

**ทัศนคติของผู้มาติดต่อราชการศาลจังหวัดนครศรีธรรมราชที่ส่งผลต่อระดับ  
การยอมรับนวัตกรรมบริการโอนเงินและรับโอนเงินผ่านระบบ E-Payment**

**Service recipients Attitude on adoption level of innovative money transfer via  
E-Payment system, Nakhon Si Thammarat Provincial Court office**

นางสาวปญฺชรัสมิ ล่องชุม<sup>1</sup>

**บทคัดย่อ**

วัตถุประสงค์ในการศึกษาครั้งนี้ เพื่อศึกษาทัศนคติของผู้มาติดต่อราชการศาลจังหวัดนครศรีธรรมราช ที่ส่งผลต่อระดับการยอมรับนวัตกรรมบริการโอนเงินและรับโอนเงินผ่านระบบ E-Payment เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ โดยกลุ่มตัวอย่างคือ ผู้ติดต่อราชการศาลจังหวัดนครศรีธรรมราช จำนวน 400 คน เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม ซึ่งสุ่มตัวอย่างที่ไม่ใช่ความน่าจะเป็น โดยใช้วิธีการคัดเลือกแบบบังเอิญ ใช้สถิติเชิงพรรณนาและการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Correlation Coefficient) สำหรับทดสอบสมมติฐาน

ผลศึกษาวิจัยพบว่า ทัศนคติของผู้ใช้บริการ ด้านการรับรู้ถึงความง่ายต่อการใช้งาน ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ และด้านความคิดและความรู้สึก มีความสัมพันธ์กับระดับยอมรับนวัตกรรมบริการโอนเงินและรับโอนเงินผ่านระบบ E-Payment มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผลการศึกษาครั้งนี้สร้างความเข้าใจแก่ศาลจังหวัดนครศรีธรรมราชในการส่งเสริมการยอมรับนวัตกรรมบริการโอนเงินและการรับโอนเงินผ่านระบบ E-Payment ซึ่งจะนำไปสู่ความตั้งใจให้บริการอย่างต่อเนื่อง ตลอดจนสามารถนำข้อมูลไปใช้กำหนดแนวทางการดำเนินงานของหน่วยงาน เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการในอนาคตต่อไป

**คำสำคัญ :** การรับรู้ถึงความง่ายต่อการใช้งาน/ การรับรู้ถึงประโยชน์/ ความคิดและความรู้สึก / ระดับการยอมรับนวัตกรรม ระบบ E-Payment

---

<sup>1</sup>นางสาวปญฺชรัสมิ ล่องชุม หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง

## ABSTRACT

The objective of this study Service recipients Attitude on adoption level of innovative money transfer via E-Payment system, Nakhon Si Thammarat Provincial Court office This was a quantitative research with the sample group of 400 visitors of Nakhon Si Thammarat Provincial Court using accidental sampling and questionnaire as a data collection tool. The statistical methods used in data analysis to test the hypothesis were descriptive statistics and Pearson Correlation Coefficient.

The research found that attitudes of visitors in terms of perception of ease of use, perception of benefits, and aspects of thoughts and feelings affected the acceptance level of innovative money transfer and receive money transfer service via E-Payment system at the 0.05 level of significance. The results of this study created the understanding of Nakhon Si Thammarat Provincial Court in promoting the acceptance of innovative money transfer and accepting money transfer via E-Payment system, which will lead to the intention to use the service continuously. As well as being able to use the information to determine the operation guidelines of the Nakhon Si Thammarat Provincial Court to meet the needs of visitors in the future.

Keywords: perceived ease of use / perceived benefit / Thoughts and feelings / Level of acceptance of innovative E-Payment system

## บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

เทคโนโลยีเข้ามาประสานการทำงานร่วมกัน อันเป็นผลมาจากการยกระดับความรู้ของผู้บริโภคที่เพิ่มสูงขึ้น รวมถึงช่องทางการบริโภคข้อมูลข่าวสารของผู้บริโภคที่ได้เพิ่มมากขึ้นอย่างรวดเร็วเช่นเดียวกัน ทำให้มีการแข่งขันทวีความรุนแรงเพื่อให้สินค้าและบริการหรือองค์กร

