

ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้เทคโนโลยีทางการเงินในการชำระภาษีอากร
ของสำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ
Factors Affecting Financial Technology Acceptance for Tax Payment
at Suvarnabhumi Airport Cargo Clearance Customs Bureau

ปณยตา นิลปัน* เมธารัตน์ จันทะนี**

Panyata Ninpan, Metharat Chantanee

Received: June 18, 2020 Revised: September 5, 2020 Accepted: September 8, 2020

บทคัดย่อ (Abstract)

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาพฤติกรรมการชำระภาษีอากร ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับ และระดับการยอมรับการใช้เทคโนโลยีทางการเงินในการชำระภาษีอากรของสำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ 2) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบระดับการยอมรับการใช้เทคโนโลยีทางการเงินในการชำระภาษีอากร ของสำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล 3) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบระดับการยอมรับการใช้เทคโนโลยีทางการเงินในการชำระภาษีอากร ของสำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ จำแนกตามพฤติกรรมการชำระภาษีอากร 4) เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการยอมรับการใช้เทคโนโลยีทางการเงินในการชำระภาษีอากร ของสำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ผู้ใช้บริการที่ชำระค่าภาษีอากร ค่าธรรมเนียม และรายได้อื่นๆ ที่เคาน์เตอร์ของสำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ โดยคำนวณได้จากสูตรไม่ทราบขนาดตัวอย่างของ W.G. Cochran จำนวน 385 คน ใช้วิธีการเลือกหน่วยตัวอย่างแบบตามสะดวก เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถามมีความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.95 วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าที ค่าเอฟ ค่าแอล

* หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา Master of Business Administration Degree in Business Administration, Faculty of Management Science, Phranakhon Si Ayutthaya Rajabhat University, e-mail: Oleeo21@gmail.com

** คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา Faculty of Management Science, Phranakhon Si Ayutthaya Rajabhat University

เอสดี และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ผลการศึกษาพบว่า 1) ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นตัวแทนออกของ มาปฏิบัติพิธีการศุลกากรด้านการชำระค่าภาษีอากร เพื่อนำเข้าสินค้า/ของใช้ส่วนตัว โดยชำระค่าภาษีอากรด้วยเงินสด ตามนโยบายบริษัท ซึ่งส่วนใหญ่ใช้บริการในช่วงเวลาทำการ (08.30 - 16.30 น.) ที่ส่วนบัญชีและอากร (อาคาร BC1) ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับ มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก ข้อมูลเกี่ยวกับการยอมรับการใช้เทคโนโลยีทางการเงินในการชำระค่าภาษีอากร มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก 2) ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศ สถานภาพ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีระดับการยอมรับการใช้เทคโนโลยีทางการเงินในการชำระค่าภาษีอากร ไม่แตกต่างกัน ส่วนอาชีพต่างกัน มีระดับการยอมรับการใช้เทคโนโลยีทางการเงินในการชำระค่าภาษีอากร แตกต่างกัน 3) ผู้ตอบแบบสอบถามมีวัตถุประสงค์ที่มาใช้บริการต่างกัน มีระดับการยอมรับการใช้เทคโนโลยีทางการเงินในการชำระค่าภาษีอากร ไม่แตกต่างกัน ส่วนช่วงเวลาที่ใช้บริการ สถานที่ใช้บริการต่างกัน ประเพณีผู้ใช้บริการ ความต้องการใช้บริการ รูปแบบการชำระเงิน และผู้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจในการชำระค่าภาษีอากรต่างกัน มีระดับการยอมรับการใช้เทคโนโลยีทางการเงินในการชำระค่าภาษีอากร แตกต่างกัน 4) ปัจจัยที่เกี่ยวข้องด้านทัศนคติ ด้านความสามารถของระบบ ด้านความเป็นส่วนตัว ด้านการรับรู้ความเสี่ยง ด้านความไว้วางใจในการใช้บัตรอิเล็กทรอนิกส์มีความสัมพันธ์กับการยอมรับการใช้เทคโนโลยีทางการเงินในการชำระค่าภาษีอากร ด้านการรับรู้ประโยชน์จากการใช้งานและด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน

คำสำคัญ (Keywords) : เทคโนโลยีทางการเงิน; การยอมรับ; การชำระค่าภาษีอากร

Abstract

The purposes of this research were to: 1) study tax and duty payment behavior, factors influencing acceptance and levels of acceptance of tax and duty payment technology of Suvarnabhumi Airport Cargo Clearance Customs Office; 2) compare levels of acceptance of tax and duty payment of Suvarnabhumi Airport Cargo Clearance Customs Office categorized by individual factors; 3) compare levels of financial technology acceptance for tax and duty payment at Suvarnabhumi Airport Cargo Clearance Customs Bureau regarding to tax and duty payment behavior; 4) find correlations among factors relevant to financial technology acceptance for tax and duty payment at Suvarnabhumi Airport Cargo Clearance Customs Bureau. The sample group consisted of service users who pay taxes, customs, fees and other revenues at

counters of Suvarnabhumi Airport Cargo Clearance Customs Bureau. The calculation was adapted from unknown size formula of W.G. Cochran. The sample size was determined at 385 cases. The convenience sampling was used for selecting the sample group. The research tool comprised of 5-scale questionnaire and reliability was 0.95. The statistics used for data analysis were frequency, percentage, mean, standard deviation, T-test, F-test, LSD and correlation coefficient. The statistical significance level was set at 0.05.

