

ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจใช้บริการพร้อมเพย์ของเจ้าหน้าที่สำนักงาน

คณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ ภาค 6

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

ศรัญญา บุญคง^{1*} อัจฉรา ชีวะตระกูลกิจ² และอภิญญา วนเศรษฐ²

Sarunya Boonkhong^{1*}, Achara Cheewatragoongit², and Apinya Wanaset²

บทคัดย่อ

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

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

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

คำสำคัญ: พร้อมเพย์ สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ ภาค 6

¹ เจ้าหน้าที่งานตรวจสอบทรัพย์สินปฏิบัติการ สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ จังหวัดพิจิตร

² สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

*Corresponding author; email: sarunya263@gmail.com

Abstract

The objectives of this research 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 study the relationship between the knowledge and understanding of Prompt Pay service and the willingness to use Prompt Pay service, (3) to study the relationship between the technology acceptance and use and the willingness to use Prompt Pay service.

This study was a survey research. The questionnaire was used as a tool to collect data. The population consisted of 153 officers from the Office of the National Anti-Corruption Commission Region 6. The sample of this study was 110 officers by using Stratified Random Sampling method. Data were analyzed by using 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 indifferent knowledge and understanding of Prompt Pay service and willingness to use this service. However, the sample with different education level 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 the sample mostly gave their suggestions, i.e., involving organizations 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

บทนำ

การโอนเงินเป็นบริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ขั้นพื้นฐานที่มีความสำคัญต่อการเคลื่อนย้ายเงินในระบบเศรษฐกิจของประเทศและมีความเกี่ยวข้องกับทุกภาคส่วน เช่น การโอนเงินระหว่างบุคคล การโอนเงินเพื่อชำระค่าสินค้าและบริการของภาคธุรกิจ รวมถึงการโอนเงินสวัสดิการและค่าใช้จ่ายต่างๆ ของภาครัฐ แต่เนื่องจากตลาดผู้ให้บริการโอนเงินผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ หรือธนาคารพาณิชย์ที่ให้บริการมีจำนวนน้อยราย จึงเกิดการผูกขาดระบบชำระเงิน แม้ธนาคารแห่งประเทศไทยจะคอยกำกับดูแลและกำหนดเพดานอัตราสูงสุดของการเก็บค่าธรรมเนียม แต่กลายเป็นว่าทุกธนาคารตั้งอัตราค่าธรรมเนียมชนเพดานสูงสุด ซึ่งแสดงว่าไม่มีการแข่งขันเลย (ไทยพับลิก้า, 2558) รัฐบาลโดยกระทรวงการคลังจึงได้ริเริ่มผลักดันแนวคิด National e-Payment หรือระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ และเมื่อวันที่ 22 ธันวาคม 2558

คณะรัฐมนตรีมีมติเห็นชอบในหลักการแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ เพื่อให้มีระบบรองรับการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ที่ได้มาตรฐาน สอดคล้องกับการใช้งานเทคโนโลยีโดยเฉพาะอินเทอร์เน็ตและโทรศัพท์มือถือที่ขยายวงกว้างขึ้น บริการพร้อมเพย์ (Prompt Pay) หรือเดิมใช้ชื่อว่า เอนี่ ไอดี (Any ID) จึงเป็นโครงการแรกในยุทธศาสตร์ National e-Payment ภายใต้การควบคุมของธนาคารแห่งประเทศไทย เป็นโครงการพัฒนาระบบโครงสร้างพื้นฐานการชำระเงินของประเทศไทยให้สามารถโอนเงินได้อย่างสะดวกรวดเร็วมากขึ้น ซึ่งเป็นบริการโอนเงินและรับโอนเงินแบบใหม่ที่พยายามเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการณ์โอนเงินหรือชำระเงินในปัจจุบัน จากการโอนเงินหรือชำระเงินปกติใช้หมายเลขบัญชีเงินฝากธนาคารที่มีตัวเลขหลายหลัก ทำให้ยากต่อการจดจำและการสื่อสาร มาเป็นการชำระเงินหรือโอนเงินในระบบ ซึ่งจะสามารถทำได้โดยใช้หมายเลขอื่นที่ผู้รับโอนได้ลงทะเบียนไว้กับสถาบันการเงิน โดยในระยะแรกจะเริ่มต้นจากหมายเลขบัตรประจำตัวประชาชนและหมายเลขโทรศัพท์มือถือ ช่วยทำให้การจ่ายเงินระหว่างภาครัฐกับประชาชนตรงกับเป้าหมายง่ายขึ้น ในขณะที่การโอนเงินระหว่างประชาชนด้วยกันหรือระหว่างประชาชนกับภาคธุรกิจจะเกิดความสะดวกและปลอดภัยมากขึ้น โดยจุดเด่นของพร้อมเพย์ คือ การโอนเงินระหว่างบุคคลจำนวนไม่เกิน 5,000 บาทต่อรายการ ฟรีค่าธรรมเนียมโดยไม่จำกัดจำนวนครั้ง และสูงสุดค่าธรรมเนียมไม่เกิน 10 บาทต่อรายการ โดยไม่มีเงื่อนไขสำหรับการโอนข้ามธนาคาร ข้ามเขต หรือข้ามจังหวัด ซึ่งหากเปรียบเทียบกับบริการโอนเงินข้ามธนาคารแบบเดิมจะเสียค่าธรรมเนียม 25-35 บาทต่อรายการ ทั้งนี้เพื่อให้อัตราค่าธรรมเนียมการทำธุรกรรมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์สอดคล้องกับต้นทุนที่แท้จริง ซึ่งจากเดิมธนาคารเก็บค่าธรรมเนียมการทำธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์สูงต่างๆ ที่มีต้นทุนต่ำ เพื่อไปชดเชยต้นทุนการจัดการเงินสดและเช็คที่คิดค่าธรรมเนียมต่ำกว่าต้นทุนหรือไม่มีค่าธรรมเนียมเลย

