

การยอมรับเทคโนโลยีของผู้ประกอบการที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการ
ใช้งานระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานศุลกากรภาคที่ 4

นางศวานันทกานต์ ชูยศกุล

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
แขนงวิชาบริหารธุรกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

พ.ศ. 2563

**Entrepreneurs Technology Adoption Related to Usage Satisfaction of Electronic
Payment System at Regional Customs Office IV**

Miss Nantakarn Zuisakul

An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for

the Degree of Master of Business Administration

School of Management Science

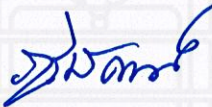
Sukhothai Thammathirat Open University

2020

หัวข้อการศึกษาค้นคว้าอิสระ การยอมรับเทคโนโลยีของผู้ประกอบการที่มีความสัมพันธ์ต่อ
ความพึงพอใจในการใช้งานระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ของ
สำนักงานศุลกากรภาคที่ 4
ชื่อและนามสกุล นางสาวนันท์ทกานต์ ชูสกุล
แขนงวิชา บริหารธุรกิจ
สาขาวิชา วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
อาจารย์ที่ปรึกษา อาจารย์ว่าที่ร้อยตรี ดร.ภูริพัฒน์ ชาญกิจ

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้ ได้รับความเห็นชอบให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรระดับปริญญาโท เมื่อวันที่ 23 กุมภาพันธ์ 2564

คณะกรรมการสอบการศึกษาค้นคว้าอิสระ



ประธานกรรมการ

(อาจารย์ว่าที่ร้อยตรี ดร.ภูริพัฒน์ ชาญกิจ)



กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภาวิน ชินะโชติ)



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภาวิน ชินะโชติ)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

ชื่อการศึกษาค้นคว้าอิสระ การยอมรับเทคโนโลยีของผู้ประกอบการที่มีความสัมพันธ์ต่อ
ความพึงพอใจในการใช้งานระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ของ
สำนักงานศุลกากรภาคที่ 4

ผู้ศึกษา นางสาวนันทกานต์ ชุขสกุล **รหัสนักศึกษา** 2623000144 **ปริญญา** บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
อาจารย์ที่ปรึกษา อาจารย์ว่าที่ร้อยตรี ดร.ภูริพัฒน์ ชาญกิจ **ปีการศึกษา** 2563

บทคัดย่อ

การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาระดับการยอมรับเทคโนโลยีระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ประกอบการของสำนักงานศุลกากรภาคที่ 4 (2) เพื่อศึกษาระดับความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัวระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ประกอบการของสำนักงานศุลกากรภาคที่ 4 (3) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการใช้งานระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ประกอบการของสำนักงานศุลกากรภาคที่ 4 (4) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี ที่มีต่อความพึงพอใจในการใช้งานระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ประกอบการของสำนักงานศุลกากรภาคที่ 4 (5) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัวที่มีต่อความพึงพอใจในการใช้งานระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ประกอบการของสำนักงานศุลกากรภาคที่ 4

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ผู้ประกอบการที่ใช้งานระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ในพื้นที่สำนักงานศุลกากรภาคที่ 4 โดยไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน คำนวณกลุ่มตัวอย่างด้วยสูตรของคอกแรน ได้จำนวนตัวอย่างทั้งสิ้น 400 ตัวอย่าง ใช้วิธีการสุ่มแบบตามความสะดวก เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน

ผลการศึกษาพบว่า (1) ระดับการยอมรับเทคโนโลยีระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ประกอบการของสำนักงานศุลกากรภาคที่ 4 อยู่ในระดับมากที่สุด (2) ระดับความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัวระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ประกอบการของสำนักงานศุลกากรภาคที่ 4 อยู่ในระดับมากที่สุด (3) ระดับความพึงพอใจในการใช้งานระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ประกอบการของสำนักงานศุลกากรภาคที่ 4 อยู่ในระดับมากที่สุด (4) ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีมีความสัมพันธ์ทางบวกต่อความพึงพอใจในการใช้งานระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ประกอบการของสำนักงานศุลกากรภาคที่ 4 อยู่ในระดับปานกลางที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01 (5) ปัจจัยความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัวมีความสัมพันธ์ทางบวกต่อความพึงพอใจในการใช้งานระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ประกอบการของสำนักงานศุลกากรภาคที่ 4 อยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01

คำสำคัญ ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี, ปัจจัยความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัว, ระบบชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานศุลกากรภาคที่ 4

Independent Study Title : Entrepreneurs Technology Adoption Related to Usage Satisfaction of Electronics Payment System at Regional Customs Office IV

Author: Miss Nantakarn Zuisakul **ID:** 2623000144 **Degree:** Master of Business Administration

Independent Study Advisor: Acting sub Lt. Dr. Puripat Charnkit **Academic Year:** 2020

Abstract

This survey study aims to (1) study the level of entrepreneur's technology adoption of electronics payment system at Regional Customs Office IV; (2) study the level of safety and privacy of electronics payment system at Regional Customs Office IV; (3) study the level of entrepreneur's usage satisfaction of electronics payment system at Regional Customs Office IV; (4) study the correlation of technology adoption factors relating entrepreneur's usage satisfaction of electronics payment system at Regional Customs Office IV; and (5) study the correlation of safety and privacy factors relating entrepreneur's usage satisfaction of electronics payment system at Regional Customs Office IV.

The study population was un-known entrepreneurs using electronics payment system at Regional Customs Office IV. The sample size was calculated by the formula of the Cochran, as a total of 400 samples. This study used a convenient randomization method. The research instruments were questionnaires. The statistics employed for data analysis were Frequency, Percentage, Standard deviation and Pearson Correlation Coefficient Statistics.

The study findings indicated that (1) the level of entrepreneur's technology adoption of electronics payment system at Regional Customs Office IV was at the highest level. (2) The level of safety and privacy of electronics payment system at Regional Customs Office IV was also at the highest level. (3) The level of entrepreneur's usage satisfaction of electronics payment system at Regional Customs Office IV was at the highest level. (4) Technology adoption factors, had positive correlation with entrepreneur's usage satisfaction of electronics payment system at Regional Customs Office IV, was at a moderate level at statistically significant level of 0.01. (5) Safety and privacy factors, had positive correlation with entrepreneur's usage satisfaction of electronics payment system at Regional Customs Office IV, was at relatively low level at statistically significant level of 0.01.

Keywords: Technology Adoption Factor, Safety and Privacy Factors, Electronics payment system at Regional Customs Office IV

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความเมตตากรุณาเป็นอย่างยิ่งจาก
ว่าที่ ร้อยตรี ดร.ภูริพัฒน์ ชาญกิจ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภาวิน ชินะโชติ ตลอดจนคณาจารย์
สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชทุกท่าน ซึ่งได้กรุณาประสิทธิ์ประสาท
วิชา ให้ความรู้ คำแนะนำ คำปรึกษา ตลอดจนการตรวจสอบและแก้ไขเพื่อให้การศึกษาค้นคว้า
อิสระฉบับนี้มีความสมบูรณ์ ผู้ศึกษากราบขอบพระคุณในความเมตตาของคณาจารย์ทุกท่านเป็น
อย่างยิ่ง

นอกจากนี้ ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณผู้บริหารจากสำนักงานศุลกากรภาคที่ 4 ที่กรุณาให้
ข้อมูลสำหรับใช้ประกอบการศึกษาค้นคว้าอิสระ รวมถึงครอบครัวของผู้ศึกษาค้นคว้าอิสระที่คอย
ให้กำลังใจ คุณนันทกานต์ ชุยสกุล และผู้ประกอบการทุกท่านที่ได้ให้ข้อมูลและอำนวยความสะดวก
สะดวกจนการศึกษาค้นคว้าอิสระสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

ผู้ศึกษาหวังเป็นอย่างยิ่งว่า การศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ต่อผู้บริหาร
สำนักงานศุลกากรภาคที่ 4 และผู้ที่สนใจศึกษาต่อไป

นันทกานต์ ชุยสกุล

มีนาคม 2564



สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ฅ
สารบัญภาพ.....	ฉ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์การศึกษา.....	5
สมมติฐานการศึกษา.....	5
กรอบแนวคิดการศึกษา.....	5
ขอบเขตของการศึกษา.....	6
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	6
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	7
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้องและงานวิจัย.....	9
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยี.....	9
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยี.....	22
แนวคิดเกี่ยวกับความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัว.....	23
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	31
ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับระบบการชำระเงินของกรมศุลกากร.....	36
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	42
บทที่ 3 วิธีดำเนินการศึกษา.....	46
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	46
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา.....	47
การตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา.....	50
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	52
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	53

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	55
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	56
ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีของระบบการชำระเงิน อิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานศุลกากรภาคที่ 4	58
ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัวของระบบการชำระเงิน อิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานศุลกากรภาคที่ 4	62
ตอนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้งานระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ ของสำนักงานศุลกากรภาคที่ 4	63
ตอนที่ 5 ทดสอบสมมติฐาน โดยการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ด้วยค่า Pearson correlation	64
บทที่ 5 สรุปการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	67
สรุปการศึกษา	68
อภิปรายผล	70
ข้อเสนอแนะ	74
บรรณานุกรม	76
ภาคผนวก	80
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม.....	81
ภาคผนวก ข หนังสือขอตรวจสอบเครื่องมือวิจัย.....	87
ภาคผนวก ค หนังสือขออนุญาตเก็บข้อมูลเพื่อทำการวิจัย.....	91
ประวัติผู้ศึกษา	93

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 2.1	ด้านบุคลากรในเขตท้องที่รับผิดชอบของสำนักงานศุลกากรภาคที่ 4..... 38
ตารางที่ 3.1	เกณฑ์การแปลผลความหมายค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ 54
ตารางที่ 4.1	จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ.....56
ตารางที่ 4.2	จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ.....56
ตารางที่ 4.3	จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา.....57
ตารางที่ 4.4	จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ต่อเดือน.....57
ตารางที่ 4.5	จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทของ ผู้ใช้บริการ..... 58
ตารางที่ 4.6	ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยการยอมรับ เทคโนโลยีของระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานศุลกากร ภาคที่ 4 โดยรวมและรายด้าน..... 58
ตารางที่ 4.7	ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี ของระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานศุลกากรภาคที่ 4 ด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน..... 59
ตารางที่ 4.8	ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี ของระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานศุลกากรภาคที่ 4 ด้านการรับรู้ ประโยชน์..... 60
ตารางที่ 4.9	ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยความปลอดภัยและ ความเป็นส่วนตัวของระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานศุลกากร ภาคที่ 4..... 62
ตารางที่ 4.10	ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี ของระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานศุลกากรภาคที่ 4 ด้านการรับรู้ ประโยชน์..... 63

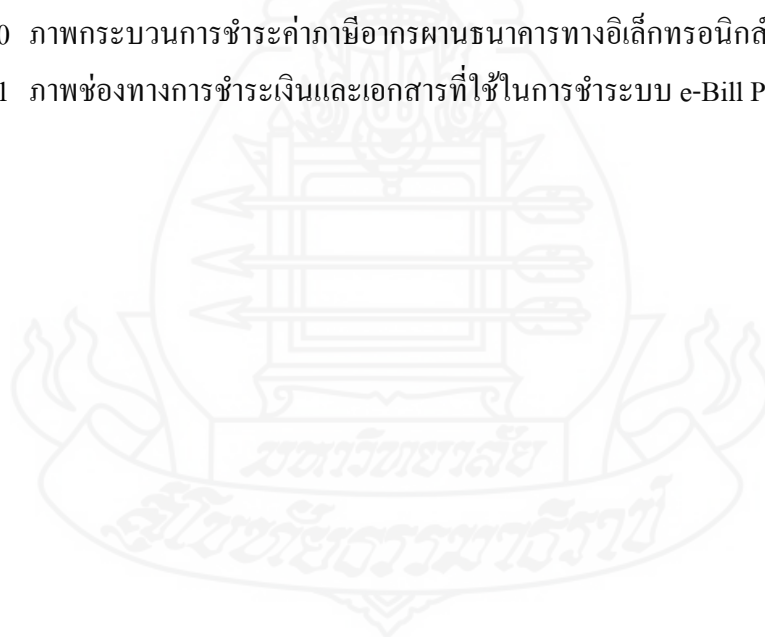
สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.11	วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีกับความพึงพอใจ ในการใช้งานระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ประกอบการ ในสำนักงานศุลกากรภาคที่ 4 65
ตารางที่ 4.12	วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัว กับความพึงพอใจในการใช้งานระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ ของผู้ประกอบการในสำนักงานศุลกากรภาคที่ 4 66



สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1 ภาพรวม โครงการ National e-Payment.....	2
ภาพที่ 2.1 ภาพแบบจำลองทฤษฎีการกระทำด้วยเหตุผล.....	10
ภาพที่ 2.2 ภาพกรอบแนวคิดเชิงทฤษฎีของแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี.....	11
ภาพที่ 2.3 ภาพแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยีต้นแบบ.....	12
ภาพที่ 2.4 ภาพแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยีที่มีการกำหนดความสัมพันธ์ใหม่.....	12
ภาพที่ 2.5 ภาพแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี โมเดลที่ 1.....	13
ภาพที่ 2.6 ภาพแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยีที่ได้รับการดัดแปลงจากโมเดลที่ 1.....	17
ภาพที่ 2.7 ภาพ แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยีโมเดลที่ 2.....	18
ภาพที่ 2.8 ภาพทฤษฎีรวมของการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี.....	20
ภาพที่ 2.9 ภาพแบบจำลองความพึงพอใจในการบริการ.....	35
ภาพที่ 2.10 ภาพกระบวนการชำระค่าภาษีอากรผ่านธนาคารทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment)....	40
ภาพที่ 2.11 ภาพช่องทางการชำระเงินและเอกสารที่ใช้ในการชำระระบบ e-Bill Payment.....	41



บทที่ 1

บทนำ

1.ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ระบบการชำระเงินมีความสัมพันธ์กับการดำรงชีวิตประจำวันและกิจกรรมทางเศรษฐกิจ การพัฒนาด้านเทคโนโลยีก้าวหน้าขึ้น และเศรษฐกิจมีการขยายตัวเพิ่มขึ้น ความซับซ้อนของระบบการชำระเงินเพิ่มพูนความสำคัญและพัฒนาให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน เทคโนโลยีด้านคอมพิวเตอร์ และการสื่อสารถูกนำมาใช้ในด้านการเงินมากขึ้น ธนาคารจึงได้พัฒนาวิธีการชำระเงินจากระบบตราสารมาสู่ระบบอิเล็กทรอนิกส์และ ในปัจจุบันพฤติกรรมการทำธุรกรรมทางการเงินของคนไทยมีความเปลี่ยนแปลงมากขึ้น โดยจะเห็นว่าเริ่มมีการใช้เงินสดน้อยลง เนื่องจากความก้าวหน้าด้านระบบเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ และนวัตกรรมทางการเงิน ส่งผลให้การใช้จ่ายต่าง ๆ รวมถึงการชำระค่าภาษี ค่าธรรมเนียม กับหน่วยงานรัฐมีการจ่ายผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) เช่น บัตรอิเล็กทรอนิกส์ Internet Banking , QR code เป็นทางเลือกให้ทำธุรกรรมทางการเงินโดยไม่ต้องใช้เงินสดได้ง่าย สะดวก รวดเร็วขึ้น

National e-Payment เป็นระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ที่รัฐบาลพยายามผลักดัน เพื่อให้มีระบบรองรับการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ที่ได้มาตรฐาน สอดคล้องกับการใช้งานเทคโนโลยี โดยเฉพาะอินเทอร์เน็ตและโทรศัพท์มือถือที่ขยายวงกว้างขึ้น และมีการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้เพื่อประโยชน์ทางเศรษฐกิจโดยรวม กระทรวงการคลังจึงได้ริเริ่มแนวคิด National e-Payment ขึ้นในปี 2558 และเริ่มดำเนินการอย่างชัดเจนเมื่อวันที่ 22 ธันวาคม พ.ศ. 2558 ซึ่งคณะรัฐมนตรีมีมติเห็นชอบในหลักการตามแผนการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ และมอบหมายหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเร่งดำเนินการตามแผนยุทธศาสตร์ฯ นี้

National e-Payment มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ที่ทันสมัย ตามมาตรฐานสากล รองรับธุรกรรมการชำระเงินของประชาชน ภาครัฐ และเอกชน ได้อย่าง

มีประสิทธิภาพ จากความร่วมมือของทุกหน่วยงาน ทั้ง กระทรวงการคลัง ธนาคารแห่งประเทศไทย หน่วยงานของรัฐ และภาคธุรกิจ ประกอบด้วยแผนงานสำคัญ 5 โครงการ ดังนี้

- (1) โครงการระบบการชำระเงินแบบ Any ID (นานานาม)
- (2) โครงการการขยายการใช้บัตร
- (3) โครงการระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์
- (4) โครงการ e-Payment ภาครัฐ
- (5) โครงการการให้ความรู้และส่งเสริมการใช้ธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์
(กลุ่มสารนิเทศการคลัง สำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง, 2559)

ภาพรวมโครงการ National e-Payment



2

ภาพที่ 1.1 ภาพรวมโครงการ National e-Payment

ที่มา: <http://www.epayment.go.th/>

ในปัจจุบันกรมศุลกากรมุ่งเน้นที่จะส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศและการส่งออกของไทยที่มีศักยภาพ ที่จะแข่งขันกับตลาดการค้าโลกได้ และกรมศุลกากรได้พัฒนา ระบบงานการจัดองค์กร การนำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้ในการบริหารงานและนำระบบอิเล็กทรอนิกส์มาบูรณาการให้เข้ากับระบบการรับชำระเงินภาษีอากร กรมศุลกากรเปิดให้บริการรับชำระค่าภาษีอากร ค่าธรรมเนียมศุลกากรและรายได้อื่น ๆ ด้วยบัตรอิเล็กทรอนิกส์ (บัตรเดบิต/เครดิต) ในปี พ.ศ. 2559 เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกและเพิ่มช่องทางการชำระเงินอีกทั้งเป็นการลดการใช้เงินสดตามนโยบายรัฐบาลในการพัฒนาระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ

สำนักงานศุลกากรภาคที่ 4 ตั้งอยู่ที่บริเวณริมทะเลสาบสงขลา เลขที่ 45 ถนนนครใน ตำบลบ่อยาง อำเภอเมืองสงขลา จังหวัดสงขลา 90000 ปัจจุบันสำนักงานศุลกากรภาคที่ 4 มีด่านศุลกากรในเขตท้องที่ที่รับผิดชอบ จำนวน 18 ด่าน ประกอบด้วย

- 1) ด่านศุลกากรปาดังเบซาร์
- 2) ด่านศุลกากรสะเดา
- 3) ด่านศุลกากรสุโขทัย-โก-ลก
- 4) ด่านศุลกากรสงขลา
- 5) ด่านศุลกากรท่าอากาศยานหาดใหญ่
- 6) ด่านศุลกากรภูเก็ต
- 7) ด่านศุลกากรท่าอากาศยานภูเก็ต
- 8) ด่านศุลกากรเบตง
- 9) ด่านศุลกากรตากใบ
- 10) ด่านศุลกากรสตูล
- 11) ด่านศุลกากรกันตัง
- 12) ด่านศุลกากรกระบี่
- 13) ด่านศุลกากรนครศรีธรรมราช
- 14) ด่านศุลกากรลิซล
- 15) ด่านศุลกากรปัตตานี
- 16) ด่านศุลกากรวังประจัน
- 17) ด่านศุลกากรบ้านประกอบ
- 18) ด่านศุลกากรบูเก๊ะตา

จุดรับชำระเงินในพื้นที่สำนักงานศุลกากรภาคที่ 4 มีการรับชำระในสำนักงานด้านศุลกากร สนามบิน รวมถึงจุดผ่านแดน ปริมาณการใช้ระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์มีความแตกต่างกันในแต่ละจุด บางจุดสูง บางจุดต่ำ ส่วนหนึ่งมาจากปริมาณงาน จำนวนการนำเข้า - ส่งออกสินค้า ของแต่ละพื้นที่ เช่น ด้านศุลกากรสะเดา และด้านศุลกากรปาดังเบซาร์ เป็นด้านที่มีชายแดนติดกับประเทศมาเลเซีย มีการนำเข้า-ส่งออกสินค้า ในปริมาณมาก ส่งผลให้มีผู้ประกอบการมาใช้บริการชำระเงินมากขึ้นตามไปด้วย

การรับชำระเงินผ่านระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานศุลกากรภาคที่ 4 ในบางครั้งยังคงพบปัญหาในการดำเนินการ ซึ่งเกิดจากหลายสาเหตุทั้งในส่วนของระบบ ผู้ให้บริการ และผู้ประกอบการที่มาใช้บริการ เช่น ปัญหาในเรื่องของสัญญาที่ไม่เชื่อมต่อกันระหว่างเครื่องคอมพิวเตอร์เจ้าหน้าที่และเครื่องรับชำระบัตรอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคาร , วงเงินในบัตรอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ประกอบการไม่เพียงพอที่จะชำระตามยอดเรียกเก็บของกรมศุลกากร , การขาดความรู้ความเข้าใจในการชำระเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ประกอบการ

ระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ ช่วยลดค่าใช้จ่าย ลดต้นทุนในการดำเนินการ สะดวก รวดเร็ว ช่วยลดขั้นตอนในการทำธุรกรรม และมีช่องทางให้เลือกชำระเงินได้หลายช่องทาง เช่น บัตรเดบิต/บัตรเครดิต คิวอาร์โค้ด หรือ Internet Banking อีกทั้งยังมีความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัว ที่ผู้ให้บริการสามารถเชื่อมั่นได้ว่าข้อมูลการทำธุรกรรมทั้งหมดจะถูกจัดเก็บไว้อย่างปลอดภัย บุคคลที่สามจะไม่สามารถนำข้อมูลส่วนตัวของผู้ทำธุรกรรมไปใช้ประโยชน์อื่นได้ จึงควรสนับสนุนให้ผู้ประกอบการมาใช้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์เพิ่มมากขึ้น และก้าวเข้าสู่สังคมไร้เงินสดอย่างเต็มรูปแบบ ซึ่งสอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาล ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษา “การยอมรับเทคโนโลยีของผู้ประกอบการที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการใช้งานระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานศุลกากรภาคที่ 4” เพื่อให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจในการใช้งานระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ประกอบการ โดยมีตัวแปร 2 ปัจจัย คือ ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี และ ปัจจัยความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัว สามารถนำผลของการวิจัย ไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงรูปแบบการให้บริการ พัฒนาระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานศุลกากรภาคที่ 4 ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น และเพื่อให้เกิดความคุ้มค่ารวมไปถึงการอำนวยความสะดวกแก่ผู้ประกอบการ เพิ่มระดับความพึงพอใจในการใช้งานระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

2.1. เพื่อศึกษาระดับการยอมรับเทคโนโลยีระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ประกอบการของสำนักงานศุลกากรภาคที่ 4

2.2. เพื่อศึกษาระดับความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัวของระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ประกอบการของสำนักงานศุลกากรภาคที่ 4

2.3 เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการใช้งานระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ประกอบการของสำนักงานศุลกากรภาคที่ 4

2.4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี ที่มีต่อความพึงพอใจในการใช้งานระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ประกอบการของสำนักงานศุลกากรภาคที่ 4

2.5. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัว ที่มีต่อ ความพึงพอใจในการใช้งานระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ประกอบการของสำนักงานศุลกากรภาคที่ 4

3. สมมติฐานการวิจัย

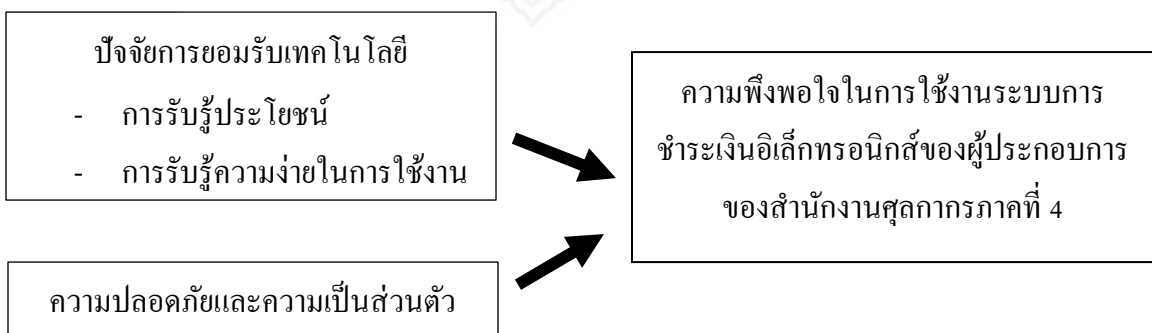
3.1 ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี มีความสัมพันธ์ทางบวกต่อความพึงพอใจในการใช้งานระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ประกอบการของสำนักงานศุลกากรภาคที่ 4

3.2 ปัจจัยความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัว มีความสัมพันธ์ทางบวกต่อความพึงพอใจในการใช้งานระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ประกอบการของสำนักงานศุลกากรภาคที่ 4

4. กรอบแนวคิดของการวิจัย

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



5. ขอบเขตของการวิจัย

5.1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

งานวิจัยครั้งนี้มีขอบเขตด้านเนื้อหาที่ต้องการจะศึกษา ได้แก่ ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล เพศ, อายุ, ระดับการศึกษา, รายได้ต่อเดือน และประเภทของผู้ใช้บริการ ของผู้ประกอบการในสำนักงานศุลกากรภาคที่ 4 ศึกษาเกี่ยวกับทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี ประกอบด้วยตัวแปร การรับรู้ประโยชน์ การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน แนวคิดเกี่ยวกับความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัว และศึกษาระดับความพึงพอใจในการใช้งานระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ประกอบการของสำนักงานศุลกากรภาคที่ 4

5.2. ขอบเขตด้านประชากร

ศึกษาผู้ประกอบการที่ใช้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ในสำนักงานศุลกากรภาคที่ 4

5.3. ขอบเขตด้านเวลา

ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าอิสระ ระหว่างเดือนตุลาคม 2563 – เดือนมกราคม 2564

6. นิยามศัพท์เฉพาะ

1.6.1 ผู้ประกอบการ หมายถึง บริษัทจำกัด ห้างหุ้นส่วนจำกัด บริษัทจำกัด (มหาชน) ที่ดำเนินธุรกิจเกี่ยวกับการนำเข้าสินค้า การส่งออกสินค้า โดยจดทะเบียนไว้กับกรมศุลกากร เพื่อผ่านพิธีการศุลกากร และชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์

6.2 ระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานศุลกากรภาคที่ 4 หมายถึง ระบบการชำระเงินในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ผ่านช่องทางการชำระเงิน 3 วิธี ได้แก่ บัตรอิเล็กทรอนิกส์ E-payment และ Bill Payment

6.3 ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี หมายถึง พฤติกรรมของผู้ประกอบการในการยอมรับการใช้งานระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานศุลกากรภาคที่ 4 ซึ่งประกอบด้วย 2 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยด้านการรับรู้ประโยชน์ และ การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน

6.4 การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน หมายถึง การที่ผู้ประกอบการมีการรับรู้ถึงความง่าย ในการใช้งานระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานศุลกากรภาคที่ 4 ที่สามารถทำได้โดยสะดวก รวดเร็ว ไม่ต้องใช้ความพยายามมากนักในการเรียนรู้

6.5 การรับรู้ประโยชน์ หมายถึง การที่ผู้ประกอบการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งานระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานศาลปกครองภาคที่ 4 ที่จะช่วยลดต้นทุนในการดำเนินการชำระเงินในรูปแบบเดิม สามารถลดขั้นตอนในการทำธุรกรรมทางการเงินได้ และมีความสะดวกสามารถเลือกช่องทางทางการเงินได้หลายช่องทาง

6.6 ความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัว หมายถึง การที่ผู้ประกอบการรับรู้ถึงความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัวในการใช้งานระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานศาลปกครองภาคที่ 4 โดยรับรู้ว่ามีมาตรการเก็บข้อมูลธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ไว้อย่างปลอดภัย บุคคลที่สามจะไม่สามารถเข้าถึงข้อมูลการทำธุรกรรมได้ก่อนที่จะอนุญาต

6.7 ความพึงพอใจในการใช้งานระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานศาลปกครองภาคที่ 4 หมายถึง ผู้ประกอบการมีความพึงพอใจในการใช้งานระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานศาลปกครองภาคที่ 4 ทั้งในด้านประโยชน์ ความง่ายในการใช้งาน และความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัว รวมถึงจะมีการใช้งานระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานศาลปกครองภาคที่ 4 ต่อไปในอนาคต

7. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

จากผลของการวิจัยในครั้งนี้ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้บริการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ประกอบการของสำนักงานศาลปกครองภาคที่ 4 ซึ่งจะเป็นข้อมูลที่มีประโยชน์ดังต่อไปนี้

7.1 ทราบถึงระดับการยอมรับเทคโนโลยีระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ประกอบการของสำนักงานศาลปกครองภาคที่ 4

7.2 ทราบถึงระดับความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัวของระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ประกอบการของสำนักงานศาลปกครองภาคที่ 4

7.3 ทราบระดับความพึงพอใจในการใช้งานระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ประกอบการของสำนักงานศาลปกครองภาคที่ 4

7.4 ทราบถึงความสัมพันธ์ของปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี ที่มีต่อ ความพึงพอใจในการใช้งานระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ประกอบการของสำนักงานศาลปกครองภาคที่ 4

7.5 ทราบถึงความสัมพันธ์ของปัจจัยความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัว ที่มีต่อ ความพึงพอใจในการใช้งานระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ประกอบการของสำนักงานศาลปกครองภาคที่ 4

7.6 สามารถนำผลของการวิจัย ไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานศุลกากรภาคที่ 4 ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น เกิดประโยชน์สูงสุดต่อผู้ใช้งาน

7.7 สามารถนำผลของการวิจัยไปใช้เป็นแนวทางการจัดทำแผนการส่งเสริมการใช้งานระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานศุลกากรภาคที่ 4 ได้ทำให้ผู้ประกอบการทราบถึงประโยชน์ ความง่ายในการใช้งาน และความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัว และเพื่อส่งเสริมผู้ประกอบการที่ยังไม่เคยใช้งานให้มีความสนใจในการใช้งานระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานศุลกากรภาคที่ 4



บทที่ 2

วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาในครั้งนี้ผู้วิจัยมุ่งศึกษาการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ประกอบการที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการใช้งานระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานศุลกากรภาคที่ 4

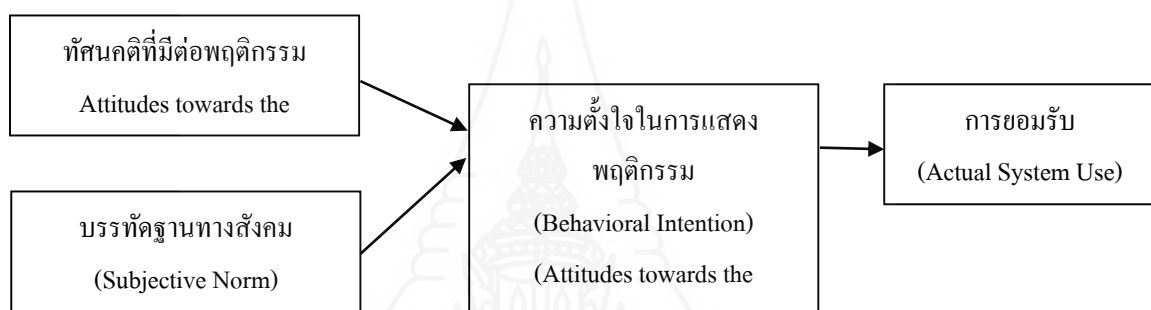
โดยผู้วิจัยได้นำแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องประกอบการศึกษา ดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยี
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยี
3. แนวคิดเกี่ยวกับความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัว
4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
5. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับระบบการชำระเงินของกรมศุลกากร
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยี

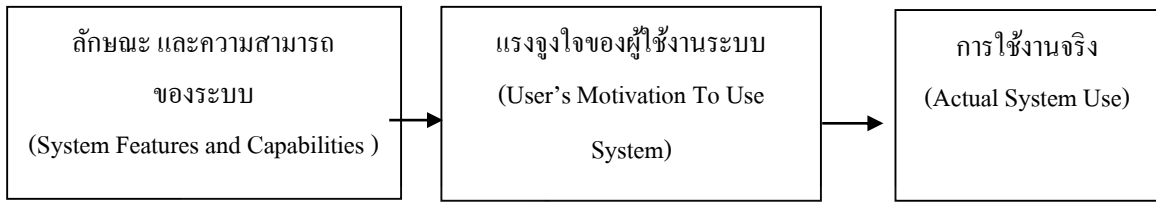
แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance : TAM) พัฒนามาจากทฤษฎีการกระทำด้วยเหตุผล (Theory of Reasoned Action: TRA) หนึ่งในทฤษฎีด้านจิตวิทยาสังคม (Social Psychology) นำเสนอโดย Ajzen and Fishbein ว่าด้วยเรื่องพฤติกรรมของบุคคลจะตัดสินใจกระทำหรือไม่กระทำพฤติกรรมใด ๆ ทฤษฎีนี้อธิบายว่ามนุษย์เป็นผู้มีเหตุผล และใช้ข้อมูลที่มีอยู่อย่างเป็นระบบ จะพิจารณาผลที่เกิดจากการกระทำของตนเองก่อนตัดสินใจลงมือกระทำหรือไม่กระทำพฤติกรรมใดพฤติกรรมหนึ่ง

สิงหะ ฉวีสุข และ สุรินทร์ วงศ์จตุรภัทร (2012) จากหลักของทฤษฎีการกระทำด้วยเหตุผล (Theory of Reasoned Action: TRA) แม้ว่าการแสดงพฤติกรรมของแต่ละบุคคล (Individual behavior) เกิดจากการตัดสินใจของบุคคล แต่ปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดในการแสดงพฤติกรรมของบุคคลโดยตรง คือ ความตั้งใจในการแสดงพฤติกรรม (Behavioral Intention) ความตั้งใจในการแสดงพฤติกรรมนี้จะเป็ แรงขับเคลื่อนปัจจัยทั้ง 2 ประการ ได้แก่ ทศนคติที่มีต่อพฤติกรรม (Attitudes towards the behavioral) และบรรทัดฐานทางสังคม (Subjective norm) ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยตามทฤษฎีการกระทำด้วย เหตุผล (Theory of Reasoned Action: TRA) แสดงในภาพของแบบจำลองได้ดังในภาพที่ 2.1



ภาพที่ 2.1 แบบจำลองทฤษฎีการกระทำด้วยเหตุผล
ที่มา: ดัดแปลงจาก Ajzen and Fishbein (1975)

Davis (1985) จึงได้ปรับการใช้หลักการจากทฤษฎี TRA เพื่อศึกษาการยอมรับเทคโนโลยีของแต่ละบุคคล ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อพยากรณ์พฤติกรรมบุคคลหรือองค์กรในการยอมรับการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ แนวคิดนี้ได้รับการยอมรับอย่างกว้างขวาง ในการพยากรณ์การยอมรับเทคโนโลยีของบุคคลหรือองค์กร ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการประดิษฐ์ พัฒนา และนำเสนอเทคโนโลยีใหม่ ๆ ผู้ใช้ ต่อมา Davis (1985) นำเสนอกรอบแนวคิดเชิงทฤษฎีของแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยีขึ้นมาเพื่ออธิบายการตอบสนอง จากการใช้ระบบซึ่งเป็นสิ่งที่ทำนาย หรืออธิบายได้โดยแรงจูงใจของผู้ใช้งานระบบ แต่ในทางกลับกันอาจจะมีอิทธิพลโดยตรงจากภายนอกมากระตุ้นการใช้งานระบบ เช่น คุณลักษณะของระบบ และประสิทธิภาพของระบบ ความสัมพันธ์ของตัวแปรของกรอบแนวคิดเชิงทฤษฎีของแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยีข้างต้น แสดงได้ในภาพของแบบจำลองดังภาพที่ 2.2



ภาพที่ 2.2 กรอบแนวคิดเชิงทฤษฎีของแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี ของ Davis

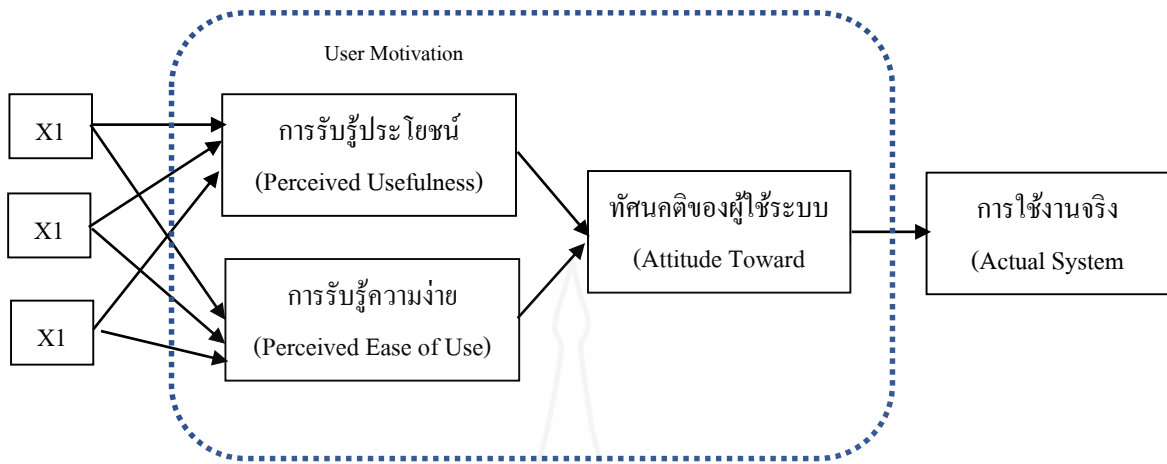
1.1 วิวัฒนาการของแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี

แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยีมีวิวัฒนาการ ดังนี้

แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยีต้นแบบ (Original Technology Acceptance Model)

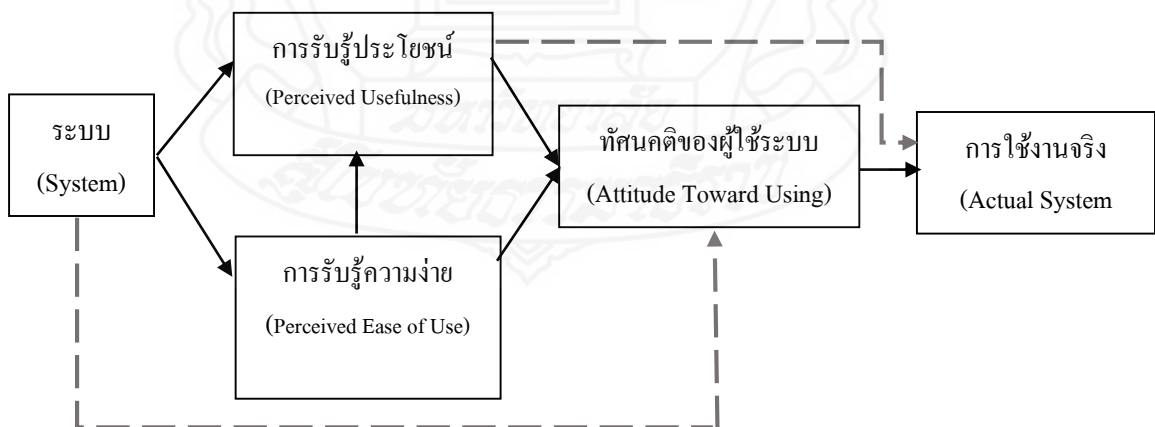
แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยีดังกล่าวเกิดขึ้นในปี 1986 ถือเป็นต้นแบบของแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (Original Technology Acceptance Model : TAM) โดยชี้ให้เห็นว่าแรงจูงใจของผู้ใช้ (User's Motivation) สามารถอธิบายได้ด้วย 3 ปัจจัยได้แก่ 1) การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use) 2) การรับรู้ประโยชน์ (Perceived Usefulness) และ 3) ทศนคติต่อการใช้ระบบ (Attitude Toward Using the System)

Davis (1985) ได้ตั้งสมมติฐานไว้ว่าทัศนคติของผู้ใช้ระบบ (Attitude Toward Using the System) เป็นปัจจัยสำคัญที่ไม่ว่าผู้ใช้จะใช้งานจริงหรือปฏิเสธระบบ โดยทัศนคติของผู้ใช้ได้รับอิทธิพลโดยตรงมาจาก 2 ปัจจัยที่สำคัญ คือ การรับรู้ประโยชน์ (Perceived Usefulness) และ การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use) ทั้ง 2 ปัจจัยนี้ได้รับอิทธิพลโดยตรงมาจากคุณลักษณะของระบบ แทนค่าด้วย X1, X2 และ X3 (Chuttur, 2009) ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยของต้นแบบแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยีข้างต้นแสดงได้ในภาพของแบบจำลองดังภาพที่ 2.3



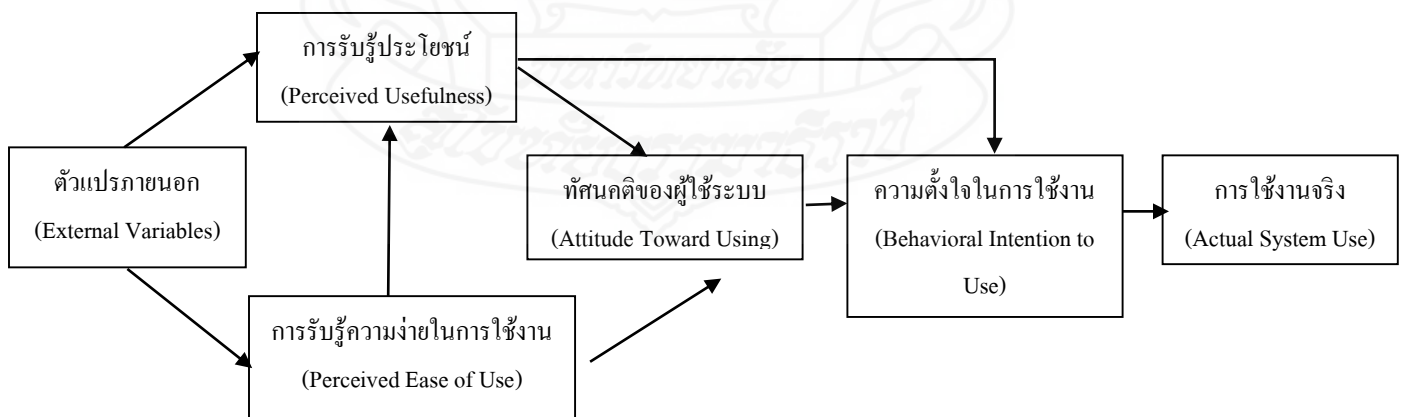
ภาพที่ 2.3 แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยีต้นแบบ
ที่มา : Chuttur (2009)

ต่อมาในปี 1993 Davis (1993) ได้ทำการวิจัยโดยใช้แบบจำลองการยอมรับโดยกำหนดความสัมพันธ์แบบใหม่ลงไป พร้อมกับเสนอว่าการรับรู้ประโยชน์ (Perceived Usefulness) มีอิทธิพลโดยตรงกับการใช้งานจริง (Actual System use) ซึ่งในขณะเดียวกัน Davis ก็ค้นพบว่าลักษณะของระบบมีอิทธิพลโดยตรงต่อทัศนคติของผู้ใช้ระบบ (Attitude Toward Using) ซึ่งไม่จำเป็นสำหรับบุคคลที่มีความเชื่อถือในระบบดังที่แสดงในภาพที่ 2.4



ภาพที่ 2.4 แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยีที่มีการกำหนดความสัมพันธ์ใหม่
ที่มา: Davis (1993)

แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี โมเดล 1 (Technology Acceptance Model 1 : TAM 1) พัฒนาการต่อมาของแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี โมเดลที่ 1 เกิดขึ้นในปี 1989 จากงานวิจัยของ (Davis, Bagozzi, and Warshaw, 1989) ซึ่งเป็นการศึกษาระยะยาวกับผู้ใช้งานระบบจำนวน 107 คน เพื่อวัดความตั้งใจหลังจากที่ใช้ระบบ 1 ชั่วโมง และวัดผลอีกครั้งใน 14 สัปดาห์ต่อมา ผลการศึกษาพบว่า การรับรู้ประโยชน์ ในการใช้งาน (Perceived Usefulness) มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้งานของบุคคล ทั้งนี้เมื่อบุคคลรับรู้ประโยชน์ในการใช้งานแล้วจะเกิดพฤติกรรมความตั้งใจในการใช้งานทันที โดยไม่มีปัจจัยด้านทัศนคติของผู้ใช้ระบบ (Attitude Toward Using) เข้ามาเกี่ยวข้อง ทั้งนี้ (อรัทัย เลื่อนวัน, 2555) นิยามความหมาย ปัจจัยภายนอก (External Variables) คือ อิทธิพลของตัวแปรภายนอกที่เข้ามาสร้างความรับรู้ให้แต่ละบุคคลแตกต่างกันไป ได้แก่ ประสบการณ์ ความรู้ ความเข้าใจ ความเชื่อ และพฤติกรรมทางสังคม เป็นต้น ส่วนปัจจัยที่เกิดขึ้นภายนอกอาจส่งผลต่อการรับรู้หรือทัศนคติที่เป็นปัจจัยภายในตัวบุคคล โดยวัตถุประสงค์หลักของโมเดล คือ การอธิบายถึงตัวแปรที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยี รวมถึงความสามารถในการอธิบายพฤติกรรมของผู้ใช้เทคโนโลยีนั้น ๆ ซึ่งจะสามารถทำให้ผู้ศึกษาเข้าใจได้ว่าปัจจัยใดบ้างที่เป็นตัวแปรทำให้คนยอมรับเทคโนโลยีได้ รวมไปถึงสามารถสร้างระบบที่ถูกต้องเหมาะสมกับผู้ใช้งาน ดังนั้นกุญแจหลักของแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี โมเดลที่ 1 คือ การกำหนดกรอบแนวคิดที่สามารถตรวจสอบผลกระทบบจากปัจจัยภายนอกที่มีผลต่อความเชื่อภายในบุคคล (Internal Belief) ทัศนคติ (Attitude) และความตั้งใจ (Intentions) ดังที่แสดงในภาพที่ 2.5



ภาพที่ 2.5 แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี โมเดลที่ 1

ที่มา: Davis, Bagozzi and Warshaw (1989)

(Davis, Bagozzi and Warshaw, 1989) องค์ประกอบของแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี ประกอบด้วย 6 ปัจจัย ได้แก่ 1.ตัวแปรภายนอก (External variables) 2.การรับรู้ประโยชน์ (Perceived Usefulness) 3.การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use) 4.ทัศนคติของผู้ใช้งานที่มีต่อเทคโนโลยี (Attitude Toward Using) 5.ความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยี (Behavioral Intention to Use) และ 6.การใช้งานจริง (Actual System Use) ซึ่งผู้วิจัยทบทวนวรรณกรรมเพิ่มเติมเพื่ออธิบายความหมายและคั่นหางานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเข้าใจถึงการสร้างกรอบแนวคิดเชิงทฤษฎีสำหรับงานวิจัยนี้

1.ตัวแปรภายนอก (External variables)

Davis (1989) ได้ให้ความหมายว่า ตัวแปรภายนอก คือ อิทธิพลที่เข้ามาสร้างความรับรู้ให้แต่ละบุคคลแตกต่างกันไป ได้แก่ ประสบการณ์ ความรู้ ความเข้าใจ และพฤติกรรมทางสังคม เป็นต้น

วรวิษ วาสนปรีชา และ สุรณพีร์ ภูมิวุฒิสาร (2558) ได้ให้ความหมายว่า ตัวแปรภายนอก คือ ปัจจัยที่ถูกกำหนดขึ้นจากตัวผู้วิจัย เพื่อให้ครอบคลุมการศึกษาในบริบทนั้น ๆ ซึ่งตัวแปรภายนอกเกิดจากการคาดการณ์ว่าปัจจัยเหล่านั้นจะส่งผลต่อการศึกษาในบริบท นั้น ๆ

โดยสรุปตัวแปรภายนอก คือ ปัจจัยภายนอกที่เกิดจากการคาดการณ์ที่อยู่โดยรอบของผู้วิจัยในบริบทนั้น ๆ ซึ่งมีอิทธิพลในการสร้างความรับรู้เกี่ยวกับระบบ หรือเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคคลให้แตกต่างกันออกไป

2.การรับรู้ประโยชน์ (Perceived Usefulness)

Davis (1989) ได้ให้ความหมายว่า การรับรู้ประโยชน์ คือ ระดับความเชื่อของบุคคลที่มีโอกาสเป็นผู้ใช้งานระบบเทคโนโลยีว่าเทคโนโลยีดังกล่าวมีประโยชน์แก่ตน และมีแนวโน้มช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของคนได้

ภัทราวดี ทองมาลา (2558) ได้ให้ความหมายว่า การรับรู้ประโยชน์ คือ ระดับที่บุคคลเชื่อว่าการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศจะเพิ่มศักยภาพและประสิทธิภาพในการทำงานให้มากขึ้น การที่บุคคลรับรู้ว่าการใช้เทคโนโลยีที่นำมาใช้นั้นก่อให้เกิดประโยชน์และเสนอทางเลือกที่มีคุณค่าสำหรับการปฏิบัติงานเดียวกัน

อรรวรรณ สุขยานี (2558) ได้ให้ความหมายว่า การรับรู้ประโยชน์ คือ ระดับของผู้ใช้งานที่เชื่อว่าเทคโนโลยีที่นำมาใช้จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของตนเอง ซึ่งนักวิจัยส่วนใหญ่ระบุว่า การรับรู้ประโยชน์มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้งาน

โดยสรุป การรับรู้ประโยชน์ คือ ระดับความเชื่อของบุคคลซึ่งเป็นผู้ใช้งานระบบ หรือเทคโนโลยีสารสนเทศสร้างคุณค่าให้กับผู้ใช้งาน และช่วยเพิ่ม

ประสิทธิภาพในการทำงานของผู้ใช้งาน จากการศึกษางานวิจัยส่วนใหญ่ระบุว่า การรับรู้ประโยชน์ที่ได้จากการใช้ระบบหรือเทคโนโลยีสารสนเทศมีอิทธิพลโดยตรงต่อการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้งาน

3. การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use)

Davis (1989) ได้ให้ความหมายว่า การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน คือ ระดับความเชื่อ ความคาดหวังของผู้ที่จะใช้ระบบสารสนเทศว่าระบบดังกล่าวเป็นระบบที่สามารถเรียนรู้ได้ง่าย ไม่ต้องใช้ความพยายามอย่างมากในการเรียนรู้ที่จะใช้ระบบ หรือ การเข้าใจในระบบ

ภัทราวดี ทองมาลา (2558) ได้ให้ความหมายว่า การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน คือ ระดับที่ผู้ใช้คาดหวังต่อเทคโนโลยีที่เป็นเป้าหมายที่จะใช้ว่าต้องมีความง่าย และมีความเป็นอิสระจากความพยายาม เทคโนโลยีใดที่ใช้งานง่ายและสะดวกไม่ซับซ้อน มีความเป็นไปได้มากที่จะได้รับการยอมรับจากผู้ใช้งาน ซึ่งการรับรู้ความง่ายในการใช้งานมีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมการยอมรับ หรือความตั้งใจที่จะใช้และมีอิทธิพลทางอ้อมต่อการจะใช้โดยส่งผ่านพฤติกรรมการยอมรับ

โดยสรุป การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน คือ ระดับที่ผู้ใช้งานระบบ หรือเทคโนโลยีสารสนเทศรับรู้เมื่อทดลองใช้งานระบบ และเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งพบว่าการใช้งานระบบ หรือเทคโนโลยีสารสนเทศไม่ต้องอาศัยความพยายามมากในการเรียนรู้ ทำความเข้าใจ และลงมือใช้งาน จากการศึกษาวิจัยส่วนใหญ่ระบุว่าปัจจัยการรับรู้ความง่ายในการใช้งานมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมความตั้งใจใช้งาน ตลอดจนเกิดพฤติกรรมการยอมรับเทคโนโลยี

4. ทศนคติของผู้ใช้งานที่มีต่อเทคโนโลยี (Attitude Toward Using)

Ajzen and Fishbein (1975) ได้ให้ความหมายว่า ทศนคติของผู้ใช้งานที่มีต่อเทคโนโลยี คือ ความโน้มเอียงภายในจิตใจของบุคคลที่แสดงออกมาทางความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบ เป็นตัวแปรทางจิตวิทยาที่ยากแก่การสังเกต เป็นการแสดงออกมาทางพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่ง ความลำเอียง ความคิดเห็น ความรู้สึก และความเชื่อมั่นต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

เกวรินทร์ ละเอียดดินันท์ (2557) ได้ให้ความหมายว่า ทศนคติของผู้ใช้งานที่มีต่อเทคโนโลยี คือ ทศนคติที่มีต่อการใช้ว่าแต่ละบุคคลมีความสนใจที่จะใช้ระบบเทคโนโลยี หรือยอมรับการใช้งาน

โดยสรุปทศนคติของผู้ใช้งานที่มีต่อเทคโนโลยี คือ กระบวนการภายในจิตใจของบุคคลที่แสดงออกมาผ่านพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งทั้งในเชิงบวก และเชิงลบเมื่อใช้ระบบหรือเทคโนโลยีสารสนเทศนั้นแล้ว

5.ความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยี (Behavioral Intention to Use)

Davis (1989) ให้ความหมายว่า ความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยี คือ พฤติกรรมความตั้งใจที่จะใช้งานเทคโนโลยีนั้น ๆ โดยเกิดจากการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งานและทัศนคติที่มีต่อเทคโนโลยีหนึ่ง

Gopi and Ramayah (2007) ได้ให้ความหมายว่า ความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยี คือ การรับรู้ของบุคคลที่มีต่อการใช้งานทำให้บรรลุผลสำเร็จของพฤติกรรม โดยเฉพาะเจาะจง

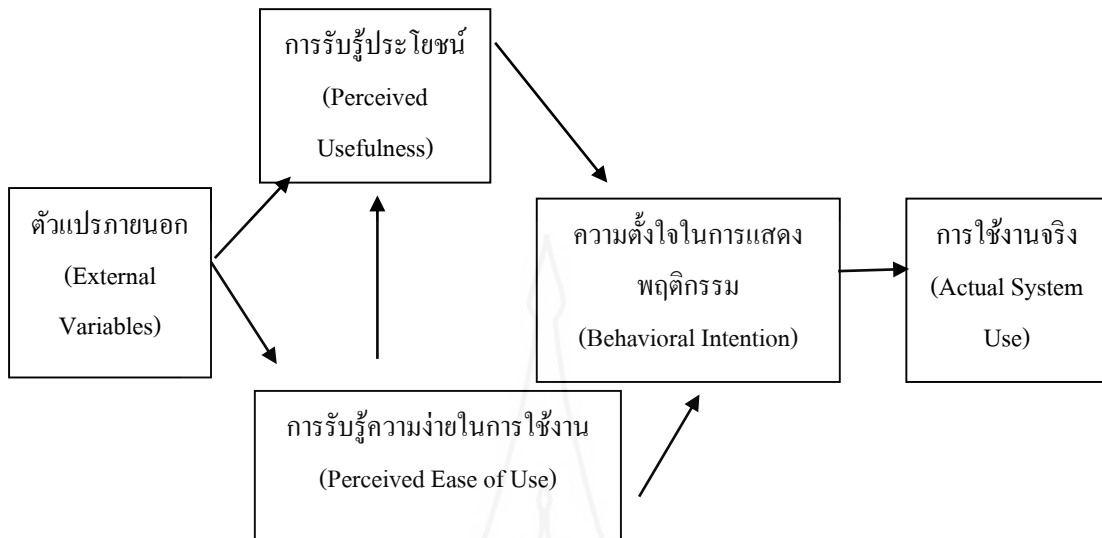
โดยสรุปความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยี คือ พฤติกรรมของบุคคลที่แสดงออกถึงความตั้งใจที่จะใช้ระบบหรือเทคโนโลยีสารสนเทศนั้น ๆ ซึ่งพฤติกรรมความตั้งใจในการใช้งานนี้เกิดจากปัจจัยการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน และทัศนคติเชิงบวกที่บุคคลมีต่อระบบหรือเทคโนโลยีสารสนเทศนั้น ๆ

6.การใช้งานจริง (Actual System Use)

Davis (1989) ได้ให้ความหมายว่า การใช้งานจริง คือ การยอมรับเทคโนโลยีโดยการนำมาใช้จริงซึ่งมีทัศนคติต่อการใช้งาน (Attitude Toward Using) เป็นตัวแปรสำคัญต่อการใช้งานจริงของผู้ใช้ระบบ

โดยสรุปการใช้งานจริง คือ พฤติกรรมของบุคคลที่ใช้งานและยอมรับระบบหรือเทคโนโลยีนั้น ๆ ซึ่งการใช้งานและการยอมรับเทคโนโลยีเกิดจากหลาย ๆ ปัจจัย ตามบริบทของผู้ใช้งานนั้น ๆ