The results proved that: 1) the majority of respondents were representatives who pay taxes and duty to import goods/ personal items; they paid taxes and duty by cash in accordance with company policies. They mostly used services during working hours (08.30a.m. - 16.30p.m.) at the accounting and customs department (BC1 Building). The mean of factors influencing acceptance was at high level. Also, the mean of data relevant to financial technology acceptance for tax and duty payment was at high level; 2) respondents with different gender, status, age, education background, monthly income had no difference in financial technology acceptance for taxes and customs payment; while different occupation had different financial technology acceptance for taxes and duty payment; 3) respondents with different service objectives had no different in financial technology acceptance for taxes and duty payment. The different service period, service place, type of service user, service requirement, payment method and person involved in decision for taxes and duty payment had different financial technology acceptance for taxes and duty payment; 4) factors relevant to attitude, system capacity, privacy, risk recognition, electronics card confidence had correlation with financial technology acceptance, benefit recognition and user-friendly recognition.

Keywords: Financial Technology; Acceptance; Tax Payment

บทนำ (Introduction)

ปัจจุบันระบบเศรษฐกิจทั่วโลกในระยะข้างหน้า ต่างกำลังมุ่งเข้าสู่สังคมไร้เงินสด (Cashless Society) อย่างต่อเนื่อง ประเทศไทยอาจกล่าวได้ว่า กำลังอยู่ในขั้นของการเปลี่ยนผ่าน หรือ

กระบวนการก้าวไปสู่สังคมไร้เงินสด ประกอบกับภาครัฐมีการผลักดันตามแผนยุทธศาสตร์ การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ (National e-Payment Master Plan) ภายใต้การดำเนินโครงการขยายการใช้บัตรอิเล็กทรอนิกส์ ด้านการเพิ่มจำนวนเครื่องรูดบัตรหรืออีดีซี (ศูนย์วิจัยกสิกรไทย, 2560, หน้า 1) เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการทางการเงินสะดวกมากขึ้น รวมทั้งช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการรับจ่ายเงินของส่วนราชการ และลดภาระในการบริหารจัดการเงินสดของทุกภาคส่วน รัฐบาลจึงมีนโยบายด้านการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ อันจะนำไปสู่สังคมไร้เงินสด (Cashless Society) เพื่อเพิ่มศักยภาพด้านการทำธุรกรรมของประเทศให้สอดคล้องกับไทยแลนด์ 4.0 กรมศุลกากรซึ่งเป็นหน่วยงานจัดเก็บภาษีอากรสินค้านำเข้า - ส่งออก รวมทั้งจัดเก็บภาษีและรายได้อื่นๆ แทนหน่วยงานอื่น ได้เห็นถึงความสำคัญของนโยบายดังกล่าว จึงได้พัฒนากระบวนการและระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เพื่ออำนวยความสะดวกทางการค้า พัฒนาการบริการศุลกากร ด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย พัฒนาระบบการดำเนินงานและการให้บริการของกรมศุลกากรในมิติใหม่ที่ทันสมัยมากขึ้น (แผนปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 กรมศุลกากร, 2560, หน้า 43) ด้วยการชำระค่าภาษีอากร ค่าธรรมเนียมและรายได้อื่นๆ ผ่านช่องทางการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อเป็นทางเลือกให้ผู้ประกอบการสามารถเลือกใช้บริการชำระค่าภาษีอากร ค่าธรรมเนียมและรายได้อื่นๆ ของกรมศุลกากร แทนการใช้เงินสด เช็ค ดราฟ และเป็นการสนับสนุนโครงการ National e-Payment ตามนโยบายของรัฐบาลในการลดการใช้เงินสดและเช็ค เพื่อตอบรับการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีที่มีความก้าวหน้าไปอย่างรวดเร็ว ปัจจุบันผู้ประกอบการหรือตัวแทนออกของ สามารถชำระค่าภาษีอากร ค่าธรรมเนียมและรายได้อื่นๆ ได้ 3 ช่องทาง คือ 1) การชำระเงินด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) โดยวิธีตัดบัญชีธนาคาร 2) การชำระเงินด้วยระบบรับชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ โดยผ่านช่องทางการให้บริการของธนาคาร (e-Bill Payment) ผ่าน Internet Banking, Mobile Banking, ATM, เคาน์เตอร์ธนาคาร ตัวแทนรับชำระเงิน (Non-bank) 3) การชำระเงินที่เคาน์เตอร์ของกรมศุลกากร โดยใช้เงินสด เช็ค บัตรภาษี QR Code และบัตรอิเล็กทรอนิกส์ โดยผ่านเครื่องรับบัตรอิเล็กทรอนิกส์ (EDC: Electronic Data Capture)

สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เป็นหนึ่งในหน่วยงานหลักของกรมศุลกากรในการรับชำระค่าภาษีอากร ค่าธรรมเนียมและรายได้อื่นๆ แทนหน่วยงานอื่น เริ่มให้บริการรับชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ โดยมีช่องทางการรับชำระผ่าน QR Code โดยผ่านแอปพลิเคชัน Mobile Banking ของทุกธนาคารและชำระผ่านบัตร ได้แก่ บัตรเดบิต บัตรเครดิต บัตรเงินสด ผ่านเครื่องรับบัตรอิเล็กทรอนิกส์ (EDC: Electronic Data Capture) ตั้งแต่ 13 ธันวาคม

2560 เป็นต้นมา จากสถิติสรุปการรับชำระภาษีอากรและรายได้อื่นๆ ตามประเภทเงินรับ ตั้งแต่เดือน ตุลาคม 2560 ถึง เดือนกันยายน 2562 พบว่ามีผู้ใช้บริการชำระเงินค่าภาษีอากรด้วยบัตรเครดิตทรอนิกส์ (บัตรเครดิต/บัตรเครดิต) โดยเฉลี่ยเพียงร้อยละ 1.53 (ที่มา : ฝ่ายบัญชีและเบิกจ่าย ส่วนบัญชีและอากร สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ) ยังมีปริมาณน้อยกว่าเงินสดและเช็ค

จากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่การเงินและบัญชี ผู้ปฏิบัติงานของสำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ จำนวน 10 คน จากทั้งหมด 21 คน พบว่าการรับชำระด้วยเงินสดต้องใช้เวลาในการนับเงินสดในขั้นตอนการรับชำระ การรวบรวมและนำส่งเจ้าหน้าที่การเงินผู้รวบรวมเงิน ซึ่งเจ้าหน้าที่การเงินผู้รวบรวมเงิน จะต้องทำการตรวจนับก่อนนำฝากธนาคารหรือเก็บรักษาในห้องมั่นคงอีกครั้ง จึงเป็นการตรวจนับซ้ำซ้อนหลายครั้ง ก่อนที่จะนำเงินส่งคลังในแต่ละขั้นตอนมีโอกาสผิดพลาดในการตรวจนับเงินสด รวมทั้งมีความเสี่ยงในการรับธนบัตรปลอม การโจรกรรม และความเสี่ยงของผู้ประกอบการหรือตัวแทนออกของ ที่ต้องถือเงินสดจำนวนมากมาชำระค่าภาษีอากรและรายได้อื่นๆ ที่เคาน์เตอร์สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

ดังนั้นผู้ศึกษาในฐานะบุคลากรที่ปฏิบัติงาน ในสำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ จึงมีความสนใจที่จะศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้เทคโนโลยีทางการเงินในการชำระภาษีอากร ของสำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ทั้งนี้เพื่อที่จะทำให้สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิยกระดับให้องค์กรเป็นสังคมไร้เงินสด ลดการใช้เงินสดและเช็ค ลดภาระในการจัดการกับเงินสดของเจ้าหน้าที่ กล่าวคือ ลดเวลาในการตรวจนับเงินสดตั้งแต่ขั้นตอนการรับชำระจนถึงการนำส่งในแต่ละขั้นตอน ลดความผิดพลาดในการตรวจนับเงินสด ลดความเสี่ยงที่จะรับธนบัตรปลอม ลดภาระในการเก็บรักษาระหว่างรอการนำส่ง ลดช่องทางการทุจริต และจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการด้านการเงินของภาครัฐให้มีความสะดวก รวดเร็ว นอกจากนี้ผลจากการศึกษาจะเป็นข้อมูลให้แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องใช้เป็นแนวทางในการกำหนดมาตรการ หรือแผนงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้สอดคล้องและเหมาะสมเพื่อให้บริการศุลกากร ด้านการรับชำระค่าภาษีอากร ค่าธรรมเนียมและรายได้อื่นๆ มีความสะดวก รวดเร็ว ทันสมัย

วัตถุประสงค์ของการวิจัย (Research Objective)

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการชำระภาษีอากร ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับ และการยอมรับการใช้เทคโนโลยีทางการเงินในการชำระภาษีอากร ของสำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบระดับการยอมรับการใช้เทคโนโลยีทางการเงินในการชำระภาษีอากร ของสำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
3. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบระดับการยอมรับการใช้เทคโนโลยีทางการเงินในการชำระภาษีอากร ของสำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ จำแนกตามพฤติกรรมการชำระภาษีอากร
4. เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการยอมรับการใช้เทคโนโลยีทางการเงินในการชำระภาษีอากร ของสำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

