ความวิตกกังวลของประชาชนในการใช้บริการพร้อมเพย์*

Anxiety of People for Using PromptPay Service

ศิริวัฒน์ เปลี่ยนบางยาง (Siriwat Plainbangyang)**

บทคัดย่อ

การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ระดับความวิตกกังวลของประชาชนในการใช้บริการพร้อมเพย์ 2) เปรียบเทียบความวิตกกังวลของประชาชนในการใช้บริการพร้อมเพย์จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และ 3) ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความวิตกกังวลของประชาชนในการใช้บริการพร้อมเพย์ การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในจังหวัดนนทบุรี และมีอายุ ตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไป จำนวน 400 คน ใช้สถิติความถี่ ค่าเฉลี่ยร้อยละ และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน ผลการศึกษาพบว่า 1) ระดับความวิตกกังวลของประชาชนในการใช้บริการพร้อมเพย์ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง 2) ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ ประสบการณ์การใช้คอมพิวเตอร์ และด้านอาชีพมีผลต่อความวิตกกังวลในการใช้บริการพร้อมเพย์โดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 3) ปัจจัยความพร้อมด้านเทคโนโลยีมีความสัมพันธ์กับความวิตกกังวลของประชาชนในการใช้บริการพร้อมเพย์ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ : ความวิตกกังวล บริการอิเล็กทรอนิกส์ บริการพร้อมเพย์

---

* บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อเผยแพร่ความรู้ทางวิชาการ

This article for publishing academic knowledge

** อาจารย์ประจำหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์, E-mail: mewsiriwat@gmail.com

Public Administration Program, College of Innovation Management, Rajamangala University of Technology Rattanakosin, E-mail: mewsiriwat@gmail.com

Veridian E-Journal, Silpakorn University
ISSN 1906 - 3431

Abstract

The objectives of this research were to investigate and compare state anxiety level of people in using PromptPay Service by personal factors and propose ways to improve PromptPay Service. The study was the quantitative research and used questionnaire to collect data from 400 residents in Nonthaburi at the age above 15 years. Statistically analyzed in descriptive statistics t-test ANOVA and Pearson's correlation coefficient. The finding revealed that 1) the anxiety level of the people in using PromptPay service in general was moderate level, 2) age, computer experience and occupation affects PromptPay service anxiety statistically significant at .05, and 3) the technology readiness factors was found to be related with a statistics significance at 0.05

Keywords: Anxiety, Electronic Service, PromptPay Service

บทนำ

National e-Payment เป็นระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ที่รัฐบาลกำลังพยายามผลักดันเพื่อให้มีระบบรองรับการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ที่ได้มาตรฐาน สอดคล้องกับการใช้งานเทคโนโลยีโดยเฉพาะอินเทอร์เน็ตและโทรศัพท์มือถือที่ขยายวงกว้างขึ้น และมีการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้เพื่อประโยชน์ทางเศรษฐกิจโดยรวม รัฐบาลโดยกระทรวงการคลังจึงได้ริเริ่มผลักดันแนวคิด National e-Payment ขึ้นในช่วงปี พ.ศ. 2558 ซึ่งคณะรัฐมนตรีมีมติเห็นชอบในหลักการแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ บริการพร้อมเพย์เป็นส่วนหนึ่งของโครงการ National e-Payment ซึ่งเป็นทางเลือกใหม่ที่เพิ่มความสะดวกในการรับเงินและโอนเงิน โดยใช้หมายเลขบัตรประจำตัวประชาชนและหมายเลขโทรศัพท์มือถือ ช่วยทำให้การจ่ายเงินระหว่างภาครัฐกับประชาชนง่ายขึ้น รวมถึงการโอนเงินระหว่างประชาชนด้วยกันหรือระหว่างประชาชนกับภาคธุรกิจก็จะเกิดความสะดวกมากขึ้น

แม้ว่ารัฐบาลจะมีการวางแผนและประชาสัมพันธ์อย่างเป็นทางการแล้ว แต่การสื่อสารถ่ายทอดให้ประชาชนเข้าใจ เพื่อสร้างความมั่นใจในการใช้บริการยังไม่มากเท่าที่ควร ซึ่งมีอยู่ 2 กลุ่มคือ กลุ่มที่มีความกลัวและไม่มีความเข้าใจในระบบพร้อมเพย์ จะมีการจินตนาการถึงข้อเสียไปต่างๆ ส่วนอีกกลุ่มคือประชาชนที่มีการศึกษาในเรื่องนี้มาแล้วพอสมควร จะมีการผูกบัญชีธนาคารไว้เพื่อรับเงินเพียงอย่างเดียว โดยจะติดตามถึงความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัวต่อไป นอกจากนี้ สำหรับประชาชนบางกลุ่มที่ไม่ได้มีการศึกษาระบบพร้อมเพย์เป็นอย่างดี อาจจะพบปัญหาเกี่ยวกับการรั่วไหลของข้อมูลสำคัญ เพราะระหว่างความง่าย ความปลอดภัยและความสะดวก มีความห่างกันไม่มากนัก (ปริญญา หอมเอนก, 2559)นอกจากที่กล่าวมาข้างต้นแล้ว นายแพทย์สุธี ทุวิรัตน์ (2559) ประธานฝ่ายวิจัยและพัฒนา สมาคมผู้ตรวจสอบและควบคุมระบบสารสนเทศ-ภาคพื้นกรุงเทพ ได้ให้ความเห็นไว้ว่า การประกาศยกเลิกการใช้เงินสด และให้คนไทยทุกคนต้องชำระเงินผ่านเครือข่ายของธนาคารเท่านั้น จะเป็นการละเมิดสิทธิส่วนบุคคล เพราะธนาคารจะมีข้อมูลเงินเดือน รายได้-รายจ่าย และพฤติกรรมการใช้เงินของคนไทยทั้งประเทศ เนื่องจากทุกครั้งที่เงินเปลี่ยนมือจะมีการบันทึกเข้า

ระบบชำระเงินของธนาคาร ซึ่งข้อมูลการชำระเงินหรือข้อมูลการเงินเหล่านี้ เมื่อนำไปผูกกับเลขที่บัตรประชาชนและเบอร์มือถือ จะทำให้สามารถสืบย้อนกลับไปในเรื่องส่วนตัวอื่นๆ ได้ ยกตัวอย่างเช่น อยากจะรู้ว่าคนไหนเคยเข้าโรงพยาบาลและเป็นโรคอะไร ก็แค่ค้นประวัติการชำระเงินให้โรงพยาบาล และค้นใบเสร็จค่ายา ก็จะรู้ว่าเป็นโรคอะไร และอยากจะรู้ว่าตอนนี้ใครอยู่ที่ไหน ก็ดูประวัติการชำระเงินครั้งล่าสุด ก็จะรู้ได้ว่าคนนี้อยู่ที่ไหน

อย่างไรก็ตาม ยังมีประชาชนจำนวนมากที่ยังไม่มั่นใจในการใช้งาน เพราะใช้แค่เพียงหมายเลขบัตรประจำตัวประชาชนและหมายเลขโทรศัพท์มือถือเท่านั้น ประกอบกับมีข่าวเกี่ยวกับการหลอกลวงและขโมยข้อมูลเพื่อนำไปใช้สร้างความเสียหาย ซึ่งถือเป็นความเสี่ยงทางการเงินของผู้ใช้บริการอีกด้วย ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาเรื่อง ความวิตกกังวลของประชาชนในการใช้บริการพร้อมเพย์ ว่ามีมากเพียงใด เพื่อนำผลการวิจัยที่ได้ไปใช้เป็นข้อมูลในการเสนอแนะแนวทางการพัฒนาการให้บริการพร้อมเพย์ต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความวิตกกังวลของประชาชนในการใช้บริการพร้อมเพย์
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับความวิตกกังวลของประชาชนในการใช้บริการพร้อมเพย์
3. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความวิตกกังวลของประชาชนในการใช้บริการพร้อมเพย์

