



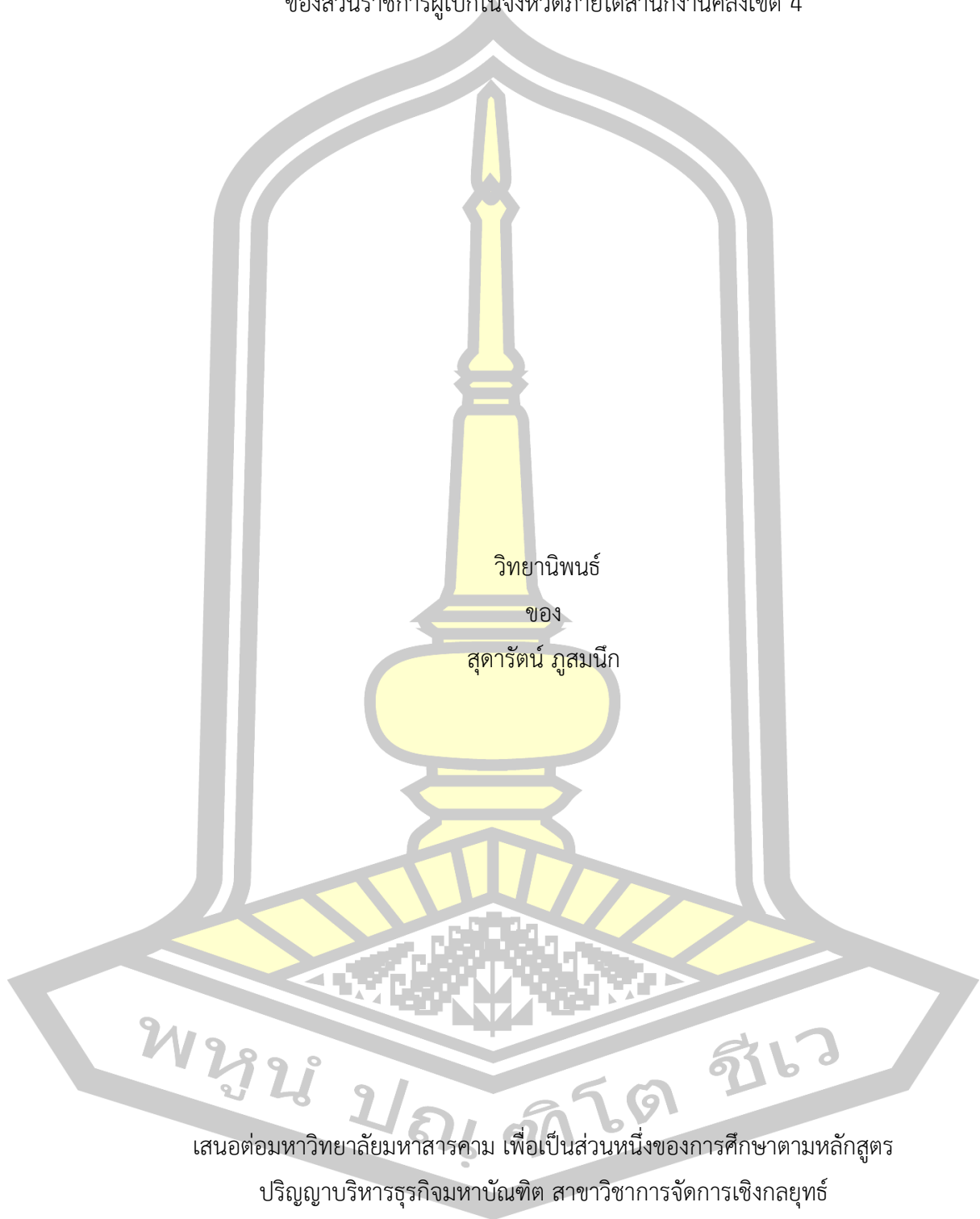
ความเชื่อมั่นในระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการดำเนินงาน  
ของส่วนราชการผู้เบิกในจังหวัดภายใต้สำนักงานคลังเขต 4

วิทยานิพนธ์  
ของ  
สุดารัตน์ ภูสมนึก

เสนอต่อมหาวิทยาลัยมหาสารคาม เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร  
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการเชิงกลยุทธ์  
กุมภาพันธ์ 2562

สงวนลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม

ความเชื่อมั่นในระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการดำเนินงาน  
ของส่วนราชการผู้เบิกในจังหวัดภายใต้สำนักงานคลังเขต 4

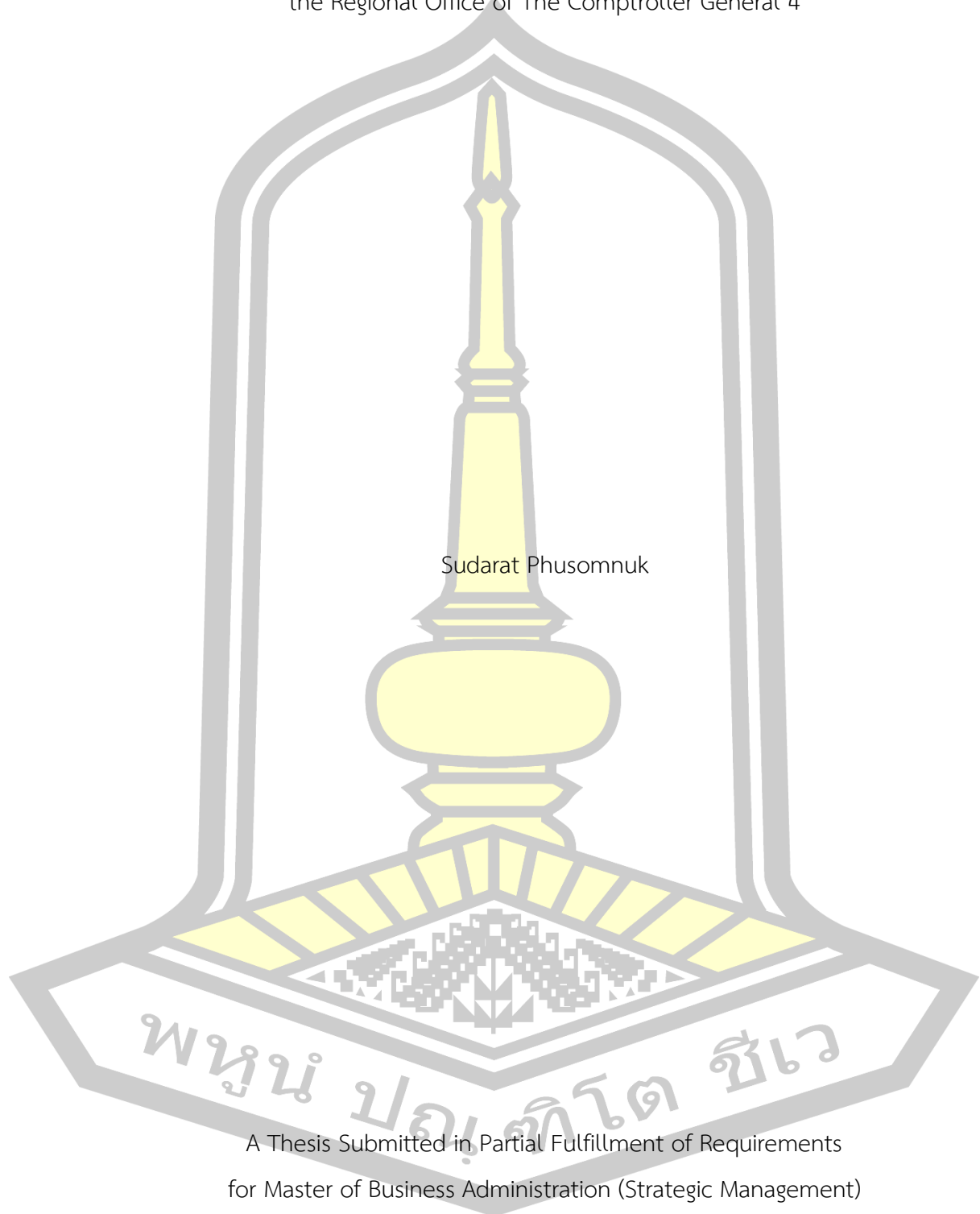


เสนอต่อมหาวิทยาลัยมหาสารคาม เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร  
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการเชิงกลยุทธ์

กุมภาพันธ์ 2562

สงวนลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม

E-Payment System Reliability on Operational Efficiency of Government Agencies in  
the Regional Office of The Comptroller General 4



Sudarat Phusomnuk

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of Requirements  
for Master of Business Administration (Strategic Management)

February 2019

Copyright of Mahasarakham University



คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ได้พิจารณาวิทยานิพนธ์ของนางสาวสุดารัตน์ ภูสมนึก  
แล้วเห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
สาขาวิชาการจัดการเชิงกลยุทธ์ ของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

ประธานกรรมการ

(รศ. ดร. การุณย์ ประทุม )

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก

(ผศ. ดร. จรรยา สาวีถี )

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

(อ. ดร. พลาญ จันทจรุภัทร )

กรรมการ

(ผศ. ดร. สุมิตรา จิระวุฒินันท์ )

กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิภายนอก

(ผศ. ดร. นิกร ยาสมร )

มหาวิทยาลัยอนุมัติให้รับวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร  
ปริญญา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการเชิงกลยุทธ์ ของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม

(ผศ. ดร. นิติพงษ์ ส่งศรีโรจน์)

(ผศ. ดร. กริสน์ ชัยมูล )

คณบดีคณะการบัญชีและการจัดการ

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

พุทธ มนุสฺส โสว

<b>ชื่อเรื่อง</b>	ความเชื่อมั่นในระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของส่วนราชการผู้เบิกในจังหวัดภายใต้สำนักงานคลังเขต 4		
<b>ผู้วิจัย</b>	สุदारัตน์ ภูสมนึก		
<b>อาจารย์ที่ปรึกษา</b>	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. จรวย สาวิติ อาจารย์ ดร. พลาญ จันทจรุภัทร		
<b>ปริญญา</b>	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต	<b>สาขาวิชา</b>	การจัดการเชิงกลยุทธ์
<b>มหาวิทยาลัย</b>	มหาวิทยาลัยมหาสารคาม	<b>ปีที่พิมพ์</b>	2562

#### บทคัดย่อ

ส่วนราชการผู้เบิกในจังหวัดภายใต้สำนักงานคลังเขต 4 เป็นส่วนราชการที่มีรหัสหน่วยเบิกจ่ายในการเบิกเงินตรงกับกรมบัญชีกลาง หรือคลังจังหวัดในส่วนภูมิภาค ด้วยระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์เป็นส่วนสำคัญช่วยให้บริการของหน่วยงานมีคุณภาพ ส่งผลให้การดำเนินงานของส่วนราชการผู้เบิกในจังหวัดภายใต้สำนักงานคลังเขต 4 มีประสิทธิภาพตามที่กำหนดไว้ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้ศึกษา ความเชื่อมั่นในระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของส่วนราชการผู้เบิกในจังหวัดภายใต้สำนักงานคลังเขต 4 โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจาก หัวหน้าส่วนราชการผู้เบิกในจังหวัดภายใต้สำนักงานคลังเขต 4 จำนวน 236 คน และใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ t-test F-test (ANOVA และ MANOVA) การวิเคราะห์สหสัมพันธ์พหุคูณ และการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ

ผลการวิจัยพบว่า หัวหน้าส่วนราชการผู้เบิกในจังหวัดภายใต้สำนักงานคลังเขต 4 มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีความเชื่อมั่นในระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์โดยรวมและรายด้าน อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพ ด้านความคาดหวังในความพยายาม ด้านอิทธิพลของสังคม ด้านสภาพสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน ด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้เทคโนโลยี และด้านการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล และหัวหน้าส่วนราชการผู้เบิกในจังหวัดภายใต้สำนักงานคลังเขต 4 มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีประสิทธิภาพการดำเนินงาน โดยรวมและรายด้าน อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ ด้านการจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากร ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน และด้านความพึงพอใจของทุกฝ่าย

หัวหน้าส่วนราชการผู้เบิกในจังหวัดภายใต้สำนักงานคลังเขต 4 ที่มีสถานที่ตั้งองค์กรอยู่ในกลุ่มจังหวัด แตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับความเชื่อมั่นในระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ ด้านสภาพสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน แตกต่างกัน

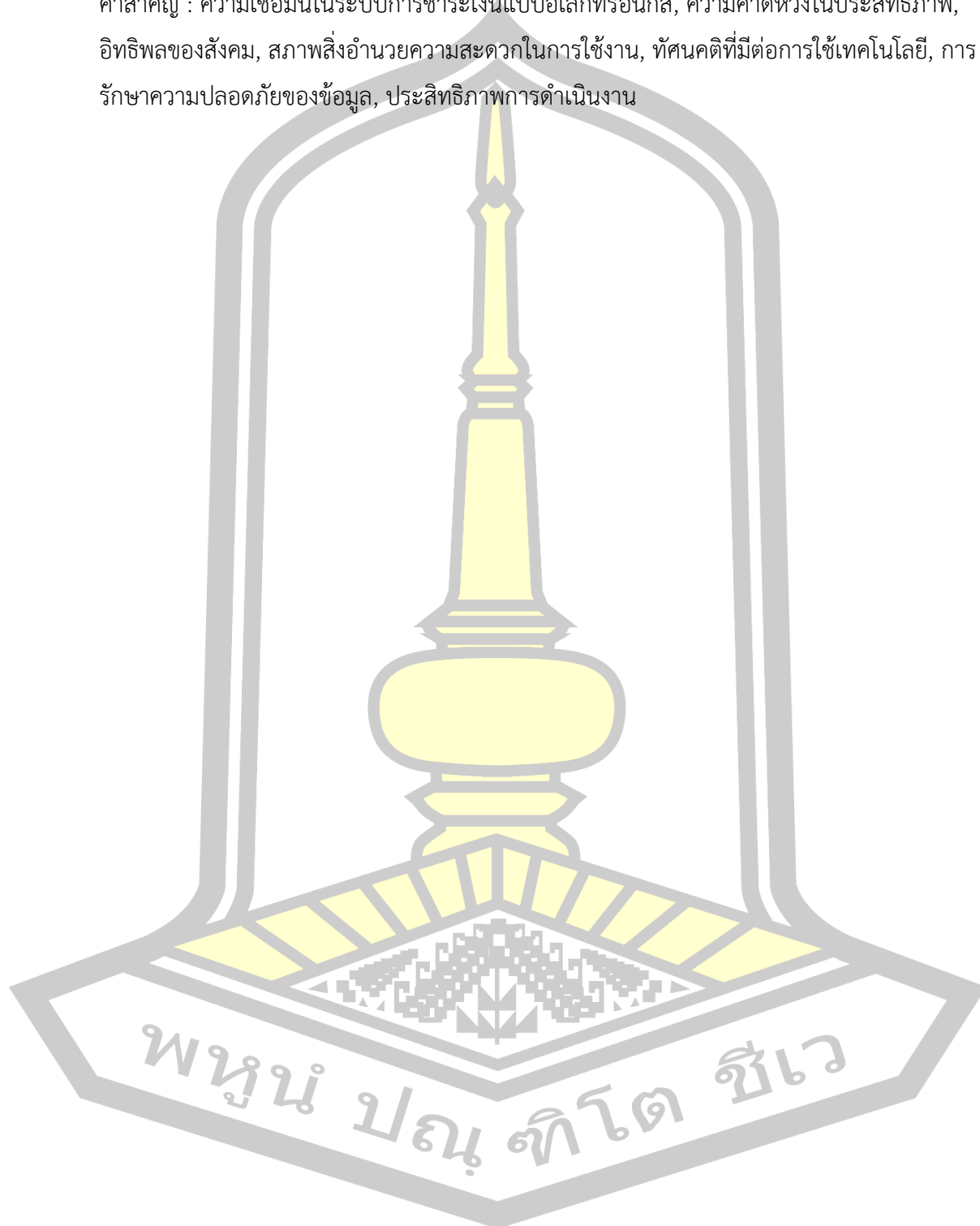
หัวหน้าส่วนราชการผู้เบิกในจังหวัดภายใต้สำนักงานคลังเขต 4 ที่มีสถานที่ตั้งองค์กรอยู่ในกลุ่มจังหวัด แตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการดำเนินงานโดยรวม แตกต่างกัน

หัวหน้าส่วนราชการผู้เบิกในจังหวัดภายใต้สำนักงานคลังเขต 4 ที่มีการให้บริการของหน่วยงาน แตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับประสิทธิภาพการดำเนินงาน ด้านความพึงพอใจของทุกฝ่าย แตกต่างกัน

จากการวิเคราะห์ความสัมพันธ์และผลกระทบ พบว่า 1) ความเชื่อมั่นในระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ ด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพ ด้านอิทธิพลของสังคม ด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้เทคโนโลยี และด้านการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพการดำเนินงานโดยรวม ด้านการบรรลุเป้าหมาย 2) ความเชื่อมั่นในระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ ด้านการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพการดำเนินงานโดยรวม ด้านการจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากร 3) ความเชื่อมั่นในระบบ การชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ ด้านอิทธิพลของสังคม ด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้เทคโนโลยี และด้านการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพการดำเนินงานโดยรวม ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน 4) ความเชื่อมั่นในระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ ด้านอิทธิพลของสังคม ด้านสภาพสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน ด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้เทคโนโลยี และด้านการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพการดำเนินงานโดยรวม ด้านความพึงพอใจของทุกฝ่าย

โดยสรุป ความเชื่อมั่นในระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพการดำเนินงานของส่วนราชการผู้เบิกในจังหวัดภายใต้สำนักงานคลังเขต 4 ดังนั้น หัวหน้าส่วนราชการผู้เบิกในจังหวัดภายใต้สำนักงานคลัง ควรมุ่งเน้นให้ความสำคัญต่อการสร้างความเชื่อมั่นในระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ ด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพ ด้านอิทธิพลของสังคม ด้านสภาพสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน ด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้เทคโนโลยี และด้านการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล เพื่อเป็นการส่งเสริม สนับสนุนก่อให้เกิดความเชื่อมั่นต่อระบบในการใช้บริการของหน่วยงานต่อไป

คำสำคัญ : ความเชื่อมั่นในระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์, ความคาดหวังในประสิทธิภาพ, อิทธิพลของสังคม, สภาพสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน, ทักษะคติที่มีต่อการใช้เทคโนโลยี, การรักษาความปลอดภัยของข้อมูล, ประสิทธิภาพการดำเนินงาน



<b>TITLE</b>	E-Payment System Reliability on Operational Efficiency of Government Agencies in the Regional Office of The Comptroller General 4		
<b>AUTHOR</b>	Sudarat Phusomnuk		
<b>ADVISORS</b>	Assistant Professor Charuay Savithi , Ph.D. Palan Jantarajaturapath , Ph.D.		
<b>DEGREE</b>	Master of Business Administration	<b>MAJOR</b>	Strategic Management
<b>UNIVERSITY</b>	Maharakham University	<b>YEAR</b>	2019

### ABSTRACT

The regional office of The comptroller general 4 is the agency that oversees the operation of the provincial treasury office. In disbursement And it's up to the Comptroller General's Department. Or the provincial treasury in the regional. The electronic payment system is an important part of the quality of service. As a result, government agencies in the regional office of the comptroller general 4 has the efficiency as prescribed. Thus, the researcher has studied e-payment System reliability on operational efficiency of Government agencies in the regional office of the comptroller general 4 by collecting data from 236 of executives of government agencies in the regional office of the comptroller general 4 using a questionnaire as an instrument. The statistics used in data analysis were t-test, F-test (ANOVA and MANOVA), multiple correlation analysis, simple regression analysis, and multiple regression analysis.

The finding revealed that the executives of government agencies in the regional office of the comptroller general 4 agreed with having e-payment system reliability as a whole and in each of all these aspects at the high level: performance expectancy, effort expectancy, social influence, facilitating conditions, attitude



toward the technology, information security, they also agreed with having operational efficiency as a whole and in each of all these aspects at the high level: goal accomplishment, procuring and resource factors, operational processes, and satisfaction of parties.

Executives of government agencies in the regional office of the comptroller general 4 with different average corporate locations in the group had opinions about having e-payment system reliability of facilitating conditions by objective differently.

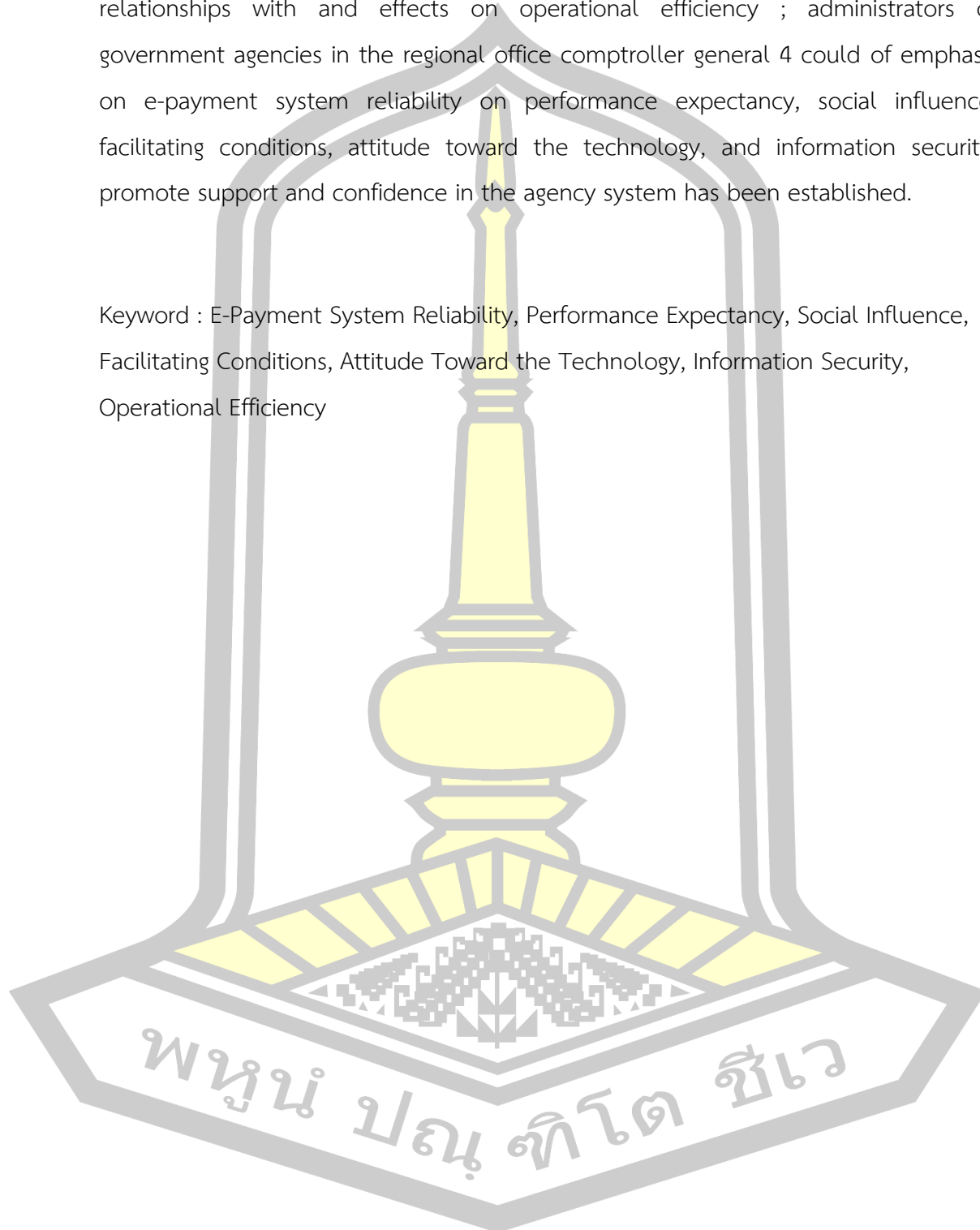
Executives of government agencies in the regional office of the comptroller general 4 with different average corporate locations in the group had opinions about having operational efficiency by objective differently.

Executives of government agencies in the regional office of the comptroller general 4 with different service in the corporate had opinions about having operational efficiency of satisfaction of parties by objective differently.

According to analyses of the data in terms of relationships and effects, the following were found 1) e-payment system reliability in aspect of performance expectancy, social influence, attitude toward the technology, and information security had positive relationships with and effects on operational efficiency as a whole and in aspect of goal accomplishment, 2) e-payment system reliability in aspect of social influence had positive relationships with and effects on operational efficiency as a whole and in procuring and resource factors, 3) e-payment system reliability in aspect of social influence, attitude toward the technology, and information security had positive relationships with and effects on operational efficiency as a whole and in aspect of operational processes. 4) e-payment system reliability in aspect of social influence, facilitating conditions, attitude toward the technology, and information security had positive relationships with and effects on operational efficiency as a whole and in aspect of satisfaction of parties.

In conclusion, e-payment system reliability had positive relationships with and effects on operational efficiency ; administrators of government agencies in the regional office comptroller general 4 could of emphasis on e-payment system reliability on performance expectancy, social influence, facilitating conditions, attitude toward the technology, and information security, promote support and confidence in the agency system has been established.

Keyword : E-Payment System Reliability, Performance Expectancy, Social Influence, Facilitating Conditions, Attitude Toward the Technology, Information Security, Operational Efficiency



## กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์เล่มนี้ สำเร็จสมบูรณ์ได้ด้วยความกรุณาและช่วยเหลืออย่างยิ่ง จากบุคคลทั้งหลาย ผู้วิจัยขอขอบพระคุณผู้ที่ให้ความอนุเคราะห์ในด้านต่างๆ ดังต่อไปนี้

ขอขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. จรวย สาวิถี ประธานกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ และ อาจารย์ ดร. พลาญ จันทจรุภัทร กรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ ที่ได้สละเวลาอันมีค่าในการให้คำปรึกษาในด้านต่างๆ ตรวจสอบ แก้ไข และควบคุมวิทยานิพนธ์ ให้คำแนะนำและความรู้อันมีค่าที่เป็นประโยชน์ต่อการทำวิทยานิพนธ์ ตั้งแต่ต้นจนเสร็จสมบูรณ์ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

ขอขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. นิกร ยาสมร ผู้ทรงคุณวุฒิภายนอก และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. มณีรัตน์ วงษ์ซิม หัวหน้าภาควิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ ประจำคณะกรรมการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ที่ได้ให้คำแนะนำและให้ความช่วยเหลือในการตรวจแก้ไขเครื่องมือในการวิจัยครั้งนี้ รวมทั้งคณาจารย์คณะกรรมการบัญชีและการจัดการ และเจ้าหน้าที่บัณฑิตศึกษาทุกท่านที่ให้ความช่วยเหลือในการทำวิทยานิพนธ์เล่มนี้

ขอขอบพระคุณ คณาจารย์คณะกรรมการบัญชีและการจัดการ ที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ตลอดจนเจ้าของผลงาน ตำรา เอกสารทางวิชาการทุกท่าน ที่ผู้วิจัยได้นำมาศึกษาก่อให้เกิดแนวคิดอันมีคุณค่าต่องานวิจัยฉบับนี้

ขอขอบพระคุณหัวหน้าส่วนราชการผู้เบิกในจังหวัดภายใต้สำนักงานคลังเขต 4 ที่ได้ให้ความกรุณาในความอนุเคราะห์และสละเวลาในการให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการวิจัย

ขอขอบพระคุณเพื่อนนิสิตปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการเชิงกลยุทธ์ รุ่นที่ 43 ทุกท่าน ที่ได้ให้คำแนะนำในการวิจัย และให้ความช่วยเหลือมาโดยตลอด

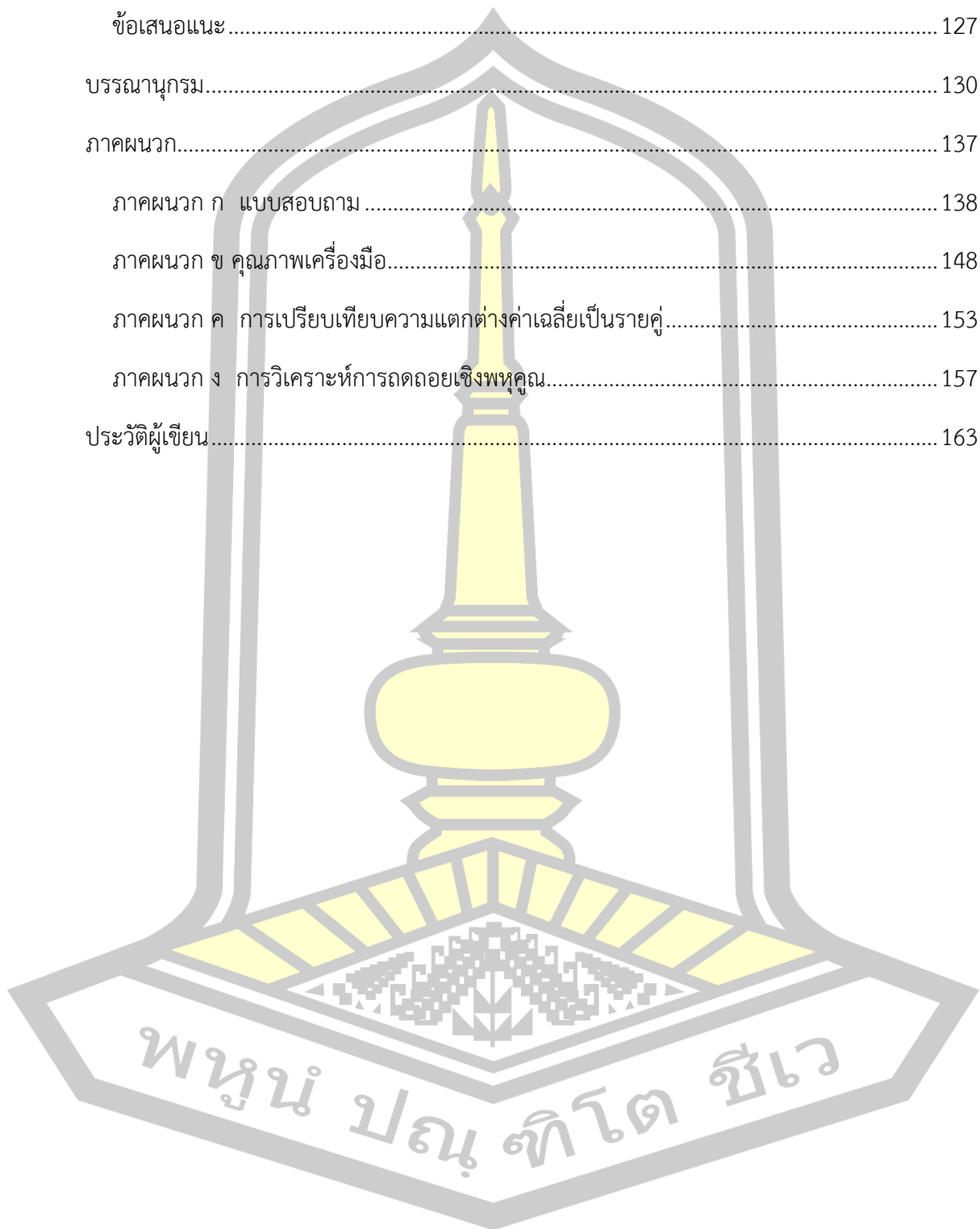
คุณค่าและประโยชน์จากวิทยานิพนธ์เล่มนี้ ผู้วิจัยขอขอบเป็นเครื่องบูชาพระคุณบิดา มารดา ตลอดจนบูรพาจารย์ และผู้มีพระคุณทุกท่านที่มีส่วนทำให้วิจัยประสบความสำเร็จในการดำเนินชีวิต ซึ่งผู้วิจัยจะนำความรู้ที่ได้รับไปพัฒนาการทำงานให้ดียิ่งขึ้น เพื่อประโยชน์ต่อตนเอง สังคม และประเทศชาติต่อไป

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	ช
กิตติกรรมประกาศ.....	ญ
สารบัญ.....	ฎ
สารบัญตาราง.....	ท
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ภูมิหลัง.....	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	4
ความสำคัญของการวิจัย.....	4
กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย.....	5
ขอบเขตของการวิจัย.....	5
สมมุติฐานในการวิจัย.....	6
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	7
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	10
ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับส่วนราชการผู้เบิกในจังหวัดภายใต้สำนักงานคลังเขต 4.....	10
แนวคิดเกี่ยวกับความเชื่อมั่นในระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์.....	21
แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการดำเนินงาน.....	50
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	55
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	61
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	61

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล .....	62
การสร้างและพัฒนาเครื่องมือ .....	63
การเก็บรวบรวมข้อมูล .....	64
การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล .....	65
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	67
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	68
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....	68
ลำดับขั้นตอนในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....	69
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....	70
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของหัวหน้าส่วนราชการผู้เบิกในจังหวัดภายใต้สำนักงานคลังเขต 4 ....	70
ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของส่วนราชการผู้เบิกในจังหวัดภายใต้สำนักงานคลังเขต 4 .....	72
ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความเชื่อมั่นในระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ ของหัวหน้าส่วนราชการผู้เบิกในจังหวัดภายใต้สำนักงานคลังเขต 4.....	75
ตอนที่ 4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการดำเนินงานของหัวหน้าส่วนราชการผู้เบิกใน จังหวัดภายใต้สำนักงานคลังเขต 4.....	82
ตอนที่ 5 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับความเชื่อมั่นในระบบการชำระเงินแบบ อิเล็กทรอนิกส์ของหัวหน้าส่วนราชการผู้เบิกในจังหวัดภายใต้สำนักงานคลังเขต 4 ....	87
ตอนที่ 6 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการดำเนินงานของหัวหน้า ส่วนราชการผู้เบิกในจังหวัดภายใต้สำนักงานคลังเขต 4.....	95
ตอนที่ 7 วิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบพหุคูณ การวิเคราะห์การถดถอยอย่างง่าย การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ และการสร้างสมการพยากรณ์ของความเชื่อมั่นใน ระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์.....	102
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	118
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	118
สรุปผล .....	119

อภิปรายผล.....	121
ข้อเสนอแนะ.....	127
บรรณานุกรม.....	130
ภาคผนวก.....	137
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม.....	138
ภาคผนวก ข คุณภาพเครื่องมือ.....	148
ภาคผนวก ค การเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่.....	153
ภาคผนวก ง การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ.....	157
ประวัติผู้เขียน.....	163



## สารบัญตาราง

ตาราง 1 จำนวนประชากรจำนวนกลุ่มตัวอย่างส่วนราชการผู้เบิกในจังหวัดภายใต้สำนักงานคลังเขต 4 จำแนกตามจังหวัด.....	62
ตาราง 2 ข้อมูลทั่วไปของของหัวหน้าส่วนราชการผู้เบิกในจังหวัดภายใต้สำนักงานคลังเขต 4.....	70
ตาราง 3 ข้อมูลทั่วไปของส่วนราชการผู้เบิกในจังหวัดภายใต้สำนักงานคลังเขต 4.....	73
ตาราง 4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความเชื่อมั่นในระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์โดยรวม และเป็นรายด้าน ของหัวหน้าส่วนราชการผู้เบิกในจังหวัดภายใต้สำนักงานคลังเขต4.....	75
ตาราง 5 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความเชื่อมั่นในระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ ด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพ เป็นรายข้อของหัวหน้าส่วนราชการผู้เบิกในจังหวัดภายใต้ สำนักงานคลังเขต 4.....	76
ตาราง 6 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความเชื่อมั่นในระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ ด้านความคาดหวังในความพยายาม เป็นรายข้อของหัวหน้าส่วนราชการผู้เบิกในจังหวัด ภายใต้สำนักงานคลังเขต4.....	77
ตาราง 7 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความเชื่อมั่นในระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ด้านอิทธิพล ของสังคมเป็นรายข้อของหัวหน้าส่วนราชการผู้เบิกในจังหวัดภายใต้สำนักงานคลังเขต 4.....	78
ตาราง 8 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความเชื่อมั่นในระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ ด้านสภาพสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน เป็นรายข้อของหัวหน้าส่วนราชการผู้เบิกในจังหวัด ภายใต้สำนักงานคลัง เขต4.....	79
ตาราง 9 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความเชื่อมั่นในระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ด้านทัศนคติ ที่มีต่อการใช้เทคโนโลยี เป็นรายข้อของหัวหน้าส่วนราชการผู้เบิกในจังหวัดภายใต้สำนักงานคลัง เขต 4.....	80
ตาราง 10 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความเชื่อมั่นในระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ด้านการรักษา ความปลอดภัยของข้อมูล เป็นรายข้อของหัวหน้าส่วนราชการผู้เบิกในจังหวัดภายใต้สำนักงานคลัง เขต 4.....	81
ตาราง 11 ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการดำเนินงาน โดยรวมและเป็นรายด้านของ หัวหน้าส่วนราชการผู้เบิกในจังหวัดภายใต้สำนักงานคลังเขต 4.....	82
ตาราง 12 ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการดำเนินงาน ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จเป็น รายข้อของหัวหน้าส่วนราชการผู้เบิกในจังหวัดภายใต้สำนักงานคลังเขต 4.....	83

ตาราง 13	ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการดำเนินงาน ด้านการจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากร เป็นรายข้อของหัวหน้าส่วนราชการผู้เบิกในจังหวัดภายใต้สำนักงานคลังเขต 4.....	84
ตาราง 14	ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการดำเนินงาน ด้านกระบวนการปฏิบัติงานเป็นรายข้อของหัวหน้าส่วนราชการผู้เบิกในจังหวัดภายใต้สำนักงานคลังเขต 4.....	85
ตาราง 15	ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการดำเนินงาน ด้านความพึงพอใจของทุกฝ่าย เป็นรายข้อของหัวหน้าส่วนราชการผู้เบิกในจังหวัดภายใต้สำนักงานคลังเขต 4.....	86
ตาราง 16	การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับความเชื่อมั่นในระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์โดยรวมของหัวหน้าส่วนราชการผู้เบิกในจังหวัดภายใต้สำนักงานคลังเขต 4 ที่มีสถานที่ตั้งองค์กรอยู่ในกลุ่มจังหวัดแตกต่างกัน (ANOVA).....	87
ตาราง 17	การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับความเชื่อมั่นในระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์เป็นรายด้านของหัวหน้าส่วนราชการผู้เบิกในจังหวัดภายใต้สำนักงานคลังเขต 4 ที่มีสถานที่ตั้งองค์กรแตกต่างกัน (MANOVA).....	88
ตาราง 18	การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับความเชื่อมั่นในระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยรวมของหัวหน้าส่วนราชการผู้เบิกในจังหวัดภายใต้สำนักงานคลังเขต 4 ที่มีจำนวนบุคลากรในองค์กร แตกต่างกัน (ANOVA).....	89
ตาราง 19	การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับความเชื่อมั่นในระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์เป็นรายด้านของหัวหน้าส่วนราชการผู้เบิกในจังหวัดภายใต้สำนักงานคลังเขต 4 ที่มีจำนวนบุคลากรในองค์กรแตกต่างกัน (MANOVA).....	89
ตาราง 20	การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับความเชื่อมั่นในระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์โดยรวมของหัวหน้าส่วนราชการผู้เบิกในจังหวัดภายใต้สำนักงานคลังเขต 4 ที่มีงบประมาณในการดำเนินงานต่อปี แตกต่างกัน (ANOVA).....	90
ตาราง 21	การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับความเชื่อมั่นในระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์เป็นรายด้านของหัวหน้าส่วนราชการผู้เบิกในจังหวัดภายใต้สำนักงานคลังเขต 4 ที่มีงบประมาณในการดำเนินงานต่อปี แตกต่างกัน (MANOVA).....	91
ตาราง 22	การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับความเชื่อมั่นในระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์โดยรวมและเป็นรายด้านของหัวหน้าส่วนราชการผู้เบิกในจังหวัดภายใต้สำนักงานคลังเขต 4 ที่มีสังกัดราชการแตกต่างกัน (t-test).....	92



<p>ตาราง 23 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับความเชื่อมั่นในระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์โดยรวมและเป็นรายด้านของหัวหน้าส่วนราชการผู้เบิกในจังหวัดภายใต้สำนักงานคลังเขต 4 ที่มีสังกัดราชการแตกต่างกัน (t-test).....</p>	93
<p>ตาราง 24 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับความเชื่อมั่นในระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์เป็นรายด้านของหัวหน้าส่วนราชการผู้เบิกในจังหวัดภายใต้สำนักงานคลังเขต 4 ที่มีรูปแบบของสำนักงาน แตกต่างกัน (MANOVA).....</p>	93
<p>ตาราง 25 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับความเชื่อมั่นในระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์โดยรวมของหัวหน้าส่วนราชการผู้เบิกในจังหวัดภายใต้สำนักงานคลังเขต 4 ที่มีการให้บริการของหน่วยงานแตกต่างกัน (ANOVA).....</p>	94
<p>ตาราง 26 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับความเชื่อมั่นในระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์เป็นรายด้านของหัวหน้าส่วนราชการผู้เบิกในจังหวัดภายใต้สำนักงานคลังเขต 4 ที่มีการให้บริการของหน่วยงานแตกต่างกัน (MANOVA).....</p>	94
<p>ตาราง 27 การเปรียบเทียบประสิทธิภาพการดำเนินงานโดยรวมของหัวหน้าส่วนราชการผู้เบิกในจังหวัดภายใต้สำนักงานคลังเขต 4 ที่มีสถานที่ตั้งองค์กรอยู่ในกลุ่มจังหวัด แตกต่างกัน (ANOVA).....</p>	95
<p>ตาราง 28 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการดำเนินงานเป็นรายด้านของหัวหน้าส่วนราชการผู้เบิกในจังหวัดภายใต้สำนักงานคลังเขต 4 ที่มีสถานที่ตั้งองค์กรในกลุ่มจังหวัดแตกต่างกัน (MANOVA).....</p>	96
<p>ตาราง 29 การเปรียบเทียบประสิทธิภาพการดำเนินงานโดยรวมของหัวหน้าส่วนราชการผู้เบิกในจังหวัดภายใต้สำนักงานคลังเขต 4 ที่มีจำนวนบุคลากรในองค์กร แตกต่างกัน (ANOVA).....</p>	97
<p>ตาราง 30 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการดำเนินงานเป็นรายด้านของหัวหน้าส่วนราชการผู้เบิกในจังหวัดภายใต้สำนักงานคลังเขต 4 ที่มีจำนวนบุคลากรในองค์กร แตกต่างกัน (MANOVA).....</p>	97
<p>ตาราง 31 การเปรียบเทียบประสิทธิภาพการดำเนินงานโดยรวมของหัวหน้าส่วนราชการผู้เบิกในจังหวัดภายใต้สำนักงานคลังเขต 4 ที่มีงบประมาณในการดำเนินงานต่อปีแตกต่างกัน (ANOVA).....</p>	98

ตาราง 32 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการดำเนินงานเป็นรายด้านของหัวหน้าส่วนราชการผู้เบิกในจังหวัดภายใต้สำนักงานคลังเขต 4 ที่มีงบประมาณในการดำเนินงานต่อปีแตกต่างกัน (ANOVA) .....	98
ตาราง 33 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการดำเนินงานโดยรวมและเป็นรายด้านของหัวหน้าส่วนราชการผู้เบิกในจังหวัดภายใต้สำนักงานคลังเขต 4 ที่มีสังกัดราชการแตกต่างกัน (t-test).....	99
ตาราง 34 การเปรียบเทียบประสิทธิภาพการดำเนินงานโดยรวมของหัวหน้าส่วนราชการผู้เบิกในจังหวัดภายใต้สำนักงานคลังเขต 4 ที่มีรูปแบบของสำนักงาน แตกต่างกัน (ANOVA).....	99
ตาราง 35 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการดำเนินงานเป็นรายด้านของหัวหน้าส่วนราชการผู้เบิกในจังหวัดภายใต้สำนักงานคลังเขต 4 ที่มีรูปแบบของสำนักงาน แตกต่างกัน (MANOVA) .....	100
ตาราง 36 การเปรียบเทียบประสิทธิภาพการดำเนินงานโดยรวมของหัวหน้าส่วนราชการผู้เบิกในจังหวัดภายใต้สำนักงานคลังเขต 4 ที่มีการให้บริการของหน่วยงาน แตกต่างกัน (ANOVA).....	100
ตาราง 37 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการดำเนินงานเป็นรายด้านของหัวหน้าส่วนราชการผู้เบิกในจังหวัดภายใต้สำนักงานคลังเขต 4 ที่มีการให้บริการของหน่วยงาน แตกต่างกัน (MANOVA) .....	101
ตาราง 38 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ของความเชื่อมั่นในระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์กับประสิทธิภาพการดำเนินงานโดยรวมของส่วนราชการผู้เบิกในจังหวัดภายใต้สำนักงานคลังเขต 4 ..	103
ตาราง 39 การทดสอบความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์การถดถอยกับประสิทธิภาพการดำเนินงานโดยรวมของส่วนราชการผู้เบิกในจังหวัดภายใต้สำนักงานคลังเขต 4 .....	104
ตาราง 40 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ของความเชื่อมั่นในระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์กับประสิทธิภาพการดำเนินงาน ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จของส่วนราชการผู้เบิกในจังหวัดภายใต้สำนักงานคลังเขต 4.....	105
ตาราง 41 การทดสอบความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์การถดถอยกับประสิทธิภาพการดำเนินงานด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จของส่วนราชการผู้เบิกในจังหวัดภายใต้สำนักงานคลังเขต 4 .....	107

ตาราง 42 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ของความเชื่อมั่นในระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์กับ ประสิทธิภาพการดำเนินงาน ด้านการจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากรของส่วนราชการผู้เบิกในจังหวัด ภายใต้สำนักงานคลังเขต 4.....	108
ตาราง 43 การทดสอบความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์การถดถอยกับประสิทธิภาพการดำเนินงานด้าน การจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากรของส่วนราชการผู้เบิกในจังหวัดภายใต้สำนักงานคลังเขต 4.....	110
ตาราง 44 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ของความเชื่อมั่นในระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์กับ ประสิทธิภาพการดำเนินงาน ด้านกระบวนการปฏิบัติงานของส่วนราชการผู้เบิกในจังหวัด ภายใต้สำนักงานคลังเขต 4.....	111
ตาราง 45 การทดสอบความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์การถดถอยกับประสิทธิภาพการดำเนินงาน ด้านกระบวนการปฏิบัติงานของส่วนราชการผู้เบิกในจังหวัดภายใต้สำนักงานคลังเขต 4.....	113
ตาราง 46 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ของความเชื่อมั่นในระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์กับ ประสิทธิภาพการดำเนินงาน ด้านความพึงพอใจของทุกฝ่ายของส่วนราชการผู้เบิกในจังหวัด ภายใต้สำนักงานคลังเขต 4.....	114
ตาราง 47 การทดสอบความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์การถดถอยกับประสิทธิภาพการดำเนินงาน ด้านความพึงพอใจของทุกฝ่ายของส่วนราชการผู้เบิกในจังหวัดภายใต้สำนักงานคลังเขต 4.....	116
ตาราง 48 ค่าอำนาจจำแนกรายข้อและค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม.....	149
ตาราง 49 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับความเชื่อมั่นในระบบการชำระเงินแบบ อิเล็กทรอนิกส์เป็นรายด้าน ของส่วนราชการผู้เบิกในจังหวัดภายใต้สำนักงานคลังเขต 4 ที่มีสถานที่ตั้งองค์กรแตกต่างกัน.....	154
ตาราง 50 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความเชื่อมั่นในระบบการชำระเงินแบบ อิเล็กทรอนิกส์ ด้านสภาพสิ่งแวดล้อมความสะดวกในการใช้งานของส่วนราชการผู้เบิกในจังหวัด ภายใต้สำนักงานคลังเขต 4 ที่มีสถานที่ตั้งองค์กรแตกต่างกัน.....	155
ตาราง 51 ผลของการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของประสิทธิภาพการดำเนินงานโดยรวม ของส่วนราชการผู้เบิกในจังหวัดภายใต้สำนักงานคลังเขต 4 ที่มีสถานที่ตั้งองค์กรอยู่ในกลุ่มจังหวัด แตกต่างกัน.....	155
ตาราง 52 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการดำเนินงานเป็นรายด้าน ของส่วนราชการผู้เบิกในจังหวัดภายใต้สำนักงานคลังเขต 4 ที่มีการให้บริการ.....	156

ตาราง 53 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของประสิทธิภาพการดำเนินงาน ด้านความพึงพอใจ  
 ของทุกฝ่ายของส่วนราชการผู้เบิกในจังหวัดภายใต้สำนักงานคลังเขต 4 ที่มีการให้บริการ  
 ของหน่วยงานแตกต่างกัน..... 156

ตาราง 54 การทดสอบความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์การถดถอยกับประสิทธิภาพการดำเนินงาน  
 โดยรวมของส่วนราชการผู้เบิกในจังหวัดภายใต้สำนักงานคลังเขต 4 ..... 158

ตาราง 55 การทดสอบความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์การถดถอยกับประสิทธิภาพการดำเนินงาน  
 ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จของส่วนราชการผู้เบิกในจังหวัดภายใต้สำนักงานคลังเขต 4 ... 159

ตาราง 56 การทดสอบความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์การถดถอยกับประสิทธิภาพการดำเนินงาน  
 ด้านการจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากรของส่วนราชการผู้เบิกในจังหวัดภายใต้สำนักงานคลังเขต 4. 160

ตาราง 57 การทดสอบความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์การถดถอยกับประสิทธิภาพการดำเนินงาน  
 ด้านกระบวนการปฏิบัติงานของส่วนราชการผู้เบิกในจังหวัดภายใต้สำนักงานคลังเขต 4..... 161

ตาราง 58 การทดสอบความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์การถดถอยกับประสิทธิภาพการดำเนินงานด้าน  
 ความพึงพอใจของทุกฝ่ายของส่วนราชการผู้เบิกในจังหวัดภายใต้สำนักงานคลังเขต 4..... 162



# บทที่ 1

## บทนำ

### ภูมิหลัง

ในปัจจุบันประเทศไทยได้มีการนำเทคโนโลยี อุปกรณ์เชื่อมต่อที่ทันสมัย สัญญาณ อินเทอร์เน็ตที่ครอบคลุม และพฤติกรรมผู้บริโภคที่ทำให้เกิดข้อมูลต่าง ๆ เกิดขึ้นมากมาย ทั้งข้อมูลที่มีโครงสร้างและข้อมูลไร้โครงสร้างซึ่งล้วนแล้วแต่มีมูลค่าต่อธุรกิจในยุคนี้ ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี เศรษฐกิจ และสังคมในปัจจุบัน ไม่ว่าจะเป็น บุคคลทั่วไป หน่วยงานภาครัฐ หน่วยงานเอกชน รวมถึง องค์กร และธุรกิจทั่วไปได้มีการตื่นตัวและนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เป็นจำนวนมาก ซึ่งทาง รัฐบาลก็ได้ให้ความสำคัญกับบทบาทของเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อตอบรับการเปลี่ยนแปลงที่จะ เกิดขึ้นให้เป็นแรงผลักดันทางเศรษฐกิจและสังคมให้เจริญก้าวหน้า เพื่อการปฏิรูปการเงินของทุกภาค ส่วนเข้าสู่ระบบเศรษฐกิจดิจิทัล (Digital Economy) ที่จะเชื่อมโยงนโยบายต่าง ๆ ของรัฐให้เกิดการ บริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล จากการประเมิน โดยธนาคารโลกพบว่า ระบบ ดังกล่าวยังช่วยเพิ่มขีดความสามารถด้านการแข่งขัน ลดต้นทุน ในการดำเนินธุรกิจ สร้างความโปร่งใส ลดปัญหาการคอร์รัปชัน และสามารถให้บริการด้านสวัสดิการแก่ประชาชนได้อย่างทั่วถึง ส่งผลต่อ ประสิทธิภาพการดำเนินงาน ที่ก้าวไปสู่ความสำเร็จอย่างยั่งยืน (ฐานเศรษฐกิจ, 2560: เว็บไซต์) การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ เพื่อผลักดันให้การใช้เงิน สดในประเทศลดน้อยลงและหันมาใช้ระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์มากขึ้น อันจะทำให้ ธุรกรรมทางการเงินและกิจกรรมทางเศรษฐกิจต่าง ๆ ดำเนินไปได้อย่างสะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น เป็นกลไกสำคัญในการยกระดับศักยภาพในการแข่งขันของภาคธุรกิจและของประเทศไทย และช่วย ยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชน และสร้างความมั่นคงให้กับระบบบริหารจัดการการเงินการคลัง (กระทรวงการคลัง, 2558: เว็บไซต์) และสามารถครอบคลุมการดำเนินชีวิตอย่างครบวงจร นอกจากนี้ ยังเป็นการยกระดับคุณภาพชีวิตของคนไทย โดยผู้มีรายได้น้อยสามารถเข้าถึงระบบการเงินได้มาก ยิ่งขึ้น ด้วยการใช้หมายเลขบัตรประจำตัวประชาชน หมายเลขโทรศัพท์ หรือหมายเลขตามบัตรอื่น ของธนาคารพาณิชย์เป็นตัวเชื่อมโยงซึ่งประชาชนจะใช้บัตรอิเล็กทรอนิกส์เป็นสื่อในการรับเงิน ช่วยเหลือ และนำไปใช้จ่ายผ่านร้านค้าหรือนำไปใช้กับบริการต่าง ๆ ของภาครัฐตามที่รัฐบาล จะกำหนดต่อไป

ความเชื่อมั่นในระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment System Reliability) เป็นกระบวนการที่แสดงให้เห็นว่าระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ เป็นระบบที่มีประสิทธิภาพง่ายต่อการใช้งานสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้งาน เพื่อยกระดับศักยภาพในการพัฒนาประเทศ การยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนส่งเสริมความคล่องตัวทางเศรษฐกิจและการกำกับการใช้จ่ายเงินให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งความเชื่อมั่นในระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ ประกอบด้วย 6 ด้าน ได้แก่ ด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพ (Performance Expectancy) ด้านความคาดหวังในความพยายาม (Effort Expectancy) ด้านอิทธิพลของสังคม (Social Influence) ด้านสภาพสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน (Facilitating Conditions) ด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้เทคโนโลยี (Attitude Toward the Technology) และด้านการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล (Information Security) (สิงหะ ฉวีสุข และสุนันทา วงศ์จตุรภัทร, 2555: 10) และ (จตุชัย พงษ์จันทร์, 2558: 4) อย่างไรก็ตาม การบริการผ่านเทคโนโลยีที่ทันสมัยที่สนับสนุนช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ การพัฒนาบริการชำระเงินรายย่อยรองรับภาคธุรกิจ ภาครัฐและภาคประชาชน ช่องทางการให้บริการที่หลากหลายรองรับธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (e-Commerce) เป็นการลดความเสี่ยงในระบบการเงิน และยกระดับการแข่งขันและพัฒนาศักยภาพด้านการเงินของประเทศ จะสังเกตได้ว่าถ้าคุณภาพชีวิตของประชาชน ประเทศ ทั้งภาครัฐและภาคเอกชน รวมไปถึงประชาชนให้ความร่วมมือมีความเชื่อมั่นในการนำระบบและเทคโนโลยีใหม่ ๆ จะทำให้ประเทศได้รับการพัฒนาอย่างรวดเร็วจะส่งผลให้ประเทศประสบผลสำเร็จมีศักยภาพด้านการแข่งขันทัดเทียมนานาประเทศ ดังนั้น ระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์จะนำมาซึ่งการเพิ่มประสิทธิภาพโครงสร้างพื้นฐานการชำระเงิน, ส่งเสริมการเข้าถึงบริการทางการเงินและส่งเสริมทุกภาคส่วนลดการใช้เงินสดและเช็ค โดยทำให้ธุรกรรมทางการเงินและกิจกรรมทางเศรษฐกิจต่าง ๆ สะดวกรวดเร็ว เพิ่มประสิทธิภาพการทำงานและการให้บริการ ยกระดับศักยภาพการแข่งขันของประเทศทั้งลดต้นทุนภาคธุรกิจยกระดับคุณภาพชีวิตประชาชนและสร้างความมั่นคงระบบบริหารจัดการการเงินการคลัง

ประสิทธิภาพการดำเนินงาน (Operational Efficiency) เป็นผลลัพธ์ที่สามารถสร้างออกมาโดยมีการกำหนดขั้นตอน และการปฏิบัติงานมีการวัดและการประเมินผลเปรียบเทียบกับเป้าหมายหรือจุดมุ่งหมายเพื่อให้เกิดผลตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กำหนดไว้ (สมใจ ลักษณะ, 2547: 246-247) ประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ (Goal Accomplishment) ด้านการจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากร (Procuring and Resource Factors) ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน (Operational Processes) และด้านความพึงพอใจของทุกฝ่าย (Satisfaction of Parties)



ส่วนราชการผู้เบิก (Government) เป็นส่วนราชการที่มีรหัสหน่วยเบิกจ่ายในการเบิกเงิน ตรงกับกรมบัญชีกลาง หรือคลังจังหวัดในส่วนภูมิภาค แต่ไม่รวมถึงรัฐวิสาหกิจ หน่วยงานตาม กฎหมายว่าด้วยระเบียบบริหารราชการส่วนท้องถิ่น หรือหน่วยงานอื่นซึ่งมีกฎหมายบัญญัติให้มีฐานะ เป็นราชการบริหารส่วนท้องถิ่น ซึ่งการศึกษาหน่วยงานดังกล่าวเป็นหน่วยงานที่มีหน้าที่กำกับดูแล พัฒนาประเทศ พัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชน และมีศักยภาพประกอบกับพัฒนาองค์กรด้าน เทคโนโลยีอยู่เสมอ เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงในปัจจุบัน สามารถขยายผลได้อย่างรวดเร็วมี โครงสร้างการบริหารงานที่ชัดเจน และที่สำคัญผู้นำจะต้องมีบทบาท มีวิสัยทัศน์ กลยุทธ์ และ บุคลากรที่มีประสิทธิภาพ สามารถนำมาบูรณาการกับทุกภาคส่วน โดยมีวัตถุประสงค์เดียวกัน คือ การพัฒนาประเทศ ยกระดับการแข่งขันและพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนให้ดีขึ้น (เนตร์พัฒนา ยาวีราช, 2558) ซึ่งส่วนราชการผู้เบิกที่ได้นำมาศึกษาจะเป็นส่วนราชการผู้เบิกใน 12 จังหวัด ที่อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของสำนักงานคลังเขต 4

สำนักงานคลังเขต 4 (Regional Office of The Comptroller General 4) สำนักงานคลัง เขต 4 มีหน้าที่ในการวางแผน จัดทำแผนปฏิบัติการ และดำเนินการตรวจสอบเร่งรัด ติดตาม ประเมินผลการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังในเขต โดยสำนักงานคลังจังหวัดที่อยู่ภายใต้การกำกับ ดูแล จำนวน 12 แห่ง ได้แก่ กาฬสินธุ์ ขอนแก่น ร้อยเอ็ด มหาสารคาม อุดรธานี เลย มุกดาหาร หนองคาย นครพนม สกลนคร บึงกาฬ และหนองบัวลำภู

จากเหตุผลที่กล่าวมาแล้วข้างต้น ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาวิจัยความเชื่อมั่นในระบบการชำระเงิน แบบอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของส่วนราชการผู้เบิก โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อทดสอบว่าความเชื่อมั่นในระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของส่วนราชการผู้เบิกในจังหวัดภายใต้สำนักงานคลังเขต 4 อย่างไร ซึ่งทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากหัวหน้าส่วนราชการผู้เบิกในจังหวัดภายใต้สำนักงานคลังเขต 4 ผลลัพธ์ที่ได้จากการวิจัยสามารถนำไปปรับปรุง พัฒนา และเสริมสร้างทักษะในระบบการชำระเงิน แบบอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อเป็นสารสนเทศให้ผู้บริหารในการพัฒนาระบบการชำระเงินของประเทศไทย ให้เข้าสู่ระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ ตลอดจนเป็นแนวทางสำหรับผู้บริหารในการพัฒนา ระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ ให้ประสบความสำเร็จ มีประสิทธิภาพต่อประชาชน ลดปัญหา การทุจริต คอร์รัปชัน เพื่อเป็นการพัฒนาประเทศอย่างยั่งยืนต่อไป

### ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความเชื่อมั่นในระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ของส่วนราชการผู้เบิกในจังหวัดภายใต้สำนักงานคลังเขต 4
2. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการดำเนินงาน ของส่วนราชการผู้เบิกในจังหวัดภายใต้สำนักงานคลังเขต 4
3. เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างความเชื่อมั่นในระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์กับประสิทธิภาพการดำเนินงานของส่วนราชการผู้เบิกในจังหวัดภายใต้สำนักงานคลังเขต 4
4. เพื่อทดสอบผลกระทบความเชื่อมั่นในระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ที่มีต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของส่วนราชการผู้เบิกในจังหวัดภายใต้สำนักงานคลังเขต 4
5. เพื่อเปรียบเทียบความเชื่อมั่นในระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ที่มี สถานที่ตั้งองค์กรอยู่ในกลุ่มจังหวัด จำนวนบุคลากร และงบประมาณในการดำเนินงานต่อปี สังกัดราชการ รูปแบบของสำนักงาน การให้บริการของหน่วยงาน แตกต่างกัน
6. เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพการดำเนินงานที่มี สถานที่ตั้งองค์กรอยู่ในกลุ่มจังหวัด จำนวนบุคลากร และงบประมาณในการดำเนินงานต่อปี สังกัดราชการ รูปแบบของสำนักงาน การให้บริการของหน่วยงาน แตกต่างกัน

### ความสำคัญของการวิจัย

1. เพื่อเป็นข้อมูลในการพัฒนา ปรับปรุง และเสริมสร้างทักษะในระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ของส่วนราชการผู้เบิกในจังหวัดภายใต้สำนักงานคลังเขต 4 เพื่อให้มีประสิทธิภาพการดำเนินงานมากขึ้น
2. เพื่อเป็นสารสนเทศให้หัวหน้าส่วนราชการผู้เบิกในจังหวัดภายใต้สำนักงานคลังเขต 4 ในการพัฒนาระบบการชำระเงินของประเทศไทยให้เข้าสู่ระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์
3. เพื่อเป็นแนวทางสำหรับการบริหารงานของหัวหน้าส่วนราชการผู้เบิกในจังหวัดภายใต้สำนักงานคลังเขต 4 ในการศึกษาข้อมูล และประโยชน์ที่จะได้รับจากระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์เพื่อให้สอดคล้องกับกระแสเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา
4. เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ให้ประสบความสำเร็จและมีประสิทธิภาพ
5. เพื่อเป็นแนวทางสำหรับหัวหน้าส่วนราชการผู้เบิกในจังหวัดภายใต้สำนักงานคลังเขต 4 ในการลดปัญหาการทุจริต คอร์รัปชั่น



## กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ความเชื่อมั่นในระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของส่วนราชการผู้เบิกในจังหวัดภายใต้สำนักงานคลังเขต 4 ผู้วิจัยได้ใช้กรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้

1. ความเชื่อมั่นในระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment System Reliability) โดยประยุกต์จากทฤษฎีการยอมรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ของ ลิงเหะ ฉวีสุข และ สุนันทา วงศ์ตุรภัทร (2555: 10) และ Master in Security ของ จตุชัย แพงจันทร์ (2558: 4)
  - 1.1 ด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพ (Performance Expectancy)
  - 1.2 ด้านความคาดหวังในความพยายาม (Effort Expectancy)
  - 1.3 ด้านอิทธิพลของสังคม (Social Influence)
  - 1.4 ด้านสภาพสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน (Facilitating Conditions)
  - 1.5 ด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้เทคโนโลยี (Attitude Toward the Technology)
  - 1.6 ด้านการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล (Information Security)
2. ประสิทธิภาพการดำเนินงาน (Operational Efficiency) โดยประยุกต์จากแนวคิดหลักการประเมินประสิทธิภาพการดำเนินงานขององค์กร ของ สมใจ ลักษณะ (2547: 246-247)
  - 2.1 ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ (Goal Accomplishment)
  - 2.2 ด้านการจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากร (Procuring and Resource Factors)
  - 2.3 ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน (Operational Processes)
  - 2.4 ด้านความพึงพอใจของทุกฝ่าย (Satisfaction of Parties)

## ขอบเขตของการวิจัย

1. ประชากรกลุ่มตัวอย่าง (Population) ที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ หัวหน้าส่วนราชการผู้เบิกในจังหวัดภายใต้สำนักงานคลังเขต 4 จำนวน 291 คน (ฐานข้อมูลหน่วยเบิกจ่ายในระบบ GFMS : สำนักงานคลังจังหวัดภายใต้สำนักงานคลังเขต 4 จำนวน 12 จังหวัด )
2. พื้นที่ที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ส่วนราชการผู้เบิกในจังหวัดภายใต้สำนักงานคลังเขต 4
3. ระยะเวลาที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล วันที่ 1 มิถุนายน 2561 – 30 มิถุนายน 2561
4. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มที่ 1 การทดสอบความสัมพันธ์และผลกระทบระหว่างความเชื่อมั่นในระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ และประสิทธิภาพการดำเนินงานของส่วนราชการผู้เบิกในจังหวัดภายใต้สำนักงานคลังเขต 4

ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ความเชื่อมั่นในระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์

ตัวแปรตาม ได้แก่ ประสิทธิภาพการดำเนินงาน

กลุ่มที่ 2 การเปรียบเทียบความเชื่อมั่นในระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์และประสิทธิภาพการดำเนินงาน ของส่วนราชการผู้เบิกในจังหวัดภายใต้สำนักงานคลังเขต 4

ตัวแปรอิสระ ได้แก่ สถานที่ตั้งองค์กรอยู่ในกลุ่มจังหวัด จำนวนบุคลากรในองค์กร งบประมาณในการดำเนินงานต่อปี สังกัดราชการ รูปแบบของสำนักงาน และการให้บริการของหน่วยงาน

ตัวแปรตาม ได้แก่ ความเชื่อมั่นในระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ และประสิทธิภาพการดำเนินงาน

### สมมุติฐานในการวิจัย

1. ความเชื่อมั่นในระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการดำเนินงานของส่วนราชการผู้เบิกในจังหวัดภายใต้สำนักงานคลังเขต 4
2. ความเชื่อมั่นในระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของส่วนราชการผู้เบิกในจังหวัดภายใต้สำนักงานคลังเขต 4
3. ส่วนราชการผู้เบิกในจังหวัดภายใต้สำนักงานคลังเขต 4 ที่มีสถานที่ตั้งองค์กรอยู่ในกลุ่มจังหวัด จำนวนบุคลากรในองค์กร งบประมาณในการดำเนินงานต่อปี สังกัดราชการ รูปแบบของสำนักงาน และการให้บริการของหน่วยงาน แตกต่างกัน มีความเชื่อมั่นในระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์แตกต่างกัน
4. ส่วนราชการผู้เบิกในจังหวัดภายใต้สำนักงานคลังเขต 4 ที่มีสถานที่ตั้งองค์กรอยู่ในกลุ่มจังหวัด จำนวนบุคลากรในองค์กร งบประมาณในการดำเนินงานต่อปี สังกัดราชการ รูปแบบของสำนักงาน และการให้บริการของหน่วยงาน แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการดำเนินงานแตกต่างกัน

## นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ส่วนราชการผู้เบิก (Government) เป็นส่วนราชการที่มีรหัสหน่วยเบิกจ่ายในการเบิกเงิน ตรงกับกรมบัญชีกลาง หรือคลังจังหวัด ในส่วนภูมิภาค แต่ไม่รวมถึงรัฐวิสาหกิจ หน่วยงานตาม กฎหมายว่าด้วยระเบียบบริหารราชการส่วนท้องถิ่น หรือหน่วยงานอื่นซึ่งมีกฎหมายบัญญัติให้มีฐานะ เป็นราชการบริหารส่วนท้องถิ่น

2. สำนักงานคลังเขต 4 (Regional Office of The Comptroller General 4) หมายถึง หน่วยงานที่มีหน้าที่ในการวางแผน จัดทำแผนปฏิบัติการ และดำเนินการตรวจสอบเร่งรัด ติดตาม ประเมินผลการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังในเขต สนับสนุนและให้ความช่วยเหลือทางวิชาการ รวมทั้งกำกับดูแลการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัด ดำเนินการเกี่ยวกับการฝึกอบรมและพัฒนา บุคลากรในส่วนภูมิภาคด้านการเงิน การคลังการบัญชี การตรวจสอบภายในและการพัสดุภาครัฐ โดยสำนักงานคลังจังหวัดที่อยู่ภายใต้การกำกับดูแล จำนวน 12 แห่ง ได้แก่ กาฬสินธุ์ ขอนแก่น ร้อยเอ็ด มหาสารคาม อุตรดิตถ์ เลย มุกดาหาร หนองคาย นครพนม สกลนคร บึงกาฬ และ หนองบัวลำภู

3. โครงการ e-Payment ภาครัฐ หมายถึง การบูรณาการฐานข้อมูลสวัสดิการสังคมและการ พัฒนาระบบการรับจ่ายเงินภาครัฐทางอิเล็กทรอนิกส์ โดยส่งเสริมให้มีฐานข้อมูลกลางเกี่ยวกับ สวัสดิการของภาครัฐควบคู่กับการจ่ายเงินให้แก่ประชาชนโดยตรงผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ และ ส่งเสริมการรับจ่ายเงินของหน่วยงานราชการผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งโครงการ e-Payment ภาครัฐ ประกอบด้วย 2 ส่วน คือ โครงการบูรณาการฐานข้อมูลสวัสดิการสังคม และโครงการเพิ่ม ประสิทธิภาพการรับจ่ายเงินภาครัฐทางอิเล็กทรอนิกส์

3.1 โครงการบูรณาการฐานข้อมูลสวัสดิการสังคม เป็นการพัฒนาระบบฐานข้อมูลกลางที่ ทำให้รัฐสามารถจ่ายเงินสวัสดิการและเงินช่วยเหลือให้แก่ผู้มีรายได้น้อย หรือผู้ที่รัฐต้องการ ให้ความช่วยเหลือโดยตรง ถูกกลุ่มเป้าหมายไม่ซ้ำซ้อน และเกิดประโยชน์สูงสุด

3.2 โครงการเพิ่มประสิทธิภาพการรับจ่ายเงินภาครัฐทางอิเล็กทรอนิกส์ เป็นการส่งเสริมการ รับจ่ายเงินของหน่วยงานภาครัฐผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ ด้วยการโอนเงิน และการใช้บัตรอิเล็กทรอนิกส์ แทนการ ใช้เงินสดและเช็ค

4. ความเชื่อมั่นในระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment System Reliability) หมายถึง กระบวนการที่แสดงให้เห็นว่าระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ เป็นระบบที่มี ประสิทธิภาพง่ายต่อการใช้งาน สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้งาน และสามารถยกระดับ ศักยภาพในการพัฒนาประเทศ การยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชน

4.1 ด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพ (Performance Expectancy) หมายถึง ความเชื่อของแต่ละบุคคลว่าสามารถช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยี ซึ่งสามารถวัดได้จากการรับรู้ การใช้งานในระบบ แรงจูงใจ ความคาดหวังในผลลัพธ์ รวมไปถึงประสิทธิภาพและประโยชน์ที่จะได้รับ

4.2 ด้านความคาดหวังในความพยายาม (Effort Expectancy) หมายถึง ความง่ายของการใช้งาน การรับรู้ของแต่ละบุคคลเกี่ยวกับเทคโนโลยีแตกต่างกัน ดังนั้นเทคโนโลยีที่จะนำมาใช้ต้องเข้าใจง่าย สามารถเรียนรู้และนำไปใช้งานได้

4.3 ด้านอิทธิพลของสังคม (Social Influence) หมายถึง การรับรู้ของกลุ่มบุคคลที่มีความเชื่อเกี่ยวกับเทคโนโลยี บรรทัดฐานของบุคคลที่แสดงพฤติกรรมออกมา โดยมีปัจจัยทางสังคมในการรับรู้สิ่งต่างๆ เป็นตัวกำหนด

4.4 ด้านสภาพสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน (Facilitating Conditions) หมายถึง ความเชื่อของแต่ละบุคคลว่าโครงสร้างพื้นฐานที่องค์กรมี จะช่วยส่งเสริมและอำนวยความสะดวกในการใช้งาน และความพร้อมที่จะนำไปใช้ประโยชน์ สอดคล้อง เหมาะสมกับผู้ใช้งาน

4.5 ด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้เทคโนโลยี (Attitude Toward the Technology) หมายถึง ปฏิกริยาทางความรู้สึกโดยรวมของแต่ละบุคคลที่มีต่อการใช้งาน พฤติกรรมที่แสดงออกมาจะแตกต่างกัน ซึ่งจะส่งผลต่อความเชื่อมั่นของผู้ใช้งาน

4.6 ด้านการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล (Information Security) หมายถึง มาตรการที่ใช้สำหรับป้องกันผู้ที่ไม่ได้รับอนุญาตในการเข้าถึง ลบ แก้ไข หรือขัดขวางไม่ให้ผู้ที่ไม่ได้รับอนุญาตให้ใช้งาน เป็นการปกป้องคุณสมบัติ 3 ด้านของข้อมูล ได้แก่ ความลับ ความถูกต้อง และความพร้อมใช้งาน

5. ประสิทธิภาพการดำเนินงาน (Operational Efficiency) หมายถึง ผลการดำเนินงานที่บรรลุเป้าหมายเหนือคู่แข่งชั้นด้วยการใช้ทรัพยากรต่างๆ ให้คุ้มค่าที่สุด มีการสูญเปล่าน้อยที่สุด

5.1 ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ (Goal Accomplishment) หมายถึง การดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ เมื่อนำระบบสารสนเทศเข้ามาใช้แล้วทำให้ผลผลิตขององค์กรเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดและมีคุณภาพ

5.2 ด้านการจัดการและใช้ปัจจัยทรัพยากร (Procuring and Resource Factors) หมายถึง ผลสะท้อนความคุ้มค่าที่ได้จากการใช้ทรัพยากรที่จัดหาและใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้เป็นอย่างดีมีประสิทธิภาพและเพียงพอสำหรับการดำเนินงานตามแผนให้บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนด

5.3 ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน (Operational Processes) หมายถึง การนำระบบสารสนเทศมาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานและบุคลากรสามารถทำงานเต็มความสามารถ ระบบการไหลเวียนงานราบรื่นไม่มีข้อขัดแย้งในการปฏิบัติงาน

5.4 ด้านความพึงพอใจของทุกฝ่าย (Satisfaction of Parties) หมายถึง ผลการดำเนินงาน วิธีการหรือกระบวนการปฏิบัติงานเป็นที่ยอมรับของทุกฝ่ายมีความพร้อมและเต็มใจให้ความช่วยเหลือร่วมมือในการทำงานร่วมกับองค์กรอื่น ปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ และมีเครื่องมืออุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องพร้อมเพียงพอต่อการให้บริการ



## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัย เรื่อง ความเชื่อมั่นในระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของส่วนราชการผู้เบิกในจังหวัดภายใต้สำนักงานคลังเขต 4 ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังต่อไปนี้

1. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับส่วนราชการผู้เบิกในจังหวัดภายใต้สำนักงานคลังเขต 4
2. แนวคิดเกี่ยวกับความเชื่อมั่นในระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์
3. แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการดำเนินงาน
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับส่วนราชการผู้เบิกในจังหวัดภายใต้สำนักงานคลังเขต 4

1. ประวัติและความเป็นมาของส่วนราชการผู้เบิก

ในสมัยสุโขทัย การจัดระเบียบบริหารราชการส่วนภูมิภาคแบ่งออกเป็นเมืองลูกหลวง และเมืองพระยามหานคร ในสมัยอยุธยา และรัตนโกสินทร์แบ่งเป็นหัวชั้นเอก ชั้นโท ชั้นตรี ชั้นจัตวา โดยเมืองเหล่านี้พระมหากษัตริย์จะจัดส่งเจ้านาย หรือขุนนางที่ทรงไว้วางพระราชหฤทัยออกไปปกครอง เจ้าเมืองเหล่านี้จะมีอำนาจเท่าที่พระมหากษัตริย์จะมอบหมายให้ เช่น การจัดเก็บภาษีอากร พิจารณาพิพากษาอรรถคดี รักษาความสงบเรียบร้อย เป็นต้น การปฏิรูปการปกครองแผ่นดินในสมัยพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว ได้โปรดให้มีการรวมเมืองหลายๆเมืองจัดตั้งมณฑลเทศาภิบาลขึ้น และมีสมุหเทศาภิบาลเป็นผู้ปกครองบังคับบัญชา มณฑลเทศาภิบาลที่จัดตั้งขึ้นมีทั้งหมด 21 มณฑล ได้แก่ กรุงเทพมหานคร นครศรีธรรมราช นครราชสีมา ปราจีน พายัพ พิษณุโลก ภูเก็ต ไทรบุรี อุดรธานี จันทบุรี ราชบุรี นครชัยศรี นครสวรรค์ บุรพา ปัตตานี เพชรบูรณ์ มหาสารคาม สุราษฎร์ อุบลราชธานี ร้อยเอ็ด ในรัชสมัยพระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัว ทรงโปรดให้รวมมณฑลหลายๆมณฑลเข้าเป็นภาค เช่น ภาคปักษ์ใต้ ภาคพายัพ ภาคอีสาน และทรงแต่งตั้งอุปราชเป็นผู้ปกครองบังคับบัญชาขึ้นตรงต่อพระมหากษัตริย์ และเปลี่ยนการเรียกเมืองเป็นจังหวัด พ.ศ.2495 ได้ประกาศใช้พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2495 โดยการบริหารราชการส่วนภูมิภาคประกอบด้วย ภาค จังหวัดและอำเภอ ต่อมาพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2499 ได้ยกเลิกภาคเพื่อให้สายการบังคับบัญชาสั้นลง กฎหมายการจัด

ระเบียบราชการแผ่นดินในเวลาต่อมาเช่น ประกาศคณะปฏิวัติฉบับที่ 218 ลงวันที่ 29 กันยายน 2515 พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน 2534 พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5 พ.ศ. 2545) ได้บัญญัติให้การบริหารราชการส่วนภูมิภาคประกอบด้วย จังหวัดและอำเภอ การบริหารราชการส่วนภูมิภาค (Provincial Administration) เป็นการบริหารราชการแผ่นดินตามหลักการแบ่งอำนาจ (Deconcentration) ราชการบริหารส่วนกลางจะมอบอำนาจหน้าที่ในกิจการบางอย่างไปให้แก่ราชการบริหารส่วนภูมิภาคไปปฏิบัติจัดทำ มีอำนาจตัดสินใจในขอบเขตที่จำกัดบางอย่างตามที่ราชการบริหารส่วนกลางจะได้มอบไว้ให้หน่วยงานที่ตั้งอยู่ในส่วนภูมิภาคเป็นกลไกสำคัญทางการเมืองในการแปลงนโยบายการเมืองสู่การปฏิบัติ ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534 มาตรา 51 ได้บัญญัติให้การจัดระเบียบบริหารราชการส่วนภูมิภาคมีสองรูปแบบคือ จังหวัดและอำเภอ

#### 1.1 การแบ่งส่วนราชการในจังหวัด

พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน 2534 มาตรา 60 ให้แบ่งส่วนราชการของจังหวัดดังนี้ (1) สำนักงานจังหวัด มีหน้าที่เกี่ยวกับราชการทั่วไปและการวางแผนพัฒนาจังหวัดของจังหวัดนั้น มีหัวหน้าสำนักงานจังหวัดเป็นผู้บังคับบัญชาข้าราชการ และรับผิดชอบในการปฏิบัติราชการของสำนักงานจังหวัด (2) ส่วนต่าง ๆ ซึ่งกระทรวง ทบวง กรม ได้ตั้งขึ้น มีหน้าที่เกี่ยวกับราชการของกระทรวง ทบวง กรม นั้น ๆ มีหัวหน้าส่วนราชการประจำจังหวัดนั้น ๆ เป็นผู้ปกครองบังคับบัญชารับผิดชอบ (บุญเกียรติ การะเวกพันธุ์ และคณะ, 2558: เว็บไซต์)

การจัดระเบียบบริหารราชการแผ่นดินของประเทศต่าง ๆ มีปรากฏให้เห็นทั้งที่แบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ ส่วนกลางกับส่วนท้องถิ่น เช่น ญี่ปุ่น อังกฤษ และเยอรมนี ส่วนสหรัฐอเมริกาแบ่งออกเป็นบริหารส่วนกลาง คือรัฐบาลกลาง และรัฐบาลท้องถิ่น หรือรัฐบาลมลรัฐ สำหรับประเทศที่แบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ ส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และส่วนท้องถิ่น ที่เด่นชัดมี 2 ประเทศ คือ ไทย และฝรั่งเศส การจัดระเบียบบริหารราชการออกเป็น 2 หรือ 3 ส่วนนั้น ขึ้นอยู่กับนโยบายของรัฐบาลสภาพของประเทศตลอดจนขนบธรรมเนียมประเพณีและวัฒนธรรมด้านการเมืองการปกครองและการบริหาร ของประเทศนั้น ๆ สำหรับประเทศไทย ล้วนอยู่ในการควบคุมดูแลของคณะรัฐมนตรีซึ่งมีหน้าที่รับผิดชอบบริหารราชการแผ่นดินอันครอบคลุมไปถึงการกำหนดนโยบายเพื่อให้ข้าราชการนำไปปฏิบัติ การอำนวยความสะดวกและการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนตามกฎหมาย นโยบาย และคำสั่งของคณะรัฐมนตรีซึ่งเป็นผู้บังคับบัญชา (สุเทพ เอี่ยมคง, 2557: เว็บไซต์) ตาม

พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534 บัญญัติให้การบริหารราชการแผ่นดินแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่ บริหารราชการส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และส่วนท้องถิ่น โดยทั้ง 3 ส่วนนี้ ดั้งนี้ การบริหารราชการส่วนกลาง ใช้หลักการรวมอำนาจ โดยให้อำนาจการบังคับบัญชาและการวินิจฉัยสั่งการสูงสุดอยู่ในส่วนกลาง คือกรุงเทพมหานคร อันเป็นเมืองหลวงและศูนย์กลาง การบริหารราชการแผ่นดินของรัฐ แบ่งส่วนราชการออกเป็น (1) สำนักนายกรัฐมนตรี (2) กระทรวง หรือทบวง ซึ่งมีฐานะเทียบเท่ากระทรวง (3) ทบวง ซึ่งสังกัดสำนักนายกรัฐมนตรีหรือกระทรวง (4) กรมหรือส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่นและมีฐานะเป็นกรม ซึ่งสังกัดหรือไม่ สังกัดสำนักนายกรัฐมนตรี กระทรวง หรือทบวง สำนักนายกรัฐมนตรี ส่วนราชการดังกล่าวนี้มีฐานะเป็นนิติบุคคล

การบริหารราชการส่วนภูมิภาค ใช้หลักการแบ่งอำนาจ โดยราชการส่วนกลางเป็นเจ้าของอำนาจ แล้วแบ่งอำนาจการบังคับบัญชาและการวินิจฉัยสั่งการให้แก่ภูมิภาคนำไปปฏิบัติให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน และการปฏิบัติของภูมิกษณนั้นจะต้องให้เหมาะสมสอดคล้องกับสภาพแวดล้อมและขนบธรรมเนียมประเพณีของแต่ละพื้นที่ ทั้งนี้จะต้องไม่ขัดต่อนโยบายของส่วนกลางหรือของคณะรัฐมนตรี หรือตัวบทกฎหมายของประเทศ การบริหารราชการส่วนภูมิภาค มี 2 ระดับ คือ จังหวัด และอำเภอ

การบริหารราชการส่วนท้องถิ่น ใช้หลักการกระจายอำนาจ ที่ส่วนกลางได้มอบอำนาจระดับหนึ่งให้ประชาชนในท้องถิ่นไปดำเนินการปกครองตนเองอย่างอิสระ โดยที่ต้องไม่ขัดต่อกฎหมายของประเทศหรือความสงบเรียบร้อยของประชาชน กิจกรรมที่ทำได้ส่วนใหญ่จะเป็นเรื่องการพัฒนาที่มีอิสระในการตัดสินใจในการแก้ปัญหาหรือการสนับสนุนกิจกรรมของท้องถิ่น ออกข้อบังคับหรือระเบียบต่าง ๆ มาบังคับในเขตการปกครองของตนได้โดยไม่ขัดต่อกฎหมาย การบริหารราชการส่วนท้องถิ่นในปัจจุบันมีรูปแบบ (1) องค์การบริหารส่วนจังหวัด (2) เทศบาล (3) องค์การบริหารส่วนตำบล และ (4) ราชการบริหารส่วนท้องถิ่นอื่นตามที่กฎหมายกำหนด ได้แก่ กรุงเทพมหานครและเมืองพัทยา

กรมบัญชีกลาง เป็นการบริหารราชการส่วนกลาง ที่มีฐานะเป็นกรมมีภารกิจเกี่ยวกับการควบคุมดูแลการใช้จ่ายเงินแผ่นดินและของหน่วยงานภาครัฐให้เป็นไปโดยถูกต้อง มีวินัย คุ่มค่า โปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้ โดยการวางกรอบหลักเกณฑ์กลางให้หน่วยงานภาครัฐถือปฏิบัติ การให้บริการคำแนะนำปรึกษาด้านการเงิน การคลัง การบัญชี การตรวจสอบภายใน การบริหารเงินนอกงบประมาณ และการพัสดุภาครัฐ การดำเนินการเกี่ยวกับการบริหารเงินคงคลังให้มีใช้จ่ายอย่าง



เพียงพอ และการเสนอข้อมูลในเชิงนโยบายการคลังแก่ฝ่ายบริหาร โดยประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้เกิดเสถียรภาพทางการคลัง รวมทั้งดำเนินการเกี่ยวกับการประเมินผลการคลังภาครัฐ การกำกับดูแลนโยบายและมาตรฐานค่าตอบแทนสวัสดิการ และสิทธิประโยชน์ของบุคลากรภาครัฐ โดยให้มีอำนาจหน้าที่ ภายใต้กรมบัญชีกลางประกอบไปด้วย สถาบัน สำนัก กอง ศูนย์ กลุ่ม สำนักงานคลังเขต และสำนักงานคลังจังหวัด (กรมบัญชีกลาง, 2557: เว็บไซต์)

สำนักงานคลังเขต 4 มีหน้าที่ในการกำกับดูแลการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดภายในเขตทั้งหมด 12 จังหวัด ได้แก่ จังหวัดกาฬสินธุ์ ขอนแก่น ร้อยเอ็ด มหาสารคาม อุรธานี เลย มุกดาหาร หนองคาย นครพนม สกลนคร บึงกาฬ และหนองบัวลำภู โครงสร้างการบริหารงาน ประกอบไปด้วย ส่วนตรวจสอบและกำกับการณ์คลัง 1 ส่วนตรวจสอบและกำกับการณ์คลัง 2 และฝ่ายบริหารทั่วไป ซึ่งมีบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบดังนี้ 1. ส่วนตรวจสอบและกำกับการณ์คลัง 1 มีหน้าที่ (1) วางแผน จัดทำแผนปฏิบัติการ และดำเนินการตรวจสอบเร่งรัด ติดตามประเมินผล และรายงานผลการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดในเขต (2) วางแผนและดำเนินการตรวจสอบ แนะนำ ติดตามและรายงานผลการปฏิบัติงานด้านการเงิน การบัญชีตามโครงการต่างๆ (3) ส่งจ่ายบำเหน็จบำนาญของข้าราชการและลูกจ้างประจำของส่วนราชการในภูมิภาค (จังหวัดกาฬสินธุ์ มหาสารคาม ร้อยเอ็ด นครพนม มุกดาหาร และสกลนคร) (4) ดำเนินการเกี่ยวกับความรับผิดชอบแห่งของข้าราชการและส่วนราชการในภูมิภาค (5) ฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรด้านการเงินการคลัง การบัญชี และการตรวจสอบภายใน และการพัสดุ (6) วางแผน ตรวจสอบการปฏิบัติงานของสำนักงานตรวจเงินแผ่นดิน (7) ตรวจสอบการประกันคุณภาพงานตรวจสอบภายในของหน่วยงานภาครัฐภายในพื้นที่ (8) ให้คำปรึกษาด้านวิชาการด้านการเงิน การคลัง (9) ตรวจสอบการจัดทำรายงานต้นทุนผลผลิตของสำนักงานคลังจังหวัด (10) ตรวจสอบ ติดตามการจัดทำรายงานภาวะเศรษฐกิจจังหวัด ประมาณการเศรษฐกิจจังหวัด และจัดทำประมาณการเศรษฐกิจกลุ่มจังหวัด (จังหวัดกาฬสินธุ์ มหาสารคาม ร้อยเอ็ด นครพนม มุกดาหาร และสกลนคร) (11) งานตามนโยบายที่ได้รับมอบหมาย เช่น ติดตามเร่งรัดการเบิกจ่ายเงินงบประมาณ คณะผู้บริหารการคลังกลุ่มจังหวัด 2. ส่วนตรวจสอบและกำกับการณ์คลัง 2 มีหน้าที่ (1) วางแผน จัดทำแผนปฏิบัติการ และดำเนินการตรวจสอบเร่งรัด ติดตามประเมินผล และรายงานผลการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดในเขต (2) วางแผนและดำเนินการตรวจสอบ แนะนำ ติดตามและรายงานผลการปฏิบัติงานด้านการเงิน การบัญชีตามโครงการต่าง ๆ (3) ส่งจ่ายบำเหน็จบำนาญของข้าราชการและลูกจ้างประจำของส่วน

ราชการในภูมิภาค (จังหวัดขอนแก่น บึงกาฬ เลย หนองคาย หนองบัวลำภู และอุดรธานี) (4) ดำเนินการเกี่ยวกับความรับผิดชอบของข้าราชการและส่วนราชการในภูมิภาค (5) ฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรด้านการเงินการคลัง การบัญชี และการตรวจ สอบภายใน และการพัสดุ (6) วางแผนตรวจสอบการปฏิบัติงานของสำนักงานตรวจเงินแผ่นดิน (7) ตรวจสอบการประกันคุณภาพงาน ตรวจสอบภายในของหน่วยงานภาครัฐภายในพื้นที่ (8) ให้คำปรึกษาด้านวิชาการด้านการเงิน การคลัง (9) ตรวจสอบการจัดทำรายงานต้นทุนผลผลิตของสำนักงานคลังจังหวัด (10) ตรวจสอบ ติดตามการจัดทำรายงานภาวะเศรษฐกิจจังหวัด ประมาณการเศรษฐกิจจังหวัด และจัดทำประมาณการเศรษฐกิจกลุ่มจังหวัด (จังหวัดขอนแก่น บึงกาฬ เลย หนองคาย หนองบัวลำภู และอุดรธานี) (11) งานตามนโยบายที่ได้รับมอบหมาย เช่น ติดตามเร่งรัดการเบิกจ่ายเงินงบประมาณ คณะผู้บริหารการคลังกลุ่มจังหวัด และ 3. ฝ่ายบริหารทั่วไป มีหน้าที่ดังนี้ (1) งานสารบรรณ งานพิมพ์และงานธุรการทั่วไป (2) ดำเนินการเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคล (3) บริหารงานพัสดุ ครุภัณฑ์ ยานพาหนะและอาคารสถานที่ของสำนักงานคลังเขตและสำนักงานคลังจังหวัดในเขต (4) จัดทำแผนงาน/โครงการและงบประมาณรวมทั้งติดตามและรายงานความก้าวหน้า (5) ดำเนินการเกี่ยวกับศูนย์เอกสาร แบบพิมพ์และเครื่องมือเครื่องใช้ของสำนักงานคลังจังหวัดในเขต (6) รวบรวม และให้บริการข้อมูลสถิติ (7) ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นตามที่ได้รับมอบหมาย

สำนักงานคลังจังหวัด เป็นการบริหารราชการส่วนภูมิภาค มีหน้าที่ความรับผิดชอบ คือ การกำกับดูแลการใช้จ่ายเงินของแผ่นดิน ทั้งเงินงบประมาณและนอกงบประมาณ การให้คำปรึกษาข้อแนะนำด้านระเบียบ กฎหมายต่อส่วนราชการ มีการนำระบบอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการบริหารการเงินการคลังภาครัฐที่เรียกว่า ระบบ GFMS มาใช้ควบคุมบัญชีและระบบงบประมาณ โดยแบ่งเป็น 1 ฝ่าย 3 กลุ่มงาน ดังนี้ (1) ฝ่ายบริหารงานทั่วไป (2) กลุ่มงานกำกับและบริหารการคลัง 1 (3) กลุ่มงานกำกับและบริหารการคลัง 2 และ (4) กลุ่มงานกำกับและบริหารการคลัง 3 ซึ่งส่วนราชการที่สำนักงานคลังจังหวัดดูแลประกอบด้วยหน่วยงานภายใต้สังกัดกระทรวงกลาโหม กระทรวงการคลัง กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม กระทรวงมหาดไทย กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ กระทรวงคมนาคม กระทรวงพลังงาน กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ กระทรวงพาณิชย์ กระทรวงยุติธรรม กระทรวงแรงงาน กระทรวงวัฒนธรรม กระทรวงสาธารณสุข กระทรวงอุตสาหกรรม กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา กระทรวงศึกษาธิการ กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักนายกรัฐมนตรี และสำนักงานตำรวจแห่งชาติ

ส่วนราชการผู้เบิก คือ ส่วนราชการที่มีรหัสหน่วยเบิกจ่ายในการเบิกเงินตรงกับ กรมบัญชีกลาง หรือคลังจังหวัดในส่วนภูมิภาค แต่ไม่รวมถึงรัฐวิสาหกิจ หน่วยงานตามกฎหมายว่าด้วยระเบียบบริหารราชการส่วนท้องถิ่น หรือหน่วยงานอื่นซึ่งมีกฎหมายบัญญัติให้มีฐานะเป็นราชการบริหารส่วนท้องถิ่น ซึ่งการศึกษาหน่วยงานดังกล่าวเป็นหน่วยงานที่มีหน้าที่กำกับดูแล พัฒนาประเทศ พัฒนาความเป็นคุณภาพชีวิตของประชาชน

## 2. หน้าที่ของส่วนราชการผู้เบิก

ระเบียบการเบิกจ่ายเงินจากคลัง พ.ศ.2520 ได้กำหนดหน้าที่ของส่วนราชการผู้เบิกไว้ดังนี้ (กลุ่มงานกฎหมายและระเบียบด้านการเบิกจ่าย กรมบัญชีกลาง, 2551: เว็บไซต์)

### 2.1 การเบิกเงิน

ส่วนราชการในส่วนกลางให้เบิกเงินกับกรมบัญชีกลาง ส่วนราชการในภูมิภาคให้เบิกเงินกับสำนักงานคลังจังหวัด หน่วยงานสังกัดส่วนกลางแต่มีสำนักงานอยู่ในภูมิภาคจะเบิกเงินกับสำนักงานคลังจังหวัดก็ได้ ในกรณีจำเป็นเจ้าของงบประมาณจะขอทำความตกลงกับกระทรวงการคลัง ขอปฏิบัติเป็นอย่างอื่นก็ได้

### 2.2 ผู้เบิกเงิน

#### 2.2.1 การเบิกเงินกับกรมบัญชีกลาง

1. ให้หัวหน้าส่วนราชการแต่งตั้งหัวหน้ากองคลังเป็นผู้เบิก และผู้เบิกจะมอบหมายให้ข้าราชการผู้ดำรงตำแหน่งระดับ ๓ หรือเทียบเท่าขึ้นไปในส่วนราชการนั้น โดยความเห็นชอบของหัวหน้าส่วนราชการเป็นผู้เบิกแทนได้อีกไม่เกินสองคน
2. ส่วนราชการในสังกัดกระทรวงกลาโหม ให้เป็นไปตามข้อบังคับกระทรวงกลาโหมว่าด้วยการเงิน ซึ่งได้รับความตกลงจากกระทรวงการคลัง
3. รัฐวิสาหกิจ ให้หัวหน้ารัฐวิสาหกิจแต่งตั้งพนักงานที่เป็นหัวหน้าหน่วยซึ่งปฏิบัติงานเกี่ยวกับการเงินหรือการบัญชีในรัฐวิสาหกิจนั้นเป็นผู้เบิก และผู้เบิกจะมอบหมายให้พนักงานในรัฐวิสาหกิจ โดยความเห็นชอบของหัวหน้ารัฐวิสาหกิจนั้นเป็นผู้เบิกแทนได้อีกไม่เกินสองคน

#### 2.2.2 การเบิกเงินกับสำนักงานคลังจังหวัด

1. ให้หัวหน้าส่วนราชการในภูมิภาคเป็นผู้เบิก และหัวหน้าส่วนราชการในภูมิภาคจะมอบหมายให้ข้าราชการในส่วนราชการนั้นเป็นผู้เบิกแทนได้อีกหนึ่งคน
2. หน่วยงานสังกัดส่วนราชการส่วนกลาง แต่มีสำนักงานอยู่ในภูมิภาคให้หัวหน้าหน่วยงานนั้นเป็นผู้เบิก และหัวหน้าหน่วยงานนั้นจะมอบหมายให้ข้าราชการในหน่วยงานนั้นเป็นผู้เบิกแทนได้อีกหนึ่งคน

3. รัฐวิสาหกิจ ให้หัวหน้ารัฐวิสาหกิจในส่วนภูมิภาคแต่งตั้งพนักงานที่เป็นหัวหน้าหน่วยซึ่งปฏิบัติงานเกี่ยวกับการเงินหรือการบัญชีในรัฐวิสาหกิจนั้น เป็นผู้เบิกและผู้เบิกจะมอบหมายให้พนักงานในรัฐวิสาหกิจ โดยความเห็นชอบของหัวหน้ารัฐวิสาหกิจนั้นเป็นผู้เบิกแทนได้อีกหนึ่งคน

4. ส่วนราชการผู้เบิกจะต้องส่งตัวอย่างลายมือชื่อผู้เบิก หรือผู้เบิกแทนตามข้อ 2.2.1 หรือข้อ 2.2.2 ให้กรมบัญชีกลางหรือสำนักงานคลังจังหวัด แล้วแต่กรณี ตามวิธีการที่กรมบัญชีกลางกำหนด

ในกรณีผู้เบิกได้มอบหมายให้บุคคลอื่นเป็นผู้เบิกแทนตามข้อ 2.2.1 หรือข้อ 2.2.2 ให้ส่วนราชการผู้เบิกส่งสำเนาหลักฐานการมอบหมายที่เป็นหนังสือให้กรมบัญชีกลาง หรือสำนักงานคลังจังหวัด แล้วแต่กรณีทราบทุกครั้ง

5. ทวี ในกรณีส่วนราชการหรือรัฐวิสาหกิจจำเป็นต้องแต่งตั้งผู้เบิกเงิน นอกเหนือจากที่กำหนด ตามข้อ 2.2.1 หรือข้อ 2.2.2 ให้ขอทำความตกลงกับกรมบัญชีกลาง

6. ตรี เงินประจำงวดที่เจ้าของงบประมาณได้รับอนุมัติให้เบิกเงินกับกรมบัญชีกลาง หรือสำนักงานคลังจังหวัด แล้วแต่กรณี ถ้าเจ้าของงบประมาณประสงค์จะแบ่งเงินประจำงวดให้ส่วนราชการผู้เบิกมากกว่าหนึ่งแห่ง หรือจะเปลี่ยนแปลงส่วนราชการผู้เบิกแตกต่างกันไปจากที่สำนักงบประมาณกำหนดก็ได้ ให้เจ้าของงบประมาณขอทำความตกลงกับกรมบัญชีกลาง

7. จัตวา ส่วนราชการใดประสงค์ให้ส่วนราชการในสังกัดที่ตั้งขึ้นใหม่เบิกเงินกับสำนักงานคลังจังหวัด ให้ส่วนราชการเจ้าของงบประมาณขอทำความตกลงกับกรมบัญชีกลาง

8. เจ้าของงบประมาณมอบหมายให้ส่วนราชการอื่นเป็นผู้เบิกเงินแทนก็ได้โดยขอทำความตกลงกับกรมบัญชีกลาง

### 3. วิธีการเบิกเงิน

3.1 การเบิกเงินกับกรมบัญชีกลางหรือสำนักงานคลังจังหวัดให้กระทำได้เฉพาะภายในวงเงินประจำงวดที่ได้รับอนุมัติให้เบิกกับกรมบัญชีกลางหรือสำนักงานคลังจังหวัดแล้วแต่กรณี ยกเว้นเงินงบประมาณรายจ่ายและเงินงบกลาง รายการดังต่อไปนี้

3.1.1 หมวดเงินเดือนและค่าจ้างประจำ เฉพาะกรณีขอเบิกกับสำนักงานคลังจังหวัด

3.1.2 เงินงบกลางมีรายการดังต่อไปนี้

1. เงินเบี้ยหวัด บำเหน็จ บำนาญ
2. เงินช่วยเหลือข้าราชการและลูกจ้าง
3. เงินช่วยค่าครองชีพข้าราชการและลูกจ้าง
4. ค่าทดแทนสำหรับผู้ได้รับอันตรายในการรักษาความมั่นคงของประเทศ

การเบิกเงินตาม (3.1.1) (3.1.2) ให้เบิกได้ตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับมติ คณะรัฐมนตรี หรือตามที่ได้รับอนุญาตจากกระทรวงการคลัง

3.2 การขอเบิกเงินทุกกรณีให้ระบุวัตถุประสงค์ที่จะนำเงินนั้นไปจ่ายและห้ามมิให้ขอเบิกเงินจนกว่าจะถึงกำหนด หรือใกล้จะถึงกำหนดจ่ายเงิน

3.3 การขอเบิกเงินงบประมาณรายจ่ายปีใดให้วางฎีกาได้จนถึงวันทำการสุดท้ายของปีนั้น ในกรณีที่ได้มีการกันเงินไว้เบิกเหลือมปีให้วางฎีกาได้จนถึงวันทำการสุดท้ายของระยะเวลาการเบิกเงิน ที่กันไว้เบิกเหลือมปี

3.4 เงินประเภทใด ซึ่งโดยลักษณะจะต้องจ่ายประจำเดือน ในวันสิ้นเดือนโดยปกติให้วางฎีกาภายในวันที่สิบห้าของเดือนนั้น เว้นแต่เงินที่ขอเบิกไปจ่ายให้แก่ข้าราชการ ซึ่งมีตำแหน่งหน้าที่ประจำอยู่ในต่างประเทศ

3.5 การซื้อ เช่าทรัพย์สินหรือจ้างทำของให้ส่วนราชการผู้เบิกรับผิดชอบดำเนินการเบิกจากคลัง โดยเร็ว อย่างช้าไม่เกินห้าวันทำการนับจากวันที่ได้ตรวจรับทรัพย์สินหรือตรวจรับงานถูกต้องแล้วหรือนับจากวันที่ได้รับใบเบิกเงินเพื่อจ่ายในราชการจากหน่วยงานย่อย

3.6 โดยปกติค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นในปีใด ให้เบิกจากเงินงบประมาณรายจ่ายของปีนั้นไปจ่าย หากมีเหตุจำเป็นไม่สามารถเบิกจากเงินงบประมาณรายจ่ายของปีนั้นได้ทันทีให้นำมาเบิกจากเงินงบประมาณรายจ่ายของปีถัดไปได้อีกหนึ่งปี แต่ค่าใช้จ่ายนั้นจะต้องไม่เป็นการก่อหนี้ผูกพันเงินงบประมาณรายจ่ายที่ได้รับอนุมัติ และให้ปฏิบัติตามวิธีการที่กระทรวงการคลังกำหนด

3.7 ค่าใช้จ่ายเงินงบกลาง รายการเงินเบี้ยหวัด บำเหน็จ บำนาญ เงินช่วยเหลือข้าราชการ และลูกจ้าง ค่าทดแทนสำหรับผู้ได้รับอันตรายในการรักษาความมั่นคงของประเทศ หรือรายการอื่นที่กระทรวงการคลังกำหนด ถ้าค้างเบิกให้นำมาเบิกจากเงินงบกลางรายการนั้น ๆ ของปีต่อ ๆ ไปได้

3.8 เงินที่เบิกไปเพื่อจ่ายให้ยืม ถ้าจำเป็นต้องจ่ายติดต่อกับปีไปจนถึงปีงบประมาณใหม่ จะเบิกเงินล่วงหน้าจากปีงบประมาณปัจจุบันไปจ่ายสำหรับระยะเวลาในปีใหม่ก็ได้โดยให้ถือว่าเป็นรายจ่ายของปีที่เบิกเงินงบประมาณ ดังต่อไปนี้

3.8.1 ค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการไม่เกิน 60 วัน

3.8.2 สำหรับปฏิบัติราชการอื่น ๆ ไม่เกิน 15 วัน

3.9 ค่าใช้จ่ายตามประเภทที่กระทรวงการคลังกำหนด ซึ่งมีลักษณะเป็นค่าใช้จ่ายประจำ หรือค่าใช้จ่ายอื่น ๆ ให้ถือว่าค่าใช้จ่ายนั้นเกิดขึ้นเมื่อเจ้าของงบประมาณได้รับแจ้งให้ชำระหนี้และให้นำมาเบิกจ่ายจากงบประมาณรายจ่ายประจำปีที่ได้รับแจ้งให้ชำระหนี้ได้

3.10 ยกเว้นกรณีที่กำหนดในข้อ 3.5 การเบิกเงินเพื่อจ่ายเป็นค่าซื้อทรัพย์สินหรือจ้างทำของให้แสดงรายการทรัพย์สินและจำนวนเงินเป็นรายประเภทในฎีกาขอเบิกเงินและให้ผู้เบิกรับรองด้านหลังฎีกาการเบิกเงินตามฎีกาได้ปฏิบัติตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการพัสดุถูกต้อง

แล้วและมีหนี้ผูกพันที่ถึงกำหนดหรือใกล้จะถึงกำหนดที่จะต้องจ่ายเงินโดยให้ผู้เบิกกลางมือซื้อไว้เป็นหลักฐานด้วย

3.11 การเบิกเงินเพื่อจ่ายเป็นค่าซื้อที่ดิน ให้มีสัญญาจะซื้อจะขายประกอบฎีกาด้วย ซึ่งจะ เป็นภาพถ่ายหรือสำเนาซึ่งผู้เบิกกลางมือซื้อรับรองก็ได้

3.12 การเบิกเงินในหมวดเงินอุดหนุน ซึ่งมีรายละเอียดเช่นเดียวกับรายจ่ายในหมวดค่า ครุภัณฑ์ หรือหมวดค่าที่ดินและสิ่งก่อสร้าง ทั้งนี้ไม่ว่าจะมีเงินสมทบหรือไม่ก็ปฏิบัติตาม ระเบียบปฏิบัติ เช่นเดียวกับที่กำหนดไว้ในข้อ 3.8 และข้อ 3.11 แล้วแต่กรณีโดยอนุโลม

3.13 การเบิกเงินเพื่อจ่ายชำระหนี้ผูกพันเป็นเงินตราต่างประเทศ ให้ปฏิบัติเช่นเดียวกับ กรณีชำระหนี้ผูกพันเป็นเงินบาท โดยให้ส่วนราชการติดต่อขอซื้อเงินตราต่างประเทศจากธนาคาร พาณิชย์โดยตรง

3.14 การเบิกเงินเพื่อจ่ายเป็นเงินยืมให้แก่บุคคลใดให้ระบุชื่อผู้ยืม ประเภทค่าใช้จ่ายและ หลักฐานการอนุมัติ ไว้ในฎีกาขอเบิกเงินด้วย

3.15 ทวิ การเบิกเงินเพื่อจ่ายเป็นเงินยืมให้แก่บุคคลใดในสังกัดยืมเพื่อปฏิบัติราชการให้ กระทำได้เฉพาะหมวดรายจ่ายต่อไปนี้

3.15.1 หมวดค่าจ้างชั่วคราว สำหรับค่าจ้างซึ่งไม่มีกำหนดจ่ายเป็นงวดแน่นอนเป็นประจำ แต่จำเป็นต้องจ่ายให้ลูกจ้างแต่ละวันหรือแต่ละคราวเมื่อเสร็จงานที่จ้าง

3.15.2 หมวดค่าตอบแทน ใช้น้อยและวัสดุ

3.15.3 หมวดค่าสาธารณูปโภคเฉพาะค่าไปรษณีย์โทรเลข

3.15.4 งบกลางเฉพาะที่จ่ายเป็นเงินสวัสดิการเกี่ยวกับการศึกษาของบุตร หรือเงิน สวัสดิการเกี่ยวกับเงินเพิ่มค่าครองชีพชั่วคราวสำหรับลูกจ้างชั่วคราวซึ่งไม่มีกำหนดจ่ายค่าจ้างเป็นงวดแน่นอนเป็นประจำ แต่จำเป็นต้องจ่ายแต่ละวันหรือแต่ละคราวเมื่อเสร็จงานที่จ้าง

3.15.6 เงินหมวดอื่น ๆ ที่จ่ายในลักษณะเดียวกันกับ (3.15(1) - 3.15(3))

3.16 การเบิกเงินประเภทใดซึ่งได้รับอนุมัติจากกระทรวงการคลังหรือคณะรัฐมนตรีให้ เบิกจ่ายได้เป็นกรณีพิเศษ ให้แนบภาพถ่ายหรือสำเนาหนังสืออนุมัตินั้นไปพร้อมกับฎีกาขอเบิกเงินด้วย

3.17 การเบิกเงินเดือน ค่าจ้าง เงินปี บำเหน็จ บำนาญ และเงินอื่นในลักษณะเดียวกันเงิน ค่าเช่าบ้านข้าราชการ หรือการเบิกเงินอื่นใดนอกจากที่กำหนดไว้ในระเบียบนี้ ให้เป็นไปตามที่ กระทรวงการคลังกำหนด

3.18 การเบิกเงินทุกกรณี ถ้าผู้เบิกมีหน้าที่ตามกฎหมายที่จะต้องหักภาษีใด ๆ ไว้ ณ ที่ จ่ายให้เบิกและหักภาษีโดยวิธีเบ็ดเสร็จส่งเป็นเงินรายได้แผ่นดินไว้ในฎีกาขอเบิกเงินนั้นด้วย ทั้งนี้ เว้นแต่ได้มีการหักภาษีไว้แล้ว

3.19 ฎีกาขอเบิกเงินจะต้องพิมพ์หรือเขียนด้วยหมึกที่ลบได้ยากจำนวนเงินที่ขอเบิกทั้งตัวเลขและตัวอักษรจะต้องพิมพ์หรือเขียนให้ชัดเจนห้ามขูดลบ หากผิดพลาดก็ให้แก้ไขโดยวิธีขีดฆ่าแล้วพิมพ์หรือเขียนใหม่ทั้งจำนวน แล้วให้ผู้เบิกลงลายมือชื่อรับรองการขีดฆ่านั้นด้วย

3.20 การพิมพ์หรือเขียนจำนวนเงินในฎีกาขอเบิกเงินที่เป็นอักษรให้พิมพ์หรือเขียนจำนวนเงินที่ขอเบิกให้ขีด คำว่า "ตัวอักษร" หรือขีดเส้นหน้าจำนวนเงิน อย่าให้ช่องว่างที่จะพิมพ์หรือเขียนจำนวนเงินเพิ่มเติมให้สูงขึ้นได้

3.21 การเบิกเงินกับกรมบัญชีกลาง ให้ปฏิบัติดังนี้

3.21.1 ให้ส่วนราชการผู้เบิกเปิดบัญชีเงินฝากไว้กับธนาคารแห่งประเทศไทย สำหรับเงินงบประมาณรายจ่ายหนึ่งบัญชีและเงินนอกงบประมาณหนึ่งบัญชี แล้วแจ้งเลขที่บัญชีให้กรมบัญชีกลางทราบ

3.21.2 ให้ผู้เบิกแสดงไปในฎีกาขอเบิกเงินให้ทราบว่าจำนวนเงินที่ขอเบิกจะให้โอนเข้าบัญชีเงินฝากเลขที่ใด

3.21.3 ให้ส่วนราชการผู้เบิกยื่นฎีกาทั้งหมดต่อกรมบัญชีกลาง พร้อมกับสมุดคู่มือวางฎีกาเมื่อกรมบัญชีกลางได้ประทับเลขที่รับฎีกาและลงลายมือชื่อรับฎีกาในสมุดคู่มือวางฎีกาแล้วจะคืนสมุดคู่มือวางฎีกาให้แก่ส่วนราชการผู้เบิกเก็บรักษาไว้เป็นหลักฐาน

3.21.4 เมื่อได้อนุมัติฎีกาและสั่งจ่ายเงินตามฎีกานั้นเข้าบัญชีเงินฝากของส่วนราชการผู้เบิกที่ธนาคารแห่งประเทศไทยแล้ว กรมบัญชีกลางจะส่งคืนคู่มือรับฎีกา พร้อมด้วยใบแจ้งการเครดิตบัญชีให้ส่วนราชการผู้เบิกทราบ

3.22 ยกเว้นกรณีที่กำหนดในข้อ ๔๐ ทวิ และข้อ ๔๒ การเบิกเงินกับสำนักงานคลังจังหวัดให้ส่วนราชการผู้เบิกขอรับเงินผ่านสาขาธนาคารที่เป็นรัฐวิสาหกิจในเขตท้องที่อำเภอที่ตั้งสำนักงานคลังจังหวัด ธนาคารที่กระทรวงการคลังอนุญาต ธนาคารใดธนาคารหนึ่งหรือหลายธนาคารก็ได้ โดยให้ปฏิบัติดังนี้

3.22.1 การเปิดบัญชีเงินฝากกับสาขาของธนาคารใดข้างต้น ให้เปิดเป็น ๒ บัญชี คือ บัญชีเงินฝากสำหรับเงินงบประมาณ ๑ บัญชี และเงินนอกงบประมาณ ๑ บัญชี แล้วแจ้งชื่อบัญชีและเลขที่บัญชีให้สำนักงานคลังจังหวัดที่จะเบิกเงินทราบ

3.22.2 ให้ส่วนราชการผู้เบิกแสดงในฎีกาขอเบิกเงินให้ทราบว่าจำนวนเงินที่ขอเบิกจะให้โอนเข้าบัญชีเงินฝากธนาคารใด เลขที่ใด

3.22.3 ให้ส่วนราชการผู้เบิกยื่นฎีกาทั้งหมดต่อสำนักงานคลังจังหวัด พร้อมกับสมุดคู่มือวางฎีกา และเมื่อเจ้าหน้าที่สำนักงานคลังจังหวัดได้ประทับเลขที่รับฎีกา และลงลายมือชื่อในสมุดคู่มือวางฎีกาแล้ว จะคืนสมุดคู่มือวางฎีกาให้ส่วนราชการผู้เบิกเก็บรักษาไว้เป็นหลักฐาน



3.22.4 เมื่อได้รับอนุมัติฎีกาแล้ว คลังจังหวัดจะแจ้งให้สาขาของธนาคารที่ส่วนราชการ ผู้เบิกเปิดบัญชีเงินฝากเครดิตบัญชีเงินฝากของส่วนราชการตามจำนวนเงินที่ขอเบิกนั้น และจะส่งคู่ ฉบับฎีกาพร้อมด้วยใบนำฝากเงินเข้าบัญชีให้ส่วนราชการผู้เบิก

3.23 ทวิ การเบิกเงินกับสำนักงานคลังจังหวัดในจังหวัดที่มีสาขาธนาคารแห่งประเทศไทย ตั้งอยู่ ให้เป็นไปตามที่กระทรวงการคลังกำหนด

3.24 เมื่อส่วนราชการผู้เบิกได้รับแจ้งการโอนเงินเข้าบัญชีเงินฝากตามข้อ 3.20 หรือข้อ 3.21 แล้วแต่กรณีแล้ว ให้ผู้เบิกหรือผู้ที่เบิกมอบหมายลงวันที่ เดือน ปี ที่ได้รับแจ้งพร้อมกับลงลายมือชื่อรับแจ้งการโอนเงินในสมุดคู่มือวางฎีกาไว้เป็นหลักฐานด้วย

3.25 การเบิกเงินกับสำนักงานคลังจังหวัด เพื่อจ่ายให้แก่ข้าราชการหรือลูกจ้างของส่วน ราชการ หรือผู้รับบำนาญหรือเบี้ยหวัด เพื่อจ่ายชดใช้เงินทดรองราชการหากส่วนราชการผู้เบิกที่มี สำนักงานตั้งอยู่ในบริเวณศาลากลางจังหวัด หรือบริเวณที่ว่าการอำเภอประสงค์จะขอรับเงินเป็น เงินสด ให้ปฏิบัติดังนี้

3.25.1 ให้ส่วนราชการผู้เบื่อยื่นฎีกาทั้งชุดต่อสำนักงานคลังจังหวัด พร้อมทั้งสมุดคู่มือ วางฎีกา เมื่อเจ้าหน้าที่สำนักงานคลังจังหวัดได้ประทับเลขที่รับฎีกา และลงลายมือชื่อในสมุดคู่มือวาง ฎีกาแล้วจะคืนสมุดคู่มือวางฎีกาพร้อมทั้งคู่ฉบับฎีกาให้ส่วนราชการเก็บไว้เป็นหลักฐาน

3.25.2 เมื่อได้อนุมัติฎีกาแล้ว คลังจังหวัดจะจ่ายเงินตามฎีกาให้แก่ผู้เบิก หรือผู้รับ มอบฉันทะจากผู้เบิกเป็นเงินสด และให้ผู้เบิกหรือผู้รับมอบฉันทะจากผู้เบิกลงลายมือชื่อรับเงินในฎีกา ขอเบิกเงินนั้น และในสมุดคู่มือวางฎีกาไว้เป็นหลักฐาน

จะเห็นได้ว่าส่วนราชการผู้เบิกมีหน้าที่ในการเบิกจ่ายเงินในงบประมาณ เงินนอก งบประมาณ เพื่อจ่ายให้แก่ข้าราชการหรือลูกจ้างของส่วนราชการ หรือผู้รับบำนาญหรือเบี้ยหวัด เพื่อจ่ายชดใช้เงินทดรองราชการ และจ่ายเจ้าหน้าที่ของส่วนราชการผู้เบิก รวมไปถึงการจัดทำรายงาน รายเดือน รายไตรมาส รายปี ส่งหน่วยงานต้นสังกัด กรมบัญชีกลาง และสำนักงานตรวจเงินแผ่นดิน ภูมิภาคที่หน่วยงานตั้งอยู่ให้ทันตามเวลาที่กำหนดเพื่อตรวจสอบความถูกต้องและเพื่อการจัดทำ งบการเงินรวมของประเทศต่อไป

พูน ปรุ ทิโต ชเว



## แนวคิดเกี่ยวกับความเชื่อมั่นในระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์

ด้วยคณะรัฐมนตรีได้มีมติเมื่อวันที่ 22 ธันวาคม 2558 เห็นชอบแผนยุทธศาสตร์พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ (National e-Payment Master Plan) ซึ่งมีแผนงานโครงการ e-Payment ภาครัฐ เป็นโครงการภายใต้แผนยุทธศาสตร์ดังกล่าว

### 1. ประวัติความเป็นมาของระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์

แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาโครงสร้างระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ (National e-Payment) มีจุดมุ่งหมายเพื่อพัฒนาระบบการชำระเงินของประเทศไทยให้เป็นแบบอิเล็กทรอนิกส์อย่างครบวงจรให้สามารถรองรับธุรกรรมทางการเงินและกิจกรรมทางเศรษฐกิจต่าง ๆ ให้ดำเนินไปได้อย่างสะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น เป็นกลไกสำคัญในการยกระดับศักยภาพในการแข่งขันของภาคธุรกิจและของประเทศ รวมถึงส่งเสริมการเข้าถึงบริการทางการเงินและยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชน สร้างความมั่นใจให้กับระบบบริหารจัดการการเงินการคลังของภาครัฐ ภายใต้แนวคิด “ว่องไว มั่นใจ ไร้รอยต่อ”

แผนยุทธศาสตร์นี้มีเป้าหมายเพื่อผลักดันประเทศไทยให้เข้าสู่ระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์อย่างครบวงจรซึ่งจะนำมาสู่ (1) การเพิ่มประสิทธิภาพโครงสร้างพื้นฐานการชำระเงิน (Payment Infrastructure Development) (2) การเพิ่มประสิทธิภาพของระบบภาษีอิเล็กทรอนิกส์ (e-Tax System) (3) การลงทะเบียนผู้มีรายได้น้อยรวมทั้งบูรณาการระบบสวัสดิการสังคม (Social Welfare) (4) การส่งเสริม การเข้าถึงบริการทางการเงิน (Financial Inclusion) และ (5) การส่งเสริมระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ในทุกภาคส่วน (Cashless Society)

ในการพัฒนาระบบการชำระเงินดังกล่าวอย่างมีประสิทธิภาพ ครอบคลุม บรณลู่วัตถุประสงค์และครอบคลุมทั้งภาคประชาชน ภาคธุรกิจ และภาครัฐอย่างสมบูรณ์ จึงต้องดำเนินการควบคู่กันไป 4 เรื่องด้วยกัน คือ (1) ระบบรับและโอนเงินพร้อมเพย์ (2) การขยายการใช้บัตรอิเล็กทรอนิกส์ (3) ระบบภาษีและ เอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ และ (4) โครงการ e-Payment ภาครัฐ

#### 1.1 ภาพรวมของโครงการ

##### 1.1.1 โครงการที่ 1 ระบบรับและโอนเงินพร้อมเพย์

การโอนเงินเป็นบริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ขั้นพื้นฐานที่มีความสำคัญต่อการเคลื่อนย้ายเงินในระบบเศรษฐกิจของประเทศและมีความเกี่ยวข้องกับทุกภาคส่วน เช่น การโอนเงินระหว่างบุคคลของ ประชาชน การโอนเงินเพื่อชำระค่าสินค้าและบริการของภาคธุรกิจ รวมถึงการโอนเงินสวัสดิการและค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ของภาครัฐ การมีบริการโอนเงินที่สะดวก รวดเร็ว และปลอดภัยจึงเป็นเครื่องมือที่จะช่วยให้กิจกรรมทางเศรษฐกิจดำเนินไปได้อย่างคล่องตัวรวมถึงช่วยเพิ่มศักยภาพการแข่งขันทางธุรกิจของประเทศ โครงการนี้เป็นการพัฒนาระบบการชำระเงินกลางของ

ประเทศไทย ให้สามารถรองรับการโอนเงินระหว่างสถาบันการเงินได้อย่างสะดวก รวดเร็ว ปลอดภัย โดยใช้เลขประจำตัวประชาชน หมายเลขโทรศัพท์เคลื่อนที่ หมายเลขกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Wallet ID) เลขที่บัญชีธนาคาร หรือที่อยู่ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (e-mail address) ในการระบุผู้รับโอนที่ได้ลงทะเบียนไว้กับสถาบันการเงิน รวมถึงรองรับการชำระเงินของร้านค้าและธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (e-Commerce) ด้วยต้นทุนที่ต่ำลงและเป็นช่องทางในการจ่ายเงินสวัสดิการจากภาครัฐสู่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยในระยะแรกจะเริ่มต้นจากหมายเลขประจำตัวประชาชน และหมายเลขโทรศัพท์เคลื่อนที่ก่อน ซึ่งจะช่วยให้ประชาชนเข้าถึงบริการทางการเงินได้สะดวกมากยิ่งขึ้น รวมทั้งเป็นพื้นฐานของบริการทางการเงินต่าง ๆ ในอนาคต

#### ประโยชน์ที่จะได้รับ

บริการพร้อมเพย์มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาระบบโครงสร้างพื้นฐานการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ที่สะดวก ปลอดภัย ซึ่งจะส่งผลดีต่อทุกภาคส่วน ดังนี้

1. ภาคประชาชน : สามารถเข้าถึงบริการการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ได้อย่างสะดวก รวดเร็ว สามารถทำได้โดยง่ายด้วยต้นทุนและค่าใช้จ่ายที่เหมาะสมผ่านช่องทางและบริการชำระเงินที่หลากหลาย ทั้งการโอนเงินการชำระเงินตามใบแจ้งหนี้ การชำระค่าสินค้าและบริการทางออนไลน์ รวมถึงการจ่ายภาษีหรือ ค่าธรรมเนียมต่างๆ แก่หน่วยงานภาครัฐ นอกจากนี้ประชาชนที่ได้รับเงินช่วยเหลือ เงินสวัสดิการ หรือเงินคืนภาษีจากภาครัฐจะได้รับเงินโดยตรงผ่านการโอนเงินเข้าบัญชีที่ลงทะเบียนไว้

2. ภาคธุรกิจ : มีช่องทางรับชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ที่สะดวกรวดเร็วจากการใช้ ID ที่ลงทะเบียนไว้แทนการใช้เลขที่บัญชีเงินฝากช่วยเพิ่มโอกาสในทางธุรกิจจากการที่ลูกค้าสามารถชำระเงินได้สะดวกรวดเร็วด้วยต้นทุนและค่าใช้จ่ายที่เหมาะสม นอกจากนี้ ยังช่วยเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันให้แก่ ผู้ประกอบการและ SMEs โดยเฉพาะการขายสินค้าทางออนไลน์ที่สามารถรับชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ได้สะดวกและได้รับความเชื่อมั่นจากลูกค้า

3. ภาครัฐ : เพิ่มประสิทธิภาพการโอนเงินจากภาครัฐสู่ประชาชนโดยใช้เลขประจำตัวประชาชน เช่น การโอนเงินสวัสดิการถึงประชาชนโดยตรง การคืนภาษีเงินได้เข้าบัญชีเงินฝากของผู้เสียภาษีทำให้การจ่ายเงินของภาครัฐมีความโปร่งใส ลดความผิดพลาดและลดปัญหาการทุจริตจากการจ่ายเงินด้วยเงินสดหรือเช็ค

4. เศรษฐกิจในภาพรวม : สนับสนุนการลดการใช้เงินสดในทุกภาคส่วนลดต้นทุน การบริหารจัดการธนบัตรของประเทศ เช่น การพิมพ์ การขนส่ง การนับคัด และการทำลายธนบัตร เพิ่มความโปร่งใสและลดปัญหาการทุจริตและเศรษฐกิจนอกระบบรวมถึงเพิ่มความรวดเร็วคล่องตัวในการหมุนเวียนเงินในระบบเศรษฐกิจ นอกจากนี้ ข้อมูลการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์

ยังสามารถนำมาวิเคราะห์ เพื่อวางแผนพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพและกำหนดนโยบายช่วยเหลือธุรกิจและประชาชนได้ดียิ่งขึ้น

### 1.2.2 โครงการที่ 2 การขยายการใช้บัตรอิเล็กทรอนิกส์

บัตรอิเล็กทรอนิกส์ เช่น บัตรเอทีเอ็ม และบัตรเดบิตเป็นเครื่องมือสำคัญที่ช่วยยกระดับวิถีชีวิตของประชาชน และสนับสนุนให้ประชาชน ภาคธุรกิจ ภาครัฐ เข้าถึงบริการทางการเงิน/การชำระเงินได้อย่างแพร่หลาย เนื่องจากเป็นสื่อการชำระเงินที่ประชาชนมีความคุ้นเคยมากกว่าสื่อประเภทอื่นจากกรณีศึกษาในต่างประเทศ พบว่าในประเทศที่มีระดับการพัฒนาประเทศสูงมีการใช้บัตรเดบิตในการชำระเงินแทนเงินสดอย่างแพร่หลาย ซึ่งเป็นกลไกสำคัญในการผลักดันให้ประเทศเข้าสู่การชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์อย่างกว้างขวางครบวงจร ทั้งในภาคประชาชน รวมถึงภาคธุรกิจและภาครัฐที่ติดต่อกับประชาชน อย่างไรก็ตาม สภาพแวดล้อมของไทย ในปัจจุบันยังมีข้อจำกัดบางประการที่ทำให้การใช้บัตรยังไม่เต็มประสิทธิภาพเท่าที่ควร เช่น ประชาชน ส่วนใหญ่คุ้นเคยกับการใช้บัตรเดบิตเพื่อถอนเงินสดจากเครื่องเอทีเอ็มมาเพื่อใช้สอยในชีวิตประจำวันมากกว่าการใช้บัตรอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อชำระค่าสินค้าและบริการที่ร้านค้าโดยตรง รวมทั้งร้านค้าที่รับบัตรยังมีไม่แพร่หลายมากนัก ส่วนใหญ่กระจุกตัวอยู่ในเขตเมืองและแหล่งท่องเที่ยว ร้านค้าบางรายเลือกที่จะไม่รับชำระเงินด้วยบัตร หรือรับชำระเงินด้วยบัตรแต่กำหนดยอดซื้อขั้นต่ำ หรือให้ส่วนลดการชำระด้วยเงินสดมากกว่าการชำระด้วยบัตร เนื่องจาก ร้านค้ามีภาระค่าธรรมเนียมการรับบัตร (Merchant Discount Rate) และค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องค่อนข้างสูง นอกจากนี้สถาบันการเงินผู้รับบัตร (Acquirer) เองก็มีต้นทุนในการวางเครื่องรับบัตรสูง ประกอบกับรูปแบบของธุรกิจที่อาจไม่เอื้อกับร้านค้าหรือธุรกิจขนาดเล็กจึงเลือกให้บริการเฉพาะในบางพื้นที่ที่อยู่ในเขตเมืองและมีธุรกรรมของบัตรเครดิต เป็นหลัก

โครงการนี้จึงเป็นการส่งเสริมการใช้บัตรอิเล็กทรอนิกส์ที่มีค่าธรรมเนียมต่ำแทนการใช้เงินสดเพื่อส่งเสริมเข้าถึงบริการทางการเงินของประชาชน โดยเฉพาะประชาชนในต่างจังหวัด รวมทั้งการกระจายอุปกรณ์ รับชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์หลากหลายรูปแบบ เช่น เครื่อง EDC เครื่องรูดบัตรมือถือ (MPOS) ตามความเหมาะสมของร้านค้าและพื้นที่ เพื่อเป็นการเพิ่มทางเลือกในการชำระเงินให้กับประชาชน อีกทั้งจะส่งเสริมการใช้บัตรอิเล็กทรอนิกส์แทนการใช้เงินสดในทุกภาคส่วน โดยภาครัฐจะรับชำระค่าธรรมเนียมผ่านบัตรเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนและภาคธุรกิจมากขึ้น และในอนาคตอาจใช้บัตรอิเล็กทรอนิกส์เป็นเครื่องมือหนึ่งในการจ่ายเงินสวัสดิการจากภาครัฐไปสู่ประชาชนโดยตรง นอกจากนี้ ยังมีมาตรการจูงใจประชาชนและร้านค้าในการใช้บัตรและรับบัตร เพื่อส่งเสริมการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการชำระเงินของประชาชนจากการใช้เงินสดไปสู่การชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์อย่างทั่วถึงแพร่หลาย ซึ่งจะช่วยยกระดับความเป็นอยู่ของ

ประชาชนและเพิ่มศักยภาพการแข่งขันของภาคธุรกิจ และประเทศสอดคล้องกับนโยบายเศรษฐกิจดิจิทัลของรัฐบาล

### ประโยชน์ที่จะได้รับ

โครงการขยายการใช้บัตร มุ่งเน้นพัฒนาบริการและโครงสร้างพื้นฐานที่เกี่ยวข้องกับการใช้บัตรอิเล็กทรอนิกส์อย่างครบวงจร เพื่อส่งเสริมการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ แทนเงินสด ในภาคประชาชน รวมถึงภาคธุรกิจและภาครัฐ ซึ่งจะเป็ประโยชน์ต่อทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. ภาคประชาชน : สามารถเข้าถึงบริการการชำระเงินด้วยบัตรอิเล็กทรอนิกส์เช่น บัตรเดบิต ได้อย่างสะดวกและด้วยค่าใช้จ่ายที่เหมาะสม ทั้งการใช้จ่ายด้วยบัตรแทนการใช้นเงินสด และการรับเงินสวัสดิการจากภาครัฐผ่านบัตร
2. ภาคธุรกิจ : เพิ่มประสิทธิภาพการทำธุรกิจและลดต้นทุนจัดการเงินสดและเช็ค โดยเฉพาะธุรกิจ ขนาดกลางและขนาดเล็ก (SMEs) สามารถรับชำระเงินด้วยบัตรได้ด้วยต้นทุนที่ต่ำลง ทำให้สามารถบริหารจัดการเงินได้สะดวกรวดเร็วมากขึ้น ลดโอกาสเกิดความผิดพลาดและการทุจริตจากการใช้นเงินสด ซึ่งจะช่วยพัฒนาศักยภาพการแข่งขันและสร้างโอกาสทางธุรกิจ
3. ภาครัฐ : สามารถบริหารจัดการการจ่ายเงินสวัสดิการและเงินช่วยเหลือต่าง ๆ ให้กับประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพและสามารถประเมินประสิทธิผลของเงินช่วยเหลือต่าง ๆ ได้ดียิ่งขึ้น โดยภาครัฐสามารถจ่ายเงินสวัสดิการให้แก่ประชาชนได้โดยตรง รวดเร็ว ตรงกลุ่มเป้าหมาย ลดความซ้ำซ้อน ลดข้อผิดพลาด ซึ่งทำให้กระบวนการจ่ายเงินสวัสดิการของภาครัฐมีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ในทุกขั้นตอน รวมทั้ง มีข้อมูลการใช้จ่ายของประชาชนที่ได้รับความช่วยเหลือ เพื่อนำมาใช้พิจารณาจัดสรรเงินและกำหนดรูปแบบสวัสดิการที่เหมาะสมให้ตรงตามวัตถุประสงค์มากยิ่งขึ้นในอนาคต เช่น การใช้บัตรอิเล็กทรอนิกส์เป็นสื่อในการใช้บริการต่าง ๆ ของภาครัฐตามที่รัฐบาลจะกำหนดต่อไป (เช่น ระบบขนส่งสาธารณะ ระบบการรักษาพยาบาล)

