

# ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกชำระค่าธรรมเนียมใบอนุญาตขายสุรา ยาสูบ และไฟ ผ่านช่องทางระบบอิเล็กทรอนิกส์

## Factors affecting the decision to pay for license fee to sell Liquor, tobacco, and playing cards through Electronic Payment

เรืองอุไร ตะลันดา<sup>1</sup>

### บทคัดย่อ

การศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกชำระค่าธรรมเนียมใบอนุญาตขายสุรา ยาสูบ และไฟ ผ่านช่องทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี ที่มีผลต่อการตัดสินใจชำระค่าธรรมเนียมใบอนุญาตขายสุรา ยาสูบ และไฟ ผ่านช่องทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้ชำระค่าธรรมเนียมใบอนุญาตขายสุรา ยาสูบ และไฟ การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 385 ราย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าร้อยละ ความถี่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน T-test Anova และวิเคราะห์ความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วย Scheffe Analysis และค่าความสัมพันธ์ในการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายแบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) ผลการวิจัยพบว่า ประชากรศาสตร์ที่ชำระค่าธรรมเนียมใบอนุญาตขายสุรา ยาสูบ และไฟ ผ่านช่องทางระบบอิเล็กทรอนิกส์เป็น เพศหญิง อายุ 31-40 ปี มีรายได้ต่อเดือน 15,001 - 30,000 บาท และมีระดับการศึกษา ต่ำกว่าปริญญาตรี มีการยอมรับการใช้เทคโนโลยีและตัดสินใจชำระค่าธรรมเนียมใบอนุญาตขายสุรา ยาสูบ และไฟ ผ่านช่องทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ อยู่ในระดับมาก ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างประชากรศาสตร์จำแนกตามเพศและอายุ พบว่า มีความแตกต่างกัน เมื่อจำแนกรายได้ต่อเดือนและระดับการศึกษา พบว่า ไม่มีความแตกต่างกัน ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของการยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อการตัดสินใจชำระค่าธรรมเนียมใบอนุญาตขายสุรา ยาสูบ และไฟ ผ่านช่องทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ เกี่ยวกับด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ ด้านความสะดวกและง่ายต่อการใช้งาน ด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน และด้านความตั้งใจในการใช้งาน มีความสัมพันธ์กันในระดับสูง ซึ่งหมายถึงมีความสัมพันธ์กันไปในทิศทางเดียวกัน

คำสำคัญ : การยอมรับเทคโนโลยี , การตัดสินใจ ,ช่องทางระบบอิเล็กทรอนิกส์

<sup>1</sup> นางสาวเรืองอุไร ตะลันดา ตำแหน่ง นักวิชาการสรรพสามิตปฏิบัติการ สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ปราจีนบุรี สาขาภินทรบุรี

## Abstract

The objective of the study Factors affecting the decision to pay for a license fee to sell liquor, tobacco, and playing cards through Electronic Payment was to investigate demography, gender, age, monthly income, education level, technology acceptance, perceived usefulness, convenience and ease of use, attitude toward using and intention to use factors affected in a decision to pay for a license fee to sell liquor, tobacco and playing cards through Electronic Payment. The sample of this study consisted of 385 persons who paid a license fee to sell liquor, tobacco, and playing cards. A questionnaire was used as a research tool to collect data. The data were analyzed by using percentage, frequency, mean, standard deviation, t-test, ANOVA, pairwise comparison by Scheffe Analysis, Pearson's Product Moment Correlation Coefficient. The result of this research found that persons who paid for a license fee to sell liquor, tobacco, and playing cards were female with a range of age between 31-40 years old, earned and monthly income with a range of 15,001 - 30,000 bath and educational level was below bachelor degree highly accepted for technology and pay for a license fee to sell liquor, tobacco, and playing cards through Electronic Payment. Comparing the differences within gender and age found difference and no difference for monthly income and education factors. The correlation analysis of technology acceptance affected the decision to pay for a license fee to sell liquor, tobacco and playing cards through Electronic Payment. The relationship between perceived usefulness, convenience and ease of use, attitude toward using and intention to use correlate with a strong positive linear relationship.

**Keywords:** Technology acceptance, Decision, Electronic Payment

## บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญ

จากสภาวะแวดล้อมที่มีการเปลี่ยนแปลงในยุคปัจจุบันที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีที่เกิดจากการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัล จนนำมาสู่นวัตกรรมด้านต่างๆ เพื่อตอบสนองและแก้ไขปัญหาหลายๆด้านของผู้บริโภคมากขึ้น จนเกิดแพลตฟอร์มโมเดลธุรกิจมากมาย เกิดการทำธุรกรรมทางการเงินได้หลากหลายรูปแบบผ่านเว็บไซต์ของสถาบันธนาคารและแอปพลิเคชันออนไลน์ผ่านมือถือ ที่ง่ายและสะดวกโดยไม่ต้องเสียเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทางเพื่อไปติดต่อธนาคาร การขับเคลื่อนด้วยนวัตกรรมเป็นยุคที่เทคโนโลยีได้เข้ามามีบทบาทในการใช้ชีวิตของมนุษย์ทุกคนมากยิ่งขึ้น กรมสรรพสามิต ในสังกัดกระทรวงการคลัง ได้ดำเนินการจัดเก็บภาษีสรรพสามิตที่เป็นภาษีประเภทฟุ่มเฟือย โดยจัดเก็บจากสินค้าและบริการ ซึ่งบริโภค

