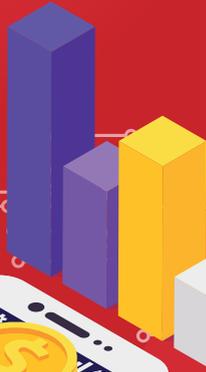


วารสารวิชาการ
ทศทบ.
ประจำปี 2563

NBTC
JOURNAL
2020

สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง
กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ

Office of the National Broadcasting and Telecommunications Commission



ปัจจัยในการใช้บริการชำระเงิน อิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติเปรียบเทียบ ในมุมมองของภาคธุรกิจขนาดกลาง และขนาดย่อม และกลุ่มลูกค้า

FACTORS IN NATIONAL ELECTRONIC
PAYMENT ADOPTION IN THE VIEW OF SMES
BUSINESS SECTOR AND THEIR CUSTOMERS

ฉัตร ชูชื่น¹ และ มานวิน สงเคราะห์²
Chat Chuchuen¹ and Manawin Songkroh²

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยแม่โจ้, เชียงใหม่ 50290^{1 and 2}
Faculty of Business Administration, Maejo University,
Chiang Mai 50290 Thailand^{1 and 2}

Corresponding E-mail : chat@mju.ac.th

Received Date June 7, 2020
Revised Date July 9, 2020
Accepted Date October 29, 2020

บทคัดย่อ

การส่งเสริมในเรื่องของการเข้าสู่สังคมไร้เงินสดของรัฐบาล คือการนำระบบชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติมาประยุกต์ใช้งานด้านการชำระเงินในการซื้อขายสินค้าและบริการ วัตถุประสงค์การศึกษาในครั้งนี้ ต้องการทราบว่า ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการใช้งานระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติระหว่างผู้ใช้งานที่เป็นกลุ่มเจ้าของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมและกลุ่มของลูกค้าค้ำนั้น มีความเหมือนหรือแตกต่างกันอย่างไร โดยทำการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามออนไลน์ จำนวน 304 ตัวอย่าง ด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง ทั้งนี้พบว่ากลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มได้ให้ความสำคัญกับเรื่องของประโยชน์ในการใช้งานเป็นหลัก ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้ระบบของกลุ่มธุรกิจอย่างมีนัยสำคัญ ได้แก่ ด้านการรับรู้ว่าเป็นระบบที่ง่ายต่อการใช้ การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง การรับรู้ด้านความไว้วางใจ และการรับรู้ด้านความปลอดภัย ในขณะที่ลูกค้าค้ำนั้นมีปัจจัยด้านการรับรู้ด้านประโยชน์ของระบบและปัจจัยการรับรู้ด้านความไว้วางใจเท่านั้น กล่าวคือ มีเพียงปัจจัยการรับรู้ด้านความไว้วางใจเท่านั้นที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานของผู้ใช้ทั้ง 2 กลุ่มอย่างมีนัยสำคัญ โดยผลการศึกษาในครั้งนี้นำไปใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติเพื่อให้ตรงกับความต้องการของกลุ่มผู้ใช้บริการมากยิ่งขึ้น

คำสำคัญ : ระบบชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ สังคมไร้เงินสด การรับรู้ด้านความไว้วางใจ การรับรู้ด้านความปลอดภัย ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

Abstract

The government's promotion of cashless society is a project applying electronic payments for trading of goods and services. The purpose of this study is to explore factors relating to the use of the national electronic payment system between users from entrepreneur group and customer group whether there is any significant difference. Data collection was online self-administered questionnaires both users group in the number of 304 samples by purposive sampling. Both groups gave precedence to usefulness of the system. The results of hypothesis testing show that factors affecting satisfaction level from entrepreneur group are perceived ease of use, social norm, perceived trust and perceived security while in the customer group, the significant factors are perceived usefulness of the system and perceived trust only. Namely, there is only perceived trust factors significantly affecting satisfaction of both groups. Therefore, the comprehension of such factors entail the development and improvement of national e-payment system to match with requirements from both groups.

Keywords : Thai national electronic-Payment, Cashless society, Perceived in trust, Perceived in security, Thai SMEs

ความสำคัญของปัญหา

จากนโยบายประเทศไทย 4.0 ได้มีการพัฒนาและปรับเปลี่ยนโครงสร้างหลัก ๆ ของประเทศ โดยหลักสำคัญคือ การเน้นนวัตกรรมและบริการ โดยนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาประยุกต์ใช้เพื่อสร้างมูลค่าให้กับธุรกิจ แทนการเน้นเป็นสังคมในอุตสาหกรรมขนาดใหญ่ นโยบายส่วนหนึ่งของนโยบายประเทศไทย 4.0 ก็คือระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ (National e-Payment system) ซึ่งภาครัฐมีแนวคิดในการยกระดับบริการทางการเงินโดยผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ภายใต้ต้นทุนที่ต่ำที่สุด โดยมีจุดมุ่งหมายในการเป็นสังคมไร้เงินสด (Cashless society) ในที่สุด แต่ทั้งนี้ในการเปลี่ยนพฤติกรรมกรรมการชำระเงินจากรูปแบบปกติไปใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์ สิ่งสำคัญที่เป็นอุปสรรคต่อการใช้งาน คือความเชื่อมั่นในการใช้บริการจากทั้งผู้ให้บริการในภาคกลุ่มเจ้าของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม และผู้ใช้บริการที่เป็นกลุ่มลูกค้า รวมถึงเรื่องความมั่นใจเกี่ยวกับมั่นคงปลอดภัยของระบบและปัจจัยอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

ตารางที่ 1 แสดงให้เห็นถึงจำนวนธุรกรรม และมูลค่าของธุรกรรมออนไลน์ที่เพิ่มมากขึ้นทุก ๆ ปี โดยเห็นได้ว่า ในปี 2555 มีจำนวนธุรกรรมของธนาคารออนไลน์เกิดขึ้นเพียง 125,277 ครั้ง และมีมูลค่าเพียง 14,112 พันล้านบาท และเมื่อถึงปี 2562 พบว่า มีจำนวนธุรกรรมของธนาคารออนไลน์เกิดขึ้น 569,329 ครั้ง เพิ่มขึ้น 322% หรือประมาณสามเท่าตัว ในขณะที่มูลค่าของธุรกรรมของธนาคารออนไลน์เพิ่มขึ้นเป็น 26,278

พันล้านบาท หรือเพิ่มขึ้นถึง 85.85% และเมื่อพิจารณาจากตารางเดียวกัน จะเห็นได้ว่า จำนวนธุรกรรมผ่านธนาคารมือถือในปี 2555 มี 36,285 ครั้ง ในขณะที่ปี 2562 มี 4,925,109 ครั้ง หรือเพิ่มขึ้นมา 102% ต่อปี โดยเฉลี่ย ในขณะที่มูลค่าของการทำธุรกรรมผ่านธนาคารมือถือในปี 2555 มีค่า 440 พันล้านบาท เพิ่มเป็น 24,408 พันล้านบาทในปี 2562 หรือเพิ่มขึ้นโดยเฉลี่ยปีละ 77.5% ตัวเลขทางสถิติเหล่านี้ทำให้เราทราบว่า มีการใช้ธนาคารผ่านมือถือและระบบอินเทอร์เน็ตเพิ่มมากขึ้นอย่างต่อเนื่องทุก ๆ ปี และเพิ่มขึ้นในอัตราที่รวดเร็วมาก

ตารางที่ 1 ตารางแสดงจำนวนธุรกรรมและมูลค่าของธุรกรรมออนไลน์ ปี 2555-2562

ปี	2562	2561	2560	2559	2558	2557	2556	2555
ธนาคารออนไลน์ (Internet Banking)								
จำนวนธุรกรรม (ครั้ง)	569,329	284,771	207,091	151,926	186,237	188,409	161,784	125,277
มูลค่าของธุรกรรม (พันบาท)	26,278	23,530	20,339	23,410	23,630	20,500	19,548	14,112
ธนาคารผ่านระบบโทรศัพท์ (Mobile Banking)								
จำนวนธุรกรรม (ครั้ง)	4,925,109	2,839,368	1,308,465	650,003	263,923	109,350	57,199	36,285
มูลค่าของธุรกรรม (พันบาท)	24,408	17,501	9,539	5,849	2,800	1,364	752	440

