

ศึกษาการรับรู้ของบุคลากรส่วนกลาง ในการได้รับเงินผ่านระบบ
อิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ของกองคลัง กรมอนามัย

โดย

นางสาวลิตาพร หวังทรัพย์น้อย

กองคลัง กรมอนามัย

2567

หัวข้อการศึกษา ศึกษาการรับรู้ของบุคลากรส่วนกลาง ในการได้รับเงินผ่านระบบ
อิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ของกองคลัง กรมอนามัย
ชื่อ - สกุล นางสาวสิตาพร หวังทรัพย์น้อย
ปี 2567

บทคัดย่อ

การศึกษานี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการรับรู้ของบุคลากรส่วนกลางเกี่ยวกับความรู้ ความเข้าใจของระบบการบริการ ความเสี่ยง ความปลอดภัย การใช้เทคโนโลยี และประสิทธิภาพ ของการได้รับเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ของกองคลัง กรมอนามัย และเพื่อศึกษาการรับรู้ ที่แตกต่างกันระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลที่มีต่อระบบการจ่ายเงินผ่านระบบ e-Payment กลุ่มประชากรศึกษาเป็นผู้มีประสบการณ์ทำงานตั้งแต่ 1 ปีขึ้นไป และเคยได้รับเงินผ่านระบบ อิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) จากกองคลัง กรมอนามัย จำนวน 278 คน เครื่องมือที่ใช้ คือแบบสอบถามความคิดเห็นแบบมาตราส่วนค่า 5 ระดับ วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One Way ANOVA) F-Test และสถิติวิเคราะห์ T-test

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 80.6 อายุมากกว่า 45 ปี คิดเป็นร้อยละ 30.2 เป็นข้าราชการ คิดเป็นร้อยละ 56.5 มีประสบการณ์ทำงาน 10 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 44.2 เป็นสายงานสนับสนุน คิดเป็นร้อยละ 60.8

ปัจจัยส่วนบุคคล (อายุ ตำแหน่ง ประสบการณ์ สายงาน) มีระดับการรับรู้การได้รับเงิน ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ที่แตกต่างกัน 1) ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบ e-Payment อยู่ในระดับปานกลาง 2) การรับรู้ว่าระบบมีความเสี่ยงต่ำด้านการเงิน อยู่ในระดับ ที่ มาก ด้านประสิทธิภาพ อยู่ในระดับปานกลาง ความเสี่ยงด้านความปลอดภัย อยู่ในระดับที่น้อย 3) ระดับการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ ทั้งในด้านการยอมรับการใช้ระบบ ความสะดวกในการ ใช้งาน อยู่ในระดับที่มาก 4) การรับรู้ประสิทธิภาพของการจ่ายเงินผ่านระบบ e-Payment ด้านประโยชน์ที่ได้รับ ด้านความประหยัดค่าใช้จ่าย ด้านความรวดเร็ว ความโปร่งใส โดยรวมอยู่ใน ระดับที่มาก 5) ประสิทธิภาพ ของการได้รับเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ในด้านของการได้รับเงิน จำนวนที่ถูกต้อง และด้านระยะเวลา ที่ได้รับเงินตรงตามกำหนด อยู่ในระดับที่มาก

ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุและตำแหน่ง มีผลต่อการรับรู้ความเสี่ยงด้านการเงิน การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ ประโยชน์ที่ได้รับ ความประหยัดค่าใช้จ่าย ความรวดเร็ว และ ความโปร่งใส อย่างมีนัยสำคัญ

คำสำคัญ การจ่ายเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ การจ่ายเงิน ประสิทธิภาพ การรับรู้ ความรู้ความ เข้าใจต่อระบบ e-Payment การรับรู้ความเสี่ยง การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ ประสิทธิภาพ

Title of Study: "Study on Perception of Central Personnel Regarding Receiving Funds
through the e-Payment, System of the Treasury, Department of Health"
Name: Miss Sidaporn Wangsapnoi
Year 2567

Abstract

The purpose of this study is to investigate the perception of central personnel regarding their knowledge, understanding of service systems, risks, security, technology usage, and effectiveness of receiving funds through the e-Payment system of the Treasury, Department of Health. Additionally, it aims to examine the differences in perception among personal factors towards the e-Payment system among a population of experienced individuals with at least one year of work experience and who have previously received funds via the e-Payment system from the Treasury, Department of Health, totaling 278 respondents. The instrument utilized is a five-level Likert scale questionnaire. Data analysis includes calculating percentages, means, standard deviations, conducting One Way ANOVA F-Tests for variance analysis, and T-tests for statistical analysis.

The study found that the majority of respondents were female, accounting for 80.6%. Those over the age of 45 made up 30.2%. Government officials constituted 56.5% of the respondents. Additionally, 44.2% had more than 10 years of work experience, and 60.8% were in support roles.

The study found that personal factors such as age, position, experience, and field of work have different level of impact on the perception of receiving funds through e-Payment systems, which varies. 1) Knowledge and understanding of the e-Payment system were at a moderate level. 2) Perception of low financial risk within the system was high, while efficiency was at a moderate level. Risk perception regarding security was low. 3) Acceptance of information technology was high, including acceptance of system usage and convenience. 4) Perception of the effectiveness of e-Payment systems regarding benefits, cost-effectiveness, speed, and transparency was high overall. 5) The effectiveness of receiving funds through e-Payment systems regarding accuracy and timeliness of fund disbursement was high.

Personal factors such as age and position significantly impact the perception of financial risk, acceptance of information technology, perceived benefits, cost savings, speed, and transparency.

Keywords: electronic payment, payment efficiency, perception, knowledge and understanding of e-Payment system, risk perception, acceptance of information technology, effectiveness.

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาเรื่อง ศึกษาการรับรู้ของบุคลากรส่วนกลาง ในการได้รับเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ของกองคลัง กรมอนามัย ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณในความกรุณาอย่างดียิ่งจากผู้อำนวยการกองคลัง กรมอนามัย ที่ให้การสนับสนุนและให้ข้อเสนอแนะ ในการทำการศึกษานี้

ขอขอบคุณเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในส่วนกลาง กรมอนามัย ที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามเพื่อประกอบในการศึกษาเป็นอย่างดี หัวหน้ากลุ่มงานกองคลังทุกท่าน ให้คำปรึกษา แนะนำ ในการทำการศึกษา และเพื่อนร่วมงานที่ให้ความช่วยเหลือและเป็นกำลังใจ ด้วยดีเสมอมาที่ช่วยสนับสนุนให้การศึกษาสำเร็จลุล่วง

ท้ายที่สุดนี้ หากมีสิ่งใดขาดตกบกพร่องหรือผิดพลาดประการใด ผู้ศึกษาต้องขออภัยเป็นอย่างสูง มา ณ ที่นี้

สิตาพร หวังทรัพย์น้อย

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ก
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ข
กิตติกรรมประกาศ	ค
สารบัญ	ง
สารบัญภาพ	ฉ
สารบัญตาราง	ช
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญ	1
1.2 วัตถุประสงค์การศึกษา	3
1.3 ขอบเขตการศึกษา	3
1.4 คำจำกัดความในการศึกษา	3
1.5 สมมติฐานของการศึกษา	4
1.5 กรอบความคิดในการศึกษา	5
1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	6
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	7
2.1 แนวคิดเกี่ยวกับระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ (National E-Payment)	7
2.2 แนวคิดในการจ่ายเงินของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์	13
2.3 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความรู้ ความเข้าใจ	16
2.3 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้	19
2.5 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้ความเสี่ยง	21
2.6 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ	23
2.7 แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพ	25
2.8 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิผล	26
2.9 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	28
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	32
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา	32
3.2 ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา	32
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	33
3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล	34

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
3.5 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์	34
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์	35
4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	35
4.2 ข้อมูลด้านความรู้ความเข้าใจในระบบจ่ายเงินแบบ e-Payment	38
4.3 ข้อมูลด้านการรับรู้ความเสี่ยง	46
4.4 ข้อมูลด้านการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ	63
4.5 ข้อมูลด้านประสิทธิภาพการจ่ายเงินของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์	76
4.6 ข้อมูลด้านการประเมินภายหลังการใช้บริการของการจ่ายเงินจากระบบ e-Payment	97
4.7 ข้อมูลด้านประสิทธิผลของการได้รับเงินผ่านระบบ e-payment	105
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	106
สรุปผลการศึกษา	106
อภิปรายผล	110
ข้อเสนอแนะ	112
บรรณานุกรม	114
ภาคผนวก	
แบบสอบถาม	
จำนวนบุคลากร	
หนังสือกระทรวงการคลัง ด่วนที่สุด ที่ กค0402.2/ว103 ลงวันที่ 1 ก.ย. 2559 เรื่องหลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติในการจ่ายเงิน การรับเงิน และการนำเงินส่งคลังของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online)	
ประวัติผู้เขียน	

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 2.1 แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี TAM (Technology Acceptance Model)	24

สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่ 4.1	แสดงปัจจัยเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม	35
ตารางที่ 4.2	แสดงปัจจัยอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม	36
ตารางที่ 4.3	แสดงปัจจัยตำแหน่งของผู้ตอบแบบสอบถาม	36
ตารางที่ 4.4	แสดงปัจจัยประสบการณ์ทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม	37
ตารางที่ 4.5	แสดงปัจจัยสายงานของผู้ตอบแบบสอบถาม	37
ตารางที่ 4.6	ค่าคะแนนต่ำสุดและสูงสุด ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้าน คุณลักษณะของความรู้ความเข้าใจในระบบจ่ายเงินแบบ e-Payment	38
ตารางที่ 4.7	ค่าคะแนนต่ำสุดและสูงสุด ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้าน ความรู้ความเข้าใจต่อระบบจ่ายเงินแบบ e-Payment ภาพรวม	38
ตารางที่ 4.8	ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของระดับการรับรู้ด้านความรู้ ความเข้าใจในระบบจ่ายเงินแบบ e-Payment โดยจำแนกตามเพศ	39
ตารางที่ 4.9	ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความแตกต่างของระดับการรับรู้ด้าน ความรู้ความเข้าใจในระบบการจ่ายเงินแบบ e-Payment โดยจำแนกตาม อายุ	40
ตารางที่ 4.10	ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบผลต่างของค่าเฉลี่ยความแตกต่างระหว่างกลุ่ม ของระดับการรับรู้ด้านความรู้ความเข้าใจในระบบจ่ายเงินแบบ e-Payment โดยจำแนกตามอายุ	40
ตารางที่ 4.11	ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างกลุ่มของระดับการรับรู้ ด้านความรู้ความเข้าใจในระบบจ่ายเงินแบบ e-Payment โดยจำแนกตาม อายุ ด้วยวิธีของ LSD	40
ตารางที่ 4.12	ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความแตกต่างของระดับการรับรู้ ด้านความรู้ความเข้าใจในระบบการจ่ายเงินแบบ e-Payment โดยจำแนก ตามตำแหน่ง	42
ตารางที่ 4.13	ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบผลต่างของค่าเฉลี่ยความแตกต่างระหว่างกลุ่ม ของระดับการรับรู้ด้านความรู้ความเข้าใจในระบบจ่ายเงินแบบ e-Payment โดยจำแนกตามตำแหน่ง	42
ตารางที่ 4.14	ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างกลุ่มของระดับการรับรู้ ด้านความรู้ความเข้าใจในระบบจ่ายเงินแบบ e-Payment โดยจำแนกตาม ตำแหน่ง ด้วยวิธีของ LSD	43

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.15 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความแตกต่างของระดับการรับรู้ด้านความรู้ความเข้าใจในระบบจ่ายเงินแบบ e-Payment โดยจำแนกตามประสบการณ์ทำงาน	44
ตารางที่ 4.16 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบผลต่างของค่าเฉลี่ยความแตกต่างระหว่างกลุ่มของระดับการรับรู้ด้านความรู้ความเข้าใจในระบบจ่ายเงินแบบ e-Payment โดยจำแนกตามประสบการณ์ทำงาน	44
ตารางที่ 4.17 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างกลุ่มของระดับการรับรู้ด้านความรู้ความเข้าใจในระบบจ่ายเงินแบบ e-Payment โดยจำแนกตามประสบการณ์ทำงาน ด้วยวิธีของ LSD	45
ตารางที่ 4.18 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของระดับการรับรู้ด้านความรู้ความเข้าใจในระบบจ่ายเงินแบบ e-Payment โดยจำแนกตามสายงาน	46
ตารางที่ 4.19 ค่าคะแนนต่ำสุดและสูงสุด ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านคุณลักษณะของการรับรู้ความเสี่ยง	46
ตารางที่ 4.20 ค่าคะแนนต่ำสุดและสูงสุด ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการรับรู้ความเสี่ยงในภาพรวม	48
ตารางที่ 4.21 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของการรับรู้ด้านความเสี่ยงโดยจำแนกตามเพศ	49
ตารางที่ 4.22 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของการรับรู้ด้านความเสี่ยงโดยจำแนกตามอายุ	49
ตารางที่ 4.23 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบผลต่างของค่าเฉลี่ยความแตกต่างระหว่างกลุ่มของการรับรู้ด้านความรู้เสี่ยง โดยจำแนกตามอายุ	50
ตารางที่ 4.24 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างกลุ่มของการรับรู้ด้านความเสี่ยงโดยจำแนกตามช่วงอายุ ด้วยวิธีของ LSD	51
ตารางที่ 4.25 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความแตกต่างของการรับรู้ด้านความเสี่ยง โดยจำแนกตามตำแหน่ง	56
ตารางที่ 4.26 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบผลต่างของค่าเฉลี่ยความแตกต่างระหว่างกลุ่มของการรับรู้ด้านความเสี่ยง โดยจำแนกตามตำแหน่ง	57
ตารางที่ 4.27 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างกลุ่มของการรับรู้ด้านความเสี่ยง โดยจำแนกตามตำแหน่ง	57

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.28 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความแตกต่างของการรับรู้ด้านความเสี่ยง โดยจำแนกตามประสบการณ์ทำงาน	60
ตารางที่ 4.29 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบผลต่างของค่าเฉลี่ยความแตกต่างระหว่างกลุ่มของการรับรู้ด้านความเสี่ยง โดยจำแนกตามประสบการณ์ทำงาน	60
ตารางที่ 4.30 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างกลุ่มของการรับรู้ด้านความเสี่ยง โดยจำแนกตามประสบการณ์ทำงาน ด้วยวิธีของ LSD	61
ตารางที่ 4.31 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของการรับรู้ด้านความเสี่ยง โดยจำแนกตามสายงาน	63
ตารางที่ 4.32 ค่าคะแนนต่ำสุดและสูงสุด ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านคุณลักษณะของด้านการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ	64
ตารางที่ 4.33 ค่าคะแนนต่ำสุดและสูงสุด ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศภาพรวม	65
ตารางที่ 4.34 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยจำแนกตามเพศ	66
ตารางที่ 4.35 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยจำแนกตามอายุ	66
ตารางที่ 4.36 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบผลต่างของค่าเฉลี่ยความแตกต่างระหว่างกลุ่มของการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยจำแนกตามอายุ	67
ตารางที่ 4.37 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างกลุ่มของการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยจำแนกตามช่วงอายุ ด้วยวิธีของ LSD	68
ตารางที่ 4.38 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความแตกต่างของการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยจำแนกตามตำแหน่ง	71
ตารางที่ 4.39 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบผลต่างของค่าเฉลี่ยความแตกต่างระหว่างกลุ่มของการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยจำแนกตามตำแหน่ง	71
ตารางที่ 4.40 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างกลุ่มของการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยจำแนกตามตำแหน่ง ด้วยวิธีของ LSD	72
ตารางที่ 4.41 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความแตกต่างของการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยจำแนกตามประสบการณ์ทำงาน	73

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.42 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบผลต่างของค่าเฉลี่ยความแตกต่างระหว่างกลุ่มของการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยจำแนกตามประสบการณ์ทำงาน	74
ตารางที่ 4.43 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างกลุ่มของการยอมรับด้านการเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยจำแนกตามประสบการณ์ทำงาน	74
ตารางที่ 4.44 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของการยอมรับด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยจำแนกตามสายงาน	75
ตารางที่ 4.45 ค่าคะแนนต่ำสุดและสูงสุด ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน คุณลักษณะ ด้านประสิทธิภาพการจ่ายเงินของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์	76
ตารางที่ 4.46 ค่าคะแนนต่ำสุดและสูงสุด ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านประสิทธิภาพการจ่ายเงินของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ภาพรวม	79
ตารางที่ 4.47 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของการรับรู้ถึงประสิทธิภาพในการจ่ายเงินของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยจำแนกตามเพศ	80
ตารางที่ 4.48 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของการรับรู้ถึงประสิทธิภาพในการจ่ายเงินของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยจำแนกตามอายุ	81
ตารางที่ 4.49 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบผลต่างของค่าเฉลี่ยความแตกต่างระหว่างกลุ่มของการรับรู้ถึงประสิทธิภาพในการจ่ายเงินของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยจำแนกตามอายุ	82
ตารางที่ 4.50 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างกลุ่มของการรับรู้ถึงประสิทธิภาพในการจ่ายเงินของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยจำแนกตามช่วงอายุ ด้วยวิธีของ LSD	83
ตารางที่ 4.51 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความแตกต่างของการรับรู้ถึงประสิทธิภาพในการจ่ายเงินของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ โดย จำแนกตามตำแหน่ง	88
ตารางที่ 4.52 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบผลต่างของค่าเฉลี่ยความแตกต่างระหว่างกลุ่มของการรับรู้ถึงประสิทธิภาพในการจ่ายเงินของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยจำแนกตามตำแหน่ง	89

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.53 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างกลุ่มของการรับรู้ถึงประสิทธิภาพในการจ่ายเงินของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยจำแนกตามตำแหน่ง ด้วยวิธีของ LSD	90
ตารางที่ 4.54 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความแตกต่างของการรับรู้ถึงประสิทธิภาพในการจ่ายเงินของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยจำแนกตามประสบการณ์ทำงาน	92
ตารางที่ 4.55 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบผลต่างของค่าเฉลี่ยความแตกต่างระหว่างกลุ่มของการรับรู้ถึงประสิทธิภาพในการจ่ายเงินของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยจำแนกตามประสบการณ์ทำงาน	93
ตารางที่ 4.56 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างกลุ่มของการรับรู้ถึงประสิทธิภาพในการจ่ายเงินของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยจำแนกตามประสบการณ์ทำงาน	94
ตารางที่ 4.57 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของการรับรู้ถึงประสิทธิภาพในการจ่ายเงินของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยจำแนกตามสายงาน	96
ตารางที่ 4.58 ค่าคะแนนของการประเมินความพึงพอใจ และระดับของความคิดเห็นว่าระบบควรมีการปรับปรุง	97
ตารางที่ 4.59 ค่าคะแนนในภาพรวมของการประเมินการรับรู้ภายหลังการใช้บริการ	97
ตารางที่ 4.60 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของการประเมินการรับรู้ภายหลังการใช้บริการ โดยจำแนกตามเพศ	98
ตารางที่ 4.61 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของการประเมินการรับรู้ภายหลังการใช้บริการ โดยจำแนกตามอายุ	99
ตารางที่ 4.62 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบผลต่างของการประเมินภายหลังการใช้บริการ โดยจำแนกตามอายุ	99
ตารางที่ 4.63 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างกลุ่มของการประเมินการรับรู้ภายหลังการใช้บริการ โดยจำแนกตามช่วงอายุ ด้วยวิธีของ LSD	100
ตารางที่ 4.64 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความแตกต่างของการประเมินการรับรู้ภายหลังการใช้บริการ โดยจำแนกตามตำแหน่ง	101
ตารางที่ 4.65 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบผลต่างของค่าเฉลี่ยความแตกต่างระหว่างกลุ่มของการประเมินการรับรู้ภายหลังการใช้บริการ โดยจำแนกตามตำแหน่ง	101

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.66 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างกลุ่มของการประเมินการรับรู้ภายหลังการใช้บริการ โดยจำแนกตามตำแหน่ง ด้วยวิธีของ LSD	102
ตารางที่ 4.67 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความแตกต่างของการประเมินการรับรู้ภายหลังการใช้บริการ โดยจำแนกตามประสบการณ์ทำงาน	103
ตารางที่ 4.68 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบผลต่างของค่าเฉลี่ยความแตกต่างระหว่างกลุ่มของการประเมินการรับรู้ภายหลังการใช้บริการ โดยจำแนกตามประสบการณ์ทำงาน	103
ตารางที่ 4.69 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างกลุ่มของการประเมินการรับรู้ภายหลังการใช้บริการ โดยจำแนกตามประสบการณ์ทำงาน	103
ตารางที่ 4.70 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของการประเมินการรับรู้ภายหลังการใช้บริการ โดยจำแนกตามสายงาน	104
ตารางที่ 4.71 ผลของประสิทธิผลของการได้รับเงินผ่านระบบ e-Payment	105

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมา และความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบันการรับจ่ายเงินมีการพัฒนาเปลี่ยนไปตามสภาพแวดล้อมของเศรษฐกิจ สังคม และเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยการรับจ่ายเงินด้วยเงินสดไม่เหมาะกับการรับจ่ายเงินที่มีจำนวนมาก แต่สังคมไทยยังนิยมใช้เงินสดเป็นหลัก ซึ่งปัจจุบันสถาบันการเงินภาครัฐและเอกชนได้มีการปรับปรุงและนำเทคโนโลยีมาพัฒนาเพื่อใช้สำหรับเป็นเครื่องมือในการรับจ่ายเงิน เช่น บัตรเครดิต หรือเดบิต จนได้รับการพิสูจน์แล้วว่ามีความปลอดภัย และมีความน่าเชื่อถือ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์มีการพัฒนาไปอย่างรวดเร็ว ซึ่งการรับจ่ายเงินผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตทำให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวกสบายยิ่งขึ้น

คณะรัฐมนตรีได้มีมติเมื่อวันที่ 22 ธันวาคม 2558 เห็นชอบเห็นชอบในหลักการแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ (National e-Payment Master Plane) โดยแผนยุทธศาสตร์พัฒนาระบบการชำระเงินแห่งชาติดังกล่าวประกอบด้วย 5 โครงการ ดังนี้

1) โครงการระบบการชำระเงิน Any ID เป็นโครงการพัฒนาระบบโครงสร้างพื้นฐานการชำระเงินโดยการโอนเงินระหว่างธนาคารโดยใช้หมายเลขโทรศัพท์เคลื่อนที่ เลขที่บัตรประจำตัวประชาชน เลขที่บัญชี หมายเลขกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Wallet ID) หรือ อีเมลแอดเดรส (e-Mail Address) ในการระบุผู้รับเงิน

2) โครงการการขยายการใช้บัตร เป็นโครงการส่งเสริมการใช้บัตรอิเล็กทรอนิกส์แทนการใช้นเงินสด และเป็นช่องทางในการจ่ายเงินสวัสดิการจากภาครัฐสู่ประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ

3) โครงการระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ เป็นโครงการส่งเสริมระบบภาษีอิเล็กทรอนิกส์และเพิ่มประสิทธิภาพการจัดทำและนำเสนอเอกสารภาษี

4) โครงการ e-Payment ภาครัฐ เป็นโครงการส่งเสริมให้มีฐานข้อมูลกลางเกี่ยวกับผู้มีรายได้ และการจ่ายเงินให้แก่ประชาชนโดยใช้เลขที่บัตรประจำตัวประชาชน รวมทั้งการรับจ่ายเงินของภาครัฐทางอิเล็กทรอนิกส์

5) โครงการการให้ความรู้และการส่งเสริมการใช้ธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ เป็นโครงการประชาสัมพันธ์ให้ความรู้และออกมาตรการการจูงใจเพื่อส่งเสริมการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์

การจ่ายเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) เป็นระบบที่อยู่ในโครงการ e-Payment ภาครัฐ โดยรัฐบาลผลักดันเพื่อให้รองรับการรับชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ที่ได้รับมาตรฐานสอดคล้องกับการใช้เทคโนโลยีทางอินเทอร์เน็ต และโทรศัพท์มือถืออย่างกว้างขวางและมีการนำเอาเทคโนโลยีมาใช้เพื่อให้เกิดประโยชน์ทางเศรษฐกิจ รัฐบาลโดยกระทรวงการคลังได้นำระบบการจ่ายเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) มาใช้ในการรับชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ของส่วนราชการเพื่อลดความผิดพลาด ความซ้ำซ้อนและโอกาสทุจริตจากการจ่ายเงินแบบเงินสด หรือเช็ค

เพื่อพัฒนาระบบการรับจ่ายเงินของภาครัฐ ซึ่งจะเป็นการปรับปรุงรูปแบบการจ่ายเงิน ให้มีความรวดเร็ว คล่องตัว และเหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบัน ด้วยการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและระบบเครือข่ายธนาคารพาณิชย์มาใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพการจ่ายเงิน สำหรับระบบการจ่ายเงินของส่วนราชการ ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ เป็นหลักเกณฑ์ที่ใช้กับการจ่ายเงินงบประมาณแผ่นดิน โดยต้องเบิกเงิน จากกรมบัญชีกลางเท่านั้น

กรมบัญชีกลาง ซึ่งเป็นหน่วยงานหลักในการกำหนดกฎหมายและระเบียบ รวมทั้งหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ส่วนราชการหน่วยงานภาครัฐดำเนินการในโครงการดังกล่าว จึงกำหนดให้ส่วนราชการดำเนินการรับจ่ายเงินของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) โดยการโอนเงินผ่านระบบธนาคาร อินเตอร์เน็ตแบงก์กิ้ง เพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาล โดยอาศัยอำนาจตามระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการรับเงิน การจ่ายเงิน การเบิกจ่ายเงินจากคลัง การเก็บรักษาเงินและการนำเงินส่งคลัง พ.ศ. 2562 และที่แก้ไขเพิ่มเติม ที่กำหนดให้การจ่ายเงินของส่วนราชการเป็นไปตามที่กระทรวงการคลังกำหนด จึงให้หน่วยงานส่วนราชการที่มีบัญชีเงินฝากกับธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) จ่ายเงินผ่านระบบ KTB Corporate Online โดยให้ส่วนราชการที่มีการจ่ายเงินของส่วนราชการ ดำเนินการจ่ายเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ตั้งแต่ปี 2560

เนื่องจาก กองคลัง กรมอนามัย เป็นหน่วยงานราชการที่ต้องปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติในการจ่ายเงิน การรับเงินและการนำเงินส่งคลังของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ตามที่กรมบัญชีกลางกำหนด จึงได้ดำเนินการจ่ายเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ให้กับผู้มีสิทธิได้รับเงินแทนการจ่ายเงินด้วยเช็ค เพื่อให้การจ่ายเงิน มีความคล่องตัว รวดเร็ว ประหยัดทรัพยากร โปร่งใส และตรวจสอบได้ ตลอดจนลดช่องทางในการทุจริต โดยกรมอนามัยสามารถดำเนินการได้ครบทั้งระบบในปี พ.ศ. 2562 ซึ่งการจ่ายเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ดังกล่าวเป็นช่องทางการรับเงินแบบใหม่ ดังนั้น ในระยะแรกของการดำเนินการจ่ายเงินผ่านระบบ e-Payment จึงอาจทำให้ผู้มีสิทธิรับเงินไม่มั่นใจ ในระบบการจ่ายเงิน ประกอบกับกองคลังยังไม่มีกระบวนการรับรู้ของบุคลากรในการได้รับเงินผ่านระบบดังกล่าว รวมถึงยังมีการประชาสัมพันธ์ไม่ทั่วถึงให้กับผู้มีสิทธิได้รับเงินได้รับรู้ถึงหลักเกณฑ์ และประโยชน์ที่ได้รับเงินจากการจ่ายเงินผ่านระบบ e-Payment ของกองคลัง กรมอนามัย

ผู้ศึกษาจึงสนใจทำการศึกษา เรื่อง ศึกษาการรับรู้ของบุคลากรส่วนกลาง ในการได้รับเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ของกองคลัง กรมอนามัย ด้านความรู้ความเข้าใจของระบบการจ่ายเงินผ่านระบบ e-Payment การรับรู้ความเสี่ยง การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ ประสิทธิภาพ และความพึงพอใจภายหลังการใช้บริการของผู้รับบริการเพื่อใช้เป็นแนวทางพัฒนาระบบการจ่ายเงิน ในการสร้างการรับรู้และประชาสัมพันธ์ให้กับผู้มีสิทธิได้รับเงินได้รับรู้ถึงประโยชน์ของการจ่ายเงินผ่านระบบ e-Payment เพื่อสร้างความมั่นใจให้กับผู้รับบริการที่ได้รับเงินผ่านระบบ e-Payment ของกองคลัง กรมอนามัย ต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาระดับการรับรู้ของบุคลากรส่วนกลาง ด้านความรู้ความเข้าใจของระบบ e-Payment การรับรู้ด้านความเสี่ยง ด้านการยอมรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านประสิทธิภาพ และความพึงพอใจภายหลังการใช้บริการในการได้รับเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ของกองคลัง กรมอนามัย
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ที่แตกต่างกันระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลที่มีต่อระบบการจ่ายเงินผ่านระบบ e-Payment ของกองคลัง กรมอนามัย
3. เพื่อศึกษาประสิทธิผลในการได้รับเงินผ่านระบบ e-Payment ของกองคลัง กรมอนามัย

1.3 ขอบเขตของการศึกษา

1.3.1 ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ จำนวน 983 คน ได้แก่ บุคลากรส่วนกลางสังกัด กรมอนามัย ประกอบด้วย ข้าราชการ จำนวน 542 คน ลูกจ้างประจำ จำนวน 128 คน พนักงานราชการ จำนวน 174 คน และลูกจ้างเหมาบริการ จำนวน 139 คน (ข้อมูลบุคลากรจากกองการเจ้าหน้าที่ กลุ่มงานทะเบียน)

1.3.2 ประชากรกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการระบบ e-Payment และให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามที่ตอบกลับ จำนวน 278 คน โดยใช้ข้อมูลเพื่อวิเคราะห์ผ่านแบบสอบถามทาง google form ในช่วงเดือน มิถุนายน 2565 เพื่อใช้ในการศึกษาคั้งนี้

1.3.3 ระยะเวลาในการทำการศึกษา ปี 2565 และมีการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามผ่าน google form ตาม QR Code ที่กำหนดขึ้น

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา จำแนกเป็น :

ตัวแปรต้น ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ตำแหน่ง ประสบการณ์ทำงาน และสายงานที่ปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตัวแปรตาม ได้แก่ การรับรู้ของบุคลากรส่วนกลางในการได้รับเงินผ่านระบบ e-Payment ด้านความรู้ความเข้าใจในระบบการจ่ายเงินแบบ e-Payment การรับรู้ความเสี่ยง การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ ประสิทธิภาพของการจ่ายเงิน และความพึงพอใจภายหลังการใช้บริการ

1.4 คำจำกัดความในการศึกษา

การจ่ายเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) หมายถึง การจ่ายเงินของส่วนราชการ โดยการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและเครือข่ายธนาคารกรุงไทย มาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการจ่าย ซึ่งในการศึกษานี้จะหมายถึง การจ่ายเงินจากเงินงบประมาณ และเงินนอกงบประมาณ ประเภท เงินบำรุง เงินกองทุนสนับสนุนส่งเสริมสุขภาพ (สสส.) เงินสนับสนุนจากสถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข (สวรส.) เงินกองทุนส่งเสริมวิทยาศาสตร์วิจัยและนวัตกรรม (กองทุน ววน.)

การจ่ายเงิน หมายถึง การจ่ายเงินจากแหล่งเงินงบประมาณ (ตามที่ได้รับการจัดสรรงบประมาณจากราชบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปี) และจากเงินนอกงบประมาณ

ประสิทธิภาพ หมายถึง การใช้ทรัพยากรในการจ่ายเงิน โดยมุ่งหวังถึงผลสำเร็จโดยการใช้ทรัพยากรน้อยที่สุด แต่ได้ผลลัพธ์ที่เป็นไปด้วยความถูกต้อง ความประหยัดค่าใช้จ่าย ความรวดเร็ว และความโปร่งใส

การรับรู้ หมายถึง ระดับความรู้ความสามารถในการประเมินตนเองเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจในการจ่ายเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ของกองคลัง กรมอนามัย

ความรู้ความเข้าใจต่อระบบ e-Payment ของผู้รับบริการ หมายถึง การประเมินตนเองด้านความรู้ความเข้าใจในเรื่องการจ่ายเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของผู้รับบริการจากกรมอนามัย รวมถึงด้านนำไปใช้ และวิเคราะห์ความรู้ความเข้าใจนั้น

การรับรู้ความเสี่ยง หมายถึง ความสามารถในการประเมินค่าความเสี่ยงที่ผู้รับเงินรับรู้ได้จากการจ่ายเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ของกองคลัง กรมอนามัย

การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศใหม่ ๆ ที่ใช้ในการจ่ายเงินของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ของกองคลัง กรมอนามัย ว่าสะดวก รวดเร็ว ปลอดภัย และง่ายในการตรวจสอบ

ประสิทธิผล หมายถึง การได้รับเงินจำนวนที่ถูกต้อง และได้รับเงินตามระยะเวลาที่กำหนดที่ได้จากการจ่ายเงินของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ของกองคลัง กรมอนามัย

1.5 สมมติฐานของการศึกษา

1.5.1 การรับรู้ของผู้รับบริการส่วนกลาง ในการได้รับเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) กองคลัง กรมอนามัย แตกต่างกันระหว่างคุณลักษณะปัจจัยส่วนบุคคล

1.5.2 การรับรู้ความเสี่ยงการรับ-จ่ายเงินผ่านระบบ e-Payment ในด้านการเงิน ด้านประสิทธิภาพ และด้านความปลอดภัย แตกต่างกันระหว่างคุณลักษณะปัจจัยส่วนบุคคล

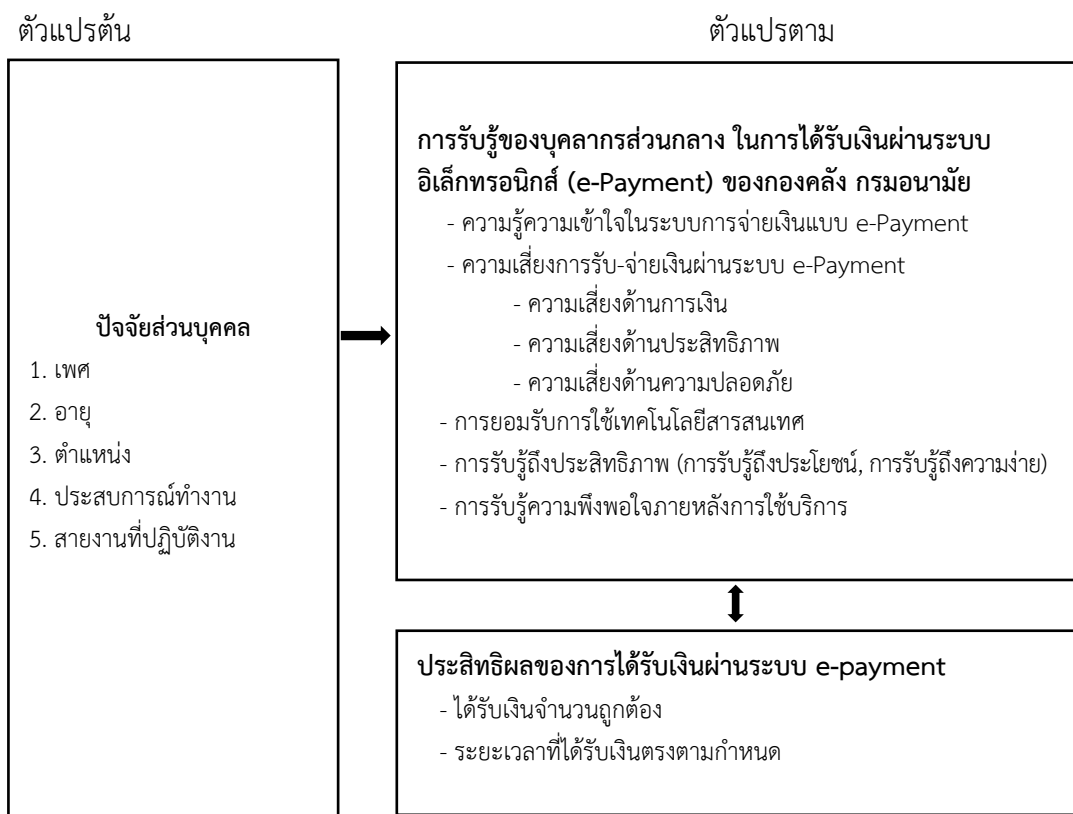
1.5.3 การรับรู้การยอมรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ แตกต่างกันระหว่างคุณลักษณะปัจจัยส่วนบุคคล

1.5.4 การรับรู้ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการจ่ายเงินผ่านระบบ e-Payment แตกต่างกันระหว่างคุณลักษณะปัจจัยส่วนบุคคล

1.5.5 การประเมินความพึงพอใจภายหลังการใช้บริการ แตกต่างกันระหว่างคุณลักษณะปัจจัยส่วนบุคคล

1.6 กรอบแนวคิด

กรอบแนวคิดในการวิจัย



1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.7.1 ทำให้ทราบถึงระดับการรับรู้ของบุคลากรส่วนกลางในการได้รับเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ของกองคลัง กรมอนามัย ซึ่งเป็นธุรกรรมทางการเงินผ่านเทคโนโลยีสารสนเทศสมัยใหม่แทนการใช้เงินสด และลดโอกาสเกิดการทุจริตในด้านต่าง ๆ เพื่อนำข้อมูลมาเป็นแนวทางในการพัฒนาระบบการจ่ายเงินของกรมอนามัย

1.7.2 ทำให้ทราบถึงความสัมพันธ์ของการรับรู้ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลที่มีต่อระบบการจ่ายเงินผ่านระบบ e-Payment ของกองคลัง กรมอนามัย เพื่อนำผลมาเป็นข้อมูลในการสร้าง/ประชาสัมพันธ์ให้กับผู้รับบริการที่มีสิทธิ์ได้รับเงินผ่านระบบ e-Payment ได้รับรู้ถึงประโยชน์ของการจ่ายเงินผ่านระบบ e-Payment เพื่อสร้างความมั่นใจให้กับผู้รับบริการ

1.7.3 ทำให้ทราบถึงประสิทธิผลของการนำระบบการจ่ายเงินแบบ e-Payment มาใช้ในหน่วยงานแทนการจ่ายเงินด้วยเช็ค

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษา เรื่อง ศึกษาการรับรู้ของบุคลากรส่วนกลาง ในการได้รับเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ของกองคลัง กรมอนามัย มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาการรับรู้ของบุคลากร เกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจของระบบให้บริการ ความเสี่ยง การใช้เทคโนโลยี และประสิทธิผลของการได้รับเงินจากการจ่ายเงินผ่านระบบ e-Payment ของกองคลัง กรมอนามัย เพื่อศึกษาการรับรู้ที่แตกต่างกันระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลที่มีต่อระบบการจ่ายเงินผ่านระบบ e-Payment ของกองคลัง กรมอนามัย โดยมีแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ (National E-Payment)

2.2 แนวคิดในการจ่ายเงินของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์

2.3 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจ

2.4 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้

2.5 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้ความเสี่ยง

2.6 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ

2.7 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพ

2.8 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิผล

2.9 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ (National E-Payment)

ระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ (National E-Payment) เป็นระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ที่รัฐบาลผลักดัน เพื่อให้มีระบบรองรับการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ที่ได้มาตรฐาน สอดคล้องกับการใช้งานเทคโนโลยีโดยเฉพาะอินเทอร์เน็ต และโทรศัพท์มือถือที่ขยายวงกว้างและมีการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้เพื่อประโยชน์ทางเศรษฐกิจโดยรวม รัฐบาล โดยกระทรวงการคลังจึงได้ริเริ่มผลักดันแนวคิด National e-Payment ขึ้นตั้งแต่ในช่วงปี 2558 ที่ผ่านมา

โครงการระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ หรือที่เรียกว่า National E-Payment มีความชัดเจนขึ้น เมื่อวันที่ 22 ธันวาคม 2558 ซึ่งคณะรัฐมนตรีมีมติเห็นชอบ ในหลักการแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ และมอบหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเร่งดำเนินการตามแผนยุทธศาสตร์ ฯ นี้ ซึ่งกำหนดให้มีการดำเนินการโครงการสำคัญคู่ขนานกันไปในช่วงเวลาเดียวกัน 4 โครงการ (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2560) ได้แก่

โครงการที่ 1 ระบบรับและโอนเงินพร้อมเพย์ (Prompt Pay)

ระบบรับและโอนเงินพร้อมเพย์ (Prompt Pay) เป็นระบบทางเลือกใหม่ที่เพิ่มความสะดวกในการรับเงินและโอนเงินด้วยค่าธรรมเนียมที่ถูกกว่าบริการโอนเงินข้ามธนาคารแบบเดิม โดยการโอนเงินหรือชำระเงินในปัจจุบันจะต้องใช้หมายเลขบัญชีธนาคาร ซึ่งมีตัวเลขหลายหลักทำให้ยากต่อการจดจำและการสื่อสาร แต่การชำระเงินหรือโอนเงินผ่านบริการพร้อมเพย์ จะสามารถทำได้โดยใช้หมายเลขอื่นที่ผู้รับโอนได้ลงทะเบียนไว้กับสถาบันการเงิน โดยในระยะแรกจะเริ่มต้นจากหมายเลขโทรศัพท์เคลื่อนที่ และเลขบัตรประจำตัวประชาชน ซึ่งจะทำให้การโอนเงินระหว่างประชาชนด้วยกันหรือระหว่างประชาชนกับภาคธุรกิจสะดวกมากขึ้น ในขณะที่ทำให้การจ่ายเงินระหว่างภาครัฐและประชาชนมีความถูกต้องตรงตัวผู้รับมากขึ้น ทั้งนี้ประชาชนสามารถลงทะเบียนบริการพร้อมเพย์ได้ตั้งแต่วันที่ 15 กรกฎาคม 2559 เป็นต้นไป ไม่มีกำหนดปิดรับลงทะเบียน และจะสามารถให้บริการโอนเงินระหว่างบุคคลได้ในไตรมาส 1 ปี 2560 การโอนเงินเป็นบริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ขั้นพื้นฐานที่มีความสำคัญต่อการเคลื่อนย้ายเงินในระบบเศรษฐกิจของประเทศและมีความเกี่ยวข้องกับทุกภาคส่วน เช่น การโอนเงินระหว่างบุคคลของประชาชน การโอนเงินเพื่อชำระค่าสินค้าและบริการของภาคธุรกิจ รวมถึงการโอนเงินสวัสดิการและค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ของภาครัฐ การมีบริการโอนเงินที่สะดวก รวดเร็ว และปลอดภัยจึงเป็นเครื่องมือที่จะช่วยให้กิจกรรมทางเศรษฐกิจดำเนินไปอย่างคล่องตัว รวมถึงช่วยเพิ่มศักยภาพการแข่งขันทางธุรกิจของประเทศ

โครงการนี้เป็นการพัฒนาระบบการชำระเงินกลางของประเทศไทยให้สามารถรองรับการโอนเงินระหว่างสถาบันการเงินได้อย่างสะดวก รวดเร็ว ปลอดภัย โดยใช้บัตรประชาชน หมายเลขโทรศัพท์เคลื่อนที่ หมายเลขกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (E-Wallet ID) เลขที่บัญชีธนาคาร หรือที่อยู่ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-mail Address) ในการระบุผู้รับโอนที่ได้ลงทะเบียนไว้กับสถาบันการเงิน รวมถึงรองรับการชำระเงินของร้านค้า และธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-Commerce) ด้วยต้นทุนที่ต่ำลง และเป็นช่องทางในการจ่ายเงินสวัสดิการจากภาครัฐสู่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยในระยะแรกจะเริ่มต้นจากหมายเลขประจำตัวประชาชน และหมายเลขโทรศัพท์เคลื่อนที่ก่อน ซึ่งจะช่วยให้ประชาชนเข้าถึงบริการทางการเงินได้สะดวกมากยิ่งขึ้น รวมทั้งเป็นพื้นฐานของการบริการทางการเงินต่าง ๆ ในอนาคต

ประโยชน์ที่จะได้รับจากระบบรับและโอนเงินพร้อมเพย์

บริการพร้อมเพย์มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาระบบโครงสร้างพื้นฐานการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ ที่สะดวก ปลอดภัย ซึ่งจะส่งผลดีต่อทุกภาคส่วน ดังนี้

1. ภาคประชาชน สามารถเข้าถึงบริการการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ ได้อย่างสะดวก รวดเร็ว สามารถทำได้โดยง่าย ด้วยต้นทุนและค่าใช้จ่ายที่เหมาะสม ผ่านช่องทางและบริการชำระเงินที่หลากหลาย ทั้งการโอนเงิน การชำระเงินตามใบแจ้งหนี้ การชำระค่าสินค้าและบริการทางออนไลน์ รวมถึงการจ่ายภาษีหรือค่าธรรมเนียมต่าง ๆ แก่หน่วยงานภาครัฐ นอกจากนี้ประชาชนที่ได้รับเงินช่วยเหลือ เงินสวัสดิการ หรือเงินคืนภาษีจากภาครัฐจะได้รับเงินโดยตรงผ่านการโอนเงินเข้าบัญชีที่ลงทะเบียนไว้

2. ภาคธุรกิจ มีช่องทางรับชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ที่สะดวกรวดเร็วจากการใช้ ID ที่ลงทะเบียนไว้ แทนการใช้เลขที่บัญชีเงินฝาก ช่วยเพิ่มโอกาสในทางธุรกิจจากการที่ลูกค้าสามารถชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ได้สะดวกและได้รับความเชื่อมั่นจากลูกค้า

3. ภาครัฐ เพิ่มประสิทธิภาพการโอนเงินจากภาครัฐสู่ประชาชนโดยใช้เลขประจำตัวประชาชน เช่น การโอนเงินสวัสดิการถึงประชาชนโดยตรง การคืนภาษีเงินได้เข้าบัญชีเงินฝากของผู้เสียภาษี ทำให้การจ่ายเงินของภาครัฐมีความโปร่งใส ลดความผิดพลาด และลดปัญหาการทุจริตจากการจ่ายเงินด้วยเงินสดหรือเช็ค