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ได้ทราบถึงระดับความวิตกกังวลของประชาชนในการใช้บริการพร้อมเพย์
2. ได้ทราบถึงความวิตกกังวลของประชาชนในการใช้บริการพร้อมเพย์จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
3. ได้ทราบถึงปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความวิตกกังวลของประชาชนในการใช้บริการพร้อมเพย์

สมมติฐานการวิจัย

1. ระดับความวิตกกังวลของประชาชนในการใช้บริการพร้อมเพย์อยู่ในระดับปานกลาง
2. ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีผลต่อความวิตกกังวลในการใช้บริการพร้อมเพย์
3. ปัจจัยการรับรู้ประโยชน์ของบริการอิเล็กทรอนิกส์มีความสัมพันธ์กับความวิตกกังวลของประชาชนในการใช้บริการพร้อมเพย์
4. ปัจจัยความพร้อมด้านเทคโนโลยีมีความสัมพันธ์กับความวิตกกังวลของประชาชนในการใช้บริการพร้อมเพย์
5. ปัจจัยอิทธิพลทางสังคมมีความสัมพันธ์กับความวิตกกังวลของประชาชนในการใช้บริการพร้อมเพย์

Veridian E-Journal, Silpakorn University
ISSN 1906 - 3431

ขอบเขตการวิจัย

1. ขอบเขตด้านพื้นที

การวิจัยนี้เป็นการศึกษาความวิตกกังวลของประชาชนในการใช้บริการพร้อมเพย์ของประชาชนที่อาศัยอยู่ในจังหวัดนนทบุรี เพราะเป็นจังหวัดปริมณฑลที่มีประชากรหนาแน่น โดยใช้แบบสอบถามในการประเมินผล

2. ขอบเขตด้านเนื้อหา

ผู้วิจัยได้จำแนกขอบเขตเนื้อหาในการวิจัยได้ดังต่อไปนี้

2.1 ความวิตกกังวลในการใช้บริการรับและโอนเงินพร้อมเพย์ จำนวน 3 ตัวแปร ได้แก่ 1) ความเป็นส่วนตัว 2) ความปลอดภัยในการให้บริการรับและโอนเงินพร้อมเพย์ และ 3) การตรวจสอบจากภาครัฐ

2.2 การการรับรู้ประโยชน์ของบริการอิเล็กทรอนิกส์ จำนวน 2 ตัวแปร ได้แก่ 1) ส่วนบุคคล และ 2) เศรษฐกิจในภาพรวม

2.3 ความพร้อมด้านเทคโนโลยี จำนวน 3 ตัวแปร ได้แก่ 1) การใช้งานบริการอิเล็กทรอนิกส์ 2) ความเชื่อมั่นในบริการอิเล็กทรอนิกส์ และ 3) ความต้องการใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ในอนาคต

2.4 อิทธิพลทางสังคม

3. ขอบเขตด้านประชากร

3.1 ประชากรสำหรับการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในจังหวัดนนทบุรี และมีอายุตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไป จำนวน 1,037,204 คน (กรมการปกครอง, 2559)

3.2 กลุ่มตัวอย่างสำหรับการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในจังหวัดนนทบุรี และมีอายุตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไป จำนวน 400 คน

4. ขอบเขตด้านระยะเวลา

การวิจัยเรื่อง “ความวิตกกังวลของประชาชนในการใช้บริการพร้อมเพย์” ผู้วิจัยกำหนดระยะเวลาดำเนินการ 2 เดือนระหว่างเดือน ตุลาคม-พฤศจิกายน พ.ศ. 2560

แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับความวิตกกังวลเกี่ยวกับเทคโนโลยี

Bozionelos (2001: 213-224) ให้ความหมายของความวิตกกังวลเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ไว้ว่าเป็นสภาวะอารมณ์ในทางลบ เช่น กลัว สับสน ไม่สบายใจ เป็นต้น ที่มาจากประสบการณ์การรับรู้ทางลบของบุคคลเมื่อต้องใช้คอมพิวเตอร์ ไม่ว่าจะเป็นการกดปุ่มคำสั่งแล้วข้อมูลสูญหาย ค้นหาข้อมูลแล้วไม่พบ ไม่เข้าใจการใช้งานโปรแกรมคอมพิวเตอร์ แม้แต่การที่บุคคลนั้นนึกถึงภารกิจที่ต้องใช้คอมพิวเตอร์ในอนาคตก็จะเกิดความกลัวและไม่สบายใจ

ความวิตกกังวลเกี่ยวกับอินเทอร์เน็ตมีความสัมพันธ์อย่างใกล้ชิดกับความวิตกกังวลเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์แต่มีแนวคิดที่แตกต่างกัน ความวิตกกังวลเกี่ยวกับอินเทอร์เน็ตเป็นความรู้สึกทางอารมณ์ที่เกิดขึ้นจากการทำงานผ่านเว็บไซต์ ซึ่งอินเทอร์เน็ตอาจทำให้เกิดความวิตกกังวลต่างๆ เนื่องจากผู้ใช้งานต้องเรียนรู้และเข้าใจเทคโนโลยีใหม่ที่ดูเหมือนจะเป็นสิ่งแปลกใหม่สำหรับเขา (Macaulay, 2003: 221–230) อินเทอร์เน็ตอาจ

ทำให้เกิดอารมณ์ต่างๆ อันเป็นผลจากการที่ต้องปฏิสัมพันธ์กับสภาพการณ์หรือบุคคลที่ไม่รู้จัก นอกจากนั้น อินเทอร์เน็ตยังทำให้เกิดความเสี่ยงต่างๆ เช่น ไวรัสคอมพิวเตอร์ การบุกรุกความเป็นส่วนตัวของผู้ใช้งาน เป็นต้น

ปัจจุบันเทคโนโลยีมีบทบาทกับบุคคลอย่างมากในทุกด้าน เช่น ด้านการศึกษา ด้านสุขภาพ ด้านการสื่อสาร ด้านการเงิน เป็นต้น ทุกบริการ เช่น บริการทางการแพทย์ บริการข้อมูลการท่องเที่ยว บริการทางการเงิน เป็นต้น ผ่านอุปกรณ์หลากหลายชนิด เช่น คอมพิวเตอร์ โทรศัพท์มือถือ แท็บเล็ต โทรทัศน์ เป็นต้น ดังนั้น แนวคิดเกี่ยวกับความพร้อมทางเทคโนโลยี (Technology Readiness: TR) ได้พัฒนาขึ้นเพื่อทำความเข้าใจผู้ใช้งานในการใช้เทคโนโลยีใหม่ๆ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของเขาเหล่านั้น (Parasuraman, 2000: 307-320)

อาจกล่าวได้ว่า ความวิตกกังวลเกี่ยวกับเทคโนโลยี (Technology anxiety) แตกต่างกับความวิตกกังวลเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ เพราะความวิตกกังวลเกี่ยวกับเทคโนโลยีมุ่งเน้นไปที่ความคิดเห็นของผู้ใช้งานเกี่ยวกับเครื่องมือ อุปกรณ์ และโปรแกรมที่ใช้ในการทำงาน ขณะที่ความวิตกกังวลเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์นั้นกลายเป็นเรื่องที่แคบมาก เนื่องจากเน้นแค่ความกังวลเกี่ยวกับการใช้คอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล สำหรับความพร้อมทางเทคโนโลยีก็แตกต่างกับความวิตกกังวลเกี่ยวกับเทคโนโลยีเช่นกัน เพราะความพร้อมทางเทคโนโลยีเป็นแนวคิดที่กว้าง มุ่งเน้นประเด็นเกี่ยวเกี่ยวกับการสร้างสรรทางนวัตกรรมและแนวโน้มที่จะเป็นผู้บุกเบิกเทคโนโลยี ส่วนความวิตกกังวลเกี่ยวกับเทคโนโลยีจะมุ่งเน้นที่สภาวะทางจิตใจหรือความรู้สึกของผู้ใช้งานเกี่ยวกับความสามารถและความตั้งใจที่จะใช้เครื่องมือที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยี รวบไปถึงผลกระทบต่างๆ ที่จะได้รับจากการใช้งานเทคโนโลยี ไม่ว่าจะเรื่อง ความเป็นส่วนตัว ความปลอดภัย และการถูกตรวจสอบต่างๆ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ประยุกต์ใช้แนวคิดความวิตกกังวลเกี่ยวกับเทคโนโลยี ประกอบด้วย 1) ความเป็นส่วนตัว 2) ความปลอดภัยในการให้บริการ และ 3) การตรวจสอบจากภาครัฐ

