

**ปัจจัยที่ส่งผลต่อทัศนคติในการใช้งานระบบ KTB Corporate Online
ของสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ**

นางสาววรรณพร อยู่สุข

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
แขนงวิชาบริหารธุรกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

พ.ศ. 2563

Factors Affecting Attitudes towards Using KTB Corporate Online System, Office of the Permanent Secretary, Ministry of Education

Miss Wannaporn Yoosum



An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for
the Degree of Master of Business Administration
School of Management Science
Sukhothai Thammathirat Open University

2019

หัวข้อการศึกษาค้นคว้าอิสระ ปัจจัยที่ส่งผลต่อทัศนคติในการใช้งานระบบ KTB Corporate
Online ของสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ
ชื่อและนามสกุล นางสาววรรณพร อยู่สุข่ม
แขนงวิชา บริหารธุรกิจ
สาขาวิชา วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
อาจารย์ที่ปรึกษา อาจารย์ ว่าที่ร้อยตรี ดร.ภูริพัฒน์ ชาญกิจ

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้ ได้รับความเห็นชอบให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรระดับปริญญาโท เมื่อวันที่ 4 สิงหาคม 2564

คณะกรรมการสอบการศึกษาค้นคว้าอิสระ



ประธานกรรมการ

(อาจารย์ ว่าที่ร้อยตรี ดร.ภูริพัฒน์ ชาญกิจ)



กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ภาวิน ชินะโชติ)



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภาวิน ชินะโชติ)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

ชื่อการศึกษา คั่นคว้าวีอิสระ **ปัจจัยที่ส่งผลต่อทัศนคติในการใช้งานระบบ KTB Corporate Online**
ของสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ

ผู้ศึกษา นางสาววรรณพร อยู่สุข่ม **รหัสนักศึกษา** 2623000110 **ปริญญา** บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
อาจารย์ที่ปรึกษา อาจารย์ ว่าที่ร้อยตรี ดร.กฤษพัฒนา ชาญกิจ **ปีการศึกษา** 2563

บทคัดย่อ

การศึกษานี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาลักษณะปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้งานระบบ เคทีบี คอร์ปอเรท ออนไลน์ ของสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ 2) เพื่อศึกษาระดับการรับรู้ความง่าย การรับรู้ประโยชน์ และความปลอดภัยของผู้ใช้งานระบบ เคทีบี คอร์ปอเรท ออนไลน์ ของสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ 3) เพื่อศึกษาระดับทัศนคติในการใช้งานของผู้ใช้งานระบบ เคทีบี คอร์ปอเรท ออนไลน์ ของสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ 4) เพื่อเปรียบเทียบทัศนคติในการใช้งานระบบ เคทีบี คอร์ปอเรท ออนไลน์ ของสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล 5) เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อทัศนคติในการใช้งานระบบ เคทีบี คอร์ปอเรท ออนไลน์ ของสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ

การศึกษานี้เป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ข้าราชการและบุคลากรที่ใช้งานระบบ เคทีบี คอร์ปอเรท ออนไลน์ ของสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร จำนวน 1,050 คน เนื่องจากทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน กำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ ทาโร ยามาเน่ ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 300 คน การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลด้วยความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

ผลการศึกษาพบว่า 1) ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้งานระบบ เคทีบี คอร์ปอเรท ออนไลน์ ของสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 30-39 ปี สถานภาพสมรส สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี/เทียบเท่า และสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ 2) ระดับการรับรู้ความง่าย การรับรู้ประโยชน์ และความปลอดภัยของผู้ใช้งานระบบ เคทีบี คอร์ปอเรท ออนไลน์ ของสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง 3) ระดับทัศนคติในการใช้งานระบบ เคทีบี คอร์ปอเรท ออนไลน์ ของสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง 4) ผู้ใช้งานที่มีสถานภาพการสมรส และระดับการศึกษา ที่แตกต่างกัน มีทัศนคติในการใช้งานระบบ เคทีบี คอร์ปอเรท ออนไลน์ ของสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 5) ปัจจัยด้านการรับรู้ประโยชน์ และความปลอดภัย ส่งผลเชิงบวกไปในทิศทางเดียวกัน ต่อทัศนคติในการใช้งานระบบ เคทีบี คอร์ปอเรท ออนไลน์ ของสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ ปัจจัยด้านทัศนคติ, ปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยี, ระบบ เคทีบี คอร์ปอเรท ออนไลน์

Independent Study Title: Factors Affecting Attitudes towards Using KTB Corporate Online System, Office of the Permanent Secretary, Ministry of Education

Author: Miss Wannaporn Yoosum **ID:** 2623000110 **Degree:** Master of Business Administration **Independent Study Advisor:** Dr.Puripat Chamkit, Acting Sub Lieutenant **Academic Year:** 2020

Abstract

This study aimed: 1) to study the personal factors of users of KTB Corporate Online System, Office of the Permanent Secretary, Ministry of Education; 2) to study the level of perceived ease of use, perceived usefulness and safety of users on the KTB Corporate Online System, Office of the Permanent Secretary, Ministry of Education; 3) to study the level of users' attitudes towards KTB Corporate Online system, Office of the Permanent Secretary, Ministry of Education; 4) to compare attitudes towards using KTB Corporate Online System, Office of the Permanent Secretary, Ministry of Education, classified by personal factors; and 5) to study factors affecting attitudes towards using the KTB Corporate Online System, Office of the Permanent Secretary, Ministry of Education.

This study was quantitative research. The population used in the study was 1,050 civil servants and personnel in Bangkok area who used the KTB Corporate Online system, Office of the Permanent Secretary, Ministry of Education. The sample size was determined by using Taro Yamane's formula, as a total of 300 samples. Data was collected by questionnaires analyzed by frequency, percentage, mean, standard deviation, one-way ANOVA, least significant difference and multiple regression analysis.

The results were as follows (1) personal factors of the respondents were mostly female between the age of 30 to 39 years old, had married status and graduated with a bachelor's degree, and working for the Office of the Permanent Secretary, Ministry of Education. (2) Level of perceived ease of use, perceived usefulness and safety of the KTB Corporate Online system users, Office of the Permanent Secretary, Ministry of Education, was strongly agreeable. (3) Level of attitudes of users towards using the KTB Corporate Online system, of Office of the Permanent Secretary, Ministry of Education, was strongly agreeable. (4) The users who had marital status and different levels of education had different attitudes towards using the KTB Corporate Online system, Office of the Permanent Secretary, Ministry of Education, at statistical significance level of 0.05. (5) Perceived usefulness and safety factors positively affected the attitudes towards using the KTB Corporate Online system, Office of the Permanent Secretary, Ministry of Education, at statistical significance level of 0.05.

Key words: Attitude toward Using, Technology Acceptance, KTB Corporate Online System

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้บรรลุผลสำเร็จได้ด้วยดีนั้น ด้วยความร่วมมือ และความอนุเคราะห์ข้อมูลจากผู้ประกอบการจากหลายฝ่ายซึ่งทางคณะผู้จัดทำวิจัยขอแสดงกิตติกรรมประกาศด้วยความเคารพดังต่อไปนี้

ขอกราบขอบพระคุณอาจารย์ ว่าที่ร้อยตรี ดร.ภุชงค์ ชาญกิจ อาจารย์ที่ปรึกษาในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ที่ได้สละเวลาอันมีค่าในการให้คำแนะนำ คำปรึกษาและให้ความรู้ในการทำโปรแกรมประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์ อีกทั้งยังช่วยตรวจทานและเรียบเรียงงานวิจัยในครั้งนี้อย่างถูกต้องและมีเนื้อหาที่ครบถ้วนสมบูรณ์ ทางผู้จัดทำวิจัยมีความซาบซึ้งในความช่วยเหลือเป็นอย่างดีมาโดยตลอด จึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ ที่นี้ ด้วย

ขอขอบพระคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่าน ที่ได้สละเวลาที่มีค่า เพื่อตอบแบบสอบถามและให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับงานวิจัยในครั้งนี้กับผู้วิจัย จนสำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี

สุดท้ายนี้คณะผู้จัดทำวิจัยขอขอบคุณความดีให้แก่อาจารย์ผู้สอนและผู้ที่มีส่วนช่วยเหลือทุกท่านคณะผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่างานวิจัยฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ต่อบุคคลที่สนใจและต้องการศึกษาค้นคว้าข้อมูลเพื่อเป็นแนวทางในอนาคตต่อไป

นางสาววรรณพร อยู่สุขุม

สิงหาคม 2564

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญตาราง	ฅ
สารบัญภาพ	ฉ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์การวิจัย	7
สมมติฐานการวิจัย	7
กรอบแนวคิดการวิจัย	7
ขอบเขตการศึกษา	8
นิยามศัพท์เฉพาะ	9
ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	10
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	11
แนวคิดเกี่ยวกับทัศนคติ	11
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยี	18
แนวคิดเกี่ยวกับประชากรศาสตร์	26
แนวคิดเกี่ยวกับความเสี่ยงและการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลสารสนเทศ	27
ระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ (National e-Payment)	31
ระบบ KTB Corporate Online	36
สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ	38
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	38
บทที่ 3 วิธีดำเนินการศึกษา	35
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	35
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	36
วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	41
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	41

สารบัญ

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	42
ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลผู้ใช้งานระบบ KTB Corporate Online ของสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร.....	43
ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับการรับรู้ความง่าย การรับรู้ประโยชน์ และความปลอดภัยในการใช้งานระบบ KTB Corporate Online ของสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ.....	46
ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ระดับทัศนคติในการใช้งานระบบ KTB Corporate Online ของสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ.....	50
ส่วนที่ 4 ผลการทดสอบสมมติฐาน.....	51
ส่วนที่ 5 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย.....	62
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	69
สรุปผลการวิจัย.....	69
การอภิปรายผล.....	73
ข้อเสนอแนะ.....	76
บรรณานุกรม.....	79
ภาคผนวก.....	85
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม.....	86
ประวัติผู้ศึกษา.....	101

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 1.1 แสดงปริมาณการชำระเงินผ่านระบบการชำระเงินและช่องทางต่าง ๆ.....	3
ตารางที่ 3.1 ผลการทดสอบค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาร์คของแบบสอบถาม.....	40
ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ.....	43
ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุ.....	44
ตารางที่ 4.3 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามสถานภาพการสมรส.....	44
ตารางที่ 4.4 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับการศึกษา.....	45
ตารางที่ 4.5 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด.....	45
ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับการรับรู้ความง่าย ในการใช้งานระบบ KTB Corporate Online.....	46
ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับการรับรู้ประโยชน์ จากการใช้งานระบบ KTB Corporate Online.....	47
ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความปลอดภัย ในการใช้งานระบบ KTB Corporate Online.....	48
ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับทัศนคติ ในการใช้งานระบบ KTB Corporate Online.....	50
ตารางที่ 4.10 แสดงผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของทัศนคติ ในการใช้งานระบบ KTB Corporate Online จำแนกตามเพศ.....	52
ตารางที่ 4.11 แสดงผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของทัศนคติ ในการใช้งานระบบ KTB Corporate Online จำแนกตามอายุ.....	53
ตารางที่ 4.12 แสดงผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยทัศนคติ ในการใช้งานระบบ KTB Corporate Online จำแนกตามสถานภาพการสมรส.....	54
ตารางที่ 4.13 แสดงผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธีทดสอบ ค่าความแตกต่างที่มีนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least significant difference : LSD) ของทัศนคติในการใช้งานระบบ KTB Corporate Online ของสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ จำแนกตามสถานภาพการสมรส.....	54

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.14 แสดงผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยทัศนคติ ในการใช้งานระบบ KTB Corporate Online จำแนกตามระดับการศึกษา.....	56
ตารางที่ 4.15 แสดงผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธีวิธีทดสอบ ค่าความแตกต่างที่มีนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least significant difference: LSD) ทัศนคติในการใช้งานระบบ KTB Corporate Online ของสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ จำแนกตามระดับการศึกษา.....	56
ตารางที่ 4.16 แสดงผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยทัศนคติในการใช้งานระบบ KTB Corporate Online จำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด.....	58
ตารางที่ 4.17 แสดงการวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้น (Model Summary) แสดงปัจจัยด้านการรับรู้ความง่าย การรับรู้ประโยชน์ และความปลอดภัยส่งผลต่อทัศนคติในการใช้งานระบบ KTB Corporate Online ของสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ.....	59
ตารางที่ 4.18 แสดงผลการวิเคราะห์สมการถดถอยตัวแบบ (ANOVA) ว่าตัวแปรอิสระที่มีความสัมพันธ์กับตัวแปรตามทั้งหมด มีอย่างน้อย 1 ด้าน ที่สามารถนำมาสร้างสมการ Regression.....	59
ตารางที่ 4.19 แสดงผลการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณระหว่างปัจจัยด้านการรับรู้ความง่าย การรับรู้ประโยชน์ และความปลอดภัย ส่งผลต่อทัศนคติในการใช้งานระบบ KTB Corporate Online ของสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ.....	60
ตารางที่ 4.20 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย.....	62

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1 แสดงปริมาณการชำระเงินผ่านทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payments).....	5
ภาพที่ 1.2 กรอบแนวคิดในการศึกษา.....	8
ภาพที่ 2.1 แบบจำลองความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยใน TRA.....	19
ภาพที่ 2.2 แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (TAM).....	21
ภาพที่ 2.3 แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยีภายหลังปรับปรุง.....	22
ภาพที่ 2.4 แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี 2 (TAM 2).....	23
ภาพที่ 2.5 แบบจำลองของปัจจัยการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน.....	24
ภาพที่ 2.6 แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี 3 (TAM 3).....	25
ภาพที่ 2.7 องค์ประกอบสำคัญของความมั่นคงปลอดภัยของระบบสารสนเทศ.....	29
ภาพที่ 2.8 แบบจำลองความมั่นคงปลอดภัย แมคคัมเบอร์คิว (McCumber Cube).....	30
ภาพที่ 2.9 ปริมาณการทำธุรกรรมการโอนและชำระเงินผ่านบริการพร้อมเพย์.....	32
ภาพที่ 2.10 จำนวนเครื่องรับบัตร (EFTPOS Terminal).....	33
ภาพที่ 2.11 แสดงภาพรวมโครงการ National e-Payment.....	36
ภาพที่ 2.12 แสดงการป้องกันและการสอบถามข้อมูลของผู้ใช้ก่อนเข้าสู่ระบบ.....	37
ภาพที่ 2.13 ปริมาณการทำธุรกรรมการโอนและชำระเงินผ่านบริการพร้อมเพย์.....	32



บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

รัฐบาลมีนโยบายการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ (National e-Payment Master Plan) โครงการ e-Payment ภาครัฐ เพื่อผลักดันการรับ - จ่ายเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ อย่างครบวงจร และสามารถอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนมากยิ่งขึ้น โดยกระทรวงการคลังได้ผลักดันแนวคิด National e-Payment ตั้งแต่ช่วงปี 2558 (National e-Payment, 2563)

ระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ (National e-Payment) เป็นระบบที่ภาครัฐกำลังผลักดัน เพื่อให้รองรับการชำระเงินผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ที่มีมาตรฐาน และสอดคล้องกับการใช้เทคโนโลยีโดยเฉพาะอินเทอร์เน็ตและโทรศัพท์มือถือที่ขยายวงกว้างมากขึ้น และการนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อประโยชน์ทางเศรษฐกิจโดยรวม

โครงการ National e-Payment มีการดำเนินการโครงการคู่ขนานกันไปในช่วงเวลาเดียวกัน ได้แก่

1. การชำระเงินแบบ Any ID คือการชำระเงินหรือโอนเงินในระบบ Any ID โดยในช่วงแรกเริ่มต้นจากหมายเลขโทรศัพท์เคลื่อนที่ และหมายเลขบัตรประจำตัวประชาชน ซึ่งจะทำให้การโอนเงินระหว่างประชาชนด้วยกันหรือระหว่างประชาชนกับภาคธุรกิจ มีความสะดวกและปลอดภัยมากยิ่งขึ้น และทำให้การชำระเงินระหว่างภาครัฐกับประชาชนตรงกับเป้าหมายมากยิ่งขึ้น

2. การขยายการใช้บัตรอิเล็กทรอนิกส์ เป็นการส่งเสริมการใช้บัตรอิเล็กทรอนิกส์ โดยเฉพาะบัตรเดบิตแทนการใช้เงินสด และกระจายอุปกรณ์รับชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ให้แพร่หลายมากขึ้นด้วย ได้แก่ ร้านค้า และหน่วยราชการ เพื่อเพิ่มทางเลือกในการชำระเงินที่มีความสะดวกและปลอดภัยมากยิ่งขึ้นให้กับประชาชน

3. ระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ เป็นการจัดทำ การนำส่งข้อมูลใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ (e-Tax Invoice) และใบรับเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Receipt) เพื่ออำนวยความสะดวกและลดขั้นตอนการจัดทำ การนำส่งรายงานการทำธุรกรรมทางการเงิน และการนำส่ง

ภาษีเมื่อมีการชำระเงินผ่านระบบ e-Payment ซึ่งจะช่วยลดค่าใช้จ่าย และประหยัดเวลาของภาคเอกชน

4. โครงการ e-Payment ภาครัฐ เป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการรับ - จ่ายเงินภาครัฐทางอิเล็กทรอนิกส์ โดยส่งเสริมให้มีฐานข้อมูลกลางเกี่ยวกับสวัสดิการของภาครัฐ คู่กับการจ่ายเงินให้แก่ประชาชนโดยตรงผ่านทาง Any ID โดยใช้เลขบัตรประจำตัวประชาชน โดยให้สถาบันการเงิน เป็นช่องทางการจ่ายเงินและเก็บข้อมูลจากประชาชน ซึ่งช่วยให้จ่ายเงินช่วยเหลือและเงินสวัสดิการแก่ประชาชนได้ตรงกลุ่มเป้าหมาย ลดความผิดพลาด ความซ้ำซ้อน และลดการทุจริตจากการจ่ายเงินสดและเช็ค

โครงการ e-Payment ภาครัฐ ประกอบด้วย 2 ส่วน ได้แก่

1. โครงการบูรณาการฐานข้อมูลสวัสดิการสังคม เป็นการพัฒนาระบบฐานข้อมูลกลางให้ภาครัฐสามารถดำเนินการจ่ายเงินช่วยเหลือและสวัสดิการให้กับประชาชนได้ถูกต้องตามกลุ่มเป้าหมาย ลดความผิดพลาด ความซ้ำซ้อน และรัฐบาลก็ยังสามารถนำผลลัพธ์มาประเมินเพื่อจัดสวัสดิการให้ดียิ่งขึ้น

2. โครงการเพิ่มประสิทธิภาพการรับจ่ายเงินภาครัฐทางอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อเป็นการเพิ่มช่องทางการรับชำระเงินระหว่างประชาชนกับส่วนราชการ โดยหน่วยงานภาครัฐสามารถรับชำระเงินผ่านทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการด้านการเงินของหน่วยงานภาครัฐ ให้มีความรวดเร็ว ถูกต้อง โปร่งใส ลดโอกาสในการทุจริต และสามารถตรวจสอบได้ทุกขั้นตอน



ตารางที่ 1.1 แสดงปริมาณการชำระเงินผ่านระบบการชำระเงินและช่องทางต่าง ๆ

ธนาคารแห่งประเทศไทย		ปริมาณการชำระเงินผ่านระบบการชำระเงินและช่องทางต่าง ๆ					
		(หน่วย : พันรายการ)					
		ปรับปรุงล่าสุด : 30 ธ.ค. 2563 14:36					
		วันที่เรียกข้อมูล : 19 ม.ค. 2564 22:04					
		ต.ค. 2563	ก.ย. 2563	ส.ค. 2563	ก.ค. 2563	มิ.ย. 2563	พ.ค. 2563
1	1. เชื่อก	6,311	7,180	6,875	6,576	6,825	5,876
	1.1 เชื่อกภายในธนาคารเดียวกัน (Inhouse) 2/	2,666	3,187	2,946	2,787	2,794	2,452
	1.2 เชื่อกข้ามธนาคาร (Interbank)	3,645	3,993	3,929	3,789	4,031	3,424
การชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์							
2	(e-Payments)	1,249,469	1,183,986	1,187,397	1,164,781	1,116,023	1,072,989
	2.1 การโอนเงินเพื่อลูกค้าผ่าน BAHTNET (BAHTNET- 3rd Party)	371	372	362	381	374	330
	2.2 การโอนเงินครั้งละหลาย รายการ (Bulk Payment)	49,420	63,124	50,621	61,133	71,009	70,827
	2.3 การโอนเงินภายในธนาคาร เดียวกัน (Direct credit)	32,443	43,357	32,381	42,981	40,422	41,072
	2.4 การหักเงินจากบัญชีภายใน ธนาคารเดียวกัน (Direct debit)	12,282	13,045	12,951	12,636	12,618	11,698
	2.5 การโอนเงินข้ามธนาคาร (ITMX Bulk Payment)	4,695	6,722	5,289	5,516	17,969	18,057
	2.6 การโอนเงินรายย่อยข้าม ธนาคาร (Online Retail Funds Transfer: ORFT)	493,752	451,271	462,256	442,908	421,085	405,261
	2.7 การโอนเงินรายย่อยข้าม ธนาคารผ่านเครื่องเอทีเอ็ม	3,498	3,483	3,558	3,611	3,558	3,669
	2.8 การโอนเงินรายย่อยข้าม ธนาคารผ่านอินเทอร์เน็ตและ โทรศัพท์เคลื่อนที่	489,980	447,500	458,414	439,013	417,239	401,335
	2.9 การโอนเงินรายย่อยข้าม ธนาคารผ่านสาขา	274	288	284	284	288	257

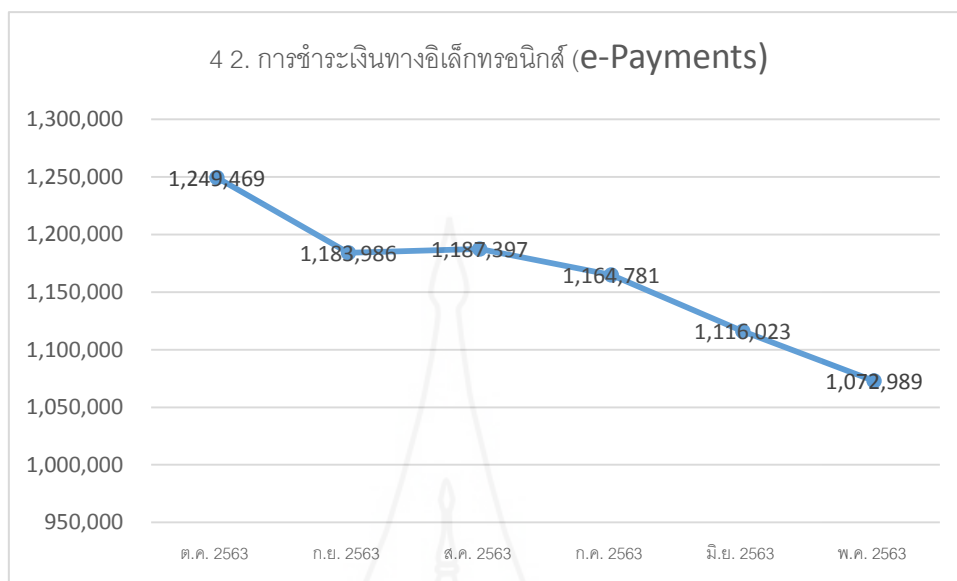
ตารางที่ 1.1 (ต่อ)

ธนาคารแห่งประเทศไทย						
ปริมาณการชำระเงินผ่านระบบการชำระเงินและช่องทางต่าง ๆ						
(หน่วย : พันรายการ)						
ปรับปรุงล่าสุด : 30 ธ.ค. 2563 14:36						
วันที่เรียกข้อมูล : 19 ม.ค. 2564 22:04						
	ต.ค. 2563	ก.ย. 2563	ส.ค. 2563	ก.ค. 2563	มิ.ย. 2563	พ.ค. 2563
2.10 การโอนเงินภายใน						
ธนาคาร						
(รวมชำระค่าสินค้าบริการ)	435,949	412,570	414,792	406,435	384,332	379,655
2.11 การโอนเงิน/ชำระเงินผ่าน						
เครื่องเอทีเอ็ม	5,551	5,335	5,268	5,529	5,337	5,651
2.12 การโอนเงิน/ชำระเงินผ่าน						
อินเทอร์เน็ต						
และโทรศัพท์เคลื่อนที่ 3/	430,398	407,235	409,524	400,906	378,995	374,004
2.13 การชำระเงินด้วยบัตร						
พลาสติก						
(Payment cards)	71,256	69,025	69,919	69,535	66,235	58,260
2.14 บัตรเดบิต 4/	16,211	15,292	15,405	15,296	14,628	13,979
2.15 บัตรเครดิต 5/	55,045	53,733	54,514	54,239	51,607	44,281
2.16 เงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-						
Money) 6/	198,721	187,624	189,447	184,389	172,988	158,656
รวมทั้งสิ้น	1,255,780	1,191,166	1,194,272	1,171,357	1,122,848	1,078,865

ที่มา: ธนาคารแห่งประเทศไทย (2563)

จากตารางแสดงปริมาณการชำระเงินผ่านระบบการชำระเงินและช่องทางต่าง ๆ มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการชำระเงินมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง เช่น การชำระเงินผ่านทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payments) แสดงข้อมูลการชำระเงินในช่วงเดือนพฤษภาคม 2563 จนถึงเดือนตุลาคม 2563 แสดงได้ ดังนี้

(หน่วย : พันรายการ)



ภาพที่ 1.1 แสดงปริมาณการชำระเงินผ่านทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payments)

ที่มา: ธนาคารแห่งประเทศไทย (2563)

จากภาพที่ 1.1 แสดงปริมาณการชำระเงินผ่านทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payments) จะเห็นได้ว่ามีแนวโน้มเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยเริ่มตั้งแต่เดือนพฤษภาคม 2563 มีจำนวนการใช้งาน 1,072,989,000 ครั้ง จนถึงช่วงเดือนตุลาคม 2563 ซึ่งมีจำนวนการใช้งานสูงสุดถึง 1,249,469,000 ครั้ง

จากข้อมูลดังกล่าว จึงมีความสอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาลในโครงการ e-Payment ภาครัฐ ที่รัฐบาลพยายามผลักดันการรับจ่ายเงินผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ ลดปริมาณการใช้เงินสดและเช็ค เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการรับจ่ายเงินของภาครัฐให้มีความรวดเร็ว ถูกต้อง ลดการทุจริตทางภาครัฐ และเป็นการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชน ซึ่งจะเป็นไปตามแผนยุทธศาสตร์ National e-Payment

กระทรวงการคลังจึงได้พัฒนาระบบการบริหารการเงินการคลังภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (Government Fiscal Management Information System : GFMS) ร่วมกับระบบอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ผ่านทางระบบ KTB Corporate Online เพื่อให้ส่วนราชการสามารถดำเนินการรับ-จ่ายเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ได้

ระบบ KTB Corporate Online (Krungthai Corporate, 15 ตุลาคม 2563) เป็นช่องทางการทำธุรกรรมทางการเงินบน Internet Banking เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับส่วนราชการ สามารถบริหารจัดการธุรกรรมทางการเงินได้อย่างครบวงจร เช่น ธุรกรรมเรียกเก็บเงิน (Collection) ชำระเงิน (Payment) เรียกดูรายงาน (Information) และการบริหารสภาพคล่อง (Liquidity Management) ได้ตลอด 24 ชั่วโมง และระบบการรักษาความปลอดภัยที่ตามมาตรฐานสากล

ในปี พ.ศ. 2562 สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ เริ่มนำระบบ KTB Corporate Online มาใช้ในการรับ - จ่ายเงิน ผ่านทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ให้กับข้าราชการ และบุคลากรในสังกัด และบุคคลภายนอก เพื่อให้การการรับ - จ่ายเงินของส่วนราชการ มีความสะดวก รวดเร็วและมีความปลอดภัยมากยิ่งขึ้น (หนังสือกรมบัญชีกลาง ค่วนที่สุด ที่ กค 0402.2/ว116 ลงวันที่ 31 กรกฎาคม 2560) และเนื่องจากระบบ KTB Corporate Online เป็นระบบใหม่ ที่สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ได้นำมาใช้ในรับเงิน - จ่ายเงิน ผ่านทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ ในช่วงที่ผ่านมาข้าราชการ และบุคลากรในสังกัด ยังไม่เชื่อมั่นต่อการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ และยังมีปัญหาในการใช้งานระบบ KTB Corporate Online เนื่องจากพฤติกรรมผู้ใช้งานยังยึดติดกับการใช้เงินสด อีกทั้งประเด็นด้านความปลอดภัยของข้อมูลทางการเงินและข้อมูลส่วนบุคคล ยังเป็นประเด็นที่ผู้ใช้งานวิตกกังวลที่จะใช้เทคโนโลยีใหม่ ในขณะที่ภาครัฐพยายามสนับสนุนการใช้เทคโนโลยี เพื่อลดปริมาณเอกสาร และลดปริมาณการใช้เงินสดและเช็ค เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการรับจ่ายเงินของภาครัฐให้มีความรวดเร็ว ถูกต้อง ลดการทุจริตทางภาครัฐ

ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงทำการศึกษาวิจัย ระบบ KTB Corporate Online เพื่อให้ทราบถึงระดับการใช้งานจริง และปัจจัยที่ส่งผลต่อทัศนคติในการใช้งานระบบ KTB Corporate Online ของสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ เพื่อใช้เป็นข้อมูลสำคัญในการพัฒนาระบบ KTB Corporate Online ให้มีความสอดคล้องกับผู้ใช้งานของหน่วยงานภาครัฐในอนาคต

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาลักษณะปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้งาน ระบบ KTB Corporate Online ของสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ

2.2 เพื่อศึกษาระดับการรับรู้ความง่าย การรับรู้ประโยชน์ และความปลอดภัยของผู้ใช้งานระบบ KTB Corporate Online ของสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ

2.3 เพื่อศึกษาระดับทัศนคติในการใช้งานของผู้ใช้งาน ระบบ KTB Corporate Online ของสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ

2.4 เพื่อเปรียบเทียบทัศนคติในการใช้งานระบบ KTB Corporate Online ของสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

2.5 เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อทัศนคติในการใช้งานระบบ KTB Corporate Online ของสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ

3. สมมติฐานการวิจัย

3.1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้งาน ระบบ KTB Corporate Online ของสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการที่ต่างกัน มีทัศนคติในการใช้งานระบบ KTB Corporate Online แตกต่างกัน

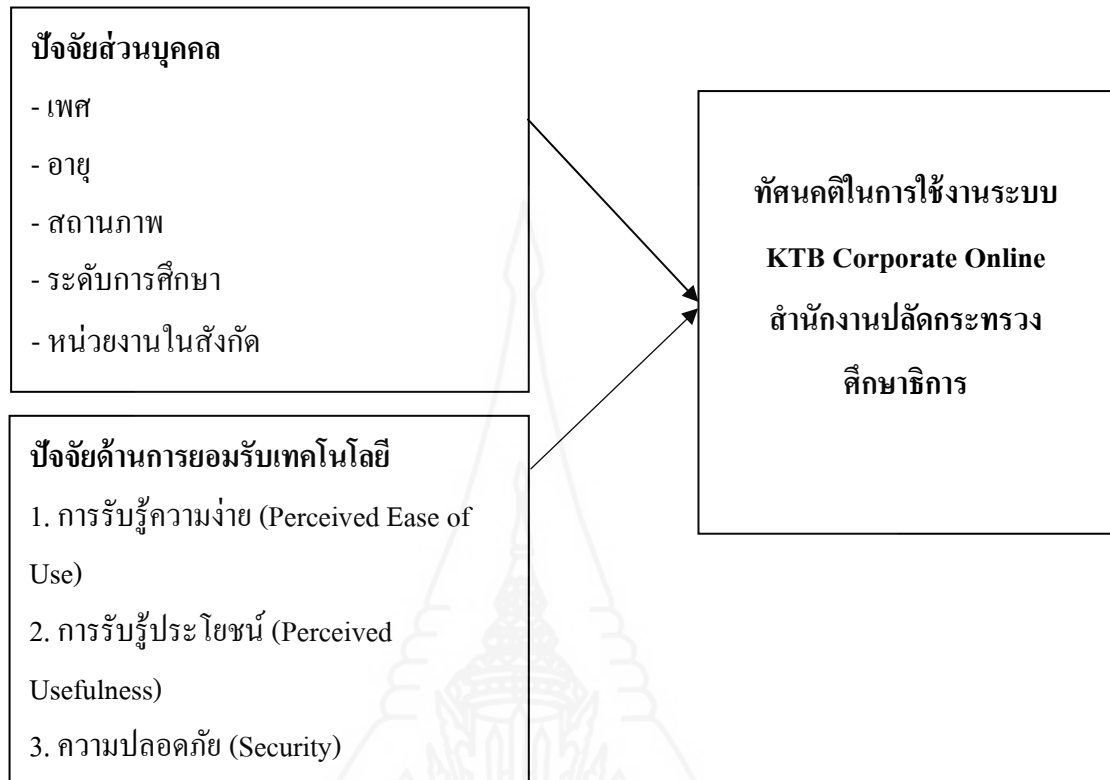
3.2 ปัจจัยด้านการรับรู้ความง่าย การรับรู้ประโยชน์ และความปลอดภัยส่งผลต่อทัศนคติในการใช้งานระบบ KTB Corporate Online ของสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ

4. กรอบแนวคิดในการศึกษา

ในการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อทัศนคติในการใช้งานระบบ KTB Corporate Online ของสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ มีกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้

ตัวแปรอิสระ (Independent Variables)

ตัวแปรตาม (Dependent Variables)



ภาพที่ 1.2 กรอบแนวคิดในการศึกษา

5. ขอบเขตที่จะศึกษา

การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อทัศนคติในการใช้งานระบบ KTB Corporate Online ของสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ มีขอบเขตในการศึกษาวิจัยดังนี้

5.1 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ ข้าราชการและบุคลากรที่ใช้งานระบบ KTB Corporate Online ของสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร จำนวน 1,050 คน เนื่องจากทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน จึงได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Taro Yamane ในการคำนวณกำหนดกลุ่มตัวอย่าง โดยมีระดับความเชื่อมั่นอยู่ที่ 95% และสัดส่วนของคลาดเคลื่อนที่ยอมรับให้เกิดขึ้นได้เท่ากับ 5% พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่จะใช้ในการวิจัยครั้งนี้จะต้องมีจำนวน 290 คน ทั้งนี้อาจมีการตอบแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์เกิดขึ้น ดังนั้นเพื่อป้องกันความ

ผิดพลาดจากปัญหาดังกล่าว จึงสำรองกลุ่มตัวอย่างเพิ่มอีก 10 คน รวมขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้สำหรับการวิจัยครั้งนี้ทั้งสิ้นจำนวน 300 คน

โดยใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็น (Non-Probability Sampling) ใช้วิธีการสุ่มแบบการเลือกตัวอย่างตามความสะดวก (Convenience Sampling) เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการแจกแบบสอบถาม (Questionnaire) และแบบสอบถามออนไลน์ (Google forms) ให้กับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นข้าราชการและบุคลากรสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการที่เป็นผู้ใช้งานระบบ KTB Corporate Online ของสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร จำนวน 300 คน ช่วงเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างเดือนธันวาคม 2563 - เดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ. 2564

5.2 ขอบเขตด้านตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม

การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อทัศนคติในการใช้งานระบบ KTB Corporate Online ของสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ มีการกำหนดตัวแปร 2 ลักษณะดังนี้

5.2.1 ตัวแปรอิสระ (*Independent Variables*) ประกอบด้วย

- 1) ปัจจัยด้านการรับรู้ความง่าย (Perceived Ease of Use)
- 2) ปัจจัยด้านการรับรู้ประโยชน์ (Perceived Usefulness)
- 3) ปัจจัยด้านความปลอดภัย (Security)

5.2.2 ตัวแปรตาม (*Dependent Variables*) ประกอบด้วย

- 1) ทัศนคติในการใช้งานระบบ KTB Corporate Online ของสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ

6. นิยามศัพท์เฉพาะ

6.1 ผู้ใช้งาน หมายถึง ข้าราชการและบุคลากรสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ที่ใช้งานระบบ KTB Corporate Online ของสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร

6.2 ระบบ KTB Corporate Online หมายถึง ระบบเทคโนโลยีที่ใช้เป็นช่องทางการทำธุรกรรมทางการเงินบน Internet Banking ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

6.3 การรับรู้ความง่าย (*Perceived Ease of Use*) หมายถึง การรับรู้ว่าการใช้งานระบบ KTB Corporate Online ใช้งานง่าย โดยไม่ต้องใช้ความพยายามมาก และไม่มีไม่ซับซ้อน

6.4 การรับรู้ประโยชน์ (Perceived Usefulness) หมายถึง การรับรู้ว่าระบบ KTB Corporate Online ที่นำมาใช้นั้น ก่อให้เกิดประโยชน์ ช่วยให้งานมีคุณภาพและประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นหรือทำให้งานเสร็จ เร็วขึ้น

6.5 ทศนคติในการใช้งาน (Attitude towards Using) หมายถึง ความรู้สึกหรือความคิดเห็นของข้าราชการและบุคลากรสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ที่มีต่อการใช้งานระบบ KTB Corporate Online ของสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ

6.6 ความปลอดภัย (Security) หมายถึง ความปลอดภัยในการใช้งานระบบ KTB Corporate Online ด้านการรักษาความลับ ความพร้อมใช้งาน และความถูกต้องครบถ้วนของข้อมูล

7. ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

7.1 ทราบปัจจัยที่ส่งผลต่อทัศนคติในการใช้งานระบบ KTB Corporate Online ของสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ

7.2 เพื่อเป็นแนวทางให้ธนาคารกรุงไทยและกรมบัญชีกลางร่วมกันพัฒนาระบบ KTB Corporate Online ให้มีรูปแบบการทำงานที่สอดคล้องกับผู้ใช้ระบบ KTB Corporate Online หน่วยงานภาครัฐ ช่วยให้การทำธุรกรรมทางการเงินของหน่วยงานภาครัฐ มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

7.3 สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ใช้ข้อมูลผลงานวิจัยเพื่อเป็นแนวทางในการส่งเสริมการใช้งานระบบ KTB Corporate Online ในอนาคต

บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัย ปัจจัยที่ส่งผลต่อทัศนคติในการใช้งานระบบ KTB Corporate Online ของสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ผู้วิจัยได้ใช้แนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับทัศนคติ
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยี
3. แนวคิดเกี่ยวกับประชากรศาสตร์
4. แนวคิดเกี่ยวกับความเสี่ยงและการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลสารสนเทศ
5. ระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ (National e-Payment)
6. ระบบ KTB Corporate Online
7. สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ
8. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดเกี่ยวกับทัศนคติ

ทัศนคติ (Attitude) เป็นความรู้สึกที่บุคคลมีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง อาจจะเป็นบุคคล วัตถุ สิ่งของ หรือสภาพแวดล้อม ซึ่งมีนักวิชาการหลายท่านได้ให้คำนิยามไว้ ดังนี้

Good Carter V. (1959: 48) กล่าวว่า ทัศนคติ คือ ความพร้อมที่แสดงออกในลักษณะใดลักษณะหนึ่ง ซึ่งอาจเป็นการสนับสนุน หรือต่อต้านสถานการณ์บางอย่าง รวมถึงบุคคลหรือสิ่งใด

Maze J.R. (2008: 168-205) กล่าวว่า แนวความคิดในปัจจุบันเกี่ยวกับทัศนคติยังไม่สามารถแยกแยะได้อย่างเพียงพอ ระหว่างทัศนคติและความเชื่อ หรือระหว่างทัศนคติและความชอบ การมีทัศนคติ คือการกำหนดคุณสมบัติทางศีลธรรมที่เป็นกลางต่อทัศนคติต่อวัตถุ อย่างไรก็ตาม แนวความคิดของคุณสมบัติดังกล่าว ขึ้นอยู่กับทฤษฎีความสัมพันธ์ที่ไม่ต่อเนื่องกัน ซึ่งประกอบขึ้นเป็นเงื่อนไข และความเชื่อในคุณสมบัติดังกล่าว มีเนื้อหาเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจแบบหลอกเท่านั้น คุณธรรมหรือการรักษาเจตคติ เป็นเทคนิคพิเศษในการอำพรางและส่งเสริมผลประโยชน์ ทัศนคติทำหน้าที่เป็นการหาเหตุผลเข้าข้างตนเอง สำหรับแรงกระตุ้นที่ซ่อนอยู่ โดยการหาเหตุผลเข้าข้างตนเองเพิ่มเติม การพิจารณาเหล่านี้ทำให้เกิดคำถามถึงเทคนิคทั่วไป

บางประการ ในการประเมินทัศนคติ ข้อยกเว้นที่ชัดเจนบางประการ ได้แก่ **ทัศนคติที่สวายนาม และค่านิยมที่แท้จริง** การเปิดเผยตัวเองที่จะเป็นได้ทั้ง

(ก) ความเชื่อที่เป็นข้อเท็จจริง เกี่ยวกับคุณสมบัติของความงาม หรือเกี่ยวกับแรงจูงใจของมนุษย์

(ข) การตั้งค่า

(ค) ทัศนคติคุณธรรมตามที่กำหนดไว้ คุณธรรมไม่จำเป็นต่อการขัดเกลาทางสังคม และเป็นปฏิปักษ์ต่อความรู้สึกทางสังคม

Kendra Cherry (2021) กล่าวว่า ในทางจิตวิทยา ทัศนคติ หมายถึง ชุดของอารมณ์ ความเชื่อ และพฤติกรรมที่มีต่อวัตถุ บุคคล สิ่งของหรือเหตุการณ์เฉพาะ ทัศนคติมักจะมีผลมาจากประสบการณ์ หรือการเลี้ยงดู และสามารถมีอิทธิพลเหนือพฤติกรรมได้ แม้ว่าทัศนคติจะยั่งยืน แต่ก็สามารถเปลี่ยนแปลงได้

Newcomb T.M. (1854: 128) กล่าวว่า ทัศนคติของแต่ละบุคคลนั้น ขึ้นอยู่กับสิ่งแวดล้อม ซึ่งอาจจะแสดงออกทางพฤติกรรม ซึ่งอาจเป็นไปได้ทั้ง 2 ลักษณะ คือ ลักษณะชอบหรือพึงพอใจสิ่งนั้น ๆ หรืออีกลักษณะ ก็คือการแสดงออกในรูปความไม่พอใจสิ่งนั้น ๆ

Munn Norman L. (1971: 71) กล่าวว่า ทัศนคติ คือความรู้สึก และความคิดเห็นที่บุคคลมีต่อบุคคล สิ่งของ หรือสถานการณ์ ๆ ซึ่งอาจจะยอมรับหรือปฏิเสธ มีผลทำให้บุคคลนั้นพร้อมที่จะแสดงปฏิกิริยา ตอบสนองด้วยพฤติกรรม

Roger E. (1978: 208 – 209 อ้างถึงใน สุรพงษ์ โสภนะเสถียร, 2533 : 122) กล่าวว่า ทัศนคตินั้นถือเป็นดัชนีชี้ว่าบุคคลนั้น มีความคิดหรือมีความรู้สึกอย่างไรกับคนรอบข้าง รวมถึงวัตถุและสิ่งแวดล้อมตลอดจนสถานการณ์ต่าง ๆ โดยทัศนคตินั้น มีรากฐานมาจากความเชื่อ ซึ่งอาจส่งผลถึงพฤติกรรมในอนาคตทัศนคติ จึงเป็นความพร้อมที่จะตอบสนองต่อสิ่งเร้า และเป็นมิติในการประเมิน เพื่อแสดงว่าชอบหรือไม่ชอบต่อประเด็นหนึ่ง ๆ ซึ่งถือเป็นการสื่อสารภายในบุคคล (Interpersonal Communication) ซึ่งเป็นผลมาจากการรับสารที่อาจจะส่งผลต่อพฤติกรรมในอนาคต

ธงชัย สันติวงษ์ (2539: 166–167) กล่าวว่า ทัศนคติ ก่อตัวเกิดขึ้นมา และเปลี่ยนแปลงไปเนื่องจากปัจจัยหลายประการด้วยกัน ดังนี้

1. การจูงใจทางร่างกาย (Biological Motivation) ทัศนคติ เกิดขึ้นเมื่อบุคคลกำลังดำเนินการตอบสนองตามความต้องการของตัวบุคคลนั้น และจะสร้างทัศนคติที่ดีต่อบุคคลหรือสิ่งของ ที่สามารถตอบสนองความต้องการของตัวบุคคลนั้นได้

2. ข่าวสารข้อมูล (Information) ทักษะมีพื้นฐานมาจากชนิดของข่าวสาร และขนาดของข่าวสารที่ได้รับ รวมทั้งลักษณะของแหล่งที่มาของข่าวสารนั้นด้วย ข้อมูลข่าวสารบางส่วนที่เข้ามาสู่บุคคลนั้น จะทำให้บุคคลนั้นเก็บไปคิด และสามารถสร้างเป็นทัศนคติ ขึ้นมาได้

3. เกี่ยวข้องกับกลุ่ม (Group Affiliation) ทักษะมีอย่างอาจมาจากกลุ่มต่าง ๆ จากบุคคลเกี่ยวข้อง ทั้งทางตรงและทางอ้อม เช่น ครอบครัว เพื่อนร่วมงาน หรือกลุ่มสังคมต่าง ๆ ซึ่งเป็นแหล่งรวมของค่านิยมต่าง ๆ และยังมีการถ่ายทอดข้อมูลให้แก่บุคคลในกลุ่ม ซึ่งทำให้สามารถสร้างทัศนคติขึ้นมาได้ โดยเฉพาะครอบครัวและกลุ่มเพื่อนร่วมงาน เป็นกลุ่มที่สำคัญที่สุด (Primary Group) ที่จะเป็แหล่งสร้างทัศนคติให้แก่บุคคลนั้นได้

ประภาเพ็ญ สุวรรณ (2520: 64 – 65) กล่าวว่า การเกิดทัศนคติ ว่าเป็นสิ่งที่เกิดจากการเรียนรู้ (Learning) จากแหล่งทัศนคติ (Source of Attitude) ต่าง ๆ ที่มีอยู่มากมาย และแหล่งที่ทำให้เกิดทัศนคติ ที่สำคัญก็คือ

1. ประสบการณ์เฉพาะอย่าง (Specific Experience) เมื่อบุคคลมีประสบการณ์เฉพาะอย่างต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดในทางที่ดีหรือไม่ดี จะทำให้เกิดทัศนคติต่อสิ่งนั้นไปในทิศทางที่เขาเคยมีประสบการณ์มาก่อน

2. การติดต่อสื่อสารจากบุคคลอื่น (Communication from others) การรับรู้ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ จากผู้อื่น ทำให้เกิดทัศนคติ ได้เช่นกัน

3. สิ่งที่เป็นแบบอย่าง (Models) การเลียนแบบผู้อื่นทำให้เกิดทัศนคติขึ้นได้

4. ความเกี่ยวข้องกับสถาบัน (Institutional Factors) ทักษะมีหลายอย่างของบุคคลเกิดขึ้นเนื่องจากความเกี่ยวข้องกับสถาบัน เช่น ครอบครัว โรงเรียน หรือหน่วยงาน เป็นต้น

5. ประสบการณ์ (Experience) ประสบการณ์ที่มีต่อวัตถุหรือสิ่งของ เป็นส่วนสำคัญที่ทำให้บุคคลนั้น ตีค่าสิ่งที่มีประสบการณ์ จนกลายเป็นทัศนคติ

6. ลักษณะท่าทาง (Personality) ลักษณะท่าทางต่างๆ หลายประการก็มีส่วนที่สำคัญในการสร้าง ทัศนคติ ให้กับตัวบุคคลได้

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า ทักษะมีรากฐานมาจากความเชื่อ จึงมีความสัมพันธ์ระหว่างความรู้สึก และความเชื่อ หรือการเรียนรู้ของบุคคล ซึ่งอาจเกิดจากประสบการณ์โดยตรง หรือบุคคลรอบตัว เช่น บุคคลในครอบครัว หรือเพื่อนร่วมงาน ซึ่งปัจจัยต่าง ๆ เหล่านี้ ทำให้ตัวบุคคลนั้นเกิดทัศนคติ อาจเป็น ไปได้ทั้งเชิงบวกและเชิงลบ และอาจจะส่งผลต่อพฤติกรรมอนาคตได้

องค์ประกอบของทัศนคติ

Kendra Cherry (2021) กล่าวว่า ทัศนคติที่ชัดเจน คือทัศนคติที่เรารับรู้ว่ามีสติ และมีอิทธิพลต่อพฤติกรรม และความเชื่อของเราอย่างชัดเจน ทัศนคติที่ไม่มีสติแต่ยังคงมีผลกระทบต่อความเชื่อและพฤติกรรมของเรา ซึ่งองค์ประกอบของทัศนคติ ประกอบด้วย

1. องค์ประกอบทางปัญญา คือ ความคิด และความเชื่อของคุณเกี่ยวกับเรื่องใดเรื่องหนึ่ง
2. องค์ประกอบทางอารมณ์ คือ วัตถุ บุคคล ปัญหา หรือเหตุการณ์ ทำให้คุณรู้สึกอย่างไร
3. องค์ประกอบพฤติกรรม คือ ทัศนคติมีผลต่อพฤติกรรมของคุณอย่างไร

Zimbardo, P. G. and Ebbesen, E. B. (1970 อ้างถึงใน พรทิพย์ บุญนิพัทธ์, 2531: 49) กล่าวว่า สามารถแยกองค์ประกอบของทัศนคติ ได้ 3 ประการ คือ

1. องค์ประกอบด้านความรู้ (The Cognitive Component) คือ ส่วนที่เป็นความเชื่อของบุคคล ที่มีความเกี่ยวข้องกับสิ่งต่าง ๆ ทั่วไป อาจจะเป็นทั้งที่ชอบและไม่ชอบ โดยที่บุคคลนั้นมีความรู้หรืออาจคิดว่าสิ่งใดดี ก็มักจะมีทัศนคติที่ดีต่อสิ่งนั้น แต่ถ้าหากมีความรู้มาก่อนว่าสิ่งใดไม่ดี ก็มักจะมีทัศนคติที่ไม่ดี ต่อสิ่งนั้นด้วย
2. องค์ประกอบด้านความรู้สึก (The Affective Component) คือ ส่วนที่เกี่ยวข้องกับอารมณ์ที่มีความเกี่ยวเนื่องกับสิ่งต่าง ๆ ซึ่งอาจมีผลแตกต่างกันออกไปตามบุคลิกภาพของบุคคลนั้น เป็นลักษณะค่านิยมของแต่ละบุคคล
3. องค์ประกอบด้านพฤติกรรม (The Behavioral Component) คือ การแสดงออกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง รวมถึงบุคคล ซึ่งอาจจะเป็นผลมาจากองค์ประกอบด้านความรู้ ความคิด และความรู้สึก

ประเภทของทัศนคติ

ทัศนคติของแต่ละบุคคลนั้นแตกต่างกันออกไป ขึ้นอยู่กับความรู้ ความเชื่อ ประสบการณ์ หรือสภาพแวดล้อมของแต่ละบุคคลนั้น ซึ่งบุคคลสามารถแสดงทัศนคติ ออกได้ 3 ประเภทด้วยกัน คือ

1. ทัศนคติเชิงบวก เป็นทัศนคติ ที่ชักนำให้บุคคลแสดงออก หรือมีความรู้สึก ในด้านดีต่อบุคคลอื่น หรือเรื่องราวใดเรื่องราวหนึ่ง รวมทั้งหน่วยงาน องค์กร และสถาบัน เช่น กลุ่มเกษตรกร ย่อมมีทัศนคติ ทางบวก หรือมีความรู้สึกที่ดีต่อสหกรณ์การเกษตร ให้ความสนับสนุนร่วมมือโดยการเข้าร่วมเป็นสมาชิก และเข้าร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ เป็นต้น
2. ทัศนคติเชิงลบ คือ ทัศนคติที่สร้างความรู้สึกที่เป็นไปในทางเลื่อมเสีย ไม่ได้รับความเชื่อถือและไว้วางใจ อาจมีความเคลือบแคลง ระแวงสงสัย รวมทั้งเกลียดชังต่อบุคคลใดบุคคล

หนึ่ง ปัญหาใดปัญหาหนึ่ง หรือหน่วยงานองค์กร เช่น พนักงานบางคน อาจมีทัศนคติเชิงลบต่อบริษัท ก่อให้เกิดอคติขึ้นภายในจิตใจ จนพยายามประพฤติ และปฏิบัติต่อต้านกฎระเบียบของบริษัท

3. ประเภทที่สาม คือ ทัศนคติที่บุคคลไม่แสดงความคิดเห็นในเรื่องราวหรือปัญหาใดปัญหาหนึ่ง หรือต่อบุคคล หน่วยงาน และอื่น ๆ อย่างสิ้นเชิง เช่น นักศึกษาบางคนอาจมีทัศนคตินี้ เฉย ไม่มีความคิดเห็นต่อปัญหาการโต้เถียง เรื่องกฎระเบียบว่าด้วยเครื่องแบบของนักศึกษา

การสร้างทัศนคติ

Kendra Cherry (2021) กล่าวว่า มีหลายปัจจัย ที่สามารถมีอิทธิพลต่อทัศนคติที่เกิดขึ้นได้อย่างไรและเพราะเหตุใด ทัศนคติก่อตัวขึ้นได้ดังนี้

1. **ประสบการณ์** ทัศนคติเกิดจากประสบการณ์โดยตรง สิ่งเหล่านี้อาจเกิดขึ้นเนื่องจากประสบการณ์ส่วนตัวโดยตรง หรืออาจเกิดจากการสังเกต

2. **ปัจจัยทางสังคม** บทบาททางสังคม และบรรทัดฐานทางสังคม สามารถมีอิทธิพลอย่างมาก ต่อทัศนคติ บทบาททางสังคม เกี่ยวข้องกับการคาดหวังให้ผู้คนประพฤติตนในบทบาทหรือบริบทเฉพาะ บรรทัดฐานทางสังคม เกี่ยวข้องกับกฎของสังคม สำหรับพฤติกรรมที่ถือว่าเหมาะสม

3. **การเรียนรู้** ทัศนคติ สามารถเรียนรู้ได้หลายวิธี พิจารณาว่า ผู้ลงโฆษณาใช้การปรับสภาพแบบคลาสสิกเพื่อโน้มน้าวทัศนคติของคุณ ที่มีต่อผลิตภัณฑ์หนึ่งๆ อย่างไร ในโฆษณาทางโทรทัศน์ คุณเห็นคนหนุ่มสาวหน้าตาดี กำลังสนุกสนานบนชายหาดเขตร้อน ขณะเปลือยเปลีนกับเครื่องดื่มเกลือแร่ ภาพที่น่าดึงดูดและน่าดึงดูดนี้ทำให้คุณพัฒนาความสัมพันธ์เชิงบวก กับเครื่องดื่มชนิดนี้

4. **การปรับสภาพ** การปรับสภาพการทำงาน ยังสามารถใช้เพื่อโน้มน้าวทัศนคติที่พัฒนาได้ ลองนึกภาพชายหนุ่มที่เพิ่งเริ่มสูบบุหรี่ เมื่อใดก็ตามที่เขาจุดบุหรี่ ผู้คนจะบ่น ลงโทษเขา และขอให้เขาออกจากบริเวณใกล้เคียง ผลตอบรับเชิงลบจากคนรอบข้างทำให้เขาเริ่มมีความคิดเห็นที่ไม่ดีเกี่ยวกับการสูบบุหรี่ และเขาตัดสินใจที่จะเลิกนิสัยนี้

5. **การสังเกต** ผู้คนยังเรียนรู้ทัศนคติด้วยการสังเกต ผู้คนรอบตัว เมื่อคนที่คุณชื่นชม มีทัศนคติเฉพาะอย่างมาก คุณมีแนวโน้มที่จะพัฒนาความเชื่อเป็นแบบเดียวกันมากขึ้น

ทัศนคติและพฤติกรรม

โดยทั่วไปแล้วคนเรามักจะสันนิษฐานว่า บุคคลทั่วไปจะประพฤติตนตามทัศนคติของพวกเขา อย่างไรก็ตาม นักจิตวิทยาสังคม พบว่า ทัศนคติและพฤติกรรมที่แท้จริงไม่ได้สอดคล้องกันเสมอไป บุคคลมีแนวโน้มที่จะประพฤติตัวตามทัศนคติของตนเอง ภายใต้งै้นไขบางประการ

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อทัศนคติที่เข้มแข็ง

1. เป็นผู้เชี่ยวชาญในเรื่อง
2. คาดหวังผลลัพธ์ที่ดี
3. สัมผัสประสบการณ์ส่วนตัว
4. ยืนหยัดเพื่อชนะ หรือแพ้
5. มีการแสดงทัศนคติซ้ำแล้วซ้ำเล่า

กลไกหน้าที่ของทัศนคติ

Daniel Katz (1960: 163–191) กล่าวว่า หน้าที่กลไกของทัศนคติ ไว้ 4 ประการ ดังนี้คือ

1. เพื่อใช้สำหรับการปรับตัว (Adjustment) หมายความว่า บุคคลทุกคนจะอาศัยทัศนคติ เป็นที่ยึดถือสำหรับการปรับพฤติกรรมของตน ให้เป็นไปในทางที่จะก่อให้เกิดประโยชน์แก่ตนสูงสุด และให้เกิดผลเสียน้อยที่สุด ดังนี้ ทัศนคติ จึงสามารถเป็นที่สะท้อนให้เห็นถึงเป้าหมายที่พึงประสงค์และไม่พึงประสงค์ของเขาเหล่านั้น สิ่งนี้คือสิ่งที่ทำให้แนวโน้มของพฤติกรรมเป็นไปในทางที่ต้องการมากที่สุด

2. เพื่อป้องกันตัว (Ego – Defensive) โดยปกติคนทั่วไปมักจะมีแนวโน้มที่จะไม่ยอมรับความจริง ในสิ่งที่ขัดแย้งกับความนึกคิดของตน (Self – Image) ดังนั้น ทัศนคติ จึงสามารถสะท้อนออกมาเป็นกลไกที่ป้องกันตัว โดยการแสดงออก เป็นความรู้สึก ถูกเหยียดหยาม หรือดิฉินนิทาคนอื่น และขณะเดียวกัน ก็จะยกตนเองให้สูงกว่าด้วยการมีทัศนคติที่ถือว่าตนนั้นเหนือกว่าผู้อื่น

3. เพื่อการแสดงความหมายของค่านิยม (Value Expressive) ทัศนคติ เป็นส่วนหนึ่งของค่านิยม ที่ใช้สำหรับสะท้อนให้เห็นถึงค่านิยมต่าง ๆ ที่เป็นลักษณะจำเพาะเจาะจงมากยิ่งขึ้น ดังนั้น ทัศนคติ จึงสามารถใช้สำหรับบรรยายความเกี่ยวกับค่านิยมต่าง ๆ ได้

4. เพื่อเป็นตัวจัดระเบียบเป็นความรู้ (Knowledge) ทัศนคติ เป็นมาตรฐานที่ตัวบุคคลสามารถใช้ประเมิน และทำความเข้าใจกับสภาพแวดล้อมที่มีอยู่รอบตัว กลไกนี้ ที่ทำให้ตัวบุคคลสามารถรู้ และเข้าใจถึงระบบและระเบียบของสิ่งต่าง ๆ ที่อยู่ในรอบตัวเขาได้

การเปลี่ยนแปลงทัศนคติ (Attitude Change)

Herbert C. Kelman (1967: 469) กล่าวว่า การเปลี่ยนแปลงทัศนคติ โดยมีความเชื่อว่า ทัศนคติ อย่างเดียวกัน อาจเกิดในตัวบุคคลด้วยวิธีที่ต่างกัน โดยได้แบ่งกระบวนการเปลี่ยนแปลงทัศนคติ ออกเป็น 3 ประการ คือ

1. การยินยอม (Compliance) การยินยอม จะเกิดได้เมื่อบุคคลยอมรับสิ่งที่มีอิทธิพลต่อตัวเขา และมุ่งหวังจะได้รับความปลอดภัยจากบุคคล หรือกลุ่มบุคคลที่มีอิทธิพลนั้น การที่บุคคลจะ

ยอมกระทำตามสิ่งที่อยากให้เรากระทำนั้น ไม่ใช่เพราะบุคคลเห็นด้วยกับสิ่งนั้น แต่เป็นเพราะเขาคาดหวังว่า จะได้รับรางวัล หรือการยอมรับจากผู้อื่น ดังนั้น ความพอใจที่ได้รับจากการยอมกระทำตามนั้น เป็นผลมาจากอิทธิพลทางสังคม กล่าวได้ว่า การยอมกระทำตามนี้ เป็นกระบวนการเปลี่ยนแปลงทัศนคติ ซึ่งจะมีพลังผลักดัน ให้บุคคลยอม กระทำตาม จะมากหรือน้อยเพียงใด อาจจะขึ้นอยู่กับจำนวนของรางวัล หรือความรุนแรงในการลงโทษ

2. การเลียนแบบ (Identification) เกิดขึ้นเมื่อบุคคลยอมรับสิ่งเร้า หรือสิ่งกระตุ้น ซึ่งการกระทำนี้เป็นผลมาจากการที่บุคคล ต้องการจะสร้างความสัมพันธ์ที่ดี หรือความพอใจระหว่างตนเองกับผู้อื่น หรือกลุ่มบุคคลอื่น โดยการเลียนแบบนี้ จะทำให้ทัศนคติของบุคคลนั้นเปลี่ยนแปลงไป จะมากหรือน้อย ก็ขึ้นอยู่กับ สิ่งเร้า หรือสิ่งกระตุ้น ให้เกิดการเลียนแบบ

3. ความต้องการที่อยากเปลี่ยนแปลง (Internalization) เป็นกระบวนการ ที่เกิดขึ้นเมื่อบุคคลนั้นยอมรับสิ่งที่มีอิทธิพลเหนือกว่า ซึ่งตรงกับความต้องการภายใน ค่านิยม หรือพฤติกรรมที่เปลี่ยนแปลงไป ในลักษณะนี้จะสอดคล้องกับค่านิยมของบุคคลที่มีอยู่เดิม การเปลี่ยนแปลงดังกล่าว ถ้าความคิด ความรู้สึก หรือพฤติกรรมถูกกระทบไม่ว่าจะในระดับใดก็ตาม ก็มีผลต่อการเปลี่ยนทัศนคติ ทั้งสิ้น

McGuire and Millman (1965) กล่าวว่า แนวความคิดเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงทัศนคติ โดยใช้อิทธิพล ทางสังคม เกิดจากความเชื่อที่ว่าบุคคลจะพัฒนา ทัศนคติ ของตนเองในลักษณะใด นั้น ขึ้นอยู่กับข้อมูลที่ได้รับจากผู้อื่นในสังคม สิ่งที่มีอิทธิพลทางสังคม แบ่งออกได้เป็น 2 ประเภท คือ

1. กลุ่มอ้างอิง (Reference Group) หมายถึง กลุ่มบุคคลที่เราใช้เป็นมาตรฐานสำหรับประเมินทัศนคติ หรือความสามารถของเรา หรือสถานการณ์ที่เกิดขึ้น โดยทั่วไป บุคคลจะใช้กลุ่มอ้างอิงเพื่อประเมินทัศนคติ ของตน และตัดสินใจว่า ทัศนคติ ของตนถูกต้อง เพราะคิดว่าคนส่วนใหญ่ในกลุ่มมี ทัศนคติ เช่นเดียวกับตน

2. บุคคลอ้างอิง (Reference Individuals) หมายถึง บุคคลที่ใช้เป็นมาตรฐานเพื่อประเมินทัศนคติ หรือความสามารถ หรือสถานการณ์ที่เกิดขึ้น อิทธิพลของผู้อื่นที่มีต่อทัศนคติของบุคคล ซึ่งตรงกับ กระบวนการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมที่เรียกว่าการเลียนแบบ (Identification) เป็นกระบวนการที่บุคคลรับเอา คุณสมบัติของผู้อื่น เช่น ความคิด ทัศนคติ พฤติกรรม มาเป็นของตน

ประภาเพ็ญ สุวรรณ (2526: 5) กล่าวว่า ทัศนคติ ของบุคคลสามารถถูกทำให้เปลี่ยนแปลงได้หลายวิธี โดยอาจได้รับข้อมูลข่าวสารจากผู้อื่น หรือจากสื่อต่าง ๆ ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ จะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลง องค์ประกอบของทัศนคติ ในส่วนของการรับรู้เชิงแนวคิด (Cognitive Component) และเมื่อองค์ประกอบส่วนใดส่วนหนึ่งเปลี่ยนแปลงไป องค์ประกอบส่วน

