

แบบจำลองเชิงโครงสร้างของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับ เทคโนโลยีระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ (e-Payment) ของผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานคร

วันที่รับบทความ: 30 สิงหาคม 2561 / วันที่แก้ไขบทความ: 15 ตุลาคม 2561 / วันที่ตอบรับบทความ: 22 ตุลาคม 2561

บัญชา หมั่นกิจการ
พรพรรณ ประจักษ์เนตร

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) เพื่อศึกษาปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยง ความปลอดภัย ประสิทธิภาพในอดีต คุณภาพสารสนเทศคุณภาพระบบ คุณภาพการบริการ การรับรู้ประโยชน์ การรับรู้ความง่าย และความตั้งใจเชิงพฤติกรรมในการใช้งานที่สามารถพยากรณ์การยอมรับเทคโนโลยีระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ (e-payment) ของผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานคร (2) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัย ด้านการรับรู้ความเสี่ยง ความปลอดภัย ประสิทธิภาพในอดีต คุณภาพสารสนเทศ คุณภาพระบบ คุณภาพการบริการ การรับรู้ประโยชน์การรับรู้ความง่าย ความตั้งใจเชิงพฤติกรรมในการใช้งาน และการใช้งานจริงกับระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ (e-payment) ของผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานคร (3) เพื่อทดสอบความสอดคล้องแบบจำลองเชิงโครงสร้างกับข้อมูลเชิงประจักษ์ของปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยง ความปลอดภัย ประสิทธิภาพในอดีต คุณภาพสารสนเทศคุณภาพระบบ คุณภาพการบริการ การรับรู้ประโยชน์ การรับรู้ความง่าย ความตั้งใจเชิงพฤติกรรมในการใช้งาน และการใช้งานจริงกับระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ (e-payment) ของผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ศึกษาในกลุ่มตัวอย่างผู้สูงอายุในกรุงเทพมหานครจำนวน 200 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามที่มีความเชื่อมั่น (Alpha Coefficient) อยู่ระหว่าง 0.722 – 0.923 วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ SEM ผลการวิจัย พบว่า แบบจำลองเชิงโครงสร้างของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยีระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-payment) ของผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานคร มีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยพิจารณาจากค่าความกลมกลืนได้แก่ ค่าดัชนี Chi-Square/df = 2.501, NFI = 0.908, CFI = 0.915 IFI = 0.917 ซึ่งผ่านเกณฑ์ที่กำหนดทั้งสิ้น 4 ค่าดัชนี จากทั้งหมด 10 ค่าดัชนี และพบว่า ตัวแปรที่มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อการใช้งานจริงคือ คุณภาพสารสนเทศ คุณภาพระบบ คุณภาพการบริการ การรับรู้ประโยชน์ การรับรู้ความง่าย และความตั้งใจเชิงพฤติกรรม ส่วนการรับรู้ความเสี่ยงมีอิทธิพลทางตรงเชิงลบต่อการใช้งานจริง การรับรู้ความปลอดภัย และประสิทธิผลในอดีต มีอิทธิพลทางอ้อมเชิงบวกต่อการใช้งานจริง

คำสำคัญ: แบบจำลองเชิงโครงสร้าง, การยอมรับเทคโนโลยีผู้สูงอายุ, การชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์

บัญชา หมั่นกิจการ (น.ศ. นิเทศศาสตร์, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2560; อีเมล: mankijjan@gmail.com) และพรพรรณ ประจักษ์เนตร (Ph.D., Media, Music and Cultural Studies, Macquarie University, Sydney, Australia, 2012) ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ประจำคณะนิเทศศาสตร์และนวัตกรรมการจัดการ

บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งของแบบจำลองเชิงโครงสร้างของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยีระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ (e-payment) ของผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานคร ของบัญชา หมั่นกิจการ ซึ่งผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พรพรรณ ประจักษ์เนตร เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา

Structural Equation Model of Factors Influencing Acceptance of Government Electronic Payment System among Elderly in Bangkok

Received: August 30, 2018 / Received in revised form: October 15, 2018 / Accepted: October 22, 2018

Buncha Mankijjakan

Pornpun Prajaknate

Abstract

This research was aimed to: (1) examine perceived risk, perceived security, prior experience, information quality, system quality, service quality, perceived usefulness, perceived ease of use toward acceptance of government electronic payment system among elderly in Bangkok; (2) investigate correlation between perceived risk perceived security, prior experience, information quality, system quality, service quality, perceived usefulness, perceived ease of use, and behavioral intention and acceptance of government electronic payment system among elderly in Bangkok; and (3) validate structural equation model of factors influencing of perceived risk perceived security prior experience information quality, system quality, service quality, perceived usefulness, perceived ease of use and behavioral intention on acceptance of government electronic payment system among elderly in Bangkok. This research is quantitative method by employing of 200 respondents who were elderlies residing in Bangkok. Validated questionnaires with alpha coefficient of 0.722 – 0.923 were used as a research tool. Structural equation model statistical technique was used to analyzed data. The finding revealed that the validation of structural equation model of factors influencing acceptance of government electronic payment system among elderly in Bangkok was in congruence with empirical data, which passes the criteria of 4 form 11 fit indices as follow (1) Chi-Square/df = 2.501 (2) NFI = 0.908 (3)CFI = 0.915, and (4) IFI = 0.917. It also found that information quality, system quality, service quality, perceived usefulness, perceived ease of use and behavioral intention had a direct positive effect on actual government electronic payment system. In addition, perceived risk was found to have a direct negative effect on actual government electronic payment system whereas perceived security, prior experience were found to have an indirect positive effect on actual government electronic payment system.

