

ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจใช้บริการพร้อมแพทย์ของเจ้าหน้าที่
สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ ภาค 6

นางสาวศรัญญา บุญคง



การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
แขนงวิชาบริหารธุรกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

พ.ศ. 2559

**Factors Related to Willingness to Use Prompt Pay Service of Officers in the
Office of the National Anti-Corruption Commission Region 6**

Miss Sarunya Boonkhong



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

2016

ชื่อการศึกษา คั่นคว้ออิสระ ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจใช้บริการพร้อมเพย์ของเจ้าหน้าที่
สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ ภาค 6
ผู้ศึกษา นางสาวศรัณญา บุญคง **รหัสนักศึกษา** 2583003997 **ปริญญา** บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์อัจฉรา ชีวะตระกูลกิจ **ปีการศึกษา** 2559

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับบริการพร้อมเพย์และความตั้งใจใช้บริการพร้อมเพย์จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของเจ้าหน้าที่สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ ภาค 6 (2) ความสัมพันธ์ของความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับบริการพร้อมเพย์กับความตั้งใจใช้บริการพร้อมเพย์ (3) ความสัมพันธ์ของการยอมรับและการใช้เทคโนโลยีกับความตั้งใจใช้บริการพร้อมเพย์ (4) ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับบริการพร้อมเพย์

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ประชากรในการศึกษา คือ เจ้าหน้าที่สำนักงาน ป.ป.ช. ภาค 6 จำนวน 153 คน โดยเก็บจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 110 คน โดยการสุ่มตัวอย่างแบบสัดส่วน วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที การทดสอบค่าเอฟ และค่าสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน

ผลการวิจัยพบว่า (1) เจ้าหน้าที่สำนักงาน ป.ป.ช. ภาค 6 ส่วนใหญ่มีระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับพร้อมเพย์อยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับบริการพร้อมเพย์และความตั้งใจใช้บริการพร้อมเพย์ไม่แตกต่างกัน ยกเว้นระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความรู้ความเข้าใจแตกต่างกัน (2) ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับบริการพร้อมเพย์มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความตั้งใจใช้บริการพร้อมเพย์ (3) การยอมรับและการใช้เทคโนโลยีทุกด้านมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความตั้งใจใช้บริการพร้อมเพย์ (4) ข้อเสนอแนะส่วนใหญ่ต้องการให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องสร้างความเชื่อมั่นด้านความปลอดภัยของข้อมูลเมื่อใช้บริการพร้อมเพย์

คำสำคัญ พร้อมเพย์ สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ ภาค 6

Independent Study title: Factors Related to Willingness to Use Prompt Pay Service of Officers in the Office of the National Anti-Corruption Commission Region 6

Author: Miss Sarunya Boonkhong; **ID:** 2583003997;

Degree: Master of Business Administration;

Independent Study advisor: Achara Cheewatragoongit, Associate Professor;

Academic year: 2016

Abstract

The objectives of this independent study were (1) to study the knowledge and understanding of Prompt Pay service and the willingness to use Prompt Pay service, classified by personal factors of officers of the Office of the National Anti-Corruption Commission Region 6; (2) to investigate the relationship between knowledge and understanding of Prompt Pay service and the willingness to use Prompt Pay service; (3) to study the relationship of technology acceptance and use and the willingness to use Prompt Pay service; and (4) to offer the suggestions of the Prompt Pay service.

The population of this survey research consisted of 153 officers of the Office of the National Anti-Corruption Commission Region 6. The sample of this study was 110 officers. Stratified Random Sampling was used as the sampling method. A constructed questionnaire was used as a tool to collect data. The statistics employed for data analysis were percentage, mean, standard deviation, t-test, F-test, and Pearson's correlation coefficient.

The results of this study showed that (1) the sample mostly had a moderate level of knowledge and understanding of Prompt Pay service. The sample with different personal factors had no different knowledge and understanding of Prompt Pay service and willingness to use this service. However, the sample with different education levels had different knowledge and understanding of Prompt Pay service, (2) knowledge and understanding of Prompt Pay service was positively related to willingness to use Prompt Pay service, (3) all aspects of technology acceptance and use were positively related to the willingness to use Prompt Pay service, and (4) the sample mostly gave their suggestions involving organizations that they should enhance the user's confidence on security and safety when using Prompt Pay service.

Keywords: Prompt Pay, Office of the National Anti-Corruption Commission Regional Office 6

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจใช้บริการพร้อมเพย์ของเจ้าหน้าที่สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ ภาค 6” สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความกรุณาจากหลายท่านและหลายฝ่าย ที่ได้ให้ความอนุเคราะห์ช่วยเหลือเป็นอย่างดี โดยเฉพาะอย่างยิ่ง รองศาสตราจารย์อัจฉรา ชีวะตระกูลกิจ อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ ที่ได้ช่วยเหลือให้คำแนะนำ ตรวจสอบแก้ไข ดูแลเอาใจใส่เป็นอย่างดี นับตั้งแต่เริ่มต้นจนสำเร็จเรียบร้อยสมบูรณ์

ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณรองศาสตราจารย์ ดร.อภิญญา วนเศรษฐ กรรมการสอบการศึกษาค้นคว้าอิสระที่ได้ให้คำแนะนำในการปรับปรุงแก้ไขเพิ่มเติมเพื่อให้งานสมบูรณ์มากขึ้น ขอขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่านที่ให้ความเมตตา กรุณาอบรมและประสิทธิ์ประสาทความรู้ให้แก่ลูกศิษย์ด้วยความเอาใจใส่เป็นอย่างดี ขอขอบคุณท่านผู้เชี่ยวชาญทุกท่านที่ได้ให้ความกรุณาในการตรวจสอบ แนะนำ แก้ไข เพื่อการปรับปรุงเครื่องมือที่นำมาใช้ในงานวิจัยให้มีคุณภาพ และขอขอบคุณเพื่อนๆ พี่ๆ น้องๆ สำนักงาน ป.ป.ช. ภาค 6 ทุกท่านที่ให้ความร่วมมือเป็นกลุ่มตัวอย่างในการเก็บข้อมูลเป็นอย่างดี นอกจากนี้ยังมีผู้ให้ความช่วยเหลืออีกหลายท่าน ซึ่งผู้ศึกษาไม่สามารถกล่าวได้หมด จึงขอขอบคุณทุกท่านมา ณ โอกาสนี้

ประโยชน์และคุณค่าอันพึงมีจากการศึกษาค้นคว้าอิสระนี้ผู้ศึกษาขอบแต่ ครอบครัว บิดา มารดา ครู อาจารย์ ด้วยความสำนึกในพระคุณอย่างสูง

ศรัญญา บุญคง

ตุลาคม 2560

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ฅ
สารบัญภาพ.....	ฉ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์การศึกษา.....	4
กรอบแนวคิดการศึกษา.....	4
ขอบเขตของการศึกษา.....	5
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	5
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง.....	6
สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ.....	6
แนวคิดทั่วไปเกี่ยวกับพร้อมเพย์ (PromptPay).....	13
ทฤษฎีการยอมรับและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ.....	22
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	29
บทที่ 3 วิธีการศึกษา.....	32
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	32
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา.....	33
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	35
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	36

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	38
การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	38
ระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับบริการพร้อมเพย์.....	40
ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับบริการพร้อมเพย์.....	43
ของเจ้าหน้าที่สำนักงาน ป.ป.ช. ภาค 6 จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล	
ความตั้งใจใช้บริการพร้อมเพย์ของเจ้าหน้าที่สำนักงาน ป.ป.ช. ภาค 6.....	46
จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล	
ความสัมพันธ์ของความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับบริการพร้อมเพย์.....	49
กับความตั้งใจใช้บริการพร้อมเพย์ของเจ้าหน้าที่สำนักงาน ป.ป.ช. ภาค 6	
ความสัมพันธ์ของการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี.....	49
กับความตั้งใจใช้บริการพร้อมเพย์ ของเจ้าหน้าที่สำนักงาน ป.ป.ช. ภาค 6	
การวิเคราะห์ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับบริการพร้อมเพย์.....	54
ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจใช้บริการพร้อมเพย์.....	55
บทที่ 5 สรุปการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	56
สรุปการศึกษา.....	56
อภิปรายผล.....	58
ข้อเสนอแนะ.....	61
บรรณานุกรม.....	62
ภาคผนวก.....	65
แบบสอบถาม.....	66
ประวัติผู้ศึกษา.....	70

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 3.1 จำนวนกลุ่มตัวอย่างของเจ้าหน้าที่ สำนักงาน ป.ป.ช. ภาค 6.....	33
ตารางที่ 4.1 ความถี่ และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตาม.....	38
เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	
ตารางที่ 4.2 ค่าความถี่ และร้อยละ จำแนกตามความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับบริการพร้อมแพทย์.....	40
ตารางที่ 4.3 ค่าความถี่ และร้อยละ คะแนนรวม ของความรู้ความเข้าใจ.....	42
เกี่ยวกับบริการพร้อมแพทย์	
ตารางที่ 4.4 ค่าความถี่ และร้อยละ ของระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับบริการพร้อมแพทย์.....	43
ตารางที่ 4.5 ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับบริการพร้อมแพทย์ จำแนกตามเพศ.....	43
ตารางที่ 4.6 ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับบริการพร้อมแพทย์ จำแนกตามอายุ.....	44
ตารางที่ 4.7 ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับบริการพร้อมแพทย์ จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด.....	44
ตารางที่ 4.8 ความแตกต่างรายคู่ของความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับบริการพร้อมแพทย์.....	45
จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด ตามวิธีของ Scheffe	
ตารางที่ 4.9 ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับบริการพร้อมแพทย์ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน.....	45
ตารางที่ 4.10 ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับบริการพร้อมแพทย์ จำแนกปัจจัยส่วนบุคคล.....	46
ตารางที่ 4.11 ความตั้งใจใช้บริการพร้อมแพทย์ จำแนกตามเพศ.....	46
ตารางที่ 4.12 ความตั้งใจใช้บริการพร้อมแพทย์ จำแนกตามอายุ.....	47
ตารางที่ 4.13 ความตั้งใจใช้บริการพร้อมแพทย์ จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด.....	47
ตารางที่ 4.14 ความตั้งใจใช้บริการพร้อมแพทย์ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน.....	48
ตารางที่ 4.15 ความตั้งใจใช้บริการพร้อมแพทย์ จำแนกปัจจัยส่วนบุคคล.....	48
ตารางที่ 4.16 ความสัมพันธ์ของความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับบริการพร้อมแพทย์.....	49
กับความตั้งใจใช้บริการพร้อมแพทย์	
ตารางที่ 4.17 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี.....	49
จำแนกเป็นรายด้าน	
ตารางที่ 4.18 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี.....	50
ด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพ จำแนกเป็นรายข้อ	

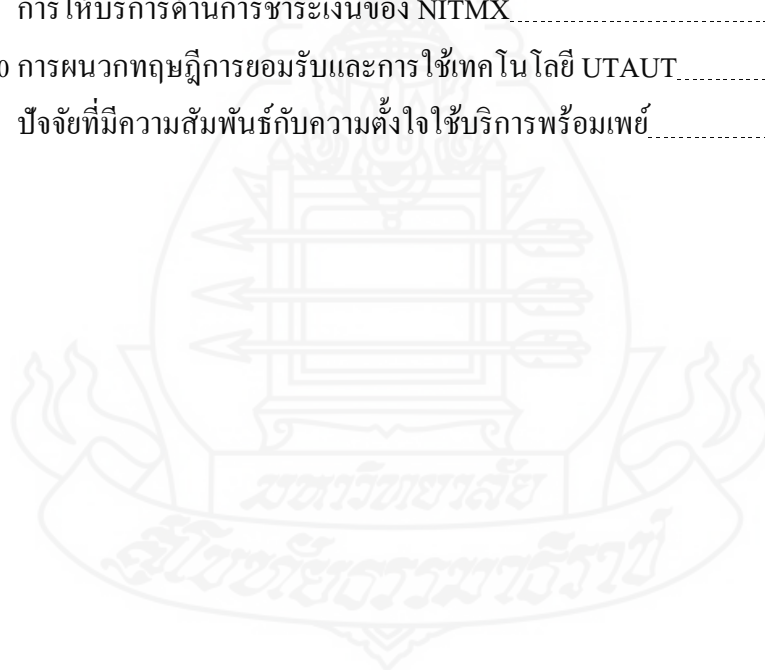
สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.19 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี.....	51
ด้านความคาดหวังในการใช้งานง่าย จำแนกเป็นรายข้อ	
ตารางที่ 4.20 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี.....	51
ด้านอิทธิพลของสังคม จำแนกเป็นรายข้อ	
ตารางที่ 4.21 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี.....	52
จำแนกเป็นรายด้าน	
ตารางที่ 4.22 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี.....	52
ด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพ จำแนกเป็นรายข้อ	
ตารางที่ 4.23 ความสัมพันธ์ของการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี.....	53
กับความตั้งใจใช้บริการพร้อมเพย์	
ตารางที่ 4.24 การวิเคราะห์ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับบริการพร้อมเพย์.....	54



สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการศึกษา.....	4
ภาพที่ 2.1 โครงสร้างและอัตรากำลัง ในเขตพื้นที่สำนักงาน ป.ป.ช. ภาค 6.....	12
ภาพที่ 2.2 ภาพรวมโครงการ National e-Payment.....	14
ภาพที่ 2.3 ภาพรวมการรับ-โอนเงิน.....	15
ภาพที่ 2.4 การใช้ชีวิตแบบพร้อมเพย์.....	17
ภาพที่ 2.5 ค่าธรรมเนียมโอนเงินระหว่างบุคคล.....	17
ภาพที่ 2.6 การลงทะเบียนพร้อมเพย์.....	19
ภาพที่ 2.7 ตัวอย่างการผูกบัญชี.....	19
ภาพที่ 2.8 ตัวอย่างการโอนเงินพร้อมเพย์.....	20
ภาพที่ 2.9 การให้บริการด้านการชำระเงินของ NITMX.....	21
ภาพที่ 2.10 การผนวกทฤษฎีการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี UTAUT.....	28
ภาพที่ 4.1 ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจใช้บริการพร้อมเพย์.....	55



บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การผูกขาดธุรกิจ ในอุตสาหกรรมต่างๆ ทำให้เกิดผลต่อเสถียรภาพระบบเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง ซึ่งประเทศไทยเป็นประเทศที่ว่าปล่อยให้มีการผูกขาดอย่างเสรี โดยคนที่ผูกขาด จะขายสินค้าราคาแพงกว่าปกติ และไม่เกิดการสร้างนวัตกรรมใหม่ รวมทั้งเป็นบ่อเกิดของปัญหา การคอร์รัปชัน เพราะถ้าธุรกิจได้สิทธิผูกขาด ซึ่งสิทธิผูกขาดนั้น ได้จากรัฐบาล บรรดาเจ้าของธุรกิจ นายทุน จึงต่างวิ่งเต้นเพื่อให้ได้มาซึ่งอำนาจผูกขาด จนเป็นที่มาของการจ่ายใต้โต๊ะให้สิทธิผูกขาด นั้นตกมาเป็นของตนเอง ทำให้เกิดสิ่งที่เรียกว่า “ชนกิจการเมือง” คือ ธุรกิจเข้าไปปนกับการเมือง จนแยกไม่ออก ซึ่งเป็นปัญหาที่เราเผชิญอยู่ในทุกวันนี้ (สมเกียรติ ตั้งกิจวานิชย์, 2557) การโอนเงิน เป็นบริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ขั้นพื้นฐานที่มีความสำคัญต่อการเคลื่อนย้ายเงินในระบบ เศรษฐกิจของประเทศและมีความเกี่ยวข้องกับทุกภาคส่วน เช่น การโอนเงินระหว่างบุคคล การโอนเงิน เพื่อชำระค่าสินค้าและบริการของภาคธุรกิจ รวมถึงการ โอนเงินสวัสดิการและค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ของภาครัฐ แต่เนื่องจากตลาดผู้ให้บริการ โอนเงินผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ หรือธนาคารพาณิชย์ ที่ให้บริการมีจำนวนน้อยรายจึงเกิดการผูกขาดระบบชำระเงิน แม้ธนาคารแห่งประเทศไทยจะคอย กำกับดูแลและกำหนดเพดานอัตราสูงสุดของการเก็บค่าธรรมเนียม แต่กลายเป็นว่าทุกธนาคาร ตั้งอัตราค่าธรรมเนียมชนเพดานสูงสุด ซึ่งแสดงว่าไม่มีการแข่งขันเลย (ไทยพับลิก้า, 2558)

รัฐบาล โดยกระทรวงการคลังจึงได้ริเริ่มผลักดันแนวคิด National e-Payment หรือ ระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ และเมื่อวันที่ 22 ธันวาคม 2558 คณะรัฐมนตรีมีมติเห็นชอบ ในหลักการแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ แห่งชาติ (National e-Payment Master Plan) เพื่อให้มีระบบรองรับการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ ที่ได้มาตรฐาน สอดคล้องกับการใช้งานเทคโนโลยีโดยเฉพาะอินเทอร์เน็ตและโทรศัพท์มือถือ ที่ขยายวงกว้างขึ้น บริการพร้อมเพย์ (Prompt Pay) หรือเดิมใช้ชื่อว่า เอนี่ ไอดี (Any ID) จึงเป็น โครงการแรกในยุทธศาสตร์ National e-Payment ภายใต้การควบคุมของธนาคารแห่งประเทศไทย เป็นโครงการพัฒนาระบบโครงสร้างพื้นฐานการชำระเงินของประเทศไทยให้สามารถโอนเงิน ได้อย่างสะดวกรวดเร็วมากขึ้น ซึ่งเป็นบริการ โอนเงินและรับ โอนเงินแบบใหม่ ที่พยายาม

เปลี่ยนแปลงพฤติกรรมทางการเงินหรือชำระเงินในปัจจุบัน จากการโอนเงินหรือชำระเงินปกติใช้หมายเลขบัญชีเงินฝากธนาคารที่มีตัวเลขหลายหลัก ทำให้ยากต่อการจดจำและการสื่อสารมาเป็นการชำระเงิน หรือโอนเงินในระบบ ซึ่งจะสามารถทำได้โดยใช้หมายเลขอื่นที่ผู้รับโอนได้ลงทะเบียนไว้กับสถาบันการเงิน โดยในระยะแรกจะเริ่มต้นจากหมายเลขบัตรประจำตัวประชาชนและหมายเลขโทรศัพท์มือถือ ช่วยทำให้การจ่ายเงินระหว่างภาครัฐกับประชาชนตรงกับเป้าหมายง่ายขึ้น ในขณะที่การโอนเงินระหว่างประชาชนด้วยกันหรือระหว่างประชาชนกับภาครัฐก็จะเกิดความสะดวกและปลอดภัยมากขึ้น โดยจุดเด่นของพร้อมเพย์ คือ การโอนเงินระหว่างบุคคลจำนวนไม่เกิน 5,000 บาทต่อรายการ ฟรีค่าธรรมเนียม โดยไม่จำกัดจำนวนครั้ง และสูงสุดค่าธรรมเนียมไม่เกิน 10 บาท ต่อรายการ โดยไม่มีเงื่อนไขสำหรับการโอนข้ามธนาคาร ข้ามเขต หรือข้ามจังหวัด ซึ่งหากเปรียบเทียบกับโอนเงินข้ามธนาคารแบบเดิมจะเสียค่าธรรมเนียม 25 – 35 บาทต่อรายการ ทั้งนี้เพื่อให้อัตราค่าธรรมเนียมการทำธุรกรรมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์สอดคล้องกับต้นทุนที่แท้จริง ซึ่งจากเดิมธนาคารเก็บค่าธรรมเนียมการทำธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์สูงทั้ง ๆ ที่มีต้นทุนต่ำ เพื่อไปชดเชยต้นทุนการจัดการเงินสดและเช็คที่คิดค่าธรรมเนียมต่ำกว่าต้นทุนหรือไม่มีการคิดค่าธรรมเนียมเลย

การชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์นอกจากจะช่วยลดต้นทุนการเดินทาง ต้นทุนค่าเสียโอกาสจากการรอรับบริการ สามารถทำธุรกรรมได้ตลอด 24 ชั่วโมงแล้ว ยังช่วยลดโอกาสการเกิดทุจริตด้านการฟอกเงิน และเลียงภาษีได้อีกด้วย ซึ่งพร้อมเพย์ถือเป็นการปรับปรุงโครงสร้างค่าธรรมเนียมบริการของธนาคารให้เกิดความเป็นธรรม ไม่ให้ใช้อำนาจการผูกขาด เพื่อแสวงหาประโยชน์เกินควร เพราะการผูกขาดถือเป็นหนึ่งในสมการการเกิดคอร์รัปชัน ตามที่ Robert Klitgaard นักเศรษฐศาสตร์ชาวอเมริกัน ได้สรุปธรรมชาติของคอร์รัปชันไว้ในรูปของสมการว่า “คอร์รัปชัน = (การผูกขาด + การใช้ดุลพินิจ) – การถูกตรวจสอบเอาผิด” สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ ในฐานะองค์กรที่มีหน้าที่ตรวจสอบเอาผิดกับผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมืองและเจ้าหน้าที่ของรัฐที่กระทำการคอร์รัปชัน มีบทบาทและหน้าที่สำคัญด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริต รวมถึงตรวจสอบบัญชีแสดงรายการทรัพย์สิน และหนี้สินของผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมืองและเจ้าหน้าที่ของรัฐ เพื่อตรวจสอบความผิดปกติของทรัพย์สินหรือพฤติการณ์ร้ายวผิดปกติ โดยหากการส่งเสริมให้ทุกภาคส่วนร่วมกันใช้การชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ประสบความสำเร็จ จะทำให้รัฐทราบฐานะทางการเงินของบุคคลชัดเจนขึ้น สามารถจับเก็บภาษีมีประสิทธิภาพมากขึ้นและจะเป็นเครื่องมือสำคัญให้กับหน่วยงานตรวจสอบได้มีฐานข้อมูลอ้างอิงเกี่ยวกับฐานะทางการเงินของบุคคลที่อยู่ระหว่างการตรวจสอบ เช่น บุคคลที่ถูกกล่าวหาหรือเรียนเกี่ยวกับการทุจริต หรือมีพฤติการณ์ร้ายวผิดปกติ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ และรวดเร็วยิ่งขึ้น

ข้อมูลจากธนาคารแห่งประเทศไทยระบุว่า ณ วันที่ 14 พฤษภาคม 2560 มีคนไทยลงทะเบียนพร้อมเพย์แล้ว 27.8 ล้านบัญชี เป็นบัญชีผูกกับหมายเลขบัตรประชาชน 21.3 ล้านบัญชี เป็นบัญชีผูกกับเบอร์มือถือ 6.5 ล้านบัญชี มีการโอนเงิน 6.8 ล้านครั้ง รวมมูลค่าการโอนเงินผ่านพร้อมเพย์กว่า 3.8 หมื่นล้านบาท (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2560) แต่ผลสำรวจกลับพบว่า คนทั่วไปอีกจำนวนไม่น้อยเลือกรับเงินภาษีคืนผ่านพร้อมเพย์ โดยผูกเลขประจำตัวประชาชนกับบัญชีธนาคารที่ไม่ใช่บัญชีหลักเพื่อต้องการใช้รับสิทธิพิเศษตามเงื่อนไขการได้รับเงินภาษีคืนภายใน 3 วัน และสำหรับคนที่ยังไม่เชื่อมั่นในระบบพร้อมเพย์อีกจำนวนไม่น้อยยอมรอตามเงื่อนไขของกรมสรรพากร โดยที่ไม่สนใจกับข้อเสนอได้ภาษีเงินคืนภายใน 3 วัน ซึ่งสอดคล้องกับข้อมูลจากธนาคารกรุงไทยที่ระบุว่าตลอดเดือนมกราคมที่ผ่านมามียอดลงทะเบียนในระบบพร้อมเพย์ และเปิดบัญชีใหม่พร้อมกันมากขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ ซึ่งแม้จะสะท้อนให้เห็นผลลัพธ์ที่ดีของการกำหนดเงื่อนไขคืนภาษีผ่านระบบนี้ แต่อีกด้านก็สะท้อนถึงความเชื่อมั่นและความเข้าใจของคนทั่วไปต่อระบบพร้อมเพย์ที่อาจจะยังมีไม่มากนัก (อรอุษา พรหมอ้อด, 2560)

