

การศึกษาความเสี่ยงในการใช้ระบบพร้อมเพย์*

A Study of the Risk of PromptPay System Usage

ศศิธร พุ่มขจร (Sasithorn Poomkajorn)**

โกวิท รพีพิศาล (Kowit Rapeepisarn)***

*วิทยานิพนธ์หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ วิทยาลัยนวัตกรรมการเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยรังสิต

**นักศึกษานิพนธ์ปริญญาโท, หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ วิทยาลัยนวัตกรรมการเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยรังสิต, E-mail: sasithorn.p59@rsu.ac.th

***ผู้ช่วยศาสตราจารย์, หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ วิทยาลัยนวัตกรรมการเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยรังสิต, E-mail: kowit.r@rsu.ac.th

ได้รับบทความ: 22 ส.ค. 63 / แก้ไขปรับปรุง: 26 เม.ย. 64 / อนุมัติให้ตีพิมพ์: 9 มิ.ย. 64 / เผยแพร่ออนไลน์: 27 มิ.ย. 64

DOI: 10.14456/rrij.2021.7

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีจุดประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงในการใช้ระบบพร้อมเพย์ จำแนกตามลักษณะทางประชากรศาสตร์ 2) ศึกษาความไว้วางใจในการใช้ระบบพร้อมเพย์จำแนกตามลักษณะทางประชากรศาสตร์ 3) ศึกษาปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการใช้ระบบพร้อมเพย์ และ 4) ศึกษาปัจจัยความไว้วางใจที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการใช้ระบบพร้อมเพย์ ผู้วิจัยใช้วิธีวิจัยเชิงสำรวจ โดยใช้แบบสอบถามผ่านระบบออนไลน์เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ที่ใช้ระบบพร้อมเพย์ในกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน

ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้ ในด้านปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงด้านการเงิน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเห็นว่า มีความเสี่ยงในระดับปานกลาง ($= 2.69$, $SD = .614$) ด้านปัจจัยความไว้วางใจ ส่วนใหญ่มีความเห็นว่า มีความไว้วางใจด้านความปลอดภัย อยู่ในระดับปานกลาง ($= 3.21$, $SD = .734$) ส่วนพฤติกรรมในการใช้พร้อมเพย์นั้น พบว่า ส่วนใหญ่มีการใช้ ในระดับมาก ($= 3.59$ $SD = 1.093$) สำหรับการทดสอบความแตกต่างตามลักษณะทางประชากรศาสตร์พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ ระดับการศึกษา และอาชีพแตกต่างกัน มีความไว้วางใจด้านความปลอดภัยไม่แตกต่างกัน ในการทดสอบการถดถอยเชิงพหุ ด้านปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงด้านการเงิน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นว่าในการทำธุรกรรมด้วยระบบพร้อมเพย์ ไม่มีโอกาสที่จะส่งผลให้สูญเสียเงินเกินจากยอดเงินที่โอนอย่างแน่นอน ($B = 0.350$) และการทำธุรกรรมด้วยระบบพร้อมเพย์ อาจมีความผิดพลาดจากการคิดค่าธรรมเนียมเกินจากที่กำหนดไว้ ($B = 0.110$) ส่วนปัจจัยความไว้วางใจด้านความปลอดภัย ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นว่าการทำธุรกรรมการเงินด้วยระบบพร้อมเพย์มีความปลอดภัยกว่าการทำธุรกรรมการเงินแบบเดิม ($B = 0.294$) และมีความไว้วางใจและคิดว่าระบบพร้อมเพย์มีความปลอดภัยเสมอ ($B = 0.340$) ปัจจัยเหล่านี้มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการใช้ระบบพร้อมเพย์

คำสำคัญ: การรับรู้ความเสี่ยง ความไว้วางใจ พฤติกรรมการใช้ระบบพร้อมเพย์

Abstract

The purpose of this research study was to 1) study risk perception factors in using the PromptPay system according to demographic characteristics; 2) study trust perception factors in using the PromptPay system according to demographic characteristics; 3) study the risk perception factors that influenced the PromptPay system usage behavior; and 4) study the trust factors that influenced the behavior of using the PromptPay system. Survey research was used. Online questionnaires were distributed to collect data from a sample group of 400 who were using the PromptPay system in Bangkok.

The research results were reported as follows: Regarding the perception of financial risk, most respondents thought that they were on moderate risk ($\bar{X} = 2.69$, $SD = .614$). In analyzing trust perception factors, results showed that their trust in security of the system was at a moderate level ($\bar{X} = 3.21$, $SD = .734$). As for the behavior in using PromptPay, it was found that the system was used at a high level ($\bar{X} = 3.59$ $SD = 1.093$). Statistical testing revealed that differences in age, level of education, and career did not affect the respondents' trust in security of the system. The multiple regression analysis revealed the following perceived financial risk, the respondents believed that when transferring funds through the PromptPay system, they would never lose any money ($B = 0.350$); however, they might experience an error in overcharging the specified service fees ($B = 0.110$). As for their trust in security of the system, the respondents thought that financial transactions with PromptPay was more secure than traditional financial transactions ($B=0.294$). In addition, they believed that the PromptPay system was always safe ($B=0.340$). These risk factors contributed to the respondents' PromptPay system usage behavior.

