

**ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการชำระเงินผ่านระบบ e-Bill Payment กรมศุลกากร
ของผู้ประกอบการในเขตกรุงเทพมหานคร**

**Factors affecting the selection of payment services through the e-Bill Payment system,
the Customs Department of entrepreneurs in Bangkok**

กรรณิการ์ ท่าชอบ

สาขาวิชาการบัญชี คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ผู้รับผิดชอบบทความ

Kannikar Thachob

Email: Kannikarthachob@gmail.com

Faculty of Business Administration Program in Accounting, Ramkhamhaeng University

Corresponding author

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีจุดประสงค์ (1) เพื่อศึกษาลักษณะประชากรของผู้บริโภครวมในเขตกรุงเทพมหานครที่มีความตั้งใจเลือกใช้บริการชำระเงินผ่านระบบ e-Bill Payment กรมศุลกากร จำแนกตาม ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน (2) เพื่อศึกษาพฤติกรรมการเลือกใช้บริการชำระเงินผ่านระบบ e-Bill Payment กรมศุลกากร (3) เพื่อศึกษาความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการชำระเงินผ่านระบบ e-Bill Payment กรมศุลกากร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือผู้ประกอบการในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล หลังจากนั้นได้นำข้อมูลไปวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป เพื่อหาค่าสถิติ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สำหรับการทดสอบสมมติฐาน ผู้วิจัยได้ใช้สถิติการทดสอบแบบ Chi-Square One-Way ANOVA และ T-Test

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อยู่ในช่วงอายุ 41 - 50 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี สถานภาพสมรส ประกอบอาชีพพนักงาน/ลูกจ้างในบริษัท มีรายได้ต่อเดือน 20,001-30,000 บาท จากการทดสอบสมมติฐานพบว่า ลักษณะประชากรของผู้ประกอบการในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการเลือกใช้บริการชำระเงินผ่านระบบ e-Bill Payment กรมศุลกากร นอกจากนี้ลักษณะประชากรด้านอายุที่แตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการชำระเงินผ่านระบบ e-Bill Payment กรมศุลกากรที่แตกต่างกัน

คำสำคัญ: พฤติกรรมการเลือกใช้บริการ; e-Bill Payment

ABSTRACT

The objectives of this research (1) were to study the demographic characteristics of consumers in Bangkok who intend to choose the payment service via the e-Bill Payment system, the Customs Department, classified by demographic factors, gender, age, educational level, status, occupation and Average monthly income (2) To study the behavior of choosing a payment service via the e-Bill Payment system of the Customs Department (3) to study the opinions on factors affecting the choice of payment service via the e-Bill Payment system Customs Department. The sample group used in this research was 400 entrepreneurs in Bangkok. Use questionnaires as a tool used to collect data. After that, the data was analyzed with a ready-made computer program. To find statistics such as percentage, mean and standard deviation. for hypothesis testing the researchers used the Chi-Square One-Way ANOVA and T-Test statistic.

The results showed that Most of the samples were males. Between 41 - 50 years of age, bachelor's degree, marital status, working as an employer/employee in a company have average monthly income 20,001-30,000 baht. From the hypothesis testing, it was found that Demographic characteristics of entrepreneurs in Bangkok in terms of gender, age, education level, occupation and average monthly income. There is a relationship with the behavior of choosing to use the payment service via the e-Bill Payment system, the Customs Department. In addition, different age demographics There are different levels of opinion on factors affecting the selection of payment services through the e-Bill Payment system of the Customs Department.

Keyword: service selection behavior; e-Bill Payment

บทนำ

ปัจจุบัน พัฒนาการด้านการชำระเงินของไทยก้าวหน้าอย่างรวดเร็ว มีการใช้บริการชำระเงิน โอนเงินผ่านโทรศัพท์มือถืออย่างแพร่หลาย ซึ่งหนึ่งในปัจจัยสำคัญมาจากการขับเคลื่อนของหลายภาคส่วน ภายใต้แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ หรือ National e-Payment ที่มุ่งเน้นให้ทุกภาคส่วนทั้งหน่วยงานราชการ ภาคเอกชน ลดการใช้เงินสดและเช็ค เพื่อพัฒนาระบบการชำระเงินของประเทศไทยให้เข้าสู่ระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) อย่างครบวงจร และมุ่งเป้าสู่ “Thailand 4.0”

กระทรวงการคลัง โดยกรมบัญชีกลางในฐานะหน่วยงานกลางที่มีภารกิจเกี่ยวกับการควบคุมดูแลการใช้จ่ายเงินแผ่นดินและหน่วยงานภาครัฐให้เป็นไปด้วยความถูกต้อง มีวินัย คุ่มค่า โปร่งใส ตรวจสอบได้ จึงได้กำหนดหลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติ เพื่อให้สอดคล้องเป็นไปตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ (National e-Payment) ตามมติคณะรัฐมนตรี ในการผลักดันการรับจ่ายเงินระหว่างหน่วยงานภาครัฐ และระหว่างหน่วยงานภาครัฐกับภาคเอกชนให้เป็นการรับจ่ายเงินทางอิเล็กทรอนิกส์อย่างครบวงจร