4. เศรษฐกิจในภาพรวม สนับสนุนการลดการใช้เงินสดในทุกภาคส่วน ลดต้นทุนการบริหารจัดการธนบัตรของประเทศ เช่น การพิมพ์ การขนส่ง การทำลายธนบัตร เพิ่มความโปร่งใส และลดปัญหาการทุจริตและเศรษฐกิจนอกระบบ รวมถึงเพิ่มความรวดเร็วคล่องตัวในการหมุนเวียนเงินระบบเศรษฐกิจ นอกจากนี้ข้อมูลการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ยังสามารถนำมาวิเคราะห์เพื่อวางแผนพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพ

โครงการที่ 2 การขยายการใช้บัตรอิเล็กทรอนิกส์

เป็นการวางโครงสร้างพื้นฐานเพื่อให้ประชาชนสามารถใช้บัตรอิเล็กทรอนิกส์ เช่น บัตรเดบิต ได้กว้างขวางขึ้น โดยมีต้นทุนการชำระเงินด้วยบัตรลดลง ทั้งในส่วนของการลดภาระของร้านค้าที่รับบัตร และเพิ่มการกระจาย อุปกรณ์รับชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ให้แพร่หลายมากขึ้น ทั้งร้านค้าและหน่วยงานราชการทั่วประเทศเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนและภาคธุรกิจ โดยการขยายการใช้บัตรในลักษณะเช่นนี้ จะเป็นการเพิ่มทางเลือกในการชำระเงินที่สะดวกปลอดภัยมากขึ้นให้กับประชาชน ทั้งนี้ โครงการนี้คาดว่าจะเริ่มกระจายอุปกรณ์รับชำระเงินตั้งแต่ต้นปี 2560 เป็นต้นไป บัตรอิเล็กทรอนิกส์ เช่น บัตรเอทีเอ็มและบัตรเดบิต เป็นเครื่องมือสำคัญที่ช่วยยกระดับวิถีชีวิตของประชาชน และสนับสนุน ให้ประชาชน ภาคธุรกิจ ภาครัฐ เข้าถึงบริการทางการเงิน การชำระเงินได้อย่างแพร่หลาย เนื่องจากเป็นสื่อการชำระเงินที่ประชาชนมีความคุ้นเคยมากกว่าสื่อประเภทอื่นในประเทศที่มีระดับการพัฒนาประเทศสูง มีการใช้บัตรเดบิตในการชำระเงินแทนเงินสดอย่างแพร่หลาย ซึ่งเป็นกลไกสำคัญในการผลักดันให้ประเทศเข้าสู่การชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์อย่างกว้างขวาง ครบวงจรทั้งในภาคประชาชน ภาคธุรกิจและภาครัฐที่ติดต่อกับประชาชน อย่างไรก็ตาม สภาพแวดล้อมของไทยในปัจจุบันยังมีข้อจำกัดบางประการที่ทำให้การใช้บัตรยังไม่เต็มประสิทธิภาพเท่าที่ควร ประชาชนส่วนใหญ่คุ้นเคยกับการใช้บัตรเดบิตเพื่อถอนเงินสด จากเครื่องเอทีเอ็มมาเพื่อใช้สอยในชีวิตประจำวันมากกว่าการใช้บัตรอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อชำระค่าสินค้าและบริการที่ร้านค้าโดยตรง

โครงการนี้ จึงเป็นการส่งเสริมการใช้บัตรอิเล็กทรอนิกส์ที่มีค่าธรรมเนียมต่ำแทนการใช้เงินสด เพื่อส่งเสริมการเข้าถึงบริการทางการเงินของประชาชน โดยเฉพาะประชาชนในต่างจังหวัด รวมทั้งการกระจายอุปกรณ์ รับชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์หลากหลายรูปแบบ เช่น เครื่อง EDC ในอนาคต อาจใช้บัตรอิเล็กทรอนิกส์ เป็นเครื่องมือหนึ่งในการจ่ายเงินสวัสดิการจากภาครัฐสู่ประชาชนโดยตรง

ซึ่งจะช่วยยกระดับความเป็นอยู่ของประชาชน และเพิ่มศักยภาพการแข่งขันของภาคธุรกิจและประเทศสอดคล้องกับนโยบายเศรษฐกิจดิจิทัลของรัฐบาล

ประโยชน์ที่จะได้รับการขยายการใช้บัตรอิเล็กทรอนิกส์

โครงการขยายการใช้บัตร มุ่งเน้นพัฒนาการบริการและโครงสร้างพื้นฐานที่เกี่ยวข้องกับการใช้บัตรอิเล็กทรอนิกส์อย่างครบวงจร เพื่อส่งเสริมการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์แทนเงินสดในภาคประชาชน ภาคธุรกิจ และภาครัฐ ซึ่งจะเป็ประโยชน์ต่อทุกภาคส่วน ดังนี้

1. ภาคประชาชน สามารถเข้าถึงบริการการชำระเงินด้วยบัตรอิเล็กทรอนิกส์ เช่น บัตรเดบิต ได้อย่างสะดวก และด้วยค่าใช้จ่ายที่เหมาะสม ทั้งการใช้จ่ายด้วยบัตรแทนการใช้นเงินสดและการรับเงินสวัสดิการจากภาครัฐผ่านบัตร

2. ภาคธุรกิจ เพิ่มประสิทธิภาพการทำธุรกิจและลดต้นทุนจัดการเงินสดและเช็ค โดยเฉพาะธุรกิจขนาดกลางและขนาดเล็ก (SMEs) สามารถรับชำระเงินด้วยบัตรได้ด้วยต้นทุนที่ต่ำลง ทำให้สามารถบริหารจัดการเงินได้สะดวกรวดเร็วมากขึ้น ลดโอกาสเกิดความผิดพลาดและการทุจริตจากการใช้นเงินสด ซึ่งจะช่วยพัฒนาศักยภาพการแข่งขันและสร้างโอกาสทางธุรกิจ

3. ภาครัฐ สามารถบริหารจัดการการจ่ายเงินสวัสดิการและเงินช่วยเหลือต่าง ๆ ให้กับประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพและสามารถประเมินประสิทธิผลของเงินช่วยเหลือต่าง ๆ ได้ดียิ่งขึ้น โดยภาครัฐสามารถจ่ายเงินสวัสดิการให้แก่ประชาชนได้โดยตรง รวดเร็ว ตรงกลุ่มเป้าหมาย ลดความซ้ำซ้อน ลดข้อผิดพลาด ซึ่งทำให้กระบวนการจ่ายเงินสวัสดิการของภาครัฐมีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ในทุกขั้นตอน รวมทั้งมีข้อมูลการใช้จ่ายของประชาชนที่ได้รับความช่วยเหลือเพื่อนำมาใช้พิจารณาจัดสรรเงินและกำหนดรูปแบบสวัสดิการที่เหมาะสม ให้ตรงกับวัตถุประสงค์มากยิ่งขึ้น

โครงการที่ 3 ระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์

เป็นการพัฒนาการจัดทำและนำส่งข้อมูลใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ (E-Tax Invoice) และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ (E-Receipt) เพื่ออำนวยความสะดวกและลดขั้นตอนในการจัดทำ รวมทั้งการนำส่งรายงานการทำธุรกรรมทางการเงินและขั้นตอนของภาคเอกชน ในการจัดทำเอกสารและการชำระภาษี สำหรับโครงการนี้คาดว่าจะ เริ่มให้สามารถจัดส่งใบกำกับภาษีผ่านระบบ Centrally Signed E-mail ได้ในเดือนมกราคม 2560 ระบบ E-Tax Invoice และระบบ E-Receipt จะพร้อมใช้ในเดือน มกราคม 2560 และจะสามารถคืนเงินภาษีบุคคลธรรมดาด้วยพร้อมเพย์ ในเดือนมกราคม 2560

โครงการนี้เป็นการพัฒนาการจัดทำและนำส่งข้อมูลใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ (E-Tax invoice) และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ (E-Receipt) เพื่ออำนวยความสะดวกและลดขั้นตอนในการจัดทำใบกำกับภาษีรวมทั้งการนำส่งรายงานการทำธุรกรรมทางการเงินและการนำส่งภาษีเมื่อมีการชำระเงินทางระบบ E-Payment (E-Withholding Tax) ซึ่งจะช่วยลดระยะเวลาและขั้นตอนของภาคเอกชนในการจัดทำเอกสารและการชำระภาษี

ประโยชน์ที่จะได้รับจากระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์

โครงการนี้จะทำให้เมื่อมีการชำระเงินผ่านระบบ E-Payment จะมีการเชื่อมโยงระบบการชำระภาษีเข้ากับระบบการชำระค่าสินค้าและบริการ ซึ่งจะเป็นการลดขั้นตอนการชำระภาษีและการนำส่งเอกสารภาษีอากร โดยจะถือเป็นการชำระภาษีเงินได้หัก ณ ที่จ่ายเบ็ดเสร็จได้ในขณะที่ทำธุรกรรมชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสถาบันการเงิน โดยหากผู้ประกอบการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านช่องทางระบบ E-Payment ธนาคารจะทำหน้าที่ในการนำส่งภาษีเงินได้หัก ณ ที่จ่าย ดังนี้ ผู้ประกอบการจึงไม่มีความจำเป็นที่จะต้องยื่นแบบรายการภาษีเงินได้หัก ณ ที่จ่ายและทำหนังสือรับรองการหักภาษี ณ ที่จ่ายอีก พร้อมกันนั้นธนาคารจะนำส่งข้อมูลการเงินที่ทำธุรกรรมและข้อมูลภาษีเงินได้หัก ณ ที่จ่ายให้แก่กรมสรรพากรโดยตรง

ในทางปฏิบัติ จากการที่กรมสรรพากรได้พัฒนาระบบบริการจัดทำ นำส่ง และตรวจสอบข้อมูลใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ที่สะดวกและสอดคล้องกับลักษณะผู้ประกอบการที่หลากหลาย จะนำมาสู่ประโยชน์ต่อผู้ประกอบการ ดังนี้

1. ผู้ประกอบการจะจัดทำใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ได้สะดวกยิ่งขึ้นโดยมีขั้นตอนที่ลดลง เช่น ขั้นตอนการลงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์
2. ผู้ประกอบการจะมีช่องทางจัดส่งใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ที่หลากหลายสอดคล้องกับความสามารถทางเทคโนโลยีและสพตวยิ่งขึ้น เช่น การถ่ายโอนข้อมูลผ่านผู้ให้บริการ การถ่ายโอนข้อมูลโดยการอัปโหลดข้อมูล การจัดทำใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ผ่านเว็บไซต์ของกรมสรรพากร การส่งใบกำกับภาษีผ่านระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์กลาง เป็นต้น
3. ผู้ประกอบการจะมีภาระในการจัดเตรียมเอกสารเพื่อการเสียภาษีมูลค่าเพิ่มลดลง โดยกรมสรรพากรจะจัดทนายงานภาษีขายอัตโนมัติ เมื่อข้อมูลภาษีซื้อ – ภาษีขาย บนระบบอิเล็กทรอนิกส์ครบถ้วน

โครงการที่ 4 โครงการ e-Payment ภาครัฐ

เป็นการบูรณาการฐานข้อมูลสวัสดิการสังคม และพัฒนาระบบการรับจ่ายเงินภาครัฐ ทางอิเล็กทรอนิกส์ โดยส่งเสริมการรับจ่ายเงินของหน่วยงานภาครัฐผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ ส่งเสริมให้มีฐานข้อมูลกลางเกี่ยวกับสวัสดิการของภาครัฐ ควบคู่กับการจ่ายเงินให้แก่ประชาชนโดยตรงผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งจะช่วยให้สามารถจ่ายเงินช่วยเหลือและเงินสวัสดิการให้แก่ประชาชนได้ตรงกลุ่มเป้าหมาย ลดความผิดพลาด ความซ้ำซ้อน และโอกาสการทุจริตจากการจ่ายด้วยเงินสดหรือเช็ค สำหรับโครงการนี้คาดว่าจะสามารถเริ่มโอนเงินสวัสดิการประชาชนผ่านเลขที่บัญชีธนาคารได้ในเดือนกันยายน 2559 จ่ายเงินสวัสดิการผ่านเลขบัตรประชาชนด้วยพร้อมเพย์ ตั้งแต่ เดือนพฤศจิกายน 2559 และให้หน่วยงานภาครัฐรับจ่ายเงินผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ได้ทั้งหมดภายในเดือน กันยายน 2560

โครงการ E-Payment ภาครัฐ ประกอบด้วย 2 ส่วน คือ 1) โครงการบูรณาการฐานข้อมูลสวัสดิการสังคม และ 2) โครงการเพิ่มประสิทธิภาพการรับจ่ายเงินภาครัฐทางอิเล็กทรอนิกส์

1. โครงการบูรณาการฐานข้อมูลสวัสดิการสังคม

สืบเนื่องจากคำรณจากนายกรัฐมนตรีที่ต้องการพัฒนาระบบฐานข้อมูลกลางที่ทำให้รัฐสามารถจ่ายเงินสวัสดิการและเงินช่วยเหลือให้แก่ผู้มีรายได้น้อยหรือผู้ที่รัฐต้องการให้ความช่วยเหลือโดยตรง ถูกกลุ่มเป้าหมายไม่เข้าซ้อน และเกิดประโยชน์สูงสุด รวมทั้งยังสามารถบริหารจัดการและประเมินผลประสิทธิภาพของเงินช่วยเหลือต่าง ๆ ได้ดียิ่งขึ้น โดยประชาชนสามารถใช้บัตรอิเล็กทรอนิกส์ หรือบัตรประชาชนเป็นสื่อในการรับเงินช่วยเหลือ และสามารถนำไปใช้จ่ายผ่านร้านค้าต่าง ๆ หรือนำไปใช้กับบริการต่าง ๆ ของรัฐ อาทิเช่น ระบบขนส่งสาธารณะ และระบบรักษาพยาบาล เป็นต้น โดยแนวทางบูรณาการฐานข้อมูลสวัสดิการสังคม เริ่มตั้งแต่หน่วยงานเจ้าของข้อมูล มีหน้าที่ปรับปรุงข้อมูลผู้มีสิทธิให้ถูกต้องเป็นปัจจุบัน และส่งข้อมูลให้กรมการปกครองตรวจสอบตัวตน และการมีชีวิตของผู้มีสิทธิ แล้วส่งข้อมูลต่อให้กรมบัญชีกลางเป็นผู้โอนเงินเข้าบัญชีเงินฝากธนาคารของผู้มีสิทธิ แนวทางดังกล่าวได้ผ่านความเห็นชอบของคณะกรรมการขับเคลื่อนตามแผนยุทธศาสตร์ National E-Payment ซึ่งมี รองนายกรัฐมนตรี (นายสมคิด จาตุศรีพิทักษ์) เป็นประธานการดำเนินงานตามแนวทางข้างต้น เป็นการเพิ่มประสิทธิภาพ หรือเรียกว่า “การบูรณาการการจ่ายเงินสวัสดิการสังคมและเงินช่วยเหลือผู้มีรายได้น้อย” ซึ่งเป็นการดำเนินงานในระยะที่ 1 และจะแล้วเสร็จภายในปี 2560 เมื่อสามารถจ่ายเงินสวัสดิการสังคมทุกประเภท ตามแนวทางข้างต้นแล้ว จะทำให้มีฐานข้อมูลการจ่ายเงินสวัสดิการสังคม และสามารถตรวจสอบได้ว่าผู้มีสิทธิแต่ละรายได้รับสวัสดิการสังคมประเภทใดบ้าง มีความซ้ำซ้อนหรือไม่ รวมทั้งสามารถบริหารงบประมาณการจ่ายเงินสวัสดิการสังคมได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยได้นำร่อง (Quick Win) การจ่ายเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด ด้วยวิธีการโอนเงินเข้าบัญชีเงินฝากธนาคาร ตามแนวทางการบูรณาการการจ่ายเงินสวัสดิการสังคม

2. โครงการเพิ่มประสิทธิภาพการรับจ่ายเงินภาครัฐทางอิเล็กทรอนิกส์

เป็นการส่งเสริมการรับจ่ายเงินของหน่วยงานภาครัฐผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ ด้วยการโอนเงิน และการใช้บัตรอิเล็กทรอนิกส์ แทนการใช้เงินสดและเช็ค ซึ่งกรมบัญชีกลางได้กำหนดหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติให้ทุกส่วนราชการถือปฏิบัติตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2559 เป็นต้นไป รวมทั้งเพิ่มช่องทางการให้บริการรับชำระค่าบริการจากประชาชนให้กับส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งจะเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการด้านการเงินของหน่วยงานภาครัฐให้มีความถูกต้องรวดเร็ว

เป้าหมายการดำเนินงาน

1. จ่ายเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิดเพื่อนำร่องการจ่ายเงินสวัสดิการสังคมตามแนวทางการบูรณาการฐานข้อมูลสวัสดิการสังคม และทดสอบระบบก่อนขยายผลจนครบทุกประเภทสวัสดิการในปี 2560

2. กำหนดหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติในการจ่ายเงินของหน่วยงานภาครัฐด้วยการโอนเงิน และการใช้บัตรอิเล็กทรอนิกส์ แทนการใช้เงินสดและเช็ค เพื่อให้ทุกราชการถือปฏิบัติตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2559

ประโยชน์ที่จะได้รับ

1. ประชาชนที่ได้รับความช่วยเหลือจากรัฐบาล เช่น ผู้มีรายได้น้อยจะได้รับสิทธิตามที่ควรได้รับ ในขณะที่ภาครัฐมีฐานข้อมูลกลางของประชาชนที่ครบถ้วนเป็นปัจจุบัน สามารถบริหารจัดการเงินช่วยเหลือได้ตรงตามวัตถุประสงค์ มั่นใจว่าจะถึงมือประชาชนอย่างถูกต้อง และลดโอกาสเกิดการทุจริต ซึ่งจะช่วยให้ภาครัฐสามารถบริหารจัดการเงินสวัสดิการได้อย่างมีประสิทธิภาพและโปร่งใสยิ่งขึ้น
2. ช่วยยกระดับวิถีชีวิตของประชาชน โดยเฉพาะอย่างยิ่งประชาชนที่อยู่ในพื้นที่ห่างไกล ให้สามารถเข้าถึงบริการทางการเงินและบริการ e-Payment ได้อย่างสะดวก รวดเร็ว ด้วยค่าใช้จ่ายที่เหมาะสม ทำให้การโอนเงินและการชำระเงินของประชาชนสามารถทำได้โดยง่าย โดยใช้เลขบัตรประจำตัวประชาชนหรือหมายเลขโทรศัพท์เคลื่อนที่ นอกเหนือจากเลขบัญชีเงินฝากธนาคาร และสามารถทำธุรกรรมทางการเงินผ่านเทคโนโลยีสารสนเทศสมัยใหม่ได้โดยง่ายและสะดวกขึ้น
3. การเปลี่ยนพฤติกรรมของประชาชนให้คุ้นเคยกับการใช้วิธีการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์แทนการใช้เงินสดมากขึ้น จะทำให้ร้านค้าต่าง ๆ เข้าสู่ระบบ e-Payment ได้เร็วขึ้น
4. การเพิ่มประสิทธิภาพการรับจ่ายเงินภาครัฐทางอิเล็กทรอนิกส์ ทำให้ภาครัฐบริหารจัดการเงินงบประมาณได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว ประหยัดค่าใช้จ่ายแล้ว ยังสามารถส่งเงินถึงผู้รับได้โดยตรง และทำให้กระบวนการรับส่งเงินของภาครัฐมีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ทุกขั้นตอน ลดโอกาสการทุจริต

2.2 แนวคิดในการจ่ายเงินของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์

ด้วยคณะรัฐมนตรีได้มีมติเห็นชอบแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบโครงสร้างพื้นฐานระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ (National – Payment Master Plan) ซึ่งมีแผนงานโครงการ e-Payment ภาครัฐเป็นโครงการภายใต้แผนยุทธศาสตร์ดังกล่าวและเห็นชอบการกำหนดแนวทางการดำเนินงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในระยะต่อไป โดยในส่วนของกรมบัญชีกลางและหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้อง ให้ปรับปรุงกฎระเบียบเพื่อผลักดันการรับจ่ายเงินระหว่างหน่วยงานภาครัฐและระหว่างหน่วยงานภาครัฐกับภาคเอกชนให้เป็นการรับจ่ายเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ การจ่ายเงินผ่านธนาคารหรือวิธีใดให้เป็นไปตามที่กระทรวงการคลังกำหนด โดยให้ส่วนราชการ ที่มีบัญชีเงินฝากกับธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สมัครเข้าใช้งานบริการโอนเงินผ่านระบบธนาคารอินเทอร์เน็ต แบงก์กิ้ง กระทรวงการคลัง จึงได้กำหนดหลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติในการจ่ายเงิน การรับเงินและการนำเงินส่งคลังของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) โดยให้ส่วนราชการถือปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ และวิธีปฏิบัติตามแนวทางที่กระทรวงการคลังกำหนด ดังนี้

1. กำหนดบุคคลผู้มีสิทธิเข้าใช้งานในระบบ KTB Corporate Online

ตามหนังสือกระทรวงการคลัง ด่วนที่สุด ที่ กค 0402.2/ว 109 ลงวันที่ 9 กันยายน 2559 เรื่องการกำหนดตัวบุคคลผู้มีสิทธิเข้าใช้งานในระบบ KTB Corporate Online โดยให้หัวหน้าส่วนราชการมีคำสั่งเป็นลายลักษณ์อักษรแต่งตั้งบุคคลเพื่อปฏิบัติหน้าที่เป็นผู้ดูแลระบบ (Company Administrator) และบุคคลที่ต้องปฏิบัติหน้าที่เป็นผู้ใช้งานในระบบ (Company User) โดยแบ่งเป็น

1.1 ผู้ดูแลระบบ (Company Administrator) ประกอบด้วย

1.1.1 Company Administrator Maker เป็นข้าราชการที่ปฏิบัติหน้าที่ด้านการเงิน การบัญชี หรือการงบประมาณ ซึ่งดำรงตำแหน่งประเภทวิชาการ ระดับปฏิบัติการหรือเทียบเท่าขึ้นไป 1 คน โดยทำหน้าที่เป็นผู้บันทึกรายละเอียดผู้เข้าใช้งานในระบบ และกำหนดสิทธิและหน้าที่ในการทำรายการของผู้ใช้งานในระบบ

1.1.2 Company Administrator Authorizer เป็นข้าราชการที่ปฏิบัติหน้าที่ด้านการเงิน การบัญชี หรือการงบประมาณ ซึ่งดำรงตำแหน่งประเภทวิชาการ ระดับชำนาญการหรือระดับอาวุโสหรือเทียบเท่าขึ้นไป จำนวน 1 คน และผู้ปฏิบัติหน้าที่แทนในกรณีที่บุคคลดังกล่าวไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ จำนวน 1 คน โดยทำหน้าที่ตรวจสอบความถูกต้องและอนุมัติเพิ่ม / ลดสิทธิและหน้าที่ในการทำรายการ ตามข้อมูลที่ Company Administrator Maker บันทึกเข้าสู่ระบบ

1.2 ผู้ใช้งานในระบบ (Company User) ประกอบด้วย

1.2.1 Company User Maker เป็นข้าราชการที่ปฏิบัติหน้าที่เป็นเจ้าหน้าที่การเงิน ซึ่งดำรงตำแหน่งประเภทวิชาการ ระดับปฏิบัติการหรือเทียบเท่าขึ้นไป เพื่อทำหน้าที่ในการจ่ายเงิน จำนวน 1 คน และด้านรับเงิน จำนวน 1 คน และผู้ปฏิบัติหน้าที่แทนในกรณีที่บุคคลดังกล่าวไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ จำนวน 1 คน

1.2.2 Company User Authorizer เป็นข้าราชการที่ปฏิบัติหน้าที่เป็นเจ้าหน้าที่การเงิน ซึ่งดำรงตำแหน่งประเภทวิชาการ ระดับชำนาญการหรือระดับอาวุโสหรือเทียบเท่าขึ้นไป โดยมีหน้าที่ตรวจสอบความถูกต้องของการโอนเงิน และการนำเงินส่งคลัง รวมถึงแจ้งผลการอนุมัติโอนเงินและนำเงินส่งคลังให้ Company User Maker

2. การจ่ายเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์

ตามหนังสือกระทรวงการคลัง ด่วนที่สุด ที่ กค 0402.2/ว 103 ลงวันที่ 1 กันยายน 2559 เรื่อง หลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติในการจ่ายเงิน การรับเงินและนำเงินส่งคลังของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ด้านการจ่าย ดังนี้

2.1. เป็นการจ่ายเงินงบประมาณที่ขอเบิกจากคลัง ตามระเบียบการจ่ายเงินจากคลัง การเก็บรักษาเงินและการนำเงินส่งคลัง พ.ศ.2551 โดยส่วนราชการต้องขอเปิดใช้บริการด้านการโอนเงิน (Bulk Payment) กับธนาคารกรุงไทย ผ่านระบบ KTB Corporate Online

2.2. ผู้มีสิทธิรับเงิน ได้แก่ ข้าราชการ ลูกจ้าง พนักงานราชการ หรือบุคคลภายนอก

2.3. รายการที่กระทรวงการคลังกำหนดให้โอนเงินผ่านระบบ KTB Corporate Online เข้าบัญชีผู้มีสิทธิ ได้แก่

2.3.1 การจ่ายเงินสวัสดิการ ค่าตอบแทน หรือกรณีอื่นใดที่กระทรวงการคลังกำหนด ตามระเบียบการเบิกจ่ายเงินจากคลัง ข้อ 26 เช่น ค่าเล่าเรียนบุตร ค่ารักษาพยาบาล ค่าเบี้ยประชุม กรรมการ ค่าเช่าบ้าน ค่าตอบแทนการปฏิบัติงานนอกเวลาราชการ ค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการ ค่าตอบแทนคณะกรรมการ ค่าตอบแทนการสอน ค่าสมนาคุณวิทยากร เป็นต้น

2.3.2 การจ่ายเงินยืมราชการตามสัญญาการยืม

2.3.3 การจ่ายเงินค่าซื้อทรัพย์สิน จ้างทำของหรือเช่าทรัพย์สินตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการพัสดุ ที่มีวงเงินต่ำกว่า 5,000 บาท ตามระเบียบการเบิกจ่ายเงินจากคลังฯ ข้อ 25 (2)

2.3.4 การจ่ายเงินค่าจ้างตามสัญญาจ้างเหมาบริการจากบุคคลธรรมดา

2.3.5 การจ่ายเงินเพื่อชำระหนี้บุคคลที่สามตามที่กฎหมายอนุญาตให้จ่ายได้

2.4. บัญชีเงินฝากของผู้มีสิทธิรับเงิน ให้ใช้บัญชีเงินฝากธนาคาร ดังนี้

2.4.1 ข้าราชการ ลูกจ้าง พนักงานราชการในหน่วยงาน ให้โอนเงินเข้าบัญชีเงินฝากธนาคารที่ใช้สำหรับรับเงินเดือน ค่าจ้าง หรือค่าตอบแทน แล้วแต่กรณี หรือบัญชีเงินฝากธนาคารอื่นของผู้มีสิทธิรับเงิน ตามที่หัวหน้าส่วนราชการผู้เบิกอนุญาต

2.4.2 บุคคลต่างสังกัดหรือบุคคลภายนอก ให้โอนเงินเข้าบัญชีเงินฝากธนาคารตามที่ ผู้มีสิทธิรับเงินแจ้งความประสงค์ไว้

2.5. การเริ่มดำเนินการโอนเงินผ่านระบบ KTB Corporate Online ให้แก่ผู้มีสิทธิรับเงินครั้งแรก ให้ส่วนราชการจัดให้ผู้มีสิทธิรับเงินกรอกแบบแจ้งข้อมูลการรับเงินโอนผ่านระบบ KTB Corporate Online และนำรายละเอียดทั้งหมดของผู้มีสิทธิ รวมทั้งเลขที่บัญชีเงินฝากธนาคารในแบบดังกล่าว มาจัดทำทะเบียนคุมการโอนเงินในระบบคอมพิวเตอร์ เพื่อใช้ในการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลสำหรับการโอนเงินครั้งต่อไป

2.6. เมื่อผู้มีสิทธิรับเงินแจ้งขอรับเงินจากส่วนราชการ ให้ขอเบิกเงินจากคลังเพื่อเข้าบัญชีเงินฝากธนาคาร และให้ดำเนินการโอนเงินเต็มจำนวนตามสิทธิเข้าบัญชีเงินฝากธนาคารของผู้มีสิทธิรับเงินผ่านระบบ KTB Corporate และเมื่อมีการโอนเงินสำเร็จ ระบบจะมีการส่งข้อความแจ้งเตือนผ่านโทรศัพท์มือถือ (SMS) หรือจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) ตามเบอร์โทรศัพท์ หรือ e-mail address ที่ผู้มีสิทธิรับเงินแจ้งไว้

2.3 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความรู้ ความเข้าใจ

ความหมายของความรู้ ได้มีผู้ให้ความหมายแตกต่างกันออกไป สรุปได้ดังนี้

บลูม (Bloom. 1956) (อ้างถึงใน ปรียาพร วัฒนปัญญาขจร 2560:31) ให้แนวคิดเรื่องความรู้ไว้ว่า คือ ความสามารถในการจดจำเรื่องราว เหตุการณ์ในอดีตได้ ซึ่งเป็นสิ่งที่เกิดจากการเรียนรู้โดยอาจแยกออกเป็นความรู้เฉพาะอย่าง

บรูกกิง (Brooking. 1999) (อ้างถึงใน ภิรมนวล ภักดีศรีศักดิ์ดา 2555: 22) กล่าวว่า ความรู้หมายถึง สารสนเทศที่ได้ผ่านการประมวลผลแล้ว อย่างมีความเข้าใจ เพื่อนำมาใช้ในการตัดสินใจดำเนินการเรื่องใดเรื่องหนึ่ง

ดาเวนพอร์ต (Davenport. 1998) (อ้างถึงใน ภิรมนวล ภักดีศรีศักดิ์ดา 2555: 22) กล่าวว่า ความรู้ หมายถึง กรอบผสมผสานกันของประสบการณ์ ค่านิยม บริบท สารสนเทศและการรู้แจ้งที่ซ้ำของทำให้เกิดกรอบงานสำหรับการประเมินค่า และการประสานประสบการณ์กับสารสนเทศใหม่ๆ สิ่งเหล่านี้เกิดขึ้นและถูกนำไปใช้ในจิตใจของผู้ที่รู้

สมศักดิ์ ศรีสันติสุข (2538) (อ้างถึงใน ปรียาพร วัฒนปัญญาขจร 2560: 31) กล่าวถึงความรู้ว่าเป็นการรับรู้ข้อเท็จจริง เหตุการณ์ รายละเอียดต่าง ๆ ที่เกิดจากการสังเกต การศึกษา ประสบการณ์ทั้งในด้านสิ่งแวดล้อมทางธรรมชาติ และสังคมความรู้พื้นฐานของแต่ละบุคคล ที่ได้จดจำหรือเก็บรวบรวมไว้ โดยสามารถแสดงออกมาในเชิงพฤติกรรมที่วัดได้

พัสรินทร์ พันธุ์แน่น (2543) (อ้างถึงใน ภิรมนวล ภักดีศรีศักดิ์ดา 2555: 22) กล่าวว่า ความรู้เป็นสิ่งที่เกี่ยวข้องกับความจริง ข้อเท็จจริง กฎเกณฑ์ และโครงสร้างที่เกิดขึ้นของการศึกษาหรือค้นคว้า หรือเป็นการสะสมประสบการณ์ ซึ่งความรู้จะเป็นพฤติกรรมเบื้องต้นที่ผู้เรียนสามารถจำได้ หรือระลึกได้โดยการมองเห็น ได้ยิน และต้องอาศัยเวลา

อดุลย์ จาตุรงค์กุล (2549) (อ้างถึงใน ภิรมนวล ภักดีศรีศักดิ์ดา 2555: 22) กล่าวว่า ความรู้หมายถึง ข่าวสารที่เก็บไว้ในความทรงจำส่วนหนึ่งของข่าวสารทั้งหมดเกี่ยวข้องกับหน้าที่ของผู้บริโภคในตลาดเรียกว่าความรู้เกี่ยวกับผู้บริโภค (Consumer Knowledge) ซึ่งอาจจะศึกษาได้โดยการตอบคำถามดังนี้ คือ ผู้บริโภครู้อะไร ความรู้จัดระเบียบอยู่ในความทรงจำรูปแบบใดและจำวัดความรู้ได้อย่างไร

สรุปได้ว่า ความหมายของความรู้ หมายถึง ข้อเท็จจริงและรายละเอียดต่าง ๆ ที่มนุษย์ได้รับและเก็บรวบรวมสะสมไว้ในสมอง และสามารถระลึกเกี่ยวกับเรื่องราวเหล่านั้นได้เมื่อได้รับการกระตุ้นที่เหมาะสม

ความหมายของความเข้าใจ ได้มีผู้ที่ให้ความหมายแตกต่างกันออกไป สรุปได้ดังนี้

บลูม และคณะ (Bloom ; orthers. 1956) (อ้างถึงใน ภิรมนวล ภักดีศรีศัสดา 2555: 25) กล่าวว่า ความเข้าใจ หมายถึง ความสามารถในการที่คนขยายความรู้ความจำให้ไกลออกไปจากเดิมอย่างสมเหตุสมผล แยกเป็น 3 ขั้นที่สำคัญ คือ การแปลความหมายของคำ ข้อความสัญลักษณ์ ในแง่มุมใหม่ตามเนื้อเรื่องและหลักวิชาการนั้น ๆ การตีความโดยเอาความหมายจากการแปลทั้งหมดมารวมกันและสรุปหรือขยายความนั้นตามแนวใหม่ ทักษะใหม่ มุมมองใหม่ เพื่อกว้างไกลออกไปจากข้อเท็จจริง โดยจะต้องให้ข้อมูลหรือแนวโน้มอย่างเพียงพอ

มอริส (Morris. 1973) (อ้างถึงใน ภิรมนวล ภักดีศรีศัสดา 2555: 25) กล่าวว่า ความเข้าใจ หมายถึง การรับรู้อย่างแจ่มชัดหรือการมีความรู้อย่างลึกซึ้งเกี่ยวกับความหมาย ลักษณะสำคัญหรือหน้าที่ของสิ่งต่าง ๆ

จักรกฤษ ใจดี (2542) (อ้างถึงใน ภิรมนวล ภักดีศรีศัสดา 2555: 25) กล่าวว่า ความเข้าใจ หมายถึง ความสามารถจับใจความสำคัญของเรื่องราวต่าง ๆ ได้ทั้งภาษา รหัส สัญลักษณ์ ทั้งรูปธรรมและนามธรรม แบ่งเป็นการแปลความ การตีความ การขยายความ

แสงจันทร์ โสภากาล (2550) (อ้างถึงใน ปรียาพร วัฒนปัญญาขจร 2560: 32) กล่าวว่า ความเข้าใจเป็นพฤติกรรมที่ต่อจากความรู้ ต้องใช้ความสามารถทางสมองและทักษะขั้นสูงจนถึงระดับของการสื่อความหมาย โดยการใช้ปากเปล่า ข้อเขียน ภาษา หรือสัญลักษณ์ จะเกิดหลังจากบุคคลได้รับข่าวสารจากการฟัง เห็น อ่าน หรือเขียน โดยความเข้าใจอาจแสดงออกในรูปของการแปลความจากภาษาหนึ่งไปยังอีกภาษาหนึ่ง โดยอาจคงความหมายเดิม หรืออาจเป็นการแสดงความคิดเห็นก็ได้

สรุปได้ว่า ความหมายของความเข้าใจ หมายถึง ความเข้าใจในเนื้อหา ความสามารถในการนำความรู้มาใช้ให้เกิดประโยชน์เหมาะสมกับสถานการณ์ โดยการใช้การสื่อความหมาย แปลความ ตีความ หรือสรุปใจความสำคัญ ซึ่งอาจจะแสดงออกมาในรูปแบบของการแสดงความคิดเห็น หรือการคาดคะเนสิ่งที่จะเกิด

ระดับความรู้ ความเข้าใจ

ระดับความรู้ ความเข้าใจ ของแต่ละบุคคลจะมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับปัจจัยที่เกี่ยวข้องและแนวทางในการลำดับความสำคัญยิ่ง (Bloom ; orthers. 1980) (อ้างถึงใน อัจฉราพร ประทีป 2559:14-15) ได้แบ่งระดับความรู้ความสามารถทางด้านสติปัญญา (Cognitive Domain) ออกเป็น 6 ระดับ ดังนี้

1. ความรู้ (Knowledge) เป็นขั้นแรกของพฤติกรรมที่เกี่ยวกับความสามารถในการจดจำ อาจจะโดยการนึกได้ มองเห็น ได้ยิน หรือฟังได้ ความรู้ในขั้นนี้ ประกอบด้วย คำจำกัดความ ความหมาย ข้อเท็จจริง ทฤษฎี กฎ โครงสร้าง วิธีการแก้ปัญหา มาตรฐาน เป็นต้น อาจกล่าวได้ว่า ความรู้นี้เป็นเรื่องราวของการจดจำหรือระลึกได้จึงเป็นกระบวนการที่สำคัญทางจิตวิทยาและเป็นขั้นตอนที่จะนำไปสู่พฤติกรรมที่ก่อให้เกิดความเข้าใจ การนำความรู้ไปใช้ในการวิเคราะห์ การสังเคราะห์และ การประเมินผล ซึ่งเป็นขั้นตอนที่ได้ความคิดและความสามารถด้านสมองเพิ่มมากขึ้น

2. ความเข้าใจ (Comprehensive) เป็นพฤติกรรมขั้นต่อมาจากความรู้ ขั้นตอนนี้จะต้องใช้ความสามารถทางสมองและทักษะในขั้นสูงจนถึงระดับของ “การสื่อความหมาย” ซึ่งอาจทำได้ทั้งที่เป็นการใช้ปากเปล่า ข้อเขียน ภาษา หรือสัญลักษณ์ มักเกิดขึ้นหลังจากบุคคลที่ได้รับทราบข่าวสารต่าง ๆ แล้ว โดยการฟัง เห็น อ่าน หรือเขียน ความเข้าใจนี้อาจแสดงออกในรูปแบบของการใช้ทักษะหรือการแปลความหมายต่างๆ เช่น การบรรยายข่าวสาร โดยใช้คำพูดของตนเองหรือการแปลความหมายจากภาษาหนึ่งไปยังอีกภาษาหนึ่ง โดยคงความหมายเดิมไว้ หรืออาจเป็นการแสดงความคิดเห็นหรือใช้ข้อสรุป หรือการคาดคะเนได้เช่นกัน

3. การนำไปใช้ (Application) ความสามารถในการนำความรู้ไปใช้เป็นพฤติกรรมขั้นที่สาม ซึ่งจะต้องอาศัยความสามารถหรือทักษะทางด้านความเข้าใจดังกล่าวมาแล้วจากการนำความรู้ไปใช้นี้ กล่าวอีกนัยหนึ่งก็คือ การแก้ปัญหาที่ตนเอง ซึ่งมีอยู่ 6 ขั้นตอน และเมื่อนำมาพิจารณาจะเห็นว่าความเข้าใจในหลักทฤษฎีวิธีการต่างๆ จะถูกนำมาใช้แก้ปัญหา

4. การวิเคราะห์ (Analysis) เป็นความสามารถในการช่วยแยกภาพรวม ออกเป็นส่วนๆ เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ชัดเจนขึ้น อาจจะแบ่งเป็นขั้นย่อย ๆ ได้ 3 ขั้น ด้วยกัน 1) ความสามารถในการแยกแยะองค์ประกอบของปัญหาออกเป็นส่วนๆ 2) ความสามารถในการเห็นถึงความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบ และ 3) ความสามารถในการมองเห็นหลักของการผสมผสานปัญหาที่มีองค์ประกอบย่อยมากมาย

5. การสังเคราะห์ (Synthesis) คือ ความสามารถในการนำเอาส่วนประกอบย่อยหลายๆส่วนมารวมกันเข้าเป็นกรอบโครงสร้างที่แน่นชัด โดยทั่วไปแล้วการนำเอาประสบการณ์ในอดีตมาร่วมกับประสบการณ์ในปัจจุบัน และนำมาสร้างเป็นกรอบที่มีระเบียบแบบแผนเป็นส่วนหนึ่งของพฤติกรรมที่ก่อให้เกิดความคิดสร้างสรรค์หรือความคิดริเริ่ม จึงต้องมีความเข้าใจในการนำความรู้ไปใช้ในการวิเคราะห์มาประกอบ

6. การประเมินผล (Evaluation) เป็นความสามารถในการประเมินผลที่เกี่ยวข้องกับการให้ค่าต่อความรู้หรือข้อเท็จจริงต่างๆ ซึ่งต้องใช้เกณฑ์หรือมาตรฐานเป็นส่วนประกอบในการประเมินผลมาตรฐานนี้อาจจะอยู่ในทุกขั้นตอนของความสามารถหรือทักษะต่าง ๆ

จากแนวคิดเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจ สรุปได้ว่า ความรู้และความเข้าใจจะต้องอยู่คู่กัน จึงจะทำให้เกิดประโยชน์ขึ้นได้ หากมีแต่ความเข้าใจ ไม่มีความรู้ ก็ไม่สามารถทำให้เกิดประโยชน์ได้ ดังนั้นเพื่อให้การจ่ายเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) เกิดประสิทธิภาพ ผู้ที่ทำหน้าที่จ่ายเงินและผู้ขอรับเงินก็จำเป็นต้องมีความรู้ความเข้าใจในกระบวนการเบื้องต้นของระบบ e-Payment และสามารถนำไปพัฒนาต่อไปได้ในอนาคต

2.4 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้

ความหมายของการรับรู้

การรับรู้ (Perception) หมายถึง กระบวนการจัดการหรือตีความหมาย ของสิ่งที่บุคคลคนนั้น ได้สัมผัสจากประสาทสัมผัสของตนเอง โดยการตีความจะอาศัยประสบการณ์ การเรียนรู้ ทักษะ และค่านิยมของตนเอง และเมื่อรับรู้เรื่องนั้นในลักษณะใด ก็จะมีพฤติกรรมที่แสดงออกในลักษณะ นั้นด้วย

กันยา สุวรรณแสง (2542) (อ้างถึงใน ภารดี เทพคายน์ :7) กล่าวถึงความสำคัญของการรับรู้ ในหนังสือจิตวิทยาทั่วไปว่า “การรับรู้มีความสำคัญต่อ เจตคติ อารมณ์และแนวโน้มของพฤติกรรม เมื่อรับรู้แล้วย่อมเกิดความรู้สึกและมีอารมณ์พัฒนามาเป็นเจตคติ แล้วพฤติกรรมจะตามมาในที่สุด ดังนั้นมนุษย์เมื่อเกิดการรับรู้ในสิ่งใดสิ่งหนึ่งแล้วจะตีความหมายและส่งผลกระทบต่อไปยังอารมณ์ ความรู้สึกก่อให้เกิดพฤติกรรมขึ้นในแต่ละบุคคลที่แตกต่างกันไป ซึ่งการรับรู้ดังกล่าวก่อให้เกิดการเรียนรู้ในสิ่งใหม่ ๆ และการเรียนรู้ในแต่ละครั้งก็มีผลต่อการรับรู้ครั้งต่อไปเสมอ”

รังสรรค์ ประเสริฐศรี (2548) (อ้างถึงใน จิรภา รุ่งเรืองศักดิ์ 2557: 25) กล่าวว่า การรับรู้ เป็นกระบวนการซึ่งบุคคลมีการเลือกสรร จัดระเบียบ และตีความเกี่ยวกับสิ่งกระตุ้น หรือข้อมูลที่ได้รับ โดยอาศัยประสาทสัมผัสทั้ง 5 คือ ได้เห็น ได้ยิน ได้กลิ่น ได้ลิ้มรส และได้สัมผัส หรือ กระบวนการ ซึ่งบุคคลจัดระเบียบและตีความสิ่งที่สัมผัสเพื่อให้ความหมายของสภาพแวดล้อม ซึ่งแต่ละบุคคลอาจจะมีการรับรู้และการตอบสนองต่อข้อมูลที่ได้รับแตกต่างกันไป แม้จะเป็นข้อมูล เดียวกันก็ตาม และบางครั้งการรับรู้ของเราอาจจะแตกต่างไปจากสิ่งที่เกิดขึ้นจริงก็ได้

ประวิทย์ พิมพ์สาร (2555) (อ้างถึงใน ปรียาพร วัฒนปัญญาขจร 2560: 34) กล่าวว่า การรับรู้ คือวิธีการที่บุคคลมองสิ่งที่อยู่รอบตัว แล้วเกิดกระบวนการยอมรับถึงสิ่งนั้น โดยการเลือกสรร จัดระบบ และแปลความหมายของสิ่งที่บุคคลสัมผัสได้ ดังนั้นการรับรู้ความเสี่ยงคือ ความสามารถในการประเมินความเสี่ยงที่ลูกค้าจะต้องเผชิญ ก่อนการตัดสินใจใช้บริการ

ทฤษฎีการรับรู้ หรือ Perception Theory เป็นทฤษฎีที่ถูกกล่าวถึงมายาวนาน นักวิชาการ ด้านประสาทวิทยาและจิตวิทยาหลายท่านให้ทัศนะเกี่ยวกับกระบวนการรับรู้ไว้หลากหลาย โดยสรุป อาจจำแนกได้เป็น 2 ประเภทที่แตกต่างกัน คือประมวลผลจากล่างขึ้นบน และการประมวลผล จากบนลงล่าง จากทัศนะดังกล่าว Ulric Neisser นักจิตวิทยาชาวเยอรมัน อธิบายว่ากระบวนการ ประมวลผลจากบนลงล่างและจากล่างขึ้นบนมีปฏิสัมพันธ์ซึ่งกันและกันเพื่อให้เกิดการตีความสิ่งเร้า ที่ดีที่สุดเรียกว่า วงจรการรับรู้ หรือ Perceptual Cycle

ดังนั้นกระบวนการของการรับรู้ เป็นกระบวนการที่สัมพันธ์กันระหว่างความเข้าใจ ความคิด ความรู้สึก ความจำ การเรียนรู้ การตัดสินใจ กระบวนการรับรู้เกิดขึ้นได้จะต้องมีองค์ประกอบ 4 ประการ ดังนี้

1. สิ่งเร้า (Stimulus) ที่จะทำให้เกิดการรับรู้ เช่น สถานการณ์ เหตุการณ์ สิ่งแวดล้อมรอบกายที่เป็นคน สัตว์ และสิ่งของ

2. ประสาทสัมผัส (Sense Organs) ที่จะทำให้เกิดความรู้สึก เช่น ตามองเห็น หูได้ยิน จมูกได้กลิ่น ลิ้นรับรสชาติ และผิวหนังรู้สึกร้อนหนาว