Keywords: risk perception factors, trust perception factors, PromptPay system usage behavior

บทนำ

การทำธุรกรรมการเงินผ่านทางเว็บไซต์และแอปพลิเคชัน หรือที่เรียกว่าอินเทอร์เน็ตแบงกิ้ง เป็นระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ซึ่งมีจำนวนผู้ใช้งานระบบเพิ่มมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง (ธนาคารแห่งประเทศไทย, มปป) และเป็นหนึ่งในยุทธศาสตร์การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานของระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ (National e-Payment) ปัจจุบันทางภาครัฐและธนาคารแห่งประเทศไทยได้ให้การสนับสนุนระบบพร้อมเพย์ เพื่อเพิ่มความสะดวกในการทำธุรกรรมการเงินให้กับประชาชนหน่วยงาน หรือภาคธุรกิจ ด้วยระบบการชำระเงินที่ใช้บัตรประชาชนแบบชิป (Smart Card) ใช้ชื่อว่า Any ID ก่อนที่จะเปลี่ยนมาเป็น ระบบพร้อมเพย์ (PromptPay) โดยเป็นระบบการทำธุรกรรมการเงินที่ผูกเลขบัญชีธนาคารกับหมายเลขบัตรประชาชน และ/หรือหมายเลขโทรศัพท์มือถือ สามารถช่วยให้ทำธุรกรรม

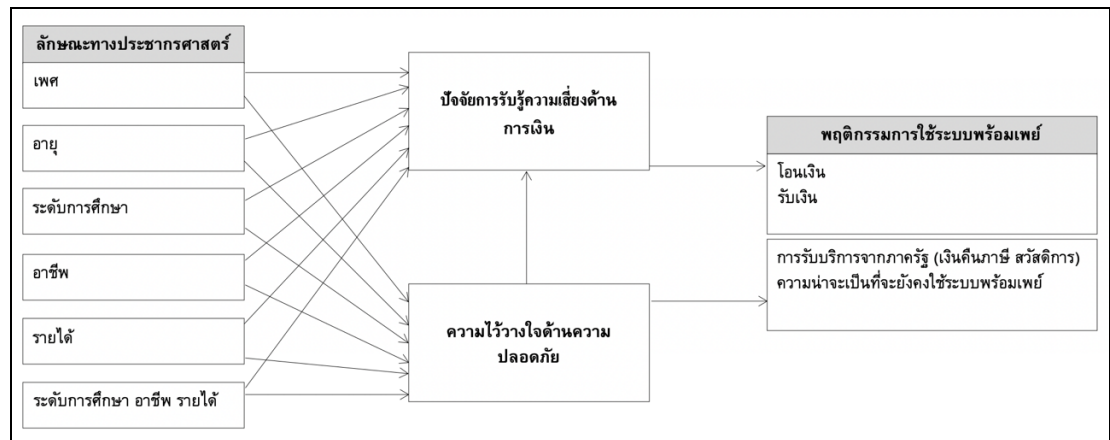
การเงินง่ายขึ้น เนื่องจากไม่ต้องใช้หมายเลขบัญชีธนาคารแบบเดิม และอัตราค่าธรรมเนียมในการโอนเงินต่างธนาคารถูกลงกว่าการโอนแบบปกติ ระบบพร้อมเพย์มีความสะดวกโดยเฉพาะการรับเงินที่ถูกโอนมาจากบุคคลอื่น รวมทั้งการรับเงินคืนภาษีและสวัสดิการอื่น ๆ จากภาครัฐมากขึ้น กอปรกับภาครัฐได้มีการส่งเสริมด้านเศรษฐกิจดิจิทัล (Digital Economy) ที่เป็นพื้นฐานสำคัญในการช่วยเพิ่มศักยภาพด้านการเงินและความสามารถในการแข่งขันให้ธุรกิจมีความคล่องตัว ส่งเสริมธุรกิจทั้งขนาดกลางและขนาดย่อม (SME) และพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (e-Commerce)

อย่างไรก็ตาม การทำธุรกรรมการเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ อาจทำให้มีความกังวลจากการใช้งาน และอาจมีการรับรู้ปัจจัยความเสี่ยง (จิรภา รุ่งเรืองศักดิ์. 2558) รวมถึงปัจจัยความไว้วางใจต่อระบบความปลอดภัยในการทำธุรกรรมการเงิน เนื่องจากการโอนเงิน-รับเงินผ่านระบบพร้อมเพย์นั้นอาจมีบันทึกรายการ ทำให้สามารถตรวจสอบประวัติการทำธุรกรรมการเงิน รายการเดินบัญชี รวมถึงที่มาของรายได้จากหมายเลขประจำตัวประชาชน ซึ่งถือเป็นข้อมูลส่วนบุคคลที่สำคัญ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงต้องการศึกษาปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงในการใช้ระบบพร้อมเพย์ ซึ่งถือเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลถึงพฤติกรรมการใช้ระบบพร้อมเพย์ และเพื่อเป็นข้อมูลในการศึกษาปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยง

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงในการใช้ระบบพร้อมเพย์ จำแนกตามลักษณะทางประชากรศาสตร์
2. เพื่อศึกษาปัจจัยความไว้วางใจในการใช้ระบบพร้อมเพย์ จำแนกตามลักษณะทางประชากรศาสตร์
3. เพื่อศึกษาปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการใช้ระบบพร้อมเพย์
4. เพื่อศึกษาปัจจัยความไว้วางใจที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการใช้ระบบพร้อมเพย์

กรอบแนวคิดการวิจัย



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดของการวิจัย

จากรูปที่ 1 เป็นการแสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้นและตัวแปรตาม และระหว่างตัวแปรเกนทร์และตัวแปรพยากรณ์ อันได้แก่ ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงด้านการเงิน และปัจจัยความไว้วางใจด้านความปลอดภัย รวมทั้งพฤติกรรมการใช้ระบบพร้อมเพย์

นิยามศัพท์

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

ผู้ใช้งานระบบ หมายถึง เจ้าของบัญชีธนาคารที่ลงทะเบียนใช้บริการระบบพร้อมเพย์ ไม่ว่าจะเป็นการลงทะเบียนด้วยช่องทางใดก็ตามที่ธนาคารกำหนด

ปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงด้านการเงิน หมายถึง ความรู้สึกหรือการรับรู้ของผู้ใช้งานระบบถึงการสูญเสียเงินจากการกระทำที่ผิดพลาดของผู้ใช้งานระบบเอง หรือความผิดพลาดของระบบพร้อมเพย์

ปัจจัยความไว้วางใจด้านความปลอดภัย หมายถึง ความรู้สึกหรือการรับรู้ของผู้ใช้งานระบบว่าจะมีปัจจัยความเสี่ยงจากการให้ข้อมูลส่วนตัว

พฤติกรรมการใช้ระบบพร้อมเพย์ หมายถึง การกระทำธุรกรรมการเงินของผู้ใช้งานระบบด้วยระบบพร้อมเพย์ ได้แก่ ระดับความถี่หรือความถี่น้อย ในการโอนเงิน การรับเงิน การชำระค่าสินค้าและ/หรือบริการ การรับบริการจากภาครัฐ (เงินคืนภาษี สวัสดิการ) ความน่าจะเป็นที่จะยังคงใช้ระบบพร้อมเพย์

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรที่ใช้สำหรับการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ที่ใช้ระบบพร้อมเพย์ ในกรุงเทพมหานคร เนื่องจากไม่ทราบจำนวนประชากร ดังนั้น ผู้วิจัยจึงคำนวณจากสูตรการคำนวณขนาดตัวอย่าง (Cochran, 1953) โดยใช้สัดส่วน 50% ระดับความเชื่อมั่น 95% และสัดส่วนความคลาดเคลื่อนเท่ากับ 0.05 ซึ่งผู้วิจัยใช้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน ผู้วิจัยเลือกกลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ที่ทำธุรกรรมการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ทำการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม และคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ใช้งานระบบพร้อมเพย์ โดยผ่านการตอบแบบสอบถามด้วยคำถามคัดกรอง เพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลและประยุกต์ข้อคำถามจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ทบทวนแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ภายใต้กรอบแนวคิดของการวิจัย เพื่อเป็นการหาแนวทางในการค้นคว้าและพัฒนาเพื่อนำไปสู่การสร้างแบบสอบถามปลายปิด (Close - ended questionnaire) เพื่อใช้เก็บข้อมูลจากประชากรกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีวิจัยเชิงสำรวจ โดยผู้วิจัยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้ 1) ส่วนนำ คำถามคัดกรอง เป็นคำถามที่สำรวจจังหวัดที่อยู่อาศัยในปัจจุบัน และการทำธุรกรรมด้วยระบบพร้อมเพย์ 2) ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับลักษณะประชากรศาสตร์ โดยคำถามเป็นแบบสำรวจรายการ (check-list) ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์, 2538) มีจำนวน 5 ข้อ 3) ส่วนที่ 2 ปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงของระบบพร้อมเพย์ (Lim, 2003) โดยคำถามเป็นแบบสำรวจรายการ (check-list) ทำเครื่องหมายที่ตรงกับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดเพียงข้อเดียว มีจำนวน 20 ข้อ 4) ส่วนที่ 3 ปัจจัยความไว้วางใจต่อระบบพร้อมเพย์ (ประวิทย์ พิมพ์สาร, 2555) โดยคำถามเป็นแบบสำรวจ

