



วารสารบริหารธุรกิจเทคโนโลยีมหานคร

MUT Journal of Business Administration

ปีที่ 21 ฉบับที่ 2 (กรกฎาคม – ธันวาคม 2567)

Volume 21 Number 2 (July – December 2024)

**ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และ
ใบรับอิเล็กทรอนิกส์ (e-Tax Invoice & e-Receipt) ของผู้ประกอบการ
ในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21**

**Factors Affecting the Acceptance to Use the Electronic Tax Invoice and
Electronic Receipt System (e-Tax Invoice & e-Receipt) of
the Entrepreneurs in Bangkok Area Revenue Office 21**

Received: September 27, 2024

Revised: November 13, 2024

Accepted: November 15, 2024

ชื่นสมุล บุนนาค Chuensumon Bunnag¹ ปาจร่า ศรีเกื้อกลิ่น Pachara Srikuklin²
ชยงการ กมรมาต Chayongkan Pamornmarst³ ปิยวรรณ แก้วจันทร์ Piyawan Keawchan⁴
ธีรธัช สวัสดิ์วิชัย Teeratat Svasdivichai⁵

¹ รองศาสตราจารย์ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมหานคร กรุงเทพมหานคร ประเทศไทย

² นักตรวจสอบภาษี สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21 กรมสรรพากร กรุงเทพมหานคร ประเทศไทย

³ Ph.D. อาจารย์ประจำ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมหานคร กรุงเทพมหานคร ประเทศไทย

⁴ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมหานคร กรุงเทพมหานคร ประเทศไทย

⁵ อาจารย์ประจำ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมหานคร กรุงเทพมหานคร ประเทศไทย

¹ Ph.D. Associate Professor, Faculty of Business Administration, Mahanakorn University of Technology, Thailand

² Tax Audit Officer, Bangkok Area Revenue Office 21, The Revenue Department, Thailand

³ Ph.D., Lecturer, Faculty of Business Administration, Mahanakorn University of Technology, Thailand

⁴ Assistant Professor, Faculty of Business Administration, Mahanakorn University of Technology, Thailand

⁵ Lecturer, Faculty of Business Administration, Mahanakorn University of Technology, Thailand

¹ e-mail address: chuensumonb@gmail.com

² e-mail address: pachara.srn@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1). ปัจจัยพื้นฐานของผู้ประกอบการ 2). ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี ปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยง และ ปัจจัยการยอมรับการใช้งานระบบใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ (e-Tax Invoice & e-Receipt) 3). เพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยต่าง ๆ ได้แก่ ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ ด้านการรับรู้ว่าย่างง่ายในการใช้งาน ด้านอิทธิพลทางสังคม และด้านการรับรู้ความเสี่ยงที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ (e-Tax Invoice & e-Receipt) ของผู้ประกอบการในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21 โดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณกับกลุ่มตัวอย่างคือ ผู้ประกอบการในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21 จำนวน 400 คน สุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling) เก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามที่มีลักษณะแบบมาตรวัดประมาณค่า 5 ระดับ และวิเคราะห์ด้วยสถิติหาความถี่ ค่าเฉลี่ย ร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน คือ การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัยพบว่า กิจการขนาดกลางที่มีรายได้มากกว่า 30 ล้านบาท แต่ไม่เกิน 500 ล้านบาท ต่อปี และกิจการที่มีระยะเวลาดำเนินกิจการมากกว่า 10 ปี มีการยอมรับการใช้งานระบบมากกว่า กิจการรูปแบบอื่น และปัจจัยด้านการรับรู้ว่าย่างง่ายในการใช้งานเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt สูงสุด รองลงมาเป็นด้านอิทธิพลทางสังคม ด้านรับรู้ถึงประโยชน์ และด้านการรับรู้ความเสี่ยง ตามลำดับ โดยปัจจัยดังกล่าวสามารถพยากรณ์การยอมรับการใช้งานระบบใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ (e-Tax Invoice & e-Receipt) ของผู้ประกอบการได้ร้อยละ 71 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยหน่วยงานภาครัฐสามารถนำผลวิจัยไปใช้เป็นแนวทางจัดทำแผนกำหนดนโยบายหรือมาตรการที่มีประสิทธิภาพในการผลักดันให้ผู้ประกอบการเข้าร่วมระบบเพิ่มขึ้นต่อไป

คำสำคัญ: ใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ ระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt การยอมรับเทคโนโลยี

ABSTRACT

This research aims to investigate the following: 1) The fundamental characteristics of entrepreneurs; 2) The factors influencing technology acceptance, risk perception, and the adoption of the electronic tax invoice and electronic receipt system (e-Tax Invoice & e-Receipt); and 3) The impact of various elements, including perceived benefits, perceived ease of use, social influence, and perceived risk, on entrepreneurs' acceptance of the electronic tax invoice and electronic receipt system (e-Tax Invoice & e-Receipt) in the Revenue Office Area 21, Bangkok. The study employs a quantitative research method, utilizing a sample of 400 entrepreneurs selected through convenience sampling. Data

collection was conducted using a questionnaire with a 5-point Likert scale, and the analysis involved statistical methods to determine frequency, mean, percentage, and standard deviation. Hypothesis testing was performed using one-way analysis of variance and multiple regression analysis.

The research findings indicated that medium-sized enterprises, generating annual revenues exceeding 30 million baht but not surpassing 500 million baht, along with businesses operating for more than 10 years, demonstrated a higher acceptance of the e-Tax Invoice & e-Receipt system compared to other business types. Among the various factors, perceived ease of use had the most significant impact on the acceptance of the system, followed by social influence, perceived benefits, and perceived risks, respectively. These factors can predict the acceptance of the e-Tax Invoice & e-Receipt system of entrepreneurs by 71 percent, with statistical significance at 0.05. Government agencies can use the research results as guidelines for creating effective policies or measures to push entrepreneurs to join the system more.

Keywords: Electronic Tax Invoice, e-Tax Invoice & e-Receipt System, Technology Acceptance

บทนำ

โลกแห่งเทคโนโลยีเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว (Disruptive Technology) เทคโนโลยีดิจิทัลกลายมาเป็นส่วนหนึ่งในชีวิตประจำวัน และเข้ามามีบทบาทต่อทุกกิจกรรมของผู้คนเพื่ออำนวยความสะดวกในด้านต่างๆ รวมทั้งเปลี่ยนแปลงรูปแบบการดำเนินธุรกิจในทุกภาคส่วนทั้งภาครัฐและเอกชน ส่งผลให้รัฐบาลทั่วโลกต่างต้องปรับตัวโดยปรับเปลี่ยนมาใช้รูปแบบ e-Service มากขึ้น เพื่อก้าวไปสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล (Digital Government) หรือรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government) สำหรับประเทศไทยนั้น รัฐบาลได้ผลักดันการให้บริการภาครัฐให้มีการบูรณาการระหว่างหน่วยงาน โดยนำเทคโนโลยีอัจฉริยะมาใช้ในการพัฒนาระบบราชการให้ขับเคลื่อนด้วยข้อมูลและเทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อยกระดับไปสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล “Smart Nation Smart Life ประเทศไทยทันสมัย ชีวิตคนไทยก็ง่ายขึ้น” (Digital Government Development Agency (Public Organization) (DGA), 2023) โดยผ่านกลไกด้านกฎหมายและแผนระดับชาติที่สำคัญ จึงได้มีการประกาศนโยบายไทยแลนด์ 4.0 ซึ่งเป็นวิสัยทัศน์เชิงนโยบายในการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศไทย โดยการสนับสนุนโครงการ National e-Payment เพื่อพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ ซึ่งโครงการที่ 3 ของ National e-Payment คือ “โครงการระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์” โดยมีกรมสรรพากรเป็นหนึ่งในหน่วยงานที่รับผิดชอบโครงการ ประกอบด้วย 1) ระบบ e-Withholding Tax 2) ระบบ e-Filing และ 3) ระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt (Policy and Tax Planning Division Revenue Department, 2016)