แล้วอาจก่อให้เกิดผลเสียต่อสุขภาพและศีลธรรมอันดี และสินค้าและบริการที่ได้รับผลประโยชน์เป็นการพิเศษจากกิจการของรัฐ (พระราชบัญญัติภาษีสรรพสามิต พ.ศ.2560,2560) หน่วยงานได้เล็งเห็นถึงความสำคัญในการปรับตัวให้พร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงทางด้านเทคโนโลยีและเป็นการพัฒนาด้านเทคโนโลยีมาใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษี เนื่องมาจากการชำระภาษีสรรพสามิตที่ผ่านมาเป็นการรับชำระด้วยเงินสด คราฟท์และเช็คธนาคาร ผู้ชำระภาษีต้องเดินทางมายื่นแบบเสียภาษีและชำระภาษีที่สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขา ทำให้ผู้ชำระภาษีต้องเสียค่าใช้จ่ายและเวลาในการเดินทาง และยังต้องเสียเวลาในการรอคิวเพื่อเข้ารับบริการ ตลอดจนช่วยลดภาระของหน่วยงานในการจัดการเงินสด เช็ค คราฟท์และลดช่องทางการทุจริต(กระทรวงการคลัง,หลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติในการรับเงินของส่วนราชการ ด้วยบัตรอิเล็กทรอนิกส์ผ่านอุปกรณ์รับชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์(เครื่อง Electronic Data Capture : EDC),31 กรกฎาคม2560) ได้เปิดให้บริการชำระภาษีสรรพสามิตผ่านบัตรอิเล็กทรอนิกส์ตามนโยบาย (National e-Payment) เมื่อวันที่ 9 มิถุนายน พ.ศ. 2559(กรมสรรพสามิต,การรับชำระด้วยบัตรอิเล็กทรอนิกส์ (บัตรเดบิต/บัตรเครดิต,2560 15 พฤศจิกายน) เพื่อช่วยในการให้บริการและเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี โดยมีระบบบริการผ่านช่องทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ ประกอบด้วย การยื่นชำระภาษีผ่านเครือข่ายระบบอินเทอร์เน็ต และการชำระภาษีและค่าธรรมเนียมใบอนุญาตด้วยบัตรอิเล็กทรอนิกส์ผ่านเครื่องรับบัตร EDC (Electronic Data Capture)

ในการศึกษานี้ ผู้วิจัยคำนึงถึงการตอบสนองนโยบายของกรมสรรพสามิตให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เกิดการเรียนรู้และพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ตลอดจนเป็นการเพิ่มจำนวนผู้ชำระค่าธรรมเนียมใบอนุญาตขายสุรา ยาสูบ และไฟ ผ่านช่องทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ให้เป็นไปตามเป้าหมาย ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกชำระค่าธรรมเนียมใบอนุญาตขายสุรา ยาสูบ และไฟ ผ่านช่องทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อพัฒนาและปรับปรุงด้านการให้บริการ ลดต้นทุนและค่าใช้จ่ายต่างๆในการให้บริการ ตลอดจนการสร้างความพึงพอใจ ตอบสนองตามความต้องการของผู้รับบริการและเป็นการประชาสัมพันธ์ ทำให้เกิดการรับรู้และเข้าใจตรงกันเพื่อให้ทันต่อสภาวะแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อการเลือกชำระค่าธรรมเนียมใบอนุญาตขายสุรา ยาสูบ และไฟ ผ่านช่องทางระบบอิเล็กทรอนิกส์
2. เพื่อศึกษาการยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อการเลือกชำระค่าธรรมเนียมใบอนุญาตขายสุรา ยาสูบ และไฟ ผ่านช่องทางระบบอิเล็กทรอนิกส์
3. เพื่อศึกษาถึงผลที่มีต่อการตัดสินใจชำระค่าธรรมเนียมใบอนุญาตขายสุรา ยาสูบ และไฟ ผ่านช่องทางระบบอิเล็กทรอนิกส์

## สมมติฐานของการวิจัย

1. ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันมีผลต่อการเลือกชำระค่าธรรมเนียมใบอนุญาตขายสุรាយาสูบ และไฟ ผ่านช่องทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ ที่แตกต่าง
2. ปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อการเลือกชำระค่าธรรมเนียมใบอนุญาตขายสุรាយาสูบ และไฟ ผ่านช่องทางระบบอิเล็กทรอนิกส์

## ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้เป็นผู้ชำระค่าธรรมเนียมใบอนุญาตขายสุรាយาสูบ และไฟ ทั้งรายใหม่และรายต่อเนื่องของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ปราจีนบุรี สาขาการบินบุรี เขตพื้นที่รับผิดชอบของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ปราจีนบุรี สาขาการบินบุรี ประกอบด้วย 3 อำเภอ ได้แก่ อำเภอบินบุรี อำเภอนาดี และอำเภอประจันตคาม

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาแบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ

1. ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) คือ ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ รายได้ และระดับการศึกษา และปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยี ได้แก่ การรับรู้ถึงประโยชน์ ความสะดวกและง่ายต่อการใช้งาน ทักษะการที่มีต่อการใช้งาน และความตั้งใจในการใช้งาน
2. ตัวแปรตาม (Dependent Variable) คือ การตัดสินใจเลือกชำระค่าธรรมเนียมใบอนุญาตขายสุรាយาสูบ และไฟ ผ่านช่องทางระบบอิเล็กทรอนิกส์

## แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### 1.แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประชากรศาสตร์

ประชากรศาสตร์ (demography) หมายถึง การศึกษาเกี่ยวกับประชากรด้าน เพศ อายุ อาชีพ ระดับรายได้ การศึกษา ลักษณะทางครอบครัวและสถานะทางเศรษฐกิจและสังคม (วิกิพีเดีย สารานุกรมเสรี, 2563, 10, ธันวาคม) และเป็นการศึกษาตัวแปรในการกำหนดกลุ่มเป้าหมายเป็นการแบ่งส่วนทางการตลาดเพื่อกำหนดกลุ่มตลาดเป้าหมายได้อย่างเหมาะสม โดย ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2538) (อ้างถึงใน ภัทรดนัย พิริยะธน ภัทร, 2558) ได้แก่ ด้านอายุ (Age) ด้านเพศ (Sex) ระดับการศึกษาและรายได้ต่อเดือน ซึ่งประชากรศาสตร์แสดงถึงความแตกต่างในด้านต่าง ๆ ที่จะส่งผลกระทบต่อรับรู้ข่าวสารทั้งโดยทางตรงและทางอ้อม ไม่ว่าจะเป็นความคิด ค่านิยม ความเชื่อ และประสบการณ์ของแต่ละบุคคล (วสิน สันหกรณ์, 2557)

### 2. แนวคิดและทฤษฎีการตัดสินใจ

การตัดสินใจ หมายถึง การตัดสินใจเลือกสิ่งที่ดีที่สุด โดยใช้หลักการเหตุและผล เกิดการวิเคราะห์อย่างถี่ถ้วน ทำการเลือกสิ่งที่ดีที่สุดโดยพิจารณาจากปัจจัยหลายๆ ด้านให้เหมาะสมกับสถานการณ์ เพื่อให้

เกิดการบรรลุตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายตามต้องการ (บำรุง สังข์ขาว,2554,น.20 (อ้างถึงใน บูหรัน ละครมูล,2561) ซึ่งสอดคล้องกับ (ภัทราม หามวงศ,2554:น.13) โดยกระบวนการตัดสินใจของผู้ซื้อเป็นลำดับขั้นตอนในการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภค ซึ่ง Kotler (2000) อธิบายว่า ผู้บริโภคจะผ่านขั้นตอนกระบวนการตัดสินใจซื้อสินค้าหรือบริการประกอบด้วย 5 ขั้นตอน คือ 1) เกิดความต้องการ 2) การค้นหาทางเลือก 3) การประเมินทางเลือก 4) พฤติกรรมการตัดสินใจซื้อ 5) พฤติกรรมภายหลังการใช้บริการ

### 3.แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยี

Rogers (2003)(อ้างถึงใน อนุชา โสมาบุตร,2556 ,5 กุมภาพันธ์) การยอมรับเทคโนโลยีจะมีหลากหลายรูปแบบ สามารถแบ่งเป็น 5 ขั้นตอน ดังนี้ 1) ขั้นความรู้ (The knowledge stage) 2) ขั้นการโน้มน้าว (The persuasion stage) 3) ขั้นการตัดสินใจ (The decision stage) 4) ขั้นการนำไปใช้ (The implementation stage) 5) ขั้นการยืนยัน (The confirmation stage)

ทฤษฎีการกระทำตามหลักเหตุและผล (The theory of reasoned action หรือ TRA) Ajzen and Fishbein (1975) (อ้างถึงใน สิงหะ ญิวสุข และสุนันทา วงศ์จตุรภัทร,2555) ทฤษฎีการกระทำตามหลักเหตุและผล การยอมรับการใช้เทคโนโลยีของแต่ละบุคคลเกิดจากพฤติกรรมของแต่ละบุคคล ที่เกี่ยวกับความเชื่อและทัศนคติ โดยการตัดสินใจของบุคคล โดยจะต้องมีเหตุและผลที่ช่วยในการตัดสินใจ คือ ความตั้งใจแสดงพฤติกรรม ที่จะส่งผลต่อหรือแรงผลักดันจากทัศนคติที่มีต่อพฤติกรรม (Attitudes towards the behavior)และบรรทัดฐานของบุคคลที่อยู่โดยรอบการแสดงพฤติกรรม (Subjective norm)

ทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน (Theory of planned behavior หรือ TPB) (Ajzen (1985) (อ้างใน สิงหะ ญิวสุข และสุนันทา วงศ์จตุรภัทร,2555)) เป็นการศึกษาถึงพฤติกรรมของบุคคลที่ได้รับแรงขับเคลื่อนจากความตั้งใจในการแสดงพฤติกรรม ประกอบด้วยปัจจัยหลัก 3 ประการ ได้แก่ ทัศนคติที่มีต่อพฤติกรรม บรรทัดฐานของบุคคลที่อยู่โดยรอบการแสดงพฤติกรรม และการรับรู้ถึงการควบคุมพฤติกรรมของตนเอง

แบบจำลองทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model :TAM จะศึกษาปัจจัยต่างๆที่ส่งผลต่อการยอมรับการตัดสินใจที่ใหม่ โดยปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจเชิงพฤติกรรมในการใช้เทคโนโลยี (Behavioral Intention) Davis (1989) (อ้างถึงใน ธนวรรณ ล้านวนกลาง,2559: น. 12) มีปัจจัยหลักได้แก่ ตัวแปรภายนอก (External Variables) ซึ่งประกอบด้วย 1) การรับรู้ถึงประโยชน์ในการใช้งาน (Perceived Usefulness: PU) 2) การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน (Perceived ease of use: PEOU) 3) ทัศนคติที่มีต่อการใช้ (Attitude toward use และ 4) ความตั้งใจใช้ (Intention to use)