รายการ (check-list) ทำเครื่องหมายที่ตรงกับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดเพียงช่องเดียว มีจำนวน 8 ข้อ การวัดระดับความคิดเห็น เกณฑ์คะแนนเฉลี่ยระดับความคิดเห็น ของผู้ที่ทำธุรกรรมระบบ พร้อมเพย์ ในกรณีที่เป็นคำถามเชิงบวก ดังนี้ 1) 4.21 – 5.00 หมายถึง ระดับมากที่สุด 2) 3.41 – 4.20 หมายถึง ระดับมาก 3) 2.61 – 3.40 หมายถึง ระดับปานกลาง 4) 1.81 – 2.60 หมายถึง ระดับน้อย และ 5) 1.00 – 1.80 หมายถึง ระดับน้อยที่สุด และในกรณีที่เป็นคำถามเชิงลบ ดังนี้ 1) 1.00 – 1.80 หมายถึง ระดับมากที่สุด 2) 1.81 – 2.60 หมายถึง ระดับมาก 3) 2.61 – 3.40 หมายถึง ระดับปานกลาง 4) 3.41 – 4.20 หมายถึง ระดับน้อย และ 5) 4.21 – 5.00 หมายถึง ระดับน้อยที่สุด (ศุภร เสรีรัตน์, และคณะ. (2549) : 129)

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม โดยวิธีการทางสถิติ ประกอบด้วย ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ใช้ในการอธิบายลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง ค่าเฉลี่ย (Mean) ใช้วัดค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) (บุญชม ศรีสะอาด, 2541) ใช้วัดการกระจายของข้อมูลและนำเสนอข้อมูลด้วยตาราง สถิติทดสอบสมมติฐานใช้ค่า F-test หรือการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวหรือ One-way analysis of variance (ANOVA) (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2561) และการทดสอบปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อกันด้วยการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) (นงลักษณ์ วิรัชชัย, 2542)

สรุปผลการวิจัย

1) ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ที่ใช้งานระบบพร้อมเพย์ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 207 คน คิดเป็นร้อยละ 51.7 มีอายุมากที่สุดอยู่ในช่วง 18-25 ปี จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 27.0 ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 225 คน คิดเป็นร้อยละ 56.3 มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 219 คน คิดเป็นร้อยละ 54.8 และมีรายได้ต่ำกว่า 15,000 บาท จำนวน 194 คน คิดเป็นร้อยละ 48.5

2) การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยง และปัจจัยความไว้วางใจ พบว่า ปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงด้านการเงิน โดยภาพรวมแล้ว ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นว่า มีปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงอยู่ในระดับปานกลาง (\bar{X} เท่ากับ 2.69, SD = .614) ปัจจัยความไว้วางใจด้านความปลอดภัย โดยภาพรวมแล้ว ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นว่า มีความไว้วางใจอยู่ในระดับปานกลาง (\bar{X} เท่ากับ 3.21, SD = .734) ในส่วนของพฤติกรรมการใช้ระบบพร้อมเพย์ โดยภาพรวมแล้ว ผู้ตอบแบบสอบถามมีพฤติกรรมการใช้ระบบพร้อมเพย์ มีการใช้ในระดับมาก (\bar{X} เท่ากับ 3.59, SD = 1.093)

ตารางที่ 1 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยง ปัจจัยความไว้วางใจ และพฤติกรรมการใช้ระบบพร้อมเพย์

ปัจจัย		\bar{X}	S.D	ตีความ
ความเสี่ยงด้านการเงิน	การทำธุรกรรมด้วยระบบพร้อมเพย์ไม่มีโอกาสที่จะส่งผลให้สูญเสียเงินเกินจากยอดเงินที่โอน อย่างแน่นอน (FinRisk1)	3.36	1.011	ปานกลาง
	การใช้ระบบพร้อมเพย์ อาจมีค่าใช้จ่ายอื่น นอกจากยอดเงินที่โอนและค่าธรรมเนียม (FinRisk2)	2.79	1.242	ปานกลาง
	การทำธุรกรรมด้วยระบบพร้อมเพย์ อาจมีความผิดพลาดจากการคิดค่าธรรมเนียม เกินจากที่กำหนดไว้ (FinRisk3)	3.24	1.222	ปานกลาง
	เงินในบัญชีหายไป จากการทำธุรกรรมด้วยระบบพร้อมเพย์ (FinRisk4)	2.09	1.195	น้อย
	รวม	2.69	.614	ปานกลาง
ความไว้วางใจด้านความปลอดภัย	ระบบพร้อมเพย์มีระบบความปลอดภัยจากการโจรกรรมข้อมูล ด้วยการกรอกรหัส OTP และรหัสลับส่วนตัว (รหัสผ่านครั้งเดียว เพื่อใช้ยืนยันการทำธุรกรรมการเงิน) (SecureTrust1)	3.69	1.110	มาก
	รู้สึกรว่าการทำธุรกรรมการเงินด้วยระบบพร้อมเพย์มีความปลอดภัยกว่าการทำธุรกรรมการเงินแบบเดิม (SecureTrust2)	3.28	1.050	ปานกลาง
	การใช้ระบบพร้อมเพย์ อาจมีความเสี่ยงจากการถูกขโมยข้อมูล (SecureTrust3)	3.40	1.038	ปานกลาง
	มีความไว้วางใจและคิดว่าระบบพร้อมเพย์มีความปลอดภัยเสมอ (SecureTrust4)	3.26	1.017	ปานกลาง
	รวม	3.21	.734	ปานกลาง
พฤติกรรมการใช้ระบบพร้อมเพย์	ระดับความถี่ที่ใช้ระบบพร้อมเพย์ในการโอนเงิน (Behav1)	3.46	1.238	มาก
	ระดับความถี่ที่ใช้ระบบพร้อมเพย์ในการรับเงิน (Behav2)	3.22	1.274	ปานกลาง
	ระดับความถี่ที่รับบริการจากภาครัฐ (เงินคืนภาษีสวัสดิการ) ผ่านระบบพร้อมเพย์ (Behav3)	2.65	1.162	ปานกลาง
	ในช่วง 2-3 ปี ข้างหน้า มีความน่าจะเป็นที่จะยังคงจะใช้ระบบพร้อมเพย์ต่อไป (Behav4)	3.72	1.162	มาก
	รวม	3.59	1.093	มาก

