



## ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการชำระค่าไฟฟ้าผ่านระบบการเงินอิเล็กทรอนิกส์ (PEA-ePay)

กรณีศึกษา : การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสุพรรณบุรี

### Factors Influencing the Accept of Payment Using Electronic Financial System (PEA-ePay) Case Study: Provincial Electricity Authority of Suphanburi Province

ปฐมพงศ์ กุกแก้ว และเมรียา สุขแสงศรี

คณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ศูนย์สุพรรณบุรี

450 หมู่ 6 ถนนสุพรรณบุรี-ชัยนาท ต.ย่านยาว อ.สามชุก จ.สุพรรณบุรี 72130

Pathompong Kookkaew and Mayriya Sooksangsee

Faculty of Business Administration and Information Technology, Rajamangala University of

Technology Suvarnabhumi Suphanburi Campus

450 Moo 6 Suphanburi- Chainat rd. Yanyaw, Samchook, Suphanburi 72130

Email : kookkaew2526@hotmail.com

#### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับของทัศนคติ การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง ความเชื่อมั่นในการออนไลน์ และการรับรู้ความเสี่ยง และ 2) ศึกษาอิทธิพลของทัศนคติ การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง ความเชื่อมั่นในการออนไลน์ และการรับรู้ความเสี่ยงที่ส่งผลต่อการยอมรับชำระค่าไฟฟ้าผ่านระบบการเงินอิเล็กทรอนิกส์ (PEA-ePay) กรณีศึกษา : การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสุพรรณบุรี การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจากผู้ใช้บริการจำนวน 380 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ สถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐานคือ การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ผลการศึกษา พบว่า ค่าเฉลี่ยด้านทัศนคติ อยู่ระดับมากที่สุด ด้านการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง อยู่ระดับมาก ด้านความเชื่อมั่นในการออนไลน์ อยู่ในระดับมาก และด้านการรับรู้ความเสี่ยง อยู่ในระดับปานกลาง และผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการชำระค่าไฟฟ้าผ่านระบบการเงินอิเล็กทรอนิกส์ (PEA-ePay) กรณีศึกษา : การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสุพรรณบุรี ได้แก่ ทัศนคติ การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง และความเชื่อมั่นในการออนไลน์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

**คำสำคัญ :** การเงินอิเล็กทรอนิกส์ ทัศนคติ การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง ความเชื่อมั่นในการออนไลน์ การรับรู้ความเสี่ยง



## Abstract

This study aims to (1) study level of attitude, subjective norm, online trust and perceived risk and (2) study influence of attitude, subjective norm, online trust and perceived risk that affected the accept of payment using electronic financial system (PEA-ePay) Case study: provincial electricity authority of Suphanburi province. It was quantitative research. The collected data by questionnaire from 380 users. The data were analyzed applying by percentage, mean, standard deviation and hypothesis testing by multiple regression analysis. The results of the study found that average of attitude at the highest level, subjective norm at the high level, online trust at the high level, and perceived risk at the medium level. The results of hypothesis testing found that factors influencing the accept of payment using electronic financial system (PEA-ePay) case study: provincial electricity authority of Suphanburi province consisted of attitude, subjective norm and online trust with the significance level .05.

**Keywords :** Electronic Financial, Attitude, Subjective Norm, Online Trust, Perceived Risk

## บทนำ

โลกการเงินปัจจุบันหนึ่งในคำที่ได้ยินบ่อย คือ ฟินเทค (FinTech) หรือ เทคโนโลยีทางการเงิน คือ การนำเทคโนโลยีมาใช้พัฒนาผลิตภัณฑ์ บริการ และนวัตกรรมทางการเงิน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ความสะดวก รวดเร็ว ความปลอดภัย ลดต้นทุนที่เกิดขึ้น และตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2562) และเนื่องจากความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีได้ถูกนำมาประยุกต์ใช้ในโลกรการเงินอย่างรวดเร็วส่งผลให้ทั้งองค์กรภาครัฐและภาคเอกชนจำเป็นต้องมีการพัฒนาเทคโนโลยีทางการเงินให้ทันสมัยและมีประสิทธิภาพ รวมถึงการพัฒนาระบบให้สามารถรองรับกิจกรรมต่าง ๆ ในการทำธุรกรรมทางการเงินด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งจะช่วยประหยัดค่าใช้จ่ายและเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินธุรกิจ

ระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Payment System) เป็นรูปแบบการทำธุรกรรมทางการเงินลักษณะหนึ่งที่มีการนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้โดยการอาศัยอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ในการชำระเงินผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตโดยใช้เทคโนโลยีเข้ามาเสริมความปลอดภัยแทนวิธีการชำระเงินสด ส่งผลต่อรูปแบบการให้บริการด้านการชำระเงิน เช่น การชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ สมาร์ทโฟน คอมพิวเตอร์ เป็นต้น ทำให้ผู้ใช้บริการสามารถประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ได้ และส่งผลให้องค์กรต้องมีการพัฒนาคุณภาพการบริการให้มีความเหมาะสม สอดคล้องกับความก้าวหน้าของเทคโนโลยีเพื่อการรองรับการเปลี่ยนแปลง และรองรับภาคประชาชนที่เปิดรับเทคโนโลยีมากขึ้น นอกจากนี้ระบบการชำระเงินทาง



อิเล็กทรอนิกส์ยังช่วยให้การบริหารการเงิน และการเก็บข้อมูลของผู้ใช้บริการขององค์กรเป็นไปอย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสุพรรณบุรี เป็นองค์กรบริการพลังงานไฟฟ้าที่ได้มีการนำเทคโนโลยีระบบการชำระค่าไฟฟ้าผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์เข้ามาให้บริการแก่ลูกค้า เรียกว่า PEA-ePay ผ่านแอปพลิเคชัน PEA SMART Plus บนสมาร์ตโฟน จากเดิมที่ผู้ใช้บริการต้องไปชำระเงินด้วยตัวเอง ทำให้สามารถประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายต่าง ๆ เช่น ค่าใช้จ่ายในการเดินทาง ค่าใช้จ่ายด้านบุคลากร รวมถึงความเสี่ยงจากการถือเงินสด เป็นต้น และเนื่องจากลูกค้าที่ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมีคุณสมบัติและลักษณะความรู้พื้นฐานทางด้านเทคโนโลยีที่แตกต่างกันจึงทำให้ความสะดวกที่เกิดขึ้นส่งผลให้มีปัญหาที่ตามมา เช่น ปัญหาที่เกี่ยวข้องกับความเข้าใจและการยอมรับของผู้รับบริการในการใช้งานของระบบ ความน่าเชื่อถือในการชำระค่าไฟฟ้าและบริการในแต่ละครั้ง การที่ผู้ใช้ระบบกังวลเกี่ยวกับความปลอดภัยของข้อมูลในการชำระเงิน เป็นต้น ทำให้เกิดความเข้าใจหรือการยอมรับความก้าวหน้าของเทคโนโลยีที่แตกต่างกัน และในปัจจุบันการใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (PEA-ePay) มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นส่งผลให้องค์กรมีความจำเป็นต้องพัฒนาระบบอย่างต่อเนื่องเพื่อลดปัญหาและสร้างความเชื่อมั่นต่อการใช้บริการเพิ่มมากขึ้น

