

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

สุดารัตน์ ภูสมนึก^{*} จรรยา สาวิถี² และ พลาญ จันทรจตุรภัทร์³
Sudarat Phusomnuk^{*} Charuay Savithi² and Palan Jantarajaturapath³

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อทดสอบความเชื่อมั่นในระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของส่วนราชการผู้เบิกในจังหวัดภายใต้สำนักงานคลังเขต 4 โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากหัวหน้าส่วนราชการผู้เบิกในจังหวัดภายใต้สำนักงานคลังเขต 4 จำนวน 236 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์สหสัมพันธ์พหุคูณ และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ผลการวิจัย พบว่า ความเชื่อมั่นในระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ ด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพ ด้านอิทธิพลของสังคม ด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้เทคโนโลยี และด้านการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพการดำเนินงาน

คำสำคัญ : ความเชื่อมั่นในระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ ประสิทธิภาพการดำเนินงาน
ส่วนราชการผู้เบิกในจังหวัดภายใต้สำนักงานคลังเขต 4

^{*} นิสิตระดับปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

^{*} Master Student, Master of Business Administration, Mahasarakham Business School, Mahasarakham University

² ผู้ช่วยศาสตราจารย์ คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

² Assistant Professor, Mahasarakham Business School, Mahasarakham University

³ อาจารย์ คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

³ Lecturer, Mahasarakham Business School, Mahasarakham University

Abstract

The purpose of this study was to verify the effect of e-payment system reliability on operational efficiency of government agencies in the regional office of the comptroller general 4. Questionnaires were used for collecting data from 236 executives of government agencies in the regional office of the comptroller general 4. The statistics used for data analysis were mean, standard deviation, multiple correlation analysis, and multiple regression analysis. The results showed that e-payment system reliability in the aspects of performance expectation, social influence, attitude toward the technology, and information security had positive relationships with, and effects on overall operational efficiency.

Keywords : E-Payment System Reliability, Operational Efficiency,

Government Agencies in the Regional Office of The Comptroller General 4

1. บทนำ

ในปัจจุบันประเทศไทยได้มีการนำเทคโนโลยี อุปกรณ์เชื่อมต่อที่ทันสมัย สัญญาณอินเทอร์เน็ตที่ครอบคลุม และพฤติกรรมผู้บริโภคที่ทำให้เกิดข้อมูลต่าง ๆ เกิดขึ้นมากมาย ทั้งข้อมูลที่มีโครงสร้างและข้อมูลไร้โครงสร้าง ซึ่งล้วนแล้วแต่มีมูลค่าต่อธุรกิจในยุคปัจจุบัน ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี เศรษฐกิจ และสังคมในปัจจุบัน ไม่ว่าจะเป็น บุคคลทั่วไป หน่วยงานภาครัฐ หน่วยงานเอกชน รวมถึงธุรกิจทั่วไปได้มีการตื่นตัวและนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เป็นจำนวนมาก ทางรัฐบาลก็ได้ให้ความสำคัญกับบทบาทของเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นให้เป็นแรงผลักดันทางเศรษฐกิจและสังคมให้เจริญก้าวหน้า เพื่อการปฏิรูปการเงินของทุกภาคส่วนเข้าสู่ระบบเศรษฐกิจดิจิทัล (Digital Economy) ที่จะเชื่อมโยงนโยบายต่างๆ ของรัฐให้เกิดการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล จากการประเมิน โดยธนาคารโลกพบว่า ระบบดังกล่าวยังช่วยเพิ่มขีดความสามารถด้านการแข่งขัน ลดต้นทุน ในการดำเนินธุรกิจ สร้างความโปร่งใส ลดปัญหาการคอร์รัปชัน และสามารถให้บริการด้านสวัสดิการแก่ประชาชน ได้อย่างทั่วถึง ส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงาน ที่ก้าวไปสู่ความสำเร็จอย่างยั่งยืน (ฐานเศรษฐกิจ, 2561: เว็บไซต์) การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ เพื่อผลักดันให้การใช้เงินสดในประเทศลดน้อยลงและหันมาใช้ระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์มากขึ้น อันจะทำให้ธุรกรรมทางการเงินและกิจกรรมทางเศรษฐกิจต่างๆ ดำเนินไปได้อย่างสะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น เป็นกลไกสำคัญในการยกระดับศักยภาพในการแข่งขันของภาคธุรกิจ และสร้างความมั่นคงให้กับระบบบริหารจัดการการเงินการคลัง (ปณณมาศ วิจิตรกุลวงศา, 2559: เว็บไซต์) นอกจากนี้ ยังเป็นการยกระดับคุณภาพชีวิตของคนไทย โดยผู้มีรายได้น้อยสามารถเข้าถึงระบบการเงินได้มากยิ่งขึ้น ด้วยการใช้หมายเลขบัตรประจำตัวประชาชน หมายเลขโทรศัพท์ หรือหมายเลขตามบัตรอื่นของธนาคารพาณิชย์เป็นตัวเชื่อมโยงซึ่งประชาชนจะใช้บัตรอิเล็กทรอนิกส์เป็นสื่อในการรับเงินช่วยเหลือ และนำไปใช้จ่ายผ่านร้านค้าหรือนำไปใช้กับบริการต่างๆ ของภาครัฐตามที่รัฐบาลจะกำหนดต่อไป

ความเชื่อมั่นในระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment System Reliability) เป็นบรรทัดฐานของบุคคลที่แสดงให้เห็นถึงการยอมรับว่าระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ เป็นระบบที่มีประสิทธิภาพ ง่ายต่อการใช้งานสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้งาน เพื่อยกระดับศักยภาพในการพัฒนาประเทศ ยกระดับคุณภาพ

