

อิทธิพลของการยอมรับการใช้งานระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ที่มีต่อ  
ประสิทธิผลในการปฏิบัติงานทางบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม  
INFLUENCE OF THE ELECTRONIC PAYMENTS SYSTEM USAGE ACCEPTANCE  
ON EFFECTIVENESS IN THE ACCOUNTING OPERATION OF SMEs

กฤษณล คุณชื่น  
KRITCHANOL KUNCHEUN

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร  
บัญชีมหาบัณฑิต คณะบัญชี  
มหาวิทยาลัยศรีปทุม  
ปีการศึกษา 2564  
ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยศรีปทุม

INFLUENCE OF THE ELECTRONIC PAYMENTS SYSTEM USAGE ACCEPTANCE  
ON EFFECTIVENESS IN THE ACCOUNTING OPERATION OF SMEs

KRITCHANOL KUNCHEUN

INDEPENDENT STUDY SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT  
OF THE REQUIREMENTS FOR THE DEGREE OF  
MASTER OF ACCOUNTANCY SCHOOL OF ACCOUNTANCY  
SRIPATUM UNIVERSITY  
ACADEMIC YEAR 2021  
COPYRIGHT OF SRIPATUM UNIVERSITY

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ

อิทธิพลของการยอมรับการใช้งานระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ที่มีต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานทางบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม  
INFLUENCE OF THE ELECTRONIC PAYMENTS SYSTEM USAGE ACCEPTANCE ON EFFECTIVENESS IN THE ACCOUNTING PERFORMANCE OF SMEs

นักศึกษา

นายกฤษณล คุณชื่น รหัสประจำตัว 64501484

หลักสูตร

บัญชีมหาบัณฑิต

คณะ

บัญชี

อาจารย์ที่ปรึกษา

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ดารณี เอื้อชนะจิต

คณะกรรมการสอบการค้นคว้าอิสระ

.....ประธานกรรมการ  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สมบูรณ์ สาระพัด)

.....กรรมการ  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ฐิตาภรณ์ สิ้นจรรย์ศักดิ์)

.....กรรมการ  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ดารณี เอื้อชนะจิต)

คณะบัญชี มหาวิทยาลัยศรีปทุม อนุมัติให้ดำเนินการค้นคว้าอิสระฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต

คณบดีคณะบัญชี

.....  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ฐิตาภรณ์ สิ้นจรรย์ศักดิ์)  
วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ	อิทธิพลของการยอมรับการใช้งานระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ที่มีต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานทางบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม
คำสำคัญ	การยอมรับการใช้งาน/ ระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์/ ประสิทธิผลในการปฏิบัติงานทางบัญชี
นักศึกษา	นายกฤษณล คุณชื่น
อาจารย์ที่ปรึกษา	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ดารณี เอื้อชนะจิต
หลักสูตร	บัญชีมหาบัณฑิต
คณะ	บัญชี มหาวิทยาลัยศรีปทุม
ปีการศึกษา	2564

## บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาอิทธิพลของการรับรู้ประโยชน์ของระบบที่มีต่อการยอมรับการใช้งานระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ 2) ศึกษาอิทธิพลของการรับรู้ความง่ายของระบบที่มีต่อการยอมรับการใช้งานระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ 3) ศึกษาอิทธิพลของการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลที่มีต่อการยอมรับการใช้งานระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ และ 4) ศึกษาอิทธิพลของการยอมรับการใช้งานระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ที่มีต่อประสิทธิผลของการปฏิบัติงานทางบัญชี เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ปฏิบัติงานฝ่ายบัญชีและการเงินที่ปฏิบัติงานในธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม จำนวน 400 ราย มีการวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา เพื่ออธิบายลักษณะทั่วไปของข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ส่วนการวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ และการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า การรับรู้ประโยชน์ของระบบ การรับรู้ความง่ายของระบบ และการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล มีอิทธิพลเชิงบวกต่อการยอมรับการใช้งานระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 นอกจากนี้การยอมรับการใช้งานระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ มีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิผลของการปฏิบัติงานทางบัญชี ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

<b>TITLE</b>	INFLUENCE OF THE ELECTRONIC PAYMENTS SYSTEM USAGE ACCEPTANCE ON EFFECTIVENESS IN THE ACCOUNTING PERFORMANCE OF SMEs
<b>KEYWORD</b>	USAGE ACCEPTANCE/ ELECTRONIC PAYMENTS SYSTEM/ EFFECTIVENESS OF ACCOUNTING OPERATIONS
<b>STUDENT</b>	KRITCHANOL KUNCHEUN
<b>ADVISOR</b>	ASST. PROF. DARANEE UACHANACHIT, PH.D.
<b>LEVEL OF STUDY</b>	MASTER OF ACCOUNTANCY
<b>FACULTY</b>	SCHOOL OF ACCOUNTANCY SRIPATUM UNIVERSITY
<b>ACADEMIC YEAR</b>	2021

## ABSTRACT

The purpose of this research were: 1) to study the influence of the perceived usefulness of the system on the electronic payments system usage acceptance. 2) to study the influence of the perceived easiness of the system on the electronic payments system usage acceptance. 3) to study the influence of the data security on the electronic payments system usage acceptance and 4) to study the influence of the electronic payments system usage acceptance on effectiveness in the accounting Operation. The tool used in this study was the questionnaire. The sample was 400 accounting and financing operators operating in small and medium enterprises (SMEs). There was an analysis using descriptive statistics to describe the generalization of the data, including frequency, percentage, mean and standard deviation. For an analysis using inferential statistics was Pearson's Product Moment Correlation Coefficient and multiple regression analysis.

The results of the study found that the perceived usefulness of the system, the perceived easiness of the system, and the data security have a positive influence on the electronic payments system usage acceptance at the significance level of 0.01. Moreover, the electronic payments system usage acceptance has a positive influence on the effectiveness of accounting operations at the significance level of 0.01.

## กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้สำเร็จลุล่วงตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ได้ ผู้ศึกษาต้องขอขอบพระคุณผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ดารณี เอื้อชนะจิต อาจารย์ที่ปรึกษา และขอขอบพระคุณผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ฐิตาภรณ์ สินจรรยาศักดิ์ คณะบดีคณะบัญชี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สมบูรณ์ สารพัด ประธานกรรมการค้นคว้าอิสระ ได้เสียสละเวลาในการตรวจแก้ไข และให้คำแนะนำ เพื่อให้การค้นคว้าอิสระฉบับนี้ มีความถูกต้อง ครบถ้วน สมบูรณ์ รวมไปถึงคณาจารย์ที่คอยให้คำปรึกษา และประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ที่สามารถนำไปใช้ในการทำการค้นคว้าอิสระ และนำไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้ เป็นอย่างสูงที่ได้กรุณาให้คำปรึกษา คำแนะนำ ตรวจสอบ แก้ไข ตลอดจนชี้แนะแนวทาง เพื่อให้การศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้มีความสมบูรณ์ และเป็นประโยชน์ต่อผู้ศึกษามากขึ้น

ขอขอบพระคุณ ดร.หัสชัย ตั้งมั่งมี คุณจักรกฤษ นรมัตถ์ และคุณกิตติศักดิ์ เตยศิริ ผู้ทรงคุณวุฒิทั้ง 3 ท่าน ที่เสียสละเวลาในการตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถามที่ใช้ในการศึกษา รวมไปถึงขอบคุณผู้ตอบแบบสอบถามที่เสียสละเวลาอันมีค่าตอบแบบสอบถาม และข้อเสนอแนะ ส่งผลให้การศึกษามีความชัดเจนครบถ้วนสามารถนำมาประยุกต์ใช้งานได้จริง

นอกจากนี้ผู้ศึกษาต้องขอกราบขอบพระคุณบิดา มารดา ครอบครัว ญาติ และเพื่อนนักศึกษา ของผู้ศึกษาทุกท่านที่ให้การสนับสนุนเป็นกำลังใจและให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ศึกษาด้วยดีเสมอมา หวังเป็นอย่างยิ่งว่างานศึกษานี้จะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อผู้สนใจในเนื้อหาและการศึกษาค้นคว้าต่อไป โดยคุณประโยชน์จากผลการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาขอมอบเป็นเครื่องตอบแทนแด่บุพการี ผู้ให้กำเนิด ผู้มีพระคุณ และคณาจารย์ผู้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ทุกท่าน และหากมีข้อผิดพลาดประการใดผู้ศึกษาขออภัยไว้ ณ ที่นี้ด้วย

กฤษณล คุณชื่น

สิงหาคม 2565

## สารบัญ

บทคัดย่อภาษาไทย.....	I
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	II
กิตติกรรมประกาศ.....	III
สารบัญ.....	IV
สารบัญตาราง.....	VI
สารบัญภาพ.....	VIII
บทที่	หน้า
1 บทนำ.....	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	2
1.3 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	3
1.4 สมมติฐานของการวิจัย.....	3
1.5 ขอบเขตของการวิจัย.....	4
1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	5
1.7 นิยามศัพท์.....	5
2 แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	7
2.1 ทฤษฎีแบบจำลองด้านการยอมรับเทคโนโลยี.....	7
2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล.....	11
2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์.....	12
2.4 แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานทางบัญชี.....	17
2.5 แนวคิดเกี่ยวกับธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs).....	31
2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	36
3 ระเบียบวิธีการศึกษา.....	47
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	47
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	48
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	51
3.4 วิธีวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์.....	51

## สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	53
4.1 สัญลักษณ์ทางสถิติที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	53
4.2 ผลการตรวจสอบข้อมูล.....	54
4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	55
4.4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นด้วยสถิติเชิงพรรณนา.....	59
4.5 ผลการวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน.....	66
4.6 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน.....	70
5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	72
5.1 สรุปผลการวิจัย.....	72
5.2 อภิปรายผลการวิจัย.....	77
5.4 ข้อจำกัดในงานวิจัย.....	79
5.5 ข้อเสนอแนะ.....	79
บรรณานุกรม.....	81
ภาคผนวก.....	90
ภาคผนวก ก จดหมายขอความอนุเคราะห์ในการตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา เครื่องมือวิจัย.....	91
ภาคผนวก ข แบบสอบถามงานวิจัย.....	99
ภาคผนวก ค ผลการทดสอบหาค่าดัชนีความสอดคล้องของเครื่องมือวิจัย.....	107
ประวัติผู้ศึกษา.....	111



## สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า	
1	ลักษณะวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs).....	31
2	มูลค่าสินทรัพย์ ลักษณะวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs).....	32
3	รูปแบบวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs).....	33
4	ตารางสรุปตัวแปรที่ได้จากแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	45
5	ผลการทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม.....	51
6	การวิเคราะห์ค่าความทนทาน (Tolerance) และค่า VIF (Variance inflation factors).....	54
7	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล.....	55
8	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามข้อมูลทั่วไปของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม.....	57
9	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปร.....	59
10	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้ประโยชน์ของระบบ จำแนกรายข้อ.....	60
11	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้ความง่ายของระบบจำแนกรายข้อ.....	61
12	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลจำแนกรายข้อ.....	62
13	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการยอมรับการใช้งานระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ จำแนกรายข้อ.....	63
14	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลของการปฏิบัติงานทางบัญชีจำแนกรายข้อ.....	64
15	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สันระหว่างตัวแปร.....	66
16	การวิเคราะห์อิทธิพลของการรับรู้ประโยชน์ของระบบ การรับรู้ความง่ายของระบบ และการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล ที่มีต่อการยอมรับการใช้งานระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม.....	67
17	การวิเคราะห์อิทธิพลของการยอมรับการใช้งานระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ที่มีต่อประสิทธิผลของการปฏิบัติงานทางบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม.....	68
18	การวิเคราะห์อิทธิพลของการยอมรับการใช้งานระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ที่มีต่อประสิทธิผลของการปฏิบัติงานทางบัญชี ด้านบรรลุป้าหมาย ของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม.....	69

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
19 การวิเคราะห์อิทธิพลของการยอมรับการใช้งานระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ ที่มีต่อประสิทธิผลของการปฏิบัติงานทางบัญชี ด้านปริมาณผลงาน ของธุรกิจขนาดกลาง และขนาดย่อม.....	70
20 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน.....	70

## สารบัญภาพ

ภาพประกอบที่	หน้า
1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	3

# บทที่ 1

## บทนำ

### 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันเทคโนโลยีได้มีความก้าวหน้ามากขึ้น ทำให้โครงสร้างสิ่งของรอบ ๆ ตัวได้มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว มีการเปลี่ยนแปลงของโลกการเงินให้มีการพัฒนานำเทคโนโลยีมาใช้ในการระบบการชำระเงิน ซึ่งทำให้เกิดความสัมพันธใหม่กับการใช้ชีวิตประจำวันและมีกิจกรรมทางเศรษฐกิจในการพัฒนาด้านเศรษฐกิจของประเทศในปัจจุบันและอนาคต (Rittiboonchai, Kriwuttisom, & Ngo, 2019, หน้า 15) ทำให้พัฒนาระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ มีระบบการปฏิบัติการโดยอาศัยอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ในการชำระเงินทางเครือข่ายอินเทอร์เน็ต โดยนำเทคโนโลยีมาเสริมสร้างความปลอดภัยหรือมีการใช้วิธีการชำระเงินที่เป็นตราสาร เช่น เช็คหรือการโอนเงินผ่านระบบของธนาคาร และการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ในรูปแบบของข้อมูลด้วยดิจิทัล ทำให้ไม่มีความจำเป็นต้องเดินทางไปชำระเงินด้วยวิธีการเดิม ๆ ทำให้ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายต่าง ๆ รวมถึงอาจมีความเสี่ยงจากการถือเงินสด การชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพด้านการบริหารด้านการเงิน เนื่องจากมีการบริการเป็นระบบการชำระเงิน แบบ Online หรือ Real time จึงทำให้มีความสะดวกในการชำระเงินในกรณีเร่งด่วนและไม่ต้องใช้เวลาเดินทางเพื่อไปชำระเงินแบบเดิม ผู้รับเงินสามารถตรวจสอบเงินและนำเงินไปบริหารภายในระยะเวลาที่รวดเร็ว (สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์, 2563)

ในช่วงที่ผ่านมารัฐกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ที่มีการจำหน่ายสินค้าและบริการในรูปแบบออนไลน์ และหน้าร้านจะมีการตั้งป้ายรับชำระเงินด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อเป็นช่องทางในการชำระเงินที่ประมวผลทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมส่วนใหญ่ ประมวผลผ่านบัญชีเงินฝากอิเล็กทรอนิกส์ โดยการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ ในการศึกษาี้แบ่งได้ 3 กลุ่มหลัก ตามประเภทของการสื่อสารการชำระเงิน (Instrument) ได้แก่ บัตรเครดิตและบัตรเดบิต (Card Payment) การโอนและชำระเงินผ่านอินเทอร์เน็ต และโทรศัพท์เคลื่อนที่ (Internet-Mobile Banking) และเงินอิเล็กทรอนิกส์ (E-Money) สามารถที่จะชำระเงินได้โดยไม่ต้องเสียเวลาเดินทางไปหาตู้เอทีเอ็มเพื่อกดเงินสดมาชำระค่าสินค้านั้น ๆ ซึ่งเจ้าของกิจการมองว่าเป็นการอำนวยความสะดวกให้ต่อลูกค้า แต่ก็มีความเสี่ยงที่ยังใช้ไม่เป็นที่นิยมหรือไม่กล้าใช้ โดยมีเหตุผลหลายสาเหตุ เช่น กลัวว่าจะมีการโกงบ้าง กลัวว่าความลับจำนวนเงินในบัญชีจะถูกบุคคลอื่น

รับรู้บ้าง และยิ่งกลัวว่าการชำระเงินระบุจำนวนไม่ถูกต้อง เป็นต้น (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2563, ออนไลน์)

จากการทบทวนวรรณกรรมทฤษฎีแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยีที่ได้รับการพัฒนาโดย (Davis, 1989) ซึ่งการยอมรับการใช้เทคโนโลยีจะต้องขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการ ได้แก่ การรับรู้ประโยชน์ของระบบ ที่ผู้ใช้ระบบสามารถรับรู้ได้ว่าเทคโนโลยีจะเข้ามาเพิ่มประสิทธิภาพในการใช้ระบบมากขึ้น อีกประการหนึ่งคือ การรับรู้ความง่ายของระบบ ซึ่งผู้ใช้ระบบยอมรับได้ว่าการใช้ระบบสามารถทำได้ง่าย โดยมีขั้นตอนการใช้ระบบที่ไม่ซับซ้อน และไม่ต้องใช้ความพยายามมาก และ (วรกฤต แสนโกชน, 2560) การรักษาความปลอดภัยของข้อมูล เป็นการป้องกันไม่ให้ผู้ที่ไม่มีสิทธิเข้าใช้หรือแก้ไขข้อมูล รวมถึงการควบคุมเดียวกัน การรักษาข้อมูลให้มีความถูกต้อง ตามกฎเกณฑ์หรือเงื่อนไขที่กำหนดไว้ ทั้งนี้การยอมรับระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้บริโภค อาจพิจารณาจากความก้าวหน้าด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและพฤติกรรมของผู้บริโภคที่เปิดรับเทคโนโลยี ซึ่งได้แก่ การให้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง อุปกรณ์สื่อสารเคลื่อนที่ เช่น โทรศัพท์มือถือสมาร์ทโฟน แท็บเล็ต คอมพิวเตอร์ การพัฒนาแอปพลิเคชันให้มีความหลากหลายสามารถที่จะรองรับกิจกรรมต่าง ๆ มีการพัฒนาปรับด้านโครงสร้างพื้นฐานด้านโทรคมนาคม รวมทั้งมีการผลักดันในแนวคิดทางเศรษฐกิจดิจิทัลของรัฐบาลให้มีการขับเคลื่อนเศรษฐกิจในประเทศ โดยนำเอาเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการผ่านนวัตกรรมและให้มีความคิดสร้างสรรค์ อันเป็นการช่วยลดต้นทุนในเรื่องค่าใช้จ่ายของการดำเนินการ ทำให้มีความสะดวก รวดเร็ว ปลอดภัย และยังสามารถช่วยสร้างโอกาสในการพัฒนาให้กับภาคธุรกิจ และทำให้ประชาชนสามารถใช้บริการชำระเงินผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์เพิ่มจำนวนมากขึ้น (พรพงศ์ จงประสิทธิผล, 2559, หน้า 8)

ประสิทธิผลการปฏิบัติงานทางบัญชี เป็นผลสำเร็จหรือผลที่เกิดขึ้นของงานจากการดำเนินการให้บรรลุวัตถุประสงค์ เป้าหมายขององค์กรที่ได้วางไว้ ซึ่งประสิทธิผลมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จของผลการปฏิบัติงานตลอดจนการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุด (ขวัญใจ พุ่มจันทร์ และศรัณย์ ธิติลักษณ์, 2562, หน้า 13)

ด้วยเหตุผลนี้ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับอิทธิพลของการยอมรับการใช้งานระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ที่มีต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานทางบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม เพื่อเสนอแนวทางในพัฒนาระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ภายในกิจการของผู้ประกอบการได้ดีมากยิ่งขึ้น

## 1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาอิทธิพลของการรับรู้ประโยชน์ของระบบที่มีต่อการยอมรับการใช้งานระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์

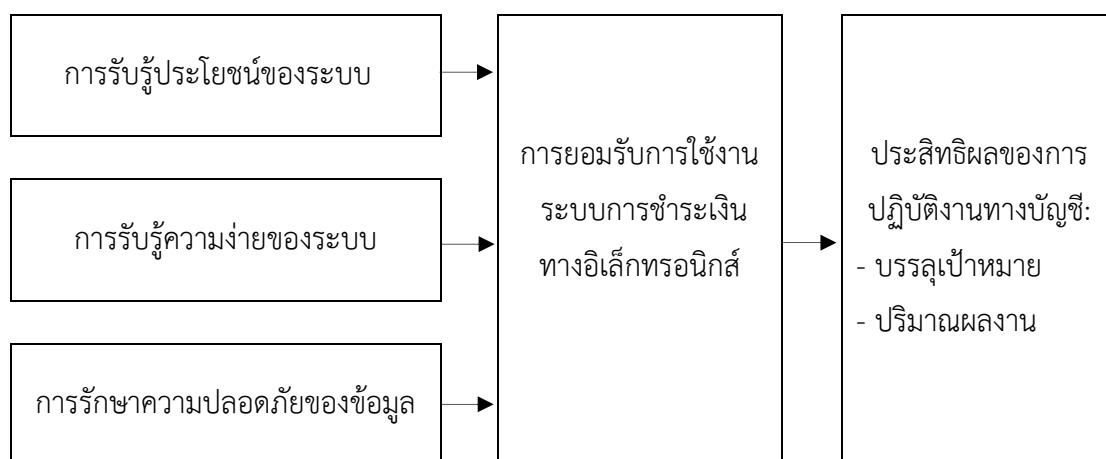
2. เพื่อศึกษาอิทธิพลของการรับรู้ความง่ายของระบบที่มีต่อการยอมรับการใช้งานระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์

3. เพื่อศึกษาอิทธิพลของการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลที่มีต่อการยอมรับการใช้งานระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์

4. เพื่อศึกษาอิทธิพลของการยอมรับการใช้งานระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ที่มีต่อประสิทธิผลของการปฏิบัติงานทางบัญชี

### 1.3 กรอบแนวคิดในการวิจัย

งานวิจัยนี้ได้ศึกษาเรื่อง “อิทธิพลของการยอมรับการใช้งานระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ที่มีต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานทางบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม”



ภาพประกอบที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

### 1.4 สมมติฐานของการวิจัย

งานวิจัยเรื่อง “อิทธิพลของการยอมรับการใช้งานระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ที่มีต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานทางบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม” ครั้งนี้ คือ

**สมมติฐานที่ 1** การรับรู้ประโยชน์ของระบบจะมีอิทธิพลเชิงบวกต่อการยอมรับการใช้งานระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์

**สมมติฐานที่ 2** การรับรู้ความง่ายของระบบจะมีอิทธิพลเชิงบวกต่อการยอมรับการใช้งานระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์

**สมมติฐานที่ 3** การรักษาความปลอดภัยของข้อมูลจะมีอิทธิพลเชิงบวกต่อการยอมรับการใช้งานระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์

**สมมติฐานที่ 4** การยอมรับการใช้งานระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์จะมีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิผลของการปฏิบัติงานทางบัญชี

**สมมติฐานที่ 5** การยอมรับการใช้งานระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์จะมีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิผลของการปฏิบัติงานทางบัญชี ด้านการบรรลุเป้าหมาย

**สมมติฐานที่ 6** การยอมรับการใช้งานระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์จะมีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิผลของการปฏิบัติงานทางบัญชี ด้านปริมาณผลงาน

## 1.5 ขอบเขตของการวิจัย

### 1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาเรื่อง "อิทธิพลของการยอมรับการใช้งานระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ที่มีต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานทางบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม"

### 2. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

#### 2.1 ประชากร

งานวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย โดยประชากรที่เลือกใช้ในงานวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ปฏิบัติการฝ่ายบัญชีและการเงินของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม จำนวน 3,134,442 ราย (สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม, 2563)

#### 2.2 กลุ่มตัวอย่าง

ในการวิจัยครั้งนี้ได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย คือ ผู้ปฏิบัติการฝ่ายบัญชีและการเงินของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม โดยใช้สูตร Yamane (Yamane, 1973) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 ราย

#### 2.3 ขอบเขตด้านตัวแปรที่ศึกษา

**2.3.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variable)** ได้แก่ ประกอบด้วย การรับรู้ประโยชน์ของระบบ การรับรู้ความง่ายของระบบ การรักษาความปลอดภัยของข้อมูล และการยอมรับการใช้งานระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์

**2.3.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variable)** ได้แก่ ประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานทางบัญชี ประกอบด้วย ด้านการบรรลุเป้าหมาย และด้านปริมาณผลงาน

## 1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

การศึกษางานวิจัยคาดว่าจะประโยชน์ ดังนี้

### 1.6.1 ประโยชน์ทางด้านวิชาการ

1. เพื่อเพิ่มความรู้และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับ การรับรู้ประโยชน์ของระบบ การรับรู้ความง่ายของระบบ การรักษาความปลอดภัยของข้อมูล และการยอมรับการใช้งานระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ ของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

2. เพื่อเพิ่มเติมความรู้ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิผลของการปฏิบัติงานทางบัญชี ในด้านการบรรลุเป้าหมาย และด้านปริมาณผลงาน ของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

### 1.6.2 ประโยชน์จากการนำผลการศึกษาวิจัยไปใช้

เพื่อรับรู้ประโยชน์ของการยอมรับการใช้งานระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมนำไปใช้ให้เกิดประสิทธิผลของการปฏิบัติงานทางบัญชีและปรับใช้ให้มีกระบวนการทำงานที่ดีขึ้น นอกจากนี้ ผู้จัดการฝ่ายบัญชีหรือหัวหน้าฝ่ายบัญชีสามารถนำผลการวิจัยไปปรับทิศทางการบริหารระบบบัญชีได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้เกิดการพัฒนาของธุรกิจสามารถนำความรู้ความเข้าใจ ด้านการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ ไปใช้ได้อย่างถูกต้องรวมถึงการตัดสินใจในการเลือกใช้วิธีการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ให้เหมาะสมกับธุรกิจ

## 1.7 นิยามศัพท์

การศึกษางานวิจัยมีการกำหนดคำนิยามศัพท์ในการวิจัยดังนี้

การชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ หมายถึง กระบวนการในการชำระเงินระหว่างผู้จ่าย ผู้โอนเงินมายังผู้รับเงินผ่านสื่อ และผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ เช่น บัตรเครดิต บัตรเดบิต บัตรเงินอิเล็กทรอนิกส์ การชำระเงินผ่านอินเทอร์เน็ต และการชำระเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ เป็นต้น

การยอมรับเทคโนโลยี หมายถึง กระบวนการทางพฤติกรรมที่ประกอบด้วยความสนใจ การแสวงหาการเห็นคุณค่าเกี่ยวกับสิ่ง เปลี่ยนแปลงใหม่ ๆ ของเทคโนโลยีจนตัดสินใจนำไปปฏิบัติ และเผยแพร่ไปสู่บุคคลอื่น

การรับรู้ประโยชน์ของระบบ หมายถึง การที่บุคคลรับรู้วาระบบสารสนเทศที่นำมาใช้ทำให้เกิดประโยชน์ของระบบและถ้าหากมีการใช้ระบบสารสนเทศที่มีการพัฒนาขึ้นใหม่จะทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพดีขึ้น

การรับรู้ความง่ายของระบบ หมายถึง กระบวนการรับรู้ในการใช้เทคโนโลยีนั้น ๆ ส่งผลให้เข้าใจกับการใช้ระบบที่ง่ายขึ้น โดยไม่ต้องอาศัยความพยายามมากนัก อีกทั้งยังเพิ่มประสิทธิภาพการใช้งาน และเป็นประโยชน์



การรักษาความปลอดภัยของข้อมูล หมายถึง การป้องกันข้อมูลและสารสนเทศในการจัดเก็บ และถ่ายโอนข้อมูลสารสนเทศให้ถูกต้องสมบูรณ์ พร้อมสำหรับผู้ที่มิสิทธิในการใช้ข้อมูล สามารถใช้งานได้อยู่เสมอ ป้องกันผู้ไม่มีสิทธิเข้าใช้หรือแก้ไขข้อมูล อันจะก่อให้เกิดผลเสียกับข้อมูล

ประสิทธิผลในการปฏิบัติงานทางบัญชี หมายถึง การทำงานให้บรรลุเป้าหมาย ในคุณภาพ และปริมาณที่ต้องการ ซึ่งหมายถึง ผลสำเร็จที่เกิดขึ้นของงานที่เพิ่มขึ้นนอกเหนือจากผลผลิตหลัก ขององค์กร ซึ่งมีความสัมพันธ์กับผลสำเร็จของการปฏิบัติงานตลอดจนการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ อย่างจำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุด

การบรรลุเป้าหมาย หมายถึง การปฏิบัติงานที่มีความถูกต้อง ครบถ้วนสมบูรณ์และเชื่อถือได้ ที่ตรงต่อเวลา และทันตามกำหนดเวลา ตามแผนที่ได้วางไว้ มีความเข้าใจในระเบียบและขั้นตอน การปฏิบัติงานเป็นอย่างดีและนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด

ปริมาณผลงาน หมายถึง งานที่ได้รับมอบหมาย ต้องเป็นไปตามความคาดหวังของหน่วยงาน โดยผลงานที่ปฏิบัติได้มีปริมาณที่เหมาะสมตามแผนงานและเป้าหมายที่ตั้งไว้ ควรมีการวางแผน บริหารเวลา เพื่อให้ได้ปริมาณงานตามที่กำหนดไว้

## บทที่ 2

### แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัย เรื่อง อิทธิพลของการยอมรับการใช้งานระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ที่มีต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานทางบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานศึกษาที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นแนวทางในการศึกษาดังนี้

- 2.1 ทฤษฎีแบบจำลองด้านการยอมรับเทคโนโลยี
- 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล
- 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์
- 2.4 แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานทางบัญชี
- 2.5 แนวคิดเกี่ยวกับธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs)
- 2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 2.1 ทฤษฎีแบบจำลองด้านการยอมรับเทคโนโลยี

##### ความหมายของการยอมรับเทคโนโลยี

เอกลักษณ์ ธนเจริญพิศาล (2554) ได้ให้คำนิยามของการยอมรับเทคโนโลยีว่าเป็นการนำเทคโนโลยีนั้นมาใช้ให้เป็นไปได้โดยสิ่งที่ตามมาคือก่อให้เกิดการลงทุนกับการยอมรับ

สิงหะ ฉวีสุขและสุนันทา วงศ์จตุรภัทร (2555) ได้ให้คำนิยามของการยอมรับเทคโนโลยีว่าเป็นองค์ประกอบที่ทำให้บุคคลเกิดความเปลี่ยนแปลงด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับเทคโนโลยีใน 3 ด้าน คือ (1) พฤติกรรม (2) ทศนคติที่มีต่อเทคโนโลยีและ (3) การใช้งานเทคโนโลยีที่ง่ายขึ้น

ศศิพร เหมือนศรีชัย (2555) ได้ให้คำนิยามของการยอมรับเทคโนโลยีว่าเป็นปัจจัยสำคัญในการใช้งานและอยู่ร่วมกับเทคโนโลยีจากการที่ได้ใช้เทคโนโลยีทำให้เกิดประสบการณ์ความรู้ทักษะและความต้องการใช้งานเทคโนโลยี จากความหมายดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่าการยอมรับเทคโนโลยีหมายถึง เป็นการนำเทคโนโลยีที่ยอมรับมาใช้งานซึ่งก่อให้เกิดประโยชน์แก่ตัวบุคคลหรือการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกัพฤติกรรมทัศนคติและการใช้งานเทคโนโลยีที่ง่ายขึ้น นอกจากนี้การนำเทคโนโลยีมาใช้งานทำให้แต่ละบุคคลมีประสบการณ์ความรู้และทักษะในการใช้งานเพิ่มเติม

### ลักษณะของการยอมรับเทคโนโลยี

กาานพวงค์ เสกทวี่ลาภ (2557) ได้นิยามคำว่า การยอมรับเทคโนโลยี เป็นขั้นตอน (Process) ที่เกิดขึ้นจากจิตใจภายในของบุคคล โดยเริ่มจากการได้ยินในเรื่องนวัตกรรมนั้น ได้มีการยอมรับแล้วนำไปใช้ ในกระบวนการนี้จะมีลักษณะเดียวกับกระบวนการในการเรียนรู้และมีการตัดสินใจ (Decision Making) โดยสามารถแบ่งกระบวนการของการยอมรับเทคโนโลยีออกเป็น 5 ขั้นตอน ดังนี้

1. ขั้นของการรับรู้ (Awareness Stage) เป็นขั้นตอนการสร้างที่นำไปสู่เป้าหมายในการยอมรับหรือปฏิเสธการนำสิ่งใหม่ ๆ หรือมีการปฏิบัติสิ่งใหม่ ๆ นี้มีขั้นที่รับรู้ในสิ่งใหม่ ๆ ทางนวัตกรรม ที่มีความเกี่ยวข้องของการประกอบอาชีพหรือได้ทำกิจกรรม และได้รับข่าวสารที่ไม่มีคุณสมบัติ ซึ่งในการรับรู้ส่วนใหญ่จะเป็นความบังเอิญทำให้มีความอยากรู้และหาวิธีในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น

2. ขั้นสนใจ (Interest Stage) จุดเริ่มต้นความสนใจของวิทยาการใหม่ ๆ จะเป็นพฤติกรรมที่มีความตั้งใจและได้รับรู้เกี่ยวกับวิธีการใหม่ ๆ มากขึ้นและนำวิธีการคิดที่มากกว่าขั้นแรก โดยมีบุคลิกภาพและมีค่านิยมต่อการติดตามข้อมูลข่าวสารหรือตามรายละเอียดในสิ่งใหม่ ๆ หรือมีวิทยาการใหม่ ๆ ด้วย

3. ขั้นประเมินค่า (Evaluation Stage) การเริ่มคิดไตร่ตรองหาวิธีทดลองใช้ในวิธีการใหม่ ๆ โดยในการเปรียบเทียบระหว่างข้อดีและข้อเสีย ถ้าว่ามีข้อดีมากกว่าจะนำการตัดสินใจใช้โดยทั่วไปมักจะคิดว่าในวิธีการนี้เป็นวิธีที่มีความเสี่ยงโดยไม่ทราบถึงผลลัพธ์ที่ตามมา อาจทำให้มีแรงผลักดัน (Reinforcement) เพื่อให้เกิดความแน่ใจโดยให้คำแนะนำ เพื่อนำไปใช้ประกอบการตัดสินใจ

4. ขั้นทดลอง (Trial Stage) ในขั้นตอนการเริ่มปฏิบัติการทดลองต่อกลุ่มประชากรในจำนวนน้อย เพื่อจะตรวจสอบหาผลลัพธ์ ดูก่อนว่าในการทดลองใช้เป็นวิธีการที่ใหม่ ๆ ให้เข้ากับปัญหาที่เกิดขึ้น โดยเฉพาะเกี่ยวกับการนำวิทยาการใหม่ ๆ หรือการนำนวัตกรรมที่จะเกิดขึ้นมาใช้

5. ขั้นตอนในการยอมรับ (Adoption Stage) เป็นขั้นตอนที่มีการปฏิบัตินำไปใช้ได้จริง ซึ่งบุคคลที่จะยอมรับวิทยาการใหม่ ๆ จะเป็นประโยชน์ในสิ่งนั้นแล้ว

Rogers (1983 อังโน อรทัย เลื่อนวัน, 2555) กล่าวว่า การยอมรับเทคโนโลยีเป็นผลมาจากเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องเป็นกระบวนการดังนี้

1. ขั้นตระหนัก (Awareness Stage) เป็นขั้นที่บุคคลรู้ว่าเทคโนโลยีใหม่เกิดขึ้นแต่ยังขาดความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีนั้น

2. ขั้นสนใจ (Interest Stage) บุคคลเริ่มมีความสนใจในเทคโนโลยีและพยายามแสวงหาข้อมูลหรือความรู้เพิ่มเติมเกี่ยวกับเทคโนโลยีนั้น

3. ขั้นประเมินผล (Evaluation Stage) บุคคลจะประเมินผลในสมองของตน โดยลองคิดว่าถ้าการยอมรับเทคโนโลยีนำมาใช้แล้วจะเหมาะสมกับเหตุการณ์ในปัจจุบันหรืออนาคตหรือไม่จะส่งผลคุ้มค่ากับการเสี่ยงหรือไม่

4. ขั้นทดลอง (Trial Stage) บุคคลจะนำเทคโนโลยีมาลองใช้หรือลองปฏิบัติในวงจำกัดก่อน เพื่อทดลองว่าเทคโนโลยีนั้นมีประโยชน์สามารถเข้ากับสถานการณ์ได้หรือไม่

5. ขั้นยอมรับ (Adoption Stage) บุคคลยอมรับเทคโนโลยีโดยนำเทคโนโลยีนั้นมาใช้ อย่างเต็มที่สม่ำเสมอ

#### แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (The Technology Acceptance Model: TAM)

เป็นทฤษฎีที่คิดค้นโดย Davis, Bagozzi & Warshaw (1989 อ้างในชยาภรณ์ กิตติพิชัย, 2559, หน้า 16) ซึ่งพัฒนาระบบใหม่ ๆ ปัจจัยหลักที่มีผลโดยตรงในการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้ ซึ่งดัดแปลงมาจากวิจัยเรื่องการกระทำด้วยเหตุผล ของ Ajzen, I & Fishbein (1980) ที่มีการทำความเข้าใจ และพฤติกรรมของมนุษย์อย่างมีเหตุผล ซึ่งนั้นมีผลต่อทัศนคติและจะนำไปสู่ความตั้งใจจนกลายเป็น พฤติกรรม และได้นำตัวแปรในต้นฉบับด้านการยอมรับเทคโนโลยีมาประยุกต์ในงานวิจัย คือ

ตัวแปรภายนอก (External Variable) เป็นการสร้างความรับรู้ของบุคคล ของในด้าน สภาพแวดล้อมทางสังคม และมีผลส่งต่อการรับรู้การใช้ประโยชน์ในการใช้งาน และการรับรู้ ต่อความง่ายของการใช้งาน