อื่นก็มีแนวโน้มที่จะเปลี่ยนแปลงตามไปด้วย กล่าวคือ เมื่อองค์ประกอบของทัศนคติ ในส่วนของการรับรู้เชิงแนวคิดเปลี่ยนแปลงไป จะทำให้องค์ประกอบในส่วนของอารมณ์ (Affective Component) และองค์ประกอบในส่วนของพฤติกรรม (Behavioral Component) เปลี่ยนแปลงตามไปด้วย

2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยี

แนวคิดและทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี เป็นการศึกษาเชิงพฤติกรรม เพื่ออธิบายวิธีการและเหตุผลการยอมรับเทคโนโลยีของแต่ละบุคคล ซึ่งมีนักวิชาการหลายท่านได้อธิบายไว้ดังนี้

Davis, F.D. (1985) ได้เสนอแนวคิดพื้นฐานการยอมรับเทคโนโลยี ว่าความสามารถของระบบจะเป็นสิ่งกระตุ้น (Stimulus) สามารถสร้างแรงจูงใจในการใช้เทคโนโลยีให้กับผู้ใช้ได้ นำไปสู่การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้งานจริง

Roger E. (1978 อ้างใน ดวงฤติ กิตติจารุคุณ, 2556:6) กล่าวว่า ทัศนคติ เป็นตัวชี้ว่าบุคคลนั้น คิดและรู้สึกอย่างไรกับสิ่งของ วัตถุ สิ่งแวดล้อม ตลอดจนสถานการณ์ต่าง ๆ ซึ่งทัศนคตินั้น จะมีรากฐานมาจากความเชื่อ ที่อาจส่งผลถึงพฤติกรรมได้ในอนาคตได้ และเป็นตัวประเมินที่แสดงให้เห็นว่า ชอบหรือไม่ชอบ สิ่งใดสิ่งหนึ่ง

ปราโมท ลีอนาม (2554) กล่าวว่า แนวความคิดพื้นฐาน การเปลี่ยนแปลงของแบบจำลองของ TAM การผนวกแบบจำลองเข้ากับแนวความคิดอื่น เริ่มจากทฤษฎีการกระทำอย่างมีเหตุผล แนวคิดพื้นฐานการยอมรับเทคโนโลยี แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยีแบบดั้งเดิม รวมทั้งรูปแบบที่พัฒนามาจนถึง TAM3 ซึ่งแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี นำมาใช้อธิบายพฤติกรรมของผู้ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และใช้ในการพยากรณ์การใช้งานระบบสารสนเทศ

เรวัต ตันตยานนท์ (2560) กล่าวว่า การยอมรับเทคโนโลยี ถือเป็นพฤติกรรมเชิงสังคม ซึ่งขึ้นอยู่กับทัศนคติและพฤติกรรม ในสังคมที่มีพื้นฐานความรู้ จะสามารถยอมรับเทคโนโลยีใหม่ๆ ได้อย่างรวดเร็ว นอกจากนี้ ความพร้อมของเทคโนโลยี ทั้งด้านประสิทธิภาพในการใช้งานและในด้านความปลอดภัย จะสนับสนุนและสามารถยอมรับเทคโนโลยีหรือนวัตกรรมได้

สาครินทร์ แท้เที่ยงเจริญ และ ภูริพัฒน์ ชาญกิจ (2558: 25-39) กล่าวว่า เกี่ยวกับโมเดล TAM กับกรยอมรับเทคโนโลยี ว่า เจตคติต่อการใช้งานได้รับอิทธิพลทางตรงจากการรับรู้ความสะดวกในการใช้งาน และการรับรู้ถึงประโยชน์ ในขณะที่เดียวกันความตั้งใจที่จะกระทำ ได้รับอิทธิพลทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการรับรู้ความสะดวกในการใช้งาน และการรับรู้ถึงประโยชน์

และในส่วนพฤติกรรมกรรมการยอมรับเทคโนโลยีนั้น ได้รับอิทธิพลทางตรงจากการรับรู้ประโยชน์ เจตคติต่อการใช้งาน ความตั้งใจที่จะกระทำ และได้รับอิทธิพลทางอ้อมจาก การรับรู้ถึงความสะดวกในการใช้งาน และการรับรู้ถึงประโยชน์

สิงหะ จวีสุข และ สุนันทา วงศ์จตุรภัทร (2555) กล่าวว่า ทฤษฎีการยอมรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ใช้อธิบายวิธีการและเหตุผลของแต่ละบุคคลในการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศใหม่ โดยอาศัยความตั้งใจ (Intention) และ/หรือพฤติกรรม (Behavior) ทำหน้าที่เป็นตัวพยากรณ์พฤติกรรม (Predictor of behavior) ในการยอมรับการใช้เทคโนโลยี

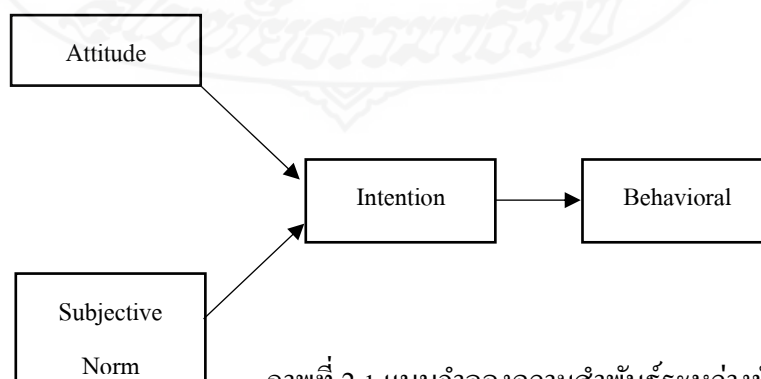
สรุปว่า การยอมรับเทคโนโลยี คือการศึกษาพฤติกรรมของผู้ที่ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อใช้พยากรณ์การใช้งานระบบสารสนเทศนั้นๆ ซึ่งเกิดจากการรับรู้ความง่ายจากการใช้งาน และการรับรู้ประโยชน์จากการใช้งาน จะส่งผลต่อทัศนคติทั้งทางบวกและทางลบ อาจเกิดจากประสบการณ์โดยตรง หรือพฤติกรรมจากคนรอบตัว และจะส่งผลต่อความตั้งใจในการใช้งานเทคโนโลยีนั้นในอนาคต

แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (The Technology Acceptance Model : TAM)

ปราโมท ลื่อนาม (2554) ได้อธิบายเกี่ยวกับแนวความคิดของการสร้างแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (The Technology Acceptance Model : TAM) ว่าแบบจำลองนี้ได้แนวความคิดมาจากทฤษฎี การกระทำอย่างมีเหตุผล (The theory of reasoned action หรือ TRA) ของ Fishbein M. And Ajzen, I. (1975) วิวัฒนาการของแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี มีดังนี้

1. ทฤษฎีการกระทำอย่างมีเหตุผล (The theory of reasoned action หรือ TRA)

นำเสนอโดย Fishbein M. And Ajzen, I. (1975) ทฤษฎีนี้แสดงถึงความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติ (Attitude) ความเชื่อ (Beliefs) ความตั้งใจ (Intention) และพฤติกรรม (Behavior) ตามแนวความคิดที่ว่าบุคคลจะมีหรือไม่มีพฤติกรรมใดนั้น จะเกิดจากความตั้งใจและความมีเหตุผล ดังภาพที่ 2.1



ภาพที่ 2.1 แบบจำลองความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยใน TRA

ที่มา : Fishbein M. And Ajzen, I. (1975)

จากภาพที่ 2.1 แบบจำลองความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยใน TRA จะเห็นได้ว่าความเชื่อ (Beliefs) ที่สำคัญสองประการ คือ 1. ทศนคติ (Attitude toward Behavior) คือการมีหรือไม่มีพฤติกรรมใดนั้น จะทำให้เกิดผลลัพธ์ตามที่บุคคลนั้นได้ประเมินไว้แล้ว กล่าวคือ ถ้าบุคคลนั้นเชื่อว่าให้ผลเชิงบวก บุคคลนั้นก็จะมีทัศนคติที่ดี 2. บรรทัดฐานเชิงจิตวิสัย (Subjective Norm) คือการมีหรือไม่มีพฤติกรรมใดนั้น จะคล้อยตามคนรอบข้างที่มีความสำคัญต่อบุคคลนั้น ซึ่งความเชื่อดังกล่าวจะส่งผลต่อความตั้งใจ (Intention) และความตั้งใจก็จะส่งผลต่อพฤติกรรม (Behavior)

2. แนวความคิดพื้นฐานการยอมรับเทคโนโลยี

Davis, F.D. (1985) เสนอแนวคิดพื้นฐานการยอมรับเทคโนโลยี ว่าความสามารถของระบบจะเป็นสิ่งกระตุ้น (Stimulus) หากได้ผลก็จะสามารถสร้างแรงจูงใจในการใช้เทคโนโลยีให้กับผู้ใช้ ผลลัพธ์คือผู้ใช้งานเกิดการตอบสนอง นำไปสู่การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้งานจริง ซึ่ง Davis, F.D. (1985) เป็นผู้นำแนวคิดพื้นฐานของการยอมรับเทคโนโลยีมาผนวกกับทฤษฎีการกระทำอย่างมีเหตุผล สร้างเป็นแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model : TAM) เพื่อใช้อธิบายพฤติกรรมของผู้ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ดังรูปที่ 2 โดยประเมินการรับรู้ของผู้ใช้ในสองลักษณะ คือ

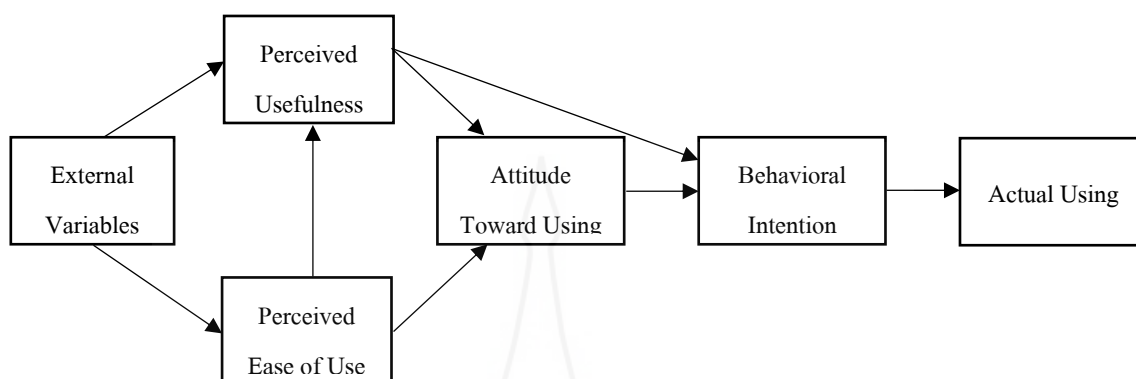
1. การรับรู้ถึงความมีประโยชน์ (Perceived Usefulness) ผู้ใช้งานสามารถรับรู้ได้ว่าเทคโนโลยีสารสนเทศมีส่วนช่วยในการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน (Davis, F.D. 1989)

2. การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้ (Perceived Ease of Use) ผู้ใช้งานไม่ต้องใช้ความพยายาม (Free of Effort) ในการใช้งานระบบ ผู้ใช้งานก็สามารถรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานของระบบได้

นอกจากนี้ยังมีตัวแปรอื่นๆที่เกี่ยวข้องกับการยอมรับเทคโนโลยี ได้แก่

ทัศนคติต่อการใช้งาน (Attitude Toward Use) หมายถึง ทัศนคติของผู้ใช้งานที่เป็นผลมาจากการรับรู้ถึงประโยชน์และการรับรู้ความง่ายในการใช้เทคโนโลยี หากการรับรู้ดังกล่าวมีการรับรู้ในด้านบวกก็จะส่งผลให้ผู้ใช้งานเกิดทัศนคติที่ดีต่อเทคโนโลยีนั้นเช่นกัน และส่งผลต่อความตั้งใจในการใช้งานในอนาคต

ความตั้งใจใช้งาน (Intention to Use) หมายถึง ความตั้งใจที่ผู้ใช้งานมีพฤติกรรมที่จะใช้เทคโนโลยีนั้นต่อไปในอนาคต ดังภาพที่ 2.2 แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (TAM)



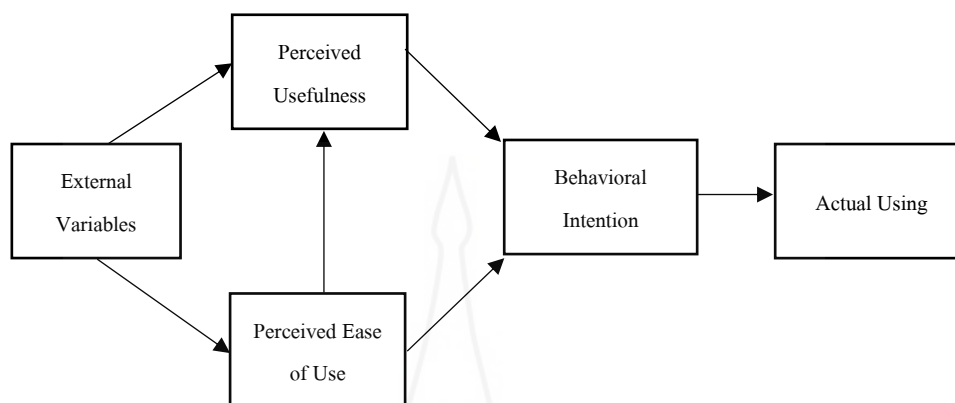
ภาพที่ 2.2 แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (TAM)

ที่มา : Venkatesh, V. And Davis, F.D. (1989)

จากภาพที่ 2.2 จะพบว่าหากผู้ใช้งานรับรู้ถึงประโยชน์จากการใช้เทคโนโลยี (Perceived Usefulness) และรับรู้ว่าการใช้เทคโนโลยีสามารถใช้งานได้โดยง่าย (Perceived Ease of Use) ก็จะส่งผลต่อทัศนคติต่อการใช้งาน (Attitude Toward Using) ก่อให้เกิดพฤติกรรมความตั้งใจที่จะใช้งาน (Behavioral Intention) และสามารถนำเทคโนโลยีมาใช้งานได้จริง (Actual Using)

บางกรณี ผู้ใช้งานรับรู้ถึงประโยชน์จากการใช้งาน (Perceived Usefulness) อาจส่งผลต่อพฤติกรรมความตั้งใจที่จะใช้งาน (Behavioral Intention) ได้เลย โดยไม่จำเป็นต้องมีทัศนคติต่อการใช้งาน (Attitude Toward Using) เพราะรับรู้ได้ว่าระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมีประโยชน์ ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน เกิดความตั้งใจที่จะใช้งาน นำไปสู่การนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้งานจริง และเมื่อการรับรู้ถึงประโยชน์ (Perceived Usefulness) และการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้ (Perceived Ease of Use) ส่งผลต่อพฤติกรรมความตั้งใจที่จะใช้งาน (Behavioral Intention) โดยตรง

ดังนั้น จึงสามารถตัดทัศนคติต่อการใช้งาน (Attitude Toward Using) ออกไปได้แบบจำลองใหม่ (Davis, Bagozzi, And Warshaw, 1989) ดังภาพที่ 2.3

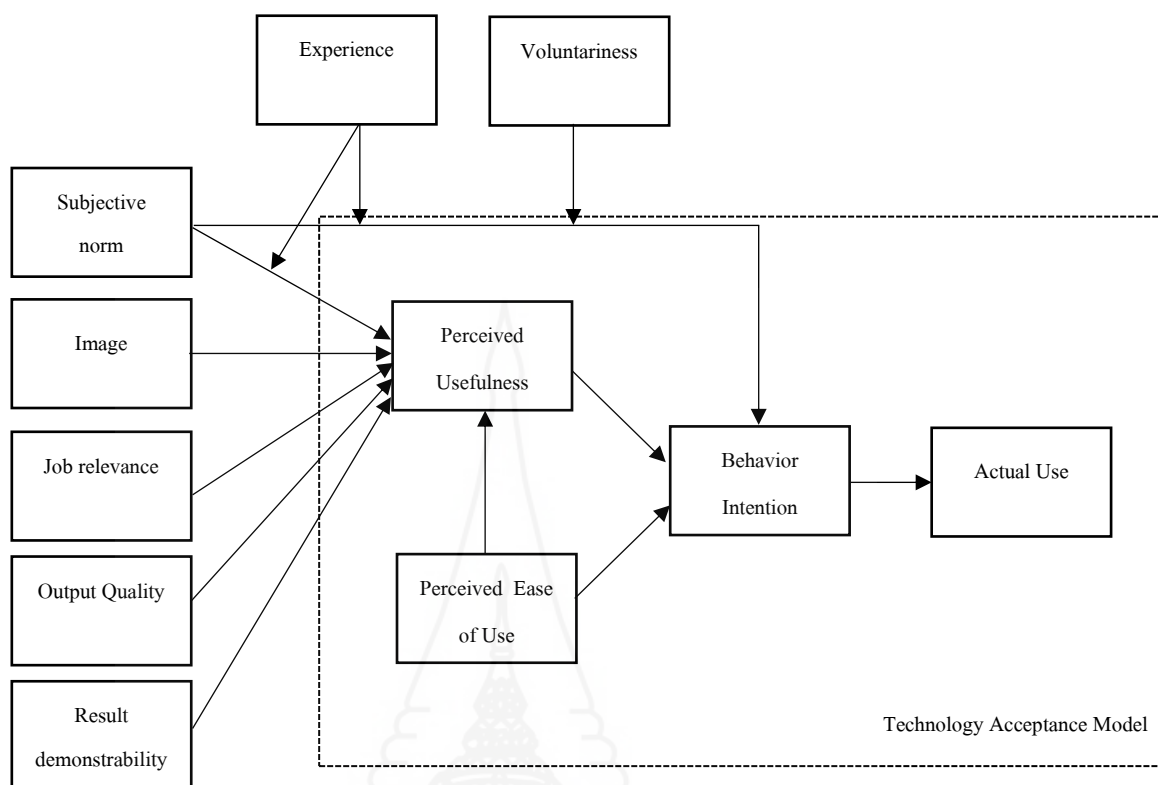


ภาพที่ 2.3 แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยีภายหลังปรับปรุง

ที่มา : Davis, Bagozzi and Warshaw (1989)

3. แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี 2 (Technology Acceptance Model 2 : TAM 2)

Venkatesh, V. And Davis, F.D. (2000) นำเสนอแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี 2 (TAM 2) โดยการนำ TAM มาปรับปรุงโดยการเพิ่มตัวแปร (Variables) หรือปัจจัยต่างๆ (Determinants) ที่มีผลต่อการรับรู้ประโยชน์ของเทคโนโลยีสารสนเทศ Venkatesh and Davis ได้เพิ่มปัจจัยอีก 7 ตัวเข้าไปในแบบจำลอง ซึ่งปัจจัยเหล่านี้เป็นสาเหตุในการรับรู้ถึงควมมีประโยชน์ ซึ่งแบ่งออกเป็นสองกลุ่ม คือ 1. กลุ่มของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อสังคม (Social Influence) 2. กลุ่มของปัจจัยที่มีลักษณะประจำของระบบ (System Characteristics) ปัจจัยเหล่านี้ถูกนำมาประกอบเป็นโครงสร้างในแบบจำลองของ TAM 2 ดังภาพที่ 2.4



ภาพที่ 2.4 แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี 2 (TAM 2)

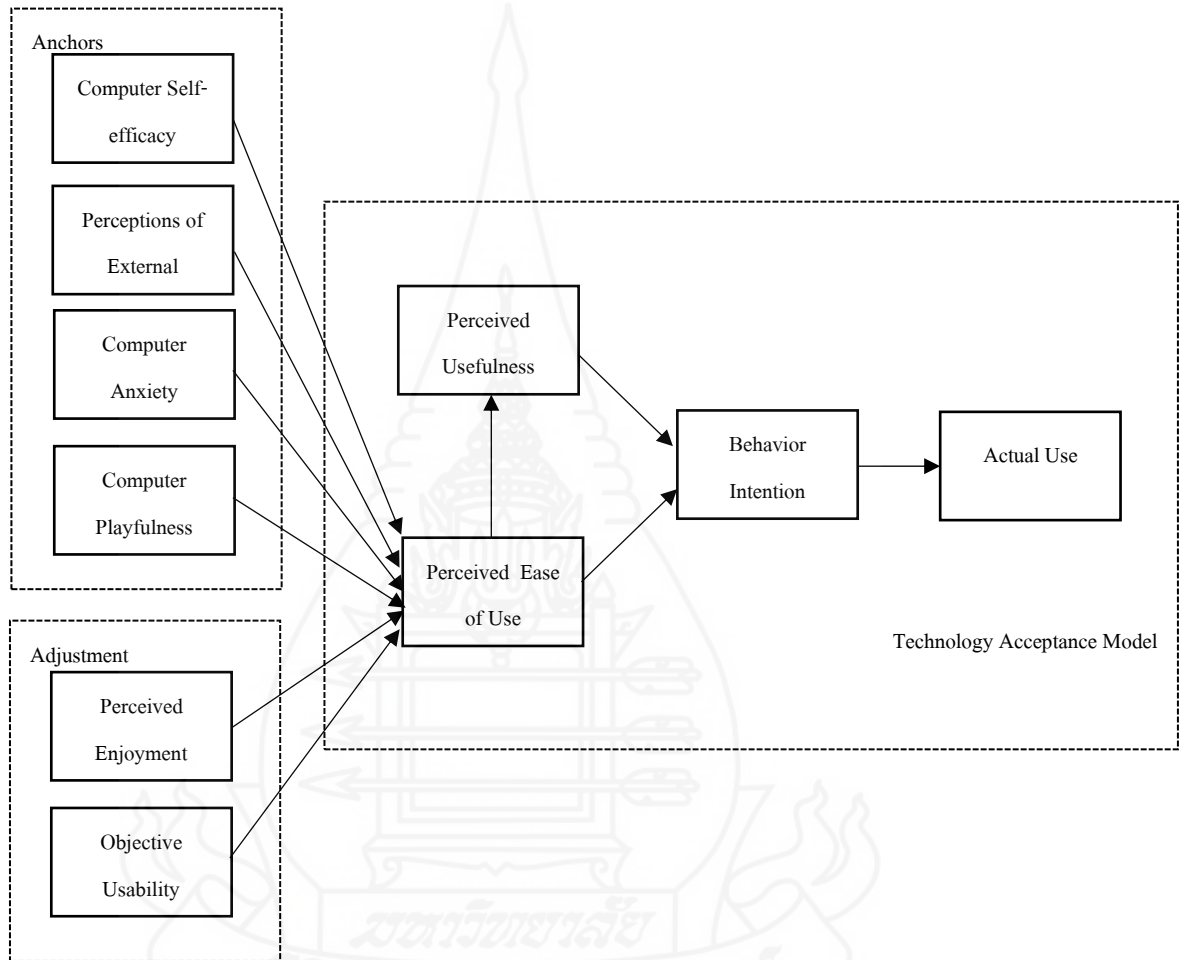
ที่มา : Venkatesh, V. And Davis, F.D. (2000)

จากภาพที่ 2.4 แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี 2 (TAM 2) เห็นได้ว่าปัจจัยในการรับรู้ถึงความมีประโยชน์ แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ **กลุ่มของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อสังคม (Social Influence)** ซึ่งประกอบไปด้วย 1. บรรทัดฐานเชิงจิตวิสัย (Subjective norm) 2. ภาพลักษณ์ (Image) และ **กลุ่มของปัจจัยที่มีลักษณะประจำของระบบ (System Characteristics)** ประกอบไปด้วย 1. ความเกี่ยวข้องกับงาน (Job Relevance) 2. ผลลัพธ์ที่สามารถพิสูจน์ได้ (Result Demonstrability) 3. คุณภาพของผลลัพธ์ที่ได้ (Output Quality) 4. การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน (Perceive Ease of Use) และยังมีตัวแปรที่จัดเป็นตัวดำเนินการ (Moderators) ประกอบด้วย 1. ความสมัครใจ (Voluntariness) และ 2. ประสบการณ์ (Experience)

ถึงแม้ว่า TAM 2 สามารถอธิบายได้ว่าผู้ใช้งานรับรู้ประโยชน์ของระบบสารสนเทศ มาจากสาเหตุใดบ้าง แต่ TAM 2 ยังขาดการอธิบายถึงสาเหตุ การรับรู้ความง่ายในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศ จึงได้มีการพัฒนาแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยีเป็น TAM 3

4. แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี 3 (Technology Acceptance Model 3 : TAM 3)

แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี 3 (TAM 3) เสนอโดย Venkatesh, V. and Hillol Bala (2008) ซึ่งนำ TAM 2 มาพัฒนาโดยเพิ่มปัจจัยต่างๆ ที่มีผลต่อการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศ ปัจจัยที่ว่านี้ได้มาจาก Venkatesh, V. (2000) โดยสร้างแบบจำลองการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน (Model of the Determinants of Perceive Ease of Use) ดังภาพที่ 2.5



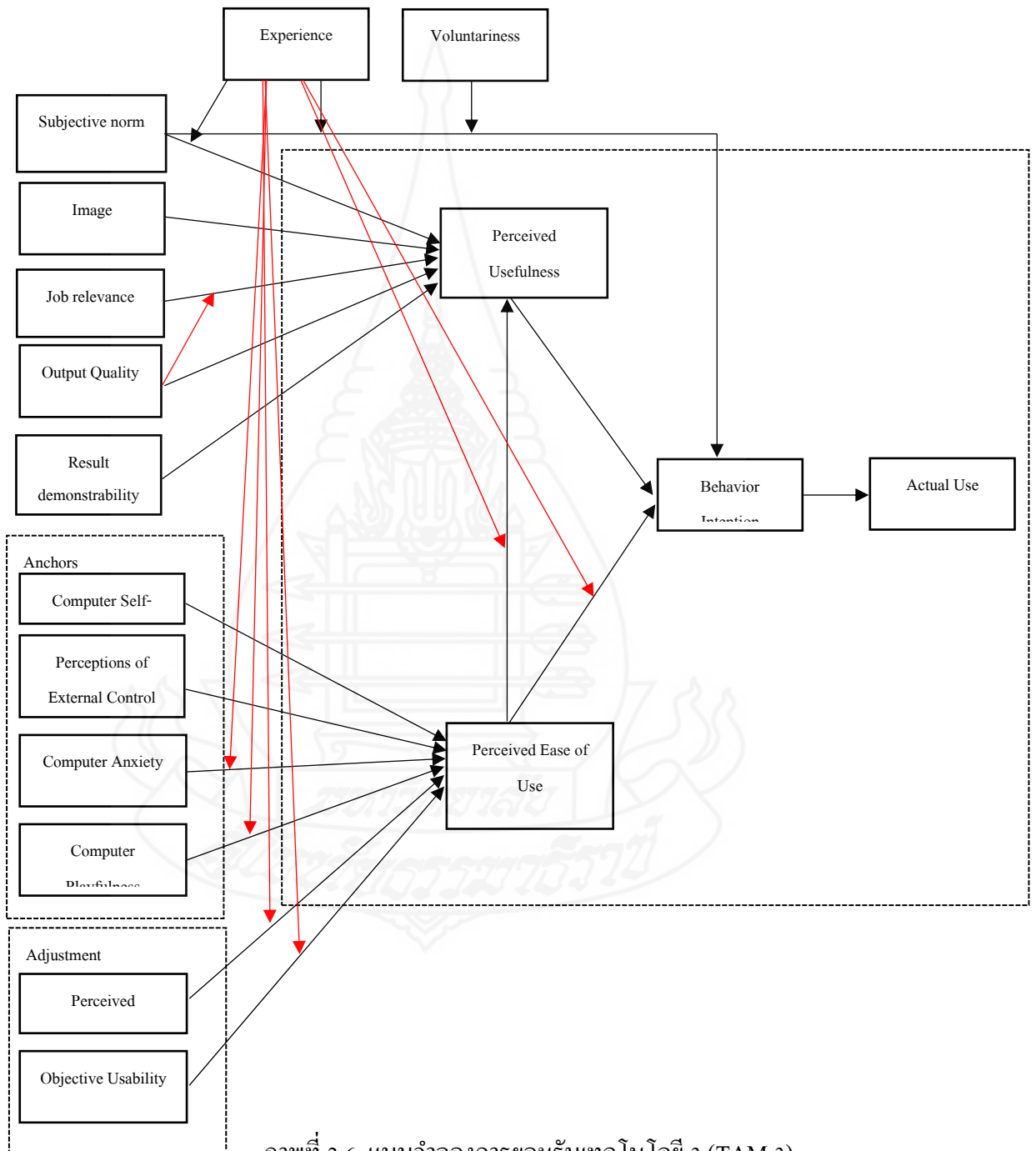
ภาพที่ 2.5 แบบจำลองของปัจจัยการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน

ที่มา : Chuttur M.Y. (2009)

แบบจำลองการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน แบ่งปัจจัยออกเป็น 2 กลุ่ม (Venkatesh, V. and Hillol Bala, 2008) คือ **กลุ่มที่ 1 เป็นปัจจัยหลัก (Anchors)** แสดงให้เห็นถึงความเชื่อทั่วไปเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ ซึ่งประกอบไปด้วย (1) สมรรถนะของตนเองด้านคอมพิวเตอร์ (2) การรับรู้ต่อการควบคุมจากภายนอก (3) ความวิตกต่อคอมพิวเตอร์ (4) ความสนุกสนานของคอมพิวเตอร์ และ **กลุ่มที่ 2 เป็นปัจจัยปรับเปลี่ยน (Adjustments)** ที่แสดงให้เห็นว่าความเชื่อเปลี่ยนแปลงไปเพราะ

ประสบการณ์ตรง (Direct Experience) ที่ได้รับจากการใช้งานระบบ ประกอบด้วย (1) ความสนุกสนานที่ได้รับรู้ (2) การใช้ประโยชน์ได้ตามวัตถุประสงค์

ทั้งนี้ TAM 3 จึงเกิดขึ้นจากการผสมผสาน TAM 2 กับแบบจำลองของปัจจัยการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน จึงมีโครงสร้างแบบจำลอง ดังภาพที่ 2.6



ภาพที่ 2.6 แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี 3 (TAM 3)

ที่มา : Venkatesh, V. and Hillol Bala (2008)

จากภาพที่ 2.6 แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี 3 (TAM 3) สามารถอธิบายถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้ถึงประโยชน์ในการใช้งาน และปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน นอกจากนี้ TAM 3 ยังช่วยผู้บริหารในการตัดสินใจ หรือใช้วิธีการอย่างไร ที่จะทำให้ผู้ใช้งานในองค์กร ยอมรับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมากยิ่งขึ้น

จากแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (**The Technology Acceptance Model : TAM**) ที่ได้กล่าวมาข้างต้น การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ได้นำแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model : TAM) มาใช้ในการศึกษาวิจัย เพราะเป็นการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อทัศนคติในการใช้งานระบบ KTB Corporate Online สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ดังนั้นแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model : TAM) จึงเป็นแบบจำลองที่มีความสอดคล้องกับเรื่องที่ทำการศึกษาวิจัยมากที่สุด

3. แนวคิดเกี่ยวกับประชากรศาสตร์

กาญจนา แก้วเทพ (2541 : หน้า 302) กล่าวว่าในสังคมโดยทั่วไปมักจะกำหนดให้บุคคลที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์แตกต่างกัน จะมีพฤติกรรมที่แตกต่างกัน ดังนี้

1. **อายุ** เป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้บุคคลมีความแตกต่างกันในเรื่องความคิดและพฤติกรรม โดยทั่วไปแล้วคนที่มีอายุน้อยมักจะแสวงหาข่าวสารเบาๆ เพื่อความบันเทิง ทำให้ทัศนคติความรู้สึกนึกคิด และมีพฤติกรรมแตกต่างกันตามไปด้วย คนที่มีอายุมาก มักจะใช้สื่อเพื่อแสวงหาข่าวสารหนักๆ มากกว่าเพื่อความบันเทิง ดังนั้น ลักษณะการใช้สื่อมวลชนจึงแตกต่างกันไปด้วย

2. **เพศ** จะพบว่า เพศชายกับเพศหญิง มีความแตกต่างกัน ทางความคิด ค่านิยม และทัศนคติ รวมถึงพฤติกรรม ตลอดจนการตัดสินใจที่จะยอมรับสิ่งต่าง ๆ (ประมะ สตะเวทิน, 2546: 114)