กรมศุลกากรเป็นหน่วยงานภาครัฐ สังกัดกระทรวงการคลัง ปฏิบัติภารกิจหลักเกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกทางการค้า การควบคุมทางศุลกากรเพื่อปกป้องสังคม เศรษฐกิจและสิ่งแวดล้อม จัดเก็บภาษีอากรจากการนำเข้าและส่งออกสินค้า และการให้สิทธิประโยชน์ทางศุลกากร เพื่อส่งเสริมการค้าและการลงทุน ได้กำหนดโครงการพัฒนาระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้บริการศุลกากร มีความสะดวก รวดเร็ว ทันสมัย ให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงการค้าโลก จากการวิเคราะห์ปัญหาและข้อจำกัดของระบบการรับชำระตั้งแต่อดีต จนกระทั่งกรมศุลกากรมีการพัฒนาระบบการชำระเงินผ่านธนาคารทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-payment) ซึ่งเป็นระบบที่ให้บริการชำระเงินผ่านธนาคารทางอิเล็กทรอนิกส์โดยวิธีหักบัญชีเงินฝากธนาคารของผู้ชำระเงินผ่านระบบอัตโนมัติของธนาคาร เพื่อนำเงินเข้าบัญชีรับชำระหนี้ของกรมศุลกากร หรือที่เรียกว่า "วิธีตัดบัญชีผู้ประกอบการ (Electronic Funds Transfer)" ซึ่งกรมศุลกากรได้มีการวิเคราะห์และประเมินผลถึงความสำเร็จพบว่า ประสบความสำเร็จในระดับหนึ่ง แต่การใช้ระบบดังกล่าวยังมีข้อจำกัดหลายประการ ซึ่งส่งผลให้ผู้ประกอบการบางรายเลือกที่จะไม่ใช้บริการชำระค่าภาษีอากรโดยวิธีตัดบัญชีผู้ประกอบการ และยังคงถือเงินสดหรือเช็คเขี่ยชำระค่าภาษีอากรที่เคาน์เตอร์ของกรมศุลกากร

กรมศุลกากรจึงได้นำแนวคิดในเรื่องการอำนวยความสะดวกทางการค้า โดยเพิ่มช่องทางการชำระเงินผ่านระบบ Bill Payment ซึ่งผู้ประกอบการสามารถนำเอกสารดังกล่าวไปชำระผ่านระบบธนาคาร อาทิ ATM Internet Banking Mobile Banking และเคาน์เตอร์ธนาคาร รวมทั้งการชำระผ่านตัวแทนรับชำระ (Non-bank) เมื่อผู้ประกอบการชำระผ่านระบบดังกล่าวแล้ว จะสามารถตรวจปล่อยของได้ทันที พร้อมทั้งพิมพ์ใบเสร็จรับเงินผ่านระบบการติดตามสถานะการผ่านพิธีการศุลกากร (e-Tracking) บนหน้าเว็บไซต์ของกรมศุลกากรได้ ณ สถานประกอบการของตนเองอย่างไรก็ตาม จากสถิติสรุปการรับชำระภาษีอากรและรายได้อื่น ๆ แยกตามประเภทเงินรับ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 - พ.ศ. 2564 พบว่า มีผู้ใช้บริการชำระเงินผ่านระบบ e-Bill Payment โดยเฉลี่ยเพียงร้อยละ 1.34 ซึ่งยังมีปริมาณน้อยกว่าเงินสดและเช็คเขี่ย

ดังนั้น ผู้วิจัยในฐานะบุคลากรในสังกัดกรมศุลกากร จึงมีความสนใจที่จะศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการชำระเงินผ่านระบบ e-Bill Payment กรมศุลกากร ของผู้ประกอบการในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นเรื่องที่น่าสนใจและมีประโยชน์ต่อกรมศุลกากรเพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงหรือพัฒนาระบบงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นต่อไป

วัตถุประสงค์ในการทำวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่เลือกใช้บริการชำระเงินผ่านระบบ e-Bill Payment กรมศุลกากรของผู้ประกอบการในเขตกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาพฤติกรรมของผู้บริโภคที่เลือกใช้บริการชำระเงินผ่านระบบ e-Bill Payment กรมศุลกากร
3. เพื่อศึกษาความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการชำระเงินผ่านระบบ e-Bill Payment กรมศุลกากร

ขอบเขตของงานวิจัย

1. ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ ได้แก่ ผู้ประกอบการในเขตกรุงเทพมหานคร ที่ใช้บริการชำระเงินผ่านระบบ e-Bill Payment กรมศุลกากร
2. ระยะเวลาในการเก็บข้อมูลคั้งนี้อยู่ในช่วงเดือนกรกฎาคม ถึงเดือนสิงหาคม พ.ศ. 2565

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ทราบถึงพฤติกรรมของผู้บริโภคและความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการชำระเงินผ่านระบบ e-Bill Payment ของกรมศุลกากร เพื่อประโยชน์ต่อหน่วยงานในการนำไปใช้เป็นแนวทางการปรับปรุงหรือพัฒนาระบบงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นต่อไป

การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค

วิลสัน ดาเวล (2558, หน้า 33-34) ได้รวบรวมความหมายของพฤติกรรมผู้บริโภคจากผู้วิจัยอื่นไว้ ดังนี้ Holt; Rinehart; & Winson (อ้างถึงในเอกรัฐ วงศ์วีระกุล, 2553: 22) กล่าวว่า พฤติกรรมผู้บริโภค หมายถึงการกระทำของบุคคลใดบุคคลหนึ่งซึ่งเกี่ยวข้อง โดยตรงกับการจัดหาให้ได้มา และการใช้ซึ่งสินค้าและบริการ ทั้งนี้หมายรวมถึง กระบวนการตัดสินใจซึ่งมีมาอยู่ก่อนแล้ว และมีส่วนในการกำหนดให้มีการกระทำดังกล่าว

Schiffman; & Kanuk (อ้างถึงในเอกรัฐ วงศ์วีระกุล, 2553: 22) ให้ความหมายของพฤติกรรมผู้บริโภค (Consumer Behavior) หมายถึง พฤติกรรมซึ่งผู้บริโภคทำการค้นหา การคิด การซื้อ การใช้ การประเมินผลในสินค้าและบริการ ซึ่งคาดว่าจะตอบสนองความต้องการของเขา

ความหมายที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า พฤติกรรมผู้บริโภค หมายถึง การแสดงออกถึงความคิดต่อสิ่งเร้าในการตอบสนองความต้องการของตนเองให้ได้รับความพึงพอใจ

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการยอมรับการใช้เทคโนโลยี

ลักษณะของการยอมรับเทคโนโลยี

ภักทิยา ล้อมอญ (2564, หน้า 12-14) ได้รวบรวมลักษณะของการยอมรับเทคโนโลยี จากผู้วิจัยอื่นไว้ ดังนี้ ภาณุพงศ์ เสกทวีลาภ (2557) ได้อธิบายเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยีว่าเป็นขั้นตอน ที่เกิดขึ้นทางจิตใจภายในบุคคลเริ่มจากได้ยินในเรื่องวิทยการนั้น ๆ จนยอมรับนำไปใช้ในที่ที่สุดซึ่งกระบวนการนี้มีลักษณะคล้ายกับกระบวนการเรียนรู้และการตัดสินใจ โดยได้แบ่งกระบวนการยอมรับออกเป็น 5 ขั้นตอนคือ 1. ขั้นรับรู้หรือตื่นตน 2. ขั้นสนใจ 3. ขั้นประเมินค่า 4. ขั้นทดลอง และ 5. ขั้นการยอมรับ

Rogers (1983) กล่าวว่า การยอมรับเทคโนโลยีเป็นผลมาจากเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องเป็นกระบวนการ ดังนี้ 1. ชั้นตระหนักหรือขั้นต้นตัว 2. ชั้นสนใจ 3. ชั้นประเมินผล 4. ชั้นทดลอง 5. ชั้นยอมรับ

อรรณ สุขยานี (2558) กล่าวว่า กระบวนการการยอมรับมีอยู่ 5 ขั้นตอน คือ 1. ชั้นรับทราบ 2. ชั้นสนใจ 3. ชั้นใคร่ครวญและชั้นประเมิน 4. ชั้นลองทำ และ 5. ชั้นยอมรับหรือนำไปใช้

จากความหมายดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่าลักษณะของการยอมรับเทคโนโลยี หมายถึง ขั้นตอนการตัดสินใจในการยอมรับเทคโนโลยีที่เกิดขึ้นอย่างเป็นกระบวนการ ประกอบด้วย ชั้นตระหนักรับรู้ ชั้นสนใจ ชั้นประเมินค่า ชั้นทดลอง และชั้นยอมรับ ที่สามารถทำให้บุคคลยอมรับเทคโนโลยีได้

แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (The Technology Acceptance Model:TAM)

ภักทิยา ลือมอญ (2564, หน้า 14-17) ได้รวบรวมแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี จากผู้วิจัยอื่นไว้ ดังนี้

Davis, Bagozzi and Warshaw (1989) ได้คิดค้นโดยพัฒนามาจากแนวคิดของ (The Theory of Reasoned Action: TRA) โดย TAM จะเน้นการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อการยอมรับหรือการตัดสินใจที่จะใช้เทคโนโลยี ซึ่งตามรูปแบบของโมเดลการยอมรับเทคโนโลยีนั้นอิทธิพลของตัวแปรภายนอกจะมีผลต่อความเชื่อทัศนคติและความสนใจที่จะใช้เทคโนโลยีสารสนเทศโดยผ่านความเชื่อในขั้นต้น 2 อย่างที่ส่งผลต่อการนำระบบมาใช้ คือ การรับรู้ถึงประโยชน์ที่จะได้รับ และการรับรู้ในระบบที่ง่ายต่อการใช้งาน ทำให้แบบจำลองดังกล่าวถูกนำมาใช้กันอย่างกว้างขวางและเป็นแบบแผนในการตัดสินใจที่ประสบผลสำเร็จในการพยากรณ์การยอมรับด้านเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างต่อเนื่อง

