

การยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อความตั้งใจใช้บริการชำระเงินสมทบ
กองทุนประกันสังคม ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment)
ของสำนักงานประกันสังคม

TECHNOLOGY ACCEPTANCE AFFECTING THE INTENTION OF
USING SOCIAL SECURITY FUND CONTRIBUTIONS PAYMENT
SERVICE VIA THE ELECTRONIC SYSTEM (e-Payment)
OF THE SOCIAL SECURITY OFFICE



การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกการบัญชี
คณะบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
ปีการศึกษา 2562
ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

การยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อความตั้งใจใช้บริการชำระเงินสมทบ
กองทุนประกันสังคม ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment)
ของสำนักงานประกันสังคม



การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกการบัญชี
คณะบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
ปีการศึกษา 2562
ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ

การยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อความตั้งใจใช้บริการชำระเงินสมทบ
กองทุนประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment)
ของสำนักงานประกันสังคม
Technology Acceptance Affecting the Intention of Using Social
Security Fund Contributions Payment Service Via the Electronic
System (E-Payment) of the Social Security Office

ชื่อ - นามสกุล

นางสาวเสาวลักษณ์ พูลทรัพย์

วิชาเอก

การบัญชี

อาจารย์ที่ปรึกษา

อาจารย์ชุตินันต์ บุญนวล, ปร.ด.

ปีการศึกษา

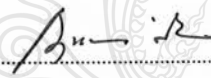
2562

คณะกรรมการสอบการค้นคว้าอิสระ



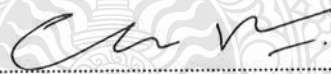
ประธานกรรมการ

(รองศาสตราจารย์พนารัตน์ ปานมณี, Ph.D.)



กรรมการ

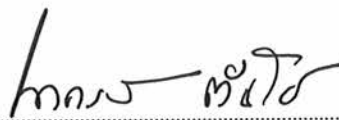
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์กุสุมา คำพิทักษ์, ปร.ด.)



กรรมการ

(อาจารย์ชุตินันต์ บุญนวล, ปร.ด.)

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี อนุมัติการค้นคว้าอิสระฉบับนี้
เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโทบริหารธุรกิจ



คณบดีคณะบริหารธุรกิจ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์นาถรพี ตันโช, ปร.ด.)

วันที่ 5 เดือน เมษายน พ.ศ. 2563

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ	การยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อความตั้งใจใช้บริการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ของสำนักงานประกันสังคม
ชื่อ-นามสกุล	นางสาวเสาวลักษณ์ พูลทรัพย์
วิชาเอก	การบัญชี
อาจารย์ที่ปรึกษา	อาจารย์ชุตินันต์ บุญนวล, ปร.ด.
ปีการศึกษา	2562

บทคัดย่อ

การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อความตั้งใจใช้บริการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ของสำนักงานประกันสังคม

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ สถานประกอบการที่ตั้งอยู่ในพื้นที่ความรับผิดชอบของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดปทุมธานี สาขาลองหลง ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 390 ตัวอย่าง ใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบตามสะดวก วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมานที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน คือ การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ผลการวิจัยพบว่า การยอมรับเทคโนโลยี ด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้ ด้านความไว้วางใจระบบ และด้านความง่ายในการใช้งาน มีผลต่อความตั้งใจใช้บริการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ของสำนักงานประกันสังคม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในขณะที่การยอมรับเทคโนโลยี ด้านการรับรู้ประโยชน์ และ ด้านการรับรู้ความเสี่ยง ไม่มีผลต่อความตั้งใจใช้บริการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ของสำนักงานประกันสังคม

คำสำคัญ : การยอมรับเทคโนโลยี ความตั้งใจใช้บริการ การชำระเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์

Independent Study Title Technology Acceptance Affecting the Intention of Using Social Security Fund Contributions Payment Service Via the Electronic System (E-Payment) of the Social Security Office

Name-Surname Miss Saowaluk Poolsap

Major Subject Accounting

Independent Study Advisor Miss Chutimant Boonnual, Ph. D.

Academic Year 2019

ABSTRACT

The purpose of this research was to investigate technology acceptance affecting the intention of using social security fund contributions payment service via the electronic system (e-Payment) of the Social Security Office.

The samples in the study included the enterprises located in the area of the Social Security Office's authority in Pathum Thani province, Klongluang branch. A questionnaire was used as an instrument to collect data from 360 samples derived from convenience sampling. The descriptive statistics used to analyze the data were frequency, percentage, means, and standard deviation; and inferential statistics used to test the hypothesis were analyses of multiple linear regressions at a 0.05 level of statistical significance.

The results of the study revealed that the acceptance of technology in the aspect of attitudes towards use, reliability of the system, and ease of use affected the intention of using social security fund contributions payment service via the electronic system (e-Payment) of the Social Security Office at a 0.05 level of statistical significance. Additionally, technology acceptance in the aspect of perception of usefulness and risk had no effects on the intention of using social security fund contributions payment service via the electronic system (e-Payment) of the Social Security Office.

Keywords: technology acceptance, intention of using service, payment via the electronic system

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยเรื่อง การยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อความตั้งใจใช้บริการชำระเงินสมทบกองทุน ประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ของสำนักงานประกันสังคม สำเร็จลุล่วงได้ด้วย ความกรุณาและความทุ่มเทจาก ดร.ชุตินันต์ บุญนวล อาจารย์ที่ปรึกษาคณาจารย์อิสระ ซึ่งได้ให้ความรู้ คำปรึกษา และข้อชี้แนะที่เป็นประโยชน์ และเป็นแนวทางในการดำเนินงานคณาจารย์อิสระ รวมถึงสละ เวลาในการตรวจทาน ปรับปรุง และแก้ไขข้อบกพร่องจนการคณาจารย์อิสระฉบับนี้มีความถูกต้อง และ สมบูรณ์ ทำให้การคณาจารย์อิสระฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี ผู้วิจัยจึงใคร่ขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

ขอกราบขอบพระคุณอย่างสูงต่อ รองศาสตราจารย์ ดร. พนารัตน์ ปานมณี ประธาน กรรมการ และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. กุสุมา คำพิทักษ์ กรรมการ ที่ให้ความกรุณาในการแก้ไข ข้อบกพร่องต่างๆ ของงานวิจัย รวมทั้งผู้ทรงคุณวุฒิที่ตรวจสอบและให้คำแนะนำในการสร้างเครื่องการ วิจัย ดังนี้ นางรัตนา ศาสตราพิเชษฐ์ นางสาวรัตนภรณ์ อุปนิสัยพล และ ดร. ดวงพร พุทธวงศ์ ที่สละเวลา ในการตรวจสอบแบบสอบถาม และขอบคุณทุกท่านที่เสียสละเวลาและให้ความร่วมมือในการตอบ แบบสอบถาม เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการวิจัยครั้งนี้ ตลอดจนขอขอบพระคุณ ครูอาจารย์ทุกท่านที่ได้ให้ ความรู้ คำแนะนำคำสั่งสอน ตลอดจนกำลังใจตลอดการศึกษาที่ผ่านมา ขอขอบคุณครอบครัว พี่ ๆ เพื่อน ๆ น้อง ๆ ทุกท่านที่เป็นกำลังใจและให้การสนับสนุนเป็นอย่างดีเสมอมา และต้องขอกราบขอบพระคุณ สำนักงานประกันสังคมที่มอบทุนการศึกษาในครั้งนี้ด้วย

สุดท้ายนี้หวังเป็นอย่างยิ่งว่าการคณาจารย์อิสระฉบับนี้ จะเป็นประโยชน์ต่อผู้อ่าน และผู้ที่สนใจ ได้ไม่มากนักน้อย และหากมีข้อบกพร่องประการใด ผู้วิจัยขอน้อมรับไว้เพียงผู้เดียวและขออภัยมา ณ ที่นี้ด้วย

เสาวลักษณ์ พูลทรัพย์

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	(3)
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	(4)
กิตติกรรมประกาศ.....	(5)
สารบัญ.....	(6)
สารบัญตาราง.....	(8)
สารบัญภาพ.....	(9)
บทที่ 1 บทนำ.....	10
1.1 ที่มาและปัญหาของการวิจัย.....	10
1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย.....	12
1.3 คำถามการวิจัย.....	12
1.4 สมมติฐานการวิจัย.....	12
1.5 ขอบเขตการวิจัย.....	12
1.6 คำจำกัดความในการวิจัย.....	13
1.7 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	14
1.8 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	15
บทที่ 2 การทบทวนวรรณกรรม.....	16
2.1 ระบบการชำระเงินและข้อมูลเกี่ยวกับโครงการ National e-Payment.....	16
2.2 ทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี.....	18
2.3 แนวคิดการรับรู้ประโยชน์.....	20
2.4 แนวคิดการรับรู้ความง่าย.....	20
2.6 แนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้ความเสี่ยง.....	21
2.7 แนวคิดเกี่ยวกับทัศนคติ.....	22
2.8 แนวคิดเกี่ยวกับความตั้งใจในการใช้งาน.....	22
2.9 แนวคิดความมั่นคงปลอดภัยของระบบสารสนเทศ.....	23
2.10 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	24

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	27
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	27
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	28
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	30
3.4 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล.....	30
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	32
4.1 การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	32
4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	33
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	46
5.1 สรุปผลการวิจัย.....	46
5.2 การอภิปรายผล.....	49
5.3 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย.....	51
5.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องในอนาคต.....	52
บรรณานุกรม.....	53
ภาคผนวก.....	57
ภาคผนวก ก แบบสอบถามการวิจัย.....	58
ภาคผนวก ข หนังสือเชิญผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม.....	64
ภาคผนวก ค ตารางวิเคราะห์หาค่าดัชนีความสอดคล้อง.....	68
ภาคผนวก ง ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม.....	74
ภาคผนวก จ ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	77
ประวัติผู้เขียน.....	80

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 4.1 จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ.....	33
ตารางที่ 4.2 จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ.....	33
ตารางที่ 4.3 จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา.....	34
ตารางที่ 4.4 จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่องทางการชำระเงิน.....	34
ตารางที่ 4.5 จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนผู้ประกันตนในสถาน ประกอบการ.....	34
ตารางที่ 4.6 ระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง การยอมรับเทคโนโลยี ในภาพรวม.....	35
ตารางที่ 4.7 ระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง ด้านการรับรู้ประโยชน์.....	36
ตารางที่ 4.8 ระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง ด้านความง่ายในการใช้งาน.....	36
ตารางที่ 4.9 ระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง ด้านความไว้วางใจระบบ.....	37
ตารางที่ 4.10 ระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง ด้านการรับรู้ความเสี่ยง.....	38
ตารางที่ 4.11 ระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง ด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้.....	38
ตารางที่ 4.12 ระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง ด้านความตั้งใจในการใช้งาน.....	39
ตารางที่ 4.13 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อความตั้งใจ ใช้บริการชำระเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ของสำนักงาน ประกันสังคม.....	40
ตารางที่ 4.14 แสดงความแปรปรวนที่ได้จากการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุแบบปกติ.....	41
ตารางที่ 4.15 แสดงผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ การยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อ ความตั้งใจใช้บริการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคม ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ของสำนักงานประกันสังคม.....	42
ตารางที่ 4.16 ผลการวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุของการยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อความตั้งใจ ใช้บริการชำระเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ของสำนักงาน ประกันสังคม.....	44
ตารางที่ 4.17 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานการยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อความตั้งใจใช้ บริการชำระเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ของสำนักงาน ประกันสังคม.....	45

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	14
ภาพที่ 2.1 แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานระบบการชำระเงิน แบบอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ National e-Payment Master Plan.....	17
ภาพที่ 2.2 แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี TAM.....	19



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและปัญหาของการวิจัย

แนวคิดการประกันสังคมในประเทศไทย ที่มีความต้องการเห็นคนไทยมีความเป็นอยู่ที่ดี มีหลักประกันในการดำรงชีวิต เกิดขึ้นเป็นครั้งแรกสมัยรัฐบาลจอมพล ป.พิบูลสงคราม ในปี พ.ศ. 2495 แต่แนวคิดนั้นมีการบังคับใช้อย่างเป็นรูปธรรม ภายใต้พระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533 มีผลตั้งแต่วันที่ 2 กันยายน 2533 โดยมีสำนักงานประกันสังคม สังกัดกระทรวงแรงงาน เป็นหน่วยงานหลักที่รับผิดชอบภารกิจและขับเคลื่อนระบบการประกันสังคม (Social Insurance System) ในประเทศไทย ซึ่งการประกันสังคมเป็นระบบที่ให้ความคุ้มครอง เกี่ยวข้องกับความมั่นคงทางสังคมและการสร้างหลักประกันชีวิตของลูกจ้าง และต่อมาได้มีการแก้ไขเพิ่มเติมพระราชบัญญัติถึง 4 ฉบับ ได้แก่ พระราชบัญญัติประกันสังคม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2537 พระราชบัญญัติประกันสังคม (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2542 และ พระราชบัญญัติประกันสังคม (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2558 บนหลักการของการอยู่ร่วมกัน การเฉลี่ยทุกข์เฉลี่ยสุข และช่วยเหลือซึ่งกันและกัน โดยการให้ลูกจ้างและนายจ้างออกเงินสมทบเข้ากองทุนร่วมกับรัฐบาล เพื่อให้กองทุนมีรายได้เพื่อนำมาใช้จ่ายเป็นค่าใช้จ่ายสำหรับการรักษาพยาบาล การสงเคราะห์ การทดแทนในรูปแบบต่าง ๆ แก่ผู้ประกันตน ถือว่าเป็นกองทุนเพื่อเป็นหลักประกันแก่ประชาชนที่เป็นสมาชิกของกองทุน (www.sso.go.th)

หน้าที่หลักของสำนักงานประกันสังคม

1. ชื่นทะเบียนนายจ้าง เพื่อให้นายจ้างแจ้งขึ้นทะเบียนนายจ้างพร้อมกับขึ้นทะเบียนในส่วนของลูกจ้างด้วย เพื่อให้ลูกจ้างได้เข้าสู่กองทุนประกันสังคม
2. จัดเก็บเงินสมทบ โดยนายจ้างและลูกจ้างจ่ายเงินสมทบเข้ากองทุนประกันสังคม ฝ่ายละเท่าๆ กัน ซึ่งอัตราเรียกเก็บอยู่ที่ฝ่ายละร้อยละ 5 จากเงินเดือนค่าจ้างที่ได้รับจริงขั้นต่ำ 1,650.00 บาท และสูงที่สุด 15,000.00 บาท โดยนายจ้างมีหน้าที่รวบรวมนำส่งภายในวันที่ 15 ของเดือนถัดไปหากชำระเกินกำหนดนายจ้างต้องชำระเงินเพิ่มตามกฎหมาย
3. จ่ายสิทธิประโยชน์แก่ลูกจ้างผู้ประกันตน เมื่อลูกจ้างหรือผู้ประกันตนเจ็บป่วย คลอดบุตร รวมทั้งสงเคราะห์บุตร ทูพพลภาพ เสียชีวิตว่างงาน ชราภาพ ลูกจ้างมีสิทธิในการขอเบิกประโยชน์ทดแทนกรณีต่างๆ สำนักงานจะดำเนินการจ่ายประโยชน์ทดแทนให้แก่ลูกจ้าง

จะเห็นได้ว่าหนึ่งในหน้าที่หลักที่สำคัญของสำนักงานประกันสังคมอย่างหนึ่ง คือ การจัดเก็บเงินสมทบกองทุนประกันสังคม ซึ่งในอดีตที่ผ่านมาการให้บริการรับชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมสามารถกระทำได้ ณ ที่สำนักงานประกันสังคมเท่านั้น ซึ่งในแต่ละวันจะมีผู้มาใช้บริการชำระเงินสมทบที่สำนักงานเป็นจำนวนมากต้องใช้ระยะเวลาในการรอรับบริการเป็นเวลานาน สถานที่ให้บริการของสำนักงานมีอยู่จำกัดทำให้เกิดความแออัดผู้รับบริการอาจไม่ได้รับความสะดวกในระหว่างรอการให้บริการ สำนักงานประกันสังคมตระหนักถึงปัญหาที่เกิดขึ้นและพยายามหาแนวทางแก้ไข จึงได้เพิ่ม

ช่องทางในการรับชำระเงินสด ซึ่งในช่วงแรกเปิดการให้บริการรับชำระผ่านเคาน์เตอร์ธนาคารและหน่วยบริการต่างๆ เพื่อเพิ่มช่องทางและประสิทธิภาพในการรับชำระเงินสดของสำนักงาน อีกทั้งยังเป็นทางเลือกใหม่ๆ ให้แก่นายจ้าง

จากวิวัฒนาการทางเทคโนโลยีที่ก้าวหน้าขึ้นอย่างรวดเร็วและไม่หยุดนิ่ง นั้นเข้ามามีบทบาทสำคัญในการดำเนินชีวิตของเราในทุกๆ ด้าน เพื่อให้รูปแบบการใช้ชีวิตของคนเรามีความสะดวกสบาย รวมทั้งด้านการชำระหนี้ที่มีทิศทางชำระหนี้ไปในทางอิเล็กทรอนิกส์มากขึ้น สำนักงานประกันสังคมจึงได้มีแนวคิดในการใช้ประโยชน์และการพัฒนาของเทคโนโลยีเพื่ออำนวยความสะดวกให้นายจ้าง ซึ่งเป็นไปตามแผนยุทธศาสตร์ของสำนักงานประกันสังคม และยังสอดคล้องกับโครงการ (National e-Payment) ซึ่งอยู่ในแผนการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติที่กำลังพัฒนาระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ให้ทันสมัย ได้มาตรฐานสากล ต้นทุนต่ำ รองรับธุรกรรมชำระหนี้ของประชาชน ภาครัฐ และเอกชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ดังนั้นสำนักงานประกันสังคมจึงได้เพิ่มช่องทางในการทำธุรกรรมต่างๆ ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยนายจ้างสามารถนำส่งข้อมูลเงินสมทบ และชำระหนี้สมทบผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ได้ในทันที การทำธุรกรรมของนายจ้างผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ เป็นการเพิ่มความสะดวกให้แก่นายจ้าง เพิ่มความปลอดภัยจากความเสี่ยงในการถือเงินสด ลดการใช้เงินสดและเช็ค ประหยัดเวลาและลดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง ลดความผิดพลาดในการกรอกข้อมูล สามารถพิมพ์ใบเสร็จรับเงินอิเล็กทรอนิกส์ได้เองทันที อีกทั้งยังเป็นการเพิ่มขีดความสามารถในการทำธุรกิจของประเทศให้ดียิ่งขึ้น

การชำระหนี้สมทบกองทุนประกันสังคม ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) นั้นมีประโยชน์มากมายดังที่ได้กล่าวมาแล้ว แต่จากข้อมูลสัดส่วนการใช้บริการมีเพียง 10.32 % (รายงานสรุปการรับเงินประจำเดือนมิถุนายน, 2562; สำนักงานประกันสังคม; กองบริหารการเงินและการบัญชี, 2562) ทั้งนี้สำนักงานประกันสังคม ได้ทำการณรงค์และส่งเสริมให้นายจ้างหันมาใช้บริการชำระหนี้สมทบผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) อย่างต่อเนื่องเพื่อให้มีการใช้บริการที่เพิ่มมากขึ้นอย่างน้อย 50% ตามเป้าหมายที่หน่วยงานตั้งไว้

ด้วยเหตุนี้ ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจศึกษาเรื่อง การยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อการให้บริการชำระหนี้สมทบกองทุนประกันสังคม ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) เพราะจะช่วยทำให้ได้รับข้อมูลความคิดเห็นจากนายจ้างที่มีต่อการบริการแล้ว ยังสามารถนำไปเป็นอีกหนึ่งแนวทางในการนำเสนอต่อสำนักงานประกันสังคม เพื่อพัฒนาการประชาสัมพันธ์การให้บริการ การสร้างความพึงพอใจ และตอบสนองต่อความต้องการในการทำธุรกรรม หรือการชำระหนี้ทางอิเล็กทรอนิกส์ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อศึกษาการยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อความตั้งใจใช้บริการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคม ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ของสำนักงานประกันสังคม

1.3 คำถามการวิจัย

มีการยอมรับเทคโนโลยีด้านใดที่มีผลต่อความตั้งใจใช้บริการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ของสำนักงานประกันสังคม

1.4 สมมติฐานการวิจัย

1.4.1 การยอมรับเทคโนโลยี ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ มีผลต่อความตั้งใจใช้บริการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคม ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment)

1.4.2 การยอมรับเทคโนโลยี ด้านความง่ายในการใช้งาน มีผลต่อความตั้งใจใช้บริการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคม ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment)

1.4.3 การยอมรับเทคโนโลยี ด้านความไว้วางใจในระบบ มีผลต่อความตั้งใจใช้บริการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคม ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment)

1.4.4 การยอมรับเทคโนโลยี ด้านการรับรู้ความเสี่ยง มีผลต่อความตั้งใจใช้บริการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคม ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment)

1.4.5 การยอมรับเทคโนโลยี ด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้ มีผลต่อความตั้งใจใช้บริการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคม ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment)

1.5 ขอบเขตการวิจัย

มีขอบเขตการศึกษา ดังนี้

1. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ สถานประกอบการ ที่ตั้งอยู่ในพื้นที่ความรับผิดชอบของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดปทุมธานี สาขาลองหลง มีจำนวน 5,158 ราย (ข้อมูลรายงานจำนวนสถานประกอบการและผู้ประกันตนจำแนกตามขนาดสถานประกอบการ รายงาน VDR ECHDSUM6, 2562, น.2)

1.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ คือ สถานประกอบการ ที่ตั้งอยู่ในพื้นที่ความรับผิดชอบของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดปทุมธานี สาขาลองหลง จำนวนทั้งหมด 390 ตัวอย่าง ซึ่งได้จากการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ใช้สูตร Taro Yamane (Yamane, 1973) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95

วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่าง ใช้วิธีการเลือกตัวอย่างแบบตามสะดวก (Convenience Sampling)

2. ขอบเขตด้านเนื้อหา

2.1 ตัวแปรอิสระ (independents variables) คือ การยอมรับการใช้เทคโนโลยี ในด้านต่างๆ ประกอบด้วย

- การรับรู้ถึงประโยชน์
- ความง่ายในการใช้งาน
- ความไว้วางใจในระบบ
- การรับรู้ความเสี่ยง
- ทศนคติที่มีต่อการใช้

2.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variables) คือ ความตั้งใจใช้บริการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคม ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment)

