

การศึกษาความสำเร็จการนำนวัตกรรมมาใช้ในการให้บริการประชาชน
ในสำนักงานศาลยุติธรรม : กรณีการรับจ่ายเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์

The study of the success in the innovation service usability for citizen in the Court
of justice office: Electronic payment system case.

วิไลพร ไชยงาม

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีของประชาชนที่มีผลต่อความสำเร็จในการนำนวัตกรรม กรณีการรับจ่ายเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการให้บริการประชาชนในสำนักงานศาลยุติธรรม โดยวัดจากความตั้งใจในการใช้บริการของประชาชนกลุ่มตัวอย่างคือ ประชาชนที่ใช้บริการรับและจ่ายเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ในสำนักงานศาลยุติธรรม จำนวน 400 คน วิเคราะห์ข้อมูลด้วย ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ

ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนที่ใช้บริการรับและจ่ายเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ในสำนักงานศาลยุติธรรม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 41-50 ปี สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาปริญญาตรีมากที่สุด และประกอบอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ โดยมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท จากการศึกษาพบว่าปัจจัยส่วนบุคคล ด้านระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีผลต่อความตั้งใจในการใช้บริการรับและจ่ายเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และนอกจากนั้นยังพบว่าปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ การรับรู้ถึงประโยชน์ การรับรู้ความง่าย ความไว้วางใจในระบบ และการรับรู้ความเสี่ยง ส่งผลต่อความตั้งใจในการใช้บริการรับและจ่ายเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของประชาชนในสำนักงานศาลยุติธรรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อความตั้งใจในการใช้บริการของประชาชนมากที่สุดคือ การรับรู้ถึงประโยชน์ รองลงมาคือการรับรู้ความง่าย ลำดับถัดมาคือความไว้วางใจในระบบ และน้อยที่สุดคือการรับรู้ความเสี่ยง

คำสำคัญ: ความตั้งใจในการใช้งาน, การรับรู้ถึงประโยชน์, การรับรู้ความง่าย, ความไว้วางใจในระบบ,
การรับรู้ถึงความเสี่ยง

ABSTRACT

This study aimed to study the personal factor and the citizen's technology acquiescence factor which resulted in the innovation usability for Electronic System Payment service for citizens in the Court of justice office. The results were collected from the citizens' intention of receiving the Electronic System Payment service. The samples of the study were 400 citizens who received the Electronic System payment service at the Court of Justice office. The data were analyzed by frequency, percentage, average, standard deviation, and multiple linear regression.

The result of the study had shown that the citizens who received the Electronic System Payment were mostly female, age around 41 – 50 years old, marriage, the highest educational degree was Bachelor degree and worked in government agencies with the income lower or equal 10,000 Bath per month. From the study, the result had shown that the personal factor in educational level, occupation and the different income affected the intention of receiving the Electronic System Payment service significantly at the statistical level of 0.05. Furthermore, the result had found that the 4 factors of citizen's technology acquiescence were benefit awareness, facile awareness, trusted system and risk awareness, which affected the citizens in the Court of justice office's intention in receiving the Electronic System Payment service significantly at the statistical level of 0.005. The most factors of the technology acquiescence which affected the citizens' intention in receiving the services were benefit awareness, followed by facile awareness, trusted system and, lastly, risk awareness.

Key Words : Dedication to work, Benefit awareness, Facile awareness, Trusted system, Risk awareness

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันประเทศไทยอยู่ในวาระการปฏิรูปประเทศในการพัฒนาเศรษฐกิจสังคม “ไทยแลนด์ 4.0” ซึ่งภาครัฐโดยกระทรวงการคลังได้ผลักดันแนวคิดระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ (National e-Payment) ขึ้น เพื่อต้องการผลักดันให้ภาคประชาชน ภาคเอกชน และภาครัฐ มีโอกาสได้ใช้งานระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์มากขึ้น ด้วยการพัฒนาระบบการชำระเงินของภาครัฐไทยให้เข้าสู่ระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) เพื่อให้สามารถรองรับธุรกรรมทางการเงินให้ดำเนินไปอย่างสะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น อันเป็นกลไกสำคัญในการยกระดับศักยภาพในการแข่งขันของภาคธุรกิจ และยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชน รวมทั้งสร้างความมั่นคงให้กับระบบบริหารจัดการการเงินการคลังให้กับประเทศ

จากการเปลี่ยนแปลงที่เข้าสู่ความสะดวกสบายและทันสมัยในยุคปัจจุบัน หน่วยงานภาครัฐจึงต้องปรับเปลี่ยนรูปแบบการให้บริการประชาชนให้มีความรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ ภาครัฐจึงนำเอาระบบการรับจ่ายเงินด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในหน่วยงาน ดังนั้นสำนักงานศาลยุติธรรมจึงมีการเพิ่มช่องทางในการรับจ่ายเงินนอกเหนือจากเงินสดและเช็ค ซึ่งจากการดำเนินการตามแนวทางข้างต้นมาได้ระยะเวลาหนึ่ง ผู้ศึกษาพบว่ายังมีปัญหาและอุปสรรคในการนำการรับจ่ายเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการให้บริการประชาชนในสำนักงานศาลยุติธรรม โดยพบว่าประชาชนส่วนมากที่มาติดต่อราชการกับสำนักงานศาลยุติธรรมเป็นชาวบ้านที่ยังเข้าถึงเทคโนโลยีสมัยใหม่ได้น้อย จึงทำให้มีประชาชนส่วนใหญ่ไม่นิยมที่จะเลือกใช้บริการรับจ่ายเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ในการติดต่อราชการกับสำนักงานศาลยุติธรรม