ข้อมูลจากธนาคารแห่งประเทศไทยระบุว่าตั้งแต่เริ่มเปิดให้ลงทะเบียนอย่างเป็นทางการ ตั้งแต่วันที่ 15 กรกฎาคม 2559 จนถึงวันที่ 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) แต่ผลสำรวจกลับพบว่าคนทั่วไปอีกจำนวนไม่น้อยเลือกรับเงินภาษีคืนผ่านพร้อมเพย์โดยผูกเลขประจำตัวประชาชนกับบัญชีธนาคารที่ไม่ใช่บัญชีหลักเพื่อต้องการใช้รับสิทธิพิเศษตามเงื่อนไขการได้รับเงินภาษีคืนภายใน 3 วัน และสำหรับคนที่ยังไม่เชื่อมั่นในระบบพร้อมเพย์อีกจำนวนไม่น้อยยอมรอตามเงื่อนไขของกรมสรรพากรโดยที่ไม่สนใจกับข้อเสนอดังกล่าว ซึ่งสอดคล้องกับข้อมูลจากธนาคารกรุงไทยที่ระบุว่าตลอดเดือนมกราคม 2560 ที่ผ่านมา มียอดลงทะเบียนในระบบพร้อมเพย์และเปิดบัญชีใหม่พร้อมกันมากขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ ซึ่งแม้จะสะท้อนให้เห็นผลลัพธ์ที่ดีของการกำหนดเงื่อนไขคืนภาษีผ่านระบบนี้ แต่อีกด้านก็สะท้อนถึงความเชื่อมั่นและความเข้าใจของคนทั่วไปต่อระบบพร้อมเพย์ที่อาจจะยังมีไม่มากนัก (อรอุษา พรหมอืด, 2559)

จากข้อมูลข้างต้นแสดงให้เห็นว่าความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับบริการพร้อมเพย์และปัจจัยเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศถือเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้บุคคลตัดสินใจลงทะเบียนพร้อมเพย์ ผู้วิจัย จึงสนใจศึกษาความตั้งใจใช้บริการพร้อมเพย์ว่าปัจจัยใดบ้างที่มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจใช้บริการพร้อมเพย์ โดยการศึกษา

ครั้งนี้ศึกษาจากเจ้าหน้าที่สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติภาค 6 ซึ่งเป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐที่มีภารกิจสำคัญด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริต รวมถึงการตรวจสอบบัญชีแสดงรายการทรัพย์สินและหนี้สินในระดับภูมิภาคเขตภาคเหนือตอนล่าง จำนวน 9 จังหวัด ได้แก่ พิชณุโลก นครสวรรค์ สุโขทัย กำแพงเพชร ตาก พิจิตร เพชรบูรณ์ อุตรดิตถ์ และอุทัยธานี ซึ่งโดยลักษณะการปฏิบัติหน้าที่เพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามภารกิจมีความจำเป็นต้องใช้ข้อมูลเกี่ยวกับการทำธุรกรรมทางการเงินของบุคคลที่อยู่ระหว่างการตรวจสอบอยู่เสมอ รวมถึงข้อมูลรายได้ของบุคคลโดยอ้างอิงตามการเสียภาษีของบุคคลนั้นๆ ซึ่งในปัจจุบันข้อมูลการเสียภาษียังไม่สะท้อนตามรายได้ที่แท้จริงเพราะการรับจ่ายด้วยเงินสดย่อมยากแก่การตรวจสอบ จึงเป็นปัญหาสำคัญของหน่วยงานที่มีหน้าที่ตรวจสอบในการตรวจสอบฐานะทางการเงินของบุคคล ซึ่งหากพร้อมเพย์ที่ถือเป็นนวัตกรรมการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์รูปแบบใหม่ประสบความสำเร็จ ก็จะทำให้ภาครัฐทราบฐานะทางการเงินของบุคคลชัดเจนขึ้น สามารถจัดเก็บภาษีมีประสิทธิภาพมากขึ้น และจะเป็นฐานข้อมูลสำคัญให้กับหน่วยงานตรวจสอบได้มีฐานข้อมูลอ้างอิงเกี่ยวกับฐานะทางการเงินของบุคคลที่อยู่ระหว่างการตรวจสอบได้เป็นอย่างดี และจะเป็นเครื่องมือที่จะช่วยสนับสนุนการปฏิบัติตามภารกิจของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับบริการพร้อมเพย์และความตั้งใจใช้บริการพร้อมเพย์จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของเจ้าหน้าที่สำนักงาน ป.ป.ช. ภาค 6
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับบริการพร้อมเพย์กับความตั้งใจใช้บริการพร้อมเพย์ของเจ้าหน้าที่สำนักงาน ป.ป.ช. ภาค 6
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของการยอมรับและการใช้เทคโนโลยีกับความตั้งใจใช้บริการพร้อมเพย์ของเจ้าหน้าที่สำนักงาน ป.ป.ช. ภาค 6

ขอบเขตการวิจัย

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

ตาราง 1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

สังกัด	ประชากร	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

ขอบเขตด้านตัวแปร

ตัวแปรอิสระ ได้แก่ 1) ปัจจัยส่วนบุคคล 2) ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับพร้อมเพย์ 3) การยอมรับและการใช้เทคโนโลยี ตัวแปรตาม ได้แก่ ความตั้งใจใช้บริการพร้อมเพย์

