



แนวทางในการจ่ายเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

โดย

นางสาวพัชรินทร์ ไกรสินธุ์  
นักวิชาการเงินและบัญชีชำนาญการ

รายงานฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อเสนอเป็นผลงานทางวิชาการ  
ประกอบการพิจารณากำหนดตำแหน่งนักวิชาการเงินและบัญชีชำนาญการพิเศษ  
สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

แนวทางในการจ่ายเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

โดย

นางสาวพัชรินทร์ ไกรสินธุ์  
นักวิชาการเงินและบัญชีชำนาญการ

รายงานฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อเสนอเป็นผลงานทางวิชาการ  
ประกอบการพิจารณากำหนดตำแหน่งนักวิชาการเงินและบัญชีชำนาญการพิเศษ  
สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

## บทคัดย่อ

**การศึกษาเรื่อง :** แนวทางในการจ่ายเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

**ผู้ศึกษา :** นางสาวพัชรินทร์ ไกรสินธุ์

**หน่วยงาน :** สำนักบริหารการคลัง สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

**ปีที่จัดทำ :** 2565

การศึกษาคั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพปัญหาที่เกี่ยวกับการจ่ายเงินของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ศึกษาความคิดเห็นของผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินเกี่ยวกับการจ่ายเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) และแนวทางในการจ่ายเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment)

การศึกษาคั้งนี้เป็นการศึกษาแบบผสมผสาน (Mixed Methods) ใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และทำการประมวลผล วิเคราะห์ข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการสัมภาษณ์เชิงลึกกับกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งมีโครงสร้างคำถามเป็นแบบปลายเปิดเพื่อให้กลุ่มเป้าหมายสามารถให้ข้อมูลเชิงลึกได้อย่างอิสระ ซึ่งจะทำให้ผลการศึกษามีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น และวิเคราะห์ข้อมูลโดยวิธีการพรรณนา

ผลจากการศึกษาสภาพปัญหา พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นว่าสภาพปัญหาการจ่ายเงินในปัจจุบันของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งปัญหาการจ่ายเงินในรูปแบบเงินสด ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน เป็นภาระด้านความปลอดภัย มากที่สุด และรองลงมา คือ การจ่ายเงินในรูปแบบเงินสด ทำให้เสียเวลาต่อการปฏิบัติงานเพื่อเดินทางมารับเงินที่สำนักบริหารการคลัง

ผลการศึกษาเชิงปริมาณ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความรู้ ความเข้าใจเบื้องต้นเกี่ยวกับระบบ (e-Payment) ด้านความรู้ ความเข้าใจเบื้องต้นเกี่ยวกับระบบ (e-Payment) อยู่ในระดับปานกลาง ด้านระดับการนำไปใช้ อยู่ในระดับมาก ด้านการรับรู้ความเสี่ยงด้านการเงินต่อการจ่ายเงินด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ e-Payment โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศต่อการจ่ายเงินด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ e-Payment ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ และด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน อยู่ในระดับมาก และกลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยกับการเปลี่ยนรูปแบบการจ่ายเงินจาก เงินสด มาเป็นการจ่ายเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ e-Payment จำนวน 165 คน คิดเป็นร้อยละ 98.20

ผลการศึกษาเชิงคุณภาพ พบว่า จากการสัมภาษณ์ผู้บริหารของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการจ่ายเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) โดยเห็นด้วยกับการพัฒนาระบบการเบิกจ่ายเงินจากเดิมในรูปแบบเงินสด มาเป็นการจ่ายเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) โดยเป็นการใช้งาน

ผ่านระบบ KTB Corporate Online ของ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) เพื่อให้การจ่ายเงินของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินมีความสะดวก รวดเร็ว แม่นยำ ประหยัด และมีความปลอดภัยสูง อีกทั้งยังจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของเจ้าหน้าที่ เพื่อลดความซ้ำซ้อนในการปฏิบัติงาน ลดภาระด้านการจัดการเงินสด ด้านความปลอดภัย และลดระยะเวลาในการเดินทางไปทำธุรกรรมที่ธนาคาร โดยแนวทางการจ่ายเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-payment) นั้นต้องถือปฏิบัติตามแนวทางการจ่ายเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ของกรมบัญชีกลาง เพื่อความถูกต้อง และสามารถตรวจสอบได้อย่างถูกต้อง

คำสำคัญ : การจ่ายเงิน การจ่ายเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ระบบ KTB Corporate Online

## กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาเรื่อง “แนวทางในการจ่ายเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-payment) ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน” ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยความอนุเคราะห์จากนางสาวอัญรัตน์ เสียมไหม นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการพิเศษ นางสาวธนันท์ สิงหเสม นักวิชาการชำนาญการ ที่กรุณาให้คำแนะนำ คำปรึกษา และข้อเสนอแนะที่เป็นแนวคิดที่เป็นประโยชน์ ตลอดจนให้ความช่วยเหลือแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ในการจัดทำการศึกษาครั้งนี้ ซึ่งผู้ศึกษาขอกราบขอบพระคุณอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณ พันตำรวจโท กิรป กฤตธีรานนท์ เลขาธิการสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน นางสาวรอยพิมพ์ ธีระวงษ์ รองเลขาธิการสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน นางกนกพร ศรีวาริรัตน์ ผู้อำนวยการสำนักบริหารการคลัง และนางสาวทิพวรรณ กิจสมุทร หัวหน้าหน่วยตรวจสอบภายใน ที่ให้ความร่วมมือในการให้สัมภาษณ์ รวมถึงนางสาวพลอยไพลิน สารสิน นักประชาสัมพันธ์ชำนาญการ ที่คอยผลักดันและให้ความช่วยเหลือในการศึกษาครั้งนี้

ท้ายที่สุดประโยชน์และคุณค่าอันพึงมีจากการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาขอมอบให้ บิดา มารดา ครูบาอาจารย์ทุกท่าน และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการศึกษาครั้งนี้ที่กรุณาประสิทธิ์ประสาทความรู้ จนส่งผลให้การศึกษาฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

พัชรินทร์ ไกรสินธุ์

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ	ก
กิตติกรรมประกาศ	ค
สารบัญ	(1)
สารบัญตาราง	(4)
สารบัญภาพ	(6)
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ในการศึกษา	3
ขอบเขตของการศึกษา	3
กรอบแนวความคิดในการศึกษา	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	5
นิยามศัพท์เฉพาะ	5
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	7
แนวคิดโครงการ e-payment ภาครัฐ กรมบัญชีกลาง กระทรวงการคลัง	7
หลักเกณฑ์และกระบวนการจ่ายเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-payment)	10
แนวคิดเรื่องความรู้ ความเข้าใจ	16
แนวคิดเรื่องการรับรู้ความเสี่ยง	19
แนวคิดเรื่องการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ	21
ระบบกระบวนการจ่ายเงินของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน	24
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	31
บทที่ 3 ระเบียบและวิธีวิจัย	34
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	34
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	36
การสร้างและทดสอบเครื่องมือ	39
วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	40

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
การวิเคราะห์ข้อมูล	41
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	42
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์	44
การศึกษาเชิงปริมาณ	44
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของแบบสอบถาม	44
ส่วนที่ 2 สภาพปัญหาการจ่ายเงินในปัจจุบัน ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน	48
ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน เกี่ยวกับการจ่ายเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-payment)	49
การศึกษาเชิงคุณภาพ	57
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปและสภาพปัญหาการจ่ายเงินในปัจจุบันและความเป็นไปได้ เกี่ยวกับการจ่ายเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-payment)	57
ส่วนที่ 2 การรับรู้และการบริหารความเสี่ยง เกี่ยวกับการจ่ายเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-payment)	63
ส่วนที่ 3 ด้านนโยบายและแนวทางเกี่ยวกับการบริหารด้านการเงินของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินต่อการจ่ายเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-payment)	66
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	74
สรุปผลการศึกษา	76
ข้อเสนอแนะ	82
บรรณานุกรม	88

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ภาคผนวก	91
ภาคผนวก ก แบบสัมภาษณ์	91
ภาคผนวก ข แบบสอบถาม	94
ประวัติผู้เขียน	102



## สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 3.1 การกำหนดสัดส่วนของกลุ่มตัวอย่าง	35
ตารางที่ 3.2 แสดงค่าการทดสอบความเชื่อมั่น ด้วยวิธีของ Cronbach,s Alpha	40
ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวน และค่าร้อยละ ของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ	45
ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวน และค่าร้อยละ ของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ	45
ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวน และค่าร้อยละ ของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	46
ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวน และค่าร้อยละ ของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสายงาน	46
ตารางที่ 4.5 แสดงจำนวน และค่าร้อยละ ของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประเภทการใช้บริการขอเบิกจ่าย	47
ตารางที่ 4.6 แสดงจำนวน และค่าร้อยละ ของจำนวนครั้งต่อเดือนในการใช้บริการขอเบิกจ่ายเงิน ค่ารักษาพยาบาล ค่าการศึกษาบุตร และเงินยืมทรองจ่าย	47
ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของสภาพปัญหาการจ่ายเงินในปัจจุบัน ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน	48
ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความรู้ ความเข้าใจเบื้องต้นเกี่ยวกับ ระบบ (e-payment) ด้านความรู้ ความเข้าใจเบื้องต้นเกี่ยวกับระบบ (e-payment)	49
ตารางที่ 4.9 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความรู้ ความเข้าใจเบื้องต้นเกี่ยวกับ ระบบ (e-payment) ด้านระดับการนำไปใช้	51
ตารางที่ 4.10 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับการรับรู้ความเสี่ยงด้านการเงิน ต่อการจ่ายเงินด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ e-payment	52
ตารางที่ 4.11 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับการรับรู้ความเสี่ยงด้านประสิทธิ ภาพต่อการจ่ายเงินด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ e-payment	53
ตารางที่ 4.12 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับการรับรู้ความเสี่ยงด้านความปลอดภัย ต่อการจ่ายเงินด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ e-payment	54
ตารางที่ 4.13 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศต่อการ จ่ายเงินด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ e-payment ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์	55

## สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.14 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ ต่อการจ่ายเงินด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ e-payment ด้านการรับรู้ถึงความง่ายใน การใช้งาน	56
ตารางที่ 4.15 แสดงค่าความถี่ และค่าร้อยละ ความคิดเห็นการเปลี่ยนรูปแบบการจ่ายเงินจาก เงินสดมาเป็นการ จ่ายเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ e-payment ในอนาคต	57
ตารางที่ 4.16 การเปรียบเทียบการดำเนินการจ่ายเงินที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน (ด้วยเงินสดและเช็ค) กับการจ่ายเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-payment)	72

## สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการศึกษา	4
ภาพที่ 2.1 ภาพรวมโครงการ National e-Payment	9
ภาพที่ 2.2 กระบวนการจ่ายเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ KTB Corporate Online	15
ภาพที่ 2.2 ระบบกระบวนการจ่ายเงินของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน (จ่ายแบบเงินสด)	27
ภาพที่ 2.3 ระบบกระบวนการจ่ายเงินของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน (จ่ายแบบเช็ค)	29
ภาพที่ 4.1 ขั้นตอนกระบวนการจ่ายเงิน (เงินยืมตรงจ่าย)	58
ภาพที่ 4.2 ขั้นตอนกระบวนการการจ่ายเงิน (ค่ารักษาพยาบาล)	59
ภาพที่ 4.3 ขั้นตอนกระบวนการการจ่ายเงิน (ค่าการศึกษาบุตร)	60
ภาพที่ 4.4 การเปรียบเทียบขั้นตอนการจ่ายเงิน (เงินยืมตรงจ่าย)	69
ภาพที่ 4.5 การเปรียบเทียบขั้นตอนการจ่ายเงิน (ค่ารักษาพยาบาล)	70
ภาพที่ 4.6 การเปรียบเทียบขั้นตอนการจ่ายเงิน (ค่าการศึกษาบุตร)	71
ภาพที่ 5.2 แนวทางขั้นตอนการจ่ายเงินในระบบ KTB Corporate Online (เงินยืมตรงจ่าย)	85
ภาพที่ 5.3 แนวทางขั้นตอนการจ่ายเงินในระบบ KTB Corporate Online (ค่ารักษาพยาบาล)	86
ภาพที่ 5.4 แนวทางขั้นตอนการจ่ายเงินในระบบ KTB Corporate Online (ค่าการศึกษาบุตร)	87

# บทที่ 1

## บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบันพัฒนาการด้านการจ่ายเงิน - รับเงิน ได้มีการเปลี่ยนแปลงไปตามสภาพแวดล้อมของเศรษฐกิจ สังคม และเทคโนโลยีสารสนเทศในช่วงเวลานั้น ๆ ซึ่งเริ่มตั้งแต่การรับ - จ่ายเงินด้วยเงินสด เป็นวิธีการจ่ายเงินแบบดั้งเดิม โดยผู้จ่ายเงินทำการเบิกตัวเงินสดมาเพื่อชำระสินค้าหรือค่าบริการต่าง ๆ ซึ่งการจ่ายเงินด้วยเงินสดไม่เหมาะกับการรับเงิน - จ่ายเงินที่มีจำนวนเงินมาก ในช่วงเวลา 5 - 10 ปีที่ผ่านมาสังคมไทยมักจะนิยมการจ่ายเงินด้วยเงินสดเป็นหลัก และการจ่ายเงินด้วยเช็ค เป็นวิธีการจ่ายเงินที่มีความปลอดภัยกว่าการจ่ายด้วยเงินสด โดยไม่ต้องถือตัวเงินสดจำนวนมากไปจ่าย และยังสามารถตรวจสอบย้อนหลังได้เพราะต้องมีเอกสารหลักฐานการทำธุรกรรมผ่านธนาคาร ซึ่งต่อมาได้มีการพัฒนาเทคโนโลยีเป็นการรับเงิน - จ่ายเงินด้วยบัตรเครดิตและบัตรเดบิต เป็นวิธีการจ่ายเงินที่มีความสะดวก จนเริ่มเป็นที่ยอมรับเป็นวงกว้างว่าการรับเงิน - จ่ายเงินด้วยบัตรเครดิตและบัตรเดบิตมีความปลอดภัย และมีความน่าเชื่อถือ โดยในปัจจุบันเทคโนโลยีสารสนเทศ อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ได้มีการพัฒนาไปอย่างรวดเร็ว จนกระทั่งเกิดการรับ - จ่ายเงินของภาครัฐที่ร่วมมือกับสถาบันทางการเงินโดยใช้งานผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต โดยใช้อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ อาทิ โทรศัพท์มือถือ เครื่องคอมพิวเตอร์ ใช้เป็นสื่อกลางในการทำงานทำให้ผู้ใช้บริการได้รับความสะดวกสบายมากยิ่งขึ้น

ในปัจจุบันระบบการจ่ายเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) เริ่มเป็นที่นิยมและมีการใช้งานเพิ่มมากขึ้น โดยระบบการจ่ายเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) คือ ระบบการรับชำระเงินที่ทุกขั้นตอนจะไม่มีการใช้เงินสด แต่จะเป็นการรับเงิน - จ่ายเงินผ่านอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์อย่างคอมพิวเตอร์ หรือโทรศัพท์มือถือ ซึ่งการทำงานของระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ได้ถูกออกแบบมาเพื่อช่วยลดขั้นตอนที่มีความยุ่งยากซับซ้อน ทำให้การรับ - จ่ายเงิน สามารถเกิดขึ้นได้ทุกที่ ทุกเวลา ไม่จำเป็นต้องมีเลขบัญชีธนาคารและไม่ต้องเดินทางไปธุรกรรมทางการเงินที่ธนาคาร ทำให้การรับเงิน - จ่ายเงินเป็นไปด้วยความสะดวก ปลอดภัย(บัญชีฯ หน้ันกิจการ, 2560) ซึ่งสอดคล้องกับการใช้งานเทคโนโลยีโดยเฉพาะอินเทอร์เน็ตและโทรศัพท์มือถือที่มีการขยายวงกว้างขึ้น โดยรัฐบาลได้ริเริ่มโครงการ Nation e-Payment Master Plan ที่เป็นยุทธศาสตร์ภาครัฐซึ่งมีจุดเริ่มต้นในช่วงปลายปี พ.ศ. 2558 ที่ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาระบบการชำระเงินของประเทศไทยให้เข้าสู่ระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) อย่างครบวงจรเพื่อการบูรณาการให้ยั่งยืน อีกทั้งเพื่อรองรับธุรกรรม การชำระเงินของประชาชน ภาครัฐ และภาคเอกชน ให้เกิดประสิทธิภาพอย่างสูง โดยรัฐบาลได้มองเห็นถึงประโยชน์ในการลดความผิดพลาด ความซ้ำซ้อน และโอกาสทุจริตจากการจ่ายด้วยเงินสดหรือเช็ค เมื่อมีการพัฒนา

ระบบการรับจ่ายเงินของภาครัฐ ซึ่งจะเป็นการปรับปรุงรูปแบบการจ่ายเงินให้มีความรวดเร็ว คล่องตัว และเหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบัน ด้วยการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และระบบเครือข่ายธนาคารพาณิชย์มาใช้ ในการเพิ่มประสิทธิภาพการจ่าย(ปริยาพร วัฒนปัญญาจร, 2560) อีกทั้งกระทรวงการคลังได้มีการกำหนดให้ส่วนราชการสามารถรับชำระเงินด้วยวิธีทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่านระบบ KTB Corporate Online ในบริการรับชำระเงิน (Bill Payment) ตลอดจนการรับชำระด้วยบัตรเดบิต/บัตรเครดิต และ QR Code ผ่านเครื่อง EDC และปัจจุบัน กระทรวงการคลังได้มีการพัฒนาระบบการรับชำระเงินกลางของบริการภาครัฐ (e-Payment Portal of Government) เพื่อเป็นการเพิ่มช่องทางให้ส่วนราชการสามารถรับชำระเงินจากประชาชนและภาคธุรกิจด้วยวิธีการอิเล็กทรอนิกส์ได้หลากหลายช่องทางยิ่งขึ้น ซึ่งจะเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการเงิน การคลังของส่วนราชการ(อนุชิต ศิริรัชนิกร, 2562)

จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ในปัจจุบันส่งผลให้พฤติกรรมในการทำธุรกรรมทางการเงินมีการเปลี่ยนแปลงจากเดิมไปอย่างมาก ผลจากการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 หรือโควิด 19 (Coronavirus Disease 2019 (COVID-19)) ก็เป็นอีกสาเหตุหลักอย่างหนึ่งที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างเห็นได้ชัดในการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการใช้เงินสดของคนส่วนใหญ่อันเนื่องมาจากเงินสดที่ใช้เพื่อแลกเปลี่ยน ซื้อ ขาย กลายเป็นสื่อกลางอันก่อให้เกิดการติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ได้เช่นกัน อีกปัจจัยหนึ่งสืบเนื่องมาจากความก้าวหน้าและการพัฒนาด้านเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ ระบบอินเทอร์เน็ตและมีการพัฒนาด้านนวัตกรรมทางการเงินมากมาย ส่งผลให้พฤติกรรมการใช้จ่ายใช้สอยของคนในยุคนี้เปลี่ยนแปลงไป โดยในปัจจุบันผู้คนนิยมการใช้จ่ายผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) เช่น บัตร เดบิต บัตรเครดิต โดยเฉพาะการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบอินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้งของธนาคาร (Internet Banking) ปัจจุบันผู้คนหันมาใช้ผ่านโมบายแบงก์กิ้งกันอย่างแพร่หลาย เพราะความสะดวกของการใช้งานซึ่งสามารถ โอน จ่าย ทำได้อย่างทันที ไม่ต้องเสียเวลาไปกับการเดินทางไปทำธุรกรรมที่ธนาคารแบบเดิม อีกทั้งยังมีความปลอดภัย เป็นต้น(พัชราภรณ์ สมยา, 2564) จากสาเหตุดังกล่าวส่งผลให้คนในยุคปัจจุบันใช้เงินสดน้อยลงและปรับตัวให้ทันเทคโนโลยีมากขึ้น

ในปัจจุบันสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ยังไม่สามารถดำเนินการจ่ายเงินผ่านระบบการจ่ายเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ได้ตามที่กระทรวงการคลังได้มีการส่งเสริมดังที่กล่าวข้างต้น เนื่องจากการจ่ายเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ที่กรมบัญชีกลาง กระทรวงการคลังให้ยึดถือปฏิบัติเป็นหลักเกณฑ์ที่ใช้กับการจ่ายเงินงบประมาณแผ่นดิน โดยต้องเบิกเงินจากกรมบัญชีกลางเท่านั้น ซึ่งในทางปฏิบัติสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้รับจัดสรรงบประมาณตามที่ได้ขอไว้ โดยกรมบัญชีกลางเป็นหน่วยงานที่โอนเงินดังกล่าวเข้าบัญชีสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินเป็นรายไตรมาส และการจ่ายเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ เป็นการใช้งานผ่านระบบ KTB Corporate Online ของ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) การจ่ายเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน เป็นเรื่องใหม่สำหรับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน และผู้ใช้บริการ โดยกระบวนการใช้งานอาจมีความซับซ้อน จึงมีผลให้การดำเนินการใช้งานการจ่ายเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ผ่านระบบ KTB Corporate Online ยังไม่ได้มีการใช้งานเกิดขึ้น โดยอาจเกิดจากสาเหตุต่าง ๆ เช่น ความไม่พร้อมของบุคลากร

ความไม่คล่องตัวในการปฏิบัติงาน สัญญาณอินเทอร์เน็ตของสำนักงานไม่เสถียร หรือเจ้าหน้าที่บางท่านอาจยังไม่เห็นด้วยที่จะปรับเปลี่ยนรูปแบบการจ่ายเงินเป็นแบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) เป็นต้น โดยผู้ศึกษาได้สังเกตกระบวนการจ่ายของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินในปัจจุบันพบว่า การจ่ายเงินในสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินส่วนใหญ่ยังคงเป็นรูปแบบเงินสด และเช็ค ซึ่งมีขั้นตอนที่ยุ่งยาก ช้าช้อน เป็นภาระในการจัดการเงินสด ของทั้งผู้เบิกจ่ายเงิน ผู้มารับเงิน และความปลอดภัย ตลอดจนการมารับเงินสดเป็นภาระด้านเวลาในส่วนของ การประสานให้มารับเงินของผู้ปฏิบัติงานและผู้ขอเบิกจ่าย ซึ่งอาจทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพลดลง เป็นต้น

ดังนั้นผู้ศึกษาจึงต้องการศึกษาสภาพปัญหาการจ่ายเงินในปัจจุบันและศึกษาข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการจ่ายเงินของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน โดยมุ่งเน้นการศึกษาความคิดเห็นของผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินเกี่ยวกับการจ่ายเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ได้แก่ ด้านความรู้ความเข้าใจต่อระบบ e-Payment ของผู้รับบริการและผู้ปฏิบัติงาน ด้านการรับรู้ความเสี่ยง และด้านการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อนำผลที่ได้มาใช้ประโยชน์ในการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการจ่ายเงินเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ และเพื่อเป็นแนวทางในการจ่ายเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ให้ทันต่อความก้าวหน้าของเทคโนโลยีทางธุรกรรมการเงินในโลกปัจจุบัน และถือปฏิบัติให้มีความสอดคล้องกับนโยบายของกระทรวงการคลังต่อไปในอนาคต

### วัตถุประสงค์ในการศึกษา

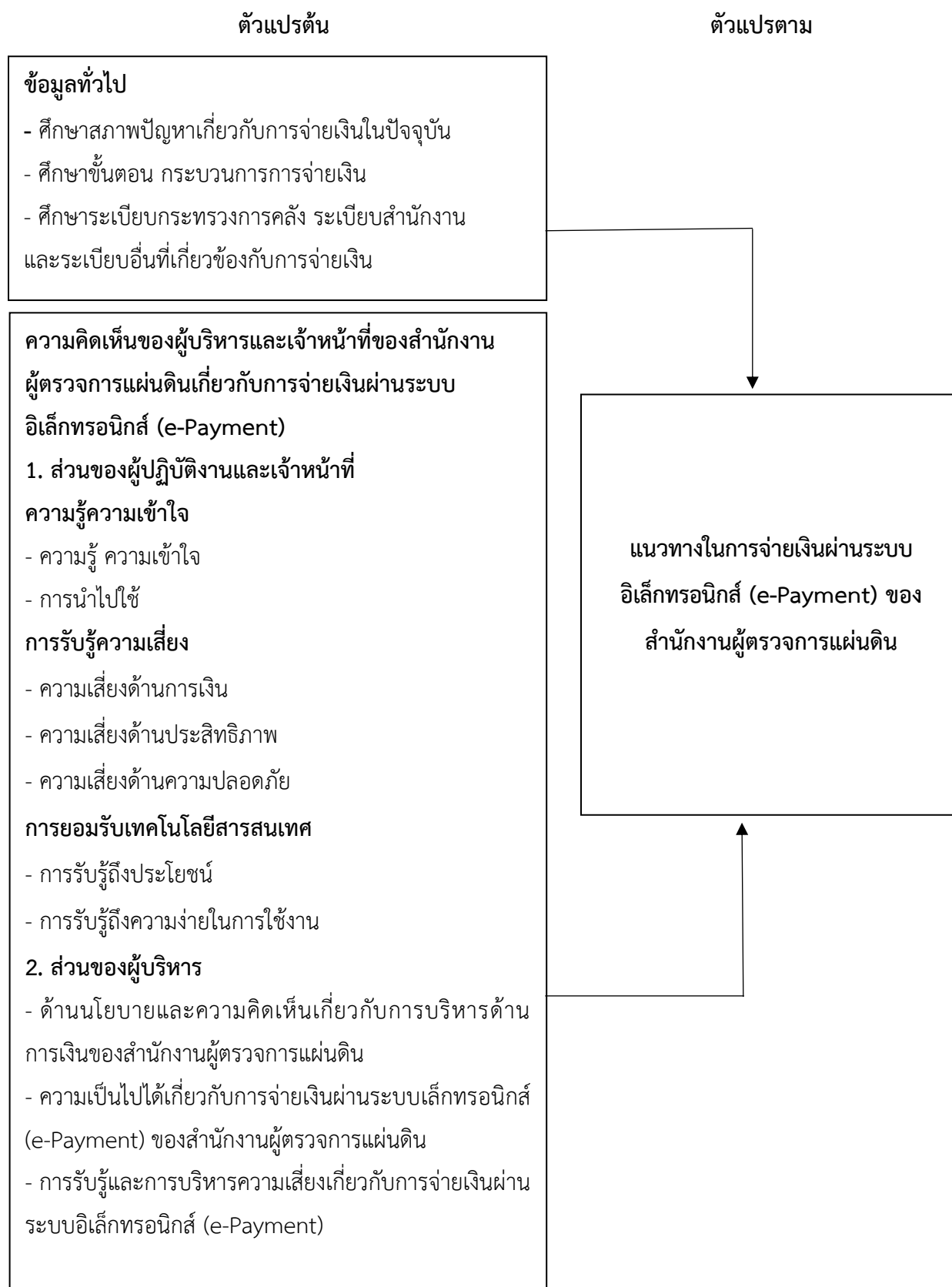
1. เพื่อศึกษาข้อมูลทั่วไปและสภาพปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการจ่ายเงินของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน
2. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินเกี่ยวกับการจ่ายเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment)
3. เพื่อได้แนวทางในการนำรูปแบบการจ่ายเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) มาปรับใช้กับสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ในการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการด้านการจ่ายเงินให้มีความคล่องตัว รวดเร็ว โปร่งใส ลดความยุ่งยากช้าช้อนของระบบงาน ลดภาระในการจัดการเงินสดและเช็ค ตลอดจนลดช่องทางการทุจริต และเป็นแนวทางในการพัฒนาการจ่ายเงินของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

### ขอบเขตของการศึกษา

1. การศึกษานี้เป็นการศึกษาเฉพาะในส่วนของการจ่ายเงินในส่วนของคำรักษาพยาบาล ค่าการศึกษาบุตร เงินยืมทดรองจ่าย เนื่องจากเป็นค่าใช้จ่ายหลักที่สามารถดำเนินการจ่ายให้กับผู้ขอเบิกได้โดยตรง ซึ่งมุ่งศึกษาเกี่ยวกับการจ่ายเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) โดยระบบ KTB Corporate Online และมุ่งเน้นการจ่ายเงินภายในสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน รวมทั้งศึกษาระเบียบ หลักเกณฑ์ ที่เกี่ยวข้องต่อการใช้งานในระบบดังกล่าว

2. ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ คือ พนักงานสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน
3. การศึกษาใช้กรอบระยะเวลา ตั้งแต่เดือน เมษายน - สิงหาคม 2565

## กรอบแนวคิดในการศึกษา



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการศึกษา

## ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบถึงข้อมูลทั่วไปและสภาพปัญหาที่เกี่ยวกับการจ่ายเงินของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน รวมถึงระเบียบที่เกี่ยวกับการจ่ายเงินทั้งของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินและของกระทรวงการคลัง รวมถึงระเบียบอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง
2. ทราบถึงความคิดเห็นของผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินเกี่ยวกับการจ่ายเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment)
3. ทราบแนวทางการแก้ปัญหาและประโยชน์ที่จะได้รับในการจ่ายเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน เพื่อการเปลี่ยนแปลงกระบวนการจ่ายเงินในอนาคต

## นิยามศัพท์เฉพาะ

**ระบบการจ่ายเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment)** หมายถึง การจ่ายเงินของส่วนราชการที่นำเทคโนโลยีสารสนเทศและเครือข่ายของธนาคารพาณิชย์มาช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการจ่ายเงิน ซึ่งในการศึกษาครั้งนี้จะหมายถึง การจ่ายค่ารักษาพยาบาล ค่าการศึกษาบุตร และเงินยืมทดรองจ่ายของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินผ่านระบบ KTB Corporate Online ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

**KTB Corporate Online** หมายถึง ระบบการโอนเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

**ระบบการจ่ายเงิน** หมายถึง กระบวนการและขั้นตอนในการจ่ายเงินของเจ้าหน้าที่การเงินของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

**การจ่ายเงิน** หมายถึง การจ่ายค่ารักษาพยาบาล ค่าการศึกษาบุตร และเงินยืมทดรองจ่าย ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน โดยการโอนเงินเข้าบัญชีผู้มีสิทธิรับเงินโดยตรงผ่านระบบ e-Payment

**ความรู้ความเข้าใจต่อระบบ e-Payment ของผู้รับบริการ** หมายถึง การประเมินตนเองด้านความรู้ความเข้าใจ ในเรื่องการจ่ายเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ของผู้รับบริการในสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน รวมถึงด้านการนำไปใช้

**การรับรู้ความเสี่ยง** หมายถึง ความสามารถในการประเมินค่าความเสี่ยงของผู้รับเงิน รับรู้ได้จากการจ่ายเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

**การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ** หมายถึง การยอมรับในเทคโนโลยีสารสนเทศใหม่ ที่นำมาใช้กับกระบวนการจ่ายเงินของส่วนราชการผ่านระบบ e-Payment ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

**แนวทางการจ่ายเงิน** หมายถึง การเปลี่ยนแปลงที่มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบ หรือมีการวางแผนกำหนดทิศทางไว้ล่วงหน้า โดยการเปลี่ยนแปลงนี้ต้องเป็นไปในทิศทางที่ดีขึ้น ทันสมัย ทันเทคโนโลยีในปัจจุบัน



**ผู้ปฏิบัติงาน** หมายถึง เจ้าหน้าที่การเงิน สำนักบริหารการคลัง สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

**ผู้มีสิทธิ** หมายถึง เจ้าหน้าที่ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน และลูกจ้างประจำ ที่มีสิทธิในการเบิกค่ารักษาพยาบาล ค่าการศึกษาบุตร และเงินยืมตรงจ่าย จากสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินตามระเบียบ

## บทที่ 2

### แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาแนวทางในการจ่ายเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน เพื่อพัฒนากระบวนการดำเนินงานของการจ่ายเงินให้มีประสิทธิภาพการบริหารจัดการด้านการจ่ายเงิน นำไปใช้ให้เกิดประโยชน์ในการปฏิบัติงานวางแนวทางพัฒนาการจ่ายเงินของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้า เอกสาร ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

- 2.1 แนวคิดโครงการ e-Payment ภาครัฐ กรมบัญชีกลาง กระทรวงการคลัง
- 2.2 หลักเกณฑ์และกระบวนการจ่ายเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment)
- 2.3 แนวคิดเรื่องความรู้ ความเข้าใจ
- 2.4 แนวคิดเรื่องการรับรู้ความเสี่ยง
- 2.5 แนวคิดเรื่องการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ
- 2.6 ระบบกระบวนการจ่ายเงินของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน
- 2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 2.1 แนวคิดโครงการ e-Payment ภาครัฐ กรมบัญชีกลาง กระทรวงการคลัง

National e-Payment คือ ระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ที่รัฐบาลกำลังพยายามผลักดัน ซึ่งเป็นแผนยุทธศาสตร์ภาครัฐผลักดันโดยกระทรวงการคลัง ที่เริ่มต้นขึ้นเมื่อช่วงปลายปี พ.ศ. 2558 เพื่อพัฒนาระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ที่ทันสมัยได้มาตรฐานสากล สอดคล้องกับการใช้งานเทคโนโลยีโดยเฉพาะ อินเทอร์เน็ต และโทรศัพท์มือถือที่ขยายวงกว้างขึ้น และเพื่อรองรับธุรกรรมการชำระเงินของประชาชน ภาครัฐ และเอกชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งได้รับความร่วมมือจากกระทรวงการคลัง ธนาคารแห่งประเทศไทย สถาบันการเงิน และภาคธุรกิจอย่างดี

โครงการ National e-Payment เริ่มเป็นรูปเป็นร่างขึ้นอย่างชัดเจน เมื่อวันที่ 22 ธันวาคม พ.ศ. 2558 ซึ่งมีรองนายกรัฐมนตรีด้านเศรษฐกิจและคณะรัฐมนตรีเป็นผู้ผลักดันและเห็นชอบในหลักการแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ (National e-Payment Master Plan) และมอบหมายหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้เร่งดำเนินการตามแผนยุทธศาสตร์ ซึ่งได้กำหนดให้มีการดำเนินการโครงการสำคัญคู่ขนานกันไปในช่วงเวลาเดียวกัน ดังนี้

## โครงการระบบการชำระเงินแบบ Any ID หรือระบบพร้อมเพย์ (Prompt Pay)

เป็นการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมกรรมการโอนเงินหรือชำระเงิน จากเดิมการโอนเงินหรือการชำระเงินจะต้องใช้เพียงหมายเลขบัญชีธนาคารเท่านั้น ซึ่งหมายเลขมีหลายหลัก ทำให้ยากต่อการจดจำและการสื่อสารการชำระเงินหรือโอนเงินในระบบ Any ID จะสามารถทำได้โดยใช้หมายเลขอื่นที่ผู้รับโอนได้ลงทะเบียนไว้กับสถาบันการเงิน ส่วนใหญ่จะเป็นหมายเลขบัตรประจำตัวประชาชน และหมายเลขโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ทำให้จดจำได้ง่ายขึ้น ในขณะที่การโอนเงินระหว่างประชาชนหรือระหว่างประชาชนกับภาคธุรกิจสะดวก ปลอดภัยมากยิ่งขึ้น

### 1. โครงการขยายการใช้บัตรอิเล็กทรอนิกส์

เป็นการวางโครงสร้างพื้นฐานและการเปิดโอกาสให้ประชาชนสามารถเข้าถึงการใช้บัตรอิเล็กทรอนิกส์ได้ในวงกว้างมากขึ้น โดยเฉพาะประชาชนในต่างจังหวัด และเพื่อเป็นการส่งเสริมภาครัฐจึงรับชำระค่าธรรมเนียมผ่านบัตรอิเล็กทรอนิกส์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนและภาคธุรกิจในการชำระเงิน อีกทั้งยังมีการลดต้นทุนการชำระเงินด้วยบัตร ทั้งในส่วนของทางร้านค้าที่รับบัตร โดยมีการกระจายการติดตั้งอุปกรณ์รับชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ให้แพร่หลายมากขึ้นเพื่อความสะดวก ซึ่งโครงการขยายการใช้บัตรอิเล็กทรอนิกส์จึงเป็นการส่งเสริมการใช้บัตรอิเล็กทรอนิกส์แทนเงินสดในทุกภาคส่วน

### 2. โครงการระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์

เป็นการพัฒนาการจัดทำและนำส่งข้อมูลใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ (e-Tax Invoice) และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ (e-Receipt) เพื่ออำนวยความสะดวกและลดขั้นตอนในการจัดทำใบกำกับภาษี รวมทั้งการนำส่งรายงานการทำธุรกรรมทางการเงินและการนำส่งภาษีเมื่อมีการชำระเงินผ่านระบบ e-Payment ซึ่งจะช่วยลดระยะเวลาและขั้นตอนของภาคเอกชน

### 3. โครงการ e-Payment ภาครัฐ

เป็นการบูรณาการฐานข้อมูลสวัสดิการสังคม และการพัฒนาระบบการรับจ่ายเงินภาครัฐทางอิเล็กทรอนิกส์ โดยได้ส่งเสริมให้มีฐานข้อมูลกลางเกี่ยวกับสวัสดิการภาครัฐควบคู่กับการจ่ายเงินให้กับประชาชนโดยตรงผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งเป็นการช่วยให้การจ่ายเงินช่วยเหลือและเงินสวัสดิการอื่น ๆ ให้กับประชาชนได้ตรงกลุ่มเป้าหมายยิ่งขึ้น ไม่เกิดการซ้ำซ้อน ลดความผิดพลาด และลดโอกาสในการทุจริตจากการจ่ายด้วยเงินสดหรือเช็คในรูปแบบเดิม ซึ่งโครงการ e-Payment ภาครัฐ ประกอบด้วย 2 โครงการ ได้แก่

