

การยอมรับนวัตกรรมของผู้ใช้บริการระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์
แบบไร้เอกสาร (e-Customs) ที่มีต่อกรมศุลกากร เขตคลองเตย

**THE INNOVATION ACCEPTANCE OF CUSTOMER TOWARD
THE ELECTRONIC CUSTOMS SYSTEM (E-CUSTOMS)
AT KLONGTEOY DISTRICT**

ณัฐฉิณี สวัสดิ์วอ

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกธุรกิจระหว่างประเทศ

คณะบริหารธุรกิจ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ปีการศึกษา 2554

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

การยอมรับนวัตกรรมของผู้ใช้บริการระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์
แบบไร้เอกสาร (e-Customs) ที่มีต่อกรมศุลกากร เขตคลองเตย

ณัฐฉิณี สวัสดิ์วอ

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกธุรกิจระหว่างประเทศ
คณะบริหารธุรกิจ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ปีการศึกษา 2554

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ

การยอมรับนวัตกรรมของผู้ใช้บริการระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์
แบบไร้เอกสาร (e-Customs) ที่มีต่อกรมศุลกากร เขตคลองเตย
The Innovation Acceptance of Customer toward the Electronic
Customs System (e-Customs) at Klongteoy District

ชื่อ - นามสกุล

นางสาวณัฐินี สวัสดิ์วอ

วิชาเอก

ธุรกิจระหว่างประเทศ

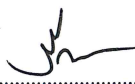
อาจารย์ที่ปรึกษา

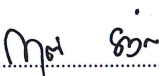
ดร.นพวรรณ พจน์พิศุทธิพงศ์

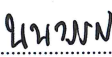
ปีการศึกษา

2554

คณะกรรมการสอบการค้นคว้าอิสระ


..... ประธานกรรมการ
(ดร.ธีรวัฒน์ ไพบุลย์กุลกร)


..... กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์กฤติยา รุ่งสม)


..... กรรมการ
(ดร.นพวรรณ พจน์พิศุทธิพงศ์)

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี อนุมัติการค้นคว้าอิสระฉบับนี้
เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโทบริหารธุรกิจ


..... คณบดีคณะบริหารธุรกิจ
(รองศาสตราจารย์ ดร.ชนงกรณ์ กุณชาติบุตร)

วันที่ 20 เดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2555

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ	การยอมรับนวัตกรรมของผู้ใช้บริการระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร (e-Customs) ที่มีต่อกรมศุลกากร เขตคลองเตย
ชื่อ - นามสกุล	นางสาวณัฐินี สวัสดิ์วอ
วิชาเอก	ธุรกิจระหว่างประเทศ
อาจารย์ที่ปรึกษา	ดร.นพวรรณ พจน์พิศุทธิพงศ์
ปีการศึกษา	2554

บทคัดย่อ

การค้นคว้าอิสระนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงการยอมรับนวัตกรรมของผู้ใช้บริการระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร (e-Customs) ของกรมศุลกากรเขตคลองเตย ซึ่งกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ มีจำนวน 392 ตัวอย่าง

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า เพศที่แตกต่างกันมีผลต่อการยอมรับนวัตกรรมที่แตกต่างกันในด้านความสะดวกของผู้ใช้บริการ อายุและระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อการยอมรับนวัตกรรมของผู้ใช้บริการระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร (e-Customs) ที่แตกต่างกันทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านความรวดเร็วของระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร (e-Customs) ด้านความสะดวกของผู้ใช้บริการ ด้านความเชื่อมั่นต่อระบบของผู้ใช้บริการ ด้านการตอบสนองของระบบต่อผู้ให้บริการส่วนรายได้ต่อเดือนของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันมีผลต่อการยอมรับนวัตกรรมของผู้ใช้บริการระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร (e-Customs) ที่แตกต่างกันทั้ง 3 ด้านคือ ด้านความรวดเร็วของระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร (e-Customs) ด้านความสะดวกของผู้ใช้บริการ ด้านความเชื่อมั่นต่อระบบของผู้ใช้บริการ และอาชีพที่แตกต่างกันมีผลต่อการยอมรับนวัตกรรมของผู้ใช้บริการระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร (e-Customs) ที่แตกต่างกันทั้ง 2 ด้านคือ ด้านความรวดเร็วของระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร (e-Customs) และด้านความสะดวกของผู้ใช้บริการ

ผลการทดสอบสมมติฐานเพื่อหาความสัมพันธ์พบว่า ความสามารถเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้งานคอมพิวเตอร์ และการยอมรับนวัตกรรมของผู้ใช้บริการระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร (e-Customs) มีความสัมพันธ์ระดับปานกลาง และไปในทิศทางเดียวกัน

คำสำคัญ: การยอมรับนวัตกรรม ระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร (e-Customs)

Independent Study Title	The Innovation Acceptance of Customer toward the Electronic Customs System (e-Customs) at Klongteoy District
Name - Surname	Miss Nuttinee Swasdiwor
Major Subject	International Business
Independent Study Advisor	Dr. Nopphawan Photphisutthiphong
Academic Year	2011

ABSTRACT

The independent study aimed to study the innovation acceptance of customer toward the Electronic Customs system (e-Customs) at Klongteoy District. The sample size of this study was 392 samples.

Our findings showed that male and female customers were significantly different in accepting the innovation toward the Electronic Customs system (e-Customs) with respect to the convenience of service. Age and education background of customer had a significant effect on the innovation acceptance of customer toward the Electronic Customs system (e-Customs) with respect to the speed of service, the convenience of service, the reliability of service, and the response of service. Customer's income had a significant impact on the innovation acceptance of customer toward the Electronic Customs system (e-Customs) with respect to the speed of service, the convenience of service, and the reliability of service. Moreover, types of customer's job had a significant impact on the innovation acceptance of customer toward the Electronics customs system (e-Customs) with respect to the speed of service and the convenience of service.

The ability of customer in using computer had a positive relationship with the innovation acceptance of customer toward the Electronic Customs system (e-Customs) at a moderate level.

Keywords: innovation acceptance, Electronic Customs system (e-Customs)

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าอิสระในครั้งนี้สำเร็จลุล่วงตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาได้ด้วยดี ผู้ทำงานค้นคว้าอิสระ ขอกราบขอบพระคุณท่านประธานกรรมการ ดร.ธีรวัฒน์ ไพบูลย์กุลกร ท่านกรรมการ ศศ.กฤติยา รุ่งสม และท่านอาจารย์ที่ปรึกษา ดร.นพวรรณ พจน์พิศุทธิพงษ์ ที่ได้สละเวลาอันมีค่าให้คำแนะนำ ชี้แนะแนวทางการแก้ปัญหา หลักการค้นคว้าหาข้อมูลเพิ่มเติม อันเป็นประโยชน์ในการวิเคราะห์และสรุปผลการศึกษาค้นคว้าให้เสร็จสมบูรณ์ ทำให้ได้รับความรู้และประสบการณ์มากมายในการค้นคว้าอิสระครั้งนี้

ขอขอบคุณ ครอบครัวสวัสดิ์วอ ครอบครัวอุ๋นขวงค์ และเพื่อน ๆ IBY-53 ที่คอยเป็นกำลังใจและให้ความช่วยเหลือตลอดการศึกษา และขอขอบคุณบรรณารักษ์ของห้องสมุดต่าง ๆ ที่อำนวยความสะดวกให้เป็นแหล่งค้นคว้าหาข้อมูลที่สำคัญในการทำงานค้นคว้าฉบับนี้

ขอขอบคุณเพื่อนร่วมงานของคุณพ่อทุกท่าน ที่ทำงานที่กรมศุลกากรเขต คลองเตย ที่ให้ความร่วมมือในการ ช่วยหาข้อมูล คำปรึกษา คำชี้แนะต่าง ๆ ซึ่งมีคุณค่าต่อการศึกษาครั้งนี้มากจนประสบผลสำเร็จด้วยดี

ท้ายสุดนี้ ประโยชน์และความดีอันมีคุณค่า อันเกิดจากการค้นคว้าอิสระฉบับนี้ ขอบุชาแต่พระคุณบิดา มารดา ที่ได้อบรมสั่งสอน ปลูกฝังความคิด ขยันหมั่นเพียร มานะอดทน ตลอดจนคณาจารย์ผู้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้อันเป็นพื้นฐานสำคัญอันทำให้เกิดผลสำเร็จในการทำค้นคว้าอิสระครั้งนี้ หากการศึกษาค้นคว้าขาดตกบกพร่องหรือไม่สมบูรณ์ ขอกราบขออภัยมา ณ โอกาสนี้ด้วย

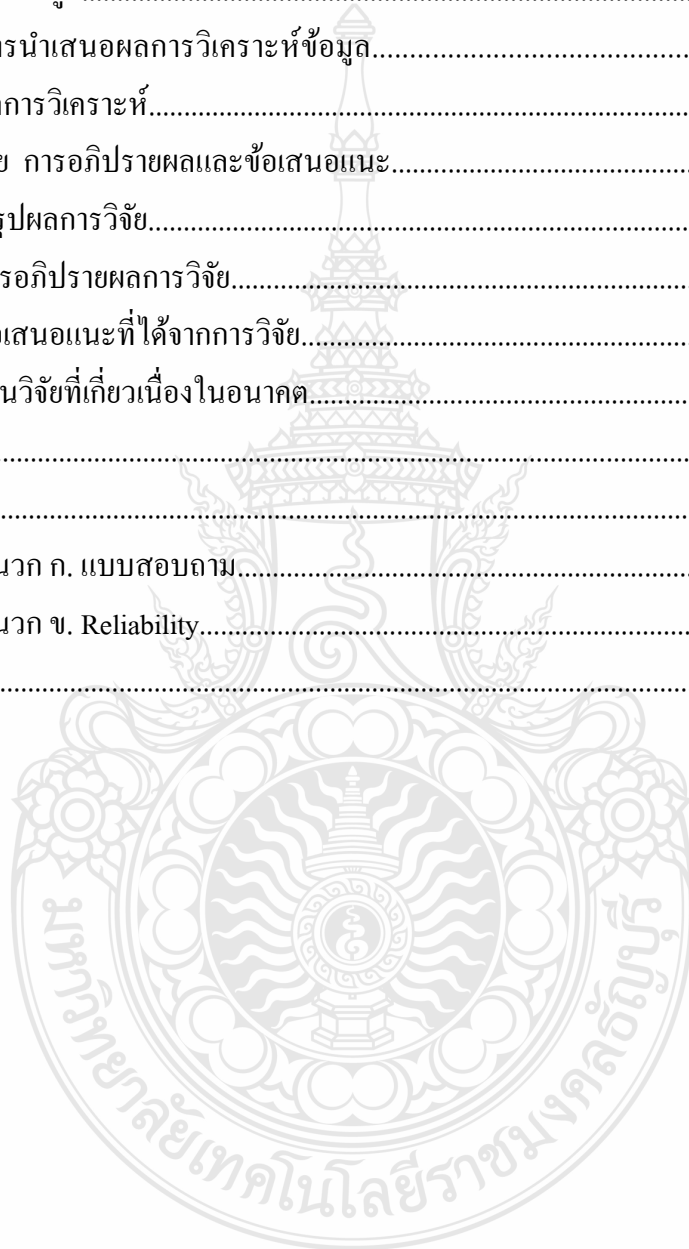
ณัฐินี สวัสดิ์วอ

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ก
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	ง
กิตติกรรมประกาศ.....	จ
สารบัญตาราง.....	ช
สารบัญภาพ.....	ฉ
บทที่	
1. บทนำ.....	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	2
1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย.....	2
1.3 สมมติฐานการวิจัย.....	2
1.4 ขอบเขตของการวิจัย.....	2
1.5 คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย.....	3
1.6 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	3
1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	5
2. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	6
2.1 กรมศุลกากร เขตคลองเตย.....	6
2.2 รายละเอียดของระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร(e-Customs).....	10
2.3 ทฤษฎีการยอมรับนวัตกรรม.....	14
2.4 ความหมายของนวัตกรรม.....	25
2.5 บทความและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	27
3. วิธีการดำเนินการวิจัย.....	30
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	30
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	32
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	33
3.4 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล.....	33

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	36
4.1 การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	36
4.2 ผลการวิเคราะห์.....	37
5. สรุปผลการวิจัย การอภิปรายผลและข้อเสนอแนะ.....	74
5.1 สรุปผลการวิจัย.....	74
5.2 การอภิปรายผลการวิจัย.....	82
5.3 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย.....	84
5.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องในอนาคต.....	84
บรรณานุกรม.....	85
ภาคผนวก.....	87
ภาคผนวก ก. แบบสอบถาม.....	88
ภาคผนวก ข. Reliability.....	94
ประวัติผู้เขียน.....	96



สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
4.1 แสดงจำนวน (ความถี่) และค่าร้อยละ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ.....	17
4.2 แสดงจำนวน (ความถี่) และค่าร้อยละ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วง อายุ.....	38
4.3 แสดงจำนวน (ความถี่) และค่าร้อยละ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา.....	38
4.4 แสดงจำนวน (ความถี่) และค่าร้อยละ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ต่อเดือน.....	39
4.5 แสดงจำนวน (ความถี่) และค่าร้อยละ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ.....	40
4.6 แสดงจำนวน (ความถี่) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ในด้านความสามารถเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์ จำแนกตามความสามารถในการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์.....	41
4.7 แสดงจำนวน (ความถี่) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ในด้านความสามารถเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์ จำแนกตามความสามารถเกี่ยวกับการใช้อินเทอร์เน็ต.....	42
4.8 แสดงจำนวน (ความถี่) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ในด้านความสามารถเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์ จำแนกตามความสามารถเกี่ยวกับการใช้โปรแกรมสำเร็จรูป.....	43
4.9 แสดงจำนวน (ความถี่) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ในด้านความสามารถเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์ จำแนกตามความสามารถในการใช้อุปกรณ์ต่อพ่วงคอมพิวเตอร์.....	44
4.10 แสดงจำนวน (ความถี่) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ในด้านการยอมรับนวัตกรรมของผู้ใช้บริการระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร(e-Customs) ที่มีต่อกรมศุลกากรเขตคลองเตยจำแนกตามด้านความรวดเร็วของระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร (e-Customs).....	45

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.11 แสดงจำนวน (ความถี่) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ในด้านการยอมรับนวัตกรรมของผู้ใช้บริการระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร(e-Customs) ที่มีต่อกรมศุลกากร เขตคลองเตยจำแนกตามด้านความสะดวกของผู้ใช้บริการ.....	16
4.12 แสดงจำนวน (ความถี่) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ในด้านการยอมรับนวัตกรรมของผู้ใช้บริการระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร(e-Customs) ที่มีต่อกรมศุลกากรเขตคลองเตยจำแนกตามด้านความเชื่อมั่นต่อระบบของผู้ใช้บริการ.....	47
4.13 แสดงจำนวน (ความถี่) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ในด้านการยอมรับนวัตกรรมของผู้ใช้บริการระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร(e-Customs) ที่มีต่อกรมศุลกากรเขตคลองเตยจำแนกตามด้านการตอบสนองของระบบต่อผู้ใช้บริการ.....	48
4.14 แสดงการยอมรับนวัตกรรมของผู้ใช้บริการระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร (e-Customs)ด้านความรวดเร็วของระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร (e-Customs) จำแนกตามเพศ.....	49
4.15 แสดงการยอมรับนวัตกรรมของผู้ใช้บริการระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร (e-Customs)ด้านความสะดวกของผู้ใช้บริการ จำแนกตามเพศ.....	50
4.16 แสดงการยอมรับนวัตกรรมของผู้ใช้บริการระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร (e-Customs)ด้านความเชื่อมั่นต่อระบบของผู้ใช้บริการจำแนกตามเพศ.....	51
4.17 แสดงการยอมรับนวัตกรรมของผู้ใช้บริการระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร (e-Customs)ด้านการตอบสนองของระบบต่อผู้ใช้บริการจำแนกตามเพศ.....	52
4.18 แสดงการเปรียบเทียบการยอมรับนวัตกรรมของผู้ใช้บริการระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร(e-Customs) จำแนกตามอายุ.....	53
4.19 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบอายุของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกับการยอมรับนวัตกรรมของผู้ใช้บริการระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร(e-Customs)ในด้านความรวดเร็วของระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร(e-Customs) เป็นรายคู่.....	54

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.20	แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบอายุของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันกับการยอมรับนวัตกรรมของผู้ใช้บริการระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร(e-Customs)ในด้านความสะดวกของผู้ใช้บริการเป็นรายคู่..... 55
4.21	แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบอายุของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันกับการยอมรับนวัตกรรมของผู้ใช้บริการระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร(e-Customs)ในด้านความเชื่อมั่นต่อระบบของผู้ใช้บริการ เป็นรายคู่..... 56
4.22	แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบอายุของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันกับการยอมรับนวัตกรรมของผู้ใช้บริการระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร(e-Customs)ในด้าน การตอบสนองต่อระบบของผู้ใช้บริการ เป็นรายคู่..... 57
4.23	แสดงการเปรียบเทียบ การยอมรับนวัตกรรมของผู้ใช้บริการระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร(e-Customs)จำแนกตามระดับการศึกษา..... 58
4.24	แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบระดับการศึกษาของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันกับการยอมรับนวัตกรรมของผู้ใช้บริการระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร(e-Customs) ในด้านความรวดเร็วของระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร (e-Customs) เป็นรายคู่..... 59
4.25	แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบระดับการศึกษาของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันกับการยอมรับนวัตกรรมของผู้ใช้บริการระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร (e-Customs) ในด้านความสะดวกของผู้ใช้บริการ เป็นรายคู่..... 60
4.26	แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบระดับการศึกษาของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันกับการยอมรับนวัตกรรมของผู้ใช้บริการระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร (e-Customs) ในด้านความเชื่อมั่นต่อระบบของผู้ใช้บริการ เป็นรายคู่..... 61
4.27	แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบระดับการศึกษาของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันกับการยอมรับนวัตกรรมของผู้ใช้บริการระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร (e-Customs) ในด้านการตอบสนองของระบบต่อผู้ใช้บริการ เป็นรายคู่..... 62
4.28	แสดงการเปรียบเทียบ การยอมรับนวัตกรรมของผู้ใช้บริการระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร(e-Customs) จำแนกตามรายได้ต่อเดือน..... 63

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.29 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบรายได้ต่อเดือนของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันกับการยอมรับนวัตกรรมของผู้ใช้บริการระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร(e-Customs)ในด้านความรวดเร็วของระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร (e-Customs) เป็นรายคู่.....	64
4.30 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบรายได้ต่อเดือนของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันกับการยอมรับนวัตกรรมของผู้ใช้บริการระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร(e-Customs) ในด้านความสะดวกของผู้ใช้บริการ เป็นรายคู่.....	65
4.31 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบรายได้ต่อเดือนของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันกับการยอมรับนวัตกรรมของผู้ใช้บริการระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร (e-Customs) ในด้านความเชื่อมั่นต่อระบบของผู้ใช้บริการ เป็นรายคู่.....	66
4.32 แสดงการเปรียบเทียบ การยอมรับนวัตกรรมของผู้ใช้บริการระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร(e-Customs) จำแนกตามอาชีพ.....	67
4.33 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบอาชีพของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันกับการยอมรับนวัตกรรมของผู้ใช้บริการระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร(e-Customs)ในด้านความรวดเร็วของระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร (e-Customs) เป็นรายคู่.....	68
4.34 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบอาชีพของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันกับการยอมรับนวัตกรรมของผู้ใช้บริการ เป็นรายคู่.....	69
4.35 แสดงการเปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้งานคอมพิวเตอร์ ของผู้ให้บริการระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร(e-Customs) กับการยอมรับนวัตกรรมของผู้ใช้บริการระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร(e-Customs) ในด้านความรวดเร็วของระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร(e-Customs).....	70

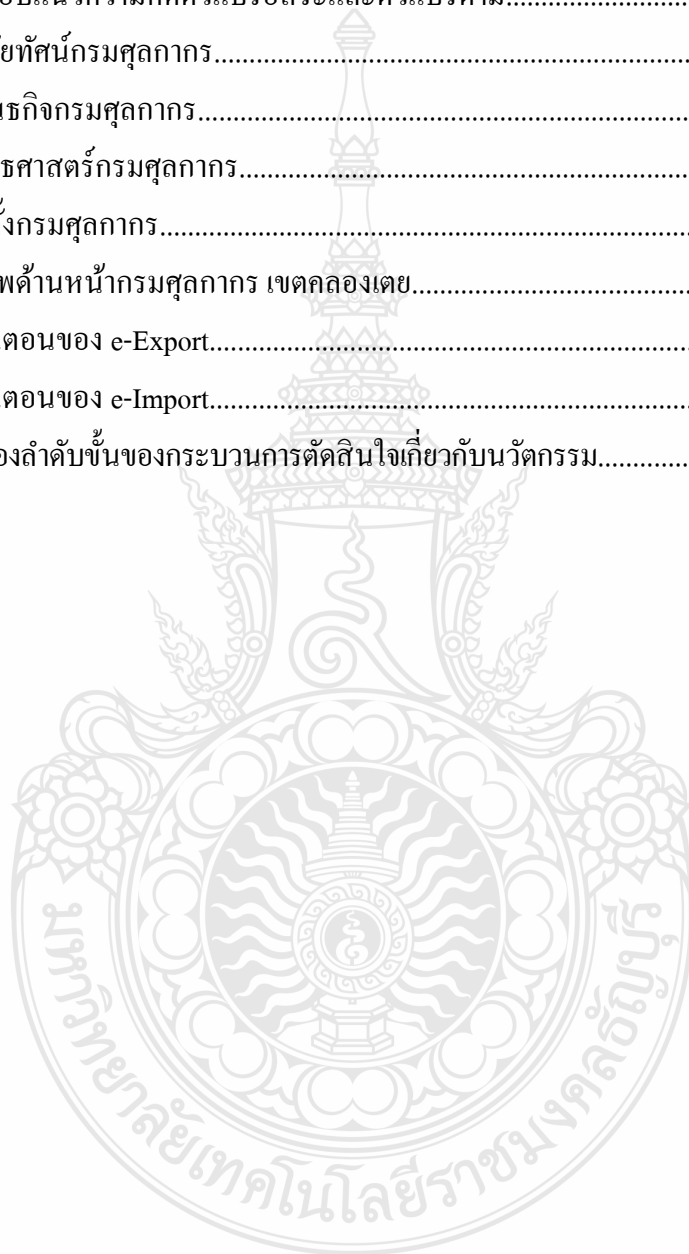
สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.36	
แสดงการเปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้งานคอมพิวเตอร์ ของผู้ใช้บริการระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร(e-Customs) กับการยอมรับนวัตกรรมของผู้ใช้บริการระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร(e-Customs) ในด้านความสะดวกของผู้ใช้บริการ.....	71
4.37	
แสดงการเปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้งานคอมพิวเตอร์ ของผู้ใช้บริการระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร(e-Customs) กับการยอมรับนวัตกรรมของผู้ใช้บริการระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร(e-Customs) ในด้านเชื่อมั่นต่อระบบของผู้ใช้บริการ.....	72
4.38	
แสดงการเปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้งานคอมพิวเตอร์ ของผู้ใช้บริการระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร(e-Customs) กับการยอมรับนวัตกรรมของผู้ใช้บริการระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร(e-Customs) ในด้านการตอบสนองของระบบต่อผู้ใช้บริการ.....	73



สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
1.1	แสดงกรอบแนวความคิดตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม.....	4
2.1	แสดงวิสัยทัศน์กรมศุลกากร.....	8
2.2	แสดงพันธกิจกรมศุลกากร.....	8
2.3	แสดงยุทธศาสตร์กรมศุลกากร.....	9
2.4	แสดงที่ตั้งกรมศุลกากร.....	9
2.5	แสดงภาพด้านหน้ากรมศุลกากร เขตคลองเตย.....	10
2.6	แสดงขั้นตอนของ e-Export.....	13
2.7	แสดงขั้นตอนของ e-Import.....	14
2.8	แบบจำลองลำดับขั้นของกระบวนการตัดสินใจเกี่ยวกับนวัตกรรม.....	19



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

เนื่องจากกรมศุลกากรมีการกำหนดยกเลิกการใช้พิธีการศุลกากรระบบอีดีไอ Electronic Data Interchange เป็นระบบศุลกากรแบบอิเล็กทรอนิกส์ไร้เอกสารหรือที่รู้จักกันในนามอีคัสตอม (e-Customs) ซึ่งเป็นระบบใหม่ที่กรมศุลกากรนำมาใช้และเป็นระบบที่เข้ามามีส่วนอย่างมากในการพัฒนาการแข่งขันในรูปแบบของการลดค่าใช้จ่าย และเพิ่มคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนผู้ใช้บริการ โดยมีการเริ่มนำมาใช้ใน ปี พ.ศ. 2550 ซึ่งถือได้ว่าเป็นระบบใหม่โดยมีการนำมาใช้แทนระบบเดิมคือระบบแมนนวล(Manual) และระบบอีดีไอ (EDI) ดังนั้นการยอมรับนวัตกรรมของผู้ใช้บริการระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารก็เป็นสิ่งที่น่าสนใจและให้ความสำคัญอย่างยิ่ง

ส่วนแนวโน้มการดำเนินธุรกรรมที่ใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์ระหว่างองค์กรนั้นมีการขยายตัวอย่างรวดเร็วทั้งในประเทศ และขยายตัวอย่างสูงในต่างประเทศ โดยเฉพาะการดำเนินธุรกรรมพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ระหว่างภาคธุรกิจ หรือ เรียกว่าแบบบีทูบี (Business to Business) องค์กรที่เป็นคู่ค้าต่างมีการแลกเปลี่ยน เอกสารทางธุรกิจ ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ แบบบีทูบีมีประโยชน์ในด้านการแลกเปลี่ยนเอกสารทางธุรกิจ และยังได้ประโยชน์ในการลดต้นทุนการดำเนินการ การเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินธุรกิจ ความคล่องตัว และความรวดเร็วในการดำเนินธุรกิจ องค์กรทั่วโลกจึงให้ความสำคัญจึงให้ความสนใจในการพัฒนาระบบสารสนเทศให้องค์กรสามารถรองรับการทำอิเล็กทรอนิกส์ ในระหว่างธุรกิจกับธุรกิจมากขึ้น

โดยปัญหาสำคัญในการนำ-เข้าส่งออกของไทยได้แก่ ประสิทธิภาพการจัดการบริหารของไทย ปัญหารายละเอียดการทำงานต่าง ๆ ที่ค่อนข้างล่าช้า และส่งผลทำให้การส่งออกเกิดการล่าช้าไม่สามารถแข่งขันกับประเทศอื่น ๆ สืบเนื่องจากกฎระเบียบที่ล่าช้า และระบบสารสนเทศที่ด้อยประสิทธิภาพ ดังนั้นการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีทางสารสนเทศจึงเป็นสิ่งที่จำเป็นที่ต้องการมีนำเข้ามาใช้และต้องดำเนินการต่อเนื่องเพื่อปรับปรุงกระบวนการนำเข้าและส่งออก เพื่อเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันของกรมศุลกากร เป็นสิ่งที่ทางองค์กรต้องการรู้และนำไปปรับปรุงเพิ่มขยายศักยภาพต่อออกไปเพื่อพัฒนาระบบศุลกากรให้เป็นมาตรฐานระดับโลกมากยิ่งขึ้น

เนื่องจากทางผู้บริหารของกรมศุลกากรได้ให้ความสำคัญกับระบบนี้และต้องการที่จะพัฒนาต่อไปอย่างต่อเนื่องแต่ยังไม่เคยได้มีการศึกษาการยอมรับนวัตกรรมของผู้ใช้บริการในกรมศุลกากรเขต

คลองเตยเลยตั้งแต่เปลี่ยนมาให้บริการด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร(e-Customs) การวิจัยนี้จึงได้ศึกษาการยอมรับนวัตกรรมของผู้ใช้บริการระบบศุลกากร อิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร (e-Customs) ที่มีต่อกรมศุลกากร เขตคลองเตย เพื่อต้องการทราบการยอมรับนวัตกรรมของผู้ใช้บริการ เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการศึกษาพัฒนาอย่างต่อเนื่องและให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ตลอดจนสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการมากที่สุด

1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาการยอมรับนวัตกรรมของผู้ใช้บริการระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร (e-Customs) ที่มีต่อกรมศุลกากร เขตคลองเตย
2. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ และปัจจัยด้านพฤติกรรมการใช้คอมพิวเตอร์ที่ส่งผลต่อการยอมรับนวัตกรรมผู้ให้บริการระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร (e-Customs) ของกรมศุลกากร เขตคลองเตย

1.3 สมมติฐานการวิจัย

1. ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของบุคคลซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ ต่อเดือน อาชีพ ที่แตกต่างกันทำให้การยอมรับนวัตกรรมของผู้ใช้บริการระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร (e-Customs) แตกต่างกัน
2. พฤติกรรมการใช้คอมพิวเตอร์ เช่น ความสามารถในการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ ความสามารถเกี่ยวกับการใช้อินเทอร์เน็ต ความสามารถเกี่ยวกับการใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ความสามารถการใช้อุปกรณ์ต่อพ่วงคอมพิวเตอร์ สัมพันธ์กับการยอมรับนวัตกรรมของผู้ใช้บริการระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร (e-Customs)

1.4 ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ดำเนินการศึกษาการยอมรับนวัตกรรมของผู้ใช้บริการระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร (e-Customs) ของกรมศุลกากร เขตคลองเตย โดยผู้วิจัยจะทำการศึกษาเฉพาะผู้ให้บริการระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร (e-Customs) ของกรมศุลกากร เขตคลองเตยเท่านั้น โดยมีจำนวนการใช้บริการเฉลี่ยต่อเดือนอยู่ที่ 19,558 รายต่อเดือนในปี 2554 และเก็บข้อมูลทั้งสิ้น 392 รายโดยใช้ระยะเวลาเก็บและทำการวิเคราะห์สามเดือน คือ ธันวาคม – กุมภาพันธ์

1.5 คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย

เพื่อทำความเข้าใจให้ตรงกันสำหรับ ผู้อ่านและผู้ทำการวิจัย ดังนั้นเพื่อเป็นการชี้แจง และขยายความจึงใคร่ขอให้คำนิยามศัพท์ต่าง ๆ เหล่านี้คือ

ระบบอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร(e-Customs) หรือ (e-Paperless) หมายถึง ระบบการให้บริการผ่านพิธีการศุลกากรทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่านระบบ ebXML โดยไม่ต้องใช้เอกสารในส่วนที่ต้องใช้สำแดงกับเจ้าหน้าที่ศุลกากรในเบื้องต้น เช่น ใบขนสินค้า และบัญชีราคาสินค้า (Invoice) เป็นต้น

การยอมรับนวัตกรรมของผู้ใช้บริการระบบอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร หมายถึง ความรู้สึก ความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร (e-Customs) หรือ (e-Paperless) ใน 4 ด้านหลัก ประกอบด้วย