แนวทางการสร้างความเชื่อมั่นของโครงการที่ 1 และ 2 ปัจจุบันธนาคารแห่งประเทศไทยและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมีการดำเนินงานเพื่อเป็นการสร้างความมั่นใจว่าระบบการชำระเงินและบริการชำระเงินจะมีความมั่นคงและปลอดภัย ดังนี้

1. การออกประกาศหลักเกณฑ์กำกับดูแล หน่วยงานกำกับดูแลที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ กระทรวงการคลัง คณะกรรมการธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (ซึ่งมีรัฐมนตรีว่าการกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นประธาน) และธนาคารแห่งประเทศไทยได้มีการออกประกาศหลักเกณฑ์ผู้ให้บริการระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ ภายใต้การกำกับต้องถือปฏิบัติ ในเรื่องต่าง ๆ เช่น การบริหารจัดการความเสี่ยงการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของระบบการชำระเงิน การเก็บรักษาเงินที่รับจากลูกค้า และมีมาตรการคุ้มครองดูแลผู้ใช้บริการที่เหมาะสม เป็นต้น รวมถึงมีบทลงโทษ

กรณีให้ผู้ให้บริการระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ไม่ปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด ในหลายระดับตั้งแต่การปรับการห้ามประกอบธุรกิจชั่วคราวไปจนถึงการยกเลิกใบอนุญาตประกอบธุรกิจ

2. การเข้าตรวจสอบ ณ สถานที่ทำการ ธนาคารแห่งประเทศไทยมีการเข้าตรวจสอบ การดำเนินงานของผู้ให้บริการระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้เชื่อมั่นได้ว่าการบริหารจัดการระบบการชำระเงินและการให้บริการระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ต่าง ๆ มีความปลอดภัย น่าเชื่อถือ เป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด

3. การกำกับดูแลและวิเคราะห์ติดตามการดำเนินงานหน่วยงานกำกับดูแลที่เกี่ยวข้อง มีการกำกับดูแลผู้ให้บริการระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์อย่างต่อเนื่อง โดยกำหนดให้ผู้ให้บริการระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ภายใต้การกำกับดูแลต้องส่งรายงานการประกอบธุรกิจตามรูปแบบและระยะเวลาที่กำหนด เช่น รายงานฐานะการเงิน ปริมาณธุรกรรมที่ให้บริการ ผลการตรวจสอบระบบสารสนเทศ รวมถึงหากมีการเปลี่ยนแปลงการให้บริการหรือระบบงานที่สำคัญต้องมีการแจ้งให้หน่วยงานกำกับดูแลทราบก่อนการดำเนินการ

4. การร่วมมือและแลกเปลี่ยนข้อมูลกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น การแลกเปลี่ยนข้อมูลเกี่ยวกับการกำกับดูแลและนวัตกรรมระหว่างหน่วยงานกำกับดูแลในประเทศและหน่วยงานที่มีความเชี่ยวชาญด้านการรักษาความมั่นคงปลอดภัยระบบสารสนเทศและเทคโนโลยีการชำระเงิน เช่น สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ สมาคมธนาคารไทย สมาคมการค้า ผู้ให้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ไทย เป็นต้น เพื่อให้มั่นใจว่าบริการระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ มีความมั่นคง ปลอดภัย สอดคล้องกับความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีและมาตรฐานสากล โดยสรุปแล้วผู้ให้บริการต้องปฏิบัติตามเกณฑ์ต่างๆ เช่น การรักษาความปลอดภัย การคุ้มครองผู้บริโภค และการมีระบบรับเรื่องร้องเรียน เพื่อเป็นทั้งการป้องกันปัญหา และมีระบบรองรับและแนวทางการแก้ไขเมื่อเกิดปัญหาขึ้นในการใช้บริการระบบชำระเงิน

### 1.2.3 โครงการที่ 3 ระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์

โครงการนี้เป็นการพัฒนาการจัดทำและนำส่งข้อมูลใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ (e-Tax Invoice) และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ (e-Receipt) เพื่ออำนวยความสะดวกและลดขั้นตอนในการจัดทำใบกำกับภาษี รวมทั้งการนำส่งรายงานการทำธุรกรรมทางการเงินและการนำส่งภาษีเมื่อมีการชำระเงินผ่านระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Withholding Tax) อันจะช่วยลดระยะเวลาและขั้นตอนของภาคเอกชนในการจัดทำเอกสารและการชำระภาษี



### ประโยชน์ที่จะได้รับ

จากการที่กรมสรรพากรได้พัฒนาระบบบริการจัดทำ นำส่ง และตรวจสอบ ข้อมูลใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ที่สะดวกและสอดคล้องกับลักษณะ ผู้ประกอบการที่หลากหลายจะนำมาสู่ประโยชน์ต่อผู้ประกอบการ ดังนี้

1. ผู้ประกอบการจะจัดทำใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ที่สะดวกยิ่งขึ้น โดยมีขั้นตอนที่ลดลง เช่น ขั้นตอนการลงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์
2. ผู้ประกอบการจะมีช่องทางจัดส่งใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ที่หลากหลายสอดคล้องกับขีดความสามารถทางเทคโนโลยีและสะดวกยิ่งขึ้น เช่น การถ่ายโอนข้อมูลแบบ Host to Host การถ่ายโอนข้อมูลผ่านผู้ให้บริการ (Service Provider) การถ่ายโอนข้อมูลโดยการอัปโหลดข้อมูล การจัดทำใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ผ่านเว็บไซต์ของกรมสรรพากร การส่งใบกำกับภาษีผ่านระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์กลาง (Simple Centrally Signed Email) เป็นต้น

3. ผู้ประกอบการจะมีภาระในการจัดเตรียมเอกสารเพื่อการเสีย ภาษีมูลค่าเพิ่มลดลงโดยกรมสรรพากรจะจัดทำรายงานภาษีขายโดยอัตโนมัติ (Electronic VAT Report) เมื่อข้อมูลภาษีซื้อ-ภาษีขายบนระบบอิเล็กทรอนิกส์ครบถ้วน

#### แนวทางการสร้างความเชื่อมั่น

กรมสรรพากรและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ร่วมกันกำหนดมาตรฐาน โครงสร้างข้อมูลเพื่อประสิทธิภาพในการจัดทำข้อมูลและประโยชน์สูงสุดในการนำข้อมูลไปใช้ และ กำหนดมาตรฐานการนำส่งข้อมูลให้มีวิธีการความปลอดภัยตามพระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทาง อิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2544 เนื่องด้วยข้อมูลดังกล่าวมีความสำคัญและต้องมีการถ่ายโอนจึงต้องมีการ ป้องกันมิให้เกิดความเสียหายจากการรั่วไหลของข้อมูลได้ รวมถึงกำหนดนโยบายกำกับดูแลการใช้งาน ข้อมูลเพื่อป้องกันปัญหาเกี่ยวกับการนำข้อมูลไปใช้โดยมิชอบ

#### 1.2.4 โครงการที่ 4 โครงการ e-Payment ภาครัฐ

โครงการ e-Payment ภาครัฐ ประกอบด้วย 2 ส่วน คือโครงการบูรณาการ ฐานข้อมูลสวัสดิการสังคม และ โครงการเพิ่มประสิทธิภาพการรับจ่ายเงินภาครัฐทางอิเล็กทรอนิกส์

##### 1.2.4.1. โครงการบูรณาการฐานข้อมูลสวัสดิการสังคม

สืบเนื่องจากรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยต้องการพัฒนาระบบฐานข้อมูลกลางที่ทำให้รัฐ สามารถจ่ายเงินสวัสดิการและเงินช่วยเหลือให้แก่ผู้มีรายได้น้อย หรือผู้ที่รัฐต้องการให้ความช่วยเหลือ โดยตรง ถูกกลุ่มเป้าหมายไม่ซ้ำซ้อน และเกิดประโยชน์สูงสุด รวมทั้ง ยังสามารถบริหารจัดการและ ประเมินผลประสิทธิภาพของเงินช่วยเหลือต่าง ๆ ได้ดียิ่งขึ้นโดยประชาชนสามารถใช้บัตร อิเล็กทรอนิกส์ หรือบัตรประชาชนเป็นสื่อในการรับเงินช่วยเหลือและสามารถนำไปใช้จ่ายผ่านร้านค้า

ต่าง ๆ หรือนำไปใช้กับบริการต่าง ๆ ของรัฐ อาทิเช่น ระบบขนส่งสาธารณะ และระบบรักษาพยาบาล เป็นต้น โดยแนวทางบูรณาการฐานข้อมูลสวัสดิการสังคมเริ่มตั้งแต่หน่วยงานเจ้าของข้อมูลมีหน้าที่ปรับปรุงข้อมูลผู้มีสิทธิให้ถูกต้องเป็นปัจจุบันและส่งข้อมูลให้กรมการปกครองตรวจสอบตัวตนและการมีชีวิตของผู้มีสิทธิแล้วส่งข้อมูลต่อให้กรมบัญชีกลางเป็นผู้โอนเงินเข้าบัญชีเงินฝากธนาคารของผู้มีสิทธิ แนวทางดังกล่าวได้ผ่านความเห็นชอบของคณะกรรมการขับเคลื่อนตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาโครงสร้างระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ ซึ่งมีรองนายกรัฐมนตรี (นายสมคิด จาตุศรีพิทักษ์) เป็นประธาน แล้วการดำเนินงานตามแนวทางข้างต้นเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพ หรือเรียกว่า “การบูรณาการการจ่ายเงินสวัสดิการสังคมและเงินช่วยเหลือ ผู้มีรายได้น้อย” ซึ่งเป็นการดำเนินงานในระยะที่ 1 และจะแล้วเสร็จภายในปี 2560 เมื่อสามารถจ่ายเงินสวัสดิการสังคมทุกประเภทตามแนวทางข้างต้นแล้ว จะทำให้มีฐานข้อมูลการจ่ายเงินสวัสดิการสังคม และสามารถตรวจสอบได้ว่าผู้มีสิทธิแต่ละรายได้รับสวัสดิการสังคมประเภทใดบ้างมีความซ้ำซ้อนหรือไม่รวมทั้งสามารถบริหารงบประมาณการจ่ายเงินสวัสดิการสังคมได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

สำหรับการดำเนินงานในระยะที่ 2 เพื่อเป็นการบูรณาการฐานข้อมูลสวัสดิการสังคมและเงินช่วยเหลือผู้มีรายได้น้อย

#### 1.2.4.2. โครงการเพิ่มประสิทธิภาพการรับจ่ายเงินภาครัฐทางอิเล็กทรอนิกส์

เป็นการส่งเสริมการรับ จ่ายเงินของหน่วยงานภาครัฐผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ ด้วยการโอนเงิน และการใช้บัตรอิเล็กทรอนิกส์แทนการใช้เงินสดและเช็ค ซึ่งกรมบัญชีกลางได้กำหนดหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติให้ทุกราชการถือปฏิบัติตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2559 เป็นต้นไป รวมทั้งเพิ่มช่องทางการให้บริการรับชำระเงินค่าบริการจากประชาชนให้กับส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ซึ่งจะเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการด้านการเงินของ หน่วยงานภาครัฐ ให้มีความถูกต้อง รวดเร็ว

ปัจจัยสำคัญในการพัฒนาโครงการแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาโครงสร้างระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติให้สำเร็จนอกจากความพร้อมด้านกฎหมาย และเทคโนโลยีดังกล่าวข้างต้นแล้วการให้ความรู้ความเข้าใจแก่ผู้ที่เกี่ยวข้องโดยเฉพาะอย่างยิ่งประชาชนและภาคธุรกิจให้มีความมั่นใจในระบบและจงใจให้มีการใช้การชำระเงินผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ ก็มีความสำคัญไม่ยิ่งหย่อนเช่นกัน

จากแผนยุทธศาสตร์พัฒนาระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาโครงการที่ 4 โครงการ e-Payment ภาครัฐ เพื่อศึกษาโครงการบูรณาการฐานข้อมูลสวัสดิการสังคม และ โครงการเพิ่มประสิทธิภาพการรับจ่ายเงินภาครัฐทางอิเล็กทรอนิกส์

## 2. ความหมายของความเชื่อมั่นในระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง มีผู้ให้ความหมายของความเชื่อมั่นในระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ ไว้ดังนี้

กรกฎ ทองชะโชค และคณะ (2559: 4) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความเชื่อมั่น หมายถึงทัศนคติของบุคคลที่แสดงออกถึงความไว้วางใจและความเชื่อในพฤติกรรมการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กรที่เกี่ยวข้องกับงานที่มีผลต่อความสำเร็จขององค์กร

สุรสีทธิ วชิรขจร (2558: 3) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความเชื่อมั่น หมายถึงความตระหนักรับรู้ถึงความน่าเชื่อถือของผู้ที่เราติดต่อ รวมถึงคุณงามความดีของผู้นั้น ซึ่งจะเน้นความเชื่อที่มั่นใจ และความน่าเชื่อถืออันเป็นคุณสมบัติพื้นฐานของความเชื่อมั่น

มะลิวัลย์ แสงสวัสดิ์ (2556: 6) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความเชื่อมั่น หมายถึงการที่ผู้บริโภคจะมีทัศนคติที่ดีต่อตราสินค้าเมื่อเกิดความเชื่อมั่นในตราสินค้านั้น ในสถานการณ์ที่ต้องการซื้อสินค้าถ้าผู้บริโภคไม่มีความเชื่อมั่นตราสินค้าใดมาก่อนจะทำการค้นหาข้อมูลเพื่อสร้างความเชื่อมั่นก่อนการเลือกซื้อ และถ้าตราสินค้าใดที่สร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้บริโภคแล้ว ครั้นต่อไปเมื่อต้องการซื้อสินค้าจะไม่เสียเวลาการค้นหาข้อมูลต่อไป

ศราวุฒ สมบุญ (2556: 1) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความเชื่อมั่น หมายถึงความถูกต้องของข้อมูล อัตราความผิดพลาดและความมีเสถียรภาพ

ศราวุฒ จ้อน อยู่เกษม (2555: 1) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความเชื่อมั่น หมายถึงคุณสมบัติของเครื่องมือที่ดี การที่เครื่องมือใดมีความเที่ยงมากหมายความว่าเครื่องมือนั้นมีระดับความคงที่ในการวัดมาก ถ้านำเครื่องมือนั้นไปวัดจะได้ค่าความแตกต่างของการวัดซ้ำน้อย แสดงว่าเครื่องมือนั้นมีความเที่ยงสูง

Mohajan (2017: 11 – 12) ได้ให้ความหมายความเชื่อมั่นไว้ว่า ความเชื่อมั่น หมายถึงการวัดที่ให้ผลลัพธ์ที่สอดคล้องกันโดยมีค่าเท่ากัน วัดความสม่ำเสมอความแม่นยำการทำซ้ำ ความน่าเชื่อถือถูกนำมาใช้เพื่อประเมินความคงตัวของมาตรการที่บริหารในเวลาที่แตกต่างกันไป บุคคลเดียวกันและความเท่าเทียมกันของชุดของรายการจากการทดสอบเดียวกัน ความน่าเชื่อถือที่ดีขึ้นคือการทำงานให้ผลลัพธ์ที่ถูกต้องมากขึ้น ที่เพิ่มโอกาสในการตัดสินใจที่ถูกต้อง

Seth, Agarwal and Singla (2014: 1) ได้ให้ความหมายความเชื่อมั่นไว้ว่า ความเชื่อมั่นหมายถึง ความสามารถของระบบหรือส่วนประกอบในการทำหน้าที่ตามที่กำหนดไว้ภายใต้เงื่อนไขที่ระบุไว้ในช่วงเวลาที่กำหนด วัดอุปสรรคหลักของความน่าเชื่อถือคือการรับประกันว่าทรัพยากรที่จัดการและใช้โดยระบบอยู่ภายใต้การควบคุม นอกจากนี้ยังรับประกันได้ว่าผู้ใช้สามารถดำเนินงานให้เสร็จสมบูรณ์ด้วยความน่าจะเป็นบางอย่างเมื่อมีการเรียกใช้งาน



Bhatnagar, Kim and Many (2014: 685) ได้ให้ความหมายความเชื่อมั่นไว้ว่า ความเชื่อมั่นหมายถึง ความเชื่อมั่นของเครื่องมือเป็นข้อพิจารณาที่สำคัญเพื่อให้มั่นใจว่ามาตรการวัดผลจะสอดคล้องกันในรูปแบบของข้อมูลที่รวบรวมและช่วยตรวจสอบแง่มุมของโปรแกรมในลักษณะที่มั่นคงเมื่อใช้ซ้ำ โดยเฉพาะอย่างยิ่งความสอดคล้องกันภายในมาตรการความน่าเชื่อถือหากหลายรายการสำรวจมีวัตถุประสงค์เพื่อวัดคุณสมบัติเดียวกันโดยใช้เมทริกซ์ความสัมพันธ์ของรายการที่แตกต่างกัน อัลฟาของครอนบาคเป็นตัววัดที่ใช้ในการสร้างความน่าเชื่อมั่นที่สอดคล้องภายใน อัลฟาของ Cronbach ที่ 0.7 หรือมากกว่านั้นบ่งบอกถึงความสอดคล้องภายในที่สูงของเครื่องมือเพื่อวัตถุประสงค์ในการสร้างความน่าเชื่อถือของเครื่องมือวิจัย

Kiyak (2012: 1) ได้ให้ความหมายความเชื่อมั่นไว้ว่า ความเชื่อมั่นหมายถึง ความเป็นไปได้ของระบบในการทำงานสามารถทำหน้าที่ได้ตามต้องการระยะเวลาภายใต้เงื่อนไขที่กำหนดไว้

Parnami, Dave, Singhal and Dutt Sharma (2012: 964) ได้ให้ความหมายความเชื่อมั่นไว้ว่า ความเชื่อมั่นหมายถึง ความน่าจะเป็นที่ส่วนประกอบอุปกรณ์ระบบหรือกระบวนการจะทำหน้าที่ตามที่ตั้งใจไว้โดยไม่มีความผิดพลาดในเวลาที่กำหนดเมื่อดำเนินการอย่างถูกต้องในสภาพแวดล้อมที่ระบุ ข้อเสนอที่น่าเชื่อมั่นเกี่ยวกับการลดความถี่ของความล้มเหลวในช่วงเวลาและเป็นตัวชี้วัดความน่าจะเป็นสำหรับการดำเนินงานที่ปราศจากความผิดพลาดในระหว่างช่วงเวลาหนึ่ง ๆ นั่นคือเป็นตัวชี้วัดความสำเร็จสำหรับการดำเนินงานที่ปราศจากความผิดพลาด

วีระพล มัดจู (2560: 1) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ หมายถึง การส่งมอบหรือโอนเงินเพื่อซื้อสินค้าและบริการ หรือชำระหนี้ ผ่านช่องทางต่าง ๆ ที่มีความสะดวกและรวดเร็วโดยใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์มาช่วย ทั้งด้านสื่อที่ใช้ชำระเงินแทนเงินสด เช่น บัตรเอทีเอ็ม บัตรเดบิต บัตรเครดิต เงินอิเล็กทรอนิกส์ รวมถึงช่องทางการชำระเงินที่ใช้งานง่าย และรวดเร็ว เช่น ผ่านอินเทอร์เน็ต โดยใช้อุปกรณ์ประเภทต่าง ๆ อาทิ คอมพิวเตอร์ โทรศัพท์มือถือ

อานันท์ เกียรติสารพิภพ (2560: 2) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ เป็นระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ที่รัฐบาลกำลังพยายามผลักดัน โดยระบบ National E-Payment ถูกจัดทำขึ้นเพื่อพัฒนาระบบการชำระเงินของประเทศไทยให้เข้าสู่ระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-Payment) อย่างครบวงจร

พรประภา เพชรเงินทอง (2558 : 1) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ระบบการชำระเงิน แบบอิเล็กทรอนิกส์ เป็นการโอนสิทธิการถือครองเงินหักจากบัญชีเงินฝากของผู้ใช้บริการที่เปิดไว้โอนไปยังบัญชีของอีกฝ่าย

สาทิศา พาแก้ว (2555 : 1) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ คือ การถ่ายโอนข้อมูลโดยใช้สื่อกลางอิเล็กทรอนิกส์ในการชำระเงินจากผู้ชำระ

เงินถึงผู้รับรวมทั้งใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์ ในการชำระเงิน รูปแบบการชำระเงินสามารถแบ่งออกเป็นประเภทหลัก ๆ (เหรียญ-เช็ค) หรืออิเล็กทรอนิกส์ (Credit Cards) ขึ้นอยู่กับรูปแบบการชำระเงินและสื่อกลางในการดำเนินธุรกิจ

สุนิสา ศรีนวล (2555: 1) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ คือ การชำระเงิน เพื่อซื้อสินค้า/บริการ การโอนเงิน หรือการทำธุรกรรมการเงินอื่นใดเข้าไปในระบบอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อการขยายตัวของเศรษฐกิจและความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี การให้บริการมีความรวดเร็วและคล่องตัวมากขึ้นสอดคล้องกับความต้องการของภาคธุรกิจและประชาชน และมีผู้ให้บริการรายใหม่

Masihuddin, Khan, Mattoo and Olanrewaju (2017: 3) ได้ให้ความหมายระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ไว้ว่า ระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์หมายถึง การชำระเงินผ่านสำนักหักบัญชีอัตโนมัติระบบบัตรเชิงพาณิชย์และโอนอิเล็กทรอนิกส์ ตามการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์เป็นลักษณะการค้าใดๆ ของเงินที่เริ่มต้นด้วย ช่องติดต่อทางอิเล็กทรอนิกส์ บัญชีบัตรเครดิตหรือเครดิตที่เชื่อมโยงกัน เนื่องจากการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ถือเป็นประเภทการชำระเงินที่ไม่ใช่เงินที่ทำไม่รวมเช็คกระดาษ

Junadi and Sfenrianto (2015: 215) ได้ให้ความหมายระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ไว้ว่า การชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ยังหมายถึงกระบวนการชำระเงินที่สร้างขึ้นโดยไม่ใช้เครื่องมือกระดาษ ระบบอิเล็กทรอนิกส์ประกอบด้วยการทำธุรกรรมบัตรเครดิตออนไลน์กระเป๋าตังค์อิเล็กทรอนิกส์อิเล็กทรอนิกส์เงินสดอิเล็กทรอนิกส์อิเล็กทรอนิกส์ระบบจัดเก็บข้อมูลออนไลน์ระบบสะสมแบบดิจิทัลระบบตรวจสอบระบบดิจิทัลและระบบการชำระเงินแบบไร้สาย

Kabir, Saidin and Ahmi (2015: 1) ได้ให้ความหมายระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ไว้ว่า ระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์เป็นกลไกสำคัญที่ใช้โดยบุคคลและองค์กรเป็นหลักประกันและสะดวกในการชำระเงินผ่านอินเทอร์เน็ตและในเวลาเดียวกันเป็นประตูสู่ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีในสาขาของโลกเศรษฐกิจ นอกจากนี้ยังมียังกลายเป็นเครื่องมืออำนวยความสะดวกหลักในอีคอมเมิร์ซผ่านทางธุรกิจอิเล็กทรอนิกส์ประสบความสำเร็จอาศัย ระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์มียังนำมาซึ่งประสิทธิภาพการลดการทุจริตและนวัตกรรมในระบบการชำระเงินของโลก

Aranuwa (2012: 1) ได้ให้ความหมายระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ไว้ว่า ระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์เป็นระบบที่เชื่อถือได้สามารถรองรับการทำธุรกรรมทางการเงินที่เพิ่มขึ้นทั่วโลก สนับสนุนนโยบายสำคัญหลายประการเช่น ผลักดันการพัฒนาและความทันสมัยของระบบการชำระเงินของประเทศให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ของประเทศ ลดต้นทุนการให้บริการด้านธนาคาร

Ayo and Ukpere (2018: 42) ได้ให้ความหมายระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ไว้ว่า ระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ หมายถึงกระบวนการอัตโนมัติในการแลกเปลี่ยนมูลค่าทางการเงินระหว่างคู่สัญญาในธุรกรรมทางธุรกิจและการส่งผ่านค่านี้นี้ผ่านทางเครือข่าย ICT ช่อง e-Payment ทั่วไปรวมถึงบัตรชำระเงิน (เดบิตหรือเครดิต), Online Web พอร์ทัลจุดขาย (POS), เครื่องเบิกถอนเงินอัตโนมัติ (ATM), โทรศัพท์มือถือ, สำนักหักบัญชีอัตโนมัติ (ACH) การหักบัญชีธนาคาร / การฝากเงินและการชำระบัญชีแยกประเภทตามเวลาจริง(RTGS)

จากความหมายของความเชื่อมั่นในระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า ความเชื่อมั่นในระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ หมายถึง ทศนะของบุคคลที่แสดงออกถึงความไว้วางใจและความเชื่อว่า การชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อซื้อสินค้าหรือบริการ การโอนเงิน การช่วยเหลือประชาชน หรือการทำธุรกรรมอื่นใดของหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชนมีความปลอดภัย ง่ายต่อการใช้งาน รวมถึงความสามารถของระบบในการทำหน้าที่ตามที่กำหนดไว้ภายใต้เงื่อนไข วัตถุประสงค์ นอกจากนี้ยังรับประกันได้ว่าผู้ใช้สามารถดำเนินงานให้เสร็จสมบูรณ์เพื่อรองรับการขยายตัวทางเศรษฐกิจผลักดันการพัฒนาและความทันสมัยของระบบการชำระเงินของประเทศให้เป็นแบบอิเล็กทรอนิกส์อย่างครบวงจร

### 3. องค์ประกอบของความเชื่อมั่นในระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment)

ความเชื่อมั่นในระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์เป็นกระบวนการที่แสดงให้เห็นว่าระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์เป็นระบบที่มีประสิทธิภาพง่ายต่อการใช้งานสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้งานและสามารถยกระดับศักยภาพในการพัฒนาประเทศการยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชน (สิงหะ ฉวีสุข และสุนันทา วงศ์จตุรภัทร, 2555: 10) และ (จตุชัย แพงจันทร์, 2558:

#### 4) ประกอบด้วย 6 ด้าน ได้แก่

3.1 ด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพ (Performance Expectancy) หมายถึงความเชื่อของแต่ละบุคคลที่สามารถช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยี ซึ่งสามารถวัดได้จากการรับรู้การใช้งานในระบบ แรงจูงใจ ความคาดหวังในผลลัพธ์ รวมไปถึงประสิทธิภาพและประโยชน์ที่จะได้รับ ประกอบด้วย 5 ปัจจัยหลัก คือ (บังอรรัตน์ สำเนียงเพระ, 2554: 18)

3.1.1 การรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับจากเทคโนโลยีสารสนเทศ (The Technology Acceptance Model-TAM และ A Model Combining the Technology Accpetance Model and the Theory of Planned Behavior-C-TAM-TPB) เป็นทฤษฎีที่ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยต่างๆ ที่ส่งผลต่อการยอมรับหรือการตัดสินใจที่จะใช้เทคโนโลยีหรือนวัตกรรมใหม่ที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยี ใช้วัดระดับผลผลิต (Productivity) ประสิทธิภาพ (Performance) ประสิทธิภาพ (Effectiveness) และ ประโยชน์ (Usefulness)

3.1.2 ความสามารถของระบบสารสนเทศที่แต่ละบุคคลเชื่อว่าการใช้งานระบบสารสนเทศจะเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานได้ (The Model of PC Utilization - MPCU) นำมาใช้วัดระดับผลกระทบต่อประสิทธิภาพของงาน (Effect on the Performance of Job) การลดระยะเวลาการทำงาน (Decrease the Time) การเพิ่มคุณภาพของผลลัพธ์ (Increase the Outcome) การเพิ่มประสิทธิผล (Increase Effectiveness) การเพิ่มปริมาณ (Quantity of Output) และสามารถนำมาช่วยในงานได้ (Assist on Job)

3.1.3 แรงจูงใจภายนอก (The Motivational Model - MM) ใช้วัดระดับผลผลิต ประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และประโยชน์ เช่นเดียวกับการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับจากเทคโนโลยีสารสนเทศ (TAM และ C-TAM-TPB) นอกจากนี้ยังรวมถึงการวัดระดับผลสำเร็จ (Accomplish) และความง่ายกว่า (Easier)

3.1.4 ความคาดหวังในผลลัพธ์ของการทำงาน (The Social Cognitive Theory - SCT) ถูกนำมาใช้วัดระดับประสิทธิผล การใช้เวลาที่น้อยลง (Spend Less Time) การเพิ่มคุณภาพของงานการคาดหวังที่จะให้ผู้อื่นเห็นความสามารถของตนเอง และโอกาสที่จะได้เลื่อนตำแหน่ง

3.1.5 นวัตกรรมนั้นมีข้อได้เปรียบหรือมีข้อดีกว่า (Diffusion of Innovations - DOI) ใช้วัดระดับความสำเร็จของงาน คุณภาพของงาน ประสิทธิภาพ ผลผลิต การใช้งานที่ง่ายกว่า และประโยชน์

3.2 ด้านความคาดหวังในความพยายาม (Effort Expectancy) หมายถึง ความง่ายของการใช้งาน การรับรู้ของแต่ละบุคคลเกี่ยวกับเทคโนโลยีแตกต่างกัน ดังนั้นเทคโนโลยีที่จะนำมาใช้ต้องเข้าใจง่าย สามารถเรียนรู้และนำไปใช้งานได้ ประกอบด้วย 3 ปัจจัยหลัก คือ

3.2.1 การรับรู้ว่าเป็นระบบที่ง่ายต่อการใช้งาน (The Technology Acceptance Model-TAM / The Technology Acceptance Model2 - TAM2) นำมาใช้วัดระดับ ความสำเร็จ ความง่ายกว่า และไม่ต้องใช้ความพยายามมากนัก (Free of Effort)

3.2.2 นวัตกรรมนั้นมีความยากหรือง่ายต่อการใช้งาน (The Model of PC Utilization - MPCU) ใช้วัดระดับความซับซ้อน (Complicate) การใช้เวลา (Time) และการเรียนรู้ (Learn)

3.2.3 ง่ายต่อการใช้งาน (Diffusion of Innovations - DOI) ใช้วัดระดับความง่าย ความยากสามารถเข้าใจได้ง่าย (Understandable) และระยะเวลาที่ต้องใช้ไป (Time-consuming)

3.3 ด้านอิทธิพลของสังคม (Social Influence) หมายถึง การรับรู้ของกลุ่มบุคคลที่มีความเชื่อเกี่ยวกับเทคโนโลยี บรรทัดฐานของบุคคลที่แสดงพฤติกรรมออกมาโดยมีปัจจัยทางสังคมในการรับรู้สิ่งต่าง ๆ เป็นตัวกำหนดประกอบด้วย 2 ปัจจัยหลัก คือ

3.3.1 บรรทัดฐานของบุคคลที่อยู่โดยรอบการแสดง พฤติกรรม นำมาใช้วัดระดับความสมควรกระทำหรือไม่สมควรกระทำ

3.3.2 ปัจจัยทางสังคม (The Model of PC Utilization - MPCU) ใช้วัดระดับอิทธิพลจากบุคคลรอบข้าง เช่นเพื่อนร่วมงาน หัวหน้างาน

3.4 ด้านสภาพสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน (Facilitating Conditions) หมายถึง ความเชื่อของแต่ละบุคคลว่าโครงสร้างพื้นฐานที่องค์กรมี จะช่วยส่งเสริมและอำนวยความสะดวกในการใช้งาน และความพร้อมที่จะนำไปใช้ประโยชน์ สอดคล้อง เหมาะสมกับผู้ใช้งาน ประกอบด้วย 3 ปัจจัยหลัก คือ

3.4.1 การรับรู้ถึงการควบคุมพฤติกรรมของตนเองในการแสดงพฤติกรรมใด ๆ นำมาใช้วัดระดับความพร้อมของทรัพยากรที่นำไปใช้ประโยชน์ (Availability) ความรู้และความสามารถ อย่างไรก็ตาม Ajzen ได้นำเสนอแบบจำลองตามลำดับชั้น (Hierarchical or Higherorder model) ที่ใช้อธิบายรายละเอียดการรับรู้ถึงการควบคุมพฤติกรรมของตนเองในการแสดงพฤติกรรมใด ๆ ว่าเกิดจากหรือถูกสร้างมาจากความเชื่อมั่นของผู้ใช้งาน Bandura ที่ใช้วัดระดับความสามารถของบุคคล (Person's capabilities) และความสามารถในการควบคุม (Control ability) ที่ใช้วัดระดับความพร้อมของทรัพยากรที่นำไปใช้ประโยชน์ ความรู้และความสามารถ

3.4.2 สภาพสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน (The Model of PC Utilization - MPCU) นำมาใช้วัดระดับความพร้อมของทรัพยากรที่นำไปใช้ประโยชน์

3.4.3 ความสอดคล้องหรือเหมาะสมกับผู้ใช้งาน (Diffusion of Innovations - DOI) ใช้วัดระดับความสอดคล้อง (Compatible) และความเหมาะสม (Fit)

3.5 ด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้เทคโนโลยี (Attitude toward the technology) หมายถึง ปฏิกริยาทางความรู้สึกโดยรวมของแต่ละบุคคลที่มีต่อการใช้งานพฤติกรรมที่แสดงออกมาจะแตกต่างกัน ซึ่งจะส่งผลต่อความเชื่อมั่นของผู้ใช้งานประกอบด้วย 4 ปัจจัยหลัก คือ

3.5.1 ทัศนคติที่มีต่อพฤติกรรม (The Theory of Reasoned Action -TRA, The Theory of Planned Behavior - TPB และ A Model Combining the Technology Accpetance Model and the Theory of Planned Behavior- C-TAM-TPB) นำมาใช้วัดระดับความไม่ดี-ดี ความงัวเขลา-ฉลาด ความไม่เป็นที่พอใจ-เป็นที่พอใจ และชอบ-ไม่ชอบ

3.5.2 แรงจูงใจภายใน (The Motivational Model - MM) นำมาใช้วัดระดับสามารถสร้างความสนุกสนาน ความพอใจ และความสนุก

3.5.3 ผลของการใช้งาน (The Model of PC Utilization - MPCU) ถูกนำไปใช้วัดระดับ ความน่าสนใจ และความสนุก



3.5.4 ผลที่เกิดขึ้นจากการแสดงพฤติกรรม (The Social Cognitive Theory - SCT) ใช้วัดระดับความชอบความรู้สึกผิดหวัง (Frustrating) และความรู้สึกเบื่อ

3.6 ด้านการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล (Information Security) หมายถึง มาตรการที่ใช้สำหรับป้องกันผู้ที่ไม่ได้รับอนุญาตในการเข้าถึง ลบ แก้ไข หรือขัดขวางไม่ให้ผู้ที่ไม่ได้รับอนุญาตให้ใช้งานเป็นการปกป้องคุณสมบัติ 3 ด้านของข้อมูล ได้แก่ ความลับ ความถูกต้อง และความพร้อมใช้งาน (จตุชัย แพงจันทร์, 2558: 4)

3.6.1 ความลับ (Confidentiality) หมายถึง ข้อมูลสามารถเข้าถึงได้เฉพาะผู้ที่ได้รับอนุญาตเท่านั้น การรักษาความลับของข้อมูลยังหมายถึง การอนุญาตให้เฉพาะผู้ที่ได้รับอนุญาตเข้าถึงข้อมูลได้ หรือถ้ามองอีกมุมหนึ่งก็จะหมายถึง การปกป้องข้อมูลไม่ให้ผู้ที่ไม่ได้รับอนุญาตสามารถเข้าถึงข้อมูลได้นั่นเอง ข้อมูลบางอย่างมีความสำคัญและจำเป็นต้องเก็บเป็นความลับเพราะถ้าถูกเปิดเผยอาจมีผลเสียหรือเป็นอันตรายต่อเจ้าของได้

ความต้องการในการรักษาความลับของข้อมูลนั้น เริ่มจากการที่ทหารต้องการปกปิดข้อมูลเกี่ยวกับกองทัพไม่ให้ฝ่ายตรงข้ามทราบ เช่น ที่ตั้งหน่วยทหาร แผนการโจมตี จำนวนกำลังพล และอาวุธที่ใช้ เป็นต้น ต่อมาหลักการนี้ได้มีการประยุกต์ใช้ได้กับทางด้านธุรกิจเช่นกัน

กลไกหนึ่งที่ใช้ในการรักษาความลับคือ การเข้ารหัสข้อมูล (Cryptography หรือ Encryption) ซึ่งเป็นการจัดข้อมูลให้อยู่ในรูปแบบที่ไม่สามารถอ่านหรือเข้าใจได้ ถ้าไม่รู้วิธีการหรือคีย์ ในการเข้าและถอดรหัส คีย์ (Key) หรือรหัสผ่าน (Password) เป็นกุญแจที่จะใช้สำหรับการเข้าและถอดรหัสข้อมูลได้ อย่างไรก็ตามการรักษาด้วยคีย์หรือรหัสผ่านก็เป็นอีกปัญหาหนึ่งที่เพิ่มขึ้นมาในกลไกควบคุมการเข้าถึง การรักษาความลับของข้อมูลนั้นยังรวมถึงการรักษาไว้ซึ่งการมีอยู่ของข้อมูลซึ่งบางทีก็อาจมีความสำคัญมากกว่าเนื้อข้อมูลก็ได้

3.6.2 ความถูกต้อง (Integrity) หมายถึง ข้อมูลสามารถถูกแก้ไขได้เฉพาะผู้ที่ได้รับอนุญาตเท่านั้น ความถูกต้องของข้อมูลยังหมายถึงความรวมถึง ความน่าเชื่อถือของข้อมูลว่าเป็นข้อมูลดั้งเดิมที่มาจากแหล่งที่มาและไม่มีการแก้ไขเปลี่ยนแปลงโดยไม่ได้รับอนุญาต การรักษาความถูกต้องของข้อมูลนั้นหมายถึงการป้องกันไม่ให้ข้อมูลถูกเปลี่ยนแปลงจากสภาพเดิม หรือการป้องกันไม่ให้ผู้ที่ได้รับอนุญาตสามารถเปลี่ยนแปลงข้อมูลได้ ความถูกต้องของข้อมูลนั้นประกอบด้วย 2 ส่วนคือ ความถูกต้องของเนื้อหาข้อมูล และความถูกต้องของแหล่งที่มาของข้อมูล

กลไกในการรักษาความถูกต้องของข้อมูลนั้นประกอบด้วย 2 ส่วนคือ การป้องกัน (Prevention) และการตรวจสอบ (Detection) กลไกในการป้องกันนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อรักษาความถูกต้องของข้อมูล ซึ่งทำได้โดยการป้องกันความพยายามที่จะเปลี่ยนแปลงข้อมูลโดยไม่ได้รับอนุญาต หรือความพยายามที่จะเปลี่ยนแปลงข้อมูลในรูปแบบที่ไม่ต้องหรือได้รับอนุญาต ข้อแตกต่างระหว่างความพยายามทั้งสองประเภทนี้สำคัญ โดยในความพยายามข้อแรกนั้นพยายามที่จะแก้ไขหรือ

เปลี่ยนแปลงข้อมูลโดยผู้ที่พยายามนั้นไม่ได้รับอนุญาต แต่ความพยายามอีกข้อหนึ่งนั้นเกิดจากการที่ผู้ที่ได้รับอนุญาตพยายามที่จะแก้ไขข้อมูลนอกเหนือขอบเขตที่ตัวเองมีสิทธิ กลไกในการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล (Detection) นั้นไม่ใช่กลไกในการรักษาให้ข้อมูลคงสภาพเดิมแต่เป็นกลไกที่การตรวจสอบว่าข้อมูลยังคงมีความเชื่อถือได้อยู่หรือไม่ กลไกในการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลนั้น คือ การตรวจเช็คและวิเคราะห์เหตุการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในระบบ ซึ่งรวมถึงเหตุการณ์ที่เกิดโดยระบบหรือผู้ใช้งาน เพื่อตรวจสอบว่ามีปัญหาเกิดขึ้นหรือไม่ หรืออาจจะตรวจสอบและวิเคราะห์ข้อมูลว่า คุณสมบัติที่สำคัญหรือที่คาดหวังไว้ยังคงสภาพเดิมอยู่หรือไม่ กลไกนี้อาจรายงานว่าส่วนไหนของข้อมูลหรือไฟล์มีการแก้ไข หรืออาจรายงานว่าทั้งไฟล์นั้นถูกเปลี่ยนไปจากสภาพเดิมโดยสิ้นเชิง

3.6.3 ความพร้อมใช้งาน (Availability) หมายถึง ข้อมูลสามารถเข้าถึงได้โดย ผู้ที่ได้รับอนุญาตเมื่อต้องการ ความพร้อมใช้งานยังหมายความรวมถึง ความสามารถในการใช้ข้อมูลเมื่อต้องการ ความพร้อมใช้งานเป็นส่วนหนึ่งของความมั่นคงของระบบ เนื่องจากระบบที่ไม่พร้อมใช้งานก็จะแย่งพอ ๆ กับการที่ไม่มีระบบเลย ส่วนหนึ่งของความพร้อมใช้งานที่เกี่ยวข้องกับการรักษาความปลอดภัยคือ อาจมีผู้ไม่ประสงค์ดีพยายามที่จะทำให้ไม่สามารถเข้าถึงข้อมูลได้โดยการทำให้ระบบไม่สามารถใช้งานได้ การออกแบบระบบนั้นส่วนใหญ่จะใช้ข้อมูลด้านสถิติเกี่ยวกับรูปแบบหรือพฤติกรรมในการใช้งานระบบของผู้ใช้ ระบบจะถูกออกแบบเพื่อให้เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมดังกล่าว ดังนั้น กลไกในการรักษาความพร้อมใช้งานนั้น จะทำงานในกรณีที่ระบบไม่ได้ทำงานในสภาพที่ปกติหรือที่ออกแบบไว้ ซึ่งถ้ากลไกนี้ไม่ทำงานส่วนใหญ่ระบบจะล่มหรือไม่พร้อมใช้งาน

จากแนวความคิดเกี่ยวกับความเชื่อมั่นในระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยประยุกต์จากทฤษฎีการยอมรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ของ สิงหะ ฉวีสุข และสุนันทา วงศ์จตุรภัทร (2555: 10) และ จตุชัย แพงจันทร์ (2558: 4) ซึ่งมีทั้งหมด 6 ด้าน ประกอบด้วย ด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพ ด้านความคาดหวังในความพยายาม ด้านอิทธิพลของสังคม ด้านสภาพสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน ด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้เทคโนโลยี และด้านการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล ซึ่งองค์ประกอบทั้ง 6 ด้าน จะส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงาน

ระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ ได้เข้ามามีบทบาทสำคัญในระบบเศรษฐกิจ ทำให้การขับเคลื่อนเศรษฐกิจมีความก้าวหน้า ได้มาตรฐานสอดคล้องกับการใช้งานเทคโนโลยี โดยเฉพาะอินเทอร์เน็ตและโทรศัพท์มือถือ เพื่อประโยชน์ทางเศรษฐกิจโดยรวม นอกจากนี้ระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ ยังไม่มีความสำคัญกับด้านต่างๆ ของประเทศอีกด้วย



#### 4. ความสำคัญของระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์

ระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์เป็นการเริ่มต้นการพัฒนาของระบบการชำระเงินของประเทศไทยให้มีศักยภาพ เพื่อที่จะสามารถและยกระดับด้านการเงินของประเทศให้สามารถแข่งขันกับต่างประเทศได้ นอกจากนี้ยังเป็นการพัฒนาประเทศในหลายด้าน ดังต่อไปนี้

##### 4.1 ด้านระบบเศรษฐกิจ

1. ลดต้นทุนของประเทศ จากการที่ประชาชนเลือกใช้บริการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์แทนเงินสดจะช่วยลดต้นทุนการบริหารจัดการธนบัตรของประเทศ เช่น การพิมพ์ การขนส่ง การนับคัตและการทำลายธนบัตร

2. ลดปัญหาเศรษฐกิจนอกระบบ จากการทำธุรกรรมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ซึ่งสามารถเก็บข้อมูลต่าง ๆ ไว้ใช้ในกระบวนการตรวจสอบได้ในทุกขั้นตอน เพิ่มความโปร่งใสและลดปัญหาการทุจริตและเศรษฐกิจนอกระบบ

3. มีข้อมูลในการวางแผนพัฒนาเศรษฐกิจ ในระยะยาวเมื่อมีการใช้ระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์อย่างแพร่หลาย และธุรกรรมการค้าการลงทุนต่าง ๆ เข้าสู่ระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์อย่างครอบคลุมทั่วถึงแล้ว ข้อมูลกิจกรรมทางเศรษฐกิจเหล่านี้จะถูกรวบรวม ติดตาม และวิเคราะห์อย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถนำมาใช้ในการวางแผนพัฒนาเศรษฐกิจและกำหนดนโยบายช่วยเหลือธุรกิจและประชาชนได้ดียิ่งขึ้น

4. ช่วยเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ ทั้ง (1) ด้านขีดความสามารถในการแข่งขันของไทย (Competitiveness) ซึ่งประเมินโดย World Economic Forum จากการนำเทคโนโลยีไปใช้ในภาคธุรกิจมากขึ้นซึ่งจะช่วยลดต้นทุนในการดำเนินธุรกิจและจากการปรับปรุงปัจจัยพื้นฐานด้านสถาบันของประเทศ ซึ่งจะช่วยเพิ่มความโปร่งใสในการใช้งบประมาณลดปัญหาการคอร์รัปชัน และลดภาระของภาคธุรกิจจากกฎระเบียบภาครัฐ (2) ด้านอันดับความยาก-ง่ายในการประกอบธุรกิจ (Ease of Doing Business) ในส่วนของการชำระภาษี และ (3) ด้านดัชนีการพัฒนามนุษย์ (Human Development Index : HDI) ของ United Nations Development Program โดยเฉพาะในมิติด้านความเหลื่อมล้ำในกลุ่มผู้ที่ขาดโอกาสและไม่สามารถช่วยเหลือตนเองได้จากการที่สามารถจ่ายเงินช่วยเหลือและเงินสวัสดิการได้อย่างทั่วถึงและเต็มเม็ดเต็มหน่วยขึ้น

##### 4.2 ด้านภาคธุรกิจ

1. พัฒนาศักยภาพการแข่งขันและสร้างโอกาสทางธุรกิจ ให้แก่ภาคธุรกิจในทุกระดับและหลายมิติโดยเฉพาะอย่างยิ่งธุรกิจขนาดกลางและขนาดเล็ก (SMEs) โดยเริ่มตั้งแต่การโอนเงินและชำระเงินได้โดยง่ายผ่านระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ที่ครบวงจรด้วยต้นทุนและค่าใช้จ่ายที่เหมาะสมทดแทนวิธีการชำระเงินแบบเดิม ๆ ที่ใช้เงินสดหรือเช็ค

2. มีช่องทางการรับชำระเงินหลายรูปแบบ เช่น ผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ ผ่านบัตรอิเล็กทรอนิกส์ รวมถึงการชำระเงินทาง Online อันจะมีส่วนสำคัญอย่างยิ่งในการสนับสนุนธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

3. เพิ่มประสิทธิภาพและลดต้นทุนของภาคธุรกิจ จากการพัฒนาระบบ e-Tax Invoice และระบบนำส่งข้อมูลภาษี รวมทั้งเอกสารที่เกี่ยวข้องทางอิเล็กทรอนิกส์ จะช่วยให้การทำธุรกรรมระหว่างประชาชน ธุรกิจ และกรมสรรพากร เป็นไปอย่างสะดวก รวดเร็ว และลดภาระในจัดทำและรับส่งเอกสารและแบบฟอร์มต่าง ๆ ระหว่างกัน เช่น การใช้ใบเสร็จรับเงินและใบกำกับภาษีแบบอิเล็กทรอนิกส์ แทนเอกสารที่เป็นกระดาษรวมทั้งเพิ่มความสะดวก รวดเร็วในการทำธุรกรรมชำระเงินทั้งด้านรับและจ่ายกับหน่วยงานภาครัฐอีกด้วย

#### 4.3 ด้านประชาชน

1. สามารถเข้าถึงบริการทางการเงินและบริการระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยประชาชนสามารถใช้บริการทางการเงินและระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ด้วยค่าใช้จ่ายที่เหมาะสม รวดเร็ว และสามารถทำได้โดยง่ายและสะดวก

2. ได้รับความช่วยเหลือจากภาครัฐและลดความเหลื่อมล้ำในสังคมโดยมีช่องทางการรับเงิน ช่วยเหลือและเงินสวัสดิการจากภาครัฐที่สะดวกยิ่งขึ้นช่วยให้ประชาชนสามารถเข้าถึงและได้รับสิทธิตามที่ตนเองพึงมีรวมถึงสามารถใช้บัตรอิเล็กทรอนิกส์เป็นสื่อในการรับเงินช่วยเหลือและนำไปใช้จ่ายผ่านร้านค้าที่กำหนดหรือนำไปใช้กับบริการต่าง ๆ ของภาครัฐ ตามที่รัฐบาลจะกำหนดต่อไป เช่น ระบบขนส่งสาธารณะ และระบบการรักษาพยาบาล

3. เพิ่มประสิทธิภาพในการรับและจ่ายเงินกับหน่วยงานภาครัฐ โดยมีช่องทางให้ประชาชนรับเงินและชำระเงินกับหน่วยงานภาครัฐที่สะดวก รวดเร็วยิ่งขึ้น เช่น การจ่ายคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาโดยนำเข้าบัญชีเงินฝากแทนการจ่ายเป็นเช็คการชำระภาษีอากรและค่าธรรมเนียมต่าง ๆ แก่หน่วยงานภาครัฐด้วยบัตรอิเล็กทรอนิกส์แทนการใช้เงินสด เป็นต้น

#### 4.4 ด้านหน่วยงานภาครัฐ

1. เพิ่มประสิทธิภาพในการจ่ายเงินสวัสดิการและเงินช่วยเหลือแก่ประชาชนภาครัฐสามารถจ่ายเงินช่วยเหลือและสวัสดิการให้แก่ประชาชนได้โดยตรงถึงมือประชาชนอย่างเต็มเม็ดเต็มหน่วยถูกกลุ่มเป้าหมาย ไม่เกิดความซ้ำซ้อน ลดข้อผิดพลาด และสามารถบริหารจัดการและประเมินผลประสิทธิภาพของเงินช่วยเหลือต่าง ๆ ได้ดียิ่งขึ้น

2. เพิ่มประสิทธิภาพการรับจ่ายเงินของภาครัฐผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐสามารถบริหารจัดการเงินงบประมาณได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว ประหยัดค่าใช้จ่าย และสามารถส่งเงินถึงผู้รับได้โดยตรง รวมทั้งทำให้กระบวนการรับส่งเงินของภาครัฐมีความโปร่งใสตรวจสอบได้ลดโอกาสเกิดการทุจริต

3. เพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีและช่วยให้ภาครัฐมีฐานข้อมูลภาษีที่ครบถ้วนมากขึ้น ภาครัฐสามารถนำข้อมูลมาใช้ในการวิเคราะห์เพื่อกำหนดนโยบายการบริหารจัดเก็บภาษีได้อย่างมีประสิทธิภาพทั่วถึงและเป็นธรรม

#### 5. องค์ประกอบของโครงการ e-Payment ภาครัฐ

ประกอบด้วย 2 โครงการ คือ โครงการบูรณาการฐานข้อมูลสวัสดิการสังคม และโครงการเพิ่มประสิทธิภาพการรับจ่ายเงินภาครัฐทางอิเล็กทรอนิกส์

##### 5.1 โครงการบูรณาการฐานข้อมูลสวัสดิการสังคม

เป็นโครงการที่ต้องการพัฒนาระบบฐานข้อมูลกลางที่ทำให้รัฐสามารถจ่ายเงินสวัสดิการและเงินช่วยเหลือให้แก่ผู้มีรายได้น้อย หรือผู้ที่รัฐต้องการให้ความช่วยเหลือโดยตรง ถูกกลุ่มเป้าหมายไม่ซ้ำซ้อน และเกิดประโยชน์สูงสุด รวมทั้ง ยังสามารถบริหารจัดการและประเมินผลประสิทธิภาพของเงินช่วยเหลือต่าง ๆ ได้ดียิ่งขึ้น โดยประชาชนสามารถใช้บัตรอิเล็กทรอนิกส์ หรือบัตรประชาชนเป็นสื่อในการรับเงินช่วยเหลือ และสามารถนำไปใช้จ่าย ผ่านร้านค้าต่าง ๆ หรือนำไปใช้กับบริการต่าง ๆ ของรัฐ ซึ่งภายใต้โครงการดังกล่าวยังประกอบไปด้วย 2 โครงการที่เป็นโครงการนำร่องในการช่วยเหลือประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อน และรัฐต้องการช่วยเหลือ ได้แก่ โครงการจ่ายเงินอุดหนุนเพื่อเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด และโครงการลงทะเบียนเพื่อสวัสดิการแห่งรัฐซึ่งรายละเอียด มีดังต่อไปนี้

##### 5.1.1 โครงการจ่ายเงินอุดหนุนเพื่อเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด

โครงการเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด เป็นนโยบายสำคัญระดับชาติตามแผนบูรณาการการพัฒนาคนตลอดช่วงชีวิต มุ่งเน้นให้เด็กแรกเกิดได้รับการเลี้ยงดูที่มีคุณภาพ และมีพัฒนาการเหมาะสมตามวัยเพื่อเติบโตเป็นประชากรที่มีคุณภาพในอนาคต รวมทั้งเป็นหลักประกัน ให้เด็กได้รับสิทธิด้านการอยู่รอด และการพัฒนาตามอนุสัญญาว่าด้วยสิทธิเด็กซึ่งคณะรัฐมนตรีมีมติ เมื่อวันที่ 31 มีนาคม 2558 เห็นชอบหลักการโครงการเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด โดยให้เงินอุดหนุนแก่เด็กแรกเกิด ที่เกิดระหว่างวันที่ 1 ตุลาคม 2558 ถึง 30 กันยายน 2559 อยู่ในครัวเรือนยากจนและครัวเรือนที่เสี่ยงต่อความยากจน รายละ 400 บาทต่อคน ต่อเดือนเป็นเวลา 12 เดือน ถือเป็นสวัสดิการขั้นพื้นฐานที่รัฐบาลส่งผ่านไปยังมารดา หรือผู้ปกครอง หรือผู้ดูแลเด็กแรกเกิด โดยให้เงินอุดหนุนเพื่อแบ่งเบาภาระค่าใช้จ่าย ทำให้เด็กได้รับการเลี้ยงดูอย่างมีคุณภาพและมีพัฒนาการเหมาะสมตามวัย เป็นการคุ้มครองทางสังคมและสวัสดิการขั้นพื้นฐานที่ทัดเทียมนานาประเทศ รวมทั้งยังเป็นการเพิ่มโอกาสและช่องทางในการเข้าถึงบริการของรัฐ ด้วยการส่งต่อข้อมูลหญิงตั้งครรภ์ที่ขอรับสิทธิให้กระทรวงสาธารณสุข เพื่อให้ทีมหมอครอบครัวและอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) ลงพื้นที่เยี่ยมบ้านให้คำแนะนำดูแลสุขภาพแม่และเด็ก

และติดตามพัฒนาการเด็ก รวมทั้งอาสาสมัครพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (อพม.) ในพื้นที่ ให้การดูแลในมิติด้านสังคมต่าง ๆ เพื่อให้หญิงตั้งครรภ์และเด็กได้รับการดูแลอย่างมีคุณภาพ

#### ประโยชน์ที่จะได้รับ

1. ประโยชน์ต่อเด็ก ผลการศึกษาในหลายประเทศ พบว่าเด็กแรกเกิดที่ได้รับเงินอุดหนุนจะได้รับการเลี้ยงดูที่มีคุณภาพกว่ากลุ่มที่ไม่ได้รับ สามารถเข้าถึงบริการทางสาธารณสุขได้มากกว่า ได้รับสารอาหารที่ดีกว่า ซึ่งปัจจัยต่าง ๆ เหล่านี้ จะส่งเสริมให้เด็กแรกเกิดและปฐมวัยมีพัฒนาการเหมาะสมตามวัย เป็นพื้นฐานที่สำคัญในการพัฒนาอย่างต่อเนื่องในช่วงวัยอื่น ๆ ต่อไป ผลการศึกษายังพบด้วยว่า เด็กที่ได้รับเงินอุดหนุนในช่วงแรกเกิดจนถึง 6 ปี เมื่อเติบโตขึ้นถึงวัยเรียนก็จะมีระดับผลการเรียนที่ดีกว่าเด็กกลุ่มที่ไม่ได้รับเงินอุดหนุน นอกจากนี้ การให้เงินอุดหนุนแก่เด็กเล็กจะช่วยลดความแตกต่างของผลการเรียน ระหว่างเด็กที่เกิดในครอบครัวยากจนและเด็กที่อยู่ในครอบครัวปกติ รวมทั้งยังช่วยลดความเหลื่อมล้ำทางสังคมในระยะยาวอีกด้วย

2. ประโยชน์ต่อพ่อแม่ ผู้ปกครอง ผู้ดูแลเด็ก เงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิดจะช่วยแบ่งเบาภาระค่าใช้จ่ายในการดูแลเด็ก รวมทั้งเปิดโอกาสให้พ่อแม่ ผู้ปกครอง ผู้ดูแลเด็ก สามารถเข้าถึงบริการสาธารณสุขได้มากขึ้น ทำให้มีความรู้ความเข้าใจในการเลี้ยงดูและส่งเสริมพัฒนาการเด็กได้อย่างถูกต้องเหมาะสม

3. ประโยชน์ต่อการพัฒนาประเทศ ผลการศึกษาทั่วโลกพบว่าเด็กที่รับเงินอุดหนุนเมื่อโตขึ้นจะมีผลการเรียนที่ดีขึ้นกว่ากลุ่มที่ไม่ได้รับ และนำไปสู่ระดับรายได้ที่สูงขึ้น เงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิดจึงเป็นการลงทุนที่คุ้มค่าในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ให้เด็กได้เติบโตเป็นประชากรที่มีคุณภาพ เป็นกำลังสำคัญและเป็นการสร้างรากฐานที่เข้มแข็งในการร่วมพัฒนาประเทศต่อไปในอนาคต

#### คุณสมบัติ

##### 1. เด็กแรกเกิด

1.1 เกิดระหว่างวันที่ 1 ต.ค. 2558 – 30 ก.ย. 2559

1.2 มีสัญชาติไทย (บิดาและมารดา หรือบิดา หรือมารดา เป็นผู้มี

สัญชาติไทย)

1.3 ไม่เป็นผู้ได้รับสวัสดิการหรือสิทธิประโยชน์อื่นใดจากหน่วยงานของรัฐหรือรัฐวิสาหกิจ ได้แก่ เงินสงเคราะห์บุตรจากกองทุนประกันสังคม สวัสดิการข้าราชการหรือรัฐวิสาหกิจ และไม่อยู่ในความดูแลของหน่วยงานของรัฐ เช่น บ้านพักเด็กและครอบครัว สถานสงเคราะห์ของรัฐ

##### 2. หญิงตั้งครรภ์

2.1 มีกำหนดคลอดระหว่างวันที่ 1 ต.ค. 2558 – 30 ก.ย. 2559

## 2.2 อยู่ในครัวเรือนยากจนและครัวเรือนที่เสี่ยงต่อความยากจน

ครัวเรือนยากจนและครัวเรือนที่เสี่ยงต่อความยากจน หมายถึง ครัวเรือนที่มีรายได้เฉลี่ยต่ำกว่า 3,000 บาท ต่อคนต่อเดือน หรือต่ำกว่า 36,000 บาท ต่อคนต่อปี โดยนำรายได้ทั้งหมดของสมาชิกในครัวเรือนหารด้วยจำนวนสมาชิกทั้งหมดซึ่งรวมเด็กแรกเกิดด้วยหากพบว่า เข้าเกณฑ์ครัวเรือนที่มีรายได้เฉลี่ยต่ำกว่า 3,000 บาท ต่อคนต่อเดือน หรือต่ำกว่า 36,000 บาท ต่อคนต่อปี ให้พิจารณาข้อมูลสถานะของครัวเรือนประกอบด้วย โดยต้องมีข้อเท็จจริงข้อใดข้อหนึ่ง ดังนี้

1. ครอบครัวมีภาระพึ่งพิง ได้แก่ ในครอบครัวมีคนพิการ หรือผู้สูงอายุ หรือเด็กอายุต่ำกว่า 15 ปี หรือคนว่างงาน อายุ 15 - 65 ปี หรือเป็นพ่อแม่เลี้ยงเดี่ยว
2. สภาพที่อยู่อาศัย สภาพบ้านชำรุดทรุดโทรม บ้านทำจากวัสดุพื้นบ้าน เช่น ไม้ไผ่ ใบจาก หรือวัสดุเหลือใช้ หรืออยู่บ้านเช่า
3. ไม่มีรถยนต์ส่วนบุคคล รถปิกอัพ รถบรรทุกเล็ก รถตู้
4. เป็นเกษตรกรที่มีที่ดินทำกินไม่เกิน 1 ไร่

### เอกสารประกอบการลงทะเบียน

1. แบบลงทะเบียนเพื่อขอรับสิทธิฯ (แบบ ดร.01)
2. แบบรับรองสถานะของครัวเรือน (แบบ ดร.02)
3. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนของหญิงตั้งครรภ์หรือบุตรอื่นที่ออกโดยหน่วยงานของรัฐพร้อมสำเนาแม่และเด็กหน้า 1
4. สำเนาเอกสารการฝากครรภ์ หรือ สำเนาสมุดบันทึกสุขภาพ
5. สำเนาสูติบัตรเด็กแรกเกิด (ยื่นหลังคลอด)
6. สำเนาสมุดบัญชีธนาคารกรุงไทย (กรณีประสงค์จะรับเงินผ่านบัญชีธนาคาร)

นอกจากโครงการจ่ายเงินอุดหนุนเพื่อเลี้ยงดูเด็กแรกเกิดแล้วรัฐบาลยังมีโครงการจ่ายเงินสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ เบี้ยยังชีพคนพิการ และการจ่ายเงินค่าตอบแทนอื่น เช่น ค่าตอบแทน อสม. ค่าตอบแทนทหารเกณฑ์ซึ่งการจ่ายเงินสวัสดิการดังกล่าวจะจ่ายผ่านระบบ Prompt Pay ซึ่งโครงการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและเบี้ยยังชีพคนพิการ เริ่มนำร่องจากเมืองพัทยา และกรุงเทพมหานครเมื่อปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 และจะขยายผลต่อไป เพื่อให้การจ่ายเงินสวัสดิการดังกล่าวไร้เงินสดเป็นอิเล็กทรอนิกส์ทั้งหมด

### 5.1.2 โครงการลงทะเบียนเพื่อสวัสดิการแห่งรัฐ

ตามที่คณะรัฐมนตรีได้มีมติวันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2560 รับทราบโครงการลงทะเบียนเพื่อสวัสดิการแห่งรัฐปี 2560 ซึ่งเป็นโครงการที่เปิดโอกาสให้ผู้มีรายได้น้อยที่มีคุณสมบัติ



ตรงตามที่กำหนดสามารถลงทะเบียนระหว่างวันที่ 3 เมษายน 2560 ถึงวันที่ 15 พฤษภาคม 2560 เพื่อเป็นฐานข้อมูลสำหรับการจัดสวัสดิการต่าง ๆ ของหน่วยงานภาครัฐให้กับผู้มีรายได้น้อยที่ต้องการความช่วยเหลือจากภาครัฐ โดยมีผู้ลงทะเบียนทั้งสิ้น 14,178,869 คน หลังจากตรวจสอบคุณสมบัติแล้วพบว่า มีผู้ผ่านคุณสมบัติจำนวนทั้งสิ้น 11,443,356 คน ต่อมาคณะรัฐมนตรีได้มีมติวันที่ 29 สิงหาคม 2560 เห็นชอบแนวทางจัดประชารัฐสวัสดิการ ซึ่งเป็นการให้ความช่วยเหลือผ่านบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ดังนี้

### 1. ค่าใช้จ่ายในครัวเรือน

1.1 วงเงินค่าซื้อสินค้าอุปโภคบริโภคที่จำเป็น สินค้าเพื่อการศึกษา และวัสดุเพื่อเกษตรกรรม จากร้านธงฟ้าประชารัฐและร้านอื่น ๆ ตามที่กระทรวงพาณิชย์กำหนด

1. วงเงิน 200 บาทต่อคนต่อเดือน สำหรับผู้มีสิทธิที่มีรายได้เกินกว่า 30,000 บาทต่อปี แต่ไม่เกิน 100,000 บาทต่อปี

2. วงเงิน 300 บาทต่อคนต่อเดือน สำหรับผู้มีสิทธิที่มีรายได้เกินกว่า 30,000 บาทต่อปี แต่ไม่เกิน 100,000 บาทต่อปี

1.2 วงเงินส่วนลดค่าซื้อก๊าซหุงต้มจากร้านค้าตามที่กระทรวงการพลังงานกำหนด จำนวน 45 บาทต่อคนต่อ 3 เดือน

### 2. ค่าใช้จ่ายในการเดินทาง

2.1 วงเงินค่าโดยสารรถองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) ระบบ e-Ticket รถไฟฟ้า จำนวน 500 บาทต่อคนต่อเดือน

2.2 วงเงินค่าโดยสารรถ บริษัท ขนส่ง จำกัด (บขส.) จำนวน 500 บาทต่อคนต่อเดือน

2.3 วงเงินค่าโดยสารรถไฟ จำนวน 500 บาทต่อคนต่อเดือน การลงทะเบียนโครงการเพื่อสวัสดิการแห่งรัฐ ปี 2560 แล้วทำให้กระทรวงการคลังมีฐานข้อมูลเชิงลึกด้านเศรษฐกิจและสังคม (Socioeconomic) ของผู้มีรายได้น้อย เพื่อเป็นประโยชน์ในการบูรณาการการออกนโยบายหรือมาตรการในการยกระดับประสิทธิภาพการจัดสวัสดิการสังคม และการช่วยเหลือของภาครัฐแบบถูกฝาถูกตัว ผ่านการให้ความช่วยเหลือผ่านบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ใน 2 ด้านคือ การลดค่าใช้จ่ายในครัวเรือน และการลดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง เพื่อให้การแก้ไขปัญหาหรือการให้ความช่วยเหลือสามารถกระทำได้อย่างตรงจุดและตรงความจำเป็นของแต่ละบุคคล กระทรวงการคลังจึงเห็นควรให้มีมาตรการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้มีบัตรสวัสดิการแห่งรัฐซึ่งเป็นการแก้ไขปัญหาความยากจนระยะที่ 2 ต่อจากบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ โดยมีหลักการดังนี้ คือ