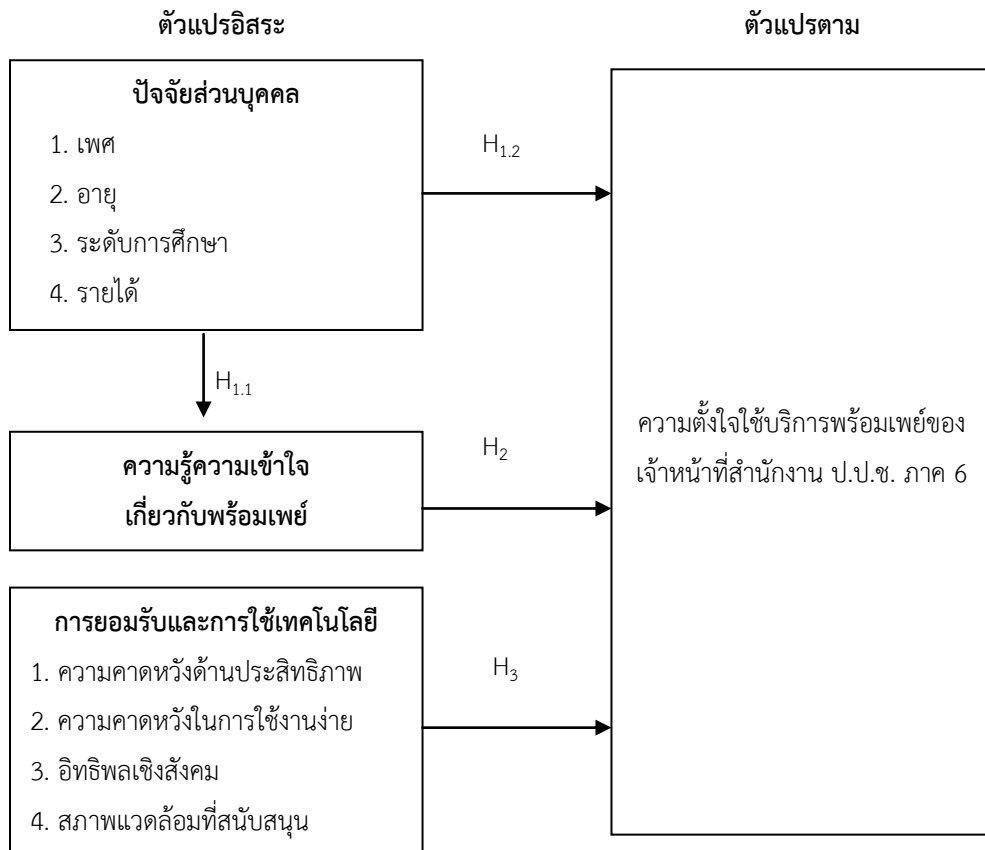
ขอบเขตด้านเนื้อหา

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา 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

ขอบเขตด้านระยะเวลา

ดำเนินการแจกแบบสอบถามและเก็บรวบรวมข้อมูล ระหว่างเดือนกรกฎาคม-เดือนสิงหาคม 2560

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย

- ปัจจัยส่วนบุคคลกับบริการพร้อมเพย์
 - 1.1 เพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้ ที่แตกต่างกันมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับพร้อมเพย์แตกต่างกัน
 - 1.2 เพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้ ที่แตกต่างกันมีความตั้งใจใช้บริการพร้อมเพย์แตกต่างกัน
- ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับพร้อมเพย์มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความตั้งใจใช้บริการพร้อมเพย์
- การยอมรับและการใช้เทคโนโลยี ได้แก่ ความคาดหวังด้านประสิทธิภาพ ความคาดหวังในการใช้งานง่าย อิทธิพลเชิงสังคม และสภาพแวดล้อมที่สนับสนุน มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความตั้งใจใช้บริการพร้อมเพย์

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ เจ้าหน้าที่สำนักงาน ป.ป.ช. ภาค 6 จำนวน 153 คน กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตาราง Krejcie & Morgan ได้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย จำนวน 110 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสัดส่วน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล เนื้อหาในแบบสอบถามแบ่งเป็น 5 ส่วน ดังนี้ (1) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (2) ทดสอบความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับบริการพร้อมแพทย์ โดยเลือกตอบใช่หรือไม่ใช่ จำนวน 10 ข้อ (3) คำถามแบบประมาณค่า 5 ระดับ เกี่ยวกับการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี 4 ด้าน (4) คำถามแบบประมาณค่า 5 ระดับ เกี่ยวกับความตั้งใจใช้บริการพร้อมแพทย์ (5) คำถามปลายเปิดข้อเสนอแนะเกี่ยวกับบริการพร้อมแพทย์ จากนั้นจึงนำแบบสอบถามที่พัฒนาขึ้นเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญเพื่อตรวจสอบและให้ข้อเสนอแนะในด้านความตรงของเนื้อหา แล้วนำไปทดลองใช้กับเจ้าหน้าที่สำนักงาน ป.ป.ช. ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง นำมาวิเคราะห์หาความเชื่อมั่นตามวิธีการของครอนบาค ได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาทั้งฉบับเท่ากับ 0.89

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งนี้ ใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ การทดสอบค่าที การทดสอบค่าเอฟ และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน โดยกำหนดระดับนัยสำคัญที่ 0.05