1. ด้านความรวดเร็วของระบบอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร (e-Customs)
2. ด้านความสะดวกของผู้ใช้บริการ
3. ด้านความเชื่อมั่นต่อระบบของผู้ใช้บริการ
4. ด้านการตอบสนองของระบบ ต่อผู้ให้บริการ

ผู้ให้บริการ หมายถึง ผู้ที่ขอใช้บริการระบบอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารที่กรมศุลกากร เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร

พฤติกรรมการใช้งานคอมพิวเตอร์ หมายถึง ความรู้ความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์ โดยในการศึกษานี้แบ่งออกเป็น 4 ด้านหลัก ประกอบด้วย

1. ความสามารถในการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์
2. ความสามารถเกี่ยวกับการใช้อินเทอร์เน็ต
3. ความสามารถเกี่ยวกับการใช้โปรแกรมสำเร็จรูป
4. ความสามารถการใช้อุปกรณ์ต่อพ่วงคอมพิวเตอร์

1.6 กรอบแนวคิดในการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่องการยอมรับนวัตกรรมของผู้ใช้บริการระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร (e-Customs) ที่มีต่อกรมศุลกากร เขตคลองเตย ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง นำมากำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้

ตัวแปรต้น

1. ปัจจัยส่วนบุคคล

- เพศ

- อายุ
- ระดับการศึกษา
- รายได้ต่อเดือน
- อาชีพ

2. พฤติกรรมการใช้คอมพิวเตอร์

- ความสามารถในการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์
- ความสามารถเกี่ยวกับการใช้อินเทอร์เน็ต
- ความสามารถเกี่ยวกับการใช้โปรแกรมสำเร็จรูป
- ความสามารถในการใช้อุปกรณ์ต่อพ่วงคอมพิวเตอร์

ตัวแปรตาม ประกอบด้วย

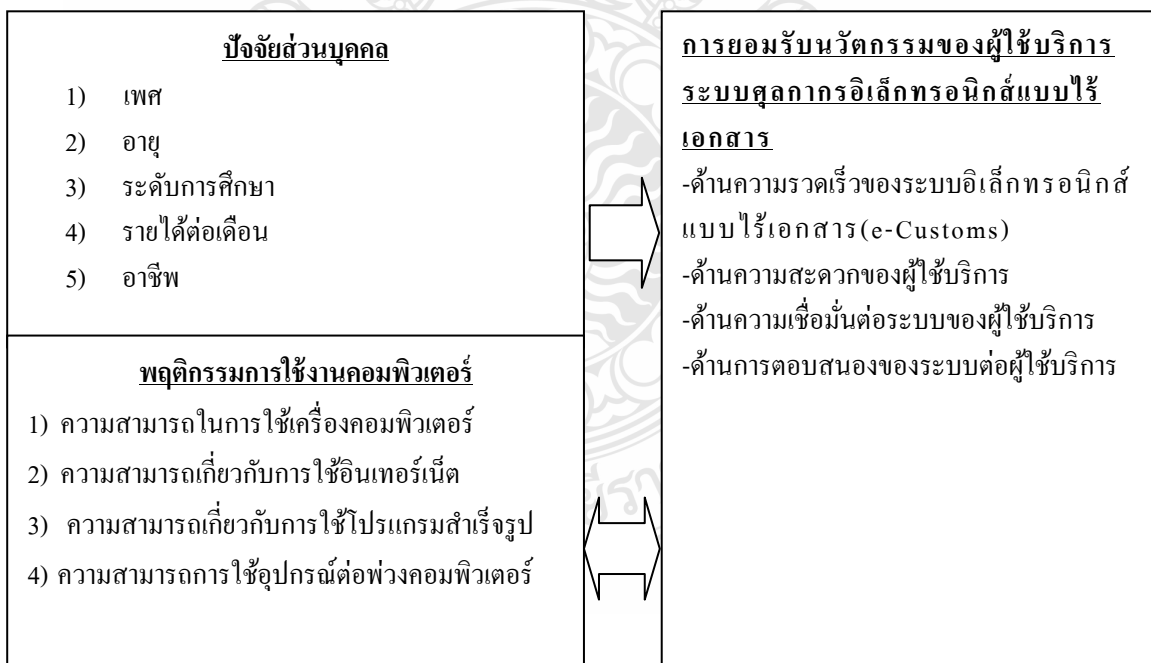
การยอมรับนวัตกรรมของผู้ใช้บริการระบบอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร(e-Customs)

ด้านความรวดเร็วของระบบอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร (e-Customs)

- ด้านความสะดวกของผู้ใช้บริการ
- ด้านความเชื่อมั่นต่อระบบของผู้ใช้บริการ
- ด้านการตอบสนองของระบบ ต่อผู้ให้บริการ

ตัวแปรอิสระ (Independent)

ตัวแปรตาม (Dependent)



ภาพที่ 1.1 แสดงกรอบแนวความคิดตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม

1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบการยอมรับนวัตกรรมของผู้ใช้บริการระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร (e-Customs)
2. ได้แนวทางในการพัฒนาการให้บริการระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร (e-Customs) ในด้านที่ต้องการปรับปรุงเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการแข่งขัน และนำไปสู่การทำงานอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพของกรมศุลกากร เขตคลองเตย



บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับ “การยอมรับนวัตกรรมของผู้ใช้บริการระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร (e-Customs) ที่มีต่อกรมศุลกากร เขตคลองเตย” และได้ศึกษาเอกสาร แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัย โดยนำเสนอตามลำดับหัวข้อดังต่อไปนี้

1. กรมศุลกากร เขตคลองเตย
2. รายละเอียดของระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร(e-Customs)
3. ทฤษฎีการยอมรับนวัตกรรม
4. ความหมายของนวัตกรรม
5. บทความและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 กรมศุลกากร เขตคลองเตย

ประวัติความเป็นมา

กรมศุลกากร ขึ้นกับกระทรวงการคลังแห่งประเทศไทย ได้กล่าวถึงความเป็นมา อย่างสรุปไว้ว่า การจัดเก็บภาษีอากรสินค้านำเข้าเข้ามาในประเทศไทยและส่งออกป็นอกราชอาณาจักรไทยกล่าวว่า (www.customs.go.th คู่มือวันที่ 9 พฤศจิกายน 2554) กิจการภาษี หรือการศุลกากร เริ่มมาตั้งแต่ก่อนสมัยสุโขทัยจากหลักฐานศิลาจารึกของพ่อขุนรามคำแหง เรียกว่า “จกอบ” ในสมัยสุโขทัยการค้าขายเป็นปัจจัยหนึ่ง เพื่อสร้างความมั่งคั่งของรัฐ โดยการเก็บภาษีในช่วงเวลาหนึ่งของกรุงสุโขทัยมีการประกาศยกเว้นแก่ผู้มาค้าขายดังหลักฐานที่ปรากฏในศิลาจารึกว่า “เมืองสุโขทัยนี้ดี ในน้ำมีปลา ในนามีข้าว พ่อเมืองบ่เอาจกอบในไพร่ลู่ทางเพื่อนจูงวัวไปค้าขี่ม้าไปขายใครจักใครค้าช้างค้าใครจักใครค้าม้าค้า” และต่อมาในสมัยกรุงศรีอยุธยา หน่วยงานที่ทำหน้าที่ด้านตรวจเก็บภาษีขาเข้าขาออกเฉพาะ เรียกว่า พระคลังสินค้า มีสถานที่สำหรับการภาษี เรียกว่า ขนอน

ต่อมาในสมัยอยุธยา มีหลักฐานว่าการเก็บจกอบหรือจกอบ ใช้รวมทั้งการค้าภายในและต่างประเทศโดยมีสถานที่เก็บ จกอบเรียกว่า “ขนอน” และยังพบว่า มีพิภักดีการจัดเก็บจกอบในอัตรา 10 ซัก 1 ซึ่งมีทั้งการเก็บเป็นตัวเงินและสิ่งของ และสมัยอยุธยาเองที่มีการค้ากับต่างประเทศ และเริ่มมีมากขึ้น จึงทำให้เกิดหน่วยงานที่ทำหน้าที่โดยตรงเรียกว่า พระคลังสินค้า ทำการค้าแทนรัฐกับพ่อค้านานาชาติ ซึ่งทำให้เกิดการค้าที่ เรียกว่า ระบบการค้าผูกขาด กล่าวคือ พระคลังสินค้าจะเป็นผู้

กำหนดประเภทของสินค้า รวมทั้งการขายผลผลิตเพื่อออกไปต่างประเทศ ในแผ่นดินสมเด็จพระนารายณ์มหาราชว่ามีการเก็บภาษีที่เรียกเก็บจากการค้าระหว่างประเทศ 2 อย่าง คือ จังกอบเรือสินค้า และ จังกอบสินค้า

เมื่อมีการเข้าสู่ครีตัน โกลินทร์ เริ่มในรัชสมัยพระบาทสมเด็จพระนั่งเกล้าเจ้าอยู่หัวมีการประมวลผูกขาดการเรียกเก็บภาษีอากร เรียกว่า "ระบบเจ้าภาษีนายอากร" ส่วนสถานที่เก็บภาษีเรียกว่า "โรงภาษี" และในรัชสมัยพระบาทสมเด็จพระนั่งเกล้าเจ้าอยู่หัวนั้น ได้เกิดข้อเปลี่ยนแปลงทางการค้ากับต่างประเทศครั้งสำคัญ คือ ผู้สำเร็จราชการอินเดียของอังกฤษได้ส่ง เฮนรี เบอร์นี เข้ามาเจริญพระราชไมตรี และขอเจรจาเปลี่ยนแปลงสัญญาทางการค้าโดยขอให้มีการจัดเก็บภาษีตามขนาดของปากเรือเพียงครั้งเดียว และขอให้ยกเว้นภาษีค่าธรรมเนียมแก่พ่อค้าชาวอังกฤษ แต่ยังคงให้พระคลังสินค้าควบคุมการซื้อขายสินค้าต้องห้ามได้ตามเดิม จนกระทั่งถึงรัชสมัยสมเด็จพระจอมเกล้าเจ้าอยู่หัวอังกฤษได้ส่ง เซอร์จอห์น เบาริง เป็นอัครราชทูตเข้ามาทำสนธิสัญญาทางการค้าเมื่อพุทธศักราช 2398 ข้อความในสนธิสัญญาเบาริงที่เกี่ยวกับภาษีศุลกากร คือ การให้ยกเลิกเก็บค่าธรรมเนียมปากเรือมาเป็นภาษีสินค้าขาเข้าโดยเรียกเก็บในอัตรา 100 ชัก 3 ซึ่งเรียกกันว่า ภาษีขาเข้าร้อยละสาม และตามข้อตกลงนี้มีผลกระทบกับการตกลงทำสัญญากับชาติอื่น ๆ ต่อมา เพราะต่างก็ร้องขอให้ทำวิธีเดียวกับที่ทำสัญญากับอังกฤษทั้งสิ้น การเปลี่ยนแปลงเช่นนี้ทำให้รัฐต้องขาดรายได้จากภาษีศุลกากรเป็นจำนวนมาก

ในสมัยพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว ได้ทรงปฏิรูประบบการจัดเก็บภาษีอากรใหม่ โดยทรงจัดตั้ง หอรัษฎากรพิพัฒน์ขึ้น และโปรดให้ตราพระราชบัญญัติหอรัษฎากรพิพัฒน์ จ.ศ. 1235 (พ.ศ.2416) พระราชบัญญัติพระคลังมหาสมบัติ จ.ศ.1237(พ.ศ.2418) ไว้ใช้ในการรวบรวมรายได้ของแผ่นดิน งานศุลกากร ซึ่งทำหน้าที่จัดเก็บภาษีขาเข้า ขาออกโดยนำรายได้ทั้งหมดส่งรัฐทั้งนี้ งานศุลกากรถูกจัดให้อยู่ในความดูแลของหอรัษฎากรพิพัฒน์ งานศุลกากรเจริญเติบโตขึ้นอย่างรวดเร็ว ความเปลี่ยนแปลงของบ้านเมืองและสถานการณ์ของโลก ได้มีการสร้างอาคารที่ทำการใหม่ให้เหมาะสมแทนที่ทำการศุลกากรเดิมหรือที่รู้จักกันว่า ศุลกสถาน เดิมในปี 2497 นั่นคือ สถานที่ตั้งกรมศุลกากร คลองเตย ซึ่งในปัจจุบันในช่วงเวลาที่ผ่านมามีอัตราการขยายตัวทางเศรษฐกิจของประเทศไทยได้มีการเจริญเติบโตอย่างรวดเร็ว โดยเฉพาะด้านการค้าระหว่างประเทศ แต่เดิมกรมศุลกากรมีภารกิจหลักคือจัดเก็บภาษีอากรจากของที่นำเข้ามาในประเทศ และส่งออกไปนอกราชอาณาจักรไทยเพื่อนำไปพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศไทย และหากมีการหลีกเลี่ยงภาษีจะทำให้ประเทศไทยเสียผลประโยชน์อย่างมากมาย ดังนั้นการจัดตั้งกรมศุลกากรจึงมีบทบาทที่สำคัญมาก ทำให้การดำเนินงานด้านภาษีอากรของประเทศไทยเป็นไปอย่างมีระบบแบบแผน

กรมศุลกากร ยังมีภารกิจและหน้าที่เพิ่มเติมจากการเก็บภาษีจากของที่นำเข้าและส่งออกป็นนอกราชอาณาจักร คือ การมุ่งเน้นที่จะพัฒนาส่งเสริมด้านการค้าระหว่างประเทศและการส่งออกของประเทศไทยที่มีศักยภาพ ให้แข่งขันกับตลาดการค้าของโลกได้ ขณะเดียวกันกรมศุลกากร ได้พัฒนาระบบงานการจ้องศักกร โดย นำระบบคอมพิวเตอร์ มาใช้ในการบริหารงาน ตลอดจนพัฒนาประสิทธิภาพของข้าราชการให้มีความสอดคล้องกับความเจริญก้าวหน้าทางเศรษฐกิจของประเทศ อีกทั้งยังได้มีการปรับปรุงขยายหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อรองรับ กับปริมาณงานต่าง ๆ ที่เพิ่มขึ้น

วิสัยทัศน์ของกรมศุลกากร

วิสัยทัศน์กรมศุลกากร

ศุลกากรมาตรฐานโลก เพื่อเพิ่มความสามารถในการแข่งขันของประเทศและปกป้องสังคม

ภาพที่ 2.1 แสดงวิสัยทัศน์กรมศุลกากร

พันธกิจของกรมศุลกากร

พันธกิจกรมศุลกากร

1. ให้บริการทางศุลกากรที่ทันสมัย สะดวก รวดเร็ว ได้มาตรฐานโลก
2. ส่งเสริมการพัฒนาเศรษฐกิจและการแข่งขันของประเทศด้วยมาตรการทางศุลกากร
3. เพิ่มประสิทธิภาพในการควบคุมทางศุลกากรเพื่อปกป้องสังคม
4. จัดเก็บภาษีอย่างมีประสิทธิภาพด้วยความเป็นธรรมและโปร่งใส

ภาพที่ 2.2 แสดงพันธกิจกรมศุลกากร

ยุทธศาสตร์ของกรมศุลกากร

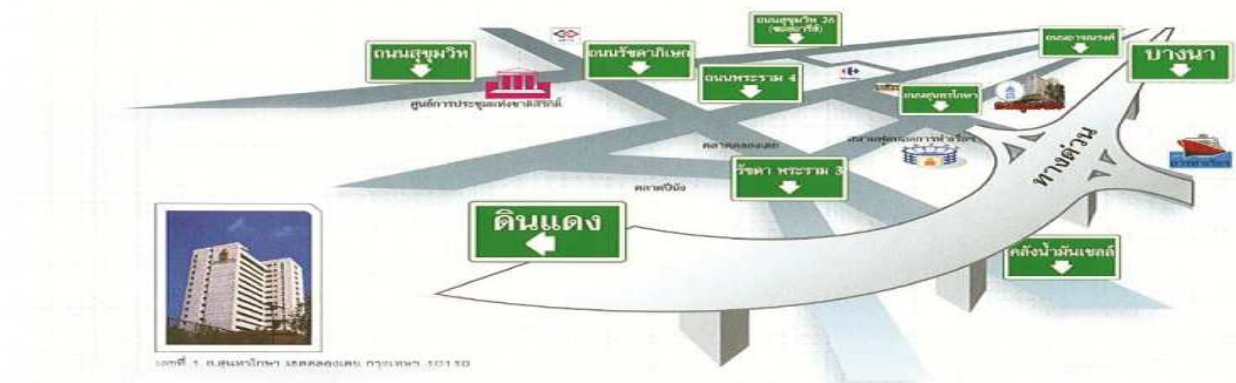
ยุทธศาสตร์กรมศุลกากร

1. พัฒนาระบบงานศุลกากรให้เป็นมาตรฐานโลก
2. พัฒนามาตรการทางศุลกากรเพื่อเพิ่มขีดความสามารถทางการแข่งขันของประเทศ
3. พัฒนาศักยภาพการควบคุมทางศุลกากรด้วยมาตรฐานสากล
4. บริหารจัดการระบบจัดเก็บภาษีอากรโดยยึดหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

ภาพที่ 2.3 แสดงยุทธศาสตร์กรมศุลกากร

ที่ตั้งกรมศุลกากร

แผนที่ตั้งกรมศุลกากร



กรมศุลกากร เลขที่ 1 ถ.สุนทรโกษา คลองเตย กทม.10110 โทร.0-2667-7100

ภาพที่ 2.4 แสดงที่ตั้งกรมศุลกากร

ที่ตั้งกรมศุลกากร คือ เลขที่ 1 ถ.สุนทรโกษา คลองเตย กทม.10110 โทร.0-2667-7100



ภาพที่ 2.5 แสดงภาพด้านหน้ากรมศุลกากร เขตคลองเตย

หน้าที่กรมศุลกากร

กรมศุลกากร (อังกฤษ: The Customs Department) เป็นส่วนราชการระดับกรม สังกัดกระทรวงการคลัง ก่อตั้งเมื่อวันที่ 4 กรกฎาคม พ.ศ. 2417 ในสมัยรัชกาลที่ 5 โดยมีชื่อว่า "หอรัษฎากรพิพัฒน์" มีหน้าที่เก็บภาษีอากรขาเข้าและขาออกเป็นรายได้ของรัฐ

2.2 รายละเอียดของระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร(e-Customs)

ความเป็นมา

กรมศุลกากร กล่าวว่า ความเป็นมาของระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์ หรือ e-Custom เป็น การนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาประยุกต์ใช้ในการบริหาร และจัดการงานของกรมศุลกากร

ทั้งนี้เพื่อการทำงานที่เป็นระบบมากขึ้น การเพิ่มความสะดวกรวดเร็วให้ทั้งผู้ให้บริการ และผู้ให้บริการ ทั้งนี้ยังเพิ่มประสิทธิภาพในการแข่งขันกับระบบสากลของต่างประเทศ โดยมีเป้าหมายจะนำกรมศุลกากรไปสู่ระบบไร้เอกสาร (Paperless) และลดการคอร์รัปชัน

แผนยุทธศาสตร์ของกรมศุลกากร

แผนยุทธศาสตร์ของกรมศุลกากร คือการนำระบบเทคโนโลยีเข้ามาใช้ควบคู่ไปกับการปรับกระบวนการของกรมศุลกากรให้เป็นอิเล็กทรอนิกส์หรือเรียกว่า e-Custom เป็นการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศแบบ Web Application มาใช้ในการบริหารงานศุลกากร พร้อมกับการปรับระบบงานไปสู่ระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ การทำให้ระบบการขนส่งสินค้ามีประสิทธิภาพรวดเร็ว ถูกต้องทันสมัย ไม่ได้อยู่ที่กรมศุลกากรแต่เพียงหน่วยงานเดียว ยังขึ้นอยู่กับหน่วยงานอื่น ๆ เช่น องค์กรอาหารและยา กรมประมง กระทรวงกลาโหม กระทรวงมหาดไทย กระทรวงพาณิชย์ ดังนั้น การพัฒนาระบบโลจิสติกส์ให้มีประสิทธิภาพจะต้องมีการรวมระบบงานให้เป็นระบบเดียวกัน (One Stop Service) เพื่อให้การนำเข้า-ส่งออก ดำเนินการได้บนหน้าตาเดียวกัน เรียกว่า กระบวนการเบ็ดเสร็จ ณ หน้าต่างเดียว (Single Windows)

ระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์ แบบไร้เอกสาร(e-Customs)

กรมศุลกากร กระทรวงการคลัง ได้ให้คำจำกัดความของ ระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารไว้ว่า ระบบการให้บริการผ่านพิธีการศุลกากรทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่านระบบ ebXML โดยไม่ต้องใช้เอกสารในส่วนที่ต้องใช้สำแดงกับเจ้าหน้าที่ศุลกากรในเบื้องต้น เช่น ใบขนสินค้า และบัญชีราคาสินค้า (Invoice) เป็นต้น และมีการนำเทคโนโลยี PKI (Public Key Infrastructure) และการลงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ (Digital Signature) มาใช้ แทนการลงลายมือชื่อในกระดาษ พร้อมทั้งมีการปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานใหม่ (Process Redesign) เพื่อลดขั้นตอนการให้บริการด้วย กล่าวได้ว่า ระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์ หรือ e-Customs เป็นการส่ง-รับข้อมูลการขนส่งสินค้าทางอากาศ ทั้งสินค้าขาเข้าและสินค้าออกโดยใช้ Short Message เป็นข้อความหรือคำสั่งในการสื่อสารทางอิเล็กทรอนิกส์ ระหว่างผู้ประกอบการหรือตัวแทน , ศุลกากร และ Terminal Operator (TMO) โดยใช้ระบบ ebXML ผ่านทาง Web Site ของกรมศุลกากร ทำให้ช่วยลดการใช้กระดาษ ที่เรียกกันทั่วไปว่า Paperless

วิธีการนำเข้า-ส่งออกแบบอิเล็กทรอนิกส์ แบบไร้เอกสาร(e-Customs)

การส่งออก

ผู้ประกอบการกรอกข้อมูลใบขนสินค้าผ่านระบบการแลกเปลี่ยนข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ที่เครื่องคอมพิวเตอร์ของกรม จากนั้นคอมพิวเตอร์ของกรมจะออกเลขที่ใบขนสินค้าให้อัตโนมัติ เมื่อผู้

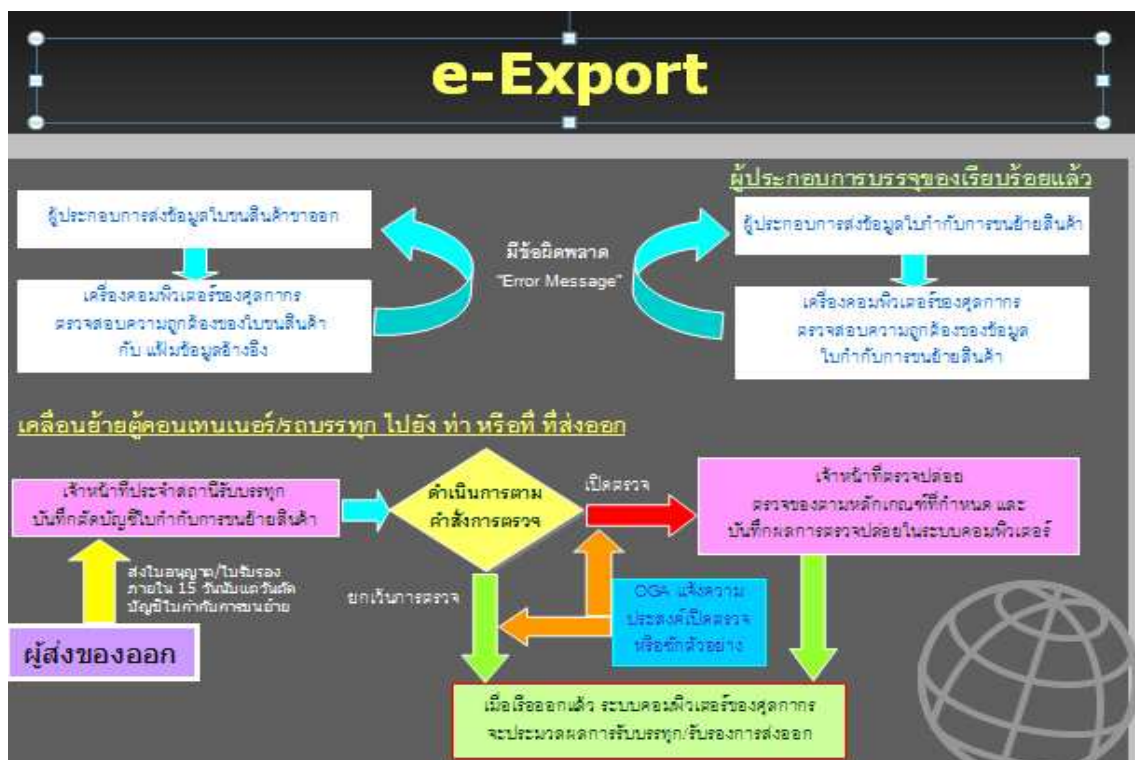
ส่งออกบรรจุสินค้าในตู้คอนเทนเนอร์แล้ว ก็กรอกข้อมูลเอกสารใบกำกับตู้สินค้าหรือคอนเทนเนอร์ แล้วนำข้อมูลส่งผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์

การกรอกแบบฟอร์ม โดยข้อมูลที่สำคัญในแบบฟอร์ม จะประกอบด้วย

- 1.เลขที่ใบขนขาออก
- 2.เลขประจำตัวผู้เสียภาษีของผู้ส่งออก
- 3.ท่าที่ส่งออก
- 4.ชื่อเรือ/เที่ยวเรือ
- 5.หมายเลขคอนเทนเนอร์-จำนวนหีบห่อสินค้า-น้ำหนักรวมหีบห่อของสินค้าแต่ละตู้

ข้อมูลเหล่านี้จะส่งไปยังเครื่องคอมพิวเตอร์ของกรม ก่อนที่ตู้สินค้าจะผ่านเข้าสถานีรับบรรทุก (sub gate) ของท่าที่ทำการส่งออก ไม่ว่าจะเป็นท่าเรือกรุงเทพ หรือท่าเรือแหลมฉบังเมื่อถึงวันส่งออกสินค้า เจ้าหน้าที่จะตรวจสอบข้อมูลเลขที่ตู้คอนเทนเนอร์ในใบขนว่าตรงกับหมายเลขตู้คอนเทนเนอร์ที่จะส่งออกหรือไม่ หากตรงกันก็สามารถนำตู้คอนเทนเนอร์ส่งออกได้ทันที และเจ้าหน้าที่ประจำจุดปล่อยสินค้าสามารถออกใบรับรองการส่งออก (มูมน้ำเงิน) เพื่อขอสิทธิพิเศษทางภาษีให้กับผู้ส่งออกภายใน 15 นาที จากเดิมที่ต้องใช้เวลา 20 วัน



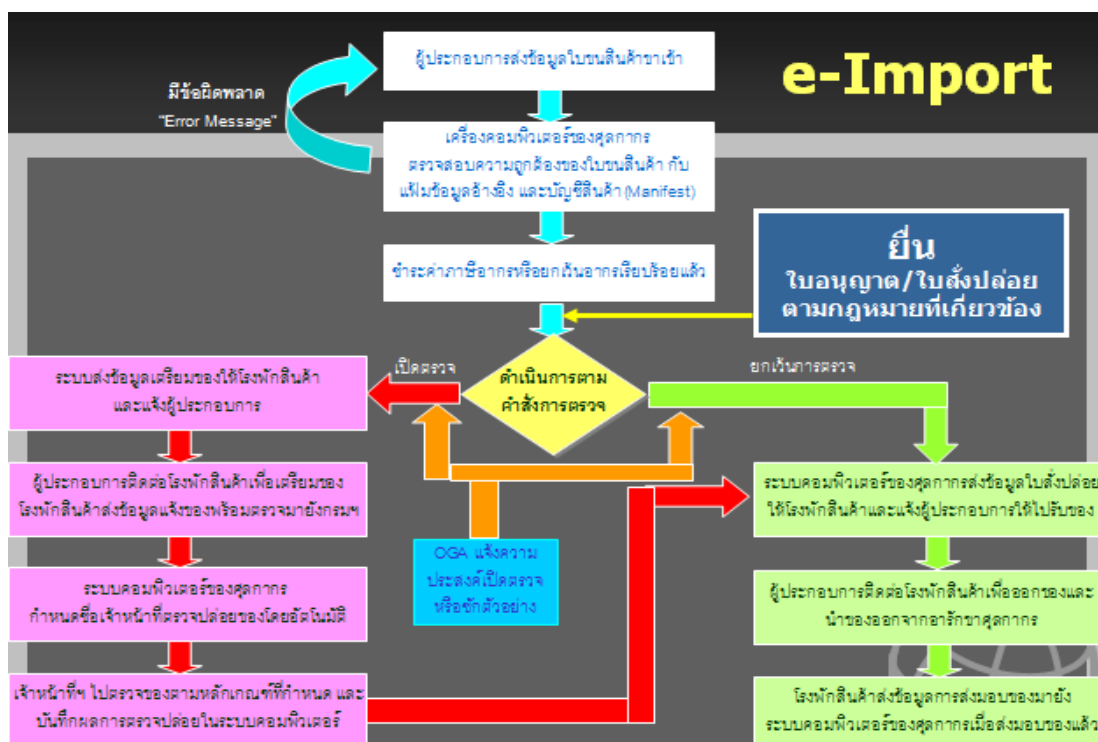


ภาพที่ 2.6 แสดงขั้นตอนของ e-Export

ที่มา : (จันทนา เขียงสุภาพานนท์, 2552)

การนำเข้า

ผู้นำเข้าสินค้าส่งเอกสารใบเรียกเก็บเงิน (อินวอยซ์) และใบนำขนมาที่กรมผ่านระบบการแลกเปลี่ยนข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ จากนั้นกรมจะออกเลขที่ใบขน และผู้นำเข้าสามารถโอนเงินผ่านระบบ FEDI เพื่อชำระค่าธรรมเนียมให้กับกรม หลังจากนั้นกรมจะออกใบเสร็จรับเงิน และไปตัดข้อมูลบัญชีแสดงรายการสินค้าว่ามีสินค้าต้องตรวจหรือไม่ ถ้าไม่มีกรมก็อนุญาตให้ปล่อยสินค้าได้ ซึ่งเป็นการลดขั้นตอนในการทำงานลง



ภาพที่ 2.7 แสดงขั้นตอนของ e-Import
ที่มา : (จันทนา เชียงสุภพานนท์, 2552)

กรมศุลกากร ได้สรุปประโยชน์ที่ผู้นำเข้า-ส่งออกจะได้รับจากการใช้ระบบ e-Customs ไว้ ดังนี้

1. ผู้นำเข้า-ส่งออกไม่ต้องเตรียมใบขนส่งสินค้า(Declaration Form)
2. ผู้นำเข้า-ส่งออกได้รับความรวดเร็วในการผ่านพิธีการทางกรมศุลกากร
3. ผู้นำเข้าสามารถรับใบสั่งปล่อยสินค้า(Cargo Permit) ได้โดยตรง
4. ผู้นำเข้า-ส่งออกสามารถติดตามสถานภาพของสินค้าว่าอยู่ในขั้นตอนใดในพิธีการทางกรมศุลกากร

