

ปัจจัยด้านทัศนคติ การรับรู้ความเสี่ยง การยอมรับการใช้เทคโนโลยีที่มีอิทธิพลต่อการใช้
สัญญาอิเล็กทรอนิกส์ (E-Contract) ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่
Factors of Attitudes, Risk Perception, and Technology Acceptance Influencing
the Use of Electronic Contracts (E-Contract) of the Government Housing Bank
Head office

ณรงค์เดช เอี่ยมทอง*

Narongdej Eiamthong*

หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย

Master of Business Administration, Program in Management, Graduate School,

University of the Thai Chamber of Commerce

*Corresponding author's email: 2411131621001@live4.utcc.ac.th

วันที่รับบทความ (Received)

1 สิงหาคม 2568

วันที่แก้ไขบทความ (Revised)

2 กันยายน 2568

วันที่ตอบรับบทความ (Accepted)

3 กันยายน 2568

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา “ปัจจัยด้านทัศนคติ การรับรู้ความเสี่ยง การยอมรับการใช้เทคโนโลยีที่มีอิทธิพลต่อการใช้สัญญาอิเล็กทรอนิกส์ (E-Contract) ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่” โดยศึกษาปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ และสถานภาพ ปัจจัยด้านทัศนคติ ปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยง ปัจจัยการยอมรับการใช้เทคโนโลยี ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้สัญญาอิเล็กทรอนิกส์ (E-Contract) ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ โดยใช้แบบสอบถามออนไลน์เก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ จำนวน 400 คน และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติสหสัมพันธ์ (Correlation) และการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านทัศนคติ การรับรู้ความเสี่ยง การยอมรับการใช้เทคโนโลยี มีผลเชิงบวกต่อการใช้สัญญาอิเล็กทรอนิกส์ (E-Contract) โดยทุกตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจนั้นมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ข้อเสนอแนะจากการวิจัยนี้ชี้ให้เห็นว่า ธนาคารควรพัฒนาและปรับปรุงระบบสัญญาอิเล็กทรอนิกส์ (E-Contract) ให้มีความปลอดภัยและน่าเชื่อถือมากขึ้น พร้อมทั้งสร้างความเข้าใจและความมั่นใจให้กับผู้ใช้ เพื่อเพิ่มอัตราการยอมรับและการใช้งานสัญญาอิเล็กทรอนิกส์ (E-Contract) อย่างมีประสิทธิภาพ

คำสำคัญ: ทัศนคติ, การรับรู้ความเสี่ยง, การยอมรับเทคโนโลยี, สัญญาอิเล็กทรอนิกส์ (E-Contract)

ABSTRACT

The objective of the study was to examine factors of attitudes, risk perception, and technology acceptance influencing the use of electronic contracts (E-Contract) of the Government Housing Bank, Head Office. The study investigated demographic factors including gender, age, educational level, income, and marital status, as well as factors of attitude, risk perception, and technology acceptance that affect the decision to use electronic contracts (E-Contract) at the Government Housing Bank, Head Office. The data were collected through an online questionnaire from 400 employees of the bank and analyzed using frequency, percentage, mean, and standard deviation. The hypotheses were tested by applying correlation analysis and multiple regression analysis. The findings revealed that attitude, risk perception, and technology acceptance had a positive influence on the use of electronic contracts (E-Contract). All variables influencing the decision were statistically significant at the 0.05 level. The study suggests that the bank should further develop and improve its electronic contract (E-Contract) system to enhance security and reliability, as well as to build understanding and confidence among users. This would help increase the acceptance and effective utilization of electronic contracts (E-Contract).

Keywords: Attitude, Risk Perception, Technology Acceptance, Electronic Contract (E- Contract)

บทนำ

ในยุคดิจิทัล เทคโนโลยีสารสนเทศมีบทบาทสำคัญในการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการทำงานขององค์กร โดยเฉพาะอย่างยิ่งในภาคการเงินและธนาคาร การใช้เอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (E-Document) และการใช้สัญญาอิเล็กทรอนิกส์ (E-Contract) มีความสำคัญในยุคปัจจุบันมากขึ้นอย่างชัดเจน โดยเฉพาะในยุคที่การดำเนินธุรกิจและธุรกรรมทางการเงินที่เปลี่ยนผ่านจากระบบเอกสารกระดาษสู่ระบบอิเล็กทรอนิกส์ สัญญาอิเล็กทรอนิกส์ช่วยเพิ่มความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูล สามารถลดต้นทุน ลดระยะเวลาในการดำเนินการ และเพิ่มความสะดวกรวดเร็วให้แก่ผู้ใช้บริการ นอกจากนี้สัญญาอิเล็กทรอนิกส์ ยังเพิ่มความสามารถในการติดตาม ตรวจสอบ และจัดเก็บข้อมูลได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้กระบวนการทำงานมีความโปร่งใสและลดความผิดพลาดจากการจัดการแบบเดิม อีกทั้งยังสามารถเชื่อมต่อกับระบบฐานข้อมูลขององค์กรเพื่อการวิเคราะห์และประเมินผลในเชิงกลยุทธ์ได้อีกด้วย ในด้านกฎหมาย สัญญาอิเล็กทรอนิกส์ได้รับการรับรองว่ามีผลผูกพันตามกฎหมายเทียบเท่ากับเอกสารกระดาษ หากเป็นไปตามเงื่อนไขของพระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2544 ซึ่งสร้างความเชื่อมั่นให้แก่คู่สัญญาในการทำธุรกรรมผ่านระบบออนไลน์ โดยเฉพาะในภาคธนาคารที่ต้องให้ความสำคัญกับความถูกต้องและความปลอดภัยของเอกสาร สำหรับธนาคารอาคารสงเคราะห์ การใช้สัญญาอิเล็กทรอนิกส์ถือเป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อน

ยุทธศาสตร์ดิจิทัลขององค์กร เพิ่มศักยภาพในการให้บริการลูกค้าโดยไม่จำกัดด้านเวลาและสถานที่ และสร้างภาพลักษณ์องค์กรที่ทันสมัย รองรับนโยบายภาครัฐในการพัฒนาระบบ e-Government และการธนาคารดิจิทัลในระดับประเทศ

