยที่ การรับรู้ถึงประโยชน์ของระบบมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .649 ส่วนการรับรู้ว่าย่างต่อการใช้งานมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ .545 ซึ่งสรุปได้ว่าการรับรู้ถึงประโยชน์มีความสัมพันธ์ต่อความตั้งใจจะนำระบบมาใช้มากกว่าการรับรู้ว่าย่างต่อการใช้งาน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Chen and Barnes (2007) ได้ทำการศึกษาคความไว้วางใจ และพฤติกรรมผู้ซื้อออนไลน์ ที่พบว่า การรับรู้ถึงประโยชน์ และการรับรู้ถึงการใช้งานง่าย มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจซื้อสินค้าผ่านระบบออนไลน์ และยังสอดคล้องกับ Parveen and Sulaiman (2008) ได้ศึกษาถึงการหาความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านการยอมรับการใช้เทคโนโลยี Wireless ผ่านอุปกรณ์เคลื่อนที่ โดยพบว่า การรับรู้ถึงประโยชน์ของระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ มีความสัมพันธ์มากที่สุดในการนำไปสู่ความตั้งใจใช้เทคโนโลยี Wireless ผ่านอุปกรณ์เคลื่อนที่ เช่นเดียวกับ การศึกษาของ Chen (2008) ที่ได้ศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลกระทบต่อทั้งเชิงบวกและเชิงลบต่อการยอมรับเทคโนโลยีของลูกค้ำ Mobile Payment ผลของ

การศึกษาพบว่า การรับรู้ถึงประโยชน์ และการรับรู้ถึงการใช้ง่าย มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจใช้ โดยอธิบายในการศึกษานี้ได้ว่า กลุ่มตัวอย่างได้รับการรับรู้ถึงประโยชน์ของระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ และการรับรู้ถึงการใช้ง่ายของระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ ในระดับมากเนื่องจากเป็นเทคโนโลยีที่เกิดขึ้นมาในระยะเวลาพอสมควรอีกทั้งได้มีการออกแบบให้ใช้งานได้ง่าย และสะดวก ซึ่งการที่กลุ่มตัวอย่างรับรู้ในระดับมาก จึงทำให้ความตั้งใจที่ใช้เกิดขึ้นมากตามไปด้วย เนื่องจากมีความสัมพันธ์กันในเชิงบวก

การรับรู้ถึงการใช้ง่ายของระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ มีความสัมพันธ์ในแง่บวกต่อการรับรู้ถึงประโยชน์ของระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .656 สอดคล้องกับผลการศึกษาของ Parveen and Sulaiman (2008) ที่ได้ศึกษาถึงการหาความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านการยอมรับการใช้เทคโนโลยี Wireless ผ่านอุปกรณ์เคลื่อนที่ โดยพบว่าตัวแปรการรับรู้ถึงการใช้ง่าย มีความสัมพันธ์กับการรับรู้ถึงประโยชน์ ในระดับมากที่สุด สอดคล้องกับ Pikkarainen *et al.* (2004) ได้ศึกษาถึงการยอมรับ Online Banking ในประเทศฟินแลนด์ ที่พบว่าตัวแปรการรับรู้ถึงการใช้ง่าย มีความสัมพันธ์กับการรับรู้ถึงประโยชน์ เนื่องจากการที่กลุ่มตัวอย่างสามารถใช้งานได้ค่อนข้างง่าย จะรู้สึกถึงความคุ้นเคย และความถนัดอย่างคล่องแคล่ว ให้ใช้งานระบบได้อย่างต่อเนื่อง และมีประสิทธิภาพ ก็จะทำให้รับรู้ถึงประโยชน์ได้อย่างมากมายจากการใช้ระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์