จากข้อมูลข้างต้นแสดงให้เห็นว่าความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับบริการพร้อมเพย์ และปัจจัยเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศถือเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้บุคคลตัดสินใจลงทะเบียนพร้อมเพย์ ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาความตั้งใจใช้บริการพร้อมเพย์ว่าปัจจัยใดบ้างที่มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจใช้บริการพร้อมเพย์ โดยการศึกษาครั้งนี้ศึกษาจากเจ้าหน้าที่สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติภาค 6 ซึ่งเป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐที่มีภารกิจสำคัญด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริต รวมถึงการตรวจสอบบัญชีแสดงรายการทรัพย์สินและหนี้สินในระดับภูมิภาคเขตภาคเหนือตอนล่าง จำนวน 9 จังหวัด ได้แก่ พิษณุโลก นครสวรรค์ สุโขทัย กำแพงเพชร ตาก พิจิตร เพชรบูรณ์ อุตรดิตถ์ และอุทัยธานี ซึ่งโดยลักษณะการปฏิบัติหน้าที่เพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามภารกิจมีความจำเป็นต้องใช้ข้อมูลเกี่ยวกับการทำธุรกรรมทางการเงินของบุคคลที่อยู่ระหว่างการตรวจสอบอยู่เสมอ รวมถึงข้อมูลรายได้ของบุคคลโดยอ้างอิงตามการเสียภาษีของบุคคลนั้นๆ ซึ่งในปัจจุบันข้อมูลการเสียภาษียังไม่สะท้อนตามรายได้ที่แท้จริงเพราะการรับจ่ายด้วยเงินสด ย่อมยากแก่การตรวจสอบ จึงเป็นปัญหาสำคัญของหน่วยงานที่มีหน้าที่ตรวจสอบในการตรวจสอบฐานะทางการเงินของบุคคล ซึ่งหากพร้อมเพย์ที่ถือเป็นนวัตกรรมชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์รูปแบบใหม่ประสบความสำเร็จ ก็จะทำให้ภาครัฐทราบฐานะทางการเงินของบุคคลชัดเจนขึ้น สามารถจัดเก็บภาษีมีประสิทธิภาพมากขึ้น และจะเป็นฐานข้อมูลสำคัญให้กับหน่วยงานตรวจสอบได้มีฐานข้อมูลอ้างอิงเกี่ยวกับฐานะทางการเงินของบุคคลที่อยู่ระหว่างการตรวจสอบได้เป็นอย่างดี และจะเป็นเครื่องมือที่จะช่วยสนับสนุนการปฏิบัติตามภารกิจของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

2. วัตถุประสงค์การศึกษา

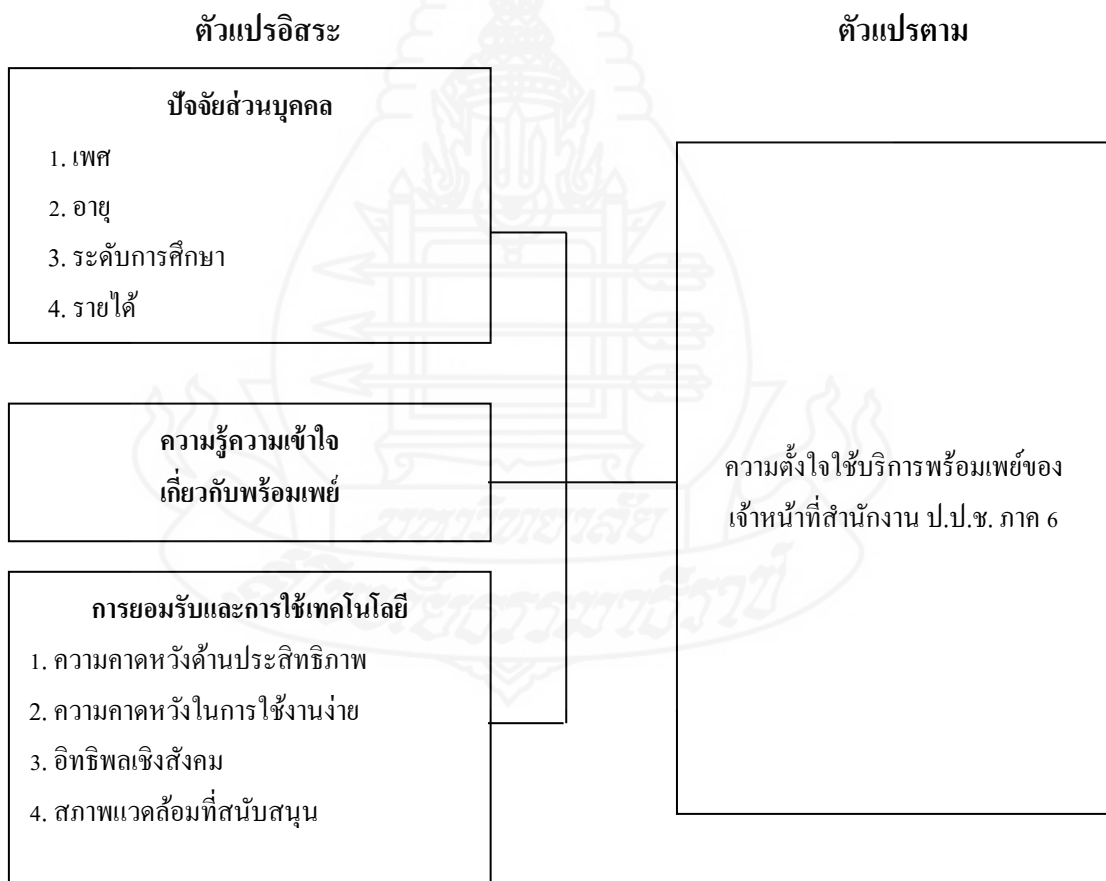
2.1 เพื่อศึกษาความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับบริการพร้อมเพย์ และความตั้งใจใช้บริการพร้อมเพย์จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของเจ้าหน้าที่สำนักงาน ป.ป.ช. ภาค 6

2.2 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับบริการพร้อมเพย์ กับความตั้งใจใช้บริการพร้อมเพย์ของเจ้าหน้าที่สำนักงาน ป.ป.ช. ภาค 6

2.3 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของการยอมรับและการใช้เทคโนโลยีกับความตั้งใจใช้บริการพร้อมเพย์ของเจ้าหน้าที่สำนักงาน ป.ป.ช. ภาค 6

2.4 เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะต่างๆ เกี่ยวกับบริการพร้อมเพย์

3. กรอบแนวคิด



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

4. ขอบเขตการศึกษา

4.1 ขอบเขตด้านประชากร คือเจ้าหน้าที่สำนักงาน ป.ป.ช. ภาค 6 จำนวน 153 คน โดยเก็บจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 110 คน โดยการสุ่มตัวอย่างแบบสัดส่วน

4.2 ขอบเขตด้านตัวแปร ตัวแปรอิสระ ได้แก่ 1.ปัจจัยส่วนบุคคล 2.ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับพร้อมเพย์ 3.การยอมรับและการใช้เทคโนโลยี ตัวแปรตาม ได้แก่ ความตั้งใจใช้บริการพร้อมเพย์

4.3 ขอบเขตด้านเนื้อหา 1) ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา และรายได้ 2) ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับพร้อมเพย์ ตามแนวคิดกระบวนการยอมรับนวัตกรรม 5 ขั้นตอนของ Rogers (2003) ขั้นที่ 1 ขั้นความรู้ 3) การยอมรับและการใช้เทคโนโลยี ตามทฤษฎีการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี (UTAUT) ของ Venkatesh et al. (2003) ได้แก่ ความคาดหวังด้านประสิทธิภาพ ความคาดหวังในการใช้งานง่าย อิทธิพลเชิงสังคม และสภาพแวดล้อมที่สนับสนุน

4.4 ขอบเขตด้านระยะเวลา ดำเนินการแจกแบบสอบถามและเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างเดือนกรกฎาคม – เดือนสิงหาคม 2560

5. คำนิยามศัพท์

5.1 บริการพร้อมเพย์ หมายถึง บริการรับและโอนเงินแบบใหม่ ภายใต้แผนยุทธศาสตร์ National e-Payment ของรัฐบาลไทย โดยใช้เพียงเลขประจำตัวประชาชน หรือเบอร์โทรศัพท์มือถือ แทนเลขที่บัญชีธนาคาร

5.2 เจ้าหน้าที่สำนักงาน ป.ป.ช. ภาค 6 หมายถึง ลูกจ้างและข้าราชการ ที่ปฏิบัติงานที่สำนักงาน ป.ป.ช. ภาค 6 และสำนักงาน ป.ป.ช. ประจำจังหวัดในเขตพื้นที่รับผิดชอบ

6. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

6.1 เพื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับระบบพร้อมเพย์ ได้แก่ กระทรวงการคลัง ธนาคารแห่งประเทศไทย และธนาคารผู้ให้บริการพร้อมเพย์ สามารถนำผลการวิจัยในครั้งนี้ไปเป็นแนวทางในการวางแผนประชาสัมพันธ์การสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับบริการพร้อมเพย์ และวางแผนการส่งเสริมให้เกิดการใช้บริการพร้อมเพย์เพิ่มมากขึ้น

6.2 เพื่อให้ผู้ที่ศึกษาหรือผู้ที่สนใจนำไปใช้ประโยชน์ต่อไป

บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยได้ศึกษารวบรวมแนวคิด ทฤษฎี เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งมีรายละเอียดในประเด็นต่อไปนี้

1. สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ
2. แนวคิดทั่วไปเกี่ยวกับบริการพร้อมเพย์
3. ทฤษฎีการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยพุทธศักราช 2540 ได้กำหนดองค์กรอิสระขึ้น 8 องค์กร หนึ่งในจำนวนนั้นได้มีองค์กรหนึ่งที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เรียกว่า “คณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ” โดยมีสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ ที่เรียกโดยย่อว่า “สำนักงาน ป.ป.ช.” เป็นหน่วยธุรการ (สำนักงาน ป.ป.ช., 2560)

1.1 เกี่ยวกับสำนักงาน ป.ป.ช.

สำนักงาน ป.ป.ช. เป็นหน่วยงานอิสระตามรัฐธรรมนูญ เป็นอิสระในการบริหารงานบุคคล การงบประมาณ และการดำเนินการอื่น มีฐานะเทียบเท่ากรมตามกฎหมายว่าด้วยระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน มีเลขาธิการคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ เป็นผู้บังคับบัญชาขึ้นตรงต่อประธานกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ โดยมีวิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม ดังนี้

1.1.1 วิสัยทัศน์

“เป็นองค์กรหลักในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตที่ได้รับการยอมรับ และเชื่อมั่นทั้งในและต่างประเทศ”

1.1.2 พันธกิจ

- 1) ส่งเสริมสนับสนุนให้ทุกภาคส่วนในสังคมมีค่านิยมเกี่ยวกับการซื้อตรง มีวินัย คุณธรรม และจรรยาบรรณ ไม่เพิกเฉยต่อการทุจริต กระตุ้นให้สังคมเกิดค่านิยมต่อต้านการทุจริตอย่างกว้างขวาง
- 2) พัฒนากลไกการปฏิบัติงานขององค์กรให้เอื้อต่อการป้องกัน และปราบปรามการทุจริต ที่มีมาตรฐานสอดคล้องกับสถานการณ์การทุจริตที่เปลี่ยนแปลงไป
- 3) ส่งเสริมสนับสนุนให้ทุกภาคีเป็นเครือข่ายในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตที่เข้มแข็ง รวมถึงบูรณาการร่วมมือกับภาคีพันธมิตรเพื่อให้ทุกภาคส่วนมาร่วมกันขับเคลื่อนแผนยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต
- 4) พัฒนาให้เป็นองค์กรหลักการบริหารจัดการที่ดีและเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และตรวจสอบทรัพย์สิน มีบุคลากรที่มีความสามารถระดับมืออาชีพ เข้าใจบริบททางสังคม วัฒนธรรมในพื้นที่ มีระบบการทำงาน และฐานข้อมูลที่ทันสมัย รวดเร็ว เท่าทัน มีประสิทธิภาพ
- 5) เสริมสร้างประสิทธิภาพด้านการบริหารการสื่อสาร โดยใช้สื่อที่ทันสมัย และเหมาะสมเป็นเครื่องมือ

1.1.3 ค่านิยม

“ซื่อสัตย์ เป็นธรรม มีอาชีพ”

1.2 อำนาจหน้าที่ของสำนักงาน ป.ป.ช.

สำนักงาน ป.ป.ช. มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับราชการทั่วไปของคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ โดยมีอำนาจหน้าที่และภารกิจหลัก ดังนี้

1.2.1 อำนาจหน้าที่

ตามพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต พ.ศ. 2542 บัญญัติให้สำนักงาน ป.ป.ช. มีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

- 1) รับผิดชอบงานธุรการของคณะกรรมการ ป.ป.ช.
- 2) ศึกษาและรวบรวมข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับงานของคณะกรรมการ ป.ป.ช.
- 3) ศึกษาและสนับสนุนให้มีการศึกษาวิจัยและเผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับการทุจริตในวงราชการและการเมือง
- 4) ปฏิบัติตามที่คณะกรรมการ ป.ป.ช. มอบหมาย

1.2.2 ภารกิจหลัก

สำนักงาน ป.ป.ช. มี ภารกิจหลัก 3 ด้าน ดังนี้

- 1) ด้านป้องกันการทุจริต เน้นการรณรงค์การสร้างจิตสำนึก ในด้านคุณธรรม จริยธรรม ปลุกฝังให้ประชาชนยึดมั่นในความซื่อสัตย์ และส่งเสริมให้ทุกภาคส่วนมีส่วนร่วมในการช่วยกันป้องกันและปราบปรามการทุจริตของสังคม
- 2) ด้านปราบปรามการทุจริต เป็นหน้าที่ที่เกี่ยวกับการไต่สวน ด้วยความยุติธรรม และรวดเร็ว นอกจากนี้ยังรวมไปถึงการปรับปรุงกฎหมายที่เกี่ยวข้อง
- 3) ด้านตรวจสอบทรัพย์สิน สำนักงาน ป.ป.ช. มีอำนาจในการตรวจสอบทรัพย์สินของราชการ หรือเจ้าหน้าที่รัฐระดับสูง

1.3 โครงสร้างสำนักงาน ป.ป.ช.

สำนักงาน ป.ป.ช. แบ่งส่วนราชการภายใน เป็น 2 ส่วน ได้แก่ ส่วนกลาง และส่วนภูมิภาค โดยส่วนภูมิภาค มีจำนวน 85 แห่ง ประกอบไปด้วย สำนักงาน ป.ป.ช. ภาค จำนวน 9 แห่ง และสำนักงาน ป.ป.ช. ประจำจังหวัด จำนวน 76 แห่ง ดังนี้

1.3.1 สำนักงาน ป.ป.ช. ภาค

สำนักงาน ป.ป.ช. ภาค มีจำนวน 9 แห่ง ซึ่งถูกกำหนดตามประกาศคณะกรรมการ ป.ป.ช. เรื่องการแบ่งส่วนราชการภายในและอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการในสังกัดสำนักงาน ป.ป.ช. (ฉบับที่ 9) พ.ศ. 2560 มีผู้ช่วยเลขาธิการคณะกรรมการ ป.ป.ช. ภาค เป็นผู้บังคับบัญชาสูงสุดโดยแต่ละแห่งจะมีสำนักงาน ป.ป.ช. ประจำจังหวัดภายในภาคที่รับผิดชอบ และมีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

1) หน่วยงานในความรับผิดชอบของสำนักงาน ป.ป.ช. ภาค

(1) สำนักงาน ป.ป.ช. ภาค 1 (พระนครศรีอยุธยา) รับผิดชอบสำนักงาน ป.ป.ช. จังหวัด 9 จังหวัดภาคกลาง ได้แก่ พระนครศรีอยุธยา นนทบุรี ปทุมธานี ชัยนาท ลพบุรี สิงห์บุรี อ่างทอง สระบุรี และสมุทรปราการ

(2) สำนักงาน ป.ป.ช. ภาค 2 (ชลบุรี) รับผิดชอบสำนักงาน ป.ป.ช. จังหวัด 8 จังหวัดภาคตะวันออก ได้แก่ ชลบุรี ระยอง จันทบุรี ตราด ปราจีนบุรี สระแก้ว ฉะเชิงเทรา และนครนายก

(3) สำนักงาน ป.ป.ช. ภาค 3 (นครราชสีมา) รับผิดชอบสำนักงาน ป.ป.ช. จังหวัด 8 จังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง ได้แก่ นครราชสีมา ชัยภูมิ บุรีรัมย์ สุรินทร์ ศรีสะเกษ ยโสธร อุบลราชธานีและอำนาจเจริญ

(4) สำนักงาน ป.ป.ช. ภาค 4 (ขอนแก่น) รับผิดชอบสำนักงาน ป.ป.ช. จังหวัด 12 จังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน ได้แก่ ขอนแก่น มหาสารคาม ร้อยเอ็ด กาฬสินธุ์ มุกดาหาร สกลนคร นครพนม อุดรธานี หนองบัวลำภู หนองคาย เลย และบึงกาฬ

(5) สำนักงาน ป.ป.ช. ภาค 5 (เชียงใหม่) รับผิดชอบสำนักงาน ป.ป.ช. จังหวัด 8 จังหวัดภาคเหนือตอนบน ได้แก่ เชียงใหม่ ลำพูน แม่ฮ่องสอน ลำปาง น่าน แพร่ เชียงราย และพะเยา

(6) สำนักงาน ป.ป.ช. ภาค 6 (พิษณุโลก) รับผิดชอบสำนักงาน ป.ป.ช. จังหวัด 9 จังหวัดภาคเหนือตอนล่าง ได้แก่ พิษณุโลก นครสวรรค์ สุโขทัย กำแพงเพชร ตาก พิจิตร เพชรบูรณ์ อุตรดิตถ์ และอุทัยธานี

(7) สำนักงาน ป.ป.ช. ภาค 7 (นครปฐม) รับผิดชอบสำนักงาน ป.ป.ช. จังหวัด 8 จังหวัดภาคตะวันตก ได้แก่ นครปฐม สมุทรสาคร กาญจนบุรี สุพรรณบุรี ราชบุรี สมุทรสงคราม ประจวบคีรีขันธ์ และเพชรบุรี

(8) สำนักงาน ป.ป.ช. ภาค 8 (สุราษฎร์ธานี) รับผิดชอบสำนักงาน ป.ป.ช. จังหวัด 7 จังหวัดภาคใต้ตอนบน ได้แก่ สุราษฎร์ธานี นครศรีธรรมราช ชุมพร ระนอง พังงา กระบี่ และภูเก็ต

(9) สำนักงาน ป.ป.ช. ภาค 9 (สงขลา) รับผิดชอบสำนักงาน ป.ป.ช. จังหวัด 7 จังหวัดภาคใต้ตอนล่าง ได้แก่ สงขลา สตูล ตรัง พัทลุง ปัตตานี ยะลา และนราธิวาส

2) อำนาจหน้าที่ของสำนักงาน ป.ป.ช. ภาค

(1) ดำเนินการเกี่ยวกับการบูรณาการการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและการประสานกับคณะกรรมการ ป.ป.ช. ประจำจังหวัด และสำนักงาน ป.ป.ช. ประจำจังหวัด ภายในภาคที่รับผิดชอบ รวมถึงภาคส่วนอื่น ๆ ในการดำเนินการกิจด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และการดำเนินการ เพื่อขับเคลื่อนตามยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต

(2) ดำเนินการเกี่ยวกับการจัดทำแผนงาน โครงการ กิจกรรมด้านการป้องกันการทุจริตของสำนักงาน ป.ป.ช. ประจำจังหวัด และสำนักงาน ป.ป.ช. ภาค รวมทั้งดำเนินการใด ๆ เพื่อให้การดำเนินการตามแผนงาน โครงการ และกิจกรรมดังกล่าวบรรลุผลสัมฤทธิ์

(3) ดำเนินการพิจารณาค้นกรองรายงานการแสวงหาข้อเท็จจริง และรวบรวมพยานหลักฐานและรายงานการไต่สวนข้อเท็จจริงของสำนักงาน ป.ป.ช. ประจำจังหวัด ภายในภาคที่รับผิดชอบในเบื้องต้น เพื่อเสนอคณะกรรมการ ป.ป.ช. หรือส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ ต่อไป

(4) ดำเนินการแสวงหาข้อเท็จจริงและรวบรวมพยานหลักฐาน และการไต่สวนข้อเท็จจริงตามที่ได้รับมอบหมาย รวมทั้งปฏิบัติงานร่วมกับสำนักงาน ป.ป.ช. ประจำจังหวัด ภายในภาคที่รับผิดชอบหรือส่วนราชการอื่นที่เกี่ยวข้องในการแสวงหาข้อเท็จจริงและรวบรวมพยานหลักฐานและการไต่สวนข้อเท็จจริง

(5) งานเลขานุการคณะกรรมการกึ่งนอกระบบการกลั่นกรองเรื่องกล่าวหาของสำนักงาน ป.ป.ช. ประจำจังหวัด ภายในภาคที่รับผิดชอบ

(6) ดำเนินการตรวจสอบเชิงลึกเกี่ยวกับกรณีการตรวจสอบทรัพย์สินและหนี้สินของผู้มีหน้าที่ขึ้นบัญชีแสดงรายการทรัพย์สินและหนี้สินภายในภาคที่รับผิดชอบ และตรวจสอบทรัพย์สินและหนี้สินของผู้มีหน้าที่ขึ้นบัญชีแสดงรายการทรัพย์สินและหนี้สินในกรณีอื่นตามที่ได้รับมอบหมาย รวมทั้งปฏิบัติงานร่วมกับสำนักงาน ป.ป.ช. ประจำจังหวัด ภายในภาคที่รับผิดชอบหรือส่วนราชการอื่นที่เกี่ยวข้องในการตรวจสอบทรัพย์สินและหนี้สินของผู้มีหน้าที่ขึ้นบัญชีแสดงรายการทรัพย์สินและหนี้สิน

(7) ดำเนินการเกี่ยวกับการจัดทำฐานข้อมูลทางด้านงานคดี งานตรวจสอบทรัพย์สินและหนี้สิน งานป้องกันการทุจริต และด้านการบริหารภายในภาคที่รับผิดชอบ

(8) กำกับ ควบคุม ดูแล ประสานนโยบาย พัฒนาระบบงานและบุคลากร ให้คำปรึกษาแนะนำ และช่วยแก้ไขปัญหารวมทั้งบูรณาการการปฏิบัติงานของสำนักงาน ป.ป.ช. ประจำจังหวัด ภายในภาคที่รับผิดชอบ เพื่อให้การปฏิบัติราชการรวมถึงการดำเนินการตามนโยบายของคณะกรรมการ ป.ป.ช. และสำนักงาน ป.ป.ช. เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและบรรลุผลสัมฤทธิ์

(9) ดำเนินการเกี่ยวกับการจัดทำ กำกับ ดูแล ติดตามและประเมินผลแผนปฏิบัติการและแผนการใช้งบประมาณรายจ่ายประจำปีงบประมาณของสำนักงาน ป.ป.ช. ประจำจังหวัด รวมถึงการปฏิบัติราชการในด้านอื่น ๆ ของสำนักงาน ป.ป.ช. ประจำจังหวัด ภายในภาคที่รับผิดชอบ พร้อมทั้งจัดทำรายงานผลการปฏิบัติราชการของสำนักงาน ป.ป.ช. ประจำจังหวัดและสำนักงาน ป.ป.ช. ภาค เพื่อเสนอต่อเลขาธิการคณะกรรมการ ป.ป.ช.