2.3.1 การวิเคราะห์และให้ความช่วยเหลือผู้มีบัตรสวัสดิการแห่งรัฐรายบุคคล เพื่อให้รัฐบาลสามารถให้ความช่วยเหลือหรือพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้มีบัตรสวัสดิการแห่งรัฐได้

ตรงความจำเป็นและความประสงค์ของผู้มีบัตรสวัสดิการแห่งรัฐแต่ละราย จึงจัดให้มีคณะผู้เชี่ยวชาญระดับพื้นที่ เพื่อทำหน้าที่สำรวจสภาพข้อเท็จจริง สอบถามความประสงค์ และให้คำแนะนำแผนการพัฒนาคุณภาพชีวิตที่เหมาะสมกับแต่ละบุคคล ซึ่งจะเป็นการช่วยเหลือที่จะมีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ และมีความยั่งยืน

2.3.2 การพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้มีบัตรสวัสดิการแห่งรัฐตามความจำเป็นอย่างรอบด้าน (4) มิติ เพื่อให้การพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้มีบัตรสวัสดิการแห่งรัฐเป็นไปอย่างยั่งยืน จึงจัดให้ความช่วยเหลืออย่างรอบด้านและสอดคล้องตามความจำเป็นที่เหมาะสมใน 4 มิติ ดังนี้

1. การมีงานทำ ทั้งการประกอบอาชีพในภาคเกษตรกรรม และนอกภาคเกษตรกรรม (ทำงานมีนายจ้าง และการประกอบอาชีพอิสระ)

2. การฝึกอบรมอาชีพและการศึกษา การฝึกอบรมอาชีพสามารถกระทำได้ทั้งการฝึกทักษะใหม่และการฝึกทักษะซ้ำ เพื่อให้มีระดับทักษะสูงขึ้น สำหรับรองรับตลาดแรงงานที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว รวมถึงโอกาสในการเข้ารับการศึกษาทั้งการศึกษาขั้นพื้นฐาน การศึกษาสายสามัญ และสายอาชีพ

3. การเข้าถึงสิ่งจำเป็นขั้นพื้นฐาน เช่น ที่อยู่อาศัย ที่ดินทำกิน เป็นต้น

4. การเข้าถึงแหล่งทุนในระบบ สำหรับผู้ที่ประสงค์ขอสินเชื่อ

## 5.2 โครงการเพิ่มประสิทธิภาพการรับจ่ายเงินภาครัฐทางอิเล็กทรอนิกส์

ตามมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 22 ธันวาคม 2558 เห็นชอบแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบโครงสร้างพื้นฐานระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ (National e-Payment Master Plan) ซึ่งมีแผนงานโครงการ e-Payment ภาครัฐเป็นโครงการภายใต้แผนยุทธศาสตร์ดังกล่าว และเห็นชอบการกำหนดแนวทางการดำเนินงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในระยะต่อไป เพื่อให้สอดคล้องและเป็นไปตามมติคณะรัฐมนตรีดังกล่าวและเป็นการเพิ่มช่องทางอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนและภาคเอกชนที่จะชำระเงินให้แก่หน่วยงานภาครัฐได้อย่างสะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้นตลอดจนช่วยลดภาระของหน่วยงานภาครัฐในการจัดการเงินสด เช็ค ตราพท์ และลดช่องทางในการทุจริต โดยอาศัยอำนาจตามระเบียบการเบิกจ่ายเงินจากคลังการเก็บรักษาเงินและการนำเงินส่งคลัง พ.ศ. 2551 ข้อ 73 ที่กำหนดให้การรับเงินให้รับเป็นเงินสด เว้นแต่การรับเป็นเช็ค ตราพท์ หรือตราสารอย่างอื่น หรือโดยวิธีอื่นใด ให้ปฏิบัติตามที่กระทรวงการคลังกำหนด

โครงการเพิ่มประสิทธิภาพการรับจ่ายเงินภาครัฐทางอิเล็กทรอนิกส์ มี 2 ด้าน คือ ด้านการรับเงินและด้านการจ่ายเงิน

### ด้านการรับเงิน

1. ภาษี ค่าธรรมเนียม ค่าปรับ ฯลฯ



## 2. รับเงินสด เช็ค ดราฟท์ บัตร โอนเงินเข้าบัญชี

### ด้านการจ่ายเงิน

1. Direct Payment เช่น การจ่ายเงินเดือน จ่ายบำนาญ จ่ายสวัสดิการ ค่ารักษาพยาบาล จ่ายผู้ค้าภาครัฐ (ตั้งแต่ 5,000 บาทขึ้นไป)
2. โดยโอนเงินเข้าบัญชีเงินฝากธนาคารเป็นรายบุคคล
3. Indirect Payment โอนเงินเข้าบัญชีส่วนราชการ เพื่อให้ส่วนราชการไปจ่ายต่อให้ผู้มีสิทธิ

#### 5.2.1 การรับเงินของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์

1. ให้ส่วนราชการเปิดบัญชีเงินฝากธนาคารประเภทกระแสรายวันกับธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) เพื่อรับเงินผ่านช่องทางการให้บริการต่าง ๆ ของธนาคารกรุงไทยฯ โดยใช้ชื่อบัญชี “ชื่อส่วนราชการ เพื่อการรับเงินทางอิเล็กทรอนิกส์” พร้อมทั้งขอเปิดใช้บริการระบบบริการโอนเงินผ่านระบบธนาคารอินเทอร์เน็ต (Internet Banking) สำหรับนิติบุคคล หรือหน่วยงานราชการ (KTB Corporate Online) และระบบ Bill Payment
2. ในการรับเงินผ่านบัญชีเงินฝากธนาคารตามข้อ 1 ให้ส่วนราชการกำหนดแบบใบแจ้งการชำระเงินเพื่อให้ผู้ชำระเงินใช้ในการรับชำระเงินเข้าบัญชีเงินฝากธนาคารตามข้อ 1 ซึ่งจะต้องมีข้อมูลประกอบด้วยชื่อส่วนราชการผู้รับชำระ วันที่รับชำระ ชื่อผู้ชำระเงิน รายการหรือประเภทของรายได้ที่รับชำระ และจำนวนเงินที่รับชำระ โดยรูปแบบของรหัส (Company Code/Product Code) และข้อมูลอ้างอิง (Reference Code) ที่จะระบุใบแบบใบแจ้งการชำระเงินจะต้องมีความสอดคล้องและสามารถแสดงข้อมูลดังกล่าวได้
3. ผู้ชำระเงินสามารถชำระเงินผ่านช่องทางการให้บริการของสาขาธนาคารกรุงไทยฯ ได้ทุกแห่งและทุกช่องทาง ได้แก่ เคาน์เตอร์ธนาคาร, ATM, Internet Banking, และ Mobile Banking เพื่อเข้าบัญชีเงินฝากธนาคารตามข้อ 1 และจะได้เอกสารหลังจากการทำธุรกรรมชำระเงินกับธนาคารกรุงไทยฯ ในช่องทางต่าง ๆ ข้างต้น เป็นหลักฐานในการรับของส่วนราชการ โดยส่วนราชการผู้รับเงินไม่ต้องออกไปเสิร์ฟรับเงิน เว้นแต่กรณีผู้ชำระเงินต้องการใบเสิร์ฟรับเงิน ให้แจ้งความประสงค์มายังส่วนราชการเพื่อออกไปเสิร์ฟรับเงินและส่งให้ผู้ชำระเงินต่อไป
4. ทุกสิ้นวันทำการ ให้ส่วนราชการตรวจสอบข้อมูลการรับเงินแต่ละรายการจากรายงานการชำระเงินระหว่างวัน (Receivable Information Online) กับรายการสรุปความเคลื่อนไหวทางบัญชี (e-Statement/Account Information) ที่เรียกจากระบบ KTB Corporate Online ให้ถูกต้องครบถ้วน และในวันทำการถัดไปให้ส่วนราชการตรวจสอบความถูกต้อง

อีกครั้งจากสรุปรายละเอียดการรับเงินของส่วนราชการ (Receivable Information Download) ที่เรียกจากระบบ KTB Corporate Online

5. ให้ส่วนราชการเก็บรักษารายงานสรุปรายละเอียดการรับเงินของส่วนราชการเพื่อเป็นหลักฐานในการรับเงินและสำเนาใบเสร็จรับเงิน (ถ้ามี) ไว้ให้สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินตรวจสอบต่อไป

5.2.2 การรับเงินด้วยบัตรอิเล็กทรอนิกส์ (บัตรเดบิต) ผ่านอุปกรณ์รับชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ (เครื่อง Electronic Data Capture : EDC)

1. ให้ส่วนราชการที่รับวางอุปกรณ์รับชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ (เครื่อง EDC) เปิดบัญชีเงินฝากธนาคารประเภทกระแสรายวันกับธนาคารที่วางเครื่อง EDC 1 บัญชี โดยใช้ชื่อ “ส่วนราชการ เพื่อรับชำระเงินผ่านเครื่อง EDC” เพื่อใช้รับเงินที่ชำระด้วยบัตรอิเล็กทรอนิกส์ และสมัครใช้บริการระบบ Internet Banking ด้วย

2. กรณีที่ส่วนราชการที่รับวางเครื่อง EDC กับธนาคารพาณิชย์อื่นที่ไม่ใช่ธนาคารกรุงไทยฯ ให้เปิดบัญชีเงินฝากธนาคารประเภทกระแสรายวันกับธนาคารกรุงไทยฯ เพิ่มเติมอีก 1 บัญชี โดยใช้ชื่อ “ส่วนราชการ เพื่อนำเงินส่งคลังหรือฝากคลัง” เพื่อรับโอนเงินจากบัญชีสำหรับรับเงินที่ชำระด้วยบัตรอิเล็กทรอนิกส์ และใช้ในการนำเงินส่งคลังหรือฝากคลัง โดยให้สมัครใช้บริการระบบ Internet Banking (KTB Corporate Online) พร้อมทั้งสมัครใช้บริการพร้อมเพย์ (Prompt Pay) โดยใช้เลขประจำตัวผู้เสียภาษี (Tax ID) ของส่วนราชการในการสมัครใช้บริการพร้อมเพย์ (Prompt Pay) สำหรับบัญชีเงินฝากธนาคารกรุงไทยฯ ดังกล่าว

วิธีปฏิบัติในการรับชำระเงินด้วยบัตรอิเล็กทรอนิกส์ (บัตรเดบิต)

1. เมื่อผู้ชำระเงินแจ้งความประสงค์จะชำระเงินด้วยบัตรอิเล็กทรอนิกส์ (บัตรเดบิต) ให้ส่วนราชการรับชำระเงินด้วยบัตรอิเล็กทรอนิกส์ (บัตรเดบิต) ดังกล่าว โดยทำรายการผ่านอุปกรณ์รับชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ (เครื่อง Electronic Data Capture : EDC) ที่ธนาคารติดตั้งให้

2. เมื่อเครื่อง EDC ของธนาคารทำการตรวจสอบสถานะบัตรอิเล็กทรอนิกส์ (บัตรเดบิต) ของผู้ชำระเงินจะแสดงผลเป็น 2 กรณีดังนี้

2.1 สถานะบัตรอิเล็กทรอนิกส์ไม่ถูกต้องหรือยอดเงินในบัญชีของผู้ชำระเงินไม่พอจ่าย ระบบจะปฏิเสธการทำรายการทันที กรณีนี้ให้ส่วนราชการคืนบัตรอิเล็กทรอนิกส์ (บัตรเดบิต) ดังกล่าวให้แก่ผู้ชำระเงิน และเรียกรับเงินด้วยวิธีอื่น

2.2 กรณีสถานะบัตรอิเล็กทรอนิกส์ (บัตรเดบิต) ถูกต้องและยอดเงินในบัญชีของผู้ชำระมีเพียงพอจ่าย ระบบจะทำการหักบัญชีของผู้ชำระเงินและพิมพ์หลักฐานการชำระ (Payment slip) ที่แสดงรายละเอียด และยืนยันการชำระเงิน จำนวน 2 ฉบับ คือ หลักฐานการชำระ

เงินที่ส่วนราชการให้ผู้ชำระเงินลงลายมือชื่อ (Merchant Copy) 1 ฉบับ และหลักฐานการชำระเงิน  
ที่ผู้ชำระเงินเก็บไว้เป็นหลักฐานโดยไม่ต้องลงลายมือชื่อ (Customer Copy) 1 ฉบับ

3. กรณีสถานะบัตรอิเล็กทรอนิกส์ (บัตรเดบิต) ผ่านการหักบัญชีของผู้ชำระ  
เงิน ตามข้อ 2.2 แล้วให้ส่วนราชการออกใบเสร็จรับเงินและมอบใบเสร็จรับเงินพร้อมหลักฐานการ  
ชำระเงิน (Customer Copy) ให้แก่ผู้ชำระเงินเก็บไว้เป็นหลักฐาน จำนวน 1 ชุด และส่วนราชการเก็บ  
สำเนาใบเสร็จรับเงินพร้อมหลักฐานการชำระเงิน (Merchant Copy) จำนวน 1 ชุด ไว้เป็นหลักฐาน  
เพื่อตรวจสอบความถูกต้องของการรับเงินต่อไป

4. หากรายการรับชำระเงินผ่านเครื่อง EDC เรียบร้อยแล้ว แต่ได้รับแจ้งจาก  
ผู้ชำระเงินหรือส่วนราชการพบว่า การชำระเงินมีข้อผิดพลาด เช่น จำนวนเงิน หรือรายการที่รับ  
ชำระเงินไม่ถูกต้อง ก่อนที่จะมีการทำการสรุปยอดรับชำระเงิน (Settlement) ทุกสิ้นวัน ตามข้อ 5  
ให้ส่วนราชการยกเลิกรายการรับชำระ (Void Payment) จากเครื่อง EDC หากส่วนราชการได้ออก  
ใบเสร็จรับเงินให้แก่ผู้ชำระเงินไปแล้วก่อนมีการยกเลิกรายการรับชำระ (Void Payment) ให้ส่วน  
ราชการเรียกใบเสร็จรับเงินคืนจากผู้ชำระเงินและขีดฆ่าเลิกใช้ใบเสร็จรับเงินนั้นทั้งฉบับแล้วออก  
ใบเสร็จรับเงินฉบับใหม่ให้แก่ผู้ชำระเงิน โดยให้นำใบเสร็จรับเงินที่ขีดฆ่าเลิกใช้นั้นติดไว้กับสำเนา  
ใบเสร็จรับเงิน

5. ทุกสิ้นวัน ให้ส่วนราชการสรุปยอดรายการรับชำระเงินผ่านเครื่อง EDC  
ในแต่ละวัน (Settlement) เพื่อประมวลผลการรับชำระเงินระหว่างวัน แล้วส่งพิมพ์ใบสรุปยอดรับ  
ชำระเงิน (Settlement Report Slip) จากเครื่อง EDC เพื่อนำมาตรวจสอบกับหลักฐานการชำระเงิน  
(Merchant Copy) และสำเนาใบเสร็จรับเงินตามข้อ 3 ให้ถูกต้องตรงกัน

6. เมื่อส่วนราชการทำการสรุปยอดรายการรับเงินที่รับชำระในแต่ละวัน  
(Settlement) แล้วธนาคารจะทำการโอนยอดเงินเต็มจำนวนตามใบสรุปยอดรับชำระเงิน  
(Settlement Report Slip) ไปเข้าบัญชีเงินฝากธนาคารที่ได้เปิดไว้สำหรับรับเงินด้วยบัตร  
อิเล็กทรอนิกส์ของแต่ละธนาคาร ภายในวันทำการเดียวกัน

7. วันทำการถัดไป ก่อน 10.00 น. ให้ส่วนราชการตรวจสอบยอดเงินใน  
บัญชีเงินฝากธนาคารที่ได้เปิดไว้สำหรับรับเงินด้วยบัตรอิเล็กทรอนิกส์ กับรายงานการรับชำระเงินผ่าน  
ระบบงานของธนาคาร

7.1 กรณีบัญชีเงินฝากธนาคารที่ได้เปิดไว้สำหรับรับเงินด้วยบัตร  
อิเล็กทรอนิกส์เป็นบัญชีของธนาคารกรุงไทยฯ ให้ส่วนราชการโอนเงินจากบัญชีเงินฝากธนาคาร  
ดังกล่าว ผ่านระบบ Internet Banking (KTB Corporate Online) เพื่อนำเงินส่งคลังเป็นรายได้  
แผ่นดินหรือฝากคลังแล้วแต่กรณี

## 7.2 กรณีบัญชีเงินฝากธนาคารที่ได้เปิดไว้สำหรับรับเงินด้วยบัตร

อิเล็กทรอนิกส์เป็นบัญชีเงินฝากธนาคารของธนาคารพาณิชย์อื่น ให้ส่วนราชการโอนเงินจากบัญชีธนาคารดังกล่าว ผ่านระบบ Internet Banking ของแต่ละธนาคาร เข้าบัญชีเงินฝากธนาคารกรุงไทยฯ ที่เปิดไว้สำหรับนำเงินส่งคลังหรือฝากคลัง และให้โอนเงินจากบัญชีเงินฝากธนาคารกรุงไทยฯ ดังกล่าว ผ่านระบบ Internet Banking (KTB Corporate Online) เพื่อนำเงินส่งคลังเป็นรายได้แผ่นดินหรือฝากคลังแล้วแต่กรณี

8. กรณีได้รับแจ้งจากผู้ชำระเงิน หรือส่วนราชการพบว่า การชำระเงินมีข้อผิดพลาด เช่น จำนวนเงินหรือรายการที่รับชำระไม่ถูกต้อง หลังจากที่มีการทำรายการสรุปยอดรับชำระเงิน (Settlement) ทุกสิ้นวัน ให้ส่วนราชการแจ้งขอปรับปรุงรายการ EDC โดยให้ดำเนินการดังนี้

8.1 กรอกข้อมูลการขอปรับปรุงรายการ EDC ตามแบบฟอร์มที่ธนาคารกำหนดและแจ้งไปยังธนาคารเพื่อขอปรับปรุงรายการรับชำระเงินที่ผิดพลาด

8.2 เมื่อได้รับแจ้งเป็นหนังสือจากธนาคารว่าได้ดำเนินการปรับปรุงรายการรับชำระเงินให้ถูกต้องแล้ว ให้ส่วนราชการเรียกใบเสร็จรับเงินคืนจากผู้ชำระเงินและขีดฆ่าเลิกใช้ใบเสร็จรับเงินที่ออกไปแล้วทั้งฉบับแล้วออกใบเสร็จรับเงินฉบับใหม่ให้แก่ผู้ชำระเงิน โดยให้นำใบเสร็จรับเงินที่ขีดฆ่าเลิกใช้นั้นติดไว้กับสำเนาใบเสร็จรับเงิน

### 5.2.3 การรับชำระเงินของส่วนราชการด้วย QR Code

1. ให้ส่วนราชการใช้บัญชีเงินฝากธนาคารที่ได้เปิดไว้แล้ว ตามข้อ 3.2.2 ข้อ 1 ชื่อบัญชี “ส่วนราชการ เพื่อการรับเงินผ่านเครื่อง EDC” สำหรับรับชำระเงินด้วย QR Code เพิ่มเติม และสมัครใช้บริการดังต่อไปนี้กับธนาคารที่เปิดบัญชีเงินฝากธนาคารดังกล่าว

1.1 พร้อมเพย์ (Prompt Pay) โดยใช้เลขประจำตัวผู้เสียภาษี (Tax ID) ของส่วนราชการ

1.2 มาตรฐาน QR Code ในธุรกรรมการชำระเงิน (Thai QR Code Payment Standard) โดยให้ธนาคารสร้าง QR Code ให้ส่วนราชการใช้ในการรับชำระเงินผ่านอุปกรณ์รับชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ (เครื่อง Electronic Data Capture : EDC) ซึ่งปรากฏ QR Code บนหน้าจอเครื่อง EDC

#### วิธีปฏิบัติในการรับชำระเงินด้วย QR Code

1. ให้ส่วนราชการแจ้งรายการและจำนวนเงินที่ผู้ชำระเงินต้องชำระ
2. ในการชำระเงิน ผู้ชำระเงินต้องใช้ Smartphone ที่ได้ดาวน์โหลด Application QR Code ของธนาคารที่ผู้ชำระเงินใช้บริการ เพื่อใช้สำหรับชำระเงินเข้าบัญชีเงินฝากธนาคารของส่วนราชการ ตามข้อ 1 โดยให้ผู้ชำระเงิน Scan QR Code ของส่วนราชการที่อยู่ใน

เครื่อง EDC และกรอกจำนวนเงินที่ต้องชำระก่อนยืนยันการชำระเงินซึ่งผู้ชำระเงินจะได้รับหลักฐานการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Slip) ซึ่งบันทึกอยู่ใน Smartphone ของผู้ชำระเงิน

3. เมื่อผู้ชำระเงินได้ทำรายการชำระเงินด้วย QR Code เรียบร้อยแล้ว โดยระบบจะทำการหักบัญชีของผู้ชำระเงินและพิมพ์หลักฐานการชำระเงิน (Payment Slip) ที่แสดงรายละเอียดและยืนยันการชำระเงินจำนวน 2 ฉบับ คือ หลักฐานการชำระเงินที่ส่วนราชการให้ผู้ชำระเงินลงลายมือชื่อ (Merchant Copy) 1 ฉบับ และหลักฐานการชำระเงินที่ผู้ชำระเงินเก็บไว้เป็นหลักฐานโดยไม่ต้องลงลายมือชื่อ (Customer Copy) 1 ฉบับ

4. ให้ส่วนราชการออกใบเสร็จรับเงินและมอบใบเสร็จรับเงินพร้อมหลักฐานการชำระเงิน (Customer Copy) ให้แก่ผู้ชำระเงินเก็บไว้เป็นหลักฐาน จำนวน 1 ชุด และส่วนราชการเก็บสำเนาใบเสร็จรับเงินพร้อมหลักฐานการชำระเงิน (Merchant Copy) จำนวน 1 ชุดไว้เป็นหลักฐานเพื่อการตรวจสอบความถูกต้องของการรับเงิน และเก็บไว้ให้สำนักงานตรวจเงินแผ่นดินตรวจสอบต่อไป

5. หากรายการรับชำระเงินด้วย QR Code ผ่านเครื่อง EDC เรียบร้อยแล้ว แต่ได้รับแจ้งจากผู้ชำระเงิน หรือส่วนราชการพบว่าการชำระเงินมีข้อผิดพลาด เช่น จำนวนเงินหรือรายการที่รับชำระไม่ถูกต้อง ก่อนที่จะมีการทำรายการสรุปยอดรับชำระเงินทุกสิ้นวัน ให้ส่วนราชการยกเลิกรายการรับชำระจากเครื่อง EDC และให้ส่วนราชการทำรายการรับชำระเงินใหม่ หากส่วนราชการได้ออกใบเสร็จรับเงินให้แก่ผู้ชำระเงินไปแล้วก่อนมีการยกเลิกรายการรับชำระ ให้ส่วนราชการเรียกใบเสร็จรับเงินคืนจากผู้ชำระเงินและขีดฆ่าเลิกใช้ใบเสร็จรับเงินทั้งฉบับ แล้วออกใบเสร็จรับเงินฉบับใหม่ให้แก่ผู้ชำระเงิน โดยให้นำใบเสร็จรับเงินที่ขีดฆ่าเลิกใช้นั้นติดไว้กับสำเนาใบเสร็จรับเงิน

6. ทุกสิ้นวัน ให้ส่วนราชการสรุปยอดรายการรับชำระเงินผ่านเครื่อง QR Code ในแต่ละวัน (Settlement) เพื่อประมวลผลการรับชำระเงินระหว่างวัน แล้วส่งพิมพ์ใบสรุปยอดรับชำระเงิน (Settlement Report Slip) จากเครื่อง EDC เพื่อนำมาตรวจสอบกับหลักฐานการชำระเงิน (Merchant Copy) และสำเนาใบเสร็จรับเงินตามข้อ 3 ให้ถูกต้องตรงกัน

7. เมื่อส่วนราชการทำการสรุปยอดรายการรับเงินที่รับชำระในแต่ละวัน (Settlement) แล้วธนาคารจะทำการโอนยอดเงินเต็มจำนวนตามใบสรุปยอดรับชำระเงิน (Settlement Report Slip) ไปเข้าบัญชีเงินฝากธนาคารที่ได้เปิดไว้ภายในวันทำการเดียวกัน

8. กรณีได้รับแจ้งจากผู้ชำระเงิน หรือส่วนราชการพบว่าการชำระเงินมีข้อผิดพลาด เช่น จำนวนเงินหรือรายการที่รับชำระไม่ถูกต้อง หลังจากที่มีการทำรายการสรุปยอดรับชำระเงิน (Settlement) ทุกสิ้นวัน ให้ส่วนราชการแจ้งขอปรับปรุงรายการ EDC โดยให้ดำเนินการดังนี้



8.1 กรอกข้อมูลการขอปรับปรุงรายการรับชำระเงิน ตามแบบฟอร์ม ที่ธนาคารกำหนดและแจ้งไปยังธนาคารเพื่อขอปรับปรุงรายการรับชำระเงินที่ผิดพลาด

8.2 เมื่อได้รับแจ้งเป็นหนังสือจากธนาคารว่าได้ดำเนินการปรับปรุง รายการรับชำระเงินให้ถูกต้องแล้ว ให้ส่วนราชการเรียกใบเสร็จรับเงินคืนจากผู้ชำระเงินและขีดฆ่าเลิก ใช้ใบเสร็จรับเงินที่ออกไปแล้วทั้งฉบับแล้วออกใบเสร็จรับเงินฉบับใหม่ให้แก่ผู้ชำระเงิน โดยให้นำ ใบเสร็จรับเงินที่ขีดฆ่าเลิกใ้ใช้นั้นติดไว้กับสำเนาใบเสร็จรับเงิน

#### ด้านการจ่ายเงิน

1. ให้ส่วนราชการที่มีบัญชีเงินฝากธนาคารกับธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำหรับรับเงินงบประมาณที่เบิกจากคลัง ตามระเบียบที่เบิกจ่ายเงินจากคลังการเก็บรักษา เงินและการนำเงินส่งคลัง พ.ศ. 2551 ขอเปิดใช้บริการด้านการโอนเงิน (Bulk Payment ) กับ ธนาคารกรุงไทยฯ ผ่านระบบ KTB Corporate Online

2. บัญชีเงินฝากธนาคารตามข้อ 1 ใช้เพื่อการโอนเงินเข้าบัญชีเงินฝาก ธนาคารของผู้ที่มีสิทธิรับเงินที่เป็นข้าราชการ ลูกจ้าง พนักงานราชการ หรือบุคคลภายนอกในกรณี ดังนี้

2.1 การจ่ายเงินสวัสดิการ ค่าตอบแทน หรือกรณีอื่นใดที่ กระทรวงการคลังกำหนดตามระเบียบการเบิกจ่ายเงินจากคลังฯ ข้อ 26 เช่น ค่าเล่าเรียนบุตร ค่ารักษาพยาบาล ค่าเบี้ยประชุมกรรมการ ค่าเช่าบ้านข้าราชการ ค่าตอบแทนการปฏิบัติงานนอกเวลา ราชการ ค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการ ค่าตอบแทนคณะกรรมการ ค่าตอบแทน การสอบ ค่าสมนาคุณวิทยากร เป็นต้น

2.2 การจ่ายเงินยืมราชการตามสัญญาการยืมเงิน

2.3 การจ่ายเงินค่าซื้อทรัพย์สิน จ้างทำของหรือเช่าทรัพย์สินตาม พระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ พ.ศ.2560 ที่มีวงเงินต่ำกว่า 5,000 บาท ตามระเบียบ การเบิกจ่ายเงินจากคลังฯ ข้อ 24 (2)

3. บัญชีเงินฝากธนาคารของผู้มีสิทธิรับเงินตามข้อ 2 ให้ใช้บัญชี เงินฝากธนาคาร ดังนี้

3.1 กรณีเป็นข้าราชการ ลูกจ้าง พนักงานราชการในหน่วยงาน หรือ บัญชีเงินฝากธนาคารอื่นของผู้มีสิทธิรับเงิน ตามที่หัวหน้าส่วนราชการผู้เบิกอนุญาต

3.2 กรณีเป็นบุคคลต่างสังกัดหรือบุคคลภายนอก ให้โอนเงินเข้าบัญชีเงิน ฝากธนาคารตามที่มีสิทธิรับเงินแจ้งความประสงค์ไว้

4. ในการเริ่มดำเนินการโอนเงินผ่านระบบ KTB Corporate Online ให้แก่ ผู้มีสิทธิรับเงินครั้งแรก ให้ส่วนราชการจัดให้ผู้มีสิทธิรับเงินกรอกแบบแจ้งข้อมูลการรับโอนเงินผ่าน

ระบบ KTB Corporate Online ตามที่กำหนดและนำรายละเอียดทั้งหมดของผู้มีสิทธิรับเงินรวมทั้ง เลขที่บัญชีเงินฝากธนาคาร ในแบบดังกล่าวมาจัดทำเป็นทะเบียนคุมการโอนเงินในระบบคอมพิวเตอร์ เพื่อใช้ในการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลสำหรับการโอนเงินต่อไป

5. เมื่อผู้มีสิทธิรับเงินแจ้งขอรับเงินจากส่วนราชการให้ขอเบิกเงินจากคลัง เพื่อเข้าบัญชีเงินฝากธนาคารตามข้อ 1 และให้ดำเนินการโอนเงินเต็มจำนวนตามสิทธิเข้าบัญชีเงินฝากธนาคารของผู้มีสิทธิรับเงินผ่านระบบ KTB Corporate Online และเมื่อการโอนเงินสำเร็จ ระบบจะมีการส่งข้อความแจ้งเตือนผ่านโทรศัพท์มือถือ (SMS) หรือจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-Mail) ตามเบอร์โทรศัพท์ หรือ e-Mail address ที่ผู้มีสิทธิรับเงินได้แจ้งไว้

กรณีที่มีผู้มีสิทธิรับเงินแจ้งขอรับเงินตามแบบคำขอเบิกเงินสวัสดิการ ค่าตอบแทน หรือสัญญาการยืมเงิน เมื่อได้รับเงินโอนเข้าบัญชีเงินฝากธนาคารจากส่วนราชการแล้ว ผู้มีสิทธิรับเงินไม่ต้องลงลายมือชื่อรับเงินในแบบคำขอเบิกเงินดังกล่าวอีก

6. ให้ใช้รายงานสรุปผลการโอนเงิน (Detail Report และ Summary Report/Transaction History) ที่ได้จากระบบ KTB Corporate Online เป็นหลักฐานการจ่าย และเก็บรักษาไว้ให้สำนักงานตรวจเงินแผ่นดินตรวจสอบต่อไป

7. ทุกสิ้นวันทำการ ให้ส่วนราชการจัดให้มีการตรวจสอบการจ่ายเงินโดยวิธีการโอนผ่าน KTB Corporate Online เพื่อเข้าบัญชีเงินฝากธนาคารของผู้มีสิทธิรับเงิน แต่ละรายการจากรายงานสรุปผลการโอนเงิน (Detail Report และ Summary Report/Transaction History) รายการสรุปความเคลื่อนไหวทางบัญชี (E-Statement/ Account Information) ที่เรียกจากระบบ KTB Corporate Online และข้อมูลในทะเบียนคุมการโอนเงินตาม ข้อ 4 ให้ถูกต้องตรงกัน

8. กรณีเกิดความคลาดเคลื่อนในการโอนเงินเข้าบัญชีเงินฝากธนาคารของผู้มีสิทธิรับเงิน เช่น การโอนเงินเข้าบัญชีผิดราย โอนเงินไปเกินกว่าจำนวนที่ผู้มีสิทธิรับเงินได้รับ เป็นต้น ให้ส่วนราชการดำเนินการเรียกเงินคืนเข้าบัญชีเงินฝากธนาคารตามข้อ 1 และนำเงินส่งคลัง ถ้านำส่งก่อนสิ้นปีงบประมาณให้ส่วนราชการนำเงินส่งเป็นเงินเบิกเกินส่งคืน แต่ถ้านำส่งภายหลังสิ้นปีงบประมาณให้นำเงินส่งคลังเป็นรายได้แผ่นดินประเภทเงินเหลือจ่ายปีเก่าส่งคืนยกเว้น ค่ารักษาพยาบาลให้นำส่งเป็นรายได้แผ่นดิน

ดังนั้นจะเห็นได้ว่า โครงการเพิ่มประสิทธิภาพการรับจ่ายเงินภาครัฐทางอิเล็กทรอนิกส์ ทั้งด้านการรับเงินและด้านการจ่ายเงินจะมีการรับจ่ายเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ เท่านั้นเพื่อเป็นการอำนวยความสะดวก รวดเร็ว ปลอดภัย แก่ผู้มีสิทธิรับเงินและลดช่องทางการทุจริต ซึ่งจะส่งผลให้ระบบการเบิกจ่ายเงินเป็นระบบที่ให้บริการอย่างครบวงจรและบูรณาการอย่างยั่งยืน



## แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการดำเนินงาน

### 1. ความหมายของประสิทธิภาพการดำเนินงาน

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องได้มีผู้ให้ความหมายของประสิทธิภาพการดำเนินงานไว้ ดังนี้

นัยน์ปพร ยุทธนา (2554: 16) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ประสิทธิภาพการดำเนินงาน หมายถึง ความสามารถในการดำเนินงานโดยรวมไปถึงการใช้งบประมาณ วัสดุ อุปกรณ์ และบุคลากรให้เกิดประโยชน์สูงสุด ตลอดจนรวมถึงการมุ่งบริการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจของผู้รับบริการมีความสอดคล้องกับความต้องการมีความเสมอภาคและเป็นธรรม

วรัท พุกษากุลนันท์ (2550: เว็บไซต์) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ประสิทธิภาพการดำเนินงาน หมายถึง ความสามารถในการลดต้นทุนหรือทรัพยากร ต่อหน่วยของผลผลิตที่ได้จากการดำเนินงานต่ำกว่าที่กำหนดไว้ในแผนหรือในทางกลับกันหมายถึงความสามารถในการเพิ่มผลผลิตหรือผลประโยชน์ต่อหน่วยของต้นทุนที่ใช้ในการดำเนินงานสูงกว่าที่กำหนดไว้ในแผนโดยประสิทธิภาพเป็นอัตราส่วนที่แสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ระหว่างผลผลิตหรือผลประโยชน์ที่ได้รับกับต้นทุนหรือทรัพยากรที่ใช้ในการดำเนินงานเมื่อเปรียบเทียบกับแผนที่วางเอาไว้

วิภาพร วีรฤทธิชัย (2549: 40) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ประสิทธิภาพการดำเนินงาน หมายถึง การให้บริการของธุรกิจที่มีการบริหารงานให้ต้นทุนต่ำที่สุดหรือเปรียบเทียบกับทรัพยากรที่ใช้ไป กับผลที่ได้จากการทำงานแต่การบริการยังมีคุณภาพสูงสุดโดยการนำเวลาเข้ามาพิจารณาด้วย ซึ่งประสิทธิภาพการดำเนินงานจะพิจารณาจากการปฏิบัติงานภายในองค์กรของธุรกิจด้วย

ณรงค์ จันทรา (2549: 25) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ประสิทธิภาพการดำเนินงาน หมายถึง การปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายให้มีคุณภาพสิ้นเปลืองต้นทุนและเวลาน้อยโดยมีการปรับปรุงแก้ไขพัฒนาเพิ่มขีดความสามารถ และทักษะในการทำงานของตนเองให้ดีขึ้นเพื่อให้บรรลุเป้าหมายและเกิดผลสัมฤทธิ์แก่องค์กรมากยิ่งขึ้น

บุรินทร์ ชามะรัตน์ (2548: 16) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ประสิทธิภาพการดำเนินงาน หมายถึง การเปรียบเทียบต้นทุนกับผลผลิตหรือผลงานที่ทำได้ เมื่อใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดเป็นการวัดระหว่างต้นทุนการผลิต (Input) และผลผลิต (Output) โดยพิจารณาถึงเวลา คือ ความรวดเร็ว การใช้ทรัพยากรคือประหยัด ถูกต้อง คุ่มค่า ไม่สูญเปล่า ไม่สิ้นเปลือง ใช้วิธีการบริหารหรือการจัดการที่มีความเหมาะสมโดยบุคลากรหรือผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการทำงาน

สมใจ ลักษณะ (2547: 7) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ประสิทธิภาพการดำเนินงาน หมายถึง การที่องค์กรสามารถดำเนินงานต่างๆ ตามภารกิจหน้าที่ขององค์กรโดยใช้ทรัพยากรปัจจัยต่างๆ รวมถึงกำลังคนอย่างคุ้มค่าที่สุดมีการสูญเสียเปลืองน้อยที่สุดมีลักษณะของการดำเนินงานไปสู่ผลตามวัตถุประสงค์ได้อย่างดีโดยประหยัดทั้งเวลาทรัพยากรและกำลังคน องค์กรมีระบบการบริหารจัดการที่เอื้อต่อการผลิตและบริการได้ตามเป้าหมายขององค์กรมีความสามารถใช้ยุทธศาสตร์กลยุทธ์เทคนิควิธีการและเทคโนโลยีอย่างฉลาดทำให้เกิดวิธีการทำงานที่เหมาะสมมีความราบรื่น เพื่อให้การดำเนินงานมีปัญหาอุปสรรคและความขัดแย้งน้อยที่สุดบุคลากรมีขวัญกำลังใจดีมีความสุข ความพอใจในการทำงาน

Behrens, Taranic and Rizos (2015: 1) ได้ให้ความหมาย ไว้ว่า ประสิทธิภาพการดำเนินงาน หมายถึง แนวคิดทั่วไปในการใช้ทรัพยากรน้อยลงเพื่อให้ได้ผลลัพธ์ที่เหมือนกันหรือปรับปรุงทรัพยากรเข้า / ออก มีเป้าหมายเพื่อลดการใช้ทรัพยากรจากผลผลิตทางเศรษฐกิจซึ่งจะช่วยให้เศรษฐกิจเติบโตขึ้นในขณะที่การใช้ทรัพยากรลดลง

Ndolo (2015: 2) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ประสิทธิภาพการดำเนินงาน หมายถึง ความชำนาญของ บริษัท เพื่อลดปัญหาที่ไม่พึงปรารถนาและเพิ่มขีดความสามารถของทรัพยากรเพื่อนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการที่มีคุณภาพลูกค้า ประสิทธิภาพในการดำเนินงานขององค์กรขึ้นอยู่กับปัจจัยต่างๆเช่นทักษะและคนงานที่มีความเชี่ยวชาญความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีที่เหมาะสม, กลับไปยังระดับของธุรกิจ, การควบคุมห่วงโซ่อุปทานในหมู่คนอื่น ๆ อีกมากมาย

Kablan (2009: 4) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ประสิทธิภาพการดำเนินงาน หมายถึง ประสิทธิภาพเกี่ยวข้องกับความสามารถในการสร้างผลลัพธ์ด้วยความพยายามหรือทรัพยากรขั้นต่ำ

Aubyn และคณะ (2009: 5) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ประสิทธิภาพการดำเนินงาน หมายถึง การเปรียบเทียบระหว่างปัจจัยการผลิตที่ใช้ในกิจกรรมบางอย่างและผลผลิตที่ผลิตได้เมื่อใดก็ตามที่มีจำนวนปัจจัยการผลิตหรือทรัพยากรต่าง ๆ จำนวนหน่วยตัดสินใจไม่ว่าจะเป็น บริษัท รัฐบาลหรือประเทศใดก็ตาม สามารถบรรลุระดับผลผลิตหรือผลผลิตที่เป็นไปได้สูงสุดภายใต้เทคโนโลยีที่มีอยู่

Bester (2007: 3) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ประสิทธิภาพการดำเนินงาน หมายถึง มาตรการที่สำคัญในการกำหนดขอบเขตที่รัฐบาลบรรลุเป้าหมาย

จากความหมายของประสิทธิภาพการดำเนินงานข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า ประสิทธิภาพการดำเนินงาน หมายถึง ผลลัพธ์ที่สามารถสร้างออกมาโดยมีการกำหนดขั้นตอน และการปฏิบัติงานมีการวัดและการประเมินผลเปรียบเทียบกับเป้าหมายหรือจุดมุ่งหมายเพื่อให้เกิดผลตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กำหนดไว้

## 2. ความสำคัญของประสิทธิภาพการดำเนินงาน

ประสิทธิภาพการดำเนินงาน เป็นการพัฒนาองค์กรให้เกิดความก้าวหน้าสามารถดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพองค์การที่มีคุณภาพจะสามารถดำเนินการตามแผนปฏิบัติการตามแนวทางที่ผู้นำระดับสูงวางไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพทำให้เกิดผลการดำเนินการที่เป็นเลิศทั้งด้านบริการและการผลิตสินค้าองค์กรย่อมจะเจริญก้าวหน้ามีความมั่นคงและขยายงานออกไปได้ด้วยดีช่วยเสริมสร้างความมั่นคงให้สังคมและประเทศชาติซึ่งความสำคัญของประสิทธิภาพการดำเนินงานประกอบด้วย 3 ส่วน ได้แก่ (ธัญญา ผลอนันต์, 2547: 16-17)

2.1 ประสิทธิภาพการดำเนินงานจะให้ความสำคัญกับผลลัพธ์ของการปฏิบัติงานขององค์กร เช่น ปริมาณงานที่ทำได้การประสานงานและความร่วมมือต่าง ๆ โดยก่อให้เกิดคุณค่าและประโยชน์ต่อหน่วยงานที่สังกัดมากหรือน้อยกว่าที่ควรจะเป็น

2.2 ประสิทธิภาพการดำเนินงาน จะมุ่งเน้นที่ต้นทุนเพราะเป็นของทรัพยากรที่ใช้ในการผลิตหรือการให้บริการเป็นส่วนที่เรียกว่ามูลค่าของปัจจัยนำเข้า (Input Value) ของระบบต้นทุนซึ่งอาจเป็นเงินสดหรือค่าใช้จ่ายในรูปแบบอื่นที่จ่ายไปเพื่อจะให้ได้มาซึ่งบริการหรือผลผลิตในทางธุรกิจต้นทุนคือค่าใช้จ่ายส่วนที่จ่ายไปเพื่อให้ได้ผลตอบแทนหรือรายได้ต้นทุนจึงเป็นส่วนสำคัญในการตัดสินใจทางธุรกิจต่างๆ

2.3 ประสิทธิภาพการดำเนินงานจะสนใจระยะเวลาในการทำงานตามปริมาณงานขององค์กรที่กำหนดให้แล้วเสร็จนั้นคือจะทำงานในปริมาณที่กำหนดให้เสร็จต้องใช้เวลาทำงานเท่าใดนั่นเองจากความสำคัญข้างต้น สามารถสรุปความสำคัญของประสิทธิภาพการดำเนินงานได้ว่า ประสิทธิภาพในการดำเนินงานขึ้นอยู่กับของบุคลากรเป็นสำคัญที่จะทำให้เกิดประสิทธิภาพในการดำเนินงานและ องค์กรจะมีผลผลิตเป็นที่น่าพอใจเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ได้นั้นจะต้องคำนึงถึงบุคลากรเป็นสำคัญ

## 3. องค์ประกอบของประสิทธิภาพการดำเนินงาน

ประสิทธิภาพการดำเนินงานในองค์กรเป็นหัวใจของการนำองค์กรไปสู่การบรรลุผลความสำเร็จของการดำเนินงานองค์กรจะมีผลผลิตเป็นที่น่าพอใจทั้งในด้านการผลิตการบริการมีความก้าวหน้าและสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าและบุคลากรขององค์กรก็ขึ้นอยู่กับความสามารถขององค์กรในการพัฒนาประสิทธิภาพขององค์กรเองประสิทธิภาพขององค์กรจะขึ้นกับองค์ประกอบสำคัญถ้าองค์ประกอบ 4 ประการนี้ มีลักษณะที่เอื้อต่อการดำเนินงานตามภารกิจขององค์กรก็จะนำไปสู่การบรรลุผลตามวัตถุประสงค์ขององค์กรคือการสร้างผลผลิตทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพได้ครบถ้วนประกอบด้วย (สมใจ ลักษณะ, 2547: 11-12)

3.1 สิ่งแวดล้อมนอกองค์กร ได้แก่ ตลาดความต้องการของลูกค้า สภาพเศรษฐกิจของสังคมของประเทศ เช่น ภาวะเงินเฟ้อ สภาพคล่องทางการเงินของธนาคารกำลังการซื้อของลูกค้า ฯลฯ ความเปลี่ยนแปลงของสังคม เช่น นิยมของฟุ่มเฟือยต้องการความสะดวกในการบริการบางลักษณะ เช่น บริการขายตรงอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ใหม่ ๆ การซื้อขายสินค้าทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์สภาพการซื้ขายส่งออกในตลาดโลกคู่แข่งขั้นทางการผลิตการบริการ แหล่งวัตถุดิบ คุณภาพวัตถุดิบ และผู้ร่วมลงทุน

3.2 สิ่งแวดล้อมในองค์กร ได้แก่ นโยบาย วิสัยทัศน์ และปรัชญาขององค์กรที่จะกำหนดทิศทางการดำเนินงานองค์กร วัฒนธรรมองค์กร และการจัดบรรยากาศการทำงานที่จะส่งเสริมการทำงานของบุคคล

3.3 ปัจจัยขององค์กร ได้แก่ สภาพความพร้อมขององค์กรในด้านที่ดิน อาคาร สถานที่ อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ เงินทุน เทคโนโลยี และศักยภาพของบุคลากรโดยเฉพาะด้านบุคคลถือเป็นหัวใจของการพัฒนาประสิทธิภาพขององค์กร บุคคลจะต้องมีประสิทธิภาพในการทำงานองค์ประกอบด้านตัวบุคคลที่จะนำไปสู่การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน ได้แก่สิ่งที่สำคัญดังต่อไปนี้ปรัชญา และอุดมการณ์ บุคลิกภาพ ความต้องการ ค่านิยม การมีเป้าประสงค์ที่เหมาะสมของชีวิตและการทำงาน ความสามารถในการสำรวจตนเองการสร้างความเชื่อมั่นในตนเองการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี เช่น มีการประดิษฐ์คิดค้น

3.4 กระบวนการขององค์กรเป็นองค์ประกอบสำคัญเป็นลำดับสองต่อจากองค์ประกอบด้านบุคคลกระบวนการที่สำคัญขององค์กร คือ การดำเนินงานทั้งหมดที่จะทำให้เกิดการผลิตและการบริการที่น่าพอใจขอบข่ายของกระบวนการขององค์กรที่เอื้อต่อการเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กร ได้แก่ การจัดโครงสร้างงานขององค์กร การวางแผน การจัดองค์กรในด้านบุคลากรการสร้างแรงจูงใจในการทำงานการควบคุมคุณภาพการทำงานและการพัฒนาองค์การเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ

#### 4. การประเมินประสิทธิภาพการดำเนินงาน

การประเมินประสิทธิภาพการดำเนินงานขององค์กรเป็นจุดเริ่มต้นที่ดีของการตรวจสอบเพื่อตัดสินใจว่าองค์กรอยู่ในสภาพที่ดีเป็นที่น่าพอใจหรือไม่การค้นพบสภาพที่ด้อยกว่าความคาดหวังจะเป็นที่มาของการดำเนินงานเปลี่ยนแปลงและพัฒนาองค์กร ตัวบ่งชี้ที่สมควรประเมิน ได้แก่ (สมใจ ลักษณะ, 2547: 246-247)

4.1 ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ (Goal Accomplishment) หมายถึง การพิจารณาผลผลิตของธุรกิจว่าตรงตามเป้าหมายที่ต้องการเพียงใด กรณีที่เป็นสัญญาณอันตรายว่ามีปัญหาทางธุรกิจ คือ ผลผลิตต่ำกว่าเป้าหมายและบางครั้งเป็นเพราะตั้งเป้าหมายต่ำเกินไปจนเกิดภาพลวงว่าได้บรรลุเป้าหมายแล้วส่วนการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จขององค์กรทางด้านสารสนเทศ คือ

การดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ เมื่อนำระบบสารสนเทศเข้ามาใช้แล้วทำให้ผลผลิตขององค์กรเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดและมีคุณภาพ

4.2 ด้านการจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากร (Procuring and Resource Factors) หมายถึง การพิจารณาว่าธุรกิจมีผลผลิตได้ตามเป้าหมายความสำเร็จนั้นจำเป็นต้องจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากร เช่น เงินงบประมาณได้ครบถ้วนเพียงพอหรือไม่เป็นการพิจารณาประสิทธิภาพของการใช้ทรัพยากรในลักษณะที่มีเงินเพียงพอสำหรับการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติและเงินถูกใช้อย่างมีประสิทธิภาพได้มาตรฐานมีความถูกต้องเหมาะสมไม่เกิดการสูญเปล่า

4.3 ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน (Operational Processes) หมายถึง การพิจารณาจากกระบวนการปฏิบัติงานภายในธุรกิจ ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติหน้าที่ตามบทบาทของแต่ละกลุ่มงานตามมาตรฐานการปฏิบัติงานการไหลเวียนส่งต่อของงาน การมีประสิทธิภาพการทำงานที่ได้งานครบถ้วนใช้เวลาน้อย ต้นทุนน้อย มีการใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยีช่วยปฏิบัติงานบุคคลทำงานเต็มศักยภาพ ไม่มีสภาพคนล้นงานหรืองานล้นคน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและระหว่างกลุ่มงานมีความราบรื่น ไม่มีข้อขัดแย้ง

4.4 ด้านความพอใจของทุกฝ่าย (Satisfaction of Parties) หมายถึง การพิจารณาว่า ผลงานความสำเร็จของธุรกิจและกระบวนการปฏิบัติที่ใช้นำมาซึ่งความพึงพอใจและเป็นที่ยอมรับของทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องเพียงใดกลุ่มคนที่สมควรพิจารณา คือ ลูกค้า ผู้ถือหุ้น ทีมบริหารองค์กร พนักงานและลูกค้าทุกระดับชุมชน หน่วยงานรัฐบาล เป็นต้น ผลการประเมินทั้ง 4 ด้าน จะเป็นข้อมูลที่ตีที่แสดงความจำเป็นว่าต้องมีการพัฒนาธุรกิจการพิจารณาความบกพร่องหรือความด้อยในตัวบ่งชี้ต่าง ๆ โดยอาศัยรูปแบบการวิเคราะห์ปัญหาเป็นที่มาของการกำหนดปัญหา ปัญหา คือ สิ่งที่เกิดขึ้นหรือเป็นไปต่ำกว่ามาตรฐานหรือต่ำกว่าความคาดหวัง ปัญหาอาจเกิดที่เป้าหมาย ผลผลิต กระบวนการ หรือเกิดที่ปัจจัยเมื่อระบุปัญหาได้แล้วจึงดำเนินการต่อไปตามกระบวนการการแก้ปัญหาเพื่อพัฒนาธุรกิจ

จากแนวความคิดเกี่ยวกับการประเมินประสิทธิภาพการดำเนินงาน (สมใจ ลักษณะ, 2547: 246-247) ซึ่งมีทั้งหมด 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ ด้านการจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากร ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน และด้านความพึงพอใจของทุกฝ่าย ซึ่งองค์ประกอบทั้ง 4 ด้าน จะเป็นตัวบ่งชี้ว่าระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงาน



## งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### 1. งานวิจัยในประเทศ

ศศิจันทร์ ปัญจทวี (2560: บทคัดย่อ) ได้ศึกษา ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการยอมรับการใช้ระบบสารสนเทศและเพื่อสร้างสมการพยากรณ์การยอมรับการใช้ระบบสารสนเทศของบุคลากรในสถาบันการพลศึกษาวิทยาเขตเชียงใหม่ โดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ เก็บข้อมูลจากประชากรซึ่งเป็นบุคลากรของสถาบันการพลศึกษา วิทยาเขตเชียงใหม่ จำนวน 142 คน โดยใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics Analysis) ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ใช้ F-test และ t-test ในการทดสอบสมมติฐาน เพื่อวิเคราะห์หาปัจจัย ผลการวิจัยพบว่า จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 104 คน พบว่ามี 3 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยการได้รับการสนับสนุน การใช้ระบบสารสนเทศจากผู้บังคับบัญชา ปัจจัยความคาดหวังจากประสิทธิภาพของเทคโนโลยีสารสนเทศ และปัจจัยการรับรู้ประโยชน์ของเทคโนโลยีสารสนเทศ ตามลำดับ ที่ระดับนัยสำคัญ ทางสถิติที่ 0.05 ส่วนปัจจัยที่ไม่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้ระบบสารสนเทศ คือ ปัจจัยด้านสภาพทั่วไป ปัจจัยด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้ระบบสารสนเทศและปัจจัยการรับรู้ความง่ายในการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และสามารถสร้างสมการพยากรณ์การยอมรับการใช้ระบบสารสนเทศในรูปแบบคะแนนมาตรฐาน คือ  $Y = .029 + .382(X5) + .319(X4) + .311(X1)$

ภัทรวดี ทองมาลา (2558: บทคัดย่อ) ได้ศึกษา ทัศนคติและพฤติกรรมที่มีต่อการยอมรับระบบการจัดซื้อจัดจ้างด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (e-GP) ของเจ้าหน้าที่พัสดุมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล โดยทำการศึกษาจากการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจากเจ้าหน้าที่พัสดุหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล 9 มหาวิทยาลัยทั่วประเทศรวม 262 คน โดยได้รับแบบสอบถามคืนจำนวน 152 คน คิดเป็นร้อยละ 58 ผลการวิจัยจากประชากร 152 คน ใช้สถิติการวิเคราะห์ความถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Analysis) พบว่า การรับรู้ว่าง่ายต่อการใช้ มีความสัมพันธ์กับการรับรู้ว่ามีประโยชน์ การรับรู้ว่ามีประโยชน์มีความสัมพันธ์กับทัศนคติต่อพฤติกรรมการยอมรับระบบ การรับรู้ว่าง่ายต่อการใช้มีความสัมพันธ์ต่อทัศนคติต่อพฤติกรรมการรับรู้ว่ามีประโยชน์มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจในการใช้ระบบ ทัศนคติต่อพฤติกรรมการยอมรับเทคโนโลยีมีความสัมพันธ์กับความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยี บรรทัดฐานทางสังคมมีความสัมพันธ์กับความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยี การรับรู้ถึงการควบคุมความสัมพันธ์กับความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยี ความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยีมีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการยอมรับเทคโนโลยี ข้อเสนอแนะจากการศึกษาพบว่า ระบบการจัดซื้อจัดจ้างด้วยอิเล็กทรอนิกส์เป็นที่ยอมรับโดยมีวงจรเชื่อมโยงกับระบบ GFMS ดังนั้นการพัฒนาบุคลากรควรเป็นความเชื่อมโยงของปัจจัย แต่ควรระวังในเรื่องความพร้อม



ของหน่วยงานในด้านความพร้อมของผู้ใช้ระบบให้รับรู้ขั้นตอน ให้รับรู้ถึงประโยชน์ของระบบเพื่อการควบคุมภายในที่ดีและได้ข้อมูลและสารสนเทศที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กรและหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องต่อไป

อัครเดช ปิ่นสุข (2557: บทคัดย่อ) ได้ศึกษา การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ คุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์และส่วนประสมการตลาดในมุมมองของลูกค้าที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ (E-satisfaction) ในการจองตั๋วภาพยนตร์ออนไลน์ผ่านระบบแอปพลิเคชันของผู้ใช้บริการในจังหวัดกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุต่ำกว่า 20 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีอาชีพนักเรียน/ นักศึกษาและมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 15,000 บาท ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการจองตั๋วภาพยนตร์ออนไลน์ผ่านระบบแอปพลิเคชันของผู้ใช้บริการในจังหวัดกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ 1) การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านการรับรู้ถึงความง่ายต่อการใช้งาน และด้านการรับรู้ประโยชน์ 2) คุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ ด้านความน่าเชื่อถือ และด้านความเป็นส่วนตัว และ 3) ส่วนประสมการตลาดในมุมมองของลูกค้า ด้านความต้องการเฉพาะของลูกค้า และด้านความสะดวกในการใช้งาน โดยร่วมกันพยากรณ์ความพึงพอใจในการจองตั๋วภาพยนตร์ออนไลน์ผ่านระบบแอปพลิเคชันของผู้ใช้บริการในจังหวัดกรุงเทพมหานคร ได้ร้อยละ 56 ในขณะที่คุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ ด้านการตอบสนองความต้องการ และด้านการเข้าถึงการให้บริการ ส่วนประสมการตลาดในมุมมองของลูกค้าด้านการจัดองค์ประกอบ และด้านช่องทางในการสื่อสาร ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการจองตั๋วภาพยนตร์ออนไลน์ผ่านระบบแอปพลิเคชันของผู้ใช้บริการในจังหวัดกรุงเทพมหานคร

จิตฎา แก้วแทน (2557: บทคัดย่อ) ได้ศึกษา การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง ความเชื่อมั่นในการออนไลน์ การรับรู้ความเสี่ยง จากการใช้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่านอุปกรณ์สมาร์ตโฟน และศึกษาอิทธิพลของทัศนคติ การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง ความเชื่อมั่นในการออนไลน์และการรับรู้ความเสี่ยงที่มีผลกระทบต่อการใช้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่านอุปกรณ์สมาร์ตโฟน กลุ่มตัวอย่างสำหรับการศึกษาในครั้งนี้ คือ ผู้บริโภคที่ใช้อุปกรณ์สมาร์ตโฟนที่มีอุปกรณ์สมาร์ตโฟนเป็นของตนเองในเขตกรุงเทพมหานครและปทุมธานี จำนวน 550 คน และตอบแบบสอบถามจำนวน 437 คน คิดเป็นร้อยละ 79.4 ของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้ในการเลือกตัวอย่างแบบสะดวก เครื่องมือที่ใช้คือ แบบสอบถามความคิดเห็นแบบมาตราวัดประเมินค่า 5 ระดับ และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัย ด้านทัศนคติ ด้านการรับรู้ความเสี่ยง ด้านความเชื่อมั่นในการออนไลน์ และด้านการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง จากการใช้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่านอุปกรณ์สมาร์ตโฟนมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากโดยมีค่าเฉลี่ย 4.37,

4.27, 4.01 และ 3.51 ตามลำดับ และปัจจัยด้านทัศนคติ ด้านความเชื่อมั่นในการออนไลน์ และด้านการรับรู้ความเสี่ยงมีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่านอุปกรณ์สมาร์ตโฟนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ชลธิชา ศรีแสง (2555: บทคัดย่อ) ได้ศึกษา การยอมรับการใช้งานของระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์กรณีศึกษารณาคกรกรุงศรีอยุธยาจำกัด (มหาชน) ผลการศึกษาพบว่า การรับรู้ถึงประโยชน์ของระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์, การรับรู้ถึงการใช้ง่ายของระบบ การชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์, การรับรู้ถึงความเสี่ยงของระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ และความไว้วางใจในระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ มีความสัมพันธ์ในแง่บวกต่อความตั้งใจที่จะนำระบบมาใช้ ส่วนการรับรู้ถึงการใช้ง่ายของระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ การรับรู้ถึงความเสี่ยงของระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ และความไว้วางใจในระบบมีความสัมพันธ์ในแง่บวกต่อการรับรู้ถึงประโยชน์ของระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ ความไว้วางใจในระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ไม่มีผลกระทบในแง่ลบต่อการรับรู้ถึงความเสี่ยง

อรทัย เลื่อนวัน (2555: บทคัดย่อ) ได้ศึกษา ปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยเกี่ยวกับงานที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงาน โดยศึกษาด้านการรับรู้ความง่ายต่อการใช้งานและด้านการรับรู้ประโยชน์ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้คือ ข้าราชการและลูกจ้างประจำ สังกัด กรมการพัฒนชุมชน ศูนย์ราชการแจ้งวัฒนะ จำนวน 239 ตัวอย่าง โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ สถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วย ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน ประกอบด้วย Independent Samples t-test, One-way ANOVA และ LSD ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 31 – 40 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการและรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 – 20,000 บาท ส่วนปัจจัยเกี่ยวกับงานพบว่าส่วนใหญ่มีอายุงาน 11 – 15 ปี มีประสบการณ์ในการใช้คอมพิวเตอร์มากกว่า 4 ปี เข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตรด้านคอมพิวเตอร์ 1 – 2 ครั้ง และใช้คอมพิวเตอร์ 5 – 6 ชั่วโมงต่อวัน ส่วนระดับการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศพบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด 2 ด้าน ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าเพศและรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันมีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศในด้านการรับรู้ความง่าย ต่อการใช้งาน ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศในด้านการรับรู้ประโยชน์ และเพศที่แตกต่างกันมีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ ในภาพรวม ส่วนปัจจัยเกี่ยวกับงานไม่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศทุกด้าน

## 2. งานวิจัยต่างประเทศ

Ooi and Tan (2016: 33-46) ได้ศึกษา การยอมรับเทคโนโลยีโทรศัพท์มือถือสำรวจ ในผู้ใช้บัตรเครดิตผ่านสมาร์ทโฟน (Mobile Technology Acceptance Model: An Investigation Using Mobile Users to Explore Smartphone Credit Card) โดยการศึกษาคั้งนี้เป็นการศึกษา เกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยีโทรศัพท์มือถือ (MTAM) ที่มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมความตั้งใจใช้ (Intention Use) บัตรเครดิตผ่านสมาร์ทโฟน โดยมุ่งเน้นศึกษาปัจจัยการรับรู้ความเข้ากันได้ (Perceived Compatibility) การรับรู้ประโยชน์จากการใช้งาน (Perceived Usefulness) การรับรู้ ความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use) การรับรู้ทรัพยากรทางการเงิน (Financial Resource) การรับรู้ความเสี่ยงด้านความปลอดภัย (Perceived Security Risk) และการรับรู้ความ ไว้วางใจ (Perceived Trust) ผลการวิจัยสรุปได้ว่า การรับรู้ความไว้วางใจ การรับรู้ความเข้ากันได้ และการรับรู้ประโยชน์จากการใช้งานมีความสัมพันธ์ทางตรงเชิงบวกต่อความตั้งใจใช้งานบัตรเครดิต ผ่านสมาร์ทโฟน ตามลำดับ โดยที่การรับรู้ความเข้ากันได้มีความสัมพันธ์ทางอ้อมเชิงบวกต่อการรับรู้ ความง่ายในการใช้งานและการรับรู้ประโยชน์จากการใช้งานบัตรเครดิตผ่านสมาร์ทโฟน ตามลำดับ และการรับรู้ทรัพยากรทางการเงินมีความสัมพันธ์เชิงลบต่อการรับรู้ประโยชน์จากการใช้ งานบัตรเครดิตผ่านสมาร์ทโฟน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในขณะที่การรับรู้ความง่ายใน การใช้งาน และการรับรู้ความเสี่ยงด้านความปลอดภัย ไม่มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความตั้งใจใช้งาน บัตรเครดิตผ่านสมาร์ทโฟน รวมถึงการรับรู้ทรัพยากรทางการเงินไม่มีความสัมพันธ์เชิงลบต่อการรับรู้ ความง่ายในการใช้งาน และความตั้งใจใช้งานบัตรเครดิตผ่านสมาร์ทโฟน

Sinha and Mukherjee (2016: 88-100) ได้ศึกษา การยอมรับเทคโนโลยีปัจจัยที่ เกี่ยวข้องในการใช้งานธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ของสาขาปิด : กรณีศึกษาชาวอินเดีย (Acceptance of Technology, Related Factors in Use Off Branch E-Banking: An Indian Case Study) เป็น การศึกษาเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model) การแพร่กระจายของ นวัตกรรม (Diffusions of Innovation) และความน่าเชื่อถือ (Trustworthiness) โดยมีจุดมุ่งหมายที่ จะศึกษาตัวกำหนดปัจจัยที่มีผลกระทบ เช่น การรับรู้ประโยชน์ (Perceived Usefulness) การรับรู้ การใช้งานง่าย (Perceived Ease of Use) การรับรู้ความซับซ้อน (Perceived Complexity) การ รับรู้ความไว้วางใจในธนาคาร (Perceived Trust on Bank) การรับรู้ความเสี่ยง (Perceived Risk) และการรับรู้ความไว้วางใจในเทคโนโลยี (Perceived Trust on Technology) ที่มีผลกระทบต่อ ความตั้งใจใช้งานธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ (E-Banking) ผลการศึกษาพบว่า 60.3% ของผู้ตอบ แบบสอบถาม มีความตั้งใจที่จะใช้งานธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ (E-Banking) รูปแบบโดยรวมมี นัยสำคัญ ( $F = 126.402, P = 0.000$ ) จากการทดสอบตัวแปรแต่ละตัว การรับรู้ประโยชน์ การรับรู้ การใช้งานง่าย การรับรู้ความซับซ้อน การรับรู้ความไว้วางใจในธนาคาร และการรับรู้ความไว้วางใจใน

เทคโนโลยีเป็นตัวชี้วัดที่สำคัญเป็นตัวกำหนดผลกระทบต่อความตั้งใจใช้งานธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ใช้งาน ชาวอินเดียนทั้งสิ้น

Barrera, Garcia and Moreno (2014) ได้ศึกษา การประเมินคุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ให้บริการด้วยความแตกต่างทางด้านสังคมและประชากรของผู้ใช้บริการออนไลน์ โดยศึกษาจากสองสถานที่ คือ เริ่มจากการศึกษาก่อนหน้านี้แสดงให้เห็นว่า คุณภาพของการบริการสามารถเกิดการรับรู้ที่แตกต่างกันด้วยลูกค้าที่แตกต่างกัน ต่อมาในพื้นที่การให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ นักวิจัยบางคนได้ใช้ข้อมูลลักษณะสังคมออนไลน์ของผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในการอธิบายความแตกต่างของพฤติกรรมออนไลน์ของผู้ใช้ การศึกษาในครั้งนี้ ได้วิเคราะห์ว่า คุณภาพการรับรู้ของ E-services มีความแตกต่างกันไปขึ้นอยู่กับข้อมูลลักษณะสังคมออนไลน์ และลักษณะประชากรศาสตร์ ของผู้บริโภคออนไลน์ (อายุ เพศ ระดับการศึกษา และความถี่ของการใช้อินเทอร์เน็ต) โดยการตอบสนองที่ได้จากผู้บริโภคออนไลน์ 267 คน ที่มีประสบการณ์และมีปัญหาในระหว่างการใช้งานบริการออนไลน์ ผลพบว่า (1) มิตินำมาเชื่อถือ คือ สิ่งที่ได้รับบริการให้ความสำคัญมากที่สุด ในขณะที่การให้บริการย้อนหลัง มีประสิทธิภาพการทำงานที่ต่ำที่สุด (2) การรับรู้คุณภาพบริการค่อนข้างเหมือนกันระหว่างกลุ่มผู้ใช้อินเทอร์เน็ตที่มีลักษณะประชากรศาสตร์แตกต่างกัน (3) ผลที่ได้ไม่มีความแปรปรวน