**การรับรู้ถึงประโยชน์ (Perceived Usefulness)** เป็นการสร้างประสิทธิภาพให้แก่ผู้ใช้ และยังเป็นตัวแปรหลักที่เป็นปัจจัยที่ส่งผลโดยตรงต่อความตั้งใจในการใช้งาน Amaro & Duarte (2015) ได้ศึกษา และพัฒนาการรับรู้ถึงประโยชน์ซึ่งพัฒนามาจาก แบบจำลองการยอมรับยอมรับเทคโนโลยี (The Technology Acceptance Model- TAM) เพื่อเป็นประโยชน์แก่ผู้บริโภคสินค้า หรือบริการออนไลน์ ซึ่งประกอบด้วย ความหลายหลายของผลิตภัณฑ์ใน ด้านความสะดวกสบาย ความเพลิดเพลิน และความประหยัดเวลา Davis (1989) ได้อธิบายถึง การ รับรู้ประโยชน์ที่ได้รับนั้น เป็นระดับความ เชื่อส่วนบุคคลที่มีต่อการใช้เทคโนโลยีนั้น ๆ ซึ่งคาดว่าจะช่วย เพิ่มศักยภาพในการทำงานทางด้าน เทคโนโลยีที่มีการใช้งานที่ไม่ยากเกินไป อีกทั้งยังต้องรวมไปถึง ความรวดเร็ว และความถูกต้องด้วย สุนันทา หลบภัย และ นิตยา ฐานิตธนกร (2559) กล่าวว่า การรับรู้ประโยชน์ของการใช้งาน หมายถึง การรับรู้ประโยชน์ที่แสดงถึงการยอมรับ และตั้งใจใช้เทคโนโลยี เนื่องจากมีการรับรู้ว่าคุณประโยชน์นั้นมี ประโยชน์ รัศมีลภัส วรเดชนันกุล (2558) ได้ทำการศึกษาอิทธิพลความไว้วางใจ การสื่อสาร แบบ ปากต่อปากเชิงบวก และการรับรู้ประโยชน์ในการ ใช้งานที่มีผลต่อด้านความตั้งใจซื้อแพ็คเกจทัวร์ผ่าน เว็บไซต์ท่องเที่ยว พบว่า การรับรู้ถึงประโยชน์ในด้าน ความสะดวกสบาย ส่งผลต่อความตั้งใจ ใช้ บริการ เนื่องจากผู้บริโภคส่วนใหญ่คำนึงถึงความ สะดวกสบายเป็นหลัก และด้วยความก้าวหน้าของ เทคโนโลยีจึงทำการซื้อสินค้า หรือบริการออนไลน์มี ความสะดวกสบายกว่า อีกทั้งยังมีทางเลือก ที่ หลากหลาย สามารถทำได้ทุกที่ทุกเวลา สร้างความ สะดวกสบายให้แก่ผู้ใช้งาน นอกจากนี้ยังมี งานวิจัยที่สอดคล้องของ นันทวัฒน์ อินทรโยธิน (2557) ที่ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยในการเลือกซื้อนาฬิกา ข้อมือผ่านสื่อสังคมออนไลน์ Facebook ที่ส่งผลต่อความ จงรักภักดีและความตั้งใจซื้อ ซึ่งผลการวิจัย

พบว่า ปัจจัยในการเลือกซื้อนาฬิกาผ่านเครือข่ายสังคม ออนไลน์ Facebook ที่ส่งผลต่อความตั้งใจซื้อ มากที่สุดคือ ปัจจัยด้านประสบการณ์ในการเลือกซื้อ รองลงมาคือ ปัจจัยด้านการประหยัดเวลา ซึ่งจะช่วยลดระยะเวลาในการเลือกซื้อสินค้า และยัง สามารถเข้าถึงข้อมูลที่ผู้บริโภคมีความสนใจ ที่จะซื้อสินค้า หรือบริการ

### การรับรู้ถึงความง่าย (Perceived Ease of Use)

การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use) หมายถึง ระดับความเชื่อของผู้ใช้ที่คาดหวังต่อระบบสารสนเทศที่มีการพัฒนาขึ้นและเป็นเป้าหมายที่จะใช้ โดยระบบดังกล่าว จะต้องมีความง่ายในการเรียนรู้ที่จะใช้งานและไม่ต้องใช้ความพยายามมาก (Davis, 1989) โดย การรับรู้ความง่ายในการใช้งานสามารถวัดจากคุณลักษณะดังต่อไปนี้

1. สามารถเรียนรู้ได้ง่าย (Easy to learn)
2. สามารถควบคุมได้ (Controllable)
3. มีความชัดเจน (Clear)
4. สามารถเข้าใจได้ (Understandable)
5. มีความยืดหยุ่น (Flexible)
6. มีความง่ายต่อการนำมาเป็นทักษะ (Easy to become skillful)
7. สามารถใช้งานได้ง่าย (Easy to use)

การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use) เป็นปัจจัยหลักที่สำคัญของ ทฤษฎีแบบจำลองการยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยี ซึ่งหมายถึง การวัดระดับขั้นของบุคคลที่ เชื่อว่า หากมีการใช้ระบบสารสนเทศที่มีการพัฒนาขึ้นมาใหม่ ระบบสารสนเทศที่มีการพัฒนาขึ้น มาใหม่นั้น จะทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานภายใต้ข้อกำหนดเดิมขององค์กรที่ทำงานอยู่นั้นดี ยิ่งขึ้นโดย งานวิจัยต่างๆที่ผ่านมา มีผู้นำทฤษฎีแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยีไปประยุกต์ใช้ และสรุปว่าก่อน เกิดการรับรู้ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมดังกล่าว ต้องมีการวางเป้าหมายในการใช้งานมีการให้บริการระบบ สารสนเทศอย่างทั่วถึงในวงกว้าง เพื่อสร้างประสบการณ์ที่ดีให้ผู้ใช้งาน

เป็นการนำที่เทคโนโลยีนั้น ง่ายต่อการนำมาใช้งาน ไม่ต้องอาศัยความรู้ความสามารถในการ ใช้งานมากนัก ซึ่งสามารถวัดได้โดยตรง กับความต้องการที่คาดหวังต่อเทคโนโลยีไว้หรือไม่ มีการพัฒนา มาจากแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (The Technology Acceptance Model- TAM) เพื่อใช้ ในการอธิบาย และคาดการณ์ถึงการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศในหลาย ๆ ปัจจัย Davis (1989) กล่าวว่า การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน หมายถึง กระบวนการรับรู้ว่าการใช้ เทคโนโลยีนั้น ๆ ส่งผล ให้ทราบถึงการใช้งานที่ง่ายขึ้นโดยไม่ต้องอาศัยความพยายามมากนัก อีกทั้งยัง เพิ่มประสิทธิภาพการ ใช้งาน และเป็นประโยชน์ โดยมีนักวิจัยหลายท่านได้ให้การสนับสนุนว่า แบบจำลองการยอมรับ เทคโนโลยีนี้เหมาะแก่การวัดผลสำหรับการพาณิชย์เชิงอิเล็กทรอนิกส์ (See, Khalil & Ameen,

2012) พิชญ์ปิยา เฟื่องผ่อง (2558) ได้ทำการศึกษาอิทธิพลการยอมรับเทคโนโลยี อันได้แก่ ความไว้วางใจ ราคา และความแปลกใหม่ส่งผลต่อความตั้งใจซื้อตัวเครื่องบินออนไลน์ พบว่า ปัจจัยรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานส่งผลต่อความตั้งใจซื้อ เนื่องจากผู้บริโภคโดยส่วนใหญ่ให้ ความเห็นว่า การใช้ อินเทอร์เน็ตเพื่อเข้าถึง การซื้อสินค้า หรือบริการสามารถทำได้ง่าย และเรียนรู้ได้ว่า สามารถทำได้โดยไม่ต้องใช้ความพยายามในการทำการสั่งซื้อสินค้า หรือบริการนั้น ๆ นอกจากนี้ยังมี งานวิจัยของ วริศรา สอนจิตร, (2559) ที่ศึกษาในด้านความตั้งใจซื้อสินค้า หรือบริการผ่านสมาร์ตโฟน โดยพบว่า ปัจจัยรับรู้ด้านความง่าย ในการใช้งานมีอิทธิพลต่อด้านความตั้งใจซื้อสินค้าหรือด้านบริการทางออนไลน์ของผู้บริโภค

Davis (1998) การที่ผู้บริโภคจะยอมรับต่อเทคโนโลยี ต้องมีผลมาจากเทคโนโลยีที่มีการออกแบบ มาเพื่อผู้ใช้งานโดยตรง และต้องมีความง่าย แต่ถ้าเทคโนโลยีที่ใช้งานง่ายก็ไม่สามารถ ทดแทนความ ไม่มีประโยชน์ของเทคโนโลยีได้ทัศนคติของผู้ใช้งานที่มีต่อเทคโนโลยีส่งผลต่อการรับรู้ถึงประโยชน์ และรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานซึ่งจะนำไปสู่พฤติกรรมที่มีต่อเทคโนโลยีนั้น เช่น รู้สึกอยากใช้ หรือไม่อยากใช้เทคโนโลยีนั้น ๆ (Davis, Bagozzi & Warshaw, 1989) หากต้องการออกแบบ เทคโนโลยีให้ประสบความสำเร็จ ให้ผู้บริโภคเกิดการยอมรับในเทคโนโลยี ผู้ออกแบบจะต้องนำปัจจัย ด้านการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model) เพื่อมีความสอดคล้องกับความต้องการ และความพึงพอใจของผู้บริโภค

สรุปได้ว่า การยอมรับเทคโนโลยี เป็นการที่แต่ละบุคคลมีการนำเทคโนโลยีมาใช้ให้เกิด ประโยชน์และมีประสิทธิภาพต่อการนำไปใช้จริง

## 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล

**การรักษาความปลอดภัยของข้อมูล** เป็นลักษณะของสินทรัพย์ข้อมูลสารสนเทศ จากคำจำกัดความของ The Nation Archives (2001) ประเทศอังกฤษ กล่าวว่าสินทรัพย์ข้อมูล สารสนเทศประกอบด้วย เนื้อหาข้อมูล ข้อกำหนดของข้อมูล และการจัดการข้อมูล เพื่อให้สามารถ เข้าใจข้อมูล ปกป้องข้อมูล และใช้ประโยชน์ข้อมูลได้อย่างมีประสิทธิภาพ สินทรัพย์ข้อมูลสารสนเทศ มีมูลค่า (value) ความเสี่ยง (risk) และวงจรชีวิต (life cycle) การจัดการในสินทรัพย์ของข้อมูล สารสนเทศ สามารถพิจารณาข้อมูลได้ดังนี้

1. ความสามารถในการค้นข้อมูลสารสนเทศ ได้อย่างไร
2. ใครที่สามารถเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศได้ และทำอย่างไร
3. สามารถปฏิบัติงานต่อข้อมูลสารสนเทศได้อย่างไร
4. ความเข้าใจด้านข้อมูลสารสนเทศดังกล่าวว่ามีอะไรบ้าง
5. ความน่าเชื่อถือของข้อมูลสารสนเทศอยู่ในระดับใด

จตุชัย แพงจันทร์ (2553, หน้า 8-10) ได้กล่าวว่า ข้อมูลทางสารสนเทศที่มีต่อความปลอดภัย คุณสมบัติจะมีอยู่ 3 ประการ คือ การรักษาความลับ ความถูกต้อง และความพร้อมใช้งาน เรียกว่า CIA Triad ดังนี้

1. การรักษาความลับ (Confidentiality) หมายถึง การทำให้ข้อมูลสามารถเข้าถึงหรือเปิดเผยได้เฉพาะผู้ที่ได้รับอนุญาตเท่านั้น
2. ความถูกต้อง (Integrity) หมายถึง การรักษาความคงสภาพข้อมูลจากแหล่งที่มา หรือไม่ได้ถูกแก้ไขโดยผู้ที่ไม่ได้รับอนุญาต
3. ความพร้อมใช้งาน (Availability) หมายถึง การทำให้ผู้ที่ได้รับอนุญาตสามารถเข้าถึงข้อมูลได้เมื่อต้องการ

### 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์

ระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) หมายถึง เป็นโครงการของรัฐบาลที่มุ่งเน้นพัฒนาโครงการสร้างพื้นฐานของระบบการชำระเงินของไทยให้ก้าวเข้าสู่ระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยส่งเสริมให้ประชาชนมีการใช้เงินสดในการชำระเงินและหันมาใช้จ่ายแบบระบบอิเล็กทรอนิกส์ (ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน), 2559)

ระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ หมายถึง ระบบที่ถูกสร้างขึ้นมาให้สอดคล้องกับการใช้งานเทคโนโลยี และวิถีชีวิตของคนปัจจุบัน ซึ่งมีลักษณะเป็นกระบวนการส่งมอบในลักษณะของการโอนชำระเงินผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่ทันสมัย เช่น ระบบอินเทอร์เน็ตคอมพิวเตอร์สมาร์ตโฟน ที่มีตัวกลาง Payment Gateway ในรูปแบบ Website ที่ทำให้สามารถทำการชำระค่าบริการ หรือทำธุรกรรมทางการเงินต่าง ๆ ผ่านบัตรเครดิตได้ (am2bmarketing, 2017)

ระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) หมายถึง กระบวนการของการชำระเงินกับผู้จ่าย ผู้โอนเงินผ่านมายังผู้รับเงิน และในช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ โดยจะใช้บัตรเครดิต บัตรเดบิต บัตรเงินอิเล็กทรอนิกส์ การชำระเงินผ่านอินเทอร์เน็ต หรือจะใช้การชำระเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ เป็นต้น (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2563, ออนไลน์)

ระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ (e-Payment) หมายถึง รูปแบบการรับและจ่ายเงินด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ เช่น การโอนเงินผ่านระบบธนาคาร การโอนเงินผ่านมือถือ การจ่ายเงินด้วยบัตรเครดิต บัตรเดบิต เป็นต้น ซึ่งนโยบายของรัฐบาลต้องการพัฒนาระบบการชำระเงินของไทยให้เข้าสู่ระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์อย่างครบวงจร สามารถรองรับธุรกรรมทางการเงินและเศรษฐกิจต่าง ๆ ให้สามารถดำเนินไปได้อย่างสะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น โดยเพิ่มช่องทางการรับจ่ายเงิน เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการทางการเงินได้สะดวก รวดเร็ว ปลอดภัย ลดการใช้เอกสารความซับซ้อน หรือทางทุจริต (National e-Payment, 2559, 2 กุมภาพันธ์)

ดังนั้น ระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) หมายถึง กระบวนการชำระเงินระหว่างผู้จ่าย ผู้โอนเงินผ่านไปยังผู้รับเงินผ่านสื่อ และในช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ โดยจะใช้บัตรเครดิต บัตรเดบิต บัตรกดเงินอิเล็กทรอนิกส์ การชำระเงินผ่านอินเทอร์เน็ต หรือการชำระเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ ซึ่งภาครัฐพัฒนาระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ขึ้นมาให้ประชาชนเพื่อส่งเสริม ช่วยลดการใช้จ่ายเงินสดในการชำระเงิน แล้วให้มาใช้ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ทั้งนี้ เพื่อให้ประชาชนได้รับความสะดวก รวดเร็ว ปลอดภัย ลดการใช้เอกสาร และลดการทุจริต

แบบการส่งมอบหรือโอนสื่อการชำระเงิน เพื่อชำระราคา ประกอบด้วย 3 ส่วน คือ

1. องค์การและบุคคล หมายถึง ผู้จ่ายเงิน ผู้รับเงิน และองค์กร ในการชำระเงิน
2. กระบวนการภายใต้กฎหมาย ระเบียบ ข้อตกลง กฎเกณฑ์ ธรรมเนียมปฏิบัติที่กำหนด บทบาทหน้าที่ความสัมพันธ์ขององค์กร และบุคคลต่าง ๆ รวมถึงกลไกการชำระเงินที่เกี่ยวข้อง
3. สื่อการชำระเงินประเภทต่าง ๆ เช่น เงินสด ตราสารการเงิน บัตรพลาสติก การโอนเงินทางบัญชี สื่อในการชำระเงินแบ่งประเภทเป็น 2 ประเภท คือ ชำระเงินด้วยเงินสดและชำระเงินด้วยสื่อที่ไม่ใช่เงินสดประเภทอื่นด้วยเทคโนโลยี

ซึ่ง จิฎาดา แก้วแทน (2557, หน้า 17) ได้ให้ความหมายของเงินอิเล็กทรอนิกส์ (E-Money) ไว้ว่าเป็นมูลค่าเงินที่บันทึกในชิปคอมพิวเตอร์ที่อยู่ในบัตรพลาสติกหรือเงินที่อยู่ในอินเทอร์เน็ต โดยผู้ใช้บริการได้ชำระเงินล่วงหน้าแก่ผู้ให้บริการและผู้ให้บริการสามารถนำไปใช้ชำระแทนเงินสดตามร้านค้าที่รับชำระ ทำให้มีความสะดวกรวดเร็วไม่ต้องพกเงินสดให้ยุ่งยากและไม่เสียเวลารอเงินทอน โดยสามารถพบเห็นในเช่น บัตรรถไฟฟ้า บัตรซื้ออาหาร บัตรเติมเงินมือถือ บัตรรถโดยสาร บัตรชมภาพยนตร์ รวมทั้งการซื้อสินค้าผ่านออนไลน์เว็บไซต์ ซึ่งชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ Mobile Payment การทำธุรกรรมผ่านโทรศัพท์มือถือ เสมือนว่าโทรศัพท์มือถือเป็นกระเป๋าเงินเคลื่อนที่ โทรศัพท์สามารถใช้ชำระเงินให้กับร้านค้าหรือสั่งชำระเงินตามใบเรียกเก็บเงิน ผู้ใช้บริการทำรายการชำระเงินผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น ระบบตอบรับอัตโนมัติ (IVR) การส่ง Short Message Service (SMS) การเข้าสู่อินเทอร์เน็ตผ่านมือถือ (WAP / GPRS) ในแต่ละช่องทางผู้ใช้บริการต้องกำหนดรูปแบบการตัดเงินชำระเงินนั้น ต้องสมัครบริการเพื่อใช้แล้วเชื่อมกับวิธีการรูปแบบการชำระเงินของโทรศัพท์มือถือ เช่น บัญชีธนาคารเครดิตการ์ด (Credit Card) กระเป๋าเงินสด (E-Wallet) หรือบัญชีสำหรับ Mobile Payment เป็นต้น

ในปัจจุบันนี้มีเงินอิเล็กทรอนิกส์หลายรูปแบบ เช่น บัตรโดยสารรถไฟฟ้า บัตรซื้ออาหาร ในศูนย์อาหาร บัตรเติมเงิน โทรศัพท์มือถือ บัตรเติมเงินซื้อชั่วโมงอินเทอร์เน็ต บัตรชมภาพยนตร์ กระเป๋าเงินบนโทรศัพท์มือถือ บัญชีเงินสดบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตสำหรับการช้อปปิ้งออนไลน์

1. ข้อดีของการใช้เงินอิเล็กทรอนิกส์

- 1.1 พกง่าย ไม่ต้องถือเงินสด



1.2 สะดวก รวดเร็ว ไม่ต้องรอทอนเงิน

1.3 ควบคุมการใช้จ่ายได้ เพราะใช้ได้ไม่เกินมูลค่าเงินที่มีในบัตร

## 2. ข้อควรระวังในการใช้เงินอิเล็กทรอนิกส์

2.1 ควรเก็บรักษาบัตร หรือโทรศัพท์มือถือไว้ให้ดี เพราะส่วนใหญ่เมื่อทำบัตรหาย ก็เหมือนทำกระเป๋าสตางค์หาย จะสูญเงินคงเหลือที่อยู่ใบบัตร

2.2 ควรศึกษาเงื่อนไขในการใช้บริการก่อนตัดสินใจเลือกใช้บริการจากผู้ให้บริการแต่ละราย เช่น ร้านค้าที่สามารถใช้ E-Money ได้วันที่หมดอายุของบัตรวิธีการเติมเงิน และถอนเงินสด ค่าธรรมเนียมที่เกี่ยวข้อง รวมถึงสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ ของบัตร

จากที่กล่าวมาข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า ในการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ เป็นกระบวนการของการชำระเงินระหว่างผู้จ่าย ผู้โอนเงินมายังผู้รับเงินผ่านสื่อ และในช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ เช่น บัตรเครดิต บัตรเดบิต บัตรเงินอิเล็กทรอนิกส์ การชำระเงินผ่านอินเทอร์เน็ต และการชำระเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ ซึ่งในงานวิจัยนี้ได้ศึกษาเกี่ยวกับ อิทธิพลของการยอมรับการใช้งานระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ที่มีต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานทางบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

มติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 22 ธันวาคม พ.ศ. 2558 มีมติเห็นชอบจัดตั้งคณะกรรมการขับเคลื่อนแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบโครงสร้างพื้นฐาน ระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ (National e-Payment Master Plan) (ข้อมูล ณ 22 กันยายน 2564, สำนักงานเศรษฐกิจการคลัง, ออนไลน์) โดย National e-Payment เป็นระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ที่รัฐบาลกำลังพยายามผลักดันเพื่อให้มีระบบรองรับการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ที่ได้มาตรฐาน สอดคล้องกับการใช้งานเทคโนโลยีโดยเฉพาะ อินเทอร์เน็ตและโทรศัพท์มือถือที่ขยายวงกว้างขึ้น และมีการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้เพื่อประโยชน์ที่เกี่ยวข้องในแผนยุทธศาสตร์ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลทางเศรษฐกิจโดยรวมตามที่กระทรวงการคลังเสนอ ซึ่ง National e-Payment Master Plan จัดทำขึ้นเพื่อพัฒนาระบบการชำระเงินของประเทศไทยให้เข้าสู่ระบบการชำระเงิน ทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) อย่างครบวงจร ซึ่งกำหนดให้ดำเนินการตาม 5 โครงการ ดังนี้

### โครงการที่ 1 ระบบการชำระเงินแบบ Any ID

การโอนเงินเป็นบริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ขั้นพื้นฐานที่มีความสำคัญต่อการเคลื่อนย้ายเงินในระบบเศรษฐกิจของประเทศ และมีความเกี่ยวข้องกับทุกภาคส่วน เช่น การโอนเงินระหว่างบุคคลของประชาชน การโอนเงินเพื่อชำระค่าสินค้าและบริการของภาคธุรกิจ รวมถึงการโอนเงินสวัสดิการและค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ของภาครัฐ การมีระบบการบริการโอนเงินที่สะดวกรวดเร็วและปลอดภัย เป็นเครื่องมือที่ช่วยให้กิจกรรมทางเศรษฐกิจ ดำเนินไปได้อย่างคล่องตัว รวมถึงช่วยเพิ่มศักยภาพการแข่งขันในการดำเนินธุรกิจของประเทศ โครงการพัฒนาระบบการชำระเงินแบบ Any ID

เป็นโครงการพัฒนาระบบโครงสร้างพื้นฐานการชำระเงินของประเทศไทยให้สามารถรองรับการโอนเงินระหว่างธนาคารโดยใช้หมายเลขหรือรหัสใด ๆ (Any ID) ที่กำหนดในการระบุผู้รับโอน เช่น หมายเลขโทรศัพท์เคลื่อนที่ เลขประจำตัวประชาชน เลขที่บัญชีธนาคาร หมายเลขกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Wallet ID) หรืออีเมลแอดเดรส (e-mail address) ในการลงทะเบียนผ่านสถาบันการเงิน หรือผู้ให้บริการชำระเงินเพื่อผูกกับบัญชีธนาคารหรือ e-Wallet โดยในระยะแรกจะเริ่มจากการใช้หมายเลขโทรศัพท์เคลื่อนที่และเลขที่บัตรประจำตัวประชาชนก่อน ซึ่งจะช่วยให้ประชาชนเข้าถึงบริการทางการเงินได้สะดวกมากยิ่งขึ้น รวมทั้งเป็นพื้นฐานของบริการทางการเงินต่าง ๆ ในอนาคต

## โครงการที่ 2 การขยายการใช้บัตรอิเล็กทรอนิกส์

บัตรอิเล็กทรอนิกส์ เช่น บัตรเอทีเอ็มและบัตรเดบิต เป็นเครื่องมือสำคัญที่ช่วยยกระดับวิถีชีวิตของประชาชน และสนับสนุนให้ประชาชน ภาคธุรกิจ ภาครัฐ เข้าถึงบริการทางการเงิน/การชำระเงินได้อย่างแพร่หลาย เนื่องจากเป็นสื่อการชำระเงินที่ประชาชนมีความคุ้นเคยมากกว่าสื่อประเภทอื่น จากกรณีศึกษาในต่างประเทศ พบว่าโดยเฉพาะประเทศที่มีระดับการพัฒนาประเทศสูง มีการใช้บัตรเดบิตในการชำระเงินแทนเงินสดอย่างแพร่หลาย ซึ่งเป็นกลไกสำคัญในการผลักดันให้

ประเทศเข้าสู่การชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์อย่างกว้างขวาง ครบวงจร ทั้งในภาคประชาชน รวมถึงภาคธุรกิจและภาครัฐที่ติดต่อกับประชาชน อย่างไรก็ตาม สภาพแวดล้อมของไทยในปัจจุบันยังมีข้อจำกัดบางประการที่ทำให้การใช้บัตรยังไม่เต็มประสิทธิภาพเท่าที่ควร เช่น ประชาชนส่วนใหญ่มักคุ้นเคยกับการใช้บัตรเดบิตเพื่อถอนเงินสดจากเครื่องเอทีเอ็มมากกว่าการใช้เพื่อชำระค่าสินค้าและบริการที่ร้านค้า รวมทั้งร้านค้าที่รับบัตรยังมีไม่แพร่หลายมากนัก ส่วนใหญ่กระจุกตัวอยู่ในเขตเมืองและแหล่งท่องเที่ยว ร้านค้าบางรายเลือกที่จะไม่รับชำระเงินด้วยบัตร หรือรับชำระเงินด้วยบัตรแต่กำหนดยอดซื้อขั้นต่ำ หรือให้ส่วนลดการชำระด้วยเงินสดมากกว่าการชำระด้วยบัตร เนื่องจากร้านค้ามีภาระค่าธรรมเนียมการรับบัตร (Merchant Discount Rate) และค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องค่อนข้างสูง นอกจากนี้ สถาบันการเงินผู้รับบัตร (Acquirer) เองก็มีต้นทุนในการวางเครื่องรับบัตรสูง ประกอบกับรูปแบบของธุรกิจที่อาจไม่เอื้อกับร้านค้าหรือธุรกิจขนาดเล็ก จึงเลือกให้บริการเฉพาะในบางพื้นที่ที่อยู่ในเขตเมืองและมีธุรกรรมของบัตรเครดิตเป็นหลัก

โครงการนี้จึงเป็นการส่งเสริมการใช้บัตรอิเล็กทรอนิกส์ที่มีค่าธรรมเนียมต่ำแทนการใช้เงินสด เพื่อส่งเสริมการเข้าถึงบริการทางการเงินของประชาชน โดยเฉพาะประชาชนในพื้นที่ห่างไกล รวมทั้งการกระจายอุปกรณ์รับชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์หลากหลายรูปแบบ เช่น เครื่อง EDC เครื่องรูดบัตรมือถือ (MPOS) และ Mobile Application ตามความเหมาะสมของร้านค้าและพื้นที่ เพื่อเป็นการเพิ่มทางเลือกในการชำระเงินให้กับประชาชน และเป็นช่องทางในการส่งข้อมูลการซื้อขายและภาษีให้กับกรมสรรพากร อีกทั้งจะส่งเสริมการใช้บัตรอิเล็กทรอนิกส์แทนการใช้เงินสดในทุกภาคส่วน โดยภาครัฐที่จะใช้บัตรอิเล็กทรอนิกส์เป็นเครื่องมือในการจ่ายเงินสวัสดิการจากภาครัฐไปสู่ประชาชน

โดยตรง และการมีมาตรการจูงใจประชาชนและร้านค้าในการใช้บัตรและรับบัตร เพื่อส่งเสริมการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมชำระเงินจากเงินสดไปสู่การชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์อย่างทั่วถึงแพร่หลายเอื้อต่อการสร้างสังคมที่เป็น Cashless society ซึ่งจะช่วยยกระดับความเป็นอยู่ของประชาชนและศักยภาพการแข่งขันของภาคธุรกิจ และประเทศ สอดคล้องกับนโยบายเศรษฐกิจดิจิทัลของรัฐบาล

### **โครงการที่ 3 ระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์**

สำหรับโครงการนี้จะเป็นการพัฒนาในการจัดทำและการนำเสนอข้อมูลใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ (e-Tax Invoice) และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ (e-Receipt) มาเพื่ออำนวยความสะดวกและในการลดขั้นตอนการจัดทำใบกำกับภาษี รวมทั้งมีการนำส่งรายงานในการทำธุรกรรมด้านการเงินและมีการนำส่งภาษีเมื่อมีการชำระเงินผ่านทางระบบ e-Payment สามารถที่จะช่วยลดระยะเวลาในขั้นตอนของภาคเอกชน ของการจัดทำเอกสารและในการชำระภาษี

### **โครงการที่ 4 โครงการ e-Payment ภาครัฐ**

เป็นการบูรณาการของฐานข้อมูลด้านสวัสดิการสังคม และให้ประสิทธิภาพการรับจ่ายเงินภาครัฐทางอิเล็กทรอนิกส์ โดยมีการส่งเสริมด้านการรับ-จ่ายเงิน ในหน่วยงานของภาครัฐทางอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อส่งเสริมให้มีฐานข้อมูลกลางด้านสวัสดิการของภาครัฐ ของการจ่ายเงินให้กับประชาชนโดยตรงผ่านทาง Any ID สามารถใช้เลขที่บัตรประจำตัวประชาชน รวมทั้งให้สถาบันการเงินเป็นช่องทางการจ่ายเงิน และเก็บข้อมูลจากประชาชน ซึ่งทำให้สามารถจ่ายเงินช่วยเหลือด้านสวัสดิการให้แก่ประชาชนให้ตรงกลุ่มเป้าหมาย ลดความผิดพลาด ลดความซ้ำซ้อน และลดการทุจริตจากการจ่ายเงินด้วยเงินสด และเช็คด้วยการลงทะเบียนประชาชนผู้มีรายได้น้อยและผู้ที่ต้องการความช่วยเหลือเพื่อรับสวัสดิการ ผ่านสถาบันการเงิน โดยโครงการ e-Payment ภาครัฐ ประกอบด้วย 2 ส่วน คือ (1) โครงการบูรณาการฐานข้อมูลสวัสดิการสังคม และ (2) โครงการเพิ่มประสิทธิภาพการรับจ่ายเงินภาครัฐทางอิเล็กทรอนิกส์

### **โครงการ 5 การให้ความรู้และส่งเสริมการใช้ธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์**

เพื่อส่งเสริมการทำธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์เกิดขึ้นอย่างแพร่หลายและผลักดันประเทศไทยสู่ Digital Economy อย่างสมบูรณ์ โดยหลักการส่งเสริมให้ ภาคประชาชนและภาคธุรกิจทางอิเล็กทรอนิกส์ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ โดยมีแนวทางการดำเนินการ กำหนดมาตรการให้สิทธิประโยชน์ต่าง ๆ ในการใช้ e-Payment และเผยแพร่ความรู้และความปลอดภัยในการใช้ e-Payment เพื่อเปลี่ยนพฤติกรรมและทัศนคติของผู้ใช้งาน

โดยแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาโครงการพื้นฐานระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ National e-Payment Master Plan มีเป้าหมายเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพโครงสร้างพื้นฐานการชำระเงิน มีบริการพร้อมเพย์ เป็นทางเลือกใหม่ในการโอนเงินและรับเงินของประชาชนเข้าให้มีความสะดวกมากขึ้น ไม่ต้องขอเลขบัญชีของผู้รับโอนค่าธรรมเนียมถูกกว่าโดยการโอนเงินข้ามธนาคารแบบเดิม เป้าหมายรับรองการโอนเงินผ่านประเภท ID ได้แก่ เลขประจำตัวประชาชนหมายเลขโทรศัพท์มือถือ

เลขที่บัญชีธนาคาร กระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์และอีเมล ลดข้อจำกัดของระบบปัจจุบันและเพิ่มโอกาสทางเศรษฐกิจให้แก่ภาคส่วนต่าง ๆ ส่งเสริมการเข้าถึงบริการทางการเงิน การลงทะเบียนผู้มีรายได้น้อย และบูรณาการสวัสดิการ บูรณาการระบบภาษีอิเล็กทรอนิกส์ในการประกอบธุรกิจให้กับภาคเอกชน และส่งเสริม e-Payment ในทุกส่วน

จากการศึกษาความหมายของการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ ในงานวิจัยเรื่อง อิทธิพลของการยอมรับการใช้งานระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ที่มีต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานทางบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ เป็นกระบวนการของการชำระเงินระหว่างผู้จ่าย ผู้โอนเงินมายังผู้รับเงินผ่านสื่อ และในช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ เช่น บัตรเครดิต บัตรเดบิต บัตรเงินอิเล็กทรอนิกส์ การชำระเงินผ่านอินเทอร์เน็ต และการชำระเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่

## 2.4 แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานทางบัญชี

### ความหมายของประสิทธิผล

ปัจจุบันมีการศึกษาเรื่องประสิทธิผล (Effectiveness) กันอย่างแพร่หลาย และมีการนิยามความหมายที่แตกต่างกันโดยการใช้หลักเกณฑ์มาประกอบ ซึ่งมีนักวิชาการทั้งไทยและต่างประเทศได้ให้นิยามหรือความหมายของคำว่า “ประสิทธิผล” (Effectiveness) ไว้ ดังต่อไปนี้

ธงชัย สันติวงษ์ (2543, หน้า 29) ได้ให้ความหมายของประสิทธิผลไว้ว่า ประสิทธิผลหมายถึง ความสำเร็จในการที่สามารถดำเนินกิจการให้ก้าวหน้าและสามารถบรรลุเป้าหมายต่าง ๆ ที่องค์การตั้งไว้ได้

ทองหล่อ เดชไทย (2540, หน้า 31) ได้ให้ความหมายของประสิทธิผลไว้ว่า ประสิทธิผลหมายถึง ความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ มากหรือน้อยขึ้นอยู่กับมาตรฐานและประสบการณ์ที่นำมาใช้เปรียบเทียบ

สัญญา สัญญาวิวัฒน์ (2544, อ้างใน ทศนีย์ อาดำ, 2555, หน้า 5) กล่าวว่า ประสิทธิผลหมายถึง การวัดผลการทำงานขององค์กรนั้น ว่าทำงานได้ปริมาณและคุณภาพของงานดีมาน้อยแค่ไหน ใช้ทรัพยากรด้านเงิน เวลา และแรงงานไปมาน้อยแค่ไหน และส่งผลดีต่อผู้มารับบริการมาน้อยแค่ไหน

รุ่ง แก้วแดง (2550, หน้า 65) ได้กล่าวว่า ประสิทธิผล มีความสัมพันธ์กับผลงานที่องค์กรพึงประสงค์ หรือหมายถึงความสำเร็จของผลการปฏิบัติงานที่เป็นไปหรือบรรลุตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ขององค์กรผลสำเร็จหรือผลที่เกิดขึ้นของงานจะต้องตอบสนองหรือบรรลุตามวัตถุประสงค์ขององค์กรและยังกล่าวว่าความสำเร็จของผลการปฏิบัติงานที่เป็นไปในขณะที่ประสิทธิภาพมุ่งเน้นที่ความสามารถในการดำเนินงานหรือการประสมประสานใช้ทรัพยากรอันมีจำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุดหรือสูญเสียผลประโยชน์น้อยที่สุด

ถวิล เกื้อกุลวงศ์ (2550, หน้า 247) ประสิทธิผล หมายถึง ระดับขีดขั้นที่ผู้บริหารประสบความสำเร็จ ในการทำให้ความต้องการด้านผลงานของบทบาทผู้บริหารบรรลุวัตถุประสงค์นักเศรษฐศาสตร์ ให้ความสำคัญเกี่ยวกับ ผลกำไร (Profit) หรือผลประโยชน์ของการลงทุนในแง่ของฝ่ายผลิตถือว่า ประสิทธิผล คือคุณภาพหรือปริมาณของผลผลิต

ขวัญใจ พุ่มจันทร์ และศรัณย์ ธิติลักษณ์ (2562, หน้า 13) ประสิทธิผล หมายถึง ผลสำเร็จ หรือผลที่เกิดขึ้นของงาน จากการดำเนินการให้บรรลุวัตถุประสงค์ เป้าหมายขององค์กรที่ได้วางไว้ ซึ่งประสิทธิผลมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จของผลการปฏิบัติงานตลอดจนการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ อย่างจำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุด

ศุภชัย ยาวะประภาช (2552, หน้า 79) ได้ให้ความหมายประสิทธิผลไว้ว่า ประสิทธิผล หมายถึง ความสามารถในการบรรลุวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายของนโยบาย

Amitai Etzioni (1964, p. 8) ได้กล่าวไว้ว่า ประสิทธิผล หมายถึง ขีดขั้นของความสามารถ ของประสิทธิผลขององค์กรในการทำให้บรรลุเป้าหมายต่าง ๆ ที่กำหนดไว้

#### **ความหมายประสิทธิผลการปฏิบัติงาน**

สมยศ แยมเผื่อน (2551, หน้า 6) ได้นิยาม ประสิทธิผลการปฏิบัติงาน ไว้ว่าหมายถึง การทำงานเพื่อให้ได้ปริมาณผลงาน คุณภาพงาน และอัตราผลผลิตที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งถูกดำเนินการ ภายใต้ขอบเขตและวิธีการขององค์กรที่ระบุไว้เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์หรือประสบผลสำเร็จ เพื่อความอยู่รอดขององค์กร โดยการวัดประสิทธิภาพมี 3 ปัจจัย ดังนี้

1. ปริมาณผลงาน หมายถึง จำนวนงานที่ได้กระทำแล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนดตาม มาตรฐานของแต่ละองค์กร
2. คุณภาพ หมายถึง คุณภาพของงานที่มีความถูกต้อง ไม่มีการผิดพลาดหรือมีการ ผิดพลาดน้อยที่สุด และไม่ถูกตำหนิเรื่องผลของการทำงานจากหัวหน้า
3. ผลผลิต หมายถึง ผลการปฏิบัติที่พนักงานแสดงออกหรือกระทำแล้วเสร็จ ภายใต้มาตรฐาน หรือนโยบายการทำงานของแต่ละองค์กรโดยพิจารณาจากอัตราผลผลิต

ยงค์ยาน มั่นคำศรี (2556, หน้า 4) ให้คำนิยามประสิทธิผลการปฏิบัติงานว่าหมายถึง ขีดความสามารถของการบรรลุวัตถุประสงค์โดยใช้ความรู้ ความสามารถ ความคิดสร้างสรรค์รวมทั้ง ประสบการณ์ที่ผ่านมาของพนักงานในการวางแผนและทำงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จ และผลการ ปฏิบัติงานนั้นได้มาโดยการใช้ทรัพยากรน้อยที่สุด และเป็นไปอย่างประหยัด ไม่ว่าจะเป็ด้านระยะเวลา ทรัพยากร แรงงาน รวมทั้งสิ่งต่าง ๆ ที่ใช้ในการดำเนินการนั้น ๆ ให้บรรลุผลสำเร็จ ถูกต้อง และทันเวลา

สุภารัตน์ ธีรธรรมธาดา (2557, หน้า 55) กล่าวว่า ประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน หมายถึง การผลิตที่ประหยัดเวลาที่สุด หรือประสิทธิผลในการทำงานของแต่ละบุคคลนั้น ปัจจัยนำเข้า

จะพิจารณาถึงความพยายาม ความพร้อม ความสามารถ ความคล่องแคล่วในการปฏิบัติงาน โดยพิจารณาเปรียบเทียบกับผลลัพธ์ที่ได้คือ บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

