

การยอมรับเทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงินในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์
ของผู้ประกอบการนำเข้าและส่งออก ในเขตกรุงเทพมหานคร

วนิดา เครือแก้ว

สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการบัญชี วิทยาลัยบริหารธุรกิจนวัตกรรมและการบัญชี
มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

พ.ศ. 2562

**Technology Acceptance for Electronic Financial Transactions
of Import and Export Entrepreneur in Bangkok**

Vanida Kreakaew

**A Thematic Paper Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of Master of Accountancy Program
College of Innovative Business and Accountancy
Dhurakij Pundit University**

2019

หัวข้อสารนิพนธ์	การยอมรับเทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงินในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ประกอบการนำเข้าและส่งออก ในเขตกรุงเทพมหานคร
ชื่อผู้เขียน	วนิดา เครือแก้ว
อาจารย์ที่ปรึกษา	ดร.ศิริเดช คำสุพรหม
สาขาวิชา	การบัญชี
ปีการศึกษา	2561

บทคัดย่อ

งานวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการยอมรับเทคโนโลยีสำหรับธุรกรรมทางการเงินในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ประกอบการนำเข้าและส่งออก ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ ผู้ประกอบการนำเข้าและส่งออก และตัวแทนออกของ (Shipping Agency) ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 380 คน ใช้เครื่องมือในการเก็บข้อมูลคือแบบสอบถาม และวิเคราะห์ข้อมูล ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน และการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ประกอบการนำเข้าและส่งออกรับรู้ถึงความง่ายและมีประโยชน์ของเทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงินในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ของกรมศุลกากร แต่ไม่มีผลต่อทัศนคติหรือความเชื่อในการใช้งาน สอดคล้องกับแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (TAM) ที่ผู้ใช้สามารถรับรู้ประโยชน์ของระบบแต่สามารถมีพฤติกรรมความตั้งใจที่จะใช้งานโดยไม่จำเป็นต้องมีทัศนคติต่อการใช้งานระบบในรูปแบบใดมาก่อน แต่การมีทัศนคติในการใช้งานจะมีผลต่อความตั้งใจที่จะใช้งานเทคโนโลยี นอกจากนี้แล้วการรับรู้ถึงความง่ายและความมีประโยชน์ในการใช้งานก็จะมีผลต่อความตั้งใจที่จะใช้งานเทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงินในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ประกอบการนำเข้าและส่งออก

Thematic Paper Title	Technology Acceptance for Electronic Financial Transactions of Import and Export Entrepreneur in Bangkok
Author	Vanida Kruekaew
Thematic Paper Advisor	Dr. Siridech Kumsuprom
Department	Accountancy
Academic Year	2018

ABSTRACT

This study aimed at investigating the technology acceptance for electronic financial transactions of import and export entrepreneurs in Bangkok. Samples were 380 import and export entrepreneurs and shipping agencies in Bangkok. Questionnaires were employed for collecting data. Frequency, percentage, mean, standard deviation, Pearson's simple correlation coefficient, and multiple linear regression were used for analyzing the data.

The finding revealed that the import and export entrepreneurs perceived the ease and benefits of electronic financial transactions technology of the Customs Department but did not affect attitudes and belief in application. This was in accordance with the Technology Acceptance Model (TAM). That is, users could perceive benefits of the system but could not have intentional behaviors in applying it without having attitudes towards the application in any way previously. However, attitudes towards the application would affect the intention of using the technology. In addition, the perception on the ease and benefits of the application could affect the intention of using the electronic financial transactions technology of the import and export entrepreneurs.

กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงลงได้ด้วยความกรุณาจาก คณะกรรมการสอบสารนิพนธ์ อาจารย์ ดร.พัทธนันท์ เพชรเชิดชู ประธานคณะกรรมการ อาจารย์ ดร.ศิริเดช คำสุพรหม คณบดีวิทยาลัยบริหารธุรกิจนวัตกรรมและการบัญชี และกรรมการสอบงานสารนิพนธ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ดารณี เอื้อชนะจิต กรรมการสอบงานสารนิพนธ์ ที่ได้กรุณาแนะนำแนวทาง ที่ถูกต้องในการแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ และขอขอบพระคุณความช่วยเหลือทั้งในด้านการให้ คำปรึกษา จากอาจารย์ ดร.ศิริเดช คำสุพรหม อาจารย์ที่ปรึกษางานสารนิพนธ์ที่ได้สละเวลาอันมีค่า ในการแนะนำแนวทางเพื่อแก้ไขปัญหา ข้อบกพร่องต่าง ๆ ด้วยความละเอียดถี่ถ้วน ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้ง เป็นอย่างยิ่ง จึงขอกราบขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

นอกจากนี้ขอขอบคุณเพื่อน ๆ ร่วมรุ่นบัญชีมหาบัณฑิต รุ่นที่ 7 ที่ให้คำแนะนำและ ช่วยเหลือด้วยดีตลอดมา สุดท้ายนี้ ผู้ศึกษาขอขอบคุณสมาชิกในครอบครัวที่คอยให้กำลังใจตลอด มาจนทำให้การศึกษาครั้งนี้สมบูรณ์ทุกประการ

วนิดา เครือแก้ว



สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ฉ
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	ง
กิตติกรรมประกาศ.....	จ
สารบัญตาราง.....	ช
สารบัญภาพ.....	ญ
บทที่	
1. บทนำ.....	1
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	3
1.3 กรอบแนวความคิดในการวิจัย.....	3
1.4 สมมติฐานของการศึกษาหรือวิจัย.....	4
1.5 ประโยชน์ของงานวิจัย.....	4
1.6 ขอบเขตของงานวิจัย.....	4
1.7 นิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
2. แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	7
2.1 แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี.....	7
2.2 แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model: TAM)	8
2.3 แผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม และยุทธศาสตร์การพัฒนาดิจิทัล เพื่อเศรษฐกิจและสังคม.....	11
2.4 แนวความคิดเกี่ยวกับระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ของกรมศุลกากร	15
2.5 แนวความคิดเกี่ยวกับผู้ประกอบการนำเข้าและส่งออกและตัวแทนออกของ	21
2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	23
3. ระเบียบวิธีวิจัย.....	34
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย.....	34
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	35

สารบัญ (ต่อ)

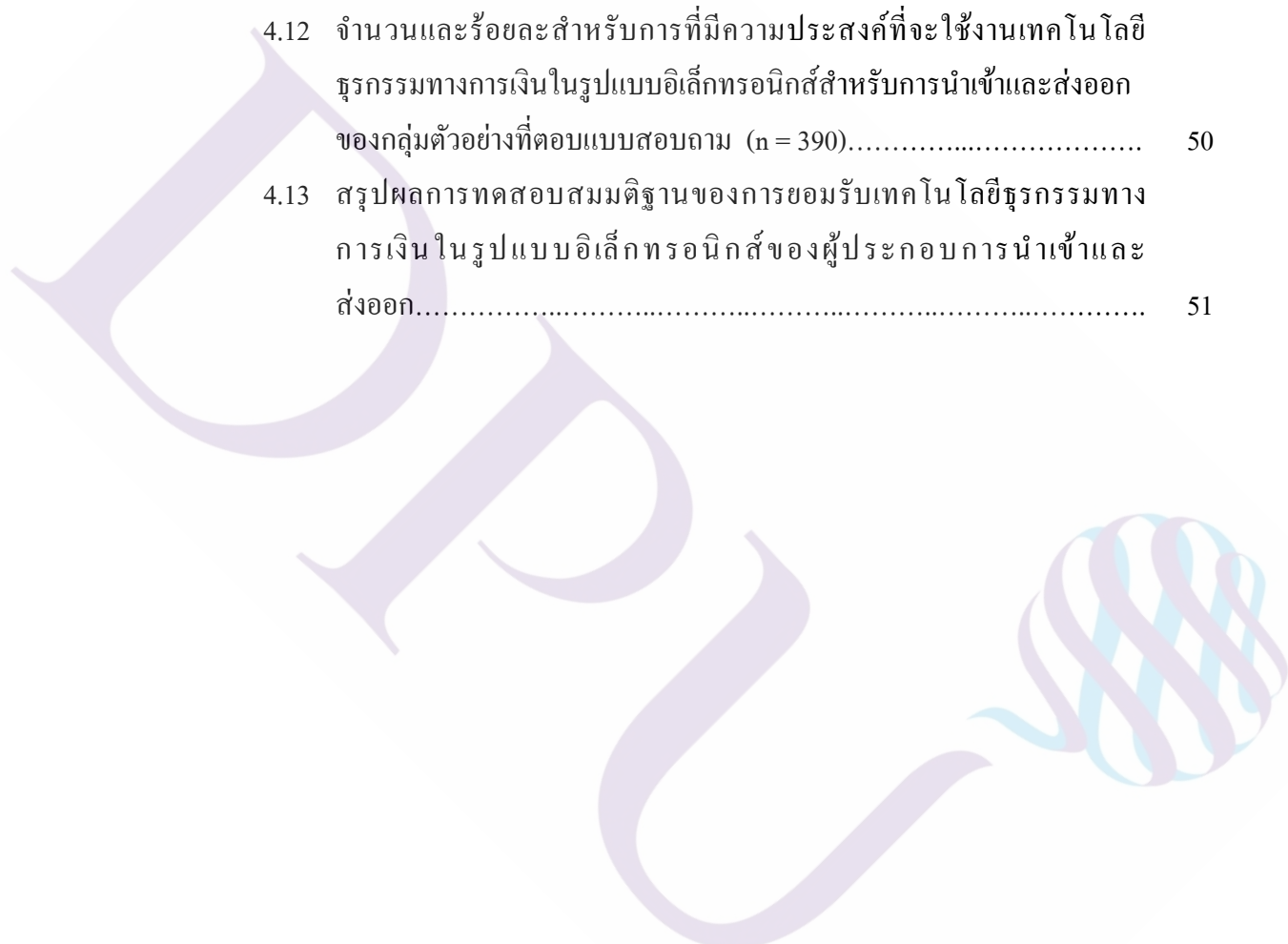
บทที่	หน้า
3.3 การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	36
3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	37
3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	38
4. ผลการศึกษา.....	40
4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนาด้านข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม.....	40
4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการสำรวจระดับความคิดเห็นการยอมรับเทคโนโลยีสำหรับธุรกรรมทางการเงินในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ประกอบการนำเข้าและส่งออก ในเขตกรุงเทพมหานคร.....	41
4.3 ผลการวิเคราะห์ทดสอบสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์.....	45
5. สรุปอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	53
5.1 สรุปผลการศึกษา.....	53
5.2 การอภิปรายผล.....	55
5.3 ข้อเสนอแนะ.....	57
บรรณานุกรม.....	59
ภาคผนวก.....	65
ประวัติผู้เขียน.....	70

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
2.1	งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	24
3.1	ผลการวิเคราะห์ค่าความเที่ยง (Reliability) ของข้อมูลทดสอบ โดยใช้ การศึกษานำร่อง (Pilot Study) (n = 30).....	36
4.1	จำนวนและร้อยละด้านข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม....	40
4.2	ระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างในการยอมรับเทคโนโลยีสำหรับ ธุรกรรมทางการเงินในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ประกอบการนำเข้าและ ส่งออก ในภาพรวม.....	41
4.3	ระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างในการรับรู้ถึงควมมีประโยชน์ในการ ใช้งาน.....	42
4.4	ระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างในการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน.....	43
4.5	ระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างในด้านทัศนคติในการใช้งาน.....	44
4.6	ระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างในด้านความตั้งใจที่จะใช้งาน.....	44
4.7	ความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลการรับรู้ถึงควมมีประโยชน์ในการใช้งาน การ รับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน ทัศนคติในการใช้งาน ความตั้งใจจะใช้งาน....	45
4.8	แสดงผลการวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงเส้นในแบบการวิเคราะห์ความ ถดถอยพหุคูณเพื่อการทดสอบการรับรู้ถึงควมมีประโยชน์จากการใช้งาน การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน มีผลต่อทัศนคติในการใช้งาน.....	47
4.9	แสดงผลการวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงเส้นในแบบการวิเคราะห์ความ ถดถอยพหุคูณเพื่อการทดสอบทัศนคติในการใช้งาน มีผลต่อความตั้งใจที่จะ ใช้งาน.....	48
4.10	แสดงผลการวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงเส้นในแบบการวิเคราะห์ความ ถดถอยพหุคูณเพื่อการทดสอบการรับรู้ถึงควมมีประโยชน์จากการใช้งาน มีผลต่อความตั้งใจที่จะใช้งาน.....	49

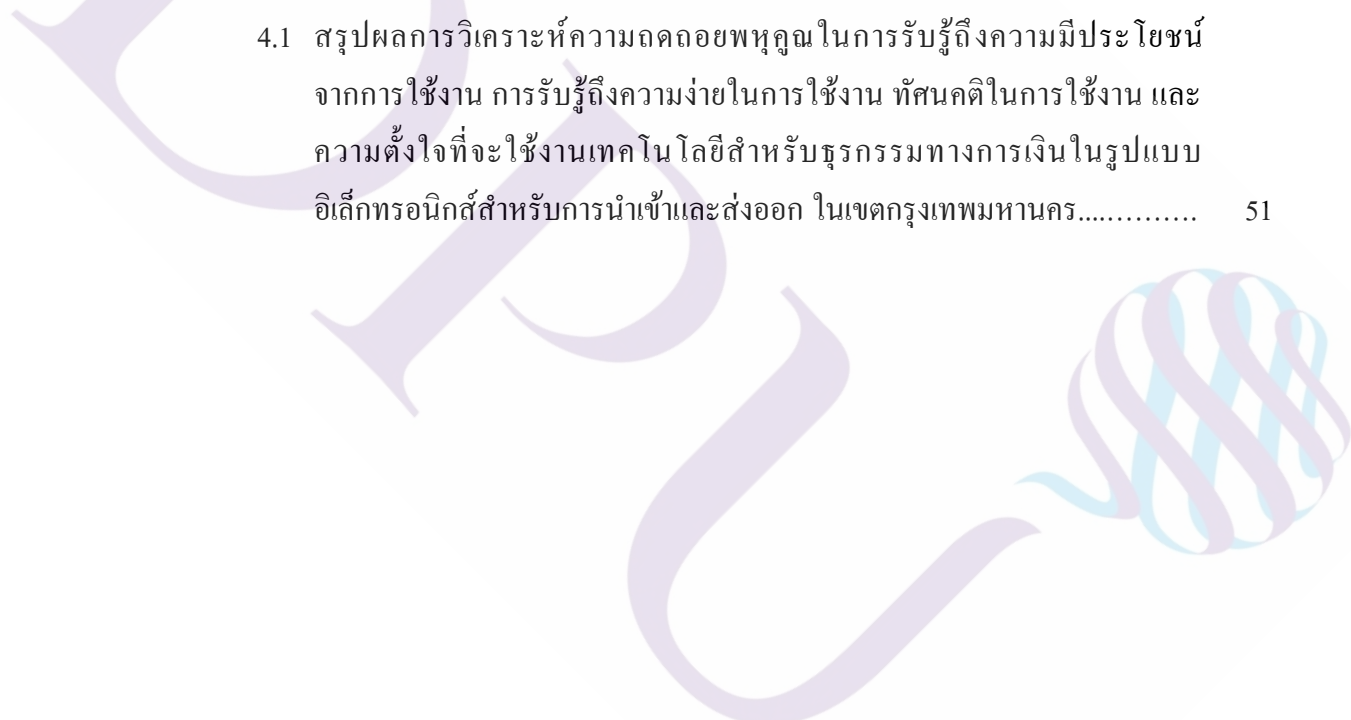
สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
4.11	แสดงผลการวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงเส้นในรูปแบบการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณเพื่อการทดสอบการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน มีผลต่อความตั้งใจที่จะใช้งาน.....	49
4.12	จำนวนและร้อยละสำหรับการที่มีความประสงค์ที่จะใช้งานเทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงินในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์สำหรับการนำเข้าและส่งออกของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม (n = 390).....	50
4.13	สรุปผลการทดสอบสมมติฐานของการยอมรับเทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงินในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ประกอบการนำเข้าและส่งออก.....	51



สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1.1 กรอบแนวความคิดในการวิจัย.....	3
2.1 แนวคิดพื้นฐานของการยอมรับเทคโนโลยี.....	7
2.2 แสดงแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี.....	8
2.3 ภูมิทัศน์ดิจิทัลของไทยในระยะเวลา 20 ปี.....	13
2.4 ระบบ Bill Payment.....	15
2.5 แนวความคิดระบบ e-Payment ของกรมศุลกากร.....	16
2.6 กระบวนการธนาคารอินเทอร์เน็ต (Internet Banking).....	18
2.7 กระบวนการจัดทำ e-Bill Payment ของกรมศุลกากร.....	20
4.1 สรุปผลการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ ในการรับรู้ถึงความมีประโยชน์ จากการใช้งาน การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน ทักษะคติในการใช้งาน และ ความตั้งใจที่จะใช้งานเทคโนโลยีสำหรับธุรกรรมทางการเงินในรูปแบบ อิเล็กทรอนิกส์สำหรับการนำเข้าและส่งออก ในเขตกรุงเทพมหานคร.....	51



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ในยุคปัจจุบันพฤติกรรมของผู้บริโภคที่มีอัตราการซื้อขายสินค้าผ่านช่องทางอินเทอร์เน็ตสูงมากขึ้น จึงทำให้เกิดปรากฏการณ์การทำธุรกรรมทางการเงินผ่านช่องทางอินเทอร์เน็ต หรือที่เรียกว่าการชำระเงินด้วยวิธีอิเล็กทรอนิกส์ และมีแนวโน้มที่จะสูงขึ้นเรื่อย ๆ (วอนชนก ไชยสุนทร, 2558) ปรากฏการณ์ดังกล่าวทำให้เห็นว่า การเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของเทคโนโลยีดิจิทัลในสังคมปัจจุบันนี้ ส่งผลกระทบต่อวิถีการใช้ชีวิตของผู้คน รวมทั้งยังส่งผลกระทบต่อภาคธุรกิจองค์กรอุตสาหกรรมในปัจจุบันด้วย ดังนั้นไม่ว่าจะเป็นภาคธุรกิจหรืออุตสาหกรรมใดก็ตามจะต้องปรับตัวให้ทันกับกระแสการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี และต้องมีความรู้ความเข้าใจในเทคโนโลยีนั้น ๆ เพื่อเป็นการพัฒนาคนและองค์กรให้อยู่รอดในยุคดิจิทัล (ธีรนนท์ ศรีหงส์, 2561)

การพัฒนาของหน่วยงานราชการเพื่อเตรียมพร้อมในการก้าวเข้าสู่ยุคเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัล กระทรวงการคลัง (2560) ได้จัดทำแผนขับเคลื่อนกระทรวงการคลังสู่การเป็นกระทรวงการคลังดิจิทัล (Digital MOF) โดยมีนโยบาย แผน และยุทธศาสตร์ระดับชาติที่มีความเกี่ยวข้องกับการพัฒนาหน่วยงานมุ่งสู่การเป็นกระทรวงการคลังดิจิทัล (Digital MOF) ประจำปีงบประมาณ 2560 – 2564 ในโครงการพัฒนาระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ ในยุทธศาสตร์ที่ 2: ยกระดับกระบวนการทำงานด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล ของหน่วยงานภาครัฐ จำนวน 50 โครงการ โดยหนึ่งในโครงการ ได้แก่ โครงการพัฒนาระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ โดยผ่านช่องทางบริการให้บริการของธนาคาร ของกรมศุลกากร ทั้งนี้การจัดทำแผนนั้นจะทำให้เกิดการพัฒนาทางเศรษฐกิจ การค้า การลงทุน และบริการ จึงถือว่าการพัฒนาเพื่อนำไปสู่การปรับเปลี่ยนประเทศให้เข้าสู่ยุคประเทศไทย 4.0

ในการสนับสนุนนโยบายของรัฐบาล กรมศุลกากร (2550) ได้มีการพัฒนาระบบการชำระเงิน ตั้งแต่ปีพุทธศักราช 2550 เป็นต้นมา โดยการเพิ่มช่องทางการชำระเงินค่าภาษีอากร ค่าธรรมเนียมศุลกากร รายได้อื่นและหรือเงินประกัน ตามที่กำหนดไว้ในกฎหมายว่าด้วยการศุลกากร กฎหมายพิกัดอัตราศุลกากร และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ด้วย

วิธีการชำระเงินผ่านธนาคารทางอิเล็กทรอนิกส์โดยวิธีตัดบัญชีอย่างต่อเนื่อง ต่อมากรมศุลกากรได้ดำเนินการตามโครงการพัฒนาระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่านช่องทางทำให้บริการของธนาคาร โดยได้เพิ่มช่องทางการรับชำระเงินด้วยบัตรอิเล็กทรอนิกส์ อันได้แก่ บัตรเดบิต บัตรเครดิต บัตรเงินสด ผ่านหน่วยงานจัดเก็บของกรมศุลกากรทั่วประเทศ แบบออนไลน์ เริ่มให้บริการตั้งแต่ 13 ธันวาคม 2560 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อลดการใช้เงินสด และเช็ค (กรมศุลกากร, 2560)

เนื่องด้วยการเปลี่ยนแปลงทางด้านพฤติกรรมของผู้บริโภคในยุคปัจจุบันทำให้ธุรกรรมทางการเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ได้รับความนิยมมากขึ้น การซื้อขายสินค้าผ่านช่องทางออนไลน์จะเข้ามามีบทบาททดแทนการทำธุรกิจแบบเดิม (เวทย์ นุชเจริญ, 2559) Brett King (ธนาคารกสิกรไทย, 2553) อ้างใน ธนวรรณ สำนักกลาง, 2559 จึงอาจกล่าวได้ว่าคนในยุคปัจจุบันนี้มีความสนใจและมีความคุ้นเคยกับเทคโนโลยีจนกลายเป็นส่วนหนึ่งของชีวิตประจำวัน ดังนั้นกรมศุลกากรได้ปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของผู้บริโภค โดยการพัฒนาและปรับปรุงระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่านเทคโนโลยีชำระเงินผ่านบริการของธนาคารเคลื่อนที่ที่สำคัญได้แก่ 1. ธนาคารอินเทอร์เน็ต (Internet Banking) 2. ธนาคารบนโทรศัพท์มือถือ (Mobile Banking) 3. เครื่องรับจ่ายเงินอัตโนมัติ (ATM) เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้กับผู้ประกอบการนำเข้าและส่งออกของกรมศุลกากร (กรมศุลกากร, 2562)

ทั้งนี้ธุรกรรมทางการเงินดังกล่าว เป็นการลดการใช้เงินสดและเช็คของผู้ประกอบการ ประกอบกับลดความเสี่ยงในการเก็บรักษาเงินสด เช็ค ของเจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้ของกรมศุลกากรอีกด้วย (กรมศุลกากร, 2562) การเพิ่มช่องทางในการชำระเงินที่หลากหลายดังกล่าวจะช่วยเพิ่มความปลอดภัย และสามารถช่วยลดต้นทุนการดำเนินงานและกระบวนการในการจัดการบริหารเงินสด และเพิ่มประสิทธิภาพและศักยภาพในการทำธุรกิจให้สามารถทัดเทียมกับประเทศอื่น ๆ ได้ (พิฑูวรรณ กิติคุณ, 2561) อีกทั้งการใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์ในการชำระเงินนั้นถือเป็นเครื่องมือสำคัญที่สนับสนุนให้ภาครัฐ ภาคธุรกิจ เข้าถึงบริการทางการเงิน เพื่อส่งเสริมการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมชำระเงินจากเงินสดไปสู่การชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์อย่างทั่วถึง แพร่หลายเอื้อต่อการสร้างสังคมไร้เงินสด (Cashless society) ซึ่งจะช่วยยกระดับความเป็นอยู่ของประชาชน และศักยภาพการแข่งขันของภาคธุรกิจ และสอดคล้องกับนโยบายเศรษฐกิจดิจิทัลของรัฐบาล (National Payment, 2559)

การเป็นสังคมไร้เงินสดนั้น จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพและศักยภาพในการแข่งขันระหว่างประเทศ และลดต้นทุนที่เกิดจากธุรกรรมเงินสด ช่วยให้การเก็บภาษีของภาครัฐมีประสิทธิภาพ (ชลิตพันธ์ บุญมีสุวรรณ, 2560) ในมุมมองของกรมศุลกากรระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์สามารถช่วยให้ผู้ประกอบการเข้าถึงระบบการชำระเงินด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ได้