2.3 ทฤษฎีการยอมรับนวัตกรรม

ไพบูลย์ (2525:13) ได้ให้ข้อมูลว่ากระบวนการตัดสินใจจะยอมรับหรือไม่ยอมรับนวัตกรรมเป็นกระบวนการทางจิตที่เกิดขึ้นตั้งแต่บุคคลได้รู้จักนวัตกรรมนั้นเป็นครั้งแรกจนถึงขั้นตัดสินใจ

Rogers and Shoumarker (1971 อ้างโดย บุญธรรม จิตต์อนันต์ , 2540 : 212-213) กล่าวถึงกระบวนการยอมรับ (adoption process) ว่าเป็นกระบวนการทางจิตใจของบุคคล ซึ่งเริ่มต้นด้วยการเริ่มรู้หรือได้ยินเกี่ยวกับแนวความคิดใหม่ แล้วไปสิ้นสุดลงด้วยการตัดสินใจยอมรับไปปฏิบัติกระบวนการ นี้มีลักษณะคล้ายกับการเรียนรู้และการตัดสินใจ (learning and decision making) โดยได้แบ่งกระบวนการยอมรับออกเป็น 5 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นที่ 1 ขั้นการรับรู้ (awareness) เป็นขั้นแรก หากบุคคลเริ่มมีการรับรู้ข้อมูล หรือรับทราบข้อมูล รวมทั้งแนวความคิดใหม่ แต่ขาดรายละเอียด การรับรู้อาจเกิดขึ้นโดยบังเอิญด้วยการพบเห็นด้วยตนเองหรือโดยการเผยแพร่ของเจ้าหน้าที่ของรัฐบาลหรือเอกชน

ขั้นที่ 2 ขั้นสู่ความสนใจ (interest) เป็นขั้นต่อมาที่บุคคลเริ่มใส่ใจ และให้ความสำคัญแก่แนวความคิดใหม่ จึงพยายามแสวงหาความรู้ใหม่เพื่อเติมเต็มในรายละเอียด ซึ่งแยกแยะความเป็นไปได้ของประโยชน์ และความเหมาะสม

ขั้นที่ 3 ขั้นไตร่ตรอง (evaluation) เป็นขั้นที่บุคคลพยายามวิเคราะห์ข้อมูลรายละเอียด แล้วนำมาเปรียบเทียบกับสิ่งที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน เพื่อคำนึงว่าหากมีการรับแนวความคิดใหม่เข้ามาจะมีผลดีและผลเสีย เช่นไร ในปัจจุบันและในอนาคต ควรหรือไม่ที่จะทดลองดูก่อน หากวิเคราะห์แล้วพบว่าผลดีมากกว่า ก็จะนำไปประยุกต์ใช้กับการดำเนินชีวิต

ขั้นที่ 4 ขั้นทดลองทำ (trial) เป็นขั้นที่บุคคลทดลองทำตามแนวความคิดใหม่โดยทำการทดลองแต่เพียงเล็กน้อย เพื่อดูว่าจะเข้ากันหรือไม่กับสภาวะการณ์ ในปัจจุบันของตนและผลจะออกมาตามที่คาดคิดไว้หรือไม่ ในขั้นนี้บุคคลจะแสวงหาข่าวสารที่เฉพาะเจาะจงเกี่ยวกับแนวความคิดใหม่นั้น ซึ่งผลจากการทดลองจะมีความสำคัญยิ่งต่อการตัดสินใจ ที่จะปฏิเสธหรือยอมรับต่อไป

ขั้นที่ 5 ขั้นยอมรับ (adoption) เป็นขั้นที่บุคคลยอมรับ และตัดสินใจนำแนวความคิดใหม่ไปประยุกต์ใช้กับการดำเนินชีวิตประจำวัน หลังจากลองปฏิบัติ และเปรียบเทียบผลการปฏิบัติเป็นที่พอใจ

จากแนวความคิดนี้ต่อมา Rogers (1983 : 163-209) ได้เปลี่ยนรูปแบบกระบวนการในการตัดสินใจเกี่ยวกับการยอมรับนวัตกรรมใหม่ โดยการสร้างแบบจำลองของกระบวนการตัดสินใจเกี่ยวกับนวัตกรรม (A model of innovation decision process) ประกอบด้วย 5 ขั้นตอนได้แก่

ขั้นที่ 1 ขั้นความรู้ (Knowledge) กระบวนการตัดสินใจเกี่ยวกับนวัตกรรมเริ่มต้นเมื่อบุคคลได้สัมผัสนวัตกรรม และเริ่มศึกษาหาข้อมูลเพื่อทำความเข้าใจถึงหน้าที่ของนวัตกรรมนั้นความรู้เกี่ยวกับนวัตกรรมที่บุคคลได้รับในขั้นนี้สามารถแบ่งได้เป็น 3 ด้าน ดังนี้

ด้านที่ 1 ความรู้จักนวัตกรรม (awareness knowledge) เป็นความรู้ที่ทำให้เกิดการตื่นตัวเกี่ยวกับนวัตกรรม เป็นความรู้ที่รู้ว่านวัตกรรมเกิดขึ้นแล้ว และนวัตกรรมนั้นสามารถทำหน้าที่อะไรได้บ้าง

ด้านที่ 2 ความรู้วิธีการใช้นวัตกรรม (how-to knowledge) ความรู้ประเภทนี้ได้จากการติดต่อสื่อสารกับสื่อมวลชน การติดต่อกับหน่วยงานราชการที่ทำการเผยแพร่รณรงค์นวัตกรรมหรือเข้าร่วมประชุม ความรู้ประเภทนี้จะช่วยให้ใช้นวัตกรรมได้อย่างถูกต้อง นวัตกรรมยังมีความซับซ้อนมากขึ้นเท่าใด ความจำเป็นที่จะต้องมีความรู้นั้นก็ยิ่งมากขึ้น การขาดความรู้ด้านนี้จะทำให้เกิดการปฏิเสธนวัตกรรมได้มาก

ด้านที่ 3 ความรู้เกี่ยวกับหลักการของนวัตกรรม (principles knowledge) ความรู้ประเภทนี้เป็นความรู้ถึงเกณฑ์เบื้องหลังของนวัตกรรม ซึ่งจะช่วยให้นวัตกรรมบรรลุผล เช่น ความรู้เกี่ยวกับเชื้อโรคและการระบาดของเชื้อโรคซึ่งช่วยให้เข้าใจว่าการไปฉีควัดชีนหรือการล้างมือให้ถูกลักษณะจึงช่วยป้องกันเชื้อโรคได้

บุคคลจะมีความรู้เกี่ยวกับนวัตกรรมมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับคุณลักษณะของบุคคลในด้านต่าง ๆ สรุปได้เป็น 3 ด้าน ดังนี้

1. สถานภาพทางเศรษฐกิจและการศึกษา ผู้ที่มีระดับการศึกษาสูง มีสถานภาพทางสังคมสูง มีรายได้ดีจะเป็นผู้ที่มีความรู้เกี่ยวกับนวัตกรรมได้เร็วกว่าผู้ที่มีระดับการศึกษาต่ำ และมีรายได้ต่ำ

2. พฤติกรรมการเปิดรับสาร ผู้ที่เปิดรับสื่อมวลชนติดต่อกับผู้นำการเปลี่ยนแปลง และเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ ทางสังคม จะเป็นผู้ที่ได้รับความรู้เกี่ยวกับนวัตกรรมได้เร็วกว่าผู้ที่มีลักษณะตรงกันข้าม

3. บุคลิกภาพแบบเปิด ผู้ที่มีความสนใจเรียนรู้ติดต่อกับงานที่กว้างขวางไม่รังเกียจการติดต่อสัมพันธ์กับคน จะเป็นผู้ที่รับรู้เกี่ยวกับนวัตกรรมได้เร็ว ผู้ที่มีความรู้เรื่องนวัตกรรมไม่จำเป็นต้องยอมรับนวัตกรรมนั้นมาใช้เสมอไป เพราะการยอมรับนวัตกรรมยังขึ้นอยู่กับคุณลักษณะอย่างอื่น เช่น ทักษะคิดและ ความเชื่อ นอกจากผู้ที่มีความรู้เรื่องนวัตกรรมถ้าไม่ได้พิจารณาเห็นว่านวัตกรรมนั้นจะเป็นประโยชน์ต่อตนก็จะตัดสินใจไม่ยอมรับนวัตกรรม

ขั้นที่ 2 ขั้นการจูงใจ (persuasion) ในขั้นนี้บุคคลจะสร้างทัศนคติชอบหรือไม่ชอบนวัตกรรม กิจกรรมในสมองของบุคคลในขั้นความรู้เป็นเรื่องของความคิดหรือการรับรู้ ส่วนกิจกรรมในสมองในขั้นการจูงใจเป็นเรื่องของอารมณ์หรือความรู้สึก โดยบุคคลจะมีพฤติกรรมสำคัญ คือ แสวงหาข่าวสารข้อมูล ข้อมูลที่ได้รับมาเกี่ยวกับนวัตกรรมนั้นว่าเหมาะสมกับตัวเขาทั้งในสภาพปัจจุบันและในอนาคตหรือไม่อย่างไร บุคคลจะมีการพัฒนาแนวคิดเชิงประเมินเกี่ยวกับนวัตกรรมนั้น

ซึ่งเป็นการพิจารณาคุณค่าของนวัตกรรมว่าเมื่อรับนวัตกรรมมาใช้จะมีผลติดตามมาในด้านใด มีประโยชน์ต่อตัวเขามากน้อยเพียงใด ถ้ามีประโยชน์มากจะมีความรู้สึกทางบวก แต่ถ้าคิดว่าไม่มีประโยชน์หรือมีประโยชน์น้อยต่อตัวเขา จะพัฒนาความคิดทางลบ

ขั้นที่ 3 ขั้นการตัดสินใจ (decision) ในขั้นนี้บุคคลกระทำกิจกรรมซึ่งนำไปสู่การเลือกที่จะยอมรับหรือปฏิเสธนวัตกรรม การจะตัดสินใจยอมรับหรือไม่ยอมรับนวัตกรรมนั้นขึ้นอยู่กับ 2 ขั้นตอนที่ผ่านมาด้วย ถ้าบุคคลมีความรู้เกี่ยวกับนวัตกรรม มีความรู้สึกชอบ และเห็นประโยชน์ของนวัตกรรมนั้น บุคคลก็มีแนวโน้มที่จะตัดสินใจยอมรับนวัตกรรมนั้น นอกจากนี้การตัดสินใจที่จะยอมรับหรือปฏิเสธนวัตกรรมยังขึ้นอยู่กับลักษณะของนวัตกรรม ถ้านวัตกรรมนั้นสามารถแยกส่วนย่อย ๆ ได้ ให้มีการทดลองใช้ได้ บุคคลจะมีแนวโน้มที่ตัดสินใจยอมรับนวัตกรรมนั้น ในขั้นนี้มีความสำคัญมาก การที่บุคคลจะเลือกทางใดเป็นผลมาจากขั้นความรู้และขั้นการสนใจ และการพิจารณาลักษณะนวัตกรรมว่าสอดคล้องกับฐานะทางเศรษฐกิจ สถานภาพทางสังคมและขนบธรรมเนียมประเพณี

ขั้นที่ 4 ขั้นการนำไปใช้ (implementation) กระบวนการตัดสินใจยอมรับนวัตกรรมในขั้นตอนต้น ๆ เป็นเรื่องของความรู้ ความคิด แต่ในขั้นนี้เป็นขั้นของการปฏิบัติ เมื่อบุคคลตัดสินใจยอมรับนวัตกรรมนั้นไปใช้ บุคคลนั้นจะต้องรู้ว่าจะสามารถหาวัตกรมนั้นมาจากไหน นำไปใช้อย่างไร และเมื่อนำไปใช้จะเกิดปัญหาอย่างไร และสามารถแก้ปัญหาได้อย่างไร บุคคลจึงพยายามแสวงหาลิขิตต่าง ๆ เกี่ยวกับนวัตกรรม ดังนั้น ผู้นำการเปลี่ยนแปลง และวิธีการสื่อสารจึงมีบทบาทที่จะช่วยบุคคลให้ได้รับสิ่งที่เขาต้องการ ในขั้นนี้รวมถึงขั้นคัดแปลงแก้ไขด้วย การใช้นี้จะดำเนินไปเรื่อย ๆ ขึ้นอยู่กับลักษณะของนวัตกรรมนั้น ซึ่งอาจไปถึงการที่นวัตกรรมใหม่นี้ได้เข้าไปเป็นส่วนหนึ่งของสถาบันนั้น

ขั้นที่ 5 ขั้นการยืนยัน (confirmation) ขั้นตอนนี้เกิดขึ้นเป็นขั้นสุดท้ายของกระบวนการตัดสินใจยอมรับนวัตกรรมในบุคคลส่วนใหญ่ กล่าวคือ เมื่อบุคคลได้ตัดสินใจที่จะยอมรับหรือไม่ยอมรับไปแล้ว บุคคลจะแสวงหาข้อมูลข่าวสาร แรงเสริม เพื่อสนับสนุนการตัดสินใจของแต่ละบุคคล เมื่อยอมรับนวัตกรรมแล้ว เขาจะพยายามศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมเพื่อให้เกิดความมั่นใจการรับข่าวสารข้อมูล การได้รับคำแนะนำและได้เห็นความสำเร็จของการใช้นวัตกรรม จะมีอิทธิพลต่อขั้นการยืนยันมาก

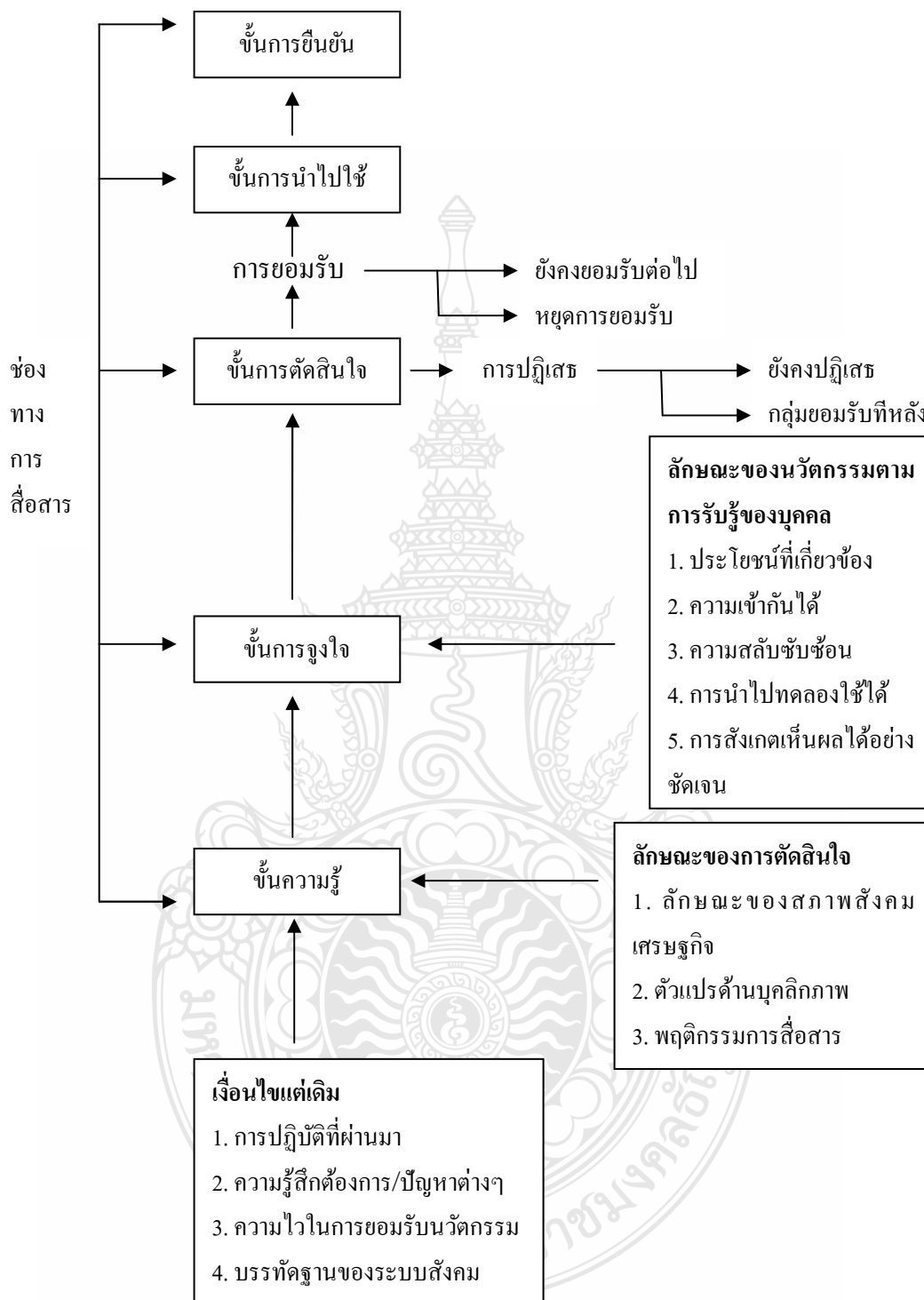
กระบวนการตัดสินใจนี้สามารถนำไปสู่การยอมรับ หรือการปฏิเสธได้ ผู้ที่หยุดยอมรับ (discontinuance) เป็นผู้ที่ตัดสินใจปฏิเสธนวัตกรรมหลังจากได้ยอมรับไปแล้ว ผู้ที่หยุดนี้อาจเกิดขึ้นได้เพราะบุคคลนั้นเกิดความรู้สึกไม่พึงพอใจต่อนวัตกรรม หรือเพราะนวัตกรรมนั้นเกิดถูกแทนที่ด้วย

ความคิดใหม่กว่า และมีความเป็นไปได้ว่าบุคคลจะยอมรับนวัตกรรมหลังจากการตัดสินใจปฏิเสธไปแล้ว

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมแต่ละขั้นตอนของกระบวนการตัดสินใจเกี่ยวกับการยอมรับของบุคคล คือ ช่องทางการสื่อสาร ได้แก่ สื่อบุคคล เช่น เจ้าหน้าที่ของรัฐ เพื่อนบ้าน สื่อมวลชน เช่น วิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ สื่อเฉพาะกิจ เช่น เอกสารการแนะนำ ตำรา บทความ โปสเตอร์ เป็นต้น ถ้าบุคคลได้รับความรู้และข่าวสารจากช่องทางการสื่อสารเหล่านี้เป็นจำนวนมากในชั้นความรู้ ขั้นการจูงใจ ขั้นการตัดสินใจ ขึ้นนำไปใช้ และขึ้นยืนยันทันที จะมีผลทำให้บุคคลนั้นมีพฤติกรรมการยอมรับนวัตกรรม ในขณะที่บุคคลที่ได้รับข้อมูลข่าวสารเป็นจำนวนน้อยมีแนวโน้มที่จะไม่ยอมรับนวัตกรรม

แบบจำลองลำดับขั้นของกระบวนการตัดสินใจเกี่ยวกับนวัตกรรมทั้ง 5 ขั้นตอน ของ Rogers และอิทธิพลของช่องทางการสื่อสารที่มีต่อพฤติกรรมแต่ละขั้นตอนสามารถแสดงได้ดังภาพที่ 2.8





ภาพที่ 2.8 แบบจำลองลำดับขั้นของกระบวนการตัดสินใจเกี่ยวกับนวัตกรรม
ที่มา : วิเชียร ดอนแรม (2546)

ตามภาพแสดงให้เห็นรายละเอียดแต่ละขั้นตอนในกระบวนการตัดสินใจเกี่ยวกับนวัตกรรม ซึ่งในการวิจัยเผยแพร่ นวัตกรรม เริ่มจากการที่บุคคลได้สัมผัสนวัตกรรมและมีความเข้าใจเบื้องต้นเกี่ยวกับนวัตกรรมนั้น ในขั้นความรู้เป็นขั้นแรก เมื่อมีความรู้เกี่ยวกับนวัตกรรมเพิ่มมากขึ้น บุคคลจะพัฒนาทัศนคติชอบหรือไม่ชอบนวัตกรรมในขั้นสูงใจ ขั้นที่สามคือขั้นตัดสินใจเป็นขั้นตอนที่บุคคลจะมีพฤติกรรมที่นำไปสู่การตัดสินใจปฏิเสธหรือยอมรับนวัตกรรมนั้น ขั้นที่สี่ คือ การนำไปใช้ เป็นขั้นที่บุคคลรับเอานวัตกรรมนั้นไปใช้ประโยชน์จริง และขั้นตอนสุดท้าย คือ ขั้นการยืนยัน เป็นขั้นที่บุคคลยังคงใช้นวัตกรรมนั้นต่อไปหรืออาจเปลี่ยน เลิกใช้นวัตกรรมนั้นได้หากมีข้อมูลที่ขัดแย้งความรู้เดิม ผู้ที่มีความรู้เกี่ยวกับนวัตกรรมก่อนคนอื่น และเข้าสู่กระบวนการตัดสินใจเกี่ยวกับนวัตกรรมก่อนคนอื่นจะเป็นบุคคลที่มีการศึกษาสูง มีฐานะทางเศรษฐกิจ และสังคมดี เป็นผู้ที่เปิดรับสารมากกว่าบุคคลอื่น (Rogers, 1983 : 206)

วิเชียร ดอนแรม (2546) อธิบายว่า จากกระบวนการยอมรับนวัตกรรมทั้ง 5 ขั้นตอนข้างต้น นั้น ได้สรุปและปรับปรุงออกมาเป็นระดับในการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศในการวิจัยครั้งนี้เป็น 3 ขั้น ดังนี้

1. ขั้นรับรู้หรือสนใจเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยใช้ตัวชี้วัดจากการที่ให้ความสนใจต่อข่าวสารทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ แต่ไม่ได้ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ
2. ขั้นการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ โดยใช้ตัวชี้วัดจากความสามารถในการใช้โปรแกรม และมีความสนใจต่อเทคโนโลยีสารสนเทศ
3. ขั้นการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ นอกเหนือจากงานที่ทำประจำในหน้าที่ โดยใช้ตัวชี้วัดจากการแสวงหา พัฒนาโปรแกรมหรือเทคโนโลยีอื่น ๆ นอกเหนือจากงานที่รับผิดชอบได้ แต่การยอมรับมิได้ขึ้นแต่เพียงการตั้งใจให้เขายอมรับ หรือศิลปะการพูดโน้มน้าวจิตใจของผู้โน้มน้าวเท่านั้น แต่ขึ้นกับแนวความคิดใหม่ การคิดแปลง หรือตลอดจนปัจจัยอื่น ๆ ด้วย ซึ่ง ดิเรก (2527:57-62) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการยอมรับแนวความคิดใหม่ ดังต่อไปนี้

1. ปัจจัยที่เป็นเงื่อนไขหรือสภาวะการณ

ปัจจัยที่เป็นเงื่อนไขหรือสภาวะการณโดยทั่วไป ได้แก่

- 1.1 สภาพทางเศรษฐกิจ โดยบุคคลที่มีปัจจัยการผลิตเยอะกว่า จะมีแนวโน้มที่จะยอมรับการเปลี่ยนแปลงได้ง่ายกว่าและเร็วกว่าบุคคลที่มีปัจจัยการผลิตต่ำกว่า
- 1.2 สภาพทางสังคมและวัฒนธรรม บุคคลที่อยู่ในสภาพสังคมที่มีการเคร่งครัดน้อยกว่า จะแนวโน้มที่จะยอมรับการเปลี่ยนแปลงได้ดีกว่า บุคคลที่อยู่ในสภาพสังคมที่เคร่งครัด

1.3 สภาพทางภูมิศาสตร์ คือในพื้นที่ที่มีการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีค่อนข้างบ่อย และในพื้นที่ที่มีทรัพยากรธรรมชาติที่ใช้ในการผลิตอยู่ค่อนข้างเยอะ มีผลทำให้แนวโน้มในการยอมรับการเปลี่ยนแปลงที่เร็วกว่าและมากกว่า

1.4 สมรรถภาพในการทำงานของสถาบันที่เกี่ยวข้อง เช่น สถาบันจัดการเกี่ยวกับการจัดส่ง สถาบันเกี่ยวกับการเงิน เป็นต้น องค์กรเหล่านี้ถ้ามีการบริหารงานที่ดี ให้ความรู้แก่ผู้เกี่ยวข้องก็จะทำให้การยอมรับเป็นไปได้ง่าย และรวดเร็ว

2. ปัจจัยที่เกี่ยวข้องโดยตรง

ปัจจัยที่เกี่ยวข้องโดยตรง ได้แก่

2.1 กลุ่มคนเป้าหมาย (Target Person) หรือผู้ใช้บริการระบบบุคลากรแบบไร้เอกสาร หรือผู้รับการเปลี่ยนแปลง โดยพื้นฐานของผู้ใช้บริการเองจะเป็นส่วนสำคัญต่อการยอมรับการเปลี่ยนแปลง เช่น

2.1.1 พื้นฐานทางสังคม (Society) เช่น เพศหญิง เพศชาย อายุของกลุ่ม มากหรือน้อยบางคนยิ่งอายุเยอะอาจจะมีความเป็นผู้ใหญ่มากขึ้น สามารถรับฟังปัญหาได้มากขึ้น ให้คำปรึกษาที่ดี ๆ ได้

2.1.2 พื้นฐานทางเศรษฐกิจ (Economics) เช่น รายได้ว่ามีผลต่อการยอมรับนวัตกรรมของผู้ใช้บริการระบบบุคลากรแบบไร้เอกสาร

2.1.3 พื้นฐานในการติดต่อสื่อสาร (Communication) หรือการใช้ คอมพิวเตอร์ต่าง ๆ มีผลต่อการยอมรับนวัตกรรมผู้ใช้บริการระบบบุคลากรแบบไร้เอกสาร ในรูปแบบการสื่อสาร

2.1.4 พื้นฐานในเรื่องอื่น ๆ ผู้ใช้บริการที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ (Achievement Motivation) มีความพร้อมทางด้านจิตใจ มีทัศนคติที่ดีต่อเจ้าหน้าที่กรมบุคลากรและต่อนวัตกรรมที่นำมาเพื่อการเปลี่ยนแปลง จะมีแนวโน้มที่จะยอมรับการเปลี่ยนแปลงได้มากกว่าและรวดเร็วกว่า

2.2 ปัจจัยที่เนื่องมาจากนวัตกรรม (Innovation) หรือเทคโนโลยีที่จะนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงที่สำคัญ คือ

2.2.1 ต้นทุนกำไร (Cost and Profit) เทคโนโลยีที่ลงทุนน้อยที่สุดและกำไรมากที่สุด การยอมรับจะสูงกว่าและเร็วกว่า

2.2.2 ความสอดคล้องและเหมาะสมกับสิ่งที่มีอยู่ในชุมชน (Similar and Fit) คือ ไม่ขัดต่อวัฒนธรรมและขนบธรรมเนียมประเพณี

2.2.3 ความสามารถปฏิบัติได้และเข้าใจได้ง่าย (Practical and Understood) คือ ไม่เป็นเรื่องที่ซับซ้อนและมีกฎเกณฑ์มากเกินไป

2.2.4 สามารถเห็นได้ว่าปฏิบัติได้ผลมาแล้ว (Visibility) คือ เคยเห็นผลงานมาแล้วและเกิดผลดีก็จะทำให้มีการยอมรับได้ง่ายและเร็วกว่า

2.2.5 สามารถแบ่งแยกเป็นขั้นตอนหรือเป็นเรื่อง ๆ ได้ (Divisibility)

2.2.6 ใช้เวลาน้อยหรือประหยัดเวลา (Time – saving)

2.2.7 เป็นการตัดสินใจของกลุ่ม (Group Decision)

ลักษณะที่เกี่ยวข้องกับนวัตกรรมทั้งหมดนี้ ถ้ามีครบมากเท่าใดการยอมรับนวัตกรรมของระบบศุลกากรแบบไร้เอกสารก็จะรับได้เร็วและมากเท่านั้น

จากกระบวนการยอมรับนวัตกรรมตามรายละเอียดข้างต้น และปัจจัยการยอมรับตามแนวคิดใหม่ ซึ่งประกอบด้วย ปัจจัยตามสภาวะการณ์ และปัจจัยที่เกี่ยวข้องโดยตรง ตลอดจน ตัวชี้วัดการให้บริการที่ทางกรมศุลกากรต้องการ ทำให้ทางผู้วิจัยได้สรุปและปรับปรุงการยอมรับนวัตกรรมในการวิจัยครั้งนี้ออกเป็น 4 ส่วนดังนี้คือ

1. ด้านความรวดเร็วของระบบอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร (e-Customs) คือ ความรวดเร็วในการเข้าใช้บริการระบบอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร (e-Customs) ของผู้ใช้บริการ

2. ด้านความสะดวกของผู้ใช้บริการ คือ ความสะดวกในการเข้าใช้บริการระบบอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร (e-Customs) ของผู้ใช้บริการ ตลอดจนความสะดวกเมื่อเปรียบเทียบกับระบบแมนนวล

3. ด้านความเชื่อมั่นต่อระบบของผู้ใช้บริการ คือ ความเชื่อมั่นของผู้ใช้บริการระบบอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร (e-Customs) ที่เกิดขึ้น และเมื่อเปรียบเทียบกับระบบแมนนวล

4. ด้านการตอบสนองของระบบต่อผู้ใช้บริการ คือ การตอบสนองของระบบต่อผู้ใช้บริการระบบอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร (e-Customs) ที่เกิดขึ้น ตลอดจนความเสถียรของระบบที่มีผลต่อการทำงาน

(จุลศาล กรมศุลกากรฉบับเดือนธันวาคม , 2554) กล่าวว่าการจัดสัมมนา เรื่องพิธีการศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร (e-Customs) ให้แก่ผู้ประกอบการนำเข้าส่งออก เพื่อให้การปฏิบัติงานของผู้ใช้บริการนำเข้า-ส่งออก เป็นไปด้วย ความสะดวก รวดเร็ว และการตอบสนองที่รวดเร็ว อีกทั้งต้องสร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้ใช้บริการด้วย

พฤติกรรมที่โยงถึงการยอมรับ

BLOOM (1975 : 65-19 อ้างใน ฉัฐวัสส์ สุขห่อง , 2553 : 22) ได้กล่าวถึง พฤติกรรมว่าเป็นกิจกรรมทุกประเภทที่มนุษย์กระทำ อาจเป็นสิ่งที่สังเกตได้หรือไม่ได้ และพฤติกรรมดังกล่าวนี้ได้แบ่งออกเป็น 3 ส่วนคือ

1. พฤติกรรมด้านความรู้ (Cognitive domain)
2. พฤติกรรมด้านเจตคติ (Affective domain)
3. พฤติกรรมด้านการปฏิบัติ (Psychomotor domain)

1. พฤติกรรมด้านความรู้

พฤติกรรมด้านความรู้เกี่ยวกับสุขภาพ เป็นกระบวนการทางด้านสมองเป็นความสามารถทางด้านสติปัญญาที่เกี่ยวข้องกับ การรับรู้ การจำข้อเท็จจริงต่าง ๆ รวมทั้งการพัฒนาความสามารถและสติปัญญา การใช้ความคิด วิเคราะห์เพื่อประกอบการตัดสินใจจัดจำแนกตามลำดับชั้นจากง่ายไปยาก ดังนี้