Clow and Baack (2010) ได้นำทฤษฎีโมเดลการยอมรับเทคโนโลยี (TAM) มาดัดแปลงและประยุกต์มาจากทฤษฎีของการกระทำตามหลักและเหตุผล ซึ่งสอดคล้องกับเรื่องของการพยากรณ์พฤติกรรมมนุษย์ ประกอบด้วย การรับรู้ถึงประโยชน์ในการใช้งาน การรับรู้ใช้งานง่าย ความตั้งใจในการใช้งาน การรับรู้ถึงความเสี่ยง ทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน การนำมาใช้งานจริง

อรรณ สุขยานี (2558) ได้อธิบายถึงองค์ประกอบของแบบจำลอง TAM ประกอบด้วยปัจจัยต่าง ๆ เป็นแนวทางเดียวกัน คือ 1. การรับรู้ถึงประโยชน์ 2. การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน 3. ทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน 4. พฤติกรรมของผู้ใช้งาน

จากการสังเคราะห์งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พิจารณาตามจำนวนของความสอดคล้องของผู้วิจัย จำนวน 4 คน พบว่า การวิเคราะห์ปัจจัยมีผลต่อการเลือกใช้บริการ ประกอบด้วย 1) ความสามารถของระบบ 2) การรับรู้ความเสี่ยง 3) การรับรู้ประโยชน์จากการใช้งาน 4) การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน ดังนั้น ผู้วิจัย จึงนำไปปรับใช้เป็นปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการชำระเงินผ่านระบบ e-Bill Payment กรมศุลกากร ในกรอบแนวคิดของการศึกษาในครั้งนี้

ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ

เป็นการพิจารณาว่าผู้บริโภคเลือกใช้บริการไม่ได้เกิดจากความต้องการของตนเองแต่เพียงอย่างเดียว แต่ความต้องการเกิดจากการได้รับอิทธิพลที่ออกมาในรูปแบบของปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยทางสังคม

ภักทวดี กฤตรัชชานันต์, 2562 (อ้างถึงใน สมจิตร ล้วนจำเริญ, 2541 หน้า 137-139) ความต้องการของผู้บริโภคมีความผูกพันอยู่กับปัจจัยทางส่วนบุคคลของผู้บริโภคเองและปัจจัยทางสังคมโดยมีรายละเอียดดังนี้

1. ปัจจัยส่วนบุคคล เป็นปัจจัยที่เกิดจากลักษณะทางจิตวิทยา ของผู้บริโภค ซึ่งจะประกอบด้วย บุคลิกภาพ ทักษะ ทักษะ ความเชื่อ และแรงจูงใจ
2. ปัจจัยทางสังคมที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภค การตัดสินใจซื้อสินค้าของบริโภคไม่ได้ขึ้นอยู่กับปัจจัยส่วนบุคคลแต่เพียงอย่างเดียว แต่จะต้องอาศัยปัจจัยสังคมซึ่งอยู่ภายนอกตัวผู้บริโภค หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งก็คือ การตัดสินใจซื้อของผู้บริโภคได้รับอิทธิพลจากปัจจัยสังคมภายนอกด้วยซึ่งปัจจัยทางสังคมจะประกอบด้วย ครอบครัว กลุ่มอ้างอิง ผู้นำทางความคิด ชั้นสังคม และวัฒนธรรม (สมจิตร ล้วนจำเริญ, 2541)

การทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ปัญญา นิลปิ่น (2563) การยอมรับการใช้เทคโนโลยีทางการเงินในการชำระภาษีอากรของสำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ผลการวิจัย พบว่า 1) ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นตัวแทนออกของ มีพฤติกรรมการชำระค่าภาษีอากรด้วยเงินสด ตามนโยบายบริษัท โดยทำการชำระค่าภาษีอากรในช่วงเวลาทำการที่ส่วนบัญชีและอากร และปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับ ได้แก่ ทักษะคิด ความเป็นส่วนตัว การรับรู้ความเสี่ยง ความไว้วางใจในการใช้บัตรเครดิตทรอนิกส์ และความสามารถของระบบ ตามลำดับ ซึ่งผู้ใช้บริการมีการยอมรับการใช้เทคโนโลยีทางการเงินในการชำระภาษีอากร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการรับรู้ประโยชน์จากการใช้งาน และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน 2) ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพต่างกัน มีระดับการยอมรับการใช้เทคโนโลยีทางการเงินในการชำระภาษีอากร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 3) ผู้ใช้บริการมีพฤติกรรมการชำระภาษีอากร ได้แก่ ช่วงเวลาที่ใช้บริการ สถานที่ให้บริการ ประเภทผู้ให้บริการ ความต้องการใช้บริการ รูปแบบการชำระเงิน และผู้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจในการชำระภาษีอากร แตกต่างกัน มีระดับการยอมรับการใช้เทคโนโลยีทางการเงินในการชำระภาษีอากร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 และ 4) ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับ ได้แก่ ทักษะคิด ความสามารถของระบบ ความเป็นส่วนตัว และความไว้วางใจในการใช้บัตรเครดิตทรอนิกส์ มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้เทคโนโลยีทางการเงินในการชำระภาษีอากร ด้านการรับรู้ประโยชน์จากการใช้งาน และด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