ชีวิตของประชาชน ส่งเสริมความคล่องตัวทางเศรษฐกิจและกำกับการใช้จ่ายเงินของภาครัฐให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ความเชื่อมั่นในระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์นั้น ประกอบด้วย 6 ด้าน ได้แก่ ด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพ (Performance Expectation) ด้านความคาดหวังในความพยายาม (Effort Expectation) ด้านอิทธิพลของสังคม (Social Influence) ด้านสภาพสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน (Facilitating Conditions) ด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้เทคโนโลยี (Attitude Toward the Technology) และด้านการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล (Information Security) (สิงหะ ฉวีสุข และสุนันทา วงศ์จตุรภัทร, 2555: 10) และ (จตุชัย แพงจันทร์, 2558: 4) ดังนั้น ระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์จะนำมาซึ่งการเพิ่มประสิทธิภาพโครงสร้างพื้นฐานด้านการชำระเงิน ส่งเสริมการเข้าถึงบริการทางการเงิน และกิจกรรมทางเศรษฐกิจต่างๆ ให้มีความสะดวก รวดเร็วมายิ่งขึ้น อันจะส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพในการดำเนินงานต่อไป

ประสิทธิภาพการดำเนินงาน (Operational Efficiency) เป็นผลลัพธ์ที่สามารถสร้างออกมาโดยมีการกำหนดขั้นตอน และการปฏิบัติงานมีการวัดและการประเมินผลเปรียบเทียบกับเป้าหมายหรือจุดมุ่งหมาย เพื่อให้เกิดผลตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กำหนดไว้ (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) เป็นส่วนราชการที่มีรหัสหน่วยเบิกจ่ายในการเบิกเงินตรงกับกรมบัญชีกลาง หรือคลังจังหวัดในส่วนภูมิภาค แต่ไม่รวมถึงรัฐวิสาหกิจ หน่วยงานตามกฎหมายว่าด้วยระเบียบบริหารราชการส่วนท้องถิ่น หรือหน่วยงานอื่นซึ่งมีกฎหมายบัญญัติให้มิฐานะเป็นราชการบริหารส่วนท้องถิ่น ซึ่งการศึกษาหน่วยงานดังกล่าวเป็นหน่วยงานที่มีหน้าที่กำกับดูแล พัฒนาประเทศ พัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชน และมีศักยภาพ ประกอบกับพัฒนาองค์กรด้านเทคโนโลยีอยู่เสมอ เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงในปัจจุบัน สามารถขยายผลได้อย่างรวดเร็ว มีโครงสร้างการบริหารงานที่ชัดเจน และที่สำคัญผู้ที่จะต้องมียุทธศาสตร์ กลยุทธ์ และบุคลากรที่มีประสิทธิภาพ สามารถนำมาบูรณาการกับทุกภาคส่วน โดยมีวัตถุประสงค์เดียวกัน คือการพัฒนาประเทศ ยกกระตือรือร้นการแข่งขันและพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนให้ดีขึ้น (เนตรพัฒนา ยาวีราข, 2558) ซึ่งส่วนราชการผู้เบิกที่ได้นำมาศึกษาจะเป็นส่วนราชการผู้เบิกใน 12 จังหวัดที่อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของสำนักงานคลังเขต 4

สำนักงานคลังเขต 4 (Regional Office of The Comptroller General 4) สำนักงานคลังเขต 4 มีหน้าที่ในการวางแผน จัดทำแผนปฏิบัติการ และดำเนินการตรวจสอบเร่งรัด ติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังในเขต โดยสำนักงานคลังจังหวัดที่อยู่ภายใต้การกำกับดูแล จำนวน 12 แห่ง ได้แก่ กาฬสินธุ์ ขอนแก่น ร้อยเอ็ด มหาสารคาม อุดรธานี เลย มุกดาหาร หนองคาย นครพนม สกลนคร บึงกาฬ และหนองบัวลำภู

จากเหตุผลที่กล่าวมา ผู้วิจัยสนใจศึกษาอิทธิพลของความเชื่อมั่นในระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของส่วนราชการผู้เบิกในจังหวัดภายใต้สำนักงานคลังเขต 4 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อทดสอบว่าอิทธิพลของความเชื่อมั่นในระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของส่วนราชการผู้เบิกในจังหวัดภายใต้สำนักงานคลังเขต 4 โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากหัวหน้าส่วนราชการผู้เบิกในจังหวัดภายใต้สำนักงานคลังเขต 4 ผลลัพธ์ที่ได้จากการวิจัยสามารถนำไป

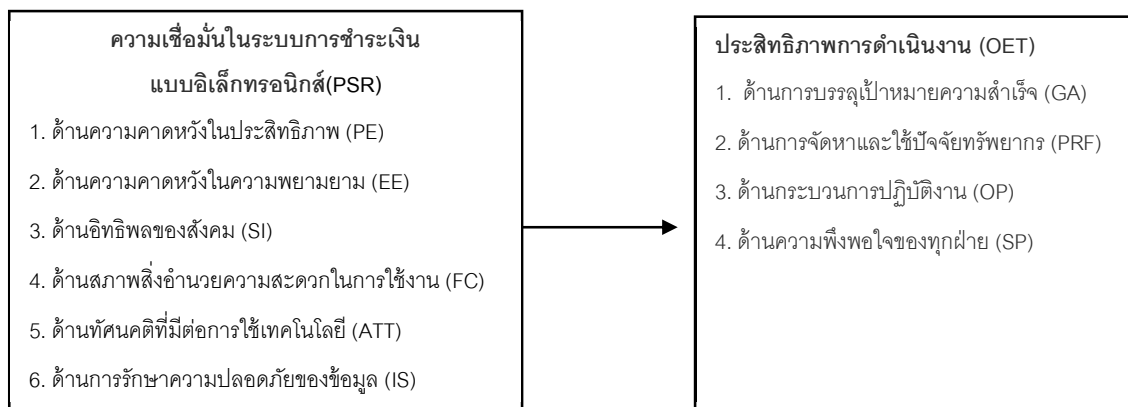
ปรับปรุง และพัฒนาเสริมสร้างทักษะของบุคลากรในการใช้งานระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ให้เกิดประสิทธิภาพ เพื่อเป็นสารสนเทศแก่ผู้บริหารในการพัฒนาระบบการชำระเงินของประเทศไทยให้เข้าสู่ระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ ตลอดจนเป็นแนวทางสำหรับผู้บริหารในการพัฒนาระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ ให้ประสบความสำเร็จลดปัญหาการทุจริต คอร์รัปชัน เพื่อเป็นการพัฒนาประเทศอย่างยั่งยืนต่อไป

2. เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและสมมุติฐานของการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ อิทธิพลของความเชื่อมั่นในระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของส่วนราชการผู้เบิกในจังหวัดภายใต้สำนักงานคลังเขต 4 จากวัตถุประสงค์ข้างต้นสามารถสรุปกรอบแนวคิดในการวิจัย ได้ดังนี้

รูปภาพประกอบ 1

โมเดลของความเชื่อมั่นในระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์และประสิทธิภาพการดำเนินงาน



2.1 ความเชื่อมั่นในระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment System Reliability)

ความเชื่อมั่นในระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ หมายถึง บรรทัดฐานของบุคคลที่แสดงให้เห็นถึงการยอมรับว่าระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ เป็นระบบที่มีประสิทธิภาพ ง่ายต่อการใช้งาน และสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้งาน ซึ่งประกอบด้วย (สิงหะ ฉวีสุข และสุนันทา วงศ์จุตรภัทกร, 2555: 10) และ (จตุชัย แพงจันทร์, 2558: 4)

2.1.1 ด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพ (Performance Expectation) หมายถึง ความเชื่อของแต่ละบุคคลว่าระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ สามารถช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านเทคโนโลยีสามารถวัดได้จากการรับรู้การใช้งานในระบบ แรงจูงใจ ความคาดหวังในผลลัพธ์ รวมไปถึงประสิทธิภาพและประโยชน์ที่จะได้รับ

2.1.2 ด้านความคาดหวังในความพยายาม (Effort Expectation) หมายถึง การรับรู้ความง่ายของการใช้งาน การรับรู้ของแต่ละบุคคลเกี่ยวกับเทคโนโลยีแตกต่างกัน ดังนั้นเทคโนโลยีที่จะนำมาใช้ ต้องเข้าใจง่าย สามารถเรียนรู้และนำไปใช้งานได้

2.1.3 ด้านอิทธิพลของสังคม (Social Influence) หมายถึง ความเชื่อของบุคคลที่แสดงให้เห็นถึงการรับรู้ด้านเทคโนโลยี โดยมีปัจจัยทางสังคมเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมการรับรู้ที่ต่างกัน

2.1.4 ด้านสภาพสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน (Facilitating Conditions) หมายถึง ความเชื่อ ของแต่ละบุคคลว่าโครงสร้างพื้นฐานที่องค์กรมี จะช่วยส่งเสริมและอำนวยความสะดวกในการใช้งาน และความพร้อมที่จะนำไปใช้ประโยชน์ สอดคล้อง เหมาะสมกับผู้ใช้งาน

2.1.5 ด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้เทคโนโลยี (Attitude toward the Technology) หมายถึง ปฏิกริยาทางความรู้สึกโดยรวมของแต่ละบุคคลที่มีต่อการใช้งานระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยความเชื่อมั่นที่แสดงออกมาจะแตกต่างกัน ซึ่งจะส่งผลต่อพฤติกรรมของผู้ใช้งาน

2.1.6 ด้านการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล (Information Security) หมายถึง มาตรการที่ใช้ สำหรับป้องกันผู้ที่ไม่ได้รับอนุญาตในการเข้าถึง ลบ แก้ไข หรือขัดขวางไม่ให้ผู้ที่ไม่ได้รับอนุญาตให้ใช้งาน เป็นการปกป้องคุณสมบัติ 3 ด้านของข้อมูล ได้แก่ ความลับ ความถูกต้อง และความพร้อมใช้งาน

2.2 ประสิทธิภาพการดำเนินงาน (Operational Efficiency)

ประสิทธิภาพการดำเนินงาน หมายถึง ผลการดำเนินงานที่บรรลุเป้าหมายเหนือคู่แข่งชั้นด้วยการใช้ ทรัพยากรต่างๆ ให้คุ้มค่าที่สุด มีการสูญเปล่าน้อยที่สุด ประกอบด้วย (สมใจ ลักษณะ, 2547: 246-247)

2.2.1 ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ (Goal Accomplishment) หมายถึง การดำเนินงาน เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ เมื่อนำระบบสารสนเทศเข้ามาใช้แล้วทำให้ผลผลิตขององค์กรเป็นไปตาม เป้าหมายที่กำหนดและมีคุณภาพ

2.2.2 ด้านการจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากร (Procuring and Resource Factors) หมายถึง ความคุ้มค่าที่ได้จากการใช้ทรัพยากรที่จัดหาและใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและ เพียงพอสำหรับการดำเนินงานตามแผนให้บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนด

2.2.3 ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน (Operational Processes) หมายถึง การนำระบบสารสนเทศ มาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานและบุคลากรสามารถทำงานเต็มความสามารถระบบการไหลเวียนงาน ราบรื่นไม่มีข้อขัดแย้งในการปฏิบัติงาน

2.2.4 ด้านความพึงพอใจของทุกฝ่าย (Satisfaction of Parties) หมายถึง ผลการดำเนินงาน วิธีการหรือกระบวนการปฏิบัติงานเป็นที่ยอมรับของทุกฝ่ายมีความพร้อมและเต็มใจให้ความช่วยเหลือร่วมมือในการ ทำงานร่วมกับองค์กรอื่น ปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ และมีเครื่องมืออุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องพร้อมเพียงพอต่อการให้บริการ

จากที่กล่าวมาข้างต้น จึงตั้งเป็นสมมุติฐานการวิจัยได้ ดังนี้

สมมุติฐานที่ 1 : ความเชื่อมั่นในระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ ด้านความคาดหวังใน ประสิทธิภาพมีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพการดำเนินงานของส่วนราชการผู้เบิกใน จังหวัดภายใต้สำนักงานคลังเขต 4

สมมุติฐานที่ 2 : ความเชื่อมั่นในระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ ด้านความคาดหวัง ในความพยายาม มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพการดำเนินงานของส่วนราชการ ผู้เบิกในจังหวัดภายใต้สำนักงานคลังเขต 4

สมมุติฐานที่ 3 : ความเชื่อมั่นในระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ ด้านอิทธิพลของสังคม มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพการดำเนินงานของส่วนราชการผู้เบิกในจังหวัดภายใต้ สำนักงานคลังเขต 4

สมมุติฐานที่ 4 : ความเชื่อมั่นในระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ ด้านสภาพสิ่งอำนวยความสะดวก

ความสะดวกในการใช้งาน มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพการดำเนินงานของส่วนราชการผู้เบิก ในจังหวัดภายใต้สำนักงานคลังเขต 4

สมมุติฐานที่ 5 : ความเชื่อมั่นในระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ ด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้เทคโนโลยี

มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพการดำเนินงานของส่วนราชการผู้เบิกในจังหวัดภายใต้สำนักงานคลังเขต 4

สมมุติฐานที่ 6 : ความเชื่อมั่นในระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ ด้านการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล

มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพการดำเนินงานของส่วนราชการผู้เบิกในจังหวัดภายใต้สำนักงานคลังเขต 4

3. วิธีดำเนินการวิจัย

3.1 กระบวนการและวิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรกลุ่มตัวอย่าง (Population) ที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ หัวหน้าส่วนราชการผู้เบิกในจังหวัดภายใต้สำนักงานคลังเขต 4 จำนวน 291 คน (ฐานข้อมูลหน่วยเบิกจ่ายในระบบ GFMS : สำนักงานคลังจังหวัดภายใต้สำนักงานคลังเขต 4 จำนวน 12 จังหวัด) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) โดยผู้วิจัยได้ส่งแบบสอบถาม จำนวน 291 ฉบับ เป็นแบบสอบถามที่ถูกต้องและสมบูรณ์ จำนวน 236 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 81.10 เมื่อเปรียบเทียบกับจำนวนแบบสอบถามที่ส่งไปยังกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งสอดคล้องกับ Aaker, Kumar, and Day (2001) ได้นำเสนอว่า การส่งแบบสอบถามต้องมีอัตราตอบกลับอย่างน้อยร้อยละ 20 จึงถือว่ายอมรับได้ ว่าขนาดตัวอย่างที่ได้มีความเหมาะสมและเพียงพอที่จะใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

3.2 การวัดคุณลักษณะของตัวแปร

ความเชื่อมั่นในระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ เป็นตัวแปรอิสระ ซึ่งสามารถจำแนกออกเป็น 6 ด้าน ดังนี้ 1) ด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพ ประกอบด้วย 5 คำถาม โดยครอบคลุมเนื้อหา ความเชื่อของบุคคลในเรื่องการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยี โดยวัดจากการรับรู้ การใช้งานในระบบ แรงจูงใจ ความคาดหวังและประโยชน์ที่จะได้รับ 2) ด้านความคาดหวังในความพยายาม ประกอบด้วย 5 คำถาม โดยครอบคลุมเนื้อหา การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานของบุคคลเกี่ยวกับเทคโนโลยี เพื่อให้ผู้ใช้งานเข้าใจง่าย สามารถเรียนรู้และนำไปใช้งานได้ 3) ด้านอิทธิพลของสังคม ประกอบด้วย 5 คำถาม โดยครอบคลุมเนื้อหา ความเชื่อและการรับรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีของบุคคล บรรทัดฐานของบุคคล และปัจจัยทางสังคม 4) ด้านสภาพสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน ประกอบด้วย 5 คำถาม โดยครอบคลุมเนื้อหา การส่งเสริมและอำนวยความสะดวกต่อการใช้งาน และความพร้อมที่จะนำไปใช้ประโยชน์ที่สอดคล้องเหมาะสมกับผู้ใช้งาน 5) ด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้เทคโนโลยี ประกอบด้วย 4 คำถาม โดยครอบคลุมเนื้อหา ปฏิกริยาทางความรู้สึกบุคคลที่มีต่อการใช้งาน และพฤติกรรมที่แสดงที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นของผู้ใช้งาน 6) ด้านการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล ประกอบด้วย 5 คำถาม โดยครอบคลุมเนื้อหา มาตรการที่ใช้สำหรับป้องกันผู้ที่ไม่ได้รับอนุญาตในการเข้าถึงข้อมูล หรือขัดขวางไม่ให้ผู้ที่ไม่ได้รับอนุญาตให้ใช้งาน