จากสถานการณ์และแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงเข้าสู่ยุคเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัลของประเทศที่ได้กล่าวมาข้างต้น ซึ่งการรับจ่ายเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ในสำนักงานศาลยุติธรรมเป็นรูปแบบการรับจ่ายเงินรูปแบบใหม่ การเปลี่ยนผ่านการทำธุรกรรมการเงิน ไปสู่รูปแบบดิจิทัลต้องใช้เวลาและการปรับตัวด้วยเหตุดังกล่าวทำให้ผู้ศึกษาสนใจที่จะศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการนำนวัตกรรม กรณีการรับจ่ายเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการให้บริการประชาชนในสำนักงานศาลยุติธรรม โดยเลือกศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนผู้ใช้บริการการรับจ่ายเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ และปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีของประชาชน ว่าปัจจัยใดบ้างที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ใช้บริการที่เลือกใช้บริการรับจ่ายเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยจะวัดความสำเร็จจากความตั้งใจในการใช้งานของประชาชน (Intention to Use)

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนผู้ใช้บริการการรับจ่ายเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ที่มีผลต่อความสำเร็จในการนำนวัตกรรม กรณีการรับจ่ายเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการให้บริการประชาชนในสำนักงานศาลยุติธรรม
2. เพื่อศึกษาปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีของประชาชน ที่มีผลต่อความสำเร็จในการนำนวัตกรรม กรณีการรับจ่ายเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการให้บริการประชาชนในสำนักงานศาลยุติธรรม

สมมติฐานของการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีผลต่อความตั้งใจในการใช้งานของประชาชนในการนำนวัตกรรม กรณีการรับจ่ายเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการใช้งานศาลยุติธรรมแตกต่างกัน
2. ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี ได้แก่ การรับรู้ถึงประโยชน์ที่เกิดจากการใช้งาน การรับรู้ความง่ายที่เกิดจากการใช้งาน ความไว้วางใจในระบบ และการรับรู้ถึงความเสี่ยงในการใช้งาน มีผลต่อความตั้งใจในการใช้งานของประชาชนในการนำนวัตกรรม กรณีการรับจ่ายเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการใช้งานศาลยุติธรรม

ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตของการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย ขอบเขตเนื้อหา คือการศึกษาความสำเร็จการนำนวัตกรรมมาใช้ในการให้บริการประชาชนในสำนักงานศาลยุติธรรม : กรณีการรับจ่ายเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งตัวแปรต้น ประกอบด้วย ปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีของประชาชน) ตัวแปรตาม คือ ความสำเร็จในการนำนวัตกรรม : กรณีการรับจ่ายเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการให้บริการประชาชนในสำนักงานศาลยุติธรรม วัตถุประสงค์ในการใช้งานของประชาชนขอบเขตด้านประชากร คือ ประชาชนที่ใช้บริการการรับเงินและการจ่ายเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์หรือมีการติดต่อกับราชการกับสำนักงานศาลยุติธรรมเกี่ยวกับการรับเงินและการจ่ายเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ในกลุ่มของศาลชั้นต้นทั่วราชอาณาจักร จำนวน 262 ศาล

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาความสำเร็จการนำนวัตกรรมมาใช้ในการให้บริการประชาชนในสำนักงานศาลยุติธรรม : กรณีการรับจ่ายเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ผู้ศึกษาได้ทำการค้นคว้า รวบรวม แนวคิด ทฤษฎี กฎหมาย ระเบียบ บทความ เอกสาร เว็บไซต์ต่างๆ รวมถึงงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังต่อไปนี้

1. นโยบายรัฐบาล Thailand 4.0

การพัฒนาประเทศไทยได้ “ประเทศไทย 4.0” เป็นอีกนโยบายหนึ่ง ที่เป็นการวางรากฐานการพัฒนาประเทศในระยะยาว เป็นจุดเริ่มต้นในการขับเคลื่อนไปสู่การเป็นประเทศที่มั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืน ตามวิสัยทัศน์รัฐบาล ดังนั้น รัฐบาลจึงมีโครงการ National e-Payment เพื่อช่วยยกระดับโครงสร้างพื้นฐานทางการเงินของไทย และเป็นการอำนวยความสะดวกให้การดำเนินธุรกิจทางการเงินและกิจกรรมทางเศรษฐกิจโดยรวมให้ขับเคลื่อนได้

นอกจากนี้ ประชาชนจะสามารถเข้าถึงบริการทางการเงินซึ่งมีค่าใช้จ่ายที่เหมาะสม สะดวก ปลอดภัยและง่าย โดยเฉพาะประชาชนผู้มีรายได้น้อยที่มีสิทธิรับเงินสวัสดิการจากภาครัฐ จะมีช่องทางการรับเงินช่วยเหลือที่สะดวกขึ้น รวมทั้งการรับจ่ายเงินกับหน่วยงานภาครัฐจะมีช่องทางที่รวดเร็วมากขึ้น ดังนั้น “Thailand 4.0” จึงเป็นโมเดลการขับเคลื่อนเศรษฐกิจ เพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงไปสู่ “ประเทศพัฒนาแล้ว”

