



การศึกษาความเสี่ยงในการใช้ระบบพร้อมแพทย์



วิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตาม
หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ
วิทยาลัยนวัตกรรมดิจิทัลและเทคโนโลยีสารสนเทศ

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรังสิต

ปีการศึกษา 2563



A STUDY OF THE RISK OF PROMPTPAY SYSTEM USAGE

BY

SASITHORN POOMKAJORN



A THESIS SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT

OF THE REQUIREMENTS FOR

THE DEGREE OF MASTER OF SCIENCE IN INFORMATION

TECHNOLOGY MANAGEMENT

COLLEGE OF DIGITAL INNOVATION AND INFORMATION TECHNOLOGY

GRADUATE SCHOOL, RANGSIT UNIVERSITY

ACADEMIC YEAR 2020

วิทยานิพนธ์เรื่อง
การศึกษาความเสี่ยงในการใช้ระบบพร้อมแพทย์

โดย
ศศิธร พุ่มขจร

ได้รับการพิจารณาให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ

มหาวิทยาลัยรังสิต
ปีการศึกษา 2563

ศ. ดร. วิเชียร เปรมชัยสวัสดิ์
ประธานกรรมการสอบ

ผศ. ดร. วศิณ ชูประยูร
กรรมการ

ผศ. ดร. โกวิท ทรัพย์พิศาล
กรรมการและอาจารย์ที่ปรึกษา

บัณฑิตวิทยาลัยรับรองแล้ว

(ผศ. ร.ต. หญิง ดร. วรณีย์ สุขสาคร)
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
21 สิงหาคม 2563

Thesis entitled

A STUDY OF THE RISK OF PROMPTPAY SYSTEM USAGE

by

SASITHORN POOMKAJORN

was submitted in partial fulfillment of the requirements
for the degree of Master of Science in Information Technology Management

Rangsit University
Academic Year 2020

Prof. Wichian Premchaiswadi, Ph.D.
Examination Committee Chairperson

Asst. Prof. Vasin Chooprayoon, Ph.D.
Member

Asst. Prof. Kowit Rapeepisarn, Ph.D.
Member and Advisor

Approved by Graduate School

(Asst.Prof.Plт.Off. Vanee Sooksatra, D.Eng.)

Dean of Graduate School

August 21, 2020

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดี เนื่องจากได้รับความอนุเคราะห์จาก ผศ. ดร. โกวิท ทรัพย์พิศาล อาจารย์ที่ปรึกษา ที่ให้ความช่วยเหลือ ให้คำปรึกษาและคำแนะนำเป็นอย่างดี รวมถึงติดตามงานและตรวจทานข้อบกพร่องมาโดยตลอด ผู้วิจัยจึงขอขอบคุณมา ณ ที่นี้ นอกจากนี้ขอขอบคุณคณะกรรมการสอบ ได้แก่ ผศ. ดร. วศิณ ชูประยูร และ ผศ. ดร. วิเชียร เปรมชัยสวัสดิ์ ที่ช่วยแนะนำแนวทางในการปรับปรุง เพื่อให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้มีความสมบูรณ์และถูกต้องยิ่งขึ้น

ขอขอบพระคุณบิดา มารดา และครอบครัว ที่ให้กำลังใจตลอดมา และอยู่เบื้องหลังความสำเร็จในครั้งนี้

สุดท้ายนี้ ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่า วิทยานิพนธ์ฉบับนี้จะเป็นประโยชน์แก่ภาครัฐ สถาบันการเงิน ประชาชน นักศึกษา และผู้ที่สนใจทั่วไป รวมถึงเป็นข้อมูลเพื่อการศึกษาค้นคว้าหรือใช้เป็นผลงานวิจัยสำหรับอ้างอิงต่อไป

ศศิธร พุ่มขจร

ผู้วิจัย

มหาวิทยาลัยรังสิต Rangsit University

5906915 : ศศิธร พุ่มขจร
ชื่อวิทยานิพนธ์ : การศึกษาความเสี่ยงในการใช้ระบบพร้อมเพย์
หลักสูตร : วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ
อาจารย์ที่ปรึกษา : ผศ. ดร. โกวิท ตรีพิศาล

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยนี้มีจุดประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงจำแนกตามลักษณะทางประชากรศาสตร์ 2) ศึกษาความไว้วางใจจำแนกตามลักษณะทางประชากรศาสตร์ 3) ศึกษาปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการใช้ระบบพร้อมเพย์ และ 4) ศึกษาปัจจัยความไว้วางใจที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการใช้ระบบพร้อมเพย์ กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ที่ใช้ระบบพร้อมเพย์ในกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน ใช้วิธีการแจกแบบสอบถามผ่านระบบออนไลน์

ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยง ด้านการเงิน ด้านเวลา ด้านสังคม และด้านจิตวิทยา ส่วนใหญ่มีความเห็นว่ามีความเสี่ยงในระดับปานกลาง ยกเว้นด้านประสิทธิภาพ มีความเห็นว่ามีความเสี่ยงในระดับน้อย สำหรับปัจจัยความไว้วางใจ ส่วนใหญ่มีความเห็นว่ามี ความไว้วางใจด้านความเป็นส่วนตัว และด้านความปลอดภัย อยู่ในระดับปานกลาง ส่งนพฤติกรรมในการใช้พร้อมเพย์นั้น พบว่า ส่วนใหญ่มีการใช้ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.59$ $SD = 1.093$) สำหรับการทดสอบความแตกต่าง พบว่า ระดับการศึกษาและอาชีพที่ต่างกัน มีปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงด้านจิตวิทยา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05 และ อายุที่แตกต่างกัน มีความไว้วางใจด้านความปลอดภัยแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05 ในการทดสอบการถดถอยเชิงพหุ พบว่า ความเสี่ยงด้านการเงิน ในการทำธุรกรรมด้วยระบบพร้อมเพย์ ไม่มีโอกาสที่จะส่งผลให้สูญเสียเงินเกินจากยอดเงินที่โอนอย่างแน่นอน ($B = 0.350$) ความเสี่ยงด้านประสิทธิภาพ ระบบพร้อมเพย์ มีการยืนยันการทำธุรกรรมการเงิน โดยการส่งข้อความผ่านโทรศัพท์มือถือหรืออีเมล ($B = 0.257$) การรับรู้ความเสี่ยงด้านระยะเวลา หากระบบขัดข้อง ระบบพร้อมเพย์ใช้เวลาไม่นานในการแก้ไข ($B = 0.373$) การรับรู้ความเสี่ยงด้านสังคม ผู้ใช้มีความเห็นว่ามีโอกาสที่จะยอมรับต่อคนรอบข้าง ($B = 0.346$) ความเสี่ยงด้านจิตวิทยา มีความรู้สึกไม่สบายใจ หากคนรอบข้างไม่ใช้ระบบพร้อมเพย์ ($B = 0.587$) ความเสี่ยงเหล่านี้ มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการใช้ระบบพร้อมเพย์

(วิทยานิพนธ์มีจำนวนทั้งสิ้น 165 หน้า)

คำสำคัญ: การรับรู้ความเสี่ยง, ความไว้วางใจ, พฤติกรรมการใช้ระบบพร้อมเพย์

5906915 : Sasithorn Poomkajorn
 Thesis Title : A Study of the Risk of PromptPay System Usage
 Program : Master of Science in Information Technology Management
 Thesis Advisor : Asst.Prof. Kowit Rapeepisarn, Ph.D.

Abstract

The purposes of this research study were to 1) study risk perception factors classified by demographic characteristics, 2) study trust perception factors classified by demographic characteristics, 3) study the risk perception factors, which influence PromptPay system usage behavior, and 4) study the trust factors, which has an effect on the behavior of using the PromptPay system. 400 questionnaires were distributed to those who use the PromptPay system in Bangkok.

The results of the research revealed that the perception of financial, time, social, and psychological risks were thought to be in a moderate level of risk by most of the respondents. However, the efficiency risk was perceived to be in a low level. Considering the factor regarding trust, most of them agreed that trust in privacy and security is in the moderate level. As for the behavior in using PromptPay, it was found at a high level ($\bar{X} = 3.59$ $SD = 1.093$). For the test of mean differences, it was found that the respondents with different level of educational background and career had different psychological risk perception factors at the statistically significant level of 0.05. The respondents with different age had different security trust at the statistically significant level of 0.05. For the multiple regression analysis, it was found that regarding perceived financial risk, there was no chance of losing funds beyond the transferring ($B = 0.350$) when conducting transactions with the PromptPay system. In terms of efficiency risk, it was found that PromptPay offered the confirmation system of financial transactions by sending messages via mobile phone or email ($B = 0.257$). In terms of time risk, it was found that if the system breaks down, PromptPay does not take long to have it fixed ($B = 0.373$). As for the society risk perception, the PromptPay users believed that they would be accepted by the general public if they used the system ($B = 0.346$). And in terms of psychology risk, it was found that they felt uncomfortable if other people around them did not use PromptPay ($B = 0.587$). The risks mentioned above have an influence on PromptPay system usage behavior. (Total 165 pages)

Keywords: Perceive Risk, Trust, behavior

Student's Signature Thesis Advisor's Signature

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ข
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ค
สารบัญ	ง
สารบัญตาราง	ฉ
สารบัญรูป	ฎ
บทที่ 1	
บทนำ	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 คำถามนำการวิจัย	2
1.3 วัตถุประสงค์การวิจัย	2
1.4 ขอบเขตการวิจัย	3
1.5 กรอบแนวคิดการวิจัย	3
1.6 สมมติฐานการวิจัย	4
1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	8
1.8 นิยามศัพท์	8
บทที่ 2	
ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	10
2.1 ความรู้เกี่ยวกับระบบพร้อมเพย์	10
2.2 แนวคิดและทฤษฎีปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยง	18
2.3 แนวคิดและทฤษฎีความไว้วางใจ	25
2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	27

สารบัญ (ต่อ)

		หน้า
บทที่ 3	ระเบียบวิธีการวิจัย	30
	3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	30
	3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	32
	3.3 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	39
	3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล	45
	3.5 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	46
	3.6 การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	51
บทที่ 4	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	52
	4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของประชากรกลุ่มตัวอย่าง	52
	4.2 ผลการทดสอบสมมติฐาน	52
บทที่ 5	สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	130
	5.1 สรุปผลการวิจัย	130
	5.2 อภิปรายผล	140
	5.3 ข้อเสนอแนะ	143
	บรรณานุกรม	150
	ภาคผนวก	
	ภาคผนวก ก แบบสอบถาม	157
	ภาคผนวก ข รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิในการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ	164
	ประวัติผู้วิจัย	165

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
2.1 อัตราค่าธรรมเนียมในการทำรายการ โอนเงินระหว่างบุคคลของระบบพร้อมเพย์	13
2.2 ข้อมูลหรือเอกสารที่ใช้ลงทะเบียนระบบพร้อมเพย์	14
2.3 สรุปรูปประเภทปัจจัยความเสี่ยงของการทำธุรกรรมออนไลน์	21
2.4 สรุปรงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แยกตามปัจจัยกรอบแนวคิดการวิจัย	29
3.1 แสดงรายละเอียดของคำถาม	33
3.2 การคัดเลือกข้อคำถามที่มีค่าดัชนีความสอดคล้อง IOC	41
4.1 สัญลักษณ์และอักษรย่อ ทางสถิติที่เกี่ยวข้อง	53
4.2 จำนวนและร้อยละของเพศ	55
4.3 จำนวนและร้อยละของอายุ	56
4.4 จำนวนและร้อยละของระดับการศึกษา	56
4.5 จำนวนและร้อยละของอาชีพ	56
4.6 จำนวนและร้อยละของรายได้	57
4.7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความเสี่ยงด้านการเงิน	57
4.8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความเสี่ยงด้านประสิทธิภาพ	58
4.9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความเสี่ยงด้านเวลา	59
4.10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความเสี่ยงด้านสังคม	59
4.11 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความเสี่ยงด้านจิตวิทยา	60
4.12 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความไว้วางใจด้านความเป็นส่วนตัว	60
4.13 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความไว้วางใจด้านความปลอดภัย	61
4.14 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านพฤติกรรมการใช้ระบบพร้อมเพย์	62
4.15 ปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงด้านการเงินที่แตกต่างกันจำแนกตามเพศ	63
4.16 ปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงด้านประสิทธิภาพที่แตกต่างกันจำแนกตามเพศ	64
4.17 ปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงด้านระยะเวลาที่แตกต่างกันจำแนกตามเพศ	65
4.18 ปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงด้านสังคมที่แตกต่างกันจำแนกตามเพศ	65

สารบัญตาราง(ต่อ)

ตารางที่	หน้า	
4.19	ปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงด้านจิตวิทยาที่แตกต่างกันจำแนกตามเพศ	66
4.20	ปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงด้านการเงินที่แตกต่างกันจำแนกตามอายุ	67
4.21	ปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงด้านประสิทธิภาพที่แตกต่างกันจำแนกตามอายุ	69
4.22	ปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงด้านระยะเวลาที่แตกต่างกันจำแนกตามอายุ	70
4.23	เปรียบเทียบรายกลุ่มของอายุที่ต่างกันมีปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงด้านระยะเวลาแตกต่างกัน ในการทำธุรกรรมโอนเงินด้วยระบบพร้อมเพย์ มีการยืนยันข้อมูลหลายขั้นตอน	71
4.24	ปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงด้านสังคมที่แตกต่างกันจำแนกตามอายุ	72
4.25	เปรียบเทียบรายกลุ่มของอายุที่ต่างกันมีปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงด้านสังคมแตกต่างกัน หากใช้ระบบพร้อมเพย์ จะเป็นที่ยอมรับต่อคนรอบข้าง	73
4.26	ปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงด้านจิตวิทยาที่แตกต่างกันจำแนกตามอายุ	74
4.27	เปรียบเทียบรายกลุ่มของอายุที่ต่างกันมีปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงด้านจิตวิทยาแตกต่างกัน มีความรู้สึกไม่สบายใจ หากคนรอบข้างไม่ใช้ระบบพร้อมเพย์	75
4.28	ปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงด้านการเงินที่แตกต่างกันจำแนกตามระดับการศึกษา	76
4.29	ปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงด้านประสิทธิภาพที่แตกต่างกันจำแนกตามระดับการศึกษา	77
4.30	ปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงด้านระยะเวลาที่แตกต่างกันจำแนกตามระดับการศึกษา	79
4.31	ปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงด้านสังคมที่แตกต่างกันจำแนกตามระดับการศึกษา	80
4.32	ปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงด้านจิตวิทยาที่แตกต่างกันจำแนกตามระดับการศึกษา	81

สารบัญตาราง(ต่อ)

ตารางที่	หน้า	
4.33	เปรียบเทียบรายคู่ของระดับการศึกษาที่ต่างกันมีปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงด้านจิตวิทยาแตกต่างกัน มีความรู้สึกไม่สบายใจ หากคนรอบข้างไม่ใช้ระบบพร้อมเพย์	82
4.34	ปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงด้านการเงินที่แตกต่างกันจำแนกตามอาชีพ	83
4.35	ปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงด้านประสิทธิภาพที่แตกต่างกันจำแนกตามอาชีพ	84
4.36	ปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงด้านระยะเวลาที่แตกต่างกันจำแนกตามอาชีพ	85
4.37	ปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงด้านสังคมที่แตกต่างกันจำแนกตามอาชีพ	87
4.38	ปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงด้านจิตวิทยาที่แตกต่างกันจำแนกตามอาชีพ	88
4.39	เปรียบเทียบรายคู่ของอาชีพที่ต่างกันมีการรับรู้ปัจจัยความเสี่ยงด้านจิตวิทยาแตกต่างกัน มีความรู้สึกวิตกกังวล หากต้องทำธุรกรรมการเงินด้วยระบบพร้อมเพย์	89
4.40	เปรียบเทียบรายคู่ของอาชีพที่ต่างกันมีการรับรู้ปัจจัยความเสี่ยงด้านจิตวิทยาแตกต่างกัน มีโดยภาพรวม	90
4.41	ปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงด้านการเงินที่แตกต่างกันจำแนกตามรายได้	91
4.42	ปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงด้านประสิทธิภาพที่แตกต่างกันจำแนกตามรายได้	92
4.43	ปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงด้านระยะเวลาที่แตกต่างกันจำแนกตามรายได้	93
4.44	ปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงด้านสังคมที่แตกต่างกันจำแนกตามรายได้	95
4.45	ปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงด้านจิตวิทยาที่แตกต่างกันจำแนกตามรายได้	96
4.46	ปัจจัยความไว้วางใจด้านความเป็นส่วนตัวที่แตกต่างกันจำแนกตามเพศ	97
4.47	ปัจจัยความไว้วางใจด้านความปลอดภัยที่แตกต่างกันจำแนกตามเพศ	98
4.48	ปัจจัยความไว้วางใจด้านความเป็นส่วนตัวที่แตกต่างกันจำแนกตามอายุ	100
4.49	ปัจจัยความไว้วางใจด้านความปลอดภัยที่แตกต่างกันจำแนกตามอายุ	101
4.50	เปรียบเทียบรายคู่ของอาชีพที่ต่างกันมีการรับรู้ปัจจัยความเสี่ยงด้านจิตวิทยาแตกต่างกัน มีโดยภาพรวม	102

สารบัญตาราง(ต่อ)

ตารางที่	หน้า	
4.51	ปัจจัยความไว้วางใจด้านความเป็นส่วนตัวที่แตกต่างกันจำแนกตามระดับการศึกษา	103
4.52	ปัจจัยความไว้วางใจด้านความปลอดภัยที่แตกต่างกันจำแนกตามระดับการศึกษา	105
4.53	ปัจจัยความไว้วางใจด้านความเป็นส่วนตัวที่แตกต่างกันจำแนกตามอาชีพ	106
4.54	เปรียบเทียบรายคู่ของอาชีพที่ต่างกันมีการรับรู้ปัจจัยความไว้วางใจด้านความเป็นส่วนตัวต่อการใช้ระบบพร้อมเพย์แตกต่างกัน ระบบพร้อมเพย์ไว้วางใจได้ แม้ว่าต้องให้ข้อมูลหมายเลขบัตรประชาชนหรือหมายเลขโทรศัพท์มือถือ	107
4.55	เปรียบเทียบรายคู่ของอาชีพที่ต่างกันมีการรับรู้ปัจจัยความไว้วางใจด้านความเป็นส่วนตัวต่อการใช้ระบบพร้อมเพย์แตกต่างกัน ระบบพร้อมเพย์เป็นระบบที่ทันสมัย และถูกโจรกรรมข้อมูลได้ยาก	108
4.56	เปรียบเทียบรายคู่ของอาชีพที่ต่างกันมีการรับรู้ปัจจัยความไว้วางใจด้านความเป็นส่วนตัวต่อการใช้ระบบพร้อมเพย์แตกต่างกัน โดยภาพรวม	109
4.57	ปัจจัยความไว้วางใจด้านความปลอดภัยที่แตกต่างกันจำแนกตามอาชีพ	110
4.58	เปรียบเทียบรายคู่ของอาชีพที่ต่างกันมีความไว้วางใจด้านความปลอดภัยต่อการใช้ระบบพร้อมเพย์แตกต่างกัน การใช้ระบบพร้อมเพย์มีความเป็นไปได้ที่จะทำให้ผู้อื่นนำข้อมูลส่วนตัวไปใช้	112
4.59	ปัจจัยความไว้วางใจด้านความเป็นส่วนตัวที่แตกต่างกันจำแนกตามรายได้	113
4.60	ปัจจัยความไว้วางใจด้านความปลอดภัยที่แตกต่างกันจำแนกตามรายได้	114
4.61	ผลการตรวจสอบความสัมพันธ์ภายในตัวของตัวแปรปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงด้านการเงินกับพฤติกรรมการใช้ระบบพร้อมเพย์ในการโอนเงิน	115

สารบัญตาราง(ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.62 ผลการตรวจสอบสถานะร่วม (Collinearity Diagnostics) ของปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงด้านการเงินมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการใช้ระบบพร้อมเพย์ในการโอนเงิน	116
4.63 ผลการตรวจสอบความคาดเคลื่อนที่เกิดจากการพยากรณ์อิทธิพลของตัวแปร ปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงด้านการเงินมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการใช้ระบบพร้อมเพย์ในการโอนเงิน	117
4.64 ผลการตรวจสอบความสัมพันธ์เชิงเส้นระหว่างตัวแปร FinRisk1, FinRisk2, FinRisk3 และ FinRisk4 กับตัวแปร Behav1 ด้วยการวิเคราะห์ตัวแปรทางเดียว	118
4.65 ผลการวิเคราะห์พหุคูณเพื่อพยากรณ์ตัวแปรปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงด้านการเงิน มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการใช้ระบบพร้อมเพย์ในการโอนเงิน	119
4.66 ค่าสถิติทดสอบข้อตกลงเบื้องต้นของสมมติฐานที่ 36.2 ถึง 38.5	121
4.67 ตัวแบบความสัมพันธ์ของตัวแปรเกณฑ์และตัวพยากรณ์จากการวิเคราะห์ถดถอยพหุเพื่อพยากรณ์ในสมมติฐานที่ 36.2 ถึง 38.5	125
5.1 ผลการทดสอบความแตกต่างของลักษณะทางประชากรศาสตร์กับปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยง	135
5.2 ผลการทดสอบความแตกต่างของลักษณะทางประชากรศาสตร์กับปัจจัยความไว้วางใจ	138
5.3 แนวปฏิบัติสำหรับผู้ที่เกี่ยวข้อง	144

สารบัญรูป

รูปที่		หน้า
1.1	กรอบแนวคิดของการวิจัย	3
2.1	แสดงข้อมูลการทำธุรกรรมการเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ (Any ID)	11
2.2	แสดงข้อมูลการลงทะเบียนสำหรับบุคคลทั่วไป	12
2.3	แสดงข้อมูลการลงทะเบียนสำหรับนิติบุคคล	12
2.4	แบบจำลองขั้นตอนการทำธุรกรรม โอนเงินด้วยระบบพร้อมเพย์ ผ่านช่องทาง ตู้ ATM	13
2.5	แบบจำลองขั้นตอนการทำธุรกรรม โอนเงิน ทางเว็บไซต์	15
2.6	แบบจำลองขั้นตอนการทำธุรกรรม โอนเงิน ทางโทรศัพท์มือถือ	16
2.7	แบบจำลองการสร้าง QR Code	17
2.8	โมเดลการรับรู้ความเสี่ยง	25
4.1	กราฟแสดงความน่าจะเป็นปกติของความคลาดเคลื่อนมาตรฐานที่เกิดจากการพยากรณ์อิทธิพลของตัวแปร ปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงด้านการเงินมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการใช้ระบบพร้อมเพย์ในการโอนเงิน (Normal Plot)	117
4.2	แสดงความคงที่ของความคลาดเคลื่อนที่เกิดจากการพยากรณ์อิทธิพลของตัวแปรปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงด้านการเงินมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการใช้ระบบพร้อมเพย์ในการโอนเงิน (Scatter Plot)	118
5.1	เปรียบเทียบค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรอิสระ (B) ปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยง มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการใช้ระบบพร้อมเพย์	141
5.2	เปรียบเทียบค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรอิสระ (B) ปัจจัยความไว้วางใจ มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการใช้ระบบพร้อมเพย์	143

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การทำธุรกรรมการเงินผ่านทางเว็บไซต์และแอปพลิเคชัน หรือที่เรียกว่าอินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้ง เป็นระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ซึ่งมีจำนวนผู้ใช้งานระบบเพิ่มมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2560) และเป็นหนึ่งในยุทธศาสตร์การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานของระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ (National e-Payment) ปัจจุบันทางภาครัฐและธนาคารแห่งประเทศไทยได้ให้การสนับสนุนระบบพร้อมเพย์ เพื่อเพิ่มความสะดวกในการทำธุรกรรมการเงินให้กับประชาชน หน่วยงาน หรือภาคธุรกิจ ด้วยระบบการชำระเงินที่ใช้บัตรประชาชนแบบชิป (Smart Card) ใช้ชื่อว่า Any ID ก่อนที่จะเปลี่ยนมาเป็น ระบบพร้อมเพย์ (PromptPay) โดยเป็นระบบการทำธุรกรรมการเงินที่ผูกเลขบัญชีธนาคารกับหมายเลขบัตรประชาชน และ/หรือหมายเลขโทรศัพท์มือถือ สามารถช่วยให้ทำธุรกรรมการเงินง่ายขึ้น เนื่องจากไม่ต้องใช้หมายเลขบัญชีแบบเดิม และอัตราค่าธรรมเนียมในการโอนเงินต่างธนาคารถูกลงกว่าการโอนแบบปกติ ระบบพร้อมเพย์มีความสะดวกโดยเฉพาะการรับเงินที่ถูกโอนมาจากบุคคลอื่น รวมทั้งการรับเงินคืนภาษีและสวัสดิการอื่น ๆ จากภาครัฐมากขึ้น ก่อปรกับภาครัฐได้มีการส่งเสริมด้านเศรษฐกิจดิจิทัล (Digital Economy) ที่เป็นพื้นฐานสำคัญในการช่วยเพิ่มศักยภาพด้านการเงิน และความสามารถในการแข่งขันให้ธุรกิจมีความคล่องตัว ส่งเสริมธุรกิจทั้งขนาดกลางและขนาดย่อม (SME) และพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (e-Commerce)

ระบบพร้อมเพย์เป็นอีกหนึ่งทางเลือกในการทำธุรกรรมการเงิน การลงทะเบียนเพื่อใช้ระบบสามารถทำได้โดยการผูกหมายเลขบัญชีธนาคารไว้กับหมายเลขบัตรประชาชน และ/หรือหมายเลขโทรศัพท์มือถือ เพื่อใช้โอนเงิน-รับเงิน และง่ายต่อการจดจำกว่าการใช้หมายเลขบัญชี นอกจากนี้ระบบพร้อมเพย์ยังเป็นระบบที่ช่วยลดปัจจัยความเสี่ยงในการถือเงินสด ลดภาระ และต้นทุนในการบริหารจัดการและพิมพ์ธนบัตร ในระยะต่อไปรัฐบาลจะอำนวยความสะดวกด้านสวัสดิการโดยการจ่ายเงินผ่านระบบพร้อมเพย์เพื่อให้ประชาชนได้รับเงินรวดเร็ว และถูกต้อง ผู้ที่

ต้องการใช้ระบบพร้อมเพย์สามารถลงทะเบียนได้หลายช่องทาง ทั้งเว็บไซต์ โทรศัพท์มือถือ เครื่องเอทีเอ็ม สาขาของธนาคาร และคอลเซ็นเตอร์

ระบบพร้อมเพย์เป็นระบบที่พัฒนาขึ้นมาโดยการใช้หมายเลขบัตรประชาชน และ/หรือหมายเลขโทรศัพท์มือถือแทนการใช้หมายเลขบัญชี ผู้ใช้งานระบบอาจมีความกังวลจากการใช้งาน และอาจมีการรับรู้ปัจจัยความเสี่ยง รวมถึงปัจจัยความไว้วางใจต่อระบบความปลอดภัยในการทำธุรกรรมการเงิน เนื่องจากการโอนเงิน-รับเงินผ่านระบบพร้อมเพย์นั้นอาจมีบันทึกรายการ ทำให้สามารถตรวจสอบประวัติการทำธุรกรรมการเงิน รายการเดินบัญชี รวมถึงที่มาของรายได้ จากหมายเลขประจำตัวประชาชน ซึ่งถือเป็นข้อมูลส่วนบุคคลที่สำคัญ หรือส่งผลให้ผู้ใช้งานระบบเกิดปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงหรือ โอกาสที่การชำระเงินไม่สำเร็จเสร็จสิ้นจากปัจจัยอื่น (Morgan & Hunt, 1994) และเกิดความเสียหายที่เป็นมูลค่าหรือความเสียหายอื่น ดังนั้น ผู้วิจัยจึงต้องการศึกษาปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงในการใช้ระบบพร้อมเพย์ ซึ่งถือเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลถึงพฤติกรรมการใช้ระบบพร้อมเพย์ และเพื่อเป็นข้อมูลในการศึกษาปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงไปประยุกต์หรือปรับปรุงระบบพร้อมเพย์ หรือระบบอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องต่อไป

1.2 คำถามนำการวิจัย

1.2.1 ระดับปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงรวมถึงปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงใด ที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการใช้ระบบพร้อมเพย์

1.2.2 ระดับความไว้วางใจรวมถึงปัจจัยความไว้วางใจใด ที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการใช้ระบบพร้อมเพย์

1.3 วัตถุประสงค์การวิจัย

1.3.1 เพื่อศึกษาปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงจำแนกตามลักษณะทางประชากรศาสตร์

1.3.2 เพื่อศึกษาปัจจัยความไว้วางใจจำแนกตามลักษณะทางประชากรศาสตร์

1.3.3 เพื่อศึกษาปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการใช้ระบบพร้อมเพย์

1.3.4 เพื่อศึกษาปัจจัยความไว้วางใจที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการใช้ระบบพร้อมเพย์

1.4 ขอบเขตการวิจัย

1.4.1 ขอบเขตด้านทฤษฎี

ศึกษาความรู้เกี่ยวกับระบบพร้อมเพย์ แนวคิดและทฤษฎีปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยง แนวคิดและทฤษฎีปัจจัยความไว้วางใจ พฤติกรรมในการใช้ระบบพร้อมเพย์ เพื่อนำมาเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย

1.4.2 ขอบเขตประชากร

ประชากร คือ ผู้ที่ใช้ระบบพร้อมเพย์ ในกรุงเทพมหานคร

1.4.3 ตัวแปร

1.4.3.1 ตัวแปรอิสระ คือ ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ที่ใช้ระบบพร้อมเพย์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้

1.4.3.2 ตัวแปรตาม คือ

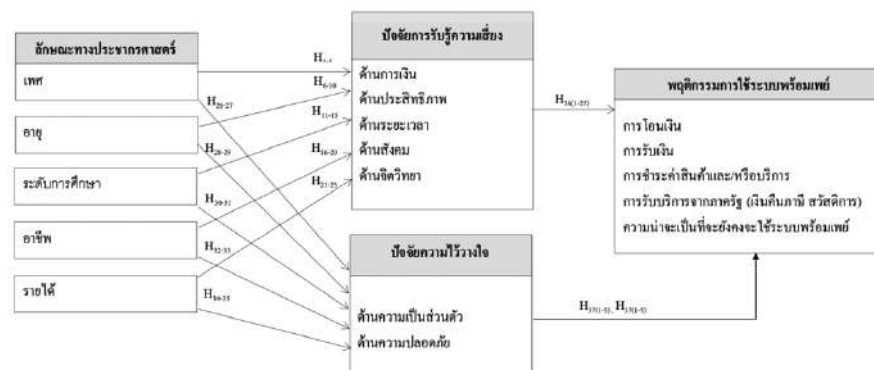
1.4.3.2.1 ปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยง

1.4.3.2.2 ปัจจัยความไว้วางใจ

1.4.3.2.3 พฤติกรรมการใช้ระบบพร้อมเพย์

1.4.3.3 ในส่วนการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุ จะมีตัวแปรพยากรณ์ ได้แก่ ปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยง และปัจจัยความไว้วางใจ และมีตัวแปรเกณฑ์ ได้แก่ พฤติกรรมการใช้ระบบพร้อมเพย์

1.5 กรอบแนวคิดการวิจัย



รูปที่ 1.1 กรอบแนวคิดของการวิจัย

- H₂₈ อายุที่ต่างกันมีปัจจัยความไว้วางใจด้านความเป็นส่วนตัวต่อการใช้ระบบพร้อมเพย์แตกต่างกัน
- H₂₉ อายุที่ต่างกันมีปัจจัยความไว้วางใจด้านความปลอดภัยต่อการใช้ระบบพร้อมเพย์แตกต่างกัน
- H₃₀ ระดับการศึกษาที่ต่างกันมีปัจจัยความไว้วางใจด้านความเป็นส่วนตัวต่อการใช้ระบบพร้อมเพย์แตกต่างกัน
- H₃₁ ระดับการศึกษาที่ต่างกันมีปัจจัยความไว้วางใจด้านความปลอดภัยต่อการใช้ระบบพร้อมเพย์แตกต่างกัน
- H₃₂ อาชีพที่ต่างกันมีปัจจัยความไว้วางใจด้านความเป็นส่วนตัวต่อการใช้ระบบพร้อมเพย์แตกต่างกัน
- H₃₃ อาชีพที่ต่างกันมีปัจจัยความไว้วางใจด้านความปลอดภัยต่อการใช้ระบบพร้อมเพย์แตกต่างกัน
- H₃₄ รายได้ที่ต่างกันมีปัจจัยความไว้วางใจด้านความเป็นส่วนตัวต่อการใช้ระบบพร้อมเพย์แตกต่างกัน
- H₃₅ รายได้ที่ต่างกันมีปัจจัยความไว้วางใจด้านความปลอดภัยต่อการใช้ระบบพร้อมเพย์แตกต่างกัน
- H₃₆ ปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการใช้ระบบพร้อมเพย์
- H_{36.1} ปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงด้านการเงินมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการใช้ระบบพร้อมเพย์ในการโอนเงิน
- H_{36.2} ปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงด้านประสิทธิภาพมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการใช้ระบบพร้อมเพย์ในการโอนเงิน
- H_{36.3} ปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงด้านระยะเวลามีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการใช้ระบบพร้อมเพย์ในการโอนเงิน
- H_{36.4} ปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงด้านสังคมมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการใช้ระบบพร้อมเพย์ในการโอนเงิน
- H_{36.5} ปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงด้านจิตวิทยามีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการใช้ระบบพร้อมเพย์ในการโอนเงิน
- H_{36.6} ปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงด้านการเงินมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการใช้ระบบพร้อมเพย์ในการรับเงิน
- H_{36.7} ปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงด้านประสิทธิภาพมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการใช้ระบบพร้อมเพย์ในการรับเงิน

1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

- 1.7.1 ทราบถึงระดับปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงจำแนกตามลักษณะทางประชากรศาสตร์
- 1.7.2 ทราบถึงระดับปัจจัยความไว้วางใจจำแนกตามลักษณะทางประชากรศาสตร์
- 1.7.3 ทราบถึงปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงที่มีอิทธิพลต่อการใช้พร้อมเพย์
- 1.7.4 ทราบถึงปัจจัยความไว้วางใจที่มีอิทธิพลต่อการใช้พร้อมเพย์
- 1.7.5 สามารถนำผลการศึกษาไปประยุกต์หรือปรับปรุงระบบพร้อมเพย์หรือระบบอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องต่อไป

1.8 นิยามศัพท์

ระบบพร้อมเพย์ หมายถึง ระบบที่ให้บริการทำธุรกรรมการเงิน เช่น โอนเงิน-รับเงิน ผ่านทางเว็บไซต์และแอปพลิเคชัน โดยผูกเลขบัญชีธนาคารกับหมายเลขบัตรประชาชน และ/หรือหมายเลขโทรศัพท์มือถือ ใช้งานผ่านคอมพิวเตอร์ (Computer) โทรศัพท์มือถือ (Mobile Banking) เครื่องเอทีเอ็ม (ATM) สาขาของธนาคาร และคอลเซ็นเตอร์

ผู้ใช้งานระบบ หมายถึง เจ้าของบัญชีธนาคารที่ลงทะเบียนใช้บริการระบบพร้อมเพย์ ไม่ว่าจะเป็นการลงทะเบียนด้วยช่องทางใดก็ตามที่ธนาคารกำหนด

ปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยง หมายถึง ความรู้สึกหรือการรับรู้ของผู้ใช้งานระบบถึงผลกระทบทั้งด้านบวก และด้านลบที่อาจเกิดขึ้น ซึ่งอาจส่งผลให้เกิดประโยชน์หรือความเสียหายต่อทรัพย์สิน ไม่ว่าจะก่อนหรือภายหลังจากผู้ใช้งานระบบได้ลงทะเบียนและใช้ระบบพร้อมเพย์

ปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงด้านการเงิน หมายถึง ความรู้สึกหรือการรับรู้ของผู้ใช้งานระบบถึงการสูญเสียเงินจากการกระทำที่ผิดพลาดของผู้ใช้งานระบบเอง หรือความผิดพลาดของระบบพร้อมเพย์

ปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงด้านประสิทธิภาพ หมายถึง ความรู้สึกหรือการรับรู้ของผู้ใช้งานระบบว่าระบบจะไม่สามารถทำงานได้ตามปกติ หรือทำงานได้ไม่ตรงตามความคาดหวัง

ปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงด้านระยะเวลา หมายถึง ความรู้สึกหรือการรับรู้ของผู้ใช้งานระบบว่าจะต้องใช้เวลาในการเรียนรู้ขั้นตอนและวิธีการใช้ระบบ รวมถึงเวลาที่แก้ไขปัญหาอันเนื่องมาจากความผิดพลาดในการใช้ระบบที่อาจเกิดขึ้น

ปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงด้านสังคม หมายถึง ความรู้สึกหรือการรับรู้ของผู้ใช้งานระบบถึงการสูญเสียความน่าเชื่อถืออันเนื่องมาจากการใช้ระบบที่ไม่ตรงกับกลุ่มสังคม หรือผู้คนรอบข้าง

ปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงด้านจิตวิทยา หมายถึง ความรู้สึกหรือการรับรู้ของผู้ใช้งานระบบถึงความไม่สบายใจหรือรู้สึกว่าการใช้ระบบมีความขัดแย้งกับบุคลิก หรือลักษณะนิสัยของตนเอง

ปัจจัยความไว้วางใจ หมายถึง ความเชื่อมั่นหรือความมั่นใจของผู้ใช้งานระบบ ในการสมัครใจใช้ระบบพร้อมเพย์ และยินยอมที่จะเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล

ปัจจัยความไว้วางใจด้านความเป็นส่วนตัว หมายถึง ความรู้สึกหรือการรับรู้ถึงการสูญเสียความเป็นส่วนตัวด้านข้อมูล

ปัจจัยความไว้วางใจด้านความปลอดภัย หมายถึง ความรู้สึกหรือการรับรู้ของผู้ใช้งานระบบว่าจะมีปัจจัยความเสี่ยงจากการให้ข้อมูลส่วนตัว

พฤติกรรมการใช้ระบบพร้อมเพย์ หมายถึง การกระทำธุรกรรมการเงินของผู้ใช้งานระบบด้วยระบบพร้อมเพย์ ได้แก่ ระดับความถี่หรือความถี่มากน้อย ในการโอนเงิน-รับเงิน และการทำธุรกรรมการเงินใด ๆ ที่ต้องกระทำผ่านระบบพร้อมเพย์ โดยแบ่งระดับการใช้ เป็น 5 ระดับ ดังนี้

≥ 20	หมายถึง มากกว่าหรือเท่ากับ 20 ครั้งต่อสัปดาห์
≥ 15	หมายถึง มากกว่าหรือเท่ากับ 15 - 19 ครั้งต่อสัปดาห์
≥ 10	หมายถึง มากกว่าหรือเท่ากับ 10 - 14 ครั้งต่อสัปดาห์
≥ 5	หมายถึง มากกว่าหรือเท่ากับ 5 - 9 ครั้งต่อสัปดาห์
≤ 5	หมายถึง น้อยกว่าหรือเท่ากับ 5 ครั้งต่อสัปดาห์

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยเรื่อง การศึกษาความเสี่ยงในการใช้ระบบพร้อมเพย์ ผู้วิจัยได้ศึกษารวบรวมแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

- 2.1 ความรู้เกี่ยวกับระบบพร้อมเพย์
- 2.2 แนวคิดและทฤษฎีปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยง
- 2.3 แนวคิดและทฤษฎีปัจจัยความไว้วางใจ
- 2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 ความรู้เกี่ยวกับระบบพร้อมเพย์ (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2560)

การทำธุรกรรมการเงินด้วยระบบพร้อมเพย์ (PromptPay) เป็นระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ซึ่งมีจำนวนผู้ใช้งานระบบเพิ่มมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง และเป็นหนึ่งในยุทธศาสตร์การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน ของระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ (National e-Payment) ปัจจุบันทางภาครัฐ และธนาคารแห่งประเทศไทยได้ให้การสนับสนุนระบบพร้อมเพย์ เพื่อเพิ่มความสะดวกในการทำธุรกรรมการเงินให้กับประชาชน หน่วยงานหรือภาคธุรกิจ ด้วยระบบการชำระเงินที่ใช้บัตรประชาชนแบบชิป (Smart Card) ใช้ชื่อว่า Any ID ก่อนที่จะเปลี่ยนมาเป็นระบบพร้อมเพย์ ดังรูปที่ 2.1 ซึ่งเป็นระบบการทำธุรกรรมการเงินโดยผูกเลขบัญชีธนาคารกับหมายเลขบัตรประชาชน และ/หรือหมายเลขโทรศัพท์มือถือ สามารถช่วยให้ทำธุรกรรมการเงินง่ายขึ้น เนื่องจากไม่ต้องใช้หมายเลขบัญชีธนาคารแบบเดิม และอัตราค่าธรรมเนียมในการโอนเงินต่างธนาคารถูกลง ระบบพร้อมเพย์มีความสะดวกโดยเฉพาะการรับเงิน รวมทั้งการรับเงินคืนภาษีและสวัสดิการอื่นๆจากภาครัฐ กอปรกับภาครัฐ ได้มีการส่งเสริมด้านเศรษฐกิจดิจิทัล (Digital Economy) ที่เป็นพื้นฐานสำคัญในการช่วยเพิ่มศักยภาพด้านการเงิน และความสามารถในการแข่งขันให้ธุรกิจมีความคล่องตัว ส่งเสริมธุรกิจทั้งขนาดกลางและขนาดย่อม (SME) และพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (e-Commerce)



รูปที่ 2.1 แสดงข้อมูลการทำธุรกรรมการเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ (Any ID)

ที่มา: คัดแปลงจากธนาคารแห่งประเทศไทย, 2560

ระบบพร้อมเพย์ เป็นระบบทำธุรกรรมการเงินทางเลือกใหม่ให้ประชาชน หน่วยงานหรือภาคธุรกิจ ที่เพิ่มมาจากการทำธุรกรรมการเงินแบบเดิม ด้วยการใช้หมายเลขบัตรประชาชน และ/หรือหมายเลขโทรศัพท์มือถือ ทำให้ประชาชนได้รับความสะดวก และรวดเร็วกว่าการทำธุรกรรมการเงินโดยใช้หมายเลขบัญชี นอกจากนี้ระบบพร้อมเพย์ยังเป็นระบบที่ง่าย และช่วยลดความเสี่ยงในการถือเงินสด ลดภาระ และต้นทุนในการบริหารจัดการ และพิมพ์ธนบัตรของประเทศ ผู้ที่ต้องการใช้ระบบพร้อมเพย์ของธนาคารสามารถลงทะเบียน ได้หลายช่องทาง ทั้งทางเว็บไซต์ แอปพลิเคชัน เครื่องเอทีเอ็ม สาขาของธนาคาร และคอลเซ็นเตอร์ โดยเริ่มเปิดให้ลงทะเบียนตั้งแต่วันที่ 15 กรกฎาคม 2559 เป็นต้นไป

ข้อมูลการลงทะเบียนสำหรับบุคคลทั่วไปที่ต้องการใช้ระบบพร้อมเพย์ จะต้องเตรียมข้อมูลหรือเอกสารหมายเลขบัตรประชาชน และ/หรือหมายเลขโทรศัพท์มือถือ ดังรูปที่ 2.2



รูปที่ 2.2 แสดงข้อมูลการลงทะเบียนสำหรับบุคคลทั่วไป

ที่มา: ดัดแปลงจากธนาคารกรุงเทพ, 2561

ข้อมูลการลงทะเบียนสำหรับนิติบุคคลที่ต้องการใช้ระบบพร้อมเพย์ จะต้องเตรียมข้อมูลหรือเอกสารหมายเลขบัตรประชาชน และ/หรือหมายเลขโทรศัพท์มือถือ ดังรูปที่ 2.3

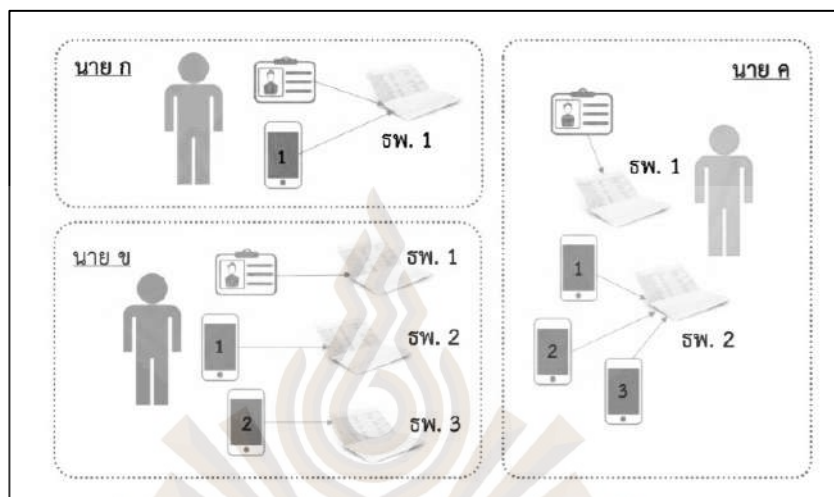


รูปที่ 2.3 แสดงข้อมูลการลงทะเบียนสำหรับนิติบุคคล

ที่มา: ดัดแปลงจากธนาคารกรุงศรี, 2561

ผู้ใช้งานระบบพร้อมเพย์สามารถเลือกผูกกับหมายเลขประจำตัวประชาชน และ/หรือหมายเลขโทรศัพท์มือถือกับบัญชีได้ 1 บัญชี ไม่สามารถผูกกับหมายเลขเดียวกันซ้ำเกินกว่า 1 บัญชีได้ แต่หากผู้ใช้งานระบบมีบัญชีธนาคารหลายบัญชีและต้องการใช้ระบบพร้อมเพย์ มากกว่า 1 บัญชีก็สามารถใช้ 1 บัญชี ผูกกับหมายเลขบัตรประชาชน และอีก 1 บัญชี ผูกกับหมายเลขโทรศัพท์มือถือได้ นอกจากนี้บางธนาคารมีการรองรับการผูกบัญชีกับหมายเลขโทรศัพท์มือถือได้มากกว่า 1

หมายเลข (ตามจำนวนที่ธนาคารกำหนด) หากผู้ใช้งานระบบต้องการ โอนเงินด้วยระบบพร้อมเพย์ สามารถใช้หมายเลขบัตรประจำตัวประชาชนและ/หรือหมายเลขโทรศัพท์มือถือ แทนหมายเลขบัญชีแบบเดิม ดังรูปที่ 2.4



รูปที่ 2.4 แบบจำลองการผูกบัญชีเพื่อทำธุรกรรมการเงินด้วยระบบพร้อมเพย์
ที่มา: ดัดแปลงจากธนาคารแห่งประเทศไทย, 2560

ตารางที่ 2.1 อัตราค่าธรรมเนียมในการทำรายการ โอนเงินระหว่างบุคคลของระบบพร้อมเพย์

การโอนเงินระหว่างบุคคล	วงเงินไม่เกิน 5,000 บาท ต่อรายการ	ฟรีค่าธรรมเนียม
	วงเงินมากกว่า 5,000 - 30,000 บาท	ค่าธรรมเนียมไม่เกิน 2 บาท ต่อรายการ
	วงเงินมากกว่า 30,000 - 100,000 บาท	ค่าธรรมเนียมไม่เกิน 5 บาท ต่อรายการ
	มากกว่า 100,000 บาท – วงเงินสูงสุด	ค่าธรรมเนียมไม่เกิน 10 บาท ต่อรายการ
การโอนเงินระหว่างนิติบุคคล	วงเงิน 100,000 บาท	ค่าธรรมเนียมไม่เกิน 10 บาท ต่อรายการ
	มากกว่า 100,000 บาท	ค่าธรรมเนียมไม่เกิน 15 บาท ต่อรายการ

ที่มา: ดัดแปลงจากธนาคารแห่งประเทศไทย, 2560

จากตารางที่ 2.1 ระบบพร้อมเพย์ได้มีการกำหนดอัตราค่าธรรมเนียมในการทำรายการโอนเงินระหว่างบุคคล และระหว่างนิติบุคคล โดยการโอนเงินระหว่างบุคคลวงเงินไม่เกิน 5,000 บาทต่อรายการจะไม่มีค่าธรรมเนียม วงเงินมากกว่า 5,000 - 30,000 บาทมีค่าธรรมเนียมไม่เกิน 2 บาทต่อรายการ วงเงินมากกว่า 30,000 - 100,000 บาทมีค่าธรรมเนียมไม่เกิน 5 บาทต่อรายการ และมากกว่า 100,000 บาท – วงเงินสูงสุดที่ธนาคารกำหนดมีค่าธรรมเนียมไม่เกิน 10 บาทต่อรายการ ส่วนการโอนเงินระหว่างนิติบุคคล วงเงิน 100,000 บาทมีค่าธรรมเนียมไม่เกิน 10 บาทต่อรายการ และมากกว่า 100,000 บาทมีค่าธรรมเนียมไม่เกิน 15 บาทต่อรายการ

ตารางที่ 2.2 ข้อมูลหรือเอกสารที่ใช้ลงทะเบียนระบบพร้อมเพย์

ช่องทางการลงทะเบียน	ข้อมูล/เอกสารที่ใช้ลงทะเบียน
เครื่องคอมพิวเตอร์/โทรศัพท์มือถือ	1. ชื่อผู้ใช้งานระบบ และรหัสผ่าน 2. หมายเลขบัตรประชาชน และ/หรือ 3. หมายเลขโทรศัพท์มือถือและ/หรือหลักฐานการถือครอง
เครื่องเอทีเอ็ม	1. บัตรเอทีเอ็ม และรหัสผ่าน 2. หมายเลขบัตรประชาชน และ/หรือ 3. หมายเลขโทรศัพท์มือถือและ/หรือหลักฐานการถือครอง
สาขาของธนาคาร	1. สมุดบัญชีธนาคารออมทรัพย์/กระแสรายวัน 2. บัตรประชาชนฉบับจริง หรือทะเบียนนิติบุคคล 3. หมายเลขโทรศัพท์มือถือและ/หรือหลักฐานการถือครอง
คอลเซ็นเตอร์	1. หมายเลขบัตรเอทีเอ็ม/บัตรเดบิต 2. รหัสบัตร 3. รหัสผ่านครั้งเดียว (OTP)

ที่มา: ดัดแปลงจากธนาคารแห่งประเทศไทย, 2560

จากตารางที่ 2.2 การลงทะเบียนใช้งานระบบพร้อมเพย์สามารถลงทะเบียนได้หลายช่องทาง ทั้งเว็บไซต์ โทรศัพท์มือถือ เครื่องเอทีเอ็ม สาขาของธนาคาร และคอลเซ็นเตอร์ การ

ลงทะเบียนผ่านช่องทางอินเทอร์เน็ตจะต้องมีชื่อผู้ใช้งานระบบและรหัสผ่าน เพื่อเข้าใช้งานเว็บไซต์ หรือแอปพลิเคชัน หากต้องการลงทะเบียนผ่านเครื่องเอทีเอ็ม ผู้ใช้งานระบบจะต้องมีบัตรเอทีเอ็ม และรหัสผ่าน ส่วนผู้ที่ต้องการลงทะเบียนผ่านช่องทางสาขาของธนาคาร สามารถนำสมุดบัญชีธนาคารและบัตรประชาชน หรือใบสำคัญบุคคลต่างด้าว (สำหรับนิติบุคคลสามารถลงทะเบียนด้วย ทะเบียนนิติบุคคล) ทำการยื่นลงทะเบียนได้ที่สาขาของธนาคารเจ้าของบัญชี เจ้าหน้าที่จะทำการ ตรวจสอบหลักฐานสมุดบัญชีธนาคาร บัตรประชาชน หรือใบสำคัญบุคคลต่างด้าว (สำหรับนิติบุคคลสามารถลงทะเบียนด้วยทะเบียนนิติบุคคล) และ/หรือหมายเลขโทรศัพท์มือถือที่ต้องการลงทะเบียนระบบพร้อมเพย์ โดยข้อมูลจะต้องตรงกัน และเป็นชื่อบุคคลเดียวกัน เพื่อความปลอดภัย และป้องกันการปลอมแปลงข้อมูล หลังจากลงทะเบียนแล้วธนาคารจะมีการแจ้งเตือนการสมัครใช้ บริการระบบพร้อมเพย์ เพื่อเป็นหลักฐานยืนยันให้กับผู้ใช้งานทางข้อความ (SMS) และ/หรืออีเมล (Email) หากผู้ใช้งานระบบต้องการเปลี่ยนแปลงหมายเลขโทรศัพท์มือถือที่ผูกไว้กับระบบพร้อมเพย์ หรือยกเลิกการใช้บริการระบบพร้อมเพย์ ผู้ใช้งานระบบสามารถทำการเปลี่ยนแปลงและยกเลิกได้ ตลอดเวลา โดยสามารถดำเนินการได้ผ่านช่องทางแอปพลิเคชันบนโทรศัพท์มือถือ และที่สาขาของ ธนาคาร

The image displays two screenshots of a web-based registration interface for the Thai Union Bank. The left screenshot, labeled 'ขั้นตอนที่ 1' (Step 1), is titled 'ลงทะเบียนพร้อมเพย์' (Register ReadyPay) and contains fields for 'ชื่อยานยนต์/รถจักรยานยนต์' (Vehicle/Motorcycle Name), 'เลขที่บัญชี' (Account Number), and 'หมายเลขบัตรประชาชน' (ID Number). It also features a section for 'ชนิดบัตรที่ใช้ในการลงทะเบียน' (Type of ID used for registration) with options for Thai ID and Foreign ID. The right screenshot, labeled 'ขั้นตอนที่ 2' (Step 2), is titled 'ลงทะเบียนพร้อมเพย์ - ตรวจสอบ' (Register ReadyPay - Check) and includes fields for 'หมายเลขพร้อมเพย์' (ReadyPay Number), 'หมายเลขโทรศัพท์มือถือ' (Mobile Phone Number), and 'หมายเลขบัตรประชาชน' (ID Number). It also has fields for 'รหัสผ่าน' (PIN) and 'OTP' (One-Time Password).