โครงการดังกล่าวเป็นความร่วมมือระหว่างกรมสรรพากร สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (สพธอ.) และสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) (สพร.) โดยได้พัฒนาระบบใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ (e-Tax Invoice & e-Receipt) ซึ่งเป็นระบบจัดทำใบกำกับภาษี ใบลดหนี้ ใบเพิ่มหนี้ และใบรับเงินในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ที่มีการลงลายมือชื่อดิจิทัล (Digital Signature) หรือการประทับรับรองเวลา (Time Stamp) ส่งมอบให้ผู้ซื้อสินค้าหรือผู้รับบริการด้วยวิธีการแลกเปลี่ยนข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ ระบบนี้มีบทบาทสำคัญในการจัดเก็บภาษีอย่างมีประสิทธิภาพของรัฐ และการขับเคลื่อนประเทศสู่เศรษฐกิจดิจิทัล เนื่องจากเป็นระบบที่เกี่ยวข้องกับ “ภาษีมูลค่าเพิ่ม” ซึ่งเป็นประเภทรายได้ที่รัฐจัดเก็บได้มากที่สุด โดยในปีงบประมาณ 2566 สามารถจัดเก็บภาษีมูลค่าเพิ่มได้ถึง 916,612 ล้านบาทหรือร้อยละ 28.75 ของรายได้รัฐทั้งหมด (Ministry of Finance, 2023) อีกทั้งระบบนี้ยังช่วยลดต้นทุน ลดขั้นตอน ประหยัดเวลา ลดความผิดพลาด ป้องกันปัญหาการใช้ใบกำกับภาษีปลอมของผู้ประกอบการ ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บและตรวจสอบภาษีของกรมสรรพากรด้วย โดยเริ่มให้บริการระบบตั้งแต่วันที่ 1 มีนาคม 2560 และตามแผนปฏิบัติราชการกรมสรรพากร ปีงบประมาณ พ.ศ.2566 ระยะ 5 ปี (พ.ศ.2566-2570) กำหนดเป้าหมายให้ผู้ประกอบการทุกขนาดทุกประเภทกิจการทั่วประเทศต้องเข้าระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt (Revenue Department, 2023) แต่การให้ผู้ประกอบการเข้าระบบโดยสมัครใจ ไม่ประสบความสำเร็จเท่าที่ควร เนื่องจากผู้ประกอบการส่วนใหญ่ยังไม่เกิดการยอมรับที่จะใช้งานระบบ และไม่เห็นความสำคัญในการเปลี่ยนมาใช้ระบบดังกล่าว (Inphirom *et al.*, 2022)

ด้วยเหตุนี้ รัฐบาลจึงได้พยายามส่งเสริมด้วยมาตรการต่าง ๆ เช่น “โครงการช้อปดีมีคืน 2566” และ “โครงการช้อปดีมีคืน 2567 Easy e-Receipt” ซึ่งมาตรการดังกล่าวเป็นการเพิ่มยอดขายให้กับผู้ประกอบการที่เข้าร่วมโครงการ และทำให้ผู้บริโภคคุ้นเคยกับเอกสารธุรกรรมในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ เนื่องจากเมื่อผู้บริโภคมีความ “ต้องการใช้” ใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์เพิ่มขึ้น ก็เป็นการกระตุ้นให้ผู้ประกอบการหันมาจดทะเบียนเข้าร่วมระบบเพื่อตอบรับกับนโยบายของรัฐมากขึ้นด้วย โดยข้อมูล ณ วันที่ 15 กุมภาพันธ์ 2567 มีผู้ประกอบการจดทะเบียนเข้าร่วมระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt เพิ่มขึ้นถึง 8,991 ราย (Revenue Department, 2024) แต่อย่างไรก็ตาม จำนวนผู้ประกอบการทั่วประเทศที่เข้าระบบนั้น ถือว่ายังเป็นสัดส่วนที่น้อยมาก คิดเป็นเพียงร้อยละ 1 ของจำนวนผู้ประกอบการนิติบุคคลในประเทศไทยที่ยังดำเนินกิจการอยู่ จำนวน 890,317 ราย (Department of Business Development, 2024) และสำหรับผู้ประกอบการในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21 นั้น มีผู้ประกอบการที่ใช้งานระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt แล้ว เพียง 46 รายเท่านั้น

จากข้อมูลดังกล่าว จะเห็นได้ว่า การยอมรับการใช้งานระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt ของผู้ประกอบการยังคงเป็นปัญหาสำคัญ ทั้ง ๆ ที่ภาครัฐเองก็มีความมั่นใจว่าเป็นระบบที่มีประสิทธิภาพสามารถลดต้นทุนของผู้ประกอบการได้ เพื่อให้ผู้ประกอบการปฏิบัติตามภาษีได้ถูกต้อง และสามารถแก้ไขปัญหาการหลีกเลี่ยงภาษีของผู้ประกอบการ จึงเกิดคำถามว่าเมื่อระบบดังกล่าวเป็นระบบที่ดีแล้ว แต่ผู้ประกอบการยังไม่เกิดการใช้และยอมรับการใช้งานเป็นเพราะเหตุใด ซึ่งคำถามนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ Davis *et al.* (1989) ที่ได้กล่าวว่า แรงจูงใจของคนที่จะยอมรับและใช้งานเทคโนโลยีจะ

ขึ้นกับปัจจัย ได้แก่ การรับรู้ได้ถึงประโยชน์ใช้สอยหรือคุณสมบัติที่ดีกว่าของที่มีอยู่เดิม การรับรู้ได้ถึงความสะดวกในการใช้งาน ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อนมากเกินไป ไปจนถึงการได้มีโอกาสทดลองใช้งานจริง ซึ่งหากสามารถทำได้ตามข้างต้น จะนำไปสู่การยอมรับและการใช้งานจริงของเทคโนโลยีหรือนวัตกรรมต่าง ๆ ของคนในสังคมต่อไป

จากปัญหาและความสำคัญดังกล่าว จึงเป็นที่มาของการศึกษาวิจัยนี้ เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt ของผู้ประกอบการในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21 ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการเสนอแนะเชิงนโยบายให้กับหน่วยงานภาครัฐนำไปใช้เป็นแนวทางกำหนดมาตรการในการผลักดันให้เกิดการยอมรับการใช้งานระบบของผู้ประกอบการ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายแผนปฏิบัติการของกรมสรรพากร และสอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาลที่ต้องการขับเคลื่อนสู่เศรษฐกิจดิจิทัลในประเทศไทย