3. ประสบการณ์ หรือความรู้เดิมที่เกี่ยวข้องกับสิ่งเร้าที่สัมผัส

4. การแปลความหมายของสิ่งเร้าที่สัมผัส โดยสมองจะทำหน้าที่ทบทวนประสบการณ์หรือความรู้เดิมว่าสิ่งเร้านั้นคืออะไร นอกจากนี้แล้วสิ่งที่ต้องพิจารณาเพิ่มเติมนอกจากกระบวนการรับรู้ที่นำไปสู่ การแปลความหมายแล้ว ยังต้องพิจารณาปัจจัยที่มีผลต่อการรับรู้ ซึ่งได้แก่ ผู้รับรู้ เป้าหมายที่จะรับรู้ และบริบทหรือสถานการณ์ของการรับรู้

สรุปว่า การรับรู้ คือ การที่บุคคลได้เจอกับสิ่งเร้าสิ่งหนึ่ง และมีการตอบสนองต่อสิ่งนั้น โดยสามารถที่จะเลือกรับสิ่งเร้าที่เข้ามาได้โดยการเห็น การได้ยิน และการกระทำ เกิดการตีความผ่านวิธีการวิเคราะห์สามารถถ่ายทอดออกมา เป็นความรู้และความเข้าใจแต่ละบุคคล และทำให้แต่ละบุคคลเปลี่ยนแปลงทางด้านพฤติกรรมและแนวความคิดที่เกิดการเรียนรู้ในที่สุด

ขั้นตอนการรับรู้

เป็นกระบวนการในการกลั่นกรองข้อมูล โดยมี 4 ขั้นตอน ดังนี้

1. การเปิดรับข้อมูล (Information Exposure) หมายถึงการที่บุคคลเปิดรับข้อมูลข่าวสารใหม่ ๆ เข้าสู่ตนเอง

2. การตั้งรับข้อมูล (Information Attention) คือการที่บุคคลจะเลือกรับเฉพาะข้อมูลเฉพาะที่ตนสนใจเท่านั้น เรียกว่า การกลั่นกรองแบบเลือกสรร (Selective Screening)

3. การตีความข้อมูล (Information Interpretation) ขึ้นอยู่กับทัศนคติ ความเชื่อ และประสบการณ์ของแต่ละบุคคล ดังนั้น ข้อมูลข่าวสารเดียวกันอาจได้รับการตีความต่างกันได้

4. การเก็บรักษาข้อมูล (Information Retention) เกิดขึ้นหลังจากรับข่าวสาร และเกิดความเข้าใจแล้ว ผู้รับสารจะเลือกจดจำข้อมูลบางอย่างไว้ เพื่อใช้ประโยชน์ในเวลาที่ต้องการ ซึ่งอาจจะมีการลืมหรือสูญหายไปบ้าง

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้

รังสรรค์ ประเสริฐศรี (2548) (อ้างถึงใน จิรภา รุ่งเรืองศักดิ์ 2557: 27) ได้กล่าวว่าการรับรู้เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพล (Influencing the Perception) คือ ปัจจัยที่มีผลต่ออิทธิพลและการรับรู้ของบุคคล ซึ่งมีผลทำให้บุคคลเกิดการรับรู้ที่แตกต่างกัน ได้แก่

1. ผู้รับรู้ (Perceiver) การตีความนั้นจะได้รับอิทธิพลจากลักษณะส่วนตัวของผู้รับรู้ ซึ่งสิ่งที่เกี่ยวข้องและสำคัญมากเกี่ยวกับการรับรู้ ได้แก่

1.1 ทศนคติ (Attitudes) คือ ความรู้สึก และท่าทีที่บุคคลมีต่อความคิดหรือสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งอาจจะเป็นแนวทางในด้านดี หรืออาจไม่ดีก็ได้ ทศนคติอาจมีผลต่อการตีความหมายของสิ่งที่เกิดขึ้น และพฤติกรรมอาจส่งผลต่อกลุ่มงานได้

1.2 แรงจูงใจ (Motives) เป็นสภาพภายในจิตใจของบุคคลซึ่งเกิดแรงผลักดันต่อพฤติกรรมเพื่อการบรรลุเป้าหมายนั้น ๆ

1.3 ความสนใจ (Interests) เป็นความสนใจของผู้รับรู้ในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง โดยทั่วไปบุคคลจะสนใจในเรื่องที่ตนเองมีความเกี่ยวข้องมากกว่าเรื่องอื่น

1.4 ประสบการณ์ในอดีต (Past Experiences) คนเราจะนำประสบการณ์ในอดีตมาเกี่ยวข้องกับสิ่งที่เรากำลังรับรู้อยู่

1.5 ความคาดหวัง (Expectation) เป็นความเกี่ยวข้องกับความคาดหวัง หรือพฤติกรรมซึ่งนำไปสู่ผลลัพธ์

2. เป้าหมาย (Target) คือ สิ่งที่ถูกสังเกตว่าเป็นที่ยอมรับและรับรู้ลักษณะของเป้าหมาย ประกอบด้วย ความใหม่ การเคลื่อนไหว เสียง ขนาด ภูมิหลัง และความใกล้เคียง

3. สถานการณ์ (Situation) เป็นสิ่งที่เรามองเห็น หรือเหตุการณ์รอบ ๆ สภาพแวดล้อมที่อยู่ภายนอก ซึ่งจะมีอิทธิพลต่อการรับรู้ ปัจจัยสถานการณ์ที่ทำให้เกิดการรับรู้ ประกอบด้วย เวลา สภาพงาน และสภาพสังคม เช่น ช่วงเวลาที่ต่างกันอาจรับรู้ได้ต่างกัน

2.5 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้ความเสี่ยง

ความหมายของการรับรู้ความเสี่ยง

จิตาภา แก้วแทน (2557) (อ้างถึงใน ปรียาพร วัฒนปัญญาขจร 2660: 34) ให้ความหมายของการรับรู้ความเสี่ยง ไว้ว่า คือ ความสามารถในการประเมินค่าความเสี่ยงที่ถูกคาดหวังเผชิญ ในการตัดสินใจเลือกสินค้าและบริการ ซึ่งความสามารถดังกล่าวอาจแตกต่างกันออกไปในแต่ละบุคคล

ศุภร ศรีรัตน์ (2544) กล่าวว่า (อ้างถึงใน ปรียาพร วัฒนปัญญาขจร 2560: 34) ความเสี่ยงที่รับรู้ ไม่ได้หมายถึงเพียงแค่เรื่องเงินทอง แต่รวมถึงผลประโยชน์ที่อาจสูญเสียหรือเสียหายจากการตัดสินใจเลือกใช้ผลิตภัณฑ์

การรับรู้ความเสี่ยง คือ ความสามารถในการประเมินค่าความเสี่ยงที่ถูกคาดหวังเผชิญ ในการตัดสินใจใช้บริการ ซึ่งการมีความสามารถดังกล่าวที่แตกต่างกันของลูกค้า มีผลกระทบทำให้พฤติกรรมของลูกค้าแตกต่างกันออกไป ความไม่แน่ใจในผลที่จะเกิดขึ้นจากการตัดสินใจซื้อหรือใช้บริการ เป็นปัจจัยภายในซึ่งเป็นสิ่งหนึ่งในการตัดสินใจของผู้บริโภค เป็นสภาวะที่ผู้บริโภครับรู้หรือรู้สึกขึ้นมาหรือเชื่อว่ามีความเสี่ยง เกิดความเสียหายหากตัดสินใจผิดพลาด เป็นเหตุให้ชะลอการตัดสินใจ เพื่อหาข้อมูลเพิ่มเติม

ความสำคัญของการรับรู้ความเสี่ยง ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการตัดสินใจของลูกค้า คือ ระดับของความเสี่ยง ในการใช้บริการที่ลูกค้าสามารถรับรู้ได้ ความเสี่ยงคือความไม่แน่นอน จากปัจจัยต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นเมื่อลูกค้าตัดสินใจใช้บริการ ผู้รับบริการสามารถป้องกันความเสี่ยง โดยอาศัยประสบการณ์เกี่ยวกับการปฏิบัติงานของบริการนั้น ๆ มาช่วยในการวิเคราะห์การให้บริการ แต่เนื่องจากความเป็นจริงผู้รับบริการมักมีประสบการณ์เกี่ยวกับการใช้งานของบริการมาน้อย หรือไม่มีเลยก็ได้ทำให้ขาดความสามารถในการตัดสินใจที่ถูกต้องเหมาะสม

ประเภทของการรับรู้ความเสี่ยง

Demirdogen et al (2010) (อ้างถึงใน ชไมพร ขาบแก้ว 2561:20-22) ได้แบ่งประเภทของการรับรู้ความเสี่ยงในมุมมองของผู้ให้บริการของธนาคารทางอินเทอร์เน็ต ดังนี้

1. ความเสี่ยงด้านการเงิน (Financial Risk) คือ ทศนคติ ความเชื่อเกี่ยวกับค่าใช้จ่าย หรือจำนวนเงินที่อาจสูญเสียมากกว่าปกติ จากการให้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต หรืออีกนัยหนึ่ง คือความรู้สึกว่าการตัดสินใจใช้บริการในตอนนี้อาจจะไม่คุ้มค่า เพราะอาจจะมีบริการในลักษณะเดียวกัน ของธนาคารผู้ให้บริการธนาคารอินเทอร์เน็ตรายอื่นที่เสนออัตราค่าธรรมเนียม หรือสิทธิประโยชน์อื่น ๆ ที่ดีกว่า กรณีเช่นนี้ ลูกค้าจะไม่ตัดสินใจใช้บริการตั้งแต่ครั้งแรก แต่จะสอบถามถึงอัตราค่าธรรมเนียม จากธนาคารผู้ให้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตรายอื่น เพราะมีความเชื่อว่าจะต้องมีธนาคารพาณิชย์อื่น ที่ให้บริการด้วยอัตราค่าธรรมเนียมที่ต่ำกว่า หรือมีเงื่อนไข ที่ทำให้ที่ให้อัตราค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ถูกลง

2. ความเสี่ยงด้านประสิทธิภาพ (Performance Risk) ประสิทธิภาพในการให้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต เกี่ยวข้องโดยตรงกับคุณภาพของการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต ซึ่งสามารถแบ่งออกได้ เป็น 2 ส่วน หลัก คือ การเชื่อมต่อระหว่างธนาคารผู้ให้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตและผู้ให้บริการ เครือข่ายอินเทอร์เน็ต (Internet Service Provider : ISP) และการเข้าถึงเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของ ผู้ใช้งาน ซึ่งคุณภาพการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตที่ได้รับจะขึ้นอยู่กับเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตที่ลูกค้าเลือกใช้ อาทิ Wi – Fi, GPRS, EDGE, ADSL เป็นต้น ทั้งนี้หากองค์ประกอบของการเชื่อมต่อทั้ง 2 ส่วน ทำหน้าที่ได้ไม่ดีพอ ก็จะส่งผลให้เกิดปัญหาในการใช้งานของระบบธนาคารทางอินเทอร์เน็ต เช่น ข้อบกพร่อง หรือข้อผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นในระหว่างการใช้บริการที่เกิดจากผู้ให้บริการ หรือระบบ ของการสื่อสาร ซึ่งอาจก่อให้เกิดความเสียหาย อาทิ การถ่ายโอนเงินที่ไม่ตรงเวลา หรืออุปสรรค ในการเข้าสู่ระบบ หรือปัญหาการเข้าถึงหน้าเว็บไซต์ เป็นต้น ทั้งนี้ความเสี่ยงด้านประสิทธิภาพ ยังรวมถึง ความรู้สึกว่าการตัดสินใจสมัครใช้บริการแล้วอาจจะใช้ไม่เป็น หรือใช้ผิดวิธีแล้วจะก่อให้เกิด ความเสียหาย หรือรวมทั้งเกรงว่าระบบการให้บริการจะไม่สามารถสร้างประโยชน์ได้จริง ตามที่ต้องการ

3. ความเสี่ยงด้านความปลอดภัย (Security Risk) คือ ทศนคติ ความเชื่อ และความรู้สึกว่า อาจไม่ได้รับความปลอดภัยจากการใช้บริการที่เพียงพอ ซึ่งก่อให้เกิดความสูญเสียต่าง ๆ เช่น การถูก โจรกรรม ทรัพย์สินผ่านทางเครือข่ายอินเทอร์เน็ต การถูกโจรกรรมโดยการแก้ไขเลขที่บัญชีปลายทาง ในระหว่างการโอนเงิน การลักลอบเข้าถึงข้อมูลส่วนตัวโดยไม่ได้รับอนุญาต เป็นต้น นอกจากนี้ยัง รวมถึง ทศนคติ ความเชื่อด้านความซื่อสัตย์ของผู้ให้บริการในการปกปิดข้อมูลส่วนตัวของผู้ใช้บริการ

4. ความเสี่ยงทางด้านสังคม (Social Risk) เกี่ยวข้องกับการรับรู้ระดับบุคคลที่เกิดขึ้นจากบุคคลอื่น ซึ่งมีอิทธิพลแสดงความคิดเห็นว่าลูกค้าควรใช้งานระบบใหม่ ๆ หรือไม่ อิทธิพลนี้สามารถกำหนดให้เกิดการยอมรับหรือสร้างพฤติกรรมการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศใหม่ ๆ ได้ และอิทธิพลทางสังคมสามารถเทียบเคียงได้กับค่าเฉลี่ยทางความคิด (Subjective Norm) ซึ่งถูกกำหนดจากความคิดเห็นของผู้อื่น ทั้งนี้การที่ลูกค้าจะตัดสินใจใช้หรือไม่ใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตนั้นอาจมีเหตุผลมาจากการใช้งานของบุคคลในครอบครัว และอิทธิพลจากคนใกล้ชิด

5. ความเสี่ยงด้านจิตใจ (Psychological Risk) เป็นความรู้สึกว่าบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตนี้อาจจะไม่เหมาะกับตัวเอง ด้วยเหตุผลต่าง ๆ เช่น ไม่เหมาะสมกับวัยหรือแม้แต่ความเสี่ยงที่เป็นผลกระทบต่ความรู้สึก เช่น การมีประสบการณ์การใช้งานที่ไม่ตรงกับความคาดหวังหรือเกิดข้อผิดพลาดจะส่งผลกระทบต่อจิตใจถูกกระทบกระเทือนทำให้เกิดความเครียดหรือความกังวลใจซึ่งถือเป็นความเสี่ยงด้านจิตใจ

6. ความเสี่ยงด้านเวลา (Time Risk) เช่น การทำธุรกรรมแล้วไม่ได้ผลลัพธ์ตามที่คาดหวัง ความผิดพลาดที่เกิดขึ้นระหว่างการทำธุรกรรม หรือการสูญเสียเวลาจากการศึกษาเรียนรู้วิธีการใช้งาน และการเข้าถึงบริการใดๆ ของระบบธนาคารอินเทอร์เน็ตให้บริการแต่ละรายมีความสามารถในการรับรู้ความเสี่ยงแต่ละด้านที่แตกต่างกัน ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ การให้ความสำคัญของผู้ใช้บริการ และการรับรู้ความเสี่ยงเหล่านี้จะส่งผล ไปยังพฤติกรรมการใช้บริการของลูกค้าแต่ละรายอีกด้วย

2.6 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ

ความหมายและคำนิยามของการยอมรับเทคโนโลยี

สิงหะ ฉวีสุข , สุนันทา วงศ์จตุรภัทร (2555) (อ้างถึงใน สุธาสินี ตูลานนท์ 2562: 18) ได้กล่าวถึงการยอมรับเทคโนโลยี ว่าเป็นการอธิบาย ถึงวิธีการและเหตุผลของแต่ละบุคคลในการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศใหม่ เพื่อพยากรณ์พฤติกรรมบุคคลในการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่นำไปสู่การให้คำอธิบายและสร้างความเข้าใจในอิทธิพลของปัจจัยที่ก่อให้เกิดการยอมรับเทคโนโลยี

เกรวินทร์ ละเอียดดินันท์ , นิตนา ฐานิธอนกร (2559) (อ้างถึงใน สุธาสินี ตูลานนท์ 2562: 19) ได้กล่าวถึงการยอมรับเทคโนโลยีว่า เป็นพฤติกรรมของผู้ใช้ที่ทำความเข้าใจในเทคโนโลยีและตระหนักถึงการนำเทคโนโลยีมาใช้จะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อตนเองหรือกิจกรรมที่เกี่ยวข้องจึงตัดสินใจยอมรับเทคโนโลยีนั้นไปประยุกต์ใช้

กองคลัง กรมอนามัย ได้มีการนำระบบเทคโนโลยีมาใช้ในการดำเนินการจ่ายเงินผ่านระบบ e-Payment ซึ่งเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของจ่ายเงินของกองคลัง กรมอนามัย เพื่อให้สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ

ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงได้นำทฤษฎีที่เกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยีมาใช้ คือ ทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี TAM (Technology Acceptance Model)

ทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี TAM (Technology Acceptance Model)

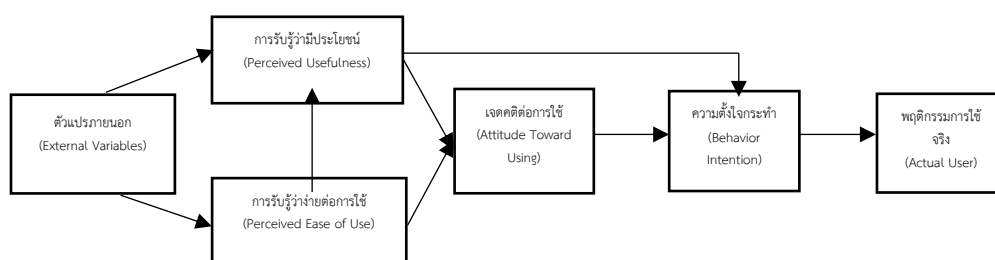
เป็นทฤษฎีที่คิดค้นโดย Davis (1989) เป็นทฤษฎีที่ใช้ในการวัดความสำเร็จของการใช้เทคโนโลยี ซึ่งพัฒนามาจากทฤษฎีการกระทำด้วยเหตุผล TRA (Theory of Reasoned Action : TRA) ที่ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยี หรือ นวัตกรรมของผู้ใช้ 2 ประการ ได้แก่ การรับรู้ประโยชน์จากการใช้งาน การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน ซึ่งเป็นปัจจัยพื้นฐานของการยอมรับเทคโนโลยี ดังนี้

1. การรับรู้ถึงประโยชน์จากการใช้งาน (Perceived Usefulness) หมายถึง ทศนคติของผู้ใช้บริการที่มีต่อการใช้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยตระหนักถึงคุณค่าประโยชน์ที่จะได้รับในการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน

การรับรู้ประโยชน์จากการใช้งาน เป็นปัจจัยที่กำหนดการรับรู้ในแต่ละบุคคลว่าเทคโนโลยีสารสนเทศ มีส่วนช่วยพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน และเป็นปัจจัยที่ส่งผลโดยตรงต่อความตั้งใจแสดงพฤติกรรมการใช้ด้วยการแสดงถึงระดับที่ผู้ใช้สามารถรับรู้ได้ว่าเทคโนโลยีสารสนเทศมีส่วนช่วยในการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน เป็นการรับรู้ถึงประโยชน์ที่เกิดจากการนำเทคโนโลยีมีส่วนช่วยในการปรับปรุงการใช้เดิมให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

2. การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน (perceived Ease of Use) หมายถึง มุมมองของผู้ใช้บริการในการพิจารณาการใช้เทคโนโลยี ว่ามีขั้นตอนการใช้ที่ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน สามารถศึกษาเรียนรู้วิธีการใช้งานเทคโนโลยีนั้น ๆ ได้โดยง่าย

การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับจากเทคโนโลยีสารสนเทศด้วยระดับที่ผู้ใช้เชื่อว่าไม่ต้องอาศัยความพยายามในการใช้งานเป็นรับรู้ว่าเทคโนโลยีนั้นมีความง่ายสะดวกต่อการใช้งาน เทคโนโลยีไม่ซับซ้อนไม่ต้องใช้ความพยายามในการเรียนรู้การใช้งาน



ภาพที่ 2.1 แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี TAM (Technology Acceptance Model)

ที่มา : Davis (1989)

ตัวแปรนอก (External Variable) มีอิทธิพล ต่อการรับรู้ว่ามีประโยชน์ (Perceived Usefulness) และการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of User)

ดังนั้น การรับรู้ว่ามีประโยชน์ เป็นตัวกำหนดทัศนคติการยอมรับการให้บริการ (Attitude toward Using) และความตั้งใจในการใช้งาน (Behavioral Intention) เพื่อเกิดพฤติกรรมการใช้จริง (Actual Use)

2.7 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพ

ความหมายของประสิทธิภาพ

คำว่า “ประสิทธิภาพ” เป็นคำศัพท์ที่ใช้กันอย่างกว้างขวางไม่ว่าจะเป็นวงการบริหารธุรกิจ หรือ รัฐกิจ ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525 กล่าวว่าประสิทธิภาพ หมายถึง ความสามารถที่ทำให้เกิดผลในการทำงาน อย่างไรก็ตาม ยังมีนักวิชาการอีกหลายท่านที่ได้ให้คำจำกัดความของประสิทธิภาพไว้ ดังต่อไปนี้

ทิพาวิทย์ เมฆสุวรรณ (2544) (อ้างถึงใน ปรียาพร วัฒนปัญขจร 2560: 38) ได้ให้ความหมายของคำว่าประสิทธิภาพไว้ว่า ผลิตรายและประสิทธิภาพซึ่งสามารถวัดได้หลายมิติ ได้แก่

1. มิติด้านทุนการผลิต คือ การใช้ทรัพยากรให้เกิดความคุ้มค่าที่สุด
2. มิติกระบวนการบริหาร คือ การปฏิบัติงานตามมาตรฐาน ถูกต้อง รวดเร็ว
3. มิติผลผลิต คือ การปฏิบัติงานให้เกิดคุณภาพ

สุขเนตร บุญนวม (2553) (อ้างถึงใน ปรียาพร วัฒนปัญขจร 2560: 38) สรุปคำว่าประสิทธิภาพ คือ ความพึงพอใจของบุคคลที่มีต่อคุณภาพงานนั้น ซึ่งปฏิบัติงานด้วยความพยายามอย่างดีที่สุด ภายใต้มาตรฐานที่กำหนด

ดิณ ปรัชญพฤทธิ (2555) (อ้างถึงใน จุฑารัตน์ จิตกุล 2564: 9) ได้ให้ความหมายว่าประสิทธิภาพ หมายถึง การสนับสนุนให้มีวิธีการบริหารที่ได้รับผลดีมากที่สุด โดยสิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายน้อยที่สุด นั่นคือการลดค่าใช้จ่ายทางด้านวัตถุดิบและบุคลากรลงในขณะที่พยายามเพิ่มความแม่นยำและความเร็วของการบริหารให้มากขึ้น

สัญญา สัญญาวิวัฒน์ (2554) (อ้างถึงใน จุฑารัตน์ จิตกุล 2564: 9) ได้ให้ความหมายของประสิทธิภาพไว้ว่า หมายถึงการวัดผลการทำงานขององค์กรนั้น ว่าทำงานได้ปริมาณมากน้อยแค่ไหนคุณภาพงานดีมาน้อยแค่ไหน ใช้เงิน ใช้เวลา ใช้แรงงานไปมาน้อยแค่ไหน เป็นผลดีต่อผู้รับบริการมากน้อยแค่ไหน โดยรวมความมีประสิทธิภาพ จึงหมายถึง การทำงานให้ได้ปริมาณและคุณภาพมาก องค์กรมีความสมัครสมาน สามัคคีมีสันติภาพและความสุขรวมกันเป็นผลดีต่อส่วนรวมและผู้รับบริการแต่ใช้เวลา แรงงานและงบประมาณน้อย

ศิริวิชญ์ เวชกิจ (2556) (อ้างถึงใน จุฑารัตน์ จิตกุล 2564: 9) ได้ให้ความหมายของประสิทธิภาพ (Efficiency) ว่า หมายถึง ปัจจัยที่ทำให้เกิดการปฏิบัติงานจะเกิดประสิทธิภาพได้นั้นคือ การดำเนินงาน ได้บรรลุตามเป้าหมายและเกิดประโยชน์สูงสุด โดยมีกฎระเบียบเป็นกรอบกำหนดแนวทางในการปฏิบัติ โดยมีส่วนประกอบที่เอื้ออำนวยให้งานบรรลุและเกิดประสิทธิภาพได้มากขึ้น หากงานนั้นเป็นที่สนใจต่อ ผู้ปฏิบัติและความสำเร็จของงานเป็นผลให้ผู้ปฏิบัติได้รับการยอมรับเป็นที่ไว้วางใจมากขึ้นได้รับการยกย่องจะเป็นปัจจัยเสริมกระตุ้นส่งผลให้การปฏิบัติงานในโอกาสต่อไป มีประสิทธิภาพสูงขึ้นและเกิดประสิทธิผลสูงสุดต่อองค์กร

มิลเล็ท (Millet. 1998) (อ้างถึงใน จุฑารัตน์ จตุกุล 2564: 14) ได้ให้ทรรศนะเกี่ยวกับประสิทธิภาพ (Efficiency) หมายถึง ผลการปฏิบัติงานที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่वलมนุษย และได้รับผลกำไรจากการปฏิบัติงานนั้น ซึ่งความพึงพอใจ หมายถึง ความพึงพอใจในการบริการให้กับประชาชนโดยพิจารณาจาก

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียม (Equitable Service)
2. การให้บริการอย่างรวดเร็วและทันเวลา (Timely Service)
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service)
4. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progression Service)

จากแนวคิดด้านประสิทธิภาพ จึงสรุปได้ว่า ประสิทธิภาพหมายถึงการกระทำของแต่ละบุคคลที่มีความสามารถ และความพร้อม พยายามทุ่มเทอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงานของตนอย่างคล่องแคล่ว ปฏิบัติงานให้เสร็จทันเวลา รวดเร็ว ถูกต้อง และมีคุณภาพ

2.8 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิผล

คำว่าประสิทธิผลกับประสิทธิภาพเป็นคำที่ใช้กันอย่างกว้างขวางและมักจะใช้ผิด การปฏิบัติการ (Performance) ที่ส่งผลให้เกิดปริมาณและคุณสูงสุคนั้น จะหมายถึงประสิทธิผล ซึ่งผู้บังคับบัญชาทั้งหลายปรารถนาที่ได้รับได้เห็น ประสิทธิผลของกิจกรรมก่อนสิ่งอื่นใด ทั้งนี้ เพราะแต่ละกิจกรรมหรือกิจการจะมีวัตถุประสงค์ เป้าหมาย และทิศทางเป้าหมายหลักการมีประสิทธิผล สูงมากน้อยเพียงใด เป็นสิ่งที่ผู้บังคับบัญชา ส่วนคำว่าประสิทธิภาพ (Efficiency) นั้น เนื่องมาจากทรัพยากรที่จำกัด ผู้ปฏิบัติงานจะประสบความสำเร็จ จะต้องใช้ทรัพยากรที่จำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุด และผู้บังคับบัญชามักจะต้องการเห็นความมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้วย ซึ่งประสิทธิผลและประสิทธิภาพถ้าอยู่ในลักษณะสมดุลก็จะเกิดประสิทธิผลสูงพอดีกับประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงาน แต่ถ้ามุ่งเน้นด้านประสิทธิผลมากเกินไปอาจต้องมีการจัดสรรทรัพยากรมากเกินไป และทำให้ขาดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ในทางตรงข้าม ถ้ามุ่งเน้นประสิทธิภาพมากเกินไป อาจทำให้ประสิทธิผลลดลง (วุฒิชัย จานง, 2530)

สมพงศ์ เกษมสิน (2523) (อ้างถึงใน ปรียวิศว์ ชูเชิด ,ฉัตรทอง นกเชิดชู 2559: 21) ได้อธิบายว่า ประสิทธิผล หมายถึง การพิจารณาผลของการทำงานที่สำเร็จลุล่วงตามที่คาดหวังไว้เป็นหลักและความสำเร็จของงานอย่างมีประสิทธิภาพนี้อาจเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ที่มีประสิทธิภาพ เพราะประสิทธิภาพเป็นเรื่องของการที่จะทำงานให้ได้ผลสูงสุด ส่วนประสิทธิผลเป็นเรื่องของการนำเอาผลงาน ที่สำเร็จดังที่คาดหวังไว้มาพิจารณา

ภรณ์ มหามนธ์ (2529) (อ้างถึงใน ปรียวิศว์ ชูเชิด ,ฉัตรทอง นกเชิดชู 2559: 21) ได้ให้ความหมายของประสิทธิผลคือ ตัวการที่จะเป็นเครื่องตัดสินในขั้นตอนสุดท้ายว่า การบริหารและองค์การจะประสบความสำเร็จหรือไม่เพียงใด อย่างไรก็ตามคำว่าประสิทธิผลยังความแตกต่างกัน อยู่ในความเข้าใจของนักวิชาการต่างสาขากัน สำหรับนักเศรษฐศาสตร์และนักวิเคราะห์ทางการเงิน ประสิทธิผลขององค์กรมีความหมายอย่างเดียวกันกับผลกำไรหรือผลประโยชน์จากการลงทุน สำหรับผู้จัดการฝ่ายผลิต ประสิทธิผลมักจะหมายถึงความรวมถึงคุณภาพหรือปริมาณของผลผลิตที่เป็นสินค้าหรือบริการ

ธงชัย สันติวงศ์ (2540) (อ้างถึงใน ปรียวิศว์ ชูเชิด ,ฉัตรทอง นกเชิดชู 2559: 22) มีความเห็นว่าประสิทธิผลขององค์กร จะมีขึ้นได้จะขึ้นอยู่กับเงื่อนไขที่ว่าองค์กรสามารถทำประโยชน์จากสภาพแวดล้อมจนบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ แต่สิ่งที่สำคัญที่สุดอยู่เบื้องหลังควบคู่กับประสิทธิผล คือ ความมีประสิทธิภาพ ซึ่งหมายถึงการมีสมรรถนะสูง สามารถมีระบบการทำงานที่ก่อให้เกิดผลได้สูง โดยได้ผลผลิตที่มีมูลค่าสูงกว่ามูลค่าของทรัพยากรที่ใช้ไป

โดยสรุป ประสิทธิภาพสามารถวัดได้ด้วยการนำเอาผลงานที่สำเร็จคาดหวังไว้มาพิจารณาหรือตามเป้าหมายที่องค์กรได้ตั้งไว้ อาจรวมไปถึงผลกำไร ผลประโยชน์จากการลงทุน คุณภาพหรือปริมาณของผลผลิตที่เป็นสินค้าหรือบริการซึ่งอาจจะเป็นเครื่องมือในการตัดสินใจในขั้นสุดท้ายว่า การบริหารองค์กรจะประสบความสำเร็จหรือไม่

1. การประเมินประสิทธิผล

สเตียร์ (Steers, 1997 (อ้างถึงใน ปรียวิศว์ ชูเชิด ,ฉัตรทอง นกเชิดชู 2559: 22) ได้เสนอแนวทางในการวิเคราะห์องค์กร เพื่อประเมินหาความมีประสิทธิภาพขององค์กรด้วยตัวแบบที่เรียกว่า ตัวแบบกระบวนการ (Process Model) โดยเสนอการวัดประสิทธิผลสามารถทำได้ที่ดีที่สุดด้วยการพิจารณาแนวความคิดที่สัมพันธ์กัน 3 ประการ

1.1 แนวคิดเกี่ยวกับการบรรลุเป้าหมายขององค์กรให้ได้สูงที่สุด (Goal Optimization) หมายถึงการใช้เป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ขององค์กรเป็นเครื่องวัดประสิทธิผลขององค์กรซึ่งเป็นวิธีการที่ยอมรับกันอย่างกว้างขวาง ประสิทธิภาพ หมายถึง ความสามารถขององค์กรในการได้มาและใช้ประโยชน์ทรัพยากรที่มีจำกัดและมีคุณค่าให้มีประโยชน์มากที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้ในการปฏิบัติตามเป้าหมาย ดังนั้น แทนที่จะยอมรับว่ามีข้อจำกัดอยู่หลายประการ เช่น คน เงิน เทคโนโลยี ซึ่งเป็นอุปสรรคต่อการบรรลุเป้าหมายขององค์กร ดังนั้น เมื่อยอมรับและบ่งชี้ได้ว่าอะไรคือข้อจำกัดแล้ว ก็สามารถวัดได้ว่าเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้จากทรัพยากรที่มีอยู่โดยคำนึงถึงข้อจำกัดแล้ว ก็สามารถวัดค่าได้ว่าเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้จากทรัพยากรที่มีอยู่โดยคำนึงถึงข้อจำกัดเหล่านั้นคืออะไรการใช้แนวทางวิเคราะห์ การบรรลุถึงเป้าหมายที่ได้มา ประเด็นสำคัญคือ แนวความคิดนี้ไม่เชื่อว่าการบรรลุถึงเป้าหมายสูงสุดเป็นสิ่งที่เป็นไปได้ และถ้าถึงแม้ว่าจะเป็นไปได้ก็อาจเป็นโทษต่อองค์กรและการอยู่รอดขององค์กรเป็นต้นว่าองค์กรอาจมุ่งบรรลุเป้าหมายให้ได้ ทำการผลิตให้สูงสุดจนไม่เหลือทรัพยากรเพียงพอสำหรับการวิจัยและพัฒนาผลผลิตใหม่ซึ่งก็จะมีผลกระทบทำให้การเจริญเติบโตขององค์กรในระยะยาว ตลอดจนการพัฒนาและการอยู่รอดขององค์กรอยู่ในอันตราย นอกจากนี้หากเป้าหมายของการสร้างความพึงพอใจแก่พนักงานในองค์กรได้รับการบรรลุถึงเป้าหมายสูงสุด ปัญหาเป้าหมายด้านการผลิตก็ย่อมเกิดขึ้น เช่นกัน การใช้แนวคิดด้านการบรรลุเป้าหมายให้ได้สูงสุด เป็นการยอมรับว่าเป้าหมายขององค์กรมีหลายประการและมักขัดแย้งกัน ทั้งยอมรับว่ามีข้อจำกัดหลายประการในการพยายามบรรลุถึงเป้าหมายขององค์กร ถ้ามีการประเมินประสิทธิภาพจึงเป็นไปในรูปแบบของการวิเคราะห์ว่าองค์กรสามารถบรรลุถึงเป้าหมายที่เป็นไปได้ (Feasible goals) ได้ดีเพียงใด ซึ่งเป็นแนวทางที่ใกล้เคียงกับความเป็นจริงมากกว่าการวัดประสิทธิผลจากเป้าหมายที่เป็นที่ปรารถนาสูงสุดขององค์กร

1.2 แนวความคิดด้านระบบ (System Perspective) หมายถึงการใช้แนวคิดด้านระบบ ซึ่งไม่สอดคล้องกับความคิดเรื่องเป้าหมายแล้ว ทั้งแนวความคิดด้านระบบและแนวความคิดเกี่ยวกับการบรรลุเป้าหมายขององค์กรให้ได้สูงที่สุดยังสัมพันธ์กันอีกด้วย การวิเคราะห์เป้าหมายของแนวความคิดนี้กระทำในรูปของระบบ ซึ่งหมายความว่าเป้าหมายไม่ได้อยู่ในสภาพนิ่งอยู่กับที่ แต่เปลี่ยนแปลงไปตามกาลเวลา นอกจากนี้การบรรลุถึงเป้าหมายระยะสั้นก็คือ ตัวป้อนใหม่ที่จะเข้าไปมีส่วนในการบรรลุเป้าหมายต่อไป ความเป็นวงจรของเป้าหมายขององค์กรดังกล่าวแสดงให้เห็นถึงความเป็นระบบขององค์กร

1.3 การเน้นเรื่องพฤติกรรม (Behavior Emphasis) แนวความคิดการบรรลุถึงเป้าหมายขององค์กรให้ได้สูงสุด เน้นบทบาทของพฤติกรรมของบุคคลในองค์กรที่มีต่อความสำเร็จขององค์กรในระยะยาว หรืออีกนัยหนึ่งคือ การยอมรับว่าเป็นเป้าหมายขององค์กรจะสามารถบรรลุได้ก็โดยอาศัยพฤติกรรมของสมาชิกในองค์กร

2.9 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จิฎาดา แก้วแทน (2557) ศึกษา เรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ ผ่านอุปกรณ์สมาร์ตโฟน : กรณีศึกษา ในพื้นที่กรุงเทพมหานครและปทุมธานี พบว่า การยอมรับในการใช้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่านระบบอุปกรณ์สมาร์ตโฟน กลุ่มตัวอย่าง ผู้เคยใช้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่านสมาร์ตโฟน จากผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านทัศนคติ ด้านความเชื่อมั่นในออนไลน์ และด้านการรับรู้ความเสี่ยงมีผลต่อการยอมรับการใช้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ ปัจจัยด้านทัศนคติเป็นปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับมากที่สุด รองลงมาความเชื่อมั่นในออนไลน์ และการรับรู้ความเสี่ยง โดยทัศนคติมีผลมาจากความเชื่อของบุคคล เป็นจุดเริ่มต้นของการกระทำพฤติกรรมต่าง ๆ ผู้บริโภคเชื่อว่าการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์เป็นวิธีการที่ทันสมัย ปัจจัยด้านความเชื่อมั่นในออนไลน์ ผู้บริโภคเชื่อมั่นว่า ธนาคาร ผู้ให้บริการสามารถดูแลขั้นตอนการให้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ ได้ถูกต้อง แม่นยำ สามารถเก็บความลับของลูกค้า มีระบบป้องกันความปลอดภัย ปัจจัยด้านการรับรู้ความเสี่ยง ผู้บริโภคเชื่อว่าการชำระเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อป้องกันความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นได้โดยควรเปลี่ยนรหัสผ่านทุก ๆ 3 เดือน

วิไลพร วงษ์อัยรา (2563) ศึกษา เรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้บริการชำระเงินกองทุนประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ของสำนักงานประกันสังคม จากการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้งานระบบการให้บริการชำระเงินของบุคลากรสำนักงานประกันสังคม ผู้วิจัยพบว่าการรับรู้ประโยชน์จากการใช้งานระบบให้บริการชำระเงิน ที่มีความสัมพันธ์และอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้งานผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) มากที่สุด ได้แก่ ด้านประหยัดเวลาได้มากกว่าการชำระเงิน ณ สำนักงานประกันสังคม และเคาน์เตอร์ธนาคาร และพบว่าการรับรู้ความง่ายต่อการใช้งานระบบการให้บริการชำระเงิน ที่มีความสัมพันธ์และอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้งานระบบให้บริการชำระผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) มากที่สุด ได้แก่ ด้านตอบสนองการ

ทำงานได้เป็นอย่างดี การที่ผู้บริโภคจะยอมรับต่อเทคโนโลยีต้องมีผลมาจากเทคโนโลยีที่มีการออกแบบ มาเพื่อผู้ใช้งานโดยตรง และต้องมีความง่าย จะนำไปสู่พฤติกรรมที่มีต่อการบริการ

ชญาน์พัทธ์ จงทวี (2558) ศึกษา เรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ Mobile Banking ในเขตกรุงเทพมหานคร จากการวิเคราะห์ พบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ Mobile Banking ในเขตกรุงเทพฯ มี 3 ปัจจัย โดยเรียงลำดับตามความพึงพอใจในการใช้บริการจากมากไปน้อย ดังนี้ ปัจจัยด้านการอำนวยความสะดวก เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ มากที่สุด แสดงให้เห็นว่าการใช้ Mobile Banking สามารถช่วยประหยัดเวลาในการทำธุรกรรมทางการเงิน ไม่ต้องเดินทางไปทำธุรกรรมทางการเงินที่สาขาธนาคาร และ Mobile Banking สามารถเข้าถึงได้ทุกที่และ ทุกเวลา เป็นการอำนวยความสะดวกในการทำธุรกรรมทางการเงินให้กับผู้รับบริการได้ค่อนข้างมาก ปัจจัยด้านการรับรู้ประโยชน์และความง่ายของการใช้งาน เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ เป็นอันดับที่ 2 ในการทำธุรกรรมทางการเงินผ่าน Mobile Banking ที่ดีกว่าและง่ายกว่า เมื่อเปรียบเทียบกับ ATM และ Internet Banking การใช้งานและการหาข้อมูลใน Mobile Banking ที่ง่าย และภาษาที่ใช้ง่ายต่อการเข้าใจและการใช้งาน และปัจจัยด้านความปลอดภัย เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ เป็นลำดับสุดท้าย โดยธนาคารจะจัดเก็บข้อมูลการทำธุรกรรมทางการเงินผ่าน Mobile Banking ไว้อย่างปลอดภัย และหากเกิดความสูญเสียจากการใช้งาน ธนาคารจะมีการชดเชยความสูญเสียอันเนื่องมาจากความปลอดภัย ของระบบ อีกทั้งบุคคลที่ 3 จะไม่สามารถเข้าถึงข้อมูลก่อนที่จะอนุญาตและสามารถเช็ครายละเอียดการทำธุรกรรมย้อนหลังผ่าน Mobile Banking ได้ตลอดเวลา

ชลธิชา ศรีแสง (2555) ศึกษา เรื่องการยอมรับการใช้งานของระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์กรณีศึกษาธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) เป็นการวิจัยเชิงสำรวจเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ โดยทำการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นกลุ่มลูกค้าในเขตกรุงเทพฯ ที่ใช้บริการระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารในปัจจุบัน จำนวน 400 คน จากการศึกษาพบว่า การรับรู้ถึงประโยชน์ของระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ การรับรู้ถึงการใช้งานง่ายของระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ การรับรู้ความเสี่ยงและความไว้วางใจในระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ มีความสัมพันธ์ในแง่บวกต่อความตั้งใจที่จะนำระบบมาใช้ ส่วนการรับรู้ถึงการใช้งานง่าย การรับรู้ความเสี่ยง และความไว้วางใจในระบบ ของระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ มีความสัมพันธ์ในแง่บวกต่อการรับรู้ถึงประโยชน์ของระบบ และด้านความไว้วางใจในระบบไม่มีผลกระทบในแง่ลบต่อการรับรู้ความเสี่ยง

อัญญา สายสนั่น ณ อยุธยา (2558) ศึกษาเรื่องการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารออนไลน์ของประชากร ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล พบว่า ปัจจัยด้านทัศนคติ ด้านความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับบริการของธนาคาร ด้านความเชื่อถือและความไว้วางใจในบริการของธนาคาร ปัจจัยด้านพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ต ด้านประสบการณ์ใช้บริการ ด้านประเภทการบริการที่ใช้ผ่านธนาคารออนไลน์ ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการธนาคารออนไลน์

ชนาธิป อ่อนหวาน (2553) ศึกษาเรื่องความรู้ความเข้าใจและทัศนคติที่มีผลต่อแนวโน้มพฤติกรรมการซื้อสินค้าที่มีฉลากคาร์บอนของผู้บริโภค ในเขตกรุงเทพมหานคร จากการวิเคราะห์ความรู้ความเข้าใจ ในสินค้าฉลากคาร์บอนของผู้บริโภค จากกลุ่มตัวอย่าง 420 คน พบว่าส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจในระดับปานกลาง ร้อยละ 72.9 รองลงมา มีความรู้ความเข้าใจมาก ร้อยละ 22.9 และผู้ที่มีความรู้ความเข้าใจในระดับน้อย ร้อยละ 4.2 จากการวิเคราะห์พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีความรู้ความเข้าใจในฉลากคาร์บอนในระดับน้อย จะมีแนวโน้มในการเลือกซื้อสินค้าที่มีฉลากคาร์บอน และมีแนวโน้มในการแนะนำผู้อื่นให้ซื้อสินค้าที่มีฉลากคาร์บอนน้อยกว่าผู้ที่มีความรู้ความเข้าใจในระดับปานกลางและมาก เนื่องจากพอที่จะมีความรู้ความเข้าใจ ในฉลากคาร์บอน จะสามารถมองเห็นถึงประโยชน์ที่ได้รับ จึงมีแนวโน้มที่จะเลือกซื้อสินค้ามากกว่าผู้ที่มีความรู้ความเข้าใจน้อย

ปริยาพร วัฒนปัญญาขจร (2560) ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการจ่ายเงินของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ของกองคลัง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความรู้ความเข้าใจในระบบการจ่ายเงินแบบ e-Payment โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ด้านการรับรู้ความเสี่ยง กลุ่มตัวอย่างมีระดับประสบการณ์โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีระดับมากที่สุดคือ ความเสี่ยงด้านการเงิน ได้แก่การตรวจสอบเอกสารหลักฐานก่อนดำเนินการขอเบิกเงิน ด้านการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีระดับมากที่สุดคือ การรับรู้ถึงความสะดวกในการใช้ โดยคำตอบที่มีระดับมากที่สุดคือ ระบบ e-payment ช่วยได้รับเงินจากมหาวิทยาลัยฯ ได้ง่ายขึ้น ความคิดเห็นเกี่ยวกับการประเมินหลังการใช้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อที่ให้ผลในระดับที่มากที่สุด คือความพึงพอใจต่อการใช้บริการ กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการจ่ายเงินของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีระดับมากที่สุดคือ ความประหยัดค่าใช้จ่าย โดยคำตอบที่มีระดับมากที่สุดคือ ช่วยประหยัดค่าใช้จ่าย เช่น ค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปธนาคาร ค่าธรรมเนียมเช็ค

สุชาติ สุนทรินทร์ (2550) ได้ศึกษาเรื่องการยอมรับนวัตกรรมการใช้ระบบทรัพยากรองค์กรกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 1 (ภาคใต้) จังหวัดเพชรบุรี พบว่า 1) การยอมรับนวัตกรรมการใช้ระบบ ERP ของพนักงานและประสิทธิผลของการนำนวัตกรรมระบบ ERP มาใช้ในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 1 (ภาคใต้) จังหวัดเพชรบุรีอยู่ในระดับปานกลาง 2) ปัจจัยด้านคุณลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานสัมพันธ์กับประสิทธิผลของการนำนวัตกรรม ERP มาใช้ในการปฏิบัติงานของพนักงานมีความสัมพันธ์กับปัจจัยในด้านอายุการทำงาน ประสบการณ์ทำงานในการใช้คอมพิวเตอร์ในการทำงาน วุฒิการศึกษา ตำแหน่ง และแผนกที่พนักงานสังกัด ส่วนปัจจัยด้านระบบ คุณลักษณะส่วนบุคคลที่ไม่สัมพันธ์กับการยอมรับนวัตกรรมการใช้ระบบ ERP ของพนักงาน คือ อายุทำงานและประสบการณ์ในการใช้คอมพิวเตอร์ในการทำงานของพนักงาน 3) ความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิผลในการปฏิบัติงานและการยอมรับนวัตกรรมมาใช้ระบบบริหารทรัพยากรของพนักงาน