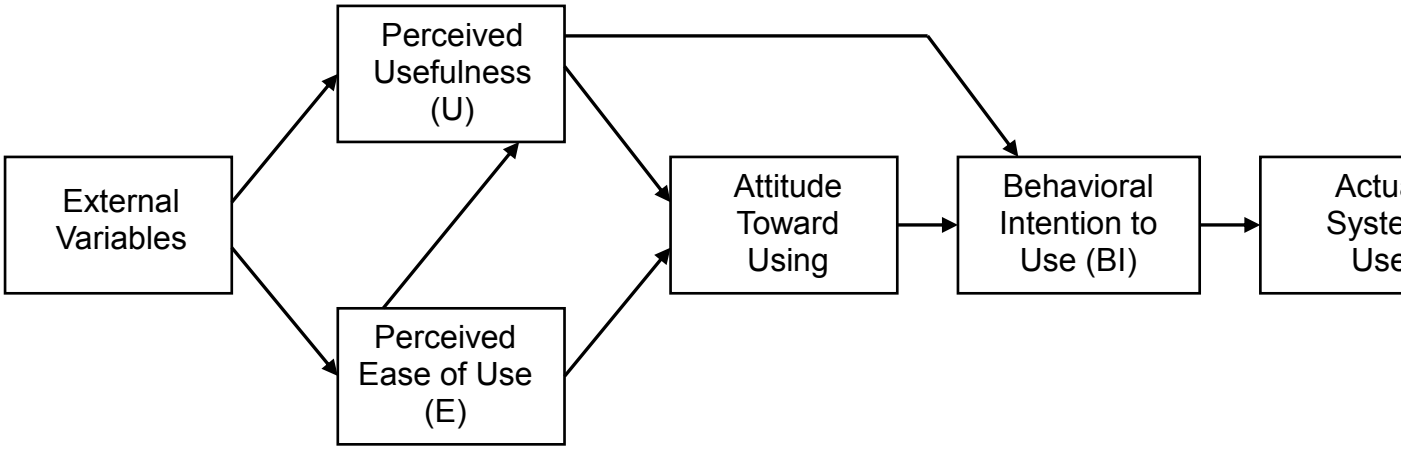
แนวคิดเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยี

การยอมรับเป็นตัวการสำคัญที่ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางสังคมและวัฒนธรรม การที่บุคคลหรือกลุ่มคนจะยอมรับสิ่งใหม่ๆ นั้น จะนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงที่มีความสัมพันธ์ในบุคลิกภาพ ความรู้ความเข้าใจ และค่านิยมของปัจเจกบุคคลหรือกลุ่มคนในสังคม ทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ จะมุ่งเน้นศึกษาเพื่อสร้างความเข้าใจในความรู้ความเข้าใจ ค่านิยม และพฤติกรรมการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งมีความสำคัญต่อการพัฒนาระบบสารสนเทศ

ตัวแบบการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model หรือ TAM)

ตัวแบบการยอมรับเทคโนโลยีเป็นทฤษฎีที่มีการยอมรับและมีชื่อเสียงในการเป็นตัวชี้วัดความสำเร็จของการใช้เทคโนโลยี นำเสนอโดย Davis (1989: 319-340) เพื่อใช้ในการศึกษาและอธิบายว่า การยอมรับเทคโนโลยีของบุคคลเกิดมาจากการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use) ซึ่งหมายถึง การที่บุคคลเชื่อว่าระบบที่จะใช้มีความสะดวกหรือไม่ต้องอาศัยความพยายามในการใช้งาน และการรับรู้ถึงความมีประโยชน์ (Perceived Usefulness) ซึ่งหมายถึง การที่บุคคลเชื่อว่าระบบที่จะใช้เป็นประโยชน์ต่องานที่ทำอยู่และมีส่วนช่วยในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน

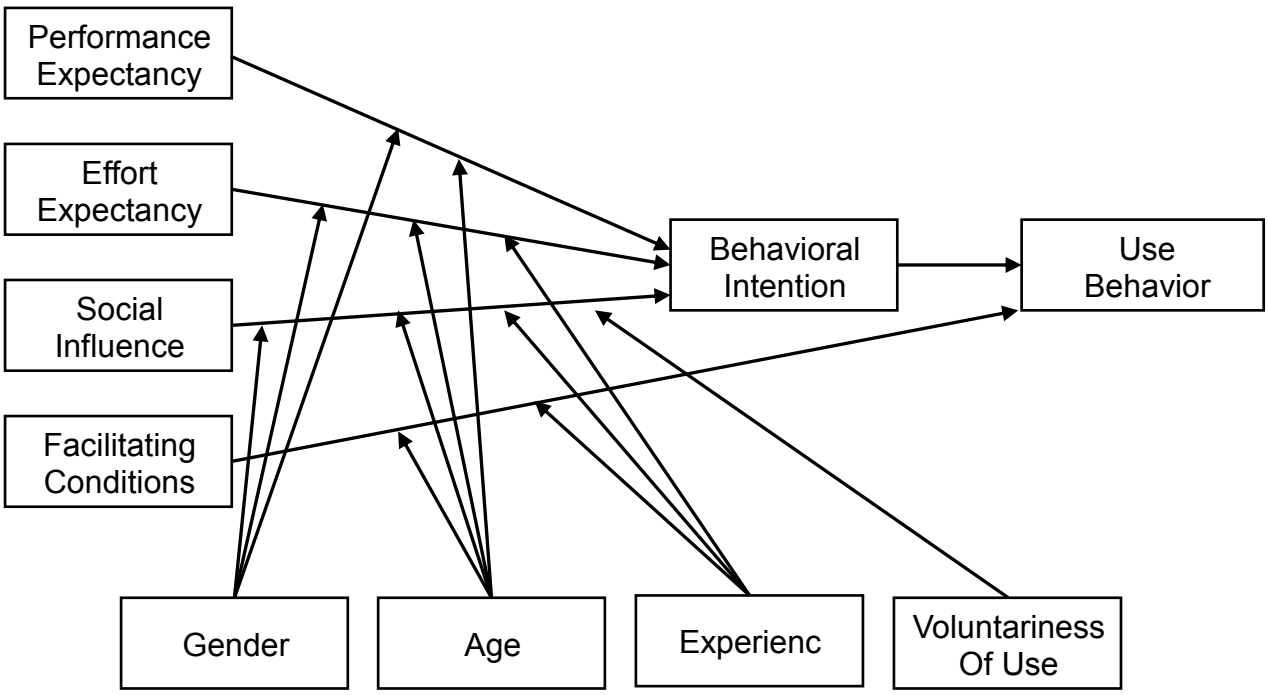
Veridian E-Journal, Silpakorn University
ISSN 1906 - 3431



ภาพที่ 1 แบบจำลองความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยใน (TAM)
ที่มา : Davis, Bagozzi & Warshaw (1989: 982-1003)

ทฤษฎีรวมของการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี (Unified Theory of Acceptance and Use of Technology หรือ UTAUT)