ประสิทธิภาพการดำเนินงาน เป็นตัวแปรตาม ซึ่งสามารถจำแนกออกเป็น 4 ด้าน ดังนี้ 1) ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ ประกอบด้วย 5 คำถาม โดยครอบคลุมเนื้อหา การดำเนินงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

โดยมี ระบบสารสนเทศเข้ามา เพื่อให้ผลผลิตขององค์กรเป็นไปตามเป้าหมายและมีคุณภาพ 2) ด้านการจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากร ประกอบด้วย 5 คำถาม โดยครอบคลุมเนื้อหา ความคุ้มค่าที่ได้จากการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด ให้มีประสิทธิภาพ เพื่อให้การดำเนินงานบรรลุเป้าหมายตามแผนที่กำหนด 3) ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย 5 คำถาม โดยครอบคลุมเนื้อหา การใช้ระบบสารสนเทศเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน เพื่อการทำงานของบุคลากรอย่างเต็มความสามารถ ระบบการไหลเวียนงานราบรื่นไม่มีข้อขัดแย้งในการปฏิบัติงาน 4) ด้านความพึงพอใจของทุกฝ่าย ประกอบด้วย 5 คำถาม โดยครอบคลุมเนื้อหา วิธีการหรือกระบวนการปฏิบัติงานเป็นที่ยอมรับของทุกฝ่าย การมีความพร้อมและเต็มใจช่วยเหลือและให้ความร่วมมือกับองค์กรอื่น การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ และการมีเครื่องมืออุปกรณ์ที่พร้อมและเพียงพอต่อการให้บริการ

3.3 คุณภาพของเครื่องมือวัด

ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบความเที่ยงตรง โดยผ่านการพิจารณาเนื้อหาของข้อคำถามจากผู้เชี่ยวชาญ ประกอบด้วย 1) ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. นิกร ยาสมร ผู้ทรงคุณวุฒิภายนอกสถาบันการพลศึกษา วิทยาเขตมหาสารคาม 2) ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. มณีนรัตน์ วงษ์ขี้มื่น หัวหน้าภาควิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ ประจำคณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม และหาค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ (Discriminant Power) โดยใช้เทคนิค Item-total Correlation ซึ่งความเชื่อมั่นในระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ ได้ค่าอำนาจจำแนก (r) อยู่ระหว่าง 0.176 – 0.928 และประสิทธิภาพการดำเนินงาน ได้ค่าอำนาจจำแนก (r) อยู่ระหว่าง 0.252 – 0.983 ซึ่งสอดคล้องกับ Rovinelli และ Hambleton (1977 : 49-60) แสดงให้เห็นว่า ค่าอำนาจจำแนกมีค่ามากกว่าหรือเท่ากับ 0.5 ถือว่ารายข้อของแบบสอบถามมีความสอดคล้องกันระหว่างรายข้อของแบบสอบถามกับวัตถุประสงค์ที่ต้องการวัด และทดสอบหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability Test) โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach) ซึ่งความเชื่อมั่นในระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาอยู่ระหว่าง 0.448 - 0.940 และประสิทธิภาพการดำเนินงาน มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาอยู่ระหว่าง 0.771 - 0.987 ซึ่งสอดคล้องกับ Nunnally และ Bernstein (1994) แสดงให้เห็นว่าค่า Alpha มากกว่า 0.7 เป็นค่าที่ยอมรับได้ ถือว่าเป็นเครื่องมือในการวิจัยมีประสิทธิภาพ

3.4 สถิติที่ใช้ในการวิจัย

สำหรับการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้การวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบพหุคูณ (Multiple Correlation Analysis) และการวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) การทดสอบความสัมพันธ์และผลกระทบของความเชื่อมั่นในระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์กับประสิทธิภาพการดำเนินงานของส่วนราชการผู้เบิกในจังหวัดภายใต้สำนักงานคลังเขต 4 ซึ่งเขียนสมการได้ ดังนี้

$$\text{สมการ} \quad \text{OET} = \beta_0 + \beta_1\text{PE} + \beta_2\text{EE} + \beta_3\text{SI} + \beta_4\text{FC} + \beta_5\text{ATT} + \beta_6\text{IS} + \varepsilon$$

4. ผลลัพธ์การวิจัยและการอภิปรายผล

ตาราง 1 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ของความเชื่อมั่นในระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์กับประสิทธิภาพการดำเนินงานโดยรวมของส่วนราชการผู้เบิกในจังหวัดภายใต้สำนักงานคลังเขต 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	0.70	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 1 พบว่า ตัวแปรอิสระแต่ละด้านมีความสัมพันธ์กัน ซึ่งอาจทำให้เกิดปัญหา Multicollinearity ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้ทำการทดสอบ Multicollinearity โดยใช้ค่า VIFs ปรากฏว่า ค่า VIFs ของตัวแปรอิสระความเชื่อมั่นในระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ มีค่าตั้งแต่ 1.392 – 2.146 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 10 แสดงว่าตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กันแต่ไม่มีนัยสำคัญ (Black, 2006 : 585)

ตาราง 2 การทดสอบผลกระทบของความเชื่อมั่นในระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์กับประสิทธิภาพการดำเนินงานโดยรวม ของส่วนราชการผู้เบิกในจังหวัดภายใต้สำนักงานคลังเขต 4