Roca, Garía and Vega (2009: 96 – 113) ได้ศึกษาถึงการยอมรับเทคโนโลยี (TAM) เรื่องต่อยอดมาจากทฤษฎีการกระทำด้วยเหตุผล และใช้ทฤษฎีพฤติกรรมตามแบบแผนต่อการซื้อขายแลกเปลี่ยนเกี่ยวกับการเงินทางออนไลน์ โดยมีปัจจัยการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้งาน (Perceived Usefulness) การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use) การรับรู้ถึงความน่าเชื่อถือ (Perceived Trust) การรับรู้ถึงความเป็นส่วนตัว (Perceived Privacy) การรับรู้ถึงความปลอดภัย (Perceived Security) และเจตนาเชิงพฤติกรรม (Behavioral Intention) ผลการวิจัยสรุปได้ว่า การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use) ไม่มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อเจตนาเชิงพฤติกรรม (Behavioral Intention) ซึ่งผู้วิจัยได้วิเคราะห์ว่า เครื่องมือในเว็บไซต์มีการใช้งานง่าย ซึ่งเป็นข้อเท็จจริงอยู่แล้ว นอกจากนั้นการรับรู้ถึงความน่าเชื่อถือ (Perceived Trust) มีผลกระทบต่อเจตนาเชิงพฤติกรรม (Behavioral Intention) มากที่สุด การรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้งาน (Perceived Usefulness) มีผลกระทบต่อรับรู้ความน่าเชื่อถือ (Perceived Trust) มากกว่าการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use) ส่วนการรับรู้ถึงความปลอดภัย (Perceived Security) ก็มีผลกระทบต่อรับรู้ถึงความน่าเชื่อถือ (Perceived Trust) ในขณะที่การรับรู้ความเป็นส่วนตัว (Perceived Privacy) ไม่มีผลกระทบต่อรับรู้ถึงความน่าเชื่อถือ (Perceived Trust)

Hamner and Qazi (2009: 128-136) ได้ศึกษา การยอมรับเทคโนโลยีโดยใช้ TAM ในการพิจารณาการใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคลในหน่วยงานภาครัฐของประเทศปากีสถาน ในการศึกษานี้ได้มีการขยาย TAM ให้ใหญ่ขึ้นโดยการเพิ่มปัจจัยภายนอก อย่างเช่น ปัจจัยทางด้านบุคคล (เช่น ระดับการศึกษาและระยะเวลาในการฝึกอบรม) และปัจจัยทางด้านความเชื่อ เช่น การรับรู้ถึงประโยชน์ใช้สอยส่วนตัว และปัจจัยทางด้านวัฒนธรรมขององค์กร รวมไปถึงปัจจัยทางด้านระบบ ผลจากการศึกษาพบว่าปัจจัยต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็น ปัจจัยทางด้านบุคคล ปัจจัยทางด้านความเชื่อ ปัจจัยทางด้านวัฒนธรรมขององค์กร รวมไปถึงปัจจัยทางด้านระบบล้วนส่งผลกระทบต่อผลการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานและประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้งานซึ่งจะส่งผลต่อเจตนาที่จะใช้งานและการใช้งานระบบอย่างแท้จริงต่อไป

Farzandipour (2009) ได้ศึกษา ความต้องการและการแก้ปัญหาาระบบการรักษาความปลอดภัยในการบันทึกสุขภาพแบบอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Health Records: EHR) ด้วยเทคนิคเดลฟาย (Delphi Technique) โดยศึกษาจากประเทศ อิหร่าน ออสเตรเลีย แคนาดา อังกฤษ และสหรัฐอเมริกา พบว่า ในแต่ละประเทศต้องการให้มีความปลอดภัย ในเรื่องของการจัดการสารสนเทศ การจัดกลุ่มและควบคุมสารสนเทศทางการเงิน ทรัพยากรมนุษย์ สิ่งแวดล้อม การดำเนินงาน การติดต่อสื่อสาร การเข้าถึงสารสนเทศ การพัฒนาและการดูแลรักษาระบบ HER โดยที่สหรัฐอเมริกาจะเน้นที่การบริหาร และการจัดการด้านเทคนิคเป็นหลัก

Pikkarainen, Pikkarainen, Karjaluoto and Pahnla (2004: 224-235) ได้ศึกษา การยอมรับเทคโนโลยี (TAM) Online Banking ของกลุ่มลูกค้าของธนาคารในประเทศฟินแลนด์ ใช้ทฤษฎีแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (TAM) โดยใช้ปัจจัยการรับรู้ประโยชน์ที่ได้รับ (Perceived Usefulness) การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use) การรับรู้ถึงความเพลิดเพลินในการใช้บริการ (Perceived Enjoyment) ปริมาณของข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับบริการ (Information on Online Banking) ความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัวในการบริการ (Security and Privacy) คุณภาพของการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต (Quality of internet Connection) ซึ่งอาจจะเกี่ยวโยงจากเรื่องของความเร็วและความน่าเชื่อถือในการเชื่อมต่อของอินเทอร์เน็ต

พูน ปรณ ทิโต ชีเว



### บทที่ 3

#### วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัย เรื่อง ความเชื่อมั่นในระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของส่วนราชการผู้เบิกในจังหวัดภายใต้สำนักงานคลังเขต 4 มีวิธีการดำเนินการตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
3. การสร้างและการพัฒนาเครื่องมือ
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล
6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรกลุ่มตัวอย่าง (Population) ที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ หัวหน้าส่วนราชการผู้เบิกในจังหวัดภายใต้สำนักงานคลังเขต 4 จำนวน 291 คน (ฐานข้อมูลหน่วยเบิกจ่ายในระบบ GFMS : สำนักงานคลังจังหวัดภายใต้สำนักงานคลังเขต 4 จำนวน 12 จังหวัด)

พูน ปณ ทิโต ชีเว



ตาราง 1 จำนวนประชากรกลุ่มตัวอย่างและจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามส่วนราชการผู้เบิก  
ในจังหวัดภายใต้สำนักงานคลังเขต 4 จำแนกตามจังหวัด

จังหวัด	จำนวนประชากร กลุ่มตัวอย่าง(คน)	จำนวนผู้ตอบ แบบสอบถาม(คน)
1. จังหวัดกาฬสินธุ์	28	28
2. จังหวัดขอนแก่น	50	50
3. จังหวัดร้อยเอ็ด	17	0
4. จังหวัดมหาสารคาม	21	20
5. จังหวัดอุดรธานี	37	37
6. จังหวัดเลย	24	24
7. จังหวัดมุกดาหาร	19	3
8. จังหวัดหนองคาย	22	21
9. จังหวัดนครพนม	15	0
10. จังหวัดสกลนคร	25	22
11. จังหวัดบึงกาฬ	16	16
12. จังหวัดหนองบัวลำภู	17	15
รวม	291	236

#### เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งได้สร้างตามความมุ่งหมายและกรอบแนวคิดที่กำหนดขึ้น โดยแบ่งแบบสอบถามเป็น 4 ขั้นตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของหัวหน้าส่วนราชการผู้เบิกในจังหวัดภายใต้สำนักงานคลังเขต 4 ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) จำนวน 6 ข้อ ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของส่วนราชการผู้เบิกในจังหวัดภายใต้สำนักงานคลังเขต 4 ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) จำนวน 6 ข้อ ประกอบด้วย สถานที่ตั้งองค์กรในกลุ่มจังหวัด จำนวนบุคลากรในองค์กร งบประมาณในการดำเนินงานต่อปี สังกัดราชการ รูปแบบของสำนักงาน และการให้บริการของหน่วยงาน

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความเชื่อมั่นในระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ของหัวหน้าส่วนราชการผู้เบิกในจังหวัดภายใต้สำนักงานคลังเขต 4 ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) จำนวน 29 ข้อ ประกอบด้วย ด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพ (Performance Expectancy) จำนวน 5 ข้อ ด้านความคาดหวังในความพยายาม (Effort Expectancy) จำนวน 5 ข้อ ด้านอิทธิพลของสังคม (Social Influence) จำนวน 5 ข้อ ด้านสภาพสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน (Facilitating Conditions) จำนวน 5 ข้อ ด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้เทคโนโลยี (Attitude toward the technology) จำนวน 4 ข้อ และด้านการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล (Information Security) จำนวน 5 ข้อ

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการดำเนินงานของหัวหน้าส่วนราชการผู้เบิกในจังหวัดภายใต้สำนักงานคลังเขต 4 ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) จำนวน 21 ข้อ ประกอบด้วย ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ (Goal Accomplishment) จำนวน 5 ข้อ ด้านการจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากร (Procuring and Resource Factors) จำนวน 5 ข้อ ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน (Operational Processes) จำนวน 6 ข้อ และด้านความพึงพอใจของทุกฝ่าย (Satisfaction of Parties) จำนวน 5 ข้อ

### การสร้างและพัฒนาเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามลำดับ ดังนี้

1. ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความเชื่อมั่นในระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ของหัวหน้าส่วนราชการผู้เบิกในจังหวัดภายใต้สำนักงานคลังเขต 4 เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม และขอคำแนะนำจากผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดกรอบแนวคิด
2. นำผลการศึกษาตามข้อ 1 มาสร้างแบบสอบถาม โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 4 ตอน โดยพิจารณาเนื้อหาให้ครอบคลุมกับจุดมุ่งหมาย และสมมุติฐานในการวิจัย
3. นำแบบสอบถามเสนออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ เพื่อพิจารณาความเหมาะสม ความถูกต้องของการใช้ภาษา และครอบคลุมเนื้อหาของงานวิจัยเพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไขตามที่อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์แนะนำ
4. ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามตามที่อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์แนะนำแล้วเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ เพื่อตรวจสอบความถูกต้อง และครอบคลุมเนื้อหาของงานวิจัย ผู้เชี่ยวชาญ ประกอบด้วย

4.1 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. นิกร ยาสมร ผู้ทรงคุณวุฒิภายนอก

สถาบันการพลศึกษา วิทยาเขตมหาสารคาม

4.2 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. มณีรัตน์ วงษ์ขี้ม หัวหน้าภาควิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ  
ประจำคณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

5. ปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ แล้วนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษา  
วิทยานิพนธ์พิจารณาอีกครั้ง

6. การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

6.1 นำแบบสอบถามที่แก้ไขตามผู้เชี่ยวชาญเสนอแนะไปทดลองใช้ (Try-Out)  
กับหัวหน้าส่วนราชการผู้เบิกในจังหวัดในจังหวัดกาฬสินธุ์ จำนวน 30 ชุด

6.2 การหาค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถามเป็นรายข้อ (Discriminant Power)  
โดยใช้เทคนิค Item-total Correlation ซึ่งความเชื่อมั่นในระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์  
ได้ค่าอำนาจจำแนก (r) อยู่ระหว่าง 0.176 – 0.928 และประสิทธิภาพการดำเนินงาน ได้ค่าอำนาจ  
จำแนก (r) อยู่ระหว่าง 0.252 – 0.983

6.3 การหาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability Test) โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์  
แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach) ซึ่งความเชื่อมั่นในระบบ  
การชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ ได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาอยู่ระหว่าง 0.448 - 0.940  
และ ประสิทธิภาพการดำเนินงาน มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาอยู่ระหว่าง 0.771 - 0.987

7. นำผลที่ได้จากการตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถามเสนออาจารย์ที่ปรึกษา  
วิทยานิพนธ์อีกครั้ง เพื่อปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำ จากนั้นจัดทำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์  
เพื่อนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างต่อไป

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอนและวิธีการ ดังนี้

1. ดำเนินการจัดทำแบบสอบถามตามจำนวนประชากรกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย  
พร้อมกับตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วน และความสมบูรณ์ของเอกสาร เพื่อเตรียมนำส่งทาง  
ไปรษณีย์

2. ขออนุญาตจากคณะกรรมการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม  
โดยแนบไปพร้อมกับแบบสอบถามส่งไปยังกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ หัวหน้าส่วนราชการผู้เบิกในจังหวัด  
ภายใต้สำนักงานคลังเขต 4 โดยอำนวยความสะดวกเกี่ยวกับแสตมป์ และชื่อผู้รับบนซองพร้อม  
กำหนดวันส่งคืนตามที่อยู่กำหนดให้ เพื่อขอความอนุเคราะห์และความร่วมมือในการตอบ  
แบบสอบถามกลับคืนมายังผู้วิจัย

3. ดำเนินการจัดส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ถึงหัวหน้าส่วนราชการผู้เบิกในจังหวัด ภายใต้สำนักงานคลังเขต 4 โดยเริ่มส่งแบบสอบถามตั้งแต่วันที่ 1 มิถุนายน 2561 จำนวน 291 ฉบับ ตามชื่อที่อยู่ โดยแนบซองจดหมายติดแสตมป์ไปพร้อมกันเพื่อขอความอนุเคราะห์ และความร่วมมือ ในการตอบแบบสอบถามกลับทางไปรษณีย์ภายใน 15 วัน หลังจากที่ได้รับแบบสอบถาม

4. เมื่อผู้รับไม่ตอบแบบสอบถามกลับมาในเวลาที่กำหนด ผู้วิจัยจะดำเนินการติดตามแบบสอบถามโดยการโทรศัพท์ เมื่อครบกำหนดระยะเวลา 30 วัน ในวันที่ 30 มิถุนายน 2561 ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้รับการตอบกลับทั้ง 236 ฉบับ ซึ่งเป็นแบบสอบถามที่ตอบสมบูรณ์ทั้งหมด คิดเป็นอัตราตอบกลับร้อยละ 81.10 เมื่อเปรียบเทียบกับจำนวนแบบสอบถามที่ส่งไปยังกลุ่มตัวอย่าง (ดังตาราง 1) ซึ่งสอดคล้องกับ Aaker Kumar และ Day (2004) ได้เสนอว่าการส่งแบบสอบถามต้องมีอัตราตอบกลับอย่างน้อยร้อยละ 20 จึงถือว่ายอมรับได้

5. เมื่อได้รับแบบสอบถามกลับมาแล้ว นำแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์และครบถ้วน นำมาวิเคราะห์ข้อมูลและแปรผลต่อไป

#### **การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล**

การวิเคราะห์ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถาม ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปโดยแบ่งการวิเคราะห์ข้อมูลได้ ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของหัวหน้าส่วนราชการผู้เบิกในจังหวัดภายใต้สำนักงานคลังเขต 4 โดยใช้วิธีการประมวลผลทางหลักสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ การหาค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของส่วนราชการผู้เบิกในจังหวัดภายใต้สำนักงานคลังเขต 4 โดยใช้วิธีการประมวลผลทางหลักสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ การหาค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

ตอนที่ 3 และ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับความเชื่อมั่นในระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์และประสิทธิภาพการดำเนินงานของหัวหน้าส่วนราชการผู้เบิกในจังหวัดภายใต้สำนักงานคลังเขต 4 โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยนำเสนอข้อมูลในรูปแบบตารางควบคู่กับการบรรยาย และการสรุปผลการดำเนินการวิจัย ซึ่งได้กำหนดการให้คะแนนคำตอบของแบบสอบถาม ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2556: 42)

ระดับความคิดเห็นด้วย	มากที่สุด	กำหนดให้ 5 คะแนน
ระดับความคิดเห็นด้วย	มาก	กำหนดให้ 4 คะแนน
ระดับความคิดเห็นด้วย	ปานกลาง	กำหนดให้ 3 คะแนน
ระดับความคิดเห็นด้วย	น้อย	กำหนดให้ 2 คะแนน
ระดับความคิดเห็นด้วย	น้อยที่สุด	กำหนดให้ 1 คะแนน

แล้วหาค่าเฉลี่ยของคำตอบแบบสอบถาม โดยใช้เกณฑ์การประเมินผล ดังนี้

(บุญชม ศรีสะอาด, 2556: 42)

ค่าเฉลี่ย 4.51 - 5.00 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย มากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.51 - 4.50 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย มาก

ค่าเฉลี่ย 2.51 - 3.50 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย ปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.51 - 2.50 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย น้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.50 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย น้อยที่สุด

ตอนที่ 5 และ 6 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับความเชื่อมั่นในระบบ

การชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์และประสิทธิภาพการดำเนินงานของส่วนราชการผู้เบิกในจังหวัด

ภายใต้สำนักงานคลังเขต 4 จำแนกตาม สถานที่ตั้งองค์กรอยู่ในกลุ่มจังหวัด จำนวนบุคลากรในองค์กร

งบประมาณในการดำเนินงานต่อปี สังกัดราชการ รูปแบบของสำนักงาน และการให้บริการของ

หน่วยงาน โดยใช้สถิติทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ย 2 กลุ่ม ที่เป็นอิสระต่อกัน

(Independent Sample t-test) และมากกว่า 2 กลุ่ม ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวน (Analysis of

variance : ANOVA) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนหลายตัวแปร (Multivariate Analysis of

variance : MANOVA)

ตอนที่ 7 การทดสอบความสัมพันธ์และผลกระทบความเชื่อมั่นในระบบการชำระเงินแบบ

อิเล็กทรอนิกส์กับประสิทธิภาพการดำเนินงานของส่วนราชการผู้เบิกในจังหวัดภายใต้สำนักงานคลัง

เขต 4 โดยใช้วิธีการวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบพหุคูณ (Multiple Correlation Analysis) และการ

วิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

พูน ปณ ทิโต ชิว

## สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

### 1. สถิติพื้นฐาน ได้แก่

- 1.1 ร้อยละ (Percentage)
- 1.2 ค่าเฉลี่ย (Mean)
- 1.3 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

### 2. สถิติที่ใช้ในการตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถาม ได้แก่

- 2.1 การหาค่าอำนาจจำแนกแบบสอบถามเป็นรายข้อ (Discriminant Power)

โดยใช้เทคนิค Item-total Correlations

- 2.2 การหาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability Test) โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์

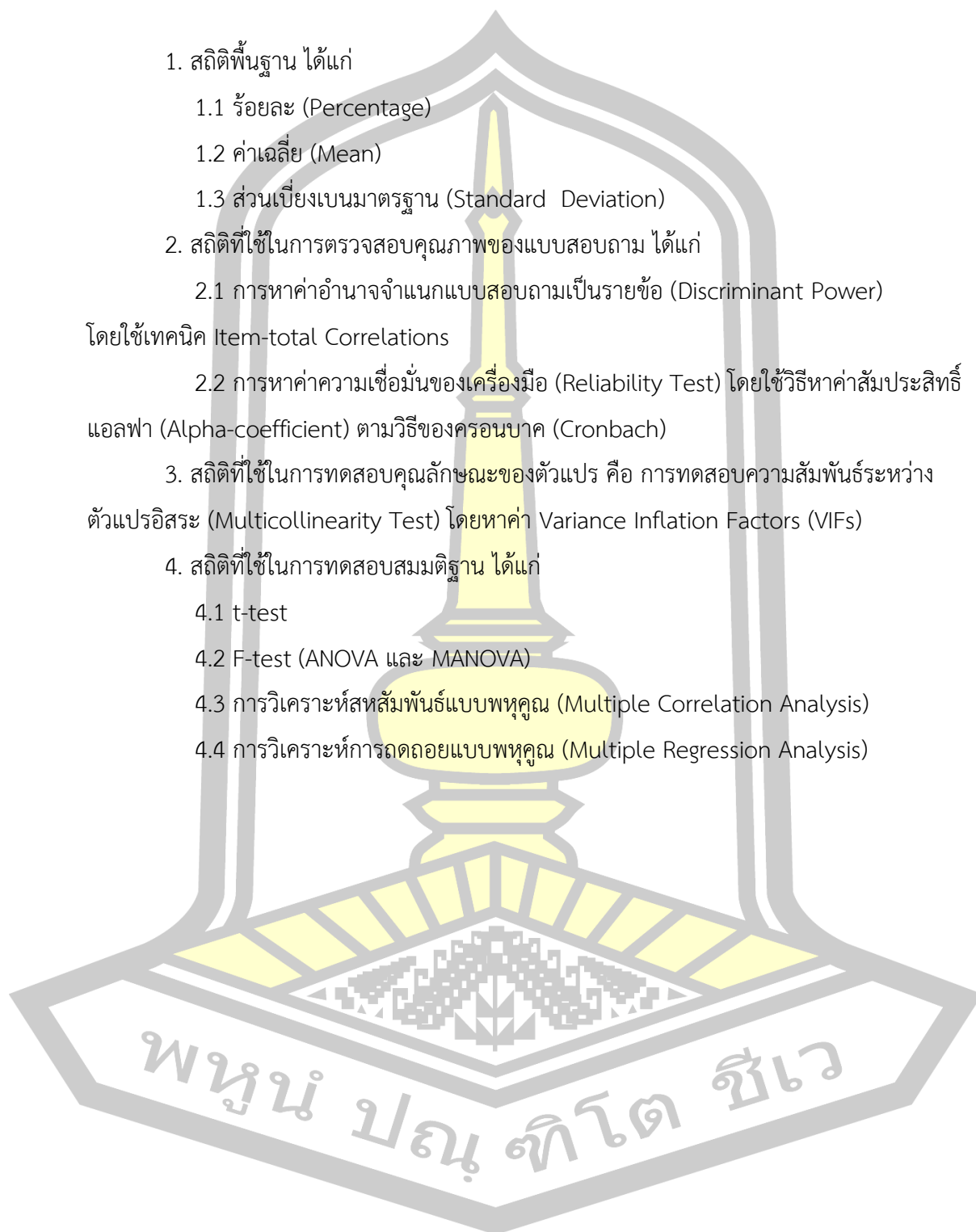
แอลฟา (Alpha-coefficient) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach)

### 3. สถิติที่ใช้ในการทดสอบคุณลักษณะของตัวแปร คือ การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่าง

ตัวแปรอิสระ (Multicollinearity Test) โดยหาค่า Variance Inflation Factors (VIFs)

### 4. สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน ได้แก่

- 4.1 t-test
- 4.2 F-test (ANOVA และ MANOVA)
- 4.3 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบพหุคูณ (Multiple Correlation Analysis)
- 4.4 การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)





## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลงานวิจัย เรื่อง ความเชื่อมั่นในระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ ที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของส่วนราชการผู้เบิกในจังหวัดภายใต้สำนักงานคลังเขต 4 ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
2. ลำดับขั้นตอนในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

#### สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ย (Mean)
S.D.	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
t	แทน	สถิติทดสอบที่ใช้เปรียบเทียบใน (t-distribution)
F	แทน	ค่าสถิติทดสอบที่ใช้ในการพิจารณาในการแจกแจง แบบ F-distribution
SS	แทน	ผลรวมของคะแนนเบี่ยงเบนยกกำลังสอง (Sum of Squares)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยผลรวมของคะแนนส่วนเบี่ยงเบนยกกำลังสอง (Mean Squares)
df	แทน	ระดับขั้นของความเป็นอิสระ (Degrees of Freedom)
p-value	แทน	ระดับนัยสำคัญทางสถิติ (Significance)
VIFs	แทน	ค่าทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ (Variance Inflation Factors)
Adj R <sup>2</sup>	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์ของการพยากรณ์ปรับปรุง
a	แทน	ค่าคงที่ของสมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ (Constant)
PSRT	แทน	ความเชื่อมั่นในระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์โดยรวม
PE	แทน	ค่าเฉลี่ยคะแนนความเชื่อมั่นในระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ ด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพ

EE	แทน	ค่าเฉลี่ยคะแนนความเชื่อมั่นในระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ ด้านความคาดหวังในความพยายาม
SI	แทน	ค่าเฉลี่ยคะแนนความเชื่อมั่นในระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ ด้านอิทธิพลของสังคม
FC	แทน	ค่าเฉลี่ยคะแนนความเชื่อมั่นในระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ ด้านสภาพสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน
ATT	แทน	ค่าเฉลี่ยคะแนนความเชื่อมั่นในระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ ด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้เทคโนโลยี
IS	แทน	ค่าเฉลี่ยคะแนนความเชื่อมั่นในระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ ด้านการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล
OET	แทน	ประสิทธิภาพการดำเนินงานโดยรวม
GA	แทน	ค่าเฉลี่ยคะแนนประสิทธิภาพการดำเนินงาน ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ
PRF	แทน	ค่าเฉลี่ยคะแนนประสิทธิภาพการดำเนินงาน ด้านการจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากร
OP	แทน	ค่าเฉลี่ยคะแนนประสิทธิภาพการดำเนินงาน ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน
SP	แทน	ค่าเฉลี่ยคะแนนประสิทธิภาพการดำเนินงาน ด้านความพึงพอใจของทุกฝ่าย

### ลำดับขั้นตอนในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ตามลำดับดังนี้

- ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของหัวหน้าส่วนราชการผู้เบิกในจังหวัดภายใต้สำนักงานคลังเขต 4
- ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของส่วนราชการผู้เบิกในจังหวัดภายใต้สำนักงานคลังเขต 4
- ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความคิดเห็นเกี่ยวกับความเชื่อมั่นในระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ของหัวหน้าส่วนราชการผู้เบิกในจังหวัดภายใต้สำนักงานคลังเขต 4
- ตอนที่ 4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการดำเนินงานของหัวหน้าส่วนราชการผู้เบิกในจังหวัดภายใต้สำนักงานคลังเขต 4

ตอนที่ 5 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับความเชื่อมั่นในระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ของหัวหน้าส่วนราชการผู้เบิกในจังหวัดภายใต้สำนักงานคลังเขต 4 ที่มีสถานที่ตั้งองค์กรอยู่ในกลุ่มจังหวัด จำนวนบุคลากรในองค์กร งบประมาณในการดำเนินงานต่อปี สังกัดราชการ รูปแบบของสำนักงาน และการให้บริการของหน่วยงานแตกต่างกัน

ตอนที่ 6 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการดำเนินงานของส่วนราชการผู้เบิกในจังหวัดภายใต้สำนักงานคลังเขต 4 ที่มีสถานที่ตั้งอยู่ในกลุ่มจังหวัด จำนวนบุคลากรในองค์กร งบประมาณในการดำเนินงานต่อปี สังกัดราชการ รูปแบบของสำนักงาน และการให้บริการของหน่วยงานแตกต่างกัน

ตอนที่ 7 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบพหุคูณ การวิเคราะห์การถดถอยอย่างง่าย การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ และการสร้างสมการพยากรณ์ของความเชื่อมั่นในระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ที่มีต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของส่วนราชการผู้เบิกในจังหวัดภายใต้สำนักงานคลังเขต 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

#### ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของหัวหน้าส่วนราชการผู้เบิกในจังหวัดภายใต้สำนักงานคลังเขต 4

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของของหัวหน้าส่วนราชการผู้เบิกในจังหวัดภายใต้สำนักงานคลังเขต 4 ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน รายได้ต่อเดือน แสดงค่าตาราง 2

ตาราง 2 ข้อมูลทั่วไปของของหัวหน้าส่วนราชการผู้เบิกในจังหวัดภายใต้สำนักงานคลังเขต 4

ข้อมูลทั่วไปของของหัวหน้าส่วนราชการผู้เบิกในจังหวัดภายใต้สำนักงานคลังเขต 4	จำนวน(คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
1.1 ชาย	93	39.41
1.2 หญิง	143	60.59
รวม	236	100.00

ตาราง 2 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไปของของหัวหน้าส่วนราชการผู้เบิกในจังหวัด ภายใต้สำนักงานคลังเขต 4	จำนวน(คน)	ร้อยละ
2. อายุ		
2.1 น้อยกว่า 30 ปี	14	5.93
2.2 30 – 40 ปี	74	29.66
2.3 41 – 50 ปี	63	26.69
2.4 มากกว่า 50 ปี	89	37.10
รวม	236	100.00
3. สถานภาพ		
3.1 โสด	61	25.85
3.2 สมรส	163	69.07
3.3 หย่าร้าง/หม้าย	12	5.08
รวม	236	100.00
4. ระดับการศึกษา		
4.1 ปริญญาตรีหรือต่ำกว่า	145	61.44
4.2 สูงกว่าปริญญาตรี	91	38.56
รวม	236	100.00
5. ประสบการณ์ในการทำงาน		
5.1 น้อยกว่า 5 ปี	16	6.78
5.2 5 – 10 ปี	51	21.61
5.3 11 – 15 ปี	27	11.44
5.4 มากกว่า 15 ปี	142	60.17
รวม	236	100.00

ตาราง 2 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไปของของหัวหน้าส่วนราชการผู้เบิกในจังหวัด ภายใต้สำนักงานคลังเขต 4	จำนวน(คน)	ร้อยละ
6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
6.1 ต่ำกว่า 25,000 บาท	62	26.27
6.2 25,000 – 35,000 บาท	47	19.92
6.3 35,001 – 40,000 บาท	31	13.14
6.4 มากกว่า 40,000 บาท	96	40.68
รวม	236	100.00

จากตาราง 2 พบว่า หัวหน้าส่วนราชการผู้เบิกในจังหวัดภายใต้สำนักงานคลังเขต 4 ส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 60.59) อายุ มากกว่า 50 ปี (ร้อยละ 37.71) รองลงมา 30 – 40 ปี (ร้อยละ 29.66) สถานภาพ สมรส (ร้อยละ 69.07) รองลงมา โสด (ร้อยละ 25.85) ระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือต่ำกว่า (ร้อยละ 61.44) รองลงมา สูงกว่าปริญญาตรี (ร้อยละ 38.56) ประสบการณ์ในการทำงาน มากกว่า 15 ปี (ร้อยละ 60.17) รองลงมา 5 – 10 ปี (ร้อยละ 21.61) และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มากกว่า 40,000 บาท (ร้อยละ 40.68) รองลงมา ต่ำกว่า 25,000 บาท (ร้อยละ 26.27)

#### ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของส่วนราชการผู้เบิกในจังหวัดภายใต้สำนักงานคลังเขต 4

ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของส่วนราชการผู้เบิกในจังหวัดภายใต้สำนักงานคลังเขต 4 ประกอบด้วย สถานที่ตั้งองค์กร สถานที่ตั้งองค์กรอยู่ในกลุ่มจังหวัด จำนวนบุคลากรในองค์กรงบประมาณในการดำเนินงานต่อปี สังกัดราชการ รูปแบบของสำนักงาน และการให้บริการของหน่วยงาน แสดงดังตาราง 3

พูน ปณ ทิโต ชีเว

ตาราง 3 ข้อมูลทั่วไปของส่วนราชการผู้เบิกในจังหวัดภายใต้สำนักงานคลังเขต 4

ข้อมูลทั่วไปของส่วนราชการผู้เบิกในจังหวัดภายใต้สำนักงานคลังเขต 4	จำนวน(หน่วยงาน)	ร้อยละ
1. สถานที่ตั้งองค์กร		
1.1 จังหวัดกาฬสินธุ์	28	11.86
1.2 จังหวัดขอนแก่น	50	21.19
1.3 จังหวัดมหาสารคาม	20	8.47
1.4 จังหวัดอุดรธานี	37	15.68
1.5 จังหวัดเลย	24	10.17
1.6 จังหวัดมุกดาหาร	3	1.27
1.7 จังหวัดหนองคาย	21	8.90
1.8 จังหวัดสกลนคร	22	9.32
1.9 จังหวัดบึงกาฬ	16	6.78
1.10 จังหวัดหนองบัวลำภู	15	6.36
รวม	236	100.00
2. สถานที่ตั้งองค์กรอยู่ในกลุ่มจังหวัด		
2.1 กลุ่มสนุก	14	17.37
2.2 กลุ่มสบายดี	48	41.53
2.3 กลุ่มร้อยแก่นสารสินธุ์	97	41.10
รวม	236	100.00
3. จำนวนบุคลากรในองค์กร		
3.1 น้อยกว่า 20 คน	76	32.20
3.2 20 – 40 คน	103	43.64
3.3 41 – 60 คน	15	6.36
3.4 มากกว่า 60 คน	42	17.80
รวม	236	100.00



ตาราง 3 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไปของส่วนราชการผู้เบิกในจังหวัดภายใต้ สำนักงานคลังเขต 4	จำนวน(หน่วยงาน)	ร้อยละ
4. งบประมาณในการดำเนินงานต่อปี		
4.1 ต่ำกว่า 500,000 บาท	34	14.41
4.2 500,000 - 700,000 บาท	42	17.80
4.3 700,001 - 900,000 บาท	20	8.47
4.4 มากกว่า 900,000 บาท	140	59.32
รวม	236	100.00
5. สังกัดราชการ		
5.1 ส่วนกลาง	66	27.97
5.2 ส่วนภูมิภาค	170	72.03
รวม	236	100.00
6. รูปแบบของสำนักงาน		
6.1 เช้าอาคารสำนักงาน	3	1.27
6.2 มีอาคารสำนักงานเป็นของตนเอง	128	54.24
6.3 อยู่ร่วมกับสำนักงานอื่น	83	35.17
6.4 อื่นๆ	22	9.32
รวม	236	100.00
7. การให้บริการของหน่วยงาน		
7.1 ส่วนราชการ	112	47.46
7.2 ประชาชน	121	51.27
7.3 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	2	0.85
7.4 รัฐวิสาหกิจ	1	0.42
รวม	236	100.00

จากตาราง 3 พบว่า ส่วนราชการผู้เบิกในจังหวัดภายใต้สำนักงานคลังเขต 4 ส่วนใหญ่มีสถานที่ตั้งองค์กร จังหวัดขอนแก่น (ร้อยละ 21.19) รองลงมา จังหวัดอุดรธานี (ร้อยละ 15.68) สถานที่ตั้งองค์กรอยู่ในกลุ่มจังหวัด กลุ่มสบายดี (ร้อยละ 41.53) รองลงมา กลุ่มร้อยแก่นสารสินธุ์ (ร้อยละ 25.85) จำนวนบุคลากรในองค์กร 20 – 40 คน (ร้อยละ 43.64) รองลงมา น้อยกว่า 20 คน (ร้อยละ 32.20) งบประมาณในการดำเนินงานต่อปี มากกว่า 900,000 บาท (ร้อยละ 59.32) รองลงมา 500,000 - 700,000 บาท (ร้อยละ 17.80) สังกัดราชการ ส่วนภูมิภาค (ร้อยละ 72.03) รองลงมา ส่วนกลาง (ร้อยละ 27.97) รูปแบบของสำนักงาน มีอาคารสำนักงานเป็นของตนเอง (ร้อยละ 54.24) รองลงมา อยู่ร่วมกับสำนักงานอื่น (ร้อยละ 35.17) และการให้บริการของหน่วยงาน ประชาชน (ร้อยละ 51.27) รองลงมา ส่วนราชการ (ร้อยละ 47.46)

### ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความเชื่อมั่นในระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ของหัวหน้าส่วนราชการผู้เบิกในจังหวัดภายใต้สำนักงานคลังเขต 4

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความเชื่อมั่นในระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ของหัวหน้าส่วนราชการผู้เบิกในจังหวัดภายใต้สำนักงานคลังเขต 4 แสดงดังตาราง 4 – 10

ตาราง 4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความเชื่อมั่นในระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์โดยรวมและเป็นรายด้าน ของหัวหน้าส่วนราชการผู้เบิกในจังหวัดภายใต้สำนักงานคลังเขต 4

ความเชื่อมั่นในระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพ (PE)	4.48	0.55	มาก
2. ด้านความคาดหวังในความพยายาม (EE)	4.07	0.63	มาก
3. ด้านอิทธิพลของสังคม (SI)	4.31	0.54	มาก
4. ด้านสภาพสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน (FC)	4.12	0.63	มาก
5. ด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้เทคโนโลยี (ATT)	3.97	0.70	มาก
6. ด้านการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล (IS)	4.21	0.71	มาก
โดยรวม	4.19	0.47	มาก

จากตาราง 4 พบว่า หัวหน้าส่วนราชการผู้เบิกในจังหวัดภายใต้สำนักงานคลังเขต 4 มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีความเชื่อมั่นในระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยรวม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.19$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน อยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ดังนี้ ด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพ ( $\bar{X} = 4.48$ ) ด้านอิทธิพลของสังคม ( $\bar{X} = 4.31$ ) และด้านการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล ( $\bar{X} = 4.21$ )

ตาราง 5 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความเชื่อมั่นในระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์

ด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพ เป็นรายชื่อของหัวหน้าส่วนราชการผู้เบิกในจังหวัดภายใต้สำนักงานคลังเขต 4

ความเชื่อมั่นในระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ ด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพ (PE)	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
1. หน่วยงานเห็นว่าเทคโนโลยีมีประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน	4.54	0.65	มากที่สุด
2. หน่วยงานเห็นว่าเทคโนโลยีช่วยให้บุคลากรในหน่วยงานทำงานได้เร็วขึ้น	4.48	0.60	มาก
3. หน่วยงานเห็นว่าเทคโนโลยีช่วยให้บุคลากรในหน่วยงานสามารถทำงานลุล่วงในสถานการณ์คับขัน	4.38	0.70	มาก
4. หน่วยงานเห็นว่าเทคโนโลยีช่วยเพิ่มคุณภาพของงานให้ดีขึ้นได้	4.45	0.69	มาก
5. หน่วยงานเห็นว่าเทคโนโลยีที่ใช้อยู่สามารถเรียกดูข้อมูลของระบบงานเป็นไปด้วยความรวดเร็วและประมวลผลได้ถูกต้อง	4.56	0.63	มากที่สุด
โดยรวม	4.48	0.55	มาก

จากตาราง 5 พบว่า หัวหน้าส่วนราชการผู้เบิกในจังหวัดภายใต้สำนักงานคลังเขต 4 มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับความเชื่อมั่นในระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ ด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพ อยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน 2 ข้อ ได้แก่ หน่วยงานเห็นว่าเทคโนโลยีที่ใช้อยู่สามารถเรียกดูข้อมูลของระบบงานเป็นไปด้วยความรวดเร็วและประมวลผลได้ถูกต้อง ( $\bar{X} = 4.56$ ) และ หน่วยงานเห็นว่าเทคโนโลยีมีประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน ( $\bar{X} = 4.54$ ) อยู่ในระดับมาก 3 ข้อ

โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ย จากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ดังนี้ หน่วยงานเห็นว่าเทคโนโลยีช่วยให้บุคลากรในหน่วยงาน ทำงานได้เร็วขึ้น ( $\bar{X} = 4.48$ ) หน่วยงานเห็นว่าเทคโนโลยีช่วยเพิ่มคุณภาพของงานให้ดีขึ้นได้ ( $\bar{X} = 4.45$ ) และหน่วยงานเห็นว่าเทคโนโลยีช่วยให้บุคลากรในหน่วยงานสามารถทำงานลุล่วงในสถานการณ์คับขัน ( $\bar{X} = 4.38$ )

ตาราง 6 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความเชื่อมั่นในระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์  
ด้านความคาดหวังในความพยายาม เป็นรายชื่อของหัวหน้าส่วนราชการผู้เบิกในจังหวัดภายใต้  
สำนักงานคลังเขต 4

ความเชื่อมั่นในระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ ด้านความคาดหวังในความพยายาม (EE)	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
1. หน่วยงานสามารถทำงานผ่านเทคโนโลยีได้อย่าง ถูกต้อง	4.18	0.62	มาก
2. หน่วยงานสามารถเรียนรู้และมีทักษะที่ดีในการทำงาน ผ่านเทคโนโลยี	4.17	0.68	มาก
3. หน่วยงานเห็นว่าการทำงานผ่านเทคโนโลยีมีขั้นตอน ที่ง่าย	4.08	0.70	มาก
4. ในการทำงานผ่านเทคโนโลยี หน่วยงานสามารถแก้ไข ปัญหาได้ด้วยตัวเอง	3.92	0.84	มาก
5. หน่วยงานสามารถแก้ไขการทำงานผ่านเทคโนโลยี ได้จากคู่มือและเมนูช่วยเหลือ	3.98	0.82	มาก
โดยรวม	4.07	0.63	มาก

จากตาราง 6 พบว่า หัวหน้าส่วนราชการผู้เบิกในจังหวัดภายใต้สำนักงานคลังเขต 4 มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีความเชื่อมั่นในระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ ด้านความคาดหวังในความพยายามอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ดังนี้ หน่วยงานสามารถทำงานผ่านเทคโนโลยีได้อย่างถูกต้อง ( $\bar{X} = 4.18$ ) หน่วยงานสามารถเรียนรู้และมีทักษะที่ดีในการทำงานผ่านเทคโนโลยี ( $\bar{X} = 4.17$ ) และหน่วยงานเห็นว่าการทำงานผ่านเทคโนโลยีมีขั้นตอนที่ง่าย ( $\bar{X} = 4.08$ )

ตาราง 7 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความเชื่อมั่นในระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์  
ด้านอิทธิพลของสังคม เป็นรายชื่อของหัวหน้าส่วนราชการผู้เบิกในจังหวัดภายใต้  
สำนักงานคลังเขต 4

ความเชื่อมั่นในระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ ด้านอิทธิพลของสังคม (SI)	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
1. หน่วยงานอื่นคิดว่าหน่วยงานของท่านควรทำงาน ผ่านเทคโนโลยี	4.27	0.82	มาก
2. หน่วยงานอื่นคิดว่าการนำเทคโนโลยีมาใช้ในหน่วยงาน ของท่านทำให้ข้อมูลมีความน่าเชื่อถือมากขึ้น	4.31	0.66	มาก
3. ผู้บริหารระดับเหนือขึ้นไป (กรม) สนับสนุน ให้หน่วยงานของท่านทำงานผ่านเทคโนโลยี	4.32	0.62	มาก
4. หน่วยงานคิดว่าการทำงานผ่านเทคโนโลยีช่วยให้ บุคลากรมีทักษะความสามารถที่เพิ่มขึ้น มีความสุขกับ งานมากขึ้น	4.25	0.67	มาก
5. หน่วยงานคิดว่าการทำงานผ่านเทคโนโลยีช่วยให้ หน่วยงานมีภาพลักษณ์ที่ทันสมัย	4.43	0.64	มาก
โดยรวม	4.31	0.54	มาก

จากตาราง 7 พบว่า หัวหน้าส่วนราชการผู้เบิกในจังหวัดภายใต้สำนักงานคลังเขต 4  
มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีความเชื่อมั่นในระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ ด้านอิทธิพล  
ของสังคม อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ดังนี้  
หน่วยงานคิดว่าการทำงานผ่านเทคโนโลยีช่วยให้หน่วยงานมีภาพลักษณ์ที่ทันสมัย ( $\bar{X} = 4.43$ )  
ผู้บริหารระดับเหนือขึ้นไป (กรม) สนับสนุนให้หน่วยงานของท่านทำงานผ่านเทคโนโลยี ( $\bar{X} = 4.32$ )  
และหน่วยงานอื่นคิดว่าการนำเทคโนโลยีมาใช้ในหน่วยงานของท่านทำให้ข้อมูลมีความน่าเชื่อถือมาก  
ขึ้น ( $\bar{X} = 4.31$ )

ตาราง 8 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความเชื่อมั่นในระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์  
ด้านสภาพสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน เป็นรายชื่อของหัวหน้าส่วนราชการผู้เบิกใน  
จังหวัดภายใต้สำนักงานคลังเขต 4

ความเชื่อมั่นในระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ ด้านสภาพสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน (FC)	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
1. หน่วยงานได้รับการสนับสนุนเครื่องมือ อุปกรณ์ที่ จำเป็นสำหรับการทำงานผ่านเทคโนโลยี	4.09	0.76	มาก
2. หน่วยงานมีเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไร้สายภายในองค์กร สามารถใช้งานได้ตลอดเวลา	4.34	0.72	มาก
3. หน่วยงานได้รับการสนับสนุนให้เข้าร่วมฝึกอบรม การใช้งานผ่านเทคโนโลยี	4.17	0.78	มาก
4. หน่วยงานคิดว่าการทำงานผ่านเทคโนโลยีไม่ซับซ้อน ไปกว่าการทำงานในสำนักงานปกติ	4.05	0.72	มาก
5. หน่วยงานมีฝ่ายบริการที่พร้อมให้ความช่วยเหลือเสมอ หากท่านพบปัญหาในการทำงานผ่านเทคโนโลยี	3.94	0.90	มาก
โดยรวม	4.12	0.63	มาก

จากตาราง 8 พบว่า หัวหน้าส่วนราชการผู้เบิกในจังหวัดภายใต้สำนักงานคลังเขต 4 มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีความเชื่อมั่นในระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ ด้านสภาพสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ย จากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ดังนี้ หน่วยงานมีเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไร้สายภายในองค์กรสามารถ ใช้งานได้ตลอดเวลา ( $\bar{X} = 4.34$ ) หน่วยงานได้รับการสนับสนุนให้เข้าร่วมฝึกอบรมการใช้งาน ผ่านเทคโนโลยี ( $\bar{X} = 4.17$ ) และหน่วยงานได้รับการสนับสนุนเครื่องมือ อุปกรณ์ที่จำเป็นสำหรับ การทำงานผ่านเทคโนโลยี ( $\bar{X} = 4.09$ )



ตาราง 9 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความเชื่อมั่นในระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์  
ด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้เทคโนโลยี เป็นรายชื่อของหัวหน้าส่วนราชการผู้เบิกในจังหวัดภายใต้  
สำนักงานคลังเขต 4

ความเชื่อมั่นในระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ ด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้เทคโนโลยี (ATT)	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
1. หน่วยงานสามารถส่งมอบงานนอกสถานที่ได้ทันทีผ่าน เทคโนโลยี Smart Phone	3.80	0.96	มาก
2. หน่วยงานสามารถช่วยเหลือบุคลากรภายในหน่วยงาน ได้ทุกที่ ทุกเวลา โดยการใช้เทคโนโลยี	3.86	0.89	มาก
3. หน่วยงานเข้าถึงฐานข้อมูลเพื่อค้นหาองค์ความรู้ ประกอบการแก้ปัญหาภายนอกสถานที่โดยผ่านทาง เทคโนโลยี	4.05	0.78	มาก
4. การทำงานผ่านเทคโนโลยีทำให้หน่วยงานรู้สึกพึงพอใจ มีความกระตือรือร้นในการเรียนรู้เทคโนโลยี	4.16	0.69	มาก
โดยรวม	3.97	0.70	มาก

จากตาราง 9 พบว่า หัวหน้าส่วนราชการผู้เบิกในจังหวัดภายใต้สำนักงานคลังเขต 4 มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีความเชื่อมั่นในระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ ด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้เทคโนโลยี อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ดังนี้ การทำงานผ่านเทคโนโลยีทำให้หน่วยงานรู้สึกพึงพอใจ มีความกระตือรือร้นในการเรียนรู้เทคโนโลยี ( $\bar{X} = 4.16$ ) หน่วยงานเข้าถึงฐานข้อมูลเพื่อค้นหาองค์ความรู้ประกอบการแก้ปัญหาภายนอกสถานที่โดยผ่านทางเทคโนโลยี ( $\bar{X} = 4.05$ ) และหน่วยงานสามารถช่วยเหลือบุคลากรภายในหน่วยงานได้ทุกที่ ทุกเวลา โดยการใช้เทคโนโลยี ( $\bar{X} = 3.86$ )

ตาราง 10 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความเชื่อมั่นในระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์

ด้านการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล เป็นรายชื่อของหัวหน้าส่วนราชการผู้เบิกในจังหวัด  
ภายใต้สำนักงานคลังเขต 4

ความเชื่อมั่นในระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ ด้านการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล (IS)	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
1. หน่วยงานมีป้องกันการโจมตีจากภายนอก (อาทิ การเข้าสู่ Website ส่วน Admin โดยผู้ที่ไม่ได้รับอนุญาต)	4.24	0.74	มาก
2. หน่วยงานมีการป้องกันการโจมตีจากไวรัส และรูปแบบการโจมตีทางสารสนเทศอื่นๆ	4.14	0.83	มาก
3. หน่วยงานมีการจัดตั้งบุคลากรหรือกลุ่มงาน เพื่อบริหารจัดการความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ	4.13	0.89	มาก
4. หน่วยงานมีการกำหนดสิทธิสำหรับการเข้าถึง ระบบสารสนเทศในองค์กร อาทิ การให้สิทธิการอ่าน เขียน หรือแก้ไขข้อมูลสารสนเทศแต่ละบุคคลหรือ กลุ่มงานตามนโยบาย	4.23	0.77	มาก
5. หน่วยงานมีการเข้ารหัสข้อมูลสำหรับข้อมูลที่มีความลับ/ ความสำคัญสูง	4.31	0.77	มาก
โดยรวม	4.21	0.71	มาก

จากตาราง 10 พบว่า หัวหน้าส่วนราชการผู้เบิกในจังหวัดภายใต้สำนักงานคลังเขต 4 มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีความเชื่อมั่นในระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ ด้านการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล อยู่ในระดับมากทุกข้อโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมาก ไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ดังนี้ หน่วยงานมีการเข้ารหัสข้อมูลสำหรับข้อมูลที่มีความลับ/ความสำคัญสูง ( $\bar{X} = 4.31$ ) หน่วยงานมีป้องกันการโจมตีจากภายนอก (อาทิ การเข้าสู่ Website ส่วน Admin โดยผู้ที่ไม่ได้รับอนุญาต) ( $\bar{X} = 4.24$ ) และหน่วยงานมีการกำหนดสิทธิสำหรับการเข้าถึงระบบสารสนเทศในองค์กร อาทิ การให้สิทธิการอ่าน เขียน หรือแก้ไขข้อมูลสารสนเทศแต่ละบุคคล หรือกลุ่มงานตามนโยบาย ( $\bar{X} = 4.23$ )

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการดำเนินงานของหัวหน้าส่วนราชการผู้เบิก  
ในจังหวัดภายใต้สำนักงานคลังเขต 4

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการดำเนินงานของหัวหน้าส่วนราชการ  
ผู้เบิกในจังหวัดภายใต้สำนักงานคลังเขต 4

ตาราง 11 ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการดำเนินงาน โดยรวมและเป็นรายด้าน  
ของหัวหน้าส่วนราชการผู้เบิกในจังหวัดภายใต้สำนักงานคลังเขต 4

ประสิทธิภาพการดำเนินงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
1. ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ (GA)	4.28	0.54	มาก
2. ด้านการจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากร (PRF)	4.29	0.62	มาก
3. ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน (OP)	4.28	0.60	มาก
4. ด้านความพึงพอใจของทุกฝ่าย (SP)	4.30	0.63	มาก
โดยรวม	4.29	0.55	มาก

จากตาราง 11 พบว่า หัวหน้าส่วนราชการผู้เบิกในจังหวัดภายใต้สำนักงานคลังเขต 4  
มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีประสิทธิภาพการดำเนินงาน โดยรวม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.29$ )  
เมื่อพิจารณา เป็นรายด้าน อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย  
3 ลำดับแรก ดังนี้ ด้านความพึงพอใจของทุกฝ่าย ( $\bar{X} = 4.30$ ) ด้านการจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากร  
( $\bar{X} = 4.29$ ) ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน ( $\bar{X} = 4.28$ ) และด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ  
( $\bar{X} = 4.28$ )

พูน ปณ ทิโต ชีเว

ตาราง 12 ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการดำเนินงาน ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ  
เป็นรายชื่อของหัวหน้าส่วนราชการผู้เบิกในจังหวัดภายใต้สำนักงานคลังเขต 4

ประสิทธิภาพการดำเนินงาน ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ (GA)	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
1. หน่วยงานสามารถปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐาน ที่กำหนดอย่างมีประสิทธิภาพ	4.29	0.63	มาก
2. หน่วยงานสามารถควบคุมการใช้งบประมาณ ให้เป็นไปตามแผนงานและมาตรฐานที่กำหนดทำให้ การปฏิบัติงานของกิจการสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้	4.32	0.66	มาก
3. หน่วยงานมีการปฏิบัติงานได้สำเร็จด้วยความรวดเร็ว ถูกต้อง	4.25	0.62	มาก
4. หน่วยงานสามารถประยุกต์ใช้แนวคิดในการทำงานใหม่ เพื่อพัฒนาการทำงานให้บรรลุเป้าหมายอย่าง มีประสิทธิภาพ	4.25	0.67	มาก
5. หน่วยงานมีความสามารถในการทำงานให้สำเร็จ มีคุณภาพเป็นที่ยอมรับของทุกฝ่าย	4.28	0.64	มาก
โดยรวม	4.28	0.54	มาก

จากตาราง 12 พบว่า หัวหน้าส่วนราชการผู้เบิกในจังหวัดภายใต้สำนักงานคลังเขต 4  
มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีประสิทธิภาพการดำเนินงาน ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ  
อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ดังนี้ หน่วยงาน  
สามารถควบคุมการใช้งบประมาณให้เป็นไปตามแผนงานและมาตรฐานที่กำหนดทำให้การปฏิบัติงาน  
ของกิจการสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ ( $\bar{X} = 4.32$ ) หน่วยงานสามารถปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐาน  
ที่กำหนดอย่างมีประสิทธิภาพ ( $\bar{X} = 4.29$ ) และหน่วยงานมีความสามารถในการทำงานให้สำเร็จ  
มีคุณภาพเป็นที่ยอมรับของทุกฝ่าย ( $\bar{X} = 4.28$ )

ตาราง 13 ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการดำเนินงาน ด้านการจัดการและใช้ปัจจัยทรัพยากร  
เป็นรายชื่อของหัวหน้าส่วนราชการผู้เบิกในจังหวัดภายใต้สำนักงานคลังเขต 4

ประสิทธิภาพการดำเนินงาน ด้านการจัดการและใช้ปัจจัยทรัพยากร (PRF)	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
1. หน่วยงานมีความสามารถในการวิเคราะห์ ความต้องการใช้ทรัพยากรในการปฏิบัติงานได้ อย่างเหมาะสม	4.28	0.69	มาก
2. หน่วยงานสามารถจัดหางบประมาณและทรัพยากร ให้เพียงพออย่างสม่ำเสมอ	4.18	0.83	มาก
3. หน่วยงานสามารถควบคุมการใช้งบประมาณ ให้เป็นไปตามแผนงานและมาตรฐานที่กำหนดทำให้ การปฏิบัติงานของกิจการสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้	4.33	0.68	มาก
4. หน่วยงานมีการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้คุ้มค่า เพื่อเป็นการประหยัดทรัพยากร	4.34	0.66	มาก
5. หน่วยงานมีความสามารถในการนำเทคโนโลยีมา ประยุกต์ใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงาน ขององค์กร	4.33	0.65	มาก
โดยรวม	4.29	0.62	มาก

จากตาราง 13 พบว่า หัวหน้าส่วนราชการผู้เบิกในจังหวัดภายใต้สำนักงานคลังเขต 4  
มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีประสิทธิภาพการดำเนินงาน ด้านการจัดการและใช้ปัจจัยทรัพยากร  
อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ดังนี้ หน่วยงานมีการ  
ใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้คุ้มค่าเพื่อเป็นการประหยัดทรัพยากร ( $\bar{X} = 4.34$ ) หน่วยงาน  
สามารถควบคุมการใช้งบประมาณให้เป็นไปตามแผนงานและมาตรฐานที่กำหนดทำให้การปฏิบัติงาน  
ของกิจการสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ ( $\bar{X} = 4.33$ ) หน่วยงานมีความสามารถในการนำเทคโนโลยี  
มาประยุกต์ใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานขององค์กร ( $\bar{X} = 4.33$ ) และหน่วยงาน  
มีความสามารถในการวิเคราะห์ความต้องการใช้ทรัพยากรในการปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสม  
( $\bar{X} = 4.28$ )

ตาราง 14 ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการดำเนินงาน ด้านกระบวนการปฏิบัติงานเป็นรายชื่อ  
ของหัวหน้าส่วนราชการผู้เบิกในจังหวัดภายใต้สำนักงานคลังเขต 4

ประสิทธิภาพการดำเนินงาน ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน (OP)	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
1. หน่วยงานมีการปรับปรุงและพัฒนาวิธีการปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดผลงานที่ดียิ่งขึ้น	4.36	0.65	มาก
2. หน่วยงานมีการจัดระบบการไหลเวียนของงาน ได้อย่างเหมาะสม เพื่อความคล่องตัวในกระบวนการ ปฏิบัติงานโดยรวม	4.28	0.70	มาก
3. หน่วยงานสามารถนำเทคโนโลยีมาใช้ในการให้บริการ ทำให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวกและรวดเร็ว	4.27	0.67	มาก
4. หน่วยงานมีระบบการตรวจสอบกระบวนการ ปฏิบัติงานที่ส่งเสริมศักยภาพการดำเนินงานให้ดียิ่งขึ้น	4.26	0.70	มาก
5. หน่วยงานมีกลยุทธ์ในการนำเอาความรู้ความสามารถ มาใช้ในการปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง ทำให้ลดข้อผิดพลาด ในการปฏิบัติงาน	4.24	0.67	มาก
6. หน่วยงานมีระบบจัดการความปลอดภัยของข้อมูล ในองค์กร	4.24	0.72	มาก
โดยรวม	4.28	0.60	มาก

ตาราง 14 พบว่า หัวหน้าส่วนราชการผู้เบิกในจังหวัดภายใต้สำนักงานคลังเขต 4  
มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีประสิทธิภาพการดำเนินงาน ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน  
อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ดังนี้ หน่วยงาน  
มีการปรับปรุงและพัฒนาวิธีการปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดผลงานที่ดียิ่งขึ้น ( $\bar{X} = 4.36$ ) หน่วยงาน  
มีการจัดระบบการไหลเวียนของงานได้อย่าง เหมาะสม เพื่อความคล่องตัวในกระบวนการปฏิบัติงาน  
โดยรวม ( $\bar{X} = 4.28$ ) และหน่วยงานสามารถนำเทคโนโลยีมาใช้ในการให้บริการ ทำให้ผู้รับบริการ  
ได้รับความสะดวกและรวดเร็ว ( $\bar{X} = 4.27$ )



ตาราง 15 ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการดำเนินงาน ด้านความพึงพอใจของทุกฝ่าย  
เป็นรายชื่อ ของหัวหน้าส่วนราชการผู้เบิกในจังหวัดภายใต้สำนักงานคลังเขต 4

ประสิทธิภาพการดำเนินงาน ด้านความพึงพอใจของทุกฝ่าย (SP)	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
1. หน่วยงานสามารถกำหนดขั้นตอน วิธีการ ในการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับการมอบหมายหน้าที่ งานของบุคลากรทุกฝ่ายและได้รับการยอมรับจาก ผู้เกี่ยวข้อง	4.19	0.47	มาก
2. หน่วยงานมีความพร้อมและเต็มใจให้ความช่วยเหลือ ร่วมมือในการทำงานร่วมกับองค์กรอื่นอยู่เสมอ	4.36	0.66	มาก
3. หน่วยงานมีผลงานและข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ ในการนำไปใช้ประกอบการพิจารณาแก้ปัญหา การปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ	4.30	0.72	มาก
4. หน่วยงานมีการปรับปรุงคุณภาพของการให้บริการ อย่างสม่ำเสมอ	4.33	0.67	มาก
5. หน่วยงานของท่านมีเครื่อง อุปกรณ์ ที่เพียงพอ ต่อการให้บริการ	4.17	0.80	มาก
โดยรวม	4.30	0.63	มาก

ตาราง 15 พบว่า หัวหน้าส่วนราชการผู้เบิกในจังหวัดภายใต้สำนักงานคลังเขต 4  
มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีประสิทธิภาพการดำเนินงาน ด้านความพึงพอใจของทุกฝ่าย  
อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ดังนี้ หน่วยงาน  
มีความพร้อมและเต็มใจให้ความช่วยเหลือร่วมมือในการทำงานร่วมกับองค์กรอื่นอยู่เสมอ  
( $\bar{X} = 4.36$ ) หน่วยงานมีการปรับปรุงคุณภาพของการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ ( $\bar{X} = 4.33$ )  
และหน่วยงานมีผลงานและข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ในการนำไปใช้ประกอบการพิจารณา  
แก้ปัญหการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ ( $\bar{X} = 4.30$ )

ตอนที่ 5 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับความเชื่อมั่นในระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ของหัวหน้าส่วนราชการผู้เบิกในจังหวัดภายใต้สำนักงานคลังเขต 4

ตอนที่ 5 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับความเชื่อมั่นในระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ของหัวหน้าส่วนราชการผู้เบิกในจังหวัดภายใต้สำนักงานคลังเขต 4 ที่มีสถานที่ตั้งองค์กรอยู่ในกลุ่มจังหวัด จำนวนบุคลากรในองค์กร งบประมาณในการดำเนินงานต่อปี สังกัดราชการ รูปแบบของสำนักงาน และการให้บริการของหน่วยงานแตกต่างกัน ดังตาราง 16-26 ดังนี้

5.1 สถานที่ตั้งองค์กรอยู่ในกลุ่มจังหวัด

ตาราง 16 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับความเชื่อมั่นในระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์โดยรวมของหัวหน้าส่วนราชการผู้เบิกในจังหวัดภายใต้สำนักงานคลังเขต 4 ที่มีสถานที่ตั้งองค์กรอยู่ในกลุ่มจังหวัดแตกต่างกัน (ANOVA)

ความเชื่อมั่นในระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์	แหล่งของความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p-value
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	2	0.674	0.337	1.522	0.220
	ภายในกลุ่ม	233	51.558	0.221		
	รวม	235	52.231			

จากตาราง 16 พบว่า หัวหน้าส่วนราชการผู้เบิกในจังหวัดภายใต้สำนักงานคลังเขต 4 ที่มีสถานที่ตั้งองค์กรอยู่ในกลุ่มจังหวัดแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความเชื่อมั่นในระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยรวม ไม่แตกต่างกัน ( $p > 0.05$ )

พูน ปรณ ทิโต ชิว

ตาราง 17 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับความเชื่อมั่นในระบบการชำระเงิน

แบบอิเล็กทรอนิกส์เป็นรายด้านของหัวหน้าส่วนราชการผู้เบิกในจังหวัดภายใต้สำนักงาน  
คลังเขต 4 ที่มีสถานที่ตั้งองค์กรแตกต่างกัน (MANOVA)

สถิติทดสอบ	ความเชื่อมั่นในระบบ การชำระเงินแบบ อิเล็กทรอนิกส์	Hypothesis df	Error df	F	p-value
Wilks' Lambda	6 ด้าน	12.000	456.000	2.096*	0.016

\* มีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

จากตาราง 17 พบว่า หัวหน้าส่วนราชการผู้เบิกในจังหวัดภายใต้สำนักงานคลังเขต 4  
ที่มีสถานที่ตั้งสถานที่ตั้งองค์กรอยู่ในกลุ่มจังหวัดแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับความเชื่อมั่น  
ในระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ เป็นรายด้านทุกด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ  
ที่ระดับ 0.05

ผู้วิจัยจึงได้ทำการทดสอบ Univariate Test ซึ่งผลการทดสอบพบว่า หัวหน้าส่วนราชการ  
ผู้เบิกในจังหวัดภายใต้สำนักงานคลังเขต 4 ที่มีสถานที่ตั้งองค์กรอยู่ในกลุ่มจังหวัด แตกต่างกัน  
มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับความเชื่อมั่นในระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์เป็นรายด้าน  
ได้แก่ ด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพ ด้านความคาดหวังในความพยายาม ด้านอิทธิพล  
ของสังคม ด้านสภาพสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน ด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้เทคโนโลยี  
และ ด้านการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.008  
(ตาราง 49 ภาคผนวก ค)

จึงได้ทำการเปรียบเทียบความแตกต่างกันค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ผลการเปรียบเทียบความ  
แตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ พบว่า หัวหน้าส่วนราชการผู้เบิกในจังหวัดภายใต้สำนักงานคลังเขต 4  
ที่มีสถานที่ตั้งองค์กรอยู่ในกลุ่มจังหวัด กลุ่มร้อยแก่นสารสินธุ์มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับความเชื่อมั่น  
ในระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ ด้านสภาพสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน มากกว่า  
สถานที่ตั้งองค์กรอยู่ในกลุ่มจังหวัด กลุ่มสบายตี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.008  
(ตาราง 50 ภาคผนวก ค)

## 5.2 จำนวนบุคลากรในองค์กร

ตาราง 18 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับความเชื่อมั่นในระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยรวมของหัวหน้าส่วนราชการผู้เบิกในจังหวัดภายใต้สำนักงานคลังเขต 4 ที่มีจำนวนบุคลากรในองค์กร แตกต่างกัน (ANOVA)

ความเชื่อมั่นในระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์	แหล่งของความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p-value
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	3	0.014	0.005	0.021	0.996
	ภายในกลุ่ม	232	52.217	0.225		
	รวม	235	52.231			

จากตาราง 18 พบว่า หัวหน้าส่วนราชการผู้เบิกในจังหวัดภายใต้สำนักงานคลังเขต 4 ที่มีจำนวนบุคลากรในองค์กร แตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความเชื่อมั่นในระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยรวมไม่แตกต่างกัน ( $p > 0.05$ )

ตาราง 19 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับความเชื่อมั่นในระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์เป็นรายด้านของหัวหน้าส่วนราชการผู้เบิกในจังหวัดภายใต้สำนักงานคลังเขต 4 ที่มีจำนวนบุคลากรในองค์กรแตกต่างกัน (MANOVA)

สถิติทดสอบ	ความเชื่อมั่นในระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์	Hypothesis df	Error df	F	p-value
Wilks' Lambda	6 ด้าน	18.000	642.538	0.940	0.530

จากตาราง 19 พบว่า หัวหน้าส่วนราชการผู้เบิกในจังหวัดภายใต้สำนักงานคลังเขต 4 ที่มีจำนวนบุคลากรในองค์กรแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับความเชื่อมั่นในระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ เป็นรายด้านทุกด้าน ได้แก่ ด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพ (PE) ด้านความคาดหวังในความพยายาม (EE) ด้านอิทธิพลของสังคม (SI) ด้านสภาพสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน (FC) ด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้เทคโนโลยี (ATT) และด้านการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล (IS) ไม่แตกต่างกัน ( $p > 0.05$ )

### 5.3 งบประมาณในการดำเนินงานต่อปี

ตาราง 20 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับความเชื่อมั่นในระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์โดยรวมของหัวหน้าส่วนราชการผู้เบิกในจังหวัดภายใต้สำนักงานคลังเขต 4 ที่มีงบประมาณในการดำเนินงานต่อปี แตกต่างกัน (ANOVA)

ความเชื่อมั่นในระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์	แหล่งของความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p-value
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	3	1.046	0.349	1.581	0.195
	ภายในกลุ่ม	232	51.185	0.221		
	รวม	235	52.231			

จากตาราง 20 พบว่า หัวหน้าส่วนราชการผู้เบิกในจังหวัดภายใต้สำนักงานคลังเขต 4 ที่มีงบประมาณในการดำเนินงานต่อปี แตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความเชื่อมั่นในระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยรวมไม่แตกต่างกัน ( $p > 0.05$ )

พูน ปณ ทิโต ชีเว

ตาราง 21 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับความเชื่อมั่นในระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์เป็นรายด้านของหัวหน้าส่วนราชการผู้เบิกในจังหวัดภายใต้สำนักงานคลังเขต 4 ที่มีงบประมาณในการดำเนินงานต่อปี แตกต่างกัน (MANOVA)