(10) ประสานงานและปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง

(11) ปฏิบัติงานอื่นตามที่ได้รับมอบหมาย

1.3.2 สำนักงาน ป.ป.ช. ประจำจังหวัด

สำนักงาน ป.ป.ช. มีสำนักงานประจำจังหวัดครบทั้ง 76 จังหวัด ซึ่งถูกกำหนดตามประกาศคณะกรรมการ ป.ป.ช. เรื่องการแบ่งส่วนราชการภายในและอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการในสังกัดสำนักงาน ป.ป.ช. พ.ศ. 2554, (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2555 และ (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2556 มีผู้อำนวยการสำนักงาน ป.ป.ช. ประจำจังหวัด เป็นผู้บังคับบัญชาสูงสุด โดยแต่ละแห่งจะมีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

(1) ส่งเสริมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตตามแผนงานโครงการของสำนักงาน ป.ป.ช. ประจำจังหวัด

(2) ประสานความร่วมมือกับทุกภาคส่วนในเขตจังหวัดในการดำเนินการเพื่อป้องกันการทุจริตและเสริมสร้างทัศนคติและค่านิยมเกี่ยวกับความซื่อสัตย์สุจริต รวมทั้งดำเนินการให้ประชาชนหรือกลุ่มบุคคลในทุกภาคส่วนมีส่วนร่วมในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต

(3) กำกับดูแลหน่วยงานภาครัฐในเขตจังหวัดให้ดำเนินการตามมาตรการและเสนอแนะให้ความเห็นเกี่ยวกับการดำเนินการตามมาตรการการป้องกันและปราบปรามการทุจริต

(4) ศึกษา วิเคราะห์ สภาพปัญหาการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในเขตจังหวัดและเสนอต่อคณะกรรมการ ป.ป.ช. ประจำจังหวัด เพื่อเสนอความเห็น และข้อเสนอแนะต่อคณะกรรมการ ป.ป.ช. เพื่อประโยชน์ในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต

(5) ตรวจจับเรื่องกล่าวหาในเขตจังหวัด แสวงหาข้อเท็จจริง และรวบรวมพยานหลักฐานและเสนอต่อคณะกรรมการ ป.ป.ช. ประจำจังหวัด เพื่อเสนอคณะกรรมการ ป.ป.ช.

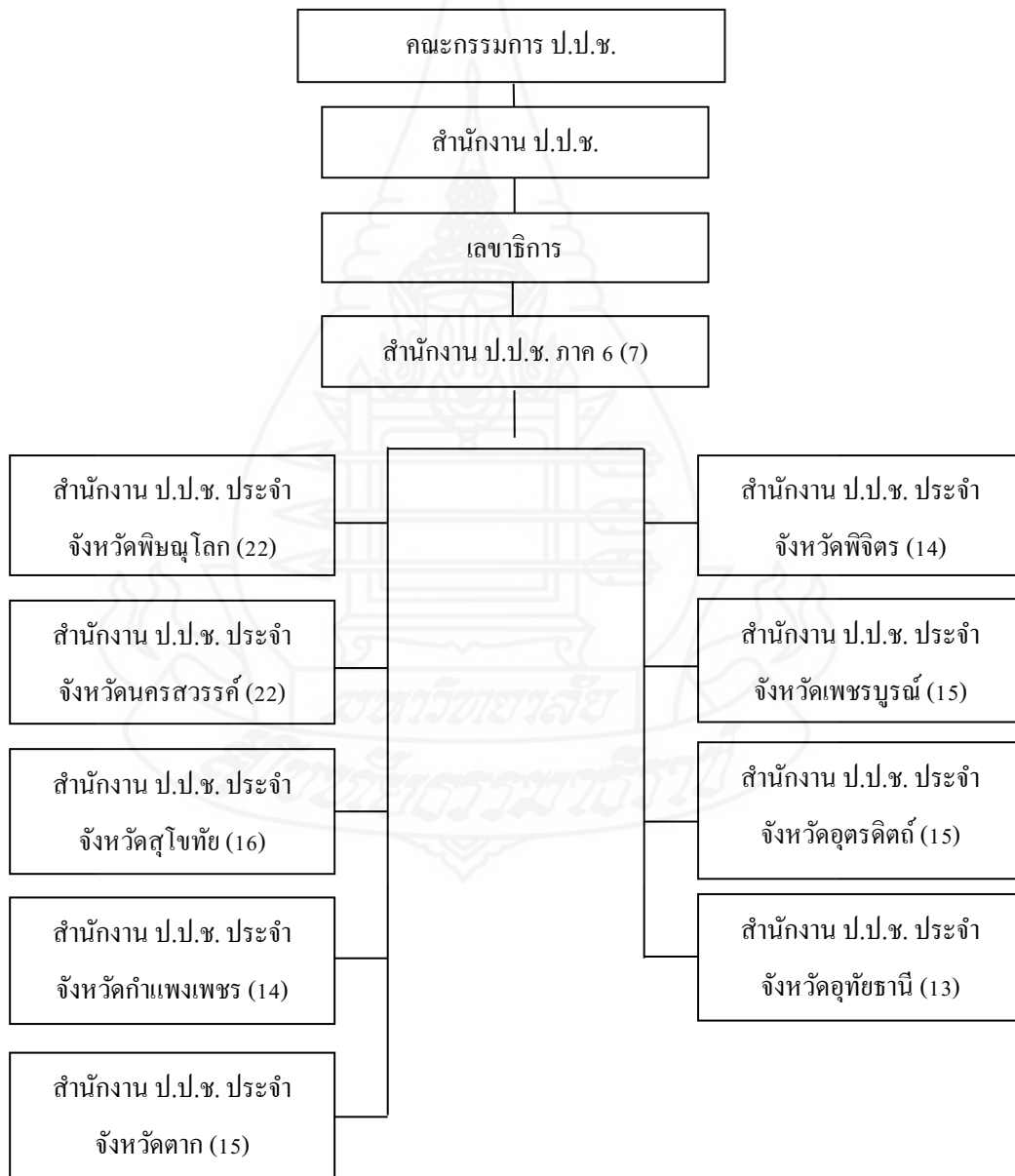
(6) รับผิดชอบและตรวจสอบความถูกต้องและความมีอยู่จริง รวมทั้งความเปลี่ยนแปลงของทรัพย์สิน และหนี้สินตามบัญชีแสดงรายการทรัพย์สินและหนี้สิน และเอกสารประกอบที่ยื่น ต่อคณะกรรมการ ป.ป.ช. ของผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมืองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัด เว้นแต่กรุงเทพมหานคร และเมืองพัทยา และต้องไม่ใช้กรณีการตรวจสอบทรัพย์สิน และหนี้สินตามมาตรา 34 และมาตรา 38 แห่งพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต พ.ศ. 2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติมของผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมืองส่วนท้องถิ่นในจังหวัด แล้วเสนอคณะกรรมการ ป.ป.ช. ประจำจังหวัด เพื่อเสนอคณะกรรมการ ป.ป.ช.

(7) ประสานงานและปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง

- (8) ดำเนินการเพื่อให้ได้มาซึ่งคณะกรรมการสรรหาคณะกรรมการ ป.ป.ช. ประจำจังหวัด และรับผิดชอบด้านธุรการในการสรรหาคณะกรรมการ ป.ป.ช. ประจำจังหวัด
- (9) รับผิดชอบงานของคณะกรรมการ ป.ป.ช. ประจำจังหวัด
- (10) ปฏิบัติงานอื่นตามที่ได้รับมอบหมาย

1.4 โครงสร้างและอัตรากำลังของสำนักงาน ป.ป.ช. ภาค 6

สำนักงาน ป.ป.ช. ภาค 6 รับผิดชอบสำนักงาน ป.ป.ช. จังหวัด 9 จังหวัดภาคเหนือตอนล่าง มีอัตรากำลังและสายการการบังคับบัญชา ดังนี้



ภาพที่ 2.1 โครงสร้างและอัตรากำลังของสำนักงาน ป.ป.ช. ภาค 6

ที่มา: สำนักงาน ป.ป.ช. (2560). สืบค้นจาก <https://www.portal.nacc.go.th>

2. แนวคิดทั่วไปเกี่ยวกับพร้อมเพย์

2.1 เกี่ยวกับบริการพร้อมเพย์

บริการพร้อมเพย์ (Prompt Pay) หรือเดิมใช้ชื่อว่า เอนี่ ไอดี (Any ID) “พร้อมเพย์” มาจากภาษาอังกฤษ Prompt Pay โดย Prompt หมายความว่ากระทำอย่างฉับพลัน หรือโดยพลัน ส่วนคำว่า Pay หมายถึงจ่ายเงิน เมื่อนำมารวมกันพร้อมเพย์ ในภาษาไทยจึงมีความหมายว่า พร้อมที่จะเพย์ หรือจ่ายทันทีนั่นเอง (ทีมข่าวเศรษฐกิจ, 2558) ซึ่งเป็นหนึ่งในโครงการ National e-Payment คือ ระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ ที่รัฐบาลกำลังพยายามผลักดัน เพื่อให้มีระบบรองรับการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ที่ได้มาตรฐาน สอดคล้องกับการใช้งานเทคโนโลยี โดยเฉพาะอินเทอร์เน็ตและโทรศัพท์มือถือที่ขยายวงกว้างขึ้น

ระบบพร้อมเพย์ คือ การพัฒนารูปแบบการโอนเงินของประเทศ นอกเหนือจากเลขที่บัญชีธนาคารแล้ว ประชาชนยังสามารถโอนเงินโดยใช้ข้อมูล Any ID พื้นฐานเพิ่มเติมอีก 4 ประเภท ได้แก่ หมายเลขบัตรประชาชน หมายเลขโทรศัพท์มือถือ อีเมลล์ และ e-wallet ID เพื่อทำรายการชำระเงินหรือ โอนเงินระหว่างธนาคารได้ โดยแนวทางการดำเนินการ คือ การสร้างศูนย์กลางฐานข้อมูลการลงทะเบียน เพื่อให้ประชาชนสามารถลงทะเบียนเพื่อผูก Any ID กับเลขที่บัญชีธนาคารผ่านช่องทางของสถาบันการเงินต่างๆ เช่น Branch, ATM, Call Center, Internet Banking และ Mobile Banking โดยสถาบันการเงินเป็นผู้นำส่งข้อมูลเข้าระบบลงทะเบียน Prompt Pay ที่ดูแลโดยหน่วยงานกลาง คือ บริษัท National ITMX หลังจากนั้นประชาชนสามารถทำรายการโอนเงินโดยใช้ข้อมูล Any ID พื้นฐาน 4 ประเภท ดังกล่าว ผ่านช่องทางบริการของธนาคาร ทั้งนี้เพื่อให้ตลาดเกิดการแข่งขันแบบตลาดเสรี และนำไปสู่ความสมดุลของตลาด ซึ่งจะส่งผลดีต่อตลาดโดยรวม สถาบันการเงินสามารถแข่งขันกันพัฒนาช่องทางบริการ โอนเงินต่าง ๆ ของตนเองได้อย่างเสรี เช่น การโอนเงินผ่าน Mobile Application ที่มีฟังก์ชันอำนวยความสะดวกให้ผู้โอนเงินสามารถทำรายการได้โดยไม่จำเป็นต้องทราบเลขบัญชีธนาคารของผู้รับเงินปลายทาง หัวใจสำคัญของบริการพร้อมเพย์คือ “ใครๆ ก็โอนเงินมาให้เราได้โดยไม่ต้องถามเลขที่บัญชีธนาคาร จ่ายเงินในชีวิตประจำวันผ่านพร้อมเพย์ได้แทนเงินสด” โดยตั้งอัตราค่าธรรมเนียมเป็นสิ่งจูงใจให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของประชาชนผู้ใช้บริการมาใช้ e-Payment แทนการใช้นเงินสดหรือเช็ค

รัฐบาลโดยกระทรวงการคลังจึงได้ริเริ่มผลักดันแนวคิด National e-Payment ขึ้นตั้งแต่ในช่วงปี 2558 ที่ผ่านมา ซึ่งโครงการ National e-Payment เริ่มเป็นรูปเป็นร่างขึ้นอย่างชัดเจนเมื่อวันที่ 22 ธันวาคม 2558 คณะรัฐมนตรีมีมติเห็นชอบในหลักการแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ และมอบหมายหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเร่งดำเนินการตามแผนยุทธศาสตร์ โดยมีเป้าหมายในการดำเนินโครงการ คือ การเพิ่มประสิทธิภาพโครงสร้างพื้นฐานการชำระเงิน การเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี การลงทะเบียนผู้มีรายได้น้อยและบูรณาการสวัสดิการ การส่งเสริมการเข้าถึงบริการทางการเงิน และการส่งเสริม e-Payment ในทุกภาคส่วน ซึ่งกำหนดให้มีการดำเนินการโครงการสำคัญคู่ขนานกันไปในช่วงเวลาเดียวกัน ได้แก่

โครงการที่ 1 ระบบพร้อมเพย์

โครงการที่ 2 การขยายการใช้บัตรอิเล็กทรอนิกส์

โครงการที่ 3 ระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์

โครงการที่ 4 e-Payment ภาครัฐ

โครงการที่ 5 การให้ความรู้และส่งเสริมการใช้ธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์



ภาพที่ 2.2 ภาพรวมโครงการ National e-Payment

ที่มา: ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2559). สืบค้นจาก <https://www.bot.or.th>



ภาพที่ 2.3 ภาพรวมการรับ-โอนเงิน

ที่มา: ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2559). สืบค้นจาก <https://www.bot.or.th>

2.2 ประโยชน์ของบริการพร้อมเพย์

การโอนเงินเป็นบริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ขั้นพื้นฐานที่มีความสำคัญต่อการเคลื่อนย้ายเงินในระบบเศรษฐกิจของประเทศและมีความเกี่ยวข้องกับทุกภาคส่วน เช่น การโอนเงินระหว่างบุคคลของประชาชน การโอนเงินเพื่อชำระค่าสินค้าและบริการของภาคธุรกิจ รวมถึงการโอนเงินสวัสดิการและค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ของภาครัฐ การมีบริการโอนเงินที่สะดวก รวดเร็ว และปลอดภัย ซึ่งบริการพร้อมเพย์ คือการเพิ่มทางเลือกในการใช้บริการรับ-โอนเงินมากขึ้น และสามารถใช้อย่างแพร่หลายในชีวิตประจำวัน ไม่ว่าจะเป็นการโอนเงินค่าเล่าเรียน ค่าบริการต่าง ๆ หรือการจ่ายค่าอาหาร และจ่ายค่าบริการที่ถูกมองว่าบริการโอนเงินแบบเดิม โดยเฉพาะการโอนเงินครั้งละไม่เกิน 5,000 บาท จะไม่ต้องเสียค่าธรรมเนียมใด ๆ ไม่ว่าจะเป็นโอนไปยังธนาคารไหน หรือ ณ จุดใดในประเทศ ถ้าโอนจำนวนมากขึ้นก็มีค่าธรรมเนียมเรียกเก็บบ้าง แต่มีเพดานไม่เกิน 10 บาท ต่อรายการ อีกทั้งช่วยลดความเสี่ยงในการถือเงินสดที่อาจสูญหาย ลอดการและต้นทุนในการบริหารจัดการและพิมพ์ธนบัตรของประเทศ และเป็นช่องทางที่รัฐบาลจะดูแลประชาชนด้านสวัสดิการ โดยจ่ายเงินผ่านช่องทางพร้อมเพย์ ทำให้ประชาชนได้รับเงินรวดเร็วและทั่วถึงในอนาคต

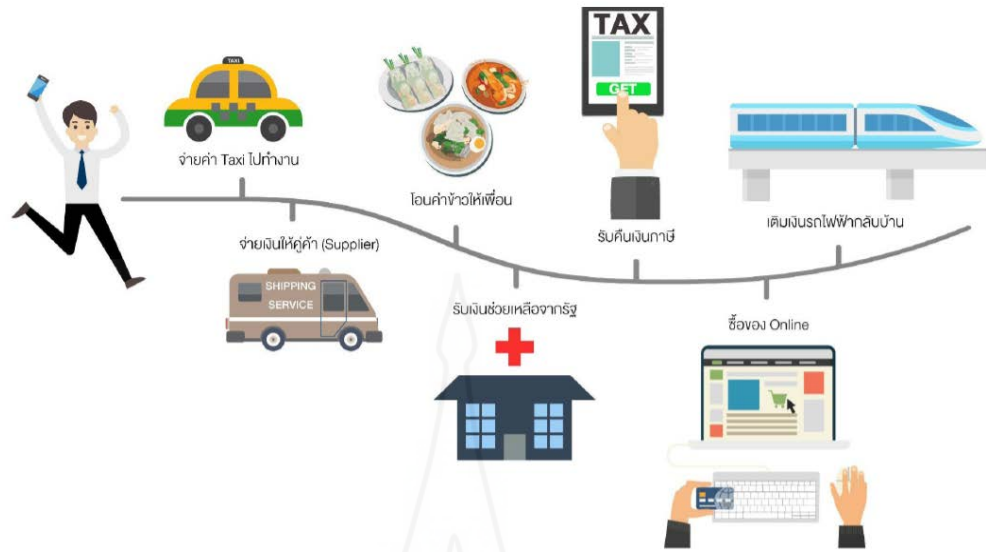
พร้อมเพย์จึงเป็นเครื่องมือที่จะช่วยให้กิจกรรมทางเศรษฐกิจดำเนินไปได้อย่างคล่องตัว รวมถึงช่วยเพิ่มศักยภาพการแข่งขันทางธุรกิจของประเทศ บริการพร้อมเพย์ จึงมีวัตถุประสงค์ เพื่อพัฒนาระบบโครงสร้างพื้นฐานการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ที่สะดวก ปลอดภัย ซึ่งจะส่งผลดีต่อทุกภาคส่วน ดังนี้ (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2559)

1) ภาคประชาชน สามารถเข้าถึงบริการการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ได้อย่างสะดวก รวดเร็ว สามารถทำได้โดยง่าย ด้วยต้นทุนและค่าใช้จ่ายที่เหมาะสม ผ่านช่องทางและบริการชำระเงินที่หลากหลาย ทั้งการโอนเงิน การชำระเงินตามใบแจ้งหนี้ การชำระค่าสินค้าและบริการทางออนไลน์ รวมถึงการจ่ายภาษีหรือค่าธรรมเนียมต่าง ๆ แก่หน่วยงานภาครัฐ นอกจากนี้ ประชาชนที่ได้รับเงินช่วยเหลือ เงินสวัสดิการ หรือเงินคืนภาษีจากภาครัฐจะได้รับเงิน โดยตรง ผ่านการโอนเงินเข้าบัญชีที่ลงทะเบียนไว้

2) ภาคธุรกิจ มีช่องทางรับชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ที่สะดวก รวดเร็ว จากการใช้ ID ที่ลงทะเบียนไว้ แทนการใช้เลขที่บัญชีเงินฝาก ช่วยเพิ่มโอกาสในทางธุรกิจจากการที่ถูกค้าสามารถชำระเงินได้สะดวก รวดเร็ว ด้วยต้นทุนและค่าใช้จ่ายที่เหมาะสม นอกจากนี้ ยังช่วยเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันให้แก่ผู้ประกอบการและ SMEs โดยเฉพาะการขายสินค้าทางออนไลน์ที่สามารถรับชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ได้สะดวก และได้รับความเชื่อมั่นจากลูกค้า

3) ภาครัฐ เพิ่มประสิทธิภาพการโอนเงินจากภาครัฐสู่ประชาชน โดยใช้เลขประจำตัวประชาชน เช่น การโอนเงินสวัสดิการถึงประชาชนโดยตรง การคืนภาษีเงินได้เข้าบัญชีเงินฝากของผู้เสียภาษีทำให้ การจ่ายเงินของภาครัฐมีความโปร่งใส ลดความผิดพลาด และลดปัญหาการทุจริตจากการจ่ายเงินด้วยเงินสดหรือเช็ค

4) เศรษฐกิจในภาพรวม สนับสนุนการลดการใช้เงินสดในทุกภาคส่วน ลดต้นทุนการบริหารจัดการธนบัตรของประเทศ เช่น การพิมพ์ การขนส่ง การนับคัด และการทำลายธนบัตร เพิ่มความโปร่งใส และลดปัญหาการทุจริตและเศรษฐกิจนอกระบบ รวมถึงเพิ่มความรวดเร็วคล่องตัวในการหมุนเวียนเงินในระบบเศรษฐกิจ นอกจากนี้ ข้อมูลการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ยังสามารถนำมาวิเคราะห์ เพื่อวางแผนพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพ และกำหนดนโยบายช่วยเหลือธุรกิจ และประชาชนได้ดียิ่งขึ้น



ภาพที่ 2.4 การใช้ชีวิตแบบพร้อมเพย์

ที่มา: ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2559). สืบค้นจาก <https://www.bot.or.th>

มูลค่าการโอน/รายการ	ค่าธรรมเนียม/รายการ
ไม่เกิน 5,000 บาท	ฟรี
> 5,000 – 30,000 บาท	ไม่เกิน 2 บาท
> 30,000 – 100,000 บาท	ไม่เกิน 5 บาท
> 100,000 – วงเงินสูงสุดที่กำหนด *	ไม่เกิน 10 บาท

* วงเงินสูงสุดตามที่แต่ละธนาคารกำหนด

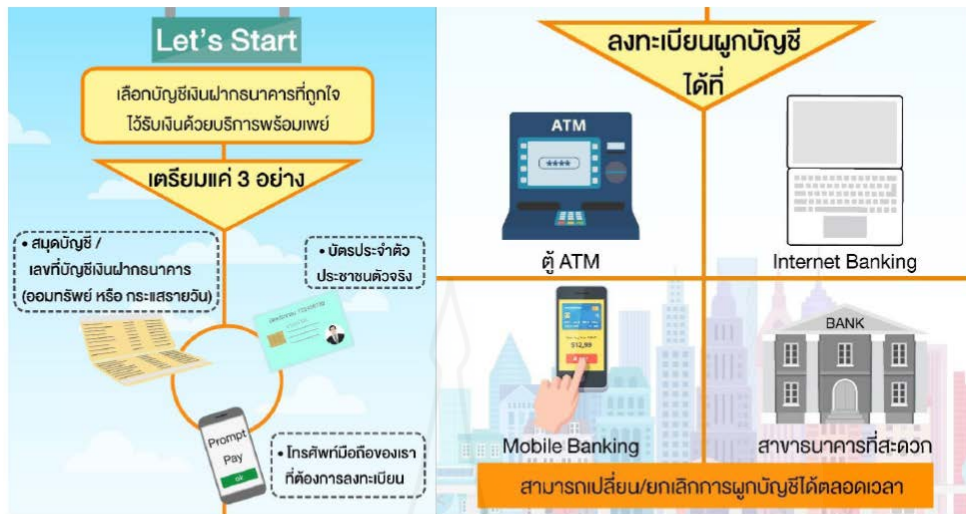
ภาพที่ 2.5 ค่าธรรมเนียมโอนเงินระหว่างบุคคล

ที่มา: ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2559). สืบค้นจาก <https://www.bot.or.th>