ของตนเป็นผู้นำทางการตลาดและในทางธุรกิจได้ องค์กรต่าง ๆ จึงต้องแสวงหาเทคโนโลยีที่ทันสมัยเพื่อนำมาใช้งานและสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้แก่ผู้บริโภคซึ่งเป็นเป้าหมายที่สำคัญขององค์กร

National e-Payment เป็นระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ที่รัฐบาลกำลังพยายามผลักดัน เพื่อให้มีระบบรองรับการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ที่ได้มาตรฐาน สอดคล้องกับการใช้งานเทคโนโลยีโดยเฉพาะ อินเทอร์เน็ตและโทรศัพท์มือถือที่ขยายวงกว้างขึ้น และมีการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้เพื่อประโยชน์ทางเศรษฐกิจโดยรวม รัฐบาลโดยกระทรวงการคลังจึงได้ริเริ่มผลักดันแนวคิด National e-Payment ขึ้นตั้งแต่ในช่วงปี 2558 ที่ผ่านมา

สำนักงานศาลยุติธรรมได้จัดทำแผนดิจิทัลยุติธรรม พ.ศ. 2562 – 2564 ที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปีของประเทศไทย แผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมของประเทศที่กำหนดให้หน่วยงานภาครัฐสร้างสรรค์และใช้ประโยชน์ จากเทคโนโลยีดิจิทัลอย่างเต็มศักยภาพ โดยกำหนด วิสัยทัศน์ด้านเทคโนโลยีดิจิทัลของศาลยุติธรรม ดังนี้ “ศาลยุติธรรมใช้เทคโนโลยีดิจิทัลมาให้บริการประชาชน เพื่อเข้าถึงการอำนวยความยุติธรรม โดยสะดวก รวดเร็ว และประหยัดค่าใช้จ่าย” โดยได้วางเป้าหมายให้ศาลยุติธรรมเป็นดิจิทัลในปี พ.ศ. 2563 (D-Court 2020) ด้วยการพัฒนาระบบงานเพื่อสนับสนุนการพิจารณาพิพากษาคดีให้ประชาชนเข้าถึงความยุติธรรมได้สะดวก ได้รับบริการรวดเร็ว และประหยัดค่าใช้จ่ายมากขึ้น

e- Payment เป็นหนึ่งในระบบของ D-Court ที่เกี่ยวข้องกับการทำธุรกรรมทางการเงิน ในส่วนของการรับ-จ่ายเงินค่าธรรมเนียมศาล เงินค่าปรับ เงินกลางให้คู่ความ ค่าตอบแทนต่างๆ ด้วยระบบ Corporate Banking ของธนาคารกรุงไทย และธนาคารกสิกรไทย

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับการยอมรับนวัตกรรมบริการ โอนเงินและรับเงินของผู้มาติดต่อราชการ ศาลจังหวัดนครศรีธรรมราช
2. เพื่อศึกษาทัศนคติที่ส่งผลต่อระดับการยอมรับนวัตกรรมบริการ โอนเงินและรับเงินผ่านระบบ E-Payment
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์เกี่ยวกับทัศนคติ ที่มีต่อระดับการยอมรับนวัตกรรมบริการ โอนเงินและรับเงิน โอนผ่านระบบ E-Payment

## สมมุติฐานของการวิจัย

ทัศนคติของผู้ใช้บริการมีความสัมพันธ์กับระดับการยอมรับนวัตกรรมบริการโอนเงินและรับโอนเงินผ่านระบบ E-Payment

## ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา การวิจัยครั้งนี้ดำเนินการศึกษาการยอมรับนวัตกรรมบริการโอนเงินและรับเงินโอนผ่านระบบ E-Payment ของผู้มาติดต่อราชการศาลจังหวัดนครศรีธรรมราช ประกอบด้วย

ตัวแปรต้น ทัศนคติการยอมรับ ได้แก่ ทัศนคติการรับรู้ความง่าย ทัศนคติการรับรู้ประโยชน์ ทัศนคติด้านความคิดและความรู้สึก

ตัวแปรตาม ประกอบด้วย ระดับการยอมรับนวัตกรรม

ขอบเขตด้านประชากร ได้แก่ กลุ่มผู้ติดต่อราชการศาลจังหวัดนครศรีธรรมราช ทั้งการติดต่อผ่านระบบออนไลน์ และเดินทางใช้บริการ ณ ศาลจังหวัดนครศรีธรรมราช