หมายเหตุ. จาก https://www.bot.or.th/App/BTWS_STAT/statistics/BOT_WEBSTAT.aspx?reportID=682&language=ENG

ข้อมูลจากสถาบันส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (2562) พบว่า ภาพรวมการจ้างงานโดย SME's มีจำนวน 8,622,937 คน คิดเป็น 89.79% ของการจ้างงานทั้งหมดจำนวน 9,603,659 คน โดยพบว่าการจ้างงานในอุตสาหกรรมสูงสุด 10 อันดับแรกเป็นการจ้างงานจากวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมเป็นสัดส่วนสูงกว่าขนาดใหญ่มาก จากข้อมูลดังกล่าวจะเห็นได้ว่าความสำคัญของการประยุกต์ใช้ National e-Payment มีมากขึ้นเรื่อย ๆ ในระยะเวลาที่ผ่านมา นอกจากนี้ยังพบว่า ความสำคัญของ SME ในฐานะที่ทำให้เกิดการจ้างงานมากถึง 90% ของการจ้างงานรวมในภาคอุตสาหกรรมทั้งหมด ในมุมมองของนักวิจัยเห็นว่าการง่ายและต้นทุนของการใช้ National e-Payment ของฝ่ายธุรกิจและผู้บริโภคเป็นตัวกระตุ้นที่สำคัญที่ทำให้การไหลของกระแสรายได้ ไม่ว่าจะมาจากผู้บริโภคไปยังหน่วยธุรกิจ หน่วยธุรกิจไปยังรัฐบาล หรือจากรัฐบาลไปยังผู้บริโภคทำได้ง่ายมากขึ้น และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น อันส่งผลให้เกิดความคล่องตัวในการทำธุรกิจ หรืออีกนัยหนึ่งสามารถสรุปได้ว่า การเกิดขึ้นของ National e-Payment ทำให้ทุกภาคส่วนมีต้นทุนจาก

การทำธุรกรรมทางเศรษฐกิจลดลงอย่างมีนัยสำคัญ หากเปรียบเทียบกับต้นทุนเชิงเปรียบเทียบในอดีต และยิ่งรัฐบาลได้ให้ความสำคัญกับความปลอดภัยในการใช้ระบบ ยิ่งทำให้ความนิยมของการใช้ระบบมากขึ้นไปอย่างต่อเนื่อง ต่อไปขอแสดงให้เห็นถึงความสำคัญของขนาด บทบาท และภาพรวมของผู้ประกอบการขนาดกลาง และขนาดย่อมในประเทศไทย งานวิจัยฉบับนี้จึงสังเกตเห็นถึงความสำคัญของการเข้าถึงตัวแปรอันจะส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจจากการประยุกต์ใช้ National e-Payment ของ SME และผู้บริโภค ต่อไปจะขอกกล่าวถึงตัวแปรสำคัญที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจต่อการประยุกต์ใช้ National e-Payment ฉะนั้นการวิจัยในครั้งนี้ต้องการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจการใช้งานระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ ในมุมมองของผู้ใช้บริการ ซึ่งเป็นกลุ่มเจ้าของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ซึ่งเป็นกลุ่มเป้าหมายหลักของระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ (National e-Payment) และจะทำการเปรียบเทียบกับปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการใช้งานบริการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติในมุมมองของผู้ใช้บริการ ซึ่งเป็นลูกค้าของกลุ่มธุรกิจและกลุ่มเจ้าของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมข้างต้น ด้วยเหตุนี้แล้วหากทราบถึงปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจต่อการใช้งานบริการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติในมุมมองของผู้ใช้บริการในภาคกลุ่มเจ้าของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมและผู้ให้บริการที่เป็นกลุ่มลูกค้า จะทำให้เข้าถึงกลุ่มผู้ให้บริการในภาคกลุ่มเจ้าของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมและผู้ให้บริการที่เป็นกลุ่มลูกค้า ด้วยเหตุนี้แล้ววัตถุประสงค์ของการวิจัยในครั้งนี้คือ

1. ศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยและความแตกต่างของปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ต่อความพึงพอใจในการใช้งานระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติในมุมมองของผู้ใช้บริการในภาคเจ้าของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมและผู้ให้บริการที่เป็นกลุ่มลูกค้า
2. วิเคราะห์ความสัมพันธ์ของปัจจัยที่มีผลต่อการส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในการใช้บริการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติในมุมมองของผู้ให้บริการในภาคเจ้าของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมและผู้ให้บริการที่เป็นกลุ่มลูกค้า

วิธีการศึกษา

ขอบเขตการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในการใช้งานบริการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติในมุมมองของผู้ให้บริการในภาคเจ้าของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมและผู้ให้บริการที่เป็นกลุ่มลูกค้า ประกอบด้วยปัจจัยการศึกษา 5 ปัจจัย คือ 1) ความไว้วางใจในการใช้งานบริการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ (Perceived trust) 2) ความปลอดภัยต่อการใช้งานบริการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ (Perceived security)

- 3) การรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้งานบริการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ (Perceived usefulness)
- 4) การรับรู้ว่าการใช้งานบริการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติเป็นเรื่องที่ง่ายต่อการใช้งาน (Perceived ease of Use หรือ PEOU) และ 5) การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง (Subjective norm)

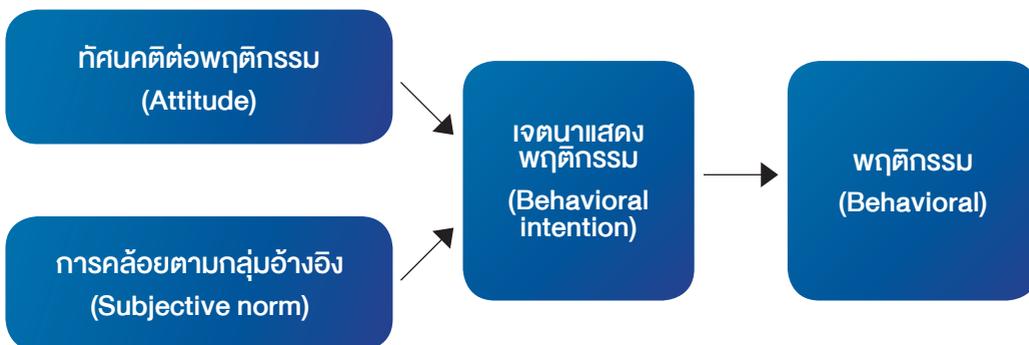
2. ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาที่ใช้ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ คือ กลุ่มเจ้าของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่ใช้งานระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ และผู้ใช้บริการหรือลูกค้าของระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติในประเทศไทย โดยแบ่งตามภูมิภาคต่าง ๆ ซึ่งแบ่งเป็น กลุ่มเจ้าของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมจำนวน 131 ราย และกลุ่มผู้ใช้บริการหรือลูกค้าจำนวน 173 คน รวมเป็น 304 ราย

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยและกรอบแนวคิดในการวิจัย

1. ทฤษฎีการกระทำด้วยเหตุผล (Theory of reasoned action : TRA)