จำแนกความรู้ความเข้าใจออกเป็น 3 ระดับ ตามเกณฑ์ (ประคอง กรรณสูตร, 2534) ดังนี้

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

กำหนดเกณฑ์การแปลผลค่าเฉลี่ย ของคำถามแบบประมาณค่า 5 ระดับ ด้วยวิธีหาความกว้างของอันตรภาคชั้น (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2542) ดังนี้

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

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

ผลการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลของเจ้าหน้าที่สำนักงาน ป.ป.ช. ภาค 6

1.1) เพศ พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 57.27 และเพศชาย ร้อยละ 42.73

1.2) อายุ พบว่าส่วนใหญ่อยู่อายุ 31 – 35 ปี ร้อยละ 38.18 รองลงมาอายุ 25 - 30 ปี ร้อยละ 22.73 อายุ 36 – 40 ปี ร้อยละ 21.82 และอายุ 41 – 50 ปีขึ้นไป ร้อยละ 17.27

1.3) ระดับการศึกษา พบว่าส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 55.45 รองลงมาจบการศึกษาระดับปริญญาโท ร้อยละ 30 และระดับต่ำกว่าระดับปริญญาตรี ร้อยละ 14.55

1.4) รายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่าส่วนใหญ่มีรายได้ 20,001 – 25,000 บาท ร้อยละ 39.09 รองลงมาต่ำกว่า 20,000 บาท ร้อยละ 27.27 25,001 – 30,000 บาท ร้อยละ 21.82 และ 30,001 บาทขึ้นไป ร้อยละ 11.82

ตาราง 2 ค่าความถี่ และร้อยละ จำแนกตามความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับบริการพร้อมเพย์รายข้อ

ข้อ	คำถาม	ตอบถูก		ตอบผิด	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1	การผลักดันการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์คือการลดภาระและต้นทุนการบริหารจัดการเงินสด	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	การลงทะเบียนใช้บริการพร้อมเพย์ผู้ที่ไม่มีโทรศัพท์มือถือไม่สามารถลงทะเบียนผูกบัญชีเงินฝากธนาคารได้	75	68.18	35	31.82
5	การโอนเงินระหว่างบุคคล ไม่เกิน 10,000 บาท ฟรีค่าธรรมเนียม	52	47.27	58	52.73
6	ค่าธรรมเนียมการโอนเงินระหว่างบุคคลสูงสุดไม่เกิน 10 บาท/รายการ	50	45.45	60	54.55
7	การโอนเงินพร้อมเพย์ผู้โอนไม่จำเป็นต้องทราบชื่อธนาคารสาขา 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

ข้อ	คำถาม	ตอบถูก		ตอบผิด	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
10	บริการพร้อมแพทย์ทำให้ภาครัฐมีฐานข้อมูลภาคประชาชนสามารถจ่ายเงินผ่านช่องทางพร้อมแพทย์ได้สะดวกและรวดเร็ว	96	87.27	14	12.73

จากตาราง 2 พบว่า คำถามข้อที่ 10 มีผู้ตอบถูกมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 87.27 รองลงมาคือ คำถามข้อที่ 3 คิดเป็นร้อยละ 86.36 เมื่อพิจารณาข้อที่ตอบผิดมากที่สุดพบว่า คำถามข้อที่ 8 มีผู้ตอบผิดมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 66.36 รองลงมาคือ คำถามข้อที่ 6 คิดเป็นร้อยละ 54.55

ตาราง 3 ค่าความถี่ และร้อยละ ของระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับบริการพร้อมแพทย์

ระดับความรู้ความเข้าใจ	จำนวน	ร้อยละ
มีความรู้ความเข้าใจน้อย	27	24.55
มีความรู้ความเข้าใจปานกลาง	62	56.36
มีความรู้ความเข้าใจมาก	21	19.09
รวม	110	100

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

2. ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับบริการพร้อมแพทย์และความตั้งใจใช้บริการพร้อมแพทย์

2.1) พบว่าเจ้าหน้าที่สำนักงาน ป.ป.ช. ภาค 6 ส่วนใหญ่ร้อยละ 56.36 มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับพร้อมแพทย์ อยู่ในระดับปานกลาง

2.2) พบว่าเจ้าหน้าที่สำนักงาน ป.ป.ช. ภาค 6 โดยรวมมีความตั้งใจที่จะใช้บริการพร้อมแพทย์อยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง ระดับคะแนนเฉลี่ย 2.81 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.23

2.3) พบว่าเจ้าหน้าที่สำนักงาน ป.ป.ช. ภาค 6 ที่มี เพศ อายุ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับบริการพร้อมแพทย์ไม่แตกต่างกัน แต่ระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับบริการพร้อมแพทย์แตกต่างกัน โดยกลุ่มที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่ากลุ่มที่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2.4) พบว่าเจ้าหน้าที่สำนักงาน ป.ป.ช. ภาค 6 ที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันมีความตั้งใจใช้บริการพร้อมแพทย์ไม่แตกต่างกัน

ตาราง 4 เปรียบเทียบความรู้ความเข้าใจและความตั้งใจใช้บริการพร้อมแพทย์จำแนกตามเพศ

เพศ	ชาย		หญิง		t	Sig.
	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.		
ความรู้ความเข้าใจ	5.96	1.71	6.46	1.51	.112	.835
ความตั้งใจใช้บริการ	2.66	1.05	3.02	1.33	.119	.407