ขอบเขตด้านระยะเวลา เดือนกันยายน 2563 – มีนาคม 2564 โดยเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างเดือน มกราคม – กุมภาพันธ์ 2564

## แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ทัศนคติ หมายถึง ความโน้มเอียงที่เรารู้เพื่อให้มีพฤติกรรมที่สอดคล้องกับลักษณะที่พึงพอใจหรือไม่พึงพอใจที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรืออาจหมายถึงการแสดงความรู้สึกภายในที่สะท้อนว่าบุคคลมีความโน้มเอียง พึงพอใจหรือไม่พึงพอใจต่อบางสิ่ง เช่น ตราสินค้า บริการ ร้านค้าปลีก เนื่องจากเป็นผลของกระบวนการทางจิตวิทยา ทัศนคติไม่สามารถสังเกตเห็นได้โดยตรง แต่ต้องแสดงว่าบุคคล กล่าวถึงอะไรหรือทำอะไร (Schiffman&Kanuk.1994:657)

## ลักษณะของทัศนคติ

ลักษณะสำคัญของทัศนคติมี 4 ประการ คือ (ทิตยา อ่าง โดยรุ่งนภา, 2536)

1. ทัศนคติเป็นสภาวะก่อนที่พฤติกรรมได้ตอบสนองต่อเหตุการณ์หรือสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยเฉพาะหรือจะเรียกว่าสภาวะพร้อมที่จะมีพฤติกรรมจริง
2. ทัศนคติจะมีความคงตัวอยู่ในช่วงระยะเวลา แต่มิได้หมายความว่า จะไม่มีการเปลี่ยนแปลง

3. ทักษะคิดเป็นตัวแปรแฝงที่นำไปสู่ความสอดคล้องระหว่างพฤติกรรมกับความรู้สึกรู้สึกนึกคิด ไม่ว่าจะเป็นไปในรูปของการแสดงออกโดยวาจาหรือการแสดงความรู้สึก ตลอดจนการที่จะต้องเผชิญหรือหลีกเลี่ยงต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

4. ทักษะคิดมีคุณสมบัติของแรงจูงใจในอันที่จะทำให้บุคคลประเมินผลและเลือกสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งหมายความต่อไปถึงการกำหนดทิศทางของพฤติกรรมจริงด้วย

### การวัดทัศนคติ

การวัดทัศนคติเป็นการวัดภาวะโน้มเอียงในการจะแสดงออก ไม่ใช่เป็นการกระทำ แต่เป็นความรู้สึก ซึ่งมีลักษณะอัตนัย (Subjective) บุคคลอาจไม่ให้ข้อเท็จจริงด้วยความจริงใจ เพราะ เห็นว่าเป็นเรื่องส่วนตัว และการแสดงออกต่อสิ่งใดนั้น ไม่ว่าจะป็นรูปวาจาหรือการเขียน บุคคลมักจะ ไตร่ตรองถึงความเหมาะสมตามสภาพการณ์ทางสังคมคือ ตามปกติวิสัย ตามค่านิยม ตามการยอมรับและการไม่ยอมรับ และการเห็นชอบหรือไม่ชอบของคนส่วนใหญ่ในสังคม (รุ่งนภา, 2536)

### ความหมายของนวัตกรรมและกระบวนการยอมรับ

นวัตกรรม Rogers กล่าวไว้ว่า นวัตกรรม คือ ความคิด การปฏิบัติ หรือเป็นสิ่งใหม่ กระบวนการยอมรับนวัตกรรม (Innovation Adoption Process) ตามแนวคิดของ Rogers (1971)

ทฤษฎีนี้ Rogers (1971) ได้ให้คำอธิบายว่า การเผยแพร่เป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นในช่วงของเวลาหนึ่งที่มีขั้นตอนของการเกิด 5 ขั้น ได้แก่ ขั้นเรียนรู้ ขั้นการโน้มน้าว ขั้นการตัดสินใจ ขั้นการนำไปใช้ ขั้นการยืนยัน

วิทยา (2529:39) กล่าวว่า นวัตกรรม Rogers มีข้อบกพร่องในกระบวนการยอมรับหลายประการ จึงได้เสนอแบบจำลองของกระบวนการตัดสินใจยอมรับหรือไม่ยอมรับนวัตกรรมแทน (Innovation Decision Process) ซึ่งประกอบด้วย 4 ขั้นตอน คือ