#### 3.1 โครงการบูรณาการฐานข้อมูลสวัสดิการสังคม

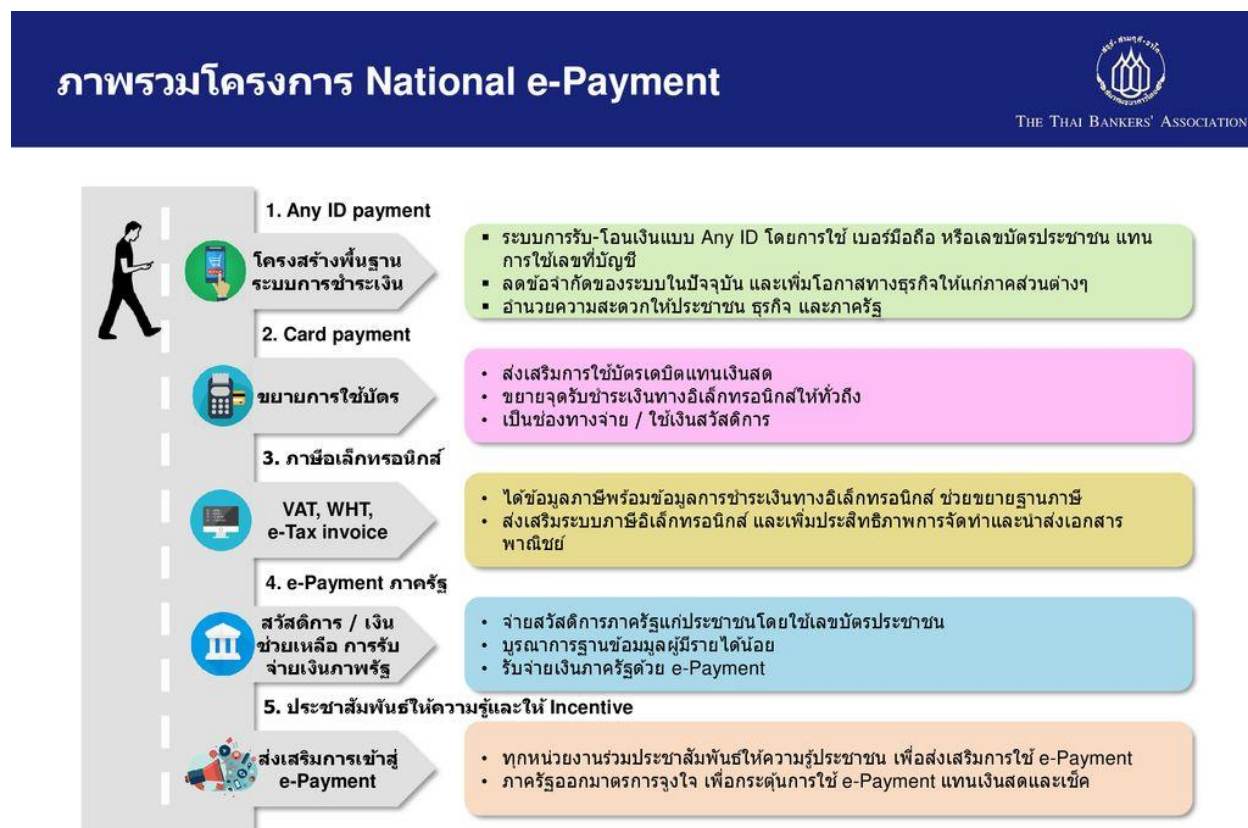
เป็นการพัฒนาฐานระบบข้อมูลกลางที่ทำให้ภาครัฐสามารถจ่ายเงินช่วยเหลือแก่ผู้มีรายได้น้อยและเงินสวัสดิการอื่น ๆ ให้กับประชาชนได้โดยตรง ถูกกลุ่มเป้าหมาย ไม่เกิดการซ้ำซ้อน ลดความผิดพลาด และทำให้เกิดประโยชน์สูงสุด อีกทั้งภาครัฐยังสามารถบริหารจัดการและประเมินประสิทธิภาพของการจ่ายเงินสวัสดิการและเงินช่วยเหลือเพื่อนำมาจัดสวัสดิการต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นต่อไปในอนาคตให้ดียิ่งขึ้น

### 3.2 โครงการเพิ่มประสิทธิภาพการรับจ่ายเงินภาครัฐทางอิเล็กทรอนิกส์

เป็นการเพิ่มช่องทางและส่งเสริมเกี่ยวกับการรับชำระเงินค่าบริการจากประชาชนให้กับส่วนราชการ การผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ เช่น การโอน การใช้บัตรอิเล็กทรอนิกส์ แทนการจ่ายด้วยเงินสดหรือเช็ค ซึ่งการจ่ายเงินผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์จะเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการด้านการเงินของหน่วยงานภาครัฐให้มีความถูกต้อง ลดความซ้ำซ้อน ความผิดพลาด รวดเร็ว โปร่งใส และลดโอกาสในการทุจริต ทุกขั้นตอนสามารถตรวจสอบได้ง่ายซึ่งจะเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพโดยรวมของระบบการชำระเงินของภาครัฐ

### 4. โครงการให้ความรู้และส่งเสริมการใช้ธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์

เป็นการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้รับทราบถึงความสำคัญและประโยชน์ของระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ และส่งเสริมให้มีการใช้ระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยให้ทุกหน่วยงานร่วมกัน ประชาสัมพันธ์ให้ความรู้กับประชาชน และจูงใจผู้ประกอบการและประชาชนโดยการให้ส่วนลด สิทธิพิเศษ กิจกรรมต่าง ๆ เพื่อให้ประชาชนและผู้ประกอบการหันมาใช้ระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์แทนเงินสดและเช็ค



ภาพที่ 2.1 ภาพรวมโครงการ National e-Payment

ที่มา <https://slideplayer.in.th/slide/14001809/>

## 2.2 หลักเกณฑ์และกระบวนการจ่ายเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment)

กระทรวงการคลังได้กำหนดหลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับการจ่ายเงิน การรับเงิน และการนำส่งเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้เป็นไปตามมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 22 ธันวาคม 2558 ที่มีการเห็นชอบแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ (National e-Payment Master Plan) ซึ่งมีโครงการเพิ่มประสิทธิภาพการรับจ่ายเงินภาครัฐอิเล็กทรอนิกส์ในแผนงานโครงการ e-Payment ภาครัฐ เป็นโครงการภายใต้แผนยุทธศาสตร์ดังกล่าว โดยในส่วนของกรมบัญชีกลางได้มีการปรับปรุงระเบียบเพื่อผลักดันการรับจ่ายเงินระหว่างหน่วยงานภาครัฐ และระหว่างหน่วยงานภาครัฐกับเอกชนให้เป็นการรับจ่ายเงินทางอิเล็กทรอนิกส์อย่างครบวงจร

### สาระสำคัญตามหนังสือเวียนและระเบียบที่เกี่ยวข้องกรมบัญชีกลาง ดังนี้

หนังสือกระทรวงการคลัง ด่วนที่สุด ที่ กค 0402.2/ว 140 ลงวันที่ 19 สิงหาคม 2563 เรื่อง หลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติในการจ่ายเงิน การรับเงิน และการนำเงินส่งคลังหรือฝากคลังของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) กระทรวงการคลังได้มีการปรับปรุงวิธีปฏิบัติในการรับ - จ่ายเงินของส่วนราชการ เพื่อให้สอดคล้องเป็นไปตามมติคณะรัฐมนตรี โดยกำหนดให้การจ่ายเงิน การรับเงิน และการนำเงินส่งคลังของส่วนราชการต้องดำเนินการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ตามหลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติที่กระทรวงการคลังกำหนด เพื่อให้เป็นไปตามระเบียบกระทรวงการคลังข้างต้น และมีวิธีปฏิบัติงานที่ถูกต้อง ชัดเจนเป็นไปในทางเดียวกัน และสามารถตรวจสอบได้ โดยได้นำเครื่องมือของธนาคารมาใช้ในการปฏิบัติงานด้านการเงินการคลัง ได้แก่ ระบบอินเทอร์เน็ต แบงก์กิ้ง ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) (KTB Corporate Online) สำหรับกลุ่มภาครัฐ (GFMS) โดยมีการถือปฏิบัติดังนี้

### 2.2.1 การจ่ายเงิน

2.2.1.1 ให้ใช้บัญชีเงินฝากธนาคารกับธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำหรับรับเงินงบประมาณและเงินนอกงบประมาณที่ขอเบิกจากคลัง ตามระเบียบกระทรวงการคลัง ว่าด้วยการเบิกเงินจากคลัง การรับเงิน การจ่ายเงิน การเก็บรักษาเงิน และการนำเงินส่งคลัง พ.ศ. 2562 ที่ได้ขอเปิดใช้บริการด้านการโอนเงิน (Bulk Payment) ผ่านระบบ KTB Corporate Online ไว้แล้วกับธนาคารกรุงไทยฯ เพื่อการจ่ายเงินที่เบิกจากคลัง

2.2.1.2 การขอเบิกเงินจากคลังเพื่อให้กรมบัญชีกลางจ่ายเงินเข้าบัญชีเงินฝากธนาคารของส่วนราชการ เพื่อให้ส่วนราชการจ่ายเงินให้เจ้าหน้าที่หรือผู้มีสิทธิรับเงินที่เป็นข้าราชการ ลูกจ้าง พนักงานราชการ ผู้รับบำนาญ ผู้รับเบี้ยหวัด หรือบุคคลภายนอก ให้จ่ายผ่านระบบ KTB Corporate Online

### 2.2.1.3 การจ่ายเงินผ่านระบบ KTB Corporate Online ให้จ่ายได้ในกรณีดังนี้

1. การจ่ายเพื่อเป็นเงินสวัสดิการ ค่าตอบแทน หรือกรณีอื่นใด หรือกรณีที่กระทรวงการคลังกำหนด
2. การจ่ายเงินของส่วนราชการสำหรับการซื้อทรัพย์สิน จ้างทำของ หรือเช่าทรัพย์สิน ตามระเบียบกระทรวงการคลัง ว่าด้วยการเบิกเงินจากคลัง การรับเงิน การเก็บรักษาเงินและการนำเงินส่งคลัง พ.ศ. 2562 ข้อ 28 (2)
3. การจ่ายเงินเพื่อชดเชยคืนเงินทรวงจ่าย
4. การจ่ายเงินยืม
5. การจ่ายเงินค่าจ้างตามสัญญาจ้างเหมาบริการจากบุคคลธรรมดา
6. การจ่ายเงินเพื่อชำระหนี้บุคคลที่สามที่มีกฎหมายอนุญาตให้จ่ายได้

### 2.2.1.4 บัญชีเงินฝากของผู้มีสิทธิรับเงิน ให้ใช้บัญชีเงินฝากธนาคาร ดังนี้

1. กรณีเป็นข้าราชการ ลูกจ้าง พนักงานราชการในหน่วยงาน ให้โอนเงินเข้าบัญชีเงินฝากธนาคารที่ใช้สำหรับรับเงินเดือน ค่าจ้าง หรือค่าตอบแทน แล้วแต่กรณี หรือบัญชีเงินฝากธนาคารอื่นของผู้มีสิทธิรับเงิน ตามที่หัวหน้าส่วนราชการผู้เบิกอนุญาต
2. กรณีเป็นผู้รับบำนาญ ผู้รับเบี้ยหวัด บุคลากรต่างสังกัด หรือกรณีบุคคลภายนอกที่เป็นบุคคลธรรมดาหรือนิติบุคคล ให้โอนเงินเข้าบัญชีเงินฝากธนาคารตามที่มีสิทธิรับเงินแจ้งความประสงค์ไว้

2.2.1.5 ในการโอนเงินผ่านระบบ KTB Corporate Online ให้แก่ผู้มีสิทธิรับเงินครั้งแรกให้ส่วนราชการจัดให้ผู้มีสิทธิรับเงินกรอกแบบแจ้งข้อมูลการรับเงินโอนผ่านระบบ KTB Corporate Online และนำรายละเอียดทั้งหมดของผู้มีสิทธิรับเงิน รวมทั้งเลขบัญชีเงินฝากธนาคารในแบบดังกล่าวมาจัดทำเป็นทะเบียนคุมการโอนเงินในระบบคอมพิวเตอร์เพื่อใช้ในการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลสำหรับการโอนเงินต่อไป

2.2.1.6 การจ่ายเงินให้ผู้มีสิทธิรับเงิน ให้ดำเนินการโอนเงินเต็มจำนวนตามสิทธิเข้าบัญชีเงินฝากธนาคารของผู้มีสิทธิรับเงินผ่านระบบ KTB Corporate Online และเมื่อการโอนเงินสำเร็จ ระบบจะมีการส่งข้อความแจ้งเตือนผ่านโทรศัพท์มือถือ (SMS) หรือจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) ตามเบอร์โทรศัพท์หรือ e-mail address ที่ผู้มีสิทธิรับเงินได้แจ้งไว้

กรณีที่ผู้มีสิทธิรับเงินแจ้งขอรับเงินตามแบบคำขอเบิกเงินสวัสดิการ ค่าตอบแทนหรือสัญญาการยืมเงิน เมื่อได้รับการโอนเงินเข้าบัญชีเงินฝากธนาคารจากส่วนราชการแล้ว ผู้มีสิทธิรับเงินไม่ต้องลงชื่อรับเงินในแบบคำขอเบิกเงินดังกล่าวอีก

2.2.1.7 ให้ใช้รายงานสรุปผลการโอนเงิน (Detail Report และ Summary Report / Transaction History) ที่ได้จากระบบ KTB Corporate Online เป็นหลักฐานการจ่าย และเก็บรักษาไว้ให้สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินตรวจสอบต่อไป

2.2.1.8 ทุกสิ้นวันทำการ ให้ส่วนราชการผู้เบิกตรวจสอบการจ่ายเงินโดยวิธีการโอนผ่านระบบ KTB Corporate Online เพื่อเข้าบัญชีเงินฝากธนาคารของผู้มีสิทธิรับเงินแต่ละรายการจากรายงานสรุปผลการ โอนเงิน (Detail Report และ Summary Report / Transaction History) รายการสรุปความเคลื่อนไหวทาง บัญชี (e-Statement / Account Information) ที่เรียกจากระบบ KTB Corporate Online และข้อมูลใน ทะเบียนคุมการโอนเงินให้ถูกต้องตรงกัน

## 2.2.2 ขั้นตอนการจ่ายเงินให้ผู้มีสิทธิผ่านระบบ KTB Corporate Online (สำนักงาน ผู้ตรวจการแผ่นดิน)

### 1. การเตรียมข้อมูลของผู้มีสิทธิเบิก

1.1 พนักงานและลูกจ้างผู้มีสิทธิเบิกส่งเอกสารขอเบิก และกรอกแบบฟอร์มการแจ้งข้อมูลการ รับเงินโอนผ่านระบบ KTB Corporate Online โดยแจ้งความประสงค์การโอนเงิน เช่น ชื่อ – นามสกุล เลขที่บัญชี ธนาคาร หมายเลขโทรศัพท์ หรือ E-mail แนบสำเนาหน้าสมุดบัญชีธนาคาร พร้อมทั้งลงลายมือชื่อ เพื่อนำข้อมูล มาเป็นฐานข้อมูลการโอนเงินในระบบคอมพิวเตอร์

### 2. ขั้นตอนการจ่ายเงิน

2.1 เจ้าหน้าที่การเงินได้รับเอกสารการขอเบิกเงิน บันทึกอนุมัติ และเอกสารประกอบอื่น ๆ อาทิเช่น คำรักษาพยาบาล คำการศึกษาบุตร สัญญาเงินยืมทตรงจ่าย เป็นต้น และดำเนินการตรวจสอบข้อมูล ความถูกต้องของจำนวนเงิน ชื่อผู้ขอเบิก เลขบัญชีธนาคาร โดยจัดทำข้อมูลรายละเอียดการโอนเงิน และบันทึกขอ อนุมัติจ่าย เพื่อเสนอผู้มีอำนาจลงนามอนุมัติ

2.2 การเตรียมข้อมูลด้านการจ่าย โดยนำข้อมูลเข้าโปรแกรม KTB Universal Data Entry โดยบันทึกรายการโอนเงินประกอบด้วย ชื่อ-นามสกุล เลขที่บัญชีเงินฝากธนาคารกรุงไทย ประเภทเงินที่ได้รับ จำนวนเงินที่ได้รับ กรอก e-mail หรือเบอร์โทรศัพท์สำหรับการแจ้งเตือนยอดเงินเข้าบัญชี โดยแปลงข้อมูลจาก โปรแกรมเพื่อเตรียมไฟล์ให้เป็น Text File รวมถึงการเตรียมเอกสารขอเบิกพร้อมเอกสารแนบ

2.3 นำข้อมูลเตรียมจ่ายในรูปแบบ Text File จากโปรแกรม KTB Universal Data Entry ส่ง ข้อมูลเข้าระบบ KTB Corporate Online ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลอีกครั้ง เพื่อเสนอผู้มีอำนาจลงนาม อนุมัติ

2.4 พิมพ์รายงานการโอนเงินและเอกสารตามข้อ 2.1 เสนอผู้มีอำนาจลงนามอนุมัติการโอน เงิน พร้อมทั้งส่งข้อมูลให้ Company User Authorizer เป็นผู้อนุมัติผ่านระบบ KTB Corporate Online โดยเป็น บุคคลที่สำนักงานอนุมัติ

2.5 จัดพิมพ์ไฟล์รายงานสรุปผลการโอนเงินในระบบ KTB Corporate Online เพื่อ ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล (ชื่อ-นามสกุล เลขที่บัญชีธนาคาร จำนวนเงินที่โอน) และเรียก E-Statement, Detail, Report/Summary Report เพื่อเป็นหลักฐานการจ่ายเงินเพื่อใช้ในการตรวจสอบต่อไป

## 2.2.3 ผู้ใช้งานในระบบ KTB Corporate Online ประกอบด้วย

### 1. ผู้ดูแลระบบ เรียกว่า Company Administrator ประกอบด้วย

1.1 Company Administrator Maker มีหน้าที่กำหนดสิทธิและหน้าที่ของผู้ใช้ระบบ โดยมีอำนาจหน้าที่ในการตรวจสอบความถูกต้องในการทำรายการ และสามารถอนุมัติการเพิ่มลดสิทธิและหน้าที่ในการทำรายการของผู้ใช้งานในระบบเป็นรายบุคคล

1.2 Company Administrator Authorizer มีหน้าที่ตรวจสอบความถูกต้องอนุมัติ หรือ ปฏิเสธการอนุมัติหากข้อมูลไม่ถูกต้อง

### 2. ผู้ใช้งานในระบบ เรียกว่า Company User ประกอบด้วย

2.1 Company User Maker คือ ผู้บันทึกรายการ หรือ ผู้ที่มีหน้าที่สร้างข้อมูลรายการที่จะดำเนินการ เป็นเจ้าหน้าที่การเงิน ซึ่งเป็นผู้ทำรายการขอโอนเงิน พร้อมทั้งตรวจสอบความถูกต้องของรายการ ซึ่งระบุจำนวนเงิน ประเภทรายการค่าใช้จ่ายก่อนนำเสนอรายการให้กับผู้อนุมัติ (Company User Authorizer) เพื่ออนุมัติการโอนเงิน และเมื่อได้รับการแจ้งอนุมัติแล้ว ให้พิมพ์รายงานการสรุปผลการโอนเงินและรายการสรุปความเคลื่อนไหวทางบัญชีเพื่อใช้เป็นหลักฐานในการตรวจสอบ

2.2 Company User Authorizer คือ ผู้ที่มีหน้าที่อนุมัติ หรือยกเลิกรายการที่บุคคลตามข้อ 2.1 สร้างมา โดยจะแบ่งกลุ่ม Authorizer เป็น 2 กลุ่ม ตามเงื่อนไขการเปิดบัญชีธนาคารกับธนาคารกรุงไทย บัญชีออมทรัพย์ โดยมีเงื่อนไข ให้บุคคลในกลุ่มที่ 1 คนใดคนหนึ่ง ลงนามร่วมกับบุคคลในกลุ่มที่ 2 คนใดคนหนึ่งจึงจะสำเร็จในการทำรายการ

## 2.2.4 ประโยชน์จากการจ่ายเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ KTB Corporate Online

1. ประโยชน์ต่อองค์กร สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน การจ่ายเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ KTB Corporate Online เป็นการพัฒนาระบบการจ่ายเงินของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินให้มีความรวดเร็ว ความสะดวก ตรวจสอบได้ง่าย มีความปลอดภัย และสร้างภาพลักษณ์ที่ทันสมัยให้กับองค์กร อีกทั้งยังเพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายกระทรวงการคลังที่มีการสนับสนุนให้หน่วยงานภาครัฐใช้ระบบการจ่ายเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) กันอย่างแพร่หลาย

2. ประโยชน์ของผู้ปฏิบัติงาน การจ่ายเงินในรูปแบบการโอนเงินมีความสะดวก รวดเร็ว ลดภาระในการถือเงินสด ประหยัดเวลาในการเดินทางไปทำธุรกรรมที่ธนาคาร และประหยัดเวลาในการจัดทำเช็ค ไม่ต้องเขียนใบถอนเพื่อดำเนินการขอเบิกจ่ายของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน การจ่ายเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ KTB Corporate Online ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่การเงิน ลดภาระ ขั้นตอนที่ซ้ำซ้อน มีความปลอดภัยและสร้างภาพลักษณ์ที่ทันสมัย อีกทั้งยังสามารถ เรียกข้อมูลเอกสารรายงานการทำรายการ เพื่อตรวจสอบรายการได้ทันที และสามารถตรวจสอบรายการอนุมัติ Online ได้



3. ประโยชน์ของผู้รับเงิน การจ่ายเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ KTB Corporate Online เป็นการอำนวยความสะดวก ความรวดเร็ว ให้กับผู้มีสิทธิรับเงิน เนื่องจากไม่ต้องเดินทางมาลงลายมือชื่อเพื่อรับเงินสดกับเจ้าหน้าที่การเงิน และช่วยลดภาระในการถือเงินสด เพื่อความปลอดภัย โดยมีการแจ้งเตือนอัตโนมัติเมื่อมีการโอนเงินเข้าบัญชีธนาคารผ่านระบบ SMS และ e-mail ของผู้มีสิทธิรับเงินอีกด้วย

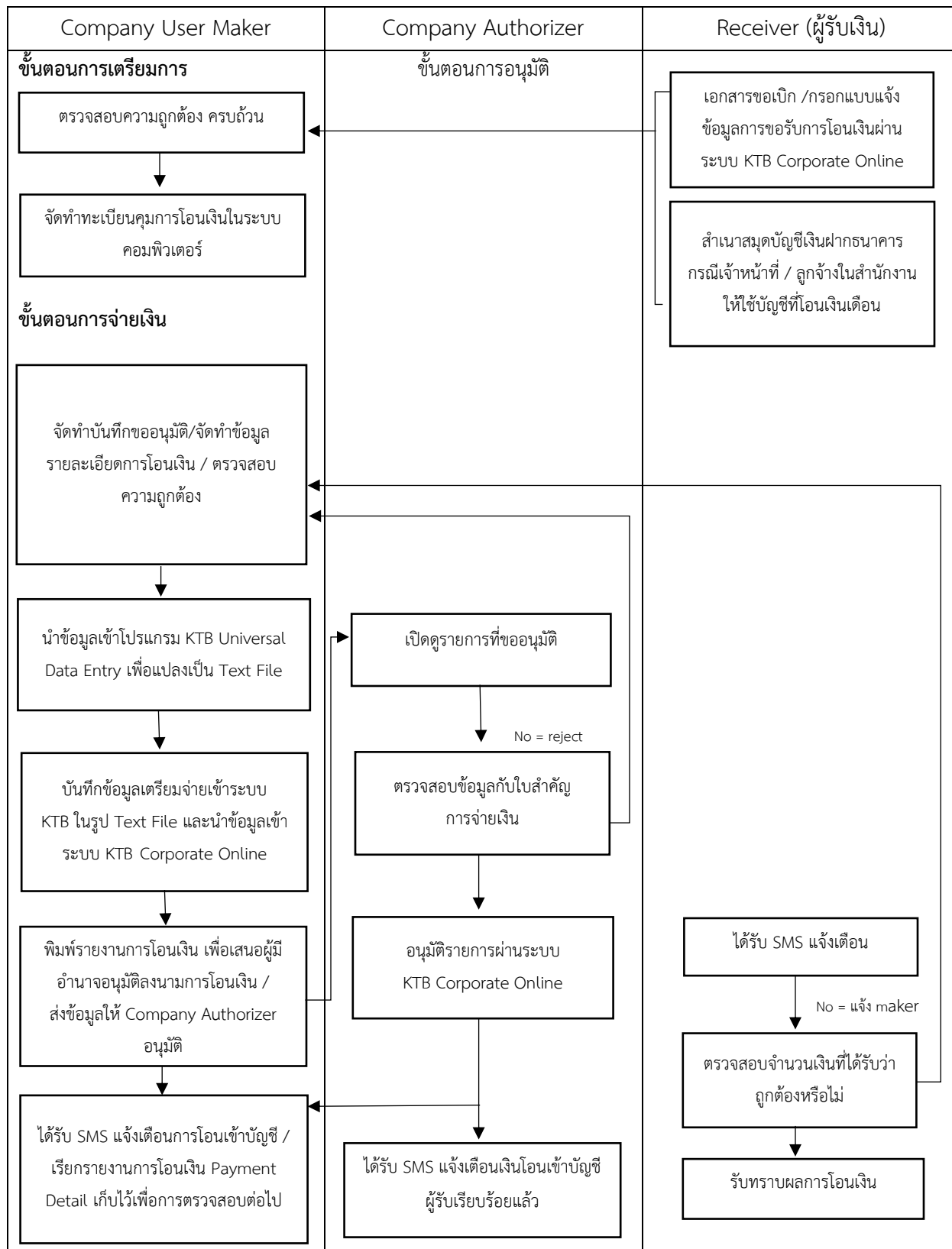
## 2.2.5 ข้อควรระวังในการจ่ายเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ KTB Corporate Online

1. ควรตรวจสอบข้อมูลเกี่ยวกับความถูกต้องของผู้มีสิทธิรับเงิน เช่น ชื่อ - นามสกุล เลขที่บัญชี จำนวนเงิน ธนาคารปลายทาง วันที่จ่ายเงิน เป็นต้น ต้องตรวจสอบทุกครั้งก่อนการบันทึกข้อมูลในระบบ KTB Corporate Online

2. การตั้ง Password ของ Admin Maker, Admin Authorizer, Maker, Authority ต้องมีการสลับอักษรพิมพ์เล็ก พิมพ์ใหญ่ ผสมกับตัวเลข เพื่อป้องกันการทราบถึงข้อมูลของผู้ไม่หวังดี และผู้รับผิดชอบไม่ควรให้ผู้ใดผู้หนึ่งเข้ารหัสแทน เพื่อดำเนินการอนุมัติการจ่ายเงิน

3. รหัสในการเข้าใช้งานมีระยะเวลาจำกัดเพียง 3 เดือน และใน 1 วันห้ามพิมพ์รหัสผิดเกิน 3 ครั้ง ทำให้ผู้รับผิดชอบต้องมีการเปลี่ยนรหัสทุก ๆ 3 เดือน

กระบวนการจ่ายเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ KTB Corporate Online



ภาพที่ 2.2 กระบวนการจ่ายเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ KTB Corporate Online

## 2.3 แนวคิดเรื่องความรู้ ความเข้าใจ

### 2.3.1 ความหมายของความรู้

จากการศึกษาเอกสารปรากฏว่า มีผู้ให้แนวคิดและคำจำกัดความเกี่ยวกับความรู้ ความเข้าใจไว้หลากหลาย ซึ่งพอจะสรุปได้ดังนี้

ความรู้ คือ สารสนเทศที่นำไปสู่การปฏิบัติ จากเนื้อหาข้อมูล ที่มีองค์ประกอบด้วยข้อเท็จจริง ความคิดเห็น หลักการ รูปแบบ ทฤษฎี หรือข้อมูลอื่น ๆ ที่จำเป็นและเป็นการผสมผสานระหว่างประสบการณ์ ความรอบรู้ ในแต่ละบริบท ค่านิยม เพื่อใช้ในการประเมินค่า โดยนำเอาสารสนเทศใหม่ ๆ รวมเข้ากับประสบการณ์ของแต่ละบุคคลที่มีมารวมเข้าด้วยกัน

ความหมายของคำว่า ความรู้ คือ สิ่งที่สั่งสมมาจากการศึกษา การค้นคว้า หรือประสบการณ์ รวมทั้งความสามารถเชิงปฏิบัติและทักษะ หรือสิ่งที่ได้รับจากการได้ยิน การฟัง การคิด หรือการปฏิบัติแต่ละวิชาชีพตามที่พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 (2546)

สมศักดิ์ ศรีสันติสุข (2538) ได้กล่าวว่าถึงความรู้ คือ การรับรู้ข้อเท็จจริง เหตุการณ์ รายละเอียดต่าง ๆ ที่เกิดจากการสังเกต การศึกษา และประสบการณ์ หรือภูมิหลังของแต่ละบุคคล ทั้งในด้านสังคมและด้านสิ่งแวดล้อมทางธรรมชาติ ที่ได้จดจำหรือเก็บรวบรวมไว้ โดยสามารถแสดงออกมาในเชิงพฤติกรรมที่วัดได้ ซึ่งเป็นความรู้พื้นฐานของแต่ละบุคคล

Bloom (1956, อ้างถึงใน ปรียาพร วัฒนปัญญาขจร, 2560) ได้กล่าวให้ความหมายแนวคิดเรื่องความรู้ไว้ว่าเป็น ความสามารถในการจดจำเรื่องราว เหตุการณ์ ที่เกิดขึ้นในอดีตได้ ซึ่งเป็นสิ่งที่เกิดจากการเรียนรู้ โดยเป็นความรู้ที่อาจแยกเป็นเฉพาะอย่างได้

ประภาเพ็ญ สุวรรณ (2520, อ้างถึงใน อัจฉราพร ปะที, 2559: 13) ได้ให้ความสำคัญต่อพฤติกรรมมนุษย์ ในด้านที่เกี่ยวกับความรู้ ว่าเป็นการศึกษาถึงการพัฒนาความสามารถทักษะทางด้านสติปัญญา ความเข้าใจในข้อเท็จจริงต่าง ๆ รวมถึงการใช้วิจารณญาณในการประกอบการตัดสินใจ

จากแนวคิดและคำจำกัดความต่าง ๆ ผู้ศึกษาสามารถสรุปความหมายของคำว่าความรู้ ดังนี้ ความรู้ เป็นสารสนเทศชนิดหนึ่ง ซึ่งมีข้อเท็จจริง ประสบการณ์ หรือภูมิหลังของแต่ละคน จากการจดจำ การฟัง หรือการปฏิบัติในอดีตที่ผ่านมา โดยผ่านการวิเคราะห์ และสังเคราะห์จนกลายเป็นสารสนเทศที่มีคุณค่าและความสำคัญ ที่จะสามารถนำมาใช้ให้เกิดประโยชน์แก่องค์กรได้ในอนาคต

### 2.3.2 ความหมายของความเข้าใจ

ความเข้าใจ คือ การสื่อความหมาย โดยอาศัยทักษะและความสามารถ ซึ่งสามารถสื่อสารออกมาได้หลายทาง เช่น ปากเปล่า ข้อเขียน ภาษา และสัญลักษณ์ต่าง ๆ ซึ่งเป็นขั้นตอนที่สำคัญสำหรับการขยายความรู้ให้ไกลออกไปได้มีด้วยกัน 3 รูปแบบ คือ การแปลความหมาย การตีความ และการสรุป ดังนั้น ความเข้าใจกล่าวคือ ความสามารถและทักษะเฉพาะบุคคล ในการจับประเด็นของความสำเร็จในเรื่องนั้น ๆ ที่เกิดจากสมอง Bloom (1956, อ้างถึงใน อัจฉราพร ปะที, 2559: 14) ได้กล่าวไว้

แสงจันทร์ โสภากาล (2550, อ้างถึงในปริยาพร วัฒนปัญญาขจร, 2560) ได้กล่าวไว้ว่า ความเข้าใจเป็นพฤติกรรมที่เกิดต่อเนื่องจากความรู้ ซึ่งต้องใช้ความสามารถทางสมองและทักษะ โดยจะเกิดหลังจากบุคคลได้รับฟัง การเห็น การอ่าน หรือการเขียน แล้วจึงสื่อความหมายโดยการเล่าปากเปล่า ข้อเขียน ภาษา หรือรูปแบบสัญลักษณ์ต่าง ๆ หรือความเข้าใจอาจแสดงในรูปแบบของการแปลความหมายจากภาษาหนึ่งไปยังอีกภาษาหนึ่ง โดยคงความหมายเดิมไว้ หรือการแสดงความคิดเห็นก็ได้ ซึ่งใกล้เคียงกับความหมายที่จักรกริช ใจดี (2542, อ้างถึงใน ภิรมนวล ภักดีศรีศักดิ์, 2555: 25) ได้ให้ความหมายว่า ความเข้าใจ หมายถึง ความสามารถจับใจความประเด็นสำคัญของเรื่องราว นั้น ๆ ได้ซึ่งสามารถจดจำรายละเอียดของเรื่องราวได้ทั้งภาษา สัญลักษณ์ แบ่งเป็นการตีความ การแปลความ และการขยายความ

สุนัน ศลโกสมุ (2542, อ้างถึงใน ภิรมนวล ภักดีศรีศักดิ์, 2555: 22) ได้กล่าวว่า ความเข้าใจ คือ เป็นความสามารถในการเก็บรวบรวมความรู้และสามารถที่จะขยายความรู้หรือความจำนั้นให้ไกลออกไปจากเดิม ซึ่งผู้ที่จะมีความสามารถในด้านนี้ได้ นั้น ต้องรู้ความหมายและรายละเอียดของเรื่องนั้น ๆ มาก่อน

จากที่กล่าวมาข้างต้น ผู้ศึกษาจึงสรุปความเข้าใจ หมายถึง เป็นพฤติกรรมหรือความสามารถที่นำความรู้ที่ได้เก็บรวบรวมไว้ สื่อสารออกมาได้หลากหลายรูปแบบ เช่น การพูดปากเปล่า การเขียน หรือการใช้สัญลักษณ์เพื่ออธิบาย ขยายความ ให้บุคคลอื่นได้เข้าใจ โดยบอกรายละเอียดของข้อมูลได้อย่างชัดเจน

### 2.3.3 ระดับความรู้ ความเข้าใจ

ระดับความรู้ ความเข้าใจ ของแต่ละบุคคลจะมากขึ้นอยู่กับปัจจัยและแนวทางในการลำดับความสำคัญตามสมรรถภาพของสมอง และสติปัญญาของมนุษย์ซึ่ง Bloom (1980, อ้างถึงใน อัจฉราพร ปะที, 2559: 14-15) ซึ่งแบ่งระดับความรู้ความสามารถทางด้านสติปัญญา (Cognitive Domain) ออกเป็น 6 ระดับ ดังนี้

1. ความรู้ (Knowledge) เป็นลำดับแรกของพฤติกรรมเป็นความสามารถในการจดจำเรื่องราว การนึกถึง ประสบการณ์ การมองเห็น การได้ยินได้ฟัง หรือการสัมผัส ความรู้ลำดับนี้ประกอบด้วย ความหมาย คำจำกัดความ ข้อเท็จจริง หลักเกณฑ์ โครงสร้าง วิธีการและมาตรฐาน เป็นต้น โดยกล่าวได้ว่าความรู้ในลำดับนี้ไม่จำเป็นต้องใช้ความคิดที่ซับซ้อนและยังไม่ต้องใช้สมองมากนัก และจากการจดจำหรือการระลึกได้จึงเป็นสิ่งที่สำคัญอย่างยิ่ง

ในด้านของจิตวิทยาและนำไปสู่การก่อให้เกิดความเข้าใจ การนำความรู้ที่มีไปใช้ เกิดการวิเคราะห์ การสังเคราะห์ จนถึงการประเมินผล ซึ่งนับว่าเป็นขั้นตอนที่ต้องใช้ความคิดและความสามารถด้านสมองเพิ่มมากขึ้น

2. ความเข้าใจ (Comprehension) เป็นลำดับพฤติกรรมของความรู้ที่ต้องใช้ความสามารถทางสมองและทักษะในขั้นสูงที่แสดงให้เห็นถึงความสามารถในการสื่อสารความหมาย การแปลความ การตีความหมาย การขยายความ การใช้สัญลักษณ์ การสรุปความ รวมถึงการยกตัวอย่างในการอธิบาย เช่น การใช้คำพูด ภาษาของตนเอง แต่ยังคงความหมายเดิมไว้ หรือการแสดงความคิด ซึ่งทั้งหมดที่กล่าวมาต้องอาศัยทักษะและความสามารถทางสมองเพื่อให้ผู้อื่นเกิดความเข้าใจ

3. การนำไปใช้ (Application) เป็นพฤติกรรมของความรู้ในการนำความรู้ที่มีอยู่ผสมผสานกับความสามารถด้านความเข้าใจไปใช้ในสถานการณ์ใหม่ ๆ ที่แตกต่างจากเดิมได้ เมื่อนำมาพิจารณาแล้วจะเห็นว่าความเข้าใจในหลักการนี้ จะถูกนำมาใช้ในการแก้ไขปัญหา