Keywords: structural equation model, acceptance, elderly, electronic payment system

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การรับ-จ่ายเงินระหว่างผู้บริโภครับกับสถาบันการเงินของภาครัฐและภาคเอกชนมีพัฒนาการอย่างต่อเนื่อง ซึ่งอีกหนึ่งช่องทางที่ได้รับความนิยมในปัจจุบันคือผ่านอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์อย่างโทรศัพท์เคลื่อนที่ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตทำให้ผู้บริโภคได้รับความสะดวกสบายยิ่งขึ้น จากการศึกษาสอดคล้องกับการผู้บริโภคนิยมทำธุรกรรมบนมือถือผ่านแอปพลิเคชันมากขึ้นอย่างต่อเนื่องร้อยละ 45 และใช้แอปพลิเคชันธนาคารอย่างน้อยสัปดาห์ละหนึ่งครั้ง โดยมีจุดประสงค์หลักคือการดูข้อมูลทางการเงิน การโอนเงิน และการตรวจสอบยอดเงินในบัญชี (Nuttachit, 2017, 20 เมษายน) ในขณะที่สำนักยุทธศาสตร์ สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม (2560, 24 เมษายน) พบว่าช่องทางในการชำระเงินเพื่อซื้อสินค้าและบริการที่ตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคได้อย่างเหมาะสม ได้แก่ การชำระเงินผ่านแอปพลิเคชันของธนาคาร (Mobile Banking) ร้อยละ 40.2 การชำระเงินผ่านเว็บไซต์ของธนาคาร (Internet Banking) ร้อยละ 28.5 และการชำระเงินด้วยกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Wallet) ร้อยละ 15.8 และ Oongkhing (2017, 22 มิถุนายน) ได้ศึกษาทัศนคติการชำระเงินของผู้บริโภคประจำปี 2559 ใน 6 ประเทศเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ได้แก่ อินโดนีเซีย มาเลเซีย ฟิลิปปินส์ สิงคโปร์ ไทย และเวียดนาม พบว่าร้อยละ 73 ของคนไทยมีพฤติกรรมการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ ไม่ว่าจะเป็นการชำระเงินผ่านบัตร และอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์มากกว่าชำระผ่านเงินสด และร้อยละ 82 พร้อมทั้งจะเลือกชำระเงินแบบไม่สัมผัสเงินสด

สำนักงานสถิติแห่งชาติ (2560, 16 มกราคม) ทำการสำรวจการมี การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในครัวเรือนทั่วประเทศไทยประจำปี พ.ศ. 2560 พบว่า ประชากรที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไปใช้คอมพิวเตอร์สูงสุดร้อยละ 8.2 ใช้อินเทอร์เน็ตสูงสุดร้อยละ 18.2 โทรศัพท์มือถือสูงสุดร้อยละ 81.9 ในขณะที่เดียวกันประเทศไทยได้ก้าวเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ (Aging society) ตั้งแต่ปี 2548 เพราะมีประชากรที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไปร้อยละ 10.7% ของประชากรทั้งประเทศการเข้าสู่สังคมสูงอายุเช่นนี้ สิ่งสำคัญอย่างยิ่งก็คือการมีความรู้ความเข้าใจในการเปลี่ยนผ่านไปสู่การเป็นผู้สูงวัย โดยเฉพาะการเตรียมความพร้อมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และอุปกรณ์

อิเล็กทรอนิกส์เพื่อให้ผู้สูงอายุสามารถดำรงชีวิตและอยู่ร่วมกับผู้อื่นได้

จากการทบทวนวรรณกรรมที่ผ่านมายังไม่มีงานวิจัยขึ้นใดที่ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยีระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐของผู้สูงอายุมาก่อน ดังนั้นผู้วิจัยจึงมุ่งศึกษากลุ่มประชากรผู้สูงอายุ และศึกษาตัวแปรต่างๆที่เกี่ยวข้องกับการยอมรับเทคโนโลยีระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ของภาครัฐ ได้แก่การรับรู้ประโยชน์ การรับรู้ความง่าย ความตั้งใจเชิงพฤติกรรมในการใช้งาน โดยมุ่งเน้นการสำรวจไปที่กลุ่มผู้สูงอายุที่อาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งถือเป็นพื้นที่ที่มีจำนวนผู้สูงอายุมากที่สุดในประเทศไทยซึ่งจะนำเอาข้อมูลที่ได้มาเป็นแนวทางในการปรับปรุงระบบการรับ-จ่ายเงินทางอิเล็กทรอนิกส์เพื่อให้ตอบโจทย์ด้านการใช้งานของผู้ใช้ต่อไปในอนาคต

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงความปลอดภัยประสบการณ์ในอดีต คุณภาพสารสนเทศ คุณภาพของระบบ คุณภาพการบริการ การรับรู้ประโยชน์ การรับรู้ความง่าย และความตั้งใจเชิงพฤติกรรม และการใช้งานจริงกับระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ (e-payment) ของผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัย ด้านการรับรู้ความเสี่ยง ความปลอดภัย ประสบการณ์ในอดีต คุณภาพสารสนเทศ คุณภาพระบบ คุณภาพการบริการ การรับรู้ประโยชน์การรับรู้ความง่าย ความตั้งใจเชิงพฤติกรรมในการใช้งาน และการใช้งานจริงกับระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ (e-payment) ของผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานคร
3. เพื่อทดสอบความสอดคล้องแบบจำลองเชิงโครงสร้างกับข้อมูลเชิงประจักษ์ของปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงความปลอดภัยประสบการณ์ในอดีต คุณภาพสารสนเทศคุณภาพระบบ คุณภาพการบริการ การรับรู้ประโยชน์ การรับรู้ความง่าย ความตั้งใจเชิงพฤติกรรมในการใช้งาน และการใช้งานจริงกับระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ (e-payment) ของผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานคร

วิธีการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย: จากการสำรวจของสำนักงานสถิติแห่งชาติ (2557, 15 มกราคม) พบว่า ผู้สูงอายุที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไปได้สำรวจประชากรผู้สูงอายุพบว่า ประเทศไทยเป็นประเทศหนึ่งในอาเซียนที่เข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ (Aging society) การเป็นสังคมผู้สูงอายุ คือ สังคมที่มีประชากรอายุ 60 ปีขึ้นไป เพิ่มขึ้นมากกว่าร้อยละ 10 ของประชากรทั้งประเทศโดย กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย: ผู้สูงอายุที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไปอาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร และเคยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 200 คน โดยพิจารณาตามข้อกำหนดการให้ค่าวิกฤตตัวอย่าง (Critical N - CN) คือ ขนาดตัวอย่างจะต้องมีขนาดใหญ่ หรือมีจำนวนไม่น้อยกว่า 200 ตัวอย่าง (สุภมาส อังคุโชติ, สมถวิล วิจิตรวรรณ, และรัชนิภา ภิธัญญานันท์, 2554) โดยการส่งลิงก์ (Link) <https://goo.gl/forms/DrpPFcIQTWtA3> แบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างในเครือข่ายสังคมออนไลน์เฟซบุ๊ก (Facebook) แพนเพจที่มีผู้สูงอายุเป็นสมาชิก เช่น เพจสูงวัยใช้ใกล้กา จำนวนผู้ติดตาม 10,014 คนและเพจวัยทอง สตรองสุดๆ จำนวนผู้ติดตาม 41,333 คน