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 1 (ภาคใต้) จังหวัดเพชรบุรี มีความสัมพันธ์กันทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับนัยสำคัญ .05 ปัจจัยย่อยของตัวแปรทั้งสองที่มีความสัมพันธ์กันสูงสุด คือ ปัจจัยด้านนโยบาย การบริหารและปัจจัยด้านความสามารถในการเข้าถึงของนวัตกรรมของพนักงาน และตามด้วยความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านความพึงพอใจในงานด้านความสามารถในการเข้าถึงของนวัตกรรมของพนักงาน

บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษา เรื่อง ศึกษาการรับรู้ของบุคลากรส่วนกลาง ในการได้รับเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ของกองคลัง กรมอนามัย เป็นการศึกษาเพื่อพัฒนางานด้านการจ่ายเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-payment) ของกองคลัง ให้มีคุณภาพมากขึ้นโดยทำการสำรวจการรับรู้ของบุคลากร ที่มีต่อระบบการจ่ายเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e – Payment) ของกองคลัง กรมอนามัย การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้วิธีสำรวจ (Survey) รวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลและประมวลผลจากโปรแกรมสำเร็จรูป โดยได้ทำการศึกษาตามขั้นตอนต่าง ๆ ดังนี้

- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา
- 3.2 ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา
- 3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา
- 3.4 การสร้างเครื่องมือ
- 3.5 การเก็บและรวบรวมข้อมูล
- 3.6 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นบุคลากรส่วนกลางของกรมอนามัย ที่มีประสบการณ์ทำงานตั้งแต่ 1 ปีขึ้นไป ประกอบด้วย ข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ และบุคคลภายนอก (จ้างเหมาบริการ) จำนวน 983 คน (ข้อมูลจากกองการเจ้าหน้าที่ กรมอนามัย)

ประชากรกลุ่มตัวอย่าง คือบุคลากรในส่วนกลางกรมอนามัย ที่เป็นผู้ใช้บริการในการรับเงินผ่านระบบ e-Payment มีอายุต่ำกว่า 25 ปี จนถึงอายุมากกว่า 45 ปี ซึ่งมีการรวบรวมข้อมูลโดยพิจารณาจากปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ตำแหน่ง ประสบการณ์ทำงาน และสายงาน รวมจำนวน 278 ราย

3.2 ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

3.2.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) ได้แก่ ปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล ประกอบด้วย

1. เพศ
2. อายุ
3. ตำแหน่ง
4. ประสบการณ์ทำงาน
5. สายงาน

3.2.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variable) ได้แก่

3.2.2.1 ความรู้ความเข้าใจในระบบการจ่ายเงินแบบ e-Payment

3.2.2.2 การรับรู้ความเสี่ยง ได้แก่ ด้านการเงิน ด้านประสิทธิภาพ และด้านความปลอดภัย

3.2.2.3 การรับรู้ด้านการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้แก่ ความรวดเร็วปลอดภัย และง่ายในการตรวจสอบ และมีความสะดวกในการใช้งาน

3.2.2.4 ประสิทธิภาพในการจ่ายเงินของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่ การรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับ ความประหยัดค่าใช้จ่าย ความรวดเร็ว และความโปร่งใส รวมถึงผลลัพธ์ในเชิงประสิทธิผลคือการได้รับเงินจำนวนถูกต้อง และระยะเวลาที่ได้รับเงินตรงตามกำหนด

3.2.2.5 การประเมินความพึงพอใจภายหลังการใช้บริการ

การศึกษานี้ เป็นการศึกษาเชิงสำรวจการเก็บและรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บและรวบรวมข้อมูล แบบสอบถามในการศึกษานี้ ผู้ศึกษาได้สร้างขึ้นตามกระบวนการการสร้างเครื่องมือสำหรับงานวิจัยทางด้านสังคมศาสตร์ประเภทวัดทัศนคติหรือความเห็น กำหนดเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับตามแบบของลิเคิร์ต (Likert's Scales)

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษานี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ประเภทปลายปิด (Closed-ended question) และประเภทปลายเปิด (Open-ended question) โดยมีขั้นตอนการสร้างเครื่องมือดังนี้

1. ศึกษาค้นคว้าเอกสาร แนวคิด ทฤษฎี และกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องกับระบบการจ่ายเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) และปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

2. ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถาม ที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลจากเอกสารและกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องเพื่อกำหนดขอบข่ายในการสร้างเครื่องมือให้มีความสอดคล้องกับกรอบแนวคิด ของงานวิจัย

3. ร่างแบบสอบถาม ตรวจสอบ แก้ไข เพื่อให้ได้แบบสอบถามที่ครอบคลุมเนื้อหา และนำไปใช้เก็บข้อมูลจากกลุ่มเป้าหมายต่อไป

โดยใช้เครื่องมือประเภทมาตราประมาณค่า (Rating Scale) ในการวัดระดับความสำคัญในการวิเคราะห์ระดับความเห็นหรือพฤติกรรมซึ่งสามารถแบ่งระดับความคิดเห็นออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

คะแนน 5 = เห็นด้วยมากที่สุด

คะแนน 4 = เห็นด้วยมาก

คะแนน 3 = เห็นด้วยปานกลาง

คะแนน 2 = เห็นด้วยน้อย

คะแนน 1 = เห็นด้วยน้อยที่สุด

สำหรับหลักเกณฑ์การประเมินผลข้อมูลจากแบบสอบถามได้กำหนดเกณฑ์การแปลความหมายโดยแบ่งช่วงคะแนนจากระดับชั้นซึ่งมีสูตรดังนี้

$$\text{ความกว้างของแต่ละอันตรภาคชั้น (พิสัย)} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนอันตรภาคชั้น}} = \frac{5-1}{5} = 0.8$$

ดังนั้น เกณฑ์การแปลผล สามารถกำหนดได้ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 4.21 - 5.00 = เห็นด้วยมากที่สุด

คะแนนเฉลี่ย 3.41 - 4.20 = เห็นด้วยมาก

คะแนนเฉลี่ย 2.61 - 3.40 = เห็นด้วยปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 1.81 - 2.60 = เห็นด้วยน้อย

คะแนนเฉลี่ย 1.00 - 1.80 = เห็นด้วยน้อยที่สุด

3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้ได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีส่งแบบสอบถามผ่านทาง Google Form โดยให้เจ้าหน้าที่ส่วนกลางซึ่งเป็นผู้ให้บริการที่ได้รับเงินผ่านระบบ e-Payment จากกองคลัง กรมอนามัย เป็นผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจัดทำหนังสือขอความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถาม ถึงหน่วยงานส่วนกลางในสังกัดกรมอนามัยผ่านระบบออนไลน์ <http://forms.gle/V&yE๒Bfe๗cghGerL๖> และ QR Code

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์

ผู้ศึกษานำข้อมูลมาประมวลผลและวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป โดยใช้วิธีทางสถิติที่นำมาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. ปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคลผู้ศึกษาวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เพื่อใช้ในการบรรยายลักษณะข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง วิเคราะห์โดยใช้ค่าร้อยละ (Percentage)

2. ศึกษาระดับความรู้ ความเข้าใจของบุคลากรส่วนกลาง ในการได้รับเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ของกองคลัง กรมอนามัย จากกลุ่มตัวอย่าง วิเคราะห์โดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3. ศึกษาระดับประสิทธิผล ในการได้รับเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ของกองคลัง กรมอนามัย ของกลุ่มตัวอย่าง วิเคราะห์โดยใช้ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

4. ทดสอบความแตกต่างระดับความรู้ ความเข้าใจของบุคลากรส่วนกลาง ในการได้รับเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ของกองคลัง กรมอนามัยระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล โดยใช้ t-test ในการเปรียบเทียบคุณลักษณะของประชากร การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One Way ANOVA) สถิติทดสอบเอฟ (F-test) ทดสอบค่าความแตกต่างระหว่างกลุ่มของคะแนนค่าเฉลี่ยด้วยวิธี LSD

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์การศึกษาการรับรู้ของบุคลากรส่วนกลาง ในการได้รับเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ของกองคลัง กรมอนามัย ซึ่งผู้ศึกษาได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างครั้งนี้จำนวน 278 ราย ผลการวิเคราะห์ แบ่งเป็นดังนี้

- 4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- 4.2 ข้อมูลด้านความรู้ความเข้าใจการจ่ายเงินผ่านระบบ e-Payment
- 4.3 ข้อมูลด้านการรับรู้ความเสี่ยง
- 4.4 ข้อมูลด้านการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ
- 4.5 ข้อมูลด้านประสิทธิภาพการจ่ายเงินของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์
- 4.6 ข้อมูลการประเมินภายหลังการใช้บริการ การจ่ายเงินจากระบบ e-Payment

4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ในการดำเนินการศึกษา ได้มีการรวบรวมข้อมูลผู้ที่เกี่ยวข้องกับระบบการจ่ายเงินของกรมอนามัยในส่วนกลาง จากข้อมูลแบบสอบถามที่จัดเก็บได้ จำนวน 278 ราย โดยแบ่งตามปัจจัยบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ตำแหน่ง ประสบการณ์ทำงาน และสายงาน การวิเคราะห์ในเบื้องต้นจะเป็นการอธิบายลักษณะของผู้ตอบแบบสอบถาม ดังนี้

ตารางที่ 4.1 แสดงปัจจัยเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ	ความถี่	ร้อยละ	ร้อยละสะสม
ชาย	54	19.4	19.4
หญิง	224	80.6	100.0
รวม	278	100.0	

ในการรวบรวมข้อมูลจำนวน 278 ราย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชายจำนวน 54 ราย คิดเป็นร้อยละ 19.4 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด และเพศหญิงจำนวน 224 ราย คิดเป็นร้อยละ 80.6 ของจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

ตารางที่ 4.2 แสดงปัจจัยอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม

อายุ		ความถี่	ร้อยละ	ร้อยละสะสม
ช่วงอายุ	ต่ำกว่า 25 ปี	8	2.9	2.9
	25-30 ปี	62	22.3	25.2
	31-35 ปี	54	19.4	44.6
	36-40 ปี	38	13.7	58.3
	41-45 ปี	32	11.5	69.8
	มากกว่า 45 ปี	84	30.2	100.0
	รวม	278	100.0	

สำหรับช่วงอายุของผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งมีการแบ่งออกเป็น 6 ช่วงอายุ ได้แก่ ช่วงอายุต่ำกว่า 25 ปี ช่วงอายุระหว่าง 25-30 ปี ช่วงอายุระหว่าง 31-35 ปี ช่วงอายุระหว่าง 36-40 ปี ช่วงอายุระหว่าง 41-45 ปี ช่วงอายุมากกว่า 45 ดังรายละเอียดตารางที่ 4.2 โดยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 84 ราย คิดเป็นร้อยละ 30.2 มีอายุมากกว่า 45 ปี ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 62 ราย หรือร้อยละ 22.3 อยู่ในช่วงอายุระหว่าง 25-30 ปี ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 54 ราย หรือร้อยละ 19.4 อยู่ในช่วงอายุระหว่าง 31-35 ปี โดยจากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 278 ราย พบว่า มีอายุน้อยกว่า 25 ปีจำนวน 8 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 2.9 ซึ่งเป็นจำนวนประชากรที่น้อยที่สุดในจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.3 แสดงปัจจัยตำแหน่งของผู้ตอบแบบสอบถาม

		ความถี่	ร้อยละ	ร้อยละสะสม
ตำแหน่ง	ข้าราชการ	157	56.5	56.5
	พนักงานราชการ	69	24.8	81.3
	ลูกจ้างประจำ	29	10.4	91.7
	บุคคลภายนอก (จ้างเหมาบริการ)	23	8.3	100.0
	รวม	278	100.0	

ในส่วนของปัจจัยตำแหน่งงานของผู้ตอบแบบสอบถาม จะพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 157 ราย คิดเป็นร้อยละ 56.5 มีตำแหน่งเป็นข้าราชการ ซึ่งเป็นกลุ่มที่ตอบแบบสอบถามมากที่สุด ในขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 69 ราย คิดเป็นร้อยละ 24.8 ของผู้ตอบแบบสอบถามมีตำแหน่งเป็นพนักงานราชการ ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 29 ราย คิดเป็นร้อยละ 10.4 ของผู้ตอบแบบสอบถาม มีตำแหน่งลูกจ้างประจำ และกลุ่มสุดท้ายคือบุคคลภายนอก(จ้างเหมาบริการ) มีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 23 ราย คิดเป็นร้อยละ 8.3 ของจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด โดยมีรายละเอียดตามตารางที่ 4.3

ตารางที่ 4.4 แสดงปัจจัยประสพการณ์ทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ประสพการณ์ทำงาน	ความถี่	ร้อยละ	ร้อยละสะสม
1-3 ปี	82	29.5	29.5
4-6 ปี	48	17.3	46.8
7-9 ปี	25	9.0	55.8
10 ปีขึ้นไป	123	44.2	100.0
รวม	278	100.0	

สำหรับปัจจัยประสพการณ์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งพิจารณาช่วงเวลาในการทำงาน 4 กลุ่ม ได้แก่ ช่วงเวลา 1-3 ปี ช่วงเวลา 4-6 ปี ช่วงเวลา 7-9 ปี และช่วงเวลา 10 ปีขึ้นไป โดยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 82 ราย คิดเป็นร้อยละ 29.5 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดอยู่ในช่วง 1-3 ปี ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 48 ราย คิดเป็นร้อยละ 17.3 ของจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ระหว่าง 4-6 ปี ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 25 ราย คิดเป็นร้อยละ 9.0 อยู่ระหว่าง 7-9 ปี และผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 123 ราย คิดเป็นร้อยละ 44.2 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดมีประสพการณ์ 10 ปีขึ้นไป

ตารางที่ 4.5 แสดงปัจจัยสายงานของผู้ตอบแบบสอบถาม

สายงาน	ความถี่	ร้อยละ	ร้อยละสะสม
สายวิชาการ	109	39.2	39.2
สายสนับสนุน	169	60.8	100.0
รวม	278	100.0	

ปัจจัยสุดท้ายที่นำมาพิจารณาคือ ส่วนงานของผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งประกอบด้วยบุคลากรสายวิชาการ และบุคลากรสายสนับสนุน ซึ่งพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นสายวิชาการ จำนวน 109 ราย คิดเป็นร้อยละ 39.2 และที่เหลือเป็นสายสนับสนุน จำนวน 169 ราย คิดเป็นร้อยละ 60.8

จากข้อมูลปัจจัยเฉพาะบุคคลจะถูกนำไปทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร โดยใช้วิธีการไคสแควร์ในการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรเชิงกลุ่ม โดยจะอธิบายเชิงพรรณนา (Descriptive) สำหรับความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มของตัวแปร เพื่อนำไปสู่การวิเคราะห์ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลของการใช้ระบบ e-Payment

4.2 ข้อมูลด้านความรู้ความเข้าใจในระบบจ่ายเงินแบบ e-Payment

ในการทดสอบความรู้ความเข้าใจต่อระบบ e-Payment ซึ่งแบ่งออกเป็นความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบการจ่ายเงินผ่าน e - Payment และความเข้าใจเกี่ยวกับหลักเกณฑ์/เงื่อนไขของผู้มีสิทธิรับเงินจากระบบการจ่ายเงินแบบ e-Payment ดังแสดงตามตารางที่ 4.6

ตารางที่ 4.6 ค่าคะแนนต่ำสุดและสูงสุด ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านคุณลักษณะของความรู้ความเข้าใจในระบบจ่ายเงินแบบ e-Payment

ด้านความรู้ ความเข้าใจ	จำนวน	คะแนนต่ำสุด	คะแนนสูงสุด	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน SD	ความหมาย
1.1 ท่านทราบและรับรู้เกี่ยวกับระบบการจ่ายเงินผ่าน e-Payment	278	1	5	2.82	1.052	ปานกลาง
1.2 ท่านมีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับหลักเกณฑ์ / เงื่อนไข ของผู้มีสิทธิรับเงินจากระบบการจ่ายเงินแบบ e-Payment	278	1	5	2.78	1.053	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.6 จะพบว่าในเรื่องของความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบการจ่ายเงินผ่าน e-Payment มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.82 และความเข้าใจเกี่ยวกับหลักเกณฑ์/เงื่อนไข ของผู้มีสิทธิรับเงินจากระบบการจ่ายเงินแบบ e-Payment มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.78 ซึ่งทั้ง 2 หัวข้อ มีความรู้ความเข้าใจอยู่ในระดับปานกลางเท่านั้น

ตารางที่ 4.7 ค่าคะแนนต่ำสุดและสูงสุด ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านความรู้ความเข้าใจต่อระบบจ่ายเงินแบบ e-Payment ภาพรวม

ภาพรวม	จำนวน	คะแนนต่ำสุด	คะแนนสูงสุด	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน SD	ความหมาย
ความรู้ความเข้าใจต่อระบบจ่ายเงินแบบ e-Payment	278	1.00	5.00	2.80	1.00821	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.7 พบว่า โดยรวมแล้วความรู้ความเข้าใจต่อระบบจ่ายเงินแบบ e-Payment มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.80 ซึ่งอยู่ในระดับปานกลางเท่านั้น

4.2.1 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล กับความรู้ ความเข้าใจในระบบการจ่ายเงินผ่านระบบ e-Payment

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ในส่วนนี้เป็นการศึกษาความสัมพันธ์จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล เพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัย โดยใช้สถิติวิเคราะห์ T-Test จำแนกตามเพศ และสายงาน ส่วนการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) จำแนกตาม อายุ ตำแหน่ง และประสบการณ์ทำงาน กับระดับความรู้ ความเข้าใจของบุคลากรส่วนกลาง ในการได้รับเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ของกองคลัง กรมอนามัย ผลการวิเคราะห์ข้อมูลมีดังนี้

4.2.1.1 การศึกษาความสัมพันธ์ของระดับการรับรู้ด้านความรู้ความเข้าใจในระบบการจ่ายเงินแบบ e-Payment โดยจำแนกตามเพศ

กำหนดให้ H_0 = เพศที่แตกต่างกันมีผลการรับรู้ด้านความรู้ความเข้าใจในระบบจ่ายเงินแบบ e-Payment ไม่แตกต่างกัน

กำหนดให้ H_1 = เพศที่แตกต่างกันมีผลการรับรู้ด้านความรู้ความเข้าใจในระบบจ่ายเงินแบบ e-Payment แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.8 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของระดับการรับรู้ด้านความรู้ความเข้าใจในระบบจ่ายเงินแบบ e-Payment โดยจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน SD	Std. Error ค่าเฉลี่ย	Sig.
ชาย	54	2.6389	1.03894	0.14138	0.444
หญิง	224	2.8438	0.99895	0.06675	

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ผลจากตารางที่ 4.8 การวิเคราะห์โดยการแบ่งกลุ่มด้านเพศออกเป็นเพศชายและเพศหญิง ด้วยวิธี Independent Samples ค่าสถิติ T-Test ได้ค่า Sig. มีค่าเท่ากับ 0.444 ซึ่งโดยรวมมีค่ามากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐาน H_0 และปฏิเสธสมมติฐาน H_1 แสดงว่าเพศที่แตกต่างกัน มีผลการรับรู้ด้านความรู้ความเข้าใจในระบบจ่ายเงินแบบ e-Payment ไม่แตกต่างกัน

4.2.1.2 การศึกษาความสัมพันธ์ของระดับการรับรู้ด้านความรู้ความเข้าใจในระบบการจ่ายเงินแบบ e-Payment โดยจำแนกตามอายุ

กำหนดให้ H_0 = ช่วงอายุที่แตกต่างกันมีผลต่อการรับรู้ด้านความรู้ความเข้าใจในระบบจ่ายเงินแบบ e-Payment ไม่แตกต่างกัน

กำหนดให้ H_1 = ช่วงอายุที่แตกต่างกันมีผลต่อการรับรู้ด้านความรู้ความเข้าใจในระบบจ่ายเงินแบบ e-Payment แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.9 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความแตกต่างของระดับการรับรู้ด้านความรู้ความเข้าใจในระบบการจ่ายเงินแบบ e-Payment โดยจำแนกตามอายุ

ช่วงอายุ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน SD	Std. Error	95% Confidence Interval for ค่าเฉลี่ย		คะแนน ต่ำสุด	คะแนน สูงสุด
					Lower	Upper		
ต่ำกว่า 25 ปี	8	2.3125	0.75297	0.26622	1.6830	2.9420	1.00	3.50
25-30 ปี	62	2.7984	0.88919	0.11293	2.5726	3.0242	1.00	5.00
31-35 ปี	54	3.0000	1.11169	0.15128	2.6966	3.3034	1.00	5.00
36-40 ปี	38	2.7500	0.79483	0.12894	2.4887	3.0113	1.00	4.50
41-45 ปี	32	2.6094	0.98974	0.17496	2.2525	2.9662	1.00	5.00
มากกว่า 45 ปี	84	2.8274	1.12339	0.12257	2.5836	3.0712	1.00	5.00
รวม	278	2.8040	1.00821	0.06047	2.6849	2.9230	1.00	5.00

ตารางที่ 4.10 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบผลต่างของค่าเฉลี่ยความแตกต่างระหว่างกลุ่มของระดับการรับรู้ด้านความรู้ความเข้าใจในระบบจ่ายเงินแบบ e-Payment โดยจำแนกตามอายุ

แหล่งความ แปรปรวน	Sum of Squares	df	ค่าเฉลี่ย Square	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	5.378	5	1.076	1.059	0.383
ภายในกลุ่ม	276.188	272	1.015		
รวม	281.566	277			

ตารางที่ 4.11 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างกลุ่มของระดับการรับรู้ด้านความรู้ความเข้าใจในระบบจ่ายเงินแบบ e-Payment โดยจำแนกตามอายุ ด้วยวิธีของ LSD

ช่วงอายุ (ตั้งต้น)	ช่วงอายุ (เปรียบเทียบ)	ผลต่างค่าเฉลี่ย Difference	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
					Lower	Upper
ต่ำกว่า 25 ปี	25-30 ปี	-0.4859	0.37855	0.200	-1.2312	0.2594
	31-35 ปี	-0.6875	0.38174	0.073	-1.439	0.0640
	36-40 ปี	-0.4375	0.39198	0.265	-1.2092	0.3342
	41-45 ปี	-0.2969	0.39832	0.457	-1.081	0.4873

ช่วงอายุ (ตั้งต้น)	ช่วงอายุ (เปรียบเทียบ)	ผลต่างค่าเฉลี่ย Difference	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
					Lower	Upper
ต่ำกว่า 25 ปี	มากกว่า 45 ปี	-0.5149	0.37284	0.168	-1.2489	0.2191
25-30 ปี	ต่ำกว่า 25 ปี	0.48589	0.37855	0.200	-0.2594	1.2312
	31-35 ปี	-0.20160	0.18757	0.283	-0.5709	0.1677
	36-40 ปี	0.04839	0.2076	0.816	-0.3603	0.4571
	41-45 ปี	0.18901	0.21934	0.390	-0.2428	0.6208
	มากกว่า 45 ปี	-0.0290	0.16872	0.864	-0.3612	0.3032
31-35 ปี	ต่ำกว่า 25 ปี	0.6875	0.38174	0.073	-0.0640	1.4390
	25-30 ปี	0.20161	0.18757	0.283	-0.1677	0.5709
	36-40 ปี	0.2500	0.21336	0.242	-0.1701	0.6701
	41-45 ปี	0.39063	0.2248	0.083	-0.0519	0.8332
	มากกว่า 45 ปี	0.17262	0.17576	0.327	-0.1734	0.5186
36-40 ปี	ต่ำกว่า 25 ปี	0.4375	0.39198	0.265	-0.3342	1.2092
	25-30 ปี	-0.0484	0.2076	0.816	-0.4571	0.3603
	31-35 ปี	-0.2500	0.21336	0.242	-0.6701	0.1701
	41-45 ปี	0.14063	0.24177	0.561	-0.3354	0.6166
	มากกว่า 45 ปี	-0.0774	0.1970	0.695	-0.4652	0.3105
41-45 ปี	ต่ำกว่า 25 ปี	0.29688	0.39832	0.457	-0.4873	1.081
	25-30 ปี	-0.1890	0.21934	0.39	-0.6208	0.2428
	31-35 ปี	-0.3906	0.2248	0.083	-0.8332	0.0519
	36-40 ปี	-0.1406	0.24177	0.561	-0.6166	0.3354
	มากกว่า 45 ปี	-0.2180	0.20933	0.299	-0.6301	0.1941
มากกว่า 45 ปี	ต่ำกว่า 25 ปี	0.51488	0.37284	0.168	-0.2191	1.2489
	25-30 ปี	0.02899	0.16872	0.864	-0.3032	0.3612
	31-35 ปี	-0.1726	0.17576	0.327	-0.5186	0.1734
	36-40 ปี	0.07738	0.1970	0.695	-0.3105	0.4652
	41-45 ปี	0.21801	0.20933	0.299	-0.1941	0.6301

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 4.9 - 4.11 การวิเคราะห์โดยการแบ่งกลุ่มด้านช่วงอายุที่ส่งผลต่อการรับรู้ความรู้ด้านความเข้าใจในระบบจ่ายเงินแบบ e-Payment ด้วย One-Way ANOVA ค่าสถิติ F-Test ได้ค่า Sig เท่ากับ 0.383 ซึ่งโดยรวมมีค่ามากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐาน H_0 และปฏิเสธสมมติฐาน H_1 แสดงว่า ช่วงอายุที่แตกต่างกันมีผลการรับรู้ความเข้าใจในระบบจ่ายเงินแบบ e-Payment ไม่แตกต่างกัน

4.2.1.3 การศึกษาความสัมพันธ์ของระดับการรับรู้ด้านความรู้ความเข้าใจในระบบการจ่ายเงินแบบ e-Payment โดยจำแนกตามตำแหน่ง

กำหนดให้ H_0 = ตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีผลต่อการรับรู้ด้านความรู้ความเข้าใจในระบบจ่ายเงินแบบ e-Payment ไม่แตกต่างกัน

กำหนดให้ H_1 = ตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีผลต่อการรับรู้ด้านความรู้ความเข้าใจในระบบจ่ายเงินแบบ e-Payment แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.12 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความแตกต่างของระดับการรับรู้ด้านความรู้ความเข้าใจในระบบจ่ายเงินแบบ e-Payment โดยจำแนกตามตำแหน่ง

ตำแหน่ง	จำนวน	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน SD	Std. Error	95% Confidence Interval for ค่าเฉลี่ย		คะแนน ต่ำสุด	คะแนน สูงสุด
					Lower	Upper		
ข้าราชการ	157	2.8217	0.99520	0.07943	2.6648	2.9785	1.00	5.00
พนักงานราชการ	69	2.9710	0.85700	0.10317	2.7651	3.1769	1.00	5.00
ลูกจ้างประจำ	29	2.4483	1.18280	0.21964	1.9984	2.8982	1.00	5.00
บุคคลภายนอก (จ้างเหมาบริการ)	23	2.6304	1.19865	0.24994	2.1121	3.1488	1.00	5.00
รวม	278	2.8040	1.00821	0.06047	2.6849	2.9230	1.00	5.00

ตารางที่ 4.13 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบผลต่างของค่าเฉลี่ยความแตกต่างระหว่างกลุ่มของระดับ การรับรู้ด้านความรู้ความเข้าใจในระบบจ่ายเงินแบบ e-Payment โดยจำแนกตามตำแหน่ง

แหล่งความแปรปรวน	Sum of Squares	df	ค่าเฉลี่ย Square	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	6.336	3	2.112	2.103	0.100
ภายในกลุ่ม	275.230	274	1.004		
รวม	281.566	277			

ตารางที่ 4.14 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างกลุ่มของระดับการรับรู้ด้านความรู้ความเข้าใจในระบบจ่ายเงินแบบ e-Payment โดยจำแนกตามตำแหน่ง ด้วยวิธีของ LSD

ตำแหน่ง (ตั้งต้น)	ตำแหน่ง (เปรียบเทียบ)	ค่าเฉลี่ย Difference	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
					Lower	Upper
ข้าราชการ	พนักงานราชการ	-0.14936	0.14476	0.303	-0.4343	0.1356
	ลูกจ้างประจำ	0.37338	0.20257	0.066	-0.0254	0.7722
	บุคคลภายนอก (จ้างเหมาบริการ)	0.19122	0.22377	0.394	-0.2493	0.6317
พนักงานราชการ	ข้าราชการ	0.14936	0.14476	0.303	-0.1356	0.4343
	ลูกจ้างประจำ	0.52274*	0.22180	0.019	0.0861	0.9594
	บุคคลภายนอก (จ้างเหมาบริการ)	0.34058	0.24131	0.159	-0.1345	0.8156
ลูกจ้างประจำ	ข้าราชการ	-0.37338	0.20257	0.066	-0.7722	0.0254
	พนักงานราชการ	-0.52274*	0.22180	0.019	-0.9594	-0.0861
	บุคคลภายนอก (จ้างเหมาบริการ)	-0.18216	0.27984	0.516	-0.7331	0.3688
บุคคลภายนอก (จ้างเหมาบริการ)	ข้าราชการ	-0.19122	0.22377	0.394	-0.6317	0.2493
	พนักงานราชการ	-0.34058	0.24131	0.159	-0.8156	0.1345
	ลูกจ้างประจำ	0.18216	0.27984	0.516	-0.3688	0.7331

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 4.12 - 4.14 การวิเคราะห์โดยการแบ่งกลุ่มด้านตำแหน่งที่ส่งผลต่อการรับรู้ด้านความรู้ความเข้าใจในระบบจ่ายเงินแบบ e-Payment ด้วย One-Way ANOVA ค่าสถิติ F-Test ได้ค่า Sig. เท่ากับ 0.100 ซึ่งโดยรวมมีค่ามากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐาน H_0 และปฏิเสธสมมติฐาน H_1 แสดงว่า ตำแหน่งที่แตกต่างกันมีผลต่อการรับรู้ความเข้าใจในระบบจ่ายเงินแบบ e-Payment ไม่แตกต่างกัน

4.2.1.4 การศึกษาความสัมพันธ์ของระดับการรับรู้ด้านความรู้ความเข้าใจในระบบการจ่ายเงินแบบ e-Payment โดยจำแนกตามประสบการณ์ทำงาน

กำหนดให้ H_0 = ประสบการณ์ทำงานที่แตกต่างกันมีผลต่อการรับรู้ด้านความรู้ความเข้าใจในระบบการจ่ายเงินแบบ e-Payment ไม่แตกต่างกัน

กำหนดให้ H_1 = ประสบการณ์ทำงานที่แตกต่างกันมีผลต่อการรับรู้ด้านความรู้ความเข้าใจในระบบการจ่ายเงินแบบ e-Payment แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.15 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความแตกต่างของระดับการรับรู้ด้านความรู้ความเข้าใจในระบบการจ่ายเงินแบบ e-Payment โดยจำแนกตามประสบการณ์ทำงาน

ระยะเวลา	จำนวน	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน SD	Std. Error	95% Confidence Interval for ค่าเฉลี่ย		คะแนน ต่ำสุด	คะแนน สูงสุด
					Lower	Upper		
1-3 ปี	82	2.8232	0.82541	0.09115	2.6418	3.0045	1.00	5.00
4-6 ปี	48	2.8438	1.10683	0.15976	2.5224	3.1651	1.00	5.00
7-9 ปี	25	3.0800	0.90921	0.18184	2.7047	3.4553	1.00	5.00
10 ปีขึ้นไป	123	2.7195	1.09422	0.09866	2.5242	2.9148	1.00	5.00
รวม	278	2.8040	1.00821	0.06047	2.6849	2.9230	1.00	5.00

ตารางที่ 4.16 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบผลต่างของค่าเฉลี่ยความแตกต่างระหว่างกลุ่มของระดับการรับรู้ด้านความรู้ความเข้าใจในระบบการจ่ายเงินแบบ e-Payment โดยจำแนกตามประสบการณ์ทำงาน

แหล่งความแปรปรวน	Sum of Squares	df	ค่าเฉลี่ย Square	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	2.888	3	0.963	0.947	0.419
ภายในกลุ่ม	278.677	274	1.017		
รวม	281.566	277			

ตารางที่ 4.17 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างกลุ่มของระดับการรับรู้ด้านความรู้ความเข้าใจในระบบจ่ายเงินแบบ e-Payment โดยจำแนกตามประสบการณ์ทำงาน ด้วยวิธีของ LSD

ประสบการณ์ ทำงาน (ตั้งต้น)	ประสบการณ์ ทำงาน (เปรียบเทียบ)	ค่าเฉลี่ย Difference	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
					Lower	Upper
1-3 ปี	4-6 ปี	-0.02058	0.18328	0.911	-0.3814	0.3402
	7-9 ปี	-0.25683	0.23040	0.266	-0.7104	0.1968
	10 ปีขึ้นไป	0.10366	0.14378	0.472	-0.1794	0.3867
4-6 ปี	1-3 ปี	0.02058	0.18328	0.911	-0.3402	0.3814
	7-9 ปี	-0.23630	0.24874	0.343	-0.7259	0.2534
	10 ปีขึ้นไป	0.12424	0.17163	0.470	-0.2136	0.4621
7-9 ปี	1-3 ปี	0.25683	0.23040	0.266	-0.1968	0.7104
	4-6 ปี	0.23625	0.24874	0.343	-0.2534	0.7259
	10 ปีขึ้นไป	0.36049	0.22125	0.104	-0.0751	0.7961
10 ปีขึ้นไป	1-3 ปี	-0.1037	0.14378	0.472	-0.3867	0.1794
	4-6 ปี	-0.1242	0.17163	0.470	-0.4621	0.2136
	7-9 ปี	-0.3605	0.22125	0.104	-0.7961	0.0751

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 4.15 - 4.17 การวิเคราะห์โดยการแบ่งกลุ่มด้านประสบการณ์ทำงานที่ส่งผลต่อการรับรู้ด้านความรู้ความเข้าใจในระบบจ่ายเงินแบบ e-Payment ด้วย One-Way ANOVA ค่าสถิติ F-Test ได้ค่า Sig. เท่ากับ 0.419 ซึ่งโดยรวมมีค่ามากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐาน H_0 และปฏิเสธสมมติฐาน H_1 แสดงว่า ประสบการณ์ทำงานที่แตกต่างกันมีผลต่อความรู้ความเข้าใจในระบบจ่ายเงินแบบ e-Payment ไม่แตกต่างกัน

4.2.1.5 การศึกษาความสัมพันธ์ของระดับการรับรู้ด้านความรู้ความเข้าใจในระบบการจ่ายเงินแบบ e-Payment โดยจำแนกตามสายงาน

กำหนดให้ H_0 = สายงานที่แตกต่างกันมีผลต่อการรับรู้ด้านความรู้ความเข้าใจในระบบจ่ายเงินแบบ e-Payment ไม่แตกต่างกัน

กำหนดให้ H_1 = สายงานที่แตกต่างกันมีผลต่อการรับรู้ด้านความรู้ความเข้าใจในระบบจ่ายเงินแบบ e-Payment แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.18 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของระดับการรับรู้ด้านความรู้ความเข้าใจในระบบจ่ายเงินแบบ e-Payment โดยจำแนกตามสายงาน

สายงาน	จำนวน	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน SD	Std. Error ค่าเฉลี่ย	Sig.
สายวิชาการ	109	2.5229	0.82604	0.07912	0.072
สายสนับสนุน	169	2.9852	1.07380	0.08260	

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ผลจากตารางที่ 4.18 การวิเคราะห์โดยการแบ่งกลุ่มด้านสายงานออกเป็นสายวิชาการและสายสนับสนุน ด้วยวิธี Independent Samples ค่าสถิติ T-Test ได้ค่า Sig. มีค่าเท่ากับ 0.072 ซึ่งมีค่ามากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐาน H_0 และปฏิเสธสมมติฐาน H_1 แสดงว่า สายงานที่แตกต่างกันมีผลต่อการรับรู้ด้านความรู้ความเข้าใจในระบบจ่ายเงินแบบ e-Payment ไม่แตกต่างกัน

4.3 ข้อมูลด้านการรับรู้ความเสี่ยง

ในการทดสอบการรับรู้ความเสี่ยงต่อระบบ e - Payment ซึ่งแบ่งออกเป็นความเสี่ยงด้านการเงิน ความเสี่ยงด้านประสิทธิภาพ และความเสี่ยงด้านความปลอดภัย ดังแสดงตามตารางที่ 4.19

ตารางที่ 4.19 ค่าคะแนนต่ำสุดและสูงสุด ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านคุณลักษณะของการรับรู้ความเสี่ยง

ด้านการรับรู้ความเสี่ยง	จำนวน	คะแนน ต่ำสุด	คะแนน สูงสุด	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน SD	ความหมาย
ความเสี่ยงด้านการเงิน						
1. ท่านคิดว่าการจ่ายเงินผ่านระบบ e-Payment มีความเสี่ยงต่ำในการได้รับเงิน	278	1	5	3.69	1.022	มาก
2. ท่านคิดว่าการจ่ายเงินผ่านระบบ e-Payment ทำให้ท่านได้รับเงินทันตามกำหนด	278	1	5	3.73	1.032	มาก
ความเสี่ยงด้านประสิทธิภาพ						
1. ท่านคิดว่าการได้รับเงินผ่านระบบ e-Payment มีความยากในการตรวจสอบ	278	1	5	2.53	1.077	น้อย

ด้านการรับรู้ความเสี่ยง	จำนวน	คะแนน ต่ำสุด	คะแนน สูงสุด	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน SD	ความหมาย
2. มีช่องทางช่วยเหลือกรณี ประสบปัญหาการจ่ายเงินผ่าน ระบบ e-Payment อย่าง ทันท่วงที	278	1	5	2.78	0.581	ปานกลาง
ความเสี่ยงด้านความปลอดภัย						
1. ท่านเคยประสบกับปัญหาว่า ข้อมูลทางการเงินของท่านเกิด การรั่วไหลจากการใช้ระบบ e-Payment	278	1	5	1.73	0.898	น้อยที่สุด
2. ท่านเคยประสบกับปัญหาว่า การจ่ายเงินผ่านระบบ e- Payment ทำให้ท่านได้รับเงินไม่ ครบถ้วน	278	1	5	1.67	0.886	น้อยที่สุด

จากตารางที่ 4.19 พบว่าการรับรู้ความเสี่ยงด้านการเงิน ในหัวข้อ 1) ท่านคิดว่าการจ่ายเงินผ่านระบบ e-Payment ทำให้ท่านได้รับเงินทันตามกำหนด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73 และ 2) หัวข้อท่านคิดว่าการจ่ายเงินผ่านระบบ e-Payment มีความเสี่ยงต่ำในการได้รับเงิน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69 ซึ่งอยู่ในระดับมากเช่นกัน การรับรู้ความเสี่ยงด้านประสิทธิภาพ 1) หัวข้อมีช่องทางช่วยเหลือกรณีประสบปัญหาการจ่ายเงินผ่านระบบ e-Payment อย่างทันท่วงที มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.78 อยู่ในระดับปานกลาง และ 2) หัวข้อท่านคิดว่าการได้รับเงินผ่านระบบ e-Payment มีความยากในการตรวจสอบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.53 อยู่ในระดับน้อย และการรับรู้ความเสี่ยงด้านความปลอดภัย 1) หัวข้อท่านเคยประสบกับปัญหาว่าข้อมูลทางการเงินของท่านเกิดการรั่วไหลจากการใช้ระบบ e-Payment มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.73 และ 2) หัวข้อท่านเคยประสบกับปัญหาว่าการจ่ายเงินผ่านระบบ e-Payment ทำให้ท่านได้รับเงินไม่ครบถ้วน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.67 ซึ่งรับรู้ว่าการระบบมีความเสี่ยงอยู่ในระดับน้อยที่สุดเช่นเดียวกัน

ตารางที่ 4.20 ค่าคะแนนต่ำสุดและสูงสุด ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการรับรู้ความเสี่ยงในภาพรวม

ภาพรวม	จำนวน	คะแนนต่ำสุด	คะแนนสูงสุด	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน SD	ความหมาย
ความเสี่ยงด้านการเงิน	278	1.00	5.00	3.7104	0.99355	มาก
ความเสี่ยงด้านประสิทธิภาพ	278	1.00	4.00	2.6565	0.64277	ปานกลาง
ความเสี่ยงด้านความปลอดภัย	278	1.00	5.00	1.6978	0.85842	น้อยที่สุด
รวม	278			2.6882		

จากตารางที่ 4.20 ในเรื่องของการรับรู้ความเสี่ยงโดยภาพรวมนั้น มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.6882 อยู่ในระดับปานกลาง โดยที่ความเสี่ยงด้านการเงินมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3.7104 อยู่ในระดับมาก ถัดมาคือความเสี่ยงด้านประสิทธิภาพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.6565 อยู่ในระดับปานกลาง และความเสี่ยงด้านความปลอดภัยมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด 1.6978 ซึ่งอยู่ในระดับน้อยที่สุด

4.3.1 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ด้านการรับรู้ความเสี่ยง

ผลการวิเคราะห์การศึกษาความสัมพันธ์ในส่วนนี้เป็นการศึกษาความสัมพันธ์จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล เพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัย โดยใช้สถิติวิเคราะห์ T-Test จำแนกตามเพศและสาขางาน ส่วนการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One- Way ANOVA) จำแนกตาม อายุ ตำแหน่ง และประสบการณ์ทำงาน กับระดับความรู้ ความเข้าใจความเสี่ยงของบุคลากรส่วนกลาง ในการได้รับเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ของกองคลัง กรมอนามัย ผลการวิเคราะห์ข้อมูลได้ผลดังนี้

4.3.1.1 การศึกษาความสัมพันธ์ของการรับรู้ด้านความเสี่ยง โดยจำแนกตามเพศ

กำหนดให้ H_0 = เพศที่แตกต่างกันมีผลต่อการรับรู้ด้านความเสี่ยง ของการจ่ายเงินผ่านระบบ e-Payment ไม่แตกต่างกัน

กำหนดให้ H_1 = เพศที่แตกต่างกันมีผลต่อการรับรู้ด้านความเสี่ยง ของการจ่ายเงินผ่านระบบ e-Payment แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.21 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของการรับรู้ด้านความเสี่ยง โดยจำแนกตามเพศ

ด้านการประเมิน	เพศ	N	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน SD	Std. Error ค่าเฉลี่ย	Sig.
ความเสี่ยงด้านการเงิน	ชาย	54	3.5648	1.03726	0.14115	0.453
	หญิง	224	3.7455	0.98189	0.06561	
ความเสี่ยงด้าน ประสิทธิภาพ	ชาย	54	2.6204	0.66542	0.09055	0.920
	หญิง	224	2.6652	0.63841	0.04266	
ความเสี่ยงด้านความ ปลอดภัย	ชาย	54	1.8611	0.93877	0.12775	0.090
	หญิง	224	1.6585	0.83538	0.05582	

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ผลจากตารางที่ 4.21 การวิเคราะห์โดยการแบ่งกลุ่มด้านเพศ เป็นเพศชายและเพศหญิง ด้วยวิธี Independent Samples ค่าสถิติ T-Test ด้านความเสี่ยงด้านการเงิน ได้ค่า Sig. มีค่าเท่ากับ 0.453 ในด้านความเสี่ยงด้านประสิทธิภาพ ได้ค่า Sig. เท่ากับ 0.920 และความเสี่ยงด้านความปลอดภัย ได้ค่า Sig. เท่ากับ 0.090 ซึ่งโดยรวมมีค่ามากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐาน H_0 และปฏิเสธสมมติฐาน H_1 แสดงว่าเพศที่แตกต่างกันมีผลต่อการรับรู้ด้านความเสี่ยง ของการจ่ายเงิน ผ่านระบบ e-Payment ไม่แตกต่างกัน

4.3.1.2 การศึกษาความสัมพันธ์ของการรับรู้ด้านความเสี่ยง โดยจำแนกตามอายุ

กำหนดให้ H_0 = อายุที่แตกต่างกันมีผลต่อการรับรู้ด้านความเสี่ยง ของการจ่ายเงินผ่านระบบ e-Payment ไม่แตกต่างกัน

กำหนดให้ H_1 = อายุที่แตกต่างกันมีผลต่อการรับรู้ด้านความเสี่ยง ของการจ่ายเงินผ่านระบบ e-Payment แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.22 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของระดับการรับรู้ด้านความเสี่ยง โดยจำแนกตามอายุ

ด้านการรับรู้ความเสี่ยง		จำนวน	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน SD	Std. Error	95% Confidence Interval		คะแนน ต่ำสุด	คะแนน สูงสุด
						Lower	Upper		
ความเสี่ยง ด้านการเงิน	ต่ำกว่า 25 ปี	8	2.5625	0.86344	0.30527	1.8406	3.2844	1.50	4.00
	25-30 ปี	62	3.9355	0.74923	0.09515	3.7452	4.1258	2.00	5.00
	31-35 ปี	54	4.0370	0.73876	0.10053	3.8354	4.2387	3.00	5.00
	36-40 ปี	38	3.6711	1.08601	0.17617	3.3141	4.0280	1.00	5.00

ด้านการรับรู้ความเสี่ยง		จำนวน	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน SD	Std. Error	95% Confidence Interval		คะแนน ต่ำสุด	คะแนน สูงสุด
						Lower	Upper		
	41-45 ปี	32	3.3594	1.10887	0.19602	2.9596	3.7592	1.00	5.00
	มากกว่า 45 ปี	84	3.5952	1.09070	0.11900	3.3585	3.8319	1.00	5.00
	รวม	278	3.7104	0.99355	0.05959	3.5931	3.8277	1.00	5.00
ความเสี่ยง ด้านประสิทธิ ภาพ	ต่ำกว่า 25 ปี	8	2.4375	0.67810	0.23975	1.8706	3.0044	1.50	3.50
	25-30 ปี	62	2.6371	0.64127	0.08144	2.4742	2.7999	1.50	4.00
	31-35 ปี	54	2.7593	0.59669	0.08120	2.5964	2.9221	1.50	4.00
	36-40 ปี	38	2.6711	0.66043	0.10714	2.4540	2.8881	1.50	4.00
	41-45 ปี	32	2.6094	0.59208	0.10467	2.3959	2.8228	1.50	3.50
	มากกว่า 45 ปี	84	2.6369	0.68702	0.07496	2.4878	2.7860	1.00	4.00
	รวม	278	2.6565	0.64277	0.03855	2.5806	2.7324	1.00	4.00
ความเสี่ยงด้าน ความปลอดภัย	ต่ำกว่า 25 ปี	8	1.9375	0.77632	0.27447	1.2885	2.5865	1.00	3.00
	25-30 ปี	62	1.6290	0.90053	0.11437	1.4003	1.8577	1.00	5.00
	31-35 ปี	54	1.6667	0.95661	0.13018	1.4056	1.9278	1.00	5.00
	36-40 ปี	38	1.7500	0.78628	0.12755	1.4916	2.0084	1.00	3.00
	41-45 ปี	32	1.7500	0.79312	0.14020	1.4641	2.0359	1.00	3.00
	มากกว่า 45 ปี	84	1.7024	0.83996	0.09165	1.5201	1.8847	1.00	5.00
	รวม	278	1.6978	0.85842	0.05148	1.5965	1.7992	1.00	5.00