1.1 ความรู้ ความจำ (Knowledge) เป็นพฤติกรรมขั้นต้นเกี่ยวกับความจำได้หรือระลึกได้

1.2 ความเข้าใจ (Comprehensive) เป็นพฤติกรรมที่ต่อเนื่องมาจากความรู้ ก็จะต้องมีความรู้มาก่อนถึงจะเข้าใจได้ ความเข้าใจนี้จะแสดงออกมาในรูปของการแปลความ ตีความและคาดคะเน

1.3 การนำไปใช้ (Application) เป็นการนำเป็นการนำเอาวิชาการ ทฤษฎี กฎเกณฑ์ และแนวคิดต่าง ๆ ไปใช้

1.4 การวิเคราะห์ (Analysis) เป็นขั้นที่บุคคลมีความสามารถ และมีทักษะในการจำแนกเรื่องราวที่สมบูรณ์ใด ๆ ออกเป็นส่วนย่อยและมองเห็นความสัมพันธ์อย่างแน่ชัดระหว่างส่วนประกอบที่รวมเป็นปัญหา หรือสถานการณ์อย่างใดอย่างหนึ่ง

1.5 การสังเคราะห์ (Synthesis) เป็นความสามารถของบุคคลในการรวบรวมส่วนย่อยต่าง ๆ เข้าเป็นส่วนรวมที่มีโครงสร้างใหม่ มีความชัดเจน และมีคุณภาพสูงขึ้น

1.6 การประเมินผล (Evaluation) เป็นความสามารถของบุคคลในการวินิจฉัยตีราคาสิ่งต่าง ๆ โดยมีกฎเกณฑ์ที่ใช้ในการประเมินค่านี้อาจเป็นกฎเกณฑ์ที่บุคคลสร้างขึ้นมาหรือมีอยู่แล้วก็ตาม

2. พฤติกรรมด้านเจตคติ

เจตคติเป็นกระบวนการทางด้านจิตใจ อารมณ์ความรู้สึก ความสนใจ เจตคติ การให้คุณค่า การปรับปรุงค่านิยม การแสดงลักษณะตามค่านิยมที่ยึดถือ รวมไปถึงความเชื่อ ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ กันจะบอกแนวโน้มของบุคคลในการกระทำพฤติกรรม ทั้งนี้ขึ้นกับองค์ประกอบอื่น ๆ ด้วย ซึ่งได้แบ่งขั้นตอนการเกิดพฤติกรรมด้านเจตคติ ได้ดังนี้

1. การรับหรือการให้ความสนใจ (Receiving or Attending) เป็นขั้นที่บุคคลถูกกระตุ้นให้ทราบว่าเหตุการณ์ หรือสิ่งเร้าบางอย่างเกิดขึ้น และบุคคลนั้นมีความยินดี หรือมีภาวะจิตใจพร้อมที่จะรับ หรือให้ความสนใจต่อสิ่งเร้า นั้น ในการยอมรับนี้ประกอบด้วย ความตระหนัก ความยินดีที่ควรรับ และการเลือกรับ

2. การตอบสนอง (Responding) เป็นขั้นที่บุคคลถูกจูงใจให้เกิดความรู้สึกผูกมัดต่อสิ่งเร้าเป็นเหตุให้บุคคลพยายามทำให้เกิดปฏิกิริยาตอบสนอง พฤติกรรมขั้นนี้ ประกอบด้วย ความยินยอม ความเต็มใจ และความพอใจที่จะตอบสนอง

3. การให้ค่านิยม (Valuing) เป็นขั้นที่บุคคลมีปฏิกิริยาซึ่งแสดงให้เห็นว่าบุคคลนั้นยอมรับว่า เป็นสิ่งที่มีคุณค่าสำหรับตนเอง และได้นำไปพัฒนาเป็นของตนเองอย่างแท้จริง พฤติกรรมขั้นนี้ส่วนมากใช้คำว่า “ค่านิยม” ซึ่งการเกิดค่านิยมนี้ประกอบด้วย การยอมรับ ความชอบและการผูกมัดค่านิยมเข้ากับตนเอง

4. การจัดกลุ่มค่า (Organization) เป็นขั้นที่บุคคลจัดระบบของค่านิยมต่างให้เข้ากลุ่ม โดยพิจารณาถึงความสำคัญระหว่างค่านิยมนั้นในการจัดกลุ่มนี้ประกอบด้วย การสร้างแนวความคิดเกี่ยวกับค่านิยม และการจัดระบบของค่านิยม

5. การแสดงลักษณะตามค่านิยมที่ยึดถือ (Characterization by a Value or complex) พฤติกรรมขั้นนี้ถือว่าบุคคลมีค่านิยมหลายชนิดและจัดอันดับของค่านิยมเหล่านั้นจากดีที่สุดถึงน้อยที่สุด พฤติกรรมเหล่านี้จะเป็นตัวคอยควบคุมพฤติกรรมของบุคคล พฤติกรรมในขั้นนี้ประกอบด้วย การวางแผนทางการปฏิบัติ และการแสดงลักษณะที่จะปฏิบัติตามแนวทางที่เขากำหนด

3. พฤติกรรมด้านการปฏิบัติ

พฤติกรรมด้านการปฏิบัตินี้ เป็นการใช้ความสามารถที่แสดงออกทางร่างกายซึ่งรวมทั้งพฤติกรรมที่แสดงออกและสังเกตได้ เป็นพฤติกรรมขั้นสุดท้ายที่บุคคลปฏิบัติออกมาโดยมีด้านความรู้และด้านเจตคติเป็นตัวช่วยให้เกิดพฤติกรรมด้านการปฏิบัติที่ถูกต้อง แต่กระบวนการในการจะก่อให้เกิดพฤติกรรมนี้ต้องอาศัยระยะเวลาและการตัดสินใจหลายขั้นตอน แต่นักวิชาการก็เชื่อว่ากระบวนการทางการศึกษาจะช่วยให้เกิดพฤติกรรมการปฏิบัติได้

Schwartz (1975 : 28-31) (อ้างใน ฌันฐวัศส์ สุขหรั่ง , 2553 : 24) ได้ศึกษาถึงรูปแบบความสัมพันธ์ของพฤติกรรมที่เกิดขึ้นจากการเรียนรู้ทั้ง 3 ด้าน คือ ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ เจตคติ และการปฏิบัติ สามารถสรุปรูปแบบความสัมพันธ์ได้เป็น 4 ลักษณะคือ

1.ความรู้ ↔ เจตคติ ↔ การปฏิบัติ

เจตคติเป็นตัวกลางที่ทำให้เกิดความรู้และการปฏิบัติ ดังนั้นความรู้มีความสัมพันธ์กับเจตคติ และเจตคติมีผลต่อการปฏิบัติ

2.ความรู้ ↔ การปฏิบัติ

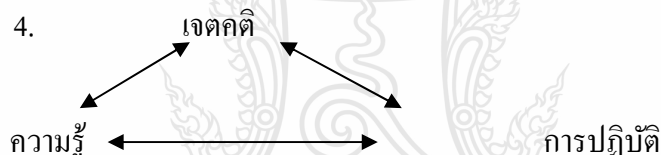
เจตคติ

ความรู้และเจตคติมีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน ทำให้เกิดการปฏิบัติตามมา

3.ความรู้ ↔ การปฏิบัติ

เจตคติ

ความรู้และเจตคติต่างกัน ทำให้เกิดการปฏิบัติได้โดยที่ความรู้และเจตคติไม่จำเป็นต้องสัมพันธ์กัน



4. ความรู้มีผลต่อการปฏิบัติทั้งทางตรงและทางอ้อม สำหรับทางอ้อมนั้นมีเจตคติเป็นตัวกลางทำให้เกิดการปฏิบัติตามมาได้

จากรูปแบบความสัมพันธ์ของพฤติกรรมการเรียนรู้ พบว่าพฤติกรรมแต่ละด้านส่งผลทำให้เกิดการปฏิบัติตามมาในตอนสุดท้าย ซึ่งเป็นการกระทำของสิ่งมีชีวิตที่สามารถวัดได้หรือสังเกตได้นั่นเอง มนุษย์มีพฤติกรรมต่าง ๆ มากมายพฤติกรรมที่นับได้ว่ามีความสำคัญอย่างหนึ่งคือ พฤติกรรมการบริโภคอาหาร ซึ่งนับว่าเป็นการปฏิบัติของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับอาหาร เพื่อช่วยทำให้ร่างกายเจริญเติบโต ช่วยให้สามารถดำรงชีวิตอยู่ได้อย่างมีความสุขที่ดี

2.4 ความหมายของนวัตกรรม

นวัตกรรม เป็นศัพท์ที่ พลตรีพระเจ้าวรวงศ์เธอกรมหมื่นนราธิปพงศ์ประพันธ์ ทรงบัญญัติขึ้นตรงกับคำศัพท์ภาษาอังกฤษที่ว่า Innovation เดิมก่อนที่จะมีการบัญญัติศัพท์นวัตกรรมเป็นภาษาไทย มีศัพท์ว่า นวัตกรรม ใช้อยู่แล้ว “นวัตกรรม” เป็นคำสมาสจากคำว่า “นว” ซึ่งแปลว่า “ใหม่” กับ “กรรม (กรรม)” ซึ่งแปลว่า “การกระทำ” ใช้ในความหมายว่าการกระทำใหม่ ๆ คำว่า “นวัตกรรม” ก็

เกิดจากคำว่า “นวตา” ซึ่งแปลว่า “ความใหม่” กับ กรม (กรรม)” ซึ่งแปลว่า การกระทำใหม่ ๆ เหมือนกัน (คณะอนุกรรมการเผยแพร่ความรู้ภาษาไทย ทางวิทยุและโทรทัศน์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2528, หน้า 12)

บาร์เน็ต (Barnett อ้างอิงจาก จเร ผกแผ้ว, 2541, หน้า 21) ให้นิยามคำว่า “นวัตกรรม” หรือ กระบวนการรับของใหม่ หมายถึงความคิดพฤติกรรม และสิ่งของซึ่งเป็นสิ่งใหม่ในแง่ของลักษณะ และแตกต่างไปจากสิ่งที่เคยมีอยู่ ขบวนการนี้เป็นขบวนการทางจิตวิทยา เกี่ยวข้องกับการทดแทนของ ลักษณะไม่ใช่จำนวนและไม่ใช่การเพิ่มหรือการลดของปริมาณถึงแม้ว่าเราจะเห็นผลผลิตของความคิด และพฤติกรรมในลักษณะของรูปธรรมเป็นจำนวนมากใหญ่หรือเล็กมากหรือน้อยกว่าสิ่งที่มีอยู่และเป็นอยู่ Moton (อ้างอิงจาก ฉลองชัย สุววัฒนบูรณ์, 2531, 36) กล่าวว่านวัตกรรม หมายถึง การทำให้ใหม่ การปรับปรุงของเก่าและพัฒนาศักยภาพของบุคลากร หน่วยงานหรือองค์กร ไม่ใช่เป็นการล้มล้างหรือยกเลิกสิ่งเก่าหมดทุกอย่าง แต่เป็นการปรับปรุงและพัฒนาให้ระบบอยู่รอด

ลักษณะของนวัตกรรม

ลักษณะของนวัตกรรมมีผลต่อการยอมรับนวัตกรรม ดังนี้ โรเจอร์และสเปนส์ (Roger & Spenc อ้างอิงจาก สุวีริรัตน์ เสริมประสาทกุล, 2541 : 8)

1. ประโยชน์เชิงสัมพัทธ์ (comparative advantage) หมายถึง ระดับของประโยชน์ของ นวัตกรรมที่บุคคลรับรู้เมื่อบุคคลเปรียบเทียบนวัตกรรมนั้นกับแนวคิด การปฏิบัติ หรือผลผลิตที่มีอยู่เดิม หากบุคคลรับรู้ว่าการนวัตกรรมนั้นมีประโยชน์กว่าสิ่งที่มีอยู่เดิมหรือสามารถใช้แทนสิ่งที่มีอยู่เดิมได้ก็มี แนวโน้มที่บุคคลจะยอมรับนวัตกรรมนั้น ดังนั้น บุคคลยังรับรู้ถึงประโยชน์เชิงสัมพัทธ์ของนวัตกรรม มากขึ้นเท่าใด อัตราการรับนวัตกรรมนั้นก็ยิ่งสูงขึ้นเท่านั้น

2. ความเข้ากันได้หรือความไม่ขัดแย้งกัน (compatibility) หมายถึง ระดับของการเข้ากันได้ ที่บุคคลรับรู้ว่าการนวัตกรรมนั้นไม่ขัดแย้งกับค่านิยมที่มีอยู่เดิมประสบการณ์ในอดีตและความต้องการ ของผู้มีศักยภาพที่จะรับนวัตกรรม ตลอดจนความต้องการของสังคมโดยรวมหากนวัตกรรมใด สอดคล้องกับค่านิยม ประสบการณ์และความต้องการของบุคคลและสังคมนวัตกรรมนั้นก็ จะแพร่กระจายอย่างรวดเร็ว

3. ความซับซ้อน (complexity) หมายถึง ระดับของความซับซ้อนที่บุคคลรับรู้เกี่ยวกับความ เข้าใจในนวัตกรรมและการนำนวัตกรรมนั้นไปใช้ หากนวัตกรรมนั้นซับซ้อนมากทั้งในด้านแนวคิด และในด้านการประยุกต์ใช้นวัตกรรมนั้นเป็นสิ่งที่เข้าใจได้ยากและประยุกต์ใช้ได้ยาก จึงมีแนวโน้มที่ บุคคลจะรับนวัตกรรมนั้นได้ช้าหรือไม่รับนวัตกรรมนั้นโดยสิ้นเชิงกล่าวคือบุคคล มีแนวโน้มที่จะรับ

นวัตกรรมที่ไม่ซับซ้อนและเข้าใจได้ง่ายได้เร็วกว่านวัตกรรมที่ซับซ้อนและเข้าใจยาก ดังนั้น ในการแพร่กระจายนวัตกรรมใด ๆ ผู้แพร่กระจายจะต้องทำให้ผู้มีศักยภาพที่จะรับนวัตกรรมนั้น ๆ ได้ง่าย

4. ความสามารถทดลองได้ (testability) หมายถึง ระดับของความสามารถที่จะทดลองนวัตกรรมนั้นคุณสมบัตินี้แสดงเกี่ยวกับความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นเมื่อบุคคลยอมรับนวัตกรรมดังกล่าว นวัตกรรมใดที่เปิดโอกาสให้บุคคลสามารถทดลอง และประเมินผลได้นวัตกรรมนั้นก็น่าจะแนวโน้มที่จะแพร่กระจายอย่างรวดเร็ว

5. ความสามารถสังเกตและสื่อสารได้ (obsorbability) หมายถึง ระดับของความสามารถสังเกตและสื่อสารผลของนวัตกรรมนั้นได้ หากนวัตกรรมใดเป็นนวัตกรรมที่บุคคลสามารถสังเกตผลของนวัตกรรมได้หรือสามารถสื่อสารผ่านนวัตกรรมได้ นวัตกรรมนั้นก็น่าจะมีแนวโน้มที่แพร่กระจายอย่างรวดเร็ว ดังนั้น กลยุทธ์หนึ่งที่ยอมรับใช้ในการแพร่กระจายนวัตกรรม คือ การให้บุคคลที่เป็นที่รู้จักหรือเป็นที่ยอมรับในสังคมรับนวัตกรรมนั้นเสียก่อน เพื่อจูงใจให้สมาชิกในองค์กรรับนวัตกรรมนั้นด้วย

6. ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับนวัตกรรม (cost) ลักษณะของนวัตกรรมที่มีค่าใช้จ่ายสูงโดยเฉพาะค่าเสียโอกาส (opportunity cost) ก็จะมีผลทำให้การยอมรับมากกว่านวัตกรรมที่มีค่าใช้จ่ายต่ำ

7. ความสามารถที่จะแบ่งแยกได้ (divisibility) ลักษณะนวัตกรรมที่สามารถแบ่งออกเป็นส่วนย่อย ๆ ได้ย่อมทำให้เกิดการยอมรับได้ง่ายกว่านวัตกรรมที่ไม่แบ่งเป็นส่วนย่อย

2.5 บทความและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

พรรณทิพา แอดำ (2549) ได้ศึกษา “การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศของข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงพลังงาน” เพื่อศึกษาระดับการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงพลังงาน และศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ

ผลการวิจัยพบว่า การวิจัยระดับการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงพลังงาน โดยรวมทุกด้าน ข้าราชการมีการยอมรับอยู่ในระดับมาก สำหรับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงาน ของข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงพลังงาน จำแนกตาม สถานที่ปฏิบัติงาน อายุ ระดับตำแหน่ง วุฒิ การวิจัย ลักษณะงานที่รับผิดชอบ ไม่มีความสัมพันธ์กับการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ แต่ ประสิทธิภาพอบรมด้านคอมพิวเตอร์ ในด้านการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีสารสนเทศ มีความสัมพันธ์กับการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ และทักษะความรู้เกี่ยวกับ คอมพิวเตอร์ ในด้าน

การใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีสารสนเทศ และในด้านสภาพแวดล้อมทางเทคโนโลยีสารสนเทศ มีความสัมพันธ์กับการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

พวงพกา พัวไพบูลย์วงศ์ (2553) ได้ศึกษา “ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับนวัตกรรมระบบ Team Work ในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท กนกสิน เอ็กซ์พอร์ต อิมพอร์ต จำกัด” โดยศึกษาระดับการยอมรับนวัตกรรมระบบ Team Work และปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับนวัตกรรมระบบ Team Work ในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท กนกสิน เอ็กซ์พอร์ต อิมพอร์ต จำกัด ประชากรประกอบด้วยพนักงานบริษัท กนกสิน เอ็กซ์พอร์ต อิมพอร์ต จำกัด

ผลการวิจัยพบว่า การยอมรับนวัตกรรมระบบ Team Work ของพนักงานบริษัท กนกสิน เอ็กซ์พอร์ต อิมพอร์ต จำกัด อยู่ในระดับค่อนข้างเห็นด้วย ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ การศึกษาดำรงตำแหน่งงาน ไม่เป็นปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับนวัตกรรมระบบ Team Work ในขณะที่อายุและระยะเวลาปฏิบัติงานเป็นปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับ นวัตกรรมระบบ Team Work ของพนักงานบริษัท กนกสิน เอ็กซ์พอร์ต อิมพอร์ต จำกัด โดยมีระดับนัยสำคัญ 0.01

Iacovou และคณะ (1995) ได้ทำการศึกษาการยอมรับต่อระบบ EDI ด้วยการสัมภาษณ์ผู้บริหารระดับสูง อาทิ เช่น เจ้าของบริษัท และผู้จัดการฝ่ายจาก 7 บริษัท โดยบริษัทเหล่านั้นมีพนักงานไม่เกิน 200 คน จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับระบบ EDI ของภาคเอกชนในประเทศเนเธอร์แลนด์ ได้แก่ 1.ปัจจัยด้านความพร้อมขององค์กร 2.ปัจจัยแรงกดดันจากภายนอก 3.ปัจจัยการมองเห็นของผลประโยชน์ที่จะได้รับจากการใช้ EDI (Benefit)

Teo และคณะ (2003) ได้ศึกษาว่าการนำเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตสมัยสามารถเปลี่ยนแปลงประสิทธิภาพขององค์กรได้อย่างไร เพื่อความถูกต้อง และความน่าเชื่อถือของการวิจัย Teo และคณะ ใช้แบบสอบถามและสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้จัดการฝ่ายสารสนเทศ จากการศึกษาพบว่าปัจจัยที่มีต่อการยอมรับของระบบ EDI ในประเทศสิงคโปร์ ได้แก่แรงกดดันจากภายนอกอุตสาหกรรมเป็นแรงขับเคลื่อนที่สำคัญในการยอมรับการใช้ระบบเทคโนโลยี แรงกดดันจากภายนอกที่ว่าสามารถจำแนกออกเป็นแรงกดดันจากลูกค้า แรงกดดันจากคู่ค้า และแรงกดดันจากคู่แข่ง จากการศึกษาพบว่า แรงกดดันจากลูกค้า แรงกดดันจากคู่ค้ามีความสำคัญกว่าแรงกดดันจากคู่แข่ง

ณัฐวิสต์ สุขหรั่ง (2553) ได้ศึกษาการค้นคว้าอิสระเรื่อง “ทัศนคติพนักงานที่ใช้โปรแกรมลูกค้าสัมพันธ์ของศูนย์บริการลูกค้า” โดยต้องการทราบถึงทัศนคติของพนักงานในการใช้โปรแกรมลูกค้าสัมพันธ์ โดยได้ผลว่าเนื่องจากการทดลองให้ใช้งานก่อนทำให้พนักงานมีประสิทธิภาพในการใช้งาน และจากเวลาการใช้งานที่นานทำให้เคยชิน อีกทั้งยังมีการเข้ารับการอบรมทำให้พนักงานส่วน

ใหญ่เข้าใจมากขึ้น ดังนั้นหากผู้บริหารต้องการที่ให้พนักงานเข้ารับการอบรมจึงเป็นเรื่องที่ดี และต้องมีการวางแผนที่ดีควบคู่ไป

ได้ผลสรุปว่าทัศนคติของผู้ใช้ที่เคยเข้ารับการอบรมจะมีทัศนคติต่อโปรแกรมดีกว่า และพนักงานที่มีความรู้เกี่ยวกับโปรแกรมลูกค้าสัมพันธ์จะมีทัศนคติในการใช้ที่ดีกว่า



บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “การยอมรับนวัตกรรมของผู้ใช้บริการระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร(e-Customs) ที่มีต่อกรมศุลกากร เขตคลองเตย” มุ่งศึกษาการยอมรับนวัตกรรมของผู้ใช้บริการระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร (e-Customs) เพื่อนำผลที่ได้จากการวิจัยเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนา ระบบ (e-Customs) ให้มีความเหมาะสมในการใช้งานได้มากขึ้นและการศึกษานี้ยังเป็นสิ่งที่ทางกรมศุลกากร เขตคลองเตย ต้องการเพื่อนำผลที่ได้ไปใช้ในการปรับปรุงและพัฒนา ระบบเพื่อให้เกิดการยอมรับนวัตกรรมของผู้ใช้บริการที่ดีขึ้น ซึ่งในบทนี้จะกล่าวถึง วิธีการดำเนินงานวิจัย โดยมีหัวข้อในการศึกษา ดังต่อไปนี้

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

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษานี้เป็นผู้ใช้บริการระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร (e-Customs) ที่มีต่อกรมศุลกากร เขตคลองเตย โดยเป็นจำนวนเฉลี่ยต่อเดือนในปี 2554 เป็นจำนวน 19,558 รายต่อเดือน

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษานี้ ได้จากการเลือกกลุ่มตัวอย่างจากจำนวนผู้ให้บริการระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร (e-Customs) ที่มีต่อกรมศุลกากร เขตคลองเตย เฉลี่ยต่อเดือน

งานวิจัยฉบับนี้พิจารณาเลือกขนาดตัวอย่างที่เหมาะสม คำนวณจากการหาจำนวนกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane, 1970) กำหนดความเชื่อมั่น 95% และให้ค่าความคลาดเคลื่อนเท่ากับ 0.05 จะได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างโดยกำหนดค่าสถิติ ดังนี้

$$\text{สูตร } n = \frac{N}{1+N(e)^2}$$

เมื่อ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนผู้ใช้บริการระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร(e-Customs) ที่มีต่อกรมศุลกากร เขตคลองเตยเฉลี่ยต่อเดือน

e = ค่าความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 0.05

วิธีการคำนวณหากรวมตัวอย่าง

$$\begin{aligned} \text{เมื่อ } n &= \frac{19,558}{1+19558(0.05)^2} \\ &= \frac{19,558}{1+19558(0.0025)} \\ &= 392 \text{ ราย} \end{aligned}$$

จะได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 392 ราย

กลุ่มตัวอย่างใช้การกำหนดสัดส่วนของผู้ใช้บริการระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร(e-Customs) ที่มีต่อกรมศุลกากร เขตคลองเตย โดยผู้วิจัยจะแบ่งชั้นภูมิกลุ่มตัวอย่างเป็น 2 ส่วนจึงกำหนดสัดส่วนในแต่ละชั้นภูมิ

$$\text{จำนวนตัวอย่าง} = \frac{\text{จำนวนตัวอย่างทั้งหมด} \times \text{จำนวนประชากร}}{\text{ประชากรทั้งหมด}}$$

	จำนวนประชากร	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง	
1. การส่งออก	9,514	$\frac{9514 \times 392}{19558}$	= 191
2. การนำเข้า	10,044	$\frac{10,044 \times 392}{19558}$	= 201

ขั้นตอนการดำเนินการวิจัย

1. สร้างแบบสอบถามตามกรอบแนวคิดงาน วิจัยการยอมรับนวัตกรรมผู้ใช้บริการระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร (e-Customs) ที่มีต่อกรมศุลกากร เขตคลองเตย
2. เอาแบบสอบถาม 30 ชุดไปทดสอบค่าความน่าเชื่อถือ (Reliability) โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha-Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach, 1970 : 161) ต้องได้ค่า $\alpha > 0.7$
3. เก็บข้อมูลแบบสอบถามทั้ง 392 ชุดแจกยังกลุ่มตัวอย่าง และเก็บข้อมูลตรงห้สับบันทึก
4. ทำการวิเคราะห์ทางสถิติและทดสอบสมมติฐานด้วยค่าความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ซึ่งมีความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 เป็นเกณฑ์ในการยอมรับหรือปฏิเสธสมมติฐานในการวิจัย จากแหล่งข้อมูล (Source of Data) ที่ทำการศึกษา
5. สรุปผลการทดลอง
6. ชี้แจงเสนอแนะ เพื่อปรับปรุงการวิจัยในครั้งต่อไป

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถาม (Questionnaire) ขึ้นมา 1 ชุด ซึ่งมีขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ ดังนี้

1. จัดทำแบบสอบถาม โดยศึกษาจากแนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องแบบสอบถามจะแบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 : การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยทางด้านประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในองค์กรจะมีลักษณะของแบบสอบถามเป็นเลือกตอบ (Check List)

ส่วนที่ 2 : การวิเคราะห์พฤติกรรมการใช้งานคอมพิวเตอร์ของผู้ใช้บริการระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร (e-Customs) ที่มีต่อกรมศุลกากร เขตคลองเตย

ส่วนที่ 3 : การยอมรับ นวัตกรรม ของผู้ใช้บริการระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร (e-Customs) ที่มีต่อกรมศุลกากร เขตคลองเตย (มี 4 ด้านคือ ด้านความรวดเร็วของระบบอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร (e-Customs) ด้านความสะดวกของผู้ใช้บริการ ด้านความเชื่อมั่นต่อระบบของผู้ให้บริการ ด้านการตอบสนองของระบบต่อผู้ให้บริการ)

โดยวัดจากผู้ใช้บริการระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร (e-Customs) ที่มีต่อกรมศุลกากร เขตคลองเตย ผู้วิจัยได้ใช้มาตราการวัดแบบประเมินค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ตามวิธี

ของ ลิเคิร์ต (Likert's Scale) คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบได้ตามความคิดเห็น และมีการกำหนดเกณฑ์การใช้คะแนน ดังนี้

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

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยเก็บจากกลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ใช้บริการระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร(e-Customs) ที่มีต่อกรมศุลกากร เขตคลองเตย จำนวน 392 ราย
2. ตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของข้อมูล จัดหมวดหมู่ของข้อมูลในแบบสอบถาม เพื่อศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

3.4 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้ได้นำแบบสอบถามที่เก็บคืนจำนวน 392 ชุดคิดเป็น 100% ของจำนวนแบบสอบถามทั้งหมดมาลงรหัส (Coding) เพื่อทำการวิเคราะห์ทางสถิติและทดสอบสมมติฐานด้วยค่าความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ซึ่งมีความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 เป็นเกณฑ์ในการยอมรับหรือปฏิเสธสมมติฐานในการวิจัย จากแหล่งข้อมูล (Source of Data) ที่ทำการศึกษแบ่งออกเป็น 3 ประเภทดังนี้

เป็นคำถามปลายปิดสำหรับส่วนที่ 1: การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยทางด้านประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน อาชีพ โดยวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการแจกแจงความถี่และค่าร้อยละ

เป็นคำถามปลายปิดสำหรับส่วนที่ 2 : การวิเคราะห์พฤติกรรมการใช้บริการระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร (e-Customs) ที่มีต่อกรมศุลกากร เขตคลองเตย ได้แก่ ความสามารถในการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ ความสามารถเกี่ยวกับการใช้อินเทอร์เน็ต ความสามารถเกี่ยวกับการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปและความสามารถในการใช้อุปกรณ์ต่อพ่วงคอมพิวเตอร์ โดยวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการแจกแจงความถี่และค่าร้อยละ

เป็นคำถามปลายเปิดสำหรับส่วนที่ 3 : การยอมรับนวัตกรรมของผู้ใช้บริการระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร (e-Customs) ที่มีต่อกรมศุลกากร เขตคลองเตย (มี 4 ด้านคือ ด้านความเร็วของระบบอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร (e-Customs) ด้านความสะดวกของผู้ใช้บริการ ด้านความเชื่อมั่นต่อระบบของผู้ใช้บริการ ด้านการตอบสนองของระบบต่อผู้ใช้บริการ) โดยวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการแจกแจงความถี่และค่าร้อยละ สถิติค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยใช้เกณฑ์ต่อไปนี้

วิธีการแบ่งช่วงของพิสัยคะแนนของข้อความเป็นระดับ 5 ระดับ โดยได้ค่าเฉลี่ยเป็นดัชนีในการบ่งระดับความพึงพอใจดังนี้

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

คะแนนเฉลี่ย 4.21-5.00 หมายถึง มีการยอมรับนวัตกรรมอยู่ในระดับมากที่สุด

คะแนนเฉลี่ย 3.41-4.20 หมายถึง มีการยอมรับนวัตกรรมอยู่ในระดับมาก

คะแนนเฉลี่ย 2.61-3.40 หมายถึง มีการยอมรับนวัตกรรมอยู่ในระดับปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 1.81-2.60 หมายถึง มีการยอมรับนวัตกรรมอยู่ในระดับน้อย

คะแนนเฉลี่ย 1.00-1.80 หมายถึง มีการยอมรับนวัตกรรมอยู่ในระดับน้อยที่สุด

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ใช้สถิติเชิงพรรณนาในการวิเคราะห์ (Descriptive Statistics) เป็นสถิติที่ใช้ในการอธิบายลักษณะทั่วไปของข้อมูล เช่น ค่าเฉลี่ย (Mean) ความถี่ (Frequency) ตาราง โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS

2. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) เป็นสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานในการวิจัย เพื่อสรุปผลอ้างอิงไปยังประชากรของการศึกษารุ่นนี้ จะตั้งระดับความเชื่อมั่น ร้อยละ 95 โดยสถิติที่นำมาใช้ทดสอบสมมติฐานมีดังนี้

2.1 ค่า t-test ใช้ในกรณีตัวแปรอิสระมีระดับการวัดแบบกลุ่มหรือลำดับ (Nominal or Interval) มี 2 กลุ่ม และตัวแปรตามที่มีระดับการวัดแบบช่วง หรือ อัตราส่วนทดสอบ (Interval or Ratio) ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ใช้สถิติในการวิเคราะห์ คือ t-test

2.2 ค่า F-test ใช้ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยมากกว่าสองกลุ่มขึ้นไป โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One - Way ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2544 : 135)