สถิติทดสอบ	ความเชื่อมั่นในระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์	Hypothesis df	Error df	F	p-value
Wilks' Lambda	6 ด้าน	18.000	642.538	1.353	0.149

จากตาราง 21 พบว่า หัวหน้าส่วนราชการผู้เบิกในจังหวัดภายใต้สำนักงานคลังเขต 4 ที่มีงบประมาณในการดำเนินงานต่อปี แตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับความเชื่อมั่นในระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ เป็นรายด้านทุกด้าน ได้แก่ ด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพ (PE) ด้านความคาดหวังในความพยายาม (EE) ด้านอิทธิพลของสังคม (SI) ด้านสภาพสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน (FC) ด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้เทคโนโลยี (ATT) และด้านการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล (IS) ไม่แตกต่างกัน ( $p > 0.05$ )





## 5.4 สังกัตราชาการ

ตาราง 22 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับความเชื่อมั่นในระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์โดยรวมและเป็นรายด้านของหัวหน้าส่วนราชการผู้เบิกในจังหวัดภายใต้สำนักงานคลังเขต 4 ที่มีสังกัดราชการแตกต่างกัน (t-test)

ความเชื่อมั่นในระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์	ส่วนกลาง		ส่วนภูมิภาค		t	p-value
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
1. ด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพ (PE)	4.52	0.47	4.47	0.58	0.680	0.497
2. ด้านความคาดหวังในความพยายาม (EE)	4.12	0.59	4.04	0.65	0.844	0.400
3. ด้านอิทธิพลของสังคม (SI)	4.34	0.45	4.30	0.57	0.406	0.685
4. ด้านสภาพสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน (FC)	4.07	0.62	4.14	0.64	-0.821	0.413
5. ด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้เทคโนโลยี (ATT)	4.11	0.56	3.91	0.74	1.921	0.056
6. ด้านการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล (IS)	4.19	0.65	4.22	0.73	-0.294	0.769
โดยรวม	4.22	0.41	4.18	0.49	0.610	0.542

จากตาราง 22 พบว่า หัวหน้าส่วนราชการผู้เบิกในจังหวัดภายใต้สำนักงานคลังเขต 4 ที่มีสังกัดราชการ แตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความเชื่อมั่นในระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์โดยรวม และเป็นรายด้านทุกด้าน ได้แก่ ด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพ (PE) ด้านความคาดหวังในความพยายาม (EE) ด้านอิทธิพลของสังคม (SI) ด้านสภาพสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน (FC) ด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้เทคโนโลยี (ATT) และด้านการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล (IS) ไม่แตกต่างกัน ( $p > 0.05$ )

### 5.5 รูปแบบของสำนักงาน

ตาราง 23 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับความเชื่อมั่นในระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์โดยรวมของหัวหน้าส่วนราชการผู้เบิกในจังหวัดภายใต้สำนักงานคลังเขต 4 ที่มีรูปแบบของสำนักงานแตกต่างกัน (ANOVA)

ความเชื่อมั่นในระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์	แหล่งของความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p-value
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	3	0.777	0.259	1.16	0.323
	ภายในกลุ่ม	232	51.455	0.222	7	
	รวม	235	52.231			

จากตาราง 23 พบว่า หัวหน้าส่วนราชการผู้เบิกในจังหวัดภายใต้สำนักงานคลังเขต 4 ที่มีรูปแบบของสำนักงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความเชื่อมั่นในระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยรวมไม่แตกต่างกัน ( $p > 0.05$ )

ตาราง 24 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับความเชื่อมั่นในระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์เป็นรายด้านของหัวหน้าส่วนราชการผู้เบิกในจังหวัดภายใต้สำนักงานคลังเขต 4 ที่มีรูปแบบของสำนักงานแตกต่างกัน (MANOVA)

สถิติทดสอบ	ความเชื่อมั่นในระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์	Hypothesis df	Error df	F	p-value
Wilks' Lambda	6 ด้าน	18.000	642.538	0.985	0.475

จากตาราง 24 พบว่า หัวหน้าส่วนราชการผู้เบิกในจังหวัดภายใต้สำนักงานคลังเขต 4 ที่มีรูปแบบของสำนักงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับความเชื่อมั่นในระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ เป็นรายด้านทุกด้าน ได้แก่ ด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพ (PE) ด้านความคาดหวังในความพยายาม (EE) ด้านอิทธิพลของสังคม (SI) ด้านสภาพสิ่งอำนวยความสะดวกในการ

ใช้งาน (FC) ด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้เทคโนโลยี (ATT) และด้านการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล (IS) ไม่แตกต่างกัน ( $p > 0.05$ )

#### 5.6 การให้บริการของหน่วยงาน

ตาราง 25 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับความเชื่อมั่นในระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์โดยรวมของหัวหน้าส่วนราชการผู้เบิกในจังหวัดภายใต้สำนักงานคลังเขต 4 ที่มีการให้บริการของหน่วยงานแตกต่างกัน (ANOVA)

ความเชื่อมั่นในระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์	แหล่งของความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p-value
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	3	0.955	0.318	1.441	0.232
	ภายในกลุ่ม	232	51.276	0.221		
	รวม	235	52.231			

จากตาราง 25 พบว่า หัวหน้าส่วนราชการผู้เบิกในจังหวัดภายใต้สำนักงานคลังเขต 4 ที่มีการให้บริการของหน่วยงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความเชื่อมั่นในระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยรวมไม่แตกต่างกัน ( $p > 0.05$ )

ตาราง 26 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับความเชื่อมั่นในระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์เป็นรายด้านของหัวหน้าส่วนราชการผู้เบิกในจังหวัดภายใต้สำนักงานคลังเขต 4 ที่มีการให้บริการของหน่วยงานแตกต่างกัน (MANOVA)

สถิติทดสอบ	ความเชื่อมั่นในระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์	Hypothesis df	Error df	F	p-value
Wilks' Lambda	6 ด้าน	18.000	642.538	1.488	0.088

จากตาราง 26 พบว่า หัวหน้าส่วนราชการผู้เบิกในจังหวัดภายใต้สำนักงานคลังเขต 4 ที่มีการให้บริการของหน่วยงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับความเชื่อมั่นในระบบ การชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ เป็นรายด้านทุกด้าน ได้แก่ ด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพ (PE) ด้านความคาดหวังในความพยายาม (EE) ด้านอิทธิพลของสังคม (SI) ด้านสภาพสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน (FC) ด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้เทคโนโลยี (ATT) และด้านการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล (IS) ไม่แตกต่างกัน ( $p > 0.05$ )

#### ตอนที่ 6 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการดำเนินงานของหัวหน้าส่วนราชการผู้เบิกในจังหวัดภายใต้สำนักงานคลังเขต 4

ตอนที่ 6 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการดำเนินงานของหัวหน้าส่วนราชการผู้เบิกในจังหวัดภายใต้สำนักงานคลังเขต 4 ที่มีสถานที่ตั้งองค์กรอยู่ในกลุ่มจังหวัด จำนวนบุคลากรในองค์กร งบประมาณในการดำเนินงานต่อปี สังกัดราชการ รูปแบบของสำนักงาน และการให้บริการของหน่วยงาน แตกต่างกัน ดังตาราง 27-36 ดังนี้

##### 6.1 สถานที่ตั้งองค์กรอยู่ในกลุ่มจังหวัด

ตาราง 27 การเปรียบเทียบประสิทธิภาพการดำเนินงานโดยรวมของหัวหน้าส่วนราชการผู้เบิกในจังหวัดภายใต้สำนักงานคลังเขต 4 ที่มีสถานที่ตั้งองค์กรอยู่ในกลุ่มจังหวัด แตกต่างกัน (ANOVA)

ประสิทธิภาพการดำเนินงาน	แหล่งของความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p-value
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	2	2.102	1.051	3.519*	0.031
	ภายในกลุ่ม	233	69.608	0.299		
	รวม	235	71.710			

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 27 พบว่า หัวหน้าส่วนราชการผู้เบิกในจังหวัดภายใต้สำนักงานคลังเขต 4 ที่มีสถานที่ตั้งองค์กรอยู่ในกลุ่มจังหวัด แตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการดำเนินงานโดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 จึงได้ทำการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่

ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ พบว่า หัวหน้าส่วนราชการผู้เบิกในจังหวัดภายใต้สำนักงานคลังเขต 4 ที่มีสถานที่ตั้งองค์กรอยู่ในกลุ่มจังหวัด กลุ่มร้อยแก่นสารสินธุ์ มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับประสิทธิภาพการดำเนินงาน มากกว่า สถานที่ตั้งองค์กรอยู่ในกลุ่มจังหวัด กลุ่มสนุก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (ตาราง 51 ภาคผนวก ค)

ตาราง 28 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการดำเนินงานเป็นรายด้าน ของหัวหน้าส่วนราชการผู้เบิกในจังหวัดภายใต้สำนักงานคลังเขต 4 ที่มีสถานที่ตั้งองค์กรในกลุ่มจังหวัดแตกต่างกัน (MANOVA)

สถิติทดสอบ	ประสิทธิภาพการดำเนินงาน	Hypothesis df	Error df	F	p-value
Wilks' Lambda	4 ด้าน	8.000	460.000	1.685	0.100

จากตาราง 28 พบว่า หัวหน้าส่วนราชการผู้เบิกในจังหวัดภายใต้สำนักงานคลังเขต 4 ที่มีสถานที่ตั้งองค์กรในกลุ่มจังหวัดแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับประสิทธิภาพการดำเนินงานเป็นรายด้านทุกด้าน ได้แก่ ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ (GA) ด้านการจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากร (PRF) ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน (OP) และด้านความพึงพอใจของทุกฝ่าย (SP) ไม่แตกต่างกัน ( $p > 0.05$ )

พหุ ประสิทธิภาพ

## 6.2 จำนวนบุคลากรในองค์กร

ตาราง 29 การเปรียบเทียบประสิทธิภาพการดำเนินงานโดยรวมของหัวหน้าส่วนราชการผู้เบิกในจังหวัดภายใต้สำนักงานคลังเขต 4 ที่มีจำนวนบุคลากรในองค์กร แตกต่างกัน (ANOVA)

ประสิทธิภาพการดำเนินงาน	แหล่งของความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p-value
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	3	0.927	0.309	1.012	0.388
	ภายในกลุ่ม	232	70.784	0.305		
	รวม	235	71.710			

จากตาราง 29 พบว่า หัวหน้าส่วนราชการผู้เบิกในจังหวัดภายใต้สำนักงานคลังเขต 4 ที่มีจำนวนบุคลากรในองค์กร แตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการดำเนินงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน ( $p > 0.05$ )

ตาราง 30 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการดำเนินงานเป็นรายด้านของหัวหน้าส่วนราชการผู้เบิกในจังหวัดภายใต้สำนักงานคลังเขต 4 ที่มีจำนวนบุคลากรในองค์กร แตกต่างกัน (MANOVA)

สถิติทดสอบ	ประสิทธิภาพการดำเนินงาน	Hypothesis df	Error df	F	p-value
Wilks' Lambda	4 ด้าน	12.000	606.169	0.838	0.611

จากตาราง 30 พบว่า หัวหน้าส่วนราชการผู้เบิกในจังหวัดภายใต้สำนักงานคลังเขต 4 ที่มีจำนวนบุคลากรในองค์กร แตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับประสิทธิภาพการดำเนินงานเป็นรายด้านทุกด้าน ได้แก่ ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ (GA) ด้านการจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากร (PRF) ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน (OP) และด้านความพึงพอใจของทุกฝ่าย (SP) ไม่แตกต่างกัน ( $p > 0.05$ )



### 6.3 งบประมาณในการดำเนินงานต่อปี

ตาราง 31 การเปรียบเทียบประสิทธิภาพการดำเนินงานโดยรวมของหัวหน้าส่วนราชการผู้เบิก  
ในจังหวัดภายใต้สำนักงานคลังเขต 4 ที่มีงบประมาณในการดำเนินงานต่อปีแตกต่างกัน  
(ANOVA)

ประสิทธิภาพการดำเนินงาน	แหล่งของความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p-value
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	3	1.168	0.389	1.280	0.282
	ภายในกลุ่ม	232	70.543	0.304		
	รวม	235	71.710			

จากตาราง 31 พบว่า หัวหน้าส่วนราชการผู้เบิกในจังหวัดภายใต้สำนักงานคลังเขต 4 ที่มีงบประมาณในการดำเนินงานต่อปี แตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการดำเนินงาน โดยรวมไม่แตกต่างกัน ( $p > 0.05$ )

ตาราง 32 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการดำเนินงานเป็นรายด้านของหัวหน้า  
ส่วนราชการผู้เบิกในจังหวัดภายใต้สำนักงานคลังเขต 4 ที่มีงบประมาณในการดำเนินงาน  
ต่อปี แตกต่างกัน (MANOVA)

สถิติทดสอบ	ประสิทธิภาพการดำเนินงาน	Hypothesis df	Error df	F	p-value
Wilks' Lambda	4 ด้าน	12.000	606.169	1.145	0.321

จากตาราง 32 พบว่า หัวหน้าส่วนราชการผู้เบิกในจังหวัดภายใต้สำนักงานคลังเขต 4 ที่มีงบประมาณในการดำเนินงานต่อปีแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับประสิทธิภาพการดำเนินงานเป็นรายด้านทุกด้าน ได้แก่ ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ (GA) ด้านการจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากร (PRF) ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน (OP) และด้านความพึงพอใจของทุกฝ่าย (SP) ไม่แตกต่างกัน ( $p > 0.05$ )

## 6.4 สังกัตราชาการ

ตาราง 33 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการดำเนินงานโดยรวม และเป็นรายด้านของหัวหน้าส่วนราชการผู้เบิกในจังหวัดภายใต้สำนักงานคลังเขต 4 ที่มีสังกัดราชการแตกต่างกัน (t-test)

ประสิทธิภาพการดำเนินงาน	ส่วนกลาง		ส่วนภูมิภาค		t	p-value
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
1. ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ (GA)	4.28	0.46	4.28	0.57	0.106	0.916
2. ด้านการจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากร (PRF)	4.32	0.53	4.28	0.66	0.335	0.738
3. ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน (OP)	4.29	0.50	4.27	0.64	0.227	0.821
4. ด้านความพึงพอใจของทุกฝ่าย (SP)	4.27	0.55	4.31	0.65	-0.378	0.706
โดยรวม	4.29	0.45	4.28	0.59	0.076	0.940

จากตาราง 33 พบว่า หัวหน้าส่วนราชการผู้เบิกในจังหวัดภายใต้สำนักงานคลังเขต 4 ที่มีสังกัดราชการ แตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการดำเนินงานโดยรวมและเป็นรายด้านทุกด้าน ได้แก่ ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ (GA) ด้านการจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากร (PRF) ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน (OP) และด้านความพึงพอใจของทุกฝ่าย (SP) ไม่แตกต่างกัน ( $p > 0.05$ )

## 6.5 รูปแบบของสำนักงาน

ตาราง 34 การเปรียบเทียบประสิทธิภาพการดำเนินงานโดยรวมของหัวหน้าส่วนราชการผู้เบิกในจังหวัดภายใต้สำนักงานคลังเขต 4 ที่มีรูปแบบของสำนักงาน แตกต่างกัน (ANOVA)

ประสิทธิภาพการดำเนินงาน	แหล่งของความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p-value
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	3	1.423	0.474	1.565	0.199
	ภายในกลุ่ม	232	70.288	0.303		
	รวม	235	71.710			

จากตาราง 34 พบว่า หัวหน้าส่วนราชการผู้เบิกในจังหวัดภายใต้สำนักงานคลังเขต 4 ที่มีรูปแบบของสำนักงาน แตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการดำเนินงานโดยรวม ไม่แตกต่างกัน ( $p > 0.05$ )

ตาราง 35 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการดำเนินงานเป็นรายด้านของหัวหน้าส่วนราชการผู้เบิกในจังหวัดภายใต้สำนักงานคลังเขต 4 ที่มีรูปแบบของสำนักงาน แตกต่างกัน (MANOVA)

สถิติทดสอบ	ประสิทธิภาพการดำเนินงาน	Hypothesis df	Error df	F	p-value
Wilks' Lambda	4 ด้าน	12.000	606.169	0.908	0.538

จากตาราง 35 พบว่า หัวหน้าส่วนราชการผู้เบิกในจังหวัดภายใต้สำนักงานคลังเขต 4 ที่มีรูปแบบของสำนักงาน แตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับประสิทธิภาพการดำเนินงาน เป็นรายด้านทุกด้าน ได้แก่ ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ (GA) ด้านการจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากร (PRF) ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน (OP) และด้านความพึงพอใจของทุกฝ่าย (SP) ไม่แตกต่างกัน ( $p > 0.05$ )

#### 6.6 การให้บริการของหน่วยงาน

ตาราง 36 การเปรียบเทียบประสิทธิภาพการดำเนินงานโดยรวมของหัวหน้าส่วนราชการผู้เบิกในจังหวัดภายใต้สำนักงานคลังเขต 4 ที่มีการให้บริการของหน่วยงาน แตกต่างกัน (ANOVA)

ประสิทธิภาพการดำเนินงาน	แหล่งของความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p-value
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	3	2.347	0.782	2.617	0.052
	ภายในกลุ่ม	232	69.363	0.299		
	รวม	235	71.710			

จากตาราง 36 พบว่า หัวหน้าส่วนราชการผู้เบิกในจังหวัดภายใต้สำนักงานคลังเขต 4 ที่มีการให้บริการของหน่วยงาน แตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการดำเนินงาน โดยรวมไม่แตกต่างกัน ( $p > 0.05$ )

ตาราง 37 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการดำเนินงานเป็นรายด้านของหัวหน้าส่วนราชการผู้เบิกในจังหวัดภายใต้สำนักงานคลังเขต 4 ที่มีการให้บริการของหน่วยงาน แตกต่างกัน (MANOVA)

สถิติทดสอบ	ประสิทธิภาพการดำเนินงาน	Hypothesis df	Error df	F	p-value
Wilks' Lambda	4 ด้าน	12.000	606.169	2.375*	0.005

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 37 พบว่า หัวหน้าส่วนราชการผู้เบิกในจังหวัดภายใต้สำนักงานคลังเขต 4 ที่มีการให้บริการของหน่วยงาน แตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับประสิทธิภาพการดำเนินงาน เป็นรายด้านทุกด้าน แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผู้วิจัยจึงได้ทำการทดสอบ Univariate Test ซึ่งผลการทดสอบ พบว่า หัวหน้าส่วนราชการผู้เบิกในจังหวัด ภายใต้สำนักงานคลังเขต 4 ที่มีการให้บริการของหน่วยงาน แตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับประสิทธิภาพการดำเนินงานเป็นรายด้านทุกด้าน ได้แก่ ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ ด้านการจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากร ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน และด้านความพึงพอใจของทุกฝ่าย แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.013 (ตาราง 52 ภาคผนวก ค)

จึงได้ทำการเปรียบเทียบความแตกต่างกันค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ พบว่า หัวหน้าส่วนราชการผู้เบิกในจังหวัดภายใต้สำนักงานคลังเขต 4 ที่มีการให้บริการของหน่วยงาน รัฐวิสาหกิจ มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับประสิทธิภาพการดำเนินงาน ด้านความพึงพอใจของทุกฝ่าย มากกว่า การให้บริการของหน่วยงาน ส่วนราชการ และประชาชน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.013 (ตาราง 53 ภาคผนวก ค)

**ตอนที่ 7 วิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบพหุคูณ การวิเคราะห์การถดถอยอย่างง่าย  
การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ และการสร้างสมการพยากรณ์ของความเชื่อมั่นในระบบการ  
ชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์**

ตอนที่ 7 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบพหุคูณ การวิเคราะห์การถดถอยอย่างง่าย  
การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ และการสร้างสมการพยากรณ์ของความเชื่อมั่นในระบบการ  
ชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ ที่มีต่อประสิทธิภาพการดำเนินงาน ของส่วนราชการผู้เบิกในจังหวัดภายใต้สำนักงานคลังเขต 4 ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์สหสัมพันธ์พหุคูณ การวิเคราะห์การถดถอยอย่างง่าย  
การวิเคราะห์ การถดถอยแบบพหุคูณ และการสร้างสมการพยากรณ์ตามที่ได้ตั้งสมมุติฐาน ดังนี้

H1 ความเชื่อมั่นในระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ ด้านความคาดหวังใน  
ประสิทธิภาพ มีความสัมพันธ์และผลกระทบบัประสิทธิภาพการดำเนินงานของส่วนราชการผู้เบิกใน  
จังหวัดภายใต้สำนักงานคลังเขต 4

H2 ความเชื่อมั่นในระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ ด้านความคาดหวังใน  
ความพยายาม มีความสัมพันธ์และผลกระทบบัประสิทธิภาพการดำเนินงานของส่วนราชการ  
ผู้เบิกในจังหวัดภายใต้สำนักงานคลังเขต 4

H3 ความเชื่อมั่นในระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ ด้านอิทธิพลของสังคม  
มีความสัมพันธ์และผลกระทบบัประสิทธิภาพการดำเนินงานของส่วนราชการผู้เบิกในจังหวัดภายใต้  
สำนักงานคลังเขต 4

H4 ความเชื่อมั่นในระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ ด้านสภาพสิ่งอำนวยความสะดวก  
ความสะดวกในการใช้งาน มีความสัมพันธ์และผลกระทบบัประสิทธิภาพการดำเนินงาน  
ของส่วนราชการผู้เบิกในจังหวัดภายใต้สำนักงานคลังเขต 4

H5 ความเชื่อมั่นในระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ ด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้  
เทคโนโลยี มีความสัมพันธ์และผลกระทบบัประสิทธิภาพการดำเนินงานของส่วนราชการผู้เบิก  
ในจังหวัดภายใต้สำนักงานคลังเขต 4

H6 ความเชื่อมั่นในระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ ด้านการรักษาความปลอดภัย  
ของข้อมูล มีความสัมพันธ์และผลกระทบบัประสิทธิภาพการดำเนินงานของส่วนราชการผู้เบิก  
ในจังหวัดภายใต้สำนักงานคลังเขต 4

ตาราง 38 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ของความเชื่อมั่นในระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์กับ  
ประสิทธิภาพการดำเนินงานโดยรวมของส่วนราชการผู้เบิกในจังหวัดภายใต้สำนักงาน  
คลังเขต 4

ตัวแปร	OET	PE	EE	SI	FC	ATT	IS	VIFs
$\bar{X}$	4.29	4.48	4.07	4.31	4.12	3.97	4.21	
S.D.	0.55	0.55	0.63	0.54	0.63	0.7	0.71	
OET	-	0.376*	0.407*	0.604*	0.551*	0.613*	0.726*	
PE		-	0.438*	0.462*	0.247*	0.318*	0.292*	1.392
EE			-	0.569*	0.582*	0.525*	0.374*	1.912
SI				-	0.597*	0.579*	0.503*	2.146
FC					-	0.578*	0.529*	2.123
ATT						-	0.545*	1.933
IS							-	1.643

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 38 พบว่า ตัวแปรอิสระแต่ละด้านมีความสัมพันธ์กัน ซึ่งอาจเกิดเป็นปัญหา Multicollinearity ดังนั้น ผู้วิจัยทำการทดสอบ Multicollinearity โดยใช้ค่า VIFs ปรากฏว่า ค่า VIFs ของตัวแปรอิสระ ความเชื่อมั่นในระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ มีค่าตั้งแต่ 1.392– 2.146 ซึ่งมาค่าน้อยกว่า 10 แสดงว่าตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กันแต่ไม่มีนัยสำคัญ (Black. 2006 : 585)

เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระความเชื่อมั่นในระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ในแต่ละด้าน พบว่า มีความสัมพันธ์กับตัวแปรตามประสิทธิภาพการดำเนินงานโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง 0.376 – 0.726 จากนั้นผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณและสร้างสมการพยากรณ์ ประสิทธิภาพการดำเนินงานโดยรวม (OET) ได้ดังนี้

$$OET = 0.761 + 0.096 EE - 0.072 PE + 0.205 SI + 0.079 FC + 0.160 ATT + 0.366 IS$$



ซึ่งสมการที่ได้นี้สามารถพยากรณ์ค่าประสิทธิภาพการดำเนินงานโดยรวม (OET) ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ( $F=67.390$  ;  $p<0.0001$ ) และค่าสัมประสิทธิ์ของการพยากรณ์ปรับปรุง ( $Adj R^2$ ) เท่ากับ 0.629 (ตาราง 39) เมื่อนำไปทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ ความเชื่อมั่นในระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์แต่ละด้านกับตัวแปรตามประสิทธิภาพการดำเนินงานโดยรวม (OET) ปรากฏผลดังตาราง 39

ตาราง 39 การทดสอบความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์การถดถอยกับประสิทธิภาพการดำเนินงานโดยรวมของส่วนราชการผู้เบิกในจังหวัดภายใต้สำนักงานคลังเขต 4

ความเชื่อมั่นในระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์	ประสิทธิภาพการดำเนินงานโดยรวม		t	p-value
	สัมประสิทธิ์การถดถอย	ความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน		
ค่าคงที่ (a)	0.761	0.217	3.511*	0.001
1. ด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพ (PE)	0.096	0.048	2.037*	0.043
2. ด้านความคาดหวังในความพยายาม (EE)	-0.072	0.047	-1.508	0.133
3. ด้านอิทธิพลของสังคม (SI)	0.205	0.060	3.419*	0.001
4. ด้านสภาพสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน (FC)	0.079	0.051	1.565	0.119
5. ด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้เทคโนโลยี (ATT)	0.160	0.044	3.656*	<0.0001
6. ด้านการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล (IS)	0.366	0.040	9.255*	<0.0001

$F = 67.390$   $p = <0.0001$   $Adj R^2 = 0.629$

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 39 พบว่า ความเชื่อมั่นในระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ ด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพ (PE) ด้านอิทธิพลของสังคม (SI) ด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้เทคโนโลยี (ATT) และด้านการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล (IS) มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพการดำเนินงานโดยรวม (OET) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานที่ 1, 3, 5 และ 6 สำหรับความเชื่อมั่นในระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์

ด้านความคาดหวังในความพยายาม (EE) และด้านสภาพสิ่งแวดล้อมความสะดวกในการทำงาน (FC) ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการดำเนินงานโดยรวม (OET)

เมื่อนำความเชื่อมั่นในระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ ด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพ (PE) ด้านอิทธิพลของสังคม (SI) ด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้เทคโนโลยี (ATT) และด้านการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล (IS) ไปสร้างสมการพยากรณ์ของประสิทธิภาพการดำเนินงานโดยรวม (OET) ได้ค่าสัมประสิทธิ์ของการพยากรณ์ปรับปรุง (Adj R<sup>2</sup>) เท่ากับ 0.456 (ตาราง 54 ภาคผนวก ง) โดยได้สมการพยากรณ์ ดังนี้

$$OET = 0.799 + 0.073 PE + 0.212 SI + 0.162 ATT + 0.382 IS$$

ตาราง 40 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ของความเชื่อมั่นในระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์กับประสิทธิภาพการดำเนินงาน ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จของส่วนราชการผู้เบิก ในจังหวัดภายใต้สำนักงานคลังเขต 4

ตัวแปร	GA	PE	EE	SI	FC	ATT	IS	VIFs
$\bar{X}$	4.28	4.48	4.07	4.31	4.12	3.97	4.21	
S.D.	0.54	0.55	0.63	0.54	0.63	0.70	0.71	
GA	-	0.399*	0.430*	0.624*	0.501*	0.624*	0.640*	
PE		-	0.438*	0.462*	0.247*	0.318*	0.292*	1.392
EE			-	0.569*	0.582*	0.525*	0.374*	1.912
SI				-	0.597*	0.579*	0.503*	2.146
FC					-	0.578*	0.529*	2.123
ATT						-	0.545*	1.933
IS							-	1.643

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

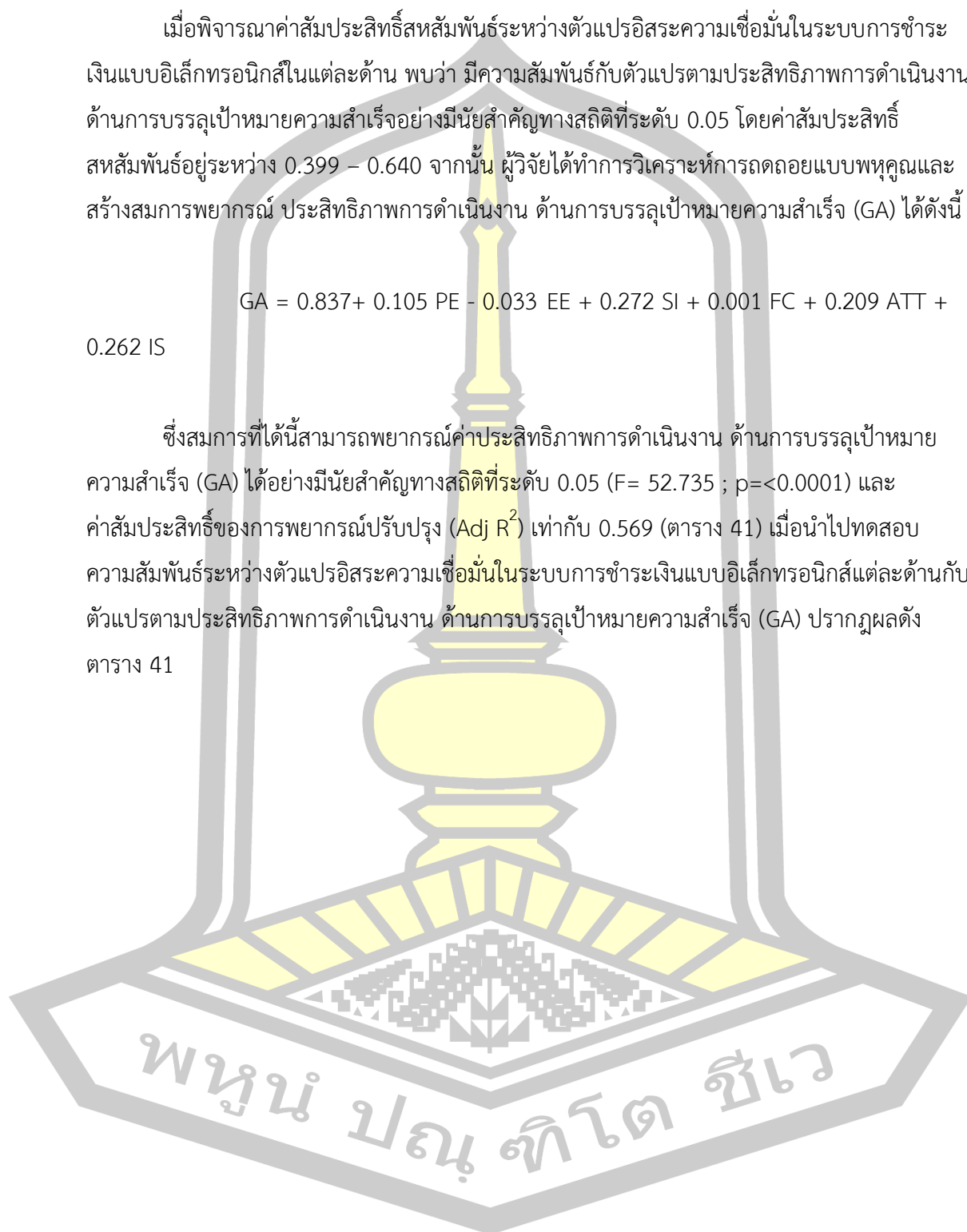
จากตาราง 40 พบว่า ตัวแปรอิสระแต่ละด้านมีความสัมพันธ์กัน ซึ่งอาจเกิดเป็นปัญหา Multicollinearity ดังนั้น ผู้วิจัยทำการทดสอบ Multicollinearity โดยใช้ค่า VIFs ปรากฏว่า ค่า VIFs ของตัวแปรอิสระ ความเชื่อมั่นในระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์มีค่าตั้งแต่ 1.392 – 2.146 ซึ่งม่าน้อยกว่า 10 แสดงว่าตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กันแต่ไม่มีนัยสำคัญ

(Black. 2006 : 585)

เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระความเชื่อมั่นในระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ในแต่ละด้าน พบว่า มีความสัมพันธ์กับตัวแปรตามประสิทธิภาพการดำเนินงานด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง 0.399 – 0.640 จากนั้น ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณและสร้างสมการพยากรณ์ ประสิทธิภาพการดำเนินงาน ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ (GA) ได้ดังนี้

$$GA = 0.837 + 0.105 PE - 0.033 EE + 0.272 SI + 0.001 FC + 0.209 ATT + 0.262 IS$$

ซึ่งสมการที่ได้นี้สามารถพยากรณ์ค่าประสิทธิภาพการดำเนินงาน ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ (GA) ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ( $F = 52.735$  ;  $p < 0.0001$ ) และค่าสัมประสิทธิ์ของการพยากรณ์ปรับปรุง ( $Adj R^2$ ) เท่ากับ 0.569 (ตาราง 41) เมื่อนำไปทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระความเชื่อมั่นในระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์แต่ละด้านกับตัวแปรตามประสิทธิภาพการดำเนินงาน ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ (GA) ปรากฏผลดังตาราง 41



ตาราง 41 การทดสอบความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์การถดถอยกับประสิทธิภาพการดำเนินงาน  
ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จของส่วนราชการผู้เบิกในจังหวัดภายใต้สำนักงาน  
คลังเขต 4

ความเชื่อมั่นในระบบการชำระเงิน แบบอิเล็กทรอนิกส์	ประสิทธิภาพการดำเนินงาน ด้านการบรรลุเป้าหมาย ความสำเร็จ		t	p-value
	สัมประสิทธิ์ การถดถอย	ความคลาด เคลื่อน มาตรฐาน		
ค่าคงที่ (a)	0.837	0.230	3.645*	<0.0001
1. ด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพ (PE)	0.105	0.050	2.093*	0.037
2. ด้านความคาดหวังในความพยายาม (EE)	-0.033	0.051	-0.656	0.512
3. ด้านอิทธิพลของสังคม (SI)	0.272	0.063	4.288*	<0.0001
4. ด้านสภาพสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน (FC)	0.001	0.054	0.019	0.985
5. ด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้เทคโนโลยี (ATT)	0.209	0.046	4.501*	<0.0001
6. ด้านการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล (IS)	0.262	0.042	6.235*	<0.0001

F = 52.735 p = <0.0001 Adj R<sup>2</sup> = 0.569

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 41 พบว่า ความเชื่อมั่นในระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ ด้านความ  
คาดหวังในประสิทธิภาพ (PE) ด้านอิทธิพลของสังคม (SI) ด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้เทคโนโลยี (ATT)  
และด้านการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล (IS) มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับ  
ประสิทธิภาพการดำเนินงาน ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ (GA) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่  
ระดับ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานที่ 1, 3, 5 และ 6 สำหรับความเชื่อมั่นในระบบการชำระเงินแบบ  
อิเล็กทรอนิกส์ ด้านความคาดหวังในความพยายาม (EE) และด้านสภาพสิ่งอำนวยความสะดวก  
ในการใช้งาน (FC) ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการดำเนินงาน ด้านการบรรลุเป้าหมาย  
ความสำเร็จ (GA)

เมื่อนำความเชื่อมั่นในระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ ด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพ (PE) ด้านอิทธิพลของสังคม (SI) ด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้เทคโนโลยี (ATT) และด้านการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล (IS) ไปสร้างสมการพยากรณ์ของประสิทธิภาพการดำเนินงานด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ (GA) ได้ค่าสัมประสิทธิ์ของการพยากรณ์ปรับปรุง (Adj R<sup>2</sup>) เท่ากับ 0.572 (ตาราง 55 ภาคผนวก ง) โดยได้สมการพยากรณ์ ดังนี้

$$GA = 0.825 + 0.097 PE + 0.260 SI + 0.201 ATT + 0.262 IS$$

ตาราง 42 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ของความเชื่อมั่นในระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์กับประสิทธิภาพการดำเนินงาน ด้านการจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากรของส่วนราชการผู้เบิกในจังหวัดภายใต้สำนักงานคลังเขต 4

ตัวแปร	PRF	PE	EE	SI	FC	ATT	IS	VIFs
$\bar{X}$	4.29	4.48	4.07	4.31	4.12	3.97	4.21	
S.D.	0.62	0.55	0.63	0.54	0.63	0.7	0.71	
PRF	-	0.326*	0.339*	0.498*	0.469*	0.511*	0.705*	
PE		-	0.438*	0.462*	0.247*	0.318*	0.292*	1.392
EE			-	0.569*	0.582*	0.525*	0.374*	1.912
SI				-	0.597*	0.579*	0.503*	2.146
FC					-	0.578*	0.529*	2.123
ATT						-	0.545*	1.933
IS							-	1.643

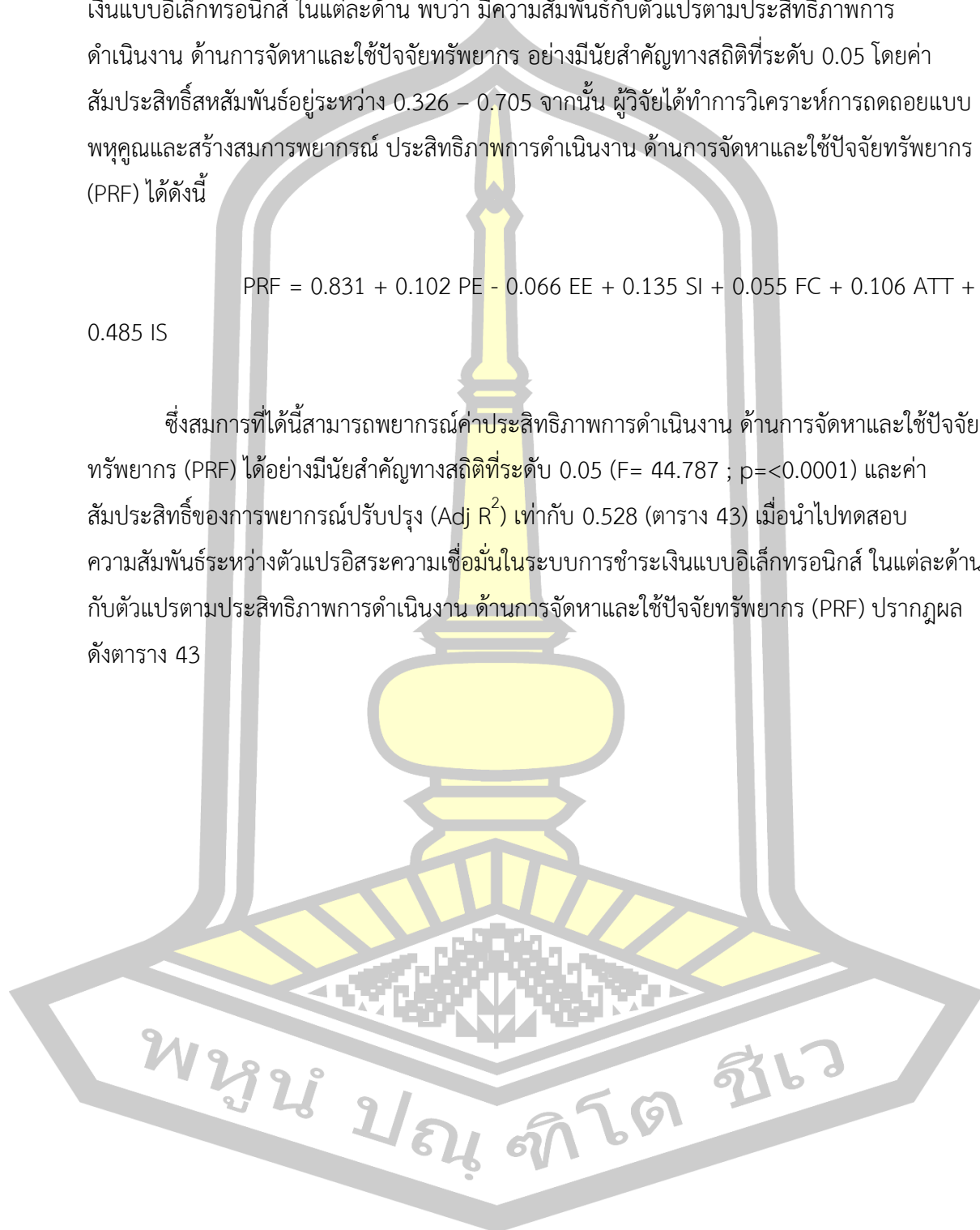
\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 42 พบว่า ตัวแปรอิสระแต่ละด้านมีความสัมพันธ์กัน ซึ่งอาจเกิดเป็นปัญหา Multicollinearity ดังนั้น ผู้วิจัยทำการทดสอบ Multicollinearity โดยใช้ค่า VIFs ปรากฏว่า ค่า VIFs ของตัวแปรอิสระ ความเชื่อมั่นในระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ มีค่าตั้งแต่ 1.392 – 2.146 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 10 แสดงว่าตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กันแต่ไม่มีนัยสำคัญ (Black. 2006 : 585)

เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระความเชื่อมั่นในระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ ในแต่ละด้าน พบว่า มีความสัมพันธ์กับตัวแปรตามประสิทธิภาพการดำเนินงาน ด้านการจัดการและใช้ปัจจัยทรัพยากร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง 0.326 – 0.705 จากนั้น ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณและสร้างสมการพยากรณ์ ประสิทธิภาพการดำเนินงาน ด้านการจัดการและใช้ปัจจัยทรัพยากร (PRF) ได้ดังนี้

$$PRF = 0.831 + 0.102 PE - 0.066 EE + 0.135 SI + 0.055 FC + 0.106 ATT + 0.485 IS$$

ซึ่งสมการที่ได้นี้สามารถพยากรณ์ค่าประสิทธิภาพการดำเนินงาน ด้านการจัดการและใช้ปัจจัยทรัพยากร (PRF) ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ( $F = 44.787$  ;  $p < 0.0001$ ) และค่าสัมประสิทธิ์ของการพยากรณ์ปรับปรุง ( $Adj R^2$ ) เท่ากับ 0.528 (ตาราง 43) เมื่อนำไปทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระความเชื่อมั่นในระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ ในแต่ละด้านกับตัวแปรตามประสิทธิภาพการดำเนินงาน ด้านการจัดการและใช้ปัจจัยทรัพยากร (PRF) ปรากฏผลดังตาราง 43





ตาราง 43 การทดสอบความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์การถดถอยกับประสิทธิภาพการดำเนินงานด้านการจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากรของส่วนราชการผู้เบิกในจังหวัดภายใต้สำนักงานคลังเขต 4

ความเชื่อมั่นในระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์	ประสิทธิภาพการดำเนินงานด้านการจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากร		t	p-value
	สัมประสิทธิ์การถดถอย	ความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน		
ค่าคงที่ (a)	0.831	0.277	3.003*	0.003
1. ด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพ (PE)	0.102	0.060	1.694	0.092
2. ด้านความคาดหวังในความพยายาม (EE)	-0.066	0.061	-1.088	0.278
3. ด้านอิทธิพลของสังคม (SI)	0.135	0.076	1.768	0.078
4. ด้านสภาพสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน (FC)	0.055	0.064	0.860	0.390
5. ด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้เทคโนโลยี (ATT)	0.106	0.056	1.899	0.059
6. ด้านการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล (IS)	0.485	0.051	9.599*	<0.0001

F = 44.787 p = <0.0001 Adj R<sup>2</sup> = 0.528

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 43 พบว่า ความเชื่อมั่นในระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ ด้านการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล (IS) มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพการดำเนินงานด้านการจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากร (PRF) สำหรับสำหรับความเชื่อมั่นในระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ ด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพ (PE) ด้านความคาดหวังในความพยายาม (EE) ด้านอิทธิพลของสังคม (SI) ด้านสภาพสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน (FC) และด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้เทคโนโลยี (ATT) ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการดำเนินงาน ด้านการจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากร (PRF)

เมื่อนำความเชื่อมั่นในระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ ด้านการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล (IS) ไปสร้างสมการพยากรณ์ของประสิทธิภาพการดำเนินงาน ด้านการจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากร (PRF) ได้ค่าสัมประสิทธิ์ของการพยากรณ์ปรับปรุง (Adj R<sup>2</sup>) เท่ากับ 0.495 (ตาราง 56 ภาคผนวก ง) โดยได้สมการพยากรณ์ ดังนี้

$$PRF = 1.683 + 0.620 \text{ IS}$$

ตาราง 44 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ของความเชื่อมั่นในระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์กับประสิทธิภาพการดำเนินงาน ด้านกระบวนการปฏิบัติงานของส่วนราชการผู้เบิกในจังหวัดภายใต้สำนักงานคลังเขต 4

ตัวแปร	OP	PE	EE	SI	FC	ATT	IS	VIFs
$\bar{X}$	4.28	4.48	4.07	4.31	4.12	3.97	4.21	
S.D.	0.60	0.55	0.63	0.54	0.63	0.70	0.71	
OP	-	0.361*	0.382*	0.587*	0.526*	0.588*	0.660*	
PE		-	0.438*	0.462*	0.247*	0.318*	0.292*	1.392
EE			-	0.569*	0.582*	0.525*	0.374*	1.912
SI				-	0.597*	0.579*	0.503*	2.146
FC					-	0.578*	0.529*	2.123
ATT						-	0.545*	1.933
IS							-	1.643

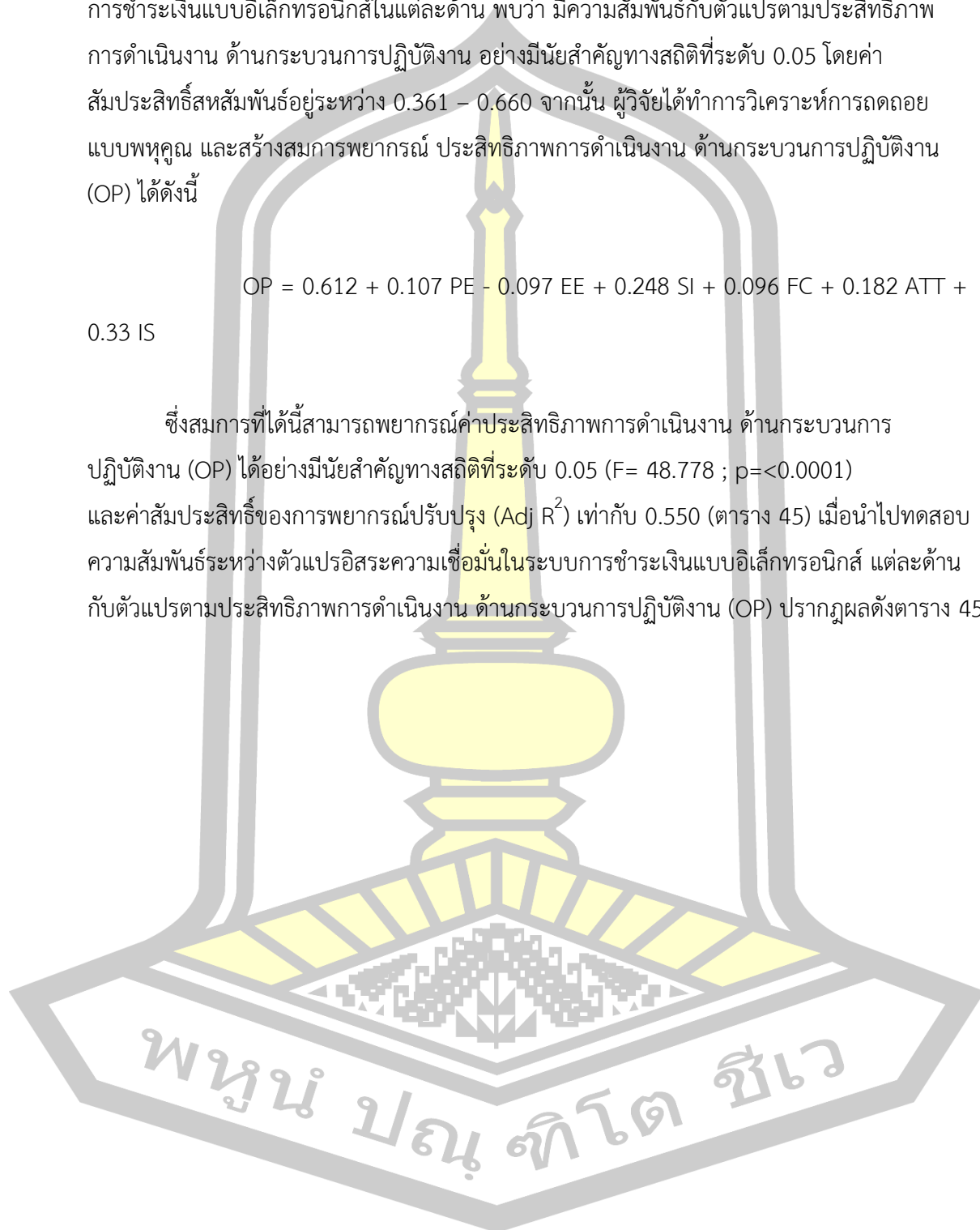
\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 44 พบว่า ตัวแปรอิสระแต่ละด้านมีความสัมพันธ์กัน ซึ่งอาจเกิดเป็นปัญหา Multicollinearity ดังนั้น ผู้วิจัยทำการทดสอบ Multicollinearity โดยใช้ค่า VIFs ปรากฏว่า ค่า VIFs ของตัวแปรอิสระ ความเชื่อมั่นในระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ มีค่าตั้งแต่ 1.392 – 2.146 ซึ่งมาค่าน้อยกว่า 10 แสดงว่าตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กันแต่ไม่มีนัยสำคัญ (Black. 2006 : 585)

เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระความเชื่อมั่นในระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ในแต่ละด้าน พบว่า มีความสัมพันธ์กับตัวแปรตามประสิทธิภาพการดำเนินงาน ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง 0.361 – 0.660 จากนั้น ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ และสร้างสมการพยากรณ์ ประสิทธิภาพการดำเนินงาน ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน (OP) ได้ดังนี้

$$OP = 0.612 + 0.107 PE - 0.097 EE + 0.248 SI + 0.096 FC + 0.182 ATT + 0.33 IS$$

ซึ่งสมการที่ได้นี้สามารถพยากรณ์ค่าประสิทธิภาพการดำเนินงาน ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน (OP) ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ( $F = 48.778$  ;  $p < 0.0001$ ) และค่าสัมประสิทธิ์ของการพยากรณ์ปรับปรุง ( $Adj R^2$ ) เท่ากับ 0.550 (ตาราง 45) เมื่อนำไปทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระความเชื่อมั่นในระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ แต่ละด้านกับตัวแปรตามประสิทธิภาพการดำเนินงาน ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน (OP) ปรากฏผลดังตาราง 45



ตาราง 45 การทดสอบความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์การถดถอยกับประสิทธิภาพการดำเนินงาน  
ด้านกระบวนการปฏิบัติงานของส่วนราชการผู้เบิกในจังหวัดภายใต้สำนักงานคลังเขต 4

ความเชื่อมั่นในระบบการชำระเงิน แบบอิเล็กทรอนิกส์	ประสิทธิภาพการดำเนินงาน ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน		t	p-value
	สัมประสิทธิ์ การถดถอย	ความคลาด เคลื่อน มาตรฐาน		
ค่าคงที่ (a)	0.612	0.260	2.357*	0.019
1. ด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพ (PE)	0.107	0.057	1.887	0.060
2. ด้านความคาดหวังในความพยายาม (EE)	-0.097	0.057	-1.683	0.094
3. ด้านอิทธิพลของสังคม (SI)	0.248	0.072	3.452*	0.001
4. ด้านสภาพสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน (FC)	0.096	0.061	1.583	0.115
5. ด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้เทคโนโลยี (ATT)	0.182	0.053	3.467*	0.001
6. ด้านการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล (IS)	0.330	0.047	6.952*	<0.0001
F = 48.778 p = <0.0001 Adj R <sup>2</sup> = 0.550				

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 45 พบว่า ความเชื่อมั่นในระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ ด้านอิทธิพลของสังคม (SI) ด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้เทคโนโลยี (ATT) และด้านการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล (IS) มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพการดำเนินงานด้านกระบวนการปฏิบัติงาน (OP) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานที่ 3, 5 และ 6 สำหรับความเชื่อมั่นในระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ ด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพ (PE) ด้านความคาดหวังในความพยายาม (EE) และด้านสภาพสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน (FC) ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการดำเนินงาน ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน (OP)

เมื่อนำความเชื่อมั่นในระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ ด้านอิทธิพลของสังคม (SI) ด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้เทคโนโลยี (ATT) และด้านการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล (IS) ไปสร้างสมการพยากรณ์ของประสิทธิภาพการดำเนินงาน ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน (OP) ได้ค่าสัมประสิทธิ์ของการพยากรณ์ปรับปรุง ( $Adj R^2$ ) เท่ากับ 0.544 (ตาราง 57 ภาคผนวก ง) โดยได้สมการพยากรณ์ดังนี้

$$OP = 0.834 + 0.285 SI + 0.185 ATT + 0.352 IS$$

ตาราง 46 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ของความเชื่อมั่นในระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์กับประสิทธิภาพการดำเนินงาน ด้านความพึงพอใจของทุกฝ่ายของส่วนราชการผู้เบิก ในจังหวัดภายใต้สำนักงานคลังเขต 4

ตัวแปร	SP	PE	EE	SI	FC	ATT	IS	VIFs
$\bar{X}$	4.3	4.48	4.07	4.31	4.12	3.97	4.21	
S.D.	0.63	0.55	0.63	0.54	0.63	0.70	0.71	
SP	-	0.307*	0.359*	0.530*	0.537*	0.549*	0.671*	
PE		-	0.438*	0.462*	0.247*	0.318*	0.292*	1.392
EE			-	0.569*	0.582*	0.525*	0.374*	1.912
SI				-	0.597*	0.579*	0.503*	2.146
FC					-	0.578*	0.529*	2.123
ATT						-	0.545*	1.933
IS							-	1.643

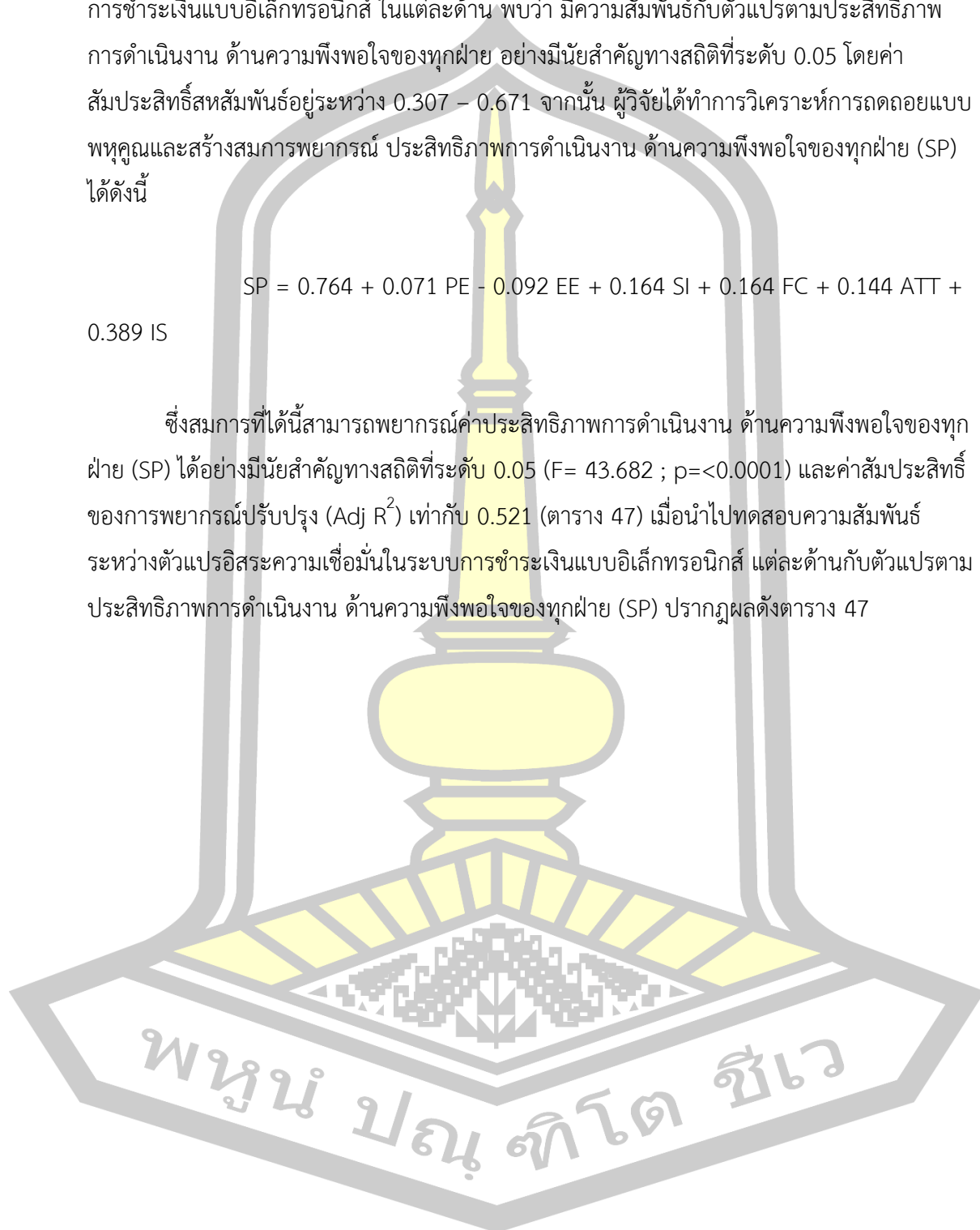
\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 46 พบว่า ตัวแปรอิสระแต่ละด้านมีความสัมพันธ์กัน ซึ่งอาจเกิดเป็นปัญหา Multicollinearity ดังนั้น ผู้วิจัยทำการทดสอบ Multicollinearity โดยใช้ค่า VIFs ปรากฏว่า ค่า VIFs ของตัวแปรอิสระ ความเชื่อมั่นในระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ มีค่าตั้งแต่ 1.392 – 2.146 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 10 แสดงว่าตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กันแต่ไม่มีนัยสำคัญ (Black. 2006 : 585)

เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระความเชื่อมั่นในระบบ การชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ ในแต่ละด้าน พบว่า มีความสัมพันธ์กับตัวแปรตามประสิทธิภาพ การดำเนินงาน ด้านความพึงพอใจของทุกฝ่าย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยค่า สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง 0.307 – 0.671 จากนั้น ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์การถดถอยแบบ พหุคูณและสร้างสมการพยากรณ์ ประสิทธิภาพการดำเนินงาน ด้านความพึงพอใจของทุกฝ่าย (SP) ได้ดังนี้

$$SP = 0.764 + 0.071 PE - 0.092 EE + 0.164 SI + 0.164 FC + 0.144 ATT + 0.389 IS$$

ซึ่งสมการที่ได้นี้สามารถพยากรณ์ค่าประสิทธิภาพการดำเนินงาน ด้านความพึงพอใจของทุก ฝ่าย (SP) ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ( $F = 43.682$  ;  $p < 0.0001$ ) และค่าสัมประสิทธิ์ ของการพยากรณ์ปรับปรุง ( $Adj R^2$ ) เท่ากับ 0.521 (ตาราง 47) เมื่อนำไปทดสอบความสัมพันธ์ ระหว่างตัวแปรอิสระความเชื่อมั่นในระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ แต่ละด้านกับตัวแปรตาม ประสิทธิภาพการดำเนินงาน ด้านความพึงพอใจของทุกฝ่าย (SP) ปรากฏผลดังตาราง 47





ตาราง 47 การทดสอบความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์การถดถอยกับประสิทธิภาพการดำเนินงาน  
ด้านความพึงพอใจของทุกฝ่ายของส่วนราชการผู้เบิกในจังหวัดภายใต้สำนักงานคลังเขต 4

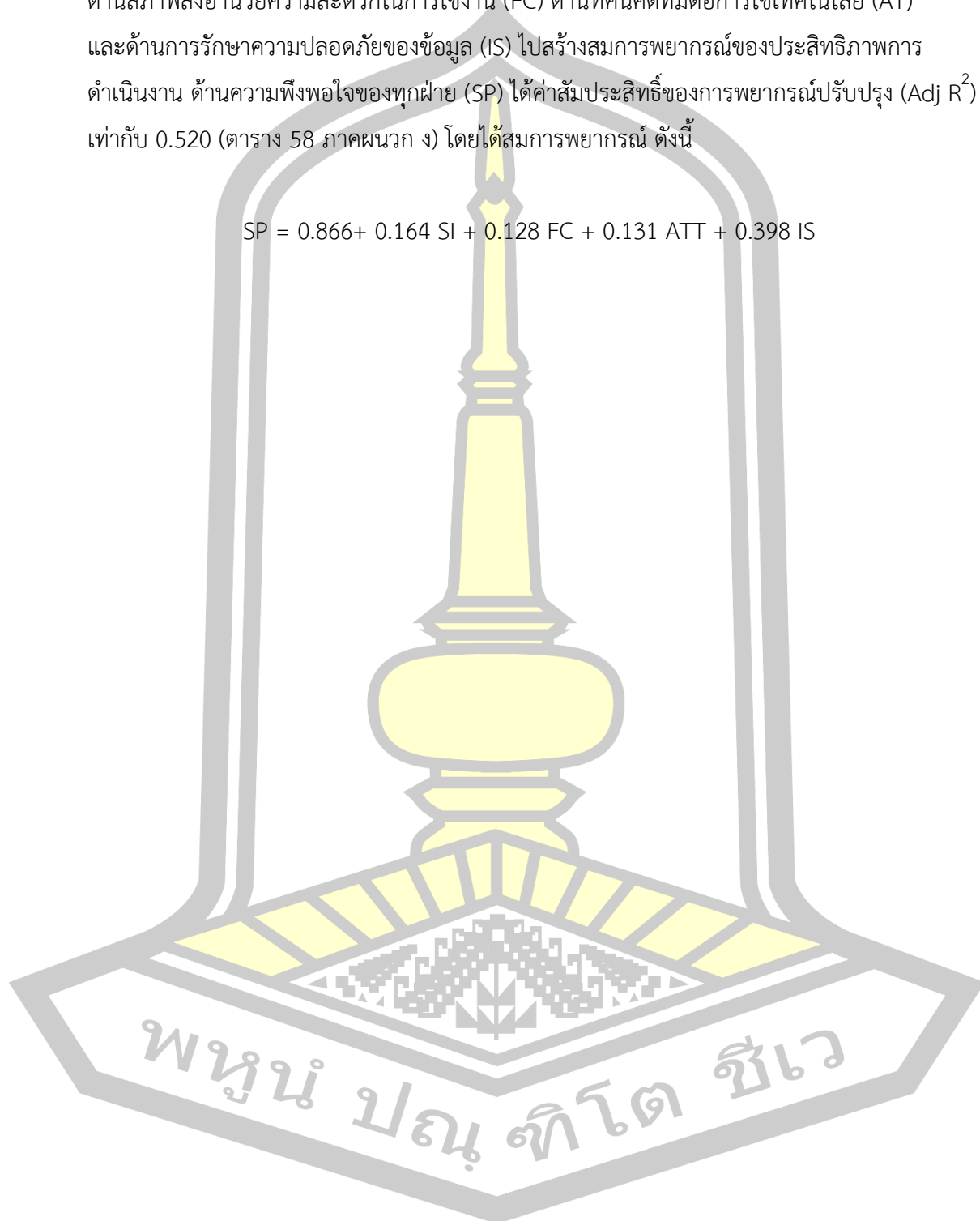
ความเชื่อมั่นในระบบการชำระเงิน แบบอิเล็กทรอนิกส์	ประสิทธิภาพการดำเนินงาน ด้านความพึงพอใจ ของทุกฝ่าย		t	p-value
	สัมประสิทธิ์ การถดถอย	ความคลาด เคลื่อน มาตรฐาน		
ค่าคงที่ (a)	0.764	0.279	2.742*	0.007
1. ด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพ (PE)	0.071	0.061	1.170	0.243
2. ด้านความคาดหวังในความพยายาม (EE)	-0.092	0.062	-1.503	0.134
3. ด้านอิทธิพลของสังคม (SI)	0.164	0.077	2.130*	0.034
4. ด้านสภาพสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน (FC)	0.164	0.065	2.523*	0.012
5. ด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้เทคโนโลยี (ATT)	0.144	0.056	2.548*	0.011
6. ด้านการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล (SI)	0.389	0.051	7.647*	<0.0001
F = 43.682 p = <0.0001 Adj R <sup>2</sup> = 0.521				

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 47 พบว่า ความเชื่อมั่นในระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ ด้านอิทธิพลของสังคม (SI) ด้านสภาพสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน (FC) ด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้เทคโนโลยี (ATT) ด้านการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล (IS) มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพการดำเนินงาน ด้านความพึงพอใจของทุกฝ่าย (SP) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานที่ 3, 4, 5 และ 6 สำหรับความเชื่อมั่นในระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ ด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพ (PE) และด้านความคาดหวังในความพยายาม (EE) ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการดำเนินงาน ด้านความพึงพอใจของทุกฝ่าย (SP)

เมื่อนำความเชื่อมั่นในระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ ด้านอิทธิพลของสังคม (SI) ด้านสภาพสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน (FC) ด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้เทคโนโลยี (AT) และด้านการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล (IS) ไปสร้างสมการพยากรณ์ของประสิทธิภาพการดำเนินงาน ด้านความพึงพอใจของทุกฝ่าย (SP) ได้ค่าสัมประสิทธิ์ของการพยากรณ์ปรับปรุง (Adj R<sup>2</sup>) เท่ากับ 0.520 (ตาราง 58 ภาคผนวก ง) โดยได้สมการพยากรณ์ ดังนี้

$$SP = 0.866 + 0.164 SI + 0.128 FC + 0.131 ATT + 0.398 IS$$



## บทที่ 5

### สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัย เรื่อง ความเชื่อมั่นในระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของส่วนราชการผู้เบิกในจังหวัดภายใต้สำนักงานคลังเขต 4 มีประเด็นสำคัญในการนำเสนอตามลำดับ ดังนี้