ธนาคารอาคารสงเคราะห์เป็นหนึ่งในสถาบันการเงินที่มีการนำสัญญาอิเล็กทรอนิกส์ (E-Contract) มาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำธุรกรรมสินเชื่อ เช่น การเซ็นสัญญาเงินกู้ และการจัดทำเอกสารต่าง ๆ ผ่านช่องทางออนไลน์ เพื่อยกระดับการบริการ ลดขั้นตอน ลดเวลาการดำเนินการ และอำนวยความสะดวกแก่ลูกค้า โดยเฉพาะในช่วงหลังสถานการณ์โควิด-19 ที่ระบบดิจิทัลเข้ามามีบทบาทสูงขึ้น (ธนาคารอาคารสงเคราะห์, 2566) อย่างไรก็ตามยังพบว่ายังมีปัญหาและอุปสรรคหลายประการที่เกี่ยวข้องกับการใช้สัญญาอิเล็กทรอนิกส์ (E-Contract) และลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Signature) โดยเฉพาะจากฝั่งลูกค้า ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่ออัตราการยอมรับและใช้งานระบบนี้ในระยะยาว เช่น ด้านความรู้สึกรู้สึกความเข้าใจของลูกค้าเกี่ยวกับสัญญาอิเล็กทรอนิกส์ (E-Contract) และลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Signature) ที่ยังอยู่ในระดับต่ำ โดยเฉพาะในกลุ่มผู้สูงอายุหรือผู้ที่ไม่คุ้นเคยกับเทคโนโลยี ลูกค้าบางรายไม่เข้าใจว่าการลงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์มีผลทางกฎหมายเทียบเท่ากับลายมือชื่อจริง ทำให้ไม่มั่นใจในการใช้ระบบดังกล่าว ด้านความปลอดภัยของข้อมูล และความเป็นส่วนตัว ลูกค้าหลายรายยังไม่ไว้วางใจว่า การส่งข้อมูลผ่านระบบออนไลน์จะปลอดภัยจากการแฮกหรือถูกเข้าถึงโดยบุคคลภายนอก อีกทั้งขาดความเข้าใจเกี่ยวกับการเข้ารหัสลายมือชื่อ (Digital Signature) ซึ่งสามารถตรวจสอบการเปลี่ยนแปลงของข้อมูลได้ (สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์, 2565) ด้านการใช้งานของระบบในแง่ประสบการณ์ใช้งาน (UX/UI) ที่อาจยังไม่เป็นมิตรกับผู้ใช้ โดยเฉพาะกลุ่มที่ไม่คุ้นชินกับการใช้งานผ่านแอปพลิเคชัน รวมถึงข้อจำกัดด้านเทคโนโลยี เช่น การไม่มีอุปกรณ์สมาร์ทโฟนที่รองรับ หรือสัญญาณอินเทอร์เน็ตที่ไม่เสถียรในบางพื้นที่ ด้านการขาดแรงจูงใจในการเปลี่ยนแปลง ลูกค้าจำนวนมากยังรู้สึกว่าการใช้เอกสารกระดาษเดิมง่ายกว่า ไม่เห็นถึงประโยชน์หรือความแตกต่างที่ชัดเจนของการใช้สัญญาอิเล็กทรอนิกส์ (E-Contract) ทำให้ไม่ปรับตัวเข้าสู่ระบบใหม่ และประสบการณ์เชิงลบในอดีต เช่น ระบบล่ม การยืนยันตัวตนล้มเหลว หรือการให้บริการที่ล่าช้า ล้วนส่งผลให้ลูกค้าไม่ไว้วางใจระบบเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับการทำธุรกรรมที่สำคัญ ดังนั้น

การศึกษานี้จึงมีความสำคัญในการวิเคราะห์และทำความเข้าใจถึงทัศนคติและการรับรู้ความเสี่ยงที่มีอิทธิพลต่อการใช้สัญญาอิเล็กทรอนิกส์ (E-Contract) ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ เพื่อให้ธนาคารสามารถพัฒนากลยุทธ์และแนวทางที่เหมาะสมในการเพิ่มอัตราการใช้งานระบบการใช้สัญญาอิเล็กทรอนิกส์ (E-Contract) ให้มีประสิทธิภาพสูงสุด

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาทัศนคติที่มีอิทธิพลต่อการใช้สัญญาอิเล็กทรอนิกส์ (E-Contract) ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่

2. เพื่อศึกษาระดับการรับรู้ความเสี่ยงที่มีอิทธิพลต่อการใช้สัญญาอิเล็กทรอนิกส์ (E-Contract) ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่

3. เพื่อศึกษาการยอมรับการใช้เทคโนโลยีที่มีอิทธิพลต่อการใช้สัญญาอิเล็กทรอนิกส์ (E-Contract) ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่

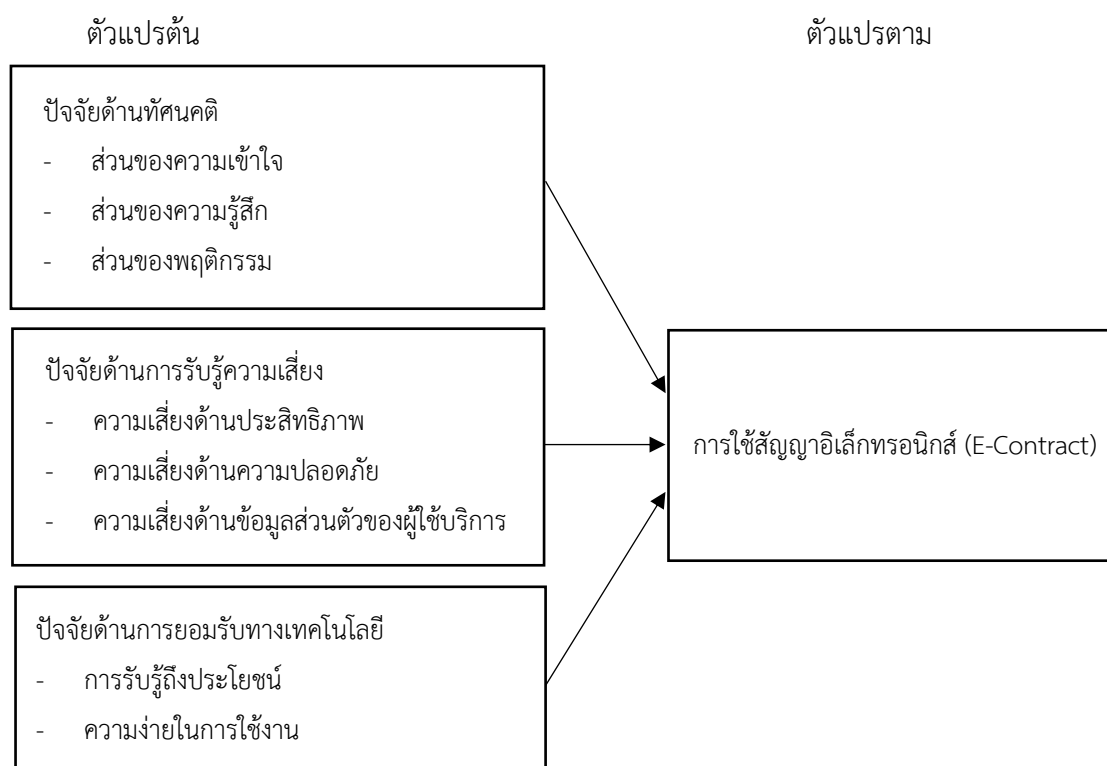
สมมติฐานการศึกษาวิจัย

1. ทศนคติมีผลต่อการใช้สัญญาอิเล็กทรอนิกส์ (E-Contract) ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ ที่แตกต่างกัน

2. การรับรู้ความเสี่ยงมีผลต่อการตัดสินใจการใช้สัญญาอิเล็กทรอนิกส์ (E-Contract) ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ ที่แตกต่างกัน

3. การยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อการตัดสินใจการใช้สัญญาอิเล็กทรอนิกส์ (E-Contract) ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ ที่แตกต่างกัน

กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีการดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่จะทำการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้คือ พนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ทุกระดับตำแหน่งทั้งหมดจำนวน 2,038 คน (ธนาคารอาคารสงเคราะห์, 2568) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณในครั้งนี้คือ กลุ่มพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ มีตัวเลขที่แน่นอน ดังนั้น จึงกำหนดกลุ่มตัวอย่างตามกรณีที่ทราบจำนวนประชากร ซึ่งผู้วิจัยได้ใช้สูตรการคำนวณขนาดตัวอย่างของ Cochran (1977) โดยกำหนดระดับค่าความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และระดับค่าความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 ซึ่งสูตรในการคำนวณที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้คือ

คำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างสำหรับประชากรจำกัด

$$n = \frac{n_0}{1 + \frac{n_0 - 1}{N}} = \frac{384}{1 + \frac{383}{2038}} = \frac{384}{1 + 0.1879} = \frac{384}{1.18479} \approx 323.3$$

ใช้ขนาดกลุ่มตัวอย่างอย่างน้อยจำนวน 325 คน จึงจะสามารถประมาณหาค่าร้อยละ โดยมีความผิดพลาดไม่เกินร้อยละ 5 ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 เพื่อความสะดวกรวดเร็วในระยะเวลาที่มีจำกัดสำหรับสำรองข้อมูลเพื่อป้องกันความผิดพลาด และเพื่อใช้สำหรับการประเมินผลและการวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยจึงใช้ขนาดกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 400 คน ซึ่งถือได้ว่าผ่านเกณฑ์ตามที่เงื่อนไขกำหนด คือ ไม่น้อยกว่า 325 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งผู้ศึกษาได้สร้างขึ้นโดยการศึกษาและค้นคว้าจากแนวความคิดและทฤษฎีต่าง ๆ รวมถึงงานวิจัยที่เกี่ยวข้องนำมาเป็นแนวคิดในการสร้างและออกแบบสอบถาม ซึ่งเป็นแบบสอบถามปลายปิด (Close Ended Question) โดยแบ่งออกได้เป็น 6 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลประชากรศาสตร์