3. ขอบเขตด้านระยะเวลา

ระยะเวลาในการวิจัยครั้งนี้ เริ่มตั้งแต่เดือนกรกฎาคม 2562 - เดือนธันวาคม 2562

1.6 คำจำกัดความในการวิจัย

1.6.1 กองทุนประกันสังคม หมายถึง กองทุนที่ให้ความคุ้มครองแก่ลูกจ้าง ผู้ประกันตนที่ประสบอันตราย เจ็บป่วย ทูพพลภาพ หรือตาย อันไม่เนื่องจากการทำงาน รวมทั้งการคลอดบุตร สงเคราะห์บุตร ชราภาพ และการว่างงาน

1.6.2 เงินสมทบ หมายถึง เงินที่นายจ้าง ลูกจ้าง ต้องนำส่งเข้ากองทุนประกันสังคมทุกเดือน โดยคำนวณจากค่าจ้างที่ลูกจ้างได้รับในอัตราร้อยละ 5 ซึ่งฐานค่าจ้างที่นำมาคำนวณต่ำสุด 1,650.00 บาท และสูงสุดไม่เกิน 15,000.00 บาท ทั้งนี้รัฐบาลจะออกเงินสมทบเข้ากองทุนอีกส่วนหนึ่ง

1.6.3 ระบบการชำระเงิน หมายถึง กระบวนการชำระเงินอันเป็นผลมาจากกิจกรรมทางเศรษฐกิจ ในการศึกษาี้รวมถึงระบบการชำระเงินสมทบกองทุนที่นายจ้างนำส่งเงินสมทบเข้ากองทุนประกันสังคม

1.6.4 การชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ หมายถึง กระบวนการชำระเงินระหว่างผู้จ่ายหรือผู้โอนเงิน ไปยังผู้รับเงินที่ทำผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ทั้งหมดหรือบางส่วน ในการศึกษาี้ให้รวมถึง การนำส่งเงินสมทบของนายจ้างโดยหักเงินจากบัญชีเงินฝากของนายจ้างที่ได้ทำความตกลงกับธนาคารผู้ให้บริการเรียบร้อยแล้วด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์

1.6.5 การยอมรับเทคโนโลยี หมายถึง การทำความเข้าใจในเทคโนโลยี และตัดสินใจที่จะยอมรับเทคโนโลยีนั้นแล้วนำเทคโนโลยีมาใช้ในชีวิตประจำวัน

1.6.6 การรับรู้ประโยชน์ หมายถึง การรับรู้ที่เกิดจากการใช้งาน ของผู้ให้บริการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ซึ่งส่งผลต่อประโยชน์ในการทำธุรกรรม

1.6.7 ความง่ายในการใช้งาน หมายถึง การรับรู้ในการใช้บริการชำระเงินสมทบกองทุน ประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) เป็นเรื่องง่าย สามารถเรียนรู้เองได้ ใช้งานได้อย่าง ต่อเนื่องและการเข้าถึงขั้นตอนการให้บริการชำระเงินเป็นเรื่องง่ายไม่ต้องใช้ความพยายามมาก

1.6.8 ความไว้วางใจในระบบ หมายถึง ระบบของผู้ให้บริการรับชำระเงินสมทบกองทุน ประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) มีประสิทธิภาพและมีความมั่นคงปลอดภัย

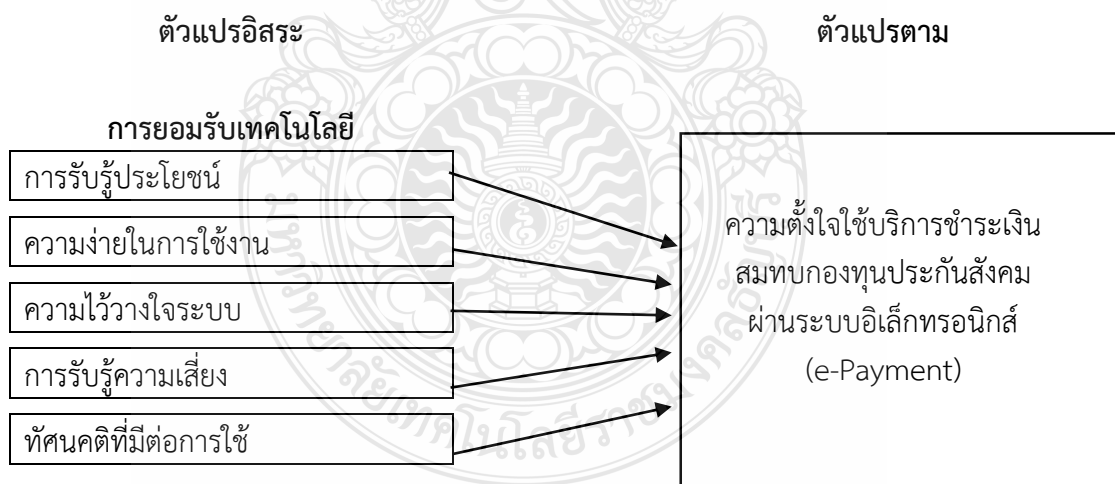
1.6.9 การรับรู้ความเสี่ยง หมายถึง การยอมรับถึงผลที่จะตามมา จากการตัดสินใจใช้บริการ ชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment)

1.6.10 ทศนคติที่มีต่อการใช้ หมายถึง ปฏิกริยาทางความรู้สึกโดยรวมหรือความคิดเห็นของ ผู้ใช้บริการที่มีต่อระบบการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment)

1.6.11 ความตั้งใจที่จะใช้งาน หมายถึง เจตนาของผู้ใช้บริการที่จะใช้บริการชำระเงินสมทบ กองทุนประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment)

1.7 กรอบแนวคิดในการวิจัย

กรอบแนวคิดในการวิจัย เรื่อง การยอมรับเทคโนโลยี ที่มีผลต่อความตั้งใจใช้บริการชำระเงิน สมทบกองทุนประกันสังคม ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ของสำนักงานประกันสังคม



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

1.8 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.8.1 ผลของการวิจัยในครั้งนี้ สามารถนำไปประยุกต์และพัฒนาระบบการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการบริการรับชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ของสำนักงานประกันสังคม

1.8.2 ผลของการวิจัยครั้งนี้ จะเป็นแนวทางให้แก่ นักวิจัยที่ต้องการศึกษาในเรื่องที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการศึกษาต่อไป



บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง “การยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อการใช้บริการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคม ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ของสำนักงานประกันสังคม” ได้ทำการศึกษารวบรวมเอกสาร ทฤษฎี แนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นแนวทางในการประกอบการวิจัย ดังนี้

- 2.1 ระบบการชำระเงินและข้อมูลเกี่ยวกับโครงการ National e-Payment
- 2.2 ทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี
- 2.3 แนวคิดการรับรู้ประโยชน์
- 2.4 แนวคิดการรับรู้ความง่าย
- 2.5 แนวคิดความไว้วางใจของผู้ใช้งาน
- 2.6 แนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้ความเสี่ยง
- 2.7 แนวคิดเกี่ยวกับทัศนคติ
- 2.8 แนวคิดเกี่ยวกับความตั้งใจใช้
- 2.9 แนวคิดเกี่ยวกับความมั่นคงปลอดภัยของระบบสารสนเทศ
- 2.10 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 ระบบการชำระเงินและข้อมูลเกี่ยวกับโครงการ National e-Payment

ระบบการชำระเงิน

ระบบการชำระเงิน หมายถึง ผู้จ่ายเงินและผู้รับเงิน ส่งมอบเงินเพื่อชำระเงินอันเป็นผลมาจากกิจกรรมทางเศรษฐกิจ ซึ่งอาจเป็นได้ทั้งบุคคลและองค์กร นอกจากนั้นยังรวมถึงองค์การที่เป็นตัวกลางแทนผู้จ่ายเงินและผู้รับเงิน

ระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ หมายถึง กระบวนการชำระเงินระหว่างผู้จ่ายหรือผู้โอนเงิน ไปยังผู้รับเงินที่เกิดขึ้นผ่านสื่อและช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ เช่น บัตรเครดิต การชำระเงินผ่านอินเทอร์เน็ต การชำระเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ เป็นต้น (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2558)

ภาพรวมโครงการ National e-Payment



ภาพที่ 2.1 แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ National e-Payment Master Plan ที่มา : เว็บไซต์กระทรวงการคลัง ปี พ.ศ. 2559

National e-Payment คือ ระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ ที่รัฐบาลมีวัตถุประสงค์ให้มีระบบรองรับการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ที่ได้มาตรฐานเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับการใช้งานเทคโนโลยี โดยเฉพาะอินเทอร์เน็ตและโทรศัพท์มือถือที่ขยายวงกว้างขึ้น การนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้เพื่อประโยชน์ทางเศรษฐกิจโดยรวม โดยกระทรวงการคลังได้ริเริ่มแนวคิด National e-Payment ขึ้นมา ซึ่งโครงการนี้ได้รับมติเห็นชอบจากคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 22 ธันวาคม 2558 เพื่อดำเนินการตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนา โครงสร้างพื้นฐานระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ สามารถแบ่งเป็น 4 โครงการ ดังนี้

โครงการที่ 1 ระบบการชำระเงินแบบ Any ID

คือ ระบบการโอนเงินแบบใหม่ ซึ่งเป็นความพยายามเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมในการโอนเงินหรือชำระเงิน โดยการใช้หมายเลขบัตรประชาชนหรือหมายเลขโทรศัพท์ สำหรับการลงทะเบียนผ่านสถาบันการเงินหรือผู้ให้บริการชำระเงินเพื่อผูกกับบัญชีธนาคารหรือ e-Wallet แทนการใช้เลขที่บัญชีธนาคาร ซึ่งจะช่วยให้ประชาชนเข้าถึงบริการทางการเงินได้สะดวกและเพิ่มความปลอดภัยมากยิ่งขึ้น

โครงการที่ 2 การขยายการใช้บัตรอิเล็กทรอนิกส์

เป็นการส่งเสริมและเปิดโอกาสให้ประชาชน สามารถเข้าถึงบริการทางการเงินโดยการใช้บัตรอิเล็กทรอนิกส์ เช่น บัตรเอทีเอ็มและบัตรเดบิต ในการชำระค่าสินค้าและบริการไม่ใช่แค่ใช้บัตรเพื่อถอนเงินสดจากเครื่องเอทีเอ็มเท่านั้น รวมทั้งส่งเสริมและกระจายอุปกรณ์รับชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ให้ร้านค้าสามารถรับชำระด้วยบัตรได้อย่างทั่วถึง แทนการรับชำระด้วยเงินสด และยังเป็นช่องทางในการส่งข้อมูลการขายและภาษีให้กับสรรพากร อีกทั้งยังเป็นการยกระดับการพัฒนาประเทศอีกด้วย

โครงการที่ 3 ระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์

โครงการนี้เป็นการอำนวยความสะดวก ช่วยลดต้นทุน ลดระยะเวลา และลดขั้นตอนในการดำเนินการเกี่ยวกับกรมสรรพากร ของภาคเอกชน โดยรัฐบาลได้พัฒนาการจัดทำและการนำส่งข้อมูลใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ รวมทั้งการนำส่งรายงานการทำธุรกรรมทางการเงินและการนำส่งภาษี เมื่อมีการชำระเงินผ่านระบบ e-Payment

โครงการที่ 4 โครงการ e-Payment ภาครัฐ

เป็นการส่งเสริมให้มีฐานข้อมูลกลางเกี่ยวกับสวัสดิการสังคม โดยการบูรณาการฐานข้อมูลสวัสดิการสังคม และเพิ่มประสิทธิภาพการรับ-จ่ายเงินภาครัฐ ควบคู่กับการจ่ายเงินให้แก่ประชาชน เพื่อลดความผิดพลาด ลดความซ้ำซ้อน และลดการทุจริตจากการจ่ายเงินด้วยเงินสดและเช็ค ประกอบด้วย 2 ส่วน คือ

1. โครงการบูรณาการฐานข้อมูลสวัสดิการสังคม เป็นการพัฒนาระบบฐานข้อมูลกลางให้ภาครัฐเพื่อแก้ปัญหาของรัฐบาลที่ไม่มีฐานข้อมูลของประชาชน หรือมีแต่ไม่ถูกต้องและไม่ครบถ้วน ทำให้ผู้มีรายได้น้อยเป็นกลุ่มเป้าหมายที่รัฐบาลต้องการให้ความช่วยเหลือ ไม่ได้รับความช่วยเหลือจากภาครัฐได้ตรงตามความต้องการ โครงการนี้สามารถทำให้ภาครัฐจ่ายเงินช่วยเหลือหรือเงินสวัสดิการต่างๆ ให้แก่ผู้มีสิทธิได้รับตรงกลุ่มเป้าหมาย

2. โครงการเพิ่มประสิทธิภาพการรับจ่ายเงินภาครัฐทางอิเล็กทรอนิกส์ จัดทำขึ้นเพื่อเพิ่มช่องทางการให้บริการรับชำระเงินจากประชาชนกับส่วนราชการ มีวัตถุประสงค์เพื่อให้หน่วยงานภาครัฐรับชำระเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งจะเป็นการเพิ่มขีดความสามารถในการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการเงินให้มีความถูกต้อง รวดเร็ว สามารถส่งเงินถึงผู้รับได้โดยตรงลดความซ้ำซ้อน โปร่งใส ตรวจสอบได้ทุกขั้นตอน ลดโอกาสการทุจริต และสามารถตรวจสอบได้ ซึ่งจะเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพของระบบการชำระเงินโดยรวมของประเทศ (<http://www.epayment.go.th/home/app/>)

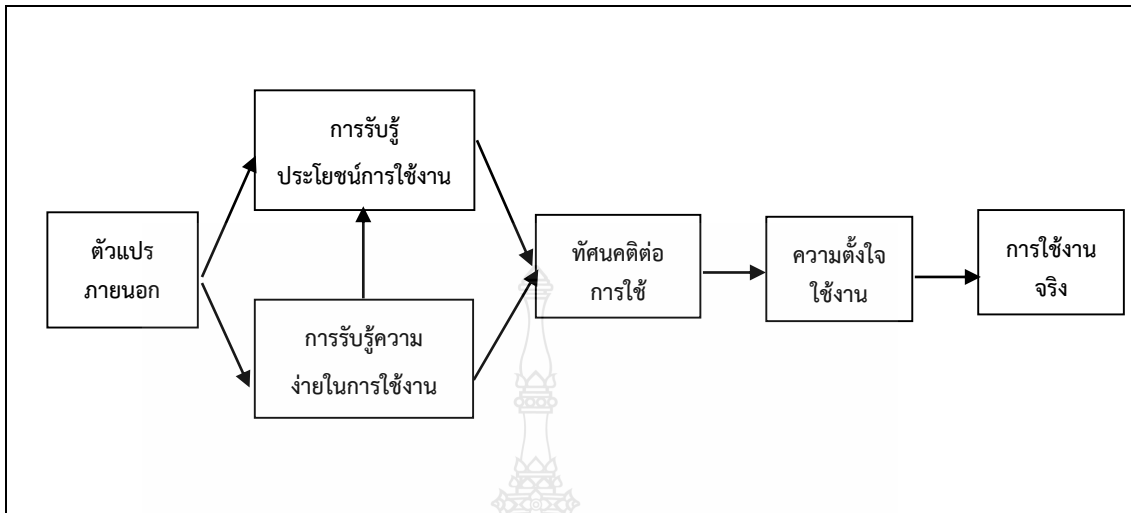
2.2 ทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี

ทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี Technology Acceptance Model : TAM

ทฤษฎียอมรับเทคโนโลยี หรือ TAM ของ Davis, Bagozzi & Warshaw (1989) เป็นทฤษฎีที่ดัดแปลงและพัฒนาารูปแบบแนวคิดมาจากทฤษฎีการกระทำด้วยเหตุผล (Theory of Reasoned Action: TRA) ของ Ajzen & Fishbein (1980) โดย TAM เป็นทฤษฎีที่ใช้ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับที่จะใช้เทคโนโลยีใหม่ๆ และศึกษาปัจจัยในการยอมรับเทคโนโลยีให้มีความน่าเชื่อถือมากยิ่งขึ้นและยังอธิบายถึงพฤติกรรมการยอมรับของบุคคล เมื่อนำระบบเทคโนโลยี หรือสารสนเทศใหม่มาใช้ งาน ซึ่ง TAM เป็นแนวคิดที่ได้รับการยอมรับและใช้กันอย่างกว้างขวาง

การที่ผู้บริโภคจะยอมรับต่อเทคโนโลยี ต้องมีผลมาจากเทคโนโลยีที่มีการออกแบบมาเพื่อผู้ใช้งานโดยตรง และต้องมีความง่าย และมีประโยชน์ต่อการใช้งาน ซึ่งจะนำไปสู่พฤติกรรมที่จะใช้เทคโนโลยีนั้นๆ ถ้าต้องการออกแบบเทคโนโลยีให้ประสบความสำเร็จ ให้ผู้บริโภคเกิดการยอมรับผู้ออกแบบจะต้องนำปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยีมาใช้ เพื่อให้มีความสอดคล้องกับความต้องการและความพึงพอใจของผู้บริโภค

แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (TAM)



ภาพที่ 2.2 แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี TAM

ที่มา: Davis, F.D. (1989 : 319-339). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. MIS Quarterly, 13(3), 319-339.

ลักษณะของการยอมรับเทคโนโลยี

Rogers (1983) กล่าวไว้ว่า การยอมรับเทคโนโลยีเป็นผลมาจากเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องเป็นกระบวนการ ดังนี้

- 1) ขั้นตระหนักหรือขั้นตื่นตัว เป็นขั้นที่บุคคลรู้ว่าเทคโนโลยีใหม่เกิดขึ้นมา แต่ยังไม่มีความรู้ในเทคโนโลยีนั้น
- 2) ขั้นสนใจ เป็นขั้นที่บุคคลให้ความสนใจในเทคโนโลยีใหม่ๆ และค้นคว้าหรือเสาะหาข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับเทคโนโลยีนั้น
- 3) ขั้นประเมินผล เป็นขั้นที่บุคคลจะประเมินผลแบบคร่าวๆ ว่าถ้าเรายอมรับและนำเทคโนโลยีนั้นมาใช้แล้วจะดีหรือไม่เหมาะสมหรือไม่ ถ้าใช้แล้วจะส่งผลกระทบต่ออย่างไร มีความคุ้มค่าหรือมีความเสี่ยงหรือไม่
- 4) ขั้นทดลอง เป็นขั้นที่บุคคลได้นำเทคโนโลยีนั้นมาทดลองทำก่อน จะได้ทราบว่าเทคโนโลยีนั้นมีประโยชน์และเหมาะสมกับสถานการณ์หรือไม่
- 5) ขั้นยอมรับ เป็นขั้นที่ผ่านขั้นทดลองใช้มาแล้ว และบุคคลได้ยอมรับและนำเทคโนโลยีนั้นมาใช้อย่างเต็มที่

2.3 แนวคิดการรับรู้ประโยชน์

Davis, Bagozzi & Warshaw (1989) กล่าวว่า การรับรู้ความมีประโยชน์เป็นความเชื่อของผู้ใช้ว่าการใช้งานสิ่งใดสิ่งหนึ่งส่งผลให้มีการปรับปรุงและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานปัจจุบันให้ดีขึ้น จะทำให้เกิดแรงกระตุ้นที่จะใช้งานสิ่งนั้น และหากผู้ใช้เปิดใจยอมรับในสิ่งที่เป็นประโยชน์

นอกจากนี้การรับรู้ความมีประโยชน์ในมุมมองของเทคโนโลยีสามารถอธิบายได้ โดย Davis (1989) กล่าวว่า การรับรู้ความมีประโยชน์ของผู้ใช้จะอยู่ในระดับมากก็ต่อเมื่อเทคโนโลยีทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพและประสบความสำเร็จ ซึ่งผู้ใช้ที่รับรู้ความมีประโยชน์ของอินเทอร์เน็ตมีแนวโน้มที่จะนำอินเทอร์เน็ตมาใช้เป็นสื่อกลางในการทำกิจกรรมต่างๆ มากยิ่งขึ้น และในมุมมองของการซื้อสินค้าทางอินเทอร์เน็ต คือ การรับรู้ของผู้บริโภคที่ใช้อินเทอร์เน็ตเป็นสื่อกลางในการซื้อสินค้าทำให้การซื้อสินค้านั้นมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ดังนั้นการรับรู้ประโยชน์จึงเป็นตัวแปรสำคัญที่มีอิทธิพลต่อทัศนคติในการซื้อสินค้าทางอินเทอร์เน็ต

จากแนวคิดข้างต้น สรุปได้พอสังเขปได้ว่า การรับรู้ประโยชน์ หมายถึง ความเชื่อที่มีต่อการใช้เทคโนโลยีหรือระบบสารสนเทศ ว่าเป็นการเพิ่มขีดความสามารถในการทำงาน และบุคคลจะได้รับความสะดวก ซึ่งเป็นมุมมองในการวิเคราะห์ให้คำนึงถึงประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ หากประโยชน์ที่ได้รับตอบโจทยความต้องการของบุคคลนั้น จะนำไปสู่การยอมรับและใช้เทคโนโลยีนั้นต่อไป

2.4 แนวคิดการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน

Park (2010) กล่าวว่า การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน เป็นความคาดหวังของผู้ใช้ที่จะสามารถใช้เทคโนโลยีได้อย่างง่ายดายโดยไม่ต้องใช้ความพยายาม และเทคโนโลยีจะต้องมีลักษณะที่สามารถจดจำได้ง่าย ไม่มีความซับซ้อน

Davis (1989) กล่าวว่า การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน วิธีการใช้ไม่ซับซ้อน สามารถเรียนรู้ขั้นตอนได้โดยง่าย นอกจากนี้ยังเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการศึกษาพฤติกรรมของผู้บริโภคในระยะแรก เนื่องจากเป็นกระบวนการที่ทำให้รับรู้ถึงปัญหาและสามารถนำไปแก้ไขปัญหานั้นได้อย่างดี

Neuendorf & Valdiseri (2016) กล่าวว่า การรับรู้ว่าระบบง่ายต่อการใช้งานนั้น ต้องดูปริมาณหรือความสำเร็จที่ได้รับว่าตรงกับความต้องการหรือที่คาดหวังไว้หรือไม่ ซึ่งเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้ประโยชน์ที่ได้รับจากเทคโนโลยีสารสนเทศด้วย

จากแนวคิดข้างต้น สรุปได้พอสังเขปได้ว่า การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน หมายถึง ความคาดหวังของบุคคลที่จะใช้เทคโนโลยีหรือระบบสารสนเทศ ว่าสามารถเรียนรู้การใช้บริการของระบบได้โดยง่าย ไม่ต้องใช้ความพยายาม ขั้นตอนการใช้งานง่าย ไม่ยุ่งยาก