2. แผนยุทธศาสตร์ศาลยุติธรรม พ.ศ. 2561-2564

จากสถานการณ์ปัจจุบันที่มีการเปลี่ยนแปลง ทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง ศาลยุติธรรมจึงจัดทำแผนยุทธศาสตร์ศาลยุติธรรม พ.ศ. 2561-2564 ขึ้น เพื่อกำหนดทิศทางการพัฒนาองค์กรศาลยุติธรรม ซึ่งจะทำให้ศาลยุติธรรมสามารถอำนวยความสะดวกตามหลักนิติธรรม เพื่อประโยชน์สุขของประชาชนอย่างแท้จริง โดยมุ่งเน้นการอำนวยความสะดวก การคุ้มครองสิทธิเสรีภาพ และสร้างโอกาส ความเสมอภาค ความเท่าเทียมทางสังคม และการเข้าถึงกระบวนการของศาลได้โดยง่าย สะดวก รวดเร็ว และทันสมัย

ศาลยุติธรรมจึงมีการเพิ่มประสิทธิภาพระบบการยื่นและส่งคำคู่ความหรือคำสั่งศาล และเอกสารอื่น โดยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ให้มีประสิทธิภาพและทั่วถึง รวมถึงพัฒนาระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) มาใช้ในการชำระค่าธรรมเนียมศาลต่อยอดการนำระบบดิจิทัลมาใช้ เพื่อสนับสนุนให้ประชาชนสามารถเข้าถึง และเพื่ออำนวยความสะดวกให้สะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น รวมถึงนำระบบอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการรับเงินค่าธรรมเนียมศาล ค่าปรับ เงินกลาง และคำสั่งคำคู่ความ ผ่านเครื่องอีดีซี (EDC)

3. นโยบายประธานศาลฎีกา

ประธานศาลฎีกามีนโยบายในเรื่องของความเสมอภาค โดยได้ให้ความสำคัญในเรื่องของประชาชน ต้องได้รับความเป็นธรรมอย่างเสมอภาค โดยเน้นการลดขั้นตอน ลดภาระค่าใช้จ่าย ลดระยะเวลาในการดำเนินคดี และปฏิบัติต่อผู้เกี่ยวข้องในการดำเนินคดีอย่างเหมาะสมและเท่าเทียมเพื่อให้เป็นไปตามนโยบายข้างต้น สำนักงานศาลยุติธรรมจึงได้นำระบบการรับจ่ายเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อบริการประชาชนให้ได้รับความสะดวก รวดเร็ว และเท่าเทียมกัน

4. ข้อกำหนดประธานศาลฎีกาว่าด้วยวิธีการชำระค่าธรรมเนียมศาล

สำนักงานศาลยุติธรรมมีข้อกำหนดและประกาศสำนักงานศาลยุติธรรม เรื่อง หลักเกณฑ์และวิธีการรับและจ่ายเงินนอกเหนือจากเงินสดหรือเช็ค พ.ศ.2562 เพื่อเป็นแนวทางและวิธีปฏิบัติให้หน่วยงานในสังกัดสำนักงานศาลยุติธรรมนำไปใช้ในการรับเงินและจ่ายเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อเป็นการดำเนินการตามนโยบายประธานศาลฎีกาและแผนยุทธศาสตร์ศาลยุติธรรม พ.ศ. 2561-2564 โดยสอดคล้องกับนโยบายรัฐบาล Thailand 4.0 ที่มุ่งเน้นในการนำระบบเทคโนโลยีมาใช้เพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

5. ระเบียบคณะกรรมการบริหารศาลยุติธรรมว่าด้วยค่าธรรมเนียมศาล เงินค่าปรับ และเงินกลาง พ.ศ. 2556 โดยสำนักงานศาลยุติธรรมได้ออกระเบียบคณะกรรมการบริหารศาลยุติธรรม ว่าด้วยค่าธรรมเนียมศาล เงินค่าปรับ และเงินกลาง พ.ศ. 2556 เพื่อเป็นแนวทางให้หน่วยงานในสังกัดสำนักงานศาลยุติธรรมสามารถรับเงินค่าธรรมเนียมศาล เงินค่าปรับ และเงินกลาง โดยวิธีอื่นได้ แต่ให้ปฏิบัติตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่สำนักงานกำหนด

6. ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย ที่ สนข.9/2561 เรื่อง หลักเกณฑ์การประกอบธุรกิจบริการรับชำระเงินด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อรองรับการให้บริการรับชำระเงินด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ที่ปัจจุบันนี้มีหลายรูปแบบ เพื่อให้ผู้ใช้บริการมีทางเลือกที่หลากหลายแบบ รวมถึงเพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการได้สะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น

7. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับตัวแปรเรื่องลักษณะทางประชากรศาสตร์