4. การวิเคราะห์ (Analysis) เป็นพฤติกรรมความรู้ที่เพิ่มขึ้นอีกขั้น โดยเป็นความสามารถในการช่วยแยกภาพรวม แบ่งออกเป็นส่วนต่าง ๆ ได้อย่างมีความหมายเพื่อให้เกิดความชัดเจนยิ่งขึ้น โดยมองเห็นความสัมพันธ์ในแต่ละส่วนนั้น ซึ่งอาจแบ่งเป็น 3 ชั้น ดังนี้ 1) ความสามารถในการแยกแยะองค์ประกอบออกเป็น ส่วน ๆ 2) ความสามารถที่มองเห็นถึงความสัมพันธ์ระหว่างแต่ละส่วนประกอบ และ 3) ความสามารถในการมองเห็นหลักของการผสมผสานระหว่างปัญหาที่มีองค์ประกอบย่อยมากมาย

5. การสังเคราะห์ (Synthesis) เป็นพฤติกรรมความรู้ที่สามารถสร้างสิ่งใหม่ เกิดจากการรวบรวมความรู้และข้อมูลต่าง ๆ เข้าด้วยกันให้เกิดเป็นระบบ ระเบียบ หรือเกิดโครงสร้างใหม่เพื่อให้ได้แนวทางที่จะนำไปสู่การแก้ปัญหาได้ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของพฤติกรรมที่ทำให้เกิดความคิดริเริ่ม สร้างสรรค์ จึงต้องมีความรู้และความเข้าใจในการนำข้อมูลที่มีมาใช้ประกอบกันเพื่อใช้ในการวิเคราะห์

6. การประเมินผล (Evaluation) เป็นระดับสุดท้ายของพฤติกรรมความรู้ ความเข้าใจ นั่นคือพฤติกรรมที่สามารถแสดงออกถึงความสามารถในการตัดสินคุณค่าของความรู้ โดยตัดสินว่าดีหรือไม่ดี ซึ่งเป็นการเลือกทางเลือกได้อย่างถูกต้อง

จากแนวคิดที่ผู้ศึกษาได้กล่าวมาข้างต้น สรุปว่า ความรู้และความเข้าใจเป็นสิ่งที่ควบคู่กัน จึงจะส่งผลให้เกิดคุณค่าหรือเกิดประโยชน์ เพราะหากมีความรู้แต่ไม่มีความเข้าใจ ก็จะไม่สามารถนำความรู้ที่มีนำออกมาใช้ได้ หรือนำความรู้มาทำให้เกิดประโยชน์ได้ เช่นกันหากมีแต่ความเข้าใจแต่ไม่มีความรู้ ก็ไร้ซึ่งประโยชน์ โดยการใช้ความรู้ ความเข้าใจ และนำไปสู่การนำไปใช้ เป็นสิ่งสำคัญในการปฏิบัติงานจะทำให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน

## 2.4 แนวคิดเรื่องการรับรู้ความเสี่ยง

### 2.4.1 ความหมายของการรับรู้ความเสี่ยง

จากการศึกษาเอกสารปรากฏว่า มีผู้ให้แนวคิดและคำจำกัดความเรื่องการรับรู้ความเสี่ยงไว้หลากหลายซึ่งพอจะสรุปได้ดังนี้

เกวรินทร์ ละเอียดนันท์ (2557, อ้างถึงใน นางสาวปภาณัน วงศ์กิตติชัยกุล, 2562: 26) ได้กล่าวว่าการรับรู้ถึงความเสี่ยง หมายถึง การยอมรับความเสี่ยง หากข้อมูลส่วนตัวของผู้ใช้งานจะถูกเปิดเผยเมื่อใช้บริการหรือข้อมูลที่สำคัญอาจสูญหายออกไปจากระบบ หรือเกิดจากการคุกคามของไวรัส ซึ่งอาจก่อให้เกิดความเสียหายได้ มีความหมายใกล้เคียงกับจิรภา รุ่งเรืองศักดิ์ (2557) ได้ให้ความหมายของการรับรู้ถึงความเสี่ยงว่า เป็นการรับรู้ถึงความไม่แน่นอนในเรื่องการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล การเก็บรักษาข้อมูลส่วนบุคคลเป็นสิ่งที่สำคัญซึ่งส่งผลเชิงลบในการใช้งาน

มิ่งเจ้ เวิน (2561) ได้อธิบายความหมายการรับรู้ความเสี่ยง หมายถึง การที่รับรู้ถึงความเป็นไปได้ที่จะเกิดสถานการณ์ที่จะก่อให้เกิดความเสี่ยงซึ่งประกอบด้วย โอกาส และผลลัพธ์ที่เหตุการณ์เลวร้ายจะเกิดขึ้น ซึ่งแบ่งออกได้เป็น 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความเสี่ยงทางการเงิน ด้านความเสี่ยงความปลอดภัย และด้านความเสี่ยงเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้

ชไมพร ขนาบแก้ว (2561) นิยามการรับรู้ความเสี่ยง หมายถึง ความสามารถในการประเมินค่าความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้นจากการใช้งาน ซึ่งแต่ละบุคคลจะมีความสามารถดังกล่าวแตกต่างกันออกไป ความไม่แน่ใจในผลที่จะเกิดขึ้นย่อมส่งผลกระทบต่อการใช้งาน เป็นปัจจัยภายในที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ใช้งาน และผู้รับบริการ ซึ่งเป็นเหตุให้ชะลอการตัดสินใจ เพื่อหาข้อมูลมากขึ้น

ปรียาพร วัฒนปัญญาขจร (2560) กล่าวว่า การรับรู้ความเสี่ยง หมายถึง ความสามารถในการประเมินสถานการณ์ที่อาจทำให้เกิดความเสียหายต่อทรัพย์สิน ผลประโยชน์ หรือคุณค่าของผู้รับบริการ ที่เป็นปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการใช้บริการ หรือการยอมรับในสิ่งนั้น โดยความสามารถนี้ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของแต่ละบุคคล และปัจจัยส่วนบุคคล

ตามที่ได้กล่าวมาข้างต้น ผู้ศึกษาสรุปว่าการรับรู้ความเสี่ยง หมายถึง การรับรู้โอกาสที่จะเกิดความผิดพลาด ความเสียหาย ความไม่แน่นอนกับสิ่งที่ก่อให้เกิดความเสี่ยงในการใช้งาน เช่น ความปลอดภัย การเก็บรักษาข้อมูลส่วนบุคคล ความผิดพลาดอื่น ๆ ที่ไม่สามารถคาดการณ์ได้ ซึ่งส่งผลกระทบต่อการใช้งาน การปฏิบัติงานการเงินและการบริหารขององค์กร

## 2.4.2 ปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยง

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวกับการรับรู้ความเสี่ยงของผู้ใช้งาน มีนักวิจัยได้ให้นิยาม คำจำกัดความของการรับรู้ความเสี่ยงไว้หลากหลายแต่ยังมีแนวคิดที่คล้ายคลึงกัน หรือซ้ำกัน โดยส่วนใหญ่มองว่าการรับรู้ถึงความเสี่ยงเป็นความรู้สึกที่ไม่แน่นอนเกี่ยวกับความเป็นไปได้ที่จะเกิดผลในด้านลบและอาจเกิดผลเสียจากการใช้งาน หรือการใช้บริการดังกล่าว (นางสาวภพานัน วงศ์กิตติชัยกุล, 2562) ซึ่งอธิบายและแจกแจงประเภทการรับรู้ถึงความเสี่ยงนั้นสามารถแบ่งออกได้เป็น 6 ด้าน ดังต่อไปนี้ Demirdogen et al. (2010, อ้างถึงใน ปรียาพร วัฒนปัญญาจร 2560, 35)

1. ความเสี่ยงด้านการเงิน (Financial risk) คือ ความคิด ความเชื่อ หรือมุมมองทัศนคติในมุมมองของความสูญเสียค่าใช้จ่ายที่มากกว่าปกติ หรืออาจเกิดความไม่คุ้มค่าที่จะเลือกใช้บริการ เนื่องจากคำนึงถึงค่าธรรมเนียมที่ต้องสูญเสีย โดยเมื่อเทียบกับอัตราค่าธรรมเนียมของธนาคารอื่นที่ราคาถูกกว่า

2. ความเสี่ยงด้านประสิทธิภาพ (Performance risk) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพการให้บริการของธนาคารทางอินเทอร์เน็ต ซึ่งเกี่ยวข้องโดยตรงกับคุณภาพการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต ซึ่งแบ่งเป็น 2 ส่วน คือ การเชื่อมต่อระหว่างธนาคารผู้ให้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต และผู้ให้บริการเครือข่ายอินเทอร์เน็ต รวมถึงการเข้าถึงเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของผู้ใช้งาน หากทั้ง 2 ส่วนยังใช้งานไม่ได้ดีพอจะทำให้เกิดปัญหาในการใช้งานและก่อให้เกิดความเสียหายได้ เช่น การโอนเงินขัดข้อง ผู้ใช้งานไม่สามารถเข้าถึงเว็บไซต์ได้ หรือปัญหาจากการเข้าสู่ระบบล่าช้า เป็นต้น ดังที่กล่าวมาข้างต้นเป็นปัจจัยที่ทำให้ผู้รับบริการเกิดการรับรู้ความเสี่ยง ซึ่งอาจไม่เลือกใช้งาน

3. ความเสี่ยงด้านความปลอดภัย (Security risk) คือ ความคิด ความเชื่อ และทัศนคติที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัยที่ทำให้รู้สึกว่าจะได้รับความปลอดภัยไม่เพียงพอจากการบริการ จนอาจทำให้เกิดการสูญเสียขึ้นได้ ซึ่งความปลอดภัยนี้อาจเกิดจากการถูกโจรกรรมข้อมูล การถูกแก้ไขหมายเลขบัญชีปลายทางในระหว่างการโอนเงิน การถูกล้วงข้อมูลส่วนตัวโดยไม่ได้รับอนุญาต หรืออาจเกิดจากความไม่ซื่อสัตย์ของเจ้าหน้าที่ที่อาจเป็นไปได้

4. ความเสี่ยงด้านสังคม (Social risk) คือ การรับรู้ความเสี่ยงที่เกิดขึ้นจากบุคคลอื่น ซึ่งการรับรู้ความเสี่ยงนี้สามารถส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศใหม่ ๆ ที่เกิดขึ้น ส่งผลต่อการรับรู้ของผู้รับบริการ หรือก่อให้เกิดพฤติกรรมใหม่ได้จากอิทธิพลทางสังคม แต่ในขณะเดียวกันหากคนใกล้ชิด หรือสังคมรอบข้างให้ความคิดเห็นที่ไม่ควรยอมรับ ผู้รับบริการก็จะรับรู้ถึงระดับความเสี่ยงที่เพิ่มขึ้นไปด้วย

5. ความเสี่ยงด้านจิตใจ (Psychological risk) คือ ส่วนของความรู้สึก การนึกคิด ซึ่งจะคิดว่าการใช้งานระบบนี้ไม่เหมาะกับตนเอง อาจด้วยเหตุผลต่าง ๆ เช่น คิดว่าไม่เหมาะสมกับอายุ หรืออาจเกิดจากประสบการณ์การใช้งานแล้วไม่เป็นไปตามที่คาดหวัง ทำให้เกิดเป็นความกังวลใจ และปิดกั้นการใช้ระบบใหม่ ซึ่งนับว่าเป็นความเสี่ยงด้านจิตใจที่เกิดขึ้นได้

6. ความเสี่ยงด้านเวลา (Time risk) เป็นความคิดที่มองว่า การใช้งานจากระบบธนาคารแล้วไม่เป็นไปตามที่คาดหวัง เกิดข้อผิดพลาดในระหว่างการใช้งานซึ่งทำให้เกิดความไม่คุ้มค่ากับเวลาที่เสียไป อีกทางหนึ่งคือการสูญเสียเวลากับการศึกษาข้อมูล เรียนรู้วิธีการใช้งาน และการเข้าถึงระบบ ของระบบธนาคารทางอินเทอร์เน็ต

จากการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงตามที่กล่าวมาข้างต้น ผู้ศึกษาได้นำหลักการรับรู้ความเสี่ยงด้านการเงิน ความเสี่ยงด้านประสิทธิภาพ ความเสี่ยงด้านความปลอดภัย โดยใช้เพื่อศึกษาความสามารถในการรับรู้ความเสี่ยงของกลุ่มตัวอย่างเพื่อศึกษาเป็นแนวทางในการจ่ายเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

## 2.5 แนวคิดเรื่องการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ

### 2.5.1 แนวคิดพื้นฐานการยอมรับเทคโนโลยี

การยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model: TAM) ของ Davis et al. (1989) มีการปรับแต่งเพิ่มเติมต่อจากทฤษฎีการกระทำด้วยเหตุผล ซึ่งได้พัฒนามาเป็นแบบจำลอง TAM เป็นทฤษฎีระบบสารสนเทศที่กล่าวถึงเรื่องการทำอะไรให้ผู้ใช้งานยอมรับและใช้เทคโนโลยีจากโมเดล (model) ซึ่งสามารถนำไปอธิบาย ได้ว่าเมื่อผู้ใช้งานได้รับการนำเสนอเทคโนโลยีใหม่ ๆ โดยเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจ ของผู้ใช้งาน เกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีใหม่ว่าจะใช้เมื่อไหร่และมีแนวโน้มในการใช้งานอย่างไร

ซิมพอร์ ขนบแก้ว (2561) ได้กล่าวว่า ทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี คือ ตัวแปรภายนอกที่สร้างการรับรู้ถึงประโยชน์ที่จะได้รับจากการบริการ และการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน ซึ่งจะส่งผลต่อความคิด ทศนคติ ที่จะเกิดขึ้นจากการใช้งาน และเจตนาในการใช้ ทำให้เกิดพฤติกรรมการยอมรับเทคโนโลยี และสุดท้ายจะเกิดการใช้งานจริงโดยการรับรู้ถึงประโยชน์ที่จะได้รับเป็นตัวผลักดันให้เกิดพฤติกรรมการยอมรับและการใช้งานจริง ซึ่งองค์ประกอบแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี ประกอบด้วย 5 ปัจจัย ได้แก่

1. การรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับ คือ ระดับที่ผู้ใช้บริการเชื่อว่าประโยชน์ของเทคโนโลยีดังกล่าวจะมาช่วยเพิ่มประสิทธิภาพให้กับงาน
2. การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน คือ ระดับที่ผู้ใช้บริการเชื่อว่าเทคโนโลยีที่นำมามีความง่ายในการใช้งาน และสามารถใช้งานได้โดยไม่ต้องมีความพยายามสูง
3. ทศนคติที่มีต่อการใช้งาน คือ ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อเทคโนโลยีนั้น ๆ อันเกิดมาจากการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานและการรับรู้ถึงประโยชน์ที่จะได้รับ
4. พฤติกรรมของผู้ใช้บริการ หมายถึง การกระทำหรือพฤติกรรมของผู้ใช้บริการที่มีต่อเทคโนโลยีนั้น
5. การใช้งานจริง จะมีทศนคติเป็นสิ่งที่ส่งผลต่อการใช้งานจริงของผู้ใช้บริการ



แสงรวี ราชูล (2558, อ้างถึงใน ปภานัน วงศ์กิตติชัยกุล ,2562) ได้อธิบายความสามารถการใช้เทคโนโลยีไว้ว่า ความสามารถในการใช้เทคโนโลยี หมายถึง ความตั้งใจใช้งานของผู้ใช้งาน และการรับรู้ของผู้ใช้งาน ซึ่งจะประกอบด้วย การรับรู้ถึงประโยชน์ในการใช้งาน การรับรู้ถึงความสะดวกในการใช้งาน ซึ่งมีผลทางอ้อมต่อทัศนคติของบุคคลในการยอมรับเทคโนโลยี

แนวคิดที่ได้จากแบบจำลอง TAM ที่กล่าวมาข้างต้นผู้ศึกษาสรุปได้ว่าทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี คือ ความคิด ความเชื่อ ทัศนคติ และความตั้งใจเชิงพฤติกรรมในการใช้งานเทคโนโลยี การนำเทคโนโลยีไปใช้งานจริง โดยสามารถคาดการณ์ และอธิบายเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยีระหว่างผู้ใช้ที่หลากหลายได้ ซึ่งการยอมรับเทคโนโลยีที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมในการใช้งานเทคโนโลยี ประกอบด้วย 2 ปัจจัย ดังนี้ (ปรียาพร วัฒนปัญญาขจร , 2560)

1. การรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับ หมายถึง ระดับที่ผู้รับบริการเชื่อว่าระบบเทคโนโลยีสารสนเทศจะสามารถช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานได้
2. การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน หมายถึง ระดับที่ผู้รับบริการเชื่อว่า การเข้าใช้งานเป็นเรื่องง่าย ไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน หรือต้องใช้ความพยายามในการเข้าใช้งาน

ทั้งนี้ผู้ศึกษาได้นำหลักการแนวคิดเรื่องการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ ในส่วนการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับ และการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน โดยใช้เพื่อศึกษาการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ ของกลุ่มตัวอย่างเพื่อศึกษาเป็นแนวทางในการจ่ายเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

## 2.5.2 ความหมายของการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับ

ภักจจิรา นิลเกษม (2556) ได้อธิบายเกี่ยวกับการรับรู้ถึงประโยชน์ คือ ปัจจัยสำคัญที่แสดงถึงการยอมรับต่อความตั้งใจที่จะใช้เทคโนโลยี รวมถึงมีอิทธิพลโดยตรงต่อความตั้งใจเชิงพฤติกรรมในการใช้งานเทคโนโลยี

นุชรี จินดาวรรณ (2559) กล่าวถึงความหมายของการรับรู้ถึงความมีประโยชน์ หมายถึง การรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้บริการต่อการทำธุรกรรมทางการเงินโดยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เช่น ความสะดวก ความสามารถในการทำธุรกรรมได้ทุกช่วงเวลา รวมถึงการประหยัดเวลาในการเดินทางไปทำธุรกรรมที่ธนาคาร การประหยัดด้านค่าใช้จ่าย เป็นต้น

Junadi (2015, อ้างถึงใน ดวงพร รัตสินทร ,2562) ได้อธิบายความหมายของการรับรู้ถึงประโยชน์ในการใช้เทคโนโลยี หมายถึง บุคคลเชื่อว่าการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ จะสามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานได้ดียิ่งขึ้น ซึ่งบุคคลจะรับรู้ได้ว่าการนำเทคโนโลยีมาใช้นั้น ทำให้เกิดประโยชน์และเป็นทางเลือกที่ดี มีคุณค่า สำหรับการนำมาใช้งาน อีกทั้งการนำเทคโนโลยีใหม่มาใช้นั้น จะทำให้งานมีคุณภาพที่ดีขึ้น งานเสร็จเร็วขึ้นกว่าเดิม ซึ่งส่งผลไปในทิศทางที่ดีต่องานนั้น ถือว่าเป็นแรงจูงใจภายนอกในการยอมรับเทคโนโลยี ซึ่งนับว่าการรับรู้ประโยชน์เป็นปัจจัยที่สำคัญที่บ่งชี้ถึงการยอมรับและการรับรู้ประโยชน์มีอิทธิพลทางอ้อมต่อการใช้โดยส่งผ่านพฤติกรรมยอมรับ

ลลิตา อัครชัยนิตย์ (2562) ได้ให้ความหมายของการรับรู้ประโยชน์ว่า การรับรู้ประโยชน์ หมายถึง การที่บุคคลรับรู้วาระบบสารสนเทศที่นำมาใช้นั้นก่อให้เกิดประโยชน์และถ้าหากมีการใช้ระบบสารสนเทศที่มีการพัฒนาขึ้นมาใหม่จะช่วยให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยการรับรู้ประโยชน์ส่งผลต่อความตั้งใจใช้ระบบสารสนเทศ

สุภัตรา วังเย็น (2563) กล่าวว่า ความหมายของการรับรู้ประโยชน์ว่า การรับรู้ประโยชน์มีส่วนช่วยพัฒนาความรู้ ความสามารถ ประสิทธิภาพ ในการทำงาน การเรียน รวมถึงมีส่วนที่ช่วยเพิ่มพูนความรู้ และทำให้งานด้านบัญชีเป็นมาตรฐานเดียวกัน มีความถูกต้อง และสามารถตรวจสอบได้โดยง่าย

ตามที่ได้กล่าวมาข้างต้น ผู้ศึกษาได้สรุปเกี่ยวกับการรับรู้ถึงประโยชน์ในการใช้งาน หมายถึง ประโยชน์ของการใช้งานธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) สามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานได้ดียิ่งขึ้น อีกทั้งยังประหยัดเวลาในการเดินทางไปทำธุรกรรมการเงินที่ธนาคาร ซึ่งสามารถทำธุรกรรมได้ทุกเวลา ความปลอดภัย มั่นใจ เป็นต้น

### 2.5.3 ความหมายของการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน

ภักจิรา นิลเกษม (2556) ได้อธิบายเกี่ยวกับการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน หมายถึง การใช้งานที่ไม่ต้องใช้ความพยายามในการรับรู้ถึงความง่ายต่อการใช้งานเทคโนโลยี อันเกิดจากความไม่ซับซ้อนของการเข้าใช้งาน ซึ่งส่งผลต่ออิทธิพลทางอ้อมต่อความตั้งใจเชิงพฤติกรรมในการใช้งานเทคโนโลยี

นุชรี จินดาวรรณ (2559) กล่าวว่า การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน หมายถึง การรับรู้ของผู้ใช้งานถึงความง่ายต่อการใช้งาน ความไม่ซับซ้อน ความไม่ยุ่งยากในการเข้าใช้งาน รวมถึงการที่ผู้ใช้งานสามารถเรียนรู้ได้ด้วยตนเองผ่านการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment)

สุนันทา หลบภัย (2558, อ้างถึงใน ธรรมนูญ ศิริอรุณี ,บทคัดย่อ) ได้ให้ความหมายของความง่ายต่อการใช้งานไว้ว่า การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน หมายถึง ระดับความเชื่อของผู้ใช้ที่คาดหวังต่อระบบสารสนเทศที่ได้มีการพัฒนาขึ้น และเป็นสิ่งที่จะต้องใช้ในอนาคต ซึ่งต้องมีความง่ายในการเรียนรู้ การใช้งานที่ไม่ซับซ้อน ไม่ต้องใช้ความพยายามมาก โดยการรับรู้ความง่ายในการใช้งานมีผลโดยตรงต่อการใช้ระบบและมีผลทางอ้อมต่อการใช้ระบบซึ่งส่งผ่านในด้านการรับรู้ประโยชน์ แบ่งเป็น 2 ด้าน ได้แก่ ด้านความรู้และด้านความตั้งใจในการใช้งาน

จากการศึกษาเกี่ยวกับการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน ผู้ศึกษาจึงสรุปได้ว่า การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานคือ การรับรู้ถึงความไม่ซับซ้อน ไม่ยุ่งยาก ไม่ต้องใช้ความพยายามมากของการเข้าใช้งานในระบบสารสนเทศ ซึ่งมีผลต่อการตั้งใจใช้งานทางเทคโนโลยี

## 2.6 ระบบกระบวนการจ่ายเงินของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

### 2.6.1 ระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการจ่ายเงินของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

ระเบียบสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ว่าด้วยการบริหารจัดการทรัพย์สิน พ.ศ. 2562

หมวด 4 การจ่ายเงิน

ส่วนที่ 1 การก่องหนผู้กัพันและการจ่ายเงิน

ข้อ 18 การจ่ายเงินให้กระทำตามได้เฉพาะตามที่มีกฎหมาย ระเบียบ หรือมติผู้ตรวจการแผ่นดินกำหนดไว้ และผู้มีอำนาจสั่งจ่ายเงินอนุมัติให้จ่ายได้

เงินที่ขอเบิกเพื่อการใด ให้นำไปจ่ายเฉพาะเพื่อการนั้นเท่านั้น จะนำไปจ่ายเพื่อการอื่นไม่ได้

ข้อ 19 การก่องหนผู้กัพัน ไม่ว่าจะเป็นการอนุมัติดำเนินการ การอนุมัติก่องหน และการลงนามในสัญญา ให้เป็นอำนาจของเลขาธิการหรือผู้ซึ่งเลขาธิการมอบหมาย

ข้อ 20 ให้เลขาธิการหรือผู้ซึ่งเลขาธิการมอบหมายมีอำนาจอนุมัติการสั่งจ่ายเงินได้ภายในวงเงินไม่เกินห้าสิบล้านบาท หากวงเงินเกินกว่านี้ให้เลขาธิการเป็นผู้อนุมัติโดยความเห็นชอบร่วมกันของผู้ตรวจการแผ่นดิน

ข้อ 21 การจ่ายเงินให้จ่ายเป็นเช็ค ยกเว้นกรณีการจ่ายเงินยืม การจ่ายเงินให้แก่พนักงานหรือลูกจ้างของสำนักงาน หรือการจ่ายเงินจากเงินสดย่อย จะจ่ายเป็นเงินสดก็ได้

การจ่ายผ่านธนาคาร หรือด้วยวิธีอื่นใด ให้เป็นไปตามที่เลขาธิการกำหนด

ส่วนที่ 3 การจ่ายเงินยืม

ข้อ 32 การยืมเงินตรงจ่าย ผู้ยืมจะต้องทำสัญญาการยืมเงินตามแบบที่เลขาธิการกำหนดให้ผู้มีอำนาจอนุมัติสั่งจ่ายเงินตามข้อ 20 เป็นผู้มีอำนาจอนุมัติการยืมเงินตรงจ่ายด้วย

ข้อ 33 การอนุมัติให้ยืมเงินตรงจ่าย ให้ผู้มีอำนาจพิจารณาอนุมัติให้ยืมเงินเฉพาะกรณีที่จำเป็น และห้ามมิให้อนุมัติเงินยืมรายใหม่ จนกว่าผู้ยืมจะได้ชำระคืนเงินยืมรายเก่าให้เสร็จสิ้นก่อน

ข้อ 34 การยืมเงินทตรงจ่ายให้กระทำได้ ในกรณี ดังต่อไปนี้

- (1) การจัดซื้อจัดจ้างพัสดุที่จำเป็นต้องจ่ายเงินสด
- (2) ค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปปฏิบัติงาน
- (3) ค่าใช้จ่ายอื่นตามภาระหน้าที่ในการปฏิบัติงาน
- (4) ค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติงานตามโครงการวิจัย

ข้อ 35 ผู้ยืมเงินทตรงจ่ายจะต้องนำใบสำคัญเพื่อส่งใช้เงินยืมตามสัญญาการยืมเงินพร้อมเงินเหลือจ่าย (ถ้ามี) ภายในระยะเวลาที่กำหนด ดังนี้

- (1) กรณียืมเงินตามข้อ 34 (1) ให้ส่งใช้เงินยืมให้เสร็จสิ้นภายในสัปดาห์วัน นับตั้งแต่วันที่ได้รับเงิน
- (2) กรณียืมเงินตามข้อ 34 (2) ให้ส่งใช้เงินยืมให้เสร็จสิ้นภายในสามสัปดาห์วัน นับตั้งแต่วันที่ได้รับเงิน หากไม่ได้เดินทางตามที่กำหนดให้นำเงินยืมทั้งสิ้นที่ได้รับส่งคืนทันที

- (3) กรณียืมเงินตามข้อ 34 (3) และ (4) ให้ส่งใช้เงินยืมให้เสร็จสิ้นภายในสามสัปดาห์วันนับตั้งแต่วันที่ได้รับเงิน

ข้อ 36 ผู้ยืมเงินจะต้องใช้เงินยืมตามที่ระบุไว้ในรายการและวัตถุประสงค์ในสัญญาการยืมเงินเท่านั้น

ข้อ 37 เมื่อผู้ยืมเงินทตรงจ่ายส่งใช้เงินยืม หัวหน้างานการเงินบันทึกการรับคืนเงินยืมในสัญญาการยืมเงิน พร้อมทั้งออกใบเสร็จรับเงินหรือใบสำคัญรับเงินให้ผู้ยืมไว้เป็นหลักฐาน

ข้อ 38 สัญญาการยืมเงินซึ่งยังไม่ได้ชำระคืนเงินยืมให้เสร็จสิ้นจะต้องเก็บรักษาไว้ในที่ปลอดภัยไม่ให้สูญหาย และเมื่อผู้ยืมส่งใช้เงินยืมเรียบร้อยแล้วให้ประทับตรา “จ่ายคืนเรียบร้อยแล้ว” ในสัญญาเงินยืมฉบับนั้นทันที

ข้อ 39 ในกรณีที่ไม้อาจปฏิบัติตามระเบียบข้อใดข้อหนึ่งในส่วนนี้ได้ ให้รายงานเลขาธิการหรือผู้ซึ่งเลขาธิการมอบหมายเพื่อพิจารณาสั่งการต่อไป

#### ส่วนที่ 4 เงินสดย่อย

ข้อ 40 ให้สำนักงานมีเงินสดย่อยไว้สำรองจ่ายในแต่ละวันได้ไม่เกินสามแสนบาท เว้นแต่เป็นการเก็บเงินสดซึ่งเบิกมาเพื่อใช้จ่ายเฉพาะกิจเป็นคราว ๆ ไป ในกรณีที่มีความจำเป็นต้องเก็บเงินสดไว้สำรองจ่ายสูงกว่าวงเงินดังกล่าว ให้กระทำได้โดยได้รับอนุมัติจากเลขาธิการ

ข้อ 41 ให้พนักงานการเงินเป็นผู้รับผิดชอบในเรื่องเงินสดย่อย

ข้อ 42 การจ่ายจากเงินสดย่อย ให้จ่ายสำหรับค่าใช้จ่ายที่มีวงเงินครั้งละไม่เกินห้าพันบาท เว้นแต่การจ่ายสวัสดิการเกี่ยวกับการศึกษาบุตร หรือเงินสวัสดิการค่ารักษาพยาบาลให้จ่ายได้ภายในวงเงินไม่เกินหนึ่งหมื่นบาท

ข้อ 43 จำนวนเงินสดย่อยในแต่ละวันจะต้องประกอบด้วย

- (1) จำนวนเงินสดย่อยคงเหลือ
- (2) ใบสำคัญจ่ายเงินสดย่อยที่ได้ทตรงจ่ายไปแล้ว
- (3) ใบยืมเงินสดย่อย

ในกรณีที่พนักงานการเงินเห็นว่าเงินสดย่อยจะไม่เพียงพอ ให้จัดทำรายงานเบิกเงินชดเชยเท่ากับจำนวนเงินในใบสำคัญจ่ายเงินสดย่อยที่ได้ทศรองจ่ายไป เพื่อนำมาสมทบกับจำนวนเงินสดย่อยคงเหลืออยู่ในมือต่อไป

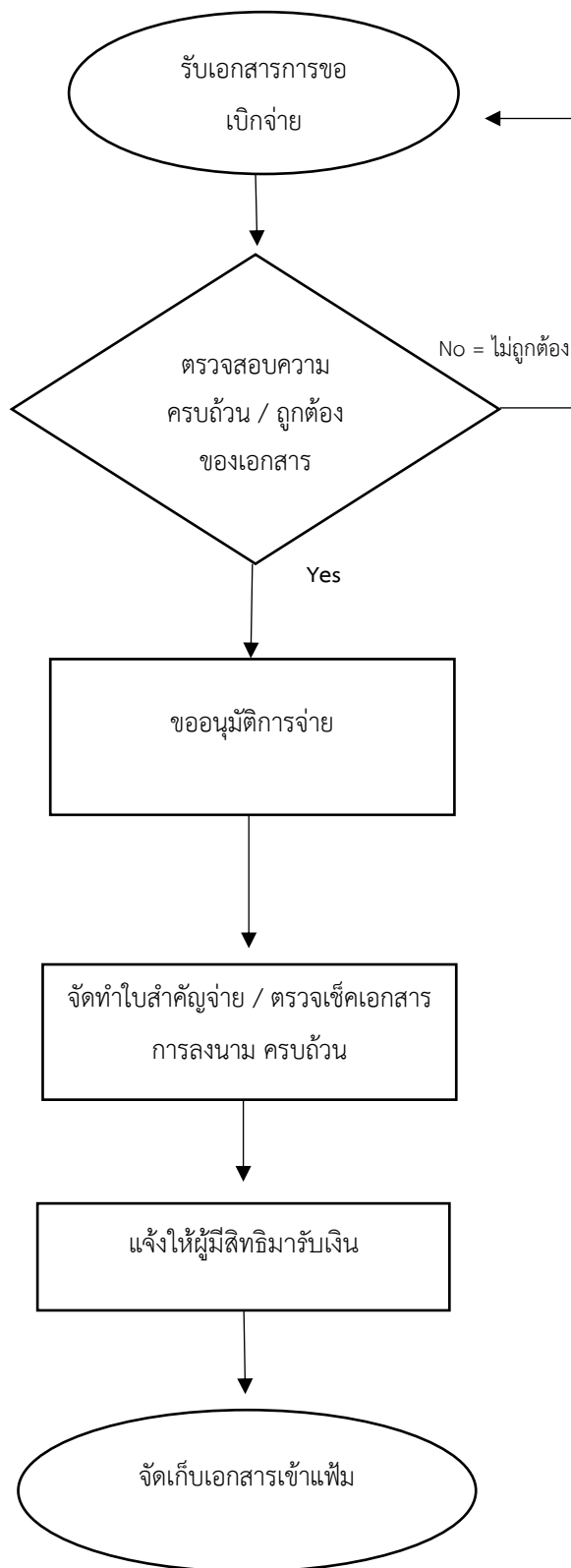
ข้อ 44 การรับจ่ายเงินสดย่อยทุกรายการจะต้องลงรายการบัญชีในทะเบียนคุมเงินสดย่อย

หลักฐานการจ่ายเงินสดย่อยทุกรายการ พร้อมทั้งเอกสารประกอบจะต้องประทับตราข้อความว่า “จ่ายเงินแล้ว” เพื่อป้องกันการนำมาเบิกซ้ำ

ข้อ 45 การยืมเงินจากเงินสดย่อย ผู้ยืมจะต้องปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ใน ส่วนที่ 3 ว่าด้วยการจ่ายเงินยืม  
ด้วย

ผู้ยืมเงินจะต้องส่งใช้เงินยืมให้เสร็จสิ้นภายในห้าวันนับตั้งแต่วันที่ได้รับเงิน

ระบบกระบวนการจ่ายเงินของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน (จ่ายแบบเงินสด)



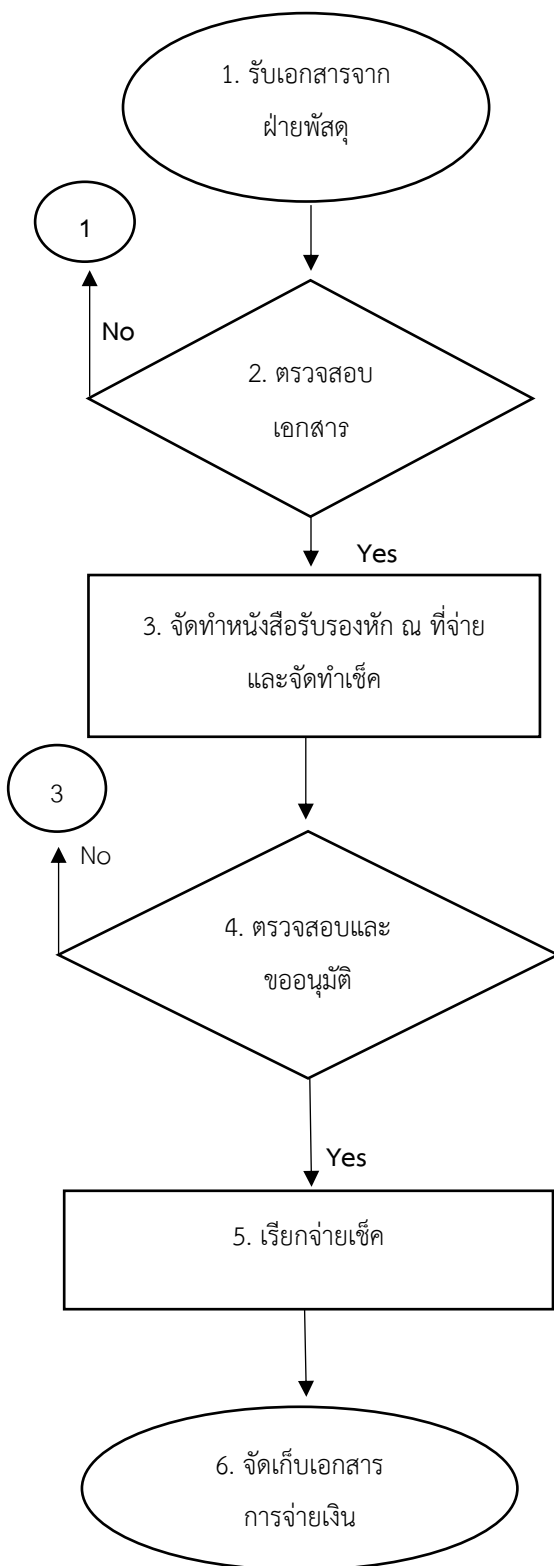
ภาพที่ 2.3 ระบบกระบวนการจ่ายเงินของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน (จ่ายแบบเงินสด)