ตารางที่ 4.23 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบผลต่างของค่าเฉลี่ยความแตกต่างระหว่างกลุ่มของการรับรู้
ด้านความเสี่ยง โดยจำแนกตามอายุ

ความเสี่ยง		Sum of Squares	df	ค่าเฉลี่ย Square	F	Sig.
ด้านการเงิน	ระหว่างกลุ่ม	24.560	5	4.912	5.368	.000
	ภายในกลุ่ม	248.880	272	0.915		
	รวม	273.440	277			

ความเสี่ยง		Sum of Squares	df	ค่าเฉลี่ย Square	F	Sig.
ด้านประสิทธิภาพ	ระหว่างกลุ่ม	1.089	5	0.218	0.522	0.759
	ภายในกลุ่ม	113.355	272	0.417		
	รวม	114.443	277			
ด้านความปลอดภัย	ระหว่างกลุ่ม	0.998	5	0.200	0.267	0.931
	ภายในกลุ่ม	203.121	272	0.747		
	รวม	204.119	277			

ตารางที่ 4.24 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างกลุ่มของการรับรู้ด้านความเสี่ยง โดยจำแนกตามช่วงอายุ ด้วยวิธีของ LSD

Dependent Variable	ช่วงอายุ (ตั้งต้น)	ช่วงอายุ (เปรียบเทียบ)	ค่าเฉลี่ย Difference	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
						Lower	Upper
ความเสี่ยงด้านการเงิน	ต่ำกว่า 25 ปี	25-30 ปี	-1.37298*	0.35935	0.000	-2.0804	-0.6655
		31-35 ปี	-1.47454*	0.36238	0.000	-2.188	-0.7611
		36-40 ปี	-1.10855*	0.37209	0.003	-1.8411	-0.376
		41-45 ปี	-0.79687*	0.37811	0.036	-1.5413	-0.0525
		มากกว่า 45 ปี	-1.03274*	0.35393	0.004	-1.7295	-0.3359
	25-30 ปี	ต่ำกว่า 25 ปี	1.37298*	0.35935	0.000	0.6655	2.0804
		31-35 ปี	-0.10155	0.17805	0.569	-0.4521	0.249
		36-40 ปี	0.26443	0.19707	0.181	-0.1235	0.6524
		41-45 ปี	0.57611*	0.20821	0.006	0.1662	0.986
		มากกว่า 45 ปี	0.34025*	0.16016	0.035	0.0249	0.6556

Dependent Variable	ช่วงอายุ (ตั้งต้น)	ช่วงอายุ (เปรียบเทียบ)	ค่าเฉลี่ย Difference	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
						Lower	Upper
ความเสี่ยงด้านการเงิน	31 - 35 ปี	ต่ำกว่า 25 ปี	1.47454 [*]	0.36238	0.000	0.7611	2.188
		25-30 ปี	0.10155	0.17805	0.569	-0.2490	0.4521
		36-40 ปี	0.36598	0.20254	0.072	-0.0328	0.7647
		41-45 ปี	0.67766 [*]	0.21340	0.002	0.2575	1.0978
		มากกว่า 45 ปี	0.44180 [*]	0.16685	0.009	0.1133	0.7703
	36 - 40 ปี	ต่ำกว่า 25 ปี	1.10855 [*]	0.37209	0.003	0.376	1.8411
		25-30 ปี	-0.26443	0.19707	0.181	-0.6524	0.1235
		31-35 ปี	-0.36598	0.20254	0.072	-0.7647	0.0328
		41-45 ปี	0.31168	0.22951	0.176	-0.1402	0.7635
		มากกว่า 45 ปี	0.07581	0.18701	0.685	-0.2924	0.444
	41- 45 ปี	ต่ำกว่า 25 ปี	0.79688 [*]	0.37811	0.036	0.0525	1.5413
		25-30 ปี	-0.57611 [*]	0.20821	0.006	-0.986	-0.1662
		31-35 ปี	-0.67766 [*]	0.21340	0.002	-1.0978	-0.2575
		36-40 ปี	-0.31168	0.22951	0.176	-0.7635	0.1402
		มากกว่า 45 ปี	-0.23586	0.19871	0.236	-0.6271	0.1553
	มากกว่า 45 ปี	ต่ำกว่า 25 ปี	1.03274 [*]	0.35393	0.004	0.3359	1.7295
		25-30 ปี	-0.34025 [*]	0.16016	0.035	-0.6556	-0.0249
		31-35 ปี	-0.44180 [*]	0.16685	0.009	-0.7703	-0.1133
		36-40 ปี	-0.07581	0.18701	0.685	-0.444	0.2924
		41-45 ปี	0.23586	0.19871	0.236	-0.1553	0.6271

Dependent Variable	ช่วงอายุ (ตั้งต้น)	ช่วงอายุ (เปรียบเทียบ)	ค่าเฉลี่ย Difference	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
						Lower	Upper
ความเสี่ยงด้านประสิทธิภาพ	ต่ำกว่า 25 ปี	25-30 ปี	-0.1996	0.24252	0.411	-0.677	0.2779
		31-35 ปี	-0.32176	0.12016	0.189	-0.8032	0.1597
		36-40 ปี	-0.23355	0.13300	0.353	-0.7279	0.2608
		41-45 ปี	-0.17187	0.14052	0.501	-0.6743	0.3305
		มากกว่า 45 ปี	-0.1994	0.10809	0.405	-0.6697	0.2708
	25-30 ปี	ต่ำกว่า 25 ปี	0.1996	0.24456	0.411	-0.2779	0.6770
		31-35 ปี	-0.12216	0.12016	0.310	-0.3587	0.1144
		36-40 ปี	-0.03396	0.13669	0.799	-0.2958	0.2279
		41-45 ปี	0.02772	0.14402	0.844	-0.2489	0.3044
		มากกว่า 45 ปี	0.00019	0.11260	0.999	-0.2126	0.2130
	31-35 ปี	ต่ำกว่า 25 ปี	0.32176	0.25112	0.189	-0.1597	0.8032
		25-30 ปี	0.12216	0.13300	0.310	-0.1144	0.3587
		36-40 ปี	0.08821	0.13669	0.519	-0.1809	0.3573
		41-45 ปี	0.14988	0.15489	0.299	-0.1336	0.4334
		มากกว่า 45 ปี	0.12235	0.12621	0.278	-0.0993	0.3440
	36-40 ปี	ต่ำกว่า 25 ปี	0.23355	0.25518	0.353	-0.2608	0.7279
		25-30 ปี	0.03396	0.14052	0.799	-0.2279	0.2958
		31-35 ปี	-0.08821	0.14402	0.519	-0.3573	0.1809
		41-45 ปี	0.06168	0.15489	0.691	-0.2433	0.3666
		มากกว่า 45 ปี	0.03415	0.13411	0.787	-0.2143	0.2826
	41-45 ปี	ต่ำกว่า 25 ปี	0.17188	0.23886	0.501	-0.3305	0.6743
		25-30 ปี	-0.02772	0.10809	0.844	-0.3044	0.2489
		31-35 ปี	-0.14988	0.11260	0.299	-0.4334	0.1336
		36-40 ปี	-0.06168	0.12621	0.691	-0.3666	0.2433
		มากกว่า 45 ปี	-0.02753	0.13411	0.838	-0.2915	0.2365

Dependent Variable	ช่วงอายุ (ตั้งต้น)	ช่วงอายุ (เปรียบเทียบ)	ค่าเฉลี่ย Difference	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
						Lower	Upper
ความเสี่ยงด้านประสิทธิภาพ	มากกว่า 45 ปี	ต่ำกว่า 25 ปี	0.19940	0.23886	0.405	-0.2708	0.6697
		25-30 ปี	-0.00019	0.10809	0.999	-0.2130	0.2126
		31-35 ปี	-0.12235	0.11260	0.278	-0.3440	0.0993
		36-40 ปี	-0.03415	0.12621	0.787	-0.2826	0.2143
		41-45 ปี	0.02753	0.13411	0.838	-0.2365	0.2915
ความเสี่ยงด้านความปลอดภัย	ต่ำกว่า 25 ปี	25-30 ปี	0.30847	0.32464	0.343	-0.3307	0.9476
		31-35 ปี	0.27083	0.32738	0.409	-0.3737	0.9153
		36-40 ปี	0.1875	0.33615	0.577	-0.4743	0.8493
		41-45 ปี	0.1875	0.34159	0.584	-0.485	0.8600
		มากกว่า 45 ปี	0.23512	0.31974	0.463	-0.3944	0.8646
	25-30 ปี	ต่ำกว่า 25 ปี	-0.30847	0.32464	0.343	-0.9476	0.3307
		31-35 ปี	-0.03763	0.16085	0.815	-0.3543	0.2790
		36-40 ปี	-0.12097	0.17803	0.497	-0.4715	0.2295
		41-45 ปี	-0.12097	0.18810	0.521	-0.4913	0.2493
		มากกว่า 45 ปี	-0.07335	0.14469	0.613	-0.3582	0.2115
	31-35 ปี	ต่ำกว่า 25 ปี	-0.27083	0.32738	0.409	-0.9153	0.3737
		25-30 ปี	0.03763	0.16085	0.815	-0.2790	0.3543
		36-40 ปี	-0.08333	0.18298	0.649	-0.4436	0.2769
		41-45 ปี	-0.08333	0.19278	0.666	-0.4629	0.2962
		มากกว่า 45 ปี	-0.03571	0.15073	0.813	-0.3325	0.2610
	36-40 ปี	ต่ำกว่า 25 ปี	-0.1875	0.33615	0.577	-0.8493	0.4743
		25-30 ปี	0.12097	0.17803	0.497	-0.2295	0.4715
		31-35 ปี	0.08333	0.18298	0.649	-0.2769	0.4436
		41-45 ปี	0.0000	0.20734	1.000	-0.4082	0.4082
		มากกว่า 45 ปี	0.04762	0.16894	0.778	-0.2850	0.3802

Dependent Variable	ช่วงอายุ (ตั้งต้น)	ช่วงอายุ (เปรียบเทียบ)	ค่าเฉลี่ย Difference	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
						Lower	Upper
ความเสี่ยงด้านความปลอดภัย	41-45 ปี	ต่ำกว่า 25 ปี	-0.18750	0.34159	0.584	-0.8600	0.4850
		25-30 ปี	0.12097	0.18810	0.521	-0.2493	0.4913
		31-35 ปี	0.08333	0.19278	0.666	-0.2962	0.4629
		36-40 ปี	0.0000	0.20734	1.000	-0.4082	0.4082
		มากกว่า 45 ปี	0.04762	0.17952	0.791	-0.3058	0.4010
	มากกว่า 45 ปี	ต่ำกว่า 25 ปี	-0.23512	0.31974	0.463	-0.8646	0.3944
		25-30 ปี	0.07335	0.14469	0.613	-0.2115	0.3582
		31-35 ปี	0.03571	0.15073	0.813	-0.2610	0.3325
		36-40 ปี	-0.04762	0.16894	0.778	-0.3802	0.2850
		41-45 ปี	-0.04762	0.17952	0.791	-0.4010	0.3058

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 4.22 - 4.24 การวิเคราะห์โดยการแบ่งกลุ่มช่วงอายุที่ส่งผลต่อการรับรู้ด้านความเสี่ยงด้วย One-Way ANOVA ค่าสถิติ F-Test ได้ค่า Sig ดังตารางข้างต้น ซึ่งโดยรวมมีค่ามากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐาน H_0 และปฏิเสธสมมติฐาน H_1 แสดงว่าช่วงอายุที่แตกต่างกันมีผลต่อการรับรู้ด้านความเสี่ยงไม่แตกต่างกัน แต่หากวิเคราะห์ในภาพรวมนั้น จะพบว่าระดับการรับรู้ ด้านความเสี่ยงทางการเงิน มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ ที่ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐาน H_0 และยอมรับสมมติฐาน H_1 แสดงว่า ช่วงอายุที่แตกต่างกันมีผลต่อความรู้ ความเข้าใจความเสี่ยงทางการเงินของการจ่ายผ่านระบบ e-Payment แตกต่างกัน ส่วนความเสี่ยงด้านประสิทธิภาพ มีค่า Sig เท่ากับ 0.759 ซึ่งมีค่ามากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ ที่ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐาน H_0 และปฏิเสธสมมติฐาน H_1 แสดงว่าช่วงอายุที่แตกต่างกันมีผลต่อการรับรู้ความเสี่ยงด้านประสิทธิภาพไม่แตกต่างกัน และความเสี่ยงด้านความปลอดภัย มีค่า Sig เท่ากับ 0.931 ซึ่งมีค่ามากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐาน H_0 และปฏิเสธสมมติฐาน H_1 แสดงว่าช่วงอายุที่แตกต่างกันมีผลต่อการรับรู้ความเสี่ยงด้านความปลอดภัยไม่แตกต่างกัน

4.3.1.3 การศึกษาความสัมพันธ์ของการรับรู้ด้านความเสี่ยง โดยจำแนกตามตำแหน่ง

กำหนดให้ H_0 = ตำแหน่งที่แตกต่างกันมีผลต่อการรับรู้ด้านความเสี่ยง ของการจ่ายเงินผ่านระบบ e-Payment ไม่แตกต่างกัน

กำหนดให้ H_1 = ตำแหน่งที่แตกต่างกันมีผลต่อการรับรู้ด้านความเสี่ยง ของการจ่ายเงินผ่านระบบ e-Payment แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.25 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความแตกต่างของการรับรู้ด้านความเสี่ยง โดยจำแนกตามตำแหน่งงาน

ด้านความรู้ ความเข้าใจความเสี่ยง		จำนวน	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน SD	Std. Error	95% Confidence Interval for ค่าเฉลี่ย		คะแนนต่ำสุด	คะแนนสูงสุด
						Lower	Upper		
ความเสี่ยงด้านการเงิน	ข้าราชการ	157	3.8758	0.07168	0.07168	3.7342	4.0174	1.00	5.00
	พนักงานราชการ	69	3.7899	0.10136	0.10136	3.5876	3.9921	1.00	5.00
	ลูกจ้างประจำ	29	2.9483	0.21823	0.21823	2.5012	3.3953	1.00	5.00
	จ้างเหมาบริการ	23	3.3043	0.26439	0.26439	2.7560	3.8527	1.00	5.00
	รวม	278	3.7104	0.05959	0.05959	3.5931	3.8277	1.00	5.00
ความเสี่ยงด้านประสิทธิภาพ	ข้าราชการ	157	2.6688	0.04899	0.04899	2.5720	2.7656	1.50	4.00
	พนักงานราชการ	69	2.7391	0.07048	0.07048	2.5985	2.8798	1.50	4.00
	ลูกจ้างประจำ	29	2.4138	0.14484	0.14484	2.1171	2.7105	1.00	3.50
	จ้างเหมาบริการ	23	2.6304	0.16096	0.16096	2.2966	2.9642	1.50	4.00
	รวม	278	2.6565	0.03855	0.03855	2.5806	2.7324	1.00	4.00
ความเสี่ยงด้านความปลอดภัย	ข้าราชการ	157	1.6051	0.06406	0.06406	1.4786	1.7316	1.00	5.00
	พนักงานราชการ	69	1.7246	0.09435	0.09435	1.5364	1.9129	1.00	3.50
	ลูกจ้างประจำ	29	1.8621	0.16627	0.16627	1.5215	2.2027	1.00	4.00
	จ้างเหมาบริการ	23	2.0435	0.26095	0.26095	1.5023	2.5847	1.00	5.00
	รวม	278	1.6978	0.05148	0.05148	1.5965	1.7992	1.00	5.00

ตารางที่ 4.26 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบผลต่างของค่าเฉลี่ยความแตกต่างระหว่างกลุ่มของการรับรู้ด้านความเสี่ยง โดยจำแนกตามตำแหน่ง

การรับรู้ด้านความเสี่ยง		Sum of Squares	df	ค่าเฉลี่ย Square	F	Sig.
ความเสี่ยงด้านการเงิน	ระหว่างกลุ่ม	25.367	3	8.456	9.339	0.000
	ภายในกลุ่ม	248.073	274	0.905		
	รวม	273.440	277			
ความเสี่ยงด้านประสิทธิภาพ	ระหว่างกลุ่ม	2.219	3	0.740	1.806	0.146
	ภายในกลุ่ม	112.225	274	0.410		
	รวม	114.443	277			
ความเสี่ยงด้านความปลอดภัย	ระหว่างกลุ่ม	4.930	3	1.643	2.260	0.082
	ภายในกลุ่ม	199.189	274	0.727		
	รวม	204.119	277			

ตารางที่ 4.27 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างกลุ่มของการรับรู้ด้านความเสี่ยง โดยจำแนกตามตำแหน่ง

การรับรู้ด้านความเสี่ยง	ตำแหน่ง (ตั้งต้น)	ตำแหน่ง (เปรียบเทียบ)	ค่าเฉลี่ย Difference	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
						Lower	Upper
ความเสี่ยงด้านการเงิน	ข้าราชการ	พนักงานราชการ	0.08594	0.13743	0.53	-0.1850	0.3565
		ลูกจ้างประจำ	0.92752*	0.19232	0.00	0.5489	1.3061
		บุคคลภายนอก	0.57145*	0.21244	0.01	0.1532	0.9897
	พนักงานราชการ	ข้าราชการ	-0.08594	0.13743	0.53	-0.3570	0.1846
		ลูกจ้างประจำ	0.84158*	0.21057	0.00	0.4270	1.2561
		บุคคลภายนอก	0.48551*	0.22910	0.04	0.0345	0.9365
	ลูกจ้างประจำ	ข้าราชการ	-0.92752*	0.19232	0.00	-1.3060	-0.5490
		พนักงานราชการ	-0.84158*	0.21057	0.00	-1.2560	-0.4270
		บุคคลภายนอก	-0.35607	0.26568	0.18	-0.8790	0.1670

การรับรู้ ด้านความ เสี่ยง	ตำแหน่ง (ตั้งต้น)	ตำแหน่ง (เปรียบเทียบ)	ค่าเฉลี่ย Difference	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
						Lower	Upper
ความเสี่ยงด้าน การเงิน	บุคคลภายนอก (จ้างเหมาบริการ)	ข้าราชการ	-0.57145*	0.21244	0.008	-0.9897	-0.1532
		พนักงานราชการ	-0.48551*	0.22910	0.035	-0.9365	-0.0345
		ลูกจ้างประจำ	0.35607	0.26568	0.181	-0.1670	0.8791
ความเสี่ยงด้าน ประสิทธิภาพ	ข้าราชการ	พนักงานราชการ	-0.07034	0.09244	0.447	-0.2523	0.1116
		ลูกจ้างประจำ	0.25500*	0.12935	0.050	0.0003	0.5096
		บุคคลภายนอก	0.03836	0.14289	0.789	-0.2429	0.3196
	พนักงาน ราชการ	ข้าราชการ	0.07034	0.09244	0.447	-0.1116	0.2523
		ลูกจ้างประจำ	0.32534*	0.14163	0.022	0.0465	0.6042
		บุคคลภายนอก	0.10870	0.15409	0.481	-0.1947	0.4120
	ลูกจ้างประจำ	ข้าราชการ	-0.25500*	0.12935	0.050	-0.5096	-0.0003
		พนักงานราชการ	-0.32534*	0.14163	0.022	-0.6042	-0.0465
		บุคคลภายนอก (จ้างเหมาบริการ)	-0.21664	0.17869	0.226	-0.5684	0.1351
	บุคคลภายนอก (จ้างเหมาบริการ)	ข้าราชการ	-0.03836	0.14289	0.789	-0.3196	0.2429
		พนักงานราชการ	-0.10870	0.15409	0.481	-0.4120	0.1947
		ลูกจ้างประจำ	0.21664	0.17869	0.226	-0.1351	0.5684
ความเสี่ยงด้าน ความปลอดภัย	ข้าราชการ	พนักงานราชการ	-0.11954	0.12315	0.333	-0.3620	0.1229
		ลูกจ้างประจำ	-0.25697	0.17233	0.137	-0.5962	0.0823
		บุคคลภายนอก (จ้างเหมาบริการ)	-0.43838*	0.19036	0.022	-0.8131	-0.0636
	พนักงาน ราชการ	ข้าราชการ	0.11954	0.12315	0.333	-0.1229	0.3620
		ลูกจ้างประจำ	-0.13743	0.18869	0.467	-0.5089	0.2340
		บุคคลภายนอก (จ้างเหมาบริการ)	-0.31884	0.20529	0.122	-0.7230	0.0853

ด้านความรู้ความเข้าใจความเสี่ยง	ตำแหน่ง (ตั้งต้น)	ตำแหน่ง (เปรียบเทียบ)	ค่าเฉลี่ย Difference	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
						Lower	Upper
ความเสี่ยงด้านความปลอดภัย	ลูกจ้างประจำ	ข้าราชการ	0.25697	0.17233	0.137	-0.0823	0.5962
		พนักงานราชการ	0.13743	0.18869	0.467	-0.2340	0.5089
		บุคคลภายนอก (จ้างเหมาบริการ)	-0.18141	0.23807	0.447	-0.6501	0.2873
	บุคคลภายนอก (จ้างเหมาบริการ)	ข้าราชการ	0.43838*	0.19036	0.022	0.0636	0.8131
		พนักงานราชการ	0.31884	0.20529	0.122	-0.0853	0.7230
		ลูกจ้างประจำ	0.18141	0.23807	0.447	-0.2873	0.6501

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 4.25 - 4.27 การวิเคราะห์โดยการแบ่งกลุ่มตำแหน่งที่ส่งผลต่อการรับรู้ด้านความเสี่ยงด้วย One-Way ANOVA ค่าสถิติ F-Test ได้ค่า Sig. ดังตารางข้างต้น ซึ่งโดยรวมมีค่ามากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐาน H_0 และปฏิเสธสมมติฐาน H_1 แสดงว่า ตำแหน่งที่แตกต่างกันมีผลต่อการรับรู้ด้านความเสี่ยงไม่แตกต่างกัน แต่หากวิเคราะห์แต่ละด้าน จะพบว่าระดับการรับรู้ด้านความเสี่ยงทางการเงิน มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีความน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐาน H_0 และยอมรับสมมติฐาน H_1 แสดงว่า ตำแหน่งที่แตกต่างกัน มีผลต่อการรับรู้ความเสี่ยงทางการเงินแตกต่างกัน ส่วนระดับการรับรู้ด้านประสิทธิภาพ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.146 ซึ่งมีความมากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐาน H_0 และปฏิเสธสมมติฐาน H_1 แสดงว่าตำแหน่งที่แตกต่างกันมีผลต่อการรับรู้ความเสี่ยงทางด้านประสิทธิภาพ ไม่แตกต่างกัน ส่วนระดับการรับรู้ด้านความปลอดภัย มีค่า Sig. เท่ากับ 0.082 ซึ่งมีความมากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐาน H_0 และปฏิเสธสมมติฐาน H_1 แสดงว่าตำแหน่งที่แตกต่างกันมีผลต่อการรับรู้ความเสี่ยง ด้านความปลอดภัยไม่แตกต่างกัน

4.3.1.4 การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ด้านความเสี่ยง โดยจำแนกตามประสบการณ์ทำงาน

กำหนดให้ H_0 = ประสบการณ์ทำงานที่แตกต่างกันมีผลต่อการรับรู้ด้านความเสี่ยงของการจ่ายเงินผ่านระบบ e-Payment ไม่แตกต่างกัน

กำหนดให้ H_1 = ประสบการณ์ทำงานที่แตกต่างกันมีผลต่อการรับรู้ด้านความเสี่ยงของการจ่ายเงินผ่านระบบ e-Payment แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.28 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความแตกต่างของการรับรู้ด้านความเสี่ยง โดยจำแนกตามประสบการณ์ทำงาน

การรับรู้ด้านความเสี่ยง		จำนวน	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน SD	Std. Error	95% Confidence Interval for ค่าเฉลี่ย		คะแนน ต่ำสุด	คะแนน สูงสุด
						Lower	Upper		
ความเสี่ยง ด้านการเงิน	1-3 ปี	82	3.6707	0.92369	0.10200	3.4678	3.8737	1.00	5.00
	4-6 ปี	48	3.9063	0.90305	0.13034	3.6440	4.1685	2.00	5.00
	7-9 ปี	25	3.9800	0.74274	0.14855	3.6734	4.2866	2.00	5.00
	10 ปีขึ้นไป	123	3.6057	1.10002	0.09919	3.4093	3.8020	1.00	5.00
	รวม	278	3.7104	0.99355	0.05959	3.5931	3.8277	1.00	5.00
ความเสี่ยง ด้าน ประสิทธิภาพ	1-3 ปี	82	2.6280	0.58695	0.06482	2.4991	2.7570	1.50	4.00
	4-6 ปี	48	2.6146	0.56718	0.08187	2.4499	2.7793	1.50	4.00
	7-9 ปี	25	2.8600	0.63770	0.12754	2.5968	3.1232	2.00	4.00
	10 ปีขึ้นไป	123	2.6504	0.70401	0.06348	2.5247	2.7761	1.00	4.00
	รวม	278	2.6565	0.64277	0.03855	2.5806	2.7324	1.00	4.00
ความเสี่ยง ด้านความ ปลอดภัย	1-3 ปี	82	1.8049	0.93873	0.10367	1.5986	2.0111	1.00	5.00
	4-6 ปี	48	1.4688	0.70263	0.10142	1.2647	1.6728	1.00	3.00
	7-9 ปี	25	1.6400	0.7433	0.14866	1.3332	1.9468	1.00	3.00
	10 ปีขึ้นไป	123	1.7276	0.87134	0.07857	1.5721	1.8832	1.00	5.00
	รวม	278	1.6978	0.85842	0.05148	1.5965	1.7992	1.00	5.00

ตารางที่ 4.29 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบผลต่างของค่าเฉลี่ยความแตกต่างระหว่างกลุ่มของการรับรู้ด้านความเสี่ยง โดยจำแนกตามประสบการณ์ทำงาน

การรับรู้ด้านความเสี่ยง		Sum of Squares	df	ค่าเฉลี่ย Square	F	Sig.
ความเสี่ยงด้านการเงิน	ระหว่างกลุ่ม	5.136	3	1.712	1.748	0.157
	ภายในกลุ่ม	268.304	274	0.979		
	รวม	273.440	277			

การรับรู้ด้านความเสี่ยง		Sum of Squares	df	ค่าเฉลี่ย Square	F	Sig.
ความเสี่ยงด้านประสิทธิภาพ	ระหว่างกลุ่ม	1.191	3	0.397	0.960	0.412
	ภายในกลุ่ม	113.253	274	0.413		
	รวม	114.443	277			
ความเสี่ยงด้านความปลอดภัย	ระหว่างกลุ่ม	3.652	3	1.217	1.664	0.175
	ภายในกลุ่ม	200.467	274	0.732		
	รวม	204.119	277			

ตารางที่ 4.30 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างกลุ่มของการรับรู้ด้านความเสี่ยง โดยจำแนกตามประสบการณ์ทำงาน ด้วยวิธีของ LSD

การรับรู้ด้านความเสี่ยง	ประสบการณ์ทำงาน (ตั้งต้น)	ประสบการณ์ทำงาน (เปรียบเทียบ)	ค่าเฉลี่ย Difference	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
						Lower	Upper
ความเสี่ยงด้านการเงิน	1-3 ปี	4-6 ปี	-0.23552	0.17984	0.191	-0.5896	0.1185
		7-9 ปี	-0.30927	0.22608	0.172	-0.7543	0.1358
		10 ปีขึ้นไป	0.06504	0.14108	0.645	-0.2127	0.3428
	4-6 ปี	1-3 ปี	0.23552	0.17984	0.191	-0.1185	0.5896
		7-9 ปี	-0.07375	0.24407	0.763	-0.5542	0.4067
		10 ปีขึ้นไป	0.30056	0.16841	0.075	-0.0310	0.6321
	7-9 ปี	1-3 ปี	0.30927	0.22608	0.172	-0.1358	0.7543
		4-6 ปี	0.07375	0.24407	0.763	-0.4067	0.5542
		10 ปีขึ้นไป	0.37431	0.21709	0.086	-0.0531	0.8017
	10 ปีขึ้นไป	1-3 ปี	-0.06504	0.14108	0.645	-0.3428	0.2127
		4-6 ปี	-0.30056	0.16841	0.075	-0.6321	0.0310
		7-9 ปี	-0.37431	0.21709	0.086	-0.8017	0.0531
ความเสี่ยงด้านประสิทธิภาพ	1-3 ปี	4-6 ปี	0.01347	0.11684	0.908	-0.2166	0.2435
		7-9 ปี	-0.23195	0.14688	0.115	-0.5211	0.0572
		10 ปีขึ้นไป	-0.02236	0.09166	0.807	-0.2028	0.1581
	4-6 ปี	1-3 ปี	-0.01347	0.11684	0.908	-0.2435	0.2166
		7-9 ปี	-0.24542	0.15857	0.123	-0.5576	0.0668
		10 ปีขึ้นไป	-0.03582	0.10941	0.744	-0.2512	0.1796

การรับรู้ ด้านความเสี่ยง	ประสบการณ์ ทำงาน (ตั้งต้น)	ประสบการณ์ ทำงาน (เปรียบเทียบ)	ค่าเฉลี่ย Difference	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
						Lower	Upper
	7-9 ปี	1-3 ปี	0.23195	0.14688	0.115	-0.0572	0.5211
		4-6 ปี	0.24542	0.15857	0.123	-0.0668	0.5576
		10 ปีขึ้นไป	0.20959	0.14104	0.138	-0.0681	0.4873
	10 ปีขึ้นไป	1-3 ปี	0.02236	0.09166	0.807	-0.1581	0.2028
		4-6 ปี	0.03582	0.10941	0.744	-0.1796	0.2512
		7-9 ปี	-0.20959	0.14104	0.138	-0.4873	0.0681
ความเสี่ยงด้าน ความปลอดภัย	1-3 ปี	4-6 ปี	0.33613*	0.15545	0.031	0.0301	0.6422
		7-9 ปี	0.16488	0.19542	0.004	-0.2198	0.5496
		10 ปีขึ้นไป	0.07724	0.12194	0.527	-0.1628	0.3173
	4-6 ปี	1-3 ปี	-0.33613*	0.15545	0.031	-0.6422	-0.0301
		7-9 ปี	-0.1713	0.21097	0.418	-0.5866	0.2441
		10 ปีขึ้นไป	-0.2589	0.14557	0.076	-0.5455	0.0277
	7-9 ปี	1-3 ปี	-0.1649	0.19542	0.004	-0.5496	0.2198
		4-6 ปี	0.17125	0.21097	0.418	-0.2441	0.5866
		10 ปีขึ้นไป	-0.0876	0.18765	0.641	-0.4571	0.2818
	10 ปีขึ้นไป	1-3 ปี	-0.0772	0.12194	0.527	-0.3173	0.1628
		4-6 ปี	0.25889	0.14557	0.076	-0.0277	0.5455
		7-9 ปี	0.08764	0.18765	0.641	-0.2818	0.4571

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 4.28 - 4.30 การวิเคราะห์โดยการแบ่งกลุ่มประสบการณ์ทำงานมีผลต่อการรับรู้ด้านความเสี่ยงด้วย One-Way ANOVA ค่าสถิติ F-Test ได้ค่า Sig. ดังตารางข้างต้น ซึ่งโดยรวมมีค่ามากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐาน H_0 และปฏิเสธสมมติฐาน H_1 แสดงว่าช่วงประสบการณ์ทำงานที่แตกต่างกันมีผลต่อการรับรู้ด้านความเสี่ยงของการจ่ายเงินผ่านระบบ e-Payment ไม่แตกต่างกัน

4.3.1.5 การศึกษาความสัมพันธ์ของการรับรู้ด้านความเสี่ยง โดยจำแนกตามสายงาน

กำหนดให้ H_0 = สายงานที่แตกต่างกันมีผลต่อการรับรู้ด้านความเสี่ยง ของการจ่ายเงินผ่านระบบ e-Payment ไม่แตกต่างกัน

กำหนดให้ H_1 = สายงานที่แตกต่างกันมีผลต่อการรับรู้ความเสี่ยง ของการจ่ายเงินผ่านระบบ e-Payment แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.31 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของการรับรู้ด้านความเสี่ยงโดยจำแนกตามสายงาน

การรับรู้ด้านความเสี่ยง	สายงาน	จำนวน	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน SD	Std. Error	Sig.
ความเสี่ยงด้านการเงิน	สายวิชาการ	109	3.7294	0.92929	0.08901	0.168
	สายสนับสนุน	169	3.6982	1.03541	0.07965	
ความเสี่ยงด้านประสิทธิภาพ	สายวิชาการ	109	2.5688	0.62903	0.06025	0.614
	สายสนับสนุน	169	2.7130	0.64702	0.04977	
ความเสี่ยงด้านความปลอดภัย	สายวิชาการ	109	1.5826	0.69226	0.06631	0.001
	สายสนับสนุน	169	1.7722	0.94485	0.07268	

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ผลจากตารางที่ 4.31 การวิเคราะห์โดยการแบ่งกลุ่มด้านสายงานออกเป็นสายวิชาการและสายสนับสนุน ด้วยวิธี Independent Samples ค่าสถิติ T-Test การรับรู้ความเสี่ยงด้านการเงิน ได้ค่า Sig. เท่ากับ 0.168 ด้านความเสี่ยงด้านประสิทธิภาพ ได้ค่า Sig. เท่ากับ 0.614 ซึ่งมีค่ามากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐาน H_0 และปฏิเสธสมมติฐาน H_1 แสดงว่า สายงานที่แตกต่างกันมีผลต่อการรับรู้ความเสี่ยงในด้านการเงินและด้านประสิทธิภาพไม่แตกต่างกัน ในส่วนของการรับรู้ความเสี่ยงด้านความปลอดภัย ได้ค่า Sig. มีค่าเท่ากับ 0.001 ซึ่งมีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐาน H_0 และยอมรับสมมติฐาน H_1 แสดงว่า สายงานที่แตกต่างกันมีผลต่อการรับรู้ความเสี่ยงด้านความปลอดภัยของการจ่ายเงินผ่านระบบ e-Payment แตกต่างกัน

4.4 ข้อมูลด้านการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ

ในการทดสอบด้านการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ แบ่งออกเป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดการรับรู้การใช้ระบบ e-Payment และการรับรู้ถึงความสะดวกในการใช้งาน ดังแสดงในตารางที่ 4.32

ตารางที่ 4.32 ค่าคะแนนต่ำสุดและสูงสุด ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านคุณลักษณะของการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ

ด้านการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ	จำนวน	คะแนนต่ำสุด	คะแนนสูงสุด	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน SD	ความหมาย
ปัจจัยที่ทำให้เกิดการยอมรับการใช้ระบบ e-Payment						
1. การจ่ายเงินผ่านระบบ e-Payment ทำให้ได้รับเงินรวดเร็ว ตามระยะเวลาที่กำหนด	278	1	5	3.78	0.967	มาก
2. การจ่ายเงินผ่านระบบ e-Payment ทำให้สามารถตรวจสอบจำนวนเงินที่ขอเบิกได้ถูกต้อง มีหลักฐานเชิงประจักษ์ Mobile messages	278	1	5	3.76	0.921	มาก
3. การจ่ายเงินผ่านระบบ e-Payment ทำให้ท่านได้รับความสะดวกมากกว่าการจ่ายเงินแบบเช็ค	278	1	5	3.90	1.017	มาก
การรับรู้ถึงความสะดวกในการใช้งาน						
1. การจ่ายเงินผ่านระบบ e-Payment ทำให้ท่านได้รับเงินง่ายขึ้น	278	1	5	3.87	0.976	มาก
2. การจ่ายเงินผ่านระบบ e-Payment ทำให้ท่านตรวจสอบข้อมูลการได้รับเงินสะดวกขึ้น	278	1	5	3.77	0.957	มาก

จากตารางที่ 4.32 ปัจจัยที่ทำให้เกิดการยอมรับการใช้ระบบ e-Payment มีค่าเฉลี่ยเรียงมากไปหาน้อยดังนี้ 1) ของการจ่ายเงินผ่านระบบ e-Payment ทำให้ท่านได้รับความสะดวกมากกว่าการจ่ายเงินแบบเช็ค มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 2) การจ่ายเงินผ่านระบบ e-Payment ทำให้ได้รับเงินรวดเร็ว ตามระยะเวลาที่กำหนด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 3) การจ่ายเงินผ่านระบบ e-Payment ทำให้สามารถตรวจสอบจำนวนเงินที่ขอเบิกได้ถูกต้อง มีหลักฐานเชิงประจักษ์ Mobile messages มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 ซึ่งทุกหัวข้อ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเช่นกัน

การรับรู้ถึงความสะดวกในการใช้งาน ในหัวข้อของการจ่ายเงินผ่านระบบ e-Payment ทำให้ได้รับเงินง่ายขึ้น และมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 อยู่ในระดับมาก และการจ่ายเงินผ่านระบบ e-Payment ทำให้สามารถตรวจสอบข้อมูลการได้รับเงินสะดวกขึ้น มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด 3.77 อยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน

ตารางที่ 4.33 ค่าคะแนนต่ำสุดและสูงสุด ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศภาพรวม

ภาพรวม	จำนวน	คะแนนต่ำสุด	คะแนนสูงสุด	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน SD	ความหมาย
ปัจจัยที่ทำให้เกิดการยอมรับการใช้ระบบ e-Payment	278	1.00	5.00	3.8153	0.89807	มาก
การรับรู้ถึงความสะดวกในการใช้งาน	278	1.00	5.00	3.8165	0.93013	มาก
รวม	278			3.8159		

จากตารางที่ 4.33 ด้านการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศภาพรวม มีค่าเฉลี่ย 3.8159 อยู่ในระดับมาก โดยในหัวข้อของการรับรู้ถึงความสะดวกในการใช้งาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3.8165 อยู่ในระดับมาก และปัจจัยที่ทำให้เกิดการยอมรับการใช้ระบบ e-Payment มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด 3.8153 อยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน

4.4.1 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล กับด้านการยอมรับเทคโนโลยี

สารสนเทศ

ผลการวิเคราะห์การศึกษาความสัมพันธ์ในส่วนนี้เป็นการศึกษาความสัมพันธ์จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล เพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัย โดยใช้สถิติวิเคราะห์ T-Test จำแนกตามเพศ และสายงาน ส่วนการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) จำแนกตาม อายุ ตำแหน่ง และประสบการณ์ทำงาน กับระดับการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรส่วนกลาง ในการได้รับเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลมีดังนี้

4.4.1.1 การศึกษาความสัมพันธ์ของการยอมรับด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยจำแนกตามเพศ

ตามเพศ

กำหนดให้ H_0 = เพศที่แตกต่างกันมีผลต่อการยอมรับด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ไม่แตกต่างกัน

กำหนดให้ H_1 = เพศที่แตกต่างกันมีผลต่อการยอมรับด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.34 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยจำแนกตามเพศ

ด้านการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ	เพศ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน SD	Std. Error	Sig.
ปัจจัยที่ทำให้เกิดการยอมรับการใช้ระบบ	ชาย	54	3.6049	0.97790	0.13308	0.265
	หญิง	224	3.8661	0.87250	0.05830	
รับรู้ถึงความสะดวกในการใช้งาน	ชาย	54	3.6574	0.98010	0.13338	0.318
	หญิง	224	3.8549	0.91582	0.06119	

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ผลจากตารางที่ 4.34 การวิเคราะห์โดยการแบ่งกลุ่มด้านเพศออกเป็นเพศชายและเพศหญิง ด้วยวิธี Independent Samples ค่าสถิติ T-Test ได้ค่า Sig. มีค่าเท่ากับ 0.265 ในด้านปัจจัยที่ทำให้เกิดการยอมรับการใช้ระบบ และ 0.318 ในด้านรับรู้ถึงความสะดวกในการใช้งาน ซึ่งโดยรวมมีค่ามากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐาน H_0 และปฏิเสธสมมติฐาน H_1 แสดงว่าเพศที่แตกต่างกันมีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศไม่แตกต่างกัน

4.4.1.2 การศึกษาความสัมพันธ์ของการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยจำแนกตามช่วงอายุ

กำหนดให้ H_0 = ช่วงอายุที่แตกต่างกันมีผลต่อการยอมรับด้านเทคโนโลยีสารสนเทศไม่แตกต่างกัน

กำหนดให้ H_1 = ช่วงอายุที่แตกต่างกันมีผลต่อการยอมรับด้านเทคโนโลยีสารสนเทศแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.35 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยจำแนกตามอายุ

ด้านการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ		จำนวน	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน SD	Std. Error	95% Confidence Interval		คะแนนต่ำสุด	คะแนนสูงสุด
						Lower	Upper		
ปัจจัยที่ทำให้เกิดการยอมรับการใช้ระบบ	ต่ำกว่า 25 ปี	8	2.8333	1.19523	0.42258	1.8341	3.8326	1.33	5.00
	25-30 ปี	62	3.8548	0.75777	0.09624	3.6624	4.0473	1.00	5.00
	31-35 ปี	54	3.8889	0.81906	0.11146	3.6653	4.1124	2.00	5.00
	36-40 ปี	38	3.7719	0.89746	0.14559	3.4769	4.0669	1.00	5.00
	41-45 ปี	32	3.6667	0.99100	0.17519	3.3094	4.0240	1.00	5.00
	มากกว่า 45 ปี	84	3.9087	0.93761	0.10230	3.7053	4.1122	1.00	5.00
	รวม	278	3.8153	0.89807	0.05386	3.7093	3.9214	1.00	5.00

ด้านการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ		จำนวน	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน SD	Std. Error	95% Confidence Interval		คะแนน ต่ำสุด	คะแนน สูงสุด
						Lower	Upper		
รับรู้ถึงความสะดวกในการใช้งาน	ต่ำกว่า 25 ปี	8	2.9375	1.08356	0.38310	2.0316	3.8434	2.00	5.00
	25-30 ปี	62	3.8871	0.78625	0.09985	3.6874	4.0868	1.00	5.00
	31-35 ปี	54	3.9167	0.92016	0.12522	3.6655	4.1678	1.00	5.00
	36-40 ปี	38	3.9342	0.91660	0.14869	3.6329	4.2355	1.00	5.00
	41-45 ปี	32	3.6563	0.99545	0.17597	3.2974	4.0151	1.00	5.00
	มากกว่า 45 ปี	84	3.7917	0.97316	0.10618	3.5805	4.0029	1.00	5.00
	รวม	278	3.8165	0.93013	0.05579	3.7067	3.9264	1.00	5.00

ตารางที่ 4.36 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบผลต่างของค่าเฉลี่ยความแตกต่างระหว่างกลุ่มของการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยจำแนกตามอายุ

ด้านการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ		Sum of Squares	df	ค่าเฉลี่ย Square	F	Sig.
ปัจจัยที่ทำให้เกิดการยอมรับการใช้ระบบ	ระหว่างกลุ่ม	9.6150	5	1.923	2.447	0.034
	ภายในกลุ่ม	213.795	272	0.786		
	รวม	223.410	277			
รับรู้ถึงความสะดวกในการใช้งาน	ระหว่างกลุ่ม	8.4320	5	1.686	1.984	0.081
	ภายในกลุ่ม	231.212	272	0.850		
	รวม	239.644	277			

ตารางที่ 4.37 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างกลุ่มของการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยจำแนกตามช่วงอายุ ด้วยวิธีของ LSD

ด้านการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ	ช่วงอายุ (ตั้งต้น)	ช่วงอายุ (เปรียบเทียบ)	ค่าเฉลี่ย Difference	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
						Lower	Upper
ปัจจัยที่ทำให้เกิด การยอมรับการใช้ระบบ	ต่ำกว่า 25 ปี	25-30 ปี	-1.02151 [*]	0.33306	0.002	-1.6772	-0.3658
		31-35 ปี	-1.05556 [*]	0.33587	0.002	-1.7168	-0.3943
		36-40 ปี	-0.93860 [*]	0.34487	0.007	-1.6176	-0.2596
		41-45 ปี	-0.83333 [*]	0.35045	0.018	-1.5233	-0.1434
		มากกว่า 45 ปี	-1.07540 [*]	0.32804	0.001	-1.7212	-0.4296
	25-30 ปี	ต่ำกว่า 25 ปี	1.02151 [*]	0.33306	0.002	0.3658	1.6772
		31-35 ปี	-0.0341	0.16503	0.837	-0.3589	0.2908
		36-40 ปี	0.08291	0.18265	0.650	-0.2767	0.4425
		41-45 ปี	0.18817	0.19298	0.330	-0.1917	0.5681
		มากกว่า 45 ปี	-0.0539	0.14844	0.717	-0.3461	0.2383
	31-35 ปี	ต่ำกว่า 25 ปี	1.05556 [*]	0.33587	0.002	0.3943	1.7168
		25-30 ปี	0.03405	0.16503	0.837	-0.2908	0.3589
		36-40 ปี	0.11696	0.18772	0.534	-0.2526	0.4865
		41-45 ปี	0.22222	0.19778	0.262	-0.1672	0.6116
		มากกว่า 45 ปี	-0.0198	0.15464	0.898	-0.3243	0.2846
	36-40 ปี	ต่ำกว่า 25 ปี	0.93860 [*]	0.34487	0.007	0.2596	1.6176
		25-30 ปี	-0.0829	0.18265	0.650	-0.4425	0.2767
		31-35 ปี	-0.1170	0.18772	0.534	-0.4865	0.2526
		41-45 ปี	0.10526	0.21271	0.621	-0.3135	0.5240
		มากกว่า 45 ปี	-0.1368	0.17333	0.431	-0.4780	0.2044
	41-45 ปี	ต่ำกว่า 25 ปี	0.83333 [*]	0.35045	0.018	0.1434	1.5233
		25-30 ปี	-0.1882	0.19298	0.330	-0.5681	0.1917
		31-35 ปี	-0.2222	0.19778	0.262	-0.6116	0.1672
		36-40 ปี	-0.1053	0.21271	0.621	-0.524	0.3135
		มากกว่า 45 ปี	-0.2421	0.18417	0.190	-0.6047	0.1205