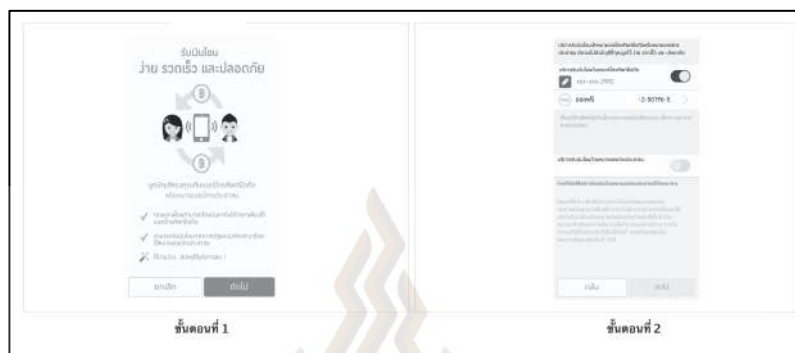
รูปที่ 2.5 แบบจำลองขั้นตอนการทำธุรกรรมออนไลน์ ทางเว็บไซต์

ที่มา: ดัดแปลงจากธนาคารกรุงเทพ, 2561

จากรูปที่ 2.5 แสดงขั้นตอนการลงทะเบียนผู้บัญชี ผ่านเว็บไซต์ธนาคาร ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 เข้าสู่ระบบ และเลือกลงทะเบียนพร้อมเพย์ เพื่อเข้าสู่หน้าจอการลงทะเบียน เลือกเลขที่บัญชีและกรอกข้อมูลหมายเลขบัตรประชาชน และ/หรือหมายเลขโทรศัพท์มือถือที่ต้องการลงทะเบียน ผู้ใช้งานระบบพร้อมเพย์สามารถศึกษาข้อตกลงการใช้บริการ และกดยอมรับ เพื่อเข้าสู่ขั้นตอนถัดไป

ขั้นตอนที่ 2 ผู้ใช้ระบบสามารถตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล และระบุรหัสผ่านครั้งเดียว (OTP) ที่ได้รับ (เฉพาะกรณีที่ใช้งานระบบเลือกลงทะเบียนระบบพร้อมแพ็คเกจด้วยหมายเลขโทรศัพท์มือถือ) จากนั้นกดยืนยันเพื่อดำเนินการสมัคร



รูปที่ 2.6 แบบจำลองขั้นตอนการทำธุรกรรมโอนเงิน ทางโทรศัพท์มือถือ
ที่มา: ดัดแปลงจากธนาคารทหารไทย, 2561

จากรูปที่ 2.6 แสดงขั้นตอนการลงทะเบียนผูกบัญชี ผ่านแอปพลิเคชัน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 เข้าสู่ระบบ และเลือกลงทะเบียนระบบพร้อมแพ็คเกจ เพื่อเข้าสู่ขั้นตอนถัดไป

ขั้นตอนที่ 2 เข้าสู่หน้าจอเพื่อตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล และเลือกหมายเลขบัตรประชาชน และ/หรือหมายเลขโทรศัพท์มือถือที่ให้ไว้กับธนาคารเพื่อลงทะเบียน และระบุรหัสผ่านครั้งเดียว (OTP) ที่ได้รับ (เฉพาะกรณีที่ใช้งานระบบเลือกลงทะเบียนระบบพร้อมแพ็คเกจด้วยหมายเลขโทรศัพท์มือถือ) จากนั้นกดยืนยันเพื่อดำเนินการสมัคร

การลงทะเบียนระบบพร้อมแพ็คเกจกับทางสาขาของธนาคาร สามารถผูกหมายเลขบัตรประชาชน และ/หรือหมายเลขโทรศัพท์มือถือ ผู้ใช้งานระบบจะต้องนำสมุดบัญชี บัตรประชาชน หรือใบสำคัญบุคคลต่างด้าว (สำหรับนิติบุคคลสามารถลงทะเบียนด้วยทะเบียนนิติบุคคล) และหมายเลขโทรศัพท์มือถือ ติดต่อที่ธนาคารเจ้าของบัญชี

การลงทะเบียนผ่านทางคอลเซ็นเตอร์ มีขั้นตอนดังนี้ (ธนาคารกรุงเทพ, 2561)

- 1) ติดต่อด้วยหมายเลขโทรศัพท์ของธนาคารเจ้าของบัญชี
- 2) เลือกการลงทะเบียนระบบพร้อมแพ็คเกจ
- 3) เลือกประเภทการลงทะเบียนด้วยหมายเลขบัตรประชาชน หรือหมายเลขโทรศัพท์มือถือ

4) เตรียมข้อมูลการพิสูจน์ตัวตน ด้วยหมายเลขบัตรเอทีเอ็ม/บัตรเดบิต และรหัสบัตร

5) ฟังข้อตกลงและเงื่อนไขบริการ และกดยอมรับข้อตกลงเพื่อทำขั้นตอนถัดไป

6) เตรียมข้อมูลหมายเลขบัตรประชาชน หรือหมายเลขโทรศัพท์มือถือ ซึ่งจะต้องเป็นหมายเลขที่ผูกไว้กับบัญชีเงินฝากไว้แล้ว จากนั้นกดหมายเลขบัตรประชาชน หรือหมายเลขโทรศัพท์มือถืออีกครั้ง เพื่อยืนยันการลงทะเบียนด้วยข้อมูลที่ใช้ระบบต้องการ หากต้องการลงทะเบียนกับบัญชีเงินฝากที่ผูกไว้กับบัตรเอทีเอ็ม/บัตรเดบิต มากกว่า 1 บัญชี ผู้ใช้งานระบบจะต้องเลือกบัญชีที่ต้องการลงทะเบียน

7) ฟังรายละเอียดข้อมูลที่ทำรายการ และยืนยันความถูกต้องของข้อมูล เมื่อทำรายการสำเร็จ ธนาคารจะมีการแจ้งเตือนการสมัครใช้บริการระบบพร้อมเพย์ ให้กับผู้ใช้ทางข้อความ (SMS) และ/หรืออีเมล (Email)

นอกจากการใช้ระบบพร้อมเพย์ด้วยการกรอกข้อมูลหมายเลขบัตรประชาชน และ/หรือหมายเลขโทรศัพท์มือถือแล้ว ระบบพร้อมเพย์ยังสามารถสร้างคิวอาร์โค้ด (QR Code) เพื่อทำธุรกรรมการเงินได้อีกด้วย และมีความปลอดภัยเทียบเท่ากับการโอนเงินแบบปกติ เพียงแค่เพื่อความสะดวกและรวดเร็วขึ้นกว่าเดิม โดยไม่ต้องพกบัตร และไม่ต้องระบุเลขบัญชี ผู้ใช้งานระบบสามารถเข้าใช้งานด้วยแอปพลิเคชันของธนาคาร และเลือกการทำธุรกรรมโอนเงินด้วยคิวอาร์โค้ด ดังรูปที่ 2.7

สร้าง ตกแต่ง ตั้งชื่อ

สร้าง QR Code สำหรับรับเงินเข้าบัญชีของคุณ

เบอร์โทรศัพท์ / เลขประจำตัวประชาชน จำนวนเงิน

08xxxxxxx ไม่ระบุ

สร้าง QR Code

ร้านค้าออนไลน์ สามารถส่ง QR Code ให้ลูกค้าในแชทได้ทันที โดยการพิมพ์ที่อยู่เว็บไซต์ต่อไปนี้:
<https://promptpay.io/>

เจ้าของเว็บไซต์ สามารถฝัง QR Code บนเว็บไซต์ได้โดยการใส่แท็ก:

รูปที่ 2.7 แบบจำลองการสร้าง QR Code

ที่มา: ซอฟต์แวร์ประเทศไทย, 2563

ผู้ใช้งานระบบที่รับเงินผ่านระบบพร้อมเพย์ จะต้องมีการลงทะเบียนการใช้ระบบพร้อมเพย์สำเร็จ ด้วยหมายเลขบัตรประชาชนหรือหมายเลขโทรศัพท์มือถือ หากต้องการเปลี่ยนแปลงข้อมูลที่ลงทะเบียนไว้กับบัญชีธนาคาร ผู้ใช้งานระบบจะต้องทำการยกเลิกการลงทะเบียนด้วยข้อมูลเดิม และทำการลงทะเบียนด้วยข้อมูลใหม่ หรือหากต้องการยกเลิกการลงทะเบียน สามารถยกเลิกได้ที่แอปพลิเคชัน (สำหรับบางธนาคาร) หรือยกเลิกได้ที่สาขาของธนาคาร ส่วนผู้ใช้งานระบบที่โอนเงินผ่านระบบพร้อมเพย์ จะต้องตรวจสอบข้อมูล ชื่อและนามสกุล รวมถึงยอดเงินที่ต้องการ โอนเงินให้แน่ใจว่าระบุข้อมูลถูกต้อง ก่อนที่จะยืนยันการทำรายการ เพื่อป้องกันการผิดพลาด และเพื่อเป็นการป้องกันความเสี่ยงด้านความเป็นส่วนตัวของข้อมูล ผู้ใช้งานระบบจะต้องรักษาอุปกรณ์ที่ใช้สำหรับการทำธุรกรรมด้วยระบบพร้อมเพย์ เช่น คอมพิวเตอร์ โทรศัพท์มือถือ เพื่อป้องกันไม่ให้ผู้อื่นนำไปใช้ และเพื่อไม่ให้เกิดการสูญเสียบัญชีหรือเงินในบัญชี ผู้ใช้งานระบบควรตั้งค่าการเข้าใช้งานให้มีความปลอดภัย โดยการตั้งรหัสเข้าใช้งานที่ยากต่อการคาดเดา

ด้านความปลอดภัยของระบบพร้อมเพย์ ธนาคารได้เตรียมรองรับความปลอดภัยของข้อมูล โดยดูแลความปลอดภัยตั้งแต่ขั้นตอนการลงทะเบียน มีการตรวจสอบตัวตนและความเป็นเจ้าของหมายเลขโทรศัพท์มือถืออย่างรัดกุม และออกแนวทางในการรับลงทะเบียนระบบพร้อมเพย์ เพื่อให้การลงทะเบียนมีความปลอดภัย และสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้ใช้งานระบบ ด้วยการพัฒนาระบบกลางที่มีความมั่นคงปลอดภัย โดยบริษัทเนชั่นแนล ไอทีเอ็มเอ็กซ์ จำกัด (NITMX) ซึ่งเป็นผู้เชี่ยวชาญด้านระบบการชำระเงิน ระบบพร้อมเพย์จึงเป็นระบบปิดที่มีความปลอดภัยสูงตามมาตรฐานสากล นอกจากนี้ ยังมีการดูแลในเรื่องการจัดการด้านความปลอดภัยตามมาตรฐาน ISO-27001

ทั้งนี้ ธนาคารแห่งประเทศไทย ได้ติดตามและดูแลความพร้อมใช้ของระบบ การเข้าถึงข้อมูล การสำรองข้อมูล และแผนรองรับกรณีฉุกเฉินในด้านการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ มีกฎหมายรองรับ คือ พ.ร.บ.ธุรกิจสถาบันการเงิน พ.ร.บ.ธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ และ พ.ร.บ.ควบคุมดูแลธุรกิจบริการการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์

2.2 แนวคิดและทฤษฎีปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยง

การรับรู้ความเสี่ยง (Perceived Risk) คือ ความสามารถในการประเมินปัจจัยความเสี่ยง เพื่อประกอบการตัดสินใจที่จะใช้ระบบ การรับรู้ความเสี่ยงที่แตกต่างกันส่งผลทำให้พฤติกรรมในการใช้งานมีความแตกต่างกัน และปัจจัยที่สำคัญต่อกระบวนการตัดสินใจของผู้ใช้งานระบบ คือ

ระดับของความเสียหายในการใช้งานที่สามารถรับรู้ได้ ซึ่งมีงานวิจัยที่กล่าวถึงปัจจัยด้านการรับรู้ความเสี่ยง ดังนี้

จากการศึกษาของ (ศุภร เสรีรัตน์, 2544) กล่าวว่า ความเสี่ยงที่ผู้ใช้งานระบบสามารถรับรู้ได้ ไม่ใช่เพียงแค่การสูญเสียทรัพย์สิน แต่รวมไปถึงการสูญเสียเวลาหรือความเสียหายทั้งหมดที่เกิดจากการใช้ระบบ และความเสี่ยงที่ต้องเผชิญจากการตัดสินใจ ถ้าหากผู้ใช้งานระบบมีการรับรู้ความเสี่ยงที่แตกต่างกัน ก็จะส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้งานแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับ (Stone and Winter, 1987) ที่กล่าวถึงการรับรู้ความเสี่ยงว่าเป็นการคาดคะเนถึงความเป็นไปได้ที่จะเกิดความสูญเสีย หากผู้ใช้งานระบบมีการคาดคะเนถึงระดับความสูญเสียที่อาจเกิดขึ้นในระดับมาก ก็จะเกิดปัจจัยด้านการรับรู้ถึงความเสี่ยงมากขึ้น และสอดคล้องกับ (Cunningham, 1967) ที่กล่าวถึงการรับรู้ความเสี่ยงว่าเป็นความไม่แน่นอนที่สามารถรับรู้ได้ถึงการใช้ระบบหรือบริการ ซึ่งอาจทำให้เกิดผลกระทบในด้านลบหากผู้ใช้งานระบบรับรู้ความเสี่ยงในระดับมาก

Heng, Hock-Hai & Bernard (2005) กล่าวว่า การรับรู้ความเสี่ยงจะส่งผลเชิงลบ และมีความสัมพันธ์กับความเชื่อมั่นและความตั้งใจในการใช้ระบบ การรับรู้ความเสี่ยงสามารถแบ่งออกได้เป็น 4 ด้าน ได้แก่ การรับรู้ความเสี่ยงด้านสังคม, ด้านความตั้งใจในการใช้, ด้านบุคคล และด้านความเป็นส่วนตัว

Martin & Camarero (2008 อ้างถึงใน จิรภา รุ่งเรืองศักดิ์, 2558) ได้อธิบายถึงการรับรู้ความเสี่ยงว่า การใช้ระบบหรือบริการออนไลน์ ขึ้นอยู่กับการรักษาความปลอดภัยและการเก็บข้อมูลส่วนตัวที่มีความปลอดภัย ซึ่งสอดคล้องกับ (Zhao & Li, 2012) ที่กล่าวว่า การรับรู้ความเสี่ยงส่งผลต่อพฤติกรรมในการใช้ระบบ โดยเฉพาะความเสี่ยงด้านความเป็นส่วนตัวของผู้ใช้งานระบบ ซึ่งอาจเกิดความกังวลเกี่ยวกับการเปิดเผยข้อมูลและความปลอดภัยของข้อมูล ซึ่งความกังวลนี้จะลดน้อยลงเมื่อมีกฎหมายหรือมีการรับรองจากสถาบันหรือหน่วยงานที่มีความน่าเชื่อถือ เพื่อให้ผู้ใช้งานระบบไม่รับรู้ถึงปัจจัยด้านความเสี่ยง ที่จะมึบุคคลอื่นนำข้อมูลส่วนตัวไปใช้

Yates & Stone (1992) ได้ให้ความหมายของการรับรู้ความเสี่ยงว่า การรับรู้ความเป็นไปได้ ที่อาจเกิดความสูญเสียที่ส่งผลมาจากการตัดสินใจ และการรับรู้ความเสี่ยงเป็นทัศนคติที่มีความสัมพันธ์ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้ระบบ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Dinev and Hart (2006) ที่กล่าวว่า การรับรู้ความเสี่ยงและแรงจูงใจที่ส่งผลต่อการที่ผู้ใช้งานจะยินยอมเปิดเผยข้อมูลในการทำธุรกรรมการเงินออนไลน์ คือ การรับรู้ความเสี่ยงที่เกิดจากหลายปัจจัย ซึ่งรวมถึงความกังวลเกี่ยวกับสภาวะส่วนตัว และความเชื่อมั่นในผู้ให้บริการ ซึ่ง (Xu, Tao and Tan, 2005) ได้ศึกษาการรับรู้ความเสี่ยง 4 ด้าน คือ ความเสี่ยงด้านเศรษฐกิจ (Economic Risk) ความเสี่ยงด้านบุคคล

(Personal Risk) ความเสี่ยงด้านการกระทำ (Performance Risk) และความเสี่ยงด้านความเป็นส่วนตัว (Privacy Risk)

ดังนั้น ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า การรับรู้ความเสี่ยงเกิดจากสิ่งที่ได้รับรู้และปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดความกังวลจากความไม่แน่นอน ที่ผู้ใช้งานระบบต้องเผชิญเมื่อไม่สามารถรับรู้ถึงผลที่จะตามมา เป็นสถานะที่ผู้ใช้งานระบบมีการรับรู้และสามารถรู้สึกได้ถึงความเสี่ยง เป็นเหตุให้ผู้ใช้งานระบบชะลอการตัดสินใจเพื่อค้นหาข้อมูลของระบบนั้นมากขึ้น โดยความสามารถในการรับรู้ของแต่ละคนมีความแตกต่างกัน ซึ่งส่งผลต่อพฤติกรรมที่แตกต่างกัน

นอกจากนี้ ผู้วิจัยยังได้ศึกษาปัจจัยความเสี่ยงในบริบทออนไลน์ (Online Perceived Risk) คือการรับรู้ของผู้ใช้งานระบบถึงผลลัพธ์ที่เกิดจากการใช้งาน ซึ่งอาจมีสาเหตุมาจากการที่ผู้ใช้งานระบบจะต้องเปิดเผยข้อมูลส่วนตัวผ่านทางอินเทอร์เน็ต จึงทำให้มีการรับรู้ถึงความเสี่ยงมากขึ้น และรู้สึกถึงความเสี่ยงที่มากกว่าการทำธุรกรรมการเงินแบบเดิม เนื่องจากการใช้ระบบทางอินเทอร์เน็ต เป็นเพียงการจำลองสภาพแวดล้อมเสมือนจริง (Virtual Environment)

ผู้วิจัยมีความเห็นว่า ประเภทความเสี่ยงจากการทบทวนแนวคิดข้างต้น ได้กล่าวถึงความเสี่ยงของเทคโนโลยีในบริบทของการทำธุรกรรมโดยใช้งานผ่านเว็บไซต์หรือแอปพลิเคชัน ซึ่งเป็นการใช้งานผ่านช่องทางออนไลน์ การรับรู้ปัจจัยความเสี่ยงจึงมีความสำคัญที่ส่งผลต่อพฤติกรรมความตั้งใจที่จะใช้ระบบ โดยผู้วิจัยจะนำปัจจัยจากตารางที่ 2.3 มาใช้ศึกษา ดังนี้

ตารางที่ 2.3 สรุปประเภทปัจจัยความเสี่ยงของการทำธุรกรรมออนไลน์

ชื่อผู้วิจัย	ประเภทของความเสี่ยง						
	การเงิน	ประสิทธิภาพ	ระยะเวลา	สังคม	จิตวิทยา	ความเป็นส่วนตัว	ความปลอดภัย
Aldás-Manzano, Lassala-Navarré, Ruiz-Mafé & Sanz-Blas (2009)		√	√	√		√	√
Featherman & Pavlou (2003)	√	√	√	√	√	√	
Jacoby & Kaplan (1972)	√	√		√	√	√	√
Zhang, Wang & Shi (2012)	√	√	√	√	√	√	
Dillon (2005)	√	√				√	√
Guru & Nenavani (2018)	√	√	√	√	√	√	
Zhao & Li (2012)	√	√	√		√		
Mitchell (1992)	√	√	√	√	√		

จากตารางที่ 2.3 ผู้วิจัยได้แบ่งปัจจัยความเสี่ยง ออกเป็นเป็น 5 ด้าน คือ ปัจจัยความเสี่ยงด้านการเงิน ปัจจัยความเสี่ยงด้านประสิทธิภาพ ปัจจัยความเสี่ยงด้านระยะเวลา ปัจจัยความเสี่ยงด้านสังคม ปัจจัยความเสี่ยงด้านจิตวิทยา และปัจจัยความไว้วางใจ 2 ด้าน คือ ปัจจัยความไว้วางใจด้านความเป็นส่วนตัว และปัจจัยความไว้วางใจด้านความปลอดภัย โดยอธิบายปัจจัยความเสี่ยงในแต่ละด้าน ดังนี้

1) ความเสี่ยงด้านการเงิน (Financial / Monetary Risk) หมายถึง การรับรู้ได้ถึงความเสี่ยงที่ผู้ใช้งานระบบจะต้องเผชิญ ไม่ว่าจะเป็นการสูญเสียเงินหรือทรัพย์สินอื่นๆ อันเนื่องมาจากความผิดพลาดของระบบ และความไม่คุ้มค่างบค่าธรรมเนียมที่ต้องเสียไป หรือมีวิธีการทำธุรกรรมแบบอื่นที่มีค่าธรรมเนียมถูกกว่า รวมถึงค่าใช้จ่ายที่เกิดจากการกระทำที่ผิดพลาด ทั้งที่เกิดจากผู้ใช้งานระบบเอง และที่เกิดจากความผิดพลาดของระบบ (Dowling & Staelin, 1994) กล่าวว่าการรับรู้ถึงความเสี่ยงที่ก่อให้เกิดการสูญเสียด้านการเงิน เช่น อาจมีค่าใช้จ่ายอื่นแอบแฝงหรือการเกิดค่าใช้จ่ายที่เพิ่มขึ้น ความยุ่งยากในการขอเงินคืน และความเสี่ยงด้านความปลอดภัยของข้อมูลส่วนตัวที่เกิดจากการใช้ระบบทางอินเทอร์เน็ต (Lim, 2003) ได้ให้ความหมายของความเสี่ยงด้านการเงินว่า เป็นทัศนคติหรือความเชื่อเกี่ยวกับจำนวนเงินที่อาจสูญเสียมากกว่าปกติ หรือความไม่คุ้มค่าจากการทำธุรกรรมการเงินทางอินเทอร์เน็ต อาจเพราะมีบริการที่คล้ายกันของผู้ให้บริการรายอื่น ที่นำเสนออัตราค่าธรรมเนียมหรือสิทธิประโยชน์อื่น ๆ ที่ดีกว่า

2) ความเสี่ยงด้านประสิทธิภาพ (Performance / Functional Risk) หมายถึง ความเป็นไปได้ที่ระบบจะไม่สามารถทำงานได้ตามปกติ หรือไม่สามารถทำงานได้ตรงตามกระบวนการที่กำหนดไว้ อาจส่งผลให้ผู้ใช้งานระบบเกิดความไม่พึงพอใจ เนื่องจากการทำงานของระบบที่มีประสิทธิภาพต่ำกว่าความคาดหวัง โดยการรับรู้ความเสี่ยงของผู้ใช้จะอยู่ระดับสูงหรือต่ำ ขึ้นอยู่กับความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับระบบ รวมทั้งประสบการณ์ของผู้ใช้งานระบบด้วย การรับรู้ถึงความเสี่ยงด้านประสิทธิภาพจะเพิ่มมากขึ้น เมื่อผู้ใช้งานระบบไม่สามารถแก้ปัญหาได้ด้วยตนเอง อีกทั้งยังขาดช่องทางการให้ความช่วยเหลือในการสอบถามข้อมูลวิธีการใช้ระบบหรือการแก้ปัญหาจากผู้ให้บริการแบบทันที (Real time) นอกจากนี้ (Michel, Gordon, Bergeron and Yang, 2004) ยังได้กล่าวว่า การรับรู้ถึงความเสี่ยงด้านประสิทธิภาพ ได้รวมถึงปัญหาที่เกิดจากการใช้งานของระบบ เช่น ข้อบกพร่อง (Bug) หรือข้อผิดพลาดที่อาจจะเกิดขึ้นในระหว่างการทำธุรกรรม ไม่ว่าจะเกิดจากผู้ให้บริการหรือระบบการสื่อสาร ซึ่งก่อให้เกิดความเสียหายในการถ่ายโอนเงินที่ไม่ตรงเวลา หรือความผิดพลาดที่อาจทำให้ยอดเงินไม่เข้าถึงบัญชีปลายทาง รวมถึงการมีอุปสรรคในการเข้าสู่ระบบหรือปัญหาจากการเข้าถึงหน้าเว็บไซต์ด้วย ทั้งนี้ การรับรู้ความเสี่ยงด้านประสิทธิภาพ ยังรวมถึง

ความรู้สึกว่า หากผู้ใช้งานระบบตัดสินใจหรือสมัครใจใช้บริการแล้ว อาจจะใช้ผิดวิธีและส่งผลให้เกิดความเสียหายรวมถึงมีความรู้สึกว่ารระบบจะไม่สามารถใช้งานได้อย่างตรงตามที่ต้องการ

3) ความเสี่ยงด้านระยะเวลา (Time / Opportunity Risk) หมายถึง การรับรู้ได้ถึงความเสี่ยงที่ผู้ใช้งานระบบจะต้องเสียเวลาในการค้นหาข้อมูลวิธีการใช้งานก่อนการตัดสินใจจะใช้ระบบ ซึ่งการทำธุรกรรมด้วยอินเทอร์เน็ต สิ่งสำคัญคือเรื่องของระยะเวลาที่จะต้องมีความรวดเร็ว ผู้ใช้งานระบบอาจเป็นกังวลเกี่ยวกับเวลาที่จะต้องใช้ในการเตรียมข้อมูลและการติดตั้งระบบ รวมถึงอาจจะต้องใช้เวลาในการเรียนรู้ขั้นตอนและวิธีการใช้งาน ในกรณีผู้ที่ไม่เคยมีประสบการณ์ใช้งานมาก่อน นอกจากนี้ยังรวมถึงระยะเวลาที่ค้นหาวิธีการแก้ไขปัญหา อันเนื่องมาจากความผิดพลาดจากการใช้ระบบที่อาจเกิดขึ้น ซึ่งระยะเวลาที่เสียไปคือการเสียโอกาสในการทำกิจกรรมอื่น หรือเกิดความเสี่ยงที่อาจส่งผลให้การแก้ไขปัญหาเป็นไปได้ยากขึ้น ดังนั้น การรับรู้ความเสี่ยงด้านเวลาจึงเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้ระบบ นอกจากนี้ (Littler and Melanthiou, 2006) ยังได้กล่าวถึงความเสี่ยงด้านระยะเวลา ว่าอาจเกิดจากการเข้าถึงระบบ หรือเกิดจากการทำธุรกรรมแล้วไม่ได้ผลลัพธ์ตามที่คาด รวมถึงความผิดพลาดที่เกิดขึ้นในระหว่างการทำธุรกรรมด้วย

4) ความเสี่ยงทางสังคม (Social Risk) หมายถึง การรับรู้ได้ถึงความเสี่ยงที่จะเกิดผลกระทบทางสังคม อันเนื่องมาจากการใช้ระบบที่ไม่ตรงกันหรือใช้ระบบที่ไม่เป็นที่นิยม โดยบุคคลในสังคมหรือคนรอบข้าง แสดงออกถึงความคิดเห็นในเชิงลบต่อระบบหรือการไม่เป็นที่ยอมรับ ซึ่งส่งผลให้สูญเสียความมั่นใจ ซึ่ง (Fishbein and Ajzen, 1975) กล่าวว่า เป็นผลมาจากอิทธิพลทางสังคม หมายถึง การกระทำเพียงหนึ่งคนหรือหลายคน เพื่อแสดงถึงพฤติกรรม ความคิดเห็น หรือความรู้สึก

5) ความเสี่ยงด้านจิตวิทยา (Psychological Risk) หมายถึง การรับรู้ได้ถึงความเสี่ยงที่มีความรู้สึกถึงบุคลิก หรือลักษณะนิสัยของตนเอง หากผู้ใช้งานระบบมีความรู้สึกในเชิงลบ และสูญเสียความมั่นใจในตนเองอาจส่งผลต่อการใช้งาน เช่น ความเชื่อมั่นและความไว้วางใจ ซึ่ง (Lim, 2003) ได้กล่าวว่า ความเสี่ยงด้านจิตวิทยา คือ ความรู้สึกว่าการใช้บริการอาจไม่เหมาะสมกับตนเองด้วยปัจจัยทางลักษณะประชากรศาสตร์ เช่น เพศ อายุ รวมถึงความเสี่ยงที่เป็นผลกระทบต่อความรู้สึก เช่น การใช้บริการอาจทำให้เกิดความเครียดหรือความกังวลใจ

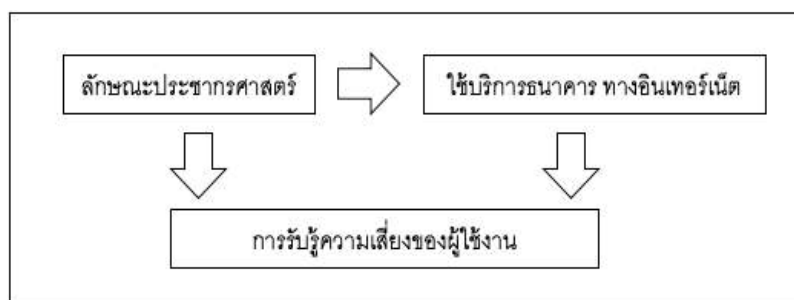
6) ความไว้วางใจด้านความเป็นส่วนตัว (Privacy Risk) หมายถึง ความเป็นไปได้ที่ผู้ใช้งานระบบจะได้รับความเสียหาย หรือการสูญเสียข้อมูล จากการละเมิดความเป็นส่วนตัวโดยการนำข้อมูลที่มีความสำคัญไปเปิดเผย นำไปใช้ในทางที่ไม่เหมาะสมโดยผู้ที่มีความเกี่ยวข้องกับระบบ หรือการนำข้อมูลด้านพฤติกรรมการใช้ระบบไปใช้โดยไม่ได้รับอนุญาต เช่น การส่งข้อความ อีเมลมายังช่องทางการติดต่อ หรือในกรณีที่ร้ายแรง คือ การโจรกรรมข้อมูลส่วนตัว เพื่อนำข้อมูลไปใช้ในการปลอมแปลงหรือปลอมตัวเพื่อแอบอ้างในการทำธุรกรรม หรืออ้างสิทธิเพื่อรับผลประโยชน์โดย

ความเสียหายนี้เป็นผลมาจากระบบรักษาความปลอดภัยของข้อมูลต่ำ จึงเป็นช่องทางที่ทำให้ผู้เกี่ยวข้องสามารถลักลอบนำข้อมูลไปใช้ได้ ซึ่ง (Malhotra, Kim and Agarwal, 2004) ได้ให้ความหมายของความเสียด้านความเป็นส่วนตัว หมายถึง ความรู้สึกของผู้ใช้ระบบต่อความเชื่อมั่นผู้ให้บริการในการให้ข้อมูลส่วนตัว และการรักษาความลับของข้อมูลส่วนตัว ความกังวลเกี่ยวกับความเป็นส่วนตัวจะเกิดขึ้นเมื่อผู้ใช้งานระบบมีความรู้สึกที่ข้อมูลส่วนบุคคลนั้นไม่มีความปลอดภัยและไม่สามารถควบคุมข้อมูลส่วนตัวเหล่านั้นได้ (Dinev and Hart, 2006) ได้กล่าวว่า การตระหนักถึงความความเป็นส่วนตัวยังสามารถส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมของผู้ใช้ระบบจากการรับรู้ถึงความเสี่ยง และความไว้วางใจ พบว่า การตระหนักถึงความความเป็นส่วนตัว มีความสัมพันธ์ทางลบต่อความเชื่อมั่น และมีความสัมพันธ์ทางบวกต่อการรับรู้ถึงความเสี่ยง

7) ความไว้วางใจด้านความปลอดภัย (Security Risk) หมายถึง การรับรู้ได้ถึงความเสี่ยงที่ผู้ใช้งานระบบต้องเผชิญ ในการสูญเสียข้อมูลด้านการเงินหรือ โคนละเมิดข้อมูลที่เป็นความลับทางการเงิน เช่น หมายเลขบัตรเครดิต หรือรหัสผ่านในการทำธุรกรรม ซึ่งผู้ใช้งานระบบจะมีระดับของการรับรู้ความเสี่ยงในด้านนี้แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับ (ประวิทย์ พิมพะสาร, 2555) ที่ได้ให้ความหมายของความเสียด้านความปลอดภัยว่า คือ ทศนคติ ความเชื่อ และความรู้สึกถึงการไม่ได้รับความปลอดภัยจากการใช้บริการ เช่น การถูกโจรกรรมข้อมูลผ่านทางอินเทอร์เน็ต การถูกโจรกรรมเลขที่บัญชีในระหว่างการโอนเงิน รวมถึงการถูกลักลอบเข้าถึงข้อมูลส่วนตัวโดยไม่ได้รับอนุญาต

ปัจจัยที่มีความสำคัญที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้ระบบ คือ ระดับการรับรู้ความเสี่ยงของผู้ใช้งานระบบที่สามารถรับรู้ได้ ซึ่งผู้ใช้งานระบบสามารถป้องกันความเสี่ยงโดยอาศัยประสบการณ์จากการใช้บริการที่มีความคล้ายกัน หรือการใช้งานในลักษณะเดียวกัน แต่หากผู้ใช้ไม่มีประสบการณ์ในการใช้งาน หรือมีประสบการณ์น้อย อาจส่งผลให้ขาดความสามารถในการตัดสินใจที่ถูกต้องและเหมาะสม นอกจากนี้ อาจมีปัจจัยอื่น เช่น สถานการณ์ที่เร่งด่วนให้ต้องตัดสินใจทันที หรือมีทางเลือกอื่นให้ผู้ใช้งานระบบตัดสินใจทำธุรกรรมน้อยลง

การศึกษาการรับรู้ความเสี่ยงของ (Demirdogen, Yaprakli, Yilmaz and Husain, 2010) พบว่า มีนักวิจัยได้ทำการแบ่งกลุ่มของการรับรู้ความเสี่ยงไว้อย่างหลากหลายแต่มีแนวคิดที่คล้ายคลึงกัน โดยความเสี่ยงในมุมมองของผู้ให้บริการทำธุรกรรม คือ ธนาคาร และความเสี่ยงในมุมมองของระบบ คือ ผู้ให้บริการ และได้สร้างโมเดลการรับรู้ความเสี่ยง ดังรูปที่ 2.7



รูปที่ 2.7 โมเดลการรับรู้ความเสี่ยง

ที่มา: Demirdogen et al, 2010

จากรูปที่ 2.7 สามารถอธิบายได้ว่า เป็นการนำกลุ่มตัวแปรเพื่อศึกษาปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงของผู้ใช้งานระบบ โดยใช้การรับรู้ความเสี่ยงทั้ง 7 ด้าน คือ ปัจจัยความเสี่ยงด้านการเงิน ปัจจัยความเสี่ยงด้านประสิทธิภาพ ปัจจัยความเสี่ยงด้านระยะเวลา ปัจจัยความเสี่ยงด้านสังคม ปัจจัยความเสี่ยงด้านจิตวิทยา ปัจจัยความเสี่ยงด้านความเป็นส่วนตัว และปัจจัยความเสี่ยงด้านความปลอดภัย เพื่อให้ทราบถึงลักษณะประชากรศาสตร์ ที่มีความสัมพันธ์กับการใช้ระบบพร้อมเพย์ และการรับรู้ความเสี่ยงของผู้ใช้งานระบบ ซึ่งหมายถึง ผู้ใช้บริการที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ เช่น เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ ที่ต่างกันจะมีการทำธุรกรรมการเงินและสามารถรับรู้ถึงความเสี่ยงในการใช้ที่ต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับ (กันยา สุวรรณแสง, 2542) ที่กล่าวว่า การรับรู้ความเสี่ยงมีความเกี่ยวเนื่องกันระหว่างความเข้าใจ ความรู้สึก การตัดสินใจ และการแสดงพฤติกรรม โดยการรับรู้จะเริ่มจากการใช้งาน หลังจากที่ได้เริ่มใช้แล้ว จะนำข้อมูลนั้นมาคิดและวิเคราะห์ถึงประสบการณ์ในการใช้งาน ทำให้ผู้ใช้งานระบบสามารถรับรู้ถึงความเสี่ยง โดยการรับรู้นี้จะมีอิทธิพลเป็นอย่างมากต่อพฤติกรรมการใช้งาน

2.3 แนวคิดและทฤษฎีปัจจัยความไว้วางใจ

ความไว้วางใจ (Trust) เป็นปัจจัยสำคัญที่เกี่ยวข้องกับการทำธุรกรรมการเงิน เนื่องจากส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้ระบบ โดยเฉพาะระบบที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลส่วนตัวซึ่งเป็นข้อมูลลับ ในปัจจุบันเริ่มมีการจัดเก็บข้อมูลส่วนตัวในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ ที่ผู้ใช้ระบบจะต้องเปิดเผยข้อมูลจากการทำธุรกรรมการเงินทางอินเทอร์เน็ตมากขึ้น ซึ่งอาจทำให้เกิดการละเมิดสิทธิความเป็นส่วนตัวในด้านของข้อมูล จึงได้มีกฎหมาย ความคุ้มครองผู้ใช้งานระบบทางอินเทอร์เน็ต ไม่ว่าจะผ่านทางเว็บไซต์หรือแอปพลิเคชัน โดยการคุ้มครองข้อมูลส่วนตัว จำเป็นต้องพิจารณาถึงมาตรฐาน

ที่ต้องใช้ในการจัดการข้อมูล (Kessler, 2003) ซึ่งมีแนวทางที่ สอดคล้องกันของกฎหมาย ซึ่งมีหลักการพื้นฐานสำคัญ 8 ประการ ดังนี้

1) การเก็บรวบรวมข้อมูลส่วนตัว หมายความว่า การเก็บรวบรวมข้อมูลส่วนตัว ซึ่งอยู่ภายใต้กฎหมายคุ้มครอง โดยจะต้องได้รับความยินยอมจากเจ้าของข้อมูล

2) กำหนดขอบเขตของวัตถุประสงค์ หมายความว่า จะต้องกำหนดวัตถุประสงค์ในการจัดเก็บข้อมูล และต้องแจ้งให้เจ้าของข้อมูลทราบถึงวัตถุประสงค์ของการเก็บข้อมูล การนำข้อมูลไปใช้จะต้องสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ดังกล่าว

3) คุณภาพของข้อมูลส่วนตัว หมายความว่า ข้อมูลส่วนตัวที่จัดเก็บต้องมีความจำเป็น และสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ ซึ่งข้อมูลนั้นจะต้องเป็นข้อมูลที่ถูกต้อง และต้องมีการปรับปรุงข้อมูลให้เป็นข้อมูลปัจจุบันอยู่เสมอ

4) การใช้ข้อมูลส่วนตัวอย่างจำกัด หมายความว่า จะต้องไม่เปิดเผย เผยแพร่ หรือใช้ข้อมูลเพื่อวัตถุประสงค์อื่นที่นอกเหนือจากวัตถุประสงค์ที่ได้แจ้งกับเจ้าของข้อมูล เว้นแต่ได้รับความยินยอมจากเจ้าของข้อมูลหรือดำเนินการโดยอาศัยอำนาจตามกฎหมาย

5) การรักษาความปลอดภัย หมายความว่า การหามาตรการเพื่อรักษาความปลอดภัยที่เหมาะสมในการจัดเก็บข้อมูล เพื่อให้มีความปลอดภัยจากการเข้าถึงข้อมูล การแก้ไข เปลี่ยนแปลงข้อมูล การสูญหาย หรือการเปิดเผยข้อมูลโดยไม่ได้รับความยินยอมจากเจ้าของข้อมูล

6) ความโปร่งใส หมายความว่า การกำหนดนโยบายในเรื่องความโปร่งใสของการพัฒนา ทางปฏิบัติ และนโยบายที่เกี่ยวกับข้อมูล ที่ระบุถึงชนิดและวัตถุประสงค์ของการใช้ ตลอดจนข้อมูลของผู้ดูแลควบคุมของข้อมูลนั้น

7) การมีส่วนร่วมของเจ้าของข้อมูล หมายความว่า เจ้าของข้อมูลมีสิทธิ์ที่จะรับรู้ข้อมูล หรือการนำข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับตน ไปใช้ โดยเจ้าของข้อมูลมีสิทธิ์ยอมรับหรือโต้แย้งเกี่ยวกับข้อมูลนั้นเพื่อขอให้ลบ แก้ไข เปลี่ยนแปลงได้

8) ความรับผิดชอบ หมายความว่า ผู้ดูแลควบคุม ข้อมูลส่วนตัวจะต้องปฏิบัติตามมาตรการที่กำหนด เพื่อให้หลักการคุ้มครองข้อมูลส่วนตัวนั้น เกิดประสิทธิภาพในการบังคับใช้