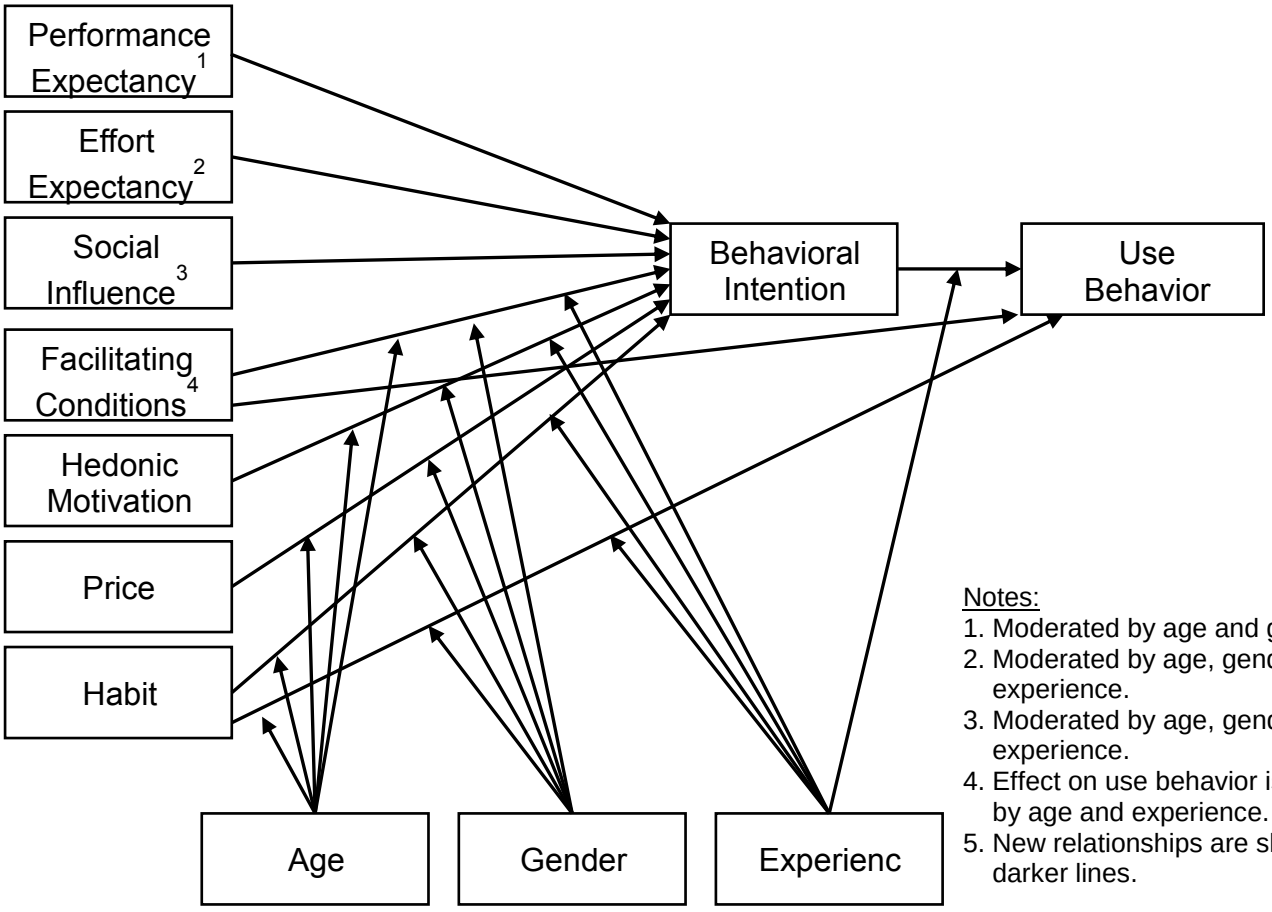
Venkatesh และคณะ (2003: 425-478) ได้พัฒนาแบบจำลองเพื่อใช้อธิบายการยอมรับการใช้เทคโนโลยีของแต่ละบุคคลภายใต้ทฤษฎีรวม (Unified Theory) ที่อาศัยพื้นฐานความสัมพันธ์ที่เด่นชัดของปัจจัยในทฤษฎีต่างๆ และนำไปใช้ศึกษาการยอมรับการใช้เทคโนโลยีของแต่ละบุคคลในภาคธุรกิจ โดยมุ่งศึกษาพฤติกรรมการใช้งานที่ได้รับแรงขับเคลื่อนจากความตั้งใจแสดงพฤติกรรม ประกอบด้วยปัจจัยหลัก 3 ประการ ได้แก่ (1) ความคาดหวังในประสิทธิภาพ (2) ความคาดหวังในความพยายาม และ (3) อิทธิพลของสังคม



ภาพที่ 2 แบบจำลองความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยใน UTAUT

ที่มา : Venkatesh และคณะ (2003: 425-478)

นอกจากนี้ Venkatesh และคณะ (2012: 157-178) ยังได้พัฒนาขยายเพิ่มเติมแบบจำลองเป็น UTAUT2 ให้มีความเหมาะสมมากยิ่งขึ้น โดยเพิ่มปัจจัย 3 ประการได้แก่ แรงจูงใจด้านความบันเทิง มูลค่าราคา และความเคยชิน เพื่อลดข้อจำกัด และสามารถปรับใช้เพื่ออธิบายความตั้งใจ และพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีในบริบทของกลุ่มผู้บริโภคได้ดียิ่งขึ้น



ภาพที่ 3 แบบจำลองความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยใน UTAUT2

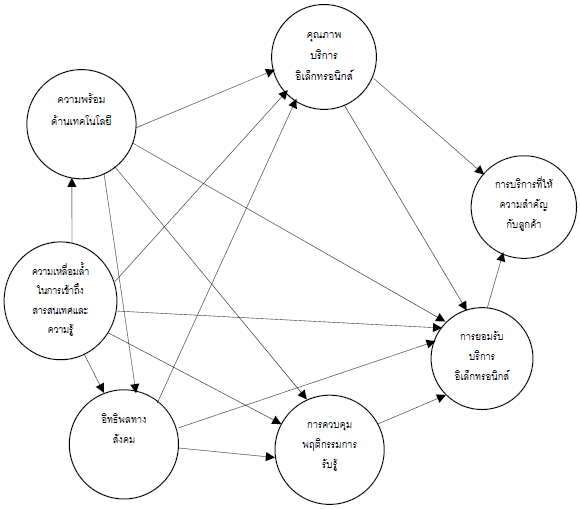
ที่มา : Venkatesh และคณะ (2012: 157-178)

ตัวแบบบริการอิเล็กทรอนิกส์สำหรับการให้บริการสาธารณะของไทย

เรวัต แสงสุริยงค์ (2547: 155) ได้ประยุกต์แนวคิดการบริหารบริการอิเล็กทรอนิกส์ที่เน้นการบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้าที่นิยมใช้กันอย่างแพร่หลายในภาคเอกชน และสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการบริหารการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ในระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของไทย ซึ่งมีองค์ประกอบ คือ คุณภาพบริการอิเล็กทรอนิกส์ การยอมรับบริการอิเล็กทรอนิกส์ อิทธิพลทางสังคม การควบคุมพฤติกรรมการรับรู้ ความเหลื่อม

Veridian E-Journal, Silpakorn University
ISSN 1906 - 3431

ล้ำการเข้าถึงสารสนเทศและความรู้ ความพร้อมด้านเทคโนโลยี การใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ และการบริการที่สร้างความสัมพันธ์กับประชาชน