3. **การศึกษา** เป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่ทำให้คนมีความคิด ค่านิยม ทัศนคติและพฤติกรรมแตกต่างกัน คนที่มีการศึกษาสูงจะได้เปรียบอย่างมากในการเป็นผู้รับสารที่ดี เพราะเป็นผู้มีความรู้และอาจเข้าใจสารได้ดี

4. **สถานทางสังคมและเศรษฐกิจ** หมายถึง อาชีพ รายได้ เชื้อชาติ ตลอดจนภูมิหลังของครอบครัว ก็เป็นปัจจัยที่ทำให้คนมีประสบการณ์ต่างกันเช่นกัน โดยมีทัศนคติ ค่านิยม เป้าหมายและพฤติกรรมที่แตกต่างกัน

5. **อาชีพ** ลักษณะอาชีพ จะบ่งบอกลักษณะเฉพาะของบุคคล ในบางกรณี คนที่ประกอบอาชีพอย่างหนึ่งแต่อาจจะไป รวมกลุ่มกับคนที่ประกอบอาชีพอีกอย่างหนึ่งก็ได้ ซึ่งก็จะทำให้ความสนใจ ขยายวงกว้างออกไป

6. ศาสนา เช่น ศาสนาพุทธ อิสลาม หรือศาสนาคริสต์ หรืออื่นๆ ย่อมมีแนวคิด วัฒนธรรม ประเพณี และหลักการในการคิดตัดสินใจ ต่อการรับสารแตกต่างกัน ตามรายละเอียด ปฏิบัตยของศาสนา

7. สถานภาพสมรส หมายถึง การครองเรือนซึ่งอาจแบ่งออกได้เป็น โสด สมรส หม้าย หย่าร้าง หรือแยกกันอยู่ สถานภาพสมรสของบุคคล จะบ่งบอกถึงควมมีอิสระในการตัดสินใจและ อิทธิพลต่อกระบวนการคิดการวิเคราะห์ข้อมูลข่าวสาร บุคคลที่สมรสแล้วและบุคคลที่ยังไม่สมรส ย่อมมีกระบวนการรับรู้ข่าวสารที่แตกต่างกัน เนื่องจากสภาพแวดล้อมทางครอบครัว และอิทธิพล ของจำนวนและบุคลลรอบข้าง (จิราพร รุจิวัฒนกร, 2556: 5-6)

สรุปได้ว่า ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ซึ่งได้แก่ อายุ เพศ ระดับการศึกษา สถาน ทางสังคมและเศรษฐกิจ อาชีพ ศาสนาหรือกลุ่มความเชื่อในศาสนา และสถานภาพสมรส มีลักษณะ ในการรับสารและข้อมูลข่าวสารที่แตกต่างกัน ทำให้มีทัศนคติ ค่านิยม ความเชื่อ และพฤติกรรมที่ แตกต่างกันไป ซึ่งขึ้นอยู่กับประสบการณ์ของแต่ละบุคคล ทั้งจากปัจจัยด้านบุคลิกภาพ และ จิตวิทยาของแต่ละบุคคล ปัจจัยทางด้านสังคมและสภาพแวดล้อม และรวมถึงปัจจัยที่มาจาก คุณลักษณะของสื่อหรือแหล่งสารแต่ละชนิดด้วย

4. แนวคิดเกี่ยวกับความเสี่ยงและการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลสารสนเทศ

Heng, Hock-Hai and Bernard (2005) กล่าวว่า ทัศนคติเกี่ยวกับความเสี่ยงจะส่งผล ในเชิงลบ และส่งผลกับความเชื่อและความตั้งใจ การรับรู้ความเสี่ยงสามารถแบ่งออกได้เป็น 4 ด้าน ได้แก่ การรับรู้ความเสี่ยงด้านเศรษฐกิจ, ด้านการกระทำ, ด้านบุคคลและด้านความเป็นส่วนตัว

Sonia San Martin and Carmen Camarero (2008) กล่าวว่า การรับรู้ความเสี่ยงใช้ การซื้อสินค้าหรือใช้บริการออนไลน์ของลูกค้า ขึ้นอยู่กับการรักษาความปลอดภัย การเก็บข้อมูล ส่วนตัวของลูกค้าที่เหมาะสม หากมีข้อมูลขององค์กรและข้อมูลสินค้า หรือบริการครบถ้วน ก็จะทำให้เกิดการรับรู้ความเสี่ยงในระดับที่ต่ำ

Zhou, K.Z. (2010) กล่าวว่า การรับรู้ความเสี่ยง จะส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการ ในทางลบ โดยเฉพาะความเป็นส่วนตัวของผู้ใช้บริการ เกี่ยวกับการถูกเปิดเผยข้อมูล ซึ่งการรับรู้ ความเสี่ยงจะลดน้อยลงเมื่อมีการใช้กฎหมายเข้ามาเกี่ยวข้องและมีการรับรองจากบุคคลที่สาม

กรกช วิไลลักษณ์ (2559 : (14-5)- (14-25)) ได้อธิบายว่า การรักษาความปลอดภัย ของข้อมูลสารสนเทศ หมายถึง การทำให้ข้อมูลสารสนเทศที่มีอยู่ มีความถูกต้องสมบูรณ์ และมี

ความพร้อมในการใช้งานสำหรับผู้ที่ได้รับสิทธิ์การเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศ ซึ่งสามารถจำแนกได้ดังนี้

ความมั่นคงปลอดภัยเชิงกายภาพ (Physical Security) เพื่อป้องกันอุปกรณ์ การเข้าถึงข้อมูลโดยไม่ได้รับอนุญาต และการใช้งานที่ไม่ถูกต้อง เช่น การตั้งรหัสผ่านการใช้งาน

1. ความมั่นคงปลอดภัยส่วนบุคคล (Personnel Security) เพื่อรักษาบุคลากร หรือกลุ่มผู้ใช้งานที่ได้รับสิทธิ์ให้เข้าถึงข้อมูลและสามารถดำเนินงานได้อย่างมั่นคงปลอดภัย เช่น การกำหนดสิทธิ์ตามหน้าที่ความรับผิดชอบ การบังคับให้ผู้ใช้งานเปลี่ยนรหัสผ่านทุกๆ สามเดือน

2. ความมั่นคงปลอดภัยของการดำเนินงาน (Operation Security) เพื่อปกป้องกระบวนการทำงาน การตรวจสอบสิทธิ์ในการเข้าถึงก่อนการเข้าถึงข้อมูล การทำให้มั่นใจว่าเอกสารลับถูกจัดเก็บหรือทำลายตามนโยบายการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลสารสนเทศ

3. ความมั่นคงปลอดภัยของการสื่อสาร (Communication Security) มุ่งเน้นการรักษาความปลอดภัยของอุปกรณ์ต่างๆ ที่เชื่อมต่อกันเป็นระบบสื่อสาร

4. ความมั่นคงปลอดภัยของเครือข่าย (Network Security) การแบ่งเครือข่ายเพื่อจำแนกผู้ใช้งาน และการจัดให้มีการพิสูจน์ตัวตนก่อนจึงจะสามารถเข้าถึงเครือข่ายได้

5. ความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลข่าวสาร (Information Security) เพื่อรักษาความลับ ความครบถ้วนของข้อมูล และความพร้อมใช้ของระบบสารสนเทศ

หลักการรักษาความมั่นคงปลอดภัยระบบคอมพิวเตอร์

การรักษาความมั่นคงปลอดภัยจะสำเร็จได้ก็ต่อเมื่อองค์กรได้กำหนดนโยบายแนวทางการปฏิบัติ เพื่อควบคุมการดำเนินงาน เสริมสร้างความรู้ความเข้าใจที่เกี่ยวข้อง สร้างความตระหนักรู้ และการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีมาใช้อย่างเหมาะสม

1. การรักษาความลับ (Confidentiality) หมายถึง กระบวนการในการจัดการในการรักษาความลับของข้อมูลสารสนเทศที่ถูกประมวลผล ส่งต่อ และการจัดเก็บข้อมูล ให้สามารถเข้าถึงได้เฉพาะผู้มีสิทธิ์เข้าถึงข้อมูลสารสนเทศนั้น

2. การรักษาความครบถ้วนสมบูรณ์ (Integrity) หมายถึง การจัดการในการตรวจสอบความครบถ้วนสมบูรณ์ของข้อมูลสารสนเทศที่ และสามารถตรวจสอบได้ หากมีการแก้ไข สามารถตรวจสอบได้ว่าข้อมูลถูกแก้ไขเปลี่ยนแปลงในระหว่างขั้นตอนใด

3. การรักษาความพร้อมใช้ (Availability) หมายถึง การรักษาข้อมูลระบบสารสนเทศให้มีความพร้อมใช้งานอยู่เสมอ



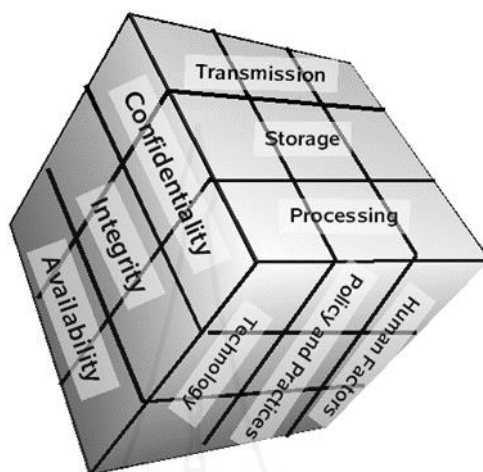
ภาพที่ 2.7 องค์ประกอบสำคัญของความมั่นคงปลอดภัยของระบบสารสนเทศ
ที่มา : <https://www.stou.ac.th/Schools/sst/main/Subject96101/96101-14.pdf> เมื่อวันที่ 4 เมษายน 2564.

จากภาพที่ 2.7 แสดงให้เห็นว่า ข้อมูลสารสนเทศถูกจัดเก็บในฮาร์ดแวร์ (Hardware) ซอฟต์แวร์ (Software) หรือระบบการสื่อสาร (Communication) การสร้างความปลอดภัยของข้อมูลสารสนเทศจะเป็นการรักษาความปลอดภัยทางกายภาพ (Physical Security) โดยกำหนดคสิทธิ์การเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศ และยังคงต้องสร้างการรักษาความมั่นคงปลอดภัยส่วนบุคคล (Personal Security) ต้องสร้างความตระหนักรู้ถึงเหตุผล ความสำคัญของการรักษาความมั่นคงปลอดภัย และองค์การจะต้องกำหนดนโยบาย กฎระเบียบในการปฏิบัติ ตลอดจนการกำกับดูแลอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้เกิดความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลสารสนเทศ

โดยสรุปแล้ว จุดมุ่งหมายของการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลสารสนเทศ ที่จะต้องคำนึงถึงมีอยู่ 3 ประการ คือ 1. ความลับ (confidentiality) 2. ความครบถ้วนสมบูรณ์ (integrity) 3. ความพร้อมใช้(availability)

แบบจำลองความมั่นคงปลอดภัย (Computer Security Model) เป็นเครื่องมือที่ถูกพัฒนาขึ้นเพื่อการบริหารความมั่นคงปลอดภัยของสารสนเทศ โดยมีวัตถุประสงค์หลักในการกำหนดแนวทางการป้องกัน การกำหนดนโยบาย กฎระเบียบ และวิธีการปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับการรักษาความมั่นคงปลอดภัย มีผู้เสนอแบบจำลองการรักษาความมั่นคงปลอดภัย ไว้หลากหลาย เช่น แบบจำลองของแกรมและเคนนิง แบบจำลองของคลากและวินสัน แบบจำลองของบริวและแนช

เป็นต้น แต่แบบจำลองที่ได้รับความนิยมมากที่สุด คือ แมคคัมเบอร์คิว (McCumber Cube) ถูกพัฒนาขึ้นโดย John McCumber (1991) ดังรูปที่ 5.2



ภาพที่ 2.8 แบบจำลองความมั่นคงปลอดภัย แมคคัมเบอร์คิว (McCumber Cube)

ที่มา : https://en.wikipedia.org/wiki/McCumber_cube เมื่อวันที่ 4 เมษายน 2564.

จากภาพที่ 2.8 แสดงองค์ประกอบในการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลสารสนเทศ ได้แก่

1. เป้าหมายของการรักษาความมั่นคงปลอดภัย ได้แก่ (1) การรักษาความลับ (Confidentiality) (2) การรักษาความครบถ้วนสมบูรณ์ (Integrity) (3) การรักษาความพร้อม (Availability) 2. สถานะของสารสนเทศ ได้แก่ การจัดเก็บ การประมวลผล และการรับ-ส่ง ข้อมูลสารสนเทศ 3. แนวทางการป้องกัน ได้แก่ (1) การจัดการนโยบาย (Policy) (2) การจัดการทรัพยากรมนุษย์ (Human factor) (3) เทคโนโลยี (Technology)

สรุปได้ว่า การรับรู้ความเสี่ยง เกิดจากความปลอดภัยของข้อมูลสารสนเทศ คือ การรักษาความลับ การรักษาความครบถ้วนของข้อมูล และความพร้อมใช้งานของระบบ ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อทัศนคติ ทั้งในด้านบวกและด้านลบ กล่าวคือ เมื่อข้อมูลสารสนเทศมีความปลอดภัยสูง จะทำให้มีการรับรู้ความเสี่ยงต่ำ ส่งผลกระทบต่อทัศนคติในเชิงบวก แต่ถ้าข้อมูลสารสนเทศมีความปลอดภัยต่ำ ก็จะทำให้ส่งผลกระทบต่อทัศนคติในเชิงลบ

5. ระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ (National e-Payment)

ระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ (National e-Payment) เป็นระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ ที่รัฐบาลพยายามผลักดัน เพื่อให้มีระบบที่รองรับการชำระเงินที่ได้มาตรฐาน และมีความสอดคล้องกับการนำเทคโนโลยีมาใช้งาน โดยเฉพาะการใช้อินเทอร์เน็ตและโทรศัพท์มือถือที่มีการขยายตัวเป็นวงกว้าง และเพื่อประโยชน์ทางเศรษฐกิจโดยรวม (National e-Payment, 15 ตุลาคม 2563) กระทรวงการคลัง จึงได้ผลักดันแนวคิด National e-Payment ตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ โดยมีการดำเนินการโครงการที่สำคัญ ได้แก่

โครงการที่ 1 ระบบการชำระเงินแบบ Any ID

การชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ คือ การมีระบบที่ให้บริการ โอนเงินหรือชำระเงิน ที่มีความสะดวก รวดเร็ว และมีความปลอดภัยนั้น ช่วยให้เกิดเศรษฐกิจ ดำเนินได้อย่างคล่องตัว และช่วยเพิ่มศักยภาพทางการแข่งขันในการดำเนินธุรกิจของประเทศ

โครงการพัฒนาระบบการชำระเงินแบบ Any ID เป็นการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานในการชำระเงิน ให้รองรับการโอนเงินระหว่างธนาคารได้โดยใช้หมายเลขโทรศัพท์เคลื่อนที่ หรือเลขประจำตัวประชาชน

วัตถุประสงค์ในการพัฒนาระบบ โครงสร้างพื้นฐาน การชำระเงินผ่านทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ส่งผลดีต่อทุกภาคส่วน ดังนี้

1. ภาคประชาชน จะสามารถเข้าถึงบริการในการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ได้โดยง่าย ประหยัดค่าใช้จ่าย มีบริการธุรกรรมทางการเงินที่หลากหลาย ทั้งการโอนเงิน การชำระเงิน การชำระค่าสินค้าหรือบริการ ชำระใบแจ้งหนี้ รวมถึงการจ่ายภาษี หรือค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ผ่านทางระบบอิเล็กทรอนิกส์

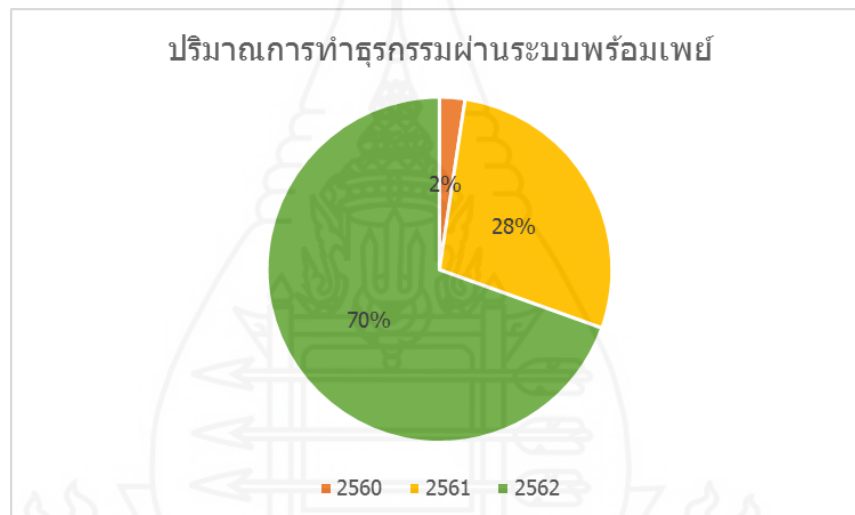
2. ภาคธุรกิจ จะมีช่องทางในการรับชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ที่มีความสะดวกและรวดเร็ว จะช่วยเพิ่มโอกาสทางธุรกิจ สามารถรับชำระเงินจากลูกค้าได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว ลดต้นทุนและประหยัดค่าใช้จ่าย และยังช่วยเพิ่มศักยภาพทางการแข่งขันให้แก่ผู้ประกอบการ โดยเฉพาะสินค้าทางออนไลน์ ทำให้ได้รับความเชื่อมั่นจากลูกค้าเพิ่มขึ้นอีกด้วย

3. ภาครัฐ ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการโอนเงินผ่านทางระบบอิเล็กทรอนิกส์จากภาครัฐสู่ประชาชนโดยตรง โดยใช้เลขประจำตัวประชาชน ทำให้การจ่ายเงินของภาครัฐ มีความโปร่งใส ลดข้อผิดพลาด และยังช่วยลดปัญหาในการทุจริตจากการจ่ายด้วยเงินสดหรือเช็ค ระบบ

การชำระเงินแบบ Any ID ยังมีการรองรับการนำส่งข้อมูลภาษีผ่านทางระบบภาษีอิเล็กทรอนิกส์ พร้อมกับข้อมูลการชำระเงิน ซึ่งใช้เป็นฐานข้อมูลในการจัดเก็บภาษี ให้ครอบคลุมทั่วถึงมากยิ่งขึ้น

4. เศรษฐกิจในภาพรวม สนับสนุนการใช้เงินสดลดลง ช่วยลดต้นทุนในการบริหารจัดการธนบัตรของประเทศ ช่วยลดปัญหาทางเศรษฐกิจ การทำธุรกรรมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ช่วยเพิ่มความโปร่งใส

ลดปัญหาการทุจริตทั้งภาครัฐและภาคเอกชน รวมถึงความรวดเร็วและความคล่องตัวในการหมุนเวียนเงิน ในระบบเศรษฐกิจ นอกจากนี้ ข้อมูลในการชำระเงินผ่านทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ ยังสามารถนำข้อมูลมาวิเคราะห์ เพื่อช่วยในการวางแผนพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถกำหนดนโยบายในการช่วยเหลือภาคธุรกิจ และภาคประชาชนได้ดีมากยิ่งขึ้น



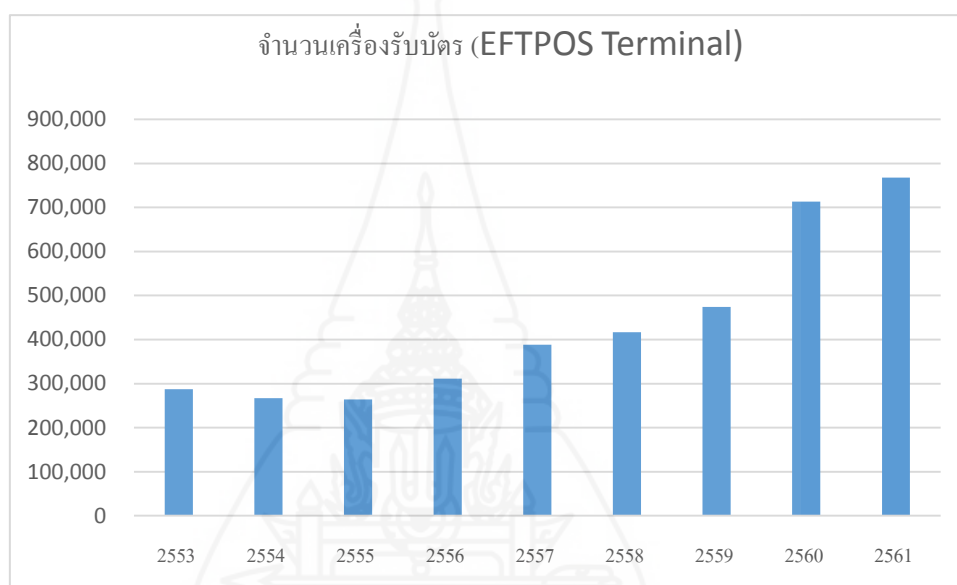
ภาพที่ 2.9 ปริมาณการทำธุรกรรมการโอนและชำระเงินผ่านบริการพร้อมเพย์
ที่มา : ธนาคารแห่งประเทศไทย (2563)

จากภาพที่ 2.9 แสดงปริมาณการทำธุรกรรมด้วยหมายเลขโทรศัพท์มือถือ หมายเลขประจำตัวประชาชน หมายเลขทะเบียนนิติบุคคล หมายเลขบัญชีเงินอิเล็กทรอนิกส์ รวมทั้งเลขที่บัญชีธนาคารซึ่งผ่านระบบพร้อมเพย์ มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง จากปี 2560 มีปริมาณการใช้งานแค่ 2% ในปี 2561 เพิ่มขึ้นเป็น 28% และในปี 2562 มีปริมาณการใช้งานเพิ่มขึ้นเป็น 70%

โครงการที่ 2 การขยายการใช้บัตรอิเล็กทรอนิกส์

บัตรอิเล็กทรอนิกส์ คือการใช้บัตรเดบิตในการชำระเงินแทนการใช้เงินสด ซึ่งเป็นกลไกสำคัญที่ช่วยในการผลักดันสู่การชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์อย่างครบวงจร

โครงการนี้ช่วยส่งเสริมและสนับสนุนให้ประชาชนใช้บัตรอิเล็กทรอนิกส์แทนการใช้เงินสด และได้กระจายอุปกรณ์การรับชำระเงินผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ (เครื่อง EDC) เครื่องจุดบัตรมือถือ (MPOS) และ Mobile Application ตามร้านค้าในพื้นที่ต่าง ๆ อย่างทั่วถึง เพื่อเพิ่มช่องทางการชำระเงิน และช่องทางการส่งข้อมูลการซื้อขาย และภาษีให้กับกรมสรรพากร โดยที่รัฐบาลจะมีมาตรการจูงใจให้กับประชาชนและร้านค้าที่ใช้บัตรอิเล็กทรอนิกส์ ทั้งนี้ เพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายเศรษฐกิจดิจิทัลของรัฐบาล



ภาพที่ 2.10 จำนวนเครื่องรับบัตร (EFTPOS Terminal)

ที่มา : ธนาคารแห่งประเทศไทย (2563)

จากภาพที่ 2.10 แสดงจำนวนเครื่องรับชำระสินค้าและบริการ ผ่านบัตรเดบิต บัตรเครดิต หรือบัตรเงินสด (Electronic Funds Transfer at Point of Sale: EFTPOS) เพื่อรองรับการรับชำระเงินผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่ อุปกรณ์รับชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Data Capture : EDC) เครื่องจุดบัตรมือถือ (Mobile Point of Sale : MPOS) และ โมบาย แอปพลิเคชัน (Mobile Application) ตามร้านค้าในพื้นที่ต่าง ๆ ซึ่งสามารถกระจายเครื่องรับบัตรเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง และสามารถกระจายได้มากที่สุดในปี 2561 จำนวนกว่า 7 แสนเครื่อง ที่ติดตั้งที่ร้านค้าเพื่อรับการส่งเสริมการชำระเงินผ่านทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ แทนการใช้เงินสด จะเป็นประโยชน์ต่อทุกภาคส่วน ดังนี้

1. **ภาคประชาชน** สามารถเข้าถึงบริการการชำระเงินผ่านทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ได้ ช่วยลดค่าใช้จ่าย และสามารถรับเงินสวัสดิการจากภาครัฐผ่านบัตรได้โดยตรง

2. **ภาคธุรกิจ** เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำธุรกิจ และช่วยลดต้นทุนในการจัดการเงินสด และเช็ค ธุรกิจขนาดกลาง และขนาดเล็ก (SMEs) ลดความผิดพลาด และการทุจริตจากการใช้เงินสด

3. **ภาครัฐ** ช่วยในการบริหารจัดการในการจ่ายเงินสวัสดิการ และเงินช่วยเหลือต่างๆ ให้กับประชาชนได้ตรงกับกลุ่มเป้าหมาย และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ทำให้กระบวนการในการจ่ายเงินสวัสดิการของภาครัฐ มีความโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ในทุกขั้นตอน และยังมีข้อมูลในการใช้จ่ายของประชาชนที่ได้รับความช่วยเหลือ เพื่อนำมาใช้ในการพิจารณากำหนดรูปแบบสวัสดิการที่เหมาะสม ตรงตามวัตถุประสงค์มากยิ่งขึ้น และนอกจากนี้ ภาครัฐยังได้รับข้อมูลจากการทำธุรกรรม การซื้อขายสินค้า และบริการผ่านการชำระเงินผ่านทางบัตรอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อใช้เป็นฐานข้อมูลในระบบภาษีอิเล็กทรอนิกส์

โครงการที่ 3 ระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์

เป็นการพัฒนาการจัดทำและการนำส่งข้อมูลใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ (e-Tax Invoice) และใบเสร็จรับอิเล็กทรอนิกส์ (e-Receipt) เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวก และลดขั้นตอนการจัดทำใบกำกับภาษี และการนำส่งรายงานการทำธุรกรรมทางการเงิน และการนำส่งภาษี เมื่อมีการชำระเงินผ่านทางระบบ e-Payment ช่วยลดระยะเวลา และขั้นตอนในการจัดทำเอกสาร และการชำระภาษีของภาคเอกชน

เมื่อมีการชำระเงินผ่านทางระบบ e-Payment จะมีการเชื่อมโยงระบบการชำระภาษี เข้ากับระบบการชำระค่าสินค้าและบริการ จะช่วยลดขั้นตอน การชำระภาษี และการนำส่งเอกสารภาษีอากร โดยที่ธนาคารจะทำการนำส่งข้อมูลจากการทำธุรกรรมทางการเงินและข้อมูลภาษีเงินได้หัก ณ ที่จ่าย ให้กับกรมสรรพากรโดยตรง เป็นการอำนวยความสะดวกด้านภาษี และเอกสารธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ให้แก่ผู้ประกอบการได้อย่างครบวงจร ซึ่งมีความสอดคล้องกับนโยบาย Doing Business ที่ต้องการลดการติดต่อรหว่างภาครัฐกับภาคเอกชน และก้าวเข้าสู่สังคมดิจิทัลอย่างสมบูรณ์

โครงการที่ 4 โครงการ e-Payment ภาครัฐ

เป็นการบูรณาการฐานข้อมูลสวัสดิการสังคม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ การรับเงิน - จ่ายเงินของภาครัฐทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยการส่งเสริมการรับเงินจ่ายเงินของหน่วยงานภาครัฐผ่านทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ ควบคู่กับการจ่ายเงินให้กับประชาชนโดยตรง ผ่านทาง Any ID รวมถึงการให้สถาบันการเงินเป็นช่องทางในการจ่ายเงิน และเก็บข้อมูลจากประชาชน ช่วยให้สามารถจ่ายเงินช่วยเหลือ และเงินสวัสดิการให้กับประชาชนได้ตรงกลุ่มเป้าหมาย ลดข้อผิดพลาด

ชำระค่าธรรมเนียม และลดการทุจริตจากการจ่ายเงินด้วยเงินสดและเช็คอีกด้วย โครงการ e-Payment ภาครัฐ ประกอบด้วย 2 ส่วน คือ

1. โครงการบูรณาการฐานข้อมูลสวัสดิการสังคม เป็นการพัฒนาระบบฐานข้อมูลกลาง เพื่อให้ภาครัฐสามารถจ่ายเงินช่วยเหลือและสวัสดิการต่าง ๆ ให้กับประชาชนได้โดยตรงและถูกกลุ่มเป้าหมาย ลดข้อผิดพลาด ลดความซ้ำซ้อน และภาครัฐยังสามารถนำผลการจ่ายเงินสวัสดิการต่าง ๆ มาประเมิน เพื่อจัดสวัสดิการต่าง ๆ ให้ดีขึ้น

2. โครงการเพิ่มประสิทธิภาพการรับจ่ายเงินภาครัฐทางอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อเพิ่มช่องทางการรับชำระค่าบริการจากประชาชนกับส่วนราชการ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้หน่วยงานภาครัฐ สามารถรับชำระผ่านทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งจะเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการด้านการเงินของหน่วยงานภาครัฐให้มีความถูกต้อง รวดเร็ว โปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้ในทุกขั้นตอน และลดโอกาสการทุจริต ซึ่งเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพของระบบการชำระเงินโดยรวมของประเทศ แบ่งได้ ดังนี้

2.1 การเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บและนำส่งเงินภาครัฐ ส่งเสริมและสนับสนุนให้ส่วนราชการ สามารถรับชำระด้วยบัตรอิเล็กทรอนิกส์ได้ ช่วยให้ประชาชนและผู้ค้าที่จะชำระค่าบริการต่าง ๆ กับภาครัฐ มีทางเลือกในการชำระค่าบริการต่าง ๆ เช่น ATM , Internet Banking , Bill Payment ให้แก่ส่วนราชการมากขึ้นด้วย และยังมีพัฒนาระบบให้รองรับการนำเงินส่งคลัง แทนการนำเงินส่งคลังด้วยเงินสดและเช็ค ด้วยวิธีการโอนเงินเข้าบัญชีเงินฝากของกรมบัญชีกลาง และสำนักงานคลังจังหวัด

2.2 การเพิ่มประสิทธิภาพการเบิกและจ่ายเงินภาครัฐ ส่งเสริมสนับสนุนให้ส่วนราชการต่าง ๆ สามารถจ่ายเงินได้อย่างคล่องตัว โดยการจ่ายด้วยบัตรเครดิตราชการ บัตรจัดซื้อ รวมถึงการจ่ายเงินให้ข้าราชการและบุคคลภายนอก ด้วยวิธีการโอนเงินผ่านทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคาร

ภาพรวมโครงการ National e-Payment



ภาพที่ 2.11 แสดงภาพรวมโครงการ National e-Payment

ที่มา : National e-Payment (2563)

6. ระบบ KTB Corporate Online

ระบบ KTB Corporate Online เป็นช่องทางในการทำธุรกรรมทางการเงินบน Internet Banking ซึ่งเป็นระบบของธนาคารกรุงไทยที่พัฒนาพร้อมกับกระทรวงการคลัง เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้กับส่วนราชการ ในการบริหารจัดการทางการเงินได้อย่างครบวงจร เช่น การทำธุรกรรมเรียกเก็บเงิน (Collection) การชำระเงิน (Payment) การเรียกรายงาน (Information) รวมถึงการบริหารสภาพคล่อง (Liquidity Management) ได้ตลอด 24 ชั่วโมง และระบบรักษาความปลอดภัยตามมาตรฐานสากล (Krungthai Corporate, 15 ตุลาคม 2563)

ในส่วนบริการของภาครัฐ ธนาคารกรุงไทยดำเนินการติดตั้งอุปกรณ์รับชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Data Capture : EDC) ให้กับส่วนราชการทุกแห่ง เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกในการทำธุรกรรมทางการเงิน แก่ ข้าราชการ บุคลากรภาครัฐ และประชาชน ดังนี้

1. เพิ่มความสะดวก ไม่ต้องสำรองเงินสดในการชำระค่าสินค้าและบริการ
2. ความปลอดภัย ลดความเสี่ยงในการโจรกรรมและการรับธนบัตรปลอม
3. ความรวดเร็วในการดำเนินงาน สามารถตรวจสอบรายการการทำธุรกรรมต่าง ๆ

ระบบ Krungthai Corporate Online

4. มีความแม่นยำ โอนเงินเข้าบัญชีอัตโนมัติทุกวัน ลดความผิดพลาดในการทำธุรกรรมทางการเงิน

Krungthai
กรุงไทย

กรุณาเข้าสู่ระบบ

ไทย | ENG

รหัสบริษัท

ID ผู้ใช้

รหัสผ่าน

2FAรหัสผ่าน

เข้าสู่ระบบ

[ลืมรหัสผ่าน?](#)

ยินดีต้อนรับสู่
กรุงไทย คอร์ปอเรท ออนไลน์

**ช่องทางพิเศษเพื่อลูกค้า
ธุรกิจและหน่วยงานภาครัฐ
KTB Corporate Call Center
02 111 9999**

ข่าวสาร | โรงพยาบาล / หน่วยงานที่ได้รับผลกระทบ
รายงานผู้มีสิทธิในระบบจ่ายตรงคำรักษาพยาบาล
ไม่ถูกต้องในเดือน พ.ค - มิ.ย 63 สามารถตามไหลด
รายงานของกานได้ใหม่ ตั้งแต่วันที่เริ่มต้นไป

หากมีข้อสงสัยเพิ่มเติม สามารถติดต่อได้ที่ Krungthai Corporate Call Center Tel.02-111-9999 (ในวันทำการ 8.00-19:00 น.)
Krungthai Corporate Online for Government Sector Tel. 02-111-1144 (24 ชั่วโมง)

ข้อตกลงการใช้งาน | แนวทางการแจ้งรหัสผ่าน | ความลับ | ติดต่อเรา
คู่มือใช้หน้าจอ 1024 x 768 MSIE 8 หรือสูงกว่า Google Chrome 49 หรือสูงกว่า อินเทอร์เน็ต © 2556 ธนาคารกรุงไทย จำกัด
(มหาชน) สงวนลิขสิทธิ์
รุ่น: 20210823

javascripswitchLang(th);

ภาพที่ 2.12 แสดงการป้องกันและการสอบถามข้อมูลของผู้ใช้ก่อนเข้าสู่ระบบ ที่มา : Krungthai Corporate (2564)

จากภาพที่ 2.12 แสดงการป้องกันและการสอบถามข้อมูลของผู้ใช้ก่อนเข้าสู่ระบบ KTB Corporate Online โดยมีการสอบถามรหัสบริษัท, ID ของผู้ใช้งาน และรหัสผ่าน เพื่อป้องกันการเข้าใช้งานจากบุคคลอื่น โดยระบบมีการแจ้งเตือนให้เปลี่ยนรหัสผ่าน ทุก 3 เดือน

Krungthai
ngplus

Home Inbox

HI, NOREE TAEMSUD (Company Maker)

MAKERB08@GHS193327 - บริษัทมหาชน-นครบาล-ท่าอากาศยานดอนเมือง

Current Time: 23 Aug 2021 16:51:15
Time left: 113 minutes 46 seconds
Logout

★ Favorite

Account Summary

eStatement (Text layout)

eStatement (Excel)

KTB Own Account Transfer

Tracking Transfer

Pay Bills

Tracking Bill Payment

Manage favorite

What's new

ข้อความประชาสัมพันธ์
แจ้งให้ลูกค้าภาครัฐทราบ
ว่ากำลังทำธุรกรรมอยู่ที่
หน้า g-krungthai

Terms & Conditions | Privacy | User Manual | Tutorial | Contact Us | Quick Step PromptPay Register

Best viewed at 1024 x 768 screen resolution, MSIE 8 or higher, Google Chrome 49 or higher. Copyright © 2013 Krung Thai Bank, PCL. All Rights Reserved.

7. สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ

สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ (Office of the Permanent Secretary Ministry of Education) เป็นหน่วยงานระดับกรม สังกัดกระทรวงศึกษาธิการ มีหน้าที่รับผิดชอบงานธุรการของกระทรวงศึกษาธิการ ภายหลังการปฏิรูประบบราชการ ในปี พ.ศ. 2545 สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ได้รวมเอากิจการของสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย (กศน.) สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา (ก.ค.ศ.) สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน (สช.) เข้ามาไว้ด้วยกัน (สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ, 15 พฤศจิกายน 2563)

สำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย (กศน.) เป็นหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ มีหน้าที่ดูแลรับผิดชอบเกี่ยวกับการจัดการศึกษานอกระบบ และการศึกษาตามอัธยาศัยในประเทศไทย (สำนักงาน กศน., 15 พฤศจิกายน 2563)

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา (สำนักงาน ก.ค.ศ.) ซึ่งเป็นองค์กรกลางที่บริหารงานบุคคลสำหรับข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา (สำนักงาน ก.ค.ศ., 15 พฤศจิกายน 2563)

สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน (สช.) เป็นหน่วยงานส่งเสริมและประสานงานการศึกษาเอกชน รวมทั้งส่งเสริมสนับสนุนด้านวิชาการ การคุ้มครองการทำงาน สิทธิประโยชน์ของครู บุคลากรทางการศึกษาเอกชน เป็นศูนย์สนับสนุนข้อมูลและทะเบียนกลางทางการศึกษาเอกชน และติดตาม ตรวจสอบ และการประเมินผล การจัดการศึกษาเอกชน (สช., 15 พฤศจิกายน 2563)

8. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

8.1 ปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยี

ธัญยากร ขวัญใจสกุล (2560) ได้ทำการศึกษาวิจัยหัวข้อเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้บริการชำระเงินผ่าน ระบบโมบายแบงก์กิ้งและระบบ โมบายเพย์मेंต์ โดยผลของการศึกษาวิจัยพบว่า ความตั้งใจของผู้ใช้บริการในการใช้บริการชำระเงินผ่านระบบโมบายแบงก์กิ้งและระบบโมบายเพย์मेंต์ ขึ้นอยู่กับอิทธิพลของปัจจัยการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน ความเชื่อมั่นไว้วางใจในผู้ให้บริการ และการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับตามลำดับ โดยปัจจัยที่ส่งผลต่อความ

ตั้งใจในการใช้บริการชำระเงินผ่านระบบโบบายแบงก์กิ้ง เรียงตามลำดับความสำคัญ ประกอบด้วย การรับรู้ถึงประโยชน์จากการใช้งานโบบายแบงก์กิ้ง การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานโบบายเพย์เมนท์ ความเชื่อมั่นไว้วางใจในผู้ให้บริการระบบ โบบายแบงก์กิ้ง การรับรู้ถึงประโยชน์จากการใช้งานโบบายเพย์เมนท์และการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานโบบายแบงก์กิ้ง ตามลำดับ ส่วนปัจจัยที่ส่งผลต่อตั้งใจใช้บริการชำระเงินผ่านระบบโบบายเพย์เมนท์ เรียงตามลำดับความสำคัญ ประกอบด้วย การรับรู้ถึงประโยชน์จากการใช้งาน โบบายเพย์เมนท์ ความเชื่อมั่นไว้วางใจในผู้ให้บริการระบบโบบายเพย์เมนท์ การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน โบบายเพย์เมนท์ การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานโบบาย แบงก์กิ้ง และการรับรู้ถึงประโยชน์จากการใช้งาน โบบายแบงก์กิ้งตามลำดับ และผลการวิเคราะห์ยังแสดงให้เห็นว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจในการใช้บริการของแต่ละผู้ให้บริการต่างไม่ส่งผลเชิงลบ ต่อความตั้งใจในการใช้บริการระหว่างระบบผู้ให้บริการ

ศศิจันทร์ ปัญจทวี (2560) ได้ทำการศึกษาวิจัยหัวข้อเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้ระบบสารสนเทศ กรณีศึกษา สถาบันการพลศึกษา วิทยาเขตเชียงใหม่ โดยผลของการศึกษาวิจัยพบว่า จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 104 คน เป็นเพศชาย จำนวน 45 คน และเป็นเพศหญิงจำนวน 59 คน ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 26-35 ปี ระดับการศึกษาของบุคลากรส่วนใหญ่ อยู่ระดับปริญญาโท ตำแหน่งที่รับผิดชอบส่วนใหญ่เป็นลูกจ้างชั่วคราว ส่วนปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้ระบบสารสนเทศของบุคลากร สถาบันการพลศึกษา วิทยาเขตเชียงใหม่ พบว่ามี 3 ปัจจัยได้แก่ ปัจจัยการได้รับการสนับสนุนการใช้ระบบสารสนเทศจากผู้บังคับบัญชา ปัจจัยความคาดหวังจากประสิทธิภาพของเทคโนโลยีสารสนเทศ และปัจจัยการรับรู้ประโยชน์ของเทคโนโลยีสารสนเทศตามลำดับ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ส่วนปัจจัยที่ไม่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้ระบบสารสนเทศ คือ ปัจจัยด้านสภาพทั่วไป ปัจจัยด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้ระบบสารสนเทศ และปัจจัยการรับรู้ความง่ายในการใช้งานระบบสารสนเทศ

สวิษฐา แซ่ลิ้ม (2561) ได้ทำการศึกษาวิจัยหัวข้อเรื่อง การยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการอินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้ง ของธนาคารพาณิชย์ อำเภอเมือง จังหวัดสุโขทัย โดยผลของการการวิจัยพบว่า การยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการอินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้ง ทุกด้านอยู่ในระดับมาก และการยอมรับเทคโนโลยีด้านการรับรู้ว่ามีประโยชน์ต่อการใช้งานที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้บริการอินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้ง คือ การบริการของระบบ ความเกี่ยวข้องกับงานและคุณภาพของผลลัพธ์ที่ได้ อีกทั้งการยอมรับเทคโนโลยีด้านการรับรู้ความง่ายต่อการใช้งานที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้บริการอินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้ง คือ เพื่อกระตุ้นให้เกิดการใช้บริการอินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้ง ให้เพิ่มมากขึ้น

8.2 ปัจจัยด้านทัศนคติ

ปพิชญ มกรางกูร (2559) ได้ทำการศึกษาวิจัยหัวข้อเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยี Internet Banking กรณีศึกษา GSB กับ K-Cyber ในอำเภอท่ายางจังหวัดเพชรบุรี โดยผลของการการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้บริการ Internet Banking คือ การรับรู้ถึงการใช้ง่าย และการรับรู้ถึงประโยชน์ของการใช้งาน ส่งผลในเชิงบวกต่อทัศนคติในการใช้ Internet Banking เพื่อทำธุรกรรมทางการเงิน และบรรทัดฐานของคนใกล้ชิดหรือคนในครอบครัว และเพื่อนฝูง ส่งผลในเชิงบวกต่อบรรทัดฐานของกลุ่มอ้างอิง ซึ่งมีผลในเชิงบวกต่อความตั้งใจในการใช้ Internet Banking ในการทำธุรกรรมทางการเงิน โดยที่ความตั้งใจในการใช้ Internet Banking เพื่อทำธุรกรรมทางการเงินส่งผลในเชิงบวกต่อการเลือกใช้จริง แต่หากรับรู้ความเสี่ยงในการใช้ Internet Banking เพื่อทำธุรกรรมทางการเงิน จะมีผลในเชิงลบต่อความตั้งใจในการใช้ Internet Banking และการเลือกใช้จริงของ Internet Banking

ปภาวี เนตรอรุณ (2561) ได้ทำการศึกษาวิจัยหัวข้อเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อทัศนคติและการใช้บริการกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Wallet) ของผู้บริโภคกลุ่ม Generation X และ Y ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยผลของการการวิจัยพบว่า การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน และการรับรู้ประโยชน์ที่ได้รับส่งผลต่อทัศนคติที่มีต่อการใช้ e-Wallet อย่างไรก็ตาม จากผลการวิจัยยังพบว่า การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง การรับรู้ภัยคุกคาม และประสบการณ์ก่อนหน้าจากการเผชิญภัยคุกคาม ไม่ส่งผลต่อทัศนคติที่มีต่อการใช้ e-Wallet เนื่องจากบริบทของกลุ่มตัวอย่างที่มีความเชื่อมั่นในตัวเองสูง และมักจะหลีกเลี่ยงความเป็นจริงเพื่อให้ตนเองรู้สึกว่ามีไม่มีความเสี่ยง และมีความปลอดภัยดี

8.3 งานวิจัยด้านการรับรู้ความเสี่ยง

กานต์สุทธิ ศิริทรัพย์ (2560) ได้ทำการศึกษาวิจัยหัวข้อเรื่อง ความตั้งใจที่จะใช้บริการพร้อมเพย์ โดยผลของการการศึกษวิจัยพบว่า ความพร้อมด้านเทคโนโลยี ความเชื่อมั่นในรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์การรับรู้ความเสี่ยง อิทธิพลทางสังคม และอิทธิพลของสื่อ ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการพร้อมเพย์ นอกจากนี้ปัจจัยความมั่นใจในเทคโนโลยีของระบบ และความน่าเชื่อถือของหน่วยงาน ก็ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการพร้อมเพย์ เช่นกัน กล่าวโดยสรุปได้ว่าหากประชาชนมีความพร้อมในการใช้เทคโนโลยีใหม่ ๆ และมีความเชื่อมั่นในรัฐบาล รวมทั้งการรับรู้ความเสี่ยงที่น้อย ประกอบกับได้รับอิทธิพลจากคนรอบข้างและสื่อต่าง ๆ จะทำให้ประชาชนนั้นไว้วางใจและใช้บริการพร้อมเพย์

ชวิศา พุ่มดนตรี (2559) ได้ทำการศึกษาวิจัยหัวข้อเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้บริการพร้อมเพย์ (PromptPay) ของประชาชน ในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล โดย

ผลของการการศึกษาวิจัยพบว่า ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี และการรับรู้ความเสี่ยง เป็นปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการยอมรับการใช้บริการพร้อมเพย์ (PromptPay) ของประชาชน ในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล

เดชาธร ปริญญญาสน์ (2561) ได้ทำการศึกษาวิจัยหัวข้อเรื่อง การยอมรับต่อการทำธุรกรรมผ่านเทคโนโลยีทางการเงินของผู้อาศัยในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล โดยผลของการการวิจัยพบว่า การทดสอบสมมติฐานด้านระบบนิเวศทางการเงินที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีทางการเงินพบว่า ตัวแปรเหตุผลในการทำธุรกรรม มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยีทางการเงิน คือ ด้านความรวดเร็ว รองลงมาคือ ความมั่นใจในระดับความปลอดภัย

นันทิธิดา ทองดี (2561) ได้ทำการศึกษาวิจัยหัวข้อเรื่อง อิทธิพลภาพลักษณ์องค์กร การยอมรับเทคโนโลยี และการรับรู้ความเสี่ยงที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้กระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ใช้บริการ ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยผลของการการศึกษาวิจัยพบว่า กลุ่มผู้บริโภคที่ใช้งานกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ ทรูมันนี่ วอลเล็ท ในเขตกรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 26 – 30 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรีมากที่สุด มีรายได้ต่อเดือน 20,001 – 25,000 บาท สถานภาพโสด และประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน/ลูกจ้าง มีการรับรู้ภาพลักษณ์องค์กร การรับรู้ประโยชน์ใช้สอย การรับรู้ความเสี่ยงอยู่ในระดับดี มีการตัดสินใจเลือกใช้กระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์อยู่ในระดับดี โดยผู้บริโภคที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ ทรูมันนี่ วอลเล็ท แตกต่างกัน และความเข้าใจต่อการรับรู้ภาพลักษณ์องค์กรด้านเทคโนโลยี ด้านความปลอดภัย ความเข้าใจต่อการยอมรับเทคโนโลยี ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ ด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้ และการรับรู้ความเสี่ยง ด้านความปลอดภัยของผู้ใช้บริการส่งผลกระทบต่อตัดสินใจเลือกใช้ ทรูมันนี่ วอลเล็ท

บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษาวิจัย “ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อทัศนคติในการใช้งานระบบ KTB Corporate Online ของสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ” ครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้วิจัยเชิงพรรณนาด้วยวิธีการสำรวจ (Survey Research Method) และเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งผู้วิจัยกำหนดแนวทางในการดำเนินการวิจัย โดยมีรายละเอียดขั้นตอน ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล
4. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ ข้าราชการและบุคลากรที่ใช้งานระบบ KTB Corporate Online ของสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร จำนวน 1,050 คน (ที่มา : กลุ่มบริหารงานบุคคล ข้อมูล ณ วันที่ 25 ตุลาคม 2563)

1.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้คือ ข้าราชการและบุคลากรที่ใช้งานระบบ KTB Corporate Online ของสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร จำนวน 1,050 คน เนื่องจากทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ดังนั้น ผู้ศึกษาได้คำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Taro Yamane โดยมีระดับความเชื่อมั่นอยู่ที่ 95% และสัดส่วนของคลาดเคลื่อนที่ยอมรับให้เกิดขึ้นได้เท่ากับ 5% ซึ่งสามารถคำนวณได้ ดังนี้

$$\text{จากสูตร } n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

$$\begin{aligned}
 \text{เมื่อ } n &= \text{ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง} \\
 N &= \text{ขนาดของประชากร} \\
 e &= \text{สัดส่วนของความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดขึ้นได้} = 5\% \\
 \text{แทนค่าในสูตร } n &= \frac{1,050}{1+1,050(0.05^2)} \\
 n &= 289.66 \text{ คน}
 \end{aligned}$$

ผลการคำนวณจะได้ค่า $n = 289.66$ คน ซึ่งหมายถึงกลุ่มตัวอย่างที่จะใช้ในการวิจัยครั้งนี้จะต้องมีจำนวน 290 คน ทั้งนี้อาจมีการตอบแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์เกิดขึ้น ดังนั้น เพื่อป้องกันความผิดพลาด จากปัญหาดังกล่าว ผู้วิจัยจึงสำรองกลุ่มตัวอย่างเพิ่มอีก 10 คน รวมขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้สำหรับการศึกษาวิจัยครั้งนี้ จำนวนทั้งสิ้น 300 คน

1.3 การเลือกกลุ่มตัวอย่าง

การเลือกกลุ่มตัวอย่าง เป็นการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็น (Non-Probability Sampling) ใช้วิธีการสุ่มแบบการเลือกตัวอย่างตามความสะดวก (Convenience Sampling) ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ทางผู้วิจัยจะเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการแจกแบบสอบถาม (Questionnaire) และแบบสอบถามออนไลน์ (Google forms) ให้กับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นข้าราชการและบุคลากรสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการที่เป็นผู้ใช้งานระบบ KTB Corporate Online ของสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร จำนวน 300 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง **ปัจจัยที่ส่งผลต่อทัศนคติในการใช้งานระบบ KTB Corporate Online** ของสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ผู้วิจัยใช้เครื่องมือในการทำวิจัย คือการแจกแบบสอบถาม (Questionnaire) และแบบสอบถามออนไลน์ (Google forms) โดยมีขั้นตอนในการพัฒนาแบบสอบถามดังต่อไปนี้

2.1 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นจากการเก็บรวบรวมข้อมูล และแนวคิดที่เกี่ยวข้อง เป็นแบบสอบถาม 1 ชุด ประกอบด้วย 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามคัดกรองผู้ที่ใช้งานระบบ KTB Corporate Online ของสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของข้าราชการและบุคลากร ผู้ที่ใช้ งานระบบ KTB Corporate Online ของสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ในพื้นที่ กรุงเทพมหานคร ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา หน่วยงานที่สังกัด แบบสอบถามมี ลักษณะคำถามแบบปลายปิด แบบเลือกตอบ จำนวน 5 ข้อ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับการรับรู้ความง่าย การรับรู้ประโยชน์ และ ความปลอดภัยในการใช้งานระบบ KTB Corporate Online ของสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ โดยแบบสอบถามมีลักษณะคำถามแบบปลายปิดที่ให้เลือกตอบซึ่งมีลักษณะเป็นแบบมาตรวัด ประเมินค่า (Rating Scale) จำนวน 16 ข้อ โดยมีเกณฑ์ที่ใช้ในการให้คะแนน ดังนี้

ระดับความคิดเห็น	ระดับคะแนน
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5
เห็นด้วย	4
เห็นด้วยปานกลาง	3
ไม่เห็นด้วย	2
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1

โดยเกณฑ์การประเมินผลในแต่ละอัตราภาคชั้น (Class Interval) สามารถใช้สูตรการ คำนวณ ความกว้างของช่วงแต่ละชั้นได้ดังต่อไปนี้

$$\text{อันตรภาคชั้น} = \frac{\text{ค่าสูงสุด} - \text{ค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้นคะแนน}}$$

$$\begin{aligned} \text{อันตรภาคชั้น} &= \frac{5-1}{5} \\ &= 0.80 \end{aligned}$$

ดังนั้น ความกว้างของอันตรภาคชั้น เท่ากับ 0.80 นำมาจัดช่วงคะแนนเฉลี่ยและเกณฑ์ โดยมีความหมายดังนี้ (เต็มศักดิ์ สุขวิบูลย์, 2552), (จิริรัตน์ อินทรจำนงค์, 2561)

คะแนนเฉลี่ย	ระดับความคิดเห็น
4.21 – 5.00	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
3.41 – 4.20	เห็นด้วย
2.61 – 3.40	เห็นด้วยปานกลาง
1.81 – 2.60	ไม่เห็นด้วย
1.01 – 1.80	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับทัศนคติในการใช้งานระบบ KTB Corporate Online ของสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ โดยแบบสอบถามมีลักษณะคำถามแบบปลายเปิดที่ให้เลือกตอบซึ่งมีลักษณะเป็นแบบมาตราวัดประเมินค่า (Rating Scale) จำนวน 5 ข้อ โดยมีเกณฑ์ที่ใช้ในการให้คะแนน ดังนี้

ระดับความคิดเห็น	ระดับคะแนน
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5
เห็นด้วย	4
เห็นด้วยปานกลาง	3
ไม่เห็นด้วย	2
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1

โดยเกณฑ์การประเมินผลในแต่ละอัตรภาคชั้น (Class Interval) สามารถใช้สูตรการคำนวณความกว้างของช่วงแต่ละชั้น ได้ดังต่อไปนี้

$$\text{อัตรภาคชั้น} = \frac{\text{ค่าสูงสุด} - \text{ค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้นคะแนน}}$$

$$\text{อัตรภาคชั้น} = \frac{5 - 1}{5}$$

$$= 0.80$$

ดังนั้น ความกว้างของอัตรภาคชั้น เท่ากับ 0.80 นำมาจัดช่วงคะแนนเฉลี่ยและเกณฑ์โดยมีความหมายดังนี้ (เต็มศักดิ์ สุขวิบูลย์, 2552), (จิริรัตน์ อินทรจำนงค์, 2561)

คะแนนเฉลี่ย	ระดับความคิดเห็น
4.21 – 5.00	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
3.41 – 4.20	เห็นด้วย
2.61 – 3.40	เห็นด้วยปานกลาง
1.81 – 2.60	ไม่เห็นด้วย
1.01 – 1.80	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

2.2 การทดสอบคุณภาพของแบบสอบถาม

ผู้วิจัยทำการทดสอบคุณภาพของแบบสอบถามเพื่อให้เกิดความเที่ยงตรงทางด้านเนื้อหา (Content Validity) และความเชื่อมั่น (Reliability) โดยมีรายละเอียดดังนี้

2.2.1 ทดสอบความเที่ยงตรงด้านเนื้อหา (Content Validity) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา โดยผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน โดยให้ผู้เชี่ยวชาญประเมินด้วยคะแนน 3 ระดับ ประกอบด้วย

+1	=	สอดคล้อง
0	=	ไม่แน่ใจ
-1	=	ไม่สอดคล้อง

นอกจากนั้น ยังขอให้ผู้เชี่ยวชาญปรับปรุงแก้ไขคำถามที่ไม่ชัดเจน เพื่อให้สอดคล้องกับบริบท ที่ผู้วิจัยทำการศึกษา หลังจากนั้นก็นำมาปรับปรุงแก้ไขตามผู้เชี่ยวชาญเสนอแนะ หลังจากนั้นนำคะแนนที่ได้จากการประเมินของผู้เชี่ยวชาญ มาวิเคราะห์ค่าดัชนีความสอดคล้องที่ยอมรับได้ โดยใช้สูตรดังนี้

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

IOC = ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับนิยาม

ปฏิบัติการ

$$\sum R = \text{ผลบวกคะแนนของผู้เชี่ยวชาญ}$$

$$N = \text{จำนวนผู้เชี่ยวชาญ}$$

โดยค่าดัชนีความสอดคล้องที่ยอมรับได้ต้องมีค่าตั้งแต่ 0.60 ขึ้นไป จึงเป็นแบบสอบถามที่สามารถนำไปใช้ในการเก็บข้อมูลได้ ทั้งนี้ การวิเคราะห์ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ได้เท่ากับ 0.986 และเลือกข้อคำถามที่มีค่า IOC มากกว่า 0.60 ขึ้นไปมาเป็นข้อคำตอบ

2.2.2 การทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) โดยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปทดลองใช้กับประชากรกลุ่มตัวอย่างที่เป็นข้าราชการและบุคลากรสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ผู้ที่ใช้งานระบบ KTB Corporate Online ของสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร จำนวน 30 คน แล้วนำมาตรวจสอบค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบัค (Cronbach's alpha coefficient; α) ดังนี้

$$\text{สูตร } \alpha = \frac{k}{k-1} \left(1 - \frac{\sum s_i^2}{s_t^2} \right)$$

โดยที่

α	คือ	สัมประสิทธิ์แอลฟา
k	คือ	จำนวนข้อคำถาม
$\sum S_i^2$	คือ	ผลรวมของความแปรปรวนของคะแนนแต่ละข้อ
S_T^2	คือ	ความแปรปรวนของคะแนนรวม

ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α)	การแปลความหมายระดับความเที่ยง
มากกว่า 0.90	ดีมาก
มากกว่า 0.80	ดี
มากกว่า 0.70	พอใช้
มากกว่า 0.60	ค่อนข้างพอใช้
มากกว่า 0.50	ต่ำ
น้อยกว่า หรือ เท่ากับ 0.50	ไม่สามารถรับได้

โดยหากการค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาร์ค ถ้าได้ค่า $\alpha > 0.70$ ถือว่าแบบสอบถาม มีความน่าเชื่อถือ สามารถนำไปใช้เก็บข้อมูลได้ โดยแบบสอบถามที่ใช้ในครั้งนี้มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาร์ค เท่ากับ 0.938

ตารางที่ 3.1 ผลการทดสอบค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาร์คของแบบสอบถาม

ตัวแปร	จำนวนคำถาม (ข้อ)	ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของ ครอนบาร์คกลุ่มทดลอง (n = 30)
1. การรับรู้ความง่าย	5	0.934
2. การรับรู้ประโยชน์	5	0.933
3. ความปลอดภัย	6	0.936
4. ทศนคติที่มีต่อการใช้งาน	6	0.934
รวม	22	0.938

3. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้ได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูลที่สำคัญ 2 แหล่ง คือ

3.1 แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ได้จากการสำรวจโดยใช้การแจกแบบสอบถาม (Questionnaire) และแบบสอบถามออนไลน์ (Google forms) ให้กับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นข้าราชการและบุคลากรสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ผู้ที่ใช้งานระบบ KTB Corporate Online ของสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร จำนวน 300 ตัวอย่าง ช่วงระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ เดือนธันวาคม 2563 - เดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ. 2564

3.2 แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ข้อมูลที่รวบรวมจากการศึกษา ค้นคว้าข้อมูลจากเอกสาร บทความ และงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง รวมถึงแหล่งข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต เพื่อเป็นข้อมูลประกอบในการสร้างแบบสอบถาม ทำให้แบบสอบถามมีความครบถ้วนสมบูรณ์ และตรงตามวัตถุประสงค์ของเรื่อง ที่จะทำการศึกษา

4. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลการศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อทัศนคติในการใช้งานระบบ KTB Corporate Online สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) และสถิติเชิงอนุมานโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ ดังนี้

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของข้าราชการและบุคลากร ผู้ที่ใช้งานระบบ KTB Corporate Online ของสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ โดยใช้สถิติพื้นฐาน ได้แก่ การหาค่าความถี่ (Frequency) และการหาค่าร้อยละ (Percentage)

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับการรับรู้ความง่าย การรับรู้ประโยชน์ ความปลอดภัย และทัศนคติในการใช้งานระบบ KTB Corporate Online ของสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ สถิติที่ใช้คือ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลการเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลใช้สถิติ t-test และสถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ระดับนัยสำคัญที่ 0.05

ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความสัมพันธ์เชิงเหตุผลตัวแปรอิสระ คือ การรับรู้ความง่าย การรับรู้ประโยชน์ และความปลอดภัย ที่ส่งผลต่อทัศนคติในการใช้งานระบบ KTB Corporate Online ของสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ซึ่งทุกปัจจัยเป็นตัวแปรช่วง (Interval Scale) ดังนั้น ผู้ศึกษาวิจัยจึงใช้สถิติการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) ด้วยวิธี Enter ในการทดสอบสมมติฐาน



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อทัศนคติในการใช้งานระบบ KTB Corporate Online ของสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ” ของข้าราชการและบุคลากรที่ใช้งานระบบ KTB Corporate Online ของสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ซึ่งได้รวบรวมและนำข้อมูลจากการเก็บแบบสอบถามที่ได้จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 300 ชุด แล้วนำมาทำการวิเคราะห์ ด้วยวิธีการทางสถิติตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยการวิเคราะห์ข้อมูล โดยแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา หน่วยงานที่สังกัด โดยนำข้อมูลมาวิเคราะห์ค่าสถิติ โดยการหาค่าความถี่ (Frequency) และการหาค่าร้อยละ (Percentage)

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับการรับรู้ความง่าย การรับรู้ประโยชน์ และความปลอดภัย ของผู้ใช้งานทัศนคติในการใช้งานระบบ KTB Corporate Online ของสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ สถิติที่ใช้คือ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับทัศนคติในการใช้งานระบบ KTB Corporate Online ของสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ สถิติที่ใช้คือ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ส่วนที่ 4 การทดสอบสมมติฐาน

ส่วนที่ 5 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

ทั้งนี้ผู้ศึกษาได้กำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลไว้ดังนี้

X แทน ตัวแปรอิสระ

Y แทน ตัวแปรตาม

n แทน จำนวนตัวอย่าง

\bar{X} แทน ค่าเฉลี่ย (Mean)

S.D. แทน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

t แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาความมีนัยสำคัญจากการแจกแจงแบบ t (t-distribution)

F แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาความมีนัยสำคัญจากการแจกแจงแบบ F (F-distribution)
LSD แทน	ค่าความแตกต่างที่มีนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Difference)
df แทน	ชั้นแห่งความเป็นอิสระ (Degree of Freedom)
SS แทน	ผลโดยรวมกำลังสอง (Sum of Square)
MS แทน	ค่าเฉลี่ยผลรวมกำลังสอง (Mean Square)
Sig. แทน	ระดับนัยสำคัญทางสถิติ (Significances)
Beta แทน	ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยที่ปรับมาตรฐานแล้ว หรือ β
B แทน	ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยที่ไม่เป็นมาตรฐาน หรือค่า B
SE แทน	ค่าคลาดเคลื่อนมาตรฐาน หรือ Std. Error
* แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลผู้ใช้งานระบบ KTB Corporate Online ของสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร

การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลผู้ใช้งานระบบ KTB Corporate Online ของสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร จำนวนหาค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	93	31.00
หญิง	207	69.00
รวม	300	100.00

จากตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 207 คน คิดเป็นร้อยละ 69.00 รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 31.00

ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
20-29 ปี	66	22.00
30-39 ปี	129	43.00
40-49 ปี	82	27.30
ตั้งแต่ 50 ปี ขึ้นไป	23	7.70
รวม	300	100.00

จากตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 30-39 ปี จำนวน 129 คน คิดเป็นร้อยละ 43.00 รองลงมา คือ อายุระหว่าง 40-49 ปี จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 27.30 อายุระหว่าง 20-29 ปี จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 22.00 และน้อยที่สุดคือ อายุตั้งแต่ 50 ปี ขึ้นไป จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 7.70 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามสถานภาพการสมรส

สถานภาพการสมรส	จำนวน	ร้อยละ
โสด	140	46.67
สมรส	141	47.00
หม้าย/หย่าร้าง	14	4.67
แยกกันอยู่	5	1.66
รวม	300	100.00

จากตารางที่ 4.3 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามสถานภาพการสมรส พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีสถานภาพสมรส จำนวน 141 คน คิดเป็นร้อยละ 47.00 รองลงมา คือ สถานภาพโสด จำนวน 140 คน คิดเป็นร้อยละ 46.67 สถานภาพหม้าย/หย่าร้าง จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 4.67 และ น้อยที่สุดคือ สถานภาพแยกกันอยู่ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.66 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	15	5.00
ปริญญาตรี/เทียบเท่า	187	62.30
สูงกว่าปริญญาตรี	98	32.70
รวม	300	100.00

จากตารางที่ 4.4 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี/เทียบเท่า จำนวน 187 คน คิดเป็นร้อยละ 62.30 รองลงมา คือ ระดับปริญญาโท จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 32.70 และน้อยที่สุดคือ ต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 5.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด

หน่วยงานที่สังกัด	จำนวน	ร้อยละ
สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ	111	37.00
สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา	57	19.00
สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน	74	24.70
สำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย	58	19.30
รวม	300	100.00

จากตารางที่ 4.5 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ จำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 37.00 รองลงมา คือ สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 24.70 สำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 19.30 และน้อยที่สุดคือ สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 19.00 ตามลำดับ

**ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับการรับรู้ความง่าย การรับรู้ประโยชน์ และความปลอดภัย
ในการใช้งานระบบ KTB Corporate Online ของสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ**

การวิเคราะห์ระดับการรับรู้ความง่าย การรับรู้ประโยชน์ และความปลอดภัยในการใช้งานระบบ KTB Corporate Online ของสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ คำนวณหาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับการรับรู้ความง่ายในการใช้งานระบบ KTB Corporate Online

รายการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น	อันดับ
1. การใช้งานระบบ KTB Corporate Online มีความง่าย และมีความสอดคล้องกับงานในหน้าที่	4.15	0.740	เห็นด้วย	5
2. สามารถเรียนรู้การใช้งานระบบ KTB Corporate Online ได้อย่างง่าย	4.21	0.759	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	4
3. สามารถสืบค้นข้อมูลของระบบ KTB Corporate Online ผ่านเว็บไซต์ได้โดยง่าย	4.24	0.766	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1
4. ขั้นตอนต่างๆ ในการใช้งานระบบ KTB Corporate Online ไม่ซับซ้อน	4.21	0.788	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	3
5. สามารถใช้งานระบบ KTB Corporate Online โดยไม่ต้องใช้ความพยายามมากนัก	4.22	0.687	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	2
ภาพรวม	4.21	0.595	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	

จากตารางที่ 4.6 ผลการวิเคราะห์ระดับการรับรู้ความง่ายในการใช้งานระบบ KTB Corporate Online ของสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับการรับรู้ความ

ง่ายในการใช้งานระบบ KTB Corporate Online ภาพรวม ในระดับความคิดเห็น เห็นด้วยอย่างยิ่ง ($\bar{X} = 4.21$) เมื่อพิจารณารายชื่อพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีการรับรู้ความง่ายในการใช้งานระบบ KTB Corporate Online มากที่สุดคือ สามารถสืบค้นข้อมูลของระบบ KTB Corporate Online ผ่านเว็บไซต์ ได้โดยง่าย ในระดับความคิดเห็น เห็นด้วยอย่างยิ่ง ($\bar{X} = 4.24$) รองลงมาคือ สามารถใช้งานระบบ KTB Corporate Online โดยไม่ต้องใช้ความพยายามมากนัก ในระดับความคิดเห็น เห็นด้วยอย่างยิ่ง ($\bar{X} = 4.22$) ถัดมาคือ ขั้นตอนต่างๆ ในการใช้งานระบบ KTB Corporate Online ไม่ซับซ้อน และสามารถเรียนรู้การใช้งานระบบ KTB Corporate Online ได้โดยง่าย ในระดับความคิดเห็น เห็นด้วยอย่างยิ่ง ($\bar{X} = 4.21$) และสุดท้าย คือ การใช้งานระบบ KTB Corporate Online มีความง่าย และมีความสอดคล้องกับงานในหน้าที่ ในระดับความคิดเห็น เห็นด้วย ($\bar{X} = 4.15$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับการรับรู้ประโยชน์จากการใช้งานระบบ KTB Corporate Online

(n=300)				
รายการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น	อันดับ
1. ช่วยให้สามารถทำธุรกรรมทางการเงินได้ตลอดเวลา	4.49	0.609	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5
2. ช่วยให้สามารถตรวจสอบข้อมูลการทำธุรกรรมทางการเงินย้อนหลังได้ตลอดเวลา	4.50	0.641	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	4
3. ช่วยประหยัดค่าใช้จ่ายจากค่าธรรมเนียมและค่าใช้จ่ายในการเดินทาง	4.54	0.624	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	2
4. ช่วยให้เกิดความสะดวกในการทำธุรกรรมทางการเงินทั้งการรับเงินและการชำระเงิน	4.53	0.630	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	3
5. ช่วยประหยัดเวลาจากการทำธุรกรรมทางการเงินกับหน่วยงาน	4.69	0.465	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1
ภาพรวม	4.55	0.408	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	

จากตารางที่ 4.7 ผลการวิเคราะห์ระดับการรับรู้การรับรู้ประโยชน์จากการใช้งานระบบ KTB Corporate Online ของสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับการรับรู้ประโยชน์จากการใช้งานระบบ KTB Corporate Online ภาพรวม ในระดับความคิดเห็น เห็นด้วยอย่างยิ่ง ($\bar{X} = 4.55$) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีการรับรู้ประโยชน์จากการใช้งานระบบ KTB Corporate Online มากที่สุดคือ ช่วยให้ประหยัดเวลาจากการทำธุรกรรมทางการเงินกับหน่วยงาน ในระดับความคิดเห็น เห็นด้วยอย่างยิ่ง ($\bar{X} = 4.69$) รองลงมาคือ ช่วยประหยัดค่าใช้จ่ายจากค่าธรรมเนียมและค่าใช้จ่ายในการเดินทาง ในระดับความคิดเห็น เห็นด้วยอย่างยิ่ง ($\bar{X} = 4.54$) ถัดมาคือ ช่วยให้เกิดความสะดวกในการทำธุรกรรมทางการเงินทั้งการรับเงินและการชำระเงิน ในระดับความคิดเห็น เห็นด้วยอย่างยิ่ง ($\bar{X} = 4.53$) ช่วยให้สามารถตรวจสอบข้อมูลการทำธุรกรรมทางการเงินย้อนหลังได้ตลอดเวลา ในระดับความคิดเห็น เห็นด้วยอย่างยิ่ง ($\bar{X} = 4.50$) และสุดท้ายคือ ช่วยให้สามารถทำธุรกรรมทางการเงินได้ตลอดเวลา ในระดับความคิดเห็น เห็นด้วยอย่างยิ่ง ($\bar{X} = 4.49$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความปลอดภัยในการใช้งานระบบ KTB Corporate Online

(n=300)				
รายการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น	อันดับ
1. ระบบมีการป้องกันและการ สอบถามข้อมูลของผู้ใช้ก่อนเข้าสู่ ระบบ	4.56	0.590	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1
2. ระบบมีความปลอดภัยจากการ ถูกเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล	4.51	0.631	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5
3. ระบบมีการตรวจสอบความ ถูกต้องจากผู้บังคับบัญชาก่อนทำ การอนุมัติรายการในการทำ ธุรกรรม	4.53	0.597	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	3

ตารางที่ 4.8 (ต่อ)

รายการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น	อันดับ
4. ระบบมีการส่งข้อความและอีเมล (E-mail) แจ้งเตือน ในการทำธุรกรรมทางการเงิน	4.54	0.602	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	2
5. ระบบมีการแจ้งเตือนให้เปลี่ยนรหัสผ่าน ทุก 3 เดือน	4.49	0.636	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	6
6. ระบบมีการออกจากระบบอัตโนมัติ (Log out) เมื่อไม่มีความเคลื่อนไหวในการทำรายการธุรกรรมเกินกว่า 15 นาที	4.53	0.603	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	4
ภาพรวม	4.53	0.446	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	

จากตารางที่ 4.8 ผลการวิเคราะห์ระดับความปลอดภัยในการใช้งานระบบ KTB Corporate Online ของสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับด้านความปลอดภัยในการใช้งานระบบ KTB Corporate Online ภาพรวม ในระดับความคิดเห็น เห็นด้วยอย่างยิ่ง ($\bar{X} = 4.53$) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความปลอดภัยในการใช้งานระบบ KTB Corporate Online มากที่สุดคือ ระบบมีการป้องกันและการสอบถามข้อมูลของผู้ใช้ก่อนเข้าสู่ระบบ ในระดับความคิดเห็น เห็นด้วยอย่างยิ่ง ($\bar{X} = 4.56$) รองลงมาคือ ระบบมีการส่งข้อความและอีเมล (E-mail) แจ้งเตือน ในการทำธุรกรรมทางการเงิน ในระดับความคิดเห็น เห็นด้วยอย่างยิ่ง ($\bar{X} = 4.54$) ถัดมาคือ ระบบมีการตรวจสอบความถูกต้องจากผู้บังคับบัญชาก่อนทำการอนุมัติรายการในการทำธุรกรรม และระบบมีการออกจากระบบอัตโนมัติ (Log out) เมื่อไม่มีความเคลื่อนไหวในการทำรายการธุรกรรมเกินกว่า 15 นาที ในระดับความคิดเห็น เห็นด้วยอย่างยิ่ง ($\bar{X} = 4.53$) ระบบมีความปลอดภัยจากการถูกเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล ในระดับความคิดเห็น เห็นด้วยอย่างยิ่ง ($\bar{X} = 4.51$) และสุดท้าย คือ ระบบมีการแจ้งเตือนให้เปลี่ยนรหัสผ่าน ทุก 3 เดือน ในระดับความคิดเห็น เห็นด้วยอย่างยิ่ง ($\bar{X} = 4.49$) ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ระดับทัศนคติในการใช้งานระบบ KTB Corporate Online ของสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ

การวิเคราะห์ระดับทัศนคติในการใช้งานระบบ KTB Corporate Online ของสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ คำนวณหาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับทัศนคติในการใช้งานระบบ KTB Corporate Online

รายการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น	อันดับ
1. การใช้งานผ่านระบบ KTB Corporate Online สามารถช่วยลดการทุจริตที่เกิดในภาครัฐได้	4.49	0.636	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	6
2. การใช้งานระบบ KTB Corporate Online สามารถช่วยยกระดับการทำงานของสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการได้ดีขึ้น	4.57	0.605	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	3
3. การใช้งานระบบ KTB Corporate Online สามารถช่วยลดปริมาณเอกสารจากการทำธุรกรรมทางการเงินแบบเดิมในหน่วยงานได้มาก	4.58	0.598	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	2
4. การใช้งานผ่านระบบ KTB Corporate Online จะทำให้บุคคลอื่นมองท่านว่าเป็นบุคคลที่ทันสมัยกับยุคดิจิทัล	4.56	0.612	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	4
5. ท่านสามารถปรับตัวให้เข้ากับการใช้งานระบบ KTB Corporate Online เพื่อการทำธุรกรรมทางการเงินได้	4.59	0.586	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1
6. ท่านมีทัศนคติที่ดีต่อระบบ KTB Corporate Online	4.51	0.620	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5
ภาพรวม	4.55	0.461	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	

จากตารางที่ 4.9 ผลการวิเคราะห์ระดับทัศนคติในการใช้งานระบบ KTB Corporate Online ของสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับทัศนคติในการใช้งานระบบ KTB Corporate Online ภาพรวม ในระดับความคิดเห็น เห็นด้วยอย่างยิ่ง ($\bar{X} = 4.55$) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีทัศนคติในการใช้งานระบบ KTB Corporate Online มากที่สุดคือ สามารถปรับตัวให้เข้ากับการใช้งานระบบ KTB Corporate Online เพื่อการทำธุรกรรมทางการเงินได้ ในระดับความคิดเห็น เห็นด้วยอย่างยิ่ง ($\bar{X} = 4.59$) รองลงมาคือ การใช้งานระบบ KTB Corporate Online สามารถช่วยลดปริมาณเอกสารจากการทำธุรกรรมทางการเงินแบบเดิมในหน่วยงานได้มาก ในระดับความคิดเห็น เห็นด้วยอย่างยิ่ง ($\bar{X} = 4.58$) ถัดมาคือ การใช้งานระบบ KTB Corporate Online สามารถช่วยยกระดับการทำงานของสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการได้ดีขึ้น ในระดับความคิดเห็น เห็นด้วยอย่างยิ่ง ($\bar{X} = 4.57$) การใช้งานผ่านระบบ KTB Corporate Online จะทำให้นุคคลอื่นมองท่านว่าเป็นบุคคลที่ทันสมัยกับยุคดิจิทัล ในระดับความคิดเห็น เห็นด้วยอย่างยิ่ง ($\bar{X} = 4.56$) มีทัศนคติที่ดีต่อระบบ KTB Corporate Online ในระดับความคิดเห็น เห็นด้วยอย่างยิ่ง ($\bar{X} = 4.51$) และสุดท้ายคือ การใช้งานผ่านระบบ KTB Corporate Online สามารถช่วยลดการทุจริตที่เกิดในภาครัฐได้ ในระดับความคิดเห็น เห็นด้วยอย่างยิ่ง ($\bar{X} = 4.49$) ตามลำดับ

ส่วนที่ 4 ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา หน่วยงานที่สังกัด ของผู้ใช้งาน ระบบ KTB Corporate Online ของสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการที่ต่างกัน มีทัศนคติในการใช้งานระบบ KTB Corporate Online แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.1 ผู้ใช้งานที่มีเพศต่างกัน มีทัศนคติในการใช้งานระบบ KTB Corporate Online แตกต่างกัน

H_0 : ผู้ใช้งานที่มีเพศแตกต่างกัน มีทัศนคติในการใช้งานระบบ KTB Corporate Online ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ผู้ใช้งานที่มีเพศแตกต่างกัน มีทัศนคติในการใช้งานระบบ KTB Corporate Online แตกต่างกัน

ผู้วิจัยใช้การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างประชากร 2 กลุ่ม ซึ่งใช้สถิติในการทดสอบคือ T-Test (Independent sample t-test) มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อมีค่าน้อยกว่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.10 แสดงผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของทัศนคติในการใช้งานระบบ KTB Corporate Online จำแนกตามเพศ

รายการ	เพศ	n	\bar{X}	S.D.	t	Sig.
ทัศนคติในการใช้งานระบบ KTB Corporate Online	ชาย	93	4.65	0.444	2.409	0.812
	หญิง	207	4.51	0.464		

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.10 แสดงผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของทัศนคติในการใช้งานระบบ KTB Corporate Online จำแนกตามเพศ พบว่า ทัศนคติในการใช้งานระบบ KTB Corporate Online โดยมีค่า Sig. = 0.812 ซึ่งมีค่ามากกว่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐาน H_0 หมายความว่า ผู้ใช้งานที่มีเพศแตกต่างกัน มีทัศนคติในการใช้งานระบบ KTB Corporate Online ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.2 ผู้ใช้งานที่มีอายุต่างกัน มีทัศนคติในการใช้งานระบบ KTB Corporate Online แตกต่างกัน

H_0 : ผู้ใช้งานที่มีอายุแตกต่างกัน มีทัศนคติในการใช้งานระบบ KTB Corporate Online ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ผู้ใช้งานที่มีอายุแตกต่างกัน มีทัศนคติในการใช้งานระบบ KTB Corporate Online แตกต่างกัน

ผู้วิจัยใช้การทดสอบผลโดยใช้การทดสอบค่า F-test โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One – way Anova analysis) มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อมีค่าน้อยกว่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.11 แสดงผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของทัศนคติในการใช้งานระบบ KTB Corporate Online จำแนกตามอายุ

รายการ	อายุ	n	\bar{X}	S.D.	F	Sig.
ทัศนคติในการใช้งานระบบ KTB Corporate Online	20-29 ปี	66	4.54	0.478	0.848	0.469
	30-39 ปี	129	4.58	0.458		
	40-49 ปี	82	4.55	0.432		
	ตั้งแต่ 50 ปีขึ้นไป	23	4.42	0.536		

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.11 แสดงผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของทัศนคติในการใช้งานระบบ KTB Corporate Online จำแนกตามอายุ พบว่า ทัศนคติในการใช้งานระบบ KTB Corporate Online มีค่า $F = 0.848$ โดยมีค่า $Sig. = 0.469$ ซึ่งมีความมากกว่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐาน H_0 หมายความว่า ผู้ใช้งานที่มีอายุแตกต่างกัน มีทัศนคติในการใช้งานระบบ KTB Corporate Online ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.3 ผู้ใช้งานที่มีสถานภาพการสมรสต่างกัน มีทัศนคติในการใช้งานระบบ KTB Corporate Online แตกต่างกัน

H_0 : ผู้ใช้งานที่มีสถานภาพการสมรสแตกต่างกัน มีทัศนคติในการใช้งานระบบ KTB Corporate Online ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ผู้ใช้งานที่มีสถานภาพการสมรสแตกต่างกัน มีทัศนคติในการใช้งานระบบ KTB Corporate Online แตกต่างกัน

ผู้วิจัยใช้การทดสอบผลโดยใช้การทดสอบค่า F-test โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One – way Anova analysis) มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อมีค่าน้อยกว่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.12 แสดงผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยทัศนคติในการใช้งานระบบ KTB Corporate Online จำแนกตามสถานภาพการสมรส

รายการ	สถานภาพการสมรส	n	\bar{X}	S.D.	F	Sig.
ทัศนคติในการใช้งานระบบ KTB Corporate Online	โสด	140	4.61	0.416	4.636	0.003*
	สมรส	141	4.54	0.490		
	หม้าย/หย่าร้าง	14	4.23	0.427		
	แยกกันอยู่	5	4.13	0.461		

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.12 แสดงผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของทัศนคติในการใช้งานระบบ KTB Corporate Online จำแนกตามสถานภาพการสมรส พบว่า ทัศนคติในการใช้งานระบบ KTB Corporate Online มีค่า $F = 4.636$ โดยมีค่า $Sig. = 0.003$ ซึ่งมีค่าน้อยกว่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก H_0 ยอมรับสมมติฐานหลัก H_1 หมายความว่า ผู้ใช้งานที่มีสถานภาพการสมรสแตกต่างกัน มีทัศนคติในการใช้งานระบบ KTB Corporate Online แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เพื่อให้ทราบว่าสถานภาพการสมรส ของกลุ่มตัวอย่างที่งานระบบใช้งานระบบ KTB Corporate Online ของสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ มีความแตกต่างในรายคู่ใดบ้าง จึงทำการวิเคราะห์ทดสอบเพื่อหาความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยรายคู่ โดยใช้วิธีทดสอบค่าความแตกต่างที่มีนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least significant difference : LSD)

ตารางที่ 4.13 แสดงผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธีทดสอบค่าความแตกต่างที่มีนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least significant difference : LSD) ของทัศนคติในการใช้งานระบบ KTB Corporate Online ของสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ จำแนกตามสถานภาพการสมรส

สถานภาพการสมรส	\bar{X}	โสด	สมรส	หม้าย/หย่าร้าง	แยกกันอยู่
สมรส		4.61	4.54	4.23	4.13
โสด	4.61	0	0.07 (0.62)	0.38 (0.03)*	0.48 (0.15)

ตารางที่ 4.13 (ต่อ)

สถานภาพการ สมรส	\bar{X}	โสด	สมรส	หม้าย/หย่าร้าง	แยกกันอยู่
		4.61	4.54	4.23	4.13
สมรส	4.54		0	0.31 (0.11)	0.41 (0.28)
หม้าย/หย่าร้าง	4.23			0	0.09 (0.98)
แยกกันอยู่	4.13				0

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.13 เมื่อพิจารณาความแตกต่างรายคู่ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพการสมรสแตกต่างกัน มีทัศนคติในการใช้งานระบบ KTB Corporate Online ของสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 คู่ โดยมีรายละเอียดดังนี้

กลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพโสด มีทัศนคติในการใช้งานระบบ KTB Corporate Online ที่มากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพหม้าย/หย่าร้าง โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.38

สมมติฐานที่ 1.4 ผู้ใช้งานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีทัศนคติในการใช้งานระบบ KTB Corporate Online แตกต่างกัน

H_0 : ผู้ใช้งานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีทัศนคติในการใช้งานระบบ KTB Corporate Online ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ผู้ใช้งานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีทัศนคติในการใช้งานระบบ KTB Corporate Online แตกต่างกัน

ผู้วิจัยใช้การทดสอบผลโดยใช้การทดสอบค่า F-test โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One – way Anova analysis) มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อมีค่าน้อยกว่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.14 แสดงผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยทัศนคติในการใช้งานระบบ KTB Corporate Online จำแนกตามระดับการศึกษา

รายการ	ระดับการศึกษา	n	\bar{X}	S.D.	F	Sig.
ทัศนคติในการใช้งานระบบ KTB Corporate Online	ต่ำกว่าปริญญาตรี	15	4.39	0.577	4.557	0.011*
	ปริญญาตรี/เทียบเท่า	187	4.51	0.483		
	สูงกว่าปริญญาตรี	98	4.65	0.377		

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.14 แสดงผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของทัศนคติในการใช้งานระบบ KTB Corporate Online จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ทัศนคติในการใช้งานระบบ KTB Corporate Online มีค่า $F = 4.557$ โดยมีค่า $Sig. = 0.011$ ซึ่งมีค่าน้อยกว่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก H_0 ยอมรับสมมติฐานหลัก H_1 หมายความว่า ผู้ใช้งานมีระดับการศึกษา แตกต่างกันมีทัศนคติในการใช้งานระบบ KTB Corporate Online แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เพื่อให้ทราบวาระดับการศึกษา ของกลุ่มตัวอย่างที่งานระบบใช้งานระบบ KTB Corporate Online ของสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ มีความแตกต่างในรายคู่ใดบ้าง จึงทำการวิเคราะห์ทดสอบเพื่อหาความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยรายคู่ โดยใช้วิธีทดสอบค่าความแตกต่างที่มีนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least significant difference : LSD)

ตารางที่ 4.15 แสดงผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธีทดสอบค่าความแตกต่างที่มีนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least significant difference: LSD) ทัศนคติในการใช้งานระบบ KTB Corporate Online ของสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	\bar{X}	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี/เทียบเท่า	สูงกว่าปริญญาตรี
		4.39	4.51	4.66
ต่ำกว่าปริญญาตรี	4.39	0	-0.12	-0.27
			(0.63)	(0.10)

ตารางที่ 4.15 (ต่อ)

ระดับการศึกษา	\bar{X}	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี/เทียบเท่า	สูงกว่าปริญญาตรี
		4.39	4.51	4.66
ปริญญาตรี/เทียบเท่า	4.51		0	-0.15 (0.03)*
สูงกว่าปริญญาตรี	4.66			0

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.15 เมื่อพิจารณาความแตกต่างรายคู่ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีทัศนคติในการใช้งานระบบ KTB Corporate Online ของสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 คู่ โดยมีรายละเอียดดังนี้

กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีทัศนคติในการใช้งานระบบ KTB Corporate Online ที่มากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี/เทียบเท่า โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.15

สมมติฐานที่ 1.5 ผู้ใช้งานที่มีหน่วยงานที่สังกัดต่างกัน มีทัศนคติในการใช้งานระบบ KTB Corporate Online แตกต่างกัน

H_0 : ผู้ใช้งานที่มีหน่วยงานที่สังกัดแตกต่างกัน มีทัศนคติในการใช้งานระบบ KTB Corporate Online ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ผู้ใช้งานที่มีหน่วยงานที่สังกัดแตกต่างกัน มีทัศนคติในการใช้งานระบบ KTB Corporate Online แตกต่างกัน

ผู้วิจัยใช้การทดสอบผลโดยใช้การทดสอบค่า F-test โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One – way Anova analysis) มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อมีค่าน้อยกว่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.16 แสดงผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยทัศนคติในการใช้งานระบบ KTB Corporate Online จำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด

รายการ	หน่วยงานที่สังกัด	n	\bar{X}	S.D.	F	Sig.
ทัศนคติในการใช้งานระบบ KTB Corporate Online	สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ	111	4.52	0.473	0.272	0.846
	สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา	57	4.59	0.453		
	สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน	74	4.56	0.504		
	สำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย	58	4.55	0.394		

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.16 แสดงผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของทัศนคติในการใช้งานระบบ KTB Corporate Online จำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด พบว่า ทัศนคติในการใช้งานระบบ KTB Corporate Online มีค่า $F = 0.272$ โดยมีค่า $Sig. = 0.846$ ซึ่งมีค่ามากกว่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นั่นคือ ขอมรับสมมติฐาน H_0 หมายความว่า ผู้ใช้งานที่มีหน่วยงานที่สังกัดแตกต่างกัน มีทัศนคติในการใช้งานระบบ KTB Corporate Online ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยด้านการรับรู้ความง่าย การรับรู้ประโยชน์ และความปลอดภัย ส่งผลต่อทัศนคติในการใช้งานระบบ KTB Corporate Online ของสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ

ผู้วิจัยใช้สถิติการวิเคราะห์ข้อมูลสมมติฐานโดยใช้การวิเคราะห์สมการถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ในการหาความสัมพันธ์ระหว่าง การรับรู้ความง่าย การรับรู้ประโยชน์ และความปลอดภัยส่งผลต่อทัศนคติในการใช้งานระบบ KTB Corporate Online ของสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ที่ระดับความเชื่อมั่น 95%

ตารางที่ 4.17 แสดงการวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้น (Model Summary) แสดงปัจจัยด้านการรับรู้ความง่าย การรับรู้ประโยชน์ และความปลอดภัยส่งผลต่อทัศนคติในการใช้งานระบบ KTB Corporate Online ของสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0.786	0.617	0.613	0.2869

จากตารางที่ 4.17 พบว่า เมื่อวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (R) ระหว่างตัวแปรอิสระหรือตัวแปรพยากรณ์ คือ ปัจจัยด้านการรับรู้ความง่าย การรับรู้ประโยชน์ และความปลอดภัย มีค่า (R = 0.786) หมายความว่า การรับรู้ความง่าย การรับรู้ประโยชน์ และความปลอดภัยส่งผลต่อทัศนคติในการใช้งานระบบ KTB Corporate Online ของสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ (Y) เท่ากับ 0.786 หรือร้อยละ 78.60 โดยตัวแปรอิสระนั้นมีอำนาจพยากรณ์ค่าทัศนคติในการใช้งานระบบ KTB Corporate Online ของสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ (Y) ร่วมกันได้ ($R^2 = 0.617$) หรือร้อยละ 61.70 โดยส่วนที่เหลือร้อยละ 38.30 เกิดจากอิทธิพลและปัจจัยอื่นๆ และมีความคลาดเคลื่อนของการพยากรณ์หรือการประมาณค่าทัศนคติในการใช้งานระบบ KTB Corporate Online ของสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ (Y) $SE(est.) = 0.2869$

ตารางที่ 4.18 แสดงผลการวิเคราะห์สมการถดถอยตัวแบบ (ANOVA) ว่าตัวแปรอิสระที่มีความสัมพันธ์กับตัวแปรตามทั้งหมด มีอย่างน้อย 1 ด้าน ที่สามารถนำมาสร้างสมการ Regression

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	39.308	3	13.103	159.152	0.000
Residual	24.369	296	0.082		
Total	63.677	299			

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานเพื่อใช้ในการวิเคราะห์ผลที่ได้จากตารางที่ 17

H_0 : ปัจจัยด้านการรับรู้ความง่าย การรับรู้ประโยชน์ และความปลอดภัย ส่งผลต่อทัศนคติในการใช้งานระบบ KTB Corporate Online ของสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ

H_1 : ปัจจัยด้านการรับรู้ความง่าย การรับรู้ประโยชน์ และความปลอดภัย ไม่ส่งผลต่อทัศนคติในการใช้งานระบบ KTB Corporate Online ของสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ

การทดสอบมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผลที่ได้มาจากการทดสอบตามตารางที่ 4.18 พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้นจึง ยอมรับ H_0 แสดงว่า ปัจจัยด้านการรับรู้ความง่าย การรับรู้ประโยชน์ และความปลอดภัย อย่างน้อย 1 ปัจจัยที่ส่งผลต่อทัศนคติในการใช้งานระบบ KTB Corporate Online ของสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.19 แสดงผลการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณระหว่างปัจจัยด้านการรับรู้ความง่าย การรับรู้ประโยชน์ และความปลอดภัย ส่งผลต่อทัศนคติในการใช้งานระบบ KTB Corporate Online ของสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ

Model	b	Std. Error	β	t	Sig.	Tolerance	VIF
(Constant)	0.375	0.199		1.887	0.060		
การรับรู้ความง่าย (X_1)	0.059	0.030	0.077	1.966	0.050	0.463	2.159
การรับรู้ประโยชน์ (X_2)	0.324	0.060	0.287	5.426	0.000*	0.489	2.043
ความปลอดภัย (X_3)	0.541	0.053	0.523	10.174	0.000*	0.850	1.176

$R = 0.786$, $R^2 = 0.617$, $Adjusted.R^2 = 0.613$, $SE_{est} = 0.287$, $F = 159.152$, $Sig. = 0.000^*$

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.19 พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อทัศนคติในการใช้งานระบบ KTB Corporate Online ของสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ มีทั้งหมด 2 ปัจจัย คือ การรับรู้ประโยชน์ และความปลอดภัย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณอยู่ในระดับสูง ($R = 0.786$) มีอำนาจในการพยากรณ์ร้อยละ 61.30 ($Adjusted.R^2 = 0.613$) และมีค่าความคลาดเคลื่อนในการพยากรณ์เท่ากับ 0.287 ($SE_{est} = 0.287$) มีค่า Tolerance ต่ำที่สุดอยู่ที่ 0.463 และค่า VIF สูงสุดอยู่ที่ 2.159 ซึ่งไม่เกิน

เกณฑ์ที่กำหนด จึงถือว่าไม่มีปัญหาความสัมพันธ์ร่วมเส้นตรงพหุ (Multicollinearity) (กัลยา วาณิชย์ บัญชา และจิตา วาณิชย์บัญชา, 2558)

โดยด้านปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อทัศนคติในการใช้งานระบบ KTB Corporate Online ของสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ มากที่สุด คือ ความปลอดภัย ($\beta = 0.523$) รองลงมาคือ การรับรู้ประโยชน์ ($\beta = 0.278$)

จากการแสดงผลการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณในตารางที่ 19 สามารถนำมาเขียนเป็นสมการพยากรณ์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อทัศนคติในการใช้งานระบบ KTB Corporate Online ของสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ โดยสามารถเขียนอยู่ในรูปสมการคะแนนดิบและสมการพยากรณ์มาตรฐาน ได้ดังนี้

สมการคะแนนดิบ

$$\hat{Y} = 0.375 + 0.324(X_2) + 0.541(X_3)$$

สมการพยากรณ์มาตรฐาน

$$Z_Y = 0.287(X_2) + 0.523 (X_3)$$

แทนสัญลักษณ์ตัวแปรดังนี้

Y = ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อทัศนคติในการใช้งานระบบ KTB Corporate Online ของสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ

X_1 = ปัจจัยด้านการรับรู้ความง่าย

X_2 = ปัจจัยด้านการรับรู้ประโยชน์

X_3 = ปัจจัยด้านความปลอดภัย

จากค่าสัมประสิทธิ์ดังกล่าว ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อทัศนคติในการใช้งานระบบ KTB Corporate Online ของสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 สามารถอธิบายสมการถดถอยสรุปได้ดังนี้

1. ปัจจัยด้านการรับรู้ประโยชน์ (X_2) เพิ่มขึ้น 1 หน่วย ส่งผลกระทบต่อทัศนคติในการใช้งานระบบ KTB Corporate Online สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ เพิ่มขึ้น 0.324 หน่วย เมื่อกำหนดให้ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อทัศนคติในการใช้งานระบบ KTB Corporate Online ของสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ อีก 3 ปัจจัยคงที่

2. ปัจจัยด้านความปลอดภัย (X_3) เพิ่มขึ้น 1 หน่วย ส่งผลกระทบต่อทัศนคติในการใช้งานระบบ KTB Corporate Online สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ เพิ่มขึ้น 0.541 หน่วย เมื่อกำหนดให้ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อทัศนคติในการใช้งานระบบ KTB Corporate Online ของสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ อีก 3 ปัจจัยคงที่