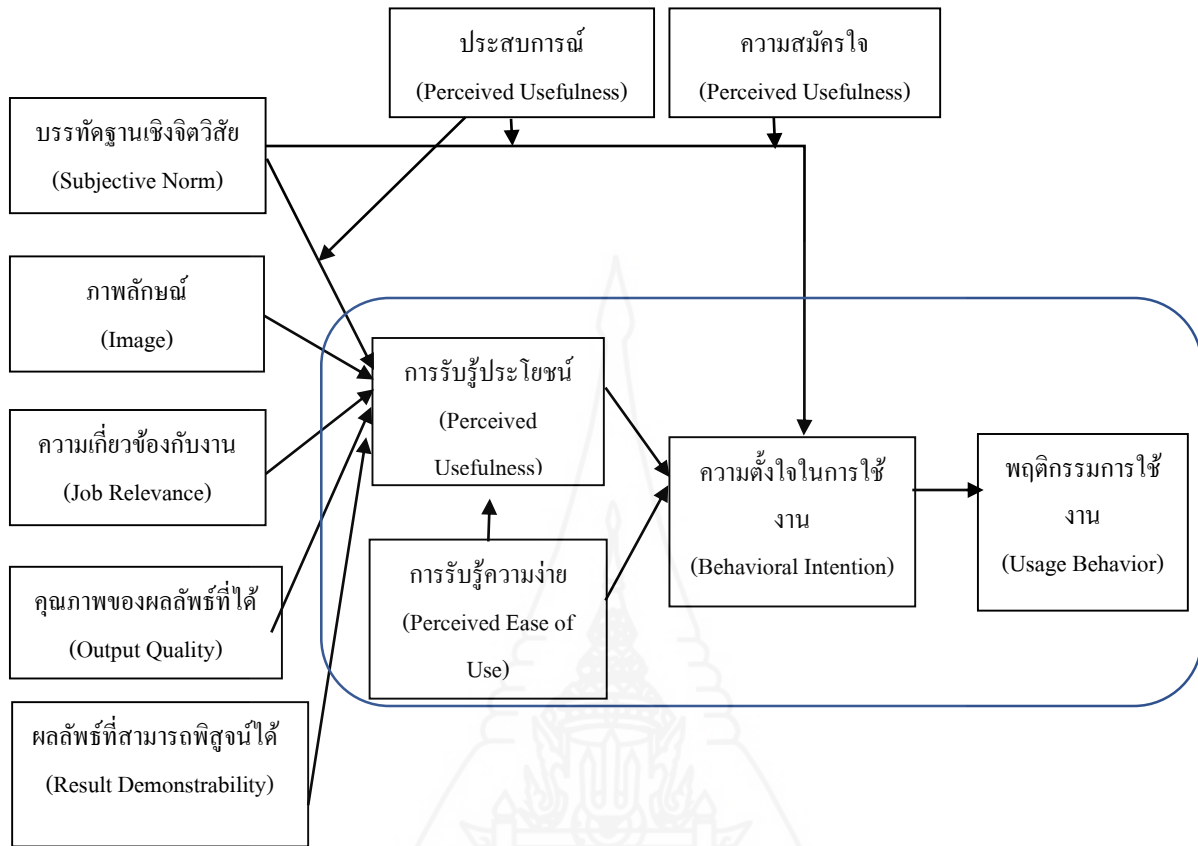
แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยีที่ได้รับการดัดแปลงจากโมเดลที่ 1 โดยในปี 1996 Venkatesh and Davis, (1996) ได้ศึกษาผลการวิจัยของ Davis, Bagozzi, and Warshaw (1989) ค้นพบว่าสองปัจจัยที่มีอิทธิพลโดยตรงต่อความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยี (Behavioral Intention) ตลอดจนนำไปสู่การใช้งานเทคโนโลยีจริง (Actual System Use) ได้แก่ ปัจจัยการรับรู้ประโยชน์ (Perceived Usefulness) และ ปัจจัยการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use) ซึ่งการค้นพบดังกล่าวจึงไม่จำเป็นต้องค้นหาทัศนคติของผู้ใช้ที่มีต่อเทคโนโลยี (Attitude Toward Using) อีกต่อไป จึงเป็นสาเหตุให้ Venkatesh and Davis, (1996) ตัดปัจจัยด้านทัศนคติของผู้ใช้ระบบออกไปดังที่แสดงในภาพที่ 2.6



ภาพที่ 2.6 แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยีที่ได้รับการดัดแปลงจากโมเดลที่ 1

ที่มา : Venkatesh and Davis (1996)

แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี โมเดล 2 (Technology Acceptance Model 2 : TAM 2) ถัดมาในปี 2000 Venkatesh and Davis (2000) ได้พัฒนาต่อยอดแบบจำลอง การยอมรับเทคโนโลยี ขึ้นมาใหม่ใช้ชื่อว่า แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี โมเดลที่ 2 แบบจำลองนี้ได้เพิ่มปัจจัยเข้าไปในแบบจำลอง ซึ่งปัจจัยเหล่านี้ ถูกระบุว่า เป็นสาเหตุที่เกิดขึ้นก่อนการรับรู้ประโยชน์ และถูกแบ่งออกเป็น 2 กลุ่มคือ 1) กลุ่มปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อสังคม ประกอบด้วย บรรทัดฐานเชิงจิตวิสัย (Subjective Norm) และ ภาพลักษณ์ (Image) กลุ่มที่ 2) กลุ่มปัจจัยที่มีลักษณะเฉพาะของระบบ ประกอบด้วย ความเกี่ยวข้องกับงาน (Job Relevance) คุณภาพของผลลัพธ์ที่ได้ (Output Quality) และ ผลลัพธ์ที่สามารถพิสูจน์ได้ (Result Demonstrability) นอกจากนี้ยังมีตัวกระตุ้น ซึ่งประกอบด้วย ความสมัครใจ (Voluntariness) และ ประสบการณ์ (Experience) ความสัมพันธ์แต่ละปัจจัยในแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยีโมเดลที่ 2 ดังที่แสดงในภาพที่ 2.7



ภาพที่ 2.7 แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยีโมเดลที่ 2
ที่มา: Venkatesh and Davis (2000)

Venkatesh and Davis (2000) ระบุว่าปัจจัยที่เกิดขึ้นก่อนการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน (Perceived Usefulness) ของแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยีโมเดลที่ 2 ประกอบไปด้วย 7 ปัจจัย แบ่งออกเป็น 2 กลุ่มมีดังนี้

1) กลุ่มปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อสังคม

(1) บรรทัดฐานเชิงจิตวิสัย (Subjective Norm) หมายถึงการที่แต่ละบุคคลเชื่อว่าการใช้งานเทคโนโลยีจะคล้อยตามคนรอบข้างที่มีอิทธิพลหรือมีความสำคัญกับตน

(2) ภาพลักษณ์ (Image) หมายถึงการที่แต่ละบุคคลรับรู้ได้ว่าการใช้เทคโนโลยีช่วยส่งเสริมภาพลักษณ์หรือสถานะในสังคม ทั้งนี้ได้ศึกษางานวิจัยที่กล่าวถึงภาพลักษณ์ ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีของบุคคล

2) กลุ่มปัจจัยที่มีลักษณะเฉพาะของระบบ

(1) ความเกี่ยวข้องกับงาน (Job Relevance) หมายถึง การที่แต่ละ ว่าเทคโนโลยีมีความสามารถที่จะเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของคุณ

(2) คุณภาพของผลลัพธ์ที่ได้ (Output Quality) หมายถึง การที่แต่ละ บุคคลรับรู้ว่าเทคโนโลยีสามารถทำงานตามวัตถุประสงค์ได้เป็นอย่างดี

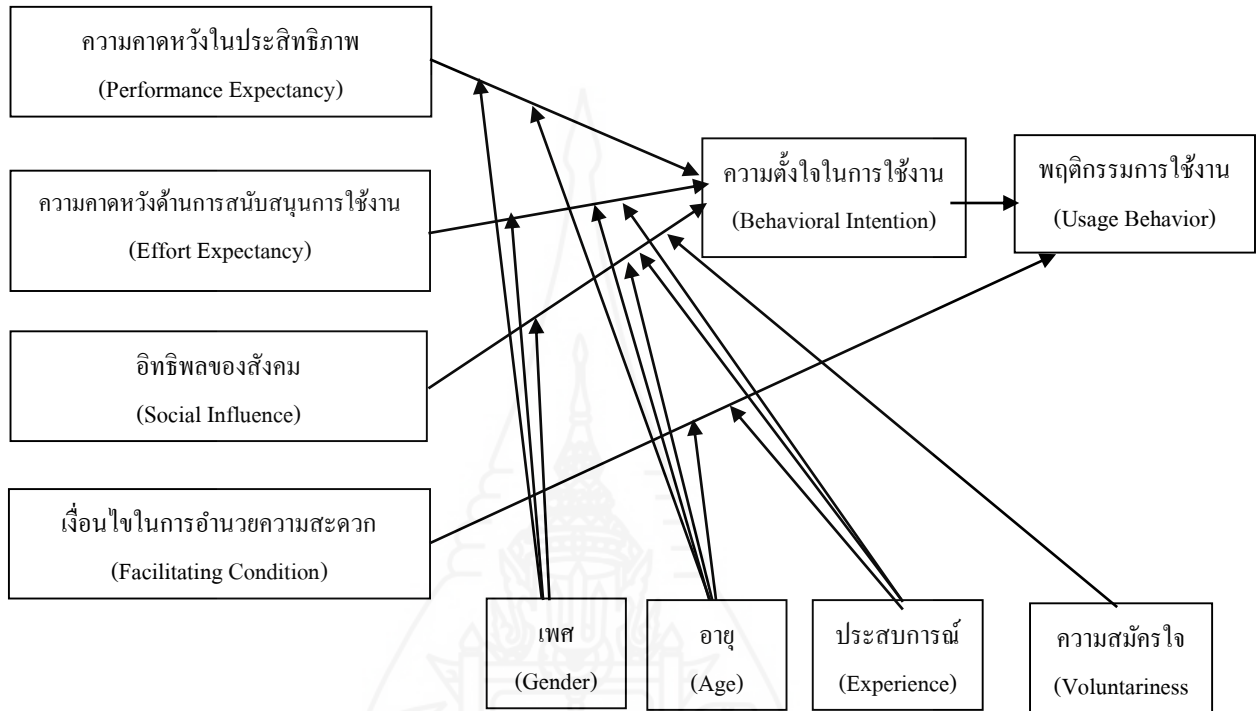
(3) ผลลัพธ์ที่สามารถพิสูจน์ได้ (Result Demonstrability) หมายถึง การที่แต่ละ บุคคลเชื่อว่าผลลัพธ์ที่ได้จากการใช้เทคโนโลยีสามารถจับต้องได้ สังเกตได้ และสื่อสารได้

1.2 ทฤษฎี รวมของการยอมรับ และการใช้เทคโนโลยี (Unified Theory of Acceptance and Use of Technology: UTAUT)

ในปี 2003 Vekantes, Morris and Davis (2003) ได้พัฒนาแบบจำลอง มาจากการผสมผสาน ทฤษฎีด้านพฤติกรรมกรยอมรับจำนวน 8 ทฤษฎีเข้าด้วยกัน ประกอบด้วย 1) ทฤษฎีการกระทำตามหลักเหตุและผล (The theory of reasoned action หรือ TRA) 2) ทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน (Theory of planned behavior หรือ TPB) 3) แบบจำลองการยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยี (Technology acceptance model หรือ TAM) 4) แบบจำลองการใช้ประโยชน์เครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล (Model of pc utilization) 5) ทฤษฎีการเผยแพร่ นวัตกรรม (Diffusion of innovation theory หรือ DOI) 6) แบบจำลองทฤษฎีแรงจูงใจ (Motivation model หรือ MM) 7) ทฤษฎีปัญญาทาง สังคม (Social cognitive theory หรือ SCT) 8) ทฤษฎีผสมผสาน ระหว่าง TAM และ TPB (Combined –TAM-TPB หรือ C-TAM-TPB)

ทั้งนี้เพื่ออธิบายการยอมรับการใช้เทคโนโลยีของแต่ละบุคคล โดยหลักการของ ทฤษฎี UTAUT ศึกษาพฤติกรรมกรใช้ที่ได้รับแรงขับเคลื่อนมาจากความตั้งใจแสดงพฤติกรรมซึ่ง ประกอบด้วย 4 ปัจจัยหลัก (1) ความคาดหวังในประสิทธิภาพ (Performance expectancy) (2) ความคาดหวังด้านการสนับสนุนการใช้งาน (Effort expectancy) (3) อิทธิพลของสังคม (Social influence) และ (4)เงื่อนไขในการอำนวยความสะดวก (Facilitating Condition) ส่วนสภาพสิ่ง อำนวยความสะดวกมีความสัมพันธ์โดยตรงกับพฤติกรรมกรใช้โดยมีตัวแปรเสริมดังนี้ (1) เพศ (Gender) (2) อายุ (Age) (3) ประสบการณ์ตรง (Experience) และ (4) ความสมัครใจในการใช้

งาน (Voluntariness of Use) ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยหลัก และปัจจัยเสริมที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการแสดงพฤติกรรมตามหลักทฤษฎี UTAUT ดังที่แสดงในภาพที่ 2.8



ภาพที่ 2.8 ทฤษฎีรวมของการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี

ที่มา: Vekantes, Morris and Davis (2003)

องค์ประกอบของทฤษฎีรวมของการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี (Unified Theory of Acceptance and Use of Technology: UTAUT) มีดังนี้ (สงวนศักดิ์ แก้วมุงคุณ, 2554)

1) ความคาดหวังในประสิทธิภาพ (Performance expectancy) คือ ระดับของความเชื่อส่วนบุคคลที่จะใช้ระบบงานเพื่อบรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ หากเปรียบเทียบ กับแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (TAM) คือการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน (Perceived Usefulness) ความคาดหวังในประสิทธิภาพมีสมมติฐานในเรื่องของเพศ (Gender) และอายุ (Age)

2) ความคาดหวังด้านการสนับสนุนการใช้งาน (Effort expectancy) คือ ระดับของความสะดวกง่ายต่อการใช้งานของระบบ หากเปรียบเทียบ กับแบบจำลองการยอมรับ เทคโนโลยี (TAM)

คือ การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use) ความคาดหวังด้านการสนับสนุนการใช้งานที่มีสมมติฐานเกี่ยวกับเรื่อง เพศ(Gender) อายุ(Age) และประสบการณ์ (Experience)

3) อิทธิพลของสังคม (Social influence) คือ ระดับการรับรู้ถึงความสำคัญ ส่วนบุคคลที่จะแสดงออกถึงการใช้งานระบบใหม่ พื้นฐานโดยทั่วไปมีสมมติฐานในเรื่องเพศ (Gender) อายุ (Age) ความสมัครใจ(Voluntariness) และประสบการณ์ (Experience)

4) เงื่อนไขในการอำนวยความสะดวก (Facilitating Condition) คือ ระดับ ความเชื่อในหน่วยงานที่ดูแล และโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคนิคที่สนับสนุนการใช้งานระบบ พื้นฐานโดยทั่วไปมีสมมติฐานในเรื่องของอายุ (Age) และประสบการณ์ (Experience) ความคาดหวังด้านประสิทธิภาพ และอิทธิพลต่อสังคมเป็นตัวแปรที่สำคัญที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้งาน รวมไปถึงตัวแปรที่สำคัญอีก 4 ตัวที่มีผลต่อการใช้งาน ได้แก่ คือ เพศ อายุ ประสบการณ์ และอาสาสมัครที่จะทดลองใช้งาน

1.3 ทฤษฎีรวมของการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี (Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2 : UTAUT2)

ในปี 2012 หลังจากที่ Venkatesh , Viswanath, Thong, James and Xu (2012) ได้ ศึกษาพฤติกรรมการยอมรับเทคโนโลยีของบุคคลและองค์กรมาอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้สอดคล้องกับบริบททางสังคม ปัจจัยภายใน และปัจจัยภายนอกของบุคคลที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ ส่งผลให้พัฒนาการของแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยีปรับเปลี่ยนตามยุคสมัย เพิ่มประสิทธิภาพการพยากรณ์พฤติกรรมได้ดียิ่งขึ้น จึงนำไปสู่การพัฒนาการแบบจำลอง UTAUT ในรุ่นที่ 2 มุ่งเน้นไปที่พฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีของผู้บริโภค (Consumer technology use) โดยเพิ่ม 3 ปัจจัยจากแบบจำลอง UTAUT เพื่อลดข้อจำกัดและสามารถปรับใช้เพื่ออธิบายความตั้งใจ และพฤติกรรมการใช้ เทคโนโลยีในบริบทของกลุ่มผู้บริโภคได้ดียิ่งขึ้น ได้แก่ แรงจูงใจด้านความบันเทิง (Hedonic motivation) มูลค่าราคา (Price value) และความเคยชิน (Habit) (สิงหะ จิวสุข และสุนันทวงศ์ จตุรภัทร (2012) สามารถอธิบายดังต่อไปนี้

องค์ประกอบของทฤษฎีรวมของการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี 2 (Unified Theory of Acceptance and Use of Technology: UTAUT2) ที่พัฒนาต่อมาจากแบบจำลอง UTAUT โมเดลที่ 1 ซึ่งเพิ่มปัจจัย 3 ประการมีดังนี้ (ภัสสรานันท์ ราชชนาสมบัติ, 2558)

1. แรงจูงใจด้านความบันเทิง (Hedonic motivation) คือความสนุกสนาน หรือความพึงพอใจจากการใช้เทคโนโลยี

2. มูลค่าราคา (Price value) คือการเปรียบเทียบระหว่างประโยชน์ที่ได้รับกับมูลค่าที่สูญเสีย

3. ความเคยชิน (Habit) คือแนวโน้มการแสดงพฤติกรรมอัตโนมัติของบุคคลเนื่องจากการเรียนรู้จากในอดีตจนเกิดเป็นความเคยชิน

จากแนวคิดและทฤษฎีแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี ที่กล่าวมาข้างต้นนี้ผู้วิจัยมีความสนใจในการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี เช่น การรับรู้ประโยชน์ การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน ทักษะคนที่มีการใช้งาน และความตั้งใจในการใช้งาน จนนำไปสู่การยอมรับ เทคโนโลยี มาเป็นเกณฑ์ในการชี้วัดว่าปัจจัยใดบ้างที่สามารถพยากรณ์การยอมรับเทคโนโลยีของผู้ประกอบการที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจการใช้งานระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานศุลกากรภาคที่ 4

2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยี

การยอมรับเทคโนโลยี เป็นการนำเทคโนโลยีที่ยอมรับมาใช้งาน ซึ่งก่อให้เกิดประโยชน์แก่ตัวบุคคลหรือการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรม ทักษะคน และการใช้งานเทคโนโลยีที่ง่ายขึ้น นอกจากนี้การนำเทคโนโลยีมาใช้งานทำให้แต่ละบุคคลมีประสบการณ์ ความรู้ และทักษะในการใช้งานเพิ่มเติม

2.1 ขั้นตอนในกระบวนการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี (The Unified Theory of Acceptance and Use of Technology Process)

เยาหวา ซูประภาวรณ (2559) กล่าวว่า การยอมรับและการใช้เทคโนโลยี เป็นกระบวนการตัดสินใจของผู้บริโภคโดยอาศัยการสื่อสารสนับสนุน ซึ่งขั้นตอนในกระบวนการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี ประกอบด้วย 5 ขั้นตอน ดังนี้

1. การรับรู้ (Awareness) เป็นขั้นแรกที่จะนำไปสู่การยอมรับหรือปฏิเสธนวัตกรรมใหม่ โดยบุคคลรับรู้ว่าการนวัตกรรมใหม่ครั้งแรกเป็นขั้นตอนของการรับทราบว่านวัตกรรมได้เกิดขึ้นและมีอยู่จริงแต่ยังไม่ได้รับข้อมูลไม่ครบถ้วน

2. ความสนใจ (Interest) บุคคลเริ่มมีความสนใจ เริ่มค้นหาข้อมูลและเรียนรู้เกี่ยวกับนวัตกรรมเพิ่มขึ้น พฤติกรรมนี้เป็นไปในลักษณะที่ตั้งใจและใช้กระบวนการคิดมากกว่าขั้นการรับรู้ ในขั้นนี้จะทำให้บุคคลได้รับความรู้เกี่ยวกับนวัตกรรมใหม่นั้น มากขึ้น บุคลิกภาพ ค่านิยม หรือประสบการณ์ต่างๆ จะมีผลต่อบุคคลนั้น และมีผลต่อการติดตามข่าวสาร

3. การประเมิน (Evaluation) เป็นขั้นที่ตรงต่อ บุคคลจะนำข้อมูลที่ได้นำมาพิจารณาข้อดีข้อเสีย เพื่อตัดสินใจว่าควรจะทำนวัตกรรมใหม่หรือไม่ ขั้นนี้จะแตกต่างจากขั้นอื่น ตรงที่เกิดการตัดสินใจจะลองความคิดใหม่ๆ โดยบุคคลมักคิดว่าการใช้ สิ่งใหม่ ๆ นั้นเป็นการเสี่ยงที่ไม่แน่ใจ ผลที่จะได้รับในขั้นนี้จึงต้องการแรงเสริม (Reinforcement) เพื่อสร้างความมั่นใจว่าสิ่งที่ได้ตัดสินใจทดลองนั้น ถูกต้อง โดยการให้คำแนะนำข่าวสารเพื่อประกอบการตัดสินใจ

4. การทดลอง (Trial) เป็นขั้นที่บุคคลทดลองนวัตกรรมใหม่ โดยอาจลองปฏิบัติทั้งหมดหรือบางส่วน เพื่อพิสูจน์ประโยชน์ของนวัตกรรมนั้น และรอดตัดสินใจว่าจะยอมรับนวัตกรรมนั้นหรือไม่ ในขั้นนี้บุคคลจะแสวงหาข่าวสารที่เฉพาะเจาะจงเกี่ยวกับนวัตกรรมใหม่ซึ่งผลทดลองจะมีความสำคัญยิ่งต่อการตัดสินใจที่จะปฏิเสธหรือยอมรับต่อไป

5. การยอมรับ (Adoption) เป็นขั้นสุดท้ายในกระบวนการยอมรับ เป็นขั้นที่บุคคลยอมรับนวัตกรรมใหม่ หลังจากทดลองปฏิบัติแล้ว และนำไปปฏิบัติอย่างต่อเนื่องหลังจากยอมรับนวัตกรรมแล้ว กลุ่มเป้าหมายจะมีการแสวงหาข่าวสารเพิ่มเติมเพื่อสนับสนุนการตัดสินใจยอมรับ ถ้าข่าวสารที่ได้รับภายหลังมีผลว่าไม่สมควรรับนวัตกรรมนั้น อาจทำให้เกิดพฤติกรรมเลิกยอมรับนวัตกรรมนั้นได้ แต่ถ้าได้รับข่าวสารที่ดี ภายหลังอาจจะกลับมายอมรับใหม่ได้อีก

3. แนวคิดเกี่ยวกับความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัว

3.1 ความหมายของความเป็นส่วนตัว

สิทธิในความเป็นส่วนตัว หรือสิทธิส่วนบุคคล หมายถึง สิทธิของบุคคลที่ประกอบไปด้วยสิทธิของบุคคลในครอบครัว เกียรติยศ ชื่อเสียง หรือความเป็นอยู่ส่วนตัว ในเรื่องดังกล่าวน่าจะจัดอยู่ในเรื่องของความเป็นอยู่ส่วนตัวซึ่งหมายความว่า สถานะที่บุคคลจะรอดพ้นจากการสังเกต การรู้เห็น การสืบความลับ การรบกวนต่าง ๆ และความมีสันโดษ ไม่ติดต่อสัมพันธ์กับสังคม โดยทั้งนี้ ขอบเขตที่บุคคลควรได้รับการคุ้มครองและการเคารพในสิทธิส่วนบุคคลก็คือการดำรงชีวิตอย่างเป็นอิสระ มีการพัฒนาบุคลิกลักษณะตามที่ต้องการ สิทธิที่จะแสวงหาความสุขในชีวิตตามวิถีทางที่อาจเป็นไปได้และเป็น

ความพอใจตราบเท่าที่ไม่ขัดต่อกฎหมาย ไม่ขัดต่อความสงบเรียบร้อยและศีลธรรมอันดีของประชาชน และไม่เป็นการล่วงละเมิดสิทธิเสรีภาพของผู้อื่น สิทธิในความเป็นส่วนตัวหรือสิทธิส่วนบุคคลนี้ เป็นสิทธิขั้นพื้นฐาน มีบัญญัติไว้ในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 มาตรา 32 ความว่า บุคคลย่อมมีสิทธิในความเป็นอยู่ส่วนตัว เกียรติยศ ชื่อเสียง และครอบครัว การกระทำอันเป็นการละเมิดหรือกระทบต่อสิทธิของบุคคลตามวรรคหนึ่ง หรือการนำข้อมูลส่วนบุคคลไปใช้ประโยชน์ไม่ว่าในทางใด ๆ จะกระทำมิได้ เว้นแต่โดยอาศัยอำนาจตามบทบัญญัติแห่งกฎหมายที่ตราขึ้นเพียงเท่าที่จำเป็นเพื่อประโยชน์สาธารณะ

3.2 การตระหนักถึงความเป็นส่วนตัว (Privacy Concern)

Zhou (2010) ได้กล่าวถึง การตระหนักถึงความเป็นส่วนตัว ว่ามีผลกระทบทางลบต่อความเชื่อมั่นไว้วางใจและมีผลกระทบทางบวกต่อการรับรู้ความเสี่ยงในการใช้บริการระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ ตามแนวคิดของ Smith (1996) ที่นำเสนอเกี่ยวกับ CPIF ที่กล่าวถึงการตระหนักถึงความเป็นส่วนตัวของผู้ใช้งานซึ่งประกอบไปด้วย 4 ส่วน ดังนี้

1. Collection คือ ความกังวลในการจัดเก็บข้อมูลของผู้ใช้งานว่าข้อมูลได้ถูกจัดเก็บอย่างเหมาะสมหรือไม่
2. Improper Access คือ ความกังวลในความปลอดภัยของข้อมูลที่ถูกจัดเก็บ ตั้งแต่มาตรการในการป้องกันข้อมูล ข้อกำหนดเกี่ยวกับผู้ที่มีสิทธิ์ในการเข้าถึงข้อมูลหรือระบบนั้น ๆ
3. Errors คือ ความกังวลในความถูกต้องของข้อมูลที่ถูกจัดเก็บ ซึ่งอาจทำให้เกิดผลกระทบในทางลบต่อคุณภาพการให้บริการได้เช่นกัน
4. Secondary Use คือ ความกังวลถึงการถูกนำข้อมูลไปใช้เพื่อประโยชน์ขององค์กรหรือบุคคลที่สามมากกว่าประโยชน์ของผู้ใช้บริการ

Katherine and Heather (2008) กล่าวเพิ่มเติมถึงการตระหนักถึงความเป็นส่วนตัวว่า ผู้ใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์จะใช้ประสบการณ์ตรงและบรรทัดฐานทางสังคม (Social Norms) มาเป็นตัวชี้วัดว่าข้อมูลส่วนตัวของผู้ใช้บริการที่ควรเปิดเผยหรือไม่ควรเปิดเผย หากผู้ใช้งานรู้สึกได้ถึงการรักษาหรือก้าวท้าวความเป็นส่วนตัว ซึ่งเกิดจากการเปิดเผยข้อมูล เรื่องราวต่าง ๆ ก็จะทำให้เกิดความตระหนักในการควบคุมการเปิดเผยข้อมูลส่วนตัวและจัดการกับ ข้อมูลส่วนตัวของผู้ใช้งานมากขึ้น

3.3 ความหมายของความปลอดภัย

ปราโมช เชี่ยวชาญ (2550) กล่าวว่า “ความปลอดภัย” หมายถึง สภาพที่ปราศจากภัยคุกคาม ไม่มีอันตรายและความเสี่ยงใด ๆ

เฉลิมชัย ชัยกิตติภรณ์ (2549) กล่าวว่า “ความปลอดภัย” หมายถึง สภาพะการปราศจากภัยอันตราย รวมถึงการปราศจากการบาดเจ็บ ความเสี่ยง และการสูญเสีย

