



การประชุมวิชาการและนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ ครั้งที่ 7
วันที่ 1 สิงหาคม 2567

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้งานระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ (E - Payment)
ในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร
The Factors Affecting the Intention to Use Electronic Payment Systems (E - Payment)
In the Pathumwan District, Bangkok

ธัญชนก แดนเหมือง
Email: 6514154150@rumail.ru.ac.th
วัชรพงษ์ ตันทรัพย์ชัย
Email: Watcharapong.t@rumail.ru.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีและปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงในการใช้งานที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้งานระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-Payment) ในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร ในการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ บุคคลในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน โดยการใช้การสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience sampling) สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ ค่าร้อยละ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสถิติวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยใช้เทคนิควิธีการวิเคราะห์ถดถอยแบบพหุคูณแบบปกติ (Enter) เพื่อดูตัวแปรที่มีนัยสำคัญไปสร้างสมการพยากรณ์ ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี จำนวน 3 ด้าน ประกอบด้วย 1) ด้านการรับรู้ถึงการใช้ง่าย 2) ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์จากการใช้งาน 3) ด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน และปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงในการใช้งาน จำนวน 2 ด้าน ประกอบด้วย 1) ด้านการรับรู้ความเสี่ยงด้านความปลอดภัย 2) ด้านการรับรู้ความเสี่ยงด้านประสิทธิภาพการใช้งาน ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้งานระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ (E - Payment) ในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร

คำสำคัญ: การยอมรับเทคโนโลยี, การรับรู้ความเสี่ยงในการใช้งาน, การตัดสินใจใช้งาน

Abstract

The objective of this research is to study the factors of technology acceptance and perceived risk factors in usage that influence the decision to use the electronic payment system (E-Payment) in the Pathumwan district, Bangkok. This quantitative research involves a sample of 400 individuals in the Pathumwan district, selected using convenience sampling. The statistics used for analysis include percentage, frequency, mean, standard deviation, and multiple regression analysis. The multiple regression analysis technique used is the Enter method to identify significant variables for constructing a predictive equation. The results



การประชุมวิชาการและนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ ครั้งที่ 7
วันที่ 1 สิงหาคม 2567

indicate that three factors of technology acceptance 1) perceived ease of use, 2) perceived usefulness, and 3) attitude towards usage and two factors of perceived risk in usage 1) perceived security risk and 2) perceived performance risk significantly influence the decision to use the electronic payment system (E-Payment) in the Pathumwan district, Bangkok.

Keywords: Technology acceptance, perceived risk in usage, decision to use

บทนำ

ปัจจุบันกระแสทั่วโลกต่างตื่นตัวเรื่องสังคมไร้เงินสด (Cashless Society) ดังจะเห็นได้จากจำนวนการใช้จ่ายเพื่อซื้อสินค้าอุปโภคบริโภคของประชาชนส่วนใหญ่ที่เริ่มจะมีความคุ้นเคยกับรูปแบบการชำระเงินผ่านทางระบบอิเล็กทรอนิกส์มากขึ้น ประกอบกับสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 หรือโควิด-19 ทำให้การเข้าสู่ “สังคมไร้เงินสด” เป็นไปอย่างธรรมชาติและรวดเร็ว ส่งผลให้รูปแบบการใช้ชีวิตเปลี่ยนแปลงไปมาก ดังนั้น ประชาชนเกิดความตื่นตัวมากขึ้นเพื่อเรียนรู้การใช้งาน การทำความเข้าใจรวมทั้งการปรับตัวเพื่อยอมรับการใช้เทคโนโลยีและการรับรู้ความเสี่ยงในการใช้งานระบบการชำระเงินมากขึ้น เป็นปัจจัยที่กระตุ้นให้เกิดการปรับตัวของกลุ่มคนที่ไม่ได้สัมผัสเทคโนโลยีในชีวิตประจำวันตัดสินใจที่จะยอมรับและเรียนรู้การใช้งานเทคโนโลยีมากยิ่งขึ้น จึงมีผลทำให้เกิดการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์แทนการชำระเป็นเงินสด (สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร, 2564)

ระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ หรือ E – payment จะทำให้ธุรกรรมทางการเงินดำเนินไปได้อย่างสะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้นโดยไม่จำเป็นต้องใช้เงินสด เป็นระบบที่ใช้เทคโนโลยีและเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในการทำธุรกรรมการเงิน สามารถใช้ได้ทั้งในระดับบุคคลและธุรกิจ ดังนั้น ระบบ E – payment จึงเข้ามามีบทบาทในชีวิตประจำวันมากยิ่งขึ้น เนื่องจากเป็นช่องทางที่มีประโยชน์ในการทำธุรกรรมทางการเงินบนระบบออนไลน์ที่มีความน่าเชื่อถือสูง ปลอดภัยและสามารถสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้ใช้บริการในการใช้บริการชำระเงิน ซึ่งการทำธุรกรรมในแต่ละครั้งผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์โดยใช้อินเทอร์เน็ตเป็นตัวกลางในการเชื่อมต่อหลังจากทำธุรกรรมทางการเงินเสร็จจะแสดงข้อมูลการทำธุรกรรมทั้งหมดซึ่งระบุไว้ชัดเจน ครบถ้วนและถูกต้อง มีผลทำให้ผู้ใช้บริการมีความไว้วางใจระบบ E - payment เพราะมีความเชื่อว่าเป็นช่องทางการชำระเงินที่ปลอดภัย ทำให้ผู้ใช้บริการมีทัศนคติที่ดีต่อการใช้งานเป็นประจำในชีวิตประจำวันผ่านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานที่ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างรวดเร็ว สะดวกสบายและมีประโยชน์ต่อการใช้ชีวิตประจำวัน แสดงให้เห็นว่าผู้ใช้บริการตัดสินใจที่จะยอมรับและเรียนรู้การใช้งานเทคโนโลยีมากยิ่งขึ้น แต่อย่างไรก็ตามปัจจุบันการยอมรับเทคโนโลยีก็มาพร้อมกับความเสี่ยงในการใช้งานระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ กล่าวคือ ผู้ใช้บริการรับรู้ถึงความเสี่ยงด้านการเงิน ด้านความปลอดภัยและด้านประสิทธิภาพในการใช้งาน เนื่องจาก ผู้บริการอาจมีความกังวลต่อความปลอดภัยของข้อมูลทางการเงินและข้อมูลส่วนตัวที่อาจรั่วไหลหรืออาจสร้างความเสียหายจากการทำธุรกรรมทางการเงินที่เกิดขึ้นจากความประมาทหรือการกระทำที่ผิดกฎหมายของบุคคลอื่น เช่น มิจฉาชีพ เป็นต้น



การประชุมวิชาการและนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ ครั้งที่ 7
วันที่ 1 สิงหาคม 2567

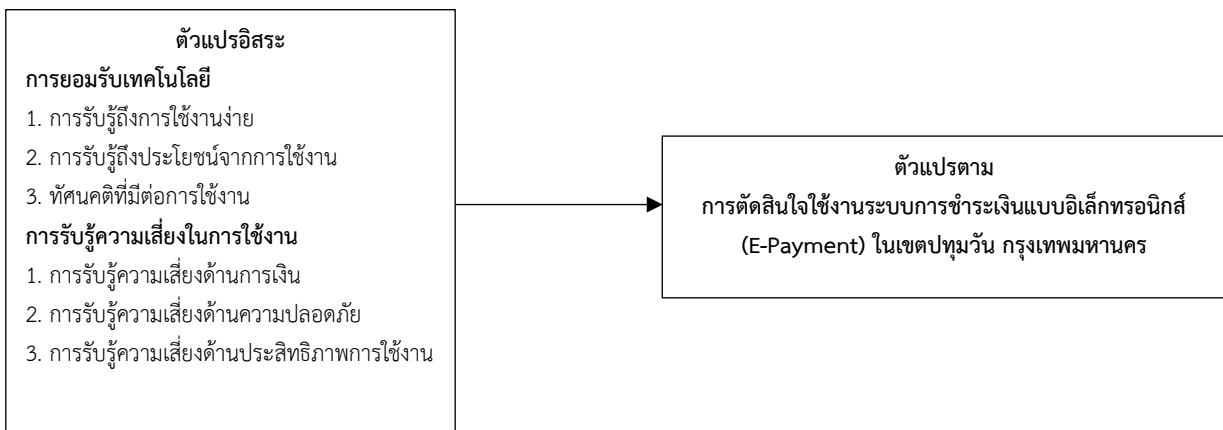
ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้งานระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ (E - Payment) ในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร เพื่อประโยชน์แห่งความเข้าใจปรากฏการณ์การใช้จ่ายของสังคมในปัจจุบันและเป็นแนวทางในการพัฒนาในอนาคต