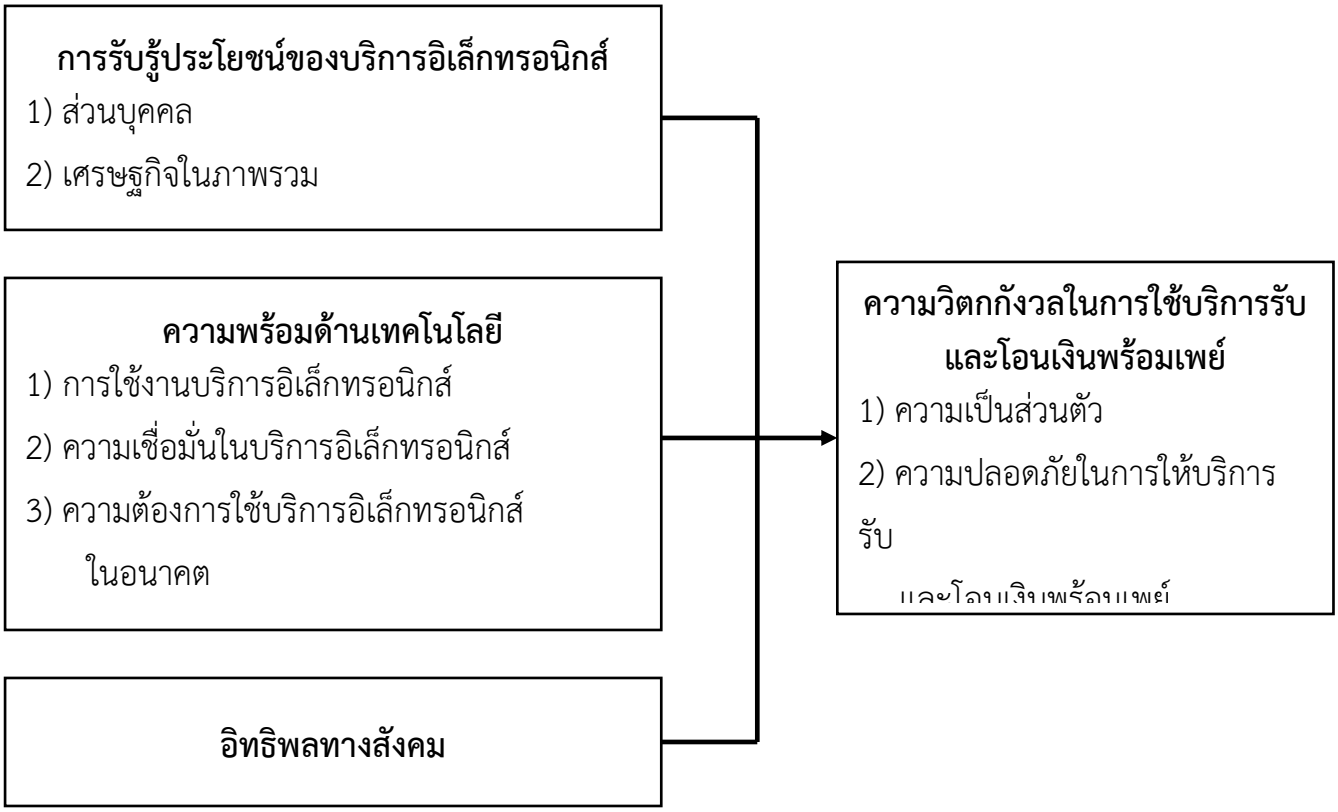
ภาพที่ 4 ตัวแบบสมมติฐานการบริการอิเล็กทรอนิกส์: ตัวแบบสำหรับการให้บริการสาธารณะของไทย

ที่มา : เรวัต แสงสุริยงค์ (2547, หน้า 272)

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ประยุกต์ใช้แนวคิดการยอมรับเทคโนโลยี และตัวแบบบริการอิเล็กทรอนิกส์สำหรับการให้บริการสาธารณะของไทย ประกอบด้วย 1) การรับรู้ถึงความมีประโยชน์บริการอิเล็กทรอนิกส์ 2) ความพร้อมด้านเทคโนโลยี และ 3) อิทธิพลของสังคม

กรอบแนวคิด

การทบทวนแนวคิดพื้นฐานของทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิผลองค์การ ทำให้ผู้วิจัยสามารถสร้างกรอบแนวคิดให้มีความเหมาะสมและสอดคล้องกับบริบทในการศึกษาวิจัยได้ดังนี้



ภาพที่ 5 กรอบแนวคิด

วิธีวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนามที่ปราศจากการควบคุม เป็นการเก็บข้อมูลในช่วงระยะเวลาใดเวลาหนึ่งเพียงครั้งเดียวโดยจะใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือ และทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการทางสถิติ

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในจังหวัดนนทบุรี และมีอายุตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไป จำนวน 1,037,204 คน (กรมการปกครอง, 2559)

กลุ่มตัวอย่างสำหรับการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้วิธีการเลือกตัวอย่างที่ไม่ใช่ความน่าจะเป็น โดยใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ คำนวณกลุ่มตัวอย่างประชากรโดยยอมรับค่าความคลาดเคลื่อนจากการสุ่มตัวอย่างได้ 5% (Taro Yamane, 1976) ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจะใช้เครื่องมือแบบสอบถาม (Questionnaire) เชิงปริมาณ โดยแบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามปลายปิดแบบตรวจสอบรายการ (Check list) เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ใช้คอมพิวเตอร์ ประสบการณ์การใช้

Veridian E-Journal, Silpakorn University
ISSN 1906 - 3431

อินเทอร์เน็ต ความถี่ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในแต่ละวัน อุปกรณ์ในการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต อาชีพ และการสมัครบริการรับและโอนเงินพร้อมเพย์

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามปลายปิด ใช้มาตร Likert Scale 5 ระดับ เกี่ยวกับความวิตกกังวลในการใช้บริการรับและโอนเงินพร้อมเพย์ (12 ข้อ) การรับรู้ประโยชน์ของบริการอิเล็กทรอนิกส์ (8 ข้อ) ความพร้อมด้านเทคโนโลยี (12 ข้อ) และ อิทธิพลทางสังคม (5 ข้อ)

ส่วนที่ 3 การแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ได้รับการตรวจสอบความเที่ยงตรงจากผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่าน ผู้วิจัยได้เลือกข้อคำถามที่ค่า IOC (Index of Item-Objective Congruence: IOC) อยู่ในเกณฑ์ 0.6-1.0 และมีการตรวจสอบความเที่ยงตรงโดยนำไปลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่มิใช่ประชากรในการวิจัย 30 คน คำนวณค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาคอยู่ระหว่าง 0.77 ถึง 0.90 จากนั้นนำไปใช้เก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง

จากตัวแปรที่กำหนดและข้อมูลที่รวบรวมได้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์เพื่อหาคำตอบในการศึกษาวิจัย โดยใช้คอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล วิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยทางสังคมศาสตร์ สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การวิเคราะห์ลักษณะกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สถิติพื้นฐาน (Basic Statistics) ประกอบด้วย การแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percent) วิเคราะห์เปรียบเทียบความวิตกกังวลของประชาชนในการใช้บริการพร้อมเพย์จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล โดยใช้ t-test และ ANOVA และวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของปัจจัยกับความวิตกกังวลของประชาชนในการใช้บริการพร้อมเพย์ โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Pearson’s Correlation Coefficient)

ผลการวิจัย

1. ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 54.0 มีอายุระหว่าง 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 45.8 จบการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 50.8 มีประสบการณ์ใช้คอมพิวเตอร์มากกว่า 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 91.8 มีประสบการณ์การใช้อินเทอร์เน็ตมากกว่า 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 91.3 ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในแต่ละวัน มากกว่า 8 ชั่วโมง คิดเป็นร้อยละ 34.5 เชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตผ่านสมาร์ทโฟน คิดเป็นร้อยละ 72.5 ประกอบอาชีพ พนักงานเอกชน คิดเป็นร้อยละ 32.5 และส่วนใหญ่ยังไม่ได้สมัครบริการรับและโอนเงินพร้อมเพย์ คิดเป็นร้อยละ 42.0

2. ระดับความวิตกกังวลของประชาชนในการใช้บริการพร้อมเพย์ ตามตัวชี้วัด 3 ด้าน ประกอบด้วย ด้านความเป็นส่วนตัว ด้านความปลอดภัยในการให้บริการ และด้านการตรวจสอบจากภาครัฐ ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x}$=2.95, S.D.=1.08) โดยประชาชนมีความวิตกกังวลในการใช้บริการพร้อมเพย์ด้านความปลอดภัยในการให้บริการมากที่สุด ($\bar{x}$=3.19, S.D.=1.23) รองลงมาคือด้านการตรวจสอบจากภาครัฐ ($\bar{x}$=2.90, S.D.=1.28) และด้านความเป็นส่วนตัว ($\bar{x}$=2.76, S.D.=1.07) ตามลำดับ