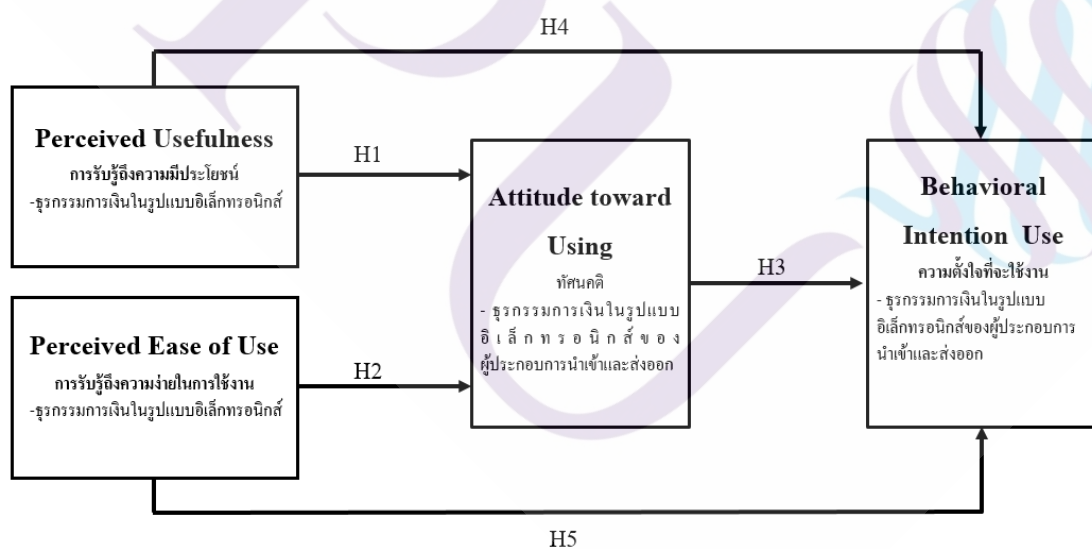
อย่างสะดวกยิ่งขึ้น ซึ่งเป็นกลไกสำคัญในการผลักดันให้ประเทศเข้าสู่การชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์อย่างกว้างขวาง

ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึงการยอมรับเทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงินในรูปแบบ Bill Payment ของกรมศุลกากร อันได้แก่ 1. ธนาคารอินเทอร์เน็ต (Internet Banking) 2. ธนาคารบนโทรศัพท์มือถือ (Mobile Banking) 3. เครื่องรับจ่ายเงินอัตโนมัติ (ATM) ในการชำระเงินค่าภาษีอากร ค่าธรรมเนียมศุลกากร รายได้อื่นและหรือเงินประกัน ของผู้ประกอบการตัวแทนนำเข้าและส่งออก โดยศึกษาการรับรู้ถึงประโยชน์ และความง่ายในการใช้งานของเทคโนโลยีดังกล่าว สามารถส่งผลต่อทัศนคติและความตั้งใจที่จะใช้งานจริงในการใช้งานธุรกรรมทางการเงินของกรมศุลกากรดังกล่าว

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาการยอมรับเทคโนโลยีสำหรับธุรกรรมทางการเงินในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ ผู้ประกอบการนำเข้าและส่งออก ในเขตกรุงเทพมหานคร

1.3 กรอบแนวความคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวความคิดในการวิจัย

1.4 สมมติฐานของการศึกษาหรือวิจัย

H1 การรับรู้ถึงความมีประโยชน์จากการใช้งานมีผลต่อทัศนคติในการใช้งานเทคโนโลยีสำหรับธุรกรรมทางการเงินในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ผู้ประกอบการนำเข้าและส่งออกในเขตกรุงเทพมหานคร

H2 การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานมีผลต่อทัศนคติในการใช้งานเทคโนโลยีสำหรับธุรกรรมทางการเงินในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ผู้ประกอบการนำเข้าและส่งออกในเขตกรุงเทพมหานคร

H3 ทัศนคติต่อการใช้งานมีผลต่อความตั้งใจที่จะใช้เทคโนโลยีสำหรับธุรกรรมทางการเงินในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ผู้ประกอบการนำเข้าและส่งออกในเขตกรุงเทพมหานคร

H4 การรับรู้ถึงความมีประโยชน์จากการใช้งานมีผลต่อความตั้งใจที่จะใช้เทคโนโลยีสำหรับธุรกรรมทางการเงินในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ผู้ประกอบการนำเข้าและส่งออกในเขตกรุงเทพมหานคร

H5 การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานส่งผลต่อความตั้งใจที่จะใช้เทคโนโลยีสำหรับธุรกรรมทางการเงินในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ผู้ประกอบการนำเข้าและส่งออกในเขตกรุงเทพมหานคร

1.5 ประโยชน์ของงานวิจัย

1.5.1 เพื่อให้กรมศุลกากรทราบว่าผู้ประกอบการนำเข้าและส่งออกมีการยอมรับเทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงินในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์มากขึ้นเพียงใด

1.5.2 เพื่อเป็นแนวทางให้กรมศุลกากรในการพัฒนาระบบการชำระเงินให้มีความทันสมัย สะดวกรวดเร็วมากขึ้น เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงของระบบเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัล ให้มีประสิทธิภาพ ส่งผลให้เกิดการยอมรับและประโยชน์ต่อผู้ประกอบการนำเข้าและส่งออก และตัวแทนออกของ (Shipping Agency)

1.6 ขอบเขตของการศึกษา

1.6.1 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ศึกษาประกอบด้วย ผู้ประกอบการนำเข้าและส่งออก และตัวแทนออกของ (Shipping Agency) ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่ลงทะเบียนเป็นผู้ปฏิบัติพิธีการศุลกากร ณ ส่วนทะเบียนและสิทธิพิเศษ (กมพ.) กรมศุลกากร ในการสำรวจผู้ใช้งานระบบเทคโนโลยีธุรกรรมทาง

การเงินในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ ของกรมศุลกากร มีจำนวนผู้ใช้งานทั้งหมด 7,793 คน โดยที่ผู้ทำวิจัยต้องทราบจำนวนที่แน่นอน (Finite Population) จึงคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างได้โดยใช้สูตรของทาโร ยามาเน (Yamane, 1973) โดยการทดสอบ ณ ระดับความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95 ค่าความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 ผู้วิจัยจะต้องใช้กลุ่มตัวอย่าง 380 ตัวอย่าง

1.6.2 นิยามศัพท์เฉพาะ

การชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Bill Payment) หมายถึง รูปแบบการรับและจ่ายเงินด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ เช่น การโอนเงินผ่านระบบธนาคาร การโอนเงินผ่านมือถือ การชำระเงินด้วยบัตรเครดิต บัตรเดบิต เป็นต้น เทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงินในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ในงานวิจัยนี้ ให้นำหมายถึง การชำระเงินผ่านธนาคารอินเทอร์เน็ต (Internet Banking) ธนาคารบนโทรศัพท์มือถือ (Mobile Banking) และเครื่องรับจ่ายเงินอัตโนมัติ (ATM)

ธนาคารอินเทอร์เน็ต (Internet Banking) หมายถึง การทำธุรกรรมทางการเงินผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตด้วยตนเอง โดยอาศัยอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ต่าง ๆ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ โทรศัพท์มือถือ หรือสื่ออื่น ๆ ที่ช่วยให้ผู้ใช้บริการสามารถทำรายการทางการเงินในลักษณะโต้ตอบกับระบบงานของธนาคารได้เองโดยอัตโนมัติ (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2557)

ธนาคารบนโทรศัพท์มือถือ (Mobile Banking) เป็นบริการอิเล็กทรอนิกส์ที่ผู้ใช้บริการสามารถทำธุรกรรมทางการเงินด้วยตนเองผ่านโทรศัพท์มือถือในลักษณะโต้ตอบกับระบบงานของธนาคารได้เองโดยอัตโนมัติ ซึ่งส่วนใหญ่จะใช้เพื่อการโอนเงินและชำระเงิน เพราะสะดวก และสามารถใช้บริการได้ตลอดเวลาที่ต้องการ (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2557)

เครื่องรับจ่ายเงินอัตโนมัติ (ATM) หมายถึง การบริการฝาก ถอน เบิก ชำระหนี้ ไปจนถึงการเติมเงินต่างๆ หรือสอบถามยอดเงิน (บริษัท ไทยเจริญเทคโนโลยี จำกัด, 2562)

แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (Theory of Acceptance Model: TAM) หมายถึง ทฤษฎีที่ได้พัฒนาขยายองค์ความรู้มาจากทฤษฎีการกระทำด้วยเหตุผล (Theory of Reasoned Action: TRA) ของไอเซนและฟิชบายน์ มีจุดประสงค์เพื่อทำนายการยอมรับและการใช้เทคโนโลยีในการทำงาน

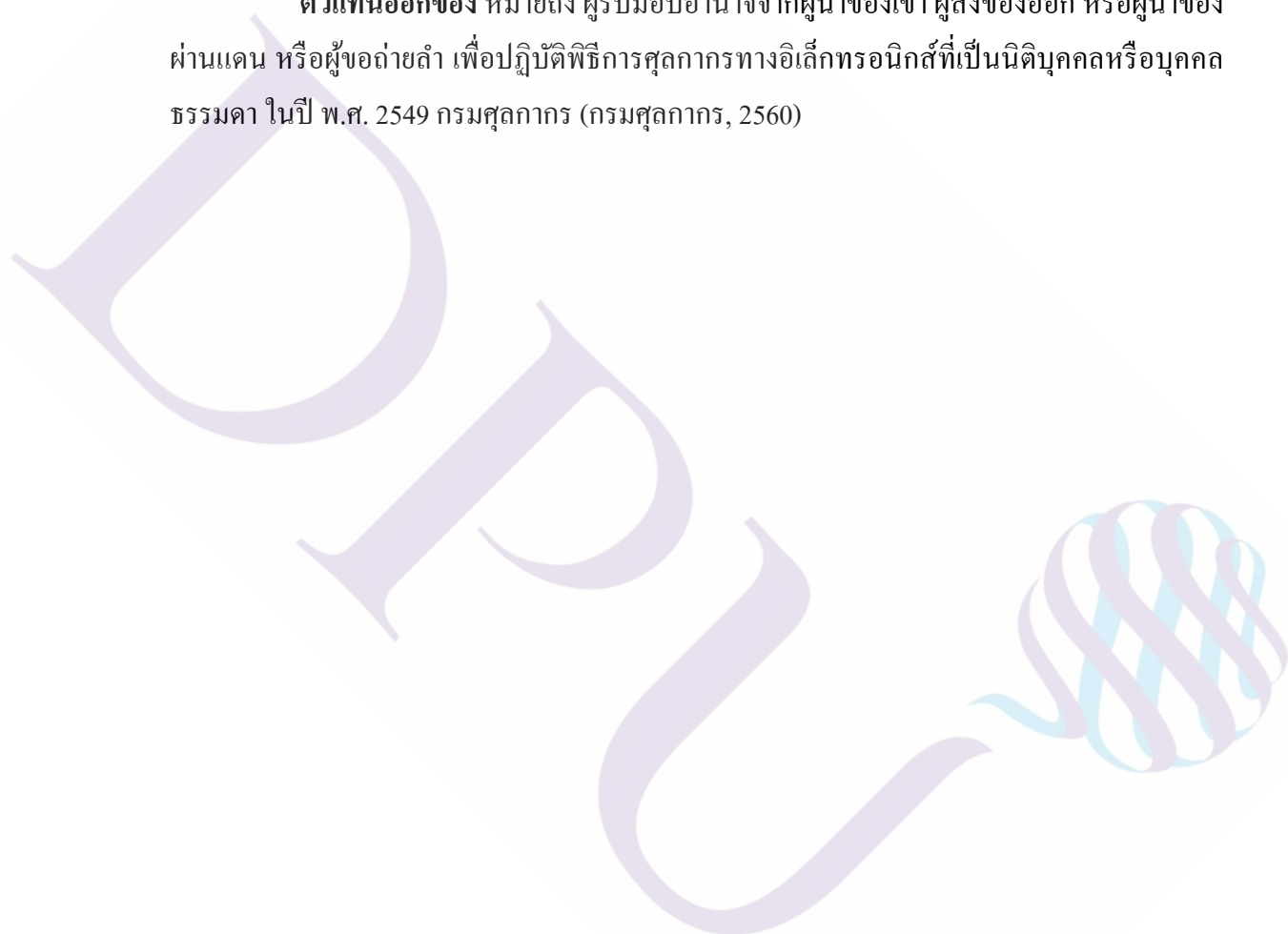
การรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับ (Perceived Usefulness) หมายถึง ระดับความเชื่อของตนเองต่อการใช้เทคโนโลยีนั้น ๆ ที่จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของตนเองได้ Davis (1989)

การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease Of Use) หมายถึง ระดับความเชื่อว่าการใช้งานนั้นไม่ต้องการความพยายามในการใช้งาน สรุปคือใช้งานได้ง่าย Davis (1989)

ผู้นำของเข้า หมายถึง เจ้าของ ผู้ครอบครอง หรือผู้มีส่วนได้เสียในของใด ๆ นับแต่เวลาที่นำของนั้นเข้ามาในราชอาณาจักรจนถึงเวลาที่พนักงานศุลกากรได้ส่งมอบให้ไปโดยถูกต้องพ้นจากอารักขาของพนักงานศุลกากร (กรมศุลกากร, 2562)

ผู้ส่งของออก หมายถึง เจ้าของ ผู้ครอบครอง หรือผู้มีส่วนได้เสียในของใด ๆ นับแต่เวลาที่นำของนั้นเข้ามาในอารักขาของพนักงานศุลกากรจนถึงเวลาที่ได้ส่งออกไปนอกราชอาณาจักร (กรมศุลกากร, 2562)

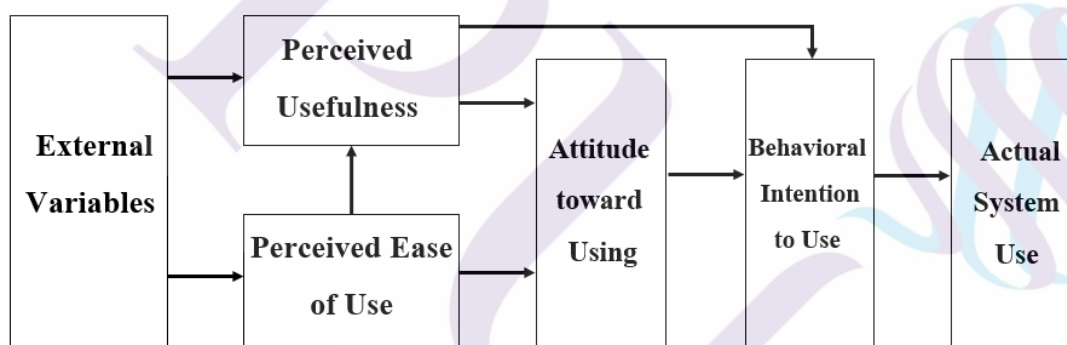
ตัวแทนออกของ หมายถึง ผู้รับมอบอำนาจจากผู้นำของเข้า ผู้ส่งของออก หรือผู้นำของผ่านแดน หรือผู้ขอถ่ายลำ เพื่อปฏิบัติพิธีการศุลกากรทางอิเล็กทรอนิกส์ที่เป็นนิติบุคคลหรือบุคคลธรรมดา ในปี พ.ศ. 2549 กรมศุลกากร (กรมศุลกากร, 2560)



2.2 แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model: TAM)

แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model: TAM) Davis (1998) (อ้างอิงใน ดร.ปราโมทย์ ลีโอนาม, 2554) โดยเอาแนวความคิดพื้นฐานของแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยีมาผนวกกับทฤษฎีการกระทำอย่างมีเหตุผลซึ่งดัดแปลงมาจากทฤษฎีเรื่องการกระทำด้วยเหตุผล (Theory of Reasoned Action: TRA) ของ Ajzen & Fishbein (1980) ที่มีการทำความเข้าใจและพฤติกรรมของมนุษย์อย่างมีเหตุผล (ชยาภรณ์ กิตติพิธิชัย, 2559) ทฤษฎี TRA นั้นจะเน้นเรื่องพฤติกรรมทั่วไปของผู้ใช้ ในขณะที่ TAM ให้ความสำคัญกับทัศนคติของผู้ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ (Mathieson et al., 2001) (อ้างอิงใน จุฑารัตน์ เกียรติศิริสมิ, 2558)

องค์ประกอบในแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model: TAM) เริ่มตั้งแต่พิจารณาตัวแปรภายนอกจะส่งผลต่อพฤติกรรมการรับรู้ของผู้ใช้ได้แก่ การรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับ (Perceived Usefulness) และการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use) ส่งผลกับทัศนคติต่อการใช้งาน ที่จะก่อให้เกิดพฤติกรรมความตั้งใจที่จะใช้งาน และสุดท้ายก็จะส่งผลให้มีการนำเทคโนโลยีมาใช้จริง จากแบบจำลองจะเห็นได้ว่าเมื่อผู้ใช้อับรู้ถึงประโยชน์ของเทคโนโลยีสามารถส่งผลต่อพฤติกรรมความตั้งใจใช้งาน ได้เลย



ภาพที่ 2.2 แสดงแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี

ที่มา: ดัดแปลงจาก ปราโมทย์ ลีโอนาม (2554, น. 40)

แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (TAM) สามารถอธิบายองค์ประกอบได้ดังนี้

1. ตัวแปรภายนอก (External Variables) คือตัวแปรในการสร้างการรับรู้ เช่น เรื่องของความรู้ ประสบการณ์ ความเชื่อ หรือพฤติกรรมทางสังคม ส่งผลต่อพฤติกรรมการยอมรับเทคโนโลยี
2. การรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับ (Perceived Usefulness) หมายถึง การรับรู้ถึงประโยชน์ในการใช้งาน ว่าเทคโนโลยีจะช่วยพัฒนาให้เกิดประโยชน์อะไรแก่ผู้ใช้งาน
3. การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use) หมายถึง ง่ายต่อการใช้งานและเรียนรู้ มีการปฏิบัติที่ไม่ซับซ้อนหรือยุ่งยากจนเกินไป
4. ทศนคติที่มีต่อการไอ้ (Attitude toward Use) ทศนคติในผู้ใช้งานในการใช้งาน มีผลมาจากการรับรู้ถึงประโยชน์และรับทราบว่เทคโนโลยีนั้นสามารถนำมาใช้ได้ง่าย
5. เจตนาเชิงพฤติกรรมในการไอ้ (Behavioral Intentions to Use) หมายถึง ความตั้งใจหรือพฤติกรรมที่ผู้ใช้มีความพยายามในการใช้งานเทคโนโลยีนั้น ๆ
6. การไอ้ระบบ (Actual System Use) หมายถึง ผู้ใช้งานรับรู้ถึงประโยชน์ รู้ความง่ายในการไอ้ ส่งผลกับทศนคติต่อการไอ้งาน ที่จะก่อนให้เกิดพฤติกรรมความตั้งใจในการไอ้งาน และส่งผลให้มีการนำเทคโนโลยีมาใช้จริง (ปราโมทย์ ลือนาม, 2554)

การวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยได้เลือกไอ้ทฤษฎีแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยีเป็นโมเดล เนื่องจากเป็นทฤษฎีที่เหมาะสมที่ไอ้ในการศึกษาการยอมรับเทคโนโลยี และมีผู้วิจัยจำนวนมากเลือกไอ้ ประกอบกับเป็นทฤษฎีที่ใช้งานง่ายและไม่ซับซ้อน สามารถอธิบายพฤติกรรมการยอมรับเทคโนโลยีได้ ซึ่งแสดงให้เห็นว่าทฤษฎีดังกล่าวมีความเหมาะสมในการใช้งานในปัจจุบัน ทฤษฎีแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยีได้พัฒนาเป็นทฤษฎีแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model: TAM)

2.2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับทศนคติ (Attitude)

ทศนคติ (Attitude) เป็นความรู้สึกของบุคคล และสภาพจิตใจของบุคคลที่ตอบสนองต่อสังคม บุคคลและสิ่งของ ในแต่ละเหตุการณ์ หรือกิจกรรมต่าง ๆ ที่ผู้ใช้พึงกระทำในการแสดงออกต่อเหตุการณ์ว่าเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยก็ได้ (ชนัท สุขวัฒนาวิทย์, 2556) และทศนคติเป็นสภาพความพร้อมทางด้านจิตใจของบุคคลซึ่งเป็นผลรวมของความคิดเห็น ความเชื่อของบุคคลที่ถูกกระตุ้นด้วยอารมณ์ ความรู้สึกและทำให้บุคคลพร้อมที่จะกระทำให้สิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรือเป็นตัวกำหนดแนวโน้มของบุคคลที่จะแสดงพฤติกรรมตอบสนองต่อสิ่งนั้น (ศรีรัตน เศรษฐานุพนธ์, 2555)

ทัศนคติ เป็นความโน้มเอียงที่เกิดจากการเรียนรู้ ทำให้มีพฤติกรรมลักษณะที่ชอบหรือไม่ชอบที่มีต่อสิ่งหนึ่ง และได้กำหนดองค์ประกอบทัศนคติไว้ 3 ส่วน ดังนี้ Schiffman และ Kanuk (อ้างอิงใน กรวิวิท ทรประเสริฐวิทย์, 2558)

องค์ประกอบทางด้านความคิด (Cognitive Component) ซึ่งเป็นผลมาจากการรับรู้ของบุคคล ต่อสิ่งของ บุคคลหรือเหตุการณ์ต่าง ๆ ถ้าเกิดความรู้ความเข้าใจอย่างแท้จริงและเกิดทัศนคติในทางที่ดี ในทางตรงกันข้าม ถ้าเกิดการรับรู้ในทางที่ไม่เข้าใจ ไม่รู้เรื่อง ยากไป ก็จะมีทัศนคติไม่ดีต่อสิ่งนั้น

1. องค์ประกอบทางด้านความรู้สึก (Affective Component) เป็นสภาพทางอารมณ์ที่เกิดขึ้นในขณะที่บุคคลถูกเร้าจากสิ่งใดสิ่งหนึ่งถ้าเราชอบ สบายใจ สนุก ก็จะเกิดทัศนคติที่ดีแต่ถ้าไม่ชอบ ไม่สนุก ถูกดูหมิ่น ถูกเยาะเย้ย ก็จะมีทัศนคติในทางที่ไม่ดี

2. องค์ประกอบทางด้านแนวโน้มของการกระทำ (Action Tendency Component) เป็นทิศทางของการตอบสนองหรือการกระทำในทางใดทางหนึ่งซึ่ง เป็นผลมาจากองค์ประกอบด้านความคิดและความรู้สึก ของบุคคลต่อสิ่งเร้า

2.2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความตั้งใจ

ความตั้งใจ (Intention) คือ การเอาใจจดจ่อซึ่งเป็นการตัดสินใจที่จะเลือกหรือกระทำในวิธีใดวิธีหนึ่งมีทิศทางแน่นอนของจิตมีจุดมุ่งหมายที่ชัดเจนต่อสิ่งที่ปรารถนาและแสดงออกตามที่มีทัศนคติหรือมีความเชื่อต่อสิ่งนั้น (พรชัย ลิขิตธรรมโรจน์, 2545) (อ้างอิงใน พรชนก พลาบุญย์, 2558) ซึ่งความตั้งใจซื้อและใช้บริการเป็นความตั้งใจของผู้บริโภคในการกระทำให้ได้มา (Acquisition) การจัดการ (Disposition) และการใช้สินค้าหรือบริการ (Mowen & Minor, 1998) (อ้างอิงใน พรชนก พลาบุญย์, 2558)

ความตั้งใจซื้อและใช้บริการมีความสำคัญมากต่อนักการตลาดเนื่องจากความตั้งใจซื้อและใช้บริการสินค้าหรือบริการเปรียบเสมือนแนวทางการทำนายหรือคาดการณ์พฤติกรรมการซื้อของผู้บริโภคในอนาคตพฤติกรรมสามารถทำนายได้จากการวัดหรือทำนายความตั้งใจที่จะกระทำพฤติกรรม โดยปกติแล้วความตั้งใจที่จะกระทำพฤติกรรมสามารถทำนายพฤติกรรมได้อย่างแม่นยำหรือความตั้งใจที่จะกระทำพฤติกรรมมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในระดับสูงหรือไม่ขึ้นอยู่กับองค์ประกอบนี้คือความตรงกัน (Correspondence) ของเกณฑ์ในการวัดความตั้งใจที่กระทำพฤติกรรมคือให้มีความตรงกันในองค์ประกอบด้านการกระทำเป้าหมายสถานการณ์หรือสิ่งแวดล้อมและระดับความมั่นคงของความตั้งใจ (Stability of Intention) ถ้าความตั้งใจที่จะกระทำพฤติกรรมมีความมั่นคงหรือความคงทนสูงก็จะมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมสูงด้วย (พรชนก พลาบุญย์, 2558)