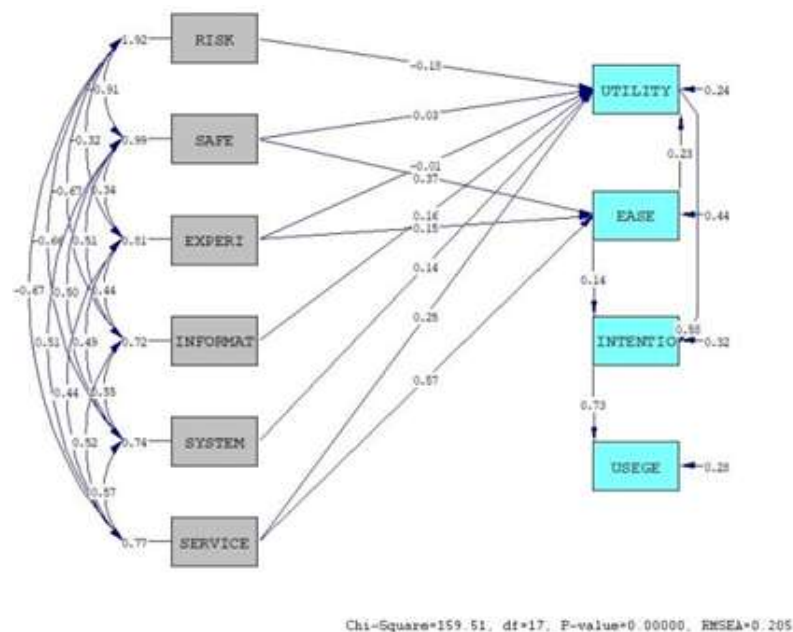
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล: 1) การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive Analysis) ได้แก่ การใช้ตารางแจกแจงความถี่ (Frequency) แสดงผลเป็นค่าร้อยละ (Percentage) แสดงผลโดยหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่ออธิบายตัวแปรทั้ง 10 ตัวแปร 2) สถิติถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) แบบ Stepwise ซึ่งเป็นสถิติที่ใช้พยากรณ์ความสัมพันธ์และระดับอิทธิพลของตัวแปรต้นที่มีต่อตัวแปรตามโดยใช้ทดสอบสมมุติฐาน 3) การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Correlation Coefficient) เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้ โดยผู้วิจัยอาศัยเกณฑ์การแปลความหมายค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน และ 4) การวิเคราะห์ความสอดคล้องของโมเดลสมการโครงสร้าง (Structural Equation Modeling - SEM) ในส่วนนี้ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรม LISREL 9.30 โดยประมาณค่าพารามิเตอร์ของโมเดลด้วยวิธีประมาณค่าสูงสุด (Maximum Likelihood Estimates - MLE) และค่าดัชนีต่างๆ เป็นค่าสถิติในการตรวจสอบความสอดคล้องระหว่างโมเดลกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยอาศัย

เกณฑ์บ่งชี้ความสอดคล้องในการตรวจสอบโมเดลสมการเชิงโครงสร้าง ทั้งนี้หากผลการตรวจมีค่าดัชนีผ่านเกณฑ์ที่กำหนดไว้มากกว่า 3 ดัชนีขึ้นไป จากทั้งหมด 10 ดัชนี แสดงว่าโมเดลมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ (Model Fit) (สังวร จัตุระโท, 2557)

การวิเคราะห์ข้อมูล:

1. ตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลที่พัฒนาขึ้นกับข้อมูลเชิงประจักษ์ค่าไค-สแควร์ (χ^2), ค่า $(\chi^2)/df$, ดัชนี GFI, ดัชนี AGFI, ดัชนี CFI, ดัชนี NNFI, ดัชนี IFI, ดัชนี RFI, ดัชนี RMR, ดัชนี RMSEA และค่า CN เป็นค่าสถิติตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดล

2. ผลการตรวจสอบโมเดลสมการเชิงโครงสร้าง การยอมรับเทคโนโลยีระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ (e-Payment) ของผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานครที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ ดังนั้นค่า $\chi^2/df = 2.501$ มีค่าองศาอิสระ (df) เท่ากับ 17 ระดับนัยสำคัญทางสถิติ (p) เท่ากับ 0.00 แสดงว่าค่าไค-สแควร์มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาค่าดัชนีค่าดัชนี $NNFI = 0.908$ (มากกว่า 0.90) ค่าดัชนี $CFI = 0.915$ (มากกว่า 0.90) และ ค่าดัชนี $IFI = 0.917$ (มากกว่า 0.90) ซึ่งผ่านเกณฑ์ที่กำหนดทั้งสิ้น 4 ดัชนี จากทั้งหมด 10 ดัชนี โดยสมการเชิงโครงสร้างเชิงเส้นของการยอมรับเทคโนโลยี ระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ (e-Payment) ของผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานครดังแผนภาพที่ 1



แผนภาพที่ 1 โมเดลสมการเชิงเส้นโครงสร้างของระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ

ผลการวิจัยและอภิปราย

สรุปผลการวิจัยลักษณะทางประชากร ทั้งหมด 200 คน แบ่งเป็นเพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 60.0 และเพศชายคิดเป็นร้อยละ 40.0 ระดับการศึกษาสูงสุดส่วนใหญ่ต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 82.5 ซึ่งส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ รับจ้าง/หรือพนักงานบริษัทเอกชน คิดเป็นร้อยละ 35.0