1 ขั้นความรู้ (Knowledge) ขั้นนี้บุคคลจะรับทราบเกี่ยวกับนวัตกรรมและมีความเข้าใจบางอย่างเกี่ยวกับหน้าที่การทำงานของนวัตกรรม

2 ขั้นชักชวนหรือสนใจ (Interest) บุคคลจะรู้สึกชอบหรือไม่ชอบการยอมรับนวัตกรรมนั้น เพราะมีทัศนคติที่ดีหรือไม่ดีต่อนวัตกรรมนั่นเอง

3 ขั้นตัดสินใจ (Decision) บุคคลจะเข้าไปเกี่ยวข้องกับกิจกรรมต่างๆ ซึ่งจะนำไปสู่การตัดสินใจที่จะยอมรับหรือไม่ยอมรับนวัตกรรม

3.4 ยืนยัน (Confirmation) ในขั้นนี้บุคคลจะแสวงหาแรงเสริม (Reinforcement) เพื่อยอมรับการใช้งานนวัตกรรมต่อไป แต่เขาอาจจะเปลี่ยนแปลงการตัดสินใจหากพบข้อมูลขัดแย้งเกี่ยวกับนวัตกรรมภายหลังก็ได้

Roger (1995) ได้ขยายความทฤษฎีไว้ว่า กลุ่มผู้มีศักยภาพในการยอมรับนวัตกรรม ตัดสินใจรับโดยใช้ฐานของการรับรู้ รับผิดชอบต่อคุณสมบัติของนวัตกรรม ซึ่งมีอยู่ด้วยกัน 5 ประการ ได้แก่

- 1 นวัตกรรมนั้นสามารถทดลองใช้ได้ก่อนการจะยอมรับ (Triability)
- 2 นวัตกรรมนั้นสามารถสังเกตผลที่เกิดขึ้นได้ชัดเจน (Observability)
- 3 นวัตกรรมนั้นมีข้อดีกว่าหรือเห็นประโยชน์ได้ชัดเจนกว่าสิ่งอื่นๆ มีอยู่ในขณะนั้นหรือสิ่งที่มีลักษณะใกล้เคียงกัน (Relative Advantage)
- 4 ไม่มีความซับซ้อนง่ายต่อการนำไปใช้ (Complexity)
- 5 สอดคล้องกับการปฏิบัติและค่านิยมที่เป็นอยู่ในขณะนั้น (Compatibility)

Malhotra และ Galletta กล่าวว่า ปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดการใช้งานจริง มีเพียงความตั้งใจแสดงพฤติกรรมการใช้เท่านั้นจึงนำไปสู่การพัฒนาขยายเพิ่มเติมแบบจำลอง TAM โดยเพิ่มปัจจัยต่างๆ เพื่อนำศึกษาในบริบทการยอมรับการใช้ระบบสารสนเทศให้มีความครอบคลุมมากยิ่งขึ้น เช่น งานวิจัยของ Chan และงานวิจัยของ Kim โดยหลักการของ TAM จะศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจแสดงพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งประกอบด้วยปัจจัยหลัก 4 ประการ ได้แก่ ตัวแปรภายนอก (External variables) การรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับจากเทคโนโลยีสารสนเทศ (Perceived usefulness หรือ PU) การรับรู้ว่าเป็นระบบที่ง่ายต่อการใช้งาน (Perceived ease of Use หรือ PEOU) และทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน (Attitude toward using) ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยตามทฤษฎี TPB

ตัวแปรภายนอก เช่น ข้อมูลประชากรศาสตร์ (Demographic) ประสบการณ์ (Previous experience) เป็นต้น มีอิทธิพลต่อการรับรู้ถึงประโยชน์ที่จะได้รับจากเทคโนโลยีสารสนเทศ และการรับรู้ว่าเป็น ระบบที่ง่ายต่อการใช้งาน

การรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับจากเทคโนโลยีสารสนเทศ คือ ปัจจัยที่กำหนดการรับรู้ในแต่ละบุคคลว่า เทคโนโลยีสารสนเทศมีส่วนช่วยพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานได้อย่างไร และเป็นปัจจัยที่ส่งผลโดยตรงต่อ ความตั้งใจแสดงพฤติกรรมการใช้ด้วย