ผลการทดสอบสมมติฐาน

กลุ่มที่ 1 ผลการทดสอบความแตกต่างของลักษณะทางประชากรศาสตร์กับปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงด้านการเงิน

H₁: อายุที่ต่างกันมีปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงด้านการเงินแตกต่างกัน

H₂: ระดับการศึกษาที่ต่างกันมีปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงด้านการเงินแตกต่างกัน

H₃: อาชีพที่ต่างกันมีปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงด้านการเงินแตกต่างกัน

H₄: รายได้ที่ต่างกันมีปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงด้านการเงินแตกต่างกัน

ตารางที่ 2 แสดงการเปรียบเทียบการทดสอบความแตกต่างทางประชากรศาสตร์กับปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงด้านการเงิน (ผลการทดสอบสมมติฐานข้อ 1-4)

ลักษณะทาง ประชากรศาสตร์/ สมมติฐาน	แหล่งความแปรปรวน						F	P-value
	ระหว่างกลุ่ม			ภายในกลุ่ม				
	SS	df	MS	SS	df	MS		
อายุ/ H ₁	1.265	3	.422	256.985	396	.649	.650	.583
ระดับการศึกษา/ H ₂	1.125	2	.562	257.125	397	.648	.868	.420
อาชีพ/ H ₃	1.167	4	.292	257.083	395	.651	.448	.774
รายได้/ H ₄	8.857	5	1.771	249.393	394	.633	2.799	.017*

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 2 พบว่า โดยภาพรวมอายุที่ต่างกันมีปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงด้านการเงินไม่แตกต่างกัน ($P\text{-value} = .583$) ระดับการศึกษาที่ต่างกันมีปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงด้านการเงินไม่แตกต่างกัน ($P\text{-value} = .420$) อาชีพที่ต่างกันมีปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงด้านการเงินไม่แตกต่างกัน ($P\text{-value} = .774$) แต่รายได้ที่ต่างกันมีปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงด้านการเงินแตกต่างกัน ($P\text{-value} = .017$) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ซึ่งเป็นข้อเดียวที่ยอมรับสมมติฐาน

กลุ่มที่ 2 ทดสอบความแตกต่างของลักษณะทางประชากรศาสตร์กับปัจจัยความไว้วางใจด้านความปลอดภัย

H_5 : อายุที่ต่างกันมีปัจจัยความไว้วางใจด้านความปลอดภัยต่อการใช้ระบบพร้อมเพย์แตกต่างกัน

H_6 : ระดับการศึกษาที่ต่างกันมีปัจจัยความไว้วางใจด้านความปลอดภัยต่อการใช้ระบบพร้อมเพย์แตกต่างกัน

H_7 : อาชีพที่ต่างกันมีปัจจัยความไว้วางใจด้านความปลอดภัยต่อการใช้ระบบพร้อมเพย์แตกต่างกัน

H_8 : รายได้ที่ต่างกันมีปัจจัยความไว้วางใจด้านความปลอดภัยต่อการใช้ระบบพร้อมเพย์แตกต่างกัน

ตารางที่ 3 แสดงการเปรียบเทียบการทดสอบความแตกต่างกันทางประชากรศาสตร์กับปัจจัยความไว้วางใจด้านความปลอดภัย (ผลการทดสอบสมมติฐานข้อ 5-8)

ลักษณะทาง ประชากรศาสตร์/ สมมติฐาน	แหล่งความแปรปรวน						F	P-value
	ระหว่างกลุ่ม			ภายในกลุ่ม				
	SS	df	MS	SS	df	MS		
อายุ/ H ₁	9.799	3	3.266	325.451	396	.822	3.975	.008*
ระดับการศึกษา/ H ₂	3.295	2	1.647	331.955	397	.836	1.970	.141
อาชีพ/ H ₃	10.958	4	2.740	324.292	395	.821	3.337	.011*
รายได้/ H ₄	12.481	5	2.496	322.769	394	.819	3.047	.010*

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 3 พบว่า โดยภาพรวมแล้ว ยอมรับสมมติฐาน 3 ข้อ ได้แก่ อายุที่ต่างกันมีปัจจัยความไว้วางใจด้านความปลอดภัยต่อการใช้ระบบพร้อมเพย์แตกต่างกัน ($P\text{-value} = .008$) อาชีพที่ต่างกันมีปัจจัยความไว้วางใจด้านความปลอดภัยแตกต่างกัน ($P\text{-value} = .011$) รายได้ที่ต่างกันมีปัจจัยความไว้วางใจด้านความปลอดภัยแตกต่างกัน ($P\text{-value} = .010$) แต่ปฏิเสธสมมติฐานด้านระดับการศึกษาที่ต่างกันมีปัจจัยความไว้วางใจด้านความปลอดภัยไม่แตกต่างกัน ($P\text{-value} = .141$) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ผลการทดสอบการถดถอยเชิงพหุ