### คำอธิบายกระบวนการจ่ายเงินของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน (จ่ายแบบเงินสด)

1. รับเอกสารการขอเบิกจ่าย เช่น ค่ารักษาพยาบาล ค่าการศึกษาบุตร เงินยืมตรงจ่าย และเงินอื่น ๆ จากผู้มีสิทธิขอเบิก
2. เจ้าหน้าที่การเงินตรวจสอบความครบถ้วน ถูกต้องของเอกสารการขอเบิกจ่าย ได้แก่ บันทึกลงนามมติการเดินทางแบบฟอร์มขอเบิกค่ารักษาพยาบาล แบบฟอร์มค่าการศึกษาบุตร และเอกสารประกอบอื่น ๆ และตรวจสอบความถูกต้องของจำนวนเงินที่ขอเบิกจ่าย ให้ตรงตามระเบียบฯ ที่ถือปฏิบัติ
3. การขออนุมัติเบิกจ่าย
  - กรณีค่ารักษาพยาบาล ค่าการศึกษาบุตร กรณีจำนวนเงินมากกว่า 10,000 บาท ต้องจัดทำใบถอนเงินประกอบการขออนุมัติ ให้ผู้มีอำนาจลงนามอนุมัติ
  - กรณีเงินยืมตรงจ่าย กรณีจำนวนเงินมากกว่า 5,000 บาท ต้องจัดทำใบถอนเงินประกอบการขออนุมัติ ให้ผู้มีอำนาจลงนามอนุมัติ
4. การจัดทำใบสำคัญรับเงินและตรวจสอบเอกสาร
 

เมื่อผู้มีอำนาจลงนามอนุมัติการจ่ายแล้ว เจ้าหน้าที่การเงินต้องจัดทำใบสำคัญจ่าย พร้อมโทรนัดหมายผู้มีสิทธิรับเงินเพื่อนัดวันที่มารับเงิน
5. การไปทำธุรกรรมที่ธนาคารกรุงไทยเพื่อถอนเงินให้กับผู้มีสิทธิรับเงิน ตรวจสอบความถูกต้องของจำนวนเงินที่ได้รับ และแจ้งให้ผู้มีสิทธิมารับเงิน
  - ตรวจสอบการลงลายมือชื่อผู้รับเงินให้ถูกต้องครบถ้วน
6. จัดเก็บเอกสารเข้าแฟ้มเพื่อรอการตรวจสอบต่อไป

ระบบกระบวนการจ่ายเงินของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน (จ่ายแบบเช็ค)



ภาพที่ 2.4 ระบบกระบวนการจ่ายเงินของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน (จ่ายแบบเช็ค)



## คำอธิบายกระบวนการจ่ายเงินของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน (จ่ายแบบเช็ค)

### 1. การจ่ายค่าใช้จ่ายให้กับบริษัท/หน่วยงานภายนอก

1.1 รับเอกสารประกอบการจ่ายเงินจากฝ่ายพัสดุเจ้าหน้าที่การเงินรับเอกสารต้นฉบับประกอบการจ่ายเงิน :

- บันทึกขออนุมัติเบิกจ่ายเงิน (ต้นฉบับ)
- บันทึกขออนุมัติกรรมการตรวจรับ/แบบแสดงความบริสุทธิ์ใจ
- เอกสารจากผู้ขายหรือผู้รับจ้าง เช่น ใบเสนอราคา หนังสือส่งมอบงาน ใบแจ้งหนี้/ใบเสร็จรับเงิน (กรณีเอกสารออกเป็นชุด)
- รายงานผลการตรวจรับพัสดุ เป็นต้น

### 2. การตรวจสอบเอกสารก่อนจ่ายเงิน

เจ้าหน้าที่การเงินตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนของเอกสารประกอบการจ่ายเงิน

- จัดทำบันทึกขออนุมัติการจ่ายและรายละเอียดการจ่าย
- คำขออนุญาตการหักภาษี ณ ที่จ่าย

โดยแบ่งเป็น 2 กรณี

1. ซื้อหรือจ้างบุคคลธรรมดา ตั้งแต่ 10,000 บาทขึ้นไปหักร้อยละ 1 ของจำนวนเงินค่าสินค้าหรือบริการ ก่อนบวกภาษีมูลค่าเพิ่มและก่อนหักภาษีหรือค่าปรับอื่นใด
2. ซื้อหรือจ้างนิติบุคคล ตั้งแต่ 500 บาทขึ้นไปหักร้อยละ 1 ของจำนวนเงินค่าสินค้าหรือบริการ ก่อนบวกภาษีมูลค่าเพิ่มและก่อนหักภาษีหรือค่าปรับอื่นใด

3. การจัดทำหนังสือรับรองการหักภาษี ณ ที่จ่าย เจ้าหน้าที่การเงินจัดทำหนังสือรับรองการหักภาษี ณ ที่จ่าย จำนวน 3 ฉบับ ได้แก่

1. ต้นฉบับและสำเนาฉบับที่ 1 ให้ผู้ขายหรือผู้รับจ้าง
  2. สำเนาฉบับที่ 2 แนบใบสำคัญจ่าย
  3. สำเนาฉบับที่ 3 จัดเก็บในแฟ้ม เพื่อรอการจัดทำ ภ.ง.ด.
- จัดทำทะเบียนคุมการจ่ายเช็คและจัดทำใบสำคัญ

เจ้าหน้าที่การเงิน :

- ลงทะเบียนคุมการจ่ายเช็ค
- จัดทำเช็ค
- จัดทำใบสำคัญจ่าย

#### 4. การเสนอ ผอ.สพค. ตรวจสอบ และเสนอรองเลขาธิการฯ อนุมัติ

- เจ้าหน้าที่การเงินเสนอ บันทึกขออนุมัติเบิกจ่าย รายละเอียดการจ่ายเช็ค และเอกสารประกอบการจ่ายเงิน เพื่อให้ ผอ.สพค. ตรวจสอบและลงนามในบันทึกขออนุมัติ/เช็ค
- ผอ.สพค.เสนอ บันทึกขออนุมัติเบิกจ่าย รายละเอียดการจ่ายเช็ค และเอกสารประกอบการจ่ายเงิน เพื่อให้
- รองเลขาธิการ อนุมัติ และลงนามในเช็ค

#### 5. การจ่ายเช็ค เจ้าหน้าที่การเงิน :

- แจ้งผู้เกี่ยวข้องมารับเช็ค ต้นฉบับและสำเนาฉบับที่ 1 ของ หนังสือรับรองการหักภาษี ณ ที่จ่าย ตามวันเวลาที่กำหนดโดยมีเอกสารประกอบการรับเช็ค ดังนี้
  - 1.ใบเสร็จรับเงิน
  2. สำเนาบัตรประชาชน กรณีใช้ใบสำคัญรับเงิน
    - ผู้รับเช็คลงนามรับเงินในใบสำคัญจ่ายและทะเบียนคุมเช็ค
    - ประทับตรา "จ่ายแล้ว" ในเอกสารประกอบการจ่ายเงิน
    - จัดทำใบสำคัญรับเงิน กรณีการจ่ายเงินให้กับบุคคลธรรมดา

#### 6. การเก็บเอกสารเข้าแฟ้มเพื่อให้เจ้าหน้าที่บัญชีตรวจสอบ

เจ้าหน้าที่การเงินส่งเอกสาร ใบสำคัญจ่าย แนบด้วยเอกสารประกอบการจ่ายให้เจ้าหน้าที่บัญชีตรวจสอบความถูกต้อง

## 2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

พรพรรณ เสาะแสวง (2560) ได้ศึกษาแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพกระบวนการทางการเงินและบัญชี ในมหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา ผลการศึกษาพบว่า ขั้นตอนในการบันทึกรายการด้วยระบบสารสนเทศมีความซับซ้อน รวมถึงปริมาณเอกสารที่ใช้ในการประกอบการรับจ่ายเงินยังมีจำนวนมากเกินความจำเป็น ส่วนของการเข้าถึงข้อมูลรายละเอียดการรับจ่ายเงินเป็นไปได้ยาก และเมื่อเปรียบเทียบกับความคาดหวังของผู้ใช้บริการงานการเงินและบัญชีที่ควรเป็นในอนาคต โดยผู้ให้ข้อมูลคาดหวังว่า จะสามารถพัฒนาระบบการจ่ายเงิน การรับเงิน และการนำส่งเงินที่มีความสะดวก รวดเร็ว และมีระบบที่มีความทันสมัยเพื่อรองรับการให้บริการที่หลากหลายมากยิ่งขึ้น อีกทั้งการพัฒนาระบบการจัดพิมพ์ใบเสร็จรับเงินแบบอัตโนมัติ โดยพัฒนาให้สามารถใช้แนบเอกสารเบิกจ่ายได้จริง ซึ่งปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อความสำเร็จในการพัฒนาระบบการดำเนินงานการเงิน ในระบบการจ่ายเงิน การรับเงินและนำส่งเงิน ประกอบด้วย การสนับสนุนการพัฒนาความรู้ให้กับผู้ปฏิบัติงาน และผู้ที่เกี่ยวข้องให้มีทักษะใน

การตรวจสอบ และความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้งหาแนวทางในการปฏิบัติงานที่เหมาะสมร่วมกันระหว่างผู้ปฏิบัติงาน ในการลงนามเอกสารต่าง ๆ เพื่อเป็นการลดขั้นตอน และเพิ่มความรวดเร็วในกระบวนการ ซึ่งยังคงความถูกต้องครบถ้วนตามระเบียบ

ลัคนา ชาววังกรานต์ (2554) ได้ศึกษาปัญหาและแนวทางแก้ไขการปฏิบัติงานด้านการเงิน บัญชีและพัสดุของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปศุสัตว์เขต 1 กรมปศุสัตว์ พบว่า ปัญหาด้านการรับเงิน ได้แก่ ผู้รับเงินและผู้ออกใบเสร็จรับเงินเป็นบุคคลเดียวกัน ด้านการนำเงินส่งคลังและฝากคลัง ได้แก่ การจัดทำรายละเอียดการนำส่งเงิน และฝากเงินไม่ถูกต้อง ด้านการจ่ายเงิน ได้แก่ งบประมาณที่ได้รับจัดสรรน้อยกว่าแผนการใช้จ่ายเงิน ด้านการจ่ายเงินยืม ได้แก่ การจ่ายเงินยืมเป็นเงินสด ด้านการจัดซื้อจัดจ้าง ได้แก่ ไม่มีการวางแผนหรือการพิจารณาก่อนการจัดซื้อจัดจ้าง จากการศึกษาพบว่าแนวทางแก้ไขปัญหามีได้แก่ ผู้ปฏิบัติงานต้องจัดทำรายงานคงเหลือประจำทุกครั้งที่มีการรับเงินสด จัดเก็บและนำส่งเงินทุกครั้งที่มีการรับเงิน ตรวจสอบใบสำคัญการจ่ายก่อนเสนอนุมัติส่งจ่าย การจัดซื้อจัดจ้างต้องดำเนินการขออนุมัติจากผู้มีอำนาจก่อนทุกครั้ง และจัดทำทะเบียนคุมให้เป็นปัจจุบัน

ประจบ ศรีวงษ์ และคณะ (2560) ได้ศึกษาการพัฒนาระบบการจ่ายเงินของสำนักงานป้องกันกรมควบคุมโรคที่ 6 จังหวัดขอนแก่น ผลการศึกษาพบว่า จากผลการประเมินความพึงพอใจของบุคลากรต่อการให้บริการของงานการเงินและบัญชี กลุ่มบริหารงานทั่วไป ปีงบประมาณ 2558 พบว่า ความพึงพอใจภาพรวมต่อการให้บริการงานการเงินและบัญชีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.85 อยู่ในระดับมาก แต่ยังคงค่อนข้างต่ำเมื่อเทียบกับงานอื่น จากการสำรวจสะท้อนให้เห็นถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการอยู่ในระดับต่ำถึงปานกลาง ซึ่งมีสาเหตุมาจากการให้บริการของงานการเงิน เมื่อพิจารณาจาก workflow ความทันเวลาในการจ่ายเงิน ความถูกต้องของใบสำคัญรับเงินในการจัดประชุม และบุคลากรมีการรับรู้เรื่องระเบียบการจ่ายค่อนข้างน้อย

ชไมพร ขนาบแก้ว (2561) ได้ศึกษาทัศนคติและการรับรู้ความเสี่ยงที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้ e-Payment ผ่านธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีช่วงอายุระหว่าง 20-29 ปี สถานะภาพโสด มีอาชีพพนักงานบริษัท การศึกษาระดับปริญญาตรี มีรายได้ต่อเดือน 10,000 – 20,000 บาท โดยพบว่า ทัศนคติของลูกค้ำที่ใช้ e-Payment ผ่านธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับ เห็นด้วยอย่างยิ่ง ปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงของลูกค้ำที่ใช้ e-Payment ผ่านธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร มีค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับมาก การยอมรับการใช้ e-Payment ผ่านธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร มีค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับสูงมาก ซึ่งปัจจัยทัศนคติและปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยง มีผลต่อการยอมรับการใช้ e-Payment ผ่านธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร ในเชิงบวก อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

วิไลพร ธราพิทักษ์กุล (2554 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาการพัฒนาระบบงานการเงินในคณะศิลปกรรมและสถาปัตยกรรมศาสตร์เทคโนโลยีราชมงคลล้านนาเชียงใหม่ วัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์แนวทางการพัฒนาระบบงานการเงิน และเพื่อทราบความต้องการของบุคลากร ผู้ปฏิบัติงานการเงินที่จะนำมาพัฒนาระบบให้มีประสิทธิภาพ

มากยิ่งขึ้น ซึ่งศึกษาแนวทางพัฒนาระบบงานการเงิน การพัฒนาบุคลากรและผู้ปฏิบัติงาน การบริหารจัดการระบบงานการเงิน การดำเนินการให้ถูกต้องแม่นยำ และเกิดความโปร่งใส เพื่อให้เกิดความคุ้มค่า ประหยัด การดำเนินการต้องทันต่อการตัดสินใจ กลุ่มตัวอย่าง คือ อาจารย์ และเจ้าหน้าที่คณะศิลปกรรมและสถาปัตยกรรมศาสตร์ จำนวน 100 คน ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า การพัฒนาบุคลากรและผู้ปฏิบัติงานการเงิน 1) ควรมีการจัดฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการเกี่ยวกับระเบียบและข้อบังคับทางการเงิน ซึ่งควรได้รับการบรรยายจากวิทยากรผู้มีความเชี่ยวชาญเฉพาะทาง 2) ควรจัดให้มีสารสนเทศที่เอื้อต่อการปฏิบัติงานการเงิน เพื่อให้การดำเนินการเกิดความถูกต้อง แม่นยำ และโปร่งใส 3) ควรมีการสรุปและรายงานผลการใช้งบประมาณทุกครั้ง

ปริยาพร วัฒนปัญญาขจร (2560) ได้ศึกษาประสิทธิภาพการจ่ายเงินของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ของกองคลัง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี โดยศึกษาปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการจ่ายเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ e-Payment ของกองคลัง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี และประสิทธิภาพการจ่ายเงินของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ พบว่า ปัจจัยด้านความรู้ความเข้าใจต่อระบบ e-Payment และการรับรู้ความเสี่ยงอยู่ในระดับปานกลาง คือ 2.89 และ 2.75 ตามลำดับ ส่วนปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ และสิทธิภาพการจ่ายเงินของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือ 3.68 และ 3.66 ตามลำดับ ซึ่งปัจจัยด้านความรู้ความเข้าใจต่อระบบ e-Payment และปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการจ่ายเงินของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ในขณะที่การรับรู้ความเสี่ยงไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการจ่ายเงินของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

## บทที่ 3

### ระเบียบและวิธีวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน (mixed methodology) ระหว่างการวิจัยเชิงปริมาณ และเชิงคุณภาพ โดยใช้การวิจัยเชิงปริมาณเพื่อศึกษาสภาพปัญหาที่เกี่ยวกับการจ่ายเงินในปัจจุบัน และความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินเกี่ยวกับการจ่ายเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) และใช้การวิจัยเชิงคุณภาพเพื่อศึกษาแนวทางการจ่ายเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) โดยมีระเบียบและวิธีวิจัยตามขั้นตอนต่อไปนี้

- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.3 การสร้างและทดสอบคุณภาพเครื่องมือ
- 3.4 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล
- 3.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

#### 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

##### ประชากรที่ใช้ในการศึกษา

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ พนักงานสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน จำนวน 288 คน ประกอบด้วยเจ้าหน้าที่สำนักบริหารกลาง 10 คน เจ้าหน้าที่สำนักบริหารการคลัง 12 คน สำนักบริหารทรัพยากรมนุษย์ 12 คน สำนักนโยบายและแผน 12 คน สำนักสื่อสารองค์กรและประชาสัมพันธ์ 14 คน สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร 12 คน สำนักกฎหมายและคดี 11 คน สำนักตรวจสอบเรื่องร้องเรียน 16 คน สำนักสอบสวน1 22 คน สำนักสอบสวน2 20 คน สำนักสอบสวน3 22 คน สำนักสอบสวน4 19 คน สำนักตรวจสอบหน้าที่ของรัฐ 16 คน สำนักเครือข่ายและการมีส่วนร่วม 11 คน สำนักวิเทศสัมพันธ์ 8 คน สถาบันผู้ตรวจการแผ่นดินศึกษา 12 คน หน่วยตรวจสอบภายใน 4 คน สำนักกิจการผู้ตรวจการแผ่นดินและเลขาธิการ 22 คน ลูกจ้างประจำ 33 คน (ข้อมูลจากสำนักบริหารทรัพยากรมนุษย์ วันที่ 29 ธันวาคม 2564) โดยประชากรและกลุ่มตัวอย่างของการวิจัยในแต่ละแบบจะประกอบไปด้วย

## กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

### 3.1.1 การศึกษาเชิงปริมาณ

กลุ่มตัวอย่างผู้วิจัยได้แยกเป็นสำนักและลูกจ้างประจำ โดยผู้วิจัยได้อาศัยหลักการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างในกรณีที่ทราบจำนวนประชากรหรือจำนวนกลุ่มตัวอย่างของ Yamane โดยกำหนดค่าความเชื่อมั่นของกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาค้างนี้เท่ากับร้อยละ 95 ซึ่งหมายความว่ายอมให้มีความคลาดเคลื่อนจากกลุ่มตัวอย่าง (Sample Error) ไม่เกินร้อยละ 5 ดังสูตรการคำนวณต่อไปนี้

$$n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

เมื่อ n คือ ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง N คือ ขนาดของประชากรที่ใช้ในการศึกษา และ e = ค่าความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างซึ่งกำหนดให้เท่ากับ 0.05 ผลจากการคำนวณสมการข้างต้นพบว่า มีจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ต้องทำแบบสอบถามทั้งสิ้น 168 คน

ตารางที่ 3.1 การกำหนดสัดส่วนของกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

สำนัก	จำนวนประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
สำนักบริหารกลาง	10	6
สำนักบริหารการคลัง	12	7
สำนักบริหารทรัพยากรมนุษย์	12	7
สำนักนโยบายและแผน	12	7
สำนักสื่อสารองค์กรและประชาสัมพันธ์	14	8
สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	12	7
สำนักกฎหมายและคดี	11	6
สำนักตรวจสอบเรื่องร้องเรียน	16	9
สำนักสอบสวน 1	22	13
สำนักสอบสวน 2	20	12
สำนักสอบสวน 3	22	13
สำนักสอบสวน 4	19	11
สำนักตรวจสอบหน้าที่ของรัฐ	16	9

สำนักเครือข่ายและการมีส่วนร่วม	11	6
สำนักวิเทศสัมพันธ์	8	5
สถาบันผู้ตรวจการแผ่นดินศึกษา	12	7
หน่วยตรวจสอบภายใน	4	3
สำนักกิจการผู้ตรวจการแผ่นดินและเลขาธิการ	22	13
ลูกจ้างประจำ	33	19
รวม	288	168

### 3.1.2 การศึกษาเชิงคุณภาพ

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ผู้บริหารระดับเลขาธิการของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน รองเลขาธิการสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ผู้อำนวยการสำนักบริหารการคลัง หัวหน้าหน่วยตรวจสอบภายใน ผู้อำนวยการส่วนพัฒนาระบบสารสนเทศ และเจ้าหน้าที่อาวุโสธุรกิจภาครัฐ กลุ่มธุรกิจภาครัฐ 1 ซึ่งเป็นผู้ดูแลระบบ KTB Corporate Online ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) รวมทั้งสิ้น 6 ท่าน โดยวิธีการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจงของการศึกษาเป็นหลัก โดยเป็นผู้บริหารในสายงานการบังคับบัญชา เป็นผู้มีความรู้ความสามารถ เชี่ยวชาญ เป็นผู้บริหารงานที่เกี่ยวข้องกับการจ่ายเงินของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ดังนี้

- พันตำรวจโท กิรป กฤตธีรานนท์	เลขาธิการสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน
- นางสาวรอยพิมพ์ ธีระวงษ์	รองเลขาธิการสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน
- นางกนกพร ศรีวาริรัตน์	ผู้อำนวยการสำนักบริหารการคลัง
- นางสาวทิพวรรณ กิจสมุทร	หัวหน้าหน่วยตรวจสอบภายใน
- นายสมเกียรติ จอมทรัพย์	ผู้อำนวยการส่วนพัฒนาระบบสารสนเทศ
- นายณัฐกร เดชเจริญ	เจ้าหน้าที่อาวุโสธุรกิจภาครัฐ กลุ่มธุรกิจภาครัฐ 1

## 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ใช้วิทยาการวิจัยแบบผสมผสาน (mixed methodology) ผู้ศึกษาใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัยเชิงปริมาณ และใช้แบบสัมภาษณ์เป็นเครื่องมือในการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยมีรายละเอียดของเครื่องมือทั้งสองประเภท ดังนี้

3.2.1 การวิจัยเชิงปริมาณใช้แบบสอบถามกับเจ้าหน้าที่เพื่อศึกษาเกี่ยวกับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินต่อการจ่ายเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) แบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ มีข้อความเกี่ยวกับ เพศ อายุ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ประเภทสายงาน ประเภทของการจ่าย ความถี่ในการขอเบิกจ่าย โดยจะใช้เป็นคำถามปลายปิด โดยคำนวณหาค่าความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)

ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับสภาพปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการจ่ายเงินในปัจจุบัน เป็นคำถามแบบปลายปิด ซึ่งให้เลือกตอบเพียงข้อเดียว โดยแบบสอบถามที่ใช้ในการศึกษาใช้มาตราวัดแบบ (Rating Scale) ตามวิธีของ Likert มีระดับการวัด 5 ระดับ ดังนี้

มากที่สุด	คะแนนเท่ากับ	5
มาก	คะแนนเท่ากับ	4
ปานกลาง	คะแนนเท่ากับ	3
น้อย	คะแนนเท่ากับ	2
ที่น้อยที่สุด	คะแนนเท่ากับ	1

การแปลความหมายของผู้ตอบแบบสอบถามในส่วนที่ 2 จะใช้เกณฑ์ค่าเฉลี่ยของผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้ ทศนิยม ๒ ตำแหน่ง (2553, อ้างถึงใน พัชรินทร์ จันทรแจ่ม, 2559)

ระดับคะแนนความคิดเห็น	
4.51 – 5.00	ระดับมากที่สุด
3.51 – 4.50	ระดับมาก
2.51 – 3.50	ระดับปานกลาง
1.51 – 2.50	ระดับน้อย
1.00 – 1.50	ระดับน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินเกี่ยวกับการจ่ายเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ในด้านต่าง ๆ ซึ่งแบ่งเป็น 4 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 3.1 ความรู้และความเข้าใจต่อการจ่ายเงินด้วยระบบ e-Payment เป็นคำถามแบบปลายปิด ซึ่งให้เลือกตอบเพียงข้อเดียว โดยแบบสอบถามที่ใช้ในการศึกษาใช้มาตราวัดแบบ (Rating Scale) ตามวิธีของ Likert มีระดับการวัด 5 ระดับ ดังนี้

มากที่สุด	คะแนนเท่ากับ	5
มาก	คะแนนเท่ากับ	4
ปานกลาง	คะแนนเท่ากับ	3



น้อย	คะแนนเท่ากับ	2
ที่สุด	คะแนนเท่ากับ	1

ส่วนที่ 3.2 การรับรู้ความเสี่ยงต่อการจ่ายเงินด้วยระบบ e-Payment เป็นคำถามแบบปลายปิด ซึ่งให้เลือกตอบเพียงข้อเดียว โดยแบบสอบถามที่ใช้ในการศึกษาใช้มาตรวัดแบบ (Rating Scale) ตามวิธีของ Likert มีระดับการวัด 5 ระดับ ดังนี้

มากที่สุด	คะแนนเท่ากับ	5
มาก	คะแนนเท่ากับ	4
ปานกลาง	คะแนนเท่ากับ	3
น้อย	คะแนนเท่ากับ	2
ที่สุด	คะแนนเท่ากับ	1

ส่วนที่ 3.3 การยอมรับเทคโนโลยีต่อการจ่ายเงินด้วยระบบ e-Payment เป็นคำถามแบบปลายปิด ซึ่งให้เลือกตอบเพียงข้อเดียว โดยแบบสอบถามที่ใช้ในการศึกษาใช้มาตรวัดแบบ (Rating Scale) ตามวิธีของ Likert มีระดับการวัด 5 ระดับ ดังนี้

มากที่สุด	คะแนนเท่ากับ	5
มาก	คะแนนเท่ากับ	4
ปานกลาง	คะแนนเท่ากับ	3
น้อย	คะแนนเท่ากับ	2
ที่สุด	คะแนนเท่ากับ	1

การแปลความหมายของผู้ตอบแบบสอบถามในส่วนที่ 3 จะใช้เกณฑ์ค่าเฉลี่ยของผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้ ทศนิยม ๓ ตำแหน่ง (2553, อ้างถึงใน พัชรินทร์ จันทร์แจ่ม, 2559)

ระดับคะแนนความคิดเห็น	
4.51 – 5.00	ระดับมากที่สุด
3.51 – 4.50	ระดับมาก
2.51 – 3.50	ระดับปานกลาง
1.51 – 2.50	ระดับน้อย
1.00 – 1.50	ระดับน้อยสุด

ส่วนที่ 3.4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการจ่ายเงินของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน เป็นคำถามที่ให้เลือกตอบได้เพียงข้อเดียว โดยคำนวณค่าร้อยละ (Percentage)

3.2.2 การวิจัยเชิงคุณภาพ ใช้แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง (Semi-structured Interview Protocol) เพื่อศึกษาปัญหาและแนวทางการจ่ายเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน โดยถามในประเด็นต่อไปนี้คือ

แบบสัมภาษณ์เป็นแบบสัมภาษณ์ปลายเปิดมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัญหาและแนวทางการจ่ายเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน จำนวน 4 ข้อ โดยข้อประเด็นคำถามดังนี้

- 1) สภาพปัญหาการจ่ายเงินในปัจจุบันของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินเป็นอย่างไร
- 2) ความเป็นไปได้เกี่ยวกับการจ่ายเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน
- 3) การบริหารความเสี่ยงเกี่ยวกับการจ่ายเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment)
- 4) ด้านนโยบายและความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารด้านการเงินของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

### 3.3 การสร้างและทดสอบเครื่องมือ

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการศึกษาครั้งนี้ มีขั้นตอนในดำเนินการดังนี้

3.3.1 เครื่องมือเชิงปริมาณ เป็นแบบสอบถามที่ผู้ศึกษาได้ดำเนินการสร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินต่อการจ่ายเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment)

3.3.1.1 สร้างแบบสอบถามจากการศึกษาจากเอกสาร รายงานการวิจัย และแนวคิดที่เกี่ยวข้องในเรื่องการจ่ายเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) และกำหนดกรอบแนวความคิด กำหนดนิยามศัพท์ นำมาเรียบเรียงเพื่อสร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินต่อการจ่ายเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment)

3.3.1.2 สร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินต่อการจ่ายเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) และตรวจสอบเนื้อหาของแบบสอบถามว่าครอบคลุมวัตถุประสงค์หรือไม่ จากนั้นนำไปให้ผู้เชี่ยวชาญด้านงานการเงินได้แก่ นางณัฐฐา มุนจินดา อติตรองเลขาธิการสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน นางกนกพร ศรีวาริรัตน์ อติผู้อำนวยการสำนักบริหารการคลัง ได้ตรวจสอบความครอบคลุมด้านเนื้อหา และความถูกต้องของภาษา รวมทั้งข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถาม จนเป็นแบบสอบถามที่สมบูรณ์

3.3.1.3 นำแบบสอบถามที่ได้ไปทดลองใช้ (Try-out) กับกลุ่มประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน เพื่อหาคุณภาพของเครื่องมือ โดยการหาค่าความเที่ยงหรือความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) แบบ Cronbach,s Alpha ซึ่งการประเมินความเชื่อมั่นสัมประสิทธิ์แอลฟาได้พิจารณาจากเกณฑ์ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบัค ได้ดังนี้

ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ( $\alpha$ )	การแปลความระดับความเที่ยง
มากกว่า .9	ดีมาก

มากกว่า .8	ดี
มากกว่า .7	พอใช้
มากกว่า .6	ค่อนข้างพอใช้
มากกว่า .5	ต่ำ
น้อยกว่า หรือ เท่ากับ .5	ไม่สามารถรับได้

โดยได้ค่าความเที่ยงหรือความเชื่อมั่นของแบบสอบถามมีรายละเอียดดังตารางที่ 3.2 ดังนี้

ตารางที่ 3.2 แสดงค่าการทดสอบความเชื่อมั่น ด้วยวิธีของ Cronbach,s Alpha

ตัวแปร	จำนวนคำถาม	Cronbach's Alpha Pre-test 30 ชุด
สภาพปัญหาที่เกี่ยวกับการจ่ายเงินในปัจจุบัน	5 ข้อ	0.701
ความรู้และความเข้าใจต่อการจ่ายเงินด้วยระบบ e-Payment	6 ข้อ	0.839
การรับรู้ความเสี่ยงต่อการจ่ายเงินด้วยระบบ e-Payment	8 ข้อ	0.625
การยอมรับเทคโนโลยีต่อการจ่ายเงินด้วยระบบ e-Payment	5 ข้อ	0.968

3.3.2 เครื่องมือเชิงคุณภาพ เป็นแบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง (Semi-structured Interview Protocol) เพื่อศึกษาปัญหาและแนวทางการจ่ายเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน มีขั้นตอนในการดำเนินการดังนี้

3.3.2.1 ศึกษาเอกสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการสร้างแบบสัมภาษณ์

3.3.2.2 กำหนดขอบเขตข้อมูลที่ต้องการ ให้ครอบคลุมกับกรอบแนวความคิดที่ต้องการศึกษา

3.3.2.3 นำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จแล้วมาพิจารณาความถูกต้อง เพื่อแก้ไขให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

3.3.2.4 นำแบบสัมภาษณ์ที่ผ่านการตรวจสอบความถูกต้องและแก้ไขปรับปรุงเรียบร้อยแล้วไป

เก็บข้อมูลกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญในการศึกษาต่อไป

### 3.4 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การดำเนินการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัยเชิงปริมาณ และใช้แบบสัมภาษณ์เป็นเครื่องมือในการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยมีวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยดังนี้

3.4.1 การวิจัยเชิงปริมาณ ผู้ศึกษาได้ดำเนินการเก็บข้อมูลตามลำดับขั้นตอนดังนี้

3.4.1.1 ผู้ศึกษาส่งแบบสอบถาม จำนวน 168 ชุด ถึงกลุ่มตัวอย่างด้วยตนเอง และในกรณีที่ไม่สามารถนำแบบสอบถามไปให้ด้วยตนเองได้นั้นจะนำแบบสอบถามส่งไปยังสำนัก พร้อมขอความร่วมมือส่งแบบสอบถามกลับมายังผู้ศึกษาภายใน 14 วัน นับตั้งแต่วันที่ได้รับแบบสอบถาม

3.4.1.2 นำแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมา เพื่อนำเข้าสู่กระบวนการวิเคราะห์และสรุปผล

3.4.2 การวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้ศึกษาได้ดำเนินการเก็บข้อมูลตามลำดับขั้นตอนดังนี้

3.4.2.1 ติดต่อประสานกับหน้าห้องผู้บริหารระดับรองเลขาธิการ และเลขาธิการสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน เพื่อขออนุญาตหมายวันที่จะขอสัมภาษณ์ พร้อมทั้งส่งแบบสัมภาษณ์ให้กับทางหน้าห้องผู้บริหารเพื่อเสนอให้กับผู้บริหารล่วงหน้า 3 วันก่อนวันที่นัดสัมภาษณ์ ด้วยตนเอง

3.4.2.2 ผู้ศึกษาดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-structured Interview Protocol) ซึ่งการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 6 ท่าน โดยทำการสัมภาษณ์เป็นเวลา 30 – 45 นาที ต่อ 1 คน ด้วยตนเอง

### 3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

การดำเนินการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัยเชิงปริมาณ และใช้แบบสัมภาษณ์เป็นเครื่องมือในการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยมีวิธีการวิเคราะห์ข้อมูลการศึกษา ดังนี้

3.5.1 การวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยเชิงปริมาณผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปซึ่งดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

3.5.1.1 แบบสอบถามตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป เช่น เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ประเภทสายงาน ประเภทการจ่าย และความถี่ในการขอเบิกจ่าย โดยคำนวณหาค่าความถี่ (Frequency) และหาร้อยละ (Percentage) แล้วนำเสนอในรูปแบบของตารางประกอบความเรียง

3.5.1.2 แบบสอบถามตอนที่ 2 การวิเคราะห์สภาพปัญหาที่เกี่ยวกับการจ่ายเงินในปัจจุบัน ตอนที่ 3 ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินเกี่ยวกับการจ่ายเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ในด้านต่าง ๆ ใช้การหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และใช้เกณฑ์การแปลความหมายค่าคะแนนแบ่งออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้(2553, อ้างถึงใน พชรินทร์ จันทร์แจ้ง, 2559)

ระดับคะแนนความคิดเห็น

4.51 – 5.00 ระดับมากที่สุด

3.51 – 4.50 ระดับมาก

2.51 – 3.50 ระดับปานกลาง

1.51 – 2.50 ระดับน้อย

1.00 – 1.50 ระดับน้อยสุด

ส่วนแบบสอบถามตอนที่ 3.4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการจ่ายเงินของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน โดยคำนวณหาค่าความถี่ (Frequency) และหาค่าร้อยละ (Percentage)

3.5.2 การวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้ศึกษาดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล ซึ่งดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

3.5.2.1 ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล

3.5.2.2 วิเคราะห์ข้อมูลโดยการตีความสร้างข้อสรุปจากการสัมภาษณ์แล้วสังเคราะห์เป็นแนวทางการจ่ายเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน นำเสนอข้อมูลเป็นข้อความแบบบรรยาย

### 3.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

3.6.1 การหาค่าความเที่ยงหรือความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) แบบ Cronbach,s Alpha

$$\text{สูตร } \alpha = \frac{k}{k-1} \left( 1 - \frac{\sum s^2 i}{s^2} \right)$$

โดยที่ $\alpha$	คือ ค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่น
K	คือ จำนวนข้อคำถาม
$\sum s^2 i$	คือ ผลรวมของความแปรปรวนของคะแนนแต่ละข้อ
$s^2$	คือ ความแปรปรวนของคะแนนรวม

3.6.2 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

3.6.2.1 หาค่าความถี่ (Frequency)

3.6.2.2 หาค่าร้อยละ (Percentage) โดยใช้สูตรดังนี้

$$\text{ร้อยละของรายการใด} = \frac{\text{ความถี่ของรายการนั้น} \times 100}{\text{ความถี่ทั้งหมด}}$$

3.6.2.3 หาค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic Mean) โดยใช้สูตรดังนี้

$$\bar{x} = \frac{\sum x}{n}$$

โดย $\bar{x}$	คือ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต
$\sum x$	คือ ผลรวมของคะแนนทั้งหมด
$n$	คือ จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม

3.6.2.4 หาค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้สูตรดังนี้

$$S.D. = \sqrt{\frac{\sum(x-\bar{x})^2}{n-1}}$$

โดย S.D.	คือ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
$x$	คือ ค่าคะแนนแต่ละกลุ่ม
$\bar{x}$	คือ ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง
$n$	คือ จำนวนประชากรทั้งหมดของกลุ่มตัวอย่าง

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์

การวิเคราะห์ผลการศึกษานวทางในการจ่ายเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน โดยผู้ศึกษาได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 168 คน พร้อมทั้งสัมภาษณ์เชิงลึกกับกลุ่มเป้าหมาย จำนวน 4 คน โดยผู้ศึกษาได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั้ง 2 ส่วนตามลำดับ ดังนี้

#### 4.1 การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ

ส่วนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยค่าความถี่ และค่าร้อยละ

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์สภาพปัญหาที่เกี่ยวกับการจ่ายเงินในปัจจุบัน ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน โดยค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินเกี่ยวกับการจ่ายเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) โดยค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ดังนี้

3.1 ด้านความรู้ ความเข้าใจเบื้องต้นเกี่ยวกับระบบ (e-Payment)

3.2 ด้านการรับรู้ความเสี่ยง

3.3 ด้านการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ

3.4 ความคิดเห็นการเปลี่ยนรูปแบบการจ่ายเงินจาก เงินสด มาเป็นการจ่ายเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ e-Payment ในอนาคต โดยค่าความถี่ และค่าร้อยละ

#### 4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

##### 4.2.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ

##### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ประเภทสายงาน ประเภทของการจ่าย และความถี่ในการขอเบิกจ่าย แสดงความถี่ และค่าร้อยละ ดังนี้

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวน และค่าร้อยละ ของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

(n = 168)

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. ชาย	68	40.50
2. หญิง	100	59.50
รวม	168	100.00