ผู้ใช้งานระบบสามารถรู้ถึงปัจจัยความไว้วางใจที่จะเปิดเผยข้อมูลส่วนตัว โดยแสดงความเป็นเจ้าของข้อมูล และยินยอมให้ข้อมูลต่าง ๆ ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต โดยประเมินถึงความเสี่ยงจากการเปิดเผยข้อมูล และสิ่งที่ได้จากการประเมินนั้นจะส่งผลต่อการเปิดเผยข้อมูลซึ่งขึ้นอยู่กับปัจจัยความไว้วางใจที่มีของผู้ใช้งานระบบต่อผู้ให้บริการ ดังนั้น ผู้ให้บริการจึงต้องสร้างความไว้วางใจ ความเชื่อมั่นให้เกิดขึ้นกับผู้ใช้งานระบบได้ในปัจจัยต่าง ๆ ทั้งด้านความเป็นส่วนตัว และด้านความปลอดภัย เช่น มีการรองรับความปลอดภัยของข้อมูล การสร้างความเชื่อมั่นหรือความน่าเชื่อถือ การ

ป้องกันข้อมูลส่วนตัวไม่ให้ข้อมูลรั่วไหล นอกจากนี้ยังมีงานวิจัยที่กล่าวถึงปัจจัยด้านการรับรู้ความเสี่ยง ดังนี้

Gefen and Nemeti (2002) (อ้างถึงใน พัชราภรณ์ เคนไพศาล, 2552) กล่าวถึงความไว้วางใจว่า บุคคลมีความสมัครใจที่จะทำให้ตัวเองอยู่ในสถานะที่มีความเสี่ยงต่อการกระทำใด ที่บุคคลนั้นให้ความไว้วางใจ โดยอยู่บนพื้นฐานของความเชื่อมั่น ซึ่งสอดคล้องกับ Shaw (2007 อ้างถึงใน ชีรภัทร์ ศุจิจันทร์รัตน์, 2555) ที่กล่าวว่า ความไว้วางใจเป็นความรู้สึกขั้นพื้นฐาน โดยผู้ใช้งานระบบจะรู้สึกถึงความไว้วางใจที่มีต่อผู้ให้บริการ ก่อนที่จะทำธุรกรรมการเงิน เมื่อเกิดความไว้วางใจแล้วก็จะส่งผลให้เกิดความมั่นใจ

วารยา ศรีสมบัติอินขง (2551) กล่าวว่า สิ่งที่สำคัญที่ส่งผลต่อความไว้วางใจในการใช้ระบบนั้น คือความน่าเชื่อถือ ซึ่งบุคคลจะรู้สึกปลอดภัยหรือสะดวกใจที่จะเปิดเผยตนเองมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับความไว้วางใจ ซึ่งจะส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้ระบบ

ดังนั้น ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า ความไว้วางใจคือความเชื่อใจซึ่งเป็นปัจจัยที่สำคัญอย่างมากต่อผู้ใช้งานระบบ เนื่องจากผู้ใช้งานระบบต้องการความมั่นใจมากกว่าความวิตกกังวล ซึ่งจะส่งผลต่อพฤติกรรมความตั้งใจที่จะใช้ สิ่งที่ทำให้ผู้ใช้งานระบบเกิดความไว้วางใจอาจอยู่ในรูปแบบของ ข้อกำหนด กฎเกณฑ์หรือกฎหมาย

2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษาของ จิรภา รุ่งเรืองศักดิ์, 2558 ศึกษาปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อความไว้วางใจในการใช้บริการระบบตำแหน่ง เพื่อศึกษาอิทธิพลของการรับรู้ความเสี่ยงที่ส่งผลต่อความไว้วางใจ กล่าวว่า การยอมรับเทคโนโลยี ในด้านการการรับรู้ถึงขั้นตอนการใช้งานที่ง่าย ส่งผลด้านบวกต่อความไว้วางใจในการใช้บริการ และการรับรู้ความเสี่ยง (Perceived Risk) ด้านความปลอดภัยและด้านข้อมูลส่วนตัวของผู้ใช้งานระบบ ส่งผลด้านลบต่อความไว้วางใจในการใช้บริการ

ณิชกมล อโนทิพย์ (2556) ศึกษาการรับรู้ความเสี่ยงที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมกรซื้อสินค้าออนไลน์บนเว็บ Facebook ผลการวิจัยพบว่า การรับรู้ความเสี่ยงด้านประสิทธิภาพหรือหน้าที่ของสินค้ามากเป็นอันดับแรก ต่อมาคือการรับรู้ความเสี่ยงด้านการเงิน การรับรู้ความเสี่ยงด้านเวลา การรับรู้ความเสี่ยงด้านจิตวิทยา และการรับรู้ความเสี่ยงด้านสังคม ตามลำดับ ในด้านการศึกษาอิทธิพลของการรับรู้ความเสี่ยงที่มีต่อพฤติกรรม พบว่า การรับรู้ความเสี่ยงในการซื้อสินค้าออนไลน์บนเว็บ Facebook ไม่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมกรซื้อสินค้า และงานวิจัยนี้ยังพบว่า การรับรู้ความเสี่ยงในการ

ซื้อสินค้าออนไลน์บนเว็บ Facebook ส่งผลกระทบต่อความตั้งใจในการซื้อสินค้าออนไลน์ในอนาคต

ประวิทย์ พิมพะสาร (2555) ศึกษาการรับรู้ความเสี่ยงของลูกค้าต่อการใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตกรณีศึกษา: ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาเทพาพิบูลย์ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการรับรู้ความเสี่ยงในการใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต และศึกษาเปรียบเทียบการรับรู้ความเสี่ยงด้านต่าง ๆ ของผู้ใช้และไม่ใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต พร้อมทั้งปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตของลูกค้าธนาคารกรุงไทย ผลการศึกษาพบว่า จากการสำรวจกลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่ม ส่วนมากเป็นเพศหญิง ความถี่ในการใช้บริการโดยเฉลี่ย 10 ครั้งต่อเดือน และมีประสบการณ์ในการเข้าชมเว็บไซต์ของธนาคาร ส่วนผู้ใช้ไม่ใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตจะมีความถี่ในการใช้บริการเพียง 1-3 ครั้งต่อเดือน และส่วนมากไม่เคยเข้าชมเว็บไซต์ของธนาคาร การรับรู้ความเสี่ยงของทั้งสองกลุ่มอยู่ในระดับปานกลาง โดยระดับการรับรู้ความเสี่ยงมากที่สุดคือด้านความปลอดภัย รองลงมา ได้แก่ ด้านการเงิน ด้านประสิทธิภาพ ด้านเวลา ด้านจิตวิทยา และด้านสังคม ตามลำดับ ทั้งนี้กลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มมีการรับรู้ความเสี่ยงที่แตกต่างกันในด้านประสิทธิภาพ ด้านความปลอดภัย และด้านสังคม โดยผู้ใช้บริการมีระดับการรับรู้ความเสี่ยงด้านดังกล่าวมากกว่าผู้ใช้บริการ ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพและรายได้ที่แตกต่างกัน ไม่ส่งผลที่ทำให้การรับรู้ความเสี่ยงของผู้ใช้แตกต่างกัน ส่วนปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตของลูกค้า คือด้านสังคม

สุภาภรณ์ สุวรรณรัตน์ (2552) ได้ศึกษาปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงต่อการใช้บริการธนาคารผ่านแอปพลิเคชันบนโทรศัพท์มือถือของผู้ใช้งานระบบธนาคารกรุงเทพ ในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยมุ่งเน้นศึกษาในเรื่องของระดับการรับรู้ความเสี่ยง 6 ประเภท คือ การรับรู้ความเสี่ยงด้านการเงิน การรับรู้ความเสี่ยงด้านประสิทธิภาพ การรับรู้ความเสี่ยงด้านความปลอดภัย การรับรู้ความเสี่ยงด้านสังคม การรับรู้ความเสี่ยงด้านจิตใจ การรับรู้ความเสี่ยงด้านเวลา เพื่อให้เกิดความเข้าใจในพฤติกรรมการรับรู้ความเสี่ยงของผู้ใช้งานระบบในการเลือกใช้บริการธนาคารผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือ เพื่อนำข้อมูลมาพัฒนาให้ตรงกับความต้องการ และเพื่อให้ผู้ใช้มีทัศนคติที่ดีในการรับรู้ความเสี่ยงด้านการเงินของผู้ใช้งานระบบของธนาคาร เพื่อศึกษาระดับการรับรู้ความเสี่ยงและความตั้งใจใช้บริการธนาคาร ผ่านแอปพลิเคชันบนโทรศัพท์มือถือ ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความตั้งใจใช้บริการมากที่สุด ที่ผู้ใช้งานระบบเลือกหรือไม่เลือกใช้คือปัจจัยความเสี่ยงด้านจิตใจ เช่น ผู้ใช้งานระบบมีความกังวลจากการทำรายการที่ผิดพลาด ซึ่งอาจส่งผลทำให้สูญเสียเงิน การทำรายการด้วยตนเองผิดแล้วจะไม่ได้รับเงินคืน ปัจจัยรองลงมาคือความเสี่ยงด้านเวลา เช่น

ผู้ใช้งานระบบมีความกังวลในการทำรายการผิดพลาด ทำให้ต้องใช้เวลาในการแก้ไขปัญหา นอกจากนี้ผู้วิจัย ได้นำเสนองานวิจัยที่เกี่ยวข้องเป็นตาราง ดังนี้

ตารางที่ 2.4 สรุปงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แยกตามปัจจัยกรอบแนวคิดการวิจัย

ผู้วิจัย	ชื่องานวิจัย	ปัจจัยและตัวแปรที่ใช้ศึกษาในงานวิจัย
จิรภา รุ่งเรืองศักดิ์ (2558)	การศึกษาการยอมรับและการรับรู้ความเสี่ยงที่ส่งผลกระทบต่อความไว้วางใจในการใช้บริการระบุตำแหน่ง (Location-based Services: LBS) ของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร	Perceived Risk Trust
ณิชกัศ โอนทิพย์ (2556)	การศึกษาการรับรู้ความเสี่ยงที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการซื้อสินค้าออนไลน์บนเว็บ Facebook	Perceived Risk
นราทิพย์ ณ ระนอง (2557)	การเปิดรับข่าวสาร การรับรู้ความเสี่ยงและความตั้งใจใช้บริการธนาคารผ่านแอปพลิเคชันบนโทรศัพท์มือถือของผู้บริโภค	Perceived Risk Behavioral Intention
พรชนก พลาบุลย์ (2558)	การยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยี การใช้เทคโนโลยี และพฤติกรรมผู้บริโภคที่ส่งผลกระทบต่อความตั้งใจ ของประชาชนในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบพร้อมเพย์ (PromptPay) ของรัฐบาลไทย	Subjective Norm Perceived Usefulness Perceived Risk Behavioral Intention
พัทธภรณ์ เค้นไพศาล (2552)	อิทธิพลของทัศนคติด้านความเป็นส่วนตัวของผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ตที่มีต่อความไว้วางใจในเว็บไซต์	Trust

บทที่ 3

ระเบียบวิธีการวิจัย

งานวิจัยนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อการศึกษาความเสี่ยงในการใช้ระบบพร้อมเพย์ โดยวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) เป็นเครื่องมือ และทำการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติที่ใช้ในการศึกษาด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ผู้วิจัยมีวิธีการดำเนินการวิจัย ดังนี้

- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.3 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.5 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
- 3.6 การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้สำหรับการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ที่ใช้ระบบพร้อมเพย์ ในกรุงเทพมหานคร

3.1.2 ขนาดกลุ่มตัวอย่าง

เนื่องจากไม่ทราบจำนวนประชากร ดังนั้น สามารถคำนวณได้จากสูตรการคำนวณขนาดตัวอย่าง โดยใช้สูตรของ Cochran (1953)

$$n = \frac{P(1-P)Z^2}{d^2} \quad (3-1)$$

$$n = \frac{0.50(1-0.50)1.96^2}{0.05^2}$$

$$n = 384$$

เมื่อ	n	คือ	จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ
	P	คือ	สัดส่วนของประชากรที่ผู้วิจัยต้องการสุ่ม (ในงานวิจัยนี้ใช้สัดส่วน 50% = 0.50)
	Z	คือ	ระดับความมั่นใจที่กำหนด หรือระดับนัยสำคัญทางสถิติ เช่น Z ที่ระดับนัยสำคัญ 0.10 เท่ากับ 1.65 (ความเชื่อมั่น 90%) >> Z = 1.65 Z ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 เท่ากับ 1.96 (ความเชื่อมั่น 95%) >> Z = 1.96 Z ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 เท่ากับ 2.58 (ความเชื่อมั่น 99%) >> Z = 2.58
	d	คือ	สัดส่วนความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับให้เกิดขึ้นได้ (จะต้องสอดคล้องกับค่า Z ที่ระดับความเชื่อมั่นนั้นๆ) เช่น

ระดับความเชื่อมั่น 90% สัดส่วนความคลาดเคลื่อนเท่ากับ 0.10

ระดับความเชื่อมั่น 95% สัดส่วนความคลาดเคลื่อนเท่ากับ 0.05

ระดับความเชื่อมั่น 99% สัดส่วนความคลาดเคลื่อนเท่ากับ 0.01

จากขนาดกลุ่มตัวอย่างที่คำนวณได้ ผู้วิจัยจึงใช้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน

3.1.3 วิธีการสุ่มตัวอย่าง

หลักเกณฑ์ในการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยเลือกกลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ที่ทำธุรกรรมการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ทำการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม และคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ใช้งานระบบพร้อมเพย์ โดยผ่านการตอบแบบสอบถามด้วยคำถามคัดกรองเพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลและประยุกต์ข้อคำถามจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ทบทวนแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ภายใต้กรอบแนวคิดของการวิจัย เพื่อเป็นการหาแนวทางในการค้นคว้าและพัฒนาเพื่อนำไปสู่การสร้างแบบสอบถาม เพื่อเก็บข้อมูลจากประชากรกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีวิจัยเชิงสำรวจปลายปิด (Close Ended Question) โดยผู้วิจัยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนนำ คำถามคัดกรอง เป็นคำถามที่สำรวจจังหวัดที่อยู่อาศัยในปัจจุบัน และการทำธุรกรรมด้วยระบบพร้อมเพย์

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับลักษณะประชากรศาสตร์ โดยคำถามเป็นแบบสำรวจรายการ (Check-list) ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ มีจำนวน 5 ข้อ

ส่วนที่ 2 การรับรู้ความเสี่ยงของระบบพร้อมเพย์ โดยคำถามเป็นแบบสำรวจรายการ (Check-list) ทำเครื่องหมายที่ตรงกับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดเพียงช่องเดียว มีจำนวน 20 ข้อ ได้แก่

3.2.1 ด้านการรับรู้ความเสี่ยง

3.2.1.1 ความเสี่ยงด้านการเงิน

3.2.1.2 ความเสี่ยงด้านประสิทธิภาพ

3.2.1.3 ความเสี่ยงด้านระยะเวลา

3.2.1.4 ความเสี่ยงด้านสังคม

3.2.1.5 ความเสี่ยงด้านจิตวิทยา

ส่วนที่ 3 ปัจจัยความไว้วางใจต่อระบบพร้อมเพย์ โดยคำถามเป็นแบบสำรวจรายการ (Check-List) ทำเครื่องหมายที่ตรงกับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดเพียงช่องเดียว มีจำนวน 8 ข้อ ได้แก่

3.2.2 ด้านปัจจัยความไว้วางใจ

3.2.2.1 ความไว้วางใจด้านความเป็นส่วนตัว

3.2.2.2 ความไว้วางใจด้านความปลอดภัย

ส่วนที่ 4 พฤติกรรมการใช้ระบบพร้อมเพย์ โดยคำถามเป็นแบบสำรวจรายการ (Check-list) ทำเครื่องหมายที่ตรงกับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดเพียงช่องเดียว มีจำนวน 5 ข้อ

ตารางที่ 3.1 แสดงรายละเอียดของคำถาม

ตัวแปร	หลักการทฤษฎีแนวคิด/ข้อบ่งชี้	ข้อคำถาม
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป เกี่ยวกับลักษณะ ประชากรศาสตร์ 1. เพศ	เพศหญิงและเพศชาย มีแนวโน้มที่จะมีความแตกต่างกัน ในด้านทัศนคติและด้านพฤติกรรม (ศิริวรรณ เสรีรัตน์, 2538)	1. เพศ () ชาย () หญิง
2. อายุ	ช่วงอายุเป็นตัวกำหนดการตัดสินใจและแสดงถึงวุฒิภาวะ รวมถึงพฤติกรรมและความคิด (กิ่งแก้ว ทรัพย์พระวงศ์, 2556)	2. อายุ ปี
3. ระดับการศึกษา	ผู้ใช้งานระบบ ที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน อาจส่งผลต่อความรู้สึกรู้สึก ค่านิยมและความต้องการที่แตกต่างกัน (ปรมะ สตะเวทิน, 2541)	3. ระดับการศึกษา () ต่ำกว่าปริญญาตรี () ปริญญาตรี () สูงกว่าปริญญาตรี
4. อาชีพ	อาชีพสามารถบ่งบอกได้ถึงลักษณะเฉพาะของบุคคล ที่มีต่อการรับรู้ความเสี่ยงด้านต่าง ๆ โดยอาจมีความแตกต่างหรือไม่แตกต่างกัน ซึ่งส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้ระบบพร้อมเพย์	4. อาชีพ () ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ () เจ้าของธุรกิจ/อาชีพอิสระ () พนักงานบริษัทเอกชน () นักเรียน/นักศึกษา () อื่นๆ (โปรดระบุ.....)

ตารางที่ 3.1 แสดงรายละเอียดของคำถาม (ต่อ)

ตัวแปร	หลักการทฤษฎีแนวคิด/ข้อบ่งชี้	ข้อคำถาม
5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	รายได้เป็นตัวชี้วัดพฤติกรรมการใช้ระบบพร้อมเพย์ เนื่องจากผู้มีรายได้น้อยอาจมีพฤติกรรมการใช้ระบบที่แตกต่างจากมีรายได้น้อย (ศิริวรรณ เสรีรัตน์, 2538)	5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน () ต่ำกว่า 15,000 บาท () 15,001 – 35,000 บาท () มากกว่า 35,000 บาท
ส่วนที่ 2 การรับรู้ความเสี่ยงของระบบพร้อมเพย์ 6. การรับรู้ความเสี่ยงด้านการเงิน	ผู้ใช้ระบบ อาจมีการรับรู้ถึงความเสี่ยงที่จะเกิดการสูญเสียเงิน เช่น อาจมีค่าใช้จ่ายอื่นแอบแฝงหรือการเกิดค่าใช้จ่ายที่เพิ่มขึ้น จากความผิดพลาดของผู้ใช้งานระบบเองหรือจากความผิดพลาดของระบบ (Lim, 2003)	6. การทำธุรกรรมด้วยระบบพร้อมเพย์ ไม่มีโอกาสที่จะส่งผลให้สูญเสียเงินเกินจากยอดเงินที่โอน อย่างแน่นอน
		7. การใช้ระบบพร้อมเพย์ อาจมีค่าใช้จ่ายอื่น นอกจากยอดเงินที่โอนและค่าธรรมเนียม
		8. การทำธุรกรรมด้วยระบบพร้อมเพย์ อาจมีความผิดพลาดจากการคิดค่าธรรมเนียม เกินจากที่กำหนดไว้
		9. เงินในบัญชีของหายไปจากการทำธุรกรรมด้วยระบบพร้อมเพย์
7. การรับรู้ความเสี่ยงด้านประสิทธิภาพของระบบ	การรับรู้ถึงความเสี่ยงด้านประสิทธิภาพ ได้รวมถึงปัญหาที่เกิดจากการใช้งานของระบบ ข้อผิดพลาดที่อาจจะเกิดขึ้น ในระหว่างการทำธุรกรรม ไม่ว่าจะเกิดจากผู้ให้บริการหรือระบบการสื่อสาร (Laroche et al, 2004)	10. ระบบพร้อมเพย์ อาจเกิดความผิดพลาดที่ส่งผลให้ไม่สามารถทำธุรกรรมโอนเงิน-รับเงินได้

ตารางที่ 3.1 แสดงรายละเอียดของคำถาม (ต่อ)

ตัวแปร	หลักการทฤษฎีแนวคิด/ข้อบ่งชี้	ข้อคำถาม
		11. ระบบพร้อมเพย์มีการแสดงข้อมูลการโอนเงิน เพื่อให้ผู้ใช้ตรวจสอบความถูกต้อง
		12. ระบบพร้อมเพย์ มีการยืนยันการทำธุรกรรมการเงิน โดยการส่งข้อความผ่านโทรศัพท์มือถือหรืออีเมล
		13. ระบบพร้อมเพย์ ทำให้สามารถทำธุรกรรมโอนเงินโดยไม่เกิดความผิดพลาด
		14. สามารถทำธุรกรรมการเงินได้ทุกที่ทุกเวลา
8. การรับรู้ความเสี่ยงด้านเวลา	ระยะเวลาที่เสียไปคือการเสียโอกาสในการทำกิจกรรมอื่น หรือเกิดความเสียหายที่อาจส่งผลให้การแก้ไขปัญหาเป็นไปได้ยากขึ้น ดังนั้น การรับรู้ความเสี่ยงด้านเวลาจึงเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้ระบบ (Littler and Melanthiou, 2006)	15. ใช้เวลานานในการเตรียมข้อมูลที่จะโอนเงินด้วยระบบพร้อมเพย์
		16. การทำธุรกรรมโอนเงินด้วยระบบพร้อมเพย์ มีการยืนยันข้อมูลหลายขั้นตอน
		17. หากระบบขัดข้อง ระบบพร้อมเพย์ใช้เวลาไม่นานในการแก้ไข
	การรับรู้ถึงความเสี่ยงที่ก่อให้เกิดการสูญเสียด้านการเงิน เช่น ความยุ่งยากในการขอเงินคืน (Lim, 2003)	18. กรณีที่ทำธุรกรรมด้วยระบบพร้อมเพย์แล้วมีการโอนเงินผิด อาจไม่ได้รับเงินคืนหรือใช้เวลานานที่จะได้เงินคืน

ตารางที่ 3.1 แสดงรายละเอียดของคำถาม (ต่อ)

ตัวแปร	หลักการทฤษฎีแนวคิด/ข้อบ่งชี้	ข้อคำถาม
9. การรับรู้ความเสี่ยงด้านสังคม	การรับรู้ได้ถึงความเสี่ยงที่จะเกิด อันเนื่องมาจากการใช้ระบบที่ไม่เป็นที่นิยม โดยบุคคลในสังคมหรือคนรอบข้าง แสดงออกถึงความคิดเห็นในเชิงลบต่อระบบหรือการไม่เป็นที่ยอมรับ ทำให้ผู้ใช้งานระบบสูญเสียความมั่นใจ (Fishbein and Ajzen, 1975)	19. หากใช้ระบบพร้อมเพย์จะเป็นที่ยอมรับต่อคนรอบข้าง
		20. ใช้ระบบพร้อมเพย์เนื่องจากระบบมีความน่าเชื่อถือ และเป็นที่ยอมรับต่อสังคม
		21. บุคคลรอบข้าง (บุคคลในครอบครัว ญาติ พี่น้อง เพื่อน) ไม่สนับสนุนให้ใช้ระบบพร้อมเพย์
10. การรับรู้ความเสี่ยงด้านจิตวิทยา	การรับรู้ความเสี่ยงด้านจิตวิทยา เกิดจากการรับรู้ถึงความไม่แน่นอน หรือมีความกังวลใจในการใช้ระบบ หรือมีการเปรียบเทียบกับระบบอื่นที่คล้ายกัน ส่งผลให้ผู้ใช้งานระบบมีความวิตกกังวล (Dowling & Staelin, 1994)	22. มีความรู้สึกวิตกกังวลหากต้องทำธุรกรรมการเงินด้วยระบบพร้อมเพย์
		23. มีความคุ้นเคยกับการทำธุรกรรมการเงินที่ธนาคารมากกว่าการใช้ระบบพร้อมเพย์
		24. มีความรู้สึกไม่สบายใจหากคนรอบข้างไม่ใช้ระบบพร้อมเพย์
		25. เกิดความกังวลใจเมื่อมีคนมาทักว่าระบบพร้อมเพย์ไม่ปลอดภัย

ตารางที่ 3.1 แสดงรายละเอียดของคำถาม (ต่อ)

ตัวแปร	หลักการทฤษฎีแนวคิด/ข้อบ่งชี้	ข้อคำถาม
ส่วนที่ 3 ปัจจัยความไว้วางใจต่อระบบพร้อมเพย์ 11. ความไว้วางใจด้านความเป็นส่วนตัว	ความรู้สึกของผู้ใช้ระบบ ต่อความเชื่อมั่นผู้ให้บริการ ในการให้ข้อมูลส่วนตัว และการรักษาความลับของข้อมูล ความกังวลเกี่ยวกับความเป็นส่วนตัวจะเกิดขึ้นเมื่อผู้ใช้งานระบบมีความรู้สึกว่าข้อมูลส่วนบุคคลนั้นไม่มีความปลอดภัย และไม่สามารถควบคุมข้อมูลส่วนตัวเหล่านั้นได้ (Dinev and Hart, 2006)	26. ระบบพร้อมเพย์ไว้วางใจได้ แม้ว่าจะต้องให้ข้อมูลหมายเลขบัตรประชาชนหรือหมายเลขโทรศัพท์มือถือ
		27. การใช้ระบบพร้อมเพย์มีความเป็นไปได้ที่จะทำให้ผู้อื่นนำข้อมูลส่วนตัวไปใช้
		28. ระบบพร้อมเพย์เป็นระบบที่ทันสมัย และถูกโจรกรรมข้อมูลได้ยาก
		29. มีความไว้วางใจในระบบพร้อมเพย์ และสนใจที่จะให้ข้อมูลส่วนตัว
12. ความไว้วางใจด้านความปลอดภัย	ความรู้สึกถึงการไม่ได้รับความปลอดภัยจากการใช้บริการ เช่น การถูกโจรกรรมข้อมูลผ่านทางอินเทอร์เน็ต การถูกโจรกรรมเลขที่บัญชีในระหว่างการโอนเงิน รวมถึงการถูกลักลอบเข้าถึงข้อมูลส่วนตัวโดยไม่ได้รับอนุญาต (ประวิทย์ พิมพะสาร, 2555)	30. ระบบพร้อมเพย์มีระบบความปลอดภัยจากการโจรกรรมข้อมูล ด้วยการกรอกรหัส OTP และรหัสลับส่วนตัว (รหัสผ่านครั้งเดียว เพื่อใช้ยืนยันการทำธุรกรรมการเงิน) 31. รู้สึกว่าการทำธุรกรรมการเงินด้วยระบบพร้อมเพย์มีความปลอดภัยกว่าการทำธุรกรรมการเงินแบบเดิม

ตารางที่ 3.1 แสดงรายละเอียดของคำถาม (ต่อ)

ตัวแปร	หลักการทฤษฎีแนวคิด/ข้อบ่งชี้	ข้อคำถาม
		32. การใช้ระบบพร้อมเพย์ อาจมีความเสี่ยงจากการถูกขโมยข้อมูล
		33. มีความไว้วางใจและคิดว่าระบบพร้อมเพย์มีความปลอดภัยเสมอ
ส่วนที่ 4 พฤติกรรมการใช้ระบบพร้อมเพย์ 13. ด้านพฤติกรรมการใช้ระบบพร้อมเพย์	พฤติกรรมในการโอนเงิน การรับเงิน การชำระค่าสินค้าและ/หรือบริการ การรับบริการจากภาครัฐ (เงินคืนภาษีสวัสดิการ) และความน่าจะเป็นที่จะยังคงจะใช้ระบบพร้อมเพย์ต่อไป	34. ระดับความถี่ที่ใช้ระบบพร้อมเพย์ในการโอนเงิน
		35. ระดับความถี่ที่ใช้ระบบพร้อมเพย์ในการรับเงิน
		36. ระดับความถี่ที่ใช้ระบบพร้อมเพย์ในการชำระค่าสินค้าและ/หรือบริการ
		37. ระดับความถี่ที่รับบริการจากภาครัฐ (เงินคืนภาษีสวัสดิการ) ผ่านระบบพร้อมเพย์
		38. ในช่วง 2-3 ปี ข้างหน้า มีความน่าจะเป็นที่จะยังคงจะใช้ระบบพร้อมเพย์ต่อไป

สำหรับการวัดระดับความคิดเห็น จะมีระดับการวัด ดังนี้

- 5 หมายถึง ระดับการยอมรับมากที่สุด
- 4 หมายถึง ระดับการยอมรับมาก
- 3 หมายถึง ระดับการยอมรับปานกลาง
- 2 หมายถึง ระดับการยอมรับน้อย
- 1 หมายถึง ระดับการยอมรับน้อยที่สุด

จากนั้นนำมาวิเคราะห์ที่เป็นแบบอันตรภาค (Interval Scale) (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2549, น.129) โดยผู้วิจัยใช้สูตรความกว้างของอันตรภาคชั้น ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} & (3-2) \\ &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0.8 \end{aligned}$$

ซึ่งสามารถแปลความหมายระดับคะแนนของความคิดเห็น ของผู้ที่ทำธุรกรรมผ่านระบบพร้อมเพย์ ในกรณีที่เป็นคำถามเชิงบวก ดังนี้

4.21 – 5.00 หมายถึง ระดับมากที่สุด

3.41 – 4.20 หมายถึง ระดับมาก

2.61 – 3.40 หมายถึง ระดับปานกลาง

1.81 – 2.60 หมายถึง ระดับน้อย

1.00 – 1.80 หมายถึง ระดับน้อยที่สุด

และในกรณีที่เป็นคำถามเชิงลบ ดังนี้

1.00 – 1.80 หมายถึง ระดับมากที่สุด

1.81 – 2.60 หมายถึง ระดับมาก

2.61 – 3.40 หมายถึง ระดับปานกลาง

3.41 – 4.20 หมายถึง ระดับน้อย

4.21 – 5.00 หมายถึง ระดับน้อยที่สุด

3.3 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

แบบสอบถามที่ได้สร้างขึ้นนั้น ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity Test) และการทดสอบค่าความเชื่อมั่น (Reliability Test) ของแบบสอบถาม ก่อนที่จะเก็บข้อมูลจริง ดังนี้

1) ความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity)

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปให้ผู้เชี่ยวชาญทำการตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา เพื่อตรวจสอบความถูกต้องและความครอบคลุมของเนื้อหา ในการพิจารณาด้านความเที่ยงตรง ความเหมาะสมของเนื้อหา ความเหมาะสมในการใช้ภาษา และความชัดเจนของคำถามในแบบสอบถาม เพื่อให้แบบสอบถามตรงตามความประสงค์ของผู้วิจัย

$$IOC = \frac{\sum R}{N} \quad (3-3)$$

โดยที่ IOC คือ ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์
 R คือ คะแนนของผู้เชี่ยวชาญ
 $\sum R$ คือ ผลรวมของคะแนนผู้เชี่ยวชาญ
 N คือ จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

ตารางที่ 3.2 การคัดเลือกข้อคำถามที่มีค่าดัชนีความสอดคล้อง IOC

ข้อคำถาม	ผู้ทรงคุณวุฒิ					คะแนน			รวม ($\sum R$)	IOC	แปลความ
	ท่านที่ 1	ท่านที่ 2	ท่านที่ 3	ท่านที่ 4	ท่านที่ 5	+1	0	-1			
1	+1	+1	+1	+1	+1	5	0	0	5	1	ข้อคำถามนี้ใช้ได้
2	+1	+1	+1	0	+1	4	0.5	0	4.5	0.9	ข้อคำถามนี้ใช้ได้
3	+1	+1	+1	+1	0	4	0.5	0	4.5	0.9	ข้อคำถามนี้ใช้ได้
4	+1	+1	+1	+1	+1	5	0	0	5	1	ข้อคำถามนี้ใช้ได้
5	+1	0	+1	+1	-1	3	0.5	0	3.5	0.7	ข้อคำถามนี้ใช้ได้
6	+1	0	+1	+1	+1	4	0.5	0	4.5	0.9	ข้อคำถามนี้ใช้ได้

ตารางที่ 3.2 การคัดเลือกข้อคำถามที่มีค่าดัชนีความสอดคล้อง IOC (ต่อ)

ข้อ คำถาม	ผู้ทรงคุณวุฒิ					คะแนน			รวม (ΣR)	IOC	แปลความ
	ท่าน ที่ 1	ท่าน ที่ 2	ท่าน ที่ 3	ท่าน ที่ 4	ท่าน ที่ 5	+1	0	-1			
7	+1	+1	+1	+1	+1	5	0	0	5	1	ข้อคำถามนี้ ใช้ได้
8	+1	+1	0	+1	+1	4	0.5	0	4.5	0.9	ข้อคำถามนี้ ใช้ได้
9	+1	+1	+1	+1	+1	5	0	0	5	1	ข้อคำถามนี้ ใช้ได้
10	+1	+1	+1	+1	+1	5	0	0	5	1	ข้อคำถามนี้ ใช้ได้
11	+1	+1	+1	+1	+1	5	0	0	5	1	ข้อคำถามนี้ ใช้ได้
12	+1	+1	+1	+1	+1	5	0	0	5	1	ข้อคำถามนี้ ใช้ได้
13	+1	+1	+1	+1	+1	5	0	0	5	1	ข้อคำถามนี้ ใช้ได้
14	+1	+1	+1	+1	+1	5	0	0	5	1	ข้อคำถามนี้ ใช้ได้
15	+1	+1	+1	+1	+1	5	0	0	5	1	ข้อคำถามนี้ ใช้ได้
16	+1	+1	0	+1	+1	4	0.5	0	4.5	0.9	ข้อคำถามนี้ ใช้ได้
17	+1	0	-1	+1	+1	3	0.5	0	3.5	0.7	ข้อคำถามนี้ ใช้ได้
18	+1	0	-1	0	+1	2	1	0	3	0.6	ข้อคำถามนี้ ใช้ได้
19	0	+1	+1	+1	+1	4	0.5	0	4.5	0.9	ข้อคำถามนี้ ใช้ได้

ตารางที่ 3.2 การคัดเลือกข้อคำถามที่มีค่าดัชนีความสอดคล้อง IOC (ต่อ)

ข้อ คำถาม	ผู้ทรงคุณวุฒิ					คะแนน			รวม (ΣR)	IOC	แปลความ
	ท่าน ที่ 1	ท่าน ที่ 2	ท่าน ที่ 3	ท่าน ที่ 4	ท่าน ที่ 5	+1	0	-1			
20	0	+1	+1	+1	+1	4	0.5	0	4.5	0.9	ข้อคำถามนี้ ใช้ได้
21	+1	+1	+1	+1	+1	5	0	0	5	1	ข้อคำถามนี้ ใช้ได้
22	+1	+1	+1	+1	+1	5	0	0	5	1	ข้อคำถามนี้ ใช้ได้
23	0	+1	+1	0	+1	3	1	0	4	0.8	ข้อคำถามนี้ ใช้ได้
24	0	+1	+1	+1	+1	4	0.5	0	4.5	0.9	ข้อคำถามนี้ ใช้ได้
25	+1	+1	+1	+1	+1	5	0	0	5	1	ข้อคำถามนี้ ใช้ได้
26	+1	+1	+1	+1	+1	5	0	0	5	1	ข้อคำถามนี้ ใช้ได้
27	+1	0	+1	0	+1	3	1	0	4	0.8	ข้อคำถามนี้ ใช้ได้
28	+1	0	+1	+1	+1	4	0.5	0	4.5	0.9	ข้อคำถามนี้ ใช้ได้
29	+1	+1	+1	+1	+1	5	0	0	5	1	ข้อคำถามนี้ ใช้ได้
30	+1	0	-1	+1	+1	3	0.5	0	3.5	0.7	ข้อคำถามนี้ ใช้ได้
31	+1	+1	+1	+1	+1	5	0	0	5	1	ข้อคำถามนี้ ใช้ได้
32	0	+1	+1	+1	+1	4	0.5	0	4.5	0.9	ข้อคำถามนี้ ใช้ได้

ตารางที่ 3.2 การคัดเลือกข้อคำถามที่มีค่าดัชนีความสอดคล้อง IOC (ต่อ)

ข้อ คำถาม	ผู้ทรงคุณวุฒิ					คะแนน			รวม (ΣR)	IOC	แปลความ
	ท่าน ที่ 1	ท่าน ที่ 2	ท่าน ที่ 3	ท่าน ที่ 4	ท่าน ที่ 5	+1	0	-1			
33	0	+1	+1	+1	+1	4	0.5	0	4.5	0.9	ข้อคำถามนี้ ใช้ได้
34	0	+1	+1	+1	0	3	1	0	4	0.8	ข้อคำถามนี้ ใช้ได้
35	0	0	+1	+1	0	2	1.5	0	3.5	0.7	ข้อคำถามนี้ ใช้ได้
36	0	+1	+1	+1	+1	4	0.5	0	4.5	0.9	ข้อคำถามนี้ ใช้ได้
37	+1	+1	+1	+1	+1	5	0	0	5	1	ข้อคำถามนี้ ใช้ได้
38	+1	0	+1	+1	+1	4	0.5	0	4.5	0.9	ข้อคำถามนี้ ใช้ได้
รวม										0.90	

จากตารางทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ข้อคำถามในแบบสอบถามทั้งหมด 38 ข้อ มีค่าเฉลี่ยรวม เท่ากับ 0.90 จึงทำให้แบบสอบถามนี้สามารถใช้ทดสอบข้อคำถามได้ ข้อคำถามโดยรวมมีความถูกต้องจากเชิงโครงสร้างเนื้อหา แต่ในบางข้อผู้ทรงคุณวุฒิให้มีการปรับแก้ข้อคำถามโดยข้อคำถามที่ได้รับการปรับแก้ มีดังนี้

ข้อที่ 17 แก้เป็น หากระบบขัดข้อง ระบบพร้อมเพย์ใช้เวลาไม่นานในการแก้ไข

ข้อที่ 18 แก้เป็น กรณีที่ท่านทำธุรกรรมด้วยระบบพร้อมเพย์แล้วมีการ โอนเงินผิด อาจมีความเสี่ยงที่จะไม่ได้รับเงินคืนหรือใช้เวลานานที่จะได้เงินคืน

ข้อที่ 23 แก้เป็น ท่านมีความคุ้นเคยกับการทำธุรกรรมการเงินที่ธนาคาร มากกว่าการใช้ระบบพร้อมเพย์

ข้อที่ 24 แก้เป็น ท่านรู้สึกสบายใจที่ทำธุรกรรมการเงินด้วยระบบพร้อมเพย์

ข้อที่ 27 แก้เป็น การใช้ระบบพร้อมเพย์มีความเป็นไปได้ที่จะทำให้ผู้อื่นนำข้อมูลส่วนตัวของท่านไปใช้

ข้อที่ 29 ทำการลบบอก เนื่องจากมีความหมายใกล้เคียงกัน

ข้อที่ 30 แก้เป็น ระบบพร้อมเพย์มีระบบรักษาความปลอดภัยจากการโจรกรรมข้อมูล ด้วยการกรอกรหัส OTP และรหัสลับส่วนตัว (รหัสผ่านครั้งเดียว เพื่อใช้ยืนยันการทำธุรกรรมการเงิน)

ข้อที่ 32 แก้เป็น การใช้ระบบพร้อมเพย์ อาจมีความเสี่ยงจากการถูกขโมยข้อมูลโดยผู้ที่ไม่หวังดี

ข้อที่ 33 แก้เป็น ท่านไว้วางใจและคิดว่าระบบพร้อมเพย์มีความปลอดภัยเสมอ

ข้อที่ 34 แก้เป็น ระดับความถี่ที่ท่านใช้ระบบพร้อมเพย์ในการโอนเงิน

ข้อที่ 35 แก้เป็น ระดับความถี่ที่ท่านใช้ระบบพร้อมเพย์ในการรับเงิน

ข้อที่ 36 แก้เป็น ระดับความถี่ที่ท่านใช้ระบบพร้อมเพย์ในการชำระค่าสินค้าและ/หรือบริการ

ข้อที่ 37 แก้เป็น ระดับความถี่ที่ท่านรับบริการจากภาครัฐ (เงินคืนภาษีสวัสดิการ) ผ่านระบบพร้อมเพย์

ข้อที่ 38 แก้เป็น ในช่วง 2-3 ปี ข้างหน้า มีความน่าจะเป็นที่ท่านจะยังคงจะใช้ระบบพร้อมเพย์ต่อไป

2) การทดสอบค่าความเชื่อมั่น (Reliability Test)

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้น ไปทำการทดสอบ (Pre-test) จำนวน 30 ชุด กับกลุ่มตัวอย่าง เพื่อตรวจสอบว่าคำถามสามารถสื่อความหมายตรงตามความต้องการ และมีความเหมาะสมหรือไม่ จากนั้นนำมาทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ การทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (Coefficient) ของครอนบัก (Cronbach, 1970) ดังนี้

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left(1 - \sum s_i^2 \right) \quad (3-4)$$

$$K - 1 \quad s_i^2$$

โดยที่ α คือ สัมประสิทธิ์แอลฟา

K คือ จำนวนข้อคำถาม

$\sum s_i^2$ คือ ผลรวมของความแปรปรวนของคะแนนแต่ละข้อ
 s_t^2 คือ ความแปรปรวนของคะแนนรวม

โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (Cronbach's alpha coefficient; α) ซึ่งการประเมินความเที่ยงสัมประสิทธิ์แอลฟาได้มีการพิจารณาจากเกณฑ์การประเมินความเที่ยงสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบัก ดังนี้

ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α)	การแปลความหมายระดับความเที่ยง
มากกว่า .9	ดีมาก
มากกว่า .8	ดี
มากกว่า .7	พอใช้
มากกว่า .6	ค่อนข้างพอใช้
มากกว่า .5	ต่ำ
น้อยกว่า หรือ เท่ากับ .5	ไม่สามารถรับได้

3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ เพื่อศึกษาความเสี่ยงในการใช้ระบบพร้อมแพทย์ ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้แบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 ราย โดยทำการเก็บข้อมูล 2 แบบ คือ

1) เก็บข้อมูลแบบออฟไลน์ (Offline Questionnaire) เป็นการเก็บข้อมูลด้วยการแจกแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่าง เพื่อทำการตอบแบบสอบถามด้วยตนเอง โดยผู้วิจัยจะเก็บข้อมูลจากพื้นที่ในกรุงเทพมหานครตามเงื่อนไขที่กำหนด

2) เก็บข้อมูลแบบออนไลน์ (Online Questionnaire) ด้วยการสร้างแบบสอบถามโดยใช้ Google Form และขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างในระบบออนไลน์

เมื่อได้รับแบบสอบถามครบตามจำนวนที่ต้องการแล้ว ผู้วิจัยจะนำแบบสอบถามที่ได้ มาแปลงเป็นข้อมูลเพื่อบันทึกลงบนคอมพิวเตอร์ และประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม โดยวิธีการทางสถิติ ประกอบด้วย ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ใช้ในการอธิบายลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง ค่าเฉลี่ย (Mean) ใช้วัดค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้วัดการกระจายของข้อมูลและนำเสนอข้อมูลด้วยตาราง Independent Sample T-test และสถิติค่า F-test หรือการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวหรือ One-way analysis of variance (ANOVA) และการทดสอบปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อกันด้วยการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยมีสูตรที่เกี่ยวข้องกับการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่

3.5.1 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

3.5.1.1 ข้อมูลลักษณะทางประชากร เป็นข้อมูลแบบนามบัญญัติ ดังนั้นสถิติที่นำมาใช้ได้แก่

ค่าความถี่ (Frequency) ใช้สูตร ดังนี้

$$\text{ร้อยละ} = \frac{\text{ความถี่ของข้อมูล} \times 100}{\text{ความถี่รวม}} \quad (3-5)$$

ค่าร้อยละ (Percentage) ใช้สูตร ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2541)

$$\text{ร้อยละ} = \left[\frac{f}{n} \times 100 \right]$$

เมื่อ f แทน ค่าความถี่ของรายการนั้นทั้งหมด

n แทน ค่าความถี่ทั้งหมด

ค่าเฉลี่ย (Mean) ใช้สูตร ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2541)

$$\bar{X} = \frac{\sum fx}{n} \quad (3-6)$$

เมื่อ	\bar{X}	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง
	Σ	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมด
	f	แทน	ค่าความถี่ของข้อมูลแต่ละตัว
	X	แทน	ค่าคะแนน
	n	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด

ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้สูตร ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2541)

$$S.D. = \sqrt{\frac{\Sigma f(x - \bar{x})^2}{n(n-1)}} \quad (3-7)$$

เมื่อ	S.D.	แทน	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
	X	แทน	ค่าคะแนน
	Σ	แทน	ผลรวม
	f	แทน	ค่าความถี่ของข้อมูลแต่ละตัว $\Sigma f = n$
	n	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

3.5.1.2 ค่าสถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน (Hypothesis Testing Statistics) เพื่อใช้ทดสอบสมมติฐานของการวิจัย ซึ่งสถิติที่นำมาใช้ในการวิเคราะห์ประกอบด้วย การทดสอบแบบที (t-test) เพื่อทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของประชากร 2 กลุ่ม การทดสอบค่าเอฟ (F-test) เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของประชากรตั้งแต่ 2 กลุ่มขึ้นไป การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) โดยมีรายละเอียดดังนี้

1) การทดสอบแบบที (t-test) เป็นสถิติที่ใช้ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยใช้ได้กับกรณีที่มีประชากรหนึ่งกลุ่มและสองกลุ่ม การทดสอบค่าทีแบบสองกลุ่มเป็นอิสระจากกัน เป็นการทดสอบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ได้จากประชากร 2 กลุ่ม ที่เป็นอิสระต่อกัน สูตรการทดสอบค่าทีแบบสองกลุ่มเป็นอิสระต่อกัน แบ่งออกเป็น 2 กรณีย่อย ดังนี้ (ชูศรี วงศ์รัตน์, 2550)

1.1) กรณีประชากรที่มีความแปรปรวนทั้ง 2 กลุ่มเท่ากัน หรือใกล้เคียงกัน ($\sigma_1^2 = \sigma_2^2$) (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2561)

$$t = \frac{\bar{x}_1 - \bar{x}_2}{\sqrt{S_p^2 \left(\frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2} \right)}} \quad (3-8)$$

โดยที่
$$S_p^2 = \frac{(n_1-1)S_1^2 + (n_2-1)S_2^2}{n_1+n_2-2}$$

จะมีการแจกแจงแบบที ที่องศาอิสระ n_1+n_2-2

เมื่อ	S_1^2	คือ	ค่าความแปรปรวนของตัวอย่างกลุ่มที่ 1
	S_2^2	คือ	ค่าความแปรปรวนของตัวอย่างกลุ่มที่ 2
	n_1	คือ	ขนาดกลุ่มตัวอย่างของกลุ่มที่ 1
	n_2	คือ	ขนาดกลุ่มตัวอย่างของกลุ่มที่ 2
	t	คือ	ค่าจากการคำนวณ
	\bar{x}_1	คือ	ค่าเฉลี่ยตัวอย่างกลุ่มที่ 1
	\bar{x}_2	คือ	ค่าเฉลี่ยตัวอย่างกลุ่มที่ 2

1.2) กรณีประชากรที่มีความแปรปรวนทั้ง 2 กลุ่มไม่เท่ากัน

$\sigma_1^2 \neq \sigma_2^2$ (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2561)

$$t = \frac{\bar{x}_1 - \bar{x}_2}{\sqrt{\left(\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2}\right)}} \quad (3-9)$$

จะมีการแจกแจงแบบที ที่องศาอิสระ v

$$v = \frac{\left[\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2}\right]}{\left[\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2}\right]}$$