2.3 แผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม และยุทธศาสตร์การพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม

2.3.1 แผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม

แผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ตามที่คณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 5 เมษายน 2559 ได้มีมติให้ความเห็นชอบแผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม โดยได้กำหนดวิสัยทัศน์ เป้าหมาย ภูมิทัศน์ดิจิทัลของไทยในระยะเวลา 20 ปี และยุทธศาสตร์ของแผน ทั้งนี้ กระทรวงการคลัง (2559) ได้ให้คำจำกัดความของ “ดิจิทัลไทยแลนด์” ตามแผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ว่า วิสัยทัศน์ในการปฏิรูปประเทศไทยสู่ ดิจิทัลไทยแลนด์ เป็นยุทธศาสตร์ที่สามารถประเทศไทยให้เกิดความสร้างสรรค์ และ ใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีดิจิทัลอย่างเต็มศักยภาพในการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน นวัตกรรม ข้อมูล ทุนมนุษย์ และทรัพยากรอื่นใด เพื่อขับเคลื่อนการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ ไปสู่ความมั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืน

ในแผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมนั้น มีเป้าหมาย 4 ประการ ได้แก่ 1. เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันทางเศรษฐกิจของประเทศ ด้วยการใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยีดิจิทัลเป็นเครื่องมือหลักในการสร้างสรรค์นวัตกรรมการผลิต การบริการ 2. สร้างโอกาสทางสังคมอย่างเท่าเทียมด้วยข้อมูลข่าวสารและบริการต่าง ๆ ผ่านสื่อดิจิทัลเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชน 3. เตรียมความพร้อมให้บุคลากรทุกกลุ่มมีความรู้และทักษะที่เหมาะสมต่อการดำเนินชีวิตและการประกอบอาชีพในยุคดิจิทัล 4. ปฏิรูปกระบวนการนวัตกรรมการทำงานและการให้บริการของภาครัฐด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลและการใช้ประโยชน์จากข้อมูล เพื่อให้การปฏิบัติงานเกิดความโปร่งใส มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล

2.3.2 ยุทธศาสตร์การพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม

ยุทธศาสตร์ที่ 1 พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัลประสิทธิภาพสูงให้ครอบคลุมทั่วประเทศ

ยุทธศาสตร์ที่ 2 ขับเคลื่อนเศรษฐกิจด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล

ยุทธศาสตร์ที่ 3 สร้างสังคมคุณภาพที่ทั่วถึงเท่าเทียมด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล

ยุทธศาสตร์ที่ 4 ปรับเปลี่ยนภาครัฐสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล

ยุทธศาสตร์ที่ 5 พัฒนากำลังคนให้พร้อมเข้าสู่ยุคเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัล

ยุทธศาสตร์ที่ 6 สร้างความเชื่อมั่นในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล

ทั้งนี้ จะเห็นได้ว่ายุทธศาสตร์ที่ 4 ข้างต้นได้กล่าวถึงการปรับเปลี่ยนภาครัฐสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล โดยมุ่งเน้นให้เกิดการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการปรับปรุงประสิทธิภาพการบริหารจัดการของหน่วยงานรัฐ ซึ่งจะทำให้ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการได้โดยไม่มีข้อจำกัดทาง

กายภาพ พื้นที่ และภาษา กระทรวงการคลังซึ่งเป็นหน่วยงานภาครัฐที่มีบทบาทหน้าที่สำคัญต่อการพัฒนาประเทศทั้งด้านเศรษฐกิจและสังคม และเป็นหน่วยงานหลักหน่วยงานหนึ่งในการให้บริการประชาชน จึงมีความจำเป็นที่จะต้องปรับปรุงเปลี่ยนแปลงวิธีการทำงาน การบริหารจัดการ และการให้บริการประชาชนไปสู่ระบบดิจิทัล (กระทรวงการคลัง, 2559)

2.3.3 แผนขับเคลื่อนกระทรวงการคลังสู่การเป็นกระทรวงการคลังดิจิทัล (Digital MOF)

แผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ยุทธศาสตร์ที่ 4 การปรับเปลี่ยนภาครัฐสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล โดยมุ่งเน้นให้เกิดการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการปรับปรุงประสิทธิภาพการบริหารจัดการของหน่วยงานรัฐ ซึ่งจะทำให้ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการได้โดยไม่มีข้อจำกัดทางกายภาพ พื้นที่ และภาษา ประกอบกับภูมิทัศน์ดิจิทัลของไทยในระยะเวลา 20 ปี ได้กำหนดว่าในระยะที่ 2 ของแผนพัฒนาดิจิทัล ทุกภาคส่วนของประเทศไทยมีส่วนร่วมในเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัลตามแนวทางประชารัฐ ซึ่งกรอบระยะเวลาในระยะที่ 2 สอดคล้องกับการดำเนินการตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ จึงได้กำหนดวิสัยทัศน์ของการขับเคลื่อนกระทรวงการคลังสู่การเป็นกระทรวงการคลังดิจิทัล (Digital MOF) คือ “มุ่งสู่การเป็นกระทรวงการคลังดิจิทัลในปี 2565” ซึ่งภายใต้แผนขับเคลื่อนกระทรวงการคลังสู่การเป็นกระทรวงการคลังดิจิทัล (Digital MOF) ประกอบด้วยประเด็นยุทธศาสตร์ 5 ยุทธศาสตร์ ดังนี้

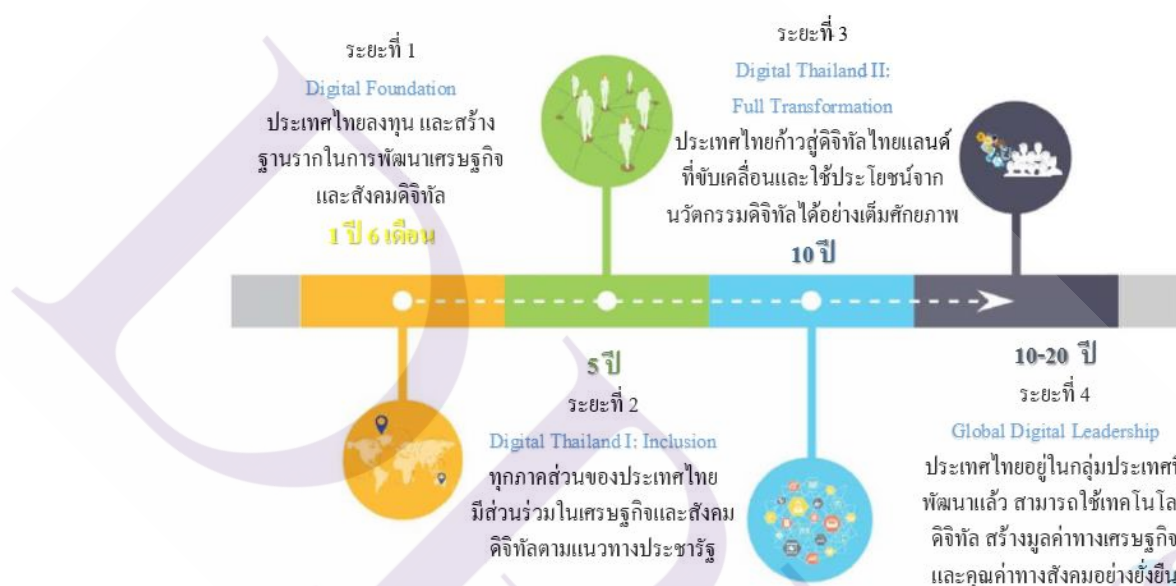
ยุทธศาสตร์ที่ 1 ยกระดับการใช้ประโยชน์จากการบูรณาการข้อมูลเศรษฐกิจการเงินการคลังด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อพัฒนาและบูรณาการข้อมูลสารสนเทศด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล กำหนดและสร้างมาตรฐานข้อมูลกลาง ระบบสารสนเทศเพื่อการตัดสินใจ การวางแผน และแก้ไขปัญหาเพื่อความถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อสถานการณ์ทางเศรษฐกิจ

ยุทธศาสตร์ที่ 2 ยกระดับกระบวนการทำงานด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อพัฒนากระบวนการทำงาน การบริหารจัดการ ด้วยการนำเทคโนโลยีดิจิทัล มาใช้อย่างสร้างสรรค์ และเกิดประโยชน์สูงสุด เพื่อให้การดำเนินงานตามภารกิจและการเข้าถึงบริการเป็นไปอย่างสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง โปร่งใส และเป็นธรรม

ยุทธศาสตร์ที่ 3 สร้างความเชื่อมั่นในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อสร้างกลไกการกำกับดูแลการบริการดิจิทัล ให้มีความมั่นคงปลอดภัยจากภัยคุกคามทางไซเบอร์ ปรับปรุงกฎ ระเบียบ ให้เหมาะสมและมีความทันสมัย พัฒนากลไกการมีส่วนร่วมของผู้ใช้เทคโนโลยีดิจิทัล

ยุทธศาสตร์ที่ 4 บูรณาการและยกระดับโครงสร้างพื้นฐานเทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อพัฒนาเชื่อมโยงและบริหารจัดการ โครงสร้างพื้นฐานเทคโนโลยีดิจิทัล ให้ครอบคลุมทุกพื้นที่ตามภารกิจ บูรณาการ โครงข่ายอินเทอร์เน็ต อินทราเน็ต และ โครงข่ายสื่อสารไร้สายเข้าด้วยกัน นำเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์ และมีประสิทธิภาพสูงสุด

ยุทธศาสตร์ที่ 5 พัฒนาบุคลากรให้มีสมรรถนะด้านเทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อพัฒนาบุคลากรของกระทรวงการคลังให้มีความรู้ ความสามารถ ด้านเทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ทักษะ ความชำนาญ เชี่ยวชาญเฉพาะด้านเทคโนโลยีดิจิทัล สร้างสรรค์นวัตกรรมใหม่ๆ สามารถก้าวทันต่อการเปลี่ยนแปลง และพัฒนาองค์กรสู่ความเป็นเลิศ ทั้งนี้สามารถแสดงรายการข้างต้นด้วยรูปภาพที่ 2.3



ภาพที่ 2.3 ภูมิทัศน์ดิจิทัลของไทยในระยะเวลา 20 ปี

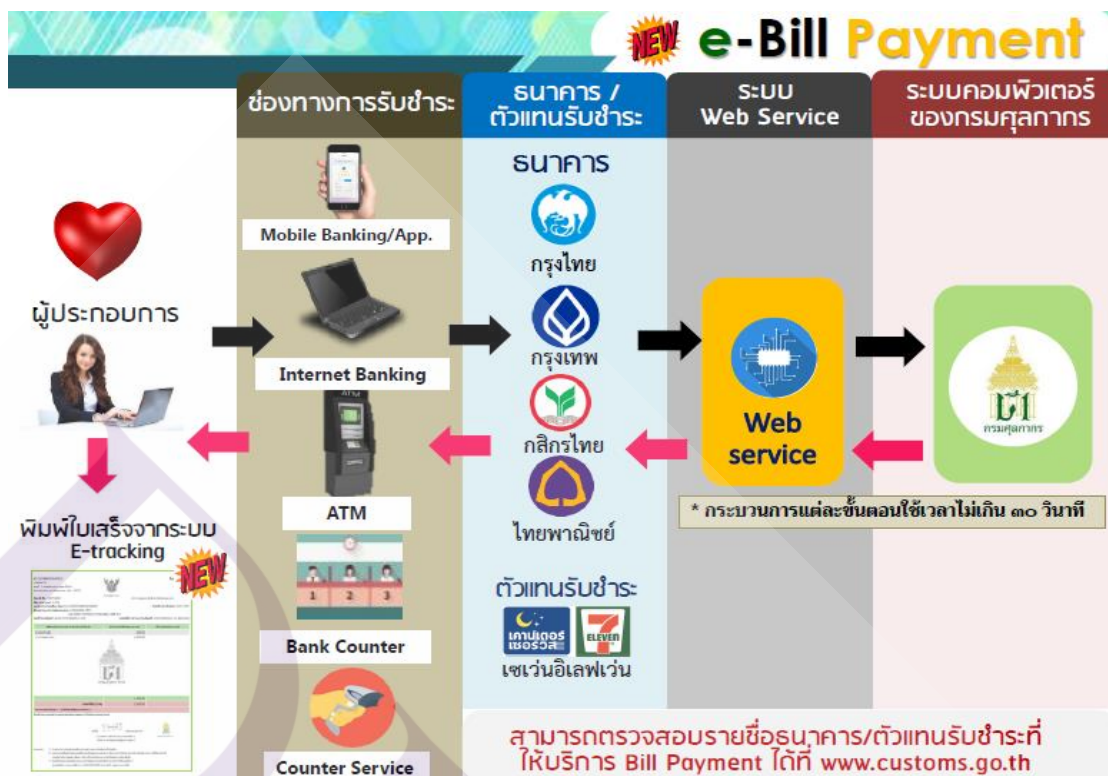
ที่มา: กรมศุลกากร สืบค้น 4 พฤษภาคม 2562, จาก <https://is.gd/jWZ2v6>

ตามแผนขับเคลื่อนกระทรวงการคลังสู่การเป็นกระทรวงการคลังดิจิทัล (Digital MOF) ยุทธศาสตร์ที่ 2 ยกระดับกระบวนการทำงานด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล นั้น มีเป้าหมายในการพัฒนากระบวนการทำงานและการบริหารจัดการให้อยู่ในระบบดิจิทัล สนับสนุนการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม และประหยัดพลังงาน มีการพัฒนา ปรับเปลี่ยนกระบวนการทางธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล รวมถึงการปรับปรุงรูปแบบการให้บริการสู่ e-Service และเพิ่มช่องทางการเข้าถึงบริการได้อย่างสะดวก รวดเร็ว ทั่วถึงอย่างเท่าเทียม โครงการตามยุทธศาสตร์ที่ 2 ที่กล่าวมานั้น มีจำนวนทั้งหมด 50 โครงการ หนึ่งในนั้นคือ โครงการพัฒนาระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ โดยผ่านช่องทางการให้บริการของธนาคาร ของ กรมศุลกากร

2.3.4 โครงการพัฒนาระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ โดยผ่านช่องทางการให้บริการของธนาคาร ของ กรมศุลกากร

เนื่องจากปัจจุบันผู้ประกอบการหรือตัวแทนออกของ สามารถชำระเงินค่าภาษีอากร และรายได้อื่น ที่เคาน์เตอร์ของกรมศุลกากร โดยใช้เงินสด เช็ค และบัตรภาษีและชำระด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) โดยวิธีตัดบัญชีธนาคาร แต่การชำระเงินที่เคาน์เตอร์ของกรมศุลกากร ยังมีปริมาณมากกว่าระบบรับชำระเงินค่าภาษีอากรทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) จึงทำให้เจ้าหน้าที่การเงินและบัญชีของกรมศุลกากรต้องถือเงินสดจำนวนมากและใช้เวลาในการนับเงิน ตรวจสอบเอกสาร อาจเป็นช่องทางให้เกิดการทุจริตได้ ผู้ประกอบการหรือตัวแทนออกของ ต้องใช้เวลาและเสียค่าใช้จ่ายเพื่อเดินทางมายังกรมศุลกากร ดังนั้น เพื่อเป็นการสนับสนุนโครงการ National e-Payment ตามนโยบายของรัฐบาล ให้ลดการใช้เงินสดและเช็ค กรมศุลกากรจึงเกิดแนวคิดในการพัฒนาระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ โดยผ่านช่องทางการให้บริการของธนาคาร เช่น ธนาคารอินเทอร์เน็ต (Internet Banking) ธนาคารบนโทรศัพท์มือถือ (Mobile Banking) เครื่องรับจ่ายเงินอัตโนมัติ (ATM) เคาน์เตอร์ธนาคาร และเคาน์เตอร์เซอร์วิส และเครื่องรับบัตรอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Data Capture: EDC) เป็นต้น เพื่อเพิ่มช่องทางการรับชำระเงินและอำนวยความสะดวกให้กับผู้ประกอบการหรือตัวแทนออกของ (กรมศุลกากร, 2559)

จากประกาศที่ 9/2562 ลงวันที่ 10 มกราคม 2562 เรื่องการเพิ่มช่องทางการชำระเงินค่าภาษีอากร ค่าธรรมเนียมศุลกากร รายได้อื่น และ/หรือเงินประกัน และการพิมพ์ใบเสร็จรับเงิน กศก. 123 เพื่อให้การรับชำระเงินค่าภาษีอากร ค่าธรรมเนียมศุลกากร รายได้อื่น และ/หรือเงินประกันการพิมพ์ใบเสร็จรับเงิน กศก. 123 ซึ่งการชำระเงินดังกล่าว ต้องใช้เอกสารใบขนสินค้าใบสั่งเก็บเงิน ใบแจ้งหนี้ค่าธรรมเนียมการดำเนินพิธีการศุลกากร หรือเอกสารอื่นที่มีบาร์โค้ดสองมิติ (2-Dimension Barcode หรือ QR Code) และเลขอ้างอิง 1 (Reference 1) และเลขอ้างอิง 2 (Reference 2) ที่รองรับการชำระผ่านช่องทางการให้บริการของธนาคารหรือตัวแทนรับชำระ (Bill Payment) ของกรมศุลกากรเท่านั้น เมื่อชำระเงินเรียบร้อยแล้ว ให้ผู้ประกอบการพิมพ์ใบเสร็จรับเงินจากระบบอิเล็กทรอนิกส์ของกรมศุลกากร โดยผ่านระบบการติดตามสถานะการผ่านพิธีการศุลกากร (e-Tracking) ของกรมศุลกากร โดยที่ผู้ประกอบการจะต้องลงทะเบียนการใช้ระบบ e-Tracking ตามขั้นตอนที่กำหนดไว้



ภาพที่ 2.4 ระบบ Bill Payment

ที่มา: กรมศุลกากร สืบค้น 4 พฤษภาคม 2562, จาก <https://is.gd/fpIGhS>

2.4 แนวความคิดเกี่ยวกับระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ของกรมศุลกากร

2.4.1 แนวความคิดเกี่ยวกับระบบการชำระเงินทั่วไป

ระบบการชำระเงินทั่วไปตามคำนิยามของ ธนาคารแห่งประเทศไทย (2558) ถือเป็นกระบวนการส่งมอบหรือโอนสื่อการชำระเงินเพื่อชำระเงิน โดยมีองค์ประกอบที่สำคัญ 3 ส่วน คือ 1. องค์การและบุคคล ได้แก่ ผู้จ่ายเงิน ผู้รับเงิน และองค์กรที่เป็นตัวกลางในการชำระเงิน เช่น ธนาคารพาณิชย์ สถาบันการเงิน เป็นต้น 2. กระบวนการดำเนินการภายใต้กฎหมาย ระเบียบ ข้อตกลง กฎเกณฑ์ ธรรมเนียมปฏิบัติ ที่กำหนดบทบาท หน้าที่ และความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรและบุคคลต่าง ๆ รวมถึงกลไกการชำระเงินที่เกี่ยวข้อง 3. สื่อการชำระเงินประเภทต่าง ๆ เช่น เงินสด ตราสารการเงิน บัตรพลาสติก การโอนเงินทางบัญชี ตลอดจนถึงการชำระเงินด้วยสื่ออิเล็กทรอนิกส์

ระบบการชำระเงินแบ่งออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่ 1. ระบบการชำระเงินด้วยเงินสด ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับกระบวนการต่าง ๆ เช่น การจัดพิมพ์ธนบัตร การนำธนบัตรออกใช้ การรับและจ่ายเงินสดระหว่างธนาคารกลาง สถาบันการเงิน และบุคคลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนการตรวจคัด

ธนบัตรชำรุดออกไปทำลาย และพิมพ์ธนบัตรใหม่ขึ้นทดแทน เป็นต้น 2. การชำระเงินด้วยสื่อการชำระเงินที่มีใช้เงินสด เช่น เช็ค ดราฟท์ ตัวแลกเงิน เป็นต้น สำหรับสื่อการชำระเงินที่มีใช้ตราสาร เช่นระบบอิเล็กทรอนิกส์ จะเกี่ยวข้องกับบุคคล สถาบันการเงิน รวมถึงระบบการโอนเงินด้วยวิธีอิเล็กทรอนิกส์ การสื่อสารข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ และระเบียบวิธีการดำเนินงานที่เกี่ยวข้อง

ระบบการชำระเงินมีความสำคัญในฐานะเป็นเครื่องมือที่หล่อลื่นกิจกรรมทางเศรษฐกิจ ให้ดำเนินการได้อย่างมั่นคงและต่อเนื่อง จึงได้พัฒนาระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์โดยนำเทคโนโลยีด้านคอมพิวเตอร์มาใช้เป็นโครงสร้างพื้นฐานทางการเงิน โดยมีเป้าหมายให้ระบบการชำระเงินของประเทศมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ แบ่งออกเป็น 2 ระบบ ได้แก่ 1. ระบบการโอนเงินรายใหญ่ทางอิเล็กทรอนิกส์ หรือ ระบบ BAHTNE 2. ระบบการหักบัญชีเช็คด้วยภาพเช็คและระบบการจัดเก็บภาพเช็ค หรือ ระบบ ICAS ประกอบกับ ปัจจุบัน ธนาคารแห่งประเทศไทย ได้จัดทำแผนกลยุทธ์ระบบการชำระเงินฉบับที่ 4 เพื่อเป็นกรอบในการพัฒนาระบบการชำระเงินของไทยในช่วงปี พ.ศ. 2562 - 2564 ซึ่งหนึ่งในกรอบการพัฒนาที่สำคัญของแผนกลยุทธ์ฯ คือ การพัฒนาข้อมูลการชำระเงิน โดยส่งเสริมให้เกิดการบูรณาการเชื่อมโยงข้อมูลการชำระเงินที่มีอยู่แล้วในหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งสถาบันการเงิน ผู้ให้บริการชำระเงิน หน่วยงานภาครัฐ และเอกชน และพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการวิเคราะห์ให้มีความทันสมัย โดยใช้เทคโนโลยีรูปแบบใหม่ ๆ ซึ่งทุกภาคส่วนสามารถใช้ประโยชน์ร่วมกันได้ และจะเป็นเครื่องมือสำคัญในการขับเคลื่อนประเทศในยุคดิจิทัลต่อไป (สมิตา เอื้อฤทธิพร, 2562)