3. ผลการศึกษาเปรียบเทียบความวิตกกังวลของประชาชนในการใช้บริการพร้อมเพย์จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วยเพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ใช้คอมพิวเตอร์ ประสบการณ์การใช้

อินเทอร์เน็ต ความถี่ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในแต่ละวัน อุปกรณ์ในการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต และอาชีพ พบว่า

ประชาชนที่มีเพศ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การใช้อินเทอร์เน็ต ความถี่ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในแต่ละวัน และอุปกรณ์ที่ใช้เชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต ที่แตกต่างกัน มีความวิตกกังวลในการใช้บริการพร้อมเพย์ไม่แตกต่างกัน

ประชาชนที่มีอายุแตกต่างกัน มีความวิตกกังวลในการใช้บริการพร้อมเพย์แตกต่างกัน โดยผู้ที่อายุ 31-40 ปี มีความวิตกกังวลในการใช้บริการพร้อมเพย์โดยรวมมากกว่าผู้ที่มีอายุ 20-30 ปี และผู้ที่มีอายุ 31-40 ปี 41-50 ปี และ 51-60 ปี มีความวิตกกังวลในการใช้บริการพร้อมเพย์โดยรวมมากกว่าผู้ที่อายุ 60 ปี ขึ้นไป

ประชาชนที่มีประสบการณ์ใช้คอมพิวเตอร์แตกต่างกัน มีความวิตกกังวลในการใช้บริการพร้อมเพย์แตกต่างกัน โดยผู้ที่มีประสบการณ์การใช้คอมพิวเตอร์ 5 ปีขึ้นไป มีความวิตกกังวลในการใช้บริการพร้อมเพย์โดยรวมมากกว่าผู้ที่มีประสบการณ์การใช้คอมพิวเตอร์ 1-3 ปี

และประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความวิตกกังวลในการใช้บริการพร้อมเพย์แตกต่างกัน โดยผู้ที่มีอาชีพพนักงานเอกชน และอาชีพอื่นๆ มีความวิตกกังวลในการใช้บริการพร้อมเพย์โดยรวม มากกว่าผู้ที่มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ พนักงานราชการ และรับจ้างทั่วไป

4. ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยต่างๆ กับความวิตกกังวลของประชาชนในการใช้บริการพร้อมเพย์ โดยวิเคราะห์สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Correlation Coefficient) พบว่า ปัจจัยความพร้อมด้านเทคโนโลยีมีความสัมพันธ์กับความวิตกกังวลของประชาชนในการใช้บริการพร้อมเพย์ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ส่วนปัจจัยการรับรู้ประโยชน์ของบริการอิเล็กทรอนิกส์ และปัจจัยอิทธิพลทางสังคม ไม่มีความสัมพันธ์กับความวิตกกังวลของประชาชนในการใช้บริการพร้อมเพย์ ดังแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยต่างๆ กับความวิตกกังวลของประชาชนในการใช้บริการพร้อมเพย์

ปัจจัยต่างๆ และความวิตกกังวลของประชาชนในการใช้บริการพร้อมเพย์	**ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยต่างๆ กับความวิตกกังวลของประชาชนในการใช้บริการพร้อมเพย์**		
	Pearson's Correlation	**Sig. (2-tailed)**	**แปลผล**
การรับรู้ประโยชน์ของบริการอิเล็กทรอนิกส์	0.069	0.171	ไม่มีความสัมพันธ์
ความพร้อมด้านเทคโนโลยี	0.128	0.010*	มีความสัมพันธ์
อิทธิพลทางสังคม	-0.015	0.760	ไม่มีความสัมพันธ์

* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

ตารางที่ 2 การวิเคราะห์การถดถอยเพื่อพยากรณ์ปัจจัยต่างๆ ที่ส่งผลกับความวิตกกังวลของประชาชนในการใช้บริการพร้อมเพย์

Veridian E-Journal, Silpakorn University
ISSN 1906 - 3431

ตัวแปร	b	SE_b	β	t	Sig
การรับรู้ประโยชน์ของบริการอิเล็กทรอนิกส์ (X_1)	-.018	.092	-.014	-.198	.843
ความพร้อมด้านเทคโนโลยี (X_2)	.221	.091	.170	2.439	.015*
อิทธิพลทางสังคม (X_3)	-.091	.066	-.078	-1.386	.166
ค่าคงที่ 2.519 $SE_{est}=\pm1.069$ R=.148 R^2=.022 F=2.967 Sig (2-tailed)=.032					

* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

จากตารางที่ 2 พบว่า มีเพียงปัจจัยความพร้อมด้านเทคโนโลยี ที่ส่งผลกับความวิตกกังวลของประชาชนในการใช้บริการพร้อมเพย์ มีค่าสัมประสิทธิ์ของปัจจัยในรูปคะแนนมาตรฐาน (β) เท่ากับ .170 และในรูปแบบคะแนนดิบ (b) เท่ากับ .221 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) เท่ากับ .148 และสามารถร่วมกันพยากรณ์ความวิตกกังวลของประชาชนในการใช้บริการพร้อมเพย์ได้ร้อยละ 2.2 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05 โดยมีความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการพยากรณ์ เท่ากับ $\pm$1.069 และค่าคงที่ของสมการพยากรณ์ในรูปแบบคะแนนดิบเท่ากับ 2.519

สมการพยากรณ์ปัจจัยต่างๆ ที่ส่งผลกับความวิตกกังวลของประชาชนในการใช้บริการพร้อมเพย์ เมื่อนำปัจจัยทุกด้านเข้าสมการในรูปคะแนนดิบ เป็นดังนี้

$$Y = 2.519+.221X_2$$

อภิปรายผล (หรือ)สรุปผล

จากผลการวิเคราะห์เชิงปริมาณเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ กล่าวคือ ระดับความวิตกกังวลของประชาชนในการใช้บริการพร้อมเพย์อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนที่มีอายุ ประสบการณ์ใช้คอมพิวเตอร์ และอาชีพ ที่แตกต่างกัน จะมีความวิตกกังวลในการใช้บริการพร้อมเพย์แตกต่างกัน ซึ่งอภิปรายผลได้ดังนี้

1. ระดับความวิตกกังวลของประชาชนในการใช้บริการพร้อมเพย์โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาในปัจจัยย่อย พบว่า ความวิตกกังวลของประชาชนในการใช้บริการพร้อมเพย์อยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน โดยประชาชนมีความวิตกกังวลด้านความปลอดภัยมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านการตรวจสอบจากภาครัฐ และ ด้านความเป็นส่วนตัว ตามลำดับ ทั้งนี้เป็นเพราะ บริการพร้อมเพย์เป็นบริการอิเล็กทรอนิกส์ที่เกี่ยวข้องกับการเงินซึ่งประชาชนเห็นว่าเป็นเรื่องสำคัญ ดังนั้น ประชาชนจึงมีความวิตกกังวลในเรื่องความปลอดภัยในการให้บริการไม่ว่าจะเป็นเรื่องเกี่ยวกับหน่วยงานที่รับผิดชอบด้านความปลอดภัยในการให้บริการพร้อมเพย์ที่ยังไม่มีความชัดเจน เรื่องความไม่ปลอดภัยของระบบพร้อมเพย์ที่อาจทำให้ข้อมูลทางการเงินรั่วไหล เรื่องที่อาจมีบุคคลอื่นสวมรอยเข้ามาใช้งานบริการพร้อมเพย์ด้วยรหัสหรือข้อมูลของตน อันเนื่องมาจากใช้แค่เลขประจำตัวประชาชนหรือเบอร์โทรศัพท์มือถือในการใช้งานบริการพร้อมเพย์ ประกอบกับกระแสข่าวต่างๆ ที่มีผู้ไม่หวังดีเข้า