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามคัดกรองผู้ร่วมแบบสอบถาม

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับการประเมินความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านการตัดสินใจใช้สัญญาอิเล็กทรอนิกส์ (E-Contract)

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านทัศนคติ ประกอบด้วย ด้านส่วนของความเข้าใจ ด้านส่วนของความรู้สึก ด้านส่วนของพฤติกรรม

ส่วนที่ 5 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านการรับรู้ความเสี่ยง ประกอบด้วย ความเสี่ยงด้านประสิทธิภาพ ความเสี่ยงด้านความปลอดภัย ความเสี่ยงด้านข้อมูลส่วนตัวของผู้ใช้บริการ

ส่วนที่ 6 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านการยอมรับทางเทคโนโลยี ประกอบด้วย ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ ด้านความง่ายในการใช้งาน

วิธีรวบรวมข้อมูล

ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบ การสุ่มตัวอย่างแบบไม่ใช้ความน่าจะเป็น (Non – Probability Sampling) โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) เก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามออนไลน์ (Questionnaire Online) โดยใช้เครื่องมือ Google Form ในการสร้างแบบสอบถาม เก็บข้อมูลแบบสอบถามผ่าน Application LINE กลุ่มพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่

การตรวจสอบความถูกต้อง (Validity)

ผู้วิจัยได้นำเสนอแบบสอบถามที่ได้สร้างขึ้นต่ออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบความครบถ้วนและความสอดคล้องของเนื้อหาของแบบสอบถามที่ตรงกับเรื่องที่ศึกษา โดยนำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขแล้วให้อาจารย์ที่ปรึกษา ตรวจสอบความเหมาะสมของเนื้อหาว่ามีความสอดคล้องกับตัวแปรมากนักน้อยเพียงใด เพื่อปรับปรุงแก้ไขให้มีความเหมาะสมก่อนที่จะนำไปทดลองแจกแบบสอบถาม

การตรวจสอบความเชื่อมั่น (Reliability)

1. นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขเรียบร้อยแล้วไปสำรวจกับกลุ่มประชากรตัวอย่างจำนวน 30 ชุด เพื่อนำไปหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability)
2. นำผลคะแนนที่ได้จากแบบสอบถาม มาวัดหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้สูตรการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบัค (Cronbach's Alpha Coefficient) ตามวิธีการของครอนบัค ซึ่งได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (a – coefficient) การวิจัยครั้งนี้กำหนดให้ค่าความเชื่อถือได้ของค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาจำนวนมากกว่า 0.7 ถือได้ว่าแบบสอบถามฉบับนี้มีความน่าเชื่อถือ
3. หลังจากได้มีการสำรวจกับกลุ่มประชากรตัวอย่าง 30 ชุด ผลได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟารวมเท่ากับ $\text{Alpha} = 0.955$ ซึ่งแสดงว่า แบบสอบถามมีค่าความน่าเชื่อมั่นในระดับสูง

ตารางที่ 1 ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบัค

ตัวแปร	จำนวนข้อ	ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบัค
ปัจจัยด้านทัศนคติ	13	0.931
ปัจจัยด้านการรับรู้ความเสี่ยง	11	0.924
ปัจจัยด้านการยอมรับทางเทคโนโลยี	7	0.901
ผลรวมของทุกตัวแปร	31	0.955

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์และแปลผลข้อมูลในการศึกษานี้ ผู้วิจัยจะนำข้อมูลที่ได้จากการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามมาประมวลผล และวิเคราะห์ผลด้วยเครื่องมือทางสถิติ โดยแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) เพื่อใช้อธิบายข้อมูลแบบสอบถามดังนี้ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน สถานภาพ และการใช้สัญญาอิเล็กทรอนิกส์ (E-Contract) ในปัจจุบัน วิเคราะห์ด้วยการใช้การแจกแจงความถี่

(Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนาเพื่ออธิบายข้อมูลส่วนที่ 3 การตัดสินใจใช้สัญญาอิเล็กทรอนิกส์ (E-Contract) ส่วนที่ 4 ด้านทัศนคติ ส่วนที่ 5 ด้านการรับรู้ความเสี่ยง ส่วนที่ 6 ด้านการยอมรับทางเทคโนโลยี ด้วยการวิเคราะห์ด้วยค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) เป็นสถิติเพื่อใช้ในการทดสอบสมมติฐานการวิจัย ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ทัศนคติต่อการใช้สัญญาอิเล็กทรอนิกส์ (E-Contract) ทดสอบสมมติฐานโดยมีการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติในการวิเคราะห์โดยใช้สถิติสหสัมพันธ์ (Correlation) และการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ที่มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 2 การรับรู้ความเสี่ยงต่อการใช้สัญญาอิเล็กทรอนิกส์ (E-Contract) ทดสอบสมมติฐานโดยมีการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติในการวิเคราะห์โดยใช้สถิติสหสัมพันธ์ (Correlation) และการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ที่มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 3 การยอมรับการใช้สัญญาอิเล็กทรอนิกส์ (E-Contract) ทดสอบสมมติฐานโดยมีการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติในการวิเคราะห์โดยใช้สถิติสหสัมพันธ์ (Correlation) และการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ที่มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สรุปผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปด้านประชากรศาสตร์ ข้อมูลทั่วไปด้านประชากรศาสตร์ที่ใช้สัญญาอิเล็กทรอนิกส์ (E-Contract) วิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละ พบว่าผู้ใช้งานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 208 คน คิดเป็นร้อยละ 52.0 มีอายุระหว่าง 41 – 50 ปี จำนวน 149 คน คิดเป็นร้อยละ 37.3 มีการศึกษา ระดับปริญญาตรี จำนวน 249 คน คิดเป็นร้อยละ 62.3 มีรายต่อเดือนมากกว่า 50,000 บาทขึ้นไป จำนวน 208 คน คิดเป็นร้อยละ 52.0 มีสถานภาพส่วนใหญ่คือสมรส จำนวน 149 คน คิดเป็นร้อยละ 37.3 และผู้ใช้ E-Contract จริง อยู่จำนวน 225 คน คิดเป็นร้อยละ 56.3 และคาดว่าจะกำลังจะใช้จำนวน 175 คน คิดเป็นร้อยละ 43.8

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการตัดสินใจใช้สัญญาอิเล็กทรอนิกส์ (E-Contract) ของผู้ตอบแบบสอบถามโดยภาพรวม พบว่าระดับความคิดเห็นด้านการตัดสินใจใช้สัญญาอิเล็กทรอนิกส์ (E-Contract) มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.41 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.76 และระดับความคิดเห็นอยู่ในเกณฑ์ จะใช้อย่างแน่นอน

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านทัศนคติ การวิเคราะห์ด้านทัศนคติต่อการใช้สัญญาอิเล็กทรอนิกส์ (E-Contract) ของผู้ตอบแบบสอบถามโดยภาพรวม พบว่าด้านทัศนคติมีค่าเฉลี่ยรวมจัดอยู่ในระดับ มากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าทัศนคติต่อการใช้สัญญาอิเล็กทรอนิกส์ (E-Contract) ด้านส่วนของความเข้าใจ ด้านส่วนของความรู้สึก และด้านส่วนของพฤติกรรม อยู่ในระดับ มากที่สุด

ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านการรับรู้ความเสี่ยง การวิเคราะห์ด้านการรับรู้ความเสี่ยงต่อการใช้สัญญาอิเล็กทรอนิกส์ (E-Contract) ของผู้ตอบแบบสอบถามโดยภาพรวม พบว่าด้านการรับรู้ความเสี่ยง

มีค่าเฉลี่ยรวมจัดอยู่ในระดับ มากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าการรับรู้ความเสี่ยงต่อการใช้สัญญาอิเล็กทรอนิกส์ (E-Contract) ด้านประสิทธิภาพ ความเสี่ยงด้านความปลอดภัย และความเสี่ยงด้านข้อมูลส่วนตัวของผู้ใช้บริการ อยู่ในระดับ มากที่สุด

ส่วนที่ 5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านการยอมรับทางเทคโนโลยี การวิเคราะห์ด้านการยอมรับทางเทคโนโลยีต่อการใช้สัญญาอิเล็กทรอนิกส์ (E-Contract) ของผู้ตอบแบบสอบถามโดยภาพรวมพบว่า ด้านการยอมรับทางเทคโนโลยีมีค่าเฉลี่ยรวมจัดอยู่ในระดับ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า การยอมรับทางเทคโนโลยีต่อการใช้สัญญาอิเล็กทรอนิกส์ (E-Contract) ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ และด้านความง่ายในการใช้งาน อยู่ในระดับ เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ตารางที่ 2 แสดงค่าสถิติความถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis) โดยแสดงแต่ละปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้สัญญาอิเล็กทรอนิกส์ (E-Contract)

ตัวแปร	B	SE	T	Sig.
ค่าคงที่ (Constant)	1.337	0.164	8.161	0.000
ด้านข้อมูลส่วนตัว (X6)	0.482	0.124	3.877	0.000
ส่วนของพฤติกรรม (X3)	0.182	0.060	3.008	0.003
ความง่ายในการใช้งาน (X8)	0.348	0.108	3.211	0.001
ด้านความปลอดภัย (X5)	1.223	0.165	7.435	0.000
ด้านประสิทธิภาพ (X4)	0.645	0.177	3.656	0.000
ส่วนของความเข้าใจ (X1)	0.501	0.151	3.321	0.001
	R	0.748	Adjusted R ²	0.553
	R ²	0.560	SE	5.08

หมายเหตุ :R คือ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์, R² คือ ค่าความผันแปรของตัวแปร, Std. Error of the Estimate คือ ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของการพยากรณ์, F คือ ความถี่, p-value คือ ค่าโอกาส Y คาดว่าจะใช้สัญญาอิเล็กทรอนิกส์ (E-Contract), X1 ส่วนของความเข้าใจ, X2 ด้านประสิทธิภาพ, X3 ด้านความปลอดภัย, X4 ด้านข้อมูลส่วนตัว

ตารางที่ 2 เมื่อพิจารณาค่าสถิติความถดถอยพหุคูณต่อการใช้สัญญาอิเล็กทรอนิกส์ (E-Contract) ที่มีนัยสำคัญเรียงลำดับ คือ ด้านข้อมูลส่วนตัว (X6) ส่วนของพฤติกรรม (X3) ความง่ายในการใช้งาน (X8) ด้านความปลอดภัย (X5) ด้านประสิทธิภาพ (X4) ส่วนของความเข้าใจ (X1) มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ดังนั้นผลการวิเคราะห์ข้อมูลสามารถนำมาสร้างสมการพยากรณ์ได้ดังนี้

การยอมรับการใช้สัญญาอิเล็กทรอนิกส์ (E-Contract) = 1.337 (ค่าคงที่) + 0.482 (ด้านข้อมูลส่วนตัว) + 0.182 (ส่วนของพฤติกรรม) + 0.348 (ความง่ายในการใช้งาน) + 1.223 (ด้านความปลอดภัย) + 0.645 (ด้านประสิทธิภาพ) + 0.501 (ส่วนของความเข้าใจ)

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) = 0.748

ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยหรืออำนาจการพยากรณ์ (R Square) = 0.560

ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยหรืออำนาจการพยากรณ์ที่ปรับแล้ว (Adjusted R Square) = 0.553

ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของสัมประสิทธิ์การถดถอย (Std. Error Square) = 0.508

จะเห็นว่าจากสมการพยากรณ์ที่ได้ สามารถนำไปใช้เพื่อทำนายแนวโน้มการยอมรับการใช้สัญญาอิเล็กทรอนิกส์ (E-Contract) ของผู้ให้บริการในอนาคต โดยตัวแปรด้านความปลอดภัย (1.223) และด้านประสิทธิภาพ (0.645) เป็นตัวแปรที่มีอิทธิพลเชิงบวกสูงสุดต่อการยอมรับ ซึ่งสะท้อนว่าผู้ใช้ให้ความสำคัญกับการปกป้องข้อมูลและความรวดเร็วของระบบเป็นอันดับแรกในขณะเดียวกัน ตัวแปรด้านข้อมูลส่วนตัว (0.482) ความง่ายในการใช้งาน (0.348) ส่วนของความเข้าใจ (0.501) และพฤติกรรม (0.182) แม้มีค่าน้อยกว่า แต่ก็แสดงให้เห็นถึงบทบาทในการส่งเสริมการยอมรับเช่นกัน เมื่อนำตัวแปรทั้ง 6 ตัวแปรเข้าสู่สมการพยากรณ์แล้ว ก็จะได้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) = 0.748 ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยหรืออำนาจการพยากรณ์ที่ปรับแล้ว (Adjusted R Square) = 0.553 หรือสามารถพยากรณ์ได้ร้อยละ 55.30

การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ทศนคติต่อการใช้สัญญาอิเล็กทรอนิกส์ (E-Contract) กำหนดการทดสอบสมมติฐาน โดยการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณแบบปกติ พบว่า ทศนคติเชิงบวกกับการใช้สัญญาอิเล็กทรอนิกส์ (E-Contract) อย่างมีนัยสำคัญ จำนวน 2 ปัจจัยได้แก่ ปัจจัยด้านส่วนของความเข้าใจ ปัจจัยด้านส่วนของพฤติกรรม ส่งผลต่อการใช้สัญญาอิเล็กทรอนิกส์ (E-Contract) ในเชิงบวกยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และปัจจัยด้านส่วนของความรู้สึกส่งผลต่อการใช้สัญญาอิเล็กทรอนิกส์ (E-Contract) ในเชิงลบ ปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 2 การรับรู้ความเสี่ยงต่อการใช้สัญญาอิเล็กทรอนิกส์ (E-Contract) กำหนดการทดสอบสมมติฐานโดยการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณแบบปกติ พบว่า การรับรู้ความเสี่ยงเชิงบวกกับการใช้สัญญาอิเล็กทรอนิกส์ (E-Contract) อย่างมีนัยสำคัญ จำนวน 3 ปัจจัยได้แก่ ด้านประสิทธิภาพ ด้านความปลอดภัย ด้านข้อมูลส่วนตัว ส่งผลต่อการใช้สัญญาอิเล็กทรอนิกส์ (E-Contract) ในเชิงบวก ยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 3 การยอมรับการใช้สัญญาอิเล็กทรอนิกส์ (E-Contract) กำหนดการทดสอบสมมติฐาน โดยการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณแบบปกติ พบว่า การยอมรับการใช้สัญญาอิเล็กทรอนิกส์ (E-Contract) อย่างมีนัยสำคัญ จำนวน 1 ปัจจัย ด้านความง่ายในการใช้งาน ส่งผลต่อการใช้สัญญาอิเล็กทรอนิกส์ (E-Contract) ในเชิงบวก ยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ ส่งผลต่อการใช้สัญญาอิเล็กทรอนิกส์ (E-Contract) ในเชิงลบ ปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการศึกษาทศนคติและการรับรู้ความเสี่ยงที่มีอิทธิพลต่อการใช้สัญญาอิเล็กทรอนิกส์ (E-Contract) ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ มีประเด็นสำคัญที่สามารถนำมาอภิปรายผล ดังนี้