“ประชากรศาสตร์” (Demography) คือ การศึกษาทางสถิติของประชากร โดยให้ความสำคัญที่การศึกษามนุษย์เป็นหลัก เช่น การศึกษาสถิติประชากรที่เปลี่ยนแปลงตามเวลาหรือสถานที่ หรืออาจจะแยกประชากรได้จากขนาด โครงสร้าง และการกระจายของประชากร จึงทำให้แต่ละบุคคลมีคุณสมบัติประชากรและแบบแผนพฤติกรรมที่แตกต่างกัน

8. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับตัวแปรเรื่องการยอมรับเทคโนโลยี (Technological Acceptance Model : TAM) องค์ประกอบสำคัญที่เป็นสิ่งสนับสนุนและทำให้เกิดการยอมรับและการใช้งานเทคโนโลยีใหม่ๆ ประกอบด้วย 2 ปัจจัย คือ

8.1 การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use) คือ การรับรู้ถึงความง่ายต่อการใช้งาน ง่ายต่อการเรียนรู้และการทำความเข้าใจ รวมถึงง่ายที่จะสามารถใช้งานได้อย่างชำนาญ และยังทำให้ประชาชนผู้บริโภครู้สึกถึงประโยชน์จากการใช้งาน

8.2 การรับรู้ถึงคุณประโยชน์ (Perceived Usefulness) คือ การรับรู้ถึงประโยชน์ที่จะได้รับการใช้งานนวัตกรรมนั้นอย่างชัดเจน เป็นปัจจัยที่ส่งผลโดยตรงต่อความตั้งใจที่แสดงพฤติกรรมการใช้โดยมีปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจเชิงพฤติกรรมในการใช้เทคโนโลยี (Behavioral Intention) ซึ่งมีปัจจัย 4 ประการ คือ ตัวแปรภายนอก (External variables), การรับรู้ง่ายต่อการใช้งาน (Perceived Ease of Use), การรับรู้ประโยชน์ที่เกิดจากการใช้งาน (Perceived Usefulness) และทัศนคติ (Attitude)

9. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับตัวแปรเรื่องความไว้วางใจของผู้ใช้งาน (Trust)

ความไว้วางใจ เป็นระดับที่บุคคลรู้สึกยินดีหรือเต็มใจที่จะกระทำกับอีกบุคคลหรือกลุ่มอื่นๆ หรือเป็นการแสดงความเชื่อมั่น ความรู้สึก และการกระทำของบุคคลหนึ่งที่มีต่อผู้อื่น ซึ่งเป็นปัจจัยพื้นฐานที่แสดงถึงความสัมพันธ์ระหว่างกันและกัน ที่ก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดีต่อกัน ความตั้งใจที่จะทำสิ่งดีๆ ให้กัน ให้ความร่วมมือในการทำสิ่งต่างๆ ด้วยใจจริง และเกิดความภักดีต่อกัน

10. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับตัวแปรเรื่องการรับรู้ความเสี่ยง (Perceived Risk)

การรับรู้ความเสี่ยง (Perceived Risk) คือ ความสามารถในการประเมินค่าของความเสี่ยงที่ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการต้องเผชิญ ในการตัดสินใจซื้อสินค้าหรือบริการ ซึ่งการมีความสามารถดังกล่าวที่แตกต่างกันของลูกค้ามีผลกระทบทำให้พฤติกรรมของลูกค้าแตกต่างกันออกไป และจะส่งผลต่อความพอใจ ความไว้วางใจ รวมถึงความเชื่อมั่น ในการที่ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการจะตัดสินใจที่จะซื้อสินค้าหรือบริการนั้นในอนาคต

11. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

พรชนก พลาบุญย์ (2558) ได้ศึกษาการยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยี การใช้เทคโนโลยี และพฤติกรรมผู้บริโภคที่ส่งผลต่อความตั้งใจของประชาชนในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบพร้อมเพย์ (PromptPay) ของรัฐบาลไทย พบว่า การรับรู้ถึงความง่ายต่อการใช้งาน แรงจูงใจด้านอารมณ์ อิทธิพลของสังคม การรับรู้ถึงประโยชน์ สิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน ส่งผลต่อความตั้งใจของประชาชนในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบพร้อมเพย์ของรัฐบาลไทย

ทิพรัตน์ ทองแสง (2559) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความกังวลความเป็นส่วนตัว การเปิดเผยข้อมูลส่วนตัว และความไว้วางใจของผู้ที่ใช้บริการธนาคารออนไลน์ พบว่าลักษณะประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อความกังวลความเป็นส่วนตัวของผู้ใช้บริการธนาคารออนไลน์นั้นมีเพียงระดับการศึกษา อาชีพและรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันที่ทำให้ความกังวลในการใช้บริการธนาคารออนไลน์แตกต่างกัน

ชยาภรณ์ กิตติพิริชัย (2559) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีการใช้งานกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (E-Wallet) ในการซื้อสินค้าของผู้บริโภคในจังหวัดกรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีด้านการรับรู้ถึงประโยชน์จากการใช้งาน ด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน ด้านความไว้วางใจของผู้ใช้งาน ด้านการรับรู้ความเสี่ยง มีอิทธิพลต่อทัศนคติ และยังพบว่าทัศนคติมีอิทธิพลต่อความตั้งใจในการใช้งาน E-Wallet