การรับรู้ว่าเป็นระบบที่ง่ายต่อการใช้งาน คือ ปัจจัยที่กำหนดในแง่ปริมาณหรือความสำเร็จที่ได้รับว่าตรงกับความต้องการหรือที่คาดหวังไว้หรือไม่ ซึ่งเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับจากเทคโนโลยีสารสนเทศด้วย

ทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน ได้รับอิทธิพลจากการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับจากเทคโนโลยีสารสนเทศ และการรับรู้ว่าเป็นระบบที่ง่ายต่อการใช้งาน ในขณะที่ความตั้งใจแสดงพฤติกรรมการใช้งานได้รับอิทธิพลจาก ทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน และการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับจากเทคโนโลยีสารสนเทศ และส่งผลให้เกิดการยอมรับการใช้งานจริงในที่สุด

### งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

นนุช หอมบุญ, นภัทร พงษ์ประณีต และ พรพนา ศรีสถานนท์ (2563) ได้ศึกษาการยอมรับและทัศนคติในการเข้าสู่สังคมไร้เงินสดของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่าการยอมรับต่อการเข้าสู่สังคมไร้เงินสด 5 ด้าน คือด้านความคาดหวังจากการใช้งาน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน ด้านอิทธิพลต่อสังคม ด้านความเข้ากันได้ของเทคโนโลยี ด้านความกังวล อยู่ในระดับมากทุกด้าน ทัศนคติการเข้าสู่สังคมไร้เงินสด 3 ด้าน คือ ด้านความเข้าใจ ด้านความรู้สึก ด้านพฤติกรรม อยู่ในระดับมากทุกด้าน เมื่อเปรียบเทียบการยอมรับต่อการเข้าสู่สังคมไร้เงินสดของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร อาชีพและรายได้ต่างกันมีความเห็นการยอมรับต่อการเข้าสู่สังคมไร้เงินสด แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

วิวัฒน์ ชันชเขตต์ และสิงหะ จวีสุข (2562) ได้ศึกษาการยอมรับระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ของกลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลางประเทศไทย ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลางประเทศไทยที่มีเพศต่างกัน ยอมรับระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ไม่แตกต่างกัน ส่วนกลุ่มที่มีอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน

กัญญาภัทร ไสวอมร และ กิติมา ทามาลี (2563) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับนวัตกรรมบริการธนาคารออนไลน์ในการทางธุรกรรมทางการเงินของลูกค้าธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสุพรรณบุรี ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับนวัตกรรมโดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านประโยชน์ที่ได้รับเพิ่มขึ้น ลูกค้ำที่มีอายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีการยอมรับนวัตกรรม โดยรวมแตกต่างกัน และปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับนวัตกรรม ด้านประโยชน์ที่ได้รับเพิ่มขึ้น ด้านความเข้ากันได้ ด้านความสลับซับซ้อน และด้านการทดลองใช้ได้ มีความสัมพันธ์และมีอิทธิพลต่อการยอมรับนวัตกรรมบริการธนาคาร

## วิธีการวิจัย

การศึกษาในครั้งนี้เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ขั้นตอนการวิจัยประกอบด้วย

1. การทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (Literature Review) กับ ทักษะของผู้ใช้บริการ และระดับการยอมรับนวัตกรรม โดยศึกษาจากแหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data) ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับบริบทที่ศึกษาและแนวคิด ทฤษฎี รวมถึงงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์และสังเคราะห์เพื่อพัฒนาโมเดลงานวิจัย

2. พัฒนาเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลของแบบสอบถาม (Questionnaire) และทำสอบความถูกต้องของเนื้อหาและค่าความน่าเชื่อถือของแบบสอบถาม โดยทดสอบความเที่ยงตรงของข้อมูล โดยใช้เทคนิคการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง

3. วิธีการทดสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability) หลังจากที่มีการปรับปรุงและทดสอบความถูกต้องของเนื้อหาตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญแล้ว ทางผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปทดสอบความน่าเชื่อถือกับกลุ่มทดสอบ 30 ตัวอย่าง ก่อนที่จะนำแบบทดสอบเพื่อนำไปใช้ในการเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างจริง โดยใช้วิธีการวัดความสอดคล้องภายใน (Internal consistency method) ด้วยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์ Cronbach's alpha ซึ่งยอมรับการทดสอบเมื่อมีค่า alpha มากกว่าหรือเท่ากับ 0.7