1. ทศนคติที่มีอิทธิพลต่อการใช้สัญญาอิเล็กทรอนิกส์ (E-Contract) ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ จากผลการศึกษาพบว่า ทศนคติด้านความเข้าใจและพฤติกรรมของผู้ใช้มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อ

การยอมรับการใช้สัญญาอิเล็กทรอนิกส์ (E-Contract) ซึ่งสอดคล้องกับ **ทฤษฎีองค์ประกอบของทัศนคติ (Tripartite Model)** ที่เสนอโดย (Rosenberg and Hovland, 1960) ที่แบ่งทัศนคติออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่ ด้านความเข้าใจ (Cognitive) ด้านความรู้สึก (Affective) และด้านพฤติกรรม (Behavioral) **ด้านความเข้าใจ** ซึ่งรวมถึง ความรู้ ความเชื่อ และการตระหนักรู้ของบุคคลเกี่ยวกับเทคโนโลยี หากผู้ใช้มีความเข้าใจว่า E-Contract คืออะไร ใช้อย่างไร และปลอดภัยหรือไม่ ย่อมส่งผลต่อความมั่นใจในการใช้ **ด้านพฤติกรรม** หมายถึงแนวโน้มในการกระทำ เช่น การเลือกใช้ E-Contract แทนการใช้เอกสารกระดาษ การศึกษานี้พบว่าผู้ที่มีประสบการณ์หรือพฤติกรรม การใช้เทคโนโลยีมาก่อน มีแนวโน้มจะยอมรับ E-Contract ได้ดีขึ้น ในทางตรงกันข้าม **ด้านความรู้สึก** ที่เกี่ยวกับ อารมณ์และความรู้สึก เช่น ความกลัว ความไม่มั่นใจ หรือความกังวลต่อความปลอดภัยของข้อมูล ส่งผลต่อการปฏิเสธการใช้ E-Contract ในเชิงลบ หากผู้ใช้อารมณ์หรือทัศนคติเชิงลบ จะลดความตั้งใจที่จะใช้ระบบ แม้จะมีความเข้าใจหรือทักษะก็ตามและมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ น้ำทิพย์ ดวงดี (2567) ว่า การศึกษาทัศนคติ ของลูกค้าธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่ ที่ส่งผลต่อ การตัดสินใจซื้อสลากออมทรัพย์อย่างมีนัยสำคัญทาง สถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งแสดงให้เห็นว่า หากลูกค้ามีมุมมองที่ดีต่อสลากออมทรัพย์ ย่อมมีแนวโน้มที่จะตัดสินใจ ซื้อสูงขึ้น

2. การรับรู้ความเสี่ยงที่มีอิทธิพลต่อการใช้สัญญาอิเล็กทรอนิกส์ (E-Contract) ของธนาคารอาคาร สงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ จากผลการศึกษาพบว่า **การรับรู้ความเสี่ยงด้านประสิทธิภาพ และ ความปลอดภัย** ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้ E-Contract ในเชิงบวก โดยสะท้อนว่าผู้ใช้งานแม้จะรับรู้ว่ามีความเสี่ยง แต่ก็ยังเชื่อมั่นใน ระบบมากพอที่จะใช้งานจริง ซึ่งอธิบายได้ด้วยแนวคิดของ (Demirdogen, 2010) ที่ระบุว่าความเสี่ยงที่ถูกควบคุม หรืออธิบายได้ จะกลายเป็นปัจจัยกระตุ้นให้ผู้บริโภคประเมินทางเลือกและตัดสินใจได้อย่างมีเหตุผล ความเสี่ยง ด้านประสิทธิภาพ (Performance Risk) หมายถึง ความกังวลว่าระบบจะทำงานผิดพลาดหรือไม่สามารถตอบสนอง ได้ตามคาด แต่หากผู้ใช้งานมีประสบการณ์ที่ดีจากการใช้งานหรือระบบมีความเสถียรสูง ก็จะทำให้ความเสี่ยงนี้ กลายเป็นความมั่นใจ ตัวอย่างเช่น พนักงานที่เคยใช้ระบบ E-Contract แล้วพบว่ารวดเร็วและไม่เกิด ข้อผิดพลาด ย่อมรู้สึกว่ารискน้อยและพร้อมใช้งานอีก ความเสี่ยงด้านความปลอดภัย (Security Risk) เช่น การป้องกัน ข้อมูลรั่วไหลหรือการปลอมแปลงเอกสาร หากธนาคารมีมาตรการที่ชัดเจน เช่น ใช้ Digital Signature ก็จะช่วย สร้างความเชื่อมั่นให้ผู้ใช้งานรู้สึกว่ามีความเสี่ยงแต่สามารถจัดการได้ ซึ่งสอดคล้องกับ ที่กล่าวว่า ความสามารถในการควบคุมความเสี่ยงจะลดผลกระทบเชิงลบจากความเสี่ยงนั้นลงได้ ในทางกลับกัน **การรับรู้ ความเสี่ยงด้านข้อมูลส่วนตัว** ส่งผลเชิงลบอย่างชัดเจน โดยเฉพาะกลุ่มผู้ใช้งานที่กังวลว่า ข้อมูลส่วนตัว เช่น หมายเลขประจำตัวประชาชน หรือข้อมูลบัญชีเงินกู้ อาจถูกนำไปใช้โดยไม่ได้รับอนุญาต ซึ่งสอดคล้องกับ ที่ระบุว่า ความกังวลด้านความเป็นส่วนตัวเป็นหนึ่งในความเสี่ยงที่ผู้บริโภคกังวลมากที่สุดในโลกดิจิทัล และมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ เกียรติภูมิ นาควรรณกิจ (2564) ว่าการรับรู้ความเสี่ยงความเป็นส่วนตัว ไม่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้แอปพลิเคชัน TikTok อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งอาจเป็นเพราะใน การใช้งานแอปพลิเคชันออนไลน์นั้นทำให้บุคคลอื่นสามารถเข้าถึงความเป็นส่วนตัวของท่านผ่าน แอปพลิเคชัน

TikTok ไม่ได้ เช่น ข้อมูลวันเดือนปีเกิด ประวัติในการใช้งานเข้าถึงอัลบั้มภาพ ฯลฯ เนื่องจากข้อมูลส่วนตัวบนแอปพลิเคชัน TikTok ถูกเก็บเป็นความลับ ทำให้รู้สึกไม่กังวลในการใช้แอปพลิเคชัน