ศุทธาศินี ตุลาพันธ์ (2562) การยอมรับเทคโนโลยีที่มีต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าออนไลน์ของผู้สูงอายุ ผลการศึกษาพบว่า 1. ปัจจัยความเชื่อมั่นและความไว้วางใจของผู้สูงอายุ ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก 2. ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีของผู้สูงอายุ ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก 3. การตัดสินใจซื้อสินค้าออนไลน์ของผู้สูงอายุ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์อยู่ในระดับมากที่สุด ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า 1. ความเชื่อมั่นและความไว้วางใจที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าออนไลน์ของผู้สูงอายุ พบว่า ด้านความเชื่อมั่นในการตัดสินใจซื้อสินค้าออนไลน์ และด้านความไว้วางใจในการตัดสินใจซื้อสินค้าออนไลน์ มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าออนไลน์ของผู้สูงอายุ 2. การยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าออนไลน์ของผู้สูงอายุ พบว่า ด้านการรับรู้ความเข้าใจ ด้านการรับรู้ประโยชน์จากการใช้งาน ด้านการรับรู้ความเสี่ยงด้านความปลอดภัย และด้านการรับรู้ความไว้วางใจ มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าออนไลน์ของผู้สูงอายุ

จิตญาดา แก้วแทน (2557) ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ ผ่านอุปกรณ์สมาร์ทโฟน : กรณีศึกษาในพื้นที่กรุงเทพมหานครและปทุมธานี ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านทัศนคติ ด้านการรับรู้ความเสี่ยง ด้านความเชื่อมั่นในการออนไลน์ และด้านการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง จากการใช้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่านอุปกรณ์สมาร์ทโฟนมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และ ปัจจัยด้านทัศนคติ ด้านความเชื่อมั่นในการออนไลน์ และด้านการรับรู้ความเสี่ยงมีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่านอุปกรณ์สมาร์ทโฟนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ธมลวรรณ วรรณศิลป์ (2563) ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมการใช้จ่ายเงินในรูปแบบ Touchless Payment ภายหลังสถานการณ์โควิด-19 ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมการใช้จ่ายเงินในรูปแบบ Touchless Payment มีทั้งหมด 3 ปัจจัย โดยเรียงลำดับตามปัจจัยที่ส่งผลจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านความสะดวกในการทำธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์รายย่อย ด้านต้นทุนของผู้บริโภค และด้านความต้องการของผู้บริโภค สำหรับด้านการสื่อสารไม่ส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมการใช้จ่ายเงินในรูปแบบ Touchless Payment นอกจากนี้ การศึกษาความแตกต่างของลักษณะทางประชากรด้านเพศ อายุ รายได้ ระดับการศึกษา และ อาชีพ พบว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการชำระเงินรายย่อย e-Payment แตกต่างกัน โดยกลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาสูงกว่าระดับปริญญาตรี มีแนวโน้มที่จะมีการใช้บริการชำระเงินรายย่อย e-Payment มากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรีหรือต่ำกว่าปริญญาตรี

ภัททิยา ลือมอญ (2564) ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการแอปพลิเคชัน Skyscanner ของกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทยในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า 1) ผลการศึกษาระดับการยอมรับเทคโนโลยี

ระดับคุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ และระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

2) ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีในด้านการรับรู้ใช้งานง่าย และด้านการรับรู้ถึงความสนุก มีผลเชิงบวกต่อการตัดสินใจใช้บริการแอปพลิเคชัน Skyscanner ในกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทย และ 3) ปัจจัยคุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ในด้านการบรรลุเป้าหมาย ด้านความสามารถของระบบ และด้านความเป็นส่วนตัว มีผลเชิงบวกต่อการตัดสินใจใช้บริการแอปพลิเคชัน Skyscanner ในกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบไม่ทดลอง เป็นการวิจัยโดยไม่มีการจัดกระทำหรือควบคุมตัวแปรใด ๆ ซึ่งเป็นการศึกษาตามสภาพแวดล้อมที่เป็นอยู่จริงโดยไม่มีการเปลี่ยนแปลงใด ๆ เป็นการเก็บข้อมูลเพียงครั้งเดียว โดยใช้เครื่องมือในการวิจัยเป็นแบบสอบถามอิเล็กทรอนิกส์ และใช้วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการทางสถิติโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป

ประชากรในการวิจัยในครั้งนี้ คือ ผู้ประกอบการในเขตกรุงเทพมหานคร เนื่องจากประชากรมีขนาดใหญ่ จึงได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างแบบไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอนจากสูตรของ W.G. Cochran (1953) ผลจากการคำนวณ ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้ต้องไม่ต่ำกว่า 385 คน ผู้วิจัยจึงเก็บกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ ที่จำนวน 400 คนซึ่งการศึกษาค้างนี้จะใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ

ใช้แบบสอบถามทั้งแบบปลายปิดและปลายเปิด โดยแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ อาชีพ และรายได้ต่อเดือน มีจำนวนข้อคำถามทั้งหมด 6 ข้อ ซึ่งเป็นแบบสอบถามชนิดกำหนดให้เลือกตอบ (Checklist) เพียงแค่ 1 คำตอบ