ธนกร กรวัชรเจริญ (2555, หน้า 9) ได้สรุป ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ว่าหมายถึง การปฏิบัติงานให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ ผลผลิตที่ออกมา ควรได้คุณภาพตรงตามมาตรฐานที่สุดและมีการใช้ทรัพยากรให้น้อยที่สุด โดยการทำงานต้องมีกลยุทธ์ แบบแผนและมีระบบการทำงานที่เป็นหลักการเพื่อให้พนักงานทุกคนมีความเห็นและมีเป้าหมาย เดียวกัน

1. กำหนดวัตถุประสงค์ให้ชัดเจน (Clearly Define Ideas)
2. ใช้หลักเหตุผลทั่วไป พิจารณาความเป็นไปได้ของงาน (Common Sense)
3. ให้คำแนะนำที่ดี มีหลักการที่ถูกต้องสมบูรณ์ (Competent Counsel)
4. รักษาระเบียบวินัยในการทำงาน (Discipline)
5. ปฏิบัติงานด้วยความยุติธรรม (The Fair Deal)
6. มีข้อมูลสำหรับการทำงานที่เชื่อถือได้ (Reliable Information)
7. รายงานผลการทำงานเป็นระยะ (Dispatching)
8. มีมาตรฐานงานเสร็จตามเวลา (Standards and Schedules)
9. มีผลงานที่ได้มาตรฐาน (Standardized Conditions)
10. ดำเนินงานได้ตรงตามมาตรฐานได้ (Standardized Operations)
11. มาตรฐานที่กำหนดสามารถปฏิบัติได้จริง (Written Standard-practice Instructions)
12. ให้บำเหน็จรางวัลแก่ผู้ปฏิบัติงานดี มีประสิทธิภาพ (Efficiency-Reward)

จากการทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับความหมายของประสิทธิผล นักวิจัยหลายท่าน ได้ให้ความหมายที่ใกล้เคียงกัน ผู้วิจัยจึงสรุปความหมายของประสิทธิผลการทำงานว่า หมายถึง ระดับของความสามารถในการใช้ความรู้ความเข้าใจหรือทักษะที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์สูงสุด และบรรลุ เป้าหมายของงานตามมาตรฐานที่องค์กรได้กำหนดไว้ ภายใต้เงื่อนไขการใช้ทรัพยากร และระยะเวลา ที่มีอยู่อย่างจำกัดได้อย่างคุ้มค่าที่สุด

ประสิทธิผลการปฏิบัติงาน หมายถึง ผลสำเร็จที่เกิดขึ้นของงานที่เพิ่มขึ้นนอกเหนือจาก ผลผลิตหลักขององค์กร ซึ่งมีความสัมพันธ์กับผลสำเร็จของการปฏิบัติงานตลอดจนการใช้ทรัพยากร ที่มีอยู่อย่างจำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุด จากแนวคิดและทฤษฎีดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยมีความเห็น ว่า สมรรถนะหลักของบุคลากร เป็นคุณลักษณะเฉพาะที่มีอยู่ในตัวบุคลากรซึ่งเป็นตัวกำหนดพฤติกรรม การทำงาน เพื่อให้บรรลุตามเป้าหมายขององค์กรภายใต้การสนับสนุนจากองค์กร ซึ่งเป็นคุณลักษณะเฉพาะ ที่มีอิทธิพลทางบวกกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานหรือผลสำเร็จที่เกิดขึ้นทางการบริการ เกิดผลลัพธ์ ที่เพิ่มขึ้นเกินกว่าที่องค์กรตั้งเป้าหมายไว้ ซึ่งจะสอดคล้องกับงานวิจัยของ Boyatzis (1982, อ้างถึงใน

เรชา ชูสุวรรณ, 2550) ที่กล่าวว่า พฤติกรรมการทำงานกับผลลัพธ์ขององค์กร เกิดจากความสัมพันธ์ของปัจจัย 3 ประการ คือ บุคคล งาน และองค์กร ปัจจัยเกี่ยวกับบุคคล ได้แก่ วิสัยทัศน์ ปรัชญา วิธีการ ความรู้ ความสามารถหรือสมรรถนะของแต่ละบุคคลที่มีในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความต้องการในบทบาท ภารกิจ และหน้าที่เฉพาะของงาน กับสภาพแวดล้อมขององค์กร ซึ่งประกอบด้วยบรรยากาศและวัฒนธรรมองค์กร

การที่จะเกิดประสิทธิผลการทำงานนั้นต้องประกอบด้วย 2 ส่วนหลัก ได้แก่ ผู้ที่ทำงาน และโครงสร้างการทำงาน สำหรับผู้ที่ทำงานจะต้องมีแนวคิดการปฏิบัติตัวในงานและมีการพัฒนาตนเองอยู่เสมอ ดังนั้นผู้ที่ทำงานที่มีประสิทธิผลควรมีลักษณะดังนี้ (สมพิศ สุขแสน, 2556 อ่างใน พิชญาวัฒนรังสรรค์, 2558, หน้า 7-8)

1. ความฉับไว หมายถึง การบริหารจัดการเกี่ยวกับเวลาให้ดีที่สุด มีความรวดเร็ว ไม่ทำให้ล่าช้า ทำงานสำเร็จตามกำหนด หรือในงานด้านบริการ ผู้รับบริการจะมีความคาดหวังในด้านความรวดเร็วของพนักงานที่ให้บริการ ดังนั้นผู้ให้บริการต้องมีการสร้างวัฒนธรรมมีการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จจุดเดียว (One Stop Service) นั่นคือผู้ปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ

2. ความถูกต้องแม่นยำ หมายถึง มีความผิดพลาดในงานน้อย มีความแม่นยำของกฎระเบียบข้อมูลตัวเลขหรือข้อมูลทางสถิติต่าง ๆ ไม่มีความประมาทจนเกิดความเสียหายแก่องค์กร

3. ความรู้ หมายถึง การที่มีองค์ความรู้ในงานดี รู้จักศึกษาหาความรู้ในเรื่องงานที่ทำอยู่ตลอดเวลา คนที่มีประสิทธิภาพมักศึกษาหาความรู้อยู่ตลอดเวลา ทั้งการเรียนรู้ด้วยตนเอง เรียนรู้จากองค์กร จากผู้อื่น หรือจากสื่อต่าง ๆ เป็นต้น และสามารถนำความรู้นั้นมาปรับปรุงการทำงานให้ดีขึ้น

4. ประสบการณ์ หมายถึง ความรอบรู้หรือรู้รอบด้านในการได้เห็น ได้การสัมผัส ได้ลงมือทำบ่อย ๆ มิใช่การมีความรู้เพียงทางด้านวิชาการเท่านั้น เป็นผู้ที่มีประสบการณ์ในการทำงานที่สูง จะทำให้มีความแม่นยำในการทำงาน จะไม่ก่อให้เกิดความผิดพลาด เป็นบุคลากรในองค์กรจะต้องดูแลรักษาไว้ให้อยู่กับองค์กร เพราะจะทำให้องค์กรได้มีการพัฒนาได้เร็ว

5. ความคิดสร้างสรรค์ หมายถึง การมีความคิดริเริ่มสิ่งใหม่ ๆ นำมาประยุกต์ใช้กับองค์กร เช่น แนวคิดระบบของการให้บริการที่ช่วยลดขั้นตอน การประเมินผลในการปฏิบัติงานรูปแบบใหม่ การบริหารงานเชิงรุก เป็นต้น เพื่อให้องค์กรได้มีการพัฒนามากขึ้น คนที่มีประสิทธิภาพมักจะเป็นผู้ที่ชอบคิด หรือมองความก้าวหน้าตลอดเวลา ไม่ชอบการทำงานตามคำสั่ง

6. ความสุขจากการทำงาน หมายถึง ผู้ที่ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ มักจะมีความสุขในการทำงาน มีความสุขจากการมีพัฒนาต่าการทำงานที่ดีมีความสุขจากการได้เรียนรู้สิ่ง ๆ ใหม่ มีความสุขในการได้คิด ได้ใช้ความสามารถในการแก้ไขปัญหา ตลอดจนการได้เห็นผลการปฏิบัติที่เป็นที่น่าพอใจ

### ความหมายประสิทธิผลขององค์การ

ประสิทธิผลขององค์การ หมายถึง ผลสำเร็จในการปฏิบัติงานขององค์กรที่สามารถกระทำให้บรรลุวัตถุประสงค์ภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้ องค์กรใดที่จะเรียกได้ว่ามีประสิทธิผลจะต้องมีความสามารถกระทำภารกิจที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จในเวลาที่กำหนดไว้ได้ (ขวัญใจ พุ่มจันทร์ และศรัณย์ ธิติลักษณ์, 2562, หน้า 13) จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง พบว่ามีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของประสิทธิผลขององค์กรไว้หลากหลาย ดังนี้

ปริยวิศว์ ชูเชิด และฉัตรทอง นกเชิดชู (2559, หน้า 21) ได้ให้ความหมายว่าประสิทธิผลขององค์การ หมายถึง การพิจารณาผลของการทำงานที่สำเร็จลุล่วงตั้งประสงค์หรือคาดหวังไว้เป็นหลัก และความสำเร็จของงานอย่างมีประสิทธิผลนี้ อาจเกิดจากการปฏิบัติงานที่ไม่ประหยัดหรือไม่มีประสิทธิภาพก็ได้ ทั้งนี้เป็นเพราะประสิทธิภาพเป็นเรื่องของการปฏิบัติงานให้ได้ผลสูงสุด ส่วนประสิทธิผลเป็นเรื่องของการนำเอาผลงานที่สำเร็จดังที่คาดหวังไว้มาพิจารณา

เจมส์แอล ไพรซ์ (1964 อ้างในพรพงศ์ จงประสิทธิผล, 2559, หน้า 11) ได้ทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับประสิทธิผลขององค์การ ซึ่งแนวคิดในการประเมินประสิทธิผลขององค์การของไพรซ์ จะถูกจำกัดอยู่เพียงเรื่องความสามารถในการบรรลุเป้าหมาย ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Georgopoulos & Tannenbaum

จากการศึกษาความหมายของประสิทธิผลจากนักวิชาการหลายท่านข้างต้นแล้ว ผู้วิจัยขอสรุปว่า ประสิทธิผลขององค์การก็คือการพิจารณาว่าองค์การประสบความสำเร็จเพียงใดในการดำเนินงาน โดยบรรลุเป้าหมายหรือสภาพขององค์การที่ตั้งไว้ หรือปรารถนาให้บังเกิดขึ้น และเป็นไปตามกำหนดระยะเวลาที่ตั้งไว้

ซึ่ง คำว่า ประสิทธิผลกับประสิทธิภาพ เป็นคำที่ใช้กันอย่างกว้างขวางและมักจะใช้ผิด การปฏิบัติการ (Performance) ที่ส่งผลให้เกิดปริมาณและคุณภาพสูงสุคนั้นจะหมายถึง ประสิทธิผล ซึ่งผู้บังคับบัญชา ทั้งหลายปรารถนาที่จะได้รับได้เห็น ประสิทธิผลของกิจกรรมก่อนสิ่งอื่นใด ทั้งนี้เพราะแต่ละกิจกรรม หรือ กิจกรรมจะมีวัตถุประสงค์เป้าหมายและทิศทางเป้าหมายหลัก การมีประสิทธิผลสูงมากน้อยเพียงใดเป็นสิ่ง ที่ผู้บังคับบัญชาต้องการ ส่วนคำว่าประสิทธิภาพ (Efficiency) นั้น เนื่องมาจากทรัพยากรที่จำกัด ผู้ปฏิบัติงานจะประสบความสำเร็จจะต้องใช้ทรัพยากรที่จำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุด และผู้บังคับบัญชา มักจะต้องการเห็นความมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้วย ซึ่งประสิทธิผลและประสิทธิภาพถ้าอยู่ใน ลักษณะสมดุล ก็เกิดประสิทธิผลสูงพอดีกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน แต่ถ้ามุ่งเน้นด้าน ประสิทธิผลมากเกินไปอาจต้องมีการจัดสรรทรัพยากรมากเกินไปและทำให้ขาดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในทางตรงข้าม ถ้ามุ่งเน้นประสิทธิภาพมากเกินไป อาจจะทำให้ประสิทธิผลลดลง ซึ่งสอดคล้องกับ ปริยวิศว์ ชูเชิด และฉัตรทอง นกเชิดชู (2559, หน้า 8) ได้กล่าวว่า ประสิทธิผลขององค์กรจะขึ้นอยู่กับเงื่อนไข



ที่ว่าองค์กรสามารถทำประโยชน์จากสภาพแวดล้อมจนบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ แต่สิ่งที่สำคัญที่สุดอยู่เบื้องหลังควบคู่กับประสิทธิผล คือความมีประสิทธิภาพ ซึ่งหมายถึงการมีสมรรถนะสูง สามารถมีระบบการทำงานที่ก่อให้เกิดผลได้สูง โดยได้ผลผลิตที่มีมูลค่าสูงกว่ามูลค่าของทรัพยากรที่ใช้ไป

โดยสรุป ประสิทธิภาพในความสามารถวัด โดยการนำเอาผลงานที่สำเร็จตามความคาดหวังไว้ มาพิจารณาให้เป็นไปตามเป้าหมายที่องค์กรได้กำหนดไว้ อาจรวมถึงผลกำไร และผลประโยชน์ในการลงทุนของคุณภาพหรือปริมาณในการเลือกซื้อสินค้าหรือการบริการ ซึ่งอาจจะใช้เป็นเครื่องมือในการตัดสินใจในขั้นสุดท้ายว่าการบริหารงานขององค์กรจะประสบความสำเร็จเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กรหรือไม่

แนวคิดของสเตียร์ (Steers, 1997 อ้างถึงใน ปรียวิศว์ ชูเชิด และฉัตรทอง นกเชิดชู, 2559, หน้า 12) ได้เสนอแนวคิดในการวิเคราะห์องค์กร เพื่อที่ประเมินหาประสิทธิผลในองค์กรด้วยตัวแบบที่เรียกว่า รูปแบบกระบวนการ (Process Model) โดยเสนอการวัดประสิทธิผลสามารถทำได้ที่ดีที่สุดในการพิจารณาแนวคิดที่สัมพันธ์กันมี 3 ประการ ดังต่อไปนี้

1. แนวคิดการบรรลุเป้าหมายขององค์กรให้ได้สูงที่สุด (Goal Optimization) คือ การใช้เป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ขององค์กรเป็นเครื่องวัดประสิทธิผลขององค์กรที่ยอมรับกันอย่างกว้างขวาง ประสิทธิภาพ คือ ความสามารถขององค์กรในการที่จะได้มาและนำไปใช้ประโยชน์ของทรัพยากรที่มีจำกัด และมีคุณค่าให้ประโยชน์สูงสุดเท่าที่จะเป็นไปได้ในการปฏิบัติตามเป้าหมาย ดังนั้นแทนที่จะยอมรับว่ามีข้อจำกัดอยู่หลายประการ เช่น คน เงิน เทคโนโลยีซึ่งเป็นอุปสรรคต่อการบรรลุเป้าหมายขององค์กร เมื่อยอมรับและบ่งชี้ได้ว่าอะไรคือข้อจำกัดแล้วก็สามารถวัดได้ว่า เป้าหมายที่ได้กำหนดไว้จากทรัพยากรที่มีอยู่ โดยคำนึงถึงข้อจำกัดเหล่านั้นคืออะไร

2. แนวความคิดด้านระบบ (System Perspective) คือ การใช้แนวความคิดด้านระบบซึ่งไม่แต่สอดคล้องกับความคิดเรื่องเป้าหมายแล้ว ทั้งแนวความคิดด้านระบบ และแนวความคิดเกี่ยวกับการบรรลุเป้าหมายขององค์กรให้ได้สูงที่สุดยังสัมพันธ์กันอีกด้วย การวิเคราะห์เป้าหมายของแนวความคิด นี้กระทำในรูปของระบบ ซึ่งหมายความว่าเป้าหมายไม่ได้อยู่ในสภาพนิ่งอยู่กับที่ แต่เปลี่ยนแปลงไปตาม กาลเวลา นอกจากนี้การบรรลุถึงเป้าหมายระยะสั้นก็คือ ตัวป้อนใหม่ที่จะเข้าไปมีส่วนในการบรรลุ เป้าหมายต่อไป ความเป็นวงจรของเป้าหมายขององค์กรดังกล่าวแสดงให้เห็นถึงความเป็นระบบขององค์กร

3. การเน้นเรื่องพฤติกรรม (Behavioral Emphasis) แนวความคิดการบรรลุถึงเป้าหมายขององค์กรให้ได้สูงสุด เน้นบทบาทของพฤติกรรมของบุคคลในองค์กรที่มีต่อความสำเร็จขององค์กรในระยะยาว หรืออีกนัยหนึ่งคือ การยอมรับว่าเป็นเป้าหมายขององค์กรจะสามารถบรรลุถึงได้ก็โดยอาศัยพฤติกรรมของสมาชิกในองค์กร

จากความหมายของคำว่าประสิทธิผล คือ การทำงานให้บรรลุเป้าหมาย ในคุณภาพ และปริมาณที่ต้องการ ซึ่งหมายถึง ผลสำเร็จ หรือการทำงานให้บรรลุเป้าหมาย ในเชิงคุณภาพเชิงปริมาณ หรือทำตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

คำว่า ประสิทธิภาพขององค์การมีความหมายที่แตกต่างจากคำว่าประสิทธิภาพขององค์การ (Organization effectiveness) องค์การที่มีประสิทธิผลหมายถึง องค์การที่ดำเนินการบรรลุเป้าหมาย (Goals) ที่ตั้งเป้าหมายเอาไว้ องค์การที่มีประสิทธิผลสูงจึงเป็นองค์การที่ประสบความสำเร็จอย่างสูงในการทำงานตามเป้าหมาย ส่วนองค์การที่มีประสิทธิผลต่ำ จึงเป็นองค์การที่ไม่ประสบความสำเร็จในการทำงานให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งเอาไว้ ส่วนคำว่าประสิทธิภาพขององค์การ จึงเป็นการพิจารณาถึงอัตราส่วนระหว่างปัจจัยนำเข้าและปัจจัยนำออก องค์การที่มีประสิทธิภาพสูง คือ องค์การที่สามารถผลิตปัจจัยนำออกได้มากที่สุดจากการใช้ปัจจัยนำเข้าน้อยที่สุด ในขณะที่ประสิทธิผล ใช้พิจารณาต่อความสำเร็จต่อการดำเนินการในองค์การให้บรรลุเป้าหมาย (Goal achievement) องค์การจะมีประสิทธิผล แต่อาจไม่มีประสิทธิภาพ ยกตัวอย่าง เช่น การผลิตสินค้าให้ได้ตามเป้า แต่สินค้าไม่มีคุณภาพที่ไม่สนองต่อความต้องการของลูกค้า (No customer responsiveness), ไม่มีนวัตกรรม (No innovation) ในขณะที่องค์การจะมีประสิทธิภาพแต่ยังไม่มีประสิทธิผล ยกตัวอย่าง เช่น การผลิตสินค้าที่มีคุณภาพ (Quality), การตอบสนองความต้องการของลูกค้า (Customer responsiveness) แต่ไม่สามารถผลิตสินค้าไม่ได้ตามเป้าหมาย (goal) ที่วางไว้ ทำให้องค์การนั้นขาดการบริหารจัดการที่ดี (Managerial know how), ขาดวัตถุดิบที่จะนำเข้าโรงงานอย่างต่อเนื่อง สอดคล้องกับ Gross (1985) ทำให้องค์การมีประสบความสำเร็จในการดำเนินงาน คือ องค์การที่บรรลุเป้าหมายที่วางไว้ โดยสรุปว่าการศึกษาขององค์การด้านประสิทธิผลขององค์การเป็นเรื่องที่มีความซับซ้อนมาก ทำให้ไม่มีกฎเกณฑ์ที่ตายตัวใน มีการประเมินผลด้านประสิทธิผลขององค์การ คำว่า ประสิทธิภาพขององค์การอาจให้ความหมายที่มีความหลายความหมาย เพื่อกำหนดให้มีมาตรฐานสำหรับการวัดประสิทธิผลขององค์การ โดยเฉพาะการให้ความหมายของคำว่า ประสิทธิภาพขององค์การของนักวิชาการทั้งหลายว่ามีถึง 30 ความหมาย (Campbell et al. 1977) ดังนี้

1. ประสิทธิภาพรวม (Overall effectiveness) หมายถึง ใช้เกณฑ์หรือมีมาตรฐานสำหรับวัดหลาย ๆ แง่มุมเท่าที่เป็นไปได้ โดยปกติแล้วประสิทธิผลส่วนรวมจะวัดได้ จากการรวบรวมสถิติในการทำงานทั้งหลาย
2. ผลผลิตสูง (Productivity) หมายถึง ผลผลิตที่สูงสามารถวัดได้จากปริมาณงานหรือจำนวนของผลผลิต หรือจำนวนการให้บริการในองค์การ
3. ประสิทธิภาพ (Efficiency) หมายถึง อัตราส่วนที่จะสะท้อนให้เห็นของการเปรียบเทียบระหว่างการปฏิบัติงานในหนึ่งหน่วยต่อค่าใช้จ่ายที่จะเสียไปสำหรับการปฏิบัติงานหนึ่งหน่วยนั้น ๆ

4. กำไร (Profit) หมายถึง รายได้สุทธิจากการขายสินค้า และการบริการภายหลังจากที่ได้หักค่าใช้จ่าย และข้อผูกพันต่าง ๆ เรียบร้อยแล้ว
5. คุณภาพ (Quality) หมายถึง การผลิตสินค้าและการให้บริการกับที่องค์การของการผลิตผลิตและการส่งมอบที่มีคุณภาพ
6. อุบัติเหตุ (Accidents) หมายถึง ความถี่ของเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในระหว่างการทำงาน ซึ่งทำให้เกิดการสูญเสียเวลาในการปฏิบัติงาน
7. การเจริญเติบโต (Growth) หมายถึง องค์การมีการเจริญเติบโต โดยวัดได้จากจำนวนอัตรากำลังที่มีทั้งหมด มีความสามารถในการผลิตและบริการ มีสินทรัพย์ มียอดขาย มีกำไร มีส่วนแบ่งทางการตลาด และจำนวนการประดิษฐ์คิดค้นสิ่งใหม่ ๆ
8. การขาดงาน (Absenteeism) หมายถึง การขาดงานโดยไม่มีข้อเท็จจริงที่เพียงพอ ก่อให้เกิดความเสียหายในการปฏิบัติงาน
9. การลาออกจากงาน (Turnover) หมายถึง การที่มีจำนวนพนักงานเข้า ๆ ออก ๆ งานบ่อย ๆ แสดงให้เห็นว่าองค์การนั้นไม่ค่อยมีประสิทธิภาพ
10. ความพึงพอใจในงาน (Job satisfaction) หมายถึง ความรู้สึกในทิศทางที่ดี ตลอดจนการมีทัศนคติในเชิงบวกที่มีต่องานที่ปฏิบัติอยู่ โดยบุคลากรได้รับการตอบสนองที่ดีจากองค์กร
11. การจูงใจ (Motivation) หมายถึง ความทุ่มเทของจิตใจต่อการทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ
12. ขวัญ (Morale) หมายถึง การที่สมาชิกของกลุ่มมีเป้าหมายร่วมกัน มีความรู้สึกทำให้เป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม มีความผูกพันให้ซึ่งกันและกัน
13. การควบคุม (Control) หมายถึง การควบคุมของแผนการจัดการที่มีอยู่ภายในองค์การ เพื่อให้มีงานที่บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้
14. ความขัดแย้ง ความสามัคคี (Conflict Cohesion) หมายถึง องค์การที่มีความสามัคคีต่อสมาชิกที่ทำงานร่วมกัน มีความสัมพันธ์กันอย่างเต็มที่ ในทางตรงกันข้ามองค์การที่มีความขัดแย้งเป็นองค์การที่สมาชิกมีการทะเลาะกันขาดการประสานงานที่ดีและขาดการติดต่อพูดคุยซึ่งกันและกัน
15. ความยืดหยุ่น การปรับตัว (Flexibility Adaptation) หมายถึง ความสามารถที่องค์การมีการเปลี่ยนแปลงในการทำงานขององค์การที่มีต่อสภาพแวดล้อมมีการเปลี่ยนแปลงไป เช่น เทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงไปทำให้บริษัทต้องมีการปรับปรุงโครงสร้างใหม่ เป็นต้น
16. การวางแผนและการกำหนดเป้าหมาย (Planning and Goal setting) การที่องค์การทุกองค์การควรต้องมีการวางแผน เพื่อให้บรรลุตามเป้าหมายขององค์การที่วางไว้
17. ความเห็นพ้องต้องกันในเป้าหมาย (Goal consensus) หมายถึง การที่สมาชิกภายในองค์การทั้งหลายเห็นพ้องต้องกันในเป้าหมายของระดับองค์การ

18. ความยึดมั่นในเป้าหมายขององค์การ (Internalization of organization goals) หมายถึง การยอมรับของเป้าหมายในองค์การที่ต่อสมาชิก
19. ความเห็นพ้องต้องกันในบทบาทและปทัสถาน (Role and norm congruence) หมายถึง ระดับของความคิดเห็นพ้องต้องกันกับสมาชิกภายในองค์การของเรื่องต่าง ๆ
20. ความสามารถของฝ่ายจัดการในด้านความสัมพันธ์ส่วนตัว (Managerial interpersonal skills) หมายถึง ระดับในความสามารถของฝ่ายจัดการ ที่จะสื่อสารทำข้อตกลงกับลูกน้องและเพื่อนร่วมงานเป็นการส่วนตัว
21. ความสามารถของฝ่ายจัดการในการทำงาน (Managerial task skills) หมายถึงระดับความสามารถที่ ฝ่ายบริหารงานมีอยู่ในการทำงาน
22. การจัดการข้อมูลข่าวสารและการติดต่อ (Information management and communication) หมายถึง การติดต่อสื่อสารและการบริหารจัดการด้านข้อมูลข่าวสารมีประสิทธิภาพ
23. ความพร้อมเพรียง (Readiness) หมายถึง องค์การมีความพร้อมในทุก ๆ ด้านนั่นเอง
24. การใช้ประโยชน์จากสภาพแวดล้อม (Utilization of environment) ขอบเขตที่องค์การติดต่อสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมได้เป็นอย่างดี
25. การประเมินผลโดยบุคคลภายนอก (Evaluations by external entities) หน่วยงานย่อยขององค์การ โดยบุคคลและองค์การต่าง ๆ จากภายนอกองค์การ เช่น ลูกค้า เจ้าของกิจการ ประชาชน
26. ความมีเสถียรภาพ (Stability) หมายถึง องค์การมีความมั่นคง โดยเฉพาะช่วงที่องค์การต้องเผชิญกับสิ่งแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป
27. คุณค่าของทรัพยากรมนุษย์ (Value of human resources) หมายถึง บุคลากรที่มีประสิทธิภาพ
28. การมีส่วนร่วม (Participation and Shared influence) หมายถึง สมาชิกในองค์การแต่ละท่านมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเรื่องต่าง ๆ
29. การให้ความสำคัญต่อการฝึกอบรม และการพัฒนา (Training and development emphasis) หมายถึง การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์การ สอดคล้องกับบทความวิชาการของอิศรพงศ์ วงศ์เขียงยืน (2558) เรื่อง “การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจสังกัดกองกำกับการศูนย์รวมข่าว” ที่ระบุว่า การศึกษาต่อการฝึกอบรม ประสบการณ์ในการปฏิบัติงานมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
30. การให้ความสำคัญต่อความสำเร็จ (Achievement emphasis) หมายถึง ความสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้

สรุป ความหมายของประสิทธิผล หมายถึง เป็นเครื่องมือหรือตัวบ่งชี้ในการตัดสินใจว่า การบริหารของ หน่วยงานหรือองค์การใดองค์การหนึ่งสามารถดำเนินงาน จนบรรลุเป้าหมาย หรือวัตถุประสงค์ที่วางไว้มากน้อย เพียงใด เป็นเรื่องเกี่ยวกับผลที่ได้รับและผลสำเร็จของงาน

#### วิธีวัดประสิทธิผลขององค์การ

Robbins (1983) ได้อธิบายวิธีวัดประสิทธิผลของ องค์การไว้ 4 วิธีด้วยกัน คือ

1. วัดจากความสามารถขององค์การในการ บรรลุเป้าหมาย (Goal attainment approach)
2. วัดจากระบบขององค์การ (System approach)
3. วัดจากกลยุทธ์ขององค์การ (Strategic constituencies approach)
4. วัดจากคุณค่าขององค์การ (The competing-value approach)

สอดคล้องกับแนวคิดของ Cyert & March (1963) ที่ระบุว่า วิธีวัดประสิทธิผลขององค์การ จากความสามารถ ขององค์การในการบรรลุเป้าหมาย (The goal-attainment approach)

ลักษณะขององค์การและเป้าหมายนั้น มีลักษณะ ตามข้อสมมติฐาน 5 ประการ คือ

1. องค์การที่เราศึกษานั้น ในความเป็นจริงมี เป้าหมายที่แท้จริง
2. เราสามารถมองเห็นและเข้าใจเป้าหมาย เหล่านั้น
3. จำนวนเป้าหมายที่แท้จริงขององค์การมี ปริมาณไม่มากจนเกินความสามารถที่เราจะวัดได้
4. ต้องมีความเห็นพ้องต้องกันในเป้าหมายที่ แท้จริงเหล่านั้น
5. เราต้องสามารถวัดได้ว่าองค์การสามารถบรรลุเป้าหมายได้แค่ไหน เมื่อไหร่ อย่างไร

คือ มีเวลา และปริมาณเข้ามาเกี่ยวข้อง เช่น ขายรถให้ได้ 50 คัน ภายในเวลา 1 เดือน เป็นต้น และบุคคลแต่ละคนในองค์การมีเป้าหมายของตนเอง และเสนอให้พิจารณาว่า บุคคลเหล่านั้น ควรสนใจเป้าหมายขององค์การโดยรวม ด้วย เพราะถ้าบุคคลแต่ละคนสนใจแต่เป้าหมายของตนเอง โดยไม่มีความสัมพันธ์ของเป้าหมายในองค์การ แล้วเป้าหมายขององค์การก็บรรลุผลยาก ตัวอย่างเช่น ถ้าพนักงานตั้งเป้าไว้ว่าจะทำงานแค่ละวัน 8 ชั่วโมง ตามเวลาที่บริษัทจ้างงาน แต่บางครั้งบริษัทต้องเร่งผลิต สินค้าให้ได้ทันเวลาและปริมาณที่ลูกค้าต้องการ พนักงานก็ต้องทำงานบางวันมากกว่าวันละ 8 ชั่วโมง เมื่อเป็นเช่นนี้แล้วเป้าหมายของพนักงานก็จะขัดแย้งกับเป้าหมายขององค์การ Cyert & March จึงชี้ให้เห็นว่าในความสัมพันธ์ของเป้าหมายโดยรวมขององค์การที่ต้องมีความสัมพันธ์กันกับเป้าหมายของบุคคลนั่นเอง

#### ลักษณะของเป้าหมาย

แนวความคิดของนักวิชาการกล่าวถึงลักษณะของเป้าหมาย คือ Odiorne (1969) ดังนี้

1. เป้าหมายแบบเปิดกว้าง (Open – end goals) เป็นเป้าหมายเขียนกว้าง ๆ ไม่มีข้อสรุป ให้เห็นชัดเจน เป็นเสมือนเป้าหมายนำจะเขียนลักษณะเชิงคุณภาพ เช่น มหาวิทยาลัยตั้งเป้าหมาย

ในเรื่องความเป็นเลิศทางวิชาการทางด้านงานวิจัยเป้าหมายชนิดนี้เป็นเป้าหมายที่คลุมเครือ แต่เป็นเป้าหมายนำไปสู่เป้าหมาย ที่ระบุรายละเอียดต่อไป

2. เป้าหมายเน้นรายละเอียด (Management by Measurement – MBM) เป็นเป้าหมายที่ดีต่อการบริหารงานในองค์กร เพราะเป็นเป้าหมายที่ระบุขอบเขต (Scope) ระดับ (Level) วิธีวัดผล (Measure) และระยะเวลาในการวัดผล (Time) ยกตัวอย่างเช่น ในการบริหารในมหาวิทยาลัย ให้แต่ละคณะผลิตผลงานวิจัยขึ้นมา 1 ชิ้น ภายในระยะเวลา 1 ปี หรืออาจารย์แต่ละคนต้องผลิตผลงานใน สายวิชาชีพที่จะสอนใน 1 ผลงานภายในระยะเวลา 2 ปี เป็นต้น มองจากทางด้านยอดขายในบริษัท ฝ่ายผลิตต้องผลิตสินค้า 5,000 ชิ้น ภายในระยะเวลาใน 3 เดือน

3. เป้าหมายควรยึดตามวัตถุประสงค์ (Management by Objectives – MBO) เป็นเป้าหมายที่ยึดวัตถุประสงค์ คือ มีเป้าหมายที่ผู้บริหารและผู้ใต้บังคับบัญชาได้วางแผน และปฏิบัติร่วมกัน โดยฝ่ายบริหารกำหนดความชัดเจน และลำดับความสำคัญให้มีความสัมพันธ์กับงานที่ผู้ใต้บังคับบัญชาปฏิบัติ MBO จะเป็นการเชื่อมโยงระหว่างฝ่ายบริหารกับฝ่ายปฏิบัติการของหน่วยงานย่อยแต่ละหน่วยงานเข้าด้วยกันโดยยึดวัตถุประสงค์ผลการปฏิบัติงานเป็นหลักสอดคล้องกับ Giegold (1978) ให้เหตุผลว่า MBO คือ การวางแผนโดยจะเริ่มต้นได้จากหน่วยงานระดับย่อยหรือเริ่มจากบุคคลแต่ละคนโดยเลือกวัตถุประสงค์ให้สอดคล้องกับหน้าที่และวัตถุประสงค์ ขององค์กร ยกตัวอย่างเช่น ในหน่วยงานแต่ละหน่วยงานเช่น แผนกการตลาดก็ตั้งวัตถุประสงค์ของตัวเอง หน่วยงาน การผลิตก็ตั้งวัตถุประสงค์ของตัวเอง แต่วัตถุประสงค์ ของแต่ละหน่วยงานต้องมีความสัมพันธ์กับวัตถุประสงค์หลักขององค์กร เมื่อแต่ละหน่วยงานตั้งวัตถุประสงค์ขึ้นมาแล้ว ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานก็ต้องเข้ามาทำงานร่วมกันเพื่อค้นหาปัญหา และอุปสรรคที่เกิดขึ้นเพื่อจะได้ช่วยกันแก้ปัญหาต่อไป

MBO ถูกจัดตั้งขึ้นมาเพื่อปรับปรุงผลการ ปฏิบัติงาน ให้มีความสัมพันธ์กันระหว่างเป้าหมายของแต่ละหน่วยงาน โครงสร้างขององค์กรและการออกแบบการบริหารองค์กร สร้างระบบการประเมินผล และทบทวนวัตถุประสงค์นั้น ๆ ให้มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพขององค์กรนั่นเอง

1. เป้าหมายขององค์กร (Organizational Goal) กระบวนการบริหารโดยวัตถุประสงค์ จะเริ่มต้นโดยการที่ผู้บริหารระดับสูงกำหนดเป้าหมายขององค์กร โดยให้มีลักษณะที่ครอบคลุมขอบเขตกว้าง ๆ และเป็นเรื่องทั่ว ๆ ไปในเชิงปรัชญามากกว่าเชิงปฏิบัติ

2. วัตถุประสงค์ของหน่วยงาน (Unit Objectives) ผู้บริหารหน่วยงานในระดับรองลงมา จะกำหนดวัตถุประสงค์สำหรับหน่วยงานที่ตนดูแลรับผิดชอบ และผู้บริหารระดับรอง ๆ ลงมา ก็จะกำหนดวัตถุประสงค์ สำหรับหน่วยงานรอง ๆ ลงมาเรื่อย ๆ ตามระดับขององค์กรจนถึงหน่วยงานระดับต่ำสุดขององค์กร โดยวัตถุประสงค์ในระดับต่าง ๆ เหล่านี้จะต้องสอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กรที่ถูกกำหนดไว้แล้ว

3. ข้อเสนอของผู้ใต้บังคับบัญชา (Subordinates Proposals) ผู้ใต้บังคับบัญชาในระดับต่าง ๆ ขององค์การจะยื่นข้อเสนอเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของตนที่จะเป็นประโยชน์ต่อวัตถุประสงค์ของหน่วยงานได้ นอกจากนี้อาจจะเสนอวัตถุประสงค์ของหน่วยงานเพิ่มเติมอีกก็ได้

4. ข้อตกลงร่วมกัน (Joint Negotiation) ในขั้นนี้ผู้บริหารและผู้ใต้บังคับบัญชาจะร่วมกันหารือเพื่อตกลงในวัตถุประสงค์ของผู้ใต้บังคับบัญชา เมื่อเห็นว่าไม่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของหน่วยงานก็อาจมีการประนีประนอมกันจนบรรลุข้อตกลงร่วมกัน

5. ผลการทบทวนการปฏิบัติงาน (Review Performance) เมื่อได้ตกลงกันและดำเนินการแล้วต้องมีการทบทวนการปฏิบัติงานเป็นระยะ ๆ ซึ่งอาจจะเป็น 3 เดือนครั้ง หรือ 6 เดือนครั้งก็ได้ ตามที่เห็นเหมาะสม เพื่อดูว่าผลงานเป็นอย่างไร มีข้อผิดพลาดหรือไม่อย่างไร ควรแก้ไขหรือไม่ เป็นต้น ผลที่ได้จากการ ทบทวนการปฏิบัติงานนำไปประกอบการประเมินการทำงานต่อไปได้ปัจจัย 5 ประการข้างต้นเป็นปัจจัยพื้นฐานที่การบริหารโดยวัตถุประสงค์จะขาดเสียไม่ได้ ดังนั้นกระบวนการบริหารโดยวัตถุประสงค์จึงย่อมประกอบด้วยขั้นตอนต่าง ๆ ที่จะทำให้เกิดปัจจัยดังกล่าว

#### แนวคิดการบรรลุเป้าหมาย

ประสิทธิผลขององค์กรเป็นการวัดได้จากความสามารถขององค์กรในการดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมาย (Ends) ที่กำหนดไว้ ซึ่งเป็นสิ่งสุดท้ายที่องค์กรต้องการมากกว่าการเน้นที่วิธีการดำเนินการ (Means) ให้บรรลุเป้าหมาย ซึ่งมีนักวิชาการหลายท่านได้พยายามที่จะระบุคุณลักษณะของเป้าหมายที่เหมาะสม สำหรับใช้ในการประเมินประสิทธิผลตามแนวคิดนี้ เช่น John P. Campbell (1977, pp.19-20) Charles Perrow (1976, pp. 854-866), พิทยา บรวัฒนา, (2552, หน้า 185) และ พิชาย รัตนดิถก ญ ภูเก็ต, (2552, หน้า 50) เป็นต้น ซึ่งผู้วิจัยได้ประมวลคุณลักษณะร่วมของเป้าหมายที่เหมาะสมสำหรับใช้ในการประเมินตามแนวคิดการบรรลุเป้าหมายได้ดังนี้