ตาราง 5 เปรียบเทียบความรู้ความเข้าใจและความตั้งใจใช้บริการพร้อมแพทย์จำแนกตามอายุ

อายุ	25 - 30 ปี		31 - 35 ปี		36 - 40 ปี		41 - 50 ปี		F	Sig.
	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.		
ความรู้ความเข้าใจ	6.00	1.55	6.31	1.41	6.46	1.84	6.16	1.86	.37	.776
ความตั้งใจใช้บริการ	3.04	1.31	2.88	1.27	2.58	1.10	2.95	1.18	.62	.604

ตาราง 6 เปรียบเทียบความรู้ความเข้าใจและความตั้งใจใช้บริการพร้อมแพทย์จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	ต่ำกว่าปริญญาตรี		ปริญญาตรี		ปริญญาโท		F	Sig.
	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.		
ความรู้ความเข้าใจ	5.31	1.62	6.46	1.67	6.30	1.36	3.39	.037*
ความตั้งใจใช้บริการ	3.00	1.21	2.82	1.23	2.88	1.24	.14	.870

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.5

ตาราง 7 ความแตกต่างรายคู่ของความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับบริการพร้อมแพทย์ ตามวิธีของ Scheffe

ระดับการศึกษา	ต่ำกว่าปริญญาตรี		ปริญญาตรี		ปริญญาโท	
	\bar{x}					
		5.31		6.46		6.30
ต่ำกว่าปริญญาตรี	5.31	-		-1.147*		-0.991
ปริญญาตรี	6.46			-		.156
ปริญญาโท	6.30					-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 8 เปรียบเทียบความรู้ความเข้าใจและความตั้งใจใช้บริการพร้อมแพทย์จำแนกตามรายได้

รายได้	ต่ำกว่า 20,000 บาท		20,001-25,000 บาท		25,501-30,000 บาท		30,001 บาทขึ้นไป		F	Sig.
	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.		
	ความรู้ความเข้าใจ	6.10	1.73	6.26	1.53	6.25	1.59	6.54		
ความตั้งใจใช้บริการ	3.17	1.15	2.63	1.31	2.75	1.03	3.15	1.34	1.48	.224

3. ความสัมพันธ์ของเกี่ยวกับบริการพร้อมเพย์กับความตั้งใจใช้บริการพร้อมเพย์ ของเจ้าหน้าที่สำนักงาน ป.ป.ช. ภาค 6

พบว่าความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับบริการพร้อมเพย์ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความตั้งใจใช้บริการพร้อมเพย์ โดยมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ

ตาราง 9 ความสัมพันธ์ของความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับบริการพร้อมเพย์กับความตั้งใจใช้บริการพร้อมเพย์

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

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

4. ความสัมพันธ์ของการยอมรับและการใช้เทคโนโลยีกับความตั้งใจใช้บริการพร้อมเพย์ของเจ้าหน้าที่สำนักงาน ป.ป.ช. ภาค 6

ตาราง 10 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของการยอมรับและการใช้เทคโนโลยีจำแนกเป็นรายด้าน

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

พบว่า การยอมรับและการใช้เทคโนโลยีของเจ้าหน้าที่สำนักงาน ป.ป.ช. ภาค 6 โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยโดยรวม 3.32 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพ และ ความคาดหวังในการใช้งานง่าย มีคะแนนเฉลี่ยในระดับมาก ด้านสภาพสิ่งแวดล้อมความสะดวกในการใช้งาน และ ด้านอิทธิพลเชิงสังคม มีคะแนนเฉลี่ยในระดับปานกลาง

ตาราง 11 ความสัมพันธ์ของการยอมรับและการใช้เทคโนโลยีกับความตั้งใจใช้บริการพร้อมเพย์

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

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

พบว่า การยอมรับและการใช้เทคโนโลยีทุกด้าน มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความตั้งใจใช้บริการพร้อมเพย์ โดยอิทธิพลเชิงสังคมและสภาพแวดล้อมที่สนับสนุนมีความสัมพันธ์ในระดับสูง ความคาดหวังด้านประสิทธิภาพและความคาดหวังในการใช้งานง่ายมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง

5. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับบริการพร้อมเพย์ พบว่าส่วนใหญ่ต้องการให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องสร้างความเชื่อมั่นด้านความปลอดภัยของข้อมูลเมื่อใช้บริการพร้อมเพย์ จำนวน 6 คน รองลงมาต้องการให้ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับประโยชน์ของบริการพร้อมเพย์ จำนวน 3 คน และประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับขั้นตอนวิธีการใช้งานของบริการพร้อมเพย์ จำนวน 3 คน และข้อเสนอแนะอื่นๆ อย่างละ 1 คน ประกอบด้วย การสร้างความยับยั้งใจแก่ประชาชนเมื่อไม่ได้ถือเงินสด การรับคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาเหมือนถูกบังคับจากภาครัฐ ทางอ้อมเพื่อให้ได้รับเงินคืนเร็วขึ้น การกำหนดยอดการโอนฟรีค่าธรรมเนียมครั้งละ 5,000 บาท น้อยเกินไป และที่ต้องลงทะเบียนทุกธนาคารที่มีบัญชีเงินฝากทำให้ไม่สะดวก ควรจัดให้ลงทะเบียนเพียงครั้งเดียวเพื่อครอบคลุมทุกธนาคาร

สรุปและอภิปรายผล

ผลการศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจใช้บริการพร้อมเพย์ของเจ้าหน้าที่สำนักงาน ป.ป.ช. ภาค 6 สามารถสรุปและอภิปรายผลการศึกษา ในประเด็นดังต่อไปนี้

1. ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับบริการพร้อมเพย์และความตั้งใจใช้บริการพร้อมเพย์จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