2.3 การลงทะเบียนบริการพร้อมเพย์

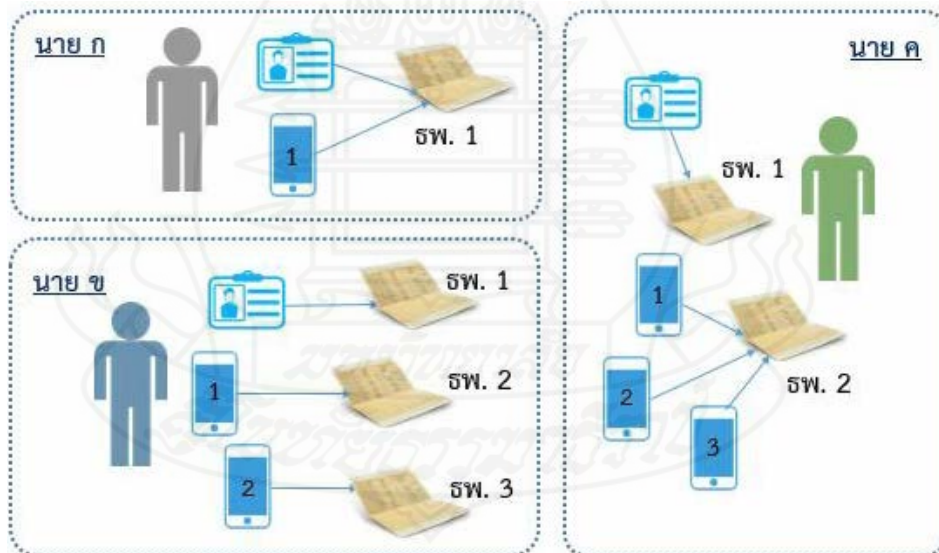
ระบบพร้อมเพย์ตามกำหนดการเดิม คือเปิดให้บริการโอนเงินตั้งแต่วันที่ 31 ตุลาคม 2559 เป็นต้นไป แต่เนื่องจากการทดสอบการเชื่อมโยงระบบระหว่างธนาคารต่าง ๆ ที่เข้าร่วมโครงการกับระบบกลาง และการโอนเงินระหว่างธนาคารในรูปแบบต่าง ๆ ยังไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้ ธนาคารแห่งประเทศไทยจึงเห็นชอบให้เลื่อนการเปิดบริการพร้อมเพย์สำหรับธุรกรรมระหว่างบุคคล เพื่อให้มีระยะเวลาเพียงพอสำหรับการทดสอบระบบให้มีความเสถียรและมีประสิทธิภาพในการให้บริการอย่างต่อเนื่องในระยะยาว และได้เปิดให้บริการระบบพร้อมเพย์อย่างเป็นทางการในวันที่ 27 มกราคม 2560 เป็นต้นไป

ธนาคารทุกแห่งเริ่มเปิดให้ลงทะเบียน ตั้งแต่วันที่ 15 กรกฎาคม 2559 เป็นต้นไป ผ่านทาง Mobile Banking, Internet Banking, ตู้ ATM และสาขาธนาคาร โดยประชาชนสามารถลงทะเบียนเมื่อไหร่ก็ได้ ตามความสะดวกและความพร้อม ซึ่งธนาคารแบ่งแห่งเปิดให้บริการลงทะเบียนล่วงหน้าตั้งแต่วันที่ 1 กรกฎาคม 2559 โดยผู้ใช้ต้องมาลงทะเบียนเพื่อผูกบัญชีที่มีอยู่กับธนาคารนั้นเข้ากับเลขประจำตัวประชาชน หรือหมายเลขโทรศัพท์มือถือ โดยธนาคารจะมีการตรวจสอบเอกสารหลักฐานต่าง ๆ ว่าเป็นเจ้าของตัวจริงไม่มีการปลอมแปลง เพื่อดูแลความปลอดภัยให้ประชาชน และหลังจากลงทะเบียนแล้วธนาคารจะมีการแจ้งยืนยันว่าผ่านการลงทะเบียน หรือไม่ และสำหรับผู้ที่มิบัญชีเงินฝากธนาคารหลายบัญชี ไม่จำเป็นต้องมาลงทะเบียนพร้อมเพย์ทุกบัญชี แต่อาจเลือกบัญชีใดบัญชีหนึ่งไว้สำหรับรับเงินด้วยพร้อมเพย์ หรือในกรณีที่ต้องการใช้พร้อมเพย์กับหลายบัญชี ก็สามารถเลือกผูกเลขประจำตัวประชาชนกับบัญชีที่ 1 และผูกเบอร์โทรศัพท์มือถือกับบัญชีที่ 2 ก็ได้ และต้องระวังว่าหมายเลขเดียวกันผูกซ้ำเกินกว่า 1 บัญชีไม่ได้



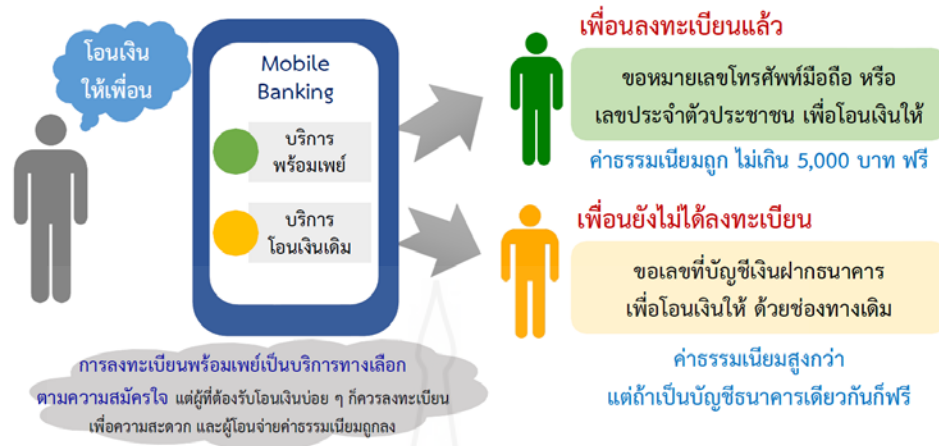
ภาพที่ 2.6 การลงทะเบียนพร้อมเพย์

ที่มา: ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2559). สืบค้นจาก <https://www.bot.or.th>



ภาพที่ 2.7 ตัวอย่างการผูกบัญชี

ที่มา: ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2559). สืบค้นจาก <https://www.bot.or.th>



ภาพที่ 2.8 ตัวอย่างการโอนเงินพร้อมเพย์

ที่มา: ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2559). สืบค้นจาก <https://www.bot.or.th>

2.4 ความปลอดภัยของบริการพร้อมเพย์

ด้านการดูแลความปลอดภัย ระบบพร้อมเพย์ได้ดูแลตั้งแต่ขั้นตอนการลงทะเบียนที่รัดกุม การพัฒนาระบบกลางที่มั่นคงปลอดภัย และการใช้งานของประชาชนผู้โอนเงินอย่างถูกต้อง

1) ลงทะเบียนรัดกุม ธนาคารจะมีการตรวจสอบตัวตนของลูกค้าและความเป็นเจ้าของหมายเลขโทรศัพท์มือถืออย่างรัดกุม นอกจากนี้ธนาคารแห่งประเทศไทยได้กำชับให้ธนาคารปฏิบัติตามแนวทางที่กำหนดในการรับลงทะเบียนพร้อมเพย์ ซึ่งได้ออกไปเมื่อวันที่ 29 มิ.ย. 59 เพื่อให้การลงทะเบียนมีความปลอดภัย เป็นมาตรฐานและสร้างความเชื่อมั่นให้กับประชาชน รวมทั้งธนาคารแห่งประเทศไทยมีการตรวจสอบขั้นตอนและการควบคุมดูแลระบบการลงทะเบียนพร้อมเพย์เป็นการเฉพาะ เพื่อให้มั่นใจในความมั่นคงปลอดภัยและความพร้อมใช้งาน

2) ระบบกลางมั่นคงปลอดภัย พร้อมเพย์เป็นระบบที่พัฒนาเพิ่มจากระบบโอนเงินที่ใช้อยู่ปัจจุบัน จึงมีความปลอดภัยไม่ด้อยกว่าบริการโอนเงินในปัจจุบัน ธนาคารกับผู้ให้บริการระบบกลางพร้อมเพย์ของประเทศ คือ บริษัท NITMX จึงเป็นระบบปิดที่มีการดูแลรักษาความปลอดภัยตามมาตรฐานสากล คนภายนอกไม่สามารถต่อเข้ากับระบบนี้ผ่านช่องทาง Internet ทั่วไปได้ และธนาคารแห่งประเทศไทยได้ติดตามดูแลการพัฒนากระบวนการด้านความมั่นคงปลอดภัยด้วย

นอกจากนี้ได้มีการเตรียมการรองรับในด้านความปลอดภัย รวมถึงการดูแลระบบสารสนเทศ ในเรื่องมาตรฐานความปลอดภัย มาตรฐานความถูกต้อง ความพร้อมใช้ของระบบ การดูแลการเข้าถึงข้อมูล การสำรองข้อมูล และการมีแผนรองรับกรณีฉุกเฉิน ระบบกลางของ พร้อมเพย์ ได้ถูกออกแบบและพัฒนาโดยบริษัทที่เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านระบบการชำระเงิน และเป็นผู้พัฒนาระบบการชำระเงินที่ใช้ในประเทศต่าง ๆ โดยมีมาตรฐานความปลอดภัยสูงระดับสากล และยังมีระบบติดตามและป้องกันการทุจริตเพื่อเพิ่มความปลอดภัยด้วย



ภาพที่ 2.9 การให้บริการด้านการชำระเงินของ NITMX

ที่มา: ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2559). สืบค้นจาก <https://www.bot.or.th>

2.5 ข้อควรระมัดระวังในการใช้บริการพร้อมเพย์

- 1) ควรระมัดระวังรักษาอุปกรณ์ เช่น โทรศัพท์มือถือ หรือ Mobile Device ที่ใช้เชื่อมต่อทำธุรกรรมเกี่ยวกับระบบพร้อมเพย์เป็นอย่างดี เพื่อไม่ให้ผู้อื่นเอาไปใช้งาน เช่นเดียวกับ การดูแลบัตรเครดิตหรือบัตร ATM
- 2) ผู้โอนเงินควรเรียนรู้ ศึกษา วิธีการใช้งานอย่างปลอดภัย เช่น การตรวจสอบข้อมูลให้ถูกต้องก่อนการยืนยันการโอนเงิน
- 3) ควรมีความระมัดระวังในการตั้งรหัส Username / Password ให้คาดเดาได้ยาก และไม่บอกรหัส Username / Password กับผู้อื่น หรือเขียนเอาไว้ในที่เปิดเผย

ที่ผ่านมาปัญหาส่วนใหญ่ที่เกิดขึ้น มักมีสาเหตุจากการหลอกลวงโดยคน ไม่ใช่เรื่องของระบบงาน จึงต้องระมัดระวังกลโกงต่าง ๆ ให้โอนเงินไปให้ หรือหลอกขอข้อมูลรหัส Username / Password

2.6 ข้อเสนอแนะสำหรับการใช้หมายเลขโทรศัพท์มือถือในการลงทะเบียน

1) หมายเลขโทรศัพท์มือถือจะต้องจดทะเบียนกับค่ายมือถือในชื่อของตนเอง เพื่อผูกกับบัญชีธนาคารที่ต้องการลงทะเบียนสำหรับผู้ที่ใช้บริการ Mobile Banking อยู่ก่อนแล้ว สามารถลงทะเบียนพร้อมเพย์โดยใช้หมายเลขโทรศัพท์มือถือเดิมได้ เนื่องจากได้ผ่านกระบวนการ KYC แล้ว

2) หากใช้หมายเลขโทรศัพท์มือถือที่จดทะเบียนในชื่อพ่อแม่ ญาติพี่น้อง หรือใช้หมายเลขโทรศัพท์มือถือของนายจ้าง อนุโลมให้นำมาใช้ได้ โดยต้องมีหนังสือยินยอมจากเจ้าของให้นำหมายเลขดังกล่าวมาลงทะเบียนได้ทั้งนี้ เพื่อความปลอดภัยและให้ธนาคารสามารถยืนยันตัวตนของผู้รับโอนเงินได้อย่างถูกต้อง

3) ควรตรวจเช็คว่าเป็นหมายเลขโทรศัพท์มือถือของตนเองได้ลงทะเบียนกับค่ายโทรศัพท์มือถือ ไว้ด้วยเลขประจำตัวประชาชนของตนเองหรือไม่ก่อนการลงทะเบียนผูกบัญชีพร้อมเพย์ ซึ่งเราสามารถเช็คได้ด้วยตัวเอง โดยการ กด *179*เลขประจำตัวประชาชน 13หลัก# และโทรออก ซึ่งสามารถใช้ได้กับทุกค่ายมือถือตั้งแต่วันที่ 15 ก.ค. 59 เป็นต้นไป

3. ทฤษฎีการยอมรับและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

3.1 กระบวนการยอมรับนวัตกรรม

การยอมรับของผู้บริโภคที่มีต่อ นวัตกรรมและเทคโนโลยี เรียกว่า กระบวนการยอมรับ คือ กระบวนการที่บุคคลได้ศึกษาหาความรู้เกี่ยวกับนวัตกรรม และนำมาวิเคราะห์ ประมวล เปรียบเทียบกับความต้องการ ศักยภาพและบริบทของตนเอง ปรัชญาหรือและขอความเห็นจากบุคคลรอบข้าง ตลอดจนการทดลองใช้ นวัตกรรม ก่อนจะมีการตัดสินใจ ซึ่งกระบวนการ ตั้งแต่รู้จัก นวัตกรรม จนถึงการยอมรับหรือปฏิเสธ นวัตกรรม แต่ละบุคคล อาจมีขั้นตอนการตัดสินใจในการยอมรับที่แตกต่างกัน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับทัศนคติ ประสบการณ์เดิม ความต้องการและความจำเป็น รวมทั้งกระบวนการแพร่ นวัตกรรมนั้นๆ ซึ่งจากการศึกษา การแพร่ นวัตกรรม พบขั้นตอน และ กระบวนการยอมรับ นวัตกรรมที่หลากหลายรูปแบบ โดยรูปแบบที่เป็นที่ยอมรับกันอย่างกว้างขวาง โดยแบ่งออกเป็น 5 ขั้นตอน ตามแนวคิดของ Rogers (2003) ดังนี้ (อนุชา โสมานุตร, 2556)

ขั้นที่ 1 ขั้นความรู้ (The knowledge stage) เป็นขั้นที่บุคคลจะเริ่มได้รับรู้สารสนเทศเบื้องต้นของนวัตกรรม เพื่อเกิดความตระหนัก และสนใจในนวัตกรรม ในขั้นนี้บุคคลจะต้องได้รับสารสนเทศ 3 ลักษณะ ซึ่งเมื่อบุคคลได้รับสารสนเทศครบถ้วนแล้วจะทำให้เกิดความตระหนัก และสนใจที่จะนำนวัตกรรมไปใช้ โดยบุคคลอาจตัดสินใจยอมรับนวัตกรรมนั้นเลย หรืออาจจะค้นหาสารสนเทศอื่นเพิ่มเติม เพื่อเป็นพื้นฐานในการตัดสินใจต่อไป สารสนเทศ 3 ลักษณะ ประกอบด้วย

- 1) การตระหนักรู้ เป็นความรู้ที่บุคคลจะได้รับรู้ว่านวัตกรรมเกิดขึ้นแล้ว และรู่ว่านวัตกรรมนั้นทำหน้าที่หรือมีความสำคัญอย่างไร
- 2) สารสนเทศที่จะอธิบายว่านวัตกรรมนั้นมีกลไกหรือระบบการทำงานอย่างไร หรือมีขั้นตอนและวิธีการในการปฏิบัติอย่างไร
- 3) สารสนเทศที่อธิบายเกี่ยวกับความรู้เกี่ยวกับหลักการหรือทฤษฎีที่เป็นพื้นฐานของนวัตกรรม

ขั้นที่ 2 ขั้นการโน้มน้าว (The persuasion stage) เป็นขั้นที่ทำให้บุคคลมีทัศนคติที่ดีหรือไม่ดีต่อนวัตกรรม โดยการชักชวนหรือโน้มน้าวจากบุคคลอื่นและสารสนเทศที่เป็นคุณลักษณะของนวัตกรรม แต่ทัศนคติที่ดีหรือไม่ดีต่อนวัตกรรมของบุคคล จะไม่ส่งผลโดยตรงต่อการยอมรับหรือปฏิเสธนวัตกรรม การที่บุคคลจะมีทัศนคติอย่างไรต่อนวัตกรรม บุคคลจะต้องรู้ถึงการเกิดขึ้นและข้อมูลต่างๆ ของนวัตกรรมก่อน แล้วได้รับการชักชวนหรือโน้มน้าวจากบุคคลอื่น ขั้นโน้มน้าวจะเกิดหลังจากขั้นความรู้ มีความเกี่ยวข้องกับความรู้สึก ดังนั้น บุคคล เช่น เพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา หรือบุคคลใกล้ชิด จึงมีส่วนเกี่ยวข้องกันทำให้เกิดความมั่นใจในประสิทธิภาพ และการใช้งานของนวัตกรรม รวมทั้งจะเป็นแรงกระตุ้นเชิงสังคม ซึ่งจะมีผลต่อความคิดเห็น และความเชื่อเกี่ยวกับนวัตกรรม

ขั้นที่ 3 ขั้นการตัดสินใจ (The decision stage) เป็นขั้นที่บุคคลจะต้องเลือกว่าจะปฏิเสธหรือยอมรับนวัตกรรม ซึ่งการยอมรับหมายถึง การนำนวัตกรรมไปใช้ ถ้าบุคคลมีพื้นฐานในการใช้หรือทดลองใช้นวัตกรรมอยู่แล้ว นวัตกรรมมักจะได้รับการยอมรับอย่างรวดเร็ว ซึ่งโดยปกติแล้วบุคคลส่วนใหญ่ต้องการที่จะทดลองใช้นวัตกรรมในบริบทและสถานการณ์ของตนเอง แล้วจึงจะตัดสินใจยอมรับหรือปฏิเสธ ซึ่งในขั้นการตัดสินใจนี้บุคคลอาจตัดสินใจปฏิเสธนวัตกรรม โดยการปฏิเสธนวัตกรรมอาจเกิดขึ้นได้ 2 ลักษณะคือ ปฏิเสธการใช้งาน และปฏิเสธโดยสิ้นเชิง หากบุคคลปฏิเสธการใช้งาน หมายถึง ยังคงมีการคิด ไตร่ตรองและหาโอกาสในการใช้งานนวัตกรรมในโอกาสและบริบทอื่นๆ และจะนำนวัตกรรมมาใช้เมื่อเห็นว่ามีความเหมาะสม แต่หาก

ปฏิเสธโดยสิ้นเชิง บุคคลจะไม่ให้ความสนใจและไม่คิดจะนำนวัตกรรมมาใช้ได้เลย แม้ในบริบทและสถานการณ์

ขั้นที่ 4 ขั้นการนำไปใช้ (The implementation stage) เป็นขั้นที่บุคคลนำนวัตกรรมไปใช้จริงในบริบทของตนเอง ซึ่งนวัตกรรมจะนำมาซึ่งสถานะและสภาพแวดล้อมและกระบวนการใหม่ จึงอาจทำให้เกิดความไม่แน่ใจในประสิทธิผลของนวัตกรรม ความไม่แน่ใจนี้จะเป็นปัญหาสำหรับกระบวนการแพร่ในขั้นนี้ ดังนั้น บุคคลที่ใช้นวัตกรรมอาจต้องการความช่วยเหลือ และการสนับสนุนข้อมูลต่างๆ จากผู้นำการเปลี่ยนแปลง และบุคคลอื่นๆ เพื่อที่จะลดความไม่แน่ใจเกี่ยวกับประสิทธิผลของนวัตกรรม เพราะกระบวนการยอมรับนวัตกรรมอาจจะสิ้นสุดลงเมื่อบุคคลไม่สามารถค้นพบเอกลักษณ์ที่โดดเด่นของนวัตกรรมได้ด้วยตนเอง อันเนื่องมาจากปัญหาในการใช้งานและข้อสงสัยในผลลัพธ์ที่จะเกิดขึ้น แต่หากผู้ใช้มีความรู้และเครื่องมือด้านเทคโนโลยีขั้นสูงในการปรับเปลี่ยนหรือดัดแปลง อาจจะใช้เวลาในการแพร่เพิ่มขึ้นเพียงเล็กน้อย และอาจได้นวัตกรรมหรือแนวคิดคิดใหม่ที่เหมาะสมมากกว่าเดิม

ขั้นที่ 5 ขั้นการยืนยัน (The confirmation stage) เป็นขั้นที่บุคคลจะเสาะแสวงหาการสนับสนุน ส่งเสริมและแนวร่วมในการใช้นวัตกรรมเพื่อให้เกิดความมั่นใจและยืนยันที่จะนำนวัตกรรมไปใช้อย่างต่อเนื่อง แม้ว่าหากผ่าน 4 ขั้นข้างต้นแล้วจะมีการยอมรับและใช้นวัตกรรมไปแล้วก็ตาม หากบุคคลพบว่าสารสนเทศเกี่ยวกับนวัตกรรมมีความขัดแย้งกันแล้ว อาจจะมีการเปลี่ยนแปลงการตัดสินใจจากยอมรับเป็นปฏิเสธนวัตกรรมก็ได้ ดังนั้น ทักษะของบุคคลจึงเป็นสิ่งสำคัญในขั้นการยืนยัน ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับการสนับสนุน ส่งเสริมและช่วยเหลือในการใช้นวัตกรรม รวมทั้งการแพร่สารสนเทศที่สอดคล้องกันทั้งกระบวนการ เพื่อให้บุคคลได้เกิดทัศนคติที่ดี และยืนยันการใช้นวัตกรรมต่อไป

3.2 ทฤษฎีการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี

Venkatesh, Davis and Morris (2003) (อ้างใน สิงหะ ฉวีสุข, และสุนันทา วงศ์จตุรภัทร, 2555) ได้นำเสนอทฤษฎีของการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี (Unified Theory of Acceptance and Use of Technology หรือ UTAUT) ที่พัฒนามาจากแบบจำลองที่ผ่านมาเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยี เพื่อใช้อธิบายการยอมรับการใช้เทคโนโลยีของแต่ละบุคคลภายใต้ทฤษฎีที่อาศัยพื้นฐานความสัมพันธ์ที่เด่นชัดของปัจจัยต่างๆ จาก 8 ทฤษฎี คือ

1) ทฤษฎีการกระทำตามหลักเหตุและผล (The theory of reasoned action หรือ TRA) เป็นหนึ่งในทฤษฎีทางจิตวิทยาสังคม ถูกนำมาใช้เป็นพื้นฐานสำหรับการศึกษาพฤติกรรมมนุษย์มากที่สุด ตามทฤษฎีได้อธิบายความสัมพันธ์ระหว่างความเชื่อและทัศนคติที่มีต่อพฤติกรรมว่าการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมมนุษย์เป็นผลจากการเปลี่ยนแปลงความเชื่อ และบุคคลจะแสดง

พฤติกรรมเพราะคิดว่าเป็นสิ่งที่สมควรกระทำ เนื่องจากบุคคลจะพิจารณาเหตุผลก่อนการกระทำเสมอ แต่ TRA ยังมีข้อจำกัดเนื่องจากการแสดงพฤติกรรมของแต่ละบุคคลอาจไม่สามารถเกิดขึ้นได้จริงหากพฤติกรรมนั้นมีความซับซ้อนยุ่งยากมากเกินไปกว่าความสามารถของบุคคลจะควบคุมได้

2) ทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน (Theory of planned behavior หรือ TPB) เป็นทฤษฎีทางจิตวิทยาสังคมที่พัฒนามาจาก TRA โดยเพิ่มปัจจัยการรับรู้ถึงการควบคุมพฤติกรรมของตนเองในการแสดงพฤติกรรมใดๆ เพื่อลดข้อจำกัดของทฤษฎี TRA แต่อย่างไรก็ตาม TPB ก็มีข้อจำกัดบางประการในกรณีที่เกิดจากความไม่สอดคล้องกันระหว่างความตั้งใจแสดงพฤติกรรมของแต่ละบุคคล และพฤติกรรมที่เกิดขึ้นจริงเมื่อเวลาผ่านไป

3) แบบจำลองการยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยี (A technology acceptance model หรือ TAM) เป็นตัวชี้วัดความสำเร็จของการใช้เทคโนโลยี ซึ่งเป็นการปรับแต่งเพิ่มเติมต่อจากทฤษฎี TRA เพื่อใช้ในการศึกษาบริบทการยอมรับการใช้ระบบสารสนเทศ โดยไม่นำบรรทัดฐานของบุคคลที่อยู่โดยรอบการแสดงพฤติกรรมมาใช้เป็นปัจจัยในการพยากรณ์พฤติกรรมการใช้ที่เกิดขึ้นจริง โดยแบบจำลอง TAM ได้มีผู้พัฒนาขยายเพิ่มเติมแบบจำลองหลายต่อหลายครั้งเพื่อให้ครอบคลุมมากยิ่งขึ้น