สรุปผลวิจัยด้านการรับรู้ความเสี่ยง (Perceived Risk) มีภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ที่ค่าเฉลี่ย 3.02 ผู้สูงอายู้รับรู้ความเสี่ยงที่ผู้รับเงินปลายทางจะไม่ได้รับเงินมากที่สุด อยู่ในระดับปานกลาง ที่ค่าเฉลี่ย 3.16 รองลงมาคือ ความกังวลจากปัญหาด้านช่องระหว่างขั้นตอนการดำเนินการซึ่งทำให้ผู้ใช้ไม่แน่ใจว่าขั้นตอนการชำระเงินเสร็จสมบูรณ์แล้วหรือไม่ อยู่ในระดับปานกลาง ที่ค่าเฉลี่ย 3.13 และความเสี่ยงที่ข้อมูลจะมีโอกาสถูกขโมยโดยกลุ่มผู้ไม่หวังดี อยู่ในระดับปานกลาง ที่ค่าเฉลี่ย 2.78 ซึ่งส่งผลทางตรงเชิงลบต่อการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งานระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ (e-Payment) (ค่าสัมประสิทธิ์เส้นทาง = -0.18) ซึ่งสอดคล้องกับ Giovanis, Binioris, และ Polychronopoulos, (2012) ที่พบว่า ลูกค้าของสถาบันการเงินที่ใช้บริการธุรกรรมทางอินเทอร์เน็ตมีความกังวลเกี่ยวกับความเสี่ยงที่อาจจะ

เกิดขึ้นได้ตลอดเวลา เช่น ความไม่มั่นใจในระบบว่าทำธุรกรรมเสร็จสมบูรณ์แล้วหรือไม่ ความเสี่ยงในการสูญเสียเงินระหว่างทำธุรกรรมผ่านระบบ และความน่าเชื่อถือของระบบในการจัดการข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าส่งผลต่อการรับรู้ประโยชน์ในกลุ่มลูกค้าที่ตัดสินใจใช้งานระบบดังกล่าว นอกจากนี้ผลการวิจัยยังสอดคล้องกับ Kesharwani, A., & Shailendra, (2012) พบว่า ภัยคุกคามจำนวนมากที่มากับระบบอินเทอร์เน็ต ทำให้ผู้ใช้บริการธุรกรรมทางการเงินรับรู้ความเสี่ยงของระบบซึ่งให้เห็นว่า ยังมีความเสี่ยงในการใช้งานมากอหิทธิพลเชิงลบต่อการใช้งานระบบก็มากขึ้นไปด้วย อย่างไรก็ตามการลดความเสี่ยงจากการทำธุรกรรมทางอินเทอร์เน็ตจะช่วยเพิ่มปริมาณการใช้งานระบบให้มากยิ่งขึ้น ดังนั้นสถาบันการเงินควรควบคุมความเสี่ยงที่เกิดขึ้น

สรุปได้ว่าหากผู้ใช้บริการธุรกรรมทางอินเทอร์เน็ตเกิดการรับรู้ความเสี่ยงในเชิงจากการบริการ เช่น ความไม่มั่นใจในระบบว่าทำธุรกรรมเสร็จสมบูรณ์แล้วหรือไม่ ความเสี่ยงในการสูญเสียเงินระหว่างทำธุรกรรมผ่านระบบ และความน่าเชื่อถือของระบบในการจัดการข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าไม่เพียงพอ เมื่อผู้ใช้งานรับรู้ความเสี่ยงเชิงลบสูง จึงมีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธุรกรรมทางอินเทอร์เน็ตที่ต่ำตามไปด้วย

สรุปผลวิจัยด้านการรับรู้ความปลอดภัย (Perceived Security) มีภาพรวมอยู่ในระดับมาก ที่ค่าเฉลี่ย 3.68 ผู้สูงอายุรับรู้ความปลอดภัยการที่ภาครัฐจัดเก็บข้อมูลทางธุรกรรมทางการเงินของผู้ใช้งานไว้อย่างปลอดภัย มากที่สุดอยู่ในระดับมาก ที่ค่าเฉลี่ย 3.68 รองลงมาคือผู้อื่น หรือ บุคคลที่ 3 ไม่สามารถเข้าถึงข้อมูลของผู้ใช้ได้ก่อนที่จะได้รับการอนุญาต อยู่ในระดับมาก ที่ค่าเฉลี่ย 3.64 และหากเกิดความสูญเสียจากการใช้งานระบบภาครัฐจะชดเชยความสูญเสียอันเนื่องมาจากความไม่ปลอดภัยของระบบ ที่ค่าเฉลี่ย 3.62 อยู่ในระดับมาก ซึ่งส่งผลทางตรงเชิงบวกต่อการรับรู้ประโยชน์ และการรับรู้ความง่ายในการใช้งานระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ (e-Payment) (ค่าสัมประสิทธิ์เส้นทาง = 0.03) สอดคล้องกับผลการวิจัยของ Alalwan, Dwivedi, Rana, & Williams, (2016) ที่พบว่า ผู้บริโภคจะให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านความปลอดภัยในการทำธุรกรรมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ดังนั้นสถาบันการเงินจึงต้องเน้นนโยบายด้านความปลอดภัยเป็นหลัก รวมไปถึงการส่งเสริมความปลอดภัยทางด้านการธนาคารผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์อย่างต่อเนื่อง เช่น การจำกัดการเข้าถึงอินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้งของผู้ใช้งานที่ไม่ได้รับอนุญาต การปกป้องข้อมูลส่วนตัวของผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้ง และการควบคุมความปลอดภัยอย่างเข้มงวดให้กับผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้ง นอกจากนี้ผลการวิจัยยังสอดคล้องกับ Pikkarainen, T., Pikkarainen, K., Karjaluoto, H., & Pahlila, (2004) ที่พบว่า ผู้บริโภคกังวลกับปัญหาด้านความปลอดภัยของการใช้ระบบธนาคารผ่านอิเล็กทรอนิกส์ เพราะไม่สามารถสอบถามข้อสงสัยในกระบวนการทำงานของระบบได้ ดังนั้นผู้บริโภคจำนวนมากมักจะไม่ได้ตั้งใจที่จะให้ข้อมูลส่วนตัว และข้อมูลเกี่ยวกับธุรกรรมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ จนกว่าจะเข้าใจได้ว่าระบบการทำธุรกรรมทางการเงินมีความปลอดภัยอย่างแท้จริง และ Tahir Masood Qureshi, Muhammad Khaqan Zafar, (2008) พบว่า ผู้บริโภคในประเทศปากีสถานเปลี่ยนจากการทำธุรกรรมทางการเงินแบบดั้งเดิมเป็นระบบอิเล็กทรอนิกส์ เพราะปัจจัยด้านความปลอดภัย หากสถาบันการเงินนำเสนอข้อมูลผ่านสื่อต่าง ๆ เกี่ยวกับความปลอดภัยในการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ที่ผู้บริโภคได้รับจากการบริการดังกล่าว จะมีความเชื่อมั่นในความปลอดภัยสูง