### 4. แนวคิดเกี่ยวกับภาษี

ภาษีสรรพสามิตตามพระราชบัญญัติภาษีสรรพสามิต พ.ศ. 2560 ให้ผู้ประกอบการอุตสาหกรรม ผู้นำเข้า ผู้ประกอบกิจการสถานบริการหรือผู้อื่นที่กำหนดให้เป็นผู้มีหน้าที่เสียภาษี มีหน้าที่เสียภาษีตามมูลค่าหรือตามปริมาณของสินค้า หรือบริการ หรือทั้งตามมูลค่าและตามปริมาณของสินค้าหรือบริการ(มาตรา 16) และประเภทของใบอนุญาตขายสุรา ยาสูบ และไฟ มีดังนี้

ใบอนุญาตขายสุรา มี 2 ประเภท คือ 1. ใบอนุญาตขายสุราประเภทที่ 1 สำหรับการขายสุราทุกชนิด ครั้งหนึ่งจำนวนตั้งแต่สิบลิตร ขึ้นไป 2. ใบอนุญาตขายสุราประเภทที่ 2 สำหรับการขายสุราทุกชนิด ครั้งหนึ่งจำนวนต่ำกว่าสิบลิตร(มาตรา 156) ใบอนุญาตขายยาสูบ มี 3 ประเภท คือ 1. ใบอนุญาตขายยาสูบประเภทที่ 1 สำหรับการขายส่งยาสูบ ครั้งหนึ่งจำนวนหนึ่งพันมวนขึ้นไป ยาสูบประเภทยาเส้นครั้งหนึ่งจำนวนสองกิโลกรัมขึ้นไป ยาสูบประเภทยาเส้นปรุงหรือยาเคี้ยว ครั้งหนึ่งจำนวนสองร้อยกรัมขึ้นไป 2. ใบอนุญาตขายยาสูบประเภทที่ 2 สำหรับการขายปลีกยาสูบ ครั้งหนึ่งจำนวนต่ำกว่า หนึ่งพันมวน ถ้าเป็นยาสูบประเภทยาเส้นครั้งหนึ่งจำนวนต่ำกว่าสองกิโลกรัม ยาสูบประเภทยาเส้นปรุง หรือยาเคี้ยว ครั้งหนึ่งจำนวนต่ำกว่าสองร้อยกรัม 3. ใบอนุญาตขายยาสูบประเภทที่ 3 สำหรับการขายผลิตภัณฑ์ยาสูบอื่น(มาตรา 168) ใบอนุญาตขายไฟ มี 2 ประเภท คือ 1. ใบอนุญาตขายไฟประเภทที่ 1 สำหรับการขายไฟ ครั้งหนึ่งจำนวนตั้งแต่สี่ลิบสำหรับขึ้นไป 2. ใบอนุญาตขายไฟประเภทที่ 2 สำหรับการขายไฟ ครั้งหนึ่งจำนวนต่ำกว่าสี่ลิบสำหรับ(มาตรา 177)

### วิธีดำเนินงานวิจัย

1. กำหนดขนาดตัวอย่างและการสุ่มตัวอย่าง ของผู้ชำระค่าธรรมเนียมใบอนุญาตขายสุรา ยาสูบ และไฟ ทั้งรายใหม่และรายต่อเนื่อง ของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ปราจีนบุรี สาขาการบินบุรี ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ระดับความคลาดเคลื่อน  $\pm 5\%$  ของจำนวนประชากรที่มีจำนวนไม่แน่นอน โดยผู้วิจัยต้องการขนาดตัวอย่างเป็นจำนวน 50 % จากจำนวนประชากรทั้งหมด จะได้ขนาดตัวอย่าง จำนวน 385 ราย (อ้างใน ชานินนทร์ ศิลป์จารุ ,2563 ,หน้า 46) การเลือกวิธีการสุ่มตัวอย่างที่ไม่เป็นไปตามโอกาสทางสถิติ (Non-Probability Sampling) โดยเลือกสุ่มวิธีการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Sampling)

2. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยใช้แบบสอบถาม สำหรับเก็บรวบรวมข้อมูลผู้ที่มาชำระค่าธรรมเนียมใบอนุญาตขายสุรา ยาสูบ และไฟ ที่สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ปราจีนบุรี สาขาการบินบุรี การเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยตั้งแต่เดือนพฤศจิกายน พ.ศ. 2563 – มีนาคม พ.ศ. 2564 และนำไปวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

### 3. วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ลักษณะประชากรศาสตร์ที่เป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check-list) โดยใช้วิธีหาค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยีและการตัดสินใจเลือกชำระค่าธรรมเนียมใบอนุญาตขายสุรา ยาสูบ และไฟ ผ่านช่องทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ ใช้วิธีหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และข้อมูลเกี่ยวกับข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ ใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหาแล้วสรุปออกมาเป็นค่าความถี่ (Frequency) โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอ้างอิงหรือสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ลักษณะประชากรศาสตร์ สำหรับ ด้านเพศ ใช้การวิเคราะห์ความแตกต่างด้วย t-test สำหรับด้านอายุ รายได้และระดับการศึกษาใช้การ