4) แบบจำลองการใช้ประโยชน์เครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล (Model of PC utilization หรือ MPUC) เป็นแบบจำลองเพื่อพยากรณ์การใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล เหมาะสำหรับนำมาใช้พยากรณ์การยอมรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของแต่ละบุคคล

5) ทฤษฎีการเผยแพร่ นวัตกรรม (Diffusion of innovation theory หรือ DOI) เป็นทฤษฎีพื้นฐานทางสังคมวิทยา สำหรับใช้ศึกษาการเผยแพร่ นวัตกรรม เพื่อศึกษาการยอมรับ และการใช้เทคโนโลยีของแต่ละบุคคล

6) แบบจำลองทฤษฎีแรงจูงใจ (Motivation model หรือ MM) ใช้สำหรับการวิจัยทางด้านจิตวิทยา ศึกษาแรงจูงใจทางการยอมรับการใช้เทคโนโลยีใหม่

7) ทฤษฎีปัญญาทางสังคม (Social cognitive theory หรือ SCT) เป็นทฤษฎีที่ใช้ศึกษาการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมมนุษย์ ตามทฤษฎีอธิบายว่าความตั้งใจแสดงพฤติกรรมของแต่ละบุคคลจะได้แรงขับเคลื่อนจากความเชื่อมั่นของผู้ใช้และความคาดหวังในผลลัพธ์ของการทำงาน

8) ทฤษฎีผสมผสานระหว่าง TAM และ TPB (Combined-TAM-TPB หรือ C-TAM-TPB) เป็นทฤษฎีที่พัฒนาขยายเพิ่มเติมจากทฤษฎี TAM โดยการผนวกบรรทัดฐานของบุคคลที่อยู่โดยรอบการแสดงพฤติกรรม และการรับรู้ถึงการควบคุมพฤติกรรมของตนเองในการแสดงพฤติกรรมใดๆ จากทฤษฎี TPB เพื่อให้สามารถเก็บข้อมูลที่มีความซับซ้อน ได้มากยิ่งขึ้น

หลักการของทฤษฎีการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี (UTAUT) คือการศึกษาพฤติกรรมการใช้ที่ได้รับแรงขับเคลื่อนจากความตั้งใจแสดงพฤติกรรม โดยปัจจัยที่มีอิทธิพลโดยตรงต่อพฤติกรรมความตั้งใจที่จะใช้งานระบบประกอบด้วย 4 ปัจจัย คือ (Venkatesh et al., 2003, อ้างใน บังอรรัตน์ สำเนียงเพราะ, 2554:19-21)

1) ความคาดหวังในประสิทธิภาพ (Performance Expectancy) คือ ระดับความเชื่อของแต่ละบุคคลว่าระบบจะสามารถช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานให้กับผู้ใช้เทคโนโลยีได้ ประกอบด้วย 5 ปัจจัย ดังนี้

(1) Perceived Usefulness คือ ระดับการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับจากเทคโนโลยีสารสนเทศ (TAM)

(2) Extrinsic Motivation คือ แรงจูงใจภายนอก ใช้วัดระดับผลผลิตประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และประโยชน์ นอกจากนี้ยังรวมถึงระดับผลสำเร็จ และความง่ายกว่า (MM)

(3) Job-fit คือ ความสามารถของระบบสารสนเทศที่แต่ละบุคคลเชื่อว่าการใช้งานระบบจะเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานได้ (MPCU)

(4) Relative Advantage คือ ระดับการรับรู้ว่าคุณสมบัติที่นวัตกรรมนั้นมีข้อได้เปรียบหรือมีข้อดีกว่าสิ่งที่ผ่านมา (DOI)

(5) Outcome Expectations คือ ความคาดหวังในผลลัพธ์ของการทำงาน ทั้งจากการปฏิบัติงานและความคาดหวังส่วนบุคคล (SCT)

2) ความคาดหวังในการใช้งานง่าย (Effort Expectancy) คือ ระดับความง่ายของการใช้งานระบบ ประกอบด้วย 3 ปัจจัย ดังนี้

(1) Perceived Ease of Use คือ ระดับความเชื่อว่าเป็นระบบที่ง่ายต่อการใช้งาน และไม่ต้องใช้ความพยายามมากนัก (TAM)

(2) Complexity คือ ระดับความเข้าใจถึงความซับซ้อน และเวลาในการเรียนรู้ระบบ (MPCU)

(3) Ease of Use คือ ระดับความเข้าใจถึงความยากง่าย ต่อการใช้งาน (IDT)

3) อิทธิพลของสังคม (Social Influence) คือ ระดับการเข้าใจของแต่ละบุคคลถึงความสำคัญที่จะเชื่อว่าควรใช้ระบบใหม่ ประกอบด้วย 3 ปัจจัย ดังนี้

(1) Subjective Norm คือ บรรทัดฐานของบุคคลที่อยู่โดยรอบการแสดงผลพฤติกรรม (TAM)

(2) Social Factors คือ ปัจจัยทางสังคมที่แสดงออกในสถานการณ์นั้นๆ (MPCU)

(3) Image คือ ระดับความเข้าใจว่าจะช่วยเพิ่มภาพลักษณ์ทางสังคม (IDT)

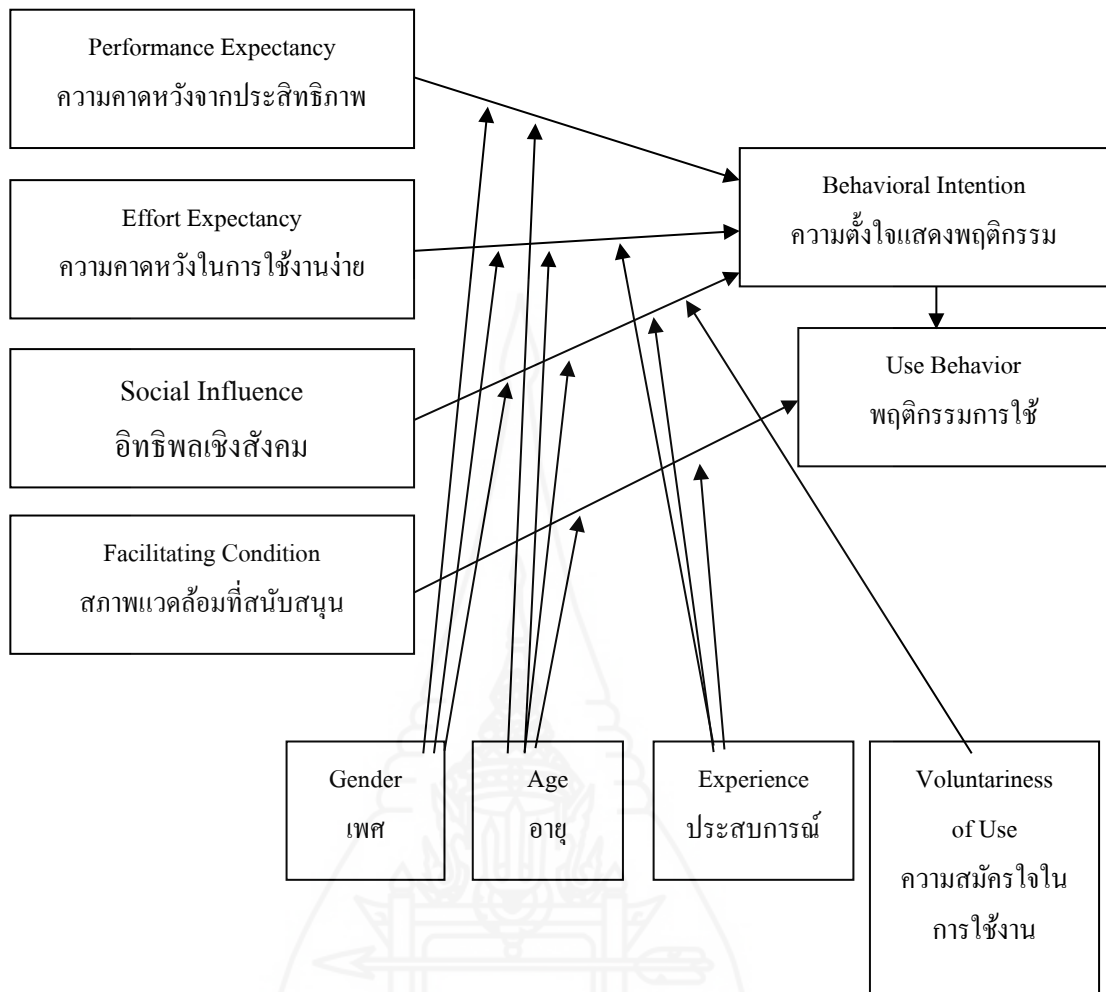
4) สภาพสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน (Facilitating Condition) คือ ความเชื่อของแต่ละบุคคลว่าโครงสร้างพื้นฐานที่มีจะช่วยส่งเสริมหรืออำนวยความสะดวกให้เกิดขึ้นได้ ประกอบด้วย 3 ปัจจัย ดังนี้

(1) Perceived Behavioral Control คือ การรับรู้ถึงการควบคุมพฤติกรรมของตนเองในการแสดงพฤติกรรมใดๆ (TPB)

(2) Facilitating Conditions คือ สภาพสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน รวมถึงการจัดเตรียมระบบการสนับสนุนด้านอุปกรณ์ (MPCU)

(3) Compatibility คือ ความสอดคล้องหรือเหมาะสมกับผู้ใช้งาน (DOI)





ภาพที่ 2.10 ทฤษฎีการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี (UTAUT)

ที่มา: Venkatesh et al. (2003)

จากภาพ แสดงให้เห็นว่าความตั้งใจที่จะใช้งานมีอิทธิพลโดยตรงต่อพฤติกรรมการใช้ ซึ่ง 3 ปัจจัยหลัก คือ 1) ความคาดหวังจากประสิทธิภาพ 2) ความคาดหวังในการใช้งานง่าย และ 3) อิทธิพลเชิงสังคม มีผลโดยตรงต่อความตั้งใจที่จะใช้งาน ส่วนสภาพแวดล้อมที่สนับสนุนมีอิทธิพลโดยตรงต่อพฤติกรรมการใช้ ส่วนตัวแปรเสริมที่เป็นส่วนขยายแบบจำลองและทำหน้าที่ในการขยายปัจจัยหลัก 4 ด้าน คือ 1) เพศ 2) อายุ 3) ประสบการณ์ และ 4) ความสมัครใจในการใช้งาน จะมีอิทธิพลต่อความตั้งใจที่จะใช้งาน และพฤติกรรมการใช้ผ่านปัจจัยหลักทั้ง 4 ตัว

จากข้อมูลข้างต้น พบว่าทฤษฎีการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี (UTAUT) มีความเหมาะสมที่จะศึกษาความตั้งใจใช้งานในบริบทของผู้ใช้งาน ซึ่งในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยมุ่งศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างที่ยังไม่ได้สมัครใช้บริการพร้อมเพย์ จึงมิได้นำพฤติกรรมการใช้มาเป็นปัจจัยในการศึกษาในครั้งนี้ โดยนำปัจจัยหลักทั้ง 3 ด้าน คือ 1) ความคาดหวังจากประสิทธิภาพ 2) ความคาดหวังในการใช้งานง่าย และ 3) อิทธิพลเชิงสังคม ที่มีผลโดยตรงต่อความตั้งใจใช้งาน และนำปัจจัยหลักด้านสภาพแวดล้อมที่สนับสนุน มาร่วมศึกษาในครั้งนี้ด้วย เพราะบริการพร้อมเพย์เป็นโครงการที่ถูกขับเคลื่อนโดยรัฐบาล จึงเป็นปัจจัยที่น่าสนใจนำมาศึกษา

5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วิไลวรรณ ทองประยูร, มนตรี ปัญญาธิราชรักษ์, และ ไตรภพ จันทะคุณ (2560) ได้ศึกษาเรื่องการรับรู้ประโยชน์บริการพร้อมเพย์ของบุคคลทำงานในกรุงเทพมหานคร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับการรับรู้ประโยชน์บริการพร้อมเพย์ จำแนกตามลักษณะปัจจัยส่วนบุคคล ผลการศึกษาพบว่าระดับการรับรู้ประโยชน์บริการพร้อมเพย์โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยโดยรวม 3.47 เพศ อายุ สถานภาพ และระยะเวลาการทำงานแตกต่างกันมีการรับรู้ประโยชน์บริการพร้อมเพย์ไม่แตกต่างกัน และพบว่าบุคลากรของรัฐกับบุคลากรของบริษัทเอกชน และบุคลากรของรัฐกับผู้ประกอบการธุรกิจ มีการรับรู้ประโยชน์บริการพร้อมเพย์โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

มนัสนันท์ ยงลา และปราโมทย์ สุขปัญญา (2560) ได้ศึกษาเรื่องการยอมรับเทคโนโลยีพร้อมเพย์ ของลูกค้าธนาคารธนชาติ ในเขตดินแดง กรุงเทพมหานคร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาศึกษาการยอมรับเทคโนโลยีพร้อมเพย์ ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีการยอมรับเทคโนโลยีพร้อมเพย์อยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยโดยรวม 3.17 และลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ อายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้แตกต่างกันมีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีพร้อมเพย์ที่แตกต่างกัน ยกเว้นเพศ ซึ่งพบว่าเพศแตกต่างกัน มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีพร้อมเพย์ที่ไม่แตกต่างกัน

พรชนก พลาบุญย์ (2560) ได้ศึกษาเรื่องการยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยี การใช้เทคโนโลยี และพฤติกรรมผู้บริโภคที่ส่งผลต่อความตั้งใจของประชาชนในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบพร้อมเพย์ของรัฐบาลไทย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยี การใช้เทคโนโลยีและพฤติกรรมผู้บริโภคที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบพร้อมเพย์ ผลการศึกษาพบว่า การรับรู้ความง่ายต่อการใช้งาน แรงจูงใจด้านอารมณ์ อิทธิพลของสังคม การรับรู้ถึงประโยชน์ สิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน ส่งผลต่อความตั้งใจของประชาชนในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบพร้อมเพย์ของรัฐบาลไทย

อรชพร ศักดิ์พรหม และจิรพล สังข์โพธิ์ (2560) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบพร้อมเพย์ ของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบพร้อมเพย์และศึกษาหาแนวทางในการช่วยส่งเสริมให้เกิดการใช้งานระบบพร้อมเพย์มากยิ่งขึ้น ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับของกลุ่มคนที่สมัครใช้งานแล้ว ได้แก่ กระบวนการสมัครใช้งานพร้อมเพย์ ประโยชน์ของตัวระบบพร้อมเพย์ และการส่งเสริมจากรัฐบาล ส่วนปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับของกลุ่มคนที่ยังไม่ได้สมัครใช้งาน ได้แก่ ความปลอดภัย แรงจูงใจในการเริ่มต้นใช้งาน และการส่งเสริมจากรัฐบาล

นภัทร โหมควัฒนงค และศิริชัย ดีเลิศ (2560) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีธุรกรรมการเงินอิเล็กทรอนิกส์ในการใช้บริการผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีธุรกรรมการเงินอิเล็กทรอนิกส์ ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ยอมรับต่อระบบธุรกรรมการเงินอิเล็กทรอนิกส์ในระดับมาก ปัจจัยด้านประชากร ประกอบด้วย เพศ อายุ รายได้ ต่อเดือน ระดับการศึกษา และอาชีพ ส่งผลต่อความตั้งใจที่จะใช้งานระบบธุรกรรมการเงินอิเล็กทรอนิกส์

จิตฎา แก้วแทน (2558) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการให้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ ผ่านอุปกรณ์สมาร์ตโฟน กรณีศึกษาในพื้นที่กรุงเทพมหานครและปทุมธานี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาอิทธิพลของทัศนคติ การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง การเชื่อมั่นในการออนไลน์ และการรับรู้ความเสี่ยงที่มีผลต่อการยอมรับการให้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ ผ่านอุปกรณ์สมาร์ตโฟน ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยด้านทัศนคติ ด้านความเชื่อมั่นในความออนไลน์ และด้านการรับรู้ความเสี่ยง มีอิทธิพลต่อการยอมรับการให้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ ผ่านอุปกรณ์สมาร์ตโฟน

ยุพาพร ดอนจัน และไกรชิต สุตะเมือง (2557) ได้ทำการวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บัตร Easy Pass ประชากรเขตกรุงเทพมหานคร ของกลุ่ม Generation X ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่ประกอบไปด้วย เพศ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ และอาชีพ ที่แตกต่างกันไม่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บัตร Easy pass ปัจจัยด้านพฤติกรรม ความถี่ที่ใช้บริการทางด่วน (ต่อสัปดาห์) ที่แตกต่างกันมีผลต่อการตัดสินใจใช้บัตร Easy pass การรับรู้ข่าวสารด้านการโฆษณา และทัศนคติในการให้บริการด้านความถูกต้อง มีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจใช้บัตร Easy pass ของประชากร เขตกรุงเทพมหานคร กลุ่ม Generation X

ชลธิชา ศรีแสง (2555) ได้ทำการวิจัยเรื่องการยอมรับการใช้งานของระบบการชำระ
เงินทางอิเล็กทรอนิกส์ กรณีศึกษาธนาคารกรุงศรีอยุธยาจำกัด (มหาชน) โดยมีวัตถุประสงค์
เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบการชำระเงินทาง
อิเล็กทรอนิกส์ ผลการศึกษาพบว่า การรับรู้ถึงประโยชน์ของระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์
การรับรู้ถึงการใช้งานง่ายของระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ การรับรู้ถึงความเสถียร
ของระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ และความไว้วางใจในระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์
มีความสัมพันธ์ในแง่บวกต่อความตั้งใจที่จะนำระบบมาใช้



บทที่ 3

วิธีการศึกษา

การวิจัยนี้เป็นวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และนำค่าสถิติที่เหมาะสมที่ได้จากกลุ่มตัวอย่างไปประมาณค่าของประชากรเพื่อหาข้อสรุป โดยใช้วิธีการวิเคราะห์ทางสถิติ เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูลปฐมภูมิและทุติยภูมิ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เหมาะสมและสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของงานวิจัย โดยมีระเบียบวิธีวิจัยดังต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร

ลูกจ้างและข้าราชการ ที่ปฏิบัติงานอยู่ที่สำนักงาน ป.ป.ช. ภาค 6 รวมจำนวน 153 คน

1.2 กลุ่มตัวอย่าง

จากประชากร จำนวน 153 คน ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมโดยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตาราง Krejcie & Morgan ได้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย จำนวน 110 คน ใช้วิธีการสุ่มโดยอาศัยทฤษฎีความน่าจะเป็นประเภทการสุ่มตัวอย่างแบบสัดส่วน

ดังนั้น ขนาดของกลุ่มตัวอย่างครั้งนี้พบว่าต้องใช้กลุ่มตัวอย่างในการศึกษา จำนวน 110 คน และใช้วิธีการสุ่มโดยอาศัยทฤษฎีความน่าจะเป็นประเภทการสุ่มตัวอย่างแบบสัดส่วนให้ได้กลุ่มตัวอย่างจากสำนักงาน ป.ป.ช. ประจำจังหวัด ทุกจังหวัด

เพื่อหาตัวอย่างในแต่ละจังหวัด ใช้สูตร ดังนี้

$$\text{จำนวนตัวอย่างในแต่ละกลุ่ม/ชั้น} = \frac{\text{จำนวนตัวอย่างทั้งหมด} \times \text{จำนวนประชากรในแต่ละกลุ่มชั้น}}{\text{จำนวนประชากรทั้งหมด}}$$

ตารางที่ 3.1 แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างของเจ้าหน้าที่ สำนักงาน ป.ป.ช. ภาค 6 แต่ละหน่วยงาน

สังกัด	จำนวน ประชากร	จำนวนกลุ่ม ตัวอย่าง	ร้อยละ
สำนักงาน ป.ป.ช. ภาค 6	7	5	71.43
สำนักงาน ป.ป.ช. ประจำจังหวัดพิษณุโลก	22	16	72.73
สำนักงาน ป.ป.ช. ประจำจังหวัดนครสวรรค์	22	16	72.73
สำนักงาน ป.ป.ช. ประจำจังหวัดสุโขทัย	16	11	68.75
สำนักงาน ป.ป.ช. ประจำจังหวัดกำแพงเพชร	14	10	71.43
สำนักงาน ป.ป.ช. ประจำจังหวัดตาก	15	11	73.33
สำนักงาน ป.ป.ช. ประจำจังหวัดพิจิตร	14	10	71.43
สำนักงาน ป.ป.ช. ประจำจังหวัดเพชรบูรณ์	15	11	73.33
สำนักงาน ป.ป.ช. ประจำจังหวัดอุตรดิตถ์	15	11	73.33
สำนักงาน ป.ป.ช. ประจำจังหวัดอุทัยธานี	13	9	69.23
รวมทั้งสิ้น	153	110	71.90

2. เครื่องมือที่ใช้วิจัย

2.1 ลักษณะของเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ คือแบบสอบถาม (Questionnaire) โดยคำถามในแบบสอบถามมาจากการศึกษาแนวคิดพร้อมเพย์ แบบสอบถามของงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และ ผลการศึกษาของผู้อื่นที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ โดย มีวัตถุประสงค์ เพื่อทดสอบและวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ของตัวแปรตามสมมติฐานที่ได้ตั้งไว้ เนื้อหาในแบบสอบถามแบ่งเป็น 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน จำนวน 4 ข้อ

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับบริการพร้อมเพย์ โดยครอบคลุมในเรื่องความรู้ทั่วไป และเรื่องที่มีักเข้าใจผิดพลาดเกี่ยวกับพร้อมเพย์ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบวัดความรู้ โดยเลือกตอบใช่หรือไม่ใช่ มีหลักเกณฑ์การให้คะแนน คือ ตอบถูกได้ 1 คะแนน ตอบผิดได้ 0 คะแนน จำนวน 10 ข้อ

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี 4 ด้าน ได้แก่ ความคาดหวังด้านประสิทธิภาพ ความคาดหวังในการใช้งานง่าย อิทธิพลเชิงสังคม และสภาพแวดล้อมที่สนับสนุน ลักษณะคำถามเป็นแบบประเมินค่า (rating scale) แบ่งเป็น 5 ระดับ ตามวิธีการของ ลิเคิร์ต Likert โดยมีหลักเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

มากที่สุด	มีระดับคะแนนเท่ากับ 5
มาก	มีระดับคะแนนเท่ากับ 4
ปานกลาง	มีระดับคะแนนเท่ากับ 3
น้อย	มีระดับคะแนนเท่ากับ 2
น้อยที่สุด	มีระดับคะแนนเท่ากับ 1

ส่วนที่ 4 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความตั้งใจใช้บริการพร้อมเพย์ ลักษณะคำถามเป็นแบบประเมินค่า (rating scale) แบ่งเป็น 5 ระดับ ตามวิธีการของ ลิเคิร์ต Likert โดยมีหลักเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

มากที่สุด	มีระดับคะแนนเท่ากับ 5
มาก	มีระดับคะแนนเท่ากับ 4
ปานกลาง	มีระดับคะแนนเท่ากับ 3
น้อย	มีระดับคะแนนเท่ากับ 2
น้อยที่สุด	มีระดับคะแนนเท่ากับ 1

ส่วนที่ 5 เป็นข้อเสนอแนะเกี่ยวกับบริการพร้อมเพย์ ซึ่งเป็นคำถามปลายเปิดที่สามารถให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นได้ โดยไม่ได้บังคับ

2.2 ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ และหาคุณภาพเครื่องมือ

ผู้ศึกษาได้ดำเนินการสร้างเครื่องมือและพัฒนาเครื่องมือตามขั้นตอน ดังนี้

2.2.1 ศึกษาจากเอกสารหลักการ แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.2.2 ศึกษาการสร้างแบบสอบถามลักษณะคำถามแบบชนิดเลือกตอบ