จากเหตุผลและความสำคัญดังกล่าว ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (PEA-ePay) ของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสุพรรณบุรี เพื่อให้สามารถนำไปใช้เป็นข้อมูลของหน่วยงานในการพัฒนาเทคโนโลยีระบบการชำระค่าไฟฟ้าผ่านทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นและสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาด้านงานบริการการชำระค่าไฟฟ้าและการสร้างความพึงพอใจตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าอย่างถูกต้องและเหมาะสม

### วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาระดับทัศนคติ การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง ความเชื่อมั่นในการออนไลน์ และการรับรู้ความเสี่ยงที่ส่งผลต่อการยอมรับการชำระค่าไฟฟ้าผ่านระบบการเงินอิเล็กทรอนิกส์ (PEA-ePay) กรณีศึกษา: การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสุพรรณบุรี
2. เพื่อศึกษาอิทธิพลของทัศนคติ การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง ความเชื่อมั่นในการออนไลน์ และการรับรู้ความเสี่ยงที่ส่งผลต่อการยอมรับการชำระค่าไฟฟ้าผ่านระบบการเงินอิเล็กทรอนิกส์ (PEA-ePay) กรณีศึกษา: การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสุพรรณบุรี

### การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การทบทวนวรรณกรรมเพื่อใช้ในการดำเนินงานการวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการชำระค่าไฟฟ้าผ่านระบบการเงินอิเล็กทรอนิกส์ (PEA-ePay) กรณีศึกษา : การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสุพรรณบุรี ประกอบด้วย ทฤษฎี และแนวคิดที่สำคัญ ดังนี้



### ทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model :TAM)

ทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยีมีการพัฒนามาจากทฤษฎีการกระทำด้วยเหตุผล (Theory of Reasoned Action : TRA) จะเน้นการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อการยอมรับหรือการตัดสินใจที่จะใช้เทคโนโลยีหรือนวัตกรรมใหม่ ซึ่งปัจจัยหลักที่ส่งผลโดยตรงต่อการยอมรับเทคโนโลยีหรือนวัตกรรมของผู้ใช้ (Davis, Bagozzi & Warshaw, 1989 อ้างถึงใน ภัทรารัตน์ วงศ์สุเมธ, 2556) ซึ่งประกอบด้วยปัจจัย 3 ประการ ได้แก่ การรับรู้ถึงประโยชน์ที่เกิดจากการใช้ (Perceived Usefulness) การรับรู้ถึงความสะดวกในการใช้งาน (Perceived Ease of Use) และทัศนคติต่อการใช้งาน (Attitude Toward Use) (Taherdoost, 2018)

เกรวินทร์ ละเอียดดินันท์ และ นิตนา ฐานิตธนกร (2559) กล่าวว่า การยอมรับเทคโนโลยีเป็นพฤติกรรมของผู้ใช้ที่ทำความเข้าใจในเทคโนโลยีและตระหนักถึงการนำเทคโนโลยีมาใช้จะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อตนเองหรือกิจกรรมที่เกี่ยวข้องจึงตัดสินใจยอมรับเทคโนโลยีนั้นไปประยุกต์ใช้ โดยผู้ใช้นี้มีการคิดวิเคราะห์วางแผนที่จะเรียนรู้การใช้งานเทคโนโลยีใหม่และเมื่อผู้ใช้ได้ทดลองใช้งานแล้วพอใจจึงเกิดการยอมรับเทคโนโลยีใหม่นั้น (อัครเดช ปิ่นสุข และ นิตนา ฐานิตธนกร, 2559) และการยอมรับเทคโนโลยีใหม่ซึ่งเกิดจากบุคคลรับรู้ถึงความสะดวกในการใช้งานและประโยชน์จะเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของบุคคล ซึ่งผู้ใช้นี้ไม่ต้องใช้ความพยายามมากในการเรียนรู้ และสามารถเรียนรู้การใช้งานเทคโนโลยีใหม่ได้ด้วยตนเอง โดยที่การรับรู้ความสะดวกในการใช้งานและการรับรู้ประโยชน์จากการใช้งานนั้นจะส่งผลต่อพฤติกรรมการยอมรับการใช้งานเทคโนโลยี (Park & Kim, 2014) ซึ่ง Wu (2009) ได้กล่าวโดยสรุปว่า TAM น่าจะเป็นหนึ่งในรูปแบบที่ดีที่สุดสำหรับใช้ในการอ้างอิงอย่างกว้างขวางในด้านการยอมรับเทคโนโลยี

#### ทัศนคติ (Attitude)

กรวินทร์ กรประเสริฐวิทย์ (2557) ได้ให้ความหมายของทัศนคติ หมายถึง ความคิดเห็นส่วนบุคคลซึ่งมีอารมณ์เป็นส่วนประกอบและพร้อมจะมีปฏิกิริยาเฉพาะต่อสถานการณ์ภายนอก โดยแสดงพฤติกรรมอย่างหนึ่งออกมา ซึ่งทำการอธิบายด้วยวิธีการอ้างอิงถึงสิ่งที่อยู่ในความนึกคิดของบุคคลนั้นที่เป็นเหตุทำให้มีผลกระทบต่อการแสดงพฤติกรรม โดยทัศนคติที่มีต่อพฤติกรรมมีผลมาจากความเชื่อของบุคคลว่าการกระทำในพฤติกรรมใด ๆ นั้นจะมีผลที่ได้รับแน่นอนและมีการประเมินผลลัพธ์นั้นออกมา จิณดา แก้วแทน (2557) ได้ทำการยกตัวอย่างโดยระบุว่าความเชื่อของเจ้าของธุรกิจหรือผู้ประกอบการว่าการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในการอำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าแบบครบวงจรจะส่งผลให้ธุรกิจมียอดขายและสร้างความพึงพอใจต่อลูกค้าที่เพิ่มขึ้น ดังนั้นการประเมินผลลัพธ์ยอดขายและสร้างความพึงพอใจต่อลูกค้าที่เพิ่มขึ้นของธุรกิจ คือสิ่งที่ทำให้นายความตั้งใจเจ้าของธุรกิจหรือผู้ประกอบการในการนำเทคโนโลยีมาใช้ในธุรกิจ Lule, Omwansa & Waema (2012) กล่าวว่า ทัศนคติสามารถอธิบายความตั้งใจที่จะใช้เทคโนโลยีหรือบริการเฉพาะ ซึ่งได้กลายเป็นรูปแบบที่ใช้งานอย่างแพร่หลายสำหรับการยอมรับของผู้ใช้และการใช้งาน และ Masrom (2007) กล่าวสรุปว่าสุดท้ายทัศนคติดังกล่าวที่มีต่อการใช้เทคโนโลยีจะเป็นตัวกำหนดความตั้งใจของพฤติกรรมที่จะใช้เทคโนโลยีนั้น



### การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง (Subjective Norm)

ทฤษฎีพฤติกรรมตามแผนของ Ajzen & Fishbein (1980 อ้างถึงใน ณิชญ์ธนัน พรหมมา, 2556) ได้กล่าวว่า การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง หมายถึง การรับรู้ของบุคคลที่ได้รับอิทธิพลหรือแบบอย่างจากปัจจัยทางสังคม ซึ่งอาจเป็นบุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่เป็นกลุ่มอ้างอิง บุคคลใด ๆ ในกลุ่มอาจได้รับอิทธิพลความเชื่อของกลุ่ม (Normative beliefs) ที่เกี่ยวข้องกับแรงกดดันทางสังคมต่อบุคคลนั้น และมีความสำคัญกับความต้องการหรือไม่ต้องการให้แสดงพฤติกรรมนั้น ๆ โดยการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงอาจจะส่งผลต่อพฤติกรรมทางอ้อมร่วมกับเจตคติต่อพฤติกรรมและการรับรู้การควบคุมพฤติกรรมโดยผ่านเจตนาในการแสดงพฤติกรรม และ Levine & Moreland (2004 อ้างถึงใน เมธิณี ทุกข์จาก, 2559) กล่าวว่า การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงว่าเป็นพฤติกรรมที่ได้รับอิทธิพลจากบุคคลอื่นอย่างมีนัยสำคัญซึ่งจะมีอิทธิพลอย่างมากต่อความตั้งใจ โดยเฉพาะอย่างยิ่งเป็นที่เชื่อกันว่าบรรทัดฐานอัตนัยจะมีบทบาทอย่างมากในความตั้งใจทางสังคม โดยกลุ่มอ้างอิงอาจหมายถึง ครอบครัว ญาติ เพื่อนหรือเพื่อนร่วมงาน และบุคคลหรือกลุ่มบุคคลอื่น ๆ ที่มีความสำคัญต่อการกระตุ้นทำให้เกิดแรงจูงใจที่จะทำให้กระทำตามหรือไม่ให้กระทำตาม Ho, Ocasio-Velázquez & Booth (2017) ได้กล่าวสรุปว่า การคล้อยตามกลุ่มเป็นปัจจัยสำคัญของความตั้งใจและพฤติกรรมในการนำเทคโนโลยีมาใช้ที่เกิดจากความเชื่อส่วนตัวของบุคคลต่อพฤติกรรมของบุคคลใดบุคคลหนึ่งที่ตนให้ความสำคัญและการยอมรับ โดยมีความคิดเห็นว่าควรหรือไม่ควรแสดงพฤติกรรม หรือประพฤติดตามในลักษณะที่เฉพาะเจาะจงนั้น

### ความเชื่อมั่นในการออนไลน์ (Online Trust)

มัสลิน ใจคุณ และ รุจิภาส โพธิ์ทองแสงอรุณ (2562) กล่าวว่า นอกจากการยอมรับเทคโนโลยีแล้วนั้น สิ่งสำคัญที่ทางธุรกิจต้องได้รับจากลูกค้า คือ ความไว้วางใจ หรือความเชื่อมั่น (Trust) ในด้านของเทคโนโลยี ผู้ใช้ต้องการให้ระบบการทำงาน หรือเชื่อว่าระบบการทำงานมีคุณลักษณะตามที่ต้องการ มีความซื่อสัตย์ของระบบ และสามารถปกป้องความกังวลหรือปัญหาที่จะเกิดขึ้น ซึ่งจะทำให้ส่งผลต่อการตัดสินใจในการใช้บริการของลูกค้า Lee, Matthew & Efraim (2001) กล่าวถึงคุณลักษณะ 3 ประการที่เป็นองค์ประกอบหลักของความเชื่อมั่นในการออนไลน์ของกลุ่มผู้ใช้บริการธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ประกอบด้วย ความซื่อตรง (Integrity) ความสามารถในการทำตามข้อตกลง (Ability) และความปรารถนาดี (Benevolence) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จิตภา ทัดหอม (2560) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การตลาดผ่านสังคมออนไลน์ ความไว้วางใจและคุณภาพของระบบสารสนเทศที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าผ่านช่องทางการถ่ายทอดสดของเฟซบุ๊ก (Facebook Live) ซึ่งผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยความไว้วางใจหรือความเชื่อมั่น (Trust) ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าของผู้บริโภคสินค้าผ่านช่องทางการถ่ายทอดสดของเฟซบุ๊ก (Facebook Live) และเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับแนวคิดของ Kim & Peterson (2017) ที่ระบุว่า ความเชื่อมั่นในการออนไลน์ได้กลายเป็นสิ่งสำคัญในการตรวจสอบในบริบทของการดำเนินธุรกิจโดยใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์ (E-commerce)

### การรับรู้ความเสี่ยง (Perceived risk)

จุฑารัตน์ ใจดี (2558) กล่าวว่า ความเสี่ยง หมายถึง สิ่งที่เกิดขึ้นเนื่องมาจากความไม่แน่นอน ซึ่งความเสี่ยงประกอบด้วย 2 ส่วน คือโอกาสที่เหตุการณ์เลวร้ายจะเกิดขึ้นและผลที่ตามมาของเหตุการณ์



เลวร้ายนั้น โดยแต่ละคนจะรับรู้ความเสี่ยงไม่เท่ากันหรือประเมินความเสี่ยงไม่เท่ากัน ญัฐิกา ขวัญแก้ว (2558) กล่าวว่า การรับรู้ความเสี่ยง หมายถึง ความเข้าใจการรับรู้ของบุคคลในเรื่องของอันตรายที่ได้รับและโอกาสที่ตนเองจะได้รับบอภัยแก้ไขโดยผ่านกระบวนการแปลความตามประสาทสัมผัสและประสบการณ์ของตนเอง และประสบการณ์ของแต่ละบุคคลจะทำให้การรับรู้ความเสี่ยงที่แตกต่างกัน นิชภัค อโนทัย (2556) ระบุว่า การรับรู้ความเสี่ยงต่าง ๆ จะส่งผลไปยังพฤติกรรม บุคลิกภาพ ลักษณะนิสัย ที่มีประสบการณ์มากก็จะมีความเสี่ยงน้อยกว่าผู้ที่ไม่มีความรู้หรือประสบการณ์เลย Chopdar, Korfiatis, Sivakumar & Lytras, (2018) ระบุว่าจากการศึกษาเกี่ยวกับการรับรู้ความเสี่ยงที่ผ่านมา พบว่า หากการรับรู้ความเสี่ยงเป็นด้านลบจะมีอิทธิพลต่อเจตนาเชิงพฤติกรรมและพฤติกรรมการใช้งานของผู้บริโภคออนไลน์ ดังนั้นการรับรู้ความเสี่ยงจึงมีผลต่อความตั้งใจใช้บริการ โดยเฉพาะในเรื่องของความเป็นส่วนตัวของผู้ใช้บริการที่มีกังวลเกี่ยวกับการเปิดเผยข้อมูล และการควบคุมระบบฐานข้อมูลที่ดี ซึ่งการรับรู้ความเสี่ยงจะลดน้อยลงเมื่อมีการใช้โครงสร้างทางกฎหมายและได้รับรองมาตรฐานหรือจากบุคคลที่สามที่น่าเชื่อถือหรืออ้างอิงได้ (Zhou, 2013 อ้างถึงใน จิรภา รุ่งเรืองศักดิ์, 2558)

### สมมติฐาน

ทัศนคติ การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง ความเชื่อมั่นในการออนไลน์ และการรับรู้ความเสี่ยงส่งผลต่อการยอมรับการชำระค่าไฟฟ้าผ่านระบบการเงินอิเล็กทรอนิกส์ (PEA-ePay) กรณีศึกษา: การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุพรรณบุรี

### กรอบแนวคิด



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิด





## วิธีดำเนินการวิจัย

### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ใช้บริการการชำระค่าไฟฟ้าผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (PEA-ePay) การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสุพรรณบุรี ข้อมูล ณ เดือนพฤศจิกายน 2562 จำนวน 7,724 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) โดยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากการใช้สูตรคำนวณของ Yamane ที่ค่าความคลาดเคลื่อน  $\pm 5\%$  (วิชิต อุ๋อัน, 2554) ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 380 คน

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามซึ่งพัฒนาจากการทบทวนวรรณกรรม ศึกษาเอกสาร แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่สอดคล้องตามวัตถุประสงค์และกรอบแนวคิดที่กำหนดขึ้น และสร้างแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 6 ส่วน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม มีคำถามจำนวน 6 ข้อ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยใช้มาตราวัดโดยการบรรยายการ

ตอนที่ 2 – ตอนที่ 5 สอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับทัศนคติ มีข้อคำถามจำนวน 5 ข้อ การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง มีข้อคำถามจำนวน 5 ข้อ ความเชื่อมั่นในการออนไลน์ มีข้อคำถามจำนวน 5 ข้อ และการรับรู้ความเสี่ยง มีข้อคำถามจำนวน 5 ข้อ ตามลำดับ โดยใช้แบบสอบถามแบบ Likert scale ซึ่งจะใช้คำถามที่แสดงระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาค แบ่งเป็น 5 ระดับ (มากที่สุด = 5 มาก = 4 ปานกลาง = 3 น้อย = 2 น้อยที่สุด = 1)

ตอนที่ 6 สอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับการยอมรับการชำระค่าไฟฟ้าผ่านระบบการเงินอิเล็กทรอนิกส์ (PEA-ePay) มีข้อคำถามจำนวน 12 ข้อ ประกอบด้วย การรับรู้ถึงความมีประโยชน์ การรับรู้ถึงความสะดวกในการใช้ และการตั้งใจใช้งาน โดยใช้แบบสอบถามแบบ Likert scale ซึ่งจะใช้คำถามที่แสดงระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาค แบ่งเป็น 5 ระดับ (มากที่สุด = 5 มาก = 4 ปานกลาง = 3 น้อย = 2 น้อยที่สุด = 1)

การตรวจสอบแบบสอบถามว่ามีความสอดคล้องกับงานวิจัยรวมทั้งความชัดเจนของภาษา ถ้อยคำและทำการทดสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา โดยให้ผู้ทรงคุณวุฒิและผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 ท่าน เพื่อให้ผู้เชี่ยวชาญพิจารณา และหาดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (Index of item Objective-Congruence: IOC) ได้ค่า IOC เฉลี่ยรายข้อระหว่าง 0.60 – 1.00 คะแนน ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.50 แสดงว่าข้อคำถามในแบบสอบถามมีความสอดคล้องตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย รวมทั้งทดสอบความเชื่อมั่นของเครื่องมือ โดยนำแบบสอบถามไปทดลองเก็บข้อมูลจำนวน 30 ราย ในเบื้องต้นก่อนการทดสอบจริงไปทำการตรวจหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้สัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค ระหว่าง 0.78 ถึง 0.89 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.70 ถือว่าข้อคำถามมีความเชื่อมั่นสูง (กลียา วานิชย์บัญชา, 2559) สามารถนำไปใช้ในการศึกษาได้อย่างเหมาะสม



### สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) ได้แก่ การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

### เกณฑ์ในการแปลความหมาย

การแปลความหมายจากค่าเฉลี่ยเลขคณิตเพื่อแสดงความแตกต่างของข้อมูล โดยทำการคำนวณหาค่าคะแนนเฉลี่ย และแปลความหมายของคะแนนเฉลี่ยโดยกำหนดเกณฑ์การแปลความหมาย (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2559) ดังนี้

ค่าคะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 4.21 - 5.00 หมายความว่า มากที่สุด

ค่าคะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 3.41 - 4.20 หมายความว่า มาก

ค่าคะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 2.61 - 3.40 หมายความว่า ปานกลาง

ค่าคะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 1.81 - 2.60 หมายความว่า น้อย

ค่าคะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 1.00 - 1.80 หมายความว่า น้อยที่สุด

### ผลการวิจัย

ตารางที่ 1 แสดงข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการการชำระค่าไฟฟ้าผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (PEA-ePay) จำนวน 380 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 59.20 มีอายุ 31-40 ปี ร้อยละ 42.60 การศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 64.50 มีสถานภาพสมรส ร้อยละ 64.50 มีอาชีพข้าราชการ/พนักงานของรัฐ ร้อยละ 33.20 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,000 -25,000 บาท ร้อยละ 62.40

ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

|      | ข้อมูลทั่วไป   | จำนวน (n = 380) | ร้อยละ |
|------|----------------|-----------------|--------|
| เพศ  | ชาย            | 155             | 40.80  |
|      | หญิง           | 225             | 59.20  |
| อายุ | น้อยกว่า 25 ปี | 17              | 4.50   |
|      | 25-30 ปี       | 126             | 33.20  |
|      | 31-40 ปี       | 162             | 42.60  |
|      | 41-50 ปี       | 68              | 17.90  |





ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (ต่อ)

|              | ข้อมูลทั่วไป            | จำนวน (n = 380) | ร้อยละ |
|--------------|-------------------------|-----------------|--------|
| อายุ         | 51-60 ปี                | 7               | 1.80   |
|              | ต่ำกว่าปริญญาตรี        | 123             | 32.40  |
|              | ปริญญาตรี               | 245             | 64.50  |
|              | สูงกว่าปริญญาตรี        | 12              | 3.10   |
| สถานภาพ      | โสด                     | 98              | 25.80  |
|              | สมรส                    | 245             | 64.50  |
|              | หม้าย                   | 23              | 6.00   |
|              | อย่าร้าง                | 8               | 2.10   |
|              | แยกกันอยู่              | 6               | 1.60   |
| อาชีพ        | นักเรียน/นักศึกษา       | 19              | 5.00   |
|              | ข้าราชการ/พนักงานของรัฐ | 126             | 33.20  |
|              | พนักงานบริษัทเอกชน      | 46              | 12.10  |
|              | ธุรกิจส่วนตัว           | 72              | 18.90  |
|              | รับจ้าง                 | 40              | 10.50  |
|              | ค้าขาย                  | 47              | 12.40  |
|              | เกษตรกร                 | 30              | 7.90   |
| รายได้เฉลี่ย | ต่ำกว่า 15,000 บาท      | 105             | 27.60  |
|              | 15,000-25,000 บาท       | 237             | 62.40  |
|              | 25,001-35,000 บาท       | 28              | 7.40   |
|              | มากกว่า 35,000 บาท      | 10              | 2.60   |

ตารางที่ 2 แสดงผลการศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับทัศนคติ การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง ความเชื่อมั่นในการออนไลน์ และการรับรู้ความเสี่ยงที่ส่งผลต่อการยอมรับการชำระค่าไฟฟ้าผ่านระบบการเงินอิเล็กทรอนิกส์ (PEA-ePay) กรณีศึกษา: การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสุพรรณบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.98$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญมากที่สุดคือ ด้านทัศนคติอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.36$ ) รองลงมา ด้านความเชื่อมั่นในการออนไลน์ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.09$ ) ด้านการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.06$ ) และด้านการรับรู้ความเสี่ยง อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.39$ ) ตามลำดับ



ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับทัศนคติ การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง ความเชื่อมั่นในการออนไลน์ และการรับรู้ โดยภาพรวม

| ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับ       | $\bar{X}$ | S.D. | ระดับความสำคัญ |
|----------------------------------|-----------|------|----------------|
| 1. ด้านทัศนคติ                   | 4.36      | 0.55 | มากที่สุด      |
| 2. ด้านการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง   | 4.06      | 0.52 | มาก            |
| 3. ด้านความเชื่อมั่นในการออนไลน์ | 4.09      | 0.53 | มาก            |
| 4. ด้านการรับรู้ความเสี่ยง       | 3.39      | 0.63 | ปานกลาง        |
| เฉลี่ย                           | 3.98      | 0.36 | มาก            |

ตารางที่ 3 แสดงผลการศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยการยอมรับการชำระค่าไฟฟ้าผ่านระบบการเงินอิเล็กทรอนิกส์ (PEA-ePay) กรณีศึกษา: การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสุพรรณบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}$  = 4.15) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญมากที่สุดคือ ด้านการตั้งใจใช้งาน อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}$  = 4.24) รองลงมา ด้านการรับรู้ประโยชน์ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}$  = 4.13) และด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}$  = 4.07) ตามลำดับ

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยการยอมรับการชำระค่าไฟฟ้าผ่านระบบการเงินอิเล็กทรอนิกส์ (PEA-ePay) โดยภาพรวม

| ปัจจัยการยอมรับ                     | $\bar{X}$ | S.D. | ระดับความสำคัญ |
|-------------------------------------|-----------|------|----------------|
| 1. ด้านการรับรู้ประโยชน์            | 4.13      | 0.55 | มาก            |
| 2. ด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน | 4.07      | 0.54 | มาก            |
| 3. ด้านการตั้งใจใช้งาน              | 4.24      | 0.59 | มากที่สุด      |
| เฉลี่ย                              | 4.15      | 0.48 | มาก            |

### การทดสอบสมมติฐาน

ทัศนคติ การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง ความเชื่อมั่นในการออนไลน์ และการรับรู้ความเสี่ยงส่งผลต่อการยอมรับการชำระค่าไฟฟ้าผ่านระบบการเงินอิเล็กทรอนิกส์ (PEA-ePay) กรณีศึกษา: การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสุพรรณบุรี

ผู้วิจัยได้ตรวจสอบคุณสมบัติของข้อมูลให้สอดคล้องกับข้อกำหนดในการใช้วิธีการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) นั่นคือ ตัวแปรอิสระจะต้องมีความสัมพันธ์กับตัวแปรตามเป็นเส้นตรง (Linearity) และไม่เกิดความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระด้วยตัวเอง (Multicollinearity) คือ การที่ตัวแปรมีความสัมพันธ์กันสูงมากเกินไปจะเกิดปัญหาทำให้ผลการวิเคราะห์มีความคลาดเคลื่อนสูง โดยพิจารณา ค่า VIF (Variance Inflation Factors) สำหรับตัวแปรอิสระแต่ละตัว พบว่า ค่า VIF มีค่าสูงสุดเท่ากับ 1.811



ซึ่งเป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานคือ ค่า  $VIF \leq 10$  และค่า Tolerance มีค่าเท่ากับ 0.552-0.915 เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานต้องมีค่าอยู่ระหว่าง 0-1 (กัลยา วาณิชยบัญชา, 2559) แสดงว่าตัวแปรอิสระแต่ละตัวไม่ได้รับอิทธิพลจากตัวแปรอิสระอื่น ๆ ดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการชำระค่าไฟฟ้าผ่านระบบการเงินอิเล็กทรอนิกส์ (PEA-ePay) กรณีศึกษา : การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสุพรรณบุรี

| Model                              | Unstandardized Coefficients |            | Std. Coef. | t              | Sig.  | Collinearity Statistics |       |
|------------------------------------|-----------------------------|------------|------------|----------------|-------|-------------------------|-------|
|                                    | B                           | Std. Error | Beta       |                |       | Tolerance               | VIF   |
| (Constant)                         | .755                        | .191       |            | 3.956          | .000  |                         |       |
| ด้านทัศนคติ ( $X_1$ )              | .400                        | .041       | .458       | 9.657          | .000* | .552                    | 1.811 |
| การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง ( $X_2$ )  | .142                        | .042       | .154       | 3.388          | .001* | .606                    | 1.651 |
| ความเชื่อมั่นในการออนไลน์( $X_3$ ) | .230                        | .040       | .253       | 5.780          | .000* | .649                    | 1.541 |
| การรับรู้ความเสี่ยง ( $X_4$ )      | .036                        | .028       | .048       | 1.297          | .195  | .915                    | 1.093 |
| $R^2$                              |                             |            |            | Adjusted $R^2$ |       |                         |       |
| .534                               |                             |            |            | .529           |       |                         |       |

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 4 พบว่า จากการตรวจสอบคุณสมบัติของข้อมูลพบว่าเป็นไปตามข้อกำหนดของการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Linear) ผู้วิจัยจึงทำการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการชำระค่าไฟฟ้าผ่านระบบการเงินอิเล็กทรอนิกส์ (PEA-ePay) กรณีศึกษา : การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสุพรรณบุรี และทดสอบสมมติฐานโดยใช้วิธีนำเข้าตัวแปรทั้งหมด (Enter Regression) สามารถสรุปได้ดังนี้

ตัวแปรที่ได้รับการคัดเลือกเข้าสมการ คือ ด้านทัศนคติ ความเชื่อมั่นในการออนไลน์ การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง โดยมีสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ 0.534 ( $R^2 = 0.534$ ) และมีประสิทธิภาพในการทำนายที่ปรับแล้วเท่ากับ 0.529 (Adjusted  $R^2 = 0.529$ ) โดยสามารถแสดงได้เป็นสมการวิเคราะห์การถดถอย ดังนี้

$$Y = 0.755 + 0.400(X_1) + 0.142(X_2) + 0.230(X_3)$$

จากสมการด้านทัศนคติ ( $X_1$ ) มีความสัมพันธ์เชิงบวก (Beta = 0.400) หมายความว่า ปัจจัยด้านทัศนคติส่งผลต่อการยอมรับการชำระค่าไฟฟ้าผ่านระบบการเงินอิเล็กทรอนิกส์ (PEA-ePay) กรณีศึกษา: การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสุพรรณบุรีสูงขึ้น



ด้านการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง ( $X_2$ ) มีความสัมพันธ์เชิงบวก ( $Beta = 0.142$ ) หมายความว่า ปัจจัยด้านการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงส่งผลต่อการยอมรับการชำระค่าไฟฟ้าผ่านระบบการเงินอิเล็กทรอนิกส์ (PEA-ePay) กรณีศึกษา : การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสุพรรณบุรีสูงขึ้น

ด้านความเชื่อมั่นในการออนไลน์ ( $X_3$ ) มีความสัมพันธ์เชิงบวก ( $Beta = 0.230$ ) หมายความว่า ปัจจัยความเชื่อมั่นในการออนไลน์ส่งผลต่อการยอมรับการชำระค่าไฟฟ้าผ่านระบบการเงินอิเล็กทรอนิกส์ (PEA-ePay) กรณีศึกษา : การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสุพรรณบุรีสูงขึ้น

สรุปได้ว่า ผลการวิจัยยอมรับสมมติฐานโดยพบว่าทัศนคติ การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง และความเชื่อมั่นในการออนไลน์ ส่งผลต่อการยอมรับการชำระค่าไฟฟ้าผ่านระบบการเงินอิเล็กทรอนิกส์ (PEA-ePay) กรณีศึกษา : การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสุพรรณบุรี ส่วนด้านการรับรู้ความเสี่ยง ไม่ส่งผลต่อการยอมรับการชำระค่าไฟฟ้าผ่านระบบการเงินอิเล็กทรอนิกส์ (PEA-ePay) กรณีศึกษา : การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสุพรรณบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

### สรุปผลและอภิปรายผล

การศึกษาวิจัยปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการชำระค่าไฟฟ้าผ่านระบบการเงินอิเล็กทรอนิกส์ (PEA-ePay) กรณีศึกษา : การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสุพรรณบุรี พบว่า ทัศนคติ การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง และความเชื่อมั่นในการออนไลน์ส่งผลเชิงบวกต่อการยอมรับการชำระค่าไฟฟ้าผ่านระบบการเงินอิเล็กทรอนิกส์ (PEA-ePay) กรณีศึกษา : การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสุพรรณบุรี สามารถอภิปรายผลแต่ละด้าน ดังนี้

ด้านทัศนคติ หากผู้ใช้บริการมีทัศนคติที่ดีมากขึ้น การยอมรับการชำระค่าไฟฟ้าผ่านระบบการเงินอิเล็กทรอนิกส์ก็จะมากขึ้นด้วย เนื่องจากผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นว่าการชำระค่าไฟฟ้าผ่านระบบการเงินอิเล็กทรอนิกส์ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เป็นวิธีการที่ทันสมัย สามารถเรียนรู้และ ใช้งานได้ง่าย ทำให้มีความสะดวกสบายและช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินชีวิต สอดคล้องกับการศึกษาของ จิฎาดา แก้วแทน (2557) ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่านอุปกรณ์สมาร์ทโฟน : กรณีศึกษา ในพื้นที่กรุงเทพมหานครและปทุมธานี พบว่า ปัจจัยด้านทัศนคติมีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่านอุปกรณ์สมาร์ทโฟนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 เนื่องจากเป็นวิธีการที่ทันสมัย ทำให้ชีวิตประจำวันสะดวก สบายมากขึ้น และเป็นประสบการณ์ที่น่าสนใจ และสอดคล้องกับการศึกษาของ อังครักษ์ มีวรรณสุขกุล (2553) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความตั้งใจใช้ธุรกรรมการเงินผ่านนวัตกรรม 3G ของผู้บริโภค พบว่า ทัศนคติ มีผลต่อความตั้งใจใช้ธุรกรรมการเงินผ่านนวัตกรรม 3G โดยทัศนคติ มีผลต่อความตั้งใจใช้ธุรกรรมการเงินผ่านนวัตกรรม 3G มากที่สุด เนื่องจากเป็นวิธีการที่ทันสมัย ทำให้มีความสะดวกมากขึ้น และเป็นไปในทิศทางเดียวกับการศึกษาของ สุรีย์พร เหมืองหลัง (2558) ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความเชื่อมั่นในการใช้บริการทางการเงินผ่าน Mobile Banking Application ของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล พบว่า เหตุผลแรกที่กลุ่มตัวอย่างตัดสินใจ



ใช้บริการทางการเงินผ่าน Mobile Banking Application คือ ความสะดวกสบายเพราะสามารถทำธุรกรรมได้ทุกที่ ทุกเวลา

ด้านการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง หากผู้ใช้มีกลุ่มอ้างอิงหรือบุคคลอ้างอิงที่ดี และมีความน่าเชื่อถือมากขึ้น การยอมรับการชำระค่าไฟฟ้าผ่านระบบการเงินอิเล็กทรอนิกส์ก็จะมากขึ้นด้วย เนื่องจากการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสุพรรณบุรี มีการประชาสัมพันธ์ และเชิญชวนผู้ใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าผ่านระบบการเงินอิเล็กทรอนิกส์ นอกจากนี้ยังได้รับอิทธิพลจากสมาชิกในครอบครัว ญาติ และการแนะนำจากเพื่อนร่วมงานที่ใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าผ่านระบบการเงินอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ จิญดา แก้วแทน (2557) ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ ผ่านอุปกรณ์สมาร์ตโฟน: กรณีศึกษา ในพื้นที่กรุงเทพมหานครและปทุมธานี พบว่า การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงไม่มีผลต่อการยอมรับการใช้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ ผ่านอุปกรณ์สมาร์ตโฟน โดยผู้บริโภครู้สึกว่า การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงหรือบุคคลที่เป็นสมาชิกในครอบครัว เพื่อน คนรู้จัก หรือการโฆษณาผ่านเว็บไซต์ ไม่มีอิทธิพลต่อความเชื่อหรือการสนับสนุนการกระทำ ทั้งนี้อาจเนื่องจากระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคที่ผู้วิจัยใช้ในการศึกษาเป็นบริการที่ผู้ใช้บริการจำนวนน้อย หรือเป็นผู้ใช้รายใหม่ จึงอาจต้องการความมั่นใจและการสนับสนุนจากบุคคลที่น่าเชื่อถือ ซึ่งแตกต่างกันกับกลุ่มตัวอย่างบุคคลทั่วไปที่มีสมาร์ตโฟนใช้เป็นของตนเอง และเคยใช้บริการการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่านอุปกรณ์สมาร์ตโฟนส่งผลให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับความเชื่อต่อพฤติกรรมและการประเมินผลลัพธ์ของการกระทำที่แตกต่างกัน และการศึกษาของ พิรัชต์ เทพหัสดิน ณ อยุธยา (2552) ศึกษาเรื่อง ความตั้งใจใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ ศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านรูปแบบการใช้ชีวิต ปัจจัยด้านการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง ปัจจัยด้านความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัว ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการทางการเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ พบว่า ปัจจัยการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงมีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีในระดับปานกลาง และมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมความตั้งใจใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่

ด้านความเชื่อมั่นในการออนไลน์ หากผู้ใช้บริการมีความเชื่อมั่นในการออนไลน์มากขึ้น การยอมรับการชำระค่าไฟฟ้าผ่านระบบการเงินอิเล็กทรอนิกส์ก็จะมากขึ้นด้วย เนื่องจากผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นว่าการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสุพรรณบุรี มีระบบการให้บริการชำระค่าไฟฟ้าผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (PEA-ePay) ที่มีความเสถียรและมีคุณภาพ มีการป้องกันความปลอดภัยข้อมูลของลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถตรวจสอบขั้นตอนการชำระค่าไฟได้อย่างถูกต้อง แม่นยำ สอดคล้องกับการศึกษาของ จิญดา แก้วแทน (2557) ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ ผ่านอุปกรณ์สมาร์ตโฟน : กรณีศึกษา ในพื้นที่กรุงเทพมหานครและปทุมธานี พบว่า ด้านความเชื่อมั่นในการออนไลน์ มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่านอุปกรณ์สมาร์ตโฟน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยผู้บริโภครู้สึกว่า ธนาคารหรือผู้ให้บริการสามารถดูแลขั้นตอนการใช้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่านอุปกรณ์สมาร์ตโฟนได้อย่างถูกต้อง แม่นยำ ธนาคารหรือผู้ให้บริการมีความซื่อสัตย์ต่อลูกค้าสามารถเก็บข้อมูลส่วนตัวของลูกค้าไว้เป็นความลับ ธนาคารหรือผู้ให้บริการมีระบบ