วิเคราะห์ความแตกต่างแปรปรวนทางเดียว (Anova) ใช้ Scheffe Analysis กรณีพบความแตกต่างรายกลุ่ม การวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ด้านการยอมรับเทคโนโลยีกับการตัดสินใจเลือกชำระค่าธรรมเนียมใบอนุญาต ขายสุรา ยาสูบ และไฟ ผ่านช่องทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การคำนวณค่าสหสัมพันธ์ อย่างง่ายแบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) ((Hair , et al.,2006 , น.286-287) อ้างถึงใน จิณดา แก้วแทน,2557 , น.48)

### ผลการวิจัย

1. ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ของผู้ชำระค่าธรรมเนียมใบอนุญาตขายสุรา ยาสูบ และไฟ ผ่านช่องทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ จำนวน 385 ราย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง มีอายุ 31-40 ปี มีรายได้ต่อเดือน 15,001 - 30,000 บาท และมีระดับการศึกษา ต่ำกว่าปริญญาตรี

2. ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีในการชำระค่าธรรมเนียมใบอนุญาตขายสุรา ยาสูบ และไฟ ผ่านช่องทางระบบอิเล็กทรอนิกส์โดยภาพรวม พบว่า ระดับความเห็นเกี่ยวกับปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีในการชำระค่าธรรมเนียมใบอนุญาตขายสุรา ยาสูบ และไฟ ผ่านช่องทางระบบอิเล็กทรอนิกส์โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ปัจจัยที่ก่อให้เกิดปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีในการชำระค่าธรรมเนียมใบอนุญาตขายสุรา ยาสูบ และไฟ ผ่านช่องทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ อยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ รองลงมา อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านความสะดวกและง่ายต่อการใช้งาน ด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน และด้านความตั้งใจในการใช้งาน

3. การตัดสินใจชำระค่าธรรมเนียมใบอนุญาตขายสุรา ยาสูบ และไฟ ผ่านช่องทางระบบอิเล็กทรอนิกส์โดยภาพรวม พบว่า ระดับการตัดสินใจชำระค่าธรรมเนียมใบอนุญาตขายสุรา ยาสูบ และไฟ ผ่านช่องทางระบบอิเล็กทรอนิกส์โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในรายละเอียดรายข้อ พบว่า ระดับการตัดสินใจชำระค่าธรรมเนียมใบอนุญาตขายสุรา ยาสูบ และไฟ ผ่านช่องทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ อยู่ในระดับมาก ได้แก่ การต่อใบอนุญาตปีถัดไปท่านจะชำระค่าธรรมเนียมผ่านช่องทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ ท่านพิจารณาถึงความพอใจจึงตัดสินใจชำระค่าธรรมเนียมผ่านช่องทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ และท่านพิจารณาถึงประโยชน์ในการชำระค่าธรรมเนียมผ่านช่องทางระบบอิเล็กทรอนิกส์

#### ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยลักษณะประชากรศาสตร์ ที่แตกต่างกัน มีผลต่อการตัดสินใจชำระค่าธรรมเนียมใบอนุญาตขายสุรา ยาสูบ และไฟ ผ่านช่องทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ แตกต่างกัน พบว่าด้านเพศ และอายุที่แตกต่างกัน มีผลต่อการตัดสินใจชำระค่าธรรมเนียมใบอนุญาตขายสุรา ยาสูบ และไฟ ผ่านช่องทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ แตกต่างกัน รายได้ต่อเดือนและระดับการศึกษา ที่แตกต่างกัน มีผลต่อการตัดสินใจชำระค่าธรรมเนียมใบอนุญาตขายสุรา ยาสูบ และไฟ ผ่านช่องทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ ไม่แตกต่าง

สมมติฐานข้อที่ 2 ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีมีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจชำระค่าธรรมเนียมใบอนุญาตขายสุรา ยาสูบ และไฟ ผ่านช่องทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยภาพรวม พบว่า มีความสัมพันธ์กันในระดับสูง เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์เป็นรายด้านพบว่า มีความสัมพันธ์ในระดับสูง ได้แก่ ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ ด้านความสะดวกและง่ายต่อการใช้งาน ด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน และด้านความตั้งใจในการใช้งาน

การศึกษาข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ชำระค่าธรรมเนียมใบอนุญาตขายสุรา ยาสูบ และไฟ ผ่านช่องทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อการปรับปรุงและพัฒนาระบบการให้บริการ พบว่า มากที่สุด ได้แก่ ทำรูปแบบการชำระเงินให้ง่ายสะดวกต่อผู้ใช้งานและผู้สูงอายุ รองลงมา ได้แก่ พัฒนาระบบการชำระผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือ ประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางต่างๆ ให้ประชาชนทราบเข้าใจอย่างชัดเจน การทำธุรกรรมทาง Online จะมีความยุ่งยากและซับซ้อน ควรจัดทำคู่มือเพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ง่าย ชำระผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์อย่างต่อเนื่อง และต้องมีหนังสือแจ้งเตือนก่อนใบอนุญาตจะหมดอายุ

### อภิปรายผล

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันมีผลต่อการตัดสินใจชำระค่าธรรมเนียมใบอนุญาตขายสุรา ยาสูบ และไฟ ผ่านช่องทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ ที่แตกต่าง