วิธีดำเนินการวิจัย (Research Methods)

การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้เทคโนโลยีทางการเงินในการชำระภาษีอากร ของสำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Qualitative Research) โดยมีขั้นตอน ดังต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยคือ ผู้ใช้บริการที่ชำระภาษีค่าภาษีอากร ค่าธรรมเนียมและรายได้อื่นๆ ที่เคาน์เตอร์ของสำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง เนื่องจากหน่วยงานไม่ได้เก็บสถิติจำนวนผู้ให้บริการ จึงทำให้ไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ดังนั้นขนาดตัวอย่างสามารถคำนวณได้จากสูตรไม่ทราบขนาดตัวอย่างของ W.G. Cochran โดยกำหนดระดับค่าความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และระดับค่าความคาดเคลื่อนร้อยละ 5 ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 385 ตัวอย่าง และทำวิธีการเลือกหน่วยตัวอย่างแบบตามสะดวก (convenience sampling) โดยแจกแบบสอบถามผู้ให้บริการที่ชำระภาษีค่าภาษีอากร ค่าธรรมเนียมและรายได้อื่น ๆ ที่เคาน์เตอร์ของสำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถามแบ่งเป็น 5 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามที่เกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ สถานภาพ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามที่เกี่ยวกับพฤติกรรมการชำระภาษีอากรของผู้ใช้บริการ ได้แก่ ประเภทผู้ให้บริการ ความต้องการใช้บริการ รูปแบบการชำระเงิน ผู้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจในการชำระภาษีอากร วัตถุประสงค์ที่ใช้บริการ ช่วงเวลาที่ใช้บริการ สถานที่ใช้บริการ

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามที่เกี่ยวกับปัจจัยที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ทักษะคติ ความสามารถของระบบ ความเป็นส่วนตัว การรับรู้ความเสี่ยง ความไว้วางใจในการใช้บัตรเครดิตทรอนิกส์ เป็นแบบสอบถามวัดระดับความคิดเห็นให้เลือกตอบชนิดมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ตามวิธีของ ลิเคิร์ท (Likert) โดยมีข้อความให้ผู้ตอบ พิจารณาตามระดับมาตรวัด 5 ระดับ

ตอนที่ 4 เป็นแบบสอบถามที่เกี่ยวกับการยอมรับการใช้เทคโนโลยีทางการเงินในการชำระภาษีอากร เป็นแบบสอบถามวัดระดับความคิดเห็นให้เลือกตอบชนิดมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ตามวิธีของ ลิเคิร์ท (Likert) โดยมีข้อความให้ผู้ตอบ พิจารณาตามระดับมาตรวัด 5 ระดับ

ตอนที่ 5 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการศึกษานี้มาจาก 2 ส่วนใหญ่ ๆ คือ

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) ได้จากการสำรวจกลุ่มตัวอย่าง โดยการแจกแบบสอบถามจำนวน 385 ชุด ให้ผู้ใช้บริการที่ชำระภาษีอากร ค่าธรรมเนียมและรายได้อื่นๆ ที่เคาน์เตอร์ของสำนักงานศุลกากรตรวจสอบสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data) ได้จากการค้นคว้า และรวบรวมข้อมูลจากเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น ผลงานวิจัยที่มีผู้ศึกษาไว้ก่อนแล้ว รวมทั้งแนวคิด ทฤษฎีต่างๆ ที่เกี่ยวข้องจากตำราทางวิชาการ สื่อสิ่งพิมพ์ต่างๆ และข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต

4. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

วิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS สถิติที่นำมาใช้วิเคราะห์ข้อมูลของแบบสอบถามในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่

1. สถิติเชิงพรรณนา

1) ค่าความถี่และค่าร้อยละ (Percentages) เพื่อใช้อธิบายความถี่และร้อยละของข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามในตอนต้นที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการชำระภาษีอากรของผู้ใช้บริการ

2) ค่าเฉลี่ย (Mean) เพื่อใช้อธิบายค่าเฉลี่ยของข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามในตอนต้นที่ 3 ปัจจัยที่เกี่ยวข้อง ตอนที่ 4 การยอมรับการใช้เทคโนโลยีทางการเงินในการชำระภาษีอากร

3) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) เพื่อใช้อธิบายค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลที่ได้จากตอนที่ 3 ปัจจัยที่เกี่ยวข้อง ตอนที่ 4 การยอมรับการใช้เทคโนโลยีทางการเงินในการชำระภาษีอากร

2. สถิติเชิงอนุมาน

4) การทดสอบสมมติฐานด้วย t-test เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล กับตอนที่ 4 การยอมรับการใช้เทคโนโลยีทางการเงินในการชำระภาษีอากร