จากตารางที่ 4.1 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามในการศึกษา ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 59.50 และเป็นเพศชาย จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 40.50

ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวน และค่าร้อยละ ของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

(n = 168)

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. ต่ำกว่า 25 ปี	1	0.60
2. 25 – 35 ปี	42	25.00
3. 36 – 45 ปี	106	63.10
4. 46 – 55 ปี	18	10.70
5. มากกว่า 56 ปี	1	0.60
รวม	168	100.00

จากตารางที่ 4.2 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามในการศึกษา ส่วนใหญ่มีช่วงอายุระหว่าง 36 – 45 ปี จำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 63.10 รองลงมา คือ ช่วงอายุ 25 – 35 ปี จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 25 ช่วงอายุ 46 – 55 ปี จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 10.70 ช่วงอายุต่ำกว่า 25 ปี และช่วงอายุมากกว่า 56 ปี จำนวนเท่ากันคือ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.60 ตามลำดับ



ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวน และค่าร้อยละ ของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

(n = 168)

ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. ต่ำกว่า 2 ปี	9	5.40
2. 2 – 5 ปี	38	22.60
3. 6 – 10 ปี	44	26.20
4. 10 – 15 ปี	60	35.70
5. 15 ปีขึ้นไป	17	10.10
รวม	168	100.00

จากตารางที่ 4.3 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามในการศึกษา ส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 10 – 15 ปี จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 35.70 รองลงมาคือ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 6 – 10 ปี จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 26.20 ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 2 – 5 ปี จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 22.60 ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 15 ปีขึ้นไป จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 10.10 และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ต่ำกว่า 2 ปี จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 5.40 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวน และค่าร้อยละ ของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสายงาน

(n = 168)

สายงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. สายสอบสวน	73	43.50
2. สายสนับสนุน	95	56.50
รวม	168	100.00

จากตารางที่ 4.4 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามในการศึกษาส่วนใหญ่เป็นสายสนับสนุน จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 56.50 และสายสอบสวน จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 43.50

ตารางที่ 4.5 แสดงจำนวน และค่าร้อยละ ของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประเภทการใช้บริการขอเบิกจ่าย

(n = 168)

ประเภทการขอเบิกจ่าย	ใช้บริการ ความถี่ (ร้อยละ)	ไม่ได้ใช้บริการ ความถี่ (ร้อยละ)	รวม
1. ค่ารักษาพยาบาล	153 (91.10)	15 (8.90)	168 (100.00)
2. ค่าการศึกษาบุตร	31 (18.50)	137 (81.50)	168 (100.00)
3. เงินยืมตรงจ่าย	121 (72.00)	47 (28.00)	168 (100.00)

จากตารางที่ 4.5 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามในการศึกษา ส่วนใหญ่ใช้บริการขอเบิกค่ารักษาพยาบาล จำนวน 153 คน คิดเป็นร้อยละ 91.10 รองลงมาคือการขอเบิกเงินยืมตรงจ่าย จำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 72.00 และการขอเบิกค่าการศึกษาบุตร จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 18.50

ตารางที่ 4.6 แสดงจำนวน และค่าร้อยละ ของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามจำนวนครั้งต่อเดือนในการใช้บริการขอเบิกจ่ายเงินค่ารักษาพยาบาล ค่าการศึกษาบุตร และเงินยืมตรงจ่าย

(n = 168)

จำนวนครั้งต่อเดือนในการใช้บริการขอเบิกจ่าย	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. 1 ครั้งต่อเดือน	91	54.20
2. 2 – 3 ครั้งต่อเดือน	63	37.50
3. 4 – 5 ครั้งต่อเดือน	11	6.50
4. มากกว่า 5 ครั้งขึ้นไป	3	1.80
รวม	168	100.00

จากตารางที่ 4.6 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามในการศึกษา ส่วนใหญ่ขอเบิกจ่ายเงิน 1 ครั้งต่อเดือน จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 54.20 รองลงมา คือ การขอเบิกจ่าย 2 – 3 ครั้งต่อเดือน จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 37.50 การขอเบิกจ่าย 4 – 5 ครั้งต่อเดือน จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 6.50 และการขอเบิกจ่ายมากกว่า 5 ครั้งขึ้นไปต่อเดือน จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.80 ตามลำดับ

## ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์สภาพปัญหาการจ่ายเงินในปัจจุบัน ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

การศึกษาสภาพปัญหาที่เกี่ยวกับการจ่ายเงิน ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ซึ่งศึกษาสภาพปัญหาด้าน ขั้นตอนและกระบวนการจ่าย นำเสนอด้วยข้อมูลประกอบตาราง โดยใช้สถิติค่าเฉลี่ย (Mean) และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ดังนี้

ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ย  $\bar{x}$  ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน SD ของสภาพปัญหาการจ่ายเงินในปัจจุบัน ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

(n = 168)

ปัญหาการจ่ายเงินใน ขั้นตอนและการจ่าย	เห็น ด้วย มากที่สุด	เห็น ด้วย มาก	เห็น ด้วย ปาน กลาง	เห็น ด้วย น้อย	เห็น ด้วย น้อย ที่สุด	$\bar{x}$	SD	ระดับ ความ คิดเห็น
1. ขั้นตอนการจ่ายเงินในปัจจุบัน มีขั้นตอนที่ยุ่งยาก ไม่ยืดหยุ่น ไม่คล่องตัว	20 (11.90)	43 (25.60)	72 (42.90)	22 (13.10)	11 (6.50)	3.23	1.038	ปาน กลาง
2. ขั้นตอนการจ่ายมีความล่าช้า	14 (8.30)	26 (15.50)	58 (34.50)	47 (28.00)	23 (13.70)	2.77	1.127	ปาน กลาง
3. การจ่ายเงินในรูปแบบเงินสด ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน เป็นภาระด้านความปลอดภัย	34 (20.20)	61 (36.30)	51 (30.40)	16 (9.50)	6 (3.60)	3.60	1.027	มาก
4. การจ่ายเงินในรูปแบบเงินสด ทำให้เสียเวลาต่อการปฏิบัติงานเพื่อเดินทางมารับเงินที่สำนักบริหารการคลัง	32 (19.00)	67 (39.90)	39 (23.20)	21 (12.50)	9 (5.40)	3.55	1.099	มาก
5. กระบวนการจ่ายเงินของสำนักงานฯ มีความไม่ชัดเจน ตรวจสอบได้ยาก	11 (6.50)	23 (13.70)	60 (35.70)	50 (29.80)	24 (14.30)	2.68	1.084	ปาน กลาง
รวมเฉลี่ย						3.16		ปาน กลาง

จากตารางที่ 4.7 พิจารณาโดยรวมกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามในการศึกษามีความคิดเห็นว่า สภาพปัญหาการจ่ายเงินในปัจจุบัน ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวม 3.16 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ กลุ่มตัวอย่างพบปัญหาการจ่ายเงินในรูปแบบเงินสด ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน เป็นภาระด้านความปลอดภัย มากที่สุด (ข้อ 3) มีค่าเฉลี่ย 3.60 รองลงมา คือ การจ่ายเงินในรูปแบบเงินสด ทำให้เสียเวลาต่อการปฏิบัติงานเพื่อเดินทางมารับเงินที่สำนักบริหารการคลัง (ข้อ 4) มีค่าเฉลี่ย 3.55 และกระบวนการจ่ายเงินของสำนักงานฯ มีความไม่ชัดเจน ตรวจสอบได้ยาก น้อยที่สุด (ข้อ 5) มีค่าเฉลี่ย 2.68

### ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน เกี่ยวกับการจ่ายเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment)

การศึกษาคำความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน เกี่ยวกับการจ่ายเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) โดยผลการวิเคราะห์ข้อมูล แบ่งเป็น 4 ด้าน ได้แก่

1. ด้านความรู้ ความเข้าใจเบื้องต้นเกี่ยวกับระบบ (e-Payment)
2. ด้านการรับรู้ความเสี่ยง
3. ด้านการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ
4. ด้านความคิดเห็นการเปลี่ยนรูปแบบการจ่ายเงินจาก เงินสด มาเป็นการจ่ายเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ e-Payment ในอนาคต

ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ย  $\bar{X}$  ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน SD ของระดับความรู้ ความเข้าใจเบื้องต้นเกี่ยวกับระบบ (e-Payment) ด้านความรู้ ความเข้าใจเบื้องต้นเกี่ยวกับระบบ (e-Payment)

(n = 168)

ความรู้ ความเข้าใจเบื้องต้นเกี่ยวกับระบบ (e-Payment)	เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยปานกลาง	เห็นด้วยน้อย	เห็นด้วยน้อยที่สุด	$\bar{X}$	SD	ระดับความคิดเห็น
1. ท่านมีความรู้เกี่ยวกับระบบอิเล็กทรอนิกส์ e-Payment ของธนาคารกรุงไทย ที่สำนักงานจะใช้บริการ	7 (4.20)	43 (25.60)	61 (36.30)	40 (23.80)	17 (10.10)	2.90	1.03	ปานกลาง

ตารางที่ 4.8 (ต่อ)

ความรู้ ความเข้าใจเบื้องต้นเกี่ยวกับระบบ (e-Payment)	เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยปานกลาง	เห็นด้วยน้อย	เห็นด้วยน้อยที่สุด	$\bar{x}$	SD	ระดับความคิดเห็น
2. ท่านมีความรู้เกี่ยวกับ ผู้มีสิทธิรับเงินสำหรับการจ่ายเงินแบบระบบอิเล็กทรอนิกส์ e-Payment	4 (2.40)	38 (22.60)	68 (40.50)	38 (22.60)	20 (11.90)	2.81	1.00	ปานกลาง
3. ท่านทราบขั้นตอนการขอเบิกจ่ายเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ e-Payment ของสำนักงานฯ	4 (2.40)	26 (15.50)	48 (28.60)	55 (32.70)	35 (20.80)	2.46	1.06	น้อย
4. ท่านเข้าใจขั้นตอนการตรวจสอบรายการจ่ายเงินของสำนักงานฯ	4 (2.40)	28 (16.70)	59 (35.10)	47 (28.00)	30 (17.90)	2.58	1.04	ปานกลาง
รวมเฉลี่ย						2.69		ปานกลาง

จากตารางที่ 4.8 พิจารณาโดยรวมกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามในการศึกษาความรู้ ความเข้าใจเบื้องต้นเกี่ยวกับระบบ (e-Payment) มีระดับด้านความรู้ ความเข้าใจเบื้องต้นเกี่ยวกับระบบ (e-Payment) อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.69 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความรู้เกี่ยวกับระบบอิเล็กทรอนิกส์ e-Payment ของธนาคารกรุงไทย ที่สำนักงานจะใช้บริการ มากที่สุด (ข้อ 1) ค่าเฉลี่ย 2.90 รองลงมา คือ ความรู้เกี่ยวกับผู้มีสิทธิรับเงินสำหรับการจ่ายเงินแบบระบบอิเล็กทรอนิกส์ e-Payment (ข้อ 2) ค่าเฉลี่ย 2.81 และทราบขั้นตอนการขอเบิกจ่ายเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ e-Payment ของสำนักงานฯ น้อยที่สุด (ข้อ 3) ค่าเฉลี่ย 2.46

ตารางที่ 4.9 แสดงค่าเฉลี่ย  $\bar{X}$  ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน SD ของระดับความรู้ ความเข้าใจเบื้องต้นเกี่ยวกับระบบ (e-Payment) ด้านระดับการนำไปใช้

(n = 168)

การนำไปใช้	เห็น ด้วย มาก ที่สุด	เห็น ด้วย มาก	เห็น ด้วย ปาน กลาง	เห็น ด้วย น้อย	เห็น ด้วย น้อย ที่สุด	$\bar{X}$	SD	ระดับ ความ คิดเห็น
1. ในช่วงระยะเวลา 1 ปีที่ผ่านมา ท่านทำธุรกรรม <u>การเงินส่วนตัว</u> ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์อยู่ในระดับใด	74 (44.40)	68 (40.50)	17 (10.10)	4 (2.40)	5 (3.00)	4.20	0.93	มาก
2. ท่านแจ้งข้อมูลต่อไปนี้ครบถ้วน ในกรณีที่ท่านต้องการให้ผู้อื่นช่วยโอนเงินแทน (ชื่อบัญชี เลขที่บัญชี ชื่อบุคคลและจำนวนเงิน)	50 (29.80)	55 (32.70)	30 (17.90)	19 (11.30)	14 (8.30)	3.64	1.25	มาก
รวมเฉลี่ย						3.92		มาก

จากตารางที่ 4.9 พิจารณาโดยรวมกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามในการศึกษาระดับความรู้ ความเข้าใจเบื้องต้นเกี่ยวกับระบบ (e-Payment) ด้านการนำไปใช้ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.92 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อคำถาม “ในช่วงระยะเวลา 1 ปีที่ผ่านมาท่านทำธุรกรรม การเงินส่วนตัว ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์อยู่ในระดับใด” มากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.20 รองลงมาคือ “การแจ้งข้อมูลต่อไปนี้ครบถ้วน ในกรณีที่ท่านต้องการให้ผู้อื่นช่วยโอนเงินแทน (ชื่อบัญชี เลขที่บัญชี ชื่อบุคคล และจำนวนเงิน)” มีค่าเฉลี่ย 3.64

ตารางที่ 4.10 แสดงค่าเฉลี่ย  $\bar{X}$  ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน SD ของระดับการรับรู้ความเสี่ยงด้านการเงินต่อการ  
จ่ายเงินด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ e-Payment

(n = 168)

การรับรู้ความเสี่ยงด้าน การเงิน	เห็น ด้วย มาก ที่สุด	เห็น ด้วย มาก	เห็น ด้วย ปาน กลาง	เห็น ด้วย น้อย	เห็น ด้วย น้อย ที่สุด	$\bar{X}$	SD	ระดับ ความ คิดเห็น
1. ท่านคิดว่าการจ่ายเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ e-Payment มีความเสี่ยงที่ผู้รับเงินปลายทางจะไม่ได้รับเงิน	4 (2.40)	15 (8.90)	41 (24.40)	81 (48.20)	27 (16.10)	2.33	0.93	น้อย
2. ท่านคิดว่าการจ่ายเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ e-Payment ส่งผลให้ท่านสูญเสียทางด้านการเงิน (เช่น ค่าธรรมเนียม เป็นต้น)	3 (1.80)	17 (10.10)	33 (19.60)	83 (49.40)	32 (19.00)	2.26	0.94	น้อย
3. ท่านคิดว่าการจ่ายเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ e-Payment ให้ข้อมูลที่ถูกต้อง แม่นยำ ตามที่ท่านต้องการ เช่นการแสดงผลข้อมูลที่เชื่อถือได้ และเป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้ระบบ	48 (28.60)	80 (47.60)	33 (19.60)	6 (3.60)	1 (0.60)	4.00	0.83	มาก
รวมเฉลี่ย						2.86		ปาน กลาง

จากตารางที่ 4.10 พิจารณาโดยรวมกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามในการศึกษาระดับการรับรู้ความเสี่ยงด้านการเงินต่อการจ่ายเงินด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ e-Payment อยู่ในระดับ ปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.86 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อคำถาม “ท่านคิดว่าการจ่ายเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ e-Payment ให้ข้อมูลที่ถูกต้อง แม่นยำ ตามที่ท่านต้องการ เช่น การแสดงผลข้อมูลที่เชื่อถือได้ และเป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้ระบบ” มากที่สุดมีค่าเฉลี่ย 4.00 รองลงมา คือ ข้อคำถาม “ท่านคิดว่าการจ่ายเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ e-Payment

มีความเสี่ยงที่ผู้รับเงินปลายทางจะไม่ได้รับเงิน” มีค่าเฉลี่ย 2.33 และ “ท่านคิดว่าการจ่ายเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ e-Payment ส่งผลให้ท่านสูญเสียทางด้านการเงิน (เช่น ค่าธรรมเนียม เป็นต้น)” น้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ย 2.26

ตารางที่ 4.11 แสดงค่าเฉลี่ย  $\bar{X}$  ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน SD ของระดับการรับรู้ความเสี่ยงด้านประสิทธิภาพต่อการจ่ายเงินด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ e-Payment

(n = 168)

การรับรู้ความเสี่ยงด้านประสิทธิภาพ	เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยปานกลาง	เห็นด้วยน้อย	เห็นด้วยน้อยที่สุด	$\bar{X}$	SD	ระดับความคิดเห็น
1. ท่านคิดว่าการจ่ายเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ e-Payment อาจเกิดปัญหาขัดข้องของระบบธนาคารที่ให้บริการระหว่างขั้นตอนการดำเนินการซึ่งอาจทำให้ท่านไม่ได้รับเงินจากเหตุดังกล่าว	11 (6.50)	25 (14.90)	69 (41.10)	52 (31.00)	11 (6.50)	2.84	0.98	ปานกลาง
2. ท่านคิดว่าสัญญาณอินเทอร์เน็ตของสำนักงานฯ หากเกิดขัดข้องจะมีผลเสียต่อการจ่ายเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ e-Payment	21 (12.50)	31 (18.50)	60 (35.70)	44 (26.20)	12 (7.10)	3.03	1.11	ปานกลาง
รวมเฉลี่ย						2.93		ปานกลาง

จากตารางที่ 4.11 พิจารณาโดยรวมกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามในการศึกษาระดับการรับรู้ความเสี่ยงด้านประสิทธิภาพต่อการจ่ายเงินด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ e-Payment อยู่ในระดับ ปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.93 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อคำถาม “ท่านคิดว่าสัญญาณอินเทอร์เน็ตของสำนักงานฯ หากเกิดขัดข้องจะมีผลเสียต่อการจ่ายเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ e-Payment” มากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.03 รองลงมา คือ



“ท่านคิดว่าการจ่ายเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ e-Payment อาจเกิดปัญหาขัดข้องของระบบธนาคารที่ให้บริการระหว่างขั้นตอนการดำเนินการซึ่งอาจทำให้ท่านไม่ได้รับเงินจากเหตุดังกล่าว” มีค่าเฉลี่ย 2.84

ตารางที่ 4.12 แสดงค่าเฉลี่ย  $\bar{X}$  ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน SD ของระดับการรับรู้ความเสี่ยงด้านความปลอดภัยต่อการจ่ายเงินด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ e-Payment

(n = 168)

การรับรู้ความเสี่ยงด้านความปลอดภัย	เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยปานกลาง	เห็นด้วยน้อย	เห็นด้วยน้อยที่สุด	$\bar{X}$	SD	ระดับความคิดเห็น
1. ท่านคิดว่าการจ่ายเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ e-Payment มีความเสี่ยงที่ข้อมูลจะมีโอกาสถูกขโมยโดยกลุ่มผู้ไม่หวังดี	9 (5.40)	26 (15.50)	74 (44.00)	46 (27.40)	13 (7.70)	2.83	0.96	ปานกลาง
2. ท่านคิดว่าสำนักงานฯ มีการจัดเก็บข้อมูลธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ e-Payment ของท่านไว้อย่างปลอดภัย	21 (12.50)	57 (33.90)	69 (41.10)	17 (10.10)	4 (2.40)	3.44	0.92	ปานกลาง
3. ท่านคิดว่าบุคคลที่ 3 จะไม่สามารถทราบข้อมูลการจ่ายเงินของท่านได้	15 (8.90)	58 (34.50)	74 (44.00)	17 (10.10)	4 (2.40)	3.38	0.87	ปานกลาง
รวมเฉลี่ย						3.21		ปานกลาง

จากตารางที่ 4.12 พิจารณาโดยรวมกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามในการศึกษาระดับการรับรู้ความเสี่ยงด้านความปลอดภัยต่อการจ่ายเงินด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ e-Payment อยู่ในระดับ ปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.21 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อคำถาม “ท่านคิดว่าสำนักงานฯ มีการจัดเก็บข้อมูลธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ e-Payment ของท่านไว้อย่างปลอดภัย” มากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.44 รองลงมา คือ

ข้อความ “ท่านคิดว่าบุคคลที่ 3 จะไม่สามารถทราบข้อมูลการจ่ายเงินของท่านได้” มีค่าเฉลี่ย 3.38 และ “ท่านคิดว่าการจ่ายเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ e-Payment มีความเสี่ยงที่ข้อมูลจะมีโอกาสถูกขโมยโดยกลุ่มผู้ไม่หวังดี” น้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ย 2.28

ตารางที่ 4.13 แสดงค่าเฉลี่ย  $\bar{X}$  ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน SD ของระดับการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศต่อการจ่ายเงินด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ e-Payment ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์

(n = 168)

การรับรู้ถึงประโยชน์	เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยปานกลาง	เห็นด้วยน้อย	เห็นด้วยน้อยที่สุด	$\bar{X}$	SD	ระดับความคิดเห็น
1. ท่านคิดว่าการจ่ายเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ e-Payment จะช่วยลดภาระด้านเวลาในการจ่ายเงิน และการรับเงิน	83 49.40	72 42.90	12 7.10	1 0.60	0	4.41	0.65	มาก
2. ท่านคิดว่าการจ่ายเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ e-Payment จะช่วยลดขั้นตอนการจ่ายให้กับผู้ปฏิบัติงาน และผู้ใช้บริการ	84 50.00	70 41.70	12 7.10	2 1.20	0	4.40	0.68	มาก
3. ท่านคิดว่าการจ่ายเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ e-Payment ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในส่วนของผู้ปฏิบัติงาน และผู้ใช้บริการ	81 48.20	69 41.10	15 8.90	3 1.80	0	4.36	0.72	มาก
รวมเฉลี่ย						4.39		มาก

จากตารางที่ 4.13 พิจารณาโดยรวมกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามในการศึกษาระดับระดับการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศต่อการจ่ายเงินด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ e-Payment ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.39 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อความ “ท่านคิดว่าการจ่ายเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์

e-Payment จะช่วยลดภาระด้านเวลาในการจ่ายเงิน และการรับเงิน” มากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.41 รองลงมา คือ “ท่านคิดว่าการจ่ายเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ e-Payment จะช่วยลดขั้นตอนการจ่ายให้กับผู้ปฏิบัติงาน และผู้ใช้บริการ” มีค่าเฉลี่ย 4.40 และ “ท่านคิดว่าการจ่ายเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ e-Payment ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในส่วนของผู้ปฏิบัติงาน และผู้ใช้บริการ” มีค่าเฉลี่ย 4.36

ตารางที่ 4.14 แสดงค่าเฉลี่ย  $\bar{X}$  ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน SD ของระดับการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศต่อการจ่ายเงินด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ e-Payment ด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน

(n = 168)

การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน	เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยปานกลาง	เห็นด้วยน้อย	เห็นด้วยน้อยที่สุด	$\bar{X}$	SD	ระดับความคิดเห็น
1. การจ่ายเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ e-Payment ช่วยให้ท่านได้รับเงินจากสำนักงานฯ ได้ง่ายขึ้น	85	71	10	2	0	4.42	0.66	มาก
2. การจ่ายเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ e-Payment ทำให้ท่านตรวจสอบข้อมูลการจ่ายเงินของสำนักงานฯ ได้สะดวกขึ้น	73	75	18	2	0	4.30	0.71	มาก
รวมเฉลี่ย						4.36		มาก

จากตารางที่ 4.14 พิจารณาโดยรวมกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามในการศึกษาระดับการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศต่อการจ่ายเงินด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ e-Payment ด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานอยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ย 4.36 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าการจ่ายเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ e-Payment ช่วยให้ท่านได้รับเงินจากสำนักงานฯ ได้ง่ายขึ้น มากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.42 รองลงมา คือ การจ่ายเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ e-Payment ทำให้ท่านตรวจสอบข้อมูลการจ่ายเงินของสำนักงานฯ ได้สะดวกขึ้น มีค่าเฉลี่ย 4.30

ตารางที่ 4.15 แสดงค่าความถี่ และค่าร้อยละ ความคิดเห็นการเปลี่ยนรูปแบบการจ่ายเงินจาก เงินสด มาเป็นการ จ่ายเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ e-Payment ในอนาคต

(n = 168)

ความคิดเห็นการเปลี่ยนรูปแบบการจ่ายเงินจาก <u>เงินสด</u> มาเป็นการ <u>จ่ายเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ e-Payment</u> ในอนาคต	ความถี่	ร้อยละ
1. เห็นด้วย	165	98.20
2. ไม่เห็นด้วย	3	1.80
รวม	168	100.00

จากตารางที่ 4.15 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นว่า ส่วนใหญ่เห็นด้วยกับการเปลี่ยนรูปแบบการจ่ายเงินจาก เงินสด มาเป็นการ จ่ายเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ e-Payment จำนวน 165 คน คิดเป็นร้อยละ 98.20 และไม่เห็นด้วย จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.80

#### 4.2.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ

ผู้ศึกษาได้ใช้วิธีศึกษาโดยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) กับกลุ่มเป้าหมาย จำนวน 4 ท่าน เพื่อศึกษาความคิดเห็นแนวทางการจ่ายเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน จากข้อมูลการสัมภาษณ์ ผู้ศึกษาได้นำมาวิเคราะห์และนำมาเรียบเรียงโดยนำเสนอผลการศึกษาออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปและสภาพปัญหาการจ่ายเงินในปัจจุบันและความเป็นไปได้เกี่ยวกับการจ่ายเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

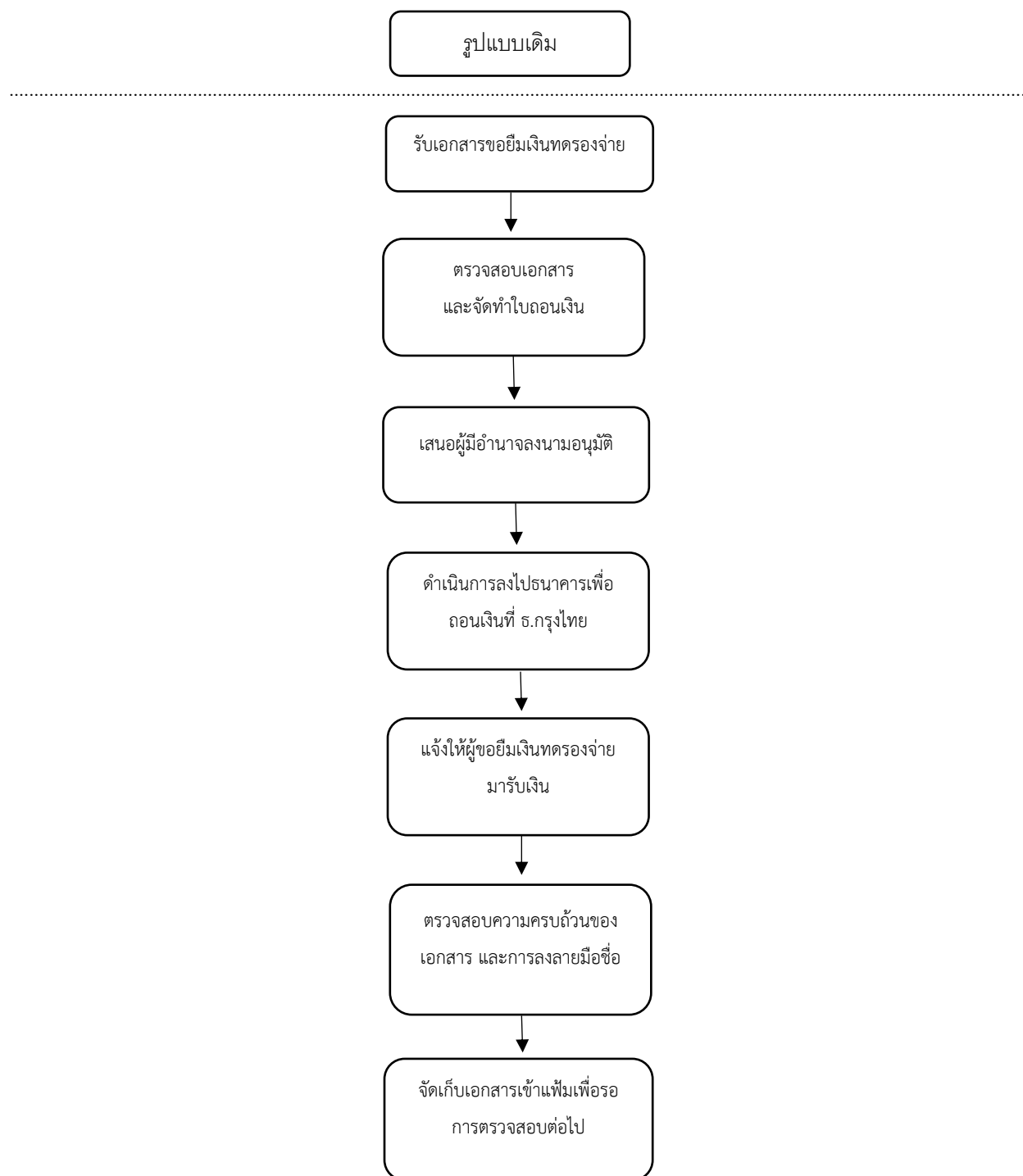
ส่วนที่ 2 การรับรู้และการบริหารความเสี่ยงเกี่ยวกับการจ่ายเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment)

ส่วนที่ 3 ด้านนโยบายและแนวทางเกี่ยวกับการบริหารงานด้านการเงินของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินต่อการจ่ายเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

**ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปและสภาพปัญหาและความเป็นไปได้เกี่ยวกับการจ่ายเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน**

จากการศึกษาข้อมูลทั่วไปด้านขั้นตอนกระบวนการจ่ายเงินของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน พบว่ามีปัญหาในส่วนของภาระด้านเวลา ด้านความปลอดภัยของเจ้าหน้าที่การเงินและผู้ที่มารับเงิน ที่ต้องถือเงินสดในแต่ละวันจำนวนมากจากธนาคารเพื่อมาตรวจนับและดำเนินการจ่ายให้ครบถ้วนในแต่ละวัน มีความซ้ำซ้อนของขั้นตอนในการแจ้งให้ผู้มีสิทธิรับเงินมารับเงินที่สำนักบริหารการคลัง ซึ่งผู้มารับเงินมาไม่พร้อมกันทำให้เจ้าหน้าที่เสียเวลาไปกับการจ่ายเงิน โดยผู้ศึกษาได้แสดงขั้นตอนกระบวนการจ่ายเงินของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ดังนี้

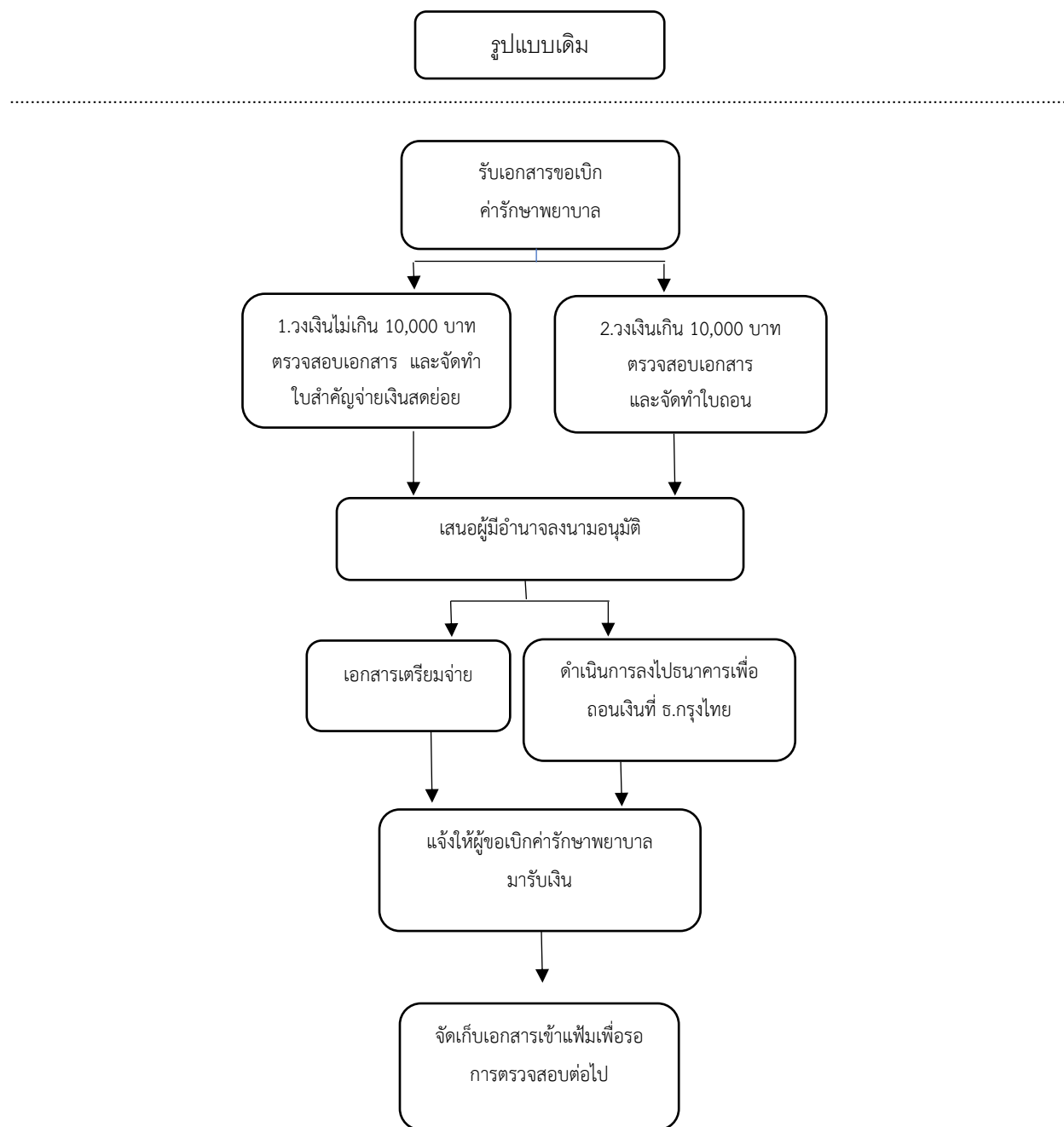
ขั้นตอนกระบวนการจ่ายเงิน (เงินยืมทรองจ่าย)



จากขั้นตอนดังกล่าว การจ่ายเงินในรูปแบบเดิมจะใช้เวลาในการเดินทางไปทำธุรกรรมที่ธนาคารประมาณ 30 – 60 นาที /ครั้ง /วัน และการเดินทางไปทำธุรกรรมที่ธนาคารเป็นภาระด้านเวลา และความปลอดภัย อย่างยิ่ง อีกทั้งยังมีความซ้ำซ้อนของการแจ้งให้ผู้มีสิทธิรับเงินมารับเงินที่สำนักบริหารการคลังอีกด้วย และหากมีการขอยืมเงินทรองจ่ายที่เร่งรีบ ก็จะทำให้เสียเวลาในการเดินทางลงไปทำธุรกรรมที่ธนาคารเพิ่มอีก

ภาพที่ 4.1 ขั้นตอนกระบวนการจ่ายเงิน (เงินยืมทรองจ่าย)

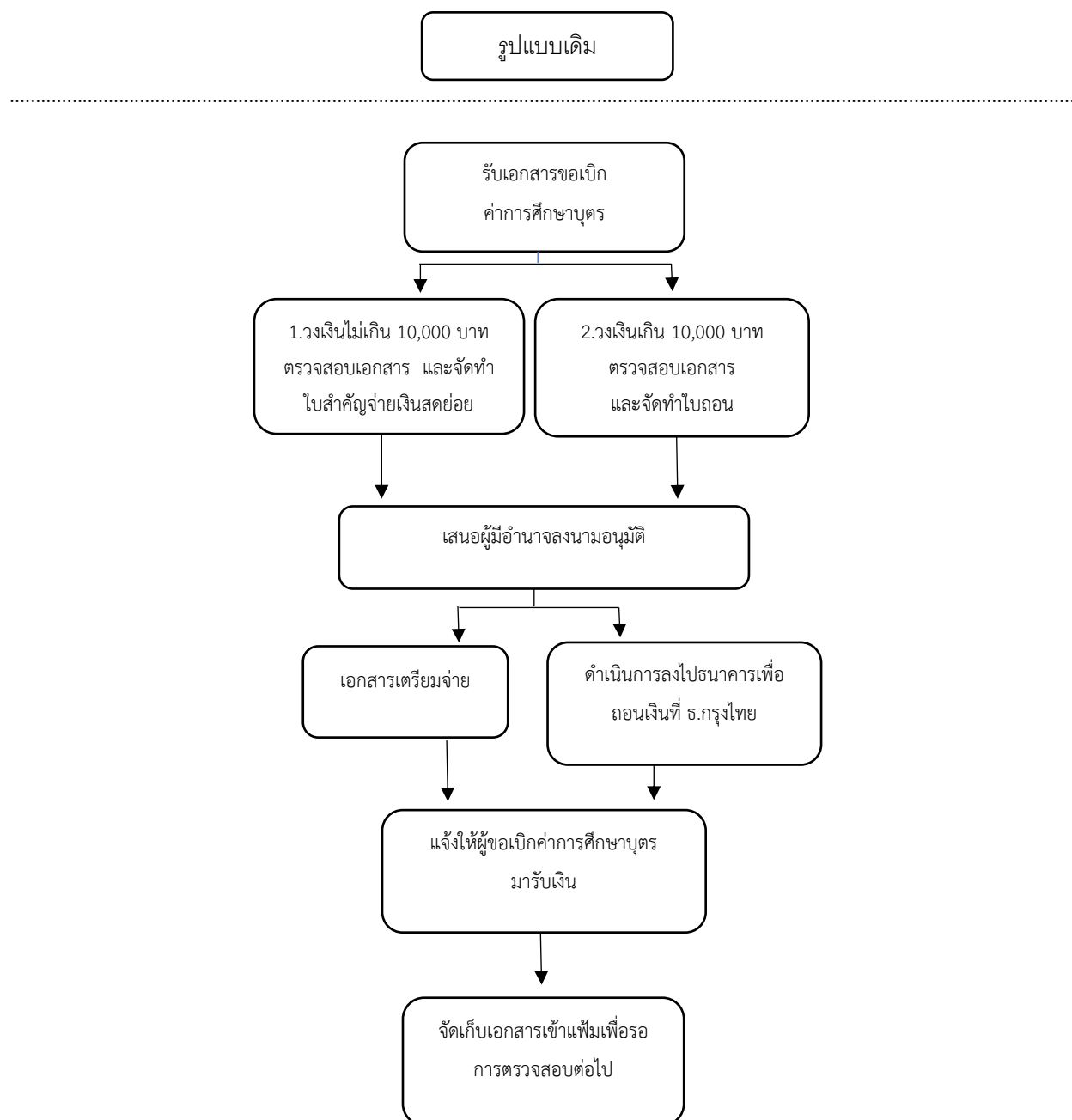
## ขั้นตอนกระบวนการการจ่ายเงิน (คำรักษาพยาบาล)