1. ความมุ่งหมายของการวิจัย
2. สรุปผล
3. อภิปรายผล
4. ข้อเสนอแนะ

#### ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความเชื่อมั่นในระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ของส่วนราชการผู้เบิกในจังหวัดภายใต้สำนักงานคลังเขต 4
2. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการดำเนินงาน ของส่วนราชการผู้เบิกในจังหวัดภายใต้สำนักงานคลังเขต 4
3. เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างความเชื่อมั่นในระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์กับประสิทธิภาพการดำเนินงานของส่วนราชการผู้เบิกในจังหวัดภายใต้สำนักงานคลังเขต 4
4. เพื่อทดสอบผลกระทบต่อความเชื่อมั่นในระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ที่มีต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของส่วนราชการผู้เบิกในจังหวัดภายใต้สำนักงานคลังเขต 4
5. เพื่อเปรียบเทียบความเชื่อมั่นในระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ที่มีสถานที่ตั้งองค์กรอยู่ในกลุ่มจังหวัด จำนวนบุคลากรในองค์กร และงบประมาณในการดำเนินงานต่อปี สังกัดราชการ รูปแบบของสำนักงาน และการให้บริการของหน่วยงาน แตกต่างกัน
6. เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพการดำเนินงานที่มี สถานที่ตั้งองค์กรอยู่ในกลุ่มจังหวัด จำนวนบุคลากรในองค์กร และงบประมาณในการดำเนินงานต่อปี สังกัดราชการ รูปแบบของสำนักงาน และการให้บริการของหน่วยงาน แตกต่างกัน

## สรุปผล

การวิจัย เรื่อง ความเชื่อมั่นในระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของส่วนราชการผู้เบิกในจังหวัดภายใต้สำนักงานคลังเขต 4 สามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

1. หัวหน้าส่วนราชการผู้เบิกในจังหวัดภายใต้สำนักงานคลังเขต 4 ส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง อายุ มากกว่า 50 ปี สถานภาพ สมรส ระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือต่ำกว่าตรี ประสบการณ์ในการทำงาน มากกว่า 15 ปี และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มากกว่า 40,000 บาท

2. ส่วนราชการผู้เบิกในจังหวัดภายใต้สำนักงานคลังเขต 4 ส่วนใหญ่มีสถานที่ตั้งองค์กรจังหวัดขอนแก่น สถานที่ตั้งองค์กรอยู่ในกลุ่มจังหวัด กลุ่มสบายดี จำนวนบุคลากรในองค์กร 20 – 40 คน งบประมาณในการดำเนินงานต่อปี มากกว่า 900,000 บาท สังกัดราชการ ส่วนภูมิภาค รูปแบบของสำนักงาน มีอาคารสำนักงานเป็นของตนเอง และการให้บริการของหน่วยงาน ประชาชน

3. หัวหน้าส่วนราชการผู้เบิกในจังหวัดภายใต้สำนักงานคลังเขต 4 มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีความเชื่อมั่นในระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์โดยรวมและรายด้าน อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพ เช่น หน่วยงานเห็นว่าเทคโนโลยีที่ใช้ยังสามารถเรียกดูข้อมูลของระบบงานเป็นไปด้วยความรวดเร็วและประมวผลได้ถูกต้อง หน่วยงานเห็นว่าเทคโนโลยีมีประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน และหน่วยงานเห็นว่าเทคโนโลยีช่วยให้บุคลากรในหน่วยงานทำงานได้เร็วขึ้น เป็นต้น ด้านอิทธิพลของสังคม เช่น หน่วยงานคิดว่าการทำงานผ่านเทคโนโลยีช่วยให้หน่วยงานมีภาพลักษณ์ที่ทันสมัย ผู้บริหารระดับเหนือขึ้นไป (กรม) สนับสนุนให้หน่วยงานของท่านทำงานผ่านเทคโนโลยี และหน่วยงานอื่นคิดว่าการนำเทคโนโลยีมาใช้ในหน่วยงานของท่านทำให้ข้อมูลมีความน่าเชื่อถือมากขึ้น ด้านการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล เช่น หน่วยงานมีการเข้ารหัสข้อมูลสำหรับข้อมูลที่มีความลับ/ความสำคัญสูง หน่วยงานมีป้องกันการโจมตีจากภายนอก (อาทิ การเข้าสู่ Website ส่วน Admin โดยผู้ที่ไม่ได้รับอนุญาต) และหน่วยงานมีการกำหนดสิทธิสำหรับการเข้าถึงระบบสารสนเทศในองค์กร อาทิ การให้สิทธิการอ่าน เขียน หรือแก้ไขข้อมูลสารสนเทศแต่ละบุคคลหรือกลุ่มงานตามนโยบาย

4. หัวหน้าส่วนราชการผู้เบิกในจังหวัดภายใต้สำนักงานคลังเขต 4 มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีประสิทธิภาพการดำเนินงาน โดยรวมและรายด้าน อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านความพึงพอใจของทุกฝ่าย เช่น หน่วยงานมีความพร้อมและเต็มใจให้ความช่วยเหลือร่วมมือในการทำงานร่วมกับองค์กรอื่นอยู่เสมอ หน่วยงานมีการปรับปรุงคุณภาพของการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ และหน่วยงานมีผลงานและข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ในการนำไปใช้ประกอบการพิจารณาแก้ปัญหาการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ ด้านการจัดการและใช้ปัจจัยทรัพยากร เช่น

หน่วยงานมีการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้คุ้มค่าเพื่อเป็นการประหยัดทรัพยากร หน่วยงานสามารถควบคุมการใช้งบประมาณให้เป็นไปตามแผนงานและมาตรฐานที่กำหนดทำให้การปฏิบัติงานของกิจการสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ หน่วยงานมีความสามารถในการนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานขององค์กร และหน่วยงานมีความสามารถในการวิเคราะห์ความต้องการใช้ทรัพยากรในการปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสม ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ เช่น หน่วยงานสามารถควบคุมการใช้งบประมาณให้เป็นไปตามแผนงานและมาตรฐานที่กำหนดทำให้การปฏิบัติงานของกิจการสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ หน่วยงานสามารถปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานที่กำหนดอย่างมีประสิทธิภาพ และหน่วยงานมีความสามารถในการทำงานให้สำเร็จมีคุณภาพเป็นที่ยอมรับของทุกฝ่าย ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน เช่น หน่วยงานมีการปรับปรุง และพัฒนาวิธีการปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิด ผลงานที่ดียิ่งขึ้น หน่วยงานมีการจัดระบบการไหลเวียนของงานได้อย่างเหมาะสม เพื่อความคล่องตัวในกระบวนการปฏิบัติงานโดยรวม และหน่วยงานสามารถนำเทคโนโลยีมาใช้ในการให้บริการ ทำให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวกและรวดเร็ว

5. หัวหน้าส่วนราชการผู้เบิกในจังหวัดภายใต้สำนักงานคลังเขต 4 ที่มีสถานที่ตั้งองค์กรอยู่ในกลุ่มจังหวัด กลุ่มร้อยแก่นสารสินธุ์ มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับความเชื่อมั่นในระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ ด้านสภาพสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน มากกว่า สถานที่ตั้งองค์กรอยู่ในกลุ่มจังหวัด กลุ่มสบายดี

6. หัวหน้าส่วนราชการผู้เบิกในจังหวัดภายใต้สำนักงานคลังเขต 4 ที่มีสถานที่ตั้งองค์กรอยู่ในกลุ่มจังหวัด กลุ่มร้อยแก่นสารสินธุ์ มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับประสิทธิภาพการดำเนินงาน มากกว่า สถานที่ตั้งองค์กรอยู่ในกลุ่มจังหวัด กลุ่มสนุก

7. หัวหน้าส่วนราชการผู้เบิกในจังหวัดภายใต้สำนักงานคลังเขต 4 ที่มีการให้บริการของหน่วยงาน รัฐวิสาหกิจ มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับประสิทธิภาพการดำเนินงาน ด้านความพึงพอใจของทุกฝ่าย มากกว่า การให้บริการของหน่วยงาน ส่วนราชการ และประชาชน

8. ความเชื่อมั่นในระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพการดำเนินงานโดยรวม และตัวแปรที่สามารถพยากรณ์ประสิทธิภาพการดำเนินงานโดยรวม ได้แก่ ด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพ (PE) ด้านอิทธิพลของสังคม (SI) ด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้เทคโนโลยี (ATT) และด้านการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล (IS) ซึ่งสามารถสร้างสมการพยากรณ์ ได้ดังนี้

$$\text{OET} = 0.799 + 0.073 \text{ PE} + 0.212 \text{ SI} + 0.162 \text{ ATT} + 0.382 \text{ IS}$$

เมื่อพิจารณาสมการพยากรณ์ประสิทธิภาพการดำเนินงานเป็นรายด้าน พบว่า

- 1) ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ

$$GA = 0.825 + 0.097 PE + 0.260 SI + 0.201 ATT + 0.262 IS$$

- 2) ด้านการจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากร

$$PRF = 1.683 + 0.620 IS$$

- 3) ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน

$$OP = 0.834 + 0.285 SI + 0.185 ATT + 0.352 IS$$

- 4) ด้านความพึงพอใจของทุกฝ่าย

$$SP = 0.866 + 0.164 SI + 0.128 FC + 0.131 ATT + 0.398 IS$$

## อภิปรายผล

การวิจัยเรื่อง ความเชื่อมั่นในระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของส่วนราชการผู้เบิกในจังหวัดภายใต้สำนักงานคลังเขต 4 สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1. หัวหน้าส่วนราชการผู้เบิกในจังหวัดภายใต้สำนักงานคลังเขต 4 มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีความเชื่อมั่นในระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์โดยรวม ด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพ ด้านความคาดหวังในความพยายาม ด้านอิทธิพลของสังคม ด้านสภาพสิ่งแวดล้อม ความสะดวกในการใช้งาน ด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้เทคโนโลยี และด้านการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล อยู่ในระดับมาก เนื่องจากหัวหน้าส่วนราชการผู้เบิกในจังหวัดภายใต้สำนักงานคลังเขต 4 มีความเชื่อมั่นว่าระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ว่ามีประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน ทำให้บุคลากรสามารถทำงานได้รวดเร็วมากยิ่งขึ้น รวมไปถึงการเรียกดูข้อมูลระบบสามารถประมวลผลได้ด้วยความรวดเร็ว ถูกต้อง ข้อมูลมีความน่าเชื่อถือ การเข้าใช้งานในระบบยังได้มีการป้องกัน การรักษาความปลอดภัยของข้อมูล เพราะผู้ที่เข้าใช้งานได้ จะต้องเป็นบุคคลที่ได้รับมอบหมายหรือเป็นบุคคลที่ได้รับรหัสเข้าใช้งานเท่านั้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Roca Garcia and Vega (2009: 96-113) ได้ศึกษาถึงการยอมรับเทคโนโลยี (TAM) ต่อการซื้อขายแลกเปลี่ยนเกี่ยวกับการเงินทางออนไลน์ พบว่า การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน ไม่มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อเจตนาเชิงพฤติกรรม การรับรู้ถึงความน่าเชื่อถือ มีผลกระทบต่อเจตนาเชิงพฤติกรรมมากที่สุด การรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้งานมีผลกระทบต่อการรับรู้ความน่าเชื่อถือมากกว่าการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน สำหรับการรับรู้ถึงความปลอดภัยมีผลกระทบต่อการรับรู้ถึงความน่าเชื่อถือ แต่การรับรู้ความเป็นส่วนตัวไม่มีผลกระทบต่อการรับรู้ถึงความน่าเชื่อถือ



2. หัวหน้าส่วนราชการผู้เบิกในจังหวัดภายใต้สำนักงานคลังเขต 4 มีความคิดเห็นด้วย เกี่ยวกับการมีประสิทธิภาพการดำเนินงาน โดยรวม ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จด้านการ จัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากร ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน และด้านความพึงพอใจของทุกฝ่าย อยู่ในระดับมาก เนื่องจาก หัวหน้าส่วนราชการผู้เบิกในจังหวัดภายใต้สำนักงานคลังเขต 4 จะให้ ความสำคัญในเรื่องความพึงพอใจของบุคลากรในองค์กร มีการปรับปรุงคุณภาพในการทำงาน มีการกำหนดขั้นตอนที่เหมาะสมกับบุคลากรทุกฝ่าย ผู้บริหารระดับสูงของแต่ละองค์กรให้ความสำคัญ ในการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงาน เพราะในปัจจุบันเทคโนโลยีได้มีการพัฒนาอย่างรวดเร็ว ผู้บริหารระดับสูงของแต่ละองค์กร จึงได้ตระหนักเห็นความสำคัญในการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการ ปฏิบัติงาน และรองรับเทคโนโลยีใหม่ ๆ ที่จะเกิดขึ้นในอนาคตอันใกล้ นอกจากนี้หัวหน้า ส่วนราชการผู้เบิกในจังหวัดภายใต้สำนักงานคลังเขต 4 มองว่าการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการ ปฏิบัติงานทำให้การปฏิบัติงานมีความสำเร็จตรงตามเป้าหมายที่วางไว้ มีการให้บริการ ได้อย่างรวดเร็ว ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุภาณี พิมตะคุ (2554: 49–67) ได้ศึกษาถึง ประสิทธิภาพการดำเนินงานของการจัดซื้อจัดจ้างด้วยระบบ ERP พบว่า ประสิทธิภาพการจัดซื้อจัด จ้างด้วยระบบ ERP มีผลทางบวกต่อการดำเนินงาน ดังนั้น หน่วยงานจึงควรนำข้อเสนotechniqueที่ได้จาก การศึกษาไปใช้ในการพัฒนาบุคลากร และกำหนดกลยุทธ์การบริหารเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนา ระบบซอฟต์แวร์สำเร็จรูปและกำหนดทิศทางการดำเนินงานของหน่วยงาน เพื่อให้สอดคล้องกับ สภาวะการเปลี่ยนแปลงในอนาคตเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และได้ประโยชน์สูงสุด และสอดคล้อง กับงานวิจัยของ นพมาศ เสียมไหม (2554: 145–153) พบว่า ผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่มีการยอมรับใน การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ e-Government อยู่ในระดับสูง การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานส่งผล ต่อการรับรู้ของประโยชน์ อีกทั้งยังมีปัจจัยภายนอกที่ส่งผลกระทบต่อ การรับรู้ประโยชน์ ของเทคโนโลยี e-Government ปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้ถึงประโยชน์ของเทคโนโลยีสารสนเทศ e-Government คือ ความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับงาน คุณภาพของงาน ผลลัพธ์ของการใช้เทคโนโลยี สารสนเทศ และสภาวะแวดล้อม สำหรับปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้ถึงประโยชน์ของเทคโนโลยี สารสนเทศ e-Government คือ วัฒนธรรมองค์กร บรรทัดฐาน การสนับสนุนจากองค์กร และ ประสบการณ์ของผู้ปฏิบัติงาน

3. หัวหน้าส่วนราชการผู้เบิกในจังหวัดภายใต้สำนักงานคลังเขต 4 ที่มีสถานที่ตั้งองค์กรอยู่ ในกลุ่มจังหวัดแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับความเชื่อมั่นในระบบการชำระเงิน แบบอิเล็กทรอนิกส์ ด้านสภาพสิ่งแวดล้อมความสะดวกในการใช้งาน แตกต่างกัน เนื่องจาก ส่วนราชการผู้เบิกในจังหวัดภายใต้สำนักงานคลังเขต 4 มีทั้งหมด 12 จังหวัด ซึ่งสภาพพื้นที่ของแต่ละ จังหวัดแตกต่างกัน การได้รับการสนับสนุนด้านเครื่องมือ อุปกรณ์ต่าง ๆ รวมไปถึงบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถเฉพาะด้าน บางหน่วยงานยังไม่มีบุคลากรในด้านดังกล่าว จึงอาจจะส่งผลให้ไม่ได้รับ



ความสะดวกในการใช้งาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ อมรรรัตน์ จินดา และเอกนถน บางท่าไม้ (2559: 1-13) พบว่า 1) สภาพปัญหาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการศึกษาของสถานศึกษา พบว่า ขนาดของสถานศึกษามีผลต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการศึกษาของสถานศึกษา เนื่องจากสถานศึกษาที่มีขนาด แตกต่างกัน จะขาดบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศต่างกัน สถานศึกษาที่มีขนาดใหญ่หรือใหญ่พิเศษจะมีบุคลากรด้านนี้โดยตรง แต่สถานศึกษาขนาดกลางและขนาดเล็ก ยังมีความต้องการบุคลากรที่มีความรู้ทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร และความต้องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการศึกษา ยังมีความต้องการให้การส่งเสริมสนับสนุนด้านวัสดุครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์ สื่อการเรียนการสอน โดยเฉพาะอย่างยิ่งระบบ เครือข่ายอินเทอร์เน็ต ซึ่งขณะนี้มีใช้ ครอบคลุมแห่ง แต่ยังคงขาดความเสถียรหรือมั่นคงในการใช้งาน หากระบบมีความ เสถียรมั่นคงจะสามารถจัดการเรียนการสอนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตลอดจนครูสามารถผลิตสื่อการเรียนการสอนโดยการนำความรู้ที่ได้มาจากระบบเครือข่ายซึ่งสามารถศึกษาได้ด้วยตนเอง สำหรับแนวทางการส่งเสริมสนับสนุน การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการศึกษาสำหรับสถานศึกษา ควรให้การส่งเสริมสนับสนุนใน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านวัสดุครุภัณฑ์ (Hardware) ด้านโปรแกรมและสื่อที่ใช้ในการจัดการเรียนการสอน (Software) และด้านบุคลากร(Peopleware)

4. หัวหน้าส่วนราชการผู้เบิกในจังหวัดภายใต้สำนักงานคลังเขต 4 ที่มีสถานที่ตั้งองค์กรในกลุ่มจังหวัดแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับประสิทธิภาพการดำเนินงาน แตกต่างกัน เนื่องจาก หัวหน้าส่วนราชการผู้เบิกในจังหวัดภายใต้สำนักงานคลังเขต 4 ที่มีสถานที่ตั้งแตกต่างกัน ทำให้การใช้งานด้านเทคโนโลยี การเข้าถึงระบบเครือข่ายทางด้านเทคโนโลยีต่างๆ ซึ่งในแต่ละพื้นที่อาจจะแตกต่างกันในด้านภูมิศาสตร์ ส่งผลให้การนำเทคโนโลยีมาใช้มีความรวดเร็วแตกต่างกัน ทำให้ประสิทธิภาพการใช้งานแตกต่างกัน สอดคล้องกับบทความวิจัยของ อัครพงษ์ อ้นทอง (2013: 38-52) พบว่า โรงแรมที่เป็นกลุ่มเดียวกันมีระดับประสิทธิภาพการดำเนินงานเหมือนกัน แต่มีอัตราส่วนช่องว่างทางเทคโนโลยีแตกต่างกัน ความแตกต่างส่วนหนึ่งเกิดจากความแตกต่างของสภาพทำเลที่ตั้งที่ส่งผลให้โรงแรมมีนวัตกรรมการดำเนินงานแตกต่างกัน โรงแรมในภูเก็ตมีเทคโนโลยีการดำเนินงานสูงกว่าในเชียงใหม่ การเพิ่มประสิทธิภาพการใช้ห้องพักในการแสวงหารายได้และการเพิ่มผลิตภาพแรงงาน จะทำให้ประสิทธิภาพการดำเนินงานเพิ่มขึ้นมากกว่าการลดค่าใช้จ่ายการดำเนินงาน ควรส่งเสริมการเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานในแนวทางที่แตกต่างกันตามสภาพแวดล้อมของทำเลที่ตั้งของโรงแรม รวมทั้งกระตุ้นให้เกิดการพัฒนาและแลกเปลี่ยนนวัตกรรมการดำเนินงานตามพื้นฐานสภาพแวดล้อม

5. หัวหน้าส่วนราชการผู้เบิกในจังหวัดภายใต้สำนักงานคลังเขต 4 ที่มีกาให้บริการของหน่วยงาน แตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับประสิทธิภาพการดำเนินงาน ด้านความพึงพอใจ

ของทุกฝ่าย แตกต่างกัน เนื่องจาก ในการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการให้บริการของหน่วยงานต่าง ๆ จะต้องมีเครื่องมือ อุปกรณ์ ในการรองรับการให้บริการ มีการมอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบในด้านการให้บริการ ดังนั้นบางหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการ ที่มีกลุ่มเป้าหมายแตกต่างกันออกไปตามภาระหน้าที่งานของแต่ละหน่วยงาน ส่งผลให้ความพึงพอใจแตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปิยะนุช เลิศศิริ (2554: 293–328) พบว่า ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ มีผลต่อคุณภาพในการให้บริการที่ต่างกัน ประสิทธิภาพการให้บริการมีความสัมพันธ์กับการรับรู้คุณภาพในการให้บริการ และปัจจัยด้านประชากรศาสตร์มีผลต่อด้านการประเมินประสิทธิภาพการให้บริการ สำหรับการรับรู้คุณภาพในการให้บริการมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการให้บริการ เมื่อบุคคลรับรู้และตระหนักถึงคุณภาพจะมีการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ กล่าวคือ การให้บริการของหน่วยงานที่ต่างกัน จะส่งผลให้ประสิทธิภาพการดำเนินงานแตกต่างกัน

6. ความเชื่อมั่นในระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ ด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพ มีความสัมพันธ์และผลกระทบบกับประสิทธิภาพการดำเนินงาน โดยรวม ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ ด้านการจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากร ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน ด้านความพึงพอใจของทุกฝ่าย เนื่องจากความคาดหวังในประสิทธิภาพ จะทำให้องค์กรทำงานได้อย่างรวดเร็ว งานมีคุณภาพ มีการประมวผลได้อย่างถูกต้อง ข้อมูลที่ได้มีความน่าเชื่อถือ จึงส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงาน ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ ด้านการจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากร ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน ด้านความพึงพอใจของทุกฝ่าย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศศิจันทร์ ปัญจทวี (2560: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการใช้ระบบสารสนเทศและการยอมรับการใช้ระบบสารสนเทศของบุคลากรในสถาบันการพลศึกษา วิทยาเขตเชียงใหม่ พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการใช้ระบบสารสนเทศของบุคลากรสถาบันการพลศึกษา วิทยาเขตเชียงใหม่ พบว่ามี 3 ปัจจัย ได้แก่ การได้รับการสนับสนุนการใช้ระบบสารสนเทศจากผู้บังคับบัญชา ความคาดหวังจากประสิทธิภาพของเทคโนโลยีสารสนเทศ และการรับรู้ประโยชน์ของเทคโนโลยีสารสนเทศ ตามลำดับ เมื่อบุคคลรับรู้ถึงความสำคัญของเทคโนโลยีสารสนเทศ จะเกิดความต้องการในการใช้งาน เพื่อนำมาปรับปรุงการปฏิบัติงานของตนให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

7. ความเชื่อมั่นในระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ ด้านอิทธิพลของสังคมมีความสัมพันธ์และผลกระทบบกับประสิทธิภาพการดำเนินงาน โดยรวม ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ ด้านการจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากร ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน ด้านความพึงพอใจของทุกฝ่าย เนื่องจากปัจจุบันได้มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในชีวิตประจำวัน นำมาใช้ในการปฏิบัติงาน ซึ่งถือได้ว่าได้มีระบบต่าง ๆ เกิดขึ้นมากมายในระบบการทำงานของทุกองค์กร อิทธิพลของสังคมจะทำให้องค์กร มีการพัฒนาตนเองเพื่อยกระดับและมาตรฐานการให้บริการ รวมไปถึงการพัฒนาฐานข้อมูล การพัฒนาระบบเพื่อรองรับเทคโนโลยีสมัยใหม่ที่จะเกิดขึ้นตามมาในอนาคต ดังนั้น อิทธิพลของสังคม

จึงส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานในด้านต่าง ๆ และทำให้องค์กรเป็นที่ยอมรับของผู้รับบริการได้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ อัครเดช ปิ่นสุข (2557: บทคัดย่อ) ได้ศึกษา การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ คุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ และส่วนประสมการตลาดที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการจองตั๋วภาพยนตร์ผ่านระบบแอปพลิเคชัน พบว่า การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านการรับรู้ถึงความง่ายต่อการใช้งาน และด้านการรับรู้ประโยชน์ ส่วนประสมการตลาด ด้านความต้องการเฉพาะของลูกค้า และด้านความสะดวกในการใช้งาน เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการจองตั๋วภาพยนตร์ออนไลน์ผ่านระบบแอปพลิเคชัน

8. ความเชื่อมั่นในระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ ด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้เทคโนโลยี มีความสัมพันธ์และผลกระทบต่อประสิทธิภาพการดำเนินงาน โดยรวม ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ ด้านการจัดการและใช้ปัจจัยทรัพยากร ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน ด้านความพึงพอใจของทุกฝ่าย เนื่องจากทัศนคติที่มีต่อการใช้เทคโนโลยีจะทำให้องค์กรสามารถนำเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ถ้าบุคลากรภายในองค์กรมีทัศนคติที่ดีต่อการนำเทคโนโลยีใหม่ๆ มาใช้ในองค์กร จะทำให้บุคลากรเกิดแรงจูงใจในการเรียนรู้งานใหม่ ๆ มีความสุขกับการทำงาน สามารถทำงานได้ทุกที่ ทุกเวลา มีความภาคภูมิใจในการให้บริการ ส่งผลให้ประสิทธิภาพการทำงานด้านต่าง ๆ ดีขึ้นตามไปด้วย สอดคล้องกับงานวิจัยของ ภัทรวดี ทองมาลา (2558: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาทัศนคติและพฤติกรรมที่มีต่อการยอมรับระบบการจัดซื้อจัดจ้างด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (e-GP) ของเจ้าหน้าที่พัสดุมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล พบว่า การรับรู้ว่าง่ายต่อการใช้มีความสัมพันธ์กับการรับรู้ว่ามีประโยชน์ การรับรู้ว่ามีประโยชน์มีความสัมพันธ์กับทัศนคติต่อพฤติกรรม การยอมรับระบบ การรับรู้ว่าง่ายต่อการใช้มีความสัมพันธ์ต่อทัศนคติต่อพฤติกรรม การรับรู้ว่ามีประโยชน์มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจในการใช้ระบบ ทัศนคติต่อพฤติกรรมยอมรับเทคโนโลยีมีความสัมพันธ์กับความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยี บรรทัดฐานทางสังคมมีความสัมพันธ์กับความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยี การรับรู้ถึงการควบคุมความสัมพันธ์กับความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยี ความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยีมีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมยอมรับเทคโนโลยี และระบบการจัดซื้อจัดจ้างด้วยอิเล็กทรอนิกส์ที่มีวงจรเชื่อมโยงกับระบบ GFMS จะเป็นที่ยอมรับ ดังนั้น การพัฒนาบุคลากรควรเป็นความเชื่อมโยงของปัจจัย แต่ควรระวังในเรื่องความพร้อมของหน่วยงานในด้านความพร้อมของผู้ใช้ระบบให้รับรู้ขั้นตอน ให้รับรู้ถึงประโยชน์ของระบบเพื่อการควบคุมภายในที่ดีและได้ข้อมูลและสารสนเทศที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กรและหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องต่อไป

9. ความเชื่อมั่นในระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ ด้านการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล มีความสัมพันธ์และผลกระทบต่อประสิทธิภาพการดำเนินงาน โดยรวม ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ ด้านการจัดการและใช้ปัจจัยทรัพยากร ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน ด้านความพึงพอใจของทุกฝ่าย เนื่องจากการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลจะทำให้องค์กรได้รับความเชื่อมั่นใน

การให้บริการเกี่ยวกับการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล เพราะข้อมูลถือว่าเป็นสิ่งสำคัญในการทำงานด้านอิเล็กทรอนิกส์ ในการปฏิบัติงานจะต้องมีการป้องกันการโจมตีจากไวรัสและการโจมตีรูปแบบต่าง ๆ รวมไปถึงมีระบบการเข้าใช้งานที่มีการป้องกันด้วยรหัสเพื่อป้องกันให้ผู้ที่ไม่มีส่วนเกี่ยวข้อง ไม่มีสิทธิเข้ามาใช้งานในระบบได้ ดังนั้นการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลจึงส่งผลกับประสิทธิภาพการดำเนินงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชลธิชา ศรีแสง (2555: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาการยอมรับการใช้งานของระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์กรณีศึกษาธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ผลการศึกษาพบว่าการรับรู้ถึงประโยชน์ การรับรู้ถึงการใช้งานง่ายของระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ การรับรู้ถึงความเสี่ยงของระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ และความไว้วางใจในระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ มีความสัมพันธ์ในแง่บวกต่อความตั้งใจที่จะนำระบบมาใช้สวนการรับรู้ถึงการใช้งานง่ายของระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ การรับรู้ถึงความเสี่ยงของระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ และความไว้วางใจในระบบมีความสัมพันธ์ในแง่บวกต่อการรับรู้ถึงประโยชน์ของระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ความไว้วางใจในระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ไม่มีผลกระทบในแง่ลบต่อการรับรู้ถึงความเสี่ยง และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Sinha and Mukherjee (2016: 88 - 100) ได้ศึกษา การยอมรับเทคโนโลยีและปัจจัยที่เกี่ยวข้องในการใช้งานธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศอินเดีย พบว่า 60.3% ของผู้ตอบแบบสอบถามมีความตั้งใจที่จะใช้งานธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ (E-Banking) จากการทดสอบตัวแปรแต่ละตัว การรับรู้ประโยชน์การรับรู้การใช้งานง่าย การรับรู้ความซับซ้อน การรับรู้ความไว้วางใจในธนาคาร และการรับรู้ความไว้วางใจในเทคโนโลยีมีความสัมพันธ์และส่งผลกระทบต่อความตั้งใจใช้งานธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ใช้งานชาวอินเดียทั้งสิ้น

10. ความเชื่อมั่นในระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ ด้านสภาพสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน มีความสัมพันธ์และผลกระทบกับประสิทธิภาพการดำเนินงาน โดยรวมด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ ด้านการจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากร ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน ด้านความพึงพอใจของทุกฝ่าย เนื่องจากสภาพสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งานจะทำให้องค์กรได้รับความสะดวกในการใช้งาน การแก้ปัญหาได้ทันท่วงทีเมื่อระบบมีปัญหาการได้รับการสนับสนุนเครื่องมือ อุปกรณ์ที่รองรับการใช้งานด้านต่าง ๆ เพื่ออำนวยความสะดวกสำหรับผู้รับบริการ และความเร็วในการให้บริการ ตลอดจนการได้รับการฝึกอบรมการใช้งานในระบบ ซึ่งจะส่งผลให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพ ทำให้องค์กรประสบผลสำเร็จในด้านการให้บริการเป็นที่ยอมรับของผู้รับบริการ สอดคล้องกับงานวิจัยของ น้ำลิน เทียมแก้ว (2012: 77 - 82) พบว่าสิ่งแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวกส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ผู้ใช้บริการ มีความพึงพอใจในการมีแผ่นป้ายบอกประเภทสิ่งพิมพ์ และหมวดหมู่ที่ชั้นหนังสืออย่างชัดเจน อุณหภูมิและแสงสว่างที่เหมาะสมและสภาพแวดล้อมสะอาดเป็นระเบียบเอื้อต่อการเรียนรู้ ผู้ใช้บริการต้องการให้

สำนักวิทยบริการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศที่มีความทันสมัยและเพียงพอกับความต้องการของผู้ใช้บริการมากยิ่งขึ้น ควรประชาสัมพันธ์กิจกรรมเกี่ยวกับการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ และแนะนำช่องทางในการสั่งซื้อทรัพยากรสารสนเทศ เพื่อนำมาให้บริการในห้องสมุดให้ผู้ใช้บริการได้ทราบโดยทั่วถึง การหาแนวทางในการพัฒนาการจัดชั้นทรัพยากรสารสนเทศ เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้บริการให้ง่ายต่อการการค้นหา การเพิ่มสัญญาณ Wi-Fi ที่ครอบคลุมทุกชั้นที่ให้บริการ เพิ่มคอมพิวเตอร์ให้มีจำนวนเพียงพอ และมีประสิทธิภาพพร้อมสำหรับการใช้งาน จัดหาที่นั่งอ่านเคลื่อนที่ไว้สำหรับให้ผู้ใช้บริการยืมใช้ในช่วงสอปรึกษาความสะดวกตามจุดบริการต่าง และควรบริการปลั๊กไฟให้กับผู้ใช้บริการ เพื่อเป็นการสนับสนุนการศึกษาค้นคว้า

### ข้อเสนอแนะ

#### 1. ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 หัวหน้าส่วนราชการผู้เบิกในจังหวัดภายใต้สำนักงานคลังเขต 4 ควรให้ความสำคัญกับระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ ด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน และพัฒนาศักยภาพของบุคลากรภายในองค์กร รวมไปถึงพัฒนาคน พัฒนางานให้มีศักยภาพและรองรับการเปลี่ยนแปลงในอนาคต เพื่อให้เกิดการเรียนรู้และก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการดำเนินงาน

1.2 หัวหน้าส่วนราชการผู้เบิกในจังหวัดภายใต้สำนักงานคลังเขต 4 ควรให้ความสำคัญกับระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ ด้านความคาดหวังในความพยายาม เพื่อให้บุคลากรในองค์กรสามารถเรียนรู้ และสามารถปฏิบัติงานในระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ได้อย่างถูกต้อง สามารถแก้ปัญหาในการใช้งานได้ทันเวลาที่ในเบื้องต้น เพื่อความรวดเร็วในการให้บริการ และเพื่อเป็นการกระตุ้นให้บุคลากรมีความกระตือรือร้นในการที่จะเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการดำเนินงาน

1.3 หัวหน้าส่วนราชการผู้เบิกในจังหวัดภายใต้สำนักงานคลังเขต 4 ควรให้ความสำคัญกับ ระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ ด้านอิทธิพลของสังคม เพื่อเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับองค์กร และผู้บริหาร (ระดับกรม) ควรจะมองเห็นความสำคัญต่อการปฏิบัติงานในปัจจุบัน เนื่องจากได้มีการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้เป็นจำนวนมาก มีหลายหน่วยงานที่ไม่สามารถใช้งานได้ เนื่องจากอุปกรณ์ที่มีอยู่ไม่รองรับ ถือว่าเป็นเรื่องที่สำคัญมากที่หัวหน้าหน่วยงานของรัฐจะต้องมีการดำเนินการจัดหา ในส่วนของเครื่องมือ อุปกรณ์ สำหรับใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการดำเนินงานสูงสุด



1.4 หัวหน้าส่วนราชการผู้เบิกในจังหวัดภายใต้สำนักงานคลังเขต 4 ควรให้ความสำคัญกับระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน เพื่ออำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน เพราะในปัจจุบัน ในการปฏิบัติงานผ่านเทคโนโลยี ระบบอินเทอร์เน็ต ถือว่าเป็นสิ่งจำเป็นอย่างมาก หัวหน้าส่วนราชการจำเป็นที่จะต้องมีการติดตั้งอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ภายในองค์กรควรมีบุคลากรด้านคอมพิวเตอร์ เพื่อเป็นการแก้ปัญหาเบื้องต้น เมื่อระบบหรือเจอปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติงาน เพื่อสามารถแก้ปัญหาได้ทันที

1.5 หัวหน้าส่วนราชการผู้เบิกในจังหวัดภายใต้สำนักงานคลังเขต 4 ควรให้ความสำคัญกับระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ ด้านการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล เพื่อเป็นการรักษาความปลอดภัยในเบื้องต้นในการปฏิบัติงานด้านอิเล็กทรอนิกส์ ผู้ที่จะสามารถเข้าใช้งานในระบบได้ จะต้องเป็นผู้ที่ได้รับการอนุมัติ แต่งตั้ง หรือผู้ที่มีรหัสเข้าใช้งานเท่านั้น ควรจะมีการเก็บรหัสไว้เป็นอย่างดี เพราะข้อมูลในระบบถือว่าเป็นข้อมูลสำคัญขององค์กร ไม่ควรที่จะให้บุคคลที่ไม่เกี่ยวข้องเข้ามารับรู้ข้อมูลดังกล่าว

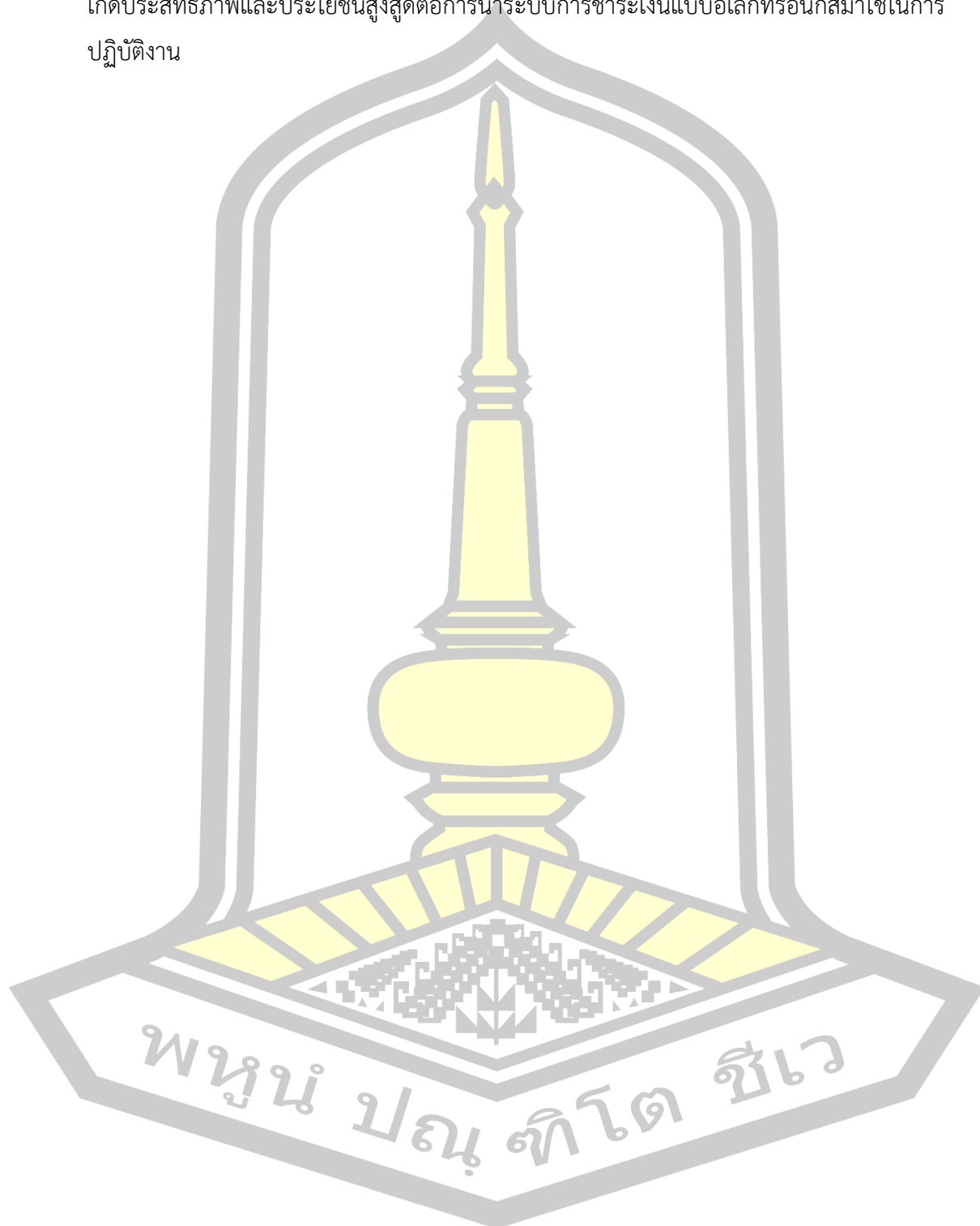
## 2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการศึกษาถึงผลกระทบของระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานขององค์กร โดยใช้กลุ่มตัวอย่างที่เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อเป็นการสำรวจความพร้อมก่อนที่จะมีการนำระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์มาบังคับใช้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อให้ระบบดังกล่าวสามารถนำมาใช้งานได้ประโยชน์สูงสุด

2.2 ควรมีการศึกษาปัญหาและอุปสรรคที่มีผลกระทบต่อ การนำระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการปฏิบัติงาน เพราะแต่ละองค์กรมีความพร้อมแตกต่างกัน เช่น เครื่องมือ อุปกรณ์ บุคลากร และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ซึ่งปัจจัยต่าง ๆ เหล่านี้ขึ้นอยู่กับผู้บริหารระดับสูงขององค์กร ว่าให้ความสำคัญมากน้อยเพียงใด เพื่อหาแนวทางในการปรับปรุง และสามารถแก้ปัญหาได้ตรงจุด และจะได้สามารถนำปัจจัยเหล่านี้ มากำหนดเป็นแนวทางในการพัฒนาต่อไป

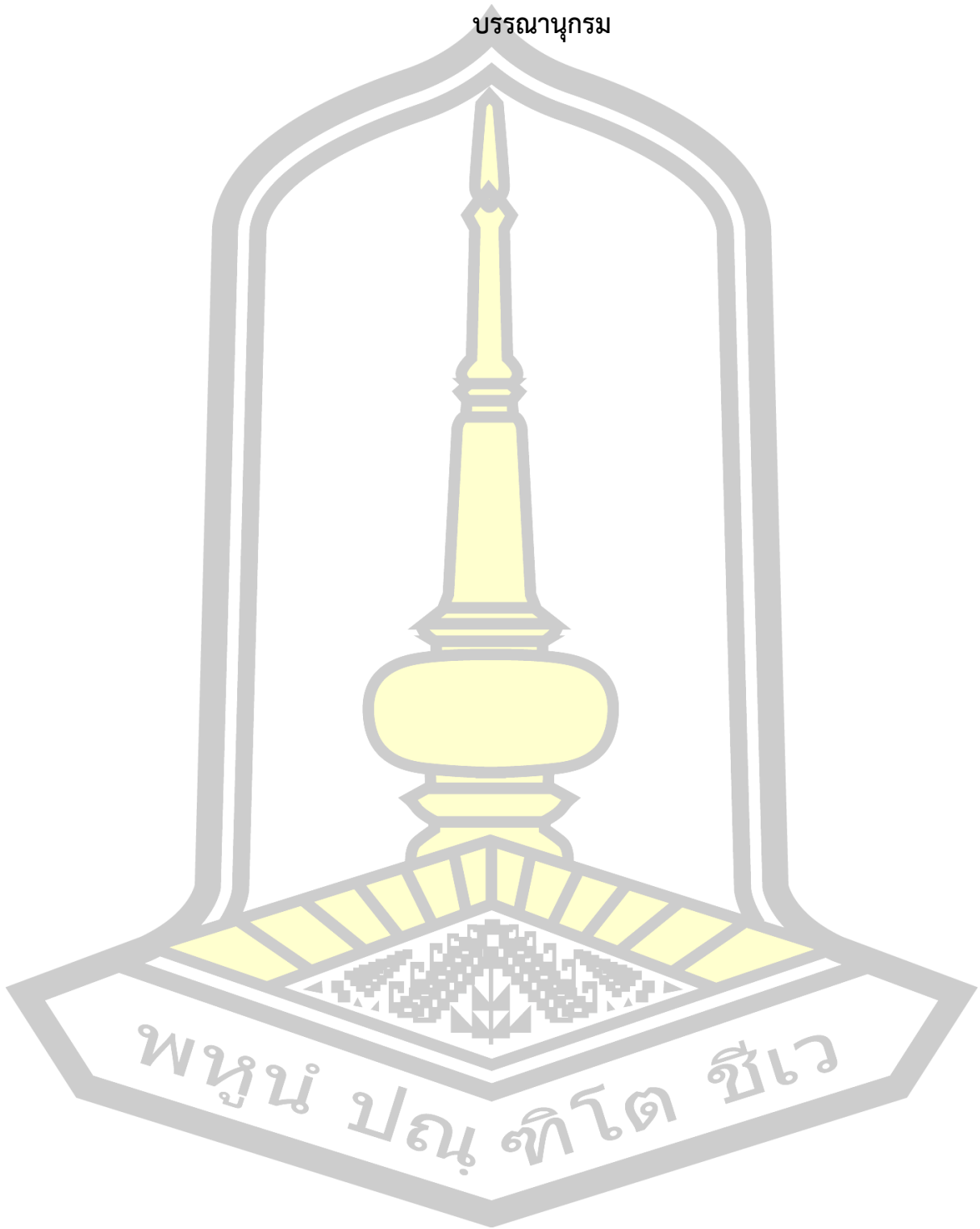
2.3 นอกจากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามแล้ว ควรจะมีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ที่ใช้มารับบริการของแต่ละหน่วยงาน โดยวิธี การสัมภาษณ์เชิงลึก (Indept – Interview) เช่น สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ซึ่งเป็นหน่วยงานนำร่องที่มีการนำระบบการจ่ายบัตรสวัสดิการแทนเงินสด และสำนักงานคลังจังหวัดที่มีการจัดทำบัตรสวัสดิการผู้มีรายได้น้อย เพื่อให้ได้ข้อมูลรายละเอียดที่ตรงประเด็นและสามารถนำผลการวิจัยไปใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด

2.4 ควรมีการศึกษาถึงข้อจำกัดของแต่ละพื้นที่ หรือข้อคำถามบางอย่างเพื่อให้ผลการวิจัยเกิดประสิทธิภาพและประโยชน์สูงสุดต่อการนำระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการปฏิบัติงาน





บรรณานุกรม



## บรรณานุกรม

- กรกฎ ทองชะโชค และคณะ. (2559). *ความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานของกระทรวงยุติธรรมในจังหวัดชายแดนใต้*. วารสารสุทธิปริทัศน์, 95(143-155), 2559.
- กรมบัญชีกลาง. (2557). *หน้าที่ความรับผิดชอบ*. Retrieved from <http://www.cgd.go.th/cs/internet/internet>
- กระทรวงการคลัง. (2558). *ข่าวเศรษฐกิจกระทรวงการคลัง*. Retrieved from [www.mof.go.th/home/news\\_article\\_2558-2556.html](http://www.mof.go.th/home/news_article_2558-2556.html)
- กลุ่มงานกฎหมายและระเบียบด้านการเบิกจ่าย กรมบัญชีกลาง. (2551). *ระเบียบการเบิกจ่ายเงินจากคลัง พ.ศ. 2520 และที่แก้ไขเพิ่มเติม*. Retrieved from <http://saraban-law.cgd.go.th>
- จตุชัย แพงจันทร์. (2558). *Master in Security 3rd Edition*. นนทบุรี: ไอซีดีฯ.
- จิฎาดา แก้วแทน. (2557). *ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่านอุปกรณ์สมาร์ตโฟน : กรณีศึกษาในพื้นที่กรุงเทพมหานครและปทุมธานี*. ค้นคว้าอิสระ บัณฑิตมหาบัณฑิต ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- ชลธิชา ศรีแสง. (2555). *การยอมรับการใช้งานของระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ : กรณีศึกษาราชการกรุงเทพมหานคร จ้ากัก (มหาชน)*. วารสารวิจัยมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย, 4(1), 35-51.
- ฐานเศรษฐกิจ. (2560). Retrieved from <http://22thansettakit.com/content/24488/>
- ณรงค์ จันทร์ธา. (2549). *ผลกระทบของประสิทธิภาพการบริหารการเปลี่ยนแปลงที่มีต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษาในจังหวัดอุดรธานี*. ปริญญาโท บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ธัญญา ผลอนันต์. (2547). *การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล : แนวทางการสร้างความพึงพอใจแก่พนักงาน* (1st ed.). กรุงเทพฯ: สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ.
- นพมาศ เสียมไหม. (2554). *การศึกษาการยอมรับในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ e-Government (G2E) ของข้าราชการระดับปฏิบัติการ กรณีศึกษา : สำนักปลัดกระทรวงมหาดไทย กับสำนักปลัดกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร*. บทความวิจัย วิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- นัยน์พร ยุทธนาวา. (2554). *ประสิทธิภาพการดำเนินงานของงานการเงินวิทยาลัยเทคนิคเชิงเตตราจังหวัดฉะเชิงเทรา*. ค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

- น้ำลิน เทียมแก้ว. (2012). *ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2555 The Satisfactions toward the Library Service Quality of Academic Resource Center at Mahasarakham University 2012.* มหาสารคาม.
- เนตร์พัฒนา ยาวีราช. (2558). *การพัฒนาองค์การและการเปลี่ยนแปลง* (1st ed.). กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ บริษัท ทริปปี้ด กรุ๊ป.
- บังอรรัตน์ สำเนียงเพราะ. (2554). *ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสำนักงานเสมือน กรณีศึกษา : หน่วยปฏิบัติการภาคสนาม องค์กรผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่.* มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- บุญเกียรติ การะเวกพันธุ์ และคณะ. (2558). *การบริหารงานภาครัฐแนวใหม่*. Retrieved from <http://wiki.kpi.ac.th/index.php?title=การบริหารงานภาครัฐแนวใหม่>
- บุญชม ศรีสะอาด. (2556). *วิธีการทางสถิติสำหรับการวิจัย* (5th ed.). กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- บุรินทร์ ชามะรัตน์. (2548). *ประสิทธิภาพของการนำนโยบายจัดระเบียบสังคมไปปฏิบัติในเขตเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด* คั่นคว่ำอิสระ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิตจังหวัดร้อยเอ็ด. มหาสารคาม:มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ปิยะนุช เลิศศิริ. (2554). *การประเมินประสิทธิภาพการให้บริการ : กรณีศึกษาท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ*. คั่นคว่ำอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ปทุมธานี:มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- ภัทรวดี ทองมาลา. (2558). *การยอมรับระบบการจัดซื้อจัดจ้างด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (e-GP) ของเจ้าหน้าที่พัสดุของ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล. วารสารนักบริหาร* มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- มะลิวัลย์ แสงสวัสดิ์. (2556). *ปัจจัยความเชื่อมั่นและความภักดี ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการห้างสรรพสินค้า กรณีศึกษาห้างสรรพสินค้าชั้นนำในกรุงเทพมหานคร*. คั่นคว่ำอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- วรัท พฤษากุลนันท์. (2550). *ประสิทธิภาพและประสิทธิผล (Efficiency & Effectiveness)*. Retrieved from <http://peenet.blogspot.com/2008/07/efficiency-effectivenessadministrator.html>
- วิภาพร วีรฤทธิชัย. (2549). *ผลกระทบของการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการทำงาน ความพึงพอใจในการบริการและผลการดำเนินงานของสำนักงานบัญชีในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ*. วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

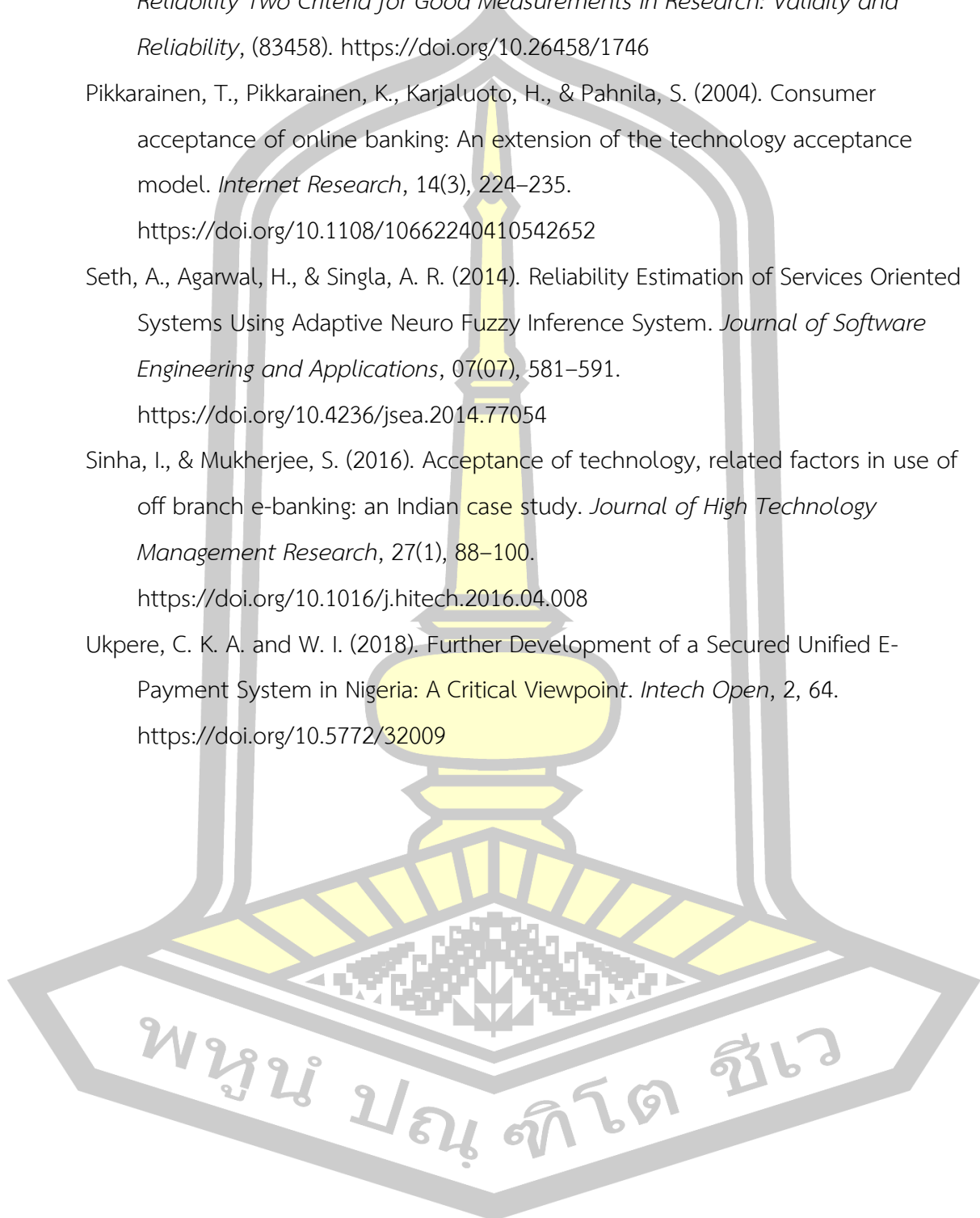
- วีระพล มัดจ. (2560). บทเรียนวิชาการเงินเพื่อชีวิต.
- ศราวุธ สมบุญ. (2556). *ความสามารถทำงานได้อย่างต่อเนื่องของเน็ตเวิร์ก ( Availability )*. Retrieved from <http://itcomskill.blogspot.com/2013/05/availability.html>
- ศราวุธ จ้อน อยู่เกษม. (2555). *ความเที่ยง (Reliability)*. Retrieved from <http://www.gotoknow.org>
- ศศิจันทร์ ปัญจทวิ. (2560). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้ระบบสารสนเทศ กรณีศึกษา สถาบันการศึกษา วิทยาเขตเชียงใหม่. ค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สมใจ ลักษณะ. (2547). *การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน* (4th ed.). กรุงเทพฯ: สถาบันราชภัฏสวนสุนันทา.
- สิงหะ ฉวีสุข และสุนันทา วงศ์ตฤภทร. (2555). *ทฤษฎีการยอมรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ. วารสารเทคโนโลยีสารสนเทศลาดกระบัง*, 2(2).
- สุเทพ เอี่ยมคง. (2557). *การบริหารราชการแผ่นดิน*. Retrieved from [wiki.kpi.ac.th/index.php?title=การบริหารราชการแผ่นดิน](http://wiki.kpi.ac.th/index.php?title=การบริหารราชการแผ่นดิน)
- สุนิสา ศรีนวล. (2555). *ระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์*. Retrieved from <http://sunisastudy.blogspot.com/2012/03/blog-post.html>
- สุภาณี พิมพ์ตะคุ. (2554). *ประสิทธิภาพการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างด้วยระบบ ERP : กรณีศึกษา ศูนย์กลางมหาวิทยาลัยเทคโนโลยี ราชมงคลธัญบุรี จังหวัดนครราชสีมา*. บทความวิจัย บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- สุรสิทธิ์ วชิรขจร. (2558). *ปัจจัยที่มีผลต่อความเชื่อมั่นของผู้รับบริการต่อการดำเนินงานของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน)*. วารสารอินทนิลทักษิณสาร, 9(2), 19–36.
- อมรรัตน์ จินดา และเอกนถน บางท่าไม้. (2559). *สภาพปัญหาและแนวทางส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครปฐม เขต2*. *Veridian E-Journal*, 9(1), 395–407.
- อรทัย เลื่อนวัน. *ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศกรณีศึกษากรมการพัฒนาชุมชน ศูนย์ราชการแจ้งวัฒนะ* (2555). Retrieved from <http://www.repository.rmutt.ac.th/%0Abitstream/handle/123456789/933/131875.pdf?sequence=1%0A>

- อัครเดช ปิ่นสุข. (2557). การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศคุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ และ ส่วนประสมทางการตลาดในมุมมองของลูกค้าที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ (E-satisfaction) ในการจองตั๋วภาพยนตร์ออนไลน์ระบบแอปพลิเคชันของผู้ใช้บริการในจังหวัดกรุงเทพมหานคร. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- อัครพงศ์ อ้นทอง. (2013). ประสิทธิภาพและอัตราส่วนช่องว่างทางเทคโนโลยีในการดำเนินงานของ โรงแรมภายใต้สภาพแวดล้อมที่ แตกต่างกัน, 20(2), 37–54.
- อานันท์ เกียรติสารพิภพ. (2560). ระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ (National E-Payment). Retrieved from <http://dl.parliament.go.th/handle/lirt/501687>
- Aranuwa, F. O. (2012). *Enhanced Biometric Authentication System for Efficient and Reliable e-Payment System in Nigeria*, 4(2), 56–61. <https://doi.org/10.5120/ijais12-450676>
- Arno Behrens, I. T. and V. R. N. 415 / N. 2015, & Abstract. (2015). *Resource Efficiency Indicators for*, 415.
- Aubyn, M. S., Garcia, F., Pais, J., St. Aubyn, M., Pina, Á., & Pa, J. (2009). Study on the efficiency and effectiveness of public spending on tertiary education. *Brussels: European Commission*. <https://doi.org/10.2765/30348>
- Barrera, R. B., García, A. N., & Moreno, M. R. (2014). Evaluación de la calidad de servicio electrónico en encuentros de servicio con incidentes: Diferencias según el perfil sociodemográfico del consumidor online. *Revista Europea de Dirección y Economía de La Empresa*, 23(4), 184–193. <https://doi.org/10.1016/j.redde.2014.09.004>
- Bester, A. V. (2007). *Efficiency in the public sector: an analysis of performance measurements employed by the Western Cape Provincial Treasury*, (10677143). Retrieved from <http://scholar.sun.ac.za/handle/10019.1/3120>
- Bhatnagar, R., Kim, J., & Many, E. J. (2014). Candidate Surveys on Program Evaluation: Examining Instrument Reliability, Validity and Program Effectiveness. *American Journal of Educational Research*, 2(8), 683–690. <https://doi.org/10.12691/education-2-8-18>
- Roca, C. J., Garcia, J., & Vega, J. (2009). The importance of perceived trust, security and privacy in online trading systems. *Information Management & Computer Security*, 17(2), 96–113. <https://doi.org/10.1108/09685220910963983>

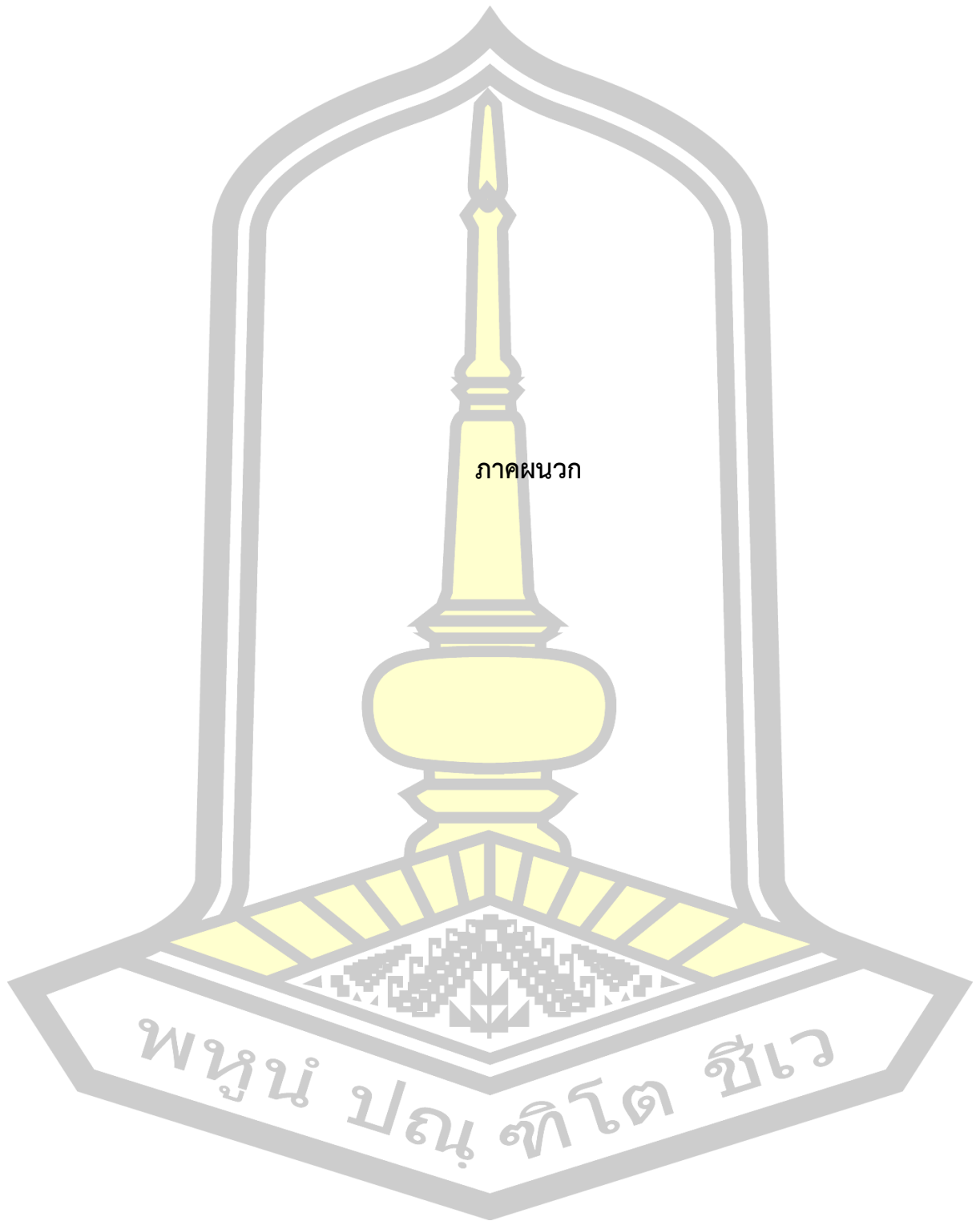
- Farzandipour, M. (2009). *Security Requirements and Solutions in Electronic Health Records: Lessons Learned from a Comparative Study. Journal of Medical Systems, 34(3), 629–642.*
- Junadi and Sfenrianto. (2015). A Model of Factors Influencing Consumer's Intention To Use E-payment System in Indonesia. *Procedia Computer Science, 59, 214–220.*
- Kabir, M. A., Saidin, S. Z., & Ahmi, A. (2015). *Adoption of e-Payment Systems: A Review of Literature.* Proceedings of the International Conference on E-Commerce ICoEC2015 20-22 October 2015, Kuching, Sarawak, Malaysia, (October), 9. <https://doi.org/10.1200/JCO.2007.14.9336>
- Kablan, S. (2009). Banking Efficiency and Financial Development in Sub-Saharan Africa. *African Finance Journal, 11(2), 28–50.*  
<https://doi.org/10.5089/9781455201198.001>
- Kiyak, E. (2012). *The Effects of Aircraft Preventive Maintenance on Reliability, 6(1), 9–16.*
- Hamner, Marvine. and Qazi, Raza. (2009). Expanding the Technology Acceptance Model to Include Additional Factors such as Personal Utility. *Government Information Quarterly, 26(1), 128 – 136.*
- Masihuddin, M., Islam Khan, B. U., Islam Mattoo, M. M. U., & Olanrewaju, R. F. (2017). A Survey on E-Payment Systems: Elements, Adoption, Architecture, Challenges and Security Concepts. *Indian Journal of Science and Technology, 10(20), 1–19.*  
<https://doi.org/10.17485/ijst/2017/v10i20/113930>
- Ndolo, P. S. (2015). *THE RELATIONSHIP BETWEEN OPERATIONAL EFFICIENCY AND FINANCIAL PERFORMANCE OF FIRMS LISTED AT THE NAIROBI SECURITIES EXCHANGE.* UNIVERSITY OF NAIROBI.
- Ooi, K. B., & Tan, G. W. H. (2016). Mobile technology acceptance model: An investigation using mobile users to explore smartphone credit card. *Expert Systems with Applications, 59, 33–46.* <https://doi.org/10.1016/j.eswa.2016.04.015>
- Parnami, P., Dave, R., Singhal, N., & Dutt Sharma, A. (2012). Reliability Analysis: The Mathematical Expression. *International Journal Of Computational Engineering Research, 2(3), 2250–3005.*



- Mohajan, H. K. (2017). *Two Criteria for Good Measurements in Research: Validity and Reliability Two Criteria for Good Measurements in Research: Validity and Reliability*, (83458). <https://doi.org/10.26458/1746>
- Pikkarainen, T., Pikkarainen, K., Karjaluoto, H., & Pahnla, S. (2004). Consumer acceptance of online banking: An extension of the technology acceptance model. *Internet Research*, 14(3), 224–235. <https://doi.org/10.1108/10662240410542652>
- Seth, A., Agarwal, H., & Singla, A. R. (2014). Reliability Estimation of Services Oriented Systems Using Adaptive Neuro Fuzzy Inference System. *Journal of Software Engineering and Applications*, 07(07), 581–591. <https://doi.org/10.4236/jsea.2014.77054>
- Sinha, I., & Mukherjee, S. (2016). Acceptance of technology, related factors in use of off branch e-banking: an Indian case study. *Journal of High Technology Management Research*, 27(1), 88–100. <https://doi.org/10.1016/j.hitech.2016.04.008>
- Ukperere, C. K. A. and W. I. (2018). Further Development of a Secured Unified E-Payment System in Nigeria: A Critical Viewpoint. *Intech Open*, 2, 64. <https://doi.org/10.5772/32009>