คำถามนำวิจัย

1. ประเภทธุรกิจหลัก ขนาดกิจการ และระยะเวลาดำเนินกิจการที่แตกต่างกันของผู้ประกอบการในเขตสำนักงานสรรพากร พื้นที่กรุงเทพมหานคร 21 มีการยอมรับการใช้งานระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt ต่างกันหรือไม่ อย่างไร
2. ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ ด้านการรับรู้ว่าง่ายในการใช้งาน ด้านอิทธิพลทางสังคม และด้านการรับรู้ความเสี่ยงส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt ของผู้ประกอบการในเขตสำนักงานสรรพากร พื้นที่กรุงเทพมหานคร 21 หรือไม่ อย่างไร

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาประเภทธุรกิจหลัก ขนาดกิจการ และระยะเวลาดำเนินกิจการ ของผู้ประกอบการในเขตสำนักงานสรรพากร พื้นที่กรุงเทพมหานคร 21 ที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt
2. เพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยด้านต่าง ๆ ได้แก่ ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ ด้านการรับรู้ว่าง่ายในการใช้งาน ด้านอิทธิพลทางสังคม และด้านการรับรู้ความเสี่ยง ที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ (e-Tax Invoice & e-Receipt) ของผู้ประกอบการในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21

ประโยชน์ของการวิจัย

1. หน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องทราบถึงระดับความสำคัญของปัจจัยด้านต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อนำไปใช้เป็น
ชั้นสูงมล บุนนาค ปาจร่า ศรีเกื้อกลิ่น ชยงการ ภมรมาศ ปิยวรรณ แก้วจันทร์ ชีรวัช สวัสดิวัชัย

แนวทางจัดทำแผนกำหนดนโยบายหรือมาตรการที่มีประสิทธิภาพในการผลักดันให้ผู้ประกอบการเข้าระบบเพิ่มขึ้น

2. หน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องสามารถนำผลจากการเปรียบเทียบระดับการยอมรับการใช้งานระบบโดยจำแนกตามข้อมูลพื้นฐานของผู้ประกอบการ ไปใช้วางแผนในการกำหนดกลุ่มผู้ประกอบการเป้าหมายในการเข้าร่วมระบบได้อย่างถูกต้องและแม่นยำมากขึ้น

3. ผู้ประกอบการสามารถนำผลการศึกษาไปใช้เป็นข้อมูลในการตัดสินใจใช้งานระบบ เพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายด้านภาษีของภาครัฐ และเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันทางเศรษฐกิจในยุคดิจิทัลได้

การทบทวนวรรณกรรม

งานวิจัยนี้เป็นการศึกษาเกี่ยวกับระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt ซึ่งเป็นเทคโนโลยีสารสนเทศในยุคดิจิทัล ผู้วิจัยจึงได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับประเภทของผู้ประกอบการของกรมสรรพากร การใช้งานระบบ ทฤษฎีเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยีและการยอมรับนวัตกรรม ดังนี้

ผู้ประกอบการของกรมสรรพากร หมายถึง ผู้ประกอบการที่จดทะเบียนเป็นนิติบุคคลตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ ได้แก่ บริษัทจำกัด ห้างหุ้นส่วนจำกัด ห้างหุ้นส่วนสามัญจดทะเบียน และเป็นผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม ตามมาตรา 77/1(6) แห่งประมวลรัษฎากร ที่มีสถานประกอบการตั้งอยู่ในเขตรับผิดชอบของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21 โดยการแบ่งกลุ่มผู้ประกอบการของกรมสรรพากรตามขนาดของกิจการ โดยพิจารณาจากรายได้ของกิจการเป็นสำคัญ ไม่ได้เป็นการแบ่งตามหลักเกณฑ์ในการกำกับดูแล และลักษณะงานในการบริหารจัดการเก็บภาษีอากรของแต่ละหน่วยงาน เนื่องจากการแบ่งกลุ่มผู้ประกอบการรูปแบบนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อประโยชน์ในการนำมาวิเคราะห์กำหนดนโยบายของกรมสรรพากร โดยแบ่งกลุ่มผู้ประกอบการตามขนาดกิจการได้ดังนี้

(Electronic Tax Administration Division Revenue Department, 2019)

- 1) ขนาดย่อม (XS) มีรายได้น้อยกว่าหรือเท่ากับ 1.8 ล้านบาท
- 2) ขนาดเล็ก (S) มีรายได้มากกว่า 1.8 ล้านบาท แต่ไม่เกิน 30 ล้านบาท
- 3) ขนาดกลาง (M) มีรายได้มากกว่า 30 ล้านบาท แต่ไม่เกิน 500 ล้านบาท
- 4) ขนาดใหญ่ (L) มีรายได้มากกว่า 500 ล้านบาท แต่ไม่เกิน 2,000 ล้านบาท
- 5) ขนาดใหญ่พิเศษ (XL) มีรายได้มากกว่า 2,000 ล้านบาทขึ้นไป

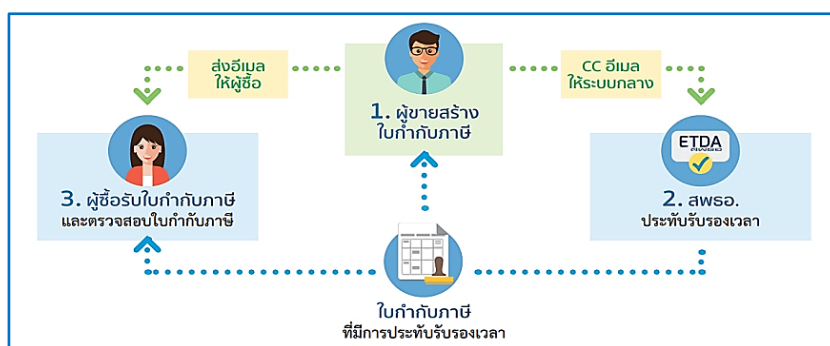
สำหรับงานวิจัยนี้ ทำการศึกษาเฉพาะกลุ่มผู้ประกอบการนิติบุคคล ขนาดย่อม (XS) ขนาดเล็ก (S) ขนาดกลาง (M) และขนาดใหญ่ (L) เท่านั้น เนื่องจากผู้ประกอบการนิติบุคคลขนาดใหญ่พิเศษ (XL) ไม่ได้อยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21 แต่อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของกองบริหารภาษีธุรกิจขนาดใหญ่ (ภย.)

ระบบใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ (e-Tax Invoice & e-Receipt)

กรมสรรพากรได้นำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาใช้ในหน่วยงานเพื่อให้สอดคล้องกับรูปแบบการดำเนินธุรกิจของผู้ประกอบการในยุคดิจิทัล โดยพัฒนาระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt ขึ้นเพื่อสนับสนุนการจัดทำและนำเสนอเอกสารธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ของภาคเอกชน และเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) ของภาครัฐ เป็นระบบให้บริการจัดทำ ส่งมอบ และเก็บรักษาใบกำกับภาษี ใบเพิ่มหนี้ ใบลดหนี้ และใบรับเป็นข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ในรูปแบบไฟล์ XML, PDF/A-3 ที่มีผลผูกพันทางกฎหมาย สร้างความได้เปรียบและความเชื่อมั่นในการแข่งขันทางการค้าในระดับสากล วิธีจัดทำเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์มี 2 วิธี ซึ่งผู้ประกอบการเลือกใช้เพียงวิธีใดวิธีหนึ่งเท่านั้น คือ

1) วิธีการลงลายมือชื่อดิจิทัล (Digital Signature) สำหรับผู้ประกอบการทุกขนาดโดยไม่จำกัดรายได้ต่อปี และมีความพร้อมในการลงทุนระบบภายในองค์กรที่เชื่อมต่อกับระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt ได้แบบ Real-Time จึงเหมาะสำหรับกิจการที่มีการออกเอกสารธุรกรรมจำนวนมาก