สรุปได้ว่าผู้ใช้บริการระบบธุรกรรมทางอินเทอร์เน็ตรับรู้ประโยชน์ และรับรู้ความง่ายในการใช้งานจากปัจจัยด้านความปลอดภัยของระบบ เช่น การ

จำกัดการเข้าถึงอินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้งของผู้ใช้งานที่ไม่ได้รับอนุญาต การปกป้องข้อมูลส่วนตัวของผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้ง และการควบคุมความปลอดภัยอย่างเข้มงวดให้กับผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้ง

สรุปผลวิจัยด้านการรับรู้ประสบการณ์ในอดีต (Prior Experience) มีภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ที่ค่าเฉลี่ย 3.39 ผู้สูงอายุที่ใช้อินเทอร์เน็ต และอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์เป็นประจำจะช่วยให้คุ้นเคยกับการใช้งานระบบชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ (e-Payment) มากที่สุด อยู่ในระดับมาก ที่ค่าเฉลี่ย 3.53 รองลงมาคือการใช้อินเทอร์เน็ต และอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์เป็นประจำ ทำให้ผู้สูงอายุรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานระบบชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ (e-Payment) มากยิ่งขึ้น อยู่ในระดับปานกลาง ที่ค่าเฉลี่ย 3.36 และการใช้อินเทอร์เน็ต และอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์เป็นประจำ ทำให้ผู้สูงอายุรับรู้ประโยชน์ในการใช้งานระบบชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ (e-Payment) มากยิ่งขึ้น อยู่ในระดับปานกลาง ที่ค่าเฉลี่ย 3.28 ซึ่งส่งผลทางตรงเชิงบวกต่อการรับรู้ประโยชน์ และการรับรู้ความง่ายในการใช้งานระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ (e-Payment) ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ สุวรา หวังสมบุญดี, (2553) ที่พบว่า ประสบการณ์ในอดีตมีอิทธิพลต่อการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน โดยกลุ่มตัวอย่างคิดว่าการมีประสบการณ์ในอดีตจากการใช้อินเทอร์เน็ตเป็นประจำ ส่งผลให้ใช้งานอินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้งได้ง่ายขึ้น และช่วยให้ผู้ใช้รับทราบถึงประโยชน์ของอินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้งมากขึ้น ดังนั้นเมื่อผู้ใช้อินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้งมีประสบการณ์เกี่ยวกับอินเทอร์เน็ต จะทำให้ผู้ใช้ระบบไม่เกิดความกลัว หรือกังวลเกี่ยวกับการทำธุรกรรมทางการเงินนอกจากนี้ผลการวิจัยยังสอดคล้องกับ Wang, M., Cho, S., & Denton, (2017). ที่พบว่า ลูกค้านักสถาบันการเงินจำนวนมากรับรู้ และให้ความสนใจระบบ e-Banking เป็นอย่างมาก แต่ลูกค้ากลุ่มดังกล่าวไม่มีประสบการณ์การใช้งานระบบ e-Banking มาก่อนจึงกังวลว่าระบบดังกล่าวมีประโยชน์กับตนหรือไม่ ดังนั้นสถาบันการเงินจำเป็นต้องให้ความสำคัญกับผู้ที่ไม่มีประสบการณ์ในอดีตเกี่ยวกับระบบอิเล็กทรอนิกส์ ด้วยการบริการแบบตัวต่อตัวกับผู้ใช้บริการใหม่ เช่น การเข้าไปพูดคุยกับลูกค้า และการสาธิตวิธีใช้งาน e-Banking เบื้องต้นผ่านอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ที่ใช้งานอยู่ในชีวิตประจำวัน

สรุปได้ว่าหากผู้บริโภคเคยใช้อินเทอร์เน็ตมาก่อน ผู้ใช้งานระบบจะไม่เกิดความกังวล และจะช่วยให้ผู้ใช้งานระบบปรับทราบถึงประโยชน์ และรับรู้ความง่ายของระบบมากขึ้น

สรุปผลวิจัยด้านคุณภาพสารสนเทศ (Information Quality) มีภาพรวมอยู่ในระดับมาก ที่ค่าเฉลี่ย 3.66 ผู้สูงอายรรู้คุณภาพสารสนเทศโดยที่ระบบให้ข้อมูลที่ถูกต้องแม่นยำตามที่ผู้ต้องการ เช่น การให้ข้อมูลที่เชื่อถือได้ และเป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้ระบบมากที่สุด อยู่ในระดับมาก ที่ค่าเฉลี่ย 3.76 รองลงมาคือ การให้ข้อมูลธุรกรรมทางการเงินที่ทันสมัยกับผู้ใช้ระบบ อยู่ในระดับมาก ที่ค่าเฉลี่ย 3.67 และการให้ข้อมูลเกี่ยวกับธุรกรรมทางการเงินที่ถูกต้อง ที่ค่าเฉลี่ย 3.56 อยู่ในระดับมาก ซึ่งส่งผลทางตรงเชิงบวกกับการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งานระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ (e-Payment) (ค่าสัมประสิทธิ์เส้นทาง = 0.16) ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ Zhou, (2011) พบว่า ผู้บริโภคส่วนใหญ่ที่เข้าใช้การทำธุรกรรมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์มีความคาดหวังว่า ข้อมูลจะต้องความถูกต้อง แม่นยำ และเชื่อถือได้ ซึ่งเป็นสิ่งสะท้อนให้เห็นถึงคุณภาพของสารสนเทศที่ส่งผลต่อการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งานการทำธุรกรรมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ เพราะผู้บริโภคจำเป็นต้องพึ่งพาข้อมูลที่มีคุณภาพประกอบกับการตัดสินใจทำธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบ

สรุปได้ว่าลักษณะของระบบธุรกรรมผ่านอิเล็กทรอนิกส์ที่ผู้ใช้งานต้องการจากหน่วยงานที่จัดทำคือการนำเสนอข้อมูลที่ถูกต้องแม่นยำ และเชื่อถือได้ เพราะผู้ใช้งานจำเป็นต้องพึ่งพาข้อมูลที่มีคุณภาพ