ถ้าผลการทดสอบมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติแล้ว ต้องทำการทดสอบเป็นรายคู่ต่อไป เพื่อดูว่ามีคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน โดยใช้วิธี Fisher's Least Significant Difference (LSD) (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2545 : 332-333)

2.3 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson Correlation) ใช้วิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปรเชิงปริมาณทั้ง 2 ตัว โดยถ้าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่าใกล้ + 1 หมายถึง ตัวแปรเชิงปริมาณทั้ง 2 ตัว มีความสัมพันธ์มากในทิศทางเดียวกัน ถ้าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่าใกล้ - 1 หมายถึง ตัวแปรเชิงปริมาณทั้ง 2 ตัว มีความสัมพันธ์มากในทิศทางตรงกันข้าม ถ้าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่าใกล้ศูนย์ หมายถึง ตัวแปรเชิงปริมาณทั้ง 2 ตัว ไม่มีความสัมพันธ์กัน (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2545 : 54-55) และมีค่าระดับความสัมพันธ์ของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ดังนี้

ค่าระดับความสัมพันธ์	ระดับความสัมพันธ์
0.81-1.00	สูงมาก
0.61-0.80	ค่อนข้างสูง
0.41-0.60	ปานกลาง
0.21-0.40	ค่อนข้างต่ำ
0.01-0.20	ต่ำมาก

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่องการยอมรับนวัตกรรมของผู้ใช้บริการระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร (e-Customs) ที่มีต่อกรมศุลกากร เขตคลองเตย มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการยอมรับนวัตกรรมของผู้ใช้บริการระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร (e-Customs) ที่มีต่อกรมศุลกากร เขตคลองเตย จะเสนอผลการวิจัย โดยการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีทางสถิติที่ได้จากกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้นจำนวน 392 ชุด ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 100

4.1 การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลได้แบ่งและแปลความหมายของข้อมูลเป็น 4 ส่วน ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 แสดงข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร (e-Customs) ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษารายได้ต่อเดือน อาชีพ

ส่วนที่ 2 แสดงข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้คอมพิวเตอร์ ได้แก่ ความสามารถในการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ ความสามารถเกี่ยวกับการใช้อินเทอร์เน็ต ความสามารถเกี่ยวกับการใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ความสามารถการใช้อุปกรณ์ต่อพ่วงคอมพิวเตอร์

ส่วนที่ 3 แสดงข้อมูลเกี่ยวกับการยอมรับนวัตกรรมของผู้ใช้บริการระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร (e-Customs) ได้แก่ ด้านความรวดเร็วของระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร (e-Customs) ด้านความสะดวกของผู้ใช้บริการ ด้านความเชื่อมั่นต่อระบบของผู้ให้บริการ ด้านการตอบสนองของระบบต่อผู้ให้บริการ

ส่วนที่ 4 แสดงข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อความเข้าใจในการแปลความหมาย ขอกำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

\bar{X}	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ยเลขคณิต
S.D.	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
t	แทน	ค่าสถิติทดสอบ t-test
F	แทน	ค่าสถิติทดสอบ F-test
SS	แทน	ผลบวกกำลังสองของคะแนน
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยของผลบวกกำลังสองของคะแนน
df	แทน	องศาแห่งความอิสระ
LSD	แทน	Least Significant Difference
Sig	แทน	ระดับนัยสำคัญทางสถิติเพื่อใช้ทดสอบ สมมติฐาน
*	แทน	ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 (95 เปอร์เซ็นต์)
**	แทน	ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการระบบ
ศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร (e-Customs) ที่มีต่อกรมศุลกากร เขตคลองเตย

การแสดงผลเกี่ยวกับลักษณะประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม
ผู้ใช้บริการระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร (e-Customs) ได้แก่ เพศ อายุ
ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน อาชีพ ดังแสดงรายละเอียดตามตารางดังนี้

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวน (ความถี่) และค่าร้อยละ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม
เพศ

เพศ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ชาย	240	61.20
หญิง	152	38.80
รวม	392	100.00

ผลจากตารางที่ 4.1 แสดงให้เห็นถึงผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
ที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 392 คน โดยสามารถจำแนกตามเพศได้ดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศมีดังนี้ เพศชายมีจำนวน 240 คน คิดเป็นร้อยละ 61.20 และเพศหญิงมีจำนวน 152 คน คิดเป็นร้อยละ 38.80 โดยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง

ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวน (ความถี่) และค่าร้อยละ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงอายุ

อายุ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 25 ปี	52	13.27
26 – 35 ปี	68	17.35
36 – 45 ปี	129	32.91
46 – 55 ปี	95	24.23
มากกว่า 55 ปี	48	12.24
รวม	392	100.00

ผลจากตารางที่ 4.2 แสดงให้เห็นถึงผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 392 คน โดยสามารถจำแนกตามช่วงอายุได้ดังนี้

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้ใช้บริการระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร (e-Customs) ส่วนใหญ่มีช่วงอายุ 36-45 ปี จำนวน 129 คน คิดเป็นร้อยละ 32.91 รองลงมาช่วงอายุ 46 -55 ปี จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 24.23 ช่วงอายุ 26-35 ปี จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 17.35 ช่วงอายุต่ำกว่า 25 ปี จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 13.27 และช่วงอายุ มากกว่า 55 ปี จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 12.24 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวน (ความถี่) และค่าร้อยละ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน(คน)	ร้อยละ
มัธยมศึกษา/ปวช.	121	30.87
อนุปริญญา/ปวส.	96	24.49
ปริญญาตรี	143	36.48
ปริญญาโท หรือ สูงกว่า	32	8.16
รวม	392	100.00

ผลจากตารางที่ 4.3 แสดงให้เห็นถึงผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 392 คน โดยสามารถจำแนกตามระดับการศึกษาได้ดังนี้

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้ใช้บริการระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร (e-Customs) ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 143 คน คิดเป็นร้อยละ 36.48 รองลงมาคือระดับมัธยมศึกษา/ปวช. จำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 30.87 ระดับอนุปริญญา/ปวส. จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 24.49 และระดับปริญญาโท จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 8.16 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวน (ความถี่) และค่าร้อยละ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้ต่อเดือน

รายได้ต่อเดือน	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 15,000 บาท	124	31.63
15,001 - 30,000 บาท	178	45.41
30,001 - 45,000 บาท	51	13.01
สูงกว่า 45,001 บาท	39	9.95
รวม	392	100.00

ผลจากตารางที่ 4.4 แสดงให้เห็นถึงผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 392 คน โดยสามารถจำแนกตามรายได้ต่อเดือนได้ดังนี้

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้ใช้บริการระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร (e-Customs) ส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน 15,001 - 30,000 บาท มีจำนวน 178 คน คิดเป็นร้อยละ 45.41 รองลงมารายได้ต่อเดือน ต่ำกว่า 15,000 บาท จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 31.63 รายได้ต่อเดือน 30,001 - 45,000 บาท จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 13.01 และ รายได้ต่อเดือนสูงกว่า 45,001 บาท จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 9.95 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 แสดงจำนวน (ความถี่) และค่าร้อยละ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
พนักงานบริษัทที่นำเข้าและส่งออก	308	78.60
สินค้า	42	10.70
เป็นเจ้าของกิจการนำเข้าสินค้า	25	6.40
เป็นเจ้าของกิจการส่งออกสินค้า	17	4.30
อื่น ๆ		
รวม	392	100.00

ผลจากตารางที่ 4.5 แสดงให้เห็นถึงผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 392 คน โดยสามารถจำแนกตามอาชีพได้ดังนี้

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้ใช้บริการระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร (e-Customs) ส่วนใหญ่มีอาชีพพนักงานบริษัทที่นำเข้าและส่งออกสินค้า มีจำนวน 308 คน คิดเป็นร้อยละ 78.60 รองลงมาเป็นเจ้าของกิจการนำเข้าสินค้า จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 10.70 เป็นเจ้าของกิจการส่งออกสินค้า จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 6.40 และอื่น ๆ จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 4.30 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลความสามารถเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้งานคอมพิวเตอร์

การแสดงผลข้อมูลความสามารถเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้งานคอมพิวเตอร์ ได้แก่ ความสามารถในการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ ความสามารถในการใช้อินเทอร์เน็ต ความสามารถในการใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ความสามารถในการใช้อุปกรณ์ต่อพ่วงคอมพิวเตอร์

ตารางที่ 4.6 แสดงจำนวน (ความถี่) ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ในด้านความสามารถเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์ จำแนกตามความสามารถในการใช้ เครื่องคอมพิวเตอร์

ความสามารถในการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์	สามารถใช้ได้ดีที่สุด	สามารถใช้ได้ดี	สามารถใช้ปานกลาง	สามารถใช้บ้าง	ไม่สามารถใช้ได้	ระดับความสำคัญ			อันดับ
	\bar{X}	S.D.	แปลผล						
- ท่านสามารถใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ได้ เช่น การเปิดปิดเครื่อง, การปรับหน้าจอ	133	126	94	33	6	3.89	1.021	มาก	2
- ท่านสามารถใช้อุปกรณ์ร่วมกับเครื่องคอมพิวเตอร์ได้ เช่น เมาส์, คีย์บอร์ด	140	133	86	32	1	3.97	0.963	มาก	1
- ท่านสามารถใช้หน่วยความจำภายนอกจัดเก็บไฟล์งานเพื่อสำรองได้ เช่น External hard drive, USB Flash Drive	106	127	80	55	24	3.60	1.197	มาก	3
- ท่านสามารถตั้งค่าการใช้งานต่างๆ บนเครื่องคอมพิวเตอร์ได้	51	103	131	66	41	3.15	1.163	ปานกลาง	4
- ค่าเฉลี่ยในภาพรวม						3.65	0.969	มาก	-

ผลจากตารางที่ 4.6 พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามมีระดับความสามารถ อันดับ 1 คือท่านสามารถใช้อุปกรณ์ร่วมกับเครื่องคอมพิวเตอร์ได้ เช่น เมาส์, คีย์บอร์ด อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.97 (S.D.=0.963) อันดับ 2 ท่านสามารถใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ได้ เช่น การเปิดปิดเครื่อง, การปรับหน้าจอ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.89 (S.D.=1.021) อันดับ 3 ท่านสามารถใช้หน่วยความจำภายนอกจัดเก็บไฟล์งานเพื่อสำรองได้ เช่น External hard drive, USB Flash Drive อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.60 (S.D.=1.197) อันดับ 4 ท่านสามารถตั้งค่าการใช้งานต่าง ๆ บนเครื่องคอมพิวเตอร์ได้ อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.15 (S.D.=1.163)

ตารางที่ 4.7 แสดงจำนวน (ความถี่) ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ในด้านความสามารถเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์ จำแนกตามความสามารถเกี่ยวกับการใช้อินเทอร์เน็ต

ความสามารถเกี่ยวกับการใช้อินเทอร์เน็ต	สามารถใช้ได้ ดีที่สุด	สามารถ ใช้ได้ ดี	สามารถใช้ได้ ปาน กลาง	สามารถ ใช้ได้ บ้าง	ไม่สามารถ ใช้ได้เลย	ระดับความสำคัญ			อันดับ
						\bar{X}	S.D.	แปล ผล	
- ท่านมีความรู้เกี่ยวกับการเข้าสู่ระบบ อินเทอร์เน็ตและสามารถใช้งานบน อินเทอร์เน็ตเข้าสู่เว็บไซต์ต่างๆ ได้	103	147	82	43	17	3.70	1.10	มาก	1
- ท่านสามารถรับส่งข้อมูลและไฟล์งาน ต่างๆ ทางอีเมลได้เช่น hotmail , yahoo และ gmail	110	123	96	44	19	3.67	1.14	มาก	2
รวม						3.68	1.076	มาก	-

ผลจากตารางที่ 4.7 พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามมีระดับความสามารถ อันดับ 1 คือท่านมีความรู้เกี่ยวกับการเข้าสู่ระบบอินเทอร์เน็ต และสามารถใช้งานบนอินเทอร์เน็ตเข้าสู่เว็บไซต์ต่าง ๆ ได้ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.70 (S.D.=1.103) อันดับ 2 ท่านสามารถรับส่งข้อมูล และไฟล์งานต่าง ๆ ทางอีเมลได้ เช่น hotmail , yahoo และ gmail อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.67 (S.D.=1.141)

ตารางที่ 4.8 แสดงจำนวน (ความถี่) ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ในด้านความสามารถเกี่ยวกับ
พฤติกรรมการใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์ จำแนกตามความสามารถเกี่ยวกับการใช้
โปรแกรมสำเร็จรูป

ความสามารถเกี่ยวกับการใช้ โปรแกรมสำเร็จรูป	สามารถ ใช้ได้ ที่สุด	สามารถ ใช้ได้	สามารถ ใช้ได้ ปาน กลาง	สามารถ ใช้ได้ บ้าง	ไม่ สามารถ ใช้ได้	ระดับความสำคัญ			อันดับ
						\bar{X}	S.D.	แปล ผล	
- ท่านสามารถจัดเก็บไฟล์ และเปิด ไฟล์บนโปรแกรม Adobe (pdf file) ได้	71	134	96	60	31	3.39	1.177	ปาน กลาง	2
- ท่านสามารถใช้งานโปรแกรม Microsoft Word เพื่องานเอกสาร ได้	73	144	110	43	22	3.52	1.087	มาก	1
- ท่านสามารถใช้งานโปรแกรม Microsoft Excel เพื่องานคำนวณ บน spreadsheet ได้	41	102	138	58	53	3.05	1.170	ปาน กลาง	3
ค่าเฉลี่ยในภาพรวม						3.32	1.036	ปาน กลาง	-

ผลจากตารางที่ 4.8 พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามมีระดับความสามารถ อันดับ 1 คือท่าน
สามารถใช้งานโปรแกรม Microsoft Word เพื่องานเอกสารได้ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.52
(S.D.=1.087) อันดับ 2 ท่านสามารถจัดเก็บไฟล์ และเปิดไฟล์บนโปรแกรม Adobe (pdf file) ได้ อยู่ใน
ระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.39 (S.D.=1.177) อันดับ 3 ท่านสามารถใช้งาน โปรแกรม Microsoft Excel
เพื่องานคำนวณบน spreadsheet ได้ อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.05 (S.D.=1.170)

ตารางที่ 4.9 แสดงจำนวน (ความถี่) ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ในด้านความสามารถเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์ จำแนกตามความสามารถการใช้อุปกรณ์ต่อพ่วงคอมพิวเตอร์

ความสามารถความการใช้อุปกรณ์ต่อพ่วงคอมพิวเตอร์	สามารถใช้ได้ดีที่สุด	สามารถใช้ได้ดีปานกลาง	สามารถใช้ได้บ้าง	ไม่สามารถใช้ได้เลย	ระดับความสำคัญ	อันดับ			
						\bar{X}	S.D.	แปลผล	อันดับ
- ท่านสามารถใช้เครื่องแสกนเนอร์ เพื่องานจัดเก็บเอกสารได้	70	128	105	61	28	3.39	1.156	ปานกลาง	2
- ท่านสามารถใช้เครื่องปริ้นเตอร์ เพื่อพิมพ์งานได้	103	143	84	49	13	3.70	1.090	มาก	1
- ท่านท่านสามารถใช้เครื่องเร้าเตอร์ แอร์การ์ด หรืออุปกรณ์รับส่งสัญญาณอินเทอร์เน็ตกับเครื่องคอมพิวเตอร์ได้	57	122	107	60	46	3.21	1.214	ปานกลาง	3
ค่าเฉลี่ยในภาพรวม						3.43	1.085	มาก	-

ผลจากตารางที่ 4.9 พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามมีระดับความสามารถ อันดับ 1 คือท่านสามารถใช้เครื่องปริ้นเตอร์เพื่อพิมพ์งานได้ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.70 (S.D.=1.090) อันดับ 2 ท่านสามารถใช้เครื่องแสกนเนอร์ เพื่องานจัดเก็บเอกสารได้ อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.39 (S.D.=1.156) อันดับ 3 ท่านสามารถใช้เครื่องเร้าเตอร์ แอร์การ์ด หรืออุปกรณ์รับส่งสัญญาณอินเทอร์เน็ตกับเครื่องคอมพิวเตอร์ได้ อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.21 (S.D.=1.214)

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการยอมรับนวัตกรรมของผู้ใช้บริการระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร (e-Customs)

การแสดงผลข้อมูลเกี่ยวกับการยอมรับนวัตกรรมของผู้ใช้บริการระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร (e-Customs) ได้แก่ ด้านความรวดเร็วของระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร(e-Customs) ด้านความสะดวกของผู้ใช้บริการ ด้านความเชื่อมั่นต่อระบบของผู้ใช้บริการ ด้านการตอบสนองของระบบต่อผู้ให้บริการ

ตารางที่ 4.10 แสดงจำนวน(ความถี่)ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานในด้านการยอมรับ นวัตกรรม
 ของผู้ใช้บริการระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร(e-Customs)
 ที่มีต่อกรมศุลกากร เขตคลองเตย จำแนกตามด้านความรวดเร็วของระบบศุลกากร
 อิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร (e-Customs)

ด้านความรวดเร็วของ ระบบศุลกากร อิเล็กทรอนิกส์แบบไร้ เอกสาร (e-Customs)	มาก ที่สุด	มาก ปาน กลาง	น้อย ปาน กลาง	น้อย ที่สุด	ระดับความสำคัญ			อันดับ	
					\bar{X}	S.D.	แปล ผล		
- ระบบศุลกากร อิเล็กทรอนิกส์แบบไร้ เอกสาร(e-Customs) มี ความรวดเร็วในการเข้าใช้ บริการได้เหมาะสม	118	164	99	10	1	3.99	0.825	มาก	2
- ระบบศุลกากร อิเล็กทรอนิกส์แบบไร้ เอกสาร(e-Customs) มีความรวดเร็วในการสั่ง การ และดำเนินการอย่าง เหมาะสม	117	170	100	5	-	4.02	0.778	มาก	1
- ระบบศุลกากร อิเล็กทรอนิกส์แบบไร้ เอกสาร(e-Customs) มีความรวดเร็วในการส่ง ความต้องการของการ นำเข้า-ส่งออกสินค้าไปยัง กรมศุลกากรได้เหมาะสม	112	171	101	8	-	3.99	0.791	มาก	2
ค่าเฉลี่ยในภาพรวม						4.00	0.717	มาก	-

ผลจากตารางที่ 4.10 พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามมีระดับการยอมรับนวัตกรรม อันดับ 1 คือ
 ระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร (e-Customs) มีความรวดเร็วในการสั่งการ และดำเนินการอย่าง

เหมาะสม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.02 (S.D.=0.778) อันดับ 2 ระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร (e-Customs) มีความรวดเร็วในการเข้าใช้บริการได้เหมาะสม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.99 (S.D.=0.825) และระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร (e-Customs) มีความรวดเร็วในการส่งความต้องการของการนำเข้า-ส่งออกสินค้า ไปยัง กรมศุลกากรได้เหมาะสม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.99 (S.D.=0.791)

ตารางที่ 4.11 แสดงจำนวน(ความถี่)ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ในด้านการยอมรับนวัตกรรมของผู้ใช้บริการระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร(e-Customs)ที่มีต่อกรมศุลกากร เขตคลองเตย จำแนกตามด้านความสะดวกของผู้ใช้บริการ

ด้านความสะดวกของผู้ใช้บริการ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ระดับความสำคัญ			อันดับ
						\bar{X}	S.D.	แปลผล	
- ระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร(e-Customs) มีความสะดวกในการเข้าใช้บริการอย่างเหมาะสม	116	163	103	7	3	3.97	0.837	มาก	1
- ระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร(e-Customs) มีความง่ายในการเข้าใช้บริการ	89	151	130	20	2	3.78	0.873	มาก	3
- ระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร(e-Customs) มีความสะดวกในการเข้าใช้บริการมากกว่าระบบแมนนวล	119	158	97	17	1	3.96	0.865	มาก	2
ค่าเฉลี่ยในภาพรวม						3.90	0.752	มาก	-

ผลจากตารางที่ 4.11 พบว่าผู้ที่ตอบแบบสอบถามมีระดับการยอมรับนวัตกรรม อันดับ 1 คือระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร (e-Customs) มีความสะดวกในการเข้าใช้บริการอย่างเหมาะสม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.97 (S.D.=0.837) อันดับ 2 ระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร (e-Customs) มีความสะดวกในการเข้าใช้บริการมากกว่าระบบแมนนวล อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.96 (S.D.=0.865) อันดับ 3 ระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร (e-Customs) มีความง่ายในการเข้าใช้บริการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.96 (S.D.=0.865)

ตารางที่ 4.12 แสดงจำนวน(ความถี่)ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานในด้านการยอมรับ นวัตกรรมของผู้ใช้บริการระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร(e-Customs)ที่มีต่อกรมศุลกากร เขตคลองเตย จำแนกตามด้านความเชื่อมั่นต่อระบบของผู้ใช้บริการ

ด้านความเชื่อมั่นต่อระบบ ของผู้ใช้บริการ	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด	ระดับความสำคัญ			อันดับ
						\bar{X}	S.D.	แปล ผล	
- ระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์ แบบไร้เอกสาร(e-Customs) มีการเก็บข้อมูลได้อย่าง ปลอดภัย	104	139	117	27	5	3.79	0.955	มาก	4
- ระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์ แบบไร้เอกสาร(e-Customs) มีการให้ความเชื่อมั่นในการ พัฒนาการทำงานของท่าน	115	165	104	8	-	3.99	0.801	มาก	1
- ระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์ แบบไร้เอกสาร(e-Customs) มีการสร้างความเชื่อมั่นว่า ข้อมูลของท่านได้ส่งถึงกรม ศุลกากรแล้ว	91	178	113	10	-	3.89	0.783	มาก	2
- ระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์ แบบไร้เอกสาร(e-Customs) มีการสร้างความเชื่อมั่นใน การเข้าใช้บริการมากกว่า ระบบแมนนวลอย่างมากน้อย เพียงใด									-
ค่าเฉลี่ยในภาพรวม						3.89	0.704	มาก	

ผลจากตารางที่ 4.12 พบว่าผู้ที่ตอบแบบสอบถามมีระดับการยอมรับนวัตกรรม อันดับ 1 คือ ระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร (e-Customs) มีการสร้างความเชื่อมั่นว่าข้อมูลของท่านได้ส่งถึงกรมศุลกากรแล้ว อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.99 (S.D.=0.801) อันดับ 2 ระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร (e-Customs) มีการสร้างความเชื่อมั่นในการเข้าใช้บริการมากกว่าระบบแมนนวลอย่างมาก น้อยเพียงใด อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.89 (S.D.=0.783) อันดับ 3 ระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร (e-Customs) มีการให้ความเชื่อมั่นในการพัฒนาการทำงานของท่าน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.88 (S.D.=0.858) อันดับ 4 ระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร (e-Customs) มีการเก็บข้อมูลได้อย่างปลอดภัย อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.79 (S.D.=0.955)

ตารางที่ 4.13 แสดงจำนวน (ความถี่) ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานในด้านการยอมรับนวัตกรรมของผู้ใช้บริการระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร (e-Customs) ที่มีต่อกรมศุลกากร เขตคลองเตย จำแนกตามด้านการตอบสนองของระบบต่อผู้ให้บริการ

ด้านการตอบสนองของระบบต่อผู้ให้บริการ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ระดับความสำคัญ			อันดับ
						\bar{X}	S.D.	แปลผล	
- ระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร (e-Customs) ทำให้เกิดการตอบสนองของกรมศุลกากรรวดเร็วขึ้น	120	170	86	16	-	4.01	0.831	มาก	1
- ระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร (e-Customs) มีความเสถียรต่อการทำงาน	60	171	138	20	3	3.68	0.821	มาก	3
- ระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร (e-Customs) มีความง่ายในการตอบสนองต่อการทำงานครั้งที่สองและสาม และครั้งถัดไปทุกครั้ง	121	153	103	14	1	3.97	0.859	มาก	2
ค่าเฉลี่ยในภาพรวม						3.88	0.701	มาก	-

ผลจากตารางที่ 4.13 พบว่าผู้ที่ตอบแบบสอบถามมีระดับการยอมรับนวัตกรรม อันดับ 1 คือ ระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร (e-Customs) ทำให้เกิดการตอบสนองของกรมศุลกากร รวดเร็วขึ้น อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.01 (S.D.=0.831) อันดับ 2 ระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้ เอกสาร (e-Customs) มีความง่ายในการตอบสนองต่อการทำงานครั้งที่สอง และสาม และครั้งถัดไปทุก ครั้ง อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.97 (S.D.=0.859) อันดับ 3 ระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร (e-Customs) มีความเสถียรต่อการทำงาน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.68 (S.D.=0.821)

ส่วนที่ 4 การแสดงข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของบุคคลซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับ การศึกษา รายได้ต่อเดือน อาชีพ ที่แตกต่างกันทำให้การยอมรับนวัตกรรมของผู้ใช้บริการระบบ ศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร(e-Customs) แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.1 เพศที่แตกต่างกันมีผลต่อการยอมรับนวัตกรรมของผู้ใช้บริการระบบ ศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร(e-Customs) แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.14 แสดงการยอมรับนวัตกรรมของผู้ใช้บริการระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร (e-Customs)ด้านความรวดเร็วของระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร(e-Customs) จำแนกตามเพศ

การยอมรับนวัตกรรม	t-test for Equality of Means					
	เพศ	\bar{X}	S.D.	t	df	Sig.
ระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร (e-Customs) มีความรวดเร็วในการเข้าใช้บริการ ได้เหมาะสม	ชาย	3.96	0.799	-0.823	390	0.411
	หญิง	4.03	0.864			
ระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร (e-Customs) มีความรวดเร็วในการสั่งการ และ ดำเนินการอย่างเหมาะสม	ชาย	4.02	0.781	-0.038	390	0.970
	หญิง	4.02	0.776			
ระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร (e-Customs) มีความรวดเร็วในการส่งความ ต้องการของการนำเข้า-ส่งออกสินค้าไปยัง กรม ศุลกากรได้เหมาะสม	ชาย	3.96	0.789	-0.777	390	0.437
	หญิง	4.03	0.797			
ด้านความรวดเร็วของระบบศุลกากร อิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร (e-Customs)	ชาย	3.98	0.706	-0.615	390	0.539
	หญิง	4.02	0.735			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.14 จากการทดสอบ t-test ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่าเพศที่แตกต่างกันมีผลต่อการยอมรับนวัตกรรมของผู้ใช้บริการระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร (e-Customs) ด้านความรวดเร็วของระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร (e-Customs) มีค่า Sig. เท่ากับ 0.539 ซึ่งมากกว่าค่านัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าเพศที่แตกต่างกันมีผลต่อการยอมรับนวัตกรรมของผู้ใช้บริการระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร (e-Customs) ด้านความรวดเร็วของระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร (e-Customs) ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.15 แสดงการยอมรับนวัตกรรมของผู้ใช้บริการระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร (e-Customs) ด้านความสะดวกของผู้ใช้บริการ จำแนกตามเพศ

การยอมรับนวัตกรรม	t-test for Equality of Means					
	เพศ	\bar{X}	S.D.	t	df	Sig.
ระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร (e-Customs) มีความสะดวกในการเข้าใช้บริการอย่างเหมาะสม	ชาย	3.93	0.863	-1.349	390	0.178
	หญิง	4.05	0.792			
ระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร (e-Customs) มีความง่ายในการเข้าใช้บริการ	ชาย	3.69	0.899	-2.479	390	0.014
	หญิง	3.91	0.813			
ระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร (e-Customs) มีความสะดวกในการเข้าใช้บริการมากกว่าระบบแมนนวล	ชาย	3.91	0.919	-1.603	390	0.110
	หญิง	4.05	0.766			
ด้านความสะดวกของผู้ใช้บริการ	ชาย	3.84	0.795	-2.130	390	0.034*
	หญิง	4.00	0.669			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.15 จากการทดสอบ t-test ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่าเพศที่แตกต่างกันมีผลต่อการยอมรับนวัตกรรมของผู้ใช้บริการระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร (e-Customs) ด้านความสะดวกของผู้ใช้บริการ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.034 ซึ่งน้อยกว่าค่านัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าเพศที่แตกต่างกันมีผลต่อการยอมรับนวัตกรรมของผู้ใช้บริการระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร (e-Customs) ด้านความสะดวกของผู้ใช้บริการ แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.16 แสดงการยอมรับนวัตกรรมของผู้ใช้บริการระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร (e-Customs) ด้านความเชื่อมั่นต่อระบบของผู้ใช้บริการ จำแนกตามเพศ

การยอมรับนวัตกรรม	t-test for Equality of Means					
	เพศ	\bar{X}	S.D.	t	df	Sig.
ระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร (e-Customs) มีการเก็บข้อมูลได้อย่างปลอดภัย	ชาย	3.76	0.946	-0.846	390	0.398
	หญิง	3.84	0.970			
ระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร (e-Customs) มีการให้ความเชื่อมั่นในการพัฒนาการทำงานของท่าน	ชาย	3.86	0.897	-0.436	390	0.663
	หญิง	3.90	0.795			
ระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร (e-Customs) มีการสร้างความเชื่อมั่นว่าข้อมูลของท่านได้ส่งถึงกรมศุลกากรแล้ว	ชาย	3.97	0.823	-0.639	390	0.523
	หญิง	4.02	0.767			
ระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร (e-Customs) มีการสร้างความเชื่อมั่นในการเข้าใช้บริการมากกว่าระบบแมนนวล น้อยเพียงใด	ชาย	3.85	0.783	-1.364	390	0.173
	หญิง	3.96	0.780			
ด้านความเชื่อมั่นต่อระบบของผู้ใช้บริการ	ชาย	3.86	0.719	-0.980	390	0.328
	หญิง	3.93	0.680			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.16 จากการทดสอบ t-test ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่าเพศที่แตกต่างกันมีผลต่อการยอมรับนวัตกรรมของผู้ใช้บริการระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร (e-Customs) ด้านความเชื่อมั่นต่อระบบของผู้ใช้บริการ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.328 ซึ่งมากกว่าค่านัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าเพศที่แตกต่างกันมีผลต่อการยอมรับนวัตกรรมของผู้ใช้บริการระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร (e-Customs) ด้านความเชื่อมั่นต่อระบบของผู้ใช้บริการ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.17 แสดงการยอมรับนวัตกรรมของผู้ใช้บริการระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร (e-Customs) ด้านการตอบสนองของระบบต่อผู้ให้บริการ จำแนกตามเพศ