ตอนที่ 2 พฤติกรรมของผู้บริโภคที่ใช้บริการชำระเงินผ่านระบบ e-Bill Payment กรมศุลกากรของผู้ประกอบการในเขตกรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย ประเภทผู้ประกอบการ ความต้องการใช้บริการ รูปแบบการชำระเงิน บุคคลที่มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ มีจำนวนข้อคำถามทั้งหมด 4 ข้อ ซึ่งเป็นแบบสอบถามชนิดกำหนดให้เลือกตอบ (Checklist) เพียงแค่ 1 คำตอบ

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการชำระเงินผ่านระบบ e-Bill Payment กรมศุลกากร ของผู้ประกอบการในเขตกรุงเทพมหานคร ประกอบด้วยคำถามในลักษณะประเมินความคิดเห็น 5 ระดับ (Rating Scale) โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะ เป็นลักษณะข้อคำถามปลายเปิดสำหรับแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อเสนอแนะ

การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามที่ให้เก็บข้อมูลมาแล้ว ผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่ได้อ้อมประมวลผลด้วยการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1.1 ใช้ค่าร้อยละ กับตัวแปรที่มีระดับการวัดเชิงกลุ่ม ได้แก่ ลักษณะประชากร และพฤติกรรมของผู้บริโภคที่เลือกใช้บริการชำระเงินผ่านระบบ e-Bill Payment กรมศุลกากร ของผู้ประกอบการในเขตกรุงเทพมหานคร

1.2 ใช้ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ในการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการชำระเงินผ่านระบบ e-Bill Payment กรมศุลกากร ของผู้ประกอบการในเขตกรุงเทพมหานครกับตัวแปรที่มีระดับการวัดเชิงปริมาณ ได้แก่ความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการชำระเงินผ่านระบบ e-Bill Payment กรมศุลกากร

2. สถิติอนุมาน ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

2.1 ใช้สถิติ Chi-square ในการทดสอบลักษณะประชากรมีผลต่อพฤติกรรมของผู้บริโภคที่เลือกใช้บริการชำระเงินผ่านระบบ e-Bill Payment กรมศุลกากร ของผู้ประกอบการในเขตกรุงเทพมหานคร

2.2 ใช้สถิติ One-Way ANOVA และ T-Test ในการทดสอบลักษณะประชากรมีผลต่อความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการชำระเงินผ่านระบบ e-Bill Payment กรมศุลกากร ของผู้ประกอบการในเขตกรุงเทพมหานคร

สรุปผลการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามการวิจัย เรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการชำระเงินผ่านระบบ e-Bill Payment กรมศุลกากร ของผู้ประกอบการในเขตกรุงเทพมหานคร สามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อยู่ในช่วงอายุ 41 - 50 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี สถานภาพสมรส ประกอบอาชีพพนักงาน/ลูกจ้างในบริษัท มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท

ผลการวิเคราะห์พฤติกรรมของผู้บริโภคที่เลือกใช้บริการชำระเงินผ่านระบบ e-Bill Payment กรมศุลกากร พบว่า ประเภทของผู้ประกอบการในเขตกรุงเทพมหานครที่เลือกใช้บริการชำระเงินผ่านระบบ e-Bill Payment เป็นตัวแทนออกของ/ชิปปิ้ง มีความต้องการใช้บริการชำระค่าภาษีอากร ในรูปแบบการชำระเงิน ผ่าน Mobile Banking และบุคคลที่มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ คือนโยบายบริษัท

ส่วนผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการชำระเงินผ่านระบบ e-Bill Payment กรมศุลกากร พบว่า ระดับความคิดเห็นของผู้ประกอบการต่อปัจจัยที่ประกอบด้วย ด้านความสามารถ

ของระบบ ด้านการรับรู้ความเสี่ยง ด้านการรับรู้ประโยชน์จากการใช้งาน ด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน อยู่ในระดับความสำคัญมากที่สุดทุกด้าน

ผลการทดสอบสมมติฐานระหว่างลักษณะประชากรที่แตกต่างต่อพฤติกรรมการเลือกใช้บริการชำระเงินผ่านระบบ e-Bill Payment กรมศุลกากร พบว่า ลักษณะประชากร ด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ อาชีพ และรายได้ ต่อเดือนต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการเลือกใช้บริการชำระเงินผ่านระบบ e-Bill Payment กรมศุลกากร อย่างมีนัยสำคัญ ที่ระดับ $\alpha = 0.05$ ในด้านดังนี้

เพศมีผลต่อพฤติกรรมการเลือกใช้บริการชำระเงินผ่านระบบ e-Bill Payment กรมศุลกากร ด้านรูปแบบการชำระเงิน อายุมีผลต่อพฤติกรรมการเลือกใช้บริการ ด้านความต้องการใช้บริการ ด้านรูปแบบการชำระเงิน และด้านบุคคลที่มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ระดับการศึกษามีผลต่อพฤติกรรมการเลือกใช้บริการชำระเงิน ด้านประเภทผู้ประกอบการ และด้านบุคคลที่มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ อาชีพมีผลต่อพฤติกรรมการเลือกใช้บริการชำระเงิน ด้านความต้องการใช้บริการ

สำหรับผลการทดสอบสมมติฐานระหว่างลักษณะประชากรที่แตกต่างต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการชำระเงินผ่านระบบ e-Bill Payment กรมศุลกากร พบว่าปัจจัยประชากรที่ส่งผลต่อปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการชำระเงินผ่านระบบ e-Bill Payment กรมศุลกากร อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ $\alpha = 0.05$ มีเพียงลักษณะประชากรด้านอายุ