ทฤษฎีการกระทำด้วยเหตุผล (Theory of reasoned Action : TRA) เป็นทฤษฎีที่ถูกคิดค้นขึ้นโดย Fishbein & Ajzen, (1975, p.16) เป็นทฤษฎีพื้นฐานที่ได้รับความนิยมอย่างแพร่หลายที่นำมาใช้ในการศึกษาพฤติกรรมมนุษย์ ตามทฤษฎีได้อธิบายความสัมพันธ์ระหว่างความเชื่อและทัศนคติต่อพฤติกรรมว่าการเปลี่ยนแปลงความเชื่อจะส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของบุคคล โดยบุคคลจะคำนึงถึงเหตุผลก่อน ถ้าบุคคลมีความเห็นว่าเป็นสิ่งที่ควรกระทำ บุคคลจะแสดงพฤติกรรม ทฤษฎีการกระทำด้วยเหตุผล ได้อธิบายว่าปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดการแสดงพฤติกรรมของบุคคลโดยตรงคือ เจตนาแสดงพฤติกรรม (Behavioral intention) ซึ่งมีปัจจัย 2 ประการที่ก่อให้เกิดเจตนาแสดง พฤติกรรม ขึ้นมา ได้แก่ ทัศนคติต่อพฤติกรรม (Attitude) และการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง (Subjective norm) ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 ทฤษฎีการกระทำด้วยเหตุผล (Theory of Reasoned Action)

หมายเหตุ. จาก https://www.researchgate.net/publication/233897090_Belief_attitude_intention_and_behaviour_An_introduction_to_theory_and_research

2. ทัศนคติต่อพฤติกรรม (Attitude)

ทัศนคติต่อพฤติกรรม คือการประเมินของบุคคลที่มีต่อภาพรวมของพฤติกรรม รวมไปถึงผลที่ตามมาของพฤติกรรม ซึ่งมีทั้งด้านบวกและด้านลบ คือ ถ้าผลการประเมินต่อผลที่ตามมาของพฤติกรรมที่บุคคลได้กระทำเป็นทางด้านบวก บุคคลจะมีทัศนคติที่ดีต่อพฤติกรรม ในทางตรงกันข้าม ถ้าผลการประเมินต่อผลที่ตามมาของพฤติกรรมที่บุคคลได้กระทำเป็นทางด้านลบ บุคคลจะมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อพฤติกรรมนั้น

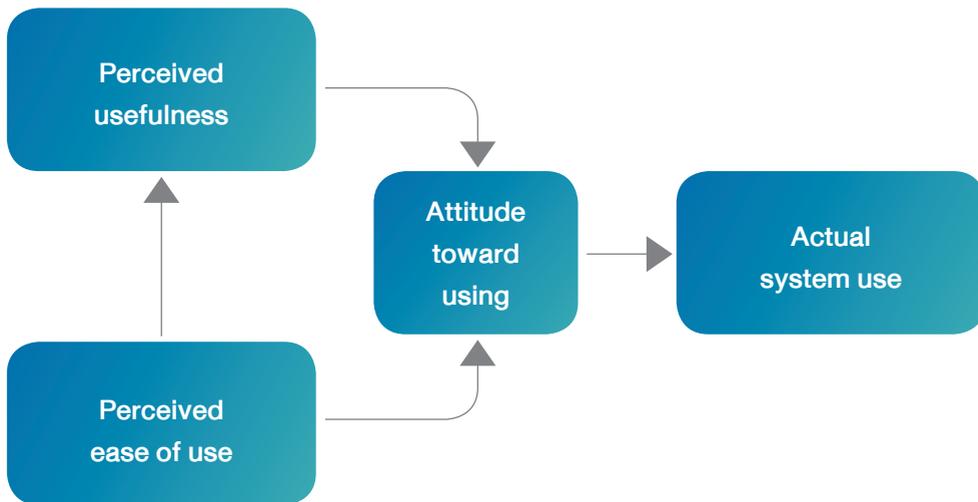
3. การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง (Subjective norm)

การรับรู้ของบุคคลเกี่ยวกับความต้องการหรือความคาดหวังของสังคมที่มีผลต่อบุคคล ซึ่งเป็นได้ทั้งกลุ่มคนใกล้ชิดที่มีอิทธิพลต่อบุคคลนั้น เช่น พ่อ แม่ ลูก สามี ภรรยา ฯลฯ หรือเป็นกลุ่มคนใกล้ชิดที่มีอิทธิพลต่อบุคคลนั้น เช่น เพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา ในการที่จะกระทำหรือไม่กระทำพฤติกรรมใด ๆ หากบุคคลมีการประเมินว่ากลุ่มบุคคลที่มีอิทธิพลต่อเขาต้องการให้แสดงพฤติกรรม แนวโน้มที่พฤติกรรมจะถูกแสดงออกจะเพิ่มมากขึ้น ในทางกลับกันบุคคลจะไม่แสดงพฤติกรรม ถ้าเกิดการรับรู้ว่าคุณสมบัติที่มีอิทธิพล ไม่ต้องการให้เขาแสดงพฤติกรรม

4. แบบจำลองการยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยี (Technology acceptance model : TAM)

แบบจำลองการยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยีเป็นทฤษฎีที่มีการยอมรับและมีชื่อเสียงในการเป็นตัวชี้วัดความสำเร็จของการใช้เทคโนโลยี นำเสนอโดย Davis, (1986) ซึ่งเป็นการปรับแต่งเพิ่มเติมต่อจากทฤษฎี TRA เพื่อพัฒนาเป็นแบบจำลอง TAM และใช้ศึกษาในบริบทการยอมรับการใช้ระบบสารสนเทศ โดยไม่นำบรรทัดฐานของบุคคลที่อยู่โดยรอบการแสดงพฤติกรรม เข้ามาใช้เป็นปัจจัยในการพยากรณ์พฤติกรรมการใช้ที่เกิดขึ้นจริง อย่างไรก็ตาม Davis, (1989) และ Davis et al., (1989) ได้ดัดแปลง TAM โดยไม่รวมทัศนคติที่มีต่อพฤติกรรม เพื่อให้สามารถอธิบายความตั้งใจได้อย่างละเอียดถี่ถ้วนยิ่งขึ้น (Venkatesh et al., 2003) และสามารถนำมาใช้พยากรณ์การยอมรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของแต่ละบุคคล เช่น งานวิจัยของ Davis et al., (1989) และสามารถใช้อธิบายความสัมพันธ์ระหว่างความตั้งใจและพฤติกรรมการยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยี เช่น งานวิจัยของ Davis, (1989) ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยตามทฤษฎี TAM แสดงในรูปแบบจำลองตามภาพที่ 2 ทั้งนี้แม้ว่า TAM สามารถใช้พยากรณ์การยอมรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพ แต่ Taylor & Todd, (1995) พบว่า TAM มีข้อจำกัดบางประการ จึงขาดความสมบูรณ์สำหรับความต้องการใหม่ที่เกิดขึ้น นอกจากนี้ Malhotra & Galletta, (1999) กล่าวว่า ปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดการใช้งานจริง มีเพียงความตั้งใจแสดงพฤติกรรมการใช้เท่านั้น เพิ่มเติมแบบจำลอง TAM โดยเพิ่มปัจจัยต่าง ๆ เพื่อนำมาศึกษาในบริบทการยอมรับการใช้ระบบสารสนเทศให้มีความครอบคลุมมากยิ่งขึ้น โดยหลักการของ TAM จะศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจแสดงพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งประกอบด้วยปัจจัยหลัก 4 ประการ ได้แก่ ตัวแปรภายนอก (External variables) การรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับจากเทคโนโลยีสารสนเทศ (Perceived usefulness หรือ PU) การรับรู้ว่าเป็นระบบที่ง่ายต่อการใช้งาน (Perceived ease of use หรือ PEOU) และ

ทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน (Attitude toward using) การรับรู้ถึงประโยชน์ในการใช้งานระบบสารสนเทศ คือปัจจัยที่กำหนดการรับรู้ในแต่ละบุคคลว่า ระบบสารสนเทศหรือเทคโนโลยีสารสนเทศมีส่วนช่วยพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานได้อย่างไร และเป็นปัจจัยที่ส่งผลโดยตรงต่อความตั้งใจแสดงพฤติกรรมการใช้ด้วยการรับรู้ว่าเป็นระบบที่ง่ายต่อการใช้งาน คือปัจจัยที่จะกำหนดในแง่ของความสำเร็จที่จะได้รับว่าตรงกับความต้องการหรือที่คาดหวังไว้หรือไม่ ซึ่งเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับจากระบบสารสนเทศหรือเทคโนโลยีสารสนเทศด้วย ความไว้วางใจ (Trust) หมายถึง ความเชื่อถือ ความเชื่อมั่นในบริษัท หรือผู้ประกอบการที่ทำธุรกิจ ไม่ว่าจะเป็นการซื้อขายสินค้าหรือการให้บริการต่างๆ โดยที่ความไว้วางใจที่มาจากความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้บริโภคและหน่วยงาน หรือผู้ประกอบการที่ทำธุรกิจผ่านสื่อสังคมออนไลน์ ซึ่งมุ่งเน้นถึงความสำคัญหรือความรู้สึกที่มาจาก ความเชื่อมั่น (Confidence) ความน่าเชื่อถือ (Reliability) และความซื่อสัตย์ (Integrity) โดยผู้บริโภคจะให้ผู้ที่ได้รับความไว้วางใจได้กระทำทุกวิถีทางในการปกป้องผลประโยชน์และไม่เอาใจเอาเปรียบ



ภาพที่ 2 แบบจำลองการยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยี (A technology acceptance model)

หมายเหตุ. จาก https://www.semanticscholar.org/paper/Perceived-Usefulness%2C-Perceived-Ease-of-Use%2C-and-of-Davis/ea349162d97873d4493502e205968ffc_cb23fcf2

5. แนวความคิดเกี่ยวกับความไว้วางใจ

Morgan & Hunt, (1994) กล่าวว่า ความไว้วางใจมีความสำคัญอย่างยิ่งในการกำหนดลักษณะข้อผูกมัด เพื่อแสดงสัมพันธ์ภาพระหว่างลูกค้าและองค์กร ความไว้วางใจ คือ สภาพความเป็นจริงเมื่อคนจำนวนหนึ่งเกิดความเชื่อมั่น โดยเป็นผู้ที่มีส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยนความเชื่อถือ และความซื่อสัตย์จริงใจ โดยมีความสัมพันธ์

ใกล้ขีดและขนานกับกรอบแนวคิดทางการตลาดที่ศึกษาเรื่องบุคลิกภาพและจิตวิทยา จากงานวิจัยของ Moorman et al., (1992) พบว่า ความไว้วางใจ คือ ความเต็มใจที่จะวางใจต่อหุ้นส่วนการแลกเปลี่ยนของคนคนหนึ่งด้วยความเชื่อมั่น ซึ่งมีกรอบแนวคิด คือ การรับรู้ว่าคุณบริโภคต้องมีความเชื่อมั่นต่อองค์กรธุรกิจด้วยความสนใจอย่างที่สุดในช่วงการให้บริการอยู่นั้น ความเชื่อมั่นดังกล่าวจะเกิดขึ้นเมื่อผู้บริโภคพิจารณาผู้ให้บริการที่เป็นทางเลือก 2 ประการ คือ ความน่าเชื่อถือมากที่สุดและมีความซื่อสัตย์จริงใจอย่างสูง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

National e-Payment เป็นระบบการชำระเงิน แบบอิเล็กทรอนิกส์ที่รัฐบาลกำลังผลักดัน เนื่องจากในปัจจุบันเทคโนโลยีได้เข้ามามีบทบาทสำคัญในระบบเศรษฐกิจ ดังที่หลายคนอาจคุ้นเคยกับแนวคิดเกี่ยวกับ Digital economy ดังนั้นเพื่อให้การขับเคลื่อนเศรษฐกิจไทยมีความก้าวหน้า มีระบบรองรับการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ที่ได้มาตรฐานสอดคล้องกับการใช้งานเทคโนโลยี โดยเฉพาะอินเทอร์เน็ตและโทรศัพท์มือถือที่ขยายวงกว้างขึ้น และมีการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้เพื่อประโยชน์ทางเศรษฐกิจโดยรวมของรัฐบาล

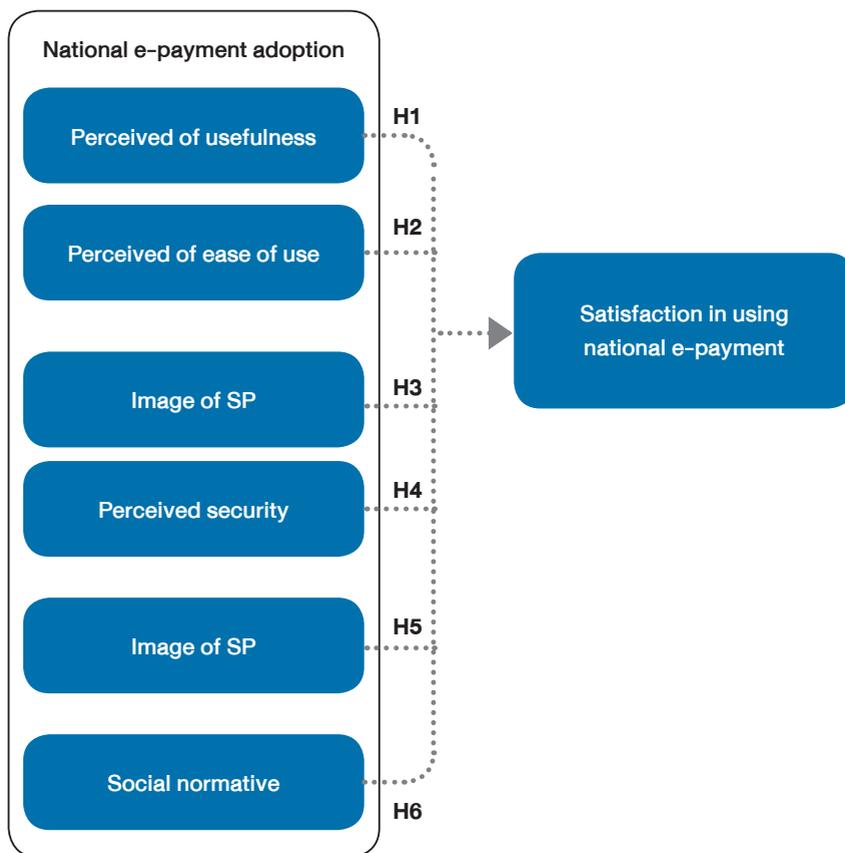
มีงานวิจัยเป็นจำนวนมากที่ทำการศึกษเกี่ยวกับการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ธุรการออนไลน์ ธุรการออนไลน์ผ่านมือถือ การชำระเงินด้วยระบบดิจิทัล โดยมีความตั้งใจใช้ระบบดังกล่าวเป็นตัวแปรตาม เนื่องจากในช่วงระยะเวลาที่ผ่านมา ตัวแปรนี้เป็นตัวแปรที่เหมาะสมสำหรับการค้นคว้า เพราะมีประเด็นทางด้านความปลอดภัยความไว้วางใจจากการใช้ระบบโอนเงินออนไลน์ดังกล่าว แต่มีงานวิจัยจำนวนไม่มากนักที่สนใจตัวแปร ความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบการชำระเงินออนไลน์ งานวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้บริโภคต่อระบบการชำระเงินโดยไม่ใช้เงินสดในสาธารณรัฐอินเดีย โดยระบบ Paytm และ BHIM (Factor affecting consumer satisfaction in cashless payment systems in India with respect to Paytm and BHIM) ถือว่าเป็นงานชิ้นแรก ๆ ที่สนใจเกี่ยวกับตัวแปรด้านความพึงพอใจ (Tiwari & Singh, 2014)