นันท์ธิดา ทองดี (2561) ได้ศึกษาอิทธิพลภาพลักษณ์องค์กร การยอมรับเทคโนโลยีและการรับรู้ความเสี่ยงที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้กระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่าผู้บริโภคที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ ทรูมันนี่ วอลเล็ท แตกต่างกัน และความเข้าใจต่อการรับรู้ภาพลักษณ์องค์กรด้านเทคโนโลยี ด้านความปลอดภัย ความเข้าใจต่อการยอมรับเทคโนโลยี ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ ด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้ และการรับรู้ความเสี่ยง ด้านความปลอดภัยของผู้ใช้บริการส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ ทรูมันนี่ วอลเล็ท

นุชนาฏ สุทธิวงษ์ (2562) ได้ศึกษา ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตั้งใจเลือกใช้บริการการชำระเงินผ่านแอปพลิเคชันเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในกรุงเทพมหานคร พบว่าอาชีพและรายได้ที่แตกต่างกันมีผลต่อการตั้งใจเลือกใช้บริการที่แตกต่างกัน และปัจจัยด้านการรับรู้และเข้าใจประโยชน์จากการใช้งานมีอิทธิพลต่อการตั้งใจเลือกใช้บริการ โดยด้านความไว้วางใจของผู้ใช้งานไม่มีอิทธิพลเกี่ยวข้องกันแต่อย่างใด

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้คือประชาชนที่มีอายุตั้งแต่ 20 ปีขึ้นไป ที่ใช้บริการการรับจ่ายเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานศาลยุติธรรม ในศาลชั้นต้นทั่วราชอาณาจักร จำนวน 262 ศาล

การสุ่มตัวอย่าง คำนวณเพื่อหาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยสูตรของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane, 1973) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ยอมรับให้คลาดเคลื่อนร้อยละ 5 ดังนั้น ขนาดกลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำสำหรับการศึกษาคั้งนี้ คือ 400 คน

2. วิธีการสุ่มตัวอย่าง

ผู้ศึกษาได้เลือกกลุ่มตัวอย่างแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็น (Non-Probability Sampling) คือไม่ได้กำหนดโอกาสหรือความน่าจะเป็นที่กลุ่มตัวอย่างจะได้รับเลือกมาจากประชากรทั้งหมด โดยใช้วิธีการแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling)

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง มีจำนวน 6 ข้อ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List)

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยี ประกอบด้วยการรับรู้ถึงประโยชน์ที่เกิดจากการใช้งาน (Perceived Usefulness) การรับรู้ความง่ายที่เกิดจากการใช้งาน (Perceived Ease of Use) ความไว้วางใจในระบบ (System Trust) และการรับรู้ถึงความเสี่ยงในการใช้งาน (Perceived Risk) รวมจำนวน 24 ข้อ คำถามเป็นเชิงนิมิต (Positive Respond) กำหนดเป็นแบบมาตรฐานประมาณค่า 5 ระดับ

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความตั้งใจในการใช้งาน (Intention to Use) ในการให้บริการการรับเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ และการจ่ายเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานศาลยุติธรรม รวมจำนวน 6 ข้อ คำถามเป็นเชิงนิมิต (Positive Respond) กำหนดเป็นแบบมาตรฐานประมาณค่า 5 ระดับ

4. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาวิจัยนี้ เลือกใช้วิธีเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการแจกแบบสอบถามให้ประชาชนที่ใช้บริการการรับจ่ายเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานศาลยุติธรรม ในกลุ่มของศาลชั้นต้นทั่วราชอาณาจักร จำนวน 262 ศาล

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

5.1 นำแบบสอบถามที่ได้มาลงน้ำหนักระยะนัย จากการสำรวจ 400 ชุด และประเมินค่าเป็น 5 ระดับ

5.2 นำข้อมูลที่ได้มาใส่ในโปรแกรม SPSS เพื่อแสดงค่าการวิเคราะห์เชิงสถิติ รวมถึงเพื่อสามารถตอบสนองมติฐานและวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

6. สถิติที่ใช้ในการวิจัย

6.1 สถิติเชิงพรรณนา (Description Statistics) ข้อมูลสถานภาพส่วนบุคคล ลักษณะแบบสอบถาม เป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) โดยวิเคราะห์ด้วยการแจกแจงความถี่ (Frequency) และสรุปเป็นค่าร้อยละ (Percentage)

6.2 สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) เพื่อใช้ทดสอบสมมติฐาน โดยมีการตั้งระดับความเชื่อมั่นไว้ที่ร้อยละ 95 ด้วยการใช้สถิติ เพื่อนำไปวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปร (t-Test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) ใช้สำหรับเปรียบเทียบตัวแปรอิสระที่จำแนกมากกว่า 2 กลุ่มและวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Coefficient) ระหว่างปัจจัยทั้งหมด รวมถึงทดสอบความมีนัยสำคัญของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณที่คำนวณได้โดยสถิติทดสอบค่าเอฟ (F-test) และพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจะทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 โดยใช้สูตรตามวิธี LSD (Least-Significant Difference)

ผลการวิจัย

การศึกษาค้นคว้าความสำเร็จการนำนวัตกรรมมาใช้ในการให้บริการประชาชนในสำนักงานศาลยุติธรรม : กรณีการรับจ่ายเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง

41-50 ปี สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาปริญญาตรี ประกอบอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท

ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ที่เกิดจากการใช้งาน พบว่า ประชาชนมีการรับรู้ถึงประโยชน์ที่เกิดจากการใช้งาน ในระดับดีมาก โดยประชาชนมีการรับรู้ถึงประโยชน์ที่เกิดจากการใช้งานในประเด็นช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการในระดับดีมาก รองลงมาคือช่วยเพิ่มความสะดวกสบายจากการใช้บริการ และโดยภาพรวมการใช้งานมีประโยชน์ต่อการทำธุรกรรม ในระดับดีมาก ลำดับถัดมาคือช่วยให้ประหยัดค่าใช้จ่ายและประหยัดเวลา รวมถึงสามารถตอบสนองตรงตามความต้องการและเหมาะกับไลฟ์สไตล์ของคนในยุคปัจจุบันอยู่ในระดับดีมาก และน้อยที่สุดคือการใช้บริการมีความแม่นยำสูง และช่วยลดความผิดพลาดในการทำธุรกรรม ในระดับดี

ด้านการรับรู้ความง่ายที่เกิดจากการใช้งาน พบว่า ประชาชนมีการรับรู้ความง่ายที่เกิดจากการใช้งานในระดับดี โดยประชาชนมีการรับรู้ความง่ายในประเด็นโดยรวมแล้วใช้งานง่าย ในระดับดี รองลงมาคือรูปแบบและขั้นตอนของการใช้งานง่ายต่อการใช้งาน ในระดับดี ลำดับถัดมาคือมีการอธิบาย ชี้แจงถึงขั้นตอนของการใช้บริการอย่างละเอียด ชัดเจนในระดับดี รองลงมาคือการใช้งานเป็นเรื่องง่ายสำหรับประชาชนที่จะเรียนรู้และทำความเข้าใจด้วยตนเอง ในระดับดี ลำดับถัดมาคือขั้นตอนในการใช้งานง่ายต่อการจดจำ ในระดับดี และน้อยที่สุดคือประชาชนมีความเข้าใจในการใช้งานเป็นอย่างดี ในระดับดี

ด้านความไว้วางใจในระบบ พบว่า ประชาชนมีความไว้วางใจในระบบ ในระดับดี โดยประชาชนมีความไว้วางใจในประเด็นการบริการมีความน่าเชื่อถือ ในระดับดี รองลงมาคือประชาชนเห็นว่าการใช้บริการมีความปลอดภัยในการรับส่งข้อมูล และมีระบบรักษาความปลอดภัยในข้อมูลส่วนตัวของผู้ใช้บริการที่ดี ในระดับดี รองลงมาคือประชาชนเห็นว่าบริการมีระบบควบคุมความปลอดภัยให้มีความถูกต้องแม่นยำและไม่ผิดพลาด ในระดับดี ลำดับถัดมาคือประชาชนเห็นว่าเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความซื่อสัตย์ต่อผู้ให้บริการ และสามารถเก็บข้อมูลส่วนตัวของลูกค้าไว้เป็นความลับ ในระดับดี และน้อยที่สุดคือประชาชนเห็นว่าการใช้บริการเป็นเรื่องยากที่จะได้รับการปลอมแปลง ในระดับดี

ด้านการรับรู้ถึงความเสี่ยงในการใช้งาน พบว่า ประชาชนมีการรับรู้ถึงความเสี่ยงในการใช้งาน ในระดับดี โดยประชาชนมีการรับรู้ถึงความเสี่ยงในการใช้งานในประเด็นประชาชนเห็นว่าการใช้บริการอาจเกิดปัญหาที่ท่านไม่ได้คาดคิดได้ เช่น เครือข่ายอินเทอร์เน็ตขัดข้อง ในระดับดี รองลงมาคือประชาชนเห็นว่าการใช้บริการมีความเสี่ยงที่ข้อมูลมีโอกาสถูกขโมยโดยกลุ่มผู้ไม่หวังดี ในระดับดี ลำดับถัดมาคือมีโอกาสเสี่ยงในการทำธุรกรรมไม่สำเร็จ ในระดับดี รองลงมาคือการใช้บริการมีโอกาสในการสูญเสียเงินโดยที่ไม่ได้เป็นไปตามที่ประชาชนต้องการ เช่น การโอนเงินผิดพลาด ในระดับดี รองลงมาคือหลังการทำธุรกรรมประชาชนมีความรู้สึกถึงความเสถียรอยู่ในระดับดี และน้อยที่สุดคือประชาชนเห็นว่าการใช้บริการมีความเสี่ยงมากกว่าการรับหรือจ่ายเงินผ่านช่องทางอื่นๆ เช่น การรับด้วยเงินสด หรือการจ่ายด้วยเช็ค ในระดับดี

ผลการวิเคราะห์ความตั้งใจในการใช้งานของประชาชนผู้ให้บริการการรับจ่ายเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ในสำนักงานศาลยุติธรรม ในระดับดี โดยประชาชนมีความตั้งใจในการใช้งานในประเด็นจะ