5) การทดสอบสมมติฐานด้วย one way ANOVA เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตอนที่ 2 พฤติกรรมการชำระภาษีอากร กับตอนที่ 4 การยอมรับการใช้เทคโนโลยีทางการเงินในการชำระภาษีอากร และเมื่อพบว่ามีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ จะทำการทดสอบความแตกต่างเชิงซ้อนด้วยวิธี LSD

6) การทดสอบสมมติฐานด้วยการหาค่า Correlation เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่เกี่ยวข้องในการชำระภาษีอากรกับการยอมรับการใช้เทคโนโลยีทางการเงินในการชำระภาษีอากร

ผลการวิจัย (Research Results)

จากการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการวิจัยสามารถสรุปผลได้ ดังนี้

1. ปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชายร้อยละ 65.20 สถานภาพโสดร้อยละ 51.20 มีอายุตั้งแต่ 20-40 ปีร้อยละ 67.30 มีอาชีพเป็นพนักงานและลูกจ้างในบริษัทร้อยละ 85.50 มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรีร้อยละ 43.40 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 – 20,000 บาทร้อยละ 42.10

2. พฤติกรรมการชำระภาษีอากร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นตัวแทนออกของร้อยละ 76.90 มาชำระภาษีอากรร้อยละ 79.20 ชำระด้วยเงินสดร้อยละ 41.80 นโยบายบริษัทมีส่วนร่วมในการตัดสินใจชำระภาษีอากรร้อยละ 65.70 เป็นการชำระภาษีนำเข้าสินค้า/ของใช้ส่วนตัวร้อยละ 85.20 ใช้บริการในช่วงเวลาทำการ (08.30 - 16.30 น.) ร้อยละ 89.40 และสถานที่ใช้บริการ ส่วนบัญชีและอากร (อาคาร BC1) ร้อยละ 90.10

3. ปัจจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่า มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.80$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงตามลำดับ ดังนี้ ด้านทัศนคติ ($\bar{x} = 3.95$) ด้านความเป็นส่วนตัว ($\bar{x} = 3.92$) ด้านการรับรู้ความเสี่ยง ($\bar{x} = 3.73$) ด้านความไว้วางใจในการใช้บัตรเครดิตอิเล็กทรอนิกส์ ($\bar{x} = 3.72$) และด้านความสามารถของระบบ ($\bar{x} = 3.71$)

4. การยอมรับการใช้เทคโนโลยีทางการเงินในการชำระภาษีอากร พบว่า มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.01$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงตามลำดับดังนี้ ด้านการรับรู้ประโยชน์จากการใช้งาน ($\bar{x} = 4.12$) และด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน ($\bar{x} = 3.90$)

5. เปรียบเทียบการยอมรับเทคโนโลยีทางการเงินในการชำระภาษีอากรจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า เพศ สถานภาพ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีระดับการยอมรับการใช้เทคโนโลยีทางการเงินในการชำระภาษีอากร ไม่แตกต่างกัน ส่วนอาชีพต่างกัน มีระดับการยอมรับการใช้เทคโนโลยีทางการเงินในการชำระภาษีอากร แตกต่างกัน

6. เปรียบเทียบการยอมรับการใช้เทคโนโลยีทางการเงินในการชำระภาษีอากรจำแนกตามพฤติกรรมการชำระภาษีอากร พบว่า วัตถุประสงค์ที่มาใช้บริการต่างกัน มีระดับการยอมรับการใช้เทคโนโลยีทางการเงินในการชำระภาษีอากร ไม่แตกต่างกัน ส่วนช่วงเวลาที่ใช้บริการ สถานที่ใช้บริการต่างกัน ประเภทผู้ให้บริการ ความต้องการใช้บริการ รูปแบบการชำระเงิน และผู้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจในการชำระภาษีอากรต่างกัน มีระดับการยอมรับการใช้เทคโนโลยีทางการเงินในการชำระภาษีอากร แตกต่างกัน

7. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการยอมรับการใช้เทคโนโลยีทางการเงินในการชำระภาษีอากร พบว่า ปัจจัยที่เกี่ยวข้อง ด้านทัศนคติมีความสัมพันธ์กับด้านการรับรู้ประโยชน์จากการใช้งานโดยมีค่าความสัมพันธ์เท่ากับ 0.677 แสดงว่ามีความสัมพันธ์ค่อนข้างสูง ด้านความสามารถของระบบมีความสัมพันธ์กับด้านการรับรู้ประโยชน์จากการใช้งานโดยมีค่าความสัมพันธ์เท่ากับ 0.660 แสดงว่ามีความสัมพันธ์ค่อนข้างสูง ด้านความเป็นส่วนตัวมีความสัมพันธ์กับด้านการรับรู้ประโยชน์จากการใช้งานโดยมีค่าความสัมพันธ์เท่ากับ 0.656 แสดงว่ามีความสัมพันธ์ค่อนข้างสูง ด้านการรับรู้ความเสี่ยง มีความสัมพันธ์กับด้านการรับรู้ประโยชน์จากการใช้งานโดยมีค่าความสัมพันธ์เท่ากับ 0.450 แสดงว่ามีความสัมพันธ์ปานกลาง และด้านความไว้วางใจในการใช้บัตรอิเล็กทรอนิกส์มีความสัมพันธ์กับด้านการรับรู้ประโยชน์จากการใช้งานโดยมีค่าความสัมพันธ์เท่ากับ 0.591 แสดงว่ามีความสัมพันธ์ปานกลาง