การศึกษาในช่วงเกือบทศวรรษก่อนหน้านี้อาจให้ความสำคัญกับตัวแปรต้นที่ส่งผลต่อความพึงพอใจต่อการใช้อินเทอร์เน็ต (Torabi et al., 2015) ความตั้งใจในการใช้ระบบจ่ายเงินออนไลน์ (Junadi & Sfenrianto, 2015; Chin, 2015; Suwunniponth, 2016; Lai, 2018; Liu & Tai, 2016) ตัวแปรทางด้านความพึงพอใจต่อการใช้ระบบจ่ายเงินออนไลน์พบได้ในงานของ Adeyinka, (2014); Ute, (2015); Kelly & Palaniappan, (2019) ถึงแม้ว่ามีงานวิจัยเกี่ยวกับระบบการจ่ายเงินออนไลน์ออกมามากมาย แต่ดูเหมือนว่าตัวแปรต้นที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการใช้ และความพึงพอใจต่อการใช้ระบบการจ่ายเงินออนไลน์นั้นมีตัวแปรที่แตกต่างกัน อีกทั้งผลของการวิจัยก็ยังมีผลขัดแย้งกัน ซึ่งทำให้อำนาจในการทำนายพฤติกรรมการใช้ และความพึงพอใจที่เกิดขึ้นนั้นแตกต่างกันเป็นอย่างมากในแต่ละประเทศ

การศึกษาของชลดา พรหมสุข และคณะ (2558) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้ Cloud computing ของนักศึกษาสาขาวิชาวิทยาการคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน ศูนย์กลาง ผลการวิจัยพบว่า เพศที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้คลาวด์คอมพิวเตอร์ไม่แตกต่างกัน ส่วนความพึงพอใจใน รายวิชา Operating System, File Processing และรายวิชา Microcomputer System and Interfacing พบว่ามีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนงานวิจัยของ นวรัตน์ มีนุชนารถ (2555) ได้ทำการศึกษาเรื่องการยอมรับการใช้งานระบบจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ของการเคหะแห่งชาติ ผลการศึกษาพบว่า ประสิทธิภาพในตำแหน่งหน้าที่ที่ได้รับมีผลต่อการรับรู้ประโยชน์กับการรับรู้ความง่ายต่อการใช้งาน การรับรู้ความง่ายต่อการใช้งานมีผลต่อการรับรู้ประโยชน์ และการรับรู้ประโยชน์กับการรับรู้ความง่ายต่อการใช้งานมีผลต่อการยอมรับระบบ

กรอบแนวคิดของการวิจัย

โดยหลักการของ TRA และ TAM จะศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจแสดงพฤติกรรมการใช้งานระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ ซึ่งประกอบด้วยปัจจัยหลัก 3 ประการ ได้แก่ การรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับจากงานระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ การรับรู้ว่าจะระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติเป็นระบบที่ง่ายต่อการใช้งาน และการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง การรับรู้ว่าเป็นระบบที่ง่ายต่อการใช้งาน การรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับจากเทคโนโลยีสารสนเทศ คือ ปัจจัยที่กำหนดการรับรู้ถึงประโยชน์ของการใช้งานในแต่ละบุคคลว่า ระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติมีส่วนช่วยให้เกิดประโยชน์ และเป็นปัจจัยที่ส่งผลโดยตรงต่อความตั้งใจแสดงพฤติกรรมการใช้ และความพึงพอใจในการใช้ระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติอย่างไร และด้วยการรับรู้ว่าจะระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติเป็นระบบที่ง่ายต่อการใช้งาน ส่วนการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง คือ การรับรู้ของบุคคลเกี่ยวกับความต้องการหรือความคาดหวังของสังคมที่มีผลต่อบุคคล ซึ่งเป็นได้ทั้งกลุ่มคนใกล้ชิดที่มีอิทธิพลต่อบุคคลนั้น ซึ่งจะส่งผลอย่างไรต่อความตั้งใจใช้งานและความพึงพอใจของระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ ส่วน 3 ปัจจัยสุดท้าย คือ ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับภาพลักษณ์ของธนาคารผู้ให้บริการ (Image of service provider) ความน่าเชื่อถือต่อการใช้งาน ความตั้งใจใช้งาน และความมั่นคงปลอดภัยในการใช้งาน ที่มีต่อความตั้งใจใช้งานระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ ที่จะมีต่อความพึงพอใจต่อบริการธนาคารบนมือถือในท้ายที่สุด จากที่มาของความสำคัญและปัญหา รวมถึงทฤษฎีข้างต้นนั้นสามารถสรุปได้เป็นกรอบแนวคิดของโครงการวิจัยดังภาพที่ 3



ภาพที่ 3 กรอบแนวคิดการวิจัย (Research conceptual framework)

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เก็บเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยทำการเก็บตัวอย่างจากกลุ่มประชากรที่มีอายุ 18 ปีขึ้นไป และมีประสบการณ์ในการใช้งานระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ โดยแบ่งเป็นสองกลุ่มคือ กลุ่มใช้งานในฐานะลูกค้า และกลุ่มใช้งานในฐานะผู้ประกอบการขนาดกลางและขนาดย่อม โดยได้ทำการเก็บข้อมูลในเดือนมีนาคม ถึงพฤษภาคม 2562 ผ่านการกรอกแบบสอบถามออนไลน์ การเก็บข้อมูลเป็นแบบการสุ่มแบบเฉพาะเจาะจง แบบสอบถามได้ทำการวัดความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยการพิจารณาจากค่าความเชื่อมั่น ในการทดสอบ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ซึ่งได้ผลความเชื่อมั่นจากค่า Cronbach's alpha เท่ากับ 0.968 ซึ่งมากกว่า 0.7 และเมื่อพิจารณาจากความเพียงพอของจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ โดยพิจารณาจากค่า KMO แล้วพบว่า ค่า KMO เท่ากับ 0.959 มากกว่า 0.5 ซึ่งถือว่าจำนวนกลุ่มตัวอย่างมากพอในการทดสอบสมมติฐานในครั้งนี้

ผลการวิจัย

ตารางที่ 2 ตารางแสดงความถี่และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม

	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	123	40.50
หญิง	181	59.50
ประเภทผู้ใช้งาน		
เจ้าของกิจการ	131	43.10
ลูกค้าทั่วไป	173	56.90
อายุ		
ต่ำกว่า 18 ปี	3	0.99
18-37 ปี	244	80.26
38-52 ปี	52	17.11
52 ปี ขึ้นไป	5	1.64
ประเภทของธุรกิจ กรณีที่เป็นเจ้าของกิจการ		
ธุรกิจการให้บริการ	12	9.16
ธุรกิจการจัดจำหน่าย	116	88.55
ธุรกิจการผลิต	3	2.29
อาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม		
ข้าราชการ/พนักงาน ราชการ/พนักงาน มหาวิทยาลัย	8	2.63
เจ้าของกิจการ/ ประกอบธุรกิจส่วนตัว	103	33.88
นักเรียน/นักศึกษา	164	53.95
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	5	1.64
พนักงานบริษัทเอกชน	9	2.96
อาชีพอิสระ	14	4.61
แม่บ้าน/พ่อบ้าน	1	0.33
ว่างงาน	3	0.99
ระดับการศึกษา		
มัธยมศึกษาตอนต้น	6	1.97
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ เทียบเท่า	17	5.59
อนุปริญญา/เทียบเท่า	17	5.59
ปริญญาตรี	247	81.25
ปริญญาโท	8	2.63
ปริญญาเอก	2	0.66
อื่น ๆ	7	2.30