H_9 : ปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงด้านการเงินมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการใช้พร้อมเพย์ในการโอนเงิน

H_{10} : ปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงด้านการเงินมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการใช้พร้อมเพย์ในการรับเงิน

H₁₁: ปัจจัยความไว้วางใจด้านความปลอดภัยมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการใช้ระบบพร้อมเพย์ในการใช้บริการจากภาครัฐ (เงินคืนภาษี สวัสดิการ) ผ่านระบบพร้อมเพย์

H₁₂: ปัจจัยความไว้วางใจด้านความปลอดภัยมีอิทธิพลต่อพฤติกรรม มีความน่าจะเป็นที่จะยังคงจะใช้ระบบพร้อมเพย์ต่อไป

การวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุ เมื่อพยากรณ์ในสมมติฐานที่ 9 ถึง 12 ผ่านการทดสอบสถิติตามข้อตกลงเบื้องต้น ได้แก่ ตัวแปรอิสระ ตัวแปรตาม มีระดับการวัดแบบอันตรภาคชั้น ข้อมูลของตัวแปรอิสระและตัวแปรตามสุ่มมาจากประชากร พบว่า มีการแจกแจงปกติ การตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ จะเห็นว่า มีค่าไม่เกิน 10 นั่นคือ ไม่มีสภาวะร่วมจึงเป็นไปตามเงื่อนไขการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุ การตรวจสอบความสัมพันธ์ของข้อมูล พบว่าค่า Durbin-Watson อยู่ระหว่าง 1.5-2.5 แสดงว่ายอมรับสมมติฐาน นั่นคือ ข้อมูลไม่มีความสัมพันธ์ภายในตัวเอง ความคลาดเคลื่อนที่เกิดจากการพยากรณ์ พบว่ามีการแจกแจงปกติ ค่าเฉลี่ยความคลาดเคลื่อนเท่ากับ 0.000 ซึ่งเป็นไปตามเงื่อนไขการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ และมีความแปรปรวนคงที่ จึงได้ทดสอบสมมติฐานข้อ 9-12 ดังแสดงไว้ในตารางที่ 4

ตารางที่ 4 ผลการทดสอบค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของตัวแปรอิสระ(B) ของปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยง ที่มีอิทธิพลที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้ระบบพร้อมเพย์ (ผลการทดสอบสมมติฐานข้อ 9-10)

พฤติกรรมด้านการรับรู้ความเสี่ยง/สมมติฐาน	การโอนเงิน			การรับเงิน		
	B	t	Sig	B	t	Sig
FinRisk1/ H ₉	.350	6.056	.000*	.300	4.785	.000*
FinRisk3/ H ₁₀	.110	2.303	.022*	.144	2.770	.006*

จากตารางที่ 4 ปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงด้านการเงิน การทำธุรกรรมด้วยระบบพร้อมเพย์ไม่มีโอกาสที่จะส่งผลให้สูญเสียเงินเกินจากยอดเงินที่โอนอย่างแน่นอน ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้ระบบพร้อมเพย์ในการโอนเงิน (FinRisk1) มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรอิสระ (B) เท่ากับ 0.350 และการทำธุรกรรมด้วยระบบพร้อมเพย์ อาจมีความผิดพลาดจากการคิดค่าธรรมเนียม เกินจากที่กำหนดไว้ ส่งผลต่อ

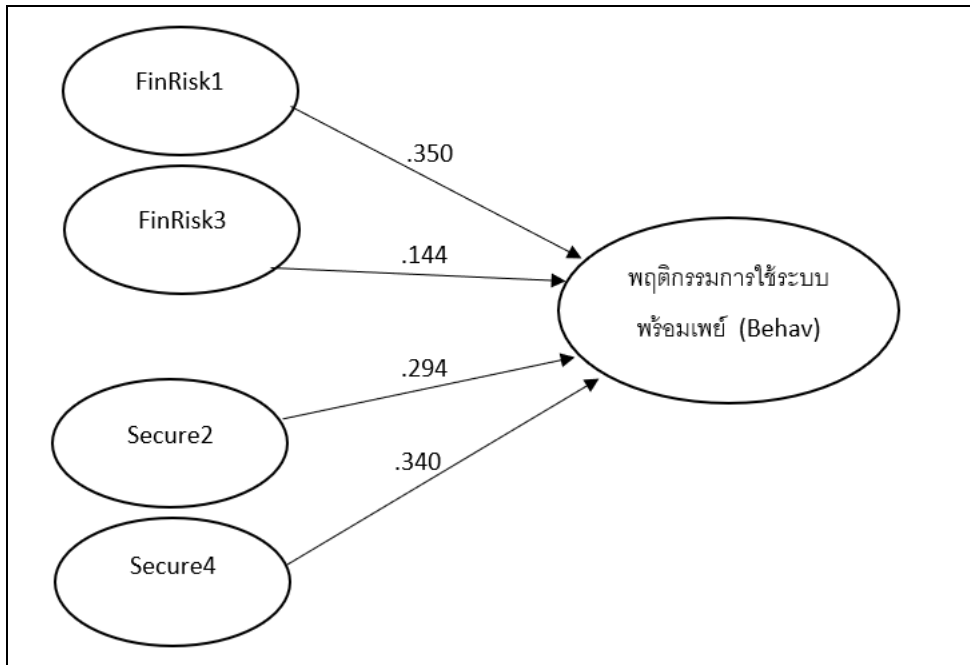
พฤติกรรมการใช้ระบบพร้อมเพย์ในการรับเงิน (FinRisk3) มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรอิสระ (B) เท่ากับ 0.144