3. การยอมรับการใช้ที่มีอิทธิพลต่อสัญญาอิเล็กทรอนิกส์ (E-Contract) ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ จากผลการศึกษาพบว่า **การรับรู้ถึงประโยชน์** และ **ความง่ายในการใช้งาน** มีผลเชิงบวกต่อการใช้อี-คอนแทรค โดยยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งสอดคล้องกับ TAM (Davis, 1989) ที่ระบุว่าความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยีใหม่ของผู้ใช้งานขึ้นอยู่กับสองปัจจัยหลักดังกล่าว **การรับรู้ถึงประโยชน์** คือ ความเชื่อของผู้ใช้ว่าเทคโนโลยีจะช่วยให้การทำงานหรือการดำเนินการมีประสิทธิภาพมากขึ้น ในกรณีของ E-Contract ผู้ใช้งานจะเห็นประโยชน์ชัดเจน เช่น ลดการใช้เอกสาร ลดเวลาการดำเนินงาน ลดขั้นตอนการอนุมัติ และสามารถตรวจสอบสถานะของเอกสารได้ทันที ยิ่งหากเป็นธนาคารที่ต้องดำเนินการจำนวนมากในแต่ละวัน การใช้ E-Contract จะเพิ่มความรวดเร็วและแม่นยำ **ความง่ายในการใช้งาน** คือ ความเชื่อว่ารระบบนั้นใช้งานไม่ซับซ้อน ไม่ต้องใช้เวลานานในการเรียนรู้ ผู้ใช้งานสามารถเข้าใจและใช้งานได้โดยไม่ต้องพึ่งพาความช่วยเหลือมากนัก ตัวอย่างเช่น หากระบบ E-Contract ของธนาคารมีขั้นตอนการกรอกข้อมูลน้อย ใช้ภาษาเข้าใจง่าย และสามารถเซ็นเอกสารได้ผ่านโทรศัพท์มือถือ ก็จะช่วยให้อุปสรรคและพนักงานมีแนวโน้มที่จะยอมรับใช้งานระบบนี้ได้ง่ายขึ้น นอกจากนี้ TAM ยังเสนอว่า **ความง่ายในการใช้งานจะส่งผลโดยอ้อมต่อการรับรู้ประโยชน์** ซึ่งหมายความว่า ถ้าผู้ใช้รู้สึกว่าการใช้อี-คอนแทรคได้ง่าย ก็จะรู้สึกว่าการใช้เทคโนโลยีนี้มีประโยชน์มากขึ้น จึงส่งผลต่อเจตนาในการใช้งานอย่างต่อเนื่อง (Continued Use) และมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ โอบนิชิ วชิรานวงศ์ (2561) ว่าการยอมรับการใช้เทคโนโลยีหรือการรับรู้ประโยชน์ที่ได้รับจากเทคโนโลยีการชำระเงินผ่านระบบคิวอาร์โค้ด (QR Code) ส่งผลด้านบวกอย่างมีนัยสำคัญต่อการใช้งานระบบจริง โดยทัศนคติที่มีต่อการใช้งานเป็นตัวแปรส่งผ่านบางส่วนในความสัมพันธ์ และการรับรู้ว่าเป็นระบบที่ขั้นตอนง่ายต่อการใช้งานส่งผลด้านบวกอย่างมีนัยสำคัญต่อการใช้งานจริง โดยทัศนคติที่มีผลไปยังพฤติกรรมการใช้งานเทคโนโลยีซึ่งเป็นตัวแปรส่งผ่านแบบสมบูรณ์ในความสัมพันธ์

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาในครั้งนี้พบว่า ปัจจัยด้านทัศนคติส่วนของความเข้าใจมีผลต่อการใช้อี-คอนแทรค (E-Contract) ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ ในเชิงบวกดังนั้นผู้ให้บริการหรือธนาคารฯ จำเป็นที่จะต้องสร้างทัศนคติที่ดี ไม่เพียงแต่หมายถึงการรับรู้ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับวิธีการใช้งาน แต่ยังคงครอบคลุมถึงความเข้าใจในข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ความปลอดภัยของระบบ และกระบวนการดำเนินงานที่ชัดเจน การมีความรู้และความเข้าใจในระดับนี้ช่วยให้ผู้ใช้งานสามารถใช้งานระบบได้อย่างมั่นใจและลดความวิตกกังวลเกี่ยวกับความซับซ้อนของเทคโนโลยีดิจิทัลที่อาจทำให้เกิดข้อผิดพลาดได้ ธนาคารควรจัดกิจกรรมอบรมและให้ข้อมูลผ่านช่องทางที่หลากหลาย เช่น สื่อออนไลน์ วิดีโอแนะนำ และคู่มือฉบับย่อที่เข้าถึงง่าย เพื่อให้ผู้ใช้ทุกกลุ่มไม่ว่าจะเป็นลูกค้ารายย่อย หรือเจ้าหน้าที่ภายในองค์กร ได้รับข้อมูลที่ถูกต้องและทันสมัย นอกจากนี้ การให้คำปรึกษาแบบตัวต่อตัวและช่องทางการติดต่อสอบถามที่รวดเร็วจะช่วยให้ผู้ใช้มีโอกาสเรียนรู้และแก้ไขข้อสงสัยได้ทันที ยิ่งไปกว่านั้น การสื่อสารที่โปร่งใสเกี่ยวกับข้อจำกัดของระบบ และการแจ้งเตือนผู้ใช้เมื่อมีการอัปเดตหรือ

เปลี่ยนแปลงวิธีการใช้งาน จะช่วยให้เกิดความเข้าใจที่ถูกต้องและลดความสับสน การสร้างความรู้ที่ถูกต้องและความเข้าใจอย่างลึกซึ้งนี้ถือเป็นรากฐานสำคัญที่ส่งเสริมให้การใช้งานสัญญาอิเล็กทรอนิกส์เป็นไปอย่างราบรื่นและยั่งยืน

จากการศึกษาในครั้งนี้พบว่า ปัจจัยด้านทัศนคติส่วนบุคคลมีส่วนของความรู้สึกรับรู้ต่อการใช้สัญญาอิเล็กทรอนิกส์ (E-Contract) ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ ในเชิงลบ ดังนั้นผู้ให้บริการหรือธนาคารฯ จำเป็นที่จะต้องสร้างทัศนคติที่ดีด้านความรู้สึกเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจและการตัดสินใจใช้เทคโนโลยีอย่างมีนัยสำคัญ ผู้ใช้ที่มีความรู้สึกเชิงบวก เช่น รู้สึกว่าสัญญาอิเล็กทรอนิกส์ปลอดภัย เชื่อถือได้ และสะดวกสบาย จะมีแนวโน้มที่จะใช้งานระบบนี้มากกว่าผู้ที่รู้สึกกังวลหรือไม่มั่นใจในเทคโนโลยี ธนาคารควรเน้นสร้างประสบการณ์ที่ดีให้กับผู้ใช้ตั้งแต่ครั้งแรกที่เข้าถึงระบบ ด้วยการออกแบบระบบที่ใช้งานง่าย การให้บริการลูกค้าที่ยอดเยียม และการตอบสนองปัญหาอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ สิ่งเหล่านี้จะสร้างความรู้สึกไว้วางใจและความพึงพอใจ ซึ่งเป็นแรงจูงใจสำคัญที่ช่วยให้ผู้ใช้เลือกใช้สัญญาอิเล็กทรอนิกส์ต่อไป นอกจากนี้ การสื่อสารถึงความคุ้มค่าของการใช้เทคโนโลยีนี้ในชีวิตประจำวัน เช่น การลดเวลาในการดำเนินธุรกรรม การลดความยุ่งยากในการจัดเก็บเอกสาร และการสนับสนุนสิ่งแวดล้อมผ่านการลดใช้กระดาษ ยังช่วยเสริมสร้างความรู้สึกภาคภูมิใจและความพึงพอใจในเชิงบวก ส่งผลให้เกิดการยอมรับในวงกว้างทั้งในกลุ่มลูกค้าและเจ้าหน้าที่ภายในองค์กร

จากการศึกษาในครั้งนี้พบว่า ปัจจัยด้านทัศนคติส่วนบุคคลของพฤติกรรมมีผลต่อการใช้สัญญาอิเล็กทรอนิกส์ (E-Contract) ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ ในเชิงบวก ดังนั้นผู้ให้บริการหรือธนาคารฯ จำเป็นที่จะต้องสร้างทัศนคติที่ดี ด้านพฤติกรรมการใช้งานจริงสะท้อนให้เห็นถึงระดับการยอมรับและความพร้อมของผู้ใช้ในการเปลี่ยนผ่านสู่ระบบสัญญาอิเล็กทรอนิกส์อย่างชัดเจน เมื่อผู้ใช้มีพฤติกรรมเชิงบวก เช่น การใช้งานระบบอย่างสม่ำเสมอ การแนะนำให้ผู้อื่นใช้ หรือการเลือกใช้บริการผ่านช่องทางดิจิทัลมากกว่าช่องทางเดิม แสดงให้เห็นถึงความเชื่อมั่นในระบบ ธนาคารสามารถส่งเสริมพฤติกรรมเชิงบวกนี้ได้ด้วยการให้รางวัล เช่น สิทธิพิเศษ ส่วนลด หรือคะแนนสะสมสำหรับการใช้งานสัญญาอิเล็กทรอนิกส์ รวมถึงการทำให้กระบวนการใช้งานสะดวกและรวดเร็วขึ้นด้วยฟีเจอร์อัตโนมัติและระบบแจ้งเตือน นอกจากนี้ การวางกลยุทธ์การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมผู้ใช้ควรพิจารณาถึงความต้านทานต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นจากความเคยชินเดิม ธนาคารจึงควรให้การสนับสนุนและสื่อสารอย่างต่อเนื่องเพื่อสร้างแรงจูงใจและลดความกังวลที่จะเกิดขึ้นในกระบวนการเปลี่ยนแปลงนี้