2.2.3 ศึกษาการสร้างแบบสอบถามตามแนวคิดของลิเคิร์ต (Likert)

2.2.4 สร้างแบบสอบถามฉบับร่างตามโครงสร้างเนื้อหา

2.2.5 นำแบบสอบถามฉบับร่างเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อตรวจสอบแก้ไข
สำนวนภาษาและความถูกต้องของเนื้อหา แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะ

2.2.6 นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบ
และให้ข้อเสนอแนะในด้านความตรงของเนื้อหา (Content Validity) แล้วนำแบบสอบถามมาปรับปรุงแก้ไข
ตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

2.2.7 นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบจากผู้เชี่ยวชาญ ที่ได้ปรับปรุงแก้ไข
ตามข้อเสนอแนะ แล้วไปทดลองใช้กับเจ้าหน้าที่สำนักงาน ป.ป.ช. ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง นำมา
วิเคราะห์หาความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีการ
ของครอนบาค (Cronbach) ได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาทั้งฉบับเท่ากับ 0.89

2.2.8 นำแบบสอบถามที่หาค่าความเชื่อมั่นแล้ว ตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์
เพื่อนำไปเก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยมี
ขั้นตอนดังต่อไปนี้

3.1 ผู้วิจัยจัดส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ ให้ผู้ประสานงานดำเนินการเก็บข้อมูล
โดยมีหนังสือส่งชี้แจงถึงวัตถุประสงค์ของการวิจัย และกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ยกเว้น
จังหวัดพิจิตร ผู้วิจัยจะเป็นผู้ชี้แจงวัตถุประสงค์และดำเนินการเก็บข้อมูลด้วยตนเอง

3.2 ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้รับคืนทุกฉบับ ที่มีความถูกต้อง
สมบูรณ์ นำไปวิเคราะห์เพื่อทำการวิจัยต่อไป

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งนี้ แบ่งการวิเคราะห์ ดังนี้

4.1 วิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ใช้สถิติเชิงพรรณนา โดยใช้ ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

4.2 วิเคราะห์ข้อมูลการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี และความตั้งใจใช้บริการพร้อมเพย์ ใช้สถิติเชิงพรรณนา โดยใช้ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) กำหนดเกณฑ์การแปลผลค่าเฉลี่ย ด้วยวิธีหาความกว้างของอันตรภาคชั้น ใช้สูตรดังนี้

$$\text{อันตรภาคชั้น} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

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

ค่าเฉลี่ย 4.21 – 5.00	หมายถึง	ยอมรับในระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.41 – 4.20	หมายถึง	ยอมรับในระดับมาก
ค่าเฉลี่ย 2.61 – 3.40	หมายถึง	มียอมรับในระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.81 – 2.60	หมายถึง	ยอมรับในระดับน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.80	หมายถึง	ยอมรับในระดับน้อยที่สุด

4.3 วิเคราะห์ข้อมูลความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับพร้อมเพย์ ใช้สถิติเชิงพรรณนา โดยใช้ ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) และในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้จำแนกความรู้ความเข้าใจออกเป็น 3 ระดับ ตามเกณฑ์ (ประคอง กรรณสูตร, 2534) ดังนี้

ร้อยละของจำนวนข้อที่ตอบถูก	จำนวนข้อที่ตอบถูก	ระดับความรู้ความเข้าใจ
ต่ำกว่า 50	ต่ำกว่า 5 ข้อ	น้อย
50 – 75	5 – 7 ข้อ	ปานกลาง
75 ขึ้นไป	8 ข้อขึ้นไป	มาก

4.4 การทดสอบความต่างของค่าเฉลี่ยของตัวแปร 2 กลุ่ม ใช้การทดสอบค่า t (t-test) ตัวแปร 3 กลุ่มขึ้นไป ใช้การทดสอบค่า F (F-test)

4.5 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปร ใช้สถิติค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) ใช้ในการหาความสัมพันธ์ของตัวแปร 2 ตัว ที่เป็นอิสระต่อกัน โดยที่แต่ละตัวมีระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) หรือประเภทอัตราส่วน (Ratio Scale) (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2545) สำหรับค่านัยสำคัญทางสถิติใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลในครั้งนี้ กำหนดไว้ที่ระดับ 0.05

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์จะมีค่าระหว่าง -1 ถึง +1 โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1) ค่า r เป็น ลบ แสดงว่า X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงข้าม คือ ถ้า X เพิ่ม Y จะลด แต่ถ้า X ลด Y จะเพิ่ม

2) ค่า r เป็น บวก แสดงว่า X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน คือ ถ้า X เพิ่ม Y จะเพิ่ม แต่ถ้า X ลด Y จะลด

3) ค่า r เข้าใกล้ 1 แสดงว่า X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์กันมาก

4) ค่า r เข้าใกล้ -1 แสดงว่า X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงข้าม และมีความสัมพันธ์กันมาก

5) ค่า r เท่ากับ 0 แสดงว่า X และ Y ไม่มีความสัมพันธ์

เกณฑ์ในการพิจารณาความสัมพันธ์ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) ดังนี้

± 0.81 ถึง ± 1.00 หมายถึง มีความสัมพันธ์ระดับสูงมาก

± 0.61 ถึง ± 0.80 หมายถึง มีความสัมพันธ์ระดับสูง

± 0.41 ถึง ± 0.60 หมายถึง มีความสัมพันธ์ระดับปานกลาง

± 0.21 ถึง ± 0.40 หมายถึง มีความสัมพันธ์ระดับต่ำ

± 0.00 ถึง ± 0.20 หมายถึง มีความสัมพันธ์ระดับต่ำมาก

4.6 การวิเคราะห์ข้อเสนอแนะต่างๆ เกี่ยวกับบริการพร้อมเพย์ ซึ่งเป็นคำถามปลายเปิด ใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจใช้บริการพร้อมแพทย์ของเจ้าหน้าที่สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ ภาค 6” เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับบริการพร้อมแพทย์ ศึกษาในระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับบริการพร้อมแพทย์และความตั้งใจใช้บริการพร้อมแพทย์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ศึกษาความสัมพันธ์ของระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับบริการพร้อมแพทย์และปัจจัยการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี กับความตั้งใจใช้บริการพร้อมแพทย์ และศึกษาข้อเสนอแนะต่างๆ เกี่ยวกับบริการพร้อมแพทย์ โดยการจัดทำแบบสอบถาม เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลจากเจ้าหน้าที่สำนักงาน ป.ป.ช. ภาค 6 จำนวน 110 คน จากการสุ่มตัวอย่างแบบสัดส่วนสถิติที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ แบ่งเป็น 2 ส่วน โดยส่วนแรกเป็นการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ส่วนที่สองเป็นการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ การทดสอบค่าที การทดสอบค่าเอฟ และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน โดยกำหนดระดับนัยสำคัญที่ 0.05

1. การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.1 ค่าความถี่ และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (n)	ร้อยละ (%)
เพศ		
ชาย	47	42.73
หญิง	63	57.27
รวม	110	100

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (n)	ร้อยละ (%)
อายุ		
25 - 30 ปี	25	22.73
31 – 35 ปี	42	38.18
36 – 40 ปี	24	21.82
41 – 50 ปี	19	17.27
รวม	110	100
ระดับการศึกษาสูงสุด		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	16	14.55
ปริญญาตรี	61	55.45
ปริญญาโท	33	30.00
รวม	110	100
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
ต่ำกว่า 20,000 บาท	30	27.27
20,001-25,000 บาท	43	39.09
25,501-30,000 บาท	24	21.82
30,001 บาทขึ้นไป	13	11.82
รวม	110	100

จากตารางที่ 4.1 แสดงปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า

1. เพศ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง ร้อยละ 57.27 และเพศชาย ร้อยละ 42.73
2. อายุ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีอายุ 31 – 35 ปี คิดเป็นร้อยละ 38.18 รองลงมา มีอายุ 25 - 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 22.73 อายุ 36 – 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 21.82 และอายุ 41 – 50 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 17.27
3. ระดับการศึกษาสูงสุด พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ จบการศึกษาสูงสุด ระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 55.45 รองลงมาอยู่ในระดับปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 30.00 และระดับต่ำกว่าระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 14.55
4. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 – 25,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 39.09 รองลงมา มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 20,000 บาท

คิดเป็นร้อยละ 27.27 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,001 – 30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 21.82 และรายได้ 30,001 บาทขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 11.82

2. ระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับบริการพร้อมเพย์

ตารางที่ 4.2 ค่าความถี่ และร้อยละ จำแนกตามความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับบริการพร้อมเพย์

ข้อที่	คำถาม	ตอบถูก		ตอบผิด	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1	การผลักดันการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์คือ การลดภาระและต้นทุนการบริหารจัดการเงินสด	93	84.55	17	15.45
2	ธนาคารแห่งประเทศไทยเป็นผู้ให้บริการพร้อมเพย์	52	47.27	58	52.73
3	การลงทะเบียนพร้อมเพย์สามารถทำได้เองผ่าน Mobile Banking Internet Banking และ ตู้ ATM	95	86.36	15	13.64
4	การลงทะเบียนใช้บริการพร้อมเพย์ผู้ที่ไม่มี โทรศัพท์มือถือไม่สามารถลงทะเบียนผูกบัญชีเงินฝากธนาคารได้	75	68.18	35	31.82
5	การโอนเงินระหว่างบุคคลไม่เกิน 10,000 บาท ฟรีค่าธรรมเนียม	52	47.27	58	52.73
6	ค่าธรรมเนียมการโอนเงินระหว่างบุคคลสูงสุดไม่เกิน 10 บาท/รายการ	50	45.45	60	54.55
7	การโอนเงินพร้อมเพย์ผู้โอนไม่จำเป็นต้องทราบชื่อธนาคาร สาขา และเลขที่บัญชี ของผู้รับโอน	51	46.36	59	53.64
8	หากผู้รับโอนลงทะเบียนพร้อมเพย์ก็จะได้อัตราค่าธรรมเนียมที่ถูกลง โดยผู้โอนไม่จำเป็นต้องลงทะเบียนก็ได้	37	33.64	73	66.36
9	บัญชีธนาคารที่ผูกกับบริการพร้อมเพย์แล้วไม่สามารถยกเลิกหรือเปลี่ยนแปลงได้	86	78.18	24	21.82
10	บริการพร้อมเพย์ทำให้ภาครัฐมีฐานข้อมูลภาคประชาชน สามารถจ่ายเงินผ่านช่องทางพร้อมเพย์ได้สะดวกและรวดเร็ว	96	87.27	14	12.73

จากตารางที่ 4.2 การวิเคราะห์ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับบริการพร้อมเพย์ของเจ้าหน้าที่สำนักงาน ป.ป.ช. ภาค 6 รายชื่อ ในภาพรวมพบว่า คำถามข้อที่ 10 บริการพร้อมเพย์ทำให้ภาครัฐมีฐานข้อมูลภาคประชาชน สามารถจ่ายเงินผ่านช่องทางพร้อมเพย์ได้สะดวกและรวดเร็ว มีผู้ตอบถูกมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 87.27 รองลงมาคือ คำถามข้อที่ 3 การลงทะเบียนพร้อมเพย์สามารถทำตัวเองผ่าน Mobile Banking Internet Banking และ ตู้ ATM คิดเป็นร้อยละ 86.36 และ คำถามข้อที่ 1 การผลักดันการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์คือการลดภาระและต้นทุนการบริหารจัดการเงินสด คิดเป็นร้อยละ 84.55

เมื่อพิจารณาข้อที่ตอบผิดมากที่สุด ในภาพรวมพบว่า คำถามข้อที่ 8 หากผู้รับโอนลงทะเบียนพร้อมเพย์ก็จะได้อัตราค่าธรรมเนียมที่ถูกลง โดยผู้โอนไม่จำเป็นต้องลงทะเบียนก็ได้ มีผู้ตอบผิดมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 66.36 รองลงมาคือ คำถามข้อที่ 6 ค่าธรรมเนียมการโอนเงินระหว่างบุคคลสูงสุดไม่เกิน 10 บาท/รายการ คิดเป็นร้อยละ 54.55 และ คำถามข้อที่ 7 การโอนเงินพร้อมเพย์ผู้โอนไม่จำเป็นต้องทราบชื่อธนาคาร สาขา และเลขที่บัญชี ของผู้รับ โอน คิดเป็นร้อยละ 53.64



ตารางที่ 4.3 ค่าความถี่ และร้อยละ คะแนนรวม ของความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับบริการพร้อมเพย์

รวมคะแนนที่ได้ (ตอบถูก)	จำนวน	ร้อยละ
2 คะแนน	3	2.73
3 คะแนน	3	2.73
4 คะแนน	9	8.18
5 คะแนน	12	10.91
6 คะแนน	36	32.73
7 คะแนน	26	23.64
8 คะแนน	14	12.73
9 คะแนน	4	3.64
10 คะแนน	3	2.73
รวม	110	100

จากตารางที่ 4.3 การวิเคราะห์คะแนนรวม ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับบริการพร้อมเพย์ของเจ้าหน้าที่สำนักงาน ป.ป.ช. ภาค 6 ในภาพรวม พบว่าส่วนใหญ่ได้คะแนนรวม 6 คะแนน ซึ่งจัดอยู่ในกลุ่มมีความรู้ความเข้าใจในระดับปานกลาง มีจำนวน 36 คนคิดเป็นร้อยละ 32.73 รองลงมา คือ 7 คะแนน จัดอยู่ในกลุ่มมีความรู้ความเข้าใจในระดับปานกลาง มีจำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 23.64 ได้ 8 คะแนน จัดอยู่ในกลุ่มมีความรู้ความเข้าใจในระดับมาก มีจำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 12.73 และ 5 คะแนน จัดอยู่ในกลุ่มมีความรู้ความเข้าใจในระดับปานกลาง มีจำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 10.91

ตารางที่ 4.4 ค่าความถี่ และร้อยละ ของระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับบริการพร้อมแพทย์

ระดับความรู้ความเข้าใจ	จำนวน	ร้อยละ
มีความรู้ความเข้าใจน้อย (ต่ำกว่า 5 คะแนน)	27	24.55
มีความรู้ความเข้าใจปานกลาง (5 - 7 คะแนน)	62	56.36
มีความรู้ความเข้าใจมาก (8 คะแนนขึ้นไป)	21	19.09
รวม	110	100

ค่าเฉลี่ย = 6.25 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 1.61 ค่าสูงสุด = 10 ค่าต่ำสุด = 2

จากตาราง 4.4 แสดงระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับบริการพร้อมแพทย์ของเจ้าหน้าที่สำนักงาน ป.ป.ช. ภาค 6 พบว่าส่วนใหญ่มีระดับความรู้ความเข้าใจอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 56.36 รองลงมา มีความรู้ความเข้าใจอยู่ในระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 24.55 และมีความรู้ความเข้าใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 19.09

3. ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับบริการพร้อมแพทย์ของเจ้าหน้าที่สำนักงาน ป.ป.ช. ภาค 6 จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ตารางที่ 4.5 ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับบริการพร้อมแพทย์ จำแนกตามเพศ

(n = 110)					
เพศ	n	\bar{X}	S.D.	t	Sig.
ชาย	47	5.96	1.71	.112	.835
หญิง	63	6.46	1.51		

จากตาราง 4.5 พบว่า เจ้าหน้าที่สำนักงาน ป.ป.ช. ภาค 6 ที่มีเพศแตกต่างกันมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับบริการพร้อมแพทย์ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.6 ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับบริการพร้อมแพทย์ จำแนกตามอายุ

(n = 110)

อายุ	n	\bar{X}	S.D.	F	Sig.
25 - 30 ปี	25	6.00	1.55	.37	.776
31 - 35 ปี	42	6.31	1.41		
36 - 40 ปี	24	6.46	1.84		
41 - 50 ปี	19	6.16	1.86		

จากตาราง 4.6 พบว่า เจ้าหน้าที่สำนักงาน ป.ป.ช. ภาค 6 ที่มีอายุแตกต่างกันมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับบริการพร้อมแพทย์ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.7 ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับบริการพร้อมแพทย์ จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด

(n = 110)

ระดับการศึกษา	n	\bar{X}	S.D.	F	Sig.
ต่ำกว่าปริญญาตรี	16	5.31	1.62	3.39	.037*
ปริญญาตรี	61	6.46	1.67		
ปริญญาโท	33	6.30	1.36		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 4.7 พบว่า เจ้าหน้าที่สำนักงาน ป.ป.ช. ภาค 6 ที่มีระดับการศึกษาสูงสุดแตกต่างกันมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับบริการพร้อมแพทย์แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ดังนั้น เพื่อให้ทราบว่า เจ้าหน้าที่สำนักงาน ป.ป.ช. ภาค 6 ที่มีระดับการศึกษาสูงสุดแตกต่างกันมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับบริการพร้อมแพทย์แตกต่างกัน ในคู่ใดบ้าง ผู้วิจัยจึงทำการวิเคราะห์ความแตกต่างรายคู่ตามวิธีของ Scheffe ปรากฏผล ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.8 ความแตกต่างรายคู่ของความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับบริการพร้อมแพทย์ จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด ตามวิธีของ Scheffe

ระดับการศึกษา	ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม			
	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	
	\bar{X}	5.31	6.46	6.30
ต่ำกว่าปริญญาตรี	5.31	-	-1.147*	-.991
ปริญญาตรี	6.46		-	.156
ปริญญาโท	6.30			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 4.8 พบว่า เจ้าหน้าที่สำนักงาน ป.ป.ช. ภาค 6 กลุ่มที่มีระดับการศึกษาสูงสุดต่ำกว่าปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่ากลุ่มที่มีระดับการศึกษาสูงสุดระดับปริญญาตรี โดยมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.9 ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับบริการพร้อมแพทย์ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

(n = 110)

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	n	\bar{X}	S.D.	F	Sig.
ต่ำกว่า 20,000 บาท	30	6.10	1.73	.22	.882
20,001-25,000 บาท	43	6.26	1.53		
25,501-30,000 บาท	24	6.25	1.59		
30,001 บาทขึ้นไป	13	6.54	1.76		

จากตาราง 4.9 พบว่า เจ้าหน้าที่สำนักงาน ป.ป.ช. ภาค 6 ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับบริการพร้อมแพทย์ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.10 ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับบริการพร้อมเพย์ จำแนกปัจจัยส่วนบุคคล

ปัจจัยส่วนบุคคล	ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับบริการพร้อมเพย์
เพศ	×
อายุ	×
ระดับการศึกษาสูงสุด	×
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	×

× ไม่แตกต่างกัน

✓ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 4.10 สรุปได้ว่า เจ้าหน้าที่สำนักงาน ป.ป.ช. ภาค 6 ที่มี เพศ อายุ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับบริการพร้อมเพย์ไม่แตกต่างกัน แต่ระดับการศึกษาสูงสุดแตกต่างกัน มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับบริการพร้อมเพย์แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4. ความตั้งใจใช้บริการพร้อมเพย์ของเจ้าหน้าที่สำนักงาน ป.ป.ช. ภาค 6 จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ตารางที่ 4.11 ความตั้งใจใช้บริการพร้อมเพย์ จำแนกตามเพศ

(n = 110)					
เพศ	n	\bar{X}	S.D.	t	Sig.
ชาย	47	2.66	1.05	.119	.407
หญิง	63	3.02	1.33		

จากตาราง 4.11 พบว่า เจ้าหน้าที่สำนักงาน ป.ป.ช. ภาค 6 ที่มีเพศแตกต่างกันมีความตั้งใจใช้บริการพร้อมเพย์ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.12 ความตั้งใจใช้บริการพร้อมแพทย์ จำแนกตามอายุ

(n = 110)

อายุ	n	\bar{X}	S.D.	F	Sig.
25 - 30 ปี	25	3.04	1.31	.62	.604
31 - 35 ปี	42	2.88	1.27		
36 - 40 ปี	24	2.58	1.10		
41 - 50 ปี	19	2.95	1.18		

จากตาราง 4.12 พบว่า เจ้าหน้าที่สำนักงาน ป.ป.ช. ภาค 6 ที่มีอายุแตกต่างกันมีความตั้งใจใช้บริการพร้อมแพทย์ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.13 ความตั้งใจใช้บริการพร้อมแพทย์ จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด

(n = 110)

ระดับการศึกษา	n	\bar{X}	S.D.	F	Sig.
ต่ำกว่าปริญญาตรี	16	3.00	1.21	.14	.870
ปริญญาตรี	61	2.82	1.23		
ปริญญาโท	33	2.88	1.24		

จากตาราง 4.13 พบว่า เจ้าหน้าที่สำนักงาน ป.ป.ช. ภาค 6 ที่มีระดับการศึกษาสูงสุดแตกต่างกันมีความตั้งใจใช้บริการพร้อมแพทย์ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.14 ความตั้งใจใช้บริการพร้อมแพทย์ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

(n = 110)

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	n	\bar{X}	S.D.	F	Sig.
ต่ำกว่า 20,000 บาท	30	3.17	1.15	1.48	.224
20,001-25,000 บาท	43	2.63	1.31		
25,501-30,000 บาท	24	2.75	1.03		
30,001 บาทขึ้นไป	13	3.15	1.34		

จากตาราง 4.14 พบว่า เจ้าหน้าที่สำนักงาน ป.ป.ช. ภาค 6 ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันมีความตั้งใจใช้บริการพร้อมแพทย์ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.15 ความตั้งใจใช้บริการพร้อมแพทย์ จำแนกปัจจัยส่วนบุคคล

ปัจจัยส่วนบุคคล	ความตั้งใจใช้บริการพร้อมแพทย์
เพศ	×
อายุ	×
ระดับการศึกษาสูงสุด	×
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	×

× ไม่แตกต่างกัน

✓ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 4.15 สรุปได้ว่า เจ้าหน้าที่สำนักงาน ป.ป.ช. ภาค 6 ที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5. ความสัมพันธ์ของความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับบริการพร้อมแพทย์ กับความตั้งใจใช้บริการพร้อมแพทย์ ของเจ้าหน้าที่สำนักงาน ป.ป.ช. ภาค 6

ตารางที่ 4.16 ความสัมพันธ์ของความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับบริการพร้อมแพทย์กับความตั้งใจใช้บริการพร้อมแพทย์

ความรู้ความเข้าใจ	ความตั้งใจใช้บริการพร้อมแพทย์		
	r	Sig.	แปลผลความสัมพันธ์
ความรู้ความเข้าใจ	.320**	.001	ต่ำ

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.16 พบว่า ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับบริการพร้อมแพทย์ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความตั้งใจใช้บริการพร้อมแพทย์ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ในระดับต่ำ ($r = .320$)

6. ความสัมพันธ์ของการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี กับความตั้งใจใช้บริการพร้อมแพทย์ ของเจ้าหน้าที่สำนักงาน ป.ป.ช. ภาค 6

ตารางที่ 4.17 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของการยอมรับ และการใช้เทคโนโลยี จำแนกเป็นรายด้าน

การยอมรับและการใช้เทคโนโลยี	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพ	3.61	.98	มาก
ความคาดหวังในการใช้งานง่าย	3.42	.90	มาก
ด้านอิทธิพลของสังคม	2.94	1.02	ปานกลาง
ด้านสภาพสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน	3.32	.86	ปานกลาง
รวม	3.32	.86	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.17 พบว่าการยอมรับและการใช้เทคโนโลยีของเจ้าหน้าที่สำนักงาน ป.ป.ช. ภาค 6 โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยโดยรวม 3.32 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน

พบว่า ด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพ และความคาดหวังในการใช้งานง่าย มีคะแนนเฉลี่ยในระดับมาก 3.61 และ 3.42 ตามลำดับ ด้านสภาพสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน และด้านอิทธิพลเชิงสังคม มีคะแนนเฉลี่ยในระดับปานกลาง 3.32 และ 2.94 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.18 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของการยอมรับและการใช้เทคโนโลยีด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพ จำแนกเป็นรายชื่อ