1.1 จากการศึกษาพบว่าเจ้าหน้าที่สำนักงาน ป.ป.ช. ภาค 6 ส่วนใหญ่ มีระดับความรู้ความเข้าใจอยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับการศึกษาของ วิไลวรรณ ทองประยูร และคณะ (2560) ได้ศึกษาเรื่องการรับรู้ประโยชน์บริการพร้อมเพย์ของบุคคลทำงานในกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่าระดับการรับรู้ประโยชน์บริการพร้อมเพย์ของบุคคลทำงานในกรุงเทพมหานครโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

1.2 จากการศึกษาพบว่า เพศ อายุ และรายได้ แตกต่างกันมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับบริการพร้อมเพย์ไม่แตกต่างกัน แต่ระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับบริการพร้อมเพย์แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สอดคล้องกับการศึกษาของ วิไลวรรณ ทองประยูร และคณะ (2560) พบว่า เพศ อายุ

สถานภาพ ระยะเวลาการทำงานแตกต่างกัน มีการรับรู้ประโยชน์บริการพร้อมเพย์โดยรวมไม่แตกต่างกัน ยกเว้นอาชีพแตกต่างกัน คือ บุคคลทำงานที่เป็นบุคลากรของรัฐกับบุคลากรของบริษัทเอกชน มีการรับรู้ประโยชน์บริการพร้อมเพย์โดยรวมแตกต่างกัน โดยการศึกษาครั้งนี้ใช้กลุ่มตัวอย่างจากบุคลากรของรัฐเท่านั้น จึงทำให้ปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีความรู้ความเข้าใจบริการพร้อมเพย์ไม่แตกต่างกัน อันเนื่องจากบุคลากรของรัฐจะมีสิ่งทีพบเห็น มีประสบการณ์ มีสิ่งแวดล้อมในการทำงาน รวมทั้งลักษณะงาน และเพื่อนร่วมงานไม่แตกต่างกัน

1.3 จากการศึกษาพบว่า เพศ อายุ การศึกษา และรายได้ แตกต่างกันมีความตั้งใจใช้บริการพร้อมเพย์ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับการศึกษาของ ยูพาพร ดอนงัน และไกรชิต สุตะเมือง (2557) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บัตร Easy Pass ประชากรเขตกรุงเทพมหานคร ของกลุ่ม Generation X ผลการวิจัยพบว่า เพศ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ และอาชีพ ที่แตกต่างกันไม่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บัตร Easy pass

2. ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับบริการพร้อมเพย์กับความตั้งใจใช้บริการพร้อมเพย์ จากการศึกษาพบว่า ระดับความรู้ความเข้าใจมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความตั้งใจใช้บริการพร้อมเพย์ โดยหากมีระดับความรู้ความเข้าใจเพิ่มมากขึ้นก็จะมีผลต่อความตั้งใจใช้บริการพร้อมเพย์มากขึ้นตามไปด้วย ซึ่งเป็นไปตามแนวคิดกระบวนการยอมรับนวัตกรรม 5 ขั้นตอน ของ Rogers (2003) ในขั้นที่ 1 ขั้นความรู้ ซึ่งเป็นขั้นที่บุคคลจะเริ่มได้รับรู้สารสนเทศเบื้องต้นของนวัตกรรม เพื่อเกิดความตระหนัก และสนใจในนวัตกรรม จนนำไปสู่วัตถุประสงค์โดยอาจตัดสินใจยอมรับนวัตกรรมนั้นเลยหรืออาจจะค้นหาสารสนเทศอื่นเพิ่มเติม เพื่อเป็นพื้นฐานในการตัดสินใจต่อไป สอดคล้องกับการศึกษาของพรชนก พลาบุญ (2560) ได้ทำการศึกษาเรื่องการยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยีการใช้เทคโนโลยี และพฤติกรรมผู้บริโภคที่ส่งผลต่อความตั้งใจของประชาชนในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบพร้อมเพย์ของรัฐบาลไทย ผลการศึกษพบว่า การรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับจากเทคโนโลยีส่งผลต่อความตั้งใจของประชาชนในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบพร้อมเพย์ และสอดคล้องกับการศึกษาของชลธิชา ศรีแสง (2555) ได้ศึกษาเรื่องการยอมรับการใช้งานของระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ กรณีศึกษาธนาคารกรุงศรีอยุธยาจำกัด (มหาชน) ผลการศึกษาพบว่า การรับรู้ถึงประโยชน์ของระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกต่อความตั้งใจที่จะนำระบบมาใช้

3. ความสัมพันธ์ระหว่างการยอมรับและการใช้เทคโนโลยีกับความตั้งใจใช้บริการพร้อมเพย์ จากการศึกษาพบว่า การยอมรับและการใช้เทคโนโลยีทุกด้านมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความตั้งใจใช้บริการพร้อมเพย์ โดยค่าเฉลี่ยของการยอมรับและการใช้เทคโนโลยีด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพและด้านความคาดหวังในการใช้งานง่ายอยู่ในระดับมากแต่มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจใช้บริการในระดับปานกลาง ในทางตรงกันข้ามค่าเฉลี่ยด้านอิทธิพลของสังคมและด้านสภาพสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งานอยู่ในระดับปานกลางแต่มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจใช้บริการในระดับสูง สะท้อนให้เห็นว่าเจ้าหน้าที่สำนักงาน ป.ป.ช. ภาค 6 ส่วนใหญ่มีความคาดหวังสูงเกี่ยวกับประสิทธิภาพและการใช้งานง่ายของบริการพร้อมเพย์ แต่อิทธิพลของสังคมและสภาพสิ่งอำนวยความสะดวกมีความคาดหวังเพียงระดับปานกลางเท่านั้น ซึ่งทำให้พบว่าความคาดหวังกับความตั้งใจใช้บริการเป็นคนละส่วนกัน ยกตัวอย่างเช่น การคาดหวังเป็นอย่างยิ่งว่าบริการพร้อมเพย์