## ผลการวิจัย

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 55.75 อายุอยู่ระหว่าง 36 – 45 ปี คิดเป็นร้อยละ 42.25 อาชีพนายความ คิดเป็นร้อยละ 37.25 มีรายได้ระหว่าง 20,001 - 30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 31 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 59.29 ตามลำดับ

ทัศนคติของผู้มาติดต่อราชการศาลจังหวัดนครศรีธรรมราช ผลการวิเคราะห์พบว่า ทัศนคติของผู้ใช้บริการ ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์การใช้งาน ด้านการรับรู้ถึงความง่ายต่อการ



และด้านความคิดและความรู้สึก มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด Mean = 4.51 ,4.48 และ 4.47 ตามลำดับ

ระดับการยอมรับนวัตกรรมบริการโอนเงินและรับ โอนเงินผ่านระบบ E-Payment ผลการศึกษาพบว่า ระดับความคิดเห็นการยอมรับบริการ โอนเงินและรับ โอนเงินผ่านระบบ E-Payment โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( Mean = 4.29 ) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ระดับการยอมรับในขั้นชักชวนและสนใจมาก, ขั้นการยืนยัน, ขั้นเรียนรู้ มีระดับการยอมรับมากที่สุด (ค่า Mean = 4.34 , 4.32, 4.29 ตามลำดับ) ขั้นตัดสินใจ มีระดับการยอมรับมาก ( ค่า Mean = 4.17 )

ปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อระดับการยอมรับนวัตกรรมบริการ โอนเงินและรับ โอนเงินผ่านระบบ E-Payment การศึกษาพบว่า เพศที่ต่างกัน จะมีระดับการยอมรับนวัตกรรมไม่แตกต่างกัน แต่อายุ อาชีพ รายได้ต่อเดือน ระดับการศึกษา ที่ต่างกัน มีระดับการยอมรับนวัตกรรมที่แตกต่างกัน ที่นัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ความสัมพันธ์เกี่ยวกับทัศนคติของผู้ที่มีผลต่อการยอมรับนวัตกรรมบริการ โอนและรับเงิน โอนผ่านระบบ E-Payment การศึกษาพบว่า เมื่อทดสอบด้วยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน ( Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) ทัศนคติของผู้ใช้บริการ ด้านการรับรู้ถึงความง่ายต่อการใช้งาน ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ และด้านความคิดและความรู้สึก มีค่านัยสำคัญทางสถิติคือ 0.000 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญที่ 0.05 ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมุติฐานหลัก ยอมรับสมมุติฐานรอง นั่นคือทัศนคติในแต่ละด้านมีความสัมพันธ์กับระดับการยอมรับนวัตกรรม โดยมีค่าสหสัมพันธ์  $r$  คือ .782 , .771, .760 ตามลำดับ มีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับสูง

## อภิปรายผลการวิจัย

ผลการศึกษาทัศนคติที่มีผลต่อระดับการยอมรับนวัตกรรมบริการ โอนและรับเงินโอนผ่านระบบ E-Payment พบว่าทัศนคติด้านการรับรู้ถึงประโยชน์การใช้งานมีระดับคะแนนมากที่สุด รองลงมาด้านความคิดและความรู้สึก และด้านการรับรู้ถึงความง่ายต่อการใช้งาน ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดและทฤษฎีแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี Technology Acceptance Model : TAM เป็นทฤษฎีที่ได้พัฒนาขยายของความรู้มาจากทฤษฎีการกระทำด้วยเหตุผล (Theory of Reasoned Action: TRA) มีวัตถุประสงค์เพื่อทำนายการยอมรับและการใช้เทคโนโลยีในการทำงาน