2.5 แนวคิดด้านความไว้วางใจของผู้ใช้งาน

Golembiewski & McConkie (1975) กล่าวว่า ความไว้วางใจ (Trust) ที่แสดงออกด้วยความพึ่งพาอาศัยกัน หรือความมั่นใจหากเกิดสถานการณ์ใดขึ้น ความไว้วางใจอาจจะสะท้อนให้เห็นความหวังในแง่บวก และความคาดหวังต่อสิ่งที่จะได้รับ และความไว้วางใจอาจแสดงถึงระดับความไม่แน่นอนต่อผลลัพธ์

Mcknight & Chervany (2002) กล่าวถึง ความไว้วางใจไว้ดังนี้ ความไว้วางใจเป็นความเชื่อมั่นที่มีต่อบุคคลอื่นอย่างเต็มใจ เป็นเครื่องมือที่สำคัญในการทำธุรกิจ และหลังจากที่ได้ทำการศึกษาและพัฒนาเครื่องมือวัดความไว้วางใจสำหรับพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์แล้วพบว่า ความไว้วางใจเกิดขึ้นจาก 2 องค์ประกอบ คือ ความเชื่อในการไว้วางใจ และเจตนาในการไว้วางใจ โดยความเชื่อในการไว้วางใจจะเป็นปัจจัยที่นำไปสู่เจตนาในการไว้วางใจ

Moorman, Deshpande & Zaltman (1992) ความไว้วางใจ คือ ความเต็มใจที่จะไว้วางใจต่อหุ้นส่วน และมีแนวความคิดว่าหากผู้บริโภครู้สึกมีความเชื่อมั่นต่อหน่วยงานในขณะที่ผู้บริโภคนั้นใช้บริการอยู่เป็นสิ่งที่สำคัญที่สุด ความเชื่อมั่นดังกล่าวจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อผู้บริโภครู้สึกเห็นถึงความน่าเชื่อถือและมีความซื่อสัตย์จริงใจของผู้ให้บริการ

จากแนวคิดข้างต้น สามารถสรุปว่า ความไว้วางใจ หมายความว่า ความเชื่อมั่นส่วนบุคคลที่มีมอบความไว้วางใจในการใช้เทคโนโลยีหรือระบบสารสนเทศที่มีความปลอดภัยในการรับส่งข้อมูล การใช้บริการผ่านระบบมีความเที่ยงตรง มีความน่าเชื่อถือป้องกันบุคคลที่ไม่มีส่วนเกี่ยวข้องให้เข้าถึงข้อมูลส่วนตัวได้

2.6 แนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้ความเสี่ยง

Cunningham (1997) กล่าวว่า การรับรู้ความเสี่ยง คือ การรับรู้ถึงความไม่แน่นอนของลูกค้าย ถ้าการรับรู้ความเสี่ยงในระดับที่สูง ลูกค้ายก็จะสั่งซื้อสินค้าหรือใช้บริการน้อยลง การรับรู้ความเสี่ยงอาจเกิดจากความไม่แน่นอนด้านลบ ในสภาพแวดล้อมออนไลน์ ความเสี่ยงมีผลต่อการตัดสินใจ การรักษาข้อมูลส่วนตัวนั้นก็มีส่วนสำคัญเช่นกันเพราะอาจจะส่งผลกระทบต่อตัดสินใจสั่งซื้อสินค้าหรือบริการได้ และอีกปัจจัยหนึ่งที่สำคัญคือการนำเสนอข้อมูลของสินค้าหรือบริการอย่างครบถ้วนชัดเจน ถูกต้อง อาจทำให้ลูกค้ายมีความรู้สึกถึงความเสี่ยงอยู่ในระดับต่ำ

Martin & Camarero (2008) อธิบายว่า การซื้อสินค้าหรือบริการออนไลน์ของลูกค้ายนั้นการรับรู้ความเสี่ยงขึ้นอยู่กับระบบการรักษาความปลอดภัย และความมั่นใจในการเก็บข้อมูลส่วนตัวของลูกค้ายอย่างดีที่สุด และองค์กรต้องสามารถอธิบายข้อมูลของสินค้าหรือบริการได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วนชัดเจน จะทำให้ลูกค้ายรับรู้ได้ถึงความเสี่ยงในระดับต่ำ

จากแนวคิดข้างต้น สามารถสรุปว่า การรับรู้ความเสี่ยง หมายถึง การรับรู้และการยอมรับผลที่จะเกิดขึ้นตามมาหลังจากที่เราใช้เทคโนโลยีนั้น หากระบบมีการป้องกันความปลอดภัยอย่างดี ทำให้ผู้ใช้บริการไม่มีความรู้สึกกังวลในการใช้งานและมีความเชื่อมั่นในระบบและรับรู้ว่าจะระบบสามารถควบคุมความเสี่ยงได้ จะนำไปสู่ความไว้วางใจที่จะใช้ระบบนั้นต่อไป

2.7 แนวคิดเกี่ยวกับทัศนคติ

ทัศนคติ หมายถึง ผลของกระบวนการทางจิตวิทยาที่แสดงถึงความโน้มเอียงที่สามารถเรียนรู้เพื่อเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมให้สอดคล้องกับความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยทัศนคติจะไม่สามารถสังเกตเห็นได้โดยตรง แต่สามารถวัดได้จากสิ่งที่บุคคลกล่าวถึงหรือพฤติกรรมที่บุคคลแสดงออก ทั้งนี้การสร้างทัศนคติเกิดจากการเรียนรู้ผ่านประสบการณ์โดยตรงและจากประสบการณ์ของผู้อื่นซึ่งสามารถเปลี่ยนแปลงได้ (Schiffman & Kanuk, 2009)

สร้อยตระกูล (ติวยานนท์) อรรถมานะ (2541, น. 64) กล่าวว่า ทัศนคติ คือ การผสมผสานระหว่างความรู้สึกนึกคิด ความคิดเห็น การรับรู้และความรู้ของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด สถานการณ์หนึ่งสถานการณ์ใด ซึ่งอาจจะเป็นได้ทั้งยอมรับหรือปฏิเสธ และความรู้สึกเหล่านี้มีแนวโน้มที่จะก่อให้เกิดพฤติกรรมใดพฤติกรรมหนึ่งขึ้นมา

วีรัช ลภีรัตนกุล (2546, น. 200) กล่าวว่า ทัศนคติเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นเฉพาะตัวของบุคคล และอาจแตกต่างกันตามปัจจัยแวดล้อมที่ต่างกันไป โดยแบ่งทัศนคติได้ 3 ประเภท คือ

1. ทัศนคติเชิงบวก เป็นทัศนคติที่ชักนำให้บุคคลมีความรู้สึกหรืออารมณ์ในด้านดีกับบุคคลอื่นที่ออกมาจากสภาพจิตใจในด้านดี
2. ทัศนคติเชิงลบหรือไม่ดี คือ ทัศนคติที่ไม่ดีสร้างความรู้สึกที่เป็นไปในทางเสื่อมเสียไม่ได้รับความน่าเชื่อถือหรือความไว้วางใจ มักเกิดขึ้นร่วมกับความไม่พอใจ
3. ทัศนคตินิ่งเฉย คือ มีทัศนคติที่นิ่งเฉยไม่มีความคิดเห็นใดๆ ทั้งสิ้น

จากความหมายของทัศนคติ (Attitude) ข้างต้น สรุปได้ว่า ทัศนคติ หมายถึง ความรู้สึกของบุคคล ความคิดเห็นของบุคคล และการแสดงออกทางพฤติกรรมของบุคคล โดยการประมาณค่าว่าไม่ชอบหรือชอบ และตอบสนองในเชิงบวกหรือเชิงลบในสภาพแวดล้อมนั้นๆ โดยทัศนคตินี้ สามารถเรียนรู้หรือจัดการได้ด้วยประสบการณ์ ทัศนคตินั้นสามารถที่จะรับรู้ได้จากสิ่งที่คนพูดออกมาอย่างเป็นทางการ หรือไม่เป็นทางการก็ได้

2.8 แนวคิดเกี่ยวกับความตั้งใจใช้

Engel, Blackwell & Miniard (1995) กล่าวว่า ปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดความตั้งใจในการซื้อสินค้าหรือบริการของผู้บริโภค อาจเกิดจากตัวของผู้บริโภคเองนับว่าเป็นสิ่งที่ควบคุมไม่ได้ เช่น ลักษณะนิสัยส่วนตัวของผู้บริโภค หรืออาจมีปัจจัยภายนอกมาเป็นตัวกระตุ้นให้ลูกค้าเกิดความสนใจ และผู้ให้บริการควรทำการพิจารณาในด้านต่างๆ ของสินค้าและบริการ โดยเปรียบเทียบกับสินค้าชนิดอื่น รวมถึงการวางตำแหน่งตัวสินค้าควรมีความแปลกใหม่ และปัจจัยต่างๆ เหล่านี้ผู้ให้บริการสามารถควบคุมได้ และนำมาใช้วางแผนเพื่อดึงดูดความสนใจและกระตุ้นให้ผู้บริโภคเกิดความตั้งใจที่จะซื้อสินค้าและบริการนั้นให้ได้

Agarwal & Prasad (1997) กล่าวว่า ความตั้งใจ นำไปสู่การเกิดพฤติกรรมการใช้งานระบบ ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญอย่างมากในการยอมรับและใช้งาน

ภาณุกร เตชะชุมทกิจ (2562) ความตั้งใจในการใช้งาน คือ การแสดงออกถึงแผนการของผู้บริโภคที่มีต่อสิ่งนั้นๆ เช่น ความพอใจในการใช้งาน ประสบการณ์ที่สัมผัสโดยตรง

จากแนวคิดข้างต้น สามารถสรุปว่า ความตั้งใจในการใช้งาน หมายถึง เมื่อผู้ใช้งานวิเคราะห์ดีแล้วว่าการใช้งานเทคโนโลยีหรือระบบสารสนเทศนี้เป็นสิ่งดี ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ได้ บุคคลนั้นจะมีความตั้งใจที่นำเทคโนโลยีนั้นมาใช้งานจริง และใช้งานเป็นประจำในอนาคตต่อไป

2.9 แนวคิดความมั่นคงปลอดภัยของระบบสารสนเทศ

ความมั่นคงปลอดภัยของสารสนเทศ คือ การป้องกันสารสนเทศและองค์ประกอบอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง การรักษาความปลอดภัยของข้อมูล ผลที่เกิดจากการใช้ระบบของนโยบาย ระเบียบปฏิบัติที่ใช้ในการพิสูจน์ทราบควบคุมและป้องกันการเปิดเผยข้อมูลโดยไม่ได้รับอนุญาต NSTISSC (Nation Security Telecommunications and Information Systems Security) หรือ คณะกรรมการด้านความมั่นคงด้านโทรคมนาคมและระบบสารสนเทศแห่งชาติของสหรัฐอเมริกา ได้กำหนดแนวคิดความมั่นคงปลอดภัยขึ้นมา ต่อมาได้กลายเป็นมาตรฐานการประเมินความมั่นคงของระบบสารสนเทศที่ได้รับการยอมรับ

แนวคิด ของความมั่นคงปลอดภัยของสารสนเทศ

1. ความลับ เป็นการรับประกันว่าผู้มีสิทธิและได้รับอนุญาตเท่านั้นที่สามารถเข้าถึงข้อมูลได้ องค์กรต้องมีมาตรการป้องกันการสารสนเทศที่เป็นความลับ เช่น การจัดประเภทของสารสนเทศ การรักษาความปลอดภัยแหล่งจัดเก็บข้อมูล กำหนดนโยบายรักษาความปลอดภัยและนำไปใช้
2. ความสมบูรณ์ คือ ความครบถ้วน ถูกต้อง สารสนเทศที่มีความสมบูรณ์จัดว่าเป็นสารสนเทศที่นำไปใช้ประโยชน์ได้อย่างถูกต้องครบถ้วน
3. ความพร้อมใช้ คือ สารสนเทศที่สามารถเข้าใช้งานได้อย่างราบรื่น โดยผู้ใช้ระบบอนุญาตเฉพาะราย
4. ความถูกต้องแม่นยำ คือ สารสนเทศต้องไม่มีความผิดพลาด และต้องมีค่าตรงกับความคาดหวังของผู้ใช้เสมอ
5. สารสนเทศเป็นของแท้ คือ สารสนเทศที่ถูกจัดทำขึ้นจากแหล่งที่ถูกต้อง ไม่ถูกทำซ้ำโดยแหล่งอื่นที่ไม่ได้รับอนุญาต
6. ความเป็นส่วนตัว สารสนเทศที่ถูกจัดเก็บและรวบรวมไว้โดยองค์กรจะต้องถูกใช้ในวัตถุประสงค์ที่ผู้เป็นเจ้าของสารสนเทศรับทราบ ไม่เช่นนั้นถือว่าเป็นการละเมิดสิทธิส่วนบุคคล (<https://sites.google.com/site/subjectschiwitkabthechnoloyi/home>)

จากแนวคิดข้างต้น สามารถสรุปว่า ความมั่นคงปลอดภัยของระบบสารสนเทศ หมายความว่า การใช้เทคโนโลยีมีการรักษาความปลอดภัยในข้อมูลที่เป็นส่วนตัวบุคคลอื่นไม่สามารถเข้าถึงข้อมูลส่วนตัวและข้อมูลในการทำธุรกรรมได้ ระบบมีความปลอดภัยในการรับส่งข้อมูลและทุกๆ ขั้นตอน

2.10 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ชลธิชา ศรีแสง (2555) ศึกษาปัจจัยที่ทำให้เว็บระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ประสบความสำเร็จกรณีศึกษาธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) จากผลการวิจัยพบว่า การรับรู้ถึงประโยชน์ การรับรู้ถึงการใช้งานง่าย การรับรู้ถึงความเสี่ยงและความไว้วางใจในระบบ ของระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ มีความสัมพันธ์ในแง่บวกต่อความตั้งใจที่จะนำระบบมาใช้ ส่วนการรับรู้ถึงการใช้งานง่าย การรับรู้ความเสี่ยง และความไว้วางใจในระบบ ของระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ มีความสัมพันธ์ในแง่บวกต่อการรับรู้ถึงประโยชน์ของระบบ และด้านความไว้วางใจในระบบไม่มีผลกระทบในแง่ลบต่อการรับรู้ความเสี่ยง

จิตญาดา แก้วแทน (2557) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่านอุปกรณ์สมาร์ตโฟน : กรณีศึกษาในพื้นที่กรุงเทพมหานครและปทุมธานี จากผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านทัศนคติ ด้านการรับรู้ความเสี่ยง ด้านความเชื่อมั่นในการออนไลน์และด้านการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง จากการใช้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่านอุปกรณ์สมาร์ตโฟนมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากโดยมีค่าเฉลี่ย 4.37, 4.27, 4.01 และ 3.51 ตามลำดับ และปัจจัยด้านทัศนคติ ด้านความเชื่อมั่นในการออนไลน์ และด้านการรับรู้ความเสี่ยงมีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่านอุปกรณ์สมาร์ตโฟนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

เกวรินทร์ ละเอียดดินันท์ (2559) ศึกษาเรื่อง การยอมรับเทคโนโลยีและพฤติกรรมผู้บริโภคออนไลน์ที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร จากผลการวิจัยพบว่า ด้านการนำมาใช้งานจริงส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อหนังสืออิเล็กทรอนิกส์มากที่สุด ส่วนด้านการรับรู้ประโยชน์ ด้านการรับรู้ความเสี่ยง ด้านทัศนคติ ด้านพฤติกรรมผู้บริโภคออนไลน์ ไม่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อหนังสือทางอิเล็กทรอนิกส์

เสาวลักษณ์ อินภูซงค์ (2559) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับระบบการชำระเงินแบบพร้อมเพย์ จากผลการวิจัยพบว่า อาชีพและสถานภาพสมรสมีผลต่อการยอมรับระบบการชำระเงินแบบพร้อมเพย์ ด้านการรับรู้ความยากง่ายในการใช้งาน ส่วนพฤติกรรมใช้ระบบด้านช่องทางการชำระเงิน ด้านเหตุผลในการใช้บริการ และด้านอิทธิพลทางสังคมมีอิทธิพลต่อการยอมรับระบบการชำระเงินแบบพร้อมเพย์ในภาพรวม โดยเหตุผลในการใช้บริการมีอิทธิพลสูงสุด ส่วนช่องทางการชำระเงินมีอิทธิพลสูงสุดต่อการยอมรับระบบการชำระเงินแบบพร้อมเพย์ด้านการรับรู้ประโยชน์

อังครักษ์ มีวรรณสุขกุล (2553) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความตั้งใจใช้ธุรกรรมการเงินผ่านนวัตกรรม 3G ของผู้บริโภค จากผลการวิจัยพบว่า การรับรู้ประโยชน์ การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน ทัศนคติ การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง ความเชื่อมั่นในการออนไลน์ มีผลต่อความตั้งใจใช้ธุรกรรมการเงินผ่านนวัตกรรม 3G โดยทัศนคติ มีผลต่อความตั้งใจใช้ธุรกรรมการเงินผ่านนวัตกรรม 3G มากที่สุด แสดงถึงเป็นวิธีการที่ทันสมัย เป็นประสบการณ์ที่ดี น่าสนใจและการนำนวัตกรรม 3G มาใช้กับธุรกรรมการเงินเพื่อใช้ชีวิตประจำวันสะดวกสบายมากขึ้น เป็นสิ่งที่สามารถโน้มน้าวให้ผู้บริโภคมีความตั้งใจใช้ธุรกรรมการเงินผ่านนวัตกรรม 3G มากกว่าปัจจัยอื่น

ชญญาพัทธ์ จงทวี (2558) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ Mobile Banking ในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการใช้บริการ Mobile Banking ที่แตกต่างกัน โดยกลุ่มรายได้

เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่า 15,000 บาท มีระดับความพึงพอใจสูงสุด ส่วนปัจจัยด้านความปลอดภัยและปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยี พบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจเรียงลำดับจากมากไปน้อย ได้แก่ ปัจจัยด้านอำนวยความสะดวก ปัจจัยด้านการรับรู้ประโยชน์ และความง่ายในการใช้งาน และปัจจัยด้านความปลอดภัย ตามลำดับ

ชุตินันท์ นาคะเลิศกวี (2553) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้งาน E-Service เพื่อชำระค่าบริการของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ AIS ในกรุงเทพมหานคร ได้ศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับในการใช้งาน E-Service เพื่อชำระค่าบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ AIS จากผลการวิจัยพบว่า ด้านปัจจัยการรับรู้ถึงความเสี่ยง มีความปลอดภัย และมีความเป็นส่วนตัวมีผลต่อการใช้งาน ขณะที่เมื่อผู้ใช้งานรับรู้ถึงความง่ายต่อการใช้ก็ส่งผลต่อการรับรู้ว่ามีประโยชน์เช่นกัน

เสาวณิต อุดมเวชสกุล (2557) ได้ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความเชื่อมั่นในการใช้บริการ M-Banking จากการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านอายุนั้นส่งผลต่อการยอมรับบริการ M-Banking ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการบิวหลวงไอแบงก์กิ้งของบัญชีรรัตน์ ทองหอม (2548) ที่ปัจจัยด้านส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการเช่นกัน และ ศรารัฐ ยุตวัน (2553) ซึ่งศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ของลูกค้าในเขตพื้นที่จังหวัดยโสธร

บุชนา สุทธิวงษ์ (2562) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตั้งใจเลือกใช้บริการการชำระเงินผ่านแอปพลิเคชันเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-money) ในเขตกรุงเทพมหานคร จากการวิจัยพบว่า ประเภทของการชำระเงินคือ ธุรกรรมทางการเงิน สถานที่ใช้บริการคือบ้าน ความถี่ในการใช้บริการคือ 2-5 ครั้งต่อเดือน โดยช่วงเวลาที่ใช้บริการคือ 12.01 - 18.00 น. จำนวนเงินชำระค่าบริการระหว่าง 500 - 1,000 บาทต่อครั้ง ซึ่งการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลพบว่ารายได้และอาชีพเป็นปัจจัยที่มีผลต่อการตั้งใจเลือกใช้บริการการชำระเงินผ่านแอปพลิเคชันเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในกรุงเทพมหานคร ปัจจัยด้านพฤติกรรมการใช้บริการพบว่า ปัจจัยด้านความถี่ในการใช้บริการมีผลต่อการตั้งใจเลือกใช้บริการการชำระเงินผ่านแอปพลิเคชันเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในกรุงเทพมหานคร

พรชนก พลาบุลย์ (2558) ศึกษาเรื่อง การยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยี การใช้เทคโนโลยีและพฤติกรรมผู้บริโภคที่ส่งผลต่อความตั้งใจของประชาชนในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบพร้อมเพย์ (PromptPay) ของรัฐบาลไทย ผลการวิจัยพบว่า การยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยีด้านการรับรู้ความง่าย แรงจูงใจด้านอารมณ์ อิทธิพลทางสังคม ด้านรับรู้ประโยชน์ สิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน ส่งผลต่อความตั้งใจของประชาชนในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบพร้อมเพย์ของรัฐบาลไทย

ภานุกร เตชะชุนหกิจ (2562) ศึกษาเรื่อง อิทธิพลการยอมรับเทคโนโลยีและคุณภาพบริการอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลต่อการใช้งานระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ ผลการวิจัยพบว่า การยอมรับเทคโนโลยีผ่านคุณภาพในการให้บริการมีอิทธิพลทางตรง และทางอ้อมต่อความพึงพอใจในการใช้ และการส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานระบบการจัดซื้อที่ดำเนินการบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตกับการยอมรับเทคโนโลยีของระบบจัดซื้อบนอินเทอร์เน็ต ผ่านคุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ ยังมีตัวแปรที่ส่งผลประกอบด้วย 2 ตัวแปร คือ ด้านความมีประสิทธิภาพและด้านความสามารถของระบบที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการใช้งานระบบ

Aldas-Manzano, Lassala-Navarre, Ruiz-Mafe & Sanz-Blas (2009) ได้ทำการศึกษาเทคโนโลยีผู้บริโภค และการรับรู้ความเสี่ยงในการใช้ธนาคารออนไลน์ ใช้เป็นปัจจัยหลักในการวิจัยที่มีผลบวกต่อการใช้งานธนาคารออนไลน์ และมีผลทางตรงในการลดความรู้ความเข้าใจของผู้บริโภค ผลงานวิจัยพบว่า นวัตกรรมผู้บริโภค คือ สิ่งสำคัญของการทำให้ระบบของธนาคารออนไลน์ดีขึ้นและสามารถทำให้ลดความรู้ความเข้าใจของผู้บริโภคในการใช้งาน บริการทางการเงินบนอินเทอร์เน็ตได้ ความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับการใช้งานธนาคารผ่านอินเทอร์เน็ตที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์กันร้อยละ -28.0 ขณะที่นวัตกรรมผู้บริโภคมีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม ในการรับรู้ความเสี่ยงมีผลความสัมพันธ์ร้อยละ -9.0 ทำให้เห็นได้ถึงการรับรู้ความเสี่ยงมีระดับน้อยลง



บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาเรื่อง การยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อความตั้งใจใช้บริการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคม ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ของสำนักงานประกันสังคม เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ศึกษาและค้นคว้าตามขั้นตอน ดังนี้

- 3.1 ศึกษาประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 การสร้างเครื่องมือในการวิจัย
- 3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร (Population)

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ สถานประกอบการที่มีที่ตั้งอยู่ในพื้นที่ความรับผิดชอบของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดปทุมธานี สาขาคลองหลวง ซึ่งมีประชากรทั้งสิ้น 5,158 แห่ง (ข้อมูลรายงานจำนวนสถานประกอบการและผู้ประกันตนจำแนกตามขนาดสถานประกอบการ รายงาน VDR ECHDSUM6 (2562, น.2)

กลุ่มตัวอย่าง (Sample)

สำหรับการศึกษาในครั้งนี้ ได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยคือ สถานประกอบการที่มีที่ตั้งอยู่ในพื้นที่ความรับผิดชอบของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดปทุมธานี สาขาคลองหลวง การคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่าง ได้ใช้สูตรของ Taro Yamane (Yamane, 1973) เป็นการหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างแบบทราบจำนวนประชากร โดยกำหนดระดับความเชื่อมั่นอยู่ที่ร้อยละ 95 และสัดส่วนของความคลาดเคลื่อนที่สามารถยอมรับให้เกิดขึ้นได้ร้อยละ 5 ซึ่งสามารถทำการคำนวณได้ ดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + N(E)^2}$$

โดย E คือ ความคลาดเคลื่อนของการเลือกตัวอย่างที่ยอมให้เกิดขึ้นได้ 0.05 (ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95)

N คือ ขนาดของประชากร

n คือ ขนาดกลุ่มตัวอย่าง

แทนค่า

$$n = \frac{5,158}{1 + 5,158 (0.05)^2}$$

ค่าที่ได้คือ n = 371.212 หรือ ประมาณ 372 ตัวอย่าง

ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ได้จากการคำนวณเท่ากับ 372 ตัวอย่าง ทั้งนี้ผู้ศึกษาได้ทำการเก็บตัวอย่างสำรองเพิ่มเติมอีกร้อยละ 5 ประมาณ 18 ตัวอย่าง เพื่อป้องกันความผิดพลาดจากการเก็บตัวอย่างและป้องกันการตอบแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ ดังนั้นจึงตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาทั้งสิ้น 390 ตัวอย่าง

การเลือกกลุ่มตัวอย่าง

สำหรับวิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่าง ใช้วิธีเลือกแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็น (Non-probability Sampling) เพื่อเลือกตัวแทนที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ โดยใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบตามสะดวก ผู้วิจัยจะทำการแจกแบบสอบถามตามกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา เป็นแบบสอบถามความคิดเห็น โดยแบ่งแบบสอบถามเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเจ้าของกิจการหรือผู้รับมอบจากสถานประกอบการในการดำเนินการเกี่ยวกับระบบของสำนักงานประกันสังคม ลักษณะของแบบสอบถามจะเป็นลักษณะปลายปิด (Closed Ended Question) มีตัวเลือกให้ตอบ (Multiple Choice) จำนวน 5 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ช่องทางการชำระเงินสมทบ และจำนวนผู้ประกันตนของสถานประกอบการ

ส่วนที่ 2 เป็นการตอบแบบสอบถามที่มีข้อมูลในส่วนของการยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) โดยแบ่งเป็น 5 ด้าน คือ ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ ด้านความง่ายในการใช้งาน ด้านความไว้วางใจระบบ ด้านการรับรู้ความเสี่ยง และด้านทัศนคติต่อการใช้งาน และแบบสอบถามเกี่ยวกับความตั้งใจในใช้งาน รวมเป็นจำนวน 24 ข้อ ลักษณะของแบบสอบถามจะเป็นลักษณะปลายปิด แบบมาตราส่วนการประเมินค่า (Rating Scale) ของ ลิเคอร์ท (Likert) โดยการแบ่งระดับสเกลออกเป็น 5 ระดับ โดยกำหนดเกณฑ์การวัดระดับ ดังนี้

คะแนน	ระดับความคิดเห็น
5	เห็นด้วยมากที่สุด
4	เห็นด้วยมาก
3	เห็นด้วยปานกลาง
2	เห็นด้วยน้อย
1	เห็นด้วยน้อยที่สุด

ระดับการวัดข้อมูลแบบอันตรภาคชั้น (Interval Scale) ซึ่งเกณฑ์ค่าเฉลี่ยจากการคำนวณ โดยใช้สูตรการคำนวณความกว้างของอันตรภาคชั้น (ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2552) ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{จากสูตร ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{(5 - 1)}{5} \\ &= 0.8 \end{aligned}$$

เกณฑ์ในการให้ค่าเฉลี่ยแปลความหมายต่อระดับความเห็น เท่ากับ 0.8 เป็นเกณฑ์ในการแบ่งตามระดับ 5 ระดับ ซึ่งมีผล ดังนี้

- คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 5.00 - 4.21 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด
- คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 4.20 - 3.41 หมายถึง เห็นด้วยมาก
- คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 3.40 - 2.61 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง
- คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 2.60 - 1.81 หมายถึง เห็นด้วยน้อย
- คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.80 - 1.00 หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 แนวทางการแก้ไขและข้อเสนอแนะ เป็นการใช้คำถามแบบปลายเปิด (Open ended question) ในการใช้วิเคราะห์เนื้อหา

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือหลักที่ใช้ในสำรวจรวบรวมข้อมูลโดยผู้วิจัยได้ทำการทบทวนแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องในการวิจัย เพื่อทำกรอบแนวคิดในการวิจัย และสร้างแบบสอบถามให้มีความเชื่อมโยงกับกรอบแนวคิดในการวิจัย

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

การสร้างเครื่องมือ และเกณฑ์กำหนดการวัดค่าตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา โดยเครื่องมือที่ใช้ในครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม จำนวน 390 ชุด โดยมีขั้นตอน ดังนี้

ขั้นที่ 1 ศึกษาจากงานวิจัย หนังสือ เอกสารทางวิชาการ วารสารกรรม และแนวคิด ที่เกี่ยวข้อง

ขั้นที่ 2 กำหนดประเด็นและขอบเขตของคำถามให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของงานวิจัย เพื่อนำข้อมูลทั้งหมดมาสร้างแบบสอบถามให้ครอบคลุมเนื้อหาของขอบเขตงานวิจัย นำแบบสอบถามไปให้อาจารย์ที่ปรึกษา ตรวจสอบ และให้คำแนะนำ จากนั้นนำมาแก้ไขปรับปรุงตามข้อเสนอแนะ

ขั้นที่ 3 นำแบบสอบถามที่แก้ไขแล้วเสนอผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน ได้แก่

- 1.) นางรัตนา ศาสตเพ็ชร (ผู้อำนวยการสำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 7)
- 2.) นางสาวรัตนภรณ์ อุปนิสัยพล (นักวิชาการเงินและบัญชีชำนาญการพิเศษ กองคลังสำนักงานประกันสังคม)
3. ดร. ดวงพร พุทรวงค์ (อาจารย์คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี)

เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรง (Content validity) แล้ววิเคราะห์คุณภาพของเครื่องมือโดยหาค่าดัชนีความสอดคล้อง IOC (Index of Item Objective Congruency) ดัชนีความสอดคล้อง 0.67 ขึ้นไป โดยผล IOC ที่ได้ในงานวิจัยครั้งนี้มีค่า IOC ในทุกข้อตั้งแต่ 0.67 ขึ้นไป (ภาคผนวก ค)

ขั้นที่ 4 นำแบบสอบถามที่แก้ไขแล้วไปทดสอบ (Try-Out) กับกลุ่มที่ใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างจริง จำนวน 30 ตัวอย่าง เพื่อทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability Test) ของแบบสอบถาม โดยทดสอบความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95 ด้วยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α - Coefficient) ของ ครอนบาค Cronbach's - Alpha (อ้างอิงใน กัลยา วาณิชยปัญญา, 2558) (ภาคผนวก ง)

ขั้นที่ 5 นำผลที่ได้จากแบบสอบถามมาทำการวิเคราะห์หาค่าความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป ซึ่งได้ค่า Cronbach's alpha เท่ากับ 0.965

ขั้นที่ 6 ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามตามข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่ได้จากอาจารย์ที่ปรึกษาอีกครั้งก่อนนำไปใช้จริง

ขั้นที่ 7 จัดทำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์จริงและดำเนินการเก็บข้อมูล

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาเรื่องการยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อความตั้งใจใช้บริการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ของสำนักงานประกันสังคม ผู้ศึกษาได้เก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

3.3.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่ได้รวบรวมจากการแจกแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่าง คือ สถานประกอบการที่ตั้งอยู่ในเขตพื้นที่ความรับผิดชอบของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดปทุมธานี สาขาคลองหลวง จำนวน 390 ตัวอย่าง และเก็บรวบรวมแบบสอบถามคืนมาเพื่อตรวจสอบความสมบูรณ์และความถูกต้อง และนำไปวิเคราะห์ผลทางสถิติต่อไป

3.3.2 ข้อมูลทุติภูมิ (Secondary Data) ได้ศึกษาและรวบรวมข้อมูลจากการทบทวนวรรณกรรม งานวิจัย วิทยานิพนธ์ บทความ ข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต และตำราที่เกี่ยวข้อง

3.4 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อเก็บรวบรวมแบบสอบถามตามจำนวนที่ต้องการครบแล้ว ผู้ศึกษาจะทำการตรวจสอบข้อมูลที่ได้ทั้งหมดเพื่อตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม ทำการลงรหัส (Coding) แบบสอบถามที่ถูกต้องเรียบร้อยแล้ว เพื่อนำข้อมูลมาประมวลผลและทำการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมประมวลผลสำเร็จรูปทางสถิติ เพื่อตอบวัตถุประสงค์และพิสูจน์สมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งออกเป็น 2 ประเภท

3.4.1 สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

สถิติเชิงพรรณนา คือ สถิติที่ใช้เพื่ออธิบายข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ช่องทางการชำระเงินสมทบ จำนวนผู้ประกันตนของสถานประกอบการ เพื่อนำมาคำนวณหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

3.4.2 สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics)

สถิติเชิงอนุมาน นำข้อมูลที่ได้จากกลุ่มตัวอย่าง นำไปสรุปผลเพื่อทดสอบสมมติฐาน โดยใช้สถิติที่ใช้ในการทดสอบ คือ Multiple Regression Analysis ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 เพื่อเป็นการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยหรือตัวแปรอิสระตัวใดบ้างที่มีผลต่อตัวแปรตามที่ต้องการศึกษา โดยตัวแปรตามและตัวแปรอิสระทุกตัวเป็นตัวแปรเชิงปริมาณที่มีระดับการวัดเป็นแบบช่วง (Interval) ผลที่ได้จากการวิเคราะห์สามารถสรุปว่า การยอมรับเทคโนโลยีด้านใดที่มีผลต่อความตั้งใจใช้บริการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคม ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) โดยมีตัวแบบของสมการ ดังนี้

$$\hat{Y} = b_0 + b_1X_1 + b_2X_2 + \dots + b_kX_k$$

โดยที่ k คือ จำนวนตัวแปรอิสระที่ใช้ในสมการถดถอย

Y คือ ค่าของตัวแปรตาม โดยใช้ Y สำหรับค่าประมาณหรือทำนาย

X = ค่าของตัวแปรต้น (Independent Variable)

b_0 คือ ค่าคงที่ (Constant) ของสมการถดถอย

b_1 คือ ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย (Regression Coefficient)

ของตัวแปรอิสระที่ i (X_i) ซึ่งแสดงการเปลี่ยนแปลงของค่า X ตัวที่ i ที่มีค่าต่อค่า y ตัวที่ i

b_1, b_2, \dots, b_k เป็นสัมประสิทธิ์การถดถอยเพียงบางส่วน (Partial Regression Coefficient)

โดย b_1 เป็นค่าที่แสดงถึงการเปลี่ยนแปลงของตัวแปรตาม y เมื่อตัวแปรอิสระ X_1 เปลี่ยนไป 1 หน่วย โดยที่ตัวแปรอิสระตัวอื่นๆ คงที่ เช่น ถ้า X_1 เปลี่ยนไป 1 หน่วย ค่า y จะเปลี่ยนไป b_1 หน่วย โดยที่ X_2, X_3, \dots, X_k มีค่าคงที่

เงื่อนไขของการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ

1. ตัวแปรอิสระไม่ควรมีความสัมพันธ์กันหรือเป็นอิสระต่อกัน ใช้ค่าสหสัมพันธ์เพียร์สันใช้อธิบายความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ ซึ่งค่าที่ทดสอบ ไม่ควรเกิน 0.80 (Hair, et al., 2008) ซึ่งถ้าเกิน 0.80 ให้สันนิษฐานว่าอาจเกิดปัญหา Multicollinearity

2. ทดสอบปัญหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรเพื่อการพยากรณ์ ซึ่งใช้สถิติ Tolerance ซึ่งปกติต้องอยู่ระหว่าง 0.2 - 1.0 ซึ่งหากต่ำกว่า 0.2 แสดงว่าเกิดปัญหา Multicollinearity (กัลยา วานิชปัญญา, 2558) และค่า VIF ควรจะมีค่าตั้งแต่ 1 ขึ้นไป แต่ไม่ควรเกิน 10 ถ้าเกิน 10 แสดงว่าเกิดปัญหา Multicollinearity (กัลยา วานิชปัญญา, 2558)

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ผลจากการศึกษาค้นคว้า เรื่องการยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อความตั้งใจใช้บริการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคม ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ของสำนักงานประกันสังคม มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการยอมรับเทคโนโลยี ที่มีผลต่อความตั้งใจใช้บริการ ชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคม ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ของสำนักงานประกันสังคม ได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามและมีผู้ตอบแบบสอบถามสมบูรณ์แล้ว จำนวน 390 ชุด จึงนำมาเป็นเครื่องมือสำหรับการศึกษาค้นคว้า และนำมาวิเคราะห์ด้วยวิธีทางสถิติในการประมวลผลวิเคราะห์ข้อมูลและแปลความหมาย โดยมีสัญลักษณ์และอักษรย่อที่ใช้ในการวิเคราะห์ ดังนี้

n	หมายถึง กลุ่มตัวอย่าง
Sig.	หมายถึง ระดับนัยสำคัญทางสถิติ
R ²	หมายถึง ค่าสัมประสิทธิ์ซึ่งแสดงถึงประสิทธิภาพในการพยากรณ์
Adjusted R ²	หมายถึง ค่า R ² ที่ปรับแก้แล้ว
\bar{X}	หมายถึง ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean)
S.D.	หมายถึง ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
\hat{Y}	หมายถึง ค่าประมาณหรือค่าทำนายหรือค่าตัวแปรตาม
b ₀	หมายถึง ค่าคงที่ของการถดถอยในรูปของสมการตัวอย่าง
b _i	หมายถึง ค่าสัมประสิทธิ์ของการถดถอยของตัวแปรอิสระ i
B	หมายถึง ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวพยากรณ์ในสมการที่เขียนในรูปคะแนนดิบ
Beta (β)	หมายถึง ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยในแบบคะแนนมาตรฐาน
r	หมายถึง ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
Tolerance	หมายถึง ค่าที่สภาของกลุ่มตัวแปรอิสระในสมการมีความสัมพันธ์กัน
VIF	หมายถึง ค่าที่สภาของกลุ่มของตัวแปรอิสระในสมการมีความสัมพันธ์กัน
*	หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
Std. Error	หมายถึง ค่าที่แสดงระดับของความคลาดเคลื่อนที่เกิดจากการใช้ตัวแปรอิสระมาพยากรณ์ตัวแปรตาม

4.1 การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบ่งผลการการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลการยอมรับเทคโนโลยี

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลความตั้งใจใช้บริการชำระผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment)

ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

ส่วนที่ 5 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ใช้สถิติเชิงพรรณนาในการวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม คือ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ เพื่ออธิบายถึงลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ช่องทางการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคม และจำนวนผู้ประกันตนของสถานประกอบการ สรุปได้ตามตาราง และคำอธิบาย ต่อไปนี้

ตารางที่ 4.1 จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	126	32.30
หญิง	264	67.70
รวม	390	100.00

จากตารางที่ 4.1 ผลการศึกษาข้อมูล พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง ซึ่งมีจำนวน 264 ราย คิดเป็นร้อยละ 67.70 ถัดมา คือ เพศชาย มีจำนวน 126 ราย คิดเป็นร้อยละ 32.30

ตารางที่ 4.2 จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
20 - 30 ปี	60	15.40
31 - 40 ปี	144	36.90
41 - 50 ปี	143	36.70
51 ปีขึ้นไป	43	11.00
รวม	390	100.00

จากตารางที่ 4.2 ผลการศึกษาข้อมูล พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุระหว่าง 31 - 40 ปี ซึ่งมีจำนวน 144 ราย คิดเป็นร้อยละ 36.90 ถัดมา คือ อายุ 41 - 50 ปี มีจำนวน 143 ราย คิดเป็นร้อยละ 36.70 อายุ 20 - 30 ปี มีจำนวน 60 ราย คิดเป็นร้อยละ 15.40 และอายุ 51 ปีขึ้นไป มีจำนวน 43 ราย คิดเป็นร้อยละ 11 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	97	24.90
ปริญญาตรี	249	63.80
สูงกว่าปริญญาตรี	44	11.30
รวม	390	100.00

จากตารางที่ 4.3 ผลการศึกษาข้อมูล พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามมีการศึกษาระดับปริญญาตรี ซึ่งมีจำนวน 249 ราย คิดเป็นร้อยละ 63.80 ถัดมาคือ ต่ำกว่าปริญญาตรี มีจำนวน 97 ราย คิดเป็นร้อยละ 24.90 และสูงกว่าปริญญาตรี มีจำนวน 44 ราย คิดเป็นร้อยละ 11.30 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่องทางการชำระเงิน

ช่องทางการชำระเงิน	จำนวน	ร้อยละ
ผ่านเคาน์เตอร์สำนักงานประกันสังคม	83	21.30
ผ่านเคาน์เตอร์ธนาคาร	243	62.30
ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ e-Payment	64	16.40
รวม	390	100.00

จากตารางที่ 4.4 ผลการศึกษาข้อมูล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ชำระเงินสมทบผ่านเคาน์เตอร์ธนาคาร ซึ่งมีจำนวน 243 ราย คิดเป็นร้อยละ 62.30 รองลงมา คือ ชำระเงินผ่านเคาน์เตอร์ของสำนักงานประกันสังคม มีจำนวน 83 ราย คิดเป็นร้อยละ 21.30 และชำระเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) มีจำนวน 64 ราย คิดเป็นร้อยละ 16.40 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนผู้ประกันตนในสถานประกอบการ

จำนวนผู้ประกันตนในสถานประกอบการ	จำนวน	ร้อยละ
1 - 49 ราย	214	54.90
50 - 99 ราย	72	18.50
100 - 199 ราย	45	11.50
200 - 499 ราย	30	7.70
500 - 999 ราย	13	3.30
1000 รายขึ้นไป	16	4.10
รวม	390	100.00

จากตารางที่ 4.5 ผลการศึกษาข้อมูล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีจำนวนผู้ประกันตน 1 - 49 ราย ซึ่งมีจำนวน 214 ราย คิดเป็นร้อยละ 54.90 ถัดมา คือ จำนวนผู้ประกันตน 50 - 99 ราย มีจำนวน 72 ราย คิดเป็นร้อยละ 18.50 จำนวนผู้ประกันตน 100 - 199 ราย มีจำนวน 45 ราย คิดเป็นร้อยละ 11.50 จำนวนผู้ประกันตน 200 - 499 ราย มีจำนวน 30 ราย คิดเป็นร้อยละ 7.70 จำนวนผู้ประกันตน 1000 รายขึ้นไป มีจำนวน 16 ราย คิดเป็นร้อยละ 4.10 และจำนวนผู้ประกันตน 500 - 999 ราย มีจำนวน 13 ราย คิดเป็นร้อยละ 3.30 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลการยอมรับเทคโนโลยี

การวิเคราะห์ข้อมูลการยอมรับเทคโนโลยี ใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการอธิบายถึงการวิเคราะห์ข้อมูลการยอมรับเทคโนโลยี ซึ่งประกอบไปด้วย ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ ด้านความง่ายในการใช้งาน ด้านความไว้วางใจระบบ ด้านการรับรู้ความเสี่ยง และด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้ สรุปได้ตามตาราง และคำอธิบาย ดังนี้

ตารางที่ 4.6 ระดับความเห็นของกลุ่มตัวอย่าง การยอมรับเทคโนโลยี ในภาพรวม

การยอมรับเทคโนโลยี	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. การรับรู้ถึงประโยชน์	4.08	0.691	มาก
2. ความง่ายในการใช้งาน	3.83	0.771	มาก
3. ความไว้วางใจในระบบ	3.90	0.750	มาก
4. การรับรู้ความเสี่ยง	3.96	0.709	มาก
5. ทัศนคติที่มีต่อการใช้	4.20	0.692	มาก
รวม	3.99	0.609	มาก

จากตารางที่ 4.6 ผลการศึกษาข้อมูล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยมากกับการยอมรับเทคโนโลยี มีค่าเฉลี่ย 3.99 และพิจารณารายชื่อพบว่า ด้านทัศนคติต่อการใช้ ค่าเฉลี่ย 4.20 มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ถัดมาคือด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ ค่าเฉลี่ย 4.08 ด้านการรับรู้ความเสี่ยง ค่าเฉลี่ย 3.96 ด้านความไว้วางใจระบบ ค่าเฉลี่ย 3.90 และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ด้านความง่ายในการใช้งาน ค่าเฉลี่ย 3.83 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.7 ระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง ด้านการรับรู้ประโยชน์

การยอมรับเทคโนโลยี	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
การรับรู้ถึงประโยชน์			
1. การใช้บริการชำระเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการชำระเงินสมทบ	4.06	0.729	มาก
2. การใช้บริการชำระเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ช่วยประหยัดค่าใช้จ่ายมากกว่าชำระผ่านช่องทางอื่น	4.10	0.765	มาก
3. การใช้บริการชำระเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ได้รับความสะดวกรวดเร็วมากกว่าการชำระเงินที่จุดบริการ	4.17	0.802	มาก
4. การใช้บริการชำระเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ช่วยให้ท่านชำระเงินภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้	4.01	0.847	มาก
รวม	4.08	0.691	มาก