จะมีความสะดวก รวดเร็ว และเข้าใจง่าย แต่ผู้ที่คาดหวังอาจไม่ได้มีความตั้งใจใช้บริการสูงเช่นเดียวกับความคาดหวังนั้น ซึ่งเป็นไปตามหลักการของทฤษฎี UTAUT ของ Venkatesh et al. (2003) ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์โดยตรงกับความตั้งใจที่จะใช้งานระบบประกอบด้วย 3 ปัจจัย คือ 1) ความคาดหวังในประสิทธิภาพ 2) ความคาดหวังในการใช้งานง่าย และ 3) อิทธิพลเชิงสังคม และเป็นไปตามแนวคิดกระบวนการยอมรับนวัตกรรม 5 ขั้นตอน ของ Rogers (2003) ในขั้นที่ 2 ขั้นการโน้มน้าว ซึ่งเป็นขั้นที่ทำให้บุคคลมีทัศนคติที่ดีหรือไม่ดีต่อนวัตกรรม โดยการชักชวนหรือโน้มน้าวจากบุคคลอื่น และสารสนเทศที่เป็นคุณลักษณะของนวัตกรรมเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา หรือบุคคลใกล้ชิด จึงมีส่วนเกี่ยวข้องที่ทำให้เกิดความมั่นใจในประสิทธิภาพและการใช้งานของนวัตกรรม รวมทั้ง เป็นแรงกระตุ้นเชิงสังคม ซึ่งจะมีผลต่อความคิดเห็นและความเชื่อเกี่ยวกับนวัตกรรม สอดคล้องกับการศึกษาของพรชนก พลาบุลย์ (2560) พบว่าการรับรู้ความง่ายต่อการใช้เทคโนโลยี อิทธิพลเชิงสังคม สิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน ส่งผลต่อความตั้งใจของประชาชนในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบพร้อมเพย์ และสอดคล้องกับการศึกษาของอรชพร ศักดิ์พรหม และจิรพล สังข์โพธิ์ (2560) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบพร้อมเพย์ ของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่าการส่งเสริมจากรัฐบาล เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับของกลุ่มคนที่สมัครใช้งานแล้วและกลุ่มคนที่ยังไม่ได้สมัครใช้งาน

4. ข้อเสนอแนะต่างๆ เกี่ยวกับบริการพร้อมเพย์ จากการศึกษาพบว่า ส่วนใหญ่ต้องการให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องสร้างความเชื่อมั่นด้านความปลอดภัยของข้อมูลเมื่อใช้บริการพร้อมเพย์ รองลงมาต้องการให้ประชาชนสัมพันธ์เกี่ยวกับประโยชน์ ขั้นตอน วิธีการใช้งาน ของบริการพร้อมเพย์ สอดคล้องกับการศึกษาของอรชพร ศักดิ์พรหม และจิรพล สังข์โพธิ์ (2560) ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบพร้อมเพย์ของกลุ่มคนที่ยังไม่ได้สมัครใช้งาน ได้แก่ ปัจจัยด้านความปลอดภัย แรงจูงใจในการเริ่มต้นใช้งาน และการส่งเสริมจากรัฐบาล ซึ่งทัศนคติของคนที่ไม่สมัครใช้งานนั้นมองถึงเรื่องความปลอดภัย ยังไม่เชื่อมั่นในตัวระบบ และจากข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งนี้พบว่ายังมีความเข้าใจที่ยังไม่ถูกต้องนักเกี่ยวกับบริการพร้อมเพย์ ซึ่งสะท้อนให้เห็นจากข้อเสนอแนะว่าการกำหนดยอดการโอนครั้งละไม่เกิน 5,000 บาท ฟรีค่าธรรมเนียมเล็กน้อยเกินไป และการต้องลงทะเบียนทุกธนาคารที่มีบัญชีเงินฝากทำให้ไม่สะดวก ซึ่งข้อเท็จจริงแล้วยอดการโอนฟรีค่าธรรมเนียมนั้นโอนได้ไม่จำกัดจำนวนครั้ง ถ้าต้องการโอนมากกว่า 5,000 บาท ก็สามารถทำรายการหลายครั้งได้ อีกทั้งการลงทะเบียนพร้อมเพย์ ไม่มีความจำเป็นที่ต้องลงทะเบียนทุกธนาคารที่มีบัญชีเงินฝาก จะตัดสินใจเลือกผูกบัญชีเงินฝากของธนาคารใด ก็หมายเลขโทรศัพท์มือถือหรือเลขประจำตัวประชาชนใด ขึ้นกับความสะดวกซึ่งอาจพิจารณาว่าใช้บัญชีใดฝากเงินบ่อย รับโอนเงินบ่อย เช่น บัญชีเงินเดือน ก็อาจเลือกผูกกับบัญชีนั้น

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. จากผลการวิจัยพบว่าเจ้าหน้าที่สำนักงาน ป.ป.ช. ภาค 6 มีระดับความรู้ความเข้าใจ อยู่ในระดับปานกลางและยังมีความเข้าใจคลาดเคลื่อนเกี่ยวกับบริการพร้อมเพย์ ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าแม้จะเป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐ มีหน้าที่นำนโยบายของรัฐไปปฏิบัติ และเป็นเครื่องมือสื่อสารสัมพันธ์ระหว่างรัฐกับประชาชนที่สำคัญที่สุดของรัฐบาล ยังมีความรู้ความเข้าใจไม่มาก ดังนั้น หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับระบบบริการพร้อมเพย์จะต้องวางแผนการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับประโยชน์ของพร้อมเพย์กับเจ้าหน้าที่ของรัฐให้มากขึ้น เพื่อให้เจ้าหน้าที่ของรัฐเหล่านั้นทำหน้าที่เป็นสื่อสัมพันธ์ความรู้ความเข้าใจไปสู่ประชาชนอีกทางหนึ่ง