(Davis, 1989) อธิบายว่าบุคคลหนึ่งจะมีการยอมรับเทคโนโลยีได้เกิดจาก ปัจจัยหลัก 2 ประการ ได้แก่ การรับรู้ถึงประโยชน์ และการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน เนื่องจากการรับรู้ประโยชน์และการรับรู้ความง่ายในการใช้งานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการยอมรับและเชื่อมโยงต่อทัศนคติต่อการใช้ และทัศนคติที่มีต่อการใช้งานเทคโนโลยีของบุคคลใดบุคคลหนึ่ง มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้เทคโนโลยีนั้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของถวิล ธาราโกชน์ (2526) ที่อธิบายว่าความตั้งใจแสดงพฤติกรรมของบุคคลหนึ่งเป็นการแสดงออกตามทัศนคติของบุคคลนั้นหรือตามความเชื่อที่บุคคลนั้นมีต่อสิ่งหนึ่ง และสอดคล้องกับงานวิจัยของ นางสาวธนวรรณ ล้านวนกลาง (2559) ปัจจัยด้านการรับรู้ประโยชน์ (Perceived Usefulness) เป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดและมีอิทธิพลต่อการทำให้เกิดการยอมรับใช้ (Adoption)

ผลการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ที่ส่งผลกระทบต่อระดับการยอมรับนวัตกรรมบริการโอนเงินและรับโอนเงินผ่านระบบ E-Payment พบว่าปัจจัยด้านเพศไม่มีผลต่อระดับการยอมรับนวัตกรรม ส่วนปัจจัยด้านอายุ อาชีพ รายได้ ระดับการศึกษา มีผลต่อระดับการยอมรับนวัตกรรม ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของนักวิจัยหลายท่าน ได้แก่ วิวัฒน์ ชันชเขตต์ และสิงหะ จิวสุข (2562) ได้ศึกษาการยอมรับระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ของกลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลางประเทศไทย ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลางประเทศไทยที่มีเพศต่างกันยอมรับระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ไม่แตกต่างกัน ส่วนกลุ่มที่มีอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน นงนุช หอมบุญ, นภัทร พงษ์ประณี และ พรพนา ศรีสถานนท์ (2563) ได้ศึกษาการยอมรับและทัศนคติในการเข้าสู่สังคมไร้เงินสดของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่าอาชีพและรายได้ต่างกันมีความเห็นการยอมรับต่อการเข้าสู่สังคมไร้เงินสดแตกต่างกัน สุภินันท์ ศีครอบ และอานนท์ ดันดีวรศรี (2561) ได้ศึกษา การยอมรับเทคโนโลยีและคุณภาพบริการของเงินอิเล็กทรอนิกส์ ในการใช้บริการรถไฟฟ้า BTS และ MRT พบว่าด้านพฤติกรรมการศึกษาไม่พบความแตกต่างในด้านคุณภาพบริการแต่พบความแตกต่างในการยอมรับเทคโนโลยีในช่องทางการรับรู้ถึงประโยชน์ และด้านสถานภาพและอาชีพ พบความแตกต่างในการยอมรับเทคโนโลยีและคุณภาพบริการ กัญญาภัทร ไสวอมร และ กิติมา ทามาตี (2563) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับนวัตกรรมบริการธนาคารออนไลน์ในการทางธุรกรรมทางการเงินของลูกค้าธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสุพรรณบุรี พบว่า อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีการยอมรับนวัตกรรมบริการธนาคารออนไลน์ในการทำธุรกรรมทางการเงิน โดยรวมแตกต่างกัน

## ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในงานวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ จากผลการวิจัยครั้งนี้ พบว่าระดับการยอมรับนวัตกรรมบริการโอนเงินและรับโอนเงินผ่านระบบ E-Payment โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด แต่การยอมรับขั้นการตัดสินใจ มีการยอมรับในระดับมาก เพื่อเป็นการสนับสนุนให้ผู้ติดต่อราชการศาล เกิดการตัดสินใจยอมรับบริการโอนเงินและรับโอนเงินผ่านระบบ E-Payment มากยิ่งขึ้น จนไปถึงขั้นยืนยันการใช้บริการ ผู้ที่เกี่ยวข้องควรมีการประชาสัมพันธ์ ให้ประชาชนทั่วไปได้มีความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้อง เพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความรู้สึกมั่นใจว่าการธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบ E-Payment เป็นการทำธุรกรรมที่ง่าย สะดวก และมีความปลอดภัยสูง