จากขั้นตอนดังกล่าว การจ่ายเงินคำรักษาพยาบาลในรูปแบบเดิมจะใช้เวลาในการเดินทางไปทำธุรกรรมที่ธนาคารประมาณ 30 – 60 นาที/ครั้ง/วัน และในแต่ละวันจะมีผู้มารับเงินคำรักษาพยาบาลที่เจ้าหน้าที่การเงินประมาณ 15 – 20 คน โดยใช้เวลาค้นละ 5-10 นาที/ครั้ง ในการนับเงิน ลงชื่อผู้รับเงิน โดยการเดินทางไปทำธุรกรรมที่ธนาคารเป็นภาระด้านเวลา และความปลอดภัย อย่างยิ่ง อีกทั้งยังมีความซ้ำซ้อนของการแจ้งให้ผู้มีสิทธิรับเงินมารับเงินที่สำนักบริหารการคลังอีกด้วย

ภาพที่ 4.2 ขั้นตอนกระบวนการการจ่ายเงิน (คำรักษาพยาบาล)

### ขั้นตอนกระบวนการการจ่ายเงิน (ค่าการศึกษาบุตร)



จากขั้นตอนดังกล่าว การจ่ายเงินค่าการศึกษาบุตรในรูปแบบเดิมจะใช้เวลาในการเดินทางไปทำธุรกรรมที่ธนาคารประมาณ 30 – 60 นาที/ครั้ง/วัน โดยการเดินทางไปทำธุรกรรมที่ธนาคารเป็นภาระด้านเวลา และความปลอดภัยอย่างยิ่ง อีกทั้งยังมีความซับซ้อนของการแจ้งให้ผู้มีสิทธิรับเงินมารับเงินที่สำนักบริหารการคลังอีกด้วย

### ภาพที่ 4.3 ขั้นตอนกระบวนการการจ่ายเงิน (ค่าการศึกษาบุตร)

## การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) ในด้านสภาพปัญหาการจ่ายเงินในปัจจุบันและความเป็นไปได้ เกี่ยวกับการจ่ายเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

จากการสัมภาษณ์สรุปได้ว่า สภาพปัญหาการจ่ายเงินในปัจจุบัน การขออนุมัติเบิกจ่ายมีขั้นตอน กระบวนการที่เยอะ รวมถึงความล่าช้าในการจ่ายส่งผลให้บางครั้งเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานต้องสำรองเงินส่วนตัวก่อน เพื่อใช้ในการเดินทางไปปฏิบัติงาน และการจ่ายเงินในรูปแบบเงินสดเป็นภาระในด้านความปลอดภัยของเจ้าหน้าที่ การเงินและผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งการจ่ายเงินด้วยเงินสดอาจก่อให้เกิดความผิดพลาดได้ มีความสอดคล้องกับการศึกษา ข้อมูลทั่วไปของขั้นตอนกระบวนการจ่ายโดยมีความเป็นไปได้ และให้การสนับสนุนหากสำนักงานจะมีการ เปลี่ยนแปลงรูปแบบการจ่ายเงินจาก เงินสด เป็นการจ่ายเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ในอนาคต โดยรายละเอียดการสัมภาษณ์ มีดังนี้

“ในส่วนของสภาพปัญหาการจ่ายอาจยังไม่เห็นปัญหาที่แน่ชัด หรือยังไม่พบปัญหาที่เป็นจุดสำคัญ แต่มองถึงขั้นตอนในการขออนุมัติเบิกจ่ายมีขั้นตอนเยอะเกินไป บางครั้งการขอยืมเงินตรงจ่ายมีความล่าช้า ซึ่งเกิดจากขั้นตอน กระบวนการในการขออนุมัติ รวมถึงขั้นตอนการเดินเอกสารอาจทำให้เกิดความล่าช้าในการจ่าย โดยเฉพาะการขอยืมเงินตรงจ่าย ในกรณีเร่งด่วนของเจ้าหน้าที่ ซึ่งบางครั้งทำให้เจ้าหน้าที่ผู้เดินทางต้องมีการสำรองเงินจ่ายเอง อันเนื่องมาจากขั้นตอนในการขออนุมัติเบิกจ่ายมี กระบวนการที่ซับซ้อนอีกทั้งยังต้องรอเจ้าหน้าที่การเงินลงไปทำธุรกรรมกับทางธนาคารเองซึ่งต้องใช้เวลาในการทำธุรกรรมทางการเงินและให้ความ คิดเห็นว่าการจ่ายเงินในรูปแบบเงินสดเป็นภาระในด้านความปลอดภัยของ เจ้าหน้าที่การเงินและผู้ปฏิบัติงาน และอาจก่อให้เกิดความผิดพลาดในการนับเงินได้

ส่วนการจ่ายเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ให้ความคิดเห็นว่าเป็นด้วยและสนับสนุนในการจะพัฒนารูปแบบการจ่ายเงิน ซึ่งมองว่าการจ่ายเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์จะมาช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน อีกทั้งยังสามารถตรวจสอบเอกสารหลักฐาน ได้สะดวกยิ่งขึ้น เนื่องจากเป็นการโอนเงินไปยังผู้มีสิทธิโดยตรง”

(นางสาวรอยพิมพ์ ธีระวงษ์, สัมภาษณ์, 1 กรกฎาคม 2565)



“ปัญหาในการจ่ายเงินคิดว่าไม่น่าจะมีปัญหาอะไรที่น่าเป็นห่วง อาจมีติดขัดบ้างตามขั้นตอนการดำเนินงาน เป็นปกติในการทำงาน ส่วนความเป็นไปได้ใหม่ในการเปลี่ยนรูปแบบการจ่ายเงินจาก เงินสด เป็นการจ่ายเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ให้ความคิดเห็นว่าสนับสนุนเต็มที่ในการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการจ่ายเงิน ซึ่งมองว่าจะช่วยเพิ่มความเร็ว สะดวก ในการจ่ายเงินให้มีความทันสมัย อีกทั้งยังเพื่อให้เกิดความสอดคล้องกับการสนับสนุนของกระทรวงการคลัง โดยยังเป็นการส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดูทันสมัยให้กับองค์กรของเรา ซึ่งในอนาคตสาขาตามธนาคารต่าง ๆ จะมีลดลงหากสำนักงานยังไม่เริ่มมีการเปลี่ยนแปลงก็อาจส่งผลกระทบต่อในด้านของการดำเนินการจ่ายของสำนักงานได้”

(พันตำรวจโท กิรป กฤตธีรานนท์, สัมภาษณ์, 7 กรกฎาคม 2565)

“การจ่ายเงินในปัจจุบันคิดว่ามีขั้นตอนที่ไม่ยุ่งยาก สามารถจ่ายได้ภายใน 2 วันทำการแต่เนื่องจากการขอเบิกค่ารักษาพยาบาล และค่าการศึกษาบุตรจำนวนมากในปัจจุบัน ส่งผลให้เจ้าหน้าที่การเงินต้องมีการเบิกเงินสดย่อยเพื่อชดเชยเงินที่จ่ายไปบ่อยขึ้น ประมาณสัปดาห์ละ 2 ครั้ง เพื่อให้เพียงพอต่อการจ่ายเงินให้กับผู้ขอเบิก เมื่อมีผู้มาขอเบิกค่ารักษาพยาบาล และเงินยืมตรงจำนวนมาก ก็ทำให้เจ้าหน้าที่การเงินต้องดำเนินการจ่ายหลายครั้ง โดยผู้มารับเงินไม่ได้มาแบบพร้อมเพรียงกัน เป็นการต่างคนต่างมา จึงส่งผลให้เป็นภาระด้านการจ่ายเงิน จนบางครั้งเจ้าหน้าที่การเงินแทบจะไม่ได้ปฏิบัติงานอื่นที่ได้รับมอบหมายเลย เนื่องจากสาเหตุข้างต้น ส่วนกระบวนการตรวจสอบสามารถตรวจสอบได้ทุกขั้นตอนในกระบวนการจ่าย มีความโปร่งใส

ส่วนการจะเปลี่ยนแปลงรูปแบบการจ่ายเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) นั้น มองว่าในภาวะปัจจุบัน ทุกหน่วยงานเริ่มจะใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์ หรือดิจิทัลในการปฏิบัติงานแล้ว ดังนั้น สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ก็ควรที่จะมีการพัฒนาเทคโนโลยีให้รองรับการดำเนินงานในแบบนี้ด้วย ซึ่งเห็นด้วยหากจะมีการพัฒนาระบบการจ่ายเงิน”

(นางกนกพร ศรีวารีรัตน์, สัมภาษณ์, 9 สิงหาคม 2565)

“ในส่วนของขั้นตอนในการขออนุมัติเบิกจ่าย ไม่พบว่า มีปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อ การจ่ายเงิน ในด้านกระบวนการจ่ายเงิน ก็สามารถตรวจสอบได้ตามหลักเกณฑ์ และมาตรฐานการตรวจสอบ ส่วนการจ่ายเงินในรูปแบบเงินสดในปัจจุบัน อาจทำให้ผู้ปฏิบัติงานต้องเสียเวลาในการเดินทางไปทำธุรกรรมที่ธนาคาร อีกทั้งผู้รับเงินยังไม่ได้รับความสะดวก หากจะมีการพัฒนากระบวนการจ่ายเงิน ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ในอนาคต มองว่าเป็นเรื่องที่ควรสนับสนุนและเป็นสิ่งที่ควรพัฒนางานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและการดำเนินงานด้านการเงินให้แก่สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน อีกทั้งเพื่อให้สอดคล้องกับภาวะโลกในปัจจุบันที่มีเทคโนโลยีทางการเงินที่เปลี่ยนแปลงไป”

(นางสาวทิพวรรณ กิจสมุทร, สัมภาษณ์, 9 สิงหาคม 2565)

## ส่วนที่ 2 การรับรู้และการบริหารความเสี่ยงเกี่ยวกับการจ่ายเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment)

จากการสัมภาษณ์สรุปได้ว่า มีการบริหารความเสี่ยงด้านการเงินจะสามารถควบคุมความผิดพลาดเรื่อง การจ่ายเงินได้ ด้วยการตรวจสอบข้อมูลก่อนการจ่ายเงิน อย่างละเอียดถี่ถ้วน แล้วคิดว่ามีความเป็นไปได้น้อยที่จะเกิด ความผิดพลาดที่ผู้ขอเบิกจะไม่ได้รับเงิน หรือได้รับเงินไม่ตรงยอดที่ขอเบิกไว้ และการบริหารความเสี่ยงในด้าน ความปลอดภัย คือ บุคคลที่จะเข้าระบบ KTB Corporate ธนาคารกรุงไทยได้จะต้องเป็นผู้ที่ได้รับอนุมัติจาก สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินให้เป็นผู้รับผิดชอบในการเข้าระบบเพื่อทำรายการ ในส่วนของระบบที่เกี่ยวกับการ ชัดข้องของธนาคารผู้ให้ความเห็นส่วนใหญ่มีความเชื่อมั่นในระบบความปลอดภัยของธนาคารธนาคารกรุงไทย และ ในการรักษาข้อมูลของผู้ทำรายการ การบริหารความเสี่ยงด้านประสิทธิภาพ ในเรื่องของระบบอินเทอร์เน็ต ของสำนักงานฯ สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศได้มีการดูแลระบบสัญญาณอินเทอร์เน็ตให้อยู่ในระดับดีอยู่อย่างสม่ำเสมอ ซึ่งมีการบำรุงรักษาอยู่ทุก 3 เดือน ซึ่งความเสี่ยงทั้ง 3 ด้านที่กล่าวมาเป็นความเสี่ยงที่สามารถเกิดขึ้นได้ แต่น้อยมาก ซึ่งจากการสัมภาษณ์มีความคิดเห็นเป็นไปในทางเดียวกัน

“การบริหารความเสี่ยงด้านการเงิน สิ่งที่เราควรระวังอย่างมาก ในการจ่ายเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) คือ การตรวจทาน ตรวจสอบอย่างละเอียดถี่ถ้วน อาทิ เช่น ชื่อผู้ขอเบิก จำนวนเงิน เลขที่บัญชี เป็นต้น ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญอย่างมาก และไม่ควรที่จะมีความผิดพลาดเกิดขึ้น และ มองว่าการที่ผู้รับเงินปลายทางจะไม่ได้รับเงินแทบจะไม่มีความเสี่ยงเลย เนื่องจากมีความเชื่อมั่นในระบบของธนาคาร และยังมองว่าเป็นการลดความ

เสี่ยงที่จะเกิดการทุจริตได้อีกด้วยเนื่องจากการโอนเงินสามารถทำการตรวจสอบได้อย่างรวดเร็ว และมีความน่าเชื่อถืออย่างมาก ส่วนการขัดข้องอันเกิดจากระบบของธนาคารอาจเกิดขึ้นได้แต่มองว่าทางระบบความปลอดภัยของธนาคารจะมีการสำรองข้อมูลที่มีการทำรายการในขณะนั้นไว้และมีการแก้ไขได้อย่างถูกต้อง ซึ่งจะไม่ก่อให้เกิดความเสียหาย เช่นเดียวกันกับสัญญาณอินเทอร์เน็ตของสำนักงาน ฯ เนื่องจากการตรวจสอบ ระบบสัญญาณทุก ๆ 3 เดือน และถือว่าการบริหารความเสี่ยงในด้านประสิทธิภาพเช่นกัน ซึ่งสอดคล้องกับการให้ข้อมูลของนายสมเกียรติ จอมทรัพย์ ผู้อำนวยการส่วนพัฒนาระบบสารสนเทศ ได้ให้ข้อมูล ว่า “สัญญาณอินเทอร์เน็ตของสำนักงานที่ใช้งานอยู่ในระดับดี มีการบำรุงรักษาอยู่ตลอด ซึ่งจะมีการเข้ามาดูแลระบบโดยบริษัทที่สำนักงานว่าจ้าง ทุก 3 เดือน หากเกิดปัญหาขัดข้องก็มีเจ้าหน้าที่สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาดูแลเพื่อให้ใช้งานได้อย่างรวดเร็ว และความปลอดภัยในส่วนของคุณสมบัติทางการเงิน มีความปลอดภัยในระดับที่ไม่น่ากังวล” (นางสาวรอยพิมพ์ ธีระวงษ์, สัมภาษณ์, 1 กรกฎาคม 2565)

“การบริหารความเสี่ยงในด้านของความปลอดภัย ในส่วนระบบของธนาคารที่สำนักงาน ฯ ใช้บริการ คือ การเข้าใช้งานในระบบ KTB Corporate ธนาคารกรุงไทย ผู้ที่จะมีสิทธิเข้าใช้งานต้องเป็นผู้ที่ได้รับอนุมัติให้เป็นผู้รับผิดชอบในการเข้าระบบเพื่อทำรายการ ซึ่งจะเป็นการเก็บรักษาข้อมูลที่ดีในส่วนของการรักษาข้อมูลส่วนตัวของผู้ใช้บริการ สอดคล้องกับข้อมูลที่นายณัฐกร เดชเจริญ เจ้าหน้าที่อาวุโสธุรกิจภาครัฐ กลุ่มธุรกิจภาครัฐ 1 กล่าวว่า “จากการเริ่มใช้งานระบบ KTB Corporate Online กับหน่วยงานภาครัฐยังไม่พบปัญหาที่เกิดจากการใช้งานของตัวระบบเอง ซึ่งอาจมีปัญหในส่วนของคุณสัญญาณอินเทอร์เน็ตเพียงเล็กน้อย และมองว่าไม่ทำให้ประสิทธิภาพการใช้งานลดลงแต่อย่างใด” และในส่วนของการบริหารความเสี่ยงด้านประสิทธิภาพ อาจเป็นในส่วนสัญญาณอินเทอร์เน็ตของสำนักงาน ฯ ก็มีการดูแล บำรุงรักษาให้มีความเร็วอยู่เสมอ และความปลอดภัยในส่วนของการ

ใช้งานอยู่พอสมควร ในด้านการบริหารความเสี่ยงทางการเงิน คือ เจ้าหน้าที่การเงินควรมีการตรวจสอบข้อมูลการจ่ายให้รอบคอบ ถัดมาก่อนที่จะมีการอนุมัติโอนเงินด้วยการจ่ายเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) แต่มองว่ามีความเป็นไปได้น้อยมาก หากผู้ขอเบิกเงินปลายทางจะ “ไม่ได้รับเงิน”

(พันตำรวจโท กীরป กฤตธีรานนท์, สัมภาษณ์, 7 กรกฎาคม 2565)

“กระบวนการอะไรที่ลดขั้นตอนการทำงานลง มักจะเกิดช่องโหว่ในด้านการควบคุม การตรวจสอบ อาจทำให้เกิดการทุจริตได้ การบริหารความเสี่ยงด้านการเงิน คือ ต้องมีการควบคุมระหว่างขั้นตอนต่าง ๆ ต้องกำหนดผู้รับผิดชอบในระบบ KTB Corporate ให้ชัดเจน และห้ามให้ผู้อื่นทราบรหัสในการเข้าระบบในการจ่ายเงิน ในส่วนของเจ้าหน้าที่การเงินต้องตรวจสอบเลขบัญชีธนาคาร ชื่อ นามสกุล จำนวนเงิน ก่อนทุกครั้งเพื่อป้องกันความผิดพลาด และข้อมูลที่กรอกในระบบจะต้องเป็นข้อมูลที่ถูกต้อง ผ่านการตรวจสอบอย่างถี่ถ้วนแล้ว จึงทำให้ข้อมูลในการตรวจสอบเป็นข้อมูลที่น่าเชื่อถือ การบริหารความเสี่ยงด้านความปลอดภัย ซึ่งความปลอดภัยต้องเกิดจากมีการควบคุม การสอบถาม User ในการเข้าใช้งานในระบบ แต่ทั้งนี้หากเกิดการขโมยข้อมูลก็เป็นเรื่องที่เกิดขึ้นได้ไม่ว่าจะมีการควบคุมได้ดียังไง ซึ่งสามารถเกิดขึ้นได้ในระบบดิจิทัล และความเสี่ยงด้านประสิทธิภาพ หากเกิดการขัดข้องด้วยระบบการทำงานของธนาคาร มองว่าเป็นเหตุสุดวิสัยซึ่งไม่สามารถควบคุมได้ หากจะบริหารความเสี่ยงด้านประสิทธิภาพสิ่งที่เป็นตัวกลางเชื่อมการใช้งานในระบบการจ่ายเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) คือ สัญญาณอินเทอร์เน็ต ซึ่งสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินมีเจ้าหน้าที่สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นผู้ดูแลระบบสัญญาณนี้อยู่”

(นางกนกพร ศรีวาริรัตน์, สัมภาษณ์, 9 สิงหาคม 2565)

“การจ่ายเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) มีความเสี่ยงที่ผู้รับเงินจะไม่ได้รับเงิน ค่อนข้างน้อย ซึ่งความผิดพลาดในส่วนนี้อาจขึ้นอยู่กับระบบของธนาคารกรุงไทย หรือสัญญาณอินเทอร์เน็ตของสำนักงานฯ โดยในส่วนสัญญาณอินเทอร์เน็ตของสำนักงานคิดว่าสัญญาณมีความเร็วที่สามารถรองรับได้ ในส่วนความผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นจากระบบของธนาคารกรุงไทย นั้น สอดคล้องกับการให้ข้อมูลของเจ้าหน้าที่ธนาคารกรุงไทย ผู้ดูแลระบบการจ่ายเงินให้ส่วนงานราชการ กล่าวว่า “การจ่ายเงินผ่านระบบ KTB Corporate Online มีความเสี่ยงต่ำมาก ในด้านความผิดพลาดที่เกิดจากระบบของธนาคาร เนื่องจากทางธนาคารมีการดูแลระบบดังกล่าวตลอด 24 ชั่วโมง” และด้านความปลอดภัยของข้อมูล มองว่าการจ่ายเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ มีความปลอดภัย และมีความน่าเชื่อถือของข้อมูล ทั้งนี้ ผู้ปฏิบัติงานต้องมีความละเอียด ถี่ถ้วน รอบคอบ ในการตรวจสอบข้อมูลก่อนการจ่ายเงินเพื่อป้องกันความผิดพลาดที่จะเกิดขึ้นได้”

(นางสาวทิพวรรณ กิจสมุทร, สัมภาษณ์, 9 สิงหาคม 2565)

### ส่วนที่ 3 ด้านนโยบายและแนวทางเกี่ยวกับการบริหารด้านการเงินของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินต่อการจ่ายเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

จากการสัมภาษณ์สรุปได้ว่าในส่วนของแนวทางเกี่ยวกับการจ่ายเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ต้องถือปฏิบัติตามระเบียบ หลักเกณฑ์ ของกรมบัญชีกลางเป็นหลัก เพื่อให้การตรวจสอบถูกต้องตามหลักเกณฑ์ และเกิดความโปร่งใส ซึ่งผู้ปฏิบัติงานต้องมีความละเอียดรอบคอบ ถือเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่ง

“ในส่วนของนโยบายและแนวทางเกี่ยวกับการจ่ายเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ให้ถือระเบียบ หลักเกณฑ์ ของกรมบัญชีกลางเป็นแนวปฏิบัติในการพัฒนาระบบการจ่ายเงินให้มีความทันสมัย และเทคโนโลยีทางการเงิน ซึ่งควรให้ความสำคัญในเรื่องของความถูกต้องในการขออนุมัติเบิกจ่าย ไม่ว่าจะเป็นการจ่ายค่ารักษาพยาบาล ค่าการศึกษาบุตร เงินยืมทดรองจ่าย และกระบวนการ ขั้นตอนในการจ่ายผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ต้องดำเนินการให้ถูกต้องตามระเบียบ

กระบวนการหรือขั้นตอนมีความกระชับ และเมื่อต้องการตรวจสอบต้องสามารถค้นหาข้อมูลได้รวดเร็ว และน่าเชื่อถือ ประการที่สอง คือ ความรวดเร็ว การจ่ายต้องทันต่อเวลา และสิ่งสุดท้าย คือ ความละเอียด รอบคอบของผู้ปฏิบัติงานเป็นสิ่งที่สำคัญมาก หากปฏิบัติได้ครบทั้ง 3 ข้อที่กล่าวมา ความเสี่ยงที่จะก่อให้เกิดความเสียหาย หรือความผิดพลาด จะมีโอกาสเกิดขึ้นได้น้อยมากหรือแทบจะเป็นศูนย์”

(นางสาวรอยพิมพ์ ธีระวงษ์, สัมภาษณ์, 1 กรกฎาคม 2565)

“สิ่งสำคัญสำหรับการจ่ายเงินไม่ว่าจะรูปแบบไหนก็ตาม คือ ต้องยึดถือความถูกต้อง ชัดเจน โปร่งใส ต้องเป็นไปตามระเบียบฯ หลักเกณฑ์ และวิธีปฏิบัติ ซึ่งในส่วนแนวทางการจ่ายเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ต้องยึดถือระเบียบ หลักเกณฑ์ และแนวทางปฏิบัติที่กรมบัญชีกลางกำหนดเป็นหลัก เพื่อเป็นแนวทางในการนำมาปรับใช้กับสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน”

(พันตำรวจโท กิรป กฤตธีรานนท์, สัมภาษณ์, 7 กรกฎาคม 2565)

“เรื่องที่สำคัญและควรระวังสำหรับการจ่ายเงิน คือ ช่องทางที่จะก่อให้เกิดการทุจริต เนื่องจากระบบการใช้งานระบบการจ่ายผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ในส่วนของราชการมีการทุจริตเกิดขึ้น เหตุเนื่องจากความไว้วางใจ ในการเข้าระบบใช้งานการโอนเงินเบ็ดเสร็จโดยเจ้าหน้าที่การเงินเพียงคนเดียว ซึ่งก่อให้เกิดความเสียหายอย่างมาก ซึ่งสอดคล้องกับ ข้อควรระวังที่ นายณัฐากร เดชเจริญ เจ้าหน้าที่อาวุโสธุรกิจภาครัฐ กลุ่มธุรกิจภาครัฐ 1 เจ้าหน้าที่ดูแลการใช้งานระบบ KTB Corporate Online ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ได้กล่าวถึงว่า “การทุจริตที่พบเห็นคือการมอบหมายให้เจ้าหน้าที่การเงินเป็นผู้ดำเนินการทั้งหมดทุกขั้นตอน รวมถึงการอนุมัติจ่ายเงินด้วย เหตุเกิดจากความไว้วางใจ และขาดความระมัดระวังของผู้มีอำนาจในการมอบหมายให้ดำเนินการ” ซึ่งเป็นสิ่งที่พึงระวังไม่ให้เกิดขึ้น และ

ในส่วนของแนวทางการจ่ายเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ควรยึดถือระเบียบ หลักเกณฑ์ ของกรมบัญชีกลางเป็นหลักในการปฏิบัติตามแนวทางให้เกิดความถูกต้อง ตรวจสอบได้ และโปร่งใส ”

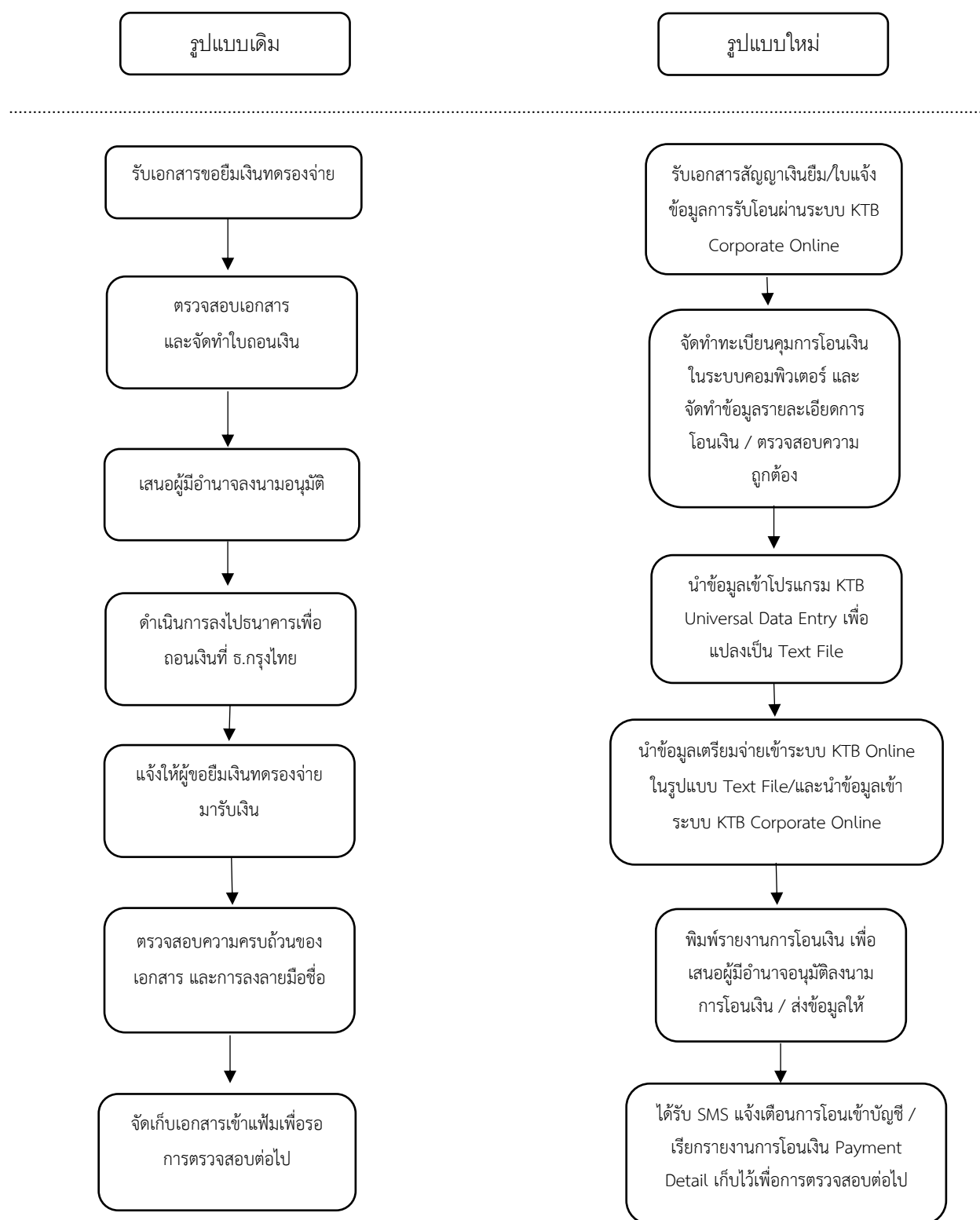
(นางกนกพร ศรีวาริรัตน์, สัมภาษณ์,9 สิงหาคม 2565)

“สิ่งที่สำคัญในการทำงานหรือการปฏิบัติงานในทุกด้าน คือ การปฏิบัติให้ถูกต้องตามแนวทาง ระเบียบ หลักเกณฑ์ โดยเฉพาะงานด้านการเงิน ในส่วนของแนวทางการจ่ายเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ควรจะต้องเคร่งครัดในการตรวจสอบเอกสาร หลักฐาน และ ข้อมูลในส่วนของการจ่ายเงิน เช่น เลขที่บัญชี ชื่อ - นามสกุล จำนวนเงิน วันที่ โอนเงิน เป็นต้น ต้องดูแลเฝ้าระวัง ถี่ถ้วน เพื่อป้องกันความผิดพลาดที่อาจก่อให้เกิดความเสียหายแก่สำนักงานฯ และการปฏิบัติตามแนวทางการควบคุมภายในด้านการจ่ายเงินของกรมบัญชีกลาง เพื่อลดช่องว่างของการทุจริตของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ”

(นางสาวทิพวรรณ กิจสมุทร, สัมภาษณ์,9 สิงหาคม 2565)

ทั้งนี้ จากการรวบรวมข้อมูลจากผู้ศึกษาได้ทำการเปรียบเทียบในด้านขั้นตอนกระบวนการจ่ายเงินของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน เช่น เงินยืมทดรองจ่าย ค่ารักษาพยาบาล ค่าการศึกษาบุตร ระหว่างรูปแบบเดิม(จ่ายด้วยเงินสด) กับการจ่ายเงินรูปแบบใหม่ (การจ่ายเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ที่จะพัฒนาในอนาคต เพื่อให้เห็นถึงกระบวนการทำงานทั้งสองรูปแบบอย่างชัดเจนยิ่งขึ้น ดังนี้

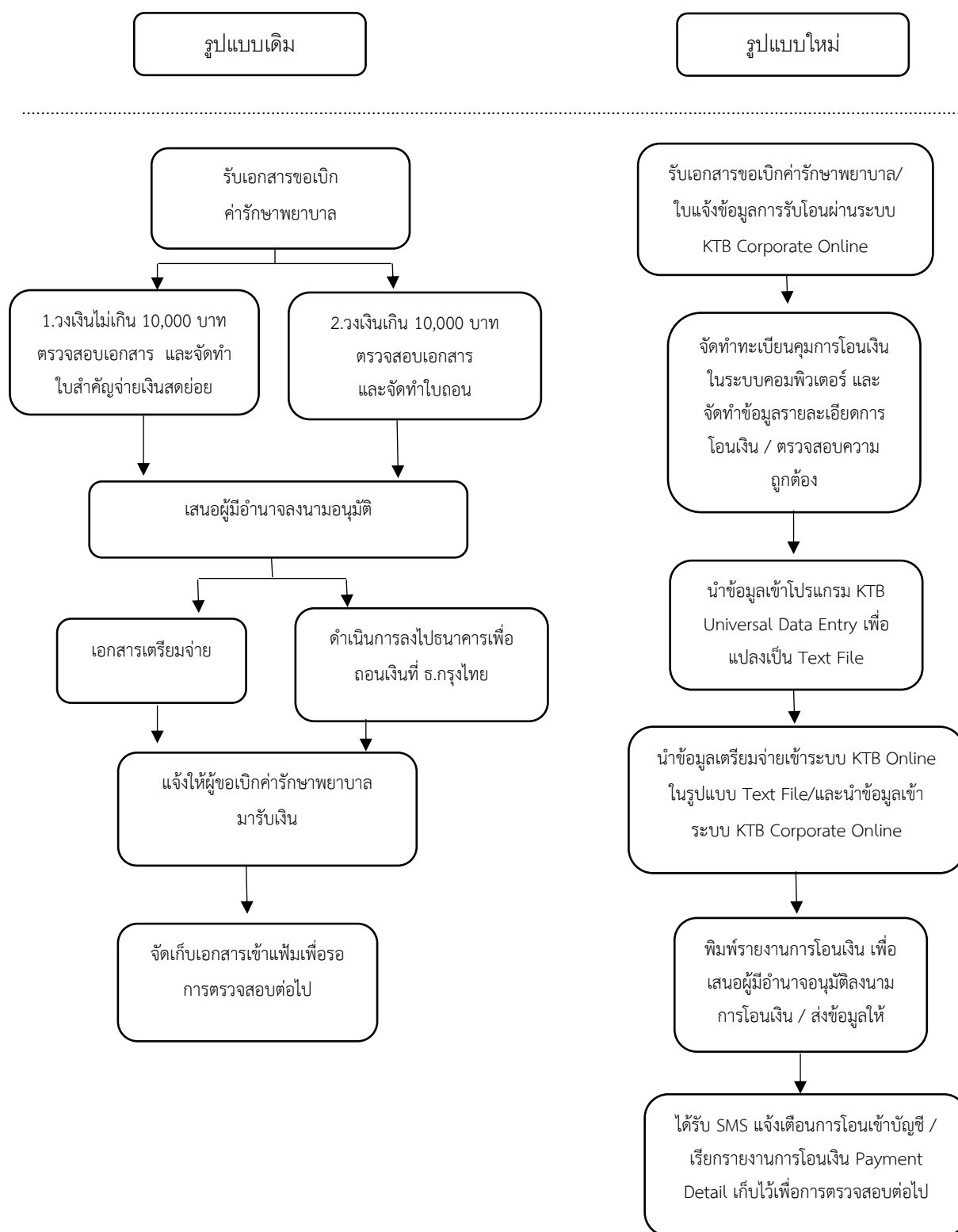
ภาพที่ 4.4 การเปรียบเทียบขั้นตอนการจ่ายเงิน (เงินยืมตรงจ่าย)



จากการดำเนินงานดังกล่าว การจ่ายเงินในรูปแบบเดิมจะใช้เวลาในการเดินทางไปทำธุรกรรมที่ธนาคารประมาณ 30 – 60 นาที / ครั้ง / วัน ซึ่งหากเป็นการจ่ายผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ จะช่วยลดระยะเวลาในการเดินเอกสารและการเดินทางไปทำธุรกรรมที่ธนาคารได้ และหากมีการขอยืมเงินตรงจ่ายที่เร่งรีบ ก็จะทำให้เสียเวลาในการเดินทางไปทำธุรกรรมที่ธนาคารเพิ่มไปอีก ทั้งนี้ การจ่ายเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ จะช่วยลดเวลาในการปฏิบัติงานได้ประมาณ 60 - 90 นาที ในทุกขั้นตอนการจ่ายเงิน