ตารางที่ 5 ผลการทดสอบค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของตัวแปรอิสระ(B) ของปัจจัยความไว้วางใจด้านความปลอดภัย ที่มีอิทธิพลที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้ระบบพร้อมเพย์ (ผลการทดสอบสมมติฐานข้อ 11-12)

พฤติกรรมด้านการรับรู้ความเสี่ยง/สมมติฐาน	การใช้บริการจากภาครัฐ			ความน่าจะเป็นที่จะยังคงจะใช้ระบบพร้อมเพย์ต่อไป		
	B	t	Sig	B	t	Sig
SecureTrust2/ H ₁₁	.294	3.555	.000*	.197	2.441	.015*
SecureTrust4/ H ₁₂	.265	4.181	.000*	.340	5.475	.000*

จากตารางที่ 5 ปัจจัยความไว้วางใจด้านความปลอดภัย มีความคิดเห็นว่าการทำธุรกรรมการเงินด้วยระบบพร้อมเพย์มีความปลอดภัยกว่าการทำธุรกรรมการเงินแบบเดิม ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้ระบบพร้อมเพย์ในการใช้บริการจากภาครัฐ (เงินคืนภาษี สวัสดิการ) (SecureTrust2) มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรอิสระ (B) เท่ากับ 0.294 และมีความไว้วางใจและคิดว่าระบบพร้อมเพย์มีความปลอดภัยเสมอ ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้ระบบพร้อมเพย์มีความน่าจะเป็นที่จะยังคงจะใช้ระบบพร้อมเพย์ต่อไป (SecureTrust4) มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรอิสระ (B) เท่ากับ 0.340

จากตารางที่ 4 สามารถสรุปได้เป็นแผนภูมิตามรูปที่ 2 ดังนี้



รูปที่ 2 เปรียบเทียบค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรอิสระ (B) ปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยง และปัจจัยความไว้วางใจ มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการใช้ระบบพร้อมเพย์

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะสำหรับผู้ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการระบบพร้อมเพย์

ตารางที่ 6 แนวปฏิบัติสำหรับผู้ที่เกี่ยวข้อง

ข้อค้นพบจากงานวิจัย	ข้อเสนอแนะ ในการนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้
<p>การรับรู้ความเสี่ยงด้านการเงิน</p> <p>การทำธุรกรรมด้วยระบบพร้อมเพย์ ไม่มีโอกาสที่จะส่งผลให้สูญเสียเงินเกินจากยอดเงินที่โอนอย่างแน่นอน ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้ระบบพร้อมเพย์ในการโอนเงิน</p>	<p>จากข้อค้นพบ ผู้ใช้งานระบบมีความคิดเห็นว่า การทำธุรกรรมด้วยระบบพร้อมเพย์ ไม่มีโอกาสที่จะส่งผลให้สูญเสียเงินเกินจากยอดเงินที่โอนอย่างแน่นอน ดังนั้น ธนาคารหรือสถาบันการเงิน ควรพัฒนาระบบให้มีความถูกต้องอยู่เสมอ</p>
<p>การทำธุรกรรมด้วยระบบพร้อมเพย์ อาจมีความผิดพลาดจากการคิดค่าธรรมเนียม เกินจากที่กำหนดไว้ ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้ระบบพร้อมเพย์ในการรับเงิน</p>	<p>จากข้อค้นพบ ผู้ใช้งานระบบมีความคิดเห็นว่า อาจมีความผิดพลาดจากการคิดค่าธรรมเนียม เกินจากที่กำหนดไว้ ส่งผลต่อพฤติกรรมในการรับเงิน ดังนั้น ควรจะให้ความสำคัญในเรื่องของการแสดงข้อมูลการทำธุรกรรมการเงิน การคิดค่าธรรมเนียม ให้มีความชัดเจน</p>
<p>ความไว้วางใจด้านความปลอดภัย</p> <p>มีความรู้สึกว่าการทำธุรกรรมการเงินด้วยระบบพร้อมเพย์ มีความปลอดภัยกว่าการทำธุรกรรมการเงินแบบเดิม ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้ระบบพร้อมเพย์ในการใช้บริการจากภาครัฐ (เงินคืนภาษี สวัสดิการ)</p>	<p>จากข้อค้นพบ ผู้ใช้งานระบบมีความรู้สึกว่าการทำธุรกรรมการเงินด้วยระบบพร้อมเพย์ มีความปลอดภัยกว่าการทำธุรกรรมการเงินแบบเดิม ส่งผลต่อพฤติกรรมในการใช้บริการจากภาครัฐ ดังนั้น ควรพัฒนาให้ระบบมีความรวดเร็วและปลอดภัยมากยิ่งขึ้นกว่าการทำธุรกรรมแบบเดิม ในการใช้บริการจากภาครัฐ</p>
<p>มีความไว้วางใจและคิดว่าระบบพร้อมเพย์มีความปลอดภัยเสมอ ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้ระบบพร้อมเพย์มีความน่าจะเป็นที่จะยังคงจะใช้ระบบพร้อมเพย์ต่อไป</p>	<p>จากข้อค้นพบ ผู้ใช้งานระบบมีความไว้วางใจและคิดว่าระบบพร้อมเพย์มีความปลอดภัยเสมอ ส่งผลต่อความน่าจะเป็นที่จะยังคงจะใช้ระบบพร้อมเพย์ต่อไป ดังนั้น ควรพัฒนาให้ระบบพร้อมเพย์ให้มีความปลอดภัยเพื่อให้ในอีก 2-3 ปีข้างหน้าผู้ใช้ระบบใช้ระบบพร้อมเพย์ต่อไป</p>