1. เป้าหมายที่จะใช้ในการประเมินนั้นต้องเป็นเป้าหมายที่แท้จริง และเป็นเป้าหมายสูงสุด (Optimal Goals) หรือเป้าหมายปลายทาง (Ultimate Goals) ขององค์การ

2. จำนวนเป้าหมายที่แท้จริงขององค์การควรมีปริมาณไม่มากจนเกินความสามารถที่ผู้ประเมินจะวัดได้

3. เป้าหมายนั้นจะต้องมีลักษณะชัดเจน ไม่ครอบคลุมหลายเรื่องจนไม่สามารถประสานเข้ากันได้ ซึ่งจะต้องได้รับการระบุและนิยามอย่างดีพอ เพื่อให้เกิดความเข้าใจอย่างกระจ่าง และให้ผู้ประเมินสามารถมองเห็นและเข้าใจเป้าหมายเหล่านั้นได้

4. เป้าหมายนั้นจะต้องมีลักษณะเป็นรูปธรรมที่สามารถกำหนดให้อยู่ในรูปตัวเลขที่สามารถวัดความก้าวหน้าของการดำเนินงานตามเป้าหมายได้

5. เป้าหมายนั้นจะต้องได้รับมติหรือเป็นข้อตกลงที่ได้รับการยอมรับแล้วจากทุกฝ่ายในองค์การและสมาชิกในองค์การต้องมีความเห็นพ้องต้องกันในเป้าหมายที่แท้จริงเหล่านั้น

การนำแนวคิดการบรรลุเป้าหมายมาประยุกต์ใช้ในการประเมินประสิทธิผลขององค์การ ผู้ประเมินจำเป็นต้องใช้ด้วยความระมัดระวังและต้องตระหนักถึงปัญหาและความสลับซับซ้อนต่าง ๆ ที่แฝงอยู่ตลอดจนพิจารณาข้อมูลจากทุก ๆ ฝ่าย เพื่อนำมาประกอบการตัดสินใจในการทำให้การระบุเป้าหมายมีความเที่ยงตรง และน่าเชื่อถือมากขึ้นสามารถทำได้โดย

1. รวบรวมปัจจัยนำเข้าจากกลุ่มที่มีอิทธิพล การกำหนดเป้าหมายที่เป็นทางการทั้งหมด แม้ว่าบางคนจะไม่ได้เป็นผู้บริหารขององค์การ
2. นำเอาเป้าหมายที่เป็นจริงที่ได้จากการสังเกตพฤติกรรมของสมาชิกองค์การมาเป็นส่วนหนึ่งของการประเมิน
3. คำนึงอยู่ตลอดเวลาว่า องค์การมีการปฏิบัติเพื่อบรรลุเป้าหมายทั้งในระยะสั้นและระยะยาว
4. ยืนยันในการนำเป้าหมายที่จับต้องได้เป็นรูปธรรมทดสอบ และวัดได้มาเป็นตัวประเมินมากกว่าการนำถ้อยแถลงที่คลุมเครือ ซึ่งเป็นเพียงภาพสะท้อนความคาดหวังของสังคมที่มีต่อองค์การมาประเมิน
5. มองเป้าหมายขององค์การในฐานะเป็นสิ่งที่มีความพลวัตที่มีการเปลี่ยนแปลงตามระยะเวลา มากกว่าไปยึดติดกับถ้อยแถลงเชิงเป้าหมายที่เป็นทางการอย่างตายตัว

#### องค์ประกอบของการวัดประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน

Peterson และ Plowman (1953 อ้างใน อุสุมา ศักดิ์ไพศาล, 2556, หน้า 31) ให้แนวคิดด้านองค์ประกอบในการวัดประสิทธิผลการปฏิบัติงาน จำแนกออกเป็น 4 องค์ประกอบที่สำคัญ ได้แก่

1. คุณภาพผลงาน (Quality) หมายถึง การที่ผู้ผลิตหรือผู้ปฏิบัติงานและผู้ใช้ได้ประโยชน์คุ้มค่า และได้รับความพึงพอใจทั้ง 2 ฝ่าย โดยที่ผลการทำงานถูกต้องเป็นไปตามมาตรฐาน มีความ รวดเร็ว และก่อให้เกิดผลประโยชน์แก่องค์กร
2. ปริมาณผลงาน (Quantity) เป็นปริมาณงานที่ผู้ปฏิบัติสามารถทำได้ตามมาตรฐานที่องค์กรคาดหวังไว้ โดยที่มาตรฐานนั้นจะต้องมีความเหมาะสม สามารถทำได้จริงและอยู่บนพื้นฐานของความเป็นไปได้
3. เวลา (Time) เป็นสิ่งสำคัญและเป็นหน้าที่ที่ผู้ปฏิบัติงานจะต้องวางแผนและบริหารเวลาด้วยตนเอง ไม่ว่าจะเป็นการใช้เทคนิคหรือวิธีการต่าง ๆ เพื่อให้สามารถปฏิบัติได้อย่างสะดวก รวดเร็ว ภายในระยะเวลาที่เหมาะสม
4. ค่าใช้จ่าย (Cost) ทุกองค์กรคาดหวังเป็นพื้นฐานเดียวกันว่า ต้นทุนการดำเนินงานหรือการใช้ทรัพยากรต่าง ๆ ควรน้อยที่สุด ในขณะที่ได้ผลกำไรมากที่สุด แต่ทั้งนี้ในทางปฏิบัติ องค์กรจึงต้องคำนึงถึงความเป็นไปได้ดังนั้นเพื่อให้มีประสิทธิผลในการดำเนินงานสูงสุด องค์กรจึงจำเป็นต้องหาจุดที่เหมาะสมมากที่สุด และอยู่บนพื้นฐานของความเป็นไปได้ในทางปฏิบัติ (Optimum) ซึ่งประสิทธิภาพในแง่ของค่าใช้จ่ายคือการใช้ทรัพยากรขององค์กร ไม่ว่าจะเป็นแรงงาน



เงิน วัสดุหรือ วัตถุดิบต่าง ๆ และเทคโนโลยีต่าง ๆ ได้อย่างคุ้มค่าเกิดประโยชน์มากที่สุด และเกิดการสูญเสียน้อยที่สุด

### วิธีการทำงานที่มีประสิทธิผล

สมพิศ สุขแสน (2556 อ้างใน พิชญา วัฒนรังสรรค์, 2558, หน้า 9) กล่าวว่า ผู้ที่ทำงานได้มีประสิทธิผล ต้องมีความสุขในการทำงานมีการพัฒนาด้านการทำงานที่ดี และมักจะใช้เทคนิคต่าง ๆ ร่วมกับการทำงาน เพื่อให้งานที่ออกมามีประสิทธิภาพมากขึ้น วิธีการของผู้ที่มีประสิทธิผลปฏิบัติดังนี้

1. ตั้งเป้าหมายในการทำงานก่อนเริ่มต้นการทำงานทุกครั้ง และเป็นเป้าหมายที่ชัดเจนสามารถปฏิบัติได้จริง การตั้งเป้าหมายเป็นการวางแผนการทำงานไว้ล่วงหน้า ช่วยทำให้การปฏิบัติงานมีทิศทาง ผิดพลาดน้อย และตรงจุดมุ่งหมายขององค์กร

2. การบริหารเวลาจะช่วยลดความไม่เป็นระเบียบในชีวิต ทำให้มีจุดมุ่งหมายในการทำงาน ดังนั้นการกำหนดระยะเวลาในการทำงานหรือการทำสิ่งต่าง ๆ เป็นการจัดระเบียบชีวิตของตนเองและเป็นการวางแผนในแต่ละวัน ทำให้เกิดความยืดหยุ่นในการทำกิจกรรมอื่น ๆ หรืองานชิ้นต่อ ๆ ไป

3. การเพิ่มความมั่นใจในการทำงานให้ตนเอง ทำให้เกิดการแสดงออกในทางที่เหมาะสมและยังส่งผลต่อบุคลิกภาพที่ดี ความกล้าที่จะแสดงออกในสิ่งที่ถูกต้องหรือกล้าที่จะคิดต่าง แม้สิ่งที่คิดนั้นผู้อื่นอาจไม่เห็นด้วยหรือไม่ยอมรับ แต่หากผลที่ออกมาล้มเหลวก็จะทำให้เกิดการเรียนรู้จากความผิดพลาดนั้นและพัฒนาตนเองต่อไป

4. มีความร่วมมือร่วมใจในการทำงานเป็นทีมหรือทำงานร่วมกับผู้อื่น ทำงานอย่างจริงจังจริงจัง ไม่ทำตัวเป็นอุปสรรคช่วยคิดช่วยแก้ไขปัญหาดังต่าง ๆ ร่วมกัน แบ่งผลประโยชน์ร่วมกันอย่างยุติธรรม รับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น ซึ่งจะทำให้เกิดบรรยากาศที่ดีในการทำงานร่วมกัน

5. การมีคุณธรรมในการทำงานมีการแสดงออกอย่างถูกต้องต่อเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา ทั้งทางกาย วาจา ใจ ซึ่งจะต้อยึดเป็นหลักในการปฏิบัติให้เกิดเป็นนิสัย มีความรับผิดชอบ ซื่อสัตย์ สุจริต ยุติธรรม โดยยึดหลักธรรมาภิบาลในการปฏิบัติงาน จะทำให้สังคมการทำงานมีความเป็นระบบระเบียบมากขึ้น ความเป็นระเบียบทางจิตใจ จะทำให้เกิดการแสดงออกที่ส่งผลให้การทำงานมีประสิทธิภาพ

6. การเป็นบุคคลที่สามารถทำได้ตามสิ่งที่พูดหรือสัญญาไว้

7. หมั่นสร้างแรงจูงใจหรือสิ่งกระตุ้นจากภายในให้มีความอยากที่จะเรียนรู้ พัฒนาตนเองจากการทำงานตลอดเวลา

8. การปรับเปลี่ยนมุมมองหรือทัศนคติการทำงานที่ไม่เหมาะสม

## 2.5 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs)

วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (Small and Medium Enterprises = SMEs) เป็นธุรกิจ ที่มีจำนวนมากในประเทศไทย ผู้ประกอบการส่วนมากประกอบการในรูปของบุคคลธรรมดา คณะบุคคลหรือห้างหุ้นส่วนสามัญที่มีโชินติบุคคล ห้างหุ้นส่วนจำกัด บริษัทจำกัด หรือกิจการร่วมค้า ซึ่งจะประกอบธุรกิจขายสินค้า ผลิตสินค้า หรือให้บริการ หน่วยงานต่าง ๆ ในประเทศไทยมักจะใช้กำหนดลักษณะตามกฎกระทรวงอุตสาหกรรมกำหนดจำนวนการจ้างงานและมูลค่าสินทรัพย์ของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม พ.ศ. 2545

สำหรับประมวลรัษฎากร ของกรมสรรพากร ไม่ได้ให้คำนิยาม วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ไว้ว่ามีลักษณะอย่างไร แต่ได้ให้อาศัยอำนาจตามประมวลรัษฎากร ออกกฎหมายเพื่อสนับสนุนส่งเสริมธุรกิจ SMEs เช่น ลดอัตรา ภาษีเงินได้ ยกเว้นภาษีเงินได้ การหักค่าเสื่อมและค่าเสื่อมราคาในอัตราเร่ง เป็นต้น

ความหมายของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ตามที่ปรากฏในพระราชบัญญัติส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม พ.ศ. 2543 ตามมาตรา 4 กล่าวถึงลักษณะธุรกิจวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) 4 ธุรกิจ ดังนี้ 1) กิจการผลิตสินค้า 2) กิจการส่ง 3) กิจการค้าปลีก และ 4) กิจการให้บริการหรือกิจการอื่นตามที่รัฐมนตรีกำหนด

ตามกฎกระทรวงอุตสาหกรรมกำหนดจำนวนการจ้างงานและมูลค่าสินทรัพย์ของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม พ.ศ. 2545 โดยมีเกณฑ์การแยกขนาดของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ตามประกาศกฎกระทรวงอุตสาหกรรม ณ วันที่ 11 กันยายน พ.ศ. 2545 ใช้เกณฑ์กำหนดจากจำนวนการจ้างงานหรือจากมูลค่าสินทรัพย์ถาวรไม่รวมที่ดินโดยให้ถือจำนวนการจ้างงานหรือมูลค่าสินทรัพย์ถาวรที่น้อยกว่าเป็นเกณฑ์ในการพิจารณาแบ่งวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ซึ่งหลักเกณฑ์ทั้งสองอย่างได้จำแนกตามลักษณะวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ตามพระราชบัญญัติส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม พ.ศ. 2543 และตามประมวลรัษฎากร สรุปได้ดังนี้

1. กำหนดลักษณะธุรกิจ SMEs ตามพระราชบัญญัติส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาด ย่อม พ.ศ.2543 ตามกฎกระทรวงอุตสาหกรรม

ตามกฎกระทรวงอุตสาหกรรมลักษณะวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ตามพระราชบัญญัติส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม พ.ศ.2543 ได้กำหนดลักษณะวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม โดยมีหลักเกณฑ์ดังนี้

### ตารางที่ 1 ลักษณะวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs)

ลักษณะวิสาหกิจ	จำนวนการจ้างงาน (คน)		จำนวนสินทรัพย์ถาวร (ล้านบาท)	
	ขนาดย่อม	ขนาดกลาง	ขนาดย่อม	ขนาดกลาง
กิจการผลิตสินค้า	ไม่เกิน 50	51-200	ไม่เกิน 50	51-200
กิจการค้าส่ง	ไม่เกิน 25	26-50	ไม่เกิน 50	51-200
กิจการค้าปลีก	ไม่เกิน 15	16-30	ไม่เกิน 30	31-60
กิจการให้บริการ	ไม่เกิน 50	51-200	ไม่เกิน 50	51-200

กรณีที่จำนวนการจ้างงานของกิจการใดเข้าลักษณะของวิสาหกิจขนาดย่อม แต่มูลค่าสินทรัพย์ถาวรเข้าลักษณะของวิสาหกิจขนาดกลางหรือมีจำนวนการจ้างงานเข้าลักษณะของวิสาหกิจขนาดกลาง แต่มูลค่าสินทรัพย์ถาวรเข้าลักษณะของวิสาหกิจขนาดย่อม ให้ถือจำนวนการจ้างงานหรือมูลค่าสินทรัพย์ถาวรที่น้อยกว่าเป็นเกณฑ์การพิจารณา

## ตารางที่ 2 มูลค่าสินทรัพย์ ลักษณะวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs)

ลำดับที่	ลักษณะ
1.	เป็นบริษัทหรือห้างหุ้นส่วนนิติบุคคลที่มีทุนจดทะเบียนชำระแล้วในวันสุดท้ายของรอบระยะเวลาบัญชี ไม่เกิน 5 ล้านบาท และมีรายได้จากการขายสินค้าและบริการในรอบระยะเวลาบัญชีไม่เกิน 30 ล้านบาท
2.	เป็นบริษัทหรือห้างหุ้นส่วนนิติบุคคลมีสินทรัพย์ถาวรไม่รวมที่ดินไม่เกิน 200 ล้านบาท และจ้างแรงงานไม่เกิน 200 คน
3.	เป็นกิจการขายสินค้าหรือให้บริการที่อยู่ในบังคับภาษีมูลค่าเพิ่มที่มีรายรับไม่เกิน 1.8 ล้านบาทต่อปีหรือต่อรอบระยะเวลาบัญชีได้รับการยกเว้น ภาษีมูลค่าเพิ่ม

2. ลักษณะ SMEs ที่กรมสรรพากรอาศัยอำนาจตามประมวลรัษฎากรออกกฎหมายเพื่อสนับสนุนส่งเสริมให้สิทธิประโยชน์ทางภาษี โดยมีหลักเกณฑ์ลักษณะใดลักษณะหนึ่งดังนี้

การให้สิทธิประโยชน์ทางภาษีจะกำหนดหลักเกณฑ์ธุรกิจ SMEs ลักษณะใดลักษณะหนึ่งในการให้สิทธิประโยชน์นั้น ๆ เช่น บริษัทหรือห้างหุ้นส่วนนิติบุคคลที่มีทุนจดทะเบียนชำระแล้วในวันสุดท้ายของรอบระยะเวลาบัญชี ไม่เกิน 5 ล้านบาท และมีรายได้จากการขายสินค้าและให้บริการไม่เกิน 30 ล้านบาทต่อรอบระยะเวลาบัญชี จะได้สิทธิประโยชน์ยกเว้นภาษีเงินได้นิติบุคคลสำหรับกำไรสุทธิ 300,000 บาทแรก หรือบริษัทฯ ที่มีแรงงานไม่เกิน 200 คน จะได้รับสิทธิประโยชน์ทางภาษีหัก ค่าสึกหรอ และค่าเสื่อมราคา ในอัตราเร่ง เป็นต้น รายได้จากการขายสินค้าและให้บริการไม่เกิน 30 ล้านบาทต่อรอบระยะเวลาบัญชี มีผลบังคับใช้ในรอบระยะเวลาบัญชีปี 2555

### รูปแบบธุรกิจ SMEs

การประกอบธุรกิจอาจจะกระทำตั้งแต่คนเดียวขึ้นไป หรือหากมีหุ้นส่วนร่วมกันหลายคน มักจัดตั้งในรูปแบบของนิติบุคคล โดยมีรูปแบบธุรกิจที่แตกต่างกัน ปรากฏดังตารางสรุป

ตารางที่ 3 รูปแบบวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs)

ที่	รูปแบบ	ลักษณะ
1	บุคคลธรรมดา	บุคคลทั่วไปที่มีชีวิตอยู่ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ (มาตรา 15)
2	คณะบุคคลที่มีใช้นิติบุคคล	บุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป ตกลงเข้ากันเพื่อการทำกิจการร่วมกัน โดยมีวัตถุประสงค์แบ่งปันกำไรที่ได้จากกิจการที่ทำ (หน่วยภาษี ตามมาตรา 56 แห่งประมวลรัษฎากร)
3	ห้างหุ้นส่วนสามัญที่มีใช้นิติบุคคล	บุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป ตกลงเข้ากันเพื่อการทำกิจการร่วมกัน โดยมีวัตถุประสงค์แบ่งปันกำไรที่ได้จากกิจการที่ทำ (หน่วยภาษี ตามมาตรา 56 แห่งประมวลรัษฎากร)
4	ห้างหุ้นส่วนสามัญที่จดทะเบียนนิติบุคคล	บุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป มาลงทุนและเป็นเจ้าของกิจการ ร่วมกัน โดยหุ้นส่วนทุกคนไม่จำกัดความรับผิดและต้องจดทะเบียนเป็นนิติบุคคลตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์
5	ห้างหุ้นส่วนจำกัด	บุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป มาลงทุนและเป็นเจ้าของกิจการร่วมกัน หุ้นส่วน มีทั้งที่จำกัดความรับผิดและไม่จำกัดความรับผิดและ ต้องจดทะเบียนเป็นนิติบุคคลตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์
6	บริษัทจำกัด	บุคคลตั้งแต่ 3 คนขึ้นไป มาลงทุนและเป็นเจ้าของกิจการ ผู้ถือ หุ้นรับผิดในหนี้ต่าง ๆ ไม่เกินจำนวนเงินที่ผู้ถือหุ้นแต่ละคน ลงทุนและต้องจดทะเบียนเป็นนิติบุคคลตามประมวลกฎหมาย แพ่งและพาณิชย์
7	วิสาหกิจชุมชน	กิจการของชุมชนที่เกี่ยวกับการผลิตสินค้าการให้บริการ หรือการอื่นที่ดำเนินการโดยคณะบุคคลที่มีความผูกพันมีวิถีชีวิต ร่วมกันและรวมตัวประกอบกิจการดังกล่าวเพื่อสร้างรายได้และ เพื่อการพึ่งพาตนเอง ของครอบครัว ชุมชนและระหว่างชุมชน โดยมีการยื่นขอจดทะเบียนวิสาหกิจชุมชนชุมชน 2548 กับกรมส่งเสริมการเกษตร

### การเปลี่ยนแปลงของ วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ปี 2563

สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (สสว.) เผยในปี 2563 ใช้นิยาม SME ใหม่อย่างเป็นทางการ โดยใช้จำนวนการจ้างงานและรายได้ในการแบ่งขนาดผู้ประกอบการ มุ่งสะท้อนลักษณะเฉพาะของแต่ละกลุ่มรวมถึง Micro เพื่อใช้เป็นเกณฑ์การจัดทำข้อมูล ตัวชี้วัดทางเศรษฐกิจที่สะท้อนระดับการพัฒนา SME นำไปสู่การจัดทำมาตรการและนโยบายในการส่งเสริมได้ตรงตาม ต้องการของแต่ละกลุ่ม และเพื่อให้มาตรการภาครัฐเข้าถึงกลุ่มธุรกิจไมโคร อ้างอิงข้อมูลในปี 2561 ธุรกิจไมโคร 2.6 ล้านราย สร้าง GDP ได้ถึง 650, 000 ล้านบาทต่อปี

ดร.วิมลกานต์ โกสุมาศ รองผู้อำนวยการ รักษาการแทนผู้อำนวยการ สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (สสว.) เปิดเผยว่า จากการที่ราชกิจจานุเบกษาได้ประกาศกฎกระทรวงกำหนดลักษณะของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม พ.ศ. 2562 เมื่อวันที่ 7 มกราคม 2563 ที่ผ่านมา ส่งผลให้การกำหนดคุณลักษณะของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม หรือนิยาม SME ของประเทศเปลี่ยนแปลงนับตั้งแต่ปี 2563 เป็นต้นไป โดยนิยาม SME ใหม่ใช้จำนวนการจ้างงานและรายได้เป็นเกณฑ์ ซึ่งสอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบันที่ขนาดของวิสาหกิจและโครงสร้างทางธุรกิจเปลี่ยนแปลงไป และเป็นไปตามพระราชบัญญัติส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2561 ที่ให้นำ “จำนวนรายได้” มาใช้เป็นเกณฑ์กำหนดขนาดของวิสาหกิจ

“ที่ผ่านมานิยาม SME มีการใช้จำนวนการจ้างงานและมูลค่าสินทรัพย์ถาวรเป็นเกณฑ์ แต่เมื่อประเทศพัฒนาเข้าสู่เศรษฐกิจ 4.0 ภาค SME มีการปรับใช้เทคโนโลยีมากขึ้นแทนการจ้างงาน ทำให้รูปแบบธุรกิจต่าง ๆ เปลี่ยนแปลงไป เช่น บางกิจการมีการจ้างงานไม่ถึง 10 คน แต่สร้างรายได้เกือบ 1,000 ล้านบาทต่อปี กลุ่มนี้ก็ไม่น่าจะเป็น SME และโดยที่นิยาม SME มีความสำคัญเพราะถูกนำไปใช้ในกระบวนการส่งเสริมผู้ประกอบการหลายแนวทาง ไม่ว่าจะเป็นการจัดทำฐานข้อมูลเพื่อออกมาตรการหรือนโยบายช่วยเหลือของภาครัฐ เป็นตัวชี้วัดทางเศรษฐกิจ รวมถึงเพื่อติดตามสถานการณ์ต่าง ๆ ของ SME เช่น การเงิน การส่งออก-นำเข้า ฯลฯ สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (สสว.) จึงได้ปรับปรุงแก้ไขนิยาม SME ให้ใช้รายได้เป็นเกณฑ์ซึ่งได้รับความเห็นชอบจากบอร์ดส่งเสริม SME คณะรัฐมนตรี และกฤษฎีกาฯ มาแล้วก่อนที่จะประกาศเป็นกฎกระทรวงดังกล่าว” รักษาการ ผอ.สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (สสว.) กล่าว

สำหรับนิยาม SME ที่ปรับปรุงใหม่มีรายละเอียด ดังนี้ วิสาหกิจขนาดย่อม (Small) คือ กิจการในภาคการผลิตสินค้าที่มีจำนวนการจ้างงานไม่เกิน 50 คน หรือมีรายได้ต่อปีไม่เกิน 100 ล้านบาท ส่วนกิจการในภาคการค้า (ค้าส่ง หรือค้าปลีก) และบริการมีจำนวนการจ้างงานไม่เกิน 30 คน หรือมีรายได้ต่อปี ไม่เกิน 50 ล้านบาท

วิสาหกิจขนาดกลาง (Medium) คือกิจการในภาคการผลิตสินค้าที่มีจำนวนการจ้างงานเกินกว่า 50-200 คน หรือมีรายได้ต่อปีเกินกว่า 100-500 ล้านบาท ส่วนกิจการในภาคการค้า

(ค้าส่ง หรือ ค้าปลีก) และบริการ มีจำนวนการจ้างงานเกินกว่า 30-100 คน หรือมีรายได้ต่อปีเกินกว่า 50-300 ล้านบาท

ทั้งนี้หากจ้างงานและรายได้เข้าลักษณะของวิสาหกิจต่างกันให้ยึดรายได้เป็นหลัก ในการพิจารณาจากการประมวลผลข้อมูลของ สสว.พบว่า จำนวน SME ทั่วประเทศ 3,070,177 ราย เป็นวิสาหกิจขนาดย่อม (Small) 3,029,525 ราย และวิสาหกิจขนาดกลาง (Medium) 40,652 ราย โดยเฉพาะในส่วนของวิสาหกิจขนาดย่อมได้รวมกลุ่มวิสาหกิจขนาดย่อย หรือ Micro เข้าไว้ด้วย ซึ่งตามนิยามใหม่ Micro คือกลุ่มที่มีรายได้ต่อปีไม่เกิน 1.8 ล้านบาท การจ้างงานไม่เกิน 5 คน ซึ่งมีจำนวนถึง 2,644,561 ราย และนับเป็นวิสาหกิจส่วนใหญ่ของประเทศ คิดเป็นสัดส่วน ร้อยละ 85.74 ของจำนวน ผู้ประกอบการรวมทั้งประเทศ ส่วนใหญ่เป็นกิจการในรูปแบบธุรกิจส่วนบุคคลมีจำนวนถึง 2,253,132 ราย ขณะที่กิจการในรูปแบบนิติบุคคลมีจำนวน 391,429 ราย

สำหรับกลุ่ม Micro ที่เป็นธุรกิจส่วนบุคคล พบว่าอยู่ในภาคการค้ามากที่สุด คิดเป็น ร้อยละ 44.58 กิจการที่มีเป็นจำนวนมาก คือ การขายส่งและการขายปลีก การซ่อมยานยนต์ และจักรยานยนต์ รองลงมาอยู่ในภาคบริการ คิดเป็นร้อยละ 35.73 กิจการที่มีเป็นจำนวนมาก คือ บริการอาหารและ เครื่องดื่ม และภาคการผลิต คิดเป็นร้อยละ 19.69 กิจการที่มีเป็นจำนวนมาก คือ การผลิตผลิตภัณฑ์ อาหาร

ส่วนกลุ่ม Micro ที่เป็นนิติบุคคล พบว่าส่วนใหญ่อยู่ในภาคบริการ คิดเป็นร้อยละ 56.33 กิจการที่มีเป็นจำนวนมาก เช่น ธุรกิจก่อสร้างอาคาร รองลงมาอยู่ในภาคการค้า คิดเป็นร้อยละ 31.99 กิจการที่มีเป็นจำนวนมาก เช่น การขายส่งยกเว้นยานยนต์และจักรยานยนต์ และภาคการผลิต คิดเป็นร้อยละ 11.68 กิจการที่มีเป็นจำนวนมาก เช่น ธุรกิจผลิตผลิตภัณฑ์อาหาร

เมื่อพิจารณาด้านการส่งออก ในช่วง 11 เดือนแรกของปี 2562 (มกราคม-พฤศจิกายน) พบว่า กลุ่ม Micro และ SME หรือ MSME มีบทบาทด้านการส่งออกคิดเป็นมูลค่ารวม 910,089.90 ล้านบาท หรือ ร้อยละ 13.36 ของการส่งออกรวมของประเทศ กลุ่มธุรกิจขนาดกลาง มีมูลค่า 549,025.80 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 8.06 รองลงมาเป็นธุรกิจขนาดย่อม มีมูลค่า 258, 212.40 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 3.79

ขณะที่กลุ่ม Micro มีมูลค่าการส่งออกทั้งสิ้น 102, 851.70 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 1.51 ซึ่งสินค้าส่งออกสำคัญ คือ ผลไม้และลูกนัตที่บริโภคได้ พลาสติกและของที่ทำด้วยพลาสติก และยานยนต์ และส่วนประกอบ โดยมีตลาดสำคัญ คือ จีน เวียดนาม และ สเปน.ลาว

“จะเห็นได้ว่ากลุ่ม Micro มีความสำคัญต่อการขับเคลื่อนระบบเศรษฐกิจของประเทศ ดังนั้นการกำหนดลักษณะเฉพาะตัวที่ชัดเจนของแต่ละกลุ่มจะช่วยให้ภาครัฐกำหนดนโยบาย และมาตรการการส่งเสริมได้มีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะกลุ่ม Micro ก็จะมีโอกาสเข้าถึงความช่วยเหลือของหน่วยงานภาครัฐได้มากขึ้น ไม่ว่าจะเป็นด้านการเงิน การพัฒนานวัตกรรมที่สอดคล้องกับธุรกิจ ขณะเดียวกัน จะนำไปสู่การจัดทำฐานข้อมูลตัวชี้วัดทางเศรษฐกิจและสถานการณ์ที่สะท้อนระดับ

การพัฒนาของวิสาหกิจแต่ละกลุ่มที่ชัดเจน รวมถึงการเชื่อมโยงข้อมูลผู้รับบริการ และผลการดำเนินงาน ระหว่างหน่วยงานที่เป็นระบบและมีประสิทธิภาพต่อไปในอนาคต” รักษาการ ผอ.สสว. กล่าวในที่สุด

ซึ่งสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (2560, หน้า 9) ได้กล่าวว่าธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) มีความสำคัญต่อกระบวนการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศโดยเฉพาะประเทศกำลังพัฒนาอย่างประเทศไทย นอกจากนี้เพื่อความร่วมมือและการพัฒนาทางเศรษฐกิจ (OECD) ได้สนับสนุนว่าบทบาทสำคัญของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ที่มีต่อระบบเศรษฐกิจของประเทศ คือ สร้างงานและกระจายรายได้เป็นตัวขับเคลื่อนทำให้เกิดการหมุนเวียนทางเศรษฐกิจดังจะเห็นได้จากอัตราการขยายตัวของ GDP SMEs ซึ่งอ้างอิงจากรายงานสถานการณ์ SME รายเดือนของสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (สสว.)

## 2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ชลธิชา ศรีแสง (2555) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับเรื่องการยอมรับการใช้งานของระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์กรณีการศึกษานาครกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) การศึกษาวิจัยครั้งนี้เพื่อศึกษาปัจจัยที่ทำให้เว็บระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ประสบความสำเร็จกรณีศึกษานาครกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) เป็นการวิจัยเชิงสำรวจมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์โดยได้ทำการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นกลุ่มลูกค้าในเขตกรุงเทพฯ ที่ใช้บริการระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารอยู่ในปัจจุบัน นำสถิติการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ วิธี Stepwise ผลการวิจัยมีผลว่าการรับรู้ถึงประโยชน์ของระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์, การรับรู้ถึงการใช้ง่ายของระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์, การรับรู้ถึงความเสี่ยงและความไว้วางใจในมีความสัมพันธ์ในแง่บวกต่อความตั้งใจที่จะนำระบบมาใช้ส่วนการรับรู้ถึงการใช้ง่าย, การรับรู้ถึงความเสี่ยงและความไว้วางใจ ในระบบมีความสัมพันธ์ในแง่บวกกับการรับรู้ถึงประโยชน์ของระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ ความไว้วางใจในระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ไม่มีผลกระทบในแง่ลบกับการรับรู้ถึงความเสี่ยง

ธัญกานต์ คชฤทธิ์, กุสุมา คำพิทักษ์ (2562) ศึกษาการยอมรับระบบคลาวด์ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ระบบสารสนเทศการบัญชีภาคธุรกิจ สำหรับผู้ทำบัญชี กลุ่มตัวอย่างของการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ทำบัญชีปฏิบัติงานในภาคธุรกิจ ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน ผลการวิจัยพบว่า (1) การยอมรับระบบคลาวด์ ซึ่งประกอบไปด้วย ด้านการรับรู้ถึงการได้รับประโยชน์ ด้านการรับรู้ถึงการใช้งานที่ง่าย และด้านการรับรู้เทคโนโลยี ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ระบบสารสนเทศการบัญชีภาค

ธุรกิจ สำหรับผู้ทำบัญชี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (2) สภาพแวดล้อมขององค์กร ซึ่งประกอบไปด้วย ด้านปัจจัยภายในองค์กร และด้านปัจจัยสิ่งแวดล้อมภายนอกองค์กร ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ระบบสารสนเทศการบัญชีภาคธุรกิจ สำหรับผู้ทำบัญชี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ศศิจันทร์ ปัญจทวิ (2560) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้ระบบสารสนเทศ และเพื่อสร้างสมการพยากรณ์การยอมรับการใช้ระบบสารสนเทศของบุคลากรในสถาบันการพลศึกษา วิทยาเขตเชียงใหม่ โดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ เก็บข้อมูลจากประชากร ซึ่งเป็นบุคลากรของสถาบันการพลศึกษา วิทยาเขตเชียงใหม่ จำนวน 142 คน ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้ระบบสารสนเทศของบุคลากร สถาบันการพลศึกษา วิทยาเขตเชียงใหม่ พบว่ามี 3 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยการได้รับการสนับสนุนการใช้ระบบสารสนเทศจากผู้บังคับบัญชาปัจจัยความคาดหวังจากประสิทธิภาพของเทคโนโลยีสารสนเทศ และปัจจัยการรับรู้ประโยชน์ของเทคโนโลยีสารสนเทศ ตามลำดับ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ส่วนปัจจัยที่ไม่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้ระบบสารสนเทศ คือ ปัจจัยด้านสถานภาพทั่วไป ปัจจัยด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้ระบบสารสนเทศ และปัจจัยการรับรู้ความง่ายในการใช้งานระบบสารสนเทศ

ชาญชัย อรรถผาติ (2557) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อทัศนคติในการยอมรับในเทคโนโลยีคลาวด์คอมพิวติ้ง เพื่อประยุกต์ใช้ในการให้บริการระบบบัญชีออนไลน์ สำหรับวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในมุมมองของผู้ทำบัญชี วิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือกับกลุ่มตัวอย่างผู้ทำบัญชีในวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม จำนวน 400 คน ที่มีสถานประกอบการในเขตกรุงเทพมหานคร การศึกษาข้อมูลที่ได้ถูกนำไปวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์เพื่อวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ และการถดถอยเชิงเส้นตรง โดยการทดสอบสมมติฐานผลการวิจัยพบว่าปัจจัยของตัวแปรอิสระทั้ง 3 ด้าน คือ 1) ด้านการรับรู้ในเทคโนโลยี 2) ด้านการรับรู้การได้รับประโยชน์การใช้งาน และ 3) ด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับทัศนคติในการเลือกใช้ระบบบัญชีออนไลน์ผ่านเทคโนโลยีคลาวด์คอมพิวติ้งของผู้ทำบัญชีอย่างมีนัยสำคัญ และพบว่าปัจจัยทัศนคติในการเลือกใช้ระบบบัญชีออนไลน์มีอิทธิพลและส่งผลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจเลือกใช้ระบบบัญชีออนไลน์ของผู้ทำบัญชีอย่างมีนัยสำคัญ

พิรุฬพงศ์ เทพหัสติน ณ ออยุธยา (2552) ศึกษาเรื่อง ความตั้งใจใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ ศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านรูปแบบการใช้ชีวิต ปัจจัยด้านการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง ปัจจัยด้านความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัว ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการทางการเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ พบว่า ปัจจัยรูปแบบในการใช้ชีวิต และความปลอดภัย ความเป็นส่วนตัว มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีในระดับมาก ส่วนปัจจัยการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีในระดับปานกลาง และการยอมรับเทคโนโลยีมีความสัมพันธ์



กับพฤติกรรมความตั้งใจใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ การรับรู้ว่าย่างต่อการใช้ เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจกระทำต่อพฤติกรรม

George (2007) ได้ทำการศึกษาทัศนคติเกี่ยวกับการยอมรับรูปแบบการชำระเงินออนไลน์ หรือ e-Payment (A TAM Framework to Evaluate User' Perception towards Online Electronic Payment) ในการวิจัยครั้งนี้ได้นำเอาแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี มาประยุกต์เพื่อศึกษาทัศนคติการยอมรับปัจจัยพื้นฐานทางด้านอินเทอร์เน็ต รวมถึงเทคโนโลยี และ นำเอาแบบจำลองนี้มาพัฒนาเพื่อวัดทัศนคติเกี่ยวกับการยอมรับรูปแบบการชำระเงินแบบออนไลน์ หรือ e-Payment โดยสำรวจกลุ่มประชากรจากพนักงานธนาคารในประเทศไทย ซึ่งการศึกษาในครั้งนี้พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับรูปแบบการชำระเงินออนไลน์ของพนักงานธนาคารในประเทศไทย กริช ได้แก่ด้านการรับรู้ประโยชน์ที่ได้รับจากเทคโนโลยีด้านการรับรู้ว่าเป็นระบบที่ง่ายต่อการใช้งาน รวมถึงทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน และด้านการรับรู้ว่าเป็นระบบที่ง่ายต่อการใช้งานยังมีความสัมพันธ์ เชิงบวกกับปัจจัยด้านการรับรู้ประโยชน์ที่ได้รับจากเทคโนโลยี

Wen-shan et. al. (2006) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้บริการ e-Payment (Determinants of User Adoption of e-Payment Service) ในการวิจัยครั้งนี้ได้อ้างอิงแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยีอิทธิพลทางสังคม ความน่าเชื่อถือ และการยอมรับ สิ่งเหล่านี้ผู้วิจัยได้นำมาดัดแปลง เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อทัศนคติของ ผู้ใช้บริการ Web-ATM ซึ่งการศึกษาในครั้งนี้พบว่า ปัจจัยด้านการรับรู้ประโยชน์ที่ได้รับจากเทคโนโลยี และด้านการรับรู้ว่าเป็นระบบที่ง่ายต่อการใช้งาน มีผลกระทบในเชิงบวกต่อทัศนคติ เพราะทำให้ ผู้ใช้บริการเกิดความสะดวก พร้อมทั้งจะยอมรับการใช้งานนั้น และรวมถึงการเกิดทัศนคติเชิงบวก ต่อ การใช้บริการ Web-ATM ของผู้บริโภค