ส่วนปัจจัยที่เกี่ยวข้อง ด้านทัศนคติมีความสัมพันธ์กับด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งานโดยมีค่าความสัมพันธ์เท่ากับ 0.725 แสดงว่า มีความสัมพันธ์ค่อนข้างสูง ด้านความสามารถของระบบมีความสัมพันธ์กับด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน โดยมีค่าความสัมพันธ์เท่ากับ 0.768 แสดงว่ามีความสัมพันธ์ค่อนข้างสูง ด้านความเป็นส่วนตัวมีความสัมพันธ์กับด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน โดยมีค่าความสัมพันธ์เท่ากับ 0.680 แสดงว่ามีความสัมพันธ์ค่อนข้างสูง ด้านการรับรู้

ความเสี่ยงมีความสัมพันธ์กับด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน โดยมีค่าความสัมพันธ์เท่ากับ 0.532 แสดงว่ามีความสัมพันธ์ปานกลาง และด้านความไว้วางใจในการใช้บัตรอิเล็กทรอนิกส์มีความสัมพันธ์กับด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน โดยมีค่าความสัมพันธ์เท่ากับ 0.588 แสดงว่ามีความสัมพันธ์ปานกลาง

อภิปรายผลการวิจัย (Research Discussion)

1. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นตัวแทนออกของ มาปฏิบัติพิธีการศุลกากรด้านการชำระค่าภาษีอากร เพื่อนำเข้าสินค้า/ของใช้ส่วนตัว โดยชำระค่าภาษีอากรด้วยเงินสด ตามนโยบายบริษัท ซึ่งส่วนใหญ่ใช้บริการในช่วงเวลาทำการ (08.30 - 16.30 น.) ที่ส่วนบัญชีและอากร (อาคาร BC1) ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากลักษณะงานด้านพิธีการศุลกากรมีความซับซ้อน และสินค้าแต่ละประเภทมีความสลับซับซ้อนแตกต่างกัน จึงว่าจ้างตัวแทนออกของที่มีความชำนาญเกี่ยวกับพิธีการศุลกากร และผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มาชำระค่าภาษีอากร ในเวลาทำการ (08.30-16.30 น.) เพราะหากมีการปฏิบัติพิธีการศุลกากรนอกเวลาทำการ (16.31 - 08.29 น.) จะต้องชำระค่าล่วงเวลา ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นาทยา ศรีสว่างสุข (2558, หน้า 41) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับแอปพลิเคชันมายโมในการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ : กรณีศึกษา ธนาคารออมสินในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ช่วงเวลาที่ใช้งานมากที่สุดคือ 10.01-14.00 น.

2. การเปรียบเทียบการยอมรับการใช้เทคโนโลยีทางการเงินในการชำระค่าภาษีอากรจำแนกตามพฤติกรรมการชำระค่าภาษีอากร พบว่า วัตถุประสงค์ที่ใช้บริการต่างกัน มีระดับการยอมรับการใช้เทคโนโลยีทางการเงินในการชำระค่าภาษีอากร ไม่แตกต่างกันทุกด้าน

ช่วงเวลาที่ให้บริการ และสถานที่ให้บริการต่างกัน มีระดับการยอมรับการใช้เทคโนโลยีทางการเงินในการชำระค่าภาษีอากร แตกต่างกันในด้านการรับรู้ประโยชน์จากการใช้งาน ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก การใช้บริการนอกเวลาทำการ (16.31-08.29 น.) ที่ทำการล่วงเวลา ส่วนบัญชีและอากร (อาคาร CE) เป็นช่วงเวลาที่ดินอาคารปิดทำการ ทำให้ผู้ประกอบการหรือตัวแทนออกของรับรู้ประโยชน์จากการใช้บัตรอิเล็กทรอนิกส์ เกี่ยวกับความสะดวก และลดความเสี่ยงที่ต้องถือเงินสดจำนวนมากมาชำระค่าภาษีอากร ค่าธรรมเนียม และรายได้อื่น ๆ มากกว่าช่วงเวลาทำการ (08.30-16.30 น.) และที่ทำการส่วนบัญชีและอากร (อาคาร BC1) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ทศนีย์ สระสำราญ (2555, หน้า 74) ได้ศึกษาเรื่อง พฤติกรรมของลูกค้าที่มีต่อการใช้บริการธุรกรรมทางการเงิน : กรณีศึกษา ธนาคารออมสินในอำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี พบว่า พฤติกรรมของลูกค้าด้านช่วงเวลาในการใช้บริการที่แตกต่างกันมีผลต่อการใช้บริการธุรกรรมทางการเงิน