เมื่อ	t	คือ	ค่าจากการคำนวณ
	\bar{x}_1	คือ	ค่าเฉลี่ยตัวอย่างกลุ่มที่ 1
	\bar{x}_2	คือ	ค่าเฉลี่ยตัวอย่างกลุ่มที่ 2
	S_1^2	คือ	ค่าความแปรปรวนของตัวอย่างกลุ่มที่ 1
	S_2^2	คือ	ค่าความแปรปรวนของตัวอย่างกลุ่มที่ 2
	n_1	คือ	ขนาดกลุ่มตัวอย่างของกลุ่มที่ 1

n_2 คือ ขนาดกลุ่มตัวอย่างของกลุ่มที่ 2

2) การทดสอบค่าเอฟ (F-test) คิดค้นโดย R.A. Fisher การแจกแจงนี้มีชื่อเรียกว่า Fisher's distribution หรือ F-distribution เป็นการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของประชากรตั้งแต่ 2 กลุ่มขึ้นไปจะใช้สถิติทดสอบ F ของการวิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA) โดยสรุปได้ว่า ถ้าตัวแปรอิสระมีเพียง 2 กลุ่มจะใช้ การทดสอบซี (z-test) หรือ F ก็ได้ แต่ถ้าตัวแปรอิสระมีตั้งแต่ 3 กลุ่มขึ้นไป จะต้องใช้สถิติทดสอบ F โดยการทดสอบจะใช้หลักการวิเคราะห์ความแปรปรวน (Analysis of Variance) แบบทางเดียว (One way ANOVA) ในการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ย

การวิเคราะห์ความแปรปรวน เป็นการจำแนกความแปรปรวนของข้อมูลออกเป็น ความแปรปรวนย่อย ๆ เพื่อที่จะสามารถระบุได้ว่าความแปรปรวนทั้งหมดที่เกิดขึ้นนั้น เกิดจากตัวแปรอิสระที่จำแนกเป็นกลุ่มหรือจากความคลาดเคลื่อนสุ่ม (Random Error) ดังแสดงในสมการ ดังนี้ (ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ, 2536)

$$\text{โดย} \quad SS_T = SS_b + SS_w \quad (3-10)$$

$$SS_b = n \sum_{j=1}^k (\bar{X}_j - \bar{X})^2 \text{ กรณีจำนวนข้อมูลเท่ากัน}$$

$$= \sum_{j=1}^k n (\bar{X}_j - \bar{X})^2 \text{ กรณีจำนวนข้อมูลไม่เท่ากัน}$$

$$SS_w = \sum_{j=1}^k \sum_{i=1}^n (\bar{X}_{ij} - \bar{X}_j)^2$$

เมื่อ	SS_T	คือ	ความแปรปรวนรวม
	SS_b	คือ	ความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม
	SS_w	คือ	ความแปรปรวนภายในกลุ่ม
	X_{ij}	คือ	ข้อมูลแต่ละตัว
	\bar{X}_j	คือ	ค่าเฉลี่ยข้อมูลแต่ละกลุ่ม
	\bar{X}	คือ	ค่าเฉลี่ยของข้อมูลทุกตัว
	N	คือ	จำนวนข้อมูลในแต่ละกลุ่ม

แล้วจึงนำค่าความผันแปรระหว่างกลุ่มและความผันแปรภายในกลุ่มมาเฉลี่ยด้วยองศาอิสระจะได้ค่าแปรปรวนที่เรียกว่า Mean Square (MS) ดังนี้

$$\text{ความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม (MS}_b) = \frac{SS_b}{k-1}$$

$$\begin{aligned} \text{ความแปรปรวนภายในกลุ่ม (MS}_w) &= \frac{SS_w}{nk-k} && \text{กรณีจำนวนตัวอย่างแต่ละกลุ่มเท่ากัน} \\ &= \frac{SS_w}{(n_1+n_2+n_3)-k} && \text{กรณีจำนวนกลุ่มตัวอย่างไม่เท่ากัน} \end{aligned}$$

$$\text{ความแปรปรวนรวม (MS}_t) = \frac{SS_t}{nk-1}$$

หลังจากนั้นจึงหาค่าเอฟ F-test ที่เป็นอัตราส่วนระหว่างค่าความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม และความแปรปรวนภายในกลุ่ม เพื่อนำไปทดสอบสมมติฐาน โดยมีสูตรในการคำนวณ ดังนี้

$$F = \frac{MS_b}{MS_w} \text{ เปรียบเทียบกับ } F_{\alpha, df_1, df_2}$$

เมื่อ df_1 คือ ระดับขั้นความเป็นอิสระของความแปรปรวนระหว่างกลุ่มมีค่าเท่ากับ $k-1$
 df_2 คือ ระดับขั้นความเป็นอิสระของความแปรปรวนภายในกลุ่มมีค่าเท่ากับ $nk-k$

3) การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

เป็นการวิเคราะห์ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของตัวแปรที่กำหนดไว้ในสมมติฐาน เพื่อศึกษาว่าปัจจัยหรือตัวแปรอิสระตัวใดบ้างที่ส่งผลหรือมีอิทธิพลต่อตัวแปรตาม โดยสามารถเขียนเป็นสมการถดถอยได้ดังนี้ (นงลักษณ์ วิรัชชัย, 2542)

กรณีที่ใช้ประชากร จะได้สมการ

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \dots + \beta_k X_k + e$$

โดยที่ Y = ตัวแปรตาม

X = ตัวแปรอิสระ

β_0 = ส่วนตัดแกน Y เมื่อ $X_1 = X_2 = 0$

e = ความคลาดเคลื่อน

3.5.2 การแปรผลคะแนน

จากข้อคำถาม ผู้วิจัยใช้วิธีการวัดการประมาณค่า (Rating Scale) เพื่อแบ่งระดับ ความคิดเห็นเป็น 5 ระดับ ตามรูปแบบของ Likert's Scale คือ เห็นด้วยมากที่สุด เห็นด้วยมาก เห็นด้วยปานกลาง เห็นด้วยน้อย และเห็นด้วยน้อยที่สุด

3.6 การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอผลการวิจัย ผู้วิจัยนำเสนอในรูปแบบของตาราง เพื่อสรุปและอภิปรายผลการทดสอบ ซึ่งจะนำเสนอในบทที่ 4



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับงานวิจัยเรื่อง “การศึกษาความเสี่ยงในการใช้ระบบพร้อมเพย์” ผู้วิจัยได้ทำการแจกแบบสอบถาม ให้ประชากรกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 ชุด และนำข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามของประชากรกลุ่มตัวอย่างที่ผ่านการตรวจสอบแล้วมาทำการวิเคราะห์และประมวลผลข้อมูล โดยวิธีทางสถิติตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังนี้

4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของประชากรกลุ่มตัวอย่าง

4.1.1 ข้อมูลประชากรศาสตร์

4.1.2 การวิเคราะห์ปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงของประชากร ที่มีต่อระบบพร้อมเพย์

4.1.3 การวิเคราะห์ปัจจัยความไว้วางใจของประชากร ที่มีต่อระบบพร้อมเพย์

4.1.4 การวิเคราะห์พฤติกรรมการใช้ระบบพร้อมเพย์

4.2 ผลการทดสอบสมมติฐาน

4.2.1 การทดสอบความสัมพันธ์ของลักษณะประชากรศาสตร์กับปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยง ด้านการเงิน ด้านประสิทธิภาพ ด้านระยะเวลา ด้านสังคม และด้านจิตวิทยา และปัจจัยความไว้วางใจ ด้านความเป็นส่วนตัว และด้านความปลอดภัย

4.2.2 การเปรียบเทียบข้อมูลปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยง และปัจจัยความไว้วางใจ (One - Sample T Test)

4.2.3 การเปรียบเทียบข้อมูลที่ปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยง และปัจจัยความไว้วางใจ เป็นอิสระต่อกัน ว่าต่างกันหรือไม่ (Independent - Sample T Test)

4.2.4 การวิเคราะห์ความแปรปรวน โดยทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยง และปัจจัยความไว้วางใจ (One - Way Anova)

4.2.5 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณเชิงเส้น (Multiple Linear Regression Analysis) เพื่อคู่อธิพระหว่างข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์ ปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยง ปัจจัยความไว้วางใจ และพฤติกรรมการใช้ระบบพร้อมเพย์

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบไปด้วย สัญลักษณ์และอักษรย่อ ทางสถิติที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

ตารางที่ 4.1 สัญลักษณ์และอักษรย่อ ทางสถิติที่เกี่ยวข้อง

สัญลักษณ์และอักษรย่อ	คำอธิบายและความหมาย
n	จำนวนประชากรกลุ่มตัวอย่าง
\bar{X}	ค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นที่ได้จากประชากรกลุ่มตัวอย่าง
S.D.	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประชากรกลุ่มตัวอย่าง
t	ค่าสถิติ t ที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน
F	ค่าสถิติ F ที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน
p-value	ค่าความน่าจะเป็นที่คำนวณได้จากค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน
FinRisk1	การทำธุรกรรมด้วยระบบพร้อมเพย์ ไม่มีโอกาสที่จะส่งผลให้สูญเสียเงินเกินจากยอดเงินที่โอน อย่างแน่นอน
FinRisk2	การใช้ระบบพร้อมเพย์ อาจมีค่าใช้จ่ายอื่น นอกจากยอดเงินที่โอนและค่าธรรมเนียม
FinRisk3	การทำธุรกรรมด้วยระบบพร้อมเพย์ อาจมีความผิดพลาดจากการคิดค่าธรรมเนียม เกินจากที่กำหนดไว้
FinRisk4	เงินในบัญชีหายไป จากการทำธุรกรรมด้วยระบบพร้อมเพย์
OperRisk1	ระบบพร้อมเพย์ อาจเกิดความผิดพลาดที่ส่งผลให้ไม่สามารถทำธุรกรรมโอนเงิน-รับเงินได้
OperRisk2	ระบบพร้อมเพย์มีการแสดงข้อมูลการโอนเงิน เพื่อให้ผู้ใช้งานระบบงานระบบตรวจสอบความถูกต้อง
OperRisk3	ระบบพร้อมเพย์ มีการยืนยันการทำธุรกรรมการเงิน โดยการส่งข้อความผ่าน โทรศัพท์มือถือหรืออีเมล

ตารางที่ 4.1 สัญลักษณ์และอักษรย่อ ทางสถิติที่เกี่ยวข้อง (ต่อ)

สัญลักษณ์และอักษรย่อ	คำอธิบายและความหมาย
OperRisk4	ระบบพร้อมเพย์ ทำให้สามารถทำธุรกรรมโอนเงินโดยไม่เกิดความผิดพลาด
OperRisk5	สามารถทำธุรกรรมการเงินได้ทุกที่ทุกเวลา
TimeRisk1	ใช้เวลานานในการเตรียมข้อมูลที่จะโอนเงินด้วยระบบพร้อมเพย์
TimeRisk2	การทำธุรกรรมโอนเงินด้วยระบบพร้อมเพย์ มีการยืนยันข้อมูลหลายขั้นตอน
TimeRisk3	หากระบบขัดข้อง ระบบพร้อมเพย์ใช้เวลาไม่นานในการแก้ไข
TimeRisk4	กรณีที่ทำธุรกรรมด้วยระบบพร้อมเพย์แล้วมีการโอนเงินผิด อาจไม่ได้รับเงินคืนหรือใช้เวลานานที่จะได้เงินคืน
SocAccept1	หากใช้ระบบพร้อมเพย์ จะเป็นที่ยอมรับต่อคนรอบข้าง
SocAccept2	ใช้ระบบพร้อมเพย์เนื่องจากระบบมีความน่าเชื่อถือ และเป็นที่ยอมรับต่อสังคม
SocAccept3	บุคคลรอบข้าง (บุคคลในครอบครัว ญาติ พี่น้อง เพื่อน) ไม่สนับสนุนให้ใช้ระบบพร้อมเพย์
PsychoRisk1	มีความรู้สึกวิตกกังวล หากต้องทำธุรกรรมการเงินด้วยระบบพร้อมเพย์
PsychoRisk2	มีความคุ้นเคยกับการทำธุรกรรมการเงินที่ธนาคาร มากกว่าการใช้ระบบพร้อมเพย์
PsychoRisk3	รู้สึกสบายใจ หากคนรอบข้างใช้ระบบพร้อมเพย์
PsychoRisk4	เกิดความกังวลใจเมื่อมีคนมาทักว่าระบบพร้อมเพย์ไม่ปลอดภัย
PersonTrust1	ระบบพร้อมเพย์ไว้วางใจได้ แม้ว่าต้องให้ข้อมูลหมายเลขบัตรประชาชนหรือหมายเลขโทรศัพท์มือถือ
PersonTrust2	การใช้ระบบพร้อมเพย์มีความเป็นไปได้ที่จะทำให้ผู้อื่นนำข้อมูลส่วนตัวไปใช้
PersonTrust3	ระบบพร้อมเพย์เป็นระบบที่ทันสมัย และถูกโจรกรรมข้อมูลได้ยาก

ตารางที่ 4.1 สัญลักษณ์และอักษรย่อ ทางสถิติที่เกี่ยวข้อง (ต่อ)

สัญลักษณ์และอักษรย่อ	คำอธิบายและความหมาย
PersonTrust4	มีความไว้วางใจในระบบพร้อมเพย์ และสนิทใจที่จะให้ข้อมูลส่วนตัว
SecureTrust1	ระบบพร้อมเพย์มีระบบความปลอดภัยจากการโจรกรรมข้อมูล ด้วยการกรอกรหัส OTP และรหัสลับส่วนตัว (รหัสผ่านครั้งเดียว เพื่อใช้ยืนยันการทำธุรกรรมการเงิน)
SecureTrust2	มีความรู้สึกว่าการทำธุรกรรมการเงินด้วยระบบพร้อมเพย์มีความปลอดภัยกว่าการทำธุรกรรมการเงินแบบเดิม
SecureTrust3	การใช้ระบบพร้อมเพย์ อาจมีความเสี่ยงจากการถูกขโมยข้อมูล
SecureTrust4	มีความไว้วางใจและคิดว่าระบบพร้อมเพย์มีความปลอดภัยเสมอ
Behav1	ระดับความถี่ที่ใช้ระบบพร้อมเพย์ในการโอนเงิน
Behav2	ระดับความถี่ที่ใช้ระบบพร้อมเพย์ในการรับเงิน
Behav3	ระดับความถี่ที่ใช้ระบบพร้อมเพย์ในการชำระค่าสินค้าและ/หรือบริการ
Behav4	ระดับความถี่ที่รับบริการจากภาครัฐ (เงินคืนภาษี สวัสดิการ) ผ่านระบบพร้อมเพย์
Behav5	ในช่วง 2-3 ปี ข้างหน้า มีความน่าจะเป็นที่จะยังคงจะใช้ระบบพร้อมเพย์ต่อไป

ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	193	48.3
หญิง	207	51.7
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 207 คน คิดเป็นร้อยละ 51.7 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด และเป็นเพศชาย จำนวน 193 คน คิดเป็นร้อยละ 48.3 คน

ตารางที่ 4.3 จำนวนและร้อยละของอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
18 – 25 ปี	108	27.0
26 – 31 ปี	111	27.8
32 – 40 ปี	103	25.8
41 – 64 ปี	78	19.5
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีอายุอยู่ในช่วง 18-25 ปี จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 27.0 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ช่วงอายุ 26-31 ปี จำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 27.8 ช่วงอายุ 32-40 ปี จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 25.8 คน และช่วงอายุ 41-64 ปี จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 19.5

ตารางที่ 4.4 จำนวนและร้อยละของระดับการศึกษา

การศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	125	31.3
ปริญญาตรี	225	56.3
สูงกว่าปริญญาตรี	50	12.5
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 225 คน คิดเป็นร้อยละ 56.3 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด รองลงมามีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 31.3 และระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 12.5

ตารางที่ 4.5 จำนวนและร้อยละของอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	58	14.5
พนักงานบริษัทเอกชน	219	54.8
เจ้าของธุรกิจ	86	21.5
นักเรียน/นักศึกษา	37	9.3

ตารางที่ 4.5 จำนวนและร้อยละของอาชีพ (ต่อ)

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 219 คน คิดเป็นร้อยละ 54.8 เจ้าของธุรกิจ จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 21.5 ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 14.5 และนักเรียน/นักศึกษา จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 9.3

ตารางที่ 4.6 จำนวนและร้อยละของรายได้

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 15,000 บาท	194	48.5
15,001 – 35,000 บาท	120	30.0
มากกว่า 35,000 บาท	86	21.5
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีรายได้ต่ำกว่า 15,000 บาท จำนวน 194 คน คิดเป็นร้อยละ 48.5 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด รายได้ 15,001 – 35,000 บาท จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 30.0 และรายได้มากกว่า 35,000 บาท จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 21.5

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความเสี่ยงด้านการเงิน

ระดับ	\bar{X}	SD	ตีความ
6. การทำธุรกรรมด้วยระบบพร้อมเพย์ ไม่มีโอกาสที่จะส่งผลให้สูญเสียดอกเงินเกินจากยอดเงินที่โอน อย่างแน่นอน	3.36	1.011	ปานกลาง
7. การใช้ระบบพร้อมเพย์ อาจมีค่าใช้จ่ายอื่น นอกจากยอดเงินที่โอนและค่าธรรมเนียม	2.79	1.242	ปานกลาง
8. การทำธุรกรรมด้วยระบบพร้อมเพย์ อาจมีความผิดพลาดจากการคิดค่าธรรมเนียม เกินจากที่กำหนดไว้	3.24	1.222	ปานกลาง

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความเสี่ยงด้านการเงิน (ต่อ)

ระดับ	\bar{X}	SD	ตีความ
9. เงินในบัญชีหายไป จากการทำธุรกรรมด้วยระบบพร้อมเพย์	2.09	1.195	น้อย
รวม	2.69	.614	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.7 พบว่า โดยภาพรวมแล้วความเสี่ยงด้านการเงิน มีความคิดเห็นว่ามีปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงอยู่ในระดับปานกลาง (\bar{X} เท่ากับ 2.69, SD = .614) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่าความคิดเห็นต่อ เงินในบัญชีหายไป จากการทำธุรกรรมด้วยระบบพร้อมเพย์ มีความคิดเห็นว่ามีโอกาสเสี่ยงอยู่ในระดับน้อย (\bar{X} เท่ากับ 2.09, SD = 1.195)

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความเสี่ยงด้านประสิทธิภาพ

ระดับ	\bar{X}	SD	ตีความ
10. ระบบพร้อมเพย์ อาจเกิดความผิดพลาดที่ส่งผลให้ไม่สามารถทำธุรกรรมโอนเงิน – รับเงินได้	3.09	1.151	ปานกลาง
11. ระบบพร้อมเพย์มีการแสดงข้อมูลการโอนเงิน เพื่อให้ผู้ใช้งานระบบตรวจสอบความถูกต้อง	4.04	.980	มาก
12. ระบบพร้อมเพย์ มีการยืนยันการทำธุรกรรมการเงิน โดยการส่งข้อความผ่านโทรศัพท์มือถือหรืออีเมล	3.99	1.080	มาก
13. ระบบพร้อมเพย์ ทำให้สามารถทำธุรกรรมโอนเงิน โดยไม่เกิดความผิดพลาด	2.27	1.227	น้อย
14. สามารถทำธุรกรรมการเงินได้ทุกที่ทุกเวลา	4.35	.905	มากที่สุด
รวม	2.49	.490	น้อย

จากตารางที่ 4.8 พบว่า โดยภาพรวมแล้วความเสี่ยงด้านประสิทธิภาพ มีความคิดเห็นว่ามีปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงอยู่ในระดับน้อย (\bar{X} เท่ากับ 2.49, SD = .490) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่าความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพทำธุรกรรมการเงินได้ทุกที่ทุกเวลา มีปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงอยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} เท่ากับ 4.35, SD = .905) ส่วนความคิดเห็นต่อระบบพร้อมเพย์ ทำให้สามารถทำธุรกรรมโอนเงิน โดยไม่เกิดความผิดพลาด มีปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงอยู่ในระดับน้อย (\bar{X} เท่ากับ 2.27, SD = 1.227)

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความเล็งด้านระยะเวลา

ระดับ	\bar{X}	SD	ตีความ
15. ใช้เวลานานในการเตรียมข้อมูลที่จะโอนเงินด้วยระบบพร้อมเพย์	2.10	1.151	น้อย
16. การทำธุรกรรมโอนเงินด้วยระบบพร้อมเพย์ มีการยืนยันข้อมูลหลายขั้นตอน	3.91	1.020	มาก
17. หากระบบขัดข้อง ระบบพร้อมเพย์ใช้เวลาไม่นานในการแก้ไข	3.09	.964	ปานกลาง
18. กรณีที่ทำธุรกรรมด้วยระบบพร้อมเพย์แล้วมีการโอนเงินผิด อาจไม่ได้รับเงินคืนหรือใช้เวลานานที่จะได้เงินคืน	3.45	1.079	มาก
รวม	2.87	.443	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.9 พบว่า โดยภาพรวมแล้วความเล็งด้านเวลา มีความคิดเห็นว่ามีปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงอยู่ในระดับปานกลาง (\bar{X} เท่ากับ 2.87, SD = .443) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่า ความคิดเห็นต่อการทำธุรกรรมโอนเงินด้วยระบบพร้อมเพย์ มีการยืนยันข้อมูลหลายขั้นตอน มีปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงอยู่ในระดับมาก (\bar{X} เท่ากับ 3.91, SD = 1.020) และความคิดเห็นต่อกรณีที่ทำธุรกรรมด้วยระบบพร้อมเพย์แล้วมีการโอนเงินผิดอาจไม่ได้รับเงินคืนหรือใช้เวลานานที่จะได้เงินคืน มีปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงอยู่ในระดับมาก (\bar{X} เท่ากับ 3.45, SD = 1.079)

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความเล็งด้านสังคม

ระดับ	\bar{X}	SD	ตีความ
19. หากใช้ระบบพร้อมเพย์ จะเป็นที่ยอมรับต่อคนรอบข้าง	3.11	1.157	ปานกลาง
20. ใช้ระบบพร้อมเพย์เนื่องจากระบบมีความน่าเชื่อถือ และเป็นที่ยอมรับต่อสังคม	2.05	1.084	น้อย
21. บุคคลรอบข้าง (บุคคลในครอบครัว ญาติ พี่น้อง เพื่อน) ไม่สนับสนุนให้ใช้ระบบพร้อมเพย์	2.26	1.271	น้อย
รวม	3.04	.572	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.10 พบว่า โดยภาพรวมแล้วความเสี่ยงด้านสังคม มีความคิดเห็นว่า มีปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงอยู่ในระดับปานกลาง (\bar{X} เท่ากับ 3.04, SD = .572) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่า ความคิดเห็นต่อการใช้ระบบพร้อมเพย์เนื่องจากระบบมีความน่าเชื่อถือ และเป็นที่ยอมรับต่อสังคม มีปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงอยู่ในระดับน้อย (\bar{X} เท่ากับ 2.05, SD = 1.084) และความคิดเห็นต่อบุคคลรอบข้าง (บุคคลในครอบครัว ญาติ พี่น้อง เพื่อน) ไม่สนับสนุนให้ใช้ระบบพร้อมเพย์ มีปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงอยู่ในระดับน้อย (\bar{X} เท่ากับ 2.26, SD = 1.271)

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความเสี่ยงด้านจิตวิทยา

ระดับ	\bar{X}	SD	ตีความ
22. มีความรู้สึกวิตกกังวล หากต้องทำธุรกรรมการเงินด้วยระบบพร้อมเพย์	2.41	1.273	น้อย
23. มีความคุ้นเคยกับการทำธุรกรรมการเงินที่ธนาคาร มากกว่าการใช้ระบบพร้อมเพย์	2.80	1.313	ปานกลาง
24. รู้สึกสบายใจ หากคนรอบข้างไม่ระบบพร้อมเพย์	3.59	1.065	มาก
25. เกิดความกังวลใจเมื่อมีคนมาทักว่าระบบพร้อมเพย์ไม่ปลอดภัย	2.87	1.260	ปานกลาง
รวม	2.62	.883	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.11 พบว่า โดยภาพรวมแล้วความเสี่ยงด้านจิตวิทยา มีความคิดเห็นว่า มีปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงอยู่ในระดับปานกลาง (\bar{X} เท่ากับ 2.62, SD = .883) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่า ความคิดเห็นต่อความรู้สึกวิตกกังวล หากต้องทำธุรกรรมการเงินด้วยระบบพร้อมเพย์ มีปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงอยู่ในระดับน้อย (\bar{X} เท่ากับ 2.41, SD = 1.273) ส่วนความคิดเห็นต่อความรู้สึกสบายใจ หากคนรอบข้างใช้ระบบพร้อมเพย์ มีปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงอยู่ในระดับมาก (\bar{X} เท่ากับ 3.59, SD = 1.065)

ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยความไว้วางใจด้านความเป็นส่วนตัว

ระดับ	\bar{X}	SD	ตีความ
26. ระบบพร้อมเพย์ไว้วางใจได้ แม้ว่าต้องให้ข้อมูลหมายเลขบัตรประชาชน หรือ หมายเลขโทรศัพท์มือถือ	3.25	1.110	ปานกลาง

ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยความไว้วางใจด้านความเป็นส่วนตัว (ต่อ)

ระดับ	\bar{X}	SD	ตีความ
27. การใช้ระบบพร้อมเพย์มีความเป็นไปได้ที่จะทำให้อื่นนำข้อมูลส่วนตัวไปใช้	3.38	1.080	ปานกลาง
28. ระบบพร้อมเพย์เป็นระบบที่ทันสมัย และถูกโจรกรรมข้อมูลได้ยาก	3.07	1.020	ปานกลาง
29. มีความไว้วางใจในระบบพร้อมเพย์ และสนิทใจที่จะให้ข้อมูลส่วนตัว	3.04	1.043	ปานกลาง
รวม	3.00	.726	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.12 พบว่า โดยภาพรวมแล้วความเป็นส่วนตัว มีความคิดเห็นว่า มีปัจจัยความไว้วางใจอยู่ในระดับปานกลาง (\bar{X} เท่ากับ 3.00, SD = .726) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อมีปัจจัยความไว้วางใจอยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยความไว้วางใจด้านความปลอดภัย

ระดับ	\bar{X}	SD	ตีความ
30. ระบบพร้อมเพย์มีระบบความปลอดภัยจากการโจรกรรมข้อมูล ด้วยการกรอกรหัส OTP และรหัสลับส่วนตัว (รหัสผ่านครั้งเดียว เพื่อใช้ยืนยันการทำธุรกรรมการเงิน)	3.69	1.110	มาก
31. รู้สึกว่าการทำธุรกรรมการเงินด้วยระบบพร้อมเพย์มีความปลอดภัยกว่าการทำธุรกรรมการเงินแบบเดิม	3.28	1.050	ปานกลาง
32. การใช้ระบบพร้อมเพย์ อาจมีความเสี่ยงจากการถูกขโมยข้อมูล	3.40	1.038	ปานกลาง
33. มีความไว้วางใจและคิดว่าระบบพร้อมเพย์มีความปลอดภัยเสมอ	3.26	1.017	ปานกลาง
รวม	3.21	.734	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.13 พบว่า โดยภาพรวมแล้วปัจจัยความไว้วางใจด้านความปลอดภัย มีความคิดเห็นว่า มีความไว้วางใจอยู่ในระดับปานกลาง (\bar{X} เท่ากับ 3.21, SD = .734) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ

พบว่า ความคิดเห็นต่อระบบพร้อมเพย์มีระบบความปลอดภัยจากการโจรกรรมข้อมูล ด้วยการกรอกรหัส OTP และรหัสลับส่วนตัว (รหัสผ่านครั้งเดียว เพื่อใช้ยืนยันการทำธุรกรรมการเงิน) มีความไว้วางใจอยู่ในระดับมาก (\bar{X} เท่ากับ 3.69, SD = 1.110)

ตารางที่ 4.14 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านพฤติกรรมการใช้ระบบพร้อมเพย์

ระดับ	\bar{X}	SD	ตีความ
34. ระดับความถี่ที่ใช้ระบบพร้อมเพย์ในการโอนเงิน	3.46	1.238	มาก
35. ระดับความถี่ที่ใช้ระบบพร้อมเพย์ในการรับเงิน	3.22	1.274	ปานกลาง
36. ระดับความถี่ที่ใช้ระบบพร้อมเพย์ในการชำระค่าสินค้าและ/หรือบริการ	3.17	1.296	ปานกลาง
37. ระดับความถี่ที่รับบริการจากภาครัฐ (เงินคืนภาษีสวัสดิการ) ผ่านระบบพร้อมเพย์	2.65	1.318	ปานกลาง
38. ในช่วง 2-3 ปี ข้างหน้า มีความน่าจะเป็นที่จะยังคงจะใช้ระบบพร้อมเพย์ต่อไป	3.72	1.162	มาก
รวม	3.59	1.093	มาก

จากตารางที่ 4.14 พบว่า โดยภาพรวมแล้วพฤติกรรมการใช้ระบบพร้อมเพย์ มีระดับความถี่ที่ใช้อยู่ในระดับมาก (\bar{X} เท่ากับ 3.59, SD = 1.093) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่า ความคิดเห็นต่อระดับความถี่ที่ใช้ระบบพร้อมเพย์ในการโอนเงิน อยู่ในระดับมาก กล่าวคือ มีการใช้ประมาณ 15 - 19 ครั้งต่อสัปดาห์ (\bar{X} เท่ากับ 3.46, SD = 1.238) และความคิดเห็นในช่วง 2-3 ปี ข้างหน้า มีความน่าจะเป็นที่จะยังคงจะใช้ระบบพร้อมเพย์ต่อไป อยู่ในระดับมาก (\bar{X} เท่ากับ 3.72, SD = 1.162)

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1

H_0 : เพศที่ต่างกันมีปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงด้านการเงินไม่แตกต่างกัน

H_1 : เพศที่ต่างกันมีปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงด้านการเงินแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.15 ปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงด้านการเงินที่แตกต่างกันจำแนกตามเพศ

ปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงด้านการเงิน	ชาย		หญิง		t	P-value
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD		
1. การทำธุรกรรมด้วยระบบพร้อมเพย์ ไม่มีโอกาสที่จะส่งผลให้สูญเสียนอกเหนือจากยอดเงินที่โอนอย่างแน่นอน	3.39	1.071	3.32	.954	.639	.489
2. การใช้ระบบพร้อมเพย์ อาจมีค่าใช้จ่ายอื่น นอกจากยอดเงินที่โอนและค่าธรรมเนียม	2.78	1.035	2.80	1.184	-.157	.875
3. การทำธุรกรรมด้วยระบบพร้อมเพย์ อาจมีความผิดพลาดจากการคิดค่าธรรมเนียม เกินจากที่กำหนดไว้	3.33	1.256	3.16	1.187	1.370	.171
4. เงินในบัญชีหายไป จากการทำธุรกรรมด้วยระบบพร้อมเพย์	2.17	1.249	2.02	1.140	1.266	.206
รวม	2.78	.866	2.67	.741	1.379	.169

จากตารางที่ 4.15 พบว่า โดยภาพรวมเพศที่ต่างกันมีปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงด้านการเงินไม่แตกต่างกัน ($P\text{-value} = .169$) ซึ่งปฏิเสธสมมติฐาน H_1 ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 เมื่อแจกแจงเป็นรายข้อแล้ว พบว่า ทุกข้อเพศที่ต่างกันมีปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงด้านการเงินไม่ต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2

H_0 : เพศที่ต่างกันมีปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงด้านประสิทธิภาพไม่แตกต่างกัน

H_2 : เพศที่ต่างกันมีปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงด้านประสิทธิภาพแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.16 ปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงด้านประสิทธิภาพที่แตกต่างกันจำแนกตามเพศ

ปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงด้าน ประสิทธิภาพ	ชาย		หญิง		t	P-value
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD		
1. ระบบพร้อมเพย์ อาจเกิดความผิดพลาดที่ส่งผลให้ไม่สามารถทำธุรกรรมโอนเงิน-รับเงินได้	3.15	1.190	3.04	1.114	.924	.356
2. ระบบพร้อมเพย์มีการแสดงข้อมูลการโอนเงิน เพื่อให้ผู้ใช้งานระบบตรวจสอบความถูกต้อง	4.02	1.031	4.07	.932	-.478	.633
3. ระบบพร้อมเพย์ มีการยืนยันการทำธุรกรรมการเงินโดยการส่งข้อความผ่านโทรศัพท์มือถือหรืออีเมล	3.92	1.141	4.06	1.018	-1.257	.209
4. ระบบพร้อมเพย์ ทำให้สามารถทำธุรกรรมโอนเงินโดยไม่เกิดความผิดพลาด	2.31	1.289	2.23	1.168	.599	.550
5. สามารถทำธุรกรรมการเงินได้ทุกที่ทุกเวลา	4.29	.957	4.40	.853	-1.225	.221
รวม	3.72	.780	3.72	.680	-.030	.976

จากตารางที่ 4.16 พบว่า โดยภาพรวมเพศที่ต่างกันมีปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงด้านประสิทธิภาพไม่แตกต่างกัน (P-value = .976) ซึ่งปฏิเสธสมมติฐาน H_2 ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 เมื่อแจกแจงเป็นรายข้อแล้ว พบว่า ทุกข้อเพศที่ต่างกันมีปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงด้านประสิทธิภาพไม่ต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 3

H_0 : เพศที่ต่างกันมีปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงด้านระยะเวลาไม่แตกต่างกัน

H_3 : เพศที่ต่างกันมีปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงด้านระยะเวลาแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.17 ปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงด้านระยะเวลาที่แตกต่างกันจำแนกตามเพศ

ปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงด้าน ระยะเวลา	ชาย		หญิง		t	P-value
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD		
1. ใช้เวลานานในการเตรียมข้อมูลที่จะโอนเงินด้วยระบบพร้อมเพย์	2.17	1.192	2.04	1.112	1.062	.289
2. การทำธุรกรรมโอนเงินด้วยระบบพร้อมเพย์ มีการยืนยันข้อมูลหลายขั้นตอน	3.93	1.063	3.89	.980	.330	.741
3. หากระบบขัดข้อง ระบบพร้อมเพย์ใช้เวลาไม่นานในการแก้ไข	3.05	.986	3.13	.944	-.869	.386
4. กรณีที่ทำธุรกรรมด้วยระบบพร้อมเพย์แล้วมีการโอนเงินผิด อาจไม่ได้รับเงินคืนหรือใช้เวลานานที่จะได้เงินคืน	3.48	1.076	3.42	1.084	.566	.571
รวม	2.82	.868	2.73	.818	1.089	.277

จากตารางที่ 4.17 พบว่า โดยภาพรวมเพศที่ต่างกันมีปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงด้านระยะเวลาไม่แตกต่างกัน ($P\text{-value} = .277$) ซึ่งปฏิเสธสมมติฐาน H_3 ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 เมื่อแจกแจงเป็นรายข้อแล้ว พบว่า ทุกข้อเพศที่ต่างกันมีปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงด้านระยะเวลาไม่ต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 4

H_0 : เพศที่ต่างกันมีปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงด้านสังคมไม่แตกต่างกัน

H_4 : เพศที่ต่างกันมีปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงด้านสังคมแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.18 ปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงด้านสังคมที่แตกต่างกันจำแนกตามเพศ

ปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงด้านสังคม	ชาย		หญิง		t	P-value
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD		
1. หากใช้ระบบพร้อมเพย์ จะเป็นที่ยอมรับต่อคนรอบข้าง	3.09	1.169	3.12	1.149	-.237	.813

ตารางที่ 4.18 ปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงด้านสังคมที่แตกต่างกันจำแนกตามเพศ (ต่อ)

ปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงด้านสังคม	ชาย		หญิง		t	P-value
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD		
2. ใช้ระบบพร้อมเพย์เนื่องจากระบบมีความน่าเชื่อถือ และเป็นที่ยอมรับต่อสังคม	2.06	1.110	2.03	1.063	.213	.831
3. บุคคลรอบข้าง (บุคคลในครอบครัว ญาติ พี่น้อง เพื่อน) ไม่สนับสนุนให้ใช้ระบบพร้อมเพย์	2.28	1.337	2.23	1.209	.416	.678
รวม	2.69	.942	2.68	.847	.143	.886

จากตารางที่ 4.18 พบว่า โดยภาพรวมเพศที่ต่างกันมีปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงด้านสังคมไม่แตกต่างกัน (P-value = .886) ซึ่งปฏิเสธสมมติฐาน H_4 ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 เมื่อแจกแจงเป็นรายข้อแล้ว พบว่า ทุกข้อเพศที่ต่างกันมีปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงด้านสังคมไม่ต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 5

H_0 : เพศที่ต่างกันมีปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงด้านจิตวิทยาไม่แตกต่างกัน

H_5 : เพศที่ต่างกันมีปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงด้านจิตวิทยาแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.19 ปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงด้านจิตวิทยาที่แตกต่างกันจำแนกตามเพศ

ปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงด้านจิตวิทยา	ชาย		หญิง		t	P-value
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD		
1. มีความรู้สึกวิตกกังวล หากต้องทำธุรกรรมการเงินด้วยระบบพร้อมเพย์	2.46	1.327	2.37	1.223	.697	.486
2. มีความคุ้นเคยกับการทำธุรกรรมการเงินที่ธนาคาร มากกว่าการใช้ระบบพร้อมเพย์	2.79	1.362	2.81	1.269	-1.183	.855
3. มีความรู้สึกไม่สบายใจ หากคนรอบข้างไม่ใช้ระบบพร้อมเพย์	3.50	1.164	3.67	.960	-1.531	.127

ตารางที่ 4.19 ปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงด้านจิตวิทยาที่แตกต่างกันจำแนกตามเพศ (ต่อ)

4. เกิดความกังวลใจเมื่อมีคนมาทัก ว่าระบบพร้อมเพย์ไม่ปลอดภัย	2.81	1.277	2.92	1.244	-.866	.387
รวม	2.63	1.131	2.64	1.050	-.094	.925

จากตารางที่ 4.19 พบว่า โดยภาพรวมเพศที่ต่างกันมีปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงด้านจิตวิทยาไม่แตกต่างกัน (P-value = .925) ซึ่งปฏิเสธสมมติฐาน H_5 ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 เมื่อแจกแจงเป็นรายข้อแล้ว พบว่า ทุกข้อเพศที่ต่างกันมีปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงด้านจิตวิทยาไม่ต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 6

H_0 : อายุที่ต่างกันมีปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงด้านการเงินไม่แตกต่างกัน

H_6 : อายุที่ต่างกันมีปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงด้านการเงินแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.20 ปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงด้านการเงินที่แตกต่างกันจำแนกตามอายุ

ปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงด้านการเงิน	แหล่งของความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P-value
1. การทำธุรกรรมด้วยระบบพร้อมเพย์ ไม่มีโอกาสที่จะส่งผลให้สูญเสียนอกจกยอดเงินที่โอนอย่างแน่นอน	ระหว่างกลุ่ม	6.301	3	2.100	2.071	.103
	ภายในกลุ่ม	401.576	396	1.014		
	รวม	407.877	399			
2. การใช้ระบบพร้อมเพย์ อาจมีค่าใช้จ่ายอื่น นอกจากยอดเงินที่โอนและค่าธรรมเนียม	ระหว่างกลุ่ม	1.127	3	.376	.242	.867
	ภายในกลุ่ม	614.651	396	1.552		
	รวม	615.778	399			

ตารางที่ 4.20 ปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงด้านการเงินที่แตกต่างกันจำแนกตามอายุ (ต่อ)

ปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงด้านการเงิน	แหล่งของความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P-value
3. การทำธุรกรรมด้วยระบบพร้อมเพย์ อาจมีความผิดพลาดจากการคิดค่าธรรมเนียม เกินจากที่กำหนดไว้	ระหว่างกลุ่ม	2.002	3	.667	.445	.721
	ภายในกลุ่ม	593.988	396	1.500		
	รวม	595.990	399			
4. เงินในบัญชีหายไป จากการทำธุรกรรมด้วยระบบพร้อมเพย์	ระหว่างกลุ่ม	.640	3	.213	.148	.931
	ภายในกลุ่ม	568.938	396	1.437		
	รวม	569.578	399			
โดยภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	1.265	3	.422	.650	.583
	ภายในกลุ่ม	256.985	396	.649		
	รวม	258.250	399			

จากตารางที่ 4.20 พบว่า โดยภาพรวมอายุที่ต่างกันมีปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงด้านการเงินไม่แตกต่างกัน ($P\text{-value} = .583$) ซึ่งปฏิเสธสมมติฐาน H_0 ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 เมื่อแจกแจงเป็นรายข้อแล้ว พบว่า ทุกข้ออายุที่ต่างกันมีปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงด้านการเงินไม่ต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 7

H_0 : อายุที่ต่างกันมีปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงด้านประสิทธิภาพไม่แตกต่างกัน

H_7 : อายุที่ต่างกันมีปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงด้านประสิทธิภาพแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.21 ปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงด้านประสิทธิภาพที่แตกต่างกันจำแนกตามอายุ

ปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงด้านประสิทธิภาพ	แหล่งของความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P-value
1. ระบบพร้อมเพย์ อาจเกิดความผิดพลาดที่ส่งผลให้ไม่สามารถทำธุรกรรมโอนเงิน-รับเงินได้	ระหว่างกลุ่ม	9.107	3	3.036	2.313	.076
	ภายในกลุ่ม	519.653	396	1.312		
	รวม	528.760	399			
2. ระบบพร้อมเพย์มีการแสดงข้อมูลการโอนเงิน เพื่อให้ผู้ใช้งานระบบตรวจสอบความถูกต้อง	ระหว่างกลุ่ม	6.569	3	2.190	2.302	.077
	ภายในกลุ่ม	376.621	396	.951		
	รวม	383.190	399			
3. ระบบพร้อมเพย์ มีการยืนยันการทำธุรกรรมการเงินโดยการส่งข้อความผ่านโทรศัพท์มือถือหรืออีเมล	ระหว่างกลุ่ม	1.951	3	.650	.556	.644
	ภายในกลุ่ม	463.026	396	1.169		
	รวม	464.977	399			
4. ระบบพร้อมเพย์ ทำให้สามารถทำธุรกรรมโอนเงิน โดยไม่เกิดความผิดพลาด	ระหว่างกลุ่ม	7.726	3	2.575	1.721	.162
	ภายในกลุ่ม	592.651	396	1.497		
	รวม	600.378	399			
5. สามารถทำธุรกรรมการเงินได้ทุกที่ทุกเวลา	ระหว่างกลุ่ม	3.011	3	1.004	1.228	.299
	ภายในกลุ่ม	323.687	396	.817		
	รวม	326.698	399			

ตารางที่ 4.21 ปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงด้านประสิทธิภาพที่แตกต่างกันจำแนกตามอายุ (ต่อ)

ปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงด้านประสิทธิภาพ	แหล่งของความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P-value
โดยภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	3.770	3	1.257	2.388	.068
	ภายในกลุ่ม	208.340	396	.526		
	รวม	212.109	399			

จากตารางที่ 4.21 พบว่า โดยภาพรวมอายุที่ต่างกันมีปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงด้านประสิทธิภาพไม่แตกต่างกัน (P-value = .068) ซึ่งปฏิเสธสมมติฐาน H_1 ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 เมื่อแจกแจงเป็นรายข้อแล้ว พบว่า ทุกข้ออายุที่ต่างกันมีปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงด้านประสิทธิภาพไม่ต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 8

H_0 : อายุที่ต่างกันมีปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงด้านระยะเวลาไม่แตกต่างกัน

H_a : อายุที่ต่างกันมีปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงด้านระยะเวลาแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.22 ปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงด้านระยะเวลาที่แตกต่างกันจำแนกตามอายุ

ปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงด้านระยะเวลา	แหล่งของความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P-value
1. ใช้เวลานานในการเตรียมข้อมูลที่จะโอนเงินด้วยระบบพร้อมเพย์	ระหว่างกลุ่ม	5.149	3	1.716	1.298	.275
	ภายในกลุ่ม	523.649	396	1.322		
	รวม	528.798	399			
2. การทำธุรกรรมโอนเงินด้วยระบบพร้อมเพย์ มีการยืนยันข้อมูลหลายขั้นตอน	ระหว่างกลุ่ม	15.738	3	5.246	5.206	.002
	ภายในกลุ่ม	399.022	396	1.008		
	รวม	414.760	399			

ตารางที่ 4.22 ปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงด้านระยะเวลาที่แตกต่างกันจำแนกตามอายุ (ต่อ)

ปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงด้านระยะเวลา	แหล่งของความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P-value
3. หากระบบขัดข้อง ระบบพร้อมเพย์ใช้เวลาไม่นานในการแก้ไข	ระหว่างกลุ่ม	3.896	3	1.299	1.402	.242
	ภายในกลุ่ม	366.864	396	.926		
	รวม	370.760	399			
4. กรณีที่ทำธุรกรรมด้วยระบบพร้อมเพย์แล้วมีการโอนเงินผิด อาจไม่ได้รับเงินคืนหรือใช้เวลานานที่จะได้เงินคืน	ระหว่างกลุ่ม	.689	3	.230	.196	.899
	ภายในกลุ่ม	464.101	396	1.172		
	รวม	464.790	399			
โดยภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	2.185	3	.728	1.026	.381
	ภายในกลุ่ม	281.089	396	.710		
	รวม	283.274	399			

จากตารางที่ 4.22 พบว่า โดยภาพรวมอายุที่ต่างกันมีปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงด้านระยะเวลาไม่แตกต่างกัน (P-value = .381) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 แต่เมื่อแจกแจงเป็นรายข้อพบว่า อายุที่ต่างกัน มีปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงด้านเวลาในเรื่องการทำธุรกรรมโอนเงินด้วยระบบพร้อมเพย์ มีการยืนยันข้อมูลหลายขั้นตอน แตกต่างกัน (P-value = .002) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

จึงมีการทดสอบต่อว่ากลุ่มอายุคู่ไหนบ้างที่มีปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงด้านระยะเวลาแตกต่างกัน ดังปรากฏในตาราง 4.23

ตารางที่ 4.23 เปรียบเทียบรายคู่ของอายุที่ต่างกันมีปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงด้านระยะเวลาแตกต่างกันในการทำธุรกรรมโอนเงินด้วยระบบพร้อมเพย์ มีการยืนยันข้อมูลหลายขั้นตอน

อายุ		18 – 25 ปี	26 – 31 ปี	32 – 40 ปี	41 – 64 ปี
	ค่าเฉลี่ย	4.19	3.95	3.69	3.76
18 – 25 ปี	4.19			.505	.438

ตารางที่ 4.23 เปรียบเทียบรายค่าของอายุที่ต่างกันมีปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงด้านระยะเวลาแตกต่างกัน
ในการทำธุรกรรมโอนเงินด้วยระบบพร้อมเพย์ มีการยืนยันข้อมูลหลายขั้นตอน (ต่อ)

อายุ		18 – 25 ปี	26 – 31 ปี	32 – 40 ปี	41 – 64 ปี
26 – 31 ปี	3.95				
32 – 40 ปี	3.69	-.505	-.438		
41 – 64 ปี	3.76				

จากการทดสอบด้วยสถิติ LSD พบว่า

- 1) กลุ่มอายุ 18-25 ปี คิดต่างจากกลุ่มอายุ 32-40 ปี
- 2) กลุ่มอายุ 18-25 ปี คิดต่างจากกลุ่มอายุ 41-64 ปี

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 9

H_0 : อายุที่ต่างกันมีปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงด้านสังคมไม่แตกต่างกัน

H_a : อายุที่ต่างกันมีปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงด้านสังคมแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.24 ปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงด้านสังคมที่แตกต่างกันจำแนกตามอายุ

ปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงด้านสังคม	แหล่งของความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P-value
1. หากใช้ระบบพร้อมเพย์ จะเป็นที่ยอมรับต่อคนรอบข้าง	ระหว่างกลุ่ม	17.310	3	5.770	4.419	.005
	ภายในกลุ่ม	517.068	396	1.306		
	รวม	534.378	399			
2. ใช้ระบบพร้อมเพย์เนื่องจากระบบมีความน่าเชื่อถือ และเป็นที่ยอมรับต่อสังคม	ระหว่างกลุ่ม	4.738	3	1.579	1.346	.259
	ภายในกลุ่ม	464.452	396	1.173		
	รวม	469.190	399			

ตารางที่ 4.24 ปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงด้านสังคมที่แตกต่างกันจำแนกตามอายุ (ต่อ)

ปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงด้านสังคม	แหล่งของความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P-value
3. บุคคลรอบข้าง (บุคคลในครอบครัว ญาติ พี่น้อง เพื่อน) ไม่สนับสนุนให้ใช้ระบบพร้อมเพย์	ระหว่างกลุ่ม	4.787	3	1.596	.988	.398
	ภายในกลุ่ม	639.691	396	1.615		
	รวม	644.478	399			
โดยภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	4.108	3	1.369	1.727	.161
	ภายในกลุ่ม	314.069	396	.793		
	รวม	318.177	399			

จากตารางที่ 4.24 พบว่า โดยภาพรวมอายุที่ต่างกันมีปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงด้านสังคมไม่แตกต่างกัน ($P\text{-value} = .161$) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 แต่เมื่อแจกแจงเป็นรายข้อพบว่า อายุที่ต่างกัน มีปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงด้านสังคมในเรื่องการใช้ระบบพร้อมเพย์ จะเป็นที่ยอมรับต่อคนรอบข้างแตกต่างกัน ($P\text{-value} = .005$) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

จึงมีการทดสอบต่อว่ากลุ่มอายุคู่ไหนบ้างที่มีการยอมรับทางสังคมแตกต่างกัน ดังปรากฏในตาราง 4.25

ตารางที่ 4.25 เปรียบเทียบรายคู่ของอายุที่ต่างกันมีปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงด้านสังคมแตกต่างกัน หากใช้ระบบพร้อมเพย์ จะเป็นที่ยอมรับต่อคนรอบข้าง

อายุ		18 – 25 ปี	26 – 31 ปี	32 – 40 ปี	41 – 64 ปี
	ค่าเฉลี่ย	3.39	3.18	2.89	2.90
18 – 25 ปี	3.39			.496	.491
26 – 31 ปี	3.18				
32 – 40 ปี	2.89	-.496			
41 – 64 ปี	2.90	-.491			

จากการทดสอบด้วยสถิติ LSD พบว่า

- 1) กลุ่มอายุ 18-25 ปี คิดต่างจากกลุ่มอายุ 32-40 ปี
- 2) กลุ่มอายุ 18-25 ปี คิดต่างจากกลุ่มอายุ 41-64 ปี

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 10

H_0 : อายุที่ต่างกันมีปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงด้านจิตวิทยาไม่แตกต่างกัน

H_{10} : อายุที่ต่างกันมีปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงด้านจิตวิทยาแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.26 ปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงด้านจิตวิทยาที่แตกต่างกันจำแนกตามอายุ

ปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงด้านจิตวิทยา	แหล่งของความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P-value
1. มีความรู้สึกริวกังวล หากต้องทำธุรกรรมการเงินด้วยระบบพร้อมเพย์	ระหว่างกลุ่ม	9.471	3	3.157	1.962	.119
	ภายในกลุ่ม	637.289	396	1.609		
	รวม	646.760	399			
2. มีความคุ้นเคยกับการทำธุรกรรมการเงินที่ธนาคารมากกว่าการใช้ระบบพร้อมเพย์	ระหว่างกลุ่ม	6.507	3	2.169	1.260	.288
	ภายในกลุ่ม	681.493	396	1.721		
	รวม	688.000	399			
3. มีความรู้สึกไม่สบายใจ หากคนรอบข้างไม่ใช้ระบบพร้อมเพย์	ระหว่างกลุ่ม	18.760	3	6.253	5.703	.001
	ภายในกลุ่ม	434.178	396	1.096		
	รวม	452.938	399			
4. เกิดความกังวลใจเมื่อมีคนมาทักว่าระบบพร้อมเพย์ไม่ปลอดภัย	ระหว่างกลุ่ม	10.887	3	3.629	2.309	.076
	ภายในกลุ่ม	622.353	396	1.572		
	รวม	633.240	399			

ตารางที่ 4.26 ปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงด้านจิตวิทยาที่แตกต่างกันจำแนกตามอายุ (ต่อ)

ปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงด้านจิตวิทยา	แหล่งของความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P-value
โดยภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	9.239	3	3.080	2.631	.050
	ภายในกลุ่ม	463.421	396	1.170		
	รวม	472.660	399			

จากตารางที่ 4.26 พบว่า โดยภาพรวมอายุที่ต่างกันมีปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงด้านจิตวิทยาไม่แตกต่างกัน ($P\text{-value} = .050$) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 แต่เมื่อแจกแจงเป็นรายข้อพบว่า อายุที่ต่างกันมีปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงด้านจิตวิทยาในเรื่องความรู้สึกไม่สบายใจ หากคนรอบข้างไม่ใช้ระบบพร้อมเพย์ แตกต่างกัน ($P\text{-value} = .001$) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

จึงมีการทดสอบต่อว่ากลุ่มอายุคู่ไหนบ้างที่มีปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงด้านจิตวิทยาแตกต่างกัน ดังปรากฏในตาราง 4.27

ตารางที่ 4.27 เปรียบเทียบรายคู่ของอายุที่ต่างกันมีปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงด้านจิตวิทยาแตกต่างกัน มีความรู้สึกไม่สบายใจ หากคนรอบข้างไม่ใช้ระบบพร้อมเพย์

อายุ		18 – 25 ปี	26 – 31 ปี	32 – 40 ปี	41 – 64 ปี
	ค่าเฉลี่ย	3.90	3.63	3.37	3.38
18 – 25 ปี		3.90		.529	.514
26 – 31 ปี		3.63			
32 – 40 ปี		3.37	-.529		
41 – 64 ปี		3.38	-.514		

จากการทดสอบด้วยสถิติ LSD พบว่า

- 1) กลุ่มอายุ 18-25 ปี คิดต่างจากกลุ่มอายุ 32-40 ปี
- 2) กลุ่มอายุ 18-25 ปี คิดต่างจากกลุ่มอายุ 41-64 ปี

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 11

H_0 : ระดับการศึกษาที่ต่างกันมีปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงด้านการเงินไม่แตกต่างกัน

H_{11} : ระดับการศึกษาที่ต่างกันมีปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงด้านการเงินแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.28 ปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงด้านการเงินที่แตกต่างกันจำแนกตามระดับการศึกษา

ปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงด้านการเงิน	แหล่งของความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P-value
1. การทำธุรกรรมด้วยระบบพร้อมเพย์ ไม่มีโอกาสที่จะส่งผลให้สูญเสียนเกินจากยอดเงินที่โอน อย่างแน่นอน	ระหว่างกลุ่ม	4.450	2	2.225	2.189	.113
	ภายในกลุ่ม	403.428	397	1.016		
	รวม	407.878	399			
2. การใช้ระบบพร้อมเพย์ อาจมีค่าใช้จ่ายอื่น นอกจากยอดเงินที่โอนและค่าธรรมเนียม	ระหว่างกลุ่ม	3.934	2	1.967	1.276	.280
	ภายในกลุ่ม	611.844	397	1.541		
	รวม	615.777	399			
3. การทำธุรกรรมด้วยระบบพร้อมเพย์ อาจมีความผิดพลาดจากการคิดค่าธรรมเนียม เกินจากที่กำหนดไว้	ระหว่างกลุ่ม	2.606	2	1.303	.872	.419
	ภายในกลุ่ม	593.384	397	1.495		
	รวม	595.990	399			
4. เงินในบัญชีหายไป จากการทำธุรกรรมด้วยระบบพร้อมเพย์	ระหว่างกลุ่ม	2.650	2	1.325	.928	.396
	ภายในกลุ่ม	566.928	397	1.428		
	รวม	569.578	399			
โดยภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	1.125	2	.562	.868	.420
	ภายในกลุ่ม	257.125	397	.648		
	รวม	258.250	399			

จากตารางที่ 4.28 พบว่า โดยภาพรวมระดับการศึกษาที่ต่างกันมีปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงด้านการเงินไม่แตกต่างกัน (P-value = .420) ซึ่งปฏิเสธสมมติฐาน H_{11} ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 เมื่อแจกแจงเป็นรายข้อแล้ว พบว่า ทุกข้อระดับการศึกษาที่ต่างกันมีปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงด้านการเงินไม่ต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 12

H_0 : ระดับการศึกษาที่ต่างกันมีปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงด้านประสิทธิภาพไม่แตกต่างกัน

H_{12} : ระดับการศึกษาที่ต่างกันมีปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงด้านประสิทธิภาพแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.29 ปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงด้านประสิทธิภาพที่แตกต่างกันจำแนกตามระดับการศึกษา

ปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงด้านประสิทธิภาพ	แหล่งของความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P-value
1. ระบบพร้อมเพย์ อาจเกิดความผิดพลาดที่ส่งผลให้ไม่สามารถทำธุรกรรมโอนเงิน-รับเงินได้	ระหว่างกลุ่ม	8.948	2	4.474	3.417	.034
	ภายในกลุ่ม	519.812	397	1.309		
	รวม	528.760	399			
2. ระบบพร้อมเพย์มีการแสดงข้อมูลการโอนเงิน เพื่อให้ผู้ใช้งานระบบตรวจสอบความถูกต้อง	ระหว่างกลุ่ม	4.669	2	2.335	2.449	.088
	ภายในกลุ่ม	378.521	397	.953		
	รวม	383.190	399			
3. ระบบพร้อมเพย์ มีการยืนยันการทำธุรกรรมการเงินโดยการส่งข้อความผ่านโทรศัพท์มือถือหรืออีเมล	ระหว่างกลุ่ม	1.561	2	.780	.668	.513
	ภายในกลุ่ม	463.417	397	1.167		
	รวม	464.977	399			

ตารางที่ 4.29 ปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงด้านประสิทธิภาพที่แตกต่างกันจำแนกตามระดับการศึกษา
(ต่อ)

ปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงด้านประสิทธิภาพ	แหล่งของความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P-value
4. ระบบพร้อมเพย์ ทำให้สามารถทำธุรกรรมโอนเงิน โดยไม่เกิดความผิดพลาด	ระหว่างกลุ่ม	.265	2	.133	.088	.916
	ภายในกลุ่ม	600.112	397	1.512		
	รวม	600.377	399			
5. สามารถทำธุรกรรมการเงินได้ทุกที่ทุกเวลา	ระหว่างกลุ่ม	1.738	2	.869	1.061	.347
	ภายในกลุ่ม	324.960	397	.819		
	รวม	326.698	399			
โดยภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	1.236	2	.618	1.164	.313
	ภายในกลุ่ม	210.873	397	.531		
	รวม	212.109	399			

จากตารางที่ 4.29 พบว่า โดยภาพรวมระดับการศึกษาที่ต่างกันมีปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงด้านประสิทธิภาพไม่แตกต่างกัน (P-value = .313) ซึ่งปฏิเสธสมมติฐาน H_{12} ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 เมื่อแจกแจงเป็นรายข้อแล้ว พบว่า ทุกข้อระดับการศึกษาที่ต่างกันมีปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงด้านประสิทธิภาพไม่ต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 13

H_0 : ระดับการศึกษาที่ต่างกันมีปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงด้านระยะเวลาไม่แตกต่างกัน

H_{13} : ระดับการศึกษาที่ต่างกันมีปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงด้านระยะเวลาแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.30 ปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงด้านระยะเวลาที่แตกต่างกันจำแนกตามระดับการศึกษา

ปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงด้านระยะเวลา	แหล่งของความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P-value
1. ใช้เวลานานในการเตรียมข้อมูลที่จะโอนเงินด้วยระบบพร้อมเพย์	ระหว่างกลุ่ม	4.827	2	2.414	1.829	.162
	ภายในกลุ่ม	523.970	397	1.320		
	รวม	528.798	399			
2. การทำธุรกรรมโอนเงินด้วยระบบพร้อมเพย์ มีการยืนยันข้อมูลหลายขั้นตอน	ระหว่างกลุ่ม	.624	2	.312	.299	.742
	ภายในกลุ่ม	414.136	397	1.043		
	รวม	414.760	399			
3. หากระบบขัดข้อง ระบบพร้อมเพย์ใช้เวลาไม่นานในการแก้ไข	ระหว่างกลุ่ม	6.196	2	3.098	3.374	.035
	ภายในกลุ่ม	364.564	397	.918		
	รวม	370.760	399			
4. กรณีที่ทำธุรกรรมด้วยระบบพร้อมเพย์แล้วมีการโอนเงินผิด อาจไม่ได้รับเงินคืนหรือใช้เวลาานที่จะได้เงินคืน	ระหว่างกลุ่ม	1.176	2	.588	.503	.605
	ภายในกลุ่ม	463.614	397	1.168		
	รวม	464.790	399			
โดยภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	.421	2	.211	.296	.744
	ภายในกลุ่ม	282.853	397	.712		
	รวม	283.274	399			

จากตารางที่ 4.30 พบว่า โดยภาพรวมระดับการศึกษาที่ต่างกันมีปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงด้านระยะเวลาไม่แตกต่างกัน ($P\text{-value} = .744$) ซึ่งปฏิเสธสมมติฐาน H_3 ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 เมื่อแจกแจงเป็นรายข้อแล้ว พบว่า ทุกข้อระดับการศึกษาที่ต่างกันมีปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงด้านระยะเวลาไม่ต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 14

H_0 : ระดับการศึกษาที่ต่างกันมีปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงด้านสังคมไม่แตกต่างกัน

H_{14} : ระดับการศึกษาที่ต่างกันมีปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงด้านสังคมแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.31 ปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงด้านสังคมที่แตกต่างกันจำแนกตามระดับการศึกษา

ปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงด้านสังคม	แหล่งของความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P-value
1. หากใช้ระบบพร้อมเพย์ จะเป็นที่ยอมรับต่อคนรอบข้าง	ระหว่างกลุ่ม	1.558	2	.779	.580	.560
	ภายในกลุ่ม	532.820	397	1.342		
	รวม	534.377	399			
2. ใช้ระบบพร้อมเพย์เนื่องจากระบบมีความน่าเชื่อถือ และเป็นที่ยอมรับต่อสังคม	ระหว่างกลุ่ม	.370	2	.185	.157	.855
	ภายในกลุ่ม	468.820	397	1.181		
	รวม	469.190	399			
3. บุคคลรอบข้าง (บุคคลในครอบครัว ญาติ พี่น้อง เพื่อน) ไม่สนับสนุนให้ใช้ระบบพร้อมเพย์	ระหว่างกลุ่ม	1.017	2	.509	.314	.731
	ภายในกลุ่ม	643.460	397	1.621		
	รวม	644.478	399			
โดยภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	.518	2	.259	.323	.724
	ภายในกลุ่ม	317.660	397	.800		
	รวม	318.177	399			

จากตารางที่ 4.31 พบว่า โดยภาพรวมระดับการศึกษาที่ต่างกันมีปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงด้านสังคมไม่แตกต่างกัน ($P\text{-value} = .724$) ซึ่งปฏิเสธสมมติฐาน H_{14} ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 เมื่อแจกแจงเป็นรายข้อแล้ว พบว่า ทุกข้อระดับการศึกษาที่ต่างกันมีปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงด้านสังคมไม่ต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 15

H_0 : ระดับการศึกษาที่ต่างกันมีปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงด้านจิตวิทยาไม่แตกต่างกัน

H_{15} : ระดับการศึกษาที่ต่างกันมีปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงด้านจิตวิทยาแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.32 ปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงด้านจิตวิทยาที่แตกต่างกันจำแนกตามระดับการศึกษา

ปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงด้านจิตวิทยา	แหล่งของความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P-value
1. มีความรู้สึกวิตกกังวล หากต้องทำธุรกรรมการเงินด้วยระบบพร้อมเพย์	ระหว่างกลุ่ม	4.191	2	2.096	1.295	.275
	ภายในกลุ่ม	642.569	397	1.619		
	รวม	646.760	399			
2. มีความคุ้นเคยกับการทำธุรกรรมการเงินที่ธนาคารมากกว่าการใช้ระบบพร้อมเพย์	ระหว่างกลุ่ม	4.131	2	2.066	1.199	.303
	ภายในกลุ่ม	683.869	397	1.723		
	รวม	688.000	399			
3. มีความรู้สึกไม่สบายใจ หากคนรอบข้างไม่ใช้ระบบพร้อมเพย์	ระหว่างกลุ่ม	15.817	2	7.909	7.183	.001
	ภายในกลุ่ม	437.120	397	1.101		
	รวม	452.937	399			
4. เกิดความกังวลใจเมื่อมีคนมาทักว่าระบบพร้อมเพย์ไม่ปลอดภัย	ระหว่างกลุ่ม	2.072	2	1.036	.652	.522
	ภายในกลุ่ม	631.168	397	1.590		
	รวม	633.240	399			
โดยภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	2.412	2	1.206	1.018	.362
	ภายในกลุ่ม	470.248	397	1.185		
	รวม	472.660	399			

จากตารางที่ 4.32 พบว่า โดยภาพรวมระดับการศึกษาที่ต่างกันมีปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงด้านจิตวิทยาไม่แตกต่างกัน ($P\text{-value} = .362$) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 แต่เมื่อแจกแจงเป็นรายข้อพบว่า ระดับการศึกษาที่ต่างกัน มีปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงด้านจิตวิทยาในเรื่องความรู้สึกไม่สบายใจ หากคนรอบข้างไม่ใช้ระบบพร้อมเพย์ แตกต่างกัน ($P\text{-value} = .001$) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

จึงมีการทดสอบต่อว่ากลุ่มระดับการศึกษาคู่ไหนบ้างที่มีปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงด้านจิตวิทยาแตกต่างกัน ดังปรากฏในตาราง 4.33

ตารางที่ 4.33 เปรียบเทียบรายคู่ของระดับการศึกษาที่ต่างกันมีปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงด้านจิตวิทยาแตกต่างกัน มีความรู้สึกไม่สบายใจ หากคนรอบข้างไม่ใช้ระบบพร้อมเพย์

ระดับการศึกษา		ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
	ค่าเฉลี่ย	3.88	3.44	3.52
ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.88		.440	.360
ปริญญาตรี	3.44	-.440		
สูงกว่าปริญญาตรี	3.52	-.360		

จากการทดสอบด้วยสถิติ LSD พบว่า

- 1) กลุ่มระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี คิดต่างจากกลุ่มระดับการศึกษาปริญญาตรี
- 2) กลุ่มระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี คิดต่างจากกลุ่มระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 16

H_0 : อาชีพที่ต่างกันมีปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงด้านการเงินไม่แตกต่างกัน

H_{16} : อาชีพที่ต่างกันมีปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงด้านการเงินแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.34 ปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงด้านการเงินที่แตกต่างกันจำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงด้านการเงิน	แหล่งของความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P-value
1. การทำธุรกรรมด้วยระบบพร้อมเพย์ ไม่มีโอกาสที่จะส่งผลให้สูญเสียนเกินจากยอดเงินที่โอนอย่างแน่นอน	ระหว่างกลุ่ม	1.718	4	.429	.418	.796
	ภายในกลุ่ม	406.160	395	1.028		
	รวม	407.877	399			
2. การใช้ระบบพร้อมเพย์ อาจมีค่าใช้จ่ายอื่น นอกจากยอดเงินที่โอนและค่าธรรมเนียม	ระหว่างกลุ่ม	5.808	4	1.452	.940	.441
	ภายในกลุ่ม	609.970	395	1.544		
	รวม	615.778	399			
3. การทำธุรกรรมด้วยระบบพร้อมเพย์ อาจมีความผิดพลาดจากการคิดค่าธรรมเนียม เกินจากที่กำหนดไว้	ระหว่างกลุ่ม	9.508	4	2.377	1.601	.173
	ภายในกลุ่ม	586.482	395	1.485		
	รวม	595.990	399			
4. เงินในบัญชีหายไป จากการทำธุรกรรมด้วยระบบพร้อมเพย์	ระหว่างกลุ่ม	5.872	4	1.468	1.029	.392
	ภายในกลุ่ม	563.706	395	1.427		
	รวม	569.578	399			
โดยภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	1.167	4	.292	.448	.774
	ภายในกลุ่ม	257.083	395	.651		
	รวม	258.250	399			

จากตารางที่ 4.34 พบว่า โดยภาพรวมอาชีพที่ต่างกันมีปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงด้านการเงินไม่แตกต่างกัน (P-value = .774) ซึ่งปฏิเสธสมมติฐาน H_{16} ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 เมื่อแจกแจงเป็นรายข้อแล้ว พบว่า ทุกข้ออาชีพที่ต่างกันมีปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงด้านการเงินไม่ต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 17

H_0 : อาชีพที่ต่างกันมีปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงด้านประสิทธิภาพไม่แตกต่างกัน

H_{17} : อาชีพที่ต่างกันมีปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงด้านประสิทธิภาพแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.35 ปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงด้านประสิทธิภาพที่แตกต่างกันจำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงด้านประสิทธิภาพ	แหล่งของความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P-value
1. ระบบพร้อมเพย์ อาจเกิดความผิดพลาดที่ส่งผลให้ไม่สามารถทำธุรกรรมโอนเงิน-รับเงินได้	ระหว่างกลุ่ม	4.741	4	1.185	.893	.468
	ภายในกลุ่ม	524.019	395	1.327		
	รวม	528.760	399			
2. ระบบพร้อมเพย์มีการแสดงข้อมูลการโอนเงิน เพื่อให้ผู้ใช้งานระบบตรวจสอบความถูกต้อง	ระหว่างกลุ่ม	4.770	4	1.192	1.245	.291
	ภายในกลุ่ม	378.420	395	.958		
	รวม	383.190	399			
3. ระบบพร้อมเพย์ มีการยืนยันการทำธุรกรรมการเงินโดยการส่งข้อความผ่านโทรศัพท์มือถือหรืออีเมล	ระหว่างกลุ่ม	6.535	4	1.634	1.408	.231
	ภายในกลุ่ม	458.442	395	1.161		
	รวม	464.977	399			

ตารางที่ 4.35 ปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงด้านประสิทธิภาพที่แตกต่างกันจำแนกตามอาชีพ (ต่อ)

ปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงด้านประสิทธิภาพ	แหล่งของความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P-value
4. ระบบพร้อมเพย์ ทำให้สามารถทำธุรกรรมโอนเงินโดยไม่เกิดความผิดพลาด	ระหว่างกลุ่ม	8.985	4	2.246	1.500	.201
	ภายในกลุ่ม	591.393	395	1.497		
	รวม	600.377	399			
5. สามารถทำธุรกรรมการเงินได้ทุกที่ทุกเวลา	ระหว่างกลุ่ม	.976	4	.244	.296	.881
	ภายในกลุ่ม	325.722	395	.825		
	รวม	326.698	399			
โดยภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	1.014	4	.254	.474	.755
	ภายในกลุ่ม	211.095	395	.534		
	รวม	212.109	399			

จากตารางที่ 4.35 พบว่า โดยภาพรวมอาชีพที่ต่างกันมีปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงด้านประสิทธิภาพไม่แตกต่างกัน ($P\text{-value} = .755$) ซึ่งปฏิเสธสมมติฐาน H_{17} ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 เมื่อแจกแจงเป็นรายข้อแล้ว พบว่า ทุกข้ออาชีพที่ต่างกันมีปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงด้านประสิทธิภาพไม่ต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 18

H_0 : อาชีพที่ต่างกันมีปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงด้านระยะเวลาไม่แตกต่างกัน

H_{18} : อาชีพที่ต่างกันมีปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงด้านระยะเวลาแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.36 ปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงด้านระยะเวลาที่แตกต่างกันจำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงด้านระยะเวลา	แหล่งของความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P-value
1. ใช้เวลานานในการเตรียมข้อมูลที่จะโอนเงินด้วยระบบพร้อมเพย์	ระหว่างกลุ่ม	17.040	4	4.260	3.288	.011

ตารางที่ 4.36 ปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงด้านระยะเวลาที่แตกต่างกันจำแนกตามอาชีพ (ต่อ)

ปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงด้านระยะเวลา	แหล่งของความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P-value
	ภายในกลุ่ม	511.757	395	1.296		
	รวม	528.798	399			
2. การทำธุรกรรมโอนเงินด้วยระบบพร้อมเพย์ มีการยืนยันข้อมูลหลายขั้นตอน	ระหว่างกลุ่ม	5.606	4	1.402	1.353	.250
	ภายในกลุ่ม	409.154	395	1.036		
	รวม	414.760	399			
3. หากระบบขัดข้อง ระบบพร้อมเพย์ใช้เวลาไม่นานในการแก้ไข	ระหว่างกลุ่ม	3.115	4	.779	.837	.502
	ภายในกลุ่ม	367.645	395	.931		
	รวม	370.760	399			
4. กรณีที่ทำธุรกรรมด้วยระบบพร้อมเพย์แล้วมีการโอนเงินผิด อาจไม่ได้รับเงินคืนหรือใช้เวลานานที่จะได้เงินคืน	ระหว่างกลุ่ม	6.690	4	1.672	1.442	.219
	ภายในกลุ่ม	458.100	395	1.160		
	รวม	464.790	399			
โดยภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	6.959	4	1.740	2.487	.043
	ภายในกลุ่ม	276.315	395	.700		
	รวม	283.274	399			

จากตารางที่ 4.36 พบว่า โดยภาพรวมอาชีพที่ต่างกันมีปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงด้านระยะเวลาไม่แตกต่างกัน (P-value = .043) ซึ่งปฏิเสธสมมติฐาน H_{18} ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 เมื่อแจกแจงเป็นรายข้อแล้ว พบว่า ทุกข้ออาชีพที่ต่างกันมีปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงด้านระยะเวลาไม่ต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 19

H_0 : อาชีพที่ต่างกันมีปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงด้านสังคมไม่แตกต่างกัน

H_{10} : อาชีพที่ต่างกันมีปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงด้านสังคมแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.37 ปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงด้านสังคมที่แตกต่างกันจำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงด้านสังคม	แหล่งของความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P-value
1. หากใช้ระบบพร้อมเพย์ จะเป็นที่ยอมรับต่อคนรอบข้าง	ระหว่างกลุ่ม	5.149	4	1.287	.961	.429
	ภายในกลุ่ม	529.228	395	1.340		
	รวม	534.377	399			
2. ใช้ระบบพร้อมเพย์เนื่องจากระบบมีความน่าเชื่อถือ และเป็นที่ยอมรับต่อสังคม	ระหว่างกลุ่ม	8.809	4	2.202	1.889	.111
	ภายในกลุ่ม	460.381	395	1.166		
	รวม	469.190	399			
3. บุคคลรอบข้าง (บุคคลในครอบครัว ญาติ พี่น้อง เพื่อน) ไม่สนับสนุนให้ใช้ระบบพร้อมเพย์	ระหว่างกลุ่ม	11.353	4	2.838	1.771	.134
	ภายในกลุ่ม	633.125	395	1.603		
	รวม	644.478	399			
โดยภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	4.656	4	1.164	1.467	.212
	ภายในกลุ่ม	313.521	395	.794		
	รวม	318.178	399			

จากตารางที่ 4.37 พบว่า โดยภาพรวมอาชีพที่ต่างกันมีปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงด้านสังคมไม่แตกต่างกัน (P-value = .212) ซึ่งปฏิเสธสมมติฐาน H_0 ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 เมื่อแจกแจงเป็นรายข้อแล้ว พบว่า ทุกข้ออาชีพที่ต่างกันมีปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงด้านสังคมไม่ต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 20

H_0 : อาชีพที่ต่างกันมีการรับรู้ปัจจัยความเสี่ยงด้านจิตวิทยาไม่แตกต่างกัน

H_{20} : อาชีพที่ต่างกันมีการรับรู้ปัจจัยความเสี่ยงด้านจิตวิทยาแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.38 ปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงด้านจิตวิทยาที่แตกต่างกันจำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงด้านจิตวิทยา	แหล่งของความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P-value
1. มีความรู้สึกวิตกกังวล หากต้องทำธุรกรรมการเงินด้วยระบบพร้อมเพย์	ระหว่างกลุ่ม	25.881	4	6.470	4.116	.003
	ภายในกลุ่ม	620.879	395	1.572		
	รวม	646.760	399			
2. มีความคุ้นเคยกับการทำธุรกรรมการเงินที่ธนาคาร มากกว่าการใช้ระบบพร้อมเพย์	ระหว่างกลุ่ม	15.725	4	3.931	2.310	.057
	ภายในกลุ่ม	672.275	395	1.702		
	รวม	688.000	399			
3. มีความรู้สึกไม่สบายใจ หากคนรอบข้างไม่ใช้ระบบพร้อมเพย์	ระหว่างกลุ่ม	5.109	4	1.277	1.127	.343
	ภายในกลุ่ม	447.828	395	1.134		
	รวม	452.937	399			
4. เกิดความกังวลใจเมื่อมีคนมาทักว่าระบบพร้อมเพย์ไม่ปลอดภัย	ระหว่างกลุ่ม	12.378	4	3.094	1.969	.099
	ภายในกลุ่ม	620.862	395	1.572		
	รวม	633.240	399			
โดยภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	17.940	4	4.485	3.896	.004
	ภายในกลุ่ม	454.720	395	1.151		
	รวม	472.660	399			

จากตารางที่ 4.38 พบว่า โดยภาพรวมอาชีพที่ต่างกันมีปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงด้านจิตวิทยาแตกต่างกัน ($P\text{-value} = .004$) ซึ่งยอมรับสมมติฐาน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 เมื่อแจกแจงเป็นรายข้อพบว่า ระดับการศึกษาที่ต่างกัน มีปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงด้านจิตวิทยาในเรื่องความรู้สึกรังเกียจ หากต้องทำธุรกรรมการเงินด้วยระบบพร้อมเพย์ แตกต่างกัน ($P\text{-value} = .003$) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

จึงมีการทดสอบต่อว่ากลุ่มอาชีพไหนบ้างที่มีปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงด้านจิตวิทยาแตกต่างกัน ดังปรากฏในตาราง 4.39

ตารางที่ 4.39 เปรียบเทียบรายค่าของอาชีพที่ต่างกันมีการรับรู้ปัจจัยความเสี่ยงด้านจิตวิทยาแตกต่างกัน มีความรู้สึกรังเกียจ หากต้องทำธุรกรรมการเงินด้วยระบบพร้อมเพย์

อาชีพ		ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน บริษัทเอกชน	เจ้าของธุรกิจ/ อาชีพอิสระ	นักเรียน/ นักศึกษา	อื่นๆ
	ค่าเฉลี่ย	2.19	2.90	2.28	2.78	2.37
ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	2.19		-.709		-.594	
พนักงาน บริษัทเอกชน	2.90	.709		.620		
เจ้าของธุรกิจ/ อาชีพอิสระ	2.28		-.620		-.505	
นักเรียน/ นักศึกษา	2.78	.594		.505		
อื่นๆ	2.37					

จากการทดสอบด้วยสถิติ LSD พบว่า

- 1) กลุ่มอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ คิดต่างจากกลุ่มอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน
- 2) กลุ่มอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ คิดต่างจากกลุ่มนักเรียน/นักศึกษา
- 3) กลุ่มอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน คิดต่างจากกลุ่มอาชีพเจ้าของธุรกิจ/อาชีพอิสระ

4) กลุ่มอาชีพเจ้าของธุรกิจ/อาชีพอิสระ คิดต่างจากกลุ่มนักเรียน/นักศึกษา

ตารางที่ 4.40 เปรียบเทียบรายค่าของอาชีพที่ต่างกันมีการรับรู้ปัจจัยความเสี่ยงด้านจิตวิทยาแตกต่างกัน มีโดยภาพรวม

อาชีพ		ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน บริษัทเอกชน	เจ้าของธุรกิจ/ อาชีพอิสระ	นักเรียน/ นักศึกษา	อื่นๆ
	ค่าเฉลี่ย	2.19	2.90	2.28	2.78	2.37
ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	2.52		-.525		-.456	
พนักงาน บริษัทเอกชน	3.04	.525		.522		.505
เจ้าของ ธุรกิจ/อาชีพ อิสระ	2.52		-.522		-.452	
นักเรียน/ นักศึกษา	2.97	.456		.452		
อื่นๆ	2.54		-.505			

จากการทดสอบด้วยสถิติ LSD พบว่า

- 1) กลุ่มอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ คิดต่างจากกลุ่มอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน
- 2) กลุ่มอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ คิดต่างจากกลุ่มนักเรียน/นักศึกษา
- 3) กลุ่มอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน คิดต่างจากกลุ่มอาชีพเจ้าของธุรกิจ/อาชีพอิสระ
- 4) กลุ่มอาชีพเจ้าของธุรกิจ/อาชีพอิสระ คิดต่างจากกลุ่มนักเรียน/นักศึกษา

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 21

H_0 : รายได้ที่ต่างกันมีปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงด้านการเงินไม่แตกต่างกัน

H_{21} : รายได้ที่ต่างกันมีปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงด้านการเงินแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.41 ปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงด้านการเงินที่แตกต่างกันจำแนกตามรายได้

ปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงด้านการเงิน	แหล่งของความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P-value
1. การทำธุรกรรมด้วยระบบพร้อมเพย์ ไม่มีโอกาสที่จะส่งผลให้สูญเสียนเกินจากยอดเงินที่โอนอย่างแน่นอน	ระหว่างกลุ่ม	13.623	5	2.275	2.723	.020
	ภายในกลุ่ม	394.254	394	1.001		
	รวม	407.877	399			
2. การใช้ระบบพร้อมเพย์ อาจมีค่าใช้จ่ายอื่น นอกจากยอดเงินที่โอนและค่าธรรมเนียม	ระหว่างกลุ่ม	7.373	5	1.475	.955	.445
	ภายในกลุ่ม	608.404	394	1.544		
	รวม	615.777	399			
3. การทำธุรกรรมด้วยระบบพร้อมเพย์ อาจมีความผิดพลาดจากการคิดค่าธรรมเนียม เกินจากที่กำหนดไว้	ระหว่างกลุ่ม	8.551	5	1.710	1.147	.335
	ภายในกลุ่ม	587.439	394	1.491		
	รวม	595.990	399			
4. เงินในบัญชีหายไป จากการทำธุรกรรมด้วยระบบพร้อมเพย์	ระหว่างกลุ่ม	18.461	5	3.692	2.640	.023
	ภายในกลุ่ม	551.117	394	1.399		
	รวม	569.577	399			
โดยภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	8.857	5	1.771	2.799	.017
	ภายในกลุ่ม	249.393	394	.633		
	รวม	258.250	399			

จากตารางที่ 4.41 พบว่า โดยภาพรวมรายได้ที่ต่างกันมีปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงด้านการเงินไม่แตกต่างกัน (P-value = .017) ซึ่งปฏิเสธสมมติฐาน H_{21} ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 เมื่อแจกแจงเป็นรายข้อแล้ว พบว่า ทุกข้อรายได้ที่ต่างกันมีปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงด้านการเงินไม่ต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 22

H_0 : รายได้ที่ต่างกันมีปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงด้านประสิทธิภาพไม่แตกต่างกัน

H_{22} : รายได้ที่ต่างกันมีปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงด้านประสิทธิภาพแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.42 ปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงด้านประสิทธิภาพที่แตกต่างกันจำแนกตามรายได้

ปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงด้านประสิทธิภาพ	แหล่งของความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P-value
1. ระบบพร้อมเพย์ อาจเกิดความผิดพลาดที่ส่งผลให้ไม่สามารถทำธุรกรรมโอนเงิน-รับเงินได้	ระหว่างกลุ่ม	3.755	5	.751	.564	.728
	ภายในกลุ่ม	525.005	394	1.332		
	รวม	528.760	399			
2. ระบบพร้อมเพย์มีการแสดงข้อมูลการโอนเงิน เพื่อให้ผู้ใช้งานระบบตรวจสอบความถูกต้อง	ระหว่างกลุ่ม	9.306	5	1.861	1.961	.083
	ภายในกลุ่ม	373.884	394	.949		
	รวม	383.190	399			
3. ระบบพร้อมเพย์ มีการยืนยันการทำธุรกรรมการเงินโดยการส่งข้อความผ่านโทรศัพท์มือถือหรืออีเมล	ระหว่างกลุ่ม	5.281	5	1.056	.905	.478
	ภายในกลุ่ม	459.697	394	1.167		
	รวม	464.977	399			

ตารางที่ 4.42 ปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงด้านประสิทธิภาพที่แตกต่างกันจำแนกตามรายได้ (ต่อ)

ปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงด้านประสิทธิภาพ	แหล่งของความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P-value
4. ระบบพร้อมเพย์ ทำให้สามารถทำธุรกรรมโอนเงินโดยไม่เกิดความผิดพลาด	ระหว่างกลุ่ม	8.481	5	1.696	1.129	.344
	ภายในกลุ่ม	591.897	394	1.502		
	รวม	600.377	399			
5. สามารถทำธุรกรรมการเงินได้ทุกที่ทุกเวลา	ระหว่างกลุ่ม	8.089	5	1.618	2.001	.078
	ภายในกลุ่ม	318.608	394	.809		
	รวม	326.697	399			
โดยภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	2.175	5	.435	.816	.538
	ภายในกลุ่ม	209.934	394	.533		
	รวม	212.109	399			

จากตารางที่ 4.42 พบว่า โดยภาพรวมรายได้ที่ต่างกันมีปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงด้านประสิทธิภาพไม่แตกต่างกัน (P-value = .538) ซึ่งปฏิเสธสมมติฐาน H_{22} ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 เมื่อแจกแจงเป็นรายข้อแล้ว พบว่า ทุกข้อรายได้ที่ต่างกันมีปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงด้านประสิทธิภาพไม่ต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 23

H_0 : รายได้ที่ต่างกันมีปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงด้านระยะเวลาไม่แตกต่างกัน

H_{23} : รายได้ที่ต่างกันมีปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงด้านระยะเวลาแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.43 ปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงด้านระยะเวลาที่แตกต่างกันจำแนกตามรายได้

ปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงด้านระยะเวลา	แหล่งของความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P-value
1. ใช้เวลานานในการเตรียมข้อมูลที่จะโอนเงินด้วยระบบพร้อมเพย์	ระหว่างกลุ่ม	8.772	5	1.754	1.329	.251

ตารางที่ 4.43 ปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงด้านระยะเวลาที่แตกต่างกันจำแนกตามรายได้ (ต่อ)

ปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงด้านระยะเวลา	แหล่งของความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P-value
	ภายในกลุ่ม	520.026	394	1.320		
	รวม	528.798	399			
2. การทำธุรกรรมโอนเงินด้วยระบบพร้อมเพย์ มีการยืนยันข้อมูลหลายขั้นตอน	ระหว่างกลุ่ม	2.526	5	.505	.483	.789
	ภายในกลุ่ม	412.234	394	1.046		
	รวม	414.760	399			
3. หากระบบขัดข้อง ระบบพร้อมเพย์ใช้เวลาไม่นานในการแก้ไข	ระหว่างกลุ่ม	3.107	5	.621	.666	.650
	ภายในกลุ่ม	367.653	394	.933		
	รวม	370.760	399			
4. กรณีที่ทำธุรกรรมด้วยระบบพร้อมเพย์แล้วมีการโอนเงินผิด อาจไม่ได้รับเงินคืนหรือใช้เวลานานที่จะได้เงินคืน	ระหว่างกลุ่ม	.664	5	.133	.113	.990
	ภายในกลุ่ม	464.126	394	1.178		
	รวม	464.790	399			
โดยภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	1.848	5	.370	.518	.763
	ภายในกลุ่ม	281.426	394	.714		
	รวม	283.274	399			

จากตารางที่ 4.43 พบว่า โดยภาพรวมรายได้ที่ต่างกันมีปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงด้านระยะเวลาไม่แตกต่างกัน (P-value = .763) ซึ่งปฏิเสธสมมติฐาน H_3 ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 เมื่อแจกแจงเป็นรายข้อแล้ว พบว่า ทุกข้อรายได้ที่ต่างกันมีปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงด้านระยะเวลาไม่ต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 24

H_0 : รายได้ที่ต่างกันมีปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงด้านสังคมไม่แตกต่างกัน

H_{24} : รายได้ที่แตกต่างกันมีปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงด้านสังคมแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.44 ปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงด้านสังคมที่แตกต่างกันจำแนกตามรายได้

ปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงด้านสังคม	แหล่งของความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P-value
1. หากใช้ระบบพร้อมเพย์ จะเป็นที่ยอมรับต่อคนรอบข้าง	ระหว่างกลุ่ม	12.174	5	2.435	1.837	.105
	ภายในกลุ่ม	522.203	394	1.325		
	รวม	534.378	399			
2. ใช้ระบบพร้อมเพย์เนื่องจากระบบมีความน่าเชื่อถือ และเป็นที่ยอมรับต่อสังคม	ระหว่างกลุ่ม	13.537	5	2.707	2.341	.041
	ภายในกลุ่ม	455.653	394	1.156		
	รวม	469.190	399			
3. บุคคลรอบข้าง (บุคคลในครอบครัว ญาติ พี่น้อง เพื่อน) ไม่สนับสนุนให้ใช้ระบบพร้อมเพย์	ระหว่างกลุ่ม	2.348	5	.470	.288	.920
	ภายในกลุ่ม	642.130	394	1.630		
	รวม	644.478	399			
โดยภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	3.643	5	.729	.913	.473
	ภายในกลุ่ม	314.535	394	.798		
	รวม	318.177	399			

จากตารางที่ 4.44 พบว่า โดยภาพรวมรายได้ที่แตกต่างกันมีปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงด้านสังคมไม่แตกต่างกัน ($P\text{-value} = .473$) ซึ่งปฏิเสธสมมติฐาน H_{24} ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 เมื่อแจกแจงเป็นรายข้อแล้ว พบว่า ทุกข้อรายได้ที่แตกต่างกันมีปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงด้านสังคมไม่ต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 25

H_0 : รายได้ที่แตกต่างกันมีปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงด้านจิตวิทยาไม่แตกต่างกัน

H_{25} : รายได้ที่แตกต่างกันมีปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงด้านจิตวิทยาแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.45 ปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงด้านจิตวิทยาที่แตกต่างกันจำแนกตามรายได้

ปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงด้านจิตวิทยา	แหล่งของความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P-value
1. มีความรู้สึกริक्तกังวล หากต้องทำธุรกรรมการเงินด้วยระบบพร้อมเพย์	ระหว่างกลุ่ม	6.743	5	1.349	.830	.529
	ภายในกลุ่ม	640.017	394	1.624		
	รวม	646.760	399			
2. มีความคุ้นเคยกับการทำธุรกรรมการเงินที่ธนาคารมากกว่าการใช้ระบบพร้อมเพย์	ระหว่างกลุ่ม	3.886	5	.777	.448	.815
	ภายในกลุ่ม	684.114	394	1.736		
	รวม	688.000	399			
3. มีความรู้สึกไม่สบายใจ หากคนรอบข้างไม่ใช้ระบบพร้อมเพย์	ระหว่างกลุ่ม	9.153	5	1.831	1.625	.152
	ภายในกลุ่ม	443.785	394	1.126		
	รวม	452.938	399			
4. เกิดความกังวลใจเมื่อมีคนมาทักว่าระบบพร้อมเพย์ไม่ปลอดภัย	ระหว่างกลุ่ม	5.296	5	1.059	.665	.651
	ภายในกลุ่ม	627.944	394	1.594		
	รวม	633.240	399			
โดยภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	5.429	5	1.086	.916	.471
	ภายในกลุ่ม	467.231	394	1.186		
	รวม	472.660	399			

จากตารางที่ 4.45 พบว่า โดยภาพรวมรายได้ที่ต่างกันมีปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงด้านจิตวิทยาไม่แตกต่างกัน ($P\text{-value} = .471$) ซึ่งปฏิเสธสมมติฐาน H_{25} ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 เมื่อแจกแจงเป็นรายข้อแล้ว พบว่า ทุกข้อรายได้ที่ต่างกันมีปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงด้านจิตวิทยาไม่ต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 26

H_0 : เพศที่ต่างกันมีปัจจัยความไว้วางใจด้านความเป็นส่วนตัวต่อการใช้ระบบพร้อมเพย์ไม่แตกต่างกัน

H_{26} : เพศที่ต่างกันมีปัจจัยความไว้วางใจด้านความเป็นส่วนตัวต่อการใช้ระบบพร้อมเพย์แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.46 ปัจจัยความไว้วางใจด้านความเป็นส่วนตัวที่แตกต่างกันจำแนกตามเพศ

ปัจจัยความไว้วางใจด้านความเป็นส่วนตัว	แหล่งของความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P-value
1. ระบบพร้อมเพย์ไว้วางใจได้แม้ว่าต้องให้ข้อมูลหมายเลขบัตรประชาชน หรือ หมายเลขโทรศัพท์มือถือ	ระหว่างกลุ่ม	.224	1	.224	.182	.670
	ภายในกลุ่ม	491.273	398	1.234		
	รวม	491.498	399			
2. การใช้ระบบพร้อมเพย์มีความเป็นไปได้ที่จะทำให้อื่นนำข้อมูลส่วนตัวไปใช้	ระหว่างกลุ่ม	4.259	1	4.259	3.673	.056
	ภายในกลุ่ม	461.491	398	1.160		
	รวม	465.750	399			
3. ระบบพร้อมเพย์เป็นระบบที่ทันสมัย และถูกโจรกรรมข้อมูลได้ยาก	ระหว่างกลุ่ม	.040	1	.040	.038	.845
	ภายในกลุ่ม	414.858	398	1.042		
	รวม	414.898	399			
4. มีความไว้วางใจในระบบพร้อมเพย์ และสนใจที่จะให้ข้อมูลส่วนตัว	ระหว่างกลุ่ม	.049	1	.049	.045	.833
	ภายในกลุ่ม	434.229	398	1.091		
	รวม	434.277	399			

ตารางที่ 4.46 ปัจจัยความไว้วางใจด้านความเป็นส่วนตัวที่แตกต่างกันจำแนกตามเพศ (ต่อ)

ปัจจัยความไว้วางใจด้านความเป็นส่วนตัว	แหล่งของความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P-value
โดยภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	.120	1	.120	.132	.717
	ภายในกลุ่ม	363.677	398	.914		
	รวม	363.797	399			

จากตารางที่ 4.46 พบว่า โดยภาพรวมเพศที่ต่างกันมีปัจจัยความไว้วางใจด้านความเป็นส่วนตัวต่อการใช้ระบบพร้อมเพย์ไม่แตกต่างกัน (P-value = .717) ซึ่งปฏิเสธสมมติฐาน H_{26} ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 เมื่อแจกแจงเป็นรายข้อแล้ว พบว่า ทุกข้อเพศที่ต่างกันมีปัจจัยความไว้วางใจด้านความเป็นส่วนตัวไม่ต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 27

H_0 : เพศที่ต่างกันมีปัจจัยความไว้วางใจด้านความปลอดภัยต่อการใช้ระบบพร้อมเพย์ไม่แตกต่างกัน