สรุปผลวิจัยด้านคุณภาพระบบ (System Quality) มีภาพรวมอยู่ในระดับมาก ที่ค่าเฉลี่ย 3.55 ผู้สูงอายรรู้ว่าการเชื่อมต่อเพื่อเข้าระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ (e-Payment) มีความรวดเร็วไม่ขัดข้องขณะใช้งาน มากที่สุด อยู่ในระดับมาก ที่ค่าเฉลี่ย 3.68 รองลงมาคือ ผู้ใช้สามารถใช้งานระบบเมื่อใดก็ได้ตามที่ผู้ต้องการ อยู่ในระดับมาก ที่ค่าเฉลี่ย 3.59 และการที่ระบบสามารถแสดงภาพ และข้อความได้อย่างรวดเร็ว อยู่ในระดับปานกลาง ที่ค่าเฉลี่ย 3.39 ซึ่งส่งผลทางตรงเชิงบวกกับการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งานระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ (e-Payment) (ค่าสัมประสิทธิ์เส้นทาง = 0.14) ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของญาณิศา พลอยชุม, (2557) ที่พบว่า

คุณภาพระบบในด้านความรวดเร็วในการตอบสนองมีอิทธิพลทางบวกต่อการยอมรับระบบการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ต กล่าวคือ หากระบบการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ตแสดงผลลัพธ์ได้อย่างรวดเร็ว และตอบสนองการทำงานของผู้ใช้งานได้มากขึ้น ผู้ใช้งานจะเกิดการยอมรับระบบการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ต และสอดคล้องกับ Kim, Chung, & Lee, (2011) ที่พบว่า คุณภาพของระบบการทำธุรกรรมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ที่บุคคลจะยอมรับ จะต้องมีความเสถียร สามารถใช้งานได้อย่างต่อเนื่อง และตลอดเวลาที่บุคคลต้องการใช้งาน ซึ่งจะส่งผลให้เกิดการใช้งานระบบการทำธุรกรรมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์อย่างเป็นประจำ ดังนั้นคุณภาพระบบการทำธุรกรรมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ที่ประสิทธิภาพอย่างสม่ำเสมอ บุคคลจะเกิดการใช้งานระบบอย่างต่อเนื่องในระยะยาวตามไปด้วย

สรุปได้ว่าผู้ใช้งานต้องการระบบที่ตอบสนองได้อย่างรวดเร็ว สามารถใช้งานได้อย่างต่อเนื่องไม่ติดขัด สามารถเรียกใช้ระบบได้ตลอดเวลา และทำงานเต็มประสิทธิภาพอย่างสม่ำเสมอตามที่ผู้ใช้งานต้องการ

สรุปผลวิจัยด้านคุณภาพการบริการ (Service Quality) มีภาพรวมอยู่ในระดับมาก ที่ค่าเฉลี่ย 3.51 ผู้สูงอายุสามารถใช้งานระบบในการเข้าถึงความต้องการที่เฉพาะเจาะจงได้ มากที่สุด อยู่ในระดับมาก ที่ค่าเฉลี่ย 3.66 รองลงมา คือ ระบบสามารถบริการผู้ใช้งานด้วยความใส่ใจ ที่ค่าเฉลี่ย 3.48 อยู่ในระดับมาก และ ระบบสามารถ ติดตามผลการให้บริการกับผู้ใช้งานได้ อยู่ในระดับปานกลาง ที่ค่าเฉลี่ย 3.40 ซึ่งส่งผลทางตรงเชิงบวกกับการรับรู้ประโยชน์และการรับรู้ความง่ายในการใช้งานระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ (e-Payment) (ค่าสัมประสิทธิ์เส้นทาง = 0.38) สอดคล้องกับผลการวิจัยของ หนึ่งนุช ชีระจินท์ และ วิโรจน์ เกษภูลักษ์, (2560) พบว่า คุณภาพของการให้บริการธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ต้องไม่จำกัดสถานที่ หรือเวลา ลูกค้าสามารถทำรายการได้ด้วยตนเองตลอด 24 ชั่วโมงทั่วประเทศ เพื่ออำนวยความสะดวกในการจัดการทางการเงินให้กับลูกค้า เสมือนทำรายการผ่านสาขาธนาคารด้วยตนเอง โดยไม่ต้องเสียเวลาเดินทางไปสาขาของธนาคาร และสอดคล้องกับ Kim, Chung & Lee, (2011) ที่พบว่า นักท่องเที่ยวจำนวนมากในประเทศเกาหลีใต้ที่ซื้อสินค้าและบริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์รับรู้คุณภาพการบริการในด้านการบริการที่เอาใจใส่ของผู้ให้บริการ เช่น การรับประกันข้อมูลของผู้ใช้งานที่ถูกเก็บ

ไว้เป็นความลับ และการปกป้องผลประโยชน์จากการชำระค่าสินค้าและบริการ ซึ่งมีอิทธิพลเชิงบวกต่อการใช้บริการของผู้ซื้อสินค้าและบริการผ่านเว็บไซต์

สรุปได้ว่าเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้งานระบบธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ที่มีความต้องการรับบริการจากระบบแตกต่างกัน คุณภาพการบริการที่ผู้ใช้งานต้องการจะต้องไม่จำกัดเวลา สถานที่ในการรับบริการ และดูแลเอาใจใส่ผู้ใช้งานในทุกๆด้าน

สรุปผลวิจัยด้านการรับรู้ประโยชน์ (Perceived Usefulness) มีภาพรวมอยู่ในระดับมาก ที่ค่าเฉลี่ย 3.70 ผู้สูงอายุรับรู้ประโยชน์ในการช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำธุรกรรมทางการเงินมากที่สุด อยู่ในระดับมาก ที่ค่าเฉลี่ย 3.83 รองลงมาคือ การดำเนินการทางการเงินสำเร็จได้รวดเร็วขึ้นอยู่ในระดับมาก ที่ค่าเฉลี่ย 3.67 และ ระบบดังกล่าวมีประโยชน์ต่อการทำงานของท่าน ที่ค่าเฉลี่ย 3.61 อยู่ในระดับมาก

สรุปผลวิจัยด้านการรับรู้ความง่าย (Perceived Ease of Use) มีภาพรวมอยู่ในระดับมาก ที่ค่าเฉลี่ย 3.52 ผู้สูงอายุไม่ต้องใช้ความพยายามด้านจิตใจ เช่น ไม่รู้สึกท้อแท้เมื่อใช้งานระบบ มากที่สุด อยู่ในระดับมาก ที่ค่าเฉลี่ย 3.56 รองลงมาคือ ผู้ใช้ระบบเข้าใจวิธีการใช้ระบบได้อย่างชัดเจน ที่ค่าเฉลี่ย 3.55 อยู่ในระดับมาก และการรับรู้ความง่ายในการใช้งานระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ (e-Payment) เป็นเรื่องง่ายมากที่จะใช้งานระบบ ที่ค่าเฉลี่ย 3.47 อยู่ในระดับมาก