ความเชื่อมั่นในระบบการชำระเงิน แบบอิเล็กทรอนิกส์	ประสิทธิภาพการดำเนินงาน โดยรวม (OET)		t	p-value
	สัมประสิทธิ์	ความคลาดเคลื่อน		
	การถดถอย	มาตรฐาน		
ค่าคงที่ (a)	0.761	0.217	3.511	0.001*
ด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพ (PE)	0.096	0.048	2.037	0.043*
ด้านความคาดหวังในความพยายาม (EE)	-0.072	0.047	-1.508	0.133
ด้านอิทธิพลของสังคม (SI)	0.205	0.060	3.419	0.001*
ด้านสภาพสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน (FC)	0.079	0.051	1.565	0.119
ด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้เทคโนโลยี (ATT)	0.160	0.044	3.656	0.000*
ด้านการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล (IS)	0.366	0.040	9.255	0.000*

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 2 พบว่า ความเชื่อมั่นในระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ ด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพ (PE) ด้านอิทธิพลของสังคม (SI) ด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้เทคโนโลยี (ATT) และด้านการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล (IS) มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพการดำเนินงานโดยรวม (OET) เนื่องจากความเชื่อมั่นในระบบ การชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์เป็นปัจจัยสำคัญที่สนับสนุนให้เกิดประสิทธิภาพในการดำเนินงาน เพราะการมีความคาดหวังในประสิทธิภาพ (PE) จะทำให้องค์กรทำงานได้อย่างรวดเร็ว งานมีคุณภาพ มีการประมวลผลได้อย่างถูกต้อง ข้อมูลที่ได้มีความน่าเชื่อถือจึงส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศศิจันทร์ ปัญจทวี (2560: บทคัดย่อ) พบว่า ปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้ระบบสารสนเทศของบุคลากร ประกอบด้วย การได้รับการสนับสนุนการใช้ระบบสารสนเทศจากผู้บังคับบัญชา ความคาดหวังจากประสิทธิภาพของเทคโนโลยีสารสนเทศ และการรับรู้ประโยชน์ของเทคโนโลยีสารสนเทศ เมื่อบุคคลรับรู้ถึงความสำคัญของเทคโนโลยีสารสนเทศจะเกิดความต้องการในการใช้งาน เพื่อนำมาปรับปรุงการปฏิบัติงานของตนให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น และการมีอิทธิพลของสังคม (SI) จะทำให้องค์กรมีการพัฒนาตนเองอยู่เสมอเพื่อยกระดับและมาตรฐานการให้บริการ รวมไปถึงการพัฒนาฐานข้อมูล การพัฒนาระบบเพื่อรองรับเทคโนโลยีสมัยใหม่ที่จะเกิดขึ้นตามมาในอนาคต ทำให้องค์กรเป็นที่ยอมรับของผู้รับบริการได้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ อัครเดช ปิ่นสุข (2557: บทคัดย่อ) พบว่า การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านการรับรู้ถึงความง่ายต่อการใช้งาน และด้านการรับรู้ประโยชน์ เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการจองตั๋วภาพยนตร์ออนไลน์ผ่านระบบแอปพลิเคชัน ทำให้องค์กรสามารถนำเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ บุคลากรเกิดแรงจูงใจในการเรียนรู้งานใหม่ๆ มีความสุขกับการทำงาน สามารถทำงานได้ทุกที่ ทุกเวลา มีความภาคภูมิใจในการให้บริการ ส่งผลให้ประสิทธิภาพการทำงานด้านต่าง ๆ ดีขึ้นตามไปด้วย สำหรับการมีทัศนคติที่มีต่อการใช้เทคโนโลยี (ATT) จะทำให้องค์กรสามารถนำเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ถ้าบุคลากรภายในองค์กรมีทัศนคติที่ดีต่อการนำเทคโนโลยีใหม่ๆ มาใช้ในองค์กร จะทำให้องค์กรเกิดแรงจูงใจในการเรียนรู้งานใหม่ ๆ มีความสุขกับการทำงาน สามารถทำงานได้ทุกที่ ทุกเวลา มีความภาคภูมิใจในการให้บริการ ส่งผลให้ประสิทธิภาพการทำงานด้านต่าง ๆ ดีขึ้นตามไปด้วย สอดคล้องกับงานวิจัยของ ภัทรวดี ทองมาลา (2558 : บทคัดย่อ) พบว่า ทัศนคติต่อพฤติกรรมยอมรับเทคโนโลยี บรรทัดฐานทางสังคม และการรับรู้ถึงการควบคุม มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยี และการพัฒนาบุคลากรเป็นการเชื่อมโยงของปัจจัย และหน่วยงานควรมีความพร้อมของผู้ใช้ระบบให้รับรู้ถึงขั้นตอน และประโยชน์ของระบบ เพื่อการควบคุมภายในที่ดีและได้ข้อมูลสารสนเทศ ที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กร นอกจากนี้การรักษาความปลอดภัยของข้อมูล (IS) จะทำให้องค์กรได้รับความเชื่อมั่นในการให้บริการ เพราะข้อมูลถือว่าเป็นสิ่งสำคัญในการทำงานด้านอิเล็กทรอนิกส์ การรักษาความปลอดภัยของข้อมูลจึงส่งผลกับประสิทธิภาพการดำเนินงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชลธิชา ศรีแสง (2555: บทคัดย่อ) พบว่า การรับรู้ถึงความเสี่ยงของระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ และความไว้วางใจในระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ มีความสัมพันธ์ในแง่บวกต่อความตั้งใจที่จะนำระบบมาใช้ ส่วนการรับรู้ถึงการใช้ง่ายของระบบ การรับรู้ถึงความเสี่ยงของระบบ และความไว้วางใจในระบบมีความสัมพันธ์ในแง่บวกต่อการรับรู้ถึงประโยชน์ของระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ ดังนั้น หัวหน้าส่วนราชการผู้เบิกในจังหวัดภายใต้สำนักงานคลังเขต 4 ควรมุ่งเน้นและให้ความสำคัญต่อการสร้างความเชื่อมั่น ในระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ ด้านการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล ด้านอิทธิพลของสังคม ด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้เทคโนโลยี และด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพตามลำดับ เพื่อเป็นการส่งเสริม สนับสนุนและพัฒนาทักษะของบุคลากรในการใช้ระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ให้เกิดประสิทธิภาพต่อไป