1. ประชากรศาสตร์ด้านเพศ พบว่า ด้านเพศ ที่แตกต่างกันมีผลการตัดสินใจชำระค่าธรรมเนียมใบอนุญาตขายสุรา ยาสูบ และไฟ ผ่านช่องทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐาน เนื่องจากการชำระค่าธรรมเนียมใบอนุญาตผ่านช่องทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ที่ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความคุ้นเคยกับการชำระค่าธรรมเนียมแบบเดิมจึงทำให้มีประสบการณ์ การเรียนรู้ และทำความเข้าใจในช่องทางการชำระเงินในรูปแบบใหม่แตกต่างกันไปในแต่ละเพศ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Hanna & Wozniak (2001) (อ้างถึงใน ชวิศา พุ่มดนตรี ,2559:หน้า 22) กล่าวไว้ว่าด้านเพศ จะแสดงถึงวิถีชีวิตของบุคคลที่บ่งบอกถึงความสามารถในการรับรู้ เรียนรู้ ทำความเข้าใจในเนื้อหา และสื่อสารเรื่องราวต่างๆ ได้มากน้อยต่างกันนั้น รวมไปถึงการมีประสบการณ์ในชีวิตที่ผ่านมาแตกต่างกันออกไป

2. ประชากรศาสตร์ด้านอายุ พบว่า ด้านอายุที่แตกต่างมีผลการตัดสินใจชำระค่าธรรมเนียมใบอนุญาตขายสุรา ยาสูบ และไฟ ผ่านช่องทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐาน เนื่องจากการชำระค่าธรรมเนียมใบอนุญาตผ่านช่องทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ได้ถูกนำมาใช้ได้ไม่เกิน 10 ปี ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นผู้ที่มีอายุมากมีความคุ้นเคยกับการชำระค่าธรรมเนียมแบบเดิมและยังมีจำนวนไม่น้อยที่ยังไม่พร้อมเปิดรับเทคโนโลยีและเรียนรู้เทคโนโลยี และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ (นิชานันท์ ชาวนา ,2559)(อ้างถึงใน อริศรา นนทะคุณ,2561:หน้า 18) พบว่า อายุที่แตกต่างกันของผู้เสียภาษีมักมีปัญหาและอุปสรรคในการขึ้นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตที่ แตกต่างกัน กล่าวคือ



ผู้ที่ต้องเสียภาษีในกลุ่มอายุมากจะมีความเคยชินกับการยื่นภาษีแบบเดิม แตกต่างกับผู้ที่เสียภาษีในกลุ่มอายุน้อยที่เมื่อเริ่มต้นเสียภาษีจะเริ่มจากการจ่ายผ่านทางอินเทอร์เน็ต

3. ประชากรศาสตร์ด้านรายได้ต่อเดือน พบว่า ด้านรายได้ต่อเดือน ที่แตกต่างกัน มีผลการตัดสินใจชำระค่าธรรมเนียมใบอนุญาตขายสุรา ยาสูบ และไฟ ผ่านช่องทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน แต่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ (นิชานันท์ ชาวนา, 2559)(อ้างถึงในอาริสรา นนทะคุณ, 2561: หน้า 19) พบว่า รายได้ที่แตกต่างกัน มีปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษี ผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านการขาดความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับการยื่นแบบทางเน็ตไม่แตกต่างกัน และขัดแย้งกับผลการวิจัย(สาวิตรี นาคศรีม่วง (2557))(อ้างถึงในอาริสรา นนทะคุณ, 2561: หน้า 20) พบว่า ผู้ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีผลต่อการยื่นแบบและแสดงรายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่าน อินเทอร์เน็ต แตกต่างกัน

4. ประชากรศาสตร์ด้านระดับการศึกษา พบว่า ด้านระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีผลการตัดสินใจชำระค่าธรรมเนียมใบอนุญาตขายสุรา ยาสูบ และไฟ ผ่านช่องทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน แต่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ (นิชานันท์ ชาวนา, 2559)(อ้างถึงในอาริสรา นนทะคุณ, 2561: หน้า 19) พบว่า ระดับการศึกษามีปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษี ผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านการขาดความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับการยื่นแบบทางเน็ตไม่แตกต่างกัน และขัดแย้งกับผลการวิจัยของ (สาวิตรี นาคศรีม่วง (2557))(อ้างถึงในอาริสรา นนทะคุณ, 2561: หน้า 20) พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาต่างกันจะมีความคิดเห็น เกี่ยวกับและอุปสรรคที่มีต่อการยื่นแบบและแสดง รายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่าน อินเทอร์เน็ตแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยการยอมรับการใช้เทคโนโลยีที่มีผลต่อการตัดสินใจชำระค่าธรรมเนียมใบอนุญาตขายสุรา ยาสูบ และไฟ ผ่านช่องทางระบบอิเล็กทรอนิกส์

1. ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ ผลการวิจัยพบว่า การยอมรับการใช้เทคโนโลยีมีผลต่อการตัดสินใจชำระค่าธรรมเนียมใบอนุญาตขายสุรา ยาสูบ และไฟ ผ่านช่องทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ มีความสัมพันธ์กันในเชิงบวก อยู่ในระดับสูง ความสัมพันธ์กันเป็นไปตามสมมติฐานและมีความสอดคล้องกับแนวคิดและทฤษฎีแบบจำลองทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model : TAM) ของ (David 1989) (อ้างถึงในธนวรรณ ตำนวนกลาง, 2559: หน้า 11) เป็นผลมาจากกะดับความเชื่อของบุคคล ความคิด ความรู้สึก ว่าการรับรู้ถึงประโยชน์จะสามารถช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการใช้งานได้ และระดับความเชื่อว่าเทคโนโลยีนั้นไม่ต้องใช้ความพยายามที่จะใช้งาน ซึ่งจะส่งผลให้เกิดการยอมรับและตัดสินใจใช้บริการชำระค่าธรรมเนียมใบอนุญาตขายสุรา ยาสูบ และไฟ ผ่านช่องทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ แสดงให้เห็นว่า การสร้างการรับรู้ถึงประโยชน์ในการชำระผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ โดยการประชาสัมพันธ์และสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้ชำระค่าธรรมเนียมใบอนุญาตขายสุรา ยาสูบ และไฟ ผ่านช่องทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ ทำให้ผู้ขออนุญาตเกิดการยอมรับและตัดสินใจชำระค่าธรรมเนียมผ่านช่องทางระบบอิเล็กทรอนิกส์

2. ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีด้านความสะดวกและง่ายต่อการใช้งาน ผลการวิจัยพบว่า การยอมรับการใช้เทคโนโลยีมีผลต่อการตัดสินใจชำระค่าธรรมเนียมใบอนุญาตขายสุรา ยาสูบ และไฟ ผ่านช่องทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ มีความสัมพันธ์กันในเชิงบวก อยู่ในระดับสูง ความสัมพันธ์กันเป็นไปตามสมมติฐานและสอดคล้องกับแนวคิดและทฤษฎีแบบจำลองทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model : TAM) ของ (David 1989) (อ้างถึงในธนวรรธน์ สำนักกลาง, 2559: หน้า 11) แสดงให้เห็นว่า ด้านความง่ายและสะดวกในการใช้งาน มีการปรับปรุงระบบให้มีการใช้งานง่าย ระบบมีเสถียรภาพ มีขั้นตอนการใช้งานไม่สลับซับซ้อน เหมาะสมกับผู้ใช้ที่ไม่เคยใช้มาก่อน

3. ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน ผลการวิจัยพบว่า การยอมรับการใช้เทคโนโลยีมีผลต่อการตัดสินใจชำระค่าธรรมเนียมใบอนุญาตขายสุรา ยาสูบ และไฟ ผ่านช่องทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ มีความสัมพันธ์กันในเชิงบวก อยู่ในระดับสูง ความสัมพันธ์กันเป็นไปตามสมมติฐานและสอดคล้องกับแนวความคิดและทฤษฎี แบบจำลองทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model : TAM) ของ (David 1989) (อ้างถึงในธนวรรธน์ สำนักกลาง, 2559: หน้า 11) แสดงให้เห็นว่า การสร้างทัศนคติที่ดีให้กับผู้ชำระค่าธรรมเนียมใบอนุญาต โดยอธิบายวิธีขั้นตอน สร้างความเชื่อมั่นและความสบายใจ และผลที่ได้จากการชำระค่าธรรมเนียมใบอนุญาตขายสุรา ยาสูบ และไฟ ผ่านช่องทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ จนนำไปสู่การตัดสินใจ

4. ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีด้านความตั้งใจในการใช้งาน ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า การยอมรับการใช้เทคโนโลยีมีผลต่อการตัดสินใจชำระค่าธรรมเนียมใบอนุญาตขายสุรา ยาสูบ และไฟ ผ่านช่องทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ มีความสัมพันธ์กันในเชิงบวก อยู่ในระดับสูง ความสัมพันธ์กันเป็นไปตามสมมติฐานและสอดคล้องกับแนวความคิดและทฤษฎี แบบจำลองทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model : TAM) ของ (David 1989) (อ้างถึงในธนวรรธน์ สำนักกลาง, 2559: หน้า 11) แสดงให้เห็นว่า การชำระค่าธรรมเนียมใบอนุญาตขายสุรา ยาสูบ และไฟ ผ่านช่องทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ ทำให้เกิดการรับรู้ถึงประโยชน์ ใช้งานได้ง่ายและสะดวกมากขึ้น เกิดทัศนคติที่ดีต่อการใช้งาน จะส่งผลให้เกิดความต้องการใช้งาน นำมาสู่การตัดสินใจและใช้บริการ

### ข้อเสนอแนะ

#### ข้อเสนอแนะทั่วไป

เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาระบบการให้บริการให้เกิดประสิทธิภาพและตอบสนองตามความต้องการของผู้ชำระค่าธรรมเนียมใบอนุญาตขายสุรา ยาสูบ และไฟ ผ่านช่องทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ ควรมีการพัฒนาการให้บริการผ่านช่องทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ ให้มีเสถียรภาพและง่ายต่อการใช้งาน ทำจัดทำคู่มือและประชาสัมพันธ์เพื่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจ ตลอดจนการพัฒนาช่องทางชำระผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือให้มีความรวดเร็ว ง่ายและสะดวกในการใช้งาน เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้กับผู้ได้รับอนุญาต

ขายสุรา ยาสูบ และไฟ ผ่านช่องทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ มีการสำรวจความต้องการ แนะนำช่องทางการรับบริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ให้กับผู้ที่ยังไม่มีความเข้าใจในการชำระผ่านช่องทางระบบ เพื่อเป็นการสร้างการรับรู้และความเข้าใจและเป็นสร้างความพึงพอใจและเข้าใจกับผู้ได้รับใบอนุญาตด้วย