H_{27} : เพศที่ต่างกันมีปัจจัยความไว้วางใจด้านความปลอดภัยต่อการใช้ระบบพร้อมเพย์แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.47 ปัจจัยความไว้วางใจด้านความปลอดภัยที่แตกต่างกันจำแนกตามเพศ

ปัจจัยความไว้วางใจด้านความปลอดภัย	แหล่งของความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P-value
1. ระบบพร้อมเพย์ไว้วางใจได้แม้ว่าต้องให้ข้อมูลหมายเลขบัตรประชาชน หรือ หมายเลขโทรศัพท์มือถือ	ระหว่างกลุ่ม	1.737	1	1.737	1.411	.236
	ภายในกลุ่ม	489.823	398	1.231		
	รวม	491.560	399			
2. การใช้ระบบพร้อมเพย์มีความเป็นไปได้ที่จะทำให้อื่นนำข้อมูลส่วนตัวไปใช้	ระหว่างกลุ่ม	1.983	1	1.983	1.803	.180
	ภายในกลุ่ม	437.767	398	1.100		
	รวม	439.750	399			

ตารางที่ 4.47 ปัจจัยความไว้วางใจด้านความปลอดภัยที่แตกต่างกันจำแนกตามเพศ (ต่อ)

ปัจจัยความไว้วางใจด้านความปลอดภัย	แหล่งของความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P-value
3. ระบบพร้อมเพย์เป็นระบบที่ทันสมัย และถูกโจรกรรมข้อมูลได้ยาก	ระหว่างกลุ่ม	1.394	1	1.394	1.295	.256
	ภายในกลุ่ม	428.606	398	1.077		
	รวม	430.000	399			
4. มีความไว้วางใจในระบบพร้อมเพย์ และสนใจที่จะให้ข้อมูลส่วนตัว	ระหว่างกลุ่ม	.048	1	.048	.046	.831
	ภายในกลุ่ม	412.912	398	1.037		
	รวม	412.960	399			
โดยภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	.590	1	.590	.701	.403
	ภายในกลุ่ม	334.660	398	.841		
	รวม	335.250	399			

จากตารางที่ 4.47 พบว่า โดยภาพรวมเพศที่ต่างกันมีปัจจัยความไว้วางใจด้านความปลอดภัยต่อการใช้ระบบพร้อมเพย์ไม่แตกต่างกัน ($P\text{-value} = .403$) ซึ่งปฏิเสธสมมติฐาน H_{27} ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 เมื่อแจกแจงเป็นรายข้อแล้ว พบว่า ทุกข้อเพศที่ต่างกันมีปัจจัยความไว้วางใจด้านความปลอดภัยไม่ต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 28

H_0 : อายุที่ต่างกันมีปัจจัยความไว้วางใจด้านความเป็นส่วนตัวต่อการใช้ระบบพร้อมเพย์ไม่แตกต่างกัน

H_{28} : อายุที่ต่างกันมีปัจจัยความไว้วางใจด้านความเป็นส่วนตัวต่อการใช้ระบบพร้อมเพย์แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.48 ปัจจัยความไว้วางใจด้านความเป็นส่วนตัวที่แตกต่างกันจำแนกตามอายุ

ปัจจัยความไว้วางใจด้านความเป็นส่วนตัว	แหล่งของความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P-value
1. ระบบพร้อมเพย์มีระบบความปลอดภัยจากการโจรกรรมข้อมูลด้วยการกรอกรหัส OTP และรหัสลับส่วนตัว (รหัสผ่านครั้งเดียวเพื่อใช้ยืนยันการทำธุรกรรมการเงิน)	ระหว่างกลุ่ม	3.516	3	1.172	.951	.416
	ภายในกลุ่ม	487.981	396	1.232		
	รวม	491.498	399			
2. รู้สึกว่าการทำธุรกรรมการเงินด้วยระบบพร้อมเพย์มีความปลอดภัยกว่าการทำธุรกรรมการเงินแบบเดิม	ระหว่างกลุ่ม	.555	3	.185	.158	.925
	ภายในกลุ่ม	465.195	396	1.175		
	รวม	465.750	399			
3. การใช้ระบบพร้อมเพย์ อาจมีความเสี่ยงจากการถูกขโมยข้อมูล	ระหว่างกลุ่ม	11.843	3	3.948	3.879	.009
	ภายในกลุ่ม	403.054	396	1.018		
	รวม	414.898	399			
4. มีความไว้วางใจและคิดว่าระบบพร้อมเพย์มีความปลอดภัยเสมอ	ระหว่างกลุ่ม	4.289	3	1.430	1.317	.269
	ภายในกลุ่ม	429.988	396	1.086		
	รวม	434.278	399			
โดยภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	3.890	3	1.297	1.427	.234
	ภายในกลุ่ม	359.907	396	.909		
	รวม	363.797	399			

จากตารางที่ 4.48 พบว่า โดยภาพรวมอายุที่ต่างกันมีปัจจัยความไว้วางใจด้านความเป็นส่วนตัวต่อการใช้ระบบพร้อมเพย์ไม่แตกต่างกัน ($P\text{-value} = .234$) ซึ่งปฏิเสธสมมติฐาน H_{28} ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 เมื่อแจกแจงเป็นรายข้อแล้ว พบว่า ทุกข้ออายุที่ต่างกันมีปัจจัยความไว้วางใจด้านความเป็นส่วนตัวไม่ต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 29

H_0 : อายุที่ต่างกันมีปัจจัยความไว้วางใจด้านความปลอดภัยต่อการใช้ระบบพร้อมเพย์ไม่แตกต่างกัน

H_{29} : อายุที่ต่างกันมีปัจจัยความไว้วางใจด้านความปลอดภัยต่อการใช้ระบบพร้อมเพย์แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.49 ปัจจัยความไว้วางใจด้านความปลอดภัยที่แตกต่างกันจำแนกตามอายุ

ปัจจัยความไว้วางใจด้านความปลอดภัย	แหล่งของความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P-value
1. ระบบพร้อมเพย์ไว้วางใจได้แม้ว่าต้องให้ข้อมูลหมายเลขบัตรประชาชน หรือ หมายเลขโทรศัพท์มือถือ	ระหว่างกลุ่ม	8.089	3	2.696	2.208	.087
	ภายในกลุ่ม	483.471	396	1.221		
	รวม	491.560	399			
2. การใช้ระบบพร้อมเพย์มีความเป็นไปได้ที่จะทำให้ผู้อื่นนำข้อมูลส่วนตัวของไปใช้	ระหว่างกลุ่ม	7.371	3	2.457	2.250	.082
	ภายในกลุ่ม	432.379	396	1.092		
	รวม	439.750	399			
3. ระบบพร้อมเพย์เป็นระบบที่ทันสมัย และถูกโจรกรรมข้อมูลได้ยาก	ระหว่างกลุ่ม	2.096	3	.699	.647	.585
	ภายในกลุ่ม	427.904	396	1.081		
	รวม	430.000	399			

ตารางที่ 4.49 ปัจจัยความไว้วางใจด้านความปลอดภัยที่แตกต่างกันจำแนกตามอายุ (ต่อ)

4. มีความไว้วางใจในระบบพร้อมเพย์ และสิทธิที่จะให้ข้อมูลส่วนตัว	ระหว่างกลุ่ม	14.054	3	4.685	4.650	.003
	ภายในกลุ่ม	398.906	396	1.007		
	รวม	412.960	399			
โดยภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	9.799	3	3.266	3.975	.008
	ภายในกลุ่ม	325.451	396	.822		
	รวม	335.250	399			

จากตารางที่ 4.49 พบว่า โดยภาพรวมอายุที่ต่างกันมีปัจจัยความไว้วางใจด้านความปลอดภัยต่อการใช้ระบบพร้อมเพย์ไม่แตกต่างกัน (P -value = .008) ซึ่งปฏิเสธสมมติฐานที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 เมื่อแจกแจงเป็นรายชื่อแล้ว พบว่า มีความไว้วางใจในระบบพร้อมเพย์ และสิทธิที่จะให้ข้อมูลส่วนตัว แตกต่างกัน (P -value = .003) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

จึงมีการทดสอบต่อว่ากลุ่มอายุคู่ไหนบ้างที่มีปัจจัยความไว้วางใจด้านความปลอดภัยต่อการใช้ระบบพร้อมเพย์แตกต่างกัน ดังปรากฏในตาราง 4.50

ตารางที่ 4.50 เปรียบเทียบรายคู่ของอายุที่ต่างกันมีปัจจัยความไว้วางใจด้านความปลอดภัยต่อการใช้ระบบพร้อมเพย์แตกต่างกัน ต่อความไว้วางใจในระบบพร้อมเพย์ และสิทธิที่จะให้ข้อมูลส่วนตัว

อายุ		18 – 25 ปี	26 – 31 ปี	32 – 40 ปี	41 – 64 ปี
	ค่าเฉลี่ย	3.49	3.36	3.06	3.06
18 – 25 ปี				.432	.427
26 – 31 ปี				.302	.296
32 – 40 ปี		-432	-302		
41 – 64 ปี		-427	-296		

จากการทดสอบด้วยสถิติ LSD พบว่า

- 1) กลุ่มอายุ 18 – 25 ปี คิดต่างจากกลุ่มอายุ 32 – 40 ปี
- 2) กลุ่มอายุ 18 – 25 ปี คิดต่างจากกลุ่มอายุ 41 – 64 ปี

3) กลุ่มอายุ 26 – 31 ปี คิดต่างจากกลุ่มอายุ 32 – 40 ปี

4) กลุ่มอายุ 26 – 31 ปี คิดต่างจากกลุ่มอายุ 41 – 64 ปี

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 30

H_0 : ระดับการศึกษาที่ต่างกันมีปัจจัยความไว้วางใจด้านความเป็นส่วนตัวต่อการใช้ระบบพร้อมเพย์ไม่แตกต่างกัน

H_{30} : ระดับการศึกษาที่ต่างกันมีปัจจัยความไว้วางใจด้านความเป็นส่วนตัวต่อการใช้ระบบพร้อมเพย์แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.51 ปัจจัยความไว้วางใจด้านความเป็นส่วนตัวที่แตกต่างกันจำแนกตามระดับการศึกษา

ปัจจัยความไว้วางใจด้านความเป็นส่วนตัว	แหล่งของความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P-value
1. ระบบพร้อมเพย์ไว้วางใจได้แม้ว่าต้องให้ข้อมูลหมายเลขบัตรประชาชน หรือ หมายเลขโทรศัพท์มือถือ	ระหว่างกลุ่ม	7.030	2	3.515	2.880	.057
	ภายในกลุ่ม	484.468	397	1.220		
	รวม	491.498	399			
2. การใช้ระบบพร้อมเพย์มีความเป็นไปได้ที่จะทำให้ผู้อื่นนำข้อมูลส่วนตัวไปใช้	ระหว่างกลุ่ม	9.182	2	4.591	3.992	.019
	ภายในกลุ่ม	456.568	397	1.150		
	รวม	465.750	399			
3. ระบบพร้อมเพย์เป็นระบบที่ทันสมัย และถูกโจรกรรมข้อมูลได้ยาก	ระหว่างกลุ่ม	7.870	2	3.935	3.838	.022
	ภายในกลุ่ม	407.028	397	1.025		
	รวม	414.898	399			

ตารางที่ 4.51 ปัจจัยความไว้วางใจด้านความเป็นส่วนตัวที่แตกต่างกันจำแนกตามระดับการศึกษา
(ต่อ)

ปัจจัยความไว้วางใจด้านความเป็นส่วนตัว	แหล่งของความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P-value
4. มีความไว้วางใจในระบบพร้อมเพย์ และสนิทใจที่จะให้ข้อมูลส่วนตัว	ระหว่างกลุ่ม	5.015	2	2.508	2.319	.100
	ภายในกลุ่ม	429.262	397	1.081		
	รวม	434.277	399			
โดยภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	5.709	2	2.855	3.165	.043
	ภายในกลุ่ม	358.088	397	.902		
	รวม	363.797	399			

จากตารางที่ 4.51 พบว่า โดยภาพรวมระดับการศึกษาที่ต่างกันมีปัจจัยความไว้วางใจด้านความเป็นส่วนตัวไม่แตกต่างกัน ($P\text{-value} = .043$) ซึ่งปฏิเสธสมมติฐาน H_{30} ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 เมื่อแจกแจงเป็นรายข้อแล้ว พบว่า ทุกข้อระดับการศึกษาที่ต่างกันมีปัจจัยความไว้วางใจด้านความเป็นส่วนตัวไม่ต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 31

H_0 : ระดับการศึกษาที่ต่างกันมีปัจจัยความไว้วางใจด้านความปลอดภัยต่อการใช้ระบบพร้อมเพย์ไม่แตกต่างกัน

H_{31} : ระดับการศึกษาที่ต่างกันมีปัจจัยความไว้วางใจด้านความปลอดภัยต่อการใช้ระบบพร้อมเพย์แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.52 ปัจจัยความไว้วางใจด้านความปลอดภัยที่แตกต่างกันจำแนกตามระดับการศึกษา

ปัจจัยความไว้วางใจด้านความปลอดภัย	แหล่งของความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P-value
1. ระบบพร้อมเพย์ไว้วางใจได้ แม้ว่าต้องให้ข้อมูลหมายเลขบัตรประชาชน หรือ หมายเลขโทรศัพท์มือถือ	ระหว่างกลุ่ม	.788	2	.394	.319	.727
	ภายในกลุ่ม	490.772	397	1.236		
	รวม	491.560	399			
2. การใช้ระบบพร้อมเพย์มีความเป็นไปได้ที่จะทำให้อื่นนำข้อมูลส่วนตัวไปใช้	ระหว่างกลุ่ม	8.838	2	4.419	4.071	.018
	ภายในกลุ่ม	430.912	397	1.085		
	รวม	439.750	399			
3. ระบบพร้อมเพย์เป็นระบบที่ทันสมัย และถูกโจรกรรมข้อมูลได้ยาก	ระหว่างกลุ่ม	5.763	2	2.882	2.697	.069
	ภายในกลุ่ม	424.237	397	1.069		
	รวม	430.000	399			
4. มีความไว้วางใจในระบบพร้อมเพย์ และสนใจที่จะให้ข้อมูลส่วนตัว	ระหว่างกลุ่ม	8.898	2	4.449	4.371	.013
	ภายในกลุ่ม	404.062	397	1.018		
	รวม	412.960	399			
โดยภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	3.295	2	1.647	1.970	.141
	ภายในกลุ่ม	331.955	397	.836		
	รวม	335.250	399			

จากตารางที่ 4.52 พบว่า โดยภาพรวมระดับการศึกษาที่ต่างกันมีปัจจัยความไว้วางใจด้านความปลอดภัยไม่แตกต่างกัน ($P\text{-value} = .141$) ซึ่งปฏิเสธสมมติฐาน H_{31} ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

เมื่อแจกแจงเป็นรายชื่อแล้ว พบว่า ทุกข้อระดับการศึกษาที่ต่างกันมีปัจจัยความไว้วางใจด้านความปลอดภัยไม่ต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 32

H_0 : อาชีพที่ต่างกันมีปัจจัยความไว้วางใจด้านความเป็นส่วนตัวต่อการใช้ระบบพร้อมเพย์ไม่แตกต่างกัน

H_{32} : อาชีพที่ต่างกันมีปัจจัยความไว้วางใจด้านความเป็นส่วนตัวต่อการใช้ระบบพร้อมเพย์แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.53 ปัจจัยความไว้วางใจด้านความเป็นส่วนตัวที่แตกต่างกันจำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยความไว้วางใจด้านความเป็นส่วนตัว	แหล่งของความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P-value
1. ระบบพร้อมเพย์ไว้วางใจได้ แม้ว่าต้องให้ข้อมูลหมายเลขบัตรประชาชน หรือ หมายเลขโทรศัพท์มือถือ	ระหว่างกลุ่ม	25.004	4	6.251	5.293	.000
	ภายในกลุ่ม	466.493	395	1.181		
	รวม	491.498	399			
2. การใช้ระบบพร้อมเพย์มีความเป็นไปได้ที่จะทำให้ผู้อื่นนำข้อมูลส่วนตัวไปใช้	ระหว่างกลุ่ม	4.312	4	1.078	.923	.451
	ภายในกลุ่ม	461.438	395	1.168		
	รวม	465.750	399			
3. ระบบพร้อมเพย์เป็นระบบที่ทันสมัย และถูกโจรกรรมข้อมูลได้ยาก	ระหว่างกลุ่ม	25.557	4	6.389	6.482	.000
	ภายในกลุ่ม	389.341	395	.986		
	รวม	414.898	399			

ตารางที่ 4.53 ปัจจัยความไว้วางใจด้านความเป็นส่วนตัวที่แตกต่างกันจำแนกตามอาชีพ (ต่อ)

ปัจจัยความไว้วางใจด้านความเป็นส่วนตัว	แหล่งของความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P-value
4. มีความไว้วางใจในระบบพร้อมเพย์ และสนิทใจที่จะให้ข้อมูลส่วนตัว	ระหว่างกลุ่ม	9.553	4	2.388	2.221	.066
	ภายในกลุ่ม	424.724	395	1.075		
	รวม	434.277	399			
โดยภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	14.711	4	3.678	4.161	.003
	ภายในกลุ่ม	349.087	395	.884		
	รวม	363.797	399			

จากตารางที่ 4.53 พบว่า โดยภาพรวมอาชีพที่ต่างกันมีปัจจัยความไว้วางใจด้านความเป็นส่วนตัวแตกต่างกัน (P-value = .003) ซึ่งยอมรับสมมติฐาน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 เมื่อแจกแจงเป็นรายข้อแล้ว พบว่า ระบบพร้อมเพย์ไว้วางใจได้ แม้ว่าต้องให้ข้อมูลหมายเลขบัตรประชาชนหรือหมายเลขโทรศัพท์มือถือ แตกต่างกัน (P-value = .000) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 และระบบพร้อมเพย์เป็นระบบที่ทันสมัย และถูกโจรกรรมข้อมูลได้ยาก แตกต่างกัน (P-value = .000) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

จึงมีการทดสอบต่อว่ากลุ่มอายุผู้ไหนบ้างที่มีปัจจัยความไว้วางใจด้านความเป็นส่วนตัวต่อการใช้ระบบพร้อมเพย์แตกต่างกัน ดังปรากฏในตาราง 4.54

ตารางที่ 4.54 เปรียบเทียบรายกลุ่มของอาชีพที่ต่างกันมีปัจจัยความไว้วางใจด้านความเป็นส่วนตัวต่อการใช้ระบบพร้อมเพย์แตกต่างกัน ระบบพร้อมเพย์ไว้วางใจได้ แม้ว่าต้องให้ข้อมูลหมายเลขบัตรประชาชนหรือหมายเลขโทรศัพท์มือถือ

อาชีพ		ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน บริษัทเอกชน	เจ้าของธุรกิจ/ อาชีพอิสระ	นักเรียน/ นักศึกษา	อื่นๆ
	ค่าเฉลี่ย	3.10	3.00	3.20	3.86	3.70
ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	3.10				-.761	-.600

ตารางที่ 4.54 เปรียบเทียบรายค่าของอาชีพที่ต่างกันมีปัจจัยความไว้วางใจด้านความเป็นส่วนตัวต่อการใช้ระบบพร้อมเพย์แตกต่างกัน ระบบพร้อมเพย์ไว้วางใจได้ แม้ว่าต้องให้ข้อมูลหมายเลขบัตรประชาชนหรือหมายเลขโทรศัพท์มือถือ (ต่อ)

อาชีพ		ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน บริษัทเอกชน	เจ้าของธุรกิจ/ อาชีพอิสระ	นักเรียน/ นักศึกษา	อื่นๆ
พนักงาน บริษัทเอกชน	3.00				-.865	-.704
เจ้าของ ธุรกิจ/อาชีพ อิสระ	3.20				-.664	-.503
นักเรียน/ นักศึกษา	3.86	.761	.865	.664		
อื่นๆ	3.70	.600	.704	.503		

จากการทดสอบด้วยสถิติ LSD พบว่า

- 1) กลุ่มอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ คิดต่างจากกลุ่มนักเรียน/นักศึกษา
- 2) กลุ่มอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ คิดต่างจากกลุ่มอาชีพอื่นๆ
- 3) กลุ่มอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน คิดต่างจากกลุ่มนักเรียน/นักศึกษา
- 4) กลุ่มอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน คิดต่างจากกลุ่มอาชีพอื่นๆ
- 5) กลุ่มอาชีพเจ้าของธุรกิจ/อาชีพอิสระ คิดต่างจากกลุ่มนักเรียน/นักศึกษา
- 6) กลุ่มอาชีพเจ้าของธุรกิจ/อาชีพอิสระ คิดต่างจากกลุ่มอาชีพอื่นๆ

ตารางที่ 4.55 เปรียบเทียบรายค่าของอาชีพที่ต่างกันมีปัจจัยความไว้วางใจด้านความเป็นส่วนตัวต่อการใช้ระบบพร้อมเพย์แตกต่างกัน ระบบพร้อมเพย์เป็นระบบที่ทันสมัย และถูก
โจรกรรมข้อมูลได้ยาก

อาชีพ		ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน บริษัทเอกชน	เจ้าของธุรกิจ/ อาชีพอิสระ	นักเรียน/ นักศึกษา	อื่นๆ
	ค่าเฉลี่ย	3.02	2.85	3.07	3.78	2.70
ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	3.02				-.767	

ตารางที่ 4.55 เปรียบเทียบรายคู่ของอาชีพที่ต่างกันมีปัจจัยความไว้วางใจด้านความเป็นส่วนตัวต่อการใช้ระบบพร้อมเพย์แตกต่างกัน ระบบพร้อมเพย์เป็นระบบที่ทันสมัย และถูกโจรกรรมข้อมูลได้ยาก (ต่อ)

อาชีพ		ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน บริษัทเอกชน	เจ้าของธุรกิจ/ อาชีพอิสระ	นักเรียน/ นักศึกษา	อื่นๆ
พนักงาน บริษัทเอกชน	2.85				-.936	
เจ้าของ ธุรกิจ/อาชีพ อิสระ	3.07				-.711	
นักเรียน/ นักศึกษา	3.78	.767	.936	.711		.1080
อื่นๆ	2.70				-.1080	

จากการทดสอบด้วยสถิติ LSD พบว่า

- 1) กลุ่มอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ คิดต่างจากกลุ่มนักเรียน/นักศึกษา
- 2) กลุ่มอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน คิดต่างจากกลุ่มนักเรียน/นักศึกษา
- 3) กลุ่มอาชีพเจ้าของธุรกิจ/อาชีพอิสระ คิดต่างจากกลุ่มนักเรียน/นักศึกษา
- 4) กลุ่มนักเรียน/นักศึกษา คิดต่างจากกลุ่มอาชีพอื่นๆ

ตารางที่ 4.56 เปรียบเทียบรายคู่ของอาชีพที่ต่างกันมีปัจจัยความไว้วางใจด้านความเป็นส่วนตัวต่อการใช้ระบบพร้อมเพย์แตกต่างกัน โดยภาพรวม

อาชีพ		ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน บริษัทเอกชน	เจ้าของธุรกิจ/ อาชีพอิสระ	นักเรียน/ นักศึกษา	อื่นๆ
	ค่าเฉลี่ย	3.06	2.96	3.11	3.69	3.33
ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	3.06				-.629	
พนักงาน บริษัทเอกชน	2.96				-.732	

ตารางที่ 4.56 เปรียบเทียบรายค่าของอาชีพที่ต่างกันมีปัจจัยความไว้วางใจด้านความเป็นส่วนตัวต่อการใช้ระบบพร้อมเพย์แตกต่างกัน โดยภาพรวม (ต่อ)

อาชีพ		ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน บริษัทเอกชน	เจ้าของธุรกิจ/ อาชีพอิสระ	นักเรียน/ นักศึกษา	อื่นๆ
เจ้าของ ธุรกิจ/อาชีพ อิสระ	3.11				-.582	
นักเรียน/ นักศึกษา	3.69	.629	.732	.582		
อื่นๆ	3.33					

จากการทดสอบด้วยสถิติ LSD พบว่า

- 1) กลุ่มอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ คิดต่างจากกลุ่มนักเรียน/นักศึกษา
- 2) กลุ่มอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน คิดต่างจากกลุ่มนักเรียน/นักศึกษา
- 3) กลุ่มอาชีพเจ้าของธุรกิจ/อาชีพอิสระ คิดต่างจากกลุ่มนักเรียน/นักศึกษา

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 33

H_0 : อาชีพที่ต่างกันมีปัจจัยความไว้วางใจด้านความปลอดภัยต่อการใช้ระบบพร้อมเพย์ไม่แตกต่างกัน

H_{33} : อาชีพที่ต่างกันมีปัจจัยความไว้วางใจด้านความปลอดภัยต่อการใช้ระบบพร้อมเพย์แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.57 ปัจจัยความไว้วางใจด้านความปลอดภัยที่แตกต่างกันจำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยความไว้วางใจด้านความปลอดภัย	แหล่งของความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P-value
1. ระบบพร้อมเพย์ไว้วางใจได้ แม้ว่าต้องให้ข้อมูลหมายเลขบัตร ประชาชน หรือ หมายเลข โทรศัพท์มือถือ	ระหว่างกลุ่ม	9.327	4	2.332	1.910	.108
	ภายในกลุ่ม	482.233	395	1.221		
	รวม	491.560	399			

ตารางที่ 4.57 ปัจจัยความไว้วางใจด้านความปลอดภัยที่แตกต่างกันจำแนกตามอาชีพ (ต่อ)

ปัจจัยความไว้วางใจด้านความปลอดภัย	แหล่งของความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P-value
2. การใช้ระบบพร้อมเพย์มีความเป็นไปได้ที่จะทำให้อื่นนำข้อมูลส่วนตัวไปใช้	ระหว่างกลุ่ม	16.865	4	4.216	3.938	.004
	ภายในกลุ่ม	422.885	395	1.071		
	รวม	439.750	399			
3. ระบบพร้อมเพย์เป็นระบบที่ทันสมัย และถูกโจรกรรมข้อมูลได้ยาก	ระหว่างกลุ่ม	10.148	4	2.537	2.387	.051
	ภายในกลุ่ม	419.852	395	1.063		
	รวม	430.000	399			
4. มีความไว้วางใจในระบบพร้อมเพย์ และสนใจที่จะให้ข้อมูลส่วนตัว	ระหว่างกลุ่ม	13.766	4	3.441	3.405	.009
	ภายในกลุ่ม	399.194	395	1.011		
	รวม	412.960	399			
โดยภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	10.958	4	2.740	3.337	.011
	ภายในกลุ่ม	324.292	395	.821		
	รวม	335.250	399			

จากตารางที่ 4.57 พบว่า โดยภาพรวมอาชีพที่ต่างกันมีปัจจัยความไว้วางใจด้านความปลอดภัยไม่แตกต่างกัน ($P\text{-value} = .011$) ซึ่งปฏิเสธสมมติฐาน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 แต่เมื่อแจกแจงเป็นรายข้อแล้ว พบว่า การใช้ระบบพร้อมเพย์มีความเป็นไปได้ที่จะทำให้อื่นนำข้อมูลส่วนตัวไปใช้ แตกต่างกัน ($P\text{-value} = .004$) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

จึงมีการทดสอบต่อว่ากลุ่มอาชีพคู่ไหนบ้างที่มีปัจจัยความไว้วางใจด้านความปลอดภัยต่อการใช้ระบบพร้อมเพย์แตกต่างกัน ดังปรากฏในตาราง 4.58

ตารางที่ 4.58 เปรียบเทียบรายค่าของอาชีพที่ต่างกันมีปัจจัยความไว้วางใจด้านความปลอดภัยต่อการ
ใช้ระบบพร้อมเพย์แตกต่างกัน การใช้ระบบพร้อมเพย์มีความเป็นไปได้ที่จะทำให้อื่น
นำข้อมูลส่วนตัวไปใช้

อาชีพ		ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน บริษัทเอกชน	เจ้าของธุรกิจ/ อาชีพอิสระ	นักเรียน/ นักศึกษา	อื่นๆ
	ค่าเฉลี่ย	3.22	3.03	3.29	3.84	3.04
ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	3.22				-.614	
พนักงาน บริษัทเอกชน	3.03				-.804	
เจ้าของ ธุรกิจ/อาชีพ อิสระ	3.29				-.550	
นักเรียน/ นักศึกษา	3.84	.614	.804	.550		.801
อื่นๆ	3.04	-.810				

จากการทดสอบด้วยสถิติ LSD พบว่า

- 1) กลุ่มอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ คิดต่างจากกลุ่มนักเรียน/นักศึกษา
- 2) กลุ่มอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน คิดต่างจากกลุ่มนักเรียน/นักศึกษา
- 3) กลุ่มอาชีพเจ้าของธุรกิจ/อาชีพอิสระ คิดต่างจากกลุ่มนักเรียน/นักศึกษา
- 4) กลุ่มนักเรียน/นักศึกษา คิดต่างจากกลุ่มอาชีพอื่นๆ

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 34

H_0 : รายได้ที่ต่างกันมีปัจจัยความไว้วางใจด้านความเป็นส่วนตัวต่อการ ใช้ระบบพร้อมเพย์ไม่แตกต่างกัน

H_{34} : รายได้ที่ต่างกันมีปัจจัยความไว้วางใจด้านความเป็นส่วนตัวต่อการ ใช้ระบบพร้อมเพย์แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.59 ปัจจัยความไว้วางใจด้านความเป็นส่วนตัวที่แตกต่างกันจำแนกตามรายได้

ปัจจัยความไว้วางใจด้านความเป็นส่วนตัว	แหล่งของความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P-value
1. ระบบพร้อมเพย์ไว้วางใจได้ แม้ว่าต้องให้ข้อมูลหมายเลขบัตรประชาชน หรือ หมายเลขโทรศัพท์มือถือ	ระหว่างกลุ่ม	7.547	5	1.509	1.229	.295
	ภายในกลุ่ม	483.950	394	1.228		
	รวม	491.498	399			
2. การใช้ระบบพร้อมเพย์มีความเป็นไปได้ที่จะทำให้อื่นนำข้อมูลส่วนตัวไปใช้	ระหว่างกลุ่ม	.962	5	.192	.163	.976
	ภายในกลุ่ม	464.788	394	1.180		
	รวม	465.750	399			
3. ระบบพร้อมเพย์เป็นระบบที่ทันสมัย และถูกโจรกรรมข้อมูลได้ยาก	ระหว่างกลุ่ม	15.939	5	3.188	3.148	.008
	ภายในกลุ่ม	398.958	394	1.013		
	รวม	414.897	399			
4. มีความไว้วางใจในระบบพร้อมเพย์ และสนใจที่จะให้ข้อมูลส่วนตัว	ระหว่างกลุ่ม	13.247	5	2.649	2.479	.031
	ภายในกลุ่ม	421.030	394	1.069		
	รวม	434.278	399			
โดยภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	7.995	5	1.599	1.771	.118
	ภายในกลุ่ม	355.803	394	.903		
	รวม	363.797	399			

จากตารางที่ 4.59 พบว่า โดยภาพรวมรายได้ที่ต่างกันมีปัจจัยความไว้วางใจด้านความเป็นส่วนตัวไม่แตกต่างกัน (P-value = .118) ซึ่งปฏิเสธสมมติฐาน H_{34} ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 เมื่อแจกแจงเป็นรายข้อแล้ว พบว่า ทุกข้อรายได้ที่ต่างกันมีปัจจัยความไว้วางใจด้านความเป็นส่วนตัวไม่ต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 35

H_0 : รายได้ที่ต่างกันมีปัจจัยความไว้วางใจด้านความปลอดภัยต่อการใช้ระบบพร้อมเพย์ไม่แตกต่างกัน

H_{35} : รายได้ที่ต่างกันมีปัจจัยความไว้วางใจด้านความปลอดภัยต่อการใช้ระบบพร้อมเพย์แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.60 ปัจจัยความไว้วางใจด้านความปลอดภัยที่แตกต่างกันจำแนกตามรายได้

ปัจจัยความไว้วางใจด้านความปลอดภัย	แหล่งของความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P-value
1. ระบบพร้อมเพย์ไว้วางใจได้แม้ว่าต้องให้ข้อมูลหมายเลขบัตรประชาชน หรือ หมายเลขโทรศัพท์มือถือ	ระหว่างกลุ่ม	11.081	5	2.216	1.817	.108
	ภายในกลุ่ม	480.479	394	1.219		
	รวม	491.560	399			
2. การใช้ระบบพร้อมเพย์มีความเป็นไปได้ที่จะทำให้ผู้อื่นนำข้อมูลส่วนตัวไปใช้	ระหว่างกลุ่ม	8.576	5	1.715	1.567	.168
	ภายในกลุ่ม	431.174	394	1.094		
	รวม	439.750	399			
3. ระบบพร้อมเพย์เป็นระบบที่ทันสมัย และถูกโจรกรรมข้อมูลได้ยาก	ระหว่างกลุ่ม	2.184	5	.437	.402	.847
	ภายในกลุ่ม	427.816	394	1.086		
	รวม	430.000	399			

ตารางที่ 4.60 ปัจจัยความไว้วางใจด้านความปลอดภัยที่แตกต่างกันจำแนกตามรายได้ (ต่อ)

ปัจจัยความไว้วางใจด้านความปลอดภัย	แหล่งของความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P-value
4. มีความไว้วางใจในระบบพร้อมเพย์ และสันทิพใจที่จะให้ข้อมูลส่วนตัว	ระหว่างกลุ่ม	16.512	5	3.302	3.282	.006
	ภายในกลุ่ม	396.448	394	1.006		
	รวม	412.960	399			
โดยภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	12.481	5	2.496	3.047	.010
	ภายในกลุ่ม	322.769	394	.819		
	รวม	335.250	399			

จากตารางที่ 4.60 พบว่า โดยภาพรวมรายได้ที่ต่างกันมีปัจจัยความไว้วางใจด้านความปลอดภัยไม่แตกต่างกัน (P-value = .010) ซึ่งปฏิเสธสมมติฐาน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 เมื่อแจกแจงเป็นรายข้อแล้ว พบว่า ทุกข้อรายได้ที่ต่างกันมีปัจจัยความไว้วางใจด้านความปลอดภัยไม่ต่างกัน

H₃₆ ปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการใช้ระบบพร้อมเพย์

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 36.1

H_{36.1} ปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงด้านการเงินมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการใช้ระบบพร้อมเพย์ในการโอนเงิน

ตารางที่ 4.61 ผลการตรวจสอบความสัมพันธ์ภายในตัวเองของตัวแปรปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงด้านการเงินกับพฤติกรรมการใช้ระบบพร้อมเพย์ในการโอนเงิน

Model	R	R ²	Adjusted R ²	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.359	.129	.120	1.099	2.003
ตัวแปรพยากรณ์: (ค่าคงที่) FinRisk1, FinRisk2, FinRisk3, FinRisk4					
ตัวแปรเกณฑ์: Behav1					

จากตารางที่ 4.61 พบว่าค่า Durbin-Watson เท่ากับ 2.003 ซึ่งอยู่ระหว่าง 1.5-2.5 แสดงว่ายอมรับ สมมติฐาน นั่นคือ ข้อมูลไม่มีความสัมพันธ์ภายในตัวเอง

H_0 : No Autocorrelation

H_1 : Autocorrelation

ผู้วิจัยได้ตรวจสอบสภาวะร่วม (Collinearity Diagnostics) ของตัวแปรพยากรณ์ (ปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงด้านการเงิน) ได้ผลลัพธ์ตามตารางที่ 4.62

ตารางที่ 4.62 ผลการตรวจสอบสภาวะร่วม (Collinearity Diagnostics) ของปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงด้านการเงินมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการใช้ระบบพร้อมเพย์ในการโอนเงิน

ตัวแบบ	มิติ	ค่าไอเกิน	Condition Index	ปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงด้านการเงิน				
				(ค่าคงที่)	FinRisk1	FinRisk2	FinRisk3	FinRisk4
1	1	4.553	1.000	.00	.00	.01	.01	.01
	2	.214	4.608	.01	.05	.06	.11	.53
	3	.118	6.217	.00	.01	.80	.05	.46
	4	.078	7.627	.04	.39	.04	.77	.00
	5	.036	11.187	.95	.55	.11	.06	.01

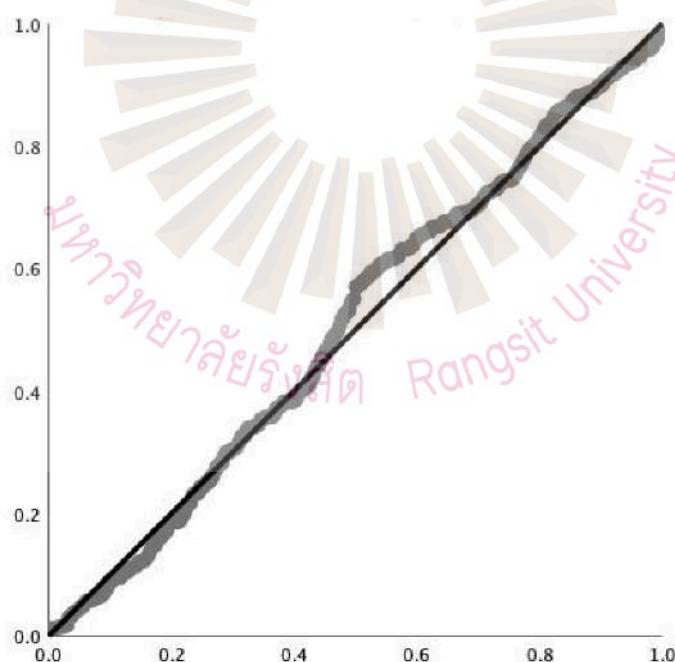
จากตารางที่ 4.62 จะเห็นว่าปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงด้านการเงินทั้ง 4 ตัว มีค่าไม่เกิน 10 นั่นคือ ตัวแปรพยากรณ์ทั้ง 4 ตัว ไม่มีความสัมพันธ์เอง หรือไม่มีสภาวะร่วมจึงเป็นไปตามเงื่อนไขการวิเคราะห์ถดถอย พหุคูณ

ผู้วิจัยได้ตรวจสอบความคลาดเคลื่อนที่เกิดจากการพยากรณ์ พบว่า ค่าเฉลี่ยความคลาดเคลื่อนเท่ากับ 0.000 ซึ่งเป็นไปตามเงื่อนไขการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ ดังแสดงในตารางที่ 4.63 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.63 ผลการตรวจสอบความคลาดเคลื่อนที่เกิดจากการพยากรณ์อิทธิพลของตัวแปร ปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงด้านการเงินมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการใช้ระบบพร้อมเพย์ในการโอนเงิน

ค่าความคลาดเคลื่อน	ค่าต่ำสุด	ค่าสูงสุด	\bar{X}	SD
ค่าพยากรณ์	2.16	4.50	3.54	.421
ความคลาดเคลื่อน	-2.563	2.346	.000	1.094
ค่าพยากรณ์มาตรฐาน	-3.285	2.268	.000	1.000
ความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน	-2.331	2.133	.000	.995

จากรูปที่ 4.1 ผู้วิจัยได้ตรวจสอบความน่าจะเป็นปกติของความคลาดเคลื่อนมาตรฐานที่เกิดจากการพยากรณ์อิทธิพลของตัวแปรการรับรู้ความเสี่ยงด้านการเงินมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการใช้ระบบพร้อมเพย์ในการโอนเงิน พบว่าความน่าจะเป็น (Prob.) ของข้อมูลมีการเรียงตัวใกล้เคียงเส้นตรงที่ลาก เป็นแนวทแยงแสดงว่าความคลาดเคลื่อนจากการพยากรณ์เป็นไปแบบปกติ



รูปที่ 4.1 กราฟแสดงความน่าจะเป็นปกติของความคลาดเคลื่อนมาตรฐานที่เกิดจากการพยากรณ์อิทธิพลของตัวแปร ปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงด้านการเงินมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการใช้ระบบพร้อมเพย์ในการโอนเงิน (Normal Plot)

ผู้วิจัยได้ทดสอบความแปรปรวนของความคลาดเคลื่อน ที่เกิดจากการพยากรณ์อิทธิพลของตัวแปร ปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงด้านการเงินมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการใช้ระบบพร้อมเพย์ในการโอนเงิน พบว่าความคลาดเคลื่อนมีความแปรปรวนคงที่เห็นได้จากการกระจายสัญลักษณ์เหนือและใต้ระดับศูนย์ มีพื้นที่ใกล้เคียงกัน เป็นรูปสี่เหลี่ยมผืนผ้า ดังแสดงในรูปที่ 4.2



รูปที่ 4.2 แสดงความคงที่ของความคลาดเคลื่อนที่เกิดจากการพยากรณ์อิทธิพลของตัวแปรปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงด้านการเงินมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการใช้ระบบพร้อมเพย์ในการโอนเงิน (Scatter Plot)

จากการตรวจสอบเงื่อนไขการวิเคราะห์เชิงพหุดังกล่าวแล้ว พบว่าเป็นไปตามเงื่อนไขทุกประการผู้วิจัยจึงตรวจสอบความสัมพันธ์เชิงเส้นระหว่างตัวแปรพฤติกรรมการใช้ระบบพร้อมเพย์ที่ประกอบไปด้วยตัวแปร FinRisk1, FinRisk2, FinRisk3 และ FinRisk4 กับความคิดเห็นระดับการใช้ระบบพร้อมเพย์ในการโอนเงิน (Behav1) ได้ผลลัพธ์ตามตารางที่ 4.64

ตารางที่ 4.64 ผลการตรวจสอบความสัมพันธ์เชิงเส้นระหว่างตัวแปร FinRisk1, FinRisk2, FinRisk3 และ FinRisk4 กับตัวแปร Behav1 ด้วยการวิเคราะห์ตัวแปรทางเดียว

ตัวแบบ		ผลรวมความแปรปรวนกำลังสอง	องศาอิสระ	X^2	F	P-value
1	ค่าถดถอย	68.265	4	17.066	14.118	.000
	ความคลาดเคลื่อน	461.781	382	1.209		
	รวม	530.047	386			

ตารางที่ 4.64 ผลการตรวจสอบความสัมพันธ์เชิงเส้นระหว่างตัวแปร FinRisk1, FinRisk2, FinRisk3 และ FinRisk4 กับตัวแปร Behav1 ด้วยการวิเคราะห์ตัวแปรทางเดียว (ต่อ)

ตัวแบบ	ผลรวมความแปรปรวนกำลังสอง	องศาอิสระ	X ²	F	P-value
ตัวแปรพยากรณ์: (ค่าคงที่) FinRisk1, FinRisk2, FinRisk3, FinRisk4					
ตัวแปรเกณฑ์: Behav1					

จากตารางที่ 4.64 ผู้วิจัยใช้สถิติทดสอบ F ในการทดสอบความสัมพันธ์เชิงเส้นของตัวแปร FinRisk1, FinRisk2, FinRisk3 และ FinRisk4 กับตัวแปร Behav1

H₀ : ตัวแปร FinRisk1, FinRisk2, FinRisk3 และ FinRisk4 ไม่มีความสัมพันธ์เชิงเส้นกับ Behav1

H₁ : ตัวแปร FinRisk1, FinRisk2, FinRisk3 และ FinRisk4 มีความสัมพันธ์เชิงเส้นกับ Behav1

จากตารางจะพบว่าค่า p-value จะน้อยกว่า 0.05 แสดงว่า FinRisk1, FinRisk2, FinRisk3 และ FinRisk4 มีความสัมพันธ์เชิงเส้นตัวแปร Behav1 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.65 ผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุเพื่อพยากรณ์ตัวแปรปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงด้านการเงิน มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการใช้ระบบพร้อมเพย์ในการโอนเงิน

พฤติกรรมด้านการรับรู้ความเสี่ยง	B	Std. Error	Beta	t	Sig
FinRisk1	.350	.058	.301	6.056	.000*
FinRisk2	-.053	.049	-.057	-1.092	.275
FinRisk3	.110	.048	.115	2.303	.022*
FinRisk4	-.070	.051	-.071	-1.366	.173

ค่าคงที่ = 2.317 , SEest = ± 0.250
R = .359; R² = .129; F = 14.118; P-value = 0.000

$$\widehat{\text{Behav1}} = 2.317 + 0.350\text{FinRisk1} + 0.110\text{FinRisk3} \dots (1)$$

จากสมการดังกล่าว ตามตารางที่ 4.65 อธิบายได้ว่า FinRisk1 และ FinRisk3 มีค่าเป็น 0 ระดับการใช้ระบบพร้อมเพย์ในการโอนเงิน จะมีค่าลดลงหรือเท่ากับ 2.317 และการทำธุรกรรมด้วยระบบพร้อมเพย์ ไม่มีโอกาสที่จะส่งผลให้สูญเสียเงินเกินจากยอดเงินที่โอนอย่างแน่นอน (FinRisk1) มีค่าเท่ากับ 0.350 การทำธุรกรรมด้วยระบบพร้อมเพย์ อาจมีความผิดพลาดจากการคิดค่าธรรมเนียมเกินจากที่กำหนดไว้ (FinRisk3) มีค่าเท่ากับ 0.110 หมายความว่าถ้าค่าของ FinRisk1 และ FinRisk3 เพิ่มขึ้น 1 หน่วย ระดับการใช้ระบบพร้อมเพย์ในการโอนเงิน (Behav1) จะเพิ่มขึ้น 0.350 และ 0.110 ตามลำดับ



ตารางที่ 4.66 ค่าสถิติทดสอบข้อตกลงเบื้องต้นของสมมติฐานที่ 36.2 ถึง 38.5

สมมติฐาน	ค่าสถิติทดสอบข้อตกลงเบื้องต้น						
	ตัวแปรอิสระ ตัวแปรตาม มี มาตรวัดเป็น Interval ขึ้นไป	ข้อมูลของตัวแปร อิสระและตัวแปรตาม สุ่มมาจากประชากรที่ มีการแจกแจงปกติ	การตรวจสอบ ความสัมพันธ์ระหว่างตัว แปรอิสระ Multicollinearity (ค่าไอ เกิน)	การตรวจสอบ ความสัมพันธ์ของ ข้อมูล Auto Correlation (ค่า Durbin-Watson)	ความคลาดเคลื่อนที่เกิดจากการพยากรณ์ (ค่า residuals)		
					มีการแจก แจงปกติ	ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 0	มีความ แปรปรวนคงที่
36.2	✓	✓	5.601	1.945	✓	✓	✓
36.3	✓	✓	4.639	2.004	✓	✓	✓
36.4	✓	✓	3.641	1.922	✓	✓	✓
36.5	✓	✓	4.553	1.973	✓	✓	✓
36.6	✓	✓	4.554	1.913	✓	✓	✓
36.7	✓	✓	5.601	1.884	✓	✓	✓
36.8	✓	✓	4.639	1.879	✓	✓	✓
36.9	✓	✓	3.641	1.860	✓	✓	✓
36.10	✓	✓	4.553	1.869	✓	✓	✓
36.11	✓	✓	4.554	1.979	✓	✓	✓

ตารางที่ 4.66 ค่าสถิติทดสอบข้อตกลงเบื้องต้นของสมมติฐานที่ 36.2 ถึง 38.5 (ต่อ)