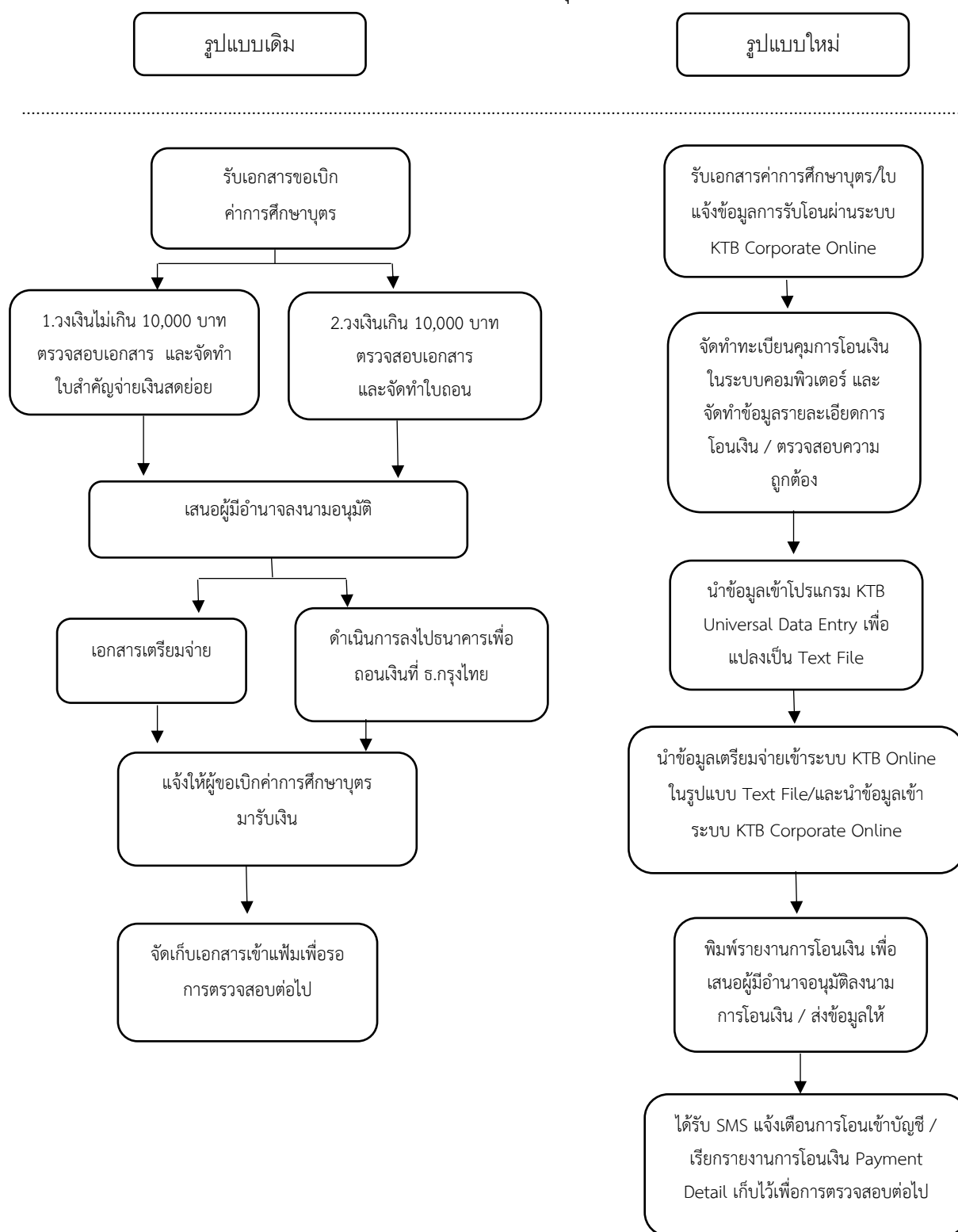


ภาพที่ 4.5 การเปรียบเทียบขั้นตอนการจ่ายเงิน (คำรักษาพยาบาล)



จากการดำเนินงานดังกล่าว การจ่ายเงินคำรักษาพยาบาลในรูปแบบเดิมจะใช้เวลาในการเดินทางไปทำธุรกรรมที่ธนาคารประมาณ 30 – 60 นาที/ครั้ง/วัน และในแต่ละวันจะมีผู้มารับเงินที่เจ้าหน้าที่การเงินประมาณ 15 คน คนละ 5-10 นาที/ครั้ง ซึ่งหากเป็นการจ่ายผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ จะช่วยลดระยะเวลาในการจ่ายเงิน และลดเวลาในการเดินทางไปทำธุรกรรมที่ธนาคารประมาณ 135 นาที ในทุกขั้นตอนการจ่ายเงิน

ภาพที่ 4.6 การเปรียบเทียบขั้นตอนการจ่ายเงิน (ค่าการศึกษาบุตร)



จากการดำเนินงานดังกล่าว การจ่ายเงินค่าการศึกษาบุตรในรูปแบบเดิมจะใช้เวลาในการเดินทางไปทำธุรกรรมที่ธนาคาร ประมาณ 30 - 60 นาที/ครั้ง/วัน ซึ่งหากเป็นการจ่ายผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ จะช่วยลดระยะเวลาในการจ่ายเงิน และลดเวลาในการเดินทางไปทำธุรกรรมที่ธนาคาร ประมาณ 60 - 80 นาที ในทุกขั้นตอนการจ่ายเงิน

ตารางที่ 4.16 การเปรียบเทียบการดำเนินการจ่ายเงินที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน (ด้วยเงินสดและเช็ค) กับการจ่ายเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment)

การจ่ายเงินที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน (ด้วยเงินสดและเช็ค)	การจ่ายเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment)	กระบวนการจ่ายเงินที่มีประสิทธิภาพ
<p><b>การจ่ายเงิน</b></p> <p>เจ้าหน้าที่การเงินตรวจสอบเอกสารหลักฐานการจ่ายเงินตามระเบียบการจ่ายเงิน อาทิ ค่ารักษาพยาบาล ค่าการศึกษาบุตร และเงินยืม ทดรองจ่าย</p> <p>เจ้าหน้าที่การเงินจัดทำการเตรียมทำใบถอนเงิน หรือทำเช็คจ่าย เพื่อประกอบการพิจารณา และเสนอผู้มีอำนาจ ลงนามอนุมัติการจ่ายเงิน พร้อมเอกสารประกอบอื่น ๆ</p> <p>เจ้าหน้าที่การเงินลงไปทำธุรกรรมที่ธนาคาร เพื่อเตรียมการจ่ายเงินให้กับผู้ขอเบิกจ่าย และทำการเตรียมเอกสาร เงินสด หรือเช็ค เพื่อรอการจ่ายเงิน และแนบใบถอนเงินประกอบการขอเบิกจ่ายทุกครั้ง</p> <p>เจ้าหน้าที่การเงินทำการแจ้งให้ผู้รับเงิน เช่น ค่ารักษาพยาบาล ค่าการศึกษาบุตร และเงินยืม ทดรองจ่าย มารับเงินที่สำนักบริหารการคลัง ด้วยตนเอง โดยประสานทางโทรศัพท์ และทาง</p>	<p><b>การจ่ายเงิน</b></p> <p>เจ้าหน้าที่การเงินรับเอกสารหลักฐานการจ่ายเงินตามระเบียบการจ่ายเงิน อาทิ ค่ารักษาพยาบาล ค่าการศึกษาบุตร และเงินยืม ทดรองจ่าย</p> <p>เจ้าหน้าที่การเงินตรวจสอบใบคำขอรับการโอนเงินผ่านธนาคารกรุงไทย และจัดทำข้อมูลการโอนเงินจากฐานข้อมูลการโอนเงิน พร้อมทั้งขออนุมัติการโอนเงินจากระบบ KTB</p> <p>นำข้อมูลเข้าโปรแกรม KTB Universal Data Entry เพื่อแปลงเป็น Text File เพื่อพิมพ์ข้อมูลออกมาตรวจสอบอีกครั้ง จึงนำข้อมูลเข้าระบบ KTB Corporate Online</p> <p>พิมพ์รายงานการโอนเงิน เพื่อเสนอผู้มีอำนาจอนุมัติการโอนเงิน ส่งข้อมูลให้ผู้มีอำนาจอนุมัติ Company Authorizer</p>	<p><b>แนวทางการจ่ายเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน</b></p> <p>ลดขั้นตอนของการเดินเอกสารเพื่อขออนุมัติการจ่าย โดยการตรวจสอบเอกสาร หลักฐานพร้อมจัดทำเอกสารเอกสารเตรียมการจ่าย และเสนอผู้มีอำนาจพิจารณา ลงนามอนุมัติการจ่ายเงิน ลดความซ้ำซ้อนในการจ่ายเงินให้แก่ผู้มาเบิกเงิน ในเวลาที่ต่างกัน เพื่อให้การทำงานของเจ้าหน้าที่การเงินมีประสิทธิภาพมากขึ้น</p> <p>เป็นการพัฒนากระบวนการจ่ายเงินจากเดิมต้องทำธุรกรรมที่ธนาคารโดยตรง เปลี่ยนมาใช้ระบบของธนาคารให้มากขึ้น เพื่อลดการจ่ายด้วยเงินสด อีกทั้งยังเป็นการลดภาระด้านการจัดการเงินสด</p>

ตารางที่ 4.16 การเปรียบเทียบการดำเนินการจ่ายเงินที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน (ด้วยเงินสดและเช็ค) กับการจ่ายเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) (ต่อ)

การจ่ายเงินที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน (ด้วยเงินสดและเช็ค)	การจ่ายเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment)	กระบวนการจ่ายเงินที่มีประสิทธิภาพ
<p>e-mail สำนักงานฯ เมื่อผู้มารับเงินมาถึงเจ้าหน้าที่การเงินต้องนับเงินอีกครั้งก่อนเพื่อตรวจสอบความถูกต้องและให้ผู้รับเงินลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐานการจ่าย</p> <p>เมื่อผู้มารับเงินเรียบร้อยแล้ว เจ้าหน้าที่การเงินลงนามผู้จ่ายเงิน พร้อมประทับตราจ่ายเรียบร้อยแล้ว และดำเนินการจัดเก็บเอกสารเข้าแฟ้ม เพื่อรอการตรวจสอบต่อไป</p> <p>โดยในแต่ละวันมีผู้มาเบิกค่ารักษาพยาบาล และเงินยืมทรองจ่ายเป็นจำนวนมาก ซึ่งเป็นภาระด้านเวลาในการปฏิบัติงาน เนื่องจากผู้ขอเบิกไม่ได้เดินทางมารับเงินพร้อมกัน ซึ่งเป็นการล่าช้าในขั้นตอนการปฏิบัติงาน</p>	<p>ผู้มีสิทธิรับเงิน ได้รับ SMS แจ้งเตือนการโอนเงินเข้าบัญชี</p> <p>เจ้าหน้าที่การเงินเรียกกรายงานการโอนเงิน Payment Detail เก็บไว้เพื่อการตรวจสอบต่อไป</p>	<p>สามารถตรวจสอบสถานะการโอนเงินได้อย่างรวดเร็ว ไม่ต้องเดินทางไปปรับสมุดบัญชีที่ธนาคาร ช่วยลดระยะเวลาในการเดินทางไปธนาคาร</p> <p>ผู้มีสิทธิรับเงินได้รับเงินโดยตรง ลดช่องทางการทุจริต สามารถตรวจสอบได้ทุกขั้นตอน อีกทั้งยังมีระบบการแจ้งเตือนทาง SMS เมื่อได้รับเงินเข้าบัญชี</p>

ดังตารางข้างต้นเป็นการเปรียบเทียบการดำเนินการจ่ายเงินที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน (ด้วยเงินสดและเช็ค) กับการจ่ายเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) เพื่อให้เห็นถึงประสิทธิภาพในกระบวนการจ่ายเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) เพื่อนำข้อมูลมาปรับใช้กับสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

## บทที่ 5

### สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง “แนวทางในการจ่ายเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน” เป็นการศึกษาแบบผสมผสาน (Mixed Methods) ที่ใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เพื่อศึกษาความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินเกี่ยวกับการจ่ายเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูล จำนวน 168 ชุด พร้อมกับสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) จำนวน 4 คน เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้บริหารเกี่ยวกับการจ่ายเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) และแนวทางในการนำรูปแบบการจ่ายเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) มาปรับใช้กับสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการด้านการจ่ายเงิน

#### 5.1 วัตถุประสงค์ในการศึกษา

5.1.1 เพื่อศึกษาข้อมูลทั่วไปและสภาพปัญหาที่เกี่ยวกับการจ่ายเงินของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

5.1.2 เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินเกี่ยวกับการจ่ายเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment)

5.1.3 เพื่อได้แนวทางในการนำรูปแบบการจ่ายเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) มาปรับใช้กับสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ในการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการด้านการจ่ายเงินให้มีความคล่องตัว รวดเร็ว โปร่งใส ลดความยุ่งยากซับซ้อนของระบบงาน ลดภาระในการจัดการเงินสดและเช็ค ตลอดจนลดช่องทางการทุจริต และเป็นแนวทางในการพัฒนาการจ่ายเงินของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

#### 5.2 วิธีดำเนินการศึกษา

##### 5.2.1 กลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

###### การศึกษาเชิงปริมาณ

- ประชากรกลุ่มเป้าหมาย คือ เจ้าหน้าที่และลูกจ้างประจำของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน รวมประชากรทั้งสิ้น 288 คน (ข้อมูลจากสำนักบริหารทรัพยากรมนุษย์ วันที่ 29 ธันวาคม 2564) โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) จำนวน 168 คน

### การศึกษาเชิงคุณภาพ

- การศึกษาเชิงคุณภาพโดยการสัมภาษณ์เชิงลึกกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 4 คน โดยเป็นระดับผู้บริหารที่มีความเกี่ยวข้องในสายงานการเงินโดยตรง เป็นผู้ที่มีความสามารถ เชี่ยวชาญ ในการบริหารงานด้านการเงิน

#### 5.2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

##### การศึกษาเชิงปริมาณ

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถาม เพื่อทำการเก็บรวบรวมข้อมูล จำนวน 168 ชุด ซึ่งแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ประเภทสายงาน ประเภทของการจ่าย

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับสภาพปัญหาที่เกี่ยวกับการจ่ายเงินในปัจจุบัน

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินเกี่ยวกับการจ่ายเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ในด้านต่าง ๆ ได้แก่ ความรู้และความเข้าใจต่อการจ่ายเงินด้วยระบบ e-Payment ด้านการรับรู้ความเสี่ยงต่อการจ่ายเงินด้วยระบบ e-Payment ด้านการยอมรับเทคโนโลยีต่อการจ่ายเงินด้วยระบบ e-Payment และความคิดเห็นการเปลี่ยนรูปแบบการจ่ายเงินจาก เงินสด มาเป็นการจ่ายเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ e-Payment ในอนาคต

##### การศึกษาเชิงคุณภาพ

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) โดยมีโครงสร้างเป็นคำถามปลายเปิดเพื่อให้กลุ่มเป้าหมายสามารถให้ข้อมูลได้อย่างอิสระ ซึ่งข้อมูลในการสัมภาษณ์ประกอบด้วย ความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพปัญหาการจ่ายเงินในปัจจุบันของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ความคิดเห็นเกี่ยวกับความเป็นไปได้ในการจ่ายเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารความเสี่ยงต่อการจ่ายเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) และด้านนโยบายและแนวทางเกี่ยวกับการบริหารด้านการเงินของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินต่อการจ่ายเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

### 5.3 สรุปผลการศึกษา

ผลการศึกษาแนวทางในการจ่ายเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน สรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

#### 5.3.1 ผลการศึกษาเชิงปริมาณ

การศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 59.50 มีอายุระหว่าง 36 – 45 ปี จำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 63.10 ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 10 – 15 ปี จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 35.70 สายงานสนับสนุน จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 56.50 การขอเบิกจ่ายประเภทค่ารักษาพยาบาล จำนวน 153 คน คิดเป็นร้อยละ 91.10 และจำนวนครั้งต่อเดือนในการขอใช้บริการ 1 ครั้งต่อเดือน จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 54.20

จากการศึกษาพบว่าปัญหาการจ่ายเงินในปัจจุบัน ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า การจ่ายเงินในรูปแบบเงินสด ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินเป็นภาระด้านความปลอดภัย อยู่ในระดับมากที่สุด

ด้านความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการจ่ายเงินผ่านระบบ (e-Payment) กลุ่มตัวอย่างมีระดับความรู้ ความเข้าใจเบื้องต้นเกี่ยวกับการจ่ายเงินผ่านระบบ (e-Payment) อยู่ในระดับปานกลาง และด้านระดับการนำไปใช้ อยู่ในระดับมาก

ด้านการรับรู้ความเสี่ยงด้านการเงิน กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า การจ่ายเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ e-Payment ให้ข้อมูลที่ถูกต้อง แม่นยำ ตามที่ท่านต้องการ เช่น การแสดงข้อมูลที่เชื่อถือได้ และเป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้ระบบ อยู่ในระดับมากที่สุด

ด้านการรับรู้ความเสี่ยงด้านประสิทธิภาพ กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า สัญญาณอินเทอร์เน็ตของสำนักงานฯ หากเกิดขัดข้องจะมีผลเสียต่อการจ่ายเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) อยู่ในระดับมากที่สุด ด้านการรับรู้ความเสี่ยงด้านความปลอดภัย กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า สำนักงานฯ มีการจัดเก็บข้อมูลธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ของท่านไว้อย่างปลอดภัย อยู่ในระดับมากที่สุด

ด้านการยอมรับเทคโนโลยี ในส่วนของการรับรู้ถึงประโยชน์ กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก และการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน และกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ความคิดเห็นการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการจ่ายเงินจาก เงินสด มาเป็น การจ่ายเงินผ่านระบบ อิเล็กทรอนิกส์ e-Payment ในอนาคต กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคิดเห็น เห็นด้วย กับการเปลี่ยนแปลงการจ่ายเงินผ่านระบบ อิเล็กทรอนิกส์ e-Payment คิดเป็นร้อยละ 98.20 และไม่เห็นด้วย คิดเป็น ร้อยละ 1.80

### 5.3.2 ผลการศึกษาเชิงคุณภาพ

**สรุปผลการสัมภาษณ์ปัญหาการจ่ายเงินในปัจจุบันและความเป็นไปได้เกี่ยวกับการจ่ายเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน**

สภาพปัญหาการจ่ายเงินในปัจจุบัน การจ่ายเงินในรูปแบบเงินสดเป็นภาระในด้านความปลอดภัยของเจ้าหน้าที่การเงินและผู้รับเงิน ซึ่งการจ่ายเงินด้วยเงินสดอาจก่อให้เกิดความผิดพลาดได้ และอาจเกิดช่องทางการทุจริตได้ การขออนุมัติเบิกจ่ายมีขั้นตอน และกระบวนการที่ซับซ้อน รวมถึงความล่าช้าในการจ่ายส่งผลให้บางครั้งเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานต้องสำรองเงินส่วนตัวก่อนเพื่อใช้ในการเดินทางไปปฏิบัติงาน โดยหากในอนาคตสำนักงานจะพัฒนารูปแบบการจ่ายเงินเป็นแบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) เห็นว่ามีความเป็นไปได้และให้การสนับสนุนหากสำนักงานจะมีการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการจ่ายเงินจาก เงินสด เป็นการจ่ายเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ในอนาคต

**สรุปผลการสัมภาษณ์การรับรู้และการบริหารความเสี่ยงเกี่ยวกับการจ่ายเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment)**

การบริหารความเสี่ยงด้านการเงินจะสามารถควบคุมความผิดพลาดเรื่องการเงินได้ ด้วยการตรวจสอบข้อมูลก่อนการจ่ายเงิน อย่างละเอียด ถี่ถ้วน แล้วคิดว่ามีความเป็นไปได้น้อยที่จะเกิดความผิดพลาดที่ผู้ขอเบิกจะไม่ได้รับเงิน หรือได้รับเงินไม่ตรงยอดที่ขอเบิกไว้ และการบริหารความเสี่ยงในด้านความปลอดภัย คือ บุคคลที่จะเข้าระบบ KTB Corporate ธนาคารกรุงไทยได้จะต้องเป็นผู้ที่ได้รับอนุมัติจากสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินให้เป็นผู้รับผิดชอบในการเข้าระบบเพื่อทำรายการ ในส่วนของระบบที่เกี่ยวกับการขัดข้องของธนาคาร ผู้ให้ความเห็นส่วนใหญ่มีความเชื่อมั่นในระบบความปลอดภัยของธนาคารกรุงไทยในการรักษาข้อมูลของผู้ทำรายการ การบริหารความเสี่ยงด้านประสิทธิภาพ ในเรื่องของระบบอินเทอร์เน็ตของสำนักงานฯ สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้มีการดูแลระบบสัญญาณอินเทอร์เน็ตให้อยู่ในระดับที่อยู่อย่างสม่ำเสมอ ซึ่งมีการบำรุงรักษาอยู่ทุก 3 เดือน ซึ่งความเสี่ยงทั้ง 3 ด้านที่กล่าวมาเป็นความเสี่ยงที่สามารถเกิดขึ้นได้แต่น้อยมาก



สรุปผลการสัมภาษณ์ด้านนโยบายและแนวทางเกี่ยวกับการบริหารด้านการเงินของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินต่อการจ่ายเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

แนวทางเกี่ยวกับการบริหารด้านการเงินของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินต่อการจ่ายเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ต้องถือปฏิบัติตามระเบียบ หลักเกณฑ์ และแนวทางการปฏิบัติของกรมบัญชีกลางเป็นหลัก เพื่อให้การตรวจสอบถูกต้องตามหลักเกณฑ์ และเกิดความโปร่งใส ซึ่งผู้ปฏิบัติงานและผู้มีอำนาจอนุมัติ ต้องมีความละเอียด รอบคอบ ถือเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่ง

#### 5.4 การอภิปรายผลการศึกษา

ผลการศึกษาแนวทางในการจ่ายเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน อภิปรายผลการศึกษาดังนี้

##### 5.4.1 การอภิปรายผลการวิเคราะห์ปัญหาการจ่ายเงินในปัจจุบัน ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

ปัญหาด้านการจ่ายเงินพบว่า การจ่ายเงินในปัจจุบันของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินเป็นการจ่ายด้วยเงินสด ซึ่งเป็นภาระด้านความปลอดภัยกับเจ้าหน้าที่การเงินในการจัดเก็บเงิน การนับเงินอาจทำให้เกิดความผิดพลาดได้ และเป็นภาระด้านความปลอดภัยของผู้รับเงิน และก่อให้เกิดภาระด้านเวลาในการเดินทางมารับเงินด้วยตนเอง ที่สำนักบริหารการคลัง และขั้นตอนการขออนุมัติเบิกจ่ายมีขั้นตอนและกระบวนการที่ซับซ้อน รวมถึงความล่าช้าในการจ่าย อันเนื่องมาจากเอกสารในการจ่ายมีปริมาณที่มาก อีกทั้งยังต้องจ่ายเงินให้กับผู้มารับเงินซึ่งผู้มารับเงินค่ารักษาพยาบาล ในแต่ละวันมีจำนวนมาก ซึ่งพบว่าปัญหาการจ่ายเงินในขั้นตอนการจ่าย อยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับงานวิจัยของริจิดร ญาณโยธิน (2551) ที่ศึกษาปัญหาการปฏิบัติงานการเงินและการบัญชีของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 2 พบว่า ปัญหาด้านการจ่ายเงินอยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับงานวิจัยของ เพราพรณ เสาะแสวง (2560) ศึกษาเรื่องแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพกระบวนการทางการเงินและบัญชีในมหาวิทยาลัย กล่าวว่า ปัญหาที่พบในกลุ่มผู้ปฏิบัติงานด้านการเงิน คือ ควบลดการจ่ายเงินสดและพัฒนากระบวนการจ่ายเงินที่ผ่านระบบของธนาคารให้มากขึ้น และในกลุ่มนิสิตและนักศึกษาในมหาวิทยาลัย คือ ปัจจุบันมีช่องทางการจ่ายเงินแบบเดียวคือ เงินสด จึงควรเพิ่มช่องทางการจ่ายเงินผ่านระบบของธนาคารเพื่อเป็นการเพิ่มช่องทางการจ่ายเงินให้หลากหลายมากยิ่งขึ้น และนำเทคโนโลยีสมัยใหม่ของการจ่ายเงินเข้ามาใช้กับกระบวนการทางการเงินของมหาวิทยาลัย และสอดคล้องกับงานวิจัยของลักณา ชาววังงานต์ (2557) ศึกษาเรื่องปัญหาและแนวทางแก้ไขการปฏิบัติงานด้านการเงินบัญชี และพัสดุ ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปศุสัตว์เขต 1 กรมปศุสัตว์ ที่พบว่าปัญหาด้านการจ่ายเงิน คือ การสอบถามเอกสารจ่ายเงินในปริมาณที่มาก อีกทั้งยังต้องดูแลการจ่ายเงิน และต้องปฏิบัติงานหลายอย่าง จึงทำให้เกิดความล่าช้า

## 5.4.2 ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินเกี่ยวกับการจ่ายเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment)

5.4.2.1 ความรู้ ความเข้าใจเบื้องต้นเกี่ยวกับระบบ (e-Payment) พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความรู้ ความเข้าใจเบื้องต้นเกี่ยวกับการจ่ายเงินผ่านระบบ (e-Payment) อยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับงานวิจัยของปรียาพร วัฒนปัญญาขจร (2560) ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการจ่ายเงินของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของกองคลัง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความรู้ ความเข้าใจต่อระบบ e-Payment อยู่ในระดับปานกลาง กล่าวว่าคุณค่าความรู้ ความเข้าใจต่อระบบ e-Payment มีผลต่อประสิทธิภาพการจ่ายเงินของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งมีอิทธิพลเชิงบวก คือถ้ากลุ่มตัวอย่างมีความรู้ ความเข้าใจต่อระบบ e-Payment มาก ประสิทธิภาพการจ่ายเงินของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ก็จะมากขึ้นเช่นกัน ถ้ากลุ่มตัวอย่างมีความรู้ ความเข้าใจต่อระบบ e-Payment น้อย ประสิทธิภาพการจ่ายเงินของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ก็จะน้อยเช่นกัน และด้านระดับการนำไปใช้ อยู่ในระดับมาก เนื่องจากในปัจจุบันการใช้งานธุรกรรมทางการเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์เป็นเรื่องใกล้ตัวมากซึ่งการทำธุรกรรมต่าง ๆ เกิดขึ้นได้บนโทรศัพท์มือถือ และมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปภาณันท์ วงศ์กิตติชัยกุล (2562) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้งาน Krungthai NEXT ของกลุ่มวัยสี่เงินในกรุงเทพมหานคร พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้งานจริงในภาพรวมอยู่ในระดับมาก กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามใช้แอปพลิเคชัน กรุงไทย NEXT ในการทำธุรกรรมทางการเงินเป็นประจำ

5.4.2.2 การรับรู้ความเสี่ยงต่อการจ่ายเงินด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ e-Payment ได้แก่ การรับรู้ความเสี่ยงด้านการเงิน การรับรู้ความเสี่ยงด้านประสิทธิภาพ การรับรู้ความเสี่ยงด้านความปลอดภัย ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยกลุ่มตัวอย่างให้ระดับการรับรู้ความเสี่ยงต่อการจ่ายเงินด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ e-Payment มากที่สุดคือด้านความปลอดภัย เนื่องจากการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์มีความเสี่ยงที่จะถูกกลุ่มผู้ไม่หวังดีโจรกรรมข้อมูลเพื่อแสวงหาผลประโยชน์ได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของจิตฎาดา แก้วแทน (2557) ที่ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่านอุปกรณ์สมาร์ทโฟน : กรณีศึกษาในพื้นที่กรุงเทพมหานครและปทุมธานี พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่านอุปกรณ์สมาร์ทโฟนมากที่สุดคือ ด้านความปลอดภัย ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของปรียาพร วัฒนปัญญาขจร (2560) ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการจ่ายเงิน

ของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของกองคลัง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ที่พบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ระดับการรับรู้ความเสี่ยงด้านการเงินมากที่สุดในปัจจัยด้านการรับรู้ความเสี่ยงที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจ่ายเงินส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ กล่าวคือ กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญในด้านการตรวจสอบเอกสารหลักฐานก่อนการขอเบิกเงินมากที่สุด เพราะว่าเป็นการวิจัยที่เกี่ยวกับระบบการจ่ายเงินของหน่วยงานราชการ ซึ่งบุคลากรมักให้ความสำคัญในการตรวจสอบเอกสารหลักฐานให้ตรงตามกฎระเบียบมากกว่าระบบการทำงานของเอกชน

5.4.2.3 ด้านการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศต่อการจ่ายเงินด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ e-Payment ด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน ผลการศึกษาพบว่า การจ่ายเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ e-Payment ช่วยให้ท่านได้รับเงินจากสำนักงานฯ ได้ง่ายขึ้น เนื่องจากในปัจจุบันสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน มีรูปแบบการจ่ายเงินด้วยเงินสด ผู้มีสิทธิรับเงินต้องเดินทางมายังสำนักบริหารการคลัง เพื่อมารับเงิน ซึ่งเป็นภาระด้านการจัดการเงินสดแก่ผู้ปฏิบัติงานและผู้มารับเงิน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปรียาพร วัฒนปัญญาขจร (2560) ศึกษาเรื่องประสิทธิภาพการจ่ายเงินของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของกองคลัง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี กล่าวว่า ระบบ e-Payment ช่วยให้สามารถรับเงินจากมหาวิทยาลัยฯ ได้ง่ายขึ้น ซึ่งจากเดิมมหาวิทยาลัยฯ ใช้ระบบการจ่ายเงินโดยการจ่ายเช็ค ทางผู้มีสิทธิรับเงินต้องเดินทางมารับเช็คด้วยตนเองที่ ตึกอธิการบดี และเมื่อรับเช็คแล้ว ต้องเดินทางไปขึ้นเช็คที่ธนาคารให้ทันตามกำหนดเวลาของธนาคาร จึงจะสามารถใช้เงินได้ในขณะที่ระบบ e-Payment สามารถทำให้เงินโอนเข้าบัญชีเงินฝากของผู้มีสิทธิรับเงิน ทำให้ผู้รับเงินสามารถใช้เงินได้ทันที และสอดคล้องกับงานวิจัยของวนิดา เครือแก้ว (2562) เรื่องการยอมรับเทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงินในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ ของผู้ประกอบการนำเข้าและส่งออก ในเขตกรุงเทพมหานคร กล่าวว่าระดับการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานเทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงินในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ ของกรมศุลกากร ใช้งานง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศต่อการจ่ายเงินด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ e-Payment ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ ผลการศึกษาพบว่า การจ่ายเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ e-Payment จะช่วยลดภาระด้านเวลาในการจ่ายเงิน และการรับเงิน สอดคล้องกับงานวิจัยของวนิดา เครือแก้ว (2562) เรื่องการยอมรับเทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงินในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ ของผู้ประกอบการนำเข้าและส่งออก ในเขตกรุงเทพมหานคร กล่าวว่า โดยรวมระดับการรับรู้ถึงควมมีประโยชน์ในการใช้งานอยู่ในระดับมาก พบว่า เทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงินของกรมศุลกากรช่วยลดความเสี่ยงทุจริตเกี่ยวกับการถือเงินสด และช่วยเพิ่มความรวดเร็วในการจ่ายชำระเงินอีกด้วย อีกทั้งยังลดต้นทุนค่าแรงและค่าเดินทางในการเดินทางไปทำธุรกรรมที่ธนาคาร และสอดคล้องกับการวิจัยของบัญชา หมั่นกิจการ (2560) พบว่า ผู้สูงอายุมีการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งานระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ e-Payment ว่าสามารถช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำธุรกรรมทางการเงิน มากที่สุด

5.4.3 ความคิดเห็นการเปลี่ยนรูปแบบการจ่ายเงินจาก เงินสด มาเป็นการจ่ายเงินผ่านระบบ อิเล็กทรอนิกส์ e-Payment ในอนาคต พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นว่า ส่วนใหญ่เห็นด้วยกับการเปลี่ยนรูปแบบการจ่ายเงินจาก เงินสด มาเป็นการจ่ายเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ e-Payment จำนวน 165 คน คิดเป็นร้อยละ 98.20 โดยแนวทางเกี่ยวกับการบริหารด้านการเงินของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินต่อการจ่ายเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน พบว่า สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินถือปฏิบัติตามระเบียบฯ หลักเกณฑ์และแนวทางการปฏิบัติตามระเบียบของกรมบัญชีกลาง เช่น ค่ารักษาพยาบาล ค่าการศึกษาบุตร และเงินยืมทรงรองจ่าย เป็นต้น ในส่วนของแนวทางการจ่ายเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน จึงต้องยึดถือแนวทางการปฏิบัติของกรมบัญชีกลางเป็นหลักเพื่อการตรวจสอบที่ถูกต้อง ทั้งนี้ในส่วนของการเริ่มดำเนินการเปลี่ยนแปลง ปรับปรุงระบบการจ่ายเงินในส่วน of ค่ารักษาพยาบาล ค่าการศึกษาบุตร และเงินยืมทรงรองจ่าย ได้นั้น สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินต้องมีการอนุมัติการจ่ายเงินค่ารักษาพยาบาล ค่าการศึกษาบุตร และเงินยืมทรงรองจ่าย ในรูปแบบการจ่ายเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ซึ่งเป็นการใช้งานผ่านระบบ KTB Corporate Online ของ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) และกำหนดขั้นตอนการจ่ายเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) เพื่อแจ้งให้เจ้าหน้าที่ทุกท่านทราบ กระบวนการและขั้นตอน สอดคล้องกับงานวิจัยของเพราพรรณ เสาะแสวง (2560) ศึกษาเรื่องแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพกระบวนการทางการเงินและบัญชีในมหาวิทยาลัย กล่าวว่า จากคำสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูล 4 กลุ่ม ได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับรูปแบบการจ่ายเงินจากการจ่ายเช็คหรือเงินสด เป็นการจ่ายเงินด้วยวิธีการโอนเข้าบัญชีผู้มีสิทธิ์รับเงิน (จ่ายตรง) แทนการจ่ายเงินในรูปแบบเดิม อาจมีความเป็นไปได้ว่ากระบวนการหรือขั้นตอนการปฏิบัติงาน จะเกิดความคล่องตัวเพิ่มมากขึ้น ซึ่งหากมีโอกาสในการปรับปรุงกระบวนการทำงานซึ่งหากทางผู้บริหารกำหนดแนวทางหรือออกประกาศมหาวิทยาลัย เพื่อสนับสนุนหลักเกณฑ์การจ่ายเงินรายได้ของมหาวิทยาลัยด้วยการปรับเปลี่ยนรูปแบบหรือวิธีการจ่ายเงิน และสอดคล้องกับงานวิจัยของปริยาพร วัฒนปัญญาจร (2560) ศึกษาเรื่องประสิทธิภาพการจ่ายเงินของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของกองคลัง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี กล่าวว่า การจ่ายเงิน ด้วยระบบ e-Payment สามารถทำให้ผู้มีสิทธิ์รับเงินได้รับเงินสะดวกขึ้น โดยสามารถโอนเงินเข้าบัญชีเงินฝากธนาคารของผู้มีสิทธิ์รับเงินโดยตรง การจ่ายเงินด้วยระบบ e-Payment ในปัจจุบันไม่เพียงแต่ใช้ในเฉพาะระบบการทำงานของเอกชนเท่านั้น ที่จะสามารถใช้ระบบการจ่ายเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ได้ เพราะแนวคิด Nation e-Payment Master Plan ที่เป็นยุทธศาสตร์ภาครัฐซึ่งมีการผลักดันโดยกระทรวงการคลัง ได้กระจายเข้าสู่ระบบของราชการ โดยรัฐบาลได้มองเห็นถึงประโยชน์ในการลดความผิดพลาด ความซ้ำซ้อนของกระบวนการและโอกาสการทุจริตจากการจ่ายเงินสดหรือเช็ค เมื่อมีการพัฒนาระบบการรับจ่ายเงินภาครัฐซึ่งจะเป็นการปรับปรุงรูปแบบการจ่ายเงินให้มีความรวดเร็ว คล่องตัว และเหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบัน

## 5.5 ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน เกี่ยวกับการจ่ายเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ผู้ศึกษาจึงมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินควรให้การสนับสนุนการพัฒนาระบบการจ่ายเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ e-Payment ผ่านระบบ KTB Corporate Online ของ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในส่วนของระเบียบหลักเกณฑ์ที่จะนำมาใช้เพื่อเป็นแนวทางการปฏิบัติ ควรใช้ระเบียบ หลักเกณฑ์เดียวกันกับที่ส่วนราชการถือปฏิบัติ ตามหนังสือกระทรวงการคลัง ด่วนที่สุด ที่ กค 0402.2/ว 140 ลงวันที่ 19 สิงหาคม 2563 เรื่อง หลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติในการจ่ายเงิน การรับเงิน และการนำเงินส่งคลังหรือฝากคลังของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) และเห็นควรต่อยอดการจ่ายเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ e-Payment ผ่านระบบ KTB Corporate Online ให้กับบุคคลภายนอก เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนอีกด้วย

2. สนับสนุนการฝึกอบรมพัฒนาบุคลากรทางการเงินหรือผู้ที่เกี่ยวข้องกับระเบียบ การจ่ายเงิน และการตรวจสอบเอกสารหลักฐานให้มีความสามารถเพิ่มขึ้น เพื่อเพิ่มทักษะในการใช้งานระบบได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อลดขั้นตอนต่าง ๆ โดยจัดหาวิทยากรที่มีความรู้ ความสามารถที่จะถ่ายทอดความรู้ได้อย่างดี เพื่อนำมาปรับใช้และลดความผิดพลาดการจ่ายเงินผ่านระบบ e-Payment ที่เกิดจากความผิดพลาดของมนุษย์ได้

3. ควรมีการดูแลเรื่องความปลอดภัยในส่วนของความเสี่ยงด้านความปลอดภัยในด้านการถูกขโมยข้อมูลทางคอมพิวเตอร์ ซึ่งข้อมูลการจ่ายเงินเป็นข้อมูลส่วนบุคคลที่ควรจะต้องเก็บรักษาไว้อย่างปลอดภัย ทั้งในส่วนของเอกสาร และข้อมูลบนคอมพิวเตอร์