ความต้องการใช้บริการต่างกัน มีระดับการยอมรับการใช้เทคโนโลยีทางการเงินในการชำระภาษีอากรแตกต่างกัน ในด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากผู้ใช้บริการวางประกันเงินสด/ธนาคารค้ำประกัน มีความเห็นว่าการใช้บัตรอิเล็กทรอนิกส์ มีขั้นตอนการชำระเงินง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน สามารถตรวจสอบการทำธุรกรรมทางการเงินได้ มากกว่าผู้รับชำระภาษีประเภทผู้ใช้บริการต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการยอมรับการใช้เทคโนโลยีทางการเงินในการชำระภาษีอากรแตกต่างกันทุกด้าน ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก ผู้นำเข้ามีการรับรู้ประโยชน์จากการใช้บัตรอิเล็กทรอนิกส์ ในเรื่องการลดความเสี่ยงจากการพกพาเงินสด ลดเวลาในการเดินทางไปเบิกเงินจากธนาคาร มีความสะดวกรวดเร็ว และรับรู้ว่าการชำระเงินด้วยบัตรอิเล็กทรอนิกส์เป็นเรื่องง่ายมากกว่าตัวแทนออกของ

รูปแบบการชำระเงินต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการยอมรับการใช้เทคโนโลยีทางการเงินในการชำระภาษีอากรแตกต่างกันทุกด้าน ชำระด้วยบัตรอิเล็กทรอนิกส์ มีระดับการยอมรับเทคโนโลยีทางการเงินในการชำระภาษีอากร ด้านการรับรู้ประโยชน์จากการใช้งาน และด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากผู้นำเข้ามีการรับรู้ประโยชน์จากการใช้บัตรอิเล็กทรอนิกส์ เกี่ยวกับการชำระเงินด้วยบัตรอิเล็กทรอนิกส์สามารถชำระได้ตลอดเวลา ลดความเสี่ยงในการพกพาเงินสด และลดค่าใช้จ่ายในการทำเช็ค ส่วนการรับรู้ความง่ายจากการใช้บัตรอิเล็กทรอนิกส์ ขั้นตอนการชำระไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มากกว่าชำระด้วยเงินสด และเช็คผู้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจในการชำระภาษีอากรต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการยอมรับการใช้เทคโนโลยีทางการเงินในการชำระภาษีอากรแตกต่างกันทุกด้าน ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากการประชาสัมพันธ์ของกรมศุลกากรเกี่ยวกับการลดใช้เงินสด ซึ่งเป็นไปนโยบายของรัฐบาล ประกอบกับการประชาสัมพันธ์ของธนาคารเกี่ยวกับความสะดวก รวดเร็ว และเพิ่มประสิทธิภาพจากการใช้บัตรอิเล็กทรอนิกส์ ในการชำระค่าภาษีอากรค่าธรรมเนียม และรายได้อื่น ๆ

ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นาดยา ศรีสว่างสุข (2558, หน้า 82) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับแอปพลิเคชันมายโมในการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ : กรณีศึกษา ธนาคารออมสินในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยทางพฤติกรรมการใช้งานในด้านฟังก์ชันการใช้งานเป็นประจำมีผลต่อการยอมรับแอปพลิเคชันมายโมในการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ในภาพรวม ส่วนปัจจัยทางพฤติกรรมการใช้งานในด้านความถี่ในการใช้งานมีผลต่อการยอมรับแอปพลิเคชันมายโมทุกด้านยกเว้นด้านอิทธิพลของสังคม

3. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการยอมรับการใช้เทคโนโลยีทางการเงินในการชำระภาษีอากรพบว่า ปัจจัยที่เกี่ยวข้อง ด้านทัศนคติ ด้านความสามารถของระบบ ด้านความ

เป็นส่วนตัวมีความสัมพันธ์กับด้านการรับรู้ประโยชน์จากการใช้งาน ค่อนข้างสูง และปัจจัยที่เกี่ยวข้อง ด้านการรับรู้ความเสี่ยง ด้านความไว้วางใจในการใช้บัตรอิเล็กทรอนิกส์มีความสัมพันธ์กับด้านการรับรู้ประโยชน์จากการใช้งานปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชวศา พุ่มดนตรี (2559, หน้า 74) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้บริการพร้อมเพย์ (PromptPay) ของประชาชน ในเขตกรุงเทพมหานคร และปริณทลพบว่า ปัจจัยด้านการรับรู้ความเสี่ยง มีผลต่อการยอมรับการใช้บริการพร้อมเพย์ ของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร และปริณทล