ใช้งานด้วยรหัสหรือข้อมูลของผู้ใช้บริการ และยังรวมไปถึงความปลอดภัยในเรื่องการรับส่งข้อมูลในระหว่างการใช้บริการพร้อมเพย์อีกด้วย

การตรวจสอบจากภาครัฐ เป็นอีกปัจจัยที่ประชาชนมีความวิตกกังวลในการใช้บริการพร้อมเพย์ เนื่องจาก บริการพร้อมเพย์เป็นบริการที่ภาครัฐจัดทำขึ้นเพื่อบริการแก่ประชาชน ส่งผลให้ประชาชนมีความวิตกกังวลว่าหน่วยงานรัฐจะทราบข้อมูลและพฤติกรรมทางการเงินของตนรวมถึงสมาชิกในครอบครัว อีกทั้งยังอาจจะถูกตรวจสอบข้อมูลภาษีผ่านระบบพร้อมเพย์อีกด้วย

ความเป็นส่วนตัว เป็นอีกหนึ่งปัจจัยที่ประชาชนมีความวิตกกังวลในการใช้บริการพร้อมเพย์ เนื่องจากประชาชนยังมีความวิตกกังวลว่าจะสูญเสียเงินหากดำเนินการผิดพลาดในระหว่างการใช้บริการพร้อมเพย์ อีกทั้งยังวิตกกังวลเกี่ยวกับการติดต่อกับหน่วยงานที่รับผิดชอบในการให้บริการพร้อมเพย์ที่ไม่มีความชัดเจน วิตกกังวลว่าระบบพร้อมเพย์ที่ให้บริการยังไม่มีความสมบูรณ์พอ นอกจากนี้ยังมีประชาชนส่วนหนึ่งที่มีความวิตกกังวลเกี่ยวกับความยากในการใช้บริการพร้อมเพย์อีกด้วย

จะเห็นได้ว่า ความวิตกกังวลของประชาชนในการใช้บริการพร้อมเพย์ทั้ง 3 ด้าน คือ ความเป็นส่วนตัว ด้านความปลอดภัย และการตรวจสอบจากภาครัฐ ซึ่งเป็นสิ่งที่ภาครัฐหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต้องให้ความสนใจเพื่อนำไปปรับปรุงบริการ หรือส่งเสริมและสร้างความเข้าใจกับประชาชนในการใช้บริการพร้อมเพย์ ทั้งนี้ยังสอดคล้องกับแนวคิดของ Bandura (1986, p. 18) สิริชัย ดีเลิศ และสุภาวดี รัตนพงศ์พันธ์ (2561) อรชพร ศักดิ์พรหม และ จิรพล สังข์โพธิ์ (2559) Celik และคณะ (2016) Thatcher และคณะ (2007) และ Meuter และคณะ (2003)

2. ศึกษาเปรียบเทียบความวิตกกังวลของประชาชนในการใช้บริการพร้อมเพย์จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล จะเห็นได้ว่า

ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุที่แตกต่างกัน มีความวิตกกังวลในการใช้บริการพร้อมเพย์โดยรวมแตกต่างกัน โดยผู้ที่อายุ 31-40 ปี มีความวิตกกังวลในการใช้บริการพร้อมเพย์โดยรวมมากกว่าผู้ที่อายุ 20-30 ปี อาจเนื่องมาจากการที่ผู้มีอายุ 20-30 ปี เติบโตมากับเทคโนโลยี ดังนั้นจึงไม่ค่อยสนใจในเรื่องต่างๆ ที่จะเกิดตามมาหลังการใช้งาน ประกอบกับการที่ผู้มีอายุ 20-30 ปี เป็นวัยที่เริ่มสร้างเนื้อสร้างตัว ดังนั้นธุรกรรมทางการเงินจึงมีความสำคัญอย่างมากกับคนวัยดังกล่าว และ ผู้ที่มีอายุ 31-40 ปี 41-50 ปี และ 51-60 ปี มีความวิตกกังวลในการใช้บริการพร้อมเพย์โดยรวมมากกว่าผู้ที่อายุ 60 ปี ขึ้นไป ซึ่งอาจเป็นเพราะผู้มีอายุ 60 ปี ขึ้นไป ส่วนใหญ่จะใช้บริการแบบดั้งเดิมไม่ใช่เทคโนโลยีที่ทันสมัยมากนัก จึงไม่ค่อยมีความวิตกกังวลเหมือนผู้ที่มีอายุน้อยกว่า

ปัจจัยส่วนบุคคลด้านประสบการณ์การใช้คอมพิวเตอร์ที่แตกต่างกัน มีความวิตกกังวลในการใช้บริการพร้อมเพย์โดยรวมแตกต่างกัน โดยผู้ที่มีประสบการณ์การใช้คอมพิวเตอร์ 5 ปีขึ้นไป มีความวิตกกังวลในการใช้บริการพร้อมเพย์โดยรวมมากกว่าผู้ที่มีประสบการณ์การใช้คอมพิวเตอร์ 1-3 ปี อาจเนื่องมาจาก ผู้ที่มีประสบการณ์การใช้คอมพิวเตอร์เป็นเวลานาน จะเข้าใจในการพัฒนาและการเปลี่ยนผ่านของเทคโนโลยีที่รวดเร็ว อีกทั้งยังอาจรับรู้ข้อมูลหรือเคยพบกับเหตุการณ์ในลักษณะที่เป็นภัยต่างๆ เกี่ยวกับการใช้งานที่เป็นเทคโนโลยี จึง

เป็นเหตุให้มีความวิตกกังวลมากกว่าผู้ที่มีประสบการณ์การใช้คอมพิวเตอร์น้อยกว่า ทั้งนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ Celik และคณะ (2016)

และปัจจัยส่วนบุคคลด้านอาชีพที่แตกต่างกัน มีความวิตกกังวลในการใช้บริการพร้อมเพย์โดยรวมแตกต่างกัน โดยผู้ที่มีอาชีพพนักงานเอกชน และอาชีพอื่นๆ ที่เป็นลักษณะเหมือนเอกชนมีความวิตกกังวลในการใช้บริการพร้อมเพย์โดยรวม มากกว่าผู้ที่มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ พนักงานราชการ และรับจ้างทั่วไป ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ ผู้ที่มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ พนักงานราชการ และรับจ้างทั่วไป จะไม่ค่อยมีความซับซ้อนเกี่ยวกับพฤติกรรมทางการเงินประกอบกับหน่วยงานภาครัฐมีการส่งเสริม สนับสนุน และกระตุ้นให้ทำธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบพร้อมเพย์เพื่อเป็นแบบอย่างให้กับภาคเอกชน ทั้งนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชวิศา พุ่มดนตรี (2559)

3. ปัจจัยความพร้อมด้านเทคโนโลยีมีความสัมพันธ์และส่งผลกับความวิตกกังวลของประชาชนในการใช้บริการพร้อมเพย์ แสดงให้เห็นว่า ผู้ที่เคยใช้งานบริการที่เป็นเทคโนโลยีต่างๆ จะรับรู้และมีประสบการณ์ทั้งที่ดีและไม่ดี ซึ่งนำไปสู่ความวิตกกังวลต่างๆ โดยเฉพาะบริการที่เกี่ยวข้องกับบริการทางการเงิน นอกจากนี้ผู้ใช้บริการที่มีความเชื่อมั่นในบริการที่เป็นเทคโนโลยีจะไม่ค่อยมีความวิตกกังวลในการใช้บริการ ทั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ Celik และคณะ (2016) ศิริวัฒน์ เปลี่ยนบางยาง (2560)