ตารางที่ 2 แสดงให้เห็นว่าจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 304 คนพบว่า เพศของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 59.50 ที่เหลือเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 40.50 ในจำนวนนี้พบว่าผู้ใช้บริการระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ จำนวนกว่าร้อยละ 56.90 เป็นผู้ใช้งานกลุ่มที่เป็นลูกค้าทั่วไป ส่วนอีกร้อยละ 43.10 เป็นกลุ่มผู้ใช้ที่เป็นเจ้าของกิจการที่ใช้งานระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ ตามลำดับ ส่วนระดับการศึกษาสูงสุดของผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุด ได้แก่ ระดับปริญญาตรี คิดเป็น ร้อยละ 81.25 รองลงมา ได้แก่ ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/เทียบเท่า และระดับอนุปริญญา/เทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 5.59 ตามลำดับ ช่วงอายุของกลุ่มตัวอย่าง กว่าร้อยละ 80.26 เป็นผู้ใช้งานที่มีช่วงอายุระหว่าง 18-37 ปี รองลงมาเป็นกลุ่มช่วงอายุระหว่าง 38-52 ปี มีจำนวนร้อยละ 17.11 ส่วนผู้ใช้งานที่มีช่วงอายุตั้งแต่ 52 ปีขึ้นไป และช่วงอายุต่ำกว่า 18 ปี มีจำนวนร้อยละ 1.64 และ 0.99 ตามลำดับ และอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุด ได้แก่ กลุ่มนักเรียน/นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 53.95 รองลงมา ได้แก่ กลุ่มเจ้าของกิจการ/ประกอบธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 33.88 และกลุ่มประกอบอาชีพอิสระ คิดเป็นร้อยละ 4.61 ตามลำดับ พบว่าประเภทของธุรกิจที่ใช้งานระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ กรณีที่เป็นเจ้าของกิจการของผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุด ได้แก่ ธุรกิจการจัดจำหน่าย คิดเป็นร้อยละ 88.55 รองลงมา ได้แก่ ธุรกิจการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 9.16 และธุรกิจการผลิต คิดเป็นร้อยละ 2.29 ตามลำดับ

จากข้อมูลในตารางที่ 3 แสดงให้เห็นว่า ภาพรวมของปัจจัยด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้งานบริการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ (PU) ปัจจัยด้านการรับรู้ว่าการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ เป็นที่ง่ายต่อการใช้งาน (PEOU) ปัจจัยด้านภาพลักษณ์ของผู้ให้บริการ ด้านการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง ความเชื่อมั่นในการใช้งานบริการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ ความมั่นคงปลอดภัยของระบบบริการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ และความพึงพอใจในการใช้งานบริการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ ของผู้ใช้กลุ่มเจ้าของภาคธุรกิจ มีระดับความคิดเห็นในทุกปัจจัยในระดับระหว่าง 3.80-4.07 โดยผลการศึกษาในทุกด้านนั้นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก

ส่วนผู้ใช้กลุ่มผู้ใช้บริการที่เป็นลูกค้าทั่วไปนั้น ภาพรวมของปัจจัยด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้งานบริการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ (PU) ปัจจัยด้านการรับรู้ว่าการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ เป็นที่ง่ายต่อการใช้งาน (PEOU) ปัจจัยด้านภาพลักษณ์ของผู้ให้บริการ ด้านการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง ความเชื่อมั่นในการใช้งานบริการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ ความมั่นคงปลอดภัยของระบบบริการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ และความพึงพอใจในการใช้งานบริการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ ของผู้ใช้กลุ่มผู้ใช้บริการที่เป็นลูกค้าทั่วไป มีระดับความคิดเห็นในทุกปัจจัยในระดับระหว่าง 3.83-4.09 โดยผลการศึกษาในทุกด้านนั้นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก

ตารางที่ 3 ตารางแสดงสรุปค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และเกณฑ์การแปลผลของปัจจัยต่าง ๆ ที่มีต่อการใช้งานบริการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติของผู้ใช้กลุ่มเจ้าของภาคธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

ปัจจัย	ผู้ใช้ที่เป็นเจ้าของกิจการ (จำนวน 131 คน)			ผู้ใช้งานกลุ่มที่เป็นลูกค้าทั่วไป (จำนวน 173 คน)		
	ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	ค่าส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	เกณฑ์การ แปลผล	ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	ค่าส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	เกณฑ์การ แปลผล
1. การรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้งานบริการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ (PU)	4.07	0.61	มาก	4.09	0.60	มาก
2. การรับรู้ว่างานบริการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติเป็นที่ย่งต่อการใช้งาน (PEOU)	3.80	0.66	มาก	3.89	0.61	มาก
3. ด้านการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง (Social normative)	3.95	0.63	มาก	3.90	0.58	มาก
4. ด้านภาพลักษณ์ของธนาคารผู้ให้บริการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ (Image)	3.89	0.61	มาก	3.84	0.61	มาก
5. ความเชื่อมั่นในการใช้งานบริการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ (Perceived trust)	3.89	0.62	มาก	3.86	0.60	มาก
6. ความมั่นคงปลอดภัยของระบบบริการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ (Perceived security)	3.90	0.58	มาก	3.83	0.63	มาก
7. ความพึงพอใจในการใช้บริการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ (Satisfaction)	4.01	0.57	มาก	4.00	0.61	มาก

จากตารางที่ 4 ค่าความน่าจะเป็น (P) ของปัจจัยด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้งานระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ (PU) เท่ากับ 0.066 มากกว่าค่า α 0.05 ดังนั้นตัวแปรปัจจัยด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้งานระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ (PU) จึงไม่สามารถนำมาใช้ในการพยากรณ์ความพึงพอใจในการใช้ระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ (Satisfaction) ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ค่าความน่าจะเป็น (P) ของปัจจัยการรับรู้ว่างานบริการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติเป็นที่ย่งต่อการใช้งาน (PEOU) เท่ากับ 0.008 น้อยกว่าค่า α 0.05 ดังนั้นตัวแปรปัจจัยการรับรู้ว่างานบริการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติเป็นที่ย่งต่อการใช้งาน (PEOU) โดยสามารถนำมาใช้ในการพยากรณ์ความพึงพอใจในการใช้ระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ค่าความน่าจะเป็น (P) ของปัจจัยด้านการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง เท่ากับ 0.013 น้อยกว่าค่า α 0.05 ดังนั้นตัวแปรปัจจัยด้านการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง สามารถนำมาใช้ในการพยากรณ์ความพึงพอใจในการใช้ระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ

ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ค่าความน่าจะเป็น (P) ของปัจจัยด้านภาพลักษณ์ของผู้ให้บริการระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ เท่ากับ 0.801 มากกว่าค่า α 0.05 ดังนั้นตัวแปรปัจจัยด้านภาพลักษณ์ของผู้ให้บริการระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ จึงไม่สามารถนำมาใช้ในการพยากรณ์ความพึงพอใจในการใช้ระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ค่าความน่าจะเป็น (P) ของความเชื่อมั่นในการใช้งานระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ เท่ากับ 0.047 น้อยกว่า ค่า α 0.05 ดังนั้นความเชื่อมั่นในการใช้งานระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ สามารถนำมาใช้ในการพยากรณ์ความพึงพอใจในการใช้ระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ค่าความน่าจะเป็น (P) ของปัจจัยทางด้านปัจจัยเกี่ยวกับความมั่นคงปลอดภัยในระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ เท่ากับ 0.050 น้อยกว่าค่า α 0.1 ดังนั้นตัวแปรปัจจัยเกี่ยวกับความมั่นคงปลอดภัยในระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ จึงสามารถ

ตารางที่ 4 ตารางแสดงสมมติฐาน ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของสัมประสิทธิ์การถดถอย และผลการทดสอบของผู้ใช้กลุ่มเจ้าของภาคธุรกิจ