สำหรับความเชื่อมั่นในระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ ด้านความคาดหวังในความพยายามและด้านสภาพสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน ไม่มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพการดำเนินงานโดยรวม เพราะความคาดหวังในความพยายามนั้นเป็นการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้สามารถนำไปใช้งานได้ง่ายขึ้น และสภาพสิ่งอำนวยความสะดวกต่อการใช้งานนั้นเป็นความเชื่อของบุคคลว่าการมีโครงสร้างพื้นฐานขององค์กรที่ดี จะช่วยอำนวยความสะดวกต่อการใช้งานได้ง่ายขึ้น แต่ยังไม่ใช่ว่าปัจจัยหลักที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการดำเนินงาน และเป็นเพียงปัจจัยเสริมในการนำเทคโนโลยีมาใช้เท่านั้น โดยปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการดำเนินงาน คือ การพัฒนาทักษะความรู้ความสามารถของบุคลากรเพื่อรองรับต่อการเปลี่ยนแปลงทางด้านเทคโนโลยีในอนาคต สอดคล้องกับแนวคิดของสุริยงค์ วงศาพัฒนานันท์ (2557: 26) ที่กล่าวว่า การพัฒนาความรู้และศักยภาพในการทำงานเป็นกระบวนการและผลลัพธ์ ซึ่งครอบคลุมทุกกระบวนการที่ทำให้บุคคลได้พัฒนาความรู้และยังเชื่อมโยงไปถึงการเพิ่มพูนขีดความสามารถที่ช่วยส่งเสริมสมรรถนะ ซึ่งการพัฒนาความรู้ส่วนใหญ่เกิดมาจากการเรียนรู้เป็นกระบวนการเพิ่มทักษะ ค่านิยมทัศนคติ การฝึกฝนประสบการณ์ ดังนั้นการพัฒนาความรู้โดยการฝึกปฏิบัติงานทั้งจากสถานการณ์จำลอง หรือสถานการณ์จริง ก็จะมีส่วนที่นำมาใช้ได้จริง ซึ่งเป็นประโยชน์กับการทำงาน ทำให้งานมีประสิทธิภาพและงานสำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์กร มากกว่าการพัฒนาความรู้ที่ไม่มีการปฏิบัติ และสอดคล้องกับแนวคิดของ วิชากรณ์เลิศสุบินรักษ์ (2561: 99) ที่กล่าวว่า การถ่ายทอดความรู้โดยการนำความรู้ ความเชี่ยวชาญที่มีไปแบ่งปันกับบุคลากรอื่น ๆ เช่น การเสวนา การสัมมนา กลุ่ม เพื่อเป็นการแลกเปลี่ยนทัศนคติ ประสบการณ์ในการทำงานระหว่างกัน ก่อให้เกิดประโยชน์ในกระบวนการปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น สามารถนำมาใช้ในการปฏิบัติงานให้เกิดผลสำเร็จ และสามารถทำงานทดแทนกันได้อย่างสมบูรณ์

5. สรุปผลการวิจัย

ความเชื่อมั่นในระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพการดำเนินงานของส่วนราชการผู้เบิกในจังหวัดภายใต้สำนักงานคลังเขต 4 ดังนั้น หัวหน้าส่วนราชการผู้เบิกในจังหวัดภายใต้สำนักงานคลังเขต 4 ควรมุ่งเน้นและให้ความสำคัญต่อการสร้างความเชื่อมั่นในระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยเฉพาะการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล อิทธิพลทางสังคม ทัศนคติที่มีต่อการใช้เทคโนโลยี และความคาดหวังในประสิทธิภาพตามลำดับ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาทักษะและองค์ความรู้ของผู้ใช้งาน ในการใช้งานระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ให้เกิดประสิทธิภาพ อันจะส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพในการดำเนินงานต่อไป

6. ข้อเสนอแนะ

6.1 ข้อเสนอแนะต่อการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

การวิจัยครั้งนี้ สามารถเป็นข้อมูลในการพัฒนา และปรับปรุงระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ของส่วนราชการผู้เบิกในจังหวัดภายใต้สำนักงานคลังเขต 4 เพื่อให้มีประสิทธิภาพการดำเนินงานมากขึ้น และเป็นสารสนเทศแก่หัวหน้าส่วนราชการผู้เบิกในจังหวัดภายใต้สำนักงานคลังเขต 4 ในการพัฒนาระบบการชำระเงินขององค์กรเข้าสู่ระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ เป็นแนวทางสำหรับในการศึกษาข้อมูล และประโยชน์ที่จะได้รับ

จากระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์เพื่อให้สอดคล้องกับกระแสเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา และเป็นแนวทางในการลดปัญหาการทุจริต คอร์รัปชันในระยะยาว