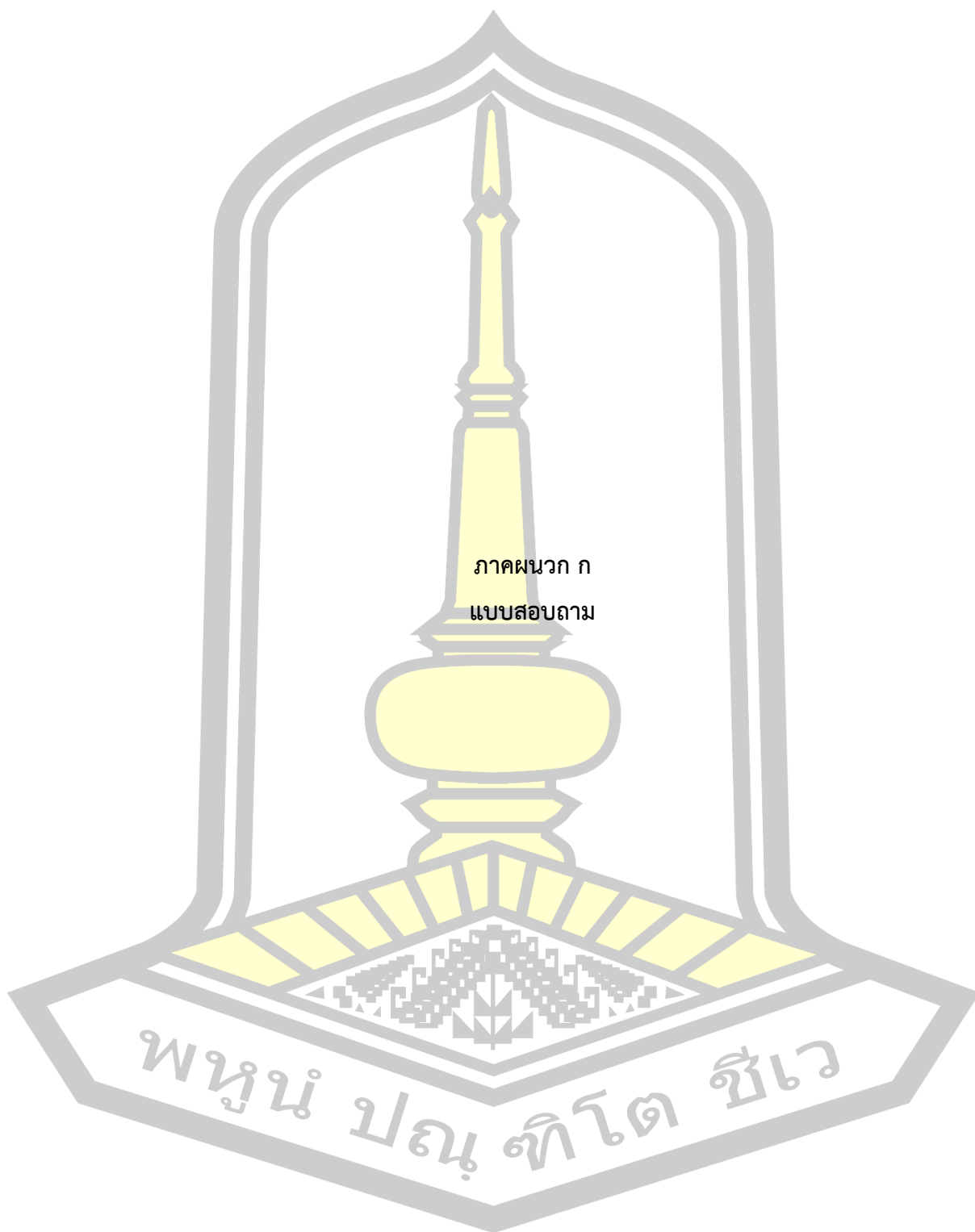






ภาคผนวก

พหุณํ ปณฺ ทิโต ชีเว



ภาคผนวก ก  
แบบสอบถาม

พหุณฺ์ ปณฺุ ทิโต ชีเว

## แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง: ความเชื่อมั่นในระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของส่วนราชการผู้เบิกในจังหวัดภายใต้สำนักงานคลังเขต 4

### คำชี้แจง

1. แบบสอบถามข้อมูลชุดนี้แบ่งออกเป็น 4 ตอน ประกอบด้วย

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของหัวหน้าส่วนราชการผู้เบิกในจังหวัดภายใต้สำนักงานคลังเขต 4 ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) จำนวน 6 ข้อ ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของส่วนราชการผู้เบิกในจังหวัดภายใต้สำนักงานคลังเขต 4 ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) จำนวน 6 ข้อ สถานที่ตั้งองค์กรอยู่ในกลุ่มจังหวัด จำนวนบุคลากรในองค์กร งบประมาณในการดำเนินงานต่อปี สังกัดราชการ รูปแบบของสำนักงาน และการให้บริการของหน่วยงาน

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความเชื่อมั่นในระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ของส่วนราชการผู้เบิกในจังหวัดภายใต้สำนักงานคลังเขต 4 ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) จำนวน 29 ข้อ

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการดำเนินงานของส่วนราชการผู้เบิกในจังหวัดภายใต้สำนักงานคลังเขต 4 ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) จำนวน 21 ข้อ

2. การตอบแบบสอบถามนี้ คำตอบของท่านมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัย กรุณาตอบให้ครบถ้วนสมบูรณ์ทุกข้อ ทุกตอน เพื่อให้การวิจัยนี้มีความเที่ยงตรงและเกิดประโยชน์อย่างแท้จริง โปรดตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริง

3. ข้อมูลที่ท่านตอบแบบสอบถามนี้จะเก็บเป็นความลับ และการนำเสนอผลการวิจัยจะเสนอในภาพรวมเท่านั้น

4. หากท่านต้องการรับรายงานสรุปการวิจัยโปรดแนบชื่อและที่อยู่ของท่านมาพร้อมกับแบบสอบถามฉบับนี้ ( ) ต้องการ ( ) ไม่ต้องการ

ผู้วิจัยใคร่ขอขอบพระคุณที่ทุกท่านกรุณาสละเวลาในการให้ข้อมูลตอบแบบสอบถามและขอความกรุณาส่งแบบสอบถามกลับภายใน 15 วัน นับจากวันที่ได้รับแบบสอบถาม

ขอขอบพระคุณที่ให้ข้อมูลไว้ ณ โอกาสนี้

นางสาวสุภารัตน์ ภูสมนึก

นิสิตปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

คณะกรรมการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของหัวหน้าส่วนราชการผู้เบิกในจังหวัดภายใต้สำนักงานคลังเขต 4  
คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ( ) ที่ตรงความเป็นจริงกับข้อมูลของผู้กรอกแบบสอบถาม

ข้อ 1. เพศ

( ) ชาย

( ) หญิง

ข้อ 2. อายุ

( ) น้อยกว่า 30 ปี

( ) 30-40 ปี

( ) 41-50 ปี

( ) มากกว่า 50 ปี

ข้อ 3. สถานภาพ

( ) โสด

( ) สมรส

( ) หย่าร้าง/หม้าย

ข้อ 4. ระดับการศึกษา

( ) ปริญญาตรีหรือต่ำกว่า

( ) สูงกว่าปริญญาตรี

ข้อ 5. ประสบการณ์ในการทำงาน

( ) น้อยกว่า 5 ปี

( ) 5-10 ปี

( ) 11-15 ปี

( ) มากกว่า 15 ปี

ข้อ 6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

( ) ต่ำกว่า 25,000 บาท

( ) 25,000 - 35,000 บาท

( ) 35,001 - 40,000 บาท

( ) มากกว่า 45,000 บาท

พูน ปณ ทั โด ษณ

ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของส่วนราชการผู้เบิกในจังหวัดภายใต้สำนักงานคลังเขต 4

- ข้อ 1. สถานที่ตั้งองค์กร
- |   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> จังหวัดกาฬสินธุ์ | <input type="checkbox"/> จังหวัดขอนแก่น     |
| <input type="checkbox"/> จังหวัดร้อยเอ็ด  | <input type="checkbox"/> จังหวัดมหาสารคาม   |
| <input type="checkbox"/> จังหวัดอุดรธานี  | <input type="checkbox"/> จังหวัดเลย         |
| <input type="checkbox"/> จังหวัดมุกดาหาร  | <input type="checkbox"/> จังหวัดหนองคาย     |
| <input type="checkbox"/> จังหวัดนครพนม    | <input type="checkbox"/> จังหวัดสกลนคร      |
| <input type="checkbox"/> จังหวัดบึงกาฬ    | <input type="checkbox"/> จังหวัดหนองบัวลำภู |
- ข้อ 2. จำนวนบุคลากรในองค์กร
- |   |  |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> น้อยกว่า 20 คน | <input type="checkbox"/> 20-40 คน      |
| <input type="checkbox"/> 41-60 คน       | <input type="checkbox"/> มากกว่า 60 คน |
- ข้อ 3. งบประมาณในการดำเนินงานต่อปี
- |  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> ต่ำกว่า 500,000 บาท   | <input type="checkbox"/> 500,000 - 700,000 บาท |
| <input type="checkbox"/> 700,001 - 900,000 บาท | <input type="checkbox"/> มากกว่า 900,000 บาท   |
- ข้อ 4. สังกัดราชการ
- |                                   |                                      |
|-----------------------------------|--------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> ส่วนกลาง | <input type="checkbox"/> ส่วนภูมิภาค |
|-----------------------------------|--------------------------------------|
- ข้อ 5. รูปแบบของสำนักงาน
- |  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> เช่าอาคารสำนักงาน       | <input type="checkbox"/> มีอาคารสำนักงานเป็นของตนเอง |
| <input type="checkbox"/> อยู่ร่วมกับสำนักงานอื่น | <input type="checkbox"/> อื่นๆ                       |
- ข้อ 6. การให้บริการของหน่วยงาน (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- |   |                                      |
|---|--------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> ส่วนราชการ               | <input type="checkbox"/> ประชาชน     |
| <input type="checkbox"/> องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น | <input type="checkbox"/> รัฐวิสาหกิจ |

พูน ปณ ทิโต ชีเว

**ตอนที่ 3** ความคิดเห็นเกี่ยวกับความเชื่อมั่นในระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ของส่วน  
ราชการ ผู้เบิกในจังหวัดภายใต้สำนักงานคลังเขต 4

**คำชี้แจง** โปรดกาเครื่องหมาย ✓ ใน ( ) เพียงหนึ่งข้อเท่านั้น ในช่องระดับความคิดเห็นที่สอดคล้อง  
กับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ความเชื่อมั่นในระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>ด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพ</b>					
1. หน่วยงานเห็นว่าเทคโนโลยีมีประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน					
2. หน่วยงานเห็นว่าเทคโนโลยีช่วยให้บุคลากรในหน่วยงานทำงานได้เร็วขึ้น					
3. หน่วยงานเห็นว่าเทคโนโลยีช่วยให้บุคลากรในหน่วยงานสามารถทำงานลุล่วงในสถานการณ์คับขัน					
4. หน่วยงานเห็นว่าเทคโนโลยีช่วยเพิ่มคุณภาพของงานให้ดีขึ้นได้					
5. หน่วยงานเห็นว่าเทคโนโลยีที่ใช้สามารถเรียกดูข้อมูลของระบบงานเป็นไปด้วยความรวดเร็วและประมวลผลได้ถูกต้อง					
<b>ด้านความคาดหวังในความพยายาม</b>					
6. หน่วยงานสามารถทำงานผ่านเทคโนโลยีได้อย่างถูกต้อง					
7. หน่วยงานสามารถเรียนรู้และมีทักษะที่ดีในการทำงานผ่านเทคโนโลยี					
8. หน่วยงานเห็นว่าการทำงานผ่านเทคโนโลยีมีขั้นตอนที่ง่าย					
9. ในการทำงานผ่านเทคโนโลยี หน่วยงานสามารถแก้ไขปัญหาได้ด้วยตัวเอง					
10. หน่วยงานสามารถแก้ไขการทำงานผ่านเทคโนโลยีได้จากคู่มือและเมนูช่วยเหลือ					

## ตอนที่ 3 (ต่อ)

ความเชื่อมั่นในระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>ด้านอิทธิพลของสังคม</b>					
11. หน่วยงานอื่นคิดว่าหน่วยงานของท่านควรทำงานผ่านเทคโนโลยี					
12. หน่วยงานอื่นคิดว่าการนำเทคโนโลยีมาใช้ในหน่วยงานของท่านทำให้ข้อมูลมีความน่าเชื่อถือมากขึ้น					
13. ผู้บริหารระดับเหนือขึ้นไป (กรม) สนับสนุนให้หน่วยงานของท่านทำงานผ่านเทคโนโลยี					
14. หน่วยงานคิดว่าการทำงานผ่านเทคโนโลยีช่วยให้บุคลากรมีทักษะความสามารถที่เพิ่มขึ้น มีความสุขกับงานมากขึ้น					
15. หน่วยงานคิดว่าการทำงานผ่านเทคโนโลยีช่วยให้หน่วยงานมีภาพลักษณ์ที่ทันสมัย					
<b>ด้านสภาพสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน</b>					
16. หน่วยงานได้รับการสนับสนุนเครื่องมือ อุปกรณ์ที่จำเป็นสำหรับการทำงานผ่านเทคโนโลยี					
17. หน่วยงานมีเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไร้สายภายในองค์กรสามารถใช้งานได้ตลอดเวลา					
18. หน่วยงานได้รับการสนับสนุนให้เข้าร่วมฝึกอบรมการใช้งานผ่านเทคโนโลยี					
19. หน่วยงานคิดว่าการทำงานผ่านเทคโนโลยีไม่ซับซ้อนไปกว่าการทำงานในสำนักงานปกติ					
20. หน่วยงานมีฝ่ายบริการที่พร้อมให้ความช่วยเหลือเสมอหากท่านพบปัญหาในการทำงานผ่านเทคโนโลยี					



## ตอนที่ 3 (ต่อ)

ความเชื่อมั่นในระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b><u>ด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้เทคโนโลยี</u></b>					
21. หน่วยงานสามารถส่งมอบงานนอกสถานที่ได้ทันทีผ่านเทคโนโลยี Smart Phone					
22. หน่วยงานสามารถช่วยเหลือบุคลากรภายในหน่วยงานได้ทุกที่ ทุกเวลา โดยการใช้เทคโนโลยี					
23. หน่วยงานเข้าถึงฐานข้อมูลเพื่อค้นหาคำถามหรือความรู้ประกอบการแก้ปัญหาภายนอกสถานที่โดยผ่านทางเทคโนโลยี					
24. การทำงานผ่านเทคโนโลยีทำให้หน่วยงานรู้สึกพึงพอใจ มีความกระตือรือร้นในการเรียนรู้เทคโนโลยี					
<b><u>ด้านการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล</u></b>					
25. หน่วยงานมีป้องกันการโจมตีจากภายนอก (อาทิ การเข้าสู่ Website ส่วน Admin โดยผู้ที่ไม่ได้รับอนุญาต)					
26. หน่วยงานมีการป้องกันการโจมตีจากไวรัสและรูปแบบการโจมตีทางสารสนเทศอื่นๆ					
27. หน่วยงานมีการจัดตั้งบุคลากรหรือกลุ่มงานเพื่อบริหารจัดการความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ					
28. หน่วยงานมีการกำหนดสิทธิสำหรับการเข้าถึงระบบสารสนเทศในองค์กร อาทิ การให้สิทธิการอ่าน เขียน หรือแก้ไขข้อมูลสารสนเทศแต่ละบุคคลหรือกลุ่มงานตามนโยบาย					
29. หน่วยงานมีการเข้ารหัสข้อมูลสำหรับข้อมูลที่มีความลับ/ความสำคัญสูง					

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการดำเนินงานของส่วนราชการผู้เบิกในจังหวัด  
ภายใต้สำนักงานคลังเขต 4

ประสิทธิภาพการดำเนินงาน	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ</b>					
1. หน่วยงานสามารถปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานที่กำหนดอย่างมีประสิทธิภาพ					
2. หน่วยงานสามารถควบคุมการใช้งบประมาณให้เป็นไปตามแผนงานและมาตรฐานที่กำหนดทำให้การปฏิบัติงานของกิจการสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้					
3. หน่วยงานมีการปฏิบัติงานได้สำเร็จด้วยความรวดเร็วถูกต้อง					
4. หน่วยงานสามารถประยุกต์ใช้แนวคิดในการทำงานใหม่เพื่อพัฒนาการทำงานให้บรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ					
5. หน่วยงานมีความสามารถในการทำงานให้สำเร็จมีคุณภาพเป็นที่ยอมรับของทุกฝ่าย					
<b>ด้านการจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากร</b>					
6. หน่วยงานมีความสามารถในการวิเคราะห์ความต้องการใช้ทรัพยากรในการปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสม					
7. หน่วยงานสามารถจัดหางบประมาณและทรัพยากรให้เพียงพออย่างสม่ำเสมอ					
8. หน่วยงานสามารถควบคุมการใช้งบประมาณให้เป็นไปตามแผนงานและมาตรฐานที่กำหนดทำให้การปฏิบัติงานของกิจการสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้					
9. หน่วยงานมีการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้คุ้มค่าเพื่อเป็นการประหยัดทรัพยากร					

## ตอนที่ 4 (ต่อ)

ประสิทธิผลการดำเนินงาน	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
10. หน่วยงานมีความสามารถในการนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิผลการดำเนินงานขององค์กร					
<b>ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน</b>					
11. หน่วยงานมีการปรับปรุงและพัฒนาวิธีการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดผลงานที่ดียิ่งขึ้น					
12. หน่วยงานมีการจัดระบบการไหลเวียนของงานได้อย่างเหมาะสม เพื่อความคล่องตัวในกระบวนการปฏิบัติงานโดยรวม					
13. หน่วยงานสามารถนำเทคโนโลยีมาใช้ในการให้บริการทำให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวกและรวดเร็ว					
14. หน่วยงานมีระบบการตรวจสอบกระบวนการปฏิบัติงานที่ส่งเสริมศักยภาพการดำเนินงานให้ดียิ่งขึ้น					
15. หน่วยงานมีกลยุทธ์ในการนำเอาความรู้ความสามารถมาใช้ในการปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง ทำให้ลดข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงาน					
16. หน่วยงานมีระบบจัดการความปลอดภัยของข้อมูลในองค์กร					

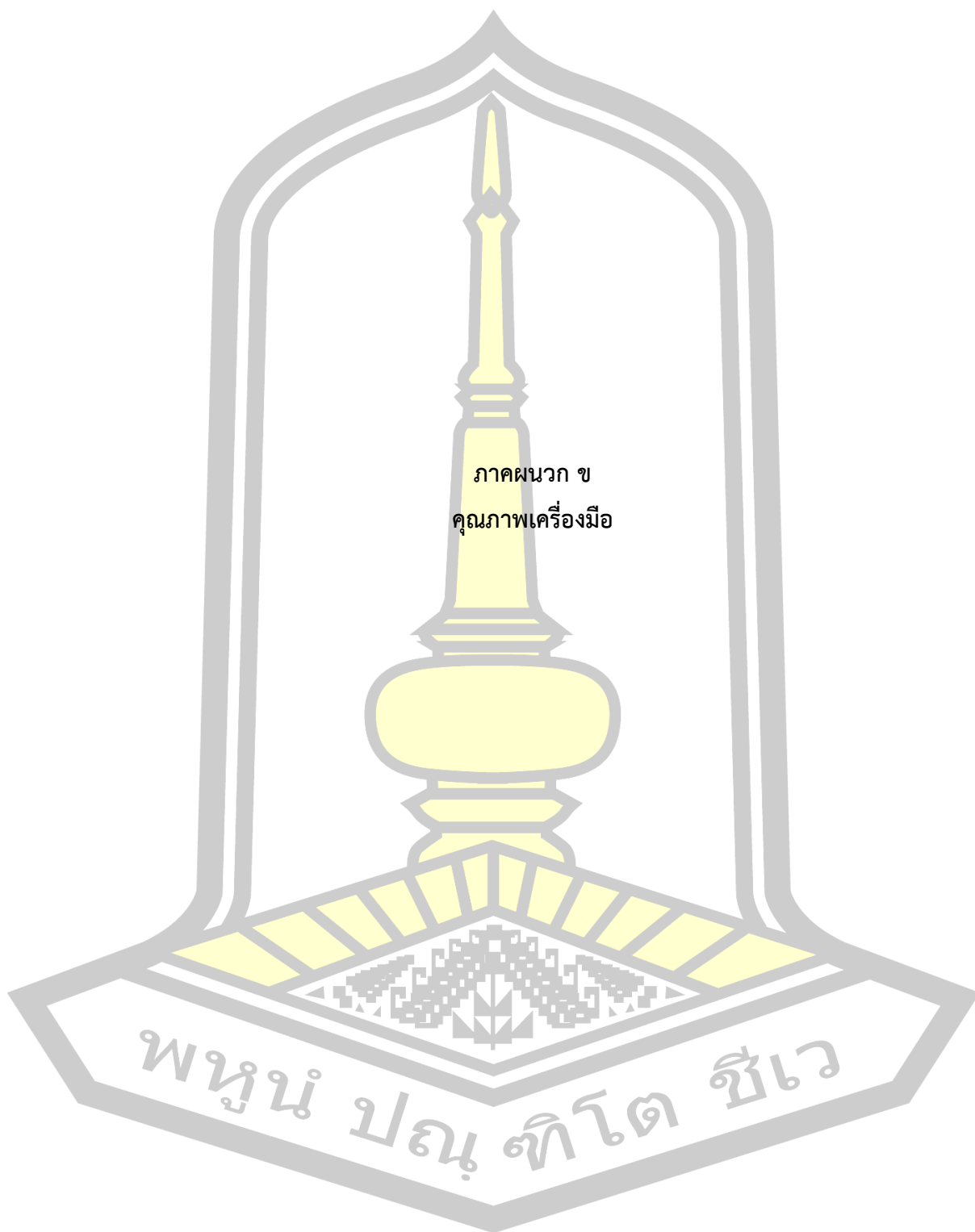
พหุบัณฑิต ชีวะ

## ตอนที่ 4 (ต่อ)

ประสิทธิผลการดำเนินงาน	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>ด้านความพึงพอใจของทุกฝ่าย</b>					
17. หน่วยงานสามารถกำหนดขั้นตอน วิธีการในการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับการมอบหมายหน้าที่งานของบุคลากรทุกฝ่ายและได้รับการยอมรับจากผู้เกี่ยวข้อง					
18. หน่วยงานมีความพร้อมและเต็มใจให้ความช่วยเหลือร่วมมือในการทำงานร่วมกับองค์กรอื่นอยู่เสมอ					
19. หน่วยงานมีผลงานและข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ในการนำไปใช้ประกอบการพิจารณาแก้ปัญหาการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ					
20. หน่วยงานมีการปรับปรุงคุณภาพของการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ					
21. หน่วยงานของท่านมีเครื่อง อุปกรณ์ ที่เพียงพอต่อการให้บริการ					

ขอขอบพระคุณที่สละเวลาตอบแบบสอบถามทุกข้อ

พูน ปณ ทิโต ชีเว



ภาคผนวก ข  
คุณภาพเครื่องมือ

พหุบัน ปณุ ทิโต ชีเว

ตาราง 48 ค่าอำนาจจำแนกรายข้อและค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

ข้อ	ค่าอำนาจจำแนก	ค่าความเชื่อมั่น
1. ความเชื่อมั่นในระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์		
1.1 ด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพ		
1	0.674	
2	0.860	
3	0.831	
4	0.782	
5	0.801	
รวม		0.909
1.2 ด้านความคาดหวังในความพยายาม		
6	0.861	
7	0.782	
8	0.839	
9	0.886	
10	0.849	
รวม		0.940
1.3 ด้านอิทธิพลของสังคม		
11	0.587	
12	0.543	
13	0.708	
14	0.695	
15	0.454	
รวม		0.831

ตาราง 48 (ต่อ)

ข้อ	ค่าอำนาจจำแนก	ค่าความเชื่อมั่น
1.4 ด้านสภาพสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน		
16	0.671	
17	0.355	
18	0.775	
19	0.509	
20	0.576	
รวม		0.785
1.5 ด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้เทคโนโลยี		
21	0.180	
22	0.445	
23	0.234	
24	0.176	
รวม		0.448
1.6 ด้านการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล		
25	0.857	
26	0.822	
27	0.928	
28	0.788	
29	0.338	
รวม		0.894

พหุ ประถมศึกษา ชีวะ

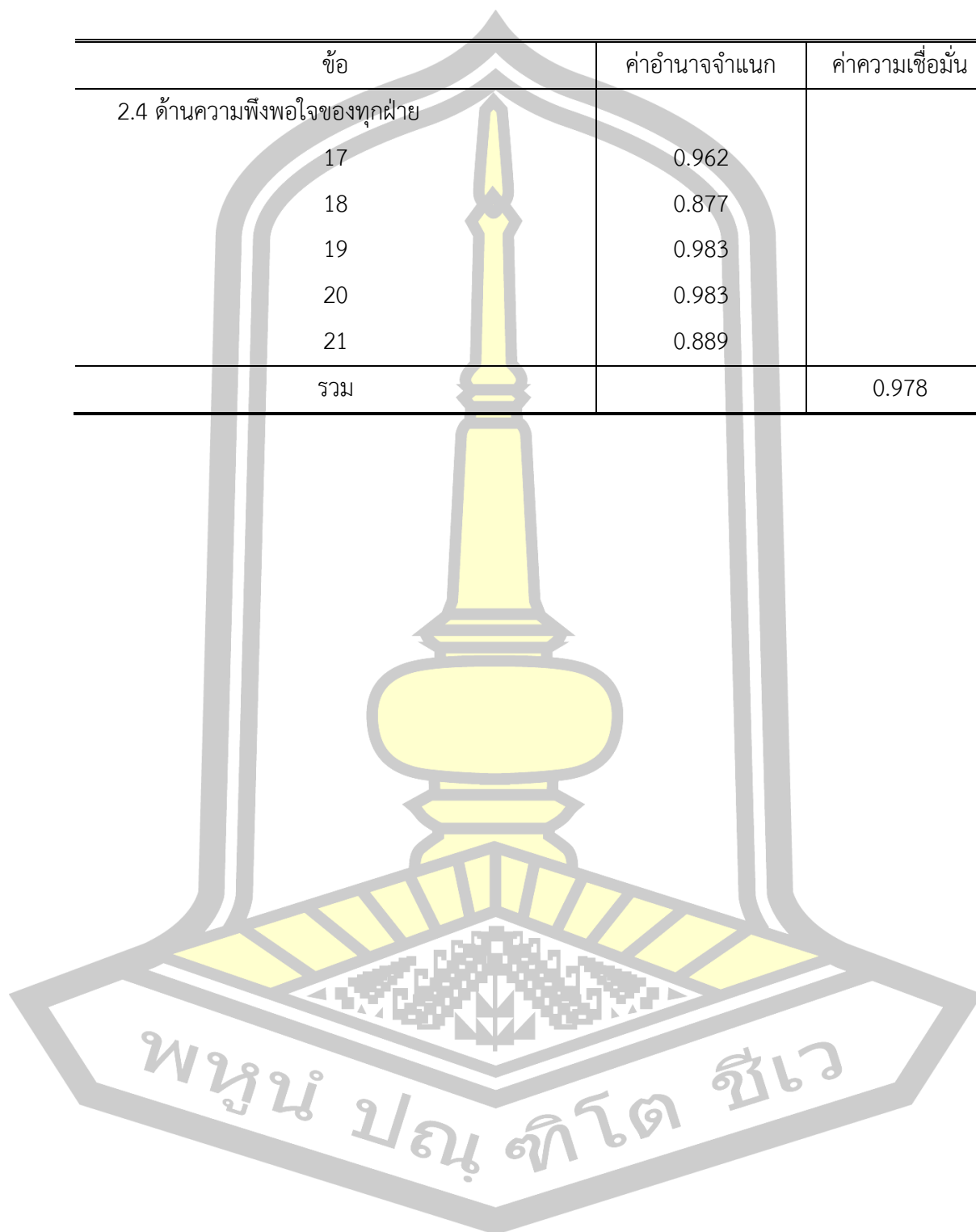


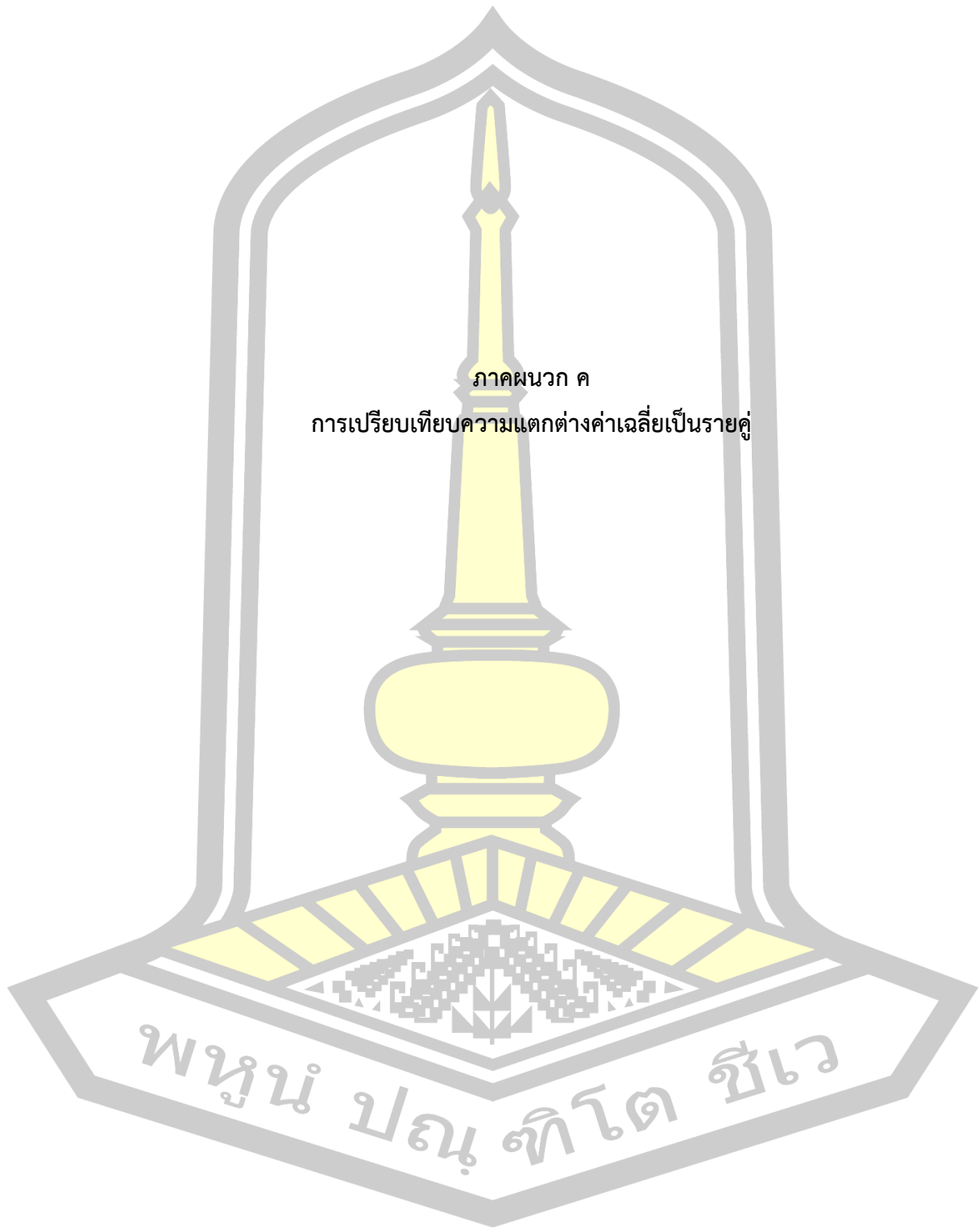
ตาราง 48 (ต่อ)

ข้อ	ค่าอำนาจจำแนก	ค่าความเชื่อมั่น
2. ประสิทธิภาพการดำเนินงาน		
2.1 ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ		
1	0.630	
2	0.765	
3	0.495	
4	0.524	
5	0.342	
รวม		0.771
2.2 ด้านการจัดการและใช้ปัจจัยทรัพยากร		
6	0.252	
7	0.930	
8	0.720	
9	0.811	
10	0.780	
รวม		0.853
1.3 ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน		
11	0.559	
12	0.703	
13	0.741	
14	0.731	
15	0.731	
16	0.673	
รวม		0.879

ตาราง 48 (ต่อ)

ข้อ	ค่าอำนาจจำแนก	ค่าความเชื่อมั่น
2.4 ด้านความพึงพอใจของทุกฝ่าย		
17	0.962	
18	0.877	
19	0.983	
20	0.983	
21	0.889	
รวม		0.978





ภาคผนวก ค

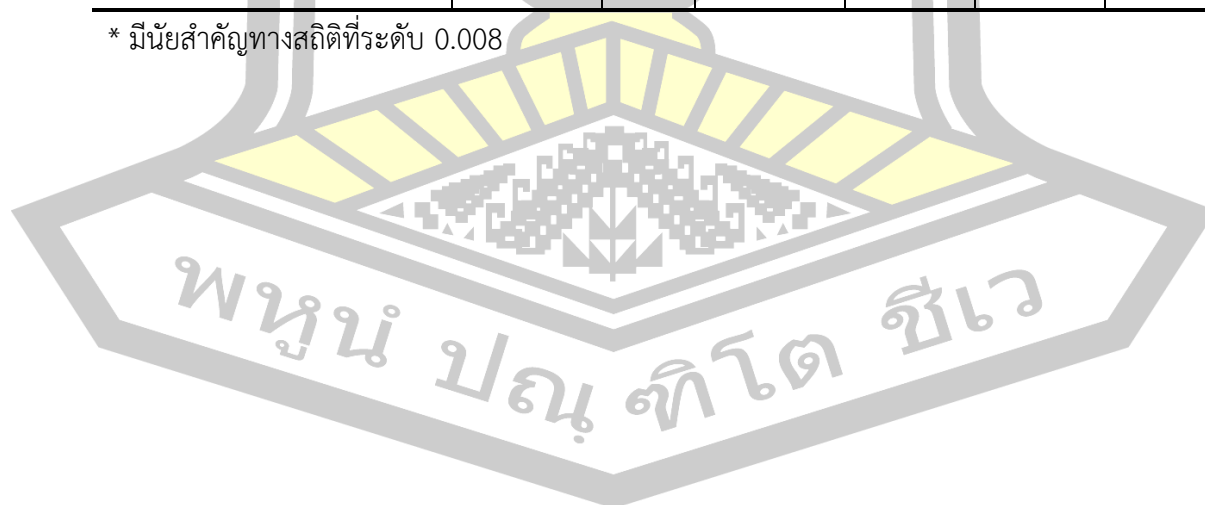
การเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่

พหุคูณ ปณ ทิโต ชีเว

ตาราง 49 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับความเชื่อมั่นในระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์เป็นรายด้าน ของหัวหน้าส่วนราชการผู้เบิกในจังหวัดภายใต้สำนักงานคลังเขต 4 ที่มีสถานที่ตั้งองค์กรแตกต่างกัน

Univariate Tests						
Dependent Variable		Df	SS	MS	F	p-value
ด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพ	Contrast	2	0.557	0.278	0.924	0.398
	Error	233	70.208	0.301		
ด้านความคาดหวังในความพยายาม	Contrast	2	0.806	0.403	1.002	0.369
	Error	233	93.749	0.402		
ด้านอิทธิพลของสังคม	Contrast	2	0.337	0.169	0.583	0.559
	Error	233	67.419	0.289		
ด้านสภาพสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน	Contrast	2	4.920	2.460	6.427*	0.002
	Error	233	89.188	0.383		
ด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้เทคโนโลยี	Contrast	2	0.782	0.391	0.807	0.448
	Error	233	113.026	0.485		
ด้านการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล	Contrast	2	3.114	1.557	3.140	0.045
	Error	233	115.514	0.496		

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.008



ตาราง 50 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความเชื่อมั่นในระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ ด้านสภาพสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งานของหัวหน้าส่วนราชการผู้เบิกในจังหวัดภายใต้สำนักงานคลังเขต 4 ที่มีสถานที่ตั้งองค์กรแตกต่างกัน

สถานที่ตั้งองค์กร		กลุ่มสนุก	กลุ่มสบายดี	กลุ่มร้อยแก่นสารสินธุ์
กลุ่มสนุก	$\bar{X}$	4.03	3.99	4.29
	4.03	-	0.695	0.025
กลุ่มสบายดี	3.99	-	-	0.001*
กลุ่มร้อยแก่นสารสินธุ์	4.29	-	-	-

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.008

ตาราง 51 ผลของการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของประสิทธิภาพการดำเนินงานโดยรวมของหัวหน้าส่วนราชการผู้เบิกในจังหวัดภายใต้สำนักงานคลังเขต 4 ที่มีสถานที่ตั้งองค์กรอยู่ในกลุ่มจังหวัด แตกต่างกัน

สถานที่ตั้งองค์กร		กลุ่มสนุก	กลุ่มสบายดี	กลุ่มร้อยแก่นสารสินธุ์
กลุ่มสนุก	$\bar{X}$	4.09	4.30	4.36
	4.09	-	0.120	0.033*
กลุ่มสบายดี	4.30	-	-	0.759
กลุ่มร้อยแก่นสารสินธุ์	4.36	-	-	-

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05



ตาราง 52 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการดำเนินงานเป็นรายด้าน  
ของหัวหน้าส่วนราชการผู้เบิกในจังหวัดภายใต้สำนักงานคลังเขต 4 ที่มีการให้บริการ  
ของหน่วยงานแตกต่างกัน

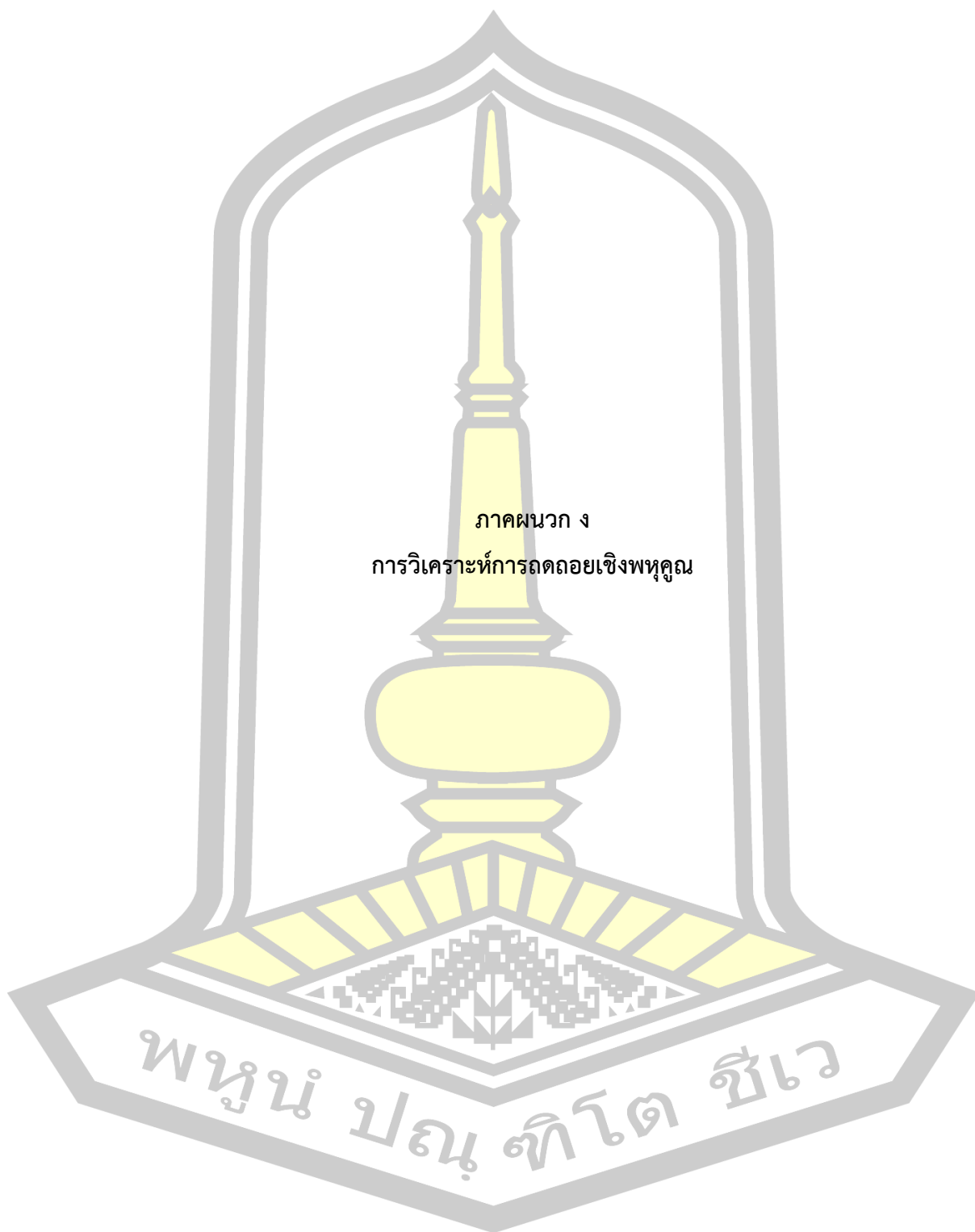
Univariate Tests						
Dependent Variable		Df	SS	MS	F	p-value
ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ (GA)	Contrast	3	1.756	0.585	2.011	0.113
	Error	232	67.538	0.291		
ด้านการจัดหาและใช้ปัจจัย ทรัพยากร (PRF)	Contrast	3	3.192	1.064	2.786	0.041
	Error	232	88.597	0.382		
ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน (OP)	Contrast	3	1.823	0.608	1.697	0.168
	Error	232	83.099	0.358		
ด้านความพึงพอใจของทุกฝ่าย (SP)	Contrast	3	4.344	1.448	3.838*	0.010
	Error	232	87.534	0.377		

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.013

ตาราง 53 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของประสิทธิภาพการดำเนินงาน ด้านความพึงพอใจ  
ของทุกฝ่ายของหัวหน้าส่วนราชการผู้เบิกในจังหวัดภายใต้สำนักงานคลังเขต 4 ที่มีการ  
ให้บริการของหน่วยงานแตกต่างกัน

สถานที่ตั้งองค์กร		ส่วนราชการ	ประชาชน	องค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่น	รัฐวิสาหกิจ
	$\bar{X}$	4.29	4.34	3.50	2.60
ส่วนราชการ	4.29	-	0.537	0.074	0.007*
ประชาชน	4.34		-	0.058	0.005*
องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	3.50			-	0.233
รัฐวิสาหกิจ	2.60				-

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.013



ภาคผนวก ง  
การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ

พหุบัณฑิต โท ชีวะ

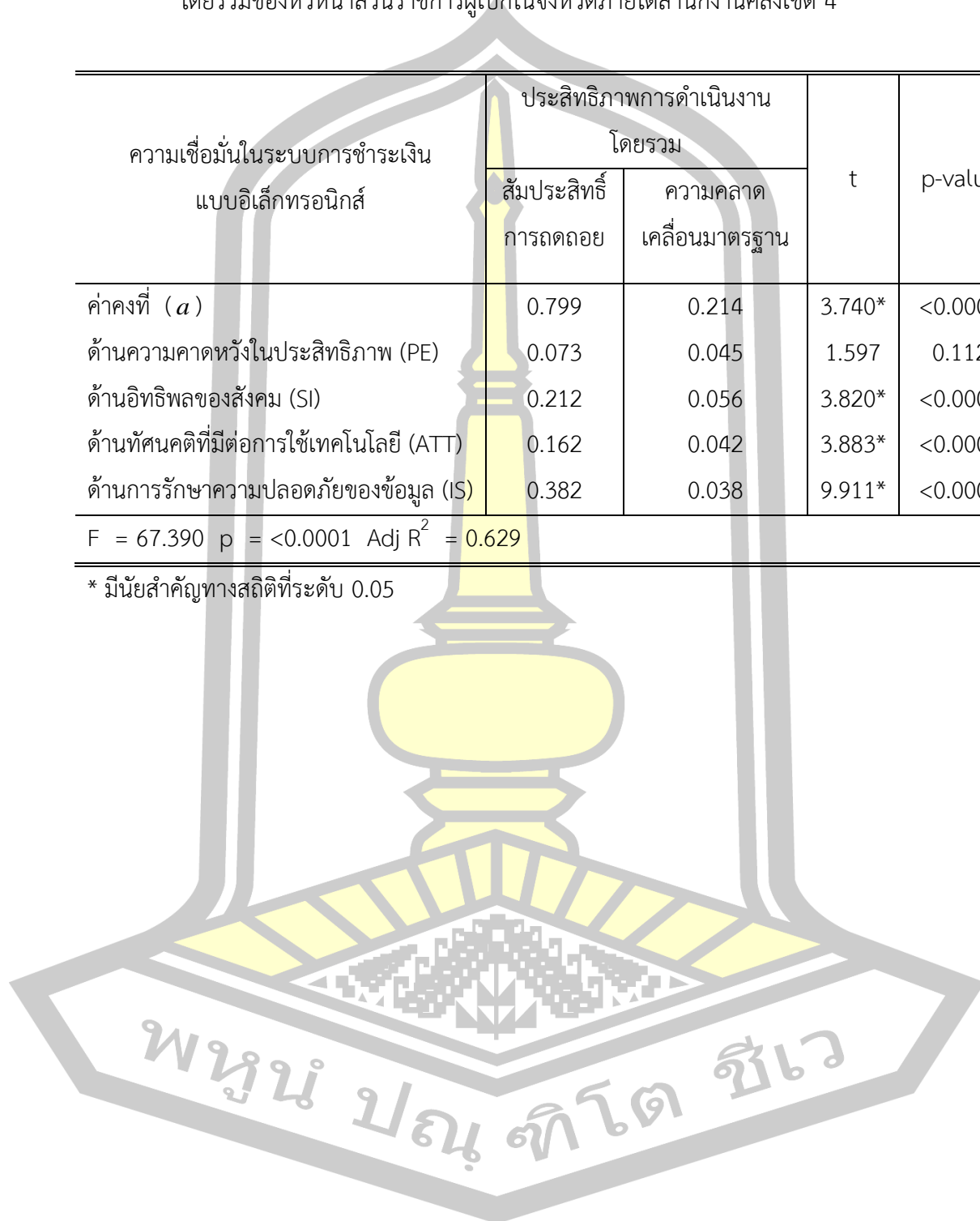


ตาราง 54 การทดสอบความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์การถดถอยกับประสิทธิภาพการดำเนินงาน โดยรวมของหัวหน้าส่วนราชการผู้เบิกในจังหวัดภายใต้สำนักงานคลังเขต 4

ความเชื่อมั่นในระบบการชำระเงิน แบบอิเล็กทรอนิกส์	ประสิทธิภาพการดำเนินงาน โดยรวม		t	p-value
	สัมประสิทธิ์ การถดถอย	ความคลาด เคลื่อนมาตรฐาน		
ค่าคงที่ (a)	0.799	0.214	3.740*	<0.0001
ด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพ (PE)	0.073	0.045	1.597	0.112
ด้านอิทธิพลของสังคม (SI)	0.212	0.056	3.820*	<0.0001
ด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้เทคโนโลยี (ATT)	0.162	0.042	3.883*	<0.0001
ด้านการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล (IS)	0.382	0.038	9.911*	<0.0001

F = 67.390 p = <0.0001 Adj R<sup>2</sup> = 0.629

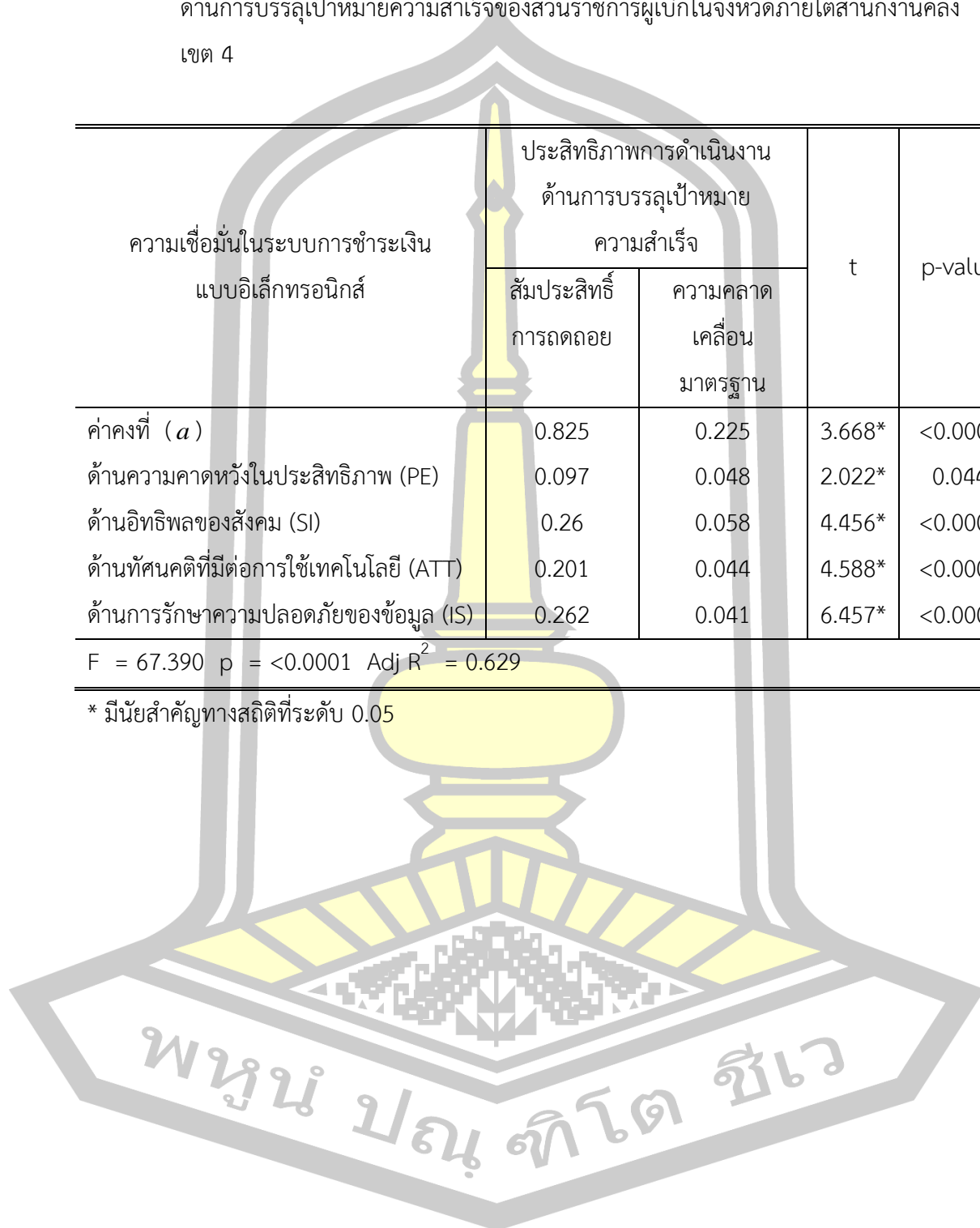
\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05



ตาราง 55 การทดสอบความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์การถดถอยกับประสิทธิภาพการดำเนินงาน  
ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จของส่วนราชการผู้เบิกในจังหวัดภายใต้สำนักงานคลัง  
เขต 4

ความเชื่อมั่นในระบบการชำระเงิน แบบอิเล็กทรอนิกส์	ประสิทธิภาพการดำเนินงาน ด้านการบรรลุเป้าหมาย ความสำเร็จ		t	p-value
	สัมประสิทธิ์ การถดถอย	ความคลาด เคลื่อน มาตรฐาน		
ค่าคงที่ (a)	0.825	0.225	3.668*	<0.0001
ด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพ (PE)	0.097	0.048	2.022*	0.044
ด้านอิทธิพลของสังคม (SI)	0.26	0.058	4.456*	<0.0001
ด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้เทคโนโลยี (ATT)	0.201	0.044	4.588*	<0.0001
ด้านการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล (IS)	0.262	0.041	6.457*	<0.0001
F = 67.390 p = <0.0001 Adj R <sup>2</sup> = 0.629				

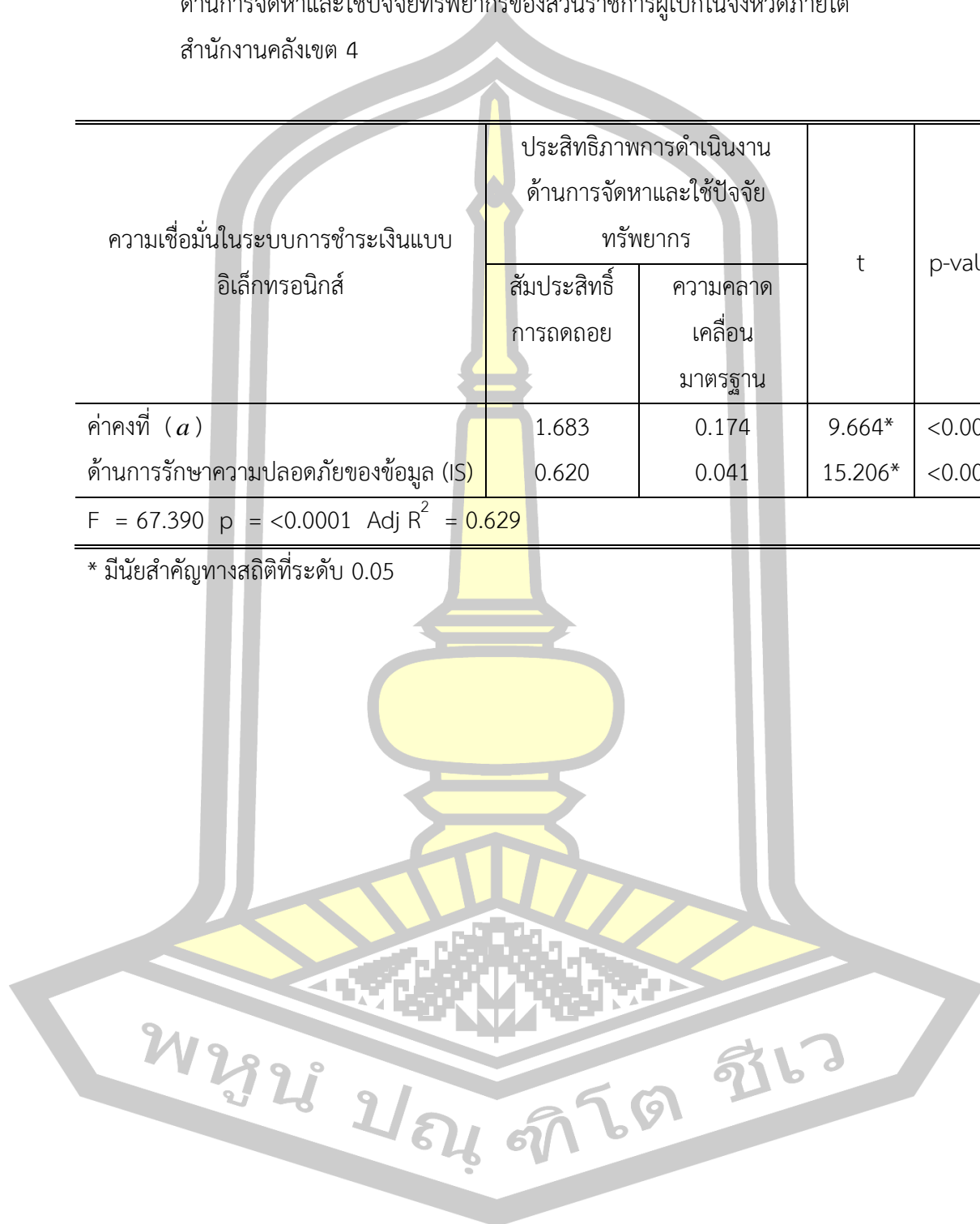
\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05



ตาราง 56 การทดสอบความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์การถดถอยกับประสิทธิภาพการดำเนินงาน  
ด้านการจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากรของส่วนราชการผู้เบิกในจังหวัดภายใต้  
สำนักงานคลังเขต 4

ความเชื่อมั่นในระบบการชำระเงินแบบ อิเล็กทรอนิกส์	ประสิทธิภาพการดำเนินงาน ด้านการจัดหาและใช้ปัจจัย ทรัพยากร		t	p-value
	สัมประสิทธิ์ การถดถอย	ความคลาด เคลื่อน มาตรฐาน		
ค่าคงที่ (a)	1.683	0.174	9.664*	<0.0001
ด้านการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล (IS)	0.620	0.041	15.206*	<0.0001
F = 67.390 p = <0.0001 Adj R <sup>2</sup> = 0.629				

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05



ตาราง 57 การทดสอบความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์การถดถอยกับประสิทธิภาพการดำเนินงาน  
ด้านกระบวนการปฏิบัติงานของส่วนราชการผู้เบิกในจังหวัดภายใต้สำนักงานคลัง  
เขต 4

ความเชื่อมั่นในระบบการชำระเงินแบบ อิเล็กทรอนิกส์	ประสิทธิภาพการดำเนินงาน ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน		t	p-value
	สัมประสิทธิ์ การถดถอย	ความคลาด เคลื่อน มาตรฐาน		
ค่าคงที่ (a)	0.834	0.223	3.747*	<0.0001
ด้านอิทธิพลของสังคม (SI)	0.285	0.063	4.524*	<0.0001
ด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้เทคโนโลยี (ATT)	0.185	0.050	3.694*	<0.0001
ด้านการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล (IS)	0.352	0.046	7.614*	<0.0001
F = 67.390 p = <0.0001 Adj R <sup>2</sup> = 0.629				

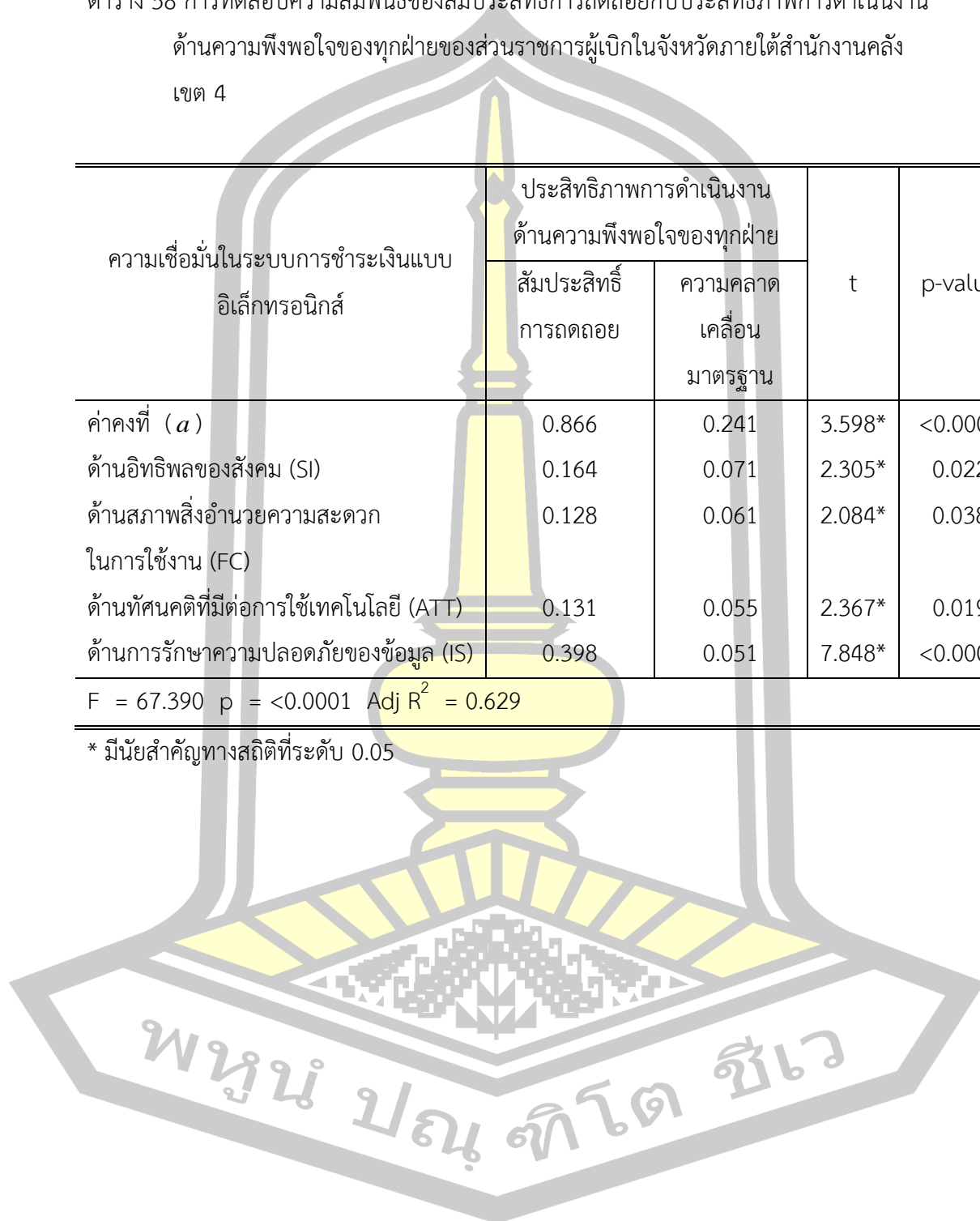
\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05



ตาราง 58 การทดสอบความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์การถดถอยกับประสิทธิภาพการดำเนินงาน  
ด้านความพึงพอใจของทุกฝ่ายของส่วนราชการผู้เบิกในจังหวัดภายใต้สำนักงานคลัง  
เขต 4

ความเชื่อมั่นในระบบการชำระเงินแบบ อิเล็กทรอนิกส์	ประสิทธิภาพการดำเนินงาน ด้านความพึงพอใจของทุกฝ่าย		t	p-value
	สัมประสิทธิ์ การถดถอย	ความคลาด เคลื่อน มาตรฐาน		
ค่าคงที่ (a)	0.866	0.241	3.598*	<0.0001
ด้านอิทธิพลของสังคม (SI)	0.164	0.071	2.305*	0.022
ด้านสภาพสิ่งอำนวยความสะดวก ในการใช้งาน (FC)	0.128	0.061	2.084*	0.038
ด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้เทคโนโลยี (ATT)	0.131	0.055	2.367*	0.019
ด้านการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล (IS)	0.398	0.051	7.848*	<0.0001
F = 67.390 p = <0.0001 Adj R <sup>2</sup> = 0.629				

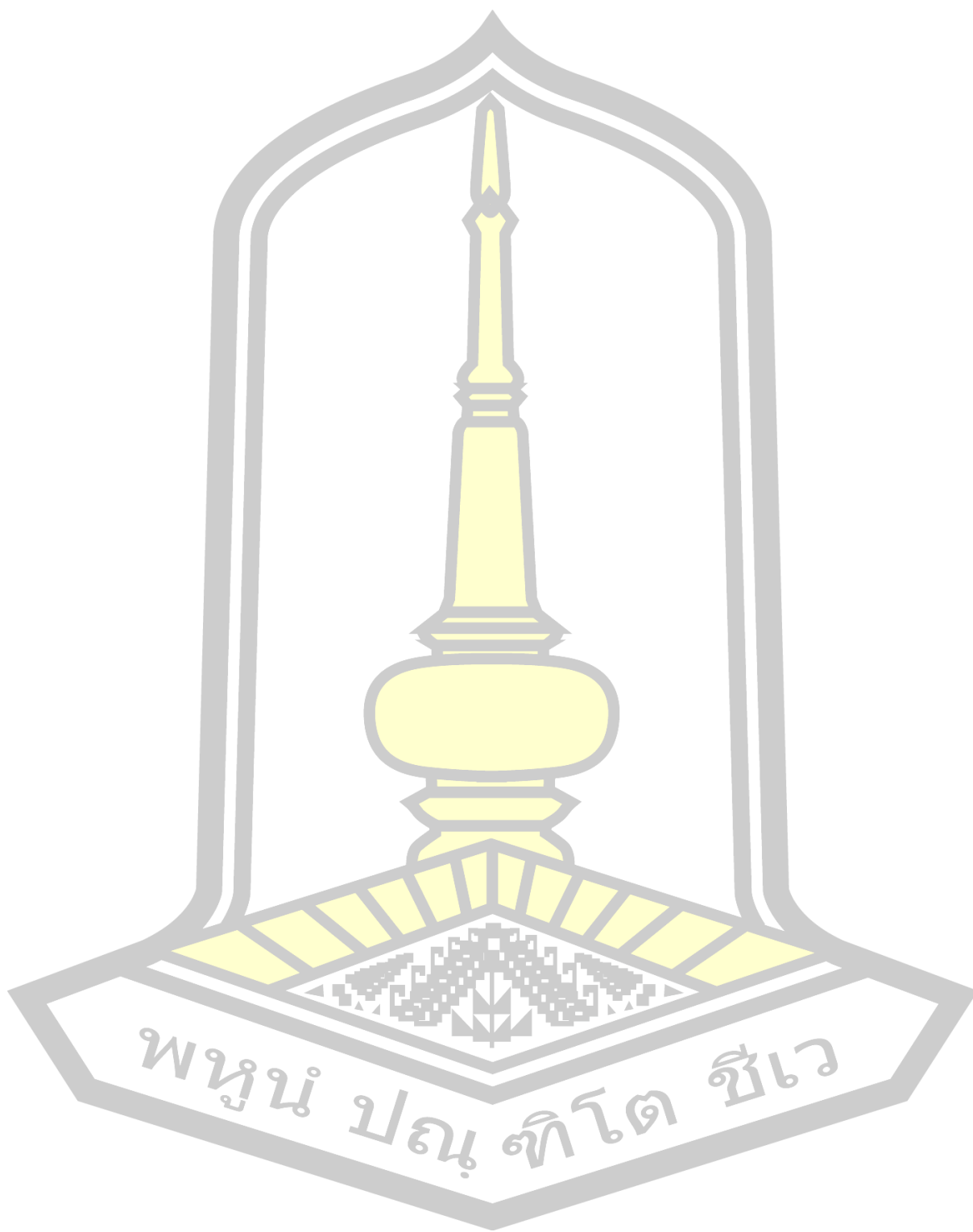
\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05



## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ	นางสาวสุตารัตน์ ภูสมนึก
วันเกิด	วันที่ 12 กรกฎาคม พ.ศ. 2525
สถานที่เกิด	อำเภอขามเฒ่า จังหวัดกาฬสินธุ์
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	บ้านเลขที่ 212 หมู่ที่ 7 ตำบลดอนสมบูรณ อำเภอขามเฒ่า จังหวัดกาฬสินธุ์ รหัสไปรษณีย์ 46120
ตำแหน่งหน้าที่การงาน	นักวิชาการคลังปฏิบัติการ
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	สำนักงานคลังจังหวัดกาฬสินธุ์ ศูนย์ราชการจังหวัดกาฬสินธุ์ ชั้น 1 ถนนเลี้ยวเมืองห้วยคู ตำบลกาฬสินธุ์ อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ รหัสไปรษณีย์ 46000
ประวัติการศึกษา	พ.ศ. 2542 ประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) สาขาการบัญชี วิทยาลัยเทคนิคกาฬสินธุ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ พ.ศ. 2544 ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) สาขาการบัญชี วิทยาลัยเทคนิคกาฬสินธุ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ พ.ศ. 2548 ปริญญาบริหารธุรกิจบัณฑิต (บธ.บ.) สาขาการจัดการทั่วไป สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตกาฬสินธุ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ พ.ศ. 2562 ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (บธ.ม.) สาขาการจัดการเชิงกลยุทธ์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

พูนัน ปณุกิตโต ชีวะ



พหุณฺ์ ปณฺุ ทิตฺโต ชีเว