ป้องกันความปลอดภัยของข้อมูลลูกค้าที่ดี ผู้ให้บริการมีกฎระเบียบที่เพียงพอ สามารถคุ้มครองผู้ใช้งานชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่านอุปกรณ์สมาร์ตโฟน และสอดคล้องกับองค์กรฯ มีวรรณสุขกุล (2553) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความตั้งใจใช้ธุรกรรมการเงินผ่านนวัตกรรม 3G ของผู้บริโภค พบว่า ความเชื่อมั่นในการออนไลน์ มีผลต่อความตั้งใจใช้ธุรกรรมการเงินผ่านนวัตกรรม 3G โดยมีระบบป้องกันความปลอดภัยสามารถเก็บข้อมูลส่วนตัวของลูกค้าไว้เป็นความลับ

ด้านการรับรู้ความเสี่ยง พบว่า ปัจจัยด้านการรับรู้ความเสี่ยงไม่ส่งผลต่อการยอมรับการชำระค่าไฟฟ้าผ่านระบบการเงินอิเล็กทรอนิกส์ (PEA-ePay) กล่าวคือ ถ้าผู้ใช้บริการรับรู้ความเสี่ยงมากขึ้นจะไม่ส่งผลให้การยอมรับการชำระค่าไฟฟ้าผ่านระบบการเงินอิเล็กทรอนิกส์สูงขึ้นด้วย เนื่องผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นว่าความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้นอยู่ในระดับปานกลาง หรือมีความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้นมีเพียงเล็กน้อยเนื่องจากผู้ใช้บริการมีความเชื่อมั่นในการออนไลน์ และความปลอดภัยของระบบ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชุตินันท์ นาคะเลิศทวี (2553) ทำการศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับในการใช้งาน E-Service เพื่อชำระค่าบริการของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ AIS ในกรุงเทพมหานคร พบว่า การรับรู้ถึงความเสี่ยงในการใช้งาน E-Service นั้นไม่มีผลกระทบต่อเจตนาในการใช้งาน E-Service ซึ่งการให้บริการ E-Service นั้น ทางผู้ให้บริการ AIS ได้ใช้ระบบ One Time Password ในการล็อกอินเข้าไปทำรายการ โดยต้องมีการใส่หมายเลขโทรศัพท์ และทางผู้ให้บริการ AIS จะส่งรหัสผ่านกลับมาเป็น SMS ที่โทรศัพท์มือถือหมายเลขของผู้ใช้บริการทุกครั้ง จึงทำให้ผู้ใช้บริการมีความเชื่อมั่นต่อระบบความปลอดภัยและความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้นจากการใช้งาน

## ข้อเสนอแนะ

### ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษา

1) องค์กรควรมีการส่งเสริมการประชาสัมพันธ์ แนะนำวิธีการใช้งานของการชำระค่าไฟฟ้าผ่านระบบการเงินอิเล็กทรอนิกส์ (PEA-ePay) ให้กับผู้ใช้บริการอย่างทั่วถึง เพื่อที่จะทำให้สามารถเรียนรู้และเข้าใจระบบการใช้งาน และทำให้รับรู้ถึงประโยชน์ของระบบที่สามารถช่วยเพิ่มประสิทธิภาพและความสะดวกรวดเร็วในการชำระค่าไฟฟ้า ส่งผลทำให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อระบบการชำระเงิน เนื่องจากผลการศึกษาพบว่าทัศนคติของผู้ใช้บริการเป็นปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดการยอมรับการชำระค่าไฟฟ้าผ่านระบบการเงินอิเล็กทรอนิกส์ (PEA-ePay) ที่สำคัญมากที่สุด ซึ่งทัศนคติของผู้ใช้บริการจะส่งผลต่อการกระทำและความเชื่อต่อพฤติกรรม เมื่อผู้ใช้บริการมีทัศนคติ ความรู้สึก และประสบการณ์ที่ดีก็จะส่งผลต่อการยอมรับระบบการชำระเงินที่เพิ่มมากขึ้น

2) จากผลการศึกษาพบว่าผู้ใช้บริการให้ความสำคัญกับปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงน้อยที่สุด และไม่ส่งผลให้เกิดการยอมรับการชำระค่าไฟฟ้าผ่านระบบการเงินอิเล็กทรอนิกส์ (PEA-ePay) แสดงให้เห็นว่าผู้ใช้บริการสามารถยอมรับความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้นได้ ดังนั้น องค์กรจึงจำเป็นต้องรักษามาตรฐานและพัฒนาคุณภาพของระบบความปลอดภัยต่อไป และควรมีการรายงานยืนยันข้อมูลข้อเท็จจริงของความเสี่ยงด้านต่างๆ ที่เกิดขึ้นเกี่ยวกับความผิดพลาดที่เกิดจากระบบการให้บริการด้วยแนวโน้มทางสถิติแก่ผู้ใช้บริการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ เพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความรู้สึกและรับรู้ถึงการได้รับการคุ้มครองและป้องกันความ





เสียหายที่จะเกิดขึ้น และเป็นการผลักดันการบริการขององค์กรให้เป็นการบริการอิเล็กทรอนิกส์ (E-Service) และเพื่อเข้าสู่รูปแบบการให้บริการของภาครัฐผ่านเครือข่ายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Government) โดยการนำการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการแก่ประชาชนตามนโยบายของรัฐบาล

### ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

ควรดำเนินการศึกษาในมิติด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ อายุ เพศ การศึกษา สถานภาพ อาชีพ รายได้ ที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการชำระค่าไฟฟ้าผ่านระบบการเงินอิเล็กทรอนิกส์ โดยมีมติเหล่านี้อาจมีอิทธิพลต่อการยอมรับการชำระค่าไฟฟ้าผ่านระบบการเงินอิเล็กทรอนิกส์ หรือการชำระเงินออนไลน์ในลักษณะอื่น ๆ เพื่อนำข้อมูลจากการศึกษาไปใช้ในการวางแผนการบริการให้ตรงตามลักษณะของผู้ใช้บริการ