อภิปรายผลการวิจัย

ผลการวิจัยปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการชำระเงินผ่านระบบ e-Bill Payment กรมศุลกากร ของผู้ประกอบการในเขตกรุงเทพมหานคร มีประเด็นที่ผู้วิจัยได้นำมาอภิปรายผล ดังนี้

1. ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการชำระเงินผ่านระบบ e-Bill Payment กรมศุลกากร ของผู้ประกอบการในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ อาชีพ และรายได้ ต่อเดือนต่างกัน มีพฤติกรรมที่เลือกใช้บริการชำระเงินผ่านระบบ e-Bill Payment กรมศุลกากร โดยรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปัทมดา นิลปิ่น (2563, หน้า 91) ได้ศึกษาเรื่อง การยอมรับการใช้เทคโนโลยีทางการเงินในการชำระภาษีอากร ของสำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ พบว่า เพศ สถานภาพ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีระดับการยอมรับการใช้เทคโนโลยีทางการเงินในการชำระภาษีอากร ไม่แตกต่างกันทุกด้าน

2. ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการชำระเงินผ่านระบบ e-Bill Payment กรมศุลกากร ของผู้ประกอบการ ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามพฤติกรรมของผู้บริโภค พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นตัวแทนออกของ/ชิปปิ้ง เลือกใช้ระบบ e-Bill Payment ในการชำระค่าภาษีอากร ผ่าน Mobile Banking ตามนโยบายของบริษัท โดยผู้วิจัยมีความเห็นว่า อาจเนื่องมาจากการปฏิบัติพิธีการทางศุลกากรที่มีซับซ้อน ผู้นำเข้าหรือส่งออกจึงว่าจ้างตัวแทนออกของ/ชิปปิ้ง ที่มีความชำนาญในการปฏิบัติพิธีการแทน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ภิญญาตา พันธุ์ผึ้ง (2556) ได้วิเคราะห์ความเสี่ยงในการตัดสินใจเลือกใช้บริการตัวแทนออกของ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามใช้บริการของตัวแทนออกสิน โดยบริการที่ได้รับความนิยมคือ การเดินพิธีการศุลกากรคิดเป็นร้อยละ 52.63 ซึ่งถือว่าเกินครึ่งหนึ่งของการบริการทั้งหมด

3. ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการชำระเงินผ่านระบบ e-Bill Payment กรมศุลกากร ของผู้ประกอบการ ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามระดับความคิดเห็น พบว่า ผลการศึกษาระดับความคิดเห็นของผู้ประกอบการต่อปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการชำระเงินผ่านระบบ e-Bill Payment กรมศุลกากร ประกอบด้วย ด้านความสามารถของระบบ ด้านการรับรู้ความเสี่ยง ด้านการรับรู้ประโยชน์จากการใช้งาน ด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน พบว่าทุกด้านอยู่ในระดับความสำคัญมากที่สุด ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า เมื่อผู้ประกอบการเกิดการรับรู้ถึงลักษณะและวิธีการใช้งานที่ง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน สามารถเรียนรู้ด้วยตนเองได้ รวมถึงทราบถึงประโยชน์ที่เกิดจากการใช้งานของระบบ จึงเกิดความสนใจ และเลือกใช้บริการชำระเงินผ่านระบบ e-Bill Payment เนื่องจาก ปัจจุบันเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามามีบทบาทในชีวิตประจำวันมากขึ้น การเลือกใช้บริการชำระเงินผ่านระบบ e-Bill Payment จึงเป็นประโยชน์กับการทำงานของผู้ประกอบการ ทั้งในเรื่องความสะดวกสบาย ประหยัดเวลา และลดค่าใช้จ่าย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธัญญาณีย์ ศรีรอบรู้ ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลการยอมรับการใช้บริการชำระเงินผ่านสมาร์ทโฟนของผู้บริโภค ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า การรับรู้ประโยชน์ ความง่ายในการใช้งาน และทัศนคติ ส่งผลการยอมรับการใช้บริการชำระเงินผ่านสมาร์ทโฟนของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร เนื่องจาก การใช้บริการชำระเงินผ่านสมาร์ตโฟนนั้นเหมาะสมกับรูปแบบในการซื้อสินค้าและบริการออนไลน์ ผู้บริโภคจึงเกิดความพึงพอใจที่จะใช้บริการชำระเงินผ่านสมาร์ตโฟนเป็นทางเลือกในการชำระค่าใช้จ่ายต่าง ๆ แทนเงินสด และเทคโนโลยีในปัจจุบันได้พัฒนาขึ้นเพื่อให้ขั้นตอนการใช้งานง่ายต่อการเรียนรู้ การใช้งานไม่ซับซ้อน และสามารถใช้งานได้สะดวกทุกที่ทุกเวลา เป็นไปในทิศทางเดียวกับงานวิจัยของ วิไลพร วงษ์อักษร ที่ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้บริการชำระเงินกองทุนประกันสังคม ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ของสำนักงานประกันสังคม พบว่า การรับรู้ประโยชน์จากการใช้งานระบบการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคม

ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) มีความสัมพันธ์และอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้งานระบบการให้บริการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment)

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยในครั้งต่อไป

1. การศึกษาครั้งต่อไปควรเปลี่ยนกลุ่มตัวอย่างของประชากรในการศึกษา ให้ครอบคลุมทุกภูมิภาค เนื่องจากกรมศุลกากร ได้เปิดให้บริการชำระเงินผ่านระบบ e-Bill Payment ทุกด้านทั่วประเทศ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วน หลากหลาย และแตกต่างกันออกไป

2. การศึกษาครั้งต่อไปควรเลือกใช้เทคนิคการสัมภาษณ์เชิงลึกหรือสนทนาแบบกลุ่มเพื่อให้ทราบถึงทัศนคติในกระบวนการขั้นตอนการตัดสินใจ การแสดงออกทางอารมณ์ ค่านิยม ที่ชัดเจน ปัญหาและอุปสรรคในการตัดสินใจ และมีการเปรียบเทียบในแต่ละพื้นที่ เพื่อให้เห็นความแตกต่าง

3. ควรมีการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการชำระเงินผ่านระบบ e-Bill Payment กรมศุลกากรอย่างต่อเนื่อง เพื่อเปรียบเทียบการเปลี่ยนแปลงของพฤติกรรมการตัดสินใจเลือกใช้บริการ เพื่อหาแนวทางการปรับปรุงหรือพัฒนาระบบงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นต่อไป

4. ควรมีการปรับเปลี่ยนหรือเพิ่มตัวแปรต่าง ๆ ในการวิจัยตามยุคสมัย เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วนรอบด้าน และทันสมัยยิ่งขึ้น

บรรณานุกรม

กรมศุลกากร. สืบค้นเมื่อ 9 กรกฎาคม 2565. สืบค้นจาก

<https://www.customs.go.th/>

กระทรวงการคลัง. แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ.

สืบค้นเมื่อ 9 กรกฎาคม 2565. สืบค้นจาก

<https://dfd.mod.go.th/PDF/%c0%b8%aa%c0%b8%b2%c0%b8%a3%c0%b8%b0%c0%b8%99%c0%b8%b2%c0%b8%a3/%c0%b9%81%c0%b8%9c%c0%b8%99%c0%b8%a2%c0%b8%97%c0%b8%98%0%b8%a8%c0%b8%b2%c0%b8%aa%c0%b8%95%c0%b8%a3-National-e-Payment-Master-plan.aspx>

จิฎาภา แก้วแทน. (2557). งานวิจัยปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการให้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่านอุปกรณ์

สมาร์ทโฟน: กรณีศึกษาในพื้นที่กรุงเทพมหานครและปทุมธานี. ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต.

วิชาเอกการบัญชี. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

ธมลวรรณ วรรณศิลป์. (2563). งานวิจัยปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้จ่ายเงินในรูปแบบ Touchless Payment ภายหลังสถานการณ์โควิด-19 ในกรุงเทพมหานคร. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ชญานี ศรีรอบรู้. งานวิจัยปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้บริการชำระเงินผ่านสมาร์ตโฟนของผู้บริโภค ในเขตกรุงเทพมหานคร. สาขาการบัญชี. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

แนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง. สืบค้นเมื่อ 9 กรกฎาคม 2565. สืบค้นจาก

https://research-system.siam.edu/images/independent/2561_MBA/5917100017/6.2Chapter2.pdf

ปิ่นดา นิลปิ่น. (2563). งานวิจัยการยอมรับการใช้เทคโนโลยีทางการเงินในการชำระภาษีอากร ของสำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ. ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. สาขาวิชาบริหารธุรกิจ. มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.

ภัททิยา ล้อมอญ. (2564). วิชานิพนธ์ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการแอปพลิเคชัน Skyscanner ของกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทยในเขตกรุงเทพมหานคร. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยศิลปากร.

กัญญาดา พันธุ์ผึ้ง. (2556). วิเคราะห์ความเสี่ยงในการตัดสินใจเลือกใช้บริการตัวแทนออกของ. วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยบูรพา.

วิไลพร วงษ์อัยรา. งานวิจัยปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้บริการชำระเงินกองทุนประกันสังคม ผ่านระบบ อิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ของสำนักงานประกันสังคม.

สุธาสิณี ตุลาคมนท์. (2562). งานวิจัยการยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าออนไลน์ของผู้สูงอายุ. หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยนเรศวร.

อรุโณทัย พยัคฆงพงษ์. (2560). แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยีในการแข่งขันทางการตลาด. วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยธนบุรี. ปีที่ 11 ฉบับที่ 25 เดือนพฤษภาคม-สิงหาคม 2560. สืบค้นเมื่อ 9 กรกฎาคม 2565. สืบค้นจาก

http://www.thonburi-u.ac.th/journal/Document/11-25/Journal11_25_11.pdf

e-Bill Payment กรมศุลกากร. สืบค้นเมื่อ 9 กรกฎาคม 2565. สืบค้นจาก

https://ccc.customs.go.th/cont_strc_faq.php?lang=th&top_menu=menu_homepage&left_menu=interesti ng_article&ini_menu=¤t_id=14232a324149505f4b