ด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ท่านคิดว่าบริการพร้อมเพย์สามารถช่วยให้การทำธุรกรรมทางการเงินสะดวก รวดเร็วขึ้น	3.75	1.00	มาก
2. ท่านคิดว่าบริการพร้อมเพย์ช่วยประหยัดค่าธรรมเนียมการโอนเงินข้ามเขต หรือข้ามธนาคารได้	3.64	1.11	มาก
3. ท่านคิดว่าบริการพร้อมเพย์สามารถทำให้ท่านลดการใช้เงินสดได้ในอนาคต และช่วยภาครัฐลดต้นทุนการบริการจัดการเงินสดลงได้	3.44	1.11	มาก
รวม	3.61	.98	มาก

จากตารางที่ 4.18 พบว่าการยอมรับและการใช้เทคโนโลยีด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพ ของเจ้าหน้าที่สำนักงาน ป.ป.ช. ภาค 6 โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ระดับคะแนนเฉลี่ย 3.61 โดยพิจารณาเป็นรายชื่อพบว่าการทำธุรกรรมทางการเงินสะดวก รวดเร็วขึ้น มีระดับคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด คือ 3.75 รองลงมา คือ การช่วยประหยัดค่าธรรมเนียม และช่วยลดต้นทุนการบริการจัดการเงินสด ตามลำดับ

ตารางที่ 4.19 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของการยอมรับและการใช้เทคโนโลยีความคาดหวังในการใช้งานง่าย จำแนกเป็นรายชื่อ

ความคาดหวังในการใช้งานง่าย	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ช่องทางการลงทะเบียนพร้อมเพย์มีให้เลือกหลายช่องทาง มีความสะดวกและเข้าใจง่าย	3.50	.92	มาก
2. ท่านคิดว่าบริการพร้อมเพย์เป็นเรื่องง่าย ที่สามารถเรียนรู้และใช้งานได้เอง	3.18	1.07	ปานกลาง
3. หากท่านมีข้อสงสัยเกี่ยวกับบริการพร้อมเพย์สามารถหาข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต หรือเจ้าหน้าที่ของสถาบันการเงินได้	3.58	1.07	มาก
รวม	3.42	.90	มาก

จากตารางที่ 4.19 พบว่า การยอมรับและการใช้เทคโนโลยีความคาดหวังในการใช้งานง่าย ระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ระดับคะแนนเฉลี่ย 3.42 โดยพิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่าการสามารถหาข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต หรือเจ้าหน้าที่ของสถาบันการเงินได้ มีระดับคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด คือ 3.58 รองลงมาคือ ช่องทางการลงทะเบียนที่หลากหลาย สะดวก เข้าใจง่าย และสามารถเรียนรู้และใช้งานได้เอง ตามลำดับ

ตารางที่ 4.20 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของการยอมรับ และการใช้เทคโนโลยีด้านอิทธิพลของสังคม จำแนกเป็นรายชื่อ

ด้านอิทธิพลของสังคม	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. เพื่อนหรือคนรอบข้างมีส่วนกระตุ้นทำให้ท่านเลือกใช้บริการพร้อมเพย์	2.60	1.17	น้อยที่สุด
2. ท่านคิดว่าคนที่ใช้บริการพร้อมเพย์เพราะต้องการจ่ายค่าธรรมเนียมถูกลง ทำให้ภาพลักษณ์ดีเป็นผู้รอบคอบในการวางแผนการชำระเงิน	3.05	1.11	ปานกลาง
3. การส่งเสริมทางการตลาดมีส่วนช่วยให้ตัดสินใจลงทะเบียนพร้อมเพย์	3.16	1.18	ปานกลาง
รวม	2.94	1.02	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.20 พบว่า การยอมรับและการใช้เทคโนโลยีด้านอิทธิพลเชิงสังคม ระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง ระดับคะแนนเฉลี่ย 2.94 โดยพิจารณาเป็นรายชื่อ

ข้อพบว่าการส่งเสริมทางการตลาด มีระดับคะแนนเฉลี่ย มากที่สุด คือ 3.16 รองลงมาคือ ทำให้ภาพลักษณ์รอบคอบในการวางแผนการชำระเงิน และการกระตุ้นของเพื่อนหรือคนรอบข้างตามลำดับ

ตารางที่ 4.21 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี ด้านสภาพสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน จำแนกเป็นรายชื่อ

ด้านสภาพสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. การส่งเสริม ประชาสัมพันธ์ของหน่วยงานภาครัฐมีส่วนต่อการเลือกใช้บริการพร้อมเพย์	3.17	1.16	ปานกลาง
2. ช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย และสะดวกต่อการใช้งาน	3.37	1.07	ปานกลาง
3. การส่งเสริมให้ร้านค้าออนไลน์ลงทะเบียนพร้อมเพย์	3.40	1.13	ปานกลาง
รวม	3.32	1.00	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.21 พบว่า การยอมรับและการใช้เทคโนโลยีด้านสภาพแวดล้อมที่สนับสนุน ระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง ระดับคะแนนเฉลี่ย 3.32 โดยพิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่า การส่งเสริมการลงทะเบียนสำหรับร้านค้าออนไลน์ มีระดับคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด คือ 3.40 รองลงมาคือ ช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย สะดวกต่อการใช้งานตามลำดับ

ตารางที่ 4.22 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความตั้งใจที่จะใช้บริการพร้อมเพย์

ความตั้งใจที่จะใช้บริการพร้อมเพย์	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ท่านตัดสินใจจะลงทะเบียนใช้บริการพร้อมเพย์	2.83	1.25	ปานกลาง
2. ท่านตั้งใจจะใช้บริการพร้อมเพย์ทุกครั้งที่มีโอกาส	2.79	1.26	ปานกลาง
รวม	2.81	1.23	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.22 พบว่า เจ้าหน้าที่สำนักงาน ป.ป.ช. ภาค 6 โดยรวมมีความตั้งใจที่จะใช้บริการพร้อมเพย์อยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง ระดับคะแนนเฉลี่ย 2.81 โดยพิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่า การตัดสินใจจะลงทะเบียนใช้บริการพร้อมเพย์ มีระดับคะแนนเฉลี่ย 2.83 และตั้งใจจะใช้บริการพร้อมเพย์ทุกครั้งที่มีโอกาส ระดับคะแนนเฉลี่ย 2.79

ตารางที่ 4.23 ความสัมพันธ์ของการยอมรับและการใช้เทคโนโลยีกับความตั้งใจใช้บริการพร้อมเพย์

การยอมรับและการใช้เทคโนโลยี	ความตั้งใจใช้บริการพร้อมเพย์		
	r	Sig.	แปลผลความสัมพันธ์
ความคาดหวังด้านประสิทธิภาพ	.549**	.000	ปานกลาง
ความคาดหวังในการใช้งานง่าย	.499**	.000	ปานกลาง
อิทธิพลเชิงสังคม	.733**	.000	สูง
สภาพแวดล้อมที่สนับสนุน	.696**	.000	สูง

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.23 พบว่า การยอมรับและการใช้เทคโนโลยีทุกด้าน มีความสัมพันธ์ เชิงบวก กับความตั้งใจใช้บริการพร้อมเพย์ โดยอิทธิพลเชิงสังคม ($r = .73$) และสภาพแวดล้อมที่สนับสนุน ($r = .70$) มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ในระดับสูง ความคาดหวังด้านประสิทธิภาพ ($r = .55$) และความคาดหวังในการใช้งานง่าย ($r = .50$) มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ในระดับ ปานกลาง

7. การวิเคราะห์ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับบริการพร้อมเพย์

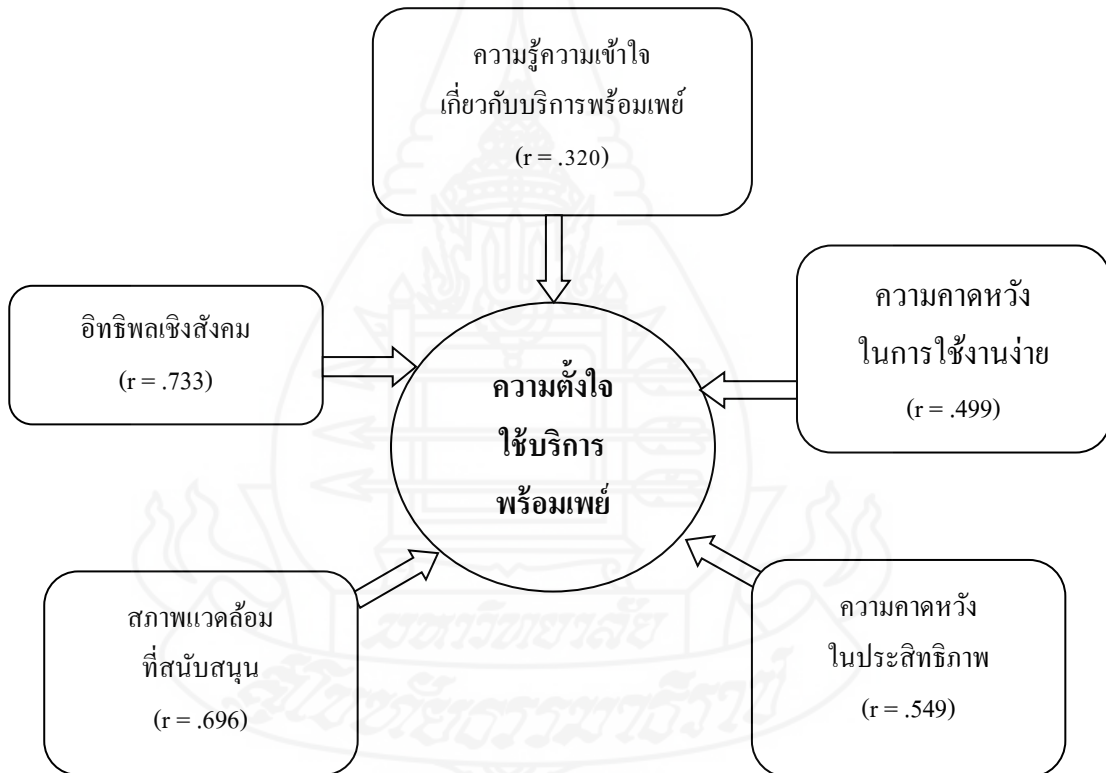
ตารางที่ 4.24 การวิเคราะห์ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับบริการพร้อมเพย์

ลำดับ	ข้อเสนอแนะ	จำนวน
1	การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับประโยชน์ของบริการพร้อมเพย์	3
2	การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับขั้นตอน และวิธีการใช้งานของบริการพร้อมเพย์	3
3	การสร้างความเชื่อมั่นด้านความปลอดภัยของข้อมูลเมื่อใช้บริการพร้อมเพย์	6
4	การสร้างความยับยั้งใจแก่ประชาชนเมื่อไม่ได้ถือเงินสด	1
5	กรณีได้รับเงินคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา เหมือนถูกบังคับทางอ้อม เพื่อให้ได้รับเงินคืนเร็วขึ้น	1
6	จำกัดยอดการโอนครั้งละ 5,000 บาท น้อยเกินไป	1
7	ต้องลงทะเบียนทุกธนาคาร ควรลงทะเบียนเพียงครั้งเดียว	1

จากตารางที่ 4.24 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับบริการพร้อมเพย์ พบว่า เจ้าหน้าที่สำนักงาน ป.ป.ช. ภาค 6 มีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับบริการพร้อมเพย์ จำนวน 16 คน โดยส่วนใหญ่ต้องการให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องสร้างความเชื่อมั่นด้านความปลอดภัยของข้อมูลเมื่อใช้บริการพร้อมเพย์ จำนวน 6 คน รองลงมาต้องการให้ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับประโยชน์ของบริการพร้อมเพย์ จำนวน 3 คน และประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับขั้นตอน วิธีการใช้งานของบริการพร้อมเพย์ จำนวน 3 คน และข้อเสนอแนะอื่นๆ อย่างละ 1 คน ประกอบด้วย การสร้างความยับยั้งใจแก่ประชาชน เมื่อไม่ได้ถือเงินสด การรับคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาเหมือนถูกบังคับจากภาครัฐทางอ้อมเพื่อให้ได้รับเงินคืนเร็วขึ้น การจำกัดยอดการโอนครั้งละ 5,000 บาท น้อยเกินไป และการต้องลงทะเบียนทุกธนาคาร ควรจัดให้ลงทะเบียนเพียงครั้งเดียว

8. ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจใช้บริการพร้อมแพทย์

จากผลการศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจใช้บริการพร้อมแพทย์ของเจ้าหน้าที่สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ ภาค 6 พบว่าความตั้งใจในการใช้บริการพร้อมแพทย์มีความสัมพันธ์กับระดับความคิดเห็นการยอมรับ และการใช้เทคโนโลยีทุกด้าน ได้แก่ อิทธิพลเชิงสังคมและสภาพแวดล้อมที่สนับสนุนมีความสัมพันธ์ในระดับสูง ความคาดหวังด้านประสิทธิภาพและความคาดหวังในการใช้งานง่ายมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง และความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับบริการพร้อมแพทย์มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจในการใช้บริการพร้อมแพทย์ในระดับต่ำ ดังภาพ 4.1



ภาพที่ 4.1 ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจใช้บริการพร้อมแพทย์

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจใช้บริการพร้อมเพย์ของเจ้าหน้าที่สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ ภาค 6 เป็นการศึกษาระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับบริการพร้อมเพย์ ศึกษาความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับบริการพร้อมเพย์ และความตั้งใจใช้บริการพร้อมเพย์จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และศึกษาความสัมพันธ์ของระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับพร้อมเพย์และการยอมรับและการใช้เทคโนโลยีกับความตั้งใจใช้บริการพร้อมเพย์ของเจ้าหน้าที่สำนักงาน ป.ป.ช. ภาค 6 โดยมีข้อสรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะดังนี้

1. สรุปผลการศึกษา

1.1 วัตถุประสงค์การศึกษา การศึกษาค้นครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ คือ

- 1) เพื่อศึกษาความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับบริการพร้อมเพย์ และความตั้งใจใช้บริการพร้อมเพย์จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของเจ้าหน้าที่สำนักงาน ป.ป.ช. ภาค 6
- 2) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับบริการพร้อมเพย์กับความตั้งใจใช้บริการพร้อมเพย์ของเจ้าหน้าที่สำนักงาน ป.ป.ช. ภาค 6
- 3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของการยอมรับ และการใช้เทคโนโลยีกับความตั้งใจใช้บริการพร้อมเพย์ของเจ้าหน้าที่สำนักงาน ป.ป.ช. ภาค 6
- 4) เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะต่าง ๆ เกี่ยวกับบริการพร้อมเพย์

1.2 วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษาค้นครั้งนี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล จากเจ้าหน้าที่สำนักงาน ป.ป.ช. ภาค 6 จำนวน 153 คน สุ่มตัวอย่างแบบสัดส่วน จำนวน 110 คน โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ ค่าที ค่าเอฟ และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน โดยกำหนดระดับนัยสำคัญที่ 0.05

1.3 ผลการศึกษา

ผลการศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจใช้บริการพร้อมเพย์ของเจ้าหน้าที่สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ ภาค 6 สรุปได้ดังนี้

1.3.1 ปัจจัยส่วนบุคคลของเจ้าหน้าที่สำนักงาน ป.ป.ช. ภาค 6 พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 31 – 35 ปี จบการศึกษาสูงสุดในระดับปริญญาตรี มีรายได้เฉลี่ย 20,001 – 25,000 บาทต่อเดือน

1.3.2 ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับบริการพร้อมเพย์และความตั้งใจใช้บริการพร้อมเพย์จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

1) ระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับบริการพร้อมเพย์ของเจ้าหน้าที่สำนักงาน ป.ป.ช. ภาค 6 พบว่า เจ้าหน้าที่สำนักงาน ป.ป.ช. ภาค 6 ส่วนใหญ่ร้อยละ 56.36 มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับพร้อมเพย์ อยู่ในระดับปานกลาง

2) ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับบริการพร้อมเพย์ของเจ้าหน้าที่สำนักงาน ป.ป.ช. ภาค 6 จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า เจ้าหน้าที่สำนักงาน ป.ป.ช. ภาค 6 ที่มี เพศ อายุ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน แตกต่างกันมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับบริการพร้อมเพย์ไม่แตกต่างกัน แต่ระดับการศึกษาสูงสุดแตกต่างกันมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับบริการพร้อมเพย์แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3) ความตั้งใจใช้บริการพร้อมเพย์ของเจ้าหน้าที่สำนักงาน ป.ป.ช. ภาค 6 จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า เจ้าหน้าที่สำนักงาน ป.ป.ช. ภาค 6 ที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา สูงสุด และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน แตกต่างกันมีความตั้งใจใช้บริการพร้อมเพย์ไม่แตกต่างกัน

1.3.3 ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับพร้อมเพย์กับความตั้งใจใช้บริการพร้อมเพย์ของเจ้าหน้าที่สำนักงาน ป.ป.ช. ภาค 6 พบว่า ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับบริการพร้อมเพย์มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความตั้งใจใช้บริการพร้อมเพย์ของเจ้าหน้าที่สำนักงาน ป.ป.ช. ภาค 6 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ในระดับต่ำ ($r = .320$)

1.3.4 ความสัมพันธ์ระหว่างการยอมรับและการใช้เทคโนโลยีกับความตั้งใจใช้บริการพร้อมเพย์ของเจ้าหน้าที่สำนักงาน ป.ป.ช. ภาค 6 พบว่า การยอมรับและการใช้เทคโนโลยีทุกด้านมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความตั้งใจใช้บริการพร้อมเพย์ของเจ้าหน้าที่สำนักงาน ป.ป.ช. ภาค 6 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยด้านอิทธิพลเชิงสังคม และด้านสภาพแวดล้อมที่สนับสนุน มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ในระดับสูง ($r = .733$) และ ($r = .696$) ตามลำดับ

ด้านความคาดหวังด้านประสิทธิภาพ และความคาดหวังในการใช้งานง่าย มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง ($r = .549$) และ ($r = .499$) ตามลำดับ

1.3.5 ข้อเสนอแนะต่างๆ เกี่ยวกับบริการพร้อมเพย์ของเจ้าหน้าที่สำนักงาน ป.ป.ช. ภาค 6 พบว่า ส่วนใหญ่ต้องการให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องสร้างเชื่อมั่นด้านความปลอดภัยของข้อมูล เมื่อใช้บริการพร้อมเพย์ รองลงมาต้องการให้ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับประโยชน์ ขั้นตอน วิธีการใช้งาน ของบริการพร้อมเพย์ และข้อเสนอแนะอื่นๆ ได้แก่ การสร้างความยับยั้งใจแก่ประชาชนเมื่อไม่ได้ถือเงินสด การรับคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาเหมือนถูกบังคับจากภาครัฐทางอ้อมเพื่อให้ได้รับเงินคืนเร็วขึ้น การกำหนดยอดการโอนฟรีค่าธรรมเนียมครั้งละ 5,000 บาท น้อยเกินไป และการต้องลงทะเบียนทุกธนาคารที่มีบัญชีเงินฝากทำให้ไม่สะดวกควรจัดให้ลงทะเบียนเพียงครั้งเดียวครอบคลุมทุกธนาคาร

2. อภิปรายผล

จากผลการศึกษาสามารถอภิปรายผลการศึกษา ในประเด็นดังต่อไปนี้

2.1 ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับบริการพร้อมเพย์ จากการศึกษาพบว่าเจ้าหน้าที่สำนักงาน ป.ป.ช. ภาค 6 ส่วนใหญ่ มีระดับความรู้ความเข้าใจอยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับการศึกษาของวิไลวรรณ ทองประยูร, มนตรี ปัญญาธีรารักษ์, และไตรภพ จันทะคุณ (2560) ได้ศึกษาเรื่องการรับรู้ประโยชน์บริการพร้อมเพย์ของบุคคลทำงานในกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่าระดับการรับรู้ประโยชน์บริการพร้อมเพย์ของบุคคลทำงานในกรุงเทพมหานครโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

2.2 ความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลกับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับบริการพร้อมเพย์ จากการศึกษาพบว่า เพศ อายุ และรายได้ แตกต่างกันมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับบริการพร้อมเพย์ไม่แตกต่างกัน แต่ระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับบริการพร้อมเพย์แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สอดคล้องกับการศึกษาของวิไลวรรณ ทองประยูร, มนตรี ปัญญาธีรารักษ์, และไตรภพ จันทะคุณ (2560) พบว่า เพศ อายุ สถานภาพ ระยะเวลาการทำงานแตกต่างกัน มีการรับรู้ประโยชน์บริการพร้อมเพย์โดยรวมไม่แตกต่างกัน ยกเว้นอาชีพแตกต่างกัน คือ บุคคลทำงานที่เป็นบุคลากรของรัฐกับบุคลากรของบริษัทเอกชน มีการรับรู้ประโยชน์บริการพร้อมเพย์ โดยรวมแตกต่างกัน โดยการศึกษาครั้งนี้ใช้กลุ่มตัวอย่างจากบุคลากรของรัฐเท่านั้น จึงทำให้ปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีความรู้ความเข้าใจบริการพร้อมเพย์ไม่แตกต่างกัน อันเนื่องจากบุคลากร

ของรัฐจะมีสิ่งที่พบเห็น มีประสบการณ์ มีสิ่งแวดล้อมในการทำงาน รวมทั้งลักษณะงาน และเพื่อนร่วมงานไม่แตกต่างกัน

2.3 ความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลกับบริการพร้อมเพย์กับความตั้งใจใช้บริการพร้อมเพย์ จากการศึกษาพบว่า เพศ อายุ การศึกษา และรายได้ แตกต่างกันมีความตั้งใจใช้บริการพร้อมเพย์ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับการศึกษาของยูพาพร คอนงัน และไกรชิต สุตะเมือง (2557) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บัตร Easy Pass ประชากรเขตกรุงเทพมหานครของกลุ่ม Generation X ผลการวิจัยพบว่า เพศ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ และอาชีพ ที่แตกต่างกันไม่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บัตร Easy pass

2.4 ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับบริการพร้อมเพย์กับความตั้งใจใช้บริการพร้อมเพย์ จากการศึกษาพบว่า ระดับความรู้ความเข้าใจมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความตั้งใจใช้บริการพร้อมเพย์ โดยหากมีระดับความรู้ความเข้าใจเพิ่มมากขึ้นก็จะมี ความตั้งใจใช้บริการพร้อมเพย์มากขึ้นตามไปด้วย ซึ่งเป็นไปตามแนวคิดกระบวนการยอมรับนวัตกรรม 5 ขั้นตอนของ Rogers (2003) ในขั้นที่ 1 ขั้นความรู้ ซึ่งเป็นขั้นที่บุคคลจะเริ่มได้รับรู้สารสนเทศเบื้องต้นของนวัตกรรม เพื่อเกิดความตระหนัก และสนใจในนวัตกรรม จนนำนวัตกรรมไปใช้ โดยอาจตัดสินใจยอมรับนวัตกรรมนั้นเลยหรืออาจจะค้นหาสารสนเทศอื่นเพิ่มเติม เพื่อเป็นพื้นฐานในการตัดสินใจต่อไป สอดคล้องกับการศึกษาของพรชนก พลาบุญย์ (2560) ได้ทำการศึกษาเรื่องการยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยี การใช้เทคโนโลยี และพฤติกรรมผู้บริโภคที่ส่งผลต่อความตั้งใจของประชาชนในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบพร้อมเพย์ของรัฐบาลไทย ผลการศึกษาพบว่า การรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับจากเทคโนโลยีส่งผลต่อความตั้งใจของประชาชนในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบพร้อมเพย์ และสอดคล้องกับการศึกษาของชลธิชา ศรีแสง (2555) ได้ศึกษาเรื่องการยอมรับการใช้งานของระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ กรณีศึกษาธนาคารกรุงศรีอยุธยาจำกัด (มหาชน) ผลการศึกษาพบว่า การรับรู้ถึงประโยชน์ของระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ มีความสัมพันธ์ในแง่บวกต่อความตั้งใจที่จะนำระบบมาใช้