สรุปผลวิจัยด้านความตั้งใจเชิงพฤติกรรม (Behavioral Intention to Use) มีภาพรวมอยู่ในระดับมาก ที่ค่าเฉลี่ย 3.56 ผู้สูงอายุมีความตั้งใจจะใช้บริการระบบอย่างต่อเนื่องในอนาคต มากที่สุด อยู่ในระดับมาก ที่ค่าเฉลี่ย 3.82 รองลงมาคือ ความตั้งใจที่จะใช้ระบบ ถึงแม้จะมีบริการทางการเงินอื่นๆ ได้เหมือนกัน อยู่ในระดับมาก ที่ค่าเฉลี่ย 3.44 และความตั้งใจที่จะชักชวนหรือบอกต่อให้คนในครอบครัว เพื่อน หรือคนรู้จักมาใช้บริการระบบ อยู่ในระดับมาก ที่ค่าเฉลี่ย 3.42

สรุปผลวิจัยด้านการใช้งานจริงกับระบบ (Actual System Usage) มีภาพรวมอยู่ในระดับมาก ที่ค่าเฉลี่ย 3.52 ปัจจัยที่ผู้สูงอายุใช้งานระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ (e-Payment) มากที่สุด คือ ผู้สูงอายุใช้งานจริงกับระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ (e-Payment) เพราะปัจจัยการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน อยู่ในระดับมาก ที่ค่าเฉลี่ย 3.97

รองลงมาคือ ผู้สูงอายุใช้งานจริงกับระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ (e-Payment) เพราะปัจจัยการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน อยู่ในระดับมาก ที่ค่าเฉลี่ย 3.88 ผู้สูงอายุใช้งานจริงกับระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ (e-Payment) เพราะปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยง อยู่ในระดับมาก ที่ค่าเฉลี่ย 3.81 ผู้สูงอายุใช้งานจริงกับระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ (e-Payment) เพราะปัจจัยการรับรู้ความปลอดภัย อยู่ในระดับมาก ที่ค่าเฉลี่ย 3.65 ผู้สูงอายุใช้งานจริงกับระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ (e-Payment) เพราะความตั้งใจเชิงพฤติกรรมในการใช้งาน อยู่ในระดับมาก ที่ค่าเฉลี่ย 3.42 ผู้สูงอายุใช้งานจริงกับระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ (e-Payment) เพราะปัจจัยประสบการณ์ในอดีต อยู่ในระดับปานกลาง ที่ค่าเฉลี่ย 3.34 ผู้สูงอายุใช้งานจริงกับระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ (e-Payment) เพราะปัจจัยคุณภาพสารสนเทศ อยู่ในระดับปานกลาง ที่ค่าเฉลี่ย 3.24 ผู้สูงอายุใช้งานจริงกับระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ (e-Payment) เพราะปัจจัยคุณภาพสารสนเทศ อยู่ในระดับปานกลาง ที่ค่าเฉลี่ย 3.23 ตามลำดับ และใช้งานจริงน้อยที่สุดคือปัจจัยการใช้งานจริงเพราะคุณภาพการบริการ อยู่ในระดับปานกลาง ที่ค่าเฉลี่ย 3.19

ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาแบบจำลองเชิงโครงสร้างของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยีระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ (e-Payment) ของผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานครสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในเชิงปฏิบัติได้ดังนี้

ด้านการรับรู้ความเสี่ยง (Perceived Risk) หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือ สถาบันการเงินต้องสื่อสารกับผู้ใช้งานให้รับรู้ว่าจะระบบระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ (e-Payment) จะไม่ก่อให้เกิดความเสี่ยงต่อผู้ใช้งาน เช่น ความเสี่ยงที่ผู้รับเงินปลายทางจะไม่ได้รับเงิน ความไม่แน่ใจในว่าธุรกรรมสมบูรณ์หรือไม่ หรือความกังวลที่อาจจะถูกขโมยข้อมูลโดยผู้ไม่หวังดี ทั้งนี้ เพื่อให้ผู้ใช้เกิดความไว้วางใจในระบบและรับรู้ความเสี่ยงลดลงจากการใช้ระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ (e-Payment)

ด้านความปลอดภัย (Perceived Security) เนื่องจากผู้บริโภคให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านความ

ปลอดภัย ดังนั้นหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหรือสถาบันการเงินต้องนำเสนอนโยบายเกี่ยวกับการจัดเก็บข้อมูลการทำธุรกรรมไว้อย่างปลอดภัย บุคคลที่สามไม่สามารถเข้าถึงข้อมูลธุรกรรมได้ก่อนได้รับอนุญาต และภาครัฐจะชดเชยความสูญเสียอันเนื่องมาจากความไม่ปลอดภัยของระบบ

ด้านประสบการณ์ในอดีต (Period Experience) ปัจจุบันมีผู้สนใจใช้บริการธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์เป็นจำนวนมาก แต่ประสบการณ์ในการใช้งานอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ยังไม่เพียงพอ ทั้งนี้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องหรือสถาบันการเงินควรสร้างการรับรู้หรือสอนให้เกิดประสบการณ์ใหม่ที่ดี เช่น การสาธิตวิธีการใช้งานโดยเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน หรือสถาบันการเงิน การให้ผู้ใช้ทดลองการใช้งานระบบก่อนใช้งานจริง และการจัดอบรมให้ความรู้แก่ผู้ใช้งาน

ด้านคุณภาพของสารสนเทศ (Information Quality) ผู้ใช้งานส่วนใหญ่ที่ทำธุรกรรมผ่านอิเล็กทรอนิกส์ให้ความสำคัญกับการให้ข้อมูลเกี่ยวกับระบบการทำธุรกรรมผ่านอิเล็กทรอนิกส์ที่ถูกต้อง แม่นยำ เชื่อถือได้ตามที่ผู้ใช้งานต้องการ เป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้งาน

ระบบ รวมไปถึงการให้ข้อมูลในการทำธุรกรรมทางการเงินที่ทันสมัยโดยหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหรือสถาบันการเงิน เพราะผู้ใช้งานจำเป็นต้องพึ่งพาข้อมูลที่มีคุณภาพ