สมมติฐาน	ค่าสถิติทดสอบข้อตกลงเบื้องต้น						
	ตัวแปรอิสระ ตัวแปรตาม มี มาตรวัดเป็น Interval ขึ้นไป	ข้อมูลของตัวแปร อิสระและตัวแปรตาม สุ่มมาจากประชากรที่ มีการแจกแจงปกติ	การตรวจสอบ ความสัมพันธ์ระหว่างตัว แปรอิสระ Multicollinearity (ค่าไอ เกิน)	การตรวจสอบ ความสัมพันธ์ของ ข้อมูล Auto Correlation (ค่า Durbin-Watson)	ความคลาดเคลื่อนที่เกิดจากการพยากรณ์ (ค่า residuals)		
					มีการแจก แจงปกติ	ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 0	มีความ แปรปรวนคงที่
36.12	✓	✓	5.606	1.951	✓	✓	✓
36.13	✓	✓	4.639	1.994	✓	✓	✓
36.14	✓	✓	3.641	1.996	✓	✓	✓
36.15	✓	✓	4.553	1.923	✓	✓	✓
36.16	✓	✓	4.554	1.921	✓	✓	✓
36.17	✓	✓	5.603	1.934	✓	✓	✓
36.18	✓	✓	4.643	1.925	✓	✓	✓
36.19	✓	✓	3.641	1.922	✓	✓	✓
36.20	✓	✓	4.553	1.973	✓	✓	✓
36.21	✓	✓	4.553	1.970	✓	✓	✓
36.22	✓	✓	5.602	2.030	✓	✓	✓

ตารางที่ 4.66 ค่าสถิติทดสอบข้อตกลงเบื้องต้นของสมมติฐานที่ 36.2 ถึง 38.5 (ต่อ)

สมมติฐาน	ค่าสถิติทดสอบข้อตกลงเบื้องต้น						
	ตัวแปรอิสระ ตัวแปรตาม มี มาตรวัดเป็น Interval ขึ้นไป	ข้อมูลของตัวแปร อิสระและตัวแปรตาม สุ่มมาจากประชากรที่ มีการแจกแจงปกติ	การตรวจสอบ ความสัมพันธ์ระหว่างตัว แปรอิสระ Multicollinearity (ค่าไอ เกิน)	การตรวจสอบ ความสัมพันธ์ของ ข้อมูล Auto Correlation (ค่า Durbin-Watson)	ความคลาดเคลื่อนที่เกิดจากการพยากรณ์ (ค่า residuals)		
					มีการแจก แจงปกติ	ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 0	มีความ แปรปรวนคงที่
36.23	✓	✓	4.639	1.981	✓	✓	✓
36.24	✓	✓	3.641	1.963	✓	✓	✓
36.25	✓	✓	4.552	1.953	✓	✓	✓
37.1	✓	✓	4.737	2.008	✓	✓	✓
37.2	✓	✓	4.735	1.920	✓	✓	✓
37.3	✓	✓	4.735	2.110	✓	✓	✓
37.4	✓	✓	4.735	1.885	✓	✓	✓
37.5	✓	✓	4.735	2.017	✓	✓	✓
38.1	✓	✓	4.771	2.005	✓	✓	✓
38.2	✓	✓	4.771	1.868	✓	✓	✓
38.3	✓	✓	4.771	2.061	✓	✓	✓

ตารางที่ 4.66 ค่าสถิติทดสอบข้อตกลงเบื้องต้นของสมมติฐานที่ 36.2 ถึง 38.5 (ต่อ)

สมมติฐาน	ค่าสถิติทดสอบข้อตกลงเบื้องต้น						
	ตัวแปรอิสระ ตัวแปรตาม มี มาตรวัดเป็น Interval ขึ้นไป	ข้อมูลของตัวแปร อิสระและตัวแปรตาม สุ่มมาจากประชากรที่ มีการแจกแจงปกติ	การตรวจสอบ ความสัมพันธ์ระหว่างตัว แปรอิสระ Multicollinearity (ค่าไอ เกิน)	การตรวจสอบ ความสัมพันธ์ของ ข้อมูล Auto Correlation (ค่า Durbin-Watson)	ความคลาดเคลื่อนที่เกิดจากการพยากรณ์ (ค่า residuals)		
					มีการแจก แจงปกติ	ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 0	มีความ แปรปรวนคงที่
38.4	✓	✓	4.771	1.830	✓	✓	✓
38.5	✓	✓	4.769	1.967	✓	✓	✓

การวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุ เมื่อพยากรณ์ในสมมติฐานที่ 36.2 ถึง 38.5 จากตารางที่ 4.66 ผ่านการทดสอบสถิติตามข้อตกลงเบื้องต้น ได้แก่ ตัวแปรอิสระ ตัวแปรตาม มีระดับการวัดแบบอันตรภาคชั้น ข้อมูลของตัวแปรอิสระและตัวแปรตามสุ่มมาจากประชากร พบว่า มีการแจกแจงปกติ การตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ จะเห็นว่า มีค่าไม่เกิน 10 นั่นคือ ตัวแปรพยากรณ์ทั้ง 4 ตัว ไม่มีสถานะร่วมจึงเป็นไปตามเงื่อนไขการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุ การตรวจสอบความสัมพันธ์ของข้อมูล พบว่าค่า Durbin-Watson อยู่ระหว่าง 1.5-2.5 แสดงว่ายอมรับสมมติฐาน นั่นคือ ข้อมูลไม่มีความสัมพันธ์ภายในตัวเอง ความคลาดเคลื่อนที่เกิดจากการพยากรณ์ พบว่า มีการแจกแจงปกติ ค่าเฉลี่ยความคลาดเคลื่อนเท่ากับ 0.000 ซึ่งเป็นไปตามเงื่อนไขการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ และมีความแปรปรวนคงที่ จึงมีการทดสอบการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุ ดังแสดงไว้ในตารางที่ 4.67

ตารางที่ 4.67 ตัวแบบความสัมพันธ์ของตัวแปรเกณฑ์และตัวพยากรณ์ จากการวิเคราะห์ถดถอยพหุเพื่อพยากรณ์ในสมมติฐานที่ 36.2 ถึง 38.5

สมมติฐาน	ตัวแบบ	R	ขนาดอิทธิพล (R ²)	ค่าคงที่	SE _{est}	F	p-value
36.2	$\widehat{\text{Behav}}_1 = 2.402 - 0.144\text{OperRisk1} + 0.204\text{OperRisk3} + 0.175\text{OperRisk5...}$ (2)	.309	.096	2.402	0.383	8.345	.000
36.3	$\widehat{\text{Behav}}_1 = 2.053 + 0.335\text{TimeRisk2} + 0.234\text{TimeRisk3} - 0.127\text{TimeRisk4 ...}$ (3)	.377	.142	2.053	0.325	16.410	.000
36.4	$\widehat{\text{Behav}}_1 = 3.075 + 0.310\text{SocAccept1} - 0.220\text{SocAccept3...}$ (4)	.361	.139	3.075	0.193	19.791	.000
36.5	$\widehat{\text{Behav}}_1 = 2.009 - 0.147\text{PsychoRisk2} - 0.587\text{PsychoRisk3...}$ (5)	.589	.347	2.009	0.254	52.206	.000
36.6	$\widehat{\text{Behav}}_2 = 2.008 + 0.300\text{FinRisk1} + 0.144\text{FinRisk3...}$ (6)	.316	.100	2.008	0.271	10.938	.000
36.7	$\widehat{\text{Behav}}_2 = 2.556 + 0.172\text{OperRisk5...}$ (7)	.236	.056	2.556	0.402	4.631	.000
36.8	$\widehat{\text{Behav}}_2 = 2.053 + 0.335\text{TimeRisk2} + 0.234\text{TimeRisk3} - 0.127\text{TimeRisk4 ...}$ (8)	.345	.119	2.053	0.325	13.342	.000
36.9	$\widehat{\text{Behav}}_2 = 2.531 + 0.346\text{SocAccept1} - 0.122\text{SocAccept3...}$ (9)	.331	.109	2.531	0.200	16.196	.000

ตารางที่ 4.67 ตัวแบบความสัมพันธ์ของตัวแปรเกณฑ์และตัวพยากรณ์ จากการวิเคราะห์ถดถอยพหุเพื่อพยากรณ์ในสมมติฐานที่ 36.2 ถึง 38.5 (ต่อ)

สมมติฐาน	ตัวแบบ	R	ขนาดอิทธิพล (R ²)	ค่าคงที่	SE _{est}	F	p-value
36.10	$\widehat{\text{Behav}}_2 = 1.976 + 0.489\text{PsychoRisk}_3 - 0.134\text{PsychoRisk}_4 \dots (10)$.460	.212	1.976	0.289	26.520	.000
36.11	$\widehat{\text{Behav}}_3 = 2.202 + 0.21\text{FinRisk}_1 + 0.117\text{FinRisk}_3 \dots (11)$.230	.053	2.202	0.283	5.526	.000
36.12	$\widehat{\text{Behav}}_3 = 2.509 - 0.136\text{OperRisk}_1 + 0.244\text{OperRisk}_3 - 0.131\text{OperRisk}_4 \dots (12)$.347	.120	2.509	0.377	10.245	.000
36.13	$\widehat{\text{Behav}}_3 = 1.705 + 0.196\text{TimeRisk}_2 + 0.323\text{TimeRisk}_3 \dots (13)$.308	.095	1.705	0.350	10.352	.000
36.14	$\widehat{\text{Behav}}_3 = 2.557 + 0.302\text{SocAccept}_1 - 0.217\text{SocAccept}_3 \dots (14)$.325	.106	2.557	0.204	15.629	.000
36.15	$\widehat{\text{Behav}}_3 = 1.883 + 0.462\text{PsychoRisk}_3 \dots (15)$.428	.183	1.883	0.299	22.105	.000
36.16	$\widehat{\text{Behav}}_4 = 1.437 + 0.252\text{FinRisk}_1 - 0.153\text{FinRisk}_4 \dots (16)$.276	.076	1.437	0.284	8.141	.000
36.17	$\widehat{\text{Behav}}_4 = 2.605 - 0.094\text{OperRisk}_1 + 0.257\text{OperRisk}_3 - 0.177 \text{OperRisk}_5 \dots (17)$.210	.044	2.605	0.411	3.568	.004

ตารางที่ 4.67 ตัวแบบความสัมพันธ์ของตัวแปรเกณฑ์และตัวพยากรณ์ จากการวิเคราะห์ถดถอยพหุเพื่อพยากรณ์ในสมมติฐานที่ 36.2 ถึง 38.5 (ต่อ)

สมมติฐาน	ตัวแบบ	R	ขนาดอิทธิพล (R ²)	ค่าคงที่	SE _{est}	F	p-value
36.18	$\widehat{\text{Behav}}_4 = 0.786 + 0.114\text{TimeRisk1} + 0.373\text{TimeRisk3...}$ (18)	.324	.105	.786	0.366	11.377	.000
36.19	$\widehat{\text{Behav}}_4 = 3.075 + 0.310\text{SocAccept1} - 0.220\text{SocAccept3...}$ (19)	.361	.139	3.075	0.193	19.791	.000
36.20	$\widehat{\text{Behav}}_4 = 2.009 - 0.147\text{PsychoRisk2} + 0.587\text{PsychoRisk3...}$ (20)	.589	.347	2.009	0.254	52.206	.000
36.21	$\widehat{\text{Behav}}_5 = 2.702 + 0.276\text{FinRisk1} + 0.134\text{FinRisk3...}$ (21)	.361	.130	2.702	0.217	14.070	.000
36.22	$\widehat{\text{Behav}}_5 = 2.598 - 0.112\text{OperRisk1} + 0.213\text{OperRisk3} - 0.160\text{OperRisk4...}$ (22)	.411	.169	2.598	0.340	15.961	.000
36.23	$\widehat{\text{Behav}}_5 = 2.193 - 0.133\text{TimeRisk1} + 0.341\text{TimeRisk2} + 0.266\text{TimeRisk3} - 0.099\text{TimeRisk4 ...}$ (23)	.433	.188	2.193	0.296	22.783	.000
36.24	$\widehat{\text{Behav}}_5 = 3.628 + 0.252\text{SocAccept1} - 0.244\text{SocAccept3...}$ (24)	.374	.140	3.628	0.180	21.443	.000

ตารางที่ 4.67 ตัวแบบความสัมพันธ์ของตัวแปรเกณฑ์และตัวพยากรณ์ จากการวิเคราะห์ถดถอยพหุเพื่อพยากรณ์ในสมมติฐานที่ 36.2 ถึง 38.5 (ต่อ)

สมมติฐาน	ตัวแบบ	R	ขนาดอิทธิพล (R ²)	ค่าคงที่	SE _{est}	F	p-value
36.25	$\widehat{\text{Behav}}_5 = 2.741 - 0.202\text{PsychoRisk}_2 + 0.509\text{PsychoRisk}_3 \dots (25)$.623	.388	2.741	0.232	61.710	.000
37.1	$\widehat{\text{Behav}}_1 = 2.084 + 0.306\text{PersonTrust}_1 + 0.202\text{PersonTrust}_4 \dots (26)$.426	.181	2.084	0.283	21.820	.000
37.2	$\widehat{\text{Behav}}_2 = 1.945 + 0.265\text{PersonTrust}_1 \dots (27)$.359	.129	1.945	0.301	14.565	.000
37.3	$\widehat{\text{Behav}}_3 = 1.452 + 0.210\text{PersonTrust}_1 + 0.312\text{PersonTrust}_3 \dots (28)$.440	.194	1.452	0.295	23.697	.000
37.4	$\widehat{\text{Behav}}_4 = 1.322 + 0.270\text{PersonTrust}_4 \dots (29)$.350	.122	1.322	0.313	13.760	.000
37.5	$\widehat{\text{Behav}}_5 = 2.159 + 0.252\text{PersonTrust}_1 + 0.215\text{PersonTrust}_4 \dots (30)$.442	.195	2.159	0.259	23.742	.000
38.1	$\widehat{\text{Behav}}_1 = 1.659 + 0.272\text{SecureTrust}_2 + 0.319\text{SecureTrust}_4 \dots (31)$.482	.232	1.659	0.293	29.814	.000
38.2	$\widehat{\text{Behav}}_2 = 1.530 + 0.207\text{SecureTrust}_2 + 0.270\text{SecureTrust}_4 \dots (32)$.408	.167	1.530	0.313	19.778	.000

ตารางที่ 4.67 ตัวแบบความสัมพันธ์ของตัวแปรเกณฑ์และตัวพยากรณ์ จากการวิเคราะห์ถดถอยพหุเพื่อพยากรณ์ในสมมติฐานที่ 36.2 ถึง 38.5 (ต่อ)

สมมติฐาน	ตัวแบบ	R	ขนาดอิทธิพล (R ²)	ค่าคงที่	SE _{est}	F	p-value
38.3	$\widehat{Behav3} = 1.523 + 0.289SecureTrust2 + 0.228SecureTrust4 \dots (33)$.429	.184	1.523	0.316	22.329	.000
38.4	$\widehat{Behav4} = 1.439 + 0.294SecureTrust2 + 0.197SecureTrust4 \dots (34)$.337	.113	1.439	0.335	12.636	.000
38.5	$\widehat{Behav5} = 1.531 + 0.265SecureTrust2 + 0.340SecureTrust4 \dots (35)$.544	.296	1.531	0.258	41.040	.000

การวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุ เมื่อพยากรณ์ในสมมติฐานที่ 36.2 ถึง 38.5 จากตารางที่ 4.67 ได้ตัวแบบจำนวน 34 ตัวแบบ เท่ากับสมการจำนวน 34 สมการ พบว่า มีขนาดอิทธิพล (R²) ระหว่าง 0.044 ถึง 0.388



บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

งานวิจัยเรื่อง “การศึกษาความถี่ในการใช้ระบบพร้อมเพย์” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงและความไว้วางใจจำแนกตามลักษณะทางประชากรศาสตร์ ปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงและปัจจัยความไว้วางใจที่มีอิทธิพลต่อการใช้ระบบพร้อมเพย์ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย ประชากรกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ที่ใช้ระบบพร้อมเพย์ ในกรุงเทพมหานคร เนื่องจากไม่ทราบจำนวนที่แน่ชัด ผู้วิจัยแจกแบบสอบถามจำนวน 400 คน ทำการเก็บข้อมูล 2 แบบ คือ เก็บข้อมูลแบบออฟไลน์ และเก็บข้อมูลแบบออนไลน์

5.1 สรุปผลการวิจัย

5.1.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทางประชากรศาสตร์

จากกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามในงานวิจัยเรื่อง “การศึกษาความถี่ในการใช้ระบบพร้อมเพย์” มีจำนวนทั้งสิ้น 400 คน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 207 คน คิดเป็นร้อยละ 51.7 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด และเป็นเพศชาย จำนวน 193 คน คิดเป็นร้อยละ 48.3 คน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วง 18-25 ปี จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 27.0 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ช่วงอายุ 26-31 ปี จำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 27.8 ช่วงอายุ 32-40 ปี จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 25.8 คน และช่วงอายุ 41-64 ปี จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 19.5 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 225 คน คิดเป็นร้อยละ 56.3 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด รองลงมา มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 31.3 และระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 12.5 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 219 คน คิดเป็นร้อยละ 54.8 เจ้าของธุรกิจ จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 21.5 ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 14.5 และนักเรียน/นักศึกษา จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 9.3 และผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีรายได้ต่ำกว่า 15,000 บาท จำนวน 194 คน คิดเป็นร้อยละ 48.5 ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ทั้งหมด รายได้ 15,001 – 35,000 บาท จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 30.0 และรายได้มากกว่า 35,000 บาท จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 21.5

5.1.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยง

ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยง และปัจจัยความไว้วางใจ แสดงผลเป็นค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ดังนี้

1) ความเสี่ยงด้านการเงิน โดยภาพรวมแล้วความเสี่ยงด้านการเงิน มีความคิดเห็นว่ามีปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงอยู่ในระดับปานกลาง (\bar{X} เท่ากับ 2.69, SD = .614) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่า ความคิดเห็นต่อ เงินในบัญชีหายไป จากการทำธุรกรรมด้วยระบบพร้อมเพย์ มีความคิดเห็นว่ามีโอกาสเสี่ยงอยู่ในระดับน้อย (\bar{X} เท่ากับ 2.09, SD = 1.195)

2) ความเสี่ยงด้านประสิทธิภาพ โดยภาพรวมแล้วความเสี่ยงด้านประสิทธิภาพ มีความคิดเห็นว่ามีปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงอยู่ในระดับน้อย (\bar{X} เท่ากับ 2.49, SD = .490) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่า ความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพทำธุรกรรมการเงินได้ทุกที่ทุกเวลา มีปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงอยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} เท่ากับ 4.35, SD = .905) ส่วนความคิดเห็นต่อระบบพร้อมเพย์ ทำให้สามารถทำธุรกรรมโอนเงินโดยไม่เกิดความผิดพลาด มีปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงอยู่ในระดับน้อย (\bar{X} เท่ากับ 2.27, SD = 1.227)

3) ความเสี่ยงด้านระยะเวลา โดยภาพรวมแล้วความเสี่ยงด้านระยะเวลา มีความคิดเห็นว่ามีปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงอยู่ในระดับปานกลาง (\bar{X} เท่ากับ 2.87, SD = .443) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่า ความคิดเห็นต่อการทำธุรกรรมโอนเงินด้วยระบบพร้อมเพย์ มีการยืนยันข้อมูลหลายขั้นตอน มีปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงอยู่ในระดับมาก (\bar{X} เท่ากับ 3.91, SD = 1.020) และความคิดเห็นต่อกรณีที่ทำธุรกรรมด้วยระบบพร้อมเพย์แล้วมีการ โอนเงินผิดอาจไม่ได้รับเงินคืน หรือใช้เวลานานที่จะได้เงินคืน มีปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงอยู่ในระดับมาก (\bar{X} เท่ากับ 3.45, SD = 1.079)

4) ความเสี่ยงด้านสังคม โดยภาพรวมแล้วความเสี่ยงด้านสังคม มีความคิดเห็นว่ามีปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงอยู่ในระดับปานกลาง (\bar{X} เท่ากับ 3.04, SD = .572) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่า ความคิดเห็นต่อการใช้ระบบพร้อมเพย์เนื่องจากระบบมีความน่าเชื่อถือ และเป็นที่ยอมรับต่อสังคม มีปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงอยู่ในระดับน้อย (\bar{X} เท่ากับ 2.05, SD = 1.084) และความคิดเห็นต่อบุคคลรอบข้างของ (บุคคลในครอบครัว ญาติ พี่น้อง เพื่อน) ไม่สนับสนุนให้ใช้ระบบพร้อมเพย์ มีปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงอยู่ในระดับน้อย (\bar{X} เท่ากับ 2.26, SD = 1.271)

5) ความเสี่ยงด้านจิตวิทยา โดยภาพรวมแล้วความเสี่ยงด้านจิตวิทยา มีความคิดเห็นว่ามีปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงอยู่ในระดับปานกลาง (\bar{X} เท่ากับ 2.62, $SD = .883$) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่า ความคิดเห็นต่อความรู้สึกรีดกั้วล หากต้องทำธุรกรรมการเงินด้วยระบบพร้อมเพย์ มีปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงอยู่ในระดับน้อย (\bar{X} เท่ากับ 2.41, $SD = 1.273$) ส่วนความคิดเห็นต่อความรู้สึกสบายใจ หากคนรอบข้างใช้ระบบพร้อมเพย์ มีปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงอยู่ในระดับมาก (\bar{X} เท่ากับ 3.59, $SD = 1.065$)

6) ปัจจัยความไว้วางใจด้านความเป็นส่วนตัว โดยภาพรวมแล้วความไว้วางใจด้านความเป็นส่วนตัว มีความคิดเห็นว่ามี ความไว้วางใจอยู่ในระดับปานกลาง (\bar{X} เท่ากับ 3.00, $SD = .726$) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อมีความไว้วางใจอยู่ในระดับปานกลาง

7) ปัจจัยความไว้วางใจด้านความปลอดภัย โดยภาพรวมแล้วความไว้วางใจด้านความปลอดภัย มีความคิดเห็นว่ามี ความไว้วางใจอยู่ในระดับปานกลาง (\bar{X} เท่ากับ 3.21, $SD = .734$) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่า ความคิดเห็นต่อระบบพร้อมเพย์มีระบบความปลอดภัยจากการโจรกรรมข้อมูล ด้วยการกรอกรหัส OTP และรหัสลับส่วนตัว (รหัสผ่านครั้งเดียว เพื่อใช้ยืนยันการทำธุรกรรมการเงิน) มีความไว้วางใจอยู่ในระดับมาก (\bar{X} เท่ากับ 3.69, $SD = 1.110$)

8) ด้านพฤติกรรมการใช้ระบบพร้อมเพย์ โดยภาพรวมแล้วพฤติกรรมการใช้ระบบพร้อมเพย์ มีการใช้ในระดับมาก (\bar{X} เท่ากับ 3.59, $SD = 1.093$) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่า ความคิดเห็นต่อระดับความถี่ที่ใช้ระบบพร้อมเพย์ในการโอนเงิน อยู่ในระดับมาก กล่าวคือ มีการใช้ประมาณ 15 - 19 ครั้งต่อสัปดาห์ (\bar{X} เท่ากับ 3.46, $SD = 1.238$) และความคิดเห็นในช่วง 2-3 ปีข้างหน้า มีความน่าจะเป็นที่จะยังคงจะใช้ระบบพร้อมเพย์ต่อไป อยู่ในระดับมาก (\bar{X} เท่ากับ 3.72, $SD = 1.162$)

5.1.3 ผลการทดสอบสมมติฐานความแตกต่างด้านปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงกับลักษณะทางประชากรศาสตร์

ผลการทดสอบสมมติฐานความแตกต่างของระดับความคิดเห็นกับปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยง พบว่า ลักษณะประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกัน มีปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงด้านการเงิน ด้านประสิทธิภาพ ด้านระยะเวลา ด้านสังคม และด้านจิตวิทยา โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะในปัจจุบันระบบพร้อมเพย์เป็นที่ยอมรับของผู้ใช้งานระบบ ไม่ว่าจะเพศ อายุ ระดับการศึกษา หรืออาชีพใด ก็ไม่มีผลในเรื่องของการรับรู้ความเสี่ยงที่แตกต่างกัน ที่จะส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้ระบบพร้อมเพย์ แต่มีบางประเด็น ที่มีความแตกต่างกัน คือ

1) อายุที่ต่างกันมีปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงด้านระยะเวลา ซึ่งโดยรวมไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ มีความคิดเห็นว่า ในการทำธุรกรรมโอนเงินด้วยระบบพร้อมเพย์ มีการยืนยันข้อมูลหลายขั้นตอน แตกต่างกัน (P-value = .002) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ซึ่งจากการทดสอบด้วยสถิติ LSD พบว่า กลุ่มอายุ 18-25 ปี คิดต่างจากกลุ่มอายุ 32-40 ปี และกลุ่มอายุ 18-25 ปี คิดต่างจากกลุ่มอายุ 41-64 ปี

2) อายุที่ต่างกันมีปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงด้านสังคม ซึ่งโดยรวมไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ มีความคิดเห็นว่า หากใช้ระบบพร้อมเพย์ จะเป็นที่ยอมรับต่อคนรอบข้าง แตกต่างกัน (P-value = .005) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ซึ่งจากการทดสอบด้วยสถิติ LSD พบว่า กลุ่มอายุ 18-25 ปี คิดต่างจากกลุ่มอายุ 32-40 ปี และกลุ่มอายุ 18-25 ปี คิดต่างจากกลุ่มอายุ 41-64 ปี

3) อายุที่ต่างกันมีปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงด้านจิตวิทยา ซึ่งโดยรวมไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ มีความคิดเห็นว่า มีความรู้สึกไม่สบายใจ หากคนรอบข้างไม่ใช้ระบบพร้อมเพย์ แตกต่างกัน (P-value = .001) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ซึ่งจากการทดสอบด้วยสถิติ LSD พบว่า กลุ่มอายุ 18-25 ปี คิดต่างจากกลุ่มอายุ 32-40 ปี และกลุ่มอายุ 18-25 ปี คิดต่างจากกลุ่มอายุ 41-64 ปี

4) ระดับการศึกษาที่ต่างกันมีปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงด้านจิตวิทยา ซึ่งโดยรวมไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ มีความคิดเห็นว่า มีความรู้สึกไม่สบายใจ หากคนรอบข้างไม่ใช้ระบบพร้อมเพย์ แตกต่างกัน (P-value = .001) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ซึ่งจากการทดสอบด้วยสถิติ LSD พบว่า กลุ่มระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี คิดต่างจากกลุ่มระดับการศึกษาปริญญาตรี และกลุ่มระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี คิดต่างจากกลุ่มระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี

5) อาชีพที่ต่างกันมีปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงด้านจิตวิทยา โดยภาพรวมแตกต่างกัน และเมื่อจำแนกเป็นรายข้อ มีความคิดเห็นว่า มีความรู้สึกวิตกกังวล หากต้องทำธุรกรรมการเงินด้วยระบบพร้อมเพย์ แตกต่างกัน (P-value = .003) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ซึ่งจากการทดสอบด้วยสถิติ LSD พบว่า กลุ่มอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ คิดต่างจากกลุ่มอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน กลุ่มอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ คิดต่างจากกลุ่มนักเรียน/นักศึกษา กลุ่มอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน คิดต่างจากกลุ่มอาชีพเจ้าของธุรกิจ/อาชีพอิสระ และกลุ่มอาชีพเจ้าของธุรกิจ/อาชีพอิสระ คิดต่างจากกลุ่มนักเรียน/นักศึกษา

5.1.4 ผลการทดสอบสมมติฐานความแตกต่างด้านความไว้วางใจกับลักษณะทางประชากรศาสตร์

ผลการทดสอบความแตกต่างของลักษณะทางประชากรศาสตร์ กับปัจจัยความไว้วางใจ พบว่า ลักษณะประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกัน มีความไว้วางใจ โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะระบบพร้อมเพย์สามารถไว้วางใจได้ เนื่องจากการลงทะเบียนมีความปลอดภัย และสามารถสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้ใช้งานระบบ แต่มีบางประเด็น ที่มีความแตกต่างกันคือ

1) อายุที่ต่างกันมีความไว้วางใจด้านความปลอดภัย ซึ่งโดยรวมไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ มีความคิดเห็นว่า ความไว้วางใจในระบบพร้อมเพย์ และสิทธิที่จะให้ข้อมูลส่วนตัว แตกต่างกัน ($P\text{-value} = .003$) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ซึ่งจากการทดสอบด้วยสถิติ LSD พบว่า กลุ่มอายุ 18 – 25 ปี คิดต่างจากกลุ่มอายุ 32 – 40 ปี กลุ่มอายุ 18 – 25 ปี คิดต่างจากกลุ่มอายุ 41 – 64 ปี กลุ่มอายุ 26 – 31 ปี คิดต่างจากกลุ่มอายุ 32 – 40 ปี และกลุ่มอายุ 26 – 31 ปี คิดต่างจากกลุ่มอายุ 41 – 64 ปี

2) อาชีพที่ต่างกันมีความไว้วางใจด้านความเป็นส่วนตัว โดยภาพรวมแตกต่างกัน และเมื่อจำแนกเป็นรายข้อ มีความคิดเห็นว่า ระบบพร้อมเพย์ไว้วางใจได้ แม้ว่าต้องให้ข้อมูลหมายเลขบัตรประชาชนหรือหมายเลขโทรศัพท์มือถือ แตกต่างกัน ($P\text{-value} = .000$) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ซึ่งจากการทดสอบด้วยสถิติ LSD พบว่า กลุ่มอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ กลุ่มอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน และกลุ่มอาชีพเจ้าของธุรกิจ/อาชีพอิสระคิดต่างจากกลุ่มนักเรียน/นักศึกษา และมีความคิดเห็นว่า ระบบพร้อมเพย์เป็นระบบที่ทันสมัย และถูกโจรกรรมข้อมูลได้ยาก แตกต่างกัน ($P\text{-value} = .000$) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ซึ่งจากการทดสอบด้วยสถิติ LSD พบว่า กลุ่มอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ กลุ่มอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน กลุ่มอาชีพเจ้าของธุรกิจ/อาชีพอิสระ และกลุ่มอาชีพอื่นๆ คิดต่างจากกลุ่มนักเรียน/นักศึกษา

3) อาชีพที่ต่างกันมีความไว้วางใจด้านความปลอดภัย ซึ่งโดยรวมไม่แตกต่างกัน และเมื่อจำแนกเป็นรายข้อ มีความคิดเห็นว่า การใช้ระบบพร้อมเพย์มีความเป็นไปได้ที่จะทำให้ผู้อื่นนำข้อมูลส่วนตัวไปใช้ แตกต่างกัน ($P\text{-value} = .004$) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ซึ่งจากการทดสอบด้วยสถิติ LSD พบว่า กลุ่มอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ กลุ่มอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน กลุ่มอาชีพเจ้าของธุรกิจ/อาชีพอิสระ และกลุ่มอาชีพอื่นๆ คิดต่างจากกลุ่มนักเรียน/นักศึกษา

5.1.5 ผลการทดสอบถดถอยเชิงพหุ(Multiple Linear Regression)

5.1.5.1 ปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยง ของลักษณะทางประชากรศาสตร์ ที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการใช้ระบบพร้อมเพย์ในการ โอนเงิน การรับเงิน การชำระค่าสินค้าและ/หรือบริการ การรับบริการจากภาครัฐ (เงินคืนภาษี สวัสดิการ) และความน่าจะเป็นที่จะยังคงจะใช้ระบบพร้อมเพย์

ตารางที่ 5.1 ผลการทดสอบถดถอยเชิงพหุปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการใช้ระบบพร้อมเพย์

สมมติฐาน	ยอมรับ	สัดส่วนการพยากรณ์ (%)
H _{3.6} : ปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการใช้ระบบพร้อมเพย์		
● H _{3.6.1} : ปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงด้านการเงินมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการใช้ระบบพร้อมเพย์ในการ โอนเงิน	✓	12.9
● H _{3.6.2} : ปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงด้านประสิทธิภาพมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการใช้ระบบพร้อมเพย์ในการ โอนเงิน	✓	9.6
● H _{3.6.3} : ปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงด้านระยะเวลามีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการใช้ระบบพร้อมเพย์ในการ โอนเงิน	✓	14.2
● H _{3.6.4} : ปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงด้านสังคมมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการใช้ระบบพร้อมเพย์ในการ โอนเงิน	✓	13.9
● H _{3.6.5} : ปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงด้านจิตวิทยามีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการใช้ระบบพร้อมเพย์ในการ โอนเงิน	✓	34.7
● H _{3.6.6} : ปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงด้านการเงินมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการใช้ระบบพร้อมเพย์ในการรับเงิน	✓	10.0
● H _{3.6.7} : ปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงด้านประสิทธิภาพมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการใช้ระบบพร้อมเพย์ในการรับเงิน	✓	5.6
● H _{3.6.8} : ปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงด้านระยะเวลามีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการใช้ระบบพร้อมเพย์ในการรับเงิน	✓	11.9

ตารางที่ 5.1 ผลการทดสอบถดถอยเชิงพหุปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการใช้ระบบพร้อมเพย์ (ต่อ)

สมมติฐาน	ยอมรับ	สัดส่วนการพยากรณ์ (%)
● H _{3.6.9} : ปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงด้านสังคมมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการใช้ระบบพร้อมเพย์ในการรับเงิน	√	10.9
● H _{3.6.10} : ปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงด้านจิตวิทยามีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการใช้ระบบพร้อมเพย์ในการรับเงิน	√	21.2
● H _{3.6.11} : ปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงด้านการเงินมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการใช้ระบบพร้อมเพย์ในการชำระค่าสินค้าและ/หรือบริการ	√	5.3
● H _{3.6.12} : ปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงด้านประสิทธิภาพมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการใช้ระบบพร้อมเพย์ในการชำระค่าสินค้าและ/หรือบริการ	√	12.0
● H _{3.6.13} : ปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงด้านระยะเวลาที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการใช้ระบบพร้อมเพย์ในการชำระค่าสินค้าและ/หรือบริการ	√	9.5
● H _{3.6.14} : ปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงด้านสังคมมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการใช้ระบบพร้อมเพย์ในการชำระค่าสินค้าและ/หรือบริการ	√	10.6
● H _{3.6.15} : ปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงด้านจิตวิทยามีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการใช้ระบบพร้อมเพย์ในการชำระค่าสินค้าและ/หรือบริการ	√	18.3
● H _{3.6.16} : ปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงด้านการเงินมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการใช้ระบบพร้อมเพย์ในการใช้บริการจากภาครัฐ (เงินคืนภาษี สวัสดิการ) ผ่านระบบพร้อมเพย์	√	7.6
● H _{3.6.17} : ปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงด้านประสิทธิภาพมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการใช้ระบบพร้อมเพย์ในการใช้บริการจากภาครัฐ (เงินคืนภาษี สวัสดิการ) ผ่านระบบพร้อมเพย์	√	4.4

ตารางที่ 5.1 ผลการทดสอบถดถอยเชิงพหุปัจจัยการรับรู้ความเสี่งที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการใช้ระบบพร้อมเพย์ (ต่อ)

สมมติฐาน	ยอมรับ	สัดส่วนการพยากรณ์ (%)
<ul style="list-style-type: none"> ● H_{36.18}: ปัจจัยการรับรู้ความเสี่งด้านระยะเวลาที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการใช้ระบบพร้อมเพย์ในการใช้บริการจากภาครัฐ (เงินค้ำกษาปี สวัสดิการ) ผ่านระบบพร้อมเพย์ 	√	10.5
<ul style="list-style-type: none"> ● H_{36.19}: ปัจจัยการรับรู้ความเสี่งด้านสังคมที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการใช้ระบบพร้อมเพย์ในการใช้บริการจากภาครัฐ (เงินค้ำกษาปี สวัสดิการ) ผ่านระบบพร้อมเพย์ 	√	13.9
<ul style="list-style-type: none"> ● H_{36.20}: ปัจจัยการรับรู้ความเสี่งด้านจิตวิทยามีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการใช้ระบบพร้อมเพย์ในการใช้บริการจากภาครัฐ (เงินค้ำกษาปี สวัสดิการ) ผ่านระบบพร้อมเพย์ 	√	34.7
<ul style="list-style-type: none"> ● H_{36.21}: ปัจจัยการรับรู้ความเสี่งด้านการเงินที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการใช้ระบบพร้อมเพย์ในช่วง 2-3 ปี ข้างหน้า มีความน่าจะเป็นที่จะยังคงจะใช้ระบบพร้อมเพย์ต่อไป 	√	13.0
<ul style="list-style-type: none"> ● H_{36.21}: ปัจจัยการรับรู้ความเสี่งด้านการเงินที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการใช้ระบบพร้อมเพย์ในช่วง 2-3 ปี ข้างหน้า มีความน่าจะเป็นที่จะยังคงจะใช้ระบบพร้อมเพย์ต่อไป 	√	13.0
<ul style="list-style-type: none"> ● H_{36.22}: ปัจจัยการรับรู้ความเสี่งด้านประสิทธิภาพมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการใช้ระบบพร้อมเพย์ในช่วง 2-3 ปี ข้างหน้า มีความน่าจะเป็นที่จะยังคงจะใช้ระบบพร้อมเพย์ต่อไป 	√	16.9
<ul style="list-style-type: none"> ● H_{36.23}: ปัจจัยการรับรู้ความเสี่งด้านระยะเวลาที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการใช้ระบบพร้อมเพย์ในช่วง 2-3 ปี ข้างหน้า มีความน่าจะเป็นที่จะยังคงจะใช้ระบบพร้อมเพย์ต่อไป 	√	18.8

ตารางที่ 5.1 ผลการทดสอบถดถอยเชิงพหุปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการใช้ระบบพร้อมเพย์ (ต่อ)

สมมติฐาน	ยอมรับ	สัดส่วนการพยากรณ์ (%)
<ul style="list-style-type: none"> ● H_{3.6.24}: ปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงด้านสังคมมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการใช้ระบบพร้อมเพย์ในช่วง 2-3 ปี ข้างหน้า มีความน่าจะเป็นที่จะยังคงจะใช้ระบบพร้อมเพย์ต่อไป 	√	14.0
<ul style="list-style-type: none"> ● H_{3.6.25}: ปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงด้านจิตวิทยามีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการใช้ระบบพร้อมเพย์ในช่วง 2-3 ปี ข้างหน้า มีความน่าจะเป็นที่จะยังคงจะใช้ระบบพร้อมเพย์ต่อไป 	√	38.8

√ = ยอมรับสมมติฐาน X = ปฏิเสธสมมติฐาน

5.1.5.2 ความไว้วางใจด้านความเป็นส่วนตัวและด้านความปลอดภัย ของลักษณะทางประชากรศาสตร์ ที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการใช้ระบบพร้อมเพย์ในการโอนเงิน การรับเงิน การชำระค่าสินค้าและ/หรือบริการ การรับบริการจากภาครัฐ (เงินคืนภาษี สวัสดิการ) และความน่าจะเป็นที่จะยังคงจะใช้ระบบพร้อมเพย์

ตารางที่ 5.2 ผลการทดสอบพหุคูณถดถอยของความไว้วางใจที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการใช้ระบบพร้อมเพย์

สมมติฐาน	ยอมรับ	สัดส่วนการพยากรณ์ (%)
H ₃₇ : ปัจจัยความไว้วางใจด้านความเป็นส่วนตัวมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการใช้ระบบพร้อมเพย์		
<ul style="list-style-type: none"> ● H_{37.1}: ปัจจัยความไว้วางใจด้านความเป็นส่วนตัวมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการใช้ระบบพร้อมเพย์ในการโอนเงิน 	√	18.1
<ul style="list-style-type: none"> ● H_{37.2}: ปัจจัยความไว้วางใจด้านความเป็นส่วนตัวมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการใช้ระบบพร้อมเพย์ในการรับเงิน 	√	12.9

ตารางที่ 5.2 ผลการทดสอบพหุคูณถดถอยของความไว้วางใจที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการใช้ระบบพร้อมเพย์ (ต่อ)

สมมติฐาน	ยอมรับ	สัดส่วนการพยากรณ์ (%)
<ul style="list-style-type: none"> ● H_{37.3}: ปัจจัยความไว้วางใจด้านความเป็นส่วนตัวมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการใช้ระบบพร้อมเพย์ในการชำระค่าสินค้าและ/หรือบริการ 	√	19.4
<ul style="list-style-type: none"> ● H_{37.4}: ปัจจัยความไว้วางใจด้านความเป็นส่วนตัวมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการใช้ระบบพร้อมเพย์ในการใช้บริการจากภาครัฐ (เงินคืนภาษี สวัสดิการ) ผ่านระบบพร้อมเพย์ 	√	12.2
<ul style="list-style-type: none"> ● H_{37.5}: ปัจจัยความไว้วางใจด้านความเป็นส่วนตัวมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการใช้ระบบพร้อมเพย์ในช่วง 2-3 ปี ข้างหน้า มีความน่าจะเป็นที่จะยังคงจะใช้ระบบพร้อมเพย์ต่อไป 	√	19.5
H ₃₈ : ปัจจัยความไว้วางใจด้านความปลอดภัยมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการใช้ระบบพร้อมเพย์		
<ul style="list-style-type: none"> ● H_{38.1}: ปัจจัยความไว้วางใจด้านความปลอดภัยมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการใช้ระบบพร้อมเพย์ในการโอนเงิน 	√	23.2
<ul style="list-style-type: none"> ● H_{38.2}: ปัจจัยความไว้วางใจด้านความปลอดภัยมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการใช้ระบบพร้อมเพย์ในการรับเงิน 	√	16.7
<ul style="list-style-type: none"> ● H_{38.3}: ปัจจัยความไว้วางใจด้านความปลอดภัยมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการใช้ระบบพร้อมเพย์ในการชำระค่าสินค้าและ/หรือบริการ 	√	18.4
<ul style="list-style-type: none"> ● H_{38.4}: ปัจจัยความไว้วางใจด้านความปลอดภัยมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการใช้ระบบพร้อมเพย์ในการใช้บริการจากภาครัฐ (เงินคืนภาษี สวัสดิการ) ผ่านระบบพร้อมเพย์ 	√	11.3

√ = ยอมรับสมมติฐาน X = ปฏิเสธสมมติฐาน

5.2 อภิปรายผล

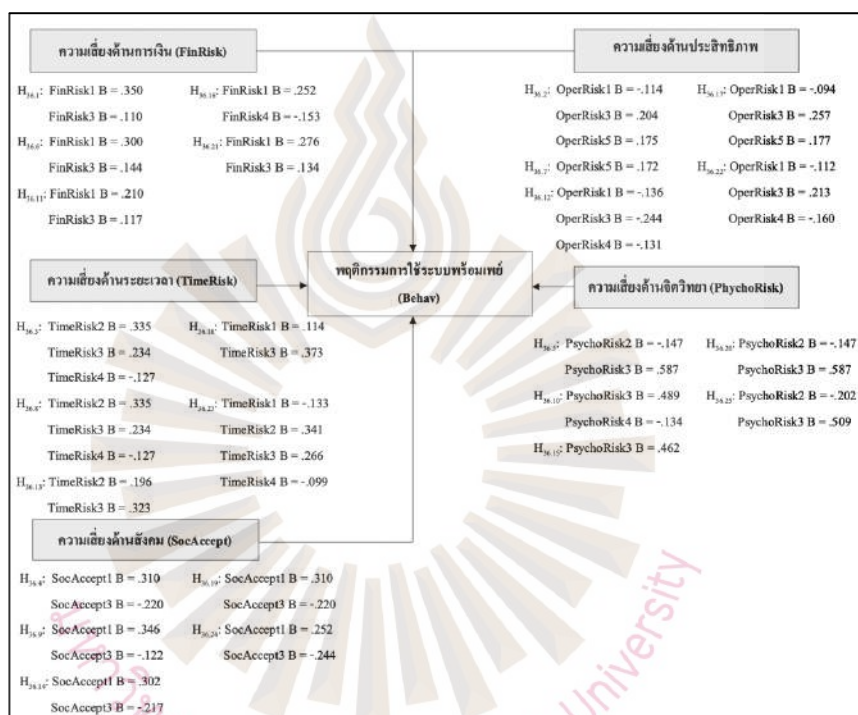
การศึกษาความเสี่ยงในการใช้ระบบพร้อมเพย์ ผู้วิจัยอภิปรายผลการวิจัยโดยอ้างอิงจากแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

ผลการทดสอบถดถอยเชิงพหุคูณตารางที่ 5.1 ปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการใช้ระบบพร้อมเพย์ พบว่า สัดส่วนการพยากรณ์ที่มีค่าสูงที่สุด คือ ปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงด้านจิตวิทยามีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการใช้ระบบพร้อมเพย์ในช่วง 2-3 ปี ข้างหน้า มีความน่าจะเป็นที่จะยังคงจะใช้ระบบพร้อมเพย์ต่อไป (H36.25) ซึ่งมีสัดส่วนการพยากรณ์ 38.8% รองลงมาคือ ปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงด้านจิตวิทยามีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการใช้ระบบพร้อมเพย์ในการโอนเงิน (H36.5) และปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงด้านจิตวิทยามีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการใช้ระบบพร้อมเพย์ในการใช้บริการจากภาครัฐ (เงินคืนภาษี สวัสดิการ) ผ่านระบบพร้อมเพย์ (H36.20) ซึ่งมีสัดส่วนการพยากรณ์เท่ากัน คือ 34.7% และปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงด้านจิตวิทยามีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการใช้ระบบพร้อมเพย์ในการรับเงิน (H36.10) มีสัดส่วนการพยากรณ์ 21.2% ดังนั้น จากผลการวิเคราะห์สามารถอภิปรายผลได้ว่า ปัจจัยที่ผู้ใช้งานระบบรับรู้ถึงความเสี่ยง คือด้านจิตวิทยา ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้ระบบพร้อมเพย์ ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะการรับรู้ได้ถึงความเสี่ยงที่มีความรู้สึกถึงบุคลิก หรือลักษณะนิสัยของตนเอง หากผู้ใช้งานระบบมีความรู้สึกในเชิงลบ และสูญเสียความมั่นใจในตนเองอาจส่งผลต่อการใช้งาน ทั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ (Lim, 2003) ได้กล่าวว่าความเสี่ยงด้านจิตวิทยา คือ ความรู้สึกว่าการใช้บริการอาจไม่เหมาะสมกับตนเอง

ผลการทดสอบถดถอยเชิงพหุคูณตารางที่ 5.2 ความไว้วางใจที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการใช้ระบบพร้อมเพย์ พบว่า ปัจจัยที่แสดงสัดส่วนการพยากรณ์ที่มีค่าสูง คือ ปัจจัยความไว้วางใจด้านความปลอดภัยมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการใช้ระบบพร้อมเพย์ในการโอนเงิน (H38.1) มีสัดส่วนการพยากรณ์ 23.2% ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะผู้ใช้งานระบบการรับรู้ได้ถึงความเสี่ยงที่ต้องเผชิญในการสูญเสียข้อมูลด้านการเงินหรือโคณละเมิดข้อมูลที่เป็นความลับทางด้านการเงิน เช่น รหัสผ่านในการทำธุรกรรม ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของประวิทย์ พิมพะสาร (2555) ที่กล่าวว่า ทัศนคติ ความเชื่อ และความรู้สึกถึงการไม่ได้รับความปลอดภัยจากการใช้บริการ เช่น การถูกโจรกรรมข้อมูลผ่านทางอินเทอร์เน็ต การถูกโจรกรรมเลขที่บัญชีในระหว่างการใช้บริการ โอนเงิน รวมถึงการถูกลักลอบเข้าถึงข้อมูลส่วนตัวโดยไม่ได้รับอนุญาต ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้ระบบพร้อมเพย์

5.2.1 เปรียบเทียบค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรอิสระ (B) ปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยง และปัจจัยความไว้วางใจ มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการใช้ระบบพร้อมเพย์