3.4 แนวคิดของระบบรักษาความปลอดภัย

องค์กร บริษัท ห้างร้าน และผู้ประกอบการต่าง ๆ ในธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ต่างก็ต้องการที่จะหาวิธีการที่จะป้องกันไม่ให้ข้อมูลต่าง ๆ ที่ถูกส่งผ่านทางระบบเครือข่ายถูกโจรกรรมหรือนำไปดัดแปลง แก้ไขระหว่างเส้นทางการส่งข้อมูล ซึ่งจะก่อให้เกิดความเสียหายแก่ลูกค้า และเป็นการลดความเชื่อมั่นในการทำธุรกรรมขององค์กรลงได้ จึงต้องมีแนวทางในการป้องกันความปลอดภัย โดยแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ การ

รักษาความปลอดภัยด้านข้อมูล (Information Assurance) และการรักษาความปลอดภัยด้านผู้ใช้ (User Assurance) โดยมีวัตถุประสงค์ของการรักษาความปลอดภัย ดังนี้

1. เพื่อรักษาความลับของข้อมูล (Confidentiality) หมายถึง การป้องกันไม่ให้ข้อมูลถูกเปิดเผยต่อบุคคลที่ไม่ได้รับอนุญาต และถ้ามีการขโมยข้อมูลไปแล้วก็ไม่สามารถอ่านหรือทำความเข้าใจได้ โดยการเข้ารหัส (Encryption) ข้อมูลทำให้ข้อมูลอยู่ในรูปแบบของรหัสซึ่งนำไปใช้ประโยชน์ไม่ได้ เว้นแต่จะรู้วิธีแปลงรหัส (Decryption) เครื่องมือที่นิยมใช้คือ การเข้ารหัสข้อมูล (Data Encryption)

2. เพื่อป้องกันการปลอมแปลงข้อมูล (Integrity) คือ การรักษาความถูกต้องของข้อมูลและป้องกันไม่ให้เกิดการเปลี่ยนแปลงแก้ไขข้อมูลโดยมิได้รับอนุญาต ซึ่งการที่จะสามารถทำเช่นนี้ได้ต้องมีระบบควบคุมว่าผู้ใดจะสามารถเข้าถึงข้อมูลได้และเข้าถึงแล้วทำอะไรได้บ้างหรือกล่าวได้ว่าเป็นการรักษาข้อมูลที่ส่งจากผู้ส่งให้เหมือนเดิมทุกประการเมื่อไปถึงยังผู้รับ รวมถึงการป้องกันไม่ให้ข้อมูลถูกแก้ไขโดยตรวจสอบไม่ได้ เครื่องมือที่นิยมใช้คือ ลายเซ็นดิจิทัล (Digital Signature) และ การใช้ระบบ Hashing

3. เพื่อให้ระบบนั้นสามารถที่จะทำงานได้ตามปกติและเต็มประสิทธิภาพ (Availability) ระบบจะต้องสามารถทำงานได้อย่างดีตามจุดมุ่งหมายในการใช้งานและมีขีดความสามารถปฏิบัติงานได้ในปริมาณตามที่ต้องการได้ภายในเวลาที่กำหนด ซึ่งจะช่วยสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้ใช้งานว่าจะเข้าถึงข้อมูลในเว็บไซต์ ได้จริง และทุกเมื่อที่ต้องการ

4. เพื่อระบุอำนาจหน้าที่ (Authorization) เป็นการควบคุมเข้าถึง (Access Control)กระบวนการตรวจสอบและควบคุมให้อำนาจในการเข้าทำการ เพิ่มเติม เปลี่ยนแปลง แก้ไขข้อมูล ตามหน้าที่ของแต่ละบุคคล เช่น การกำหนดสิทธิ์การเข้าถึงข้อมูลต่าง ๆ ใน Web site ระหว่าง Web master และ User ทั่วไปจะแตกต่างกัน โดย Web master สามารถปรับปรุงแก้ไขข้อมูลภายใน Web site ได้ในขณะที่ User ทั่วไปนั้นไม่สามารถทำได้ เป็นต้น เครื่องมือที่นิยมใช้ คือ การกำหนดรหัสผ่าน การใช้ Firewall หรือใช้เครื่องมือตรวจวัดทางชีวลักษณะ (Biometrics)

5. เพื่อระบุตัวตนบุคคล (Authentication) เป็นการรับรองตัวตนของบุคคลว่าเป็นผู้นั้นจริง และป้องกันบุคคลอื่นเข้ามาแอบอ้าง เช่น มีผู้เจตนาร้ายแอบอ้างใช้สิทธิ์ในบัตรเครดิต เป็นต้น โดยอาจดูจากข้อมูลบางอย่างที่ใช้ยืนยันหรือระบุตัวตนของบุคคลนั้น เช่น รหัส pin, ลายมือชื่อดิจิทัล (Digital Signature), รหัสผ่าน หรือดูจากลักษณะเฉพาะ/ลักษณะทางกายภาพของบุคคลนั้น เช่น ลายนิ้วมือ, ม่านตา เป็นต้น เครื่องมือที่นิยมใช้คือ การกำหนดรหัสผ่าน ลายเซ็นดิจิทัล และการใช้เครื่องมือตรวจวัดทางชีวลักษณะ (Biometrics)

6. การปฏิเสธความรับผิดชอบ (Non-Repudiation) เป็นการป้องกันไม่ยอมให้ปฏิเสธได้ว่าตนไม่ใช่ผู้ส่งข้อมูลนั้นการป้องกันการปฏิเสธความรับผิดชอบนี้สามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการป้องกันการปฏิเสธ การสั่งซื้อสินค้าจากลูกค้าได้ เครื่องมือที่นิยมใช้คือ ลายเซ็นดิจิทัล การบันทึกเวลา การออกใบรับประกันสินค้า

ระบบการรักษาความปลอดภัยที่มีขีดความสามารถสูงอาจทำให้ขีดความสามารถและความสะดวกในการทำงานของระบบทั้งในด้านปริมาณงานและประสิทธิภาพลดลง ดังนั้น ต้องพิจารณาว่าระดับความปลอดภัยใดจึงจะเหมาะสมกับความสะดวก ปริมาณงาน และประสิทธิภาพของงานที่ต้องการ

3.5 ประเภทของระบบรักษาความปลอดภัย

ระบบรักษาความปลอดภัยแบ่งออกเป็น 2 รูปแบบ คือ ระบบรักษาความปลอดภัยของเครือข่าย และระบบรักษาความปลอดภัยของพาณิชยอิเล็กทรอนิกส์

3.5.1. ระบบรักษาความปลอดภัยของเครือข่าย

ระบบรักษาความปลอดภัยของเครือข่าย มีการควบคุมความปลอดภัยอยู่ 2 ด้านคือ ควบคุมการเข้าถึงทางกายภาพ (Physical Access Control) และควบคุมการเข้าถึงทางตรรกะ (Logical Access Control)

3.5.2. ระบบรักษาความปลอดภัยของพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

รูปแบบระบบรักษาความปลอดภัยในธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ มีดังนี้

1) การเข้ารหัส (Encryption)

การทำให้ข้อมูลที่จะส่งผ่านไปทางเครือข่ายอยู่ในรูปแบบที่ไม่สามารถอ่านออกได้ ด้วยการเข้ารหัส (Encryption) ทำให้ข้อมูลนั้นเป็นความลับ ผู้มีสิทธิ์จริงเท่านั้นจะสามารถอ่านข้อมูลนั้นได้ด้วยการถอดรหัส (Decryption) ใช้สมการทางคณิตศาสตร์ และใช้กุญแจซึ่งอยู่ในรูปของพารามิเตอร์ที่กำหนดไว้ (มีความยาวเป็นบิต โดยยิ่งกุญแจมีความยาวมาก ยิ่งปลอดภัยมากเพราะต้องใช้เวลานานในการคาดเดากุญแจของผู้ถูกถาม)

2) การพิสูจน์ตัวตนชีวลักษณะ (Biometrics Authentication)

การพิสูจน์ตัวตนชีวลักษณะ เป็นการพิสูจน์ตัวตนในการเข้าถึงข้อมูล โดยใช้อวัยวะต่าง ๆ ของร่างกายรวมถึงการเคลื่อนไหวของผู้ใช้ เช่น การพิสูจน์ตัวตนจากลายนิ้วมือ

3.6 เทคโนโลยีที่นิยมใช้ในการรักษาความปลอดภัยของระบบการชำระเงิน

3.6.1 ระบบ Secure Socket Layer (SSL)

เป็นโพรโทคอลที่พัฒนาโดยบริษัท Netscape เพื่อใช้ในการรักษาความปลอดภัยให้กับข้อมูลของไคลเอนต์และเซิร์ฟเวอร์ โดย SSL เป็นระบบรักษาความปลอดภัยในด้านการชำระเงินออนไลน์ที่นิยมใช้กันทั่วโลก โดยสามารถจ่ายเงินด้วยบัตรเครดิตผ่านทางเว็บไซต์ ซึ่งระบบ SSL จะช่วยสร้างความมั่นใจในความปลอดภัยของข้อมูลให้กับผู้ซื้อและผู้ขายในการส่งข้อมูลบัตรเครดิตผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไปยังธนาคารหรือบริษัทบัตรเครดิต และเพื่อให้แน่ใจว่าข้อมูลที่ส่งระหว่างกันนั้นจะไม่มีผู้ลักลอบนำข้อมูลไปใช้ได้ โดยเนื้อความในส่วนของลูกค้าสามารถตรวจสอบได้ว่า ณ เวลานั้นนั้นข้อมูลที่ส่งให้กับผู้ขายมีการเข้ารหัส เพื่อรักษาความปลอดภัย ซึ่งสามารถสังเกตได้จาก 1. ช่องแสดงชื่อเว็บไซต์จะแสดงโพรโทคอล HTTPS ตามด้วยชื่อเว็บไซต์แทนที่จะเป็น HTTP ตามปกติ 2. ในกรอบด้านล่างของโปรแกรมเบราว์เซอร์ จะมีรูปกุญแจล็อกอยู่ ผู้ซื้อสามารถตรวจสอบตัวตนผู้ขายก่อนได้ โดยดูจากใบรับรองอิเล็กทรอนิกส์ที่ผู้ขายขอจาก CA แต่ส่วนใหญ่ผู้ขายไม่สามารถตรวจสอบตัวตนของผู้ซื้อได้เพราะผู้ซื้อไม่มีใบรับรองอิเล็กทรอนิกส์ เมื่อมีการเข้ารหัสข้อมูลที่ผู้ซื้อส่งให้กับผู้ขายผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ดังนั้น จึงมีเฉพาะผู้ขายเท่านั้นที่อ่านข้อความนั้นได้ เพราะมีกุญแจในการถอดรหัส ซึ่งจะเห็นว่าระบบ SSL นั้นสามารถสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้าได้ว่าข้อมูลที่ส่งไปนั้นจะถูกอ่านได้โดยเจ้าของเว็บไซต์ตัวจริงเท่านั้น โดยจะใช้วิธีการด้วยดังนี้ 1. การเข้ารหัส (Encryption) 2. ลายเซ็นดิจิทัล (Digital Signature)

3.6.2 ระบบ Secure Electronic Transaction (SET)

ระบบ SET ปัจจุบันมีใช้กันอยู่ใน 34 ประเทศ ซึ่งระบบนี้ จะมีความปลอดภัยกว่าระบบที่ใช้กันอยู่ในปัจจุบัน ระบบ SET จะแตกต่างจากระบบ SSL ตรงที่ระบบ SET จะมีหน่วยงานกลางที่ถูกจัดตั้งขึ้นมาเพื่อยืนยันการทำธุรกรรม (Certification Authority : CA) SET พัฒนาขึ้นในปี ค.ศ. 1997 โดย Visa และ MasterCard ด้วยความร่วมมือจาก Microsoft และ Netscape โดยที่ SET เป็น โพรโตคอลที่ใช้รักษาความปลอดภัยในระบบการชำระเงินด้วยบัตรเครดิตผ่านทางเครือข่ายอินเทอร์เน็ต โดยกำหนดให้ใช้รับรองอิเล็กทรอนิกส์ (Digital Certificates) เพื่อพิสูจน์ตัวตนของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการซื้อขายทุกฝ่าย โดยมีผู้ที่เกี่ยวข้องคือ ผู้ออกบัตร, ผู้ถือบัตร, สถาบันผู้ประมวลผล, Payment Gateway และ Certificate Authority

วัตถุประสงค์หลักของการนำ SET มาใช้งาน คือ เพื่อแก้ไขปัญหาร้านค้าทราบข้อมูลที่สำคัญทางการเงินของลูกค้า ในกรณีที่ลูกค้าชำระเงิน โดยใช้บัตรเครดิต ยกตัวอย่างเช่น ข้อมูลหมายเลขบัตรเครดิตที่ลูกค้ากรอกในแบบฟอร์ม เป็นต้น แม้ว่าเราจะสามารถใช้ SSL เข้ารหัสข้อมูลในการแลกเปลี่ยนข้อมูลบนแบบฟอร์ม ป้องกันผู้ที่มีเจตนาร้ายไม่ให้สามารถขโมย หรืออ่านข้อมูลที่ถูกเข้ารหัสได้ก็ตาม แต่ SSL ก็ไม่สามารถป้องกันร้านค้านำข้อมูลไปใช้ในทางที่ผิดได้ ดังนั้นจึงต้องนำ SET มาใช้ร่วมด้วย ในการดำเนินธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ ผู้ถือบัตรจะทำการสั่งซื้อสินค้าจากผู้ประกอบการตามรายการที่ต้องการผู้ประกอบการจะส่งรายการไปยัง สถาบันผู้ประมวลผล (Acquirer) ผ่าน Payment Gateway และทำการตรวจสอบกลับไปให้ผู้ถือบัตร และ CA ที่เกี่ยวข้องเพื่อยืนยันสถานะและกุญแจ (Key) ของผู้ประกอบการว่าถูกต้องหรือไม่

3.7 ลักษณะของระบบสารสนเทศที่ดี

1. มีความถูกต้องแม่นยำ (accuracy) สารสนเทศที่ดีต้องตรงกับความเป็นจริงและเชื่อถือได้ สารสนเทศบางอย่างมีความสำคัญ หากไม่ตรงกับความเป็นจริงอาจก่อให้เกิดความเสียหายได้ สารสนเทศที่ถูกต้องแม่นยำจะต้องเกิดจากการป้อนข้อมูลรวมถึงโปรแกรมที่ประมวลผลจะต้องถูกต้อง
2. ทันต่อเวลา (timeliness) สารสนเทศที่ดีต้องทันต่อการใช้งาน หมายถึง ข้อมูลที่ป้อนให้กับเครื่องคอมพิวเตอร์ต้องมีความเป็นปัจจุบันทันสมัยอยู่ตลอดเวลา เพื่อการนำไปใช้ประโยชน์ได้จริง เช่น ข้อมูลหมายเลขโทรศัพท์ของผู้ปกครองนักเรียน จะต้องมีการปรับปรุงให้ทันสมัย หากหมายเลขโทรศัพท์ล้าสมัยก็จะไม่สามารถติดต่อกับผู้ปกครองได้หากเกิดกรณีฉุกเฉิน
3. มีความสมบูรณ์ครบถ้วน (complete) สารสนเทศที่ดีจะต้องมีความครบถ้วน สารสนเทศที่มีความครบถ้วนเกิดจากการเก็บข้อมูลได้ครบถ้วนหากเก็บข้อมูลเพียงบางส่วนก็จะไม่สามารถใช้

ประโยชน์จากสารสนเทศได้เต็มประสิทธิภาพ ตัวอย่าง เช่น ข้อมูลนักเรียน ก็จะต้องมีการเก็บรายละเอียดเกี่ยวกับนักเรียนให้ได้มากที่สุด เช่น ชื่อ อายุ ที่อยู่ ชื่อผู้ปกครอง หมายเลขโทรศัพท์ โรคประจำตัว คะแนนที่ได้รับในแต่ละวิชา เป็นต้น ทั้งนี้เพื่อให้ครูสามารถนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ได้อย่างเต็มที่ หากไม่มีข้อมูลของหมายเลขโทรศัพท์ เมื่อเกิดเหตุฉุกเฉินก็จะไม่สามารถติดต่อกับผู้ปกครองได้เช่นเดียวกัน

4. มีความสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้ (relevancy) สารสนเทศจะต้องสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้ กล่าวคือ การเก็บข้อมูลต้องมีการสอบถามการใช้งานของผู้ใช้ว่าต้องการในเรื่องใดบ้าง จึงจะสามารถสรุปสารสนเทศได้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้มากที่สุด ตัวอย่างเช่น หากต้องการเก็บข้อมูลของนักเรียนก็ต้องถามครูว่าต้องการเก็บข้อมูลใดบ้าง เพื่อให้ครูสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้จริง

5. สามารถพิสูจน์ได้ (verifiable) สารสนเทศที่ดีต้องตรวจสอบแหล่งที่มาได้ ทั้งนี้เพื่อให้ผู้ใช้ตรวจสอบความถูกต้องของสารสนเทศได้

3.8 กฎหมายเทคโนโลยีสารสนเทศ

กฎหมายเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Law) หรือมักเรียกกันว่า กฎหมายไอที (IT Law) เสนอโดยกระทรวงวิทยาศาสตร์เทคโนโลยีและสิ่งแวดล้อม และเห็นชอบให้คณะกรรมการเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งชาติ (National Information Technology Committee) หรือที่เรียกโดยย่อว่า คณะกรรมการไอทีแห่งชาติ หรือ กทสช. (NITC) ทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางและประสานงานระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ ดำเนินการจัดทำกฎหมายเทคโนโลยีสารสนเทศและกฎหมายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้ คณะกรรมการไอทีแห่งชาติหรือ กทสช. (NITC) ได้แต่งตั้งคณะอนุกรรมการเฉพาะกิจ เพื่อยกร่างกฎหมายไอทีทั้ง 6 ฉบับ โดยมอบหมายให้ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ (National Electronics and Computer Technology Center) หรือที่มักเรียกโดยย่อว่า "เนคเทค" (NECTEC) สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (National Science & Technology Development Agency) หรือที่เรียกโดยย่อว่า "สวทช." กระทรวงวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยีและสิ่งแวดล้อม ในฐานะสำนักงานเลขานุการ คณะกรรมการไอทีแห่งชาติ ทำหน้าที่เป็นเลขานุการในการยกร่างกฎหมายไอทีทั้ง 6 ฉบับ เนคเทคจึงได้เริ่มต้นโครงการพัฒนากฎหมายเทคโนโลยีสารสนเทศขึ้น เพื่อปฏิบัติตามนโยบายที่ได้รับมอบหมายจากรัฐบาลและคณะกรรมการไอทีแห่งชาติ ในการยกร่างกฎหมายไอทีทั้ง 6 ฉบับให้แล้วเสร็จ คือ

1. กฎหมายเกี่ยวกับธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Transactions Law)

เพื่อรับรองสถานะทางกฎหมายของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ให้เสมอข้อมูลที่ทำในกระดาษอันเป็นการรองรับนิติสัมพันธ์ต่าง ๆ ซึ่งแต่เดิมอาจจะจัดทำขึ้นในรูปแบบของหนังสือให้เท่าเทียมกับนิติสัมพันธ์รูปแบบใหม่ที่จัดทำขึ้นให้อยู่ในรูปแบบของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ รวมตลอดทั้งการลงลายมือชื่อในข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ และการรับฟังพยานหลักฐานที่อยู่ในรูปแบบของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์

2. กฎหมายเกี่ยวกับลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Signatures Law)

เพื่อรับรองการใช้ลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ด้วยกระบวนการใด ๆ ทางเทคโนโลยีให้เสมอด้วยการลงลายมือชื่อธรรมดา อันส่งผลต่อความเชื่อมั่นมากขึ้นในการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ และกำหนดให้มีการกำกับดูแลการให้บริการ เกี่ยวกับลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ตลอดจนการให้บริการอื่นที่เกี่ยวข้องกับลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์

3. กฎหมายเกี่ยวกับการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศให้ทั่วถึงและเท่าเทียมกัน (National Information Infrastructure Law) เพื่อก่อให้เกิดการส่งเสริม สนับสนุน และพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศ อันได้แก่โครงข่ายโทรคมนาคม เทคโนโลยีสารสนเทศ สารสนเทศทรัพยากรมนุษย์ และโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศสำคัญอื่น ๆ อันเป็นปัจจัยพื้นฐานสำคัญในการพัฒนาสังคมและชุมชนโดยอาศัยกลไกของรัฐ ซึ่งรองรับเจตนารมณ์สำคัญประการหนึ่งของแนวนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 มาตรา 78 (3) ในการกระจายสารสนเทศให้ทั่วถึงและเท่าเทียมกัน และนับเป็นกลไกสำคัญในการช่วยลดความเหลื่อมล้ำของสังคมอย่างค่อยเป็นค่อยไปเพื่อสนับสนุนให้ท้องถิ่นมีศักยภาพในการปกครองตนเองพัฒนาเศรษฐกิจภายในชุมชน และนำไปสู่สังคมแห่งปัญญา และการเรียนรู้

4. กฎหมายเกี่ยวกับการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (Data Protection Law) เพื่อก่อให้เกิดการรับรองสิทธิ และให้ความคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลซึ่งอาจถูกประมวลผลเปิดเผยหรือเผยแพร่ถึงบุคคลจำนวนมากได้ในระยะเวลาอันรวดเร็วโดยอาศัยพัฒนาการทางเทคโนโลยี จนอาจก่อให้เกิดการนำข้อมูลนั้นไปใช้ในทางมิชอบอันเป็นการละเมิดต่อเจ้าของข้อมูล ทั้งนี้โดยคำนึงถึงการรักษาคุณภาพระหว่างสิทธิขั้นพื้นฐานในความเป็นส่วนตัว เสรีภาพในการติดต่อสื่อสาร และความมั่นคงของรัฐ บทที่

11 กฎหมายและจริยธรรมทางเทคโนโลยีสารสนเทศ 3

5. กฎหมายเกี่ยวกับการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ (Computer Crime Law) เพื่อกำหนดมาตรการทางอาญาในการลงโทษผู้กระทำความผิดต่อระบบการทำงานของคอมพิวเตอร์ระบบข้อมูลและระบบเครือข่าย ทั้งนี้เพื่อเป็นหลักประกันสิทธิเสรีภาพ และการคุ้มครองการอยู่ร่วมกันของสังคม

6. กฎหมายเกี่ยวกับการโอนเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Funds Transfer Law) เพื่อกำหนดกลไกสำคัญทางกฎหมายในการรองรับระบบการโอนเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ ทั้งที่เป็นการโอนเงินระหว่างสถาบันการเงิน และ ระบบการชำระเงินรูปแบบใหม่ในรูปของเงินอิเล็กทรอนิกส์ก่อให้เกิดความเชื่อมั่นต่อระบบการทำธุรกรรมทางการเงินและการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์มากยิ่งขึ้นต่อมาคณะกรรมการกฤษฎีกาได้นำร่างพระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์และร่างพระราชบัญญัติลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์รวมเป็นฉบับเดียว โดยได้ผ่านร่างพระราชบัญญัติดังกล่าวให้รัฐสภาพิจารณาและตราเป็นพระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ.2544 ดังนั้นกฎหมายเทคโนโลยีสารสนเทศของไทยในปัจจุบันจึงมีทั้งสิ้น 5 ฉบับ ได้แก่

1. พระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2544
2. ร่างพระราชบัญญัติว่าด้วยการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศ พ.ศ...
3. ร่างพระราชบัญญัติว่าด้วย ร่างพระราชบัญญัติว่าด้วยการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ...
4. พระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2550
5. ร่างพระราชบัญญัติว่าด้วยการโอนเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ...

จะเห็นได้ว่ากฎหมายดังที่กล่าวมาข้างต้นทั้ง 5 ฉบับ มี 3 ฉบับที่เป็นร่างของกฎหมายซึ่งยังคงอยู่ในขั้นตอนการพิจารณาออกบังคับใช้ จึงควรพิจารณาแต่เฉพาะกฎหมายที่มีผลบังคับใช้อยู่ในปัจจุบันคือพระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2544 และ พระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2550

4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

จากการศึกษาค้นคว้างานเอกสารและแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ และมีผู้วิจัยหลายท่านได้ให้ความหมายแนวคิดและทฤษฎี ไว้ดังนี้

McComick (1965 อ้างถึงใน กิตติยา เหมันต์, 2548) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง แรงจูงใจของมนุษย์ซึ่งตั้งอยู่บนความต้องการขั้นพื้นฐาน (Basic Needs) มีความเกี่ยวข้องกันอย่างใกล้ชิดกับผลสัมฤทธิ์ และสิ่งจูงใจ (Incentive) และพยายามหลีกเลี่ยงสิ่งที่ไม่ต้องการ

Kotler (2000 อ้างถึงใน คำนาย อภิปรัชญาสกุล, 2557) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับความรู้สึกของบุคคลที่มีผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างประสบการณ์หรือความรู้สึก เมื่อได้ใช้สินค้า

หรือบริการกับความคาดหวังของบุคคล ซึ่งระดับความพึงพอใจที่นั่นขึ้นอยู่กับความต้องการของแต่ละบุคคลแตกต่างกันไป ระดับความพึงพอใจของบุคคลจะมีมากขึ้นขึ้นอยู่กับความสามารถในการตอบสนองต่อความต้องการของสิ่งนั้น ๆ ถ้ามีการตอบสนองน้อยก็จะรู้สึกในด้านลบ แต่ถ้าได้รับการตอบสนองมากก็จะเกิดความรู้สึกในด้านบวกจนเกิดเป็นความพึงพอใจ ระดับความพึงพอใจแบ่งเป็น 3 ระดับได้แก่ ความรู้สึกไม่พึงพอใจ ความรู้สึกพึงพอใจ และความรู้สึกพึงพอใจมาก

Oliver (1980 อ้างถึงใน จิตตินันท์ นันทไพบุรย์, 2551) กล่าวว่า ความพึงพอใจของผู้บริโภค หมายถึง การแสดงออกที่มีผลมาจากการประเมินประสบการณ์ซึ่งเปรียบเทียบกับการใช้สินค้าและบริการที่ตรงกับความคาดหวังหรือดีกว่าที่คาดหวังไว้ โดยจะที่แสดงความรู้สึกออกมาในด้านบวก

จิตตินันท์ นันทไพบุรย์ (2551) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง การแสดงออกของบุคคลที่แสดงออกมาในความรู้สึกในทางบวก ซึ่งเกิดจากการเปรียบเทียบสิ่งที่รับรู้ที่ได้จากการบริการที่ตรงกับความคาดหวังในบริการนั้น ๆ

ค่านาย อภิปรัชญาสกุล (2557) ความพึงพอใจ หมายถึง ภาวะการณแสดงออกที่สื่อให้เห็นถึงความรู้สึกในทางบวก ซึ่งเกิดจากการเปรียบเทียบประสบการณ์ที่ได้รับจากการใช้บริการเท่ากับหรือมากกว่าระดับที่คาดหวังไว้ ในทางกลับกันหากได้รับการบริการที่ต่ำกว่าที่คาดหวังไว้ก็จะเกิดเป็นความไม่พึงพอใจได้เช่นกัน

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง การสร้างความพึงพอใจเพื่อให้ผู้มาใช้บริการเกิดความรู้สึกดีและประทับใจในบริการ จนตั้งใจและกลับมาใช้บริการซ้ำเป็นประจำ ซึ่งสามารถทำให้ผู้มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจได้โดยการบริการที่ตอบสนองตรงต่อความต้องการและตรงต่อความคาดหวังของผู้มาใช้บริการ

4.1 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ค่านาย อภิปรัชญาสกุล (2557) ได้กล่าวถึง ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ สามารถแบ่งได้ 2 ระดับ ดังนี้

1. ความพึงพอใจที่ตรงกับความคาดหวังเป็นการแสดงความรู้สึกมีความสุข ยินดี ถูกใจ เมื่อได้รับการบริการที่ตรงกับความคาดหวังของผู้ใช้บริการ
2. ความพึงพอใจที่เกินความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกปลื้มใจ ประทับใจ เมื่อได้รับการบริการที่เกินจากความคาดหวังของผู้ใช้บริการ

นอกจากนี้ผู้ใช้บริการอาจเกิดความไม่พึงพอใจได้ ซึ่งเป็นการแสดงความรู้สึก ขุ่นข้องใจ ไม่พอใจ เนื่องจากการได้รับการบริการที่ไม่ตรงไปตามที่คาดหวังไว้

4.2 การสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ

John (1954 อ้างถึงใน วัชรรา สุขแพทย, 2556) ได้กล่าวถึง การสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ ควรพิจารณาจากองค์ประกอบ 5 ประการดังนี้

1. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service) ทั้งในการบริการด้านบุคลากรสถานที่และวัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ อย่างเพียงพอและเหมาะสม
2. การให้บริการอย่างเสมอภาคและยุติธรรม (Equitable service) การบริการที่มีความยุติธรรมทุกคนได้รับมาตรฐานในการบริการเหมือนกันเท่าเทียมกันและไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการ
3. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (continuous service) การให้บริการและดูแลอย่างต่อเนื่อง ไม่มีการติดขัดหรือหยุดชะงักการให้บริการที่ทันเวลา
4. การให้บริการที่รวดเร็ว ตรงเวลา (timely service) ตามความต้องการและลักษณะความจำเป็นรีบด่วนในการใช้บริการของผู้ที่มาใช้บริการ
5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (progressive service) การให้บริการที่มีการพัฒนาและปรับปรุงการคุณภาพการบริการให้มีความก้าวหน้า

4.3 การวัดความพึงพอใจในการใช้บริการ

4.3.1 การวัดความพึงพอใจในการใช้บริการ สามารถกระทำได้หลายวิธีขึ้นอยู่กับจุดมุ่งหมายหรือเป้าหมาย ความสะดวก ความเหมาะสม จึงจะส่งผลให้การวัดความพึงพอใจนั้น มีประสิทธิภาพเป็นที่น่าเชื่อถือได้ การวัดความพึงพอใจในการใช้บริการอาจจะกระทำได้ด้วยวิธีดังต่อไปนี้

1. การใช้แบบสอบถาม เป็นวิธีที่นิยมใช้กันแพร่หลาย โดยการขอความร่วมมือ จากกลุ่มบุคคลเป้าหมายช่วยตอบคำถามลงในแบบฟอร์มคำถามที่ใช้ในแบบสอบถามจะถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ เช่น ลักษณะของการให้บริการ สถานที่ให้บริการ เป็นต้น

2. การสัมภาษณ์ เป็นวิธีที่ประหยัดและมีประสิทธิภาพ แต่ต้องอาศัยความชำนาญพิเศษ และเทคนิคของผู้สัมภาษณ์ที่จะจูงใจให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบคำถามให้ตรงกับข้อเท็จจริง

3. การสังเกต โดยวิธีนี้ผู้วัดจะต้องกระทำอย่างจริงจังและมีแบบแผนที่แน่นอน จึงจะสามารถประเมินถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการได้อย่างถูกต้องวิธีการวัดความพึงพอใจโดยใช้วิธีนี้จะใช้การสังเกตจากพฤติกรรมทั้งก่อนมารับบริการ ขณะรอรับบริการและหลังจากการได้รับบริการแล้ว เช่น การสังเกตกิริยาท่าทาง สีหน้า การพูด และความถี่ของการมาขอรับบริการ เป็นต้น

4.3.2 การวัดระดับความพึงพอใจการให้บริการ ด้านต่าง ๆ ที่ผู้ให้บริการใช้เป็นหลักในการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประกอบด้วย 5 ด้าน ดังนี้ (ค่านาย อภิปรัชญาสกุล, 2557)

1) ด้านบุคลากร เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการเช่น จำนวนพนักงานที่ให้บริการเพียงพอกับความต้องการของผู้มารับบริการ พนักงานแต่งกายสะอาด เรียบร้อย มีการบริการที่ดี เป็นกันเอง ยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นต้น

2) ด้านลักษณะและคุณภาพของการบริการ เช่น ความเหมาะสมของสถานที่ เป็นต้น

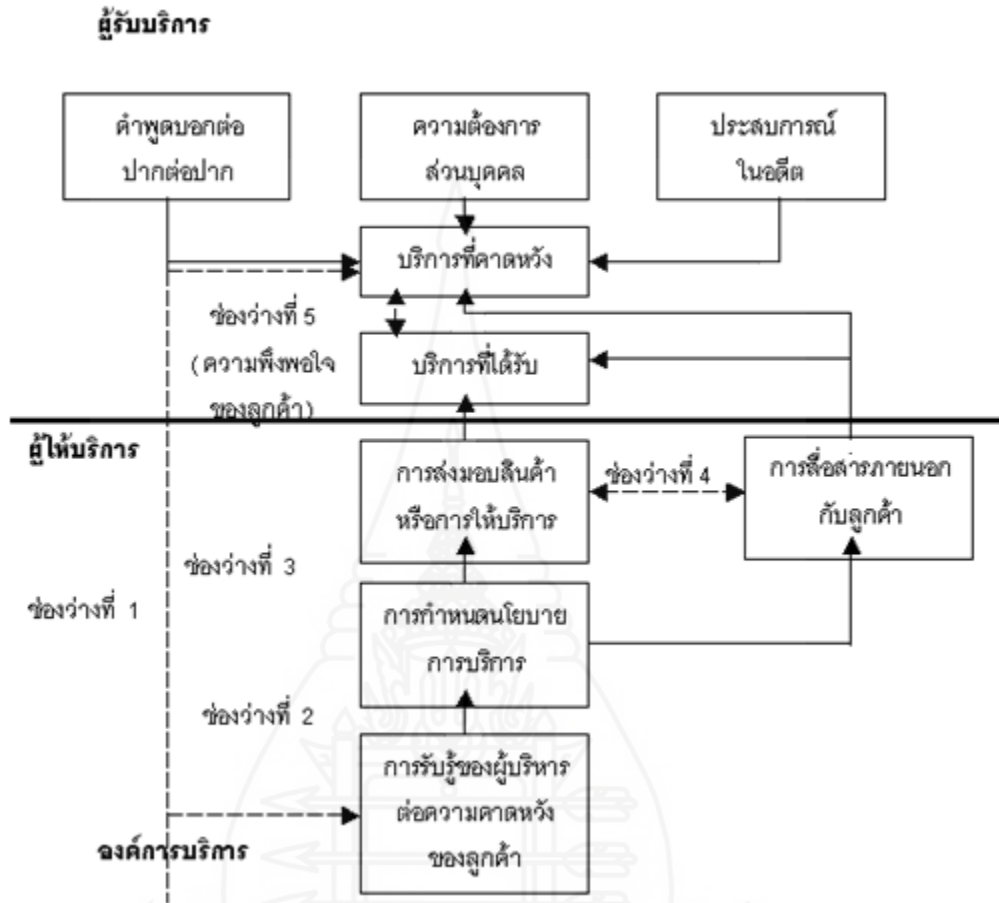
3) ด้านระยะเวลาในการดำเนินการเช่น การรอคิวในการเข้ารับบริการ เป็นต้น

4) ด้านความสะดวกในการใช้บริการเช่น มีการอำนวยความสะดวกที่เหมาะสม เป็นต้น

5) ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการใช้บริการ เช่น การให้ข้อมูลที่ถูกต้องแก่ผู้มาใช้บริการ เป็นต้น



4.4 แบบจำลองความพึงพอใจในการบริการ



ภาพที่ 2.9 แบบจำลองความพึงพอใจในการบริการ

จากรูปแบบจำลองความพึงพอใจในการบริการ จะเห็นได้ว่าความคาดหวังของผู้มาใช้บริการเกิดจาก พุดแบบปากต่อปาก ความต้องการของแต่ละบุคคล และประสบการณ์ในการใช้บริการ การนำเสนอ บริการให้ตรงตามความคาดหวังของผู้ใช้บริการอาจเกิดช่องว่างที่เป็นเป็นจุดบกพร่องของการดำเนินงานได้ซึ่งช่องว่างที่เกิดขึ้นสามารถอธิบายได้ดังนี้

ช่องว่างที่ 1 เกิดขึ้นจากความเข้าใจที่ไม่ตรงกันในเรื่องของการบริการที่ผู้ให้บริการคาดหวังกับการบริการของผู้ให้บริการส่งผลให้เกิดความไม่พอใจ เนื่องจากมีความคาดหวังสูงกว่าในสิ่งที่ได้รับการบริการ สามารถแก้ไขได้โดยมีการจัดลำดับขั้นตอนของการจัดการที่ดี

ช่องว่างที่ 2 การถ่ายทอดการรับรู้ ความเข้าใจของผู้บริหารการบริการออกมาเป็นนโยบายการให้บริการ ซึ่งอาจเบี่ยงเบนเนื่องจากการใช้ข้อความไม่ชัดเจน ดีความได้หลายอย่าง เกิดจากการรับรู้ความคาดหวังของผู้บริโภคไม่ตรงกับความเป็นมาตรฐานของการบริการสามารถแก้ไขได้โดยความร่วมมือของพนักงานและเจ้าของธุรกิจในการกำหนดเป้าหมาย การกำหนดมาตรฐานของงานและการรับรู้ความสามารถที่แท้จริงของการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการ

ช่องว่างที่ 3 การให้บริการไม่ตรงกับมาตรฐานที่ตั้งไว้ เกิดจากการบริการกับมาตรฐานการบริการไม่สอดคล้องกันตามมาตรฐานที่กำหนดไว้แก้ไขได้โดยจ้างพนักงานที่เหมาะสมกับงานบริการ มีการพัฒนาบุคคลโดยการฝึกอบรมเป็นประจำเน้นการทำงานเป็นทีมและรักษานुकคณากรที่มีคุณภาพไว้

ช่องว่างที่ 4 การให้บริการไม่ตรงกับการสื่อสารทางการตลาดที่เสนอออกไปเกิดจากการติดต่อสื่อสารกับผู้บริโภคและการให้บริการ แก้ไขได้โดยไม่โฆษณาการบริการที่เกินความเป็นจริง

ช่องว่างที่ 5 สิ่งที่ผู้บริโภคคาดหวังไม่ตรงกับกับการบริการที่ได้รับเกิดขึ้นระหว่างการบริการที่ผู้บริโภคได้รับกับสิ่งที่ผู้บริโภคคาดหวัง แก้ไขได้โดยทำให้ผู้บริโภคพึงพอใจโดยการบริการที่มีคุณภาพ

ผู้ให้บริการจำเป็นที่จะต้องปรับปรุงแก้ไขช่องว่างเหล่านี้ โดยให้ความสนใจสิ่งที่จะทำให้ลูกค้าพึงพอใจต่อบริการที่ได้รับให้มากที่สุด ทั้งนี้ระดับของความพึงพอใจของลูกค้าขึ้นอยู่กับว่า บริการที่ลูกค้าได้รับและบริการที่ลูกค้าคาดหวังซึ่งแตกต่างกันไปตามความคาดหวังของแต่ละบุคคล

5. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับระบบการชำระเงินของกรมศุลกากร

5.1 ความหมายของระบบการชำระเงิน

ธนาคารแห่งประเทศไทย (2557) ได้ให้ความหมายของระบบการชำระเงินไว้ว่า หมายถึง กระบวนการส่งมอบหรือโอนสื่อการชำระเงินเพื่อชำระราคาโดยมีองค์ประกอบที่สำคัญ 3 ส่วน คือ

1. องค์กรและบุคคล หมายถึง ผู้จ่ายเงิน ผู้รับเงิน และองค์กรที่เป็นตัวกลางในการชำระเงิน เช่น ธนาคารพาณิชย์

2. กระบวนการดำเนินการภายใต้กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ กฎเกณฑ์ ธรรมเนียมปฏิบัติ ที่กำหนดบทบาท หน้าที่ และความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรและบุคคลต่าง ๆ รวมถึงกลไก การชำระเงินที่เกี่ยวข้อง
3. สื่อการชำระเงินประเภทต่าง ๆ เช่น เงินสด ตราสารกึ่งเงิน บัตรพลาสติก การโอนเงินทาง บัญชี ตลอดจนถึงการชำระเงินด้วยสื่ออิเล็กทรอนิกส์

ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน), (2559) ได้ให้ความหมายของระบบการชำระเงินแบบ อิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ไว้ว่าเป็นโครงการของรัฐบาลที่มุ่งเน้นพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานของระบบ การชำระเงินของไทยให้ก้าวเข้าสู่ระบบการรับชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยส่งเสริมให้ประชาชน ลดการใช้เงินสดในการชำระเงิน และหันมาใช้จ่ายผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์

5.2 ประเภทของระบบการชำระเงิน

ระบบการชำระเงินอาจแบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ ระบบการชำระเงินด้วยเงินสดและระบบการ ชำระเงินด้วยสื่อการชำระเงิน ประเภทอื่น ๆ ที่ไม่ใช่เงินสด

- (1) ระบบการชำระเงินด้วยเงินสดจะเกี่ยวข้องกับกระบวนการต่าง ๆ เช่น การจัดพิมพ์ธนบัตร การ นำธนบัตรออกใช้ การรับและจ่ายเงินสดระหว่างธนาคารกลาง สถาบันการเงิน และบุคคลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนการตรวจคัดธนบัตรชำระออกไปทำลาย และพิมพ์ธนบัตรใหม่ขึ้น ทดแทน เป็นต้น
- (2) ระบบการชำระเงินด้วยสื่อการชำระเงินที่ไม่ใช่เงินสด จำแนกได้เป็นการใช้สื่อการชำระเงินที่ เป็นตราสาร เช่น เช็ค คราฟต์ ตัวแลกเงิน ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับผู้ส่งจ่าย ผู้ทรงเช็ค ธนาคารที่ เกี่ยวข้อง ระบบหรือวิธีการแลกเปลี่ยนเช็คระหว่างธนาคารตลอดจนกฎหมายเกี่ยวกับการใช้ เช็ค เป็นต้น สำหรับสื่อการชำระเงินที่ไม่ใช่ตราสาร เช่น ระบบอิเล็กทรอนิกส์ จะเกี่ยวข้องกับ บุคคล สถาบันการเงิน รวมถึงระบบการโอนเงินด้วยวิธีอิเล็กทรอนิกส์และระเบียบวิธีการ ดำเนินงานที่เกี่ยวข้อง เป็นต้น

ระบบการชำระเงินมีความสำคัญในฐานะเป็นเครื่องมือที่หล่อเลี้ยงกิจกรรมทางเศรษฐกิจให้ ดำเนินไปได้อย่างต่อเนื่องและมั่นคง ธนาคารแห่งประเทศไทยได้พัฒนาระบบการชำระเงิน อิเล็กทรอนิกส์โดยนำเทคโนโลยีด้านคอมพิวเตอร์มาใช้เพื่อให้เป็นโครงสร้างพื้นฐานทางการเงิน โดยมี วัตถุประสงค์ให้ระบบการชำระเงินของประเทศมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

5.3 ระบบการชำระเงินของกรมศุลกากร

กรมศุลกากรเป็นหน่วยงานภาครัฐ สังกัดกระทรวงการคลัง ที่มุ่งเน้นที่จะพัฒนาด้านการค้าระหว่างประเทศและการส่งออกของไทยที่มีศักยภาพ ในการแข่งขันกับตลาดการค้าของโลกได้ และกรมศุลกากรได้พัฒนาระบบงานการจัดองค์กร นำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้ในการบริหารงานและนำระบบอิเล็กทรอนิกส์มาบูรณาการให้เข้ากับระบบการรับชำระเงินภาษีอากร ค่าธรรมเนียมศุลกากรและรายได้อื่น ๆ เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนและสอดคล้องกับนโยบายรัฐบาล

สำนักงานศุลกากรภาคที่ 4 ตั้งอยู่ที่บริเวณริมทะเลสาบสงขลา เลขที่ 45 ถนนนครใน ตำบลบ่อยาง อำเภอเมืองสงขลา จังหวัดสงขลา 90000 ปัจจุบันสำนักงานศุลกากรภาคที่ 4 มีด้านศุลกากรในเขตท้องที่รับผิดชอบ จำนวน 18 ด้าน ประกอบด้วย

**ด้านศุลกากรในเขตท้องที่รับผิดชอบของ
สำนักงานศุลกากรภาคที่ 4**



1) ด้านศุลกากรปาดังเบซาร์	10) ด้านศุลกากรสตูล
2) ด้านศุลกากรสะเดา	11) ด้านศุลกากรกันตัง
3) ด้านศุลกากรสุโขทัย	12) ด้านศุลกากรกระบี่
4) ด้านศุลกากรสงขลา	13) ด้านศุลกากรนครศรีธรรมราช
5) ด้านศุลกากรท่าอากาศยานหาดใหญ่	14) ด้านศุลกากรสตูล
6) ด้านศุลกากรภูเก็ต	15) ด้านศุลกากรปัตตานี
7) ด้านศุลกากรท่าอากาศยานภูเก็ต	16) ด้านศุลกากรวังประจัน
8) ด้านศุลกากรเบตง	17) ด้านศุลกากรบ้านประกอบ
9) ด้านศุลกากรตากใบ	18) ด้านศุลกากรบูเก๊ะตา

ตารางที่ 2.1 ด้านศุลกากรในเขตท้องที่รับผิดชอบของสำนักงานศุลกากรภาคที่ 4

ที่มา : <https://www.customs.go.th/>

สำนักงานศุลกากรภาคที่ 4 มีการจัดเก็บรายได้หลายประเภท ประกอบด้วย

1. ค่าภาษีอากร ได้แก่ ค่าอากร ค่าภาษีมูลค่าเพิ่ม ค่าภาษีสรรพสามิต ฯลฯ
2. ค่าธรรมเนียม ได้แก่ ค่าธรรมเนียมการดำเนินพิธีการศุลกากร ค่าธรรมเนียมการจัดตั้งคลังสินค้าทัณฑ์บน ฯลฯ
3. เงินประกัน ได้แก่ เงินประกันกรณีรับของออกไปก่อน เงินประกันเบ็ดเตล็ด ฯลฯ
4. รายได้อื่น ได้แก่ ค่าขายของกลาง ค่ารับรองเอกสาร ค่าใช้จ่ายในการเก็บรักษาของในคลัง ฯลฯ

ตามที่รัฐบาลมีนโยบาย National e-Payment เพื่อพัฒนาระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ที่ทันสมัยได้มาตรฐานสากลรองรับธุรกรรมการชำระเงินของประชาชน ภาครัฐ และเอกชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้เป็นไปตามนโยบายรัฐบาล กรมศุลกากรจึงเริ่มใช้ระบบ e-Bill Payment โดยมีประกาศกรมศุลกากร ที่ 9/2562 เรื่อง การเพิ่มช่องทางการชำระเงินภาษีอากร ค่าธรรมเนียมศุลกากร รายได้อื่น และ/หรือ เงินประกัน และการพิมพ์ใบเสร็จรับเงิน กศก.123 ลงวันที่ 10 มกราคม 2562 และประกาศบังคับใช้ตั้งแต่ 14 มกราคม 2562

การชำระค่าภาษีอากรของกรมศุลกากรมี 3 วิธี

1. การชำระด้วยตนเอง ที่หน่วยรับชำระเงินทุกที่ของกรมศุลกากร โดยสามารถชำระด้วย

1.1 เงินสด หรือ บัตรภาษี

1.2 บัตรเดบิต หรือ บัตรเครดิต

1.2.1 บัตรเดบิตจะไม่เสียค่าบริการ

1.2.2 บัตรเครดิตของทุกธนาคาร อัตราค่าธรรมเนียมของธนาคารเป็นไปตามที่ธนาคารกำหนด

1.3 เช็ค (cheque) ของผู้ประกอบการที่มีธนาคารค้าประกันและได้รับอนุมัติจากกรมศุลกากร หรือ แคมเชียร์เช็ค หรือดราฟท์ ทั้งนี้เช็คส่วนตัวไม่สามารถนำมาชำระภาษีได้

1.3.1 การส่งจ่าย ให้ขีดคร่อม และ จีดมาคำว่า "ผู้ถือ" ออก

1.3.2 ให้ส่งจ่ายในชื่อ

"กรมศุลกากร (พักรายได้) โดย ... (ชื่อผู้นำของเข้า/ผู้ส่งของออก/อื่น ๆ ..."

หากเป็นภาษาอังกฤษให้ใช้

"The Customs Department (Suspension) by ...(name of importer/exporter or etc.)..."

(ตามประกาศกรมศุลกากร ที่ 19/2552 ลงวันที่ 9 เมษายน 2552) ห้ามส่งจ่ายค่าภาษีรวมกับค่าธรรมเนียมการผ่านพิธีการศุลกากร

1.3.3 การส่งจ่ายค่าธรรมเนียม ให้ส่งจ่าย "กรมศุลกากร โดย ชื่อผู้นำเข้า / ผู้ส่งออก

เมื่อชำระเงินแล้วเจ้าหน้าที่ ณ หน่วยการเงินจะออกใบเสร็จรับเงิน กศก. 122 การแก้ไข หรือขอจำลองใบเสร็จรับเงิน ต้องมายื่นคำร้องขอดำเนินการกับหน่วยงานที่รับชำระค่าภาษีอากร

2. การชำระเงินในระบบ e-Payment คือ การชำระเงินค่าภาษีอากรพร้อมกับการส่งข้อมูลใบขนสินค้า เพื่อตัดบัญชีธนาคารของผู้นำของเข้า ผู้ส่งของออก หรือตัวแทนออกของ ตามที่ได้แจ้งชื่อ " ธนาคารเพื่อการขอชำระภาษีอากร และ/หรือ ขอคืนเงินอากร " ไว้ในทะเบียนผู้ผ่านพิธีการศุลกากร

ผู้นำของเข้า ผู้ส่งของออก หรือตัวแทนออกของที่มีชื่อในใบขนสินค้า สามารถพิมพ์ ใบเสร็จรับเงินจากระบบอิเล็กทรอนิกส์ของกรมศุลกากรผ่านระบบ e-Tracking โดยจะได้ ใบเสร็จรับเงิน กรมศุลกากร. 123

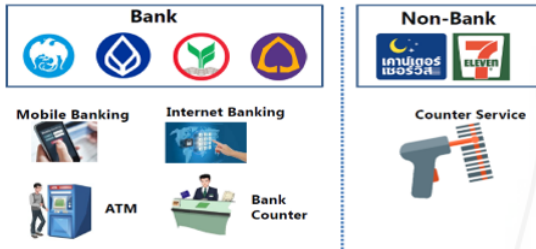


ภาพที่ 2.10 : กระบวนการชำระค่าภาษีอากรผ่านธนาคารทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment)

3. ชำระเงินในระบบ e-Bill Payment คือ การใช้เอกสารตามที่กรมศุลกากรกำหนด ซึ่งมี QR Code หรือ Bar Code หรือเลขอ้างอิงตามที่ปรากฏในเอกสารนั้น ไปชำระเงินค่าภาษีอากร ณ เคาน์เตอร์ของธนาคาร หรือ Internet Banking หรือ ATM หรือช่องทางการรับชำระเงินอื่น ๆ ของธนาคาร หรือผ่านตัวแทนรับชำระเงินที่ทำความตกลงกับกรมศุลกากร ได้แก่ เคาน์เตอร์เซอร์วิสของ 7-11 และ บิ๊กซี

ผู้นำของเข้า ผู้ส่งของออก หรือตัวแทนออกของ สามารถพิมพ์ใบเสร็จรับเงินจากระบบอิเล็กทรอนิกส์ของกรมศุลกากร ผ่านระบบ e-Tracking โดยจะได้ใบเสร็จรับเงิน กรมศุลกากร. 123

3.1 ช่องทางการชำระเงินด้วยระบบ e-Bill Payment



3.2 เอกสารที่ใช้ในการชำระโดยระบบ e-Bill Payment



หมายเหตุ ต้องเป็นเอกสารใบขนสินค้า ใบสั่งเก็บเงิน ใบแจ้งหนี้ หรือเอกสารอื่นที่มี

1. QR Code
2. Bar Code และ
3. เลขอ้างอิง 1 (Reference 1) และเลขอ้างอิง 2 (Reference 2)

หรือรับการชำระผ่านช่องทางให้บริการของธนาคารหรือตัวแทนรับชำระ (Bill Payment) ของกรมศุลกากรเท่านั้น



ภาพที่ 2.11 ช่องทางการชำระเงินและเอกสารที่ใช้ในการชำระระบบ e-Bill Payment

ที่มา : <https://www.customs.go.th/>

6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ศุณีย์ ศรีไพศาลเจริญ (2552) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยในการเลือกช่องทางการชำระเงินค่าภาษีอากรผ่านธนาคารด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ในระบบ e-Customs มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยในการเลือกช่องทางการชำระเงินค่าภาษีอากรผ่านธนาคารด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ในระบบ e-Customs ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยในการเลือกช่องทางการชำระเงินค่าภาษีอากรผ่านธนาคารด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ในระบบ e-Customs ของผู้นำเข้าและส่งออก อันดับแรกคือ เนื่องมาจากมีการใช้บริการธุรกรรมอื่นกับธนาคารอยู่แล้ว อันดับรองลงมาคือ ความสะดวกรวดเร็วประหยัดเวลา และลดขั้นตอนในการให้บริการ อันดับสามคือ ความปลอดภัยต่อทรัพย์สินและบุคลากร ไม่ต้องถือเงินสดหรือนำเงินสดไปซื้อแคชเชียร์เช็คเพื่อชำระค่าภาษีอากร ที่กรมศุลกากร อันดับสี่คือ ลดต้นทุนและค่าใช้จ่าย และอันดับสุดท้ายคือ เทคโนโลยีที่ทันสมัย มีโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำหรับส่งข้อมูลชำระเงิน ใช้งานง่ายและสะดวกรวดเร็วอย่างไรก็ตามแนวโน้มในการชำระเงินค่าภาษีอากรผ่านธนาคารด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ในระบบ e-Customs ยังมีปริมาณไม่มากนัก เนื่องจากการเลือกช่องทางการชำระเงินค่าภาษีอากรที่เคาน์เตอร์หน่วยจัดเก็บของกรมศุลกากร โดยการชำระด้วยเงินสดหรือแคชเชียร์เช็คยังมีความสะดวก และไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้นในการติดตั้งโปรแกรมคอมพิวเตอร์

สิงหะ ฉวีสุข และ สุนนทา วงศ์จตุรภัทร (2555) ได้ศึกษาทฤษฎีการยอมรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ พบว่า เนื่องจากการยอมรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสามารถ เกิดขึ้นได้ในบริบทที่แตกต่างกัน เช่น ในแต่ละบุคคลหรือ แต่ละองค์การ ด้วยเหตุนี้การพิจารณาทฤษฎีต่าง ๆ ไปประยุกต์ใช้ศึกษาจึงควรเลือกใช้ทฤษฎีเป็นกรอบอ้างอิงให้ เหมาะสมกับบริบทเป้าหมาย เพื่อสามารถพยากรณ์หรือ ให้คำอธิบายการยอมรับการใช้เทคโนโลยีของแต่ละบุคคล หรือแต่ละองค์การ ได้อย่างมีหลักการ ซึ่งจะช่วยให้ ผลการวิจัยมีความน่าเชื่อถือและเป็นที่ยอมรับ ทั้งนี้ แบบจำลอง UTAUT และ UTAUT2 ได้รับการพัฒนาบนพื้นฐานความสัมพันธ์ที่เด่นชัดที่สุดของปัจจัยหลักสำคัญ จาก 8 ทฤษฎีพื้นฐานด้านการยอมรับการใช้เทคโนโลยี สารสนเทศ UTAUT และ UTAUT2 จึงมีความเป็นไปได้ ในการนำมาใช้เป็นกรอบอ้างอิง สำหรับประยุกต์ใช้ศึกษาในบริบทของแต่ละบุคคล ซึ่งจะช่วยให้การวิจัยมีความครอบคลุมทั้งกลุ่มบุคคลทั่วไปและกลุ่มผู้บริหาร โภคซึ่งมีลักษณะแตกต่างกันและโดยอาศัยความตั้งใจและพฤติกรรม เช่น พฤติกรรมการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นตัวพยากรณ์และตัวแปรตาม ตามลำดับ เพื่อให้ผลการวิจัยมีความถูกต้องน่าเชื่อถือ

ชลธิชา ศรีแสง (2555) ได้ศึกษาการยอมรับการใช้งานของระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ กรณีศึกษาธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ผลการศึกษาพบว่า การรับรู้ถึงประโยชน์ของระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์, การรับรู้ถึง การใช้งานง่ายของระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์, การรับรู้ถึงความเสี่ยงของระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์และความไว้วางใจในระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์มีความสัมพันธ์ในแง่บวกต่อความตั้งใจที่จะนำระบบมาใช้ ส่วนการรับรู้ถึงการใช้งานง่ายของระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์, การรับรู้ถึงความเสี่ยงของระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์และความไว้วางใจในระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์และ ความไว้วางใจในระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์มีความสัมพันธ์ในแง่บวกต่อการรับรู้ถึงประโยชน์ของระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ ความไว้วางใจในระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ไม่มีผลกระทบในแง่ลบต่อการรับรู้ถึงความเสี่ยง

ธนวรรณ สำนักกลาง (2559) ได้ศึกษาการยอมรับเทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงินรูปแบบ M-banking ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยทางตรงที่ส่งผลให้เทคโนโลยีทางการเงินเกิดการยอมรับ ใช้ คือ ผู้ใช้บริการมีความรู้สึกรู้ว่า เทคโนโลยีการทำธุรกรรมทางการเงิน รูปแบบ “M – Banking” นั้น มีประโยชน์ ซึ่งสามารถอธิบายถึงการยอมรับใช้ได้ถึงร้อยละ 69

บัญชา หมั่นกิจการ (2560) ได้ศึกษา แบบจำลองเชิงโครงสร้างของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยีระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ (e-payment) ของผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า แบบจำลองเชิงโครงสร้างของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยีระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ (e-payment) ของผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานคร มีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ และพบว่าตัวแปรที่มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อการใช้งานจริง คือ คุณภาพสารสนเทศ คุณภาพระบบ คุณภาพการบริการ การรับรู้ประโยชน์ การรับรู้ความง่าย และความตั้งใจเชิงพฤติกรรม ส่วนการรับรู้ความเสี่ยงมีอิทธิพลทางตรงเชิงลบต่อการใช้งานจริง การรับรู้ความปลอดภัยและประสบการณ์ในอดีต มีอิทธิพลทางอ้อมเชิงบวกต่อการใช้งานจริง

เมทินี จันทร์กระแจะ (2561) ได้ศึกษาคุณภาพของระบบสารสนเทศและการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารผ่าน โทรศัพท์เคลื่อนที่ของประชาชนในกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารผ่าน โทรศัพท์เคลื่อนที่ของประชาชนในกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่ ปัจจัยคุณภาพของระบบสารสนเทศ ด้านคุณภาพของการบริการ และด้านความพึงพอใจของผู้ใช้ และปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี ด้านความ

คาดหวังในการพยายาม การอำนวยความสะดวกและการไว้วางใจ โดยร่วมกันพยากรณ์ความผันแปรของการตัดสินใจใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ของประชาชนในกรุงเทพมหานครได้ คิดเป็นร้อยละ 71.4 ในขณะที่ปัจจัยคุณภาพของระบบสารสนเทศ ด้านคุณภาพ ระบบและคุณภาพของข้อมูล และปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี ด้านลักษณะเทคโนโลยี ความหวังใน การปฏิบัติงาน และอิทธิพลของสังคม ไม่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารผ่าน โทรศัพท์เคลื่อนที่ของประชาชนในกรุงเทพมหานคร

ธัญยากร ขวัญใจสกุล (2561) ได้ศึกษา ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้บริการชำระเงินผ่านระบบ โฆษณาเบงกิ้งและระบบ โฆษณาเพย์เมนต์ ผลการศึกษา ความตั้งใจของผู้ใช้บริการในการใช้บริการชำระเงินผ่านระบบ โฆษณาเบงกิ้งและระบบ โฆษณาเพย์เมนต์ขึ้นอยู่กับอิทธิพลของปัจจัยการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน ความเชื่อมั่น ไว้วางใจในผู้ให้บริการและการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับตามลำดับ โดยปัจจัยที่ส่งผลต่อ ความตั้งใจในการใช้บริการชำระเงินผ่านระบบ โฆษณาเบงกิ้งเรียงตามลำดับความสำคัญ ประกอบด้วย การรับรู้ถึงประโยชน์จากการใช้งาน โฆษณาเบงกิ้ง การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน โฆษณาเพย์เมนต์ ความเชื่อมั่น ไว้วางใจในผู้ให้บริการระบบ โฆษณาเบงกิ้ง การรับรู้ถึงประโยชน์จากการใช้งาน โฆษณาเพย์เมนต์และการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน โฆษณาเบงกิ้งตามลำดับ ส่วนปัจจัยที่ส่งผลต่อตั้งใจใช้บริการชำระเงินผ่านระบบ โฆษณาเพย์เมนต์เรียงตามลำดับความสำคัญประกอบด้วย การรับรู้ถึงประโยชน์จากการใช้งาน โฆษณาเพย์เมนต์ ความเชื่อมั่น ไว้วางใจในผู้ให้บริการระบบ โฆษณาเพย์เมนต์ การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน โฆษณาเพย์เมนต์ การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน โฆษณาเบงกิ้งและการรับรู้ถึงประโยชน์จากการใช้งาน โฆษณาเบงกิ้ง ตามลำดับ และผลการวิเคราะห์ยังแสดงให้เห็นว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจในการใช้บริการของแต่ละผู้ให้บริการต่าง ไม่ส่งผลเชิงลบ ต่อความตั้งใจในการใช้บริการระหว่างระบบผู้ให้บริการ

นุชชานู สุทธิวงษ์ (2562) ได้ศึกษา ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตั้งใจเลือกใช้บริการชำระเงินผ่าน แอปพลิเคชันเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในกรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตั้งใจเลือกใช้บริการชำระเงินผ่านแอปพลิเคชันเงินอิเล็กทรอนิกส์(e-Money) ในกรุงเทพมหานคร คือ ปัจจัยด้านทัศนคติ ปัจจัยด้านการรับรู้และเข้าใจด้านความง่ายต่อการใช้งาน และปัจจัยด้านการรับรู้และประโยชน์ด้านการใช้งาน โดยปัจจัยด้านทัศนคติมีอิทธิพลต่อการตั้งใจเลือกใช้บริการชำระเงินผ่าน แอปพลิเคชันเงินอิเล็กทรอนิกส์(e-Money) ในกรุงเทพมหานคร มากที่สุด นอกจากนี้ผลการศึกษาพบว่า

สมการถดถอยสามารถทำนายการตั้งใจเลือกใช้บริการชำระเงินผ่านแอปพลิเคชันเงินอิเล็กทรอนิกส์(e-Money) ในกรุงเทพมหานครได้ถึงร้อยละ 73.9

ปัทมา นิลปิ่น และ เมธารัตน์ จันตะนี (2563) ได้ศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้เทคโนโลยีทางการเงินในการชำระภาษีอากรของสำนักงานตรวจเงินค่าทำอากาศยานสุวรรณภูมิ ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นตัวแทนออกของ มาปฏิบัติพิธีการศุลกากรเกี่ยวกับการชำระภาษีอากร รูปแบบการชำระเงินต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการยอมรับการใช้เทคโนโลยีทางการเงินในการชำระภาษีอากรแตกต่างกันทุกด้าน ชำระด้วยบัตรอิเล็กทรอนิกส์ มีระดับการยอมรับเทคโนโลยีทางการเงินในการชำระภาษีอากร ด้านการรับรู้ประโยชน์จากการใช้งาน และด้านการรับรู้ความง่าย ในการใช้งาน ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากผู้นำเข้ามีการรับรู้ประโยชน์จากการใช้บัตรอิเล็กทรอนิกส์ เกี่ยวกับการชำระเงินด้วยบัตรอิเล็กทรอนิกส์สามารถชำระได้ตลอดเวลา ลดความเสี่ยงในการพกพาเงินสด และลดค่าใช้จ่ายในการทำเช็ค ส่วนการรับรู้ความง่ายจากการใช้บัตรอิเล็กทรอนิกส์ ขั้นตอนการชำระไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มากกว่าชำระด้วยเงินสด และเช็ค ผู้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจในการชำระภาษีอากรต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการยอมรับการใช้เทคโนโลยีทางการเงินในการชำระ ภาษีอากรแตกต่างกันทุกด้าน ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากการประชาสัมพันธ์ของกรมศุลกากรเกี่ยวกับ การลดใช้เงินสด ซึ่งเป็นไปนโยบายของรัฐบาล ประกอบกับการประชาสัมพันธ์ของธนาคารเกี่ยวกับ ความสะดวก รวดเร็ว และเพิ่มประสิทธิภาพจากการใช้บัตรอิเล็กทรอนิกส์ ในการชำระค่าภาษีอากร ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการยอมรับการใช้เทคโนโลยีทางการเงินในการชำระภาษีอากรพบว่า ปัจจัยที่เกี่ยวข้อง ด้านทัศนคติ ด้านความสามารถของระบบ ด้านความเป็นส่วนตัวมีความสัมพันธ์กับด้านการรับรู้ประโยชน์จากการใช้งาน ก่อนข้างสูง และปัจจัยที่เกี่ยวข้อง ด้านการรับรู้ความเสี่ยง ด้านความไว้วางใจในการใช้บัตรอิเล็กทรอนิกส์มีความสัมพันธ์กับ ด้านการรับรู้ประโยชน์จากการใช้งานปานกลาง

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัย การยอมรับเทคโนโลยีของผู้ประกอบการที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการใช้งานระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานศุลกากรภาคที่ 4 เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ด้วยวิธีการสำรวจ (Survey Research Method) และเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งผู้วิจัยกำหนดแนวทางในการดำเนินการวิจัยโดยมีรายละเอียดขั้นตอนดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การตรวจสอบเครื่องมือในการวิจัย
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร

ผู้ประกอบการที่ใช้งานระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ในพื้นที่สำนักงานศุลกากรภาคที่ 4

1.2 การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาในครั้งนี้ คือ ผู้ประกอบการที่ใช้งานระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานศุลกากรภาคที่ 4 เนื่องจากผู้วิจัยไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ดังนั้นผู้วิจัยจึงใช้สูตรการคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างแบบไม่ทราบจำนวนประชากรของคอเครน Cochran (1977) โดยผู้วิจัยกำหนดความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95 และค่าความคลาดเคลื่อนในการประมาณค่าไม่เกินร้อยละ 5 ดังนี้

$$n = \frac{Z^2}{4e^2}$$

โดยที่ n = จำนวนตัวอย่าง

$$\begin{aligned}
 Z &= \text{คะแนนมาตรฐานที่เกี่ยวข้องกับความ} \\
 &\quad \text{เชื่อมั่น 95\% เนื่องจากกำหนดความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95} \\
 e &= \text{ความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ ร้อยละ 5} \\
 \text{แทนค่าในสูตรดังนี้} \\
 n &= \frac{1.96^2}{4(0.05)^2} \\
 &= \frac{3.8416}{0.01} \\
 &= 384.16
 \end{aligned}$$

ผลการคำนวณจะได้ค่า $n = 384.16$ ตัวอย่าง ซึ่งหมายถึงกลุ่มตัวอย่างที่จะใช้ในการวิจัยครั้งนี้จะต้องมีจำนวน 385 ตัวอย่าง ทั้งนี้อาจมีการตอบแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์เกิดขึ้น ดังนั้นเพื่อป้องกันความผิดพลาดจากปัญหาดังกล่าว ผู้วิจัยจึงสำรวจกลุ่มตัวอย่างเพิ่มอีก 15 ตัวอย่าง รวมขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้สำหรับการวิจัยครั้งนี้ทั้งสิ้นจำนวน 400 ตัวอย่าง ทำให้ค่าความคลาดเคลื่อนลดน้อยลง

1.2 วิธีการสุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยใช้วิธีการเลือกสุ่มตัวอย่างที่ไม่ใช่ความน่าจะเป็น (Non-probability Sample) โดยใช้แบบสอบถามที่ได้จัดเตรียมไว้ ไปทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มผู้ประกอบการที่ใช้งานระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ จำนวน 18 ด้าน ในพื้นที่สำนักงานศุลกากรภาคที่ 4 โดยใช้วิธีการเลือกสุ่มตัวอย่างแบบตามความสะดวก (Convenience Sampling) โดยใช้แบบสอบถามที่ได้จัดเตรียมไว้ ไปทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ประกอบการที่ใช้งานระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ในพื้นที่สำนักงานศุลกากรภาคที่ 4 จนครบตามจำนวน 400 ตัวอย่าง

2.เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการศึกษาการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ประกอบการที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการใช้งานระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานศุลกากรภาคที่ 4

2.1 ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย มีขั้นตอนดังนี้

1. ศึกษาจากตำรา เอกสาร บทความ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดขอบเขตของการวิจัยและสร้างเครื่องมือวิจัย ให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการวิจัย

2. นำข้อมูลที่ได้มาสร้างแบบสอบถาม

3. นำเสนออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อแก้ไขปรับปรุงเพิ่มเติมเพื่อให้ได้แบบสอบถามที่มีประสิทธิภาพ

4. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้น ทดสอบหาค่าความเที่ยงตรง (Validity) โดยใช้การหาค่าสัมประสิทธิ์ความสอดคล้อง (Index of Item – Objective Congruence : IOC) ในการตรวจสอบ และทดสอบความเชื่อมั่น โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาช (Cronbach Alpha Coefficient)

5. นำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ไปเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง

2.2 ลักษณะของแบบสอบถาม

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ที่มีคำถามชนิดปลายปิด โดยแบ่งโครงคำถามออกเป็น 4 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ ของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 5 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือนและประเภทผู้ใช้บริการ โดยเป็นแบบสอบถามแบบปลายปิด (Close-Ended Response Question)

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับการวัดระดับความเห็นเกี่ยวกับปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีของระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานศุลกากรภาคที่ 4 แบ่งได้เป็น 2 ด้าน คือ ด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งานและด้านการรับรู้ประโยชน์ โดยกำหนดมาตราส่วน ประมาณค่าเป็น 5 ระดับ (Rating scale) ตามรูปแบบของ Likert's scale มีจำนวนข้อคำถามรวมทั้งสิ้น 10 ข้อ

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับการวัดระดับความเห็นเกี่ยวกับปัจจัยความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัวของระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานศุลกากรภาคที่ 4 โดยกำหนดมาตราส่วน ประมาณค่าเป็น 5 ระดับ (Rating scale) ตามรูปแบบของ Likert's scale มีจำนวนข้อคำถามรวมทั้งสิ้น 5 ข้อ

ส่วนที่ 2 และ ส่วนที่ 3 มีการกำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ระดับความคิดเห็น	คะแนน
มากที่สุด	5
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	1

เกณฑ์คะแนนเฉลี่ยสำหรับการแปลความหมายการประเมินผลแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัวและการรับรู้คุณภาพระบบมีวิธีในการคำนวณช่วงกว้างของแต่ละชั้น ดังนี้

$$\begin{aligned}
 \text{พิสัย} &= \frac{\text{ค่าสูงสุด} - \text{ค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{5 - 1}{5} \\
 &= 0.8
 \end{aligned}$$

เกณฑ์ในการแปลความหมายของคะแนนค่าเฉลี่ยในส่วนที่ 3 มีรายละเอียดดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.21	-	5.00	หมายถึง	มีความคิดเห็นอยู่ในระดับ มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.41	-	4.20	หมายถึง	มีความคิดเห็นอยู่ในระดับ มาก
ค่าเฉลี่ย 2.61	-	3.40	หมายถึง	มีความคิดเห็นอยู่ในระดับ ปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.81	-	2.60	หมายถึง	มีความคิดเห็นอยู่ในระดับ น้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00	-	1.80	หมายถึง	มีความคิดเห็นอยู่ในระดับ น้อยที่สุด

ส่วนที่ 4 คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ประกอบการในการใช้งานระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานศุลกากรภาคที่ 4 โดยกำหนดมาตราส่วน ประมาณค่าเป็น 5 ระดับ (Rating scale) ตามรูปแบบของ Likert's scale มีจำนวนข้อคำถามรวมทั้งสิ้น 5 ข้อ มีการกำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ระดับความพึงพอใจ	คะแนน
มากที่สุด	5
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	1

เกณฑ์คะแนนเฉลี่ยสำหรับการแปลความหมายการประเมินผลแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจมีวิธีในการคำนวณช่วงกว้างของแต่ละชั้น ดังนี้

$$\begin{aligned}
 \text{พิสัย} &= \frac{\text{ค่าสูงสุด} - \text{ค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{5 - 1}{5} \\
 &= 0.8
 \end{aligned}$$

เกณฑ์ในการแปลความหมายของคะแนนค่าเฉลี่ยในส่วนที่ 4 มีรายละเอียดดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.21	- 5.00	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจ มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.41	- 4.20	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจ มาก
ค่าเฉลี่ย 2.61	- 3.40	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจ ปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.81	- 2.60	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจ น้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00	- 1.80	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจ น้อยที่สุด

3. การตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้น มาตรวจสอบความเที่ยงตรงและความเชื่อมั่นดังนี้

1. การหาความเที่ยงตรง (Validity) โดยการตรวจสอบและพิจารณาเนื้อหาของแบบสอบถามว่าครอบคลุมปัจจัยที่สอดคล้องกับสมมติฐานในการศึกษาหรือไม่ซึ่งเป็นการทดสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity) และความเที่ยงตรงตามโครงสร้าง (Construct Validity) และได้นำร่างแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบ เพื่อพิจารณาความสอดคล้องของคำถามกับคุณลักษณะหรือตัวแปรที่ต้องการวัดว่าสอดคล้องตามเป้าหมายของ

วัตถุประสงค์ที่ต้องการศึกษาหรือไม่พร้อมทั้งพิจารณาความถูกต้อง ชัดเจนของภาษา จากนั้นนำมา เพื่อแก้ไขและปรับปรุงแบบสอบถามให้มีความเหมาะสมต่อไป

ผู้วิจัยใช้การหาค่าสัมประสิทธิ์ความสอดคล้อง (Index of Item – Objective Congruence : IOC) ในการตรวจสอบโดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาในแต่ละข้อคำถาม ถ้ามีความเที่ยงตรงตามเนื้อหาผู้เชี่ยวชาญจะให้คะแนนเป็น +1 ถ้าผู้เชี่ยวชาญไม่แน่ใจว่าแบบสอบถามข้อนั้นมีความเที่ยงตรงหรือไม่ก็จะให้ค่าเป็น 0 และถ้าผู้เชี่ยวชาญเห็นว่าแบบสอบถามข้อนั้นไม่มีความเที่ยงตรงตามเนื้อหาจะให้ค่าเป็น -1 จากนั้นนำผลคะแนนการประเมินความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาที่ได้ทำการหาค่าสัมประสิทธิ์ความสอดคล้อง (IOC) โดยมีสูตรการคำนวณดังนี้

$$\text{สูตรการคำนวณ IOC} = \frac{\sum R}{n}$$

$\sum R$ = ผลรวมคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ
 n = จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

เมื่อได้ค่าอัตราส่วนความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาจึงนำค่าที่ได้มาพิจารณาตามเกณฑ์เพื่อตัดสินใจในการเลือกข้อคำถาม ข้อคำถามที่มีค่า IOC มากกว่าหรือเท่ากับ .50 ขึ้นไป ถือว่ามีความสอดคล้องและสามารถนำข้อคำถามไปใช้ได้ ส่วนข้อที่ได้ค่า IOC ต่ำกว่า .50 จะถูกพิจารณาตัดข้อคำถามข้อนั้นออก

จากการพิจารณาความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม จากผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน ผลการทดสอบโดยการหาค่าสัมประสิทธิ์ความสอดคล้อง (Index of Item – Objective Congruence : IOC) พบว่าข้อคำถามทุกข้อมีค่ามากกว่า .50 หมายความว่าสามารถนำข้อคำถามไปใช้ในการเก็บข้อมูลได้

2. การทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) หลังจากนำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Pre-test) กับ กลุ่มตัวอย่างจากประชากรอื่นที่มีคุณลักษณะคล้ายกับประชากรที่ศึกษาจำนวน 40 ชุดแล้ว นำมาทดสอบความเชื่อมั่นด้วยการวัดความคงที่ภายใน (Internal Consistency) และการใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาช (Cronbach Alpha Coefficient) ที่ระดับนัยสำคัญ .05 เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ของเนื้อหาทั้งหมดพบว่าแต่ละข้อคำถามมีความสัมพันธ์กันหรือไม่ เพื่อให้ได้แบบสอบถามที่มีประสิทธิภาพและนำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ไปเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง

ผลการทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยการใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาช (Cronbach Alpha Coefficient) ที่ระดับนัยสำคัญ .05 พบว่า แบบสอบถามมีค่า

สัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาช เท่ากับ 0.881 หมายความว่า แบบสอบถามฉบับนี้มีความเชื่อมั่นในระดับดี (สุภาวดี ขุนทองจันทร์, 2560)

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูล que ผู้ศึกษาได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการตอบแบบสอบถาม ของผู้ประกอบการที่ใช้งานระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ในพื้นที่สำนักงานศุลกากรภาคที่ 4 จำนวน 400 ตัวอย่าง โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้ผู้ประกอบการที่ใช้งานระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ในพื้นที่สำนักงานศุลกากรภาคที่ 4 เป็นกลุ่มตัวอย่าง

ผู้ศึกษาเสนอโครงการศึกษาค้นคว้าอิสระเพื่อขอเข้ารับการศึกษาในมหาวิทยาลัยสุโขทัย ธรรมิกราช ภายหลังจากได้รับการอนุมัติจากคณะกรรมการ ผู้ศึกษาได้ทำการติดต่อไปยังสำนักงานศุลกากรภาคที่ 4 กรมศุลกากร เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บข้อมูลประกอบการทำการศึกษา ค้นคว้าอิสระส่วนบุคคล

เมื่อได้รับความอนุเคราะห์ในการเข้าเก็บข้อมูลแล้ว ผู้ศึกษาจะเป็นผู้ประสานงานในการดำเนินการเข้าเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง โดยขอความร่วมมือจากด่านศุลกากรในเขตท้องที่รับผิดชอบของสำนักงานศุลกากรภาคที่ 4 ในการตอบแบบสอบถามและรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามที่ได้รับจากกลุ่มตัวอย่าง

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล que ทำการวิจัยในครั้งนี้ แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือ

1. ผู้วิจัยเดินทางไปยังด่านศุลกากร เพื่อทำการเก็บข้อมูลด้วยตนเองโดยนำแบบสอบถามไปให้ผู้ประกอบการตอบ ณ จุดรับชำระเงินของแต่ละด่าน จำนวน 7 ด่าน ได้แก่ ด่านศุลกากรสิทธิ ด่านศุลกากรนครศรีธรรมราช ด่านศุลกากรกันตัง ด่านศุลกากรกระบี่ ด่านศุลกากรภูเก็ต และด่านศุลกากรท่าอากาศยานภูเก็ต จำนวน 200 ฉบับ

2. ผู้วิจัยดำเนินการส่งแบบสอบถามออนไลน์เข้าไปยังกลุ่มไลน์ เจ้าหน้าที่การเงินของด่านในสังกัดสำนักงานศุลกากรภาคที่ 4 ขอความอนุเคราะห์เจ้าหน้าที่แจ้งให้ผู้ประกอบการที่มาใช้บริการชำระเงินในแต่ละด่านตอบแบบสอบถาม เพื่อเก็บข้อมูลจำนวน 200 ฉบับ ในกรณีที่แบบสอบถามเกินจำนวนที่กำหนดผู้วิจัยจะตัดแบบสอบถามออนไลน์ในส่วนที่เกินออก

จากนั้นดำเนินการตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูลจากแบบสอบถามที่ได้ เพื่อทำการลงรหัสและประมวลผลข้อมูลทางสถิติ

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

5.1 การวิเคราะห์ข้อมูลสถิติเชิงพรรณนา

การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) เพื่ออธิบายถึงลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มประชากร คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และประเภทของผู้ประกอบการ ทำให้ทราบถึงลักษณะพื้นฐานของข้อมูล สถิติที่ใช้ได้แก่

1. ค่าความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage) สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และประเภทของผู้ประกอบการ
2. ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : S.D.) สำหรับวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามส่วนที่ 2 ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีของระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานศุลกากรภาคที่ 4 ส่วนที่ 3 ปัจจัยความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัวของระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานศุลกากรภาคที่ 4 และส่วนที่ 4 ความพึงพอใจของผู้ประกอบการในการใช้งานระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานศุลกากรภาคที่ 4

5.2 การวิเคราะห์ข้อมูลสถิติเชิงอนุมาน

การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistics) วิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปรโดยใช้สถิติค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson correlation Coefficient) เพื่อทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 : ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี มีความสัมพันธ์ทางบวกต่อความพึงพอใจในการใช้งานระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ประกอบการของสำนักงานศุลกากร ภาคที่ 4

สมมติฐานข้อที่ 2 : ปัจจัยความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัว มีความสัมพันธ์ทางบวกต่อความพึงพอใจในการใช้งานระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ประกอบการของสำนักงานศุลกากรภาคที่ 4

เกณฑ์ในการแปลผลค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) จะมีค่าอยู่ระหว่าง -1 ถึง 1 ดังนี้

ถ้า $r = 1$ หมายความว่า ตัวแปรต้น และ ตัวแปรตาม มีความสัมพันธ์เชิงบวกแบบตามกัน
โดยสมบูรณ์

ถ้า $r = 0$ หมายความว่า ตัวแปรต้น และ ตัวแปรตาม ไม่มีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรง

ถ้า $r = -1$ หมายความว่า ตัวแปรต้น และ ตัวแปรตาม มีความสัมพันธ์เชิงลบกัน โดยสมบูรณ์
 ดังตารางที่ 3.1 ตารางการแปลผลค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์	การแปลผลระดับความสัมพันธ์
0.01 – 0.20	มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำมาก
0.21 – 0.40	มีความสัมพันธ์ในระดับค่อนข้างต่ำ
0.41 – 0.60	มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง
0.61 – 0.80	มีความสัมพันธ์ในระดับค่อนข้างสูง
0.81 – 1.00	มีความสัมพันธ์ในระดับสูงมาก

ที่มา: แสงเดือน วนิชดำรงศักดิ์ (2555)



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง “การยอมรับเทคโนโลยีของผู้ประกอบการที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการใช้งานระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานศุลกากรภาคที่ 4” โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับเก็บแบบสอบถามทั้งหมด 400 ชุด ผู้วิจัยได้ตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถามแล้วมาทำการวิเคราะห์ด้วยวิธีการทางสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยนำเสนอเป็น 5 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่ (Frequency) และหาค่าร้อยละ (Percentage)

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีของระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานศุลกากรภาคที่ 4 วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัวของระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานศุลกากรภาคที่ 4 วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้งานระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานศุลกากรภาคที่ 4 วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ตอนที่ 5 ทดสอบสมมติฐาน โดยการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ด้วยค่า Pearson Correlation ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

N	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
\bar{x}	แทน	ค่าเฉลี่ย
S.D.	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
sig	แทน	ระดับนัยสำคัญทางสถิติ
r	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน

** แทน ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01

* แทน ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

โดยมีรายละเอียดดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

ตารางที่ 4.1 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	178	44.5
หญิง	222	55.5
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 4.1 แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างในงานวิจัยครั้งนี้ มีจำนวนรวมทั้งสิ้น 400 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 222 คน คิดเป็นร้อยละ 55.5 และเป็นเพศชาย จำนวน 178 คน คิดเป็นร้อยละ 44.5

ตารางที่ 4.2 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
21 - 30 ปี	90	22.5
31 - 40 ปี	102	25.5
41 - 50 ปี	182	45.5
มากกว่า 50 ปีขึ้นไป	26	6.5
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 4.2 แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างในงานวิจัยครั้งนี้ มีจำนวนรวมทั้งสิ้น 400 คน ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 41 - 50 ปี จำนวน 182 คน คิดเป็นร้อยละ 45.5 รองลงมา มีอายุระหว่าง 31 - 40 ปี

จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 25.5 มีอายุระหว่าง 21 - 30 ปี จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 22.5 และมีมากกว่า 50 ปีขึ้นไป จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 6.5

ตารางที่ 4.3 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	74	18.5
ปริญญาตรี	248	62.0
ปริญญาโท	74	18.5
ปริญญาเอก	4	1.0
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 4.3 แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างในงานวิจัยครั้งนี้ มีจำนวนรวมทั้งสิ้น 400 คน ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 248 คน คิดเป็นร้อยละ 62.0 รองลงมามีการศึกษาระดับปริญญาโท จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 18.5 ระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 18.5 และมีการศึกษาระดับปริญญาเอก จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.0

ตารางที่ 4.4 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

รายได้ต่อเดือน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20,000 บาท	84	21.0
20,001 – 35,000 บาท	138	34.5
35,001 – 50,000 บาท	142	35.5
มากกว่า 50,001 บาท	36	9.0
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 4.4 แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างในงานวิจัยครั้งนี้ มีจำนวนรวมทั้งสิ้น 400 คน ส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน 35,001 – 50,000 บาท จำนวน 142 คน คิดเป็นร้อยละ 35.5 รองลงมามีรายได้ต่อเดือน 20,001 – 35,000 บาท จำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 34.5 รายได้ต่อเดือน ต่ำกว่า 20,000 บาท

จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 21.0 และมีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 50,001 บาท จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 9.0

ตารางที่ 4.5 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทของผู้ใช้บริการ

ประเภทของผู้ใช้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ผู้นำเข้า	112	28.0
ผู้ส่งออก	78	19.5
ผู้นำเข้า-ส่งออก	94	23.5
ตัวแทนออกของ	116	29.0
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 4.5 แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างในงานวิจัยครั้งนี้ มีจำนวนรวมทั้งสิ้น 400 คน ส่วนใหญ่เป็นผู้ใช้บริการประเภทตัวแทนออกของ จำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 29.0 รองลงมาเป็นผู้ใช้บริการประเภทผู้นำเข้า จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 28.0 เป็นผู้ใช้บริการประเภทผู้นำเข้า - ส่งออก จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 23.5 และเป็นผู้ใช้บริการประเภทผู้ส่งออก จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 19.5

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีของระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานศุลกากรภาคที่ 4 วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าคะแนนเฉลี่ย (mean) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ตารางที่ 4.6 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีของระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานศุลกากรภาคที่ 4 โดยรวมและรายด้าน

ข้อ	ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีของระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานศุลกากรภาคที่ 4	\bar{x}	S.D.	ระดับความคิดเห็น	ลำดับ
1	ด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้	4.32	0.443	มากที่สุด	1

ตารางที่ 4.6 (ต่อ)

ข้อ	ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีของระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานศุลกากรภาคที่ 4	\bar{x}	S.D.	ระดับความคิดเห็น	ลำดับ
2	ด้านการรับรู้ประโยชน์	4.30	0.391	มากที่สุด	2
	เฉลี่ย	4.31	0.417	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.6 แสดงว่า ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีของระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานศุลกากรภาคที่ 4 โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.31$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 2 ด้าน ได้แก่ ด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้ มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 4.32$) และด้านการรับรู้ประโยชน์ มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 4.30$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.7 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีของระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานศุลกากรภาคที่ 4 ด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน

ข้อ	ด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน	\bar{x}	S.D.	ระดับความคิดเห็น	ลำดับ
1	การใช้งานระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ช่วยให้ท่านทำธุรกรรมทางการเงินได้สะดวก	4.23	0.583	มากที่สุด	5
2	การใช้งานระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ช่วยเพิ่มความรวดเร็วในการทำธุรกรรมทางการเงินของท่าน	4.32	0.571	มากที่สุด	3
3	ท่านสามารถใช้งานระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์โดยไม่ต้องใช้ความพยายามมากนัก	4.39	0.730	มากที่สุด	1
4	การใช้งานระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์เป็นเรื่องง่าย สามารถเรียนรู้ได้ด้วยตนเอง	4.35	0.606	มากที่สุด	2

ตารางที่ 4.7 (ต่อ)

ข้อ	ด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน	\bar{x}	S.D.	ระดับความ คิดเห็น	ลำดับ
5	ท่านสามารถทำธุรกรรมทางการเงินโดยการใช้งานระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ได้ตลอด 24 ชั่วโมง และสถานที่ใดก็ได้	4.31	0.717	มากที่สุด	4
เฉลี่ย		4.32	0.443	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.7 แสดงว่า ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีของระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานศุลกากรภาคที่ 4 ด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.32$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ ได้แก่ สามารถใช้งานระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์โดยไม่ต้องใช้ความพยายามมากนัก มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{x} = 4.39$) รองลงมา คือการใช้งานระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์เป็นเรื่องง่าย สามารถเรียนรู้ได้ด้วยตนเอง ($\bar{x} = 4.35$) การใช้งานระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ช่วยเพิ่มความรวดเร็วในการทำธุรกรรมทางการเงินของท่าน มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 4.32$) สามารถทำธุรกรรมทางการเงินโดยการใช้งานระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ได้ตลอด 24 ชั่วโมง และสถานที่ใดก็ได้ มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 4.31$) และการใช้งานระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ช่วยให้ท่านทำธุรกรรมทางการเงินได้สะดวก มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{x} = 4.23$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.8 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีของระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานศุลกากรภาคที่ 4 ด้านการรับรู้ประโยชน์

ข้อ	ด้านการรับรู้ประโยชน์	\bar{x}	S.D.	ระดับความ คิดเห็น	ลำดับ
1	การใช้งานระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ช่วยลดต้นทุนในการดำเนินการชำระเงินในรูปแบบเดิม เช่น ค่าเดินทาง เป็นต้น	4.38	0.646	มากที่สุด	2

ตารางที่ 4.8 (ต่อ)

ข้อ	ด้านการรับรู้ประโยชน์	\bar{x}	S.D.	ระดับความคิดเห็น	ลำดับ
2	การใช้งานระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ทำให้ท่านมีความรู้ความเข้าใจและเคยชินกับการใช้เทคโนโลยีมากขึ้น	4.31	0.588	มากที่สุด	3
3	การชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ทำให้ธุรกรรมทางการเงินของท่านสำเร็จได้รวดเร็วกว่าการชำระด้วยเงินสด	4.24	0.642	มากที่สุด	4
4	การชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์สามารถลดขั้นตอนในการทำธุรกรรมทางการเงิน	4.18	0.580	มาก	5
5	การชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์มีความสะดวกสามารถเลือกช่องทางการชำระเงินได้หลายช่องทาง เช่น ระบบ E-bill Payment สามารถชำระผ่านเคาน์เตอร์ของธนาคาร หรือ Internet Banking	4.39	0.696	มากที่สุด	1
เฉลี่ย		4.30	0.391	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.8 แสดงว่า ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีของระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานศุลกากรภาคที่ 4 ด้านการรับรู้ประโยชน์ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.30$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด 4 ข้อ ได้แก่ การชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์มีความสะดวกสามารถเลือกช่องทางการชำระเงินได้หลายช่องทาง เช่น ระบบ E-bill Payment สามารถชำระผ่านเคาน์เตอร์ของธนาคาร หรือ Internet Banking มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{x} = 4.39$) การใช้งานระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ช่วยลดต้นทุนในการดำเนินการชำระเงินในรูปแบบเดิม เช่น ค่าเดินทาง เป็นต้น มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 4.38$) การใช้งานระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ทำให้ท่านมีความรู้ความเข้าใจและเคยชินกับการใช้เทคโนโลยีมากขึ้นมีค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 4.31$) และการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ทำให้ธุรกรรมทางการเงินของท่านสำเร็จได้รวดเร็วกว่าการชำระด้วยเงินสด มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 4.38$) รองลงมาอยู่ในระดับมาก คือ การชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์สามารถลดขั้นตอนในการทำธุรกรรมทางการเงิน มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{x} = 4.18$) ตามลำดับ

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัวของระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานศุลกากรภาคที่ 4 วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าคะแนนเฉลี่ย (mean) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ตารางที่ 4.9 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัวของระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานศุลกากรภาคที่ 4

ข้อ	ปัจจัยความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัว	\bar{x}	S.D.	ระดับความคิดเห็น	ลำดับ
1	ท่านคิดว่าสำนักงานศุลกากรภาคที่ 4 มีการจัดเก็บข้อมูลธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ของท่านไว้อย่างปลอดภัย	4.33	0.619	มากที่สุด	2
2	ท่านคิดว่าการใช้งานระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานศุลกากรภาคที่ 4 จะไม่ทำให้ท่านเกิดความผิดพลาดในการทำธุรกรรมทางการเงิน	4.25	0.627	มากที่สุด	4
3	ท่านคิดว่าบุคคลที่สามจะไม่สามารถเข้าถึงข้อมูลการทำธุรกรรมทางการเงินของท่านได้ก่อนที่ท่านจะอนุญาต	4.38	0.672	มากที่สุด	1
4	ท่านคิดว่าสำนักงานศุลกากรภาคที่ 4 มีการจัดเก็บข้อมูลส่วนตัวของท่านไว้อย่างปลอดภัย	4.29	0.531	มากที่สุด	3
5	ท่านคิดว่าสำนักงานศุลกากรภาคที่ 4 หรือบุคคลที่สามจะไม่นำข้อมูลส่วนตัวของท่านไปใช้ประโยชน์อื่นมากกว่าการใช้งานระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์	4.19	0.488	มาก	5
เฉลี่ย		4.29	0.361	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.9 แสดงว่า ปัจจัยความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัวของระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานศุลกากรภาคที่ 4 โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.29$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด 4 ข้อ ได้แก่ ท่านคิดว่าบุคคลที่สามจะไม่สามารถ

เข้าถึงข้อมูลการทำธุรกรรมทางการเงินของท่านได้ก่อนที่ท่านจะอนุญาต มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{x} = 4.38$) ท่านคิดว่าสำนักงานศุลกากรภาคที่ 4 มีการจัดเก็บข้อมูลธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ของท่านไว้อย่างปลอดภัย มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 4.33$) ท่านคิดว่าสำนักงานศุลกากรภาคที่ 4 มีการจัดเก็บข้อมูลส่วนตัวของท่านไว้อย่างปลอดภัย มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 4.29$) ท่านคิดว่าการใช้งานระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานศุลกากรภาคที่ 4 จะไม่ทำให้ท่านเกิดความผิดพลาดในการทำธุรกรรมทางการเงิน มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 4.25$) และท่านคิดว่าสำนักงานศุลกากรภาคที่ 4 หรือบุคคลที่สามจะไม่นำข้อมูลส่วนตัวของท่านไปใช้ประโยชน์อื่นมากกว่าการใช้งานระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{x} = 4.19$) ตามลำดับ

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้งานระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานศุลกากรภาคที่ 4 วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าคะแนนเฉลี่ย (mean) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ตารางที่ 4.10 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้งานระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานศุลกากรภาคที่ 4

ข้อ	ความพึงพอใจในการใช้งานระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานศุลกากรภาคที่ 4	\bar{x}	S.D.	ระดับความคิดเห็น	ลำดับ
1	ท่านพึงพอใจการใช้งานระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์เพราะมีความสะดวก รวดเร็ว มีประโยชน์และช่วยลดขั้นตอนในการทำธุรกรรมทางการเงิน	4.30	0.649	มากที่สุด	4
2	ท่านพึงพอใจต่อความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัวของการใช้งานระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานศุลกากรภาคที่ 4	4.26	0.538	มากที่สุด	5
3	ท่านพึงพอใจต่อคุณภาพระบบของการใช้งานระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานศุลกากรภาคที่ 4	4.41	0.582	มากที่สุด	3

ตารางที่ 4.10 (ต่อ)

ข้อ	ความพึงพอใจในการใช้งานระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานศุลกากรภาคที่ 4	\bar{x}	S.D.	ระดับความคิดเห็น	ลำดับ
4	ท่านมีความต้องการที่จะใช้งานระบบชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์นี้ต่อไปในอนาคต	4.51	0.544	มากที่สุด	1
5	โดยภาพรวมท่านมีความพึงพอใจกับการใช้งานระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานศุลกากรภาคที่ 4	4.42	0.636	มากที่สุด	2
เฉลี่ย		4.38	0.384	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.10 แสดงว่า ความพึงพอใจในการใช้งานระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานศุลกากรภาคที่ 4 โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.38$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ ได้แก่ ท่านมีความต้องการที่จะใช้งานระบบชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์นี้ต่อไปในอนาคต มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{x} = 4.51$) รองลงมา คือ โดยภาพรวมท่านมีความพึงพอใจกับการใช้งานระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานศุลกากรภาคที่ 4 ($\bar{x} = 4.42$) ท่านพึงพอใจต่อคุณภาพระบบของการทำงานระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานศุลกากรภาคที่ 4 ($\bar{x} = 4.41$) ท่านพึงพอใจการใช้งานระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์เพราะมีความสะดวก รวดเร็ว มีประโยชน์และช่วยลดขั้นตอนในการทำธุรกรรมทางการเงิน ($\bar{x} = 4.41$) และท่านพึงพอใจต่อความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัวของการทำงานระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานศุลกากรภาคที่ 4 มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{x} = 4.26$) ตามลำดับ

ตอนที่ 5 ทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 : ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี มีความสัมพันธ์ทางบวกต่อความพึงพอใจในการใช้งานระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ประกอบการในสำนักงานศุลกากรภาคที่ 4

ผลจากการทดสอบสามารถจำแนกออกเป็น 2 ปัจจัย ได้แก่ ด้านการรับรู้ประโยชน์ และด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้

ตารางที่ 4.11 วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี กับ ความพึงพอใจในการใช้งานระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ประกอบการในสำนักงานศุลกากรภาคที่ 4

ข้อ	การใช้งานระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ประกอบการในสำนักงานศุลกากรภาคที่ 4	r	Sig.	ระดับความสัมพันธ์
1	การรับรู้ความง่ายในการใช้	0.301**	0.000	ค่อนข้างต่ำ
2	การรับรู้ประโยชน์	0.361**	0.000	ค่อนข้างต่ำ
	รวม	0.429**	0.000	ปานกลาง

**ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการใช้งานระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ประกอบการของสำนักงานศุลกากรภาคที่ 4 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ (r) เท่ากับ 0.429 อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ปัจจัยด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการใช้งานระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ประกอบการของสำนักงานศุลกากรภาคที่ 4 อยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ ($r = 0.301$) และปัจจัยด้านการรับรู้ประโยชน์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการใช้งานระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ประกอบการของสำนักงานศุลกากรภาคที่ 4 อยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ ($r = 0.361$)

สมมติฐานข้อที่ 2 : ปัจจัยความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัว มีความสัมพันธ์ทางบวก ต่อความพึงพอใจในการใช้งานระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ประกอบการในสำนักงาน สุลทการภาคที่ 4

ตารางที่ 4.12 วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัว กับ ความพึงพอใจในการใช้งานระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ประกอบการในสำนักงาน สุลทการภาคที่ 4

ข้อ	การใช้งานระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ของ ผู้ประกอบการในสำนักงาน สุลทการภาคที่ 4	r	Sig.	ระดับ ความสัมพันธ์
1	ปัจจัยความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัว	0.373**	0.000	ค่อนข้างต่ำ
	รวม	0.373	0.000	ค่อนข้างต่ำ

**ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ปัจจัยความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัวมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการใช้งานระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ประกอบการของสำนักงาน สุลทการภาคที่ 4 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ (r) เท่ากับ 0.373 อยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ

สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี และ ปัจจัยความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัวมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการใช้งานระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ประกอบการของสำนักงาน สุลทการภาคที่ 4

บทที่ 5

สรุปผล อภิปราย และข้อเสนอแนะ

ในการวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับงานวิจัยเรื่อง “การยอมรับเทคโนโลยีของผู้ประกอบการที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการใช้งานระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานศุลกากรภาคที่ 4” เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยทำการเก็บข้อมูลจำนวน 400 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100 ของแบบสอบถามทั้งหมด มาทำการวิเคราะห์โดยวิธีการทางสถิติตามวัตถุประสงค์การวิจัย โดยนำเสนอผลการทดสอบและวิเคราะห์ข้อมูล และแปลความหมายผลการวิเคราะห์ข้อมูล กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ผู้ประกอบการที่ใช้งานระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ในพื้นที่สำนักงานศุลกากรภาคที่ 4 จำนวนรวมทั้งสิ้น 400 ตัวอย่าง ด้วยวิธีการสำรวจ (Survey Research Method) ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้กำหนดแนวทางในการดำเนินการวิจัย โดยมีรายละเอียดในเรื่องการกำหนดกลุ่มตัวอย่างประชากร การสุ่มตัวอย่างการเก็บรวบรวมข้อมูล การจัดทำและการวิเคราะห์ข้อมูล จากนั้นผู้วิจัยได้นำข้อมูลไปทำการประมวลผลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ ซึ่งสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และส่วนการทดสอบสมมติฐานนั้นใช้การวิเคราะห์สถิติค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ในบทที่ 5 จะแบ่งรายละเอียดออกเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 : สรุปผลการวิจัย

ส่วนที่ 2 : การอภิปรายผล

ส่วนที่ 3 : ข้อเสนอแนะ

1.สรุปผลการวิจัย

1.1 สรุปผลเกี่ยวกับข้อมูลเชิงพรรณนาเกี่ยวกับข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ประกอบการที่สามารถใช้งานระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ในพื้นที่สำนักงานศุลกากรภาคที่ 4 ซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างในงานวิจัยครั้งนี้ มีจำนวนรวมทั้งสิ้น 400 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 222 คน คิดเป็นร้อยละ 55.5 มีอายุระหว่าง 41 – 50 ปี จำนวน 182 คน คิดเป็นร้อยละ 45.5 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 248 คน คิดเป็นร้อยละ 62.0 มีรายได้ต่อเดือน 35,001 – 50,000 บาท จำนวน 142 คน คิดเป็นร้อยละ 35.5 และเป็นผู้ใช้บริการประเภทตัวแทนออกของ จำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 29

1.2 สรุปผลเกี่ยวกับข้อมูลเชิงพรรณนาเกี่ยวกับปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีของระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานศุลกากรภาคที่ 4

ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีของระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานศุลกากรภาคที่ 4 โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.31$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 2 ด้าน ได้แก่ ด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้ มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 4.32$) และด้านการรับรู้ประโยชน์ มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 4.30$) ตามลำดับ

1.3 สรุปผลเกี่ยวกับข้อมูลเชิงพรรณนาเกี่ยวกับปัจจัยความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัวของระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานศุลกากรภาคที่ 4

ปัจจัยความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัวของระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานศุลกากรภาคที่ 4 โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.29$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด 4 ข้อ ได้แก่ ท่านคิดว่าบุคคลที่สามจะไม่สามารถเข้าถึงข้อมูลการทำธุรกรรมทางการเงินของท่านได้ก่อนที่ท่านจะอนุญาต มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{x} = 4.38$) ท่านคิดว่าสำนักงานศุลกากรภาคที่ 4 มีการจัดเก็บข้อมูลธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ของท่านไว้อย่างปลอดภัย มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 4.33$) ท่านคิดว่าสำนักงานศุลกากรภาคที่ 4 มีการจัดเก็บข้อมูลส่วนตัวของท่านไว้อย่างปลอดภัย มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 4.29$) ท่านคิดว่าการใช้งานระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานศุลกากรภาคที่ 4 จะไม่ทำให้ท่านเกิดความผิดพลาดในการทำธุรกรรมทางการเงิน มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 4.25$) และท่านคิดว่าสำนักงานศุลกากรภาคที่ 4 หรือบุคคลที่สามจะไม่นำข้อมูลส่วนตัวของท่านไปใช้ประโยชน์อื่นมากกว่าการใช้งานระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{x} = 4.19$) ตามลำดับ

1.4 สรุปผลเกี่ยวกับข้อมูลเชิงพรรณนาเกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้งานระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานสุลตากรภาคที่ 4

ความพึงพอใจในการใช้งานระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานสุลตากรภาคที่ 4 โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.38$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ ได้แก่ ท่านมีความต้องการที่จะใช้งานระบบชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์นี้ต่อไปในอนาคต มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{x} = 4.51$) รองลงมา คือ โดยภาพรวมท่านมีความพึงพอใจกับการใช้งานระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานสุลตากรภาคที่ 4 ($\bar{x} = 4.42$) ท่านพึงพอใจต่อคุณภาพระบบของการใช้งานระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานสุลตากรภาคที่ 4 ($\bar{x} = 4.41$) ท่านพึงพอใจการใช้งานระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์เพราะมีความสะดวก รวดเร็ว มีประโยชน์และช่วยลดขั้นตอนในการทำธุรกรรมทางการเงิน ($\bar{x} = 4.41$) และท่านพึงพอใจต่อความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัวของการใช้งานระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานสุลตากรภาคที่ 4 มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{x} = 4.26$) ตามลำดับ

1.5 สรุปผลเกี่ยวกับข้อมูลเชิงอนุมานของผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 : ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี มีความสัมพันธ์ทางบวกต่อความพึงพอใจในการใช้งานระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ประกอบการในสำนักงานสุลตากรภาคที่ 4 พบว่า ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการใช้งานระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ประกอบการของสำนักงานสุลตากรภาคที่ 4 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ (r) เท่ากับ 0.429 อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ปัจจัยด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการใช้งานระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ประกอบการของสำนักงานสุลตากรภาคที่ 4 อยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ ($r = 0.301$) และปัจจัยด้านการรับรู้ประโยชน์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการใช้งานระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ประกอบการของสำนักงานสุลตากรภาคที่ 4 อยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ ($r = 0.361$)

สมมติฐานข้อที่ 2 : ปัจจัยความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัว มีความสัมพันธ์ทางบวกต่อความพึงพอใจในการใช้งานระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ประกอบการในสำนักงานสุลตากรภาคที่ 4

พบว่า ปัจจัยความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัวมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการใช้งานระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ประกอบการของสำนักงานสุลตากรภาคที่ 4 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ (r) เท่ากับ 0.373 อยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ

2. การอภิปรายผล

ผลการศึกษา “การยอมรับเทคโนโลยีของผู้ประกอบการที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการใช้งานระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานศุลกากรภาคที่ 4” มีประเด็นที่จะนำมาอภิปรายดังนี้

2.1 ระดับการยอมรับเทคโนโลยีระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ประกอบการในสำนักงานศุลกากรภาคที่ 4 ผลการศึกษาพบว่า ระดับการยอมรับเทคโนโลยีระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ประกอบการในสำนักงานศุลกากรภาคที่ 4 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน และ ปัจจัยด้านการรับรู้ประโยชน์ ตามลำดับ

จากผลการวิจัยจะเห็นได้ว่า ผู้ประกอบการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยี โดยให้ความสำคัญในประเด็นของประโยชน์ และความง่ายในการใช้งาน เนื่องจากผู้ประกอบการใช้งานระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานศุลกากรภาคที่ 4 แล้วรู้สึกว่ามีประโยชน์ สามารถชำระได้ทุกที่ ทุกเวลา และเพิ่มความสะดวกในการทำธุรกรรมได้เป็นอย่างดี โดยระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์จะสามารถช่วยให้ผู้ประกอบการ ลดเวลาในการเดินทางมาชำระเงินและลดระยะเวลาการรอคอยที่จะต้องมาชำระเงินด้วยเงินสด ณ จุดชำระเงินของสำนักงานศุลกากรภาคที่ 4 ในส่วนของความสะดวกในการทำธุรกรรมทางการเงิน แบ่งออกเป็น 3 ช่องทาง คือ 1. การชำระเงินด้วยบัตรอิเล็กทรอนิกส์ มีความสะดวกเนื่องจากผู้ประกอบการไม่ต้องพกเงินสดมาใช้ในการทำธุรกรรมทางการเงิน 2. การชำระผ่าน Bill Payment โดยผู้ประกอบการสามารถชำระผ่านเคาน์เตอร์ของธนาคาร , Internet Banking , ATM หรือ ผ่านตัวแทนรับชำระที่ทำความตกลงกับกรมศุลกากร ซึ่งผู้ประกอบการจะเลือกชำระในช่องทางไหน หรือ เวลาใดก็ได้ ช่วยให้มีความสะดวกมากยิ่งขึ้น 3. การชำระโดยการตัดบัญชีธนาคาร ผู้ประกอบการสามารถดำเนินการได้โดยการแจ้งข้อมูลใบขนสินค้าเพื่อตัดบัญชีธนาคาร และยังสามารถพิมพ์ใบเสร็จรับเงินได้ด้วยตนเองผ่านระบบ e-Tracking ของกรมศุลกากร มีความสะดวกและลดขั้นตอนในการทำธุรกรรมทางการเงิน

เมื่อเปรียบเทียบผลลัพธ์ของงานวิจัยนี้กับงานวิจัยในอดีตพบว่า การศึกษาเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยีระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ประกอบการในสำนักงานศุลกากรภาคที่ 4 สอดคล้องกับ ปันยดา นิลปิ่น และ เมธารัตน์ จันตะนี (2563) ได้ศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้เทคโนโลยีทางการเงินในการชำระภาษีอากรของสำนักงานตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ผลการศึกษาพบว่า รูปแบบการชำระเงินต่างกัน มีระดับการยอมรับเทคโนโลยีทาง

การเงินในการชำระภาษีอากร ด้านการรับรู้ประโยชน์จากการใช้งาน และด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากผู้นำเข้ามีการรับรู้ประโยชน์จากการใช้บัตรเครดิตทรอนิกส์เกี่ยวกับการชำระเงินด้วยบัตรเครดิตสามารถชำระได้ทุกเวลา ลดความเสี่ยงในการพกพาเงินสด และลดค่าใช้จ่ายในการทำเช็ค ส่วนการรับรู้ความง่ายจากการใช้บัตรเครดิตขึ้นตอนการชำระไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มากกว่าชำระด้วยเงินสด และเช็ค

และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธนวรรณ สำนักกลาง (2559) ได้ศึกษาการยอมรับเทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงินรูปแบบ M-banking ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยทางตรงที่ส่งผลให้เทคโนโลยีทางการเงินเกิดการยอมรับ ใช้ คือ ผู้ใช้บริการมีความรู้สึกว่าคุณภาพการทำธุรกรรมทางการเงิน รูปแบบ “M – Banking” นั้น มีประโยชน์ ซึ่งสามารถอธิบายถึงการยอมรับใช้ได้ถึงร้อยละ 69

2.2 ระดับความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัวของระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ประกอบการในสำนักงานศุลกากรภาคที่ 4 ผลการศึกษาพบว่า ระดับความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัวของระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ประกอบการในสำนักงานศุลกากรภาคที่ 4 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ท่านคิดว่าบุคคลที่สามารถจะไม่สามารถเข้าถึงข้อมูลการทำธุรกรรมทางการเงินของท่านได้ก่อนที่ท่านจะอนุญาตรองลงมา คือ ท่านคิดว่าสำนักงานศุลกากรภาคที่ 4 มีการจัดเก็บข้อมูลธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ของท่านไว้อย่างปลอดภัย และ ท่านคิดว่าสำนักงานศุลกากรภาคที่ 4 มีการจัดเก็บข้อมูลส่วนตัวของท่านไว้อย่างปลอดภัย ตามลำดับ

จากผลการวิจัยจะเห็นได้ว่าผู้ประกอบการมีความเห็นเกี่ยวกับความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัว โดยให้ความสำคัญในส่วนของความปลอดภัยในการเก็บรักษาข้อมูลส่วนตัวและข้อมูลในการทำธุรกรรมทางการเงิน เนื่องจากผู้ประกอบการไม่ต้องการให้ข้อมูลถูกเผยแพร่ออกไปเพราะอาจทำให้เกิดผลเสียต่อการดำเนินธุรกิจในอนาคต ทั้งในส่วนของผู้ร่วมลงทุนที่จะขาดความเชื่อมั่นในธุรกิจ และคู่แข่งซึ่งอาจจะนำข้อมูลไปใช้ประกอบการวางแผนดำเนินธุรกิจได้

เมื่อเปรียบเทียบผลลัพธ์ของงานวิจัยนี้กับงานวิจัยในอดีตพบว่า การศึกษาเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยีระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ประกอบการในสำนักงานศุลกากรภาคที่ 4 สอดคล้องกับ Qureshi, Zafar and Khan (2008) พบว่า ผู้บริโภคในประเทศปากีสถานเปลี่ยนจากการทำธุรกรรมทางการเงินแบบดั้งเดิมเป็นแบบอิเล็กทรอนิกส์ เพราะปัจจัยความปลอดภัย และการรับรู้ประโยชน์ในการทำธุรกรรมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ หากสถาบันการเงินนำเสนอข้อมูลผ่านสื่อต่าง ๆ เกี่ยวกับความปลอดภัยในการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ที่ผู้บริโภคได้รับจากบริการดังกล่าวจะมีความมั่นคงและปลอดภัยสูง

2.3 ระดับความพึงพอใจในการใช้งานระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ประกอบการในสำนักงานศุลกากรภาคที่ 4 ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจในการใช้งานระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ประกอบการในสำนักงานศุลกากรภาคที่ 4 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ท่านมีความต้องการที่จะใช้งานระบบชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ต่อไปในอนาคต รองลงมา คือ โดยภาพรวมท่านมีความพึงพอใจกับการใช้งานระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานศุลกากรภาคที่ 4 และ ท่านพึงพอใจต่อคุณภาพระบบของการใช้งานระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานศุลกากรภาคที่ 4 ตามลำดับ

จากผลการวิจัยจะเห็นได้ว่าผู้ประกอบการมีความพึงพอใจในการใช้งานระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานศุลกากรภาคที่ 4 ในทุก ๆ ด้าน ทั้งในด้านประโยชน์ ด้านความง่ายในการใช้งาน และด้านความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัว และจะมีการใช้งานระบบต่อไปในอนาคต ดังนั้น สำนักงานศุลกากรภาคที่ 4 ควรรักษาระดับคุณภาพของระบบไว้เช่นเดิม และควรมีการพัฒนาปรับปรุงระบบให้ทันสมัยอยู่เสมอเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งานให้ได้มากที่สุด

เมื่อเปรียบเทียบผลลัพธ์ของงานวิจัยนี้กับงานวิจัยในอดีตพบว่า การศึกษาเกี่ยวกับ การยอมรับเทคโนโลยีระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ประกอบการในสำนักงานศุลกากรภาคที่ 4 สอดคล้องกับงานวิจัยของ ฉัตร ชูชื่น และ มาณวิน สงเคราะห์ (2563) ได้ศึกษา ปัจจัยในการใช้บริการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติเปรียบเทียบในมุมมองของภาคธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม และกลุ่มลูกค้า ผลการศึกษาพบว่า ในมุมมองของผู้ใช้บริการ 2 กลุ่ม คือ กลุ่มเจ้าของกิจการภาคธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมและกลุ่มลูกค้าทั่วไป ได้ให้ความสำคัญกับเรื่องประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้งาน การรับรู้ว่าการใช้งานระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติเป็นเรื่องง่าย ปัจจัยการคัดลอกตามกลุ่มอ้างอิง ความมั่นคงปลอดภัย และประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้งานเป็นหลักสำคัญ นำไปสู่ความพึงพอใจในการใช้งานระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ

2.4 ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีมีความสัมพันธ์ทางบวกต่อความพึงพอใจในการใช้งานระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ประกอบการในสำนักงานศุลกากรภาคที่ 4 กล่าวคือ เมื่อผู้ประกอบการใช้งานระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์แล้วรู้สึกว่าง่าย ไม่ซับซ้อน ใช้งานได้ตลอด 24 ชั่วโมง ส่งผลให้ผู้ประกอบการมีความพึงพอใจในการใช้งานระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานศุลกากรภาคที่ 4

ในขณะเดียวกัน ประโยชน์ของระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ก็มีความสำคัญเช่นกัน เนื่องจาก ผู้ประกอบการใช้งานแล้วรู้สึกสะดวกสบาย เพราะมีช่องทางให้เลือกชำระได้หลาย

ช่องทาง มีประโยชน์หลายด้าน ทั้งการลดต้นทุน ลดขั้นตอน หรือ ลดระยะเวลาในการเดินทาง ก็จะส่งผลให้ผู้ประกอบการใช้งานแล้วกลับมาใช้ซ้ำอีก เมื่อเกิดการใช้ซ้ำ ๆ บ่อย ๆ ก็จะทำให้ระดับความพึงพอใจเพิ่มขึ้นอีกด้วย ซึ่งสอดคล้องกับ นุชนาฎ สุทธิวงษ์ (2562) ได้ศึกษา ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตั้งใจเลือกใช้บริการชำระเงินผ่านแอปพลิเคชันเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในกรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตั้งใจเลือกใช้บริการชำระเงินผ่านแอปพลิเคชันเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในกรุงเทพมหานคร คือ ปัจจัยด้านทัศนคติ ปัจจัยด้านการรับรู้และเข้าใจด้านความง่ายต่อการใช้งาน และปัจจัยด้านการรับรู้และประโยชน์ด้านการใช้งาน โดยปัจจัยด้านทัศนคติที่มีอิทธิพลต่อการตั้งใจเลือกใช้บริการชำระเงินผ่านแอปพลิเคชันเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในกรุงเทพมหานคร มากที่สุด นอกจากนี้ผลการศึกษายังพบว่า สมการถดถอยสามารถทำนายการตั้งใจเลือกใช้บริการชำระเงินผ่านแอปพลิเคชันเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในกรุงเทพมหานคร ได้ถึงร้อยละ 73.9

2.5 ปัจจัยความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัว มีความสัมพันธ์ทางบวกต่อความพึงพอใจในการใช้งานระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ประกอบการในสำนักงานศุลกากรภาคที่ 4

เนื่องจากความปลอดภัยเป็นสิ่งสำคัญในการชำระเงิน ไม่ว่าจะเป็นข้อมูลส่วนตัว หรือข้อมูลการทำธุรกรรมทางการเงิน ต้องมีการถูกจัดเก็บอย่างปลอดภัย การปกป้องข้อมูลส่วนตัวของผู้ใช้งาน และการควบคุมความปลอดภัยอย่างเข้มงวด เช่น การนำเทคโนโลยี ระบบ Secure Socket Layer (SSL) ซึ่งเป็นระบบที่พัฒนาโดยบริษัท Netscape เพื่อใช้ในการรักษาความปลอดภัยให้กับข้อมูลของไคลเอนต์และเซิร์ฟเวอร์ โดย SSL เป็นระบบรักษาความปลอดภัยในด้านการชำระเงินออนไลน์ที่นิยมใช้กันทั่วโลก มาใช้ในการรักษาความปลอดภัยของระบบการชำระเงิน จะสร้างความเชื่อมั่นและเพิ่มระดับความพึงพอใจในการใช้งานระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ประกอบการ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ Alalwan, Dwivedi, Rana, and Williams, (2006) ที่พบว่า ผู้บริโภคจะให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านความปลอดภัยในการทำธุรกรรมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ดังนั้นสถาบันการเงินจึงต้องเน้นนโยบายด้านความปลอดภัยเป็นหลัก เน้นการส่งเสริมความปลอดภัยทางการธนาคารผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์อย่างต่อเนื่อง เช่น การควบคุมความปลอดภัยอย่างเข้มงวดให้กับผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้ง และการปกป้องข้อมูลส่วนตัวของผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้ง

3. ข้อเสนอแนะ

3.1 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการศึกษา

3.1.1. ด้านการรับรู้ประโยชน์ สำนักงานศาลปกครองภาคที่ 4 ควรรักษาประสิทธิภาพของระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ไว้แบบเดิม แต่อาจมีการเพิ่มช่องทางการชำระเงินให้มากขึ้น เช่น การชำระผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส และลดขั้นตอนในการทำธุรกรรมทางการเงิน เพื่อให้ผู้ประกอบการทำธุรกรรมให้สำเร็จได้รวดเร็วยิ่งขึ้น

3.1.2. ด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน สำนักงานศาลปกครองภาคที่ 4 ควรยึดแนวทางในการออกแบบระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ไว้ให้ดี แต่อาจมีการเพิ่มเติมคู่มือการใช้งาน เพื่อให้ผู้ประกอบการมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์เพิ่มมากขึ้น

3.1.3. ด้านความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัว สำนักงานศาลปกครองภาคที่ 4 ควรมีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการรักษาความปลอดภัยของระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ เช่น ระบบ Secure Socket Layer (SSL) เป็นระบบรักษาความปลอดภัยในด้านการชำระเงินออนไลน์ที่นิยมใช้กันทั่วโลก ซึ่งจะช่วยเพิ่มความมั่นใจในความปลอดภัยของข้อมูลให้กับผู้ประกอบการมากขึ้น

3.1.4. ควรมีการพัฒนากระบวนการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ให้มีคุณภาพมากขึ้น เช่น ความเสถียรของระบบ ความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัวของข้อมูล

3.1.5. สำนักงานศาลปกครองภาคที่ 4 ควรเพิ่มคุณภาพในการให้บริการและให้ข้อมูลผู้ประกอบการอย่างเพียงพอทั้งในด้านของประโยชน์ ความสะดวกในการใช้งานและด้านอื่น ๆ เพื่อเพิ่มระดับความพึงพอใจของผู้ประกอบการในการใช้งานระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์

3.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

3.2.1 ควรนำระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพมาใช้ในการวิจัยครั้งต่อไปโดยผู้วิจัยอาจใช้วิธีการสัมภาษณ์เพื่อสำรวจความคิดเห็นของผู้ประกอบการที่ใช้งานระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานศาลปกครองภาคที่ 4 ซึ่งอาจจะกล่าวถึงประเด็นปัญหา ผลกระทบ หรืออุปสรรคในการใช้งาน

3.2.2 ในการศึกษาครั้งต่อไปควรขยายกลุ่มประชากรไปยังภูมิภาคอื่น ๆ เช่น สำนักงานศาลปกครองภาคที่ 1 สำนักงานศาลปกครองท่าเรือกรุงเทพ เป็นต้น

3.2.3 ควรนำทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการยอมรับเทคโนโลยี เช่น UTAUT , UTAUT2 มาใช้ในการศึกษาเพื่อที่จะได้ทราบถึงพฤติกรรมการยอมรับเทคโนโลยีของกลุ่มตัวอย่างได้ชัดเจนยิ่งขึ้น

3.2.4 ควรมีการเปรียบเทียบผลการศึกษาระบบการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ประกอบการที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการใช้งานระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานศุลกากรภาคที่ 4 กับสำนักงานศุลกากรอื่น ๆ เพื่อให้ทราบว่าผู้ประกอบการในแต่ละพื้นที่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้งานระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์แตกต่างกันหรือไม่ อย่างไร



บรรณานุกรม



บรรณานุกรม

- เกวรินทร์ ละเอียดคีนันท์. (2557). *การยอมรับเทคโนโลยีและพฤติกรรมผู้บริโภคออนไลน์ที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร*. (รายงานการศึกษา ค้นคว้าอิสระ ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยกรุงเทพ. กรุงเทพมหานคร
- เฉลิมชัย ชัยกิตติกรณ์. (2549). “ปรัชญาและแนวคิดเกี่ยวกับความปลอดภัยในการทำงาน” เอกสารการ สอนชุดวิชาหลักความปลอดภัยในการทำงาน. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, นนทบุรี.
- ธนวรรณ ล้านวงกลาง. (2559). *การยอมรับเทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงินรูปแบบ M-banking*. (วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต. ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพมหานคร
- ธัญยากร ขวัญใจสกุล. (2561). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้บริการชำระเงินผ่านระบบ 모바일- แบนกิ้งและระบบโมบายเพย์เมนต์*. (รายงานการศึกษา ค้นคว้าอิสระ ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพมหานคร
- นุชนาถ สุทธิวงษ์. (2562). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตั้งใจเลือกใช้บริการชำระเงินผ่านแอปพลิเคชันเงิน อิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในกรุงเทพมหานคร*. (รายงานการศึกษา ค้นคว้าอิสระ ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยสยาม, กรุงเทพมหานคร
- บัญชา หมั่นกิจการ (2560). *แบบจำลองเชิงโครงสร้างของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยี ระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ (e-payment) ของผู้สูงอายุในเขต กรุงเทพมหานคร*. (วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต. ไม่ได้ตีพิมพ์). สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.
- ปราโมช เชี่ยวชาญ. (2550). *งานอาชีวอนามัยและความปลอดภัย*. ประมวลสาระชุดวิชา อาชีวอนามัยและความปลอดภัย (หน่วยที่ 1-7). นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ปัทมา นิลปิ่น และ เมธารัตน์ จันตะนี. (2563). *ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้เทคโนโลยีทาง การเงินในการชำระภาษีอากรของสำนักงานตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ*. (รายงาน การศึกษา ค้นคว้าอิสระ ปริญญามหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยราชภัฏ พระนครศรีอยุธยา. พระนครศรีอยุธยา.

- ภัทราวดี ทองมาลา. (2558). *การยอมรับระบบการจัดซื้อจัดจ้างด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (e-GP) ของเจ้าหน้าที่พัสดุของมหาวิทยาลัยราชภัฏวชิรเวศน์*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ. มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, สงขลา
- ภัทสรานัฐ รวยธนาสมบัติ. (2558). *การศึกษาพฤติกรรมและปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดความตั้งใจซื้อสินค้าผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้บริโภคในแต่ละเจนเนอเรชัน*. (รายงานการศึกษาค้นคว้าอิสระ ปริญญาโทบริหารธุรกิจ ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. กรุงเทพมหานคร
- เมทินี จันทร์กระแจะ. (2560). *คุณภาพของระบบสารสนเทศและการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ของประชาชนในกรุงเทพมหานคร*. (รายงานการศึกษาค้นคว้าอิสระ ปริญญาโทบริหารธุรกิจ ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยกรุงเทพ. ปทุมธานี
- วรวิษ วาสนปรีชา และ สุรณพรี ภูมิวุฒิสาร. (2558). *การยอมรับเทคโนโลยีด้วยวิธีการทำเหมืองข้อมูล การประชุมวิชาการระดับชาติด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (93-98)*. เชียงใหม่.
- วิศศรา สุขแพทย. (2556). *คุณภาพการบริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหอสมุดแห่งชาติเฉลิมพระเกียรติ ร.9 นครราชสีมา*. (รายงานการศึกษาค้นคว้าอิสระ ปริญญาโทบริหารธุรกิจ ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยราชภัฏวชิรเวศน์. นครราชสีมา
- กระทรวงการคลัง. (2559). *ระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ (National e-Payment) สืบค้นเมื่อ 12 มกราคม 2564 จาก <http://www.epayment.go.th>*.
- สิงหะ จิวสุข และสุนันทา วงศ์จตุรภัทร. (2555). *ทฤษฎีการยอมรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, สถาบันพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.
- สงวนศักดิ์ แก้วมุงคุณ. (2554). *การยอมรับเทคโนโลยีเพื่อการพัฒนาชุมชนในภูมิภาค กรณีศึกษาเว็บไซต์หมู่บ้าน*. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สำนักงานศุลกากรภาคที่ 4. (2559). *ประวัติความเป็นมาสำนักงานศุลกากรภาคที่ 4*. สืบค้นเมื่อ 10 มกราคม 2564 จาก <http://bureau4.customs.go.th/>.
- อรทัย เลื่อนวัน. (2555). *ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ :กรณีศึกษา กรมการพัฒนาชุมชน ศูนย์ราชการแจ้งวัฒนะ*. (รายงานการศึกษาค้นคว้าอิสระ ปริญญาโทบริหารธุรกิจ ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี. ปทุมธานี

- Ajzen, I., and Fishbein, M. (1975). Belief, attitude, intention and behavior: An introduction to theory and research.
- Chuttur, M. Y. (2009). Overview of the technology acceptance model: Origins, developments and future directions. *Working Papers on Information Systems*, 9(37), 9-37.
- Davis, F.D. (1993). User acceptance of information technology: system characteristics, user perceptions and behavioral impacts. *International journal of man-machine studies*, 38(3), 475-487.
- Davis, F. D., Bagozzi, R. P., and Warshaw, (1989). User acceptance of computer technology: a comparison of two theoretical models. *Management science*, 35(8), 982-1003.
- Gopi, M. & Ramayah, T. (2007). Applicability of theory of planned behavior in predicting intention to trade online Some evidence from a developing country. *International Journal of Emerging Markets* 2(4): 348-360
- Venkatesh, V., and Davis, F. D. (1996). A model of the antecedents of perceived ease of use: Development and test. *Decision sciences*, 27(3), 451-481.
- Venkatesh, V., and Davis, F. D. (2000). A theoretical extension of the technology acceptance model: Four longitudinal field studies. *Management science*, 46(2), 186-204.
- Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B., and Davis, F. D. (2003). User Acceptance of information technology: Toward a unified view. *MIS quarterly*, 425-478
- Venkatesh, Viswanath., Thong, James, Y.L. and Xu, X. (2012). Consumer Acceptance and Use of Information Technology: Extending the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology. *MIS Quarterly*, 36(1), 157-158.

ภาคผนวก



ภาคผนวก ก



แบบสอบถามการวิจัย

การยอมรับเทคโนโลยีของผู้ประกอบการที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการใช้
งานระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานศุลกากรภาคที่ 4

ส่วนที่ 1 ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงใน () หน้าคำตอบที่ตรงกับสภาพความเป็นจริงมากที่สุด

1. เพศ

- () 1. ชาย () 2. หญิง

2. อายุ

- () 1. 21 - 30 ปี () 2. 31 - 40 ปี
() 3. 41 - 50 ปี () 4. มากกว่า 50 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

- () 1. ต่ำกว่าปริญญาตรี () 2. ปริญญาตรี
() 3. ปริญญาโท () 4. ปริญญาเอก

4. รายได้ต่อเดือน

- () 1. ต่ำกว่า 20,000 บาท () 2. 20,001 - 35,000 บาท
() 3. 35,001 - 50,000 บาท () 4. มากกว่า 50,001 บาท

5. ประเภทของผู้ใช้บริการ

- () 1. ผู้นำเข้า
() 2. ผู้ส่งออก
() 3. ผู้นำเข้า - ส่งออก
() 4. ตัวแทนออกของ

ส่วนที่ 2 ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีของระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานศุลกากร
ภาคที่ 4

คำชี้แจง กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีของระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานศุลกากรภาคที่ 4	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน					
1.การใช้งานระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ช่วยให้ท่านทำธุรกรรมทางการเงินได้สะดวก					
2.การใช้งานระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ช่วยเพิ่มความรวดเร็วในการทำธุรกรรมทางการเงินของท่าน					
3.ท่านสามารถใช้งานระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์โดยไม่ต้องใช้ความพยายามมากนัก					
4.การใช้งานระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์เป็นเรื่องง่าย สามารถเรียนรู้ได้ด้วยตนเอง					
5.ท่านสามารถทำธุรกรรมทางการเงินโดยการใช้งานระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ได้ตลอด 24 ชั่วโมง และสถานที่ใดก็ได้					
ด้านการรับรู้ประโยชน์					
6.การใช้งานระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ช่วยลดต้นทุนในการดำเนินการชำระเงินในรูปแบบเดิม เช่น ค่าเดินทาง เป็นต้น					
7.การใช้งานระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ทำให้ท่านมีความรู้ความเข้าใจและเคยชินกับการใช้เทคโนโลยีมากขึ้น					

ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีของระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานศุลกากรภาคที่ 4	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
8.การชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ทำให้ธุรกรรมทางการเงินของท่านสำเร็จได้รวดเร็วกว่าการชำระด้วยเงินสด					
9.การชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์สามารถลดขั้นตอนในการทำธุรกรรมทางการเงิน					
10.การชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์มีความสะดวกสามารถเลือกช่องทางการชำระเงินได้หลายช่องทาง เช่น ระบบ E-bill Payment สามารถชำระผ่านเคาน์เตอร์ของธนาคาร หรือ Internet Banking					

ส่วนที่ 3 ปัจจัยความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัวของระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานศุลกากรภาคที่ 4

คำชี้แจง กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

ปัจจัยความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัวของระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานศุลกากรภาคที่ 4	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ด้านความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัว					
11.ท่านคิดว่าสำนักงานศุลกากรภาคที่ 4 มีการจัดเก็บข้อมูลธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ของท่านไว้อย่างปลอดภัย					

12.ท่านคิดว่าการใช้งานระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานศุลกากรภาคที่ 4 จะไม่ทำให้ท่านเกิดความผิดพลาดในการทำธุรกรรมทางการเงิน					
13.ท่านคิดว่าบุคคลที่สามจะไม่สามารถเข้าถึงข้อมูลการทำธุรกรรมทางการเงินของท่านได้ก่อนที่ท่านจะอนุญาต					
14.ท่านคิดว่าสำนักงานศุลกากรภาคที่ 4 มีการจัดเก็บข้อมูลส่วนตัวของท่านไว้อย่างปลอดภัย					
15.ท่านคิดว่าสำนักงานศุลกากรภาคที่ 4 หรือบุคคลที่สามจะไม่นำข้อมูลส่วนตัวของท่านไปใช้ประโยชน์อื่นมากกว่าการใช้งานระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์					

ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจในการใช้งานระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานศุลกากรภาคที่ 4

คำชี้แจง กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

ความพึงพอใจในการใช้งานระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานศุลกากรภาคที่ 4	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
16.ท่านพึงพอใจการใช้งานระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ เพราะมีความสะดวก รวดเร็ว มีประโยชน์และช่วยลดขั้นตอนในการทำธุรกรรมทางการเงิน					
17.ท่านพึงพอใจต่อความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัวของการใช้งานระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานศุลกากรภาคที่ 4					
18.ท่านพึงพอใจต่อคุณภาพระบบของการใช้งานระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานศุลกากรภาคที่ 4					

19.ท่านมีความต้องการที่จะใช้งานระบบชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์นี้ต่อไปในอนาคต					
20.โดยภาพรวมท่านมีความพึงพอใจกับการใช้งานระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานศุลกากรภาคที่ 4					

ขอขอบพระคุณในความกรุณาของท่านที่ตอบแบบสอบถามมา ณ โอกาสนี้







ที่ อว ๐๖๐๒.๑๗/บ ๑๑ ๕๓

สาขาวิชาวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด
จังหวัดนนทบุรี ๑๑๑๒๐

๗๕ พฤศจิกายน ๒๕๖๓

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือวิจัย

เรียน รองศาสตราจารย์จิราภรณ์ สุธัมมสภา

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. โครงการการศึกษาค้นคว้าอิสระ จำนวน ๑ ชุด
๒. แบบสอบถาม จำนวน ชุด

เนื่องด้วย นางสาวนันทกานต์ ชุยสกุล นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช กำลังทำการศึกษาค้นคว้าอิสระ เรื่อง “การยอมรับเทคโนโลยีของผู้ประกอบการที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการใช้งานระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานศุลกากรภาคที่ ๔” ตามโครงการศึกษาค้นคว้าอิสระที่ส่งมาพร้อมนี้

การจัดทำการศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่องดังกล่าว นักศึกษาได้จัดทำเครื่องมือที่เก็บรวบรวมข้อมูลและได้รับความเห็นชอบเบื้องต้นจาก อาจารย์ ว่าที่ร้อยตรี ดร.ภูริพัฒน์ ชาญกิจ อาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาค้นคว้าอิสระ ไว้ขั้นหนึ่งแล้ว แต่เพื่อให้เครื่องมือวิจัยที่จัดทำนั้นมีความครอบคลุมเนื้อหาวิชา แนวปฏิบัติ และสอดคล้องกับหลักและกระบวนการวิจัย สาขาวิชาวิทยาการจัดการ จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือวิจัย โดยได้โปรดพิจารณาตรวจสอบและให้ความคิดเห็นเพื่อใช้ประกอบการศึกษาดังกล่าว หากท่านต้องการรายละเอียดเพิ่มเติมโปรดติดต่อกับนักศึกษาโดยตรงได้ที่ หมายเลขโทรศัพท์ ๐๙๐-๑๗๑๙๓๙๙๐

สาขาวิชา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านเป็นอย่างดี จึงขอขอบคุณ ล่วงหน้ามา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.นราธิป ศรีราม)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

โทร. ๐๒-๕๐๔-๘๑๘๑-๖

โทรสาร ๐๒-๕๐๓-๓๖๑๒



ที่ อว ๐๖๐๒.๑๗/บ ๑๑๕๓

สาขาวิชาวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด
จังหวัดนนทบุรี ๑๑๑๒๐

๒๕ พฤศจิกายน ๒๕๖๓

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือวิจัย

เรียน อาจารย์ ดร.บริบูรณ์ ปิ่นประยงค์

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. โครงการการศึกษาค้นคว้าอิสระ จำนวน ๑ ชุด
๒. แบบสอบถาม จำนวน ชุด

เนื่องด้วย นางสาวนันทกานต์ ชุยสกุล นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช กำลังทำการศึกษาค้นคว้าอิสระ เรื่อง "การยอมรับเทคโนโลยีของผู้ประกอบการที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการใช้งานระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานศุลกากรภาคที่ ๔" ตามโครงการศึกษาค้นคว้าอิสระที่ส่งมาพร้อมนี้

การจัดทำการศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่องดังกล่าว นักศึกษาได้จัดทำเครื่องมือที่เก็บรวบรวมข้อมูลและได้รับความเห็นชอบเบื้องต้นจาก อาจารย์ ว่าที่ร้อยตรี ดร.ภูริพัฒน์ ชาญกิจ อาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาค้นคว้าอิสระ ไว้ขั้นหนึ่งแล้ว แต่เพื่อให้เครื่องมือวิจัยที่จัดทำนั้นมีความครอบคลุมเนื้อหาวิชา แนวปฏิบัติ และสอดคล้องกับหลักและกระบวนการวิจัย สาขาวิชาวิทยาการจัดการ จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือวิจัย โดยได้โปรดพิจารณาตรวจสอบและให้ความคิดเห็นเพื่อใช้ประกอบการศึกษาดังกล่าว หากท่านต้องการรายละเอียดเพิ่มเติมโปรดติดต่อกับนักศึกษาโดยตรงได้ที่ หมายเลขโทรศัพท์ ๐๙๐-๑๗๑๙๓๕๐

สาขาวิชา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านเป็นอย่างดี จึงขอขอบคุณ ล่วงหน้ามา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.นราธิป ศรีราม)
ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

โทร. ๐๒-๕๐๔-๘๑๘๑-๖
โทรสาร ๐๒-๕๐๓-๓๖๑๒



ที่ อว ๐๖๐๒.๑๗/บ ๑๑๕๓

สาขาวิชาวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด
จังหวัดนนทบุรี ๑๑๑๒๐

๗๕ พฤศจิกายน ๒๕๖๓

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือวิจัย

เรียน คุณคณิต มีปิด (นายด่านศุลกากรสิทธิ)

- สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. โครงการการศึกษาค้นคว้าอิสระ จำนวน ๑ ชุด
๒. แบบสอบถาม จำนวน ชุด

เนื่องด้วย นางสาวนันทกานต์ ชูยศกุล นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช กำลังทำการศึกษาค้นคว้าอิสระ เรื่อง "การยอมรับเทคโนโลยีของผู้ประกอบการที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการใช้งานระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานศุลกากรภาคที่ ๔" ตามโครงการศึกษาค้นคว้าอิสระที่ส่งมาพร้อมนี้

การจัดทำการศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่องดังกล่าว นักศึกษาได้จัดทำเครื่องมือที่เก็บรวบรวมข้อมูลและได้รับความเห็นชอบเบื้องต้นจาก อาจารย์ ว่าที่ร้อยตรี ดร.ภูริพัฒน์ ชาญกิจ อาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาค้นคว้าอิสระ ไว้ขั้นหนึ่งแล้ว แต่เพื่อให้เครื่องมือวิจัยที่จัดทำนั้นมีความครอบคลุมเนื้อหาวิชา แนวปฏิบัติ และสอดคล้องกับหลักและกระบวนการวิจัย สาขาวิชาวิทยาการจัดการ จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือวิจัย โดยได้โปรดพิจารณาตรวจสอบและให้ความคิดเห็นเพื่อใช้ประกอบการศึกษาดังกล่าว หากท่านต้องการรายละเอียดเพิ่มเติมโปรดติดต่อบัณฑิตศึกษาโดยตรงได้ที่ หมายเลขโทรศัพท์ ๐๕๐-๑๗๑๙๓๙๐

สาขาวิชา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านเป็นอย่างดี จึงขอขอบคุณล่วงหน้า
ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.นราธิป ศรีธรรม)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

โทร. ๐๒-๕๐๔-๘๑๘๑-๖

โทรสาร ๐๒-๕๐๓-๓๖๑๒

ภาคผนวก ค





ที่ อว ๐๖๐๒.๑๗/บ ๕๑

สาขาวิชาวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด
จังหวัดนนทบุรี ๑๑๑๒๐

๑๗ มกราคม ๒๕๖๔

เรื่อง ขออนุญาตเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย

เรียน ผู้อำนวยการสำนักงานศุลกากรภาคที่ ๔ กรมศุลกากร

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. โครงการการศึกษาค้นคว้าอิสระ จำนวน ๑ ชุด
๒. แบบสอบถาม จำนวน ชุด

เนื่องด้วย นางสาวนันทกานต์ ชุยสกุล นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช กำลังทำการศึกษาค้นคว้าอิสระ เรื่อง “การยอมรับเทคโนโลยีของผู้ประกอบการที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการใช้งานระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ ของสำนักงานศุลกากรภาคที่ ๔ ” ซึ่งมี อาจารย์ ว่าที่ร้อยตรี ดร.สุริพัฒน์ ชาญกิจ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา ตามโครงการศึกษาค้นคว้าอิสระที่ส่งมาพร้อมนี้

ในการนี้ นักศึกษาจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัยจากหน่วยงานของท่าน สาขาวิชาวิทยาการจัดการ จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์จากท่านในการขออนุญาตให้นักศึกษาดำเนินการเก็บข้อมูลในหน่วยงานของท่าน หากต้องการสอบถามรายละเอียดเพิ่มเติมโปรดติดต่อกับนักศึกษาโดยตรงได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ ๐๘๐-๑๗๑-๙๓๙๐

สาขาวิชา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านเป็นอย่างดี จึงขอขอบคุณล่วงหน้ามา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.นราธิป ศรีราม)
ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

โทร. ๐๒-๕๐๔-๘๑๘๑-๖
โทรสาร ๐๒-๕๐๓-๓๖๑๒

ประวัติผู้ศึกษา

ชื่อ	นางสาวนันทกานต์ ชูยศกุล
วัน เดือน ปีเกิด	3 มกราคม 2539
สถานที่เกิด	สุราษฎร์ธานี
ประวัติการศึกษา	บัญชีบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช พ.ศ. 2560
สถานที่ทำงาน	ด่านศุลกากรลิซด สำนักงานศุลกากรภาคที่ 4 กรมศุลกากร
ตำแหน่ง	เจ้าพนักงานการเงินและบัญชีปฏิบัติงาน

