

ตัวแบบประสิทธิภาพการบริหารจัดการระบบการชำระเงิน ทางอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย

An Efficiency Model for Electronic Payment System Management in Thailand

สุนีย์ ยังสว่าง*

Sunee Youngsawang

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่อง “ตัวแบบประสิทธิภาพการบริหารจัดการระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย” ในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการบริหารจัดการระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย 2) เพื่อศึกษากระบวนการที่มีผลต่อการบริหารจัดการระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย 3) เพื่อนำเสนอตัวแบบประสิทธิภาพการบริหารจัดการระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย และ 4) เพื่อเสนอแนวทางในการพัฒนาระบบชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์และสอดคล้องกับนโยบายการบริหารจัดการทางการเงินของธนาคารแห่งประเทศไทย สำหรับระเบียบวิธีการวิจัยนั้นใช้วิธีการวิจัยแบบผสม (Mix Method) ทั้งเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ประชากรและกลุ่มตัวอย่างคือกลุ่มผู้ประกอบการ 6 กลุ่ม ประกอบด้วย กลุ่มตลาดการเงิน กลุ่มขนส่งสาธารณะ กลุ่มผู้ค้าปลีกรายย่อย กลุ่มประกันภัย/ประกันชีวิต กลุ่มหน่วยงานภาครัฐ และกลุ่มสื่อ รวมทั้งบุคลากรอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง ที่ทำงานอยู่ในธนาคารแห่งประเทศไทย นักวิชาการ สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

* นักศึกษา หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยสยาม; E-mail: sunceyo@bot.or.th

วารสารสหวิทยาการวิจัย: ฉบับบัณฑิตศึกษา ปีที่ 2 ฉบับที่ 2 (ก.ค.-ธ.ค. 2556)

ได้แก่ ค่าร้อยละ การแจกแจงความถี่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานที่เป็นความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรนั้นใช้ Correlation, Multi- Regression เพื่อให้ได้ Math Model ที่สามารถพยากรณ์อิทธิพลของปัจจัยตัวแปรต่างๆ ให้มีความถูกต้อง สอดคล้องและเหมาะสม

สำหรับผลการวิจัยนั้น พบว่า ตัวแปรต้นทั้งหมดมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการบริหารจัดการระบบชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ ร้อยละ 84.60 และสามารถพยากรณ์ประสิทธิภาพการบริหารจัดการระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ได้ร้อยละ 79.90 รวมทั้งจากการพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย พบว่า ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (Beta = 0.365) ด้านการบริหารจัดการ (Beta = 0.223) ด้านการจัดการความรู้ (Beta = 0.181) ด้านภาวะผู้นำ (Beta = 0.154) ด้านความโปร่งใส (Beta = 0.094) ด้านการบริหารจัดการความเสี่ยง (Beta = 0.073) และด้านความรับผิดชอบ (Beta = 0.062) ตามลำดับโดยผลการวิเคราะห์ที่ได้สมการถดถอยแบบพหุคูณ เพื่อพยากรณ์ประสิทธิภาพการบริหารจัดการการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ ได้ดังนี้

$$E = 0.198 + 0.365 IT + 0.223 M + 0.181 K + 0.154 L + 0.094 T + 0.073 R + 0.062 A$$

ซึ่งตัวแบบดังกล่าวนี้ผู้ที่เกี่ยวข้องทุกฝ่ายสามารถนำไปประยุกต์ใช้ให้เข้ากับบริบทขององค์การเพื่อพัฒนาระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ ให้มีความเจริญก้าวหน้าอย่างยั่งยืนต่อไป

คำสำคัญ: ประสิทธิภาพ, ระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์

Abstract

The study of “Efficiency Model for Electronic Payment System Management in Thailand” aimed to (1) explore the factors affecting the

efficiency of management of electronic payment system in Thailand, (2) study such processes having impacts on the management of electronic payment system in Thailand, (3) propose a model of Efficiency for Electronic Payment System Management in Thailand, and (4) suggest guidelines for electronic payment system development in accordance with the Bank of Thailand (BOT) policy on financial management. In regard to research methodology, mixed method of quantitative and qualitative research was employed. Research population and sample groups consisted of 6 groups of entrepreneurs, including finance, public transportation, retailers, insurance/life insurance, government entities, and media, as well as relevant BOT staff members and academia. Statistics used for data analysis included percentage, frequency distribution, mean and standard deviation. Statistics for hypothesis testing were obtained from Correlation, Multiple Regression analysis as a mathematical model established to precisely predict the influence of variables and in consistence with concepts, theories and related research.

With respect to the research results, the study found that all independent variables had a relationship to the efficiency of electronic payment system management of 84.60 percent, and was able to predict the efficiency of electronic payment system management of 79.90 percent. As for the regression coefficient, the results were as follows: beta of information technology (0.365), management (0.223), knowledge management (0.181), leadership (0.154), transparency (0.094), risk management (0.073), and accountability (0.062). The analysis resulted in a multiple regression model to forecast the efficiency of electronic payment system management as follow:

$$E = 0.198 + 0.365 IT + 0.223 M + 0.181 K + 0.154 L + 0.094 T + 0.073 R + 0.062 A$$

All parties involved can apply the model to the context of their organization in order to develop sustainable electronic payment system.