สมมติฐาน	Beta	t	Sig.	VIF	ผลการทดสอบ
H1.1 การรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้งานระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ (PU) ส่งผลให้ความพึงพอใจในการใช้ระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ (Satisfaction)	0.128	1.858	0.066	1.680	ปฏิเสธสมมติฐาน
H2.1 การรับรู้ว่าการใช้งานระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติเป็นที่ยาก (PEOU) ส่งผลให้ความพึงพอใจในการใช้ระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ (Satisfaction)	0.215	2.692	0.008	2.266	ยอมรับสมมติฐาน
H3.1 การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง (Subjective norm) ส่งผลให้ความพึงพอใจในการใช้ระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ (Satisfaction)	0.202	2.533	0.013	2.260	ยอมรับสมมติฐาน
H4.1 ภาพลักษณ์ของผู้ให้บริการระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ (Image) ส่งผลให้ความพึงพอใจในการใช้ระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ (Satisfaction)	0.021	0.253	0.801	2.502	ปฏิเสธสมมติฐาน
H5.1 ความเชื่อมั่นของผู้ใช้บริการระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ (Perceived trust) ส่งผลให้ความพึงพอใจในการใช้ระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ (Satisfaction)	0.193	2.003	0.047	3.294	ยอมรับสมมติฐาน
H6.1 ปัจจัยเกี่ยวกับความมั่นคงปลอดภัยในระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ (Perceived security) ส่งผลให้ความพึงพอใจในการใช้ระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ (Satisfaction)	0.206	1.969	0.050	3.875	ยอมรับสมมติฐาน

อิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ สามารถนำมาใช้ในการพยากรณ์ความพึงพอใจในการใช้ระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 และการพิจารณาค่า VIF ของปัจจัยทุกตัวนั้นจะเห็นได้ว่าไม่มีปัจจัยใดที่เกิดปัญหา Multicollinearity ขึ้นเลยในการศึกษาครั้งนี้เนื่องจากค่า VIF น้อยกว่า 10 ในทุกปัจจัย

ตารางที่ 5 สมมติฐาน ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของสัมประสิทธิ์การถดถอย และผลการทดสอบของผู้ใช้บริการที่เป็นลูกค้าทั่วไป

สมมติฐาน	Beta	t	Sig.	VIF	ผลการทดสอบ
H1.2 การรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้งานระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ (PU) ส่งผลให้ความพึงพอใจในการใช้ระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ (Satisfaction)	0.450	6.991	0	2.072	ยอมรับสมมติฐาน
H2.2 การรับรู้ว่าการใช้งานระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติเป็นที่ยอมรับ (PEOU) ส่งผลให้ความพึงพอใจในการใช้ระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ (Satisfaction)	0.089	1.341	0.182	2.201	ปฏิเสธสมมติฐาน
H3.2 การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง (Subjective norm) ส่งผลให้ความพึงพอใจในการใช้ระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ (Satisfaction)	0.066	0.905	0.367	2.631	ปฏิเสธสมมติฐาน
H4.2 ภาพลักษณ์ของผู้ให้บริการระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ (Image) ส่งผลให้ความพึงพอใจในการใช้ระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ (Satisfaction)	-0.077	-1.123	0.263	2.376	ปฏิเสธสมมติฐาน
H5.2 ความเชื่อมั่นของผู้ใช้บริการระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ (Perceived trust) ส่งผลให้ความพึงพอใจในการใช้ระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ (Satisfaction)	0.297	3.334	0.001	3.979	ยอมรับสมมติฐาน
H6.2 ปัจจัยเกี่ยวกับความมั่นคงปลอดภัยในระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ (Perceived security) ส่งผลให้ความพึงพอใจในการใช้ระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ (Satisfaction)	0.112	1.526	0.129	2.704	ปฏิเสธสมมติฐาน

อภิปรายผล

จากการศึกษาครั้งนี้ พบว่า ในมุมมองของผู้ใช้บริการ 2 กลุ่ม คือ กลุ่มเจ้าของกิจการภาคธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมและกลุ่มลูกค้าทั่วไป ได้ให้ความสำคัญในปัจจัยที่มีความแตกต่างกันในการใช้งานบริการระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ ซึ่งสามารถนำไปสู่ความพึงพอใจในการใช้ระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ โดยที่เมื่อทำการเปรียบเทียบผลการศึกษาจากผู้ใช้งาน 2 กลุ่มพบว่า กลุ่มผู้ใช้งานที่เป็น

ลูกค้าทั่วไปให้ความสำคัญกับเรื่องของประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้งานระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ (Perceived of usefulness) เป็นหลักสำคัญ แต่ในขณะที่กลุ่มผู้ใช้งานที่เป็นกลุ่มเจ้าของกิจการภาคธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมกลับให้ความสำคัญในเรื่องของการรับรู้ว่าการใช้งานระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติเป็นที่ย่าง (Perceived in ease of use) ปัจจัยการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง และความมั่นคงปลอดภัยในระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ เป็นหลัก ซึ่งเป็นประเด็นที่แตกต่างกับมุมมองของกลุ่มลูกค้าทั่วไป ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของนวรรตน์ มีนุชนารณ. (2555) และพัชรินทร์ พุ่มลำเจียก. (2556) แต่ยังคงพบว่ามีประเด็นในเรื่องของความเชื่อมั่นของผู้ใช้บริการระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ ซึ่งเป็นประเด็นที่ทั้งผู้ใช้ที่เป็นกลุ่มเจ้าของกิจการภาคธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมและกลุ่มลูกค้าทั่วไปได้ให้ความสำคัญในประเด็นดังกล่าวด้วยกันทั้งคู่ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Changchit & Chuchuen (2018) ฉะนั้นธนาคารและสถาบันการเงินที่ให้บริการระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ สามารถนำเอาผลการศึกษาในครั้งนี้ไปใช้ในการพัฒนาและระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ ให้ตรงกับความต้องการของกลุ่มผู้ใช้บริการ 2 กลุ่มนี้มากยิ่งขึ้นในอนาคต ซึ่งอาจจะช่วยในการเพิ่มจำนวนครั้งในการใช้งานและยอดเงินในการใช้งานระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติให้สูงขึ้นได้ต่อไป

ข้อสรุป

จากการศึกษาเรื่อง ความไว้วางใจในการใช้บริการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติเปรียบเทียบกับ มุมมองของภาคธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมและผู้ให้บริการ ผลการศึกษากลุ่มผู้ใช้งานระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติในกลุ่มเจ้าของกิจการภาคธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมพบว่า การรับรู้ว่าการใช้งานระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติเป็นที่ย่าง (PEOU) ปัจจัยการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง และปัจจัยความเชื่อมั่นของผู้ใช้บริการระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ เป็นปัจจัยหลักที่สามารถส่งผลถึงความพึงพอใจในการใช้ระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ ของกลุ่มเจ้าของกิจการภาคธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ส่วน และปัจจัยเกี่ยวกับความมั่นคงปลอดภัยในระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ เป็นปัจจัยหลักที่สามารถส่งผลถึงความพึงพอใจในการใช้ระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ ของกลุ่มเจ้าของกิจการภาคธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.1 และจากการวิเคราะห์กลุ่มผู้ใช้งานระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติในกลุ่มลูกค้าทั่วไปพบว่า ปัจจัยการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้งานระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ (PU) และปัจจัยความเชื่อมั่นของผู้ใช้บริการระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ เป็นเพียง 2 ปัจจัยที่สามารถส่งผลถึงความพึงพอใจในการใช้ระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ ของกลุ่มเจ้าของกิจการภาคธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ข้อเสนอแนะ