สมฤดี ทองรักษ์ (2561) ได้ทำการศึกษาคุณภาพระบบ การรับรู้ประโยชน์การใช้งาน การรับรู้ความปลอดภัย และความไว้วางใจ ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือของผู้ใช้บริการวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า การรับรู้ประโยชน์การใช้งาน การรับรู้ความปลอดภัย ส่งผลต่อความไว้วางใจ และการรับรู้ประโยชน์การใช้ การรับรู้รับรู้ความปลอดภัย ความไว้วางใจ ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือของผู้ใช้บริการวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 และคุณภาพระบบ ไม่ส่งผลต่อความไว้วางใจ และความตั้งใจใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือของผู้ใช้บริการวัยทำงาน ในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

สุนันทา หลบภัย (2559) ศึกษาเรื่อง การรับรู้ถึงความปลอดภัย ประโยชน์การใช้งาน และความง่ายในการใช้งานที่มีผลต่อการใช้บริการชำระเงินผ่านอุปกรณ์ สื่อสารเคลื่อนที่ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร ปัจจัยการรับรู้ด้านความปลอดภัย ด้านความไว้วางใจและด้านความเสียหาย ไม่ส่งผลต่อการชำระเงินผ่านอุปกรณ์ สื่อสารเคลื่อนที่ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร

จากการศึกษา ข้อมูลด้านรับรู้ความเป็นส่วนตัว พบว่าประชากรกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นด้วยในเรื่องของการเก็บรักษาข้อมูล ส่วนตัวของผู้ใช้บริการ และเห็นด้วยกับการที่จะขอข้อมูลส่วนตัวของผู้ใช้บริการที่มีความจำเป็นจริง ๆ เท่านั้น และยังเชื่อว่ามีระบบป้องกันข้อมูลที่ดีและมีมาตรฐานความปลอดภัยและสามารถสร้างความไว้วางใจได้

นุชรี จินดาวรรณ (2559) ได้ศึกษาเรื่อง การทดสอบปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อ การตั้งใจใช้บริการอินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้ง กรณีศึกษา ลูกค้าธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัด พัทลุง ที่ชี้ให้เห็นว่า การรับรู้ถึงความง่ายต่อการใช้งานมีอิทธิพลต่อการตั้งใจใช้บริการอินเทอร์เน็ต แบงก์กิ้ง ผลการศึกษาในครั้งนี้พบว่า การรับรู้ถึงความง่ายต่อการใช้งานได้ง่ายเป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของการออกแบบระบบสารสนเทศ ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อการยอมรับเทคโนโลยี (TAM) ผลการศึกษาในครั้งนี้ยัง สอดคล้องกับแนวคิดของ (Venkatesh and Davis, 2000) พบว่า การรับรู้ว่าเทคโนโลยีนั้นใช้งานง่ายสะดวกไม่ต้องใช้ความ พยายามมาก เทคโนโลยีใดที่ใช้งานง่ายและสะดวกไม่ซับซ้อน มีความเป็นไปได้มากที่จะได้รับ การยอมรับจากผู้ใช้งาน การรับรู้ความง่ายในการใช้งานมีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมการยอมรับหรือ ความตั้งใจที่จะใช้และมีอิทธิพลทางอ้อมต่อการใช้โดยส่งผ่านพฤติกรรมการความง่ายในการใช้งาน

ธัญญากร ขวัญใจสกุล (2560) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้บริการชำระเงินผ่านระบบโมบายแบงก์กิ้งและระบบโมบายเพย์เมนต์ ที่ชี้ให้เห็นว่า ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงให้เห็นว่า การรับรู้ประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้งาน มีอิทธิพลทางบวกต่อความตั้งใจใช้งานระบบโมบายแบงก์กิ้งและระบบโมบายเพย์เมนต์ ผลการศึกษา ในครั้งนี้ยัง สอดคล้องกับแนวคิดของ Foster (1973) พบว่า การยอมรับเทคโนโลยีหมายถึง การรับรู้ ของบุคคลจากการเรียนรู้ด้วยตนเองเกี่ยวกับเทคโนโลยีใหม่ซึ่งการยอมรับเทคโนโลยีจะเกิดขึ้นก็ ต่อเมื่อ บุคคลมีการพิจารณาถึง ประโยชน์และความจำเป็นในการใช้งานจนเกิดความแน่ใจว่าจะได้รับ ประโยชน์อย่างแน่นอน จึงทำให้เกิดการยอมรับเทคโนโลยีนั้นขึ้น ผลการศึกษาในครั้งนี้ยัง สอดคล้อง กับแนวคิดของ Rogers (1983) การที่บุคคลตัดสินใจนำเทคโนโลยีใหม่ไปใช้อย่างสมบูรณ์ เนื่องจาก มองเห็นว่าเป็นสิ่งที่ดีและมีประโยชน์กว่าสิ่งที่มีอยู่แล้ว ซึ่งกระบวนการการยอมรับเทคโนโลยีในแต่ละ บุคคลจะมีความแตกต่างกัน อันเนื่องมาจาก เงื่อนไขลักษณะส่วนบุคคลด้านต่าง ๆ และลักษณะของเทคโนโลยี

ณัฐพล สุทธิศักดิ์ศรี (2563) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่าน Mobile Banking ของธนาคารออมสินในเขตราชบุรี พบว่า ความไว้วางใจ การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน การรับรู้ ถึงประโยชน์ในการใช้งาน มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความตั้งใจในการใช้บริการ Mobile Banking รวมถึงมี อิทธิพลเชิงบวกการให้บริการจริง

ประทีป วชิทองรัตนา (2558) ได้ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการเรียนรู้ที่มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของผู้ทำบัญชีในเขตจังหวัดนครราชสีมา พบว่า 1) ประสิทธิภาพการเรียนรู้ ด้านความรู้ และด้านทักษะ มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน ด้านคุณภาพผลงาน 2) ประสิทธิภาพการเรียนรู้ ด้านเจตคติ มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน ด้านปริมาณผลงาน 3) ประสิทธิภาพการเรียนรู้ ด้านเจตคติ และด้านทักษะ มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน ด้านความตรงต่อเวลาในการทำงาน และ 4) ประสิทธิภาพ การเรียนรู้ ด้านเจตคติ ด้านทักษะ และด้านความรู้ มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานโดยรวม

นารินทร์ ศรีหล้า (2564) ได้ศึกษาเรื่อง แนวทางการพัฒนานักบัญชีที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานในงานจังหวัดศรีสะเกษ พบว่า นักบัญชีในจังหวัดศรีสะเกษมีความคิดเห็นเกี่ยวกับ

ทักษะทางวิชาชีพโดยรวมและรายด้านอยู่ใน ระดับมาก นักบัญชีในจังหวัดศรีสะเกษมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานโดยรวม และรายด้านอยู่ในระดับมาก และทักษะทางวิชาชีพมีผลเชิงบวกต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งอธิบายได้ว่า หากนักบัญชีของสถานประกอบการในจังหวัดศรีสะเกษมีทักษะทางวิชาชีพบัญชีที่สูงขึ้นจะส่งผลให้ประสิทธิผลในการปฏิบัติงานสูงขึ้นด้วย และตัวแปรด้านทักษะทางคุณลักษณะเฉพาะบุคคล ทักษะทางการ ปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและการสื่อสารทักษะทางการบริหารองค์กรและการจัดการ ธุรกิจรวมกันสามารถอธิบาย ประสิทธิผลในการปฏิบัติงานได้ร้อยละ 66.5 ( $R^2 = 0.665$ )

ฉัตรแก้ว จรรย์ชล และประภัสสร กิตติมนิรม (2558) ได้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่าง ประสิทธิภาพการเรียนรู้กับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของผู้ทำบัญชี ในเขตนนทบุรี พบว่า ประสิทธิภาพการเรียนรู้ของผู้ทำบัญชีในเขตนนทบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านความเข้าใจ มีประสิทธิภาพการเรียนรู้สูงสุด ประสิทธิผลการปฏิบัติงานของผู้ทำบัญชีในเขตนนทบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านคุณภาพผลงาน มีประสิทธิผลการปฏิบัติงานสูงสุด การเปรียบเทียบ ประสิทธิภาพการเรียนรู้และประสิทธิผลการปฏิบัติงาน จำแนกตาม ระดับการศึกษา ลักษณะประเภท ธุรกิจหรือหน่วยงานที่ปฏิบัติงานมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนจำแนกตาม เพศ อายุ และประสบการณ์ไม่พบความแตกต่าง และประสิทธิภาพการเรียนรู้มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของผู้ทำบัญชีในเขตนนทบุรีในระดับค่อนข้างต่ำ และมีความสัมพันธ์ในเชิงบวก

บุญช่วง ศรีธรรษาภรณ์ (2561) ได้ศึกษาเรื่อง ผลกระทบของประสิทธิภาพการเรียนรู้ที่มีต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของ นักบัญชีบริษัทกลุ่มร้อยแก่นสารสินธุ์ พบว่า นักบัญชีบริษัท มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิ ภาพการเรียนรู้โดยรวมและเป็นรายด้านอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านทักษะ ทางวิชาชีพ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านความรู้ในวิชาชีพ และด้านความเข้าใจ และมีความคิดเห็น เกี่ยวกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานโดยรวมและเป็นรายด้านอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านคุณภาพผลงาน ด้านปริมาณผลงาน และด้านความทันกาล และจากการวิเคราะห์ ผลกระทบ ผลการวิจัยพบว่า 1) ประสิทธิภาพการเรียนรู้ด้านทักษะทางวิชาชีพมีผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานโดยรวม 2) ประสิทธิภาพการเรียนรู้ด้านความรู้ในวิชาชีพมีผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิ ผลการปฏิบัติงานโดยรวม 3) ประสิทธิภาพการเรียนรู้ด้านความเข้าใจ มีผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิ ผลการปฏิบัติงานโดยรวม และ 4) ประสิทธิภาพการเรียนรู้ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศมีผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานโดยรวม โดยตัวแปรทั้งหมดมีประสิทธิภาพในการพยากรณ์ ร้อยละ 67.50 ( $R^2 = 0.675$ )

ณฐา ธรเจริญกุล (2561) ได้ศึกษาเรื่อง สมรรถนะของพนักงานบัญชีที่ส่งผลต่อประสิทธิผล การทำงาน กรณีศึกษาสถานประกอบการธุรกิจอุตสาหกรรม อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ พบว่า 1) สถานประกอบการที่มีข้อมูลทั่วไปขององค์กรแตกต่างกัน ได้แก่ ประเภทอุตสาหกรรม ลักษณะของสถาน ประกอบการจำนวนปีที่เปิดดำเนินการจำนวนโรงงาน/สำนักงาน จากตารางที่ 3 ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติส่งผลต่อ ประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานบัญชีที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 2) สมรรถนะของ พนักงานบัญชีด้านทักษะทางวิชาชีพ มีผลเชิงบวกต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานบัญชีอย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งอธิบายได้ ว่า หากพนักงานบัญชีของสถานประกอบการธุรกิจอุตสาหกรรม อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ มีทักษะทางวิชาชีพบัญชีที่สูงขึ้นจะส่งผลให้ประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน สูงขึ้นด้วย และเมื่อพนักงาน

บัญชีมีสมรรถนะด้านความรู้ด้านทักษะทางวิชาชีพ และด้านจริยธรรมและทัศนคติ รวมกันสามารถอธิบายประสิทธิผลในการปฏิบัติงานได้ร้อยละ 10.2

พิมพ์ ฉัตรเงิน, กุสุมา คำพิทักษ์ (2563) ได้ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างทักษะวิชาชีพ และแรงจูงใจกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบัญชีรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง พบว่า 1) ทักษะวิชาชีพบัญชี ซึ่งประกอบไปด้วย ทักษะด้านปัญญา ทักษะด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และการสื่อสาร ทักษะด้านการจัดการบุคคล และทักษะด้านการจัดการองค์กร มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบัญชีรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 2) แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งประกอบไปด้วย ด้านความสำเร็จของงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในงาน และด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบัญชี รัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และผลการวิจัยยังพบว่า พนักงานบัญชี รัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง มีทักษะวิชาชีพบัญชี แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมากในทุกด้าน ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยในความคิดเห็นของ หัวหน้างานที่มีต่อพนักงานบัญชี ที่อยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน

เบญญาภา ยืนยง (2560) ได้ศึกษาเรื่องสมรรถนะของนักบัญชีและมาตรฐานการจัดทำบัญชีที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานในงานราชการ พบว่า สมรรถนะของนักบัญชีในงานราชการ และมาตรฐานการจัดทำบัญชี ภาครัฐมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลของการดำเนินงานที่ระดับนัยสำคัญ 0.01

บุญรวย นะเป่า (2556) การวิจัยศึกษาในเรื่องสมรรถนะตามหลักมาตรฐานการศึกษา ระหว่างประเทศสำหรับผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีกับประสิทธิภาพในการทำงาน : กรณีศึกษานักบัญชีธุรกิจ SMEs ในจังหวัดนนทบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสมรรถนะตามหลักมาตรฐานการศึกษา ระหว่างประเทศสำหรับผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีและประสิทธิภาพในการทำงาน และเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะตามหลักมาตรฐานการศึกษาระหว่าง ประเทศสำหรับผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีกับประสิทธิภาพในการทำงาน กลุ่มตัวอย่างคือนักบัญชีธุรกิจ SMEs ในจังหวัดนนทบุรี จำนวน 312 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐานด้วยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน ผลการวิจัยพบว่า 1) สมรรถนะตามหลักมาตรฐานการศึกษาระหว่างประเทศสำหรับผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีของนักบัญชีธุรกิจ SMEs ในจังหวัดนนทบุรี โดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านความรู้ ด้านทักษะด้านคุณลักษณะ อยู่ในระดับ มากเช่นกัน 2) ประสิทธิภาพในการทำงานของนักบัญชีธุรกิจ SMEs ในจังหวัดนนทบุรี โดยรวมอยู่ในระดับมากและเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านงานเสร็จ ทันเวลา ด้านความเชื่อถือได้ ด้านผลงานได้มาตรฐาน และด้านการให้คำปรึกษาแนะนำได้ถูกต้อง สมบูรณ์อยู่ในระดับมากเช่นกัน 3) ความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะตามหลักมาตรฐานการศึกษาระหว่างประเทศสำหรับผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีกับประสิทธิภาพในการทำงานของนักบัญชีธุรกิจ SMEs ในจังหวัดนนทบุรี โดยรวมมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับค่อนข้างสูง ( $r = 0.64$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

Alenazy, Rahmi, and Khan (2019) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การตรวจสอบความถูกต้องของแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (Technology acceptance model: TAM) บนสื่อสังคมออนไลน์ ใช้สำหรับการเรียนรู้ร่วมกันเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการเขียนร่วมกัน (Validation of TAM model on social media use for collaborative learning to enhance collaborative authoring) โดยมีวัตถุประสงค์การตรวจสอบความถูกต้องของแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (Technology

acceptance model: TAM) ในการใช้สื่อสังคมออนไลน์เพื่อการเรียนรู้ร่วมกัน ด้วยการวิจัยแบบเชิงปริมาณที่ศึกษาจาก กลุ่มตัวอย่าง คือ นักวิจัยที่ใช้สื่อสังคมออนไลน์ โดยใช้สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ การวิเคราะห์แบบจำลองความสัมพันธ์เชิงสาเหตุ (Structural equation modeling: SEM) ซึ่งผลการวิจัยพบว่า ความสัมพันธ์ของการใช้สื่อสังคมระหว่าง แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (Technology acceptance model: TAM) ได้แก่ การรับรู้ประโยชน์ การรับรู้ได้ง่ายของการใช้ การรับรู้ ความเพลิดเพลินต่อการใช้สื่อสังคมออนไลน์ และการเรียนรู้ร่วมกัน มีอิทธิพลเป็นบวก

Jyoti Savla, Walter R Boot, Joseph Sharit, Neil Charness, Sara J Czaja, and Wendy A Rogers (2018) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การยอมรับเทคโนโลยีของผู้สูงอายุ: ผลการวิจัยจากการทดลองแบบสุ่มควบคุมข้อมูลเดือนความจำส่วนบุคคลและการจัดการทางสังคม (PRISM) (Technology Adoption by Older Adults: Findings From the PRISM Trial) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยีการใช้ระบบคอมพิวเตอร์ที่ออกแบบมาโดยเฉพาะสำหรับผู้สูงอายุ ด้วยการวิจัยแบบเชิงปริมาณที่ศึกษาจากกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้สูงอายุ อายุ 65-98 ปีที่มีความหลากหลายทางเชื้อชาติโดยใช้สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ การวิเคราะห์แบบจำลอง ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุ (Structural equation modeling: SEM) ซึ่งผลการวิจัยพบว่า มีความแตกต่าง กันในการใช้ การทดลองแบบสุ่มควบคุมข้อมูลเดือนความจำส่วนบุคคลและการจัดการทางสังคม (PRISM) เมื่อเวลาผ่านไปการวิเคราะห์การถดถอยแสดงให้เห็นว่าความแตกต่างของแต่ละบุคคลใน การใช้ระบบการทดลองแบบสุ่มควบคุมข้อมูลเดือนความจำส่วนบุคคลและการจัดการทางสังคม ก่อนหน้านี้ของผู้บริหาร(PRISM) เพศ และประสิทธิภาพของคอมพิวเตอร์มีอิทธิพลต่อการใช้งาน ในระยะยาว

Sahil Koul and Ali Eydgahi (2018) ได้ทำการวิจัยเรื่องการใช้แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (TAM1) สำหรับการยอมรับเทคโนโลยีรถยนต์ที่ไม่มีคนขับ (Utilizing Technology Acceptance Model (TAM1) for driverless car technology Adoption) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ประโยชน์ของเทคโนโลยีรถยนต์ไร้คนขับการรับรู้ ความสะดวกในการใช้เทคโนโลยีรถยนต์ไร้คนขับ ประสบการณ์การขับขี้อายุและความตั้งใจที่จะใช้รถยนต์ไร้คนขับ ด้วยการวิจัยแบบเชิงคุณภาพ (Descriptive Correlational) ที่ศึกษาจากกลุ่มตัวอย่าง คือ การสำรวจออนไลน์ โดยใช้สถิติที่ใช้ในการวิจัย สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน และการถดถอย เชิงเส้นพหุคูณในการวิเคราะห์ข้อมูล ซึ่งผลการวิจัยพบว่าความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญ ระหว่างการรับรู้ประโยชน์ของเทคโนโลยีรถยนต์ไร้คนขับ การรับรู้ความสะดวกในการใช้ เทคโนโลยีรถยนต์ไร้คนขับและความตั้งใจที่จะใช้รถยนต์ที่ไม่มีคนขับ นอกจากนี้ยังมี ความสัมพันธ์เชิงลบอย่างมีนัยสำคัญ ระหว่างประสบการณ์การขับขี้อายุและความตั้งใจที่จะใช้รถยนต์ที่ไม่มีคนขับ

Weng, Yang, Ho, and Su (2018) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การศึกษาโดยใช้แบบจำลอง การยอมรับเทคโนโลยี (Technology acceptance model: TAM) เกี่ยวกับทัศนคติต่อการใช้งาน ความตั้งใจในการใช้สื่อผสมของครูในโรงเรียน (A TAM-Based study of the attitude towards use intention of multimedia among school teachers) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการยอมรับการใช้สื่อผสมแบบบูรณาการในการสอน ด้วยการวิจัยแบบเชิงปริมาณที่ศึกษาจากกลุ่มตัวอย่าง คือ ครูผู้สอน โดยใช้สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณสถิติ Independent sample t-test และการวิเคราะห์ความแปรปรวน One-way ANOVA ซึ่งผลการวิจัยพบว่า ความสะดวกในการใช้สื่อผสมจะช่วยเพิ่มความตั้งใจใช้และทัศนคติต่อการใช้งานยังมีอิทธิพลต่อความตั้งใจที่จะใช้งาน

Kumar, Lall, and Mane (2017) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การขยายแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (Technology acceptance model: TAM): ความตั้งใจของนักศึกษาการจัดการในการใช้บริการธนาคารบนมือถือ: หลักฐานจากประเทศอินเดีย (Extending the TAM model: Intention

of management students to use mobile banking: Evidence from Indi) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความตั้งใจที่จะใช้บริการธนาคารบนมือถือของนักศึกษาในประเทศอินเดีย ด้วยการวิจัยแบบเชิงปริมาณที่ศึกษาจากกลุ่มตัวอย่าง คือ นักศึกษา โดยใช้สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ การแจกแจงความถี่การคำนวณร้อยละค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติ Independent Sample t-test และการวิเคราะห์ความแปรปรวน One-way ANOVA ซึ่งผลการวิจัยพบว่า ความตั้งใจที่จะใช้ธนาคารบนมือถือในหมู่นักศึกษาการจัดการได้รับอิทธิพลจากปัจจัย 4 ประการ คือ การรับรู้ประโยชน์ การรับรู้ความง่ายในการใช้งานอิทธิพลของสังคม และความน่าเชื่อถือที่เชื่อถือได้มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญกับความตั้งใจที่จะใช้ธนาคารบนมือถือ

Nripendra P.Rana, Yogesh K.Dwivedi, Michael D.Williams, and Vishanth Weerakkody (2016) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การยอมรับระบบการแก้ไขข้อร้องเรียนสาธารณะออนไลน์ในอินเดีย: มุ่งสู่การพัฒนามุมมองที่เป็นหนึ่งเดียว (Adoption of online public grievance redressal system in India: Toward developing a unified view) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่องานวิจัยนี้มี จุดมุ่งหมายเพื่อพัฒนาโมเดลรูปแบบการยอมรับระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-government) แบบครบวงจรและตรวจสอบความถูกต้อง ด้วยการวิจัยแบบเชิงปริมาณที่ศึกษาจากกลุ่มตัวอย่าง คือ พลเมืองจากเมืองในประเทศอินเดีย โดยใช้สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ การวิเคราะห์แบบจำลอง ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุ (Structural equation modeling:SEM) ซึ่งผลการวิจัยพบว่า การพัฒนาเสนอโมเดลสำหรับการยอมรับรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์โดยงานวิจัยนี้มีประสิทธิภาพเหนือกว่าแบบจำลองทางทฤษฎีอื่น ๆ ทั้งหมด โดยอธิบายความแปรปรวนสูงสุดร้อยละ 66 ต่อความตั้งใจ เชิงพฤติกรรมระดับดัชนีที่เหมาะสมที่สามารถยอมรับได้อย่างเพียงพอและมีความสัมพันธ์

Ooi and Tan (2016) ได้ทำการวิจัยเรื่องการยอมรับเทคโนโลยีโทรศัพท์มือถือ: สำรวจในผู้ใช้บัตรเครดิตผ่านสมาร์ทโฟน (Mobile technology acceptance model: An investigation using mobile users to explore smartphone credit Card) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อการศึกษาเกี่ยวกับ การยอมรับเทคโนโลยีโทรศัพท์มือถือ (MTAM) ที่มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมความตั้งใจใช้ (Intention use) บัตรเครดิตผ่านสมาร์ทโฟน ด้วยการวิจัยแบบเชิงปริมาณที่ศึกษาจากกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ใช้บัตรเครดิตผ่านสมาร์ทโฟน โดยใช้สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ การวิเคราะห์แบบจำลอง ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุ (Structural equation modeling:SEM) ซึ่งผลการวิจัย พบว่า การรับรู้ความไว้วางใจ การรับรู้ความเข้ากันได้และการรับรู้ประโยชน์ จากการใช้งานมีความสัมพันธ์ ทางตรงเชิงบวกต่อความตั้งใจใช้งานบัตรเครดิตผ่านสมาร์ทโฟน ตามลำดับ โดยที่การรับรู้ ความเข้ากันได้มีความสัมพันธ์ทางอ้อมเชิงบวกต่อการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน และการรับรู้ประโยชน์จากการใช้งานบัตรเครดิตผ่านสมาร์ทโฟน ตามลำดับ และการรับรู้ทรัพยากรทางการเงินมีความสัมพันธ์เชิงลบต่อการรับรู้ประโยชน์จากการใช้งานบัตรเครดิตผ่านสมาร์ทโฟน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในขณะที่การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน และการรับรู้ความเสี่ยงด้านความปลอดภัยไม่มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความตั้งใจใช้งาน 23 บัตรเครดิตผ่าน สมาร์ทโฟน รวมถึงการรับรู้ทรัพยากรทางการเงินไม่มีความสัมพันธ์เชิงลบต่อการรับรู้ความง่ายในการใช้งานและความตั้งใจใช้งานบัตรเครดิตผ่านสมาร์ทโฟน

Sinha and Mukherjee (2016) ได้ทำการวิจัยเรื่องการยอมรับเทคโนโลยี ปัจจัยที่เกี่ยวข้อง ในการใช้งานธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ของสาขาปิด: กรณีศึกษาชาวอินเดีย (Acceptance of technology, related Factors in use off branch e-banking: An Indian case study) โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อการประเมินและตรวจสอบปัจจัยการยอมรับการใช้งานธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ การศึกษาครั้งนี้ รวมการสร้างจากแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (Technology acceptance

model: TAM) การเผยแพร่แบบจำลองนวัตกรรม (DOI) และแบบจำลองทฤษฎีที่เชื่อถือได้ด้วยการวิจัยแบบ เชิงปริมาณที่ศึกษาจากกลุ่มตัวอย่าง คือ ลูกค้าที่ใช้บริการของธนาคารสาขาประเทศอินเดีย โดยใช้ สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ซึ่งผลการวิจัย พบว่า ร้อยละ 60.3 ของ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความตั้งใจที่จะใช้งานธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ (E-banking) รูปแบบโดยรวม มีนัยสำคัญ ( $F = 126.402$ ,  $p\text{-value} = 0.000$ ) ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่ การรับรู้ความไว้วางใจในเทคโนโลยีการรับรู้เชื่อใจในธนาคารการรับรู้ ความสะดวกในการใช้งาน การรับรู้ประโยชน์ของการใช้งาน และการรับรู้ความซับซ้อน

Hakan Çelik (2011) ได้ทำการวิจัยเรื่อง อิทธิพลของบรรทัดฐานทางสังคมการรับรู้ และ ความวิตกกังวลในการช้อปปิ้งออนไลน์เกี่ยวกับการเลือกซื้อสินค้าออนไลน์ของลูกค้า: การศึกษาเชิงประจักษ์ในบริบทของประเทศตุรกี (Influence of social norms, perceived playfulness and online shopping anxiety on customers' adoption of online retail shopping: An empirical study in the Turkish context) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร บรรทัดฐานทางสังคม ความวิตกกังวลและตัวแปรของรูปแบบ การยอมรับเทคโนโลยี (TAM) ที่เกี่ยวข้องกับความตั้งใจในการซื้อสินค้าออนไลน์ของลูกค้าในสภาพแวดล้อมระหว่างประเทศ ด้วยการวิจัยแบบเชิงปริมาณที่ศึกษาจากกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ซื้อ สินค้าออนไลน์ โดยใช้สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ การวิเคราะห์แบบจำลองความสัมพันธ์เชิงสาเหตุ (Structural equation modeling:SEM) ซึ่ง ผลการวิจัยพบว่าความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างบรรทัด ฐานทางสังคม ความวิตกกังวลในการช้อปปิ้งออนไลน์และตัวแปรของรูปแบบการยอมรับเทคโนโลยี (TAM1) ซึ่งมีแนวโน้มที่จะเชื่อมโยงกับความตั้งใจในการซื้อทางออนไลน์และได้รับการตรวจสอบเชิงประจักษ์ในบริบทของประเทศตุรกีในการ เปรียบเทียบค่าสัมประสิทธิ์ เส้นทางของโครงสร้างการวิจัย การรับรู้ประโยชน์ (PU: Perceived usefulness) เป็นตัวกำหนดความตั้งใจในการซื้อสินค้าออนไลน์ของลูกค้าชาวตุรกีที่แข็งแกร่งที่สุด เมื่อเทียบกับความสะดวกในการใช้งาน การศึกษาายังแสดงให้เห็นว่า การรับรู้มีอิทธิพลในเชิงบวกต่อการ นำการช้อปปิ้งออนไลน์ในประเทศตุรกีไปใช้โดยเจตนา

Francisco Liébana-Cabanillas et al. (2015) ได้ทำการศึกษาเรื่อง พฤติกรรมของ ผู้ใช้บริการการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือโดยใช้ QR Code (User behavior in QR mobile payment system: the QR Payment Acceptance Model) ของผู้บริโภคในประเทศสเปน โดย ผู้วิจัยได้ใช้TAM และปัจจัยเพิ่มเติมได้แก่ การรับรู้ความเข้ากันได้ การรับรู้ความปลอดภัย นวัตกรรม ส่วนบุคคล การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง และการเปลี่ยนฐานะทางสังคมของบุคคล ซึ่งการศึกษาในครั้งนี้ พบว่า มีปัจจัยที่ส่งผลต่อทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน QR Payment คือ ปัจจัยด้านการรับรู้ประโยชน์ที่ได้รับจากเทคโนโลยีและยังพบว่า ปัจจัยด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน ยังส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้ งาน QR Payment รวมถึงด้านนวัตกรรมส่วนบุคคลและการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงอีกด้วย

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สามารถสรุปผลการศึกษาได้ดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 ตารางสรุปตัวแปรที่ได้จากแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ลำดับ	นักวิจัย และ นักวิชาการ	ปี	การรับรู้ประโยชน์ของระบบ	การรับรู้ความง่ายของระบบ	การรู้ความปลอดภัยของข้อมูล	การยอมรับการใช้งานระบบการชำระเงิน ทางอิเล็กทรอนิกส์	ประสิทธิผลของการปฏิบัติงานทางบัญชี	ด้านบรรลุเป้าหมาย	ด้านปริมาณผลงาน
1	ชลธิชา ศรีแสง	2555	✓	✓		✓			
2	ธัญกานต์ คชฤทธิ, กุสุมา คำพิทักษ์	2562	✓	✓		✓			
3	ศศิจันทร์ ปัญจทวี	2560	✓	✓		✓			
4	ชาญชัย อรรถมาติ	2557	✓	✓		✓			
5	พีรรัฐพงศ์ เทพหัสติน ณ อยุธยา	2552	✓	✓	✓	✓			
6	George	2007	✓	✓		✓			
7	Wen-shan Yeh	2006	✓	✓		✓			
8	สมฤดี ทองรักษ์	2561	✓		✓				
9	สุนันทา หลบภัย	2559	✓	✓	✓	✓			
10	นุชรี จินดาวรรณ	2559		✓		✓			
11	ธัญยากร ขวัญใจสกุล	2560	✓			✓			
12	ณัฐพล สุทธิศักดิ์ศรี	2563	✓	✓		✓			
13	ประทีป วจีทองรัตนา	2558					✓		✓
14	นารีรัตน์ ศรีหล้า	2564					✓	✓	✓
15	ฉัตรแก้ว จรรย์ชน, ประภัสสร จรรย์ชล	2558					✓		✓
16	บุญช่วง ศรีธรรมาษฎร์	2561					✓		✓
17	ณัฐา ธรเจริญกุล	2561					✓	✓	✓



ตารางที่ 4 ตารางสรุปตัวแปรที่ได้จากแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (ต่อ)

ลำดับ	นักวิจัย และ นักวิชาการ	ปี	การรับรู้ประโยชน์ของระบบ	การรับรู้ความง่ายของระบบ	การรักษาความปลอดภัยของข้อมูล	การยอมรับการใช้งานระบบการชำระเงิน ทางอิเล็กทรอนิกส์	ประสิทธิผลของการปฏิบัติงานทางบัญชี	ด้านบรรลุป้าหมาย	ด้านปริมาณผลงาน
18	พิมพ์ ฉัตรเงิน, กุสุมา คำพิทักษ์	2563					✓		✓
19	เบญญาภา ยืนยง	2560					✓	✓	
20	บุญรวย นะเป้า	2556					✓	✓	
21	Alenazy, Rahmi, and Khan	2019	✓	✓		✓			
22	Jyoti Savla, Walter	2018				✓			
23	Sahil Koul and Ali Eydgahi	2018	✓			✓			
24	Weng, Yang, Ho, and Su	2018				✓			
25	Kumar, Lall, and Mane	2017	✓	✓		✓			
26	Nripendra P.Rana	2016				✓			
27	Ooi and Tan	2016	✓	✓		✓			
28	Sinha and Mukherjee	2016	✓			✓			
29	Hakan Çelik	2011				✓			
30	Francisco Liébana- Cabanillas	2015	✓		✓	✓			

### บทที่ 3

#### ระเบียบวิธีการวิจัย

การศึกษาเรื่อง “อิทธิพลของการยอมรับการใช้งานระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ที่มีต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานทางบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม” ในครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการเก็บข้อมูลด้วยวิธีการแจกแบบสอบถามให้กับผู้จัดการฝ่ายบัญชี, หัวหน้าฝ่ายบัญชีหรือปฏิบัติการฝ่ายบัญชีของธุรกิจ (SMEs) ซึ่งในการดำเนินการศึกษานี้ ผู้ศึกษาจะมุ่งเน้นศึกษาถึงปัจจัยการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ที่มีประสิทธิผลระบบงานบัญชี ผู้ศึกษาได้ดำเนินการตามขั้นตอนการศึกษา โดยมีรายละเอียดของขั้นตอนการดำเนินงานวิจัยดังต่อไปนี้

- 3.1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.4. วิธีวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์

#### 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง (Population and samples)

##### 1. ประชากร (Population)

งานวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย โดยประชากรที่เลือกใช้ในงานวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ปฏิบัติการฝ่ายบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม จำนวน 3,134,442 ราย (สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม, 2563)

##### 2. กลุ่มตัวอย่าง (Samples)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ใน ผู้ปฏิบัติการฝ่ายบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมจากสูตรของ Taro Yamane (1976) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ตามสูตรคำนวณดังต่อไปนี้

เมื่อ	n	คือ จำนวนขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
	N	คือ จำนวนประชากรที่ใช้ในการศึกษาทั้งหมด

e คือ ค่าความคลาดเคลื่อนสูงสุดที่ยอมรับได้คือ 0.05

(ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95)

$$\begin{aligned} \text{สูตร} \quad n &= \frac{N}{1+N(e)^2} \\ n &= \frac{3,134,442}{1+3,134,442(0.05)^2} \\ n &= 399.99 \text{ หรือเท่ากับ } 400 \text{ ราย} \end{aligned}$$

ได้กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ ทั้งหมดจำนวน 399 ราย เพื่อป้องกันความคลาดเคลื่อน ผู้วิจัยจึงเลือกขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ที่ 400 ราย โดยการแจกแบบสอบถามให้กับ ผู้ปฏิบัติการฝ่ายบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

### 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการวิจัยเรื่อง อิทธิพลของการยอมรับการใช้งานระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ ที่มีต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานทางบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ใช้แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น โดยการศึกษาจากแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เครื่องมือ แบ่งออกเป็น 8 ส่วน คือ

**ส่วนที่ 1** ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบ เลือกตอบ จำนวน 5 ข้อ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งและระยะเวลาในการทำงาน

**ส่วนที่ 2** ปัจจัยข้อมูลทั่วไปของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม มีลักษณะแบบสอบถาม เป็นแบบเลือกตอบ จำนวน 5 ข้อ ประกอบด้วย ประเภทกิจการ ลักษณะการดำเนินงาน ทุนจดทะเบียน รายได้ต่อปี และจำนวนพนักงาน

**ส่วนที่ 3** ความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้ประโยชน์ของระบบ มีลักษณะแบบสอบถาม เป็น Rating Scale จำนวน 5 ข้อ

**ส่วนที่ 4** ความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้ความง่ายของระบบ มีลักษณะแบบสอบถาม เป็น Rating Scale จำนวน 5 ข้อ

**ส่วนที่ 5** ความคิดเห็นเกี่ยวกับการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล มีลักษณะแบบสอบถาม เป็น Rating Scale จำนวน 5 ข้อ

**ส่วนที่ 6** ความคิดเห็นเกี่ยวกับการยอมรับการใช้งานระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ มีลักษณะแบบสอบถามเป็น Rating Scale จำนวน 5 ข้อ

**ส่วนที่ 7** ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลของการปฏิบัติงานทางบัญชี มีลักษณะ แบบสอบถามเป็น Rating Scale จำนวน 10 ข้อ จำนวน 2 ด้าน ดังนี้

1. ด้านบรรลุปเป้าหมาย จำนวน 5 ข้อ

2. ด้านปริมาณผลงาน จำนวน 5 ข้อ

ซึ่งแบบสอบถามส่วนที่ 2 – ส่วนที่ 7 จะประเมินคำตอบเป็น 5 ระดับ (Rating Scale)

อ้างอิงใน บุญชม ศรีสะอาด (2560, หน้า 22) คือ

เห็นด้วยมากที่สุด ให้ค่าน้ำหนัก 5 คะแนน

เห็นด้วยมาก ให้ค่าน้ำหนัก 4 คะแนน

เห็นด้วยปานกลาง ให้ค่าน้ำหนัก 3 คะแนน

เห็นด้วยน้อย ให้ค่าน้ำหนัก 2 คะแนน

เห็นด้วยน้อยที่สุด ให้ค่าน้ำหนัก 1 คะแนน

การแปลผลค่าคะแนน แปลผลโดยถือตามเกณฑ์คะแนนเฉลี่ย โดยใช้สูตรอัตราภาคชั้น

$$\frac{5-1}{5} = 0.80$$

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.80 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ค่าเฉลี่ย 1.81 – 2.60 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 2.61 – 3.40 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 3.41 – 4.20 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 4.21 – 5.00 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด

**ส่วนที่ 8** ข้อเสนอแนะอื่น เป็นคำถามปลายเปิด เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็น การสร้างเครื่องมือแบบสอบถามผู้ศึกษาได้สร้างแบบสอบถามตามขั้นตอนดังนี้

1. ผู้วิจัยได้ศึกษาข้อมูลจากแนวความคิดที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย และศึกษาข้อมูลจากงานศึกษาที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นกรอบข้อมูลเบื้องต้น แล้วกำหนดข้อคำถามให้ครอบคลุมเนื้อหาที่ต้องการศึกษา

2. นำข้อมูลที่ได้จากการศึกษามาสร้างแบบสอบถาม จากนั้นจึงนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ และผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อตรวจสอบความถูกต้องตามเนื้อหา และความเหมาะสมที่จะใช้ในการเก็บข้อมูล และพิจารณาแก้ไขปรับปรุงให้แบบสอบถามมีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น โดยเพื่อให้เครื่องมือมีความเที่ยงตรง (Validity) และความน่าเชื่อถือ (Reliability) ผู้ศึกษาได้ทำการทดสอบความเที่ยงตรงและความน่าเชื่อถือ มีรายละเอียดดังนี้

#### การทดสอบความเที่ยงตรง (Validity)

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาใช้เป็นกรอบในการสร้างแบบสอบถาม หลังจากนั้นผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่ได้เรียบเรียงแล้วไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิทั้งหมด