5.2.1.1 เปรียบเทียบค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย ปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงด้านการเงิน ด้านประสิทธิภาพ ด้านระยะเวลา ด้านสังคม และด้านจิตวิทยา มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการใช้ระบบพร้อมเพย์ ในการโอนเงิน รับเงิน การชำระสินค้าและ/หรือบริการ การรับบริการจากภาครัฐ (เงินคืนภาษี สวัสดิการ) และในช่วง 2-3 ปี ข้างหน้า มีความน่าจะเป็นที่จะยังคงจะใช้ระบบพร้อมเพย์ต่อไป ซึ่งผู้วิจัยได้เปรียบเทียบค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรอิสระ (B) ดังรูปที่ 5.1

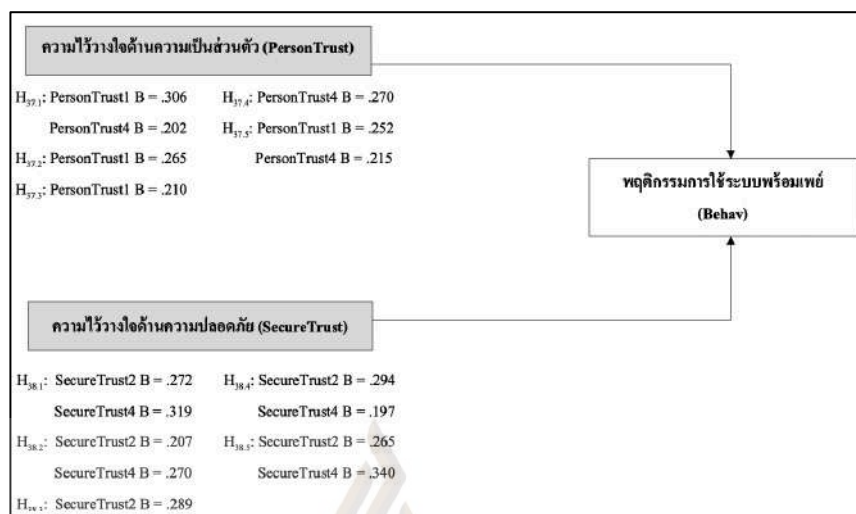


รูปที่ 5.1 เปรียบเทียบค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรอิสระ (B) ปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยง มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการใช้ระบบพร้อมเพย์

จากรูปที่ 5.1 จะเห็นว่า อิทธิพลที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้ระบบพร้อมเพย์ มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของตัวแปรอิสระ (B) ปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงด้านการเงิน การทำธุรกรรมด้วยระบบพร้อมเพย์ ไม่มีโอกาสที่จะส่งผลให้สูญเสียเงินเกินจากยอดเงินที่โอนอย่างแน่นอน (FinRisk1) ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้ระบบพร้อมเพย์ในการโอนเงิน เท่ากับ 0.350 และการทำธุรกรรมด้วยระบบพร้อมเพย์ อาจมีความผิดพลาดจากการคิดค่าธรรมเนียม เกินจากที่กำหนดไว้ (FinRisk3) ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้ระบบพร้อมเพย์ในการรับเงิน เท่ากับ 0.144 การรับรู้ความเสี่ยงด้านประสิทธิภาพ ระบบพร้อมเพย์ อาจเกิดความผิดพลาดที่ส่งผลให้ไม่สามารถทำธุรกรรมโอนเงิน - รับเงินได้ (OperRisk1) ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้ระบบพร้อมเพย์ในการโอนเงิน เท่ากับ -0.136 ระบบ

พร้อมเพย์ มีการยืนยันการทำธุรกรรมการเงิน โดยการส่งข้อความผ่าน โทรศัพท์มือถือหรืออีเมล (OperRisk3) ส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมการใช้ระบบพร้อมเพย์ในการใช้บริการจากภาครัฐ (เงินค้ำประกัน สวัสดิการ) เท่ากับ 0.257 และสามารถทำธุรกรรมการเงินได้ทุกที่ทุกเวลา (OperRisk5) ส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมการใช้ระบบพร้อมเพย์ในการใช้บริการจากภาครัฐ (เงินค้ำประกัน สวัสดิการ) เท่ากับ 0.177 การรับรู้ความเสี่ยงด้านระยะเวลา การทำธุรกรรมออนไลน์ด้วยระบบพร้อมเพย์ มีการยืนยันข้อมูลหลายขั้นตอน (TimeRisk2) ส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมการใช้ระบบพร้อมเพย์มีความน่าจะเป็นที่จะยังคงจะใช้ระบบพร้อมเพย์ต่อไป เท่ากับ 0.341 และหากระบบขัดข้อง ระบบพร้อมเพย์ใช้เวลาไม่นานในการแก้ไข (TimeRisk3) ส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมการใช้ระบบพร้อมเพย์ในการใช้บริการจากภาครัฐ (เงินค้ำประกัน สวัสดิการ) เท่ากับ 0.373 การรับรู้ความเสี่ยงด้านสังคม หากใช้ระบบพร้อมเพย์ จะเป็นที่ยอมรับต่อคนรอบข้าง (SocAccept1) ส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมการใช้ระบบพร้อมเพย์ในการโอนเงิน เท่ากับ 0.346 และบุคคลรอบข้าง (บุคคลในครอบครัว ญาติ พี่น้อง เพื่อน) ไม่สนับสนุนให้ใช้ระบบพร้อมเพย์ (SocAccept3) ส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมการใช้ระบบพร้อมเพย์มีความน่าจะเป็นที่จะยังคงจะใช้ระบบพร้อมเพย์ต่อไป เท่ากับ -0.244 การรับรู้ความเสี่ยงด้านจิตวิทยา มีความคุ้นเคยกับการทำธุรกรรมการเงินที่ธนาคาร มากกว่าการใช้ระบบพร้อมเพย์ (PhychoRisk2) ส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมการใช้ระบบพร้อมเพย์มีความน่าจะเป็นที่จะยังคงจะใช้ระบบพร้อมเพย์ต่อไป เท่ากับ -0.202 และมีความรู้สึกไม่สบายใจ หากคนรอบข้างไม่ใช้ระบบพร้อมเพย์ (PhychoRisk3) ส่งผลกระทบต่อพฤติกรรม การใช้ระบบพร้อมเพย์ในการโอนเงินและในการใช้บริการจากภาครัฐ (เงินค้ำประกัน สวัสดิการ) เท่ากับ 0.587

5.2.1.2 เปรียบเทียบค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย ปัจจัยความไว้วางใจ ด้านความเป็นส่วนตัวและด้านความปลอดภัย มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการใช้ระบบพร้อมเพย์ ในการโอนเงิน รับเงิน การชำระสินค้าและ/หรือบริการ การรับบริการจากภาครัฐ (เงินค้ำประกัน สวัสดิการ) และในช่วง 2-3 ปี ข้างหน้า มีความน่าจะเป็นที่จะยังคงจะใช้ระบบพร้อมเพย์ต่อไป ซึ่งผู้วิจัยได้เปรียบเทียบค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรอิสระ (B) ดังรูปที่ 5.2



รูปที่ 5.2 เปรียบเทียบค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรอิสระ (B) ปัจจัยความไว้วางใจ มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการใช้ระบบพร้อมเพย์

จากรูปที่ 5.2 จะเห็นว่า อิทธิพลที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้ระบบพร้อมเพย์ มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของตัวแปรอิสระ (B) ของด้านความเป็นส่วนตัว ระบบพร้อมเพย์ไว้วางใจได้ แม้ว่าต้องให้ข้อมูลหมายเลขบัตรประชาชนหรือหมายเลข โทรศัพท์มือถือ (PersonTrust1) ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้ระบบพร้อมเพย์ในการ โอนเงิน เท่ากับ 0.306 และมีความไว้วางใจในระบบพร้อมเพย์ และสนิทใจที่จะให้ข้อมูลส่วนตัว (PersonTrust4) ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้ระบบพร้อมเพย์ในการ ใช้บริการจากภาครัฐ (เงินคืนภาษี สวัสดิการ) เท่ากับ 0.270 ส่วนปัจจัยความไว้วางใจด้านความปลอดภัย มีความรู้สึกรว่าการทำธุรกรรมการเงินด้วยระบบพร้อมเพย์ มีความปลอดภัยกว่าการทำธุรกรรมการเงินแบบเดิม (SecureTrust2) ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้ระบบพร้อมเพย์ในการ ใช้บริการจากภาครัฐ (เงินคืนภาษี สวัสดิการ) เท่ากับ 0.294 และมีความไว้วางใจและคิดว่าระบบพร้อมเพย์มีความปลอดภัยเสมอ (SecureTrust4) ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้ระบบพร้อมเพย์มีความน่าจะเป็นที่จะยังคงจะใช้ระบบพร้อมเพย์ต่อไป เท่ากับ 0.340

5.2 ข้อเสนอแนะ

5.2.1 ข้อเสนอแนะที่ได้จากข้อค้นพบจากการวิจัย

ข้อเสนอแนะที่ได้จากข้อค้นพบจากการวิจัย ได้นำเสนอไว้ในตารางที่ 5.3

ตารางที่ 5.3 แนวปฏิบัติสำหรับผู้ที่เกี่ยวข้อง

ข้อค้นพบจากงานวิจัย	ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้
<p>การทำธุรกรรมด้วยระบบพร้อมเพย์ ไม่มีโอกาสที่จะส่งผลให้สูญเสียเงินเกินจากยอดเงินที่โอนอย่างแน่นอน ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้ระบบพร้อมเพย์ในการโอนเงิน</p>	<p>จากข้อค้นพบ ผู้ใช้งานระบบมีความคิดเห็นว่าการทำธุรกรรมด้วยระบบพร้อมเพย์ ไม่มีโอกาสที่จะส่งผลให้สูญเสียเงินเกินจากยอดเงินที่โอนอย่างแน่นอน ดังนั้น ธนาคารหรือสถาบันการเงิน ควรพัฒนาระบบให้มีความถูกต้องอยู่เสมอ</p>
<p>การทำธุรกรรมด้วยระบบพร้อมเพย์ อาจมีความผิดพลาดจากการคิดค่าธรรมเนียม เกินจากที่กำหนดไว้ ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้ระบบพร้อมเพย์ในการรับเงิน</p>	<p>จากข้อค้นพบ ผู้ใช้งานระบบมีความคิดเห็นว่าจะอาจมีความผิดพลาดจากการคิดค่าธรรมเนียม เกินจากที่กำหนดไว้ ส่งผลต่อพฤติกรรมในการรับเงิน ดังนั้น ควรจะให้ความสำคัญในเรื่องของการแสดงข้อมูลการทำธุรกรรมการเงิน การคิดค่าธรรมเนียม ให้มีความชัดเจน</p>
<p>ระบบพร้อมเพย์ อาจเกิดความผิดพลาดที่ส่งผลให้ไม่สามารถทำธุรกรรมโอนเงิน-รับเงินได้ ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้ระบบพร้อมเพย์ในการโอนเงิน</p>	<p>จากข้อค้นพบ ผู้ใช้งานระบบมีความคิดเห็นว่าจะอาจเกิดความผิดพลาดที่ส่งผลให้ไม่สามารถทำธุรกรรมโอนเงิน-รับเงินได้ ส่งผลต่อพฤติกรรมการโอนเงิน ดังนั้น ควรปรับปรุงระบบให้มีประสิทธิภาพ ระบบต้องสามารถใช้งานได้จริง และไม่เกิดปัญหาการโอนเงิน-รับเงินที่เกิดจากการใช้งานระบบพร้อมเพย์ ไม่ว่าจะมาจากสาเหตุใด</p>

ตารางที่ 5.3 แนวปฏิบัติสำหรับผู้ที่เกี่ยวข้อง (ต่อ)

ข้อค้นพบจากงานวิจัย	ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้
<p>ระบบพร้อมเพย์ มีการยืนยันการทำธุรกรรมการเงินโดยการส่งข้อความผ่านโทรศัพท์มือถือหรืออีเมล และสามารถทำธุรกรรมการเงินได้ทุกที่ทุกเวลา ส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมการใช้ระบบพร้อมเพย์ในการใช้บริการจากภาครัฐ (เงินค้ำประกัน สวัสดิการ)</p>	<p>จากข้อค้นพบ ผู้ใช้งานระบบมีความคิดเห็นว่าระบบพร้อมเพย์ มีการยืนยันการทำธุรกรรมการเงินโดยการส่งข้อความผ่านโทรศัพท์มือถือหรืออีเมล และสามารถทำธุรกรรมการเงินได้ทุกที่ทุกเวลา ส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมในการใช้บริการจากภาครัฐ ดังนั้น ควรพัฒนาระบบการส่งข้อความ หรืออีเมลยืนยันการทำธุรกรรม การรับบริการจากทางภาครัฐ ให้เร็วขึ้นกว่าเดิม</p>
<p>การทำธุรกรรมโอนเงินด้วยระบบพร้อมเพย์ มีการยืนยันข้อมูลหลายขั้นตอน ส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมการใช้ระบบพร้อมเพย์มีความน่าจะเป็นที่จะยังคงจะใช้ระบบพร้อมเพย์ต่อไป</p>	<p>จากข้อค้นพบ ผู้ใช้งานระบบมีความคิดเห็นว่า การทำธุรกรรมโอนเงินด้วยระบบพร้อมเพย์ มีการยืนยันข้อมูลหลายขั้นตอน ส่งผลกระทบต่อความน่าจะเป็นที่จะยังคงจะใช้ระบบพร้อมเพย์ต่อไป ดังนั้น ควรพัฒนาให้ผู้ใช้งานระบบทำธุรกรรมการเงินง่ายและสะดวกมากขึ้น โดยการกรอกรหัสที่ผู้ใช้งานระบบตั้งขึ้นเอง เพื่อเป็นการยืนยันก่อนการทำธุรกรรมโอนเงิน ไม่ต้องรอรหัสผ่านครั้งเดียว (OTP)</p>
<p>หากระบบขัดข้อง ระบบพร้อมเพย์ใช้เวลาไม่นานในการแก้ไข ส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมการใช้ระบบพร้อมเพย์ในการใช้บริการจากภาครัฐ (เงินค้ำประกัน สวัสดิการ)</p>	<p>จากข้อค้นพบ ผู้ใช้งานระบบมีความคิดเห็นว่า หากระบบขัดข้อง จะใช้เวลาไม่นานในการแก้ไข ส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมการใช้ระบบพร้อมเพย์ในการใช้บริการจากภาครัฐ ดังนั้น ควรแก้ปัญหาที่จะส่งผลให้ระบบขัดข้องให้ตรงจุด และแก้ไขอย่างถาวรเพื่อไม่ให้ระบบขัดข้องอีก</p>

ตารางที่ 5.3 แนวปฏิบัติสำหรับผู้ที่เกี่ยวข้อง (ต่อ)

ข้อค้นพบจากงานวิจัย	ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้
หากใช้ระบบพร้อมเพย์ จะเป็นที่ยอมรับต่อคนรอบข้าง ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้ระบบพร้อมเพย์ในการโอนเงิน	จากข้อค้นพบ ผู้ใช้งานระบบมีความคิดเห็นว่า หากใช้ระบบพร้อมเพย์ จะเป็นที่ยอมรับต่อคนรอบข้าง ส่งผลต่อพฤติกรรมในการโอนเงิน ดังนั้น ธนาคารหรือสถาบันการเงิน ควรส่งเสริมให้ประชาชน บุคคลทั่วไป ใช้ระบบพร้อมเพย์ให้มากขึ้น
บุคคลรอบข้าง (บุคคลในครอบครัว ญาติ พี่น้อง เพื่อน) ไม่สนับสนุนให้ใช้ระบบพร้อมเพย์ ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้ระบบพร้อมเพย์มีความน่าจะเป็นที่จะยังคงจะใช้ระบบพร้อมเพย์ต่อไป	จากข้อค้นพบ ผู้ใช้งานระบบมีความคิดเห็นว่า บุคคลรอบข้าง ไม่สนับสนุนให้ใช้ระบบพร้อมเพย์ ส่งผลต่อความน่าจะเป็นที่จะยังคงจะใช้ระบบพร้อมเพย์ต่อไป ดังนั้น ควรพัฒนาและปรับปรุงระบบให้ผู้ใช้งานระบบ ประชาชน และบุคคลทั่วไป เห็นถึงประโยชน์ของการใช้ระบบพร้อมเพย์ โดยการลดหรือยกเว้นอัตราค่าธรรมเนียม เพราะในปัจจุบันการทำธุรกรรมทางการเงินแบบปกติ ไม่เสียค่าธรรมเนียมแล้ว
มีความคุ้นเคยกับการทำธุรกรรมการเงินที่ธนาคาร มากกว่าการใช้ระบบพร้อมเพย์ ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้ระบบพร้อมเพย์มีความน่าจะเป็นที่จะยังคงจะใช้ระบบพร้อมเพย์ต่อไป	จากข้อค้นพบ ผู้ใช้งานระบบมีความคุ้นเคยกับการทำธุรกรรมการเงินที่ธนาคาร มากกว่าการใช้ระบบพร้อมเพย์ ส่งผลต่อความน่าจะเป็นที่จะยังคงจะใช้ระบบพร้อมเพย์ต่อไป ดังนั้น ควรมีการประชาสัมพันธ์ให้ผู้ใช้งานระบบมีความรู้สึกถึงประโยชน์ ในการทำธุรกรรมการเงินด้วยระบบพร้อมเพย์ พัฒนาและปรับปรุงระบบให้การใช้งานมีความทันสมัย และไม่ต้องเปลี่ยนรูปแบบในการทำธุรกรรมบ่อย เพื่อสร้างความคุ้นเคยให้กับผู้ใช้งานระบบ

ตารางที่ 5.3 แนวปฏิบัติสำหรับผู้ที่เกี่ยวข้อง (ต่อ)

ข้อค้นพบจากงานวิจัย	ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้
มีความรู้สึกไม่สบายใจ หากคนรอบข้างไม่ใช้ระบบพร้อมเพย์ ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้ระบบพร้อมเพย์ในการโอนเงินและในการใช้บริการจากภาครัฐ (เงินคืนภาษี สวัสดิการ)	จากข้อค้นพบ ผู้ใช้งานระบบมีความรู้สึกไม่สบายใจ หากคนรอบข้างไม่ใช้ระบบพร้อมเพย์ ส่งผลต่อพฤติกรรมในการโอนเงินและการใช้บริการจากภาครัฐ ดังนั้น ต้องสร้างความไว้วางใจ ในการโอนเงินและการใช้บริการจากภาครัฐ โดยการทำให้ประชาชน และบุคคลทั่วไป ใช้ระบบพร้อมเพย์กันมากขึ้น
ระบบพร้อมเพย์ไว้วางใจได้ แม้ว่าต้องให้ข้อมูลหมายเลขบัตรประชาชนหรือหมายเลขโทรศัพท์มือถือ ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้ระบบพร้อมเพย์ในการโอนเงิน	จากข้อค้นพบ ผู้ใช้งานระบบมีความคิดเห็นว่าระบบพร้อมเพย์ไว้วางใจได้ แม้ว่าต้องให้ข้อมูลหมายเลขบัตรประชาชนหรือหมายเลขโทรศัพท์มือถือ ส่งผลต่อพฤติกรรมในการโอนเงิน ดังนั้น ต้องสร้างความไว้วางใจว่า ข้อมูลของผู้ใช้ระบบที่จะต้องให้กับบุคคลอื่นเพื่อรับเงินโอนจะมีความเป็นส่วนตัวและไม่ถูกนำข้อมูลไปใช้ และผู้ที่โอนเงินด้วยระบบพร้อมเพย์ มั่นใจว่าหากโอนเงินไปแล้วจะเข้าบัญชีปลายทางที่ต้องการ
มีความไว้วางใจในระบบพร้อมเพย์ และสนิทใจที่จะให้ข้อมูลส่วนตัว ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้ระบบพร้อมเพย์ในการใช้บริการจากภาครัฐ (เงินคืนภาษี สวัสดิการ)	จากข้อค้นพบ ผู้ใช้งานระบบมีความไว้วางใจในระบบพร้อมเพย์ และสนิทใจที่จะให้ข้อมูลส่วนตัว ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการจากภาครัฐ ดังนั้น ควรพัฒนาและป้องกันข้อมูลของผู้ใช้งานระบบที่ให้กับทางธนาคาร หรือสถาบันการเงิน ให้มีความเป็นส่วนตัวอยู่เสมอ เพราะถ้าหากข้อมูลนี้รั่วไหล หรือมีผู้ที่ลักลอบนำข้อมูลไปใช้ จะทำให้ผู้ใช้ระบบไม่ไว้วางใจต่อการใช้ระบบพร้อมเพย์อีกเลย

ตารางที่ 5.3 แนวปฏิบัติสำหรับผู้ที่เกี่ยวข้อง (ต่อ)

ข้อค้นพบจากงานวิจัย	ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้
มีความรู้สึกว่าการทำธุรกรรมการเงินด้วยระบบพร้อมเพย์ มีความปลอดภัยกว่าการทำธุรกรรมการเงินแบบเดิม ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้ระบบพร้อมเพย์ในการใช้บริการจากภาครัฐ (เงินค้ำประกัน สวัสดิการ)	จากข้อค้นพบ ผู้ใช้งานระบบมีความรู้สึกว่าการทำธุรกรรมการเงินด้วยระบบพร้อมเพย์ มีความปลอดภัยกว่าการทำธุรกรรมการเงินแบบเดิม ส่งผลต่อพฤติกรรมในการใช้บริการจากภาครัฐ ดังนั้น ควรพัฒนาให้ระบบมีความรวดเร็วและปลอดภัยมากยิ่งขึ้นกว่าการทำธุรกรรมแบบเดิม ในการใช้บริการจากภาครัฐ
มีความไว้วางใจและคิดว่าระบบพร้อมเพย์มีความปลอดภัยเสมอ ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้ระบบพร้อมเพย์มีความน่าจะเป็นที่จะยังคงจะใช้ระบบพร้อมเพย์ต่อไป	จากข้อค้นพบ ผู้ใช้งานระบบมีความไว้วางใจและคิดว่าระบบพร้อมเพย์มีความปลอดภัยเสมอ ส่งผลต่อความน่าจะเป็นที่จะยังคงจะใช้ระบบพร้อมเพย์ต่อไป ดังนั้น ควรพัฒนาให้ระบบพร้อมเพย์ให้มีความปลอดภัย เพื่อให้ในอีก 2-3 ปีข้างหน้าผู้ใช้ระบบใช้ระบบพร้อมเพย์ต่อไป

5.2.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลวิจัยไปประยุกต์ใช้

เพื่อให้ผลการศึกษานี้สามารถนำไปขยายต่อไปในบริบทกว้างขึ้น และสามารถจะนำไปเป็นประโยชน์ในการศึกษากับงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยจึงขอเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้สำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป ดังนี้

1) จากการศึกษาการรับรู้ความเสี่ยงในการใช้ระบบพร้อมเพย์ พบว่า ลักษณะประชากรศาสตร์ เรื่องของอาชีพที่ต่างกันมีปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงด้านจิตวิทยาแตกต่างกัน และอาชีพที่ต่างกันมีความไว้วางใจด้านความเป็นส่วนตัวต่อการใช้ระบบพร้อมเพย์แตกต่างกัน ดังนั้น เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงด้านจิตวิทยาและความไว้วางใจที่แตกต่างกัน ควรศึกษากลุ่มทดลองจากลักษณะประชากรศาสตร์กลุ่มเขตพื้นที่อื่น เพื่อให้ได้ผลการวิจัยที่ครอบคลุม

5.2.3 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในครั้งต่อไป

- 1) ศึกษาปัจจัยอื่น ๆ เช่น ทฤษฎีการยอมรับนวัตกรรม ที่อาจส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้ระบบพร้อมเพย์เพิ่มเติมจากที่ผู้วิจัยได้ทำการศึกษา เพื่อให้งานวิจัยมีความสมบูรณ์มากขึ้น
- 2) ศึกษาระบบการรับจ่ายเงินอิเล็กทรอนิกส์ที่คล้ายกัน เพื่อเปรียบเทียบการรับรู้ความเสี่ยง ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้งานของแต่ละระบบ
- 3) การใช้สถิติอื่นเป็นเครื่องมือในการวิเคราะห์ข้อมูล เช่น การทดสอบความแปรปรวนตัวแปรอิสระ 2 ตัว หรือที่เรียกว่า การวิเคราะห์ความแปรปรวนสองทาง (Two-way ANOVA) เพื่อหาความแตกต่างของระดับความคิดเห็นที่มีมากกว่า 1 ตัวแปร



บรรณานุกรม

- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2561). *สถิติสำหรับงานวิจัย* (พิมพ์ครั้งที่12). กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กันยา สุวรรณแสง. (2542). *จิตวิทยาทั่วไป*. กรุงเทพมหานคร: อักษรพิทยา.
- กิ่งแก้ว ทรัพย์พระวงศ์. (2556). *จิตวิทยาทั่วไป*. กรุงเทพฯ: ไทยเจริญการพิมพ์.
- จิรภา รุ่งเรืองศักดิ์. (2558). *การศึกษาการยอมรับและการรับรู้ความเสี่ยงที่ส่งผลกระทบต่อความไว้วางใจในการใช้บริการระบุตำแหน่ง (Location-based Services: LBS) ของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร* (Master's thesis). สืบค้นจาก โครงการเครือข่ายห้องสมุดในประเทศไทย (ThaiLIS).
- ชูศรี วงศ์รัตนะ. (2550). *เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย* (พิมพ์ครั้งที่ 10). นนทบุรี : ไทยเนรมิตกิจซอฟต์แวร์ ประเทศไทย. (2563). *สร้างQR Code สำหรับรับเงิน*. สืบค้น 28 เมษายน, 2563, จาก <https://promptpay.io>
- ณิชภัค อโนทิพย์. (2556). *การศึกษาการรับรู้ความเสี่ยงที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการซื้อสินค้าออนไลน์บนเว็บไซต์ Facebook* (Master's thesis). สืบค้นจาก โครงการเครือข่ายห้องสมุดในประเทศไทย (ThaiLIS).
- ธีรภัทร์ ศุภจินทรรัตน์. (2555). *การเปิดรับการสื่อสารการตลาดแบบบูรณาการ ความไว้วางใจ และคุณค่าตราสินค้าที่ส่งผลกระทบต่อความตั้งใจซื้อของผู้บริโภค กรณีศึกษาตราสินค้าแอปเปิล* (Master's thesis). สืบค้นจาก โครงการเครือข่ายห้องสมุดในประเทศไทย (ThaiLIS).
- ธนาคารกรุงศรีอยุธยา. (2561). *กรุงศรีพร้อมเพย์*. สืบค้น 1 กุมภาพันธ์, 2561, จาก <https://www.krungsri.com/bank/th/promptpay>
- ธนาคารกรุงเทพ. (2561). *ขั้นตอนการลงทะเบียนผูกบัญชีกับธนาคารกรุงเทพ*. สืบค้น 1 กุมภาพันธ์, 2561, จาก www.bangkokbank.com/th-TH/Personal/Digital-Banking/PromptPay/PromptPay-Registration
- ธนาคารทหารไทย. (2561). *อินเทอร์เน็ตแบงกิ้ง*. สืบค้น 1 กุมภาพันธ์, 2561, จาก www.tmbbank.com/PromptPay
- ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2560). *ระบบพร้อมเพย์*. สืบค้น 30 ธันวาคม, 2560, จาก www.bot.or.th/Thai/PaymentSystems/PSServices/PromptPay/Pages/default.aspx

บรรณานุกรม (ต่อ)

- นราทิพย์ ณ ระนอง. (2557). การเปิดรับข่าวสาร การรับรู้ความเสี่ยง และความตั้งใจใช้บริการธนาคารผ่านแอปพลิเคชันบนโทรศัพท์มือถือของผู้บริโภค (Master's thesis). สืบค้นจากโครงการเครือข่ายห้องสมุดในประเทศไทย (ThaiLIS).
- นงลักษณ์ วิรัชชัย. (2542). โมเดลลิสเรล: สถิติวิเคราะห์สำหรับการวิจัย. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2541). วิธีการทางสถิติสำหรับการวิจัย เล่ม 1 (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- ประวิทย์ พิมพ์สาร. (2555). การรับรู้ความเสี่ยงของลูกค้าต่อการใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต ศึกษาระดับปริญญาโท สาขาการศึกษาระดับปริญญาโท (Master's thesis). สืบค้นจากโครงการเครือข่ายห้องสมุดในประเทศไทย (ThaiLIS).
- ประมะ สตะเวทิน. (2541). หลักนิเทศศาสตร์ (พิมพ์ครั้งที่ 13). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พรชนก พลาบุญย์. (2558). การยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยี การใช้เทคโนโลยี และพฤติกรรมผู้บริโภคที่ส่งผลต่อความตั้งใจของประชาชนในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบพร้อมเพย์ (PromptPay) ของรัฐบาลไทย (Master's thesis). สืบค้นจากโครงการเครือข่ายห้องสมุดในประเทศไทย (ThaiLIS).
- พัทธากรณ์ เค้นไพบาส. (2552). อิทธิพลของทัศนคติด้านความเป็นส่วนตัวของผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ตที่มีต่อความไว้วางใจในเว็บไซต์ (Master's thesis). สืบค้นจากโครงการเครือข่ายห้องสมุดในประเทศไทย (ThaiLIS).
- ล้วน สายยศ, และอังคณา สายยศ. (2536). เทคนิคการวิจัยทางการศึกษา (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ศูนย์ส่งเสริมวิชาการ.
- วารยา ศรีสมบัติยืนยง. (2551). ความคิดเห็นของนักศึกษาระดับปริญญาโท มหาวิทยาลัยรามคำแหง ต่อความน่าเชื่อถือของเว็บไซต์พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (Master's thesis). สืบค้นจากโครงการเครือข่ายห้องสมุดในประเทศไทย (ThaiLIS).
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2538). พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพฯ: พัฒนาศึกษา.
- ศุกร เสรีรัตน์. (2544). พฤติกรรมของผู้บริโภค (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: เอ อาร์ บีซิเนสเพรส.
- ศุกร เสรีรัตน์, และคณะ. (2549). การวิจัยการตลาด ฉบับปรับปรุงใหม่. กรุงเทพฯ: บริษัท ธรรมสาร จำกัด.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- สุภาพรณ สุวรรณรัตน์. (2552). *ปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงต่อการใช้บริการธนาคารผ่านแอปพลิเคชันบนโทรศัพท์มือถือของผู้ใช้บริการธนาคารกรุงเทพ ในเขตกรุงเทพมหานคร* (Master's thesis). สืบค้นจากโครงการเครือข่ายห้องสมุดในประเทศไทย (ThaiLIS).
- Aldás-Manzano, J., Lassala-Navarré, C., Ruiz-Mafé, 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.
- Cochran, W.G. (1953). *Sampling Techniques*. New York : John Wiley & Sons. Inc
- Cronbach, L. J. (1970). *Essentials of Psychological Test* (5th ed.). New York: Harper Collins.
- Cunningham, S. M. (1967). *Risk taking and information handling in consumer behavior*. Graduate School of Business Administration, Harvard University.
- Demirdogen, O., Yaprakli, S., Yilmaz, M. K., & Husain, J. (2010). Customer risk perceptions of internet banking - A study in Turkey. *The Journal of Applied Business Research*, 26, 57-65.
- Dillon, S. (2005). *Perceived Risk, the Internet Shopping Experience and Online Purchasing Behavior: A New Zealand Perspective*. Retrieved from <https://pdfs.semanticscholar.org/5657/b788534bb5c64a4723454bb881572decc645>.
- Dinev, T., & Hart, P. (2006). An Extended Privacy Calculus Model for E-Commerce Transactions. *Information Systems Research*, 17(1), 61-80.
- Dowling, G. R., & Staelin, R. (1994). A model of perceived risk and intended risk-handling activity. *Journal of Consumer Research*, 21(1), 119-134.
- Featherman, M.S., & Pavlou, P.A. (2003). Predicting e-services adoption: a perceived risk facets perspective, *International Journal Human – Computer Studies*, 59(4), 451-474.
- Fishbein, M., & Ajzen, I. (1975). *Belief, Attitude, Intention, and Behavior: An Introduction to theory and research*. Reading, MA: Addison-Wesley.
- Guru, S., & Nenavani, J. (2018). *Influencers to the risk associated with online shopping: structure equation modeling approach*. Retrieved from <https://hrdc.gujaratuniversity.ac.in/Uploads/EJournalDetail/19/33/7>.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- Heng, X., Hock-Hai, T., & Bernard, T. (2005). *Predicting the Adoption of Location-Based Services: The Role of Trust and Perceived Privacy Risk*. Retrieved from <https://aisel.aisnet.org/icis2005/71>.
- Jacoby, J., & Kaplan, L. B. (1972). The Components of Perceived Risk. *Proceedings of the Annual Conference of the Association for Consumer Research*, 10, 382-393.
- Kessler, J. (2003). *Data protection law and practice, OECD Privacy Principles*. Retrieved January 25, 2015, Retrieved from <http://oecdprivacy.org>.
- Lim, N. (2003). *Consumer's Perceived Risk: Sources versus Consequences, Electronic Commerce Research and Applications*. Retrieved from <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1567422303000255>
- Litter, D., & Melanthiou, D. (2006). Consumer Perceptions of risk and Uncertainty and The Implications for Behavior towards Innovative Retail Services: The Case of Internet Banking, *Journal of Retailing and Consumer services*, Vol13, 431-443.
- Malhotra, N. K., Kim, S. S., & Agarwal, J. (2004). Internet users' information privacy concerns (IUIPC): The construct, the scale, and a causal model. *Information Systems Research*, 15(4), 336-355.
- Michel, L.R., Gordon H.G., Bergeron, J., & Yang, Z. (2004). Exploring How Intangibility affects Perceived Risk. *Journal of Service Research*, 6(4), 375-389.
- Mitchell, V-W. (1992). *Understanding Consumers' Behaviour: Can Perceived Risk Theory Help?*. Retrieved from <https://www.researchgate.net/publication/235270293>.
- Morgan, R.M., & Hunt, S.D. (1994). *The Commitment-Trust Theory of Relationship Marketing*. Retrieved from <https://www.researchgate.net/publication/233894851>
- Stone, R. N., & Winter, F. W. (1987). *Risk: Is it still uncertainty times consequences?*. Retrieved from <http://connection.ebscohost.com/c/proceedings/6221269>.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- Xu, H., Tao, H., & Tan, B. (2005). *Predicting the Adoption of Location-Based Services: The Role of Trust and Perceived Privacy Risk*. Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/233894851_The_Commitment-Trust_Theory_of_Relationship_Marketing
- Yates, J. F., & Stone, E. R. (1992). *Risk appraisal*. Retrieved from <https://psycnet.apa.org/record/1992-97821-003>
- Zhang, Z., Wang, M., & Shi, J. (2012). Leader-follower congruence in proactive personality and work outcomes: The mediating role of leader-member exchange. *Academy of Management Journal*, 55(1), 111–130.
- Zhao, H., & Li, Y. (2012). *Research on the Influence of Perceived Risk in Consumer Online Purchasing Decision*. Retrieved from <https://pdf.sciencedirectassets.com/277348/1-s2.0-S1875389212X0004X/1-s2.0-S1875389212002386/main.pdf>



ภาคผนวก



ภาคผนวก ก
แบบสอบถาม



แบบสอบถาม

การวิจัยเรื่อง “การศึกษาความเสี่ยงในการใช้ระบบพร้อมเพย์”

คำชี้แจง:

1. แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการวิจัยเรื่อง การศึกษาความเสี่ยง ในการใช้ระบบพร้อมเพย์ ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการรับรู้ความเสี่ยง ความไว้วางใจ ปัจจัยด้านความไว้วางใจที่มีอิทธิพลต่อปัจจัยด้านการรับรู้ความเสี่ยง และปัจจัยด้านความเสี่ยงที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการใช้ระบบพร้อมเพย์

2. แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับลักษณะประชากรศาสตร์ จำนวน 5 ข้อ

ส่วนที่ 2 การรับรู้ความเสี่ยงของระบบพร้อมเพย์ จำนวน 20 ข้อ

ส่วนที่ 3 ปัจจัยความไว้วางใจต่อระบบพร้อมเพย์ จำนวน 8 ข้อ

ส่วนที่ 4 พฤติกรรมการใช้ระบบพร้อมเพย์ จำนวน 5 ข้อ

3. กลุ่มประชากรในการวิจัย คือ ผู้ที่ใช้ระบบพร้อมเพย์ในประเทศไทย

4. ผู้วิจัยขอความร่วมมือจากผู้ตอบแบบสอบถาม กรุณาตอบแบบสอบถามตรงตามความคิดเห็นของท่านมากที่สุด โดยผู้วิจัยจะเก็บข้อมูลนี้ไว้เป็นความลับ และจะเสนอเฉพาะภาพรวมเท่านั้น

ส่วนนำ คำถามคัดกรอง (ออนไลน์)

1. ท่านอาศัยอยู่ในกรุงเทพมหานครหรือไม่

ใช่

ไม่ใช่

2. ท่านใช้ระบบพร้อมเพย์ในการทำธุรกรรมหรือไม่

ใช่

ไม่ใช่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับลักษณะประชากรศาสตร์

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย (✓) ลงในช่องคำตอบ ที่ตรงกับข้อมูลของท่านมากที่สุด

1. เพศ

ชาย

หญิง

2. อายุ ปี

3. ระดับการศึกษา

- () ต่ำกว่าปริญญาตรี () ปริญญาตรี
() สูงกว่าปริญญาตรี

4. อาชีพ

- () ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ () เจ้าของธุรกิจ/อาชีพอิสระ
() พนักงานบริษัทเอกชน () นักเรียน/นักศึกษา
() อื่นๆ (โปรดระบุ.....)

5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

- () ต่ำกว่า 15,000 บาท () 15,001 – 35,000 บาท
() มากกว่า 35,000 บาท

ส่วนที่ 2 การรับรู้ความเสี่ยงของระบบพร้อมเพย์

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย (✓) ลงในช่องคำตอบ ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงช่องเดียวโดยมีความหมายหรือข้อบ่งชี้ในการเลือก ดังนี้

- 5 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่าน เห็นด้วยมากที่สุด
4 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่าน เห็นด้วยมาก
3 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่าน เห็นด้วยปานกลาง
2 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่าน เห็นด้วยน้อย
1 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่าน เห็นด้วยน้อยที่สุด

ด้านความเสี่ยง	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
ความเสี่ยงด้านการเงิน					
6. การทำธุรกรรมด้วยระบบพร้อมเพย์ ไม่มีโอกาสที่จะส่งผลให้ท่านสูญเสียเงินเกินจากยอดเงินที่โอน อย่างแน่นอน					
7. การใช้ระบบพร้อมเพย์ อาจมีค่าใช้จ่ายอื่นนอกจากยอดเงินที่โอนและค่าธรรมเนียม					
8. การทำธุรกรรมด้วยระบบพร้อมเพย์ อาจมี					

ด้านความเสี่ยง	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
ความผิดพลาดจากการคิดค่าธรรมเนียม เกินจากที่กำหนดไว้					
9. เงินในบัญชีของท่านหายไป จากการทำธุรกรรมด้วยระบบพร้อมเพย์					
ความเสี่ยงด้านประสิทธิภาพของระบบ					
10. ระบบพร้อมเพย์ อาจเกิดความผิดพลาดที่ส่งผลให้ไม่สามารถทำธุรกรรมโอนเงิน - รับเงินได้					
11. ระบบพร้อมเพย์มีการแสดงข้อมูลการโอนเงิน เพื่อให้ผู้ใช้ตรวจสอบความถูกต้อง					
12. ระบบพร้อมเพย์ มีการยืนยันการทำธุรกรรมการเงิน โดยการส่งข้อความผ่านโทรศัพท์มือถือหรืออีเมล					
13. ระบบพร้อมเพย์ ทำให้ท่านสามารถทำธุรกรรมโอนเงินโดยไม่เกิดความผิดพลาด					
14. ท่านสามารถทำธุรกรรมการเงินได้ทุกที่ทุกเวลา					
ความเสี่ยงด้านเวลา					
15. ท่านใช้เวลานานในการเตรียมข้อมูลที่จะโอนเงินด้วยระบบพร้อมเพย์					
16. การทำธุรกรรมโอนเงินด้วยระบบพร้อมเพย์ มีการยืนยันข้อมูลหลายขั้นตอน					
17. หากระบบขัดข้อง ระบบพร้อมเพย์ใช้เวลาไม่นานในการแก้ไข					
18. กรณีที่ท่านทำธุรกรรมด้วยระบบพร้อมเพย์แล้วมีการโอนเงินผิด ท่านอาจไม่ได้รับเงินคืนหรือใช้เวลานานที่จะได้เงินคืน					
การเป็นที่ยอมรับทางสังคม					

ด้านความเสี่ยง	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
19. หากท่านใช้ระบบพร้อมเพย์ ท่านจะเป็นที่ยอมรับต่อคนรอบข้าง					
20. ท่านใช้ระบบพร้อมเพย์เนื่องจากระบบมีความน่าเชื่อถือ และเป็นที่ยอมรับต่อสังคม					
21. บุคคลรอบข้างของท่าน (บุคคลในครอบครัว ญาติ พี่น้อง เพื่อน) ไม่สนับสนุนให้ใช้ระบบพร้อมเพย์					
ความเสี่ยงด้านจิตวิทยา					
22. ท่านรู้สึกวิตกกังวล หากต้องทำธุรกรรมการเงินด้วยระบบพร้อมเพย์					
23. ท่านมีความคุ้นเคยกับการทำธุรกรรมการเงินที่ธนาคาร มากกว่าการใช้ระบบพร้อมเพย์					
24. ท่านรู้สึกสบายใจ หากคนรอบข้างใช้ระบบพร้อมเพย์					
25. ท่านเกิดความกังวลใจเมื่อมีคนมาทักว่าระบบพร้อมเพย์ไม่ปลอดภัย					

ส่วนที่ 3 ความไว้วางใจต่อระบบพร้อมเพย์

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย (✓) ลงในช่องคำตอบ ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงช่องเดียว โดยมีความหมายหรือข้อบ่งชี้ในการเลือก ดังนี้

- 5 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่าน เห็นด้วยมากที่สุด
- 4 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่าน เห็นด้วยมาก
- 3 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่าน เห็นด้วยปานกลาง
- 2 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่าน เห็นด้วยน้อย
- 1 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่าน เห็นด้วยน้อยที่สุด

ด้านความไว้วางใจ	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
ความไว้วางใจด้านความเป็นส่วนตัว					
26. ระบบพร้อมเพย์ไว้วางใจได้ แม้ว่าท่านต้องให้ข้อมูลหมายเลขบัตรประชาชนหรือหมายเลขโทรศัพท์มือถือ					
27. การใช้ระบบพร้อมเพย์มีความเป็นไปได้ที่จะทำให้ผู้อื่นนำข้อมูลส่วนตัวของท่านไปใช้					
28. ระบบพร้อมเพย์เป็นระบบที่ทันสมัย และถูกโจรกรรมข้อมูลได้ยาก					
29. ท่านไว้วางใจในระบบพร้อมเพย์ และสนิทใจที่จะให้ข้อมูลส่วนตัว					
ความไว้วางใจด้านความปลอดภัย					
30. ระบบพร้อมเพย์มีระบบความปลอดภัยจากการโจรกรรมข้อมูล ด้วยการกรอกรหัส OTP และรหัสลับส่วนตัว (รหัสผ่านครั้งเดียว เพื่อใช้ยืนยันการทำธุรกรรมการเงิน)					
31. ท่านรู้สึกว่าการทำธุรกรรมการเงินด้วยระบบพร้อมเพย์มีความปลอดภัยกว่าการทำธุรกรรมการเงินแบบเดิม					
32. การใช้ระบบพร้อมเพย์ อาจมีความเสี่ยงจากการถูกขโมยข้อมูล					
33. ท่านไว้วางใจและคิดว่าระบบพร้อมเพย์มีความปลอดภัยเสมอ					

ส่วนที่ 4 พฤติกรรมการใช้ระบบพร้อมเพย์

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย (✓) ลงในช่องคำตอบ ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงช่องเดียว โดยมีความหมายหรือข้อบ่งชี้ในการเลือก ดังนี้

5 หมายถึง ระดับความน่าจะเป็น. มากที่สุด	≥ 20 หมายถึง มากกว่าหรือเท่ากับ 20 ครั้งต่อสัปดาห์
4 หมายถึง ระดับความน่าจะเป็น. มาก	≥ 15 หมายถึง มากกว่าหรือเท่ากับ 15 - 19 ครั้งต่อสัปดาห์
3 หมายถึง ระดับความน่าจะเป็น. ปานกลาง	≥ 10 หมายถึง มากกว่าหรือเท่ากับ 10 - 14 ครั้งต่อสัปดาห์
2 หมายถึง ระดับความน่าจะเป็น. น้อย	≥ 5 หมายถึง มากกว่าหรือเท่ากับ 5 - 9 ครั้งต่อสัปดาห์
1 หมายถึง ระดับความน่าจะเป็น. น้อยที่สุด	≤ 5 หมายถึง น้อยกว่าหรือเท่ากับ 5 ครั้งต่อสัปดาห์

ด้านพฤติกรรมการใช้ระบบพร้อมเพย์	ระดับการใช้				
	≥ 20	≥ 15	≥ 10	≥ 5	≤ 5
34. ระดับความถี่ที่ท่านใช้ระบบพร้อมเพย์ในการโอนเงิน					
35. ระดับความถี่ที่ท่านใช้ระบบพร้อมเพย์ในการรับเงิน					
36. ระดับความถี่ที่ท่านใช้ระบบพร้อมเพย์ในการชำระค่าสินค้าและ/หรือบริการ					
37. ระดับความถี่ที่ท่านรับบริการจากภาครัฐ (เงินคืนภาษี สวัสดิการ) ผ่านระบบพร้อมเพย์					
	5	4	3	2	1
38. ในช่วง 2-3 ปี ข้างหน้า มีความน่าจะเป็นที่ท่านจะยังคงจะใช้ระบบพร้อมเพย์ต่อไป					

ภาคผนวก ข

รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิในการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ



รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิในการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้รับความกรุณาจากผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 5 ท่าน ในการตรวจสอบความเที่ยงตรงของเครื่องมือในแบบสอบถาม ดังมีรายนามต่อไปนี้

1. ผศ.ดร. ชุตติมา เบี้ยวไข่มุก

ผู้อำนวยการหลักสูตร การจัดการคอมพิวเตอร์และสารสนเทศ มหาวิทยาลัยรังสิต

2. รศ.ดร. วงศกร เจริญพานิชเสรี

หัวหน้าสาขาวิชา สารสนเทศการลงทุน มหาวิทยาลัยรังสิต

3. ผศ.ดร. สุทธิศักดิ์ จันทวงษ์โส

รองคณบดี ฝ่ายวิเทศสัมพันธ์ มหาวิทยาลัยรังสิต

4. ผศ.ดร. ไวกวิทย์ จันทร์วิเมลือง

หัวหน้าสาขาวิชา เทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยรังสิต

5. ผศ.ศิริวรรณ วาสุกีรี

อาจารย์ประจำภาควิชาคณิตศาสตร์ มหาวิทยาลัยรังสิต

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ	ศศิธร พุ่มขจร
วัน เดือน ปีเกิด	29 สิงหาคม 2533
สถานที่เกิด	กรุงเทพฯ ประเทศไทย
ประวัติการศึกษา	มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร ปริญญาวิทยาศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ, 2556
ที่อยู่ปัจจุบัน	109 คอนโดเดอะคิวิบี ถนนพระยาสุเรนทร์ เขต/แขวงมีนบุรี กรุงเทพฯ 10510