แนะนำให้ผู้อื่นใช้บริการระบบในการทำธุรกรรมกับสำนักงานศาลยุติธรรมอย่างแน่นอน ในระดับดีมาก รองลงมาคือประชาชนเห็นว่าการใช้บริการผ่านระบบเป็นประสบการณ์ที่ดีและน่าสนใจ ในระดับดี ลำดับถัดมาคือประชาชนมีความสนใจในการใช้บริการผ่านระบบในการทำธุรกรรมต่างๆ กับศาลยุติธรรม ในระดับดี รองลงมาคือประชาชนจะยังใช้บริการผ่านระบบต่อไป ในระดับดี ลำดับถัดมาคือประชาชนตั้งใจจะใช้บริการทันทีที่มีโอกาสอย่างแน่นอน ในระดับดี และน้อยที่สุดคือประชาชนจะใช้บริการผ่านระบบมากกว่าการบริการในช่องทางอื่น ในระดับดี

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีผลต่อความตั้งใจในการใช้งานของประชาชนในการนำนวัตกรรมกรณีการรับจ่ายเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในสำนักงานศาลยุติธรรม แตกต่างกัน ผลการทดสอบพบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษา อาชีพและรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันมีผลต่อความตั้งใจในการใช้งานบริการระบบรับ (บัตรเครดิต, บัตรเดบิต, QR Code) และระบบจ่าย (KTB Corporate Online, K-Cash Connect Plus) ผ่านอิเล็กทรอนิกส์ในสำนักงานศาลยุติธรรม แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีเพศ อายุ และสถานภาพ แตกต่างกัน มีผลต่อความตั้งใจในการใช้งานบริการระบบรับ (บัตรเครดิต, บัตรเดบิต, QR Code) และระบบจ่าย (KTB Corporate Online, K-Cash Connect Plus) ผ่านอิเล็กทรอนิกส์ในสำนักงานศาลยุติธรรม ไม่แตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี ได้แก่ การรับรู้ถึงประโยชน์ที่เกิดจากการใช้งาน การรับรู้ความง่ายประชาชนที่มีระดับการศึกษา อาชีพและรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันมีผลต่อความตั้งใจในการใช้งานบริการระบบรับ (บัตรเครดิต, บัตรเดบิต, QR Code) และระบบจ่าย (KTB Corporate Online, K-Cash Connect Plus) ผ่านอิเล็กทรอนิกส์ในสำนักงานศาลยุติธรรม แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีเพศ อายุ และสถานภาพ แตกต่างกัน มีผลต่อความตั้งใจในการใช้งานบริการระบบรับ (บัตรเครดิต, บัตรเดบิต, QR Code) และระบบจ่าย (KTB Corporate Online, K-Cash Connect Plus) ผ่านอิเล็กทรอนิกส์ในสำนักงานศาลยุติธรรม ไม่แตกต่างกัน

อภิปรายผล

ผลจากการศึกษาแสดงให้เห็นว่า การรับจ่ายเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของประชาชนในสำนักงานศาลยุติธรรมลักษณะประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อความตั้งใจในการใช้งาน ได้แก่ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยผู้ที่มีระดับการศึกษาสูงและมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่สูง จะมีความรู้ความเข้าใจ และสามารถศึกษาเรียนรู้เทคโนโลยีการรับจ่ายเงินอิเล็กทรอนิกส์ได้ดีกว่าผู้ที่มีการศึกษาไม่สูง และผู้ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อย ซึ่งจะส่งผลต่อความตั้งใจในการใช้งาน นอกจากนี้แล้วอาชีพที่แตกต่างกันก็มีผลต่อความตั้งใจในการงานของประชาชนด้วยเช่นเดียวกัน สอดคล้องทิพรัตน์ ทองแสง (2559) พบว่า ลักษณะประชากรศาสตร์ ซึ่งมีเพียงระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีผลต่อ

ความกังวลความเป็นส่วนตัวของผู้ใช้บริการธนาคารออนไลน์ซึ่งสอดคล้องกับนุชนาฏ สุทธิวงษ์ (2562) พบว่า ลักษณะประชากรศาสตร์ ปัจจัยส่วนบุคคลในด้านอาชีพและด้านรายได้ที่แตกต่างกันมีผลต่อการตั้งใจเลือกใช้บริการการชำระเงินผ่านแอปพลิเคชันเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) แตกต่างกัน

ผลการศึกษาปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่

1. การรับรู้ถึงประโยชน์ที่เกิดจากการใช้งาน ผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่า การรับรู้ถึงประโยชน์ที่เกิดจากการใช้งาน มีผลต่อความตั้งใจในการใช้งานของประชาชนในการนำนวัตกรรม กรณีการรับจ่ายเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในสำนักงานสาขายุติธรรม สอดคล้องกับนุชนาฏ สุทธิวงษ์ (2562) พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลในด้านอาชีพและปัจจัยด้านรายได้ที่แตกต่างกันมีผลต่อการตั้งใจเลือกใช้บริการการชำระเงินผ่านแอปพลิเคชันเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ที่แตกต่างกัน และยังพบว่าปัจจัยด้านการรับรู้และเข้าใจประโยชน์จากการใช้งานมีอิทธิพลต่อการตั้งใจเลือกใช้บริการการชำระเงินผ่านแอปพลิเคชันเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money)