ส่วนที่ 5 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

ตารางที่ 4.20 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

ตัวแปรอิสระ	ทัศนคติในการใช้งานระบบ	สรุปผล
KTB Corporate Online		
สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้งาน ระบบ KTB Corporate Online ของสำนักงาน ปลัดกระทรวงศึกษาธิการที่ต่างกัน มีทัศนคติในการใช้งานระบบ KTB Corporate Online แตกต่างกัน		
ปัจจัยส่วนบุคคล		
เพศ	t = 2.409, Sig. = 0.812	ปฏิเสธสมมติฐาน
อายุ	F = 0.848, Sig. = 0.469	ปฏิเสธสมมติฐาน
สถานภาพการสมรส	F = 4.636, Sig. = 0.003*	ยอมรับสมมติฐาน
ระดับการศึกษา	F = 4.557, Sig. = 0.011*	ยอมรับสมมติฐาน
หน่วยงานที่สังกัด	F = 0.272, Sig. = 0.846	ปฏิเสธสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยด้านการรับรู้ความง่าย การรับรู้ประโยชน์ และความปลอดภัยส่งผลต่อทัศนคติในการใช้งานระบบ KTB Corporate Online ของสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ		
การรับรู้ความง่าย	$\beta = 0.077$, Sig. = 0.050	ไม่ยอมรับสมมติฐาน
การรับรู้ประโยชน์	$\beta = 0.287$, Sig. = 0.000*	ยอมรับสมมติฐาน
ความปลอดภัย	$\beta = 0.523$, Sig. = 0.000*	ยอมรับสมมติฐาน

จากตารางที่ 4.20 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย พบว่า ผู้ใช้งานที่มีสถานภาพการสมรส และระดับการศึกษาต่างกัน มีทัศนคติในการใช้งานระบบ KTB Corporate Online แตกต่างกัน และปัจจัยด้านการรับรู้ประโยชน์ และความปลอดภัยส่งผลต่อทัศนคติในการใช้งานระบบ KTB Corporate Online ของสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ส่วนปัจจัยการรับรู้ความง่าย ไม่ส่งผลต่อทัศนคติในการใช้งานระบบ KTB Corporate Online สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อทัศนคติในการใช้งานระบบ KTB Corporate Online ของสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ” ของข้าราชการและบุคลากรที่ใช้งานระบบ KTB Corporate Online ของสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ มีวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังนี้ 1. เพื่อศึกษาลักษณะปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้งานระบบ KTB Corporate Online ของสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ 2. เพื่อศึกษาระดับการรับรู้ความง่าย การรับรู้ประโยชน์ และความปลอดภัยของผู้ใช้งาน ระบบ KTB Corporate Online ของสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ 3. เพื่อศึกษาระดับทัศนคติในการใช้งานของผู้ใช้งาน ระบบ KTB Corporate Online ของสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ 4. เพื่อเปรียบเทียบทัศนคติในการใช้งานระบบ KTB Corporate Online ของสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล 5. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อทัศนคติในการใช้งานระบบ KTB Corporate Online ของสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ

โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ ข้าราชการและบุคลากรที่ใช้งานระบบ KTB Corporate Online ของสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร จำนวน 300 คน การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) และแบบสอบถามออนไลน์ (Google forms) และวิเคราะห์ข้อมูลด้วย Independent Sample t-test และสถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Anova) และสถิติการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) ซึ่งสามารถสรุปผลการวิเคราะห์ได้ ดังนี้

1. สรุปผลการวิจัย

ผลการศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อทัศนคติในการใช้งานระบบ KTB Corporate Online ของสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ” ของข้าราชการและบุคลากรที่ใช้งานระบบ KTB Corporate Online ของสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร สามารถสรุปผลการวิเคราะห์ได้ ดังนี้

**ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลผู้ใช้งานระบบ KTB Corporate Online ของ
สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร**

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (คิดเป็นร้อยละ 31.00) มีอายุระหว่าง 30-39 ปี มากที่สุด (คิดเป็นร้อยละ 43.00) สถานภาพสมรส มากที่สุด (คิดเป็นร้อยละ 47.00) สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี/เทียบเท่า มากที่สุด (คิดเป็นร้อยละ 62.30) และสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ มากที่สุด (คิดเป็นร้อยละ 37.00)

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของผู้ใช้งานต่อการรับรู้ความง่าย การรับรู้ประโยชน์ และความปลอดภัยในการใช้งานระบบ KTB Corporate Online ของสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ

2.1 ระดับการรับรู้ความง่าย พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับการรับรู้ความง่ายในการใช้งานระบบ KTB Corporate Online ภาพรวมในระดับความคิดเห็น เห็นด้วยอย่างยิ่ง ($\bar{X} = 4.21$) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีการรับรู้ความง่ายในการใช้งานระบบ KTB Corporate Online มากที่สุดคือ สามารถสืบค้นข้อมูลของระบบ KTB Corporate Online ผ่านเว็บไซต์ได้โดยง่ายในระดับความคิดเห็น เห็นด้วยอย่างยิ่ง ($\bar{X} = 4.24$) รองลงมาคือ สามารถใช้งานระบบ KTB Corporate Online โดยไม่ต้องใช้ความพยายามมากนัก ในระดับความคิดเห็น เห็นด้วยอย่างยิ่ง ($\bar{X} = 4.22$) ถัดมาคือ ขั้นตอนต่างๆ ในการใช้งานระบบ KTB Corporate Online ไม่ซับซ้อน และสามารถเรียนรู้การใช้งานระบบ KTB Corporate Online ได้อย่างง่าย ในระดับความคิดเห็น เห็นด้วยอย่างยิ่ง ($\bar{X} = 4.21$) และสุดท้ายคือ การใช้งานระบบ KTB Corporate Online มีความง่าย และมีความสอดคล้องกับงานในหน้าที่ ในระดับความคิดเห็น เห็นด้วย ($\bar{X} = 4.15$) ตามลำดับ

2.2 ระดับการรับรู้ประโยชน์ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับการรับรู้ประโยชน์จากการใช้งานระบบ KTB Corporate Online ภาพรวม ในระดับความคิดเห็น เห็นด้วยอย่างยิ่ง ($\bar{X} = 4.55$) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีการรับรู้ประโยชน์จากการใช้งานระบบ KTB Corporate Online มากที่สุดคือ ช่วยให้มีประหยัดเวลาจากการทำธุรกรรมทางการเงินกับหน่วยงาน ในระดับความคิดเห็น เห็นด้วยอย่างยิ่ง ($\bar{X} = 4.69$) รองลงมาคือ ช่วยประหยัดค่าใช้จ่ายจากค่าธรรมเนียมและค่าใช้จ่ายในการเดินทาง ในระดับความคิดเห็น เห็นด้วยอย่างยิ่ง ($\bar{X} = 4.54$) ถัดมาคือ ช่วยให้เกิดความสะดวกในการทำธุรกรรมทางการเงินทั้งการรับเงินและการชำระเงิน ในระดับความคิดเห็น เห็นด้วยอย่างยิ่ง ($\bar{X} = 4.53$) ช่วยให้สามารถตรวจสอบข้อมูลการทำธุรกรรมทางการเงินย้อนหลังได้ตลอดเวลา ในระดับความคิดเห็น เห็นด้วยอย่างยิ่ง ($\bar{X} = 4.50$) และสุดท้ายคือ ช่วยให้สามารถทำธุรกรรมทางการเงินได้ตลอดเวลา ในระดับความคิดเห็น เห็นด้วยอย่างยิ่ง ($\bar{X} = 4.49$) ตามลำดับ

2.3 ระดับความปลอดภัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับด้านความปลอดภัยในการใช้งานระบบ KTB Corporate Online ภาพรวม ในระดับความคิดเห็น เห็นด้วยอย่างยิ่ง ($\bar{X} = 4.53$) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความปลอดภัยในการใช้งานระบบ KTB Corporate Online มากที่สุดคือ ระบบมีการป้องกันและการสอบถามข้อมูลของผู้ใช้ก่อนเข้าสู่ระบบ ในระดับความคิดเห็น เห็นด้วยอย่างยิ่ง ($\bar{X} = 4.56$) รองลงมาคือ ระบบมีการส่งข้อความและอีเมล (E-mail) แจ้งเตือน ในการทำธุรกรรมทางการเงิน ในระดับความคิดเห็น เห็นด้วยอย่างยิ่ง ($\bar{X} = 4.54$) ถัดมาคือ ระบบมีการตรวจสอบความถูกต้องจากผู้บังคับบัญชาก่อนทำการอนุมัติรายการในการทำธุรกรรม และระบบมีการออกจากระบบอัตโนมัติ (Log out) เมื่อไม่มีความเคลื่อนไหวในการทำรายการธุรกรรมเกินกว่า 15 นาที ในระดับความคิดเห็น เห็นด้วยอย่างยิ่ง ($\bar{X} = 4.53$) ระบบมีความปลอดภัยจากการถูกเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล ในระดับความคิดเห็น เห็นด้วยอย่างยิ่ง ($\bar{X} = 4.51$) และสุดท้าย คือ ระบบมีการแจ้งเตือนให้เปลี่ยนรหัสผ่าน ทุก 3 เดือน ในระดับความคิดเห็น เห็นด้วยอย่างยิ่ง ($\bar{X} = 4.49$) ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ระดับทัศนคติในการใช้งานระบบ KTB Corporate Online ของสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ

3.1 ระดับทัศนคติ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับทัศนคติในการใช้งานระบบ KTB Corporate Online ภาพรวม ในระดับความคิดเห็น เห็นด้วยอย่างยิ่ง ($\bar{X} = 4.55$) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีทัศนคติในการใช้งานระบบ KTB Corporate Online มากที่สุดคือ สามารถปรับตัวให้เข้ากับการใช้งานระบบ KTB Corporate Online เพื่อการทำธุรกรรมทางการเงินได้ ในระดับความคิดเห็น เห็นด้วยอย่างยิ่ง ($\bar{X} = 4.59$) รองลงมาคือ การใช้งานระบบ KTB Corporate Online สามารถช่วยลดปริมาณเอกสารจากการทำธุรกรรมทางการเงินแบบเดิมในหน่วยงานได้มาก ในระดับความคิดเห็น เห็นด้วยอย่างยิ่ง ($\bar{X} = 4.58$) ถัดมาคือ การใช้งานระบบ KTB Corporate Online สามารถช่วยยกระดับการทำงานของสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการได้ดีขึ้น ในระดับความคิดเห็น เห็นด้วยอย่างยิ่ง ($\bar{X} = 4.57$) การใช้งานผ่านระบบ KTB Corporate Online จะทำให้บุคคลอื่นมองท่านว่าเป็นบุคคลที่ทันสมัยกับยุคดิจิทัล ในระดับความคิดเห็น เห็นด้วยอย่างยิ่ง ($\bar{X} = 4.56$) มีทัศนคติที่ดีต่อระบบ KTB Corporate Online ในระดับความคิดเห็น เห็นด้วยอย่างยิ่ง ($\bar{X} = 4.51$) และสุดท้าย คือ การใช้งานผ่านระบบ KTB Corporate Online สามารถช่วยลดการทุจริตที่เกิดขึ้นในภาครัฐได้ ในระดับความคิดเห็น เห็นด้วยอย่างยิ่ง ($\bar{X} = 4.49$) ตามลำดับ

ส่วนที่ 4 ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา หน่วยงานที่สังกัด ของผู้ใช้งานระบบ KTB Corporate Online ของสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการที่ต่างกัน มีทัศนคติในการใช้งานระบบ KTB Corporate Online แตกต่างกัน ผลการทดสอบ พบว่า ผู้ใช้งานที่มีสถานภาพการสมรส และระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีทัศนคติในการใช้งานระบบ KTB Corporate Online ของสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ แตกต่างกัน ส่วนผู้ใช้งานที่มีเพศ อายุ และหน่วยงานที่สังกัด แตกต่างกัน มีทัศนคติในการใช้งานระบบ KTB Corporate Online ของสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ไม่แตกต่างกัน

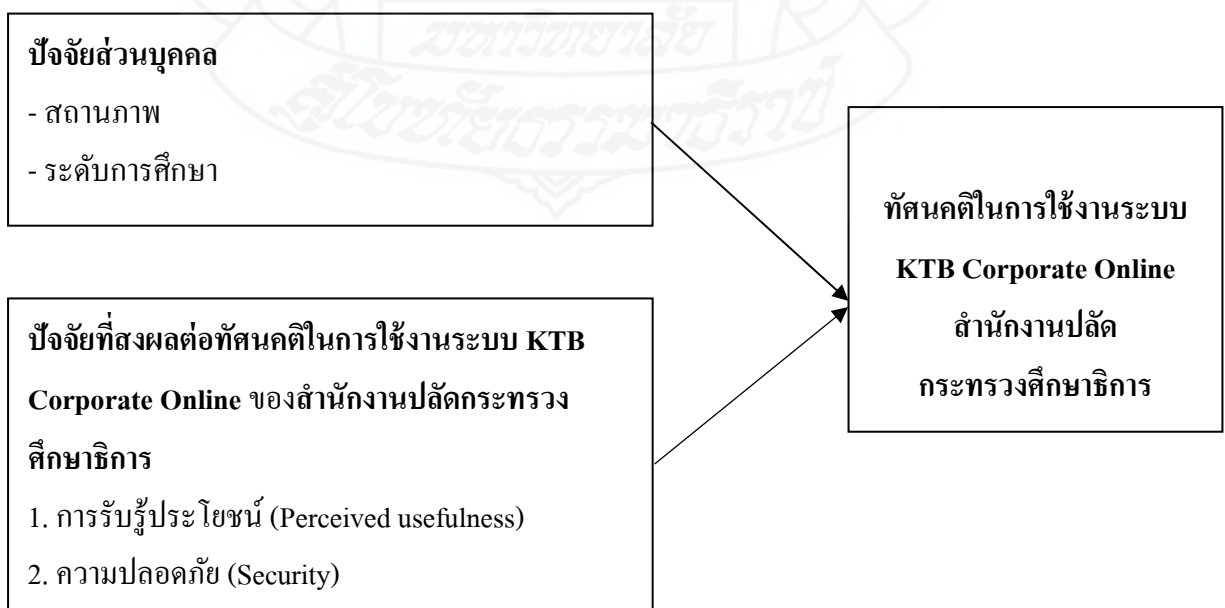
สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยด้านการรับรู้ความง่าย การรับรู้ประโยชน์ และความปลอดภัย ส่งผลต่อทัศนคติในการใช้งานระบบ KTB Corporate Online ของสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ผลการทดสอบพบว่า มี 2 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยด้านการรับรู้ประโยชน์และความปลอดภัย ที่ส่งผลต่อทัศนคติในการใช้งานระบบ KTB Corporate Online ของสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ โดยที่ปัจจัยด้านความปลอดภัย ส่งผลต่อทัศนคติในการใช้งานระบบ KTB Corporate Online ของสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ มากที่สุด ($Beta = 0.523, Sig. = 0.000^*$) และปัจจัยด้านการรับรู้ประโยชน์ ส่งผลต่อทัศนคติในการใช้งานระบบ KTB Corporate Online สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ($Beta = 0.287, Sig. = 0.000^*$) รองลงมาจากด้านความปลอดภัย

ส่วนที่ 5 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

กรอบแนวความคิดใหม่

ตัวแปรอิสระ (Independent Variables)

ตัวแปรตาม (Dependent



2. การอภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อทัศนคติในการใช้งานระบบ KTB Corporate Online ของสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ของผู้ใช้งานระบบ KTB Corporate Online ของสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร สามารถอธิบายได้ดังนี้

2.1 ด้านปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้งานระบบ KTB Corporate Online ของสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการที่ต่างกัน มีทัศนคติในการใช้งานระบบ KTB Corporate Online แตกต่างกัน ผลการทดสอบ พบว่า ผู้ใช้งานที่มีสถานภาพการสมรส และระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีทัศนคติในการใช้งานระบบ KTB Corporate Online ของสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ แตกต่างกัน ส่วนผู้ใช้งานที่มีเพศ อายุ และหน่วยงานที่สังกัด แตกต่างกัน มีทัศนคติในการใช้งานระบบ KTB Corporate Online สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ไม่แตกต่างกัน สามารถอธิบาย

2.1.1 ผู้ใช้งานที่มีสถานภาพการสมรสแตกต่างกัน มีทัศนคติในการใช้งานระบบ KTB Corporate Online ของสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ แตกต่างกัน เนื่องจากบุคคลที่มีสถานภาพโสดจะมีอิสระ ในการตัดสินใจ กระบวนการตัดสินใจในเรื่องราวต่างๆ จึงใช้ระยะเวลา ในการตัดสินใจน้อยกว่า บุคคลที่มีสถานภาพสมรส หม้าย/หย่าร้าง หรือแยกกันอยู่ เพราะว่าบุคคลที่มีสถานภาพโสดไม่มีภาระที่ต้องรับผิดชอบเหมือนกับคนมีครอบครัวแล้ว ทั้งสภาพแวดล้อม บุคคลในครอบครัว หรือจำนวนบุคคลรอบข้าง รวมถึงการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร ผู้ใช้งานที่มีสถานภาพโสด จึงมีทัศนคติในการใช้งานระบบ KTB Corporate Online ของสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ มากกว่าผู้ใช้งานที่มีสถานภาพหม้าย/หย่าร้าง สอดคล้องกับจิราพร รุจิวัฒนากร (2556: 5-6) กล่าวว่า สถานภาพการสมรส บ่งบอกถึงควมมีอิสระในการตัดสินใจ และอิทธิพลต่อกระบวนการคิดการวิเคราะห์ข้อมูลข่าวสาร บุคคลที่สมรสและบุคคลที่ยังไม่สมรส ย่อมมีกระบวนการรับรู้ข่าวสารที่แตกต่างกัน อันเนื่องจากสภาพครอบครัว และอิทธิพลของจำนวนบุคคลรอบข้าง และยังสอดคล้องกับธงชัย สันติวงษ์ (2539: 166-167) กล่าวว่า ทัศนคติ อาจมาจากบุคคลเกี่ยวข้อง ทั้งทางตรงและทางอ้อม เช่น ครอบครัว เพื่อนร่วมงานโดยเฉพาะครอบครัว ซึ่งเป็นกลุ่มที่สำคัญที่สุด (Primary Group) ที่จะเป็นแหล่งสร้างทัศนคติให้แก่บุคคลนั้นได้

2.1.2 ผู้ใช้งานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีทัศนคติในการใช้งานระบบ KTB Corporate Online แตกต่างกัน สอดคล้องกับกาญจนา แก้วเทพ (254: 302) กล่าวว่า การศึกษาก็เป็นอีกหนึ่งปัจจัยที่ทำให้คนมีความคิด ค่านิยม ทัศนคติ และพฤติกรรมแตกต่างกัน บุคคลที่มีการศึกษาสูงจะได้เปรียบในการเป็นผู้รับข้อมูลข่าวสารได้ดีกว่าผู้ที่มีระดับการศึกษาค่ำกว่า และยังสอดคล้องกับธงชัย สันติวงษ์ (2539: 166-167) กล่าวว่า ทัศนคติมีพื้นฐานมาจากชนิดของข่าวสาร และขนาด

ของข่าวสารที่ได้รับ รวมทั้งลักษณะของแหล่งที่มาของข่าวสารนั้นด้วย ข้อมูลข่าวสารบางส่วนที่เข้ามาสู่บุคคลนั้น จะทำให้บุคคลนั้นเก็บไปคิด และสามารถสร้างเป็นทัศนคติ ขึ้นมาได้ เมื่อบุคคลที่มีการศึกษาสูงจะได้เปรียบในการเป็นผู้ข้อมูลข่าวสารได้ดีกว่าผู้ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่า ดังนั้นผู้ใช้งานที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีจึงมีทัศนคติในการใช้งานระบบ KTB Corporate Online ของสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ มากกว่าผู้ใช้งานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี/เทียบเท่า เพราะเป็นผู้ที่มีระดับการศึกษาสูงกว่า และอาจทำความเข้าใจข้อมูลข่าวสารได้รวดเร็วและดีกว่าผู้ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่า

2.2 ปัจจัยด้านการรับรู้ความง่าย การรับรู้ประโยชน์ และความปลอดภัยส่งผลกระทบต่อทัศนคติในการใช้งานระบบ KTB Corporate Online ของสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ผลการทดสอบพบว่า มี 2 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยด้านการรับรู้ประโยชน์และความปลอดภัย ที่ส่งผลกระทบต่อทัศนคติในการใช้งานระบบ KTB Corporate Online ของสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ โดยที่ปัจจัยด้านความปลอดภัย ส่งผลกระทบต่อทัศนคติในการใช้งานระบบ KTB Corporate Online ของสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ มากที่สุด รองลงมาคือปัจจัยด้านการรับรู้ประโยชน์ ส่งผลกระทบต่อทัศนคติในการใช้งานระบบ KTB Corporate Online ของสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ สามารถอธิบายได้ดังนี้

2.2.1 ด้านความปลอดภัย ส่งผลกระทบต่อทัศนคติในการใช้งานระบบ KTB Corporate Online ของสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ จากผลการวิเคราะห์ทางสถิติ พบว่า ปัจจัยด้านความปลอดภัย ส่งผลกระทบต่อทัศนคติในการใช้งานระบบ KTB Corporate Online ของสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ มากที่สุด โดยมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับระบบมีการป้องกันและการสอบถามข้อมูลของผู้ใช้ก่อนเข้าสู่ระบบ มากที่สุด รองลงมาคือ ระบบมีการส่งข้อความและอีเมล (E-mail) แจ้งเตือนในการทำธุรกรรมทางการเงิน และเนื่องจากระบบ KTB Corporate Online เป็นช่องทางการทำธุรกรรมทางการเงินบน Internet Banking ผู้ใช้งานอาจมีความวิตกกังวลเกี่ยวกับด้านความปลอดภัยในการใช้งาน ทั้งความลับของข้อมูลส่วนบุคคล และการเข้าใช้งานระบบจากบุคคลอื่น การถูกโจรกรรมข้อมูลจากการทำธุรกรรมทางการเงินในระบบอิเล็กทรอนิกส์ ดังนั้นธนาคารกรุงไทย ซึ่งเป็นผู้ให้บริการระบบ KTB Corporate Online ควรมีการพัฒนากระบวนการรักษาความปลอดภัยอยู่เสมอ ทั้งด้านการรักษาความลับ ความครบถ้วนของข้อมูล หากการทำธุรกรรมทางการเงินมีความปลอดภัยในการใช้งานสูง ก็จะส่งผลกระทบต่อทัศนคติในเชิงบวกต่อการใช้งานระบบเทคโนโลยีทางการเงิน ส่งผลกระทบต่อความเชื่อมั่นต่อระบบ KTB Corporate Online และอาจส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมในอนาคตได้ ตามแนวคิดของ Martin and Camarero (2008) กล่าวว่า การรับรู้ความเสี่ยงในการซื้อสินค้าหรือใช้บริการออนไลน์ของลูกค้า ขึ้นอยู่กับการรักษาความปลอดภัย การเก็บข้อมูล

ส่วนตัวของลูกค้ำที่เหมาะสม หากมีข้อมูลขององค์กรและข้อมูลสินค้า หรือบริการครบถ้วน ก็จะทำให้เกิดการรับรู้ความเสี่ยงในระดับที่ต่ำ ซึ่งการรับรู้ความเสี่ยงที่ต่ำก็จะส่งผลต่อทัศนคติในเชิงบวก และสอดคล้องกับงานวิจัยของเดชาธร ปริญญญาสนัน (2561) ที่ได้ทำการศึกษาวิจัยหัวข้อเรื่อง การยอมรับต่อการทำธุรกรรมผ่านเทคโนโลยีทางการเงินของผู้อาศัยในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล โดยผลของการการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยีทางการเงิน คือ ด้านความรวดเร็ว รองลงมาคือ ความมั่นใจในระดับความปลอดภัย และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ นันทธิศา ทองดี (2561) ที่ได้ทำการศึกษาวิจัยหัวข้อเรื่อง อิทธิพลภาพลักษณ์องค์กร การยอมรับเทคโนโลยี และการรับรู้ความเสี่ยงที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการเงินอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ใช้บริการ ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า การรับรู้ความเสี่ยง ด้านความปลอดภัยของผู้ใช้บริการส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการนี้ วอลเล็ท

2.2.2 การรับรู้ประโยชน์ ส่งผลต่อทัศนคติในการใช้งานระบบ KTB Corporate Online ของสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ จากผลการวิเคราะห์ทางสถิติ พบว่า ปัจจัยด้านการรับรู้ประโยชน์ ส่งผลต่อทัศนคติในการใช้งานระบบ KTB Corporate Online ของสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ รองลงมาจาก ด้านความปลอดภัย โดยมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการช่วยให้ประหยัดเวลาจากการทำธุรกรรมทางการเงินกับหน่วยงาน มากที่สุด รองลงมาคือ ช่วยประหยัดค่าใช้จ่ายจากค่าธรรมเนียมและค่าใช้จ่ายในการเดินทาง และช่วยให้เกิดความสะดวกในการทำธุรกรรมทางการเงินทั้งการรับเงินและการชำระเงิน ตามลำดับ แสดงให้เห็นว่า ผู้ใช้งานต้องการความสะดวกในการทำธุรกรรมทางการเงิน ซึ่งระบบ KTB Corporate Online ช่วยให้สามารถทำธุรกรรมทางการเงินได้ตลอดเวลา มีความรวดเร็วกว่าการทำธุรกรรมทางการเงินในรูปแบบเดิม และช่วยประหยัดค่าธรรมเนียมและค่าใช้จ่ายในการเดินทาง ผู้ใช้งานไม่ต้องสำรองเงินสดในการชำระค่าสินค้าและบริการ ดังนั้น ระบบ KTB Corporate Online จึงช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำธุรกรรมทางการเงิน ของสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ด้านการรับเงิน-จ่ายเงิน ลดความผิดพลาดการทำงาน สามารถตรวจสอบรายการการทำธุรกรรมต่าง ๆ ช่วยลดปัญหาในการทุจริตจากการจ่ายด้วยเงินสด สอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาลที่สนับสนุนการใช้เงินสดลดลง ช่วยลดต้นทุนในการบริหารจัดการธนบัตรของประเทศ ช่วยลดปัญหาทางเศรษฐกิจ การทำธุรกรรมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ช่วยเพิ่มความโปร่งใส ลดปัญหาการทุจริตทั้งภาครัฐและภาคเอกชน รวมถึงความรวดเร็วและความคล่องตัวในการหมุนเวียนเงินในระบบเศรษฐกิจ จึงทำให้ผู้ใช้งานมีทัศนคติที่ดีต่อการใช้งานระบบ KTB Corporate Online ของสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ซึ่งเกิดจากประสบการณ์โดยตรงของผู้ใช้งานระบบ KTB Corporate Online ดังแนวคิดของ Davis (1985) กล่าวว่า หากผู้ใช้งานรับรู้ถึงประโยชน์จากการใช้เทคโนโลยี (Perceived Usefulness) และรับรู้ว่

เทคโนโลยีสามารถใช้งานได้อย่างง่าย (Perceived Ease of Use) ก็จะส่งผลต่อทัศนคติต่อการใช้งาน (Attitude toward Using) ตามแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model : TAM) สอดคล้องกับสาครินทร์ แท้เที่ยงเจริญ และ ภูริพัฒน์ ชาญกิจ (2558: 25-39) อธิบายว่าเกี่ยวกับโมเดล TAM กับ การยอมรับเทคโนโลยี ว่า เจตคติต่อการใช้งานได้รับอิทธิพลทางตรงจากการรับรู้ความสะดวกในการใช้งาน และการรับรู้ถึงประโยชน์ ในขณะที่ความตั้งใจที่จะกระทำ ได้รับอิทธิพลทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการรับรู้ความสะดวกในการใช้งาน และการรับรู้ถึงประโยชน์ และส่วนพฤติกรรมยอมรับเทคโนโลยีนั้น ได้รับอิทธิพลทางตรงจากการรับรู้ถึงประโยชน์ เจตคติต่อการใช้งาน ความตั้งใจที่จะกระทำ และได้รับอิทธิพลทางอ้อมจากการรับรู้ถึงความสะดวกในการใช้งาน และการรับรู้ถึงประโยชน์ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปิพิชญามกร รามกูร (2559) ที่ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยี Internet Banking กรณีศึกษา GSB กับ K-Cyber ในอำเภอท่าช้างจังหวัดเพชรบุรี พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้บริการ Internet Banking คือ การรับรู้ถึงการใช้ง่าย และการรับรู้ถึงประโยชน์ของการใช้งาน ส่งผลในเชิงบวกต่อทัศนคติในการใช้ Internet Banking เพื่อทำธุรกรรมทางการเงิน และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของปภาวิ เนตรอรุณ (2561) ซึ่งได้ทำการศึกษาวิจัยหัวข้อเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อทัศนคติและการใช้บริการกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Wallet) ของผู้บริโภคกลุ่ม Generation X และ Y ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยผลของการการวิจัยพบว่าการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน และการรับรู้ประโยชน์ที่ได้รับส่งผลต่อทัศนคติที่มีต่อการใช้อี-Wallet

3. ข้อเสนอแนะการวิจัย

3.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้งาน

จากการศึกษา ปัจจัยที่ส่งผลต่อทัศนคติในการใช้งานระบบ KTB Corporate Online ของสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ผลการทดสอบพบว่า มี 2 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยด้านการรับรู้ประโยชน์และความปลอดภัย ส่งผลต่อทัศนคติในการใช้งานระบบ KTB Corporate Online ของสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ดังนั้น ธนาคารกรุงไทยและกรมบัญชีกลาง สามารถนำข้อมูลที่ได้ทำการศึกษาวิจัยไปเป็นแนวทางในการพัฒนาระบบ KTB Corporate Online ได้ดังนี้

3.1.1 ด้านความปลอดภัย จากผลการวิเคราะห์ทางสถิติ พบว่า ปัจจัยด้านความปลอดภัย ส่งผลต่อทัศนคติในการใช้งานระบบ KTB Corporate Online ของสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ มากที่สุด (Beta = 0.523, Sig. = 0.000*) เพราะระบบ KTB Corporate Online เป็นช่อง

ทางการทำธุรกรรมทางการเงินบน Internet Banking ผู้ใช้งานย่อมมีความตระหนักถึงความปลอดภัยของระบบ KTB Corporate Online ดังนั้น ธนาคารกรุงไทย ซึ่งเป็นผู้ให้บริการระบบ KTB Corporate Online ควรมีการพัฒนาระบบการรักษาความปลอดภัยอยู่เสมอ ทั้งด้านการรักษาความลับ ความครบถ้วนของข้อมูล เช่น ระบบมีการป้องกันและการสอบถามข้อมูลของผู้ใช้ก่อนเข้าสู่ระบบ ระบบมีการส่งข้อความและอีเมล (E-mail) แจ้งเตือนในการทำธุรกรรมทางการเงิน ข้อมูลส่วนบุคคล ระบบมีการแจ้งเตือนให้เปลี่ยนรหัสผ่าน ทุก 3 เดือน เป็นต้น เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้ใช้งานระบบ KTB Corporate Online ทั้งในส่วนของภาครัฐและภาคเอกชน

3.1.2 ด้านการรับรู้ประโยชน์ จากผลการวิเคราะห์ทางสถิติ พบว่า ปัจจัยด้านการรับรู้ประโยชน์ ส่งผลต่อทัศนคติในการใช้งานระบบ KTB Corporate Online ของสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ($\beta = 0.287, \text{Sig.} = 0.000^*$) รองลงมาจากด้านความปลอดภัย ดังนั้น ธนาคารกรุงไทยกับกรมบัญชีกลาง ควรทำสื่อประชาสัมพันธ์ สร้างการรับรู้ให้กับบุคลากรทางภาครัฐ เพื่อรับรู้ถึงประโยชน์จากการใช้งาน KTB Corporate Online ว่ามีความสะดวก รวดเร็ว ลดการใช้งานสด ช่วยประหยัดค่าใช้จ่าย ช่วยลดปริมาณเอกสาร เป็นต้น และพัฒนาระบบ KTB Corporate Online สามารถเชื่อมต่อกับระบบการทำงานอื่น หรือแอปพลิเคชันอื่นได้ เช่น ระบบรักษาความปลอดภัย การแจ้งเตือนผ่านชุดรหัสผ่านใช้ครั้งเดียว (One Time Password : OTP) เพื่อความปลอดภัยในการทำธุรกรรมทางอินเทอร์เน็ต เพื่อให้ผู้ใช้งานมีทัศนคติที่ดีต่อระบบ KTB Corporate Online และอาจส่งผลต่อความตั้งใจใช้งานระบบ KTB Corporate Online ในอนาคตอีกด้วย