ความไว้วางใจในระบบจะส่งผลต่อการรับรู้

ประโยชน์ของระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .697 สอดคล้องกับการศึกษาของ Chen and Barnes (2007) ได้ทำการศึกษาความไว้วางใจ และพฤติกรรมผู้ซื้อออนไลน์ ที่พบว่า การรับรู้ประโยชน์ จะสามารถสร้างความไว้วางใจให้เกิดขึ้นได้ นั่นหมายความว่าตัวแปรการรับรู้ประโยชน์ กับความไว้วางใจมีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน ซึ่งกลุ่มตัวอย่างที่มีการไว้วางใจต่อระบบในระดับมากจะทำให้เกิดการใช้ง่ายที่บ่อยครั้ง และยังรับรู้ถึงประโยชน์จากการใช้งานแต่ละครั้ง และความไว้วางใจ ยังได้สร้างความเชื่อมั่นในระบบให้เกิดขึ้นในใจของผู้ใช้งานนำไปสู่ทัศนคติในเชิงบวกทำให้เกิดการรับรู้ประโยชน์ที่เพิ่มมากขึ้น

ความไว้วางใจในระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ มีความสัมพันธ์ในแง่บวกต่อความตั้งใจที่จะนำระบบมาใช้ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .593 สอดคล้องกับการศึกษาของ Chen and Barnes (2007) ได้ทำการศึกษาความไว้วางใจ และพฤติกรรมผู้ซื้อออนไลน์ และพบว่าความไว้วางใจมีความสัมพันธ์ความตั้งใจซื้อสินค้า นอกจากนี้ยังพบว่า สอดคล้องกับ McKnight and Choudhury (2006) ได้ทำการศึกษา ความกลางแคลงใจ และความไว้วางใจในพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์แบบ B2C (ระหว่างองค์กร และลูกค้า) ผลการศึกษาพบว่าความไว้วางใจมีความสัมพันธ์กับความตั้งใจใช้ในระบบ เนื่องจากผู้ใช้บริการเมื่อเกิดความรู้สึกไว้วางใจ และเชื่อมั่นในระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ ในระดับสูง จะทำให้เกิดการยอมรับ และพร้อมที่จะใช้งานระบบหรือใช้งานต่อไป เนื่องจากเชื่อมั่นว่ามีความปลอดภัยในการใช้งาน ดังนั้นความตั้งใจใช้จึงเกิด

ขึ้นตามในทิศทางเดียวกันกับความไว้วางใจ

ความไว้วางใจในระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ ไม่มีผลกระทบในแง่ลบต่อการรับรู้ถึงความเสี่ยงที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .528 สอดคล้องกับ Athearn (1981) ที่กล่าวว่า ความเสี่ยง หมายถึงโอกาสที่จะเกิดความเสียหาย หรือเคราะห์ร้ายหรือความไม่แน่นอนที่อาจจะเกิดขึ้นได้ในสิ่งที่ไม่พึงปรารถนา ซึ่งเป็นทัศนคติที่ในเชิงลบที่บ่อนทำลายความเชื่อมั่น หรือความไว้วางใจ ซึ่งผลการศึกษาค้างนี้ยืนยันว่าหากความไว้วางใจเกิดขึ้นในระดับมาก จะทำให้การรับรู้ความเสี่ยงลดลง แต่หากการรับรู้ความเสี่ยงมีมาก ย่อมทำให้ความไว้วางใจลดลงเช่นกัน ซึ่งกลุ่มผู้ใช้บริการที่มีความไว้วางใจทางธนาคารและระบบของทางธนาคารสูง นั้นหมายความว่าทัศนคติของผู้ใช้บริการมีความเชื่อมั่นในระบบ ทำให้มองว่าความเสี่ยงที่มีอยู่เป็นเพียงสิ่งเล็กน้อยที่ไม่สำคัญ ไม่อันตราย และไม่น่ากังวล แต่ผู้ใช้บริการที่มีความกังวลกับปัญหาที่อาจเกิดขึ้น เช่น การโจรกรรมข้อมูล การทำรายการผ่านระบบที่อาจผิดพลาดได้ตลอด เป็นต้น จะทำให้ความไว้วางใจของพวกเขาลดลง

การรับรู้ถึงความเสี่ยงของระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ ไม่มีผลกระทบในแง่ลบต่อความตั้งใจที่จะนำระบบมาใช้ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยที่ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ .699 สอดคล้องกับการศึกษาของ Cunningham *et al.* (2005) ที่ได้ทำการศึกษาการรับรู้ความเสี่ยง และกระบวนการซื้อของผู้บริโภค กรณีศึกษา การจองบัตรโดยสารของสายการบินผ่านระบบออนไลน์ ที่พบว่าการรับรู้ความเสี่ยงจากการใช้อินเทอร์เน็ตจะมีผลกระทบต่อระดับการใช้งานทางอินเทอร์เน็ต เช่นเดียวกับการศึกษาของ Zhao *et al.* (2008) ที่