6.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคต

ผลการวิจัยสามารถนำไปศึกษาผลกระทบของระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานขององค์กร โดยใช้กลุ่มตัวอย่างเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อเป็นการสำรวจความพร้อมก่อนที่จะมีการนำระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์มาบังคับใช้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อให้ระบบดังกล่าวสามารถนำมาใช้งานได้ประโยชน์สูงสุด ตลอดจนมีการศึกษาปัญหาและอุปสรรคที่มีผลกระทบต่อการนำระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการปฏิบัติงาน เพราะแต่ละองค์กรมีความพร้อมแตกต่างกัน เช่น เครื่องมือ อุปกรณ์ บุคลากร และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ขึ้นอยู่กับผู้บริหารระดับสูงขององค์กร ว่าให้ความสำคัญมากน้อยเพียงใด และควรจะมีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้เข้ามาใช้บริการของแต่ละหน่วยงาน โดยวิธี การสัมภาษณ์เชิงลึก (Indepth – Interview) เช่น สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์เป็นหน่วยงานนำร่องที่มีการนำระบบการจ่ายบัตรสวัสดิการแห่งเงินสด และสำนักงานคลังจังหวัดที่มีการจัดทำบัตรสวัสดิการผู้มีรายได้น้อย โดยการสัมภาษณ์เชิงลึกนั้น เพื่อให้ได้ข้อมูลรายละเอียดที่ตรงประเด็น และสามารถนำผลการวิจัยไปใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดและสุดท้ายควรมีการศึกษาถึงข้อจำกัดของแต่ละพื้นที่ หรือข้อคำถามบางอย่างเพื่อให้ผลการวิจัยเกิดประสิทธิภาพและประโยชน์สูงสุดต่อการนำระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการปฏิบัติงาน

เอกสารอ้างอิง

- จตุชัย แวงจันทร์. (2558). *Master in Security*. นนทบุรี: โอซีดีฯ.
- ชลธิชา ศรีแสง. (2555). การยอมรับการใช้งานของระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์: กรณีศึกษาธนาคาร กรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) Adulation for the use of the E-Payment System A Case Study of Ayudhya Bank Public Company Limited. *วารสารวิจัยมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย*, 4(1), 35–51. ค้นเมื่อ 17 ตุลาคม 2561, จาก <http://rdi.rmuts.ac.th/rmutsvrj/download/year4-issue1>
- ฐานเศรษฐกิจ. (2561). *เศรษฐกิจดิจิทัล...?*. บทบรรณาธิการ ปีที่ 38 ฉบับ 3340 ระหว่างวันที่ 15-77 ก.พ.2561. ค้นเมื่อ 27 พฤศจิกายน 2561, จาก <http://www.thansettakij.com/content/259283>
- เนตรพัฒนา ยาวิราช. (2558). *การพัฒนาองค์กรและการเปลี่ยนแปลง*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ บริษัท ทริปเปิ้ล กรุ๊ป.
- ปยุตต์ ภูมิตถะกุล. (2559). *ประเทศไทยยกระดับระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์สู่ระดับโลก*: โดยปยุตต์ ภูมิตถะกุล กรรมการผู้จัดการใหญ่และประธานคณะผู้บริหารบริษัท แอสเซนด กรุ๊ป จำกัด. นิตยสาร MBA Connected by PIM, มิ.ย.-ส.ค.59. ค้นเมื่อ 9 ตุลาคม 2561, จาก <https://mba.pim.ac.th/zh/news/140/ประเทศไทยยกระดับระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์สู่ระดับโลก>
- ภัทรวดี ทองมาลา. (2558). *การยอมรับระบบการจัดซื้อจัดจ้างด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (e-GP) ของเจ้าหน้าที่พัสดุของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล*. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. สงขลา: มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์. ค้นเมื่อ 25 ตุลาคม 2561, จาก kb.psu.ac.th/psukb/bitstream/2010/10216/1/404557.pdf

- วิชาภรณ์ เลิศบุรินทร์. (2561). ผลกระทบของความเป็นเลิศในการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องที่มีต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรการประชาสัมพันธ์ภูมิภาคเขต 8. วิทยานิพนธ์ กจ.ม. มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ศศิจันทร์ ปัญจทวี. (2560). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้ระบบสารสนเทศ กรณีศึกษา สถาบันการพลศึกษา วิทยาเขตเชียงใหม่. การค้นคว้าอิสระ บธ.ม. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่. ค้นเมื่อ 25 ตุลาคม 2561, จาก http://www.graduate.cmru.ac.th/core/km_file/365.pdf
- สมใจ ลักษณะ. (2547). การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน. กรุงเทพฯ: สถาบันราชภัฏสวนสุนันทา.
- สิงห์ นวิสุข และสุนันทา วงศ์จตุรภัทร. (2555). ทฤษฎีการยอมรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ. วารสารเทคโนโลยีสารสนเทศลาดกระบัง, 2(2), 1-2.
- สุริยงค์ วงศ์พัฒนานันท์. (2557). ผลกระทบของการพัฒนาความรู้อย่างต่อเนื่องที่มีต่อความสำเร็จในการทำงานของผู้สอบบัญชีภาษีอากรในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ บข.ม. มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- อัศวเดช ปิ่นสุข. (2557). การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศคุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ และส่วนประสมทางการตลาดในมุมมองของลูกค้าที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ (E-satisfaction) ในการจองตั๋วภาพยนตร์ออนไลน์ ระบบแอปพลิเคชันของผู้ให้บริการในจังหวัดกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยกรุงเทพ. ค้นเมื่อ 25 ตุลาคม 2561, จาก dspace.bu.ac.th/bitstream/123456789/1723/3/
- Aaker, D. A., Kumar, V. and Day, G. S. (2001). *Marketing Research*. New York: John Wiley & Sons.
- Black, K. (2006). *Business statistics for contemporary*. USA: John Wiley & Sons.
- Nunnally, J.C. and Bernstein, I. H. (1994). *Psychometric Theory*. New York: McGraw-Hill.
- Rovinelli, R. J. and Hambleton, R. K. (1977). On the Use of Content Specialists in the Assessment of Criterion - Referenced Test Item Validity. *Journal of Educational Research*, 5(1), 49-60.