จากตารางที่ 4.7 ผลการศึกษาข้อมูล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยมากกับการยอมรับเทคโนโลยี ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ที่มีผลต่อความตั้งใจใช้บริการชำระเงินสมทบผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ของสำนักงานประกันสังคม โดยภาพรวมอยู่ระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.08 และพิจารณารายชื่อพบว่า การใช้บริการชำระเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ได้รับความสะดวกรวดเร็วมากกว่าชำระที่จุดบริการ ค่าเฉลี่ย 4.17 มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ถัดมา คือ การใช้บริการชำระเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ช่วยประหยัดค่าใช้จ่ายมากกว่าชำระเงินผ่านช่องทางอื่น ค่าเฉลี่ย 4.10 การใช้บริการชำระเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการชำระเงินสมทบ ค่าเฉลี่ย 4.06 และข้อที่ค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ การใช้บริการชำระเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ช่วยให้ท่านชำระเงินภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้ ค่าเฉลี่ย 4.01

ตารางที่ 4.8 ระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง ด้านความง่ายในการใช้งาน

การยอมรับเทคโนโลยี	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
ความง่ายในการใช้งาน			
1. ท่านสามารถเรียนรู้การใช้บริการชำระเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ได้โดยง่าย	3.84	0.829	มาก
2. รูปแบบการชำระเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ง่ายต่อการใช้งาน	3.85	0.821	มาก
3. ขั้นตอนในการใช้บริการชำระเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ไม่ซับซ้อน เข้าใจง่าย	3.82	0.852	มาก
รวม	3.83	0.771	มาก

จากตารางที่ 4.8 ผลการศึกษาข้อมูล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยมาก กับการยอมรับเทคโนโลยี ด้านความง่ายในการใช้งาน ที่มีผลต่อความตั้งใจใช้บริการชำระเงินสมทบผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ของสำนักงานประกันสังคม โดยภาพรวมอยู่ระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 และพิจารณารายข้อพบว่า รูปแบบการชำระเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ง่ายต่อการใช้งาน ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.85 มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ถัดมา คือ ท่านสามารถเรียนรู้การใช้บริการชำระเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ได้โดยง่าย ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.84 และข้อที่ค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ขั้นตอนในการใช้บริการชำระเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ไม่ซับซ้อน เข้าใจง่าย ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.82

ตารางที่ 4.9 ระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง ด้านความไว้วางใจระบบ

การยอมรับเทคโนโลยี	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
ความไว้วางใจระบบ			
1. ท่านไว้วางใจ ในระบบการส่งข้อมูลเงินสมทบของสำนักงานประกันสังคม	3.96	0.840	มาก
2. ท่านไว้วางใจ ในระบบการหักเงิน ของธนาคาร	3.83	0.887	มาก
3. การใช้บริการชำระเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) มีความน่าเชื่อถือในด้านการป้องกันบุคคลที่ไม่มีส่วนเกี่ยวข้องให้เข้าถึงข้อมูลการทำธุรกรรมของผู้ใช้บริการ	3.91	0.823	มาก
4. การใช้บริการชำระเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) มีความปลอดภัยในการรับส่งข้อมูล	3.92	0.837	มาก
5. การใช้บริการชำระเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ระบบมีการควบคุมการทำธุรกรรมเที่ยงตรง เช่น ระบบทำรายการตามที่ใช้บริการระบบได้อย่างถูกต้องและไม่ผิดพลาด	3.92	0.840	มาก
รวม	3.90	0.750	มาก

จากตารางที่ 4.9 ผลการศึกษาข้อมูล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยมาก กับการยอมรับเทคโนโลยี ด้านความไว้วางใจระบบ ที่มีผลต่อความตั้งใจใช้บริการชำระเงินสมทบผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ของสำนักงานประกันสังคม โดยภาพรวมอยู่ระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 และพิจารณารายข้อพบว่า ท่านไว้วางใจในระบบการส่งข้อมูลเงินสมทบของสำนักงานประกันสังคม ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.96 มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ถัดมา คือ การใช้บริการชำระเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) มีความปลอดภัยในการรับส่งข้อมูล ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.92 และการใช้บริการชำระเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ระบบมีการควบคุมการทำธุรกรรมเที่ยงตรง เช่น ระบบทำรายการตามที่ใช้บริการระบบได้อย่างถูกต้องและไม่ผิดพลาด ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.92 การใช้บริการชำระเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) มีความน่าเชื่อถือในด้านการป้องกันบุคคลที่ไม่มีส่วนเกี่ยวข้องให้เข้าถึงข้อมูลส่วนตัวและข้อมูลการทำธุรกรรมของผู้ใช้บริการ ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.91 และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ท่านไว้วางใจในระบบ การหักเงิน ของธนาคาร ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.83

ตารางที่ 4.10 ระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง ด้านการรับรู้ความเสี่ยง

การยอมรับเทคโนโลยี	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
การรับรู้ความเสี่ยง			
1. การใช้บริการชำระเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ต้องใช้รหัสผ่านก่อนเข้าสู่ระบบเพื่อป้องกันความปลอดภัย	4.18	0.746	มาก
2. การใช้บริการชำระเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ไม่มีความเสี่ยงในการทำธุรกรรม	3.80	0.877	มาก
3. การใช้บริการชำระเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) มีระบบแจ้งเตือนเมื่อทำการสำเร็จ	4.01	0.845	มาก
4. หลังจากการใช้บริการชำระเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ทำให้ท่านเชื่อมั่นในระบบ ควบคุมความเสี่ยงของการทำธุรกรรม	3.89	0.841	มาก
รวม	3.96	0.709	มาก

จากตารางที่ 4.10 ผลการศึกษาข้อมูล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยมาก กับการยอมรับเทคโนโลยี ด้านการรับรู้ความเสี่ยง ที่มีผลต่อความตั้งใจใช้บริการชำระเงินสมทบผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ของสำนักงานประกันสังคม โดยภาพรวมอยู่ระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 และพิจารณารายข้อพบว่า การใช้บริการชำระเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ต้องใช้รหัสผ่านก่อนเข้าสู่ระบบเพื่อป้องกันความปลอดภัย ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.18 มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ถัดมา คือ การใช้บริการชำระเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) มีระบบแจ้งเตือนเมื่อทำการสำเร็จ ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.01 หลังจากการใช้บริการชำระเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ทำให้ท่านเชื่อมั่นในระบบ ควบคุมความเสี่ยงของการทำธุรกรรม ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.89 และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ การใช้บริการชำระเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ไม่มีความเสี่ยงในการทำธุรกรรม ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.80

ตารางที่ 4.11 ระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง ด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้

การยอมรับเทคโนโลยี	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
ทัศนคติที่มีต่อการใช้			
1. การใช้บริการชำระเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) เป็นเรื่องที่ทันสมัย ได้มาตรฐาน	4.26	0.747	มากที่สุด
2. การใช้บริการชำระเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) เป็นเรื่องที่น่าสนใจ	4.25	0.768	มากที่สุด
3. ท่านมีความรู้สึกที่ดี ต่อใช้บริการชำระเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment)	4.15	0.778	มาก
4. ท่านคิดว่าบุคคลอื่นๆ ควรใช้บริการชำระเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) เช่นเดียวกัน	4.14	0.795	มาก
รวม	4.20	0.692	มาก

จากตารางที่ 4.11 ผลการศึกษาข้อมูล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยมาก กับการยอมรับเทคโนโลยี ด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้ ที่มีผลต่อความตั้งใจใช้บริการชำระเงินสมทบผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ของสำนักงานประกันสังคม โดยภาพรวมอยู่ระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 และพิจารณารายข้อพบว่า การใช้บริการชำระเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) เป็นเรื่องที่ทันสมัย ได้มาตรฐาน ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.26 มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ถัดมา คือ การใช้บริการชำระเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) เป็นเรื่องที่น่าสนใจ ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.25 ท่านมีความรู้สึกที่ดีต่อการใช้บริการชำระเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.15 และข้อที่ค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ท่านคิดว่าบุคคลอื่นๆ ควรใช้บริการชำระเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) เช่นเดียวกัน ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.14

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูล ความตั้งใจใช้บริการชำระเงินสมทบผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) การวิเคราะห์ข้อมูลความตั้งใจใช้บริการชำระเงินสมทบผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการอธิบายถึงความตั้งใจใช้บริการชำระเงินสมทบผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) สรุปได้ตามตาราง และคำอธิบายดังนี้

ตารางที่ 4.12 ระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง ด้านความตั้งใจในการใช้งาน

ความตั้งใจที่จะใช้บริการชำระเงิน	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ท่านตั้งใจจะใช้บริการชำระเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) มากกว่าการชำระเงินผ่านช่องทางอื่น	4.07	0.761	มาก
2. ท่านตั้งใจจะใช้บริการชำระเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) เป็นประจำในอนาคต	4.12	0.780	มาก
3. ท่านตั้งใจจะใช้บริการชำระเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) เพราะสามารถตอบสนองความต้องการชำระเงินสมทบของท่านได้	4.16	0.738	มาก
4. ท่านจะแนะนำให้ผู้อื่นใช้บริการชำระเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment)	4.14	0.795	มาก
รวม	4.12	0.704	มาก

จากตารางที่ 4.12 ผลการศึกษาข้อมูล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยมาก กับการตั้งใจที่จะใช้บริการชำระเงินสมทบผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ของสำนักงานประกันสังคม โดยภาพรวมอยู่ระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 และพิจารณารายข้อพบว่า ท่านตั้งใจจะใช้บริการชำระเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) เพราะสามารถตอบสนองความต้องการชำระเงินสมทบของท่านได้ ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.16 มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ถัดมา คือ ท่านจะแนะนำให้ผู้อื่นใช้บริการชำระเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.14 ท่านตั้งใจจะใช้บริการชำระเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) เป็นประจำในอนาคต ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.12 และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำ

ที่สุด คือ ท่านตั้งใจจะใช้บริการชำระเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) มากกว่าการชำระเงินผ่านช่องทางอื่น ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.07

ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

การวิเคราะห์การทดสอบสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความตั้งใจใช้บริการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) กับการยอมรับเทคโนโลยี เป็นการทดสอบของตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กันหรือไม่ การทดสอบปัญหา Multicollinearity โดยพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Correlation) การวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนนี้เพื่อทดสอบสมมติฐาน คือ การยอมรับเทคโนโลยี โดยผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร ทั้งหมด 15 คู่ มีค่าระหว่าง 0.525 ถึง 0.733 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร 15 คู่ มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง 0.525 ถึง 0.733 จึงไม่เกิดปัญหา Multicollinearity ของตัวแปรอิสระ (Hair, et al., 2008) อธิบายว่าความสัมพันธ์ร่วมระหว่างตัวแปรอิสระไม่ควรเกินกว่า 0.80 ซึ่งถ้าเกินกว่า 0.80 ให้สันนิษฐานว่าอาจเกิดปัญหา Multicollinearity จึงสามารถนำมาวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ Multiple Regression Analysis ได้

ตารางที่ 4.13 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อความตั้งใจใช้บริการชำระเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ของสำนักงานประกันสังคม

		ความตั้งใจ	ประโยชน์	ความง่าย	ไว้วางใจ	ความเสี่ยง	ทัศนคติ
Pearson's correlation	ความตั้งใจ	1.000					
	ประโยชน์	0.637	1.000				
	ความง่าย	0.601	0.652	1.000			
	ไว้วางใจ	0.655	0.678	0.733	1.000		
	ความเสี่ยง	0.641	0.617	0.612	0.731	1.000	
	ทัศนคติ	0.771	0.646	0.525	0.547	0.611	1.000
Sig. (1-tailed)	ความตั้งใจ	.					
	ประโยชน์	.000*	.				
	ความง่าย	.000*	.000*	.			
	ไว้วางใจ	.000*	.000*	.000*	.		
	ความเสี่ยง	.000*	.000*	.000*	.000*	.	
	ทัศนคติ	.000*	.000*	.000*	.000*	.000*	.

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.13 ผลการศึกษาข้อมูล พบว่า การยอมรับเทคโนโลยีมีความสัมพันธ์กับความตั้งใจใช้บริการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ของสำนักงานประกันสังคม โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson's Correlation) พบว่า

ค่า Significant = 0.00 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 ($0.00 < 0.05$) นั่นคือการยอมรับเทคโนโลยีกับความตั้งใจใช้บริการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ของสำนักงานประกันสังคมมีความสัมพันธ์กันทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนี้

การยอมรับเทคโนโลยี ด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้ มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจใช้บริการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมมากที่สุด โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ $r = 0.771$ รองลงมาคือด้านความไว้วางใจระบบ มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ $r = 0.655$ ด้านการรับรู้ความเสี่ยง มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ $r = 0.641$ ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ $r = 0.637$ และตัวแปรที่ค่าความสัมพันธ์น้อยที่สุด คือ ด้านความง่ายในการใช้งาน มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ $r = 0.601$

การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัย เรื่อง การยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อความตั้งใจใช้บริการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ของสำนักงานประกันสังคม ใช้การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) มีดังนี้

ตารางที่ 4.14 แสดงความแปรปรวนที่ได้จากการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุแบบปกติ (Multiple Regression Analysis)

ANOVA ^a					
Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Regression	131.273	5	26.255	163.763	0.000*
Residual	61.563	384	0.160		
Total	192.836	389			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.14 ผลการศึกษา พบว่า ค่า $F = 163.763$ และค่า $Sig. = 0.00 < 0.05$ แสดงว่าการยอมรับเทคโนโลยีอย่างน้อย 1 ด้าน ส่งผลกระทบต่อความตั้งใจใช้บริการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ของสำนักงานประกันสังคม มีความสัมพันธ์เชิงเส้นและมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงต้องทำการทดสอบในขั้นตอนต่อไป ว่ามีตัวแปรอิสระใดบ้างที่มีผลต่อความตั้งใจใช้บริการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ของสำนักงานประกันสังคม

ตารางที่ 4.15 แสดงผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ การยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อความตั้งใจที่จะใช้บริการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคม ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ของสำนักงานประกันสังคม

การยอมรับเทคโนโลยี	ความตั้งใจใช้บริการชำระเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment)						
	B	Std.Error	Std. dized Beta(β)	t	Sig.	Tolerance	VIF
ค่าคงที่	0.268	0.139		1.924	0.055		
- การรับรู้ประโยชน์	0.043	0.046	0.043	0.941	0.348	0.405	2.471
- ความง่ายในการใช้งาน	0.084	0.041	0.092	2.054	0.041*	0.412	2.427
- ความไว้วางใจระบบ	0.195	0.048	0.208	4.044	0.000*	0.315	3.179
- การรับรู้ความเสี่ยง	0.081	0.045	0.081	1.778	0.076	0.397	2.519
-ทัศนคติที่มีต่อการใช้	0.540	0.041	0.532	13.135	0.000*	0.508	1.970

$R^2 = 0.681$, Adjusted $R^2 = 0.677$, Durbin-Watson = 1.760, * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.15 การทดสอบเงื่อนไขของการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ ในการตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ (Multicollinearity) ซึ่งตัวแปรอิสระทุกตัวต้องเป็นอิสระต่อกัน จึงทำการทดสอบ Multicollinearity โดยใช้ค่า Tolerance และ Variance inflation factor (VIF) ในการทดสอบครั้งนี้ พบว่า ค่า VIF มีค่าอยู่ระหว่าง 1.970 - 3.179 ซึ่งค่า VIF ที่เหมาะสมไม่เกิน 10 จึงไม่เกิดปัญหา Multicollinearity และค่า Tolerance มีค่าอยู่ระหว่าง 0.315 - 0.508 ซึ่งค่า Tolerance ไม่ต่ำกว่า 0.2 จึงไม่เกิดปัญหา Multi collinearity เช่นกัน (กัลยา วานิชปัญญา, 2558) ดังนั้นจึงสรุปว่า ตัวแปรอิสระทุกตัวไม่มีระดับความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน ซึ่งไม่ก่อให้เกิดปัญหา Multicollinearity

การตรวจสอบความเป็นอิสระต่อกันของค่าความคลาดเคลื่อนโดยการทดสอบว่าค่า e_i และ e_j เป็นอิสระกันหรือไม่ตามเงื่อนไขการวิเคราะห์ความถดถอย โดยใช้สถิติทดสอบ Durbin-Watson = 1.760 ซึ่งมีค่าระหว่าง 1.5 ถึง 2.5 จึงยอมรับค่าความคลาดเคลื่อนเป็นอิสระต่อกัน (กัลยา วานิชปัญญา, 2558)

ผลการทดสอบสมมติฐานโดยการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงเส้นในรูปแบบความถดถอยพหุ พบว่าการยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อความตั้งใจใช้บริการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ของสำนักงานประกันสังคม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ การยอมรับเทคโนโลยี ด้านความง่ายในการใช้งาน (Sig = 0.041) ด้านความไว้วางใจระบบ (Sig = 0.000) และด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้ (Sig = 0.000) ในขณะที่การยอมรับเทคโนโลยีที่ไม่มีผลต่อความตั้งใจใช้บริการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ของสำนักงานประกันสังคม ได้แก่ การยอมรับเทคโนโลยี ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ และ ด้านการรับรู้ความเสี่ยง

เมื่อพิจารณาน้ำหนักของผลกระทบของตัวแปรอิสระที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ของสำนักงานประกันสังคม พบว่า

การยอมรับเทคโนโลยี ด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้ ($\beta = 0.532$) ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ของสำนักงานประกันสังคม มากที่สุด รองลงมาคือ ด้านความไว้วางใจระบบ ($\beta = 0.208$) และความง่ายในการใช้งาน ($\beta = 0.092$) ตามลำดับ

นอกจากนี้ ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ยังพบว่าการยอมรับเทคโนโลยี สามารถอธิบายความผันแปรของความตั้งใจใช้บริการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ของสำนักงานประกันสังคม ได้ประมาณ ร้อยละ 67.7 ($\text{Adjust } R^2 = 0.677$) ที่เหลืออีกร้อยละ 31.90 เป็นผลเนื่องมาจากตัวแปรอื่น ที่ไม่ได้นำมาพิจารณา

จากผลการทดสอบค่าทางสถิติของค่าสัมประสิทธิ์ของตัวแปรอิสระ 5 ด้าน ได้แก่ การยอมรับเทคโนโลยี ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ (X_1) ด้านความง่ายในการใช้งาน (X_2) ด้านความไว้วางใจระบบ (X_3) ด้านการรับรู้ความเสี่ยง (X_4) และด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้ (X_5) ที่มีผลต่อความตั้งใจใช้บริการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ของสำนักงานประกันสังคม (Y) สามารถเขียนให้อยู่ในรูปสมการเชิงเส้น ที่ได้จากการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 เพื่อทำนายความตั้งใจใช้บริการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ของสำนักงานประกันสังคม

โดยสามารถเขียนในรูปสมการคะแนนดิบและสมการคะแนนมาตรฐาน ได้ดังนี้

สมการคะแนนดิบ

$$\hat{Y} = 0.268 + 0.540 (X_5) + 0.195 (X_3) + 0.084 (X_2)$$

สมการคะแนนมาตรฐาน

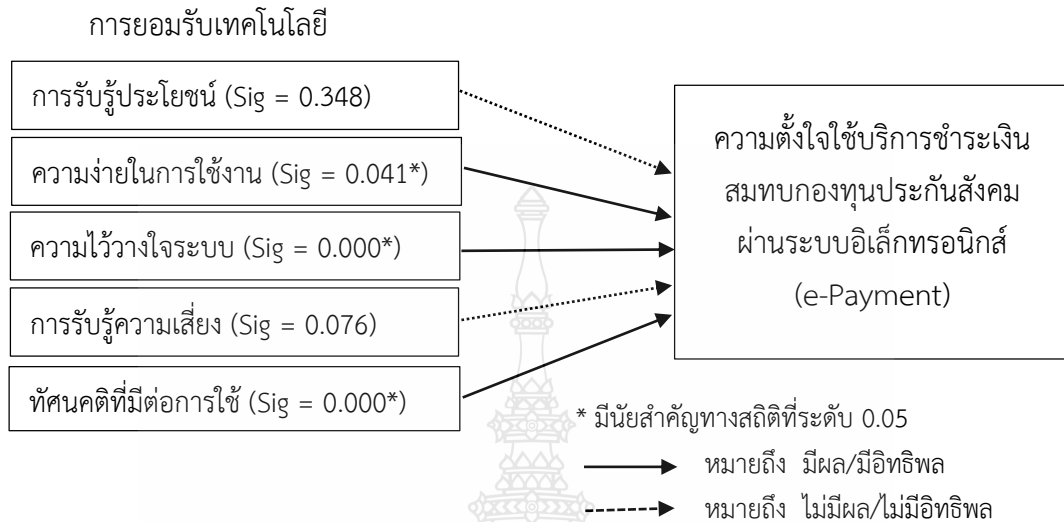
$$Z_y = 0.532 (X_5) + 0.208 (X_3) + 0.092 (X_2)$$

จากสมการเชิงเส้นดังกล่าว จะเห็นว่า ค่าสัมประสิทธิ์ (β) ของการยอมรับเทคโนโลยีด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้ เท่ากับ 0.532 ด้านความไว้วางใจระบบ ค่าสัมประสิทธิ์ (β) เท่ากับ 0.208 และด้านความง่ายในการใช้งาน ค่าสัมประสิทธิ์ (β) เท่ากับ 0.092

ส่วนที่ 5 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สามารถสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน ในการศึกษาการยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อความตั้งใจใช้บริการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคม ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ของสำนักงานประกันสังคมได้ ดังนี้

ตารางที่ 4.16 ผลการวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุของการยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อความตั้งใจใช้บริการชำระเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ของสำนักงานประกันสังคม



จากตารางที่ 4.16 จากการทดสอบค่าทางสถิติของค่าสัมประสิทธิ์ของดั่งแปรอิสระ ได้แก่ การยอมรับเทคโนโลยี ได้ผลสรุปว่า การยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อความตั้งใจใช้บริการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ของสำนักงานประกันสังคม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ การยอมรับเทคโนโลยี ด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้ ด้านความไว้วางใจในระบบ และด้านความง่ายในการใช้งาน ในขณะที่ปัจจัยที่ไม่มีผลต่อความตั้งใจใช้บริการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ของสำนักงานประกันสังคม ได้แก่ การยอมรับเทคโนโลยี ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ และด้านการรับรู้ความเสี่ยง

จากผลการวิเคราะห์การทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อความตั้งใจใช้บริการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ของสำนักงานประกันสังคม สามารถสรุปผล ได้ดังนี้

ตารางที่ 4.17 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานการยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อความตั้งใจใช้บริการชำระ
เงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ของสำนักงานประกันสังคม