การยอมรับนวัตกรรม	t-test for Equality of Means					
	เพศ	\bar{X}	S.D.	t	df	Sig.
ระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร (e-Customs) ทำให้เกิดการตอบสนองของกรมศุลกากรรวดเร็วขึ้น	ชาย	3.99	0.810	-0.527	390	0.599
	หญิง	4.03	0.864			
ระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร (e-Customs) มีความเสถียรต่อการทำงาน	ชาย	3.64	0.806	-1.041	390	0.299
	หญิง	3.73	0.845			
ระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร (e-Customs) มีความง่ายในการตอบสนองต่อการทำงานครั้งที่สอง และสาม และครั้งถัดไปทุกครั้ง	ชาย	3.92	0.862	-1.334	390	0.183
	หญิง	4.04	0.853			
ด้านการตอบสนองของระบบต่อผู้ให้บริการ	ชาย	3.85	0.711	-1.160	390	0.247
	หญิง	3.93	0.683			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.17 จากการทดสอบ t-test ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่าเพศที่แตกต่างกันมีผลต่อการยอมรับนวัตกรรมของผู้ใช้บริการระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร (e-Customs) ด้านการตอบสนองของระบบต่อผู้ให้บริการ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.247 ซึ่งมากกว่าค่านัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าเพศที่แตกต่างกันมีผลต่อการยอมรับนวัตกรรมของผู้ใช้บริการระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร (e-Customs) ด้านการตอบสนองของระบบต่อผู้ให้บริการไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.2 อายุที่แตกต่างกันมีผลต่อการยอมรับนวัตกรรมของผู้ใช้บริการระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร (e-Customs) แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.18 แสดงการเปรียบเทียบ การยอมรับนวัตกรรมของผู้ใช้บริการระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร(e-Customs) จำแนกตามอายุ

		SS	Df	M.S.	F	Sig.
ด้านความรวดเร็วของระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร (e-Customs)	ระหว่างกลุ่ม	12.942	4	3.236	6.662	0.000**
	ภายใน	187.945	387	0.486		
	กลุ่มรวม	200.888	391			
ด้านความสะดวกของผู้ใช้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	14.910	4	3.728	6.996	0.000**
	ภายใน	206.201	387	0.533		
	กลุ่มรวม	221.111	391			
ด้านความเชื่อมั่นต่อระบบของผู้ใช้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	8.865	4	2.216	4.637	0.001**
	ภายใน	184.952	387	0.478		
	กลุ่มรวม	193.817	391			
ด้านการตอบสนองของระบบต่อผู้ใช้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	8.070	4	2.017	4.246	0.002**
	ภายใน	183.865	387	0.475		
	กลุ่มรวม	191.935	391			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.18 จากการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ในการทดสอบพบว่าอายุที่แตกต่างกันมีผลต่อการยอมรับนวัตกรรมของผู้ใช้บริการระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร (e-Customs) ด้านความรวดเร็วของระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร (e-Customs) ด้านความสะดวกของผู้ใช้บริการ ด้านความเชื่อมั่นต่อระบบของผู้ใช้บริการ ด้านการตอบสนองของระบบต่อผู้ใช้บริการ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000, 0.000, 0.001, 0.002 ซึ่งน้อยกว่าค่านัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าอายุที่แตกต่างกันมีผลต่อการยอมรับนวัตกรรมของผู้ใช้บริการระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร (e-Customs) ด้านความรวดเร็วของระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร (e-Customs) ด้านความสะดวกของผู้ใช้บริการ ด้านความเชื่อมั่นต่อระบบของผู้ใช้บริการ ด้านการตอบสนองของระบบต่อผู้ใช้บริการ แตกต่างกันได้ทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD ต่อไป

ตารางที่ 4.19 แสดง ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบอายุของผู้ใช้บริการ ที่แตกต่างกันกับการยอมรับ นวัตกรรม ของผู้ใช้บริการระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร(e- Customs) ในด้านความรวดเร็วของระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร (e-Customs) เป็น ราย คู่

อายุ	Mean	ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I-J)				
		ต่ำกว่า 25 ปี	26 – 35 ปี	36 – 45 ปี	46 – 55 ปี	มากกว่า 55 ปี
ต่ำกว่า 25 ปี	4.327	-	0.141 (0.274)	0.368 (0.001**)	0.541 (0.000**)	0.424 (0.003**)
26 – 35 ปี	4.186	-	-	0.228 (0.030*)	0.400 (0.000**)	0.284 (0.032*)
36 – 45 ปี	3.958	-	-	-	0.173 (0.068)	0.056 (0.636)
46 – 55 ปี	3.786	-	-	-	-	-0.117 (0.344)
มากกว่า 55 ปี	3.903	-	-	-	-	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.19 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ อายุที่แตกต่างกันกับการยอมรับ นวัตกรรมของผู้ใช้บริการระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร(e-Customs)ในด้านความ รวดเร็วของระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร (e-Customs) กลุ่มต่ำกว่า 25 ปี มีค่าเฉลี่ย มากกว่า กลุ่ม 36 - 45 ปี โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.001 และมีค่าเฉลี่ยต่างกัน 0.368 กลุ่มต่ำกว่า 25 ปี มี ค่าเฉลี่ยมากกว่า กลุ่ม 46 - 55 ปี โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 และมีค่าเฉลี่ยต่างกัน 0.541 กลุ่มต่ำกว่า 25 ปี มีค่าเฉลี่ยมากกว่า กลุ่มมากกว่า 55 ปี โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.003 และมีค่าเฉลี่ยต่างกัน 0.424 กลุ่ม 26 - 35 ปี มีค่าเฉลี่ยมากกว่า กลุ่ม 36 - 45 ปี โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.030 และมีค่าเฉลี่ยต่างกัน 0.228 กลุ่ม 26 - 35 ปี มีค่าเฉลี่ยมากกว่า กลุ่ม 46 - 55 ปี โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 และมีค่าเฉลี่ยต่างกัน

0.400 กลุ่ม 26 - 35 ปี มีค่าเฉลี่ยมากกว่า กลุ่มมากกว่า 55 ปี โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.032 และมีค่าเฉลี่ยต่างกัน 0.284 ทั้งนี้กลุ่มที่อายุไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติไม่นำมาแสดง

ตารางที่ 4.20 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบอายุของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกับการยอมรับนวัตกรรมของผู้ใช้บริการระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร (e-Customs) ในด้านความสะดวกของผู้ใช้บริการ เป็นรายคู่

อายุ	ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I-J)						
	กลุ่ม I	Mean	ต่ำกว่า 25 ปี	26 - 35 ปี	36 - 45 ปี	46 - 55 ปี	มากกว่า 55 ปี
ต่ำกว่า 25 ปี		4.243		0.175 (0.194)	0.331 (0.006**)	0.489 (0.000**)	0.660 (0.000**)
26 - 35 ปี		4.069		-	0.156 (0.153)	0.314 (0.007**)	0.485 (0.000**)
36 - 45 ปี		3.912		-	-	0.158 (0.111)	0.329 (0.008**)
46 - 55 ปี		3.754		-	-	-	0.171 (0.187)
มากกว่า 55 ปี		3.583		-	-	-	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.20 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ อายุที่แตกต่างกับการยอมรับนวัตกรรมของผู้ใช้บริการระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร (e-Customs) ในด้านความสะดวกของผู้ใช้บริการ กลุ่มต่ำกว่า 25 ปี มีค่าเฉลี่ยมากกว่า กลุ่ม 36 - 45 ปี โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.006 และมีค่าเฉลี่ยต่างกัน 0.331 กลุ่มต่ำกว่า 25 ปี มีค่าเฉลี่ยมากกว่า กลุ่ม 46 - 55 ปี โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 และมีค่าเฉลี่ยต่างกัน 0.489 กลุ่มต่ำกว่า 25 ปี มีค่าเฉลี่ยมากกว่า กลุ่มมากกว่า 55 ปี โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 และมีค่าเฉลี่ยต่างกัน 0.660 กลุ่ม 26 - 35 ปี มีค่าเฉลี่ยมากกว่า กลุ่ม 46 - 55 ปี โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.007 และมีค่าเฉลี่ยต่างกัน 0.314 กลุ่ม 26 - 35 ปี มีค่าเฉลี่ยมากกว่า กลุ่ม

มากกว่า 55 ปี โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 และมีค่าเฉลี่ยต่างกัน 0.485 กลุ่ม 36 - 45 ปี มีค่าเฉลี่ยมากกว่า กลุ่มมากกว่า 55 ปี โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.008 และมีค่าเฉลี่ยต่างกัน 0.329 ทั้งนี้กลุ่มที่อายุไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติไม่นำมาแสดง

ตารางที่ 4.21 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบอายุของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกับการยอมรับนวัตกรรมของผู้ใช้บริการระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร(e- Customs) ในด้านความเชื่อมั่นต่อระบบของผู้ใช้บริการ เป็นรายคู่

อายุ	Mean	ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I-J)				
		ต่ำกว่า 25 ปี	26 – 35 ปี	36 – 45 ปี	46 – 55 ปี	มากกว่า 55 ปี
ต่ำกว่า 25 ปี	4.111		0.096 (0.452)	0.176 (0.121)	0.416 (0.001**)	0.392 (0.005**)
26 – 35 ปี	4.015		-	0.081 (0.437)	0.320 (0.004**)	0.296 (0.024*)
36 – 45 ปี	3.934		-	-	0.239 (0.011*)	0.215 (0.066)
46 – 55 ปี	3.695		-	-	-	-0.024 (0.845)
มากกว่า 55 ปี	3.72		-	-	-	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ,

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.21 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ อายุที่แตกต่างกับการยอมรับนวัตกรรมของผู้ใช้บริการระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร(e-Customs) ในด้านความเชื่อมั่นต่อระบบของผู้ใช้บริการ กลุ่มต่ำกว่า 25 ปี มีค่าเฉลี่ยมากกว่า กลุ่ม 46 - 55 ปี โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.001 และมีค่าเฉลี่ยต่างกัน 0.416 กลุ่มต่ำกว่า 25 ปี มีค่าเฉลี่ยมากกว่า กลุ่มมากกว่า 55 ปี โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.005 และมีค่าเฉลี่ยต่างกัน 0.392 กลุ่ม 26 - 35 ปี มีค่าเฉลี่ยมากกว่า กลุ่ม 46 - 55 ปี โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.004 และมีค่าเฉลี่ยต่างกัน 0.320 กลุ่ม 26 - 35 ปี มีค่าเฉลี่ยมากกว่า กลุ่มมากกว่า

55 ปี โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.024 และมีค่าเฉลี่ยต่างกัน 0.296 กลุ่ม 36 - 45 ปี มีค่าเฉลี่ยมากกว่า กลุ่ม 46 - 55 ปี โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.011 และมีค่าเฉลี่ยต่างกัน 0.239 ทั้งนี้กลุ่มที่อายุไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติไม่นำมาแสดง

ตารางที่ 4.22 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบอายุของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันกับการยอมรับนวัตกรรมของผู้ใช้บริการระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร(e- Customs) ในด้านการตอบสนองของระบบต่อผู้ใช้บริการ เป็นรายคู่

อายุ	Mean	ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I-J)				
		ต่ำกว่า 25 ปี	26 - 35 ปี	36 - 45 ปี	46 - 55 ปี	มากกว่า 55 ปี
ต่ำกว่า 25 ปี	3.968	-	-0.076 (0.549)	0.002 (0.989)	0.242 (0.043*)	0.322 (0.020*)
26 - 35 ปี	4.044	-	-	0.077 (0.452)	0.318 (0.004**)	0.398 (0.002**)
36 - 45 ปี	3.966	-	-	-	0.240 (0.010**)	0.320 (0.006**)
46 - 55 ปี	3.726	-	-	-	-	0.080 (0.510)
มากกว่า 55 ปี	3.646	-	-	-	-	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.22 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ อายุที่แตกต่างกันกับการยอมรับนวัตกรรมของผู้ใช้บริการระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร(e-Customs) ในด้านการตอบสนองของระบบต่อผู้ใช้บริการ กลุ่มต่ำกว่า 25 ปี มีค่าเฉลี่ยมากกว่า กลุ่ม 46 - 55 ปี โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.043 และมีค่าเฉลี่ยต่างกัน 0.242 กลุ่มต่ำกว่า 25 ปี มีค่าเฉลี่ยมากกว่า กลุ่มมากกว่า 55 ปี โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.020 และมีค่าเฉลี่ยต่างกัน 0.322 กลุ่ม 26 - 35 ปี มีค่าเฉลี่ยมากกว่า กลุ่ม 46 - 55 ปี โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.004 และมีค่าเฉลี่ยต่างกัน 0.318 กลุ่ม 26 - 35 ปี มีค่าเฉลี่ยมากกว่า

กลุ่มมากกว่า 55 ปี โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.002 และมีค่าเฉลี่ยต่างกัน 0.398 กลุ่ม 36 - 45 ปี มีค่าเฉลี่ยมากกว่า กลุ่ม 46 - 55 ปี โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.010 และมีค่าเฉลี่ยต่างกัน 0.240 กลุ่ม 36 - 45 ปี มีค่าเฉลี่ยมากกว่า กลุ่มมากกว่า 55 ปี โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.006 และมีค่าเฉลี่ยต่างกัน 0.320 ทั้งนี้กลุ่มที่อายุไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติไม่นำมาแสดง

สมมติฐานที่ 1.3 ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อการยอมรับนวัตกรรมของผู้ใช้บริการระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร(e-Customs) แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.23 แสดงการเปรียบเทียบ การยอมรับนวัตกรรมของผู้ใช้บริการระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร(e-Customs) จำแนกตามระดับการศึกษา

		SS	Df	M.S.	F	Sig.
ด้านความรวดเร็วของระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร (e-Customs)	ระหว่างกลุ่ม	13.645	3	4.548	9.425	0.000**
	ภายใน	187.242	388	0.483		
	กลุ่มรวม	200.888	391			
ด้านความสะดวกของผู้ใช้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	18.119	3	6.040	11.544	0.000**
	ภายใน	202.992	388	0.523		
	กลุ่มรวม	221.111	391			
ด้านความเชื่อมั่นต่อระบบของผู้ใช้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	12.031	3	4.010	8.560	0.000**
	ภายใน	181.786	388	0.469		
	กลุ่มรวม	193.817	391			
ด้านการตอบสนองของระบบต่อผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	9.855	3	3.285	7.000	0.000**
	ภายใน	182.081	388	0.469		
	กลุ่มรวม	191.935	391			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.23 จากการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ในการทดสอบพบว่าระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อการยอมรับนวัตกรรมของผู้ใช้บริการระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร (e-Customs) ด้านความรวดเร็วของระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร (e-Customs) ด้านความสะดวกของผู้ใช้บริการ ด้านความเชื่อมั่นต่อระบบของผู้ใช้บริการ ด้านการตอบสนองของระบบต่อผู้ให้บริการ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000, 0.000, 0.000, 0.000 ซึ่งน้อยกว่าค่านัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อการยอมรับนวัตกรรมของผู้ใช้บริการระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร(e-Customs)ด้านความรวดเร็วของระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร (e-Customs) ด้านความสะดวกของ

ผู้ให้บริการ ด้านความเชื่อมั่นต่อระบบของผู้ให้บริการ ด้านการตอบสนองของระบบต่อผู้ให้บริการ
แตกต่างกัน จึงได้ทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD ต่อไป

ตารางที่ 4.24 แสดง ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบระดับการศึกษา ของผู้ให้บริการที่แตกต่างกันกับการยอมรับ
นวัตกรรมของผู้ใช้บริการระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร(e-Customs)ใน
ด้านความรวดเร็วของระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร (e-Customs) เป็น
รายคู่

ระดับการศึกษา	ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I-J)			
	กลุ่ม I	มัธยมศึกษา/ ปวช.	อนุปริญญา/ ปวส.	ปริญญาตรี ปริญญาโท หรือ สูง กว่า
มัธยมศึกษา/ปวช.	3.755	-0.391 (0.000**)	0.268 (0.002**)	-0.610 (0.000**)
อนุปริญญา/ปวส.	4.146	-	0.123 (0.182)	-0.219 (0.124)
ปริญญาตรี	4.023	-	-	-0.341 (0.012*)
ปริญญาโท หรือ สูงกว่า	4.365	-	-	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.24 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันกับการ
ยอมรับนวัตกรรมของผู้ใช้บริการระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร(e-Customs)ใน
ด้านความรวดเร็วของระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร (e-Customs) กลุ่มมัธยมศึกษา/ปวช. มี
ค่าเฉลี่ยน้อยกว่า กลุ่มอนุปริญญา/ปวส. โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 และมีค่าเฉลี่ยต่างกัน 0.391 กลุ่ม
มัธยมศึกษา/ปวช. มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่า กลุ่มปริญญาตรี โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.002 และมีค่าเฉลี่ยต่างกัน
0.268 กลุ่ม มัธยมศึกษา/ปวช. มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่า กลุ่มปริญญาโท หรือ สูงกว่า โดยมีค่า Sig. เท่ากับ
0.000 และมีค่าเฉลี่ยต่างกัน 0.610 กลุ่มปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่า กลุ่มปริญญาโท หรือ สูงกว่า

โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.012 และมีค่าเฉลี่ยต่างกัน 0.341 ทั้งนี้กลุ่มที่ระดับการศึกษาไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติไม่นำมาแสดง

ตารางที่ 4.25 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบระดับการศึกษาของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกับการยอมรับนวัตกรรมของผู้ใช้บริการระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร (e-Customs) ในด้านความสะดวกของผู้ใช้บริการ เป็นรายคู่

ระดับการศึกษา	Mean	ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I-J)			
		กลุ่ม J			
กลุ่ม I		มัธยมศึกษา/ ปวช.	อนุปริญญา/ ปวส.	ปริญญาตรี	ปริญญาโท หรือ สูงกว่า
มัธยมศึกษา/ปวช.	3.614		-0.479 (0.000**)	0.327 (0.000**)	-0.657 (0.000**)
อนุปริญญา/ปวส.	4.094		-	0.152 (0.112)	-0.177 (0.231)
ปริญญาตรี	3.942		-	-	-0.329 (0.020*)
ปริญญาโท หรือ สูงกว่า	4.271		-	-	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.25 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ระดับการศึกษาที่แตกต่างกับการยอมรับนวัตกรรมของผู้ใช้บริการระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร(e-Customs)ในด้านความสะดวกของผู้ใช้บริการ กลุ่มมัธยมศึกษา/ปวช. มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่า กลุ่มอนุปริญญา/ปวส. โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 และมีค่าเฉลี่ยต่างกัน 0.479 กลุ่มมัธยมศึกษา/ปวช. มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่า กลุ่มปริญญาตรี โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 และมีค่าเฉลี่ยต่างกัน 0.327 กลุ่มมัธยมศึกษา/ปวช. มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่า กลุ่มปริญญาโท หรือ สูงกว่า โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 และมีค่าเฉลี่ยต่างกัน 0.657 กลุ่มปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่า กลุ่มปริญญาโท หรือ สูงกว่า โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.020 และมีค่าเฉลี่ยต่างกัน 0.329 ทั้งนี้กลุ่มที่ระดับการศึกษาไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติไม่นำมาแสดง

ตารางที่ 4.26 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบระดับการศึกษาของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันกับการยอมรับนวัตกรรมของผู้ใช้บริการระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร (e-Customs) ในด้านความเชื่อมั่นต่อระบบของผู้ใช้บริการ เป็นรายคู่

ระดับการศึกษา	Mean	ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I-J)		
		มัธยมศึกษา/ปวช.	อนุปริญญา/ปวส.	ปริญญาตรี ปริญญาโท หรือ สูงกว่า
กลุ่ม I				
มัธยมศึกษา/ปวช.	3.651	-	-0.370 (0.000**)	-0.274 (0.001**) -0.560 (0.000**)
อนุปริญญา/ปวส.	4.021		-	0.096 (0.288) -0.190 (0.174)
ปริญญาตรี	3.925			- -0.286 (0.033*)
ปริญญาโท หรือ สูงกว่า	4.211			-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.26 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันกับการยอมรับนวัตกรรมของผู้ใช้บริการระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร (e-Customs) ในด้านความเชื่อมั่นต่อระบบของผู้ใช้บริการ กลุ่มมัธยมศึกษา/ปวช. มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่า กลุ่มอนุปริญญา/ปวส. โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 และมีค่าเฉลี่ยต่างกัน 0.370 กลุ่มมัธยมศึกษา/ปวช. มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่า กลุ่มปริญญาตรี โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.001 และมีค่าเฉลี่ยต่างกัน 0.274 กลุ่มมัธยมศึกษา/ปวช. มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่า กลุ่มปริญญาโท หรือ สูงกว่า โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 และมีค่าเฉลี่ยต่างกัน 0.560 กลุ่มปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่า กลุ่มปริญญาโท หรือ สูงกว่า โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.033 และมีค่าเฉลี่ยต่างกัน 0.286 ทั้งนี้กลุ่มที่ระดับการศึกษาไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติไม่นำมาแสดง

ตารางที่ 4.27 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบระดับการศึกษาของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันกับการยอมรับนวัตกรรมของผู้ใช้บริการระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร (e-Customs) ในด้านการตอบสนองของระบบต่อผู้ใช้บริการ เป็นรายคู่

ระดับการศึกษา	Mean	ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I-J)			
		กลุ่ม J			
กลุ่ม I		มัธยมศึกษา/ ปวช.	อนุปริญญา/ ปวส.	ปริญญาตรี	ปริญญาโท หรือ สูงกว่า
มัธยมศึกษา/ปวช.	3.658		-0.383 (0.000**)	-0.318 (0.000**)	-0.175 (0.200)
อนุปริญญา/ปวส.	4.042		-	0.065 (0.473)	0.208 (0.137)
ปริญญาตรี	3.977		-	-	0.143 (0.285)
ปริญญาโท หรือ สูงกว่า	3.833		-	-	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.27 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันกับการยอมรับนวัตกรรมของผู้ใช้บริการระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร (e-Customs) ในด้านการตอบสนองของระบบต่อผู้ใช้บริการ กลุ่มมัธยมศึกษา/ปวช. มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่า กลุ่มอนุปริญญา/ปวส. โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 และมีค่าเฉลี่ยต่างกัน 0.383 กลุ่มมัธยมศึกษา/ปวช. มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่า กลุ่มปริญญาตรี โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 และมีค่าเฉลี่ยต่างกัน 0.318 ทั้งนี้กลุ่มที่ระดับการศึกษาไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติไม่นำมาแสดง

สมมติฐานที่ 1.4 รายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันมีผลต่อการยอมรับนวัตกรรมของผู้ใช้บริการระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร (e-Customs) แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.28 แสดงการเปรียบเทียบ การยอมรับนวัตกรรมของผู้ใช้บริการระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร (e-Customs) จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

		SS	Df	M.S.	F	Sig.
ด้านความรวดเร็วของระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร (e-Customs)	ระหว่างกลุ่ม	11.384	3	3.795	7.769	0.000**
	ภายใน	189.504	388	0.488		
	กลุ่มรวม	200.888	391			
ด้านความสะดวกของผู้ใช้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	9.291	3	3.097	5.673	0.001**
	ภายใน	211.820	388	0.546		
	กลุ่มรวม	221.111	391			
ด้านความเชื่อมั่นต่อระบบของผู้ใช้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	10.079	3	3.360	7.095	0.000**
	ภายใน	183.738	388	0.474		
	กลุ่มรวม	193.817	391			
ด้านการตอบสนองของระบบต่อผู้ใช้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	3.113	3	1.038	2.132	0.096
	ภายใน	188.823	388	0.487		
	กลุ่มรวม	191.935	391			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.28 จากการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ในการทดสอบพบว่ารายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันมีผลต่อการยอมรับนวัตกรรมของผู้ใช้บริการระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร (e-Customs) ด้านความรวดเร็วของระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร (e-Customs) ด้านความสะดวกของผู้ใช้บริการ ด้านความเชื่อมั่นต่อระบบของผู้ใช้บริการ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000, 0.001, 0.000 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่าค่านัยสำคัญ 0.05 แสดงว่ารายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันมีผลต่อการยอมรับนวัตกรรมของผู้ใช้บริการระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร (e-Customs) ด้านความรวดเร็วของระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร (e-Customs) ด้านความสะดวกของผู้ใช้บริการ ด้านความเชื่อมั่นต่อระบบของผู้ใช้บริการ แตกต่างกันได้ จึงได้ทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD ต่อไป ส่วนด้านการตอบสนองของระบบต่อผู้ใช้บริการ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.096 ซึ่งมากกว่าค่านัยสำคัญ 0.05 แสดงว่ารายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันมีผลต่อการยอมรับนวัตกรรมของผู้ใช้บริการระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร (e-Customs) ด้านการตอบสนองของระบบต่อผู้ใช้บริการไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.29 แสดง ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบรายได้ต่อเดือน ของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันกับการยอมรับนวัตกรรมของผู้ใช้บริการระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร (e-Customs) ในด้านความรวดเร็วของระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร (e-Customs) เป็นรายคู่

รายได้ต่อเดือน		ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I-J)			
		กลุ่ม J			
กลุ่ม I	Mean	ต่ำกว่า 15,000 บาท	15,001-30,000 บาท	30,001-45,000 บาท	สูงกว่า 45,001 บาท
		ต่ำกว่า 15,000 บาท	4.094		0.270 (0.001**)
15,001-30,000 บาท	3.824			-0.307 (0.006**)	0.492 (0.000**)
30,001-45,000 บาท	4.131				-0.186 (0.213)
สูงกว่า 45,001 บาท	4.316				

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.29 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ รายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันกับการยอมรับนวัตกรรมของผู้ใช้บริการระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร (e-Customs) ในด้านความรวดเร็วของระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร (e-Customs) กลุ่มผู้มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 15,000 บาท มีค่าเฉลี่ยมากกว่า กลุ่มผู้มีรายได้ต่อเดือน 15,001 - 30,000 บาท โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.001 และมีค่าเฉลี่ยต่างกัน 0.270 กลุ่มผู้มีรายได้ต่อเดือน 15,001 - 30,000 บาท มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่ากลุ่มผู้มีรายได้ต่อเดือน 30,001 - 45,000 บาท โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.006 และมีค่าเฉลี่ยต่างกัน 0.307 กลุ่มผู้มีรายได้ต่อเดือน 15,001 - 30,000 บาทมีค่าเฉลี่ยน้อยกว่า กลุ่มผู้มีรายได้ต่อเดือน สูงกว่า 45,001 บาท โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 และมีค่าเฉลี่ยต่างกัน 0.492 ทั้งนี้กลุ่มผู้มีรายได้ต่อเดือนไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติไม่นำมาแสดง

ตารางที่ 4.30 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบรายได้ต่อเดือนของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันกับการยอมรับนวัตกรรมของผู้ใช้บริการระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร (e-Customs) ในด้านความสะดวกของผู้ใช้บริการ เป็นรายคู่

รายได้ต่อเดือน		ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I-J)			
		กลุ่ม J			
กลุ่ม I	Mean	ต่ำกว่า 15,000	15,001-30,000	30,001-45,000	สูงกว่า 45,001
		บาท	บาท	บาท	บาท
ต่ำกว่า 15,000 บาท	3.978	-	0.224 (0.010**)	-0.022 (0.861)	-0.252 (0.064)
15,001-30,000 บาท	3.755	-	-	-0.245 (0.037*)	-0.476 (0.000**)
30,001-45,000 บาท	4.000	-	-	-	-0.231 (0.143)
สูงกว่า 45,001 บาท	4.231	-	-	-	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.30 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ รายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันกับการยอมรับนวัตกรรมของผู้ใช้บริการระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร (e-Customs) ในด้านความสะดวกของผู้ใช้บริการ กลุ่มผู้มีรายได้ต่อเดือน ต่ำกว่า 15,000 บาทมีค่าเฉลี่ยมากกว่ากลุ่มผู้มีรายได้ต่อเดือน 15,001 - 30,000 บาท โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.010 และมีค่าเฉลี่ยต่างกัน 0.224 กลุ่มผู้มีรายได้ต่อเดือน 15,001 - 30,000 บาท มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่า กลุ่มผู้มีรายได้ต่อเดือน 30,001 - 45,000 บาท โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.037 และมีค่าเฉลี่ยต่างกัน 0.245 กลุ่มผู้มีรายได้ต่อเดือน 15,001 - 30,000 บาท มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่า กลุ่มผู้มีรายได้ต่อเดือน สูงกว่า 45,001 บาท โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 และมีค่าเฉลี่ยต่างกัน 0.476 ทั้งนี้กลุ่มผู้มีรายได้ต่อเดือนไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติไม่นำมาแสดง

ตารางที่ 4.31 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบรายได้ต่อเดือนของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันกับการยอมรับนวัตกรรมของผู้ใช้บริการระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร (e-Customs) ในด้านความเชื่อมั่นต่อระบบของผู้ใช้บริการ เป็นรายคู่

รายได้ต่อเดือน		ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I-J)			
		กลุ่ม J			
กลุ่ม I	Mean	ต่ำกว่า 15,000	15,001-30,000	30,001-45,000	สูงกว่า 45,001
		บาท	บาท	บาท	บาท
ต่ำกว่า 15,000 บาท	3.929	-	0.188 (0.020*)	-0.080 (0.483)	-0.327 (0.010**)
15,001-30,000 บาท	3.742	-	-	0.268 (0.015*)	-0.515 (0.000**)
30,001-45,000 บาท	4.010	-	-	-	-0.247 (0.093)
สูงกว่า 45,001 บาท	4.256	-	-	-	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.31 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ รายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันกับการยอมรับนวัตกรรมของผู้ใช้บริการระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร (e-Customs) ในด้านความเชื่อมั่นต่อระบบของผู้ใช้บริการ กลุ่มผู้มีรายได้ต่อเดือน ต่ำกว่า 15,000 บาทมีค่าเฉลี่ยมากกว่ากลุ่มผู้มีรายได้ต่อเดือน 15,001 - 30,000 บาท โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.020 และมีค่าเฉลี่ยต่างกัน 0.188 กลุ่มผู้มีรายได้ต่อเดือน 15,001 - 30,000 บาท มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่า กลุ่มผู้มีรายได้ต่อเดือน 30,001 - 45,000 บาท โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.015 และมีค่าเฉลี่ยต่างกัน 0.268 กลุ่มผู้มีรายได้ต่อเดือน 15,001 - 30,000 บาทมีค่าเฉลี่ยน้อยกว่า กลุ่มผู้มีรายได้ต่อเดือน สูงกว่า 45,001 บาท โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 และมีค่าเฉลี่ยต่างกัน 0.515 ทั้งนี้กลุ่มผู้มีรายได้ต่อเดือนไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติไม่นำมาแสดง

สมมติฐานที่ 1.5 อาชีพที่แตกต่างกันมีผลต่อการยอมรับนวัตกรรมของผู้ใช้บริการระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร(e-Customs) แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.32 แสดงการเปรียบเทียบ การยอมรับนวัตกรรมของผู้ใช้บริการระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร (e-Customs) จำแนกตามอาชีพ