## 5.6 การนำผลวิจัยไปใช้ประโยชน์

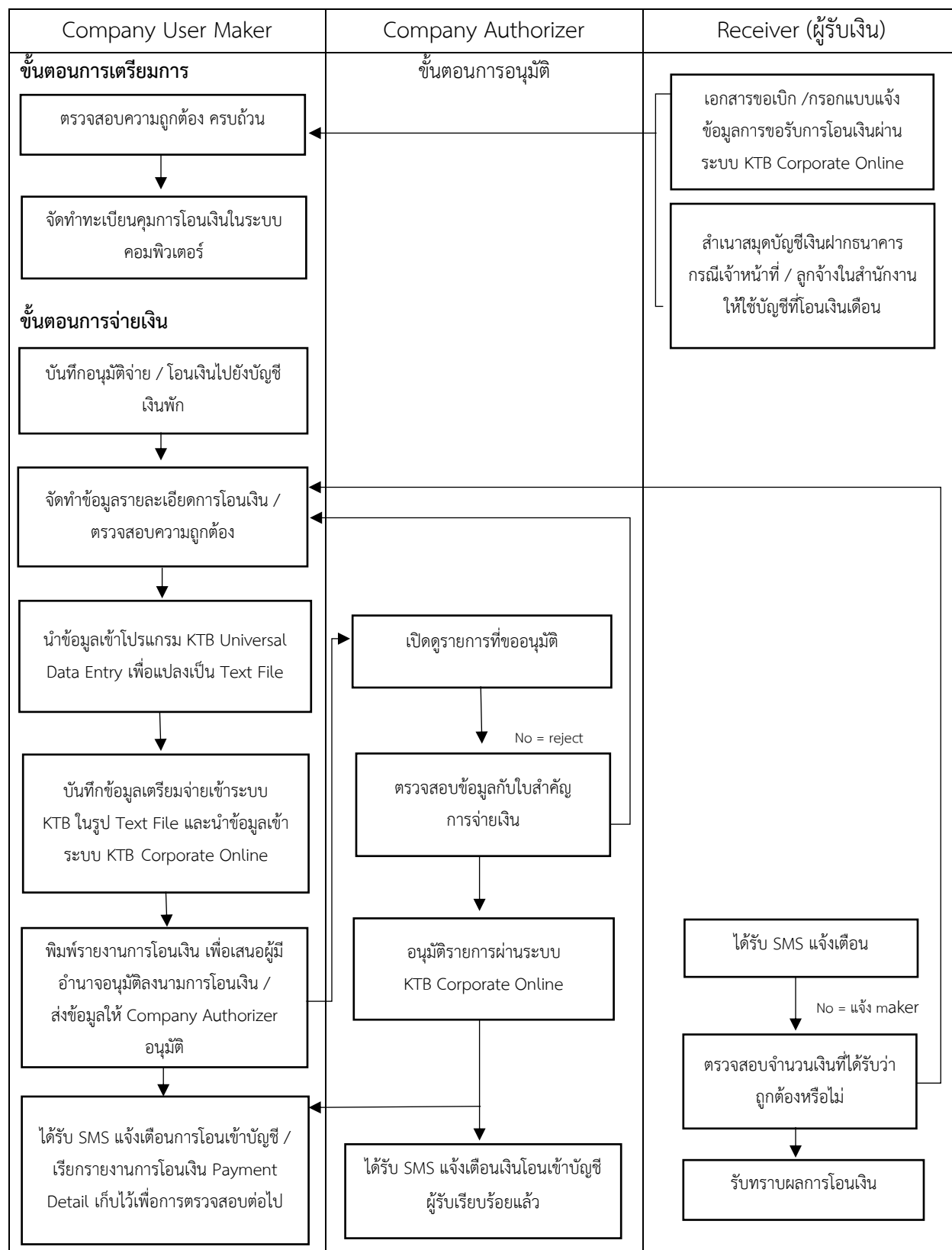
1. ตามนโยบาย National e-Payment ซึ่งเป็นแผนยุทธศาสตร์ภาครัฐผลักดันโดยกระทรวงการคลัง ที่เริ่มต้นขึ้นเมื่อช่วงปลายปี พ.ศ. 2558 ที่กระทรวงการคลังมีการสนับสนุนให้ภาครัฐดำเนินการจ่ายเงินผ่านระบบการจ่ายเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ในช่วงระยะ 3 – 7 ปีที่ผ่านมา เพื่อพัฒนาระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ที่ทันสมัยได้มาตรฐานสากล โดยกระทรวงการคลังเป็นหน่วยงานที่ออกหลักเกณฑ์ และแนวทางในการปฏิบัติ ให้กับหน่วยงานราชการต่าง ๆ ได้ถือปฏิบัติกัน โดยการศึกษาแนวทางในการจ่ายเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินในครั้งนี้ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาระบบการจ่ายเงินของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินให้มีความรวดเร็ว ความสะดวก ตรวจสอบได้ง่าย ลดภาระด้านเวลาในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ มีความปลอดภัย และสร้างภาพลักษณ์ที่ทันสมัยให้กับองค์กร อีกทั้งยังเพื่อให้

สอดคล้องกับนโยบายของกระทรวงการคลังที่มีการสนับสนุนให้หน่วยงานภาครัฐใช้ระบบการจ่ายเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) กันอย่างแพร่หลาย ซึ่งผู้ศึกษาเห็นว่าเป็นประโยชน์ในระดับนโยบายของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

2. การศึกษาแนวทางในการจ่ายเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ในขั้นตอนการจ่ายเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ e-Payment ผ่านระบบ KTB Corporate Online ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ที่ภาครัฐโดยทั่วไปใช้บริการอยู่ นั้น จะช่วยลดขั้นตอนในการเสนองานขออนุมัติในการจ่ายกับผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง อีกทั้งยังสามารถเรียกข้อมูลในการโอนเงินได้อย่างสะดวก มีความน่าเชื่อถือในข้อมูล และช่วยลดขั้นตอนที่เป็นภาระด้านเวลาของเจ้าหน้าที่การเงิน ซึ่งจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในระบบการจ่ายเงิน ซึ่งผู้ศึกษาเห็นว่าเป็นประโยชน์ในระดับการบริหารงาน

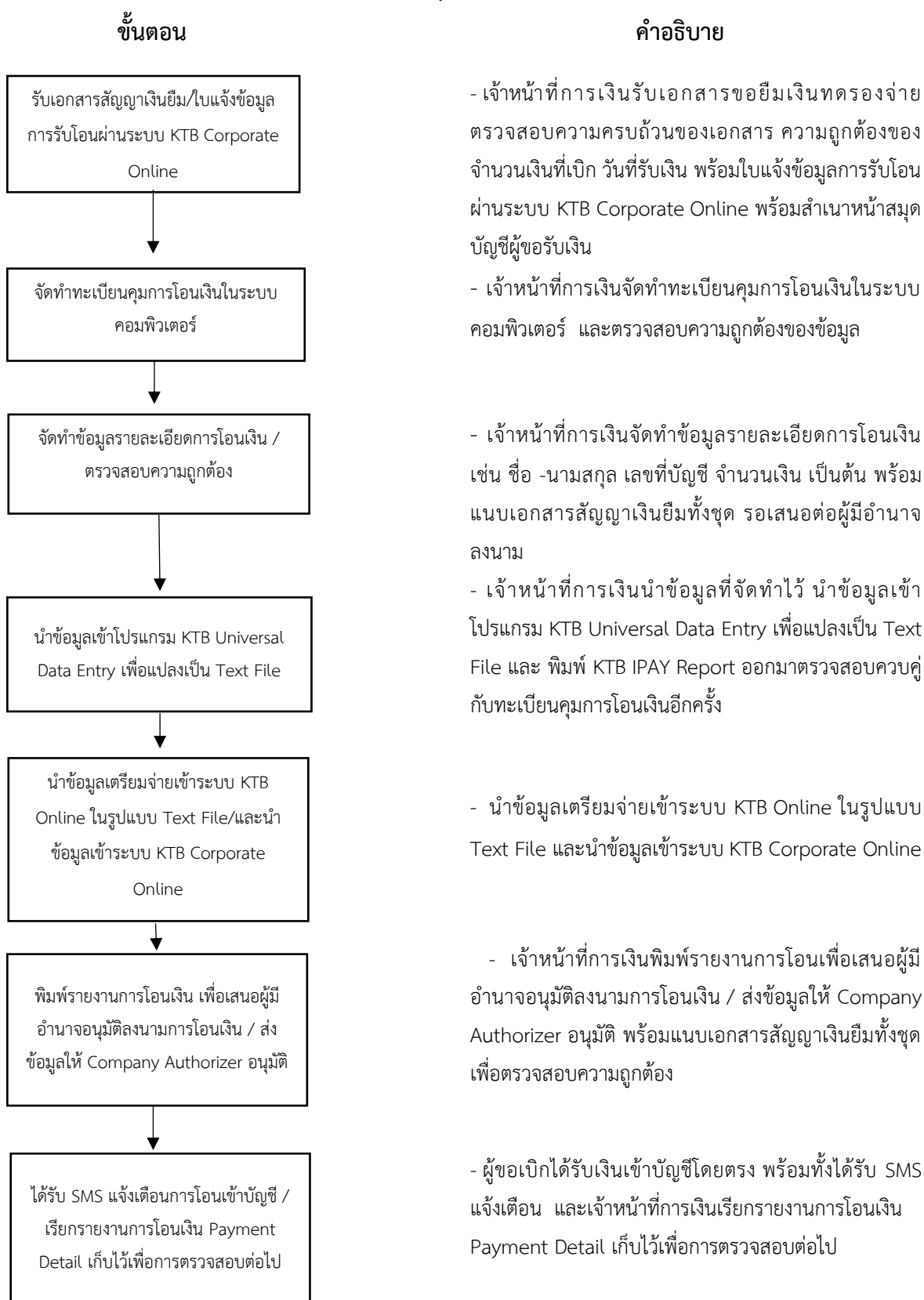
3. การศึกษาแนวทางในการจ่ายเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน พบว่า การจ่ายด้วยเงินสด ซึ่งเป็นภาระด้านความปลอดภัยกับเจ้าหน้าที่การเงินในการจัดเก็บเงิน การนับเงินอาจทำให้เกิดความผิดพลาดได้ และเป็นภาระด้านความปลอดภัยของผู้รับเงิน และก่อให้เกิดภาระด้านเวลาในการเดินทางมารับเงินด้วยตนเอง ที่สำนักบริหารการคลัง ซึ่งการศึกษาแนวทางในการจ่ายเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน โดยการจ่ายเงินด้วยระบบ KTB Corporate Online เป็นการจ่ายเงินให้กับผู้มีสิทธิรับเงินโดยตรง เป็นการลดขั้นตอนในการแจ้งให้ผู้มารับเงิน มารับเงินที่สำนักบริหารการคลัง ลดความผิดพลาดในการจ่ายเงิน ความซ้ำซ้อนของงานและโอกาสการทุจริตจากการจ่ายเงินด้วยเงินสด หรือเช็ค โดยถือนำเอาหลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติในการจ่ายเงิน การรับเงิน และการนำเงินส่งคลังหรือฝากคลังของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ของกระทรวงการคลัง อ้างถึงหนังสือลงวันที่ 19 สิงหาคม 2563 เรื่อง หลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติในการจ่ายเงิน การรับเงิน และการนำเงินส่งคลังหรือฝากคลังของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ของกระทรวงการคลัง โดยนำมาปรับใช้กับสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ซึ่งสามารถแสดงขั้นตอนกระบวนการจ่ายเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ได้ดังนี้

### กระบวนการจ่ายเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ KTB Corporate Online



ภาพที่ 5.1 กระบวนการจ่ายเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ KTB Corporate Online

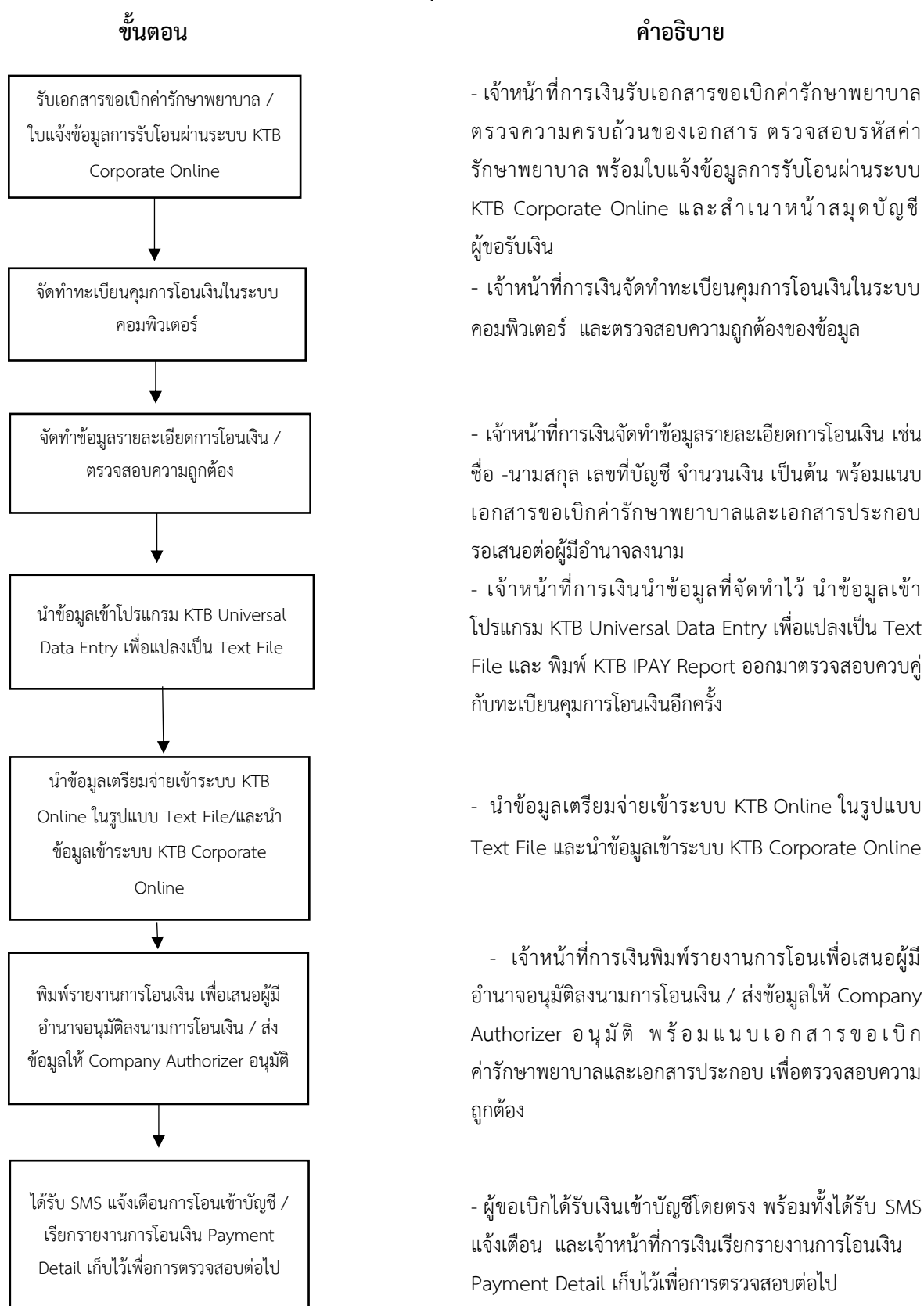
## แนวทางขั้นตอนการจ่ายเงินในระบบ KTB Corporate Online (เงินยืมตรงจ่าย)



ภาพที่ 5.2 แนวทางขั้นตอนการจ่ายเงินในระบบ KTB Corporate Online (เงินยืมตรงจ่าย)

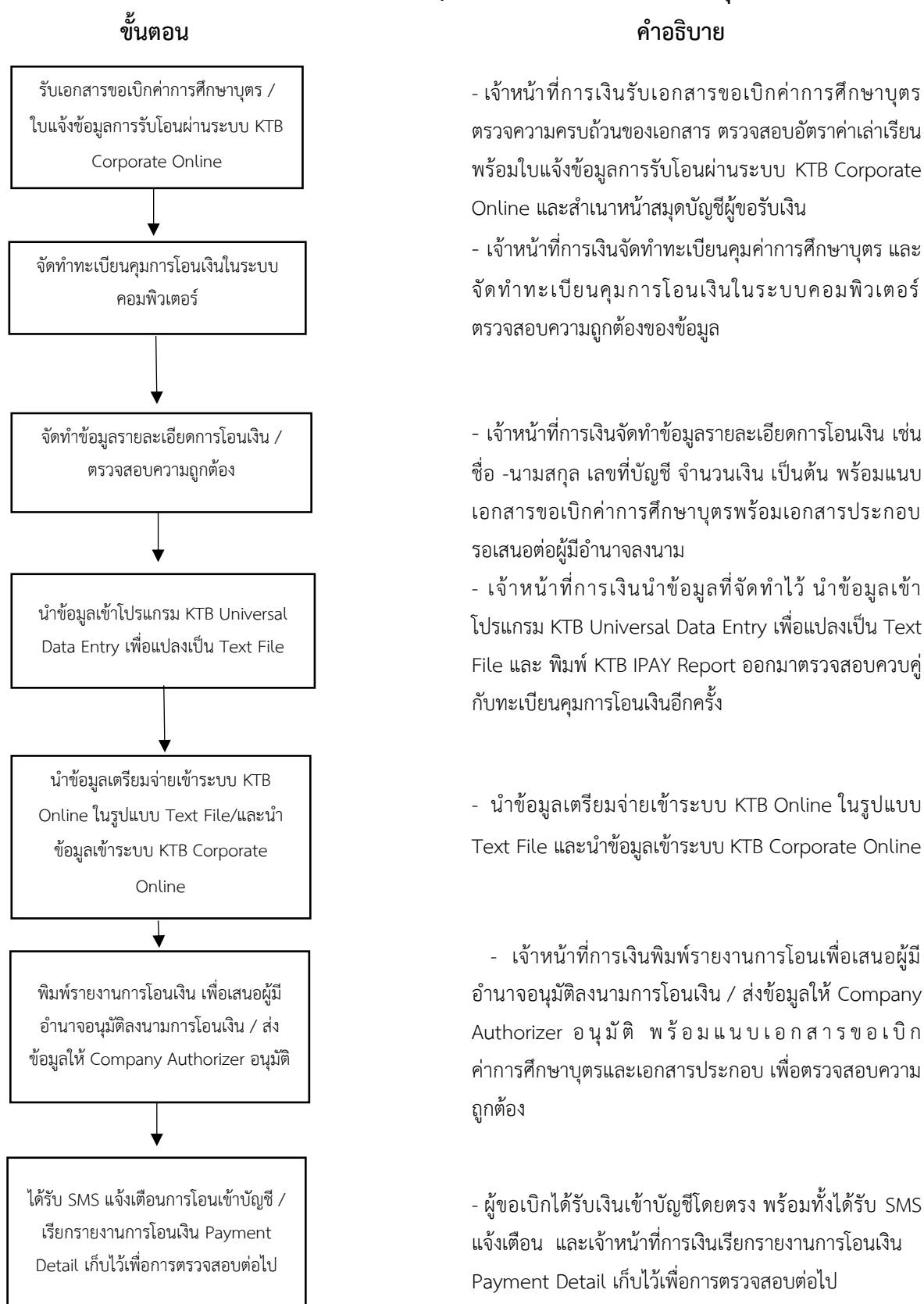


## แนวทางขั้นตอนการจ่ายเงินในระบบ KTB Corporate Online (คำรักษาพยาบาล)



ภาพที่ 5.3 แนวทางขั้นตอนการจ่ายเงินในระบบ KTB Corporate Online (คำรักษาพยาบาล)

## แนวทางขั้นตอนการจ่ายเงินในระบบ KTB Corporate Online (ค่าการศึกษาบุตร)



ภาพที่ 5.4 แนวทางขั้นตอนการจ่ายเงินในระบบ KTB Corporate Online (ค่าการศึกษาบุตร)

## บรรณานุกรม

- กรมบัญชีกลาง. (10 ตุลาคม 2559). “แนวปฏิบัติทางบัญชีในการจ่ายเงิน การรับเงินและการนำเงินส่งคลังของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online)”. กค 0410.3/ว399.
- กระทรวงการคลัง. (9 กันยายน 2559). “การกำหนดตัวบุคคลผู้มีสิทธิเข้าใช้งานในระบบ KTB Corporate Online”. กค 0402.2/ว109.
- กระทรวงการคลัง. (19 สิงหาคม 2559). “หลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติในการจ่ายเงิน การรับเงิน และการนำเงินส่งคลังหรือฝากคลังของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment)
- ขวัญฤทัย ระวัง. การปรับปรุงกระบวนการจ่ายเงินงบประมาณขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกจาน อำเภอตระการพืชผล จังหวัดอุบลราชธานี. การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี, 2563.
- จิตูดา แก้วแทน. ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ ผ่านอุปกรณ์สมาร์ตโฟน : กรณีศึกษาในพื้นที่กรุงเทพมหานครและปทุมธานี. รายงานโครงการเฉพาะบุคคลมหาบัณฑิตวิชาเอกการบัญชีคณะบริหารธุรกิจมหาวิทยาลัเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, 2557.
- ฉัตรชัย ตันตรานนท์. การศึกษาแนวทางการพัฒนางานบริหารทั่วไปโรงเรียนวชิรวิทย์เชียงใหม่ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตรครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษามหาบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่, 2562
- ชไมพร ขนาบแก้ว. ทักษะคิดและการรับรู้ความเสี่ยงที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้ E-Payment ผ่านธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกบริหารธุรกิจระหว่างประเทศ คณะบริหารธุรกิจมหาวิทยาลัเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, 2561
- ชนนาด เจริญรักษ์. ความคิดเห็นของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลเกวียงหัก อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี : ปัญหาพิเศษนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลับูรพา, 2556.
- ธัญญาณีย์ ศรีรอบรู้. ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้บริการชำระเงินผ่านสมาร์ตโฟนของผู้บริโภค ในเขตกรุงเทพมหานคร สาขาการบัญชี คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัรามคำแหง, บทความย่อ.

## บรรณานุกรม (ต่อ)

- บัญชา หมั่นกิจการ. แบบจำลองเชิงโครงสร้างของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยีระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ (e-Payment) ของผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (นิเทศศาสตร์และนวัตกรรม) คณะนิเทศศาสตร์และนวัตกรรมการจัดการ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2560
- ประจวบ ศรีวงษ์ และคณะ. การพัฒนาระบบการจ่ายเงินของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 6 จังหวัดขอนแก่น. ปริยวิศว์ ชูเชิด และ ฉัตรทอง นกเชิดชู. การยอมรับนวัตกรรมบริการโอนเงินและรับเงินโอนพร้อมเพย์และประสิทธิผลในการทำธุรกรรมการเงินผ่านระบบพร้อมเพย์. รายงานโครงการวิจัยได้รับเงินทุนจากมหาวิทยาลัยราชพฤกษ์, 2559.
- ปรียาพร วัฒนปัญญาขจร. ประสิทธิภาพการจ่ายเงินของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ของกองคลังมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี. การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกการบัญชี คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, 2560
- เพราพรธณ เสาะแสวง. แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพกระบวนการทางการเงินและบัญชีในมหาวิทยาลัย. โครงการวิจัยประเภทงบประมาณเงินรายได้ (เงินอุดหนุนจากรัฐบาล) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 (เพิ่มเติม) มหาวิทยาลัยบูรพา, 2560
- ลัคนา ชาววังกรานต์. ปัญหาและแนวทางแก้ไขการปฏิบัติงานด้านการเงิน บัญชีและพัสดุ ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปศุสัตว์เขต 1 กรมปศุสัตว์. การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกการบัญชี คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, 2557.
- แสงระวีร์ ภักดีบุตร. แนวทางการพัฒนาบุคลากรทางการเงิน กองคลัง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 2561.
- ธันนธร มหาพรประจักษ์. (2563). โลกการเงินภายหลังไวรัสโควิด- 19. คำนวันที่ 3 สิงหาคม 2564 จาก <https://www.bot.or.th>
- สุรรัตน์ ลัคนานิตย์ บรรณาธิการ. (2563, มีนาคม-เมษายน). The KNOWLEDGE เรื่อง การบริหารจัดการธนบัตรในสถานะการณ์โควิด 19. BOTพระสยามMAGAZINE, หน้า 26-27.

### บรรณานุกรม (ต่อ)

อนุชิต ศิริรัชนีกร. (2562). Nation e-Payment; พลิกโฉมประเทศไทย สู่การใช้digital payment. ค้นวันที่ 26  
กรกฎาคม 2564 จาก <https://www.bot.or.th>

<https://news.thaipbs.or.th/content/290347>

<https://slideplayer.in.th/slide/14001809/>

### ภาคผนวก ก

แบบสัมภาษณ์การวิจัยเรื่อง แนวทางในการจ่ายเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ของ  
สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

## แบบสัมภาษณ์เชิงลึก

### เรื่อง แนวทางในการจ่ายเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) สำนักงานผู้ตรวจการ แผ่นดิน

ชื่อผู้วิจัย พชรินทร์ ไกรสินธุ์ ตำแหน่งนักวิชาการเงินและบัญชีชำนาญการ

ชื่อผู้ให้สัมภาษณ์ .....

ตำแหน่ง .....

วัน เดือน ปี ที่สัมภาษณ์ .....

เริ่มสัมภาษณ์เวลา ..... น. จบการสัมภาษณ์เวลา ..... น.

#### แนวทางในการจ่ายเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

1. ท่านคิดว่าสภาพปัญหาการจ่ายเงินของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินในปัจจุบันเป็นอย่างไร

.....

.....

.....

.....

2. ท่านมีความคิดเห็นอย่างไร เกี่ยวกับการบริหารความเสี่ยง และสิ่งที่ควรระวังเกี่ยวกับการจ่ายเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment)

.....

.....

.....

.....

3. ท่านมีความคิดเห็นอย่างไร เกี่ยวกับการจ่ายเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพของผู้ปฏิบัติงาน

.....

.....

.....

.....

4. ท่านมีความคิดเห็นอย่างไร หากสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินจะเปลี่ยนแปลงรูปแบบการจ่ายเงิน จาก เงินสด เป็น การจ่ายเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment)

.....

.....

.....

5. ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....

.....

.....

.....



ภาคผนวก ข

แบบสอบถาม

## แบบสอบถาม

แนวทางในการจ่ายเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน  
คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อการศึกษาสภาพปัญหาที่เกี่ยวกับการจ่ายเงิน และความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินเกี่ยวกับการจ่ายเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) เพื่อเป็นแนวทางในการจ่ายเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน จึงใคร่ขอความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถามฉบับนี้

แบบสอบถามฉบับนี้แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 สภาพปัญหาที่เกี่ยวกับการจ่ายเงินในปัจจุบัน

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินเกี่ยวกับการจ่ายเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ในด้านความรู้ความเข้าใจ ด้านการรับรู้ความเสี่ยง ด้านการรับรู้เทคโนโลยีสารสนเทศ

กรุณาตอบแบบสอบถามนี้ให้ครบทุกข้อตามความเป็นจริง คำตอบของท่านมีประโยชน์ยิ่งในการศึกษานี้ ขอขอบคุณเป็นอย่างสูงในความร่วมมือของท่านที่สละเวลาในการตอบแบบสอบถามมา ณ ที่นี้ด้วย

### คำอธิบาย

ระบบการจ่ายเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) หมายถึง การจ่ายเงินของส่วนราชการที่นำเทคโนโลยีสารสนเทศและเครือข่ายของธนาคารพาณิชย์มาช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการจ่าย ซึ่งในการศึกษาครั้งนี้ จะหมายถึง การจ่ายค่ารักษาพยาบาล ค่าการศึกษาบุตร และเงินยืมทดรองจ่ายของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินผ่านระบบ KTB Corporate Online ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

KTB Corporate Online หมายถึง ระบบการโอนเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

การจ่ายเงิน หมายถึง การจ่ายค่ารักษาพยาบาล ค่าการศึกษาบุตร และเงินยืมทดรองจ่าย ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน โดยการโอนเงินเข้าบัญชีผู้มีสิทธิรับเงินโดยตรงผ่านระบบ e-Payment

นางสาวพัชรินทร์ ไกรสินธุ์  
นักวิชาการเงินและบัญชีชำนาญการ  
สำนักบริหารการคลัง

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง

1. เพศ

1) ชาย

2) หญิง

2. อายุ

1) ต่ำกว่า 25 ปี

2) 25 – 35 ปี

3) 36 – 45 ปี

4) 46 – 55 ปี

5) มากกว่า 56 ปี

3. ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

1) ต่ำกว่า 2 ปี

2) 2-5 ปี

3) 6-10 ปี

4) 10-15 ปี

5) 15 ปีขึ้นไป

4. สายงาน

1) สายสอบสวน

2) สายสนับสนุน

5. การใช้บริการการจ่ายประเภทใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

1) ค่ารักษาพยาบาล

2) ค่าการศึกษาบุตร

3) เงินยืมตรงจ่าย

6. ท่านใช้บริการในการเบิกเงินค่ารักษาพยาบาล ค่าการศึกษาบุตร และเงินยืมตรงจ่าย บ่อยแค่ไหน

1) 1 ครั้ง/เดือน

2) 2-3 ครั้ง/เดือน

3) 4-5 ครั้ง/เดือน

4) มากกว่า 5 ครั้งขึ้นไป/เดือน

ส่วนที่ 2 สภาพปัญหาที่เกี่ยวกับการจ่ายเงินของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินในปัจจุบัน

คำชี้แจง โปรดพิจารณาข้อความต่อไปนี้ แล้วใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

- 5 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด
- 4 หมายถึง เห็นด้วยมาก
- 3 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง
- 2 หมายถึง เห็นด้วยน้อย
- 1 หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด

ปัญหาการจ่ายเงินในปัจจุบัน	ระดับความคิดเห็น				
	5 มาก ที่สุด	4 มาก	3 ปาน กลาง	2 น้อย	1 น้อย ที่สุด
<b>ด้านขั้นตอนและการจ่าย</b>					
1. ขั้นตอนการจ่ายเงินในปัจจุบันของสำนักงานฯ มีขั้นตอนที่ยุ่งยาก ไม่ยืดหยุ่น ไม่คล่องตัว					
2. ขั้นตอนการจ่ายมีความล่าช้า					
3. การจ่ายเงินในรูปแบบเงินสด ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน เป็นภาระด้านความปลอดภัย					
4. การจ่ายเงินในรูปแบบเงินสด ทำให้ท่านเสียเวลาต่อการปฏิบัติงานเพื่อเดินทางมารับเงินที่สำนักบริหารการคลัง					
5. กระบวนการจ่ายเงินของสำนักงานฯ มีความไม่ชัดเจน ตรวจสอบยาก					

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินเกี่ยวกับการจ่ายเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment)

ส่วนที่ 3.1 สอบถามเกี่ยวกับความรู้และความเข้าใจต่อการจ่ายเงินด้วยระบบ e-Payment

คำชี้แจง โปรดพิจารณาข้อความต่อไปนี้ แล้วใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

- 5 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด
- 4 หมายถึง เห็นด้วยมาก
- 3 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง
- 2 หมายถึง เห็นด้วยน้อย
- 1 หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด

ความรู้ความเข้าใจ	ระดับความคิดเห็น				
	5 มาก ที่สุด	4 มาก	3 ปาน กลาง	2 น้อย	1 น้อย ที่สุด
<b>ความรู้ความเข้าใจเบื้องต้นเกี่ยวกับระบบ e-Payment</b>					
1. ท่านมีความรู้เกี่ยวกับระบบอิเล็กทรอนิกส์ e-Payment ของธนาคารกรุงไทย ที่สำนักงานจะใช้บริการ					
2. ท่านมีความรู้เกี่ยวกับ ผู้มีสิทธิรับเงินสำหรับการจ่ายเงินแบบระบบอิเล็กทรอนิกส์ e-Payment					
3. ท่านทราบขั้นตอนการขอเบิกจ่ายเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ e-Payment ของสำนักงานฯ					
4. ท่านเข้าใจขั้นตอนการตรวจสอบรายการจ่ายเงินของสำนักงานฯ					
<b>การนำไปใช้</b>					
1. ในช่วงระยะเวลา 1 ปีที่ผ่านมาท่านทำธุรกรรมการเงินส่วนตัวผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์อยู่ในระดับใด					
2. ท่านแจ้งข้อมูลต่อไปนี้ครบถ้วน ในกรณีที่ท่านต้องการให้ผู้อื่นช่วยโอนเงินแทน (ชื่อบัญชี เลขที่บัญชี ชื่อธนาคาร และจำนวนเงิน)					

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินเกี่ยวกับการจ่ายเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment)

ส่วนที่ 3.2 สอบถามเกี่ยวกับการรับรู้ความเสี่ยงต่อการจ่ายเงินด้วยระบบ e-Payment

การรับรู้ความเสี่ยง	ระดับความคิดเห็น				
	5 มากที่สุด	4 มาก	3 ปานกลาง	2 น้อย	1 น้อยที่สุด
<b>ความเสี่ยงด้านการเงิน</b>					
1. ท่านคิดว่าการจ่ายเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ e-Payment มีความเสี่ยงที่ผู้รับเงินปลายทางจะไม่ได้รับเงิน					
2. ท่านคิดว่าการจ่ายเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ e-Payment ส่งผลให้ท่านสูญเสียทางด้านการเงิน (เช่น ค่าธรรมเนียม เป็นต้น)					
3. ท่านคิดว่าการจ่ายเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ e-Payment ให้ข้อมูลที่ถูกต้อง แม่นยำ ตามที่ท่านต้องการ เช่น การแสดงข้อมูลที่เชื่อถือได้ และเป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้ระบบ					
<b>ความเสี่ยงด้านประสิทธิภาพ</b>					
1. ท่านคิดว่าการจ่ายเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ e-Payment อาจเกิดปัญหาขัดข้องของระบบธนาคารที่ให้บริการระหว่างขั้นตอนการดำเนินการซึ่งทำให้ท่านอาจ ไม่ได้รับเงินจากเหตุดังกล่าว					
2. ท่านคิดว่าสัญญาณอินเทอร์เน็ตของสำนักงานฯ หากเกิดขัดข้องจะมีผลเสียต่อการจ่ายเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ e-Payment					

การรับรู้ความเสี่ยง	ระดับความคิดเห็น				
	5 มากที่สุด	4 มาก	3 ปานกลาง	2 น้อย	1 น้อยที่สุด
<b>ความเสี่ยงด้านความปลอดภัย</b>					
1. ท่านคิดว่าการจ่ายเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ e-Payment มีความเสี่ยงที่ข้อมูลจะมีโอกาสถูกขโมยโดยกลุ่มผู้ไม่หวังดี					
2. ท่านคิดว่าสำนักงานฯ มีการจัดเก็บข้อมูลธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ e-Payment ของท่านไว้อย่างปลอดภัย					
3. ท่านคิดว่าบุคคลที่ 3 จะไม่สามารถทราบข้อมูลการจ่ายเงินของท่านได้					

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินเกี่ยวกับการจ่ายเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment)

ส่วนที่ 3.3 สอบถามเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยีต่อการจ่ายเงินด้วยระบบ e-Payment

การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ	ระดับความคิดเห็น				
	5 มากที่สุด	4 มาก	3 ปานกลาง	2 น้อย	1 น้อยที่สุด
<b>การรับรู้ถึงประโยชน์</b>					
1. ท่านคิดว่าการจ่ายเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ e-Payment จะช่วยลดภาระด้านเวลาในการจ่ายเงิน และการรับเงิน					
2. ท่านคิดว่าการจ่ายเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ e-Payment จะช่วยลดขั้นตอนการจ่ายให้กับผู้ปฏิบัติงาน และผู้ใช้บริการ					
3. ท่านคิดว่าการจ่ายเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ e-Payment ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในส่วนของผู้ปฏิบัติงาน และผู้ใช้บริการ					

การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ	ระดับความคิดเห็น				
	5 มากที่สุด	4 มาก	3 ปานกลาง	2 น้อย	น้อย ที่สุด
การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน					
1. การจ่ายเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ e-Payment ช่วยให้ท่านได้รับเงินจากสำนักงานได้ง่ายขึ้น					
2. การจ่ายเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ e-Payment ทำให้ท่านตรวจสอบข้อมูลการจ่ายเงินของสำนักงานฯ ได้สะดวกขึ้น					

ส่วนที่ 3.4 ท่านเห็นด้วยหรือไม่หากสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินจะเปลี่ยนรูปแบบการจ่ายเงินจาก **เงินสด** มาเป็น **การจ่ายเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment)** ในอนาคต

เห็นด้วย

ไม่เห็นด้วย

ส่วนที่ 3.5 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....

.....

.....

.....

.....

.....



## ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ – นามสกุล	นางสาวพัชรินทร์ ไกรสินธุ์
วัน เดือน ปีเกิด	9 พฤศจิกายน พ.ศ. 2531
สถานที่เกิด	จังหวัดร้อยเอ็ด
ภูมิลำเนา	ตำบลบางแม่นาง อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี 11140
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2554	บริหารธุรกิจบัณฑิต (การเงิน) มหาวิทยาลัยแม่โจ้
พ.ศ. 2557	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การเงินและการธนาคาร) มหาวิทยาลัยรามคำแหง
ประวัติการทำงาน	
พ.ศ. 2554	เจ้าหน้าที่การเงินและบัญชี สำนักบริหารการคลัง สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน
พ.ศ. 2558	เจ้าหน้าที่การเงินและบัญชีอาวุโส สำนักบริหารการคลัง สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน
พ.ศ. 2562	เจ้าหน้าที่การเงินและบัญชีอาวุโสระดับสูง สำนักบริหารการคลัง สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน
พ.ศ. 2563	นักวิชาการเงินและบัญชีชำนาญการ สำนักบริหารการคลัง สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน