

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้ระบบการชำระภาษีอากรทางอิเล็กทรอนิกส์
ของกรมศุลกากรในพื้นที่จังหวัดชลบุรี

นางสาวธิดารัตน์ เนียรสันเทียะ

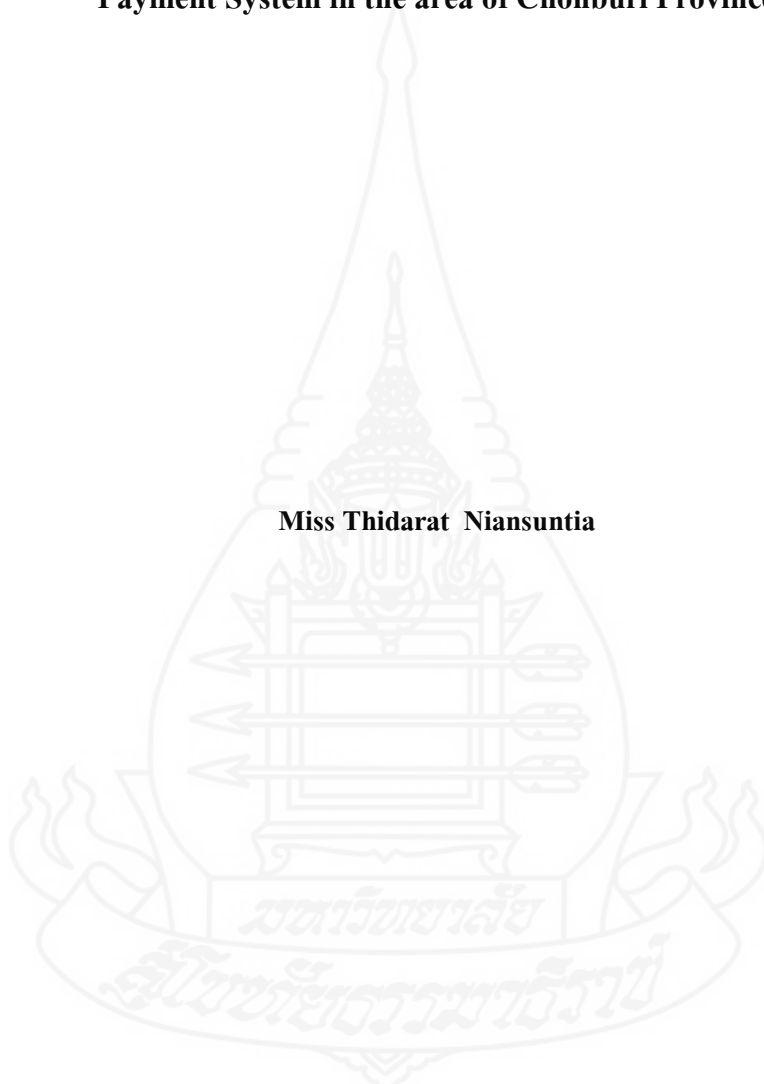


การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
แขนงวิชาบริหารธุรกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

พ.ศ. 2563

**Factors Influencing Intention to use Customs Department's Electronic Tax
Payment System in the area of Chonburi Province**

Miss Thidarat Niansuntia



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 | ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้ระบบการชำระภาษีอากรทางอิเล็กทรอนิกส์ของกรมศุลกากร ในพื้นที่จังหวัดชลบุรี |
| ชื่อและนามสกุล | นางสาวธิดารัตน์ เนียรสันเทียะ |
| แขนงวิชา | บริหารธุรกิจ |
| สาขาวิชา | วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช |
| อาจารย์ที่ปรึกษา | อาจารย์ ว่าที่ร้อยตรี ดร.สุวิวัฒน์ ชามุกิจ |

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้ ได้รับความเห็นชอบให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรระดับปริญญาโท เมื่อวันที่ 25 กุมภาพันธ์ 2564

คณะกรรมการสอบการศึกษาค้นคว้าอิสระ

ประธานกรรมการ

(อาจารย์ ว่าที่ร้อยตรี ดร.สุวิวัฒน์ ชามุกิจ)

กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภาวิน ชินะ โชติ)

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภาวิน ชินะ โชติ)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

ชื่อการศึกษา **ค้นคว้าอิสระ** ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้ระบบการชำระภาษีอากรทางอิเล็กทรอนิกส์
ของกรมศุลกากรในพื้นที่จังหวัดชลบุรี

ผู้ศึกษา นางสาวธิดารัตน์ เนียรสันเทียะ **รหัสนักศึกษ** 2623000185 **ปริญญา** บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
อาจารย์ที่ปรึกษา อาจารย์ ว่าที่ร้อยตรี ดร.ภุชพัฒน์ ชาญกิจ **ปีการศึกษา** 2563

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ระดับการรับรู้ความเสี่ยงของระบบการชำระภาษีอากรทางอิเล็กทรอนิกส์ของกรมศุลกากร ในพื้นที่จังหวัดชลบุรี 2) ระดับการยอมรับเทคโนโลยีของระบบการชำระภาษีอากรทางอิเล็กทรอนิกส์ของกรมศุลกากร ในพื้นที่จังหวัดชลบุรี 3) ระดับความตั้งใจใช้ระบบการชำระภาษีอากรทางอิเล็กทรอนิกส์ของกรมศุลกากร ในพื้นที่จังหวัดชลบุรี 4) ปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้ระบบการชำระภาษีอากรทางอิเล็กทรอนิกส์ของกรมศุลกากร ในพื้นที่จังหวัดชลบุรี และ 5) ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้ระบบการชำระภาษีอากรทางอิเล็กทรอนิกส์ของกรมศุลกากร ในพื้นที่จังหวัดชลบุรี

การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรในการศึกษา คือ ผู้ประกอบการในจังหวัดชลบุรี ที่ใช้ระบบการชำระภาษีอากรทางอิเล็กทรอนิกส์ของกรมศุลกากร จำนวนขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของคอกเรน ได้จำนวน 400 ตัวอย่าง เครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ

ผลการศึกษาพบว่า 1) ระดับการรับรู้ความเสี่ยงของระบบการชำระภาษีอากรทางอิเล็กทรอนิกส์ของกรมศุลกากร ในพื้นที่จังหวัดชลบุรี อยู่ในระดับปานกลาง 2) ระดับการยอมรับเทคโนโลยีของระบบการชำระภาษีอากรทางอิเล็กทรอนิกส์ของกรมศุลกากร ในพื้นที่จังหวัดชลบุรี อยู่ในระดับปานกลาง 3) ระดับความตั้งใจใช้ระบบการชำระภาษีอากรทางอิเล็กทรอนิกส์ของกรมศุลกากร ในพื้นที่จังหวัดชลบุรี อยู่ในระดับปานกลาง 4) ปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงที่มีอิทธิพลทางบวกต่อความตั้งใจใช้ระบบการชำระภาษีอากรทางอิเล็กทรอนิกส์ของกรมศุลกากร ในพื้นที่จังหวัดชลบุรี คิดเป็นร้อยละ 82.70 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 และ 5) ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี ด้านการรับรู้ถึงคุณประโยชน์ และด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน มีอิทธิพลทางบวกต่อความตั้งใจใช้ระบบการชำระภาษีอากรทางอิเล็กทรอนิกส์ของกรมศุลกากร ในพื้นที่จังหวัดชลบุรี คิดเป็นร้อยละ 74.50 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05

คำสำคัญ การยอมรับเทคโนโลยี การรับรู้ความเสี่ยง ความตั้งใจใช้บริการ การชำระภาษีอากรทางอิเล็กทรอนิกส์

Independent Study title: Factors Influencing Intention to use Customs Department's Electronic Tax Payment System in the area of Chonburi Province

Author: Miss Thidarat Niansuntia; ID: 2623000185;

Degree: Master of Business Administration;

Independent Study advisor: Dr. Puripat Charnkit, Acting Sub Lt.;

Academic year: 2020

Abstract

The objective of this study are to study: 1) the level of risk perception on electronic tax payment system of Customs Department in Chonburi Province; 2) the level of technology adoption on electronic tax payment system of Customs Department in Chonburi Province; 3) the level of intention to use electronic tax payment system of Customs Department in Chonburi Province; 4) risk perception factors influencing intention to use electronic tax payment system of Customs Department in Chonburi Province; and 5) technology adoption factors influencing intention to use electronic tax payment system of Customs Department in Chonburi Province.

This study was a quantitative research. The population in the study was entrepreneurs in Chonburi Province who use electronic tax payment system of the Customs Department. The sample size was calculated by the Cochran's formula and obtained 400 samples. An instrument for data collection was a questionnaire. The statistics applied for data analysis included Frequency, Percentage, Mean, Standard Deviation and Multiple Regression Analysis.

The result of study was found that 1) the level of risk perception on electronic tax payment system of Customs Department in Chonburi Province was at a moderate level. 2) The level of technology adopting on electronic tax payment system of Customs Department in Chonburi Province is at a moderate level. 3) The level of intention to use electronic tax payment system of Customs Department in Chonburi Province was at a moderate level. 4) Risk perception factors positively influencing intention to use electronic tax payment system of Customs Department in Chonburi Province was accounted for 82.70%, with statistical significance at the level of 0.05. and 5) Technology adoption factors in terms of benefit perception and user-friendliness perception positively influencing the intention to use electronic tax payment system of Customs Department in Chonburi Province was accounted for 74.50% with statistical significance at the level of 0.05.

Keywords: Technology Adoption, Risk Perception, Intention to Use Service, Electronic Tax Payment

กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าอิสระฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี เนื่องจากได้รับความอนุเคราะห์จากอาจารย์ว่าที่ร้อยตรี ดร.ภูริพัฒน์ ชาญกิจ อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ ที่ได้เสียสละเวลาให้คำปรึกษา ชี้แนะแนวทางในการจัดทำและแก้ไขเนื้อหาให้มีความถูกต้อง รวมทั้งการให้ข้อคิดเห็นต่างๆ อันเป็นประโยชน์จนกระทั่งสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

นอกจากนี้ผู้วิจัยต้องขอขอบพระคุณ คณาจารย์ของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชทุกท่านที่ได้ให้ความรู้ต่างๆ ซึ่งผู้วิจัยได้นำมาใช้ในการค้นคว้าอิสระฉบับนี้ ขอขอบคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่าน ที่ได้สละเวลาในการตอบแบบสอบถาม รวมถึงกำลังใจและความช่วยเหลือต่างๆ จากครอบครัวรุ่นพี่ เพื่อนร่วมชั้นเรียนและเจ้าหน้าที่หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชทุกท่าน ที่ทำให้การศึกษาครั้งนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดีหากการศึกษาครั้งนี้มีส่วนผิดพลาดประการใด ผู้ทำการศึกษาต้องขออภัยมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ธิดารัตน์ เนียรสันเทียะ

กุมภาพันธ์ 2564



สารบัญ

| | หน้า |
|---|------|
| บทคัดย่อภาษาไทย | ง |
| บทคัดย่อภาษาอังกฤษ | จ |
| กิตติกรรมประกาศ | ฉ |
| สารบัญตาราง | ฅ |
| สารบัญภาพ | ญ |
| บทที่ 1 บทนำ | 1 |
| ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา | 1 |
| คำถามการวิจัย | 9 |
| วัตถุประสงค์ของการวิจัย | 9 |
| กรอบแนวคิดของการวิจัย | 10 |
| สมมติฐานการวิจัย | 10 |
| ขอบเขตของการวิจัย | 11 |
| นิยามศัพท์เฉพาะ | 12 |
| ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ | 13 |
| บทที่ 2 วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง | 14 |
| แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้ความเสี่ยง | 14 |
| แนวคิดและทฤษฎีการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี | 17 |
| ระบบการชำระเงินผ่านธนาคารทางอิเล็กทรอนิกส์ | 25 |
| ข้อมูลของผู้ประกอบการจังหวัดชลบุรี | 34 |
| ข้อมูลเบื้องต้นของสำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบังจังหวัดชลบุรี | 36 |
| งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง | 40 |
| บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย | 44 |
| ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง | 44 |
| เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย | 45 |
| วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล | 50 |
| วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล | 51 |

สารบัญ (ต่อ)

| | หน้า |
|---|------|
| บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล | 53 |
| ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล ของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่ (Frequency) และหาค่าร้อยละ (Percentage) | 54 |
| ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจ ใช้ระบบการชำระภาษีอากรทางอิเล็กทรอนิกส์ของกรมศุลกากร ในพื้นที่จังหวัดชลบุรี วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าคะแนนเฉลี่ย (mean) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) | 56 |
| ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความตั้งใจใช้ระบบการชำระภาษีอากร ทางอิเล็กทรอนิกส์ของกรมศุลกากร ในพื้นที่จังหวัดชลบุรี วิเคราะห์ข้อมูล โดยการหาค่าคะแนนเฉลี่ย (mean) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) | 60 |
| ตอนที่ 4 ทดสอบสมมติฐาน โดยการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis; MRA) | 61 |
| บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ | 65 |
| สรุปผลการวิจัย | 65 |
| อภิปรายผล | 67 |
| ข้อเสนอแนะ | 72 |
| บรรณานุกรม | 74 |
| ภาคผนวก | 79 |
| ประวัติผู้ศึกษา | 87 |

สารบัญตาราง

| | หน้า |
|---------------|--|
| ตารางที่ 1.1 | ข้อมูลการรับชำระภาษีอากรทางอิเล็กทรอนิกส์ของกรมศุลกากร 8 |
| ตารางที่ 1.2 | ข้อมูลการรับชำระภาษีอากรทางอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานศุลกากร ท่าเรือแหลมฉบัง 8 |
| ตารางที่ 4.1 | จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ 54 |
| ตารางที่ 4.2 | จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ 54 |
| ตารางที่ 4.3 | จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา 55 |
| ตารางที่ 4.4 | จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทของผู้ใช้บริการ 55 |
| ตารางที่ 4.5 | ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของการรับรู้ความเสี่ยง ของระบบการชำระภาษีอากรทางอิเล็กทรอนิกส์ของกรมศุลกากร ในพื้นที่จังหวัดชลบุรี 56 |
| ตารางที่ 4.6 | ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของการยอมรับเทคโนโลยี ของระบบการชำระภาษีอากรทางอิเล็กทรอนิกส์ของกรมศุลกากร ในพื้นที่จังหวัดชลบุรี 57 |
| ตารางที่ 4.7 | ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของการยอมรับเทคโนโลยี ของระบบการชำระภาษีอากรทางอิเล็กทรอนิกส์ของกรมศุลกากร ในพื้นที่จังหวัดชลบุรี ด้านการรับรู้ถึงคุณประโยชน์ 58 |
| ตารางที่ 4.8 | ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของการยอมรับเทคโนโลยี ของระบบการชำระภาษีอากรทางอิเล็กทรอนิกส์ของกรมศุลกากร ในพื้นที่จังหวัดชลบุรี ด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้ 59 |
| ตารางที่ 4.9 | ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความตั้งใจใช้ระบบ การชำระภาษีอากรทางอิเล็กทรอนิกส์ของกรมศุลกากร ในพื้นที่จังหวัดชลบุรี 60 |
| ตารางที่ 4.10 | ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณเพื่อทดสอบความสัมพันธ์ของปัจจัย การรับรู้ความเสี่ยงมีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้ระบบการชำระภาษีอากร ทางอิเล็กทรอนิกส์ของกรมศุลกากร ในพื้นที่จังหวัดชลบุรี 61 |
| ตารางที่ 4.11 | ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณเพื่อทดสอบความสัมพันธ์ของปัจจัย การยอมรับเทคโนโลยีมีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้ระบบการชำระภาษีอากร ทางอิเล็กทรอนิกส์ของกรมศุลกากร ในพื้นที่จังหวัดชลบุรี 63 |

สารบัญภาพ

| | หน้า |
|--|------|
| ภาพที่ 1.1 บัตรต่างๆ และ QR Code | 2 |
| ภาพที่ 1.2 การกระตุ้นชำระภาษีผ่าน e-Payment | 4 |
| ภาพที่ 1.3 ธนาการและตัวแทนรับชำระเงิน | 4 |
| ภาพที่ 1.4 กรอบแนวคิดของการวิจัย | 10 |
| ภาพที่ 2.1 รูปแบบทฤษฎีการกระทำด้วยเหตุผล (Ajzen & Fishbein, 1980) | 20 |
| ภาพที่ 2.2 แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (Davis, 1989) | 22 |
| ภาพที่ 2.3 หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในระบบ Customs e-Payment Gateway | 29 |
| ภาพที่ 2.4 ขั้นตอนการตัดบัญชีผ่านระบบ e-Payment ด้วยโปรแกรม Shipping Express | 30 |
| ภาพที่ 2.5 ช่องทางการชำระเงินผ่านระบบอีบิลเพย์เมนต์ | 32 |
| ภาพที่ 2.6 เอกสารที่ใช้ในการชำระเงินผ่านระบบอีบิลเพย์เมนต์ | 33 |
| ภาพที่ 2.7 ระยะเวลาการพิมพ์ใบเสร็จรับเงินด้วยตนเองผ่านระบบอีบิลเพย์เมนต์ | 33 |
| ภาพที่ 2.8 โครงสร้างและหน้าที่ความรับผิดชอบของสำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง | 39 |



บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ประเทศไทยมีการนำระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ครั้งแรก มีจุดเริ่มต้นมาจากกระทรวงการคลัง ที่ได้ริเริ่มผลักดันแนวคิดระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ (National e-Payment) ขึ้น โดยเมื่อวันที่ 21 กรกฎาคม 2558 คณะรัฐมนตรีได้มีมติรับทราบข้อเสนอของคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ ตามข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์ในภาครัฐ เพื่อป้องกันการทุจริต และเพื่อให้มีการปรับปรุงการปฏิบัติราชการตามมาตรการระยะยาว โดยรัฐบาลควรให้การส่งเสริม และสนับสนุนงบประมาณในการนำระบบอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการปรับปรุงงานบริการภาครัฐ โดยเฉพาะในระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ และเพิ่มความสะดวกให้แก่ประชาชนที่เข้ารับบริการ อีกทั้งยังเป็นการเพิ่มช่องทางการติดตามตรวจสอบได้ง่ายขึ้น และลดความเสี่ยงต่อการเกิดการทุจริต ต่อมาวันที่ 3 กันยายน 2558 กระทรวงการคลังได้มีคำสั่งแต่งตั้งคณะทำงานพัฒนาระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ เพื่อศึกษาและจัดทำแนวทางในการพัฒนาระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ของประเทศไทยให้มีครอบคลุมการทำธุรกรรมของภาคเอกชน เพื่ออำนวยความสะดวกในการทำธุรกิจ ลดต้นทุนในการใช้เงินสดของประเทศ และเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารการจัดเก็บภาษี โดยมุ่งเน้นการบูรณาการความร่วมมือระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งในส่วนกลางและภาคเอกชน (กรมบัญชีกลาง, ม.ป.ป.ก) อย่างไรก็ตาม การพัฒนาระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ เริ่มชัดเจนในวันที่ 22 ธันวาคม 2558 เมื่อคณะรัฐมนตรีมีมติเห็นชอบในหลักการแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ (National e-Payment Master Plan) และเห็นชอบการจัดตั้งคณะกรรมการขับเคลื่อนแผนยุทธศาสตร์ National e-Payment ซึ่งมีรองนายกรัฐมนตรีด้านเศรษฐกิจ เป็นประธาน เพื่อผลักดันการดำเนินงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในแผนยุทธศาสตร์ ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ตามที่กระทรวงการคลังได้มีการนำเสนอ และมอบหมายหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้เร่งดำเนินการตามแผนยุทธศาสตร์ดังกล่าว

เมื่อวันที่ 27 มีนาคม 2561 กรมบัญชีกลาง ได้มีการสั่งการให้ส่วนราชการทุกแห่งทั่วประเทศ เริ่มใช้งานระบบการรับและจ่ายเงินทางอิเล็กทรอนิกส์พร้อมกัน ด้วยการชำระเงินผ่านบัตรอิเล็กทรอนิกส์ ทั้งบัตรเดบิต บัตรเครดิต ตลอดจนการ Scan QR Code ผ่านเครื่อง EDC แทนการรับเป็นเงินสด หรือเช็ค เพื่อเพิ่มช่องทางอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนให้ได้รับบริการที่สะดวก รวดเร็ว ปลอดภัย ลดช่องทางการทุจริต และลดภาระของส่วนราชการในการจัดการเงินสดและเช็ค โดยประชาชน ที่ไปติดต่อทำธุรกรรมทางการเงินกับส่วนราชการต่างๆ เช่น การชำระค่าภาษีต่างๆ เป็นต้น ซึ่งไม่จำเป็นต้องนำเงินสดไป เพราะ

- 1) สามารถใช้บัตรเดบิตของทุกธนาคารที่ออกในประเทศไทย (ไม่มีค่าธรรมเนียม)
- 2) สามารถใช้บัตรเครดิตที่มีสัญลักษณ์ VISA/MASTER ของทุกธนาคาร (มีค่าธรรมเนียมตามที่ธนาคารเรียกเก็บ)
- 3) สามารถใช้บัตรอิเล็กทรอนิกส์อื่นๆ เช่น บัตร ATM ของธนาคารกรุงไทย (ไม่มีค่าธรรมเนียม)
- 4) สามารถใช้การสแกน QR CODE บน Mobile Application ของทุกธนาคาร (ไม่มีค่าธรรมเนียม) เพื่อชำระค่าบริการต่างๆ ได้ทันที



ภาพที่ 1.1 บัตรต่างๆ และ QR Code

ที่มา: <http://www.epayment.go.th/home/app/>

ปัจจุบันกรมศุลกากร มีบทบาทหน้าที่จากเดิมที่เน้นการจัดเก็บภาษีอากรจากของที่นำเข้ามา และส่งออก ไปนอกราชอาณาจักร มาเป็นการมุ่งเน้นที่จะพัฒนาส่งเสริมด้านการค้าระหว่างประเทศ และการส่งออก และได้มีพัฒนาระบบงานการจัดการศุลกากรนำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้ในการบริหารงาน โดยการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการติดต่อสื่อสาร โดยเฉพาะในภาคธุรกิจการนำเข้าและส่งออก ซึ่งต้องการความรวดเร็วในการขนส่งสินค้าและทำธุรกรรมกับภาครัฐ การนำระบบอิเล็กทรอนิกส์

มาบูรณาการให้เข้ากับระบบการชำระเงินภาษีอากร ทำให้สามารถแลกเปลี่ยนเอกสารธุรกิจระหว่างกันได้อย่างสะดวกและรวดเร็วมากยิ่งขึ้น รวมทั้งการพัฒนาบริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ที่ได้เข้ามาช่วยอำนวยความสะดวกสบายในชีวิตประจำวัน และเป็นทางเลือกทดแทนการใช้เงินสด เช่น การใช้บัตรเครดิต บัตรเครดิต เงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ถ้าหากถามว่า e-Payment ดีกว่าการใช้เงินสดอย่างไร สิ่งที่เห็นได้ชัดที่สุด คือ e-Payment มีส่วนช่วยให้เงินหมุนเวียนในระบบเศรษฐกิจได้เร็วและสะดวกขึ้น เป็นการส่งเสริมการใช้จ่าย และเพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายภาครัฐ โดยการสนับสนุนให้เกิดสังคมไร้เงินสด และป้องกันการทุจริตอย่างแท้จริง ซึ่งการใช้ e-Payment ที่มาทดแทนการใช้เงินสด จะยังช่วยลดต้นทุนให้กับประเทศ เนื่องจากการใช้เงินสดมีต้นทุนมหาศาลในการบริหารจัดการ อาทิเช่น การพิมพ์ การขนส่ง การนับคัต และการทำลาย ซึ่งสามารถสรุปประโยชน์ที่ได้จากการใช้ระบบ e-Payment ได้ดังนี้

ประการแรก คือ e-Payment จะช่วยให้ภาครัฐก้าวเข้าสู่ Digital Government โดยเป็นส่วนสนับสนุนการให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของภาครัฐ ทำให้ประชาชน และภาคธุรกิจ สามารถใช้บริการของภาครัฐ และชำระเงินค่าธรรมเนียมต่างๆ ผ่านช่องทางออนไลน์ได้สะดวก รวดเร็ว และช่วยให้กระบวนการทำงานของภาครัฐมีความคล่องตัว และตรวจสอบได้ง่ายขึ้น

ประการที่สอง คือ e-Payment จะมีส่วนช่วยส่งเสริม และยกระดับศักยภาพของธุรกิจให้สามารถใช้เทคโนโลยีได้ในทุกระบวนการอย่างครบวงจร ตั้งแต่การซื้อขายสินค้าทางอิเล็กทรอนิกส์ ไปจนถึงขั้นตอนการชำระเงิน และยังสามารถตรวจสอบข้อมูลการซื้อขายกับการชำระเงินได้ ซึ่งจะช่วยลดข้อผิดพลาด และยังสามารถจัดการข้อมูลต่างๆ เพื่อใช้ในการวางแผนธุรกิจให้ตอบสนองต่อลูกค้าได้ดียิ่งขึ้น (ที่มา : <http://www.bangkokbiznews.com/blog/detail/635330>)

กรมศุลกากร ได้มีการนำระบบการชำระค่าภาษีอากร ค่าธรรมเนียม รายได้อื่น และ/หรือเงินประกันทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่านระบบ e-Payment โดยวิธีตัดบัญชีผู้ประกอบการ มาใช้ตั้งแต่ปี 2550 และในปี 2562 กรมศุลกากรก็ได้มีการพัฒนาระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อเป็นการกระตุ้นให้ผู้ประกอบการ ชำระค่าภาษีอากรศุลกากรผ่านระบบ e-Payment เพิ่มมากขึ้น คือ ระบบการชำระภาษีอากรทางอิเล็กทรอนิกส์ โดยผ่านช่องทางการให้บริการของธนาคารและตัวแทนรับชำระ หรือที่เรียกว่าระบบอิลบิลเพย์เมนต์ (e-Bill Payment) โดยเปิดให้บริการตั้งแต่วันที่ 14 มกราคม 2562 เป็นต้นมา ซึ่งเป็นไปตามยุทธศาสตร์การพัฒนาโครงสร้างระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ (National e-Payment Master Plan) และประเทศไทย 4.0



ภาพที่ 1.2 การกระตุ้นชำระภาษีผ่าน e-Payment

ปัจจุบันกรมศุลกากร ได้รับความร่วมมือจากธนาคารและตัวแทนรับชำระเข้าร่วมโครงการจำนวน 6 ธนาคาร ได้แก่ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ธนาคารออมสิน ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) และธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ซึ่งผู้ประกอบการสามารถชำระผ่านช่องทางการให้บริการของแต่ละธนาคารที่เปิดให้บริการ อาทิเช่น การชำระผ่านระบบ Internet Banking, Mobile Banking, ATM และเคาน์เตอร์ธนาคาร รวมทั้งการชำระผ่านตัวแทนรับชำระ (หรือ Non-bank) ซึ่งมีจำนวน 2 ราย ได้แก่ บริษัท เคาน์เตอร์เซอร์วิส จำกัด และบริษัท บิ๊กซี ซูเปอร์เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน) (ที่มา: ศูนย์บริการศุลกากร)



ภาพที่ 1.3 ธนาคารและตัวแทนรับชำระเงิน

ที่มา: <https://www.nationtv.tv/main/content/378749773>

สำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง (สทบ.) เป็นหน่วยงานในสังกัดกรมศุลกากร กระทรวงการคลัง ได้รับมอบหมายภารกิจในการอำนวยความสะดวกทางการค้าระหว่างประเทศ การให้บริการด้านพิธีการ การจัดเก็บภาษี และการควบคุมทางศุลกากร เมื่อท่าเรือแหลมฉบัง ได้เริ่มเปิดดำเนินการในปี 2534 ด้านศุลกากรแหลมฉบัง ก็ได้ถูกจัดตั้งขึ้นเพื่อรองรับการให้บริการด้านพิธีการศุลกากร และการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ สำหรับท่าเรื่อน้ำลึกอันดับหนึ่งของประเทศไทย โดยมีเป้าหมายเพื่อแบ่งเบาและลดความแออัดของท่าเรือกรุงเทพ ประกอบกับเป็นท่าเรือที่มีความพร้อมสามารถรองรับการเจริญเติบโต และการขยายตัวทางเศรษฐกิจได้เป็นอย่างดี เนื่องจากท่าเรือแหลมฉบังอยู่ในทำเลที่ตั้งที่มีความพร้อม เหมาะสม มีศักยภาพในการเป็นศูนย์กลางของระบบ โลจิสติกส์ และการขนส่งต่อเนื่องหลายรูปแบบ

จนกระทั่งในปี 2545 ด้านศุลกากรแหลมฉบัง ได้ถูกยกระดับขึ้นเป็นสำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง หรือ สทบ. เพื่อรองรับการเจริญเติบโตของเศรษฐกิจที่ดำเนินไปอย่างรวดเร็ว

สำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง (สทบ.) มีหน้าที่กำกับดูแลท่าเรือทั้งภายในและภายนอกเขตท่าเรือแหลมฉบัง ที่ทอดเรือภายนอกเกาะสีชัง เขตปลอดอากร นิคมอุตสาหกรรม และคลังสินค้าทัณฑ์บน ในเขตพื้นที่จังหวัดชลบุรี ยกเว้นอำเภอสัตหีบ ดังนี้

การกำกับดูแล คือ

- 1) ท่าเอกชนในเขตท่าเรือแหลมฉบัง จำนวน 14 ท่า
- 2) ท่าเรือเอกชนนอกเขตท่าเรือแหลมฉบัง จำนวน 3 ท่า
- 3) คลังสินค้าอันตราย จำนวน 1 แห่ง
- 4) คลังสินค้าทัณฑ์บน จำนวน 12 แห่ง
- 5) เขตประกอบการเสรี จำนวน 2 แห่ง
- 6) เขตปลอดอากร (184/185) จำนวน 30/67 แห่ง
- 7) ที่ทอดเรือภายนอกเกาะสีชัง จำนวน 1 แห่ง

โดยสำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง (สทบ.) ได้ดำเนินงานตามวิสัยทัศน์ พันธกิจ ยุทธศาสตร์ ค่านิยมองค์กร ของกรมศุลกากร ดังนี้

วิสัยทัศน์กรมศุลกากร คือ องค์กรศุลกากรชั้นนำ ที่มุ่งส่งเสริมความยั่งยืนของเศรษฐกิจ และความปลอดภัยของสังคม ด้วยนวัตกรรมและบริการที่เป็นเลิศ

พันธกิจกรมศุลกากร คือ

- 1) อำนวยความสะดวกทางการค้าและส่งเสริมระบบโลจิสติกส์ของประเทศ
- 2) ส่งเสริมเศรษฐกิจของประเทศด้วยมาตรการทางศุลกากรและข้อมูลการค้า

ระหว่างประเทศ

3) เพิ่มขีดความสามารถในการปกป้องสังคมให้ปลอดภัยด้วยระบบควบคุมทางศุลกากร

4) จัดเก็บภาษีอากรอย่างเป็นธรรม โปร่งใส และมีประสิทธิภาพ

ยุทธศาสตร์กรมศุลกากร คือ

1) พัฒนาระบบงานและระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่ออำนวยความสะดวกทางการค้า

เป้าประสงค์ : เพื่อให้บริการศุลกากรมีความสะดวก รวดเร็ว ทันสมัย ให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงการค้าโลก

2) พัฒนามาตรการทางศุลกากรและข้อมูลการค้าระหว่างประเทศเพื่อส่งเสริมการค้าชายแดน และเชื่อมโยงการค้าโลก

เป้าประสงค์ : เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ

3) พัฒนาระบบควบคุมทางศุลกากรให้มีประสิทธิภาพและเชื่อมโยงกัน

เป้าประสงค์ : เพื่อให้การตรวจสอบและควบคุมทางศุลกากรมีประสิทธิภาพและสร้างสังคมปลอดภัย

4) เพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลการจัดเก็บภาษีโดยยึดหลักธรรมาภิบาล

เป้าประสงค์ : เพื่อให้การจัดเก็บภาษีเป็นไปตามเป้าหมายและสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้เสียภาษี

5) พัฒนาสมรรถนะบุคลากรและการบริหารจัดการองค์กร

เป้าประสงค์ : เพื่อให้องค์กรมีคุณภาพ บุคลากรมีความเชี่ยวชาญ คุณธรรม และสามารถขับเคลื่อนกรมศุลกากรให้บรรลุเป้าหมาย

ค่านิยมองค์กร คือ

I - Integrity: ความสุจริต

S - Service Mind/Self-esteem: จิตบริการ

M - Modernization: ความทันสมัย

I - Innovation: นวัตกรรม

L - Learning: การเรียนรู้

E - Expert: ความเชี่ยวชาญ

สำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง (สทพ.) มีผู้ประกอบการที่ลงทะเบียนในระบบของกรมศุลกากร เพื่อดำเนินพิธีการทางศุลกากร ในปีงบประมาณ 2563 แบ่งเป็นประเภทบุคคลธรรมดาจำนวน 553 ราย และประเภทบริษัท/หน่วยงาน จำนวน 560 ราย รวมทั้งสิ้น 1,113 ราย

สถานประกอบการธุรกิจและอุตสาหกรรม ที่ตั้งอยู่ในจังหวัดชลบุรี มีจำนวนทั้งสิ้น 65,806 แห่ง ส่วนใหญ่เป็นสถานประกอบการเกี่ยวกับการขายปลีกจำนวน 21,676 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 32.9 รองลงมาเป็นสถานประกอบการเกี่ยวกับการบริการอาหารและเครื่องดื่มจำนวน 12,250 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 18.6 และสถานประกอบการเกี่ยวกับกิจกรรมอื่นๆ จำนวน 9,183 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 14.0 ส่วนสถานประกอบการเกี่ยวกับการขาย-ซ่อมแซมยานยนต์และจักรยานยนต์ มีจำนวน 5,509 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 8.4 สถานประกอบการเกี่ยวกับกิจกรรมอสังหาริมทรัพย์มีจำนวน 5,326 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 8.1 สถานประกอบการเกี่ยวกับการผลิตมีจำนวน 5,067 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 7.7 กิจกรรมทางเศรษฐกิจอื่นๆ นอกเหนือจากที่กล่าวข้างต้น มีสัดส่วนต่ำกว่าร้อยละ 3.0 (สำนักงานสถิติจังหวัดชลบุรี, 2560)

การจัดเก็บรายได้ศุลกากร ในปีงบประมาณ 2562 มีจำนวน 108,523 ล้านบาท ต่ำกว่าปีงบประมาณ 2561 จำนวน 200 ล้านบาท หรือ 0.2% โดยอากรขาเข้า (สัดส่วน 98.1%) ขยายตัว 0.2% จากรถยนต์นั่งที่ขยายตัว 25.4% ขยายตัวต่อเนื่องในไตรมาสแรกและไตรมาสสุดท้าย หอม กระเทียม ขยายตัว 58.7% ขยายตัวต่อเนื่องทั้งปีงบประมาณ และรถยนต์โดยสารขยายตัว 38.5% ขยายตัวต่อเนื่องในช่วง 6 เดือนแรก สำหรับอากรขาออกจัดเก็บได้ 210 ล้านบาท ขยายตัว 45.7% ขณะที่ค่าธรรมเนียมลดลง 434 ล้านบาท หรือ 19.4% เมื่อเทียบกับช่วงเดียวกันของปีก่อน จากค่าขายของกลางลดลง 254 ล้านบาท และค่าปรับภาษีอากรลดลง 286 ล้านบาท การจัดเก็บรายได้ศุลกากรเทียบเมื่อเทียบกับประมาณการสามารถจัดเก็บได้สูงกว่าประมาณการ จำนวน 8,523 ล้านบาท หรือ 8.5% การจัดเก็บรายได้แทนหน่วยงานอื่น จำนวน 479,935 ล้านบาท สูงกว่าปีก่อน โดยภาษีมูลค่าเพิ่มขยายตัวเล็กน้อย จากรถยนต์และก๊าซธรรมชาติ ขณะที่น้ำมันดิบ ซึ่งเป็นสินค้าหลักหดตัว 5.7% สำหรับภาษีสรรพสามิตขยายตัว 3.4% จากรถยนต์นั่งและน้ำมันสำเร็จรูป

รายได้ศุลกากรของ สำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง (สทพ.) ในปี 2563 มีสัดส่วนร้อยละ 17 ของรายได้รวม (รายได้รวม 176,395 ล้านบาท) หดตัวครั้งแรกจากที่ขยายตัวต่อเนื่องมา 2 ปี ทั้งนี้ จัดเก็บเฉลี่ยเดือนละ 2,483 ล้านบาท (ปีก่อนจัดเก็บเฉลี่ยเดือนละ 2,852 ล้านบาท) โดยเดือนกรกฎาคม 2563 มีการจัดเก็บได้ต่ำสุดในรอบ 40 เดือน รายได้ร้อยละ 14.0 มาจากอากรขาเข้าที่จัดเก็บจากสินค้าที่ออกจากคลัง/เขตปลอดอากรซึ่งขยายตัวจากปีก่อนร้อยละ 51.8 การจัดเก็บรายได้แทนหน่วยงานอื่น 146,605 ล้านบาท หดตัว 16.3 จากที่ขยายตัวต่อเนื่องมา 4 ปี (มีสัดส่วน 83.1% ของการจัดเก็บรวม โดยภาษีมูลค่าเพิ่ม คิดเป็น 52.1% และภาษีสรรพสามิต คิดเป็น 22.9%) สินค้าหลักที่จัดเก็บภาษีมูลค่าเพิ่มลดลงสูงสุด คือ น้ำมันดิบ ส่วนภาษีสรรพสามิต เพิ่มขึ้นสูงสุด คือ น้ำมันสำเร็จรูป

กรมศุลกากรมีสถิติการจัดเก็บรายได้ตามประเภทการชำระภาษีอากรทางอิเล็กทรอนิกส์
ดังนี้

ตารางที่ 1.1 ข้อมูลการรับชำระภาษีอากรทางอิเล็กทรอนิกส์ของกรมศุลกากร

| ปีงบประมาณ | บัตรเดบิต/เครดิต (Debit/Credit) | เงินโอน (e-Payment) | ตัวแทน (Bill Payment) | รวม (Total) |
|------------|------------------------------------|------------------------|--------------------------|--------------------|
| 2562 | 5,869,841,574.29 | 332,395,091,657.74 | 520,511,844.88 | 338,785,445,076.91 |
| 2563 | 11,636,708,613.13 | 287,450,409,009.54 | 6,489,354,669.75 | 305,576,472,292.42 |

ในส่วนของสำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง (สทพ.) มีสถิติการจัดเก็บรายได้
ตามประเภทการชำระภาษีอากรทางอิเล็กทรอนิกส์ดังนี้

ตารางที่ 1.2 ข้อมูลการรับชำระภาษีอากรทางอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง

| ปีงบประมาณ | บัตรเดบิต/เครดิต (Debit/Credit) | เงินโอน (e-Payment) | ตัวแทน (Bill Payment) | รวม (Total) |
|------------|------------------------------------|------------------------|--------------------------|--------------------|
| 2562 | 1,454,985,023.49 | 123,774,226,945.93 | 183,160,001.80 | 125,412,371,971.22 |
| 2563 | 2,042,486,673.53 | 110,943,918,058.14 | 2,893,773,252.22 | 115,880,177,983.89 |

ที่มา : <http://lcpcb.customs.go.th/>

จากการใช้งานระบบการชำระภาษีอากรทางอิเล็กทรอนิกส์ ตั้งแต่เริ่มต้นเมื่อช่วงปี 2562
จนถึงปัจจุบันนั้น พบว่า ระบบฯ ดังกล่าวยังไม่ได้รับการตอบรับที่ดีเพียงพอและมีปริมาณการใช้งาน
ที่อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อเทียบกับจำนวนรายการที่ผ่านพิธีการศุลกากรทั้งหมด โดยพบว่ามีดังนี้

1) ปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยี เมื่อผู้ประกอบการไม่รับรู้ถึงความง่ายและไม่รับรู้
ถึงประโยชน์ของระบบการชำระภาษีอากรทางอิเล็กทรอนิกส์ ก็จะทำให้ผู้ประกอบการที่ทำพิธีการ
ทางศุลกากร ไม่ทราบขั้นตอน วิธีการใช้งาน และประโยชน์ของระบบการชำระภาษีอากรทางอิเล็กทรอนิกส์
ซึ่งจะทำให้ผู้ประกอบการไม่ยอมรับเทคโนโลยีการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์

2) ปัจจัยด้านความเสี่ยงของระบบการชำระเงิน ซึ่งประกอบด้วย ด้านเศรษฐกิจ ด้านการกระทำด้านบุคคล และด้านความเป็นส่วนตัว หากผู้ประกอบการมีการรับรู้ถึงความไม่แน่นอน ในการรักษาความปลอดภัย การเก็บรักษาข้อมูลส่วนตัว และความไม่ชัดเจนครบถ้วนของข้อมูล ซึ่งจะทำให้ผู้ประกอบการเกิดการไม่ยอมรับเทคโนโลยีการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์

เพื่อให้มีการใช้งานระบบการชำระภาษีอากรทางอิเล็กทรอนิกส์ ให้มีปริมาณเพิ่มมากขึ้น ตามนโยบายภาครัฐ และเพื่อให้เกิดความคุ้มค่า รวมไปถึงเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ประกอบการ นำเข้าและส่งออกสินค้า

จึงเป็นสาเหตุจูงใจให้ผู้วิจัยสนใจศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้ระบบการชำระ ภาษีอากรทางอิเล็กทรอนิกส์ของกรมศุลกากร ในพื้นที่จังหวัดชลบุรี เพื่อสามารถนำข้อมูลการวิจัย ไปปรับปรุงและพัฒนาระบบการชำระค่าภาษีอากรทางอิเล็กทรอนิกส์ให้ดีขึ้น และเพื่อตอบสนอง ต่อยุทธศาสตร์ของประเทศและของกรมศุลกากรได้

2. คำถามการวิจัย

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้ระบบการชำระภาษีอากรทางอิเล็กทรอนิกส์ ของกรมศุลกากร ในพื้นที่จังหวัดชลบุรี ประกอบด้วยปัจจัยอะไรบ้าง

3. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

3.1 เพื่อศึกษาระดับการรับรู้ความเสี่ยงของระบบการชำระภาษีอากรทางอิเล็กทรอนิกส์ ของกรมศุลกากร ในพื้นที่จังหวัดชลบุรี

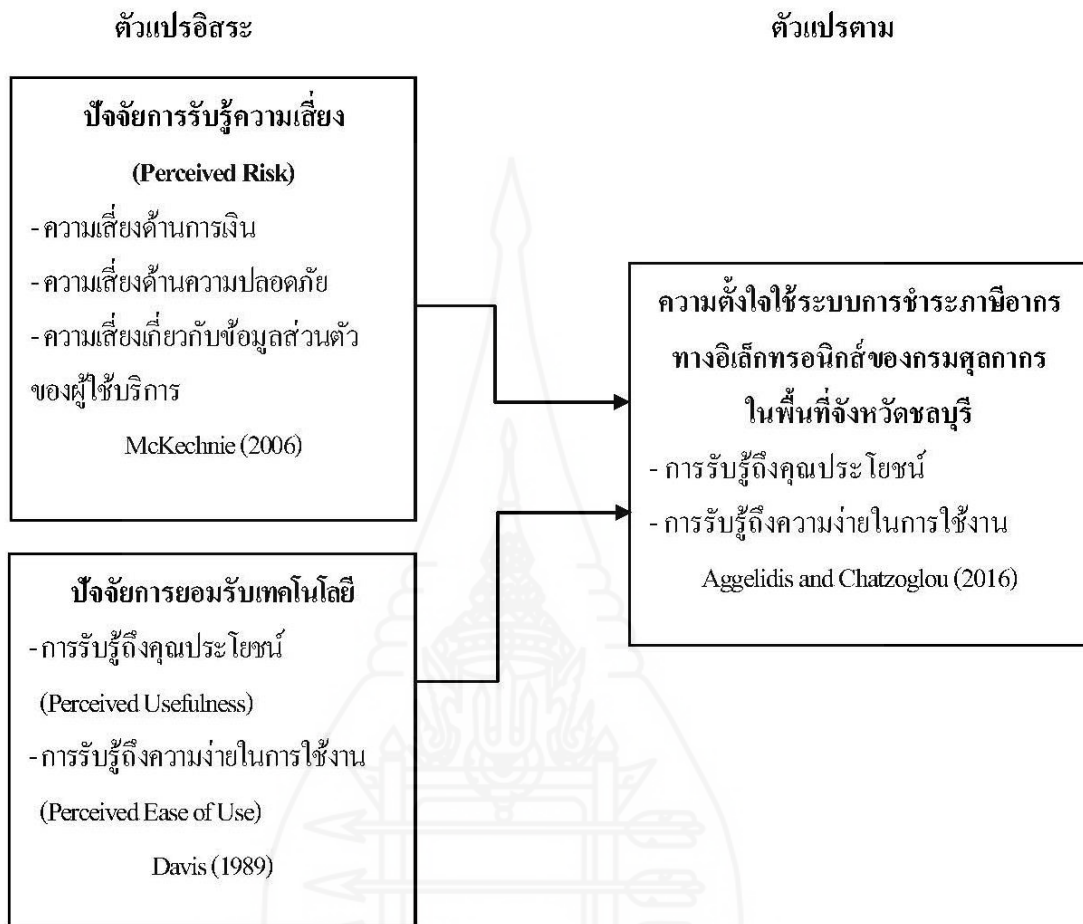
3.2 เพื่อศึกษาระดับการยอมรับเทคโนโลยีของระบบการชำระภาษีอากรทางอิเล็กทรอนิกส์ ของกรมศุลกากร ในพื้นที่จังหวัดชลบุรี

3.3 เพื่อศึกษาระดับความตั้งใจใช้ระบบการชำระภาษีอากรทางอิเล็กทรอนิกส์ ของกรมศุลกากร ในพื้นที่จังหวัดชลบุรี

3.4 เพื่อศึกษาปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้ระบบการชำระ ภาษีอากรทางอิเล็กทรอนิกส์ของกรมศุลกากร ในพื้นที่จังหวัดชลบุรี

3.5 เพื่อศึกษาปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้ระบบการชำระ ภาษีอากรทางอิเล็กทรอนิกส์ของกรมศุลกากร ในพื้นที่จังหวัดชลบุรี

4. กรอบแนวคิดของการวิจัย



ภาพที่ 1.4 กรอบแนวคิดของการวิจัย

5. สมมติฐานการวิจัย

5.1 ปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงมีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้ระบบการชำระภาษีอากรทางอิเล็กทรอนิกส์ของกรมศุลกากร ในพื้นที่จังหวัดชลบุรี

5.2 ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีมีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้ระบบการชำระภาษีอากรทางอิเล็กทรอนิกส์ของกรมศุลกากร ในพื้นที่จังหวัดชลบุรี

6. ขอบเขตของการวิจัย

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้ระบบการชำระภาษีอากรทางอิเล็กทรอนิกส์ของกรมศุลกากร ในพื้นที่จังหวัดชลบุรี โดยมีขอบเขตการศึกษาดังนี้

6.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

6.1.1 ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับแนวคิดและทฤษฎีการรับรู้ความเสี่ยง ซึ่งมีมิติเกี่ยวกับความเสี่ยงที่จะนำไปสู่การยอมรับเทคโนโลยี ได้แก่ ความเสี่ยงด้านการเงิน ความเสี่ยงด้านความปลอดภัย และความเสี่ยงเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัวของผู้ใช้บริการ

6.1.2 ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับแนวคิดและทฤษฎีการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี ซึ่งเกิดจากปัจจัยหลัก 2 ประการ ได้แก่ การรับรู้ถึงคุณประโยชน์ และการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน จึงนำไปสู่ความตั้งใจใช้ระบบการชำระภาษีอากรทางอิเล็กทรอนิกส์

6.2 ขอบเขตด้านประชากร

6.2.1 ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาประชากร คือ ผู้ประกอบการที่ใช้งานระบบการชำระภาษีอากรทางอิเล็กทรอนิกส์จังหวัดชลบุรีซึ่งไม่ทราบจำนวนผู้ประกอบการที่ใช้บริการระบบการชำระภาษีอากรทางอิเล็กทรอนิกส์ในจังหวัดชลบุรี

6.2.2 ผู้วิจัยได้ทำการคำนวณกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรจากการหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างแบบไม่ทราบจำนวนประชากร ดังสูตรของคอคแรน (Cochran, 1977) โดยผู้วิจัยกำหนดความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95 และความคลาดเคลื่อนในการประมาณค่าไม่เกินร้อยละ 5 ได้จำนวน 384.16 ตัวอย่าง ผู้วิจัยจึงสำรวจกลุ่มตัวอย่างเพิ่มอีก 15 ตัวอย่าง รวมขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้สำหรับการวิจัยครั้งนี้ทั้งสิ้นจำนวน 400 ตัวอย่าง

6.3 ขอบเขตด้านเวลา

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาและรวบรวมข้อมูลปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้ระบบการชำระภาษีอากรทางอิเล็กทรอนิกส์ของกรมศุลกากร ในพื้นที่จังหวัดชลบุรี โดยใช้ระยะเวลาระหว่างเดือนตุลาคม 2563 ถึงเดือนกุมภาพันธ์ 2564 จำนวน 5 เดือน

7. นวัตกรรมเฉพาะ

7.1 การชำระภาษีอากร หมายถึง เงินหรือทรัพย์สินที่รัฐเรียกเก็บจากผู้ประกอบการที่มีการนำสินค้าหรือสิ่งของผ่านเข้าหรือออกประเทศ โดยจัดเก็บตามอัตราที่กำหนดไว้

7.2 ระบบการชำระภาษีอากรทางอิเล็กทรอนิกส์ หมายถึง ระบบการชำระเงินผ่านธนาคาร และตัวแทนรับชำระทางอิเล็กทรอนิกส์ ที่ใช้กับการผ่านพิธีการศุลกากรด้วยระบบ e-Customs ซึ่งเป็นระบบการให้บริการรับชำระค่าสินค้า ค่าบริการ หรือค่าใช้จ่ายอื่นๆ แทนเจ้าหน้าที่ (อาทิ ค่าภาษีอากร ค่าธรรมเนียมศุลกากร และรายได้อื่น) เช่น เมื่อได้รับใบสั่งเก็บเงินค่าธรรมเนียมศุลกากรจากหน่วยงานของกรมศุลกากร ซึ่งเป็นเจ้าหน้าที่และเป็น “ผู้ออกใบแจ้งหนี้” แล้ว ผู้ประกอบการนำเข้าและส่งออกสินค้า สามารถนำไปใบสั่งเก็บเงินค่าธรรมเนียมศุลกากรนี้ไปชำระได้ที่ผู้ให้บริการรับชำระเงินแทน โดยไม่ต้องเดินทางไปชำระที่สำนักงานของกรมศุลกากร โดยตรง รวมถึงอาจให้ผู้ประกอบการนำเข้าและส่งออกสินค้า ชำระเงินได้ทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่านช่องทางต่างๆ เช่น เครื่อง ATM อินเทอร์เน็ต หรือโทรศัพท์มือถือได้อีกด้วย

7.3 การยอมรับเทคโนโลยี หมายถึง พฤติกรรมของผู้ประกอบการในการยอมรับระบบการชำระภาษีอากรทางอิเล็กทรอนิกส์ และผู้ประกอบการเกิดการเรียนรู้ รวมทั้งการใช้งานระบบให้เป็นประโยชน์มากขึ้น ซึ่งการยอมรับเทคโนโลยีได้ประกอบด้วยปัจจัยหลัก 2 ประการ ได้แก่ 1) การรับรู้ถึงประโยชน์คือ ผู้ประกอบการรับรู้ถึงประโยชน์ในการใช้งานระบบการชำระภาษีอากรทางอิเล็กทรอนิกส์ ที่มีประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน และ 2) การรับรู้ความง่ายในการใช้งานคือ ผู้ประกอบการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานระบบการชำระภาษีอากรทางอิเล็กทรอนิกส์ เป็นเรื่องง่าย สามารถเรียนรู้ได้เอง ใช้งานได้อย่างต่อเนื่องและการเข้าถึงขั้นตอนในการใช้บริการเป็นเรื่องง่าย จึงนำไปสู่ความตั้งใจใช้ระบบการชำระภาษีอากรทางอิเล็กทรอนิกส์

7.4 การรับรู้ถึงความเสี่ยง หมายถึง ผู้ประกอบการรับรู้ถึงความไม่แน่นอนในการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของสารสนเทศ การป้องกันสารสนเทศ การรักษาความปลอดภัยทางข้อมูลในการชำระภาษีอากรทางอิเล็กทรอนิกส์

8. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

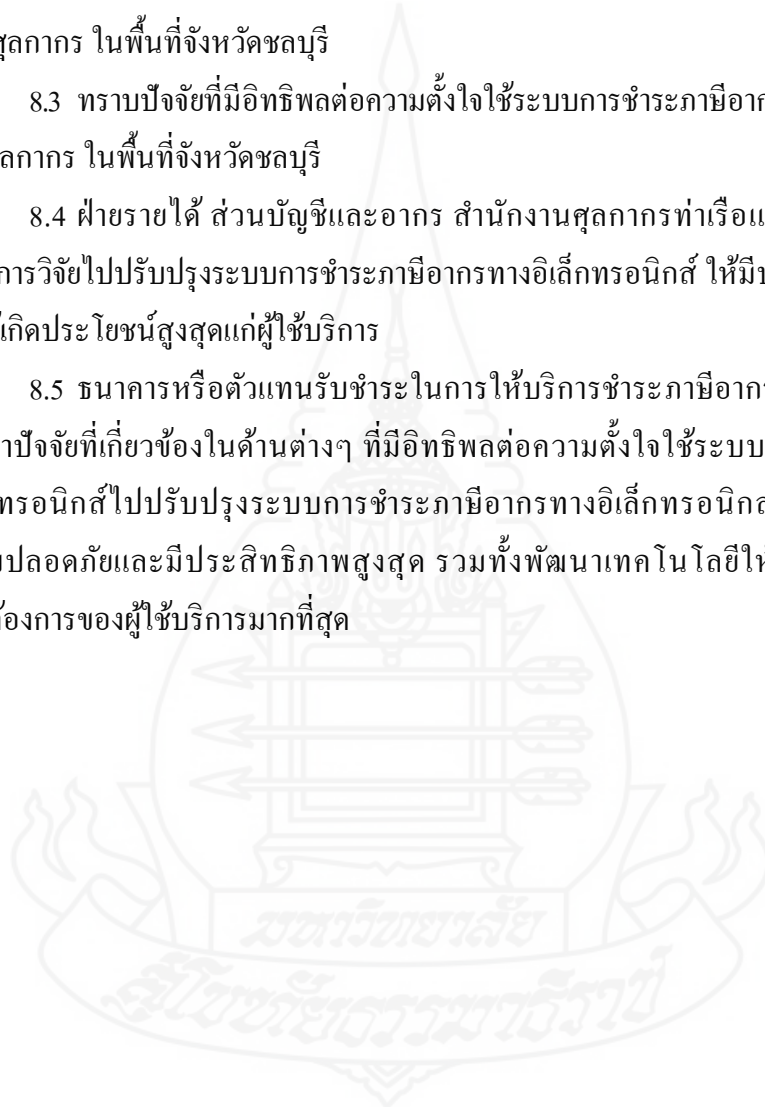
8.1 ทราบระดับการรับรู้ความเสี่ยงของระบบการชำระภาษีอากรทางอิเล็กทรอนิกส์ของกรมศุลกากร ในพื้นที่จังหวัดชลบุรี

8.2 ทราบระดับการยอมรับของระบบการชำระภาษีอากรทางอิเล็กทรอนิกส์ของกรมศุลกากร ในพื้นที่จังหวัดชลบุรี

8.3 ทราบปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้ระบบการชำระภาษีอากรทางอิเล็กทรอนิกส์ของกรมศุลกากร ในพื้นที่จังหวัดชลบุรี

8.4 ฝ่ายรายได้ ส่วนบัญชีและอากร สำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง สามารถนำผลของการวิจัยไปปรับปรุงระบบการชำระภาษีอากรทางอิเล็กทรอนิกส์ ให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น และก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ผู้ใช้บริการ

8.5 ธนากรหรือตัวแทนรับชำระในการให้บริการชำระภาษีอากรทางอิเล็กทรอนิกส์สามารถนำปัจจัยที่เกี่ยวข้องในด้านต่างๆ ที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้ระบบการชำระภาษีอากรทางอิเล็กทรอนิกส์ไปปรับปรุงระบบการชำระภาษีอากรทางอิเล็กทรอนิกส์ และพัฒนาระบบให้มีความปลอดภัยและมีประสิทธิภาพสูงสุด รวมทั้งพัฒนาเทคโนโลยีให้มีความสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการมากที่สุด



บทที่ 2

วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาในครั้งนี้ผู้วิจัยมุ่งศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้ระบบการชำระภาษีอากรทางอิเล็กทรอนิกส์ของกรมศุลกากร ในพื้นที่จังหวัดชลบุรี ให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น และก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ผู้ใช้บริการของสำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี โดยผู้วิจัยได้นำแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องประกอบการศึกษา ดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้ความเสี่ยง
2. แนวคิดและทฤษฎีการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี
3. ระบบการชำระเงินผ่านธนาคารทางอิเล็กทรอนิกส์
4. ข้อมูลของผู้ประกอบการจังหวัดชลบุรี
5. ข้อมูลเบื้องต้นของสำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบังจังหวัดชลบุรี
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้ความเสี่ยง

1.1 ความหมายของการรับรู้

Schiff man and Kanuk (2000) กล่าวว่า การรับรู้คือกระบวนการที่บุคคลแต่ละคนมีการเลือกวิธีในการประมวลผลในด้านการตีความเกี่ยวกับการเป็นตัวกระตุ้นออกมาเพื่อที่จะได้ความหมายและการสื่อภาพของโลกที่มีเนื้อหา

สวิง สุวรรณ (2540) กล่าวว่า การรับรู้หมายถึงขั้นตอนในการเลือกรับวิธีการจัดระเบียบและแปลความหมายของสิ่งเร้าที่บุคคลพบเห็นหรือมีความเป็นมาที่เกี่ยวข้องด้วยในสิ่งแวดล้อมหนึ่งๆ

นวลศิริ เปาโรหิตส์ (2542) กล่าวว่า การรับรู้เป็นขั้นตอนกระบวนการแปลความหมายของสิ่งเร้าที่มากกระทบกับประสาทสัมผัสต่างๆ ของคน และในการแปลความหมายนั้นขึ้นอยู่กับประสบการณ์ในอดีตและสภาพจิตใจในปัจจุบัน

บรรมงค์ ไตจินดา (2543) กล่าวว่า การรับรู้ หมายถึง บุคคลได้รับตีความและตอบสนอง ต่อสิ่งที่เกิดขึ้นการรับรู้ นั้นสามารถแบ่งออกเป็น 2 กิจกรรม คือ ข้อมูลและการแปลข้อมูล ให้เป็นข้อความตามความเข้าใจของแต่ละบุคคลการรับรู้จะต้องคำนึงถึงความรู้ความเข้าใจในข้อมูล ข่าวสารความสนใจต่างๆ ที่เกิดขึ้นและประสบการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้นจึงจะสามารถทำให้เราแปลข้อความ ได้ถูกต้อง

นพศรี บุญนาค (2545) กล่าวว่า การรับรู้หมายถึงกระบวนการที่ซึ่งบุคคลรับจัดระเบียบ และแปลข้อมูล สารสนเทศจากสภาพแวดล้อมที่เขาดำรงอยู่

รังสรรค์ ประเสริฐศรี (2548) กล่าวว่า การรับรู้เป็นกระบวนการ ซึ่งบุคคลมีการ เลือกรับ (Select) จัดระเบียบ (Organize) และตีความ (Interpret) เกี่ยวกับสิ่งที่กระตุ้น (Stimulus) หรือข้อมูลที่ได้รับ โดยอาศัยประสาทสัมผัสทั้ง 5 คือ ได้เห็น (Sight) ได้ยิน (Hearing) ได้กลิ่น (Smell) ได้ลิ้มรส (Taste) และได้สัมผัส (Touch) หรือกระบวนการ ซึ่งบุคคลจัดระเบียบ และตีความสิ่งที่สัมผัส เพื่อให้ความหมายของสภาพแวดล้อม ซึ่งแต่ละบุคคลอาจจะมี การรับรู้ และการตอบสนองต่อข้อมูล ที่ได้รับแตกต่างกันไป แม้จะเป็นข้อมูลเดียวกันก็ตาม และบางครั้งการรับรู้ของเราอาจจะแตกต่าง ไปจากสิ่งที่เกิดขึ้นจริงก็ได้

สรุปว่า การรับรู้ คือ การที่บุคคลได้เจอกับสิ่งเร้าสิ่งหนึ่ง และมีการตอบสนอง กับสิ่งนั้น โดยสามารถที่จะเลือกรับสิ่งเร้าที่เข้ามาได้ โดยการเห็นการได้ยิน และการได้ทำให้เกิดการ ตีความ ผ่านวิธีการวิเคราะห์ สามารถถ่ายทอดออกมาเป็นความรู้ และความเข้าใจแต่ละบุคคล และทำให้แต่ละบุคคลเปลี่ยนแปลงทางด้านพฤติกรรม และแนวความคิดที่เกิดการเรียนรู้ในที่สุด

1.2 ความหมายของการรับรู้ความเสี่ยง

Bauer (1960) กล่าวว่า มักจะเป็นความไม่แน่นอนที่สำคัญต่อพฤติกรรมผู้บริโภค โดยในเวลาต่อมา ได้มีผู้นำแนวคิดการรับรู้ความเสี่ยง (Perceived Risk) ไปทำการค้นคว้าเป็นจำนวนมาก

Cunningham (1967) กล่าวว่า การรับรู้ความเสี่ยง หมายถึง ความไม่แน่นอนที่รับรู้ ได้ถึงสินค้า และบริการต่างๆ ของลูกค้าที่ทำให้เกิดผลกระทบด้านลบกับการยอมรับในการซื้อ หรือใช้บริการ หากลูกค้ารับรู้ความเสี่ยงเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการในระดับที่มาก แสดงว่า เกิดความไม่แน่นอนในเชิงลบที่มีความสำคัญ

Heng, Hock-Hai and Bernard (2005) กล่าวว่า ทศนคติเกี่ยวกับความเสี่ยงจะส่งผล เชิงลบ และมีความสัมพันธ์กับการยอมรับความเชื่อมั่น และความตั้งใจกระทำ การรับรู้ความเสี่ยง สามารถแบ่งออกได้เป็น 4 ด้าน ได้แก่ การรับรู้ความเสี่ยงด้านเศรษฐกิจ ด้านการกระทำ ด้านบุคคล และด้านความเป็นส่วนตัว

Martin and Camarero (2008) กล่าวว่า การรับรู้ความเสี่ยงในการซื้อสินค้าหรือใช้บริการออนไลน์ของลูกค้า นั้นขึ้นอยู่กับการรักษาความปลอดภัย และมีการเก็บรักษาข้อมูลส่วนตัวของลูกค้าที่เหมาะสม หากมีการนำเสนอข้อมูลขององค์กร และข้อมูลสินค้าหรือบริการครบถ้วน ก็จะทำให้เกิดการรับรู้ความเสี่ยงในระดับที่ต่ำ ทำให้เกิดการยอมรับในการบริการ

Zhou (2010) กล่าวว่า การรับรู้ความเสี่ยง มีผลต่อความตั้งใจใช้บริการระบุตำแหน่งในทางลบ โดยเฉพาะในเรื่องของความเป็นส่วนตัวของผู้ใช้บริการ ที่กังวลเกี่ยวกับการเปิดเผยข้อมูล และการควบคุมที่ดี ซึ่งการรับรู้ความเสี่ยงจะลดน้อยลง เมื่อมีการใช้โครงสร้างทางกฎหมาย และได้รับรองจากบุคคลที่สาม

ดังนั้น ผู้วิจัย สามารถสรุปความหมายความการรับรู้ความเสี่ยงได้ว่าเป็นการรับรู้ถึงความไม่แน่นอนในการรักษาความปลอดภัย การเก็บรักษาข้อมูลส่วนตัว และความไม่ชัดเจนครบถ้วนของข้อมูลจากผู้ซื้อหรือผู้ให้บริการได้รับ ทำให้เกิดผลกระทบทางลบ นำไปสู่ความไม่พึงพอใจและไม่ซื้อสินค้าหรือใช้บริการที่ได้รับรู้ความเสี่ยงนั้น

McKechnie (2006) ได้ศึกษามิติเกี่ยวกับความเสี่ยงที่นำไปสู่การยอมรับเทคโนโลยีได้ ดังนี้

- 1) ความเสี่ยงด้านการเงิน หมายถึง ความเชื่อของผู้ใช้บริการว่าจะมีค่าใช้จ่ายมากกว่าที่ควรจะเป็น
- 2) ความเสี่ยงด้านความปลอดภัย หมายถึง ความเชื่อเกี่ยวกับการสูญเสีย ที่ผู้ให้บริการอาจได้รับจากความไม่ปลอดภัยของระบบ
- 3) ความเสี่ยงเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัวของผู้ใช้บริการ หมายถึง การถูกละเมิดหรือลักลอบนำข้อมูลส่วนตัวของผู้ใช้บริการไปใช้โดยไม่ได้รับอนุญาต ซึ่งเกี่ยวข้องกับความซื่อสัตย์ของผู้ให้บริการด้วยเช่นกัน

1.3 ความเสี่ยงในระบบการชำระเงิน

ความเสี่ยงในระบบการชำระเงิน หมายถึง โอกาสที่การชำระเงินไม่สำเร็จเสร็จสิ้น ผลกระทบอาจวัดมูลค่าเป็นความเสียหายของคู่กรณี หรือกระทบความเชื่อมั่นต่อระบบการชำระเงิน เช่น กรณีชำระผิดพลาดหรือล่าช้า อาจจะทำให้มีค่าใช้จ่ายในการโอนเงินกลับหรือเรียกเงินคืน เกิดค่าใช้จ่ายดอกเบี้ย และอื่นๆ (Replacement cost) ตามมา กรณีที่ไม่ได้รับชำระ หรือได้รับชำระไม่ครบ ก็เกิดส่วนที่ขาด (Principal loss) และในบางกรณีที่มีมูลค่าสูงหรือเกี่ยวข้องกับคนจำนวนมาก ก็อาจกระทบถึงความมั่นคงของสถาบันการเงิน ต่อเนื่องเป็นลูกโซ่ถึงรายอื่นๆ และเสถียรภาพของระบบการเงิน (Systemic risk) ในที่สุดความเสี่ยงดังกล่าว มักมีอยู่ในระบบที่ผลการชำระเงินไม่เสร็จสิ้นในทันที ได้แก่ ระบบที่เป็น net settlement และยังเวลาชำระคูลห่างจากเวลาที่สั่งชำระเท่าไร โอกาสเกิดความเสี่ยงก็จะยิ่งสูง นอกจากนี้ ยังขึ้นอยู่กับปริมาณ และมูลค่าธุรกรรม และมาตรการ

ประกันความเสี่ยงในระบบด้วย สำหรับความเสี่ยงจากการทำธุรกรรมเงินตราต่างประเทศของกลุ่มประเทศ EMEAP มีความตื่นตัว และจะทำการศึกษาลำรวจความเสี่ยง Foreign Exchange Settlement Risk ในประเทศต่างๆ เพื่อวางแผนทาง และมาตรการควบคุมความเสี่ยงดังกล่าว ในระหว่างปี 2543-2554

สาเหตุที่ทำให้เกิดความเสี่ยง จะมีหลายประการตามแต่ละประเภทของความเสี่ยง แต่สาเหตุหลักที่สำคัญ มักเกิดจากการขาดสภาพคล่องชั่วคราว (Liquidity risk) หรือการขาดความน่าเชื่อถือ (Credit risk) ของคู่กรณีประเภทของความเสี่ยง แบ่งออกได้ เป็นดังนี้

- 1) ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ
- 2) ความเสี่ยงด้านการชำระดุล
- 3) ความเสี่ยงในลักษณะลูกโซ่

สรุป แนวคิดการรับรู้ถึงความเสี่ยง จะทำให้ผู้ประกอบการรับรู้ถึงความไม่แน่นอน ในการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของสารสนเทศ การป้องกันสารสนเทศ การรักษาความปลอดภัยทางข้อมูล ในการชำระภาษีอากรทางอิเล็กทรอนิกส์ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงนำมาเป็นตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

2. แนวคิดและทฤษฎีการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี

2.1 ความหมายของการยอมรับ

Rogers (1971) กล่าวว่า การยอมรับนวัตกรรม จะเกิดขึ้นได้เมื่อมีการรับรู้ถึงประโยชน์ ในกระบวนการนั้น ซึ่งอาจใช้เวลาต่างกันไป ขึ้นอยู่กับปัจจัยส่วนบุคคล และลักษณะนวัตกรรม โดยกระบวนการทางจิตใจของบุคคลที่เกี่ยวกับการยอมรับนวัตกรรม เรียกว่า กระบวนการยอมรับ (Adoption Process) ซึ่งกระบวนการดังกล่าวมีแนวคิด ดังนี้

ขั้นแรก เป็นขั้นตื่นตัว โดยบุคคลจะมีการรับรู้ถึงนวัตกรรมใหม่ๆ แต่ยังไม่มีความรู้เพียงพอในการใช้นวัตกรรมนั้นๆ

ขั้นที่สอง เป็นขั้นสนใจ บุคคลจะเริ่มให้ความสนใจ และศึกษาหาข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการใช้งานนวัตกรรมนั้นๆ

ขั้นที่สาม เป็นขั้นประเมินผล พิจารณาถึงประโยชน์ที่จะได้รับ ความสำคัญ และความเสี่ยงที่จะยอมรับนวัตกรรมนั้นๆ มาใช้

ขั้นที่สี่ เป็นขั้นทดลอง โดยจะมีการนำนวัตกรรมนั้นมาลองใช้ เพื่อศึกษาว่าประโยชน์ที่ได้รับนั้นเหมาะสม หรือตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งานหรือไม่

และขั้นที่ห้า เป็นขั้นยอมรับนวัตกรรมนั้นมาใช้อย่างสม่ำเสมอ

นอกจากนี้ Foster (1973) กล่าวว่า เป็นการที่บุคคลได้เกิดการเรียนรู้จากขั้นตอนกระบวนการต่างๆ ด้วยตนเอง และเกิดความเต็มใจในการกระทำพฤติกรรมนั้น เมื่อแน่ใจว่าได้รับประโยชน์

Fishbein and Ajzen (1975) กล่าวว่า การยอมรับเทคโนโลยี ถือได้ว่าเป็นพฤติกรรมเชิงสังคม เนื่องจากมนุษย์แต่ละคนจะมีระดับของการยอมรับเทคโนโลยีได้ต่างกันโดยสามารถแบ่งกลุ่มคนทั่วไปไปกับทัศนคติ และพฤติกรรมในการยอมรับสิ่งใหม่ๆ ออกได้เป็น 5 กลุ่ม ได้แก่

1) กลุ่มคนล้ำสมัย (Innovators) จะมีจำนวนประมาณ 2.5% ของกลุ่มคนในสังคมทั้งหมดที่ได้รับการแนะนำให้รู้จักกับเทคโนโลยี และนวัตกรรมที่เป็นสิ่งใหม่ในสังคม กลุ่มคนเหล่านี้มักเป็นผู้ที่มีพื้นฐานการศึกษาดี มีความพร้อม และทัศนคติที่ดีต่อเทคโนโลยี และสิ่งแปลกใหม่ สามารถรับนวัตกรรมที่นำเสนอได้ทันที หรืออาจเป็นกลุ่มที่คิดริเริ่มสร้างนวัตกรรม และสิ่งใหม่ๆ ขึ้นมาในสังคมเสียด้วยซ้ำไป

2) กลุ่มคนนำสมัย (Early adopters) จะมีจำนวนประมาณ 13.5% ของกลุ่มคนในสังคม คนกลุ่มนี้ มักจะเป็นผู้ที่ต้นตัว รับฟังข่าวสารทางด้านเทคโนโลยี และนวัตกรรมอยู่เสมอ และเมื่อมีตัวอย่างของกลุ่มล้ำสมัย ทดลองนำสิ่งใหม่ๆ มาใช้ให้เห็นเป็นตัวอย่าง กลุ่มคนนำสมัยกลุ่มนี้ ก็จะสามารถยอมรับเทคโนโลยี และนวัตกรรมนั้นได้ทันที

3) กลุ่มคนทันสมัย (Early majority) จะมีจำนวนประมาณ 34% ของกลุ่มคนในสังคม คนกลุ่มนี้ จะเป็นคนกลุ่มใหญ่ของสังคมที่สามารถยอมรับเทคโนโลยี และสิ่งใหม่ๆ ที่เกิดขึ้น แม้จะ ไม่เป็นกลุ่มแรกๆ แต่จะเป็นกลุ่มสำคัญที่มีต่อการยอมรับนวัตกรรม โดยเฉพาะอย่างยิ่ง นวัตกรรมเชิงพาณิชย์ คนกลุ่มนี้จะเป็นตัวตัดสินใจได้ว่า ธุรกิจเทคโนโลยี และธุรกิจนวัตกรรมจะสามารถเอาชนะในตลาดและผู้บริโภค และสร้างยอดขายที่ทำให้ธุรกิจสามารถเจริญเติบโตอยู่ต่อไปได้หรือไม่

4) กลุ่มคนตามสมัย (Late majority) จะมีจำนวนอีกประมาณ 34% ของกลุ่มคนในสังคม โดยจะเป็นกลุ่มที่ยอมรับเทคโนโลยี และนวัตกรรมในกลุ่มท้ายๆ เมื่อเห็นตัวอย่างว่ามีผู้ยอมรับ และใช้งานจนเห็นประโยชน์ที่เกิดขึ้นได้อย่างแพร่หลาย และเทคโนโลยีหรือนวัตกรรมนั้นๆ ได้มีราคาตกลงจนอยู่ในระดับที่ยอมรับได้แล้ว

5) กลุ่มคนล้ำสมัย (Laggards) เป็นกลุ่มคนที่เหลือในสังคมโดยไม่สนใจต่อเทคโนโลยี นวัตกรรม หรือความใหม่ใดๆ หรือหากจำเป็นจะต้องยอมรับเทคโนโลยี ก็จะเป็นกลุ่มคนท้ายที่สุดในสังคม

พฤติกรรมของกลุ่มคนในสังคมทั้ง 5 กลุ่มนี้ ได้รับการยืนยัน และสนับสนุน จากผลการวิจัยและเชื่อได้ว่าเกิดขึ้นในสังคมทุกระดับ ที่จะแตกต่างกันออกไปก็คือ ระยะเวลา ในการยอมรับเทคโนโลยีใหม่ๆ เท่านั้น ในสังคมที่มีพื้นฐานความรู้ดี ระยะเวลาที่เทคโนโลยีใหม่ จะได้รับการยอมรับตั้งแต่กลุ่มล้ำสมัย ไปจนถึงกลุ่มล้ำสมัย ก็จะสั้นกว่าระยะเวลาที่เกิดขึ้นในสังคม ที่พื้นฐานการศึกษาต่ำกว่า

2.2 ทฤษฎีการยอมรับการใช้เทคโนโลยี

ทฤษฎีการกระทำตามหลักและเหตุผล (Theory of Reasoned Action : TRA) โดย Fishbein and Ajzen (1975)

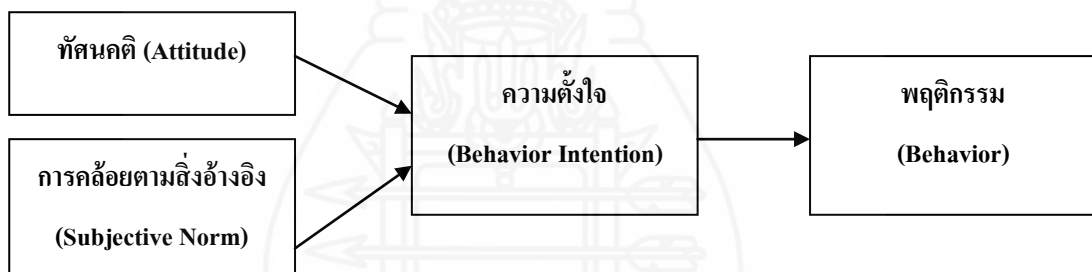
ทฤษฎีการกระทำตามหลักและเหตุผล เป็นหนึ่งในทฤษฎีทางจิตวิทยาทางสังคม สำหรับการศึกษความสัมพันธ์ระหว่างความเชื่อ และทัศนคติที่มีต่อพฤติกรรมมนุษย์ โดยกล่าวว่าการเปลี่ยนแปลงความเชื่อทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม เนื่องจากบุคคลนั้น จะพิจารณา เหตุผลและคิดว่าเป็นสิ่งที่ควรกระทำ ทำให้แนวคิดดังกล่าวถูกนำไปใช้ในการศึกษาการยอมรับ การใช้เทคโนโลยีของแต่ละบุคคล โดยจากหลักการ TRA นั้นแสดงให้เห็นว่า ปัจจัยที่กำหนด การแสดงพฤติกรรมของบุคคล คือความตั้งใจแสดงพฤติกรรม (Behavioral Intention) ซึ่งมาจาก แรงขับ 2 ประการ ได้แก่ ทัศนคติที่มีต่อพฤติกรรม (Attitude Toward the Behavior) และบรรทัดฐาน ของบุคคลโดยรอบ (Subjective Norm) โดยบุคคลจะมีการประเมินภาพรวมพฤติกรรม ทั้งในทางบวก และลบ หากมีการประเมินผลออกมาในเป็นทางบวก บุคคลก็จะเกิดทัศนคติที่ดีต่อพฤติกรรมนั้นๆ นอกจากนี้ การรับรู้เกี่ยวกับความคาดหวัง หรือความต้องการทางสังคมของบุคคล อย่างเช่น คนอื่นๆ ในสังคม โดยเฉพาะบุคคลที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรม เช่น ครอบครัว เพื่อนร่วมงาน มีความต้องการ ให้แสดงหรือไม่แสดงพฤติกรรมใดๆ ก็มีผลต่อการแสดงพฤติกรรมของบุคคลเช่นกัน แต่แนวคิด ดังกล่าว ก็มีข้อจำกัดเกี่ยวกับการแสดงพฤติกรรมของบุคคลที่ซับซ้อนเกินกว่าความสามารถบุคคล จะควบคุมได้ ทำให้ทฤษฎี TRA ถูกพัฒนามาเป็นทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน (Theory of Planned Behavior : TPB)

2.3 ทฤษฎีการกระทำด้วยเหตุผล Theory of Reasoned Action (TRA)

ทฤษฎีการกระทำด้วยเหตุผล เป็นทฤษฎีของ Ajzen (1991) ซึ่งกล่าวถึง การกระทำ ด้วยเหตุผลว่าบุคคลจะตัดสินใจที่จะกระทำหรือไม่กระทำพฤติกรรมตามข้อมูลที่มีอยู่ การกระทำ พฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่ง จะถูกกำหนดโดยความตั้งใจที่จะทำพฤติกรรมนั้น (Behavioral Intention) ซึ่งความตั้งใจที่จะทำพฤติกรรมเป็นผลจากตัวประกอบ 2 อย่าง คือ ทัศนคติต่อพฤติกรรมดังกล่าว และการรับรู้ถึงความกดดันหรืออิทธิพลทางสังคมต่อการกระทำหรือไม่กระทำพฤติกรรมนั้น หรือความคิดที่ว่าบุคคลส่วนใหญ่เห็นว่าควรหรือไม่ควรแสดงพฤติกรรมนั้นๆ เรียกว่าการคล้อยตาม

สิ่งอ้างอิง (Subjective Norm) โดยทั่วไปบุคคลจะมีความตั้งใจที่จะแสดงพฤติกรรมอันใดอันหนึ่ง เมื่อประเมินว่าพฤติกรรมนั้นมีผลในทางบวกต่อเขา และบุคคลมีความสำคัญต่อตัวเขา เห็นว่าสมควรแสดงพฤติกรรมนั้น เมื่อทัศนคติและการคล้อยตามสิ่งอ้างอิงสอดคล้องกัน ความตั้งใจจะทำพฤติกรรมนั้นจะเกิดขึ้น และควรให้น้ำหนักของตัวกำหนดและการสอดคล้องตามสิ่งอ้างอิง เพื่อที่จะสามารถอธิบายความตั้งใจจะกระทำพฤติกรรมได้ดีขึ้น (Ajzen, 1991; Fishben, 1980) ซึ่งทั้งทัศนคติ และการคล้อยตามสิ่งอ้างอิง เป็นผลมาจากความเชื่อ และความเชื่อ เป็นพื้นฐานของทัศนคติ เรียกความเชื่อตามพฤติกรรม (Behavioral Beliefs) ความเข้มของความเชื่อตามกลุ่มอ้างอิง (Normative Beliefs) และแรงจูงใจที่จะคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง (Motivation to Comply with the Referent) เป้าหมายของทฤษฎีนี้คือ การทำนายและการเข้าใจพฤติกรรมของบุคคล (Ajzen, 1991; Fishben, 1980)

ข้อตกลงเบื้องต้นของทฤษฎีนี้ คือ ความตั้งใจของมนุษย์ที่กระทำหรือไม่กระทำ ถูกกำหนดโดยเกณฑ์ของพฤติกรรม (Behavioral Criterion) ซึ่งทฤษฎีนี้ เสนอว่าปัจจัยในการกำหนดความตั้งใจของมนุษย์ คือ ทัศนคติ และการคล้อยตามสิ่งอ้างอิง (ดังภาพที่ 2.1)



ภาพที่ 2.1 รูปแบบทฤษฎีการกระทำด้วยเหตุผล (Ajzen & Fishbein, 1980)

จากภาพที่ 2.1 สามารถอธิบายรายละเอียดกรอบแนวคิดรูปแบบทฤษฎีได้ดังนี้ ทัศนคติ (Attitudes) นั้นแสดงให้เห็นว่า ปัจจัยที่กำหนดการแสดงพฤติกรรมของบุคคล คือความตั้งใจแสดงพฤติกรรม (Behavioral Intention) ซึ่งมาจากแรงขับ 2 ประการ ได้แก่ ทัศนคติที่มีต่อพฤติกรรม (Attitude Toward the Behavior) และบรรทัดฐานของบุคคลโดยรอบ (Subjective Norm) โดยบุคคลจะมีการประเมินภาพรวมพฤติกรรมทั้งในทางบวกและลบ หากมีการประเมินผลออกมาในเป็นทางบวก บุคคลนั้นๆ ก็จะเกิดทัศนคติที่ดีต่อพฤติกรรมนั้นๆ

ทัศนคติที่มีต่อพฤติกรรม มีผลมาจากความเชื่อของบุคคลว่า การกระทำในพฤติกรรมใดๆ นั้นจะมีผลที่ได้รับแน่นอน และมีการประเมินผลลัพธ์ที่ออกมานั้น เช่น ความเชื่อของผู้ประกอบการว่าการทำธุรกิจผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ จะทำให้ธุรกิจมีความได้เปรียบในการแข่งขัน และการ

ประเมินผลลัพธ์ในการได้เปรียบ – เสียเปรียบในการแข่งขัน คือ สิ่งที่น่ามาทำนายหรือพยากรณ์ความตั้งใจในการทำธุรกิจของผู้ประกอบการ ข้อตกลงเบื้องต้นของทฤษฎีนี้ คือ ความเชื่อในผลลัพธ์ของการทำธุรกิจผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ สิ่งนี้เรียกว่า ความเชื่อต่อพฤติกรรม

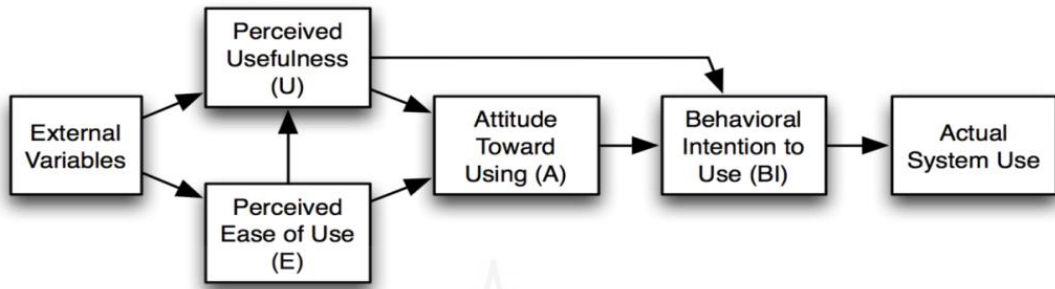
การคล้อยตามสิ่งอ้างอิง (Subjective Norm) ความเชื่อต่อพฤติกรรม และการประเมินผลลัพธ์ของการกระทำ มีความเพียงพอในการทำนายความตั้งใจในการกระทำพฤติกรรมนั้น ตัวแบบต่อมาสนับสนุนว่ากลุ่มของความเชื่อที่เกิดจากการคล้อยตามสิ่งอ้างอิง หรืออิทธิพลของสิ่งอ้างอิง ก็เป็นปัจจัยหนึ่งในการทำนายหรือพยากรณ์ความตั้งใจในการกระทำด้วย กลุ่มอ้างอิงจะมีอิทธิพลต่อการกระทำพฤติกรรมมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับความสำคัญต่อบุคคลนั้นๆ (อังครักษ์ มีวรรณสุขกุล, 2553)

ความตั้งใจใช้งาน (Intention to Use) หมายถึง ความตั้งใจ และความเป็นไปได้ที่ผู้ใช้งานจะมีพฤติกรรมใช้เทคโนโลยีนั้นต่อไปอย่างสม่ำเสมอในอนาคต มีผลงานวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับแบบจำลอง TAM พบว่า ปัจจัยภายนอกส่งผลกระทบต่อการใช้เทคโนโลยีที่ต่างกันของแต่ละบุคคล โดยเทคโนโลยีนี้ รวมถึงระบบสารสนเทศ ผลิตภัณฑ์ และการตลาด โดยเมื่อนำไปเปรียบเทียบกับแนวคิดของ Rogers (2003) พบว่า การรับรู้ถึงประโยชน์จากเทคโนโลยีสามารถเทียบได้กับประโยชน์ที่จะได้รับจากการใช้เทคโนโลยีนวัตกรรม (Relative Advantage) และการรับรู้ขั้นตอนวิธีการที่ง่ายในการใช้เทคโนโลยีสามารถเทียบได้กับความซับซ้อนของเทคโนโลยีนวัตกรรม (Complexity) นอกจากนี้ เทเลอร์ และ ท็อด (Taylor & Todd, 1995) กล่าวว่า แบบจำลอง TAM ได้นำเสนอปัจจัยที่ควรพิจารณา เพื่อการพัฒนาเทคโนโลยีสองปัจจัย ที่ให้แบบจำลองดังกล่าวมีความแตกต่างจากแนวคิดทฤษฎีอื่นๆ

2.4 ทฤษฎีเกี่ยวกับแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี Technology Acceptant Model (TAM)

การพัฒนารูปแบบแนวคิดต่อมาจากทฤษฎีการกระทำด้วยเหตุผล (TRA) โดย Davis (1989) เพื่อปรับใช้ให้การพยากรณ์การยอมรับของพฤติกรรมของบุคคลต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศให้มีความน่าเชื่อถือเพิ่มขึ้น จากเดิมที่ความตั้งใจการใช้มีผลต่อการทำให้เกิดการใช้งานจริงก็นำปัจจัยอื่นมาประกอบการศึกษาถึงความมีอิทธิพลต่อการตั้งใจใช้เทคโนโลยี

- 1) การง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use) และการมีประโยชน์ (Perceived Usefulness)
- 2) ทศนคติต่อการใช้ (Attitude Toward Using) พฤติกรรมการใช้ (Behavioral Intentions to Use) และการใช้จริง (Actual System Use)



ภาพที่ 2.2 แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (Davis, 1989)

จากภาพที่ 2.2 สามารถอธิบายได้ว่า ถึงแม้ว่า TAM จะสามารถช่วยพยากรณ์การยอมรับระบบได้ แต่ก็ยังมีแค่ปัจจัยความตั้งใจใช้ที่ส่งผลในการใช้จริง จึงมีการศึกษาปัจจัยเพิ่มเติมต่อพฤติกรรมความตั้งใจใช้ คือ การเพิ่มปัจจัยตัวแปรภายนอก ที่มีผลต่อการรู้ว่ามีประโยชน์และผลต่อการรับรู้ว่าง่าย และรู้ว่าง่ายในการใช้ที่มีผลต่อการรู้ว่ามีประโยชน์ และต้องการใช้มีความพึงพอใจที่จะใช้ รวมถึงความตั้งใจในการใช้งานมีความสัมพันธ์ของปัจจัยระหว่างกัน

ปัจจัยด้านตัวแปรภายนอก อาจเป็นเรื่องด้านส่วนบุคคล หรือการเคยใช้งาน การมีความพึงพอใจของประสบการณ์ ในด้านระบบสารสนเทศหรือการใช้เทคโนโลยี หรือปัจจัยภายนอกอื่นๆ ที่มีผลหรืออิทธิพลต่อการรับรู้เรื่องประโยชน์ในเทคโนโลยี และก็มีผลหรืออิทธิพลต่อการรับรู้ว่าง่ายในเทคโนโลยีนั้นๆ แล้วก็ส่งผลมายังพฤติกรรมความต้องการใช้ระบบไปจนถึงการยอมรับระบบหรือเทคโนโลยีแล้วใช้งานจริง

Aggelidis and Chatzoglou (2016) กล่าวว่า บุคคลหนึ่ง จะมีการยอมรับเทคโนโลยีได้เกิดจากปัจจัยหลัก 2 ประการ ได้แก่ 1) การรับรู้ถึงประโยชน์ และ 2) การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน เนื่องจากการรับรู้ประโยชน์ และการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมยอมรับคอมพิวเตอร์ และมีความเชื่อมโยงกับทัศนคติต่อการใช้คอมพิวเตอร์ และการใช้งานคอมพิวเตอร์ และทัศนคติที่มีต่อการใช้งานเทคโนโลยีของบุคคลใดบุคคลหนึ่ง ที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้เทคโนโลยีนั้น

สำหรับทั้งสองปัจจัย เปรียบเสมือนเป็นเครื่องมือที่ช่วยอธิบายการเปลี่ยนความตั้งใจของผู้ใช้บริโภคในการบริโภคเทคโนโลยี มีงานวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี TAM ผลการศึกษา พบว่า การยอมรับเทคโนโลยีที่แตกต่างกันของแต่ละบุคคล ขึ้นอยู่กับปัจจัยภายนอกที่มากกระทบ โดยปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยี สามารถนำไปใช้อธิบายการยอมรับเทคโนโลยีนวัตกรรมอื่น ได้อย่างหลากหลาย

สำหรับความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ถึงประโยชน์ (Perceive Usefulness) และการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน (Perceive Ease of Use) พบว่า การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน (Perceive Ease of Use) ส่งผลให้เกิดการรับรู้ถึงประโยชน์ของเทคโนโลยี (Perceive Usefulness) นั่นก็คือ การสามารถเรียนรู้ขั้นตอนวิธีการใช้งานเทคโนโลยีที่ง่าย ทำให้เกิดแรงกระตุ้นต่อผู้บริโภค ทำให้เกิดความต้องการทดลองใช้เทคโนโลยี และเมื่อได้สัมผัสการใช้งานฟังก์ชันของเทคโนโลยีที่หลากหลาย ทำให้เห็นถึงประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้เทคโนโลยีนั้นๆ และการรับรู้ถึงประโยชน์ของเทคโนโลยี (Perceive Usefulness) ส่งผลต่อพฤติกรรมการยอมรับและใช้เทคโนโลยี

Hart, Nwibere and Inyang (2015) กล่าวว่า การยอมรับเทคโนโลยี หมายถึงทัศนคติ ความเชื่อของบุคคล ที่มีต่อการใช้เทคโนโลยี หรือระบบใดระบบหนึ่ง เพื่อให้เป็นปัจจัยที่กระตุ้นให้เกิดพฤติกรรมใช้เทคโนโลยี

Aggelidis and Chatzoglou (2016) กล่าวว่า การยอมรับเทคโนโลยี เป็นทฤษฎีที่ได้รับ การยอมรับว่ามีประสิทธิภาพสูงสุด และยังเป็นหนึ่งในทฤษฎีที่นิยมใช้ในการอธิบายพฤติกรรมการยอมรับเทคโนโลยีของบุคคลอย่างแพร่หลาย โดยเฉพาะในระบบสารสนเทศ และถูกประยุกต์ใช้ในกระบวนการทางธุรกิจ

ศศิพร เหมือนศรีชัย (2555) กล่าวว่า การยอมรับเทคโนโลยีเป็นปัจจัยสำคัญในการใช้งานและอยู่ร่วมกับเทคโนโลยีจากการที่ได้ใช้เทคโนโลยี ทำให้เกิดประสบการณ์ ความรู้ ทักษะ และความต้องการใช้งานเทคโนโลยี

จากความหมายดังกล่าวข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า การยอมรับเทคโนโลยี หมายถึงเป็นการนำเทคโนโลยีที่ยอมรับมาใช้งาน ซึ่งก่อให้เกิดประโยชน์แก่ตัวบุคคล หรือการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมทัศนคติ และการใช้งานเทคโนโลยีที่ง่ายขึ้น นอกจากนี้การนำเทคโนโลยีมาใช้งาน ทำให้แต่ละบุคคลมีประสบการณ์ ความรู้ และทักษะในการใช้งานเพิ่มเติม

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

ยาวพา ชูประภาวรณ (2559) กล่าวว่า การยอมรับและการใช้เทคโนโลยี เป็นกระบวนการตัดสินใจของผู้บริโภค โดยอาศัยการสื่อสารสนับสนุน ซึ่งขั้นตอนในกระบวนการยอมรับ และการใช้เทคโนโลยี ประกอบด้วย 5 ขั้นตอน ดังนี้

1) การรับรู้ (Awareness) เป็นขั้นแรกที่จะนำไปสู่การยอมรับ หรือปฏิเสธนวัตกรรมใหม่ โดยบุคคลรับรู้ว่ำนวัตกรรมใหม่ครั้งแรกเป็นขั้นตอนของการรับทราบเท่านั้นว่านวัตกรรมได้เกิดขึ้น และมีอยู่จริงแต่ยังได้รับข้อมูลไม่ครบถ้วน

2) ความสนใจ (Interest) บุคคลเริ่มมีความสนใจ เริ่มค้นหาข้อมูล และเรียนรู้เกี่ยวกับนวัตกรรมนั้นเพิ่มขึ้น พฤติกรรมนี้เป็นไปในลักษณะที่ตั้งใจ และใช้กระบวนการคิด มากกว่าขั้นการรับรู้ ในขั้นนี้จะทำให้บุคคลได้รับความรู้เกี่ยวกับนวัตกรรมใหม่นั้นมากขึ้น บุคลิกภาพ ค่านิยม สังคม หรือประสบการณ์เก่าๆ จะมีผลต่อบุคคลนั้น และมีผลต่อการติดตามข่าวสาร

3) การประเมิน (Evaluation) เป็นขั้นไตร่ตรอง บุคคลจะนำข้อมูลที่ได้นำมาพิจารณา ข้อดีข้อเสีย เพื่อตัดสินใจว่าควรจะทดลองนวัตกรรมใหม่หรือไม่ ขั้นนี้จะแตกต่างจากขั้นอื่นๆ ตรงที่เกิดการตัดสินใจที่จะลองความคิดใหม่ๆ โดยบุคคลมักคิดว่าการใช้สิ่งใหม่ๆ นั้นเป็นการเสี่ยงที่ไม่แน่ใจ ผลที่จะได้รับในขั้นนี้จึงต้องการแรงเสริม เพื่อสร้างความมั่นใจยิ่งขึ้นว่าสิ่งที่ได้ตัดสินใจทดลองนั้นถูกต้อง โดยการให้คำแนะนำข่าวสารเพื่อประกอบการตัดสินใจ

4) การทดลอง (Trial) เป็นขั้นที่บุคคลทดลองนวัตกรรมใหม่ โดยอาจลองปฏิบัติทั้งหมดหรือบางส่วน เพื่อพิสูจน์ประโยชน์ของนวัตกรรมใหม่นั้น และรอตัดสินใจว่าจะยอมรับนวัตกรรมนั้นหรือไม่ ในขั้นนี้บุคคลจะแสวงหาข่าวสารที่เฉพาะเจาะจงเกี่ยวกับนวัตกรรมใหม่ ซึ่งผลทดลองจะมีความสำคัญยิ่งต่อการตัดสินใจ ที่จะปฏิเสธหรือยอมรับต่อไป

5) การยอมรับ (Adoption) เป็นขั้นสุดท้ายในกระบวนการยอมรับ เป็นขั้นที่บุคคลยอมรับนวัตกรรมใหม่ หลังจากได้ทดลองปฏิบัติแล้ว และนำไปปฏิบัติอย่างต่อเนื่องหลังจากยอมรับนวัตกรรมแล้ว กลุ่มเป้าหมายจะมีการแสวงหาข่าวสารเพิ่มเติม เพื่อสนับสนุนการตัดสินใจยอมรับ ถ้าข่าวสารที่ได้รับภายหลังมีผลว่าไม่สมควรรับนวัตกรรมนั้น อาจทำให้เกิดพฤติกรรมเลิกยอมรับนวัตกรรมนั้นได้ แต่ถ้าได้รับข่าวสารที่ดี ภายหลังอาจจะกลับมายอมรับใหม่ได้อีก

2.5 แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ (TAM) โดย Davis (1989)

แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยีของ Davis (1989) ที่มีชื่อว่า TAM (Technology Acceptance Model) โดยได้จากการพัฒนาพื้นฐานทฤษฎีจิตวิทยาทางสังคม (Social Psychology) ประยุกต์แบบจำลองทฤษฎีการแสดงออก โดยไตร่ตรองอย่างมีเหตุผล (Theory Reasoned Action : TRA) และทฤษฎีพฤติกรรมที่ได้รับการวางแผน (Theory of Planned Behavior : TPB) แบบจำลองของ Davis มีการนำปัจจัยการรับรู้ มาศึกษาหาความสัมพันธ์ที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับในเทคโนโลยีต่างๆ พบว่า เทคโนโลยีนั้นมีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้เทคโนโลยีของผู้บริโภคอย่างต่อเนื่อง

นักวิจัยหลายท่านได้ใช้แบบจำลองดังกล่าว เพื่ออธิบายการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology) ของบุคคล เกิดการยอมรับด้านระบบสารสนเทศอย่างกว้างขวาง เนื่องจากเป็นแบบจำลองที่ให้ความสำคัญต่อทัศนคติของผู้ใช้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศทั่วไป ทำให้เกิดความเข้าใจในทัศนคติ และพฤติกรรมของผู้ใช้บริการที่ตอบสนอง

ต่อการกระตุ้นจากสิ่งเร้าต่างๆ ซึ่งการศึกษาแบบจำลอง TAM ได้กล่าวว่ามีปัจจัยสองปัจจัยหลักที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยี ได้แก่

การรับรู้ถึงประโยชน์จากการใช้เทคโนโลยี (Perceived Usefulness) หมายถึง ทศนคติของผู้ใช้บริการที่มีต่อการใช้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยตระหนักถึงคุณค่า และประโยชน์ที่จะได้รับ ในการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของบุคคลนั้นๆ ซึ่งการบุคคลมีการรับรู้ว่าคุณประโยชน์ของการใช้เทคโนโลยีตรงกับความต้องการ ก็จะทำให้เกิดการยอมรับในเทคโนโลยีนั้นต่อไป (Davis, 1989)

ส่วนการรับรู้ถึงขั้นตอนวิธีการที่ง่ายในการใช้เทคโนโลยี (Perceived Ease of Use) หมายถึง มุมมองของผู้ใช้บริการในการพิจารณาการใช้เทคโนโลยี ว่ามีขั้นตอนการใช้ที่ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน สามารถศึกษาเรียนรู้วิธีการใช้งานเทคโนโลยีนั้นๆ ได้โดยง่ายไม่จำเป็นต้องมีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน (Davis, 1989) ซึ่งการมีวิธีใช้งานง่ายเป็นสิ่งที่กระตุ้นบุคคลในการทดลองใช้ เกิดพฤติกรรมการใช้งานฟังก์ชันต่างๆ จนรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้จากการใช้เทคโนโลยีนั้นๆ

3. ระบบการชำระเงินผ่านธนาคารทางอิเล็กทรอนิกส์

กรมศุลกากร ได้มีการนำระบบการชำระค่าภาษีอากร ค่าธรรมเนียม รายได้อื่น และ/หรือเงินประกันทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่านระบบ e-Payment โดยวิธีตัดบัญชีผู้ประกอบการ มาใช้ตั้งแต่ปี 2550 และมีการพัฒนาระบบการรับชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์เพิ่มเติม โดยสามารถชำระผ่านช่องทาง การให้บริการของธนาคาร และตัวแทนรับชำระ (Bill Payment) ซึ่งเปิดให้บริการตั้งแต่วันที่ 14 มกราคม 2562 เป็นต้นมาแล้วนั้น ปัจจุบันกรมศุลกากรได้รับความร่วมมือจากธนาคารและตัวแทนรับชำระเข้าร่วมโครงการ จำนวน 6 ธนาคาร ได้แก่ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ธนาคารออมสิน ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) และธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ซึ่งผู้ประกอบการสามารถชำระผ่านช่องทาง การให้บริการของแต่ละธนาคารที่เปิดให้บริการ อาทิเช่น การชำระผ่านระบบ Internet Banking, Mobile Banking, ATM และเคาน์เตอร์ธนาคาร รวมทั้งการชำระผ่านตัวแทนรับชำระ (หรือ Non-bank) จำนวน 2 ราย ได้แก่ บริษัท เคาน์เตอร์เซอร์วิส จำกัด และ บริษัท บิ๊กซี ซูเปอร์เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน)

3.1 ช่องทางการชำระเงินของกรมศุลกากร

การชำระค่าภาษีอากร ค่าธรรมเนียมศุลกากร รายได้อื่น และ/หรือเงินประกันของกรมศุลกากรมี 3 วิธี

3.1.1 การชำระด้วยตนเอง ที่หน่วยรับชำระเงินทุกที่ของกรมศุลกากร โดยสามารถชำระด้วย

1) เงินสด หรือ บัตรภาษี

2) บัตรเดบิต หรือ บัตรเครดิต

(1) บัตรเดบิต จะไม่เสียค่าบริการ

(2) บัตรเครดิตของทุกธนาคาร อัตราค่าธรรมเนียมของธนาคารเป็นไปตามที่ธนาคารกำหนด

3) เช็ค (cheque) ของผู้ประกอบการที่มีธนาคารค้าประกัน และได้รับอนุมัติจากกรมศุลกากร หรือเลขเชิษฐ์เช็ค หรือคร่าฟท์ ทั้งนี้เช็คส่วนตัวไม่สามารถนำมาชำระภาษีได้

(1) การส่งจ่าย ให้ขีดคร่อม และ ขีดฆ่าคำว่า “ผู้ถือ” ออก

(2) ให้ส่งจ่ายในชื่อ “กรมศุลกากร (พักรายได้) โดย..(ชื่อผู้นำของเข้า/ผู้ส่งของออก/อื่นๆ)..” หากเป็นภาษาอังกฤษให้ใช้ “The Customs Department (Suspension) by..(name of importer/exporter or etc.)..” (ตามประกาศกรมศุลกากร ที่ 19/2552 ลงวันที่ 9 เมษายน 2552)

(3) การส่งจ่ายค่าธรรมเนียม ให้ส่งจ่าย “กรมศุลกากร โดย ชื่อผู้นำเข้า/ผู้ส่งออก..” เมื่อชำระเงินแล้วเจ้าหน้าที่ ณ หน่วยการเงินจะออกใบเสร็จรับเงิน กศก. 122 การแก้ไขหรือขอจำลองใบเสร็จรับเงิน ต้องมายื่นคำร้องขอดำเนินการกับหน่วยงานที่รับชำระค่าภาษีอากร

3.1.2 การชำระเงินในระบบ e-Payment คือ การชำระเงินค่าภาษีอากรพร้อมกับการส่งข้อมูลใบขนสินค้า เพื่อตัดบัญชีธนาคารของผู้นำของเข้า ผู้ส่งของออก หรือตัวแทนออกของ ตามที่ได้แจ้งชื่อ “ธนาคารเพื่อการขอชำระภาษีอากร และ/หรือ ขอคืนเงินอากร” ไว้ในทะเบียนผู้ผ่านพิธีการศุลกากรผู้นำของเข้า ผู้ส่งของออก หรือตัวแทนออกของ ที่มีชื่อในใบขนสินค้า สามารถพิมพ์ใบเสร็จรับเงินจากระบบอิเล็กทรอนิกส์ของกรมศุลกากรผ่านระบบ e-Tracking โดยจะได้ใบเสร็จรับเงิน กศก. 123

3.1.3 ชำระเงินในระบบ e-Bill Payment คือ การใช้เอกสารตามที่กรมศุลกากรกำหนด ซึ่งมี QR Code หรือ Bar Code หรือเลขอ้างอิงตามที่ปรากฏในเอกสารนั้น ไปชำระเงินค่าภาษีอากร ณ เคา์เตอร์ของธนาคาร, Internet Banking, ATM หรือช่องทางการรับชำระเงินอื่นๆ ของธนาคาร หรือผ่านตัวแทนรับชำระเงิน ที่ทำความตกลงกับกรมศุลกากร ได้แก่ เคา์เตอร์เซอร์วิสของ 7-11 และ บิ๊กซี

ผู้นำของเข้า ผู้ส่งของออก หรือตัวแทนออกของ สามารถพิมพ์ใบเสร็จรับเงินจากระบบอิเล็กทรอนิกส์ของกรมศุลกากร ผ่านระบบ e-Tracking โดยจะได้ใบเสร็จรับเงิน กศก. 123 (ศูนย์บริการศุลกากร)

3.2 เอกสารที่ใช้ในการชำระเงิน

- 1) ใบขนสินค้า
- 2) แบบแจ้งการประเมิน/เรียกเก็บอากรขาเข้า/ขาออก ภาษีสรรพสามิต ภาษีมูลค่าเพิ่ม และภาษีอื่นๆ (กรณีวางประกัน) (กศก.114)
- 3) แบบแจ้งการประเมิน/เรียกเก็บอากรขาเข้า/ขาออก ภาษีสรรพสามิต ภาษีมูลค่าเพิ่ม และภาษีอื่นๆ (กรณีอื่นๆ) (กศก.115)
- 4) ใบสั่งเก็บเงิน (แบบที่ 150 ค.)
- 5) ใบสั่งผลัด/ถอนเงินประกัน
- 6) ใบแจ้งหนี้ค่าธรรมเนียมการผ่านพิธีการศุลกากร
- 7) ใบอนุญาตทำการล่วงหน้า (แบบ 432)

3.3 ผู้ประกอบการที่ใช้บริการชำระภาษีอากรของสำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง (สทพ.)

สำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง (สทพ.) มีผู้ประกอบการที่ลงทะเบียนในระบบของกรมศุลกากร เพื่อดำเนินพิธีการทางศุลกากร ในปีงบประมาณ 2563 แบ่งเป็นประเภทบุคคลธรรมดา จำนวน 553 ราย และประเภทบริษัท/หน่วยงาน จำนวน 560 ราย รวมทั้งสิ้น 1,113 ราย

กรมศุลกากร ได้รับมอบหมายจากกระทรวงการคลังให้นำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการพัฒนาระบบการผ่านพิธีการศุลกากร เพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการแก่ผู้ประกอบการ ส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ และสร้างมิติใหม่ในการให้บริการของภาครัฐ ดังนั้น กรมศุลกากร จึงได้พัฒนาระบบการผ่านพิธีการศุลกากรทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร (Paperless) โดยได้เปิดใช้งานอย่างเต็มรูปแบบสำหรับการส่งออก ที่สำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบังตั้งแต่วันที่ 1 กรกฎาคม 2550 ในการนำระบบอิเล็กทรอนิกส์มาใช้เพื่อพัฒนาระบบการทำงาน และการให้บริการแก่ประชาชน

e – Payment คือ ระบบชำระค่าภาษีนำเข้าส่งออกสินค้าทางอิเล็กทรอนิกส์ สำหรับการผ่านพิธีการศุลกากรแบบไร้เอกสารเป็นระบบที่รองรับ และอำนวยความสะดวกให้กับบริษัทตัวแทนออกของ และผู้ประกอบการนำเข้าสินค้าจากต่างประเทศ สามารถชำระภาษีอากรในการนำเข้า และส่งออกได้อย่างสะดวก ปลอดภัยและรวดเร็ว ตลอด 24 ชั่วโมง โดยหักบัญชีผ่านธนาคารไปยังกรมศุลกากร

ระบบการชำระเงินผ่านธนาคารทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) นอกจากจะช่วยให้รัฐบาลและคนไทยทุกคนหมดกังวลเรื่องการปลอมแปลงธนบัตรแล้วนั้น ก็ยังช่วยให้การเก็บภาษีของหน่วยงานภาครัฐเองทำได้ง่ายขึ้น เพราะทุกวันนี้ผู้ประกอบการ และประชาชนมีการยอมรับการใช้เทคโนโลยีในการชำระเงินผ่านธนาคารทางอิเล็กทรอนิกส์เป็นจำนวนน้อย ซึ่งอาจจะยังคิดว่าระบบการชำระเงินด้วยตนเองดีกว่า เพราะจะได้รับใบเสร็จในทันทีที่ชำระเงิน แต่เมื่อไหร่ที่คนไทยหันไปใช้ระบบ e-Payment อย่างแพร่หลาย ประเทศไทยจะเจริญเติบโตขึ้นอีกมาก และไม่ใช่ว่าแค่เพียงเรื่องของธนบัตรปลอม เรื่องการผลิตธนบัตร และเรื่องของการเก็บภาษีเท่านั้นที่ e-Payment จะเข้ามาแก้ปัญหา แต่ยังช่วยให้เราสามารถจัดการธุรกรรมทางการเงินได้ตลอด 24 ชั่วโมง ซึ่งจะสามารถนำไปใช้ในการวางแผนการทำงานขั้นตอนต่อไปได้รวดเร็วขึ้น และลดค่าใช้จ่าย จะทำให้ผู้ประกอบการสามารถแข่งขันกับประเทศต่างๆ ได้ โดยไม่ต้องรอเวลาทำการ และสามารถทำการค้าได้ทั่วโลก ซึ่งการเข้ามาของระบบ e-Payment นอกจากจะช่วยชีวิตเราง่ายขึ้นกว่าเดิมแล้ว ยังเป็นอีกบริการที่จัดทำขึ้นเพื่อสนับสนุนระบบการผ่านพิธีการศุลกากรทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร (Paperless) ให้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น และอำนวยความสะดวกให้กับประกอบการนำเข้าและส่งออก ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ทั้งกระบวนการ และยังทำประโยชน์ให้กับคนไทยทั่วประเทศ ดังนี้

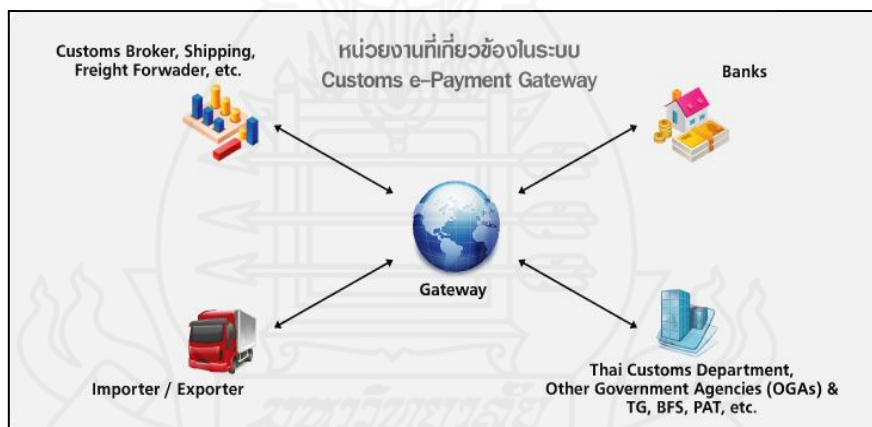
1) ข้อดีของ e-Payment ด้านประชาชน

- (1) จ่ายเงินง่าย รับเงินง่าย โอนเงินง่าย จะเติมเงินโทรศัพท์ หรือเติมเงินออนไลน์ก็ประหยัดเวลา ไม่ต้องเสียดังเงินสดจำนวนมากติดตัว
- (2) ไม่ต้องกังวลเรื่องกรอกข้อมูลผิด เพราะระบบ e-Payment จะดึงข้อมูลจากฐานข้อมูลมาใช้ ทำให้มั่นใจว่าจะส่งเงินได้ตรงถึงที่หมายแบบ 100%
- (3) มีบริการแจ้งเตือนเมื่อมีเงินเข้าและออก ช่วยป้องกันอันตรายที่เกิดจากการจรรยากรรมได้
- (4) ค่าธรรมเนียมถูกลง
- (5) ได้รับเงินจากรัฐง่ายขึ้น เช่น เงินคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา และเบี้ยยังชีพคนชรา เป็นต้น

2) ข้อดีของ e-Payment ด้านธุรกิจ

- (1) เพิ่มโอกาสในการค้าให้กับธุรกิจในประเทศ ไม่ว่าจะอยู่ไกลแค่ไหน ก็สามารถทำการค้าด้วยกันได้
- (2) เพิ่มความโปร่งใส ชัดเจน ในการจ่ายเงิน และการจ่ายภาษี

- (3) ลดต้นทุนในการจัดการด้านเอกสาร
 - (4) จ่ายเงินและรับเงิน ด้วยต้นทุนที่ถูกกลง
- 3) ข้อดีของ e-Payment ด้านรัฐบาล
- (1) จัดเก็บข้อมูลได้อย่างถูกต้อง
 - (2) ได้รับภาษีอย่างเต็มเม็ดเต็มหน่วย
 - (3) บริหารงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และปลอดภัยมากขึ้น
 - (4) ประหยัดต้นทุนในการผลิตเหรียญและธนบัตร
- 4) ผู้ใช้งานที่เกี่ยวข้องในระบบ ประกอบไปด้วยหน่วยงานต่างๆ ดังนี้ (ดังภาพที่ 2.3)
- (1) กรมศุลกากร (Thai Customs Department)
 - (2) ผู้ให้บริการ Gateways
 - (3) ลูกค้า ได้แก่ ผู้นำเข้า / ส่งออก (Importer / Exporter), Broker / Shipping
 - (4) ธนาคาร
 - (5) ตัวแทนรับชำระ



ภาพที่ 2.3 หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในระบบ Customs e-Payment Gateway

3.4 การตัดบัญชีผ่านระบบ Customs e-Payment ด้วยโปรแกรม Shipping Express

3.4.1 การตัดบัญชีผ่านระบบ Customs e-Payment ด้วยโปรแกรม Shipping Express

มีขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 บริษัทผู้นำเข้า / ส่งออก (Importer / Exporter), Customs Broker, Shipping, Freight Forwarder, ฯลฯ ซึ่งได้ขึ้นทะเบียนขอชำระภาษีอากรศุลกากรแบบไร้เอกสารไว้กับกรมศุลกากรแล้วใช้โปรแกรม Shipping Express จัดทำใบขนสินค้าข้อมูลใบขนสินค้า และส่งใบขนสินค้า ให้กรมศุลกากรตรวจสอบ

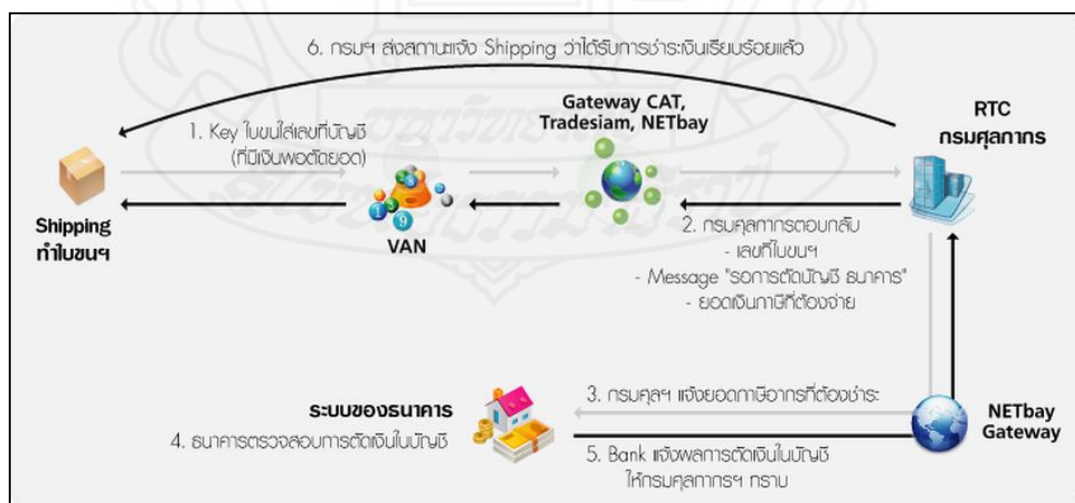
ขั้นตอนที่ 2 รับข้อมูลกลับจากกรมศุลกากร --> กรมศุลกากร แจ้งเลขที่ใบขนฯ, สถานะ “รอการตัดบัญชี”, ยอดภาษี / อากรที่ต้องชำระมาให้

ขั้นตอนที่ 3 ระบบกรมศุลกากร แจ้งยอดภาษีอากรที่ต้องชำระให้ระบบของธนาคาร

ขั้นตอนที่ 4 Payer ทำการตัดเงินในบัญชี ด้วยระบบ Electronic Banking ของธนาคาร

ขั้นตอนที่ 5 ธนาคารแจ้งกลับผลการตัดเงินในบัญชีให้กรมศุลกากร

ขั้นตอนที่ 6 กรมศุลกากรส่งการรับชำระเงินมาให้ โดยตอบกลับเป็น “ได้รับการชำระเงินเรียบร้อยแล้ว” หรือ Error Message กรณีตัดเงินในบัญชีไม่ได้ กรมศุลกากรแจ้งให้ไปรับของ --> กรณีได้รับการชำระเงินเรียบร้อยแล้ว กรมศุลกากรจะส่งมาแจ้งให้ไปรับของ เช่น “ไม่ต้องตรวจสอบพิกัดศุลกากร, ราคาและของ ให้ไปรับของที่ท่าหรือที่นำเข้า” ฯลฯ (ดังภาพที่ 2.4)



ภาพที่ 2.4 ขั้นตอนการตัดบัญชีผ่านระบบ e-Payment ด้วยโปรแกรม Shipping Express

3.4.2 ธนาคารที่ให้บริการรับชำระค่าภาษีอากรทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment)

- 1) Bank Code : 002 บมจ. ธนาคารกรุงเทพจำกัด (มหาชน)
- 2) Bank Code : 004 บมจ. ธนาคารกสิกรไทยจำกัด (มหาชน)
- 3) Bank Code : 006 ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)
- 4) Bank Code : 014 บมจ. ธนาคารไทยพาณิชย์จำกัด (มหาชน)
- 5) Bank Code : 017 ธนาคารซีทีแบงก์
- 6) Bank Code : 018 ธนาคารซูมิโตโม มิตซูบิ แบงกิ้งคอร์ปอเรชั่น
- 7) Bank Code : 022 บมจ. ธนาคารซีไอเอ็มบี ไทย
- 8) Bank Code : 025 บมจ. ธนาคารกรุงศรีอยุธยาจำกัด (มหาชน)
- 9) Bank Code : 032 ธนาคารคอยซ์แบงก์
- 10) Bank Code : 039 ธนาคารมิซูโฮ คอร์ปอเรต จำกัด
- 11) Bank Code : 031 ธนาคารฮ่องกงและเซี่ยงไฮ้ แบงกิ้งคอร์ปอเรชั่น จำกัด
- 12) Bank Code : 020 ธนาคารสแตนดาร์ดชาร์เตอร์ (ไทย) จำกัด (มหาชน)
- 13) Bank Code : 008 ธนาคารเจ.พี.มอร์แกน เซส
- 14) Bank Code : 005 ธนาคารแห่งอเมริกา เนชั่นแนลแอสโซซิเอชั่น
- 15) Bank Code : 011 ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน)
- 16) Bank Code : 024 ธนาคารยูโอบี จำกัด (มหาชน)

ที่มา: ฝ่ายประชาสัมพันธ์ กรมศุลกากร

3.5 ระบบอีบิลเพย์เมนต์ (e-Bill Payment)

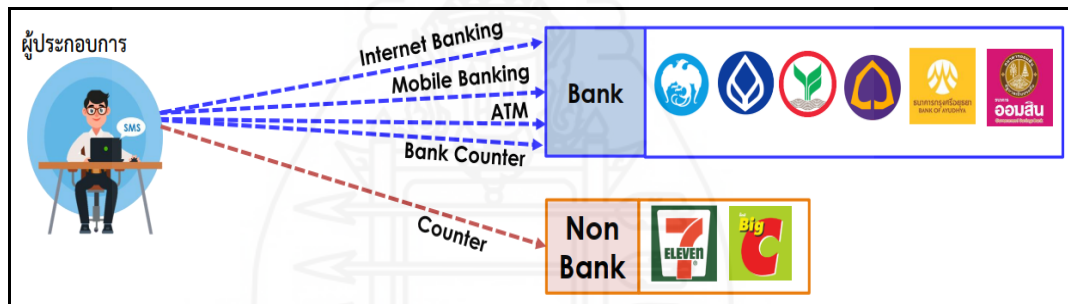
ระบบอีบิลเพย์เมนต์ (e-Bill Payment) คือ ระบบการรับชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่านระบบอีบิลเพย์เมนต์ ที่กรมศุลกากรได้มีการพัฒนาขึ้นมา เพื่อเป็นการเพิ่มช่องทางการรับชำระเงินอำนวยความสะดวก ลดภาระแก่ผู้ประกอบการ และสอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาลตามยุทธศาสตร์การพัฒนาโครงสร้างระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ (National e-Payment Master Plan) และประเทศไทย 4.0 โดยผู้ประกอบการสามารถชำระผ่านระบบ Internet Banking ผ่านเคาน์เตอร์ธนาคาร ผ่านเครื่องจ่ายเงินอัตโนมัติของธนาคาร (Automatic Teller Machine : ATM) รวมทั้งผ่านช่องทางอื่นๆ ของธนาคาร และผ่านตัวแทนรับชำระ (เคาน์เตอร์เซอร์วิส) และผู้ประกอบการยังสามารถพิมพ์ใบเสร็จรับเงินได้ด้วยตนเอง ผ่านระบบ e-Tracking ของกรมศุลกากร ซึ่งจะช่วยลดค่าใช้จ่ายในการใช้เช็คธนาคาร และการเดินทางเพื่อมาติดต่อกับกรมศุลกากรได้

3.5.1 ประเภทเงินที่ชำระได้ผ่านระบบอีบิลเพย์เมนต์

- 1) ค่าภาษีอากร ได้แก่ ค่าอากร ค่าภาษีมูลค่าเพิ่ม ภาษีสรรพสามิต ฯลฯ
- 2) ค่าธรรมเนียม ได้แก่ ค่าธรรมเนียมการดำเนินพิธีการศุลกากร ค่าธรรมเนียมการจัดตั้งคลังสินค้าทัณฑ์บน ฯลฯ
- 3) รายได้อื่น ได้แก่ ค่าขายของกลาง ค่ารับรองเอกสาร ฯลฯ
- 4) เงินประกัน ได้แก่ ค่าเงินประกันกรณีรับของไปก่อน เงินประกันเบ็ดเตล็ด ฯลฯ

3.5.2 วิธีการชำระเงินผ่านระบบอีบิลเพย์เมนต์

- 1) ให้ผู้มีหน้าที่ชำระค่าภาษีอากร ค่าธรรมเนียมศุลกากร รายได้อื่น และ/หรือเงินประกันสามารถชำระผ่านระบบ Internet Banking, เคาน์เตอร์ธนาคาร, เครื่องรับจ่ายเงินอัตโนมัติ (Automatic Teller Machine : ATM), Mobile Banking หรือช่องทางการชำระเงินอื่นๆ ของธนาคาร และชำระผ่านตัวแทนรับชำระ ที่ทำความตกลงไว้กับกรมศุลกากร



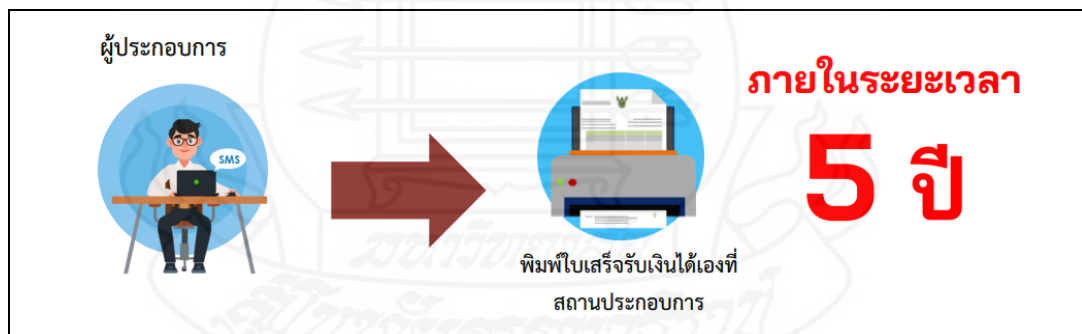
ภาพที่ 2.5 ช่องทางการชำระเงินผ่านระบบอีบิลเพย์เมนต์

- 2) การชำระเงินตามข้อ 1 ให้ใช้เอกสารใบขนสินค้า ใบสั่งเก็บเงิน ใบแจ้งหนี้ ค่าธรรมเนียม หรือเอกสารอื่น ที่มี QR code Barcode และเลขอ้างอิง 1 (Reference 1) และเลขอ้างอิง 2 (Reference 2) ที่รองรับการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ ผ่านระบบอีบิลเพย์เมนต์ของกรมศุลกากร เท่านั้น



ภาพที่ 2.6 เอกสารที่ใช้ในการชำระเงินผ่านระบบอีบิลเพย์เมนต์

3) เมื่อผู้ประกอบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ ผ่านระบบอีบิลเพย์เมนต์ตามข้อ 1 และ 2 แล้วให้ผู้ประกอบการพิมพ์ใบเสร็จรับเงิน กศก. 123 จากระบบอิเล็กทรอนิกส์ของกรมศุลกากร โดยผ่านระบบติดตามสถานะ การผ่านพิธีการศุลกากร (e-Tracking) บนหน้าเว็บไซต์ของกรมศุลกากร ได้ ณ สถานประกอบการของตนเอง



ภาพที่ 2.7 ระยะเวลาการพิมพ์ใบเสร็จรับเงินด้วยตนเองผ่านระบบอีบิลเพย์เมนต์

3.5.3 รายชื่อธนาคารที่เข้าร่วมโครงการ จำนวน 6 ธนาคาร ได้แก่

- 1) ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)
- 2) ธนาคารออมสิน
- 3) ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)
- 4) ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)
- 5) ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)
- 6) ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)

3.5.4 รายชื่อตัวแทนรับชำระที่เข้าร่วมโครงการ จำนวน 2 ตัวแทนรับชำระ ได้แก่

- 1) บริษัท เคนันเตอร์เซอร์วิส จำกัด
- 2) บริษัท บิ๊กซี ซูเปอร์เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน)

ที่มา: เลขานุการกรม กรมศุลกากร

4. ข้อมูลของผู้ประกอบการจังหวัดชลบุรี

ผลการเก็บรวบรวมข้อมูลพื้นฐานของสถานประกอบการในจังหวัดชลบุรี พบว่ามีสถานประกอบการจำนวนทั้งสิ้น 72,151 แห่ง ในจำนวนนี้แยกเป็นสถานประกอบการที่เก็บรวบรวมรายการข้อมูลพื้นฐานในแบบสอบถามได้ครบถ้วน จำนวน 65,806 แห่ง และสถานประกอบการที่เก็บรวบรวมรายการข้อมูลได้เพียง ชื่อ ที่ตั้ง และประเภทธุรกิจอุตสาหกรรม จำนวน 6,345 แห่ง สำหรับข้อมูลที่น่าเสนอผลในรายงานฉบับนี้ จะเป็นข้อมูลของสถานประกอบการที่เก็บรวบรวมข้อมูลพื้นฐานได้ครบถ้วน จำนวน 65,806 แห่ง เท่านั้น สรุปได้ดังนี้

สถานประกอบการธุรกิจ และอุตสาหกรรม ที่ตั้งอยู่ในจังหวัดชลบุรี จำนวนทั้งสิ้น 65,806 แห่ง ส่วนใหญ่เป็นสถานประกอบการเกี่ยวกับการขายปลีกจำนวน 21,676 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 32.9 รองลงมาเป็นสถานประกอบการเกี่ยวกับการบริการอาหารและเครื่องดื่มจำนวน 12,250 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 18.6 และสถานประกอบการเกี่ยวกับกิจกรรมอื่นๆ จำนวน 9,183 แห่งคิดเป็นร้อยละ 14.0 ส่วนสถานประกอบการเกี่ยวกับการขาย-ซ่อมแซมยานยนต์ และจักรยานยนต์มีจำนวน 5,509 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 8.4 สถานประกอบการเกี่ยวกับกิจกรรมอสังหาริมทรัพย์มีจำนวน 5,326 แห่งคิดเป็นร้อยละ 8.1 สถานประกอบการเกี่ยวกับการผลิตมีจำนวน 5,067 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 7.7 กิจกรรมทางเศรษฐกิจอื่นๆ นอกเหนือจากที่กล่าวข้างต้น มีสัดส่วนต่ำกว่าร้อยละ 3.0 ส่วนใหญ่เป็นสถานประกอบการธุรกิจ และอุตสาหกรรมที่ตั้งอยู่

ในจังหวัดชลบุรีเป็นสถานประกอบการขนาดเล็กที่มีคนทำงาน 1-15 คน มีจำนวน 62,451 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 94.9 รองลงมาเป็นสถานประกอบการที่มีคนทำงาน 16-25 คน มีจำนวน 1,253 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 1.9 สถานประกอบการที่มีคนทำงาน 51-200 คน มีจำนวน 805 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 1.2 และสถานประกอบการที่มีคนทำงาน 31-50 คน มีจำนวน 525 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 0.8 ตามลำดับ

สถานประกอบการในจังหวัดชลบุรี ส่วนใหญ่ดำเนินกิจการมากกว่า 30 ปี มีจำนวน 30,056 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 45.7 รองลงมาเป็นสถานประกอบการดำเนินกิจการ 20-29 ปี มีจำนวน 18,654 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 28.3 สถานประกอบการดำเนินกิจการ 10-19 ปี มีจำนวน 12,966 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 19.7 และสถานประกอบการดำเนินกิจการน้อยกว่า 10 ปีจำนวน 4,130 คิดเป็นร้อยละ 6.3 ตามลำดับ จากจำนวนสถานประกอบการที่จัดตั้งในรูปแบบบริษัทจำกัด บริษัทจำกัด (มหาชน) ทั้งสิ้น 6,975 แห่ง พบว่า มีสถานประกอบการที่มีต่างประเทศร่วมลงทุนหรือถือหุ้น จำนวน 346 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 5.0 โดยในจำนวนนี้มีการร่วมลงทุนหรือถือหุ้นไม่เกิน 10% คิดเป็นร้อยละ 2.0 รองลงมาคือ ร่วมลงทุนหรือถือหุ้น 10-50% คิดเป็นร้อยละ 1.7 และมีการร่วมลงทุนหรือถือหุ้นมากกว่า 50% คิดเป็นร้อยละ 1.3 ของสถานประกอบการที่มีต่างประเทศร่วมลงทุนหรือถือหุ้น

จังหวัดชลบุรี มีจำนวนคนทำงานทั้งสิ้นประมาณ 605,110 คน ส่วนใหญ่ปฏิบัติงานอยู่ในกิจกรรมการผลิตมากที่สุด จำนวน 339,050 คนคิดเป็นร้อยละ 56.0 รองลงมาปฏิบัติงานอยู่ในกิจกรรมการขายปลีก จำนวน 61,715 คน คิดเป็นร้อยละ 10.2 และกิจกรรมการบริการอาหารและเครื่องดื่ม จำนวน 51,793 คน คิดเป็นร้อยละ 8.6 ที่เหลือปฏิบัติงานอยู่ในกิจกรรมอื่นๆ นอกเหนือจากที่กล่าวข้างต้นในแต่ละกิจกรรม มีจำนวนคนทำงานไม่เกิน 25,000 คนในส่วนของจำนวนลูกจ้างในจังหวัดชลบุรี มีทั้งสิ้นประมาณ 518,081 คน ส่วนใหญ่ปฏิบัติงานอยู่ในสถานประกอบการการผลิต จำนวน 333,108 คนคิดเป็นร้อยละ 64.3 รองลงมาอยู่ในกิจกรรมการบริการอาหารและเครื่องดื่ม จำนวน 33,595 คน คิดเป็นร้อยละ 6.5 กิจกรรมการขายปลีก จำนวน 32,977 คน คิดเป็น ร้อยละ 6.4 และกิจกรรมที่พักแรม จำนวน 23,494 คน คิดเป็นร้อยละ 4.5 ที่เหลือปฏิบัติงานอยู่ในกิจกรรมอื่นๆ นอกเหนือจากที่กล่าวข้างต้นในแต่ละกิจกรรมมีจำนวนลูกจ้างไม่เกิน 15,000 คน

เมื่อพิจารณาคนทำงานจำแนกตามขนาดของสถานประกอบการ พบว่า ส่วนใหญ่อยู่ในสถานประกอบการขนาดใหญ่ ที่มีคนทำงานมากกว่า 200 คนจำนวน 296,722 คน คิดเป็นร้อยละ 49.0 รองลงมาอยู่ในสถานประกอบการที่มีคนทำงาน 1-15 คน จำนวน 171,385 คน คิดเป็นร้อยละ 28.3 และสถานประกอบการที่มีคนทำงาน 51-200 คน จำนวน 81,735 คน คิดเป็นร้อยละ 13.5 ลูกจ้างในจังหวัดชลบุรีส่วนใหญ่ปฏิบัติงานอยู่ในสถานประกอบการขนาดใหญ่ที่มีคนทำงานมากกว่า 200 คน จำนวน 296,610 คน คิดเป็นร้อยละ 57.3 รองลงมาปฏิบัติงานอยู่ในสถานประกอบการที่มีคนทำงาน 1-15 คน จำนวน 87,333 คน คิดเป็นร้อยละ 16.9

สถานประกอบการที่มีคนทำงาน 51-200 คน จำนวน 81,019 คน คิดเป็นร้อยละ 15.6 สถานประกอบการที่มีคนทำงาน 16-25 คน คนทำงาน 31-50 คน และมีคนทำงาน 26-30 คน จำนวน 23,370 คน 20,283 คน 9,466 คน คิดเป็นร้อยละ 4.5, 3.9 และ 1.8 ตามลำดับ (สำนักงานสถิติจังหวัดชลบุรี, 2560)

5. ข้อมูลเบื้องต้นของสำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบังจังหวัดชลบุรี

ในปี 2504 ได้มีการสำรวจความเหมาะสมทางเศรษฐกิจ โดยภาครัฐมีนโยบายที่จะสร้างท่าเรือน้ำลึกในพื้นที่ชายฝั่งทะเลภาคตะวันออก เพื่อพัฒนาและรองรับการเติบโตทางด้านเศรษฐกิจ ซึ่งจากนโยบายดังกล่าวไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จในระยะเวลาอันสั้นได้ เนื่องจากความล่าช้าในการก่อสร้าง และบริบทของสถานะเศรษฐกิจในขณะนั้น จนในปี 2525 รัฐบาลจึงได้มีการเร่งรัดพัฒนาท่าเรือพาณิชย์แหลมฉบังขึ้นมา และสามารถเปิดดำเนินการได้ในปี 2530

เมื่อท่าเรือพาณิชย์แหลมฉบังได้เริ่มถือกำเนิดขึ้นในปี 2530 ในส่วนของพิธีการทางศุลกากร จึงได้เริ่มให้บริการแก่ประชาชนในวันที่ 14 มกราคม 2534 ซึ่งในเวลาต่อมา กระทรวงการคลังได้ออกกฎกระทรวงฉบับที่ 89 (2534) ลงวันที่ 18 มกราคม 2534 กำหนดให้ ท่าเรือแหลมฉบัง อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี เป็นเขตศุลกากร และเป็นท่าหรือที่สำหรับนำเข้าและ ส่งออกสินค้าทุกประเภท กรมศุลกากรจึงได้อาศัยอำนาจของกฎกระทรวงฉบับดังกล่าว ประกาศจัดตั้งด่านศุลกากรขึ้นให้ชื่อว่า “ด่านศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อปรับปรุงกลไกขนส่งทางน้ำ และผลักดันให้ประเทศไทยก้าวเข้าสู่มิติใหม่แห่งระบบการขนส่งระหว่างประเทศที่มีความเป็นสากล ซึ่งในเวลาต่อมากระทรวงการคลัง ได้ประกาศกฎกระทรวง พ.ศ. 2545 ลงวันที่ 9 ตุลาคม 2545 แบ่งส่วนราชการกรมศุลกากรออกเป็นสัดส่วนอย่างชัดเจน และได้ยกระดับด่านศุลกากรท่าเรือแหลมฉบังให้เป็นสำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบังตาม อำนาจแห่งกฎกระทรวงนั้น

สำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบังเป็นหน่วยงานภาครัฐ สังกัดกรมศุลกากรกระทรวงการคลัง เดิมตั้งอยู่ในอาคารของการท่าเรือแห่งประเทศไทย ต่อมากรมศุลกากรได้จัดทำโครงการก่อสร้างที่ทำการแห่งใหม่ ในปี 2540 ด้วยงบประมาณกว่า 280 ล้านบาท ซึ่งแล้วเสร็จในปี 2548 และได้ย้ายสำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบังมาปฏิบัติงาน ณ ที่ทำการแห่งใหม่เมื่อวันที่ 9 มกราคม 2549 เป็นต้นมา ปัจจุบันตั้งอยู่เลขที่ 919 หมู่ 5 ตำบลทุ่งสุขลา อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี โดยที่ทำการเป็นอาคาร 4 ชั้น อยู่บนพื้นที่ 34.55 ไร่ ภายในอาณาเขตท่าเรือแหลมฉบัง ซึ่งได้รับจัดสรรจากการท่าเรือแห่งประเทศไทย

สำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง (สทบ.) เป็นหน่วยงานในสังกัดกรมศุลกากร กระทรวงการคลัง ซึ่งได้รับมอบหมายภารกิจในการอำนวยความสะดวกทางการค้าระหว่างประเทศ การให้บริการด้านพิธีการ การจัดเก็บภาษี และการควบคุมทางศุลกากร เมื่อท่าเรือแหลมฉบังเริ่มเปิดดำเนินการในปี 2534 ด้านศุลกากรแหลมฉบังได้ถูกจัดตั้งขึ้นเพื่อรองรับการให้บริการด้านพิธีการศุลกากร และการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ สำหรับท่าเรือน้ำลึกอันดับหนึ่งของประเทศไทย โดยมีเป้าหมายเพื่อแบ่งเบา และลดความแออัดของท่าเรือกรุงเทพ ประกอบกับเป็นท่าเรือที่มีความพร้อมสามารถรองรับการเจริญเติบโตและการขยายตัวทางเศรษฐกิจได้เป็นอย่างดี เนื่องจากท่าเรือแหลมฉบังอยู่ในทำเลที่ตั้งที่มีความพร้อม มีศักยภาพในการเป็นศูนย์กลางของระบบ โลจิสติกส์ และการขนส่งต่อเนื่องหลายรูปแบบ

จนกระทั่งปี 2545 ด้านศุลกากรแหลมฉบัง ได้ถูกยกระดับขึ้นเป็นสำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง หรือ สทบ. เพื่อรองรับการเจริญเติบโตของเศรษฐกิจที่ดำเนินไปอย่างรวดเร็ว

สำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง (สทบ.) มีหน้าที่กำกับดูแลท่าเทียบท่าเรือทั้งภายในและภายนอกเขตท่าเรือแหลมฉบัง ที่ทอดเรือภายนอกเกาะสีชัง เขตปลอดอากร นิคมอุตสาหกรรม และคลังสินค้าทัณฑ์บน ในเขตพื้นที่จังหวัดชลบุรี ยกเว้นอำเภอสัตหีบ

กำกับดูแล ได้แก่

- 1) ท่าเอกชนในเขตท่าเรือแหลมฉบัง จำนวน 14 ท่า
- 2) ท่าเรือเอกชนนอกเขตท่าเทียบท่าเรือ จำนวน 3 ท่า
- 3) คลังสินค้าอันตราย 1 แห่ง
- 4) คลังสินค้าทัณฑ์บน 12 แห่ง
- 5) เขตประกอบการเสรี 2 แห่ง
- 6) เขตปลอดอากร (184/185) จำนวน 30/67 แห่ง
- 7) ที่ทอดเรือภายนอกเกาะสีชัง 1 แห่ง

โดยสำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง (สทบ.) ได้ดำเนินงานตามวิสัยทัศน์ พันธกิจ ยุทธศาสตร์ ค่านิยมองค์กร และการแบ่งส่วนราชการ ของกรมศุลกากร ดังนี้

1) วิสัยทัศน์กรมศุลกากร ได้แก่ องค์กรศุลกากรชั้นนำ ที่มุ่งส่งเสริมความยั่งยืนของเศรษฐกิจและความปลอดภัยของสังคม ด้วยนวัตกรรมและบริการที่เป็นเลิศ

2) พันธกิจกรมศุลกากร ได้แก่

- (1) อำนวยความสะดวกทางการค้าและส่งเสริมระบบโลจิสติกส์ของประเทศ
- (2) ส่งเสริมเศรษฐกิจของประเทศด้วยมาตรการทางศุลกากรและข้อมูลการค้า

ระหว่างประเทศ

(3) เพิ่มขีดความสามารถในการปกป้องสังคมให้ปลอดภัยด้วยระบบควบคุมทางศุลกากร

(4) จัดเก็บภาษีอากรอย่างเป็นธรรม โปร่งใส และมีประสิทธิภาพ

3) ยุทธศาสตร์กรมศุลกากร ได้แก่

(1) พัฒนาระบบงานและระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสาร เพื่ออำนวยความสะดวกทางการค้า

เป้าประสงค์ : เพื่อให้บริการศุลกากร มีความสะดวก รวดเร็ว ทันสมัย ให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงการค้าโลก

(2) พัฒนามาตรการทางศุลกากร และข้อมูลการค้าระหว่างประเทศ เพื่อส่งเสริมการค้าชายแดน และเชื่อมโยงการค้าโลก

เป้าประสงค์ : เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ

(3) พัฒนาระบบควบคุมทางศุลกากร ให้มีประสิทธิภาพ และเชื่อมโยงกัน

เป้าประสงค์ : เพื่อให้การตรวจสอบ และควบคุมทางศุลกากรมีประสิทธิภาพ และสร้างสังคมปลอดภัย

(4) เพิ่มประสิทธิภาพ และประสิทธิผลการจัดเก็บภาษี โดยยึดหลักธรรมาภิบาล

เป้าประสงค์ : เพื่อให้การจัดเก็บภาษี เป็นไปตามเป้าหมาย และสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้เสียภาษี

(5) พัฒนาสมรรถนะบุคลากร และการบริหารจัดการองค์กร

เป้าประสงค์ : เพื่อให้องค์กรมีคุณภาพ บุคลากรมีความเชี่ยวชาญ คุณธรรม และความสุข สามารถขับเคลื่อนกรมศุลกากรให้บรรลุเป้าหมาย

4) ค่านิยมองค์กร ได้แก่

I – Integrity : ความสุจริต

S - Service Mind/Self-esteem : จิตบริการ

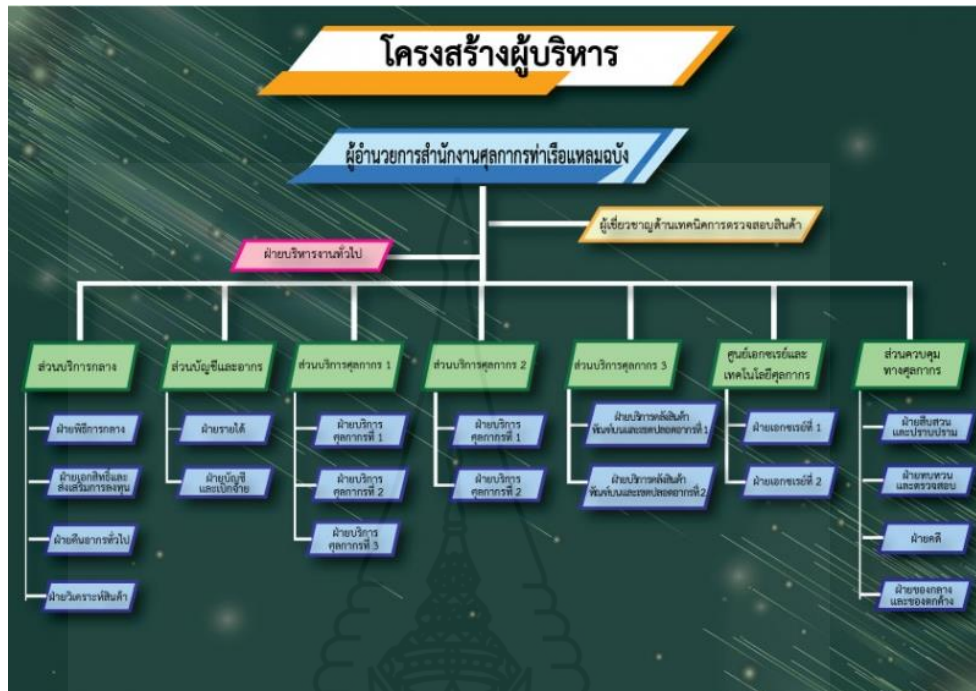
M – Modernization : ความทันสมัย

I – Innovation : นวัตกรรม

L – Learning : การเรียนรู้

E – Expert : ความเชี่ยวชาญ

โครงสร้างและหน้าที่ความรับผิดชอบของสำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง



ภาพที่ 2.8 โครงสร้างและหน้าที่ความรับผิดชอบของสำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง

5) การแบ่งส่วนราชการ

สำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบังแบ่งสายงานออกเป็นดังนี้

- (1) ฝ่ายบริหารงานทั่วไป
- (2) ส่วนบริการกลาง
- (3) ส่วนบัญชีและอากร
- (4) ส่วนบริการศุลกากร
- (5) ศูนย์เอกซเรย์และเทคโนโลยีศุลกากร
- (6) ส่วนควบคุมทางศุลกากร

จากอดีตถึงปัจจุบัน สำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง เป็นหน่วยงานที่สำคัญอย่างยิ่งของกรมศุลกากร เนื่องจากเป็นท่าเรือน้ำลึกที่ใหญ่ที่สุดในประเทศ จึงมีสินค้าผ่านเข้าออกจำนวนมาก จากสถิติตัวเลขในปีงบประมาณ 2554 สำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง มีปริมาณเรือเข้าจำนวน 8,804 ลำ มีปริมาณเรือออกจำนวน 8,622 ลำ และมีปริมาณสินค้าขาเข้าจำนวน 44,883,201.508 ล้านบาท มีปริมาณสินค้าขาออกจำนวน 17,993,498.16 ล้านบาท (รายงานจากงานรับเรือ ฝ่ายพิธีการกลาง

สำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง) ซึ่งจำนวนสินค้าที่นำเข้ามา และส่งออกไม่มีแนวโน้มจะสูงขึ้นเรื่อยๆ ทุกปี ดังนั้น สำนักงานท่าเรือแหลมฉบัง ในสังกัดกรมศุลกากร จึงต้องทำการพัฒนา และปรับปรุง การพิธีการทางศุลกากรในส่วนต่างๆ เพื่อให้บริการประชาชน ตามแนวทางการปฏิรูประบบราชการ ตามแผนแม่บทโครงการปรับปรุงการบริหารงานกรมศุลกากร ซึ่งเป็น โครงการพัฒนา และปรับปรุง กฎระเบียบ และวิธีการบริหารงานในหน่วยงานต่างๆ ของกรมศุลกากรให้มีความเหมาะสม เข้าใจง่าย ปฏิบัติได้อย่างจริงจัง เพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชนผู้มาใช้บริการ

อย่างไรก็ตาม แม้สำนักงานกรมศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง จะพยายามปรับปรุงแก้ไข ระบบงานต่างๆ โดยเฉพาะพิธีการศุลกากรให้มีความสะดวกรวดเร็วและโปร่งใส แต่ก็ยังไม่มีประสิทธิภาพ เพียงพอที่จะรองรับการมาใช้บริการของภาคเอกชน ซึ่งจากปัญหาดังกล่าวกรมศุลกากรและสำนักงาน ศุลกากรท่าเรือแหลมฉบังได้ให้ความสำคัญ และพยายามปรับปรุงแก้ไขให้กระบวนการพิธีการต่างๆ เกิดประสิทธิภาพสูงสุดเท่าที่จะทำได้ เพื่อเป็นกลไกขับเคลื่อนเศรษฐกิจในภาคอุตสาหกรรมนำเข้า และส่งออก ให้รุดหน้า สามารถแข่งขันกับประเทศต่างๆ ได้

6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เกริดา โคตรชารี (2556) ได้ศึกษาปัจจัยนำของการรับรู้ความเสี่ยงและพฤติกรรม การซื้อสินค้าออนไลน์ของผู้บริโภคเจนเนอเรชันเอ็กซ์และเจนเนอเรชันวาย โดยการวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาถึง 1) ปัจจัยนำของการรับรู้ความเสี่ยง 2) การรับรู้ความเสี่ยงออนไลน์และ 3) พฤติกรรม การซื้อสินค้าออนไลน์ของผู้บริโภคเจนเนอเรชันเอ็กซ์และเจนเนอเรชันวาย ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้วิธีการวิจัยเชิงสำรวจแบบวัดครั้งเดียว และใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวม ข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่พักอาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานครซึ่งเคยซื้อสินค้าออนไลน์อย่างน้อย 1 ครั้ง ภายในระยะเวลา 6 เดือน นับถึงวันที่ตอบแบบสอบถาม ทั้งประชากรในเจนเนอเรชันเอ็กซ์ (ผู้ที่มีอายุ ระหว่าง 32–48 ปี) และเจนเนอเรชันวาย (ผู้ที่มีอายุระหว่าง 16–31 ปี) จำนวนทั้งสิ้น 242 คน ผลการวิจัย พบว่า ผู้บริโภคเจนเนอเรชันเอ็กซ์และเจนเนอเรชันวายมีการรับรู้ความเสี่ยงอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนด้านผลของการรับรู้ความเสี่ยงพบว่า ผู้บริโภคเจนเนอเรชันเอ็กซ์และเจนเนอเรชันวายมีทัศนคติ และความตั้งใจซื้อสินค้าออนไลน์แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ชลธิชา ศรีแสง (2555) ได้ศึกษาปัจจัยการยอมรับการใช้งานของระบบการชำระเงิน ทางอิเล็กทรอนิกส์กรณีการศึกษาธนาคารกรุงศรีอยุธยาจำกัด (มหาชน) การศึกษาวิจัยครั้งนี้ เพื่อศึกษาปัจจัยที่ทำให้เว็บไซต์ระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ประสบความสำเร็จ กรณีศึกษา ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์

ของปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ โดยได้ทำการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นกลุ่มลูกค้าในเขตกรุงเทพฯ ที่ใช้บริการระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารอยู่ในปัจจุบัน โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ ผลการวิจัยมีผลว่า การรับรู้ถึงประโยชน์ของระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์, การรับรู้ถึงการใช้ง่ายของระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์, การรับรู้ถึงความเสี่ยงและความไว้วางใจในระบบ มีความสัมพันธ์ในแง่บวกต่อความตั้งใจที่จะนำระบบมาใช้ ส่วนการรับรู้ถึงการใช้ง่าย, การรับรู้ถึงความเสี่ยงและความไว้วางใจในระบบ มีความสัมพันธ์ในแง่บวกกับการรับรู้ถึงประโยชน์ของระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ ความไว้วางใจในระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ไม่มีผลกระทบในแง่ลบกับการรับรู้ถึงความเสี่ยง

จิตยาภรณ์ ชีรานูวรรตน์ (2553) ได้ศึกษา “การรับรู้ความเสี่ยง (Perceived Risk) และการรับรู้ถึงความเชื่อมั่นไว้วางใจ (Trust Perception) ของผู้ใช้งานที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการใช้บริการ Location-Based Services” ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อายุ 21-25 ปี สามารถลดการรับรู้ความเสี่ยงจากการใช้ Location-Based Services ได้จากการป้องกันความเป็นส่วนตัว การสร้างความรับรู้ถึงความเชื่อมั่นไว้วางใจได้จากการป้องกันความเป็นส่วนตัว และอิทธิพลจากสังคมของผู้ใช้ที่กล่าวถึงการใช้งานในเชิงบวก

วุฒิชัย สุหจรจิต (2561) ได้ศึกษา การรับรู้ความเสี่ยงต่อพฤติกรรมที่ก่อให้เกิดอาชญากรรมทางเทคโนโลยี กรณีศึกษาโมบายแบงก์กิ้ง งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของคุณลักษณะส่วนบุคคลประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ความถี่ในการใช้งานระบบโมบายแบงก์กิ้ง และจำนวนบัญชีผู้เปิดใช้ระบบ โมบายแบงก์กิ้ง ที่มีผลต่อพฤติกรรม การรับรู้ความเสี่ยงที่ก่อให้เกิดอาชญากรรมบนระบบโมบายแบงก์กิ้ง โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไป และมีบัญชีธนาคารเป็นของตนเองจำนวน 418 คน จากนั้นนำข้อมูลมาวิเคราะห์ทางสถิติ โดยใช้การวิเคราะห์ ความแปรปรวนทางเดียว และการทดสอบไคสแคว์ ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการระบบโมบายแบงก์กิ้งมีการรับรู้ความเสี่ยงอยู่ในระดับปานกลาง โดยการรับรู้ความเสี่ยงด้านความปลอดภัยมีระดับการรับรู้สูงที่สุด และพบว่าความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงต่อคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านเพศของผู้ใช้บริการระบบโมบายแบงก์กิ้งไม่มีความสัมพันธ์ กับปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงทุกด้านในทางกลับกัน อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ความถี่ในการใช้ระบบ โมบายแบงก์กิ้ง และจำนวนบัญชีผู้เปิดใช้ระบบโมบายแบงก์กิ้ง มีความสัมพันธ์กับปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงทุกด้าน คุณลักษณะส่วนบุคคลด้าน อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ความถี่ในการใช้ระบบโมบายแบงก์กิ้ง และจำนวนบัญชีผู้เปิดใช้ระบบโมบายแบงก์กิ้ง มีผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญต่อการรับรู้ที่ก่อให้เกิด

อาชญากรรมบนระบบโมบายแบงก์ก็ยิ่งแตกต่างกันทุกด้าน ส่วนเพศมีผลต่อการรับรู้ที่ก่อให้เกิดอาชญากรรม บนระบบโมบายแบงก์ก็ยิ่งแตกต่างกันเฉพาะด้านความปลอดภัย ด้านประสิทธิภาพ ด้านการเงิน ด้านสังคม และจิตใจ และด้านเวลาเท่านั้น

สัจชัย อุปเดย (2555) เรื่องปัจจัยด้านการรับรู้เกี่ยวกับระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลกระทบต่อตัดสินใจใช้บริการชำระเงินผ่านระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ จากประชาชนในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร การทดสอบมีผลออกมาว่า ปัจจัยการรับรู้ประโยชน์เกี่ยวกับระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ด้านการยอมรับเทคโนโลยีเกี่ยวกับการรับรู้ประโยชน์ต่อการใช้งาน และการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน ผลการศึกษาพบว่า การตัดสินใจใช้บริการชำระเงินผ่านระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ยังนี้พบว่า ปัจจัยการรับรู้ประโยชน์เกี่ยวกับระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ด้านการรับรู้ความเสี่ยง มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการชำระเงินผ่านระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 และปัจจัยการรับรู้เกี่ยวกับระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ด้านความไว้วางใจ มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการชำระเงินผ่านระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

สุนีย์ ศรีไพศาลเจริญ (2552, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาปัจจัยในการเลือกช่องทางการชำระเงินค่าภาษีอากรผ่านธนาคารด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ในระบบ e-Customs มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยในการเลือกช่องทางการชำระเงินค่าภาษีอากรผ่านธนาคารด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ในระบบ e-Customs ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยในการเลือกช่องทางการชำระเงินค่าภาษีอากรผ่านธนาคารด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ในระบบ e-Customs ของผู้นำเข้าและส่งออก อันดับแรกคือ เนื่องมาจากมีการใช้บริการธุรกรรมอื่นกับธนาคารอยู่แล้ว อันดับรองลงมาคือ ความสะดวกรวดเร็วประหยัดเวลา และลดขั้นตอนในการให้บริการ อันดับสามคือ ความปลอดภัยต่อทรัพย์สินและบุคลากร ไม่ต้องถือเงินสดหรือนำเงินสดไปซื้อแคชเชียร์เช็คเพื่อชำระค่าภาษีอากรที่กรมศุลกากร อันดับสี่คือ ลดต้นทุนและค่าใช้จ่าย และอันดับสุดท้ายคือ เทคโนโลยีที่ทันสมัย มีโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำหรับส่งข้อมูลชำระเงิน ใช้งานง่ายและสะดวกรวดเร็วอย่างไรก็ตามแนวโน้มในการชำระเงินค่าภาษีอากรผ่านธนาคารด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ในระบบ e-Customs ยังมีปริมาณไม่มากนัก เนื่องจากการเลือกช่องทางการชำระเงินค่าภาษีอากรที่เคาน์เตอร์หน่วยจัดเก็บของกรมศุลกากรโดยการชำระด้วยเงินสดหรือแคชเชียร์เช็คยังมีความสะดวก และไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้นในการติดตั้งโปรแกรมคอมพิวเตอร์

สุภาภรณ์ สุวรรณรัตน์ (2560) ได้ศึกษา ปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงต่อการให้บริการธนาคารผ่านแอปพลิเคชันบนโทรศัพท์มือถือของผู้ใช้บริการธนาคารกรุงเทพในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งคุณภาพของระบบเทคโนโลยี คุณภาพการให้บริการของธนาคาร และความกังวลของผู้ใช้บริการในเรื่องของความเสี่ยงต่างๆ นั้นเป็นสิ่งสำคัญ ผู้วิจัยมุ่งเน้นศึกษาในเรื่องของระดับการรับรู้

ความเสี่ยง 6 ประเภท เพื่อให้เกิดความเข้าใจในพฤติกรรมในการรับรู้ความเสี่ยงของผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการธนาคารผ่านแอปพลิเคชันบนโทรศัพท์มือถือ เพื่อนำข้อมูลมาพัฒนาแอปพลิเคชันให้ตรงกับความต้องการ และทัศนคติที่ดีในการรับรู้ความเสี่ยงทางการเงินของผู้ใช้บริการของธนาคาร วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับการรับรู้ความเสี่ยงและความตั้งใจใช้บริการธนาคารผ่านแอปพลิเคชันบนโทรศัพท์มือถือ การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างเพศชายและเพศหญิงที่มีอายุตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไปที่สามารถเปิดบัญชีธนาคารเป็นของตนเอง และสามารถติดตั้งแอปพลิเคชันบนโทรศัพท์มือถือได้จำนวนทั้งสิ้น 200 คน โดยนำข้อมูลที่ได้อำนาจทางสถิติโดยใช้สถิติสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ ผลการวิจัย พบว่าปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความตั้งใจใช้บริการมากที่สุดให้ผู้ใช้บริการไม่เลือกใช้บริการธนาคารผ่านแอปพลิเคชันทางโทรศัพท์มือถือคือ ปัจจัยความเสี่ยงด้านจิตใจ ผู้ใช้บริการมีความกังวลการทำรายการผิดพลาดทำให้สูญเสียเงินได้มากที่สุด จากผลการวิเคราะห์ จะเห็นถึงความต้องการของผู้ใช้บริการต่อการเลือกใช้บริการ ดังนั้น ธนาคารจึงควรลดระดับการรับรู้ความเสี่ยงด้านจิตใจลง โดยการประชาสัมพันธ์ให้ผู้บริการไว้วางใจในระบบแอปพลิเคชัน และคลายความกังวลลง เพื่อเป็นการเพิ่มฐานผู้บริการของธนาคารได้

อัญชลี สันติกุล (2560) ได้ศึกษา ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับของผู้ประกอบการในการชำระค่าภาษีอากรศุลกากรทางอิเล็กทรอนิกส์ พบว่า การยอมรับของผู้ประกอบการในการใช้บริการชำระค่าภาษีอากรศุลกากรทางอิเล็กทรอนิกส์ในภาพรวม ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการใช้บริการชำระเงินภาษีศุลกากรผ่านธนาคารทางอิเล็กทรอนิกส์ เนื่องจากผู้ประกอบการขาดความเชื่อมั่นต่อระบบการยื่นแบบและชำระภาษีศุลกากรผ่านธนาคารทางอิเล็กทรอนิกส์ คิดว่าอาจจะเกิดปัญหาตามมาภายหลัง ความไม่มั่นใจในระบบการตัดบัญชีธนาคาร ขั้นตอนในการขออนุมัติและการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต ยุ่งยาก ลำบาก เกิดความผิดพลาดบ่อย

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัย ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้ระบบการชำระภาษีอากรทางอิเล็กทรอนิกส์ของกรมศุลกากร ในพื้นที่จังหวัดชลบุรี ครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ด้วยวิธีการสำรวจ (Survey Research Method) และเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งผู้วิจัยกำหนดแนวทางในการดำเนินการวิจัยโดยมีรายละเอียดขั้นตอนดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล
4. วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ คือผู้ประกอบการในจังหวัดชลบุรี ที่ใช้บริการระบบการชำระภาษีอากรทางอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งไม่ทราบจำนวนผู้ประกอบการที่ใช้บริการระบบการชำระภาษีอากรทางอิเล็กทรอนิกส์

1.2 กลุ่มตัวอย่าง

การกำหนดกลุ่มตัวอย่างงานวิจัยในครั้งนี้ เนื่องจากไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน จึงได้กำหนดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรของคอคแรน (Cochran, 1977) ผู้วิจัยได้กำหนดความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95 และความคลาดเคลื่อนในการประมาณค่าไม่เกินร้อยละ 5 ดังนี้

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

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ

p = สัดส่วนของลักษณะ

e = ระดับความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมรับให้เกิดขึ้นได้

Z = ค่า Z ที่ระดับความเชื่อมั่นหรือระดับนัยสำคัญ

(ระดับความเชื่อมั่น 95% หรือระดับนัยสำคัญ .05 มีค่า $Z = 1.95$)

แทนค่าในสูตรดังนี้

$$\begin{aligned} n &= \frac{1.95^2}{4(.05)^2} \\ &= 384.16 \end{aligned}$$

ผลการคำนวณจะได้ค่า $n = 384.16$ ตัวอย่าง ซึ่งหมายถึงถึงกลุ่มตัวอย่างที่จะใช้ในการวิจัยครั้งนี้ต้องมีจำนวนไม่น้อยกว่า 385 ตัวอย่าง ทั้งนี้อาจมีการตอบแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์เกิดขึ้น ดังนั้น เพื่อป้องกันความผิดพลาดจากปัญหาดังกล่าว ผู้วิจัยจึงสำรองกลุ่มตัวอย่างเพิ่มอีก 15 ตัวอย่าง รวมขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้สำหรับการวิจัยครั้งนี้ทั้งสิ้นจำนวน 400 ตัวอย่าง

1.3 วิธีการสุ่มตัวอย่างและขั้นตอนการสุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยใช้วิธีการเลือกสุ่มตัวอย่างที่ไม่ใช้ความน่าจะเป็น (Non-probability Sample) วิธีการเลือกสุ่มตัวอย่างแบบตามความสะดวก (Convenience Sampling) โดยใช้แบบสอบถามที่ได้จัดเตรียมไว้ ไปทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ประกอบการในจังหวัดชลบุรี ที่ใช้บริการระบบการชำระภาษีอากรทางอิเล็กทรอนิกส์จนครบตามจำนวน 400 ตัวอย่าง

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

2.1 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย มีขั้นตอนดังนี้

2.1.1 ศึกษาจากตำราเอกสารบทความและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อกำหนดขอบเขตของการวิจัยและสร้างเครื่องมือวิจัยให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการวิจัย

2.1.2 นำข้อมูลที่ได้มาสร้างแบบสอบถาม

2.1.3 นำแบบสอบถามที่ร่างได้เสนอต่อผู้ทรงคุณวุฒิและผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความสอดคล้องของข้อคำถามกับวัตถุประสงค์พร้อมทั้งพิจารณาความถูกต้องชัดเจนของภาษาที่ใช้โดยค่า IOC (Item-objective Congruence Index) มาพิจารณาตรวจสอบและขอคำแนะนำในการแก้ไขปรับปรุง

2.1.4 นำแบบสอบถามที่แก้ไขตามคำแนะนำมาดำเนินการทดสอบ (Try-out) กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 ตัวอย่าง

2.1.5 นำแบบสอบถามที่เก็บรวบรวมได้ทดสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability Analysis)

2.1.6 ปรับปรุงรูปแบบสอบถามอีกครั้งแล้วนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อแก้ไขปรับปรุงเพิ่มเติมเพื่อให้ได้แบบสอบถามที่มีประสิทธิภาพ

2.1.7 นำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ไปเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง

2.2 ลักษณะของแบบสอบถาม

ผู้วิจัยได้ทำการรวบรวมข้อมูลจากเอกสารจากผู้วิจัยท่านอื่นๆ ที่ได้ศึกษาก่อนหน้านี้แล้วรวบรวมแนวความคิด ทฤษฎีต่างๆ ที่เกี่ยวข้องจากตำรา เอกสาร และหนังสือต่างๆ เรื่อง การใช้งานระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) มาสังเคราะห์เป็นข้อมูล ซึ่งเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ที่มีคำถามชนิดปลายปิด โดยลักษณะของแบบสอบถามแบ่งคำถามออกเป็น 4 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง เป็นแบบสอบถามแบบปลายปิด (Close-Ended Response Question) มีจำนวน 4 ข้อ ได้แก่ คำถามคัดกรองผู้ตอบแบบสอบถาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา และประเภทผู้ใช้บริการ

ข้อที่ 1 เพศเป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทบัญญัติ (Nominal scale) ได้แก่

1. เพศชาย
2. เพศหญิง

ข้อที่ 2 อายุเป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale) โดยกำหนดช่วงอายุผู้ตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างออกเป็น 4 ช่วง ได้แก่

1. 20 - 30ปี
2. 31 - 40ปี
3. 41 - 50 ปี
4. 50ปีขึ้นไป

ข้อที่ 3 ระดับการศึกษาเป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale) โดยกำหนดช่วงระดับการศึกษาของกลุ่มตัวอย่างออกเป็น 3 ช่วง ได้แก่

1. ต่ำกว่าปริญญาตรี
2. ปริญญาตรี
3. สูงกว่าปริญญาตรี

ข้อที่ 4 ประเภทผู้ใช้บริการเป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทบัญญัติ (Nominal scale) ได้แบ่งประเภทผู้ใช้บริการออกเป็น 5 ประเภทผู้ใช้บริการ ได้แก่

1. ผู้นำเข้า
2. ผู้ส่งออก
3. ผู้นำเข้า-ส่งออก
4. ตัวแทนออกของ
5. อื่นๆ โปรดระบุ.....

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้ระบบการชำระภาษีอากรทางอิเล็กทรอนิกส์ของกรมศุลกากร ในพื้นที่จังหวัดชลบุรี ใช้มาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating scale) ตามมาตรวัดแบบลิเคิร์ต (Likert's scale) มีคำถามจำนวน 15 ข้อ แบ่งเป็น 3 ตัวแปร ดังนี้

1. การรับรู้ความเสี่ยง มีจำนวนคำถาม 5 ข้อ
2. การรับรู้ถึงคุณประโยชน์ มีจำนวนคำถาม 5 ข้อ
3. การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน มีจำนวนคำถาม 5 ข้อ

มีการกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนตามรูปแบบของลิเคิร์ต (Likert's scale) ดังนี้

| ระดับ | คะแนน |
|------------|-------|
| มากที่สุด | 5 |
| มาก | 4 |
| ปานกลาง | 3 |
| น้อย | 2 |
| น้อยที่สุด | 1 |

วิธีการแปลผลแบบสอบถามส่วนนี้ได้ใช้ค่าเฉลี่ย ตามเกณฑ์คะแนนดังนี้

$$\frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

$$= \frac{5 - 1}{5} = 0.8$$

นำคะแนนเฉลี่ยที่ได้มาจัดระดับความสำคัญเป็น 5 ระดับดังนี้

| | |
|-----------------------|---|
| ค่าเฉลี่ย 4.21 - 5.00 | หมายถึง มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด |
| ค่าเฉลี่ย 3.41 - 4.20 | หมายถึง มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก |
| ค่าเฉลี่ย 2.61 - 3.40 | หมายถึง มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง |
| ค่าเฉลี่ย 1.81 - 2.60 | หมายถึง มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย |
| ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.80 | หมายถึง มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อยที่สุด |

ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับวิธีวัดความตั้งใจใช้ระบบการชำระภาษีอากรทางอิเล็กทรอนิกส์ของกรมศุลกากร ในพื้นที่จังหวัดชลบุรี ใช้มาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating scale) ตามมาตรวัดแบบลิเคิร์ต (Likert's scale) มีคำถามจำนวน 5 ข้อแบ่งเป็น 1 ตัวแปร ดังนี้

1. ความตั้งใจใช้งาน มีจำนวนคำถาม 5 ข้อ

มีการกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนตามรูปแบบของลิเคิร์ต (Likert's scale) ดังนี้

| ระดับ | คะแนน |
|------------|-------|
| มากที่สุด | 5 |
| มาก | 4 |
| ปานกลาง | 3 |
| น้อย | 2 |
| น้อยที่สุด | 1 |

วิธีการแปลผลแบบสอบถามส่วนนี้ได้ใช้ค่าเฉลี่ย ตามเกณฑ์คะแนนดังนี้

$$\frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

$$= \frac{5 - 1}{5} = 0.8$$

นำคะแนนเฉลี่ยที่ได้มาจัดระดับความสำคัญเป็น 5 ระดับดังนี้ คือ

| | |
|-----------------------|--|
| ค่าเฉลี่ย 4.21 - 5.00 | หมายถึง มีระดับความตั้งใจอยู่ในระดับมากที่สุด |
| ค่าเฉลี่ย 3.41 - 4.20 | หมายถึง มีระดับความตั้งใจอยู่ในระดับมาก |
| ค่าเฉลี่ย 2.61 - 3.40 | หมายถึง มีระดับความตั้งใจอยู่ในระดับปานกลาง |
| ค่าเฉลี่ย 1.81 - 2.60 | หมายถึง มีระดับความตั้งใจอยู่ในระดับน้อย |
| ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.80 | หมายถึง มีระดับความตั้งใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด |

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ ได้ดำเนินการใน 2 ลักษณะ คือ 1) การตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) และ 2) การตรวจสอบค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ขั้นตอนในการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ มีดังนี้

1) การตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปนำเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อทำการทดสอบคุณภาพของเครื่องมือที่สร้างขึ้นว่ามีความถูกต้องตามตัวแปรที่ต้องการจะวัดผล และนำแบบสอบถามเสนอต่อผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่าน ที่มีความรู้ด้านระบบการชำระภาษีอากรทางอิเล็กทรอนิกส์ และมีความเชี่ยวชาญด้านการสร้างเครื่องมือวิจัยและด้านการศึกษา เพื่อตรวจสอบความสอดคล้องของข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ พร้อมทั้งพิจารณาความถูกต้องชัดเจนของภาษาที่ใช้โดยค่า IOC (Item-objective Congruence Index) มาพิจารณาตรวจสอบ และขอคำแนะนำในการแก้ไขปรับปรุงโดยเกณฑ์การให้คะแนนความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาในแต่ละข้อคำถาม ถ้ามีความเที่ยงตรงตามเนื้อหาผู้เชี่ยวชาญจะให้คะแนนเป็น +1 ถ้าผู้เชี่ยวชาญไม่แน่ใจว่าแบบสอบถามข้อนั้นมี ความเที่ยงตรงหรือไม่ก็จะให้ค่าเป็น 0 และถ้าผู้เชี่ยวชาญเห็นว่าแบบสอบถามข้อนั้นไม่มีความเที่ยงตรงตามเนื้อหาจะให้ค่าเป็น -1 จากนั้นก็นำผลคะแนนการประเมินความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาที่ได้ทำการหาค่าสัมประสิทธิ์ความสอดคล้อง (Index of Item – Objective Congruence : IOC) โดยมีสูตรการคำนวณ ดังนี้

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

$\sum R$ = ผลรวมคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ
 n = จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

เมื่อได้ค่าอัตราส่วนความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาแล้วจึงนำค่าที่ได้มาพิจารณาตามเกณฑ์ เพื่อตัดสินใจในการเลือกข้อคำถามข้อคำถามที่มีค่า IOC มากกว่าหรือเท่ากับ 0.50 ขึ้นไป ถือว่ามีความสอดคล้องและสามารถนำข้อคำถามไปใช้ในการวัดได้ส่วนข้อที่ได้ค่า IOC ต่ำกว่า 0.50 ผู้ศึกษาจะพิจารณาตัดทิ้ง และปรับปรุงแก้ไขข้อคำถามตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ (สิทธิ์ นีรสรณ์, 2560)

2) การตรวจสอบค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยการนำแบบสอบถามไปทดสอบ (Try-Out) กับผู้ประกอบการในจังหวัดชลบุรี ที่ใช้บริการระบบการชำระภาษีอากรทางอิเล็กทรอนิกส์ จำนวน 30 ชุด แล้วนำมาทดสอบความเชื่อมั่น ที่ระดับความเชื่อมั่น 95%

โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha) ที่ระดับนัยสำคัญ .05 และนำข้อบกพร่องมาทำการปรับปรุงแก้ไขเพื่อให้มีความสมบูรณ์มากขึ้น ก่อนนำไปเก็บข้อมูลจริง จากกลุ่มตัวอย่าง โดยการกำหนดค่าความเชื่อมั่นไม่ต่ำกว่า 0.70 ซึ่งค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาควรมีค่า ในระดับ 0.70 ขึ้นไป ก็ถือเป็นค่าที่ยอมรับได้ในกรณีที่เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) (ชานินทร์ ศิลป์จารุ, 2560) โดยมีเกณฑ์การแปลผลค่าความเชื่อมั่น ดังนี้

เกณฑ์การแปลผล

ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมืออยู่ระหว่าง 0.00 – 1.00 ยิ่งใกล้ 1.00 ยิ่งมีความเชื่อมั่นสูง (ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ, 2538) ซึ่งมีเกณฑ์การแปลผลความเชื่อมั่น ดังนี้

0.00 - 0.20 ความเชื่อมั่นต่ำมาก/ไม่มีเลย

0.21 - 0.40 ความเชื่อมั่นต่ำ

0.41 - 0.70 ความเชื่อมั่นปานกลาง

0.71 - 1.00 ความเชื่อมั่นสูง

โดยมีค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามการวิจัยครั้งนี้ เท่ากับ 0.920 หมายถึง แบบสอบถามมีความเชื่อมั่นในระดับสูง

3. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา ดังนี้

3.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่ผู้วิจัยได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูล จากการตอบแบบสอบถามของผู้ประกอบการในจังหวัดชลบุรีที่ใช้บริการระบบการชำระภาษีอากร ทางอิเล็กทรอนิกส์เป็นกลุ่มตัวอย่าง

3.2 ผู้วิจัยเสนอโครงการศึกษาค้นคว้าอิสระเพื่อขอเข้ารับการศึกษาในมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ภายหลังจากได้รับการอนุมัติจากคณะกรรมการ ผู้ศึกษาได้ทำการติดต่อไปยังฝ่ายรายได้ ส่วนบัญชีและอากร สำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บข้อมูลประกอบการทำการศึกษาค้นคว้าอิสระส่วนบุคคล

3.3 เมื่อได้รับความอนุเคราะห์ในการเข้าเก็บข้อมูลแล้ว ผู้วิจัยจะเป็นผู้ประสานงาน ในการดำเนินการเข้าเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง โดยขอความร่วมมือจากผู้ประกอบการในจังหวัดชลบุรีที่ใช้บริการระบบการชำระภาษีอากรทางอิเล็กทรอนิกส์ในการตอบแบบสอบถาม และรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามที่ได้รับจากกลุ่มตัวอย่าง

3.4 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ทำการศึกษาอิสระในครั้งนี คือ การเก็บข้อมูลเป็นแบบสอบถามโดยขอความร่วมมือจากกลุ่มตัวอย่างในการตอบแบบสอบถาม และรวบรวมแบบสอบถามที่ได้รับจากกลุ่มตัวอย่าง จากนั้นดำเนินการตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูลจากแบบสอบถามที่ได้เพื่อทำการลงรหัส และประมวลผลข้อมูลทางสถิติ

4. วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามทั้งหมดที่ได้ทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามมาดำเนินการโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ และเพื่อประมวลผล โดยมีขั้นตอนดังนี้

- 1) การตรวจสอบข้อมูล (Editing) ผู้วิจัยตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถาม และทำการแยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออกเพื่อนำข้อมูลไปใช้ในขั้นตอนต่อไป
- 2) นำแบบสอบถามที่ถูกต้องเรียบร้อยแล้วมาลงรหัส (Coding) เพื่อประมวลผลทางสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วย 2 ส่วน ได้แก่

- 1) สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เพื่อใช้อธิบายถึงลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มประชากร โดยใช้การคำนวณค่าสถิติพื้นฐาน ได้แก่ การแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ทำให้ทราบถึงลักษณะพื้นฐานของข้อมูลสถิติที่ใช้ได้แก่

(1) ค่าความถี่และร้อยละ (Percentage) สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และประเภทของผู้ใช้บริการ

(2) ค่าเฉลี่ย (Mean) สำหรับวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามส่วนที่ 2 ปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยง และปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี และส่วนที่ 3 ความตั้งใจใช้

(3) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.) สำหรับวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามส่วนที่ 2 ปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยง และปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี และส่วนที่ 3 ความตั้งใจใช้

- 2) การวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistics) ซึ่งได้แก่การวิเคราะห์สมมติฐานทั้ง 2 ข้อ โดยมีการใช้สถิติการวิจัย ดังนี้ สมมติฐานข้อที่ 1 และ 2 ผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ด้วยวิธี Enter ซึ่งการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณนี้ใช้ทดสอบ

ความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระมากกว่า 2 ตัวแปร ที่มีอิทธิพลต่อตัวแปรตามที่ต้องการศึกษา โดยตัวแปรอิสระ และตัวแปรตามทุกตัวเป็นตัวแปรเชิงปริมาณ ที่มีระดับการวัดเป็นแบบช่วง (Interval) โดยสมมติฐานข้อที่ 1 คือ ปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงมีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้ระบบการชำระภาษีอากรทางอิเล็กทรอนิกส์ของกรมศุลกากร ในพื้นที่จังหวัดชลบุรี และสมมติฐานข้อที่ 2 คือ ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีมีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้ระบบการชำระภาษีอากรทางอิเล็กทรอนิกส์ของกรมศุลกากร ในพื้นที่จังหวัดชลบุรี



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้ระบบการชำระภาษีอากรทางอิเล็กทรอนิกส์ของกรมศุลกากร ในพื้นที่จังหวัดชลบุรี” โดยใช้แบบสอบถาม (questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับ เก็บแบบสอบถามทั้งหมด 400 ชุด ผู้วิจัยได้ตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถามแล้วมาทำการวิเคราะห์ด้วยวิธีการทางสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยนำเสนอเป็น 5 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่ (Frequency) และหาค่าร้อยละ (Percentage)

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้ระบบการชำระภาษีอากรทางอิเล็กทรอนิกส์ของกรมศุลกากร ในพื้นที่จังหวัดชลบุรี วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าคะแนนเฉลี่ย (mean) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความตั้งใจใช้ระบบการชำระภาษีอากรทางอิเล็กทรอนิกส์ของกรมศุลกากร ในพื้นที่จังหวัดชลบุรี วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าคะแนนเฉลี่ย (mean) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ตอนที่ 4 ทดสอบสมมติฐาน โดยการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis; MRA) ที่ระดับนัยสำคัญ .05

**ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล ของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์
โดยการแจกแจงความถี่ (Frequency) และหาค่าร้อยละ (Percentage)**

ตารางที่ 4.1 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

| เพศ | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|------------|------------|--------------|
| ชาย | 187 | 46.7 |
| หญิง | 213 | 53.3 |
| รวม | 400 | 100.0 |

จากตารางที่ 4.1 แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างในงานวิจัยครั้งนี้ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 213 คน คิดเป็นร้อยละ 53.3 และเป็นเพศชาย จำนวน 187 คน คิดเป็นร้อยละ 46.7

ตารางที่ 4.2 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

| อายุ | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|-------------|------------|--------------|
| 20 - 30 ปี | 110 | 27.4 |
| 31 - 40 ปี | 105 | 26.3 |
| 41 - 50 ปี | 92 | 23.0 |
| 50 ปีขึ้นไป | 93 | 23.3 |
| รวม | 400 | 100.0 |

จากตารางที่ 4.2 แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างในงานวิจัยครั้งนี้ ส่วนใหญ่มีอายุ 20-30 ปี จำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 27.4 รองลงมามีอายุ 31 - 40 ปีจำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 26.3 มีอายุ 50 ปีขึ้นไป จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 23.3 และมีอายุ 41 - 50 ปีจำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 23.0

ตารางที่ 4.3 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

| ระดับการศึกษา | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|------------------|------------|--------------|
| ต่ำกว่าปริญญาตรี | 136 | 34.0 |
| ปริญญาตรี | 133 | 33.3 |
| สูงกว่าปริญญาตรี | 131 | 32.7 |
| รวม | 400 | 100.0 |

จากตารางที่ 4.3 แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างในงานวิจัยครั้งนี้ ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 136 คน คิดเป็นร้อยละ 34.0 รองลงมาที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 133 คน คิดเป็นร้อยละ 33.3 และมีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 131 คน คิดเป็นร้อยละ 32.7

ตารางที่ 4.4 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทของผู้ใช้บริการ

| ประเภทของผู้ใช้บริการ | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|-----------------------|------------|--------------|
| ผู้นำเข้า | 100 | 25.0 |
| ผู้ส่งออก | 89 | 22.3 |
| ผู้นำเข้า-ส่งออก | 96 | 24.0 |
| ตัวแทนออกของ | 115 | 28.7 |
| รวม | 400 | 100.0 |

จากตารางที่ 4.4 แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างในงานวิจัยครั้งนี้ ส่วนใหญ่เป็นผู้ใช้บริการประเภทตัวแทนออกของ จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 28.7 รองลงมาผู้นำเข้า จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 25.0 ผู้นำเข้า-ส่งออก จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 24.0 และผู้ส่งออก จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 22.3

**ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้ระบบการชำระ
ภาษีอากรทางอิเล็กทรอนิกส์ของกรมศุลกากร ในพื้นที่จังหวัดชลบุรี วิเคราะห์
ข้อมูลโดยการหาค่าคะแนนเฉลี่ย (mean) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
(Standard Deviation)**

ตารางที่ 4.5 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของการรับรู้ความเล็งของระบบการชำระ
ภาษีอากรทางอิเล็กทรอนิกส์ของกรมศุลกากร ในพื้นที่จังหวัดชลบุรี

| ด้านการรับรู้ความเล็ง | \bar{X} | SD | ระดับความ คิดเห็น | ลำดับ |
|---|-------------|--------------|----------------------|-------|
| 1. การชำระภาษีอากรทางอิเล็กทรอนิกส์ อาจเกิดปัญหาการ ชำระเงินขัดข้องระหว่างขั้นตอนการดำเนินการทำให้ไม่แน่ใจ ว่าการชำระเงินเรียบร้อยหรือไม่ | 3.01 | 1.371 | ปานกลาง | 3 |
| 2. การชำระภาษีอากรทางอิเล็กทรอนิกส์ ควรกำหนดรหัสผ่าน ก่อนเข้าเครื่อง เพื่อป้องกันข้อมูลส่วนตัว | 2.98 | 1.435 | ปานกลาง | 4 |
| 3. ท่านคิดว่าการชำระภาษีอากรทางอิเล็กทรอนิกส์บุคคลที่ 3 ไม่สามารถเข้าถึงข้อมูลของท่านก่อนที่ท่านจะอนุญาต | 3.11 | 1.394 | ปานกลาง | 1 |
| 4. การชำระภาษีอากรทางอิเล็กทรอนิกส์ ควรเปลี่ยนรหัสผ่าน ทุกๆ 3 เดือน เพื่อความปลอดภัย | 2.96 | 1.415 | ปานกลาง | 5 |
| 5. ท่านคิดว่ากรมศุลกากรจัดเก็บข้อมูลการทำธุรกรรมทางการเงิน ผ่านระบบการชำระภาษีอากรทางอิเล็กทรอนิกส์ของท่านไว้ อย่างปลอดภัย | 3.06 | 1.408 | ปานกลาง | 2 |
| เฉลี่ย | 3.02 | 0.651 | มาก | |

จากตารางที่ 4.5 แสดงว่า การรับรู้ความเล็งของระบบการชำระภาษีอากรทางอิเล็กทรอนิกส์
ของกรมศุลกากร ในพื้นที่จังหวัดชลบุรี โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.02$) เมื่อพิจารณา
เป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ ได้แก่ คิดว่าการชำระภาษีอากรทางอิเล็กทรอนิกส์
บุคคลที่ 3 ไม่สามารถเข้าถึงข้อมูลของท่านก่อนที่ท่านจะอนุญาตมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 3.11$)
รองลงมา คือ คิดว่ากรมศุลกากรจัดเก็บข้อมูลการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบการชำระ
ภาษีอากรทางอิเล็กทรอนิกส์ของท่านไว้อย่างปลอดภัย ($\bar{X} = 3.06$) การชำระภาษีอากรทางอิเล็กทรอนิกส์
อาจเกิดปัญหาการชำระเงินขัดข้องระหว่างขั้นตอนการดำเนินการ ทำให้ไม่แน่ใจว่าการชำระเงิน

เรียบร้อยหรือไม่ ($\bar{X} = 3.01$) การชำระภาษีอากรทางอิเล็กทรอนิกส์ ควรกำหนดรหัสผ่านก่อนเข้าเครื่อง เพื่อป้องกันข้อมูลส่วนตัว ($\bar{X} = 2.98$) และการชำระภาษีอากรทางอิเล็กทรอนิกส์ ควรเปลี่ยนรหัสผ่าน ทุกๆ 3 เดือน เพื่อความปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = 2.96$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของการยอมรับเทคโนโลยีของระบบ การชำระภาษีอากรทางอิเล็กทรอนิกส์ของกรมศุลกากร ในพื้นที่จังหวัดชลบุรี

| การยอมรับเทคโนโลยีของระบบการชำระภาษีอากร ทางอิเล็กทรอนิกส์ของกรมศุลกากร ในพื้นที่จังหวัดชลบุรี | \bar{X} | SD | ระดับความ คิดเห็น | ลำดับ |
|--|-----------|-------|----------------------|-------|
| 1. ด้านการรู้ถึงคุณประโยชน์ | 3.16 | 0.768 | ปานกลาง | 1 |
| 2. ด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้ | 3.08 | 0.712 | ปานกลาง | 2 |
| เฉลี่ย | 3.12 | 0.580 | ปานกลาง | |

จากตารางที่ 4.6 แสดงว่า การยอมรับเทคโนโลยีของระบบการชำระภาษีอากรทางอิเล็กทรอนิกส์ของกรมศุลกากร ในพื้นที่จังหวัดชลบุรี โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.12$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน ได้แก่ ด้านการรับรู้ถึงคุณประโยชน์ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 3.16$) รองลงมาคือ ด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้ ($\bar{X} = 3.08$) มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = 3.02$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.7 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของการยอมรับเทคโนโลยีของระบบการชำระภาษีอากรทางอิเล็กทรอนิกส์ของกรมศุลกากร ในพื้นที่จังหวัดชลบุรี ด้านการรับรู้ถึงคุณประโยชน์

| ด้านการรับรู้ถึงคุณประโยชน์ | \bar{X} | SD | ระดับความคิดเห็น | ลำดับ |
|---|-------------|--------------|------------------|-------|
| 1. ท่านพบว่าการใช้งานระบบการชำระภาษีอากรทางอิเล็กทรอนิกส์ มีประโยชน์ต่อการทำงานของท่านในการจัดเก็บข้อมูลการชำระและสามารถเรียกข้อมูลการชำระย้อนหลังได้ | 3.10 | 1.399 | ปานกลาง | 5 |
| 2. ท่านพบว่าการใช้งานระบบการชำระภาษีอากรทางอิเล็กทรอนิกส์ ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำธุรกรรมทางการเงินของท่าน | 3.11 | 1.441 | ปานกลาง | 4 |
| 3. ระบบการชำระภาษีอากรทางอิเล็กทรอนิกส์ สามารถให้บริการได้ทุกที่ ทุกเวลาตลอด 24 ชั่วโมง | 3.25 | 1.382 | ปานกลาง | 2 |
| 4. การชำระภาษีอากรทางอิเล็กทรอนิกส์ได้รับความสะดวกรวดเร็วกว่าการชำระด้วยเงินสด | 3.20 | 1.390 | ปานกลาง | 1 |
| 5. การใช้งานระบบการชำระภาษีอากรทางอิเล็กทรอนิกส์ ช่วยลดค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปธนาคารหรือเคาน์เตอร์เซอร์วิส | 3.14 | 1.358 | ปานกลาง | 3 |
| เฉลี่ย | 3.16 | 0.768 | ปานกลาง | |

จากตารางที่ 4.7 แสดงว่าการยอมรับเทคโนโลยีของระบบการชำระภาษีอากรทางอิเล็กทรอนิกส์ของกรมศุลกากร ในพื้นที่จังหวัดชลบุรี ด้านการรับรู้ถึงคุณประโยชน์ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.16$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ ได้แก่ การชำระภาษีอากรทางอิเล็กทรอนิกส์ ได้รับความสะดวกรวดเร็ว มากกว่าการชำระด้วยเงินสด มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 3.20$) รองลงมา คือ ระบบการชำระภาษีอากรทางอิเล็กทรอนิกส์ สามารถให้บริการได้ทุกที่ ทุกเวลาตลอด 24 ชั่วโมง ($\bar{X} = 3.25$) การใช้งานระบบการชำระภาษีอากรทางอิเล็กทรอนิกส์ ช่วยลดค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปธนาคารหรือเคาน์เตอร์เซอร์วิส ($\bar{X} = 3.14$) พบว่าการใช้งานระบบการชำระภาษีอากรทางอิเล็กทรอนิกส์ ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำธุรกรรมทางการเงินของท่าน ($\bar{X} = 3.11$) และพบว่าการใช้งานระบบการชำระภาษีอากรทางอิเล็กทรอนิกส์ มีประโยชน์ต่อการทำงานของท่าน ในการจัดเก็บข้อมูลการชำระและสามารถเรียกข้อมูลการชำระย้อนหลังได้ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = 3.10$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.8 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของการยอมรับเทคโนโลยีของระบบการชำระภาษีอากรทางอิเล็กทรอนิกส์ของกรมศุลกากร ในพื้นที่จังหวัดชลบุรี ด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้

| ด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้ | \bar{X} | SD | ระดับความคิดเห็น | ลำดับ |
|--|-------------|--------------|------------------|-------|
| 1. การใช้งานระบบการชำระภาษีอากรทางอิเล็กทรอนิกส์เป็นเรื่องง่าย สามารถเรียนรู้ ทำความเข้าใจได้เอง | 3.06 | 1.413 | ปานกลาง | 3 |
| 2. การใช้งานระบบการชำระภาษีอากรทางอิเล็กทรอนิกส์นั้นใช้งานได้ง่าย และสามารถใช้งานได้ต่อเนื่อง | 3.05 | 1.396 | ปานกลาง | 4 |
| 3. การใช้งานระบบการชำระภาษีอากรทางอิเล็กทรอนิกส์ มีขั้นตอนการใช้งานระบบที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อน | 3.07 | 1.434 | ปานกลาง | 2 |
| 4. ท่านสามารถใช้งานระบบการชำระภาษีอากรทางอิเล็กทรอนิกส์โดยไม่ต้องใช้ความพยายามมากนัก | 3.17 | 1.393 | ปานกลาง | 1 |
| 5. ท่านเข้าใจวิธีการใช้งานระบบการชำระภาษีอากรทางอิเล็กทรอนิกส์ได้อย่างชัดเจน | 3.05 | 1.428 | ปานกลาง | 4 |
| เฉลี่ย | 3.08 | 0.712 | ปานกลาง | |

จากตารางที่ 4.8 แสดงว่า การยอมรับเทคโนโลยีของระบบการชำระภาษีอากรทางอิเล็กทรอนิกส์ของกรมศุลกากร ในพื้นที่จังหวัดชลบุรี ด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.08$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ ได้แก่ สามารถใช้งานระบบการชำระภาษีอากรทางอิเล็กทรอนิกส์โดยไม่ต้องใช้ความพยายามมากนัก มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 3.17$) รองลงมา คือ การใช้งานระบบการชำระภาษีอากรทางอิเล็กทรอนิกส์ มีขั้นตอนการใช้งานระบบที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อน ($\bar{X} = 3.07$) การใช้งานระบบการชำระภาษีอากรทางอิเล็กทรอนิกส์ เป็นเรื่องง่าย สามารถเรียนรู้ ทำความเข้าใจได้เอง ($\bar{X} = 3.06$) พบว่าการใช้งานระบบการชำระภาษีอากรทางอิเล็กทรอนิกส์ ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำธุรกรรมทางการเงินของท่าน ($\bar{X} = 3.11$) และการใช้งานระบบการชำระภาษีอากรทางอิเล็กทรอนิกส์นั้นใช้งานได้ง่าย และสามารถใช้งานได้ต่อเนื่อง และเข้าใจวิธีการใช้งานระบบการชำระภาษีอากรทางอิเล็กทรอนิกส์ได้อย่างชัดเจนมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = 3.05$) ตามลำดับ

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความตั้งใจใช้ระบบการชำระภาษีอากรทางอิเล็กทรอนิกส์
ของกรมศุลกากร ในพื้นที่จังหวัดชลบุรี วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าคะแนน
เฉลี่ย (mean) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ตารางที่ 4.9 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความตั้งใจใช้ระบบการชำระภาษีอากร
ทางอิเล็กทรอนิกส์ของกรมศุลกากร ในพื้นที่จังหวัดชลบุรี

| ความตั้งใจใช้ระบบการชำระภาษีอากร ทางอิเล็กทรอนิกส์ของกรมศุลกากร ในพื้นที่จังหวัดชลบุรี | \bar{X} | SD | ระดับความ คิดเห็น | ลำดับ |
|---|-----------|-------|----------------------|-------|
| 1. ท่านเคยมีการวางแผนที่จะลองใช้งานระบบ การชำระภาษีอากรทางอิเล็กทรอนิกส์ ในการ ชำระภาษีอากร | 3.27 | 1.369 | ปานกลาง | 1 |
| 2. ท่านมีความสนใจในการใช้งานระบบการชำระ ภาษีอากรทางอิเล็กทรอนิกส์ ในการชำระภาษีอากร ของท่าน | 3.17 | 1.446 | ปานกลาง | 4 |
| 3. ท่านตั้งใจจะใช้งานระบบการชำระภาษีอากร ทางอิเล็กทรอนิกส์ เป็นหนึ่งช่องทางในการชำระ ค่าภาษีอากรของท่าน | 3.20 | 1.474 | ปานกลาง | 2 |
| 4. ถ้าท่านมีทางเลือกอื่น ท่านยังคงจะเลือกใช้งาน ระบบการชำระภาษีอากรทางอิเล็กทรอนิกส์ ในการชำระภาษีอากรของท่าน | 3.06 | 1.386 | ปานกลาง | 5 |
| 5. ถ้ามีโอกาสท่านยังคงจะใช้งานระบบการชำระ ภาษีอากรทางอิเล็กทรอนิกส์อย่างต่อเนื่อง ในอนาคต | 3.18 | 1.362 | ปานกลาง | 3 |
| เฉลี่ย | 3.18 | 0.726 | มาก | |

จากตารางที่ 4.9 แสดงว่า ความตั้งใจใช้ระบบการชำระภาษีอากรทางอิเล็กทรอนิกส์
ของกรมศุลกากร ในพื้นที่จังหวัดชลบุรี โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.18$) เมื่อพิจารณา
เป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ ได้แก่ เคยมีการวางแผนที่จะลองใช้งานระบบการ
ชำระภาษีอากรทางอิเล็กทรอนิกส์ ในการชำระภาษีอากรมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 3.27$) รองลงมา
คือ ตั้งใจจะใช้งานระบบการชำระภาษีอากรทางอิเล็กทรอนิกส์ เป็นหนึ่งช่องทางในการชำระ

ค่าภาษีอากร ($\bar{X} = 3.20$) ถ้ามีโอกาสท่านยังคงจะใช้งานระบบการชำระภาษีอากรทางอิเล็กทรอนิกส์อย่างต่อเนื่องในอนาคต ($\bar{X} = 3.18$) มีความสนใจในการใช้งานระบบการชำระภาษีอากรทางอิเล็กทรอนิกส์ ในการชำระภาษีอากร ($\bar{X} = 3.17$) และถ้าท่านมีทางเลือกอื่น ท่านยังคงจะเลือกใช้งานระบบการชำระภาษีอากรทางอิเล็กทรอนิกส์ ในการชำระภาษีอากรของท่าน มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = 3.06$) ตามลำดับ

ตอนที่ 4 ทดสอบสมมติฐาน โดยการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis; MRA)

สมมติฐานที่ 1 : ปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงมีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้ระบบการชำระภาษีอากรทางอิเล็กทรอนิกส์ของกรมศุลกากร ในพื้นที่จังหวัดชลบุรี

ตารางที่ 4.10 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณเพื่อทดสอบความสัมพันธ์ของปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงมีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้ระบบการชำระภาษีอากรทางอิเล็กทรอนิกส์ของกรมศุลกากรในพื้นที่จังหวัดชลบุรี

| ปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงมีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้ระบบการชำระภาษีอากรทางอิเล็กทรอนิกส์ของกรมศุลกากรในพื้นที่จังหวัดชลบุรี | ค่าสัมประสิทธิ์ | | | | |
|---|-----------------|-------|-------|-------|-------|
| | B | SE | Beta | t | Sig. |
| ค่าคงที่ | 2.854 | 0.172 | | 5.564 | .000* |
| ด้านการรับรู้ความเสี่ยง | 0.208 | 0.056 | 0.097 | 3.950 | .000* |

$R = 0.853^a$; $R^2 = 0.827$; Adjust $R^2 = 0.823$; $p\text{-value} \leq .05$

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ “ปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยง” และตัวแปรตาม “ความตั้งใจใช้ระบบการชำระภาษีอากรทางอิเล็กทรอนิกส์ของกรมศุลกากร ในพื้นที่จังหวัดชลบุรี” ซึ่งเท่ากับ 0.853 ดังนั้น ปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงกับความตั้งใจใช้ระบบการชำระภาษีอากรทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ประกอบการจังหวัดชลบุรี มีความสัมพันธ์กัน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ เท่ากับ 0.827 หรือร้อยละ 82.70

การทดสอบค่าสถิติทดสอบ F ปรากฏว่าค่า Sig. = 0.003 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ .05 แสดงว่ามีตัวแปรต้น คือ ปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงสามารถทำนายผลการเปลี่ยนแปลงของตัวแปรตาม คือ ความตั้งใจใช้ระบบการชำระภาษีอากรทางอิเล็กทรอนิกส์ของกรมศุลกากร ในพื้นที่จังหวัดชลบุรี

ความตั้งใจใช้ระบบการชำระภาษีอากรทางอิเล็กทรอนิกส์ของกรมศุลกากร ในพื้นที่จังหวัดชลบุรี สามารถเขียนสมการได้ดังนี้

$$\hat{Y} = 2.854 + 0.208 (X_1)$$

โดยที่

\hat{Y} = ความตั้งใจใช้ระบบการชำระภาษีอากรทางอิเล็กทรอนิกส์ของกรมศุลกากร ในพื้นที่จังหวัดชลบุรี

X_1 = ปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยง

จากผลการทดสอบสมมติฐาน สามารถสรุปได้ว่า ปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงมีอิทธิพลต่อการ ความตั้งใจใช้ระบบการชำระภาษีอากรทางอิเล็กทรอนิกส์ของกรมศุลกากร ในพื้นที่จังหวัดชลบุรี โดยปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยง มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย เท่ากับ 0.208 หรือร้อยละ 20.8 มีค่าคงที่ เท่ากับ 2.854

สมมติฐานที่ 2 : ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีมีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้ระบบการชำระภาษีอากรทางอิเล็กทรอนิกส์ของกรมศุลกากร ในพื้นที่จังหวัดชลบุรี

ผลจากการทดสอบสามารถจำแนกออกเป็น 2 ปัจจัย ได้แก่ ด้านการรับรู้ถึงคุณประโยชน์ และด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้

ตารางที่ 4.11 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณเพื่อทดสอบความสัมพันธ์ของปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีมีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้ระบบการชำระภาษีอากรทางอิเล็กทรอนิกส์ของกรมศุลกากร ในพื้นที่จังหวัดชลบุรี

| ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีมีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้ระบบการชำระภาษีอากรทางอิเล็กทรอนิกส์ของกรมศุลกากรในพื้นที่จังหวัดชลบุรี | ค่าสัมประสิทธิ์ | | | | |
|--|-----------------|-------|-------|--------|-------|
| | B | SE | Beta | t | Sig. |
| ค่าคงที่ | 0.517 | 0.049 | | 10.456 | .000* |
| 1. ด้านการรู้ถึงคุณประโยชน์ | 0.227 | 0.041 | 0.239 | 5.478 | .000* |
| 2. ด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้ | 0.456 | 0.035 | 0.513 | 7.172 | .000* |

$R = 0.863^a$; $R^2 = 0.745$; $\text{Adjust } R^2 = 0.741$; $p\text{-value} \leq 0.05$

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ “ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี” และตัวแปรตาม “ความตั้งใจใช้ระบบการชำระภาษีอากรทางอิเล็กทรอนิกส์ของกรมศุลกากร ในพื้นที่จังหวัดชลบุรี” ซึ่งเท่ากับ 0.863 ดังนั้น ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีกับความตั้งใจใช้ระบบการชำระภาษีอากรทางอิเล็กทรอนิกส์ของกรมศุลกากร ในพื้นที่จังหวัดชลบุรี มีความสัมพันธ์กัน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ เท่ากับ 0.745 หรือ ร้อยละ 74.50

การทดสอบค่าสถิติทดสอบ F ปรากฏว่าค่า Sig. = 0.003 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ .05 แสดงว่ามีตัวแปรต้น คือ ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี อย่างน้อย 1 ตัว ที่สามารถทำนายผลการเปลี่ยนแปลงของตัวแปรตาม คือ ความตั้งใจใช้ระบบการชำระภาษีอากรทางอิเล็กทรอนิกส์ของกรมศุลกากร ในพื้นที่จังหวัดชลบุรี

ความตั้งใจใช้ระบบการชำระภาษีอากรทางอิเล็กทรอนิกส์ของกรมศุลกากร ในพื้นที่จังหวัดชลบุรี สามารถเขียนสมการได้ดังนี้

$$\hat{Y} = 0.517 + 0.227 (X_1) + 0.456 (X_2)$$

โดยที่

\hat{Y} = ความตั้งใจใช้ระบบการชำระภาษีอากรทางอิเล็กทรอนิกส์ของกรมศุลกากร ในพื้นที่จังหวัดชลบุรี

X_1 = ด้านการรู้ถึงคุณประโยชน์

X_2 = ด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้

จากผลการทดสอบสมมติฐาน สามารถสรุปได้ว่า ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีมีอิทธิพลต่อ ความตั้งใจใช้ระบบการชำระภาษีอากรทางอิเล็กทรอนิกส์ของกรมศุลกากร ในพื้นที่จังหวัดชลบุรี โดยปัจจัยด้านการรับรู้ถึงคุณประโยชน์ มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย เท่ากับ 0.227 หรือร้อยละ 22.7 ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้ มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย เท่ากับ 0.456 หรือร้อยละ 45.6 และมีค่าคงที่ เท่ากับ 0.517



บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัย ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้ระบบการชำระภาษีอากรทางอิเล็กทรอนิกส์ของกรมศุลกากร ในพื้นที่จังหวัดชลบุรี ครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ด้วยวิธีการสำรวจ (Survey Research Method) เก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม (Questionnaire) สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ ซึ่งผู้วิจัยนำมาสรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

1. สรุปผลการวิจัย
2. อภิปรายผล
3. ข้อเสนอแนะ

1. สรุปผลการวิจัย

1.1 สรุปผลเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

กลุ่มตัวอย่างในงานวิจัยครั้งนี้ มีจำนวนรวมทั้งสิ้น 400 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 213 คน คิดเป็นร้อยละ 53.3 มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรีจำนวน 136 คน คิดเป็นร้อยละ 34.0 ส่วนใหญ่เป็นผู้ใช้บริการประเภทตัวแทนออกของจำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 28.7

1.2 สรุปผลเกี่ยวกับข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้ระบบการชำระภาษีอากรทางอิเล็กทรอนิกส์ของกรมศุลกากร ในพื้นที่จังหวัดชลบุรี

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้ระบบการชำระภาษีอากรทางอิเล็กทรอนิกส์ของกรมศุลกากร ในพื้นที่จังหวัดชลบุรี โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.09$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการรู้ถึงคุณประโยชน์ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 3.16$) รองลงมา คือ ด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน ($\bar{X} = 3.08$) และด้านการรับรู้ความเสถียร อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = 3.02$) ตามลำดับ โดยกลุ่มตัวอย่างจะมีความตั้งใจใช้ระบบการชำระภาษีอากรทางอิเล็กทรอนิกส์เพิ่มมากขึ้น ก็ต่อเมื่อผู้ใช้บริการรับรู้ถึงคุณประโยชน์ของระบบการชำระค่าภาษีอากรทางอิเล็กทรอนิกส์ เช่น ผู้ใช้บริการพบว่า 1) การใช้งานระบบการชำระภาษีอากรทางอิเล็กทรอนิกส์ มีประโยชน์ต่อการทำงาน ในการจัดเก็บข้อมูลการชำระ และสามารถเรียกข้อมูล

การชำระย้อนหลังได้ 2) การใช้งานระบบการชำระภาษีอากรทางอิเล็กทรอนิกส์ ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำธุรกรรมทางการเงิน 3) ระบบการชำระภาษีอากรทางอิเล็กทรอนิกส์ สามารถให้บริการได้ทุกที่ ทุกเวลาตลอด 24 ชั่วโมง 4) การชำระภาษีอากรทางอิเล็กทรอนิกส์ ได้รับความสะดวก รวดเร็วมากกว่าการชำระด้วยเงินสด และ 5) การใช้งานระบบการชำระภาษีอากรทางอิเล็กทรอนิกส์ ช่วยลดค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปธนาคารหรือเคาน์เตอร์เซอร์วิส เป็นต้น

1.3 สรุปผลเกี่ยวกับข้อมูลเกี่ยวกับความตั้งใจใช้ระบบการชำระภาษีอากรทางอิเล็กทรอนิกส์ของกรมศุลกากร ในพื้นที่จังหวัดชลบุรี

ความตั้งใจใช้ระบบการชำระภาษีอากรทางอิเล็กทรอนิกส์ของกรมศุลกากรในพื้นที่จังหวัดชลบุรี โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.18$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ ได้แก่ เคยมีการวางแผนที่จะลองใช้งานระบบการชำระภาษีอากรทางอิเล็กทรอนิกส์ ในการชำระภาษีอากรมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 3.27$) รองลงมา คือ ตั้งใจจะใช้งานระบบการชำระภาษีอากรทางอิเล็กทรอนิกส์ เป็นหนึ่งช่องทางในการชำระค่าภาษีอากร ($\bar{X} = 3.20$) ถ้ามีโอกาสท่านยังคงจะใช้งานระบบการชำระภาษีอากรทางอิเล็กทรอนิกส์อย่างต่อเนื่องในอนาคต ($\bar{X} = 3.18$) มีความสนใจในการใช้งานระบบการชำระภาษีอากรทางอิเล็กทรอนิกส์ ในการชำระภาษีอากร ($\bar{X} = 3.17$) และถ้าท่านมีทางเลือกอื่น ท่านยังคงจะเลือกใช้งานระบบการชำระภาษีอากรทางอิเล็กทรอนิกส์ ในการชำระภาษีอากรของท่าน มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = 3.06$) ตามลำดับ

1.4 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 : ปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงมีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้ระบบการชำระภาษีอากรทางอิเล็กทรอนิกส์ของกรมศุลกากร ในพื้นที่จังหวัดชลบุรี พบว่า ปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงมีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้ระบบการชำระภาษีอากรทางอิเล็กทรอนิกส์ของกรมศุลกากร ในพื้นที่จังหวัดชลบุรี โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ เท่ากับ 0.853 ดังนั้น ปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงกับความตั้งใจใช้ระบบการชำระภาษีอากรทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ประกอบการจังหวัดชลบุรีมีความสัมพันธ์กัน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ เท่ากับ 0.827 หรือร้อยละ 82.70 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

สมมติฐานที่ 2 : ปัจจัยยอมรับเทคโนโลยีมีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้ระบบการชำระภาษีอากรทางอิเล็กทรอนิกส์ของกรมศุลกากร ในพื้นที่จังหวัดชลบุรี พบว่า ปัจจัยด้านการรู้ถึงคุณประโยชน์ และปัจจัยด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้ระบบการชำระภาษีอากรทางอิเล็กทรอนิกส์ของกรมศุลกากร ในพื้นที่จังหวัดชลบุรี ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ เท่ากับ 0.863 ดังนั้น ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีกับความตั้งใจใช้ระบบการชำระภาษีอากร

ทางอิเล็กทรอนิกส์ของกรมศุลกากร ในพื้นที่จังหวัดชลบุรีมีความสัมพันธ์กัน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ เท่ากับ 0.745 หรือ ร้อยละ 74.50 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

2. อภิปรายผล

ผลการศึกษา “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้ระบบการชำระภาษีอากรทางอิเล็กทรอนิกส์ของกรมศุลกากร ในพื้นที่จังหวัดชลบุรี” สามารถนำมาอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ได้ดังต่อไปนี้

2.1 ระดับการรับรู้ความเสี่ยงของระบบการชำระภาษีอากรทางอิเล็กทรอนิกส์ของกรมศุลกากร ในพื้นที่จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่า ระดับการรับรู้ความเสี่ยงของระบบการชำระภาษีอากรทางอิเล็กทรอนิกส์ของกรมศุลกากร ในพื้นที่จังหวัดชลบุรี โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ท่านคิดว่าการชำระภาษีอากรทางอิเล็กทรอนิกส์ บุคคลที่ 3 ไม่สามารถเข้าถึงข้อมูลของท่านก่อนที่ท่านจะอนุญาต ท่านคิดว่ากรมศุลกากรจัดเก็บข้อมูลการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบการชำระภาษีอากรทางอิเล็กทรอนิกส์ของท่าน ใ้ได้อย่างปลอดภัย การชำระภาษีอากรทางอิเล็กทรอนิกส์ อาจเกิดปัญหาการชำระเงินขัดข้องระหว่างขั้นตอนการดำเนินการ ทำให้ไม่แน่ใจว่าการชำระเงินเรียบร้อยหรือไม่ การชำระภาษีอากรทางอิเล็กทรอนิกส์ ควรกำหนดรหัสผ่านก่อนเข้าเครื่อง เพื่อป้องกันข้อมูลส่วนตัว และการชำระภาษีอากรทางอิเล็กทรอนิกส์ ควรเปลี่ยนรหัสผ่าน ทุกๆ 3 เดือน เพื่อความปลอดภัย ตามลำดับ

จากผลการวิจัยจะเห็นได้ว่า ผู้ประกอบการมีการรับรู้ความเสี่ยงในระดับปานกลาง เนื่องจากผู้ประกอบการอาจจะไม่ทราบถึงขั้นตอนการรักษาความปลอดภัยในการเก็บรักษาข้อมูลส่วนตัว และข้อมูลในการทำธุรกรรมทางการเงินของระบบการชำระภาษีอากรทางอิเล็กทรอนิกส์ จึงอาจมีความกังวลเกี่ยวกับการถูกละเมิดหรือลักลอบนำข้อมูลส่วนตัวไปใช้โดยไม่ได้รับอนุญาต ดังนั้น กรมศุลกากรจึงควรมีการสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจให้กับผู้ประกอบการมากขึ้น ในการใช้งานระบบการชำระภาษีอากรทางอิเล็กทรอนิกส์ ว่ามีระบบการรักษาความปลอดภัย และการเก็บรักษาข้อมูลส่วนตัวที่ดี โดยการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ของกลุ่มผู้ใช้บริการการชำระภาษีอากรทางอิเล็กทรอนิกส์ และข้อมูลข่าวเกี่ยวกับการรักษาความปลอดภัยของระบบการชำระภาษีอากรทางอิเล็กทรอนิกส์ ผ่านทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน รวมถึงการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร ที่ทำการของกรมศุลกากร ในพื้นที่จังหวัดชลบุรี เพื่อให้ผู้ประกอบการมีการรับรู้ความเสี่ยงในระดับที่เพิ่มขึ้น ก็จะส่งผลให้ผู้ประกอบการมีความตั้งใจใช้ระบบการชำระภาษีอากรทางอิเล็กทรอนิกส์ เพิ่มขึ้นตามไปด้วย

ซึ่งจากที่กล่าวมานั้นสอดคล้องกับแนวคิดของ McKechnie (2006) ที่ได้ศึกษามิติเกี่ยวกับความเสี่ยงที่จะนำไปสู่การยอมรับเทคโนโลยีในเรื่องของความเสี่ยงด้านความปลอดภัยและข้อมูลส่วนตัวของผู้ใช้บริการที่ผู้ใช้บริการมีความกังวลเกี่ยวกับการถูกละเมิดหรือลักลอบนำข้อมูลส่วนตัวของผู้ใช้บริการไปใช้โดยไม่ได้รับอนุญาตและความสูญเสียที่อาจเกิดจากการใช้เทคโนโลยีดังกล่าว นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ จิตยภรณ์ ชีรานูวรรตน์ (2553) ได้ศึกษาเรื่อง การรับรู้ความเสี่ยง (Perceived Risk) และการรับรู้ถึงความเชื่อมั่นไว้วางใจ (Trust Perception) ของผู้ใช้งานที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการใช้บริการ Location-Based Services ผลการวิจัยพบว่ามีการรับรู้ความเสี่ยงอยู่ในระดับปานกลาง โดยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ สามารถลดการรับรู้ความเสี่ยงจากการใช้ Location-Based Services ได้จากการป้องกันความเป็นส่วนตัว การสร้างความรับรู้ถึงความเชื่อมั่นไว้วางใจได้จากการป้องกันความเป็นส่วนตัว และพบว่า การรับรู้ความเสี่ยง (Perceived Risk) และการรับรู้ถึงความเชื่อมั่นไว้วางใจ (Trust Perception) ของผู้ใช้งานส่งผลต่อความตั้งใจในการใช้บริการ Location-Based Services ในเชิงบวก

2.2 ระดับการยอมรับเทคโนโลยีของระบบการชำระภาษีอากรทางอิเล็กทรอนิกส์ของกรมศุลกากร ในพื้นที่จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่า ระดับการยอมรับเทคโนโลยีของระบบการชำระภาษีอากรทางอิเล็กทรอนิกส์ของกรมศุลกากร ในพื้นที่จังหวัดชลบุรี โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านการรับรู้ถึงคุณประโยชน์ และด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้ ตามลำดับ จากผลการวิจัยจะเห็นได้ว่า ผู้ประกอบการมีการรับรู้ถึงคุณประโยชน์และรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ของกรมศุลกากรระดับปานกลาง เนื่องจากผู้ประกอบการอาจจะยังไม่ทราบว่าระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ของกรมศุลกากรมีประโยชน์ สามารถชำระได้ทุกที่ ทุกเวลา และเพิ่มความสะดวกในการทำธุรกรรมได้เป็นอย่างดี โดยระบบการชำระภาษีอากรทางอิเล็กทรอนิกส์จะสามารถช่วยให้ผู้ประกอบการลดเวลาในการเดินทางมาชำระเงิน และลดระยะเวลาการรอคอยที่จะต้องมาชำระเงินด้วยเงินสด ณ จุดชำระเงินของกรมศุลกากรในพื้นที่จังหวัดชลบุรี และการชำระภาษีอากร สามารถชำระได้ 3 ช่องทาง คือ 1) การชำระเงินด้วยบัตรอิเล็กทรอนิกส์ 2) การชำระด้วยระบบ e-Payment และ 3) การชำระด้วยระบบ Bill Payment รวมถึงมีขั้นตอนการใช้งานที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อน สามารถเรียนรู้ได้ง่าย ดังนั้น กรมศุลกากรจึงควรมีการจัดอบรมสัมมนาให้ความรู้กับผู้ประกอบการในหัวข้อประโยชน์และขั้นตอนของการใช้งานระบบชำระภาษีอากรทางอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งจะทำให้ผู้ประกอบการมีระดับการยอมรับระบบการชำระภาษีอากรทางอิเล็กทรอนิกส์เพิ่มขึ้น ก็จะส่งผลให้ผู้ประกอบการมีความตั้งใจใช้ระบบการชำระภาษีอากรทางอิเล็กทรอนิกส์เพิ่มขึ้นตามไปด้วย

ซึ่งจากที่กล่าวมานั้นสอดคล้องกับการศึกษาของ ชลธิชา ศรีแสง (2555) ได้ศึกษาปัจจัยการยอมรับการใช้งานของระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์กรณีการศึกษานาการกรุงศรีอยุธยาจำกัด (มหาชน) การศึกษาวิจัยครั้งนี้ เพื่อศึกษาปัจจัยที่ทำให้เว็บไซต์ระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ประสบความสำเร็จ กรณีศึกษา ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบการชำระเงินทาง โดยใช้สถิติการวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยพหุคูณ ผลการวิจัยมีผลว่า มีระดับการยอมรับการใช้งานอยู่ในระดับปานกลาง และปัจจัยด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ของระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ และด้านการรับรู้ถึงการใช้งานง่ายของระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ มีความสัมพันธ์ในแง่บวกต่อความตั้งใจที่จะนำระบบมาใช้ ส่วนการรับรู้ถึงการใช้งานง่าย มีความสัมพันธ์ในแง่บวกกับการรับรู้ถึงประโยชน์ของระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์

2.3 ระดับความตั้งใจใช้ระบบการชำระภาษีอากรทางอิเล็กทรอนิกส์ของกรมศุลกากรในพื้นที่จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่า ระดับความตั้งใจใช้ระบบการชำระภาษีอากรทางอิเล็กทรอนิกส์ของกรมศุลกากร ในพื้นที่จังหวัดชลบุรี โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ท่านเคยมีการวางแผนที่จะลองใช้งานระบบการชำระภาษีอากรทางอิเล็กทรอนิกส์ ในการชำระภาษีอากรมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ท่านตั้งใจจะใช้งานระบบการชำระภาษีอากรทางอิเล็กทรอนิกส์ เป็นหนึ่งช่องทางในการชำระค่าภาษีอากร ถ้ามีโอกาสท่านยังคงจะใช้งานระบบการชำระภาษีอากรทางอิเล็กทรอนิกส์อย่างต่อเนื่องในอนาคต ท่านมีความสนใจในการใช้งานระบบการชำระภาษีอากรทางอิเล็กทรอนิกส์ ในการชำระภาษีอากร และถ้าท่านมีทางเลือกอื่น ท่านยังคงจะเลือกใช้งานระบบการชำระภาษีอากรทางอิเล็กทรอนิกส์ ในการชำระภาษีอากรของท่าน ตามลำดับ

จากผลการวิจัยจะเห็นได้ว่า ผู้ประกอบการมีความตั้งใจใช้ระบบการชำระภาษีอากรทางอิเล็กทรอนิกส์อยู่ในระดับปานกลาง เนื่องจาก ผู้ประกอบการมีความรู้ความเข้าใจในระบบการชำระภาษีอากรทางอิเล็กทรอนิกส์น้อย ทำให้ไม่ทราบว่าระบบการชำระภาษีอากรทางอิเล็กทรอนิกส์มีระบบการรักษาความปลอดภัยในการเก็บรักษาข้อมูลส่วนตัวที่ดี การใช้งานระบบการชำระภาษีอากรทางอิเล็กทรอนิกส์เป็นเรื่องง่าย มีขั้นตอนที่ไม่ซับซ้อน และยังสามารถใช้งานได้สะดวกตลอด 24 ชั่วโมง มีช่องทางให้ใช้บริการที่หลากหลาย เป็นต้น ดังนั้น กรมศุลกากรจึงควรมีการสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบการชำระภาษีอากรทางอิเล็กทรอนิกส์ให้กับผู้ประกอบการมากขึ้น ในส่วนของขั้นตอนการใช้งาน ประโยชน์ของระบบ และระบบการรักษาความปลอดภัย โดยการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางออนไลน์ต่างๆ หรือมีการจัดอบรมให้กับผู้ประกอบการ

เพื่อเพิ่มระดับการรับรู้ในแต่ละด้าน ก็จะทำให้ผู้ประกอบการมีความตั้งใจใช้ระบบการชำระภาษีอากรทางอิเล็กทรอนิกส์เพิ่มขึ้นไปด้วย

ซึ่งจากที่กล่าวมานั้นสอดคล้องกับทฤษฎีแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยีในการประยุกต์ใช้ระบบสารสนเทศใหม่ ของ Davis (1989) บางส่วน ที่พบว่า การรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน มีผลต่อการตัดสินใจใช้งานหรือพฤติกรรม และความต้องการใช้ของกลุ่มตัวอย่าง จึงสนับสนุนทฤษฎีแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยีที่แสดงให้เห็นว่า การที่ผู้ใช้งานจะตัดสินใจใช้บริการชำระเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์หรือไม่นั้น เป็นเพราะการรับรู้ของผู้ใช้งานในเรื่องการรับรู้ประโยชน์และการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ จิตยาภรณ์ ธีรานูวรรตน์ (2553) บางส่วน ที่ได้ศึกษา “การรับรู้ความเสี่ยง (Perceived Risk) และการรับรู้ถึงความเชื่อมั่นไว้วางใจ (Trust Perception) ของผู้ใช้งานที่ส่งผลกระทบต่อความตั้งใจในการใช้บริการ Location-Based Services” ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างสามารถลดการรับรู้ความเสี่ยงจากการใช้ Location-Based Services ได้จากการป้องกันความเป็นส่วนตัว การสร้างความรับรู้ถึงความเชื่อมั่นไว้วางใจได้จากการป้องกันความเป็นส่วนตัว และอิทธิพลจากสังคมของผู้ใช้ที่กล่าวถึงการใช้งานในเชิงบวก ทำให้ผู้ใช้งานมีความตั้งใจใช้บริการ Location-Based Services เพิ่มขึ้น

2.4 ปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงมีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้ระบบการชำระภาษีอากรทางอิเล็กทรอนิกส์ของกรมศุลกากร ในพื้นที่จังหวัดชลบุรี และมีความสัมพันธ์ในเชิงบวก เนื่องจากความปลอดภัยของระบบการชำระเงิน การเก็บรักษาข้อมูลส่วนตัว และความกังวลของผู้ใช้บริการในเรื่องของความเสี่ยงต่างๆ นั้นเป็นสิ่งสำคัญ โดยกรมศุลกากรควรให้ความสำคัญในส่วน of ความปลอดภัยในการเก็บรักษาข้อมูลส่วนตัว และข้อมูลในการทำธุรกรรมทางการเงินของระบบการชำระภาษีอากรทางอิเล็กทรอนิกส์เพิ่มขึ้น โดยการเน้นย้ำให้ผู้ประกอบการรับรู้ถึงระบบรักษาความปลอดภัยของระบบชำระภาษีอากรทางอิเล็กทรอนิกส์ ที่เป็นการนำแอปพลิเคชันของธนาคารมาใช้งานร่วมกับระบบการชำระเงินของกรมศุลกากร ที่มีระบบการรักษาความปลอดภัยในระดับสูง เป็นระบบที่มีคุณภาพ และมีความทันสมัย เพื่อเป็นการสร้างความเชื่อมั่นและเพิ่มระดับความต้องการใช้ระบบการชำระภาษีอากรทางอิเล็กทรอนิกส์เพิ่มขึ้นตามไปด้วย

ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุภาภรณ์ สุวรรณรัตน์ (2560) ได้ศึกษาปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงต่อการใช้บริการธนาคารผ่านแอปพลิเคชันบนโทรศัพท์มือถือของผู้ใช้บริการธนาคารกรุงเทพในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งผู้วิจัยมุ่งเน้นศึกษาในเรื่องของระดับการรับรู้ความเสี่ยง 6 ประเภท เพื่อให้เกิดความเข้าใจในพฤติกรรมในการรับรู้ความเสี่ยงของผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการธนาคารผ่านแอปพลิเคชันบนโทรศัพท์มือถือ เพื่อนำข้อมูลมาพัฒนาแอปพลิเคชันให้ตรงกับความต้องการ และทัศนคติที่ดีในการรับรู้ความเสี่ยงทางด้านการเงินของผู้ใช้บริการของธนาคาร โดยมีวัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาระดับการรับรู้ความเสี่ยงและความตั้งใจใช้บริการธนาคารผ่านแอปพลิเคชันบนโทรศัพท์มือถือ โดยนำข้อมูลที่ได้นำมาวิเคราะห์ทางสถิติการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความตั้งใจใช้บริการมากที่สุดให้ผู้ใช้บริการไม่เลือกใช้บริการธนาคารผ่านแอปพลิเคชันทางโทรศัพท์มือถือคือ ปัจจัยความเสี่ยงด้านจิตใจ ผู้ใช้บริการมีความกังวลการทำรายการผิดพลาดทำให้สูญเสียเงินได้มากที่สุด จากผลการวิเคราะห์ จะเห็นถึงความต้องการของผู้ใช้บริการต่อการเลือกใช้บริการ ดังนั้น ธนาคารจึงควรลดระดับการรับรู้ความเสี่ยงด้านจิตใจลง โดยการประชาสัมพันธ์ให้ผู้ใช้บริการไว้วางใจในระบบแอปพลิเคชัน และคลายความกังวลลง เพื่อเป็นการเพิ่มฐานผู้บริการของธนาคารได้

2.5 ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีมีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้ระบบการชำระภาษีอากรทางอิเล็กทรอนิกส์ของกรมศุลกากร ในพื้นที่จังหวัดชลบุรี กล่าวคือ เมื่อผู้ประกอบการใช้งานระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์แล้วรู้สึกว่าการชำระภาษีอากรทางอิเล็กทรอนิกส์มีประโยชน์ต่อการทำงาน ทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น ระบบมีการใช้งานง่าย สะดวกรวดเร็ว มีขั้นตอนการใช้งานที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อน สามารถใช้งานได้ทุกที่ทุกเวลาตลอด 24 ชั่วโมง ทำให้ผู้ประกอบการมีทักษะการใช้งานระบบได้ง่าย รวมถึงระบบการชำระภาษีอากรทางอิเล็กทรอนิกส์มีประโยชน์และความสำคัญอีกหลายประการ เช่น มีช่องทางให้เลือกชำระได้หลายช่องทาง ทำให้เป็นการลดต้นทุน ลดขั้นตอนการทำงาน ลดระยะเวลาในการเดินทาง ก็จะส่งผลผู้ประกอบการมีความตั้งใจใช้ระบบการชำระภาษีอากรทางอิเล็กทรอนิกส์ของกรมศุลกากรเพิ่มขึ้นอีกด้วย

ซึ่งผลการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้สอดคล้องกับทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี Davis (1998) การที่ผู้บริโภคจะยอมรับต่อเทคโนโลยี ต้องมีผลมาจากเทคโนโลยีที่มีการออกแบบมาเพื่อผู้ใช้งานโดยตรง และต้องมีความง่าย แต่ถ้าเทคโนโลยีที่ใช้งานง่ายก็ไม่สามารถทดแทนความไม่มีประโยชน์ของเทคโนโลยีได้ ทศนคติของผู้ใช้งานที่มีต่อเทคโนโลยีส่งผลต่อการรับรู้ถึงประโยชน์และรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน ซึ่งจะนำไปสู่พฤติกรรมที่มีต่อเทคโนโลยีนั้น เช่น รู้สึกอยากใช้หรือไม่อยากใช้เทคโนโลยีนั้นๆ และยังมีผลสอดคล้องกับการศึกษาของ สัตยชัย อุปเดโช (2555) ได้ศึกษาปัจจัยด้านการรับรู้เกี่ยวกับระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลกระทบต่อทัศนคติใช้บริการชำระเงินผ่านระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ จากประชาชนในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยการรับรู้เกี่ยวกับระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ด้านการยอมรับเทคโนโลยีเกี่ยวกับการรับรู้ประโยชน์ต่อการใช้งานและการรับรู้ว่าง่ายต่อการใช้งาน มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการชำระเงินผ่านระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ปัจจัยการรับรู้เกี่ยวกับระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ด้านการรับรู้ความเสี่ยงมีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการชำระเงินผ่านระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

3. ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้ระบบการชำระภาษีอากรทางอิเล็กทรอนิกส์ของกรมศุลกากร ในพื้นที่จังหวัดชลบุรี ได้แก่ ปัจจัยด้านการรับรู้ความเสี่ยง ปัจจัยด้านการรู้ถึงคุณประโยชน์ และปัจจัยด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน

3.1 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย ดังนี้

3.1.1 ปัจจัยด้านการรับรู้ความเสี่ยง

1) ผู้บริหารสำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบังจังหวัดชลบุรี ควรมีการจัดฝึกอบรมความรู้เกี่ยวกับระบบการชำระภาษีอากรทางอิเล็กทรอนิกส์ ให้ผู้ประกอบการเกิดความรู้อย่างเข้าใจ และความมั่นใจในระบบรักษาความปลอดภัยของระบบการชำระภาษีอากรทางอิเล็กทรอนิกส์เพิ่มขึ้น ทั้งระบบเครือข่าย และการบริการข้อมูลข่าวสาร โดยการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ผ่านทางวิทยุ แผ่นพับ โดยเน้นย้ำว่าระบบการชำระภาษีอากรทางอิเล็กทรอนิกส์ของกรมศุลกากร มีระบบการรักษาความปลอดภัยในด้านการกู้ข้อมูล หรือเก็บข้อมูลของลูกค้าที่ดี

2) ควรมีการจัดฝึกอบรมและพัฒนาทักษะของเจ้าหน้าที่ ในด้านการให้ความรู้คำแนะนำ แก่ผู้ประกอบการในเรื่องระบบการชำระภาษีอากรทางอิเล็กทรอนิกส์ของกรมศุลกากร เนื่องจากธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์เป็นประเภทธุรกรรมชนิดใหม่ที่อยู่บนพื้นฐานของเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างต่อเนื่องในปัจจุบัน เช่น เทคโนโลยีการสื่อสารผ่านอินเทอร์เน็ต ระบบรักษาความปลอดภัยของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ รูปแบบระบบปฏิบัติการคอมพิวเตอร์การใช้งานโทรศัพท์มือถือ เทคโนโลยีการเก็บรักษาข้อมูล เป็นต้น เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ประกอบการเพิ่มขึ้น

3.1.2 ปัจจัยด้านการรู้ถึงคุณประโยชน์

ควรมีการประชาสัมพันธ์เน้นให้เห็นถึงประโยชน์ในด้านการชำระภาษีอากรทางอิเล็กทรอนิกส์ และเปรียบเทียบให้ชัดเจนกับการยื่นชำระแบบปกติ และมีการเรียงเรียงข้อมูลต่างๆ ในมุมมองของผู้ใช้งานมากขึ้น เช่น จ่ายเงินง่าย โอนเงินง่าย ไม่ต้องเสียดึงเงินสดจำนวนมากติดตัว ไม่ต้องกังวลเรื่องกรอกข้อมูลผิด เพราะระบบ e-Payment จะดึงข้อมูลจากฐานข้อมูลมาใช้ ทำให้มั่นใจว่าจะส่งเงินได้ตรงถึงที่หมายแบบ 100% มีบริการแจ้งเตือนเมื่อมีเงินเข้าและออก ช่วยป้องกันอันตรายที่เกิดจากการจรรยากรรมได้ และยังมีค่าธรรมเนียมถูกลง เป็นต้น

3.1.3 ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน

ควรจัดทำคู่มือแนะนำการใช้งานในมุมมองของผู้ประกอบการ ที่สามารถตอบโจทย์การยื่นชำระค่าภาษีอากรทางอิเล็กทรอนิกส์ ให้เข้าใจง่าย โดยการเผยแพร่ตามสื่อออนไลน์

หน่วยงานต่างๆ และตามสำนักงานศุลกากรพื้นที่ต่างๆ โดยขอความร่วมมือกับหน่วยงานต่างๆ ให้ประชาสัมพันธ์ไปยังผู้ประกอบการที่ใช้บริการชำระภาษีอากรของกรมศุลกากร

3.2 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

3.2.1 การศึกษาครั้งต่อไปควรไปศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้ระบบการชำระภาษีอากรทางอิเล็กทรอนิกส์ของกรมศุลกากรในจังหวัดอื่นๆ เช่น ระยอง จันทบุรี เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยที่มีผลหลักของแต่ละพื้นที่ และสามารถนำไปพัฒนาการให้บริการได้อย่างตรงจุดมากยิ่งขึ้น

3.2.2 การศึกษาครั้งต่อไปควรไปศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการเก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์กับผู้ให้บริการระบบการชำระภาษีอากรทางอิเล็กทรอนิกส์และผู้บริหารของหน่วยงาน เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึก ในส่วนของความคิดเห็น เหตุผล และมุมมองด้านต่างๆ ของผู้รับบริการสัมภาษณ์ เพื่อนำข้อมูลมาพัฒนาระบบให้มีความปลอดภัยและมีประสิทธิภาพสูงสุด รวมทั้งพัฒนาเทคโนโลยีให้มีความสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการมากที่สุด





บรรณานุกรม

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

สภามหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

บรรณานุกรม

- กรมศุลกากร. (2562). *กระตุ้นชำระภาษีผ่าน e-Payment*. สืบค้นจาก <https://www.nationtv.tv/main/content/378749773>
- กระทรวงการคลัง. (2558). ระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์. สืบค้นจาก <http://www.epayment.go.th/home/app/>.
- การจัดการความเสี่ยงขององค์กรทั่วไป. (2563). (ออนไลน์). <http://www.itgthailand.com/wp.../การจัดการความเสี่ยงขององค์กรทั่วไป.docx>
- การบริหารความเสี่ยง. (2563). (ออนไลน์). <http://tortaharn.net/การจัดการความเสี่ยง.html>
- จิรนนท์ พุ่มภิญโญ. (2553). *การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีโมบาย แบนด์กิ้งของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง*. (การค้นคว้าอิสระปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.
- ชลธิชา ศรีแสง. (2555). การยอมรับการใช้งานของระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ กรณีศึกษาธนาคาร กรุงศรีอยุธยาจำกัด (มหาชน). *วารสารวิจัยมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย*, 4(1), 35-51.
- จิตยาภรณ์ ชีรานูวรรตน์. (2553). *การรับรู้ความเสี่ยง (Perceived Risk) และการรับรู้ถึงความเชื่อมั่นไว้วางใจ (Trust Perception) ของผู้ใช้งานที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการใช้บริการ Location-based services*. (การศึกษาระดับปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.
- นพดล ศรีสรรค. (2551). *ความตั้งใจในการใช้บริการทางการเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ กรณีศึกษาธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในเขตกรุงเทพมหานคร*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยศรีปทุม, กรุงเทพมหานคร.
- พิเชฐ บุญเฉลียว. (2553). *ทัศนคติและพฤติกรรมของผู้บริโภคที่มีต่อการเลือกซื้อโทรศัพท์เคลื่อนที่ Blackberry ในเขตกรุงเทพมหานคร*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, กรุงเทพมหานคร.
- พริษฐ์พงศ์ เทพหัสดิน ณ อยุธยา. (2552). *ความตั้งใจที่จะใช้บริการธนาคารพาณิชย์ผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ (Mobile Banking)*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยศรีปทุม, กรุงเทพมหานคร.

- ภัควารณ ชนมนตรี. (2553). *ปัจจัยส่วนบุคคล กับความตั้งใจใช้บริการชำระเงินผ่านระบบมือถือออนไลน์*. (วิทยานิพนธ์สาขาวิชาพาณิชยอิเล็กทรอนิกส์ปริญญามหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยศรีปทุม, กรุงเทพมหานคร.
- ภัทราวดี วงศ์สุเมธ. (2556). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับและการใช้งานระบบการเรียนผ่านเว็บ*. สืบค้นจาก http://www.bu.ac.th/knowledgecenter/executive_journal/july_sep_13/pdf/aw01.pdf
- รัชดา บัวสำลี. (2553). *ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้รูปแบบ E-payment ของผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ต*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยศรีปทุม, กรุงเทพมหานคร.
- สรารุช กวชะกุล และ ไกรจิต สุตะเมือง. (2557). *ความไว้วางใจในการใช้บริการธนาคารออนไลน์ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร*. (การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยรังสิต, ปทุมธานี.
- สัญญาชัย อุปะเดย์. (2555). *ปัจจัยด้านการรับรู้เกี่ยวกับระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการชำระเงินผ่านระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของประชาชนในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร*. (การศึกษานโยบายบุคคลปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, กรุงเทพมหานคร.
- สำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง (สทบ.). (2563). <http://lcpceb.customs.go.th/>
- สำนักงานสถิติจังหวัดชลบุรี. (2563). *สำมะโนอุตสาหกรรม พ.ศ. 2560 ข้อมูลพื้นฐาน จังหวัดชลบุรี*. สืบค้นจาก http://www.nso.go.th/sites/2014/2560/รายงานผล/2560/4พื้นฐาน_เบื้องต้น/กลาง/4.ChonBuri.pdf
- สุภาภรณ์ สุวรรณรัตน์. (2560). *ปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงต่อการใช้บริการธนาคารผ่านแอปพลิเคชันบนโทรศัพท์มือถือของผู้ใช้บริการธนาคารกรุงเทพในเขตกรุงเทพมหานคร*. (การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย, กรุงเทพมหานคร.
- อรทัย เลื่อนวัน. (2555). *ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ: กรณีศึกษากิจกรรมพัฒนาชุมชนศูนย์ราชการแจ้งวัฒนะ*. (การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, ปทุมธานี.
- Ajzen, I. (1985). *From intentions to actions: a theory of planned behavior*. Retrieved from <http://www.sltinfo.com/theory-of-planned-behavior/>.

- Aldás-Manzano, J., C. Lassala-Navarré, C. Ruiz-Mafé & S. Sanz-Blas. (2009). The role of consumer innovativeness and perceived risk in online banking usage. *International Journal of Bank Marketing*, 27(1), 53-75.
- Amin, H. (2007). An analysis of mobile credit card usage intentions. *Information management & computer security*, 15(4), 260-269.
- Andrews, M.M., & Boyle, J.S. (2008). *Transcultural concepts in nursing care (5th ed)*. New York: Lippincott, Williams, & Wilkins.
- Bashirian. (2014). *Prevalence and Factors Associated With Tramadol Abuse Among College Students in West of Iran: an Application of the Theory of Planned Behavior*. Retrieved from http://avicennajnp.com/?page=article&article_id=20314.
- Berelson, B., & Steiner, G.A. (1964). *Human behavior: An inventory of scientific findings*. New York: Harcourt, Brace & World.
- Cunningham, L.F., Gerlach, J.H., Harper, M.D., & Young, C.E. (2005). Perceived risk and the consumer buying process: internet airline Reservations. *International Journal of Service Industry Management*, 16(4), 357-372.
- Cunningham, M.S. (1967). *Perceived risk and brand loyalty, in risk taking and information: Handling in consumer behavior*, Cambridge, MA: Harvard University Press.
- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319-340.
- Davis, F. D., Bagozzi, R. P., & Warshaw, P. R. (1989). User acceptance of computer technology: A comparison of two theoretical models. *Management Science*, 35, 982-1003.
- George, R. (2007). A TAM Framework to Evaluate User' Perception towards Online Electronic Payment. *Journal of Internet Banking and Commerce: December*, 12(3).
- Gerlach, J., Harper, M., & Young, C. (2005). Perceived risk and the consumer buying process: internet airline reservations. *International Journal of Service Industry Management*, 16(4), 357-72.
- Harridge-March, S., Lifan Zhao, A., Hanmer-Lloyd, S., Ward, P., & Goode, M. M. (2008). Perceived risk and Chinese consumers' internet banking services adoption. *International journal of bank marketing*, 26(7), 505-525.

- Kamarulzaman & Yusniza. (2007). Adoption of travel e-shopping in the UK.
International Journal of Retail & Distribution Management, 35(9), 703-719.
- Kotler, P. (2000). *Marketing management*. (10th ed). NJ: USA. Prentice Hall.
- Kotler, P., & Keller, K. (2008). *Marketing management*. NJ: USA. Prentice Hall.
- Lu, H.P., Hsu, C.L., & Hsu, H.Y. (2005). An empirical study of the effect of perceived risk upon intention to use online applications. *Information Management & Computer Security*, 13(2), 106-120.
- Martin, S.S., & Camarero, C. (2008). How perceived risk affects online buying.
Online Information Review, 33(4), 629-654.
- McKnight, D. H., & Choudhury, V. (2006). Distrust and Trust in B2C E-Commerce: Do They Differ?.
 Proceedings of the Eighth International Conference on Electronic Commerce
 (pp. 482-491). Fredericton, New Brunswick: Association for Computing Machinery.
- Srinivasan, S. (2004). Role of trust in e-business success. *Information Management & Computer Security*, 12(1), 66-72.
- Wang, Y.S., Wang, Y.M., Lin, H.H., & Tang, T.I. (2003). Determinants of user acceptance of Internet banking: an empirical study. *International Journal of Service Industry Management*, 14(5), 501-519.
- Wen-shan, Yeh, Y., & Chen, Y.Y. (2006). Determinants of User Adoption of E-payment Service.
Journal of American Academy of Business, 17(6), 190-198.
- Yamane, T. (1967). *Elementary sampling theory*. Englewood Cliffs, NJ : Prentice-Hall.
- Zikmund, W.G. (2003). *Business Research Methods*. South-Western College.



ภาคผนวก

มหาวิทยาลัย

สกลนครราชภัฏ

แบบสอบถามการวิจัย

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้ระบบการชำระภาษีอากรทางอิเล็กทรอนิกส์
ของกรมศุลกากร ในพื้นที่จังหวัดชลบุรี

ส่วนที่ 1 ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงใน () หน้าคำตอบที่ตรงกับสภาพความเป็นจริงมากที่สุด

1. เพศ

- () 1. ชาย () 2. หญิง

2. อายุ

- () 1. 20 - 30 ปี () 2. 31 - 40 ปี
() 3. 41 - 50 ปี () 4. 50 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

- () 1. ต่ำกว่าปริญญาตรี () 2. ปริญญาตรี
() 3. สูงกว่าปริญญาตรี

4. ประเภทของผู้ใช้บริการ

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

ส่วนที่ 2 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้ระบบการชำระภาษีอากรทางอิเล็กทรอนิกส์ของกรมศุลกากร
ในพื้นที่จังหวัดชลบุรี

คำชี้แจง กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

| ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้ระบบ การชำระภาษีอากรทางอิเล็กทรอนิกส์ ของกรมศุลกากร ในพื้นที่จังหวัดชลบุรี | ระดับความคิดเห็น | | | | |
|--|------------------|------------|----------------|-------------|-------------------|
| | มากที่สุด (5) | มาก (4) | ปานกลาง (3) | น้อย (2) | น้อยที่สุด (1) |
| ด้านการรับรู้ความเสี่ยง | | | | | |
| 1. การชำระภาษีอากรทางอิเล็กทรอนิกส์ อาจเกิดปัญหาการชำระเงินขัดข้องระหว่าง ขั้นตอนการดำเนินการ ทำให้ไม่แน่ใจว่า การชำระเงินเรียบร้อยหรือไม่ | | | | | |
| 2. การชำระภาษีอากรทางอิเล็กทรอนิกส์ ควรกำหนดรหัสผ่านก่อนเข้าเครื่อง เพื่อป้องกันข้อมูลส่วนตัว | | | | | |
| 3. ท่านคิดว่า การชำระภาษีอากรทาง อิเล็กทรอนิกส์ บุคคลที่ 3 ไม่สามารถ เข้าถึงข้อมูลของท่านก่อนที่จะอนุญาต | | | | | |
| 4. การชำระภาษีอากรทางอิเล็กทรอนิกส์ ควรเปลี่ยนรหัสผ่าน ทุกๆ 3 เดือน เพื่อ ความปลอดภัย | | | | | |
| 5. ท่านคิดว่ากรมศุลกากรจัดเก็บข้อมูล การทำธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบ การชำระภาษีอากรทางอิเล็กทรอนิกส์ ของท่าน ไว้อย่างปลอดภัย | | | | | |
| ด้านความรู้ถึงคุณประโยชน์ | | | | | |
| 6. ท่านพบว่าการใช้งานระบบการชำระภาษี อากรทางอิเล็กทรอนิกส์มีประโยชน์ต่อการ ทำงานของท่านในการจัดเก็บข้อมูลการ ชำระและสามารถเรียกข้อมูลการชำระ ย้อนหลังได้ | | | | | |

| ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้ระบบ การชำระภาษีอากรทางอิเล็กทรอนิกส์ ของกรมศุลกากร ในพื้นที่จังหวัดชลบุรี | ระดับความคิดเห็น | | | | |
|--|------------------|------------|----------------|-------------|-------------------|
| | มากที่สุด (5) | มาก (4) | ปานกลาง (3) | น้อย (2) | น้อยที่สุด (1) |
| 7. ท่านพบว่าการใช้งานระบบการชำระ ภาษีอากรทางอิเล็กทรอนิกส์ช่วยเพิ่ม ประสิทธิภาพในการทำธุรกรรม ทางการเงินของท่าน | | | | | |
| 8. ระบบการชำระภาษีอากรทางอิเล็กทรอนิกส์ สามารถให้บริการได้ทุกที่ ทุกเวลา ตลอด 24 ชั่วโมง | | | | | |
| 9. การชำระภาษีอากรทางอิเล็กทรอนิกส์ ได้รับความสะดวกรวดเร็วกว่า การชำระด้วยเงินสด | | | | | |
| 10. การใช้งานระบบการชำระภาษีอากร ทางอิเล็กทรอนิกส์ช่วยลดค่าใช้จ่ายในการ เดินทางไปธนาคารหรือเคาน์เตอร์เซอร์วิส | | | | | |
| ด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้ | | | | | |
| 11. การใช้งานระบบการชำระภาษีอากร ทางอิเล็กทรอนิกส์ เป็นเรื่องง่าย สามารถ เรียนรู้ ทำความเข้าใจได้เอง | | | | | |
| 12. การใช้งานระบบการชำระภาษีอากร ทางอิเล็กทรอนิกส์นั้นใช้งานได้ง่าย และสามารถใช้งานได้ต่อเนื่อง | | | | | |
| 13. การใช้งานระบบการชำระภาษีอากร ทางอิเล็กทรอนิกส์มีขั้นตอนการใช้งาน ระบบที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อน | | | | | |
| 14. ท่านสามารถใช้งานระบบการชำระภาษี อากรทางอิเล็กทรอนิกส์โดยไม่ต้องใช้ ความพยายามมากนัก | | | | | |
| 15. ท่านเข้าใจวิธีการใช้งานระบบการชำระ ภาษีอากรทางอิเล็กทรอนิกส์ได้อย่างชัดเจน | | | | | |

ส่วนที่ 3 ความตั้งใจใช้ระบบการชำระภาษีอากรทางอิเล็กทรอนิกส์ของกรมศุลกากร ในพื้นที่จังหวัดชลบุรี

คำชี้แจง กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

| ความตั้งใจใช้ระบบการชำระภาษีอากร ทางอิเล็กทรอนิกส์ของกรมศุลกากร ในพื้นที่จังหวัดชลบุรี | ระดับความคิดเห็น | | | | |
|---|------------------|------------|----------------|-------------|-------------------|
| | มากที่สุด (5) | มาก (4) | ปานกลาง (3) | น้อย (2) | น้อยที่สุด (1) |
| ความตั้งใจใช้ | | | | | |
| 16. ท่านเคยมีการวางแผนที่จะลองใช้งานระบบการชำระภาษีอากรทางอิเล็กทรอนิกส์ในการชำระภาษีอากร | | | | | |
| 17. ท่านมีความสนใจในการใช้งานระบบการชำระภาษีอากรทางอิเล็กทรอนิกส์ในการชำระภาษีอากรของท่าน | | | | | |
| 18. ท่านตั้งใจจะใช้งานระบบการชำระภาษีอากรทางอิเล็กทรอนิกส์ เป็นหนึ่งช่องทางในการชำระค่าภาษีอากรของท่าน | | | | | |
| 19. ถ้าท่านมีทางเลือกอื่นท่านยังคงจะเลือกใช้งานระบบการชำระภาษีอากรทางอิเล็กทรอนิกส์ในการชำระภาษีอากรของท่าน | | | | | |
| 20. ถ้ามีโอกาสท่านยังคงจะใช้งานระบบการชำระภาษีอากรทางอิเล็กทรอนิกส์อย่างต่อเนื่องในอนาคต | | | | | |

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณในความกรุณาของท่านที่ตอบแบบสอบถามมา ณ โอกาสนี้

ผลการประเมินเครื่องมือวิจัย

| ข้อความ | คะแนนความคิดเห็น ของผู้เชี่ยวชาญ | | | รวม คะแนน | IOC | แปลผล |
|---|-------------------------------------|---------|---------|--------------|------|--------|
| | ท่านที่ | ท่านที่ | ท่านที่ | | | |
| | 1 | 2 | 3 | | | |
| ส่วนที่ 2 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้ระบบการชำระภาษีอากรทางอิเล็กทรอนิกส์ของกรมศุลกากร ในพื้นที่จังหวัดชลบุรี | | | | | | |
| 2.1 ด้านการรับรู้ความเสี่ยง | | | | | | |
| 1. การชำระภาษีอากรทางอิเล็กทรอนิกส์ อาจเกิดปัญหาการชำระเงินขัดข้องระหว่างขั้นตอนการดำเนินการ ทำให้ไม่แน่ใจว่าการชำระเงินเรียบร้อยแล้วหรือไม่ | 1 | 1 | 0 | 2 | 0.67 | ใช้ได้ |
| 2. การชำระภาษีอากรทางอิเล็กทรอนิกส์ ควรกำหนดรหัสผ่านก่อนเข้าเครื่อง เพื่อป้องกันข้อมูลส่วนตัว | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | ใช้ได้ |
| 3. ท่านคิดว่ากรมศุลกากรทางอิเล็กทรอนิกส์ บุคคลที่ 3 ไม่สามารถเข้าถึงข้อมูลของท่าน ก่อนที่ท่านจะอนุญาต | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | ใช้ได้ |
| 4. การชำระภาษีอากรทางอิเล็กทรอนิกส์ ควรเปลี่ยนรหัสผ่าน ทุก ๆ 3 เดือน เพื่อความปลอดภัย | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | ใช้ได้ |
| 5. ท่านคิดว่ากรมศุลกากรจัดเก็บข้อมูล การทำธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบ การชำระภาษีอากรทางอิเล็กทรอนิกส์ ของท่านไว้อย่างปลอดภัย | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | ใช้ได้ |
| 2.2 ด้านการรู้ถึงคุณประโยชน์ | | | | | | |
| 6. ท่านพบว่าการใช้งานระบบการชำระภาษีอากรทางอิเล็กทรอนิกส์ มีประโยชน์ต่อการทำงานของท่าน ในการจัดเก็บข้อมูลการชำระ และสามารถเรียกข้อมูลการชำระย้อนหลังได้ | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | ใช้ได้ |
| 7. ท่านพบว่าการใช้งานระบบการชำระภาษีอากรทางอิเล็กทรอนิกส์ ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำธุรกรรมทางการเงินของท่าน | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | ใช้ได้ |

| ข้อคำถาม | คะแนนความคิดเห็น ของผู้เชี่ยวชาญ | | | รวม คะแนน | IOC | แปลผล |
|--|-------------------------------------|---------|---------|--------------|------|--------|
| | ท่านที่ | ท่านที่ | ท่านที่ | | | |
| | 1 | 2 | 3 | | | |
| 8. ระบบการชำระภาษีอากรทางอิเล็กทรอนิกส์สามารถให้บริการได้ทุกที่ ทุกเวลา ตลอด 24 ชั่วโมง | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | ใช้ได้ |
| 9. การชำระภาษีอากรทางอิเล็กทรอนิกส์ได้รับความสะดวกรวดเร็วมากกว่าการชำระด้วยเงินสด | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | ใช้ได้ |
| 10. การใช้งานระบบการชำระภาษีอากรทางอิเล็กทรอนิกส์ ช่วยลดค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปธนาคารหรือเคาน์เตอร์เซอร์วิส | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | ใช้ได้ |
| 2.3 ด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้ | | | | | | |
| 11. การใช้งานระบบการชำระภาษีอากรทางอิเล็กทรอนิกส์ เป็นเรื่องง่าย สามารถเรียนรู้ ทำความเข้าใจได้เอง | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | ใช้ได้ |
| 12. การใช้งานระบบการชำระภาษีอากรทางอิเล็กทรอนิกส์นั้นใช้งานได้ง่าย และสามารถใช้งานได้อย่างต่อเนื่อง | 1 | 1 | 0 | 2 | 0.67 | ใช้ได้ |
| 13. การใช้งานระบบการชำระภาษีอากรทางอิเล็กทรอนิกส์มีขั้นตอนการใช้งานระบบที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อน | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | ใช้ได้ |
| 14. ท่านสามารถใช้งานระบบการชำระภาษีอากรทางอิเล็กทรอนิกส์โดยไม่ต้องใช้ความพยายามมากนัก | 1 | 1 | 0 | 2 | 0.67 | ใช้ได้ |
| 15. ท่านเข้าใจวิธีการใช้งานระบบการชำระภาษีอากรทางอิเล็กทรอนิกส์ได้อย่างชัดเจน | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | ใช้ได้ |
| ส่วนที่ 3 ความตั้งใจใช้ระบบการชำระภาษีอากรทางอิเล็กทรอนิกส์ของกรมศุลกากร ในพื้นที่จังหวัดชลบุรี | | | | | | |
| 3.1 ความตั้งใจใช้ | | | | | | |
| 16. ท่านเคยมีการวางแผนที่จะลองใช้งานระบบการชำระภาษีอากรทางอิเล็กทรอนิกส์ในการชำระภาษีอากรของท่าน | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | ใช้ได้ |
| 17. ท่านมีความสนใจในการใช้งานระบบการชำระภาษีอากรทางอิเล็กทรอนิกส์ในการชำระภาษีอากรของท่าน | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | ใช้ได้ |

| ข้อคำถาม | คะแนนความคิดเห็น ของผู้เชี่ยวชาญ | | | รวม คะแนน | IOC | แปลผล |
|--|-------------------------------------|---------|---------|--------------|-----|--------|
| | ท่านที่ | ท่านที่ | ท่านที่ | | | |
| | 1 | 2 | 3 | | | |
| 18. ท่านตั้งใจจะใช้งานระบบการชำระภาษี อากรทางอิเล็กทรอนิกส์ เป็นหนึ่งช่องทาง ในการชำระค่าภาษีอากรของท่าน | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | ใช้ได้ |
| 19. ถ้าท่านมีทางเลือกอื่น ท่านยังคงจะเลือกใช้ งานระบบการชำระภาษีอากรทางอิเล็กทรอนิกส์ ในการชำระภาษีอากรของท่าน | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | ใช้ได้ |
| 20. ถ้ามีโอกาสท่านยังคงจะใช้งานระบบ การชำระภาษีอากรทางอิเล็กทรอนิกส์ อย่างต่อเนื่องในอนาคต | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | ใช้ได้ |



ประวัติผู้ศึกษา

| | |
|------------------|--|
| ชื่อ | นางสาวธิดารัตน์ เนียรสันเทียะ |
| วัน เดือน ปีเกิด | 24 มีนาคม 2535 |
| สถานที่เกิด | อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา |
| ประวัติการศึกษา | ปริญญาตรีบัญชีบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน ศูนย์กลางนครราชสีมา |
| ตำแหน่ง | นักวิชาการเงินและบัญชีปฏิบัติการ |
| สถานที่ทำงาน | สำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง |
| ที่อยู่ | สำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง 919 ตำบลทุ่งสุขลา อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี 20230 |
| โทรศัพท์ | 038-407777 ต่อ 5179 |
| มือถือ | 083-7266197 |
| E-mail | thidarat6197@gmail.com |
| Line | nesumiluhan |

