

**ANALYSIS OF ACCEPTANCE FACTORS FOR ELECTRONIC
PAYMENT SERVICES OF THAI PEOPLE BASED ON UTAUT**



TEERAPAT JANSORN

**A THESIS SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT
OF THE REQUIREMENTS FOR
THE DEGREE OF MASTER OF SCIENCE
(TECHNOLOGY OF INFORMATION SYSTEM MANAGEMENT)
FACULTY OF GRADUATE STUDIES
MAHIDOL UNIVERSITY**

2013

COPYRIGHT OF MAHIDOL UNIVERSITY

ANALYSIS OF ACCEPTANCE FACTORS FOR ELECTRONIC PAYMENT SERVICES
OF THAI PEOPLE BASED ON UTAUT

TEERAPAT JANSORN 5436439 EGTI/M

M.Sc. (TECHNOLOGY OF INFORMATION SYSTEM MANAGEMENT)

THESIS ADVISORY COMMITTEE: ADISORN LEELASANTITHAM, Ph.D.
(ELECTRICAL ENGINEERING), SUPAPORN KIATTISIN, Ph.D. (ELECTRICAL
AND COMPUTER ENGINEERING), BUNLUR EMARUCHI, Ph.D.
(ENVIRONMENTAL SYSTEMS ENGINEERING)

ABSTRACT

The aim of this study is to study the acceptance of factors involved with electronic payment services. Questionnaires were used to collect data from internet users, and electronic payment service users, 400 respondents participated in the study. The model of Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT), and Structural Equation Modelling (SEM) were used for testing hypotheses. In the addition, this study identifies the external modulators and three factors: service quality, cost and perceived security.

The results showed that performance expectancy, effort expectancy, social influence and facilitating conditions are the main factors enhance in the adoption of electronic payment services for users. Furthermore, this study results found that the perceived security, service quality which included the modulators - age, gender, and experience - supported electronic payment services users' adoption. The results of analysis showed that performance expectancy, effort expectancy, social influence, perceived security directly enhanced behavior intension, in addition to facilitating conditions, service quality enhancement of UTAUT use behavior.

KEY WORDS: ELECTRONIC PAYMENT / UNIFIED THEORY OF ACCEPTANCE AND
USE OF TECHNOLOGY / DELONE AND MCLEAN'S IS SUCCESS
MODEL / STRUCTURAL EQUATION MODELING

119 pages

การวิเคราะห์ปัจจัยการยอมรับบริการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ของคนไทยด้วยวิธีการ UTAUT
ANALYSIS OF ACCEPTANCE FACTORS FOR ELECTRONIC PAYMENT SERVICES OF
THAI PEOPLE BASE ON UTAUT

ธีรพัฒน์ จันทร 5436439 EGTI / M

วท.ม. (เทคโนโลยีการจัดการระบบสารสนเทศ)

คณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์: อติสร ลีลาสันติ, Ph.D., สุภาภรณ์ เกียรติสิน, PhD, บัณฑิต เอ
มะรุจิ, Ph.D.

บทคัดย่อ

งานวิจัยชิ้นนี้ศึกษาปัจจัยการยอมรับบริการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ โดยเก็บแบบสอบถามจากผู้ใช้อินเทอร์เน็ตและผู้ให้บริการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ จำนวน 400 คน. โดยใช้ทฤษฎีรวมของการยอมรับและการใช้เทคโนโลยีและโมเดลสมการโครงสร้าง ใช้ในการทดสอบปัจจัยและสมมติฐานงานวิจัย. ผู้วิจัยได้เพิ่มปัจจัยจำนวน 3 ปัจจัย คือ การรับรู้ความปลอดภัย, คุณภาพการบริการ, ราคา (ค่าธรรมเนียม) เข้ามาในงานวิจัย. จากการวิจัยค้นพบว่าความคาดหวังในประสิทธิภาพการใช้งาน, ความคาดหวังในเรื่องความง่าย, อิทธิพลทางสังคมบุคคลรอบข้าง, สิ่งอำนวยความสะดวกโครงสร้างพื้นฐาน เป็นปัจจัยหลักทั้งหมดที่สนับสนุนการยอมรับบริการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ และผู้วิจัยยังค้นพบอีกว่า ความปลอดภัย, คุณภาพของการให้บริการ รวมถึงปัจจัยภายนอก คือ เพศ อายุ และประสบการณ์การใช้ เป็นปัจจัยการยอมรับบริการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์. จากการวิเคราะห์พบว่า ความคาดหวังในประสิทธิภาพการใช้งาน, ความคาดหวังในเรื่องความง่าย, อิทธิพลทางสังคมบุคคลรอบข้าง เป็นปัจจัยโดยตรงที่ส่งผลต่อพฤติกรรมความตั้งใจที่จะใช้บริการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ รวมทั้ง สิ่งอำนวยความสะดวกโครงสร้างพื้นฐาน, คุณภาพของการให้บริการ ส่งผลต่อการใช้บริการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์จริง.