2) วิธีการประทับรับรองเวลา (Time Stamp) สำหรับผู้ประกอบการขนาดย่อมและขนาดเล็กที่มีรายได้ไม่เกิน 30 ล้านบาทต่อปี และมีจำนวนใบกำกับภาษีที่ออกไม่มากนัก โดยจัดทำใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ในรูปแบบไฟล์ PDF/A-3 และส่งอีเมลถึงผู้ซื้อสินค้าหรือผู้รับบริการ พร้อมสำเนา CC ไปยังระบบของสำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (สพธอ.หรือ ETDA) เพื่อให้ระบบประทับรับรองเวลา (Time Stamp)



รูปที่ 1: การจัดทำเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ด้วยวิธีการประทับรับรองเวลา (Time Stamp)

ที่มา: Electronic Tax Administration Division Revenue Department (2019)

ตารางที่ 1: สรุปความแตกต่างของระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt ทั้ง 2 วิธี

เปรียบเทียบ ความแตกต่าง	ลงลายมือชื่อดิจิทัล(Digital Signature) [e-Tax Invoice & e-Receipt]	ประทับรับรองเวลา(Time Stamp) [e-Tax Invoice by Time Stamp]
1. รายได้กิจการต่อปี	ไม่จำกัดรายได้	รายได้ไม่เกิน 30 ล้านบาทต่อปี
2. เอกสารอิเล็กทรอนิกส์ ที่สามารถจัดทำได้	ใบกำกับภาษี ใบรับเงิน ใบเพิ่มหนี้ ใบลดหนี้	ใบกำกับภาษี ใบเพิ่มหนี้ ใบลดหนี้
3. รูปแบบไฟล์ข้อมูล	PDF, PDF/A-3, XML	PDF/A-3
4. วิธีการรับรองเอกสาร อิเล็กทรอนิกส์	ลงลายมือชื่อดิจิทัล (Digital Signature)	ประทับรับรองเวลา (Time Stamp)
5. วิธีนำเสนอข้อมูลให้ กรมสรรพากร	Web Upload, Host to Host Service Provider	Email (ส่งอัตโนมัติ)

ที่มา: Electronic Tax Administration Division Revenue Department (2019)

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่า ผู้ประกอบการมีอุปสรรคและข้อจำกัดในการตัดสินใจยอมรับใช้งานระบบในหลากหลายประเด็น ไม่ว่าจะเป็นข้อจำกัดด้านเงินลงทุนในด้านเทคโนโลยีรองรับระบบ การพิจารณาถึงประโยชน์และความคุ้มค่าที่จะได้รับ ความยุ่งยากในขั้นตอนการดำเนินการจดทะเบียนขออนุมัติลายมือชื่อดิจิทัลและการประทับรับรองเวลาการประชาสัมพันธ์ นโยบายสนับสนุนของภาครัฐ (Sathanpong, 2021) รวมถึงปัจจัยในด้านการยอมรับของลูกค้าหรือคู่ค้าว่า มีความพร้อมหรือมีความต้องการที่จะรับใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ด้วยหรือไม่ (Wanitsumpun, 2020) และการขาดสิ่งจูงใจในลักษณะของประโยชน์ในการใช้งานระบบ เช่น การได้ลดอัตราภาษี หักค่าใช้จ่ายทางภาษีสำหรับเงินลงทุนระบบได้มากขึ้น (Inphirom *et al.*, 2022)

ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยี

Foster (1973) กล่าวถึงการยอมรับเทคโนโลยีไว้ว่า เป็นการเรียนรู้ของบุคคลเกี่ยวกับประโยชน์ของเทคโนโลยีจนเกิดความแน่ใจว่าจะได้รับประโยชน์อย่างแน่นอน จึงทำให้ยอมรับเทคโนโลยีนั้น Poolsap (2019) ได้กล่าวถึงความหมายไว้ว่า เป็นการทำความเข้าใจในเทคโนโลยีและตัดสินใจที่จะยอมรับเทคโนโลยี แล้วจึงนำเทคโนโลยีนั้นมาใช้งานจริง

1. ทฤษฎีการกระทำด้วยเหตุผล (Theory of Reasoned Action: TRA)

เป็นทฤษฎีพื้นฐานสำหรับการศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมบุคคล นำเสนอโดย Ajzen and Fishbein (1975) อธิบายความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติ (Attitude) กับความเชื่อ (Beliefs) ความตั้งใจ (Intention) และพฤติกรรม (Behavior) โดยความเชื่อที่เป็นพื้นฐานของทัศนคติ เรียกว่า ความเชื่อตามพฤติกรรม (Behavioral beliefs) ส่วนความเชื่อที่เป็นพื้นฐานของบรรทัดฐานหรือการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง คือ ความเชื่อจากกลุ่มอ้างอิง (Normative belief) ซึ่งผลของความตั้งใจ (Intention) ก่อให้เกิดการพฤติกรรมนั้นขึ้น (Behavior) Sukkomol (2019) ได้กล่าวถึงทฤษฎี TRA ไว้ว่า ประกอบด้วย 1) การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง หรือบรรทัดฐานของบุคคล (Subjective Norm) หมายถึง ระดับความเชื่อของบุคคลมี

อิทธิพลมาจากความคาดหวังหรือความต้องการของสังคม เช่น อิทธิพลที่มาจากผู้ที่เกี่ยวข้องที่ส่งผลต่อพฤติกรรมของบุคคลนั้น และ 2) ทักษะที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรม (Attitude toward behavior) หมายถึงระดับความเชื่อของแต่ละคนที่ส่งผลต่อพฤติกรรมที่แสดงออก ดังนั้น TRA จึงเป็นทฤษฎีทางจิตวิทยาสังคมที่อธิบายพฤติกรรมการยอมรับเทคโนโลยีได้ และเป็นทฤษฎีพื้นฐานที่ถูกนำไปพัฒนาองค์ความรู้ของแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยีต่าง ๆ ในเวลาต่อมา

2. แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model: TAM)

เป็นการพัฒนาต่อยอดมาจากทฤษฎี TRA โดย Fred Davis (Davis *et al.*, 1989) นำเสนอเป็นแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (TAM) และกลายเป็นโมเดลที่ถูกนำไปใช้อย่างแพร่หลาย Kieran (1991, อ้างถึงใน Bhattarai and Maharjan, 2020) ได้กล่าวไว้ว่า TAM ใช้ทดสอบการยอมรับระบบสารสนเทศของผู้ใช้งานตามระดับความเชื่อในด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ และการรับรู้ว่าย้ง่ายในการใช้งานโดยได้รับผลกระทบจากตัวแปรภายนอก และใช้ทำนายอิทธิพลต่อการใช้งานเทคโนโลยี Pikkarainen *et al.* (2004) กล่าวว่า ทฤษฎี TRA เน้นความเชื่อของบุคคล และอิทธิพลจากการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง ในขณะที่ TAM ทำการศึกษาโดยจำแนกเป็นการรับรู้ประโยชน์ และการรับรู้ความง่ายในการใช้เทคโนโลยี