2.5 ความสัมพันธ์ระหว่างการยอมรับและการใช้เทคโนโลยีกับความตั้งใจใช้บริการพร้อมเพย์ จากการศึกษาพบว่า การยอมรับและการใช้เทคโนโลยีทุกด้านมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความตั้งใจใช้บริการพร้อมเพย์ โดยหากมีระดับความคิดเห็นด้านการยอมรับและการใช้เทคโนโลยีเพิ่มมากขึ้นก็จะมี ความตั้งใจใช้บริการพร้อมเพย์มากขึ้นตามไปด้วย ซึ่งเป็นไปตามหลักการของทฤษฎี UTAUT ของ Venkatesh et al. (2003) ปัจจัยที่มีอิทธิพลโดยตรงต่อความตั้งใจที่จะใช้งานระบบประกอบด้วย 3 ปัจจัย คือ 1) ความคาดหวังในประสิทธิภาพ 2) ความคาดหวังในการใช้งานง่าย และ 3) อิทธิพลเชิงสังคม และเป็นไปตามแนวคิดกระบวนการยอมรับนวัตกรรม 5 ขั้นตอน

ของ Rogers (2003) ในขั้นที่ 2 ขั้นการโน้มน้าว ซึ่งเป็นขั้นที่ทำให้บุคคลมีทัศนคติที่ดี หรือไม่ต่อต้านนวัตกรรม โดยการชักชวนหรือโน้มน้าวจากบุคคลอื่น และสารสนเทศที่เป็นคุณลักษณะของนวัตกรรม เพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา หรือบุคคลใกล้ชิด จึงมีส่วนเกี่ยวข้องที่ทำให้เกิดความมั่นใจในประสิทธิภาพและการใช้งานของนวัตกรรม รวมทั้ง เป็นแรงกระตุ้นเชิงสังคม ซึ่งจะมีผลต่อความคิดเห็นและความเชื่อเกี่ยวกับนวัตกรรม สอดคล้องกับการศึกษาของพรชนก พลาบุญย์ (2560) พบว่าการรับรู้ความง่ายต่อการใช้เทคโนโลยี อิทธิพลเชิงสังคม ถึงอำนวยความสะดวกในการใช้งาน ส่งผลต่อความตั้งใจของประชาชนในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบพร้อมเพย์ และสอดคล้องกับการศึกษาของอรชพร ศักดิ์พรหม และจิรพล สังข์โพธิ์ (2560) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบพร้อมเพย์ ของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่าการส่งเสริมจากรัฐบาล เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับของกลุ่มคนที่สมัครใช้งานแล้วและกลุ่มคนที่ยังไม่ได้สมัครใช้งาน

2.6 ข้อเสนอแนะต่างๆ เกี่ยวกับบริการพร้อมเพย์ จากการศึกษาพบว่า ส่วนใหญ่ต้องการให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องสร้างความเชื่อมั่นด้านความปลอดภัยของข้อมูลเมื่อใช้บริการพร้อมเพย์ รองลงมาต้องการให้ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับประโยชน์ ขั้นตอน วิธีการใช้งาน ของบริการพร้อมเพย์ สอดคล้องกับการศึกษาของอรชพร ศักดิ์พรหม และจิรพล สังข์โพธิ์ (2560) ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบพร้อมเพย์ของกลุ่มคนที่ยังไม่สมัครใช้งาน ได้แก่ ปัจจัยด้านความปลอดภัย, แรงจูงใจในการเริ่มต้นใช้งาน และการส่งเสริมจากรัฐบาล ซึ่งทัศนคติของคนที่ไม่สมัครใช้งานนั้นมองถึงเรื่องความปลอดภัย ยังไม่เชื่อมั่นในตัวระบบ และจากข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งนี้พบว่ายังมีความเข้าใจที่ยังไม่ถูกต้องนักเกี่ยวกับบริการพร้อมเพย์ ซึ่งสะท้อนให้เห็นจากข้อเสนอแนะว่าการกำหนดยอดการโอนครั้งละไม่เกิน 5,000 บาท ฟรีค่าธรรมเนียมบ่อยเกินไป และการต้องลงทะเบียนทุกธนาคารที่มีบัญชีเงินฝากทำให้ไม่สะดวกซึ่งข้อเท็จจริงแล้วยอดการโอนฟรีค่าธรรมเนียมนั้น โอนได้ไม่จำกัดจำนวนครั้ง ถ้าต้องการโอนมากกว่า 5,000 บาท ก็สามารถทำรายการหลายๆ ครั้งได้ หรือหากยอดโอนมากกว่า 5,000 บาท ค่าธรรมเนียมการโอนก็ยังถูกกว่าการโอนทางระบบเดิมอยู่ดี อีกทั้งการลงทะเบียนพร้อมเพย์ ไม่มีความจำเป็นที่ต้องลงทะเบียนทุกธนาคารที่มีบัญชีเงินฝาก จะตัดสินใจเลือกผูกบัญชีเงินฝากของธนาคารใด กับหมายเลขโทรศัพท์มือถือ หรือเลขประจำตัวประชาชนใด ขึ้นกับความสะดวกซึ่งอาจพิจารณาว่าใช้บัญชีใดฝากเงินบ่อย รับโอนเงินบ่อย เช่น บัญชีเงินเดือน ก็อาจเลือกผูกกับบัญชีนั่น ซึ่งสอดคล้องกับธนาคารแห่งประเทศไทย (2559) เรื่องคำถามที่พบบ่อยเกี่ยวกับบริการพร้อมเพย์ และความเข้าใจผิดเกี่ยวกับพร้อมเพย์ ซึ่งส่วนใหญ่ยังมีข้อกังวลใจเกี่ยวกับการใช้บริการและความเข้าใจที่คลาดเคลื่อน

3. ข้อเสนอแนะ

3.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

3.1.1 จากผลการวิจัยพบว่าเจ้าหน้าที่สำนักงาน ป.ป.ช. ภาค 6 มีระดับความรู้ความเข้าใจ อยู่ในระดับปานกลางและยังมีความเข้าใจคลาดเคลื่อนเกี่ยวกับบริการพร้อมเพย์ ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าแม้จะเป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐมีหน้าที่นำนโยบายของรัฐไปปฏิบัติ และเป็นเครื่องมือสื่อสัมพันธ์ระหว่างรัฐกับประชาชนที่สำคัญที่สุดของรัฐบาล แต่ยังมีระดับความรู้ความเข้าใจไม่มากนัก ดังนั้น หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับระบบพร้อมเพย์จะต้องวางแผนประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับพร้อมเพย์ ทั้งด้านขั้นตอนการใช้งาน ประโยชน์ในการใช้งาน และด้านความเชื่อมั่นในตัวระบบกับเจ้าหน้าที่ของรัฐให้มากขึ้น เพื่อให้เจ้าหน้าที่ของรัฐเหล่านั้นทำหน้าที่เป็นสื่อกลางนำความรู้ความเข้าใจไปสู่ประชาชนอีกทางหนึ่ง ทั้งนี้ในการวางแผนประชาสัมพันธ์จะต้องคำนึงถึงระดับการศึกษาที่แตกต่างกันด้วยเพราะเจ้าหน้าที่ของรัฐที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันจะมีระดับการรับรู้ที่ไม่เหมือนกัน

3.1.2 จากการวิจัยพบว่าความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับบริการพร้อมเพย์ การยอมรับและการใช้เทคโนโลยีทุกด้านมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความตั้งใจใช้บริการพร้อมเพย์ โดยอิทธิพลเชิงสังคม และสภาพแวดล้อมที่สนับสนุนมีความสัมพันธ์กันในระดับสูง ดังนั้น หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับระบบพร้อมเพย์ต้องสร้างเสริมปัจจัยแวดล้อมให้สนับสนุนต่อการใช้งาน เช่น การเพิ่มช่องทางการใช้จ่ายผ่านระบบพร้อมเพย์ให้สามารถใช้งานได้สะดวก และรวดเร็ว การให้สิทธิพิเศษแก่ผู้ลงทะเบียนพร้อมเพย์ ทั้งนี้จะต้องทำควบคู่กับการให้ความรู้เพื่อให้ทุกภาคส่วนมีความเข้าใจที่ถูกต้อง และไม่คิดว่าพร้อมเพย์เป็นเรื่องเข้าใจและเข้าถึงได้ยาก โดยการประชาสัมพันธ์ที่สำคัญคือการให้ความมั่นใจด้านความปลอดภัยของระบบ รวมทั้งเปรียบเทียบความปลอดภัยของการใช้บริการผ่านพร้อมเพย์ และการทำธุรกรรมออนไลน์ผ่านระบบอื่น ๆ ให้ผู้ที่สนใจได้พิจารณาเปรียบเทียบ

3.2 ข้อเสนอแนะในการทำการวิจัยครั้งต่อไป

ควรทำการวิจัยในพื้นที่อื่นๆ ทั้งหน่วยงานของรัฐ และเอกชน อย่างต่อเนื่อง เพื่อเปรียบเทียบความตั้งใจในแต่ละช่วงเวลา รวมทั้งเพื่อทราบแนวทางที่เหมาะสมในการนำไปใช้พัฒนา ปรับปรุง เพื่อให้เกิดการยอมรับและใช้งานเพิ่มมากขึ้น อันจะเกิดประโยชน์สูงสุดต่อทุกภาคส่วนต่อไป



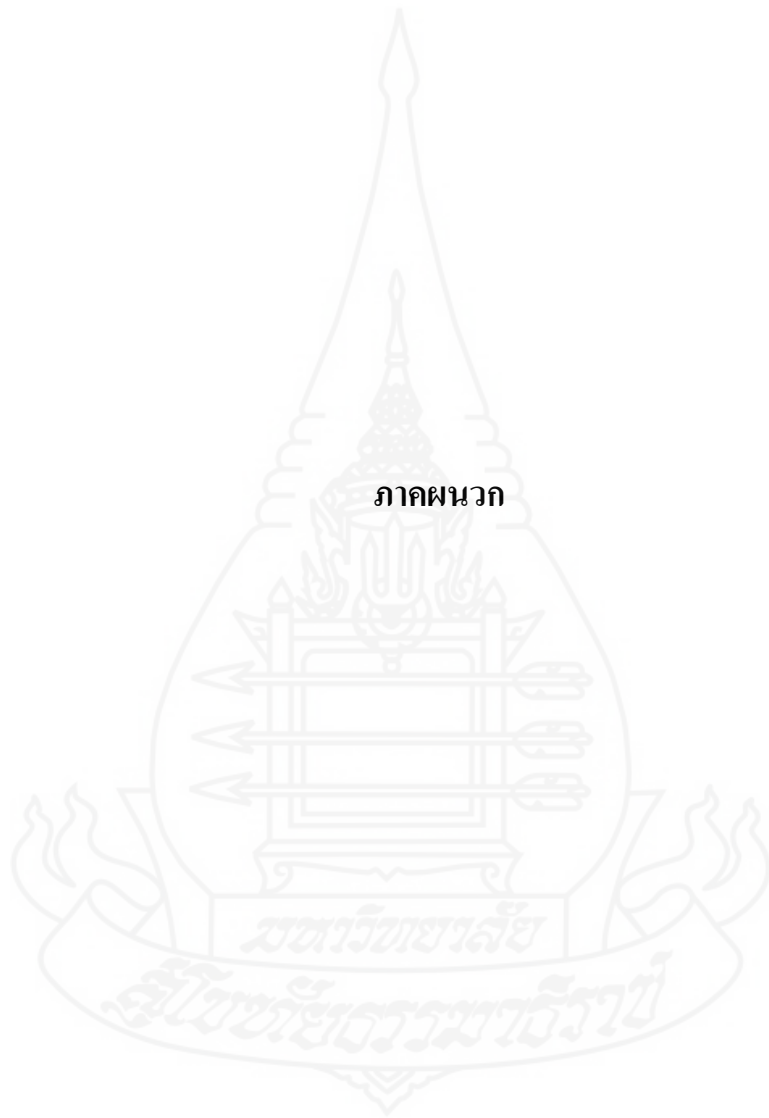
บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กัลยา วาณิชย์บัญชา. (2542). *การวิเคราะห์สถิติ สถิติเพื่อการตัดสินใจ*. (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- จิตฺดา แก้วแทน. (2558). *ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่านอุปกรณ์สมาร์ตโฟน กรณีศึกษาในพื้นที่กรุงเทพมหานครและปทุมธานี*. (การศึกษาค้นคว้าอิสระ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, ปทุมธานี.
- ชลธิชา ศรีแสง. (2555). *การยอมรับการใช้งานของระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ กรณีศึกษาธนาคารกรุงศรีอยุธยาจำกัด (มหาชน)*. *วารสารวิจัยมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย*, 4(1), 35-51.
- ทิมข่าวเศรษฐกิจ. (2558, 19 มกราคม). *สแกนเจอเนอร์ชันคนไทย พลังสำคัญผลักดันเศรษฐกิจดิจิทัล*. ค้นเมื่อ 20 เมษายน 2560 จาก <http://www.thairath.co.th/content/475518>
- ไทยพับลิก้า. (2558). *สำรวจผลประกอบการ 10 ปีธนาคารพาณิชย์ กำไรกว่า 1 ล้านล้าน – สินทรัพย์รวม 16 ล้านล้าน เก็บค่าธรรมเนียมชนพวดาน*. ค้นเมื่อ 20 สิงหาคม 2560, จาก <https://thaipublica.org/2015/02/banking-sector/>
- ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2559). *Prompt Pay*. ค้นเมื่อ 10 เมษายน 2560, จาก <https://www.bot.or.th/Thai/PaymentSystems/PSServices/PromptPay/Pages/default.aspx>
- นภัทร โหมควัฒนงกุล และสิริชัย ดิเลศ. (2560). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีธุรกรรมการเงินอิเล็กทรอนิกส์ในการใช้บริการผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร*. ใน *การประชุมเชิงวิชาการระดับชาติและนานาชาติด้านบริหารธุรกิจ ครั้งที่ 5*, เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- บังอรรัตน์ สำเนียงเพราะ. (2555). *ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับและพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสำนักงานเสมือน กรณีศึกษา: หน่วยงานปฏิบัติการภาคสนามองค์กรผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่*. (การศึกษาค้นคว้าอิสระ ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพมหานคร
- ประคอง วรรณสูตร. (2534). *สถิติศาสตร์ประยุกต์สำหรับครู*. (พิมพ์ครั้งที่ 9). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช.

- พรชนก พลาบุญย์. (2560). *การยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยี การใช้เทคโนโลยี และพฤติกรรม ผู้บริโภคที่ส่งผลต่อความตั้งใจของประชาชนในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบพร้อมเพย์ (PROMPT PAY) ของรัฐบาลไทย. (การศึกษาค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, ปทุมธานี.*
- มนัสนันท์ ยงลา และปราโมทย์ สุขปัญญา. (2560). การยอมรับเทคโนโลยีพร้อมเพย์ ของลูกค้าธนาคารธนชาติ ในเขตดินแดง กรุงเทพมหานคร. ใน *การประชุมวิชาการ ระดับชาติ สาขาบริหารธุรกิจและบัญชี ครั้งที่ 5*, กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ยุพาพร ดอนงัน และไกรชิต สุตะเมือง. (2557). ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บัตร Easy Pass ประชากรเขตกรุงเทพมหานคร ของกลุ่ม Generation X. *วารสารการเงิน การลงทุน การตลาด และการบริหารธุรกิจ*, 4(2), 393-411.
- วิไลวรรณ ทองประยูร, มนต์รี ปัญญาธิรัรักษ์, และไตรภพ จันทะคุณ. (2560). การรับรู้ประโยชน์ บริการพร้อมเพย์ของบุคคลทำงานในกรุงเทพมหานคร. *วารสารเศรษฐศาสตร์และ บริหารธุรกิจปริทัศน์*, 13(1), 36-59.
- สมเกียรติ ตั้งกิจวานิชย์. (2557, 24 พฤษภาคม). *ประธานสถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย (ทีดีอาร์ไอ) [บทสัมภาษณ์]*. จาก <https://tdri.or.th/2014/05/thinkx2-49/>
- สิงหะ ฉวีสุข, และสุนันทา วงศ์จตุรภัทร. (2555). “ทฤษฎีการยอมรับและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ” *วารสารเทคโนโลยีสารสนเทศตลาดกระบ้ง*, 1(1).
- อนุชา โสมานุตร. (2556). *กระบวนการยอมรับนวัตกรรม ตามแนวคิดของ Rogers (2003)*. ค้นเมื่อ 10 เมษายน 2560, จาก <http://iteacherthai.blogspot.com/2013/02/rogers-2003.html>
- อรชพร ศักดิ์พรหม และจิรพล สังข์โพธิ์. (2560). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบพร้อมเพย์ ของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร. (การศึกษาค้นคว้าอิสระ ปริญญาวิทยาศาสตร มหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.*
- อรอุษา พรหมอ้อด. (2559). *พบคนสมัคร “พร้อมเพย์” ไม่กล้าใช้บัญชีหลัก จำนวนมาก*. ค้นเมื่อ 20 สิงหาคม 2560, จาก <https://www.pptvhd36.com/news/ประเด็นร้อน/45059>

ภาคผนวก



แบบสอบถาม

เรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจใช้บริการพร้อมเพย์
ของเจ้าหน้าที่สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ ภาค 6

**Factors Related to Intention to use with Prompt Pay Service
of Officials of National Anti-Corruption Commission Regional Office 6**

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามชุดนี้ใช้ประกอบการค้นคว้าอิสระ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรวิทยาการจัดการ สาขาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช โดยมีวัตถุประสงค์ศึกษาระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับบริการพร้อมเพย์ ศึกษาความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับบริการพร้อมเพย์และความตั้งใจใช้บริการพร้อมเพย์จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ศึกษาความสัมพันธ์ของระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับพร้อมเพย์และการยอมรับและการใช้เทคโนโลยีกับความตั้งใจใช้บริการพร้อมเพย์ของเจ้าหน้าที่สำนักงาน ป.ป.ช. ภาค 6 และศึกษาข้อเสนอแนะต่าง ๆ เกี่ยวกับบริการพร้อมเพย์ของเจ้าหน้าที่สำนักงาน ป.ป.ช. ภาค 6

จึงใคร่ขอความกรุณาจากท่าน ช่วยกรอกแบบสอบถามทุกข้อตามความเป็นจริงที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด โดยข้อมูลที่ได้จากการสอบถามทั้งหมดจะถูกเก็บเป็นความลับ และจะนำไปใช้เพื่อวัตถุประสงค์ในการศึกษาวิจัยเท่านั้น

2. แบบสอบถามชุดนี้ ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับบริการพร้อมเพย์

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี

ส่วนที่ 4 ความตั้งใจใช้บริการพร้อมเพย์

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับบริการพร้อมเพย์

อนึ่ง หากท่านมีข้อสงสัยเกี่ยวกับแบบสอบถาม กรุณาติดต่อผู้วิจัย น.ส.ศรัญญา บุญคง เจ้าหน้าที่งานตรวจสอบทรัพย์สินปฏิบัติการ เบอร์โทรภายใน 3115 หรือเบอร์โทรศัพท์มือถือ 087-5698263 หรือทาง e-mail address: sarunya263@gmail.com

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณในความอนุเคราะห์ของท่านที่กรุณาสละเวลาอันมีค่า เพื่อแสดงความคิดเห็นแบบสอบถามมา ณ ที่นี้ด้วย

ลำดับ	ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับบริการพร้อมเพย์	ใช่	ไม่ใช่
9	บัญชีธนาคารที่ผูกกับบริการพร้อมเพย์แล้วไม่สามารถยกเลิกหรือเปลี่ยนแปลงได้		
10	บริการพร้อมเพย์ทำให้ภาครัฐมีฐานข้อมูลภาคประชาชน สามารถจ่ายเงินผ่านช่องทางพร้อมเพย์ได้สะดวกและรวดเร็ว		

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการยอมรับและการใช้เทคโนโลยีบริการพร้อมเพย์

คำชี้แจง ขอให้ท่านอ่านข้อความที่ละข้อความ แล้วพิจารณาว่า ปัจจัยที่ท่านกำลังอ่านมีผลต่อความตั้งใจใช้บริการพร้อมเพย์มากน้อยเพียงใด จากนั้นทำความเข้าใจความหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงหนึ่งช่อง (กรุณาตอบทุกข้อ)

การยอมรับและการใช้เทคโนโลยี บริการพร้อมเพย์	ระดับการยอมรับ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. Performance Expectancy (ความคาดหวังจากประสิทธิภาพ)					
1.1 ท่านคิดว่าบริการพร้อมเพย์สามารถช่วยให้การทำธุรกรรมทางการเงินสะดวก รวดเร็วขึ้น					
1.2 ท่านคิดว่าบริการพร้อมเพย์ช่วยประหยัดค่าธรรมเนียมการโอนเงินข้ามเขต หรือข้ามธนาคารได้					
1.3 ท่านคิดว่าบริการพร้อมเพย์สามารถทำให้ท่านลดการใช้เงินสดได้ในอนาคต และช่วยภาครัฐลดต้นทุนการบริการจัดการเงินสดลงได้					
2. Effort Expectancy (ความคาดหวังในการใช้งานง่าย)					
2.1 ช่องทางการลงทะเบียนพร้อมเพย์มีให้เลือกหลายช่องทาง มีความสะดวกและเข้าใจง่าย					
2.2 ท่านคิดว่าบริการพร้อมเพย์เป็นเรื่องง่าย ที่สามารถเรียนรู้และใช้งานได้เอง					
2.3 หากท่านมีข้อสงสัยเกี่ยวกับบริการพร้อมเพย์สามารถหาข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต หรือเจ้าหน้าที่ของสถาบันการเงินได้					

การยอมรับและการใช้เทคโนโลยี บริการพร้อมแพทย์	ระดับการยอมรับ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
3. Social Influence (อิทธิพลเชิงสังคม)					
3.1 เพื่อนหรือคนรอบข้างมีส่วนกระตุ้นทำให้ท่านเลือกใช้บริการพร้อมแพทย์					
3.2 ท่านคิดว่าคนที่ใช้บริการพร้อมแพทย์เพราะต้องการจ่ายค่าธรรมเนียมถูกลง ทำให้ภาพลักษณ์ดูเป็นผู้รอบคอบในการวางแผนการชำระเงิน					
3.3 การส่งเสริมทางการตลาดมีส่วนช่วยให้ตัดสินใจลงทะเบียนพร้อมแพทย์					
4. Facilitating Condition (สภาพแวดล้อมที่สนับสนุน)					
4.1 การส่งเสริม ประชาสัมพันธ์ของหน่วยงานภาครัฐ มีส่วนต่อการเลือกใช้บริการพร้อมแพทย์					
4.2 ช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและสะดวกต่อการใช้งาน					
4.3 การส่งเสริมให้ร้านค้าออนไลน์ลงทะเบียนพร้อมแพทย์					

ส่วนที่ 4 ความตั้งใจใช้บริการพร้อมแพทย์

Intention to Use (ความตั้งใจที่จะใช้บริการพร้อมแพทย์)					
1. ท่านตัดสินใจจะลงทะเบียนใช้บริการพร้อมแพทย์					
2. ท่านตั้งใจจะใช้บริการพร้อมแพทย์ทุกครั้งที่มีโอกาส					

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับบริการพร้อมแพทย์

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่กรุณาใช้เวลาอันมีค่าในการให้ข้อมูลอันเป็นประโยชน์

ประวัติผู้ศึกษา

ชื่อ	นางสาวศรัญญา บุญคง
วัน เดือน ปีเกิด	27 สิงหาคม 2532
สถานที่เกิด	อำเภอเมืองพิจิตร จังหวัดพิจิตร
ประวัติการศึกษา	บัญชีบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช พ.ศ. 2554
สถานที่ทำงาน	สำนักงาน ป.ป.ช. ประจำจังหวัดพิจิตร
ตำแหน่ง	เจ้าพนักงานตรวจสอบทรัพย์สินปฏิบัติการ