ข้อเสนอแนะในการทำการศึกษาค้างต่อไป

1. การศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาเฉพาะกลุ่มตัวอย่างที่เป็นข้าราชการและบุคลากรที่ใช้งานระบบ KTB Corporate Online ของสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร เท่านั้น เนื่องจากในปัจจุบันส่วนราชการทุกภาคส่วนได้นำระบบ KTB Corporate Online มาใช้ในการรับเงิน-จ่ายเงิน เพื่อลดการใช้เงินสด เพื่อให้ได้ข้อมูลเป็นวงกว้างและครอบคลุมในทุกภาคส่วน การศึกษาวิจัยในครั้งต่อไป อาจจะต้องขยายพื้นที่ในการศึกษาวิจัยให้มากยิ่งขึ้น เพื่อให้ได้ข้อมูลความคิดเห็นของผู้ใช้งานระบบ KTB Corporate Online ได้ครอบคลุมทุกพื้นที่มากยิ่งขึ้น

2. การศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม (Questionnaire) การศึกษาวิจัยในครั้งต่อไป อาจจะต้องทำการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) เพื่อให้ได้ความคิดเห็นเชิงลึกของผู้ใช้งานระบบ KTB Corporate Online มากยิ่งขึ้น เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาเป็นแนวทางในการพัฒนา ปรับปรุงระบบ KTB Corporate Online ให้มีประสิทธิภาพ และมีความสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้งานมากยิ่งขึ้น

3. การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ใช้แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model : TAM) ในการทำการศึกษาวิจัยปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อทัศนคติในการใช้งานระบบ KTB Corporate Online ของสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ในการทำการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป อาจนำแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี 2 (Technology Acceptance Model 2 : TAM 2) หรือแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยีอื่นๆ ศึกษาเพิ่มเติม เพื่อศึกษปัจจัยตัวแปรอื่นๆ ที่ส่งผลต่อการใช้งานเทคโนโลยีให้มากยิ่งขึ้น



บรรณานุกรม



บรรณานุกรม

- กานต์สุทธิ ศิริทรัพย์. (2559). ความตั้งใจที่จะใช้บริการพร้อมเพย์. (การค้นคว้าอิสระ ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ชวิศา พุ่มคนตรี. (2559). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้บริการพร้อมเพย์ (Prompt Pay) ของประชาชน ในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล. (การค้นคว้าอิสระ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- เดชาธร ปริญญาสนั่น. (2561). การยอมรับต่อการทำธุรกรรมผ่านเทคโนโลยีทางการเงินของผู้อาศัยในเขตกรุงเทพฯและปริมณฑล. (วิทยานิพนธ์ปริญญาเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยรังสิต.
- ชนวรรณ สำนวนกลาง. (2559). การยอมรับเทคโนโลยีการทำธุรกรรมทางการเงิน รูปแบบ “M-Banking”. (วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- ชัยยากร ขวัญใจสกุล. (2560). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้บริการชำระเงินผ่าน ระบบโมบายแบงก์กิ้งและระบบ โมบายเพย์मेंต์. (การค้นคว้าอิสระ ปริญญามหาบัณฑิต). ปทุมธานี:มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ชนะชัย หนันแก้ว. (2562). การเปิดรับข่าวสาร การรับรู้ความเสี่ยง และการรับรู้ถึงประโยชน์ที่มีผลต่อความตั้งใจใช้บริการธนาคารบนโทรศัพท์มือถือของผู้บริโภค ในจังหวัดกาญจนบุรี. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). นนทบุรี: สำนักพิมพ์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- ชรินทร์ วรรณันท์. (2562). ปัจจัยที่ส่งผลต่อทัศนคติความรับรู้ความเข้าใจเนื้อหาในรายการข่าวที่ใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์กราฟิกประกอบการนำเสนอ : กรณีศึกษารายการข่าวช่องทีวี่ดิจิทัล. (การค้นคว้าอิสระ ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- นันท์ธิดา ทองดี. (2561). อิทธิพลภาพลักษณ์องค์กร การยอมรับเทคโนโลยี และการรับรู้ความเสี่ยงที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้กระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ใช้บริการ ในเขตกรุงเทพมหานคร. (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

- ปพิชญา มกรางกูร. (2559). *ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยี Internet Banking กรณีศึกษา กับ GSB กับ K-Cyber ในอำเภอท่าयोग จังหวัดเพชรบุรี*. (การค้นคว้าอิสระ ปริญญา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). นครปฐม: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล รัตนโกสินทร์.
- ปภาวิ เนตรอรุณ. (2561). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อทัศนคติและการใช้บริการกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Wallet) ของผู้บริโภค Generation X และ Y ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานครและ ปริมณฑล*. (การค้นคว้าอิสระ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ปาลี คล้ายเพชร. (2559). *การเปรียบเทียบการยอมรับเทคโนโลยี Mobile Banking กรณีศึกษา MYMO กับ K PLUS ในอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์*. (การค้นคว้าอิสระ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). นครปฐม: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี ราชมงคลรัตนโกสินทร์.
- พิมพ์พรรณ สุวรรณศิริศิลป์. (2559). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับและใช้งานบริการแบบพร้อมเพย์*. (การค้นคว้าอิสระ ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- รัฐนนท์ วรรทัต. (2560). *การยอมรับการชำระเงินด้วยระบบคิวอาร์โค้ดเพย์เมนต์ของกลุ่มผู้บริโภคเจเนอเรชันวาย*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยรังสิต.
- ลลิตา ขวัญเมือง. (2559). *การสร้างความเชื่อมั่นและการทำธุรกรรมผ่านกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ อย่างต่อเนื่อง*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ศศิจันทร์ ปัญจทวิ. (2560). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้ระบบสารสนเทศ กรณีศึกษา สถาบัน การพลศึกษา วิทยาเขตเชียงใหม่*. (การค้นคว้าอิสระ ปริญญาบริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่.
- สวิชญา แซ่ลิ้ม. (2561). *การยอมรับเทคโนโลยีส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการอินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้ง ของธนาคารพาณิชย์ อำเภอเมือง จังหวัดสุโขทัย*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). พิษณุโลก: มหาวิทยาลัยนเรศวร.

- จรีรัตน์ อินทรจ่านงค์. (2561). หน่วยที่ 5. การเก็บรวบรวมข้อมูลและเครื่องมือการวิจัยทางธุรกิจ. ใน
 ชุดวิชาการวิจัยทางธุรกิจ การวางแผน และการควบคุมทางการเงิน 32725. (ปรับปรุงครั้งที่
 1 พ.ศ. 2558 พิมพ์ครั้งที่ 4). นนทบุรี: สำนักพิมพ์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- นิคม มหาสาร. (2559). หน่วยที่ 14. ความมั่นคงปลอดภัยระบบคอมพิวเตอร์. ในชุดวิชาคอมพิวเตอร์
 เบื้องต้น (Introduction to Computer) 96101. (ปรับปรุงครั้งที่ 2 พ.ศ. 2558 พิมพ์ครั้งที่ 1).
 นนทบุรี: สำนักพิมพ์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- ปราโมทย์ ลือนาม. (2554). แนวคิดและวิวัฒนาการของแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี Concepts
 and Evolution of Technology Acceptance Model. *วารสารการจัดการสมัยใหม่ สถาบัน
 บัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์*. 9(1), 9-17.
- ภักพล จันทวานนท์ และเอกรินทร์ วิบูลย์ตั้งมั่น. (2560). การปฏิบัติตามนโยบายความปลอดภัย
 ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานในระบบบริษัทพัฒนาอสังหาริมทรัพย์ขนาด
 ใหญ่รายหนึ่ง. *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย ฉบับวิทยาศาสตร์และ
 เทคโนโลยี*. 11(2), 122-135
- ศรีธนา บุญญเศรษฐ์, และวรรณรพี บานชื่นวิจิตร. (2561). หน่วยที่ 6. การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ
 บรรยาย. ในชุดวิชาการวิจัยทางธุรกิจ การวางแผน และการควบคุมทางการเงิน
 (Business Research and Financial Planning and Control) 32725. (ปรับปรุงครั้งที่ 1
 พ.ศ. 2558 พิมพ์ครั้งที่ 4). นนทบุรี: สำนักพิมพ์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- สิงหะ ฉวีสุข และสุนันทา วงศ์จตุรภัทร. (2555). ทฤษฎีการยอมรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ.
KMITL Information Technology Journal. สถาบัน พระจอมเกล้าเจ้าคุณทหาร
 ลาดกระบัง, กรุงเทพมหานคร.
- สาครินทร์ แท้เที่ยงเจริญ และภูริพัฒน์ ชาญกิจ. (2558). การศึกษาปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีการ
 ใช้แอปพลิเคชันไลน์ (LINE) ของคนกรุงเทพมหานคร. *วารสารการเงิน การลงทุน
 การตลาด และการบริหารธุรกิจ*. 5(1), 25-39
- สุพิชญา อาชวีรดา. (2559). ปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของระบบ
 สารสนเทศในองค์กร. *วารสารระบบสารสนเทศด้านธุรกิจ (JISB) มหาวิทยาลัยศรีนครี
 นทรวิโรฒ*. 2(2), 66-79.
- ธนาคารกรุงไทย. ระบบ KTB Corporate Online. (2563). สืบค้นเมื่อวันที่ 15 ตุลาคม 2563. จาก.
<https://www.newcb.ktb.co.th/>
- ธนาคารแห่งประเทศไทย. สถิติระบบการชำระเงิน. (2563). สืบค้นเมื่อวันที่ 10 ธันวาคม 2563. จาก.
<https://www.bot.or.th/Thai/Statistics/PaymentSystems/Pages/default.aspx>

ธนาคารแห่งประเทศไทย. ธุรกรรมภาพรวมระบบการชำระเงิน. (2563). สืบค้นเมื่อวันที่ 10 ธันวาคม 2563. จาก.

<https://www.bot.or.th/Thai/Statistics/PaymentSystems/Pages/StatPaymentTransactions.aspx>

เรวัต ตันตยานนท์. การยอมรับเทคโนโลยี ในบริบทของสังคม. (2560). สืบค้นเมื่อวันที่ 3

พฤษภาคม 2564. จาก. <https://www.bangkokbiznews.com/blog/detail/641132>

สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ. (2563). สืบค้นเมื่อวันที่ 15 พฤศจิกายน 2563. จาก.

<http://www.ops.moe.go.th/ops2017/>

สำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย (กศน.). (2563). สืบค้นเมื่อวันที่ 15

พฤศจิกายน 2563. จาก. <http://www.nfe.go.th/onie2019/>

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา (สำนักงาน ก.ค.ศ.). (2563).

สืบค้นเมื่อวันที่ 15 พฤศจิกายน 2563. จาก. <https://otepc.go.th/th/>

สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน (สช.). (2563). สืบค้นเมื่อวันที่ 15 พฤศจิกายน

2563. จาก. <https://opec.go.th/>

หลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติในการรับเงินด้วยบัตรอิเล็กทรอนิกส์ (บัตรเดบิต) ผ่านอุปกรณ์รับชำระเงิน

ทางอิเล็กทรอนิกส์ (เครื่อง Electronic Data Capture : EDC). (2559). สืบค้นเมื่อวันที่

15 ตุลาคม 2563, จาก. <https://www.cgd.go.th/cs/internet/internet/e-Payment.html>

J. R. Maze. แนวความคิดเกี่ยวกับทัศนคติ. (2008: 168-205). สืบค้นเมื่อวันที่ 19 สิงหาคม 2564.

จาก. <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/00201747308601684>

Kendra Cherry. ทัศนคติและพฤติกรรมทางจิตวิทยา. (2021) สืบค้นเมื่อวันที่ 19 สิงหาคม 2564.

จาก. <https://www.verywellmind.com/attitudes-how-they-form-change-shape-behavior-2795897>

Rakchanok. ทัศนคติ (Attitude). (2011). สืบค้นเมื่อวันที่ 23 มิถุนายน 2564. จาก.

<https://romravin.wordpress.com/attitude/>

National e-Payment. (2559). สืบค้นเมื่อวันที่ 15 ตุลาคม 2563, จาก.

<http://www.epayment.go.th/home/app/>

Wikipedia. Technology Acceptance Model. (2021). สืบค้นเมื่อวันที่ 20 พฤศจิกายน 2563. จาก.

https://de.wikipedia.org/wiki/Technology_Acceptance_Model

Wikipedia. แบบจำลองความมั่นคงปลอดภัย แมคคัมเบอร์คิว (McCumber Cube). สืบค้นเมื่อวันที่ 4

เมษายน 2564. จาก. https://en.wikipedia.org/wiki/McCumber_cube



ภาคผนวก





แบบสอบถาม

ปัจจัยที่ส่งผลต่อทัศนคติในการใช้งานระบบ KTB Corporate Online
ของสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ

คำชี้แจงสำหรับผู้ตอบแบบสอบถาม

1. แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อเก็บข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อทัศนคติในการใช้งานระบบ KTB Corporate Online ของสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ข้อมูลทั้งหมดที่ได้จากแบบสอบถามจะนำไปใช้ประโยชน์ในทางการศึกษาเท่านั้น ไม่มีผลกระทบประการใดต่อผู้ตอบแบบสอบถาม จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านในการตอบคำถามให้ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

2. โปรดอ่านคำถามและทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

3. แบบสอบถามฉบับนี้ประกอบไปด้วย 4 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 คำถามคัดกรองผู้ใช้งานระบบ KTB Corporate Online ของสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้งานระบบ KTB Corporate Online ของสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับการรับรู้ความง่าย การรับรู้ประโยชน์ และความปลอดภัยในการใช้งานระบบ KTB Corporate Online ของสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับทัศนคติในการใช้งานระบบ KTB Corporate Online ของสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้เป็นการสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อทัศนคติในการใช้งานระบบ KTB Corporate Online สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ โปรดอ่านคำถามและทำเครื่องหมาย ✓ ลงในข้อที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด โดยแบ่งระดับความคิดเห็นออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

ระดับความคิดเห็น

เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ให้ 5 คะแนน
เห็นด้วย	ให้ 4 คะแนน
เห็นด้วยปานกลาง	ให้ 3 คะแนน
ไม่เห็นด้วย	ให้ 2 คะแนน
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ให้ 1 คะแนน

แบบสอบถาม

ปัจจัยที่ส่งผลต่อทัศนคติในการใช้งานระบบ KTB Corporate Online
ของสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ

ส่วนที่ 1 คำถามคัดกรองผู้ใช้งานระบบ KTB Corporate Online ของสำนักงานปลัดกระทรวง
ศึกษาธิการ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ที่ตรงกับท่านมากที่สุด

1. ท่านเคยใช้งานระบบ KTB Corporate Online สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ หรือไม่

- 1) เคย 2) ไม่เคย (ยุติการทำแบบสอบถาม)

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้งานระบบ KTB Corporate Online ของ
สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ที่ตรงกับท่านมากที่สุด

1. เพศ

- 1) ชาย 2) หญิง

2. อายุ

- 1) ต่ำกว่า 20 ปี 2) 20 - 29 ปี

- 3) 30 - 39 ปี 4) 40 - 49 ปี

- 5) ตั้งแต่ 50 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพการสมรส

- 1) โสด 2) สมรส
 3) หม้าย / หย่าร้าง 4) แยกกันอยู่

4. ระดับการศึกษา

- 1) ต่ำกว่าปริญญาตรี 2) ปริญญาตรี / เทียบเท่า

- 3) สูงกว่าปริญญาตรี

5. หน่วยงานที่สังกัด

- 1) สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ
 2) สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา
 3) สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน
 4) สำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับการรับรู้ความง่าย การรับรู้ประโยชน์ และความปลอดภัยในการใช้งาน ระบบ KTB Corporate Online ของสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ที่ตรงกับระดับความคิดเห็นของท่านเพียงช่องเดียว

5= เห็นด้วยอย่างยิ่ง 4 = เห็นด้วย 3= เห็นด้วยปานกลาง 2=ไม่เห็นด้วย 1=ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ระดับการรับรู้ความง่าย การรับรู้ประโยชน์ และความปลอดภัยในการใช้งานระบบ KTB Corporate Online	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง (5)	เห็นด้วย (4)	เห็นด้วยปานกลาง (3)	ไม่เห็นด้วย (2)	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (1)
การรับรู้ความง่ายในการใช้งานระบบ KTB Corporate Online					
1. การใช้งานระบบ KTB Corporate Online มีความง่าย และมีความสอดคล้องกับงานในหน้าที่					
2. สามารถเรียนรู้การใช้งานระบบ KTB Corporate Online ได้ง่าย					
3. สามารถสืบค้นข้อมูลของระบบ KTB Corporate Online ผ่านเว็บไซต์ ได้โดยง่าย					
4. ขั้นตอนต่างๆ ในการใช้งานระบบ KTB Corporate Online ไม่ซับซ้อน					
5. สามารถใช้งานระบบ KTB Corporate Online โดยไม่ต้องใช้ความพยายามมากนัก					

ระดับการรับรู้ความง่าย การรับรู้ประโยชน์ และความปลอดภัยในการใช้งานระบบ KTB Corporate Online	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง (5)	เห็นด้วย (4)	เห็นด้วยปานกลาง (3)	ไม่เห็นด้วย (2)	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (1)
การรับรู้ประโยชน์จากการใช้งานระบบ KTB Corporate Online					
1. ช่วยให้สามารถทำธุรกรรมทางการเงินได้ตลอดเวลา					
2. ช่วยให้สามารถตรวจสอบข้อมูลการทำธุรกรรมทางการเงินย้อนหลังได้ตลอดเวลา					
3. ช่วยประหยัดค่าใช้จ่ายจากค่าธรรมเนียมและค่าใช้จ่ายในการเดินทาง					
4. ช่วยให้เกิดความสะดวกในการทำธุรกรรมทางการเงินทั้งการรับเงินและการชำระเงิน					
5. ช่วยให้ประหยัดเวลาจากการทำธุรกรรมทางการเงินกับหน่วยงาน					

ระดับการรับรู้ความง่าย การรับรู้ประโยชน์ และความปลอดภัยในการใช้งานระบบ KTB Corporate Online	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง (5)	เห็นด้วย (4)	เห็นด้วยปานกลาง (3)	ไม่เห็นด้วย (2)	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (1)
ความปลอดภัยในการใช้งาน KTB Corporate Online					
1. ระบบมีการป้องกันและการสอบถามข้อมูลของผู้ใช้ก่อนเข้าสู่ระบบ					
2. ระบบมีความปลอดภัยจากการถูกเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล					
3. ระบบมีการตรวจสอบความถูกต้องจากผู้บังคับบัญชาก่อนทำการอนุมัติรายการในการทำธุรกรรม					
4. ระบบมีการส่งข้อความและอีเมล (E-mail) แจ้งเตือน ในการทำธุรกรรมทางการเงิน					
5. ระบบมีการแจ้งเตือนให้เปลี่ยนรหัสผ่าน ทุก 3 เดือน					
6. ระบบมีการออกจากระบบอัตโนมัติ (Log out) เมื่อไม่มีความเคลื่อนไหวในการทำรายการธุรกรรมเกินกว่า 15 นาที					

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับทัศนคติในการใช้งานระบบ KTB Corporate Online ของ
สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ที่ตรงกับระดับความคิดเห็นของท่านเพียงช่องเดียว

5= เห็นด้วยอย่างยิ่ง 4 = เห็นด้วย 3= เห็นด้วยปานกลาง 2=ไม่เห็นด้วย 1=ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ระดับทัศนคติในการใช้งานระบบ KTB Corporate Online	ระดับความคิดเห็น				
	เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง (5)	เห็น ด้วย (4)	เห็น ด้วย ปาน กลาง (3)	ไม่ เห็น ด้วย (2)	ไม่ เห็น ด้วย อย่างยิ่ง (1)
ทัศนคติที่มีต่อการใช้งานระบบ KTB Corporate Online					
1. การใช้งานผ่านระบบ KTB Corporate Online สามารถช่วยลดการทุจริตที่เกิดในภาครัฐได้					
2. การใช้งานระบบ KTB Corporate Online สามารถช่วยยกระดับการทำงานของสำนักงาน ปลัดกระทรวงศึกษาธิการได้ดีขึ้น					
3. การใช้งานระบบ KTB Corporate Online สามารถช่วยลดปริมาณเอกสารจากการทำธุรกรรมทางการเงินแบบเดิมในหน่วยงานได้มาก					
4. การใช้งานผ่านระบบ KTB Corporate Online จะทำให้บุคคลอื่นมองท่านว่าเป็นบุคคลที่ทันสมัยกับยุคดิจิทัล					
5. ท่านสามารถปรับตัวให้เข้ากับการใช้งานระบบ KTB Corporate Online เพื่อการทำธุรกรรมทางการเงินได้					
6. ท่านมีทัศนคติที่ดีต่อระบบ KTB Corporate Online					

ตารางสรุปแบบประเมินผู้เชี่ยวชาญที่ตรวจสอบเครื่องมือวิจัย
เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อทัศนคติในการใช้งานระบบ KTB Corporate Online
ของสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ

รายนามผู้เชี่ยวชาญที่ตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

- | | |
|-----------------------------|---------------------------------------|
| 1. ดร. บริบูรณ์ ปิ่นประยงค์ | มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช |
| 2. ดร. กัลย์ ปิ่นเกษตร | มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช |
| 3. นายชยกร ชนกกิจโกศล | ตำแหน่งนักวิชาการเงินและบัญชีชำนาญการ |

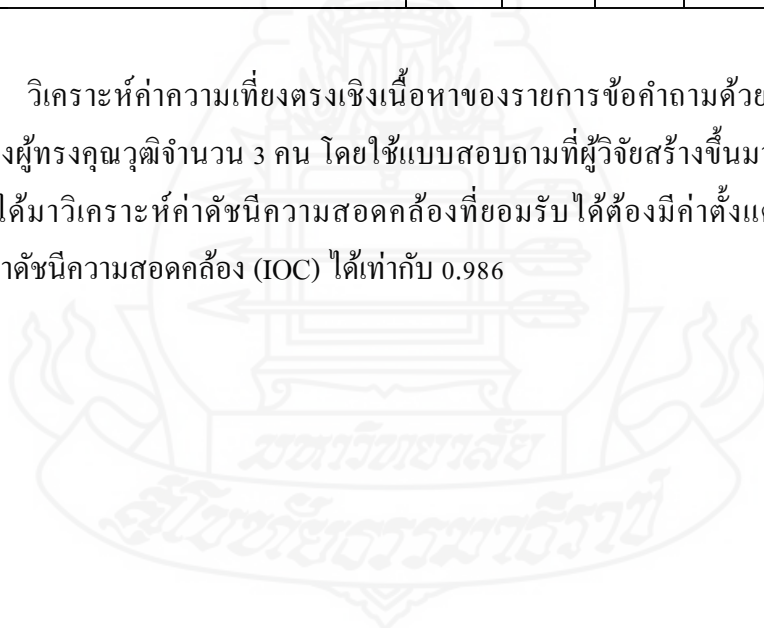
ข้อ ที่	ข้อความถามในแบบสอบถาม	ความคิดเห็นของ ผู้เชี่ยวชาญ			ผลรวม	ค่า IOC	สรุป ผล
		คนที่	คนที่	คนที่			
		1	2	3			
ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับการรับรู้ความง่ายการรับรู้ประโยชน์ และความปลอดภัยในการใช้งาน ระบบ KTB Corporate Online ของสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ							
การรับรู้ความง่ายในการใช้งานระบบ KTB Corporate Online							
1	การใช้งานระบบ KTB Corporate Online มีความง่าย และมีความสอดคล้องกับงานในหน้าที่	+1	+1	+1	1	1.00	ใช้ได้
2	สามารถเรียนรู้การใช้งานระบบ KTB Corporate Online ได้อย่างง่าย	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
3	สามารถสืบค้นข้อมูลของระบบ KTB Corporate Online ผ่านเว็บไซต์ได้โดยง่าย	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
4	ขั้นตอนต่าง ๆ ในการใช้งานระบบ KTB Corporate Online ไม่ซับซ้อน	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
5	สามารถใช้งานระบบ KTB Corporate Online โดยไม่ต้องใช้ความพยายามมากนัก	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
6	ช่วยให้สามารถทำธุรกรรมทางการเงินได้ตลอดเวลา	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้

ข้อ ที่	ข้อความถามในแบบสอบถาม	ความคิดเห็นของ ผู้เชี่ยวชาญ			ผลรวม	ค่า IOC	สรุป ผล
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3			
ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับการรับรู้ความง่ายการรับรู้ประโยชน์ และความปลอดภัยในการใช้งาน ระบบ KTB Corporate Online ของสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ							
การรับรู้ความง่ายในการใช้งานระบบ KTB Corporate Online							
7	ช่วยให้สามารถตรวจสอบข้อมูลการทำธุรกรรมทางการเงินย้อนหลังได้ตลอดเวลา	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
8	ช่วยประหยัดค่าใช้จ่ายจากค่าธรรมเนียมและค่าใช้จ่ายในการเดินทาง	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
9	ช่วยให้เกิดความสะดวกในการทำธุรกรรมทางการเงิน ทั้งการรับเงินและการชำระเงิน	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
10	ช่วยให้ประหยัดเวลาจากการธุรกรรมทางการเงินกับหน่วยงาน	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
ความปลอดภัยในการใช้งาน KTB Corporate Online							
11	ระบบมีการป้องกันและการสอบถามข้อมูลของผู้ใช้ก่อนเข้าสู่ระบบ	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
12	ระบบมีความปลอดภัยจากการถูกเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล	+1	0	+1	2	0.67	ใช้ได้
13	ระบบมีการตรวจสอบความถูกต้องจากผู้บังคับบัญชาก่อนทำการอนุมัติรายการในการทำธุรกรรม	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้

ข้อ ที่	ข้อความในแบบสอบถาม	ความคิดเห็นของ ผู้เชี่ยวชาญ			ผลรวม	ค่า IOC	สรุป ผล
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3			
ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับการรับรู้ความง่ายการรับรู้ประโยชน์ และความปลอดภัยในการใช้งาน ระบบ KTB Corporate Online ของสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ							
ความปลอดภัยในการใช้งาน KTB Corporate Online							
14	ระบบมีการส่งข้อความและอีเมล (E-mail) แจ้งเตือนในการทำธุรกรรมทางการเงิน	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
15	ระบบมีการแจ้งเตือนให้เปลี่ยนรหัสผ่าน ทุก 3 เดือน	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
16	ระบบมีการออกจากระบบอัตโนมัติ (Log out) เมื่อไม่มีความเคลื่อนไหวในการทำรายการธุรกรรมเกินกว่า 15 นาที	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
ทัศนคติที่มีต่อการใช้งานระบบ KTB Corporate Online							
17	การใช้งานผ่านระบบ KTB Corporate Online สามารถช่วยลดการทุจริตที่เกิดในภาครัฐได้	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
18	การใช้งานระบบ KTB Corporate Online สามารถช่วยยกระดับการทำงานของสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการได้ดีขึ้น	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
19	การใช้งานระบบ KTB Corporate Online สามารถช่วยลดปริมาณเอกสารจากการทำธุรกรรมทางการเงินแบบเดิมในหน่วยงานได้มาก	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
20	การใช้งานผ่านระบบ KTB Corporate Online จะทำให้บุคคลอื่นมองท่านว่าเป็นบุคคลที่ทันสมัยกับยุคดิจิทัล	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้

ข้อ ที่	ข้อความในแบบสอบถาม	ความคิดเห็นของ ผู้เชี่ยวชาญ			ผลรวม	ค่า IOC	สรุป ผล
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3			
ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับการรับรู้ความง่ายการรับรู้ประโยชน์ และความปลอดภัยในการใช้งาน ระบบ KTB Corporate Online ของสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ							
ทัศนคติที่มีต่อการใช้งานระบบ KTB Corporate Online							
21	ท่านสามารถปรับตัวให้เข้ากับการใช้งานระบบ KTB Corporate Online เพื่อการทำธุรกรรมทางการเงินได้	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
22	ท่านมีทัศนคติที่ดีต่อระบบ KTB Corporate Online	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
						0.986	

วิเคราะห์ค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของรายการข้อความด้วยการสอบถามความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 คน โดยใช้แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นมา ผลการแสดงความเห็นที่ได้มาวิเคราะห์ค่าดัชนีความสอดคล้องที่ยอมรับได้ต้องมีค่าตั้งแต่ 0.60 ขึ้นไป การวิเคราะห์ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ได้เท่ากับ 0.986



ทดสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability) ของแบบสอบถาม

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.938	.940	22

Item-Total Statistics

ข้อคำถาม	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item - Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cornbach's Alpha if Item Deleted
1. การใช้งานระบบ KTB Corporate Online มีความง่าย และมีความสอดคล้องกับงานในหน้าที่	95.57	83.082	.665	.	.934
2. สามารถเรียนรู้การใช้งานระบบ KTB Corporate Online ได้อย่างง่าย	95.73	81.513	.695	.	9.33
3. สามารถสืบค้นข้อมูลของระบบ KTB Corporate Online ผ่านเว็บไซต์ได้โดยง่าย	95.90	83.610	.573	.	.936

4. ขั้นตอนต่างๆ ในการใช้งานระบบ KTB Corporate Online ไม่ซับซ้อน	95.80	82.303	.647	.	.934
5. สามารถใช้งานระบบ KTB Corporate Online โดยไม่ต้องใช้ความพยายามมากนัก	95.77	83.771	.617	.	.935
6. ช่วยให้สามารถทำธุรกรรมทางการเงินได้ตลอดเวลา	95.60	82.455	.716	.	.933
7. ช่วยให้สามารถตรวจสอบข้อมูลการทำธุรกรรมทางการเงินย้อนหลังได้ตลอดเวลา	95.70	79.941	.812	.	.931
8. ช่วยประหยัดค่าใช้จ่ายจากค่าธรรมเนียมและค่าใช้จ่ายในการเดินทาง	95.43	83.909	.688	.	.934
9. ช่วยให้เกิดความสะดวกในการทำธุรกรรมทางการเงินทั้งการรับเงินและการชำระเงิน	95.47	83.982	.668	.	.934
10. ช่วยให้ประหยัดเวลาจากการทำธุรกรรมทางการเงินกับหน่วยงาน	95.40	86.179	.646	.	.935
11. ระบบมีการป้องกันและการสอบถามข้อมูลของผู้ใช้ก่อนเข้าสู่ระบบ	95.57	84.254	.620	.	.935
12. ระบบมีความปลอดภัยจากการถูกเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล	95.60	81.972	.757	.	.932

13. ระบบมีการตรวจสอบความถูกต้องจากผู้บังคับบัญชาก่อนทำธุรกรรม	95.57	82.668	.766	.	.932
14. ระบบมีการส่งข้อความและอีเมล (E-mail) แจ้งเตือน ในการทำธุรกรรมทางการเงิน	95.37	89.068	.258	.	.939
15. ระบบมีการแจ้งเตือนให้เปลี่ยนรหัสผ่าน ทุก 3 เดือน	95.77	87.495	.224	.	.943
16. ระบบมีการออกจากระบบอัตโนมัติ (Log out) เมื่อไม่มีความเคลื่อนไหวในการทำรายการธุรกรรมเกินกว่า 15 นาที	95.50	85.638	.506	.	.936
17. การใช้งานผ่านระบบ KTB Corporate Online สามารถช่วยลดการทุจริตที่เกิดในภาครัฐได้	95.57	84.116	.633	.	.935
18. การใช้งานระบบ KTB Corporate Online สามารถช่วยยกระดับการทำงานของสำนักงาน ปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ได้ดีขึ้น	95.50	81.776	.790	.	.932
19. การใช้งานระบบ KTB Corporate Online สามารถช่วยลดปริมาณเอกสารจาก	95.60	85.007	.431	.	.938

การทำธุรกรรมทางการเงิน แบบเดิมในหน่วยงาน ได้มาก					
20. การใช้งานผ่านระบบ KTB Corporate Online จะ ทำให้บุคคลอื่นมองท่านว่า เป็นบุคคลที่ทันสมัยกับยุค ดิจิทัล	95.37	85.964	.595	.	.935
21. ท่านสามารถปรับตัวให้ เข้ากับการใช้งานระบบ KTB Corporate Online เพื่อการทำธุรกรรมทางการ เงินได้	95.43	85.840	.570	.	.936
22. ท่านมีทัศนคติที่ดีต่อ ระบบ KTB Corporate Online	95.60	80.593	.876	.	.930



ประวัติผู้ศึกษา

ชื่อ-นามสกุล	นางสาววรรณพร อยู่สุข่ม
วัน เดือน ปี เกิด	3 กันยายน 2533
สถานที่เกิด	อำเภอคลองขลุง จังหวัดกำแพงเพชร
ประวัติการศึกษา	ปริญญาตรีบริหารธุรกิจบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ศูนย์วาสุกรี
สถานที่ทำงาน	สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน กระทรวงศึกษาธิการ
ตำแหน่ง	นักวิชาการเงินและบัญชี ระดับปฏิบัติการ