3 ท่าน เป็นผู้พิจารณาตรวจสอบความเที่ยงตรงด้านเนื้อหา (Content validity) ความเหมาะสมของภาษาที่ใช้ เพื่อขอคำแนะนำในการปรับปรุงแก้ไขและเลือกเฉพาะข้อคำถามที่มีความเที่ยงตรงแล้วไปทดสอบก่อนเก็บข้อมูลจริงเพื่อหาความน่าเชื่อถือของแบบสอบถาม โดยการตรวจสอบความเที่ยงตรง (Content validity) จะทำการวิเคราะห์คุณภาพของเครื่องมือโดยหาค่าดัชนีความสอดคล้อง IOC (Index of item objective congruency) ดัชนีความสอดคล้อง 0.5 ขึ้นไป โดยผล IOC ที่ได้ในงานศึกษานี้ครั้งนี้ มีค่า IOC ในทุกข้อตั้งแต่ 0.6 ขึ้นไป โดยในการประเมินมี 3 ระดับ ดังนี้

+1 คะแนน	หมายถึง	ข้อคำถามสามารถวัดได้ตรงจุดประสงค์
0 คะแนน	หมายถึง	ไม่แน่ใจว่าข้อคำถามนั้นวัด ตรงจุดประสงค์หรือไม่
-1 คะแนน	หมายถึง	ข้อคำถามวัดได้ไม่ตรงจุดประสงค์

หลังจากผู้ทรงคุณวุฒิทั้ง 3 ท่าน ได้ทำการประเมินเรียบร้อยแล้ว ผู้ศึกษานำคะแนนของผู้ทรงคุณวุฒิทุกคนที่ประเมินมารวมลงในแบบวิเคราะห์ความสอดคล้องของข้อคำถามกับจุดประสงค์เพื่อหาค่าเฉลี่ย สำหรับข้อคำถามแต่ละข้อใช้สูตรดังนี้

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

IOC	แทน	ค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อสอบกับจุดประสงค์
$\sum R$	แทน	ผลรวมของคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ
N	แทน	จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

วัดผลโดยพิจารณาจากคะแนน IOC ดังนี้

1. ข้อคำถามที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.5 – 1.00 มีค่าความเที่ยงตรงใช้ได้
2. ข้อคำถามที่มีค่า IOC ต่ำกว่า 0.5 ต้องปรับปรุง ยังใช้ไม่ได้

โดยแบบสอบถามชุดนี้ตรวจสอบความเที่ยงตรงด้านเนื้อหา (Content validity) ด้วยค่าดัชนีความสอดคล้องข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (Index of Item Objective Congruence: IOC) จากผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 คน โดยข้อคำถามในแบบสอบถามนี้ มีค่า IOC ระหว่าง 0.67 – 1.00 และทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม

#### การทดสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability)

โดยนำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Per-test) กับกลุ่มตัวอย่างจากประชากรอื่นที่มีคุณลักษณะคล้ายกับประชากรที่ศึกษาจำนวน 400 ชุด เพื่อทดสอบว่าคำถามแต่ละข้อในแบบสอบถามสามารถสื่อความหมายได้ตรงตามที่ผู้วิจัยกำหนดไว้หรือไม่ จากนั้นจึงนำมาทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ในการหาความเชื่อมั่นโดยหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา

(Alpha Coefficient) ที่ค่าระดับความเชื่อมั่นของแบบสอบถามมากกว่า 0.7 จึงจะถือได้ว่าแบบสอบถามมีความน่าเชื่อถือ และสามารถนำไปศึกษากับกลุ่มตัวอย่างได้ สำหรับแบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เมื่อนำมาคำนวณหาความเชื่อมั่น โดยสูตรของของครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient) พบว่าแบบสอบถามทั้งฉบับมีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา เท่ากับ 0.902 แสดงรายละเอียดดังตารางที่ 5

**ตารางที่ 5** ผลการทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

ตัวแปร	ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ของครอนบาค
การรับรู้ประโยชน์ของระบบ	0.897
การรับรู้ความง่ายของระบบ	0.897
การรักษาความปลอดภัยของข้อมูล	0.896
การยอมรับการใช้งานระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์	0.896
ประสิทธิผลของการปฏิบัติงานทางบัญชี	0.896
<b>ภาพรวม</b>	<b>0.902</b>

### 3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น โดยการจัดทำแบบสอบถามกับผู้ปฏิบัติกรฝ่ายบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่ใช้ระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ด้วยแบบสอบถามออนไลน์ (Online Questionnaires) ที่ให้ระดับความสำคัญในความคิดเห็นต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานทางบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม มีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 430 ชุด หลังจากนั้นผู้วิจัยได้ทำการคัดเลือกแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์ได้จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 400 ชุด เมื่อผู้วิจัยเก็บแบบสอบถามครบตามจำนวนพร้อมตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนของแบบสอบถาม และรวบรวมแบบสอบถามมาดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล

### 3.4 วิธีวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เรื่อง “อิทธิพลของการยอมรับการใช้งานระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ที่มีต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานทางบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม” วิเคราะห์และอธิบายโดยใช้สถิติ ดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ซึ่งประกอบด้วย ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยมีรายละเอียดดังนี้ เป็น 7 ส่วน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ ความถี่ และร้อยละ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ ความถี่ และร้อยละ

ส่วนที่ 3 การรับรู้ประโยชน์ของระบบ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ส่วนที่ 4 การรับรู้ความง่ายของระบบ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ส่วนที่ 5 การรักษาความปลอดภัยของข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ส่วนที่ 6 การยอมรับการใช้งานระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ส่วนที่ 7 ประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานทางบัญชี สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

## 2. การวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน ซึ่งประกอบไปด้วย

1. การวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์ตามวิธีการของเพียร์สัน (Person's correlation coefficient) โดยแปลความหมายค่าสหสัมพันธ์ตามเกณฑ์ (Hinkle D.E.1998, p.108) ดังนี้

ค่า r	ระดับของความสัมพันธ์
0.90 – 1.00	มีความสัมพันธ์ในระดับสูงมาก
0.70 – 0.90	มีความสัมพันธ์ในระดับสูง
0.50 – 0.70	มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง
0.30 – 0.50	มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ
0.00 – 0.30	มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำมาก

2. การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) เพื่อวิเคราะห์สมมติฐานที่ได้ตั้งไว้

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษานำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล อิทธิพลของการยอมรับการใช้งานระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ที่มีต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานทางบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม จากกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ผู้จัดการฝ่ายบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม จำนวน 400 คน จะแสดงให้เห็นถึงรายละเอียดของการวิเคราะห์ และผลที่ได้จากการวิเคราะห์ข้อมูลโดยผู้ศึกษาได้แบ่งออกเป็น 6 หัวข้อ ดังนี้

- 4.1 สัญลักษณ์ทางสถิติที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
- 4.2 ผลการตรวจสอบข้อมูล
- 4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- 4.4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นด้วยสถิติเชิงพรรณนา
- 4.5 ผลการวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน
- 4.6 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

#### 4.1 สัญลักษณ์ทางสถิติที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันในการแปลความหมายของการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ศึกษาได้กำหนดสัญลักษณ์ต่าง ๆ ไว้ดังนี้

N	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิเคราะห์
$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง (Mean)
SD	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
VIF	แทน	ค่าทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม (Variance Inflation Factor)
t	แทน	สถิติที่ใช้พิจารณาความมีนัยสำคัญจากการแจกแจงแบบ (t-Distribution)
F	แทน	สถิติที่ใช้พิจารณาความมีนัยสำคัญจากการแจกแจงแบบ (F-Distribution)
P	แทน	สถิติที่ใช้ในการเปรียบเทียบความแตกต่างของประชากร



		(Paired t-test)
R	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Pearson Correlation)
Sig	แทน	นัยสำคัญทางสถิติ (Significant)
R <sup>2</sup>	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจเชิงซ้อน
*	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

## 4.2 ผลการตรวจสอบข้อมูล

### 1. การตรวจสอบสมมติฐานของการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ

การทดสอบสมมติฐาน อิทธิพลการยอมรับการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ที่มีประสิทธิผลระบบสารสนเทศทางการบัญชี ของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้ศึกษาใช้การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple regression analysis) ดังนั้นก่อนทดสอบสมมติฐาน ผู้ศึกษาได้ตรวจสอบข้อมูลว่า มีความเหมาะสมกับการวิเคราะห์ด้วยเทคนิควิธีวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณหรือไม่ โดยผู้ศึกษาได้ตรวจสอบการกระจายแบบปกติของข้อมูล (Normal distribution) การตรวจสอบความเป็นเส้นตรงร่วมอย่างมาก (Multicollinearity) การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ (Correlation analysis) และการตรวจสอบความเป็นอิสระของความคลาดเคลื่อน (Autocorrelation) โดยตรวจสอบในแต่ละประเด็น ดังนี้

การตรวจสอบความเป็นเส้นตรงร่วมอย่างมาก (Multicollinearity) สามารถตรวจสอบ โดยพิจารณาจากค่า VIF (Variance inflation factors) และค่าความทนทาน (Tolerance) สำหรับตัวแปรอิสระในแต่ละตัวนั้น ไม่มีปัญหาความเป็นเส้นตรงร่วมอย่างมากหรือตัวแปรอิสระไม่มีความซ้ำซ้อนในการวัดค่า Variance inflation factors (VIF) และค่าความทนทาน (Tolerance) มีค่ามากกว่า 0.1 และค่า VIF ไม่เกิน 10

### ตารางที่ 6 การวิเคราะห์ค่าความทนทาน (Tolerance) และค่า VIF (Variance inflation factors)

ตัวแปร	Tolerance	VIF
ด้านการรับรู้ประโยชน์ของระบบ	0.460	2.172
ด้านการรับรู้ความง่ายของระบบ	0.591	1.692
ด้านการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล	0.568	1.762

จากตารางที่ 6 พบว่า ตัวแปรทั้ง 3 ตัวแปร ได้แก่ ด้านการรับรู้ประโยชน์ของระบบ ด้านการรับรู้ความง่ายของระบบ และด้านการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล ค่าความทนทาน Tolerance ต่ำสุดเท่ากับ 0.460 และสูงสุด 0.591 ซึ่งมากกว่าเกณฑ์ขั้นต่ำที่ต้องการ ที่ 0.1 และค่า VIF มีค่าสูงสุดเท่ากับ 2.172 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 10 ทุกตัวแปร (Hair J.F., 2006) ดังนั้นสรุปได้ว่าตัวแปร ทั้ง 3 ตัวแปรไม่มีความสัมพันธ์กันและมีความเหมาะสมที่จะนำไปวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

### 4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป ผู้ศึกษาได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปโดยแบ่งออกเป็นทั้งหมด 7 ส่วน ตามลำดับดังต่อไปนี้

#### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 7 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>1. เพศ</b>		
ชาย	115	28.80
หญิง	285	71.20
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.00</b>
<b>2. อายุ</b>		
ต่ำกว่า 30 ปี	43	10.80
30 – 40 ปี	152	38.00
41 – 50 ปี	125	31.20
มากกว่า 50 ปี	80	20.00
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.00</b>
<b>3. ระดับการศึกษา</b>		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	10	2.50
ปริญญาตรี	227	56.75
ปริญญาโท	160	40.00
สูงกว่าปริญญาโท	3	0.75
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.00</b>

ตารางที่ 7 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>4. ตำแหน่ง</b>		
ผู้จัดการฝ่ายบัญชี	34	8.50
หัวหน้าฝ่ายบัญชี	81	20.25
ผู้ปฏิบัติการฝ่ายบัญชีและการเงิน	285	71.25
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.00</b>
<b>5. ประสบการณ์ในการทำงาน</b>		
ต่ำกว่า 5 ปี	10	2.50
5 - 10 ปี	198	49.50
มากกว่า 10 ปี	192	48.00
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.00</b>

การวิเคราะห์ลักษณะข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ คือ ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentiles)

จากตารางที่ 7 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ดังนี้

เพศ กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มากที่สุด จำนวน 285 คน คิดเป็นร้อยละ 71.20 และส่วนที่เหลือเป็นเพศหญิง จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 28.80

อายุ กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีอายุ 30-40 ปี จำนวน 152 คน คิดเป็นร้อยละ 38.00 รองลงมาคือ อายุ 41-50 ปี จำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 31.20 อายุมากกว่า 50 ปี จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 และส่วนที่เหลืออายุต่ำกว่า 30 ปี จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 10.80

ระดับการศึกษา กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 175 คน คิดเป็นร้อยละ 81.4 และส่วนที่เหลือมีระดับการศึกษาเท่ากับปริญญาตรี จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 18.6

ตำแหน่ง กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีตำแหน่ง ผู้ปฏิบัติการฝ่ายบัญชี และการเงิน จำนวน 285 คน คิดเป็นร้อยละ 71.25 รองลงมาคือ ตำแหน่งหัวหน้าฝ่ายบัญชี จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 20.25 และส่วนที่เหลือมีตำแหน่ง ผู้จัดการฝ่ายบัญชี จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 8.50

ประสบการณ์ในการทำงาน กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีประสบการณ์ในการทำงาน 5-10 ปี จำนวน 198 คน คิดเป็นร้อยละ 49.50 รองลงมาคือ มีประสบการณ์ในการทำงาน มากกว่า 10 ปี จำนวน 192 คน คิดเป็นร้อยละ 48.00 และส่วนที่เหลือ มีประสบการณ์ในการทำงาน ต่ำกว่า 5 ปี จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.50

## ส่วนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

ตารางที่ 8 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามข้อมูลทั่วไปของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

ข้อมูลทั่วไปของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>1. ประเภทกิจการ</b>		
กิจการผลิตสินค้า	51	12.75
กิจการค้าส่ง	120	30.00
กิจการค้าปลีก	182	45.50
กิจการให้บริการ	47	11.75
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.00</b>
<b>2. ลักษณะการดำเนินงาน</b>		
เจ้าของคนเดียว	50	12.50
ห้างหุ้นส่วนสามัญ	68	17.00
ห้างหุ้นส่วนจำกัด	160	40.00
บริษัทจำกัด	120	30.00
บริษัทจำกัดมหาชน	2	0.50
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.00</b>
<b>3. ทุนจดทะเบียน</b>		
ต่ำกว่า 5,000,000 บาท	34	8.50
5,000,001-10,000,000 บาท	319	79.75
10,000,001-20,000,000 บาท	44	11.00
20,000,001-30,000,000 บาท	1	0.25
มากกว่า 30,000,000 บาท	2	0.50
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.00</b>

**ตารางที่ 8** จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามข้อมูลทั่วไปของธุรกิจขนาดกลาง และขนาดย่อม (ต่อ)

4. รายได้ต่อปี		
ต่ำกว่า 5 ล้านบาท	50	12.50
5-10 ล้านบาท	188	47.00
มากกว่า 10 ล้านบาท	162	40.50
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.00</b>
5. จำนวนพนักงาน		
ต่ำกว่า 50 คน	50	12.50
50 - 100 คน	120	30.00
101 - 150 คน	221	55.25
151 - 200 คน	9	2.25
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.00</b>

การวิเคราะห์ลักษณะข้อมูลทั่วไปของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม สถิติที่ใช้ คือ ค่าความถี่ (Frequency) และ ค่าร้อยละ (Percentiles)

จากตารางที่ 8 ข้อมูลทั่วไปของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ดังนี้

ประเภทกิจการ กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมส่วนใหญ่ประกอบกิจการค้าปลีก มากที่สุด จำนวน 182 คน คิดเป็นร้อยละ 45.50 รองลงมาคือ กิจการค้าส่ง จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 30.00 กิจการผลิตสินค้า จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 12.75 และส่วนที่เหลือคือกิจการให้บริการ จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 11.75

ลักษณะการดำเนินงาน กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมส่วนใหญ่ เป็นห้างหุ้นส่วนจำกัด จำนวน 160 คน คิดเป็นร้อยละ 40.00 รองลงมาคือ บริษัทจำกัด จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 30.00 ห้างหุ้นส่วนสามัญ จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 17.00 เจ้าของคนเดียว จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 12.50 และส่วนที่เหลือบริษัทจำกัดมหาชน จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.50

ทุนจดทะเบียน กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมส่วนใหญ่ ทุนจดทะเบียนอยู่ที่ 5,000,001-10,000,000 บาท จำนวน 319 คน คิดเป็นร้อยละ 79.75 รองลงมาคือทุนจดทะเบียน 10,000,001-20,000,000 บาท จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 11.00 ทุนจดทะเบียน 10,000,001-20,000,000 บาท จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 8.50

ทุนจดทะเบียน มากกว่า 30, 000, 000 บาท จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.50 และส่วนที่เหลือ  
ทุนจดทะเบียน 20, 000, 001-30, 000, 000 บาท จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.25

รายได้ต่อปี กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของธุรกิจขนาดกลาง  
และขนาดย่อมส่วนใหญ่ มีรายได้ต่อปีอยู่ที่ 5-10 ล้านบาท จำนวน 188 คน คิดเป็นร้อยละ 47.00  
รองลงมาคือ มีรายได้ต่อปีอยู่ที่มากกว่า 10 ล้านบาท จำนวน 162 คน คิดเป็นร้อยละ 40.50  
และส่วนที่เหลือมีรายได้ต่อปี ต่ำกว่า 5 ล้านบาท จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 12.50

จำนวนพนักงาน กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของธุรกิจขนาดกลาง  
และขนาดย่อมส่วนใหญ่ มีจำนวนพนักงาน 101-150 คน จำนวน 221 คน คิดเป็นร้อยละ 55.25  
รองลงมาคือ มีจำนวนพนักงาน 50-100 คน จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 30.00 จำนวนพนักงาน  
ต่ำกว่า 50 คน จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 12.50 และส่วนที่เหลือ มีจำนวนพนักงาน 151-200 คน  
จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.50

#### 4.4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นด้วยสถิติเชิงพรรณนา

1. การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้ประโยชน์ของระบบ  
การรับรู้ความง่ายของระบบ การรักษาความปลอดภัยของข้อมูล การยอมรับการใช้งานระบบ  
การชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ ประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานทางบัญชีของผู้ตอบแบบสอบถาม  
โดยการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปร

##### ตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปร

ตัวแปร	$\bar{x}$	S.D.	ความหมาย
การรับรู้ประโยชน์ของระบบ	4.25	0.384	มากที่สุด
การรับรู้ความง่ายของระบบ	4.17	0.430	มาก
การรักษาความปลอดภัยของข้อมูล	4.22	0.422	มากที่สุด
การยอมรับการใช้งานระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์	4.14	0.395	มาก
ปัจจัยด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานทางบัญชี	4.14	0.369	มาก
1. ด้านบรรจุเป้าหมาย	4.13	0.412	มาก
2. ด้านปริมาณผลงาน	4.15	0.411	มาก

จากตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปร พบว่า การรับรู้ประโยชน์  
ของระบบ ( $\bar{x} = 4.25$ , S.D. = 0.384) และการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล ( $\bar{x} = 4.22$ , S.D. = 0.422)

อยู่ในระดับมากที่สุด ประเด็นอื่นนอกจากนี้ผู้ปฏิบัติการฝ่ายบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ การรับรู้ความง่ายของระบบ ( $\bar{x} = 4.17$ , S.D. = 0.430) และการยอมรับการใช้งานระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ ( $\bar{x} = 4.14$ , S.D. = 0.395) ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาปัจจัยด้านประสิทธิผลของการปฏิบัติงานทางบัญชี ในภาพรวม ผู้ปฏิบัติการฝ่ายบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 4.14$ , S.D. = 0.369) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่ามีความสำคัญอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน ได้แก่ ด้านปริมาณผลงาน ( $\bar{x} = 4.15$ , S.D. = 0.410) และด้านบรรลุเป้าหมาย ( $\bar{x} = 4.13$ , S.D. = 0.412) ตามลำดับ

**ตารางที่ 10** ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้ประโยชน์ของระบบ จำแนกรายข้อ

การรับรู้ประโยชน์ของระบบ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. การให้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์สามารถใช้ได้อย่างต่อเนื่อง	4.52	0.609	มากที่สุด
2. การให้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ช่วยลดขั้นตอนในการปฏิบัติงาน	3.65	0.921	มาก
3. การให้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ช่วยลดความเสี่ยงในการรับเงินสดที่อาจสูญหายได้	4.57	0.575	มากที่สุด
4. การให้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์เป็นการเพิ่มทางเลือกในการโอนเงินและรับเงินสด	3.95	0.905	มาก
5. ระบบชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ สามารถรองรับการใช้งานอุปกรณ์ได้หลากหลาย (เช่น Smartphone, Tablet เป็นต้น)	4.53	0.600	มากที่สุด
<b>ภาพรวม</b>	<b>4.25</b>	<b>0.384</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 10 ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการรับรู้ประโยชน์ของระบบพบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 (S.D. = 0.384) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าระดับการรับรู้ประโยชน์ของระบบมากที่สุด คือ การให้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ช่วยลดความเสี่ยงในการรับเงินสดที่อาจสูญหายได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.57 (S.D. = 0.575) รองลงมาคือ ระบบชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ สามารถรองรับการใช้งานอุปกรณ์ได้หลากหลาย

(เช่น Smartphone, Tablet เป็นต้น) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53 (S.D. = 0.600) การให้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ สามารถใช้ได้อย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.52 (S.D. = 0.609) การให้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์เป็นการเพิ่มทางเลือกในการโอนเงินและรับเงินสด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 (S.D. = 0.905) และการให้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ช่วยลดขั้นตอนในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65 (S.D. = 0.921) ตามลำดับ

**ตารางที่ 11** ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้ความง่ายของระบบ จำแนกรายข้อ

การรับรู้ความง่ายของระบบ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. การให้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์เป็นเรื่องง่าย สามารถเรียนรู้ได้	3.64	0.891	มาก
2. การให้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์สามารถใช้งานได้ทุกที่ทุกเวลาแบบทันที	4.59	0.581	มากที่สุด
3. การให้บริการมีขั้นตอนการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ที่ง่าย	3.65	0.874	มาก
4. ระบบชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ โดยผ่านระบบปฏิบัติการ iOS และ Android ทำให้การทำธุรกรรมทางการเงินทำได้ง่าย	4.47	0.663	มากที่สุด
5. การให้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ได้รับความสะดวก รวดเร็ว มากกว่าการใช้จ่ายด้วยเงินสด	4.51	0.588	มากที่สุด
<b>ภาพรวม</b>	<b>4.17</b>	<b>0.430</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 11 ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการรับรู้ความง่ายของระบบพบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 (S.D. = 0.430) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าระดับการรับรู้ความง่ายของระบบมากที่สุด คือ การให้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ สามารถใช้งานได้ทุกที่ทุกเวลาแบบทันที มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.59 (S.D. = 0.581) รองลงมา คือ การให้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ได้รับความสะดวก รวดเร็ว มากกว่าการใช้จ่ายด้วยเงินสด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51 (S.D. = 0.588) ระบบชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ โดยผ่านระบบปฏิบัติการ iOS และ Android ทำให้การทำธุรกรรมทางการเงินทำได้ง่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.47 (S.D. = 0.663)



การให้บริการมีขั้นตอนการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ที่ง่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65 (S.D. = 0.874) และการให้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์เป็นเรื่องง่าย สามารถเรียนรู้ได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64 (S.D. = 0.891) ตามลำดับ

**ตารางที่ 12** ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล จำแนกรายข้อ

การรักษาความปลอดภัยของข้อมูล	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. การให้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์มีระบบรักษาความปลอดภัยในข้อมูลส่วนตัวที่ดี สร้างความมั่นใจในการใช้งาน	4.59	0.573	มากที่สุด
2. การให้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ สามารถเก็บข้อมูลส่วนตัวของลูกค้าไว้เป็นความลับ	4.50	0.637	มากที่สุด
3. การให้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์สามารถตรวจสอบจำนวนเงินในการซื้อสินค้าได้อย่างถูกต้องแม่นยำ	3.63	0.936	มาก
4. การให้บริการซื้อสินค้าด้วยการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ต้องใช้รหัสผ่านก่อนเข้าเครื่อง เพื่อป้องกันการเข้าถึงข้อมูลของบริษัท	3.82	0.925	มาก
5. ท่านคิดว่าการให้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์จากการซื้อสินค้า มีความปลอดภัย ลดความเสี่ยงที่ข้อมูลจะถูกโจรกรรมโดยกลุ่มผู้ไม่หวังดี	4.57	0.553	มากที่สุด
<b>ภาพรวม</b>	<b>4.22</b>	<b>0.422</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 12 ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 (S.D. = 0.422) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าระดับการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลมากที่สุด คือ การให้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ มีระบบรักษาความปลอดภัยในข้อมูลส่วนตัวที่ดี สร้างความมั่นใจในการใช้งาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.59 (S.D. = 0.573) รองลงมา คือ ท่านคิดว่าการให้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์จากการซื้อสินค้า มีความปลอดภัย ลดความเสี่ยงที่ข้อมูลจะถูกโจรกรรมโดยกลุ่ม

ผู้ไม่หวังดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.57 (S.D. = 0.553) การให้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์สามารถเก็บข้อมูลส่วนตัวของลูกค้าไว้เป็นความลับ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 (S.D. = 0.637) การให้บริการซื้อสินค้าด้วยการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ต้องใช้รหัสผ่านก่อนเข้าเครื่อง เพื่อป้องกันการเข้าถึงข้อมูลของบริษัท มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 (S.D. = 0.925) และการให้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ สามารถตรวจสอบจำนวนเงินในการซื้อสินค้าได้อย่างถูกต้อง แม่นยำ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63 (S.D. = 0.936) ตามลำดับ

**ตารางที่ 13** ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการยอมรับการใช้งานระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ จำแนกรายข้อ

การยอมรับการใช้งานระบบ การชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ทำให้ท่านสามารถตรวจสอบการทำธุรกรรมทางการเงินได้	4.64	0.557	มากที่สุด
2. ระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ช่วยทำให้เกิดความมั่นใจในการทำธุรกรรมทางการเงินมากยิ่งขึ้น	3.49	0.907	มาก
3. ท่านมีความเข้าใจในการใช้ระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์อย่างถูกต้อง	4.52	0.621	มากที่สุด
4. ระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ทำให้การจัดการด้านการเงินมีความสะดวกและเป็นระเบียบมากยิ่งขึ้น	4.48	0.613	มากที่สุด
5. ระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ช่วยลดขั้นตอนในการทำธุรกรรมด้านการเงินได้เป็นอย่างดี	3.56	0.940	มาก
<b>ภาพรวม</b>	<b>4.14</b>	<b>0.395</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 13 ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการยอมรับการใช้งานระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 (S.D. = 0.395) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าระดับการยอมรับการใช้งานระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์มากที่สุด คือ ระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ทำให้ท่านสามารถตรวจสอบการทำธุรกรรมทางการเงินได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.64 (S.D. = 0.557) รองลงมา คือ ท่านมีความเข้าใจ

ในการใช้ระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์อย่างถูกต้อง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.52 (S.D. = 0.621) ระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ทำให้การจัดการด้านการเงินมีความสะดวกและเป็นระเบียบมากยิ่งขึ้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.48 (S.D. = 0.613) ระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ช่วยลดขั้นตอนในการทำธุรกรรมด้านการเงินได้เป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.56 (S.D. = 0.940) และระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ช่วยทำให้เกิดความมั่นใจในการทำธุรกรรมทางการเงินมากยิ่งขึ้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.49 (S.D. = 0.907) ตามลำดับ

**ตารางที่ 14** ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลของการปฏิบัติงานทางบัญชี จำแนกรายข้อ

ประสิทธิผลของการปฏิบัติงานทางบัญชี	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
<b>ด้านบรรลุเป้าหมาย</b>			
1. ท่านมักสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานทางบัญชีเพื่อปฏิบัติงานได้สำเร็จตามเป้าหมาย	3.64	0.997	มาก
2. ท่านมั่นใจว่าการปฏิบัติงานทางบัญชีของท่านสามารถปฏิบัติงานได้บรรลุเป้าหมาย	3.45	0.916	มาก
3. ท่านตั้งเป้าหมายและปฏิบัติได้ตามแผนการปฏิบัติงานทางบัญชีในแต่ละวัน	4.53	0.613	มากที่สุด
4. ท่านสามารถปฏิบัติงานทางบัญชีได้ทันระยะเวลาที่กำหนด	4.52	0.575	มากที่สุด
5. ท่านสามารถปฏิบัติงานทางบัญชีได้ตามเป้าหมายที่วางไว้	4.49	0.621	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.13</b>	<b>0.412</b>	<b>มาก</b>
<b>ด้านปริมาณผลงาน</b>			
1. องค์กรมีการกำหนดเป้าหมายปริมาณงานที่เหมาะสม	4.54	0.604	มากที่สุด
2. ท่านปฏิบัติงานทางบัญชีได้ถูกต้องตรงตามมาตรฐานที่องค์กรกำหนดไว้	4.54	0.595	มากที่สุด
3. ท่านสามารถปฏิบัติงานได้ปริมาณงานตามเป้าหมาย	4.56	0.585	มากที่สุด

ตารางที่ 14 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลของการปฏิบัติงานทางบัญชี จำแนกรายข้อ (ต่อ)

ประสิทธิผลของการปฏิบัติงานทางบัญชี	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
<b>ด้านปริมาณผลงาน</b>			
4. ผลงานปฏิบัติงานทางบัญชีมีความถูกต้อง และครบถ้วนตามกระบวนการที่กำหนด	3.68	0.970	มาก
5. ปริมาณงานที่ปฏิบัติงานของท่านได้ตามเกณฑ์ เป็นที่ยอมรับได้	3.45	0.925	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.15</b>	<b>0.411</b>	<b>มาก</b>
<b>ภาพรวม</b>	<b>4.14</b>	<b>0.369</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 14 ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อประสิทธิผลของการปฏิบัติงานทางบัญชี พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 (S.D. = 0.369) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านสรุปได้ดังนี้

ด้านบรรลุปเป้าหมาย พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 (S.D. = 0.412) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าระดับด้านบรรลุปเป้าหมายมากที่สุด คือ ท่านตั้งเป้าหมายและปฏิบัติได้ตามแผนการปฏิบัติงานทางบัญชีในแต่ละวัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53 (S.D. = 0.613) รองลงมา คือ ท่านสามารถปฏิบัติงานทางบัญชีได้ทันระยะเวลาที่กำหนด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.52 (S.D. = 0.575) ท่านสามารถปฏิบัติงานทางบัญชีได้ตามเป้าหมายที่วางไว้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.49 (S.D. = 0.621) ท่านมักสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานทางบัญชี เพื่อปฏิบัติงานได้สำเร็จตามเป้าหมาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64 (S.D. = 0.997) และท่านมั่นใจว่าการปฏิบัติงานทางบัญชีของท่านสามารถปฏิบัติงานได้บรรลุปเป้าหมาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.45 (S.D. = 0.916) ตามลำดับ

ด้านปริมาณผลงาน พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 (S.D. = 0.411) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าระดับด้านปริมาณผลงานมากที่สุด คือ ท่านสามารถปฏิบัติงานได้ปริมาณงานตามเป้าหมาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.56 (S.D. = 0.585) รองลงมา คือ ท่านปฏิบัติงานทางบัญชีได้ถูกต้องตรงตามมาตรฐานที่องค์กรกำหนดไว้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54 (S.D. = 0.595) องค์กรมีการกำหนดเป้าหมายปริมาณงานที่เหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54 (S.D. = 0.604) ผลงานปฏิบัติงานทางบัญชีมีความถูกต้อง และครบถ้วนตามกระบวนการที่กำหนด มีค่าเฉลี่ย

เท่ากับ 3.68 (S.D. = 0.970) และปริมาณงานที่ปฏิบัติงานของท่านได้ตามเกณฑ์เป็นที่ยอมรับได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.45 (S.D. = 0.925) ตามลำดับ

#### 4.5 ผลการวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน

##### 1. การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สันระหว่างตัวแปร

ผู้วิจัยทำการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร (Correlation) ได้แก่ การรับรู้ประโยชน์ของระบบการรับรู้ความง่ายของระบบ การรักษาความปลอดภัยของข้อมูล การยอมรับการใช้งานระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ และประสิทธิผลของการปฏิบัติงานทางบัญชี ด้วยการวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์โดยใช้ Correlation Coefficient Analysis แสดงรายละเอียดดังตารางที่ 15

ตารางที่ 15 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สันระหว่างตัวแปร

ตัวแปร	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน						
	X <sub>1</sub>	X <sub>2</sub>	X <sub>3</sub>	X <sub>4</sub>	X <sub>5</sub>	X <sub>6</sub>	X <sub>7</sub>
X <sub>1</sub>	1						
X <sub>2</sub>	0.627**	1					
X <sub>3</sub>	0.646**	0.501**	1				
X <sub>4</sub>	0.635**	0.569**	0.606**	1			
X <sub>5</sub>	0.461**	0.417**	0.611**	0.667**	1		
X <sub>6</sub>	0.524**	0.476**	0.577**	0.531**	0.613**	1	
X <sub>7</sub>	0.548**	0.497**	0.661**	0.667**	0.898**	0.898**	1

หมายเหตุ: มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01\*\*

โดยกำหนดให้ X<sub>1</sub> = การรับรู้ประโยชน์ของระบบ; X<sub>2</sub> = การรับรู้ความง่ายของระบบ; X<sub>3</sub> = การรักษาความปลอดภัยของข้อมูล; X<sub>4</sub> = การยอมรับการใช้งานระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์; X<sub>5</sub> = บรรลุเป้าหมาย; X<sub>6</sub> = ปริมาณผลงาน; X<sub>7</sub> = ประสิทธิผลของการปฏิบัติงานทางบัญชี

จากตารางที่ 15 การหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เป็นการตรวจความสัมพันธ์ของตัวแปรทั้ง 7 ตัว ผลการทดสอบความสัมพันธ์ (Correlation) พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณของตัวแปร การรับรู้ประโยชน์ของระบบ การรับรู้ความง่ายของระบบ และการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล การยอมรับการใช้งานระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ และประสิทธิผลของการปฏิบัติงานทางบัญชี มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง 0.417 ถึง 0.898

## 2. การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

การทดสอบสมมติฐานที่ 1, สมมติฐานที่ 2 และสมมติฐานที่ 3

การทดสอบสมมติฐานการวิจัยเพื่อวิเคราะห์อิทธิพลของตัวแปร ได้แก่ การรับรู้ประโยชน์ของระบบการรับรู้ความง่ายของระบบ และการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล ที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ แสดงรายละเอียดดังตารางที่ 16 ดังนี้

**ตารางที่ 16** การวิเคราะห์อิทธิพลของการรับรู้ประโยชน์ของระบบ การรับรู้ความง่ายของระบบ และการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล ที่มีต่อการยอมรับการใช้งานระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

ตัวแปร	การยอมรับการใช้งานระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม				
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	sig
	B	S.E.	$\beta$		
ค่าคงที่	0.776	0.169		4.577	0.000**
การรับรู้ประโยชน์ของระบบ	0.306	0.054	0.298	5.689	0.000**
การรับรู้ความง่ายของระบบ	0.214	0.042	0.233	5.058	0.000**
การรักษาความปลอดภัยของข้อมูล	0.277	0.044	0.296	6.292	0.000**
R = 0.708, R <sup>2</sup> = 0.501, Adjusted R <sup>2</sup> = 0.497, S.E. = 0.28005, F = 132.667					

\*\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 16 การทดสอบเงื่อนไข Multiple Regression Analysis การวิเคราะห์ความสัมพันธ์กันเองของตัวแปรไม่เกิดปัญหา Multicollinearity เนื่องจากการทดสอบทางสถิติพบว่า ค่า Tolerance มีค่าระหว่าง 0.460-0.591 และค่า Variance Inflation Factor (VIF) มีค่าระหว่าง 1.692-2.172 จึงไม่เกิดปัญหา Multicollinearity เนื่องจากค่า Tolerance มีค่ามากกว่า 0.1 ทุกตัวแปร และค่า VIF มีค่าน้อยกว่า 10 ทุกตัวแปร (Hair J.F., 2006)

ผลการวิเคราะห์พบว่า อิทธิพลของการรับรู้ประโยชน์ของระบบ การรับรู้ความง่ายของระบบและการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล ที่มีต่อการยอมรับการใช้งานระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม โดยเฉลี่ยร้อยละ 49.70 (Adjusted R Square)

การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

## ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1

อิทธิพลของการรับรู้ประโยชน์ของระบบที่มีต่อการยอมรับการใช้งานระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม พบว่า การรับรู้ประโยชน์ของระบบ ( $\beta = 0.298$ , Sig = 0.000) จะมีอิทธิพลเชิงบวกต่อการยอมรับการใช้งานระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานที่ 1

## ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2

อิทธิพลของการรับรู้ความง่ายของระบบที่มีต่อการยอมรับการใช้งานระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม พบว่า การรับรู้ความง่ายของระบบ ( $\beta = 0.233$ , Sig = 0.000) จะมีอิทธิพลเชิงบวกต่อการยอมรับการใช้งานระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานที่ 2

## ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 3

อิทธิพลของการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลที่มีต่อการยอมรับการใช้งานระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม พบว่า การรักษาความปลอดภัยของข้อมูล ( $\beta = 0.296$ , Sig = 0.000) จะมีอิทธิพลเชิงบวกต่อการยอมรับการใช้งานระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานที่ 3

## การทดสอบสมมติฐานที่ 4

การทดสอบสมมติฐานการวิจัยเพื่อวิเคราะห์อิทธิพลของตัวแปร การยอมรับการใช้งานระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ที่มีต่อประสิทธิผลของการปฏิบัติงานทางบัญชี แสดงรายละเอียดดังตารางที่ 17

**ตารางที่ 17** การวิเคราะห์อิทธิพลของการยอมรับการใช้งานระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ที่มีต่อประสิทธิผลของการปฏิบัติงานทางบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

ตัวแปร	ประสิทธิผลของการปฏิบัติงานทางบัญชี ของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม				
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	sig
	B	S.E.	$\beta$		
ค่าคงที่	1.556	0.145		10.709	0.000**
การยอมรับการใช้งานระบบการ ชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์	0.624	0.035	0.667	17.873	0.000**

R = 0.667, R<sup>2</sup> = 0.445, Adjusted R<sup>2</sup> = 0.444, S.E. = 0.27573, F = 319.434

\*\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 17 ผลการวิเคราะห์พบว่า อิทธิพลของการยอมรับการใช้งานระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ที่มีต่อประสิทธิผลของการปฏิบัติงานทางบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม โดยเฉลี่ยร้อยละ 44.40 (Adjusted R Square) พบว่า การยอมรับการใช้งานระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ ( $\beta = 0.667$ , Sig = 0.000) จะมีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิผลของการปฏิบัติงานทางบัญชี ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานที่ 4