จากการศึกษาในครั้งนี้พบว่า ปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงด้านประสิทธิภาพมีผลต่อการใช้สัญญาอิเล็กทรอนิกส์ (E-Contract) ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ ในเชิงบวก ดังนั้นผู้ให้บริการหรือธนาคารฯ จำเป็นที่จะต้องสร้างการรับรู้ความเสี่ยง ด้านประสิทธิภาพของระบบสัญญาอิเล็กทรอนิกส์เป็นปัจจัยหลักที่ส่งผลต่อความพึงพอใจและการใช้งานที่ยั่งยืน ระบบที่มีความรวดเร็วและเสถียรจะช่วยลดระยะเวลาการดำเนินธุรกรรมและลดข้อผิดพลาดในการป้อนข้อมูล นอกจากนี้ยังช่วยลดภาระงานของเจ้าหน้าที่ในการตรวจสอบเอกสารและติดตามสถานะสัญญา ธนาคารควรลงทุนในโครงสร้างพื้นฐานด้านไอทีที่ทันสมัย และมีความสามารถในการรองรับผู้ใช้งานจำนวนมาก พร้อมทั้งทำการทดสอบและประเมินประสิทธิภาพระบบ

อย่างต่อเนื่อง เพื่อตรวจสอบและแก้ไขจุดบกพร่องอย่างทันท่วงที การพัฒนาระบบที่มีการเชื่อมต่อและทำงานร่วมกับระบบอื่น ๆ ภายในองค์กร เช่น ระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (CRM) หรือระบบบัญชี จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพโดยรวม ลดความซ้ำซ้อนของข้อมูล และทำให้การทำงานมีความต่อเนื่องและครบถ้วนยิ่งขึ้น ส่งผลให้ผู้ใช้ได้รับประสบการณ์ที่ดีและมั่นใจในการใช้งาน

จากการศึกษาในครั้งนี้พบว่า ปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงด้านความปลอดภัยมีผลต่อการใช้สัญญาอิเล็กทรอนิกส์ (E-Contract) ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ ในเชิงบวก ดังนั้นผู้ให้บริการหรือธนาคารฯ จำเป็นที่จะต้องสร้างการรับรู้ความเสี่ยงด้านความปลอดภัยเป็นหัวใจหลักของการใช้งานสัญญาอิเล็กทรอนิกส์ เนื่องจากสัญญาเหล่านี้มีข้อมูลที่สำคัญและมีผลทางกฎหมาย การปกป้องข้อมูลจากการโจรกรรมหรือการปลอมแปลงจึงเป็นสิ่งที่ไม่อาจมองข้าม ธนาคารจำเป็นต้องใช้เทคโนโลยีขั้นสูง เช่น การเข้ารหัสแบบ End-to-End, การตรวจสอบสิทธิ์หลายขั้นตอน (Multi-factor Authentication), และการติดตั้งระบบตรวจจับการบุกรุก เพื่อป้องกันภัยคุกคามทั้งจากภายในและภายนอกองค์กร นอกจากนี้ การอบรมและสร้างจิตสำนึกด้านความปลอดภัยให้กับพนักงานและผู้ใช้บริการเป็นสิ่งสำคัญ เพื่อป้องกันความผิดพลาดจากมนุษย์ เช่น การเปิดเผยรหัสผ่านหรือข้อมูลสำคัญโดยไม่ตั้งใจ ธนาคารควรจัดทำมาตรการตอบสนองต่อเหตุการณ์ความปลอดภัยอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อรักษาความน่าเชื่อถือของระบบในระยะยาว

จากการศึกษาในครั้งนี้พบว่า ปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงด้านข้อมูลส่วนตัวมีผลต่อการใช้สัญญาอิเล็กทรอนิกส์ (E-Contract) ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ ในเชิงบวก ดังนั้นผู้ให้บริการหรือธนาคารฯ จำเป็นที่จะต้องสร้างการรับรู้ความเสี่ยงด้านข้อมูลส่วนตัว ในยุคที่ข้อมูลส่วนตัวกลายเป็นสินทรัพย์สำคัญ การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้สัญญาอิเล็กทรอนิกส์เป็นเรื่องที่ธนาคารต้องให้ความสำคัญเป็นพิเศษ การละเมิดข้อมูลส่วนตัวอาจนำไปสู่ความเสียหายทางการเงินและชื่อเสียงขององค์กร ธนาคารควรดำเนินการตามกรอบกฎหมายและมาตรฐานสากล เช่น PDPA ของไทย และ GDPR ของยุโรป ซึ่งครอบคลุมการเก็บรวบรวมการใช้ และการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลอย่างถูกต้องและโปร่งใส การให้สิทธิ์แก่ผู้ใช้ในการเข้าถึงข้อมูลของตนเอง รวมถึงการควบคุมและอนุญาตการใช้งานข้อมูล จะช่วยเพิ่มความมั่นใจและความพึงพอใจ นอกจากนี้ธนาคารควรมีการตรวจสอบและประเมินความเสี่ยงด้านข้อมูลส่วนตัวอย่างสม่ำเสมอ เพื่อปรับปรุงมาตรการคุ้มครองให้เหมาะสมกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วในโลกดิจิทัล

จากการศึกษาในครั้งนี้พบว่า ปัจจัยการรับรู้การใช้เทคโนโลยีด้านการรับรู้ถึงประโยชน์มีผลต่อการใช้สัญญาอิเล็กทรอนิกส์ (E-Contract) ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ ในเชิงลบ ดังนั้นผู้ให้บริการหรือธนาคารฯ จำเป็นที่จะต้องสร้างการรับรู้การใช้เทคโนโลยีด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ชัดเจนและจับต้องได้ของการใช้สัญญาอิเล็กทรอนิกส์ เช่น การประหยัดเวลา ลดขั้นตอนการทำงาน ลดการใช้กระดาษ และเพิ่มความรวดเร็วในการดำเนินธุรกรรม จะกระตุ้นให้ผู้ใช้มีแรงจูงใจสูงขึ้นในการเปลี่ยนมาใช้ระบบ ธนาคารควรนำเสนอข้อมูลเชิงเปรียบเทียบระหว่างการใช้สัญญาแบบดั้งเดิมและแบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยเน้นประสิทธิภาพที่เพิ่มขึ้นและความสะดวกในการบริหารจัดการข้อมูล นอกจากนี้การยกตัวอย่างกรณีศึกษาหรือความสำเร็จจากองค์กรอื่น ๆ

ที่ใช้เทคโนโลยีนี้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ จะช่วยสร้างความน่าเชื่อถือและแรงจูงใจให้แก่ผู้ให้บริการ ให้เห็นภาพชัดเจนถึงคุณค่าที่จะได้รับจากการเปลี่ยนแปลงนี้