1. วิเคราะห์หาสาเหตุของปัจจัยอื่น ๆ ที่อาจจะส่งผลต่อการใช้งานระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ เช่น ปัจจัยส่วนบุคคล ความรู้ของผู้ใช้งาน รวมถึงปัจจัยเกี่ยวกับการออกแบบระบบให้น่าดึงดูดและง่ายต่อการเข้าใช้งาน
2. กสทช. ในนามหน่วยงานภาครัฐที่มีหน้าที่กำกับดูแลนโยบายกิจการด้านโทรคมนาคมของประเทศ ควรสร้างความร่วมมือกับหน่วยงานที่กำกับดูแลการทำธุรกรรมทางการเงินอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ ให้ผู้ใช้บริการเกิดความเชื่อถือและเชื่อมั่นในระบบการชำระเงิน และอาจพัฒนาสื่อเพื่อสร้างความเข้าใจ และเพิ่มความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อการใช้บริการทางการเงินอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติผ่านบริการโทรคมนาคมที่ กสทช. กำกับดูแล
3. ศึกษาเปรียบเทียบถึงการใช้งานระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติบนเทคโนโลยีทางโทรคมนาคมรูปแบบใหม่ ๆ เช่น การสื่อสารบนเครือข่าย 5G กับการใช้งานบนระบบโทรคมนาคมแบบปัจจุบัน

บรรณานุกรม

- ชลดา พรหมสุข, เอกลักษณ์ ฉิมจรรย์ และสิตาภา เกื้อคลัง. (2558). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้ Cloud Computing ของนักศึกษาสาขาวิชาวิทยาการคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ศูนย์กลาง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี นครราชสีมา*
- ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2563). Value of Payment Transactions processed through Payment Systems and Channels. ค้นเมื่อ 1 กรกฎาคม 2563 จาก https://www.bot.or.th/App/BTWS_STAT/statistics/BOTWEBSTAT.aspx?reportID=682&language=ENG
- นวรรตน์ มีนุชนารถ. (2555). *การยอมรับระบบจัดการเอกสาร อิเล็กทรอนิกส์ของการเคหะแห่งชาติ*. คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี. ปทุมธานี
- พัชรินทร์ พุ่มลำเจียก. (2556). *อิทธิพลเชิงสาเหตุที่มีผลต่อพฤติกรรมของผู้ใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (eBook) ในกรุงเทพมหานคร* (Doctoral dissertation, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี. คณะบริหารธุรกิจ. สาขาวิชาการตลาด). ปทุมธานี
- สถาบันส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (สสว.). (2562). รายงานสถานการณ์ SME ปี 2562. ค้นเมื่อ 2 กรกฎาคม 2563 จาก https://www.sme.go.th/upload/mod_download/download-20190909103733.pdf
- Adeyinka, T. (2014). Determinants of E-Payment Systems Success. Retrieved April 24, 2020 from https://www.researchgate.net/publication/312910573_Determinants_of_e-payment_systems_success_A_user's_satisfaction_perspective
- Changchit, C., & Chuchuen, C. (2018). Cloud Computing: An Examination of Factors Impacting Users' Adoption. Retrieved July 13, 2020 from <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/08874417.2016.1180651>
- Chin, L.P., & Ahmad, Z. (2015). Consumer Intention to Use a Single Platform E-Payment System: A Study among Malaysian Internet and Mobile Banking Users. Retrieved July 2, 2020 from <https://www.semanticscholar.org/paper/Consumers-Intention-to-Use-a-Single-Platform-A-and-Chin-Ahmad/162dcef49b36ada7762106dece28cde20cd60b4a>
- Davis Jr, F. D. (1986). A technology acceptance model for empirically testing new end-user information systems: Theory and results. (Doctoral dissertation, Sloan School of Management), Massachusetts Institute of Technology.
- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. Retrieved July 5, 2020 from <https://www.semanticscholar.org/paper/Perceived-Usefulness%2C-Perceived-Ease-of-Use%2C-and-of-Davis/ea349162d97873d4493502e205968ffc23f3cf2>
- Davis, F. D., Bagozzi, R. P., & Warshaw, P. R. (1989). User acceptance of computer technology: a comparison of two theoretical models. Retrieved July 11, 2020 from https://www.researchgate.net/publication/227446117_User_Acceptance_of_Computer_Technology_A_Comparison_of_Two_Theoretical_Models
- Fishbein, M., & Ajzen, I. (1975). Belief, attitude, intention and behavior: An introduction to theory and research. Retrieved July 20, 2020 from https://www.researchgate.net/publication/233897090_Belief_attitude_intention_and_behaviour_An_introduction_to_theory_and_research

- Junadi, J & Sfenrianto, S. (2015). A Model of Factors Influencing Consumer's Intention To Use E-payment System in Indonesia. Retrieved July 8, 2020 from <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1877050915020864>
- Kelly, E.A. & Palaniappan, S. (2019). Survey on Customer Satisfaction, Adoption, Perception, Behavior and Security on Mobile Banking. Retrieved July 5, 2020 from <https://www.semanticscholar.org/paper/Survey-on-Customer-Satisfaction%2C-Adoption%2C-and-on-Kelly-Palaniappan/116dc403fc12b191279e2945a93ca8d9466739c5>
- Lai, P.C., (2018). Single Platform E-Payment System Consumers' Intention to Use. Retrieved July 13, 2020 from https://www.researchgate.net/publication/326477322_SINGLE_PLATFORM_E-PAYMENT_SYSTEM_CONSUMERS_INTENTION_TO_USE
- Liu, G.S. & Tai, P.T. (2016). A Study of Factors Affecting the Intention to Use Mobile Payment Services in Vietnam Gia-Shie. Retrieved July 11, 2020 from <https://www.semanticscholar.org/paper/A-Study-of-Factors-Affecting-the-Intention-to-Use-Liu-Tai/3e78a1daa749cbc10426fa3afc3f99c49cf82a4f>
- Malhotra, Y., & Galletta, D. F. (1999). Extending the technology acceptance model to account for social influence: theoretical bases and empirical validation. Paper presented at the Proceedings of the 32nd Annual Hawaii International Conference on Systems Sciences. Retrieved July 11, 2020 from <https://ieeexplore.ieee.org/document/772658>
- Moorman, C., Zaltman, G., & Deshpande, R. (1992). Relationships between providers and users of market research: The dynamics of trust within and between organizations. Retrieved July 11, 2020 from https://www.researchgate.net/publication/233894712_Relationships_Between_Providers_and_Users_of_Market_Research_The_Dynamics_of_Trust_Within_and_Between_Organizations
- Morgan, R & Hunt, S. (1994). The Commitment-Trust Theory of Relationship Marketing. the Journal of Marketing. Retrieved July 14, 2020 from https://www.researchgate.net/publication/233894851_The_Commitment-Trust_Theory_of_Relationship_Marketing
- Suwunniponth, W. (2016). Customers' Intention to Use Electronic Payment System for Purchasing. Retrieved July 14, 2020 from <https://www.semanticscholar.org/paper/Customers%E2%80%99-Intention-to-Use-Electronic-Payment-for-WanidaSuwunniponth/26901f4315887615ec78b73656e332ec7413b57c>
- Taylor, S., & Todd, P. (1995). Assessing IT usage: The role of prior experience. Retrieved July 16, 2020 from <https://www.semanticscholar.org/paper/Assessing-IT-usage%3A-the-role-of-prior-experience-Taylor-Todd/8faf463d25f385bf174a7ea4aff6135ed8235515>
- Tiwari, V., & Singh, S. K. (2014). Moderation Effect of Job Involvement on the Relationship Between Organizational Commitment and Job Satisfaction. *SAGE Open*, 4(2), 2158244014533554. doi:10.1177/2158244014533554
- Torabi, T., Ghorbani, M., Bagheri, M., & Tarighi, S. (2015). Methods for financing football clubs in the developed countries and a comparative investigation against developing countries. Retrieved July 18, 2020 from <https://scholar.google.com/citations?user=Lw7mw1wAAAAJ&hl=en>

- Ute, Meuthia. (2015). Building Trust: A Solution to Increase Users Satisfaction on E-Money Adoption. Retrieved July 18, 2020 from https://www.researchgate.net/publication/274739554_Building_Trust_A_Solution_to_Increase_Users_Satisfaction_on_E-Money_Adoption
- Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B., & Davis, F. D. (2003). User acceptance of information technology: Toward a unified view. Retrieved July 13, 2020 from https://www.researchgate.net/publication/220259897_User_Acceptance_of_Information_Technology_Toward_a_Unified_View