2. จากการวิจัยพบว่าความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับบริการพร้อมเพย์ การยอมรับและการใช้เทคโนโลยีทุกด้านมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความตั้งใจใช้บริการพร้อมเพย์ โดยอิทธิพลเชิงสังคมและสภาพแวดล้อมที่สนับสนุนมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ในระดับสูง ดังนั้น หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับระบบบริการพร้อมเพย์ต้องสร้างเสริมปัจจัยแวดล้อมให้สนับสนุนต่อการใช้งาน เช่น การเพิ่มช่องทาง การใช้ผ่านระบบพร้อมเพย์ให้สามารถใช้งานได้สะดวกและรวดเร็ว การส่งเสริมการตลาดให้สิทธิพิเศษแก่ผู้ลงทะเบียน ทั้งนี้จะต้องทำควบคู่กับการให้ความรู้เพื่อให้ทุกภาคส่วนมีความเข้าใจที่ถูกต้อง และไม่คิดว่าพร้อมเพย์เป็นเรื่องเข้าใจและเข้าถึงได้ยาก โดยการประชาสัมพันธ์ที่สำคัญคือทำให้ความมั่นใจด้านความปลอดภัยของระบบ รวมทั้งเปรียบเทียบความปลอดภัยของการใช้บริการผ่านพร้อมเพย์และการทำธุรกรรมออนไลน์ผ่านระบบอื่นๆ ให้ผู้ที่สนใจได้พิจารณาเปรียบเทียบ

ข้อเสนอแนะในการทำการวิจัยครั้งต่อไป

ควรทำการวิจัยในพื้นที่อื่นๆ ทั้งหน่วยงานของรัฐ และเอกชน อย่างต่อเนื่อง เพื่อเปรียบเทียบความตั้งใจในแต่ละช่วงเวลา รวมทั้งเพื่อทราบแนวทางที่เหมาะสมในการนำไปใช้พัฒนา ปรับปรุง เพื่อให้เกิดการยอมรับและใช้งานเพิ่มมากขึ้น อันจะเกิดประโยชน์สูงสุดต่อทุกภาคส่วนต่อไป

เอกสารอ้างอิง

กัลยา วาณิชย์บัญชา. (2542). *การวิเคราะห์สถิติ สถิติเพื่อการตัดสินใจ* (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ชลธิชา ศรีแสง. (2555). การยอมรับการใช้งานของระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ กรณีศึกษาธนาคารกรุงศรีอยุธยาจำกัด (มหาชน). *วารสารวิจัยมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย*, 4(1), 35-51.

ไทยพับลิก้า. (2558). *สำรวจผลประกอบการ 10 ปี ธนาคารพาณิชย์ กำไรกว่า 1 ล้านล้าน – สินทรัพย์รวม 16 ล้านล้าน เก็บค่าธรรมเนียมชนพาดาน*. สืบค้น 20 สิงหาคม 2560, จาก <https://thaipublica.org/2015/02/banking-sector/>

ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2560). *PromptPay*. สืบค้น 10 เมษายน 2560, จาก <https://www.bot.or.th/Thai/PaymentSystems/PSServices/PromptPay>

- ประคอง กรรณสูตร. (2534). *สถิติศาสตร์ประยุกต์สำหรับครู* (พิมพ์ครั้งที่ 9). กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- พรชนก พลาบุลย์. (2560). *การยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยี การใช้เทคโนโลยี และพฤติกรรมผู้บริโภคที่ส่งผลต่อความตั้งใจของประชาชนในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบพร้อมเพย์ (PROMPTPAY) ของรัฐบาลไทย.* (การศึกษาค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, ปทุมธานี.
- ยุพาพร ดอนงัน และไกรชิต สุตะเมือง. (2557). ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บัตร Easy Pass ประชากรเขตกรุงเทพมหานคร ของกลุ่ม Generation X. *วารสารการเงิน การลงทุน การตลาด และการบริหารธุรกิจ*, 4(2), 393-411.
- วิไลวรรณ ทองประยูร, มนตรี ปัญญาธีรารักษ์, และไตรภพ จันทะคุณ. (2560). การรับรู้ประโยชน์บริการพร้อมเพย์ของบุคคลทำงานในกรุงเทพมหานคร. *วารสารเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจปริทัศน์*, 13(1), 36-59.
- อรชพร คักดีพรหม และจิรพล สังข์โพธิ์. (2560). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบพร้อมเพย์ของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร.* (การศึกษาค้นคว้าอิสระวิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- อรอุษา พรหมอ้อด. (2559). *พบคนสมัคร “พร้อมเพย์” ไม่กล้าใช้บัญชีหลัก จำนวนมาก.* สืบค้น 20 สิงหาคม 2560, จาก <https://www.pptvhd36.com/news/ประเด็นร้อน/45059>
- Rogers, E. M. (2003). *Diffusion of Innovations* (5th ed.). New York: Free Press.
- Venkatesh, V., Davis, G. B., & Morris, M. G. (2003). User acceptance of information technology. *Toward a unified view MIS Quarterly*, 27(3), 425-478.