จากการศึกษาในครั้งนี้พบว่า ปัจจัยการรับรู้การใช้เทคโนโลยีด้านความง่ายในการใช้งานมีผลต่อการใช้อิเล็กทรอนิกส์ (E-Contract) ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ ในเชิงบวก ดังนั้นผู้ให้บริการหรือธนาคารฯ จำเป็นที่จะต้องสร้างการรับรู้การใช้เทคโนโลยีด้านความง่ายในการใช้งานเป็นปัจจัยพื้นฐานที่ช่วยจัดอุปสรรคในการนำเทคโนโลยีใหม่มาใช้ หากระบบมีอินเทอร์เฟซที่ซับซ้อนหรือใช้งานยาก ผู้ใช้จะเกิดความรู้สึกท้อแท้และไม่อยากใช้บริการ ธนาคารควรออกแบบระบบโดยยึดผู้ใช้เป็นศูนย์กลาง (User-Centered Design) โดยพิจารณาถึงประสบการณ์ผู้ใช้ (UX) และความสามารถในการเข้าถึงของผู้ใช้ในทุกกลุ่ม รวมถึงผู้ที่มีทักษะทางเทคโนโลยีต่ำ การใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย การจัดวางเมนูและฟังก์ชันที่เป็นระบบและไม่ซับซ้อน รวมถึงการมีระบบช่วยเหลือและคำแนะนำที่ชัดเจน จะช่วยให้ผู้ใช้สามารถทำธุรกรรมได้อย่างรวดเร็วและมั่นใจ การพัฒนาฟีเจอร์ช่วยเหลือ เช่น การกรอกข้อมูลอัตโนมัติ การแจ้งเตือนสถานะสัญญา และระบบแนะนำขั้นตอน จะช่วยลดข้อผิดพลาดและเพิ่มความสะดวกสบายในการใช้งาน ซึ่งทั้งหมดนี้จะส่งเสริมให้ผู้ใช้มีความพึงพอใจและยินดีใช้อิเล็กทรอนิกส์อย่างต่อเนื่อง

ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาวิจัยในครั้งต่อไป

การวิจัยในครั้งต่อไปควรให้ความสำคัญกับการขยายกรอบทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการใช้อิเล็กทรอนิกส์ (E-Contract) อย่างครบถ้วนมากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะประเด็นที่เกี่ยวข้องกับความเสี่ยงในหลายมิติ เช่น ความเสี่ยงด้านข้อมูล (Data Risk) ที่เกี่ยวข้องกับการสูญหายหรือการรั่วไหลของข้อมูลสำคัญ และความเสี่ยงด้านกฎหมาย (Legal Risk) ที่เกี่ยวข้องกับการรับรองความถูกต้องและการบังคับใช้สัญญาในระบบดิจิทัล การรวมกรอบทฤษฎีเกี่ยวกับความเสี่ยงเหล่านี้ เช่น ทฤษฎีการจัดการความเสี่ยง (Risk Management Theory) หรือกรอบการประเมินความเสี่ยงเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Risk Assessment Frameworks) จะช่วยให้ผู้วิจัยสามารถวิเคราะห์และประเมินผลกระทบเชิงลึกต่อการใช้อิเล็กทรอนิกส์ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น และการศึกษาความเสี่ยงเชิงกฎหมาย เช่น ความชัดเจนของกฎหมายที่รองรับการใช้ลายเซ็นอิเล็กทรอนิกส์ หรือการรับรองความถูกต้องของข้อมูลดิจิทัลในระบบต่าง ๆ จะช่วยเสริมความเข้าใจถึงอุปสรรคและข้อจำกัดที่ผู้ใช้และองค์กรอาจเผชิญได้ การพัฒนากรอบแนวคิดที่ครอบคลุมประเด็นเหล่านี้จะช่วยให้ผลการวิจัยมีความลึกซึ้ง และสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการพัฒนาระบบและนโยบายได้อย่างตรงจุด

เนื่องจากการวิจัยครั้งนี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือหลัก อาจมีข้อจำกัดในเรื่องของรายละเอียดและความลึกซึ้งของข้อมูลที่ได้มา ทำให้ไม่สามารถอธิบายพฤติกรรมหรือทัศนคติของผู้ใช้ได้อย่างครบถ้วน การศึกษาเชิงคุณภาพ เช่น การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) หรือการสนทนากลุ่ม (Focus Group Discussion) จะช่วยเติมเต็มช่องว่างนี้ได้เป็นอย่างดี การสัมภาษณ์เชิงลึกช่วยให้ผู้วิจัยสามารถเข้าใจมุมมอง ความรู้สึก ความเชื่อ และแรงจูงใจของผู้ใช้อิเล็กทรอนิกส์ในบริบทที่หลากหลาย รวมถึงการรับรู้ต่อความเสี่ยงและปัญหาที่อาจเกิดขึ้นจากการใช้งานจริง ผู้สัมภาษณ์ยังสามารถให้ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับสัญญาอิเล็กทรอนิกส์และตอบข้อสงสัย

เพื่อช่วยลดปัญหาการขาดความเข้าใจที่อาจส่งผลกระทบต่อความถูกต้องของข้อมูลที่เก็บรวบรวม และการใช้วิธีการศึกษาเชิงคุณภาพยังเปิดโอกาสให้ผู้วิจัยค้นพบประเด็นหรือแนวคิดใหม่ ๆ ที่อาจไม่ถูกระบุไว้ในแบบสอบถามเดิม เช่น ประสพการณ์เฉพาะตัว ปัญหาทางเทคนิค หรือความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนอง ซึ่งจะช่วยให้การพัฒนาระบบและนโยบายตอบโต้ภัยผู้ใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น การรวมข้อมูลทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพเข้าด้วยกัน (Mixed Methods Research) จะช่วยเพิ่มความสมบูรณ์และความน่าเชื่อถือของผลการวิจัย และสนับสนุนการตัดสินใจขององค์กรในเชิงกลยุทธ์และนโยบายที่เกี่ยวข้องกับการใช้สัญญาณอิเล็กทรอนิกส์ในอนาคต

เอกสารอ้างอิง

- เกียรติภูมิ นาควรรณกิจ. (2564). *การยอมรับเทคโนโลยีความเป็นเอกลักษณ์และการรับรู้ความเสี่ยงที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้แอปพลิเคชัน TikTok*. [การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ]. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ. <http://dspace.bu.ac.th/jspui/handle/123456789/4946>
- ธนาคารอาคารสงเคราะห์. (2566, 4 สิงหาคม). *ข่าวประชาสัมพันธ์*.
<https://www.ghbank.co.th/news/detail/public-relations/press-27-10-2023>
- ธนาคารอาคารสงเคราะห์. (2568, 4 สิงหาคม). *รายงานประจำปี*.
<https://www.ghbank.co.th/information/report/annual-report/>
- น้ำทิพย์ ดวงดี และ ปราณี เอี่ยมละออภักดี. (2567). การศึกษาทัศนคติและการรับรู้ความเสี่ยงของผู้บริโภคที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกซื้อสลากออมทรัพย์ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่. *วารสารมจร อุบล บริหารศิลป์*, 9(1), 461-474.
- สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์. (2565, 4 สิงหาคม). *กฎหมายและหลักเกณฑ์*.
<https://www.etda.or.th/th/regulator/DigitalID/law.aspx>
- โอบินิธิ วชิรานวงศ์. (2561, 4 สิงหาคม). *การยอมรับเทคโนโลยีการชำระเงินผ่านระบบคิวอาร์โค้ด (QR code)*.
https://digital.library.tu.ac.th/tu_dc/frontend/Info/item/dc:145830.
- Corchran, W. G. (1977). *Sampling Techniques* (3rd ed). John Wiley & Sons.
- Davis, F. D. (1989). Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319-340.
- Demirdogen, O., et al. (2010). Customer Risk Perceptions of Internet Banking—A Study in Turkey. *Journal of Applied Business Research (JABR)*, 26(6).
<https://doi.org/10.19030/jabr.v26i6.329>
- Rosenberg, M. J., et al. (1960). *Attitude Organization and Change: An Analysis of Consistency Among Attitude Components*. (Yales Studies in Attitude and Communication.). Yale Univer. Press.