การทดสอบสมมติฐานที่ 5

การทดสอบสมมติฐานการวิจัยเพื่อวิเคราะห์อิทธิพลของตัวแปร การยอมรับการใช้งานระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ที่มีต่อประสิทธิผลของการปฏิบัติงานทางบัญชี ด้านบรรลุปเป้าหมาย แสดงรายละเอียดดังตารางที่ 18

**ตารางที่ 18** การวิเคราะห์อิทธิพลของการยอมรับการใช้งานระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ที่มีต่อประสิทธิผลของการปฏิบัติงานทางบัญชี ด้านบรรลุปเป้าหมาย ของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

ตัวแปร	ประสิทธิผลของการปฏิบัติงานทางบัญชี ของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ด้านบรรลุปเป้าหมาย				
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	sig
	B	S.E.	$\beta$		
ค่าคงที่	1.244	0.162		7.674	0.000**
การยอมรับการใช้งานระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์	0.696	0.039	0.667	17.861	0.000**

R = 0.667, R<sup>2</sup> = 0.445, Adjusted R<sup>2</sup> = 0.444, S.E. = 0.30768, F = 319.017

\*\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 18 ผลการวิเคราะห์พบว่า อิทธิพลของการยอมรับการใช้งานระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ที่มีต่อประสิทธิผลของการปฏิบัติงานทางบัญชี ด้านบรรลุปเป้าหมาย ของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม โดยเฉลี่ยร้อยละ 44.40 (Adjusted R Square) พบว่า การยอมรับการใช้งานระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ ( $\beta = 0.667$ , Sig = 0.000) จะมีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิผลของการปฏิบัติงานทางบัญชี ด้านบรรลุปเป้าหมาย ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานที่ 5



#### การทดสอบสมมติฐานที่ 6

การทดสอบสมมติฐานการวิจัยเพื่อวิเคราะห์อิทธิพลของตัวแปร การยอมรับการใช้งานระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ที่มีต่อประสิทธิผลของการปฏิบัติงานทางบัญชี ด้านปริมาณผลงาน แสดงรายละเอียดดังตารางที่ 19

**ตารางที่ 19** การวิเคราะห์อิทธิพลของการยอมรับการใช้งานระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ที่มีต่อประสิทธิผลของการปฏิบัติงานทางบัญชี ด้านปริมาณผลงาน ของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

ตัวแปร	ประสิทธิผลของการปฏิบัติงานทางบัญชี ของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ด้านปริมาณผลงาน				
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	sig
	B	S.E.	$\beta$		
ค่าคงที่	1.867	0.184		10.168	0.000**
การยอมรับการใช้งานระบบการ ชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์	0.553	0.044	0.531	12.51	0.000**

R = 0.531, R<sup>2</sup> = 0.282, Adjusted R<sup>2</sup> = 0.280, S.E. = 0.34857, F = 156.491

\*\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 19 ผลการวิเคราะห์พบว่า อิทธิพลของการยอมรับการใช้งานระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ที่มีต่อประสิทธิผลของการปฏิบัติงานทางบัญชี ด้านปริมาณผลงาน ของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม โดยเฉลี่ยร้อยละ 28.00 (Adjusted R Square) พบว่า การยอมรับการใช้งานระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ ( $\beta = 0.531$ , Sig = 0.000) จะมีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิผลของการปฏิบัติงานทางบัญชี ด้านปริมาณผลงาน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานที่ 6

#### 4.6 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

**ตารางที่ 20** สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	ผลการทดสอบ
<b>สมมติฐานที่ 1</b> การรับรู้ประโยชน์ของระบบจะมีอิทธิพลเชิงบวกต่อการยอมรับการใช้งานระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์	สอดคล้องกับสมมติฐาน

ตารางที่ 20 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน (ต่อ)

สมมติฐาน	ผลการทดสอบ
<p><b>สมมติฐานที่ 2</b> การรับรู้ความง่ายของระบบจะมีอิทธิพลเชิงบวกต่อการยอมรับการใช้งานระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์</p>	สอดคล้องกับสมมติฐาน
<p><b>สมมติฐานที่ 3</b> การรักษาความปลอดภัยของข้อมูลจะมีอิทธิพลเชิงบวกต่อการยอมรับการใช้งานระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์</p>	สอดคล้องกับสมมติฐาน
<p><b>สมมติฐานที่ 4</b> การยอมรับการใช้งานระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์จะมีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิผลของการปฏิบัติงานทางบัญชี</p>	สอดคล้องกับสมมติฐาน
<p><b>สมมติฐานที่ 5</b> การยอมรับการใช้งานระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์จะมีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิผลของการปฏิบัติงานทางบัญชี ด้านการบรรลุเป้าหมาย</p>	สอดคล้องกับสมมติฐาน
<p><b>สมมติฐานที่ 6</b> การยอมรับการใช้งานระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์จะมีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิผลของการปฏิบัติงานทางบัญชี ด้านปริมาณผลงาน</p>	สอดคล้องกับสมมติฐาน

## บทที่ 5

### สรุปผลการวิจัย การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่องอิทธิพลของการยอมรับการใช้งานระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ที่มีต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานทางบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ผู้ศึกษาได้ทำการสรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และมีข้อเสนอแนะ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาอิทธิพลของการยอมรับการใช้งานระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ที่มีต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานทางบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ผู้ปฏิบัติการฝ่ายบัญชีและการเงินของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม การสร้างเครื่องมือในการวิจัยครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ศึกษาเอกสาร ตำรา บทความ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อนำข้อมูลมาใช้เป็นแนวทางการกำหนดตัวแปรและข้อคำถามในแบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปโดยใช้สถิติค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและในส่วนของ การทดสอบสมมติฐานได้ใช้การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regressions Analysis) โดยสรุปได้ดังนี้

#### 5.1 สรุปผลการวิจัย

5.1.1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

5.1.2 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

5.1.3 การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม

5.1.4 ผลการทดสอบสมมติฐาน

#### 5.2 อภิปรายผลการวิจัย

#### 5.3 ข้อเสนอแนะ

5.3.1 ข้อเสนอแนะเพื่อการนำไปใช้

5.3.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

### 5.1 สรุปผลการวิจัย

#### 5.1.1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากที่สุด จำนวน 285 คน คิดเป็นร้อยละ 71.20 และส่วนที่เหลือเป็นเพศหญิง จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 28.80

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล อายุ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีอายุ 30-40 ปี จำนวน 152 คน คิดเป็นร้อยละ 38.00 รองลงมาคือ อายุ 41 - 50 ปี จำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 31.20 อายุมากกว่า 50 ปี จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 และส่วนที่เหลืออายุต่ำกว่า 30 ปี จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 10.80

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ระดับการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ อยู่ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 175 คน คิดเป็นร้อยละ 81.4 และส่วนที่เหลือมีระดับการศึกษาเท่ากับปริญญาตรีจำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 18.6

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ตำแหน่ง พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีตำแหน่งผู้ปฏิบัติการฝ่ายบัญชีและการเงิน จำนวน 285 คน คิดเป็นร้อยละ 71.25 รองลงมาคือ ตำแหน่งหัวหน้าฝ่ายบัญชี จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 20.25 และส่วนที่เหลือมีตำแหน่งผู้จัดการฝ่ายบัญชี จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 8.50

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ประสบการณ์ในการทำงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีประสบการณ์ในการทำงาน 5-10 ปี จำนวน 198 คน คิดเป็นร้อยละ 49.50 รองลงมาคือ มีประสบการณ์ในการทำงาน มากกว่า 10 ปี จำนวน 192 คน คิดเป็นร้อยละ 48.00 และส่วนที่เหลือ มีประสบการณ์ในการทำงาน ต่ำกว่า 5 ปี จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.50

#### 5.1.2 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ประเภทกิจการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ข้อมูลทั่วไปของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมส่วนใหญ่ประกอบกิจการค้าปลีกมากที่สุด จำนวน 182 คน คิดเป็นร้อยละ 45.50 รองลงมาคือ กิจการค้าส่ง จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 30.00 กิจการผลิตสินค้า จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 12.75 และส่วนที่เหลือคือกิจการให้บริการ จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 11.75

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ลักษณะการดำเนินงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ข้อมูลทั่วไปของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมส่วนใหญ่ เป็นห้างหุ้นส่วนจำกัด จำนวน 160 คน คิดเป็นร้อยละ 40.00 รองลงมาคือ บริษัทจำกัด จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 30.00 ห้างหุ้นส่วนสามัญ จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 17.00 เจ้าของคนเดียว จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 12.50 และส่วนที่เหลือบริษัทจำกัดมหาชนจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.50

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ทุนจดทะเบียน พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมส่วนใหญ่ ทุนจดทะเบียนอยู่ที่ 5,000,001-10,000,000 บาท จำนวน 319 คน คิดเป็นร้อยละ 79.75 รองลงมาคือทุนจดทะเบียน 10,000,001-20,000,000 บาท จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 11.00 ทุนจดทะเบียน 10,000,001-20,000,000 บาท จำนวน 34 คน

คิดเป็นร้อยละ 8.50 ทุนจดทะเบียน มากกว่า 30,000,000 บาท จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.50 และส่วนที่เหลือทุนจดทะเบียน 20,000,001-30, 000,000 บาท จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.25

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล รายได้ต่อปี พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมส่วนใหญ่ มีรายได้ต่อปีอยู่ที่ 5-10 ล้านบาท จำนวน 188 คน คิดเป็นร้อยละ 47.00 รองลงมาคือ มีรายได้ต่อปีอยู่ที่มากกว่า 10 ล้านบาท จำนวน 162 คน คิดเป็นร้อยละ 40.50 และส่วนที่เหลือมีรายได้ต่อปี ต่ำกว่า 5 ล้านบาท จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 12.50

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล จำนวนพนักงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมส่วนใหญ่ มีจำนวนพนักงาน 101 - 150 คน จำนวน 221 คน คิดเป็นร้อยละ 55.25 รองลงมาคือ มีจำนวนพนักงาน 50 - 100 คน จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 30.00 จำนวนพนักงานต่ำกว่า 50 คน จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 12.50 และส่วนที่เหลือมีจำนวนพนักงาน 151 - 200 คน จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.50

### 5.1.3 การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นที่มีต่อการรับรู้ประโยชน์ของระบบ พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าระดับการรับรู้ประโยชน์ของระบบมากที่สุด คือ การให้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ช่วยลดความเสี่ยงในการรับเงินสดที่อาจสูญหายได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.57 รองลงมา คือ ระบบชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์สามารถรองรับการใช้งานอุปกรณ์ได้หลากหลาย (เช่น Smartphone, Tablet เป็นต้น) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53 การให้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ สามารถใช้ได้อย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.52 การให้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์เป็นการเพิ่มทางเลือกในการโอนเงินและรับเงินสด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 และการให้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ช่วยลดขั้นตอนในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65 ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นที่มีต่อการรับรู้ความง่ายของระบบ พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าระดับการรับรู้ความง่ายของระบบมากที่สุด คือ การให้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ สามารถใช้งานได้ทุกที่ทุกเวลาแบบทันที มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.59 รองลงมา คือ การให้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ได้รับความสะดวกรวดเร็ว มากกว่าการใช้จ่ายด้วยเงินสด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51 ระบบชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ โดยผ่านระบบปฏิบัติการ iOS และ Android ทำให้การทำธุรกรรมทางการเงินทำได้ง่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.47 การให้บริการมีขั้นตอนการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ที่ง่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65 และการให้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์เป็นเรื่องง่าย สามารถเรียนรู้ได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64 ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นที่มีต่อการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าระดับการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลมากที่สุด คือ การให้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ มีระบบรักษาความปลอดภัยในข้อมูลส่วนตัวที่ดี สร้างความมั่นใจในการใช้งาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.59 รองลงมา คือ ท่านคิดว่าการให้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์จากการซื้อสินค้า มีความปลอดภัย ลดความเสี่ยงที่ข้อมูลจะถูกโจรกรรมโดยกลุ่มผู้ไม่หวังดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.57 การให้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ สามารถเก็บข้อมูลส่วนตัวของลูกค้าไว้เป็นความลับ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 (S.D. = 0.637) การให้บริการซื้อสินค้าด้วยการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ต้องใช้รหัสผ่านก่อนเข้าเครื่อง เพื่อป้องกันการเข้าถึงข้อมูลของบริษัท มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 และการให้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ สามารถตรวจสอบจำนวนเงินในการซื้อสินค้าได้อย่างถูกต้อง แม่นยำ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63 ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นที่มีต่อการยอมรับการใช้งานระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าระดับการยอมรับการใช้งานระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์มากที่สุด คือ ระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ทำให้ท่านสามารถตรวจสอบการทำธุรกรรมทางการเงินได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.64 รองลงมา คือ ท่านมีความเข้าใจในการใช้ระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์อย่างถูกต้อง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.52 ระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ทำให้การจัดการด้านการเงินมีความสะดวกและเป็นระเบียบมากยิ่งขึ้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.48 ระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ช่วยลดขั้นตอนในการทำธุรกรรมด้านการเงินได้เป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.56 และระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ช่วยทำให้เกิดความมั่นใจในการทำธุรกรรมทางการเงินมากยิ่งขึ้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.49 ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นที่มีต่อประสิทธิผลของการปฏิบัติงานทางบัญชี พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านสรุปได้ดังนี้

ด้านบรรลุปเป้าหมาย พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าระดับด้านบรรลุปเป้าหมายมากที่สุด คือ ท่านตั้งเป้าหมายและปฏิบัติได้ตามแผนการปฏิบัติงานทางบัญชีในแต่ละวัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53 รองลงมา คือ ท่านสามารถปฏิบัติงานทางบัญชีได้ทันระยะเวลาที่กำหนด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.52 ท่านสามารถปฏิบัติงานทางบัญชีได้ตามเป้าหมายที่วางไว้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.49 ท่านมักสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานทางบัญชีเพื่อปฏิบัติงานได้สำเร็จตามเป้าหมาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64 และท่านมั่นใจว่าการปฏิบัติงานทางบัญชีของท่านสามารถปฏิบัติงานได้บรรลุปเป้าหมาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.45 ตามลำดับ

ด้านปริมาณผลงาน พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าระดับด้านปริมาณผลงานมากที่สุด คือ ท่านสามารถปฏิบัติงานได้ปริมาณงานตามเป้าหมาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.56 รองลงมา คือ ท่านปฏิบัติงานทางบัญชีได้ถูกต้องตรงตามมาตรฐานที่องค์กรกำหนดไว้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54 องค์กรมีการกำหนดเป้าหมายปริมาณงานที่เหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54 ผลงานปฏิบัติงานทางบัญชีมีความถูกต้อง และครบถ้วนตามกระบวนการที่กำหนด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68 และปริมาณงานที่ปฏิบัติงานของท่านได้ตามเกณฑ์เป็นที่ยอมรับได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.45 ตามลำดับ

#### 5.1.4 ผลการทดสอบสมมติฐาน

การวิเคราะห์สมมติฐานของการศึกษาถึงอิทธิพลของการยอมรับการใช้งานระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ที่มีต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานทางบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ด้วยการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple regression Analysis) เพื่อหาความสัมพันธ์หรืออิทธิพลของตัวแปรทั้งหมดที่ใช้ในการศึกษา ซึ่งประกอบด้วย 6 สมมติฐาน โดยผลของการทดสอบสมมติฐานพบว่า

**สมมติฐานที่ 1** การรับรู้ประโยชน์ของระบบจะมีอิทธิพลเชิงบวกต่อการยอมรับการใช้งานระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ จากการศึกษาพบว่า การรับรู้ประโยชน์ของระบบจะมีอิทธิพลเชิงบวกต่อการยอมรับการใช้งานระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ ในทิศทางเดียวกัน และมีค่า Sig เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า การรับรู้ประโยชน์ของระบบจะมีอิทธิพลเชิงบวกต่อการยอมรับการใช้งานระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ อย่างมีนัยสำคัญ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

**สมมติฐานที่ 2** การรับรู้ความง่ายของระบบจะมีอิทธิพลเชิงบวกต่อการยอมรับการใช้งานระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ จากการศึกษาพบว่า การรับรู้ความง่ายของระบบจะมีอิทธิพลเชิงบวกต่อการยอมรับการใช้งานระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ ในทิศทางเดียวกัน และมีค่า Sig เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า การรับรู้ความง่ายของระบบจะมีอิทธิพลเชิงบวกต่อการยอมรับการใช้งานระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ อย่างมีนัยสำคัญ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

**สมมติฐานที่ 3** การรักษาความปลอดภัยของข้อมูลจะมีอิทธิพลเชิงบวกต่อการยอมรับการใช้งานระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ จากการศึกษาพบว่า การรักษาความปลอดภัยของข้อมูลจะมีอิทธิพลเชิงบวกต่อการยอมรับการใช้งานระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ ในทิศทางเดียวกัน และมีค่า Sig เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า การรักษาความปลอดภัยของข้อมูลจะมีอิทธิพลเชิงบวกต่อการยอมรับการใช้งานระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ อย่างมีนัยสำคัญ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

**สมมติฐานที่ 4** การยอมรับการใช้งานระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์จะมีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิผลของการปฏิบัติงานทางบัญชี จากการศึกษาพบว่า การยอมรับการใช้งานระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์จะมีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิผลของการปฏิบัติงานทางบัญชีในทิศทางเดียวกัน และมีค่า Sig เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า การยอมรับการใช้งานระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์จะมีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิผลของการปฏิบัติงานทางบัญชี อย่างมีนัยสำคัญ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

**สมมติฐานที่ 5** การยอมรับการใช้งานระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์จะมีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิผลของการปฏิบัติงานทางบัญชี ด้านการบรรลุเป้าหมาย จากการศึกษาพบว่า การยอมรับการใช้งานระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์จะมีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิผลของการปฏิบัติงานทางบัญชี ด้านการบรรลุเป้าหมาย ในทิศทางเดียวกัน และมีค่า Sig เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า การยอมรับการใช้งานระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์จะมีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิผลของการปฏิบัติงานทางบัญชี ด้านการบรรลุเป้าหมาย อย่างมีนัยสำคัญ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

**สมมติฐานที่ 6** การยอมรับการใช้งานระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์จะมีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิผลของการปฏิบัติงานทางบัญชี ด้านปริมาณผลงาน จากการศึกษาพบว่า การยอมรับการใช้งานระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์จะมีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิผลของการปฏิบัติงานทางบัญชี ด้านปริมาณผลงาน ในทิศทางเดียวกัน และมีค่า Sig เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า การยอมรับการใช้งานระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์จะมีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิผลของการปฏิบัติงานทางบัญชี ด้านปริมาณผลงาน อย่างมีนัยสำคัญ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

## 5.2 อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาอิทธิพลของการยอมรับการใช้งานระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ที่มีต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานทางบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

การรับรู้ประโยชน์ของระบบจะมีอิทธิพลเชิงบวกต่อการยอมรับการใช้งานระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 สามารถอธิบายได้ว่า ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ควรให้ความสำคัญกับพัฒนาการรับรู้ประโยชน์ของระบบให้มากยิ่งขึ้น เช่น การลดขั้นตอนในการปฏิบัติงาน ช่วยลดความเสี่ยงในการรับเงินสดที่อาจสูญหาย รวมถึงระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์สามารถรองรับการใช้งานอุปกรณ์ได้หลากหลาย เพื่อสร้างความเชื่อมั่นในการใช้งานระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ในการทำธุรกรรมทางการเงิน ซึ่งเป็นปัจจัยที่มีสำคัญในการ



ยอมรับเทคโนโลยี ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Chen and Barnes (2007) ได้ทำการศึกษาความไว้วางใจ และพฤติกรรมผู้ใช้ออนไลน์ ที่พบว่าการรับรู้ถึงประโยชน์และการรับรู้ถึงการใช้งานง่าย มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจซื้อสินค้าผ่านระบบออนไลน์ และยังสอดคล้องกับ Parveen and Sulaiman (2008) ได้ศึกษาถึงการหาความสัมพันธ์ของปัจจัยด้าน การยอมรับการใช้เทคโนโลยี Wireless ผ่านอุปกรณ์เคลื่อนที่โดยพบว่าการรับรู้ประโยชน์ของระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ มีความสัมพันธ์มากที่สุดในการนำไปสู่ความตั้งใจใช้เทคโนโลยี Wireless ผ่านอุปกรณ์เคลื่อนที่ ซึ่งการที่กลุ่มตัวอย่าง รับรู้ในระดับมาก จึงทำให้ความตั้งใจที่ใช้เกิดขึ้นมากตามไปด้วย เนื่องจากมีความสัมพันธ์กันในเชิงบวก

การรับรู้ความง่ายของระบบจะมีอิทธิพลเชิงบวกต่อการยอมรับการใช้งานระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เนื่องจากระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม มีขั้นตอนการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ที่ง่าย และมีความสะดวก รวดเร็ว มากกว่าการใช้จ่ายด้วยเงินสด ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Pikkarainen et al. (2004) ได้ศึกษาถึงการยอมรับ Online Banking ในประเทศฟินแลนด์ ที่พบว่าตัวแปรการรับรู้ถึง การใช้งานง่าย มีความสัมพันธ์กับการรับรู้ถึงประโยชน์เนื่องจากการที่กลุ่มตัวอย่างสามารถใช้งานได้อย่างง่ายดาย จะรู้สึกถึงความคุ้นเคย และความถนัดอย่างคล่องแคล่ว ให้ใช้งานระบบได้อย่างต่อเนื่อง และมีประสิทธิภาพก็จะทำให้รับรู้ ถึงประโยชน์ได้อย่างมากมายจากการใช้ระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์

การรักษาความปลอดภัยของข้อมูลจะมีอิทธิพลเชิงบวกต่อการยอมรับการใช้งานระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 สามารถอธิบายได้ว่า ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ควรพัฒนาระบบการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลให้ดียิ่งขึ้น มีระบบรักษาความปลอดภัยในข้อมูลส่วนตัวที่ดี สร้างความมั่นใจในการใช้งาน รวมถึงการป้องกันการเข้าถึงข้อมูลของโดยผู้รหัสผ่าน ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของสุนันทา หลบภัย (2559) ศึกษาเรื่อง การรับรู้ถึงความปลอดภัย ประโยชน์การใช้งาน และความง่ายในการใช้งานที่มีผลต่อการใช้บริการชำระเงินผ่านอุปกรณ์ สื่อสารเคลื่อนที่ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร ปัจจัยการรับรู้ด้านความปลอดภัย ด้านความไว้วางใจและด้านความเสี่ยง พบว่าประชากรกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นด้วยในเรื่องของการเก็บรักษาข้อมูล ส่วนตัวของผู้ใช้บริการ และเห็นด้วยกับการที่จะขอข้อมูลส่วนตัวของผู้ใช้บริการที่มีความจำเป็นจริง ๆ เท่านั้น และยังเชื่อว่ามึระบบป้องกันข้อมูลที่ดีและมีมาตรฐานความปลอดภัย และสามารถสร้างความไว้วางใจได้

การยอมรับการใช้งานระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์จะมีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิผลของการปฏิบัติงานทางบัญชี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แสดงให้เห็นว่า ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ให้ความสำคัญกับการยอมรับการใช้งานระบบการชำระเงินทาง

อิเล็กทรอนิกส์เป็นอย่างมาก เช่น ระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ทำให้การจัดการด้านการเงินให้มีความสะดวกและเป็นระเบียบมากยิ่งขึ้น และช่วยทำให้เกิดความมั่นใจในการทำธุรกรรมทางการเงินมากยิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของสุวรรณีย์ มาน้อย (2562) ที่ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้บริการชำระเงินด้วย QR Code ผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่าการใช้บริการชำระเงินด้วย QR Code เป็นเรื่องง่ายต่อการใช้งาน ได้รับข่าวสารประชาสัมพันธ์มากขึ้น และเป็นช่องทางทางการชำระสินค้าได้รวดเร็ว ประหยัดเวลา สามารถใช้ได้กับสมาร์ทโฟนหลายรุ่น

### 5.3 ข้อจำกัดในงานวิจัย

ข้อจำกัดในงานวิจัยในครั้งนี้

1. ผู้วิจัยได้เลือกใช้ตัวแปรเฉพาะบางตัวแปรเท่านั้น เพื่อในการศึกษาในครั้งนี้ แต่ยังมีตัวแปรอื่นๆ ที่ผู้วิจัยไม่ได้ศึกษา เช่น การวางระบบบัญชี ระบบสารสนเทศทางการบัญชี หรือโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี
2. ในการวิจัยครั้งนี้ศึกษาเฉพาะกลุ่มตัวอย่างที่เป็นธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมเท่านั้น แต่ยังไม่ได้ศึกษากลุ่มตัวอย่างที่เกี่ยวข้องกับกลุ่มตัวอย่างเทคโนโลยีโดยตรง เช่น ศูนย์บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ ธนาคาร หรือธุรกิจโรงแรม

### 5.4 ข้อเสนอแนะ

#### 5.3.1 ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษา

1. ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมควรให้ความสำคัญกับระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ ของการรับรู้ประโยชน์ของระบบ การรับรู้ความง่ายของระบบ การรักษาความปลอดภัยของข้อมูล และการยอมรับการใช้งานระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ สามารถนำไปปรับใช้ให้มีกระบวนการทำงานที่ดีขึ้น
2. ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมควรให้ความสำคัญกับประสิทธิผลของการปฏิบัติงานทางบัญชี ในด้านการบรรลุเป้าหมาย และด้านปริมาณผลงาน นำไปปรับทิศทางการบริหารระบบบัญชีได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้เกิดการพัฒนาของธุรกิจ สามารถนำความรู้ความเข้าใจด้านการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ ไปใช้ได้อย่างถูกต้องรวมถึง การตัดสินใจในการเลือกใช้วิธีการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ให้เหมาะสมกับธุรกิจ

### 5.3.2 ข้อเสนอแนะเพื่อนำไปใช้

1. ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม สามารถนำผลการวิเคราะห์ไปเป็นแนวทางในการพิจารณาความพร้อมของธุรกิจ โดยนำการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ไปใช้งานในธุรกิจของตนเองได้อย่างเหมาะสม และควรให้ความสำคัญกับการยอมรับการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ การรับรู้ประโยชน์ที่ของระบบ การรับรู้ความง่ายของระบบ และการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลที่มีนัยสำคัญที่สุดต่อประสิทธิผลของการปฏิบัติงานทางบัญชี

2. ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ต้องเรียนรู้และพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง เพื่อนำเทคโนโลยี มาพัฒนาระบบการทำงานในธุรกิจให้ลดความซ้ำซ้อน และเพิ่มประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานด้วยการใช้เทคโนโลยีเข้ามาปรับใช้ในองค์กร ตลอดจนมีนโยบายส่งเสริมพัฒนาบุคลากรในองค์กร ให้ก้าวหน้าทันเทคโนโลยี สภาพเศรษฐกิจและสังคม ที่มีการใช้เทคโนโลยีเพิ่มมากขึ้นในชีวิตประจำวัน

### 5.3.3 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาปัจจัยด้านอื่นๆ เช่น การวางระบบบัญชี ระบบสารสนเทศทางการบัญชี หรือโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี ที่อาจส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลของการปฏิบัติงานทางบัญชี ของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม หรือเพิ่มตัวแปร เพื่อให้มีความสมบูรณ์ และครอบคลุมมากยิ่งขึ้น

2. ควรศึกษากลุ่มตัวอย่างอื่นๆ เช่น ศูนย์บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ ธนาคาร หรือธุรกิจโรงแรม ที่สามารถนำมาวิเคราะห์ปัจจัยการยอมรับการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ ให้ครอบคลุมยิ่งขึ้น

## บรรณานุกรม

- ขวัญใจ พุ่มจันทร์ และศรัณย์ ธิติลักษณ์. (2562). การยอมรับระบบการชำระเงินแบบคิวอาร์โค้ดเพย์เมนต์ หน้า 13.
- จตุชัย แพงจันทร์. (2553). Master in security 2<sup>nd</sup> edition. นนทบุรี: ไอ ดี ซี พรีเมียร์. หน้า 8-10
- จิฎาดา แก้วแทน. (2557). ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่านอุปกรณ์สมาร์ทโฟน: กรณีศึกษาในพื้นที่เขตกรุงเทพมหานครและปทุมธานี. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี. หน้า 17
- ฉัตรแก้ว จรรย์ชล และประภัสสร กิตติมนโรม. (2558). ความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพการเรียนรู้กับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของผู้ทำบัญชี ในเขตนนทบุรี. วารสารบัณฑิตศึกษา : มหาวิทยาลัยสวนสุนันทา ปีที่ 7 ฉบับที่ 2.
- ชยาภรณ์ กิตติสิทธิชัย. (2559). ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีการใช้งานกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (E-Wallet) ในการซื้อสินค้าของผู้บริโภคในจังหวัดกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระที่ยังไม่ได้ตีพิมพ์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ. หน้า 16.
- ชลธิชา ศรีแสง. (2555). การยอมรับการใช้งานของระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ กรณีศึกษา ธนาคาร กรุงศรีอยุธยาจำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย.
- ชาญชัย อรรถผาติ. (2557). ปัจจัยที่ส่งผลต่อทัศนคติในการยอมรับเทคโนโลยีคลาวด์คอมพิวติ้งเพื่อประยุกต์ใช้ในการให้บริการระบบบัญชีออนไลน์ สำหรับวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในมุมมองของผู้ทำบัญชี. วิทยานิพนธ์บัณฑิต มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- ณฐา ธรเจริญกุล. (2561). สมรรถนะของพนักงานบัญชีที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการทำงาน กรณีศึกษา สถานประกอบการธุรกิจอุตสาหกรรม อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ. วารสารสมาคมสถาบันอุดมศึกษาเอกชนแห่งประเทศไทย ในพระราชูปถัมภ์ สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี. ปีที่ 24 ฉบับที่ 1 มกราคม-มิถุนายน 2561.
- ณัฐพล สุทธิศักดิ์ศรี. (2563). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่าน Mobile Banking ของธนาคารออมสินในเขตราชบุรี. บริหารธุรกิจบัณฑิต มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ถวิล เกื้อกุลวงศ์. (2550) การบริหารการศึกษาสมัยใหม่. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์วัฒนาพานิช. หน้า 247.
- ทองหล่อ เดชไทย, (2540). ภาวะผู้นำเพื่อการบริหารสู่ความเป็นเลิศ. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยมหิดล. หน้า 31.
- ทัศนีย์ อาดำ. (2555). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรด้านไอที กรณีศึกษา: สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

(ผลงานเชิง วิเคราะห์). กรุงเทพฯ: สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.  
หน้า 5.

ธงชัย สันติวงษ์. (2543). การบริหารเชิงกลยุทธ์. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช. หน้า 29

ธนกร กรวัชรเจริญ. (2555). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพ การทำงานเป็นทีมของพนักงานบริษัท  
ควอลิตี้ เฮาส์ จำกัด (มหาชน). การศึกษาค้นคว้าอิสระ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต,  
มหาวิทยาลัย เทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี. หน้า 9.

ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน). (2559). พลิกโฉมธุรกรรมการเงินในอนาคต คนไทยใช้จ่าย  
ไม่ต้องพียง “เงินสด” สืบค้นเมื่อ 24 กันยายน 2560 จากเว็บไซต์: <http://goo.gl/mJrcWA>

ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2563). สักคมไทย (กำลัง) ไร้เงินสด?. [ออนไลน์]. สืบค้นจาก:  
<https://www.bot.or.th/Thai/MonetaryPolicy/ArticleAndResearch/Pages/FAQ169.aspx>. สืบค้นเมื่อ: 20 สิงหาคม 2564.

ธัญกานต์ คชฤทธิ, กุสุมา คำพิทักษ์. (2562). ศึกษาการยอมรับระบบคลาวด์ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจ  
เลือกใช้ระบบสารสนเทศการบัญชีภาคธุรกิจ สำหรับผู้ทำบัญชี: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี  
ราชมงคลธัญบุรี.

ธัญยากร ขวัญใจสกุล. (2560). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้บริการชำระเงินผ่านระบบโมบาย  
แบงก์กิ้งและระบบโมบายเพย์เมนต์. วิทยาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

นันทวัฒน์ อินทรโยธิน. (2557). ปัจจัยในการเลือกซื้อนาฬิกาข้อมือผ่านสังคมออนไลน์ Facebook  
ที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีและความตั้งใจซื้อ. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต,  
สาขาวิชาการจัดการทั่วไป, คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

นารีรัตน์ ศรีหล้า. (2564). แนวทางการพัฒนานักบัญชีที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานในงาน  
จังหวัดศรีสะเกษ. วารสารบัณฑิตวิทยาลัยพิษณุพนธ์ 16(3) กันยายน-ธันวาคม 2564.

นุชรี จินดาวรรณ. (2559). การทดสอบปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตั้งใจใช้บริการอินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้ง  
กรณีศึกษา ลูกค้ายธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดพัทลุง. บริหารธุรกิจ  
มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

บุญช่วง ศรีธรรมาภรณ์. (2561) ผลกระทบของประสิทธิภาพการเรียนรู้ที่มีต่อประสิทธิผลการ  
ปฏิบัติงานของ นักบัญชีบริษัทกลุ่มร้อยแก่นสารสินธุ์. วารสาร มทร.อีสาน ฉบับ  
มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ปีที่ 5 ฉบับที่ 1 มกราคม - มิถุนายน 2561.

บุญรวย นะเป้า. (2556). สมรรถนะตามแนวมาตรฐานการศึกษาระหว่างประเทศสำหรับผู้ประกอบ  
วิชาชีพบัญชีกับประสิทธิภาพในการทำงาน: กรณีศึกษา นักบัญชีธุรกิจ SMEs ใน  
จังหวัดนนทบุรี (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์, นนทบุรี.

- เบญญาภา ยืนยง. (2560). สมรรถนะของนักบัญชีและมาตรฐานการจัดทำบัญชีที่มีอิทธิพลต่อ  
**ประสิทธิผลการดำเนินงานในงานราชการ.** บัญชีมหาบัณฑิต คณะบัญชี, มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- ประทีป วจิทองรัตนา. (2558). **ประสิทธิภาพการเรียนรู้ที่มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของ  
 ผู้ทำบัญชีในเขตจังหวัดนครราชสีมา.** วารสารสมาคมนักวิจัย ปีที่ 20 ฉบับที่ 1 มกราคม-  
 เมษายน 2558.
- ปริญวิศว์ ชูเชิด และฉัตรทอง นกเชิดชู. (2559). **การยอมรับนวัตกรรมบริการโอนเงินและรับเงิน  
 โอนพร้อมเพย์ และประสิทธิผลในการทำธุรกรรมการเงินผ่านระบบพร้อมเพย์.** นนทบุรี:  
 มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์. หน้า 8, 12, 21
- พรพงศ์ จงประสิทธิผล. (2559). **ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการตัดสินใจยอมรับการชำระเงินออนไลน์  
 ของผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในกรุงเทพ.** วารสารปัญญาภิวัฒน์, 1(6), หน้า 8-11.
- พิชญ์ปิยา เฟื่องผ่อง. (2558). **การยอมรับเทคโนโลยี ความไว้วางใจ การเน้นราคาประหยัด และ  
 ความแปลกใหม่ที่ ส่งผลต่อความตั้งใจซื้อตัวเครื่องบินออนไลน์ของสายการบินต้นทุน  
 ต่ำของ ผู้บริโภคใน กรุงเทพมหานคร.** การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต,  
 มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- พิชญา วัฒนรังสรรค์. (2558). **รายงานวิจัยเรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ  
 พนักงาน โรงแรมระดับ 4 ดาว ย่านสยามสแควร์.** กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัย  
 กรุงเทพ. หน้า 7-9.
- พิชาย รัตนดิลก ณ ภูเก็ต. (2552). **องค์การและการบริหารจัดการ.** นนทบุรี: ริงค์ ปียอนด์ บุ๊คส์.  
 หน้า 50.
- พิทยา บวรวัฒนา. (2552). **ทฤษฎีองค์กรสาธารณะ.** กรุงเทพฯ :ศักดิโสภณ. หน้า 185.
- พิมพ์ ฉัตรเงิน, กุสุมา คำพิทักษ์. (2563). **ความสัมพันธ์ระหว่างทักษะวิชาชีพและแรงจูงใจกับ  
 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบัญชี รัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง .**วารสารวิชาการ  
 วิทยาลัยสันตพล ปีที่ 6 ฉบับที่ 2 กรกฎาคม – ธันวาคม 2563.
- พิรัฐพงศ์ เทพหัสดิน ณ อยุธยา. (2552) **ความตั้งใจใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่.  
 วิทยานิพนธ์ ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีปทุม**
- ภาณุพงศ์ เสกทวีลาภ. (2557). **ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจด้านพฤติกรรมการใช้Cloud Storage  
 ในระดับ Software-as-a-Service (SaaS) ของพนักงานองค์กรเอกชน ในเขตพื้นที่  
 เศรษฐกิจของกรุงเทพมหานคร.** การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ยงค์ยาน มั่นคำศรี. (2556). **แนวทางการเสริมสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน  
 โรงแรม อมารีวอเตอร์เกท กรุงเทพ.** วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัย  
 เกษมบัณฑิต. หน้า 4.

- รัศมีลภัส วรเดชนันกุล. (2558). **ความไว้วางใจการสื่อสารแบบปากต่อปากเชิงบวก และการรับรู้ถึงประโยชน์ ที่มีผลต่อความตั้งใจซื้อแพ็คเกจทัวร์ผ่านเว็บไซต์ท่องเที่ยวของผู้บริโภคในจังหวัดระยอง**. การค้นคว้าอิสระวิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต. วิทยาลัยนวัตกรรมการมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- รุ่ง แก้วแดง และชัยณรงค์ สุวรรณสาร. (2550). **แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิผลและประสิทธิภาพองค์กร, ประมวลสาระชุดวิชา ทฤษฎีและแนวปฏิบัติในการบริหารการศึกษา หน่วยที่9-12**. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, หน้า 65.
- เรชา ชูสุวรรณ. (2550). **รูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของสมรรถนะบุคคลที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้**. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์ดุสิตบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- วรกฤต แสนโกชน์. (2560). **เอกสารประกอบการสอน รายวิชา ะบบฐานข้อมูล**. พะเยา : คณะเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มหาวิทยาลัยพะเยา
- วริศรา สอนจิตร และ ขวัญกมล ดอนขวา. (2559). **ความตั้งใจซื้อสินค้าหรือบริการออนไลน์ผ่านสมาร์ทโฟน**. วารสารชุมชนวิจัย10(1).
- ศศิจันทร์ ปัญญาทวี. (2560). **ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้ระบบสารสนเทศกรณีศึกษาสถาบันการพลศึกษา วิทยาเขตเชียงใหม่**. การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่.
- ศศิพร เหมือนศรีชัย. (2555). **ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับ ERP Software ของผู้ใช้งานด้านบัญชี**. วารสารวิชาชีพ.
- ศุภชัย ยาวะประภาส. (2552). **นโยบายสาธารณะ**. พิมพ์ครั้งที่ 8 :: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. หน้า 79.
- สมยศ แยมเพื่อน. (2551). **ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานปฏิบัติการ บริษัท เอเชีย มารีน เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)**. สารนิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (สาขาการจัดการ) บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. หน้า 6
- สมฤดี ทองรักษ์. (2561) **คุณภาพระบบ การรับรู้ประโยชน์การใช้งาน การรับรู้ความปลอดภัย และความไว้วางใจ ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ ของผู้ใช้บริการวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร**. (วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ)
- สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์. (2563). **e-Payment การชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์**. สืบค้นเมื่อ 30 สิงหาคม 2564, จาก [https://www.etda.or.th/th/Our-Service/Standard-\(1\)](https://www.etda.or.th/th/Our-Service/Standard-(1))

- สำนักงานเศรษฐกิจการคลัง.(2564). การขับเคลื่อนโครงการการให้ความรู้และส่งเสริมการใช้  
**ธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์**. สืบค้นเมื่อวันที่ 20 กันยายน 2564 จากเว็บไซต์:  
<http://www.epayment.go.th>
- สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม. (2560). **ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs)**. [ออนไลน์]. สืบค้นจาก: <https://www.sme.go.th/>. สืบค้นเมื่อ: 20 สิงหาคม 2564.
- สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม. (2563). **MSME WHITE PAPER 2021. บทที่ 4 จำนวนและการจ้างงานวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ปี 2563**. [ออนไลน์]. สืบค้นจาก: <https://www.sme.go.th/>. สืบค้นเมื่อ: 25 สิงหาคม 2564.
- สิงหะ ฉวีสุข และสุนันทา วงศ์จตุรภัทร. (2555). **ทฤษฎีการยอมรับการใช้ เทคโนโลยี**. สืบค้นจาก <http://journal.it.kmitl.ac.th>. สืบค้นเมื่อ: 28 สิงหาคม 2564.
- สุदारัตน์ อีธรรมธาดา. (2557). **ปัจจัยแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ พฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์ และความฉลาดทาง อารมณ์ ที่ส่งผลต่อ ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขต กรุงเทพมหานคร**. การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ. หน้า 55.
- สุนันทา หลบภัย. (2559). **การรับรู้ถึงความปลอดภัย ประโยชน์การใช้งาน และความง่ายในการใช้งานที่มีผลต่อการใช้ บริการชำระเงินผ่านอุปกรณ์สื่อสารเคลื่อนที่ของผู้บริโภคในเขต กรุงเทพมหานคร**. ปริญญาบริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
- สุวรรณี มาน้อย. (2562). **ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้บริการชำระเงินด้วย QR Code ผ่าน โทรศัพท์ เคลื่อนที่ ในเขตกรุงเทพมหานคร**. วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- อรทัย เลื่อนวัน. (2555). **ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ: กรณีศึกษา กรรมการพัฒนาชุมชน ศูนย์ราชการแจ้งวัฒนะ**. การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัย เทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- อิศรพงศ์ วงศ์เชียงยืน และเพ็ญพิสุทธิ์ ไชยกาญจน์. (2558). **การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์กับ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการ ตำรวจสังกัดกองกำกับการศูนย์รวมข่าว**. วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ, 4(1), 92-100.
- อุสุมา ศักดิ์ไพศาล (2556). **คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท อินเตอร์ เรียลตี้ แมเนจเม้นท์ จำกัด**.การค้นคว้าอิสระปริญญา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกการจัดการทั่วไป คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัย เทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, 30 - 35
- เอกลักษณ์ ธนเจริญพิศาล. (2554). **ความตระหนักและการยอมรับการนำระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม (ISO 14001) มาใช้ในองค์การภาครัฐ: ศึกษากรณีสำนักงานนโยบายและ**



**แผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม.** วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

am2bmarketing, (2017). **เจาะลึก e-payment คืออะไร? ทำไมคนไทยจึงมั่นใจการชำระเงินผ่านระบบนี้.** สืบค้นเมื่อวันที่ 24 กันยายน 2564 จากเว็บไซต์: <http://goo.gl/nJiiQx>

National e-Payment. (2560). **National e-Payment เป็นระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์.** สืบค้นเมื่อ 19 กันยายน 2564 จากเว็บไซต์ : <http://epayment.go.th/home/app/>

## BIBLIOGRAPHY

- Ajzen, I. & Fishbein, M. (1980). **Understanding attitudes and predicting social behavior**. Englewood, NJ: Prentice-Hall.
- Alenazy, W. M. R., W. M. A. & Khan, M. S. (2019). **Validation of TAM Model on Social Media Use for Collaborative Learning to Enhance Collaborative Authoring**. IEEE Access, 7, 71550-71562.
- Amaro, S., & Duarte, P. (2015). **An integrative model of consumer' intentions to purchase travel online**. Tourism Management, 46, 64-79.
- Amitai Etzioni, . (1964). **Modern Organization**. New Jersey: Prentice - Hall.
- Campbell, R.F. et al. (1977). **"On the nature of organizational effectiveness" in new purporetives on organizational effectiveness**. Edited by Paul S. Goodman and Johannes M. Pennings and Associates. San Francisco: Jassay Bass.
- Charles Perrow. (1967). **"A Frame Work for the Comparative Analysis of Organization."** In American Sociological Review, 32: 854-866.
- Chen, Y.H. and Barnes, S. 2007. **Initial trust and online buyer behavior**. Industrial Management & Data Systems 107(1): 21-36.
- Cyert, Richard, & March, James G. (1992). **A behavioral theory of the firm**. Wiley-Blackwell. ISBN 0-631-17451-6.
- Davis, F. D., Bagozzi, R. P., & Warshaw, P. R. (1989). **User acceptanceof computer technology: A comparison of two theoretical models**. Management Science.
- Francisco Liébana-Cabanillas, et. al. (2015). **User behaviour in QR mobile payment system: the QR Payment Acceptance Model**, Technology Analysis & Strategic Management, 27:9.
- George, R. (2007). **A TAM Framework to Evaluate User' Perception towards Online Electronic Payment**. Journal of Internet Banking and Commerce: December, 12(3).
- Giegold, William C. (1978). **Management by objectives a self-instructional approach**. New York: McGraw-Hill.
- Gross, E. & Etzioni, A. (1985). **Organizations in society**. Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice-Hall.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., Anderson, R.E., & Tatham} R. L. (2006). **Multivariate data analysis**. (6<sup>th</sup> ed). Upper Saddle River, NJ: Prentice hall.

- Hakan Çelik. (2011). **Influence of social norms, perceived playfulness, and online shopping anxiety on customers' adoption of online retail shopping: An empirical study in the Turkish context.** *International Journal of Retail & Distribution Management*, 390-413.
- Hinkle D.E. (1998). **Astro-phys.J.Su.** P.108
- John P. Campbell. (1977). **“On the Nature of Organizational Effectiveness.”** In **New Perspective On Organization Effectiveness.** Edited by Goodman Paul S. and Pennings Johannes M. and Associates. San Francisco: Jassay Bass.P.19-20.
- Jyoti Savla, W. R. B., Joseph Sharit, Neil Charness, Sara J. Czaja, & Wendy A. Rogers. (2018). **Technology Adoption by Older Adults: Findings From the PRISM Trial.** *The Gerontologist*, 59(1), 33-44.
- Kumar, R., Lall, A., & Mane, T. (2017). **Extending the TAM Model: Intention of Management Students to Use Mobile Banking: Evidence from India.** *Global Business Review*, 18(1), 238-249.
- Nripendra P.Rana, Y. K. D., Michael D.Williams & Vishanth Weerakkody. (2016). **Adoption of online public grievance redressal system in India: Toward developing a unified view.** *Computers in Human Behavior*, 265-282.
- Odiome, George S. (1969). **Management by objectives.** Englewood Cliffs, Michigan: Prentice-Hall.
- Ooi, K. B., & Tan, G. W. H. (2016). **Mobile technology acceptance model: An investigation using mobile users to explore smartphone credit card.** *Journal of Expert Systems with Applications*, 59, 33-46.
- Parveen, F. and Sulaiman, A. 2008. **Technology complexity, personal innovativeness and intention to use wireless internet using mobile devices in Malaysia.** *International Review of Business Research Papers* 4(5): 1-10.
- Pikkarainen, T., Pikkarainen, K., Karjaluoto, H. and Pahnla, S. 2004. **Consumer acceptance of online banking: an extension of the technology acceptance model.** *Internet Research* 14(3): 224-235.
- Rittiboonchai, W., Kriwuttisom, P., & Ngo, T. M. T. (2019). **Factors affecting online shopping behavior of thai and vietnamese female students.** *RMUTT Global Business Accounting and Finance Review*, 2(2).. P.15
- Sahil Koul, A. E. (2018). **Utilizing Technology Acceptance Model (TAM1) for driverless car technology Adoption.** *Journal of Technology Management & Innovation*, 13(4), 37-46.
- See, S. S., Khalil, M. N. and Ameen, M. A-a. (2012). **Factors affecting Malaysian young consumers' online purchase intention in social media websites.** *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 40(2012).

- Sinha, I., & Mukherjee, S. (2016). **Acceptance of technology, related factors in use e-banking: An Indian case study.** *Journal of High Technology Management Research*, 27, 88-100.
- Wen-shan Yeh, Y., & Chen, Y.Y. (2006). **Determinants of User Adoption of E-payment Service.** *Journal of American Academy of Business*, 17(6), 190-198.
- Weng, F., Yang, R. J., Ho, H. J., & Su H. M. (2018). **A TAM-Based Study of the Attitude towards Use Intention of Multimedia among School Teachers.** *Applied System Innovation*, 36, 1-9.
- Yamane, Taro. (1976). **Statistics: An introductory analysis** (2nd ed.). New York: and Row.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

แบบสอบถามงานวิจัย

## แบบสอบถาม

### เรื่อง อิทธิพลของการยอมรับการใช้งานระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ที่มีต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานทางบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

แบบสอบถามฉบับนี้เป็นแบบสอบถามเพื่อการวิจัยเรื่อง อิทธิพลของการยอมรับการใช้งานระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ที่มีต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานทางบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับนำไปประกอบการศึกษาระดับปริญญาโท บัญชีมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีปทุม ผู้วิจัยจึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านในการตอบแบบสอบถามด้วยความเป็นจริงที่สุด ทั้งนี้เพื่อให้การศึกษาวิจัยครั้งนี้เกิดประสิทธิผลและสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

แบบสอบถามนี้แบ่งเป็น 8 ส่วน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับการรับรู้ประโยชน์ของระบบ

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับการรับรู้ความง่ายของระบบ

ส่วนที่ 5 แบบสอบถามเกี่ยวกับการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล

ส่วนที่ 6 แบบสอบถามเกี่ยวกับการยอมรับการใช้งานระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์

ส่วนที่ 7 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิผลของการปฏิบัติงานทางบัญชี

ส่วนที่ 8 ข้อเสนอแนะอื่น

ขอขอบคุณที่ท่านได้สละเวลาตอบคำถามในแบบสอบถามชุดนี้ทุกข้ออย่างถูกต้องครบถ้วน คำตอบของท่านจะถูกเก็บรักษาเป็นความลับ และจะไม่มีการใช้ข้อมูลใด ๆ ที่เปิดเผยเกี่ยวกับตัวของท่านในการรายงานข้อมูล รวมทั้งจะไม่มีการใช้ข้อมูลดังกล่าวกับบุคคลภายนอกอื่นใดโดยไม่ได้รับอนุญาตจากท่าน

กฤษณล คุณชื่น

ผู้จัดทำ

### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง : กรุณาตอบคำถามและใส่เครื่องหมาย ✓ ลงใน  ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

1. เพศ
 

<input type="checkbox"/> ชาย	<input type="checkbox"/> หญิง
------------------------------	-------------------------------
2. อายุ
 

<input type="checkbox"/> ต่ำกว่า 30 ปี	<input type="checkbox"/> 30-40 ปี
<input type="checkbox"/> 41-50 ปี	<input type="checkbox"/> มากกว่า 50 ปี
3. ระดับการศึกษา
 

<input type="checkbox"/> ต่ำกว่าปริญญาตรี	<input type="checkbox"/> ปริญญาตรี
<input type="checkbox"/> ปริญญาโท	<input type="checkbox"/> สูงกว่าปริญญาโท
4. ตำแหน่ง
 

<input type="checkbox"/> ผู้จัดการฝ่ายบัญชี	<input type="checkbox"/> หัวหน้าฝ่ายบัญชี
<input type="checkbox"/> ปฏิบัติการฝ่ายบัญชีและการเงิน	
5. ระยะเวลาในการทำงาน
 

<input type="checkbox"/> ต่ำกว่า 5 ปี	<input type="checkbox"/> 5 - 10 ปี
<input type="checkbox"/> มากกว่า 10 ปี	

### ส่วนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

คำชี้แจง : กรุณาตอบคำถามและใส่เครื่องหมาย ✓ ลงใน  ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

1. ประเภทกิจการ
 

<input type="checkbox"/> กิจการผลิตสินค้า	<input type="checkbox"/> กิจการค้าส่ง
<input type="checkbox"/> กิจการค้าปลีก	<input type="checkbox"/> กิจการให้บริการ
2. ลักษณะการดำเนินงาน
 

<input type="checkbox"/> เจ้าของคนเดียว	<input type="checkbox"/> ห้างหุ้นส่วนสามัญ
<input type="checkbox"/> ห้างหุ้นส่วนจำกัด	<input type="checkbox"/> บริษัทจำกัด
<input type="checkbox"/> บริษัทจำกัดมหาชน	
3. ทุนจดทะเบียน
 

<input type="checkbox"/> ต่ำกว่า 5,000,000 บาท	<input type="checkbox"/> 5,000,001-10,000,000 บาท
<input type="checkbox"/> 10,000,001-20,000,000 บาท	<input type="checkbox"/> 20,000,001-30,000,000 บาท
<input type="checkbox"/> มากกว่า 30,000,000 บาท	
4. รายได้/ปี
 

<input type="checkbox"/> ต่ำกว่า 5 ล้านบาท	<input type="checkbox"/> 5-10 ล้านบาท
<input type="checkbox"/> มากกว่า 10 ล้านบาท	
5. จำนวนพนักงาน
 

<input type="checkbox"/> ต่ำกว่า 50 คน	<input type="checkbox"/> 50-100 คน
<input type="checkbox"/> 101-150 คน	<input type="checkbox"/> 151-200 คน



ส่วนที่ 3 โปรดพิจารณารายการในแต่ละข้อว่าท่านมีข้อคิดเกี่ยวกับการรับรู้ประโยชน์ของระบบ  
กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงข้อเดียว

การรับรู้ประโยชน์ของระบบ	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปาน กลาง (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)
1. การให้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ สามารถใช้ได้อย่างต่อเนื่อง					
2. การให้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ช่วยลดขั้นตอนในการปฏิบัติงาน					
3. การให้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ช่วยลดความเสี่ยงในการรับเงินสดที่อาจสูญหายได้					
4. การให้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์เป็นการเพิ่มทางเลือกในการโอนเงินและรับเงินสด					
5. ระบบชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์สามารถรองรับการใช้งานอุปกรณ์ได้หลากหลาย (เช่น Smartphone, Tablet เป็นต้น)					

ส่วนที่ 4 โปรดพิจารณารายการในแต่ละข้อว่าท่านมีข้อคิดเกี่ยวกับการรับรู้ความง่ายของระบบ  
กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงข้อเดียว

การรับรู้ความง่ายของระบบ	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปาน กลาง (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)
1. การให้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์เป็นเรื่องง่าย สามารถเรียนรู้ได้					

การรับรู้ความง่ายของระบบ	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปาน กลาง (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)
2. การให้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ สามารถใช้งานได้ทุกที่ทุกเวลาแบบทันที					
3. การให้บริการมีขั้นตอนการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ที่ง่าย					
4. ระบบชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ โดยผ่านระบบปฏิบัติการ iOS และ Android ทำให้การทำธุรกรรมทางการเงินทำได้ง่าย					
5. การให้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ได้รับความสะดวกรวดเร็ว มากกว่าการใช้จ่ายด้วยเงินสด					

ส่วนที่ 5 โปรดพิจารณารายการในแต่ละข้อว่าท่านมีข้อคิดเกี่ยวกับการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล

กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงข้อเดียว

การรักษาความปลอดภัยของข้อมูล	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปาน กลาง (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)
1. การให้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ มีระบบรักษาความปลอดภัยในข้อมูลส่วนตัวที่ดี สร้างความมั่นใจในการใช้งาน					
2. การให้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ สามารถเก็บข้อมูลส่วนตัวของลูกค้าไว้เป็นความลับ					

การรักษาความปลอดภัยของข้อมูล	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปาน กลาง (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)
3. การให้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ สามารถตรวจสอบจำนวนเงินในการซื้อสินค้าได้อย่างถูกต้อง แม่นยำ					
4. การให้บริการซื้อสินค้าด้วยการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ต้องใช้รหัสผ่านก่อนเข้าเครื่อง เพื่อป้องกันการเข้าถึงข้อมูลของบริษัท					
5. ท่านคิดว่าการให้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์จากการซื้อสินค้า มีความปลอดภัย ลดความเสี่ยงที่ข้อมูลจะถูกโจรกรรมโดยกลุ่มผู้ไม่หวังดี					

ส่วนที่ 6 โปรดพิจารณารายการในแต่ละข้อว่าท่านมีข้อคิดเกี่ยวกับการยอมรับการใช้งานระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์

กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงข้อเดียว

การยอมรับการใช้งานระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปาน กลาง (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)
1. ระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ทำให้ท่านสามารถตรวจสอบการทำธุรกรรมทางการเงินได้					

การยอมรับการใช้งานระบบการชำระ เงิน ทางอิเล็กทรอนิกส์	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปาน กลาง (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)
2. ระบบการชำระเงินทาง อิเล็กทรอนิกส์ช่วยทำให้เกิดความมั่นใจ ในการทำธุรกรรมทางการเงินมากยิ่งขึ้น					
3. ท่านมีความเข้าใจในการใช้ระบบ การชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์อย่าง ถูกต้อง					
4. ระบบการชำระเงินทาง อิเล็กทรอนิกส์ทำให้การจัดการด้าน การเงินมีความสะดวกและเป็นระเบียบ มากยิ่งขึ้น					
5. ระบบการชำระเงินทาง อิเล็กทรอนิกส์ช่วยลดขั้นตอนในการทำ ธุรกรรมด้านการเงินได้เป็นอย่างดี					

ส่วนที่ 7 โปรดพิจารณารายการในแต่ละข้อว่าท่านมีข้อคิดเกี่ยวกับประสิทธิผลของการปฏิบัติงาน  
ทางบัญชี

กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงข้อเดียว

ประสิทธิผลของการปฏิบัติงานทาง บัญชี	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปาน กลาง (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)
<b>บรรลุปเป้าหมาย</b>					
1. ท่านมักสร้างแรงจูงใจในการ ปฏิบัติงานทางบัญชี เพื่อปฏิบัติงานได้ สำเร็จตามเป้าหมาย					

ประสิทธิผลของการปฏิบัติงานทาง บัญชี	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปาน กลาง (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)
2. ท่านมั่นใจว่าการปฏิบัติงานทางบัญชี ของท่านสามารถปฏิบัติงานได้บรรลุ เป้าหมาย					
3. ท่านตั้งเป้าหมายและปฏิบัติได้ตาม แผนการปฏิบัติงานทางบัญชีในแต่ละวัน					
4. ท่านสามารถปฏิบัติงานทางบัญชีได้ ทันระยะเวลาที่กำหนด					
5. ท่านสามารถปฏิบัติงานทางบัญชีได้ ตามเป้าหมายที่วางไว้					
<b>ปริมาณผลงาน</b>					
6. องค์กรมีการกำหนดเป้าหมาย ปริมาณงานที่เหมาะสม					
7. ท่านปฏิบัติงานทางบัญชีได้ถูกต้อง ตรงตามมาตรฐานที่องค์กรกำหนดไว้					
8. ท่านสามารถปฏิบัติงานได้ปริมาณ งานตามเป้าหมาย					
9. ผลงานปฏิบัติงานทางบัญชีมีความ ถูกต้อง และครบถ้วนตามกระบวนการ ที่กำหนด					
10. ปริมาณงานที่ปฏิบัติงานของท่านได้ ตามเกณฑ์เป็นที่ยอมรับได้					

### ส่วนที่ 8 ข้อเสนอแนะอื่น

.....

.....

ขอขอบพระคุณท่านที่ให้ความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถาม

## ภาคผนวก ข

ผลการทดสอบหาค่าดัชนีความสอดคล้องของเครื่องมือวิจัย

### สรุปผลการวิเคราะห์ดัชนีความสอดคล้องของเครื่องมือการวิจัย (IOC)

เรื่อง อิทธิพลของการยอมรับการใช้งานระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ที่มีต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานทางบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย  ลงในช่อง  ที่ตรงกับความเป็นจริง

ข้อ	ข้อความ	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			รวม	ค่าดัชนี IOC	แปลผล
		ท่านที่ 1	ท่านที่ 2	ท่านที่ 3			
1	เพศ ( ) ชาย ( ) หญิง	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
2	อายุ ( ) ต่ำกว่า 30 ปี ( ) 30-40 ปี ( ) 41-50 ปี ( ) มากกว่า 50 ปี	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
3	ระดับการศึกษา ( ) ต่ำกว่าปริญญาตรี ( ) ปริญญาตรี ( ) ปริญญาโท ( ) สูงกว่าปริญญาโท	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
4	ตำแหน่ง ( ) ผู้จัดการฝ่ายบัญชี ( ) หัวหน้าฝ่ายบัญชี ( ) ปฏิบัติการฝ่ายบัญชีและการเงิน	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
5	ระยะเวลาในการทำงาน ( ) ต่ำกว่า 5 ปี ( ) 5-10 ปี ( ) มากกว่า 10 ปี	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้

ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย  ลงในช่อง  ที่ตรงกับความเป็นจริง

ข้อ	ข้อความ	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			รวม	ค่าดัชนี IOC	แปลผล
		ท่านที่ 1	ท่านที่ 2	ท่านที่ 3			
1	ประเภทกิจการ ( ) กิจการผลิตสินค้า ( ) กิจการค้าส่ง ( ) กิจการค้าปลีก ( ) กิจการให้บริการ	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
2	ลักษณะการดำเนินงาน ( ) เจ้าของคนเดียว ( ) ห้างหุ้นส่วนสามัญ ( ) ห้างหุ้นส่วนจำกัด ( ) บริษัทจำกัด ( ) บริษัทจำกัดมหาชน	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
3	ทุนจดทะเบียน ( ) ต่ำกว่า 5,000,000 บาท ( ) 5,000,001-10,000,000 บาท ( ) 10,000,001-20,000,000 บาท ( ) 20,000,001-30,000,000 บาท ( ) มากกว่า 30,000,000 บาท	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
4	รายได้/ปี ( ) ต่ำกว่า 5 ล้านบาท ( ) 5-10 ล้านบาท ( ) มากกว่า 10 ล้านบาท	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
5	จำนวนพนักงาน ( ) ต่ำกว่า 50 คน ( ) 50-100 คน	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้



ข้อ	ข้อความ	ความคิดเห็นของ ผู้เชี่ยวชาญ			รวม	ค่า ดัชนี IOC	แปลผล
		ท่านที่	ท่านที่	ท่านที่			
		1	2	3			
	( ) 101-150 คน ( ) 151-200 คน						

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้ประโยชน์ของระบบของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย  ลงในช่อง  ที่ตรงกับระดับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ข้อ	การรับรู้ประโยชน์ของระบบ	ความคิดเห็นของ ผู้เชี่ยวชาญ			รวม	ค่า ดัชนี IOC	แปลผล
		ท่านที่	ท่านที่	ท่านที่			
		1	2	3			
1	การให้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ สามารถใช้ได้อย่างต่อเนื่อง	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
2	การให้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ช่วย ลดขั้นตอนในการปฏิบัติงาน	0	+1	+1	2	0.67	ใช้ได้
3	การให้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ช่วย ลดความเสี่ยงในการรับเงินสดที่อาจสูญหายได้	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
4	การให้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์เป็น การเพิ่มทางเลือกในการโอนเงินและรับเงินสด	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
5	ระบบชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ สามารถ รองรับการใช้งานอุปกรณ์ได้หลากหลาย (เช่น Smartphone, Tablet เป็นต้น)	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้ความง่ายของระบบของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย  ลงในช่อง  ที่ตรงกับระดับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ข้อ	การรับรู้ความง่ายของระบบ	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			รวม	ค่าดัชนี IOC	แปลผล
		ท่านที่ 1	ท่านที่ 2	ท่านที่ 3			
1	การให้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์เป็นเรื่องง่าย สามารถเรียนรู้ได้	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
2	การให้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์สามารถใช้งานได้ทุกที่ทุกเวลาแบบทันที	+1	0	+1	2	0.67	ใช้ได้
3	การให้บริการมีขั้นตอนการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ที่ง่าย	+1	0	+1	2	0.67	ใช้ได้
4	ระบบชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ โดยผ่านระบบปฏิบัติการ iOS และ Android ทำให้การทำธุรกรรมทางการเงินทำได้ง่าย	+1	0	+1	2	0.67	ใช้ได้
5	การให้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ได้รับความสะดวก รวดเร็ว มากกว่าการใช้จ่ายด้วยเงินสด	+1	0	+1	2	0.67	ใช้ได้

ตอนที่ 5 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย  ลงในช่อง  ที่ตรงกับระดับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ข้อ	การรักษาความปลอดภัยของข้อมูล	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			รวม	ค่าดัชนี IOC	แปลผล
		ท่านที่ 1	ท่านที่ 2	ท่านที่ 3			
1	การให้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ มีระบบรักษาความปลอดภัยในข้อมูลส่วนตัวที่ดี สร้างความมั่นใจในการใช้งาน	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้

ข้อ	การรักษาความปลอดภัยของข้อมูล	ความคิดเห็นของ ผู้เชี่ยวชาญ			รวม	ค่า ดัชนี IOC	แปลผล
		ท่านที่	ท่านที่	ท่านที่			
		1	2	3			
2	การให้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์สามารถเก็บข้อมูลส่วนตัวของลูกค้าไว้เป็นความลับ	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
3	การให้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์สามารถตรวจสอบจำนวนเงินในการซื้อสินค้าได้อย่างถูกต้อง แม่นยำ	+1	0	+1	2	0.67	ใช้ได้
4	การให้บริการซื้อสินค้าด้วยการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ต้องใช้รหัสผ่านก่อนเข้าเครื่องเพื่อป้องกันการเข้าถึงข้อมูลของบริษัท	+1	0	+1	2	0.67	ใช้ได้
5	ท่านคิดว่าการให้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์จากการซื้อสินค้า มีความปลอดภัย ลดความเสี่ยงที่ข้อมูลจะถูกโจรกรรมโดยกลุ่มผู้ไม่หวังดี	+1	0	+1	2	0.67	ใช้ได้

ตอนที่ 6 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการยอมรับการใช้งานระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ของ  
ผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย  ลงในช่อง  ที่ตรงกับระดับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ข้อ	การยอมรับการใช้งานระบบการชำระเงิน ทางอิเล็กทรอนิกส์	ความคิดเห็นของ ผู้เชี่ยวชาญ			รวม	ค่า ดัชนี IOC	แปลผล
		ท่านที่	ท่านที่	ท่านที่			
		1	2	3			
1	ระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ทำให้ท่านสามารถตรวจสอบการทำธุรกรรมทางการเงินได้	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้

ข้อ	การยอมรับการใช้งานระบบการชำระเงิน ทางอิเล็กทรอนิกส์	ความคิดเห็นของ ผู้เชี่ยวชาญ			รวม	ค่า ดัชนี IOC	แปลผล
		ท่านที่	ท่านที่	ท่านที่			
		1	2	3			
2	ระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ช่วยทำให้เกิดความมั่นใจในการทำธุรกรรมทางการเงินมากยิ่งขึ้น	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
3	ท่านมีความเข้าใจในการใช้ระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์อย่างถูกต้อง	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
4	ระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ทำให้การจัดการด้านการเงินมีความสะดวกและเป็นระเบียบมากยิ่งขึ้น	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
5	ระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ช่วยลดขั้นตอนในการทำธุรกรรมด้านการเงินได้เป็นอย่างดี	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้

ตอนที่ 7 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการประสิทธิผลของการปฏิบัติงานทางบัญชีของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย  ลงในช่อง  ที่ตรงกับระดับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ข้อ	ประสิทธิผลของการปฏิบัติงานทางบัญชี	ผู้ทรงคุณวุฒิ ให้ความคิดเห็น			รวม	ค่า ดัชนี IOC	แปลผล
		ท่านที่	ท่านที่	ท่านที่			
		1	2	3			
<b>1</b>	<b>ด้านบรรลุปเป้าหมาย</b>						
1.1	ท่านมักสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานทางบัญชี เพื่อปฏิบัติงานได้สำเร็จตามเป้าหมาย	+1	+1	0	2	0.67	ใช้ได้
1.2	ท่านมั่นใจว่าการปฏิบัติงานทางบัญชีของท่านสามารถปฏิบัติงานได้บรรลุปเป้าหมาย	+1	0	+1	2	0.67	ใช้ได้
1.3	ท่านตั้งเป้าหมายและปฏิบัติได้ตามแผนการปฏิบัติงานทางบัญชีในแต่ละวัน	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้

ข้อ	ประสิทธิผลของการปฏิบัติงานทางบัญชี	ผู้ทรงคุณวุฒิ ให้ความคิดเห็น			รวม	ค่า ดัชนี IOC	แปลผล
		ท่านที่ 1	ท่านที่ 2	ท่านที่ 3			
1.4	ท่านสามารถปฏิบัติงานทางบัญชีได้ทัน ระยะเวลาที่กำหนด	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
1.5	ท่านสามารถปฏิบัติงานทางบัญชีได้ตาม เป้าหมายที่วางไว้	+1	+1	0	2	0.67	ใช้ได้
<b>2</b>	<b>ด้านปริมาณผลงาน</b>						
2.1	องค์กรมีการกำหนดเป้าหมายปริมาณงานที่ เหมาะสม	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
2.2	ท่านปฏิบัติงานทางบัญชีได้ถูกต้องตรงตาม มาตรฐานที่องค์กรกำหนดไว้	+1	+1	0	2	0.67	ใช้ได้
2.3	ท่านสามารถปฏิบัติงานได้ปริมาณงานตาม เป้าหมาย	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
2.4	ผลงานปฏิบัติงานทางบัญชีมีความถูกต้อง และ ครบถ้วนตามกระบวนการที่กำหนด	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
2.5	ปริมาณงานที่ปฏิบัติงานของท่านได้ตามเกณฑ์ เป็นที่ยอมรับได้	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้

**ตอนที่ 8 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม**

.....

.....

.....

.....

.....

## ภาคผนวก ค

จดหมายขอความอนุเคราะห์ในการตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหาเครื่องมือวิจัย



ที่ คบช.0105/154

**BANGKOK**  
2410/2  
PHRA-DIYOTHIN RD.,  
JATUJAK, BANGKOK  
10900  
TEL. 0 2579 1111  
FAX. 0 2561 1221  
www.spu.ac.th

**CHONBURI CAMPUS**  
79 BANGNA TRAD RD.,  
KLONGTAMRU, MUANG,  
CHONBURI 20000  
TEL. 0 3874 3690-9  
FAX. 0 3874 3700  
www.east.spu.ac.th

**KHON KAEN**  
182/12 MOO 4,  
SRICHAN RD.,  
NAIMUANG DISTRICT,  
AMPHUR MUANG,  
KHONKAEN 40000  
TEL. 0 4322 4111  
FAX. 0 4322 4119  
www.khonkaen.spu.ac.th

28 เมษายน 2565

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ในการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของเครื่องมือวิจัย

เรียน ดร.หัสชัย ตั้งมั่งมี



ด้วยนักศึกษา นายกฤษณล คุณชื่น รหัสนักศึกษา 64501484 หลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต คณะบัญชี มหาวิทยาลัยศรีปทุม กำลังจัดทำค้นคว้าอิสระเรื่อง “อิทธิพลของการยอมรับการใช้งานระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ที่มีต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานทางบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม” โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ดารณี เอื้อชนะจิต เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา ในการนี้หลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต ใคร่ขอความอนุเคราะห์จาก ดร.หัสชัย ตั้งมั่งมี รองอธิการบดีฝ่ายกิจการนักศึกษา วิทยาลัยนอร์ทเทิร์น เป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบและพิจารณาความถูกต้องของคุณภาพความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของเครื่องมือวิจัย ทั้งนี้เพื่อเป็นไปด้วยความเรียบร้อยและบรรลุวัตถุประสงค์ จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ทางหลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต คณะบัญชี มหาวิทยาลัยศรีปทุม หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่าน จึงเรียนขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุตถาภรณ์ สินจรูญศักดิ์)

คณบดีคณะบัญชี

ผู้ประสานงาน : ดร.เบญจพร โมกษะเวส (ผู้ช่วยผู้อำนวยการหลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต)

นางสาววันทนา ไชยกิจจาวุฒิ (เจ้าหน้าที่ประจำหลักสูตร)

โทรศัพท์ 0-2579-1111 ต่อ 2374

มหาวิทยาลัยศรีปทุม  
SRIPATUM UNIVERSITY



ที่ คบช.0105/154

**BANGKOK**  
2410/2  
PHAHOLYOTHIN RD.,  
JATUJAK, BANGKOK  
10900  
TEL. 0 2579 1111  
FAX. 0 2561 1221  
www.spu.ac.th

**CHONBURI CAMPUS**  
79 BANGNA TRAD RD.,  
KLONGTAMRU, MUANG,  
CHONBURI 20000  
TEL. 0 3874 3690-9  
FAX. 0 3874 3700  
www.east.spu.ac.th

**KHON KAEN**  
182/12 MOO 4,  
SRICHAN RD.,  
NAIMUANG DISTRICT,  
KAMPHUR MUANG,  
KHONKAEN 40000  
TEL. 0 4322 4111  
FAX. 0 4322 4119  
www.khonkaen.spu.ac.th

28 เมษายน 2565

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ในการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของเครื่องมือวิจัย

เรียน คุณจักรกฤษ นรมัตต์



ด้วยนักศึกษา นายกฤษณล คุณชื่น รหัสนักศึกษา 64501484 หลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต คณะบัญชี มหาวิทยาลัยศรีปทุม กำลังจัดทำคำขออิสระเรื่อง “อิทธิพลของการยอมรับการใช้งานระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ที่มีต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานทางบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม” โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ดารณี เอื้อชนะจิต เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา ในกรณีนี้หลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต ใคร่ขอความอนุเคราะห์จาก คุณจักรกฤษ นรมัตต์ ผู้จัดการฝ่ายบัญชี (CPA) บริษัท เบเคอร์ ทิลลี ออดิท แอนด์ แอ็ดไวเซอร์รี เซอร์วิสเชส (ประเทศไทย) จำกัด เป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบและพิจารณาความถูกต้องของคุณภาพความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของเครื่องมือวิจัย ทั้งนี้เพื่อเป็นไปด้วยความเรียบร้อยและบรรลุวัตถุประสงค์ จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ทางหลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต คณะบัญชี มหาวิทยาลัยศรีปทุม หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่าน จึงเรียนขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ฐิตาภรณ์ สิ้นจรูญศักดิ์)

คณบดีคณะบัญชี

ผู้ประสานงาน : ดร.เบญจพร โมกษะเวส (ผู้ช่วยผู้อำนวยการหลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต)

นางสาววันทนา โฆษกิจจาวุฒิ (เจ้าหน้าที่ประจำหลักสูตร)

โทรศัพท์ 0-2579-1111 ต่อ 2374

มหาวิทยาลัยศรีปทุม  
SRIPATUM UNIVERSITY



28 เมษายน 2565

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ในการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของเครื่องมือวิจัย

เรียน คุณกิติศักดิ์ เตียศิริ



ด้วยนักศึกษา นายกฤษณ คุนชื่น รหัสนักศึกษา 64501484 หลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต คณะบัญชี มหาวิทยาลัยศรีปทุม กำลังจัดทำคั่นคว่าอิสระเรื่อง “อิทธิพลของการยอมรับการใช้งานระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ที่มีต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานทางบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม” โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ดารณี เอื้อชนะจิต เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา ในกรณีนี้หลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต ใครขอความอนุเคราะห์จาก คุณกิติศักดิ์ เตียศิริ ผู้จัดการฝ่ายตรวจสอบภายใน บริษัท เบเคอร์ ทิลลี่ ออดิท แอนด์ แอ็ดไวเซอร์รี เซอร์วิสเชส (ประเทศไทย) จำกัด เป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบและพิจารณาความถูกต้องของคุณภาพความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของเครื่องมือวิจัย ทั้งนี้เพื่อเป็นไปด้วยความเรียบร้อยและบรรลุวัตถุประสงค์ จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ทางหลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต คณะบัญชี มหาวิทยาลัยศรีปทุม หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่าน จึงเรียนขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ฐิตาภรณ์ สินจรูญศักดิ์)

คณบดีคณะบัญชี

ผู้ประสานงาน : ดร.เบญจพร โมกษะเวส (ผู้ช่วยผู้อำนวยการหลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต)

นางสาววันทนา โฆษกิจจาวุฒิ (เจ้าหน้าที่ประจำหลักสูตร)

โทรศัพท์ 0-2579-1111 ต่อ 2374

## ประวัติทำผู้ศึกษา



ชื่อ-นามสกุล	นายกฤษณล คุณชื่น
วัน เดือน ปีเกิด	12 สิงหาคม 2532
สถานที่เกิด	จังหวัดตาก
วุฒิการศึกษา	- พ.ศ. 2555 วิศวกรรมศาสตรบัณฑิต (วศ.บ) วิศวกรรมอุตสาหการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา ตาก - พ.ศ. 2563 บัณฑิต (บช.บ) มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม
ที่ปฏิบัติงานปัจจุบัน	เจ้าพนักงานสรรพากรปฏิบัติงาน สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 23
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	46 หมู่ 4 ตำบลวังหิน อำเภอเมืองตาก จังหวัดตาก 63000