สมมติฐาน	ผลการทดสอบ สมมติฐาน
1. การยอมรับเทคโนโลยี ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ มีผลต่อความตั้งใจใช้บริการชำระ เงินสมทบกองทุนประกันสังคม ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment)	ปฏิเสธสมมติฐาน
2. การยอมรับเทคโนโลยี ด้านความง่ายในการใช้งาน มีผลต่อความตั้งใจใช้บริการ ชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคม ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment)	ยอมรับสมมติฐาน
3. การยอมรับเทคโนโลยี ด้านความไว้วางใจในระบบ มีผลต่อความตั้งใจใช้บริการ ชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคม ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment)	ยอมรับสมมติฐาน
4. การยอมรับเทคโนโลยี ด้านการรับรู้ความเสี่ยง มีผลต่อความตั้งใจใช้ บริการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคม ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment)	ปฏิเสธสมมติฐาน
5. การยอมรับเทคโนโลยี ด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้ มีผลต่อความตั้งใจใช้บริการ ชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคม ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment)	ยอมรับสมมติฐาน



บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง การยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อความตั้งใจใช้บริการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ของสำนักงานประกันสังคม มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อความตั้งใจใช้บริการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคม ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ของสำนักงานประกันสังคม

ในการศึกษาครั้งนี้ได้นำแนวคิดทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี (TAM) มาใช้ในการศึกษาการยอมรับเทคโนโลยีด้านการรับรู้ประโยชน์ ด้านความง่ายในการใช้งาน ด้านความไว้วางใจระบบ ด้านการรับรู้ความเสี่ยง และด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้ ที่มีผลต่อความตั้งใจใช้บริการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ของสำนักงานประกันสังคม

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือสถานประกอบการที่มีที่ตั้งอยู่ในพื้นที่ความรับผิดชอบของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดปทุมธานี สาขาคลองหลวง วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบตามสะดวก ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการวิจัย จำนวน 390 ตัวอย่าง และใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปในการวิเคราะห์ข้อมูล สถิติเชิงพรรณนาที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : S.D.) และสถิติเชิงอนุมานที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน คือ การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) โดยวิธี Enter ซึ่งผลการวิจัยสรุป ได้ดังนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาตัวแปรการยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อความตั้งใจใช้บริการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ของสำนักงานประกันสังคม จากการสำรวจกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 390 ตัวอย่าง พบว่า เพศหญิง เป็นผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ จำนวน 264 คน คิดเป็นร้อยละ 67.70 และเพศชาย จำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 32.30 มีอายุระหว่าง 31 - 40 ปี มากที่สุด จำนวน 144 คน คิดเป็นร้อยละ 36.90 รองลงมา มีอายุระหว่าง 41 - 50 จำนวน 143 คน คิดเป็นร้อยละ 36.70 อายุระหว่าง 20 - 30 ปี จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 15.40 และกลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนน้อยที่สุด มีอายุระหว่าง 51 ปีขึ้นไป มีจำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 11.00 มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี มากที่สุด จำนวน 249 คน คิดเป็นร้อยละ 63.80 รองลงมา มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 24.90 และกลุ่มตัวอย่างจำนวนน้อยที่สุด มีการศึกษาอยู่ในระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 11.30 เลือกใช้บริการชำระเงินสมทบผ่านเคาน์เตอร์ธนาคาร มากที่สุด จำนวน 243 คน คิดเป็นร้อยละ 62.30 รองลงมาใช้บริการชำระเงินสมทบผ่านเคาน์เตอร์ของสำนักงานประกันสังคม จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 21.30 และกลุ่มตัวอย่างจำนวนน้อยที่สุด ใช้บริการชำระเงินสมทบผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 16.40 มีจำนวนผู้ประกันตนในสถานประกอบการ ระหว่าง 1 - 49 ราย มากที่สุด จำนวน 214 ราย คิดเป็นร้อยละ 54.90 รองลงมา มีจำนวนผู้ประกันตนในสถานประกอบการ ระหว่าง 50 - 99 ราย จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 18.50 มีจำนวนผู้ประกันตนในสถานประกอบการ ระหว่าง 100 - 199 ราย จำนวน 45 คน คิดเป็น

ร้อยละ 11.50 มีจำนวนผู้ประกันตนในสถานประกอบการ ระหว่าง 200 - 499 ราย จำนวน 30 คน คิดเป็น ร้อยละ 7.70 มีจำนวนผู้ประกันตนในสถานประกอบการ 1000 รายขึ้นไป จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 4.10 และกลุ่มตัวอย่างที่น้อยที่สุดมีผู้ประกันตนในสถานประกอบการ ระหว่าง 500 - 999 ราย จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 3.30

การสรุปผลการศึกษาในครั้งนี้ โดยนำเสนอตามวัตถุประสงค์การวิจัย ดังนี้

เพื่อศึกษาการยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อความตั้งใจใช้บริการชำระเงินสมทบกองทุน ประกันสังคม ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ของสำนักงานประกันสังคม ระดับความเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.99

ผลการศึกษาการยอมรับเทคโนโลยี ด้านการรับรู้ประโยชน์ ระดับความเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.08 โดยข้อที่มีผลมากที่สุด คือ การใช้บริการชำระเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ได้รับความสะดวกรวดเร็วกว่าการชำระเงินที่จุดบริการ มีค่าเฉลี่ย 4.17 และข้อที่มีผลน้อยที่สุด คือ การใช้บริการชำระเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ช่วยให้ท่านชำระเงินภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้ มีค่าเฉลี่ย 4.01

ผลการศึกษาการยอมรับเทคโนโลยี ด้านความง่ายในการใช้งาน ระดับความเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.83 โดยข้อที่มีผลมากที่สุด คือ รูปแบบการชำระเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ง่ายต่อการใช้งาน มีค่าเฉลี่ย 3.85 และข้อที่มีผลน้อยที่สุด คือ ขั้นตอนในการใช้บริการชำระเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ไม่ซับซ้อน เข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ย 3.82

ผลการศึกษาการยอมรับเทคโนโลยี ด้านความไว้วางใจระบบ ระดับความเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.90 โดยข้อที่มีผลมากที่สุด คือ ท่านไว้วางใจ ในระบบการส่งข้อมูลและเงินสมทบของสำนักงานประกันสังคม มีค่าเฉลี่ย 3.96 และข้อที่มีผลน้อยที่สุด คือ ท่านไว้วางใจ ระบบการหักเงิน ของธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 3.83

ผลการศึกษาการยอมรับเทคโนโลยี ด้านการรับรู้ความเสี่ยง ระดับความเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.96 โดยข้อที่มีผลมากที่สุด คือ การใช้บริการชำระเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ต้องใช้รหัสผ่านก่อนเข้าสู่ระบบเพื่อป้องกันความปลอดภัย มีค่าเฉลี่ย 4.18 และข้อที่มีผลน้อยที่สุด คือ การใช้บริการชำระเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ไม่มีความเสี่ยงในการทำธุรกรรม มีค่าเฉลี่ย 3.80

ผลการศึกษาการยอมรับเทคโนโลยี ด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้ ระดับความเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.26 โดยข้อที่มีผลมากที่สุด คือ การใช้บริการชำระเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) เป็นเรื่องที่ทันสมัย ได้มาตรฐาน มีค่าเฉลี่ย 4.26 และข้อที่มีผลน้อยที่สุด คือ ท่านคิดว่าบุคคลอื่นๆ ควรการใช้บริการชำระเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) เช่นเดียวกัน มีค่าเฉลี่ย 4.14

ผลการศึกษา ความตั้งใจที่จะใช้บริการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคม ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ของสำนักงานประกันสังคม ระดับความเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.12 โดยข้อที่มีผลมากที่สุด คือ ท่านตั้งใจจะใช้บริการชำระเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) เพราะสามารถตอบสนองความต้องการชำระเงินสมทบของท่านได้ มีค่าเฉลี่ย 4.16 และข้อที่มีผลน้อยที่สุด คือ

ท่านตั้งใจจะใช้บริการชำระเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) มากกว่าการชำระเงินผ่านช่องทางอื่น มีค่าเฉลี่ย 4.07

ผลการศึกษาและทดสอบสมมติฐาน ดังนี้

สมมติฐาน ข้อที่ 1 การยอมรับเทคโนโลยี ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ มีผลต่อความตั้งใจใช้บริการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) จากผลการวิเคราะห์พบว่า ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ ไม่มีผลต่อความตั้งใจใช้บริการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ของสำนักงานประกันสังคม (ค่า $\beta = 0.043$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐาน ข้อที่ 2 การยอมรับเทคโนโลยี ด้านความง่ายในการใช้งาน มีผลต่อความตั้งใจใช้บริการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคม ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) จากผลการวิเคราะห์พบว่า ด้านความง่ายในการใช้งาน มีผลต่อความตั้งใจใช้บริการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ของสำนักงานประกันสังคม (ค่า $\beta = 0.092$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐาน ข้อที่ 3 การยอมรับเทคโนโลยี ด้านความไว้วางใจในระบบ มีผลต่อความตั้งใจใช้บริการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคม ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) จากผลการวิเคราะห์พบว่า ด้านความไว้วางใจระบบ มีผลต่อความตั้งใจใช้บริการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ของสำนักงานประกันสังคม (ค่า $\beta = 0.208$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐาน ข้อที่ 4 การยอมรับเทคโนโลยี ด้านการรับรู้ความเสี่ยง มีผลต่อความตั้งใจใช้บริการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคม ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) จากผลการวิเคราะห์พบว่า ด้านการรับรู้ความเสี่ยง ไม่มีผลต่อความตั้งใจใช้บริการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ของสำนักงานประกันสังคม (ค่า $\beta = 0.081$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐาน ข้อที่ 5 การยอมรับเทคโนโลยี ด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้ มีผลต่อความตั้งใจใช้บริการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคม ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) จากผลการวิเคราะห์พบว่า ด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้ มีผลต่อความตั้งใจใช้บริการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ของสำนักงานประกันสังคม (ค่า $\beta = 0.532$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สรุปคือ การยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อความตั้งใจใช้บริการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ของสำนักงานประกันสังคม มากที่สุด คือ ด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้ รองลงมา คือการยอมรับเทคโนโลยี ด้านความไว้วางใจระบบ และด้านความง่ายในการใช้งาน ตามลำดับ ในขณะที่การยอมรับเทคโนโลยีที่ไม่มีผลต่อความตั้งใจใช้บริการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ของสำนักงานประกันสังคม ได้แก่ การยอมรับเทคโนโลยี ด้านการรับรู้ประโยชน์ และการยอมรับเทคโนโลยี ด้านการรับรู้ความเสี่ยง

5.2 การอภิปรายผล

การศึกษาเรื่อง การยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อความตั้งใจใช้บริการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ของสำนักงานประกันสังคม สามารถสรุปผลการวิเคราะห์การยอมรับเทคโนโลยี ตามสมมติฐานการวิจัย ได้ดังนี้

สมมติฐาน ข้อที่ 1 การยอมรับเทคโนโลยี ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ มีผลต่อความตั้งใจใช้บริการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) พบว่า ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ ไม่มีผลต่อความตั้งใจใช้บริการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ของสำนักงานประกันสังคม ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจากความตั้งใจใช้บริการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ของสำนักงานประกันสังคมเกิดมาจากปัจจัยอื่น อาจรวมถึงความลังเล ความไม่แน่ใจเกี่ยวกับประโยชน์ที่จะได้รับการใช้บริการว่าจะสามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการทำธุรกรรมอย่างแท้จริงหรือไม่ ซึ่งผลการวิจัยในครั้งนี้นี้มีความสอดคล้องกับงานวิจัยเรื่อง การยอมรับเทคโนโลยีและพฤติกรรมผู้บริโภคออนไลน์ที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร ของ เกวรินทร์ ละเอียด ดินันท์ (2559) ที่กล่าวว่า ผู้บริโภคตัดสินใจซื้อหนังสือทางอิเล็กทรอนิกส์โดยไม่คำนึงถึงการรับรู้ประโยชน์ ทั้งนี้ผู้บริโภคอาจจะยังไม่ตระหนักถึงประโยชน์ของการใช้งานหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ที่สามารถเข้าถึงข้อมูลได้มากมายและหลากหลาย

สมมติฐาน ข้อที่ 2 การยอมรับเทคโนโลยี ด้านความง่ายในการใช้งาน มีผลต่อความตั้งใจใช้บริการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) พบว่า ด้านความง่ายในการใช้งาน มีผลต่อความตั้งใจใช้บริการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ของสำนักงานประกันสังคม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ทั้งนี้ ความง่ายในการใช้งานอาจเป็นปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดความสนใจอยากใช้เทคโนโลยี เมื่อการใช้เทคโนโลยีมีขั้นตอนที่ง่ายสามารถเรียนรู้ได้ง่าย และสามารถจดจำขั้นตอนได้โดยง่าย ซึ่งผลการวิจัยในครั้งนี้นี้มีความสอดคล้องกับงานวิจัยเรื่อง การยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยี การใช้เทคโนโลยีและพฤติกรรมผู้บริโภคที่ส่งผลต่อความตั้งใจของประชาชนในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบพร้อมเพย์ (PromptPay) ของ รัชชบาลไทย ของ พรชนก พลาบุลย์ (2558) ที่กล่าวว่า การยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยี ด้านการรับรู้ความง่ายต่อการใช้งาน ส่งผลต่อความตั้งใจของประชาชนในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบพร้อมเพย์ของรัฐบาลไทย ทั้งนี้เนื่องจากบริการธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบพร้อมเพย์ เป็นบริการที่ช่วยเพิ่มความสะดวกในการทำธุรกรรมทางการเงิน อาทิเช่น การโอนเงิน การชำระสินค้าและบริการ เป็นต้น โดยผู้ใช้บริการทราบเพียงเลขบัตรประชาชนหรือหมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถทำธุรกรรมได้

สมมติฐาน ข้อที่ 3 การยอมรับเทคโนโลยี ด้านความไว้วางใจระบบ มีผลต่อความตั้งใจใช้บริการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) พบว่า ด้านความไว้วางใจระบบ มีผลต่อความตั้งใจใช้บริการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านระบบ

อิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ของสำนักงานประกันสังคม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ทั้งนี้ ความเชื่อถือหรือความไว้วางใจในระบบการส่งข้อมูลของสำนักงานประกันสังคมกับระบบการหักเงินของธนาคาร อาจเป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อความตั้งใจใช้บริการชำระเงินสมทบผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ของสำนักงานประกันสังคม ซึ่งผลการวิจัยในครั้งนี้มีความสอดคล้องกับงานวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่านอุปกรณ์สมาร์ตโฟน : กรณีศึกษาในพื้นที่กรุงเทพมหานครและปทุมธานี ของ จิญาดา แก้วแทน (2557) ที่กล่าวว่า ความเชื่อมั่นในการออนไลน์ มีผลต่อการยอมรับการใช้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่านอุปกรณ์สมาร์ตโฟนมีความสัมพันธ์กันในเชิงบวก หมายถึง ถ้าผู้ใช้มีความเชื่อมั่นในการออนไลน์มากขึ้นการยอมรับการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์จะมากขึ้นด้วย

สมมติฐาน ข้อที่ 4 การยอมรับเทคโนโลยี ด้านการรับรู้ความเสี่ยง มีผลต่อความตั้งใจใช้บริการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) พบว่า ด้านการรับรู้ความเสี่ยง ไม่มีผลต่อความตั้งใจใช้บริการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ของสำนักงานประกันสังคม ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจากผู้ใช้บริการมีประสบการณ์ในการใช้บริการชำระเงินในระบบอื่นๆ และรับรู้ถึงการป้องกันความเสี่ยงที่เป็นมาตรฐานโดยทั่วไป เช่นเดียวกับการเข้าสู่ระบบการทำธุรกรรมต่างๆ และระบบไม่มีความพิเศษหรือแตกต่างจากระบบอื่น เช่น การใช้รหัสผ่านก่อนเข้าสู่ระบบ การแจ้งเตือนเมื่อมีการทำรายการสำเร็จ เป็นต้น ดังนั้น การรับรู้ความเสี่ยงจึงไม่มีผลต่อความตั้งใจใช้บริการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ของสำนักงานประกันสังคม ซึ่งผลการวิจัยในครั้งนี้มีความสอดคล้องกับงานวิจัยเรื่อง การยอมรับเทคโนโลยีโทรศัพท์มือถือ การตลาดผ่านสื่อสังคมออนไลน์ และพฤติกรรมผู้บริโภคออนไลน์ที่ส่งผลต่อความตั้งใจซื้อสินค้าออนไลน์ผ่านแอปพลิเคชันของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร ของ ณีฐนันท์ พิธิวัตโชติกุล (2558) ที่กล่าวว่า ด้านการรับรู้ความเสี่ยงไม่มีผลต่อความตั้งใจซื้อสินค้าออนไลน์ผ่านแอปพลิเคชันของผู้บริโภค ทั้งนี้ อาจเนื่องจากผู้บริโภคส่วนใหญ่มีความคุ้นเคยกับการใช้งานเทคโนโลยีมาากพอสมควรจึงสามารถยอมรับความเสี่ยงด้านความปลอดภัยที่เกิดขึ้นหากให้แอปพลิเคชันซื้อสินค้าออนไลน์

สมมติฐาน ข้อที่ 5 การยอมรับเทคโนโลยี ด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้ มีผลต่อความตั้งใจใช้บริการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคม ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) พบว่า ด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้ มีผลต่อความตั้งใจใช้บริการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ของสำนักงานประกันสังคม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ทั้งนี้ ผู้ใช้บริการอาจเห็นด้วยว่าการใช้บริการชำระเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) เป็นเรื่องที่ทันสมัย ได้มาตรฐาน เป็นเรื่องที่น่าสนใจ และมีความรู้สึกที่ดี ในการใช้บริการชำระเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ซึ่งผลการวิจัยในครั้งนี้มีความสอดคล้องกับงานวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีการใช้งานกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (E-Wallet) ในการซื้อสินค้าของผู้บริโภคในจังหวัดกรุงเทพมหานคร ของ ชยาภรณ์ กิตติสิทธิชัย (2559) ที่กล่าวว่า ทัศนคติส่งผลต่อความตั้งใจในการใช้งานผ่านระบบ E-Wallet ในการซื้อสินค้าของผู้บริโภคในจังหวัดกรุงเทพมหานคร เนื่องจาก ผู้บริโภคมี

ความเห็นด้วยว่าการใช้บริการซื้อสินค้าด้วยระบบ E-Wallet ผ่านอุปกรณ์สมาร์ตโฟนเป็นวิธีที่ทันสมัย และเห็นด้วยกับการใช้บริการซื้อสินค้าด้วยระบบ E-Wallet ผ่านอุปกรณ์สมาร์ตโฟนมาใช้ในชีวิตประจำวัน และตั้งใจจะใช้บริการซื้อสินค้าด้วยระบบ E-Wallet ผ่านอุปกรณ์สมาร์ตโฟนในการทำธุรกรรมต่างๆ ต่อไปในอนาคต

5.3 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

จากการศึกษาเรื่องการยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อความตั้งใจใช้บริการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ของสำนักงานประกันสังคม ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะสำหรับนำไปใช้ ดังนี้

จากการศึกษาพบว่า การยอมรับเทคโนโลยี ด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้ มีผลต่อความตั้งใจใช้บริการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ของสำนักงานประกันสังคม มากที่สุด ดังนั้น หน่วยงานควรให้ความสำคัญในเรื่องประชาสัมพันธ์ให้นายจ้างหรือผู้ใช้บริการเกิดความรู้สึกว่าการใช้บริการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคม ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ของสำนักงานประกันสังคม เป็นการทำธุรกรรมที่น่าสนใจ เป็นเรื่องที่ทันสมัย ได้มาตรฐาน เมื่อใช้บริการแล้วมีความรู้สึกที่ดีเป็นประสบการณ์ที่ดีในการใช้งาน

ปัจจัยรองอันดับสอง คือ การยอมรับเทคโนโลยี ด้านความไว้วางใจ มีผลต่อความตั้งใจใช้บริการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ของสำนักงานประกันสังคม ดังนั้น หน่วยงานควรให้ความสำคัญในเรื่อง ความไว้วางใจในระบบการส่งข้อมูลของสำนักงานประกันสังคม หรือความไว้วางใจในระบบการหักเงินของธนาคาร และสร้างความมั่นใจในระบบว่ามีความปลอดภัยสูง ทำรายการได้ถูกต้องไม่ผิดพลาด

ปัจจัยรองอันดับสาม คือ การยอมรับเทคโนโลยี ด้านความง่ายในการใช้งาน มีผลต่อความตั้งใจใช้บริการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ของสำนักงานประกันสังคม ดังนั้น หน่วยงานควรทำให้นายจ้างทราบว่า การทำธุรกรรมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) เป็นเรื่องที่ยางต่อการใช้งาน สะดวก ขั้นตอนการให้บริการไม่ซับซ้อน เข้าใจง่าย

จากการศึกษา พบว่า การยอมรับเทคโนโลยี ด้านการรับรู้ประโยชน์ และ ด้านการรับรู้ความเสี่ยง ไม่มีผลต่อความตั้งใจใช้บริการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคม ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ของสำนักงานประกันสังคม ซึ่งจากผลการศึกษา แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างอาจไม่ให้ความสำคัญกับประโยชน์ที่จะได้รับจากการใช้บริการชำระเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) เพราะยังมีความมั่นใจในการใช้บริการชำระเงินแบบเดิมและยังไม่มีความพร้อมที่จะเปลี่ยนแปลงจึงมองข้ามถึงประโยชน์ที่จะได้รับไป ส่วนด้านการรับรู้ความเสี่ยง ไม่มีผลต่อความตั้งใจใช้บริการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคม ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) อาจแสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างอาจมีประสบการณ์ในการใช้บริการชำระเงินในระบบอื่นๆ และรับรู้ถึงการป้องกันความเสี่ยงที่เป็นมาตรฐานโดยทั่วไป ไปเช่นเดียวกับการเข้าสู่ระบบการทำธุรกรรมต่างๆ และระบบไม่มีความพิเศษหรือแตกต่างจากระบบอื่น เช่น การใช้รหัสผ่านก่อนเข้าสู่ระบบ การแจ้งเตือนเมื่อมีการทำรายการสำเร็จ ดังนั้นการรับรู้ความเสี่ยงจึงไม่มีผลหรือกระตุ้นความต้องการในการใช้บริการ

5.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องในอนาคต

ในการศึกษาเรื่อง การยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อความตั้งใจใช้บริการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ของสำนักงานประกันสังคม เพื่อให้ผลการศึกษาในครั้งนี้เป็นประโยชน์มากขึ้น ผู้วิจัยขอเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป ดังนี้