ด้านการ ยอมรับ เทคโนโลยี สารสนเทศ	ช่วงอายุ (ตั้งต้น)	ช่วงอายุ (เปรียบเทียบ)	ค่าเฉลี่ย Difference	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
						Lower	Upper
ปัจจัยที่ทำให้ เกิดการ ยอมรับการใช้ ระบบ	มากกว่า 45 ปี	ต่ำกว่า 25 ปี	1.07540 [*]	0.32804	0.001	0.4296	1.7212
		25-30 ปี	0.05389	0.14844	0.717	-0.2383	0.3461
		31-35 ปี	0.01984	0.15464	0.898	-0.2846	0.3243
		36-40 ปี	0.13680	0.17333	0.431	-0.2044	0.478
		41-45 ปี	0.24206	0.18417	0.190	-0.1205	0.6047
รับรู้ถึงความ สะดวกในการ ใช้งาน	ต่ำกว่า 25 ปี	25-30 ปี	-0.94960 [*]	0.34636	0.007	-1.6315	-0.2677
		31-35 ปี	-0.97917 [*]	0.34928	0.005	-1.6668	-0.2915
		36-40 ปี	-0.99671 [*]	0.35864	0.006	-1.7028	-0.2906
		41-45 ปี	-0.71875 [*]	0.36444	0.050	-1.4362	-0.0013
		มากกว่า 45 ปี	-0.85417 [*]	0.34114	0.013	-1.5258	-0.1826
	25-30 ปี	ต่ำกว่า 25 ปี	0.94960 [*]	0.34636	0.007	0.2677	1.6315
		31-35 ปี	-0.0296	0.17162	0.863	-0.3674	0.3083
		36-40 ปี	-0.04710	0.18995	0.804	-0.4211	0.3268
		41-45 ปี	0.23085	0.20068	0.251	-0.1642	0.6259
		มากกว่า 45 ปี	0.09543	0.15437	0.537	-0.2085	0.3993
	31-35 ปี	ต่ำกว่า 25 ปี	0.97917 [*]	0.34928	0.005	0.2915	1.6668
		25-30 ปี	0.02957	0.17162	0.863	-0.3083	0.3674
		36-40 ปี	-0.01750	0.19522	0.928	-0.4019	0.3668
		41-45 ปี	0.26042	0.20568	0.207	-0.1445	0.6653
		มากกว่า 45 ปี	0.12500	0.16081	0.438	-0.1916	0.4416
	36-40 ปี	ต่ำกว่า 25 ปี	0.99671 [*]	0.35864	0.006	0.2906	1.7028
		25-30 ปี	0.04711	0.18995	0.804	-0.3268	0.4211
		31-35 ปี	0.01754	0.19522	0.928	-0.3668	0.4019
		41-45 ปี	0.27796	0.22121	0.210	-0.1575	0.7135
		มากกว่า 45 ปี	0.14254	0.18025	0.43	-0.2123	0.4974

ด้านการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ	ช่วงอายุ	อายุเปรียบเทียบ	ค่าเฉลี่ย Difference	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
						Lower	Upper
รับรู้ถึงความสะดวกในการใช้งาน	41-45 ปี	ต่ำกว่า 25 ปี	0.71875*	0.36444	0.050	0.0013	1.4362
		25-30 ปี	-0.2309	0.20068	0.251	-0.6259	0.1642
		31-35 ปี	-0.2604	0.20568	0.207	-0.6653	0.1445
		36-40 ปี	-0.2780	0.22121	0.210	-0.7135	0.1575
		มากกว่า 45 ปี	-0.1354	0.19153	0.480	-0.5125	0.2417
	มากกว่า 45 ปี	ต่ำกว่า 25 ปี	0.85417*	0.34114	0.013	0.1826	1.5258
		25-30 ปี	-0.0954	0.15437	0.537	-0.3993	0.2085
		31-35 ปี	-0.1250	0.16081	0.438	-0.4416	0.1916
		36-40 ปี	-0.1425	0.18025	0.430	-0.4974	0.2123
		41-45 ปี	0.13542	0.19153	0.480	-0.2417	0.5125

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 4.35 - 4.37 การวิเคราะห์โดยการแบ่งกลุ่มช่วงอายุที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้วย One-Way ANOVA ค่าสถิติ F-Test ได้ค่า Sig. ดังตารางข้างต้น ซึ่งโดยรวมมีค่ามากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐาน H_0 และปฏิเสธสมมติฐาน H_1 แสดงว่า ช่วงอายุที่แตกต่างกันมีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศไม่แตกต่างกัน แต่หากวิเคราะห์ในภาพรวมจะพบว่า ปัจจัยที่ทำให้เกิดการยอมรับการใช้ระบบมีค่า Sig. เท่ากับ 0.034 ซึ่งมีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐาน H_0 และยอมรับสมมติฐาน H_1 แสดงว่า ช่วงอายุที่แตกต่างกันมีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศแตกต่างกัน และในส่วนของ การรับรู้ถึงความสะดวกในการใช้งานมีค่า Sig. เท่ากับ 0.081 ซึ่งมีค่ามากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐาน H_0 และปฏิเสธสมมติฐาน H_1 แสดงว่าช่วงอายุแตกต่างกันมีผลต่อการรับรู้ถึงความสะดวกในการใช้งานไม่แตกต่างกัน

4.4.1.3 การศึกษาความสัมพันธ์ของการยอมรับด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยจำแนกตามตำแหน่ง

กำหนดให้ H_0 = ตำแหน่งที่แตกต่างกันมีผลต่อการยอมรับด้านเทคโนโลยีสารสนเทศไม่แตกต่างกัน

กำหนดให้ H_1 = ตำแหน่งที่แตกต่างกันมีผลต่อการยอมรับด้านเทคโนโลยีสารสนเทศแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.38 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความแตกต่างของการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยจำแนกตามตำแหน่ง

ด้านการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ		จำนวน	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน SD	Std. Error	95% Confidence Interval for ค่าเฉลี่ย		คะแนน ต่ำสุด	คะแนน สูงสุด
						Lower	Upper		
ปัจจัยที่ทำให้ เกิดการ ยอมรับการ ใช้ระบบ	ข้าราชการ	157	3.9533	0.82124	0.06554	3.8238	4.0828	1.00	5.00
	พนักงานราชการ	69	3.7729	0.74424	0.08960	3.5942	3.9517	2.33	5.00
	ลูกจ้างประจำ	29	3.3793	1.03404	0.19202	2.9860	3.7726	1.00	5.00
	บุคคลภายนอก	23	3.5507	1.35441	0.28241	2.9650	4.1364	1.00	5.00
	รวม	278	3.8153	0.89807	0.05386	3.7093	3.9214	1.00	5.00
รับรู้ถึงความ สะดวกใน การใช้งาน	ข้าราชการ	157	3.9299	0.89058	0.07108	3.7895	4.0703	1.00	5.00
	พนักงานราชการ	69	3.8406	0.76932	0.09262	3.6558	4.0254	2.50	5.00
	ลูกจ้างประจำ	29	3.3793	1.03212	0.19166	2.9867	3.7719	1.00	5.00
	บุคคลภายนอก	23	3.5217	1.28345	0.26762	2.9667	4.0767	1.00	5.00
	รวม	278	3.8165	0.93013	0.05579	3.7067	3.9264	1.00	5.00

ตารางที่ 4.39 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบผลต่างของค่าเฉลี่ยความแตกต่างระหว่างกลุ่มของการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยจำแนกตามตำแหน่ง

ด้านการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ		Sum of Squares	df	ค่าเฉลี่ย Square	F	Sig.
ปัจจัยที่ทำให้เกิดการ ยอมรับการใช้ระบบ	ระหว่างกลุ่ม	10.236	3	3.412	4.385	0.005
	ภายในกลุ่ม	213.174	274	0.778		
	รวม	223.410	277			
รับรู้ถึงความสะดวก ในการใช้งาน	ระหว่างกลุ่ม	9.601	3	3.200	3.812	0.011
	ภายในกลุ่ม	230.042	274	0.840		
	รวม	239.644	277			

ตารางที่ 4.40 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างกลุ่มของการยอมรับด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยจำแนกตามตำแหน่ง ด้วยวิธีของ LSD

ด้านการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ	ตำแหน่ง (ตั้งต้น)	ตำแหน่ง (เปรียบเทียบ)	ค่าเฉลี่ย Difference	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
						Lower	Upper
ปัจจัยที่ทำให้เกิดการยอมรับการใช้ระบบ	ข้าราชการ	พนักงานราชการ	0.18034	0.12740	0.158	-0.0705	0.4312
		ลูกจ้างประจำ	0.57398*	0.17828	0.001	0.2230	0.9250
		บุคคลภายนอก	0.40257*	0.19693	0.042	0.0149	0.7903
	พนักงานราชการ	ข้าราชการ	-0.18034	0.12740	0.158	-0.4312	0.0705
		ลูกจ้างประจำ	0.39364*	0.19520	0.045	0.0094	0.7779
		บุคคลภายนอก	0.22222	0.21237	0.296	-0.1959	0.6403
	ลูกจ้างประจำ	ข้าราชการ	-0.57398*	0.17828	0.001	-0.9250	-0.2230
		พนักงานราชการ	-0.39364*	0.19520	0.045	-0.7779	-0.0094
		บุคคลภายนอก	-0.17141	0.24628	0.487	-0.6563	0.3134
	บุคคลภายนอก (จ้างเหมาบริการ)	ข้าราชการ	-0.40257*	0.19693	0.042	-0.7903	-0.0149
		พนักงานราชการ	-0.22222	0.21237	0.296	-0.6403	0.1959
		ลูกจ้างประจำ	0.17141	0.24628	0.487	-0.3134	0.6563
รับรู้ถึงความสะดวกในการใช้งาน	ข้าราชการ	พนักงานราชการ	0.08936	0.13235	0.500	-0.1712	0.3499
		ลูกจ้างประจำ	0.55063*	0.18520	0.003	0.1860	0.9152
		บุคคลภายนอก	0.40820*	0.20457	0.047	0.0055	0.8109
	พนักงานราชการ	ข้าราชการ	-0.08936	0.13235	0.500	-0.3499	0.1712
		ลูกจ้างประจำ	0.46127*	0.20278	0.024	0.0621	0.8605
		บุคคลภายนอก	0.31884	0.22061	0.150	-0.1155	0.7532
	ลูกจ้างประจำ	ข้าราชการ	-0.55063*	0.18520	0.003	-0.9152	-0.1860
		พนักงานราชการ	-0.46127*	0.20278	0.024	-0.8605	-0.0621
		บุคคลภายนอก (จ้างเหมาบริการ)	-0.14243	0.25584	0.578	-0.6461	0.3612
	บุคคลภายนอก (จ้างเหมาบริการ)	ข้าราชการ	-0.40820*	0.20457	0.047	-0.8109	-0.0055
		พนักงานราชการ	-0.31884	0.22061	0.150	-0.7532	0.1155
		ลูกจ้างประจำ	0.14243	0.25584	0.578	-0.3612	0.6461

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 4.38 - 4.40 การวิเคราะห์โดยการแบ่งกลุ่มตำแหน่งที่ส่งผลต่อการยอมรับด้านเทคโนโลยีสารสนเทศด้วย One-Way ANOVA ค่าสถิติ F-Test ได้ค่า Sig. ดังตารางข้างต้น ซึ่งโดยรวมมีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ในด้านปัจจัยที่ทำให้เกิดการยอมรับการใช้ระบบมีค่า Sig. เท่ากับ 0.005 และด้านรับรู้ถึงความสะดวกในการใช้งาน มีค่า Sig. เท่ากับ 0.011 จึงปฏิเสธ H_0 และยอมรับสมมติฐาน H_1 แสดงว่า ตำแหน่งที่แตกต่างกันมีผลต่อการยอมรับด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่แตกต่างกัน

4.4.1.4 การศึกษาความสัมพันธ์ของการยอมรับด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยจำแนกตามประสบการณ์ทำงาน

กำหนดให้ H_0 = ประสบการณ์ทำงานที่แตกต่างกันมีผลต่อการยอมรับด้านเทคโนโลยีสารสนเทศไม่แตกต่างกัน

กำหนดให้ H_1 = ประสบการณ์ทำงานที่แตกต่างกันมีผลต่อการยอมรับด้านเทคโนโลยีสารสนเทศแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.41 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความแตกต่างของการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยจำแนกตามประสบการณ์ทำงาน

ด้านการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ		จำนวน	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	Std. Error	95% Confidence Interval for ค่าเฉลี่ย		คะแนนต่ำสุด	คะแนนสูงสุด
						Lower Bound	Upper Bound		
ปัจจัยที่ทำให้เกิดการยอมรับการใช้ระบบ	1-3 ปี	82	3.7276	0.86246	0.09524	3.5381	3.9171	1.00	5.00
	4-6 ปี	48	3.7847	0.85742	0.12376	3.5358	4.0337	1.00	5.00
	7-9 ปี	25	4.0000	0.84437	0.16887	3.6515	4.3485	2.00	5.00
	10 ปีขึ้นไป	123	3.8482	0.94883	0.08555	3.6789	4.0176	1.00	5.00
	รวม	278	3.8153	0.89807	0.05386	3.7093	3.9214	1.00	5.00
รับรู้ถึงความสะดวกในการใช้งาน	1-3 ปี	82	3.7683	0.82100	0.09066	3.5879	3.9487	1.00	5.00
	4-6 ปี	48	3.9063	0.92631	0.13370	3.6373	4.1752	1.00	5.00
	7-9 ปี	25	3.9400	0.90508	0.18102	3.5664	4.3136	2.00	5.00
	10 ปีขึ้นไป	123	3.7886	1.00818	0.09090	3.6087	3.9686	1.00	5.00
	รวม	278	3.8165	0.93013	0.05579	3.7067	3.9264	1.00	5.00

ตารางที่ 4.42 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบผลต่างของค่าเฉลี่ยความแตกต่างระหว่างกลุ่มของการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยจำแนกตามประสบการณ์ทำงาน

ด้านการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ		Sum of Squares	df	ค่าเฉลี่ย Square	F	Sig.
ปัจจัยที่ทำให้เกิดการยอมรับการใช้ระบบ	ระหว่างกลุ่ม	1.661	3	0.554	0.684	0.562
	ภายในกลุ่ม	221.749	274	0.809		
	รวม	223.410	277			
รับรู้ถึงความสะดวกในการใช้งาน	ระหว่างกลุ่ม	1.054	3	0.351	0.404	0.751
	ภายในกลุ่ม	238.590	274	0.871		
	รวม	239.644	277			

ตารางที่ 4.43 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างกลุ่มของการยอมรับด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยจำแนกตามประสบการณ์ทำงาน

ด้านการยอมรับเทคโนโลยี	ประสบการณ์ทำงาน	ประสบการณ์ทำงาน	ค่าเฉลี่ย Difference	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
						Lower	Upper
ปัจจัยที่ทำให้เกิดการยอมรับการใช้ระบบ	1-3 ปี	4-6 ปี	-0.05708	0.16349	0.727	-0.3789	0.2648
		7-9 ปี	-0.27236	0.20553	0.186	-0.677	0.1323
		10 ปีขึ้นไป	-0.1206	0.12825	0.348	-0.3731	0.1319
	4-6 ปี	1-3 ปี	0.05708	0.16349	0.727	-0.2648	0.3789
		7-9 ปี	-0.21528	0.22188	0.333	-0.6521	0.2215
		10 ปีขึ้นไป	-0.06352	0.1531	0.679	-0.3649	0.2379
	7-9 ปี	1-3 ปี	0.27236	0.20553	0.186	-0.1323	0.6770
		4-6 ปี	0.21528	0.22188	0.333	-0.2215	0.6521
		10 ปีขึ้นไป	0.15176	0.19736	0.443	-0.2368	0.5403
	10 ปีขึ้นไป	1-3 ปี	0.1206	0.12825	0.348	-0.1319	0.3731
		4-6 ปี	0.06352	0.1531	0.679	-0.2379	0.3649
		7-9 ปี	-0.15176	0.19736	0.443	-0.5403	0.2368
รับรู้ถึงความสะดวกในการใช้งาน	1-3 ปี	4-6 ปี	-0.13796	0.16959	0.417	-0.4718	0.1959
		7-9 ปี	-0.17171	0.21319	0.421	-0.5914	0.2480
		10 ปีขึ้นไป	-0.02033	0.13304	0.879	-0.2822	0.2416
	4-6 ปี	1-3 ปี	0.13796	0.16959	0.417	-0.1959	0.4718
		7-9 ปี	-0.03375	0.23016	0.884	-0.4868	0.4193
		10 ปีขึ้นไป	0.11763	0.15881	0.46	-0.195	0.4303

ด้านการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ	ประสบการณ์ทำงาน	ประสบการณ์ทำงาน	ค่าเฉลี่ย Difference	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
						Lower	Upper
รับรู้ถึงความสะดวกในการใช้งาน	7-9 ปี	1-3 ปี	0.17171	0.21319	0.421	-0.248	0.5914
		4-6 ปี	0.03375	0.23016	0.884	-0.4193	0.4868
		10 ปีขึ้นไป	0.15138	0.20472	0.46	-0.2516	0.5544
	10 ปีขึ้นไป	1-3 ปี	0.02033	0.13304	0.879	-0.2416	0.2822
		4-6 ปี	-0.11763	0.15881	0.46	-0.4303	0.195
		7-9 ปี	-0.15138	0.20472	0.46	-0.5544	0.2516

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 4.41 - 4.43 การวิเคราะห์โดยการแบ่งกลุ่มประสบการณ์ทำงานที่มีผลต่อการยอมรับด้านเทคโนโลยี ด้วย One-Way ANOVA ค่าสถิติ F-Test ได้ค่า Sig. ปัจจัยที่ทำให้เกิดการยอมรับการใช้ระบบ เท่ากับ 0.562 และรับรู้ถึงความสะดวกในการใช้งาน เท่ากับ 0.751 ซึ่งโดยรวมมีค่ามากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐาน H_0 และปฏิเสธสมมติฐาน H_1 แสดงว่าประสบการณ์ทำงานที่แตกต่างกันมีผลต่อการยอมรับด้านเทคโนโลยีไม่แตกต่างกัน

4.4.1.5 การศึกษาความสัมพันธ์ของการยอมรับด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยจำแนกตามสายงาน

กำหนดให้ H_0 = สายงานที่แตกต่างกันมีผลต่อการยอมรับด้านเทคโนโลยีสารสนเทศไม่แตกต่างกัน

กำหนดให้ H_1 = สายงานที่แตกต่างกันมีผลต่อการยอมรับด้านเทคโนโลยีสารสนเทศแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.44 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของระดับการยอมรับด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยจำแนกตามสายงาน

ด้านการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ	สายงาน	จำนวน	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน SD	Std. Error	Sig.
ปัจจัยที่ทำให้เกิดการยอมรับการใช้ระบบ	สายวิชาการ	109	3.7187	0.86564	0.08291	0.326
	สายสนับสนุน	169	3.8777	0.91550	0.07042	
รับรู้ถึงความสะดวกในการใช้งาน	สายวิชาการ	109	3.7385	0.94182	0.09021	0.849
	สายสนับสนุน	169	3.8669	0.92181	0.07091	

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ผลจากตารางที่ 4.44 การวิเคราะห์โดยการแบ่งกลุ่มด้านสายงานออกเป็นสายวิชาการและสายสนับสนุน ด้วยวิธี Independent Samples ค่าสถิติ T-Test ได้ค่า Sig. มีค่าเท่ากับ 0.326 ในปัจจัยที่ทำให้เกิดการยอมรับการใช้ระบบและ 0.849 ในด้านรับรู้ถึงความสะดวกในการใช้งาน ซึ่งมีค่ามากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐาน H_0 และปฏิเสธสมมติฐาน H_1 แสดงว่า สายงานที่แตกต่างกันมีผลต่อการยอมรับด้านเทคโนโลยีสารสนเทศไม่แตกต่างกัน

4.5 ข้อมูลด้านประสิทธิภาพการจ่ายเงินของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์

ในการทดสอบด้านประสิทธิภาพการจ่ายเงินของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ มีการแยกประเด็นหัวข้อที่น่าสนใจในออกเป็น 4 หัวเรื่องใหญ่ๆ คือ 1) การรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับ 2) ความประหยัดค่าใช้จ่าย 3) ความรวดเร็ว และ 4) ความโปร่งใส โดยมีการแบ่งประเด็นย่อย ๆ ออกดังตารางที่ 4.45

ตารางที่ 4.45 ค่าคะแนนต่ำสุดและสูงสุด ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคุณลักษณะด้านประสิทธิภาพการจ่ายเงินของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์

ด้านประสิทธิภาพการจ่ายเงิน	จำนวน	คะแนนต่ำสุด	คะแนนสูงสุด	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน SD	ความหมาย
การรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับ						
1. ผลลัพธ์ที่ได้จากการจ่ายเงินผ่านระบบ e-Payment มีความถูกต้อง/ชัดเจน/เชื่อถือได้	278	1	5	3.96	0.809	มาก
2. ข้อมูลจากการจ่ายเงินผ่านระบบ e-Payment สามารถตรวจสอบความถูกต้องผ่านระบบโทรศัพท์มือถือได้	278	1	5	3.97	0.828	มาก
3. การจ่ายเงินผ่านระบบ e-Payment ช่วยลดระยะเวลาและภาระกิจของบุคลากรที่ต้องใช้เวลาไปรอคอย/ติดต่อกับธนาคาร	278	1	5	3.95	0.854	มาก
ความประหยัดค่าใช้จ่าย						
1. การจ่ายเงินผ่านระบบ e-Payment ช่วยลดปริมาณการใช้เช็ค	278	1	5	4.02	0.942	มาก

ด้านประสิทธิภาพการจ่ายเงิน	จำนวน	คะแนน ต่ำสุด	คะแนน สูงสุด	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน SD	ความหมาย
2. การจ่ายเงินผ่านระบบ e-Payment ช่วยให้ท่านประหยัดค่าใช้จ่าย เช่น ค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปธนาคาร	278	1	5	3.99	0.952	มาก
3. การจ่ายเงินผ่านระบบ e-Payment ส่งผลต่อการลดภาระกิจ/จำนวนบุคลากรในการให้บริการ	278	1	5	3.92	0.904	มาก
ความรวดเร็ว						
1. การจ่ายเงินผ่านระบบ e-Payment ช่วยให้ท่านลดเวลา มากกว่าการใช้งานแบบระบบเดิม	278	1	5	3.95	0.878	มาก
2. การจ่ายเงินผ่านระบบ e-Payment ช่วยให้ท่านได้รับเงินเร็วขึ้น ไม่เสียเวลาติดต่อธนาคารเพื่อขึ้นเช็ค	278	1	5	4.04	0.904	มาก
3. การจ่ายเงินผ่านระบบ e-Payment ช่วยให้ท่านสามารถได้รับเงินและสามารถใช้จ่ายเงินตามระยะเวลาของกิจกรรม/แผนงานตามกิจกรรมที่ยืมเงินราชการหรือกิจกรรมอื่น ๆ	278	1	5	3.92	0.892	มาก
ความโปร่งใส						
1. การจ่ายเงินผ่านระบบ e-Payment ช่วยทำให้ท่านสามารถตรวจสอบการได้รับเงินได้ (จำนวนเงิน,วันที่ได้รับเงิน)	278	1	5	3.79	0.911	มาก

ด้านประสิทธิภาพการจ่ายเงิน	จำนวน	คะแนน ต่ำสุด	คะแนน สูงสุด	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน SD	ความหมาย
2. การจ่ายเงินผ่านระบบ e-Payment ทำให้สามารถลดการทุจริตลงได้ (ได้รับเงินตามชื่อผู้รับเงินบุคคลอื่นไม่สามารถรับแทนได้)	278	1	5	3.87	0.876	มาก

จากตารางที่ 4.45 ในด้านประสิทธิภาพการจ่ายเงินของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ หัวข้อการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับ เรียงลำดับการรับรู้จากมากไปหาน้อยมีดังนี้ 1) ข้อมูลจากการจ่ายเงินผ่านระบบ e-Payment สามารถตรวจสอบความถูกต้องผ่านระบบโทรศัพท์มือถือได้มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 2) การจ่ายเงินผ่านระบบ e-Payment มีความถูกต้อง/ชัดเจน/เชื่อถือได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 และ 3) การจ่ายเงินผ่านระบบ e-Payment ช่วยลดระยะเวลาและภารกิจของบุคลากรที่ต้องใช้เวลา ในการรอคอย/ติดต่อกับธนาคาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 ซึ่งทุกหัวข้อมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับที่มาก

หัวข้อความประหยัดค่าใช้จ่าย เรียงลำดับการรับรู้จากมากไปหาน้อยมีดังนี้ 1)การจ่ายเงินผ่านระบบ e-Payment ช่วยลดปริมาณการใช้เช็ค มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 2) การจ่ายเงินผ่านระบบ e-Payment ช่วยให้ประหยัดค่าใช้จ่าย เช่น ค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปธนาคาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 และ 3) การจ่ายเงินผ่านระบบ e-Payment ส่งผลต่อการลดภารกิจ/จำนวนบุคลากรในการให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 ซึ่งทุกหัวข้อมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับที่มาก

หัวข้อของความเร็ว เรียงลำดับการรับรู้จากมากไปหาน้อยมีดังนี้ 1) การจ่ายเงินผ่านระบบ e-Payment ช่วยให้ได้รับเงินเร็วขึ้นไม่เสียเวลาติดต่อธนาคารเพื่อขึ้นเช็ค มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 2) การจ่ายเงินผ่านระบบ e-Payment ช่วยลดเวลามากกว่าการใช้งานแบบระบบเดิม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 และ 3) การจ่ายเงินผ่านระบบ e-Payment ช่วยให้ได้รับเงินและใช้จ่ายเงินได้ตามระยะเวลาและแผนงานตามกิจกรรมที่ยืมเงินราชการหรือกิจกรรมอื่น ๆ เท่ากับ 3.92 ซึ่งทุกหัวข้อมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับที่มาก

และหัวข้อของความโปร่งใสการจ่ายเงินผ่านระบบ e-Payment เรียงลำดับการรับรู้จากมากไปหาน้อยมีดังนี้ คือ 1) ทำให้สามารถลดการทุจริตลงได้ (ได้รับเงินตามชื่อผู้รับเงิน บุคคลอื่นไม่สามารถรับแทนได้) มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.87 อยู่ในระดับมาก และ 2) การจ่ายเงินผ่านระบบ e-Payment ช่วยให้สามารถตรวจสอบการได้รับเงิน (จำนวนเงิน,วันที่ได้รับเงิน) มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด มีค่าเท่ากับ 3.79 อยู่ในระดับมากเช่นกัน

ตารางที่ 4.46 ค่าคะแนนต่ำสุดและสูงสุด ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านประสิทธิภาพการจ่ายเงินของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ภาพรวม

ภาพรวม	จำนวน	คะแนนต่ำสุด	คะแนนสูงสุด	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน SD	ความหมาย
การรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับ	278	1.00	5.00	3.9580	0.80227	มาก
ความประหยัดค่าใช้จ่าย	278	1.00	5.00	3.9772	0.88797	มาก
ความรวดเร็ว	278	1.00	5.00	3.9700	0.85366	มาก
ความโปร่งใส	278	1.00	5.00	3.8327	0.85601	มาก
รวม	278			3.9344		

จากตารางที่ 4.46 ในด้านประสิทธิภาพการจ่ายเงินของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ในภาพรวม เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่า ความประหยัดค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ มีค่าเฉลี่ยที่ 3.98 ความรวดเร็ว เท่ากับ 3.97 การรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับ เท่ากับ 3.95 และ ความโปร่งใส เท่ากับ 3.83 ซึ่งอยู่ในระดับมากเช่นกัน

4.5.1 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล กับการรับรู้ถึงประสิทธิภาพการจ่ายเงินของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์

ผลการวิเคราะห์การศึกษาความสัมพันธ์ในส่วนนี้เป็นการศึกษาความสัมพันธ์จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล เพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัย โดยใช้สถิติวิเคราะห์ T-Test จำแนกตามเพศ และสายงาน ส่วนการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) จำแนกตามอายุ ตำแหน่ง และประสบการณ์ทำงาน กับการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรส่วนกลาง ในการได้รับเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ของกองคลัง กรมอนามัย ผลการวิเคราะห์ข้อมูลได้ผลดังนี้

4.5.1.1 การศึกษาความสัมพันธ์ของการรับรู้ถึงประสิทธิภาพในการจ่ายเงินของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยจำแนกตามเพศ

กำหนดให้ H_0 = เพศที่แตกต่างกันมีผลการรับรู้ถึงประสิทธิภาพในการจ่ายเงินของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ไม่แตกต่างกัน

กำหนดให้ H_1 = เพศที่แตกต่างกันมีผลการรับรู้ถึงประสิทธิภาพในการจ่ายเงินของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.47 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของการรับรู้ถึงประสิทธิภาพในการจ่ายเงินของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยจำแนกตามเพศ

ประสิทธิภาพ	เพศ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน SD	Std. Error	Sig.
การรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับ	ชาย	54	3.7099	0.89734	0.12211	0.013
	หญิง	224	4.0179	0.76786	0.05131	
ความประหยัดค่าใช้จ่าย	ชาย	54	3.7160	0.92350	0.12567	0.400
	หญิง	224	4.0402	0.86961	0.05810	
ความรวดเร็ว	ชาย	54	3.6852	0.89821	0.12223	0.290
	หญิง	224	4.0387	0.83011	0.05546	
ความโปร่งใส	ชาย	54	3.7407	0.87276	0.11877	0.817
	หญิง	224	3.8549	0.85242	0.05695	

ผลจากตารางที่ 4.47 การวิเคราะห์โดยการแบ่งกลุ่มด้านเพศออกเป็นเพศชายและเพศหญิง ด้วยวิธี Independent Samples ค่าสถิติ T-Test ได้ค่า Sig. มีค่าเท่ากับ 0.013 ในด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับ, Sig. มีค่าเท่ากับ 0.400 ในด้านความประหยัดค่าใช้จ่าย, Sig. มีค่าเท่ากับ 0.290 ในด้านความรวดเร็ว และ Sig. มีค่าเท่ากับ 0.817 ในด้านความโปร่งใส ซึ่งโดยรวมมีค่ามากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐาน H_0 และปฏิเสธสมมติฐาน H_1 แสดงว่า เพศที่แตกต่างกันมีผลการรับรู้ถึงประสิทธิภาพในการจ่ายเงินของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ไม่แตกต่างกัน

4.5.1.2 การศึกษาความสัมพันธ์ของการรับรู้ถึงประสิทธิภาพในการจ่ายเงินของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยจำแนกตามช่วงอายุ

กำหนดให้ H_0 = อายุที่แตกต่างกันมีผลการรับรู้ถึงประสิทธิภาพในการจ่ายเงินของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ไม่แตกต่างกัน

กำหนดให้ H_1 = อายุที่แตกต่างกันมีผลการรับรู้ถึงประสิทธิภาพในการจ่ายเงินของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.48 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของการรับรู้ถึงประสิทธิภาพในการจ่ายเงิน
ของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยจำแนกตามอายุ

ประสิทธิภาพในการจ่ายเงิน ของส่วนราชการผ่านระบบ อิเล็กทรอนิกส์		จำนวน	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน SD	Std. Error	95% Confidence Interval		คะแนน ต่ำสุด	คะแนน สูงสุด
						Lower	Upper		
การรับรู้ ถึงประโยชน์ ที่ได้รับ	ต่ำกว่า 25 ปี	8	3.0000	1.06904	0.37796	2.1063	3.8937	2.00	5.00
	25-30 ปี	62	3.9946	0.65144	0.08273	3.8292	4.1601	2.00	5.00
	31-35 ปี	54	4.0000	0.75235	0.10238	3.7946	4.2054	2.33	5.00
	36-40 ปี	38	3.9386	0.85899	0.13935	3.6563	4.2209	1.00	5.00
	41-45 ปี	32	3.8333	0.94281	0.16667	3.4934	4.1733	1.00	5.00
	มากกว่า 45 ปี	84	4.0516	0.78215	0.08534	3.8818	4.2213	1.00	5.00
	รวม	278	3.9580	0.80227	0.04812	3.8633	4.0528	1.00	5.00
ความ ประหยัด ค่าใช้จ่าย	ต่ำกว่า 25 ปี	8	2.8333	1.18187	0.41786	1.8453	3.8214	1.67	5.00
	25-30 ปี	62	4.0914	0.72219	0.09172	3.9080	4.2748	3.00	5.00
	31-35 ปี	54	3.9630	0.80269	0.10923	3.7439	4.1821	2.00	5.00
	36-40 ปี	38	4.0000	0.93642	0.15191	3.6922	4.3078	1.00	5.00
	41-45 ปี	32	3.7604	0.98459	0.17405	3.4054	4.1154	1.00	5.00
	มากกว่า 45 ปี	84	4.0833	0.89454	0.09760	3.8892	4.2775	1.00	5.00
	รวม	278	3.9772	0.88797	0.05326	3.8724	4.0821	1.00	5.00
ความรวดเร็ว	ต่ำกว่า 25 ปี	8	2.7500	1.13739	0.40213	1.7991	3.7009	1.00	4.33
	25-30 ปี	62	4.0699	0.71451	0.09074	3.8884	4.2513	3.00	5.00
	31-35 ปี	54	4.0247	0.73502	0.10002	3.8241	4.2253	2.00	5.00
	36-40 ปี	38	3.9474	0.86482	0.14029	3.6631	4.2316	1.00	5.00
	41-45 ปี	32	3.7604	0.93989	0.16615	3.4215	4.0993	1.00	5.00
	มากกว่า 45 ปี	84	4.0675	0.87166	0.09511	3.8783	4.2566	1.00	5.00
	รวม	278	3.9700	0.85366	0.05120	3.8692	4.0708	1.00	5.00

ประสิทธิภาพในการ จ่ายเงินของส่วนราชการ ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์		จำนวน	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน SD	Std. Error	95% Confidence Interval		คะแนน ต่ำสุด	คะแนน สูงสุด
						Lower	Upper		
ความ โปร่งใส	ต่ำกว่า 25 ปี	8	2.8125	0.92341	0.32647	2.0405	3.5845	1.5	4.00
	25-30 ปี	62	3.8548	0.64266	0.08162	3.6916	4.018	2.5	5.00
	31-35 ปี	54	4.0648	0.82443	0.11219	3.8398	4.2898	2.0	5.00
	36-40 ปี	38	3.8421	0.87073	0.14125	3.5559	4.1283	1.0	5.00
	41-45 ปี	32	3.4844	0.88431	0.15633	3.1655	3.8032	1.0	5.00
	มากกว่า 45 ปี	84	3.8929	0.90538	0.09878	3.6964	4.0893	1.0	5.00
	รวม	278	3.8327	0.85601	0.05134	3.7317	3.9338	1.0	5.00

ตารางที่ 4.49 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบผลต่างของค่าเฉลี่ยความแตกต่างระหว่างกลุ่มของการรับรู้ถึงประสิทธิภาพในการจ่ายเงินของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยจำแนกตามอายุ

ประสิทธิภาพในการจ่ายเงิน		Sum of Squares	df	ค่าเฉลี่ย Square	F	Sig.
การรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับ	ระหว่างกลุ่ม	8.768	5	1.754	2.814	0.017
	ภายในกลุ่ม	169.520	272	0.623		
	รวม	178.288	277			
ความประหยัดค่าใช้จ่าย	ระหว่างกลุ่ม	13.757	5	2.751	3.657	0.003
	ภายในกลุ่ม	204.655	272	0.752		
	รวม	218.411	277			
ความรวดเร็ว	ระหว่างกลุ่ม	14.910	5	2.982	4.339	0.001
	ภายในกลุ่ม	186.951	272	0.687		
	รวม	201.861	277			
ความโปร่งใส	ระหว่างกลุ่ม	15.456	5	3.091	4.484	0.001
	ภายในกลุ่ม	187.516	272	0.689		
	รวม	202.972	277			

ตารางที่ 4.50 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างกลุ่มของการรับรู้ถึงประสิทธิภาพในการจ่ายเงินของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยจำแนกตามช่วงอายุ ด้วยวิธีของ LSD

ประสิทธิภาพในการจ่ายเงิน	ช่วงอายุ (ตั้งต้น)	ช่วงอายุ (เปรียบเทียบ)	ค่าเฉลี่ย Difference	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
						Lower	Upper
การรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับ	ต่ำกว่า 25 ปี	25-30 ปี	-0.99462 [*]	0.29658	0.001	-1.5785	-0.4107
		31-35 ปี	-1.00000 [*]	0.29908	0.001	-1.5888	-0.4112
		36-40 ปี	-0.93860 [*]	0.30709	0.002	-1.5432	-0.334
		41-45 ปี	-0.83333 [*]	0.31206	0.008	-1.4477	-0.219
		มากกว่า 45 ปี	-1.05159 [*]	0.29210	0.000	-1.6267	-0.4765
	25-30 ปี	ต่ำกว่า 25 ปี	0.99462 [*]	0.29658	0.001	0.4107	1.5785
		31-35 ปี	-0.00538	0.14695	0.971	-0.2947	0.2839
		36-40 ปี	0.05603	0.16264	0.731	-0.2642	0.3762
		41-45 ปี	0.16129	0.17184	0.349	-0.177	0.4996
		มากกว่า 45 ปี	-0.05696	0.13218	0.667	-0.3172	0.2033
	31-35 ปี	ต่ำกว่า 25 ปี	1.00000 [*]	0.29908	0.001	0.4112	1.5888
		25-30 ปี	0.00538	0.14695	0.971	-0.2839	0.2947
		36-40 ปี	0.06140	0.16716	0.714	-0.2677	0.3905
		41-45 ปี	0.16667	0.17612	0.345	-0.1801	0.5134
		มากกว่า 45 ปี	-0.05159	0.13770	0.708	-0.3227	0.2195
	36-40 ปี	ต่ำกว่า 25 ปี	0.93860 [*]	0.30709	0.002	0.334	1.5432
		25-30 ปี	-0.05603	0.16264	0.731	-0.3762	0.2642
		31-35 ปี	-0.06140	0.16716	0.714	-0.3905	0.2677
		41-45 ปี	0.10526	0.18941	0.579	-0.2676	0.4782
		มากกว่า 45 ปี	-0.11299	0.15434	0.465	-0.4168	0.1909
	41-45 ปี	ต่ำกว่า 25 ปี	0.83333 [*]	0.31206	0.008	0.219	1.4477
		25-30 ปี	-0.16129	0.17184	0.349	-0.4996	0.177
		31-35 ปี	-0.16667	0.17612	0.345	-0.5134	0.1801
		36-40 ปี	-0.10526	0.18941	0.579	-0.4782	0.2676
		มากกว่า 45 ปี	-0.21825	0.16400	0.184	-0.5411	0.1046

ประสิทธิภาพในการจ่ายเงิน	ช่วงอายุ (ตั้งต้น)	ช่วงอายุ (เปรียบเทียบ)	ค่าเฉลี่ย Difference	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
						Lower	Upper
การรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับ	มากกว่า 45 ปี	ต่ำกว่า 25 ปี	1.05159 [*]	0.29210	0.000	0.4765	1.6267
		25-30 ปี	0.05696	0.13218	0.667	-0.2033	0.3172
		31-35 ปี	0.05159	0.13770	0.708	-0.2195	0.3227
		36-40 ปี	0.11299	0.15434	0.465	-0.1909	0.4168
		41-45 ปี	0.21825	0.16400	0.184	-0.1046	0.5411
ความประหยัดค่าใช้จ่าย	ต่ำกว่า 25 ปี	25-30 ปี	-1.25806 [*]	0.32586	0.000	-1.8996	-0.6165
		31-35 ปี	-1.12963 [*]	0.32861	0.001	-1.7766	-0.4827
		36-40 ปี	-1.16667 [*]	0.33742	0.001	-1.8309	-0.5024
		41-45 ปี	-0.92708 [*]	0.34288	0.007	-1.6021	-0.2521
		มากกว่า 45 ปี	-1.25000 [*]	0.32095	0.000	-1.8819	-0.6181
	25-30 ปี	ต่ำกว่า 25 ปี	1.25806 [*]	0.32586	0.000	0.6165	1.8996
		31-35 ปี	0.12843	0.16146	0.427	-0.1894	0.4463
		36-40 ปี	0.09140	0.17871	0.609	-0.2604	0.4432
		41-45 ปี	0.33098	0.18881	0.081	-0.0407	0.7027
		มากกว่า 45 ปี	0.00806	0.14523	0.956	-0.2779	0.294
	31-35 ปี	ต่ำกว่า 25 ปี	1.12963 [*]	0.32861	0.001	0.4827	1.7766
		25-30 ปี	-0.12843	0.16146	0.427	-0.4463	0.1894
		36-40 ปี	-0.03704	0.18367	0.84	-0.3986	0.3246
		41-45 ปี	0.20255	0.19351	0.296	-0.1784	0.5835
		มากกว่า 45 ปี	-0.12037	0.15130	0.427	-0.4182	0.1775

ประสิทธิภาพ ในการจ่ายเงิน	ช่วงอายุ (ตั้งต้น)	ช่วงอายุ (เปรียบเทียบ)	ค่าเฉลี่ย Difference	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
						Lower	Upper
ความประหยัด ค่าใช้จ่าย	36-40 ปี	ต่ำกว่า 25 ปี	1.16667*	0.33742	0.001	0.5024	1.8309
		25-30 ปี	-0.0914	0.17871	0.609	-0.4432	0.2604
		31-35 ปี	0.03704	0.18367	0.84	-0.3246	0.3986
		41-45 ปี	0.23958	0.20812	0.251	-0.1701	0.6493
		มากกว่า 45 ปี	-0.08333	0.16958	0.624	-0.4172	0.2505
	41-45 ปี	ต่ำกว่า 25 ปี	0.92708*	0.34288	0.007	0.2521	1.6021
		25-30 ปี	-0.33098	0.18881	0.081	-0.7027	0.0407
		31-35 ปี	-0.20255	0.19351	0.296	-0.5835	0.1784
		36-40 ปี	-0.23958	0.20812	0.251	-0.6493	0.1701
		มากกว่า 45 ปี	-0.32292	0.18019	0.074	-0.6777	0.0318
	มากกว่า 45 ปี	ต่ำกว่า 25 ปี	1.25000*	0.32095	0.000	0.6181	1.8819
		25-30 ปี	-0.00806	0.14523	0.956	-0.2940	0.2779
		31-35 ปี	0.12037	0.15130	0.427	-0.1775	0.4182
		36-40 ปี	0.08333	0.16958	0.624	-0.2505	0.4172
		41-45 ปี	0.32292	0.18019	0.074	-0.0318	0.6777
ความรวดเร็ว	ต่ำกว่า 25 ปี	25-30 ปี	-1.31989*	0.31145	0.000	-1.9331	-0.7067
		31-35 ปี	-1.27469*	0.31408	0.000	-1.8930	-0.6564
		36-40 ปี	-1.19737*	0.32249	0.000	-1.8323	-0.5625
		41-45 ปี	-1.01042*	0.32771	0.002	-1.6556	-0.3652
		มากกว่า 45 ปี	-1.31746*	0.30675	0.000	-1.9214	-0.7135
	25-30 ปี	ต่ำกว่า 25 ปี	1.31989*	0.31145	0.000	0.7067	1.9331
		31-35 ปี	0.04520	0.15432	0.770	-0.2586	0.3490
		36-40 ปี	0.12252	0.17080	0.474	-0.2137	0.4588
		41-45 ปี	0.30948	0.18046	0.087	-0.0458	0.6647
		มากกว่า 45 ปี	0.00243	0.13881	0.986	-0.2708	0.2757

ประสิทธิภาพในการจ่ายเงิน	ช่วงอายุ (ตั้งต้น)	ช่วงอายุ (เปรียบเทียบ)	ค่าเฉลี่ย Difference	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
						Lower	Upper
ความรวดเร็ว	31-35 ปี	ต่ำกว่า 25 ปี	1.27469*	0.31408	0.000	0.6564	1.8930
		25-30 ปี	-0.0452	0.15432	0.770	-0.349	0.2586
		36-40 ปี	0.07732	0.17554	0.660	-0.2683	0.4229
		41-45 ปี	0.26427	0.18495	0.154	-0.0998	0.6284
		มากกว่า 45 ปี	-0.04277	0.14460	0.768	-0.3275	0.2419
	36-40 ปี	ต่ำกว่า 25 ปี	1.19737*	0.32249	0.000	0.5625	1.8323
		25-30 ปี	-0.12252	0.17080	0.474	-0.4588	0.2137
		31-35 ปี	-0.07732	0.17554	0.660	-0.4229	0.2683
		41-45 ปี	0.18695	0.19891	0.348	-0.2047	0.5786
		มากกว่า 45 ปี	-0.12009	0.16208	0.459	-0.4392	0.1990
	41-45 ปี	ต่ำกว่า 25 ปี	1.01042*	0.32771	0.002	0.3652	1.6556
		25-30 ปี	-0.30948	0.18046	0.087	-0.6647	0.0458
		31-35 ปี	-0.26427	0.18495	0.154	-0.6284	0.0998
		36-40 ปี	-0.18695	0.19891	0.348	-0.5786	0.2047
		มากกว่า 45 ปี	-0.30704	0.17222	0.076	-0.6461	0.0320
	มากกว่า 45 ปี	ต่ำกว่า 25 ปี	1.31746*	0.30675	0.000	0.7135	1.9214
		25-30 ปี	-0.00243	0.13881	0.986	-0.2757	0.2708
		31-35 ปี	0.04277	0.14460	0.768	-0.2419	0.3275
		36-40 ปี	0.12009	0.16208	0.459	-0.199	0.4392
		41-45 ปี	0.30704	0.17222	0.076	-0.032	0.6461
ความโปร่งใส	ต่ำกว่า 25 ปี	25-30 ปี	-1.04234*	0.31192	0.001	-1.6564	-0.4283
		31-35 ปี	-1.25231*	0.31455	0.000	-1.8716	-0.6331
		36-40 ปี	-1.02961*	0.32298	0.002	-1.6655	-0.3937
		41-45 ปี	-0.67187*	0.32820	0.042	-1.318	-0.0257
		มากกว่า 45 ปี	-1.08036*	0.30722	0.001	-1.6852	-0.4755