Davis *et al.* (1989) ได้สรุปตัวแปรหลักของ TAM ไว้ 2 ตัวแปร ดังนี้

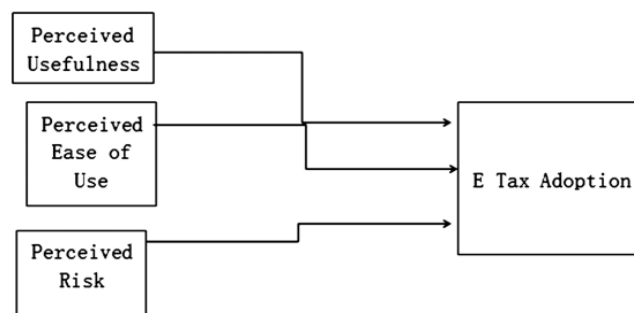
1. การรับรู้ถึงประโยชน์ (Perceived Usefulness: PU) หมายถึง ระดับความเชื่อของบุคคลต่อการใช้เทคโนโลยีหรือระบบนั้น ๆ โดยเชื่อว่าจะสามารถทำให้เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของตนหรือขององค์กรที่ทำงานอยู่นั้นให้ดีขึ้นได้ Satbamrung (2020) ได้กล่าวถึงการรับรู้ประโยชน์ของการใช้งานไว้ว่า เป็นระดับความเชื่อของผู้ใช้งานว่าการใช้ระบบจะได้รับผลลัพธ์ที่เป็นประโยชน์ ช่วยให้การงานมีความถูกต้องและรวดเร็วมากขึ้น ตลอดจนช่วยลดต้นทุนในการทำงาน และเพิ่มประสิทธิภาพในการตอบสนองระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ

2. การรับรู้ว่าย้ง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use: PEOU) หมายถึง ระดับความเชื่อของบุคคลต่อการใช้เทคโนโลยีหรือระบบสารสนเทศที่ต้องการจะใช้ ว่ามีความง่ายและมีความเป็นอิสระจากความมานะพยายาม กล่าวคือ สามารถใช้งานได้โดยไม่ต้องใช้ความพยายาม (Free of Effort)

สรุปได้ว่าการรับรู้ถึงประโยชน์ และการรับรู้ว่าย้ง่ายในการใช้งาน สามารถนำไปใช้ในการทำนายทัศนคติการใช้งาน (Attitude toward using) ที่ทำให้เกิดเป็นพฤติกรรมความตั้งใจในการใช้งาน (Behavioral intentions to use) และเกิดการใช้งานจริงในที่สุด (Actual use) นอกจากนี้การรับรู้ถึงประโยชน์ ยังเป็นตัวแปรที่ผลักดันให้เกิดพฤติกรรมความตั้งใจใช้งานโดยตรงด้วย ซึ่งทั้งสองตัวแปรข้างต้นได้รับผลโดยตรงจาก ตัวแปรภายนอก (External Variables) Kongkaew (2023) ได้กล่าวถึงลักษณะของตัวแปรภายนอกไว้ว่า อิทธิพลของตัวแปรภายนอกเป็นสิ่งที่สร้างการรับรู้ให้แก่บุคคลที่แตกต่างกันไป โดยตัวแปรภายนอกเหล่านี้อาจจะเป็น ความเชื่อ ประสบการณ์ ความรู้ความเข้าใจ ค่านิยม บรรทัดฐานทางสังคม ความคิดของกลุ่มอ้างอิงหรือบุคคลที่เกี่ยวข้อง ภาพลักษณ์ พฤติกรรมทางสังคม เป็นต้น

เนื่องจากแบบจำลองตามทฤษฎี TAM มีข้อจำกัดในเรื่องตัวแปรหลักที่ใช้วิจัยมีค่อนข้างน้อย จึงมีงานวิจัยบางส่วนที่พยายามปรับปรุงแบบจำลองตามทฤษฎี TAM ในหลายรูปแบบ โดยการศึกษาตัวแปรภายนอกในมิติต่าง ๆ Bhattarai and Maharjan (2020) ได้ทำการวิจัยเกี่ยวกับเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการเรียนรู้แบบดิจิทัลของนักเรียนในหุบเขากาฐมาณฑุ: การประยุกต์ใช้แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (TAM) โดยได้ทำการศึกษาในส่วนขยายของปัจจัยภายนอก (Extension of TAM External Factors) ว่าประกอบไปด้วยตัวแปรภายนอก 5 ด้าน คือ อิทธิพลทางสังคม (Social Influence) การเข้าถึง (Accessibility) การรับรู้ความสามารถของตนเองด้านคอมพิวเตอร์ (Computer Self Efficacy) โครงสร้างพื้นฐาน (Infrastructure) ความเพลิดเพลิน (Enjoyment) ที่ส่งผลต่อการยอมรับการเรียนรู้แบบดิจิทัลของนักเรียนในหุบเขากาฐมาณฑุ และ Soneka and Phiri (2019) ได้ศึกษาเรื่อง การปรับปรุงแบบจำลองการยอมรับระบบ E-Tax มาใช้ในพื้นที่ชนบทของ Zambia ตาม TAM Model โดยได้นำตัวแปรหลักของทฤษฎี TAM คือ การรับรู้ถึงประโยชน์ และการรับรู้ว่ายากมาใช้ในการศึกษา รวมทั้งเพิ่มตัวแปรภายนอกในด้านการรับรู้ความเสี่ยง (Perceived Risk) มาเป็นตัวแปรที่มีผลต่อการยอมรับระบบ E-Tax ในพื้นที่ชนบทของ Zambia

ดังนั้น ตัวแปรภายนอกที่ผู้วิจัยเห็นว่าเกี่ยวข้องกับงานวิจัยนี้และสนใจที่จะศึกษา คือ ด้านอิทธิพลทางสังคม และด้านการรับรู้ความเสี่ยง ผู้วิจัยจึงได้ทำการศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับแนวคิดและทฤษฎีอื่นๆ ที่นำตัวแปรทั้ง 2 ด้านมาใช้ ได้แก่ ทฤษฎีรวมการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี (UTAUT) และแนวคิดการรับรู้ความเสี่ยง (Perceived Risk) โดยสามารถอธิบายได้ด้วยโมเดลการวิจัยดังภาพที่ 2



รูปที่ 2: ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรของงานวิจัย (ปรับปรุงจากแบบจำลอง TAM)

ที่มา: Soneka and Phiri (2019)

3. ทฤษฎีรวมการยอมรับและใช้เทคโนโลยี (Unified Theory of Acceptance and Use of Technology: UTAUT)

พัฒนามาจากการผสมผสานทฤษฎีด้านพฤติกรรมการยอมรับเทคโนโลยีหลายทฤษฎี อาจกล่าวได้ว่า UTAUT ได้พัฒนาแบบบูรณาการเพื่อลดข้อจำกัดของแต่ละทฤษฎีและเพิ่มประสิทธิภาพการศึกษาวิจัย นำเสนอโดย Venkatesh *et al.* (2003) มีปัจจัยที่มีอิทธิพลโดยตรงต่อพฤติกรรมความตั้งใจที่จะใช้งาน 4 ปัจจัยหลัก ดังนี้

1) ความคาดหวังในประสิทธิภาพ (Performance Expectancy: PE) คือ ระดับความเชื่อของบุคคลว่า การใช้เทคโนโลยีสามารถช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานให้กับผู้ใช้ได้ และส่งผลโดยตรงต่อพฤติกรรมความตั้งใจที่จะใช้งาน