1. ควรมีการขยายพื้นที่การศึกษาการยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อความตั้งใจใช้บริการชำระเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ของสำนักงานประกันสังคม ในเขตจังหวัดอื่น ๆ เพื่อวิเคราะห์และเปรียบเทียบการยอมรับการให้บริการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ในภูมิภาคที่ต่างกัน ว่าอาจมีทัศนคติแตกต่างกันหรือไม่ ซึ่งสามารถนำข้อมูลเสนอสำนักงานในการประชาสัมพันธ์โครงการได้ตรงจุด

2. ควรศึกษาปัจจัยด้านอื่นๆ เช่นศึกษาปัจจัยด้านพฤติกรรม หรือ ปัจจัยด้านรูปแบบการใช้ชีวิต (Lifestyle) เพราะอาจเป็นปัจจัยที่มีผลต่อความตั้งใจใช้บริการชำระเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ซึ่งจะช่วยให้ทราบถึงพฤติกรรมทางการเงิน ความสนใจ และค่านิยมในการใช้บริการชำระเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ได้ชัดเจนมากยิ่งขึ้น

3. การศึกษาในอนาคตควรทำการวิจัยเชิงคุณภาพด้วย เพราะการศึกษาในครั้งนี้ทำการศึกษาเชิงปริมาณเท่านั้น จะได้มีส่วนประกอบเพื่อเป็นการยืนยันผลการวิจัยที่ชัดเจนยิ่งขึ้น



บรรณานุกรม

- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2558). การวิเคราะห์สถิติ: สถิติสำหรับงานวิจัย (พิมพ์ครั้งที่ 6). กรุงเทพฯ : ศูนย์หนังสือแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เกวรินทร์ ละเอียดดีนันท์. (2559). การยอมรับเทคโนโลยีและพฤติกรรมผู้บริโภคออนไลน์ที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร. (การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ).
- จิตูดา แก้วแทน. (2557). ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่านอุปกรณ์สมาร์ตโฟน : กรณีศึกษาในพื้นที่กรุงเทพมหานครและปทุมธานี. (การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี).
- ชญญาพัทธ์ จงทวี. (2558). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ Mobile Banking ในเขตกรุงเทพมหานคร. (ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์).
- ชยาภรณ์ กิตติพิชัย. (2559). ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีการใช้งานกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (E-Wallet) ในการซื้อสินค้าของผู้บริโภคในจังหวัดกรุงเทพมหานคร. (การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ).
- ชลธิชา ศรีแสง.(2555). การยอมรับการใช้งานของระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์กรณีศึกษาธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน). (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย).
- ชุตินันท์ นาคะเลิศกวี. (2553). ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับในการใช้งาน E-SERVICE เพื่อชำระค่าบริการของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ AIS ในกรุงเทพมหานคร. (การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์).
- ณัฐนันท์ พิธีวัชโรตติกุล. (2558). การยอมรับเทคโนโลยีโทรศัพท์มือถือ การตลาดผ่านสื่อสังคมออนไลน์และพฤติกรรมผู้บริโภคออนไลน์ที่ส่งผลต่อความตั้งใจซื้อสินค้าออนไลน์ผ่านแอปพลิเคชันของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร. (การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ).
- ธานินทร์ ศิลป์จารุ. (2552). การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS. (พิมพ์ครั้งที่ 10). กรุงเทพฯ: ปิสนิเนสอาร์แอนด์ดี.
- ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2558). รายงานระบบการชำระเงิน. สืบค้นจาก <https://www.bot.or.th/Thai/PaymentSystems/PSService/Pages/default.aspx>
- นริชา ไต่เส้น. (2559). ชีวิตกับเทคโนโลยี. สืบค้นจาก <https://sites.google.com/site/subjectschiwitkabthechnoloyi/>
- นุชนาฏ สุทธิวงษ์. (2562). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตั้งใจเลือกใช้บริการการชำระเงินผ่านแอปพลิเคชันเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในเขตกรุงเทพมหานคร. (การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยสยาม).

บรรณานุกรม (ต่อ)

- พรชนก พลาบุลย์. (2558). การยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยี การใช้เทคโนโลยี และพฤติกรรมผู้บริโภคที่ส่งผลต่อความตั้งใจของประชาชนในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบพร้อมเพย์ (PromptPay) ของรัฐบาลไทย. (การค้นคว้าอิสระปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ).
- ภานุกร เตชะชุนหกิจ. (2562). อิทธิพลการยอมรับเทคโนโลยีและคุณภาพบริการอิเล็กทรอนิกส์ที่มีผลต่อการใช้งานระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์. (การค้นคว้าอิสระปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์).
- วิรัช ลภีรัตน์กุล. (2546). การประชาสัมพันธ์ ฉบับสมบูรณ์ (ปรับปรุงเพิ่มเติมใหม่) (พิมพ์ครั้งที่ 10). กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สร้อยตระกูล (ติวยานนท์) อรรถมานะ. (2541). พฤติกรรมองค์การทฤษฎีและการประยุกต์. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- เสาวณิต อุดมเวชสกุล. (2557). ปัจจัยที่มีผลต่อความเชื่อมั่นในการใช้บริการ M-Banking Application ของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพและปริมณฑล. (การค้นคว้าอิสระปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์).
- เสาวลักษณ์ อินุขงศ์. (2559). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับระบบการชำระเงินแบบพร้อมเพย์. (การค้นคว้าอิสระปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี).
- สำนักงานประกันสังคม. (2562). รายงานสรุปการชำระเงิน. สืบค้นจาก <https://intranet.sso.go.th>
- สำนักงานประกันสังคม. (2560). พระราชบัญญัติประกันสังคม สืบค้นจาก <http://www.sso.go.th>
- อังครักษ์ มีวรรณสุขกุล. (2553). ปัจจัยที่มีผลต่อความตั้งใจใช้ธุรกรรมการเงินผ่านนวัตกรรม 3G ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์บูรพา).
- Agarwal, R., & Prasad, J. (1997). The role of innovation characteristics and perceived Voluntariness in the acceptance of information technologies. *Decision Sciences*, 28 (3), 557-582.
- Ajzen, I., & Fishbein, M. (1980). *Understanding attitudes and predicting social Behavior*. New Jersey : Prentice-Hall.
- Aldas-Manzano, J., Lassala-Navarre, C., Ruiz-Mafe, C., & Sanz-Blas, S. (2009). The role Of consumer innovativeness and perceived risk in online banking usage. *International Journal of Bank Marketing*, 27 (1), 53-75.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- Cunningham, S.M. (1967). **The major dimensions of perceived risk**. In D.F. Cox (Ed.), **Risk-taking and information-handling in Consumer Behavior**. Boston : Harvard University Press.
- Davis, F.D., Bagozzi, R.P., & Warshaw, P.R. (1989). User acceptance of computer technology : A comparison of two theoretical models. **Management Science**, **35** (8), 982-1003.
- Engel, J.F., Blackwell, R.D., & Miniard, P.W. (1995). **Consumer Behavior** (8th ed.). Forth Worth : The Dryden Press Harcourt Brace College.
- Golembiewski, R. T., & McConkie, M. (1975). The centrality of interpersonal trust in Group processes. In **C. L. Cooper (Ed.), Theories of Group Processes** (p. 131-170). New York : John Wiley & Sons.
- Hair, J. F. Jr, Black, W.C., Babin, B. J. Anderson, R. E., & Tatham, R.L. (2008). **Multivariate Data Analysis** (6th ed.). Upper Saddle River, NJ: Prentice-Hall.
- Martin, S. S., & Camarero, C. (2008). How perceived risk affects online buying. **Online Information Review**, **33** (4), 629-654.
- Mcknight, D. H., & Chervany, N.L. (2002). What trust means in e-commerce customer relationship : An interdisciplinary conceptual typology. **International Journal of Electronic Commerce**, **6** (2), 35-59.
- Moorman, Christine; Rohit Desphande; & Gerald Zaltman. (1992). Relationships Between Providers and users of Market Research. **Journal of Marketing Research**, (29), 314-329.
- National e-Payment. (2560). **ข้อมูลเกี่ยวกับโครงการ National e-Payment**. สืบค้นจาก <http://www.epayment.go.th/home/app/>
- Neuendorf, Y., Valdiseri, A. (2016). Consumer acceptance of online banking: an extension of the technology acceptance model. **Internet Research**, **14** (3), 224-235.
- Park, C. L. (2010). Making sense of the meaning literature: An integrative review of Meaning making and its effects on adjustment to stressful life events. **Psychological Bulletin**, **136** (2), 257-301.
- Rogers, E. M. (1983). **Diffusion of innovations** (3rd ed.). New York : Free Press of Glencoe.

บรรณานุกรม (ต่อ)

Schiffman, L. G. & Kanuk, L. L. (2009). **Consumer Behavior** (10th ed.). Upper Saddle River: Pearson Education.

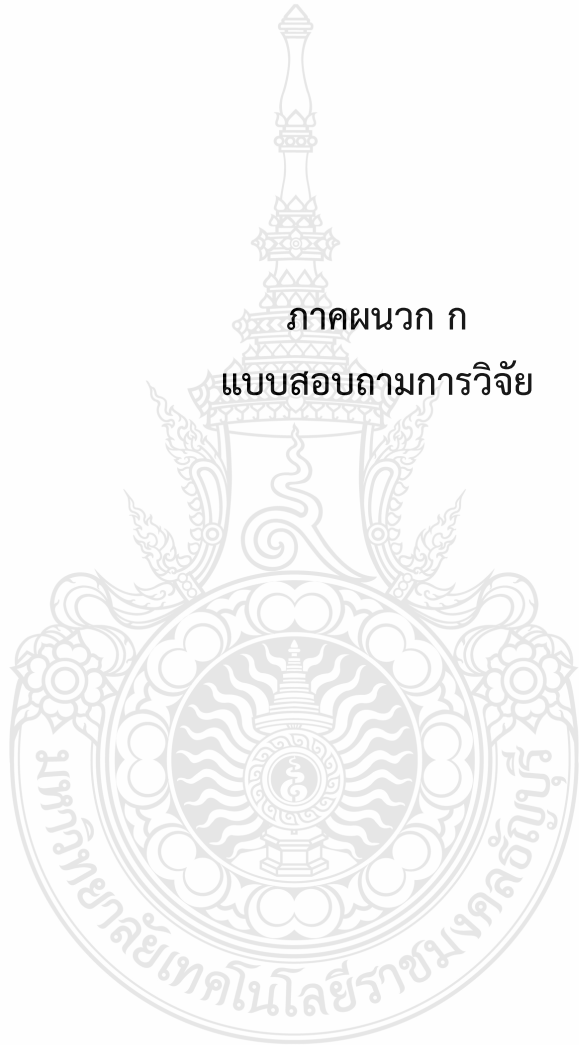
Yamane, T. (1973). **Statistics: An Introductory Analysis**. (3rd ed.). Newyork: Harper And Row Publication.



ภาคผนวก



ภาคผนวก ก
แบบสอบถามการวิจัย





เลขที่แบบสอบถาม

แบบสอบถามงานวิจัย

เรื่อง การยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อความตั้งใจใช้บริการชำระเงินสมทบ กองทุนประกันสังคม ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ของสำนักงานประกันสังคม

คำชี้แจง

แบบสอบถามชุดนี้ จัดเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกการบัญชี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี โดยจัดทำขึ้น เพื่อศึกษาการยอมรับเทคโนโลยี ที่มีผลต่อความตั้งใจใช้บริการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ของสำนักงานประกันสังคม

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้ศึกษาขอความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริง ให้ครบทุกข้อ เพื่อให้ผลการวิจัยในครั้งนี้สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้อย่างแท้จริง โดยข้อมูลที่ท่านตอบนี้จะเป็นความลับและนำเสนอผลการวิจัยในภาพรวมเท่านั้น จะไม่มีผลกระทบต่อท่านแต่อย่างใด

โดยแบบสอบถามมี 3 ส่วน ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเจ้าของกิจการหรือผู้รับมอบจากสถานประกอบการให้ดำเนินการเกี่ยวกับระบบของสำนักงานประกันสังคม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยี และข้อมูลเกี่ยวกับความตั้งใจใช้บริการชำระเงินสมทบผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment)

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับแนวทางการแก้ไขและข้อเสนอแนะ

ผู้ศึกษาขอกราบขอบพระคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่ได้ให้ความร่วมมือและเสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

(นางสาวเสาวลักษณ์ พูลทรัพย์)
นักศึกษาปริญญาโท สาขาการบัญชี
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ส่วนที่ 1 : แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล โดยผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเจ้าของกิจการหรือผู้รับมอบจากสถานประกอบการให้ดำเนินการเกี่ยวกับระบบของสำนักงานประกันสังคม

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง () ที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

1. เพศ

- () 1. ชาย () 2. หญิง

2. อายุ

- () 1. 20 - 30 ปี () 2. 31 - 40 ปี
() 3. 41 - 50 ปี () 4. 51 ปี ขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

- () 1. ต่ำกว่าปริญญาตรี () 2. ปริญญาตรี
() 3. สูงกว่าปริญญาตรี

4. ท่านชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคม ผ่านช่องทางใด

- () 1. ผ่านเคาน์เตอร์ของสำนักงานประกันสังคม
() 2. ผ่านเคาน์เตอร์ของธนาคาร
() 3. ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ของสำนักงานประกันสังคม

5. สถานประกอบการของท่าน มีจำนวนผู้ประกันตนกี่ราย

- () 1. 1 - 49 ราย () 2. 50 - 99 ราย
() 3. 100 - 199 ราย () 4. 200 - 499 ราย
() 5. 500 - 999 ราย () 6. 1000 รายขึ้นไป

ส่วนที่ 2 : แบบสอบถามเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยีและความตั้งใจใช้บริการชำระเงินสมทบผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment)

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย (✓) ลงในช่องว่างให้ตรงกับความเป็นจริง

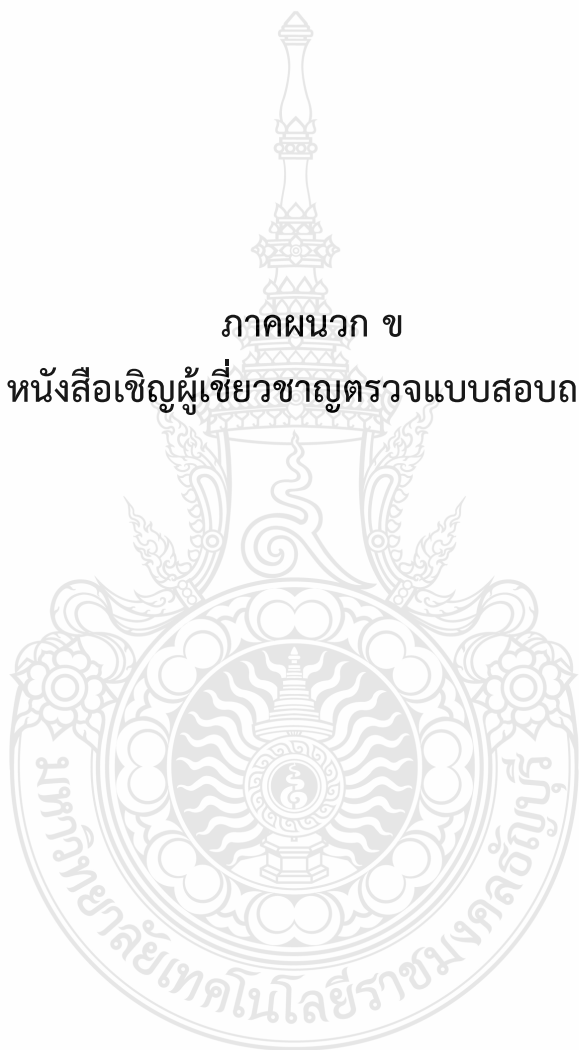
รายการ	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยปานกลาง	เห็นด้วยน้อย	เห็นด้วยน้อยที่สุด
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ของระบบ					
1. การใช้บริการชำระเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการชำระเงินสมทบ					
2. การใช้บริการชำระเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ช่วยประหยัดค่าใช้จ่ายมากกว่าชำระเงินผ่านช่องทางอื่น					
3. การใช้บริการชำระเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ได้รับความสะดวกรวดเร็วกว่าการชำระเงินที่จุดบริการ					
4. การใช้บริการชำระเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ช่วยให้ท่านชำระเงินภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้					
ด้านการรับรู้ถึงการใช้ง่ายของระบบ					
1. ท่านสามารถเรียนรู้การใช้บริการชำระเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ได้โดยง่าย					
2. รูปแบบการชำระเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ง่ายต่อการใช้งาน					
3. ขั้นตอนในการใช้บริการชำระเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ไม่ซับซ้อน เข้าใจง่าย					
ด้านความไว้วางใจระบบ					
1. ท่านไว้วางใจในระบบการส่งข้อมูลเงินสมทบของสำนักงานประกันสังคม					
2. ท่านไว้วางใจในระบบ การหักเงิน ของธนาคาร					
3. การใช้บริการชำระเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) มีความน่าเชื่อถือในด้านการป้องกันบุคคลที่ไม่มีส่วนเกี่ยวข้องให้เข้าถึงข้อมูลส่วนตัวและข้อมูลการทำธุรกรรมของผู้ใช้บริการ					

รายการ	ระดับความคิดเห็น				
	เห็น ด้วย มาก ที่สุด	เห็น ด้วย มาก	เห็น ด้วย ปาน กลาง	เห็น ด้วย น้อย	เห็น ด้วย น้อย ที่สุด
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
ด้านความไว้วางใจระบบ					
4. การใช้บริการชำระเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) มีความปลอดภัยในการรับส่งข้อมูล					
5. การใช้บริการชำระเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ระบบมีการควบคุมการทำธุรกรรมเที่ยงตรง เช่น ระบบทำรายการตามที่ผู้บริการระบุได้อย่างถูกต้องและไม่ผิดพลาด					
ด้านการรับรู้ความเสี่ยง					
1. การใช้บริการชำระเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ต้องใช้รหัสผ่านก่อนเข้าสู่ระบบเพื่อป้องกันความปลอดภัย					
2. การใช้บริการชำระเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ไม่มีความเสี่ยงในการทำธุรกรรม					
3. การใช้บริการชำระเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) มีระบบแจ้งเตือนเมื่อทำการรายการสำเร็จ					
4. หลังจากการใช้บริการชำระเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ทำให้ท่านเชื่อมั่นในระบบ ควบคุมความเสี่ยงของการทำธุรกรรม					
ทัศนคติที่มีต่อการใช้					
1. การใช้บริการชำระเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) เป็นเรื่องที่ท่านสมัย ได้มาตรฐาน					
2. การใช้บริการชำระเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) เป็นเรื่องที่น่าสนใจ					
3. ท่านมีความรู้สึกที่ดี ต่อการใช้บริการชำระเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment)					
4. ท่านคิดว่าบุคคลอื่นๆ ควรใช้บริการชำระเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) เช่นเดียวกัน					
ความตั้งใจที่จะใช้งาน					
1. ท่านตั้งใจจะใช้บริการชำระเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) มากกว่าการชำระเงินผ่านช่องทางอื่น					

รายการ	ระดับความคิดเห็น				
	เห็น ด้วย มาก ที่สุด	เห็น ด้วย มาก	เห็น ด้วย ปาน กลาง	เห็น ด้วย น้อย	เห็น ด้วย น้อย ที่สุด
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
ความตั้งใจที่จะใช้งาน					
2. ท่านตั้งใจจะใช้บริการชำระเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) เป็นประจำในอนาคต					
3. ท่านตั้งใจจะใช้บริการชำระเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) เพราะสามารถตอบสนองความต้องการชำระเงินสมทบของท่านได้					
4. ท่านจะแนะนำให้ผู้อื่นใช้บริการชำระเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment)					

ส่วนที่ 3 แนวทางการแก้ไขและข้อเสนอแนะ

ภาคผนวก ข
หนังสือเชิญผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม



ที่ อว ๐๖๔๙.๐๖/๗๕๖



คณะบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
ตำบลคลองหก อำเภอลำลูกกา
จังหวัดปทุมธานี ๑๒๑๑๐

๑๗ กันยายน ๒๕๖๒

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถามเพื่อประกอบการทำการค้นคว้าอิสระ

เรียน คุณรัตนา ศาตรเพ็ชร

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. แบบสอบถามการวิจัย จำนวน ๑ ชุด
๒. แบบฟอร์มการตรวจ จำนวน ๑ ชุด

ด้วย นางสาวเสาวลักษณ์ พูลทรัพย์ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา หลักสูตรบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ได้รับอนุมัติให้ทำการค้นคว้าอิสระ
เรื่อง “การยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อความตั้งใจเลือกใช้บริการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคม ผ่านระบบ
อิเล็กทรอนิกส์ (e-payment) ของสำนักงานประกันสังคม” โดยมี อาจารย์ ดร.ชุตินันต์ บุญนวล เป็นอาจารย์
ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ

ในการนี้ นักศึกษามีความประสงค์ใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านในการตรวจสอบแบบสอบถาม
เพื่อประกอบการทำการค้นคว้าอิสระเรื่องดังกล่าว เพื่อประโยชน์สูงสุดทางการศึกษาต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์ด้วย จักขอบคุณอย่างยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สรมงคล นิมจิตต์)

ผู้ช่วยคณบดีบัณฑิตศึกษา ปฏิบัติราชการแทน

คณบดีคณะบริหารธุรกิจ

สำนักงานโครงการปริญญาโท

โทร. ๐ ๒๕๔๙ ๔๘๓๕-๖

โทรสาร. ๐ ๒๕๔๙ ๔๘๓๖

ผู้ประสานงาน นางสาวเสาวลักษณ์ พูลทรัพย์

โทร. ๐๘๙ ๑๔๗ ๙๔๖๒

ที่ อว ๐๖๔๙.๐๖/๓๕๖๒



คณะบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
ตำบลคลองหก อำเภอคลองหลวง
จังหวัดปทุมธานี ๑๒๑๑๐

๒๐ กันยายน ๒๕๖๒

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถามเพื่อประกอบการทำการค้นคว้าอิสระ

เรียน นางสาวรัตนภรณ์ อุปนิสัยพล

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. แบบสอบถามการวิจัย จำนวน ๑ ชุด
๒. แบบฟอร์มการตรวจ จำนวน ๑ ชุด

ด้วย นางสาวเสาวลักษณ์ พูลทรัพย์ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา หลักสูตรบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ได้รับอนุมัติให้ทำการค้นคว้าอิสระ
เรื่อง “การยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อความตั้งใจเลือกใช้บริการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคม ผ่านระบบ
อิเล็กทรอนิกส์ (e-payment) ของสำนักงานประกันสังคม” โดยมี อาจารย์ ดร.ชุตินันต์ บุญนวล เป็นอาจารย์
ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ

ในการนี้ นักศึกษามีความประสงค์ใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านในการตรวจสอบแบบสอบถาม
เพื่อประกอบการทำการค้นคว้าอิสระเรื่องดังกล่าว เพื่อประโยชน์สูงสุดทางการศึกษาต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์ด้วย จักขอบคุณอย่างยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุรมงคล นิมจิตต์)
ผู้ช่วยคณบดีบัณฑิตศึกษา ปฏิบัติราชการแทน
คณบดีคณะบริหารธุรกิจ

สำนักงานโครงการปริญญาโท

โทร. ๐ ๒๕๕๙ ๔๘๓๕-๖

โทรสาร. ๐ ๒๕๕๙ ๔๘๓๖

ผู้ประสานงาน นางสาวเสาวลักษณ์ พูลทรัพย์

โทร. ๐๘๙ ๑๔๗ ๙๔๖๒

ที่ อว ๐๖๔๙.๐๖/ ๓๕๖ ๓



คณะบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
ตำบลคลองหก อำเภอคลองหลวง
จังหวัดปทุมธานี ๑๒๑๑๐

๒๐ กันยายน ๒๕๖๒

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถามเพื่อประกอบการทำการค้นคว้าอิสระ

เรียน ดร.ดวงพร พุทธรังค์

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. แบบสอบถามการวิจัย จำนวน ๑ ชุด
๒. แบบฟอร์มการตรวจ จำนวน ๑ ชุด

ด้วย นางสาวเสาวลักษณ์ พูลทรัพย์ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา หลักสูตรบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ได้รับอนุมัติให้ทำการค้นคว้าอิสระ
เรื่อง “การยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อความตั้งใจเลือกใช้บริการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคม ผ่านระบบ
อิเล็กทรอนิกส์ (e-payment) ของสำนักงานประกันสังคม” โดยมี อาจารย์ ดร.ชุตินันต์ บุญนวล เป็นอาจารย์
ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ

ในการนี้ นักศึกษามีความประสงค์ใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านในการตรวจสอบแบบสอบถาม
เพื่อประกอบการทำการค้นคว้าอิสระเรื่องดังกล่าว เพื่อประโยชน์สูงสุดทางการศึกษาต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์ด้วย จักขอบคุณอย่างยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุรมงคล นิมจิตต์)
ผู้ช่วยคณบดีบัณฑิตศึกษา ปฏิบัติราชการแทน
คณบดีคณะบริหารธุรกิจ

สำนักงานโครงการปริญญาโท

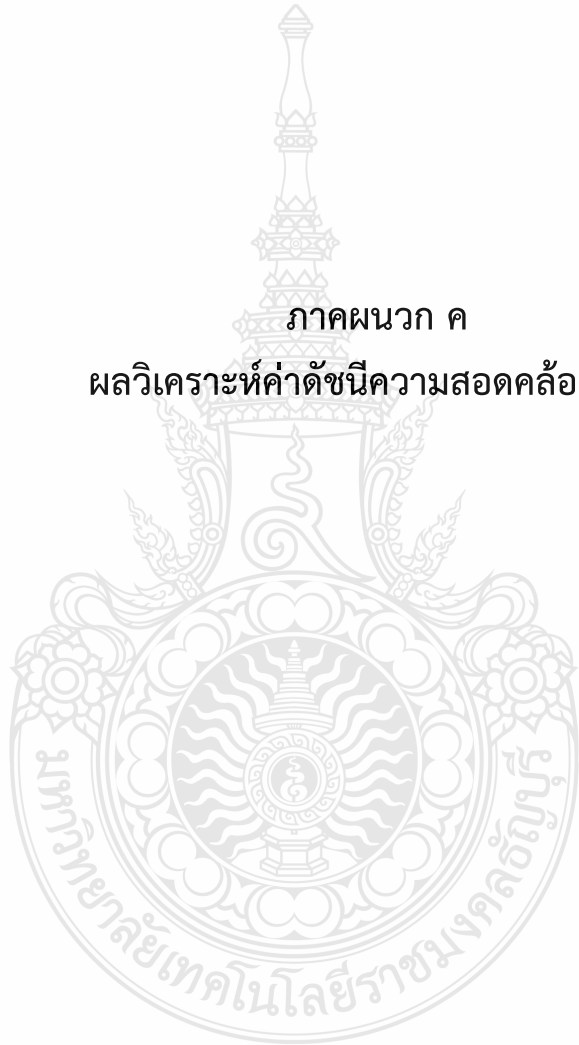
โทร. ๐ ๒๕๕๙ ๔๘๓๕-๖

โทรสาร. ๐ ๒๕๕๙ ๔๘๓๖

ผู้ประสานงาน นางสาวเสาวลักษณ์ พูลทรัพย์

โทร. ๐๘๙ ๑๔๗ ๙๔๖๒

ภาคผนวก ค
ผลวิเคราะห์ค่าดัชนีความสอดคล้อง IOC



การประเมินแบบสอบถามโดยผู้เชี่ยวชาญ

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญที่ตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย

1. นางรัตนา ศาสตรเพ็ชร
2. นางสาวรัตนภรณ์ อุปนิสัยพล
3. ดร. ดวงพร พุทธวงศ์

เกณฑ์การประเมินความสอดคล้องถูกต้องตรงกับตัวแปรที่ต้องการวัด

กำหนดค่าตัวเลขดังนี้

+1 ใช่ คือ เมื่อแน่ใจว่าข้อนั้นมีเนื้อหาสอดคล้องกับตัวแปรและวัตถุประสงค์ที่ต้องการศึกษา

0 ไม่แน่ใจ คือ เมื่อไม่แน่ใจว่าข้อนั้นมีเนื้อหาสอดคล้องกับตัวแปรและวัตถุประสงค์ที่ต้องการศึกษา

-1 ไม่ใช่ คือ เมื่อแน่ใจว่าข้อนั้นไม่มีเนื้อหาไม่สอดคล้องกับตัวแปรและวัตถุประสงค์ที่ต้องการศึกษา

ผลการวิเคราะห์ค่าดัชนีความสอดคล้อง IOC

ตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์แบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล โดยผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเจ้าของกิจการหรือผู้รับมอบจากสถานประกอบการให้ดำเนินการเกี่ยวกับระบบของสำนักงานประกันสังคม

ข้อคำถาม	คะแนนผู้เชี่ยวชาญคนที่			ΣR	IOC = ΣR/N	สรุปผล
	1	2	3			
1. เพศ	+1	+1	+1	3/3	1.00	สอดคล้อง
2. อายุ	+1	+1	+1	3/3	1.00	สอดคล้อง
3. ระดับการศึกษา	+1	+1	+1	3/3	1.00	สอดคล้อง
4. ท่านชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคม ผ่านช่องทางใด	+1	+1	+1	3/3	1.00	สอดคล้อง
5. สถานประกอบการของท่าน มีผู้ประกันตน จำนวนกี่ราย	+1	0	+1	2/3	0.67	สอดคล้อง

ผลการวิเคราะห์ค่าดัชนีความสอดคล้อง IOC

ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์แบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อความตั้งใจใช้บริการชำระเงินสมทบ ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment)

ข้อความถาม	คะแนนผู้เชี่ยวชาญคนที่			ΣR	IOC = ΣR/N	สรุปผล
	1	2	3			
ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ของระบบ						
1. การใช้บริการชำระเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการชำระเงินสมทบ	+1	0	+1	2/3	0.67	สอดคล้อง
2. การใช้บริการชำระเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ช่วยประหยัดค่าใช้จ่ายมากกว่าชำระเงินผ่านช่องทางอื่น	+1	0	+1	2/3	0.67	สอดคล้อง
3. การใช้บริการชำระเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ได้รับความสะดวกรวดเร็วมากกว่าการชำระเงินที่จุดบริการ	0	+1	+1	2/3	0.67	สอดคล้อง
4. การใช้บริการชำระเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ช่วยให้ท่านชำระเงินภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้	0	+1	+1	2/3	0.67	สอดคล้อง
5. โดยรวมแล้วการใช้บริการชำระเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) เป็นประโยชน์ต่อการชำระเงินของท่าน	0	+1	-1	0/3	0.00	ไม่ สอดคล้อง
ด้านการรับรู้ถึงการใช้งานง่ายของระบบ						
1. ท่านสามารถเรียนรู้การใช้บริการชำระเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ได้โดยง่าย	+1	+1	+1	3/3	1.00	สอดคล้อง
2. รูปแบบการชำระเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ง่ายต่อการใช้งาน	+1	+1	+1	3/3	1.00	สอดคล้อง
3. ขั้นตอนการใช้บริการชำระเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ง่ายต่อการจดจำ	0	+1	+1	2/3	0.67	สอดคล้อง

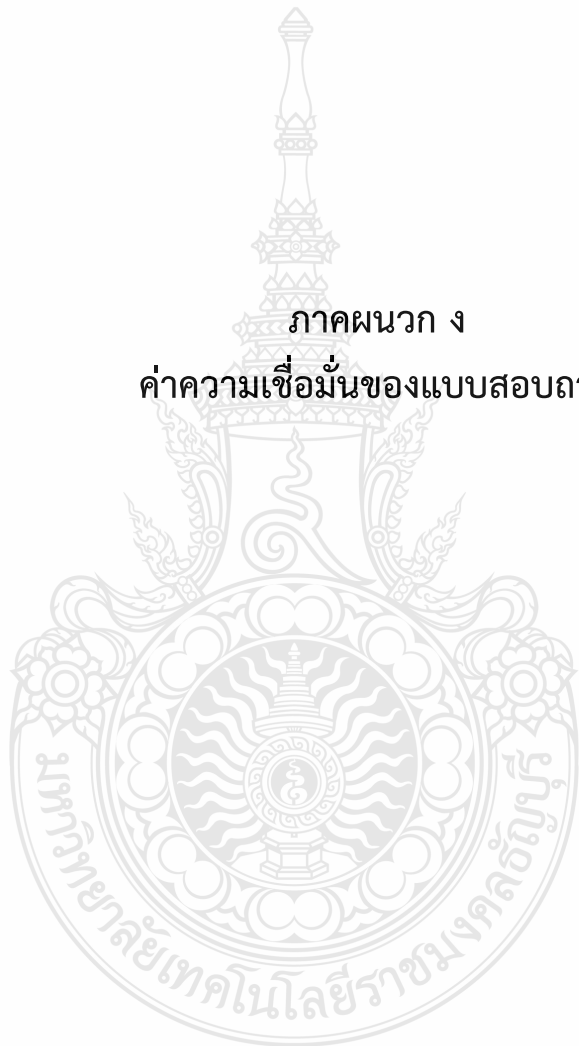
ข้อความคำถาม	คะแนนผู้เชี่ยวชาญคนที่			ΣR	IOC = $\Sigma R/N$	สรุปผล
	1	2	3			
ด้านการรับรู้ถึงการใช้ง่ายของระบบ						
4. โดยรวมแล้วการใช้บริการชำระเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ใช้ง่าย	0	+1	-1	0/3	0.00	ไม่ สอดคล้อง
ด้านความไว้วางใจระบบ						
1. ท่านไว้วางใจระบบการส่งข้อมูลเงินสมทบของสำนักงานประกันสังคม	+1	+1	+1	3/3	1.00	สอดคล้อง
2. ท่านไว้วางใจในระบบ การหักเงิน ของธนาคาร	+1	+1	+1	3/3	1.00	สอดคล้อง
3. การใช้บริการชำระเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) มีความน่าเชื่อถือในด้านการป้องกันบุคคลที่ไม่มีส่วนเกี่ยวข้องให้เข้าถึงข้อมูลส่วนตัวและข้อมูลการทำธุรกรรมของผู้ใช้บริการ	+1	+1	+1	3/3	1.00	สอดคล้อง
4. การใช้บริการชำระเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) มีความปลอดภัยในการรับส่งข้อมูล	+1	+1	+1	3/3	1.00	สอดคล้อง
5. ท่านไว้วางใจข้อมูลคำแนะนำต่างๆ ที่ Website ผู้ให้บริการแจ้งไว้ในระบบ	-1	+1	+1	1/3	0.33	ไม่ สอดคล้อง
6. การใช้บริการชำระเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ระบบมีการควบคุมการทำธุรกรรมเที่ยงตรง เช่นระบบทำรายการตามที่ใช้บริการระบุได้อย่างถูกต้องและไม่ผิดพลาด	+1	+1	+1	3/3	1.00	สอดคล้อง
ด้านการรับรู้ความเสี่ยง						
1. การใช้บริการชำระเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ต้องใช้รหัสผ่านก่อนเข้าสู่ระบบเพื่อป้องกันความปลอดภัย	+1	+1	+1	3/3	1.00	สอดคล้อง
2. การใช้บริการชำระเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ไม่มีความเสี่ยงในการทำธุรกรรม	+1	0	+1	2/3	0.67	สอดคล้อง

ข้อคำถาม	คะแนนผู้เชี่ยวชาญคนที่			ΣR	IOC = $\Sigma R/N$	สรุปผล
	1	2	3			
ด้านการรับรู้ความเสี่ยง						
3. การใช้บริการชำระเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) มีระบบแจ้งเตือนเมื่อทำการสำเร็จ	+1	+1	+1	3/3	1.00	สอดคล้อง
4. หลังจากการใช้บริการชำระเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ทำให้ท่านเชื่อมั่นในระบบ ควบคุมความเสี่ยงของการทำธุรกรรม	+1	0	+1	2/3	0.67	สอดคล้อง
ด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้						
1. การใช้บริการชำระเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) เป็นเรื่องที่ท่านสมัยได้มาตรฐาน	+1	+1	+1	3/3	1.00	สอดคล้อง
2. การใช้บริการชำระเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) เป็นเรื่องที่น่าสนใจ	+1	+1	+1	3/3	1.00	สอดคล้อง
3. ท่านมีความรู้สึกที่ดี ต่อการใช้บริการชำระเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment)	+1	+1	+1	3/3	1.00	สอดคล้อง
4. ท่านคิดว่าบุคคลอื่นๆ ควรใช้บริการชำระเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) เช่นเดียวกัน	+1	+1	+1	3/3	1.00	สอดคล้อง
ด้านความตั้งใจที่จะใช้งาน						
1. ท่านตั้งใจจะใช้บริการชำระเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) มากกว่าชำระเงินผ่านช่องทางอื่น	+1	+1	+1	3/3	1.00	สอดคล้อง
2. ท่านตั้งใจจะใช้บริการชำระเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) เป็นประจำในอนาคต	+1	+1	+1	3/3	1.00	สอดคล้อง
3. ท่านตั้งใจจะใช้บริการชำระเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) เพราะสามารถตอบสนองความต้องการชำระเงินสมทบของท่านได้	+1	0	+1	2/3	0.67	สอดคล้อง

ข้อความ	คะแนนผู้เชี่ยวชาญคนที่			ΣR	IOC = $\Sigma R/N$	สรุปผล
	1	2	3			
ด้านความตั้งใจที่จะใช้งาน						
4. ท่านจะแนะนำให้ผู้อื่นใช้บริการชำระ เงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment)	+1	+1	+1	3/3	1.00	สอดคล้อง



ภาคผนวก ง
ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม



ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามของปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี และความตั้งใจเลือกใช้บริการชำระ
เงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) จำนวน 24 ข้อคำถาม

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.965	24

Scale Statistics

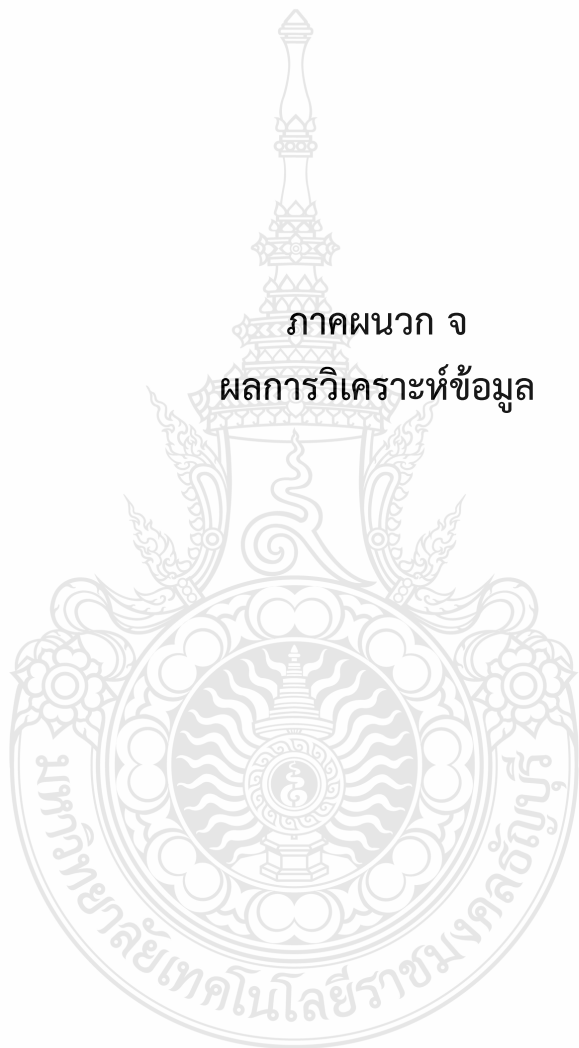
Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
98.57	167.151	12.929	24

** Cronbach's Alpha = 0.965

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Usefulness	94.33	152.851	.765	.963
Usefulness	94.27	151.926	.793	.963
Usefulness	94.20	151.614	.849	.962
Usefulness	94.40	152.731	.705	.964
Ease of use	94.77	156.461	.570	.965
Ease of use	94.70	157.666	.527	.965
Ease of use	94.67	154.230	.655	.964
Trust	94.40	153.145	.728	.964
Trust	94.50	152.328	.733	.963
Trust	94.50	152.672	.819	.963
Trust	94.47	150.947	.838	.962
Trust	94.47	152.878	.782	.963
Risk	94.23	159.564	.471	.966
Risk	94.63	155.344	.657	.964
Risk	94.30	156.907	.678	.964
Risk	94.43	153.909	.701	.964
Attitude	94.33	156.299	.668	.964
Attitude	94.33	156.644	.716	.964
Attitude	94.33	154.920	.760	.963
Attitude	94.50	150.534	.831	.962
Intention	94.67	150.713	.758	.963
Intention	94.50	151.776	.720	.964
Intention	94.50	152.121	.744	.963
Intention	94.60	151.697	.789	.963

ภาคผนวก จ
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล



Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	ทัศนคติ, ความง่าย, ความเสี่ยง, ประโยชน์, ความไว้วางใจ ^b		Enter

a. Dependent Variable: ความตั้งใจ

b. All requested variables entered.

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	R Square Change	Change Statistics			Durbin-Watson	
						F Change	df1	df2		
1	.825 ^a	.681	.677	.40040	.681	163.763	5	384	.000	1.760

a. Predictors: (Constant), ทัศนคติ, ความง่าย, ความเสี่ยง, ประโยชน์, ความไว้วางใจ

b. Dependent Variable: ความตั้งใจ

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	131.273	5	26.255	163.763	.000 ^b
	Residual	61.563	384	.160		
	Total	192.836	389			

a. Dependent Variable: ความตั้งใจ

b. Predictors: (Constant), ทัศนคติ, ความง่าย, ความเสี่ยง, ประโยชน์, ความไว้วางใจ

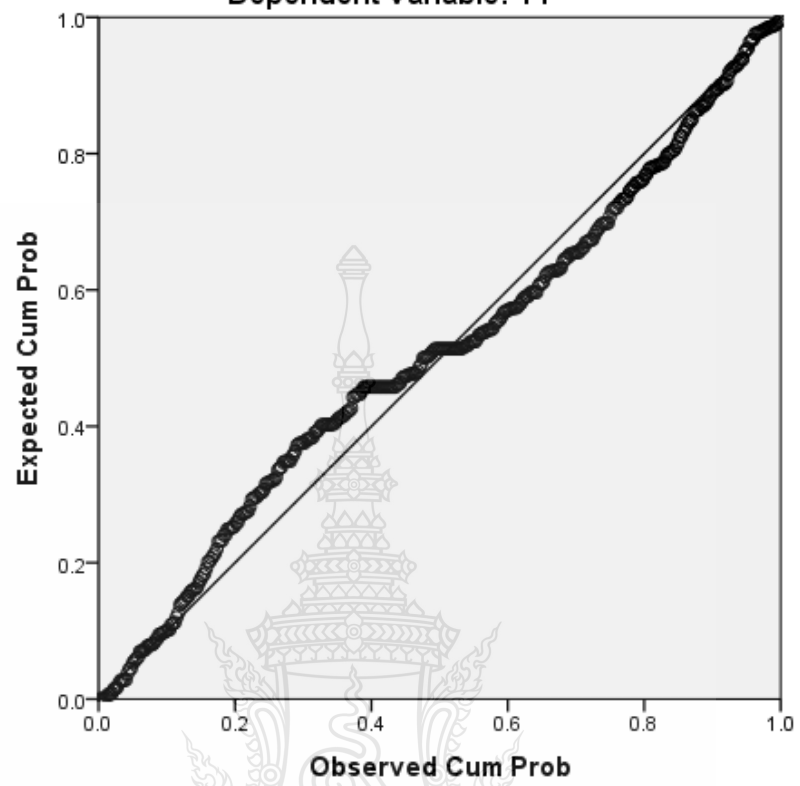
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations			Collinearity Statistics	
		B	Std. Error				Beta	Zero-order	Partial	Part	Tolerance
1	(Constant)	.268	.139		1.924	.055					
	ประโยชน์	.043	.046	.043	.941	.348	.637	.048	.027	.405	2.471
	ความง่าย	.084	.041	.092	2.054	.041	.601	.104	.059	.412	2.427
	ความไว้วางใจ	.195	.048	.208	4.044	.000	.655	.202	.117	.315	3.179
	ความเสี่ยง	.081	.045	.081	1.778	.076	.641	.090	.051	.397	2.519
	ทัศนคติ	.540	.041	.532	13.135	.000	.771	.557	.379	.508	1.970

a. Dependent Variable: ความตั้งใจ

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual

Dependent Variable: Y1



ประวัติผู้เขียน

ชื่อ - สกุล	นางสาวเสาวลักษณ์ พูลทรัพย์
วัน เดือน ปีเกิด	19 กรกฎาคม 2521
ที่อยู่	36/196 ตำบลคลองสาม อำเภอลองหลวง จังหวัดปทุมธานี 12120
การศึกษา	ปริญญาตรีบัญชีบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
ประสบการณ์ทำงาน	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ปี พ.ศ. 2555 - 2557 นักวิชาการเงินและบัญชี สำนักงานประกันสังคม ปี พ.ศ. 2557 - ปัจจุบัน
อีเมล	saowaluk_p@mail.ac.th