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรทำการศึกษาเกี่ยวกับกลุ่มประชากรหรือกลุ่มตัวอย่างกลุ่ม โดยศึกษาที่จังหวัดอื่นๆ เพื่อนำมาศึกษาว่ามีความแตกต่างจากที่นำเสนอในงานวิจัยฉบับนี้หรือไม่
2. ควรมีการศึกษาปัจจัยด้านอื่นๆ เพิ่มเติม เช่น ปัจจัยด้านพฤติกรรมหรือรูปแบบการดำเนินชีวิต (Lifestyle) ซึ่งมีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยี จะนำมาซึ่งความไว้วางใจในการชำระค่าธรรมเนียมผ่านช่องทางระบบอิเล็กทรอนิกส์
3. ควรศึกษาถึงจุดอ่อน จุดแข็ง ปัญหาและอุปสรรค ในการชำระค่าธรรมเนียมใบอนุญาตขายสุรา ยาสูบ และไฟ ผ่านช่องทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อนำมาปรับปรุงระบบการให้บริการ
4. เนื่องจากการวิจัยเป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม ทำให้มีข้อจำกัดด้านรายละเอียดของการวิจัย ดังนั้น จึงควรศึกษาเชิงคุณภาพ โดยการสัมภาษณ์เชิงลึก เพื่อให้ทราบทัศนคติในแต่ละด้านของตัวบุคคล เพื่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจในเชิงลึก

## เอกสารอ้างอิง

หนังสืออ้างอิง

กรมสรรพสามิต.(2562).รายงานประจำปี 2562 กรมสรรพสามิต.กรุงเทพมหานคร.

กระทรวงการคลัง,(2560).หลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติในการรับเงินของส่วนราชการด้วยบัตรอิเล็กทรอนิกส์

ผ่านอุปกรณ์รับชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์(เครื่องElectronicDataCapture:EDC),31กรกฎาคม2560.

ธานีรินทร์ สิลป์จารุ. (2563). การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS และ AMOS. พิมพ์ครั้งที่

18. กรุงเทพฯ : ห้างหุ้นส่วนสามัญวิเศษอินเตอร์แอนด์ดี

วิทยานิพนธ์ สารนิพนธ์ งานค้นคว้าอิสระและบทความ :

จิฎาดา แก้วแทน.(2557)ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่าน

อุปกรณ์สมาร์ตโฟน: กรณีศึกษาในพื้นที่กรุงเทพมหานครและปทุมธานี. การค้นคว้า

อิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ชวิศา พุ่มคนตรี.(2559) ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้บริการพร้อมเพย์ (PromptPay) ของ

ประชาชน ในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล. การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจ

มหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

นิชานันท์ ชาวนา.(2559). ปัญหาและอุปสรรคของการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา

ผ่านอินเทอร์เน็ต ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 1.วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจ

- มหาบัณฑิต.มหาวิทยาลัยบูรพา.
- บุหรัน ละครมูล. (2561). ปัจจัยที่ผลต่อการเลือกสถานที่ท่องเที่ยวทางธรรมชาติในจังหวัด นครราชสีมา.การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต.มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ชนวรรณ สำนักกลาง.(2559)การยอมรับเทคโนโลยีการทำธุรกรรมทางการเงิน รูปแบบ "M – Banking.วิทยานิพนธ์ วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต.มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ภัทรา มหามงคล.(2554) ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธนาคารทางโทรศัพท์มือถือ ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ภัทรคนัย พิริยะชนภัทร.(2558). การศึกษาปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ด้านพฤติกรรมผู้บริโภคและ ปัจจัยด้านเว็บไซต์พระ เครื่องพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ที่มีผลต่อการตัดสินใจเช่าหรือ ประมูลพระเครื่องออนไลน์ (ECOMMERCE). การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- วสิน สันหกรณ์.(2557) ลักษณะทางประชากร พฤติกรรมการเปิดรับสื่อ และปัจจัยทางการตลาด ที่มี ผลต่อการซื้ออะไหล่ระดับยนต์ในสินค้าประเภทหลอดไฟหน้ารถยนต์. การค้นคว้าอิสระ นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต.มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- สิงหะ ฉวีสุข และ สุนันทา วงศ์จตุรภัทร .(2555). ทฤษฎีการยอมรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ. คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ สถาบันพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร.
- อนุชา โสมานุตร.(2556).กระบวนการยอมรับนวัตกรรม ตามแนวคิดของ Rogers(2003)(online). สืบค้นเมื่อวันที่ 5 กุมภาพันธ์. จากเว็บไซต์ : iTeacher : กระบวนการยอมรับนวัตกรรม ตามแนวคิดของ Rogers(2003).2556.
- อริศรา นนทะคุณ.(2561).ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผ่านทางออนไลน์ ในเขตกรุงเทพมหานคร.การค้นคว้าอิสระ.เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สื่ออิเล็กทรอนิกส์
- กระทรวงการคลัง.กรมสรรพสามิต(2560).พระราชบัญญัติภาษีสรรพสามิต พ.ศ. 2560. ค้นหามือวันที่ 17 ธันวาคม 2563, จาก: <https://webdev.excise.go.th/act2560/>
- วิกิพีเดีย สารานุกรมเสรี.(2563).ประชากรศาสตร์,สืบค้นเมื่อวันที่ 10 ธันวาคม 2563