2) ความคาดหวังในความพยายาม (Effort Expectancy: EE) คือ ระดับความเชื่อของบุคคลที่รับรู้ความง่ายในการใช้งาน ไม่มีความซับซ้อน

3) อิทธิพลทางสังคม (Social Influence: SI) คือการรับรู้ของบุคคลว่า กลุ่มบุคคลที่มีความสำคัญกับบุคคลนั้นคาดหวังว่าควรใช้เทคโนโลยีใหม่ ๆ ประกอบด้วยปัจจัยการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง ปัจจัยทางสังคม และภาพลักษณ์ Kelman (1958, อ้างถึงใน Khiewrattana, 2020) ได้กล่าวถึงความหมายของอิทธิพลทางสังคมว่า ผู้ใช้งานถูกชักจูงจากปัจจัยภายนอกให้เปลี่ยนแปลงความตั้งใจโดยอิทธิพลทางสังคมวัดได้จากองค์ประกอบ 3 ด้าน คือ อิทธิพลจากหน่วยงานของรัฐบาล อิทธิพลจากคู่แข่ง และอิทธิพลจากลูกค้า

4) สภาพสิ่งอำนวยความสะดวก (Facilitating Conditions: FC) คือ ความเชื่อของบุคคลว่าการสนับสนุนขององค์กร สิ่งอำนวยความสะดวก และโครงสร้างพื้นฐานขององค์กรที่ส่งผลต่อทัศนคติเชิงบวกในการใช้งานระบบ

จาก 4 ปัจจัยหลักของ UTAUT ข้างต้น ผู้วิจัยนำปัจจัยด้านอิทธิพลทางสังคมในบริบทเกี่ยวกับการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง ปัจจัยทางสังคม และภาพลักษณ์ มาอธิบายเกี่ยวกับอิทธิพลของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับผู้ประกอบการในการยอมรับใช้งานระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt เช่น คู่ค้า ลูกค้า คู่แข่ง และนำปัจจัยสภาพสิ่งอำนวยความสะดวกด้านการสนับสนุนการใช้งานระบบและความพร้อมขององค์กร เพื่ออธิบายเกี่ยวกับนโยบายสนับสนุนและความพร้อมของภาครัฐ

แนวคิดและทฤษฎีด้านการรับรู้ความเสี่ยง (Perceived risk)

นำเสนอครั้งแรกโดย Raymond A. Bauer ในปี 1960 (Bauer, 1960) และได้ให้คำนิยามการรับรู้ความเสี่ยงอย่างเป็นทางการว่า “การรวมกันของความไม่แน่นอนบวกกับความรุนแรงของผลลัพธ์ที่เกี่ยวข้อง” (Bauer, 1967) และ Peter and Ryan (1976) ได้ให้ความหมายไว้ว่า “การสูญเสียที่คาดว่าจะเกิดขึ้นจากการซื้อและทำหน้าที่เป็นตัวยับยั้งพฤติกรรมการซื้อ” Jinukul (2019) กล่าวถึงการรับรู้ความเสี่ยงว่า เป็นการรับรู้ถึงความเป็นไปได้ที่จะเกิดการสูญเสียที่เป็นผลมาจากการตัดสินใจ เกิดจากความไม่แน่นอนที่ผู้บริโภคต้องเผชิญและไม่สามารถรู้ถึงผลลัพธ์ที่ตามมา

Featherman and Pavlou (2003) ได้ศึกษาเรื่อง การคาดการณ์การยอมรับการใช้งาน e-Service: ด้านการรับรู้ความเสี่ยง โดยใช้พื้นฐานกรอบแนวคิดจากทฤษฎี TAM ทำการศึกษาในเชิงลึกว่า การรับรู้ความเสี่ยงของผู้ใช้ในด้านใดบ้างที่มีผลต่อการใช้บริการ e-Service งานวิจัยมีตัวแปรความเสี่ยงจากการใช้บริการระบบ e-Service 7 ด้าน ได้แก่ ความเสี่ยงด้านประสิทธิภาพ (Performance Risk) ความเสี่ยงทางการเงิน (Financial Risk) ความเสี่ยงด้านเวลา (Time Risk) ความเสี่ยงด้านความเป็นส่วนตัว (Privacy Risk) ความเสี่ยงทางจิตวิทยา (Psychological Risk) ความเสี่ยงทางสังคม (Social

Risk) และความเสถียรรวม (Overall Risk) ผลการวิจัย พบว่า การรับรู้ความเสี่ยงทั้ง 7 ด้าน มีอิทธิพลโดยตรงเชิงลบต่อการรับรู้ถึงประโยชน์และการยอมรับใช้งาน e-Service

นักวิจัยจำนวนมากศึกษาแนวคิดการรับรู้ความเสี่ยงในหลากหลายมิติ หลายด้าน (Multi-Dimension) เพื่อใช้อธิบายพฤติกรรมของผู้บริโภคและผู้ใช้ จากการศึกษางานวิจัยที่ผ่านมาส่วนใหญ่สรุปว่า เป็นความรู้สึกในความไม่แน่นอนเกี่ยวกับผลกระทบเชิงลบที่อาจเกิดขึ้น และอาจเกิดความเสียหายจากการใช้บริการ การรับรู้ความเสี่ยงมักส่งผลในเชิงลบกับความตั้งใจใช้งานเทคโนโลยี และ/หรือการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภค (Marriott and Williams, 2018) ความเสี่ยงส่งผลทางลบอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในการศึกษาการยอมรับการใช้งาน M-Payment (Chang *et al.*, 2016) และความเสี่ยงที่รับรู้เป็นอุปสรรคสำคัญต่อการยอมรับบริการอิเล็กทรอนิกส์ของผู้บริโภคผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ (Rifat *et al.*, 2019)

แนวคิดกระบวนการยอมรับนวัตกรรม (Innovation Adoption Process)

นวัตกรรม หมายถึง สิ่งใหม่ที่ถูกสร้างขึ้นหรือปรับปรุงขึ้น สิ่งนั้นอาจเป็นได้ทั้งความรู้ ความคิด วิธีการ และเทคโนโลยี ซึ่งในปัจจุบันนี้ทุกคนล้วนให้ความสนใจ และให้ความสำคัญกับการใช้เทคโนโลยีหรือนวัตกรรมใหม่ ๆ

การยอมรับนวัตกรรมเป็นกระบวนการทางจิตใจของแต่ละบุคคล Rogers and Shoemaker (1978) ได้อธิบายระดับการยอมรับของผู้ใช้บริการที่มีต่อนวัตกรรมและเทคโนโลยีผ่านกระบวนการยอมรับ (Adoption Process) โดยจะมีพฤติกรรมที่แสดงออกถึงการยอมรับและนำไปปฏิบัติ ประกอบด้วย 5 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นที่ 1 ตระหนักรับรู้ (Awareness Stage) เป็นขั้นเริ่มต้นที่รับรู้ว่ามีเทคโนโลยีหรือนวัตกรรมใหม่เกิดขึ้น แต่ไม่ทราบถึงรายละเอียดปลีกย่อยต่าง ๆ รับรู้โดยผ่านการสังเกต การได้ยิน ได้ฟัง และการพบเห็นจากช่องทางต่าง ๆ

ขั้นที่ 2 สนใจ (Interest Stage) เป็นขั้นที่มีพฤติกรรมที่ตั้งใจ และใช้กระบวนการคิดมากกว่าขั้นแรก กระตือรือร้นแสวงหาข่าวสาร ความรู้ รายละเอียดเกี่ยวกับเทคโนโลยีเพิ่มเติม