ด้านคุณภาพระบบ (System Quality) คุณลักษณะของระบบธุรกรรมผ่านอิเล็กทรอนิกส์ที่ผู้ใช้งานไว้วางใจ และยอมรับการใช้งาน ได้แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องหรือสถาบันการเงินควรรักษาคุณภาพระบบให้การเชื่อมต่อเพื่อเข้าระบบไม่ขัดข้องขณะทำงาน แสดงผลลัพธ์ข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว และตอบสนองการใช้งานของผู้ใช้ได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ

ด้านคุณภาพการบริการ (Service Quality) การบริการถือเป็นปัจจัยที่สำคัญที่ผู้ใช้งานส่วนใหญ่ประเมินทางเลือกที่จะใช้หรือไม่ใช้บริการ ดังนั้นหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหรือสถาบันการเงินควรให้บริการระบบที่สามารถเข้าถึงความต้องการที่เฉพาะเจาะจงของผู้ใช้งาน และการให้บริการผู้ใช้งานด้วยความเอาใจใส่ รวมไปถึงการติดตามผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ กับผู้ใช้งานเพื่อให้เกิดการใช้งานอย่างต่อเนื่อง และความประทับใจของผู้ใช้งาน

รายการอ้างอิง

ภาษาไทย

- ญาณิศา พลอยชุม. (2557). *อิทธิพลของคุณภาพระบบต่อการใช้งาน ความพึงพอใจ และประโยชน์สุทธิ ของผู้ใช้บริการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ต ในกรุงเทพมหานคร*. (การศึกษาเฉพาะบุคคลปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ฐาราวา หวังสมบุญดี. (2553). *ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการยอมรับอินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้ง กรณีศึกษาพนักงานธนาคารยูโอบี สำนักงานใหญ่*. (การศึกษาเฉพาะบุคคลปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2557). *การสำรวจประชากรผู้สูงอายุในประเทศไทย พ.ศ. 2557*. สืบค้นเมื่อ 9 มีนาคม 2561 จาก <https://goo.gl/Tf7Pdg>
- สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2560). *การสำรวจการมีเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในครัวเรือน พ.ศ. 2559*. วันที่เข้าถึงข้อมูล 9 มีนาคม 2561 แหล่งที่มา <https://goo.gl/Mo2cHn>
- สำนักยุทธศาสตร์ สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม. (2560). *รายงานผลสำรวจพฤติกรรมผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในประเทศไทย ปี 2560*. วันที่เข้าถึงข้อมูล 9 มีนาคม 2561, แหล่งที่มา <https://goo.gl/ck9STp>
- สุภมาส อังคุชิต, สมถวิล วิจิตรวรรณ, และรัชนิภา ภิญญานวนวัฒน์. (2554). *สถิติการวิเคราะห์สำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์ และพฤติกรรมศาสตร์: เทคนิคการใช้โปรแกรม LISREL (พิมพ์ครั้งที่ 3)*. กรุงเทพฯ: เจริญดีมั่นคงการพิมพ์.
- หนึ่งนุช ธีระจินนท์ และวิโรจน์ เจษฎาลักษณ์. (2560). *คุณภาพการให้บริการธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ธนาคารกรุงไทย สาขาเอ็มไพร์ ทาวเวอร์ กรุงเทพมหานคร*. *Veridian E-Journal*, 10(1), 1523–1537. วันที่เข้าถึงข้อมูล 15 มกราคม 2561, แหล่งที่มา <https://goo.gl/1nwbH>
- Nuttachit. (2017). *คนไทยใช้ Mobile Banking ทำอะไร*. วันที่เข้าถึงข้อมูล 15 มกราคม 2561, แหล่งที่มา <http://marketeer.co.th/archives/116876>

Oongkhing. (2017). เปิดพฤติกรรมคนไทยกับธุรกิจ e-Payment ที่นักการตลาดควรรู้. วันที่เข้าถึงข้อมูล 15 มกราคม 2561, แหล่งที่มา <https://goo.gl/7CZpjd>

ภาษาอังกฤษ

- Alalwan, A. A., Dwivedi, Y. K., Rana, N. P. P., & Williams, M. D. (2016). *Consumer adoption of mobile banking in Jordan. Journal of Enterprise Information Management*, 29(1), 118–139. Retrieved January 22, 2018, from <https://doi.org/10.1108/JEIM-04-2015-0035>
- Amin, M. (2016). *Internet banking service quality and its implication on e-customer satisfaction and e-customer loyalty*. *The International Journal of Bank Marketing*, 34(3), 280–306. Retrieved January 16, 2018, from <https://goo.gl/oVGpiB>
- Giovanis, A. N., Binioris, S., & Polychronopoulos, G. (2012). *An extension of TAM model with IDT and security/privacy risk in the adoption of internet banking services in Greece. Business, EuroMed Journal of*, 7(1), 24–53.
- Kesharwani, A., & Shailendra, S. B. (2012). *The impact of trust and perceived risk on internet banking adoption in India. International Journal of Bank Marketing*, 30(4), 303–322. Retrieved January 15, 2018, from <https://goo.gl/U6DjRu>
- Kim, M. J., Chung, N., & Lee, C. K. (2011). *The effect of perceived trust on electronic commerce: Shopping online for tourism products and services in South Korea. Tourism Management*, 32(2), 256–265.
- Pikkarainen, K. (2004). *Consumer acceptance of online banking : An extension of the Technology Acceptance Model Consumer acceptance of online banking : an extension of the technology acceptance model*, 14(3), 224–235. Retrieved April 4, 2018, from <https://doi.org/10.1108/10662240410542652>
- Tahir Masood Qureshi, Muhammad Khaqan Zafar, M. B. K. (2008). *Customer Acceptance of Online Banking in Developing Economies, Journal of Internet Banking and Commerce*, 13(1), 1–10.
- Wang, M., Cho, S., & Denton, T. (2017). *The impact of personalization and compatibility with past experience on e-banking usage. International Journal of Bank Marketing*, 35(1), 45–55. Retrieved April 5, 2018, from <https://doi.org/10.1108/IJBM-04-2015-0046>
- Zhou, T. (2011). *An empirical examination of initial trust in mobile banking. Internet Research*, 21(5), 527–540. Retrieved April 5, 2018, from <https://doi.org/10.1108/10662241111176353>