ได้ทำการศึกษาการรับรู้ความเสี่ยง และการใช้บริการธนาคารผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของผู้บริโภคชาวจีน ที่พบว่าความเสี่ยงคือปัจจัยที่สามารถอธิบายได้คือว่าส่งผลให้ผู้บริโภคชาวจีนเกิดการตัดสินใจใช้งานธนาคารผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ซึ่งกรณีที่ใช้บริการเกิดการรับรู้ความเสี่ยงมากมาย จะทำให้เกิดความไม่สบายใจ กังวลใจ และไม่กล้าที่จะใช้งานระบบ นั้นหมายความว่าความตั้งใจใช้งานจะเกิดขึ้นในระดับต่ำหรืออาจไม่มีเลย เช่น กรณีเกิดการโจรกรรมบัญชีในระบบออนไลน์ ได้สร้างกระแสให้ผู้คนเกิดความกังวล และหยุดการใช้งานระบบบัญชีออนไลน์ชั่วคราว จนกว่าการรับรู้ความเสี่ยงจะลดลง ซึ่งลดลงได้โดย เช่น ทางธนาคารประกาศนโยบายความปลอดภัยที่มีประสิทธิภาพขึ้นใหม่ หรือการรับประกันในความปลอดภัยจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เป็นต้น

การรับรู้ถึงความเสี่ยงของระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ ไม่มีความสัมพันธ์ในแง่ลบต่อการรับรู้ถึงประโยชน์ของระบบที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .601 พบว่าสอดคล้องกับการศึกษาของ Lu *et al.* (2005) ที่ได้ทำการศึกษาผลกระทบของการรับรู้ความเสี่ยง ที่มีต่อความตั้งใจใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ ผลการศึกษาพบว่าการรับรู้ความเสี่ยงมีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามกับการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน แสดงให้เห็นว่า กลุ่มผู้ใช้บริการเมื่อเกิดการรับรู้ความเสี่ยงในการใช้งานระบบ จะทำให้เกิดทัศนคติในด้านลบ โดยมีมุมมองถึงระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ ว่าไม่มีความปลอดภัยและไม่น่าที่จะใช้งาน นั้นหมายความว่า กลุ่มผู้ใช้งานกำลังมองว่าหากมีความเสี่ยงมากมาย ระบบก็ไม่มีประโยชน์ที่จะนำมาใช้ ซึ่งเป็นความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม



จากการศึกษาพบว่า การรับรู้ถึงประโยชน์ของระบบมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับการตั้งใจที่จะนำระบบมาใช้ และเป็นประเด็นที่มีความสัมพันธ์สูงสุด โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์สูงสุดที่ .649 และมีนัยสำคัญทางสถิติ .000

### ข้อเสนอแนะจากงานวิจัย

1. จากผลการศึกษาที่พบว่าความเสี่ยงในการให้บริการมีผลต่อการรับรู้ถึงประโยชน์ของระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ นั้น องค์กรที่นำระบบไปใช้ควรที่จะนำเสนอรูปแบบความปลอดภัย และประสิทธิภาพในการทำงานของระบบการรักษาความเป็นส่วนตัวของข้อมูลลูกค้า และจะต้องทำการพัฒนาระบบรักษาความปลอดภัยทางข้อมูลอย่างสม่ำเสมอ พร้อมทดสอบข้อผิดพลาดและจำลองสถานการณ์ความผิดพลาดเพื่อที่จะทำให้เกิดการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพลดความเสี่ยงในการให้บริการ ซึ่งจะช่วยให้ผู้ใช้บริการเกิดความตั้งใจ และรับรู้ถึงประโยชน์มากยิ่งขึ้น