ภาพที่ 2.5 แนวความคิดระบบ e-Payment ของกรมศุลกากร

ที่มา: กรมศุลกากร สืบค้น 4 พฤษภาคม 2562, จาก <https://is.gd/jWZ2v6>

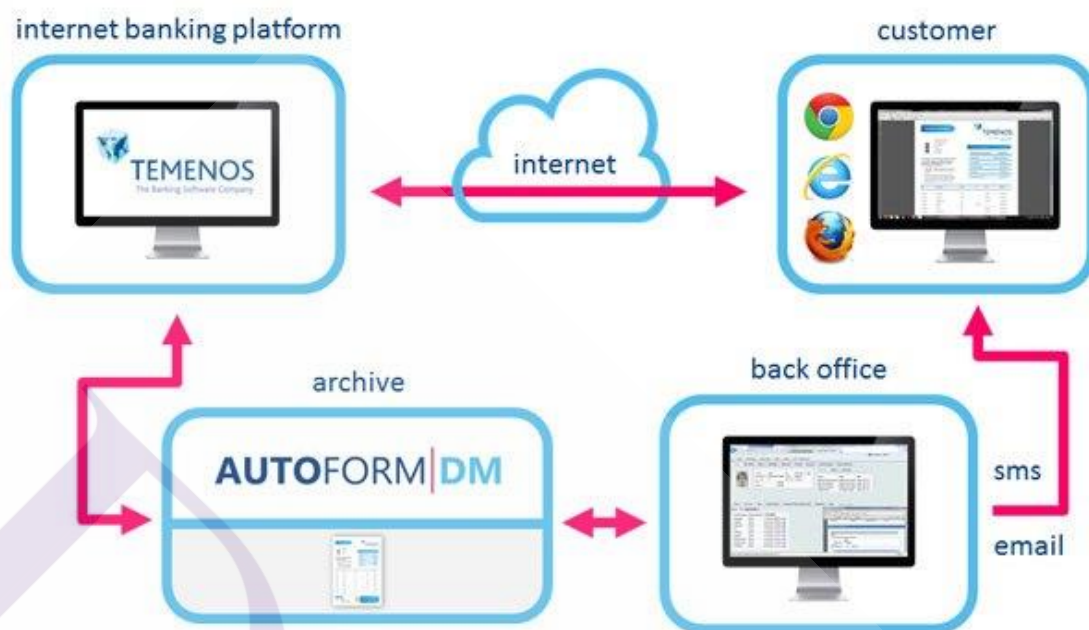
2.4.2 ใบแจ้งหนี้อิเล็กทรอนิกส์

ใบแจ้งหนี้อิเล็กทรอนิกส์ (Bill Payment) ตามคำความหมายของศูนย์คุ้มครองผู้ใช้บริการทางการเงิน ธนาคารแห่งประเทศไทย (258) คือ การให้บริการรับชำระค่าสินค้าค่าบริการ หรือค่าใช้จ่ายอื่น ๆ แทนเจ้าหนี้ โดยใช้ใบแจ้งหนี้อิเล็กทรอนิกส์ที่ออกจากเจ้าหนี้ หรือ biller และไปชำระเงินกับผู้ให้บริการรับเงินแทน เช่น เคาน์เตอร์ธนาคารพาณิชย์ เครื่องรับจ่ายเงินอัตโนมัติ (ATM) ธนาคารอินเทอร์เน็ต (Internet Banking) ธนาคารบนโทรศัพท์มือถือ (Mobile Banking) จุดรับชำระเงินผู้ให้บริการที่ไม่มีใช้ธนาคาร (Non-bank) และกระเป๋าเงิน (e-Money) เป็นต้น ผู้ใช้บริการจะได้รับความสะดวก สามารถจ่ายเงินได้หลายช่องทาง โดยไม่ต้องเดินทางไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้ ผู้ใช้บริการสามารถมั่นใจได้ว่าการจ่ายเงินให้กับผู้ให้บริการรับเงินแทนตรงตามเวลา มีผลเท่ากับได้ชำระให้กับเจ้าหนี้ตรงตามเวลาเช่นกัน

2.4.3 การชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ (E-Payment)

การชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ (E-Payment) เป็นการโอนสิทธิการถือครองเงินหรือการโอนสิทธิการถอนเงิน หรือหักเงินจากบัญชีเงินฝากของผู้ใช้บริการที่เปิดไว้กับผู้ให้บริการด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ทั้งหมดหรือบางส่วน (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2557) มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ธนาคารอินเทอร์เน็ต (Internet Banking) เป็นการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตด้วยตนเองโดยอาศัยอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ต่าง ๆ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ โทรศัพท์มือถือ หรือสื่ออื่น ๆ ที่ช่วยให้ผู้ให้บริการสามารถทำรายการทางการเงินในลักษณะได้ดอปกับระบบงานของธนาคารได้เองโดยอัตโนมัติ (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2557) โดยในอนาคตการให้บริการของธนาคารอิเล็กทรอนิกส์นั้นสามารถพัฒนาเพื่อรองรับความต้องการของผู้ใช้บริการ ธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ที่เพิ่มมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง เนื่องจากธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ทำให้เกิดความรวดเร็วและสะดวกสบายในการทำธุรกรรมมากขึ้นและประหยัดทรัพยากร (Dissertblog, 2016)



ภาพที่ 2.6 กระบวนการธนาคารอินเทอร์เน็ต (Internet Banking)

ที่มา: ธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ (Internet Banking) สืบค้น 4 สิงหาคม 2562, จาก <https://is.gd/QpAGyY>

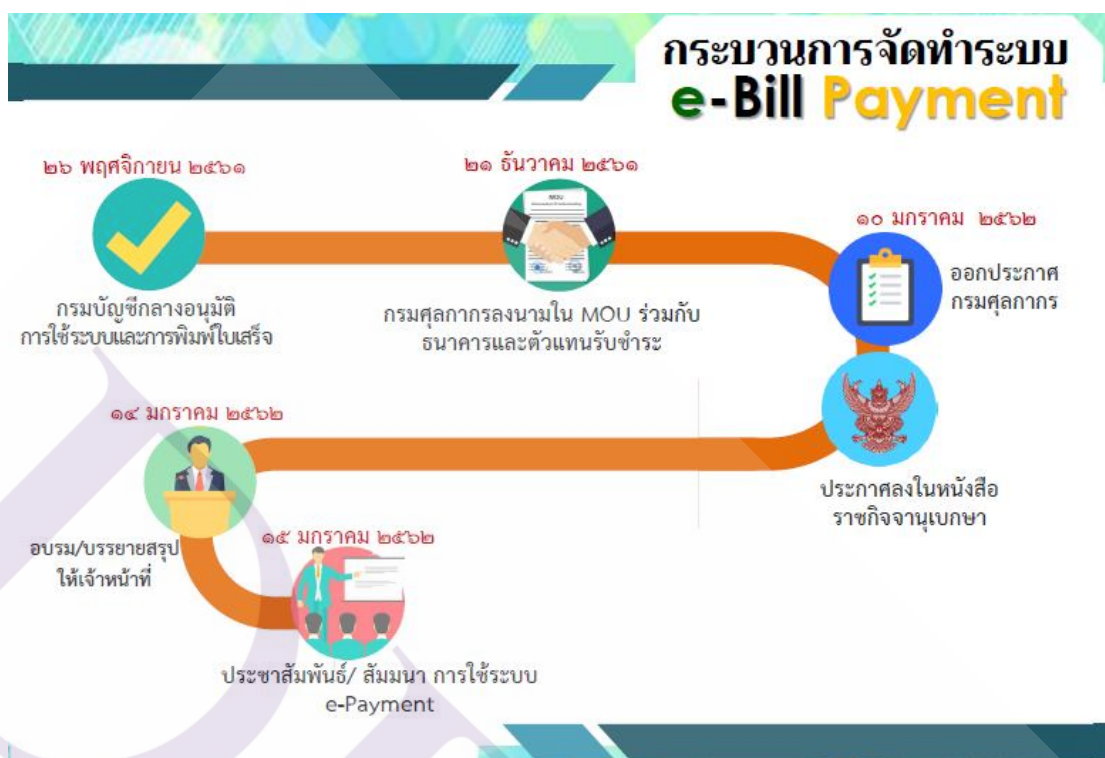
ธนาคารบนโทรศัพท์มือถือ (Mobile Banking) เป็นบริการอิเล็กทรอนิกส์ที่ผู้ใช้บริการสามารถทำธุรกรรมทางการเงินด้วยตนเองผ่านโทรศัพท์มือถือในลักษณะโต้ตอบกับระบบงานของธนาคารได้เองโดยอัตโนมัติ ซึ่งส่วนใหญ่จะใช้เพื่อการโอนเงินและชำระเงิน เพราะสะดวก และสามารถใช้บริการได้ตลอดเวลาที่ต้องการ (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2557) ปัจจุบันการใช้ Mobile Banking เป็นการใช้งานผ่าน Application ในโทรศัพท์มือถือ หรือแท็บเล็ต (Tablet) ซึ่ง Application ของแต่ละสถาบันการเงินจะมีลักษณะการใช้งานและบริการหลักที่คล้ายกัน โดยประกอบไปด้วยการบริการที่สะดวกรวดเร็ว และปลอดภัย ทั้งนี้แต่ละสถาบันการเงินได้มีการพัฒนา Mobile Application อย่างต่อเนื่อง โดยการคิดค้นนวัตกรรมและสร้างบริการทางการเงินที่แปลกใหม่ทันสมัย ครอบคลุมทุกผลิตภัณฑ์ทางการเงิน เพื่อตอบสนองกับผู้ใช้บริการยุคดิจิทัล (ปิยพงศ์ ตั้งจินตนาการ และนางสาวพิชญ์สินี โพธิจิตต, 2560) Mobile Banking ยังเป็นตัวช่วยสำคัญแห่งยุคดิจิทัลที่เข้ามาอำนวยความสะดวกให้การทำธุรกรรมทางการเงิน ซึ่งสามารถดำเนินการได้ทุกที่ทุกเวลา และนำมาซึ่งความเปลี่ยนแปลงทางสังคม พฤติกรรมผู้บริโภค และเศรษฐกิจโลก (สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์, 2562)

เครื่องรับจ่ายเงินอัตโนมัติ (ATM) หมายถึง การบริการฝาก ถอน เบิก ชำระหนี้ ไปจนถึง การเติมเงินต่าง ๆ หรือสอบถามยอดเงิน ผ่านระบบคอมพิวเตอร์ที่รวบรวมข้อมูลบัญชีเงินฝากของ ลูกค้าธนาคารไว้ในฐานข้อมูลกับเทคโนโลยีสื่อสารข้อมูล (Hawapon Luengtongkam, 2555) ซึ่งปัจจุบันได้มีการพัฒนาระบบมากยิ่งขึ้น เพื่อเพิ่มความสะดวกสบายในการใช้งานชำระค่าใช้จ่ายต่าง ๆ เช่น ค่าสาธารณูปโภค ค่าสินค้า เป็นต้น ข้อดีของเครื่องรับจ่ายเงินอัตโนมัติ (ATM) นั้นยังไม่ได้หมายความว่าความสะดวกสบายในการใช้จ่ายเงินเท่านั้น แต่ยังส่งผลไปถึงเศรษฐกิจในระดับมหภาค ทำให้เกิดความคล่องตัว จนในที่สุดความนิยมของผู้ ATM ที่มีมากขึ้น ทำให้แพร่หลายไปทั่วโลก ทุกหนทุกแห่ง

2.4.4 หลักการรับชำระเงินรายได้ของกรมศุลกากร

หลักการรับชำระเงินรายได้ของกรมศุลกากร ตามพระราชบัญญัติศุลกากร พ.ศ. 2560 หมวด 2 การจัดเก็บอากรส่วนที่ 1 การเสียอากร กำหนดว่า “ผู้นำของเข้าหรือผู้ส่งของออกมีหน้าที่เสียอากรเมื่อได้ยื่นใบขนสินค้าต่อพนักงานศุลกากร และให้พนักงานศุลกากรผู้รับผิดชอบเรียกเก็บอากรจากผู้นำของเข้าหรือผู้ส่งของออกตามพระราชบัญญัติศุลกากร พ.ศ. 2560 และตามพระราชกำหนดพิทักษ์อัตราศุลกากร พ.ศ. 2530” (กรมศุลกากร, 2560)

กรมศุลกากรได้กำหนดช่องทางวิธีการชำระเงินค่าภาษีอากรและรายได้อื่น ๆ เพื่อให้ผู้ประกอบการนำเข้าและส่งออก สามารถชำระเงินได้ 2 ช่องทาง คือ 1. ชำระเงินที่เคาน์เตอร์หน่วยงานการเงินของกรมศุลกากรซึ่งสามารถชำระด้วย เงินสด เช็ค หรือ ดริฟฟ์ บัตรภาษี บัตรเดบิต เครดิต บาร์โค้ดสองมิติ (2-Dimension Barcode หรือ QR Code) และ 2. ผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ โดยในอดีตผู้ประกอบการหรือผู้รับบริการจะชำระค่าภาษีอากรตามใบขนสินค้าที่ส่งเข้าระบบอิเล็กทรอนิกส์ของกรมศุลกากร ณ หน่วยงานการเงิน เท่านั้น แต่ในปี ในปี 2550 เป็นต้นมาโดยเริ่มใช้วิธีตัดบัญชีธนาคาร ปัจจุบันกรมศุลกากรได้มีการพัฒนาและปรับปรุงระบบการชำระเงินมากยิ่งขึ้น เพื่อให้สอดคล้องกับการชำระเงินในระบบอิเล็กทรอนิกส์และอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ประกอบการ โดย (อ้างอิงใน วัชรภรณ์ ยังโยมร, 2561) ผู้ประกอบการหรือตัวแทนสามารถพิมพ์ใบเสร็จรับเงิน (กศก. 123) ด้วยตนเอง จากระบบ e-Tracking กรมศุลกากร มีผลตั้งแต่วันที่ 10 มกราคม 2562 (กรมศุลกากร, 2560)



ภาพที่ 2.7 กระบวนการจัดทำ e-Bill Payment ของกรมศุลกากร

ที่มา: กรมศุลกากร สืบค้น 4 พฤษภาคม 2562, จาก <https://is.gd/jWZ2v6>

ต่อมาในปี พ.ศ. 2560 กรมศุลกากรทั่วประเทศ เริ่มให้บริการรับชำระเงินด้วยบัตรอิเล็กทรอนิกส์ (บัตรเดบิต บัตรเครดิต บัตรเงินสด) แบบออนไลน์ผ่านเครื่องรับบัตรอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Data Capture: EDC) ณ หน่วยงานงานการเงินของกรมศุลกากร เพื่อเป็นการเพิ่มช่องทางการรับชำระเงิน และอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ประกอบการและตัวแทน อีกทั้งเป็นการสนับสนุนนโยบาย Nation e-Payment ของรัฐบาล ในการลดใช้เงินสด และเช็ค อีกด้วย ทั้งนี้การการรับชำระเงินด้วยบัตรอิเล็กทรอนิกส์ ยังคงมีข้อจำกัด คือ ผู้ประกอบการหรือตัวแทนต้องเดินทางมาติดต่อเคาน์เตอร์หน่วยงานจัดเก็บเพื่อทำธุรกรรมการชำระด้วยบัตรอิเล็กทรอนิกส์ บาร์โค้ดสองมิติ (2-Dimension Barcode หรือ QR Code)

วิธีชำระเงินผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ โดยผ่านช่องทางการให้บริการของธนาคาร (e-Bill Payment) ตามประกาศกรมศุลกากรที่ 9/2562 ลงวันที่ 10 มกราคม 2562 เรื่อง การเพิ่มช่องทางการชำระเงินค่าภาษีอากร ค่าธรรมเนียมศุลกากร รายได้อื่นและ/หรือเงินประกัน

และการพิมพ์ใบเสร็จรับเงิน กศก. 123 เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้กับผู้ประกอบการหรือตัวแทนสามารถชำระเงิน ตลอด 24 ชั่วโมง โดยผู้ประกอบการหรือตัวแทนไม่ต้องเดินทางมายังหน่วยงานการเงินของกรมศุลกากร เพื่อลดความเสี่ยงในการเก็บรักษา ถูกรองเงินสดและเช็คของเจ้าหน้าที่การเงินกรมศุลกากร โดยสามารถชำระเงินผ่านช่องทางให้บริการของธนาคาร ได้แก่

1. ธนาคารอินเทอร์เน็ต (Internet Banking) 2. ธนาคารบนโทรศัพท์มือถือ (Mobile Banking)
3. เครื่องรับจ่ายเงินอัตโนมัติ (ATM) 4. เคาน์เตอร์ธนาคาร และ 5. เคาน์เตอร์เซอร์วิส

2.5 แนวความคิดเกี่ยวกับผู้ประกอบการนำเข้าและส่งออก และตัวแทนออกของ

2.5.1 ผู้ประกอบการนำเข้าและส่งออก

พระราชบัญญัติศุลกากร พ.ศ. 2560 กำหนดว่า “ผู้นำของเข้า ให้หมายความรวมถึงเจ้าของ ผู้ครอบครอง หรือผู้มีส่วนได้เสียในของใด ๆ นับแต่เวลาที่นำของนั้นเข้ามาในราชอาณาจักร จนถึงเวลาที่พนักงานศุลกากรได้ส่งมอบให้ไปโดยถูกต้องพ้นจากอารักขาของพนักงานศุลกากร และ ผู้ส่งของออก ให้หมายความรวมถึง เจ้าของ ผู้ครอบครอง หรือผู้มีส่วนได้เสียในของใด ๆ นับแต่เวลาที่นำของนั้นเข้ามาในอารักขาของพนักงานศุลกากรจนถึงเวลาที่ได้ส่งออกไปนอกราชอาณาจักร” (กรมศุลกากร, 2560)

ทั้งนี้กรมศุลกากรได้ให้คำนิยามของ ตัวแทนออกของว่าเป็น “ผู้รับมอบอำนาจจากผู้นำของเข้า ผู้ส่งของออก หรือผู้นำของผ่านแดน หรือผู้ขอถ่ายลำ เพื่อปฏิบัติพิธีการศุลกากรทางอิเล็กทรอนิกส์ที่เป็นนิติบุคคลหรือบุคคลธรรมดา และในปี พ.ศ. 2549 กรมศุลกากรได้มีการปรับปรุงระเบียบปฏิบัติเกี่ยวกับตัวแทนออกของ เพื่อยกระดับและส่งเสริม ให้ระบบตัวแทนออกของเป็นที่ยอมรับและเป็นมาตรฐานโลกอันเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการออกของตามกฎหมายว่าด้วยศุลกากรและกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง (กรมศุลกากร, 2560)

กรมศุลกากรจึงได้ออกประกาศกรมศุลกากรที่ 13/2549 ลงวันที่ 10 กุมภาพันธ์ 2549 เรื่อง ระเบียบปฏิบัติเกี่ยวกับตัวแทนออกของ โดยได้มีการกำหนดคุณสมบัติของตัวแทนออกของ หลักเกณฑ์การยื่นขออนุญาตเป็นตัวแทนออกของ ตลอดจนหน้าที่และความรับผิดชอบของตัวแทนออกของ และมีการควบคุมมาตรฐานของตัวแทนออกของ โดยตัวแทนออกของจะต้องเป็นสมาชิกสมาคมที่เกี่ยวกับการออกของ และกำหนดให้สมาคมที่เกี่ยวกับการออกของมีหน้าที่รับรองสมาชิก กำหนดจรรยาบรรณตัวแทนออกของ จัดให้มีการอบรมหลักสูตรตัวแทนออกของตามที่กรมศุลกากรรับรอง เผยแพร่นโยบาย ระเบียบ และประกาศของกรมศุลกากร ส่งเสริมความรู้ทางด้านศุลกากร ให้คำปรึกษาเกี่ยวกับงานศุลกากรแก่สมาชิก กำกับดูแลความประพฤติของสมาชิก ตักเตือนสมาชิกที่ไม่ปฏิบัติตามจรรยาบรรณ รวมทั้งต้องแจ้งการเปลี่ยนรายชื่อสมาชิกแก่กรมศุลกากรทราบ

ทุกครั้ง ต่อมากรมศุลกากร ได้มีปรับปรุงแก้ไขกฎหมายศุลกากรขึ้นทั้งฉบับเพื่อให้เหมาะสม สอดคล้องกับการศุลกากรในปัจจุบัน และมีผลใช้บังคับในปี พ.ศ. 2560

ในต่อมากรมศุลกากร ได้ออกประกาศกรมศุลกากรที่ 61/2561 ลงวันที่ 27 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2561 เรื่อง ระเบียบปฏิบัติเกี่ยวกับตัวแทนออกของหรือผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการออกของ ตาม พระราชบัญญัติศุลกากร พ.ศ. 2560 นำมาใช้บังคับเพื่อปรับปรุงและแก้ไขระเบียบปฏิบัติเกี่ยวกับ ตัวแทนออกของเดิมเพื่อให้เป็นแนวปฏิบัติสากลมากยิ่งขึ้น ในปัจจุบันตัวแทนออกของ แบ่งออกได้ เป็น 2 ประเภท คือ 1.ตัวแทนออกของทั่วไป เป็นบุคคลที่ยื่นคำขออนุญาตเป็นตัวแทนออกของต่อ กรมศุลกากรตามประกาศกรมศุลกากรที่ 61/2561 ลงวันที่ 27 กุมภาพันธ์ 2561 และ 2. ตัวแทนออก ของระดับมาตรฐานเออีโอ (Authorized Economic Operator : AEO) คือตัวแทนออกของทั่วไป ที่มีความประสงค์จะยกระดับตนเองเพื่อเพิ่มมาตรฐานด้านความปลอดภัยในการขนส่งสินค้าและ เพิ่มศักยภาพในการแข่งขันสู่ระดับโลก โดยสามารถยื่นคำร้องขอรับการคัดเลือกตามหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขตามที่กรมศุลกากรกำหนด ซึ่งตัวแทนออกของที่กรมศุลกากรได้รับรองให้เป็น ตัวแทนออกของระดับมาตรฐานเออีโอ จะสามารถปฏิบัติพิธีการศุลกากรด้วยความสะดวกรวดเร็ว และได้รับสิทธิพิเศษทางศุลกากรมากยิ่งขึ้น (กรมศุลกากร, 2561)

กรมศุลกากรกำหนดให้ผู้ประกอบการทุกประเภทที่ประสงค์จะปฏิบัติพิธีการศุลกากร หรือดำเนินการในกระบวนการทางศุลกากรทางอิเล็กทรอนิกส์ จะต้องมาลงทะเบียนเป็นผู้ปฏิบัติพิธี การศุลกากร เพื่อนำข้อมูลเข้าเก็บในระบบคอมพิวเตอร์ของกรมศุลกากร โดยสามารถยื่นแบบคำขอ ลงทะเบียนและ/หรือแบบแนบได้ ยื่นแบบคำขอลงทะเบียนในระบบลงทะเบียนผู้มาติดต่อออนไลน์ ผ่านอินเทอร์เน็ต หรือยื่นแบบคำขอลงทะเบียนโดยกระดาษ ณ ฝ่ายทะเบียนผู้นำเข้าและส่งออก ส่วนทะเบียนและสิทธิพิเศษ กองมาตรฐานพิธีการและราคาศุลกากร หรือฝ่ายบริหารงานทั่วไป หรือหน่วยงานที่ได้รับอนุมัติให้รับลงทะเบียนของสำนักงานศุลกากรหรือด่านศุลกากร เว้นแต่ กรณี ส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ สถานทูต องค์กรสาธารณกุศล หรือองค์กรอื่น ๆ ที่ไม่มีเลขประจำตัวผู้ เสียภาษีอากร ให้ยื่นแบบคำขอด้วยตนเอง ณ ฝ่ายทะเบียนผู้นำเข้าและส่งออก ส่วนทะเบียนและ สิทธิพิเศษ กองมาตรฐานพิธีการและราคาศุลกากร กรมศุลกากรเท่านั้น ทั้งนี้ ในการจัดเตรียม เอกสารประกอบการลงทะเบียนและวิธีการลงทะเบียนฯ ให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้ใน ประกาศกรมศุลกากรที่ 64/2561 ลงวันที่ 27 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2561

2.5.2 ธุรกิจตัวแทนออกของ

ธุรกิจตัวแทนออกของ ตามคำนิยามของ สมาคมชิปปิ้งแห่งประเทศไทย (2561) ธุรกิจ ตัวแทนออกของ หรือที่รู้จักกันดีว่า “ชิปปิ้ง” มีทำหน้าที่เป็นตัวแทนเจ้าของสินค้าในการดำเนินพิธี การศุลกากรนำเข้าและส่งออก มีลักษณะการทำงานที่หลากหลาย ตั้งแต่การจัดทำใบขนสินค้าและ

เอกสารประกอบเพื่อยื่นต่อกรมศุลกากรตามระเบียบ งานภาคสนามในเขตท่าเรือ สนามบินเพื่อตรวจปล่อยสินค้าแล้วนำขึ้นรถบรรทุกไปส่งยังสถานที่ที่ลูกค้ากำหนด ในกระบวนการออกของแต่ละขั้นตอน ตัวแทนออกของต้องติดต่อประสานงานกับหลายหน่วยงาน มีทั้งภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ และภาคเอกชน อาทิเช่น กรมศุลกากร ท่าเรือ ตัวแทนสายเรือ รถบรรทุก บริษัทประกันภัย แรงงานขนถ่ายสินค้า ฯลฯ ตัวแทนออกของทำหน้าที่ชำระค่าใช้จ่ายที่มีการเรียกเก็บแทนเจ้าของสินค้า ได้แก่ ค่าธรรมเนียม ค่าขนส่ง ค่าฝากเก็บสินค้า ค่าขนถ่าย และค่าใช้จ่ายอื่น ๆ เพื่อให้สามารถนำของออกจากท่าเรือได้ ส่วนใหญ่จะชำระด้วยเงินสดหรือแคชเชียร์เช็ค ซึ่งมีต้นทุนในการเบิกถอนเก็บรักษา และนำฝากที่ธนาคาร เสียเวลารอคิว ค่าเดินทาง อีกทั้งยังมีความเสี่ยงต่อการทุจริตฉ้อฉลหรือโจรกรรมอีกด้วย

เป้าหมายและประโยชน์ของนโยบายสนับสนุนระบบชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ของสมาคมชิปปิ้งแห่งประเทศไทย (2561) เพื่อเป็นผลผลักดันให้ทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการนำเข้าส่งออก รับชำระเงินด้วย ระบบอิเล็กทรอนิกส์ได้รับประโยชน์ทางธุรกิจในหลากหลายด้าน ได้แก่ ประโยชน์สำหรับผู้ประกอบการในด้านลดเวลาและต้นทุนในการจ้างพนักงานในการเดินทางไปชำระเงินที่ธนาคารหรือที่หน่วยงานของภาครัฐ อีกทั้งยังเป็นลดการใช้เงินสดและลดความเสี่ยงของโอกาสในการทุจริตฉ้อโกงอันเนื่องมาจากการถือเงินสดของพนักงานที่รับผิดชอบขององค์กรนั้น ๆ ด้วย ทั้งนี้รวมไปถึงเพื่อลดขั้นตอนและประหยัดเวลาที่สูญเปล่าไปในการตรวจนับเงินสดทั้งผู้จ่ายและผู้รับ อีกทั้งลดค่าธรรมเนียมธนาคารในการออกแคชเชียร์เช็คในการและช่วยให้ภาครัฐลดเวลาในการรอเคลียร์เช็คข้ามวัน ทำให้กระบวนการนำเข้าของผู้ประกอบการรวดเร็วขึ้นและการได้รับเงินค่าภาษีอากรต่าง ๆ เป็นไปอย่างทันท่วงทีเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้ ค่าอากร ของภาครัฐเพื่อเป็นการสนองนโยบาย National e-Payment ของรัฐบาลอีกด้วย

2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาการยอมรับเทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงินในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์สำหรับนำเข้าและส่งออก ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยใช้แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model : TAM) มีผู้วิจัยได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยี มีหลากหลายบริบทตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบันสามารถอธิบายได้ดังตารางต่อไปนี้แตกต่างกันออกไป ดังนี้

ตารางที่ 2.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ชื่อผู้แต่ง	ชื่อผลงาน	ผลการศึกษา
ขจรศักดิ์ พ่วง ตระกูลศิริ (2552)	การยอมรับเทคโนโลยี GPS มาประยุกต์ใช้งาน ของ ผู้ประกอบการด้านโลจิสติกส์ ขนาดกลางและขนาดเล็ก ใน กลุ่มบริษัทสยามโลจิสติกส์ อิตาลีแอนซ์ จำกัด	พบว่าปัจจัยเรียนรู้การใช้งานได้ง่าย ไม่ ซับซ้อน เท่านั้นที่มีผลต่อระดับการใช้งาน เทคโนโลยี GPS ของผู้ประกอบการด้านโลจิสติกส์ ในกลุ่มบริษัทสยามโลจิสติกส์ อิตาลี แอนซ์ จำกัด และอาจกล่าวได้ว่า ทฤษฎี Technology Acceptance Model นี้ยังนำมาใช้ อธิบายกับกลุ่มประชากรที่ผู้วิจัยทำการศึกษากลุ่มนี้ ได้ไม่ผิดนัก
ปัญญาทรัพย์ ปัญญาไวย (2557)	ปัจจัยที่การยอมรับเทคโนโลยี และประเทศแหล่งกำเนิด สินค้าที่ส่งผลกระทบต่อทัศนคติใน การใช้บริการ Pre-order เครื่องสำอางผ่านทาง ออนไลน์ของผู้บริโภคใจเขต กรุงเทพมหานคร	ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีด้านการรับรู้ความ ง่ายในการใช้งาน ส่งผลกระทบต่อทัศนคติในการใช้ บริการ Pre-order เนื่องจากผู้ใช้บริการอย่าง ส่วนใหญ่มีความรู้สึกลัวว่าการใช้บริการ Pre-order เครื่องสำอางผ่านทางออนไลน์ การเข้าถึงข้อมูล สินค้าได้ไม่ยากรวม ทั้งการสามารถสมัครใช้ บริการในซื้อสินค้าและกระบวนการสั่งซื้อ มีขั้นตอนไม่ซับซ้อน สามารถเข้าใจได้ง่าย ส่งผลกระทบต่อทัศนคติในการใช้บริการ ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีด้านการรับรู้ ประโยชน์ ส่งผลกระทบต่อทัศนคติในการใช้บริการ เนื่องจากผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความรู้สึกลัวว่า การใช้บริการ Pre-order เครื่องสำอางผ่านทาง ออนไลน์ ช่วยให้ประหยัดเวลา ลดค่าใช้จ่าย สามารถติดต่อกับร้านค้าได้ตลอด 24 ชั่วโมง และยังสามารถติดตามดูสินค้าใหม่ๆ ส่งผลกระทบต่อ ทัศนคติในการใช้บริการ

ตารางที่ 2.1 (ต่อ)

ชื่อผู้แต่ง	ชื่อผลงาน	ผลการศึกษา
เฉลิมศักดิ์ บุญประเสริฐ (2560)	ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้แอปพลิเคชันไลน์ของผู้สูงอายุ	ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ของแอปพลิเคชันไลน์มีผลต่อการยอมรับการใช้แอปพลิเคชันไลน์ของผู้สูงอายุ รับรู้ถึงประโยชน์ของแอปพลิเคชันไลน์ช่วยให้ผู้สูงอายุได้สื่อสารกับบุคคลอื่นที่อยู่ห่างไกลได้มากขึ้น สามารถพูดคุยอยู่ห่างไกล โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย สามารถแบ่งปันข้อมูลข่าวสารให้แก่ผู้อื่นได้ง่ายและรวดเร็วมากขึ้นมีผลต่อการยอมรับการใช้แอปพลิเคชันไลน์ของผู้สูงอายุ
นายจิรวุฒน์ วงศ์ธงชัย (2555)	ปัจจัยด้านการรับรู้ที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีบาร์โค้ดสองมิติของผู้ใช้งานกลุ่มเจนเออร์ซันวาย	ปัจจัยการรับรู้ความมีประโยชน์เทคโนโลยีบาร์โค้ดสองมิติ นั้นทำให้ผู้ใช้เข้าถึงข้อมูลได้อย่างถูกต้องมากขึ้น เพิ่มความสามารถในการเข้าถึงข้อมูลของผู้ใช้ และเข้าถึงข้อมูลได้เร็วขึ้นมีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยี ปัจจัยการรับรู้ความง่ายใช้งานบาร์โค้ดสองมิติ มีความยืดหยุ่นต่อการใช้งาน และสามารถฝึกใช้ให้เกิดความเชี่ยวชาญได้ง่าย มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยี
ณัฐนันท์ พิธีวัชโชติกุล (2558)	การยอมรับเทคโนโลยีโทรศัพท์มือถือ การตลาดผ่านสื่อสังคมออนไลน์ และพฤติกรรมผู้บริโภคออนไลน์ที่ส่งผลต่อความตั้งใจซื้อสินค้าออนไลน์ผ่านแอปพลิเคชันของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร	การรับรู้ประโยชน์จากการใช้งานเทคโนโลยีโทรศัพท์มือถือ (Perceived Usefulness) ช่วยลดเวลาในการเลือกสินค้าได้ และทำให้การซื้อสินค้าง่ายขึ้น สามารถค้นหาสินค้าได้หลากหลาย มีประสิทธิภาพ และทำให้ผู้บริโภคได้รับความสะดวกสบายจากการใช้งานแอปพลิเคชันซื้อสินค้าออนไลน์มากขึ้นส่งผลต่อความตั้งใจซื้อสินค้าออนไลน์ผ่านแอปพลิเคชันของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร

ตารางที่ 2.1 (ต่อ)

ชื่อผู้แต่ง	ชื่อผลงาน	ผลการศึกษา
ณัฐนันท์ พิริวัต โชติกุล (2558) (ต่อ)		การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานแอปพลิเคชัน ซื้อสินค้าออนไลน์ในการค้นหาสินค้า และ แอปพลิเคชัน นั้น ช่วยลดขั้นตอนในการซื้อ สินค้าสามารถค้นหาสินค้าผ่านระบบออนไลน์ ได้ตลอด 24 ชั่วโมง และยังสามารถซื้อสินค้าได้ ทุกที่ทุกเวลาส่งผลต่อความตั้งใจซื้อสินค้า ออนไลน์ผ่านแอปพลิเคชันของผู้บริโภคใน กรุงเทพมหานคร
อัครเดช ปิ่นสุข (2557)	การยอมรับเทคโนโลยี สารสนเทศ คุณภาพการ บริการอิเล็กทรอนิกส์ และ ส่วนประสมการตลาดใน มุมมองของลูกค้าที่ส่งผลต่อ ความพึงพอใจ(E-satisfaction) ในการจองตั๋วภาพยนตร์ ออนไลน์ผ่านระบบ แอปพลิเคชันของผู้ใช้บริการ ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร	ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้าน การรับรู้ประโยชน์ ผู้ประกอบการธุรกิจ ภาพยนตร์หรือธุรกิจที่เกี่ยวข้อง นั้นให้ ความสำคัญในเรื่องการสร้างการรับรู้ถึง ประโยชน์ของแอปพลิเคชันให้แก่ผู้ใช้บริการ ในการจองตั๋วภาพยนตร์ออนไลน์และผู้บริหาร ส่วนด้านการรับรู้ความ ง่ายต่อการใช้งาน นั้น ให้ความสำคัญในเรื่อง ของแอปพลิเคชันง่ายต่อการค้นหาข้อมูลภาพ ยนตร์ วันและเวลาในการจองตั๋ว เนื่องจาก ผู้บริโภคนั้นจะรับข้อมูลข่าวสารและพิจารณา ว่าแอปพลิเคชันมีประโยชน์ ทำให้สามารถ ยอมรับเทคโนโลยีแอปพลิเคชันนี้ได้
เกวรินทร์ ละเอียด ดินันท์ (2557)	การยอมรับเทคโนโลยีและ พฤติกรรมผู้บริโภคออนไลน์ ที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อ หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ของ ผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร	ปัจจัยการรับรู้ถึงประโยชน์ไม่มีผลต่อการ ตัดสินใจซื้อหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ของ ผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานครเนื่องจากการ ตัดสินใจซื้อหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ของ ผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานครเกิดจากปัจจัย อื่นๆ รวมถึงมีความไม่แน่ใจเกี่ยวกับประโยชน์

ตารางที่ 2.1 (ต่อ)

ชื่อผู้แต่ง	ชื่อผลงาน	ผลการศึกษา
เกวรินทร์ ละเอียด ดินันท์ (2557) (ต่อ)		<p>ที่ได้รับจริงหรือสามารถช่วยพัฒนา และอาจจะไม่เห็นประโยชน์จากการเข้าถึงข้อมูลได้มากมาย และหลากหลาย</p> <p>ปัจจัยการรับรู้ความง่ายในการใช้งานหนังสืออิเล็กทรอนิกส์มีการจัดหมวดหมู่ตามประเภทของหนังสือทำให้ง่ายต่อการสืบค้นหาข้อมูลโดยใช้ระยะเวลาไม่นาน และสามารถค้นหาข้อมูลเกี่ยวกับหนังสือได้ตลอด 24 ชั่วโมง และมีความยืดหยุ่นในการใช้งานมีผลต่อการตัดสินใจซื้อหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร</p>
กุลปรีชา นกดี (2557)	การยอมรับเทคโนโลยี GPS Tracking ของบริษัท พี.ที. ทรานส์ เอ็กซ์เพรส จำกัด	<p>ปัจจัยการรับรู้ประโยชน์จากการใช้งานเทคโนโลยี GPS Tracking อาจจะไม่สามารถช่วยลดระยะเวลาและขั้นตอนในการทำงานได้</p> <p>เทคโนโลยี GPS Tracking ยังไม่น่าสนใจและไม่เห็นถึงประโยชน์ในการใช้งาน จึงทำให้เกิดทัศนคติในแง่ลบต่อเทคโนโลยี GPS Tracking</p>
พรชนก พลาบุลย์ (2558)	การยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยี การใช้เทคโนโลยี และพฤติกรรมผู้บริโภคที่ส่งผลต่อความตั้งใจของประชาชนในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบพร้อมเพย์ (Prompt Pay) ของรัฐบาลไทย	<p>การรับรู้ประโยชน์ถึงจุดเด่นของการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบพร้อมเพย์ของรัฐบาลไทย เนื่องจากการคิดค่าธรรมเนียมในการใช้บริการอยู่ในอัตราต่ำกว่าธนาคารพาณิชย์</p> <p>ผู้ใช้บริการทั่วไปเกิดการรับรู้ประโยชน์ และเมื่อทราบถึงผลประโยชน์ที่จะได้รับก็จะมีแนวโน้มในการตั้งใจใช้บริการได้</p> <p>การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน มีผลต่อความตั้งใจของประชาชนในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบพร้อมเพย์ของรัฐบาล</p>

ตารางที่ 2.1 (ต่อ)

ชื่อผู้แต่ง	ชื่อผลงาน	ผลการศึกษา
พรชนก พลาบุลย์ (2558) (ต่อ)		ไทย ด้วยการบริการดังกล่าว เป็นบริการที่ช่วยเพิ่มความสะดวกในการทำธุรกรรมการเงินในการเงินหลายๆด้าน เช่น การโอนเงิน การชำระสินค้าและบริการ เป็นต้น โดยผู้ใช้บริการทราบเพียงเลขบัตรประชาชนหรือหมายเลขโทรศัพท์สามารถทำธุรกรรมทางการเงินได้
พิชญ์ปิยา เพ็ญผ่อง (2558)	การยอมรับเทคโนโลยีความไว้วางใจ การเน้นราคาประหยัด และความแปลกใหม่ที่ส่งผลต่อความตั้งใจซื้อตัวเครื่องบินออนไลน์ของสายการบินต้นทุนต่ำของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร	การรับรู้ถึงประโยชน์ไม่ส่งผลต่อความตั้งใจซื้อตัวเครื่องบินออนไลน์ของสายการบินต้นทุนต่ำของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานครด้วยการดำเนินการดังกล่าว ที่เกี่ยวกับการสอบถามเกี่ยวกับข้อมูล หรือเกี่ยวกับการให้ความสะดวกรวดเร็วมาก นั้น เป็นสิ่งที่ช่องทางการจัดจำหน่ายอื่น ๆ มีการดำเนินการกันอยู่แล้ว ผู้บริโภคจึงไม่ได้ให้ความสำคัญในด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ผู้บริโภคสามารถเรียนรู้ซื้อตัวเครื่องบินออนไลน์ของสายการบินต้นทุนต่ำของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร ปัจจัยการรับรู้ได้ง่ายโดยที่ไม่ต้องใช้ความพยายามมาก รวมถึงมีคำแนะนำในการชำระเงินบนเว็บไซต์ที่ผู้บริโภคสามารถทำตามได้ง่าย ส่งผลต่อความตั้งใจที่จะใช้งาน
ชนวรรณ सानวนกลาง (2559)	การยอมรับเทคโนโลยีการทางธุรกรรมทางการเงินรูปแบบ "M - Banking"	การรับรู้การใช้งานง่าย (Perceived Ease of Use) การรับรู้ประโยชน์ (Perceived Usefulness) จนนำไปสู่การยอมรับใช้จริง (Adoption)

ตารางที่ 2.1 (ต่อ)

ชื่อผู้แต่ง	ชื่อผลงาน	ผลการศึกษา
อรทัย เลื่อนวัน (2555)	ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับ เทคโนโลยีสารสนเทศ: กรณีศึกษากิจกรรมพัฒนา ชุมชนศูนย์ราชการแจ้งวัฒนะ	ปัจจัยเกี่ยวกับงานที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อการ ยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ ทั้งด้านการรับรู้ ประโยชน์ และด้านการรับรู้ความง่ายต่อการใช้ งาน
ชยาภรณ์ กิตติสิทธิ์ชัย (2559)	ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับ เทคโนโลยีการใช้งานกระเป๋า เงินอิเล็กทรอนิกส์ (E-Wallet) ในการซื้อสินค้าของผู้บริโภค ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร	การรับรู้ถึงประโยชน์จากการซื้อสินค้าด้วย ระบบ E-Wallet ผ่านอุปกรณ์สมาร์ตโฟน สามารถใช้ได้ทุกที่ทุกเวลาแบบทันที (เรียลไทม์) และสามารถดาวน์โหลด แอปพลิเคชันผ่านอุปกรณ์สมาร์ตโฟนได้อย่าง ง่าย ส่งผลต่อทัศนคติที่ดีต่อการใช้งาน การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน ส่งผลต่อ ทัศนคติการใช้งานความรู้สึกว่าการใช้บริการ ซื้อสินค้าด้วยระบบ E-Wallet ผ่านอุปกรณ์ สมาร์ตโฟนเป็นเรื่องง่ายเพราะสามารถใช้งาน ได้อย่างต่อเนื่อง และการขั้นตอนในการใช้ บริการผ่านอุปกรณ์สมาร์ตโฟนเป็นที่เรื่องง่าย ส่งผลต่อทัศนคติที่ดีต่อการใช้งาน
จิตูดา แก้วแทน (2557)	ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับ การใช้บริการชำระเงินทางอิ เล็กทรอนิกส์ ผ่านอุปกรณ์ สมาร์ตโฟน: กรณีศึกษาใน พื้นที่กรุงเทพมหานครและ ปทุมธานี	เมื่อมีทัศนคติที่เห็นว่าการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่านอุปกรณ์สมาร์ตโฟนเป็นวิธีที่ทันสมัย ทำให้สะดวกสบายมากขึ้น และเป็น ประสบการณ์ที่ดี นั้น มีผลต่อการยอมรับการ ใช้บริการ

ตารางที่ 2.1 (ต่อ)

ชื่อผู้แต่ง	ชื่อผลงาน	ผลการศึกษา
ภาวินีย์ หึ่งห้อย (2559)	การยอมรับเทคโนโลยี Facebook Live และ ความ น่าเชื่อถือของเจ้าของ Page ที่ มีผลต่อการตัดสินใจซื้อ เสื้อผ้าบน Facebook	<p>ปัจจัยการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน เทคโนโลยี และการรับรู้ประโยชน์ของการใช้ บริการ Facebook Live ทำให้เกิดความรวดเร็ว ในการรับส่งข้อมูล ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อ เสื้อผ้าของลูกค้า</p> <p>ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีด้านการรับรู้ ประโยชน์ ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อเสื้อผ้าของ ลูกค้าบน Facebook ผู้บริโภคความรู้สึกว่า ช่วย ให้ประหยัดเวลา ลดค่าใช้จ่ายจากการซื้อสินค้า หรือบริการผ่านช่องทางอื่น และ ทำให้มีข้อมูล ก่อนตัดสินใจซื้อ รวมทั้งการที่สามารถติดต่อกับ ร้านค้าหรือผู้ให้บริการ Facebook Live ผ่าน ทางออนไลน์ได้ตลอด 24 ชั่วโมง และสามารถ ติดตามดูสินค้าหรือบริการออนไลน์ใหม่ ๆ ผ่าน ผู้ให้บริการ Facebook ได้เสมอ</p>
พรพันธ์ สำเภาเงิน (2552)	การยอมรับเทคโนโลยี RFID ของลูกค้าธนาคารออมสิน	<p>การรับรู้ประโยชน์มีอิทธิพลกับปัจจัยด้าน ทัศนคติที่มีต่อการใช้งานการที่ลูกค้าของ ธนาคารออมสินจะเกิดเป็นทัศนคติที่มีต่อการ ใช้งานในแง่การยอมรับเทคโนโลยี RFID ที่นำมาประยุกต์ใช้ในการบริการธุรกรรมได้นั้น ส่วนหนึ่งเกิดจากเทคโนโลยีนั้นต้องส่งเสริมให้ ระบบสามารถช่วยเพิ่มความสะดวกในการรับ บริการมากยิ่งขึ้น ระบบสามารถช่วยให้การ สื่อสารระหว่างพนักงานและลูกค้าถูกต้องขึ้น ระบบสามารถทำให้ใช้เวลาในการมาใช้บริการ ฝาก-ถอนที่น้อยกว่าเดิม และระบบช่วยเพิ่ม ความสามารถในการใช้บริการมากยิ่งขึ้น</p>

ตารางที่ 2.1 (ต่อ)

ชื่อผู้แต่ง	ชื่อผลงาน	ผลการศึกษา
<p>พชรพันธุ์ สำเนาเงิน (2552) (ต่อ)</p>		<p>ปัจจัยการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานมีอิทธิพลกับปัจจัยด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน การที่ลูกค้าของธนาคารออมสินจะเกิดเป็นทัศนคติที่มีต่อการใช้งานในแง่การยอมรับเทคโนโลยี RFID ที่นำมาประยุกต์ใช้ในการบริการธุรกรรมได้นั้น ส่วนหนึ่งเกิดจากเทคโนโลยีนั้นต้องส่งเสริมให้ระบบสามารถเข้าใช้บริการง่ายมากขึ้น ระบบใช้งานเพียงไม่กี่ครั้งก็เกิดเป็นความชำนาญ ระบบง่ายแก่การเรียนรู้ในการใช้บริการและระบบไม่ต้องใช้ความพยายามในการใช้งานมาก</p>
<p>วรรณิกา จิตตินรากร (2559)</p>	<p>การยอมรับเทคโนโลยีและพฤติกรรมผู้บริโภคออนไลน์ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าจากบริษัทขายตรงผ่านช่องทางออนไลน์</p>	<p>ปัจจัยการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับจากช่องทางออนไลน์ของบริษัทขายตรงช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการซื้อสินค้า และทำให้ผู้บริโภคเข้าถึงข้อมูลที่หลากหลายขึ้น ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าจากบริษัทขายตรงผ่านช่องทางออนไลน์</p> <p>ปัจจัยการรับรู้ถึงความง่ายในการค้นหาข้อมูลที่ต้องการ ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าจากบริษัทขายตรงผ่านช่องทางออนไลน์</p>
<p>พุทธชาติ สมพันธ์สา ทิตย์ (2558)</p>	<p>ความคาดหวัง ทัศนคติ และความไว้วางใจที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการเรียกรถแท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชันของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร</p>	<p>ทัศนคติมีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการเรียกรถแท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชันของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานครมากที่สุด</p>

ตารางที่ 2.1 (ต่อ)

ชื่อผู้แต่ง	ชื่อผลงาน	ผลการศึกษา
สัญญาชัย อุปเตย (2553)	ปัจจัยด้านการรับรู้เกี่ยวกับระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการชำระเงินผ่านระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของประชาชนในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร	การรับรู้ด้านอรรถประโยชน์ มีผลกระทบในเชิงบวกต่อทัศนคติ เพราะทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความสะดวกและพร้อมที่จะยอมรับการใช้งานนั้น และการเกิดทัศนคติเชิงบวก

จากตารางสามารถสรุปผลการวิจัยที่ผู้วิจัยจะศึกษาได้ดังต่อไปนี้

ด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งานส่งผลต่อทัศนคติการใช้งานตามทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี TAM ของ Davis (1989) ในด้านความง่ายของสมาร์ตโฟน จากงานวิจัยของชยาภรณ์ กิติสิทธิ์ชัย (2561) ที่พบว่าผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานครการรับรู้ความง่ายของการใช้งานกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (E-Wallet) ส่งผลต่อทัศนคติในการใช้บริการซื้อสินค้าด้วยระบบ E-Wallet ผ่านอุปกรณ์สมาร์ตโฟนเพราะผู้บริโภครู้สึกที่สามารถใช้งานได้อย่างต่อเนื่องเข้าถึงขั้นตอนในการใช้บริการซื้อสินค้าและผ่านอุปกรณ์สมาร์ตโฟนได้อย่างสะดวกโดยผู้ใช้บริการไม่ใช้ทักษะการใช้งานมากนัก สอดคล้องกับ สัญชัย อุปเตย (2555) ที่พบว่าการรับรู้ว่าจะระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์นั้นง่ายต่อการใช้งานโดยไม่ต้องเรียนรู้มาก่อนเพราะระบบนั้นได้ถูกออกแบบมาให้เหมาะสมกับผู้ใช้แต่ละบุคคล และสอดคล้องกับ นพมาศ เสียมไหม (2554) ที่ว่าการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถทำงานได้ง่ายขึ้น

นอกจากนี้มีการศึกษาการยอมรับเทคโนโลยีอีกหนึ่งบริบท ภาวนี หึงห้อย (2559) ที่พบว่า การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน Facebook Live ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อเสื้อผ้าของลูกค้าเนื่องจากช่องทาง Facebook Live เป็นการขายสินค้าที่ผู้บริโภคสามารถเข้าไปชมการขายได้ง่ายและสามารถติดตามดูสินค้าหรือบริการได้ผ่านช่องทางออนไลน์ได้ตลอด 24 ชั่วโมง และปัญญจทรัพย์ ปัญญาไว (2557) ที่พบว่า การสั่งซื้อเครื่องสำอางค์ โดยใช้บริการ Pre-Order ผ่านช่องทางออนไลน์มีระบบที่ไม่ซับซ้อน สามารถใช้งานง่ายส่งผลให้ลูกค้ามีทัศนคติที่ดีนำไปสู่การตัดสินใจซื้อสินค้า สอดคล้องกับ เภวรินทร์ ละเอียดคินันท์ (2557) ที่พบว่า ความง่ายของเทคโนโลยีส่งผลต่อทัศนคติของผู้บริโภคในการสืบหาข้อมูลของหนังสืออิเล็กทรอนิกส์โดยไม่ต้องใช้

เวลานานในการสืบค้นและสามารถเข้าไปสืบค้นได้ตลอด 24 ชั่วโมง และ ขจรศักดิ์ พ่วงตระกูลศิริ (2552) ได้นำทฤษฎี Technology Acceptance Model มาทดสอบการยอมรับเทคโนโลยีของระบบ GPS พบว่าความง่ายและไม่ซับซ้อนของเทคโนโลยีของระบบ GPS มีผลต่อทัศนคติในการใช้งานของผู้ประกอบการด้านโลจิสติกส์ และปัจจัยด้านการรับรู้ความง่ายและความยืดหยุ่นของบาร์โค้ดสองมิตินี้มีผลต่อทัศนคติต่อการใช้งานของผู้ใช้ข้อมูล หากผู้ใช้ฝึกใช้งานจะทำให้เกิดความเชี่ยวชาญได้ (จิรวัดน์ วงศ์ธงชัย, 2555)

ด้านการรับรู้ความมีประโยชน์ส่งผลต่อทัศนคติในการใช้งานระบบอิเล็กทรอนิกส์ ชยาภรณ์ กิตติพิธิชัย (2561) ที่พบว่าผู้บริโภคมีความรู้สึกรู้สึกว่าระบบ E- Wallet มีประโยชน์ต่อการใช้บริการซื้อสินค้า และสามารถใช้ได้ทุกที่ทุกเวลาแบบทันทีของอุปกรณ์สมาร์ทโฟน ส่งผลต่อความไว้วางใจในการตัดสินใจใช้บริการ สอดคล้อง สัจชัย อุปเดีย (2555) ที่พบว่ากับการรับรู้ประโยชน์ต่อการใช้งานช่วยให้การทำธุรกรรมทางการเงินได้รวดเร็วมากขึ้น และช่วยลดต้นทุนในการเดินทางไปชำระเงินมากกว่ารูปแบบเดิมและทำให้ผู้ใช้งานมีความรู้ความเข้าใจ และเกิดความเคยชินกับการใช้เทคโนโลยีที่มากขึ้น

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

งานวิจัยเรื่องการศึกษาการยอมรับเทคโนโลยีสำหรับธุรกรรมทางการเงินในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ประกอบการนำเข้าและส่งออก ในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยนำเสนอวิธีการดำเนินการวิจัยตามลำดับดังนี้

- 3.1 ประชากรและตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย
- 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.3 การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประชากรและตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

3.1.1 ประชากรสำหรับงานวิจัยนี้คือ ผู้ประกอบการนำเข้าและส่งออก และตัวแทนออกของ (Shipping Agency) ในเขตกรุงเทพมหานคร

3.1.2 กลุ่มตัวอย่างสำหรับงานวิจัยครั้งนี้ จะศึกษาประชากรผู้ประกอบการนำเข้าและส่งออกในเขตกรุงเทพมหานคร ที่ลงทะเบียนเป็นผู้ปฏิบัติพิธีการศุลกากร ณ ส่วนทะเบียนและสิทธิพิเศษ (กมพ.) กรมศุลกากร ช่วงระยะเวลาการลงทะเบียน ตั้งแต่ 1 มกราคม 2560 ถึง 30 พฤษภาคม 2562 ซึ่งปรากฏว่ามีจำนวน 7,793 ราย

ในการสำรวจผู้ใช้งานระบบเทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงินในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ของกรมศุลกากร มีจำนวนผู้ใช้งานทั้งหมด 7,793 คน โดยที่ผู้ทำวิจัยต้องทราบจำนวนที่แน่นอน (Finite Population) จึงคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างได้โดยใช้สูตรของทาโร่ ยามาเน (Yamane, 1973) โดยการทดสอบ ณ ระดับความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95 ค่าความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 ผู้วิจัยจะต้องใช้กลุ่มตัวอย่าง 380 ตัวอย่าง

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

กำหนดให้ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = แทนขนาดของประชากร

e = แทน ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง

แทนค่า

$$N = 7,793 \quad e = 0.05$$

$$n = \frac{7,793}{1 + (7,793 \times (0.05)^2)}$$

กลุ่มตัวอย่างที่ได้ $n = 380$

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยครั้งนี้ใช้แบบสอบถาม โดยผู้วิจัยได้ศึกษาจากตำรา แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นข้อมูล และเป็นแนวทางในการออกแบบสอบถาม ซึ่งมีคำถามเป็นแบบปลายปิด (Closed ended Question) โดยแบ่งคำถามเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย ผู้ประกอบการนำเข้า และส่งออก ตัวแทนออกของ (Shipping Agency) และอื่น ๆ มีลักษณะเป็นแบบตัวเลือกที่กำหนดคำตอบให้ (forced choice)

ส่วนที่ 2 สอบถามเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงินในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ ประกอบด้วย การรับรู้ถึงความมีประโยชน์ การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน ส่งผลต่อทัศนคติต่อการใช้งาน และส่งผลต่อความตั้งใจที่จะใช้ จำนวน 13 ข้อ

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

สำหรับแบบสอบถามส่วนที่ 2 และส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) มีความหมาย ดังนี้

ระดับที่ 5 หมายความว่า มีผลต่อการยอมรับในระดับที่มากที่สุด

ระดับที่ 4 หมายความว่า มีผลต่อการยอมรับในระดับที่มาก

ระดับที่ 3 หมายความว่า มีผลต่อการยอมรับในระดับปานกลาง

ระดับที่ 2 หมายความว่า มีผลต่อการยอมรับในระดับน้อย

ระดับที่ 1 หมายความว่า มีผลต่อการยอมรับในระดับน้อยที่สุด

3.3 การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.3.1 การหาความเที่ยงตรง (Validate Test) ในการทดสอบความเที่ยงตรงของ แบบสอบถาม ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามปรึกษาอาจารย์ เพื่อพิจารณาตรวจสอบความเที่ยงตรงด้านเนื้อหาว่า สามารถวัดได้จริงตรงตามประเด็นที่ต้องการศึกษา และสอดคล้องกับทฤษฎีหรือไม่ อาจารย์จะให้คำแนะนำเพื่อแก้ไขและเพิ่มเติมบางส่วนของ แบบสอบถาม และสามารถแก้ไขข้อบกพร่องได้

3.3.2 การหาค่าความน่าเชื่อถือ (Reliability Test) ทำโดยการนำแบบสอบถามที่มีผู้ทำวิจัยในเรื่องใกล้เคียงกันที่เคยทำวิจัยมาแล้ว มาเพิ่มเติมและแก้ไขปรับปรุงแบบสอบถามเพราะข้อมูลเหล่านั้นเป็นข้อมูลที่เคยไปแจกทำการสำรวจแล้ว และนำแบบสอบถามที่ผ่านการปรับปรุง แก้ไขแล้วไปทดลองใช้กับผู้ประกอบการนำเข้าและส่งออก ณ สำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ ซึ่งมีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มประชากรเป้าหมาย จำนวน 30 ชุด เพื่อวิเคราะห์หาค่าความน่าเชื่อถือ โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha)

ตารางที่ 3.1 ผลการวิเคราะห์ค่าความเที่ยง (Reliability) ของข้อมูลทดสอบโดยใช้การศึกษานำร่อง (Pilot Study) (n = 30)

ส่วนของคำถาม	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
การรับรู้ถึงควมมีประโยชน์เทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงินของกรมศุลกากร		
ช่วยเพิ่มความสะดวกในการจ่ายชำระเงิน	.454	.837
ช่วยเพิ่มความรวดเร็วในการจ่ายชำระเงิน	.705	.817
ช่วยเพิ่มเวลาในการทำไปปฏิบัติงานอื่น ๆ	.705	.817
เป็นเพิ่มช่องทางการชำระเงินที่หลากหลายมากยิ่งขึ้น	.343	.845
ช่วยลดต้นทุนค่าแรงและค่าเดินทาง	.680	.819
ช่วยลดความเสี่ยงทุจริตเกี่ยวกับการถือเงินสด	.499	.833
การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานเทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงินของกรมศุลกากร		
ใช้งานง่าย	.458	.836
ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	.088	.863
ทัศนคติในการใช้งานเทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงินของกรมศุลกากร		
วิธีที่ทันสมัย	.625	.824

ตารางที่ 3.1 (ต่อ)

ส่วนของคำถาม	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
เห็นด้วยที่ใช้เทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงินของกรมศุลกากรเพื่อชำระค่าภาษีอากร	.432	.838
ความตั้งใจที่จะใช้งานงานเทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงินของกรมศุลกากร		
มีความตั้งใจที่จะใช้งานเทคโนโลยีเป็นอีกหนึ่งช่องทางในการจ่ายเงิน	.625	.824
มีความตั้งใจที่จะใช้งานเทคโนโลยี	.582	.827
รวม จำนวนตัวชี้วัด 12 ข้อ		.844

จากตารางที่ 3.1 ในการตรวจสอบความเที่ยงผู้วิจัยได้ตรวจสอบความเที่ยงของข้อมูลทดสอบโดยการนำการศึกษานำร่อง (Pilot Study) ทดสอบเก็บแบบสอบถามจำนวน 30 ชุด ($n = 30$) เพื่อทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยหาค่า Reliability ของแบบสอบถามโดยใช้สัมประสิทธิ์แอลฟา ซึ่งผลการวิเคราะห์ความเที่ยงของแต่ละตัวแปรได้ค่าตามมาตรฐานที่กำหนดคือ สัมประสิทธิ์แอลฟา มีค่ามากกว่า 0.7 ขึ้นไป และค่าอำนาจจำแนกรายข้อ (Corrected Item Total Correlation) ควรมีค่ามากกว่า 0.3 โดยได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา มีค่าอยู่ระหว่าง 0.817 ถึง 0.863 และค่าอำนาจจำแนกรายข้อมีค่าอยู่ระหว่าง 0.343 ถึง 0.705 ถือได้ว่าเป็นแบบสอบถามที่มีความน่าเชื่อถือผู้วิจัยจึงไม่ได้ทำการตัดข้อคำถามใด ๆ ออกจากการวัดตัวแปร

3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยจะดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม การสัมภาษณ์ และเอกสารต่าง ๆ โดยข้อมูลและแหล่งที่ใช้ในการศึกษาประกอบด้วย 2 ส่วนคือ

3.4.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ด้วยวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากภาคสนาม เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตัวเอง (Field Work) โดยผู้วิจัยเก็บและรวบรวมแบบสอบถามด้วยตนเอง โดยขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามจากผู้ใช้งานระบบ ได้แก่ ผู้ประกอบนำเข้าและส่งออก โดยประเมินจากแบบสอบถามจำนวน 380 ราย ว่ามีความสมบูรณ์และมีจำนวนครบตามที่ออกแบบ

ไว้หรือไม่ ทั้งนี้ผู้วิจัยได้แจกแบบสอบถาม จำนวน 400 ชุด โดยคาดว่าจะได้รับกลับคืนประมาณ 380 ชุด และได้ครบตามจำนวนที่คาดไว้ เพื่อนำไปวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

3.4.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) รวบรวมข้อมูลโดยการค้นคว้าจากเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ทั้งจากหนังสือ วารสาร งานวิจัย และข้อมูลอินเทอร์เน็ต

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์และประมวลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS เพื่อหาค่าสถิติ ดังต่อไปนี้สถิติที่ใช้ตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เพื่อหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ของ Cronbach (1991) ดังนี้

3.5.1 สถิติพรรณนา ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

การกำหนดช่วงของค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็น ทำได้ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ช่วงคะแนน} &= \frac{(\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด})}{\text{จำนวนอันตรภาคชั้น}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} = 0.80 \text{ คะแนน} \end{aligned}$$

โดยนำคะแนนที่ได้มาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยเลขคณิต การแปลความหมายระดับคะแนนเฉลี่ย เพื่อแปลผลความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยยึดเกณฑ์ที่ได้จากสูตรคำนวณระดับชั้น = 0.80 ได้ดังนี้

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 4.21 – 5.00 หมายถึง มีระดับการยอมรับมากที่สุด

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 3.41 – 4.20 หมายถึง มีระดับการยอมรับมาก

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 2.61 – 3.40 หมายถึง มีระดับการยอมรับปานกลาง

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.81 – 2.60 หมายถึง มีระดับการยอมรับน้อย

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.00 – 1.80 หมายถึง มีระดับการยอมรับน้อยที่สุด

3.5.2 สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ใช้วิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐาน โดยสถิติ Corrected Item Total Correlation มีรายละเอียดดังนี้

3.5.2.1 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ถึงความมีประโยชน์จากการใช้งาน การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน ส่งผลต่อทัศนคติในการใช้งาน ส่งผลต่อความตั้งใจที่จะใช้

เทคโนโลยีสำหรับธุรกรรมทางการเงินในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ประกอบการนำเข้าและส่งออกจะเป็นค่าความสัมพันธ์กันระหว่างตัวแปร 2 ตัวแปร ซึ่งจะใช้สถิติของ Pearson's correlation

3.5.2.2 การวิเคราะห์เพื่อทดสอบความสัมพันธ์หรือส่งผลต่อกันระหว่างการรับรู้ถึงความมีประโยชน์จากการใช้งาน การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน ส่งผลต่อทัศนคติในการใช้งาน ส่งผลต่อความตั้งใจที่จะใช้งาน ซึ่งใช้มาตรวัดอันตรายภาคและเพื่อทดสอบถึงความแตกต่างที่ตัวแปรต้นดังกล่าวมีต่อตัวแปรตาม โดยใช้สถิติการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อใช้ในการทดสอบสมมติฐานที่ H1- H5



บทที่ 4

ผลการศึกษา

วัตถุประสงค์ของการวิจัยนี้เพื่อศึกษาการยอมรับเทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงินในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ผู้ประกอบการนำเข้าและส่งออก ในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งข้อมูลดังกล่าวผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมจากผลการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่าง 390 คน ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในรูปแบบของตารางและการบรรยายประกอบตามลำดับขั้นตอน โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนาด้านข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม

4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการสำรวจระดับความคิดเห็นการยอมรับเทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงินในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ผู้ประกอบการนำเข้าและส่งออก

4.3 ผลการวิเคราะห์ทดสอบสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนาด้านข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละด้านข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม (n = 390)

ตัวแปร/ตัวชี้วัด	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. ผู้ประกอบการนำเข้าและส่งออก	150	38.46
2. ตัวแทนออกของ (Shipping Agency)	232	59.49
3. อื่นๆ	8	2.05
รวม	390	100.00

การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม จากกลุ่มตัวอย่าง 390 คน โดยใช้สถิติเชิงพรรณนาจากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ได้แก่ ตัวแทนออกของ (Shipping Agency) มีจำนวน 232 คน คิดเป็นร้อยละ 59.49 ผู้ประกอบการ

นำเข้าและส่งออก มีจำนวน 150 คน คิดเป็นร้อยละ 38.46 และอื่น ๆ จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.05

4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการสำรวจระดับความคิดเห็นการยอมรับเทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงินในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ผู้ประกอบการนำเข้าและส่งออก ในเขตกรุงเทพมหานคร

การนำเสนอในส่วนนี้เป็นผลการศึกษเกี่ยวกับระดับการยอมรับเทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงินในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ผู้ประกอบการนำเข้าและส่งออก ในเขตกรุงเทพมหานคร ได้แก่ การรับรู้ถึงควมมีประโยชน์ในการใช้งาน การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน ทศนคติในการใช้งาน และความตั้งใจที่จะใช้งานเทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงินในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยมีผลวิเคราะห์ ดังนี้

ตารางที่ 4.2 ระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างในการยอมรับเทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงินในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ผู้ประกอบการนำเข้าและส่งออก ในเขตกรุงเทพมหานคร ภาพรวม

การยอมรับเทคโนโลยี	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน	แปล
		มาตรฐาน	ความหมาย
1. การรับรู้ถึงควมมีประโยชน์ในการใช้งาน	4.19	.875	มาก
2. การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน	4.04	.961	มาก
รวม	4.12	.877	มาก

จากตารางที่ 4.2 พบว่า การยอมรับเทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงินในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ผู้ประกอบการนำเข้าและส่งออก ในเขตกรุงเทพมหานคร มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยค่าเฉลี่ยที่ 4.12 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .877 โดยการรับรู้ถึงควมมีประโยชน์ในการใช้งาน มีค่าเฉลี่ย 4.19 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .875 อยู่ในระดับมาก และการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานมีค่าเฉลี่ย 4.04 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .961 อยู่ในระดับมากเช่นกัน

ตารางที่ 4.3 ระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างในการรับรู้ถึงความมีประโยชน์ในการใช้งาน

1. การรับรู้ถึงความมีประโยชน์ในการใช้งาน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปล ความหมาย
1.1 ท่านคิดว่าเทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงิน ของกรมศุลกากร ช่วยเพิ่มความสะดวกในการจ่าย ชำระเงิน	4.15	.929	มาก
1.2 ท่านคิดว่าเทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงิน ของกรมศุลกากร ช่วยเพิ่มความรวดเร็วในการจ่าย ชำระเงิน	4.16	.932	มาก
1.3 ท่านคิดว่าเทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงิน ของกรมศุลกากร ช่วยเพิ่มเวลาในการที่ท่านไป ปฏิบัติงานอื่น ๆ	4.17	.905	มาก
1.4 ท่านคิดว่าเทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงิน ของกรมศุลกากร เป็นเพิ่มช่องทางการชำระเงินที่ หลากหลายมากยิ่งขึ้น	4.19	.920	มาก
1.5 ท่านคิดว่าเทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงิน ของกรมศุลกากรช่วยลดต้นทุนค่าแรงและค่าเดินทาง	4.24	.938	มากที่สุด
1.6 ท่านคิดว่าเทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงิน ของกรมศุลกากร ช่วยลดความเสี่ยงทุจริตเกี่ยวกับการ การถือเงินสด	4.25	.946	มากที่สุด
ระดับการรับรู้ถึงความมีประโยชน์ในการใช้งาน โดยรวม	4.19	.875	มาก

จากตารางที่ 4.3 ผลการวิเคราะห์ระดับการรับรู้ถึงความมีประโยชน์ในการใช้งาน เทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงินในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ผู้ประกอบการนำเข้าและส่งออก ในเขต กรุงเทพมหานคร โดยรวมระดับการยอมรับเทคโนโลยี อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.19 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .875 อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในระดับความคิดเห็นรายข้อ พบว่า ผู้ใช้งาน มีระดับการรับรู้ประโยชน์ของเทคโนโลยี ค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ เทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงินของกรมศุลกากรช่วยลดความเสี่ยงทุจริตเกี่ยวกับการถือเงินสด ค่าเฉลี่ย 4.25 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

.946 อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ เทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงินของกรมศุลกากรช่วยลดต้นทุนค่าแรงและค่าเดินทาง ค่าเฉลี่ย 4.24 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .938 อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ เทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงินของกรมศุลกากรเป็นการเพิ่มช่องทางการชำระเงินที่หลากหลายมากยิ่งขึ้น ค่าเฉลี่ย 4.19 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .920 อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ เทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงินของกรมศุลกากรช่วยเพิ่มเวลาในการที่ท่านไปปฏิบัติงานอื่น ๆ ค่าเฉลี่ย 4.17 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .905 อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ เทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงินของกรมศุลกากรช่วยเพิ่มความรวดเร็วในการจ่ายชำระเงิน ค่าเฉลี่ย 4.16 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .932 อยู่ในระดับมาก และลำดับสุดท้ายคือ เทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงินของกรมศุลกากรช่วยเพิ่มความสะดวกในการจ่ายชำระเงิน ค่าเฉลี่ย 4.15 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .929 อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4.4 ระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างในการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน

2. การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลความหมาย
2.1 ท่านคิดว่าเทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงินของกรมศุลกากร ใช้งานง่าย	4.05	.974	มาก
2.2 ท่านคิดว่าเทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงินของกรมศุลกากร ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.03	.989	มาก
ระดับการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานโดยรวม	4.04	.961	มาก

จากตารางที่ 4.4 ผลการวิเคราะห์ระดับการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานเทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงินในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ ผู้ประกอบการนำเข้าและส่งออก ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยรวมระดับการยอมรับเทคโนโลยี อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.04 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .961 เมื่อพิจารณาในระดับความคิดเห็นรายข้อ พบว่า ผู้ใช้งานมีระดับการรับรู้ค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ เทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงินของกรมศุลกากร ใช้งานง่าย ค่าเฉลี่ย 4.05 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .974 อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ เทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงินของกรมศุลกากร ไม่ยุ่งยากซับซ้อน ค่าเฉลี่ย 4.03 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .989 อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4.5 ระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างในด้านทัศนคติในการใช้งาน

3. ทัศนคติในการใช้งาน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปล ความหมาย
3.1 ท่านคิดว่าเทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงิน ของกรมศุลกากรเป็นวิธีที่ทันสมัย	4.44	.692	มากที่สุด
3.2 ท่านเห็นด้วยที่ใช้เทคโนโลยีธุรกรรมทาง การเงินของกรมศุลกากรเพื่อชำระค่าภาษีอากร	4.45	.685	มากที่สุด
ระดับทัศนคติโดยรวม	4.45	.677	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.5 การวิเคราะห์ข้อมูลทัศนคติในการใช้งานเทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงินในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ ผู้ประกอบการนำเข้าและส่งออก ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยรวมระดับทัศนคติในการยอมรับเทคโนโลยี อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.45 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .677 อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาในระดับความคิดเห็นรายข้อพบว่า ผู้ใช้งานมีระดับการรับรู้ค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ เห็นด้วยที่ใช้เทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงินของกรมศุลกากรเพื่อชำระค่าภาษีอากร ค่าเฉลี่ย 4.45 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .685 อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ เทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงินของกรมศุลกากรเป็นวิธีที่ทันสมัย ค่าเฉลี่ย 4.44 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .692 อยู่ในระดับมากที่สุด

ตารางที่ 4.6 ระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างในด้านความตั้งใจที่จะใช้งาน

4. ความตั้งใจที่จะใช้งาน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปล ความหมาย
4.1 ท่านมีความตั้งใจที่ใช้งานเทคโนโลยี ธุรกรรมทางการเงินของกรมศุลกากร เป็นอีกหนึ่ง ช่องทางในการจ่ายเงิน	4.49	.863	มากที่สุด
4.2 ท่านมีความตั้งใจที่จะใช้เทคโนโลยีธุรกรรม ทางการเงินของกรมศุลกากร	4.39	.902	มากที่สุด
ระดับความตั้งใจที่จะใช้งานโดยรวม	4.44	.825	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.6 การวิเคราะห์ข้อมูลความตั้งใจที่จะใช้งานเทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงินในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ผู้ประกอบการนำเข้าและส่งออก ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยรวมระดับการยอมรับเทคโนโลยี อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.44 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .825 อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาในระดับความคิดเห็นรายข้อพบว่า ผู้ใช้งานมีระดับการรับรู้ค่าเฉลี่ยมากที่สุดมีความตั้งใจที่จะใช้เทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงินของกรมศุลกากร เป็นอีกหนึ่งช่องทางในการจ่ายเงิน ค่าเฉลี่ย 4.49 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .863 อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ มีความตั้งใจที่จะใช้เทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงินของกรมศุลกากร ค่าเฉลี่ย 4.39 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .902 อยู่ในระดับมากที่สุด

4.3 ผลการวิเคราะห์ทดสอบสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์

ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรยอมรับเทคโนโลยีสำหรับธุรกรรมทางการเงินในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ผู้ประกอบการนำเข้าและส่งออก ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson Correlation) การวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนนี้เพื่อทดสอบสมมติฐาน พบว่าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรทั้งหมด 6 คู่ มีระหว่าง 0.188 - 0.825 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ตารางที่ 4.7 ความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลการรับรู้ถึงความมีประโยชน์ในการใช้งาน การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน ทักษะคติในการใช้งาน ความตั้งใจจะใช้งาน

		Correlations			
ตัวแปร		UF	EU	AT	IU
UF : การรับรู้ถึงความมีประโยชน์	Pearson Correlation	1	.825**	.188**	.357**
	Sig.(2-tailed)		.000	.000	.000
	N	390	390	390	390
EU: การรับรู้ความง่าย	Pearson Correlation	.825**	1	.221**	.392**
	Sig.(2-tailed)	.000		.000	.000
	N	390	390	390	390
AT: ทักษะคติต่อการใช้งาน	Pearson Correlation	.188**	.221**	1	.747**
	Sig.(2-tailed)	.000	.000		.000
	N	390	390	390	390

ตารางที่ 4.7 (ต่อ)

		Correlations			
	ตัวแปร	UF	EU	AT	IU
IU: ความตั้งใจที่จะใช้	Pearson Correlation	.357**	.392**	.747**	1
งาน	Sig.(2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	390	390	390	390

หมายเหตุ: **อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

โดย UF: การรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับ (Perceived Usefulness)
 EU: การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use)
 AT: ทักษะที่มีต่อการใช้ (Attitude toward Use)
 IU: ความตั้งใจที่จะใช้ (Behavioral Intentions to Use)

จากตารางที่ 4.7 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ถึงควมมีประโยชน์จากการใช้งาน การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน ทักษะในการใช้งาน และความตั้งใจที่จะใช้งาน พบว่าการรับรู้ถึงประโยชน์จากการใช้งาน การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน และทักษะในการใช้งาน มีความสัมพันธ์กับการมีผลต่อการตั้งใจที่จะใช้งาน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เรียงอันดับ ดังนี้ อันดับที่ 1 ทักษะ $r = 0.747$ อันดับที่ 2 การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน $r = 0.392$ และอันดับที่ 3 การรับรู้ถึงควมมีประโยชน์ $r = 0.01$

การทดสอบสมมติฐานผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ เพื่อหาการยอมรับเทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงินในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ผู้ประกอบการนำเข้าและส่งออกโดยมีผลการวิจัยดังนี้

สมมติฐานการวิจัย

H_1 การรับรู้ถึงควมมีประโยชน์จากการใช้งาน ส่งผลต่อทัศนคติในการใช้งานเทคโนโลยีสำหรับธุรกรรมทางการเงินในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ผู้ประกอบการนำเข้าและส่งออกในเขตกรุงเทพมหานคร

H_2 การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน ส่งผลต่อทัศนคติในการใช้งานเทคโนโลยีสำหรับธุรกรรมทางการเงินในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ผู้ประกอบการนำเข้าและส่งออก ในเขตกรุงเทพมหานคร

H₃ ทศนคติต่อการใช้งาน ส่งผลต่อความตั้งใจที่จะใช้เทคโนโลยีสำหรับธุรกรรมทางการเงินในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ผู้ประกอบการนำเข้าและส่งออก ในเขตกรุงเทพมหานคร

H₄ การรับรู้ถึงความมีประโยชน์จากการใช้งาน ส่งผลต่อความตั้งใจที่จะใช้เทคโนโลยีสำหรับธุรกรรมทางการเงินในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ผู้ประกอบการนำเข้าและส่งออก ในเขตกรุงเทพมหานคร

H₅ การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน ส่งผลต่อความตั้งใจที่จะใช้เทคโนโลยีสำหรับธุรกรรมทางการเงินในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ผู้ประกอบการนำเข้าและส่งออก ในเขตกรุงเทพมหานคร

ตารางที่ 4.8 แสดงผลการวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงเส้นในรูปแบบการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณเพื่อทดสอบการรับรู้ถึงความมีประโยชน์จากการใช้งาน การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน มีผลต่อทัศนคติในการใช้งาน

	Coefficients ^a				
	Unstandardized		Standardized	t	Sig.
	Coefficients		Coefficients		
B	Std. Error	Beta			
การรับรู้ถึงความมีประโยชน์จากการใช้งาน การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน ส่งผลต่อทัศนคติในการใช้งาน					
(Constant)	3.803	.165		23.058	.000
การรับรู้ถึงความมีประโยชน์	.014	.068	.018	.207	.836
การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน	.145	.062	.206	2.345	.020

R = 0.221 R² = 0.049 F = 9.933 Sig < 0.05

จากตารางที่ 4.8 ผลวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงเส้นในรูปแบบการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ พบว่าการรับรู้ถึงความมีประโยชน์ การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน สามารถอธิบายความแปรปรวนของทัศนคติการใช้งานเทคโนโลยีสำหรับธุรกรรมทางการเงินในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ผู้ประกอบการนำเข้าและส่งออกได้ ในเขตกรุงเทพมหานคร ประมาณร้อยละ 49.00

(Adjust R2 = 0.049) ที่เหลืออีกร้อยละ 51.00 เป็นผลจากตัวแปรอื่น ๆ ที่ไม่ได้นำมาพิจารณา โดยการรับรู้ถึงประโยชน์จากการใช้งาน ($\beta = 0.18, t = 0.207$) และการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน ($\beta = 0.206, t = 2.345$) ไม่มีอิทธิพลต่อทัศนคติในการใช้งาน

ตารางที่ 4.9 แสดงผลการวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงเส้นในรูปแบบการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณเพื่อทดสอบทัศนคติในการใช้งาน มีผลต่อความตั้งใจที่จะใช้งาน

ทัศนคติในการใช้งาน ส่งผลต่อความตั้งใจที่จะ ใช้งาน	Coefficients ^a				
	Unstandardized		Standardized	t	Sig.
	Coefficients		Coefficients		
B	Std. Error	Beta			
(Constant)	.389	.185		2.103	.036
ทัศนคติในการใช้งาน	.911	.041	.747	22.153	.000

R = 0.747 R² = 0.558 F = 490.772 Sig < 0.05

จากตารางที่ 4.9 ผลวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงเส้นในรูปแบบการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ พบว่าทัศนคติในการใช้งาน สามารถอธิบายความแปรปรวนของความตั้งใจที่จะใช้งานเทคโนโลยี ประมาณร้อยละ 55.80 (Adjust R2 = 0.558) ที่เหลืออีกร้อยละ 44.20 เป็นผลจากตัวแปรอื่น ๆ ที่ไม่ได้นำมาพิจารณา โดยทัศนคติในการใช้งาน ($\beta = 0.747, t = 22.153$) มีอิทธิพลต่อความตั้งใจที่จะใช้งาน ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (sig < 0.05) จึงยอมรับสมมติฐานทัศนคติในการใช้งาน ส่งผลต่อความตั้งใจที่จะใช้งานเทคโนโลยีสำหรับธุรกรรมทางการเงินในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ผู้ประกอบการนำเข้าและส่งออก

ตารางที่ 4.10 แสดงผลการวิเคราะห์สัมพรรคถดถอยเชิงเส้นในรูปแบบการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณเพื่อทดสอบการรับรู้ถึงความมีประโยชน์จากการใช้งาน มีผลต่อความตั้งใจที่จะใช้งาน

การรับรู้ถึงความมีประโยชน์ จากการใช้งานส่งผลต่อความ ตั้งใจที่จะใช้งาน	Coefficients ^a			t	Sig.
	Unstandardized		Standardized		
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	3.029	.191		15.821	.000
การรับรู้ถึงความมีประโยชน์	.336	.045	.357	7.516	.000

R = 0.357 R² = 0.127 F = 56.494 Sig < 0.05

จากตารางที่ 4.10 ผลวิเคราะห์สัมพรรคถดถอยเชิงเส้นในรูปแบบการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ พบว่าการรับรู้ถึงความมีประโยชน์สามารถอธิบายความแปรปรวนของความตั้งใจที่จะใช้งานเทคโนโลยี ประมาณร้อยละ 12.70 (Adjust R² = 0.127) ที่เหลืออีกร้อยละ 87.30 เป็นผลจากตัวแปรอื่น ๆ ที่ไม่ได้นำมาพิจารณา โดยการรับรู้ถึงความมีประโยชน์ ($\beta = 0.357$, $t = 7.516$) มีอิทธิพลต่อความตั้งใจที่จะใช้งาน ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($\text{sig} < 0.05$) จึงยอมรับสมมติฐานการรับรู้ถึงความมีประโยชน์ส่งผลต่อความตั้งใจที่จะใช้งานเทคโนโลยีสำหรับธุรกรรมทางการเงินในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ผู้ประกอบการนำเข้าและส่งออก

ตารางที่ 4.11 แสดงผลการวิเคราะห์สัมพรรคถดถอยเชิงเส้นในรูปแบบการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณเพื่อทดสอบการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน มีผลต่อความตั้งใจที่จะใช้งาน

การรับรู้ถึงความง่ายในการ ใช้งาน ส่งผลต่อความตั้งใจที่ จะใช้งาน	Coefficients ^a			t	Sig.
	Unstandardized		Standardized		
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	3.081	.166		18.506	.000
การรับรู้ถึงความง่ายในการ ใช้งาน	.336	.040	.392	8.383	.000

R = 0.392 R² = 0.153 F = 70.272 Sig < 0.05

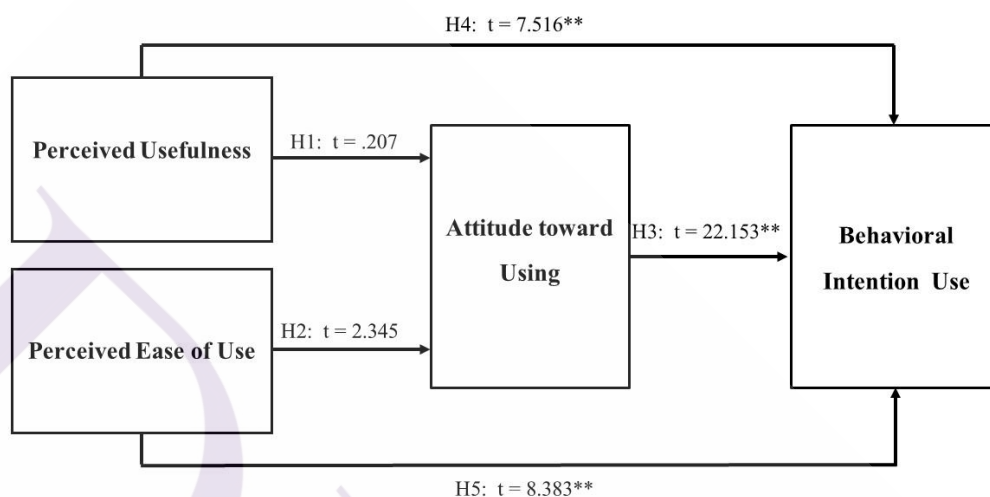
จากตารางที่ 4.11 ผลวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงเส้นในรูปแบบการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ พบว่าการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน สามารถอธิบายความแปรปรวนของความตั้งใจที่จะใช้งานเทคโนโลยี ประมาณร้อยละ 15.30 (Adjust R2 = 0.153) ที่เหลืออีกร้อยละ 84.70 เป็นผลจากตัวแปรอื่น ๆ ที่ไม่ได้นำมาพิจารณา โดยการรับรู้ถึงความมีประโยชน์ ($\beta = 0.392$, $t = 8.383$) มีอิทธิพลต่อความตั้งใจที่จะใช้งาน ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (sig < 0.05) จึงยอมรับสมมติฐานการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน ส่งผลต่อความตั้งใจที่จะใช้งานเทคโนโลยี สำหรับธุรกรรมทางการเงินในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ผู้ประกอบการนำเข้าและส่งออก

ตารางที่ 4.12 จำนวนและร้อยละสำหรับการที่มีความประสงค์ที่จะใช้งานเทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงินในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ผู้ประกอบการนำเข้าและส่งออกของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม (n = 390)

	ผู้ประกอบการ นำเข้าและ ส่งออก	ตัวแทนออกของ (Shipping Agency)	อื่น ๆ	รวม	ร้อยละ
ประสงค์จะใช้งาน	146	221	6	373	95.60
ไม่ประสงค์จะใช้งาน	4	11	2	17	4.40
รวม	150	232	8	390	100.00

จากตารางที่ 4.12 การวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการที่มีความตั้งใจที่จะใช้งานเทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงินในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ผู้ประกอบการนำเข้าและส่งออกของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม จากกลุ่มตัวอย่าง 390 คน โดยใช้สถิติเชิงพรรณนาจากตาราง พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความตั้งใจที่จะใช้งานเทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงินในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ผู้ประกอบการนำเข้าและส่งออก จำนวน 373 คน คิดเป็นร้อยละ 95.60 และผู้ที่ตอบแบบสอบถามไม่มีความตั้งใจที่จะใช้งานเทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงินในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ผู้ประกอบการนำเข้าและส่งออก จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 4.40 โดยพบว่าตัวแทนออกของ (Shipping Agency) มีความตั้งใจที่จะใช้เทคโนโลยีจำนวน 221 คน และไม่มี ความตั้งใจที่จะใช้เทคโนโลยีจำนวน 11 คน รองลงมาคือ ผู้ประกอบการนำเข้าและส่งออก มีความตั้งใจที่จะใช้เทคโนโลยีจำนวน 146 คน และไม่มี ความตั้งใจที่จะใช้เทคโนโลยีจำนวน 4 คน และ

สุดท้ายอื่น ๆ มีความตั้งใจที่จะใช้เทคโนโลยีจำนวน 6 คน และไม่มีเจตจำนงที่จะใช้เทคโนโลยีจำนวน 2 คน



**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (sing < 0.05)

ภาพที่ 4.1 สรุปผลการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณในการรับรู้ถึงความมีประโยชน์จากการใช้งาน การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน ทศนคติในการใช้งาน และความตั้งใจที่จะใช้งานเทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงินในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ผู้ประกอบการนำเข้าและส่งออก ในเขตกรุงเทพมหานคร

ตารางที่ 4.13 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานของการยอมรับเทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงินในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ผู้ประกอบการนำเข้าและส่งออก

สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน
H ₁ การรับรู้ถึงความมีประโยชน์จากการใช้งาน มีผลต่อทัศนคติในการใช้งานเทคโนโลยีสำหรับธุรกรรมทางการเงินในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ผู้ประกอบการนำเข้าและส่งออก ในเขตกรุงเทพมหานคร	ไม่สอดคล้อง
H ₂ การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน มีผลต่อทัศนคติในการใช้งานเทคโนโลยีสำหรับธุรกรรมทางการเงินในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ผู้ประกอบการนำเข้าและส่งออก ในเขตกรุงเทพมหานคร	ไม่สอดคล้อง

ตารางที่ 4.13 (ต่อ)

สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน
H ₃ ที่สนใจต่อการใช้งาน มีผลต่อความตั้งใจที่จะใช้เทคโนโลยีสำหรับธุรกรรมทางการเงินในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ ผู้ประกอบการนำเข้าและส่งออก ในเขตกรุงเทพมหานคร	สอดคล้อง
H ₄ การรับรู้ถึงความมีประโยชน์จากการใช้งาน ส่งผลต่อความตั้งใจที่จะใช้เทคโนโลยีสำหรับธุรกรรมทางการเงินในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ ผู้ประกอบการนำเข้าและส่งออก ในเขตกรุงเทพมหานคร	สอดคล้อง
H ₅ การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน ส่งผลต่อความตั้งใจที่จะใช้เทคโนโลยีสำหรับธุรกรรมทางการเงินในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ ผู้ประกอบการนำเข้าและส่งออก ในเขตกรุงเทพมหานคร	สอดคล้อง

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการยอมรับเทคโนโลยีสำหรับการเงินในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ประกอบการนำเข้าและส่งออก โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ประกอบด้วย 3 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยีสำหรับการเงินในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ประกอบการนำเข้าและส่งออก ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นอื่น ๆ เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

กลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษานี้คือ ผู้ประกอบการนำเข้าและส่งออก ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 390 คน ซึ่งได้จากการคำนวณขนาดของประชากร จำนวน 7,793 ราย และต้องการประมาณค่าสัดส่วนของประชากรที่ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% สถิติที่ใช้สำหรับข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และสถิติที่ใช้สำหรับข้อมูลเชิงอ้างอิง เพื่อทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ การวิเคราะห์สหสัมพันธ์สัมพัทธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson's Correlation Coefficient) และการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Coefficient) ซึ่งผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

5.1 สรุปผลการศึกษา

5.1.1 สรุปผลการศึกษาด้วยสถิติเชิงพรรณนา

ผู้วิจัยได้แจกแบบสอบถาม จำนวน 390 ชุด เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลการยอมรับเทคโนโลยีสำหรับการเงินในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ สำหรับผู้ประกอบการนำเข้าและส่งออกในจังหวัดกรุงเทพมหานคร พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเป็นตัวแทนออกของ (Shipping Agency) มีจำนวน 232 คน ผู้ประกอบการนำเข้าและส่งออก จำนวน 150 คน และอื่น ๆ จำนวน 8 คน

ระดับความคิดเห็นของแต่ละปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสำหรับธุรกรรมทางการเงินในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ประกอบการนำเข้าและส่งออก

การรับรู้ถึงประโยชน์จากการใช้งาน โดยการใช้เทคโนโลยีสำหรับธุรกรรมทางการเงินในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ประกอบการนำเข้าและส่งออก โดยรวมระดับการรับรู้ถึงความมีประโยชน์ในการใช้งานอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อันดับที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ เทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงินของกรมศุลกากรช่วยลดความเสี่ยงทุจริตเกี่ยวกับการถือเงินสด อันดับที่ 2 คือ เทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงินของกรมศุลกากรช่วยลดต้นทุนค่าแรงและค่าเดินทาง อันดับที่ 3 คือ เทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงินของกรมศุลกากรเป็นเพิ่มช่องทางการชำระเงินที่หลากหลายมากยิ่งขึ้น อันดับที่ 4 คือ เทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงินของกรมศุลกากรช่วยเพิ่มเวลาในการที่ทันไปปฏิบัติงานอื่น ๆ อันดับที่ 5 คือ เทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงินของกรมศุลกากรช่วยเพิ่มความรวดเร็วในการจ่ายชำระเงิน และน้อยที่สุดคือ การใช้เทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงินในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ ของผู้ประกอบการนำเข้าและส่งออก ช่วยเพิ่มความสะดวกในการจ่ายชำระเงิน

ปัจจัยด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน โดยการใช้เทคโนโลยีสำหรับธุรกรรมทางการเงินในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ประกอบการนำเข้าและส่งออกใช้งานง่าย มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด และการใช้เทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงินในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ ของผู้ประกอบการนำเข้าและส่งออกไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด

ทัศนคติต่อการใช้งาน โดยผู้ประกอบการนำเข้าและส่งออกเห็นด้วยในการใช้เทคโนโลยีสำหรับธุรกรรมทางการเงินในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์เพื่อชำระค่าภาษีอากร มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด และการใช้เทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงินในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ ของผู้ประกอบการนำเข้าและส่งออกเป็นวิธีที่ทันสมัยมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด

ความตั้งใจที่จะใช้งาน โดยผู้ประกอบการนำเข้าและส่งออกมีความตั้งใจที่จะการใช้เทคโนโลยีสำหรับธุรกรรมทางการเงินในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์เป็นอีกหนึ่งช่องทางการจ่ายเงิน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด และผู้ประกอบการนำเข้าและส่งออกมีความตั้งใจที่จะการใช้เทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงินในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด

5.1.2 ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

ข้อมูลความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ถึงประโยชน์จากการใช้งาน การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน ด้านทัศนคติ และความตั้งใจที่จะใช้งาน ใช้พบว่า การรับรู้ถึงประโยชน์จากการใช้งาน การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน และทัศนคติในการใช้งาน มีความสัมพันธ์กับการส่งต่อความตั้งใจที่จะใช้งานเทคโนโลยี

ข้อมูลสมการถดถอยเชิงเส้นในรูปแบบการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ พบว่าการรับรู้ถึงประโยชน์จากการใช้งาน การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน มีอิทธิพลต่อความตั้งใจที่จะใช้งาน และทัศนคติ มีอิทธิพลต่อความตั้งใจที่จะใช้งาน ผลการทดสอบสมมติฐาน มีดังต่อไปนี้

สมมติฐานที่ 1: การรับรู้ถึงควมมีประโยชน์จากการใช้งาน ไม่ส่งผลกระทบต่อทัศนคติในการใช้งานเทคโนโลยีสำหรับธุรกรรมทางการเงินในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ประกอบการนำเข้าและส่งออก

สมมติฐานที่ 2: การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน ไม่ส่งผลกระทบต่อทัศนคติในการใช้งานเทคโนโลยีสำหรับธุรกรรมทางการเงินในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ประกอบการนำเข้าและส่งออก

สมมติฐานที่ 3: ทัศนคติต่อการใช้งาน มีผลต่อความตั้งใจที่จะใช้เทคโนโลยีสำหรับธุรกรรมทางการเงินในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ประกอบการนำเข้าและส่งออก

สมมติฐานที่ 4: การรับรู้ถึงควมมีประโยชน์จากการใช้งาน ส่งผลต่อความตั้งใจที่จะใช้เทคโนโลยีสำหรับธุรกรรมทางการเงินในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ประกอบการนำเข้าและส่งออก

สมมติฐานที่ 5: การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน มีผลต่อความตั้งใจที่จะใช้เทคโนโลยีสำหรับธุรกรรมทางการเงินในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ประกอบการนำเข้าและส่งออก

5.2 การอภิปรายผล

ผลการทดสอบสมมติฐานโดยการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ พบว่าการรับรู้ถึงความมีประโยชน์จากการใช้งาน ไม่ส่งผลกระทบต่อทัศนคติในการใช้งานเทคโนโลยีสำหรับธุรกรรมทางการเงินในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ประกอบการนำเข้าและส่งออกซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ เกวรินทร์ ละเอียดสินันท์ (2557) ที่พบว่าการรับรู้ประโยชน์จากการใช้งานเทคโนโลยี GPS Tracking ไม่สามารถช่วยลดระยะเวลาและขั้นตอนในการทำงานได้ เทคโนโลยี GPS Tracking จึงยังไม่น่าสนใจและไม่เห็นถึงประโยชน์ในการใช้งาน จึงทำเกิดทัศนคติในแง่ลบต่อเทคโนโลยี GPS Tracking และทั้งนี้ทั้งนั้นอาจเกิดจากปัจจัยอื่น ๆ รวมถึงผู้บริโภคหรือผู้ใช้บริการเทคโนโลยีดังกล่าวมีความไม่แน่ใจเกี่ยวกับประโยชน์ที่ได้รับจริงหรือสามารถช่วยพัฒนา และอาจจะไม่เห็นประโยชน์จากการเข้าถึงข้อมูลได้มากมายและหลากหลายของเทคโนโลยีนั้น ๆ (กุลปรีชา นกดี, 2557)

การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน ไม่ส่งผลกระทบต่อทัศนคติในการใช้งานเทคโนโลยีสำหรับธุรกรรมทางการเงินในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ประกอบการนำเข้าและส่งออก นั่นอาจเป็น

เพราะว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นตัวแทนออกของ (Shipping Agency) ไม่รู้สึว่าเทคโนโลยีสำหรับธุรกรรมทางการเงินในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ นั้นมีการใช้งานง่าย หรือมีความสะดวกและรวดเร็วในการจ่ายชำระเงินแทนจากลูกค้า เนื่องจากรูปแบบของธุรกิจอันหลากหลายของตัวแทนออกของ (Shipping Agency) ส่วนใหญ่จะต้องรับเงินล่วงหน้า (Advance payment) จากลูกค้าในรูปแบบของเช็คเชียร์เช็ค หรือเช็คของบริษัทที่ส่งจ่ายให้บริษัทของตัวแทนออกของก่อน หรือบริษัทของตัวแทนออกของจะจ่ายเงินค่าอากรแทนลูกค้าล่วงหน้าแล้วไปเรียกเก็บเงินตามรอบระยะเวลาวางบิลของลูกค้าอีกครั้ง จึงไม่รู้สึว่าการรับรู้ถึงความง่ายหรือมีประโยชน์ของเทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงินในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ประกอบการนำเข้าและส่งออกของกรมศุลกากรจึงไม่ส่งผลต่อทัศนคติในการใช้งานของผู้ประกอบการประเภทตัวแทนออกของ

ผลการทดสอบสมมติฐานนี้ไม่จึงสอดคล้องกับ ขยาภรณ์ กิตติสิทธิชัย (2561) ที่พบว่าปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีด้านการรับรู้ถึงความง่ายและมีประโยชน์ในการใช้งานส่งผลต่อทัศนคติการใช้งานกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (E-Wallet) ในการซื้อสินค้าของผู้บริโภคในจังหวัดกรุงเทพมหานคร และ สัญชัย อุปเดย (2555) ที่พบว่าการรับรู้ว่าระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์นั้นง่ายต่อการใช้งานโดยไม่ต้องเรียนรู้มาก่อนเพราะระบบนั้นได้ถูกออกแบบมาให้เหมาะสมกับผู้ใช้แต่ละบุคคล และผู้บริโภคมีทัศนคติที่ดีต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศนั้นและยังช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถทำงานได้ง่ายขึ้นอีกด้วย

ทัศนคติต่อการใช้งานมีผลต่อความตั้งใจที่จะใช้เทคโนโลยีสำหรับธุรกรรมทางการเงินในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ประกอบการนำเข้าและส่งออก แสดงให้เห็นว่า ผู้ประกอบการนำเข้าและส่งออกเห็นว่าเทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงินของกรมศุลกากรเป็นวิธีที่ทันสมัยและสามารถชำระภาษีอากรอย่างรวดเร็วและทันเวลาได้ จึงมีความตั้งใจที่จะใช้เทคโนโลยีสำหรับธุรกรรมทางการเงินในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ประกอบการนำเข้าและส่งออก ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และสอดคล้องกับ งานวิจัยของ ขยาภรณ์ กิตติสิทธิชัย (2561) ที่พบว่า ทัศนคติส่งผลต่อความตั้งใจในการใช้งานผ่านระบบ E-Wallet ในการซื้อสินค้าของผู้บริโภคในจังหวัดกรุงเทพมหานคร เนื่องจากผู้บริโภคมีความเห็นด้วยว่าการใช้บริการซื้อสินค้าด้วยระบบ E-Wallet ผ่านอุปกรณ์สมาร์ตโฟนเป็นวิธีที่ทันสมัย และมีความตั้งใจจะการใช้บริการซื้อสินค้าด้วยระบบ E-Wallet ผ่านอุปกรณ์สมาร์ตโฟนในการทำธุรกรรมต่าง ๆ ต่อไปในอนาคต และ

การรับรู้ถึงความมีประโยชน์จากการใช้งาน มีผลต่อความตั้งใจที่จะใช้เทคโนโลยีสำหรับธุรกรรมทางการเงินในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ประกอบการนำเข้าและส่งออก ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เนื่องจากผู้ประกอบการนำเข้าและส่งออกรับรู้เทคโนโลยีในการชำระเงินของกรมศุลกากรนั้นมีประโยชน์ ช่วยเพิ่มความสะดวก ความรวดเร็วในการจ่ายชำระ

เงิน สามารถให้ผู้ประกอบการนำเข้าและส่งออกมีเวลาเพื่อไปปฏิบัติงานอื่น ๆ เป็นการเพิ่มช่องทางการชำระเงินที่หลากหลาย ช่วยลดต้นทุนค่าแรงและค่าเดินทาง และอีกเหตุผลหนึ่งที่สำคัญคือ ช่วยลดความเสี่ยงทุจริตเกี่ยวกับการถือเงินสด ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี Davis (1998) ในกรณีที่ผู้ใช้งานรับรู้ถึงความมีประโยชน์ของเทคโนโลยีและสามารถมีพฤติกรรมความตั้งใจที่จะใช้งาน โดยที่ไม่จำเป็นต้องมีทัศนคติต่อการใช้งานในรูปแบบอื่น ๆ ตามแบบจำลองทฤษฎีการยอมรับได้ว่ามีเส้นลากจากการรับรู้ถึงความมีประโยชน์ตรงไปยังพฤติกรรมความตั้งใจ โดยที่ไม่ผ่านทัศนคติต่อการใช้งาน ซึ่งสอดคล้องกับ วรรณิกา จิตตินรากร (2559) ที่พบว่า การรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้งานมีผลต่อความตั้งใจที่จะซื้อสินค้าจากบริษัทขายตรงผ่านช่องทางออนไลน์ เนื่องจากช่องทางออนไลน์ของบริษัทขายตรงช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการซื้อสินค้าและทำให้ผู้บริโภคเข้าถึงข้อมูลที่หลากหลายขึ้น

การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน มีผลต่อความตั้งใจที่จะใช้เทคโนโลยีสำหรับธุรกรรมทางการเงินในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ประกอบการนำเข้าและส่งออก ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้เนื่องจากผู้ประกอบการนำเข้าและส่งออกเห็นด้วยว่าเทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงินของกรมศุลกากรใช้งานง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน ด้วยการออกแบบการใช้งานส่วนใหญ่เน้นเพื่อความง่ายในการใช้งาน ซึ่งสอดคล้องกับ วรรณิกา จิตตินรากร (2559) ทำงานวิจัยการยอมรับเทคโนโลยีและพฤติกรรมผู้บริโภคออนไลน์ ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าจากบริษัทขายตรงผ่านช่องทางออนไลน์ จากผลการทดสอบว่าการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าจากบริษัทขายตรงผ่านช่องทางออนไลน์ เนื่องจากช่องทางออนไลน์ของบริษัทขายตรงทำให้ผู้ใช้งานสามารถค้นหาข้อมูลที่ต้องการได้ง่าย

5.3 ข้อเสนอแนะจากงานวิจัย

5.3.1 การศึกษาครั้งนี้ เป็นศึกษาการยอมรับเทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงินในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ประกอบการนำเข้าและส่งออก เฉพาะในเขตกรุงเทพมหานคร ในการศึกษาครั้งต่อไป ควรศึกษากลุ่มผู้ประกอบการนำเข้าและส่งออกในต่างจังหวัด เพื่อจะได้เห็นภาพกว้างของการยอมรับเทคโนโลยี และนำผลการศึกษาไปประกอบการพัฒนาและปรับปรุงต่อไป

5.3.2 ควรศึกษาถึงปัญหาและความต้องการของกลุ่มผู้ประกอบการนำเข้าและส่งออกที่ใช้เทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงินในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ ของกรมศุลกากร โดยการวิจัยเชิงคุณภาพ เพราะสามารถรับฟังและวิเคราะห์ผลความต้องการของผู้ประกอบการได้โดยตรงและสามารถนำไปพัฒนาปรับปรุงระบบการชำระเงินและการบริการให้ตรงกับความต้องการของผู้ประกอบการมากขึ้น

5.3.3 การศึกษาคั้งนี้ เป็นการศึกษาในส่วนที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีซึ่งเป็นสิ่งที่สำคัญสำหรับการวิจัยและพัฒนาระบบงานและการพัฒนาองค์กรให้มีประสิทธิภาพในอนาคต เพื่อให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงรูปแบบในการดำเนินชีวิต และตอบสนองต่อนโยบายของรัฐ และเพื่อเอื้ออำนวยความสะดวกให้กับผู้ประกอบการนำเข้าและส่งออก จึงควรทำการศึกษาและวิจัยเกี่ยวกับแนวโน้มและการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีในลักษณะที่คล้ายกันนี้เพิ่มเติม เพื่อพัฒนาองค์กรต่อไป





บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

- กรมศุลกากร. (2562). *ระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ New e-Payment*. สืบค้น 5 พฤษภาคม 2562, จาก <https://is.gd/fpIGhS>
- กรวินท์ กรประเสริฐวิทย์. (2557). *ทัศนคติความรู้ความเข้าใจ พฤติกรรม และ คุณลักษณะการใช้งานของเทคโนโลยีที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจในการใช้เครื่องชำระค่าโทรศัพท์อัตโนมัติของประชาชนในกรุงเทพมหานครปี 2558 (การค้นคว้าอิสระปริญญาโท)*. สืบค้นจาก <https://is.gd/cKqa3I>
- กระทรวงการคลัง. (2560). *แผนขับเคลื่อนกระทรวงการคลังสู่การเป็นกระทรวงการคลังดิจิทัล (Digital MOF) ประจำปีงบประมาณ 2560 – 2564*. สืบค้น 5 พฤษภาคม 2562, จาก <https://1th.me/NA60>
- กุลปรีชา นกดี. (2557). *การยอมรับเทคโนโลยี GPS Tracking ของบริษัท ที.ที. ทรานส์ เอ็กซ์เพรส จำกัด (การค้นคว้าอิสระปริญญาโท)*. สืบค้นจาก <https://is.gd/x7gsZF>
- เกวรินทร์ ละเอียดสินันท์. (2557). *การยอมรับเทคโนโลยีและพฤติกรรมผู้บริโภคออนไลน์ที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร (การค้นคว้าอิสระปริญญาโท)*. สืบค้นจาก <https://is.gd/jCX9f5>
- ขจรศักดิ์ พ่วงตระกูลศิริ. (2552). *การยอมรับเทคโนโลยี GPS มาประยุกต์ใช้งานของผู้ประกอบการด้านโลจิสติกส์ขนาดกลางและขนาดเล็ก ในกลุ่มบริษัทสยามโลจิสติกส์ อัลลายแอนซ์ จำกัด (วิทยานิพนธ์ปริญญาโท)*. สืบค้นจาก <https://is.gd/y4bBuF>
- จิตดา แก้วแทน. (2557). *ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่านอุปกรณ์สมาร์ทโฟน: กรณีศึกษา ในพื้นที่กรุงเทพมหานครและปทุมธานี (การค้นคว้าอิสระปริญญาโท)*. สืบค้นจาก <https://is.gd/OscqmC>

- จิรวัดน์ วงศ์ธงชัย. (2555). ปัจจัยด้านการรับรู้ที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีบาร์โค้ดสองมิติของผู้ใช้งานกลุ่มเจนเอเรชั่นวาย (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี, กรุงเทพฯ). สืบค้นจาก <https://is.gd/2sdXAU>
- จุฑารัตน์ เกียรติศรีศรี. (2558). ปัจจัยที่มีผลต่อการซื้อสินค้าผ่านทางแอปพลิเคชันออนไลน์ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล (การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพฯ). สืบค้นจาก <https://is.gd/Toq6h3>
- เฉลิมศักดิ์ บุญประเสริฐ. (2560). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้แอปพลิเคชันออนไลน์ของผู้สูงอายุ (การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่, เชียงใหม่). สืบค้นจาก <https://is.gd/2tmbdO>
- ชยาภรณ์ กิตติพิชัย. (2559). ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีการใช้งานกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (E-Wallet) ในการซื้อสินค้าของผู้บริโภคในจังหวัดกรุงเทพมหานคร (การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, กรุงเทพฯ). สืบค้นจาก <https://is.gd/fIGA9r>
- ชลิตพันธ์ บุญมีสุวรรณ. (2561). สังคมไร้เงินสด. วารสารธุรกิจปริทัศน์, 10(2), 235.
- ณัฐนันท์ พิธีวัดโชติกุล. (2558). การยอมรับเทคโนโลยีโทรศัพท์มือถือ การตลาดผ่านสื่อสังคมออนไลน์ และพฤติกรรมผู้บริโภคออนไลน์ที่ส่งผลต่อความตั้งใจซื้อสินค้าออนไลน์ผ่านแอปพลิเคชันของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร. (การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, กรุงเทพฯ). สืบค้นจาก <https://is.gd/ZKGVeg>
- ชนวรรณ สำนวนกลาง. (2559). การยอมรับเทคโนโลยีการทำธุรกรรมทางการเงิน รูปแบบ "M-Banking" (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพฯ). สืบค้นจาก <https://is.gd/sUh58y>
- ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2561). การชำระเงินตามใบแจ้งหนี้ (Bill Payment). สืบค้น 2 มิถุนายน 2562, จาก <https://is.gd/EBKXZE>
- ธนัญญา พุ่มอิม. (2557). ปัจจัยในการเลือกใช้เครื่องมือการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพฯ). สืบค้นจาก <https://is.gd/P8wxC8>
- ธีรนนท์ ศรีหงส์. (2561). ธีรนนท์ ศรีหงส์ แม่ทัพใหม่ TMA ตั้งเป้าเป็นแพลตฟอร์มกลางสร้างความร่วมมือ. สืบค้น 2 มิถุนายน 2562, จาก <https://is.gd/iz2Osr>
- ธีรนนท์ ศรีหงส์. (2561). สนนทนากับ ธีรนนท์ ศรีหงส์ ทุกมิติของ Digital Transformation ที่ธุรกิจไทยต้องตามให้ทัน. สืบค้น 25 พฤษภาคม 2562, จาก <https://is.gd/4eEneE>

- นพมาศ เสียมใหม่. (2554). การศึกษาการยอมรับในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ e-Government (G2E) ของข้าราชการระดับปฏิบัติการ กรณีศึกษา : สำนักปลัดกระทรวงมหาดไทย กับ สำนักปลัดกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (การค้นคว้าอิสระปริญญาโท มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพฯ). สืบค้นจาก <https://is.gd/663yTY>
- บริษัทไทยเจริญเทคโนโลยี จำกัด. (2562). ผู้ ATM ระบบการทำงาน ความปลอดภัย และวิธีป้องกันความเสี่ยง. สืบค้น 4 สิงหาคม 2562, จาก <https://is.gd/gwFeXR>
- ปราโมทย์ ลือนาม. (2554). แนวความคิด และวิวัฒนาการของแบบจำลองการยอมรับการใช้เทคโนโลยี CONCEPTS AND EVOLUTION OF TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL. วารสารการจัดการสมัยใหม่, 9(1), 9-17. สืบค้น 5 พฤษภาคม 2562 จาก <https://is.gd/7MHKXp>
- ปัญญาจรรย์ ปัญญาใจ. (2557). ปัจจัยที่การยอมรับเทคโนโลยี และประเทศแหล่งกำเนิดสินค้าที่ส่งผลกระทบต่อทัศนคติในการใช้บริการ Pre-order เครื่องสำอางผ่านทางออนไลน์ของผู้บริโภคใจเขตกรุงเทพมหานคร (การค้นคว้าอิสระปริญญาโท มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพฯ). สืบค้นจาก <https://is.gd/0JuyjQ>
- ปิยพงศ์ ตั้งจินตนาการ และนางสาวพิชญ์สินี โพธิจิตต์. (2560). Mobile Banking ธนาคารในยุค Digital. สืบค้น 4 สิงหาคม 2562, จาก <https://is.gd/sqYq6i>
- พรพันธ์ สำเภาเงิน. (2552). การยอมรับเทคโนโลยี RFID ของลูกค้าธนาคารออมสิน (การค้นคว้าอิสระปริญญาโท มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพฯ). สืบค้นจาก <https://is.gd/3tY0Li>
- พรชนก พลาบุลย์. (2558). การยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยี การใช้เทคโนโลยี และพฤติกรรมผู้บริโภคที่ส่งผลกระทบต่อความตั้งใจของประชาชนในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบพร้อมเพย์ (Prompt Pay) ของรัฐบาลไทย (การค้นคว้าอิสระปริญญาโท มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, กรุงเทพฯ). สืบค้นจาก <https://is.gd/I3AVsC>
- พิชญ์ปิยา เฟื่องผ่อง. (2558). การยอมรับเทคโนโลยี ความไว้วางใจ การเน้นราคาประหยัด และความแปลกใหม่ที่ส่งผลกระทบต่อความตั้งใจซื้อตัวเครื่องบินออนไลน์ของสายการบินต้นทุนต่ำของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร (การค้นคว้าอิสระปริญญาโท มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพฯ). สืบค้นจาก <https://is.gd/ok60M8>
- พิฑูวรรณ กิตติคุณ. (2561). การพัฒนางานบริการภาครัฐด้านระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ. สืบค้น 2 มิถุนายน 2562, จาก <https://is.gd/zAPaqB>

- พิรุฬพงษ์ เทพหัสดิน ณ อยุธยา. (2552). *ความตั้งใจให้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่*. การประชุมวิชาการระดับชาติมหาวิทยาลัยศรีปทุม, สืบค้น 4 สิงหาคม 2562, จาก <https://is.gd/4d1FHV>
- พุทธชาติ สมพันธ์สาทิศ. (2559). *ความคาดหวัง ทักษะคิด และความไว้วางใจที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการเรียกรถแท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชันของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร* (การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, กรุงเทพฯ). สืบค้นจาก <https://is.gd/eLmpPE>
- ภาวินีย์ หิงห้อย. (2559). *การยอมรับเทคโนโลยี Facebook Live และความน่าเชื่อถือของเจ้าของ Page ที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อเสื้อผ้าบน Facebook* (การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, กรุงเทพฯ). สืบค้นจาก <https://is.gd/t3QwjD>
- วรรณิกา จิตตินรากร. (2559). *การยอมรับเทคโนโลยีและพฤติกรรมผู้บริโภคออนไลน์ ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าจากบริษัทขายตรงผ่านช่องทางออนไลน์* (การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, กรุงเทพฯ). สืบค้นจาก <https://is.gd/qepdCc>
- วอนชนก ไชยสุนทร. (2558). *การยอมรับการใช้งานของระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย*. (รายงานผลการวิจัย). กรุงเทพฯ: สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
- วัชรภรณ์ ยังโยมร. (2561). *การรับชำระเงินรายได้ของกรมศุลกากร*. สืบค้น 30 เมษายน 2562, จาก <https://is.gd/WfoqzY>
- เวทย์ นุชเจริญ. (2559). *ETDA เผยผลสำรวจพฤติกรรมใช้อินเทอร์เน็ตและมูลค่าอีคอมเมิร์ซโชว์ความพร้อมไทยก้าวขึ้นเป็นเจ้าอีคอมเมิร์ซอาเซียน* สืบค้น 12 พฤษภาคม 2562, จาก <https://is.gd/1AceDH>
- สัญญา อุปเดียง. (2553). *ปัจจัยด้านการรับรู้เกี่ยวกับระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการชำระเงินผ่านระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของประชาชนในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร* (การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, กรุงเทพฯ). สืบค้นจาก <https://is.gd/sml3YO>
- สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์. (2562). *Mobile Banking รูปแบบใหม่ กับพีเจอาร์เพื่อผู้ประกอบการ e-Commerce*. สืบค้น 4 สิงหาคม 2562, จาก <https://is.gd/bTuXSh>
- อรทัย เลื่อนวัน. (2555). *ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ: กรณีศึกษากรมการพัฒนาชุมชนศูนย์ราชการแจ้งวัฒนะ* (การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, กรุงเทพฯ). สืบค้นจาก <https://is.gd/vEy0yQ>

อัครเดช ปิ่นสุข. (2557). การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ คุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ และ ส่วนประสมการตลาดในมุมมองของลูกค้าที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ (*E-satisfaction*) ในการจองตั๋วภาพยนตร์ออนไลน์ผ่านระบบแอปพลิเคชันของผู้ใช้บริการในจังหวัด กรุงเทพมหานคร (การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, กรุงเทพฯ). สืบค้นจาก <https://is.gd/2NVLx9>

Chawapon Luengtongkam. (2555). ระบบสารสนเทศ ระบบเอทีเอ็ม. สืบค้น 4 สิงหาคม 2562, จาก <https://is.gd/Y9HSfI>





ภาคผนวก

แบบสอบถาม

เรื่อง การยอมรับเทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงิน ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ ของผู้ประกอบการนำเข้าและส่งออก ในเขตกรุงเทพมหานคร

แบบสอบถามฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลวิจัยประกอบการค้นคว้าอิสระเรื่อง การยอมรับเทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงิน ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ ของผู้ประกอบการนำเข้าและส่งออก ตามหลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต คณะการบัญชี มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต ซึ่งผลการวิจัยนี้จะนำไปใช้เป็นแนวทางให้กรมศุลกากรในการพัฒนาระบบการชำระเงินให้มีความรวดเร็ว สะดวก ทันสมัยมากขึ้น เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงของระบบเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัลให้มีประสิทธิภาพที่สูงขึ้น และส่งผลให้เกิดการยอมรับและประโยชน์ต่อผู้ใช้งานของผู้ประกอบการนำเข้าและส่งออก

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านในการตอบแบบสอบถามด้วยความป็นจริงที่สุด ทั้งนี้เพื่อใ้การศึกษาวิจัยครั้งนี้เกิดประสิทธิผลสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป ทางผู้จัดขอขอบพระคุณผู้ตอบแบบสอบถามมา ณ โอกาสนี้

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

- ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงิน
ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ (Bill Payment)
- ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นอื่น ๆ

นางสาวนิตา เครือแก้ว
นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง หน้าข้อที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุดเพียงคำตอบเดียว

ประเภทผู้ประกอบการ

- ผู้ประกอบการนำเข้าและส่งออก
 ตัวแทนออกของ (Shipping Agency)
 อื่น ๆ โปรดระบุ.....

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงิน ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ของกรมศุลกากร การรับรู้ถึงความมีประโยชน์จากการใช้งาน ส่งผลต่อทัศนคติในการทำงาน และส่งผลต่อความตั้งใจที่จะใช้งานเทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงินในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ ของกรมศุลกากรผู้ประกอบการนำเข้าและส่งออกในเขตกรุงเทพมหานคร

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงข้อเดียว

ระดับคะแนนการยอมรับ 5 = มากที่สุด 4 = มาก 3 = ปานกลาง 2 = น้อย 1 = น้อยที่สุด

การยอมรับเทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงินในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์	ระดับคะแนนการยอมรับ				
	5	4	3	2	1
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. การรับรู้ถึงความมีประโยชน์จากการใช้งาน มีผลต่อทัศนคติในการทำงานของเทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงินในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ ของผู้ประกอบการนำเข้าและส่งออก					
1.1 ท่านคิดว่าเทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงินของกรมศุลกากรช่วยเพิ่มความสะดวกในการชำระค่าธรรมเนียม					
1.2 ท่านคิดว่าเทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงินของกรมศุลกากรช่วยเพิ่มความรวดเร็วในการชำระค่าธรรมเนียม					
1.3 ท่านคิดว่าเทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงินของกรมศุลกากรช่วยเพิ่มเวลาในการที่ท่านไปปฏิบัติงานอื่น ๆ					
1.4 ท่านคิดว่าเทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงินของกรมศุลกากรเป็นเพิ่มช่องทางการชำระค่าธรรมเนียมที่หลายหลายมากยิ่งขึ้น					

การยอมรับเทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงินในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์	ระดับคะแนนการยอมรับ				
	5	4	3	2	1
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1.5 ท่านคิดว่าเทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงินของกรมศุลกากรช่วยลดต้นทุนค่าแรงและค่าเดินทาง					
1.6 ท่านคิดว่าเทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงินของกรมศุลกากรช่วยลดความเสี่ยงทุจริตเกี่ยวกับการถือเงินสด					
2. การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน มีผลต่อทัศนคติในการงานเทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงินในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ประกอบการนำเข้าและส่งออก					
2.1 ท่านคิดว่าเทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงินของกรมศุลกากร ใช้งานง่าย					
2.2 ท่านคิดว่าเทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงินของกรมศุลกากร ไม่ยุ่งยากซับซ้อน					
3. ทัศนคติ มีผลต่อความตั้งใจที่จะใช้งานเทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงินในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ประกอบการนำเข้าและส่งออก					
3.1 ท่านคิดว่าเทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงินของกรมศุลกากรเป็นวิธีที่ทันสมัย					
3.2 ท่านเห็นด้วยที่ใช้เทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงินของกรมศุลกากร เพื่อชำระค่าภาษีอากร					
4. ความตั้งใจที่จะใช้งานเทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงินในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ประกอบการนำเข้าและส่งออก					
4.1 ท่านมีความตั้งใจที่จะใช้งานเทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงินของกรมศุลกากร เป็นอีกหนึ่งช่องทางในการจ่ายเงินของท่าน					
4.2 ท่านมีความตั้งใจที่จะใช้งานเทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงินของกรมศุลกากร					

5. ท่านคิดว่ามีความประสงค์ที่จะใช้งานเทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงินในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์

ของกรมศุลกากรหรือไม่

ประสงค์จะใช้งาน

ไม่ประสงค์จะใช้งาน

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นอื่น ๆ

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม



ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-นามสกุล

วนิดา เครือแก้ว

ประวัติการศึกษา

พ.ศ. 2552 ปริญญาตรี บัญชีบัณฑิต

คณะกรรมการจัดการและการท่องเที่ยว สาขาการบัญชี
มหาวิทยาลัยบูรพา

ตำแหน่งและสถานที่ทำงานปัจจุบัน

เจ้าพนักงานการเงินและบัญชีปฏิบัติงาน

สำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ กรมศุลกากร