### บรรณานุกรม

- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2559). *การวิเคราะห์สถิติ: สถิติสำหรับบริหารและวิจัย*. (พิมพ์ครั้งที่ 16). กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กรวิทย์ ทรัพย์เจริญ. (2557). *ทัศนคติความรู้ความเข้าใจ พฤติกรรม และคุณลักษณะการใช้งานของเทคโนโลยีที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจในการใช้เครื่องชำระค่าโทรศัพท์อัตโนมัติของประชาชนในกรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- เกรียงไกร ละอองดีสินธุ์ และนิตนา ฐานิตธนกร. (2559). *การยอมรับเทคโนโลยีและพฤติกรรมผู้บริโภคทางออนไลน์ที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อหนังสืออิเล็กทรอนิกส์คนที่อาศัยในเขตกรุงเทพมหานคร*. การประชุมวิชาการเพื่อนำเสนอผลงานวิจัยระดับบัณฑิตศึกษา ครั้งที่ 12, 14 พฤษภาคม 2559 ณ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- จิตาภา ทัดหอม. (2558). *การตลาดผ่านสื่อสังคมออนไลน์ ความไว้วางใจและคุณภาพของระบบสารสนเทศที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าผ่านช่องทางการถ่ายทอดสดเฟซบุ๊กไลฟ์ (Facebook Live) ของผู้บริโภคออนไลน์ในกรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- จิณดา แก้วแทน. (2557). *ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่านอุปกรณ์สมาร์ทโฟน: กรณีศึกษาในพื้นที่กรุงเทพมหานครและปทุมธานี*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- จิราภา รุ่งเรืองศักดิ์. (2558). *การศึกษาการยอมรับและการรับรู้ความเสี่ยงที่ส่งผลต่อความไว้วางใจในการใช้บริการระบุตำแหน่ง (Location-based Services: LBS) ของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- จุฑารัตน์ ใจดี. (2558). *ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ การรับรู้ความเสี่ยง และพฤติกรรมการซื้อผลิตภัณฑ์เพื่อผิวขาว ประเภททาผิวของผู้บริโภคเพศหญิง*. วิทยานิพนธ์นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา.

ชุดนันท์ นาคะเลิศทวี. (2553). ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับในการใช้งาน E-Service เพื่อชำระค่าบริการของ ผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ AIS ในกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ณัฏฐ์นัน พรหมมา. (2556). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจซื้ออาหารเพื่อสุขภาพของผู้บริโภคในเขต กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

ณัฐิกา ขวัญแก้ว. (2558). การรับรู้ความเสี่ยงและแผนการรับมือกับการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศของ อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านในอำเภอเวียงสระจังหวัดสุราษฎร์ธานี. วิทยานิพนธ์, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

ณัชภัค อโนทัย. (2556). การศึกษาการรับรู้ความเสี่ยงที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการซื้อสินค้าออนไลน์บนเว็บ Facebook. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด.

ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2562). ภาพรวม FinTech กับระบบการเงินของไทย. สืบค้นเมื่อ 1 ธันวาคม 2562, จาก BOT MAGAZINE เว็บไซต์: [https://www.bot.or.th/Thai/BOTMagazine/Documents/PhraSiam0362/CoverStory\\_FinTech.pdf](https://www.bot.or.th/Thai/BOTMagazine/Documents/PhraSiam0362/CoverStory_FinTech.pdf).

พิรุณศ์ เทพหัสดิน ณ อยุธยา. (2552). ความตั้งใจใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่. วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีปทุม.

ภัทราวดี วงศ์สุเมธ. (2556). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับและการใช้งานระบบการเรียนรู้ผ่านเว็บ. วารสาร นักบริหาร, 33(3), 1-10.

มัสลิน ใจคุณ และรุจิภาส โพธิ์ทองแสงอรุณ. (2562). การยอมรับเทคโนโลยีความไว้วางใจและการตลาดผ่าน สังคมออนไลน์ที่มีผลต่อความตั้งใจซื้อสินค้าผ่านช่องทางเฟซบุ๊กไลฟ์ (Facebook LIVE) ของกลุ่ม ผู้บริโภค Generations X, Y, Z. วารสารวิชาการสถาบันเทคโนโลยีแห่งสุวรรณภูมิ (สาขามนุษยศาสตร์ และสังคมศาสตร์), 5(1), 260-275.

เมธินี ทุกข์จาก. (2559). การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง การใส่ใจสุขภาพ คุณภาพของผลิตภัณฑ์ความโปร่งใส ด้านราคา และทัศนคติต่อการซื้อที่ส่งผลต่อความตั้งใจซื้อผลิตภัณฑ์อาหารเวปโปรตีน ของผู้บริโภค เจนเนอเรชันวาย (Generation Y) ในกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

วิจิต อ้วน. (2554). การวิจัยและสืบค้นข้อมูลทางธุรกิจ. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยศรีปทุม.

สุรีย์พร เหมืองหลิง. (2558). ปัจจัยที่มีผลต่อความเชื่อมั่นในการใช้บริการทางการเงินผ่าน Mobile Banking Application ของผู้ให้บริการในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.



- อัครเดช ปิ่นสุข และนิตนา ฐานิตนกร. (2559). การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ คุณภาพการบริการ อิเล็กทรอนิกส์และส่วนประสมการตลาดในมุมมองของลูกค้าที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ (E-satisfaction) ในการจองตั๋วภาพยนตร์ออนไลน์ผ่านระบบแอปพลิเคชันของผู้ใช้บริการในจังหวัด กรุงเทพมหานคร. *การประชุมวิชาการระดับชาติสหวิทยาการเอเชียอาคเนย์ 2559 ครั้งที่ 3*, 23 มิถุนายน 2559 ณ โรงแรมริชมอนด์ สไตลิส คอนเวนชั่น. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์.
- อังกรักษ์ มีวรรณสุขกุล. (2553). *ปัจจัยที่มีผลต่อความตั้งใจใช้ธุรกรรมการเงินผ่านนวัตกรรม 3G ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- Chopdar, P. K., Korfiatis, N., Sivakumar, V. J., & Lytras, M. D. (2018). Mobile shopping apps adoption and perceived risks: A cross-country perspective utilizing the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology. *Computers in Human Behavior*, 86, 109-128.
- Ho, S. M., Ocasio-Velázquez, M., & Booth, C. (2017). Trust or consequences? Causal effects of perceived risk and subjective norms on cloud technology adoption. *Computers & Security Journals*, 70, 581-595.
- Kim, Y., & Peterson, R. A. (2017). A Meta-analysis of Online Trust Relationships in E-commerce. *Journal of Interactive Marketing*, 38, 44-54.
- Lee, M. K., & Efraim, T. (2001). A Trust Model for Consumer Internet Shopping. *International Journal of Electronic Commerce*, 6(1), 75-92.
- Lule, I., Omwansa, T. K., & Waema, T. M. (2012). Application of technology acceptance model (TAM) in m-banking adoption in Kenya. *International Journal of Computing & ICT Research*, 6(1), 31-43.
- Masrom, M. (2007). Technology acceptance model and e-learning. *Proceedings of 12<sup>th</sup> International Conference on Education*, 21<sup>st</sup>-24<sup>th</sup> May 2007 at Sultan Hassanali Bolkiah Institute of Education University. Brunei Darussalam: Sultan Hassanali Bolkiah Institute of Education University.
- Park, E., & Kim, K. J. (2014). An integrated adoption model of mobile cloud services: Exploration of key determinants and extension of technology acceptance model. *Journals of Telematics and Informatics*, 31, 376-385.
- Taherdoost, H. (2018). A review of technology acceptance and adoption models and theories. *Procedia manufacturing*, 22, 960-967.



Wu, P. F. (2009). User acceptance of emergency alert technology: A case study. *Proceedings of the 6<sup>th</sup> International Conference on Information Systems for Crisis Response and Management (ISCRAM)*, 10<sup>th</sup>-13<sup>rd</sup> May 2009 at University of Gothenburg – School of Business Economics and Law. Sweden: International Association for Information Systems for Crisis Response and Management.