2. ผู้ให้บริการระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ ควรที่จะมีการวางโครงสร้างในการสร้างความไว้วางใจให้เกิดขึ้น โดย จัดตั้งทีมงานดูแลเรื่องระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ที่เป็นรูปธรรม โดยมีการวางเรื่องการสร้างความไว้วางใจให้เป็นเป้าหมายที่สำคัญที่องค์กรจะต้องไปให้ถึง และดำเนินการเขียนแผนการสร้างความไว้วางใจแบบเป็นขั้นตอน และนำไปปฏิบัติ พร้อมประเมินผลจากการปฏิบัติเพื่อนำไปใช้พัฒนาปรับปรุงแผนงานให้มีประสิทธิภาพอย่างยั่งยืน

3. จากการศึกษาที่พบว่า การรับรู้ถึงประโยชน์มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจนำระบบมาใช้มากที่สุดนั้น ผู้ให้บริการระบบการชำระเงิน

ทางอิเล็กทรอนิกส์ ควรให้ข้อมูลกับผู้ใช้งานถึงประโยชน์ของระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ว่ามีประโยชน์ทางการทำธุรกรรม รวมถึงมีความง่ายในการใช้บริการอย่างไร เพื่อให้มีการนำระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ มาใช้มากขึ้น

4. จากผลการศึกษาที่พบว่าความไว้วางใจในการใช้บริการมีความสัมพันธ์กับความตั้งใจนำระบบมาใช้นั้น ผู้วางระบบหรือผู้ให้บริการระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ ควรจะชี้แจงถึงกระบวนการหรือขั้นตอนทำงานของระบบเพื่อให้เป็นข้อมูลในการตัดสินใจใช้ระบบมากขึ้น เพื่อที่จะเพิ่มการใช้ระบบที่สูงขึ้นในอนาคต

### ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. การศึกษาครั้งต่อไปควรทำการเปรียบเทียบผู้ใช้บริการระบบ ระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ ของสถาบันการเงิน 2 แห่งขึ้นไป เพื่อที่จะได้รับผลการศึกษาในการนำไปวิเคราะห์ข้อมูลในเชิงกว้าง ได้อย่างมีประสิทธิภาพในการนำไปใช้ในองค์กร

2. การศึกษาครั้งต่อไปควรทำการสัมภาษณ์เชิงลึก โดยใช้แบบสอบถามถึงโครงสร้าง ซึ่งทำการสัมภาษณ์ผู้ใช้งานระบบ และเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบของทางสถาบันการเงิน เพื่อที่จะได้ค้นพบประเด็นทางการศึกษาที่น่าสนใจแบบใหม่ในการนำไปใช้พัฒนาการศึกษาครั้งต่อไป

### เอกสารอ้างอิง

- บุญเรียง ขจรศิลป์. 2539. *วิธีวิจัยทางการศึกษา*. พิมพ์ครั้งที่ 4. ห้างหุ้นส่วนจำกัด พี.เอ็น.การพิมพ์, กรุงเทพฯ.
- Atheam, J.L. 1981. *Risk and Insurance*. West Publishing Company, Minnesota.



- Chen, L.-D. 2008. A model of consumer acceptance of mobile payment. **International Journal of Mobile Communications** 6(1): 32-52.
- Chen, Y.H. and Barnes, S. 2007. Initial trust and online buyer behavior. **Industrial Management & Data Systems** 107(1): 21-36.
- Cunningham, L.F., Gerlach, J.H., Harper, M.D. and Young, C.E. 2005. Perceived risk and the consumer buying process: internet airline Reservations. **International Journal of Service Industry Management** 16(4): 357-372.
- Lu, H.P., Hsu, C.L. and Hsu, H.Y. 2005. An empirical study of the effect of perceived risk upon intention to use online applications. **Information Management & Computer Security** 13(2): 106-120.
- 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 8<sup>th</sup> 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.
- Parveen, F. and Sulaiman, A. 2008. Technology complexity, personal innovativeness and intention to use wireless internet using mobile devices in Malaysia. **International Review of Business Research Papers** 4(5): 1-10.
- Pikkarainen, T., Pikkarainen, K., Karjaluoto, H. and Pahnla, S. 2004. Consumer acceptance of online banking: an extension of the technology acceptance model. **Internet Research** 14(3): 224-235.
- Zhao, A.L., Hanmer-Lloyd, S., Ward, P. and Goode, M.M.H. 2008. Perceived risk and Chinese consumers' internet banking services adoption. **International Journal of Bank Marketing** 26(7): 505-525.