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยต่อเนื่อง

เพื่อให้ผลการศึกษาค้างนี้สามารถนำไปขยายต่อไปในบริบทกว้างขึ้น และสามารถจะนำไปเป็นประโยชน์ในการศึกษากับงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยจึงขอเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้สำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป จากการศึกษาการรับรู้ความเสี่ยงในการใช้ระบบพร้อมเพย์ พบว่า ลักษณะประชากรศาสตร์ เรื่องของอาชีพที่ต่างกันมีปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงด้านจิตวิทยาแตกต่างกัน และอาชีพที่ต่างกันมีความไว้วางใจด้านความเป็นส่วนตัวต่อการใช้ระบบพร้อมเพย์แตกต่างกัน ดังนั้น ธนาคารหรือสถาบันการเงิน ควรทราบถึงปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงด้านจิตวิทยาและความไว้วางใจที่แตกต่างกัน และศึกษากลุ่มทดลองจากลักษณะประชากรศาสตร์กลุ่มเขตพื้นที่อื่น เพื่อให้ได้ผลการวิจัยที่ครอบคลุม

3. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในครั้งต่อไป

1. ศึกษาปัจจัยอื่น ๆ เช่น ทฤษฎีการยอมรับนวัตกรรม ที่อาจส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้ระบบพร้อมเพย์เพิ่มเติมจากที่ผู้วิจัยได้ทำการศึกษา เพื่อให้งานวิจัยมีความสมบูรณ์มากขึ้น
2. ศึกษากระบวนการรับจ่ายเงินอิเล็กทรอนิกส์ที่คล้ายกัน เพื่อเปรียบเทียบการรับรู้ความเสี่ยง ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้งานของแต่ละระบบ
3. การใช้สถิติอื่นเป็นเครื่องมือในการวิเคราะห์ข้อมูล เช่น การทดสอบความแปรปรวน

ตัวแปรอิสระ 2 ตัว หรือที่เรียกว่า การวิเคราะห์ความแปรปรวนสองทาง (Two-way ANOVA) เพื่อหาความแตกต่างของระดับความคิดเห็นที่มีมากกว่า 1 ตัวแปร

เอกสารอ้างอิง

- กัลยา วาณิชย์บัญชา. (2561). สถิติสำหรับงานวิจัย (พิมพ์ครั้งที่ 12). กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- จิรภา รุ่งเรืองศักดิ์. (2558). การศึกษาการยอมรับและการรับรู้ความเสี่ยงที่ส่งผลต่อความไว้วางใจในการใช้บริการระบุตำแหน่ง (Location-based Services: LBS) ของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร (Master's thesis). สืบค้นจาก โครงการเครือข่ายห้องสมุดในประเทศไทย (ThaiLIS).
- นงลักษณ์ วิรัชชัย. (2542). โมเดลลิสม์: สถิติวิเคราะห์สำหรับการวิจัย. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2541). วิธีการทางสถิติสำหรับการวิจัย เล่ม 1 (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- ประวิทย์ พิมพ์สาร. (2555). การรับรู้ความเสี่ยงของลูกค้าต่อการให้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต กรณีศึกษา: ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขากาฬสินธุ์ (Master's thesis). สืบค้นจาก โครงการเครือข่ายห้องสมุดในประเทศไทย (ThaiLIS).
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2538). พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพฯ: พัฒนาศึกษา.
- ศุภร เสรีรัตน์, และคณะ. (2549). การวิจัยการตลาด ฉบับปรับปรุงใหม่. กรุงเทพฯ: บริษัท ธรรมสาร จำกัด.
- Cochran, W.G. (1953). *Sampling Techniques*. New York : John Wiley & Sons. Inc.
- Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B., & Davis, F. D. (2003). User acceptance of information technology: toward a unified view. *MIS Quarterly*, 27(3), 245-478.