Key Word: Efficiency, Electronic Payment System

บทนำ

ระบบการชำระเงินมีความสำคัญต่อการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ ในฐานะเป็นกลไกหลักที่ช่วยสนับสนุนให้มีการดำเนินธุรกรรมทั้งด้านการค้าและการเงิน ระบบการชำระเงินที่มีประสิทธิภาพ มั่นคงและปลอดภัย มีส่วนสำคัญในการช่วยลดภาระค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องกับการชำระเงินของภาครัฐและเอกชน อีกทั้งยังช่วยสร้างความมั่นใจระหว่างคู่ค้า ว่าการส่งมอบเงินระหว่างกัน จะเป็นไปอย่างปลอดภัยและทันกำหนดเวลา (ศูนย์วิจัยธนาคารกสิกรไทย, 2554) นอกจากนี้ยังเป็นกลไกที่จำเป็นต่อการเชื่อมโยงกิจกรรมการค้าและการลงทุนกับต่างประเทศ ทั้งในระดับภูมิภาคและระดับโลก ให้ดำเนินไปอย่างคล่องตัวและปลอดภัย ช่วยสร้างโอกาสทางธุรกิจและนำไปสู่การยกระดับความสามารถในการแข่งขันของประเทศในภาพรวมได้อีกด้วย (ธนาคารแห่งประเทศไทย และสถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย, 2547) โดยเฉพาะในยุคโลกาภิวัตน์ สิ่งที่เกิดการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญคือ ความก้าวหน้าของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่มีบทบาทสูงสุดในปัจจุบันที่เชื่อมโยงได้อย่างทั่วถึง โดยไม่มีข้อจำกัดในเรื่องระยะทาง เวลา และค่าใช้จ่าย (จรณิต แก้วกังวาน, 2546) ดังนั้นจึงมีศักยภาพในการผลักดันให้สามารถแพร่หลายไปได้ทั่วโลกอย่างกว้างขวางและรวดเร็ว (ชุมพล ศฤงคารศิริ, 2551) สอดคล้องกับ เบลิมซัย ซึนเจริญ (2552: 18) ที่กล่าวเพิ่มเติมถึงความสำคัญของระบบการชำระเงินต่อการพัฒนาระบบเศรษฐกิจของประเทศ เป็นกลไกที่จำเป็นต่อการเชื่อมโยงกิจกรรมการค้าและการลงทุนกับต่างประเทศ ทั้งในระดับภูมิภาคและระดับโลก ให้ดำเนินไปอย่าง

วารสารสหวิทยาการวิจัย: ฉบับบัณฑิตศึกษา ปีที่ 2 ฉบับที่ 2 (ก.ค.-ธ.ค. 2556)

คล่องตัวและปลอดภัย ช่วยสร้างโอกาสทางธุรกิจและนำไปสู่การช่วยยกระดับความสามารถในการแข่งขันของประเทศในภาพรวมได้ในที่สุด

ธนาคารแห่งประเทศไทย (2554) กล่าวถึง ระบบการชำระเงินและสื่อการชำระเงินไทย ที่มีปริมาณรายการและมูลค่าสูงที่สำคัญประกอบด้วย ระบบการโอนเงินในระบบบาทเน็ต (BAHTNET) และระบบการโอนเงินสำหรับรายย่อย ได้แก่ ระบบการหักบัญชีเช็ค การโอนเงินรายย่อยระหว่างธนาคาร ITMX Bulk Payment การโอนเงินโดยมีข้อตกลงล่วงหน้าของธนาคารพาณิชย์ (Pre-authorized Direct Credit/Direct Debit) บัตรพลาสติก ได้แก่ บัตรเอทีเอ็ม บัตรเดบิต และบัตรเครดิต นอกจากนี้แล้วธนาคารแห่งประเทศไทย (2555) ได้กล่าวถึง ภาระต้นทุนการบริหารจัดการ “เงินสด” ในรูปของธนบัตรและเหรียญที่หมุนเวียนอยู่ในประเทศราว 1 ล้านล้านบาท นั้นมีมูลค่าสูงถึง 3 พันล้านบาทต่อปี และก่อให้เกิดความไม่สะดวกสูงสุด ดังนั้นธนาคารแห่งประเทศไทยจึงได้ทำแผนกลยุทธ์ของระบบการชำระเงินขึ้น เพื่อเป็นกรอบการพัฒนาโดยมีเป้าหมายสูงสุดเพื่อขับเคลื่อนประเทศไทยให้ก้าวเข้าสู่สังคมการใช้ “เงินสด” ในรูปของ Cashless หรือสังคมไร้เงินสดเกิดขึ้นในอนาคต ทั้งนี้ธนาคารแห่งประเทศไทยได้ดำเนินการนโยบายดังกล่าวอย่างต่อเนื่องเพื่อนำไปสู่จุดมุ่งหมายดังกล่าวไปจนกว่าประเทศไทยจะมีการใช้เงินในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ทั้งหมด

สำหรับการชำระเงินที่ยังไม่มีประสิทธิภาพในปัจจุบันนั้น ธนาคารแห่งประเทศไทย (2553) กล่าวว่า มีสาเหตุต่างๆ ดังต่อไปนี้

1. ความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการชำระเงิน ซึ่งผลของการขยายตัวของระบบเศรษฐกิจภายในประเทศ ได้ส่งผลให้เกิดความต้องการใช้บริการชำระเงินที่เพิ่มสูงขึ้นอย่างมาก ผู้ใช้บริการต้องการบริการที่ทันสมัยสะดวกรวดเร็ว และสามารถตอบสนองรูปแบบการใช้ชีวิตและการดำเนินธุรกิจที่เปลี่ยนแปลงไป พร้อมๆ กับต้องมีความมั่นคงปลอดภัยเพื่อสร้างความมั่นใจในการใช้บริการ ความเท่าเทียมกัน โดยเฉพาะเรื่องอัตราค่าบริการ การเข้าถึงบริการ และประสิทธิภาพของบริการระหว่างส่วนกลางและส่วนภูมิภาค

2. ประเทศไทยยังมีการใช้เงินสดในระดับสูง แม้ว่าบริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์จะเริ่มมีบทบาทและได้รับความนิยมมากขึ้น แต่ก็ยังจำกัดอยู่เฉพาะ

ผู้ใช้บริการบางกลุ่มเท่านั้น ประชาชนส่วนใหญ่ยังนิยมใช้เงินสดในการจับจ่ายซื้อสินค้าและบริการเป็นหลัก สาเหตุประการสำคัญมาจากการที่เงินสดเป็นสื่อการชำระหนี้ที่สะดวกสบายกว่าวิธีอื่น และเป็นที่ยอมรับของผู้ใช้มาเป็นเวลานาน โดยเฉพาะในเขตชนบทที่เงินสดยังคงเป็นเพียงทางเลือกเดียวที่มีอยู่ สำหรับสังคมเมืองก็ยังมีการใช้เงินสดในสัดส่วนที่สูงในบางภาคธุรกิจ เช่น ภาคการขนส่ง สาธารณะ และการค้าปลีก และร้านค้าสะดวกซื้อ ซึ่งยังมีการรับเงินสดจากผู้ใช้บริการหรือลูกค้าเป็นหลัก การใช้เงินสดในสัดส่วนที่สูงเป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาระบบเศรษฐกิจของประเทศโดยรวม เนื่องจากเงินสดมีต้นทุนในการจัดการหรือการให้บริการที่สูงกว่าสื่อการชำระหนี้ทางอิเล็กทรอนิกส์ โดยนอกจากจะมีค่าใช้จ่ายในการผลิตแล้ว ยังมีค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวกับการขนส่ง การนับคิด การทำลายในกรณีธนบัตรที่เสื่อมสภาพและการประกันความปลอดภัยที่เกิดจากการสูญหาย

3. ค่าธรรมเนียมบริการชำระหนี้ยังมีความไม่เหมาะสม ไม่สอดคล้องกับต้นทุนการให้บริการอย่างแท้จริง ค่าธรรมเนียมที่สูงจนไม่สามารถแข่งขันกับเงินสดและเช็คได้ แม้ว่าจะมีประสิทธิภาพที่ดีกว่าก็ตาม ทำให้เกิดความไม่เป็นธรรมในสังคมจากการที่ผู้ใช้บริการกลุ่มหนึ่งต้องเป็นฝ่ายแบกรับภาระค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นแทนผู้ใช้บริการกลุ่มอื่น (Cross-Subsidization)

4. ปัญหาการมีกฎหมายที่รองรับบริการชำระหนี้ทางอิเล็กทรอนิกส์ ที่ไม่ได้สนับสนุนให้มีการเพิ่มขึ้นของจำนวนธุรกรรมการโอนเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ให้มากขึ้นอย่างที่ควรจะเป็น ปัญหาสำคัญประการหนึ่งเกิดจากปัญหาการตีความเรื่องผลบังคับใช้ของพระราชบัญญัติดังกล่าวของบางหน่วยงาน ทำให้ยังไม่มีกรมรับเอกสารหลักฐานการชำระหนี้ทางอิเล็กทรอนิกส์เป็นหลักฐานทางกฎหมาย และทำให้เกิดข้อเรียกร้องให้มีการออกกฎหมายเพิ่มเติมเพื่อสร้างความชัดเจนในเรื่องดังกล่าว หากประเด็นปัญหายังไม่ได้รับการแก้ไขก็จะไม่สามารถเป็นผลทางปฏิบัติได้อย่างแท้จริง

5. ภาระของผู้ให้บริการที่เพิ่มขึ้นจากการปฏิบัติตามกฎระเบียบต่างๆ ทั้งในประเทศและระหว่างประเทศ ทำให้มีภาระด้านค่าใช้จ่ายและด้านการจัดการที่เพิ่มขึ้น เช่น การปฏิบัติตามข้อกำหนดของกฎหมายและมาตรฐานที่เกี่ยวกับการป้องกันปราบปรามการฟอกเงินและการต่อต้านการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อ

การร้าย (Anti-Money Laundering and Combating the Financing of Terrorism - AML/CFT) และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการควบคุมปรวัตรเงินตรา เป็นต้น

6. ความต้องการโครงสร้างพื้นฐานด้านการชำระเงินที่สนับสนุนการทำการค้าในภูมิภาคที่ขยายตัวอย่างรวดเร็ว ความจำเป็นในการกำหนดแนวทาง และจัดทำแผนในการพัฒนาระบบการชำระเงิน ให้เป็นโครงสร้างด้านการเงิน เพื่อรองรับการค้าและการลงทุนระหว่างไทยกับประเทศเพื่อนบ้านในภูมิภาคอาเซียน ที่ขยายตัวอย่างรวดเร็ว รวมถึงส่งเสริมให้การชำระเงินและการแลกเปลี่ยนเงินนอกระบบเข้าสู่ระบบธนาคารพาณิชย์มากขึ้น

7. ความเสี่ยงด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับระบบการชำระเงิน อาจส่งผลกระทบต่อความเชื่อมั่นในระบบการเงินและระบบสถาบันการเงินในการทำธุรกรรมด้านการค้าหรือการเงิน ดังนั้นหากระบบการชำระเงินในประเทศ ปรวัตรจากซึ่งความมั่นคงปลอดภัยและความน่าเชื่อถือ จะทำให้คู่ค้าชาตลกโลกที่ช่วยสนับสนุนการทำการค้าและการเงินระหว่างกัน และส่งผลกระทบต่อความเชื่อมั่นในระบบการเงินและระบบสถาบันการเงินของประเทศได้

ดังนั้น จากปัจจัยต่าง ๆ เหล่านี้แม้ว่าจะช่วยให้การเคลื่อนย้ายเงินระหว่างคู่ค้าเป็นไปอย่างสะดวกและรวดเร็วขึ้น ส่งผลต่อการเพิ่มขึ้นของธุรกรรมการชำระเงินทั้งในแง่ปริมาณและมูลค่าเป็นอย่างมาก แต่ก็ยังส่งผลให้ความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับการชำระเงินเกิดขึ้นได้ง่ายและรวดเร็วขึ้นด้วยเช่นกัน รวมถึงการขยายตัวของปัญหาการทุจริตที่เกี่ยวข้องกับการชำระเงิน (Payment Frauds) และการใช้บริการชำระเงินเป็นช่องทางในการฟอกเงินจากธุรกิจที่ผิดกฎหมาย ปัญหาต่าง ๆ เหล่านี้ล้วนยั้งบั่นทอนความเชื่อมั่นใน “ระบบการเงิน” และ “ระบบสถาบันการเงิน” ของประเทศ (รังสรรค์ หทัยเสรี และ สรยุทธ สมประสงค์, 2552)

ด้วยเหตุที่กล่าวมาแล้วทั้งหมดนั้น ผู้วิจัยที่ทำงานด้านการชำระเงินในธนาคารแห่งประเทศไทยมากกว่า 20 ปี จึงมีความสนใจที่จะทำการศึกษาวิจัยเรื่อง “ตัวแบบประสิทธิภาพเพื่อการบริหารจัดการระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย” ซึ่งมีความสำคัญและจะเป็นประโยชน์ในทางวิชาการและการบริหารจัดการตามนโยบายการเงินของธนาคารแห่งประเทศไทยตามวิสัยทัศน์ (Vision) ของ ธปท.ที่ว่า “มีความร่วมมือระหว่างองค์กรทั้งภาครัฐและเอกชนในการผลักดัน

วารสารสหวิทยาการวิจัย: ฉบับบัณฑิตศึกษา ปีที่ 2 ฉบับที่ 2 (ก.ค.-ธ.ค. 2556)

ให้มีการใช้ระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์มากขึ้น ด้วยบริการที่มีประสิทธิภาพ มั่นคงปลอดภัย และค่าธรรมเนียมที่เป็นธรรม โดยมีกฎหมายและการบังคับใช้ที่มีประสิทธิภาพ” เพื่อที่จะสร้างประโยชน์ให้เกิดขึ้นกับสาขาวิชาสังคม ประเทศชาติให้มีความก้าวหน้าทัดเทียมนานาชาติต่อไป

คำถามของการวิจัย

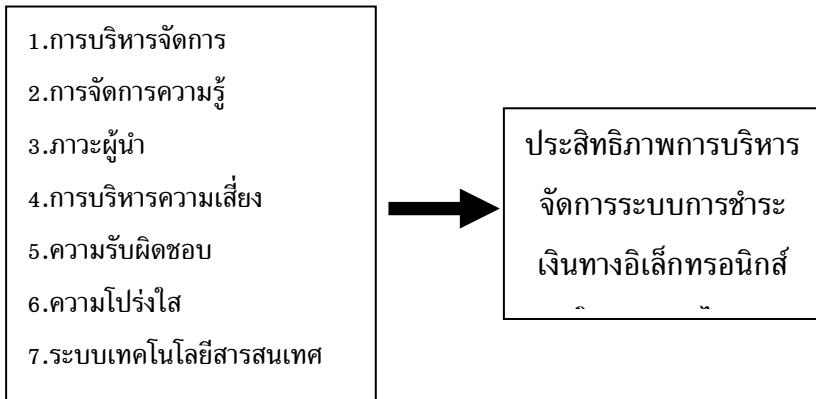
ในการศึกษาเรื่องตัวแบบประสิทธิภาพเพื่อการบริหารจัดการระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย เพื่อให้สามารถค้นหาคำตอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ ผู้วิจัยจึงได้ตั้งคำถามไว้ว่า “ปัจจัยอะไรบ้างที่มีผลต่อประสิทธิภาพการบริหารจัดการระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย” ซึ่งในการดำเนินงานในขั้นตอนต่าง ๆ ต่อไปนั้นก็เพื่อที่จะหาคำตอบตามคำถามวิจัยนี้

วัตถุประสงค์ในการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการบริหารจัดการระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย
2. เพื่อศึกษากระบวนการที่มีผลต่อการบริหารจัดการระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย
3. เพื่อนำเสนอตัวแบบประสิทธิภาพการบริหารจัดการระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย
4. เพื่อเสนอแนวทางในการพัฒนาระบบชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์และสอดคล้องกับนโยบายการบริหารจัดการทางการเงินของธนาคารแห่งประเทศไทย

กรอบความคิด

ในงานวิจัยเรื่องนี้นั้นมีกรอบแนวคิดที่สร้างจากความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ คือ การบริหารจัดการ (Administrative Theory) การจัดการความรู้ (Knowledge Management) ภาวะผู้นำ (Leadership Theory) การบริหารความเสี่ยง (Risk) ความรับผิดชอบ (Accountability) ความโปร่งใส (Transparency) การประยุกต์ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในองค์การสมัยใหม่ (IT) และตัวแปรตาม คือ ประสิทธิภาพการบริหารจัดการระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย โปรดดูภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดของงานวิจัย

สมมติฐานของงานวิจัย

สมมติฐานข้อที่ 1 การบริหารจัดการ มีผลต่อประสิทธิภาพการบริหารจัดการระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย

สมมติฐานข้อที่ 2 การจัดการความรู้ มีผลต่อประสิทธิภาพการบริหารจัดการระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย

วารสารสหวิทยาการวิจัย: ฉบับบัณฑิตศึกษา ปีที่ 2 ฉบับที่ 2 (ก.ค.-ธ.ค. 2556)

สมมติฐานข้อที่ 3 ภาวะผู้นำ มีผลต่อประสิทธิภาพการบริหารจัดการระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย

สมมติฐานข้อที่ 4 การบริหารความเสี่ยง มีผลต่อประสิทธิภาพการบริหารจัดการระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย

สมมติฐานข้อที่ 5 ความรับผิดชอบ มีผลต่อประสิทธิภาพการบริหารจัดการระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย

สมมติฐานข้อที่ 6 ความโปร่งใส มีผลต่อประสิทธิภาพการบริหารจัดการระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย

สมมติฐานข้อที่ 7 ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ มีผลต่อประสิทธิภาพการบริหารจัดการระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย

ระเบียบวิธีการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง “ตัวแบบประสิทธิภาพเพื่อการบริหารจัดการระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย” นั้นใช้วิธีการวิจัยแบบผสม (Mix Method) คือ ผู้วิจัยได้ทำการวิจัยเอกสาร ทบทวนวรรณกรรมต่างๆ ที่เกี่ยวข้องทุกชนิด หลังจากที่ได้กรอบแนวคิดทฤษฎี และทำการตั้งสมมติฐานของงานวิจัยแล้ว ก็จะใช้ระเบียบวิธีวิจัยทั้งการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ในการดำเนินการ เพื่อให้ได้ความรู้ความจริงและข้อค้นพบที่จะสามารถตอบวัตถุประสงค์ของการวิจัย สำหรับประชากรและกลุ่มตัวอย่างของงานวิจัยเชิงปริมาณนั้นคือออกแบบสอบถามกลุ่มผู้ใช้บริการและกลุ่มผู้ประกอบการ 6 กลุ่มคือ กลุ่มตลาดการเงิน กลุ่มขนส่งสาธารณะ กลุ่มผู้ค้าปลีกรายย่อย กลุ่มประกันภัย/ประกันชีวิต กลุ่มหน่วยงานภาครัฐ และกลุ่มสื่อ การกำหนดขนาดตัวอย่างและวิธีการสุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรยามาเน่ (Yamane, 1970: 500-581) และได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 400 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล ในส่วนของการวิจัยเชิงคุณภาพนั้น ใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) จากนักวิชาการผู้บริหารของ

วารสารสหวิทยาการวิจัย: ฉบับบัณฑิตศึกษา ปีที่ 2 ฉบับที่ 2 (ก.ค.-ธ.ค. 2556)

ธนาคารแห่งประเทศไทย จำนวน 5 คน ซึ่งช่วยให้ผู้วิจัยสามารถกำหนดรายละเอียดของตัวแปรต่างๆ ที่ปรากฏในกรอบแนวความคิดได้ชัดเจนยิ่งขึ้น และสามารถตั้งสมมติฐานที่เป็นประโยชน์ต่อการวิจัยในครั้งนี้

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามจะถูกนำไปวิเคราะห์ตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้เป็นหลัก โดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูป SPSS ซึ่งสถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) การแจกแจงความถี่ (Frequency) ของกลุ่มตัวอย่าง ผลของระดับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการบริหารจัดการระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย โดยการหาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน วิเคราะห์ความสัมพันธ์โดยใช้ค่าสถิติทดสอบ Correlation, Multi-Regression โดยกำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 เพื่อให้ได้ Math Model ที่สามารถพยากรณ์อิทธิพลของปัจจัยตัวแปรต่างๆ ให้มีความถูกต้องตรงกับแนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่เหมาะสม

สรุปผลการวิจัย

การทดสอบสมมติฐานที่ได้จากแบบจำลองงานวิจัย

จากการวิจัยผู้วิจัยได้กำหนดสมการเพื่อทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระและตัวแปรตามดังนี้

$$E = \beta_0 + M\beta_1 + K\beta_2 + L\beta_3 + R\beta_4 + A\beta_5 + T\beta_6 + IT\beta_7$$

โดยที่ β_0 = ส่วนตัดแกน Y เมื่อกำหนดให้ $X_1 = X_2 = \dots = X_k = 0$

$\beta_1, \beta_2, \beta_3, \beta_4, \beta_5, \beta_6$ และ β_7 เป็นสัมประสิทธิ์ความถดถอยเชิงส่วน (Partial Regression coefficient)

จากสมการสามารถใช้สถิติการวิเคราะห์การถดถอย (Regression) เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปรได้ดังนี้

ตาราง 1 ผลการวิเคราะห์การถดถอยของปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการบริหารจัดการระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์

ตัวแปรพยากรณ์	B	SE B	Beta	t	Sig
(Constant)	0.198	0.130		1.522	0.129
M	0.223	0.039	0.218	13.187	0.002
K	0.181	0.096	0.179	9.835	0.004
L	0.154	0.145	0.149	7.071	0.013
R	0.073	0.168	0.071	5.825	0.019
A	0.062	0.071	0.059	2.130	0.034
T	0.094	0.036	0.087	4.868	0.023
IT	0.365	0.123	0.325	21.349	0.000
R = 0.846, R² = 0.799, F = 37.027, Sig = 0.000					

*ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ผลการวิเคราะห์การถดถอยของปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการบริหารจัดการระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ โดยตัวแปรนี้มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการบริหารจัดการระบบชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ ร้อยละ 84.60 และสามารถอธิบายประสิทธิภาพของการบริหารจัดการระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ได้ร้อยละ 79.90 เพื่อพยากรณ์ประสิทธิภาพการบริหารจัดการระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ ดังนี้

จากการพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย (Beta) พบว่า ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (Beta = 0.365) ด้านการบริหารจัดการ (Beta = 0.223) ด้านการจัดการความรู้ (Beta = 0.181) ด้านภาวะผู้นำ (Beta = 0.154) ด้านความโปร่งใส (Beta = 0.094) ด้านการบริหารจัดการความเสี่ยง (Beta = 0.073) และด้านความรับผิดชอบต่อ (Beta = 0.062) ตามลำดับโดยผลการวิเคราะห์ได้สมการถดถอยแบบพหุคูณ เพื่อพยากรณ์ประสิทธิภาพการบริหารจัดการการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ ได้ดังนี้

$$E = 0.198 + 0.365 IT + 0.223 M + 0.181 K + 0.154 L + 0.094 T + 0.073 R + 0.062 A$$

ดังนั้น ในส่วนของการทดสอบสมมติฐานนั้นพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการบริหารจัดการระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ทั้ง 7 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยด้านการบริหารจัดการ ปัจจัยด้านการจัดการความรู้ ปัจจัยด้านภาวะผู้นำ ปัจจัยด้านการบริหารความเสี่ยง ปัจจัยด้านความรับผิดชอบต่อ ปัจจัยด้านความโปร่งใส และปัจจัยด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการบริหารจัดการระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติทั้งหมด

การอภิปรายผล

ปัจจัยด้านการบริหารจัดการที่สำคัญคือ การมีการบังคับใช้การชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ในทุกกระบวนการขององค์การ มีการกำหนดสายงานและแผนงานในโครงสร้างขององค์การอย่างชัดเจน นอกจากนั้นแล้วยังมีการวางแผนงานในเรื่องการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์อย่างจริงจังทั้งในปัจจุบันและอนาคตจะมีส่วนสำคัญที่ทำให้เกิดความสำเร็จและมีการพัฒนาที่ยั่งยืน สอดคล้องกับสถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย (2552) ที่ได้ผลการศึกษาในเรื่องของความคิดเห็นในการเปิดให้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ส่วนหนึ่งคือระบบการชำระเงินที่ดีจะทำให้มีผู้มาใช้บริการที่มากขึ้น ในส่วนปัจจัยด้านการ

จัดการความรู้ เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อนั้นปรากฏว่า การให้ออกาสบุคลากร ถ่ายทอดความเชี่ยวชาญในเรื่องที่เกี่ยวกับการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์นั้นมีความสำคัญที่สุด และต้องสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้จริงในทางปฏิบัติ มีระบบบริหารจัดการความรู้ให้เป็นระเบียบครบถ้วน ง่ายต่อการเรียกใช้จัดเก็บตามความต้องการ เก็บรักษาความรู้ให้ควบคู่กับองค์การตลอดไป นอกจากนี้ยังต้องมีการฝึกอบรมเกี่ยวกับความรู้และทักษะที่เกี่ยวข้องกับการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์อย่างจริงจัง สอดคล้องกับงานวิจัยของ Park, S.C. (2007) The comparison of knowledge management practices between public and private organization: An exploratory study ที่มีวัตถุประสงค์ของการวิจัย 2 ประการคือ เพื่อศึกษาโครงการการจัดการความรู้และ สกัดตัวบ่งชี้ที่ออกมาจากการดำเนินโครงการ ในการสร้างและนำเสนอรายการตัวบ่งชี้การดำเนินงานเพื่อกระตุ้นการแบ่งปันความรู้ระหว่างพนักงาน

ปัจจัยด้านภาวะผู้นำนั้นผู้บังคับบัญชา ควรส่งเสริมให้พนักงานได้ค้นหาวิธีการแก้ปัญหาที่ทันต่อการเปลี่ยนแปลงทางการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ที่ท้าทายความสามารถอยู่เสมอ เปิดโอกาสที่ดีให้ทีมงานร่วมกันทำงานที่เกี่ยวกับการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อเอาชนะอุปสรรคทุกอย่างได้และเปิดโอกาสให้มีการเข้าร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่เกี่ยวกับการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์เพื่อสร้างความมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับแนวคิดของ สเตียร์ (Steers, 1991) ที่ว่าผู้นำที่มีคุณภาพหรือประสิทธิภาพจะสามารถรวมคนได้เป็นจำนวนมาก และทำงานใหญ่หรืองานปริมาณมากได้ โดยจะทุ่มเทรวมตัวกันทำงาน และเกิดผลดีต่อการพัฒนา ผู้นำมักเป็นผู้ที่มีอำนาจเหนือกว่าในการติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคล มีอิทธิพลเหนือผู้ตาม รวมทั้งใช้อิทธิพลหรืออำนาจหน้าที่ในสถานการณ์ต่างๆ เพื่อการปฏิบัติการและอำนาจการให้บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ สามารถจูงใจคนให้ปฏิบัติตามความคิดเห็น ความต้องการ หรือคำสั่งได้ มีหน้าที่ควบคุม ตรวจสอบ ประสานงาน วินิจฉัย สั่งการ โน้มน้าวใจผู้ใต้บังคับบัญชาให้ทำหน้าที่อย่างดีและมีประสิทธิภาพสูงสุด ร่วมแรงร่วมใจทำงาน ด้วยความสมัครใจ และมุ่งให้ได้ผลงานดียิ่ง สอดคล้องกับ Kuczmariski, T.D. (1996) ที่ศึกษาถึงผู้นำว่าเป็นบุคคลที่ได้รับการมอบหมายหรือได้รับการยอมรับจากกลุ่มให้ทำหน้าที่เป็นผู้ประสาน

ภารกิจและความสัมพันธ์ของสมาชิก เพื่อบรรลุตามเป้าหมายเป็นสำคัญ ผู้นำจำเป็นต้องใช้ภาวะผู้นำ (Leadership) ของตนเอง ในการสร้างอำนาจ บารมี อิทธิพล และจงใจให้ผู้อื่นเต็มใจที่จะปฏิบัติตามตามที่ผู้นำต้องการได้ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Baek-Kyoo, J., & Sunyoung, P. (2010) ศึกษาเรื่องภาวะผู้นำกับการเปลี่ยนแปลงผลการดำเนินงานของบริษัทรับส่งสินค้าแห่งหนึ่งพบว่าเมื่อเปรียบเทียบกับผู้บริหารท่านอื่น ๆ ภายในบริษัทรับส่งสินค้า ผู้บริหารที่มีผลการปฏิบัติงานสูง มีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงสูงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ รวมทั้งภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลต่อการเชื่อมั่นศรัทธา ความพึงพอใจของพนักงาน และมีอิทธิพลโดยตรงต่อการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร อันเนื่องมาจากความเชื่อมั่นที่มีต่อผู้นำของเขา การประเมินคุณค่าของบุคคลเกี่ยวกับความรู้สึกทั้งที่มีต่อตนเองและต่องาน กับประสิทธิผลขององค์กร ความพึงพอใจ ความพยายามในการทำงานเพิ่มมากขึ้นเป็นตัวพยากรณ์ประสิทธิผลขององค์กร

ปัจจัยด้านการบริหารความเสี่ยงที่ต้องมีการควบคุมเพื่อป้องกันธุรกรรมที่เกี่ยวกับการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ ในทุกวิธีที่อาชญากรเหล่านั้นจะดำเนินการครอบคลุมในทุกฝ่ายอย่างจริงจัง มีการกระจายความเสี่ยง หรือการโอนความเสี่ยงให้ผู้อื่นช่วยแบ่งความรับผิดชอบ สอดคล้องกับ อนุชิต อนุชิตานุกูล และสมเกียรติ ตั้งกิจวานิชย์ (2543) ที่ศึกษาในเรื่องของเงินอิเล็กทรอนิกส์กับนโยบายการเงิน และการฟอกเงินที่ได้ชี้ให้เห็นความสำคัญของประเด็นนี้ ในส่วนของปัจจัยด้านความรับผิดชอบต่อองค์กรที่ต้องมีการกระจายอำนาจการตัดสินใจลงสู่บุคลากรระดับล่าง รวมทั้งส่งเสริมการทำงานเป็นทีม เพื่อให้เกิดความมีประสิทธิภาพในการใช้บริการมากที่สุด คณะกรรมการบริหารและผู้บริหารระดับสูงมีความรับผิดชอบต่อและให้ความสำคัญกับการบริหารงานทุกอย่างของตนเอง เป็นตัวอย่างที่ดีอย่างเคร่งครัด บุคลากรทุกคนตระหนักในสิทธิหน้าที่ ความสำนึกในความรับผิดชอบต่อการดำเนินงานทุกอย่าง มีความรอบคอบในการดำเนินการทุกขั้นตอนที่จะส่งผลเสียหายต่อการใช้บริการ ซึ่งการมีส่วนร่วมในกิจกรรมการแบ่งปันความรู้ บรรทัดฐาน คุณค่า และทัศนคติเป็นปัจจัยสำคัญที่จะสนับสนุนวัฒนธรรม ทัศนคติ การใช้ประโยชน์จากการมีส่วนร่วมในการทำกิจกรรม ในส่วนของปัจจัยด้านความโปร่งใสที่ต้องมีการสื่อสารอย่างทั่วถึงและให้โอกาส

สื่อมวลชนสามารถปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มที่และมีจริยธรรม มีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมอย่างตรงไปตรงมาด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย ผู้ที่เกี่ยวข้องสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้สะดวก การมีค่านิยมร่วมที่สะท้อนความโปร่งใส เช่น มีการสื่อสารอย่างเปิดเผย ความสามารถที่จะชี้แจงได้ ทุกเรื่องไม่มีการปิดบังอำพรางในเรื่องที่สาธารณชนทั่วไปควรรู้ เพื่อที่จะได้ปกป้องผลประโยชน์ของประชาชน คณะกรรมการบริหารและผู้บริหารระดับสูงมีการทบทวนกระบวนการการกำกับดูแลที่เป็นอยู่ในปัจจุบันให้มีประสิทธิภาพและมีความโปร่งใสอยู่เสมอ มีการประเมิน ตรวจสอบ ความประพฤติ การกระทำที่อาจส่อไปในทางทุจริตของบุคลากรทุกคนอย่างต่อเนื่องตลอดเวลา เพื่อให้เป็นองค์การที่ดี ทำประโยชน์ในการใช้บริการอย่างจริงจัง กระบวนการที่สนับสนุน นโยบาย วิธีปฏิบัติ คำแนะนำและขั้นตอนในการทำงาน กระบวนการดังกล่าวจะทำให้เกิดคุณภาพและประสิทธิภาพมากขึ้น ปัจจัยด้านระบบสารสนเทศที่จะต้องมีการพัฒนาทักษะของบุคลากรทุกคนให้สามารถใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการทำงานที่เกี่ยวกับการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ โดยการฝึกอบรม ส่งไปปฏิบัติงานต่างประเทศ หรือเชิญผู้เชี่ยวชาญเข้ามาถ่ายทอดความรู้ใหม่ ๆ เพื่อบุคลากรจะได้มีความรู้ในการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์อย่างมีประสิทธิภาพ และได้ใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อพัฒนาคุณภาพการรับบริการที่เกี่ยวกับการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ได้อย่างแท้จริง สอดคล้องกับ สายัณห์ ปรีวีตร และรังสรรค์ หทัยเสรี (2547) ที่ทำการศึกษารื่อง การชำระเงินมูลค่าสูงภายใต้ระบบ BAHNET: มิติสำคัญในการพัฒนาประสิทธิภาพระบบการเงินไทยและบทบาทของธนาคารกลาง ที่ข้อค้นพบเป็นไปในแนวทางเดียวกัน รวมทั้งประเด็นในเรื่องของการค้นหาและจัดเก็บข้อมูลได้อย่างถูกต้อง รวดเร็วทันต่อการใช้งาน เพื่อสร้างประโยชน์ให้เกิดขึ้นมากที่สุด สอดคล้องกับ งานวิจัยของ รังสรรค์ หทัยเสรี และจิตรา บุญศิริ (2549) ศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้ใช้ระบบการชำระเงินและปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพาดิชย์อิเล็กทรอนิกส์ พบว่า ปัจจัยในเรื่องของการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ มีส่วนสำคัญที่ส่งผลต่อพฤติกรรมของผู้มาใช้บริการ รวมทั้งการเติบโตของพาดิชย์อิเล็กทรอนิกส์นั้น เพราะระบบการชำระเงินมีความปลอดภัย สะดวก นั่นเอง

ดังนั้น หากประเทศไทยต้องการพัฒนาไปสู่ความเป็นสากลในทุกด้าน สิ่งที่สำคัญคือต้องมีระบบการชำระเงินที่ทันสมัย ปลอดภัย ให้ความสะดวกกับผู้ใช้บริการทั้งจากภายในและภายนอกประเทศ ที่ขณะนี้ทั่วโลกกำลังเชื่อมโยงกัน ทั้งทางด้านเศรษฐกิจ วัฒนธรรม สังคม การเมือง หรือแม้กระทั่งการรวมกลุ่มเป็นประชาคมเดียวกันอย่างอาเซียน เป็นต้น ซึ่งผู้ที่มีส่วนรับผิดชอบโดยตรง จะต้องดำเนินการให้เป็นไปตามเป้าหมายโดยเร็วเพื่อความเจริญก้าวหน้าอย่างยั่งยืนของประเทศชาติสืบไป

ข้อเสนอแนะของการวิจัย

ผลการศึกษาครั้งนี้ มีข้อเสนอแนะจากผลการวิจัยเพื่อนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อวงการวิชาการ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น ธนาคารแห่งประเทศไทย สถาบันการเงิน ผู้ใช้บริการทั้งภาครัฐ และเอกชนไม่ว่าจะเป็นสถานประกอบการ อุตสาหกรรมทุกประเภท ประชาชนทั่วไป สถาบันที่เกี่ยวข้องกับการใช้จ่ายเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะ

1.1 การเปลี่ยนระบบการชำระเงินจากแบบดั้งเดิมมาเป็นการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ที่ต้องทำร่วมกันกับความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีที่จะเข้ามาทำการสนับสนุน ซึ่งข้อดีของระบบนี้ทำให้เกิดการลดต้นทุนในด้านต่าง ๆ ลงเป็นจำนวนมาก ดังนั้น รัฐบาลและธนาคารแห่งประเทศไทย จึงต้องดำเนินการต่าง ๆ ให้เป็นไปตามเป้าหมาย ของการเข้าสู่ระบบที่ไม่ต้องใช้ธนบัตรหรือเหรียญในการแลกเปลี่ยนเหมือนระบบแบบดั้งเดิม แต่จะสำเร็จได้ก็ต้องอาศัยการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนเป็นสำคัญ

1.2 จากการวิเคราะห์ตัวแบบที่ได้จากงานวิจัยนี้ ทำให้ทราบปัจจัยต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย ซึ่งผู้กำหนดนโยบาย

วารสารสหวิทยาการวิจัย: ฉบับบัณฑิตศึกษา ปีที่ 2 ฉบับที่ 2 (ก.ค.-ธ.ค. 2556)

หรือรับผิดชอบโดยตรงจะสามารถนำไปประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์อย่างจริงจัง และเป็นรูปธรรมได้

1.3 ระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ นั้นเป็นสิ่งจำเป็นและสำคัญกับระบบเศรษฐกิจของทุกประเทศ ถึงแม้จะมีประโยชน์ต่าง ๆ มากมาย แต่ในการระวังป้องกันอาชญากรรมทุกประเภทที่จะเข้ามาทำความเสียหายให้เกิดขึ้นในทุกรูปแบบ ซึ่งผู้ที่เกี่ยวข้องทุกฝ่ายคงต้องร่วมมือกันในเรื่องดังกล่าว ซึ่งจะเป็นการส่งเสริมให้ระบบนี้เจริญก้าวหน้าและบรรลุเป้าหมายที่ทุกฝ่ายต้องการต่อไป

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 การลงภาคสนามในการเก็บข้อมูลทั้งเชิงปริมาณและคุณภาพนั้น ใช้กลุ่มตัวอย่างในพื้นที่ส่วนกลางเป็นส่วนใหญ่ ซึ่งในงานวิจัยครั้งต่อไปควรทำการศึกษากับผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องสำคัญในพื้นที่อื่น ๆ ของประเทศ เพื่อมาทำการเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยต่าง ๆ

2.2 การศึกษาคั้งนี้มุ่งเน้นที่ความต้องการหาคำตอบเพื่อสร้างข้อค้นพบในบริบทภายในประเทศไทยเท่านั้น แต่โลกปัจจุบันนี้มีความเชื่อมโยงกันทั้งระบบ ไม่ว่าจะเป็นด้านเศรษฐกิจ การเมือง สังคม เทคโนโลยี ดังนั้นการศึกษาถึงบริบทภายนอกประเทศที่ส่งผลกระทบต่อประเทศไทย จึงเป็นอีกหนึ่งประเด็นของงานวิจัยในครั้งต่อไปที่ควรศึกษา

เอกสารอ้างอิง

แก้วตา จินดาวัฒน์. 2548. ความคิดเห็นในการเปิดให้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารอาคารสงเคราะห์.

วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

ธนาคารแห่งประเทศไทย. 2552. ระบบชำระเงินของธนาคารพาณิชย์. สืบค้นวันที่ 18 กันยายน 2552 จาก www.bot.or.th/bothomepage/BankAtWork/Payment.

วารสารสหวิทยาการวิจัย: ฉบับบัณฑิตศึกษา ปีที่ 2 ฉบับที่ 2 (ก.ค.-ธ.ค. 2556)

ธนาคารแห่งประเทศไทย และสถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย. 2547.

การเพิ่มประสิทธิภาพระบบการชำระเงินของไทย. กรุงเทพมหานคร:
ธนาคารแห่งประเทศไทย.

ธนาคารแห่งประเทศไทย. 2553. แผนกลยุทธ์ระบบการชำระเงิน 2553.

กรุงเทพมหานคร: ธนาคารแห่งประเทศไทย.

ธนาคารแห่งประเทศไทย. 2554. รายงานระบบชำระเงิน 2554.

กรุงเทพมหานคร: ธนาคารแห่งประเทศไทย.

ธรรมรักษ์ หมั่นจักร์. 2544. E-money กับการดำเนินนโยบายการเงิน: รายงาน

สัมมนาวิชาการประจำปี 2544. กรุงเทพมหานคร: ธนาคารแห่งประเทศไทย.

รังสรรค์ หทัยเสรี และจิตรา บุญศิริ. 2549. สถานะและพฤติกรรมการใช้ e-

payment ในประเทศไทย: เครื่องชี้สำคัญและการเปรียบเทียบระหว่าง

ประเทศ. รายงานการประชุมคณะกรรมการระบบการชำระเงิน (กรช.) เมื่อ

วันที่ 27 เมษายน 2549 ณ ธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.).

รังสรรค์ หทัยเสรี และสรยุทธ สมประสงค์. 2552. พฤติกรรมและความเสี่ยงใน

การโอนเงินมูลค่าสูงภายใต้ระบบบาทเน็ตและนโยบายเชิงนโยบายด้านการ

ชำระเงิน. กรุงเทพมหานคร: ธนาคารแห่งประเทศไทย.

ศูนย์วิจัยธนาคารกสิกรไทย. 2554. “การเปิดเสรี AEC... โอกาสและความท้าทาย

ต่อผู้ประกอบการค้าปลีกไทย.” Business Brief 18 (3331).

สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย. 2552. การประเมินภาวะการแข่งขันใน

บริการโอนเงินเข้าบัญชีระหว่างธนาคาร (Bulk Payment-Credit

Transfer) และบริการฝาก ถอน โอนเงิน ผ่านเครื่อง ATM.

กรุงเทพมหานคร: สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย.

อนุชิต อนุชิตานุกูล และสมเกียรติ ตั้งกิจวานิชย์. 2543. เงินอิเล็กทรอนิกส์กับ

นโยบายการเงินและการฟอกเงิน. กรุงเทพมหานคร: มูลนิธิสถาบันวิจัย

เพื่อการพัฒนาประเทศไทย.

- Baek-Kyoo, J., & Sunyoung, P. 2010. "Career Satisfaction, Organizational Commitment, and Turnover Intention: The Effects of Goal Orientation, Organizational Learning Culture and Developmental Feedback." **Leadership & Organization Development Journal** 31 (6): 482-500.
- Kuczumski, T. D. 1996. **Innovation: Leadership Strategies for the Competitive Edge**. Chicago: NTC.
- Moutaz, A. 2005. **A Study of E-Banking Security Perceptions and Customer Satisfaction Issues**. Retrieved March 15, 2005 from www.lib.umi.com/dissertations/fullcit/3167808
- Park, S. C. 2007. **The Comparison of Knowledge Management Practices between Public and Private Organization: An Exploratory Study**. Unpublished Doctoral Dissertation, Pennsylvania State University.
- Tanaka, T. 1997. **Possible Economic Consequences of Digital Cash**. Retrieved March 15, 2005 from www.firstmonday.dk/issues/issue2/digital_cash.