ข้อเสนอแนะเพื่อทำการวิจัยครั้งต่อไป ผู้วิจัยได้ศึกษาเรื่อง ทักษะคดีของผู้มาติดต่อราชการศาลจังหวัดนครศรีธรรมราชที่ส่งผลกระทบต่อระดับยอมรับนวัตกรรมบริการโอนเงินและรับโอนเงินผ่านระบบ E-Payment ซึ่งตัวแปรอิสระที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือ ทักษะคดีของผู้ใช้บริการ ด้านการรับรู้ถึงความง่ายต่อการ ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์การใช้งาน และด้านความคิดและความรู้สึก ซึ่งเป็นทัศนคติในทางบวกเท่านั้น ควรเพิ่มปัจจัยในทางลบ เช่น การรับรู้ความเสี่ยง ความเชื่อมั่นในระบบ เป็นต้น

ข้อจำกัดของงานวิจัยในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยทำการเก็บข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างในระหว่างเดือน มกราคม – กุมภาพันธ์ 2564 ซึ่งเป็นช่วงเดือนที่มีการนัดคดีความน้อย และประกอบกับสถานการณ์การแพร่ระบาดของโคโรนาไวรัส 2019 ทำให้ต้องเลื่อนการนัดพิจารณาคดีความ ทำให้คู่ความไม่ได้เดินทางมาศาล กลุ่มตัวอย่างที่เก็บได้ส่วนใหญ่เป็นกลุ่มทนายความที่ใช้บริการ E-Payment อยู่แล้ว ทำให้ไม่มีความหลากหลายของกลุ่มประชากรตัวอย่าง

## เอกสารอ้างอิง

ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2562). *National e-Payment: พลิกโฉมประเทศไทยสู่การใช้ digital payment*. ค้นเมื่อ 27 กันยายน 2563 สืบค้นจาก

[https://www.bot.or.th/Thai/ResearchAndPublications/articles/Pages/Article\\_24Jan2019.aspx](https://www.bot.or.th/Thai/ResearchAndPublications/articles/Pages/Article_24Jan2019.aspx)

## เอกสารอ้างอิง (ต่อ)

- บริษัท แอมทูบีมาร์เก็ตติ้ง จำกัด. (2562). *e-Payment คือ อะไร? จ่ายเงินออนไลน์ง่ายๆ ไม่ต้องพกเงินสด*. ค้นเมื่อ 27 กันยายน 2563 สืบค้นจาก <https://www.am2bmarketing.co.th/web-development-article/e-payment-familiarize/>
- National e-Payment, (2563). *National e-Payment เป็นระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์*. ค้นเมื่อ 13 ตุลาคม 2563 สืบค้นจาก <http://www.epayment.go.th/home/app/>
- iTeacher. (2556). *กระบวนการยอมรับนวัตกรรม ตามแนวคิดของ Rogers (2003)*. ค้นเมื่อ 13 ตุลาคม 2563 สืบค้นจาก <http://iteacherthai.blogspot.com/2013/02/rogers-2003.html>
- ศูนย์วิทยบริการศาลยุติธรรมเฉลิมพระเกียรติ. (2562) *50 เรื่องเกี่ยวกับ D – COURT*. ค้นเมื่อ 13 ตุลาคม 2563. สืบค้นจาก <http://www.library.coj.go.th/Openmedia/index?>
- วิวัฒน์ ชันชเขตต์ และสิงหะ นวิสุข. (2562). *การยอมรับระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ของกลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลางประเทศไทย*. สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง จังหวัดกรุงเทพมหานคร
- นางสาวชนวรรณ สานวนกลาง, (2559). *การยอมรับเทคโนโลยีการทำธุรกรรมทางการเงินรูปแบบ M-Banking*. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- กัญญาภัทร ไสวอมร และ กิติมา ทามาลี. (2563). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับนวัตกรรมบริการธนาคารออนไลน์ในการทางธุรกรรมทางการเงินของลูกค้าธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสุพรรณบุรี*. มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา
- นงนุช หอมบุญ, นภัทร พงษ์ประนิต และ พรพนา ศรีสถานนท์. (2563). *การยอมรับและทัศนคติในการเข้าสู่สังคมไร้เงินสดของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร. คณะบริหารธุรกิจ สถาบันรัชต์ภาคย์*
- ศุภินันท์ ศีครอบ และอานนท์ ต้นดิวรศรี. (2561). *การยอมรับเทคโนโลยีและคุณภาพ บริการของเงินอิเล็กทรอนิกส์ ในการใช้บริการรถไฟฟ้า BTS และ MRT (หน้า 47-59)*. วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์. กรุงเทพมหานคร.