		SS	Df	M.S.	F	Sig.
ด้านความรวดเร็วของระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร (e-Customs)	ระหว่างกลุ่ม	8.240	3	2.747	5.532	0.001**
	ภายใน	192.648	388	0.497		
	กลุ่มรวม	200.888	391			
ด้านความสะดวกของผู้ใช้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	5.144	3	1.715	3.081	0.027*
	ภายใน	215.967	388	0.557		
	กลุ่มรวม	221.111	391			
ด้านความเชื่อมั่นต่อระบบของผู้ใช้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	0.852	3	0.284	0.571	0.634
	ภายใน	192.966	388	0.497		
	กลุ่มรวม	193.817	391			
ด้านการตอบสนองของระบบต่อผู้ใช้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.157	3	0.386	0.784	0.503
	ภายใน	190.779	388	0.492		
	กลุ่มรวม	191.935	391			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.32 จากการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ในการทดสอบพบว่าอาชีพที่แตกต่างกันมีผลต่อการยอมรับนวัตกรรมของผู้ใช้บริการระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร (e-Customs) ด้านความรวดเร็วของระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร (e-Customs) ด้านความสะดวกของผู้ใช้บริการ แตกต่างกัน จึงได้ทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD ต่อไป ส่วนด้านความเชื่อมั่นต่อระบบของผู้ใช้บริการและด้านการตอบสนองของระบบต่อผู้ใช้บริการ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.634, 0.503 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่าค่านัยสำคัญ 0.05 แสดงว่ารายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันมีผลต่อการยอมรับนวัตกรรมของผู้ใช้บริการระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร (e-Customs) ด้านความเชื่อมั่นต่อระบบของผู้ใช้บริการด้านการตอบสนองของระบบต่อผู้ใช้บริการ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.33 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบอาชีพของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันกับการยอมรับนวัตกรรมของผู้ใช้บริการระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร (e-Customs) ในด้านความรวดเร็วของระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร (e-Customs) เป็นรายคู่

อาชีพ	ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I-J)			
	กลุ่ม I	กลุ่ม J		
		พนักงานบริษัท ที่นำเข้าและ ส่งออกสินค้า	เป็นเจ้าของ กิจการนำเข้า สินค้า	เป็นเจ้าของ กิจการส่งออก สินค้า
	Mean			
พนักงานบริษัทที่นำเข้าและ ส่งออกสินค้า	3.956	-0.362 (0.002**)	-0.271 (0.065)	0.309 (0.080)
เป็นเจ้าของกิจการนำเข้า สินค้า	4.317	-	0.091 (0.610)	0.670 (0.001**)
เป็นเจ้าของกิจการส่งออก สินค้า	4.227	-	-	0.580 (0.009**)
อื่นๆ โปรดระนุ	3.647	-	-	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.33 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ อาชีพที่แตกต่างกันกับการยอมรับนวัตกรรมของผู้ใช้บริการระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร (e-Customs) ในด้านความรวดเร็วของระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร (e-Customs) กลุ่มพนักงานบริษัทที่นำเข้าและส่งออกสินค้า มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่า กลุ่มเป็นเจ้าของกิจการนำเข้าสินค้า โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.002 และมีค่าเฉลี่ยต่างกัน 0.362 กลุ่มเป็นเจ้าของกิจการนำเข้าสินค้า มีค่าเฉลี่ยมากกว่า กลุ่มอื่นๆ โปรดระนุ โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.001 และมีค่าเฉลี่ยต่างกัน 0.670 กลุ่มเป็นเจ้าของกิจการส่งออกสินค้า มีค่าเฉลี่ยมากกว่า กลุ่มอื่นๆ โปรดระนุ โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.009 และมีค่าเฉลี่ยต่างกัน 0.580 ทั้งนี้ กลุ่มที่อาชีพไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติไม่นำมาแสดง

ตารางที่ 4.34 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบอาชีพของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันกับการยอมรับนวัตกรรมของผู้ใช้บริการระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร (e-Customs) ในด้านความสะดวกของผู้ใช้บริการ เป็นรายคู่

		ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I-J)			
อาชีพ	กลุ่ม I	กลุ่ม J			
		พนักงานบริษัทที่นำเข้าและส่งออกสินค้า	เป็นเจ้าของกิจการนำเข้าสินค้า	เป็นเจ้าของกิจการส่งออกสินค้า	อื่นๆ ทั่วประเทศ
	Mean				
พนักงานบริษัทที่นำเข้าและส่งออกสินค้า	3.881	-0.286 (0.020*)	-0.106 (0.496)	0.312 (0.094)	
เป็นเจ้าของกิจการนำเข้าสินค้า	4.167	-	0.180 (0.340)	0.598 (0.006**)	
เป็นเจ้าของกิจการส่งออกสินค้า	3.987	-	-	0.418 (0.075)	
อื่นๆ ทั่วประเทศ	3.568	-	-	-	

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.34 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ อาชีพที่แตกต่างกันกับการยอมรับนวัตกรรมของผู้ใช้บริการระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร (e-Customs) ในด้านความสะดวกของผู้ใช้บริการ กลุ่มพนักงานบริษัทที่นำเข้าและส่งออกสินค้า มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่า กลุ่มเป็นเจ้าของกิจการนำเข้าสินค้า โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.020 และมีค่าเฉลี่ยต่างกัน 0.286 กลุ่มเป็นเจ้าของกิจการนำเข้าสินค้า มีค่าเฉลี่ยมากกว่า กลุ่มอื่นๆ ทั่วประเทศ โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.006 และมีค่าเฉลี่ยต่างกัน 0.598 ทั้งนี้กลุ่มที่อาชีพไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติไม่นำมาแสดง

สมมติฐานที่ 2 การยอมรับนวัตกรรมของผู้ใช้บริการระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร (e-Customs) มีความสัมพันธ์กับความสามารถเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้งานคอมพิวเตอร์

สมมติฐานที่ 2.1 การยอมรับนวัตกรรมของผู้ใช้บริการระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร (e-Customs) ในด้านความรวดเร็วของระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร (e-Customs) มีความสัมพันธ์กับความสามารถเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้งานคอมพิวเตอร์

ตารางที่ 4.35 แสดงการเปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้งานคอมพิวเตอร์ ของผู้ใช้บริการระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร (e-Customs) กับการยอมรับนวัตกรรมของผู้ใช้บริการระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร (e-Customs) ในด้านความรวดเร็วของระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร (e-Customs)

	ด้านความรวดเร็วของระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร (e-Customs)			
	Pearson Correlation	Sig (2-tailed)	ระดับความสัมพันธ์	ทิศทาง
ความสามารถในการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์	0.470	0.000**	ปานกลาง	เดียวกัน
ความสามารถเกี่ยวกับการใช้อินเทอร์เน็ต	0.508	0.000**	ปานกลาง	เดียวกัน
ความสามารถเกี่ยวกับการใช้โปรแกรมสำเร็จรูป	0.487	0.000**	ปานกลาง	เดียวกัน
ความสามารถการใช้อุปกรณ์ต่อพ่วงคอมพิวเตอร์	0.496	0.000**	ปานกลาง	เดียวกัน

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.35 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่าง แสดงให้เห็นว่า การยอมรับนวัตกรรมของผู้ใช้บริการระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร (e-Customs) ด้านความรวดเร็วของระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร (e-Customs) มีความสัมพันธ์กับความสามารถในการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ ความสามารถเกี่ยวกับการใช้อินเทอร์เน็ต ความสามารถเกี่ยวกับการใช้โปรแกรมสำเร็จรูป และความสามารถใช้อุปกรณ์ต่อพ่วงคอมพิวเตอร์

สมมติฐานที่ 2.2 การยอมรับนวัตกรรมของผู้ใช้บริการระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร(e-Customs) ในด้านความสะดวกของผู้ใช้บริการ มีความสัมพันธ์กับความสามารถเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้งานคอมพิวเตอร์

ตารางที่ 4.36 แสดงการเปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้งานคอมพิวเตอร์ ของผู้ใช้บริการระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร (e-Customs) กับการยอมรับนวัตกรรมของผู้ใช้บริการระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร(e-Customs) ในด้านความสะดวกของผู้ใช้บริการ

	ด้านความสะดวกของผู้ใช้บริการ			
	Pearson Correlation	Sig (2-tailed)	ระดับความสัมพันธ์	ทิศทาง
ความสามารถในการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์	0.427	0.000**	ปานกลาง	เดียวกัน
ความสามารถเกี่ยวกับการใช้อินเทอร์เน็ต	0.489	0.000**	ปานกลาง	เดียวกัน
ความสามารถเกี่ยวกับการใช้โปรแกรมสำเร็จรูป	0.498	0.000**	ปานกลาง	เดียวกัน
ความสามารถการใช้อุปกรณ์ต่อพ่วงคอมพิวเตอร์	0.467	0.000**	ปานกลาง	เดียวกัน

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.36 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่าง แสดงให้เห็นว่า การยอมรับนวัตกรรมของผู้ใช้บริการระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร (e-Customs) ด้านความสะดวกของผู้ใช้บริการ มีความสัมพันธ์กับความสามารถในการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ ความสามารถเกี่ยวกับการใช้อินเทอร์เน็ต ความสามารถเกี่ยวกับการใช้โปรแกรมสำเร็จรูป และความสามารถการใช้อุปกรณ์ต่อพ่วงคอมพิวเตอร์

สมมติฐานที่ 2.3 การยอมรับนวัตกรรมของผู้ใช้บริการระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร(e-Customs) ในด้านความเชื่อมั่นต่อระบบของผู้ใช้บริการ มีความสัมพันธ์กับความสามารถเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้งานคอมพิวเตอร์

ตารางที่ 4.37 แสดงการเปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้งานคอมพิวเตอร์ ของผู้ใช้บริการระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร (e-Customs) กับการยอมรับนวัตกรรมของผู้ใช้บริการระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร (e-Customs) ในด้านเชื่อมั่นต่อระบบของผู้ใช้บริการ

	ด้านความเชื่อมั่นต่อระบบของผู้ใช้บริการ			
	Pearson Correlation	Sig (2-tailed)	ระดับความสัมพันธ์	ทิศทาง
ความสามารถในการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์	0.479	0.000**	ปานกลาง	เดียวกัน
ความสามารถเกี่ยวกับการใช้อินเทอร์เน็ต	0.502	0.000**	ปานกลาง	เดียวกัน
ความสามารถเกี่ยวกับการใช้โปรแกรมสำเร็จรูป	0.508	0.000**	ปานกลาง	เดียวกัน
ความสามารถการใช้อุปกรณ์ต่อพ่วงคอมพิวเตอร์	0.578	0.000**	ปานกลาง	เดียวกัน

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.37 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่าง แสดงให้เห็นว่า การยอมรับนวัตกรรมของผู้ใช้บริการระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร (e-Customs) ด้านความเชื่อมั่นต่อระบบของผู้ใช้บริการ มีความสัมพันธ์กับความสามารถในการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ ความสามารถเกี่ยวกับการใช้อินเทอร์เน็ต ความสามารถเกี่ยวกับการใช้โปรแกรมสำเร็จรูป และความสามารถการใช้อุปกรณ์ต่อพ่วงคอมพิวเตอร์

สมมติฐานที่ 2.4 การยอมรับนวัตกรรมของผู้ใช้บริการระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร (e-Customs) ในด้านการตอบสนองของระบบต่อผู้ใช้บริการ มีความสัมพันธ์กับความสามารถเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้งานคอมพิวเตอร์

ตารางที่ 4.38 แสดงการเปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้งานคอมพิวเตอร์ ของผู้ใช้บริการระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร (e-Customs) กับการยอมรับนวัตกรรมของผู้ใช้บริการระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร (e-Customs) ในด้านการตอบสนองของระบบต่อผู้ใช้บริการ

ด้านการตอบสนองของระบบต่อผู้ใช้บริการ				
	Pearson Correlation	Sig (2-tailed)	ระดับ ความสัมพันธ์	ทิศทาง
ความสามารถในการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์	0.425	0.000**	ปานกลาง	เดียวกัน
ความสามารถเกี่ยวกับการใช้อินเทอร์เน็ต	0.435	0.000**	ปานกลาง	เดียวกัน
ความสามารถเกี่ยวกับการใช้โปรแกรมสำเร็จรูป	0.466	0.000**	ปานกลาง	เดียวกัน
ความสามารถการใช้อุปกรณ์ต่อพ่วงคอมพิวเตอร์	0.564	0.000**	ปานกลาง	เดียวกัน

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.38 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่าง แสดงให้เห็นว่า การยอมรับนวัตกรรมของผู้ใช้บริการระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร (e-Customs) ด้านการตอบสนองของระบบต่อผู้ใช้บริการ มีความสัมพันธ์กับความสามารถในการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ ความสามารถเกี่ยวกับการใช้อินเทอร์เน็ต ความสามารถเกี่ยวกับการใช้โปรแกรมสำเร็จรูป และความสามารถการใช้อุปกรณ์ต่อพ่วงคอมพิวเตอร์

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย การอภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การวิจัยในครั้งนี้ เป็นการศึกษาการยอมรับนวัตกรรมของผู้ใช้บริการระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร (e-Customs) ที่มีต่อกรมศุลกากร เขตคลองเตย โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่าง ผู้ใช้บริการระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร (e-Customs) จำนวน 392 คน ซึ่งสรุปผลการวิจัยออกเป็น 3 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้งานคอมพิวเตอร์

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับการยอมรับนวัตกรรมของผู้ใช้บริการระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร (e-Customs)

ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

5.1 สรุปผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์

เพศ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 240 คน คิดเป็นร้อยละ 61.20

อายุ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีช่วงอายุ 36 - 45 ปี จำนวน 129 คน คิดเป็นร้อยละ 32.91 รองลงมาช่วงอายุ 46 - 55 ปี จำนวน 95 คน

ระดับการศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 143 คน คิดเป็นร้อยละ 36.48 รองลงมา คือ ระดับมัธยมศึกษา/ปวช. จำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 30.87

รายได้ต่อเดือน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน 15,001 - 30,000 บาท มีจำนวน 178 คน คิดเป็นร้อยละ 45.41 รองลงมารายได้ต่อเดือน ต่ำกว่า 15,000 บาท จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 31.63

อาชีพ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพพนักงานบริษัทที่นำเข้าและส่งออกสินค้า มีจำนวน 308 คน คิดเป็นร้อยละ 78.60 รองลงมาเป็นเจ้าของกิจการนำเข้าสินค้า จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 10.70

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้งานคอมพิวเตอร์

ความสามารถในการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความสามารถ อันดับ 1 คือท่านสามารถใช้อุปกรณ์ร่วมกับเครื่องคอมพิวเตอร์ได้ เช่น เม้าส์ คีย์บอร์ด อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.97 (S.D.=0.963) อันดับ 2 ท่านสามารถใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ได้ เช่น การเปิดปิดเครื่อง การปรับหน้าจอ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.89 (S.D.=1.021) อันดับ 3 ท่านสามารถใช้หน่วยความจำภายนอกจัดเก็บไฟล์งานเพื่อสำรองได้ เช่น External hard drive, USB Flash Drive อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.60 (S.D.=1.197) อันดับ 4 ท่านสามารถตั้งค่าการใช้งานต่าง ๆ บนเครื่องคอมพิวเตอร์ได้ อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.15 (S.D.=1.163)

ความสามารถเกี่ยวกับการใช้อินเทอร์เน็ต ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความสามารถ อันดับ 1 คือท่านมีความรู้เกี่ยวกับการเข้าสู่ระบบอินเทอร์เน็ต และสามารถใช้งานบนอินเทอร์เน็ตเข้าสู่เว็บไซต์ต่าง ๆ ได้ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.70 (S.D.=1.103) อันดับ 2 ท่านสามารถรับส่งข้อมูลและไฟล์งานต่าง ๆ ทางอีเมลได้ เช่น hotmail , yahoo และ gmail อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.67 (S.D.=1.141)

ความสามารถเกี่ยวกับการใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความสามารถ อันดับ 1 คือท่านสามารถใช้งานโปรแกรม Microsoft Word เพื่องานเอกสารได้ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.52 (S.D.=1.087) อันดับ 2 ท่านสามารถจัดเก็บไฟล์ และเปิดไฟล์บนโปรแกรม Adobe (pdf-file) ได้ อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.39 (S.D.=1.177)) อันดับ 3 ท่านสามารถใช้งานโปรแกรม Microsoft Excel เพื่องานคำนวณบน spreadsheet ได้ อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.05 (S.D.=1.170)

ความสามารถการใช้อุปกรณ์ต่อพ่วงคอมพิวเตอร์ ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความสามารถ อันดับ 1 คือท่านสามารถใช้เครื่องปริ้นเตอร์เพื่อพิมพ์งานได้ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.70 (S.D.=1.090) อันดับ 2 ท่านสามารถใช้เครื่องสแกนเนอร์ เพื่องานจัดเก็บเอกสารได้ อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.39 (S.D.=1.156)) อันดับ 3 ท่านสามารถใช้เครื่องเร้าเตอร์ แอร์การ์ด หรืออุปกรณ์รับส่งสัญญาณอินเทอร์เน็ตกับเครื่องคอมพิวเตอร์ได้ อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.21 (S.D.=1.214)

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับการยอมรับนวัตกรรมของผู้ใช้บริการระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร (e-Customs)

ด้านความรวดเร็วของระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร (e-Customs) ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับการยอมรับนวัตกรรม อันดับ 1 คือระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร (e-Customs) มีความรวดเร็วในการสั่งการ และดำเนินการอย่างเหมาะสมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.02 (S.D.=0.778) อันดับ 2 ระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร (e-Customs) มีความรวดเร็วในการเข้าใช้บริการได้เหมาะสม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.99 (S.D.=0.825) และระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร (e-Customs) มีความรวดเร็วในการส่งความต้องการของการนำเข้า-ส่งออกสินค้า ไปยัง กรมศุลกากร ได้เหมาะสม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.99 (S.D.=0.791)

ด้านความสะดวกของผู้ใช้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับการยอมรับนวัตกรรม อันดับ 1 คือระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร (e-Customs) มีความสะดวกในการเข้าใช้บริการอย่างเหมาะสม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.97 (S.D.=0.837) อันดับ 2 ระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร (e-Customs) มีความสะดวกในการเข้าใช้บริการมากกว่าระบบแมนนวล อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.96 (S.D.=0.865) อันดับ 3 ระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร (e-Customs) มีความง่ายในการเข้าใช้บริการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.96 (S.D.=0.865)

ด้านความเชื่อมั่นต่อระบบของผู้ใช้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับการยอมรับนวัตกรรม อันดับ 1 คือ ระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร (e-Customs) มีการสร้างความเชื่อมั่นว่าข้อมูลของท่านได้ส่งถึงกรมศุลกากรแล้ว อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.99 (S.D.=0.801) อันดับ 2 ระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร (e-Customs) มีการสร้างความเชื่อมั่นในการเข้าใช้บริการมากกว่าระบบแมนนวล อย่างมากน้อยเพียงใด อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.89 (S.D.=0.783) อันดับ 3 ระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร (e-Customs) มีการให้ความเชื่อมั่นในการพัฒนาการทำงานของท่าน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.88 (S.D.=0.858) อันดับ 4 ระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร (e-Customs) มีการเก็บข้อมูลได้อย่างปลอดภัย อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.79 (S.D.=0.955)

ด้านการตอบสนองของระบบต่อผู้ให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับการยอมรับนวัตกรรม อันดับ 1 คือ ระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร (e-Customs) ทำให้เกิดการตอบสนองของกรมศุลกากรรวดเร็วขึ้น อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.01 (S.D.=0.831) อันดับ 2 ระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร (e-Customs) มีความง่ายในการตอบสนองต่อการทำงานครั้งที่สอง และสาม และครั้งถัดไปทุกครั้ง อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.97 (S.D.=0.859) อันดับ 3 ระบบ

ศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร (e-Customs) มีความเสถียรต่อการทำงาน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.68 (S.D.=0.821)

ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

เพศที่แตกต่างกันมีผลต่อ การยอมรับนวัตกรรมของผู้ใช้บริการระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร (e-Customs) ด้านความรวดเร็วของระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร (e-Customs) มีค่า Sig. เท่ากับ 0.539 ซึ่งมากกว่าค่านัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าเพศที่แตกต่างกันมีผลต่อการยอมรับนวัตกรรมของผู้ใช้บริการระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร (e-Customs) ด้านความรวดเร็วของระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร (e-Customs) ไม่แตกต่างกัน

เพศที่แตกต่างกันมีผลต่อ การยอมรับนวัตกรรมของผู้ใช้บริการระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร (e-Customs) ด้านความสะดวกของผู้ใช้บริการ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.034 ซึ่งน้อยกว่าค่านัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าเพศที่แตกต่างกันมีผลต่อการยอมรับนวัตกรรมของผู้ใช้บริการระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร (e-Customs) ด้านความสะดวกของผู้ใช้บริการ แตกต่างกัน

เพศที่แตกต่างกันมีผลต่อ การยอมรับนวัตกรรมของผู้ใช้บริการระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร (e-Customs) ด้านความเชื่อมั่นต่อระบบของผู้ใช้บริการ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.328 ซึ่งมากกว่าค่านัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าเพศที่แตกต่างกันมีผลต่อการยอมรับนวัตกรรมของผู้ใช้บริการระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร (e-Customs) ด้านความเชื่อมั่นต่อระบบของผู้ใช้บริการ ไม่แตกต่างกัน

เพศที่แตกต่างกันมีผลต่อ การยอมรับนวัตกรรมของผู้ใช้บริการระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร (e-Customs) ด้านการตอบสนองของระบบต่อผู้ใช้บริการ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.247 ซึ่งมากกว่าค่านัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าเพศที่แตกต่างกันมีผลต่อการยอมรับนวัตกรรมของผู้ใช้บริการระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร (e-Customs) ด้านการตอบสนองของระบบต่อผู้ใช้บริการ ไม่แตกต่างกัน

อายุที่แตกต่างกันมีผลต่อ การยอมรับนวัตกรรมของผู้ใช้บริการระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร (e-Customs) ด้านความรวดเร็วของระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร (e-Customs) ด้านความสะดวกของผู้ใช้บริการ ด้านความเชื่อมั่นต่อระบบของผู้ใช้บริการ ด้านการตอบสนองของระบบต่อผู้ใช้บริการ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000, 0.000, 0.001, 0.002

มากกว่า 55 ปี และมีค่าเฉลี่ยต่างกัน 0.322 กลุ่ม 26 - 35 ปี มีค่าเฉลี่ยมากกว่า กลุ่ม 46 - 55 ปี และมีค่าเฉลี่ยต่างกัน 0.318 กลุ่ม 26 - 35 ปี มีค่าเฉลี่ยมากกว่า กลุ่มมากกว่า 55 ปี และมีค่าเฉลี่ยต่างกัน 0.398 กลุ่ม 36 - 45 ปี มีค่าเฉลี่ยมากกว่า กลุ่ม 46 - 55 ปี และมีค่าเฉลี่ยต่างกัน 0.240 กลุ่ม 36 - 45 ปี มีค่าเฉลี่ยมากกว่า กลุ่มมากกว่า 55 ปี และมีค่าเฉลี่ยต่างกัน 0.320

ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อการยอมรับนวัตกรรมของผู้ใช้บริการระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร (e-Customs) ด้านความรวดเร็วของระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร (e-Customs) ด้านความสะดวกของผู้ใช้บริการ ด้านความเชื่อมั่นต่อระบบของผู้ใช้บริการ ด้านการตอบสนองของระบบต่อผู้ใช้บริการ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000, 0.000, 0.000, 0.000 ซึ่งน้อยกว่าค่านัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อการยอมรับนวัตกรรมของผู้ใช้บริการระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร (e-Customs) ด้านความรวดเร็วของระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร (e-Customs) ด้านความสะดวกของผู้ใช้บริการ ด้านความเชื่อมั่นต่อระบบของผู้ใช้บริการ ด้านการตอบสนองของระบบต่อผู้ใช้บริการ แตกต่างกัน จึงได้ทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD ต่อไป

ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันกับการยอมรับนวัตกรรมของผู้ใช้บริการระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร (e-Customs) ในด้านความรวดเร็วของระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร (e-Customs) กลุ่มมัธยมศึกษา/ปวช. มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่า กลุ่มอนุปริญญา/ปวส. และมีค่าเฉลี่ยต่างกัน 0.391 กลุ่มมัธยมศึกษา/ปวช. มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่า กลุ่มปริญญาตรี และมีค่าเฉลี่ยต่างกัน 0.268 กลุ่ม มัธยมศึกษา/ปวช. มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่า กลุ่มปริญญาโท หรือ สูงกว่า และมีค่าเฉลี่ยต่างกัน 0.610 กลุ่มปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่า กลุ่มปริญญาโท หรือ สูงกว่า และมีค่าเฉลี่ยต่างกัน 0.341

ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันกับการยอมรับนวัตกรรมของผู้ใช้บริการระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร (e-Customs) ในด้านความสะดวกของผู้ใช้บริการ กลุ่มมัธยมศึกษา/ปวช. มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่า กลุ่มอนุปริญญา/ปวส. และมีค่าเฉลี่ยต่างกัน 0.479 กลุ่มมัธยมศึกษา/ปวช. มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่า กลุ่มปริญญาตรี และมีค่าเฉลี่ยต่างกัน 0.327 กลุ่ม มัธยมศึกษา/ปวช. มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่า กลุ่มปริญญาโท หรือ สูงกว่า และมีค่าเฉลี่ยต่างกัน 0.657 กลุ่มปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่า กลุ่มปริญญาโท หรือ สูงกว่า และมีค่าเฉลี่ยต่างกัน 0.329

ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันกับการยอมรับนวัตกรรมของผู้ใช้บริการระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร (e-Customs) ในด้านความเชื่อมั่นต่อระบบของผู้ใช้บริการ กลุ่มมัธยมศึกษา/ปวช. มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่า กลุ่มอนุปริญญา/ปวส. และมีค่าเฉลี่ยต่างกัน 0.370 กลุ่มมัธยมศึกษา/ปวช. มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่า กลุ่มปริญญาตรี และมีค่าเฉลี่ยต่างกัน 0.274 กลุ่มมัธยมศึกษา/

ปวช. มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่า กลุ่มปริญญาโท หรือ สูงกว่า และมีค่าเฉลี่ยต่างกัน 0.560 กลุ่มปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่า กลุ่มปริญญาโท หรือ สูงกว่า และมีค่าเฉลี่ยต่างกัน 0.286

ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันกับการยอมรับนวัตกรรมของผู้ใช้บริการระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร (e-Customs) ในด้านการตอบสนองของระบบต่อผู้ใช้บริการ กลุ่มมัธยมศึกษา/ปวช. มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่า กลุ่มอนุปริญญา/ปวส. และมีค่าเฉลี่ยต่างกัน 0.383 กลุ่มมัธยมศึกษา/ปวช. มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่า กลุ่มปริญญาตรี และมีค่าเฉลี่ยต่างกัน 0.318

รายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันมีผลต่อการยอมรับนวัตกรรมของผู้ใช้บริการระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร (e-Customs) ด้านความรวดเร็วของระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร (e-Customs) ด้านความสะดวกของผู้ใช้บริการ ด้านความเชื่อมั่นต่อระบบของผู้ใช้บริการ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000, 0.001, 0.000 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่าค่านัยสำคัญ 0.05 แสดงว่ารายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันมีผลต่อการยอมรับนวัตกรรมของผู้ใช้บริการระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร (e-Customs) ด้านความรวดเร็วของระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร (e-Customs) ด้านความสะดวกของผู้ใช้บริการ ด้านความเชื่อมั่นต่อระบบของผู้ใช้บริการ แตกต่างกัน จึงได้ทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD ต่อไป ส่วนด้านการตอบสนองของระบบต่อผู้ใช้บริการ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.096 ซึ่งมากกว่าค่านัยสำคัญ 0.05 แสดงว่ารายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันมีผลต่อการยอมรับนวัตกรรมของผู้ใช้บริการระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร (e-Customs) ด้านการตอบสนองของระบบต่อผู้ใช้บริการ ไม่แตกต่างกัน

รายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันกับการยอมรับนวัตกรรมของผู้ใช้บริการระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร(e-Customs)ในด้านการรวดเร็วของระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร (e-Customs) กลุ่มต่ำกว่า 15,000 บาทมีค่าเฉลี่ยมากกว่ากลุ่ม 15,001 - 30,000 บาท และมีค่าเฉลี่ยต่างกัน 0.270 กลุ่ม 15,001 - 30,000 บาท มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่ากลุ่ม 30,001 - 45,000 บาท และมีค่าเฉลี่ยต่างกัน 0.307 กลุ่ม 15,001 - 30,000 บาทมีค่าเฉลี่ยน้อยกว่า กลุ่มสูงกว่า 45,001 บาท และมีค่าเฉลี่ยต่างกัน 0.492

รายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันกับการยอมรับนวัตกรรมของผู้ใช้บริการระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร(e-Customs)ในด้านการสะดวกของผู้ใช้บริการ กลุ่มต่ำกว่า 15,000 บาทมีค่าเฉลี่ยมากกว่ากลุ่ม 15,001 - 30,000 บาท และมีค่าเฉลี่ยต่างกัน 0.224 กลุ่ม 15,001 - 30,000 บาท มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่า กลุ่ม 30,001 - 45,000 บาท และมีค่าเฉลี่ยต่างกัน 0.245 กลุ่ม 15,001 - 30,000 บาทมีค่าเฉลี่ยน้อยกว่า กลุ่มสูงกว่า 45,001 บาท และมีค่าเฉลี่ยต่างกัน 0.476

รายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันกับการยอมรับนวัตกรรมของผู้ใช้บริการระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร(e-Customs)ในด้านความเชื่อมั่นต่อระบบของผู้ใช้บริการ กลุ่มต่ำกว่า 15,000 บาท มีค่าเฉลี่ยมากกว่ากลุ่ม 15,001 - 30,000 บาท และมีค่าเฉลี่ยต่างกัน 0.188 กลุ่ม 15,001 - 30,000 บาท มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่า กลุ่ม 30,001 - 45,000 บาท และมีค่าเฉลี่ยต่างกัน 0.268 กลุ่ม 15,001 - 30,000 บาท มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่า กลุ่มสูงกว่า 45,001 บาท และมีค่าเฉลี่ยต่างกัน 0.515

อาชีพที่แตกต่างกันมีผลต่อ การยอมรับนวัตกรรมของผู้ใช้บริการระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร (e-Customs) ด้านความรวดเร็วของระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร (e-Customs) ด้านความสะดวกของ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.001, 0.027 ตามลำดับซึ่งน้อยกว่า คำนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าอาชีพที่แตกต่างกันมีผลต่อการยอมรับนวัตกรรมของผู้ใช้บริการระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร (e-Customs) ด้านความรวดเร็วของระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร (e-Customs) ด้านความสะดวกของผู้ใช้บริการ แตกต่างกัน จึงได้ทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD ต่อไป ส่วนด้านความเชื่อมั่นต่อระบบของผู้ใช้บริการ และด้านการตอบสนองของระบบต่อผู้ให้บริการ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.634, 0.503 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่า คำนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่ารายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันมีผลต่อการยอมรับนวัตกรรมของผู้ใช้บริการระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร (e-Customs) ด้านความเชื่อมั่นต่อระบบของผู้ใช้บริการ ด้านการตอบสนองของระบบต่อผู้ให้บริการ ไม่แตกต่างกัน