2. การรับรู้ความง่ายที่เกิดจากการใช้งาน ผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่า การรับรู้ความง่ายที่เกิดจากการใช้งาน มีผลต่อความตั้งใจในการใช้งานของประชาชนในการนำนวัตกรรม กรณีการรับจ่ายเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในสำนักงานสาขายุติธรรม สอดคล้องกับพรชนก พลาบุญย์ (2558) พบว่าการรับรู้ความง่ายต่อการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบพร้อมเพย์ (PromptPay) และแรงจูงใจด้านอารมณ์ อิทธิพลของสังคม การรับรู้ถึงประโยชน์ สิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน ทั้งหมดจะส่งผลกระทบต่อความตั้งใจของประชาชนในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบพร้อมเพย์ (PromptPay) ของรัฐบาลไทย

3. ความไว้วางใจในระบบ ผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่า ความไว้วางใจในระบบ มีผลต่อความตั้งใจในการใช้งานของประชาชนในการนำนวัตกรรม กรณีการรับจ่ายเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในสำนักงานสาขายุติธรรม สอดคล้องกับชยาภรณ์ กิตติพิริชัย (2559) พบว่าปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีด้านการรับรู้ถึงประโยชน์จากการใช้งาน ด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน ด้านความไว้วางใจของผู้ใช้งาน ด้านการรับรู้ความเสี่ยง มีอิทธิพลต่อทัศนคติ และยังพบว่าทัศนคติดีมีอิทธิพลต่อความตั้งใจในการใช้งาน E-Wallet

4. การรับรู้ถึงความเสี่ยงในการใช้งาน ผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่า ความไว้วางใจในระบบ มีผลต่อความตั้งใจในการใช้งานของประชาชนในการนำการรับจ่ายเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในสำนักงานสาขายุติธรรม สอดคล้องกับนันท์ธิดา ทองดี (2561) พบว่า กลุ่มผู้บริโภคที่ใช้งานกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ ทรูมันนี่ วอลเล็ท ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยผู้บริโภคที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ ทรูมันนี่ วอลเล็ท แตกต่างกัน และความเข้าใจต่อการรับรู้ภาพลักษณ์องค์กรด้านเทคโนโลยี ด้านความปลอดภัย ความเข้าใจต่อการยอมรับเทคโนโลยี ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ ด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้ และการรับรู้ความเสี่ยง ด้านความปลอดภัยของผู้ใช้บริการส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ ทรูมันนี่ วอลเล็ท ซึ่งการใช้งานกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ ทรูมันนี่ วอลเล็ท มีระบบป้องกันข้อมูลของผู้ใช้งาน โดยใช้รหัสผ่าน

เพื่อสร้างความปลอดภัยให้แก่ผู้ใช้งาน รวมถึงยังมีระบบรักษาความปลอดภัยของบัญชีผู้ใช้อย่างปลอดภัย ซึ่งทำให้ผู้บริโภคเกิดความเชื่อมั่นในการตัดสินใจเลือกใช้ ทรูมันนี่ วอลเล็ท (True Money Wallet)

ข้อเสนอแนะ

1. ควรมีการวิจัยเกี่ยวกับความตั้งใจในการรับจ่ายเงินในรูปแบบที่หลากหลายมากขึ้น เช่น ความตั้งใจในการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) เป็นต้น
2. ในการศึกษาครั้งต่อไปควรจะศึกษาให้ครอบคลุมผู้ใช้บริการทั่วประเทศ โดยอาจจะแบ่งเป็นส่วนภูมิภาค หรืออาจจะเลือกเฉพาะจังหวัดในภูมิภาคเป็นจังหวัดใหญ่ๆ ทั้งนี้ เพื่อให้ได้ผลการศึกษาที่สามารถนำไปเปรียบเทียบกันได้ โดยสามารถนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาวิจัยไปใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลการดำเนินงานให้กับองค์กรต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- ธนาคารแห่งประเทศไทย, วิจัยและบทความ. (2562). National e-Payment: พลิกโฉมประเทศไทยสู่การใช้ digital payment. ค้นเมื่อ 13 ธันวาคม 2563. จาก https://www.bot.or.th/Thai/ResearchAndPublications/articles/Pages/Article_24Jan2019.aspx
- ทิพรัตน์ ทองแสง. (2559). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความกังวลความเป็นส่วนตัว การเปิดเผยข้อมูลส่วนตัว และความไว้วางใจของผู้ที่ใช้บริการธนาคารออนไลน์. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี.
- ชยาภรณ์ กิตติพิชัย. (2559). ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีการใช้งานกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (E-Wallet) ในการซื้อสินค้าของผู้บริโภคในจังหวัดกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- พรชนก พลาบุญย์. (2558). การยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยี การใช้เทคโนโลยี และพฤติกรรมผู้บริโภคที่ส่งผลต่อความตั้งใจของประชาชนในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบพร้อมเพย์ (PromptPay) ของรัฐบาลไทย. การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- นันท์ธิดา ทองดี. (2561). อิทธิพลภาพลักษณ์องค์กร การยอมรับเทคโนโลยี และการรับรู้ความเสี่ยงที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้กระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- นุชนาฏ สุทธิวงษ์. (2562). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตั้งใจเลือกใช้บริการการชำระเงินผ่านแอปพลิเคชันเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยสยาม.