

การยอมรับการใช้เทคโนโลยีทางการเงินในการชำระภาษีอากร  
ของสำนักงานศุลกากรตรวจสอบสินค้าทำอาศยานสุวรรณภูมิ

ปณิศา นิลปิ่น

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

สาขาวิชาบริหารธุรกิจ

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

กันยายน 2563

การยอมรับการใช้เทคโนโลยีทางการเงินในการชำระภาษีอากร  
ของสำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

ปณิตา นิลปิ่น

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

สาขาวิชาบริหารธุรกิจ

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

กันยายน 2563

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ACCEPTANCE OF FINANCIAL TECHNOLOGY IN CUSTOMS DUTY PAYMENT  
AT SUVARNABHUMI AIRPORT CARGO CLEARANCE CUSTOMS OFFICE

PANYATA NINPAN

An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for the  
Master of Business Administration Degree in Business Administration  
Phranakhon Si Ayutthaya Rajabhat University  
September 2020

สำนักงานคณะกรรมการบัณฑิตศึกษา  
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา  
ใบรับรองการค้นคว้าอิสระ

ชื่อเรื่องการค้นคว้าอิสระ การยอมรับการใช้เทคโนโลยีทางการเงินในการชำระภาษีอากร  
ของสำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

ชื่อนักศึกษา นางสาวปณิศา นิลปิ่น

รหัสนักศึกษา 76177056

หลักสูตร บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

สาขาวิชา บริหารธุรกิจ

อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก ดร.เมธรัตน์ จันตะนี

คณะกรรมการสอบการค้นคว้าอิสระ

ดร.กิติมา ทามาลี

ดร.เมธรัตน์ จันตะนี

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปัญญาพัชญ์ นาคภิบาล



ประธานกรรมการ



กรรมการ



กรรมการ

วัน/เดือน/ปี ที่สอบ 23 กรกฎาคม 2563 ภาคเรียนที่ 3/2562

สำนักงานคณะกรรมการบัณฑิตศึกษารับรองแล้ว



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อภิชาติ พานสุวรรณ)

ผู้อำนวยการสำนักงานคณะกรรมการบัณฑิตศึกษา

กันยายน พ.ศ. 2563

ปัทมดา นิลปิ่น. (2563). การยอมรับการใช้เทคโนโลยีทางการเงินในการชำระภาษีอากร ของสำนักงานศุลกากร  
ตรวจสอบสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ,  
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา. 143 หน้า. อาจารย์ที่ปรึกษา : ดร.เมธรัตน์ จันตะนิ

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาพฤติกรรมการชำระภาษีอากร ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับ และระดับการยอมรับการใช้เทคโนโลยีทางการเงินในการชำระภาษีอากร 2) เปรียบเทียบระดับการยอมรับการใช้เทคโนโลยีทางการเงินในการชำระภาษีอากร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล 3) เปรียบเทียบระดับการยอมรับการใช้เทคโนโลยีทางการเงินในการชำระภาษีอากร จำแนกตามพฤติกรรมการชำระภาษีอากร 4) ศึกษาอิทธิพลระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับ กับระดับการยอมรับการใช้เทคโนโลยีทางการเงินในการชำระภาษีอากร กลุ่มตัวอย่างคือ ผู้ใช้บริการที่ชำระค่าภาษีอากร ของสำนักงานศุลกากรตรวจสอบสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ จำนวน 385 คน ซึ่งได้มาด้วยวิธีการเลือกหน่วยตัวอย่างแบบตามสะดวก เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม มีค่าความเชื่อมั่นด้านปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเท่ากับ 0.94 และด้านการยอมรับการใช้เทคโนโลยีทางการเงินในการชำระภาษีอากรเท่ากับ 0.88 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบที การทดสอบเอฟ การทดสอบแอลเอสดี และสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ

ผลการวิจัย พบว่า 1) ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นตัวแทนออกของ มีพฤติกรรมการชำระค่าภาษีอากรด้วยเงินสดตามนโยบายบริษัท โดยทำการชำระค่าภาษีอากรในช่วงเวลาทำการที่ส่วนบัญชีและอากร และปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับ ได้แก่ ทัศนคติ ความเป็นส่วนตัว การรับรู้ความเสี่ยง ความไว้วางใจในการใช้บัตรเครดิตทรอนิกส์ และความสามารถของระบบ ตามลำดับ ซึ่งผู้ใช้บริการมีการยอมรับการใช้เทคโนโลยีทางการเงินในการชำระภาษีอากร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการรับรู้ประโยชน์จากการใช้งาน และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน 2) ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพต่างกัน มีระดับการยอมรับการใช้เทคโนโลยีทางการเงินในการชำระภาษีอากร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 3) ผู้ใช้บริการมีพฤติกรรมการชำระภาษีอากร ได้แก่ ช่วงเวลาที่ให้บริการ สถานที่ให้บริการ ประเภทผู้ให้บริการ ความต้องการใช้บริการ รูปแบบการชำระเงิน และผู้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจในการชำระภาษีอากรแตกต่างกัน มีระดับการยอมรับการใช้เทคโนโลยีทางการเงินในการชำระภาษีอากร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 และ 4) ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับ ได้แก่ ทัศนคติ ความสามารถของระบบ ความเป็นส่วนตัว และความไว้วางใจในการใช้บัตรเครดิตอิเล็กทรอนิกส์ มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้เทคโนโลยีทางการเงินในการชำระภาษีอากรด้านการรับรู้ประโยชน์จากการใช้งาน และด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

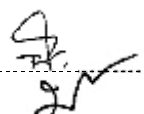
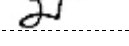
คณะ ..... วิทยาการจัดการ ..... ลายมือชื่อนักศึกษา .....  
สาขาวิชา บริหารธุรกิจ ..... ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา .....  
ปีการศึกษา 2562 .....

Panyata Ninpan. (2020). **Acceptance of Financial Technology in Customs duty Payment at Suvarnabhumi Airport Cargo Clearance Customs Office.** An Independent Study for the Master of Business Administration in Business Administration, Phranakhon Si Ayutthaya Rajabhat University, 130 pp. Advisor: Metharat Jantanee, Ph.D.

### ABSTRACT

The purposes of this research were 1) to study customs duty payment behaviors, factors of acceptance and acceptance levels of financial technology in customs duty payment, 2) to compare the acceptance levels of financial technology in customs duty payment according to the personal factors, 3) to compare the acceptance levels of financial technology in customs duty payment according to the customs duty payment behaviors, and 4) to study the impacts of acceptance factors on the acceptance levels of financial technology in customs duty payment. The sample group included 385 service receivers at Suvarnabhumi Airport Cargo Clearance Customs Office. The sample group was selected by simple random sampling technique. The research tool was questionnaires. The validity of acceptance factors was at 0.94, and the validity of acceptance of financial technology in customs duty payment was at 0.88. The statistical data for analysis was frequency, percentage, mean, standard deviation, T-test, F-test, LSD-test and multiple correlation coefficient.

It was found that 1) most service receivers were customs brokers. They paid customs duty with cash according to the companies' policies during the working hours at Accounting and Duty Division. The acceptance factors were attitude, privacy, risk acknowledgement, trust in electronic card usage, and system capacity, respectively. The service receivers' overall acceptance of financial technology in customs duty payment was at the high level, with the highest mean on the acknowledgement of benefits and the lowest mean on the acknowledgement of easiness. 2) The service receivers with different occupations showed different acceptance levels of financial technology in customs duty payment with statistical significance at .05. 3) The service receivers with different payment behaviors such as time of service taking, place of service taking, type of service receivers, service demands, payment methods and participants in customs duty payment decision, showed different acceptance levels of financial technology in customs duty payment with statistical significance at .05. 4) Acceptance factors such as attitude, system capacity, privacy and trust in electronic card usage, had impacts on the acceptance of financial technology in customs duty payment on the aspects of acknowledgement of benefits and acknowledgement of easiness with statistical significance at .05.

Faculty.....Management Science..... Student's Signature   
Field of Study.....Business Administration..... Advisor's Signature   
Academic Year.....2019.....

## กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยความอนุเคราะห์และความกรุณาอย่างสูงจาก อาจารย์ ดร. เมธารัตน์ จันตะนี อาจารย์ที่ปรึกษา ที่ได้กรุณาให้คำปรึกษา ชี้แนะ ให้ข้อเสนอแนะ ข้อคิดที่เป็นประโยชน์ รวมทั้งช่วยตรวจแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ จนกระทั่งการศึกษาค้นคว้าอิสระ ในครั้งนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณา จึงขอกราบขอบพระคุณ เป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณ อาจารย์ ดร. กิติมา ทามาลี ประธานในการดำเนินการสอบการค้นคว้าอิสระ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ภิญาพัชญ์ นาคภิบาล ผู้ทรงคุณวุฒิ ที่ได้กรุณาร่วมเป็นคณะกรรมการ สอบปากเปล่าในครั้งนี้ตลอดจนให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่ง ขอขอบพระคุณ คณาจารย์ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา ที่ได้อบรมสั่งสอน ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้อันมีค่ายิ่ง ซึ่งสามารถนำมาใช้เป็นประโยชน์แก่ผู้วิจัยต่อไปในอนาคต และขอขอบคุณบุคลากรสำนักงานคณะกรรมการบัณฑิตศึกษาทุกท่านที่ได้ให้ความช่วยเหลือ ในด้านต่าง ๆ

ขอขอบพระคุณ กรมศิลปากร กระทรวงการคลัง ที่ได้เล็งเห็นความสำคัญของการศึกษา หาความรู้เพิ่มเติมเพื่อการพัฒนาบุคลากรโดยมอบทุนการศึกษาให้ศึกษาต่อระดับปริญญาโท ในครั้งนี้ ขอขอบพระคุณผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และเพื่อนๆ ทุกคนที่เป็นกำลังใจสำคัญ รวมถึงการให้ความช่วยเหลือ ส่งเสริม สนับสนุนในด้านต่างๆ ขอขอบพระคุณผู้ตอบแบบสอบถาม ทุกท่านที่กรุณาสละเวลาตอบแบบสอบถามทำให้การศึกษาค้นคว้าอิสระครั้งนี้สมบูรณ์ ประโยชน์ และคุณค่าความดีทั้งหลายทั้งปวงของงานวิจัยเล่มนี้ ขอมอบสักการะแด่ คุณบิดา มารดา คณาจารย์ ทุกท่าน และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกท่านที่ช่วยเป็นกำลังใจ กระตุ้นให้มีความมานะ พากเพียรในการ ทำงานวิจัยครั้งนี้

ปณชดา นิลปิ่น

## สารบัญ

|                                                                          | หน้า |
|--------------------------------------------------------------------------|------|
| บทคัดย่อภาษาไทย.....                                                     | จ    |
| บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....                                                  | ฉ    |
| กิตติกรรมประกาศ.....                                                     | ช    |
| สารบัญ.....                                                              | ฅ    |
| สารบัญตาราง.....                                                         | ฉ    |
| สารบัญภาพประกอบ.....                                                     | ฉ    |
| บทที่                                                                    |      |
| 1 บทนำ.....                                                              | 1    |
| ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....                                      | 1    |
| วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....                                             | 3    |
| ขอบเขตของการวิจัย.....                                                   | 4    |
| สมมุติฐานการวิจัย.....                                                   | 6    |
| ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย.....                                        | 6    |
| นิยามศัพท์เฉพาะ.....                                                     | 6    |
| 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....                                    | 9    |
| ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ..... | 9    |
| ระบบชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ของกรมศุลกากร.....                          | 15   |
| แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง.....                                         | 18   |
| ความหมายพฤติกรรมผู้บริโภค.....                                           | 18   |
| แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยี.....                        | 22   |
| ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับ.....                                           | 35   |
| งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....                                               | 39   |
| 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....                                                | 44   |
| ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย.....                             | 44   |
| เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....                                          | 45   |

## สารบัญ (ต่อ)

| บทที่                                                                                                                         | หน้า |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| 3 (ต่อ) การเก็บรวบรวมข้อมูล.....                                                                                              | 48   |
| การวิเคราะห์ข้อมูล.....                                                                                                       | 48   |
| 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....                                                                                                   | 50   |
| ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล.....                                                                                                 | 51   |
| ตอนที่ 2 พฤติกรรมการชำระภาษีอากร.....                                                                                         | 53   |
| ตอนที่ 3 ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับ.....                                                                                       | 55   |
| ตอนที่ 4 ระดับการยอมรับการใช้เทคโนโลยีทางการเงินในการชำระภาษีอากร.....                                                        | 61   |
| ตอนที่ 5 เปรียบเทียบการยอมรับเทคโนโลยีทางการเงินในการชำระภาษีอากร<br>จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล.....                             | 64   |
| ตอนที่ 6 เปรียบเทียบการยอมรับเทคโนโลยีทางการเงินในการชำระภาษีอากร<br>จำแนกตามพฤติกรรมการชำระภาษีอากร.....                     | 71   |
| ตอนที่ 7 การวิเคราะห์หาอิทธิพลระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับ<br>กับการยอมรับการใช้เทคโนโลยีทางการเงินในการชำระภาษีอากร..... | 85   |
| 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....                                                                                         | 88   |
| สรุปผลการวิจัย.....                                                                                                           | 88   |
| อภิปรายผล.....                                                                                                                | 90   |
| ข้อเสนอแนะ.....                                                                                                               | 95   |
| บรรณานุกรม.....                                                                                                               | 97   |
| ภาคผนวก.....                                                                                                                  | 102  |
| ภาคผนวก ก แบบตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....                                                      | 103  |
| ภาคผนวก ข ตารางประเมินความสอดคล้องเชิงเนื้อหาเป็นรายชื่อโดยผู้เชี่ยวชาญ.....                                                  | 109  |
| ภาคผนวก ค แบบสอบถามเพื่อการวิจัย.....                                                                                         | 114  |
| ภาคผนวก ง หนังสือเรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ.....                                                   | 122  |

## สารบัญ (ต่อ)

| บทที่                                                            | หน้า |
|------------------------------------------------------------------|------|
| ภาคผนวก จ หนังสือเรียนขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล..... | 126  |
| ประวัติย่อผู้วิจัย.....                                          | 129  |

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

## สารบัญตาราง

| ตาราง                                                                                                                                                      | หน้า |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| 1 การรับชำระภาษีอากรและรายได้อื่นๆ ตามประเภทเงินรับ.....                                                                                                   | 2    |
| 2 สรุปสังเคราะห์การวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภค.....                                                                                                         | 21   |
| 3 สรุปสังเคราะห์แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยี.....                                                                                             | 34   |
| 4 สังเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยี.....                                                                                                        | 38   |
| 5 สังเคราะห์งานวิจัยที่เกี่ยวกับการยอมรับการใช้เทคโนโลยีทางการเงินในการชำระ<br>ภาษีอากร ของสำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ.....             | 42   |
| 6 แสดงค่าความถี่ และค่าร้อยละปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่<br>เพศ สถานภาพ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน.....                    | 51   |
| 7 แสดงค่าความถี่ และค่าร้อยละ ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมกรชำระภาษีอากร<br>ของผู้ใช้บริการ.....                                                                | 53   |
| 8 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับ<br>ด้านทัศนคติ.....                                                        | 55   |
| 9 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับ<br>ด้านความสามารถของระบบ.....                                              | 56   |
| 10 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับ<br>ด้านความเป็นส่วนตัว.....                                               | 57   |
| 11 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับ<br>ด้านการรับรู้ความเสี่ยง.....                                           | 58   |
| 12 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับ<br>ด้านความไว้วางใจในการใช้บัตรเครดิต.....                                | 59   |
| 13 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับ<br>ด้านภาพรวม.....                                                        | 60   |
| 14 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ข้อมูลเกี่ยวกับระดับการยอมรับการใช้<br>เทคโนโลยีทางการเงินในการชำระภาษีอากร ด้านการรับรู้ประโยชน์จากการใช้งาน..... | 61   |
| 15 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ข้อมูลเกี่ยวกับระดับการยอมรับการใช้<br>เทคโนโลยีทางการเงินในการชำระภาษีอากร ด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน.....  | 62   |

## สารบัญตาราง (ต่อ)

| ตาราง                                                                                                                                                                 | หน้า |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| 16 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ข้อมูลเกี่ยวกับระดับการยอมรับการใช้เทคโนโลยีทางการเงินในการชำระภาษีอากร.....                                                  | 63   |
| 17 เปรียบเทียบการยอมรับการใช้เทคโนโลยีทางการเงินในการชำระภาษีอากร<br>จำแนกตามเพศ.....                                                                                 | 64   |
| 18 เปรียบเทียบการยอมรับการใช้เทคโนโลยีทางการเงินในการชำระภาษีอากร<br>จำแนกตามสถานภาพ.....                                                                             | 65   |
| 19 เปรียบเทียบการยอมรับการใช้เทคโนโลยีทางการเงินในการชำระภาษีอากร<br>จำแนกตามอายุ.....                                                                                | 66   |
| 20 เปรียบเทียบการยอมรับการใช้เทคโนโลยีทางการเงินในการชำระภาษีอากร<br>จำแนกตามอาชีพ.....                                                                               | 67   |
| 21 การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD ของระดับการยอมรับ<br>การใช้เทคโนโลยีทางการเงินในการชำระภาษีอากร ระหว่างด้านการรับรู้<br>ประโยชน์จากการใช้งานกับอาชีพ..... | 68   |
| 22 การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD ของระดับการยอมรับ<br>การใช้เทคโนโลยีทางการเงินในการชำระภาษีอากร ระหว่างด้านการรับรู้<br>ความง่ายในการใช้งานกับอาชีพ.....  | 68   |
| 23 เปรียบเทียบการยอมรับการใช้เทคโนโลยีทางการเงินในการชำระภาษีอากร<br>จำแนกตามระดับการศึกษา.....                                                                       | 69   |
| 24 เปรียบเทียบการยอมรับการใช้เทคโนโลยีทางการเงินในการชำระภาษีอากร<br>จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน.....                                                                | 70   |
| 25 เปรียบเทียบการยอมรับการใช้เทคโนโลยีทางการเงินในการชำระภาษีอากร<br>จำแนกตามวัตถุประสงค์ที่มาใช้บริการ.....                                                          | 71   |
| 26 เปรียบเทียบการยอมรับการใช้เทคโนโลยีทางการเงินในการชำระภาษีอากร<br>จำแนกตามช่วงเวลาที่ใช้บริการ.....                                                                | 72   |
| 27 เปรียบเทียบการยอมรับการใช้เทคโนโลยีทางการเงินในการชำระภาษีอากร<br>จำแนกตามสถานที่ใช้บริการ.....                                                                    | 73   |

## สารบัญตาราง (ต่อ)

| ตาราง                                                                                                                                                                                                       | หน้า |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| 28 เปรียบเทียบการยอมรับการใช้เทคโนโลยีทางการเงินในการชำระภาษีอากร<br>จำแนกตามประเภทผู้ใช้บริการ.....                                                                                                        | 74   |
| 29 การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD ของระดับการยอมรับการใช้<br>เทคโนโลยีทางการเงินในการชำระภาษีอากร ระหว่างด้านการรับรู้ประโยชน์<br>จากการใช้งานกับประเภทผู้ใช้บริการ.....                          | 75   |
| 30 การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD ของระดับการยอมรับการใช้<br>เทคโนโลยีทางการเงินในการชำระภาษีอากร ระหว่างด้านการรับรู้ความง่าย<br>ในการใช้งานกับประเภทผู้ใช้บริการ.....                           | 76   |
| 31 เปรียบเทียบการยอมรับการใช้เทคโนโลยีทางการเงินในการชำระภาษีอากร<br>จำแนกตามความต้องการใช้บริการ.....                                                                                                      | 77   |
| 32 การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD ของระดับการยอมรับการใช้<br>เทคโนโลยีทางการเงินในการชำระภาษีอากร ระหว่างด้านการรับรู้ความง่าย<br>ในการใช้งานกับความต้องการใช้บริการ.....                         | 78   |
| 33 เปรียบเทียบการยอมรับการใช้เทคโนโลยีทางการเงินในการชำระภาษีอากร<br>จำแนกตามรูปแบบการชำระเงิน.....                                                                                                         | 79   |
| 34 การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD ของระดับการยอมรับการใช้<br>เทคโนโลยีทางการเงินในการชำระภาษีอากร ระหว่างด้านการรับรู้ประโยชน์<br>จากการใช้งานกับรูปแบบการชำระเงิน.....                           | 80   |
| 35 การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD ของระดับการยอมรับการใช้<br>เทคโนโลยีทางการเงินในการชำระภาษีอากร ระหว่างด้านการรับรู้ความง่าย<br>ในการใช้งานกับรูปแบบการชำระเงิน.....                            | 81   |
| 36 เปรียบเทียบการยอมรับการใช้เทคโนโลยีทางการเงินในการชำระภาษีอากร<br>จำแนกตามผู้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจในการชำระภาษีอากร.....                                                                               | 82   |
| 37 การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD ของระดับการยอมรับการใช้<br>เทคโนโลยีทางการเงินในการชำระภาษีอากร ระหว่างด้านการรับรู้ประโยชน์<br>จากการใช้งานกับผู้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจในการชำระภาษีอากร..... | 83   |

## สารบัญตาราง (ต่อ)

### ตาราง

### หน้า

- 38 การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD ของระดับการยอมรับการใช้เทคโนโลยีทางการเงินในการชำระภาษีอากร ระหว่างด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งานกับผู้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจในการชำระภาษีอากร..... 84
- 39 ผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณของปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับกับระดับการยอมรับการใช้เทคโนโลยีทางการเงินในการชำระภาษีอากรด้านการรับรู้ประโยชน์จากการใช้งาน..... 85
- 40 ผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณของปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับกับระดับการยอมรับการใช้เทคโนโลยีทางการเงินในการชำระภาษีอากรด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน..... 86

## สารบัญภาพประกอบ

| ภาพประกอบ                                                            | หน้า |
|----------------------------------------------------------------------|------|
| 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....                                          | 5    |
| 2 โครงสร้างองค์กรสำนักงานสุทธการตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ..... | 10   |
| 3 การทำรายการรับชำระเงินด้วยบัตรอิเล็กทรอนิกส์.....                  | 17   |

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

## บทที่ 1

### บทนำ

#### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันระบบเศรษฐกิจทั่วโลกในระยะข้างหน้า ต่างกำลังมุ่งเข้าสู่สังคมไร้เงินสด (Cashless society) อย่างต่อเนื่อง ประเทศไทยจากกล่าวได้ว่า กำลังอยู่ในขั้นของการเปลี่ยนผ่าน หรือกระบวนการก้าวไปสู่สังคมไร้เงินสด ประกอบกับภาครัฐมีการผลักดันตามแผนยุทธศาสตร์ การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ (National e-Payment Master Plan) ภายใต้การดำเนินโครงการขยายการใช้บัตรอิเล็กทรอนิกส์ ด้านการเพิ่มจำนวนเครื่อง รูดบัตร หรือ อีดีซี (ศูนย์วิจัยกสิกรไทย, 2560, หน้า 1) เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการทาง การเงินสะดวกมากขึ้น รวมทั้งช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการรับจ่ายเงินของส่วนราชการ และลดภาระ ในการบริหารจัดการเงินสดของทุกภาคส่วน รัฐบาลจึงมีนโยบายด้านการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ อันจะนำไปสู่สังคมไร้เงินสด (Cashless society) เพื่อเพิ่มศักยภาพด้านการทำธุรกรรมของประเทศ ให้สอดคล้องกับไทยแลนด์ 4.0 กรมศุลกากรซึ่งเป็นหน่วยงานจัดเก็บภาษีอากรสินค้านำเข้า - ส่งออก รวมทั้งจัดเก็บภาษีและรายได้อื่นๆ แทนหน่วยงานอื่น ได้เห็นถึงความสำคัญของนโยบายดังกล่าว จึงได้พัฒนากระบวนการและระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เพื่ออำนวยความสะดวก ทางการค้า พัฒนาการบริการศุลกากร ด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย พัฒนาระบบการ ดำเนินงานและการให้บริการของกรมศุลกากรในมิติใหม่ที่ทันสมัยมากขึ้น (แผนปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 กรมศุลกากร, 2560, หน้า 43) ด้วยการชำระค่าภาษีอากร ค่าธรรมเนียมและรายได้อื่นๆ ผ่านช่องทางการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อเป็นทางเลือก ให้ผู้ประกอบการสามารถเลือกใช้บริการชำระค่าภาษีอากร ค่าธรรมเนียมและรายได้อื่นๆ ของกรมศุลกากร แทนการใช้เงินสด เช็ค ดราฟ และเป็นการสนับสนุนโครงการ National e-Payment ตามนโยบายของรัฐบาลในการลดการใช้เงินสดและเช็ค เพื่อตอบรับการเปลี่ยนแปลง ทางเทคโนโลยีที่มีความก้าวหน้าไปอย่างรวดเร็ว ปัจจุบันผู้ประกอบการหรือตัวแทนออกของ สามารถชำระค่าภาษีอากร ค่าธรรมเนียมและรายได้อื่นๆ ได้ 3 ช่องทาง คือ 1) การชำระเงิน ด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) โดยวิธีตัดบัญชีธนาคาร 2) การชำระเงินด้วยระบบรับชำระเงิน ทางอิเล็กทรอนิกส์ โดยผ่านช่องทางการให้บริการของธนาคาร (e-Bill Payment) ผ่าน Internet Banking, Mobile Banking, ATM, เคาน์เตอร์ธนาคาร ตัวแทนรับชำระเงิน (Non-bank) 3) การชำระเงิน

ที่เคาน์เตอร์ของกรมศุลกากร โดยใช้เงินสด เช็ค บัตรภาษี QR Code และบัตรอิเล็กทรอนิกส์ โดยผ่านเครื่องรับบัตรอิเล็กทรอนิกส์ (EDC: Electronic Data Capture)

สำนักงานศุลกากรตรวจสอบสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เป็นหนึ่งในหน่วยงานหลักของกรมศุลกากรในการรับชำระค่าภาษีอากร ค่าธรรมเนียมและรายได้อื่นๆ แทนหน่วยงานอื่น เริ่มให้บริการรับชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ โดยมีช่องทางการรับชำระผ่าน QR Code โดยผ่านแอปพลิเคชัน Mobile Banking ของทุกธนาคารและชำระผ่านบัตร ได้แก่ บัตรเดบิต บัตรเครดิต บัตรเงินสด ผ่านเครื่องรับบัตรอิเล็กทรอนิกส์ (EDC: Electronic Data Capture) ตั้งแต่ 13 ธันวาคม 2560 เป็นต้นมา โดยมีข้อมูลการรับชำระภาษีอากรและรายได้อื่นๆ ตามประเภทเงินรับ ดังตาราง 1

ตาราง 1 การรับชำระภาษีอากรและรายได้อื่นๆ ตามประเภทเงินรับ

(หน่วย: ล้านบาท)

| ประเภทเงินรับ      | ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 |            | ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 |            | จำนวนเงินรวม     | ร้อยละ     |
|--------------------|----------------------|------------|----------------------|------------|------------------|------------|
|                    | จำนวนเงิน            | ร้อยละ     | จำนวนเงิน            | ร้อยละ     |                  |            |
| เงินสด             | 6,215.84             | 16.60      | 5,965.15             | 18.09      | 12,180.99        | 17.30      |
| เช็ค               | 30,754.73            | 82.16      | 26,010.46            | 78.87      | 56,765.19        | 80.62      |
| บัตรภาษี           | 217.40               | 0.58       | 171.22               | 0.52       | 388.62           | 0.55       |
| บัตรอิเล็กทรอนิกส์ | 246.34               | 0.66       | 830.61               | 2.52       | 1,076.95         | *1.53      |
| <b>รวมเป็นเงิน</b> | <b>37,434.31</b>     | <b>100</b> | <b>32,977.45</b>     | <b>100</b> | <b>70,411.76</b> | <b>100</b> |

ที่มา : ฝ่ายบัญชีและเบิกจ่าย ส่วนบัญชีและอากร สำนักงานศุลกากรตรวจสอบสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

จะเห็นได้ว่า การชำระเงินค่าภาษีอากรด้วยบัตรอิเล็กทรอนิกส์ที่เคาน์เตอร์ของสำนักงานศุลกากรตรวจสอบสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เริ่มใช้มาเป็นระยะเวลาเกือบสองปี จากสถิติสรุปการรับชำระภาษีอากรและรายได้อื่นๆ ตามประเภทเงินรับ ตั้งแต่เดือน ตุลาคม 2560 ถึง เดือนกันยายน 2562 พบว่า มีผู้ใช้บริการชำระเงินค่าภาษีอากรด้วยบัตรอิเล็กทรอนิกส์ (บัตรเดบิต/บัตรเครดิต) โดยเฉลี่ยเพียงร้อยละ 1.53 ยังมีปริมาณน้อยกว่าเงินสดและเช็ค

จากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่การเงินและบัญชี ผู้ปฏิบัติงานของสำนักงานศุลกากรตรวจสอบสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ จำนวน 10 คน จากทั้งหมด 21 คน พบว่า การรับชำระด้วยเงินสดต้องใช้เวลาในการนับเงินสดในขั้นตอนการรับชำระ การรวบรวมและนำส่งเจ้าหน้าที่การเงินผู้รวบรวมเงิน ซึ่งเจ้าหน้าที่การเงินผู้รวบรวมเงิน จะต้องทำการตรวจนับก่อนนำฝากธนาคารหรือ

เก็บรักษาในห้องมั่นคงอีกครั้ง จึงเป็นการตรวจนับซ้ำซ้อนหลายครั้ง ก่อนที่จะนำเงินส่งคลังในแต่ละขั้นตอน มีโอกาสผิดพลาดในการตรวจนับเงินสด รวมทั้งมีความเสี่ยงในการรับธนบัตรปลอม การโจรกรรม และความเสี่ยงของผู้ประกอบการหรือตัวแทนออกของ ที่ต้องถือเงินสดจำนวนมากชำระค่าภาษีอากรและรายได้อื่นๆ ที่เคาน์เตอร์สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าทำอาภาศยานสุวรรณภูมิ

ดังนั้นผู้ศึกษาในฐานะบุคลากรที่ปฏิบัติงาน ในสำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าทำอาภาศยานสุวรรณภูมิ จึงมีความสนใจที่จะศึกษา การยอมรับการใช้เทคโนโลยีทางการเงินในการชำระภาษีอากรของสำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าทำอาภาศยานสุวรรณภูมิ ทั้งนี้เพื่อที่จะทำให้สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าทำอาภาศยานสุวรรณภูมิ ยกระดับให้องค์กรเป็นสังคมไร้เงินสด ลดการใช้เงินสดและเช็ค ลดภาระในการจัดการกับเงินสดของเจ้าหน้าที่ กล่าวคือ ลดเวลาในการตรวจนับเงินสดตั้งแต่ขั้นตอนการรับชำระจนถึงการนำส่งในแต่ละขั้นตอน ลดความผิดพลาดในการตรวจนับเงินสด ลดความเสี่ยงที่จะรับธนบัตรปลอม ลดภาระในการเก็บรักษาระหว่างรอการนำส่ง ลดช่องทางการทุจริต และจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการด้านการเงินของภาครัฐ ให้มีความสะดวกรวดเร็ว นอกจากนี้ผลจากการศึกษาจะเป็นข้อมูลให้แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องใช้เป็นแนวทางในการกำหนดมาตรการ หรือแผนงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้สอดคล้องและเหมาะสมเพื่อให้บริการศุลกากร ด้านการรับชำระค่าภาษีอากร ค่าธรรมเนียมและรายได้อื่นๆ มีความสะดวก รวดเร็ว ทันสมัย

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการชำระภาษีอากร ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับ และระดับการยอมรับการใช้เทคโนโลยีทางการเงินในการชำระภาษีอากร ของสำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าทำอาภาศยานสุวรรณภูมิ
2. เพื่อเปรียบเทียบระดับการยอมรับการใช้เทคโนโลยีทางการเงินในการชำระภาษีอากรของสำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าทำอาภาศยานสุวรรณภูมิ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
3. เพื่อเปรียบเทียบระดับการยอมรับการใช้เทคโนโลยีทางการเงินในการชำระภาษีอากรของสำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าทำอาภาศยานสุวรรณภูมิ จำแนกตามพฤติกรรมการชำระภาษีอากร
4. เพื่อศึกษาอิทธิพลระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับ กับระดับการยอมรับการใช้เทคโนโลยีทางการเงินในการชำระภาษีอากร ของสำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าทำอาภาศยานสุวรรณภูมิ

### ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ใช้บริการที่ชำระค่าภาษีอากร ค่าธรรมเนียมและรายได้อื่นๆ ที่เคาน์เตอร์ของสำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ จำนวน 385 คน

2. ขอบเขตด้านเนื้อหา

2.1 ตัวแปรต้น ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ สถานภาพ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน พฤติกรรมการชำระภาษีอากร ประกอบด้วย ประเภทผู้ให้บริการ ความต้องการใช้บริการ รูปแบบการชำระเงิน ผู้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจในการชำระภาษีอากร วัตถุประสงค์ ที่ใช้บริการ ช่วงเวลาที่ใช้บริการ สถานที่ใช้บริการ และปัจจัยที่มีผลการยอมรับ ประกอบด้วย ทักษะคติ ความสามารถของระบบ ความเป็นส่วนตัว การรับรู้ความเสี่ยง ความไว้วางใจ ในการใช้บัตรอิเล็กทรอนิกส์

2.2 ตัวแปรตาม การยอมรับการใช้เทคโนโลยีทางการเงินในการชำระภาษีอากร ได้แก่ ด้านการรับรู้ประโยชน์จากการใช้งาน ด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน

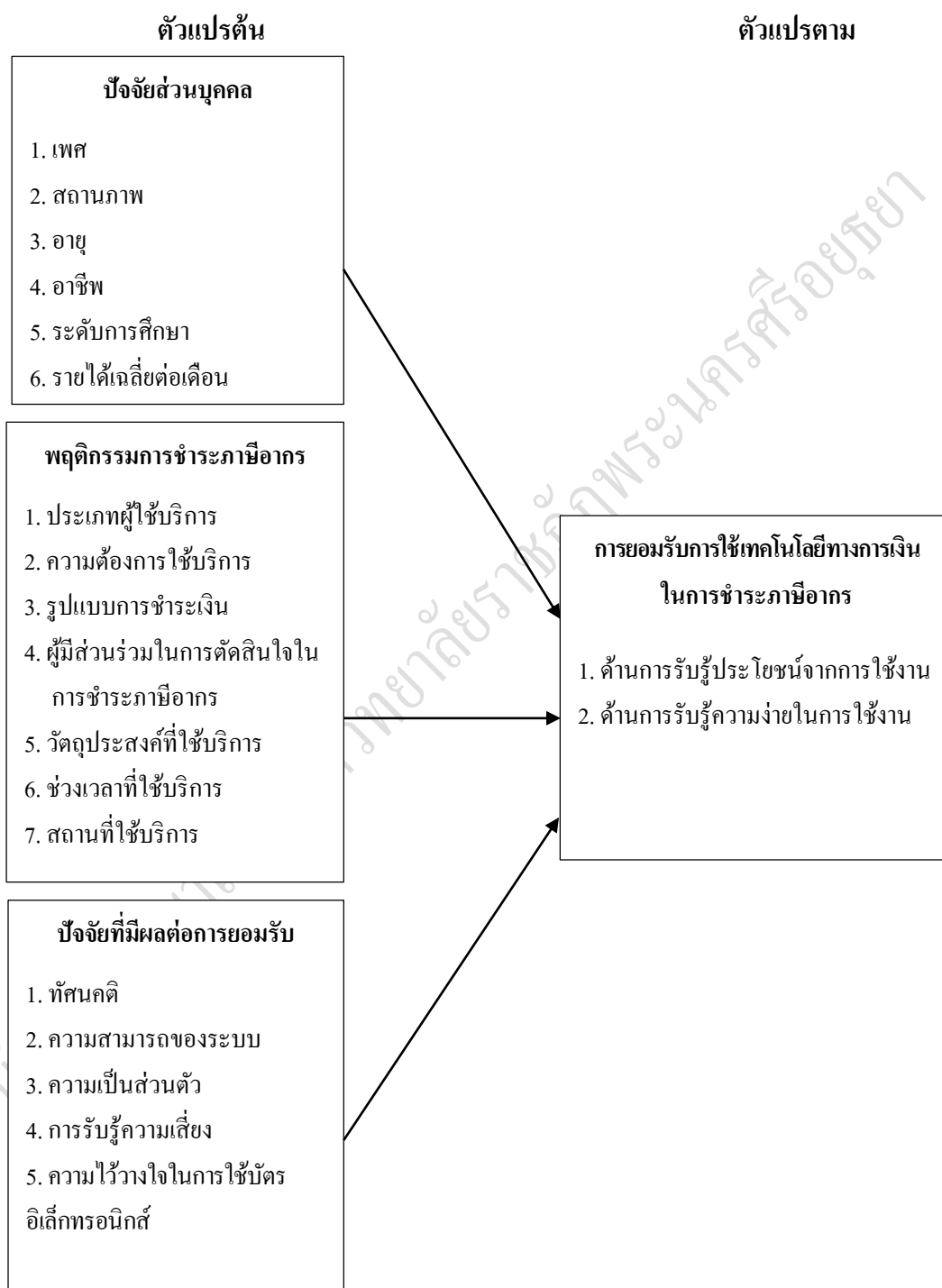
3. ขอบเขตด้านพื้นที่ การวิจัยครั้งนี้ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้เทคโนโลยีทางการเงินในการชำระภาษีอากร ของสำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

4. ขอบเขตด้านเวลา ระยะเวลาในการศึกษาตั้งแต่เดือน พฤศจิกายน 2562 ถึง เดือน กรกฎาคม 2563

### กรอบแนวคิดการวิจัย

จากการศึกษาค้นคว้า แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สรุป สาระสำคัญ จากการศึกษา ดังกล่าวมาเป็นแนวทางในการกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้ ปัจจัยส่วนบุคคล (ปรีวิศว์ ชูเชิด และฉัตรทอง นกเชิดชู, 2559, หน้า 47), (ศศิจันทร์ ปัญจทวี, 2560, หน้า 5), (สุกิสรา คุณรัตน์, 2561, หน้า 10), (นาคยา ศรีสว่างสุข, 2558, หน้า 17), (เสาวลักษณ์ อินทุขงค์, 2559, หน้า 15) พฤติกรรมการชำระภาษี โดยใช้ทฤษฎีพฤติกรรมผู้บริโภคของ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์, 2560, หน้า 140) และงานวิจัยของ (สุกิสรา คุณรัตน์, 2561, หน้า 10), (นาคยา ศรีสว่างสุข, 2558, หน้า 17) ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับ (สุกิสรา คุณรัตน์, 2561, หน้า 10), (จิฎาดา แก้วแทน, 2557, หน้า 15), (ภานุกร เตชะชุม หกิจ, 2562, หน้า 311), (ชยาภรณ์ กิตติพิธิชัย, 2559, หน้า 10), (อัครเดช ปิ่นสุข, 2558, หน้า 42) การยอมรับการใช้เทคโนโลยีทางการเงินในการชำระภาษีอากร โดยใช้ทฤษฎี TAM (สิงหะ จวีสุข และสุนันทา วงศ์จุรภัทร, 2555, หน้า 2), (เสาวลักษณ์ อินทุขงค์, 2559, หน้า 15),

(จิณาภา แก้วแทน, 2557, หน้า 15), (วสุธิดา นุริตมนต์ และทรงวิทย์ เจริญกิจชนลาภ, 2561, หน้า 45),  
(อรทัย เลื่อนวัน, 2555, หน้า 4)



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

### สมมุติฐานการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน มีผลต่อการยอมรับการใช้เทคโนโลยีทางการเงินในการชำระภาษีอากรแตกต่างกัน
2. พฤติกรรมการชำระภาษีอากรต่างกัน มีผลต่อการยอมรับการใช้เทคโนโลยีทางการเงินในการชำระภาษีอากร ของสำนักงานศุลกากรตรวจสอบสินค้าทำอาศยานสุวรรณภูมิแตกต่างกัน
3. ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับ มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้เทคโนโลยีทางการเงินในการชำระภาษีอากร ของสำนักงานศุลกากรตรวจสอบสินค้าทำอาศยานสุวรรณภูมิ

### ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1. ทราบถึงพฤติกรรมการชำระภาษีอากร ปัจจัยที่มีผลการยอมรับ และระดับการยอมรับการใช้เทคโนโลยีทางการเงินในการชำระภาษีอากร ของสำนักงานศุลกากรตรวจสอบสินค้าทำอาศยานสุวรรณภูมิ เพื่อเป็นข้อมูลใช้ในการวางแผนงานของภาครัฐ ให้สอดคล้องกับการยอมรับการใช้เทคโนโลยีทางการเงินในการรับเงินของภาครัฐ
2. ทราบถึงระดับการยอมรับการใช้เทคโนโลยีทางการเงินในการชำระภาษีอากร ของสำนักงานศุลกากรตรวจสอบสินค้าทำอาศยานสุวรรณภูมิ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
3. ทราบถึงระดับการยอมรับการใช้เทคโนโลยีทางการเงินในการชำระภาษีอากร ของสำนักงานศุลกากรตรวจสอบสินค้าทำอาศยานสุวรรณภูมิ จำแนกตามพฤติกรรมการชำระภาษีอากร
4. ทราบถึงอิทธิพลระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับ กับระดับการยอมรับการใช้เทคโนโลยีทางการเงินในการชำระภาษีอากร ของสำนักงานศุลกากรตรวจสอบสินค้าทำอาศยานสุวรรณภูมิ ข้อมูลที่ได้ใช้เป็นแนวทาง ในการกำหนดแผนงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้เหมาะสม สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของรัฐบาล

### นิยามศัพท์เฉพาะ

บัตรอิเล็กทรอนิกส์ หมายถึง สื่อการชำระเงินที่ถูกพัฒนาเพื่อนำมาใช้แทนเงินสด ซึ่งแต่ละประเภทก็มีคุณสมบัติและประโยชน์ในการใช้งานที่แตกต่างกันไป ปัจจุบันกรมศุลกากรรับชำระผ่านบัตรอิเล็กทรอนิกส์มี 3 ประเภท คือ บัตรเดบิต บัตรเครดิต บัตรเงินสด

ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง เพศ สถานภาพ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้ใช้บริการชำระภาษีอากร ที่สำนักงานศุลกากรตรวจสอบสินค้าทำอาศยานสุวรรณภูมิ

พฤติกรรมการชำระภาษีอากร หมายถึง พฤติกรรมการชำระภาษีอากรของผู้ใช้บริการ ที่สำนักงานศุลกากรตรวจสอบสินค้าทำอากาศยานสุวรรณภูมิ ได้แก่ ประเภทผู้ให้บริการ ความต้องการใช้บริการ รูปแบบการชำระเงิน ผู้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจในการชำระภาษีอากร วัตถุประสงค์ที่ให้บริการ ช่วงเวลาที่ใช้บริการ สถานที่ให้บริการ มีรายละเอียด ดังนี้

ประเภทผู้ให้บริการ หมายถึง ประเภทของผู้ให้บริการที่มาใช้บริการ ณ สำนักงานศุลกากรตรวจสอบสินค้าทำอากาศยานสุวรรณภูมิ ได้แก่ ผู้นำเข้า ผู้ส่งออก ตัวแทนออกของ หน่วยงานราชการ/รัฐวิสาหกิจ

ความต้องการใช้บริการ หมายถึง ความต้องการของผู้ใช้บริการที่มาใช้บริการ ณ สำนักงานศุลกากรตรวจสอบสินค้าทำอากาศยานสุวรรณภูมิ ได้แก่ ชำระภาษีอากร ชำระรายได้อื่นๆ ชำระค่าธรรมเนียม/ค่าธรรมเนียมค้างจ่าย รับคืนเงินประกัน วางประกันเงินสด/ธนาคารค้ำประกัน

รูปแบบการชำระเงิน หมายถึง ช่องทางหรือรูปแบบที่ผู้ให้บริการเลือกชำระภาษีอากร ค่าธรรมเนียมและรายได้อื่นๆ ที่เคาน์เตอร์ของสำนักงานศุลกากรตรวจสอบสินค้าทำอากาศยานสุวรรณภูมิ ได้แก่ ชำระด้วยเงินสด เช็ค บัตรภาษี บัตรอิเล็กทรอนิกส์

ผู้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจในการชำระภาษีอากร หมายถึง ผู้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจในการชำระภาษีอากรของผู้ใช้บริการที่เลือกรูปแบบการชำระเงิน ได้แก่ นโยบายบริษัท ผู้ว่าจ้าง การประชาสัมพันธ์ของกรมศุลกากร การประชาสัมพันธ์ของธนาคาร

วัตถุประสงค์ที่ใช้บริการ หมายถึง วัตถุประสงค์ของผู้ใช้บริการที่ต้องการชำระภาษีอากร ค่าธรรมเนียมและรายได้อื่นๆ ที่เคาน์เตอร์ของสำนักงานศุลกากรตรวจสอบสินค้าทำอากาศยานสุวรรณภูมิ ได้แก่ ชำระภาษีเพื่อส่งออกสินค้า/ของใช้ส่วนตัว และชำระภาษีนำเข้าสินค้า/ของใช้ส่วนตัว

ช่วงเวลาที่ให้บริการ หมายถึง ช่วงเวลาที่สำนักงานศุลกากรตรวจสอบสินค้าทำอากาศยานสุวรรณภูมิเปิดให้บริการ ชำระภาษีอากร ค่าธรรมเนียมและรายได้อื่นๆ ดังนี้ เวลาทำการ (08.30 - 16.30 น.) และนอกเวลาทำการ (16.31 - 08.29 น.)

สถานที่ให้บริการ หมายถึง สถานที่ที่สำนักงานศุลกากรตรวจสอบสินค้าทำอากาศยานสุวรรณภูมิเปิดให้บริการ ชำระภาษีอากร ค่าธรรมเนียมและรายได้อื่นๆ ดังนี้ ส่วนบัญชีและอากร (อาคาร BC1) และที่ทำการล่วงหน้า ส่วนบัญชีและอากร (อาคาร CE)

ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับ หมายถึง ทักษะ ความสามารถของระบบ ความเป็นส่วนตัว การรับรู้ความเสี่ยง และความไว้วางใจในการใช้บัตรอิเล็กทรอนิกส์ มีรายละเอียด ดังนี้

ทัศนคติ หมายถึง ความเชื่อของบุคคลว่าการชำระเงินด้วยบัตรเครดิตอิเล็กทรอนิกส์ มีความสะดวก ประหยัดเวลา ลดค่าใช้จ่าย ลดขั้นตอนการทำงาน เพิ่มช่องทางในการชำระภาษี และเป็นวิธีการที่ทันสมัย

ความสามารถของระบบ หมายถึง ระบบการรับชำระเงินด้วยบัตรเครดิตอิเล็กทรอนิกส์พร้อมใช้งานได้เสมอ ใช้งานได้อย่างต่อเนื่อง มีเสถียรภาพ ตรวจสอบข้อผิดพลาดได้ง่าย และสามารถแก้ไขความผิดพลาดได้ทันเวลา

ความเป็นส่วนตัว หมายถึง การชำระเงินด้วยบัตรเครดิตอิเล็กทรอนิกส์ มีความปลอดภัย มีระบบป้องกันข้อมูลการใช้งาน การปกป้องข้อมูลส่วนบุคคล ข้อมูลพฤติกรรมการใช้งานของผู้ใช้งานจากการเข้าใช้โดยไม่ได้รับอนุญาต การไม่เปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล และข้อมูลส่วนบุคคลจะไม่ถูกนำไปใช้ร่วมกับบุคคลอื่น

การรับรู้ความเสี่ยง หมายถึง การรับรู้ความเสี่ยงอาจเกิดจากความไม่แน่นอนของระบบรับชำระของกรมศุลกากร ระบบของธนาคารในการหักบัญชีผิดพลาด ความเสี่ยงจากการถูกโจรกรรมข้อมูลหรือการเงิน ความเสี่ยงจากการมีบุคคลอื่นนำบัตรไปใช้งานกรณีบัตรสูญหาย และการรับรู้ว่ามี การป้องกันความเสี่ยงในการรักษาความปลอดภัย

ความไว้วางใจในการใช้บัตรเครดิตอิเล็กทรอนิกส์ หมายถึง ความไว้วางใจ ความเชื่อมั่นว่าเครื่องรับบัตรเครดิตอิเล็กทรอนิกส์มีความทันสมัย เชื่อถือได้ การใช้บัตรเครดิตอิเล็กทรอนิกส์ชำระเงินมีความปลอดภัย มีหลักฐานการชำระสามารถตรวจสอบได้ทันที มีกลไกป้องกันการชำระเงินไม่ให้เกิดความผิดพลาด และการชำระเงินด้วยบัตรเครดิตอิเล็กทรอนิกส์ สามารถทำธุรกรรมทางการเงินได้อย่างรวดเร็ว

การยอมรับการใช้เทคโนโลยีทางการเงินในการชำระภาษีอากร หมายถึง การรับรู้ประโยชน์ และการรับรู้ความง่ายจากการใช้บัตรเครดิตอิเล็กทรอนิกส์ นำไปสู่การยอมรับการใช้บัตรเครดิตอิเล็กทรอนิกส์ในการชำระภาษีอากร มีรายละเอียด ดังนี้

1. การรับรู้ประโยชน์จากการใช้งาน หมายถึง การรับรู้ถึงประโยชน์จากการใช้บัตรเครดิตอิเล็กทรอนิกส์ในการชำระภาษีอากร ช่วยลดความเสี่ยง ลดเวลาในการทำงาน ลดค่าใช้จ่าย มีความสะดวกรวดเร็ว สามารถชำระได้ทุกเวลาและช่วยให้การทำงานมีประสิทธิภาพ

2. การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน หมายถึง การรับรู้ความง่ายในการใช้บัตรเครดิตอิเล็กทรอนิกส์ชำระภาษีอากร เป็นเรื่องง่าย สะดวก ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน สามารถเรียนรู้ ทำความเข้าใจได้เอง การเข้าถึงขั้นตอนการชำระเงินเป็นเรื่องง่าย สามารถชำระได้อย่างต่อเนื่อง และสามารถตรวจสอบการทำธุรกรรมทางการเงินได้ง่าย

## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง การยอมรับการใช้เทคโนโลยีทางการเงินในการชำระภาษีอากรของสำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าเอกสารต่างๆ รวมทั้งแนวความคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อประกอบการวิจัย ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ
  - 1.1 ระบบชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ของกรมศุลกากร
2. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง
  - 2.1 ความหมายพฤติกรรมผู้บริโภค
  - 2.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการยอมรับเทคโนโลยี
3. ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยี
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 1. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

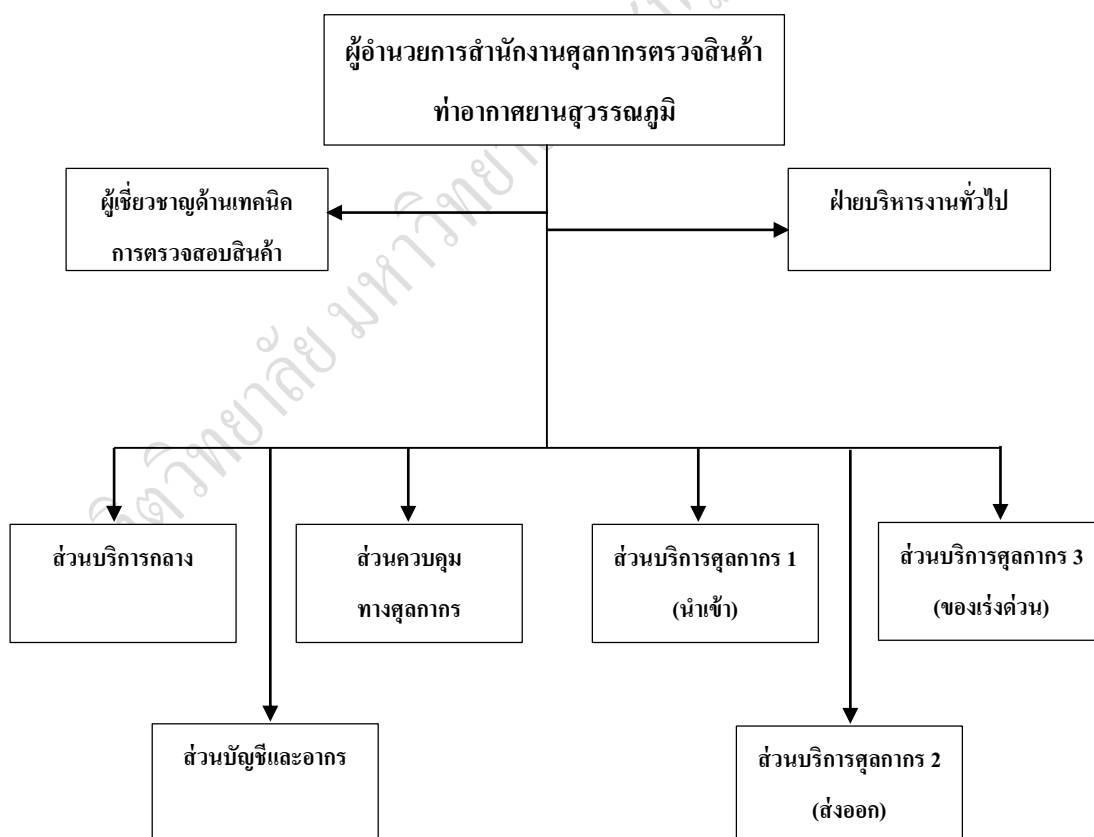
สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ จัดตั้งขึ้นตามกฎหมายว่าด้วยศุลกากร แบ่งส่วนราชการกรมศุลกากร กระทรวงการคลัง (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2549 ปัจจุบันมีหน้าที่และอำนาจตามกฎหมายว่าด้วยศุลกากร กระทรวงการคลัง พ.ศ. 2562 ดังต่อไปนี้

1. ดำเนินการเกี่ยวกับการปฏิบัติพิธีการศุลกากร การจัดเก็บภาษีอากรและรายได้อื่นสำหรับ สินค้านำเข้าและส่งออก สินค้าถ่ายลำ สินค้าผ่านแดน และการคืนอากรที่มีใช้กรณีตามมาตรา 29 และมาตรา 30 แห่งพระราชบัญญัติศุลกากร พ.ศ. 2560 รวมทั้งการควบคุมและตรวจสอบสินค้า นำเข้าและส่งออก สินค้าถ่ายลำ และสินค้าผ่านแดน ตามกฎหมายว่าด้วยศุลกากรและกฎหมายอื่น ที่เกี่ยวข้อง ที่นำเข้าหรือส่งออกทางท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ นอกจากของติดตัวผู้โดยสารที่นำเข้ามาในหรือนำออกไปนอกราชอาณาจักร

2. ดำเนินการเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ด้านคลังสินค้าทัณฑ์บนและเขตปลอดอากรตามกฎหมายว่าด้วยศุลกากร เขตประกอบการเสรีตามกฎหมายว่าด้วยการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย และสิทธิประโยชน์ตามกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง ในเขตพื้นที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ แต่ไม่รวมถึงเขตพื้นที่ภายในอาคารผู้โดยสารและอาคารเทียบเครื่องบินท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

3. สืบสวนและปราบปรามการกระทำความผิดตามกฎหมายว่าด้วยศุลกากรและกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง และดำเนินการเกี่ยวกับการทบทวนเอกสารต่าง ๆ หลังผ่านพิธีการศุลกากร ภายในขอบเขตหน้าที่และอำนาจ
4. ดำเนินการเกี่ยวกับคดีทางศุลกากร ของกลาง และของตกค้างที่อยู่ในความรับผิดชอบ
5. วิเคราะห์และประเมินความเสี่ยงในการกระทำความผิดตามกฎหมายว่าด้วยศุลกากร และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้องกับการนำเข้าและส่งออกซึ่งสินค้านอกเหนือจากของติดตัวผู้โดยสาร ที่นำเข้ามาใน หรือนำออกไปนอกราชอาณาจักร รวมทั้งจัดทำการประเมินผล พัฒนา และปรับปรุงฐานข้อมูล ด้านศุลกากรเพื่อใช้ในการบริหารความเสี่ยง
6. ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย

#### โครงสร้างองค์กรสำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ



ภาพประกอบ 2 โครงสร้างองค์กรสำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

มีการกำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบตามโครงสร้างการแบ่งงานภายใน ตามคำสั่งกรมศุลกากร ที่ 293/2562 เรื่อง กำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบของหน่วยงานตามโครงสร้างการแบ่งงานภายในของส่วนราชการ กรมศุลกากร ดังนี้

1. ฝ่ายบริหารงานทั่วไป มีหน้าที่

1.1 ปฏิบัติงานสารบรรณ และงานธุรการ

1.2 ดำเนินการเกี่ยวกับงานบุคคล งานงบประมาณ งานพัสดุครุภัณฑ์และงานยานพาหนะ

1.3 ดำเนินการเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร การประชาสัมพันธ์ เผยแพร่การปฏิบัติงาน และการติดต่อประสานงานกับหน่วยงานต่าง ๆ

1.4 จัดทำแผนงาน/โครงการ และแผนปฏิบัติงานตามแผนงาน/โครงการให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ และแนวทางการบริหารของกรมศุลกากร รวมทั้งติดตาม และประเมินผลการดำเนินงาน

1.5 ปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง หรือตามที่ได้รับมอบหมาย

2. ส่วนบริการกลาง มีหน้าที่ดังนี้

2.1 ดำเนินการเกี่ยวกับการปฏิบัติพิธีการศุลกากร ดำเนินการตามหลักเกณฑ์การปฏิบัติเกี่ยวกับการกำหนดราคาศุลกากร การจัดเก็บภาษีอากร ค่าธรรมเนียมและรายได้อื่น และ/หรือวางประกัน สำหรับของนำเข้าที่เป็นของส่วนบุคคล ของเอกสิทธิ์ ของส่วนราชการหรือรัฐวิสาหกิจ ของที่นำเข้าชั่วคราว ของที่ได้รับการส่งเสริมการลงทุน และของนำเข้าที่ได้รับสิทธิประโยชน์ภายใต้เขตการค้าเสรีในเขตพื้นที่ความรับผิดชอบ

2.2 ดำเนินการเกี่ยวกับคำร้องขอรับของไปก่อนปฏิบัติพิธีการ และการพิจารณาอนุมัติการทำใบขนสินค้าโอน การขอส่งสินค้ากลับ (Re - export) การขอผ่อนผันใบสุทธินำกลับ และขยายกำหนดเวลานำกลับ

2.3 ดำเนินการเกี่ยวกับการปฏิบัติพิธีการศุลกากร ใบขนสินค้าถ่ายลำ ใบขนสินค้าผ่านแดน ใบขนสินค้าเข้าพิเศษ และการนำเข้าอื่นๆ โดยมีได้ส่งข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์เข้าสู่ระบบคอมพิวเตอร์ของศุลกากร

2.4 พิจารณาการคืนอากรที่มีใช้กรณี ตามมาตรา 29 และมาตรา 30 แห่งพระราชบัญญัติศุลกากร พ.ศ. 2560

2.5 เร่งรัดการจัดเก็บภาษีอากร และออกแบบแจ้งการประเมินภาษีอากร

2.6 วิเคราะห์ และประเมินความเสี่ยงในการนำเข้า - ส่งออก รวมทั้งจัดทำประเมินผลพัฒนา และปรับปรุงฐานข้อมูลด้านศุลกากรเพื่อใช้ในการบริหารความเสี่ยง (Local Profile)

- 2.7 วิเคราะห์และทดสอบตัวอย่างสินค้า
- 2.8 จำลองเอกสาร และใบรับรองต่างๆ
- 2.9 ปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมาย
3. ส่วนบัญชีและอากร มีหน้าที่ดังนี้
  - 3.1 ดำเนินการเกี่ยวกับการเงิน การบัญชี และการงบประมาณ
  - 3.2 ดำเนินการเบิกจ่ายเงินจากคลัง และเงินฝากธนาคารของทางราชการ
  - 3.3 ดำเนินการเกี่ยวกับการรับและผลิต/จ่ายคืนเงินประกัน และหนังสือค้ำประกัน  
ค้ำภาษีอากร และรายได้อื่นๆ
  - 3.4 ควบคุมการดำเนินงานทางการเงิน การบัญชี ให้เป็นไปตามกฎหมายและระเบียบ  
การคลัง
  - 3.5 ปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมาย
4. ส่วนบริการศุลกากร 1 มีหน้าที่ดังนี้
  - 4.1 รับรายงานอากาศยานเข้าและบัญชีสินค้าทางอากาศยาน
  - 4.2 พิจารณาคำร้องและตรวจสอบการขอแก้ไขบัญชีสินค้าทางอากาศยาน ตัด  
และปิดบัญชีสินค้าทางอากาศยาน
  - 4.3 ดำเนินการเกี่ยวกับการปฏิบัติพิธีการศุลกากร การจัดเก็บภาษีอากรสำหรับสินค้า  
นำเข้า สินค้าถ่ายลำ และสินค้าผ่านแดน
  - 4.4 ควบคุม และตรวจสอบสินค้านำเข้า สินค้าถ่ายลำ และสินค้าผ่านแดน
  - 4.5 ควบคุมยานพาหนะ และสินค้าที่ขนย้ายไปปฏิบัติพิธีการ ณ ที่ทำการศุลกากรอื่น
  - 4.6 ควบคุมและตรวจสอบสินค้า สำหรับพื้นที่การประกอบกิจการสำหรับการกระจาย  
สินค้า (Zone 3) ของผู้ประกอบการสำหรับการกระจายสินค้า บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด  
(มหาชน)
  - 4.7 เร่งรัดการจัดเก็บภาษีอากร และออกแบบแจ้งการประเมินภาษีอากร
  - 4.8 กำหนดราคาศุลกากร และคำนวณภาษีอากรสำหรับของกลาง และของตกค้าง
  - 4.9 วิเคราะห์ และประเมินความเสี่ยงในการนำเข้า รวมทั้งจัดทำประเมินผล พัฒนา  
และปรับปรุงฐานข้อมูลด้านศุลกากร เพื่อใช้บริหารความเสี่ยง (Local Profile)
  - 4.10 จำลองเอกสาร และออกใบรับรองต่าง ๆ
  - 4.11 ให้คำปรึกษาปัญหาด้านการศุลกากร
  - 4.12 ปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมาย
5. ส่วนบริการศุลกากร 2 มีหน้าที่ดังนี้

5.1 ปฏิบัติพิธีการเกี่ยวกับการรับรายงานอากาศยานออก การออกใบปล่อยอากาศยาน และบัญชีสินค้าทางอากาศยานขาออก

5.2 ดำเนินการเกี่ยวกับการปฏิบัติพิธีการศุลกากร การจัดเก็บภาษีอากร ค่าธรรมเนียม และรายได้อื่น และ/หรือวางประกัน สำหรับสินค้าส่งออก

5.3 ควบคุมและกำกับดูแลการบรรจุ การบรรจุ การขนถ่าย และการเคลื่อนย้ายสินค้าส่งออก รวมทั้งตรวจปล่อยสินค้าส่งออก สินค้าถ่ายลำ และสินค้าผ่านแดน

5.4 พิจารณาคำร้องและตรวจสอบการขอแก้ไขบัญชีสินค้าทางอากาศยาน ดัดและปิดบัญชีสินค้าทางอากาศยาน

5.5 ตรวจสอบและรับรองการเติมน้ำมันอากาศยาน

5.6 ดำเนินการเกี่ยวกับการตรวจสอบใบอนุญาต การควบคุม และนำส่งใบอนุญาต

5.7 ดำเนินการให้คำปรึกษาและแก้ไขข้อมูลใบขนส่งสินค้าขาออกและใบกำกับการขนย้ายสินค้า

5.8 ดำเนินการตามหลักเกณฑ์การปฏิบัติเกี่ยวกับการกำหนดราคาศุลกากร และคำนวณภาษีอากรสำหรับของกลาง และของตกค้าง

5.9 ควบคุมและตรวจสอบสินค้าที่นำเข้าและส่งออก หรือเก็บรักษาในคลังสินค้า พื้นที่บนและ เขตปลอดอากรในเขตพื้นที่ความรับผิดชอบ ยกเว้นภายในอาคารผู้โดยสาร และอาคารเทียบเครื่องบิน

5.10 วิเคราะห์ และประเมินความเสี่ยงในการส่งออก รวมทั้งจัดทำประเมินผล พัฒนา และปรับปรุงฐานข้อมูลด้านศุลกากร เพื่อใช้บริหารความเสี่ยง (Local Profile)

5.11 จำลองเอกสาร และออกใบรับรองต่างๆ

5.12 ปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมาย

6. ส่วนบริการศุลกากร 3 รับผิดชอบสำหรับของเร่งด่วนในพื้นที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ (ยกเว้น เขตพื้นที่ภายในอาคารผู้โดยสาร และอาคารเทียบเครื่องบินท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ) และมีหน้าที่ ดังนี้

6.1 รับรายงานอากาศยานเข้าและออก ออกใบปล่อยอากาศยาน และบัญชีสินค้าทางอากาศยาน สำหรับของเร่งด่วน

6.2 พิจารณาคำร้องและตรวจสอบการขอแก้ไขบัญชีสินค้าทางอากาศยาน ดัดและปิดบัญชีสินค้าทางอากาศยาน สำหรับของเร่งด่วน

6.3 ดำเนินการเกี่ยวกับการปฏิบัติพิธีการศุลกากร การจัดเก็บภาษีอากร ควบคุมและตรวจสอบของเร่งด่วนขาเข้าประเภทที่ 1 ประเภทที่ 2 และประเภทที่ 3

6.4 ดำเนินการเกี่ยวกับการปฏิบัติพิธีการศุลกากร การจัดเก็บภาษีอากร ควบคุมและตรวจสอบของเร่งด่วนขาออกประเภทที่ 1 และประเภทที่ 2

6.5 วิเคราะห์ และประเมินความเสี่ยงสำหรับของเร่งด่วน รวมทั้งจัดทำประเมินผลพัฒนาและ ปรับปรุงฐานข้อมูลด้านศุลกากรเพื่อใช้บริหารความเสี่ยง (Local Profile)

6.6 รับชำระ เก็บรักษา และนำส่งเงินภาษีอากร ค่าธรรมเนียม และรายได้อื่น สำหรับของ เร่งด่วน

6.7 เร่งรัดการจัดเก็บภาษีอากร ออกแบบแจ้งการประเมินภาษีอากร และคำสิทธิสำหรับของ เร่งด่วน

6.8 กำหนดราคาศุลกากร และคำนวณภาษีอากรสำหรับของกลาง ของตกค้าง สำหรับของ เร่งด่วน

6.9 จำลองเอกสาร และออกใบรับรองต่างๆ

6.10 ให้คำปรึกษาปัญหาด้านการศุลกากร

6.11 ปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมาย

## 7. ส่วนควบคุมทางศุลกากร มีหน้าที่ดังนี้

7.1 สืบสวนและปราบปรามการกระทำผิดทางกฎหมายศุลกากร และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้องในเขตพื้นที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ยกเว้นบริเวณอาคารผู้โดยสาร และอาคารเทียบเครื่องบิน

7.2 ดำเนินการเกี่ยวกับการทบทวนข้อมูล และเอกสารต่างๆ หลังผ่านพิธีการทางศุลกากร เพื่อทักท้วงการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในการจัดเก็บภาษีอากร ดำเนินการตามหลักเกณฑ์การปฏิบัติเกี่ยวกับ การกำหนดราคาศุลกากร พิศัธอัตราศุลกากร ยกเว้นอากรการคืนหรือลดหย่อน ค่าภาษีอากร ค่าธรรมเนียม และการใช้สิทธิประโยชน์ ตลอดจนการดำเนินการตามกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้องกับงานศุลกากร

7.3 ดำเนินการเกี่ยวกับใบขนสินค้าและเอกสารประกอบที่เคาน์เตอร์บริการจัดส่งให้เป็นรายเดือน

7.4 กำกับ ตรวจสอบ และควบคุมสิ่งของ ยานพาหนะ และบุคคลที่ผ่านเข้า และออกในบริเวณลานบิน และช่องทางเข้าและออกในพื้นที่ความรับผิดชอบ

7.5 กำกับ ควบคุม และตรวจตราการบรรทุก การขนถ่าย และการเก็บรักษาสินค้า นำเข้า และส่งออกในเขตปลอดอากรท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ บริเวณลานบิน และช่องทางเข้าและออกในพื้นที่ความรับผิดชอบ

7.6 ดำเนินการเกี่ยวกับการพิจารณาดีสำหรับความผิดตามกฎหมายศุลกากรและกฎหมายอื่น ที่เกี่ยวข้องตามที่ได้รับมอบหมาย

7.7 ดำเนินการเกี่ยวกับการรับ เก็บรักษา ดำรวจ ตรวจสอบ และจำหน่ายของกลาง และของตกค้าง

7.8 ดำเนินการเกี่ยวกับการขอเบิกจ่ายเงินสินบนรางวัล ตลอดจนค่าภาระติดพันต่าง ๆ

7.9 วิเคราะห์และประเมินความเสี่ยงในการกระทำความผิดตามกฎหมายว่าด้วยศุลกากรและกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้องกับการนำเข้าและส่งออกซึ่งสินค้า รวมทั้งจัดทำประเมินผล พัฒนา และปรับปรุงฐานข้อมูล ด้านศุลกากรเพื่อใช้ในการบริหารความเสี่ยง (Local Profile)

7.10 ปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมาย

### 1.1 ระบบชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ของกรมศุลกากร

ด้วยรัฐบาลมีนโยบายในการขับเคลื่อนให้ประเทศไทยเข้าสู่สังคมไร้เงินสด (Cashless society) ทั้งในด้านการเบิกจ่าย และการรับชำระเงิน อย่างเต็มประสิทธิภาพ กระทรวงการคลังได้มีการกำหนดแนวทางปฏิบัติการรับชำระเงินไว้ในระเบียบกระทรวงการคลัง ว่าด้วยการเบิกเงินจากคลัง การรับเงิน การจ่ายเงิน การเก็บรักษาเงิน และการนำเงินส่งคลัง พ.ศ. 2562 ข้อ 78 กำหนดว่า “การรับเงินให้รับผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ตามหลักเกณฑ์วิธีปฏิบัติที่กระทรวงการคลังกำหนด เว้นแต่กรณีที่มีเหตุขัดข้องหรือมีความจำเป็นเร่งด่วนซึ่งไม่สามารถรับผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ได้ ให้รับเป็นเงินสดหรือเช็ค หรือเอกสารแทนตัวเงินอื่นที่กระทรวงการคลังกำหนด” ดังนั้น เพื่อเป็นการเพิ่มช่องทางในการรับเงินของส่วนราชการให้สามารถบริการประชาชนได้ด้วยความสะดวก รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น จึงกำหนดให้ส่วนราชการรับเงินด้วยบัตรเดบิต หรือบัตรเครดิตทุกประเภทของทุกธนาคารพาณิชย์ได้ด้วย ปัจจุบันหน่วยงานภาครัฐเป็นหน่วยงานที่มีมูลค่าการรับและการจ่ายเงินในระดับสูงสุดของประเทศ การปรับเปลี่ยนวิธีการรับเงินจากเงินสดและเช็ค โดยใช้วิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์มากขึ้น จะเป็นการเพิ่มความสะดวกและความปลอดภัยให้แก่ประชาชนและภาคเอกชนในการจ่ายเงินให้กับหน่วยงานภาครัฐ และจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการด้านการเงินของภาครัฐให้มีความรวดเร็ว และลดภาระในการจัดการเงินสดและเช็ค ตลอดจนลดช่องทางในการทุจริต นอกจากนี้ยังเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพของระบบการชำระเงินโดยรวมของประเทศ ซึ่งสอดคล้องกับแผนส่งเสริมและพัฒนาบริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารแห่งประเทศไทย ที่สนับสนุนให้หน่วยงานภาครัฐมีการรับและการจ่ายเงินทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ ตามหนังสือกระทรวงการคลังด่วนที่สุด ที่ กค 0402.2/ว 116 ลงวันที่ 31 กรกฎาคม 2560 เรื่อง หลักเกณฑ์วิธีปฏิบัติในการรับเงิน

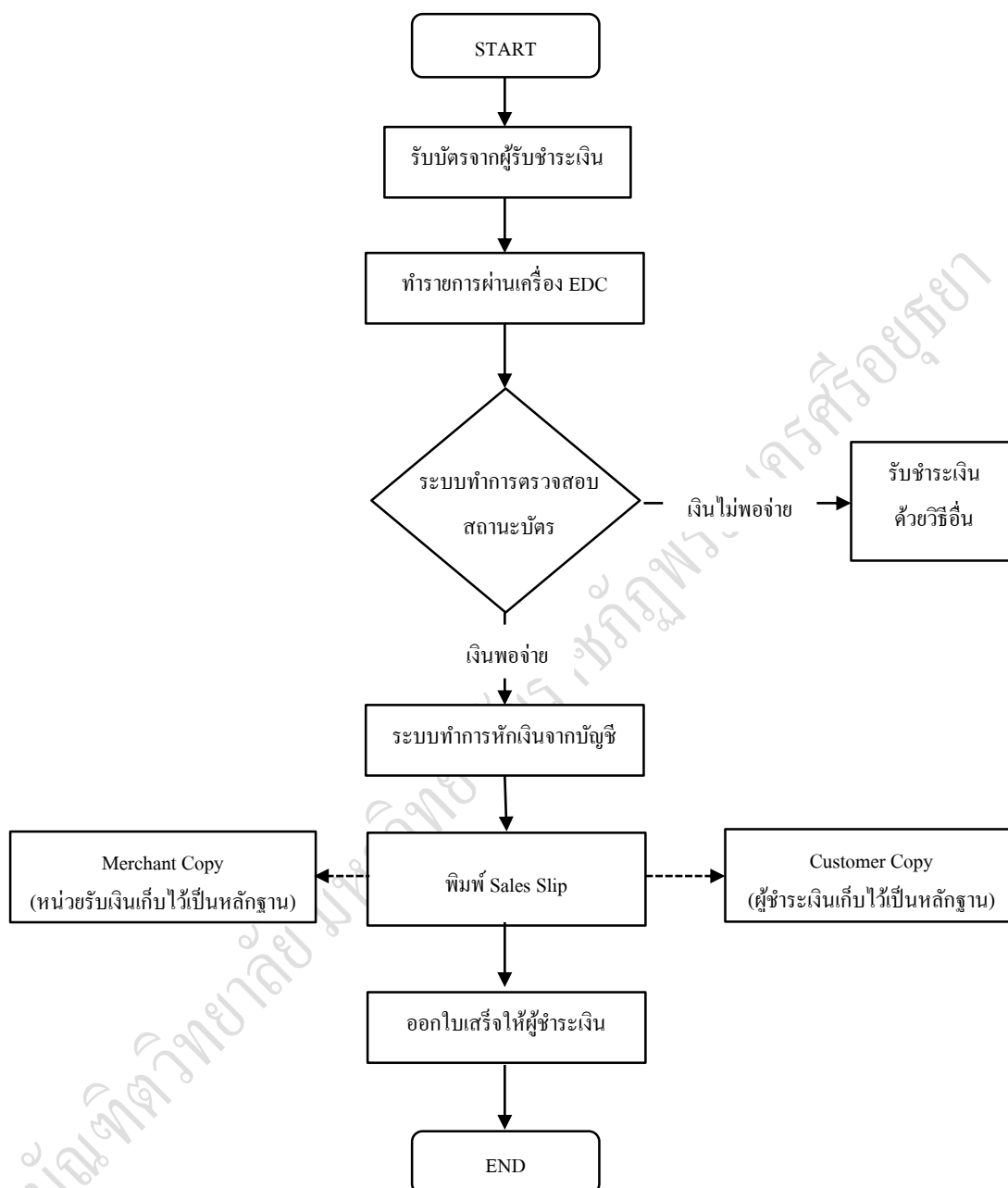
ด้วยบัตรอิเล็กทรอนิกส์ (บัตรเดบิต) ผ่านอุปกรณ์รับชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ (เครื่อง Electronic Data Capture : EDC)

เพื่อให้เกิดความสะดวกคล่องตัวในการปฏิบัติงานและครอบคลุมการรับชำระเงินทุกประเภทตลอดจนสอดคล้องกับนโยบายรัฐบาลในการพัฒนาระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ (National e-Payment) กรมศุลกากรพร้อมก้าวสู่สังคมไร้เงินสดอย่างเต็มรูปแบบ เพื่อให้การรับเงินเป็นไปตามนโยบายรัฐบาลไทยแลนด์ 4.0 และตามระเบียบกระทรวงการคลัง ที่กำหนดให้การรับเงินให้รับผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ดังนั้นกรมศุลกากรลดการรับเงินสดและเช็คทุกประเภท โดยรับชำระค่าภาษีอากร ค่าธรรมเนียม และรายได้อื่นๆ ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ e-Payment ทางช่องทางการชำระต่าง ๆ ดังนี้

1. ระบบชำระเงินผ่านธนาคารทางอิเล็กทรอนิกส์ โดยวิธีตัดบัญชีธนาคาร (e-Payment) ผู้ประกอบการสามารถชำระเงินค่าภาษีอากรด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ พร้อมกับยื่นใบขนสินค้าในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งเป็นการลดขั้นตอน ผู้ประกอบการสามารถชำระเงินค่าภาษีอากรได้พร้อมกับยื่นใบขนสินค้าโดยอัตโนมัติ

2. การรับชำระเงินด้วยบัตรอิเล็กทรอนิกส์ และ QR Code โดยผ่านเครื่องรับบัตรอิเล็กทรอนิกส์ (EDC: Electronic Data Capture) สามารถชำระเงินด้วยบัตรอิเล็กทรอนิกส์ (บัตรเดบิต/บัตรเครดิต) ผ่านเครื่องรับบัตรอิเล็กทรอนิกส์ (EDC : Electronic Data Capture) ณ หน่วยงานจัดเก็บของกรมศุลกากรทั่วประเทศ (แบบ Online) เพื่อเป็นการเพิ่มประเภทการรับชำระ (เงินสด เช็ค บัตรอิเล็กทรอนิกส์ และ QR Code) ซึ่งผู้ประกอบการและตัวแทนออกของได้รับความสะดวกยิ่งขึ้น และเป็นการสนับสนุนนโยบาย Nation e-Payment ของรัฐบาล ให้ลดการใช้เงินสด และเช็ค ประเภทบัตรที่รับชำระ ได้แก่ บัตรเดบิต บัตรเครดิต (VISA/MASTER) บัตรเติมเงิน (Cash Card หรือ e-Money Card) และ QR Code

### การทำรายการรับชำระหนี้ด้วยบัตรอิเล็กทรอนิกส์



ภาพที่ 3 การทำรายการรับชำระหนี้ด้วยบัตรอิเล็กทรอนิกส์

3. ระบบรับชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ โดยผ่านช่องทางการให้บริการของธนาคาร (e-Bill Payment) ผ่าน Internet Banking, Mobile Banking, ATM, เคาน์เตอร์ธนาคาร ได้แก่ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ธนาคาร กสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ธนาคารออมสิน และตัวแทนรับชำระเงิน (Non-bank) ได้แก่ เคาน์เตอร์เซอร์วิสของ 7-11 และบิ๊กซี เป็นการเพิ่มช่องทางให้ผู้ประกอบการหรือตัวแทนในการชำระค่าภาษีอากรและค่าบริการอื่นๆ ที่สะดวกขึ้น ผู้ประกอบการหรือตัวแทนไม่ต้องเดินทางมายังกรมศุลกากร สามารถชำระเงินได้ตลอด 24 ชั่วโมง เป็นการสนับสนุนนโยบาย National e-Payment ของรัฐบาลในการลดการใช้เงินสดและช่วยลดความเสี่ยงในการเก็บรักษา ถูกรองเงินสด/เช็ค

## 2. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

### 2.1 ความหมายพฤติกรรมผู้บริโภค

สรชัย พิศาลบุตร (2553, หน้า 23) ได้กล่าวไว้ว่า พฤติกรรมผู้บริโภค หมายถึง กระบวนการตัดสินใจซื้อสินค้าหรือบริการของผู้บริโภคกลุ่มเป้าหมายภายใต้สถานการณ์ต่างๆ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี (2555, หน้า 50) ได้กล่าวไว้ว่า พฤติกรรมผู้บริโภค (Consumer behavior) หมายถึง กระบวนการตัดสินใจ และการกระทำของบุคคลในการค้นหา การซื้อ การใช้ การประเมินผลสินค้าหรือบริการ ที่คาดว่าจะสนองความต้องการของเขาได้

วิเชียร วิทย์อุดม (2556, หน้า 3-1) ได้กล่าวไว้ว่า พฤติกรรมผู้บริโภค หมายถึง กระบวนการซึ่งเป็นเรื่องของปัจเจกบุคคลหรือของกลุ่มที่เกี่ยวกับการเลือก การใช้หรือการจับจ่ายซื้อหาสินค้าและบริการต่างๆ แนวความคิดหรือประสบการณ์ที่จะนำไปสู่ความพึงพอใจในเรื่องที่จำเป็น และสิ่งที่ต้องการรวมไปถึงเรื่องของความหลากหลายของกิจกรรม และจำนวนของบทบาท ซึ่งคนทั่วไปกำลังอยู่ในฐานะของผู้บริโภค

นพรัตน์ ภูมิวุฒิสาร (2556, หน้า 57) ได้กล่าวไว้ว่า พฤติกรรมผู้บริโภค (Consumer Behavior) หมายถึง พฤติกรรมการแสดงออกของบุคคลแต่ละบุคคลในการค้นหา การเลือกซื้อ การใช้ การประเมินผล หรือจัดการกับสินค้าและบริการ เป็นการกระทำที่ได้รับอิทธิพลจากปัจจัยภายนอกและปัจจัยภายในของตนเองของผู้บริโภค อันได้แก่ สภาพแวดล้อมภายนอกและพฤติกรรมการรู้สึกนึกคิด ความรู้ความเข้าใจของผู้บริโภคเอง ซึ่งผู้บริโภคคาดว่าจะสามารถตอบสนองความต้องการของตนเองได้

ปณิศา มีจินดา และ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2554, หน้า 59) ได้กล่าวไว้ว่า พฤติกรรมผู้บริโภค (Consumer behavior) หมายถึง การตัดสินใจและการกระทำของผู้บริโภคเกี่ยวกับการซื้อ และการใช้

สินค้า/บริการ เพื่อตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจของตน การวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภค ประกอบด้วย คำถามที่ใช้เพื่อค้นหาลักษณะพฤติกรรมผู้บริโภค คือ 6Ws และ 1H ประกอบด้วย Who (ใครอยู่ในตลาดเป้าหมาย), What (ผู้บริโภคซื้ออะไร), Where (ผู้บริโภคซื้อที่ไหน), When (ผู้บริโภคซื้อเมื่อใด), Why (ทำไมผู้บริโภคจึงซื้อ), Who (ใครมีส่วนร่วมในการตัดสินใจซื้อ), How (ผู้บริโภคซื้ออย่างไร)

ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ (2560, หน้า 140) ได้กล่าวไว้ว่า พฤติกรรมผู้บริโภค (Consumer behavior) หมายถึง พฤติกรรมของบุคคล กลุ่ม หรือองค์กร (ซึ่งก็คือผู้บริโภค) เกี่ยวกับการเลือกซื้อ และใช้สินค้าและบริการ เพื่อสนองความต้องการของเขา การวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภค นั้น จะมีคำถาม 7 ประการ หรือ 6Ws และ 1H เพื่อหาคำตอบ 7 ประการ หรือ 7Os เกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค ดังนี้

| คำถาม (6Ws และ 1H)                      | คำตอบที่ต้องการทราบ (7Os)                                                                                                                                                                                                                                                    |
|-----------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. ใครคือผู้บริโภค (Who)                | ลักษณะของกลุ่มเป้าหมาย (Occupants) ทางด้าน (1) ประชากรศาสตร์ (2) ภูมิศาสตร์ (3) จิตวิทยา หรือ จิตวิเคราะห์ (4) พฤติกรรมศาสตร์                                                                                                                                                |
| 2. ผู้บริโภคซื้ออะไร (What)             | สิ่งที่ผู้บริโภคต้องการซื้อ (Objects) สิ่งที่ผู้บริโภคต้องการจากผลิตภัณฑ์ ก็คือคุณสมบัติหรือองค์ประกอบของ ผลิตภัณฑ์ ซึ่งมีความแตกต่างที่เหนือกว่าคู่แข่ง                                                                                                                     |
| 3. ทำไมผู้บริโภคจึงซื้อ (Why)           | วัตถุประสงค์ในการซื้อ (Objectives) ผู้บริโภคซื้อสินค้าเพื่อสนองตอบต่อ ความต้องการทางด้านร่างกายและจิตวิทยา ซึ่งเราต้องศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการซื้อ คือ (1) ปัจจัยภายในหรือปัจจัยด้านจิตวิทยา (2) ปัจจัยภายนอกหรือปัจจัยด้านสังคมวัฒนธรรม (3) ปัจจัยส่วนบุคคล |
| 4. ใครมีส่วนร่วมในการตัดสินใจซื้อ (Who) | บทบาทของกลุ่มต่างๆ (Organizations) ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อ ประกอบด้วย (1) ผู้ริเริ่ม (2) ผู้มีอิทธิพล (3) ผู้ตัดสินใจซื้อ (4) ผู้ซื้อ (5) ผู้ใช้                                                                                                                      |

| คำถาม (6Ws และ 1H)             | คำตอบที่ต้องการทราบ (7Os)                                                                                                                                                                 |
|--------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 5. ผู้บริโภคซื้อเมื่อใด (When) | โอกาสในการซื้อ (Occasions) เช่น ช่วงเดือนใดของปี ช่วงฤดูกาลใดของปี ช่วงวันใดของเดือน ช่วงเวลาใดของวัน โอกาสพิเศษหรือเทศกาล วันสำคัญต่าง ๆ                                                 |
| 6. ผู้บริโภคซื้อที่ไหน (Where) | ช่องทางหรือแหล่ง (Outlets) ที่ผู้บริโภคทำการซื้อ เช่น ห้างสรรพสินค้า ซูเปอร์มาร์เก็ต ร้านขายของชำ เป็นต้น                                                                                 |
| 7. ผู้บริโภคซื้ออย่างไร (How)  | ขั้นตอนในการตัดสินใจซื้อ (Operations) ประกอบด้วย (1) การรับรู้ปัญหาหรือการรับรู้ถึงความต้องการ (2) การค้นหาข้อมูล (3) การประเมินผลทางเลือก (4) การตัดสินใจซื้อ (5) พฤติกรรมภายหลังการซื้อ |

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (2558, หน้า 1-10) ได้กล่าวไว้ว่า พฤติกรรมผู้บริโภค หมายถึง กิจกรรมเกี่ยวกับการซื้อและการใช้ผลิตภัณฑ์เพื่อตอบสนองความพึงพอใจตามความต้องการของผู้บริโภค การวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภคตามหลัก 6w 1H เป็นการทำความเข้าใจเกี่ยวกับตัวผู้บริโภคมมากขึ้น ดังต่อไปนี้

- Who = ใครอยู่ในตลาดเป้าหมาย ซึ่งจะต้องหาคำตอบว่ากลุ่มเป้าหมาย (Occupants) คือใคร
- What = ผู้บริโภคซื้ออะไร ซึ่งจะต้องหาคำตอบว่าสิ่งที่ผู้บริโภคต้องการซื้อ (Object) คืออะไร
- Why = ทำไมผู้บริโภคจึงซื้อ ซึ่งจะต้องหาคำตอบว่าวัตถุประสงค์ในการซื้อ (Objective) ของผู้บริโภคมี่อะไรบ้าง
- Whom = ใครมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ซึ่งจะต้องหาคำตอบว่าใครบ้างที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจซื้อ (Organization) ของผู้บริโภค
- When = ผู้บริโภคซื้อเมื่อไร ซึ่งจะต้องหาคำตอบว่าโอกาสในการซื้อ (Occasion) ของผู้บริโภคอยู่ในช่วงโอกาสใด

Where = ผู้บริโภคซื้อที่ไหน ซึ่งจะต้องหาคำตอบว่าแหล่งที่ผู้บริโภคทำการซื้อ (Outlets) นั้นอยู่ที่ใด

How = ผู้บริโภคซื้ออย่างไร ซึ่งจะต้องหาคำตอบว่าขั้นตอนในการซื้อ (Operation) ของผู้บริโภคเป็นอย่างไร

ผู้วิจัยสรุปว่าพฤติกรรมผู้บริโภค หมายถึง การกระทำของบุคคลในการค้นหา การซื้อ การใช้ การประเมินผลสินค้าหรือบริการ โดยจะต้องวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภคตามประเด็นดังนี้ 1) ใครคือผู้บริโภค (Who) 2) ผู้บริโภคซื้ออะไร (What) 3) ทำไมผู้บริโภคจึงซื้อ (Why) 4) ใครมีส่วนร่วมในการตัดสินใจซื้อ (Who) 5) ผู้บริโภคซื้อเมื่อใด (When) 6) ผู้บริโภคซื้อที่ไหน (Where) 7) ผู้บริโภคซื้ออย่างไร (How)

ตาราง 2 สรุปสังเคราะห์การวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภค

| รายการ                                  | ศิริวรรณ เสรีรัตน์ | มหาวิทยาลัยสุโขทัย | ธรรมมาธิราช | ปณิศา มีจินดา | ศิริวรรณ เสรีรัตน์ | รวม |
|-----------------------------------------|--------------------|--------------------|-------------|---------------|--------------------|-----|
| 1. ใครคือผู้บริโภค (Who)                | ✓                  | ✓                  | ✓           | ✓             | ✓                  | 3   |
| 2. ผู้บริโภคซื้ออะไร (What)             | ✓                  | ✓                  | ✓           | ✓             | ✓                  | 3   |
| 3. ทำไมผู้บริโภคจึงซื้อ (Why)           | ✓                  | ✓                  | ✓           | ✓             | ✓                  | 3   |
| 4. ใครมีส่วนร่วมในการตัดสินใจซื้อ (Who) | ✓                  | ✓                  | ✓           | ✓             | ✓                  | 3   |
| 5. ผู้บริโภคซื้อเมื่อใด (When)          | ✓                  | ✓                  | ✓           | ✓             | ✓                  | 3   |
| 6. ผู้บริโภคซื้อที่ไหน (Where)          | ✓                  | ✓                  | ✓           | ✓             | ✓                  | 3   |
| 7. ผู้บริโภคซื้ออย่างไร (How)           | ✓                  | ✓                  | ✓           | ✓             | ✓                  | 3   |

จากตาราง 2 สรุปสังเคราะห์การวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภค พิจารณาตามจำนวนความสอดคล้องของนักวิชาการจำนวน 3 คน พบว่า การวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภค ประกอบด้วย

1) ใครคือผู้บริโภคร (Who) 2) ผู้บริโภคซื้ออะไร (What) 3) ทำไมผู้บริโภคจึงซื้อ (Why) 4) ใครมีส่วนร่วมในการตัดสินใจซื้อ (Who) 5) ผู้บริโภคซื้อเมื่อใด (When) 6) ผู้บริโภคซื้อที่ไหน (Where) 7) ผู้บริโภคซื้ออย่างไร (How) ดังนั้น ผู้วิจัย จึงนำไปปรับใช้เป็นพฤติกรรมผู้บริโภคในการศึกษาในครั้งนี้

## 2.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยี

ศศิจันทร์ ปัญจทวี (2560, หน้า 12) ได้กล่าวไว้ว่า การยอมรับเทคโนโลยี หมายถึง การที่บุคคลใดๆ ก็ตามที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการใช้เทคโนโลยีในการปฏิบัติงานหรือในชีวิตประจำวัน ต้องสามารถใช้เทคโนโลยีได้อย่างถูกต้องและให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด และพร้อมที่จะเรียนรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีที่ทันสมัยอยู่เสมอ

ศุภิสรา คุณรัตน์ (2561, หน้า 24) ได้กล่าวไว้ว่า การยอมรับเทคโนโลยี หมายถึง การนำเอาเทคโนโลยีที่ยอมรับมาใช้งานและก่อให้เกิดประโยชน์แก่ตัวบุคคลหรือการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมทัศนคติและการใช้งานเทคโนโลยีที่ง่ายขึ้น นอกจากนี้การนำเทคโนโลยีมาใช้งาน ทำให้แต่ละบุคคลมีประสบการณ์ความรู้และทักษะในการใช้งานเพิ่มเติม

เอกลักษณ์ ธนเจริญพิศาล (2554, หน้า 21) ได้กล่าวไว้ว่า การยอมรับเทคโนโลยี หมายถึง การนำเทคโนโลยีมาใช้ เมื่อแน่ใจแล้วว่าเทคโนโลยีที่นำมาใช้นั้นเป็นไปได้ โดยสิ่งที่ตามมาคือ ก่อให้เกิดการลงทุนกับการยอมรับ

ปรียวิศว์ ชูเชิด และนัทรทอง นกเชิดชู (2559, หน้า 14) ได้กล่าวไว้ว่า การยอมรับเทคโนโลยีเป็นกระบวนการทางจิตที่ผ่านการเรียนรู้เกี่ยวกับสิ่งใหม่ ๆ และทดลองนำไปปฏิบัติ เมื่อเห็นว่าเป็นผลดีจึงตัดสินใจใช้เทคโนโลยีนั้น โดยระยะเวลาในการตัดสินใจยอมรับนั้นไม่มีกำหนดแน่นอนตายตัว ขึ้นอยู่กับคุณลักษณะของเทคโนโลยี

ผู้วิจัยสรุปว่า การยอมรับเทคโนโลยี หมายถึง การที่บุคคลนำเอาเทคโนโลยีที่ยอมรับมาใช้ในการปฏิบัติงานหรือในชีวิตประจำวันและก่อให้เกิดประโยชน์แก่ตัวบุคคล โดยสามารถใช้เทคโนโลยีได้อย่างถูกต้อง และให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (2558, หน้า 14-15) ได้กล่าวไว้ว่า นวัตกรรมมีลักษณะดังต่อไปนี้ สามารถทำให้เกิดการยอมรับนวัตกรรมได้ง่ายยิ่งขึ้น ตามทฤษฎีการยอมรับด้วยคุณสมบัติ ดังนี้

1. เมื่อเปรียบเทียบได้รับประโยชน์ที่มากกว่า (Relative Advantage) บุคคลยอมรับนวัตกรรมก็ต่อเมื่อรู้สึกว่าการพัฒนานั้น เมื่อเปรียบเทียบแล้วพบว่าได้ประโยชน์มากกว่าเดิม หรือเชื่อว่านวัตกรรมนั้นมีแนวความคิดที่ดีกว่าเดิม

2. มีความสอดคล้องกัน (Compatibility) นวัตกรรมที่คิดขึ้นมามีความสอดคล้องกับประสบการณ์ ค่านิยม และตรงกับความต้องการ รวมทั้งความเข้ากันได้ของเทคโนโลยีในระบะเวลานั้น ๆ

3. ไม่มีความซับซ้อนง่ายต่อการใช้งาน (Complexity) นวัตกรรมที่ไม่มีความซับซ้อนหรือมีความซับซ้อนน้อยใช้เวลาศึกษาในระยะสั้น นวัตกรรมประเภทนี้มักเป็นที่ยอมรับได้ง่ายกว่า นวัตกรรมที่มีความซับซ้อน มีขั้นตอนการใช้งานมาก ต้องใช้ระยะเวลานานในการศึกษาจึงจะเข้าใจ

4. สามารถทดลองได้ (Trialability) นวัตกรรมต้องเปิดโอกาสให้สามารถทดลอง หรือเปิดให้ลองใช้เพียงบางส่วน หรือให้โอกาสพิสูจน์แนวความคิด นวัตกรรมเหล่านี้มักเป็นที่ยอมรับได้ง่าย และใช้เวลาน้อยกว่านวัตกรรมที่ไม่สามารถทดลองได้

5. สามารถสังเกตผลที่เกิดขึ้นได้ (Observability) บุคคลสามารถสังเกตผู้ใช้นวัตกรรมอื่น โดยสังเกตว่าเกิดประโยชน์ และมีผลกระทบในด้านอื่นหรือไม่ เพื่อเป็นข้อมูลก่อนตัดสินใจยอมรับนวัตกรรม

โรเจอร์ส (Rogers, 2003, หน้า 208) ได้กล่าวไว้ว่า กระบวนการยอมรับนวัตกรรมคือการตัดสินใจที่จะนำนวัตกรรมนั้นไปใช้อย่างเต็มที่โดยคิดว่านวัตกรรมนั้นเป็นวิธีที่ดีที่สุด และมีประโยชน์มากกว่า ซึ่งอาศัยคุณลักษณะของนวัตกรรมที่มีผลต่อการยอมรับ ดังนั้นสามารถแยกคุณลักษณะได้ 5 ประการดังนี้

1. ความได้เปรียบโดยเปรียบเทียบ (Relative advantage) คือการรับรู้ว่าคุณนวัตกรรมดีกว่ามีประโยชน์กว่าวิธีปฏิบัติเดิม เช่น สะดวก รวดเร็ว ประหยัดกว่า รับรู้และเห็นคุณค่ามาก โอกาสที่จะยอมรับนวัตกรรมมีมากขึ้น

2. ความเข้ากันได้หรือสอดคล้อง (Compatibility) คือการรับรู้ว่าคุณนวัตกรรมว่านวัตกรรมสอดคล้องกับคุณค่าที่มีอยู่ ค่านิยม ประสบการณ์ที่ผ่านมาและความต้องการของผู้ใช้ จะทำให้รู้สึกมั่นใจและทำให้การยอมรับมีแนวโน้มสูงขึ้น

3. ความยุ่งยากหรือความซับซ้อน (Complexity) คือการรับรู้ว่าคุณนวัตกรรมเป็นเรื่องซับซ้อนยุ่งยากที่จะใช้งานก็จะทำให้เกิดการยอมรับยาก และหากนวัตกรรมบางอย่างสามารถเข้าใจได้ง่าย ใช้งานง่าย ก็จะมีโอกาสในการการยอมรับมากขึ้น

4. ความสามารถในการทดลองใช้ (Trialability) คือการนำนวัตกรรมบางส่วนไปทดลองใช้ และเมื่อทดลองประสบความสำเร็จตามที่ต้องการจนเป็นที่ยอมรับ จะช่วยทำให้เกิดการยอมรับมากขึ้นในนวัตกรรมนั้นๆ

5. ความสามารถในการสังเกต (Observability) คือการที่ผลลัพธ์ของนวัตกรรมเป็นสิ่งที่มองเห็นง่ายเป็นรูปธรรม จะมีโอกาสในการยอมรับง่ายกว่านวัตกรรมที่เป็นนามธรรม

โรเจอร์ส และชูเมเกอร์ (Rogers & Shoemaker, 1971, หน้า 100) ได้กล่าวไว้ว่า กระบวนการยอมรับนวัตกรรมมี 5 ขั้นตอน ดังนี้

1. การรับรู้ (Awareness) เป็นขั้นเริ่มแรกที่บุคคลจะมีการรับรู้ข้อมูล หรือได้รับทราบข้อมูลจะนำไปสู่การยอมรับ หรือการปฏิเสธสิ่งใหม่ๆ วิธีการใหม่ๆ ที่ตนได้เรียนรู้หรือรับนวัตกรรมนั้น แต่ยังไม่รู้รายละเอียดไม่ครบถ้วน มักเป็นการรับรู้โดยบังเอิญ ซึ่งด้วยการกระทำต่างๆ ในชีวิตประจำวัน

2. ความสนใจ (Interest) เป็นขั้นที่เริ่มมีความสนใจ ให้มีความสำคัญกับสิ่งที่รับรู้ และแสวงหาข่าวสารเพิ่มเติม พฤติกรรมในขั้นนี้เป็นลักษณะที่ตั้งใจแน่วแน่ และใช้กระบวนการคิดมากกว่าขั้นแรก ในขั้นนี้ทำให้บุคคลพยายามมองหาความรู้ใหม่ๆ มากขึ้น ซึ่งสามารถแยกแยะความเป็นไปได้ของประโยชน์ และความเหมาะสมในการรับรู้นั้น

3. การไตร่ตรอง (Evaluation) เป็นขั้นที่บุคคลพยายามวิเคราะห์ข้อมูลต่างๆ อย่างละเอียดแล้วนำมาเปรียบเทียบกับสิ่งที่อยู่ในปัจจุบัน เพื่อให้รับรู้และเข้าใจ การยอมรับและความความคิดใหม่ๆ ที่รับรู้มา เปรียบเทียบผลดี ผลเสีย หากมีการไตร่ตรองแล้ว สามารถทำให้เกิดประโยชน์ได้มากกว่าในปัจจุบัน จะนำไปสู่การทดลองใช้ต่อไป

4. ทดลองปฏิบัติ (Trial) เป็นขั้นที่บุคคลนั้นทดลองใช้นวัตกรรมนั้นกับสถานการณ์ของตน แต่เป็นการทดลองเพียงเล็กน้อย เพื่อดูว่าได้ผลดีหรือไม่ และเป็นประโยชน์ที่ได้รับนั้นมากพอที่จะยอมรับไปปฏิบัติอย่างเต็มที่หรือไม่ จึงเป็นการทดสอบว่านวัตกรรมนั้นใช้ได้ดี ตรงกับที่ต้องการหรือไม่ ในขั้นนี้บุคคลนั้น จะแสวงหาข่าวที่เฉพาะเจาะจงเกี่ยวกับวิธีการใช้นวัตกรรมนั้น ผลของการทดลองปฏิบัติมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการตัดสินใจที่จะปฏิเสธหรือยอมรับต่อไป

5. การยอมรับไปปฏิบัติอย่างสมบูรณ์ (Adoption) เป็นขั้นสุดท้ายที่บุคคลผู้ทดลองนั้นตัดสินใจยอมรับที่จะใช้นวัตกรรมนั้นอย่างเต็มที่ หลังจากที่ได้พิจารณาไตร่ตรองจากผลที่ได้ทดลองปฏิบัติ

เวนคาเทช และคณะ (Venkatesh, et al., 2003, หน้า 425) ได้นำทฤษฎีการยอมรับทั้ง 8 ทฤษฎี อัน ได้แก่ TRA (Theory Reasoned Action), TPB (Theory of Planned Behavior), TAM (Technology Acceptance Model), MPCU (Model of PC Utilization), IDT (Innovation Diffusion Theory), MM (Motivation Model), SCT (Social Cognitive Theory) และ C-TAM-TPB (Combined-TAM-TPB) มาเป็นพื้นฐานในการพัฒนาทฤษฎี UTAUT โดยอาศัยพื้นฐานความสัมพันธ์ที่เด่นชัดของปัจจัยต่างๆ ตาม 8 ทฤษฎี และได้ปัจจัยหลัก 4 ประการคือ การคาดหวังในประสิทธิภาพ (Performance Expectancy) ความคาดหวังในความพยายาม (Effort Expectancy) อิทธิพลของสังคม (Social Influence) และสภาพของสิ่งอำนวยความสะดวก (Facilitating Conditions)

สิงหะ จวีสุข และสุนันทา วงศ์ตุรภัทร (2555, หน้า 2) ได้กล่าวไว้ว่า ทฤษฎีพื้นฐานที่นำมาใช้ในการศึกษาพฤติกรรมมนุษย์ในการยอมรับการใช้เทคโนโลยี (Technology acceptance) ได้แก่

ทฤษฎีการกระทำตามหลักเหตุและผล (The theory of reasoned action หรือ TRA) นำเสนอโดย Fishbein and Ajzen และ Ajzen and Fishbein เป็นหนึ่งในทฤษฎีทางจิตวิทยาสังคม (Social psychology) ถูกนำมาใช้เป็นพื้นฐานสำหรับการศึกษาพฤติกรรมมนุษย์มากที่สุด ตามทฤษฎีได้อธิบายความสัมพันธ์ระหว่างความเชื่อและทัศนคติที่มีต่อพฤติกรรมว่า การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมมนุษย์เป็นผลจากการเปลี่ยนแปลงความเชื่อ และบุคคลจะแสดงพฤติกรรมเพราะคิดว่าเป็นสิ่งสมควรกระทำ เนื่องจากบุคคลจะพิจารณาเหตุผลก่อนการกระทำเสมอ

จากหลักการ TRA แม้ว่าการแสดงพฤติกรรมของแต่ละบุคคล (Individual behavior) เกิดจากการตัดสินใจของบุคคล แต่ปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดการแสดงพฤติกรรมโดยตรง คือ ความตั้งใจแสดงพฤติกรรม (Behavioral intention) ซึ่งความตั้งใจแสดงพฤติกรรม จะได้รับแรงขับเคลื่อนจากปัจจัยหลัก 2 ประการ ได้แก่ ทัศนคติที่มีต่อพฤติกรรม (Attitudes towards the behavior) และบรรทัดฐานของบุคคลที่อยู่โดยรอบการแสดงพฤติกรรม (Subjective norm)

ทัศนคติที่มีต่อพฤติกรรม คือ ปัจจัยที่เกิดขึ้นภายในตัวบุคคล บุคคลจะประเมินภาพรวมของพฤติกรรมจากความเชื่อถึงผลที่น่าจะตามมา ไม่ว่าจะเป็นความรู้สึกเชิงบวกหรือเชิงลบเกี่ยวกับการแสดงพฤติกรรม บุคคลที่ประเมินพฤติกรรมและเชื่อว่าจะให้ผลเชิงบวก บุคคลจะมีทัศนคติที่ดีต่อพฤติกรรม ในทางตรงข้ามถ้าผลการประเมินเป็นเชิงลบ บุคคลจะมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อพฤติกรรม ดังกล่าว

บรรทัดฐานของบุคคลที่อยู่โดยรอบการแสดงพฤติกรรม คือ การรับรู้ของแต่ละบุคคลเกี่ยวกับความคาดหวัง หรือความต้องการของกลุ่มบุคคลในสังคมที่มีความสำคัญต่อบุคคล ในการแสดงหรือไม่แสดงพฤติกรรมใด ๆ ถือเป็นแรงจูงใจให้แต่ละบุคคลปฏิบัติตามความต้องการของกลุ่มบุคคลในสังคม โดยเฉพาะอย่างยิ่งกลุ่มบุคคลใกล้ชิด อาทิ บุคคลในครอบครัว เพื่อนร่วมงาน ที่ต้องการให้บุคคล แสดงพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่ง แต่อย่างไรก็ตาม TRA ยังคงมีข้อจำกัด เนื่องจากการแสดงพฤติกรรมของแต่ละบุคคล อาจไม่สามารถเกิดขึ้นได้จริงถ้าหากพฤติกรรมนั้นมีความซับซ้อนยุ่งยากมากเกินไปกว่าความสามารถของบุคคลจะควบคุมได้ ทฤษฎี TRA จึงได้รับการพัฒนาและกลายเป็นทฤษฎี Theory of planned behavior หรือ TPB

ทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน (Theory of planned behavior หรือ TPB) นำเสนอโดย Ajzen เป็นทฤษฎีทางจิตวิทยาสังคม (Social psychology) พัฒนามาจากทฤษฎี TRA โดย Ajzen ได้เพิ่มปัจจัยการรับรู้ถึงการควบคุมพฤติกรรมของตนเองในการแสดงพฤติกรรมใดๆ (Perceived behavioral control)

เพื่อลดข้อจำกัดของทฤษฎี TRA และสามารถนำมาปรับใช้เพื่อศึกษาความตั้งใจ และพฤติกรรมในบริบทที่หลากหลาย รวมถึงสามารถช่วยสร้างความเข้าใจในการยอมรับการใช้เทคโนโลยีของแต่ละบุคคลได้

หลักการของ TPB จะศึกษาพฤติกรรมของแต่ละบุคคลที่ได้รับแรงขับเคลื่อนจากความตั้งใจแสดงพฤติกรรม โดยปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจแสดงพฤติกรรมนั้น ประกอบด้วยปัจจัยหลัก 3 ประการ ได้แก่ทัศนคติที่มีต่อพฤติกรรม บรรทัดฐานของบุคคลที่อยู่โดยรอบการแสดงพฤติกรรม และการรับรู้ถึงการควบคุมพฤติกรรมของตนเองในการแสดงพฤติกรรมใดๆ

ความสัมพันธ์ระหว่างความตั้งใจและ/หรือพฤติกรรม ได้รับอิทธิพลจากทัศนคติที่มีต่อพฤติกรรม บรรทัดฐานของบุคคลที่อยู่โดยรอบการแสดงพฤติกรรม และการรับรู้ถึงการควบคุมพฤติกรรมของตนเองในการแสดงพฤติกรรมใดๆ ที่มีอิทธิพลโดยตรงต่อพฤติกรรมด้วย ซึ่งการรับรู้ถึงการควบคุมพฤติกรรมของตนเองในการแสดงพฤติกรรมใดๆ คือ การรับรู้ถึงความยากหรือง่ายในการแสดงพฤติกรรม ถ้าบุคคลรับรู้ว่ามีความสามารถที่จะแสดงพฤติกรรมในสถานการณ์นั้นได้ และสามารถควบคุมให้เกิดผลลัพธ์ตามต้องการได้ บุคคลจะมีแนวโน้มที่จะแสดงพฤติกรรมนั้น นอกจากนี้ Ajzen เชื่อว่าบุคคลมีความพยายามที่จะควบคุมปัจจัยต่าง ๆ ทั้งปัจจัยภายใน เช่น ความรู้ความสามารถของแต่ละบุคคล เป็นต้น และปัจจัยภายนอก เช่น สภาพสิ่งแวดล้อมความสะดวกในการใช้งาน เป็นต้น ซึ่งปัจจัยการรับรู้ถึงการควบคุมพฤติกรรมของตนเองในการแสดงพฤติกรรมใดๆ นี้จะถูกกำหนดด้วยความเชื่อของบุคคลที่มีต่อปัจจัย (เช่น การใช้งานอย่างต่อเนื่อง) ที่อาจส่งเสริมหรือขัดขวางการแสดงพฤติกรรมนั้น (Control beliefs) และการรับรู้ถึงกำลังของปัจจัยดังกล่าวที่มีผลต่อความเชื่อมั่น (Efficacy) ที่ทำให้บุคคลสามารถแสดงพฤติกรรมได้หรือไม่ อย่างไรก็ตาม TPB มีข้อจำกัดบางประการที่ทำให้การนำ TPB มาอธิบายทัศนคติและพฤติกรรม อาจเกิดความคลาดเคลื่อนได้ เช่น ข้อจำกัดที่เกิดจากความไม่สอดคล้องกันระหว่างความตั้งใจแสดงพฤติกรรมของแต่ละบุคคล และพฤติกรรมที่เกิดขึ้นจริงเมื่อเวลาผ่านไป จึงนำไปสู่การพัฒนาทฤษฎี Technology acceptance model หรือ TAM

แบบจำลองการยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยี (A technology acceptance model หรือ TAM) เป็นทฤษฎีที่มีการยอมรับและมีชื่อเสียงในการเป็นตัวชี้วัดความสำเร็จของการใช้เทคโนโลยีนำเสนอ โดย Davis ซึ่งเป็นการปรับแต่งเพิ่มเติมต่อจากทฤษฎี TRA เพื่อพัฒนาเป็นแบบจำลอง TAM และใช้ศึกษาในบริบทการยอมรับการใช้ระบบสารสนเทศ โดยไม่นำบรรทัดฐานของบุคคลที่อยู่โดยรอบการแสดงพฤติกรรม เข้ามาใช้เป็นปัจจัยในการพยากรณ์พฤติกรรมการใช้ที่เกิดขึ้นจริง อย่างไรก็ตาม Davis และ Davis Bagozze และ Warshaw ได้ดัดแปลง TAM โดยไม่รวมทัศนคติที่มีต่อพฤติกรรม เพื่อให้สามารถอธิบายความตั้งใจได้อย่างละเอียดถี่ถ้วนยิ่งขึ้น และสามารถนำมาใช้

พยากรณ์การยอมรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของแต่ละบุคคล และสามารถใช้อธิบายความสัมพันธ์ระหว่างความตั้งใจและพฤติกรรมการยอมรับนวัตกรรม

ทั้งนี้แม้ว่า TAM สามารถใช้พยากรณ์การยอมรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพ แต่ Taylor และ Todde กล่าวว่า TAM มีข้อจำกัดบางประการ จึงขาดความสมบูรณ์สำหรับความต้องการใหม่ที่เกิดขึ้น นอกจากนี้ Malhotra และ Galletta กล่าวว่า ปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดการใช้งานจริง มีเพียงความตั้งใจแสดงพฤติกรรมการใช้เท่านั้น จึงนำไปสู่การพัฒนาขยายเพิ่มเติมแบบจำลอง TAM โดยเพิ่มปัจจัยต่าง ๆ เพื่อนำมาศึกษาในบริบทการยอมรับการใช้ระบบสารสนเทศให้มีความครอบคลุมมากยิ่งขึ้น

โดยหลักการของ TAM จะศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจแสดงพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งประกอบด้วยปัจจัยหลัก 4 ประการ ได้แก่ ตัวแปรภายนอก (External variables) การรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับจากเทคโนโลยีสารสนเทศ (Perceived usefulness หรือ PU) การรับรู้ว่าเป็นระบบที่ง่ายต่อการใช้งาน (Perceived ease of Use หรือ PEOU) และทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน (Attitude toward using) ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยตามทฤษฎี TPB ข้างต้น

ตัวแปรภายนอก เช่น ข้อมูลประชากรศาสตร์ (Demographic) ประสบการณ์ (Previous experience) เป็นต้น มีอิทธิพลต่อการรับรู้ถึงประโยชน์ที่จะได้รับจากเทคโนโลยีสารสนเทศ และการรับรู้ว่าเป็นระบบที่ง่ายต่อการใช้งาน

การรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับจากเทคโนโลยีสารสนเทศ คือ ปัจจัยที่กำหนดการรับรู้ในแต่ละบุคคลว่าเทคโนโลยีสารสนเทศ มีส่วนช่วยพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานได้อย่างไร และเป็นปัจจัยที่ส่งผลโดยตรงต่อความตั้งใจแสดงพฤติกรรมการใช้

การรับรู้ว่าเป็นระบบที่ง่ายต่อการใช้งาน คือ ปัจจัยที่กำหนดในแง่ปริมาณหรือความสำเร็จที่ได้รับว่าตรงกับความต้องการหรือที่คาดหวังไว้หรือไม่ ซึ่งเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับจากเทคโนโลยีสารสนเทศ

ทัศนคติที่มีต่อการใช้งานได้รับอิทธิพลจากการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับจากเทคโนโลยีสารสนเทศ และการรับรู้ว่าเป็นระบบที่ง่ายต่อการใช้งาน ในขณะที่ความตั้งใจแสดงพฤติกรรมการใช้งานได้รับอิทธิพลจากทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน และการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับจากเทคโนโลยีสารสนเทศ และส่งผลให้เกิดการยอมรับการใช้งานจริงในที่สุด แต่อย่างไรก็ตามจากผลการวิจัยที่ผ่านมาแสดงให้เห็นถึงความจำเป็นที่ต้องเพิ่มตัวแปรอื่นๆ ในแบบจำลอง TAM เพื่อสามารถสร้างความเข้าใจถึงวิธีการอธิบายการยอมรับการใช้เทคโนโลยีใหม่ของแต่ละบุคคลได้ชัดเจนยิ่งขึ้น และเพื่อให้สามารถอธิบายเหตุผลของบุคคลในการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับจากระบบสารสนเทศ จึงนำไปสู่การพัฒนาแบบจำลอง TAM 2

แบบจำลอง TAM 2 นำเสนอโดย Venkatesh และ Davis เพื่อพัฒนาขยายเพิ่มเติมแบบจำลอง TAM เพื่อสามารถช่วยพยากรณ์พฤติกรรมการใช้ระบบสารสนเทศได้ชัดเจน แบบจำลอง TAM 2 ได้รับการปรับปรุงที่ตัวแปรภายนอก และปัจจัยที่เกิดก่อน (Antecedents) ที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับจากเทคโนโลยีสารสนเทศ และการรับรู้ว่าเป็นระบบที่ง่ายต่อการใช้งานให้มีความทันสมัยมากยิ่งขึ้น และจากการวิจัยพบว่า กระบวนการของอิทธิพลจากสังคม (Social influence process) เช่น (1) บรรทัดฐานของบุคคลที่อยู่โดยรอบการแสดงผล (2) ความสมัครใจ (Voluntariness) และ (3) ภาพลักษณ์ (Image) ตลอดจนกระบวนการใช้ปัญญา (cognitive instrumental process) เช่น (1) ความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับงาน (Job relevance) (2) คุณภาพของผลลัพธ์ (Output quality) (3) ผลลัพธ์ที่สามารถแสดงให้เห็นก่อนได้ (Results demonstrability) และ (4) การรับรู้ว่าเป็นระบบที่ง่ายต่อการใช้งาน เป็นต้น ต่างเป็นปัจจัยที่เอื้อต่อการยอมรับเทคโนโลยีใหม่ นอกจากนี้ TAM 2 ได้นำเสนอแนวคิดใหม่ว่า บรรทัดฐานของบุคคลที่อยู่โดยรอบการแสดงผลเป็นปัจจัยหลัก ที่กำหนด ความตั้งใจที่จะใช้งาน (Intention to use) และมีอิทธิพลต่อการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับจากเทคโนโลยีสารสนเทศ และภาพลักษณ์ในเชิงบวก สำหรับผลกระทบของตัวแปรเสริม/ตัวผันแปร (Moderating variable) (ประสบการณ์ และความสมัครใจ) เกิดควบคู่และมีความเชื่อมโยงระหว่างบรรทัดฐานของบุคคลที่อยู่โดยรอบการแสดงผล และความตั้งใจที่จะใช้งาน นอกจากนี้ยังพบว่าปัจจัยที่เกิดก่อนซึ่งได้แก่ 1) ความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับงาน 2) คุณภาพของผลลัพธ์ และ 3) ผลลัพธ์ที่สามารถแสดงให้เห็นก่อนได้มีอิทธิพลต่อการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับจากเทคโนโลยีสารสนเทศในเชิงบวก และพบอีกว่าภายใต้เงื่อนไขการใช้งานโดยบังคับ และผู้ใช้งานมีประสบการณ์จำกัด บรรทัดฐานของบุคคลที่อยู่โดยรอบ การแสดงผลจะมีอิทธิพลต่อความตั้งใจที่จะใช้งานในเชิงบวก

แบบจำลองการใช้ประโยชน์เครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล (Model of PC utilization หรือ MPCU) เป็นทฤษฎีที่พัฒนามาจากแบบจำลอง The theory of inter-personal behavior ของ Triandis ใช้ศึกษาพฤติกรรมมนุษย์ ทั้งนี้ Thompson และคณะได้นำมาปรับใช้ศึกษาในบริบทของระบบสารสนเทศ เพื่อพยากรณ์การใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล อย่างไรก็ตามแบบจำลอง MPCU เหมาะสมสำหรับนำมาใช้พยากรณ์การยอมรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของแต่ละบุคคล Thompson และคณะ จึงใช้แบบจำลอง MPCU เพื่อการพยากรณ์พฤติกรรมการใช้ มากกว่าที่จะศึกษาและอธิบายความ

หลักการของ MPCU คือ การใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคลได้รับแรงขับเคลื่อนจาก (1) ผลลัพธ์ที่ตามมาในระยะยาว (Long term consequence) (2) ความสามารถของระบบสารสนเทศที่แต่ละบุคคลเชื่อว่าการใช้ระบบสารสนเทศจะเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานได้ (Job-fit)

(3) นวัตกรรมนั้นมีความยากหรือง่ายต่อการใช้งาน (Complexity) (4) ผลของการใช้งานที่ส่งผลให้เกิดความรู้สึกสนุกสนาน อิ่มเอมใจ ประทับใจ หรืออึดอัดใจ ความกลัว หรือความไม่พอใจ (Affect toward use) (5) ปัจจัยทางสังคมที่เป็นสัมพันธภาพระหว่างบุคคล ที่แสดงออกถึงวัฒนธรรม และการได้ปฏิบัติต่อกันในสถานการณ์สังคมนั้นๆ (Social factor) และ (6) สภาพสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน (Facilitation conditions) เป็นปัจจัยที่ส่งเสริมให้เกิดความง่ายในการปฏิบัติงาน เช่น การจัดเตรียมระบบการสนับสนุนด้านอุปกรณ์คอมพิวเตอร์

ทฤษฎีการเผยแพร่ นวัตกรรม (Diffusion of innovation theory หรือ DOI) เป็นทฤษฎีพื้นฐานทางสังคมวิทยา (sociology) นำเสนอโดย Roger ตั้งแต่ปี 1960 สำหรับใช้ศึกษาการเผยแพร่ นวัตกรรม ทั้งนี้ Moore and Benbasat ได้ปรับใช้แนวคิดคุณลักษณะของนวัตกรรม (Characteristics of innovation) จากทฤษฎีการรับรู้ด้วยคุณสมบัติ (The theory of perceived attribute) ซึ่งเป็นหนึ่งในองค์ประกอบหลัก ที่ได้รับความนิยมมากที่สุดของทฤษฎี DOI เพื่อศึกษาการยอมรับและการใช้เทคโนโลยีของแต่ละบุคคล

หลักการคุณลักษณะของนวัตกรรม แสดงให้เห็นว่านวัตกรรมเป็นสิ่งที่ยากต่อการยอมรับ ควรมีคุณลักษณะ 5 ประการดังนี้ (1) นวัตกรรมนั้นมีข้อได้เปรียบหรือมีข้อดีกว่า (Relative advantage) คือ การรับรู้ว่าคุณลักษณะนั้นสามารถใช้งานได้ดีกว่าที่เคยมีมาก่อน (2) ง่ายต่อการใช้งาน (Ease of use) คือ การรับรู้ว่าคุณลักษณะนั้นใช้งานได้ง่าย (3) สามารถสังเกตเห็นได้ (Visibility) คือ สามารถสังเกตเห็นบุคคลอื่น ๆ ในองค์กรใช้งานระบบสารสนเทศได้ (4) ความสอดคล้องหรือเหมาะสมกับผู้ใช้ (Compatibility) คือ ความสอดคล้องกับความต้องการหรือประสบการณ์ของกลุ่มผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการยอมรับนวัตกรรม และ (5) ผลลัพธ์ที่สามารถแสดงให้เห็นก่อนได้ คือ ผลลัพธ์ที่ได้จากการใช้นวัตกรรมนั้นจะต้องสามารถจับต้องได้ สังเกตได้ และสามารถถ่ายทอดได้

แบบจำลองทฤษฎีแรงจูงใจ (Motivation model หรือ MM) นำเสนอโดย Vallerand ใช้สำหรับการวิจัยทางด้านจิตวิทยา ศึกษาแรงจูงใจที่มีผลต่อการแสดงพฤติกรรม Davis และคณะ จึงได้นำทฤษฎีแรงจูงใจมาปรับใช้วิจัยทางการยอมรับการใช้เทคโนโลยีใหม่

หลักการของทฤษฎีแรงจูงใจ คือ การจูงใจหรือแรงจูงใจ (Motivation) เป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นในบุคคล ที่ใช้ความพยายามในการผลักดันให้เกิดการกระทำอย่างต่อเนื่อง และมีแนวทางที่แน่นอน เพื่อมุ่งไปสู่เป้าหมายที่ต้องการ ซึ่งการแสดงพฤติกรรมจะมีสาเหตุและสิ่งเร้าที่แตกต่างกัน มาเป็นแรงขับเคลื่อนจนทำให้เกิดการตอบสนองในรูปของพฤติกรรมแรงจูงใจ สามารถจำแนกได้ดังนี้

แรงจูงใจภายใน (Intrinsic motivation) คือ การรับรู้ว่าคุณลักษณะของมนุษย์เกิดจากความสัมพันธ์โดยตรงระหว่างบุคคลกับสิ่งที่มีปฏิสัมพันธ์ด้วย

แรงจูงใจภายนอก (Extrinsic motivation) คือ การรับรู้ที่แรงจูงใจของมนุษย์จะเกิดขึ้นถ้าบุคคลสามารถคาดหวังได้ว่าเมื่อทำงานสำเร็จแล้วจะได้รับสิ่งที่ต้องการได้จากงานนั้น และเห็นว่าบุคคลต้องทำอะไรบ้าง จึงควรได้รับรางวัลผลตอบแทน และรางวัลผลตอบแทนต้องมากเท่าไรจึงลงมือทำงานนั้น

ทฤษฎีปัญญาทางสังคม (Social cognitive theory หรือ SCT) เป็นหนึ่งในทฤษฎีที่ใช้ศึกษาการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมมนุษย์ นำเสนอโดย Bandure ตามทฤษฎีอธิบายว่าความตั้งใจแสดงพฤติกรรมของแต่ละบุคคล จะได้รับแรงขับเคลื่อนจากความเชื่อมั่นของผู้ใช้ (Self-efficacy) และความคาดหวังในผลลัพธ์ของการทำงาน (Outcome expectation) Compeau and Higgins จึงได้ปรับใช้ทฤษฎี SCT เพื่อศึกษาในบริบทการใช้คอมพิวเตอร์ แต่อย่างไรก็ตามวัตถุประสงค์และพื้นฐานของทฤษฎี สามารถใช้ศึกษาการยอมรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศได้เช่นกัน

จากหลักการของทฤษฎี SCT ศึกษาความตั้งใจแสดงพฤติกรรมของแต่ละบุคคล ที่ได้รับแรงขับเคลื่อนจากปัจจัย 5 ประการ ได้แก่ (1) ความคาดหวังในประสิทธิภาพที่ทำให้เกิดผลลัพธ์ของการปฏิบัติงาน (Outcome expectation-performance) (2) ความคาดหวังในตัวบุคคลที่ทำให้เกิดผลลัพธ์ของการปฏิบัติงาน (Outcome expectation-personal) (3) ความเชื่อมั่นของผู้ใช้งาน (4) ผลที่เกิดขึ้นจากการแสดงพฤติกรรม (Affect) เช่น ความชอบส่วนบุคคลที่มีต่อพฤติกรรม ซึ่งเป็นผลที่เกิดขึ้นจากการใช้คอมพิวเตอร์ (5) ความวิตกกังวล (Anxiety) คือ ความกังวลหรือความรู้สึกต่างๆ ซึ่งเป็นปฏิกิริยาที่เกิดขึ้นเมื่อมีการแสดงพฤติกรรม เช่น การใช้คอมพิวเตอร์ เป็นต้น

ทฤษฎีผสมผสานระหว่าง TAM และ TPB (Combined -TAM-TPB หรือ C-TAM-TPB) เป็นทฤษฎีที่ Taylor และ Todde พัฒนาขยายเพิ่มเติมทฤษฎี TAM โดยการผนวกบรรทัดฐานของบุคคล ที่อยู่โดยรอบการแสดงพฤติกรรม และการรับรู้ถึงการควบคุมพฤติกรรมของตนเอง ในการแสดงพฤติกรรมใดๆ จากทฤษฎี TPB ร่วมกับปัจจัยองค์ประกอบของ TAM เพื่อให้สามารถเก็บข้อมูลที่มีความซับซ้อนได้มากยิ่งขึ้น โดยใช้การรับรู้ถึงการควบคุมพฤติกรรมของตนเอง ในการแสดงพฤติกรรมใดๆ ระบุถึงอุปสรรคของการใช้งาน เช่น ข้อจำกัดด้านทักษะของแต่ละบุคคล เป็นต้น และใช้บรรทัดฐานของบุคคลที่อยู่โดยรอบ การแสดงพฤติกรรมใดๆ ระบุถึงความคิดเห็นของกลุ่มบุคคลในสังคมที่อาจมีความสำคัญต่อผู้ใช้ในอนาคต ความสัมพันธ์ระหว่างความตั้งใจแสดงพฤติกรรมการใช้งาน และการใช้งานที่เกิดขึ้นจริงจะได้รับอิทธิพลโดยตรงจากบรรทัดฐานของบุคคลที่อยู่โดยรอบ การแสดงพฤติกรรม และการรับรู้ถึงการควบคุมพฤติกรรมของตนเองในการแสดงพฤติกรรมใดๆ

ทฤษฎีรวมของการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี (Unified Theory of Acceptance and Use of Technology หรือ UTAUT) นำเสนอโดย Venkatesh และคณะ เนื่องจากแบบจำลอง

8 ทฤษฎีข้างต้น เมื่อใช้เป็นทฤษฎีพื้นฐานในงานวิจัย อาจทำให้จำเป็นต้องคัดเลือกเฉพาะแบบจำลองที่มีชื่อเสียง หรือทำให้งานวิจัยส่วนใหญ่ละเลยแบบจำลองที่เป็นทางเลือก ดังนั้นจึงมีความจำเป็นต้องพัฒนาแบบจำลอง เพื่ออธิบายการยอมรับการใช้เทคโนโลยีของแต่ละบุคคล ภายใต้ทฤษฎีรวม (Unified theory) ที่อาศัยพื้นฐานความสัมพันธ์ที่เด่นชัดของปัจจัยต่างๆ จาก 8 ทฤษฎี และถูกนำไปใช้ศึกษาการยอมรับการใช้เทคโนโลยีของแต่ละบุคคลในภาคธุรกิจ (เช่น Entertainment Telecommunication Banking และ Public administration) โดยใช้ความตั้งใจแสดงพฤติกรรม และ/หรือพฤติกรรมการใช้เป็นตัวแปรหลัก

หลักการของทฤษฎี UTAUT ศึกษาพฤติกรรมการใช้ที่ได้รับแรงขับเคลื่อนจากความตั้งใจแสดงพฤติกรรม โดยปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจแสดงพฤติกรรม ประกอบด้วยปัจจัยหลัก 3 ประการ ได้แก่ (1) ความคาดหวังในประสิทธิภาพ (Performance expectancy) (2) ความคาดหวังในความพยายาม (Effort expectancy) และ (3) อิทธิพลของสังคม (Social influence) ส่วนสภาพสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งานมีความสัมพันธ์โดยตรงต่อพฤติกรรมการใช้ สำหรับตัวแปรเสริม/ตัวผันแปรมีจำนวน 4 ตัวแปร ได้แก่ (1) เพศ (2) อายุ (3) ประสบการณ์ และ (4) ความสนใจในการใช้งาน มีความสำคัญในการทำหน้าที่เชื่อมโยง (Conjunction) แบบจำลองทั้ง 8 ทฤษฎีให้กลายเป็นทฤษฎีรวม

ความสัมพันธ์ระหว่างความตั้งใจแสดงพฤติกรรมและ/หรือพฤติกรรมการใช้ได้รับอิทธิพลจาก 3 ปัจจัยหลัก ยกเว้นสภาพสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งานที่มีอิทธิพลโดยตรงต่อพฤติกรรมการใช้ สำหรับตัวแปรเสริม/ตัวผันแปรที่เป็นส่วนขยายแบบจำลองและทำหน้าที่ในการขยายปัจจัยหลัก 4 ด้านข้างต้น จะมีอิทธิพลต่อความตั้งใจแสดงพฤติกรรม และ/หรือพฤติกรรมการใช้ผ่านปัจจัยหลัก 4 ด้าน

อย่างไรก็ตามแม้ว่าแบบจำลอง UTAUT สามารถใช้พยากรณ์การยอมรับการใช้เทคโนโลยีได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีตัวแปรเสริม/ตัวผันแปรเป็นส่วนขยายแบบจำลองสามารถเพิ่มความถูกต้องการพยากรณ์ได้มากยิ่งขึ้น แต่งานวิจัยที่ผ่านมาแสดงให้เห็นว่า มีเพียงการใช้ปัจจัยย่อยที่อยู่ภายใต้ปัจจัยหลักเท่านั้น และไม่มีการนำตัวแปรเสริม/ตัวผันแปรเข้ามาใช้ในงานวิจัย ดังนั้นจึงมีความจำเป็นต้องพัฒนาขยายขอบเขตทฤษฎี เพื่อค้นหาปัจจัยสำคัญ (Salient factors) และสามารถปรับใช้ให้ครอบคลุมถึงการศึกษาในบริบทการใช้เทคโนโลยีของผู้ใช้งาน โดยเน้นที่ผู้บริโภค (Consumer technology use) ซึ่งเป็นกลุ่มที่มีการลงทุนในกลุ่มบุคคลเหล่านี้น่ามาก ไม่ว่าจะเป็นอุปกรณ์เทคโนโลยีต่าง ๆ แอปพลิเคชัน และเป็นกลุ่มเป้าหมายของการให้บริการที่มีความแตกต่างสำคัญระหว่างสถานะการใช้งานเทคโนโลยีภายในองค์กรธุรกิจของพนักงาน (Employee) (UTAUT) และสถานะการใช้งานเทคโนโลยีของผู้บริโภค (Consumer)

(UTAUT2) จึงนำไปสู่การพัฒนาแบบจำลองเพิ่มเติม Modified UTAUT หรือ UTAUT 2 จากข้อจำกัดข้างต้นทำให้ Venkatesh และคณะ พัฒนาขยายเพิ่มเติมแบบจำลอง Modified UTAUT หรือ UTAUT2 ให้มีความเหมาะสมมากยิ่งขึ้น โดยเพิ่มปัจจัย 3 ประการได้แก่ แรงจูงใจด้านความบันเทิง (Hedonic motivation) มูลค่าราคา (Price value) และความเคยชิน (Habit) เพื่อลดข้อจำกัด และสามารถปรับใช้เพื่ออธิบายความตั้งใจ และพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีในบริบทของกลุ่มผู้บริโภคได้ดียิ่งขึ้น

แนวคิดการพัฒนา UTAUT 2 ที่เน้นการให้ความสนใจในบริบทที่มีความเฉพาะเจาะจงมากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งบริบทของการใช้เทคโนโลยีของผู้บริโภค เพราะเนื่องจากแนวคิดใหม่ที่ Johns และ Alvesson Karreman กล่าวว่า “บริบทใหม่สามารถทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญในแง่มุมต่าง ๆ ของทฤษฎีได้ เช่น หากเป็นบริบทใหม่ ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่เคยมี อาจจะไม่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญอีกต่อไป หรืออาจเกิดการเปลี่ยนแปลงลักษณะความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยได้ (มีความสัมพันธ์โดยตรงหรือมีความสัมพันธ์โดยอ้อม) หรืออาจทำให้เกิดการสร้างความสัมพันธ์ใหม่ระหว่างปัจจัยได้ ซึ่งการเปลี่ยนแปลงเหล่านี้สามารถก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทฤษฎีและนำไปสู่การสร้างองค์ความรู้ใหม่”

หลักการของ UTAUT 2 ศึกษาพฤติกรรมการใช้ที่ได้รับแรงขับเคลื่อนจากความตั้งใจแสดงพฤติกรรม โดยปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจแสดงพฤติกรรมประกอบด้วยปัจจัยหลัก 7 ประการ ได้แก่ (1) ความคาดหวังในประสิทธิภาพ (2) ความคาดหวังในความพยายาม (3) อิทธิพลของสังคม (4) สภาพสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน (5) แรงจูงใจด้านความบันเทิง (6) มูลค่าราคา และ (7) ความเคยชิน ส่วนตัวแปรเสริม/ตัวผันแปร จำนวน 3 ตัวแปร ได้แก่ (1) เพศ (2) อายุ และ (3) ประสบการณ์ ยกเว้นตัวแปรความสนใจในการใช้งาน ไม่ได้ถูกนำมาศึกษาเพราะเนื่องจากกลุ่มตัวอย่างคือกลุ่มผู้บริโภคที่ใช้ Mobile internet โดยสมัครใจ

ความสัมพันธ์ระหว่างความตั้งใจแสดงพฤติกรรม และ/หรือพฤติกรรมการใช้ได้รับอิทธิพลจาก 7 ปัจจัยหลัก ได้แก่ (1) ความคาดหวังในประสิทธิภาพ (2) ความคาดหวังในความพยายาม (3) อิทธิพลของสังคม (4) สภาพสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน (5) แรงจูงใจด้านความบันเทิง (6) มูลค่าราคา และ (7) ความเคยชิน ทั้งนี้ สภาพสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งานและความเคยชินมีอิทธิพลโดยตรงต่อพฤติกรรมการใช้ สำหรับตัวแปรเสริม/ตัวผันแปร จำนวน 3 ตัวแปร จะเกิดเป็นความสัมพันธ์ใหม่ที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจแสดงพฤติกรรม และ/หรือพฤติกรรมการใช้ผ่านทางปัจจัยหลัก 4 ด้าน ได้แก่ (1) สภาพสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน (2) แรงจูงใจด้านความบันเทิง (3) มูลค่าราคาและ (4) ความเคยชิน ทั้งนี้ตัวแปรเสริม/ตัวผันแปรด้านประสบการณ์ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้ผ่านปัจจัยความตั้งใจแสดงพฤติกรรม

ดังนั้นความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นสามารถสรุปได้คือ (1) ปัจจัยหลักสำคัญ 3 ประการที่ถูกเพิ่มในแบบจำลอง UTATU2 นำมาจากผลการวิจัยที่ผ่านมาที่ศึกษาทั้งการยอมรับการใช้เทคโนโลยีทั่วไป และการยอมรับการใช้เทคโนโลยีของผู้บริโภค ในขณะที่แบบจำลอง UTAUT ปัจจัยหลักสำคัญ 4 ประการ เกิดจากการทบทวน เปรียบเทียบ วิเคราะห์ สังเคราะห์ทฤษฎีการยอมรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ 8 ทฤษฎี ที่ศึกษาในกลุ่มพนักงานภาครัฐกิจ (2) เกิดการเปลี่ยนแปลงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยในแบบจำลอง UTAUT และ (3) เกิดความสัมพันธ์ใหม่ขึ้นระหว่างปัจจัย

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตาราง 3 สรุปสังเคราะห์แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการยอมรับเทคโนโลยี

| รายการ                                             | มหาวิทยาลัยสุโขทัย<br>ธรรมาธิราช<br>โรเจอร์ส | โรเจอร์ส และ ชุมคเกอร์ | เวนคาเทช และคณะ<br>สิงหะ และสุนันทา | รวม |
|----------------------------------------------------|----------------------------------------------|------------------------|-------------------------------------|-----|
| ความได้เปรียบโดยเปรียบเทียบ                        | ✓                                            | ✓                      |                                     | 2   |
| ความเข้ากันได้หรือสอดคล้อง                         | ✓                                            | ✓                      |                                     | 2   |
| ความยุ่งยากหรือความซับซ้อน                         | ✓                                            | ✓                      |                                     | 2   |
| ความสามารถในการทดลองใช้                            | ✓                                            | ✓                      |                                     | 2   |
| ความสามารถในการสังเกต                              | ✓                                            | ✓                      |                                     | 2   |
| การรับรู้                                          |                                              |                        | ✓                                   | 1   |
| ความสนใจ                                           |                                              |                        | ✓                                   | 1   |
| การไตร่ตรอง                                        |                                              |                        | ✓                                   | 1   |
| ทดลองปฏิบัติ                                       |                                              |                        | ✓                                   | 1   |
| การยอมไปปฏิบัติอย่างสมบูรณ์                        |                                              |                        | ✓                                   | 1   |
| การกระทำตามหลักเหตุผล (TRA)                        |                                              |                        | ✓                                   | 2   |
| พฤติกรรมตามแผน (TPB)                               |                                              |                        | ✓                                   | 2   |
| แบบจำลองการยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยี (TAM)        |                                              |                        | ✓                                   | 2   |
| แบบจำลองประโชชน์เครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล (MPCU) |                                              |                        | ✓                                   | 2   |
| การเผยแพร่นวัตกรรม (IDT)                           |                                              |                        | ✓                                   | 2   |
| แบบจำลองทฤษฎีแรงจูงใจ (MM)                         |                                              |                        | ✓                                   | 2   |
| ปัญญาสังคม (SCT)                                   |                                              |                        | ✓                                   | 2   |
| ทฤษฎีผสมผสาน (C-TAM-TPB)                           |                                              |                        | ✓                                   | 2   |
| ทฤษฎีรวมการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี (UTAUT)        |                                              |                        | ✓                                   | 2   |

การยอมรับเทคโนโลยีนั้น เป็นการศึกษาถึงการที่บุคคลยอมรับว่าเทคโนโลยีสามารถตอบสนองความต้องการในด้านต่างๆ โดยสามารถแก้ปัญหา รวมถึงการสร้างประโยชน์ให้แก่ผู้ใช้ การศึกษารุ่นนี้ ผู้วิจัยเลือกใช้แบบจำลองการยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model หรือ TAM) เนื่องจากตัวแปรที่เกี่ยวข้องในกรอบทฤษฎีนั้นมีความสัมพันธ์กับบริบทของการศึกษาในครั้งนี้ และแนวคิดดังกล่าวได้รับความนิยมนำมาใช้ในการศึกษา เพื่อให้ทราบถึงกระบวนการใช้เทคโนโลยีของผู้ใช้บริการ รวมถึงสามารถอธิบายเหตุผลและอิทธิพลสำคัญที่นำไปสู่การใช้เทคโนโลยี

### 3. ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยี

ศศิจันทร์ ปัญญาวิ (2560, หน้า 3) ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้ระบบสารสนเทศ กรณีศึกษา สถาบันการพลศึกษา วิทยาเขตเชียงใหม่” ในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้ระบบสารสนเทศของบุคลากรในสถาบันการพลศึกษา วิทยาเขตเชียงใหม่ 2) สร้างสมการพยากรณ์การยอมรับการใช้ระบบสารสนเทศ ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยโดยการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นบุคลากรของสถาบันการพลศึกษา วิทยาเขตเชียงใหม่ จำนวน 104 คน จากผลการศึกษา ปัจจัยส่งผลต่อการยอมรับการใช้ระบบสารสนเทศของบุคลากรสถาบันการพลศึกษา วิทยาเขตเชียงใหม่ พบว่ามี 3 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยการได้รับการสนับสนุนการใช้ระบบสารสนเทศจากผู้บังคับบัญชา ปัจจัยความคาดหวังจากประสิทธิภาพของเทคโนโลยีสารสนเทศ และปัจจัยการรับรู้ประโยชน์ของเทคโนโลยีสารสนเทศ ตามลำดับ

ศุภิสรา คุณรัตน์ (2561, หน้า 9) ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยีทางการเงินแอปพลิเคชัน Mobile Banking ของผู้ให้บริการในกรุงเทพมหานคร” ในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีทางการเงินแอปพลิเคชัน Mobile Banking ของผู้ให้บริการในกรุงเทพมหานคร 2) ศึกษาพฤติกรรมการใช้แอปพลิเคชันที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีทางการเงินแอปพลิเคชัน Mobile Banking ของผู้ให้บริการในกรุงเทพมหานคร 3) ศึกษาคุณภาพการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยีทางการเงินแอปพลิเคชัน Mobile Banking ของผู้ให้บริการในกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยโดยการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ศึกษา คือ ผู้ให้บริการแอปพลิเคชัน Mobile Banking ในกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน จากผลการศึกษา ปัจจัยส่งผลต่อการยอมรับการใช้เทคโนโลยีทางการเงินแอปพลิเคชัน Mobile Banking ของผู้ให้บริการในกรุงเทพมหานคร ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และความถี่ในการใช้บริการ

ส่วนคุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ ด้านความมีประสิทธิภาพ ด้านการบรรลุเป้าหมาย ด้านความสามารถของระบบ และด้านความเป็นส่วนตัว มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยีทางการเงินแอปพลิเคชัน Mobile Banking ของผู้ให้บริการในกรุงเทพมหานคร

นาตยา ศรีสว่างสุข (2558, หน้า 16) ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับแอปพลิเคชันมายโม ในการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ : กรณีศึกษา ธนาคารออมสินในเขตกรุงเทพมหานคร” ในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับแอปพลิเคชัน มายโมในการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ของธนาคารออมสิน 2) ศึกษาถึงพฤติกรรมการใช้แอปพลิเคชัน มายโมที่มีผลต่อการยอมรับแอปพลิเคชันมายโมในการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ของธนาคารออมสิน ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยโดยการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ศึกษา คือ ผู้ใช้แอปพลิเคชันทำธุรกรรมทางการเงินกับธนาคารออมสิน จำนวน 400 คน จากผลการศึกษา ปัจจัยส่งผลต่อการยอมรับแอปพลิเคชันมายโมในการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ ได้แก่ อายุ อาชีพ และฟังก์ชันการใช้งานเป็นประจำที่แตกต่างกัน มีผลต่อการยอมรับแอปพลิเคชันมายโม ด้านการคาดหวังในประสิทธิภาพ ด้านความคาดหวังในความพยายาม ด้านอิทธิพลของสังคม ด้านสภาพของสิ่งอำนวยความสะดวก และในภาพรวม ส่วนความถี่ในการใช้งานที่แตกต่างกัน มีผลต่อการยอมรับแอปพลิเคชันมายโมในทุกๆ ด้าน

จิณดา แก้วแทน (2557, หน้า 12) ได้ศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ ผ่านอุปกรณ์สมาร์ตโฟน : กรณีศึกษา ในพื้นที่กรุงเทพมหานครและปทุมธานี” ในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาทัศนคติ ที่มีผลต่อการยอมรับการใช้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่านอุปกรณ์สมาร์ตโฟน 2) ศึกษาการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง ที่มีผลต่อการยอมรับการใช้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่านอุปกรณ์สมาร์ตโฟน 3) ศึกษาความเชื่อมั่นในการออนไลน์ ที่มีผลต่อการยอมรับการใช้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่านอุปกรณ์สมาร์ตโฟน 4) ศึกษาการรับรู้ความเสี่ยง ที่มีผลต่อการยอมรับการใช้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่านอุปกรณ์สมาร์ตโฟน 5) ศึกษาอิทธิพลของทัศนคติ ที่มีผลต่อการยอมรับการใช้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่านอุปกรณ์สมาร์ตโฟน ผู้ศึกษาได้ดำเนินการวิจัยโดยวิเคราะห์ข้อมูลจากเอกสารแบบสอบถามจากผู้บริโภคที่ใช้อุปกรณ์สมาร์ตโฟนที่มีอุปกรณ์สมาร์ตโฟนเป็นของตนเองในเขตกรุงเทพมหานครและปทุมธานี จำนวน 437 ตัวอย่าง จากผลการศึกษา ปัจจัยด้านทัศนคติ ด้านความเชื่อมั่นในการออนไลน์ และด้านการรับรู้ความเสี่ยง มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่านสมาร์ตโฟน

ชยาภรณ์ กิตติพิทักษ์ (2559, หน้า 3) ได้ศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีการใช้งานกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (E-Wallet) ในการซื้อสินค้าของผู้บริโภคในจังหวัดกรุงเทพมหานคร” ในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาการยอมรับเทคโนโลยีการใช้งานกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (E-Wallet) อันได้แก่ (การรับรู้ถึงประโยชน์ที่เกิดขึ้นจากการใช้งาน, การรับรู้ความยากง่ายที่เกิดจากการใช้งาน, ความไว้วางใจในระบบและการรับรู้ถึงความเสี่ยงในการใช้งาน) ที่ส่งผลกระทบต่อทัศนคติในการใช้งานของกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (E-Wallet) ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร 2) ศึกษาปัจจัยด้านทัศนคติในการใช้งานของกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (E-Wallet) ที่ส่งผลต่อความตั้งใจซื้อสินค้าของผู้บริโภคในจังหวัดกรุงเทพมหานคร ผู้ศึกษาได้ดำเนินการวิจัยโดยวิเคราะห์ข้อมูลจากเอกสารแบบสอบถาม ผู้บริโภคที่ใช้บริการการซื้อสินค้าผ่านระบบ E-Wallet ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 ตัวอย่าง จากผลการศึกษา พบว่าปัจจัยด้านการรับรู้ถึงประโยชน์จากการใช้งาน ด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน ด้านความไว้วางใจของผู้ใช้งาน ด้านการรับรู้ความเสี่ยง มีอิทธิพลต่อทัศนคติและทัศนคติมีอิทธิพลต่อความตั้งใจในการใช้งาน

ภานุกร เตชะขุนทด (2562, หน้า 309) ได้ศึกษาเรื่อง “อิทธิพลการยอมรับเทคโนโลยีและคุณภาพบริการอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลต่อการใช้งานระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์” ในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยี เช่น การรับรู้ถึงประโยชน์ ความสะดวกสบายในการใช้งาน และทัศนคติที่มีผลต่อความพึงพอใจเทคโนโลยี 2) ศึกษาปัจจัยด้านคุณภาพในการให้บริการเทคโนโลยี เช่น ความมีประสิทธิภาพ การบรรลุเป้าหมายความสามารถของระบบ และความเป็นส่วนตัว ที่มีผลต่อความพึงพอใจเทคโนโลยี 3) ศึกษาปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยีผ่านคุณภาพการให้บริการมีผลต่อความพอใจในการใช้งานเทคโนโลยี ผู้ศึกษาได้ดำเนินการวิจัยโดยวิเคราะห์ข้อมูลจากเอกสารแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง เป็นบุคคลทั่วไปที่เคยใช้งานหรือรู้จักระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยวิธีอิเล็กทรอนิกส์ จำนวน 400 ตัวอย่าง จากผลการศึกษา พบว่า คุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่ ด้านความมีประสิทธิภาพ และด้านความสามารถของระบบ ส่งผลต่อความตั้งใจในการใช้งานระบบจัดซื้อที่ดำเนินการบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

อัครเดช ปิ่นสุข (2558, หน้า 6) ได้ศึกษาเรื่อง “การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ คุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ และส่วนประสมการตลาดในมุมมองของลูกค้าที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ (E-satisfaction) ในการจองตั๋วภาพยนตร์ออนไลน์ผ่านระบบแอปพลิเคชันของผู้ใช้บริการในจังหวัดกรุงเทพมหานคร” ในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ คุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์และส่วนประสมการตลาด ในมุมมองของลูกค้าที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ

(E-satisfaction) ในการจองตั๋วภาพยนตร์ออนไลน์ผ่านระบบแอปพลิเคชันของผู้ใช้บริการในจังหวัด กรุงเทพมหานคร ผู้ศึกษาได้ดำเนินการวิจัยโดยวิเคราะห์ข้อมูลจากเอกสารแบบสอบถามจากผู้ที่ใช้บริการจองตั๋วภาพยนตร์ ออนไลน์ผ่านระบบแอปพลิเคชันในเขตจังหวัดกรุงเทพมหานคร จำนวน 280 คน จากผลการศึกษา พบว่า คุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ ด้านความน่าเชื่อถือ (Credibility) ด้านความเป็นส่วนตัว (Privacy) ส่งผลต่อความพึงพอใจในการจองตั๋วภาพยนตร์ ออนไลน์ผ่านระบบแอปพลิเคชันของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร

ตาราง 4 สังเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยี

| ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยี      | ศศิพันธุ์ ปัญจทวี (2560) | ศุภิสรา คุณรัตน์ (2560) | นาทยา ศรีสว่างสุข (2558) | จิตติมา แก้วแทน (257) | ชยาภรณ์ กิตติพิริชัย (2559) | ภาณุกร เศรษฐมหกิจ (2562) | อัครเดช ปิ่นสุข (2558) | รวม |
|------------------------------------------|--------------------------|-------------------------|--------------------------|-----------------------|-----------------------------|--------------------------|------------------------|-----|
| 1. ปัจจัยส่วนบุคคล                       |                          | ✓                       | ✓                        |                       |                             |                          |                        | 2   |
| 2. พฤติกรรมการใช้งาน                     |                          | ✓                       | ✓                        |                       |                             |                          |                        | 2   |
| 3. การรับรู้ประโยชน์                     | ✓                        |                         |                          |                       | ✓                           |                          |                        | 2   |
| 4. ความคาดหวังในประสิทธิภาพ              | ✓                        |                         |                          |                       |                             |                          |                        | 1   |
| 5. การได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา | ✓                        |                         |                          |                       |                             |                          |                        | 1   |
| 6. ความมีประสิทธิภาพ                     |                          | ✓                       |                          |                       |                             | ✓                        |                        | 2   |
| 7. การบรรลุเป้าหมาย                      |                          | ✓                       |                          |                       |                             |                          |                        | 1   |
| 8. ความสามารถของระบบ                     |                          | ✓                       |                          |                       |                             | ✓                        |                        | 2   |
| 9. ความเป็นส่วนตัว                       |                          | ✓                       |                          |                       |                             |                          | ✓                      | 2   |
| 10. ทักษะคิดต่อการใช้งาน                 |                          |                         |                          | ✓                     | ✓                           |                          |                        | 2   |
| 11. ความไว้วางใจระบบ                     |                          |                         |                          | ✓                     | ✓                           |                          | ✓                      | 3   |
| 12. การรับรู้ความเสี่ยง                  |                          |                         |                          | ✓                     | ✓                           |                          |                        | 2   |
| 13. การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน         |                          |                         |                          |                       | ✓                           |                          |                        | 2   |

ตาราง 4 จากการสรุปสังเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีโดยพิจารณาตามจำนวนความสอดคล้องของผลการวิจัยของนักวิจัยทั้งสิ้น 7 คน พบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยี 2 อันดับแรก จำนวนทั้งสิ้น 9 ตัวแปร มีดังนี้ อันดับที่หนึ่ง คือ “ความไว้วางใจระบบ” อันดับที่สองมี 8 ตัวแปร เนื่องจากตัวแปร “การรับรู้ประโยชน์” ผู้วิจัยนำไปใช้เป็นตัวแปรตาม ศึกษาการยอมรับการใช้เทคโนโลยีทางการเงินในการชำระภาษี ด้านการรับรู้ประโยชน์จากการใช้งาน จึงเลือกตัวแปรลำดับที่สองที่เกี่ยวข้องบริบทของการศึกษาในครั้งนี้ คือ “ปัจจัยส่วนบุคคล” “พฤติกรรมการใช้บริการ” “ทัศนคติต่อการใช้งาน” “ความสามารถของระบบ” “ความเป็นส่วนตัว” “การรับรู้ความเสี่ยง” มาพัฒนาเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้

#### 4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สุพัตรา บุญศักดิ์, มุฮัมหมัดอากิบ มาลินี และศดานนท์ วัฒนธรรม (2562, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง การยอมรับการใช้รหัสคิวอาร์ของประชาชน ในเขตเทศบาลนครหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาระดับการยอมรับการใช้รหัสคิวอาร์ของประชาชน ในเขตเทศบาลนครหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา 2) เพื่อเปรียบเทียบระดับการยอมรับการใช้รหัสคิวอาร์ของประชาชน ในเขตเทศบาลนครหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา จำแนกตามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ผลการศึกษาพบว่า 1) ระดับการยอมรับการใช้รหัสคิวอาร์ของประชาชน ในเขตเทศบาลนครหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา โดยภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า การยอมรับการใช้รหัสคิวอาร์ ด้านความง่ายในการใช้งาน มีระดับการยอมรับการใช้รหัสคิวอาร์สูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านความตั้งใจในการเลือกใช้อุปกรณ์อยู่ในระดับมากที่สุด ด้านความเชื่อมั่นเทคโนโลยี อยู่ในระดับมากที่สุด และด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ในการใช้งาน อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ และ 2) การเปรียบเทียบระดับการยอมรับการใช้รหัสคิวอาร์ของประชาชน ในเขตเทศบาลนครหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา จำแนกตามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านเพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้ พบว่า มีระดับการยอมรับการใช้รหัสคิวอาร์ไม่แตกต่างกัน

เสาวลักษณ์ อินทุขงค์ (2559, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับระบบการชำระเงินแบบพร้อมเพย์ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยและพฤติกรรมการใช้งานระบบที่มีอิทธิพล ต่อการยอมรับระบบการชำระเงินแบบพร้อมเพย์ ผลการศึกษา พบว่า อาชีพและสถานภาพสมรสมีผลต่อการยอมรับระบบการชำระเงินแบบพร้อมเพย์ ด้านการรับรู้ความยากง่ายในการใช้งาน ส่วนพฤติกรรมการใช้ระบบด้านช่องทางการชำระเงิน ด้านเหตุผลในการใช้บริการ และด้านอิทธิพลทางสังคมมีอิทธิพลต่อการยอมรับระบบการชำระเงินแบบพร้อมเพย์ในภาพรวม

โดยเหตุผลในการใช้บริการมีอิทธิพลสูงที่สุด ส่วนช่องทางการชำระเงินมีอิทธิพลสูงที่สุดต่อการยอมรับระบบการชำระเงินแบบพร้อมเพย์ ด้านการรับรู้ประโยชน์

จิณาภา แก้วแทน (2557, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่านอุปกรณ์ สมาร์ทโฟน : กรณีศึกษา ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร และปทุมธานี โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาทัศนคติ การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง ความเชื่อมั่นในการออนไลน์ และการรับรู้ความเสี่ยง จากการใช้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่านอุปกรณ์สมาร์ตโฟน และศึกษาอิทธิพลของทัศนคติ การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง ความเชื่อมั่นในการออนไลน์ และการรับรู้ความเสี่ยงที่มีผลต่อการยอมรับการใช้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่านอุปกรณ์สมาร์ตโฟน จากการศึกษา พบว่า ปัจจัยด้านทัศนคติ ด้านการรับรู้ความเสี่ยง ด้านความเชื่อมั่นในการออนไลน์ และด้านการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง จากการใช้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่านอุปกรณ์ สมาร์ทโฟนมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากโดยมีค่าเฉลี่ย 4.37, 4.27, 4.01 และ 3.51 ตามลำดับ และปัจจัยด้านทัศนคติ ด้านความเชื่อมั่นในการออนไลน์ และด้านการรับรู้ความเสี่ยงมีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่านอุปกรณ์สมาร์ตโฟนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

วสุธิดา นุริตมนต์ และทรงวิทย์ เจริญกิจชนลาภ (2561, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยี และความตั้งใจใช้บริการชำระเงินของผู้บริโภครุ่นใหม่ ด้วยโปรแกรมประยุกต์คิวอาร์โค้ดผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่สมาร์ตโฟน โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยีและความตั้งใจใช้บริการชำระเงินด้วยโปรแกรมประยุกต์คิวอาร์โค้ด ผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้บริโภครุ่นใหม่ ผลศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านการสื่อสารแบบปากต่อปาก ความไว้วางใจ และการรับรู้ความสามารถตนเอง มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนการยอมรับเทคโนโลยีทั้งด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน และด้านการรับรู้ประโยชน์มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้บริการชำระเงินด้วยโปรแกรมประยุกต์คิวอาร์โค้ด ผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่สำหรับผู้บริโภครุ่นใหม่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

อรทัย เลื่อนวัน (2555, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ : กรณีศึกษากรมการพัฒนาชุมชนศูนย์ราชการแจ้งวัฒนะ โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยที่เกี่ยวกับงานที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ ในการปฏิบัติงาน โดยศึกษาด้านการรับรู้ความง่ายต่อการใช้งาน และด้านการรับรู้ประโยชน์ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้คือ ข้าราชการ และลูกจ้างประจำ สังกัดกรมพัฒนาชุมชน ศูนย์ราชการแจ้งวัฒนะ จำนวน 239 ตัวอย่าง โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ สถิติเชิงพรรณนา

ประกอบด้วย ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน ประกอบด้วย Independent Samples t-test, One-way ANOVA และ LSD ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 31-40 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000- 20,000 บาท ส่วนปัจจัยเกี่ยวกับงานพบว่าส่วนใหญ่มีอายุงาน 11-15 ปี มีประสบการณ์ในการใช้คอมพิวเตอร์มากกว่า 4 ปี เข้ารับการฝึกอบรมด้านหลักสูตรด้านคอมพิวเตอร์ 1-2 ครั้ง และใช้คอมพิวเตอร์ 5-6 ชั่วโมงต่อวัน ส่วนระดับการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศพบว่า อยู่ในระดับมากถึง 2 ด้าน ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า เพศ และรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันมีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศในด้านการรับรู้ ความง่ายต่อการใช้งาน ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศในด้านการรับรู้ประโยชน์ และเพศที่แตกต่างกัน มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศในภาพรวม ส่วนปัจจัยเกี่ยวกับงานไม่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศทุกด้าน

Chu-Fen Li (2013, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง รูปแบบการยอมรับเทคโนโลยีและความแตกต่างระหว่างบุคคลในการประเมินการใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตในไต้หวัน บทความเกี่ยวกับบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตระบุว่านักวิจัยหลายคนศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการยอมรับหรือพฤติกรรมการยอมรับของผู้ใช้โดยใช้รูปแบบการยอมรับเทคโนโลยี อย่างไรก็ตาม การศึกษาว่าตัวแปรภายนอกและการรับรู้ด้านความปลอดภัย ความเป็นส่วนตัวและความเสี่ยงต่อการรักษาความลับ นั้นมีผลต่อพฤติกรรมการใช้งานและการยอมรับนั้นได้รับความนิยมน้อย แม้ว่าปัจจัยดังกล่าวเหล่านี้อาจมีส่วนสำคัญในการใช้งานธุรกรรมธนาคารออนไลน์ก็ตาม การศึกษานี้ขยายแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยีโดยการนำเสนอมุมมองด้านการรับรู้ความเสี่ยงเป็น โครงสร้างใหม่ในการวัดผลปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตและเพื่อทดสอบอิทธิพลของตัวแปรภายนอก เช่น ความแตกต่างของแต่ละบุคคล จากข้อมูลแบบสอบถามกลุ่มตัวอย่าง 788 คนในประเทศไต้หวัน ผลการวิจัยพบว่า ความแตกต่างของแต่ละบุคคลมีบทบาทในการส่งผลโดยตรงในการรับรู้ประโยชน์ การรับรู้ความยากง่ายในการใช้งาน และการรับรู้ความเสี่ยง ผลการวิจัยได้มีข้อเสนอแนะ เพื่อใช้ในการพัฒนานโยบาย ความพึงพอใจของลูกค้าที่ส่งเสริมความภักดีและการใช้อย่างแพร่หลายในอนาคตและมีการใช้งานซ้ำอีก

Siddhartha Dasgupta, Rik Paul and Sanjay Fuloria, (2011, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจเชิงพฤติกรรมของผู้ใช้บริการธุรกรรมธนาคารทางออนไลน์: หลักฐานเชิงประจักษ์จากอินเดีย การให้บริการธุรกรรมธนาคารทางออนไลน์เป็นช่องทางใหม่ของการบริการธนาคารพาณิชย์ให้กับลูกค้าโดยเฉพาะในประเทศกำลังพัฒนาเช่น อินเดีย การวิจัย

ครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจเชิงพฤติกรรมของผู้ใช้บริการธุรกรรมธนาคารทางออนไลน์ของลูกค้าในประเทศอินเดีย การวิเคราะห์ปัจจัยเชิงสำรวจเพื่อ ศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจเชิงพฤติกรรมของบริการธุรกรรมธนาคารทางออนไลน์ นอกจากนี้ การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ เพื่อศึกษาผลของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจในการใช้บริการธุรกรรมธนาคารทางออนไลน์ ผลการศึกษาพบว่านอกเหนือ จากตัวแปร TAM แบบดั้งเดิม ได้แก่ การรับรู้ประโยชน์และการรับรู้ความง่ายในการใช้งานแล้ว ปัจจัยต่างๆ เช่น การรับรู้ภาพลักษณ์ การรับรู้คุณค่า การรับรู้ความสามารถของตนเอง ความน่าเชื่อถือ วัฒนธรรมทุกอย่างมีนัยสำคัญ ส่งผลต่อความตั้งใจเชิงพฤติกรรมของผู้ใช้บริการธุรกรรมธนาคารทางออนไลน์

ตาราง 5 สังเคราะห์งานวิจัยที่เกี่ยวกับการยอมรับการใช้เทคโนโลยีทางการเงินในการชำระภาษีอากร ของสำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

| ตัวแปรตาม                           | สุพัตรา, มุฮัมหมัดอากิบ และ ศตานนท์ (2562) | เสาวลักษณ์ อินทุพงศ์(2559) | จิตติดา แก้วแทน(2557) | วสุธิดา และ พงษ์วิทย์(2561) | อรทัย เลื่อนวัน(2555) | Chu-Fen Li(2013) | SIDDHARTHA, RIK And SANJAY(2011) | รวม |
|-------------------------------------|--------------------------------------------|----------------------------|-----------------------|-----------------------------|-----------------------|------------------|----------------------------------|-----|
| 1. ด้านการรับรู้ประโยชน์การใช้งาน   | ✓                                          | ✓                          | ✓                     | ✓                           | ✓                     |                  |                                  | 5   |
| 2. ด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน | ✓                                          | ✓                          | ✓                     | ✓                           | ✓                     |                  |                                  | 5   |
| 3. การตั้งใจใช้งาน                  | ✓                                          |                            | ✓                     |                             |                       | ✓                | ✓                                | 4   |
| 4. ด้านความเชื่อมั่นเทคโนโลยี       | ✓                                          |                            |                       |                             |                       |                  |                                  | 1   |

จากตาราง 5 สังเคราะห์งานวิจัยที่เกี่ยวกับการยอมรับการใช้เทคโนโลยีทางการเงิน ในการชำระภาษีอากร ของสำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ โดยพิจารณาตาม จำนวนความสอดคล้องของผลการวิจัยของนักวิจัย จำนวน 7 คน พบว่า การยอมรับเทคโนโลยี ที่มีความถี่มากที่สุด คือ 2 ด้าน คือ ด้านการรับรู้ประโยชน์การใช้งาน ด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน

ดังนั้นผู้วิจัยจึงเลือก การรับรู้ประโยชน์การใช้งาน และการรับรู้ความง่ายในการใช้งานมาเป็นตัวแปรในการศึกษาครั้งนี้ ซึ่งสอดคล้องแบบจำลองการยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model หรือ TAM)

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

### บทที่ 3

#### วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาเรื่องการยอมรับการใช้เทคโนโลยีทางการเงินในการชำระภาษีอากรของสำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) มีการกำหนดกลุ่มตัวอย่าง การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย การเก็บรวบรวมข้อมูล และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัย ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล

#### 1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

##### 1.1 การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยคือ ผู้ใช้บริการที่ชำระค่าภาษีอากร ค่าธรรมเนียมและรายได้อื่นๆ ที่เคาน์เตอร์ของสำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง เนื่องจากหน่วยงานไม่ได้เก็บสถิติจำนวนผู้ให้บริการ จึงทำให้ไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ดังนั้นขนาดตัวอย่างสามารถคำนวณได้จากสูตรไม่ทราบขนาดตัวอย่างของ W.G. Cochran โดยกำหนดระดับค่าความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และระดับค่าความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 ซึ่งสูตรในการคำนวณที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้ คือ

$$\text{สูตร } n = \frac{P(1-P)Z^2}{E^2}$$

เมื่อ  $n$  แทน ขนาดตัวอย่าง

$P$  แทน สัดส่วนของประชากรที่ผู้วิจัยกำหนดกลุ่ม 0.05

$Z$  แทน ระดับความเชื่อมั่นที่ผู้วิจัยกำหนดไว้  $Z$  มีค่าเท่ากับ 1.96 ที่ระดับความเชื่อมั่น ร้อยละ 95 (ระดับ 0.05)

$E$  แทน ค่าความผิดพลาดสูงสุดที่เกิดขึ้น = 0.05

$$\text{แทนค่า } n = \frac{(0.05)(1 - 0.05)(1.96)^2}{(0.05)^2}$$

$$= 384.16$$

ดังนั้น จะใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวนเต็มคือ 385 ตัวอย่าง

## 1.2 การเลือกกลุ่มตัวอย่าง

การวิจัยครั้งนี้ใช้วิธีการเลือกหน่วยตัวอย่างแบบตามสะดวก (Convenience Sampling) โดยแจกแบบสอบถามผู้ให้บริการที่ชำระภาษีค่าภาษีอากร ค่าธรรมเนียมและรายได้อื่นๆ ที่เคาน์เตอร์ของสำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ จำนวน 385 คน

## 2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

### 2.1 ชนิดของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถามแบ่งเป็น 5 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามที่เกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ สถานภาพ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามที่เกี่ยวกับพฤติกรรมการชำระภาษีอากร ได้แก่ ประเภท ผู้ให้บริการ ความต้องการใช้บริการ รูปแบบการชำระเงิน ผู้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ในการชำระ ภาษีอากร วัตถุประสงค์ ที่ใช้บริการ ช่วงเวลาที่ให้บริการ สถานที่ให้บริการ

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามที่เกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับ ได้แก่ ทักษะ ความสามารถของระบบ ความเป็นส่วนตัว การรับรู้ความเสี่ยง ความไว้วางใจในการใช้ บัตรอิเล็กทรอนิกส์ เป็นแบบสอบถามวัดระดับความคิดเห็นให้เลือกตอบชนิดมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ตามวิธีของ ลิเคิร์ต (Likert) โดยมีข้อความให้ผู้ตอบพิจารณาตามระดับมาตรวัด 5 ระดับ ดังนี้

5 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด

4 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นมาก

3 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นปานกลาง

2 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นน้อย

1 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด

ผู้วิจัยกำหนดเกณฑ์สำหรับแปลความหมายจากคะแนนเฉลี่ยโดยใช้วิธีการคิดจากการ หาค่าพิสัย โดยใช้คะแนนค่าสูงสุดลบด้วยค่าคะแนนต่ำสุดและหารด้วยจำนวนระดับที่ต้องการแบ่ง

เพื่อหาช่วงคะแนน เมื่อได้ช่วงคะแนนแล้วจึงมากำหนดเกณฑ์การให้คะแนนและแปลผลคะแนน ดังนี้

$$\begin{aligned}\text{ระดับคะแนนเฉลี่ย} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0.8\end{aligned}$$

|                       |                                      |
|-----------------------|--------------------------------------|
| ค่าเฉลี่ย 4.20 - 5.00 | หมายถึง มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด  |
| ค่าเฉลี่ย 3.40 - 4.19 | หมายถึง มีระดับความคิดเห็นมาก        |
| ค่าเฉลี่ย 2.60 - 3.39 | หมายถึง มีระดับความคิดเห็นปานกลาง    |
| ค่าเฉลี่ย 1.80 - 2.59 | หมายถึง มีระดับความคิดเห็นน้อย       |
| ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.79 | หมายถึง มีระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด |

ตอนที่ 4 เป็นแบบสอบถามที่เกี่ยวกับการยอมรับการใช้เทคโนโลยีทางการเงินในการชำระภาษีอากร เป็นแบบสอบถามวัดระดับความคิดเห็นให้เลือกรับรองชนิดมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ตามวิธีของ ลิเคิร์ท (Likert) โดยมีข้อความให้ผู้ตอบพิจารณาตามระดับมาตราวัด 5 ระดับ ดังนี้

- 5 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด
- 4 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นมาก
- 3 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นปานกลาง
- 2 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นน้อย
- 1 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด

ผู้วิจัยกำหนดเกณฑ์สำหรับแปลความหมายจากคะแนนเฉลี่ยโดยใช้วิธีการคิดจากการหาค่าพิสัย โดยใช้คะแนนค่าสูงสุดลบด้วยค่าคะแนนต่ำสุดและหารด้วยจำนวนระดับที่ต้องการแบ่งเพื่อหาช่วงคะแนน เมื่อได้ช่วงคะแนนแล้วจึงมากำหนดเกณฑ์การให้คะแนนและแปลผลคะแนน ดังนี้

$$\begin{aligned}\text{ระดับคะแนนเฉลี่ย} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0.8\end{aligned}$$

|                       |                                      |
|-----------------------|--------------------------------------|
| ค่าเฉลี่ย 4.20 - 5.00 | หมายถึง มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด  |
| ค่าเฉลี่ย 3.40 - 4.19 | หมายถึง มีระดับความคิดเห็นมาก        |
| ค่าเฉลี่ย 2.60 - 3.39 | หมายถึง มีระดับความคิดเห็นปานกลาง    |
| ค่าเฉลี่ย 1.80 - 2.59 | หมายถึง มีระดับความคิดเห็นน้อย       |
| ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.79 | หมายถึง มีระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด |

ตอนที่ 5 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น

## 2.2 การสร้างหรือพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การสร้างเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลมีการดำเนินการเป็นขั้นตอนดังนี้

1. ศึกษาค้นคว้าเอกสาร ตำรา และทฤษฎี ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถามให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์การวิจัย
2. ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามชนิดต่างๆ จากเอกสารและตำราที่ศึกษาให้ครอบคลุมนิยามศัพท์เฉพาะ
3. สร้างแบบสอบถามโดยกำหนดขอบเขตและเนื้อหาให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์และสามารถวัดตัวแปรที่นิยามไว้ได้
4. นำแบบสอบถามที่สร้างเสนออาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้างของเนื้อหาและภาษาที่ใช้ ถ้ามีข้อเสนอแนะผู้วิจัยนำมาปรับปรุง
5. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้ว เสนอผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความสอดคล้องของข้อความถามกับจุดมุ่งหมายของการวัด (IOC) เสนอผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน ได้แก่ รองศาสตราจารย์ปรางค์ ดันประยูร ดร.ภาวินัย ธนอนวัช และนางสาวสุนีย์ ศรีไพศาลเจริญ เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity) โดยได้ค่า IOC เท่ากับ 0.80 และนำข้อเสนอแนะจากผู้เชี่ยวชาญนำมาปรับปรุง แก้ไขให้สมบูรณ์
6. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้ว ไปทดลองใช้ (Try-out) กับกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ใช่กลุ่มเป้าหมายการวิจัยจำนวน 30 ราย แล้วนำไปคำนวณค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามด้วยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's  $\alpha$ ) (ทิพย์สิริ กาญจนวาสิ และศิริชัย กาญจนวาสิ, 2561, หน้า 147) ได้ค่าความเชื่อมั่น ด้านปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับ เท่ากับ 0.94 และด้านการยอมรับการใช้เทคโนโลยีทางการเงินในการชำระภาษีอากรเท่ากับ 0.88
7. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้ว ไปดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลกลุ่มตัวอย่างตามที่กำหนดไว้

### 3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้มุ่งเน้นการยอมรับการใช้เทคโนโลยีทางการเงินในการชำระภาษีอากรของสำนักงานศุลกากรตรวจสอบสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการศึกษานี้มาจาก 2 ส่วนใหญ่ ๆ คือ

#### 3.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data)

ได้จากการสำรวจกลุ่มตัวอย่าง โดยการแจกแบบสอบถามจำนวน 385 ชุด ให้ผู้ใช้บริการที่ชำระค่าภาษีอากร ค่าธรรมเนียมและรายได้อื่นๆ ที่เคาน์เตอร์ของสำนักงานศุลกากรตรวจสอบสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ โดยการแจกให้กรอกข้อมูลและรอรับกลับมาวิเคราะห์ข้อมูล

#### 3.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data)

ได้จากการค้นคว้า และรวบรวมข้อมูลจากเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น ผลงานวิจัยที่มีผู้ศึกษาไว้ก่อนแล้ว รวมทั้งแนวคิด ทฤษฎีต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง จากตำราทางวิชาการ สื่อสิ่งพิมพ์ต่างๆ และข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต

### 4. การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS สถิติที่นำมาใช้วิเคราะห์ข้อมูลของแบบสอบถามในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่

#### 4.1 สถิติเชิงพรรณนา

1) ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentages) เพื่อใช้อธิบายความถี่และร้อยละของข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามในตอนต้นที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการชำระภาษีอากร

2) ค่าเฉลี่ย (Mean) เพื่อใช้อธิบายค่าเฉลี่ยของข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามในตอนต้นที่ 3 ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับ ตอนที่ 4 ระดับการยอมรับการใช้เทคโนโลยีทางการเงินในการชำระภาษีอากร

3) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) เพื่อใช้อธิบายค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลที่ได้จากตอนที่ 3 ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับ ตอนที่ 4 ระดับการยอมรับการใช้เทคโนโลยีทางการเงินในการชำระภาษีอากร

#### 4.2 สถิติเชิงอนุมาน

1) การทดสอบสมมติฐานด้วย t-test เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล กับตอนที่ 4 การยอมรับการใช้เทคโนโลยีทางการเงินในการชำระภาษีอากร

2) การทดสอบสมมติฐานด้วย One-Way ANOVA เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่าง ตอนที่ 2 พฤติกรรมการชำระภาษีอากร กับตอนที่ 4 ระดับการยอมรับการใช้เทคโนโลยีทางการเงินในการชำระภาษีอากร และเมื่อพบว่ามีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ จะทำการทดสอบความแตกต่างเชิงซ้อนด้วยวิธี LSD

3) การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression analysis) เพื่อทดสอบความมีอิทธิพลระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับ กับระดับการยอมรับการใช้เทคโนโลยีทางการเงินในการชำระภาษีอากร

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาพฤติกรรมการชำระภาษีอากร ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับ และระดับการยอมรับการใช้เทคโนโลยีทางการเงินในการชำระภาษีอากร ของสำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ 2) เปรียบเทียบระดับการยอมรับการใช้เทคโนโลยีทางการเงินในการชำระภาษีอากร ของสำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล 3) เปรียบเทียบระดับการยอมรับการใช้เทคโนโลยีทางการเงินในการชำระภาษีอากร ของสำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ จำแนกตามพฤติกรรมการชำระภาษีอากร 4) ศึกษาอิทธิพลระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับกับระดับการยอมรับการใช้เทคโนโลยีทางการเงินในการชำระภาษีอากร ของสำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ วิธีการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม เก็บรวบรวมจากกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการที่ชำระค่าภาษีอากร ค่าธรรมเนียมและรายได้อื่นๆ ที่เคาน์เตอร์ของสำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ จำนวน 385 คน ผู้วิจัยขอนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในรูปแบบตาราง ดังนี้

ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล

ตอนที่ 2 พฤติกรรมการชำระภาษีอากร

ตอนที่ 3 ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับ

ตอนที่ 4 ระดับการยอมรับการใช้เทคโนโลยีทางการเงินในการชำระภาษีอากร

ตอนที่ 5 เปรียบเทียบการยอมรับเทคโนโลยีทางการเงินในการชำระภาษีอากรจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ตอนที่ 6 เปรียบเทียบการยอมรับเทคโนโลยีทางการเงินในการชำระภาษีอากรจำแนกตามพฤติกรรมการชำระภาษีอากร

ตอนที่ 7 การวิเคราะห์หาอิทธิพลระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับ กับระดับการยอมรับการใช้เทคโนโลยีทางการเงินในการชำระภาษีอากร

เพื่อความเข้าใจในการแปลความหมาย ผู้วิจัยขอกำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

|           |     |                                                                 |
|-----------|-----|-----------------------------------------------------------------|
| $\bar{x}$ | แทน | ค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็น                                    |
| S.D.      | แทน | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน                                            |
| n         | แทน | ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง                                            |
| t         | แทน | ค่าสถิติทดสอบ t-test                                            |
| F         | แทน | ค่าสถิติทดสอบ F-test                                            |
| Sig.      | แทน | ค่าความน่าจะเป็นที่คำนวณได้จากค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมุติฐาน |
| $R^2$     | แทน | สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ                                    |
| *         | แทน | ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05                                       |

### ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล

ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ สถานภาพ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน แสดงเป็นค่าความถี่ และค่าร้อยละ รายละเอียดแสดงตามตาราง 6

ตาราง 6 แสดงค่าความถี่ และค่าร้อยละ ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ สถานภาพ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

| ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม | จำนวน | ร้อยละ |
|-----------------------------------|-------|--------|
|                                   | 385   | 100.00 |
| 1. เพศ                            |       |        |
| ชาย                               | 251   | 65.20  |
| หญิง                              | 134   | 34.80  |
| 2. สถานภาพ                        |       |        |
| โสด                               | 197   | 51.20  |
| สมรส                              | 167   | 43.40  |
| หย่าร้าง/หม้าย                    | 21    | 5.40   |
| 3. อายุ                           |       |        |
| ต่ำกว่า 20 ปี                     | 6     | 1.60   |
| ตั้งแต่ 20 – 40 ปี                | 259   | 67.30  |

ตาราง 6 (ต่อ)

| ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม | จำนวน | ร้อยละ |
|-----------------------------------|-------|--------|
|                                   | 385   | 100.00 |
| ตั้งแต่ 41 – 60 ปี                | 120   | 31.10  |
| 4. อาชีพ                          |       |        |
| พนักงานและลูกจ้างในบริษัท         | 329   | 85.50  |
| ธุรกิจส่วนตัว                     | 19    | 4.90   |
| อาชีพอิสระ                        | 37    | 9.60   |
| 5. ระดับการศึกษา                  |       |        |
| ประถมศึกษา                        | 4     | 1.00   |
| มัธยมศึกษา/ปวช.                   | 99    | 25.70  |
| ปวส./อนุปริญญา                    | 109   | 28.30  |
| ปริญญาตรี                         | 167   | 43.40  |
| ปริญญาโท                          | 6     | 1.60   |
| 6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน           |       |        |
| ต่ำกว่า 10,000 บาท                | 2     | 0.50   |
| 10,000 -20,000 บาท                | 162   | 42.10  |
| 20,001 -30,000 บาท                | 148   | 38.40  |
| 30,001 - 40,000 บาท               | 56    | 14.50  |
| 40,001 - 50,000 บาท               | 8     | 2.10   |
| มากกว่า 50,000 บาท                | 9     | 2.40   |

จากตาราง 6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 251 คน คิดเป็นร้อยละ 65.20 สถานภาพโสด จำนวน 197 คน คิดเป็นร้อยละ 51.20 รองลงมาคือ สถานภาพสมรส จำนวน 167 คน คิดเป็นร้อยละ 43.40 และน้อยที่สุดคือ สถานภาพหย่าร้าง/หม้าย จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 5.40 มีอายุตั้งแต่ 20-40 ปี จำนวน 259 คน คิดเป็นร้อยละ 67.30 รองลงมาคือ มีอายุตั้งแต่ 41-60 ปี จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 31.10 และน้อยที่สุดคือ มีอายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 6 คน

คิดเป็นร้อยละ 1.60 อาชีพเป็นพนักงานและลูกจ้างในบริษัท จำนวน 329 คน คิดเป็น ร้อยละ 85.50 รองลงมาคืออาชีพอิสระ จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 9.60 และน้อยที่สุดคือ อาชีพธุรกิจส่วนตัว จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 4.90 มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน 167 คน คิดเป็น ร้อยละ 43.40 รองลงมาคือ ระดับปวส./อนุปริญญา จำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 28.30 และน้อยที่สุดคือ ระดับประถมศึกษา จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.00 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 - 20,000 บาท จำนวน 162 คน คิดเป็นร้อยละ 42.10 รองลงมาคือ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 - 30,000 บาท จำนวน 148 คน คิดเป็นร้อยละ 38.40 และน้อยที่สุดคือ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.50

## ตอนที่ 2 พฤติกรรมการชำระภาษีอากร

ตาราง 7 แสดงค่าความถี่ และค่าร้อยละ ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการชำระภาษีอากรของผู้ใช้บริการ

| ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการชำระภาษีอากร | จำนวน | ร้อยละ |
|----------------------------------------|-------|--------|
| ของผู้ใช้บริการ                        | 385   | 100.00 |
| 1. ประเภทผู้ให้บริการ                  |       |        |
| ผู้นำเข้า                              | 79    | 20.50  |
| ผู้ส่งออก                              | 10    | 2.60   |
| ตัวแทนออกของ                           | 296   | 76.90  |
| 2. ความต้องการใช้บริการ                |       |        |
| ชำระค่าภาษีอากร                        | 305   | 79.20  |
| ชำระรายได้อื่นๆ                        | 13    | 3.40   |
| ชำระค่าธรรมเนียม/ค่าธรรมเนียมค้างจ่าย  | 56    | 14.50  |
| รับคืนเงินประกัน                       | 3     | 0.80   |
| วางประกันเงินสด/ธนาคารค้ำประกัน        | 8     | 2.10   |
| 3. รูปแบบการชำระเงิน                   |       |        |
| ชำระด้วยเงินสด                         | 161   | 41.80  |
| ชำระด้วยเช็ค                           | 133   | 34.50  |
| ชำระด้วยบัตรเครดิต                     | 10    | 2.60   |

ตาราง 7 (ต่อ)

| ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมชำระภาษีอากร<br>ของผู้ใช้บริการ             | จำนวน | ร้อยละ |
|--------------------------------------------------------------------|-------|--------|
|                                                                    | 385   | 100.00 |
| ชำระด้วยบัตรเครดิตอิเล็กทรอนิกส์                                   | 81    | 21.10  |
| 4. ผู้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ<br>ในการชำระภาษีอากรด้วยวิธีดังกล่าว |       |        |
| นโยบายบริษัท                                                       | 253   | 65.70  |
| ผู้ว่าจ้าง                                                         | 92    | 23.90  |
| การประชาสัมพันธ์ของกรมศุลกากร                                      | 34    | 8.80   |
| การประชาสัมพันธ์ของธนาคาร                                          | 6     | 1.60   |
| 5. วัตถุประสงค์ที่ใช้บริการ                                        |       |        |
| ชำระภาษีเพื่อส่งออกสินค้า/ของใช้ส่วนตัว                            | 57    | 14.80  |
| ชำระภาษีนำเข้าสินค้า/ของใช้ส่วนตัว                                 | 328   | 85.20  |
| 6. ช่วงเวลาที่ใช้บริการ                                            |       |        |
| เวลาทำการ (08.30 - 16.30 น.)                                       | 344   | 89.40  |
| นอกเวลาทำการ (16.31- 08.29 น.)                                     | 41    | 10.60  |
| 7. สถานที่ใช้บริการ                                                |       |        |
| ส่วนบัญชีและอากร (อาคาร BC1)                                       | 347   | 90.10  |
| ที่ทำการล่วงหน้า ส่วนบัญชีและอากร<br>(อาคาร CE)                    | 38    | 9.90   |

จากตาราง 7 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นตัวแทนออกของ จำนวน 296 คน คิดเป็นร้อยละ 76.90 รองลงมาคือ ผู้นำเข้า จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 20.50 และน้อยที่สุดคือ ผู้ส่งออก จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.60 มาชำระค่าภาษีอากร จำนวน 305 คน คิดเป็นร้อยละ 79.20 รองลงมาคือ ชำระค่าธรรมเนียม/ค่าธรรมเนียมค้างจ่าย จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 14.50 และน้อยที่สุดคือ รับคืนเงินประกัน จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.80 ชำระด้วยเงินสด จำนวน 161 คน คิดเป็นร้อยละ 41.80 รองลงมาคือ ชำระด้วยเช็ค จำนวน 133 คน คิดเป็นร้อยละ 34.50 และ

น้อยที่สุดคือ ชำระด้วยบัตรเครดิต จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.60 ผู้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจในการชำระภาษีอากรมากที่สุดคือ นโยบายบริษัท จำนวน 253 คน คิดเป็นร้อยละ 65.70 รองลงมาคือ ผู้ว่าจ้าง จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 23.90 และน้อยที่สุดคือ การประชาสัมพันธ์ของธนาคาร จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.60 เป็นการชำระภาษีนำเข้าสินค้า/ของใช้ส่วนตัว จำนวน 328 คน คิดเป็นร้อยละ 85.20 รองลงมาคือ ชำระภาษีเพื่อส่งออกสินค้า/ของใช้ส่วนตัว ใช้บริการในช่วงเวลาทำการ (08.30 - 16.30 น.) จำนวน 344 คน คิดเป็นร้อยละ 89.40 รองลงมาคือ นอกเวลาทำการ (16.31 - 08.29 น.) จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 10.60 สถานที่ให้บริการส่วนบัญชีและอากร (อาคาร BC1) จำนวน 347 คน คิดเป็นร้อยละ 90.10 รองลงมาคือ ที่ทำการล่วงหน้า ส่วนบัญชีและอากร(อาคาร CE) จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 9.90

### ตอนที่ 3 ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับ

ตาราง 8 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับด้านทัศนคติ

| ด้านทัศนคติ                                                                 | $\bar{x}$ | S.D. | ระดับความคิดเห็น |
|-----------------------------------------------------------------------------|-----------|------|------------------|
| 1. การชำระภาษีอากรด้วยบัตรอิเล็กทรอนิกส์มีความสะดวก                         | 3.92      | 0.86 | มาก              |
| 2. การชำระภาษีอากรด้วยบัตรอิเล็กทรอนิกส์ประหยัดเวลา ลดค่าใช้จ่าย            | 3.91      | 0.86 | มาก              |
| 3. การชำระภาษีอากรด้วยบัตรอิเล็กทรอนิกส์ลดขั้นตอนการทำงาน                   | 3.77      | 0.92 | มาก              |
| 4.การชำระภาษีอากรด้วยบัตรอิเล็กทรอนิกส์เป็นการเพิ่มช่องทางการชำระภาษี       | 4.00      | 0.89 | มาก              |
| 5. การชำระภาษีอากรด้วยบัตรอิเล็กทรอนิกส์อิเล็กทรอนิกส์เป็นวิธีการที่ทันสมัย | 4.14      | 0.84 | มาก              |
| โดยรวม                                                                      | 3.95      | 0.72 | มาก              |

จากตาราง 8 พบว่า ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับ ด้านทัศนคติมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.95$  และ  $S.D. = 0.72$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ การชำระภาษีอากรด้วยบัตรอิเล็กทรอนิกส์เป็นวิธีการที่ทันสมัย รองลงมาคือ การชำระภาษีอากรด้วยบัตรอิเล็กทรอนิกส์เป็นการเพิ่มช่องทางการชำระภาษี และน้อยที่สุดคือ การชำระภาษีอากรด้วยบัตรอิเล็กทรอนิกส์ลดขั้นตอนการทำงาน ตามลำดับ

ตาราง 9 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับ ด้านความสามารถของระบบ

| ด้านความสามารถของระบบ                                                     | $\bar{x}$ | S.D. | ระดับความคิดเห็น |
|---------------------------------------------------------------------------|-----------|------|------------------|
| 1. ระบบชำระเงินด้วยบัตรอิเล็กทรอนิกส์พร้อมใช้งานได้เสมอ                   | 3.76      | 0.81 | มาก              |
| 2. ระบบชำระเงินด้วยบัตรอิเล็กทรอนิกส์สามารถตรวจสอบข้อผิดพลาดได้ง่าย       | 3.73      | 0.81 | มาก              |
| 3. ระบบชำระเงินด้วยบัตรอิเล็กทรอนิกส์สามารถทำงานได้ต่อเนื่อง              | 3.74      | 0.88 | มาก              |
| 4. ระบบชำระเงินด้วยบัตรอิเล็กทรอนิกส์สามารถให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ | 3.68      | 0.85 | มาก              |
| 5. ระบบชำระเงินด้วยบัตรอิเล็กทรอนิกส์สามารถแก้ไขความผิดพลาดได้ทันเวลา     | 3.64      | 0.96 | มาก              |
| โดยรวม                                                                    | 3.71      | 0.73 | มาก              |

จากตาราง 9 พบว่า ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับ ด้านความสามารถของระบบ มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.71$  และ  $S.D. = 0.73$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ระบบชำระเงินด้วยบัตรอิเล็กทรอนิกส์พร้อมใช้งานได้เสมอ รองลงมาคือ ระบบชำระเงินด้วยบัตรอิเล็กทรอนิกส์สามารถทำงานได้ และน้อยที่สุด คือ ระบบชำระเงินด้วยบัตรอิเล็กทรอนิกส์สามารถแก้ไขความผิดพลาดได้ทันเวลา ตามลำดับ

ตาราง 10 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับด้านความเป็นส่วนตัว

| ด้านความเป็นส่วนตัว                                                                                                                          | $\bar{x}$ | S.D. | ระดับความคิดเห็น |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|------|------------------|
| 1. การชำระเงินด้วยบัตรอิเล็กทรอนิกส์ มีระบบป้องกันข้อมูลการใช้งาน                                                                            | 3.84      | 0.73 | มาก              |
| 2. ระบบชำระเงินด้วยบัตรอิเล็กทรอนิกส์ มีการรักษาความปลอดภัย สามารถปกป้องข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้งานจากการเข้าไปใช้โดยไม่ได้รับอนุญาต         | 3.90      | 0.77 | มาก              |
| 3. ข้อมูลส่วนบุคคลจะไม่ถูกเปิดเผยจากการใช้บัตรอิเล็กทรอนิกส์ในการชำระภาษีอากร                                                                | 3.88      | 0.81 | มาก              |
| 4. ระบบชำระเงินด้วยบัตรอิเล็กทรอนิกส์ มีการรักษาความปลอดภัย สามารถปกป้องข้อมูลพฤติกรรมการใช้งานของผู้ใช้งานจากการเข้าไปใช้โดยไม่ได้รับอนุญาต | 3.99      | 0.80 | มาก              |
| 5. ข้อมูลส่วนบุคคลจะไม่ถูกนำไปเปิดเผยกับบุคคลอื่น                                                                                            | 3.97      | 0.87 | มาก              |
| โดยรวม                                                                                                                                       | 3.92      | 0.67 | มาก              |

จากตาราง 10 พบว่า ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับ ด้านความเป็นส่วนตัว มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.92$  และ  $S.D. = 0.67$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ระบบชำระเงินด้วยบัตรอิเล็กทรอนิกส์ มีการรักษาความปลอดภัยสามารถปกป้องข้อมูลพฤติกรรมการใช้งานของผู้ใช้งานจากการเข้าไปใช้โดยไม่ได้รับอนุญาต รองลงมาคือ ข้อมูลส่วนบุคคลจะไม่ถูกนำไปเปิดเผยกับบุคคลอื่น และน้อยที่สุดคือการชำระเงินด้วยบัตรอิเล็กทรอนิกส์มีระบบป้องกันข้อมูลการใช้งาน ตามลำดับ

ตาราง 11 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับด้านการรับรู้ความเสี่ยง

| ด้านการรับรู้ความเสี่ยง                                                                                        | $\bar{x}$ | S.D. | ระดับความคิดเห็น |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|------|------------------|
| 1. การชำระเงินด้วยบัตรเครดิตอิเล็กทรอนิกส์ อาจมีความเสี่ยงเกิดจากความไม่แน่นอนของระบบรับชำระของกรมศุลกากร      | 3.62      | 0.92 | มาก              |
| 2. การชำระเงินด้วยบัตรเครดิตอิเล็กทรอนิกส์อาจมีความเสี่ยงเกิดจากระบบของธนาคารทำการหักบัญชีผิดพลาด              | 3.64      | 0.95 | มาก              |
| 3. การชำระเงินด้วยบัตรเครดิตอิเล็กทรอนิกส์มีการป้องกันความเสี่ยง มีมาตรการรักษาความปลอดภัยเพื่อปกป้องผู้ใช้งาน | 3.92      | 0.77 | มาก              |
| 4. ความเสี่ยงอาจเกิดจากการถูกโจรกรรมข้อมูลทางการเงิน เมื่อมีการชำระเงินด้วยบัตรเครดิตอิเล็กทรอนิกส์            | 3.70      | 1.05 | มาก              |
| 5. ความเสี่ยงอาจเกิดจากมีบุคคลอื่นนำบัตรไปใช้งาน กรณีบัตรสูญหาย                                                | 3.77      | 1.00 | มาก              |
| โดยรวม                                                                                                         | 3.73      | 0.77 | มาก              |

จากตาราง 11 พบว่า ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับ ด้านการรับรู้ความเสี่ยง มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.73$  และ  $S.D. = 0.77$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ การชำระเงินด้วยบัตรเครดิตอิเล็กทรอนิกส์มีการป้องกันความเสี่ยง มีมาตรการรักษาความปลอดภัยเพื่อปกป้องผู้ใช้งาน รองลงมาคือ ความเสี่ยงอาจเกิดจากมีบุคคลอื่นนำบัตรไปใช้งาน กรณีบัตรสูญหาย และน้อยที่สุดคือ การชำระเงินด้วยบัตรเครดิตอิเล็กทรอนิกส์อาจมีความเสี่ยงเกิดจากความไม่แน่นอนของระบบรับชำระของกรมศุลกากรตามลำดับ

ตาราง 12 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับ ด้านความไว้วางใจในการใช้บัตรเครดิตทรอนิกส์

| ด้านความไว้วางใจในการใช้บัตรเครดิตทรอนิกส์                                                                       | $\bar{x}$ | S.D. | ระดับความคิดเห็น |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|------|------------------|
| 1. การชำระเงินด้วยบัตรเครดิตอิเล็กทรอนิกส์ มีความปลอดภัย                                                         | 3.78      | 0.87 | มาก              |
| 2. การชำระเงินด้วยบัตรเครดิตอิเล็กทรอนิกส์สามารถตรวจสอบยอดเงินที่ชำระจากหลักฐานการชำระเงิน (Sales Slip) ได้ทันที | 3.77      | 0.95 | มาก              |
| 3. ระบบรับชำระเงินด้วยบัตรเครดิตอิเล็กทรอนิกส์มีกลไกป้องกันการชำระเงินไม่ให้เกิดความผิดพลาด                      | 3.59      | 0.96 | มาก              |
| 4. เครื่องรับบัตรเครดิตอิเล็กทรอนิกส์ทันสมัย เชื่อถือได้                                                         | 3.73      | 0.95 | มาก              |
| 5. การชำระเงินด้วยบัตรเครดิตอิเล็กทรอนิกส์สามารถทำธุรกรรมทางการเงินได้อย่างรวดเร็ว                               | 3.70      | 0.97 | มาก              |
| โดยรวม                                                                                                           | 3.72      | 0.75 | มาก              |

จากตาราง 12 พบว่า ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับ ด้านความไว้วางใจในการใช้บัตรเครดิตทรอนิกส์ มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.72$  และ  $S.D. = 0.75$ ) เมื่อพิจารณา เป็นรายชื่อเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ การชำระเงินด้วยบัตรเครดิตอิเล็กทรอนิกส์มีความปลอดภัย รองลงมาคือ การชำระเงินด้วยบัตรเครดิตอิเล็กทรอนิกส์สามารถตรวจสอบยอดเงินที่ชำระจากหลักฐานการชำระเงิน (Sales Slip) ได้ และน้อยที่สุดคือ ระบบรับชำระเงินด้วยบัตรเครดิตอิเล็กทรอนิกส์มีกลไกป้องกันการชำระเงินไม่ให้เกิดความผิดพลาดตามลำดับ

ตาราง 13 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับด้านภาพรวม

| ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับ                         | $\bar{x}$ | S.D. | ระดับความคิดเห็น |
|---------------------------------------------------|-----------|------|------------------|
| 1. ด้านทัศนคติ                                    | 3.95      | 0.72 | มาก              |
| 2. ด้านความสามารถของระบบ                          | 3.71      | 0.73 | มาก              |
| 3. ด้านความเป็นส่วนตัว                            | 3.92      | 0.67 | มาก              |
| 4. ด้านการรับรู้ความเลื่อง                        | 3.73      | 0.77 | มาก              |
| 5. ด้านความไว้วางใจในการใช้โทรศัพท์อิเล็กทรอนิกส์ | 3.72      | 0.75 | มาก              |
| โดยรวม                                            | 3.80      | 0.58 | มาก              |

จากตาราง 13 พบว่า ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับ มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x}=3.80$  และ  $S.D. = 0.58$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านทัศนคติ รองลงมาคือ ด้านความเป็นส่วนตัว และน้อยที่สุดคือ ด้านความสามารถของระบบ ตามลำดับ

#### ตอนที่ 4 ระดับการยอมรับการใช้เทคโนโลยีทางการเงินในการชำระภาษีอากร

ตาราง 14 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ข้อมูลเกี่ยวกับระดับการยอมรับการใช้เทคโนโลยีทางการเงินในการชำระภาษีอากร ด้านการรับรู้ประโยชน์จากการใช้งาน

| ด้านการรับรู้ประโยชน์จากการใช้งาน                                                                     | $\bar{x}$ | S.D. | ระดับความคิดเห็น |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|------|------------------|
| 1. การชำระเงินด้วยบัตรอิเล็กทรอนิกส์ช่วยลดความเสี่ยงในการพกพาเงินสด                                   | 4.40      | 0.73 | มากที่สุด        |
| 2. การชำระเงินด้วยบัตรอิเล็กทรอนิกส์ สามารถชำระได้ทุกเวลา                                             | 4.21      | 0.80 | มากที่สุด        |
| 3. การชำระเงินด้วยบัตรอิเล็กทรอนิกส์ช่วยลดเวลาในการเดินทางไปเบิกเงินจากธนาคาร/ลดค่าใช้จ่ายในการทำเช็ค | 4.08      | 0.79 | มาก              |
| 4. การชำระเงินด้วยบัตรอิเล็กทรอนิกส์ได้รับความสะดวกรวดเร็วกว่าชำระด้วยเงินสด/เช็ค                     | 3.90      | 0.91 | มาก              |
| 5. การชำระเงินด้วยบัตรอิเล็กทรอนิกส์ช่วยให้การทำงานมีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น                            | 4.00      | 0.87 | มาก              |
| โดยรวม                                                                                                | 4.12      | 0.67 | มาก              |

จากตาราง 14 พบว่า ข้อมูลเกี่ยวกับระดับการยอมรับการใช้เทคโนโลยีทางการเงินในการชำระภาษีอากร ด้านการรับรู้ประโยชน์จากการใช้งาน มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 4.12$  และ  $S.D. = 0.67$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อย พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ การชำระเงินด้วยบัตรอิเล็กทรอนิกส์ช่วยลดความเสี่ยงในการพกพาเงินสด อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ การชำระเงินด้วยบัตรอิเล็กทรอนิกส์สามารถชำระได้ทุกเวลา อยู่ในระดับมากที่สุด และน้อยที่สุดคือ การชำระเงินด้วยบัตรอิเล็กทรอนิกส์ได้รับความสะดวกรวดเร็วกว่าชำระด้วยเงินสด/เช็ค อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ตาราง 15 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ข้อมูลเกี่ยวกับระดับการยอมรับการใช้เทคโนโลยีทางการเงินในการชำระภาษีอากร ด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน

| ด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน                                                          | $\bar{x}$ | S.D. | ระดับความคิดเห็น |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|------|------------------|
| 1. ขั้นตอนการชำระเงินด้วยบัตรอิเล็กทรอนิกส์<br>ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน                         | 3.87      | 0.81 | มาก              |
| 2. การชำระเงินด้วยบัตรอิเล็กทรอนิกส์เป็นเรื่องง่าย<br>สามารถเรียนรู้ได้ทำความเข้าใจได้เอง | 3.86      | 0.81 | มาก              |
| 3. การเข้าถึงขั้นตอนการชำระเงินด้วยบัตร<br>อิเล็กทรอนิกส์เป็นเรื่องง่าย                   | 3.88      | 0.86 | มาก              |
| 4. การชำระเงินด้วยบัตรอิเล็กทรอนิกส์เป็นเรื่องง่าย<br>สามารถชำระได้สะดวก                  | 3.91      | 0.91 | มาก              |
| 5. การชำระเงินด้วยบัตรอิเล็กทรอนิกส์สามารถ<br>ตรวจสอบการทำธุรกรรมทางการเงินได้ง่าย        | 3.99      | 0.90 | มาก              |
| โดยรวม                                                                                    | 3.90      | 0.74 | มาก              |

จากตาราง 15 พบว่า ข้อมูลเกี่ยวกับระดับการยอมรับการใช้เทคโนโลยีทางการเงินในการชำระภาษีอากร ด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.90$  และ  $S.D. = 0.74$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ การชำระเงินด้วยบัตรอิเล็กทรอนิกส์สามารถตรวจสอบการทำธุรกรรมทางการเงินได้ง่าย รองลงมาคือ การชำระเงินด้วยบัตรอิเล็กทรอนิกส์เป็นเรื่องง่ายสามารถชำระได้สะดวก และน้อยที่สุดคือ การชำระเงินด้วยบัตรอิเล็กทรอนิกส์เป็นเรื่องง่ายสามารถเรียนรู้ได้ทำความเข้าใจได้เองตามลำดับ

ตาราง 16 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ข้อมูลเกี่ยวกับระดับการยอมรับการใช้เทคโนโลยีทางการเงินในการชำระภาษีอากร

| การยอมรับการใช้เทคโนโลยีทางการเงินในการชำระ<br>ภาษีอากร | $\bar{x}$ | S.D. | ระดับความคิดเห็น |
|---------------------------------------------------------|-----------|------|------------------|
| 1. ด้านการรับรู้ประโยชน์จากการใช้งาน                    | 4.12      | 0.67 | มาก              |
| 2. ด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน                     | 3.90      | 0.74 | มาก              |
| โดยรวม                                                  | 4.01      | 0.67 | มาก              |

จากตาราง 16 พบว่า ข้อมูลเกี่ยวกับระดับการยอมรับการใช้เทคโนโลยีทางการเงินในการชำระภาษีอากร มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 4.01$  และ  $S.D. = 0.67$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านการรับรู้ประโยชน์จากการใช้งาน และน้อยที่สุดคือ ด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน ตามลำดับ

ตอนที่ 5 เปรียบเทียบการยอมรับเทคโนโลยีทางการเงินในการชำระภาษีอากรจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

#### สมมติฐานที่ 1

$H_0$  : เพศต่างกัน มีผลต่อการยอมรับการใช้เทคโนโลยีทางการเงินในการชำระภาษีอากร ไม่แตกต่างกัน

$H_1$  : เพศต่างกัน มีผลต่อการยอมรับการใช้เทคโนโลยีทางการเงินในการชำระภาษีอากร แตกต่างกัน

ตาราง 17 เปรียบเทียบการยอมรับการใช้เทคโนโลยีทางการเงินในการชำระภาษีอากร จำแนกตามเพศ

| ระดับการยอมรับ                        | เพศ             |      |                  |      | t     | Sig. |
|---------------------------------------|-----------------|------|------------------|------|-------|------|
|                                       | ชาย ( n = 251 ) |      | หญิง ( n = 134 ) |      |       |      |
|                                       | $\bar{x}$       | S.D. | $\bar{x}$        | S.D. |       |      |
| ด้านการรับรู้ประโยชน์จาก<br>การใช้งาน | 4.14            | 0.69 | 4.07             | 0.63 | .998  | .319 |
| ด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน      | 3.93            | 0.74 | 3.85             | 0.73 | .922  | .357 |
| รวม                                   | 4.03            | 0.68 | 3.96             | 0.65 | 1.012 | .312 |

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 17 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ Independent sample t-test ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 พบว่าค่า Sig. ที่คำนวณได้มีค่ามากกว่า ค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ คือ  $\alpha = .05$  ทั้ง 2 ด้าน แสดงว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศต่างกัน มีระดับการยอมรับการใช้เทคโนโลยีทางการเงินในการชำระภาษีอากร ไม่แตกต่างกันทุกด้าน

## สมมติฐานที่ 2

$H_0$  : สถานภาพ มีผลต่อการยอมรับการใช้เทคโนโลยีทางการเงินในการชำระภาษีอากร ไม่แตกต่างกัน

$H_1$  : สถานภาพ มีผลต่อการยอมรับการใช้เทคโนโลยีทางการเงินในการชำระภาษีอากร แตกต่างกัน

ตาราง 18 เปรียบเทียบการยอมรับการใช้เทคโนโลยีทางการเงินในการชำระภาษีอากร จำแนกตามสถานภาพ

| ระดับการยอมรับ                        | แบ่งกลุ่ม    | SS      | df  | MS    | F     | Sig. |
|---------------------------------------|--------------|---------|-----|-------|-------|------|
| ด้านการรับรู้ประโยชน์<br>จากการใช้งาน | ระหว่างกลุ่ม | 2.570   | 2   | 1.285 | 2.881 | .057 |
|                                       | ภายในกลุ่ม   | 170.370 | 382 | .466  |       |      |
|                                       | รวม          | 172.940 | 384 |       |       |      |
| ด้านการรับรู้ความง่าย<br>ในการใช้งาน  | ระหว่างกลุ่ม | 2.104   | 2   | 1.052 | 1.932 | .146 |
|                                       | ภายในกลุ่ม   | 207.986 | 382 | .544  |       |      |
|                                       | รวม          | 210.089 | 384 |       |       |      |
| โดยรวม                                | ระหว่างกลุ่ม | 2.303   | 2   | 1.151 | 2.605 | .075 |
|                                       | ภายในกลุ่ม   | 168.875 | 382 | .422  |       |      |
|                                       | รวม          | 171.178 | 384 |       |       |      |

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 18 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ One-Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 พบว่าค่า Sig. ที่คำนวณได้มีค่ามากกว่า ค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ คือ  $\alpha = .05$  ทั้ง 2 ด้าน แสดงว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่สถานภาพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการยอมรับการใช้เทคโนโลยีทางการเงินในการชำระภาษีอากร ไม่แตกต่างกันทุกด้าน

### สมมติฐานที่ 3

$H_0$  : อายุ มีผลต่อการยอมรับการใช้เทคโนโลยีทางการเงินในการชำระภาษีอากร ไม่แตกต่างกัน

$H_1$  : อายุ มีผลต่อการยอมรับการใช้เทคโนโลยีทางการเงินในการชำระภาษีอากร แตกต่างกัน

ตาราง 19 เปรียบเทียบการยอมรับการใช้เทคโนโลยีทางการเงินในการชำระภาษีอากร จำแนกตามอายุ

| ระดับการยอมรับ                        | แบ่งกลุ่ม    | SS      | df  | MS   | F     | Sig. |
|---------------------------------------|--------------|---------|-----|------|-------|------|
| ด้านการรับรู้ประโยชน์<br>จากการใช้งาน | ระหว่างกลุ่ม | 1.247   | 2   | .623 | 1.387 | .251 |
|                                       | ภายในกลุ่ม   | 171.693 | 382 | .449 |       |      |
|                                       | รวม          | 172.940 | 384 |      |       |      |
| ด้านการรับรู้ความง่าย<br>ในการใช้งาน  | ระหว่างกลุ่ม | 1.763   | 2   | .882 | 1.616 | .200 |
|                                       | ภายในกลุ่ม   | 208.326 | 382 | .545 |       |      |
|                                       | รวม          | 210.089 | 384 |      |       |      |
| โดยรวม                                | ระหว่างกลุ่ม | 1.494   | 2   | .747 | 1.681 | .188 |
|                                       | ภายในกลุ่ม   | 169.685 | 382 | .444 |       |      |
|                                       | รวม          | 171.178 | 384 |      |       |      |

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 19 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ One-Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 พบว่าค่า Sig. ที่คำนวณได้มีค่ามากกว่า ค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้คือ  $\alpha = .05$  ทั้ง 2 ด้าน แสดงว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่อายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการยอมรับการใช้เทคโนโลยีทางการเงินในการชำระภาษีอากร ไม่แตกต่างกันทุกด้าน

#### สมมติฐานที่ 4

$H_0$ : อาชีพ มีผลต่อการยอมรับการใช้เทคโนโลยีทางการเงินในการชำระภาษีอากร ไม่แตกต่างกัน

$H_1$ : อาชีพ มีผลต่อการยอมรับการใช้เทคโนโลยีทางการเงินในการชำระภาษีอากร แตกต่างกัน

ตาราง 20 เปรียบเทียบการยอมรับการใช้เทคโนโลยีทางการเงินในการชำระภาษีอากร จำแนกตามอาชีพ

| ระดับการยอมรับ                        | แบ่งกลุ่ม    | SS      | df  | MS    | F     | Sig.  |
|---------------------------------------|--------------|---------|-----|-------|-------|-------|
| ด้านการรับรู้ประโยชน์<br>จากการใช้งาน | ระหว่างกลุ่ม | 6.104   | 2   | 3.052 | 6.988 | .001* |
|                                       | ภายในกลุ่ม   | 166.836 | 382 | .437  |       |       |
|                                       | รวม          | 172.940 | 384 |       |       |       |
| ด้านการรับรู้ความง่าย<br>ในการใช้งาน  | ระหว่างกลุ่ม | 8.779   | 2   | 4.389 | 8.329 | .000* |
|                                       | ภายในกลุ่ม   | 201.310 | 382 | .527  |       |       |
|                                       | รวม          | 210.089 | 384 |       |       |       |
| โดยรวม                                | ระหว่างกลุ่ม | 7.298   | 2   | 3.649 | 8.505 | .000* |
|                                       | ภายในกลุ่ม   | 163.880 | 382 | .429  |       |       |
|                                       | รวม          | 171.178 | 384 |       |       |       |

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 20 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ One-Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งค่า Sig. ที่คำนวณได้มีค่าน้อยกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้คือ  $\alpha = .05$  พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพต่างกัน มีระดับการยอมรับการใช้เทคโนโลยีทางการเงินในการชำระภาษีอากร แตกต่างกันทุกด้าน ดังนั้นจึงทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD ได้ผลดังนี้

ตาราง 21 การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD ของระดับการยอมรับการใช้เทคโนโลยีทางการเงินในการชำระภาษีอากร ระหว่างด้านการรับรู้ประโยชน์จากการใช้งานกับอาชีพ

| อาชีพ                     | ธุรกิจส่วนตัว | พนักงานและ<br>ลูกจ้างในบริษัท | อาชีพอิสระ | รับราชการ |
|---------------------------|---------------|-------------------------------|------------|-----------|
| ธุรกิจส่วนตัว             |               | .553*                         | .658*      |           |
| พนักงานและลูกจ้างในบริษัท |               |                               |            |           |
| อาชีพอิสระ                |               |                               |            |           |
| รับราชการ                 |               |                               |            |           |

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 21 แสดงว่า อาชีพธุรกิจส่วนตัว มีระดับการยอมรับเทคโนโลยีทางการเงินในการชำระภาษีอากร ด้านการรับรู้ประโยชน์จากการใช้งานมากกว่าอาชีพพนักงานและลูกจ้างในบริษัท (.553\*) และมากกว่าอาชีพอิสระ (.658\*)

ตาราง 22 การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD ของระดับการยอมรับการใช้เทคโนโลยีทางการเงินในการชำระภาษีอากร ระหว่างด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งานกับอาชีพ

| อาชีพ                     | ธุรกิจส่วนตัว | พนักงานและ<br>ลูกจ้างในบริษัท | อาชีพอิสระ | รับราชการ |
|---------------------------|---------------|-------------------------------|------------|-----------|
| ธุรกิจส่วนตัว             |               | .601*                         | .830*      |           |
| พนักงานและลูกจ้างในบริษัท |               |                               |            |           |
| อาชีพอิสระ                |               |                               |            |           |
| รับราชการ                 |               |                               |            |           |

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 22 แสดงว่า อาชีพธุรกิจส่วนตัว มีระดับการยอมรับเทคโนโลยีทางการเงินในการชำระภาษีอากร ด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งานมากกว่าอาชีพพนักงานและลูกจ้างในบริษัท (.601\*) และมากกว่าอาชีพอิสระ (.830\*)

### สมมติฐานที่ 5

$H_0$ : ระดับการศึกษา มีผลต่อการยอมรับการใช้เทคโนโลยีทางการเงินในการชำระภาษีอากร ไม่แตกต่างกัน

$H_1$ : ระดับการศึกษา มีผลต่อการยอมรับการใช้เทคโนโลยีทางการเงินในการชำระภาษีอากร แตกต่างกัน

ตาราง 23 เปรียบเทียบการยอมรับการใช้เทคโนโลยีทางการเงินในการชำระภาษีอากร จำแนกตามระดับการศึกษา

| ระดับการยอมรับ                        | แบ่งกลุ่ม    | SS      | df  | MS   | F     | Sig. |
|---------------------------------------|--------------|---------|-----|------|-------|------|
| ด้านการรับรู้ประโยชน์<br>จากการใช้งาน | ระหว่างกลุ่ม | 2.543   | 4   | .636 | 1.418 | .227 |
|                                       | ภายในกลุ่ม   | 170.397 | 380 | .448 |       |      |
|                                       | รวม          | 172.940 | 384 |      |       |      |
| ด้านการรับรู้ความง่าย<br>ในการใช้งาน  | ระหว่างกลุ่ม | 2.256   | 4   | .564 | 1.031 | .391 |
|                                       | ภายในกลุ่ม   | 207.833 | 380 | .547 |       |      |
|                                       | รวม          | 210.089 | 384 |      |       |      |
| โดยรวม                                | ระหว่างกลุ่ม | 2.136   | 4   | .534 | 1.201 | .310 |
|                                       | ภายในกลุ่ม   | 169.042 | 380 | .445 |       |      |
|                                       | รวม          | 171.178 | 384 |      |       |      |

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 23 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ One-Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 พบว่าค่า Sig. ที่คำนวณได้มีค่ามากกว่า ค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ คือ

$\alpha = .05$  ทั้ง 2 ด้าน แสดงว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการยอมรับการใช้เทคโนโลยีทางการเงินในการชำระภาษีอากร ไม่แตกต่างกันทุกด้าน

#### สมมติฐานที่ 6

$H_0$  : รายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีผลต่อการยอมรับการใช้เทคโนโลยีทางการเงินในการชำระภาษีอากร ไม่แตกต่างกัน

$H_1$  : รายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีผลต่อการยอมรับการใช้เทคโนโลยีทางการเงินในการชำระภาษีอากร แตกต่างกัน

ตาราง 24 เปรียบเทียบการยอมรับการใช้เทคโนโลยีทางการเงินในการชำระภาษีอากร จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

| ระดับการยอมรับ                        | แบ่งกลุ่ม    | SS      | df  | MS    | F     | Sig. |
|---------------------------------------|--------------|---------|-----|-------|-------|------|
| ด้านการรับรู้ประโยชน์จาก<br>การใช้งาน | ระหว่างกลุ่ม | 2.314   | 5   | .463  | 1.028 | .401 |
|                                       | ภายในกลุ่ม   | 170.626 | 379 | .450  |       |      |
|                                       | รวม          | 172.940 | 384 |       |       |      |
| ด้านการรับรู้ความง่าย<br>ในการใช้งาน  | ระหว่างกลุ่ม | 5.699   | 5   | 1.140 | 2.113 | .063 |
|                                       | ภายในกลุ่ม   | 204.390 | 379 | .539  |       |      |
|                                       | รวม          | 210.089 | 384 |       |       |      |
| โดยรวม                                | ระหว่างกลุ่ม | 3.427   | 5   | .685  | 1.549 | .174 |
|                                       | ภายในกลุ่ม   | 167.751 | 379 | .443  |       |      |
|                                       | รวม          | 171.178 | 384 |       |       |      |

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 24 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ One-Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 พบว่าค่า Sig. ที่คำนวณได้มีค่ามากกว่า ค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ คือ  $\alpha = .05$  ทั้ง 2 ด้าน แสดงว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการยอมรับการใช้เทคโนโลยีทางการเงินในการชำระภาษีอากร ไม่แตกต่างกันทุกด้าน

ตอนที่ 6 เปรียบเทียบการยอมรับการใช้เทคโนโลยีทางการเงินในการชำระภาษีอากรจำแนกตาม  
พฤติกรรมการชำระภาษีอากร

#### สมมติฐานที่ 7

$H_0$  : วัตถุประสงค์ที่มาใช้บริการ มีผลต่อการยอมรับการใช้เทคโนโลยีทางการเงินในการ  
ชำระภาษีอากร ไม่แตกต่างกัน

$H_1$  : วัตถุประสงค์ที่มาใช้บริการ มีผลต่อการยอมรับการใช้เทคโนโลยีทางการเงินในการ  
ชำระภาษีอากร แตกต่างกัน

ตาราง 25 เปรียบเทียบการยอมรับการใช้เทคโนโลยีทางการเงินในการชำระภาษีอากร จำแนกตาม  
555 วัตถุประสงค์ที่มาใช้บริการ

| ระดับการยอมรับ                    | วัตถุประสงค์ที่มาใช้บริการ |       |                |       | t     | Sig. |
|-----------------------------------|----------------------------|-------|----------------|-------|-------|------|
|                                   | ชำระภาษีเพื่อ              |       | ชำระภาษีนำเข้า |       |       |      |
|                                   | ส่งออกสินค้า/              |       | สินค้า/ของใช้  |       |       |      |
|                                   | ของใช้ส่วนตัว              |       | ส่วนตัว        |       |       |      |
|                                   | $\bar{x}$                  | S.D.  | $\bar{x}$      | S.D.  |       |      |
| ด้านการรับรู้ประโยชน์จากการใช้งาน | 4.11                       | 0.745 | 4.12           | 0.659 | -.056 | .955 |
| ด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน  | 3.90                       | 0.776 | 3.90           | 0.734 | -.034 | .973 |
| รวม                               | 4.01                       | 0.736 | 4.01           | 0.656 | -.047 | .963 |

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 25 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ Independent sample t-test ที่ระดับ  
นัยสำคัญทางสถิติที่ .05 พบว่าค่า Sig. ที่คำนวณได้มีค่ามากกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่กำหนด  
ไว้ คือ  $\alpha = .05$  พบว่า วัตถุประสงค์ที่มาใช้บริการต่างกัน มีระดับการยอมรับการใช้เทคโนโลยี  
ทางการเงินในการชำระภาษีอากร ไม่แตกต่างกันทุกด้าน

### สมมติฐานที่ 8

$H_0$  : ช่วงเวลาที่ให้บริการ มีผลต่อการยอมรับการใช้เทคโนโลยีทางการเงินในการชำระภาษีอากร ไม่แตกต่างกัน

$H_1$  : ช่วงเวลาที่ให้บริการ มีผลต่อการยอมรับการใช้เทคโนโลยีทางการเงินในการชำระภาษีอากร แตกต่างกัน

ตาราง 26 เปรียบเทียบการยอมรับการใช้เทคโนโลยีทางการเงินในการชำระภาษีอากร จำแนกตามช่วงเวลาที่ให้บริการ

| ระดับการยอมรับ                    | ช่วงเวลาที่ให้บริการ |       |                    |       | t      | Sig.  |
|-----------------------------------|----------------------|-------|--------------------|-------|--------|-------|
|                                   | เวลาทำการ            |       | นอกเวลาทำการ       |       |        |       |
|                                   | (08.30 – 16.30 น.)   |       | (16.31 – 08.29 น.) |       |        |       |
|                                   | $\bar{x}$            | S.D.  | $\bar{x}$          | S.D.  |        |       |
| ด้านการรับรู้ประโยชน์จากการใช้งาน | 4.09                 | 0.679 | 4.37               | 0.549 | -2.581 | .010* |
| ด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน  | 3.88                 | 0.741 | 4.06               | 0.721 | -1.442 | .150  |
| รวม                               | 3.98                 | 0.672 | 4.21               | 0.597 | -2.095 | .037* |

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 26 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ Independent sample t-test ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งค่า Sig. ที่คำนวณได้มีค่าน้อยกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้คือ  $\alpha = .05$  พบว่า ช่วงเวลาที่ให้บริการต่างกัน มีระดับการยอมรับการใช้เทคโนโลยีทางการเงินในการชำระภาษีอากร แตกต่างกันในการรับรู้ประโยชน์จากการใช้งาน

### สมมติฐานที่ 9

$H_0$  : สถานที่ให้บริการ มีผลต่อการยอมรับการใช้เทคโนโลยีทางการเงินในการชำระภาษีอากร ไม่แตกต่างกัน

$H_1$  : สถานที่ให้บริการ มีผลต่อการยอมรับการใช้เทคโนโลยีทางการเงินในการชำระภาษีอากร แตกต่างกัน

ตาราง 27 เปรียบเทียบการยอมรับการใช้เทคโนโลยีทางการเงินในการชำระภาษีอากร จำแนกตามสถานที่ให้บริการ

| ระดับความคิดเห็น                  | สถานที่ให้บริการ |       |                  |       | t      | Sig.  |
|-----------------------------------|------------------|-------|------------------|-------|--------|-------|
|                                   | ส่วนบัญชี        |       | ที่ทำการล่วงหน้า |       |        |       |
|                                   | และอากร          |       | ส่วนบัญชีและ     |       |        |       |
|                                   | (อาคาร BC1)      |       | อากร (อาคาร CE)  |       |        |       |
|                                   | $\bar{x}$        | S.D.  | $\bar{x}$        | S.D.  |        |       |
| ด้านการรับรู้ประโยชน์จากการใช้งาน | 4.09             | 0.678 | 4.37             | 0.545 | -2.450 | .015* |
| ด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน  | 3.88             | 0.739 | 4.07             | 0.731 | -1.469 | .143  |
| รวม                               | 3.99             | 0.672 | 4.22             | 0.599 | -2.044 | .042* |

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 27 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ Independent sample t-test ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งค่า Sig. ที่คำนวณได้มีค่าน้อยกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้คือ  $\alpha = .05$  พบว่า สถานที่ให้บริการต่างกัน มีระดับการยอมรับการใช้เทคโนโลยีทางการเงินในการชำระภาษีอากรแตกต่างกัน ในด้านการรับรู้ประโยชน์จากการใช้งาน

### สมมติฐานที่ 10

$H_0$  : ประเภทผู้ใช้บริการ มีผลต่อการยอมรับการใช้เทคโนโลยีทางการเงินในการชำระภาษีอากร ไม่แตกต่างกัน

$H_1$  : ประเภทผู้ใช้บริการ มีผลต่อการยอมรับการใช้เทคโนโลยีทางการเงินในการชำระภาษีอากร แตกต่างกัน

ตาราง 28 เปรียบเทียบการยอมรับการใช้เทคโนโลยีทางการเงินในการชำระภาษีอากร จำแนกตามประเภทผู้ใช้บริการ

| ระดับการยอมรับ                        | แบ่งกลุ่ม    | SS      | df  | MS    | F     | Sig.  |
|---------------------------------------|--------------|---------|-----|-------|-------|-------|
| ด้านการรับรู้ประโยชน์จาก<br>การใช้งาน | ระหว่างกลุ่ม | 4.092   | 2   | 2.046 | 4.628 | .010* |
|                                       | ภายในกลุ่ม   | 168.849 | 382 | .442  |       |       |
|                                       | รวม          | 172.940 | 384 |       |       |       |
| ด้านการรับรู้ความง่าย<br>ในการใช้งาน  | ระหว่างกลุ่ม | 4.632   | 2   | 2.316 | 4.306 | .014* |
|                                       | ภายในกลุ่ม   | 205.458 | 382 | .538  |       |       |
|                                       | รวม          | 210.089 | 384 |       |       |       |
| โดยรวม                                | ระหว่างกลุ่ม | 4.357   | 2   | 2.179 | 4.989 | .007* |
|                                       | ภายในกลุ่ม   | 166.821 | 382 | .437  |       |       |
|                                       | รวม          | 171.178 | 384 |       |       |       |

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 28 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ One-Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งค่า Sig. ที่คำนวณได้มีค่าน้อยกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้คือ  $\alpha = .05$  พบว่า ประเภทผู้ใช้บริการต่างกัน มีระดับการยอมรับการใช้เทคโนโลยีทางการเงินในการชำระภาษีอากรแตกต่างกันทุกด้าน ดังนั้นจึงทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD ได้ผลดังนี้

ตาราง 29 การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD ของระดับการยอมรับการใช้เทคโนโลยีทางการเงินในการชำระภาษีอากร ระหว่างด้านการรับรู้ประโยชน์จากการใช้งานกับประเภทผู้ใช้บริการ

| ประเภทผู้ใช้บริการ             | ผู้นำเข้า | ผู้ส่งออก | ตัวแทนออกของ | หน่วยงานราชการ/<br>รัฐวิสาหกิจ |
|--------------------------------|-----------|-----------|--------------|--------------------------------|
| ผู้นำเข้า                      |           |           | .256*        |                                |
| ผู้ส่งออก                      |           |           |              |                                |
| ตัวแทนออกของ                   |           |           |              |                                |
| หน่วยงานราชการ/<br>รัฐวิสาหกิจ |           |           |              |                                |

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 29 แสดงว่า ผู้นำเข้ามีระดับการยอมรับเทคโนโลยีทางการเงินในการชำระภาษีอากร ด้านการรับรู้ประโยชน์จากการใช้งานมากกว่าตัวแทนออกของ (.256\*)

ตาราง 30 การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD ของระดับการยอมรับการใช้เทคโนโลยีทางการเงินในการชำระภาษีอากร ระหว่างด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งานกับประเภทผู้ใช้บริการ

| ประเภทผู้ใช้บริการ             | ผู้นำเข้า | ผู้ส่งออก | ตัวแทนออกของ | หน่วยงานราชการ/<br>รัฐวิสาหกิจ |
|--------------------------------|-----------|-----------|--------------|--------------------------------|
| ผู้นำเข้า                      |           |           | .273*        |                                |
| ผู้ส่งออก                      |           |           |              |                                |
| ตัวแทนออกของ                   |           |           |              |                                |
| หน่วยงานราชการ/<br>รัฐวิสาหกิจ |           |           |              |                                |

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 30 แสดงว่า ผู้นำเข้า มีระดับการยอมรับเทคโนโลยีทางการเงินในการชำระภาษีอากร ด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งานมากกว่าตัวแทนออกของ (.273\*)

### สมมติฐานที่ 11

$H_0$  : ความต้องการใช้บริการ มีผลต่อการยอมรับการใช้เทคโนโลยีทางการเงินในการชำระภาษีอากร ไม่แตกต่างกัน

$H_1$  : ความต้องการใช้บริการ มีผลต่อการยอมรับการใช้เทคโนโลยีทางการเงินในการชำระภาษีอากร แตกต่างกัน

ตาราง 31 เปรียบเทียบการยอมรับการใช้เทคโนโลยีทางการเงินในการชำระภาษีอากร จำแนกตามความต้องการใช้บริการ

| ระดับการยอมรับ                        | แบ่งกลุ่ม    | SS      | df  | MS    | F     | Sig.  |
|---------------------------------------|--------------|---------|-----|-------|-------|-------|
| ด้านการรับรู้ประโยชน์<br>จากการใช้งาน | ระหว่างกลุ่ม | 3.316   | 4   | .829  | 1.857 | .117  |
|                                       | ภายในกลุ่ม   | 169.624 | 380 | .446  |       |       |
|                                       | รวม          | 172.940 | 384 |       |       |       |
| ด้านการรับรู้ความง่าย<br>ในการใช้งาน  | ระหว่างกลุ่ม | 7.653   | 4   | 1.913 | 3.592 | .007* |
|                                       | ภายในกลุ่ม   | 202.436 | 380 | .533  |       |       |
|                                       | รวม          | 210.089 | 384 |       |       |       |
| โดยรวม                                | ระหว่างกลุ่ม | 5.217   | 4   | 1.304 | 2.986 | .019* |
|                                       | ภายในกลุ่ม   | 165.961 | 380 | .437  |       |       |
|                                       | รวม          | 171.178 | 384 |       |       |       |

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 31 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ One-Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งค่า Sig. ที่คำนวณได้มีค่าน้อยกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้คือ  $\alpha = .05$  พบว่า ความต้องการใช้บริการต่างกัน มีระดับการยอมรับการใช้เทคโนโลยีทางการเงินในการชำระภาษีอากรแตกต่างกัน ในด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน ดังนั้นจึงทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD ได้ผลดังนี้

ตาราง 32 การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD ของระดับการยอมรับการใช้เทคโนโลยีทางการเงินในการชำระภาษีอากร ระหว่างด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งานกับความต้องการใช้บริการ

| ความต้องการ<br>ใช้บริการ                  | ชำระ<br>ภาษีอากร | ชำระ<br>รายได้<br>อื่นๆ | ชำระค่า<br>ธรรมเนียม/<br>ค่าธรรมเนียม<br>ค้างจ่าย | รับคืนเงิน<br>ประกัน | วางประกัน<br>เงินสด/<br>ธนาคารค้ำ<br>ประกัน |
|-------------------------------------------|------------------|-------------------------|---------------------------------------------------|----------------------|---------------------------------------------|
| ชำระภาษีอากร                              |                  |                         |                                                   |                      |                                             |
| ชำระรายได้อื่นๆ                           |                  |                         |                                                   |                      |                                             |
| ชำระค่าธรรมเนียม/<br>ค่าธรรมเนียมค้างจ่าย |                  |                         |                                                   |                      |                                             |
| รับคืนเงินประกัน                          |                  |                         |                                                   |                      |                                             |
| วางประกันเงินสด/<br>ธนาคารค้ำประกัน       | .536*            |                         |                                                   |                      |                                             |

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 32 แสดงว่า ความต้องการใช้บริการ วางประกันเงินสด/ธนาคารค้ำประกันมีระดับการยอมรับเทคโนโลยีทางการเงินในการชำระภาษีอากร ด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งานมากกว่าชำระภาษีอากร (.536\*)

### สมมติฐานที่ 12

$H_0$  : รูปแบบการชำระเงิน มีผลต่อการยอมรับการใช้เทคโนโลยีทางการเงินในการชำระภาษีอากร ไม่แตกต่างกัน

$H_1$  : รูปแบบการชำระเงิน มีผลต่อการยอมรับการใช้เทคโนโลยีทางการเงินในการชำระภาษีอากร แตกต่างกัน

ตาราง 33 เปรียบเทียบการยอมรับการใช้เทคโนโลยีทางการเงินในการชำระภาษีอากร จำแนกตามรูปแบบการชำระเงิน

| ระดับการยอมรับ                        | แบ่งกลุ่ม    | SS      | df  | MS    | F     | Sig.  |
|---------------------------------------|--------------|---------|-----|-------|-------|-------|
| ด้านการรับรู้ประโยชน์<br>จากการใช้งาน | ระหว่างกลุ่ม | 5.994   | 3   | 1.998 | 4.560 | .004* |
|                                       | ภายในกลุ่ม   | 166.947 | 381 | .438  |       |       |
|                                       | รวม          | 172.940 | 384 |       |       |       |
| ด้านการรับรู้ความง่าย<br>ในการใช้งาน  | ระหว่างกลุ่ม | 8.200   | 3   | 2.733 | 5.158 | .002* |
|                                       | ภายในกลุ่ม   | 201.889 | 381 | .530  |       |       |
|                                       | รวม          | 210.089 | 384 |       |       |       |
| โดยรวม                                | ระหว่างกลุ่ม | 6.908   | 3   | 2.303 | 5.314 | .001* |
|                                       | ภายในกลุ่ม   | 164.270 | 381 | .431  |       |       |
|                                       | รวม          | 171.178 | 384 |       |       |       |

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 33 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ One-Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งค่า Sig. ที่คำนวณได้มีค่าน้อยกว่า ค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ คือ  $\alpha = .05$  พบว่า รูปแบบการชำระเงินต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการยอมรับการใช้เทคโนโลยีทางการเงินในการชำระภาษีอากรแตกต่างกันทุกด้าน ดังนั้นจึงทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD ได้ผลดังนี้

ตาราง 34 การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD ของระดับการยอมรับการใช้เทคโนโลยีทางการเงินในการชำระภาษีอากร ระหว่างด้านการรับรู้ประโยชน์จากการใช้งานกับรูปแบบการชำระเงิน

| รูปแบบการชำระเงิน              | ชำระด้วย<br>เงินสด | ชำระด้วยเช็ค | ชำระด้วยบัตรเครดิต | ชำระด้วยบัตร<br>อิเล็กทรอนิกส์ |
|--------------------------------|--------------------|--------------|--------------------|--------------------------------|
| ชำระด้วยเงินสด                 |                    |              |                    |                                |
| ชำระด้วยเช็ค                   |                    |              |                    |                                |
| ชำระด้วยบัตรเครดิต             |                    |              |                    |                                |
| ชำระด้วยบัตร<br>อิเล็กทรอนิกส์ | .312*              | .290*        |                    |                                |

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 34 แสดงว่า ชำระด้วยบัตรเครดิตอิเล็กทรอนิกส์ มีระดับการยอมรับเทคโนโลยีทางการเงินในการชำระภาษีอากร ด้านการรับรู้ประโยชน์จากการใช้งานมากกว่าชำระด้วยเงินสด (.312\*) และมากกว่าชำระด้วยเช็ค (.290\*)

ตาราง 35 การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD ของระดับการยอมรับการใช้เทคโนโลยีทางการเงินในการชำระภาษีอากร ระหว่างด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งานกับรูปแบบการชำระเงิน

| รูปแบบการชำระเงิน              | ชำระด้วย<br>เงินสด | ชำระด้วยเช็ค | ชำระด้วยบัตรเครดิต | ชำระด้วยบัตร<br>อิเล็กทรอนิกส์ |
|--------------------------------|--------------------|--------------|--------------------|--------------------------------|
| ชำระด้วยเงินสด                 |                    |              |                    |                                |
| ชำระด้วยเช็ค                   |                    |              |                    |                                |
| ชำระด้วยบัตรเครดิต             | .469*              |              |                    |                                |
| ชำระด้วยบัตร<br>อิเล็กทรอนิกส์ | .352*              | .283*        |                    |                                |

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 35 แสดงว่า ชำระด้วยบัตรเครดิต มีระดับการยอมรับเทคโนโลยีทางการเงินในการชำระภาษีอากร มากกว่าชำระด้วยเงินสด (.469\*)

ส่วนชำระด้วยบัตรอิเล็กทรอนิกส์ มีระดับการยอมรับเทคโนโลยีทางการเงินในการชำระภาษีอากร ด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งานมากกว่าชำระด้วยเงินสด (.469\*) และมากกว่าชำระด้วยเช็ค (.283\*)

### สมมติฐานที่ 13

$H_0$  : ผู้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจในการชำระภาษีอากร มีผลต่อการยอมรับการใช้เทคโนโลยีทางการเงินในการชำระภาษีอากร ไม่แตกต่างกัน

$H_1$  : ผู้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจในการชำระภาษีอากร มีผลต่อการยอมรับการใช้เทคโนโลยีทางการเงินในการชำระภาษีอากร แตกต่างกัน

ตาราง 36 เปรียบเทียบการยอมรับการใช้เทคโนโลยีทางการเงินในการชำระภาษีอากร จำแนกตามผู้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจในการชำระภาษีอากร

| ระดับการยอมรับ                    | แบ่งกลุ่ม    | SS      | df  | MS    | F     | Sig.  |
|-----------------------------------|--------------|---------|-----|-------|-------|-------|
| ด้านการรับรู้ประโยชน์จากการใช้งาน | ระหว่างกลุ่ม | 5.110   | 3   | 1.703 | 3.867 | .010* |
|                                   | ภายในกลุ่ม   | 167.830 | 381 | .440  |       |       |
|                                   | รวม          | 172.940 | 384 |       |       |       |
| ด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน  | ระหว่างกลุ่ม | 8.452   | 3   | 2.817 | 5.323 | .001* |
|                                   | ภายในกลุ่ม   | 201.638 | 381 | .529  |       |       |
|                                   | รวม          | 210.089 | 384 |       |       |       |
| โดยรวม                            | ระหว่างกลุ่ม | 6.673   | 3   | 2.224 | 5.152 | .002* |
|                                   | ภายในกลุ่ม   | 164.505 | 381 | .432  |       |       |
|                                   | รวม          | 171.178 | 384 |       |       |       |

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 36 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ One-Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งค่า Sig. ที่คำนวณได้มีค่าน้อยกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ คือ  $\alpha = .05$  พบว่า ผู้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจในการชำระภาษีอากรต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการยอมรับการใช้เทคโนโลยีทางการเงินในการชำระภาษีอากรแตกต่างกันทุกด้าน ดังนั้นจึงทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD ได้ผลดังนี้

ตาราง 37 การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD ของระดับการยอมรับการใช้เทคโนโลยีทางการเงินในการชำระภาษีอากร ระหว่างด้านการรับรู้ประโยชน์จากการใช้งานกับผู้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจในการชำระภาษีอากร

| ผู้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจในการชำระภาษีอากร | นโยบายบริษัท | ผู้ว่าจ้าง | การประชาสัมพันธ์ของกรมศุลกากร | การประชาสัมพันธ์ของธนาคาร |
|---------------------------------------------|--------------|------------|-------------------------------|---------------------------|
| นโยบายบริษัท                                |              |            |                               |                           |
| ผู้ว่าจ้าง                                  |              |            |                               |                           |
| การประชาสัมพันธ์ของกรมศุลกากร               |              | .319*      |                               |                           |
| การประชาสัมพันธ์ของธนาคาร                   | .655*        | .756*      |                               |                           |

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 37 แสดงว่า การประชาสัมพันธ์ของกรมศุลกากร มีระดับการยอมรับเทคโนโลยีทางการเงินในการชำระภาษีอากร ด้านการรับรู้ประโยชน์จากการใช้งานมากกว่าผู้ว่าจ้าง (.319\*)

ส่วนการประชาสัมพันธ์ของธนาคาร มีระดับการยอมรับเทคโนโลยีทางการเงินในการชำระภาษีอากร ด้านการรับรู้ประโยชน์จากการใช้งานมากกว่านโยบายบริษัท (.655\*) และมากกว่าผู้ว่าจ้าง (.756\*)

ตาราง 38 การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD ของระดับการยอมรับการใช้เทคโนโลยีทางการเงินในการชำระภาษีอากร ระหว่างด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งานกับผู้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจในการชำระภาษีอากร

| ผู้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจในการชำระภาษีอากร | นโยบายบริษัท | ผู้ว่าจ้าง | การประชาสัมพันธ์ของกรมศุลกากร | การประชาสัมพันธ์ของธนาคาร |
|---------------------------------------------|--------------|------------|-------------------------------|---------------------------|
| นโยบายบริษัท                                |              |            |                               |                           |
| ผู้ว่าจ้าง                                  |              |            |                               |                           |
| การประชาสัมพันธ์ของกรมศุลกากร               | .293*        | .427*      |                               |                           |
| การประชาสัมพันธ์ของธนาคาร                   | .805*        | .939*      |                               |                           |

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 38 แสดงว่า การประชาสัมพันธ์ของกรมศุลกากร มีระดับการยอมรับเทคโนโลยีทางการเงินในการชำระภาษีอากร ด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งานมากกว่านโยบายบริษัท (.293\*) และมากกว่าผู้ว่าจ้าง (.427\*)

ส่วนการประชาสัมพันธ์ของธนาคาร มีระดับการยอมรับเทคโนโลยีทางการเงินในการชำระภาษีอากร ด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งานมากกว่านโยบายบริษัท (.805\*) และมากกว่าผู้ว่าจ้าง (.939\*)

ตอนที่ 7 การวิเคราะห์หาอิทธิพลระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับ กับระดับการยอมรับการใช้เทคโนโลยีทางการเงินในการชำระภาษีอากร

สมมติฐานที่ 14

$H_0$  : ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับ ไม่มีอิทธิพลต่อระดับการยอมรับการใช้เทคโนโลยีทางการเงินในการชำระภาษีอากร ด้านการรับรู้ประโยชน์จากการใช้งาน

$H_1$  : ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับ มีอิทธิพลต่อระดับการยอมรับการใช้เทคโนโลยีทางการเงินในการชำระภาษีอากร ด้านการรับรู้ประโยชน์จากการใช้งาน

ตาราง 39 ผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณของปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับ กับระดับการยอมรับการใช้เทคโนโลยีทางการเงินในการชำระภาษีอากร ด้านการรับรู้ประโยชน์จากการใช้งาน

| ตัวพยากรณ์                                 | B                     | Beta        | t             | Sig.  |
|--------------------------------------------|-----------------------|-------------|---------------|-------|
| ด้านทัศนคติ                                | .253                  | .271        | 5.416         | .000* |
| ด้านความสามารถของระบบ                      | .154                  | .169        | 3.180         | .002* |
| ด้านความเป็นส่วนตัว                        | .269                  | .269        | 5.841         | .000* |
| ด้านการรับรู้ความเสี่ยง                    | -.005                 | -.006       | -.139         | .890* |
| ด้านความไว้วางใจในการใช้บัตรอิเล็กทรอนิกส์ | .196                  | .220        | 5.268         | .000* |
| ค่าคงที่                                   | .779                  |             |               |       |
| R = .774                                   | R <sup>2</sup> = .599 | F = 113.191 | Sig. F = .000 |       |

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 39 ผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ โดยวิธี Enter พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับ ด้านทัศนคติ ด้านความสามารถของระบบ ด้านความเป็นส่วนตัว และด้านความไว้วางใจในการใช้บัตรอิเล็กทรอนิกส์ มีอิทธิพลต่อระดับการยอมรับการใช้เทคโนโลยีทางการเงินในการชำระภาษีอากร ด้านการรับรู้ประโยชน์จากการใช้งาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์พยากรณ์ (R<sup>2</sup>) เท่ากับ .599 แสดงว่าปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับ ด้านทัศนคติ ด้านความสามารถของระบบ ด้านความเป็นส่วนตัว และด้านความไว้วางใจในการใช้

บัตรเครดิตทรอนิกส์ สามารถอธิบายความผันแปรของการยอมรับการใช้เทคโนโลยีทางการเงินในการชำระภาษีอากร ด้านการรับรู้ประโยชน์จากการใช้งาน คิดเป็นร้อยละ 59.9

### สมมติฐานที่ 15

$H_0$  : ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับ ไม่มีอิทธิพลต่อระดับการยอมรับการใช้เทคโนโลยีทางการเงินในการชำระภาษีอากร ด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน

$H_1$  : ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับ มีอิทธิพลต่อระดับการยอมรับการใช้เทคโนโลยีทางการเงินในการชำระภาษีอากร ด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน

ตาราง 40 ผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณของปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับ กับระดับการยอมรับการใช้เทคโนโลยีทางการเงินในการชำระภาษีอากรด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน

| ตัวพยากรณ์                         | B                     | Beta        | t             | Sig.  |
|------------------------------------|-----------------------|-------------|---------------|-------|
| ด้านทัศนคติ                        | .252                  | .245        | 5.602         | .000* |
| ด้านความสามารถของระบบ              | .356                  | .354        | 7.632         | .000* |
| ด้านความเป็นส่วนตัว                | .216                  | .196        | 4.875         | .000* |
| ด้านการรับรู้ความเสี่ยง            | .067                  | .069        | 1.964         | .050  |
| ด้านความไว้วางใจในการใช้บัตรเครดิต | .127                  | .130        | 3.557         | .000* |
| ค่าคงที่                           | .021                  |             |               |       |
| R = .834                           | R <sup>2</sup> = .695 | F = 172.641 | Sig. F = .000 |       |

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 40 ผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ โดยวิธี Enter พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับ ด้านทัศนคติ ด้านความสามารถของระบบ ด้านความเป็นส่วนตัว ด้านการรับรู้ความเสี่ยง และด้านความไว้วางใจในการใช้บัตรเครดิต มีอิทธิพลต่อระดับการยอมรับการใช้เทคโนโลยีทางการเงินในการชำระภาษีอากร ด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์พยากรณ์ (R<sup>2</sup>) เท่ากับ .695 แสดงว่าปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับ ด้านทัศนคติ ด้านความสามารถของระบบ ด้านความเป็นส่วนตัว และด้านความไว้วางใจ

ในการใช้บัตรเครดิตอิเล็กทรอนิกส์ สามารถอธิบายความผันแปรของการยอมรับการใช้เทคโนโลยีทางการเงินในการชำระภาษีอากร ด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน คิดเป็นร้อยละ 69.5

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

## บทที่ 5

### สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาพฤติกรรมการชำระภาษีอากร ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับ และระดับการยอมรับการใช้เทคโนโลยีทางการเงินในการชำระภาษีอากรของสำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ 2) เปรียบเทียบระดับการยอมรับการใช้เทคโนโลยีทางการเงินในการชำระภาษีอากร ของสำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล 3) เปรียบเทียบระดับการยอมรับการใช้เทคโนโลยีทางการเงินในการชำระภาษีอากร ของสำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ จำแนกตามพฤติกรรมการชำระภาษีอากร 4) ศึกษาอิทธิพลระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับกับระดับการยอมรับการใช้เทคโนโลยีทางการเงินในการชำระภาษีอากร ของสำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ วิธีการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม เก็บรวบรวมจากกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการที่ชำระค่าภาษีอากร ค่าธรรมเนียมและรายได้อื่นๆ ที่เคาน์เตอร์ของสำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ จำนวน 385 คน วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าที ค่าเอฟ ค่าแอลเอสดี และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ ผลการวิจัยสรุปได้ ดังนี้

#### สรุปผลการวิจัย

ผู้วิจัยได้สรุปผลการวิจัย เรื่อง การยอมรับการใช้เทคโนโลยีทางการเงินในการชำระภาษีอากรของสำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ มีดังนี้

1. **ปัจจัยส่วนบุคคล** ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 251 คน คิดเป็นร้อยละ 65.20 สถานภาพโสดจำนวน 197 คน คิดเป็นร้อยละ 51.20 มีอายุตั้งแต่ 20-40 ปี จำนวน 259 คน คิดเป็นร้อยละ 67.30 อาชีพเป็นพนักงานและลูกจ้างในบริษัท จำนวน 329 คน คิดเป็นร้อยละ 85.50 มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน 167 คน คิดเป็นร้อยละ 43.40 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 - 20,000 บาท จำนวน 162 คน คิดเป็นร้อยละ 42.10

2. **พฤติกรรมการชำระภาษีอากร** ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นตัวแทนออกของ จำนวน 296 คน คิดเป็นร้อยละ 76.90 มาชำระค่าภาษีอากร จำนวน 305 คน คิดเป็นร้อยละ 79.20 ชำระด้วยเงินสด จำนวน 161 คน คิดเป็นร้อยละ 41.80 นโยบายบริษัทมีส่วนร่วมใน

การตัดสินใจชำระภาษีอากร จำนวน 253 คน คิดเป็นร้อยละ 65.70 เป็นการชำระภาษีนำเข้าสินค้า/ของใช้ส่วนตัว จำนวน 328 คน คิดเป็นร้อยละ 85.20 ใช้บริการในช่วงเวลาทำการ (08.30 - 16.30 น.) จำนวน 344 คน คิดเป็นร้อยละ 89.40 และสถานที่ใช้บริการส่วนใหญ่คือ บัญชีและอากร (อาคาร BC1) จำนวน 347 คน คิดเป็นร้อยละ 90.10

**3. ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับ** ผลการวิจัยพบว่า ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับ มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.80$  และ  $S.D. = .58$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านทัศนคติ รองลงมาคือ ด้านความเป็นส่วนตัว และน้อยที่สุดคือ ด้านความสามารถของระบบ ตามลำดับ

**4. ระดับการยอมรับการใช้เทคโนโลยีทางการเงินในการชำระภาษีอากร** ผลการวิจัยพบว่า ข้อมูลเกี่ยวกับการยอมรับการใช้เทคโนโลยีทางการเงินในการชำระภาษีอากร มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 4.01$  และ  $S.D. = .67$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านการรับรู้ประโยชน์จากการใช้งาน และน้อยที่สุดคือ ด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน ตามลำดับ

**5. เปรียบเทียบการยอมรับการใช้เทคโนโลยีทางการเงินในการชำระภาษีอากรจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล**

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศ สถานภาพ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีระดับการยอมรับการใช้เทคโนโลยีทางการเงินในการชำระภาษีอากร ไม่แตกต่างกัน ส่วนอาชีพต่างกัน มีระดับการยอมรับการใช้เทคโนโลยีทางการเงินในการชำระภาษีอากร แตกต่างกัน

**6. เปรียบเทียบการยอมรับการใช้เทคโนโลยีทางการเงินในการชำระภาษีอากร จำแนกตามพฤติกรรมการชำระภาษีอากร**

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีวัตถุประสงค์ที่มาใช้บริการต่างกัน มีระดับการยอมรับการใช้เทคโนโลยีทางการเงินในการชำระภาษีอากร ไม่แตกต่างกัน ส่วนช่วงเวลาที่ใช้บริการ สถานที่ใช้บริการต่างกัน ประเภทผู้ให้บริการ ความต้องการใช้บริการ รูปแบบการชำระเงิน และผู้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจในการชำระภาษีอากรต่างกัน มีระดับการยอมรับการใช้เทคโนโลยีทางการเงินในการชำระภาษีอากร แตกต่างกัน

**7. การวิเคราะห์หาอิทธิพลระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับ กับระดับการยอมรับการใช้เทคโนโลยีทางการเงินในการชำระภาษีอากร**

ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านทัศนคติ ด้านความสามารถของระบบ ด้านความเป็นส่วนตัว และด้านความไว้วางใจในการใช้บัตรเครดิตมีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้เทคโนโลยี

ทางการเงินในการชำระภาษีอากร ด้านการรับรู้ประโยชน์จากการใช้งาน และด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน

### อภิปรายผล

ผลการวิจัยการยอมรับการใช้เทคโนโลยีทางการเงินในการชำระภาษีอากร ของสำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ มีประเด็นที่ผู้วิจัยได้นำมาอภิปรายผล ดังนี้

1. พฤติกรรมการชำระภาษีอากร ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นตัวแทนออกของ มาปฏิบัติพิธีการศุลกากรด้านการชำระค่าภาษีอากร เพื่อนำเข้าสินค้า/ของใช้ส่วนตัว โดยชำระค่าภาษีอากรด้วยเงินสด ตามนโยบายบริษัท ซึ่งส่วนใหญ่ใช้บริการในช่วงเวลาทำการ (08.30 - 16.30 น.) ที่ส่วนบัญชีและอากร (อาคาร BC1) ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากลักษณะงานด้านพิธีการศุลกากรมีความซับซ้อนในหลายขั้นตอน ตั้งแต่การเลือกพิกัดสินค้านำเข้า ส่งออก การตรวจสอบขอใบอนุญาต การจัดทำและส่งใบขนสินค้า รวมถึงการตรวจปล่อยสินค้า ซึ่งสินค้าแต่ละประเภทมีความสลับซับซ้อนแตกต่างกันไปจึงว่าจ้างตัวแทนออกของที่มีความชำนาญเกี่ยวกับพิธีการศุลกากร และผู้ให้บริการส่วนใหญ่มาชำระค่าภาษีอากรในเวลาทำการ (08.30-16.30 น.) หากมีการปฏิบัติพิธีการศุลกากรนอกเวลาทำการ (16.31 - 08.29 น.) จะต้องชำระค่าล่วงเวลา ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นาดยา ศรีสว่างสุข (2558, หน้า 41) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับแอปพลิเคชันมาโมในการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ : กรณีศึกษา ธนาคารออมสินในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ช่วงเวลาที่ใช้งานมากที่สุดคือ 10.01-14.00 น.

ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับ ผลการวิจัยพบว่า ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงตามลำดับ ดังนี้ ด้านทัศนคติ ด้านความเป็นส่วนตัว ด้านการรับรู้ความเสี่ยง ด้านความไว้วางใจในการใช้บัตรอิเล็กทรอนิกส์ และด้านความสามารถของระบบ ตามลำดับ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากผู้ตอบแบบสอบถามโดยส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าการชำระเงินด้วยบัตรอิเล็กทรอนิกส์เป็นการเพิ่มช่องทางการชำระภาษีที่ทันสมัย มีการรักษาความปลอดภัย ปกป้องข้อมูลของผู้ใช้งาน มีการป้องกันความเสี่ยง สามารถตรวจสอบยอดเงิน ที่ชำระจากหลักฐานการชำระเงิน (Sales Slip) ได้ทันที และพร้อมใช้งานได้เสมอ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของศศิจันทร์ ปัญจทวี (2560, หน้า 52) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้ระบบสารสนเทศ กรณีศึกษา สถาบันการพลศึกษา วิทยาเขตเชียงใหม่ พบว่า ทัศนคติต่อการใช้งาน มีความคิดเห็นรวมอยู่ในระดับมาก งานวิจัยของ จิณดา แก้วแทน (2557, หน้า 58) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ ผ่านอุปกรณ์สมาร์ตโฟน : กรณีศึกษา ในพื้นที่กรุงเทพมหานครและปทุมธานี

ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ ผ่านอุปกรณ์ สมาร์ทโฟน ดังนี้ ปัจจัยด้านทัศนคติ อยู่ในระดับมาก ปัจจัยความเชื่อมั่นในการออนไลน์ อยู่ในระดับมาก และปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงอยู่ในระดับมาก และงานวิจัยของ วัชรพล คงเจริญ (2557, หน้า 42) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยการยอมรับนวัตกรรมที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านการรับรู้ความเสี่ยง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ระดับการยอมรับการใช้เทคโนโลยีทางการเงินในชำระภาษีอากร ผลการวิจัยพบว่า ข้อมูลเกี่ยวกับการยอมรับการใช้เทคโนโลยีทางการเงินในการชำระภาษีอากร มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงตามลำดับ ดังนี้ ด้านการรับรู้ประโยชน์จากการใช้งาน และด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน ตามลำดับ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากผู้ตอบแบบสอบถามโดยส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าการชำระเงินด้วยบัตรเครดิตอิเล็กทรอนิกส์ช่วยลดความเสี่ยงในการพกพาเงินสด สามารถชำระได้ทุกเวลา ช่วยลดเวลา ค่าใช้จ่ายในการทำเช็ค และสามารถตรวจสอบการทำธุรกรรมทางการเงินได้ง่าย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เสาวลักษณ์ อินทุขงค์ (2559, หน้า 71) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับระบบการชำระเงินแบบพร้อมเพย์ ผลการวิจัยพบว่า ด้านการรับรู้ประโยชน์มีความสำคัญอยู่ในระดับมาก ด้านการรับรู้ความยากง่ายในการใช้งาน มีความสำคัญอยู่ในระดับมาก งานวิจัยของ จิณดา แก้วแทน (2557, หน้า 60) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ ผ่านอุปกรณ์ สมาร์ทโฟน : กรณีศึกษา ในพื้นที่กรุงเทพมหานครและปทุมธานี ผลการวิจัยพบว่า การรับรู้ความยากง่ายในการใช้งาน อยู่ในระดับมาก และงานวิจัยของ ศศิจันทร์ ปัญจทวี (2560, หน้า 51) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับใช้ระบบสารสนเทศ กรณีศึกษา สถาบันการพลศึกษา วิทยาเขตเชียงใหม่ พบว่า การรับรู้ประโยชน์ของระบบสารสนเทศ มีความคิดเห็นรวมอยู่ในระดับมาก การรับรู้ความยากง่ายในการใช้งานของระบบสารสนเทศ มีความคิดเห็นรวมอยู่ในระดับมาก งานวิจัยของ ชยาภรณ์ กิตติพิทักษ์ (2559, หน้า 24) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีการใช้งานกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (E-Wallet) ในการซื้อสินค้าของผู้บริโภคในจังหวัดกรุงเทพมหานคร พบว่าการยอมรับเทคโนโลยีการใช้งานกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (E-Wallet) ในการซื้อสินค้าของผู้บริโภคในจังหวัดกรุงเทพมหานครมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก ด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน (EU) อยู่ในระดับมาก

2. การเปรียบเทียบการยอมรับเทคโนโลยีทางการเงินในการชำระภาษีอากรจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า เพศ สถานภาพ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีระดับการยอมรับการใช้เทคโนโลยีทางการเงินในการชำระภาษีอากร ไม่แตกต่างกันทุกด้าน ซึ่ง

สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปรียวิศว์ ชูเชิด และฉัตรทอง นกเชิดชู (2559, หน้า 68) ได้ศึกษาเรื่อง การยอมรับนวัตกรรมบริการโอนเงินและรับเงินโอนพร้อมเพย์และประสิทธิภาพในการทำธุรกรรม การเงินผ่านระบบพร้อมเพย์ (Promt Pay) พบว่า เพศ อายุ สถานภาพ มีระดับการยอมรับนวัตกรรม บริการโอนเงินและรับเงินโอนพร้อมเพย์ โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน และงานวิจัยของ นาดยา ศรีสว่างสุข (2558, หน้า 47) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับแอปพลิเคชันมายโม ในการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ : กรณีศึกษา ธนาคารออมสินในเขต กรุงเทพมหานคร พบว่า เพศที่แตกต่างกันมีผลต่อการยอมรับแอปพลิเคชันมายโม ในการทำ ธุรกรรมทางการเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ ไม่แตกต่างกัน

ส่วนอาชีพต่างกัน มีระดับการยอมรับการใช้เทคโนโลยีทางการเงินในการชำระภาษีอากร แตกต่างกันทุกด้าน ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก อาชีพธุรกิจส่วนตัว มีการรับรู้ประโยชน์จากการใช้บัตร อิเล็กทรอนิกส์ เกี่ยวกับการชำระเงินด้วยบัตรอิเล็กทรอนิกส์สามารถชำระได้ตลอดเวลา ลดความเสี่ยง ในการพกพาเงินสด และลดค่าใช้จ่ายในการทำเช็ค ส่วนการรับรู้ความยากง่ายจากการใช้บัตร อิเล็กทรอนิกส์ ขั้นตอนการชำระไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มากกว่าอาชีพพนักงาน ลูกจ้างในบริษัท และ มากกว่าอาชีพอิสระ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นาดยา ศรีสว่างสุข (2558, หน้า 57) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับแอปพลิเคชันมายโมในการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ : กรณีศึกษา ธนาคารออมสินในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า อาชีพที่แตกต่างกันมีผลต่อการยอมรับ แอปพลิเคชันมายโม ในการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่แตกต่างกัน และงานวิจัย ของ ศุภิสรา คุณรัตน์ (2561, หน้า 64) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยีทาง การเงินแอปพลิเคชัน Mobile Banking ของผู้ใช้บริการในกรุงเทพมหานคร พบว่าผู้ใช้งานใช้บริการที่ มีอาชีพต่างกัน มีการยอมรับเทคโนโลยีทางการเงินแอปพลิเคชัน Mobile Banking โดยรวมแตกต่างกัน

3. การเปรียบเทียบการยอมรับการใช้เทคโนโลยีทางการเงินในการชำระภาษีอากร จำแนกตามพฤติกรรมการชำระภาษีอากร พบว่า วัตถุประสงค์ที่ใช้บริการต่างกัน มีระดับการ ยอมรับการใช้เทคโนโลยีทางการเงินในการชำระภาษีอากร ไม่แตกต่างกันทุกด้าน

ช่วงเวลาที่ใช้บริการ และสถานที่ใช้บริการต่างกัน มีระดับการยอมรับการใช้เทคโนโลยี ทางการเงินในการชำระภาษีอากร แตกต่างกันในการรับรู้ประโยชน์จากการใช้งาน ทั้งนี้อาจ เนื่องมาจาก การใช้บริการนอกเวลาทำการ (16.31-08.29 น.) ที่ทำการล่วงเวลา ส่วนบัญชีและ อากร (อากร CE) เป็นช่วงเวลาที่ธนาคารปิดทำการ ทำให้ผู้ประกอบการหรือตัวแทนออกของรับรู้ ประโยชน์จากการใช้บัตรอิเล็กทรอนิกส์ เกี่ยวกับความสะดวก และลดความเสี่ยงที่ต้องถือเงินสด จำนวนมากมาชำระค่าภาษีอากร ค่าธรรมเนียม และรายได้อื่นๆ มากกว่าช่วงเวลาทำการ (08.30-16.30 น.) และที่ทำการส่วนบัญชีและอากร (อากร BC1) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ

ทัศนีย์ สระสำราญ (2555, หน้า 74) ได้ศึกษาเรื่อง พฤติกรรมของลูกค้าที่มีต่อการใช้บริการธุรกรรมทางการเงิน : กรณีศึกษา ธนาคารออมสินในอำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี พบว่า พฤติกรรมของลูกค้าด้านช่วงเวลาในการใช้บริการที่แตกต่างกัน มีผลต่อการใช้บริการธุรกรรมทางการเงิน

ความต้องการใช้บริการต่างกัน มีระดับการยอมรับการใช้เทคโนโลยีทางการเงินในการชำระภาษีอากรแตกต่างกัน ในด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก ผู้ใช้บริการวางประกันเงินสด/ธนาคารค้ำประกัน มีความเห็นว่าการใช้บัตรอิเล็กทรอนิกส์ มีขั้นตอนการชำระเงินง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน สามารถตรวจสอบการทำธุรกรรมทางการเงินได้ มากกว่าผู้รับชำระภาษี

ประเภทผู้ใช้บริการต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการยอมรับการใช้เทคโนโลยีทางการเงินในการชำระภาษีอากร แตกต่างกันทุกด้าน ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก ผู้นำเข้ามีการรับรู้ประโยชน์จากการใช้บัตรอิเล็กทรอนิกส์ ในเรื่องการลดความเสี่ยงจากการพกพาเงินสด ลดเวลาในการเดินทางไปเบิกเงินจากธนาคาร มีความสะดวกรวดเร็ว และรับรู้ว่าการชำระเงินด้วยบัตรอิเล็กทรอนิกส์เป็นเรื่องง่ายมากกว่าตัวแทนออกของ

รูปแบบการชำระเงินต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการยอมรับการใช้เทคโนโลยีทางการเงินในการชำระภาษีอากร แตกต่างกันทุกด้าน ชำระด้วยบัตรอิเล็กทรอนิกส์ มีระดับการยอมรับเทคโนโลยีทางการเงินในการชำระภาษีอากร ด้านการรับรู้ประโยชน์จากการใช้งาน และด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากผู้นำเข้ามีการรับรู้ประโยชน์จากการใช้บัตรอิเล็กทรอนิกส์ เกี่ยวกับการชำระเงินด้วยบัตรอิเล็กทรอนิกส์สามารถชำระได้ตลอดเวลา ลดความเสี่ยงในการพกพาเงินสด และลดค่าใช้จ่ายในการทำเช็ค ส่วนการรับรู้ความง่ายจากการใช้บัตรอิเล็กทรอนิกส์ ขั้นตอนการชำระไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มากกว่าชำระด้วยเงินสด และเช็ค

ผู้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจในการชำระภาษีอากรต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการยอมรับการใช้เทคโนโลยีทางการเงินในการชำระภาษีอากร แตกต่างกันทุกด้าน ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากการประชาสัมพันธ์ของกรมศุลกากรเกี่ยวกับการลดใช้เงินสด ซึ่งเป็นไปนโยบายของรัฐบาล ประกอบกับการประชาสัมพันธ์ของธนาคารเกี่ยวกับความสะดวก รวดเร็ว และเพิ่มประสิทธิภาพจากการใช้บัตรอิเล็กทรอนิกส์ ในการชำระค่าภาษีอากร ค่าธรรมเนียม และรายได้อื่นๆ

ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นาดยา ศรีสว่างสุข (2558, หน้า 82) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับแอปพลิเคชันมายโมในการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ : กรณีศึกษา ธนาคารออมสินในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยทางพฤติกรรมการใช้งานในด้านฟังก์ชันการใช้งานเป็นประจำ มีผลต่อการยอมรับแอปพลิเคชันมายโมในการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ในภาพรวม ส่วนปัจจัยทางพฤติกรรมการใช้งานในด้านความถี่ในการใช้งาน

มีผลต่อการยอมรับแอปพลิเคชันมาโมทุกด้าน และงานวิจัยของ สุกิสรา คุณรัตน์ (2561, หน้า 78) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยีทางการเงินแอปพลิเคชัน Mobile Banking ของผู้ให้บริการในกรุงเทพมหานครพบว่า พฤติกรรมการใช้บริการแอปพลิเคชันของผู้ให้บริการที่มีความถี่ในการใช้บริการแอปพลิเคชัน Mobile Banking ต่อสัปดาห์ และที่มีแหล่งรู้จักบริการแอปพลิเคชัน Mobile Banking ต่างกัน มีการยอมรับเทคโนโลยีทางการเงินแอปพลิเคชัน Mobile Banking แตกต่างกัน

4. อิทธิพลระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับ กับระดับการยอมรับการใช้เทคโนโลยีทางการเงินในการชำระภาษีอากร พบว่า มีปัจจัยด้านทัศนคติ ด้านความสามารถของระบบ ด้านความเป็นส่วนตัว และด้านความไว้วางใจในการใช้บัตรเครดิตอิเล็กทรอนิกส์ มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้เทคโนโลยีทางการเงินในการชำระภาษีอากร ด้านการรับรู้ประโยชน์จากการใช้ และด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน อาจเนื่องมาจากทัศนคติมีผลมาจากความรู้ ความเข้าใจ ความรู้สึก ความเชื่อของบุคคลเป็นจุดเริ่มต้นของการกระทำพฤติกรรมต่างๆ กล่าวคือผู้ใช้บริการเชื่อว่าการชำระเงินด้วยบัตรเครดิตอิเล็กทรอนิกส์เป็นวิธีการ ที่ทันสมัย เพิ่มช่องทางการชำระภาษี มีความสะดวก ประหยัดเวลา และลดค่าใช้จ่าย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จิณดา แก้วแทน (2557, หน้า 69) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ ผ่านอุปกรณ์สมาร์ทโฟน : กรณีศึกษา ในพื้นที่กรุงเทพมหานครและปทุมธานี ผลการวิจัยพบว่า ทัศนคติ มีผลต่อการยอมรับการใช้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่านอุปกรณ์สมาร์ทโฟนมากที่สุด ปัจจัยความสามารถของระบบ อาจเนื่องมาจากผู้ใช้บริการเชื่อว่าระบบชำระเงินด้วยบัตรเครดิตพร้อมใช้งานได้เสมอ สามารถทำงานได้ต่อเนื่อง และสามารถตรวจสอบข้อผิดพลาดได้ง่าย ปัจจัยความเป็นส่วนตัว อาจเนื่องมาจากผู้ใช้บริการเชื่อว่าการชำระเงินด้วยบัตรเครดิตมีการรักษาความปลอดภัย ข้อมูลส่วนบุคคลไม่ถูกนำไปเปิดเผย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุกิสรา คุณรัตน์ (2561, หน้า 79) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยีทางการเงินแอปพลิเคชัน Mobile Banking ของผู้ให้บริการในกรุงเทพมหานคร พบว่า คุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ด้านความสามารถของระบบ และด้านความเป็นส่วนตัว มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยีทางการเงินแอปพลิเคชัน Mobile Banking ของผู้ให้บริการในกรุงเทพมหานคร และปัจจัยความไว้วางใจในการใช้บัตรเครดิต ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากผู้ใช้บริการเชื่อว่าการชำระเงินด้วยบัตรเครดิตมีความปลอดภัย สามารถตรวจสอบยอดเงินที่ชำระจากหลักฐานการชำระเงิน (Sale Slip) ได้ทันที และมีความทันสมัยเชื่อถือได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชยาภรณ์ กิตติพิชัย (2559, หน้า 36) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี ด้านความไว้วางใจของผู้ใช้งานส่งผลต่อทัศนคติการใช้งานกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (E-Wallet) ในการซื้อสินค้าของผู้บริโภคในจังหวัดกรุงเทพมหานคร

ดังนั้นการสร้างความเข้าใจและการสร้างคุณค่าของการใช้บริการชำระเงินด้วยบัตรอิเล็กทรอนิกส์ ให้เกิดค่านิยม มีการพัฒนาระบบการให้บริการที่สอดคล้องต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเพื่อให้เกิดการยอมรับการใช้บัตรอิเล็กทรอนิกส์

## ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้

### 1. ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับ

1.1 ด้านทัศนคติ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรเร่งพัฒนาความรู้ การสร้างความเข้าใจ ความตระหนักด้านการรับรู้ประโยชน์จากการใช้งาน ว่าการชำระเงินด้วยบัตรอิเล็กทรอนิกส์ได้รับความสะดวกรวดเร็วกว่าการชำระด้วยเงินสดหรือเช็ค ช่วยให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้นทำให้ผู้ใช้บริการมีทัศนคติที่ดีต่อประสบการณ์ที่ดี และสนใจในการชำระเงินด้วยบัตรอิเล็กทรอนิกส์

1.2 ด้านความสามารถของระบบ ธนาคารที่ได้ลงนามบันทึกข้อตกลงร่วมมือกับกรมศุลกากร ควรมีการพัฒนาระบบการรับชำระภาษีอากรด้วยบัตรอิเล็กทรอนิกส์ให้มีประสิทธิภาพสูงสุด มีความเสถียร และเครื่อง EDC ควรมีจำนวนเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ และสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้ให้บริการเพื่อให้เกิดการยอมรับการใช้บัตรอิเล็กทรอนิกส์ในที่สุด

1.3 ด้านความเป็นส่วนตัว ควรมีการกำหนดนโยบายที่ชัดเจนเกี่ยวกับมาตรฐานของระบบการรักษาความปลอดภัยในการทำธุรกรรมทางการเงิน และระบบการรักษาข้อมูลส่วนบุคคล เพื่อให้ผู้ให้บริการเกิดความเชื่อมั่นในระบบความปลอดภัย และมั่นใจในการใช้บริการ

1.4 ด้านการรับรู้ความเสี่ยง ควรสร้างการรับรู้ให้แก่ผู้ให้บริการ ว่าการชำระเงินด้วยบัตรอิเล็กทรอนิกส์ มีการป้องกันความเสี่ยงจากการถูกโจรกรรมข้อมูลทางการเงิน ความเสี่ยงจากการมีบุคคลอื่นนำบัตรไปใช้งานกรณีบัตรสูญหาย และความเสี่ยงจากระบบธนาคารทำการหักบัญชีผิดพลาด รวมถึงการที่ธนาคารมีนโยบายแสดงความรับผิดชอบในกรณีที่เกิดความผิดพลาด

1.5 ด้านความไว้วางใจในการใช้บัตรอิเล็กทรอนิกส์ ควรแจ้งผู้ให้บริการให้ทราบถึงความสะดวก รวดเร็ว ความปลอดภัย และสามารถตรวจสอบยอดเงินที่ชำระได้เช่นเดียวกับการชำระด้วยเงินสดหรือเช็ค โดยจัดอบรมสร้างความรู้ ความเข้าใจ และทำการประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง รวมทั้งขอความร่วมมือจากธนาคารช่วยทำการประชาสัมพันธ์อีกทางหนึ่ง

### 2. การยอมรับการใช้เทคโนโลยีทางการเงินในการชำระภาษีอากร

2.1 ด้านการรับรู้ประโยชน์จากการใช้งาน ควรสร้างการรับรู้ให้แก่ผู้ให้บริการ ว่าการชำระเงินด้วยบัตรอิเล็กทรอนิกส์ช่วยลดความเสี่ยงในการพกพาเงินสด สามารถชำระได้ทุกเวลา

ช่วยลดเวลาในการเดินทางไปเบิกเงินจากธนาคาร ลดค่าใช้จ่ายในการทำเช็ค รวมถึงช่วยให้การทำงานมีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น เป็นการกระตุ้นให้ผู้บริโภคเกิดความสนใจที่จะชำระเงินด้วยบัตรเครดิตทรอนิกส์เพิ่มมากขึ้น

2.2 ด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน ควรทำการประชาสัมพันธ์ สร้างความเข้าใจ เพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความรู้สึกว่าการชำระเงินด้วยบัตรเครดิตทรอนิกส์เป็นการทำธุรกรรมที่สะดวก สามารถเข้าถึงขั้นตอนการชำระเงินด้วยบัตรเครดิตทรอนิกส์และตรวจสอบการทำธุรกรรมทางการเงินได้ง่าย ภาครัฐจำเป็นต้องส่งเสริม สนับสนุนการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์อย่างจริงจัง อันจะนำไปสู่สังคมไร้เงินสด เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการรับจ่ายเงินของส่วนราชการ และลดภาระในการบริหารจัดการเงินสดของทุกภาคส่วน

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาปัจจัยอื่นๆ ที่อาจมีผลต่อการยอมรับการชำระภาษีด้วยบัตรเครดิตทรอนิกส์ อาทิเช่น ค่าธรรมเนียมธนาคารในการใช้บริการบัตรเครดิตทรอนิกส์แต่ละประเภท
2. ควรศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพเพื่อให้ได้แง่มุมในเชิงลึกมากยิ่งขึ้น ส่วนด้านปัจจัยหรือตัวแปรที่ใช้ในงานวิจัยสามารถทำการวิจัยเพิ่มเติม เพื่อเพิ่มปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้เทคโนโลยีทางการเงินในการชำระภาษีอากรมากยิ่งขึ้น

บรรณานุกรม

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

## บรรณานุกรม

- กรมศุลกากร. (2562). คำสั่งกรมศุลกากร ที่ 293/2562 เรื่อง กำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบของหน่วยงานตามโครงสร้างการแบ่งงานภายในของส่วนราชการ กรมศุลกากร. ค้นเมื่อ 25 ธันวาคม 2562, จาก <https://www.customs.go.th/>
- \_\_\_\_\_. (2560). แผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 กรมศุลกากร. ค้นเมื่อ 10 ธันวาคม 2562, จาก [http://plan-inter.customs.go.th/cont\\_strc\\_simple.php?lang=th&left\\_menu=menu\\_left\\_001\\_02&current\\_id=142329324149505f46](http://plan-inter.customs.go.th/cont_strc_simple.php?lang=th&left_menu=menu_left_001_02&current_id=142329324149505f46)
- จิฎาดา แก้วแทน. (2557). ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่านอุปกรณ์สมาร์ตโฟน กรณีศึกษาในพื้นที่กรุงเทพมหานครและปทุมธานี. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบัญชี, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- ชยาภรณ์ กิตติพิริชัย. (2559). ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีการใช้งานกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (E-Wallet) ในการซื้อสินค้าของผู้บริโภคในจังหวัดกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ชวิศา พุ่มคนตรี. (2559). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้บริการพร้อมเพย์ (Prompt Pay) ของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ทัศนีย์ สระสำราญ. (2555). พฤติกรรมของผู้ค้าที่มีต่อการใช้บริการธุรกรรมการเงิน : กรณีศึกษาธนาคารออมสินในอำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- ทิพย์สิริ กาญจนวาสี และศิริชัย กาญจนวาสี. (2561). วิทยานิพนธ์การวิจัย. กรุงเทพฯ : พิมพ์ทันใจ.
- ธานินทร์ ศิลปจารุ. (2555). การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS และ AMOS. นนทบุรี : เอส. อาร์. พรินติ้ง แมสโปรดักส์.
- นพรัตน์ ภูมิวุฒิสาร. (2556). การจัดการตลาด. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- นาดยา ศรีสว่างสุข. (2558.). ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับแอปพลิเคชันนายโมในการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ : กรณีศึกษา ธนาคารออมสินในเขตกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- ปณิศา มีจินดา และศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2554). กลยุทธ์การตลาดและการวางแผน. กรุงเทพฯ : ชรรมสาร.

- ปริญญ์ ชูเชิด และนัฏรทอง นกเชิดชู. (2559). การยอมรับนวัตกรรมบริการโอนเงินและรับเงิน  
โอนพร้อมเพย์และประสิทธิภาพในการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบพร้อมเพย์. ค้นเมื่อ  
20 ธันวาคม 2562, จาก [http://www.tnrr.in.th/?page=result\\_search&record\\_id=10405361](http://www.tnrr.in.th/?page=result_search&record_id=10405361)
- ภาณุกร เตชะชุมหกิจ. (2562). อิทธิพลการยอมรับเทคโนโลยีและคุณภาพบริการอิเล็กทรอนิกส์  
ที่ส่งผลต่อการใช้งานระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์.  
[รูปแบบอิเล็กทรอนิกส์]. วารสาร สมาคมนักวิจัย, 3, 306-321.
- มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี. (2555). หลักการตลาด (พิมพ์ครั้งที่ 9). กรุงเทพฯ :  
ทริปเพิ้ล กรุ๊ป.
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. (2558). การวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภค. นนทบุรี :  
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- \_\_\_\_\_. (2558). เทคโนโลยีการจัดการการสื่อสาร. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- วสุธิดา นุริตมนต์ และทรงวิทย์ เจริญกิจชนลาภ. (2561). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับ  
เทคโนโลยีและความตั้งใจใช้บริการชำระเงินของผู้บริโภครุ่นใหม่ด้วยโปรแกรมประยุกต์  
คิวอาร์โค้ดผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่สมาร์ตโฟน. [รูปแบบอิเล็กทรอนิกส์]. วารสารวิชาการ  
นวัตกรรมสื่อสารสังคม, 6, 40-50.
- วัชรพล คงเจริญ. (2557). ปัจจัยการยอมรับนวัตกรรมที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ  
ธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ในเขตกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจ  
มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- วิเชียร วิทยอุดม. (2556). หลักการตลาด. กรุงเทพฯ : ธนรัชการพิมพ์.
- ศศิจันทร์ ปัญญาหิ. (2560). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้ระบบสารสนเทศ กรณีศึกษา สถาบัน  
การพลศึกษา วิทยาเขตเชียงใหม่. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการ  
บริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์, สุกร เสรีรัตน์, ปณิศา มีจินดา, จิระวัฒน์ อนุวิชานนท์, และ อรทัย เลิศวรรณวิทย์.  
(2560). การบริหารการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพฯ : ธรรมสาร.
- ศุภิสรา คุณรัตน์. (2561). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยีทางการเงินแอปพลิเคชัน  
Mobile Banking ของผู้ให้บริการในกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจ  
มหาบัณฑิต สาขาวิชาการเงินและการธนาคาร, มหาวิทยาลัยสยาม.
- ศูนย์วิจัยกสิกร. (2560). ระบบชำระเงินดิจิทัล ตัวช่วย SME ทำเงิน, ค้นเมื่อ 20 ธันวาคม 2562,  
จาก [https://kasikornbank.com/th/business/sme/KSMEKnowledge](https://kasikornbank.com/th/business/sme/KSMEKnowledge/article/KSMEAnalysis/Documents/Digital-Payment_SME-Helper.pdf)  
/article/KSMEAnalysis/Documents/Digital-Payment\_SME-Helper.pdf

สมชาย วรกิจเกษมสกุล. (2554). **ระเบียบวิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์**.

อุดรธานี : มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี

สรชัย พิศาลบุตร. (2553). **การวิจัยตลาด** (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ : วิทยพัฒน์.

สิงหะ ฉวีสุข และสุนันทา วงศ์จตุรภัทร. (2555). ทฤษฎีการยอมรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ.

**KMITL Information Technology Journal**, ค้นเมื่อ 25 ธันวาคม 2562, จาก

[http://www.it.kmitl.ac.th/~journal/index.php/main\\_journal/article/view/2](http://www.it.kmitl.ac.th/~journal/index.php/main_journal/article/view/2)

สุพัตรา บุญศักดิ์, มุฮัมหมัดอาคิบ มาลินี และศดานนท์ วัฒนธรรม. ( 2562). การยอมรับการใช้รหัส

คิวอาร์ของประชาชนในเขตเทศบาลนครหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา. **มนุษยศาสตร์และ**

**สังคมศาสตร์ นวัตกรรมสร้างสรรค์สังคม**, ค้นเมื่อ 25 ธันวาคม 2562, จาก

<http://human.skru.ac.th/husoconference/conf/P13.pdf>

เสาวลักษณ์ อินทุขงค์. (2559). **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับระบบการชำระเงินแบบพร้อมเพย์**.

การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาระบบสารสนเทศ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

อรทัย เลื่อนวัน. (2555). **ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ : กรณีศึกษากรม**

**พัฒนาชุมชนศูนย์ราชการแจ้งวัฒนะ**. การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต สาขาวิชา

การจัดการทั่วไป, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

อัครเดช ปิ่นสุข. (2558). **การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ คุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์และ**

**ส่วนประสมการตลาดในมุมมองของลูกค้าที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ (E-satisfaction) ใน**

**การจ้องตัวภาพยนตร์ออนไลน์ผ่านระบบแอปพลิเคชันของผู้ใช้บริการในจังหวัด**

**กรุงเทพมหานคร**. การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

เอกลักษณ์ธนเจริญพิศาล. (2554). **ความตระหนักและการยอมรับการนำระบบการจัดการ**

**สิ่งแวดล้อม (ISO 14001) มาใช้ในองค์การภาครัฐ: ศึกษากรณีสำนักงานนโยบายและแผน**

**ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม**. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, สถาบันบัณฑิต

**พัฒนบริหารศาสตร์**.

Chu-Fen Li. (2013). The Revised Technology Acceptance Model and the Impact of Individual

Differences in Assessing Internet Banking Use in Taiwan. **International Journal of**

**Business and Information**, ค้นเมื่อ 22 มกราคม 2563, จาก

<https://ijbi.org/ijbi/article/view/77/83>

Rogers, Everett M. (2003). **Diffusion of innovations**. (4th ed.). New York : The Free Press.

Rogers & Shoemaker (1971). **Communication of Innovation : a cross-cultural approach.**

New York : The Free press.

Siddhartha Dasgupta, Rik Paul and Sanjay Fuloria, (2011). Factors Affecting Behavioral

Intentions towards Mobile Banking Usage: Empirical Evidence from India.

**ROMANIAN JOURNAL OF MARKETING**, กันยายน 25 มกราคม 2563, จาก

<https://www.researchgate.net>

Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, F. D., & Davis, G. B. (2003). User Acceptance of

Information Technology. **MIS Quarterly**, 27(3), 425-478.

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ภาคผนวก

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ภาคผนวก ก

แบบตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

## แบบตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เรื่อง การยอมรับการใช้เทคโนโลยีทางการเงินในการชำระภาษีอากร ของสำนักงานสรรพากร  
ตรวจสอบสินค้าทำอาศยานสุวรรณภูมิ

คำชี้แจง แบบตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยชุดนี้จัดทำขึ้น เพื่อให้  
ผู้เชี่ยวชาญพิจารณาตรวจสอบความสอดคล้องของข้อความถามกับนิยามศัพท์ ความครอบคลุมของ  
คำถามและความชัดเจนของภาษา เพื่อให้ผู้วิจัยจะได้นำไปปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามการวิจัย  
ให้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น โดยมีเกณฑ์การประเมิน ดังนี้

ให้คะแนน +1 หมายถึง แน่ใจว่า ข้อคำถามนั้นวัดได้ตรงวัตถุประสงค์ หรือ ตรงตามเนื้อหา

ให้คะแนน 0 หมายถึง ไม่แน่ใจว่า ข้อคำถามนั้นวัดได้ตรงวัตถุประสงค์ หรือ ตรงตามเนื้อหา

ให้คะแนน -1 หมายถึง แน่ใจว่า ข้อคำถามนั้นไม่ตรงตรงวัตถุประสงค์ หรือ ตรงตามเนื้อหา

ขอแสดงความนับถือ

นางสาวปณชดา นิลปิ่น

นักศึกษาปริญญาโท สาขาบริหารธุรกิจ

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

| รายการขอความคิดเห็น                                                                 | ประมาณค่า<br>ความคิดเห็นของ<br>ผู้เชี่ยวชาญ |   |    | ค่า<br>IOC | แปลผล |
|-------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|---|----|------------|-------|
|                                                                                     | -1                                          | 0 | +1 |            |       |
| ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับ                                  |                                             |   |    |            |       |
| ทัศนคติ                                                                             |                                             |   |    |            |       |
| 1. ท่านรู้สึกว่าการชำระภาษีอากรด้วยบัตรอิเล็กทรอนิกส์มีความสะดวก                    |                                             |   |    |            |       |
| 2. ท่านรู้สึกว่าการชำระภาษีอากรด้วยบัตรอิเล็กทรอนิกส์ประหยัดเวลา ประหยัดค่าใช้จ่าย  |                                             |   |    |            |       |
| 3. ท่านรู้สึกว่าการชำระภาษีอากรด้วยบัตรอิเล็กทรอนิกส์ลดขั้นตอนการทำงาน              |                                             |   |    |            |       |
| 4.ท่านรู้สึกว่าการชำระภาษีอากรด้วยบัตรอิเล็กทรอนิกส์เป็นการเพิ่มช่องทางการชำระภาษี  |                                             |   |    |            |       |
| 5. ท่านรู้สึกว่าการชำระภาษีอากรด้วยบัตรอิเล็กทรอนิกส์เป็นวิธีการที่ทันสมัย          |                                             |   |    |            |       |
| ความสามารถของระบบ                                                                   |                                             |   |    |            |       |
| 1. ท่านคิดว่าระบบชำระเงินด้วยบัตรอิเล็กทรอนิกส์พร้อมใช้งานได้เสมอ                   |                                             |   |    |            |       |
| 2. ท่านคิดว่าระบบชำระเงินด้วยบัตรอิเล็กทรอนิกส์สามารถตรวจสอบข้อผิดพลาดได้ง่าย       |                                             |   |    |            |       |
| 3. ท่านคิดว่าระบบชำระเงินด้วยบัตรอิเล็กทรอนิกส์สามารถทำงานได้ต่อเนื่อง              |                                             |   |    |            |       |
| 4. ท่านคิดว่าระบบชำระเงินด้วยบัตรอิเล็กทรอนิกส์สามารถให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ |                                             |   |    |            |       |
| 5. ท่านคิดว่าระบบชำระเงินด้วยบัตรอิเล็กทรอนิกส์สามารถแก้ไขความผิดพลาดได้ทันเวลา     |                                             |   |    |            |       |

| รายการขอความคิดเห็น                                                                                                                                                     | ประมาณค่า<br>ความคิดเห็นของ<br>ผู้เชี่ยวชาญ |   |    | ค่า<br>IOC | แปลผล |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|---|----|------------|-------|
|                                                                                                                                                                         | -1                                          | 0 | +1 |            |       |
| ความเป็นส่วนตัว                                                                                                                                                         |                                             |   |    |            |       |
| 1. ท่านคิดว่าการชำระเงินบัตรเครดิตอิเล็กทรอนิกส์ มีระบบ<br>ป้องกันข้อมูลการใช้งานของท่าน                                                                                |                                             |   |    |            |       |
| 2. ท่านคิดว่าระบบชำระเงินด้วยบัตรเครดิตอิเล็กทรอนิกส์มี<br>การรักษาความปลอดภัย สามารถปกป้องข้อมูล<br>ส่วนบุคคลของผู้ใช้งานจากการเข้าไปใช้โดยไม่ได้รับ<br>อนุญาต         |                                             |   |    |            |       |
| 3. ท่านคิดว่าข้อมูลส่วนบุคคลของท่านจะไม่ถูกเปิดเผย<br>จากการใช้บัตรเครดิตอิเล็กทรอนิกส์ในการชำระภาษีอากร                                                                |                                             |   |    |            |       |
| 4. ท่านคิดว่าระบบชำระเงินด้วยบัตรเครดิตอิเล็กทรอนิกส์มี<br>การรักษาความปลอดภัย สามารถปกป้องข้อมูล<br>พฤติกรรมการใช้งานของผู้ใช้งานจากการเข้าไปใช้โดย<br>ไม่ได้รับอนุญาต |                                             |   |    |            |       |
| 5. ท่านคิดว่าข้อมูลส่วนบุคคลของท่านจะไม่ถูกนำไป<br>เปิดเผยกับบุคคลอื่น                                                                                                  |                                             |   |    |            |       |
| การรับรู้ความเสี่ยง                                                                                                                                                     |                                             |   |    |            |       |
| 1. ท่านรับรู้ว่าการชำระเงินด้วยบัตรเครดิตอิเล็กทรอนิกส์อาจ<br>มีความเสี่ยงเกิดจากความไม่แน่นอนของระบบชำระ<br>ของกรมศุลกากร                                              |                                             |   |    |            |       |
| 2. ท่านรับรู้ว่าการชำระเงินด้วยบัตรเครดิตอิเล็กทรอนิกส์อาจ<br>มีความเสี่ยงเกิดจากระบบของธนาคารทำการหักบัญชี<br>ผิดพลาด                                                  |                                             |   |    |            |       |
| 3. ท่านรับรู้ว่าการชำระเงินด้วยบัตรเครดิตอิเล็กทรอนิกส์มี<br>การป้องกันความเสี่ยง มีมาตรการรักษาความปลอดภัย<br>เพื่อปกป้องผู้ใช้งาน                                     |                                             |   |    |            |       |

| รายการขอความคิดเห็น                                                                                                        | ประมาณค่า<br>ความคิดเห็นของ<br>ผู้เชี่ยวชาญ |   |    | ค่า<br>IOC | แปลผล |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|---|----|------------|-------|
|                                                                                                                            | -1                                          | 0 | +1 |            |       |
| 4. ท่านรับรู้ว่าการเสี่ยงอาจเกิดจากการถูกโจรกรรมข้อมูลทางการเงินเมื่อมีการชำระเงินด้วยบัตรอิเล็กทรอนิกส์                   |                                             |   |    |            |       |
| 5. ท่านรับรู้ว่าการเสี่ยงอาจเกิดจากมีบุคคลอื่นนำบัตรอิเล็กทรอนิกส์ไปใช้งาน กรณีบัตรสูญหาย                                  |                                             |   |    |            |       |
| <b>ความไว้วางใจในการใช้บัตรอิเล็กทรอนิกส์</b>                                                                              |                                             |   |    |            |       |
| 1. ท่านเชื่อมั่นว่าการชำระเงินด้วยบัตรอิเล็กทรอนิกส์มีความปลอดภัย                                                          |                                             |   |    |            |       |
| 2. ท่านเชื่อมั่นว่าการชำระเงินด้วยบัตรอิเล็กทรอนิกส์สามารถตรวจสอบยอดเงินที่ชำระจากหลักฐานการชำระเงิน (Sales Slip) ได้ทันที |                                             |   |    |            |       |
| 3. ท่านเชื่อมั่นว่าการรับชำระเงินด้วยบัตรอิเล็กทรอนิกส์ มีกลไกป้องกันการชำระเงินไม่ให้เกิดความผิดพลาด                      |                                             |   |    |            |       |
| 4. ท่านเชื่อมั่นว่าเครื่องรับบัตรอิเล็กทรอนิกส์ทันสมัยเชื่อถือได้                                                          |                                             |   |    |            |       |
| 5. ท่านเชื่อมั่นว่าการชำระเงินด้วยบัตรอิเล็กทรอนิกส์สามารถทำธุรกรรมทางการเงินได้อย่างรวดเร็ว                               |                                             |   |    |            |       |
| <b>ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับการยอมรับการใช้เทคโนโลยีทางการเงินในการชำระภาษีอากร</b>                                        |                                             |   |    |            |       |
| <b>ด้านการรับรู้ประโยชน์จากการใช้งาน</b>                                                                                   |                                             |   |    |            |       |
| 1. ท่านรับรู้ประโยชน์จากการใช้งานว่าการชำระเงินด้วยบัตรอิเล็กทรอนิกส์ช่วยลดความเสี่ยงในการพกพาเงินสด                       |                                             |   |    |            |       |
| 2. ท่านรับรู้ประโยชน์จากการใช้งานว่าการชำระเงินด้วยบัตรอิเล็กทรอนิกส์สามารถชำระได้ทุกเวลา                                  |                                             |   |    |            |       |

| รายการขอความคิดเห็น                                                                                                                    | ประมาณค่า<br>ความคิดเห็นของ<br>ผู้เชี่ยวชาญ |   |    | ค่า<br>IOC | แปลผล |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|---|----|------------|-------|
|                                                                                                                                        | -1                                          | 0 | +1 |            |       |
| 3. ท่านรับรู้ประโยชน์จากการใช้งานว่าการชำระเงินด้วยบัตรอิเล็กทรอนิกส์ช่วยลดเวลาในการเดินทางไปเบิกเงินจากธนาคาร/ลดค่าใช้จ่ายในการทำเช็ค |                                             |   |    |            |       |
| 4. ท่านรับรู้ประโยชน์จากการใช้งานว่าการชำระเงินด้วยบัตรอิเล็กทรอนิกส์ได้รับความสะดวกรวดเร็วมากกว่าชำระด้วยเงินสด/เช็ค                  |                                             |   |    |            |       |
| 5. ท่านรับรู้ประโยชน์จากการใช้งานว่าการชำระเงินด้วยบัตรอิเล็กทรอนิกส์ช่วยให้การทำงานมีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น                            |                                             |   |    |            |       |
| ด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน                                                                                                       |                                             |   |    |            |       |
| 1. ท่านรับรู้ว่าขั้นตอนการชำระเงินด้วยบัตรอิเล็กทรอนิกส์ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน                                                             |                                             |   |    |            |       |
| 2. ท่านรับรู้ว่าการชำระเงินด้วยบัตรอิเล็กทรอนิกส์เป็นเรื่องง่าย สามารถเรียนรู้ได้ ทำความเข้าใจได้เอง                                   |                                             |   |    |            |       |
| 3. ท่านรับรู้ว่าการเข้าถึงขั้นตอนการชำระเงินด้วยบัตรอิเล็กทรอนิกส์เป็นเรื่องง่าย                                                       |                                             |   |    |            |       |
| 4. ท่านรับรู้ว่าการชำระเงินด้วยบัตรอิเล็กทรอนิกส์เป็นเรื่องง่าย สามารถชำระได้สะดวก                                                     |                                             |   |    |            |       |
| 5. ท่านรับรู้ว่าการชำระเงินด้วยบัตรอิเล็กทรอนิกส์สามารถตรวจสอบการทำธุรกรรมทางการเงินได้ง่าย                                            |                                             |   |    |            |       |

ข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ

.....

.....

.....

ภาคผนวก ข

ตารางประเมินความสอดคล้องเชิงเนื้อหาเป็นรายข้อโดยผู้เชี่ยวชาญ

ตารางประเมินความสอดคล้องเชิงเนื้อหาเป็นรายชื่อโดยผู้เชี่ยวชาญ (รวม 3 คน)

| ข้อคำถาม                                                                            | ผู้เชี่ยวชาญ |    |    | ค่า IOC | แปลผล       |
|-------------------------------------------------------------------------------------|--------------|----|----|---------|-------------|
|                                                                                     | 1            | 2  | 3  |         |             |
| ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับ                                            |              |    |    |         |             |
| ทัศนคติ                                                                             |              |    |    |         |             |
| 1. ท่านรู้สึกว่าการชำระภาษีอากรด้วยบัตรอิเล็กทรอนิกส์มีความสะดวก                    | +1           | +1 | +1 | 1       | สอดคล้อง    |
| 2. ท่านรู้สึกว่าการชำระภาษีอากรด้วยบัตรอิเล็กทรอนิกส์ประหยัดเวลา ลดค่าใช้จ่าย       | +1           | +1 | +1 | 1       | สอดคล้อง    |
| 3. ท่านรู้สึกว่าการชำระภาษีอากรด้วยบัตรอิเล็กทรอนิกส์ลดขั้นตอนการทำงาน              | -1           | +1 | +1 | 0.33    | ไม่สอดคล้อง |
| 4.ท่านรู้สึกว่าการชำระภาษีอากรด้วยบัตรอิเล็กทรอนิกส์เป็นการเพิ่มช่องทางการชำระภาษี  | +1           | +1 | +1 | 1       | สอดคล้อง    |
| 5. ท่านรู้สึกว่าการชำระภาษีอากรด้วยบัตรอิเล็กทรอนิกส์เป็นวิธีการที่ทันสมัย          | +1           | +1 | +1 | 1       | สอดคล้อง    |
| ความสามารถของระบบ                                                                   |              |    |    |         |             |
| 1. ท่านคิดว่าระบบชำระเงินด้วยบัตรอิเล็กทรอนิกส์พร้อมใช้งานได้เสมอ                   | +1           | +1 | +1 | 1       | สอดคล้อง    |
| 2. ท่านคิดว่าระบบชำระเงินด้วยบัตรอิเล็กทรอนิกส์สามารถตรวจสอบข้อผิดพลาดได้ง่าย       | +1           | +1 | +1 | 1       | สอดคล้อง    |
| 3. ท่านคิดว่าระบบชำระเงินด้วยบัตรอิเล็กทรอนิกส์สามารถทำงานได้ต่อเนื่อง              | +1           | +1 | +1 | 1       | สอดคล้อง    |
| 4. ท่านคิดว่าระบบชำระเงินด้วยบัตรอิเล็กทรอนิกส์สามารถให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ | 0            | +1 | +1 | 0.67    | สอดคล้อง    |
| 5. ท่านคิดว่าระบบชำระเงินด้วยบัตรอิเล็กทรอนิกส์สามารถแก้ไขความผิดพลาดได้ทันเวลา     | +1           | +1 | +1 | 1       | สอดคล้อง    |

| ข้อคำถาม                                                                                                                                              | ผู้เชี่ยวชาญ |    |    | ค่า IOC | แปลผล       |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|----|----|---------|-------------|
|                                                                                                                                                       | 1            | 2  | 3  |         |             |
| ความเป็นส่วนตัว                                                                                                                                       |              |    |    |         |             |
| 1. ท่านคิดว่าการชำระเงินด้วยบัตรอิเล็กทรอนิกส์ มีระบบป้องกันข้อมูลการใช้งานของท่าน                                                                    | +1           | -1 | +1 | 0.33    | ไม่สอดคล้อง |
| 2. ท่านคิดว่าระบบชำระเงินด้วยบัตรอิเล็กทรอนิกส์มีการรักษาความปลอดภัย สามารถปกป้องข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้งานจากการเข้าไปใช้โดยไม่ได้รับอนุญาต         | +1           | +1 | +1 | 1       | สอดคล้อง    |
| 3. ท่านคิดว่าข้อมูลส่วนบุคคลของท่านจะไม่ถูกเปิดเผยจากการใช้บัตรอิเล็กทรอนิกส์ในการชำระภาษีอากร                                                        | +1           | +1 | +1 | 1       | สอดคล้อง    |
| 4. ท่านคิดว่าระบบชำระเงินด้วยบัตรอิเล็กทรอนิกส์มีการรักษาความปลอดภัย สามารถปกป้องข้อมูลพฤติกรรมการใช้งานของผู้ใช้งานจากการเข้าไปใช้โดยไม่ได้รับอนุญาต | -1           | +1 | +1 | 0.33    | ไม่สอดคล้อง |
| 5. ท่านคิดว่าข้อมูลส่วนบุคคลของท่านจะไม่ถูกนำไปเปิดเผยกับบุคคลอื่น                                                                                    | 0            | +1 | 0  | 0.33    | ไม่สอดคล้อง |
| การรับรู้ความเสี่ยง                                                                                                                                   |              |    |    |         |             |
| 1. ท่านรับรู้ว่าการชำระเงินด้วยบัตรอิเล็กทรอนิกส์อาจมีความเสี่ยงเกิดจากความไม่แน่นอนของระบบรับชำระของกรมศุลกากร                                       | 0            | +1 | +1 | 0.67    | สอดคล้อง    |
| 2. ท่านรับรู้ว่าการชำระเงินด้วยบัตรอิเล็กทรอนิกส์อาจมีความเสี่ยงเกิดจากระบบของธนาคารทำการหักบัญชีผิดพลาด                                              | 0            | +1 | +1 | 0.67    | สอดคล้อง    |
| 3. ท่านรับรู้ว่าการชำระเงินด้วยบัตรอิเล็กทรอนิกส์ มีการป้องกันความเสี่ยง มีมาตรการรักษาความปลอดภัย เพื่อปกป้องผู้ใช้งาน                               | 0            | +1 | -1 | 0       | ไม่สอดคล้อง |
| 4. ท่านรับรู้ว่าความเสี่ยงอาจเกิดจากการถูกโจรกรรมข้อมูลทางการเงิน เมื่อมีการชำระเงินด้วยบัตรอิเล็กทรอนิกส์                                            | +1           | +1 | 0  | 0.67    | สอดคล้อง    |
|                                                                                                                                                       | ผู้เชี่ยวชาญ |    |    | ค่า     | แปลผล       |

| ข้อคำถาม                                                                                                                               | 1            | 2  | 3  | IOC  |          |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|----|----|------|----------|
| 5. ท่านรับรู้ว่าการเสี่ยงอาจเกิดจากมีบุคคลอื่นนำบัตรไปใช้งาน กรณีบัตรสูญหาย                                                            | +1           | +1 | 0  | 0.67 | สอดคล้อง |
| <b>ความไว้วางใจในการใช้บัตรอิเล็กทรอนิกส์</b>                                                                                          |              |    |    |      |          |
| 1. ท่านเชื่อมั่นว่าการชำระเงินด้วยบัตรอิเล็กทรอนิกส์มีความปลอดภัย                                                                      | +1           | +1 | +1 | 1    | สอดคล้อง |
| 2. ท่านเชื่อมั่นว่าการชำระเงินด้วยบัตรอิเล็กทรอนิกส์สามารถตรวจสอบยอดเงินที่ชำระจากหลักฐานการชำระเงิน (Sales Slip) ได้ทันที             | +1           | +1 | +1 | 1    | สอดคล้อง |
| 3. ท่านเชื่อมั่นว่าระบบรับชำระเงินด้วยบัตรอิเล็กทรอนิกส์ มีกลไกป้องกันการชำระเงินไม่ให้เกิดความผิดพลาด                                 | +1           | +1 | +1 | 1    | สอดคล้อง |
| 4. ท่านเชื่อมั่นว่าเครื่องรับบัตรอิเล็กทรอนิกส์ทันสมัยเชื่อถือได้                                                                      | +1           | +1 | +1 | 1    | สอดคล้อง |
| 5. ท่านเชื่อมั่นว่าการชำระเงินด้วยบัตรอิเล็กทรอนิกส์สามารถทำธุรกรรมทางการเงินได้อย่างรวดเร็ว                                           | +1           | +1 | +1 | 1    | สอดคล้อง |
| <b>ข้อมูลเกี่ยวกับการยอมรับการใช้เทคโนโลยีทางการเงินในการชำระภาษีอากร</b>                                                              |              |    |    |      |          |
| <b>ด้านการรับรู้ประโยชน์จากการใช้งาน</b>                                                                                               |              |    |    |      |          |
| 1. ท่านรับรู้ประโยชน์จากการใช้งานว่าการชำระเงินด้วยบัตรอิเล็กทรอนิกส์ช่วยลดความเสี่ยงในการพกพาเงินสด                                   | +1           | +1 | +1 | 1    | สอดคล้อง |
| 2. ท่านรับรู้ประโยชน์จากการใช้งานว่าการชำระเงินด้วยบัตรอิเล็กทรอนิกส์สามารถชำระได้ทุกเวลา                                              | +1           | +1 | +1 | 1    | สอดคล้อง |
| 3. ท่านรับรู้ประโยชน์จากการใช้งานว่าการชำระเงินด้วยบัตรอิเล็กทรอนิกส์ช่วยลดเวลาในการเดินทางไปเบิกเงินจากธนาคาร/ลดค่าใช้จ่ายในการทำเช็ค | +1           | +1 | +1 | 1    | สอดคล้อง |
| 4. ท่านรับรู้ประโยชน์จากการใช้งานว่าการชำระเงินด้วยบัตรอิเล็กทรอนิกส์ได้รับความสะดวกรวดเร็วกว่าชำระด้วยเงินสด/เช็ค                     | +1           | +1 | +1 | 1    | สอดคล้อง |
| ข้อคำถาม                                                                                                                               | ผู้เชี่ยวชาญ |    |    | ค่า  | แปลผล    |

|                                                                                                             | 1  | 2  | 3  | IOC  |             |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|----|----|------|-------------|
| 5. ท่านรับรู้ประโยชน์จากการใช้งานว่าการชำระเงินด้วยบัตรอิเล็กทรอนิกส์ช่วยให้การทำงานมีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น | 0  | +1 | +1 | 0.67 | สอดคล้อง    |
| <b>ด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน</b>                                                                     |    |    |    |      |             |
| 1. ท่านรับรู้ว่าขั้นตอนการชำระเงินด้วยบัตรอิเล็กทรอนิกส์ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน                                  | +1 | +1 | +1 | 1    | สอดคล้อง    |
| 2. ท่านรับรู้ว่าการชำระเงินด้วยบัตรอิเล็กทรอนิกส์เป็นเรื่องง่าย สามารถเรียนรู้ได้ ทำความเข้าใจได้เอง        | +1 | +1 | +1 | 1    | สอดคล้อง    |
| 3. ท่านรับรู้ว่าการเข้าถึงขั้นตอนการชำระเงินด้วยบัตรอิเล็กทรอนิกส์เป็นเรื่องง่าย                            | -1 | +1 | +1 | 0.33 | ไม่สอดคล้อง |
| 4. ท่านรับรู้ว่าการชำระเงินด้วยบัตรอิเล็กทรอนิกส์เป็นเรื่องง่าย สามารถชำระได้สะดวก                          | -1 | +1 | +1 | 0.33 | ไม่สอดคล้อง |
| 5. ท่านรับรู้ว่าการชำระเงินด้วยบัตรอิเล็กทรอนิกส์สามารถตรวจสอบการทำธุรกรรมทางการเงินได้ง่าย                 | +1 | +1 | +1 | 1    | สอดคล้อง    |
| รวม                                                                                                         |    |    |    | 28   |             |
| รวม IOC (28/35)                                                                                             |    |    |    | 0.80 | สอดคล้อง    |

**ภาคผนวก ค**  
**แบบสอบถามเพื่อการวิจัย**

**แบบสอบถามเพื่อการวิจัย**  
**เรื่อง การยอมรับการใช้เทคโนโลยีทางการเงินในการชำระภาษีอากร**  
**ของสำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ**

**คำชี้แจงสำหรับผู้ตอบแบบสอบถาม**

1. แบบสอบถามฉบับนี้เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการยอมรับการใช้เทคโนโลยีทางการเงินในการชำระภาษีอากร ของสำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการยอมรับการใช้เทคโนโลยีทางการเงินในการชำระภาษีอากร ของสำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ซึ่งข้อมูลในแบบสอบถามนี้จะนำไปใช้ประโยชน์ทางการศึกษาเท่านั้น โดยจะไม่มีผลกระทบ หรือความเสียหายต่อตัวท่านทั้งสิ้น จึงขอความกรุณาจากท่านได้โปรดตอบแบบสอบถามนี้ให้ครบทุกข้อตามความเป็นจริง

2. แบบสอบถามฉบับนี้มี 5 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการชำระภาษีอากรของผู้รับบริการ

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับ

ตอนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับการยอมรับการใช้เทคโนโลยีทางการเงินในการชำระภาษีอากร

ตอนที่ 5 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น

ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านในการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้ด้วยดีและขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

นางสาวปณชดา นิลปิ่น  
 นักศึกษาปริญญาโท สาขาบริหารธุรกิจ  
 มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

### ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องคำตอบ ☐ ที่ตรงกับข้อมูลความเป็นจริงเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

#### 1. เพศ

- ☐ 1. ชาย ☐ 2. หญิง

#### 2. สถานภาพ

- ☐ 1. โสด ☐ 2. สมรส ☐ 3. หย่าร้าง/หม้าย

#### 3. อายุ

- ☐ 1. ต่ำกว่า 20 ปี ☐ 2. ตั้งแต่ 20 – 40 ปี  
☐ 3. ตั้งแต่ 41 – 60 ปี ☐ 4. ตั้งแต่ 60 ปี ขึ้นไป

#### 4. อาชีพ

- ☐ 1. ธุรกิจส่วนตัว ☐ 2. พนักงานและลูกจ้างในบริษัท  
☐ 3. อาชีพอิสระ ☐ 4. รับราชการ  
☐ 5. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

#### 5. ระดับการศึกษา

- ☐ 1. ประถมศึกษา ☐ 2. มัธยมศึกษา/ปวช.  
☐ 3. ปวศ./อนุปริญญา ☐ 4.ปริญญาตรี  
☐ 5. ปริญญาโท ☐ 6. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

#### 6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

- ☐ 1. ต่ำกว่า 10,000 บาท ☐ 2. 10,000 - 20,000 บาท  
☐ 3. 20,001 - 30,000 บาท ☐ 4. 30,001 - 40,000 บาท  
☐ 5. 40,001 - 50,000 บาท ☐ 6. มากกว่า 50,000 บาท

## ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการชำระภาษีอากรของผู้รับบริการ

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องคำตอบ ☐ ที่ตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมากที่สุด

### 1. ประเภทผู้ใช้บริการ

- |                                                   |                                                        |
|---------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 1. ผู้นำเข้า             | <input type="checkbox"/> 2. ผู้ส่งออก                  |
| <input type="checkbox"/> 3. ตัวแทนออกของ          | <input type="checkbox"/> 4. หน่วยงานราชการ/รัฐวิสาหกิจ |
| <input type="checkbox"/> 5. อื่นๆ (โปรดระบุ)..... |                                                        |

### 2. ความต้องการใช้บริการ

- |                                                                   |                                              |
|-------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 1. ชำระภาษีอากร                          | <input type="checkbox"/> 2. ชำระรายได้อื่นๆ  |
| <input type="checkbox"/> 3. ชำระค่าธรรมเนียม/ค่าธรรมเนียมค้างจ่าย | <input type="checkbox"/> 4. รับคืนเงินประกัน |
| <input type="checkbox"/> 5. วางประกันเงินสด/ธนาคารค้ำประกัน       |                                              |

### 3. รูปแบบการชำระเงิน

- |                                                |                                                        |
|------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 1. ชำระด้วยเงินสด     | <input type="checkbox"/> 2. ชำระด้วยเช็ค               |
| <input type="checkbox"/> 3. ชำระด้วยบัตรเครดิต | <input type="checkbox"/> 4. ชำระด้วยบัตรอิเล็กทรอนิกส์ |

### 4. ผู้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจในการชำระภาษีอากรด้วยวิธีดังกล่าว

- |                                                           |                                                       |
|-----------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 1. นโยบายบริษัท                  | <input type="checkbox"/> 2. ผู้ว่าจ้าง                |
| <input type="checkbox"/> 3. การประชาสัมพันธ์ของกรมศุลกากร | <input type="checkbox"/> 4. การประชาสัมพันธ์ของธนาคาร |
| <input type="checkbox"/> 5. อื่นๆ (โปรดระบุ).....         |                                                       |

### 5. วัตถุประสงค์ที่ใช้บริการ

- |                                                                     |                                                                |
|---------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 1. ชำระภาษีเพื่อส่งออกสินค้า/ของใช้ส่วนตัว | <input type="checkbox"/> 2. ชำระภาษีนำเข้าสินค้า/ของใช้ส่วนตัว |
|---------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|

### 6. ช่วงเวลาที่ใช้บริการ

- |                                                          |                                                             |
|----------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 1. เวลาทำการ (08.30 – 16.30 น.) | <input type="checkbox"/> 2. นอกเวลาทำการ (16.31 – 08.29 น.) |
|----------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|

### 7. สถานที่ใช้บริการ

- |                                                                          |
|--------------------------------------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 1. ส่วนบัญชีและอากร (อาคาร BC1)                 |
| <input type="checkbox"/> 2. ที่ทำการล่วงหน้า ส่วนบัญชีและอากร (อาคาร CE) |

### ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับ

คำชี้แจง : โปรดอ่านข้อความแล้วทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความคิดเห็น ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด และตอบคำถามให้ครบทุกข้อ

| การใช้บริการชำระภาษีอากร                                                            | ระดับความคิดเห็น |            |                    |             |                       |
|-------------------------------------------------------------------------------------|------------------|------------|--------------------|-------------|-----------------------|
|                                                                                     | มากที่สุด<br>(5) | มาก<br>(4) | ปาน<br>กลาง<br>(3) | น้อย<br>(2) | น้อย<br>ที่สุด<br>(1) |
| <b>ทัศนคติ</b>                                                                      |                  |            |                    |             |                       |
| 1. ท่านรู้สึกว่าการชำระภาษีอากรด้วยบัตรอิเล็กทรอนิกส์มีความสะดวก                    |                  |            |                    |             |                       |
| 2. ท่านรู้สึกว่าการชำระภาษีอากรด้วยบัตรอิเล็กทรอนิกส์ประหยัดเวลา ลดค่าใช้จ่าย       |                  |            |                    |             |                       |
| 3. ท่านรู้สึกว่าการชำระภาษีอากรด้วยบัตรอิเล็กทรอนิกส์ลดขั้นตอนการทำงาน              |                  |            |                    |             |                       |
| 4. ท่านรู้สึกว่าการชำระภาษีอากรด้วยบัตรอิเล็กทรอนิกส์เป็นการเพิ่มช่องทางการชำระภาษี |                  |            |                    |             |                       |
| 5. ท่านรู้สึกว่าการชำระภาษีอากรด้วยบัตรอิเล็กทรอนิกส์เป็นวิธีการที่ทันสมัย          |                  |            |                    |             |                       |
| <b>ความสามารถของระบบ</b>                                                            |                  |            |                    |             |                       |
| 1. ท่านคิดว่าระบบชำระเงินด้วยบัตรอิเล็กทรอนิกส์พร้อมใช้งานได้เสมอ                   |                  |            |                    |             |                       |
| 2. ท่านคิดว่าระบบชำระเงินด้วยบัตรอิเล็กทรอนิกส์สามารถตรวจสอบข้อผิดพลาดได้ง่าย       |                  |            |                    |             |                       |
| 3. ท่านคิดว่าระบบชำระเงินด้วยบัตรอิเล็กทรอนิกส์สามารถทำงานได้ต่อเนื่อง              |                  |            |                    |             |                       |
| 4. ท่านคิดว่าระบบชำระเงินด้วยบัตรอิเล็กทรอนิกส์สามารถให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ |                  |            |                    |             |                       |
| 5. ท่านคิดว่าระบบชำระเงินด้วยบัตรอิเล็กทรอนิกส์สามารถแก้ไขความผิดพลาดได้ทันเวลา     |                  |            |                    |             |                       |

| การใช้บริการชำระภาษีอากร                                                                                                                              | ระดับความคิดเห็น |            |                |             |                   |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|------------|----------------|-------------|-------------------|
|                                                                                                                                                       | มากที่สุด<br>(5) | มาก<br>(4) | ปานกลาง<br>(3) | น้อย<br>(2) | น้อยที่สุด<br>(1) |
| <b>ความเป็นส่วนตัว</b>                                                                                                                                |                  |            |                |             |                   |
| 1. ท่านคิดว่าการชำระเงินด้วยบัตรอิเล็กทรอนิกส์ มีระบบป้องกันข้อมูลการใช้งานของท่าน                                                                    |                  |            |                |             |                   |
| 2. ท่านคิดว่าระบบชำระเงินด้วยบัตรอิเล็กทรอนิกส์มีการรักษาความปลอดภัย สามารถปกป้องข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้งานจากการเข้าไปใช้โดยไม่ได้รับอนุญาต         |                  |            |                |             |                   |
| 3. ท่านคิดว่าข้อมูลส่วนบุคคลของท่านจะไม่ถูกเปิดเผยจากการใช้บัตรอิเล็กทรอนิกส์ในการชำระภาษีอากร                                                        |                  |            |                |             |                   |
| 4. ท่านคิดว่าระบบชำระเงินด้วยบัตรอิเล็กทรอนิกส์มีการรักษาความปลอดภัย สามารถปกป้องข้อมูลพฤติกรรมการใช้งานของผู้ใช้งานจากการเข้าไปใช้โดยไม่ได้รับอนุญาต |                  |            |                |             |                   |
| 5. ท่านคิดว่าข้อมูลส่วนบุคคลของท่านจะไม่ถูกนำไปเปิดเผยกับบุคคลอื่น                                                                                    |                  |            |                |             |                   |
| <b>การรับรู้ความเสี่ยง</b>                                                                                                                            |                  |            |                |             |                   |
| 1. ท่านรับรู้ว่าการชำระเงินด้วยบัตรอิเล็กทรอนิกส์อาจมีความเสี่ยงเกิดจากความไม่แน่นอนของระบบรับชำระของกรมศุลกากร                                       |                  |            |                |             |                   |
| 2. ท่านรับรู้ว่าการชำระเงินด้วยบัตรอิเล็กทรอนิกส์อาจมีความเสี่ยงเกิดจากระบบของธนาคารทำการหักบัญชีผิดพลาด                                              |                  |            |                |             |                   |
| 3. ท่านรับรู้ว่าการชำระเงินด้วยบัตรอิเล็กทรอนิกส์มีการป้องกันความเสี่ยง มีมาตรการรักษาความปลอดภัยเพื่อปกป้องผู้ใช้งาน                                 |                  |            |                |             |                   |
| 4. ท่านรับรู้ว่าความเสี่ยงอาจเกิดจากการถูกโจรกรรมข้อมูลทางการเงิน เมื่อมีการชำระเงินด้วยบัตรอิเล็กทรอนิกส์                                            |                  |            |                |             |                   |
| 5. ท่านรับรู้ว่าความเสี่ยงอาจเกิดจากมีบุคคลอื่นนำบัตรไปใช้งาน กรณีบัตรสูญหาย                                                                          |                  |            |                |             |                   |

| การใช้บริการชำระภาษีอากร                                                                                                   | ระดับความคิดเห็น |            |                |             |                   |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|------------|----------------|-------------|-------------------|
|                                                                                                                            | มากที่สุด<br>(5) | มาก<br>(4) | ปานกลาง<br>(3) | น้อย<br>(2) | น้อยที่สุด<br>(1) |
| <b>ความไว้วางใจในการใช้บัตรอิเล็กทรอนิกส์</b>                                                                              |                  |            |                |             |                   |
| 1. ท่านเชื่อมั่นว่าการชำระเงินด้วยบัตรอิเล็กทรอนิกส์มีความปลอดภัย                                                          |                  |            |                |             |                   |
| 2. ท่านเชื่อมั่นว่าการชำระเงินด้วยบัตรอิเล็กทรอนิกส์สามารถตรวจสอบยอดเงินที่ชำระจากหลักฐานการชำระเงิน (Sales Slip) ได้ทันที |                  |            |                |             |                   |
| 3. ท่านเชื่อมั่นว่าระบบรับชำระเงินด้วยบัตรอิเล็กทรอนิกส์มีกลไกป้องกันการชำระเงินไม่ให้เกิดความผิดพลาด                      |                  |            |                |             |                   |
| 4. ท่านเชื่อมั่นว่าเครื่องรับบัตรอิเล็กทรอนิกส์ทันสมัยเชื่อถือได้                                                          |                  |            |                |             |                   |
| 5. ท่านเชื่อมั่นว่าการชำระเงินด้วยบัตรอิเล็กทรอนิกส์สามารถทำธุรกรรมทางการเงินได้อย่างรวดเร็ว                               |                  |            |                |             |                   |

#### ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับการยอมรับการใช้เทคโนโลยีทางการเงินในการชำระภาษีอากร

คำชี้แจง : โปรดอ่านข้อความแล้วทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับการยอมรับที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด และตอบคำถามให้ครบทุกข้อ

| การยอมรับการใช้เทคโนโลยีทางการเงินในชำระภาษีอากร                                                     | ระดับการยอมรับเทคโนโลยี |            |                |             |                   |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|------------|----------------|-------------|-------------------|
|                                                                                                      | มากที่สุด<br>(5)        | มาก<br>(4) | ปานกลาง<br>(3) | น้อย<br>(2) | น้อยที่สุด<br>(1) |
| <b>ด้านการรับรู้ประโยชน์จากการใช้งาน</b>                                                             |                         |            |                |             |                   |
| 1. ท่านรับรู้ประโยชน์จากการใช้งานว่าการชำระเงินด้วยบัตรอิเล็กทรอนิกส์ช่วยลดความเสี่ยงในการพกพาเงินสด |                         |            |                |             |                   |
| 2. ท่านรับรู้ประโยชน์จากการใช้งานว่าการชำระเงินด้วยบัตรอิเล็กทรอนิกส์สามารถชำระได้ทุกเวลา            |                         |            |                |             |                   |

| การยอมรับการใช้เทคโนโลยีทางการเงินในชำระภาษีอากร                                                                                       | ระดับการยอมรับเทคโนโลยี |            |                |             |                   |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|------------|----------------|-------------|-------------------|
|                                                                                                                                        | มากที่สุด<br>(5)        | มาก<br>(4) | ปานกลาง<br>(3) | น้อย<br>(2) | น้อยที่สุด<br>(1) |
| 3. ท่านรับรู้ประโยชน์จากการใช้งานว่าการชำระเงินด้วยบัตรอิเล็กทรอนิกส์ช่วยลดเวลาในการเดินทางไปเบิกเงินจากธนาคาร/ลดค่าใช้จ่ายในการทำเช็ค |                         |            |                |             |                   |
| 4. ท่านรับรู้ประโยชน์จากการใช้งานว่าการชำระเงินด้วยบัตรอิเล็กทรอนิกส์ได้รับความสะดวกรวดเร็วกว่าชำระด้วยเงินสด/เช็ค                     |                         |            |                |             |                   |
| 5. ท่านรับรู้ประโยชน์จากการใช้งานว่าการชำระเงินด้วยบัตรอิเล็กทรอนิกส์ช่วยให้การทำงานมีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น                            |                         |            |                |             |                   |
| <b>ด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน</b>                                                                                                |                         |            |                |             |                   |
| 1. ท่านรับรู้ว่าขั้นตอนการชำระเงินด้วยบัตรอิเล็กทรอนิกส์ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน                                                             |                         |            |                |             |                   |
| 2. ท่านรับรู้ว่าการชำระเงินด้วยบัตรอิเล็กทรอนิกส์เป็นเรื่องง่าย สามารถเรียนรู้ได้ ทำความเข้าใจได้เอง                                   |                         |            |                |             |                   |
| 3. ท่านรับรู้ว่าการเข้าถึงขั้นตอนการชำระเงินด้วยบัตรอิเล็กทรอนิกส์เป็นเรื่องง่าย                                                       |                         |            |                |             |                   |
| 4. ท่านรับรู้ว่าการชำระเงินด้วยบัตรอิเล็กทรอนิกส์เป็นเรื่องง่าย สามารถชำระได้สะดวก                                                     |                         |            |                |             |                   |
| 5. ท่านรับรู้ว่าการชำระเงินด้วยบัตรอิเล็กทรอนิกส์สามารถตรวจสอบการทำธุรกรรมทางการเงินได้ง่าย                                            |                         |            |                |             |                   |

**ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น**

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่กรุณาใช้เวลาตอบแบบสอบถาม

ภาคผนวก ง

หนังสือเรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ



123

ที่ อว.๐๖๒๙.๙/ว

สำนักงานคณะกรรมการบัณฑิตศึกษา

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

อ. พระนครศรีอยุธยา จ.พระนครศรีอยุธยา ๑๓๐๐๐

๑๘ มีนาคม ๒๕๖๓

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการทำการค้นคว้าอิสระ

เรียน รองศาสตราจารย์ปรางค์ ดันประยูร

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. เครื่องมือที่ใช้ในการทำการค้นคว้าอิสระและแบบแสดงความเห็นของผู้เชี่ยวชาญ จำนวน ๑ ชุด

ด้วย นางสาวปณิศา นิลปิ่น นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา ได้รับอนุมัติให้ทำการค้นคว้าอิสระ เรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้เทคโนโลยีทางการเงินในการชำระภาษีอากรของสำนักงานศุลกากรตรวจสอบสินค้า ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ” ภายใต้การควบคุมของอาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ คือ ดร.เมธารัตน์ จันตะนี

ในการนี้คณะกรรมการที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับการจัดทำทำการค้นคว้าอิสระเรื่องดังกล่าว จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญ ตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลพร้อมทั้งแสดงความคิดเห็นตามแบบฟอร์มที่แนบมา พร้อมนี้แล้ว ทั้งนี้เพื่อนำผลที่ได้มาเป็นแนวทางปรับปรุงแก้ไขให้เครื่องมือมีคุณภาพและเหมาะสมกับการเก็บ รวบรวมข้อมูลประกอบการจัดทำทำการค้นคว้าอิสระในโอกาสต่อไป

สำนักงานคณะกรรมการบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่านรับเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือในการทำการค้นคว้าอิสระ ของ นางสาวปณิศา นิลปิ่น และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อภิชาติ พานสุวรรณ)

ผู้อำนวยการสำนักงานคณะกรรมการบัณฑิตศึกษา

สำนักงานคณะกรรมการบัณฑิตศึกษา

โทร/โทรสาร ๐-๓๕๓๒-๒๐๘๓



124

ที่ อว.๐๖๒๔.๔/ว

สำนักงานคณะกรรมการบัณฑิตศึกษา

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

อ. พระนครศรีอยุธยา จ.พระนครศรีอยุธยา ๓๓๐๐๐

๓๘ มีนาคม ๒๕๖๓

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการทำการค้นคว้าอิสระ

เรียน ดร.ภาวินี ธนาอนวัช

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. เครื่องมือที่ใช้ในการทำการค้นคว้าอิสระและแบบแสดงความเห็นของผู้เชี่ยวชาญ จำนวน ๑ ชุด

ด้วย นางสาวปณิศา นิลปิ่น นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา ได้รับอนุมัติให้ทำการค้นคว้าอิสระ เรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้เทคโนโลยีทางการเงินในการชำระภาษีอากรของสำนักงานศุลกากรตรวจสอบสินค้า ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ” ภายใต้การควบคุมของอาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ คือ ดร.เมธารัตน์ จันทะนี

ในการนี้คณะกรรมการที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับการจัดทำทำการค้นคว้าอิสระเรื่องดังกล่าว จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญ ตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลพร้อมทั้งแสดงความคิดเห็นตามแบบฟอร์มที่แนบมา พร้อมนี้แล้ว ทั้งนี้เพื่อนำผลที่ได้มาเป็นแนวทางปรับปรุงแก้ไขให้เครื่องมือมีคุณภาพและเหมาะสมกับการเก็บ รวบรวมข้อมูลประกอบการจัดทำทำการค้นคว้าอิสระในโอกาสต่อไป

สำนักงานคณะกรรมการบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่านรับเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือในการทำการค้นคว้าอิสระ ของ นางสาวปณิศา นิลปิ่น และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อภิชาติ พานสุวรรณ)

ผู้อำนวยการสำนักงานคณะกรรมการบัณฑิตศึกษา

สำนักงานคณะกรรมการบัณฑิตศึกษา

โทร/โทรสาร ๐-๓๕๓๒-๒๐๘๓



125

ที่ อว.๐๖๒๔.๔/ว

สำนักงานคณะกรรมการบัณฑิตศึกษา

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

อ. พระนครศรีอยุธยา จ.พระนครศรีอยุธยา ๑๓๐๐๐

๑๘ มีนาคม ๒๕๖๓

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการทำการค้นคว้าอิสระ

เรียน นางสาวสุนีย์ ศรีไพศาลเจริญ

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. เครื่องมือที่ใช้ในการทำการค้นคว้าอิสระและแบบแสดงความเห็นของผู้เชี่ยวชาญ จำนวน ๑ ชุด

ด้วย นางสาวปณิดา นิลปิ่น นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา ได้รับอนุมัติให้ทำการค้นคว้าอิสระ เรื่อง "ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้เทคโนโลยีทางการเงินในการชำระภาษีอากรของสำนักงานศุลกากรตรวจสอบสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ" ภายใต้การควบคุมของอาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ คือ ดร.เมธรัตน์ จันตะนี

ในการนี้คณะกรรมการที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับการจัดทำ การค้นคว้าอิสระเรื่องดังกล่าว จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญ ตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลพร้อมทั้งแสดงความคิดเห็นตามแบบฟอร์มที่แนบมา พร้อมนี้แล้ว ทั้งนี้เพื่อนำผลที่ได้มาเป็นแนวทางปรับปรุงแก้ไขให้เครื่องมือมีคุณภาพและเหมาะสมกับการเก็บ รวบรวมข้อมูลประกอบการจัดทำ การค้นคว้าอิสระในโอกาสต่อไป

สำนักงานคณะกรรมการบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่านรับเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือในการทำการค้นคว้าอิสระ ของ นางสาวปณิดา นิลปิ่น และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อภิชาติ พานสุวรรณ)

ผู้อำนวยการสำนักงานคณะกรรมการบัณฑิตศึกษา

สำนักงานคณะกรรมการบัณฑิตศึกษา

โทร/โทรสาร ๐-๓๕๓๒-๒๐๘๓

### ภาคผนวก จ

#### หนังสือเรียนขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล



ที่ อว. ๐๖๒๔.๔ / ๑ ๒๕๖๓

สำนักงานคณะกรรมการบัณฑิตศึกษา  
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา  
ถนนปรีดิพนมยงค์ ตำบลประตูชัย  
อำเภอพระนครศรีอยุธยา  
จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ๓๓๐๐๐

๒๕ พฤษภาคม ๒๕๖๓

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อหาคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการทำการค้นคว้าอิสระ

เรียน ผู้อำนวยการสำนักงานคณะกรรมการตรวจสอบและประเมินค่ามาตรฐาน

ด้วย นางสาวปิณณดา นิลปิ่น นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา ได้รับอนุมัติให้ทำการค้นคว้าอิสระ เรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้เทคโนโลยีทางการเงินในการชำระภาษีอากรของสำนักงานคณะกรรมการตรวจสอบและประเมินค่ามาตรฐาน” ภายใต้การควบคุมของอาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ คือ ดร.เมธาธิ์ จันตะนิ ในการนี้ นักศึกษาจำเป็นต้องขอเก็บข้อมูลจากผู้รับบริการที่ชำระค่าภาษีอากร ค่าธรรมเนียมและรายได้อื่น ๆ ที่อยู่ในหน่วยงานที่ท่านรับผิดชอบ เพื่อดำเนินการหาคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการทำการค้นคว้าอิสระ สำนักงานคณะกรรมการบัณฑิตศึกษา จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่าน โปรดอนุญาตให้นักศึกษาเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อความสะดวกในการทำการค้นคว้าอิสระครั้งนี้ด้วย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่าน และขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

เรียน อว. คมก  
15/05/2563

นางสาวปิณณดา นิลปิ่น  
ศึกษานิเทศก์  
๒๕ พฤษภาคม ๒๕๖๓

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อภิชาติ พานสุวรรณ)

ผู้อำนวยการสำนักงานคณะกรรมการบัณฑิตศึกษา

เรียน อว. คมก.

พินิจ ๒๕/๕/๖๓

นายพินิจ นิลปิ่น  
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อภิชาติ พานสุวรรณ

สำนักงานคณะกรรมการบัณฑิตศึกษา

โทร/โทรสาร. ๐-๓๕๓๒-๒๐๘๓

๑๕/๐๕/๖๓



ที่ อว. ๐๖๒๔๔.๔ / ๒๕๖๓

สำนักงานคณะกรรมการบัณฑิตศึกษา  
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา  
ถนนปรีดิพนมยงค์ ตำบลประตูลี้  
อำเภอพระนครศรีอยุธยา  
จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ๑๓๐๐๐

๑ มิถุนายน ๒๕๖๓

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการทำการค้นคว้าอิสระ

เรียน ผู้อำนวยการสำนักงานสุลภากรตรวจสอบสินค้าทำอากาศยานสุวรรณภูมิ

ด้วย นางสาวปณิศา นิลปิ่น นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา ได้รับอนุมัติให้ทำการค้นคว้าอิสระ เรื่อง "ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้เทคโนโลยีทางการเงินในการชำระภาษีอากรของสำนักงานสุลภากรตรวจสอบสินค้าทำอากาศยานสุวรรณภูมิ" ภายใต้การควบคุมของอาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ คือ ดร.เมธาวรรณ จันตะนี ในการนี้นักศึกษาจำเป็นต้องขอเก็บข้อมูลจากผู้รับบริการที่ชำระค่าภาษีอากร ค่าธรรมเนียมและรายได้อื่น ๆ ที่เคาน์เตอร์ของสำนักงานสุลภากรตรวจสอบสินค้าทำอากาศยานสุวรรณภูมิ ที่อยู่ในหน่วยงานที่ท่านรับผิดชอบ สำนักงานคณะกรรมการบัณฑิตศึกษา จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์ จากท่านโปรดอนุญาตให้นักศึกษาเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุเคราะห์ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความกรุณาจากท่าน และขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

เรียน ผอ.สอ.  
เพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อภิชาติ พานสุวรรณ)

ผู้อำนวยการสำนักงานคณะกรรมการบัณฑิตศึกษา

(นางสาวสุนทรี หริราชประสิทธิ์)  
ผู้ช่วยศาสตราจารย์และนักวิชาการตรวจสอบสินค้า ทำอากาศยานสุวรรณภูมิ  
ผู้อำนวยการสำนักงานสุลภากรตรวจสอบสินค้าทำอากาศยานสุวรรณภูมิ  
๑๕ มิ.ย. ๒๕๖๓

สำนักงานคณะกรรมการบัณฑิตศึกษา

โทร/โทรสาร ๐-๓๕๓๒-๒๐๘๓

นางสาวปณิศา นิลปิ่น  
รังษิณ วัฒนศิริกุลกิจจกัณฐิก

นางสาวสุนทรี หริราชประสิทธิ์  
ผู้อำนวยการสำนักงานบัณฑิตศึกษา

245279

ประวัติย่อผู้วิจัย

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

## ประวัติย่อผู้วิจัย

|                      |                                                                                             |
|----------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|
| ชื่อและสกุล          | นางสาวปณิศา นิลปิ่น                                                                         |
| วัน เดือน ปีเกิด     | 21 ตุลาคม 2530                                                                              |
| สถานที่เกิด          | อำเภอเมืองนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์                                                        |
| สถานที่อยู่          | 189/2 ถนนวัดศรีวารีน้อย ตำบลหนองปรือ อำเภอบางพลี<br>จังหวัดสมุทรปราการ 10540                |
| ตำแหน่งหน้าที่การงาน | นักวิชาการเงินและบัญชีปฏิบัติการ                                                            |
| สถานที่ทำงาน         | สำนักงานผลการตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ อำเภอบางพลี<br>จังหวัดสมุทรปราการ              |
| ประวัติการศึกษา      |                                                                                             |
| พ.ศ. 2543            | ประถมศึกษา โรงเรียนบ้านห้วยวารีใต้ จังหวัดนครสวรรค์                                         |
| พ.ศ. 2546            | มัธยมศึกษาตอนต้น โรงเรียนหนองบัว จังหวัดนครสวรรค์                                           |
| พ.ศ. 2549            | ประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) การบัญชี<br>วิทยาลัยอาชีวศึกษานครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์        |
| พ.ศ. 2551            | ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) การบัญชี<br>วิทยาลัยอาชีวศึกษานครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์ |
| พ.ศ. 2553            | บริหารธุรกิจบัณฑิต (การบัญชี)<br>มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ                      |
| พ.ศ. 2561            | บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (บริหารธุรกิจ)<br>มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา                    |