ประสิทธิภาพในการจ่ายเงิน	ช่วงอายุ (ตั้งต้น)	ช่วงอายุ (เปรียบเทียบ)	ค่าเฉลี่ย Difference	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
						Lower	Upper
ความโปร่งใส	25-30 ปี	ต่ำกว่า 25 ปี	1.04234*	0.31192	0.001	0.4283	1.6564
		31-35 ปี	-0.20998	0.15455	0.175	-0.5142	0.0943
		36-40 ปี	0.01273	0.17106	0.941	-0.324	0.3495
		41-45 ปี	0.37046*	0.18073	0.041	0.0147	0.7263
		มากกว่า 45 ปี	-0.03802	0.13902	0.785	-0.3117	0.2357
	31-35 ปี	ต่ำกว่า 25 ปี	1.25231*	0.31455	0.000	0.6331	1.8716
		25-30 ปี	0.20998	0.15455	0.175	-0.0943	0.5142
		36-40 ปี	0.22271	0.17581	0.206	-0.1234	0.5688
		41-45 ปี	0.58044*	0.18523	0.002	0.2158	0.9451
		มากกว่า 45 ปี	0.17196	0.14482	0.236	-0.1132	0.4571
	36-40 ปี	ต่ำกว่า 25 ปี	1.02961*	0.32298	0.002	0.3937	1.6655
		25-30 ปี	-0.01273	0.17106	0.941	-0.3495	0.324
		31-35 ปี	-0.22271	0.17581	0.206	-0.5688	0.1234
		41-45 ปี	0.35773	0.19921	0.074	-0.0345	0.7499
		มากกว่า 45 ปี	-0.05075	0.16232	0.755	-0.3703	0.2688
	41-45 ปี	ต่ำกว่า 25 ปี	0.67188*	0.32820	0.042	0.0257	1.3180
		25-30 ปี	-0.37046*	0.18073	0.041	-0.7263	-0.0147
		31-35 ปี	-0.58044*	0.18523	0.002	-0.9451	-0.2158
		36-40 ปี	-0.35773	0.19921	0.074	-0.7499	0.0345
		มากกว่า 45 ปี	-0.40848*	0.17248	0.019	-0.7481	-0.0689
	มากกว่า 45 ปี	ต่ำกว่า 25 ปี	1.08036*	0.30722	0.001	0.4755	1.6852
		25-30 ปี	0.03802	0.13902	0.785	-0.2357	0.3117
		31-35 ปี	-0.17196	0.14482	0.236	-0.4571	0.1132
		36-40 ปี	0.05075	0.16232	0.755	-0.2688	0.3703
		41-45 ปี	0.40848*	0.17248	0.019	0.0689	0.7481

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 4.48 - 4.50 การวิเคราะห์โดยการแบ่งกลุ่มช่วงอายุที่มีผลการรับรู้ถึงประสิทธิภาพในการจ่ายเงินของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ด้วย One-Way ANOVA ค่าสถิติ F-Test ได้ค่า Sig. ดังตารางข้างต้น ซึ่งการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.017 ความประหยัดค่าใช้จ่าย มีค่า Sig. เท่ากับ 0.003, ความรวดเร็วและความโปร่งใส มีค่า Sig. เท่ากับ 0.001 ซึ่งมีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐาน H_0 และยอมรับสมมติฐาน H_1 แสดงว่าช่วงอายุที่แตกต่างกันมีผลการรับรู้ถึงความประหยัดค่าใช้จ่าย รวดเร็วและความโปร่งใสของการจ่ายเงินผ่านระบบ e-Payment แตกต่างกัน

4.5.1.3 การศึกษาความสัมพันธ์ของการรับรู้ถึงประสิทธิภาพในการจ่ายเงินของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยจำแนกตามตำแหน่ง

กำหนดให้ H_0 = ตำแหน่งที่แตกต่างกันมีผลการรับรู้ถึงประสิทธิภาพในการจ่ายเงินของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ไม่แตกต่างกัน

กำหนดให้ H_1 = ตำแหน่งที่แตกต่างกันมีผลการรับรู้ถึงประสิทธิภาพในการจ่ายเงินของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.51 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความแตกต่างของประสิทธิภาพในการจ่ายเงินของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยจำแนกตามตำแหน่ง

ประสิทธิภาพในการจ่ายเงิน		จำนวน	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน SD	Std. Error	95% Confidence Interval		คะแนน ต่ำสุด	คะแนน สูงสุด
						Lower	Upper		
การรับรู้ถึง ประโยชน์ที่ได้รับ	ข้าราชการ	157	4.0531	0.71363	0.05695	3.9406	4.1656	1.00	5.00
	พนักงานราชการ	69	3.9758	0.73280	0.08822	3.7998	4.1519	3.00	5.00
	ลูกจ้างประจำ	29	3.7011	0.87896	0.16322	3.3668	4.0355	1.00	5.00
	บุคคลภายนอก	23	3.5797	1.24405	0.25940	3.0417	4.1177	1.00	5.00
	รวม	278	3.9580	0.80227	0.04812	3.8633	4.0528	1.00	5.00
ความประหยัด ค่าใช้จ่าย	ข้าราชการ	157	4.1168	0.79247	0.06325	3.9918	4.2417	1.00	5.00
	พนักงานราชการ	69	3.9517	0.78231	0.09418	3.7638	4.1396	2.67	5.00
	ลูกจ้างประจำ	29	3.5977	0.96106	0.17847	3.2321	3.9633	1.00	5.00
	บุคคลภายนอก	23	3.5797	1.38249	0.28827	2.9819	4.1775	1.00	5.00
	รวม	278	3.9772	0.88797	0.05326	3.8724	4.0821	1.00	5.00
ความรวดเร็ว	ข้าราชการ	157	4.1231	0.74944	0.05981	4.0050	4.2413	1.00	5.00
	พนักงานราชการ	69	3.9324	0.74663	0.08988	3.7530	4.1117	3.00	5.00

ประสิทธิภาพในการ จ่ายเงิน		จำนวน	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน SD	Std. Error	95% Confidence Interval for ค่าเฉลี่ย		คะแนน ต่ำสุด	คะแนน สูงสุด
						Lower	Upper		
	ลูกจ้างประจำ	29	3.6207	0.93742	0.17408	3.2641	3.9773	1.00	5.00
	บุคคลภายนอก	23	3.4783	1.32888	0.27709	2.9036	4.0529	1.00	5.00
	รวม	278	3.9700	0.85366	0.05120	3.8692	4.0708	1.00	5.00
ความ โปร่งใส	ข้าราชการ	157	3.9331	0.8245	0.06580	3.8031	4.0631	1.00	5.00
	พนักงาน ราชการ	69	3.9275	0.6928	0.08340	3.7611	4.094	3.00	5.00
	ลูกจ้างประจำ	29	3.5172	0.87099	0.16174	3.1859	3.8485	1.00	5.00
	บุคคลภายนอก	23	3.2609	1.17618	0.24525	2.7523	3.7695	1.00	5.00
	รวม	278	3.8327	0.85601	0.05134	3.7317	3.9338	1.00	5.00

ตารางที่ 4.52 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบผลต่างของค่าเฉลี่ยความแตกต่างระหว่างกลุ่มของการรับรู้ถึงประสิทธิภาพในการจ่ายเงินของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยจำแนกตามตำแหน่ง

ประสิทธิภาพในการจ่ายเงิน		Sum of Squares	df	ค่าเฉลี่ย Square	F	Sig.
การรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับ	ระหว่างกลุ่ม	6.646	3	2.215	3.536	0.015
	ภายในกลุ่ม	171.642	274	0.626		
	รวม	178.288	277			
ความประหยัดค่าใช้จ่าย	ระหว่างกลุ่ม	10.914	3	3.638	4.804	0.003
	ภายในกลุ่ม	207.497	274	0.757		
	รวม	218.411	277			
ความรวดเร็ว	ระหว่างกลุ่ม	12.880	3	4.293	6.225	0.000
	ภายในกลุ่ม	188.981	274	0.690		
	รวม	201.861	277			
ความโปร่งใส	ระหว่างกลุ่ม	12.611	3	4.204	6.050	0.001
	ภายในกลุ่ม	190.362	274	0.695		
	รวม	202.972	277			

ตารางที่ 4.53 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างกลุ่มของการรับรู้ถึงประสิทธิภาพในการจ่ายเงินของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยจำแนกตามตำแหน่ง ด้วยวิธีของ LSD

ประสิทธิภาพในการจ่ายเงิน	ตำแหน่ง (ตั้งต้น)	ตำแหน่ง (เปรียบเทียบ)	ค่าเฉลี่ย Difference	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
						Lower	Upper
การรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับ	ข้าราชการ	พนักงานราชการ	0.07723	0.11432	0.500	-0.1478	0.3023
		ลูกจ้างประจำ	0.35193*	0.15997	0.029	0.0370	0.6669
		บุคคลภายนอก	0.47337*	0.17671	0.008	0.1255	0.8212
	พนักงานราชการ	ข้าราชการ	-0.07723	0.11432	0.500	-0.3023	0.1478
		ลูกจ้างประจำ	0.27470	0.17516	0.118	-0.0701	0.6195
		บุคคลภายนอก	0.39614*	0.19056	0.039	0.0210	0.7713
	ลูกจ้างประจำ	ข้าราชการ	-0.35193*	0.15997	0.029	-0.6669	-0.0370
		พนักงานราชการ	-0.27470	0.17516	0.118	-0.6195	0.0701
		บุคคลภายนอก	0.12144	0.22099	0.583	-0.3136	0.5565
	บุคคลภายนอก	ข้าราชการ	-0.47337*	0.17671	0.008	-0.8212	-0.1255
		พนักงานราชการ	-0.39614*	0.19056	0.039	-0.7713	-0.0210
		ลูกจ้างประจำ	-0.12144	0.22099	0.583	-0.5565	0.3136
ความประหยัดค่าใช้จ่าย	ข้าราชการ	พนักงานราชการ	0.16508	0.12569	0.190	-0.0824	0.4125
		ลูกจ้างประจำ	0.51907*	0.17589	0.003	0.1728	0.8653
		บุคคลภายนอก	0.53706*	0.19429	0.006	0.1546	0.9196
	พนักงานราชการ	ข้าราชการ	-0.16508	0.12569	0.190	-0.4125	0.0824
		ลูกจ้างประจำ	0.35399	0.19258	0.067	-0.0251	0.7331
		บุคคลภายนอก (จ้างเหมาบริการ)	0.37198	0.20953	0.077	-0.0405	0.7845
	ลูกจ้างประจำ	ข้าราชการ	-0.51907*	0.17589	0.003	-0.8653	-0.1728
		พนักงานราชการ	-0.35399	0.19258	0.067	-0.7331	0.0251
		บุคคลภายนอก (จ้างเหมาบริการ)	0.01799	0.24298	0.941	-0.4604	0.4963
	บุคคลภายนอก	ข้าราชการ	-0.53706*	0.19429	0.006	-0.9196	-0.1546
		พนักงานราชการ	-0.37198	0.20953	0.077	-0.7845	0.0405
		ลูกจ้างประจำ	-0.01799	0.24298	0.941	-0.4963	0.4604

ประสิทธิภาพ ในการจ่ายเงิน	ตำแหน่ง (ตั้งต้น)	ตำแหน่ง (เปรียบเทียบ)	ค่าเฉลี่ย Difference	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
						Lower	Upper
ความรวดเร็ว	ข้าราชการ	พนักงานราชการ	0.19078	0.11995	0.113	-0.0454	0.4269
		ลูกจ้างประจำ	0.50245*	0.16786	0.003	0.1720	0.8329
		บุคคลภายนอก (จ้างเหมาบริการ)	0.64488*	0.18542	0.001	0.2799	1.0099
	พนักงาน ราชการ	ข้าราชการ	-0.19078	0.11995	0.113	-0.4269	0.0454
		ลูกจ้างประจำ	0.31168	0.18379	0.091	-0.0501	0.6735
		บุคคลภายนอก (จ้างเหมาบริการ)	0.45411*	0.19996	0.024	0.0605	0.8478
	ลูกจ้างประจำ	ข้าราชการ	-0.50245*	0.16786	0.003	-0.8329	-0.1720
		พนักงานราชการ	-0.31168	0.18379	0.091	-0.6735	0.0501
		บุคคลภายนอก (จ้างเหมาบริการ)	0.14243	0.23189	0.540	-0.3141	0.5989
	บุคคลภายนอก	ข้าราชการ	-0.64488*	0.18542	0.001	-1.0099	-0.2799
		พนักงานราชการ	-0.45411*	0.19996	0.024	-0.8478	-0.0605
		ลูกจ้างประจำ	-0.14243	0.23189	0.540	-0.5989	0.3141
ความโปร่งใส	ข้าราชการ	พนักงานราชการ	0.00558	0.12039	0.963	-0.2314	0.2426
		ลูกจ้างประจำ	0.41588*	0.16847	0.014	0.0842	0.7475
		บุคคลภายนอก (จ้างเหมาบริการ)	0.67225*	0.18610	0.000	0.3059	1.0386
	พนักงาน ราชการ	ข้าราชการ	-0.00558	0.12039	0.963	-0.2426	0.2314
		ลูกจ้างประจำ	0.41029*	0.18446	0.027	0.0472	0.7734
		บุคคลภายนอก (จ้างเหมาบริการ)	0.66667*	0.20069	0.001	0.2716	1.0618
	ลูกจ้างประจำ	ข้าราชการ	-0.41588*	0.16847	0.014	-0.7475	-0.0842
		พนักงานราชการ	-0.41029*	0.18446	0.027	-0.7734	-0.0472
		บุคคลภายนอก (จ้างเหมาบริการ)	0.25637	0.23273	0.272	-0.2018	0.7145
	บุคคลภายนอก	ข้าราชการ	-0.67225*	0.18610	0.000	-1.0386	-0.3059
		พนักงานราชการ	-0.66667*	0.20069	0.001	-1.0618	-0.2716
		ลูกจ้างประจำ	-0.25637	0.23273	0.272	-0.7145	0.2018

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 4.51- 4.53 การวิเคราะห์โดยการแบ่งกลุ่มตำแหน่งที่มีผลการรับรู้ถึงประสิทธิภาพในการจ่ายเงินของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ด้วย One-Way ANOVA ค่าสถิติ F-Test ได้ค่า Sig. ดังตารางข้างต้น ซึ่งในส่วนของปัจจัยแต่ละข้อพบว่า การรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.015, ความประหยัดค่าใช้จ่าย มีค่า Sig. เท่ากับ 0.003, ความรวดเร็วมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 และความโปร่งใสมีค่า Sig. เท่ากับ 0.001 ซึ่งมีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐาน H_0 และยอมรับสมมติฐาน H_1 แสดงว่า ตำแหน่งที่แตกต่างกันมีผลการรับรู้ถึงประสิทธิภาพในการจ่ายเงินของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ แตกต่างกัน

4.5.1.4 การศึกษาความสัมพันธ์ของการรับรู้ถึงประสิทธิภาพในการจ่ายเงิน ของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยจำแนกตามประสบการณ์ทำงาน

กำหนดให้ H_0 = ประสบการณ์ทำงานที่แตกต่างกันมีการรับรู้ถึงประสิทธิภาพในการจ่ายเงินของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ไม่แตกต่างกัน

กำหนดให้ H_1 = ประสบการณ์ทำงานที่แตกต่างกันมีผลการรับรู้ถึงประสิทธิภาพในการจ่ายเงินของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.54 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความแตกต่างของการรับรู้ถึงประสิทธิภาพในการจ่ายเงินของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยจำแนกตามประสบการณ์ทำงาน

ประสิทธิภาพในการจ่ายเงิน		จำนวน	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน SD	Std. Error	95% Confidence Interval for ค่าเฉลี่ย		คะแนนต่ำสุด	คะแนนสูงสุด
						Lower	Upper		
การรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับ	1-3 ปี	82	3.8455	0.81346	0.08983	3.6668	4.0243	1.00	5.00
	4-6 ปี	48	3.9722	0.7239	0.10449	3.762	4.1824	2.00	5.00
	7-9 ปี	25	4.1600	0.78834	0.15767	3.8346	4.4854	2.33	5.00
	10 ปีขึ้นไป	123	3.9864	0.82471	0.07436	3.8392	4.1337	1.00	5.00
	รวม	278	3.9580	0.80227	0.04812	3.8633	4.0528	1.00	5.00
ความประหยัดค่าใช้จ่าย	1-3 ปี	82	3.8740	0.93057	0.10276	3.6695	4.0785	1.00	5.00
	4-6 ปี	48	4.0069	0.73575	0.10620	3.7933	4.2206	3.00	5.00
	7-9 ปี	25	4.1733	0.84503	0.16901	3.8245	4.5221	2.00	5.00
	10 ปีขึ้นไป	123	3.9946	0.92228	0.08316	3.8300	4.1592	1.00	5.00
	รวม	278	3.9772	0.88797	0.05326	3.8724	4.0821	1.00	5.00

ประสิทธิภาพในการจ่ายเงิน		จำนวน	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน SD	Std. Error	95% Confidence Interval for ค่าเฉลี่ย		คะแนนต่ำสุด	คะแนนสูงสุด
						Lower	Upper		
ความรวดเร็ว	1-3 ปี	82	3.8496	0.89067	0.09836	3.6539	4.0453	1.00	5.00
	4-6 ปี	48	4.0278	0.69389	0.10015	3.8263	4.2293	3.00	5.00
	7-9 ปี	25	4.1333	0.82215	0.16443	3.7940	4.4727	2.00	5.00
	10 ปีขึ้นไป	123	3.9946	0.89012	0.08026	3.8357	4.1535	1.00	5.00
	รวม	278	3.9700	0.85366	0.05120	3.8692	4.0708	1.00	5.00
ความโปร่งใส	1-3 ปี	82	3.7927	0.87472	0.09660	3.6005	3.9849	1.00	5.00
	4-6 ปี	48	3.8438	0.73771	0.10648	3.6295	4.0580	2.00	5.00
	7-9 ปี	25	3.9600	0.8026	0.16052	3.6287	4.2913	2.00	5.00
	10 ปีขึ้นไป	123	3.8293	0.9027	0.08139	3.6681	3.9904	1.00	5.00
	รวม	278	3.8327	0.85601	0.05134	3.7317	3.9338	1.00	5.00

ตารางที่ 4.55 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบผลต่างของค่าเฉลี่ยความแตกต่างระหว่างกลุ่มของการรับรู้ถึงประสิทธิภาพในการจ่ายเงินของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยจำแนกตามประสบการณ์ทำงาน

ประสิทธิภาพในการจ่ายเงิน		Sum of Squares	df	ค่าเฉลี่ย Square	F	Sig.
การรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับ	ระหว่างกลุ่ม	2.167	3	0.722	1.124	0.340
	ภายในกลุ่ม	176.122	274	0.643		
	รวม	178.288	277			
ความประหยัดค่าใช้จ่าย	ระหว่างกลุ่ม	1.915	3	0.638	0.808	0.490
	ภายในกลุ่ม	216.496	274	0.790		
	รวม	218.411	277			
ความรวดเร็ว	ระหว่างกลุ่ม	2.090	3	0.697	0.956	0.414
	ภายในกลุ่ม	199.771	274	0.729		
	รวม	201.861	277			
ความโปร่งใส	ระหว่างกลุ่ม	0.544	3	0.181	0.245	0.865
	ภายในกลุ่ม	202.428	274	0.739		
	รวม	202.972	277			

ตารางที่ 4.56 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างกลุ่มของการรับรู้ถึงประสิทธิภาพในการจ่ายเงินของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยจำแนกตามประสบการณ์ทำงาน

ประสิทธิภาพในการจ่ายเงิน	ประสบการณ์ทำงานตั้งต้น	ประสบการณ์ทำงานเทียบ	ค่าเฉลี่ย Difference	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
						Lower	Upper
การรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับ	1-3 ปี	4-6 ปี	-0.12669	0.14571	0.385	-0.4135	0.1602
		7-9 ปี	-0.31447	0.18317	0.087	-0.6751	0.0461
		10 ปีขึ้นไป	-0.14092	0.11430	0.219	-0.3659	0.0841
	4-6 ปี	1-3 ปี	0.12669	0.14571	0.385	-0.1602	0.4135
		7-9 ปี	-0.18778	0.19774	0.343	-0.5771	0.2015
		10 ปีขึ้นไป	-0.01423	0.13644	0.917	-0.2828	0.2544
	7-9 ปี	1-3 ปี	0.31447	0.18317	0.087	-0.0461	0.6751
		4-6 ปี	0.18778	0.19774	0.343	-0.2015	0.5771
		10 ปีขึ้นไป	0.17355	0.17589	0.325	-0.1727	0.5198
	10 ปีขึ้นไป	1-3 ปี	0.14092	0.11430	0.219	-0.0841	0.3659
		4-6 ปี	0.01423	0.13644	0.917	-0.2544	0.2828
		7-9 ปี	-0.17355	0.17589	0.325	-0.5198	0.1727
ความประหยัดค่าใช้จ่าย	1-3 ปี	4-6 ปี	-0.13296	0.16155	0.411	-0.4510	0.1851
		7-9 ปี	-0.29935	0.20308	0.142	-0.6991	0.1004
		10 ปีขึ้นไป	-0.12060	0.12673	0.342	-0.3701	0.1289
	4-6 ปี	1-3 ปี	0.13296	0.16155	0.411	-0.1851	0.4510
		7-9 ปี	-0.16639	0.21924	0.449	-0.5980	0.2652
		10 ปีขึ้นไป	0.01236	0.15128	0.935	-0.2854	0.3102
	7-9 ปี	1-3 ปี	0.29935	0.20308	0.142	-0.1004	0.6991
		4-6 ปี	0.16639	0.21924	0.449	-0.2652	0.5980
		10 ปีขึ้นไป	0.17875	0.19501	0.360	-0.2052	0.5627
	10 ปีขึ้นไป	1-3 ปี	0.12060	0.12673	0.342	-0.1289	0.3701
		4-6 ปี	-0.01236	0.15128	0.935	-0.3102	0.2854
		7-9 ปี	-0.17875	0.19501	0.360	-0.5627	0.2052

ประสิทธิภาพ ในการจ่ายเงิน	ประสบการณ์ ทำงานตั้งต้น	ประสบการณ์ ทำงานเทียบ	ค่าเฉลี่ย Difference	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
						Lower	Upper
ความรวดเร็ว	1-3 ปี	4-6 ปี	-0.17818	0.15518	0.252	-0.4837	0.1273
		7-9 ปี	-0.28374	0.19508	0.147	-0.6678	0.1003
		10 ปีขึ้นไป	-0.14499	0.12173	0.235	-0.3846	0.0947
	4-6 ปี	1-3 ปี	0.17818	0.15518	0.252	-0.1273	0.4837
		7-9 ปี	-0.10556	0.21060	0.617	-0.5202	0.3090
		10 ปีขึ้นไป	0.03320	0.14532	0.819	-0.2529	0.3193
	7-9 ปี	1-3 ปี	0.28374	0.19508	0.147	-0.1003	0.6678
		4-6 ปี	0.10556	0.21060	0.617	-0.3090	0.5202
		10 ปีขึ้นไป	0.13875	0.18733	0.460	-0.2300	0.5075
	10 ปีขึ้นไป	1-3 ปี	0.14499	0.12173	0.235	-0.0947	0.3846
		4-6 ปี	-0.03320	0.14532	0.819	-0.3193	0.2529
		7-9 ปี	-0.13875	0.18733	0.460	-0.5075	0.2300
ความโปร่งใส	1-3 ปี	4-6 ปี	-0.05107	0.15621	0.744	-0.3586	0.2565
		7-9 ปี	-0.16732	0.19637	0.395	-0.5539	0.2193
		10 ปีขึ้นไป	-0.03659	0.12254	0.766	-0.2778	0.2047
	4-6 ปี	1-3 ปี	0.05107	0.15621	0.744	-0.2565	0.3586
		7-9 ปี	-0.11625	0.21200	0.584	-0.5336	0.3011
		10 ปีขึ้นไป	0.01448	0.14628	0.921	-0.2735	0.3025
	7-9 ปี	1-3 ปี	0.16732	0.19637	0.395	-0.2193	0.5539
		4-6 ปี	0.11625	0.21200	0.584	-0.3011	0.5336
		10 ปีขึ้นไป	0.13073	0.18857	0.489	-0.2405	0.502
	10 ปีขึ้นไป	1-3 ปี	0.03659	0.12254	0.766	-0.2047	0.2778
		4-6 ปี	-0.01448	0.14628	0.921	-0.3025	0.2735
		7-9 ปี	-0.13073	0.18857	0.489	-0.5020	0.2405

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 4.54 - 4.56 การวิเคราะห์โดยการแบ่งกลุ่มประสบการณ์ทำงานมีผลการรับรู้ถึงประสิทธิภาพในการจ่ายเงินของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ด้วย One-Way ANOVA ค่าสถิติ F-Test ได้ค่า Sig. การรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับ เท่ากับ 0.340 ความประหยัดค่าใช้จ่าย เท่ากับ 0.490

ความรวดเร็ว เท่ากับ 0.414 และความโปร่งใส เท่ากับ 0.865 ซึ่งโดยรวมมีค่ามากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐาน H_0 และปฏิเสธสมมติฐาน H_1 แสดงว่า ประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกันมีผลการรับรู้ถึงประสิทธิภาพในการการจ่ายเงินของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ไม่แตกต่างกัน

4.5.1.5 การศึกษาความสัมพันธ์ของการรับรู้ถึงประสิทธิภาพในการจ่ายเงินของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยจำแนกตามสายงาน

กำหนดให้ H_0 = สายงานที่แตกต่างกันมีผลการรับรู้ถึงประสิทธิภาพในการจ่ายเงินของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ไม่แตกต่างกัน

กำหนดให้ H_1 = สายงานที่แตกต่างกันมีผลการรับรู้ถึงประสิทธิภาพในการจ่ายเงินของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.57 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของการรับรู้ถึงประสิทธิภาพในการจ่ายเงินของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยจำแนกตามสายงาน

ประสิทธิภาพในการจ่ายเงิน	สายงาน	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	Std. Error	Sig.
การรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับ	สายวิชาการ	109	3.8502	0.79671	0.07631	0.645
	สายสนับสนุน	169	4.0276	0.80048	0.06158	
ความประหยัดค่าใช้จ่าย	สายวิชาการ	109	3.9021	0.88924	0.08517	0.616
	สายสนับสนุน	169	4.0256	0.88641	0.06819	
ความรวดเร็ว	สายวิชาการ	109	3.9113	0.85423	0.08182	0.791
	สายสนับสนุน	169	4.0079	0.85368	0.06567	
ความโปร่งใส	สายวิชาการ	109	3.6927	0.85231	0.08164	0.832
	สายสนับสนุน	169	3.9231	0.84867	0.06528	

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ผลจากตารางที่ 4.57 การวิเคราะห์โดยการแบ่งกลุ่มด้านสายงานออกเป็นสายวิชาการและสายสนับสนุน ด้วยวิธี Independent Samples ค่าสถิติ T-Test ได้ค่า Sig. มีค่าเท่ากับ 0.645 ในการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับ, ความประหยัดค่าใช้จ่ายค่า Sig. มีค่าเท่ากับ 0.616, ความรวดเร็วมีค่า Sig. เท่ากับ 0.791 และ 0.832 ในด้านความโปร่งใส ซึ่งมีค่ามากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐาน H_0 และปฏิเสธสมมติฐาน H_1 แสดงว่า สายงานที่แตกต่างกันมีผลการรับรู้ถึงประสิทธิภาพในการจ่ายเงิน ของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ไม่แตกต่างกัน

4.6 ข้อมูลการประเมินภายหลังการใช้บริการของการจ่ายเงินผ่านระบบ e-Payment

ในการทดสอบด้านการประเมินภายหลังการใช้บริการ การจ่ายเงินจากระบบ (e-Payment) โดยมีการแบ่งประเด็นย่อย ๆ ออกเป็น 2 หัวเรื่องใหญ่ ๆ คือ ความรู้สึกพึงพอใจต่อการใช้บริการ การจ่ายเงินจากระบบ e-Payment และการจ่ายเงินผ่านระบบ e-Payment ของกองคลัง กรมอนามัย ควรมีการปรับปรุง ดังตารางที่ 4.58

ตารางที่ 4.58 ค่าคะแนนของการประเมินความพึงพอใจ และระดับของความคิดเห็นว่าระบบ ควรมีการปรับปรุง

ด้านการประเมิน	จำนวน	คะแนน ต่ำสุด	คะแนน สูงสุด	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน SD	ความหมาย
ท่านรู้สึกพึงพอใจต่อการใช้บริการ การจ่ายเงินจากระบบ e-Payment	278	1	5	3.85	.911	มาก
ท่านคิดว่าการจ่ายเงินผ่านระบบ e-Payment ของกองคลัง กรมอนามัย ควรมีการปรับปรุง	278	1	5	3.15	1.072	ปานกลาง
รวม	278					

ตารางที่ 4.58 ด้านการประเมินการรับรู้ภายหลังการใช้บริการ ซึ่งประเมินความพึงพอใจของการใช้บริการ การจ่ายเงินจากระบบ e-Payment มีความพึงพอใจค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 อยู่ในระดับมาก และ การจ่ายเงินผ่านระบบ e-Payment ที่ควรมีการปรับปรุงมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.15 อยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.59 ค่าคะแนนในภาพรวมของการประเมินการรับรู้ภายหลังการใช้บริการ

ภาพรวม	จำนวน	คะแนน ต่ำสุด	คะแนน สูงสุด	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน SD	ความหมาย
การประเมินการรับรู้ภายหลังการใช้บริการ	278	1.00	5.00	3.5018	0.79085	มาก
รวม	278					

ตารางที่ 4.59 ในภาพรวมของการประเมินการรับรู้ภายหลังการใช้บริการของการจ่ายเงินผ่านระบบ e-Payment มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.50 อยู่ในระดับมาก

4.6.1 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล กับการประเมินการรับรู้ภายหลังการใช้บริการ

ผลการวิเคราะห์การศึกษาความสัมพันธ์ในส่วนนี้เป็นการศึกษาความสัมพันธ์จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล เพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัย โดยใช้สถิติวิเคราะห์ T-Test จำแนกตามเพศ และสายงาน ส่วนการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) จำแนกตามอายุ ตำแหน่ง และประสบการณ์ทำงาน กับการประเมินภายหลังการใช้บริการของบุคลากรส่วนกลาง ในการได้รับเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ของกองคลัง กรมอนามัย ผลการวิเคราะห์ข้อมูลได้ผลดังนี้

4.6.1.1 การศึกษาความสัมพันธ์ของการประเมินการรับรู้ภายหลังการใช้บริการ โดยจำแนกตามเพศ

กำหนดให้ H_0 = เพศที่แตกต่างกันมีผลประเมินการรับรู้ภายหลังการใช้บริการไม่แตกต่างกัน

กำหนดให้ H_1 = เพศที่แตกต่างกันมีผลประเมินการรับรู้ภายหลังการใช้บริการแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.60 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของการประเมินการรับรู้ภายหลังการใช้บริการ โดยจำแนกตามเพศ

การประเมินภายหลังการใช้บริการ	เพศ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	Std. Error	Sig.
การประเมินการรับรู้ภายหลังการใช้บริการ	ชาย	54	3.3148	0.83155	0.11316	0.739
	หญิง	224	3.5469	0.77592	0.05184	

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ผลจากตารางที่ 4.60 การวิเคราะห์โดยการแบ่งกลุ่มด้านเพศออกเป็นเพศชายและเพศหญิง ด้วยวิธี Independent Samples ค่าสถิติ T-Test ได้ค่า Sig. มีค่าเท่ากับ 0.739 ในการประเมินการรับรู้ภายหลังการใช้บริการ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.739 ซึ่งมีค่ามากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐาน H_0 และปฏิเสธสมมติฐาน H_1 แสดงว่า เพศที่แตกต่างกันมีผลต่อการประเมินการรับรู้ภายหลังการใช้บริการไม่แตกต่างกัน

4.6.1.2 การศึกษาความสัมพันธ์ของการประเมินการรับรู้ภายหลังการใช้บริการ

โดยจำแนกตามช่วงอายุ

กำหนดให้ H_0 = อายุที่แตกต่างกันมีผลประเมินการรับรู้ภายหลังการใช้บริการไม่แตกต่างกัน

กำหนดให้ H_1 = อายุที่แตกต่างกันมีผลประเมินการรับรู้ภายหลังการใช้บริการแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.61 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของการประเมินการรับรู้ภายหลังการใช้บริการ โดยจำแนกตามอายุ

ช่วงอายุ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน SD	Std. Error	95% Confidence Interval for ค่าเฉลี่ย		คะแนน ต่ำสุด	คะแนน สูงสุด
					Lower	Upper		
ต่ำกว่า 25 ปี	8	2.5000	0.59761	0.21129	2.0004	2.9996	1.50	3.00
25-30 ปี	62	3.5806	0.74764	0.09495	3.3908	3.7705	1.00	5.00
31-35 ปี	54	3.6389	0.83788	0.11402	3.4102	3.8676	1.00	5.00
36-40 ปี	38	3.6579	0.78072	0.12665	3.4013	3.9145	2.00	5.00
41-45 ปี	32	3.3281	0.73627	0.13015	3.0627	3.5936	1.00	5.00
มากกว่า 45 ปี	84	3.4464	0.76449	0.08341	3.2805	3.6123	1.00	5.00
รวม	278	3.5018	0.79085	0.04743	3.4084	3.5952	1.00	5.00

ตารางที่ 4.62 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบผลต่างของการประเมินการรับรู้ภายหลังการใช้บริการ โดยจำแนกตามอายุ

การจำแนก	Sum of Squares	df	ค่าเฉลี่ย Square	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	11.578	5	2.316	3.896	0.002
ภายในกลุ่ม	161.671	272	0.594		
รวม	173.249	277			

ตารางที่ 4.63 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างกลุ่มของการประเมินการรับรู้
 ภายหลังการใช้บริการ โดยจำแนกตามช่วงอายุ ด้วยวิธีของ LSD

อายุ (ตั้งต้น)	อายุ (เปรียบเทียบ)	ค่าเฉลี่ย Difference	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
					Lower	Upper
ต่ำกว่า 25 ปี	25-30 ปี	-1.08065*	0.28963	0.000	-1.6508	-0.5104
	31-35 ปี	-1.13889*	0.29207	0.000	-1.7139	-0.5639
	36-40 ปี	-1.15789*	0.29990	0.000	-1.7483	-0.5675
	41-45 ปี	-0.82812*	0.30475	0.007	-1.4281	-0.2282
	มากกว่า 45 ปี	-0.94643*	0.28526	0.001	-1.5080	-0.3848
25-30 ปี	ต่ำกว่า 25 ปี	1.08065*	0.28963	0.000	0.5104	1.6508
	31-35 ปี	-0.05824	0.14351	0.685	-0.3408	0.2243
	36-40 ปี	-0.07725	0.15883	0.627	-0.3900	0.2355
	41-45 ปี	0.25252	0.16781	0.134	-0.0779	0.5829
	มากกว่า 45 ปี	0.13422	0.12908	0.299	-0.1199	0.3883
31-35 ปี	ต่ำกว่า 25 ปี	1.13889*	0.29207	0.000	0.5639	1.7139
	25-30 ปี	0.05824	0.14351	0.685	-0.2243	0.3408
	36-40 ปี	-0.01901	0.16324	0.907	-0.3404	0.3024
	41-45 ปี	0.31076	0.17199	0.072	-0.0278	0.6494
	มากกว่า 45 ปี	0.19246	0.13447	0.154	-0.0723	0.4572
36-40 ปี	ต่ำกว่า 25 ปี	1.15789*	0.29990	0.000	0.5675	1.7483
	25-30 ปี	0.07725	0.15883	0.627	-0.2355	0.3900
	31-35 ปี	0.01901	0.16324	0.907	-0.3024	0.3404
	41-45 ปี	0.32977	0.18498	0.076	-0.0344	0.6939
	มากกว่า 45 ปี	0.21147	0.15072	0.162	-0.0853	0.5082
41-45 ปี	ต่ำกว่า 25 ปี	0.82813*	0.30475	0.007	0.2282	1.4281
	25-30 ปี	-0.25252	0.16781	0.134	-0.5829	0.0779
	31-35 ปี	-0.31076	0.17199	0.072	-0.6494	0.0278
	36-40 ปี	-0.32977	0.18498	0.076	-0.6939	0.0344
	มากกว่า 45 ปี	-0.11830	0.16016	0.461	-0.4336	0.1970
มากกว่า 45 ปี	ต่ำกว่า 25 ปี	0.94643*	0.28526	0.001	0.3848	1.5080
	25-30 ปี	-0.13420	0.12908	0.299	-0.3883	0.1199
	31-35 ปี	-0.19250	0.13447	0.154	-0.4572	0.0723
	36-40 ปี	-0.21150	0.15072	0.162	-0.5082	0.0853
	41-45 ปี	0.11830	0.16016	0.461	-0.197	0.4336

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 4.61 - 4.63 การวิเคราะห์โดยการแบ่งกลุ่มช่วงอายุที่ส่งผลต่อการประเมินการรับรู้ภายหลังการใช้บริการ โดยการจำแนกตามอายุ ด้วย One Way ANOVA ค่าสถิติ F-Test ได้ค่า Sig. ดังตารางข้างต้น ซึ่งการประเมินหลังการใช้บริการ มีค่า Sig เท่ากับ 0.002 มีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐาน H_0 และยอมรับสมมติฐาน H_1 แสดงว่า ช่วงอายุที่แตกต่างกันมีผลต่อการประเมิน การรับรู้ภายหลังการใช้บริการโดยการจำแนกตามอายุแตกต่างกัน

4.6.1.3 การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการประเมินการรับรู้ภายหลังการใช้บริการ โดยจำแนกตามตำแหน่ง

กำหนดให้ H_0 = ตำแหน่งที่แตกต่างกันมีผลประเมินการรับรู้ภายหลังการใช้บริการ ไม่แตกต่างกัน

กำหนดให้ H_1 = ตำแหน่งที่แตกต่างกันมีผลประเมินการรับรู้ภายหลังการใช้บริการ แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.64 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความแตกต่างของการประเมินการรับรู้ภายหลังการใช้บริการ โดยจำแนกตามตำแหน่ง

ตำแหน่ง	จำนวน	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน SD	Std. Error	95% Confidence Interval for ค่าเฉลี่ย		คะแนน ต่ำสุด	คะแนน สูงสุด
					Lower	Upper		
ข้าราชการ	157	3.5541	0.74803	0.05970	3.4362	3.6721	1.00	5.00
พนักงานราชการ	69	3.5870	0.71721	0.08634	3.4147	3.7592	2.50	5.00
ลูกจ้างประจำ	29	3.2759	0.90224	0.16754	2.9327	3.6191	1.00	5.00
บุคคลภายนอก	23	3.1739	1.02922	0.21461	2.7288	3.6190	1.50	5.00
รวม	278	3.5018	0.79085	0.04743	3.4084	3.5952	1.00	5.00

ตารางที่ 4.65 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบผลต่างของค่าเฉลี่ยความแตกต่างระหว่างกลุ่มของการประเมินการรับรู้ภายหลังการใช้บริการ โดยจำแนกตามตำแหน่ง

	Sum of Squares	df	ค่าเฉลี่ย Square	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	4.884	3	1.628	2.649	0.049
ภายในกลุ่ม	168.366	274	0.614		
รวม	173.249	277			

ตารางที่ 4.66 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างกลุ่มของการประเมินการรับรู้ภายหลังการใช้บริการ โดยจำแนกตามตำแหน่ง ด้วยวิธีของ LSD

ตำแหน่ง	ตำแหน่งเทียบ	ค่าเฉลี่ย Difference	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
					Lower	Upper
ข้าราชการ	พนักงานราชการ	-0.03282	0.11322	0.772	-0.2557	0.1901
	ลูกจ้างประจำ	0.27828	0.15844	0.080	-0.0336	0.5902
	บุคคลภายนอก	0.38023*	0.17501	0.031	0.0357	0.7248
พนักงานราชการ	ข้าราชการ	0.03282	0.11322	0.772	-0.1901	0.2557
	ลูกจ้างประจำ	0.31109	0.17348	0.074	-0.0304	0.6526
	บุคคลภายนอก	0.41304*	0.18874	0.029	0.0415	0.7846
ลูกจ้างประจำ	ข้าราชการ	-0.27828	0.15844	0.080	-0.5902	0.0336
	พนักงานราชการ	-0.31109	0.17348	0.074	-0.6526	0.0304
	บุคคลภายนอก	0.10195	0.21887	0.642	-0.3289	0.5328
บุคคลภายนอก	ข้าราชการ	-0.38023*	0.17501	0.031	-0.7248	-0.0357
	พนักงานราชการ	-0.41304*	0.18874	0.029	-0.7846	-0.0415
	ลูกจ้างประจำ	-0.10195	0.21887	0.642	-0.5328	0.3289

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 4.64 - 4.66 การวิเคราะห์โดยการแบ่งกลุ่มตำแหน่งที่ส่งผลต่อการประเมินการรับรู้ภายหลังการใช้บริการ ด้วย One-Way ANOVA ค่าสถิติ F-Test ได้ค่า Sig. ดังตารางข้างต้น ซึ่งในส่วนของการปัจจัยแต่ละข้อพบว่า การประเมินภายหลังการใช้บริการ โดยจำแนกตามตำแหน่ง มีค่า Sig.เท่ากับ 0.049 ซึ่งมีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐาน H_0 และยอมรับสมมติฐาน H_1 แสดงว่า ตำแหน่งที่แตกต่างกันส่งผลต่อการประเมินการรับรู้ภายหลังการใช้บริการโดยการจำแนกตามตำแหน่งแตกต่างกัน

4.6.1.4 การศึกษาความสัมพันธ์ของการประเมินการรับรู้ภายหลังการใช้บริการโดยจำแนกตามประสบการณ์ทำงาน

กำหนดให้ H_0 = ประสบการณ์ทำงานที่แตกต่างกันมีผลประเมินการรับรู้ภายหลังการใช้บริการไม่แตกต่างกัน

กำหนดให้ H_1 = ประสบการณ์ทำงานที่แตกต่างกันมีผลประเมินการรับรู้ภายหลังการใช้บริการแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.67 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความแตกต่างของการประเมินการรับรู้ภายหลังการใช้บริการ โดยจำแนกตามประสบการณ์ทำงาน

ประสบการณ์ทำงาน	จำนวน	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน SD	Std. Error	95% Confidence Interval for ค่าเฉลี่ย		คะแนนต่ำสุด	คะแนนสูงสุด
					Lower	Upper		
1-3 ปี	82	3.5061	0.77974	0.08611	3.3348	3.6774	1.50	5.00
4-6 ปี	48	3.4583	0.72077	0.10403	3.2490	3.6676	1.00	5.00
7-9 ปี	25	3.7600	0.84311	0.16862	3.4120	4.1080	2.50	5.00
10 ปีขึ้นไป	123	3.4634	0.81273	0.07328	3.3183	3.6085	1.00	5.00
รวม	278	3.5018	0.79085	0.04743	3.4084	3.5952	1.00	5.00

ตารางที่ 4.68 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบผลต่างของค่าเฉลี่ยความแตกต่างระหว่างกลุ่มของการประเมินการรับรู้ภายหลังการใช้บริการ โดยจำแนกตามประสบการณ์ทำงาน

ประสบการณ์ทำงาน	Sum of Squares	df	ค่าเฉลี่ย Square	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	1.940	3	0.647	1.034	0.378
ภายในกลุ่ม	171.309	274	0.625		
รวม	173.249	277			

ตารางที่ 4.69 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างกลุ่มของการประเมินการรับรู้ภายหลังการใช้บริการ โดยจำแนกตามประสบการณ์ทำงาน

ประสบการณ์ทำงานตั้งแต่	ประสบการณ์ทำงานเทียบ	ค่าเฉลี่ย Difference	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
					Lower	Upper
1-3 ปี	4-6 ปี	0.04776	0.14370	0.740	-0.2351	0.3307
	7-9 ปี	-0.25390	0.18065	0.161	-0.6095	0.1017
	10 ปีขึ้นไป	0.04268	0.11273	0.705	-0.1792	0.2646
4-6 ปี	1-3 ปี	-0.04776	0.14370	0.740	-0.3307	0.2351
	7-9 ปี	-0.30167	0.19502	0.123	-0.6856	0.0823
	10 ปีขึ้นไป	-0.00508	0.13457	0.970	-0.2700	0.2598

ประสบการณ์ ทำงานตั้งแต่	ประสบการณ์ ทำงานเทียบ	ค่าเฉลี่ย Difference	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
					Lower	Upper
7-9 ปี	1-3 ปี	0.25390	0.18065	0.161	-0.1017	0.6095
	4-6 ปี	0.30167	0.19502	0.123	-0.0823	0.6856
	10 ปีขึ้นไป	0.29659	0.17347	0.088	-0.0449	0.6381
10 ปีขึ้นไป	1-3 ปี	-0.04268	0.11273	0.705	-0.2646	0.1792
	4-6 ปี	0.00508	0.13457	0.970	-0.2598	0.2700
	7-9 ปี	-0.29659	0.17347	0.088	-0.6381	0.0449

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 4.67 - 4.69 การวิเคราะห์โดยการแบ่งกลุ่มประสบการณ์ทำงานที่มีผลต่อการประเมินการรับรู้ภายหลังการใช้บริการ One Way ANOVA ค่าสถิติ F-Test ได้ค่า Sig. การประเมินการรับรู้ภายหลังการใช้บริการเท่ากับ 0.378 มีค่ามากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐาน H_0 และปฏิเสธสมมติฐาน H_1 แสดงว่า ประสบการณ์ทำงานที่แตกต่างกันมีผลต่อการประเมินการรับรู้ภายหลังการใช้บริการไม่แตกต่างกัน

4.6.1.5 การศึกษาความสัมพันธ์ของการประเมินการรับรู้หลังการใช้บริการ โดยจำแนกตามสายงาน

กำหนดให้ H_0 = สายงานที่แตกต่างกันมีผลประเมินการรับรู้ภายหลังการใช้บริการไม่แตกต่างกัน

กำหนดให้ H_1 = สายงานที่แตกต่างกันมีผลประเมินการรับรู้ภายหลังการใช้บริการแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.70 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของการประเมินการรับรู้ภายหลังการใช้บริการ โดยจำแนกตามสายงาน

การประเมินภายหลัง การใช้บริการ	สายงาน	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	Std. Error	Sig.
การประเมินการ รับรู้ภายหลัง การใช้บริการ	สายวิชาการ	109	3.4220	0.74899	0.07174	0.244
	สายสนับสนุน	169	3.5533	0.81475	0.06267	

ผลจากตารางที่ 4.70 การวิเคราะห์โดยการแบ่งกลุ่มด้านสายงานออกเป็นสายวิชาการและสายสนับสนุน ด้วยวิธี Independent Samples ค่าสถิติ T-Test ได้ค่า Sig. มีค่าเท่ากับ 0.244 ในปัจจัยการประเมินการรับรู้ภายหลังการใช้บริการ ซึ่งมีค่ามากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐาน H_0 และปฏิเสธสมมติฐาน H_1 แสดงว่า สายงานที่แตกต่างกันมีผลต่อการประเมินการรับรู้ภายหลังการใช้บริการ ไม่แตกต่างกัน

4.7 ข้อมูลด้านประสิทธิผลของการได้รับเงินผ่านระบบ e-payment

เป็นการประเมินการใช้บริการการจ่ายเงินจากระบบ (e-Payment) โดยประเมินใน 2 ส่วน คือ 1) ได้รับเงินจำนวนถูกต้อง 2) ระยะเวลาที่ได้รับเงินตรงตามกำหนด ดังตารางที่ 4.71

ตารางที่ 4.71 ผลของประสิทธิผลของการได้รับเงินผ่านระบบ e-payment

ประสิทธิผลของการได้รับเงิน	จำนวน	คะแนน ต่ำสุด	คะแนน สูงสุด	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน SD	ความหมาย
ประสิทธิผลของการได้รับเงินผ่านระบบ e-payment						
1. ได้รับเงินจำนวนถูกต้อง	278	1	5	3.76	0.921	มาก
2. ระยะเวลาที่ได้รับเงินตรงตามกำหนด	278	1	5	3.78	0.967	มาก

จากตารางที่ 4.71 พบว่า ในเรื่องประสิทธิผลของการได้รับเงินผ่านระบบ e-payment ในส่วนของการได้รับเงินจำนวนถูกต้อง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 อยู่ในระดับที่มาก และในส่วนของระยะเวลาที่ได้รับเงินตรงตามกำหนด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 อยู่ในระดับที่มากเช่นกัน

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการรับรู้ของบุคลากรส่วนกลาง เกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจของระบบให้บริการ ความเสี่ยง ความปลอดภัย การใช้เทคโนโลยีและประสิทธิผลของการได้รับเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ของกองคลัง กรมอนามัย และเพื่อศึกษาการรับรู้ที่แตกต่างกันระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลที่มีต่อระบบการจ่ายเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ของกองคลัง กรมอนามัย ประชากร คือ บุคลากรส่วนกลางในสังกัด กรมอนามัย ที่ใช้บริการผ่านระบบ e-Payment จำนวน 983 คน ขนาดประชากรที่ใช้ในการวิจัยเป็นการเลือกกลุ่มตัวอย่างตามสะดวก หรือสมัครใจ (Convenient or Volunteer Sampling) ด้วยวิธีการรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามแบบ Likert's Scale จำนวน 278 คน ที่นัยสำคัญ 0.05 หรือที่ความเชื่อมั่นร้อยละ 95 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บและรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับการวิเคราะห์ข้อมูลดำเนินการทดสอบความสัมพันธ์ของปัจจัย สถิติที่ใช้ประกอบด้วย จำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติวิเคราะห์ทดสอบ t-test การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-Way ANOVA) และสถิติทดสอบเอฟ (F-test) ทดสอบค่าความแตกต่างระหว่างกลุ่มของคะแนนเฉลี่ยด้วยวิธี LSD เมื่อพบค่าความแตกต่างระหว่างตัวแปรที่มีค่าน้อยกว่านัยสำคัญ 0.05

สรุปผลการศึกษา

5.1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากกลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 278 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 80.6 ส่วนเพศชายคิดเป็นร้อยละ 19.4 มีช่วงอายุส่วนใหญ่มากกว่า 45 ปี โดยคิดเป็นร้อยละ 30.2 ในขณะที่ช่วงอายุต่ำกว่า 25 ปี มีเพียงร้อยละ 2.9 ตำแหน่งราชการมีมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 56.5 น้อยที่สุดเป็นบุคคลภายนอก (จ้างเหมาบริการ) คิดเป็นร้อยละ 8.3 ประสบการณ์ทำงาน 10 ปีขึ้นไป มีมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 44.2 ประสบการณ์ทำงาน 7-9 ปี มีน้อยที่สุดคิดเป็นร้อยละ 9 โดยส่วนใหญ่เป็นสายงานสนับสนุนคิดเป็นร้อยละ 60.8 และสายวิชาการคิดเป็นร้อยละ 39.2

5.2 ด้านความรู้ ความเข้าใจในระบบการจ่ายเงินแบบ e-Payment

ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยด้านความรู้ความเข้าใจต่อระบบจ่ายเงินแบบ e-Payment ในภาพรวมมีความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งพบว่ายังมีบุคลากรบางส่วนยังไม่มีความรู้ความเข้าใจในระบบจ่ายเงินแบบ e-Payment หรือมีแต่ไม่มากพอในระบบดังกล่าว โดยบุคลากรที่มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับหลักเกณฑ์ และเงื่อนไขของผู้มีสิทธิรับเงินจากระบบการจ่ายเงินแบบ e-Payment มีค่าเท่ากับ 2.78

และบุคลากรที่ทราบและรับรู้เกี่ยวกับระบบการจ่ายเงินผ่าน e-Payment มีค่าเท่ากับ 2.82 ซึ่งถือว่า มีค่าน้อยทั้ง 2 ประเด็น

5.2.1 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล กับความรู้ ความเข้าใจ ในระบบการจ่ายเงินแบบ e-Payment

ปัจจัยประชากรศาสตร์ด้านเพศ อายุ ตำแหน่ง ประสบการณ์ทำงาน สายงาน ที่แตกต่างกันมีผลต่อระดับความรู้ความเข้าใจในระบบจ่ายเงินแบบ e-Payment กองคลัง กรมอนามัย ไม่แตกต่างกัน

ปัจจัยประชากรศาสตร์ด้านอายุที่แตกต่างกันมีผลต่อระดับความรู้ความเข้าใจ ในระบบจ่ายเงินแบบ e-Payment กองคลัง กรมอนามัย ไม่แตกต่างกัน

ปัจจัยประชากรศาสตร์ด้านตำแหน่งที่แตกต่างกันมีผลต่อระดับความรู้ ความเข้าใจ ในระบบจ่ายเงินแบบ e-Payment กองคลัง กรมอนามัย ไม่แตกต่างกัน

ปัจจัยประชากรศาสตร์ด้านประสบการณ์ทำงานที่แตกต่างกันมีผลต่อระดับ ความรู้ความเข้าใจในระบบจ่ายเงินแบบ e-Payment กองคลัง กรมอนามัย ไม่แตกต่างกัน

ปัจจัยประชากรศาสตร์ด้านสายงานที่แตกต่างกันมีผลต่อระดับความรู้ ความเข้าใจ ในระบบจ่ายเงินแบบ e-Payment กองคลัง กรมอนามัย ไม่แตกต่างกัน

5.3 ผลการวิเคราะห์ด้านการรับรู้ความเสี่ยง

ผลการศึกษาพบว่า การรับรู้ความเสี่ยง โดยภาพรวมนั้น มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.69 อยู่ในระดับ ปานกลาง โดยที่ความเสี่ยงด้านการเงินมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71 อยู่ในระดับมาก ถัดมาคือความเสี่ยงด้าน ประสิทธิภาพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.66 อยู่ในระดับปานกลาง และความเสี่ยงด้านความปลอดภัยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 1.70 ซึ่งอยู่ในระดับน้อยที่สุด โดยความเสี่ยง 1) ด้านการเงิน ในหัวข้อการจ่ายเงินผ่านระบบ e-Payment ทำให้ได้รับเงินทันตามกำหนด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และหัวข้อการจ่ายเงินผ่าน ระบบ e-Payment มีความเสี่ยงต่ำในการได้รับเงิน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเช่นกัน 2) ด้านประสิทธิภาพ ในหัวข้อมีช่องทางช่วยเหลือกรณีประสบกับปัญหาการจ่ายเงินผ่านระบบ e-Payment อย่างทันท่วงที มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง และหัวข้อการได้รับเงินผ่านระบบ e-Payment อยู่ในระดับน้อย และ 3) ด้านความปลอดภัย หัวข้อปัญหาข้อมูลทางการเงินเกิดการรั่วไหล จากการใช้ระบบ e-Payment มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อยที่สุด และหัวข้อปัญหาการจ่ายเงินผ่านระบบ e-Payment ที่จะทำให้ได้รับเงินไม่ครบถ้วน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อยที่สุดเช่นเดียวกัน

5.3.1 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล กับการรับรู้ด้านความเสี่ยง

ปัจจัยประชากรศาสตร์ด้านเพศที่แตกต่างกันมีผลต่อการรับรู้ด้านความเสี่ยงของการจ่ายเงินผ่านระบบ e-Payment ของกองคลัง กรมอนามัย ไม่แตกต่างกัน

ปัจจัยประชากรศาสตร์ด้านช่วงอายุและตำแหน่งที่แตกต่างกันมีผลต่อการรับรู้ด้านความเสี่ยงของการจ่ายเงินผ่านระบบ e-Payment ของกองคลัง กรมอนามัย ไม่แตกต่างกัน ในด้านประสิทธิภาพ และความปลอดภัย โดยพบที่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ในด้านการเงิน

ปัจจัยประชากรศาสตร์ด้านประสบการณ์ทำงานที่แตกต่างกันมีผลต่อการรับรู้ด้านความเสี่ยงของการจ่ายเงินผ่านระบบ e-Payment ของกองคลัง กรมอนามัย ไม่แตกต่างกัน ในด้านการเงิน ประสิทธิภาพ และความปลอดภัย

ปัจจัยประชากรศาสตร์ด้านสายงานที่แตกต่างกันมีผลต่อการรับรู้ด้านความเสี่ยงของการจ่ายเงินผ่านระบบ e-Payment ของกองคลัง กรมอนามัย ไม่แตกต่างกัน ในด้านการเงิน และประสิทธิภาพ โดยพบที่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ในด้านความปลอดภัย

5.4 ผลการวิเคราะห์ด้านการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ

ในการทดสอบด้านการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ แบ่งออกเป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดการยอมรับการใช้ระบบ e-Payment และความสะดวกในการใช้งาน โดยปัจจัยที่ทำให้เกิดการยอมรับการใช้ระบบ e-Payment ได้แก่ การจ่ายเงินผ่านระบบ e-Payment ทำให้ได้รับเงินรวดเร็วตามระยะเวลาที่กำหนด และสามารถตรวจสอบจำนวนเงินที่ขอเบิกได้ถูกต้อง มีหลักฐานเชิงประจักษ์เป็น Mobile messages และการจ่ายเงินผ่านระบบ e-Payment ทำให้ได้รับความสะดวกมากกว่าการจ่ายเงินแบบเช็คโดยทุกค่าที่ได้อยู่ในระดับมากทั้งสิ้น

การยอมรับถึงความสะดวกในการใช้งาน ในหัวข้อของการจ่ายเงินผ่านระบบ e-Payment ทำให้ได้รับเงินง่ายขึ้น และการจ่ายเงินผ่านระบบ e-Payment ทำให้ สามารถตรวจสอบข้อมูลการได้รับเงินสะดวกขึ้น โดยทั้ง 2 หัวข้ออยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน

5.4.1 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล กับด้านการยอมรับด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

ปัจจัยประชากรศาสตร์ด้านเพศที่แตกต่างกันมีผลต่อการยอมรับด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของการจ่ายเงินผ่านระบบ e-Payment ของกองคลัง กรมอนามัย ไม่แตกต่างกัน ทั้งด้านปัจจัยที่ทำให้เกิดการยอมรับระบบ และการรับรู้ถึงความสะดวกในการใช้งาน

ปัจจัยประชากรศาสตร์ด้านช่วงอายุที่แตกต่างกันมีผลต่อการยอมรับด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของการจ่ายเงินผ่านระบบ e-Payment ของกองคลัง กรมอนามัย ไม่แตกต่างกัน ในการรับรู้ถึงความสะดวกในการใช้งาน ส่วนด้านปัจจัยที่ทำให้เกิดการยอมรับระบบ พบที่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ในช่วงอายุต่ำกว่า 25 ปี (พนักงานจ้างเหมา) ที่มีความคิดเห็นที่แตกต่างจากช่วงอายุที่สูงกว่า

ปัจจัยประชากรศาสตร์ด้านตำแหน่งที่แตกต่างกันมีผลต่อการยอมรับด้านเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ทั้งด้านปัจจัยที่ทำให้เกิดการยอมรับระบบ และการรับรู้ถึงความสะดวกในการใช้งาน โดยพบว่า ข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ และพนักงานจ้างเหมา มีความถี่ในการใช้จ่ายผ่านระบบ e-Payment ที่ต่างกัน จึงส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีที่ต่างกันด้วย

ปัจจัยประชากรศาสตร์ด้านประสบการณ์ทำงานที่แตกต่างกันมีผลต่อการยอมรับด้านการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศของการจ่ายเงินผ่านระบบ e-Payment ของกองคลัง กรมอนามัย ไม่แตกต่างกัน ทั้งด้านปัจจัยที่ทำให้เกิดการยอมรับระบบ และการรับรู้ถึงความสะดวกในการใช้งาน

ปัจจัยประชากรศาสตร์ด้านสายงานที่แตกต่างกันมีผลต่อการยอมรับด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของการจ่ายเงินผ่านระบบ e-Payment ของกองคลัง กรมอนามัย ไม่แตกต่างกัน ทั้งด้านปัจจัยที่ทำให้เกิดการยอมรับระบบ และการรับรู้ถึงความสะดวกในการใช้งาน

5.5 ผลการวิเคราะห์ด้านประสิทธิภาพการจ่ายเงินของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์

ด้านประสิทธิภาพของการจ่ายเงิน 1) รับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับ หัวข้อการจ่ายเงินผ่านระบบ e-Payment สามารถตรวจสอบความถูกต้องผ่านระบบโทรศัพท์มือถือได้ 2) ความประหยัดค่าใช้จ่าย หัวข้อการจ่ายเงินผ่านระบบ e-Payment ช่วยลดปริมาณการใช้เช็ค 3) ความรวดเร็ว หัวข้อการจ่ายเงินผ่านระบบ e-Payment ช่วยให้ได้รับเงินเร็วขึ้นไม่เสียเวลาติดต่อธนาคารเพื่อขึ้นเช็ค 4) ความโปร่งใส หัวข้อการจ่ายเงินผ่านระบบ e-Payment ทำให้สามารถลดการทุจริตลงได้ (ได้รับเงินตามชื่อผู้รับเงินบุคคลอื่นไม่สามารถรับแทนได้) ทั้ง 4 หัวข้อมีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก

5.5.1 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล กับด้านประสิทธิภาพการจ่ายเงินของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์

ปัจจัยประชากรศาสตร์ด้านเพศที่แตกต่างกันมีผลต่อการรับรู้ประสิทธิภาพการจ่ายเงินของการจ่ายเงินผ่านระบบ e-Payment ของกองคลัง กรมอนามัย ไม่แตกต่างกัน ในด้านความประหยัดค่าใช้จ่าย ความรวดเร็ว และความโปร่งใส ส่วนการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับ มีผลต่อระดับการยอมรับด้านเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ปัจจัยประชากรศาสตร์ด้านช่วงอายุที่แตกต่างกันมีผลต่อการรับรู้ประสิทธิภาพการจ่ายเงินอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ปัจจัยประชากรศาสตร์ด้านตำแหน่งที่แตกต่างกันมีผลต่อการรับรู้ประสิทธิภาพการจ่ายเงินอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยพบว่าการรับรู้ประสิทธิภาพของการจ่ายเงินผ่านระบบ e-Payment แตกต่างกันทุกกลุ่มตำแหน่ง

ปัจจัยประชากรศาสตร์ด้านประสบการณ์ทำงาน และสายงานที่แตกต่างกัน มีผลต่อการรับรู้ประสิทธิภาพการจ่ายเงินของการจ่ายเงินผ่านระบบ e-Payment ของกองคลัง กรมอนามัย ไม่แตกต่างกัน

5.6 ผลการวิเคราะห์ด้านการประเมินการรับรู้ภายหลังการใช้บริการของการจ่ายเงินผ่านระบบ e-Payment

ในด้านการประเมินการรับรู้ภายหลังการใช้บริการของการจ่ายเงินผ่านระบบ e-Payment โดยมีการแบ่งประเด็นย่อย ๆ ออกเป็น 2 หัวเรื่องใหญ่ๆ คือ 1) ความพึงพอใจต่อการใช้บริการ การจ่ายเงินจากระบบ e-Payment อยู่ในระดับมาก และ 2) การจ่ายเงินผ่านระบบ e-Payment ของกองคลัง กรมอนามัย ควรมีการปรับปรุงอยู่ในระดับปานกลาง

5.6.1 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล กับด้านการประเมินการรับรู้ภายหลังการใช้บริการ

ปัจจัยประชากรศาสตร์ด้านเพศที่แตกต่างกันมีผลต่อการประเมินการรับรู้ภายหลังการใช้บริการของการจ่ายเงินผ่านระบบ e-Payment ของกองคลัง กรมอนามัย ไม่แตกต่างกัน

ปัจจัยประชากรศาสตร์ด้านช่วงอายุที่แตกต่างกันมีผลต่อการประเมินการรับรู้ภายหลังการใช้บริการของการจ่ายเงินผ่านระบบ e-Payment ของกองคลัง กรมอนามัย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ปัจจัยประชากรศาสตร์ด้านตำแหน่งที่แตกต่างกันมีผลต่อการประเมินการรับรู้ภายหลังการใช้บริการของการจ่ายเงินผ่านระบบ e-Payment ของกองคลัง กรมอนามัย ไม่แตกต่างกัน

ปัจจัยประชากรศาสตร์ด้านประสบการณ์ทำงานที่แตกต่างกันมีผลต่อการประเมินการรับรู้ภายหลังการใช้บริการของการจ่ายเงินผ่านระบบ e-Payment ของกองคลัง กรมอนามัย ไม่แตกต่างกัน

ปัจจัยประชากรศาสตร์ด้านสายงานที่แตกต่างกันมีผลต่อการประเมินการรับรู้ภายหลังการใช้บริการของการจ่ายเงินผ่านระบบ e-Payment ของกองคลัง กรมอนามัย ไม่แตกต่างกัน

5.7 ประสิทธิภาพของการได้รับเงินผ่านระบบ e-Payment

ในเรื่องประสิทธิภาพของการได้รับเงินผ่านระบบ e-Payment ในส่วนของการได้รับเงินจำนวนถูกต้อง และในส่วนของระยะเวลาที่ได้รับเงินตรงตามกำหนด อยู่ในระดับที่มาก

อภิปรายผล

จากการศึกษาเรื่อง การรับรู้ของบุคลากรส่วนกลาง ในการได้รับเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ของกองคลัง กรมอนามัย สามารถอภิปรายผลการศึกษาดังนี้ ระดับความรู้ ความเข้าใจ ในการได้รับเงินผ่านระบบ e-Payment ตามตารางทดสอบส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 80.60) มีอายุมากกว่า 45 ปี (ร้อยละ 30.2) ตำแหน่งงานเป็นข้าราชการ (ร้อยละ 56.5) ประสบการณ์ทำงาน 10 ปี ขึ้นไป

(ร้อยละ 44.2) อยู่ในสายงานสนับสนุน (ร้อยละ 60.8) โดยมีผลความรู้ ความเข้าใจของบุคลากร แต่ละด้าน แสดงว่าปัจจัยตำแหน่ง ประสบการณ์และส่วนงานมีนัยสำคัญต่อความรู้ ความเข้าใจ เมื่อจำแนกรายด้านพบว่าระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบ e- Payment อยู่ในระดับปานกลาง เป็นการสะท้อนว่ากลุ่มประชากร มีความรู้ ความเข้าใจในระดับปานกลาง ซึ่งมีผลการศึกษา ที่สอดคล้องกับผลของ ปรียาพร วัฒนปัญญาขจร (2560) ซึ่งวิจัยเรื่องประสิทธิภาพการจ่ายเงิน ของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของกองคลัง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความรู้ความเข้าใจในระบบการจ่ายเงินแบบ e-Payment โดยรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง

ระดับการรับรู้ความเสี่ยงด้านการเงิน พบว่าไม่มีความเสี่ยงอยู่ในระดับที่มาก สะท้อนว่า กลุ่มประชากรส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อระบบในเชิงบวก ซึ่งเป็นผลลัพธ์ที่สะท้อนถึงความเชื่อมั่นใน การนำระบบการจ่ายเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในหน่วยงาน ผลการศึกษาด้านประสิทธิภาพ อยู่ในระดับปานกลาง เนื่องจากกลุ่มประชากรส่วนใหญ่พิจารณาเห็นว่าระบบยังมีความยาก ในการตรวจสอบ และยังไม่มีช่องทางในการช่วยเหลือกรณีประสบปัญหาการจ่ายเงินผ่านระบบ e-Payment อย่างทั่วถึง ซึ่งเป็นความรู้ ความเข้าใจในเชิงลบ ส่วนความรู้ ความเข้าใจความเสี่ยง ด้านความปลอดภัยอยู่ในระดับน้อย แสดงให้เห็นว่ากลุ่มประชากรมีความคิดเห็นว่าความเสี่ยง ในการรั่วไหลของข้อมูลทางการเงิน และการได้รับเงินไม่ครบถ้วนจากการจ่ายเงินผ่านระบบ มีความเสี่ยงน้อย ซึ่งเป็นผลดีต่อการนำระบบมาใช้

ระดับการรับรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ทั้งในด้านการยอมรับการใช้ระบบ ความสะดวก ในการใช้งานอยู่ในระดับที่มาก แสดงให้เห็นว่ากลุ่มประชากรโดยรวมมีการยอมรับ ในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการจ่ายเงิน เนื่องจากการเพิ่มช่องทางในการทำธุรกรรม ทางการเงินในระบบ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ชลธิชา ศรีแสง พบว่าการรับรู้ถึงประโยชน์ ของระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์มีความสัมพันธ์ในแง่บวก

ระดับการรับรู้ด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการจ่ายเงินผ่านระบบ e-Payment โดยรวมอยู่ในระดับที่มาก ทั้งด้านประโยชน์ที่ได้รับ ความประหยัดค่าใช้จ่าย ความรวดเร็ว ความโปร่งใส แสดงว่ากลุ่มประชากรโดยรวมเห็นถึงประสิทธิภาพของการจ่ายเงิน ผ่าน เครื่องมือทางอิเล็กทรอนิกส์ที่ให้ประโยชน์ ประหยัด รวดเร็ว โปร่งใส ตอบโจทย์การใช้งาน ของ ส่วนราชการ ซึ่งผลลัพธ์ที่ได้ของการศึกษาสอดคล้องกับ ชลธิชา ศรีแสง (2555) ศึกษา เรื่อง การยอมรับการใช้งานของระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ กรณีศึกษา ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) พบว่า ความรู้ ความเข้าใจถึงประโยชน์ของระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ ความรู้ ความเข้าใจถึงการใช้งานง่ายของระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ ความรู้ ความเข้าใจความเสี่ยงและความไว้วางใจในระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ มีความสัมพันธ์ในแง่บวก ต่อความ ตั้งใจที่จะนำระบบมาใช้ในหน่วยงาน และรับรู้การใช้งานง่าย ความรู้ ความเข้าใจความเสี่ยง และความไว้วางใจในระบบ ของระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์มีความสัมพันธ์ในแง่บวก

ต่อความรู้ ความเข้าใจถึงประโยชน์ของระบบและความไว้วางใจในระบบไม่มีผลกระทบในแง่ลบ ต่อความรู้ ความเข้าใจความเสี่ยง และสอดคล้องกับงานวิจัยของ วิไลพร วงษ์อัยรา (2563) ศึกษา เรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้บริการชำระเงินกองทุนประกันสังคมผ่านระบบ อิเล็กทรอนิกส์ e-Payment ของสำนักงานประกันสังคม พบว่า ความรู้ ความเข้าใจประโยชน์ จากการใช้ระบบใช้บริการชำระเงินที่มีความสัมพันธ์และอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้งาน อิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) มากที่สุด ได้แก่ ด้านประหยัดเวลาได้มากกว่าการชำระเงิน ณ สำนักงานประกันสังคม และเคาน์เตอร์ธนาคาร และพบว่าความรู้ ความเข้าใจ ความง่ายต่อการใช้งาน ระบบการใช้จ่ายเงิน ที่มีความสัมพันธ์และอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้งานระบบใช้บริการชำระผ่าน ระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) มากที่สุด ได้แก่ด้านตอบสนองการทำงานได้เป็นอย่างดี การที่ผู้บริโภคจะยอมรับเทคโนโลยีต้องมีผลจากเทคโนโลยีที่มีการออกแบบมาเพื่อผู้ใช้งานโดยตรง และต้องมีความง่าย จะนำไปสู่พฤติกรรม ที่มีต่อการบริการ

ในส่วนของประสิทธิผลการได้รับเงินในจำนวนที่ถูกต้อง และได้รับตรงตามกำหนด พบว่า อยู่ในระดับที่มาก โดยเฉพาะในกลุ่มตำแหน่งข้าราชการ และพนักงานราชการ ซึ่งเป็นกลุ่ม ตำแหน่งส่วนใหญ่ ที่ตอบแบบสอบถาม ดังนั้น จึงเป็นที่ยอมรับด้านประสิทธิผลไม่ทั่วถึงทุกกลุ่ม ซึ่งไม่สอดคล้องกับ สุชาติา สุขนิรันดร์ (2550) ได้ศึกษาเรื่องการยอมรับนวัตกรรมการใช้ระบบบริหาร ทรัพยากรองค์กร กับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 1 (ภาคใต้) จังหวัดเพชรบุรี พบว่า ปัจจัยด้านคุณลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผล ของการนำนวัตกรรมมาใช้ในการปฏิบัติงาน

ข้อเสนอแนะ

ผลการศึกษา เรื่องศึกษาการรับรู้ของบุคลากรส่วนกลางในการได้รับเงินผ่านระบบ อิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ของกองคลัง กรมอนามัย ได้มีข้อค้นพบที่ควรนำมาเสนอแนะ ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะทางวิชาการจากผลการศึกษา

1) กองคลัง กรมอนามัย ควรมีการประชาสัมพันธ์และให้ความรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับ จากการได้รับเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ด้านความปลอดภัยของระบบ ในหัวข้อการ เพิ่มช่องทางให้ความช่วยเหลือในกรณีประสบปัญหาการจ่ายเงินผ่านระบบ e-Payment อย่างทันท่วงที เพื่อเพิ่มระดับการรับรู้ว่ารระบบไม่มีความเสี่ยงด้านความปลอดภัย

2) ปัจจัยส่วนบุคคล เพศ อายุ ตำแหน่ง ประสบการณ์ ส่วนงาน ยังมีความรู้ ความเข้าใจในการได้รับเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ที่แตกต่างกัน ดังนั้น ควรมีการประชาสัมพันธ์การให้ความรู้เกี่ยวกับระบบการจ่ายเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ให้บุคลากรส่วนกลางในสังกัด กรมอนามัย ผ่านสื่อต่าง ๆ ให้มากขึ้น เช่น Infographic เว็บไซต์ กลุ่มไลน์ Facebook เป็นต้น

2. ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1) นำผลศึกษามาวิเคราะห์ มาพัฒนา/ปรับปรุงงาน Lean เพื่อจัดระบบงาน ให้มีความยืดหยุ่นคล่องตัว รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ และส่งเสริมพัฒนา ระบบบริหารผลงาน และประสิทธิผลของเจ้าหน้าที่ทุกระดับอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผลในการส่งมอบบริการ ในกระบวนการเบิกจ่ายให้มีประสิทธิภาพ เป็นกลไกหนึ่งที่ทำให้ ผู้รับบริการพึงพอใจในผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากการใช้งานของระบบ

2) ควรมีการศึกษาความสัมพันธ์ และกำหนดกลุ่มประชากรให้กระจายในแต่ละกลุ่ม ตัวแปร (ตัวแปรต้น) ที่ใช้ในปริมาณที่เท่า ๆ กัน เพื่อให้การแปรผลแทนค่าความเป็นตัวแทน ของกลุ่มตัวอย่างได้ เนื่องจากการเก็บข้อมูลเป็นแบบสุ่ม จึงทำให้ไม่มีการกระจายของข้อมูล ในการศึกษานี้

3) ควรนำปัจจัยอื่น ๆ นอกเหนือจากปัจจัยทั้ง 6 ด้านของความรู้ ความเข้าใจ ในการได้รับเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e- Payment) ของกองคลัง กรมอนามัย เข้ามาศึกษา ร่วมด้วยเพื่อให้ครอบคลุม

บรรณานุกรม

- กระทรวงการคลัง (2560) แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบโครงสร้างพื้นฐานระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ
<http://www.epayment.go.th> > uploads > files >
- กรมบัญชีกลาง (2559) หลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติในการจ่ายเงิน การรับเงินและการนำเงินส่งคลัง ของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online)
 หนังสือกระทรวงการคลัง ด่วนที่สุด ที่ กค 0402.2/ว103 ลงวันที่ 1 สิงหาคม 2559
- วีไลพร วงษ์อัยรา (2563) ศึกษา เรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้บริการชำระเงินกองทุน ประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ของสำนักงานประกันสังคม (สารนิพนธ์ มหาบัณฑิต,มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต)
<https://libdoc.dpu.ac.th> > thesis > Vilaiporn.
- จิตาดา แก้วแทน (2557) ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ ผ่านอุปกรณ์สมาร์ทโฟน : กรณีศึกษา ในพื้นที่กรุงเทพมหานครและปทุมธานี (การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต,มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี)
<http://www.repository.rmutt.ac.th> > bitstream
- ชญาน์พัทธ์ จงทวี (2558) ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ Mobile Banking ในเขต กรุงเทพมหานคร (การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์)
<http://ethesisarchive.library.tu.ac.th> > thesis
- อัญญา สายสนั่น ณ อยุธยา (2559) ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารออนไลน์ของประชากร ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล (การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ)
<http://dspace.bu.ac.th> > jspui > handle
- ชลธิชา ศรีแสง (2555) การยอมรับการใช้งานของระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์กรณีศึกษา ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) วารสารวิจัยมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย
- ชนาธิป อ่อนหวาน (2553) ความรู้ความเข้าใจและทัศนคติที่มีผลต่อแนวโน้มพฤติกรรมการซื้อขายที่มีฉลากคาร์บอนของผู้บริโภค ในเขตกรุงเทพมหานคร (ปริญญาานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต ,มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ)
<http://thesis.swu.ac.th> > Mark > Chanathip_O

- ชไมพร ขนบแก้ว (2561) ทักษะและการรับรู้ความเสี่ยงที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้ E-Payment ผ่านธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร (การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี)
<http://repository.rmutt.ac.th> > RMUTT-161606
- สุธาสนี ตูลานนท์ (2562) การยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าออนไลน์ของผู้สูงอายุ วิทยาลัยธนบุรีศรีนครนิพนธ์ มหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยนเรศวร เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
<http://nuir.lib.nu.ac.th> > dspace > bitstream
- ภิรมนวล ภักดีศรีศักดิ์ (2555) ความรู้ความเข้าใจ แรงจูงใจและทัศนคติด้านส่วนประสมทางการตลาด ที่มีผลต่อแนวโน้มพฤติกรรม การเติมน้ำมันแก๊สโซฮอลล์ E85 ของผู้ขับขีรถยนต์ในเขต กรุงเทพมหานคร (วิทยานิพนธ์เสนอต่อบัณฑิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต)
<http://thesis.swu.ac.th> > Mark > Piromnuan_P
- ปรียาพร วัฒนปัญญาจร (2560) ประสิทธิภาพการจ่ายเงินของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ของกองคลัง มหาวิทยาลัยราชวมงคลธัญบุรี (การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจ มหาบัณฑิตวิชาเอกการบัญชี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี)
<http://www.repository.rmutt.ac.th> > bitstream > R.
- ปรียวิศว์ ชูเชิด , ฉัตรทอง นกเชิดชู (2559) การยอมรับนวัตกรรมบริการโอนเงินและรับเงินโอน พร้อมเพย์ และประสิทธิผลในการทำธุรกรรมการเงินผ่านระบบพร้อมเพย์ (การวิจัยจาก มหาวิทยาลัยราชพฤษ) <http://etheses.aru.ac.th>
- จิรภา รุ่งเรืองศักดิ์ (2557) การศึกษาการยอมรับรับรู้ความเสี่ยงที่ส่งผลต่อความไว้วางใจในการใช้บริการ ระบุตำแหน่ง (Location-based Services:LBS) ของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร (การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ)
<http://dspace.bu.ac.th> > bitstream > jirappa.rung

ภาคผนวก

แบบสอบถาม
เรื่อง ศึกษาการรับรู้ของบุคลากรส่วนกลาง ในการได้รับเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์
(e-Payment) ของกองคลัง กรมอนามัย

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้ จัดทำขึ้นเพื่อศึกษาการรับรู้ของบุคลากรส่วนกลาง ในการได้รับเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ของกองคลัง กรมอนามัย ในการนี้จึงใคร่ขอความ อนุเคราะห์จากท่านใน
ตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริง

วัตถุประสงค์ของการศึกษา : เพื่อการนำข้อมูลจากการศึกษาครั้งนี้ไปวางแผนพัฒนาระบบและ
ป้องกันความเสี่ยงจากการได้รับเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) กองคลัง กรมอนามัยและ
เสนอเชิงนโยบายต่อไป

แบบสอบถามนี้แบ่งเป็น 6 ส่วน

- ส่วนที่ 1 : ป้ายส่วนบุคคล (ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม)
- ส่วนที่ 2 : ความรู้ความเข้าใจต่อระบบ e-Payment
- ส่วนที่ 3 : ด้านการรับรู้ความเสี่ยง
- ส่วนที่ 4 : ด้านการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ
- ส่วนที่ 5 : ประสิทธิภาพในการจ่ายเงินของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์
- ส่วนที่ 6 : การประเมินภายหลังการใช้บริการ

ส่วนที่ 1 ป้ายส่วนบุคคล (ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม)

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐

1. เพศ

☐ 1) ชาย

☐ 2) หญิง

2. อายุ

☐ 1) ต่ำกว่า 25 ปี

☐ 2) 25-30 ปี

☐ 3) 31-35 ปี

☐ 4) 36-40 ปี

☐ 5) 41-45 ปี

☐ 6) มากกว่า 45 ปี

3. ตำแหน่ง

☐ 1) ข้าราชการ

☐ 2) พนักงานราชการ

☐ 3) ลูกจ้างประจำ

☐ 4) บุคคลภายนอก (จ้างเหมาบริการ)

4. ประสบการณ์ทำงาน

☐ 1) 1-3 ปี

☐ 2) 4-6 ปี

☐ 3) 7-9 ปี

☐ 4) 10 ปีขึ้นไป

5. สายงาน *******(บุคคลภายนอกไม่ต้องตอบข้อนี้)*******

☐ 1) สายวิชาการ

☐ 2) สายสนับสนุน

ส่วนที่ 2 ด้านความรู้ ความเข้าใจในระบบการจ่ายเงินแบบ e-Payment

คำชี้แจง โปรดพิจารณาข้อความต่อไปนี้ แล้วใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความรู้

ความเข้าใจของท่านมากที่สุด

- 5 หมายถึง มีความรู้มากที่สุด
- 4 หมายถึง มีความรู้มาก
- 3 หมายถึง มีความรู้ปานกลาง
- 2 หมายถึง มีความรู้น้อย
- 1 หมายถึง มีความรู้น้อยที่สุด

ด้านความรู้ ความเข้าใจ	ระดับความรู้ความเข้าใจ				
	1 น้อยที่สุด	2 น้อย	3 ปานกลาง	4 มาก	5 มากที่สุด
1. ความรู้ ความเข้าใจเบื้องต้นเกี่ยวกับระบบ e-Payment					
1.1 ท่านทราบและรับรู้เกี่ยวกับระบบการจ่ายเงินผ่าน e -Payment					
1.2 ท่านมีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับหลักเกณฑ์/เงื่อนไขของผู้มีสิทธิรับเงินจากระบบการจ่ายเงินแบบ e-Payment					

ส่วนที่ 3 ด้านการรับรู้ความเสี่ยง

คำชี้แจง โปรดพิจารณาข้อความต่อไปนี้ แล้วใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็น

ของท่านมากที่สุด

- 5 คะแนน หมายถึง มากที่สุด
- 4 คะแนน หมายถึง มาก
- 3 คะแนน หมายถึง ปานกลาง
- 2 คะแนน หมายถึง น้อย
- 1 คะแนน หมายถึง น้อยที่สุด

ด้านการรับรู้ความเสี่ยง	ระดับความคิดเห็น				
	1 น้อยที่สุด	2 น้อย	3 ปานกลาง	4 มาก	5 มากที่สุด
1. ความเสี่ยงด้านการเงิน					
1.1 ท่านคิดว่าการจ่ายเงินผ่านระบบ e-Payment มีความเสี่ยงต่ำในการได้รับเงิน					
1.2 ท่านคิดว่าการจ่ายเงินผ่านระบบ e-Payment ทำให้ท่านได้รับเงินทันตามกำหนด					
2. ความเสี่ยงด้านประสิทธิภาพ					
2.1 ท่านคิดว่าการได้รับเงินผ่านระบบ e-Payment มีความยากในการตรวจสอบ					

ด้านการรับรู้ความเสี่ยง	ระดับความคิดเห็น				
	1 น้อยที่สุด	2 น้อย	3 ปานกลาง	4 มาก	5 มากที่สุด
2.2 มีช่องการช่วยเหลือกรณีประสบกับปัญหาการจ่ายเงินผ่านระบบ e-Payment อย่างทันท่วงที					
3. ความเสี่ยงด้านความปลอดภัย					
3.1 ท่านเคยประสบกับปัญหาว่าข้อมูลทางการเงินของท่านเกิดการรั่วไหลจากการใช้ระบบ e-Payment					
3.2 ท่านเคยประสบกับปัญหาว่าการจ่ายเงินผ่านระบบ e-Payment ทำให้ท่านได้รับเงินไม่ครบถ้วน					

ส่วนที่ 4 ด้านการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ

คำชี้แจง โปรดพิจารณาข้อความต่อไปนี้ แล้วใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

- 5 คะแนน หมายถึง มากที่สุด
- 4 คะแนน หมายถึง มาก
- 3 คะแนน หมายถึง ปานกลาง
- 2 คะแนน หมายถึง น้อย
- 1 คะแนน หมายถึง น้อยที่สุด

ด้านการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ	ระดับความคิดเห็น				
	1 น้อยที่สุด	2 น้อย	3 ปานกลาง	4 มาก	5 มากที่สุด
1. ปัจจัยที่ทำให้เกิดการยอมรับการใช้ระบบ e-Payment					
1.1 การจ่ายเงินผ่านระบบ e-Payment ทำให้ได้รับเงินรวดเร็ว ตามระยะเวลาที่กำหนด					
1.2 การจ่ายเงินผ่านระบบ e-Payment ทำให้สามารถตรวจสอบจำนวนเงินที่ขอเบิกได้ถูกต้อง มีหลักฐานเชิงประจักษ์ (Mobile messages)					
1.3 การจ่ายเงินผ่านระบบ e-Payment ทำให้ท่านได้รับความสะดวกมากกว่าการจ่ายเงินแบบเช็ค					
2. การรับรู้ถึงความสะดวกในการใช้งาน					
2.1 การจ่ายเงินผ่านระบบ e-Payment ทำให้ท่านได้รับเงินง่ายขึ้น					
2.2 การจ่ายเงินผ่านระบบ e-Payment ทำให้ท่านตรวจสอบข้อมูลการได้รับเงินสะดวกขึ้น					

ส่วนที่ 5 ประสิทธิภาพการจ่ายเงินของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์

คำชี้แจง โปรดพิจารณาข้อความต่อไปนี้ แล้วใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

- 5 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด
- 4 หมายถึง เห็นด้วยมาก
- 3 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง
- 2 หมายถึง เห็นด้วยน้อย
- 1 หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด

ประสิทธิภาพการจ่ายเงินของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์	ระดับความคิดเห็น				
	1 น้อยที่สุด	2 น้อย	3 ปานกลาง	4 มาก	5 มากที่สุด
1. การรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับ					
1.1 ผลลัพธ์ที่ได้จากการจ่ายเงินผ่านระบบ e-Payment มีความถูกต้อง /ชัดเจน/เชื่อถือได้					
1.2 ข้อมูลจากการจ่ายเงินผ่านระบบ e-Payment สามารถตรวจสอบความถูกต้องผ่านระบบโทรศัพท์มือถือได้					
1.3 การจ่ายเงินผ่านระบบ e-Payment ช่วยลดระยะเวลาและภาระกิจของบุคลากรที่ต้องใช้เวลาไปรอคอย/ติดต่อกับธนาคาร					
2. ความประหยัดค่าใช้จ่าย					
2.1 การจ่ายเงินผ่านระบบ e-Payment ช่วยลดปริมาณการใช้เช็ค					
2.2 การจ่ายเงินผ่านระบบ e-Payment ช่วยให้ท่านประหยัดค่าใช้จ่าย เช่น ค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปธนาคาร					
2.3 การจ่ายเงินผ่านระบบ e-Payment ส่งผลต่อการลดภาระกิจ/จำนวนบุคลากรในการให้บริการ					
3. ความรวดเร็ว					
3.1 การจ่ายเงินผ่านระบบ e-Payment ช่วยให้ท่านลดเวลามากกว่าการใช้งานแบบระบบเดิม					
3.2 การจ่ายเงินผ่านระบบ e-Payment ช่วยให้ท่านได้รับเงินเร็วขึ้น ไม่เสียเวลาติดต่อกับธนาคารเพื่อขึ้นเช็ค					
3.3 การจ่ายเงินผ่านระบบ e-Payment ช่วยให้ท่านสามารถได้รับเงินและสามารถใช้จ่ายเงินตามระยะเวลาของกิจกรรม / แผนงานตามกิจกรรมที่ยืมเงินราชการหรือกิจกรรมอื่นๆ					
4. ความโปร่งใส					
4.1 การจ่ายเงินผ่านระบบ e-Payment ช่วยทำให้ท่านสามารถตรวจสอบการได้รับเงินได้ (จำนวนเงิน,วันที่ได้รับเงิน)					
4.2 การจ่ายเงินผ่านระบบ e-Payment ทำให้สามารถลดการทุจริตลงได้ (ได้รับเงินตามชื่อผู้รับเงิน บุคคลอื่นไม่สามารถรับแทนได้)					

ส่วนที่ 6 การประเมินภายหลังการใช้บริการ การจ่ายเงินจากระบบ e-Payment

คำชี้แจง โปรดพิจารณาข้อความต่อไปนี้ แล้วใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

- 5 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด
- 4 หมายถึง เห็นด้วยมาก
- 3 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง
- 2 หมายถึง เห็นด้วยน้อย
- 1 หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด

การประเมินภายหลังการใช้บริการ	ระดับความคิดเห็น				
	1 น้อยที่สุด	2 น้อย	3 ปานกลาง	4 มาก	5 มากที่สุด
1.1 ท่านรู้สึกพึงพอใจต่อการใช้บริการ การจ่ายเงินจากระบบ e-Payment					
1.2 ท่านคิดว่าการจ่ายเงินผ่านระบบ e-Payment ของกองคลัง กรมอนามัย ควรมีการปรับปรุง					

ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

---จบแบบสอบถาม---



จำนวน บุคลากร (คน)

หน่วยงาน	ข้าราชการ	ลูกจ้างประจำ	พนักงานราชการ	จ้างเหมาบริการ	รวม
ส่วนกลาง	5				5
สำนักคณะกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ	9	2	4	3	18
สำนักงานตรวจราชการ กรมอนามัย	1				1
กลุ่มตรวจสอบภายใน	7	1	5		13
กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร	6		5	2	13
สำนักงานเลขานุการกรม	20	11	18	13	62
กองการเจ้าหน้าที่	26	12	18		56
สถาบันพัฒนาทันต กรมอนามัย	4				4
กองคลัง	26	15	19	2	62
กองแผนงาน	28	3	6	2	39
ศูนย์ความร่วมมือระหว่างประเทศ	7		5	1	13
กองส่งเสริมความรู้และสื่อสารสุขภาพ	13	1	11	3	28
กองดิจิทัลเพื่อสุขภาพ กรมอนามัย	0				0
กองประเมินผลกระทบต่อสุขภาพ	30	3	5	6	44
ศูนย์ห้องปฏิบัติการกรมอนามัย	12	1	10	15	38
กองออกกำลังกายเพื่อสุขภาพ	0				0
กองกิจกรรมทางกายเพื่อสุขภาพ	26	3	10	11	50
สำนักทันตสาธารณสุข	52	10	9	5	76
สำนักโภชนาการ	37	4	7	12	60
สำนักสุขาภิบาลอาหารและน้ำ	37	2	4	1	44
สำนักส่งเสริมสุขภาพ	58	40	9	22	129
สถาบันพัฒนาอนามัยเด็กแห่งชาติ	13	6	6	16	41
สำนักอนามัยผู้สูงอายุ	17	1	3	13	34
สำนักอนามัยการเจริญพันธุ์	31	7	7	3	48
สำนักอนามัยสิ่งแวดล้อม	59	4	2	5	70
กองกฎหมาย กรมอนามัย	18	2	11	4	35
รวม	542	128	174	139	983

ข้อมูล กองการเจ้าหน้าที่ กรมอนามัย

ประวัติของผู้ศึกษา

ชื่อ - สกุล

นางสาวสิตาพร หวังทรัพย์น้อย

ประวัติการศึกษา

บริหารธุรกิจบัณฑิต

มหาวิทยาลัยรังสิต

ตำแหน่งและประวัติการทำงาน

พ.ศ. 2540 - 2541

นักวิชาการเงินและบัญชี 3

กองคลัง กรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข

พ.ศ. 2542 - 2543

นักวิชาการเงินและบัญชี 4

กองคลัง กรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข

พ.ศ. 2544 - 2545

นักวิชาการเงินและบัญชี 5

กองคลัง กรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข

พ.ศ. 2546 - 2551

นักวิชาการเงินและบัญชี 6 ว

กองคลัง กรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข

พ.ศ. 2552 - ปัจจุบัน

นักวิชาการเงินและบัญชีชำนาญการ

กองคลัง กรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข

สถานที่ทำงาน

กองคลัง กรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข

88/22 ถนนติวานนท์ ตำบลตลาดขวัญ

อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี 11000