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีและปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงในการใช้งานที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้งานระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ (E - Payment) ในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร

กรอบแนวคิดการวิจัย

การวิจัยนี้มีกรอบแนวคิดในการวิจัย และตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ ดังนี้



ทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model : TAM)

Davis (1989) กล่าวว่า อิทธิพลของตัวแปรภายนอกจะมีผลต่อความเชื่อ ทศนคติและความสนใจที่จะใช้เทคโนโลยีสารสนเทศโดยผ่านความเชื่อในขั้นต้นที่จะส่งผลต่อการนำระบบมาใช้ คือ การรับรู้ถึงประโยชน์ที่จะได้รับจากระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และการรับรู้ในระบบที่ง่ายต่อการใช้งาน ซึ่งแบบจำลองดังกล่าวถูกนำมาใช้กันอย่างกว้างขวางและเป็นแบบแผนในการตัดสินใจ

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงในการใช้งาน

Demirdogen, Yaprakli, Yilmaz, and Husain (2010) กล่าวว่า ความเสี่ยงด้านการเงิน หมายถึง ทศนคติ ความเชื่อเกี่ยวกับค่าใช้จ่ายหรือจำนวนเงินที่อาจสูญเสียมากกว่าปกติจากการใช้บริการธนาคารบนมือถือ, ความเสี่ยงด้านประสิทธิภาพ เกิดจากการใช้บริการธนาคารบนมือถือเกี่ยวข้องโดยตรงกับคุณภาพของการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตซึ่งอาจส่งผลให้เกิดปัญหาในการใช้งานของระบบธนาคารบนมือถือ เช่น ข้อบกพร่องหรือข้อผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นในระหว่างการใช้บริการที่เกิดจากผู้ให้บริการหรือระบบของการสื่อสารที่อาจก่อให้เกิดความเสียหาย, ความเสี่ยงด้านความปลอดภัย หมายถึง ทศนคติ ความเชื่อ และความรู้สึกว่าอาจไม่ได้



การประชุมวิชาการและนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ ครั้งที่ 7
วันที่ 1 สิงหาคม 2567

รับความปลอดภัยจากการใช้บริการที่เพียงพอซึ่งก่อให้เกิดความสูญเสียต่าง ๆ เช่น การถูกโจรกรรมทรัพย์สินผ่านทางเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

สมมติฐานของการวิจัย

H₁ การรับรู้ถึงการใช้ง่าย มีผลต่อการตัดสินใจใช้งานระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-Payment) ในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร

H₂ การรับรู้ถึงประโยชน์จากการใช้งาน มีผลต่อการตัดสินใจใช้งานระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-Payment) ในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร

H₃ ทศนคติที่มีต่อการใช้งาน มีผลต่อการตัดสินใจใช้งานระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-Payment) ในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร

H₄ การรับรู้ความเสี่ยงด้านการเงิน มีผลต่อการตัดสินใจใช้งานระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-Payment) ในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร

H₅ การรับรู้ความเสี่ยงด้านความปลอดภัย มีผลต่อการตัดสินใจใช้งานระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-Payment) ในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร

H₆ การรับรู้ความเสี่ยงด้านประสิทธิภาพการใช้งาน มีผลต่อการตัดสินใจใช้งานระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-Payment) ในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ระเบียบวิธีวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยและการเก็บข้อมูล โดยการวิจัยนี้เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ (Quantitative research) ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ประชาชนในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร จำนวน 400 ตัวอย่าง เครื่องมือการวิจัยเป็นแบบสอบถามออนไลน์ (Online Questionnaire) ทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีทางสถิติ ทางผู้วิจัยได้เลือกวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience sampling) โดยผู้วิจัยได้ทำการศึกษาข้อมูล 2 แบบ ได้แก่

1.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการแจกแบบสอบถามออนไลน์เกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้งานระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-Payment) ในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร

1.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการศึกษา รวบรวมผลงานวิจัย บทความ วารสาร วิทยานิพนธ์ นิตยสาร ข้อมูลทางสถิติ รายงานต่าง ๆ และข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต

2. ขั้นตอนการวิจัย

การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง : ผู้วิจัยกำหนดตัวอย่างด้วยวิธีการกำหนดขนาดตัวอย่าง (n) จำนวน 400 ตัวอย่าง

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย : ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามออนไลน์ (Online Questionnaire) ในการเก็บรวบรวมข้อมูล



การประชุมวิชาการและนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ ครั้งที่ 7
วันที่ 1 สิงหาคม 2567

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ : ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่ได้ไปทดสอบกับกลุ่มตัวอย่างในขั้นต้น (Try Out) จำนวน 30 ชุด แล้วนำผลที่ได้ไปวิเคราะห์หาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach) ได้ค่าความน่าเชื่อถือเท่ากับ 0.923

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลที่ใช้ในการศึกษานี้ ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม มีวิธีดำเนินการ ดังนี้

- 3.1 ผู้วิจัยขอความร่วมมือในการกรอกแบบสอบถาม
- 3.2 ทำการรวบรวมแบบสอบถาม ตรวจสอบความเรียบร้อยของแบบสอบถาม และนำไปวิเคราะห์เพื่อหาค่าสถิติในโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

- 4.1 สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังต่อไปนี้
 - 4.1.1 ใช้ค่าร้อยละ (Percentage) และค่าความถี่ (Frequency) กับตัวแปรที่มีระดับการวัดเชิงกลุ่ม ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) กับตัวแปรที่มีระดับการวัดเชิงปริมาณ ได้แก่ ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี ปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงในการใช้งาน และการตัดสินใจใช้งานระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-Payment) ในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร
- 4.2 สถิติอนุมาน (Inferential Statistics) ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังต่อไปนี้
 - 4.2.1 ใช้วิเคราะห์หาตัวแปรพยากรณ์ที่สามารถพยากรณ์การตัดสินใจใช้งานระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-Payment) ในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร โดยใช้สถิติวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยใช้เทคนิควิธีการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบปกติ (Enter) เพื่อดูตัวแปรที่มีนัยสำคัญแล้วจึงนำตัวแปรที่มีนัยสำคัญไปสร้างสมการพยากรณ์

ผลการวิจัย

การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้งานระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ (E - Payment) ในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร สามารถสรุปผลการศึกษาดังนี้

1. การวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 258 คน คิดเป็นร้อยละ 64.5 โดยมีอายุ 27 – 42 ปี จำนวน 197 คน เป็นเจเนอเรชันวาย คิดเป็นร้อยละ 49.3 มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า จำนวน 289 คน คิดเป็นร้อยละ 72.3 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 10,001 – 20,000 บาท จำนวน 180 คน คิดเป็นร้อยละ 45.0
2. การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.5600 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.40767 แสดงดังในตารางที่ 1



การประชุมวิชาการและนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ ครั้งที่ 7
วันที่ 1 สิงหาคม 2567

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี โดยภาพรวม

ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี	\bar{x}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ด้านการรับรู้ถึงการใช้ง่าย	4.6217	0.45600	มากที่สุด
2. ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์	4.6067	0.45610	มากที่สุด
3. ด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน	4.4517	0.52016	มากที่สุด
รวม	4.5600	0.40767	มากที่สุด

3. การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงในการใช้งาน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงในการใช้งาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.1097 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.73398 แสดงดังในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงในการใช้งาน โดยภาพรวม

ปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงในการใช้งาน	\bar{x}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ด้านการรับรู้ความเสี่ยงด้านการเงิน	4.1017	0.81184	มาก
2. ด้านการรับรู้ความเสี่ยงด้านความปลอดภัย	4.1450	0.78063	มาก
3. ด้านการรับรู้ความเสี่ยงด้านประสิทธิภาพการใช้งาน	4.0825	0.82337	มาก
รวม	4.1097	0.73398	มาก

4. การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการตัดสินใจใช้งานระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-Payment) ในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.6217 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.52366 แสดงดังในตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของการตัดสินใจใช้งานระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-Payment) ในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร โดยภาพรวม

การตัดสินใจใช้งานระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-Payment) ในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร	\bar{x}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
การตัดสินใจใช้งานระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-Payment) ในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร	4.6217	0.52366	มากที่สุด
รวม	4.6217	0.52366	มากที่สุด



การประชุมวิชาการและนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ ครั้งที่ 7
วันที่ 1 สิงหาคม 2567

5. การวิเคราะห์ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี และปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงในการใช้งานที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้งานระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ (E - Payment) ในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร พบว่า มีตัวแปรอิสระ จำนวน 5 ตัวแปร โดยเรียงลำดับจากด้านที่มีค่าสัมประสิทธิ์สูงสุด คือ ด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน ด้านการรับรู้ถึงการใช้งานง่าย ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์จากการใช้งาน ด้านการรับรู้ความเสี่ยง ด้านความปลอดภัย ด้านการรับรู้ความเสี่ยงด้านประสิทธิภาพการใช้งาน ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้งานระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ (E - Payment) ในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยค่าสัมประสิทธิ์แต่ละด้าน รายละเอียดดังนี้ ด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยเท่ากับ 0.327 ด้านการรับรู้ถึงการใช้งานง่าย มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยเท่ากับ 0.318 ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์จากการใช้งาน มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยเท่ากับ 0.182 ด้านการรับรู้ความเสี่ยงด้านความปลอดภัย มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยเท่ากับ 0.148 ด้านการรับรู้ความเสี่ยงด้านประสิทธิภาพการใช้งาน มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยเท่ากับ -0.072 ซึ่งชุดตัวแปรดังกล่าวมีอำนาจพยากรณ์การตัดสินใจใช้งานระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ (E - Payment) ในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร ได้ร้อยละ 49.2 และมีค่าความคลาดเคลื่อนของการพยากรณ์ที่ ± 0.37610 ซึ่งสามารถสร้างสมการถดถอยพหุคูณ ได้ดังนี้

$$Y = 0.570 + 0.327 (\text{ด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน}) + 0.318 (\text{ด้านการรับรู้ถึงการใช้งานง่าย}) + 0.182 (\text{ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์จากการใช้งาน}) + 0.148 (\text{ด้านการรับรู้ความเสี่ยงด้านความปลอดภัย}) - 0.072 (\text{ด้านการรับรู้ความเสี่ยงด้านประสิทธิภาพการใช้งาน})$$

Y แทนค่า การตัดสินใจใช้งานระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ (E - Payment) ในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร

ตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณของปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี และ ปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงในการใช้งานที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้งานระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ (E - Payment) ในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร

ปัจจัย	B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF	F	Sig.
ค่าคงที่	0.570	0.221		2.574	0.010*			63.414	0.000*
1. ด้านการรับรู้ถึงการใช้งานง่าย	0.318	0.059	0.277	5.352	0.000*	0.482	2.075		
2. ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์จากการใช้งาน	0.182	0.057	0.158	3.184	0.002*	0.523	1.912		
3. ด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน	0.327	0.050	0.324	6.559	0.000*	0.529	1.892		
4. ด้านการรับรู้ความเสี่ยงด้านการเงิน	-0.007	0.043	-0.010	-0.158	0.875	0.293	3.413		



การประชุมวิชาการและนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ ครั้งที่ 7
วันที่ 1 สิงหาคม 2567

ปัจจัย	B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF	F	Sig.
5. ด้านการรับรู้ความเสี่ยงด้านความปลอดภัย	0.148	0.045	0.220	3.252	0.001*	0.282	3.552		
6. ด้านการรับรู้ความเสี่ยงด้านประสิทธิภาพการใช้งาน	-0.072	0.037	-0.114	-1.972	0.049*	0.388	2.578		

R = .701, R² = 0.492, Adjusted R Square = 0.484, SEE = 0.37610, *Sig. < 0.05

อภิปรายผล

1. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้งานระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ (E - Payment) ในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร พบว่า ประชากรในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้งานมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านการรับรู้ถึงการใช้ง่ายและด้านการรับรู้ถึงประโยชน์จากการใช้งาน โดยตัวแปรอิสระทั้ง 3 ปัจจัยนี้มีทิศทางในทางบวกซึ่งแสดงให้เห็นว่าหากอยากให้คนในเขตปทุมวันใช้จ่ายผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์มากขึ้นต้องมีขั้นตอนในการใช้ง่ายและสามารถเรียนรู้ได้อย่างรวดเร็ว ตลอดจนผู้ใช้บริการรับรู้ถึงประโยชน์จากการใช้งาน เนื่องจากสามารถทำธุรกรรมการเงินได้ทุกที่ทุกเวลา รวมทั้งมีหลักฐานการทำธุรกรรมทางการเงินอย่างครบถ้วนและสามารถตรวจสอบได้ ทำให้ผู้ใช้บริการมีทัศนคติที่ดีต่อการใช้งานในปัจจุบันและจะตัดสินใจใช้งานระบบ E-Payment ในอนาคต โดยผลงานวิจัยชุดนี้มีความสอดคล้องกับงานวิจัยของธีระชัย เจนเสถียร และยุวรินทร์ ไชยโชติช่วง (2566) ทำการศึกษาเรื่อง การวิเคราะห์เส้นทางความสัมพันธ์เชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยีการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-Wallet) ในกรุงเทพมหานคร และงานวิจัยของธัชชา สุขเอม และสุมาลี รามัญ (2566) ทำการศึกษาเรื่องทัศนคติในฐานะปัจจัยคั่นกลางที่เชื่อมโยงการรับรู้ความง่ายและการรับรู้ประโยชน์สู่ความตั้งใจใช้บริการในการชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ของผู้ประกอบการในเขตเทศบาลนครอ้อมน้อย

2. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงในการใช้งานที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้งานระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ (E - Payment) ในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร พบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการรับรู้ความเสี่ยงด้านความปลอดภัยมากที่สุด โดยผลการวิเคราะห์แสดงทิศทางในทางบวก กล่าวคือ ผู้ใช้บริการรับรู้ถึงความเสี่ยงในการสร้างความเสียหายจากการทำธุรกรรมทางการเงินที่เกิดขึ้นจากความประมาทหรือการกระทำที่ผิดกฎหมายของบุคคลอื่น เช่น มิจฉาชีพ เป็นต้น ดังนั้น ผู้ใช้บริการจึงมีความกังวลต่อความเสี่ยงที่อาจถูกขโมยข้อมูลส่วนตัว แต่หากรู้ว่าเสี่ยงแต่ผู้ใช้งานมีความมั่นใจในความปลอดภัยของระบบ E-Payment โดยระบบมีความปลอดภัยที่สูงและมีวิธีป้องกันการโจมตีจะช่วยลดความเสี่ยงที่อาจจะเกิดขึ้นและยิ่งระบบมีความปลอดภัยสูงก็จะทำให้คนกล้าใช้จ่ายผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์มากยิ่งขึ้น ส่วนปัจจัยด้านการรับรู้ความเสี่ยงด้านประสิทธิภาพการใช้นั้นผลการวิเคราะห์แสดงทิศทางในทางตรงข้าม กล่าวคือ ความไม่เสถียรของระบบจะทำให้ผู้ใช้บริการรับรู้ถึงความเสี่ยงด้านประสิทธิภาพในการใช้งานที่มีปัญหาที่เกิดขึ้นบ่อยครั้ง เช่น ระบบเกิดเหตุขัดข้องจนมีปัญหาในการใช้งานจนไม่สามารถทำธุรกรรมได้ในบางช่วงเวลาหรือมีปัญหาในการเชื่อมต่อที่ทำให้การใช้งานไม่สะดวก หรืออาจใช้เวลานานเกินไป



การประชุมวิชาการและนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ ครั้งที่ 7
วันที่ 1 สิงหาคม 2567

จนไม่สามารถทำธุรกรรมทางการเงินให้เสร็จสมบูรณ์ในเวลาที่ใช้ต้องการ แสดงให้เห็นว่าความเสี่ยงด้านประสิทธิภาพในการใช้งานที่มีปัญหาในบางครั้งทำให้การใช้จ่ายผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ลดลง แต่ในทางกลับกัน ผู้ใช้บริการก็ยังคงตัดสินใจใช้งานระบบ E-Payment เนื่องจากผู้ใช้บริการรับรู้ถึงความสะดวกสบายและความรวดเร็วในการธุรกรรมทางการเงินที่สามารถทำได้ทุกที่ทุกเวลา โดยไม่ต้องเดินทางไปยังสถานที่ทำธุรกรรมต่าง ๆ นอกจากนี้ยังสามารถติดตามประวัติการทำธุรกรรมได้อย่างสะดวกทำให้มีประสิทธิภาพในการดำเนินการที่เร็วกว่าการใช้วิธีการชำระเงินสด โดยผลงานวิจัยชุดนี้มีความสอดคล้องกับงานวิจัยของบัญชา หมั่นกิจการ และพรพรรณ ประจักษ์เนตร (2562) ทำการศึกษาเรื่อง แบบจำลองเชิงโครงสร้างของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยีระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ (e-Payment) ของผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานคร

ข้อเสนอแนะในงานวิจัยครั้งต่อไป

1. การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณโดยการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามเพียงอย่างเดียวในการทำวิจัยครั้งต่อไปควรทำวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Methods Research) ศึกษาเพิ่มเติมโดยการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์ให้ได้ข้อมูลในเชิงลึกเพื่อนำไปทำการวิจัย ทั้งเชิงปริมาณและคุณภาพ เพื่อให้มองเห็นถึงภาพรวมได้ในทุกมิติ

เอกสารอ้างอิง

- ธัชชา สุขเอม และสุมาลี รามัญญ์. (2566). ทศนคติในฐานะปัจจัยคั่นกลางที่เชื่อมโยงการรับรู้ความง่ายและการรับรู้ประโยชน์สู่ความตั้งใจใช้บริการในการชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ของผู้ประกอบการในเขตเทศบาลนครอ้อมน้อย. **วารสารวิจัยมหาวิทยาลัยเวสเทิร์น มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์**, 9(3), 151-164.
- ธีระชัย เจนเสถียร และยุวรินทร์ ไชยโชติช่วง. (2566). การวิเคราะห์เส้นทางความสัมพันธ์เชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยีการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-Wallet) ในกรุงเทพมหานคร. **วารสารดุสิตบัณฑิตทางสังคมศาสตร์**, 13(2), 369-383.
- บัญชา หมั่นกิจการ และพรพรรณ ประจักษ์เนตร. (2562). แบบจำลองเชิงโครงสร้างของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยีระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ (e-Payment) ของผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานคร. **วารสารนิเทศศาสตร์**, 37(3), 30-39.
- สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร. (ผู้ผลิตรายการ). (2564, พฤษภาคม). **ร้อยเรื่องเมืองไทย** [รายการวิทยุ]. กรุงเทพฯ: สถานีวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์รัฐสภา.
- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. **MIS Quarterly**, 13(3), 318-339.
- Demirdogen, O., Yaprakli, S., Yilmaz, M. K., & Husain, J. (2010). Customer risk perceptions of internet banking: A study in Turkey. **The Journal of Applied Business Research**, 26(1), 57-65.