4. ปัจจัยการรับรู้ประโยชน์ของบริการอิเล็กทรอนิกส์ และปัจจัยอิทธิพลทางสังคม ไม่มีความสัมพันธ์กับความวิตกกังวลของประชาชนในการใช้บริการพร้อมเพย์ แสดงให้เห็นว่า ประชาชนส่วนใหญ่เริ่มมีความรู้ความเข้าใจในประโยชน์ของบริการอิเล็กทรอนิกส์ ทั้งที่เป็นประโยชน์ส่วนตนและต่อภาพรวมในด้านต่างๆ อีกทั้งการรับรู้ข่าวสารในปัจจุบันมีความรวดเร็วและแพร่หลายมากขึ้นจากสื่อสังคมออนไลน์ที่ประชาชนส่วนใหญ่สามารถเข้าถึง และเป็นสมาชิกอยู่ ไม่ว่าจะเป็นเฟสบุ๊ค ไลน์ ยูทูป รวมถึงเว็ปไซต์ต่างๆ ซึ่งประชาชนสามารถวิเคราะห์และตัดสินใจที่จะใช้บริการที่เป็นเทคโนโลยีได้ด้วยตัวเอง

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะการนำผลการวิจัยไปใช้

1. ภาครัฐควรกำหนดหน่วยงานที่รับผิดชอบและให้ความช่วยเหลือเกี่ยวกับการให้บริการพร้อมเพย์อย่างชัดเจน พร้อมทั้งประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้รับทราบ

2. ภาครัฐควรให้ความรู้เกี่ยวกับความปลอดภัยในการใช้บริการพร้อมเพย์ ทั้งด้านระบบที่ให้บริการและการใช้งานของประชาชน

3. ภาครัฐควรสร้างความเข้าใจในเรื่องการตรวจสอบข้อมูลทางการเงินของผู้ใช้บริการผ่านระบบพร้อมเพย์ เพื่อให้ประชาชนมีความเข้าใจที่ถูกต้อง

4. ภาครัฐและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรสร้างความเข้าใจในเรื่องการรักษาข้อมูลส่วนตัวของผู้ใช้บริการแก่ประชาชน

5. ควรบูรณาการความร่วมมือระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเรื่องการให้บริการ เนื่องจากสถาบันการเงินหรือธนาคารทุกแห่งต่างมีบริการทางการเงินในลักษณะที่เป็นบริการอิเล็กทรอนิกส์อยู่แล้ว ทั้งนี้เพื่อให้มีมาตรฐานเดียวกันในการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ทางการเงิน และเป็นแนวทางสำหรับพัฒนาระบบการเงินของประเทศต่อไปในอนาคต

ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

1. การวิจัยครั้งนี้ ศึกษาความวิตกกังวลของประชาชนในการใช้บริการพร้อมเพย์ ควรศึกษาประสิทธิผลของการให้บริการพร้อมเพย์

2. ควรขยายขอบเขตการวิจัยให้กว้างขึ้น เช่น กลุ่มจังหวัดอื่นๆ เพื่อครอบคลุมทุกพื้นที่ที่มีความต้องการและความวิตกกังวลที่แตกต่างกัน

3. ควรมีการวิจัยเกี่ยวกับอิทธิพลของตัวแปรอิสระอื่นๆ นอกเหนือจากกรอบแนวคิดและตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ทั้งนี้เนื่องจากมีตัวแปรอื่นที่ได้จากการศึกษาทบทวนวรรณกรรมยังไม่ได้นำมาศึกษา

4. ควรมีการวิจัยเกี่ยวกับความวิตกกังวลของประชาชนในการใช้บริการที่เกี่ยวกับ Nation e-Payment ในส่วนอื่นๆ

กิตติกรรมประกาศ

บทความนี้มาจากงานวิจัยเรื่อง ความวิตกกังวลของประชาชนในการใช้บริการพร้อมเพย์ ได้รับทุนสนับสนุนการทำวิจัยสำหรับคณาจารย์และบุคลากร วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ งบประมาณประจำปี 2560

เอกสารอ้างอิง

ภาษาไทย

กรมการปกครอง. (2559). *ระบบสถิติทางการทะเบียน*. สืบค้นเมื่อ 7 กรกฎาคม 2560. จาก: http://stat.bora.dopa.go.th/stat/statnew/statTDD.

ชวิศา พุ่มดนตรี. (2559). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้บริการพร้อมเพย์ (PromptPay) ของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล*. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ปริญญา หอมเอนก. (2559). “พร้อมเพย์” อันตรายกว่า Single Gateway ระบบการเงินล้มละลาย “รัฐบาล” พังได้!. ***MGR Online***. สืบค้นเมื่อ 7 กรกฎาคม 2560. จาก: http://www.manager.co.th/Home/ViewNews.aspx?NewsID=9590000067510.

เรวัต แสงสุริยงค์. (2547). *การบริการอิเล็กทรอนิกส์: ตัวแบบสำหรับการให้บริการสาธารณะของไทย*. รัฐศาสตรดุษฎีบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ศิริวัฒน์ เปลี่ยนบางยาง. (2560). ประสิทธิผลการให้บริการระบบสารสนเทศของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์. *Veridian E-Journal, Silpakorn University*, 10,1 (มกราคม - เมษายน): 1351-1365.

สิริชัย ดีเลิศ และสุภาวดี รัตนพงศ์พันธ์. (2561). ปัจจัยที่ส่งผลต่อกระบวนการตัดสินใจซื้อสินค้าผ่านระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของกลุ่มผู้บริโภคตลาดเฉพาะกลุ่ม.*Veridian E-Journal, Silpakorn University*, 10,1 (มกราคม - เมษายน): 2404-2424.

สุธี ทุวิรัตน์. (2559). “พร้อมเพย์” อันตรายกว่า Single Gateway ระบบการเงินล้มละลาย “รัฐบาล”พังได้!. **MGR Online**. สืบค้นเมื่อ 10 สิงหาคม 2560. จาก: http://www.manager.co.th/SpecialScoop/ViewNews.aspx?NewsID=9590000067510

อรชพร ศักดิ์พรหม และ จิรพล สังข์โพธิ์. (2559). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบพร้อมเพย์ (Prompt Pay) ของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร.* วิทยาลัยนวัตกรรม มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ภาษาต่างประเทศ

Bandura, Albert. (1986). *Social Foundations of Thought and Action: A Social Cognitive Theory*. Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice-Hall.

Bozionelos, Nikos. (2001). Computer anxiety: Relationship with computer experience and prevalence. *Computers in Human Behavior*, 17(2). 213-224.

Celik, Hakan. (2016).Customer online shopping anxiety within the Unified Theory of Acceptance and Use Technology (UTAUT) framework. *Asia Pacific Journal of Marketing and Logistics*. 28(2). 278-307.

Davis, Fred D. (1989). Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology. *MIS Quarterly*. 13(3). 319-340.

Davis, Fred D., Bagozzi, Richard P. & Warshaw, Paul R. (1989). User Acceptance of Computer Technology: A Comparison of Two Theoretical Models. *Management Science*. 35(8). 982-1003.

Macaulay, Michael. (2003). The effects of web-assisted learning on students' anxiety. *Journal of Educational Computing Research*. 28(3). 221–230.

Meuter, Matthew L., Ostrom, Amy L., Bitner, Mary J., Roundtree, Robert. (2003). The influence of technology anxiety on consumer use and experiences with self-service technologies. *Journal of Business Research*. 56(11). 899-906.

Parasuraman, A. (2000). Technology readiness index (TRI): a multiple item scale to measure readiness to embrace new technologies. *Journal of Service Research*. 2(4). 307-320.

Thatcher, Jason B., Loughry, Misty L., Lim, Jaejoo., McKnight, D. Harrison. (2007). Internet anxiety: An empirical study of the effects of personality, beliefs, and social support. *Information & Management*. 44(4). 353-363.

Venkatesh, Viswanath., Morris, Michael G., Davis, Gordon B. & Davis, Fred D. (2003). User Acceptance of Information Technology: Toward a Unified View. *MIS Quarterly*. 27(3). 425-478.

Venkatesh, Viswanath., Thong, James Y.L., & Xu, Xin. (2012). Consumer Acceptance and Use of Information Technology: Extending the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology. *MIS Quartery*. 36(1). 157-178.

Yamane, Taro. (1976). **Statistics: An introductory analysis**. 2nd ed. New York: Harper and Row.