อาชีพที่แตกต่างกันกับการยอมรับนวัตกรรมของผู้ใช้บริการระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร (e-Customs) ในด้านความรวดเร็วของระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร (e-Customs) กลุ่มพนักงานบริษัทที่นำเข้าและส่งออกสินค้า มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่า กลุ่มเป็นเจ้าของกิจการนำเข้าสินค้า และมีค่าเฉลี่ยต่างกัน 0.362 กลุ่มเป็นเจ้าของกิจการนำเข้าสินค้า มีค่าเฉลี่ยมากกว่า กลุ่มอื่น ๆ โปรตระบุญ และมีค่าเฉลี่ยต่างกัน 0.670 กลุ่มเป็นเจ้าของกิจการส่งออกสินค้า มีค่าเฉลี่ยมากกว่า กลุ่มอื่น ๆ โปรตระบุญ และมีค่าเฉลี่ยต่างกัน 0.580

อาชีพที่แตกต่างกันกับการยอมรับนวัตกรรมของผู้ใช้บริการระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร (e-Customs) ในด้านความสะดวกของผู้ใช้บริการ กลุ่มพนักงานบริษัทที่นำเข้าและส่งออกสินค้า มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่า กลุ่มเป็นเจ้าของกิจการนำเข้าสินค้า และมีค่าเฉลี่ยต่างกัน 0.286 กลุ่มเป็นเจ้าของกิจการนำเข้าสินค้า มีค่าเฉลี่ยมากกว่า กลุ่มอื่น ๆ โปรตระบุญ และมีค่าเฉลี่ยต่างกัน 0.598

การยอมรับนวัตกรรมของผู้ใช้บริการระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร (e-Customs) ด้านความรวดเร็วของระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร (e-Customs) มีความสัมพันธ์กับความสามารถในการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ ความสามารถเกี่ยวกับการใช้อินเทอร์เน็ต ความสามารถเกี่ยวกับการใช้โปรแกรมสำเร็จรูป และความสามารถการใช้อุปกรณ์ต่อพ่วงคอมพิวเตอร์

การยอมรับนวัตกรรมของผู้ใช้บริการระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร (e-Customs) ด้านความสะดวกของผู้ใช้บริการ มีความสัมพันธ์กับความสามารถในการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ ความสามารถเกี่ยวกับการใช้อินเทอร์เน็ต ความสามารถเกี่ยวกับการใช้โปรแกรมสำเร็จรูป และความสามารถการใช้อุปกรณ์ต่อพ่วงคอมพิวเตอร์

การยอมรับนวัตกรรมของผู้ใช้บริการระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร (e-Customs) ด้านความเชื่อมั่นต่อระบบของผู้ใช้บริการ มีความสัมพันธ์กับความสามารถในการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ ความสามารถเกี่ยวกับการใช้อินเทอร์เน็ต ความสามารถเกี่ยวกับการใช้โปรแกรมสำเร็จรูป และความสามารถการใช้อุปกรณ์ต่อพ่วงคอมพิวเตอร์

การยอมรับนวัตกรรมของผู้ใช้บริการระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร (e-Customs) ด้านการตอบสนองของระบบต่อผู้ให้บริการ มีความสัมพันธ์กับความสามารถในการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ ความสามารถเกี่ยวกับการใช้อินเทอร์เน็ต ความสามารถเกี่ยวกับการใช้โปรแกรมสำเร็จรูป และความสามารถการใช้อุปกรณ์ต่อพ่วงคอมพิวเตอร์

5.2 การอภิปรายผลการวิจัย

ผลการวิจัย “การยอมรับนวัตกรรมของผู้ใช้บริการระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร (e-Customs) ที่มีต่อกรมศุลกากร เขตคลองเตย” มีประเด็นสำคัญที่สามารถนำมาอภิปรายผล ดังนี้

ความแตกต่างทางเพศมีการยอมรับนวัตกรรมของผู้ใช้บริการระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร (e-Customs) ด้านความสะดวกของผู้ใช้บริการ โดยเพศหญิงจะมีการยอมรับนวัตกรรมที่ดีกว่าเพศชาย ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ พวงผกา พัวไพบูลย์วงศ์ (2553) ที่กล่าวไว้ว่า เพศไม่เป็นปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับนวัตกรรมระบบ Team Work

ระดับอายุของผู้ใช้บริการ มีการยอมรับนวัตกรรมของผู้ใช้บริการระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร (e-Customs) ทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านความรวดเร็วของระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร (e-Customs) ด้านความสะดวกของผู้ใช้บริการ ด้านความเชื่อมั่นต่อระบบของผู้ใช้บริการ ด้านการตอบสนองของระบบต่อผู้ให้บริการ โดยผู้ให้บริการที่มีอายุน้อยจะมี

แนวโน้มการยอมรับนวัตกรรมที่ต่ำกว่าผู้ให้บริการที่มีอายุมาก ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ นางพรณทิพา แอด้ (2549) ที่กล่าวไว้ว่า อายุไม่มีความสัมพันธ์กับการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ

ระดับการศึกษาของผู้ให้บริการ มีการยอมรับนวัตกรรมของผู้ให้บริการระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร (e-Customs) ทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านความเร็วของระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร (e-Customs) ด้านความสะดวกของผู้ให้บริการ ด้านความเชื่อมั่นต่อระบบของผู้ให้บริการ ด้านการตอบสนองของระบบต่อผู้ให้บริการ โดยผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษาน้อยจะมีแนวโน้มการยอมรับนวัตกรรมที่น้อยกว่าผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษามาก ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ นางพรณทิพา แอด้ (2549) ที่กล่าวไว้ว่า ระดับการศึกษาไม่มีความสัมพันธ์กับการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ

รายได้ต่อเดือนของผู้ให้บริการ มีการยอมรับนวัตกรรมของผู้ให้บริการระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร (e-Customs) ทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านความเร็วของระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร (e-Customs) ด้านความสะดวกของผู้ให้บริการ ด้านความเชื่อมั่นต่อระบบของผู้ให้บริการ จากผลการศึกษาไม่พบแนวโน้มที่ชัดเจนระหว่างรายได้ต่อเดือนกับการยอมรับนวัตกรรมในด้านความเร็วของระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร (e-Customs) ด้านความสะดวกของผู้ให้บริการ ด้านความเชื่อมั่นต่อระบบของผู้ให้บริการ

อาชีพของผู้ให้บริการ มีการยอมรับนวัตกรรมของผู้ให้บริการระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร (e-Customs) ทั้ง 2 ด้าน คือ ด้านความเร็วของระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร (e-Customs) ด้านความสะดวกของผู้ให้บริการ ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ พรณทิพา แอด้ (2549) ที่กล่าวไว้ว่า ตำแหน่งงานไม่เป็นปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับนวัตกรรมระบบ Team Work

ความสามารถเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้งานคอมพิวเตอร์ ทั้ง 4 ด้าน คือ ความสามารถในการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ ความสามารถเกี่ยวกับการใช้อินเทอร์เน็ต ความสามารถเกี่ยวกับการใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ความสามารถในการใช้อุปกรณ์ต่อพ่วงคอมพิวเตอร์ มีความสัมพันธ์กับการยอมรับนวัตกรรมของผู้ให้บริการระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร (e-Customs) ทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านความเร็วของระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร (e-Customs) ด้านความสะดวกของผู้ให้บริการ ด้านความเชื่อมั่นต่อระบบของผู้ให้บริการ ด้านการตอบสนองของระบบต่อผู้ให้บริการ โดยมีระดับความสัมพันธ์ปานกลาง และไปในทิศทางเดียวกัน ซึ่งมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ นางพรณทิพา แอด้ (2549) ที่กล่าวไว้ว่า ทักษะความรู้เกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ในด้านการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีสารสนเทศ มีความสัมพันธ์การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ

5.3 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

จากผลการศึกษา “การยอมรับนวัตกรรมของผู้ใช้บริการระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร (e-Customs) ที่มีต่อกรมศุลกากร เขตคลองเตย” ทำให้ค้นพบข้อมูลที่เป็นประโยชน์หลายประเด็นด้วยกัน

1) ผู้ใช้บริการที่มีความสามารถเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้งานคอมพิวเตอร์ ที่ดีจะมีแนวโน้มที่จะยอมรับ นวัตกรรมของผู้ใช้บริการระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร (e-Customs) ที่ดีด้วย ดังนั้นสามารถนำเสนอไปยัง กรมศุลกากรเขตคลองเตย เรื่องการจัดการอบรมเรื่องคอมพิวเตอร์ควบคู่ไปกับการใช้งานระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร (e-Customs)

2) ผู้ใช้บริการที่สูงอายุมีแนวโน้มที่จะยอมรับ นวัตกรรมน้อยกว่าผู้บริการที่อายุน้อย ดังนั้นศุลกากร เขตคลองเตย ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำหรือปรึกษาการใช้งานแก่ ผู้ใช้บริการระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร (e-Customs) ที่สูงอายุเพื่อให้ผู้บริการกลุ่มนี้มีการยอมรับนวัตกรรมที่ดีขึ้นต่อไป

3) ควรมีการส่งเสริมความรู้ และประชาสัมพันธ์ให้ผู้บริการทราบถึงประโยชน์ของระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร(e-Customs) เพื่อส่งเสริมความเข้าใจ และให้ผู้บริการมีการยอมรับนวัตกรรมต่อระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร (e-Customs)ที่ดีขึ้น

5.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องในอนาคต

การศึกษาในครั้งนี้ศึกษาเฉพาะผู้บริการระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร (e-Customs) ดังนั้น ผู้ที่สนใจควรมีการศึกษาเพิ่มเติมถึง ผู้ให้บริการด้วยว่ามีการยอมรับ และมีความพร้อมมากน้อยแค่ไหนในการที่จะให้บริการระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร (e-Customs) และจะพัฒนาระบบให้มีประสิทธิภาพที่ดียิ่งขึ้นต่อไป

บรรณานุกรม

กรมศุลกากร. [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก : <http://internet1.customs.go.th/wps/wcm/connect>

[/Library+cus501th/InternetTH/About+Us/34DD8FB9D4ED9116CF361F030F2AF2A5](#)

[สืบค้นเมื่อ 2 พฤศจิกายน 2554]

กัลยา วาณิชย์บัญชา. 2545. การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล พิมพ์ครั้งที่ 5
กรุงเทพฯ : ซี เค แอนด์ เอส โฟโต้สตูดิโอ.

กัลยา วาณิชย์บัญชา. 2546. การวิเคราะห์สถิติ: สถิติสำหรับการบริหารและวิจัย กรุงเทพฯ : ภาควิชา
สถิติ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

กัลยา วาณิชย์บัญชา. 2548. สถิติสำหรับงานวิจัย. กรุงเทพฯ : ภาควิชาสถิติ คณะพาณิชยศาสตร์และ
การบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ณัฐวิมล สุขห่อง. 2553. ทักษะคิของพนักงานที่ใช้งานโปรแกรมลูกค้าสัมพันธ์
ของศูนย์บริการลูกค้า. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. วิชาเอกระบบสารสนเทศ.
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

นางพรรณทิพา แอดำ. 2549. การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศของข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวง
พลังงาน. วิทยุณัฐรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.
สาขาวิชาการบริหารทั่วไป วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ. มหาวิทยาลัยบูรพา.

เบญจวรรณ เทศทอง. 2549. ศึกษาความพึงพอใจของผู้อ่านที่มีต่อนิตยสาร CLEO
ของสตรีในเขตกรุงเทพและปริมณฑล. การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต.
วิชาเอกธุรกิจระหว่างประเทศ. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

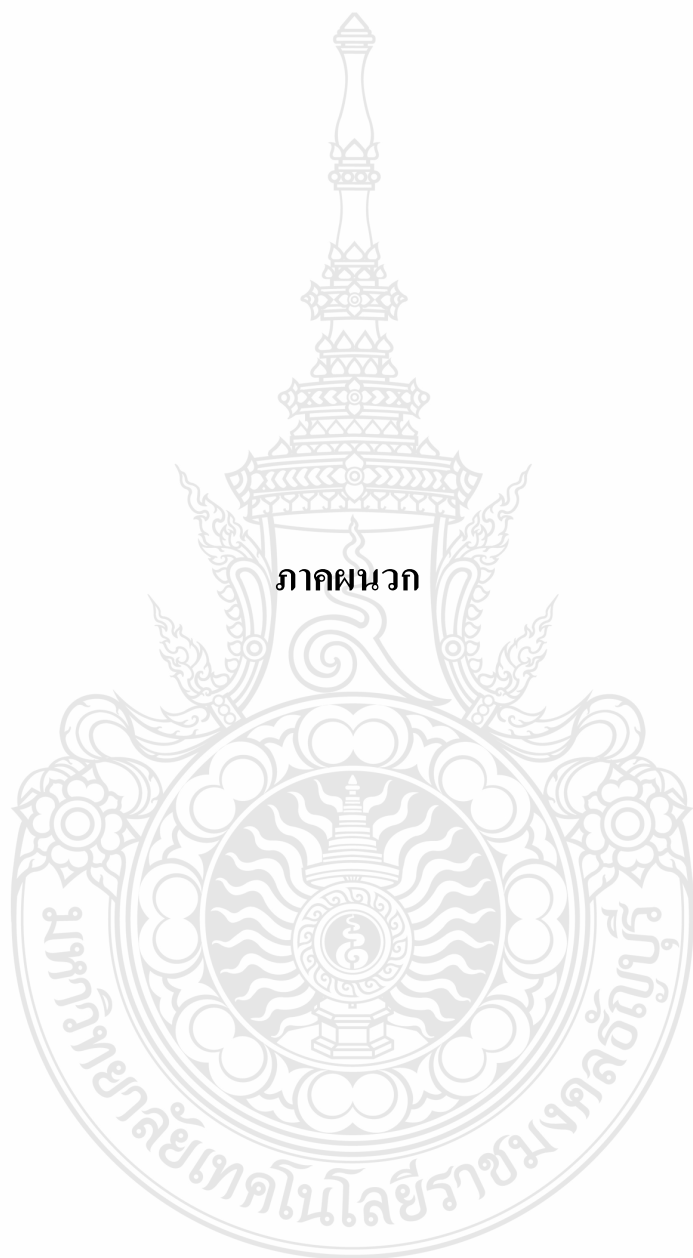
ปฎิมา สุคนธนา. 2551. การศึกษาเรื่องผลกระทบของระบบพีธีการศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบ
ไร้เอกสารที่มีต่อธุรกิจการให้บริการด้านการเป็นตัวแทนออกของ
กรณีศึกษา บริษัท โชนี ซัพพลายเชน โซลูชั่น (ประเทศไทย). วิทยานิพนธ์ปริญญา
วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยบูรพา.

พรชัย คชรัตน์. 2549. ทิศทางการพัฒนาระบบ Paperless ในประเทศไทย.

V-SERVE LOGISTICS Magazine ฉบับที่ 9.

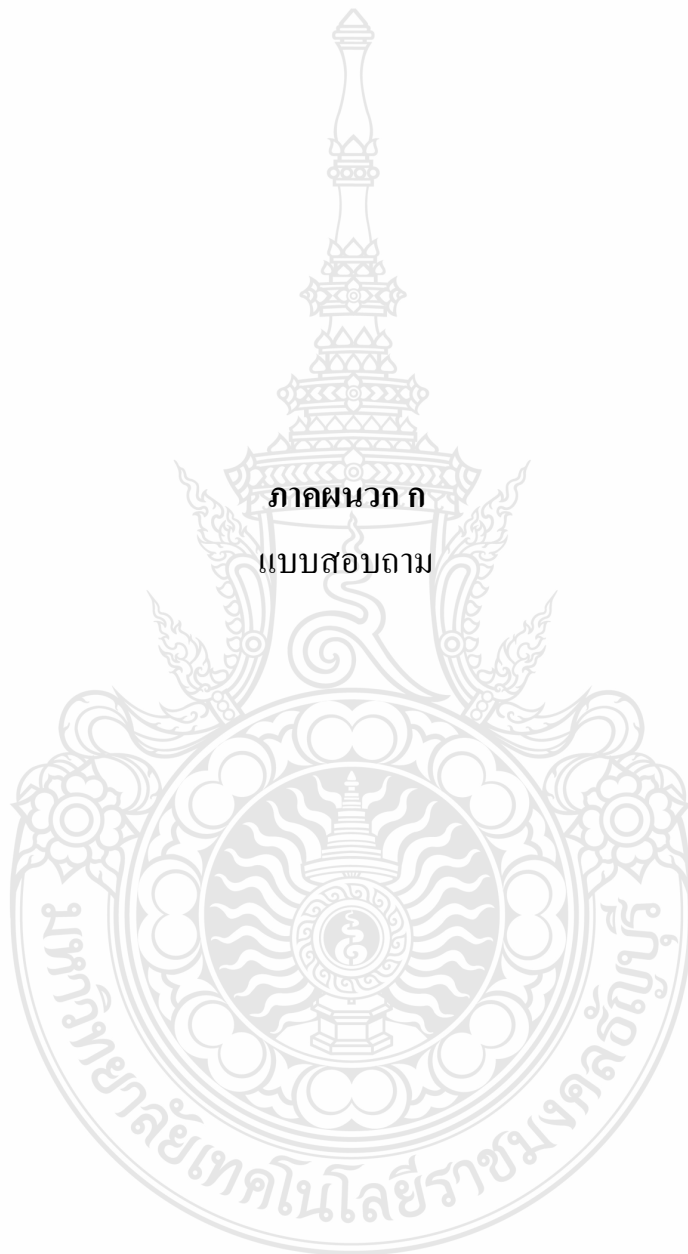
บรรณานุกรม (ต่อ)

- พวงผกา พัวไพบูลย์วงศ์. 2553. ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับนวัตกรรมระบบ Team Work ในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท กนกสิน เอ็กซ์พอร์ต อิมพอร์ต จำกัด. วิทยานิพนธ์ หลักสูตรครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีเพื่อการสื่อสาร มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- มนทิรา เชิดชู. 2554. จุลสาร สุลกากร e-Customs เดือน ธันวาคม.
- วุฒิชัย หงส์สันเทียะ. 2551. ความคิดเห็นเกี่ยวกับการนำระบบแลกเปลี่ยนข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ (EDI) เวอร์ชัน Paperless (Customs มาตรฐาน ebXML) มาใช้งานกับพิธีทางศุลกากร. การประชุมวิชาการ ธนบุรีวิจัย ครั้งที่ 1.
- วิเชียร คอนแอม. 2546. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศของครูโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดชลบุรี. วิทยานิพนธ์ ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต. วิชาศึกษาวิทยาศาสตร์ (คอมพิวเตอร์). มหาวิทยาลัยสถาบันเทคโนโลยีเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.
- สมเกียรติ พิสุทธิเจริญพงศ์ (2550) ระบบพิธีการศุลกากรส่งออก ทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร (e-Export) ณ สำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง เอกสารประกอบการอบรมของสำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง.
- Iacovou, Charalambos L, Benbasat, Izak, Dexter, Albert S .1995. **Electronic data interchange and small organizations: Adoption and impact of technology** MIS Quarterly Minneapolis: Vol. 19.
- Kuan, K.Y. and Chau. 2001. **A Perception-based model for EDI adoption in small business using a technology organization-environment framework.** Information and Management.
- Rogers, Everett M. 1968. **Diffusion of Innovation. (2nd ed).** New York: Free Press.
- Teo, Mathou and Nanos. 2003. **The impact of EDI Implementation to organization structure** Journal of Information Technology Impact Singapore.
- Thai Cargo. 2554. “การสืบค้นข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต,” [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก : <http://www.thaicargo.com/th/e-business/e-customs.asp>, [สืบค้นเมื่อ 2 พฤศจิกายน 2554]



ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม



แบบสอบถาม

“การยอมรับนวัตกรรมของผู้ใช้บริการระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร (e-Customs) ที่มีต่อกรมศุลกากร เขตคลองเตย”

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง: กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ให้ตรงกับความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวของท่านในปัจจุบันเพียงช่องเดียว

1. เพศ

ชาย

หญิง

2. อายุ

ต่ำกว่า 25 ปี

26 – 35 ปี

36 – 45 ปี

46 - 55 ปี

มากกว่า 55 ปี

3. ระดับการศึกษา

มัธยมศึกษา/ปวช.

อนุปริญญา/ปวส.

ปริญญาตรี

ปริญญาโท หรือ สูงกว่า

4. รายได้ต่อเดือน

ต่ำกว่า 15,000 บาท

15,001 - 30,000 บาท

30,001-45,000 บาท

สูงกว่า 45,001 บาท

5. อาชีพ

พนักงานบริษัทที่นำเข้าและส่งออกสินค้า

เป็นเจ้าของกิจการนำเข้าสินค้า

เป็นเจ้าของกิจการส่งออกสินค้า

อื่นๆ โปรดระบุ.....

ส่วนที่ 2 ข้อมูลสำรวจด้านความรู้ ความสามารถ ความเข้าใจ ความสามารถเกี่ยวกับ
พฤติกรรมการใช้งานคอมพิวเตอร์

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงช่องเดียว

5 = สามารถใช้ได้ดีที่สุด, 4 = สามารถใช้ได้ดี, 3 = สามารถใช้ได้ปานกลาง, 2 = สามารถใช้ได้บ้าง, 1 = ไม่สามารถใช้ได้เลย

ความสามารถเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้งานคอมพิวเตอร์	ระดับความสามารถในการใช้งาน				
	สามารถ ใช้ได้ที่สุด 5	สามารถ ใช้ได้ดี 4	สามารถ ใช้ได้ ปานกลาง 3	สามารถ ใช้ได้ บ้าง 2	ไม่ สามารถ ใช้ได้เลย 1
ความสามารถในการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์					
1) ท่านสามารถใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ได้ เช่น การเปิดปิดเครื่อง, การปรับหน้าจอ					
2) ท่านสามารถใช้อุปกรณ์ร่วมกับเครื่องคอมพิวเตอร์ได้ เช่น เมาส์, คีย์บอร์ด					
3) ท่านสามารถใช้หน่วยความจำภายนอกจัดเก็บไฟล์งานเพื่อสำรองได้ เช่น External hard drive, USB Flash Drive					
4) ท่านสามารถตั้งค่าการใช้งานต่างๆ บนเครื่องคอมพิวเตอร์ได้					
ความสามารถเกี่ยวกับการใช้อินเทอร์เน็ต					
5) ท่านมีความรู้เกี่ยวกับการเข้าสู่ระบบอินเทอร์เน็ต และสามารถใช้งานบนอินเทอร์เน็ตเข้าสู่เว็บไซต์ต่างๆ ได้					
6) ท่านสามารถรับส่งข้อมูล และไฟล์งานต่างๆ ทางอีเมลได้ เช่น hotmail , yahoo และ gmail					

ความสามารถเกี่ยวกับการใช้โปรแกรมสำเร็จรูป					
7) ท่านสามารถจัดเก็บไฟล์ และเปิดไฟล์บน โปรแกรม Adobe (pdf file) ได้					
8) ท่านสามารถใช้งาน โปรแกรม Microsoft Word เพื่อ งานเอกสารได้					
9) ท่านสามารถใช้งาน โปรแกรม Microsoft Excel เพื่อ งานคำนวณบน spreadsheet ได้					
ความสามารถการใช้อุปกรณ์ต่อพ่วงคอมพิวเตอร์					
10) ท่านสามารถใช้เครื่องแสกนเนอร์ เพื่องานจัดเก็บ เอกสารได้					
11) ท่านสามารถใช้เครื่องปริ้นเตอร์เพื่อพิมพ์งานได้					
12) ท่านสามารถใช้เครื่องเร้าเตอร์ แอร์การ์ด หรืออุปกรณ์ รับส่งสัญญาณอินเทอร์เน็ตกับเครื่องคอมพิวเตอร์ได้					

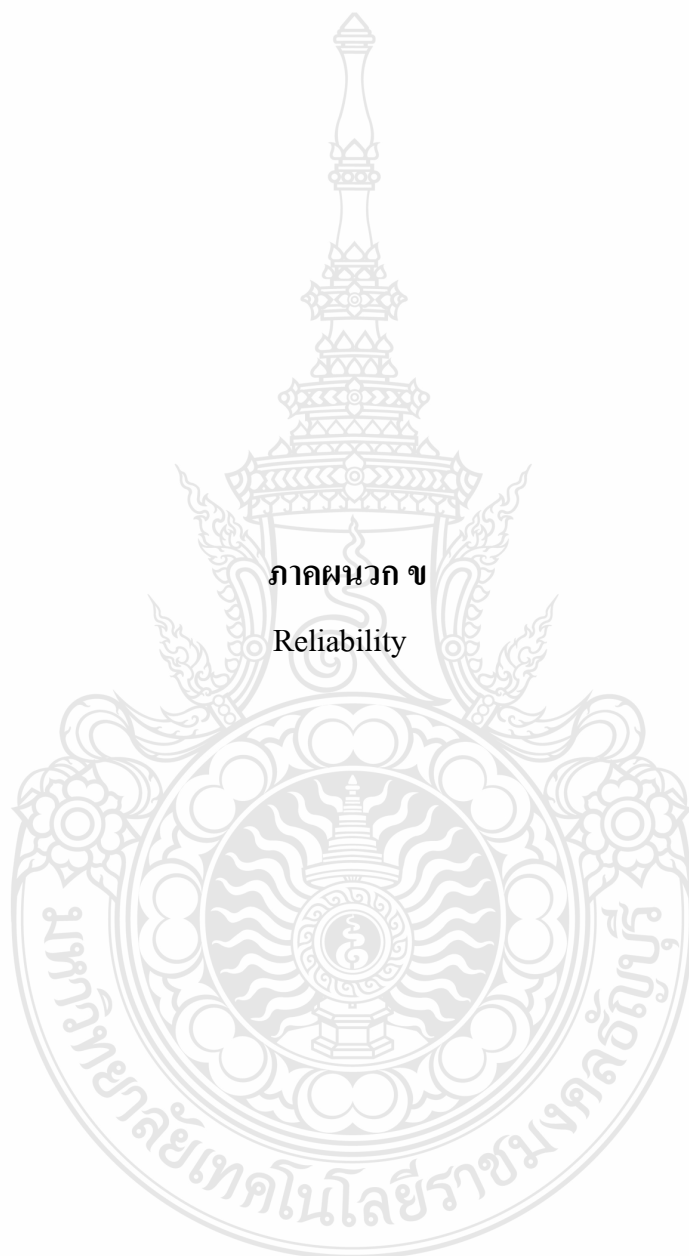


ส่วนที่ 3 ข้อมูลการสำรวจด้านการยอมรับนวัตกรรมของผู้ใช้บริการระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร (e-Customs) ที่มีต่อกรมศุลกากร เขตคลองเตย

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงช่องเดียว
5 = มากที่สุด, 4 = มาก, 3 = ปานกลาง, 2 = น้อย, 1 = น้อยที่สุด

การยอมรับนวัตกรรมของผู้ใช้บริการระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร (e-Customs)	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
ด้านความรวดเร็วของระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร (e-Customs)					
1) ระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร (e-Customs) มีความรวดเร็วในการเข้าใช้บริการได้เหมาะสม					
2) ระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร (e-Customs) มีความรวดเร็วในการสั่งการ และดำเนินการอย่างเหมาะสม					
3) ระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร (e-Customs) มีความรวดเร็วในการส่งความต้องการของการนำเข้า-ส่งออกสินค้าไปยัง กรมศุลกากรได้เหมาะสม					
ด้านความสะดวกของผู้ใช้บริการ					
4) ระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร (e-Customs) มีความสะดวกในการเข้าใช้บริการ อย่างเหมาะสม					
5) ระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร (e-Customs) มีความง่ายในการเข้าใช้บริการ					
6) ระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร (e-Customs) มีความสะดวกในการเข้าใช้บริการมากกว่าระบบแมนนวล					
ด้านความเชื่อมั่นต่อระบบของผู้ใช้บริการ					
7) ระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร (e-Customs) มีการเก็บข้อมูลได้อย่างปลอดภัย					

การยอมรับนวัตกรรมของผู้ใช้บริการระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบ ไร้เอกสาร (e-Customs)	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
8) ระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร (e-Customs) มีการให้ความเชื่อมั่นในการพัฒนาการทำงานของท่าน					
9) ระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร (e-Customs) มีการสร้างความเชื่อมั่นว่าข้อมูลของท่าน ได้ส่งถึงกรมศุลกากรแล้ว					
10) ระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร (e-Customs) มีการสร้างความเชื่อมั่นในการเข้าใช้บริการมากกว่าระบบแมนนวล อย่างมากน้อยเพียงใด					
ด้านการตอบสนองของระบบต่อผู้ใช้บริการ					
11) ระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร (e-Customs) ทำให้เกิดการตอบสนองของกรมศุลกากรรวดเร็วขึ้น					
12) ระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร (e-Customs) มีความเสถียรต่อการทำงาน					
13) ระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร (e-Customs) มีความง่ายในการตอบสนองต่อการทำงานครั้งที่สอง และสาม และครั้งถัดไปทุกครั้ง					



ภาคผนวก ข

Reliability

Reliability

RELIABILITY ANALYSIS – SCALE (ALPHA)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.821	25

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
a1	98.93	42.616	.341	.816
a2	98.70	39.803	.653	.802
a3	99.20	43.476	.210	.822
a4	99.07	47.926	-.290	.843
a5	98.93	42.202	.355	.815
a6	98.97	42.309	.401	.814
a7	98.90	40.783	.469	.810
a8	99.03	41.757	.352	.816
a9	98.90	42.231	.375	.815
a10	98.93	43.720	.199	.822
a11	99.13	41.775	.340	.817
a12	99.23	42.047	.467	.811
v1	99.03	45.275	.020	.827
v2	98.70	41.390	.569	.807
v3	98.57	42.530	.438	.813
v4	98.80	45.338	.004	.829
v5	98.90	43.886	.367	.817
v6	98.70	40.217	.601	.804
v7	99.00	43.586	.353	.816
v8	98.83	38.489	.820	.794
v9	98.83	43.040	.324	.817
v10	98.83	39.799	.553	.805
v11	98.83	39.523	.685	.800
v12	99.10	44.231	.123	.825
v13	98.73	42.547	.320	.817

N of Cases = 30

N of Items = 25

Alpha = .821

ประวัติผู้เขียน

- ชื่อ-สกุล : นางสาวณัฐฉิณี สวัสดิ์วอ
- วัน เดือน ปี เกิด : วันที่ 7 ธันวาคม 2529
- ที่อยู่ : 9/79 ถนนสุขาภิบาล แขวงออเงิน เขตสายไหม
จังหวัดกรุงเทพมหานคร 10220
- คุณวุฒิทางการศึกษา : ปริญญาตรี
คณะบริหารธุรกิจ สาขาการบริหารธุรกิจระหว่างประเทศ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
- ประสบการณ์การทำงาน : พ.ศ. 2550 - พ.ศ. 2551 โรงเรียนวิบูลย์บริหารธุรกิจรามอินทรา
พ.ศ. 2551 - พ.ศ. 2553 สถาบันสันติราษฎร์บริหารธุรกิจ
พ.ศ. 2553 - ปัจจุบัน สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8
- เบอร์โทรศัพท์ : (+66) 02-1984171
- อีเมล : n_u_tkikku@hotmail.com