ส่วนปัจจัยที่เกี่ยวข้อง ด้านทัศนคติ ด้านความสามารถของระบบ ด้านความเป็นส่วนตัวมีความสัมพันธ์กับด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งานค่อนข้างสูง และด้านการรับรู้ความเสี่ยง ด้านความไว้วางใจในการใช้บัตรอิเล็กทรอนิกส์ มีความสัมพันธ์กับด้านการรับรู้ประโยชน์จากการใช้งานปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จิณดา แก้วแทน (2557, หน้า 64) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ ผ่านอุปกรณ์สมาร์ตโฟน : กรณีศึกษาในพื้นที่กรุงเทพมหานครและปทุมธานีพบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่านอุปกรณ์สมาร์ตโฟน มีความสัมพันธ์กับการยอมรับการใช้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่านอุปกรณ์สมาร์ตโฟนในระดับสูง ตัวแปรที่มีผลต่อการยอมรับการใช้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่านอุปกรณ์สมาร์ตโฟนมากที่สุด คือ ทัศนคติ รองลงมา คือ ความเชื่อมั่นในการออนไลน์ และการรับรู้ความเสี่ยงตามลำดับ

ข้อเสนอแนะการวิจัย (Research Suggestions)

1. ข้อเสนอแนะทั่วไป

1. ด้านความสามารถของระบบ ธนาคารที่ได้ลงนามบันทึกข้อตกลงร่วมมือกับกรมศุลกากร ควรมีการพัฒนากระบวนการรับชำระภาษีอากรด้วยบัตรอิเล็กทรอนิกส์ให้มีความเสถียร รวดเร็ว ถูกต้อง และเครื่อง EDC ควรมีจำนวนเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ และสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้ใช้บริการเพื่อให้เกิดการยอมรับการใช้บัตรอิเล็กทรอนิกส์ในที่สุด

2. ด้านความไว้วางใจในการใช้บัตรอิเล็กทรอนิกส์ ควรแจ้งผู้ใช้บริการให้ทราบถึงความสะดวก รวดเร็ว ความปลอดภัย และสามารถตรวจสอบยอดเงินที่ชำระได้เช่นเดียวกับการชำระด้วยเงินสดหรือเช็ค โดยจัดอบรมสร้างความรู้ ความเข้าใจ และทำการประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง รวมทั้ง ขอความร่วมมือจากธนาคารช่วยทำการประชาสัมพันธ์อีกทางหนึ่ง

2. ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาปัจจัยอื่น ๆ ที่อาจมีผลต่อการยอมรับการชำระภาษีด้วยบัตรอิเล็กทรอนิกส์ อาทิเช่น ค่าธรรมเนียมธนาคารในการใช้บริการบัตรอิเล็กทรอนิกส์แต่ละประเภท
2. ควรศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพเพื่อให้ได้แง่มุมในเชิงลึกมากยิ่งขึ้น ส่วนด้านปัจจัยหรือ ตัวแปรที่ใช้ในงานวิจัยสามารถทำการวิจัยเพิ่มเติม เพื่อเพิ่มปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้เทคโนโลยีทางการเงินในการชำระภาษีอากรมากยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง (References)

กรมศุลกากร. (2560). **แผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560** กรมศุลกากร.

[ออนไลน์]. แหล่งที่มา : http://plan-inter.customs.go.th/cont_strc_simple.php?lang=th&left_menu=menu_left_001_02¤t_id=142329324149505f46, [10 ธันวาคม 2562.]

จิตาดา แก้วแทน. (2557). “ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการให้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่านอุปกรณ์สมาร์ทโฟน กรณีศึกษาในพื้นที่กรุงเทพมหานครและปทุมธานี”. **การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต**. ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ชวิศา พุ่มดนตรี. (2559). “ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการให้บริการพร้อมเพย์ (PromptPay) ของประชาชน ในเขตกรุงเทพมหานคร ละปริมณฑล”. **การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต**. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ทัศนีย์ สระสำราญ. (2555). “พฤติกรรมของลูกค้าที่มีต่อการใช้บริการธุรกรรมการเงิน : กรณีศึกษา ธนาคารออมสินในอำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี”. **การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต**. ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

นาดยา ศรีสว่างสุข. (2558). “ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับแอปพลิเคชันโมในการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่: กรณีศึกษา ธนาคารออมสินในเขตกรุงเทพมหานคร”. **การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต**. ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ศูนย์วิจัยกสิกร. (2560). **ระบบชำระเงินดิจิทัล ตัวช่วย SME ทำเงิน**. [ออนไลน์].

แหล่งที่มา :

https://www.kasikornbank.com/th/business/sme/KSMEKnowledge/article/KSMEAnalysis/Documents/Digital-Payment_SME-Helper.pdf, [15 ธันวาคม 2562.]