ขั้นที่ 3 ประเมินผล (Evaluation Stage) เป็นขั้นที่เริ่มพิจารณาเปรียบเทียบข้อดี ข้อเสีย ข้อจำกัด ประเมินความคุ้มค่าของเทคโนโลยีนั้น เป็นขั้นตอนที่เกิดการตัดสินใจที่ใช้หรือปฏิเสธ

ขั้นที่ 4 ทดลอง (Trial Stage) เป็นขั้นที่ทดลองใช้เทคโนโลยีบางส่วนเพื่อทราบผลที่เกิดจากการนำมาใช้ในเบื้องต้นว่าตอบสนองความต้องการหรือไม่ ประสพการณ์ในขั้นนี้ส่งผลมากที่สุดก่อนที่จะยอมรับมาใช้งาน

ขั้นที่ 5 ยอมรับ (Adoption Stage) เมื่อได้ทดลองจนทราบถึงผลแล้วจึงยอมรับนวัตกรรมใหม่นั้นไปใช้อย่างจริงจังต่อเนื่อง

จากแนวคิดและทฤษฎีที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยนำตัวแปรตามทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี แนวคิดการรับรู้ความเสี่ยง และกระบวนการยอมรับนวัตกรรม มาเป็นแบบแผนในการกำหนดตัวแปรพหุภพการที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt ประกอบด้วย 1) ด้านรับรู้ถึงประโยชน์ 2) ด้านรับรู้ว่าง่ายในการใช้งาน 3) ด้านอิทธิพลทางสังคม 4) ด้านการรับรู้ความเสี่ยง และ

ผู้วิจัยได้ทำการค้นคว้างานวิจัยที่มีความสอดคล้องมาสนับสนุนเพิ่มเติม โดย Damlaelib (2023) ได้ศึกษาเกี่ยวกับเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจของผู้ประกอบการในการใช้งานระบบใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ กรณีศึกษา ผู้ประกอบการนิติบุคคลที่จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มในจังหวัดพิษณุโลก ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้เทคโนโลยีมีระดับความคิดเห็นสูงสุด รองลงมาเป็นปัจจัยด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ ปัจจัยด้านความปลอดภัยของระบบใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ ปัจจัยด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน และปัจจัยด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน โดยปัจจัยทั้งหมดส่งผลในทางบวกต่อความตั้งใจในการนำระบบใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ไปใช้ในกิจการที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

Zainavy *et al.* (2023) ได้ทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับ อิทธิพลของความคาดหวังด้านประสิทธิภาพ ความคาดหวังด้านความพยายาม ความไว้วางใจ และการรับรู้ความเสี่ยงที่มีต่อความตั้งใจใช้งานระบบรายงานภาษี E-Filing ซึ่งเป็นระบบที่ใช้ในการคำนวณ จัดทำรายงาน และชำระภาษีเงินได้ประจำปีพร้อมยื่นแบบรายงานภาษีให้กับกรมสรรพากรในประเทศอินโดนีเซียผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ โดยภาครัฐมีให้บริการหลายระบบ ได้แก่ E-Registration E-Filing E-Form E-billing และ E-Invoicing เพื่อช่วยให้ผู้เสียภาษีจัดทำรายงานภาษีได้อย่างครบถ้วน ผลการวิจัยพบว่า ความคาดหวังด้านประสิทธิภาพ ความคาดหวังด้านความพยายาม และความไว้วางใจ มีอิทธิพลในทางบวกต่อความตั้งใจใช้งานระบบ E-Filing ในขณะที่การรับรู้ความเสี่ยงมีอิทธิพลในทางลบต่อความตั้งใจใช้งานระบบ E-Filing อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และงานวิจัยของ Treepong *et al.* (2023) ได้ศึกษาเรื่อง ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt ของผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมในเขตอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ พบว่า ผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมส่วนใหญ่ยอมรับเทคโนโลยีระบบในด้านการรับรู้ประโยชน์ ด้านอิทธิพลทางสังคม ด้านทัศนคติต่อการใช้ อยู่ในระดับการยอมรับมากที่สุด และด้านความง่ายต่อการใช้งาน ด้านความตั้งใจในการใช้ มีการยอมรับในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ Hanucharoenkul and Parinnapha (2023) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของระบบบริการจัดทำและนำส่งข้อมูลใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ (E-Tax Invoice & E-Receipt) ของกรมสรรพากร ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านคุณภาพของระบบ ด้านการรับรู้ประโยชน์ และด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลทางตรงต่อความสำเร็จของระบบบริการจัดทำและนำส่งข้อมูลใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ (E-Tax Invoice & E-Receipt)

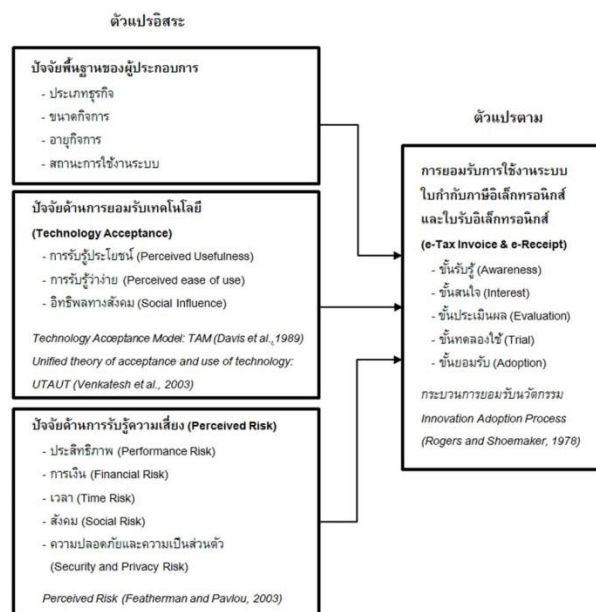
เป็นในทิศทางเดียวกับการงานวิจัยของ Bahari *et al.* (2020) ศึกษาเรื่อง การรับรู้ความง่ายรับรู้ประโยชน์และความสบายใจของผู้ใช้ระบบ E-Invoice ในสำนักงานภาษี Maros ประเทศอินโดนีเซีย ผลการวิจัยพบว่า การรับรู้ความง่าย การรับรู้ประโยชน์ และความสบายใจมีอิทธิพลทางบวกต่อผู้ใช้งานระบบ E-Invoice โดยเชื่อว่าระบบนั้นใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน ไม่ต้องใช้ความพยายามมากในกระบวนการทำงาน และปราศจากปัญหาความผิดพลาด ตอบสนองความพึงพอใจ ทำให้มีทัศนคติที่ดีต่อการใช้งาน จนนำไปสู่การใช้งานต่อเนื่อง

นอกจากนี้ยังมีงานวิจัยของ Inphirom *et al.* (2022) ได้ศึกษาโมเดลการยอมรับการใช้งาน

ระบบใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย โดยทำการวิจัยเชิงคุณภาพ ในลักษณะการสัมภาษณ์เชิงลึกกับ 3 กลุ่มที่เกี่ยวข้องกับ ระบบใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่ ผู้บริหารของกรมสรรพากร ผู้พัฒนาระบบ ผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม และการทำวิจัยเชิงปริมาณกับกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มเฉพาะที่จัดเก็บจากการบริโภคในประเทศ จำนวน 520 ราย ผลการศึกษาพบว่า มีหลายตัวแปรที่เป็นปัจจัยส่งผลต่อการยอมรับการใช้ระบบใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่ ความคาดหวังในประสิทธิภาพ ความคาดหวังในความพยายาม อิทธิพลทางสังคม สภาพสิ่งแวดล้อมความสะดวกในการใช้งาน ทักษะ การรับรู้ความเสี่ยง ความเชื่อมั่นในระบบ ความรู้ทางภาษี ความคาดหวังในนโยบายภาครัฐ ความคุ้มค่าในการลงทุน และความตั้งใจในการใช้งานระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt

กรอบแนวคิด

ผู้วิจัยได้สร้างกรอบแนวคิดจากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยอ้างอิงตัวแปรตามแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (TAM) ทฤษฎีรวมการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี (UTAUT) และแนวคิดการรับรู้ความเสี่ยง (Perceived risk) เป็นปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดการยอมรับการใช้งานระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt โดยมีขั้นตอนการยอมรับตามกระบวนการยอมรับนวัตกรรม (Innovation Adoption Process) รวมทั้งปัจจัยพื้นฐานของผู้ประกอบการ ประกอบด้วย ประเภทธุรกิจหลัก ขนาดกิจการ ระยะเวลาดำเนินกิจการ และสถานะการใช้งานระบบมาใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ดังรูปที่ 3



รูปที่ 3: กรอบแนวคิดในการศึกษาวิจัย

ที่มา: ผู้วิจัย (2024)

จากกรอบแนวคิดที่อ้างอิงมาจากแนวคิด ทฤษฎี การทบทวนวรรณกรรม และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้นำมาประยุกต์เป็นนิยามเชิงปฏิบัติการเพื่อกำหนดขอบเขตและสร้างเครื่องมือวิจัยที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ในการวิจัย ในตารางที่ 2 และ สามารถสรุปสมมติฐานการวิจัยและวิธีทางสถิติที่ใช้ทดสอบได้ดัง ตารางที่ 3

ตารางที่ 2: นิยามเชิงปฏิบัติการในการศึกษาวิจัย

ตัวแปร	นิยามเชิงปฏิบัติการ
การรับรู้ถึงประโยชน์	ผู้ประกอบการรับรู้ถึงประโยชน์ที่จะได้รับการใช้งานระบบในการลดความผิดพลาด ลดเวลา ลดขั้นตอนการทำงาน ลดค่าใช้จ่ายในการจัดทำเอกสาร การค้นหาข้อมูล และมีความโปร่งใส ตรวจสอบได้
การรับรู้ว่าย่าง่ายในการใช้งาน	ผู้ประกอบการรับรู้ว่าการใช้งานระบบนั้นง่าย ไม่ซับซ้อน สามารถใช้งานได้โดยไม่ต้องใช้ความพยายามมาก เข้าถึงได้ง่ายทุกที่ทุกเวลา การจัดทำเอกสารมีรูปแบบที่ง่ายต่อความเข้าใจ หากผิดพลาดก็สามารถแก้ไขได้
อิทธิพลทางสังคม	ผู้ประกอบการรับรู้ถึงความคิดเห็น ทศนคติ และการยอมรับของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกิจการ เช่น ลูกค้า คู่ค้า คู่แข่ง รวมทั้งความพร้อมและการสนับสนุนของภาครัฐ ที่ผลักดันหรือส่งผลต่อทัศนคติ การเปลี่ยนแปลงความคิดของผู้ประกอบการในการยอมรับการใช้งาน
การรับรู้ความเสี่ยง	ผู้ประกอบการรับรู้ถึงความไม่แน่นอนและความเสี่ยงจากการใช้งานระบบในด้านประสิทธิภาพ การเงิน เวลา สังคม ความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัว
การยอมรับใช้งาน	ความคิด พฤติกรรม การแสดงออกของผู้ประกอบการตามกระบวนการยอมรับ 5 ขั้นตอน คือ ขั้นตระหนักรับรู้ ขั้นสนใจ ขั้นประเมินผล ขั้นทดลองใช้ ขั้นยอมรับการใช้งาน

ตารางที่ 3: สมมติฐานการวิจัย และวิธีทางสถิติที่ใช้ทดสอบ

	สมมติฐานการวิจัย	สถิติที่ใช้
สมมติฐานที่ 1	ประเภทธุรกิจหลักที่แตกต่างกันของผู้ประกอบการในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21 มีการยอมรับการใช้งานระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt แตกต่างกัน	One-Way ANOVA
สมมติฐานที่ 2	ขนาดกิจการที่แตกต่างกันของผู้ประกอบการในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21 มีการยอมรับการใช้งานระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt แตกต่างกัน	One-Way ANOVA
สมมติฐานที่ 3	ระยะเวลาดำเนินกิจการที่แตกต่างกันของผู้ประกอบการในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21 มีการยอมรับการใช้งานระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt แตกต่างกัน	One-Way ANOVA
สมมติฐานที่ 4	ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt ของผู้ประกอบการในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21	Multiple Regression
สมมติฐานที่ 5	ปัจจัยด้านการรับรู้ว่าย่าง่ายในการใช้งานส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt ของผู้ประกอบการในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21	Multiple Regression
สมมติฐานที่ 6	ปัจจัยด้านอิทธิพลทางสังคมส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt ของผู้ประกอบการในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21	Multiple Regression
สมมติฐานที่ 7	ปัจจัยด้านการรับรู้ความเสี่ยงส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt ของผู้ประกอบการในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21	Multiple Regression

ระเบียบวิธีการวิจัย

ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

งานวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากร คือ ผู้ประกอบการจดทะเบียนกับกรมพัฒนาธุรกิจการค้าที่มีสถานะยังดำเนินกิจการอยู่ โดยมีสถานประกอบการตั้งอยู่ในเขตรับผิดชอบของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21 จำนวน 29,191 ราย ข้อมูล ณ วันที่ 12 มีนาคม พ.ศ.2567 (Department of Business Development, 2024) โดยคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรการคำนวณ Taro Yamane (Yamane, 1973) โดยกำหนดระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และสัดส่วนของความคลาดเคลื่อนที่สามารถยอมรับให้เกิดขึ้นได้ร้อยละ 5 ซึ่งทำการคำนวณได้ดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2} \quad (1)$$

โดยที่ n = จำนวนของขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95
 N = จำนวนทั้งหมดของประชากรที่ใช้ในการศึกษา
 e = ความคลาดเคลื่อนจากการประมาณค่า (เท่ากับ 0.05)

เมื่อแทนค่าจะได้ดังนี้

$$n = \frac{29,191}{1 + 29,191(0.05)^2}$$

$$n = 394.59$$

$$n = 395$$

ดังนั้น ขนาดของกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 395 ตัวอย่าง และเพื่อป้องกันความคลาดเคลื่อนจากการเก็บตัวอย่าง และเพื่อให้ผลการวิจัยมีความน่าเชื่อถือยิ่งขึ้น ผู้วิจัยจึงเพิ่มขนาดของกลุ่มตัวอย่างจาก 395 ตัวอย่าง เป็น 400 ตัวอย่าง โดยใช้หลักการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling)

เครื่องมือวิจัย และการตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามออนไลน์ (Online Questionnaire) ที่สร้างขึ้นจาก Google Forms ประกอบด้วย 4 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ประกอบการ ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับการยอมรับการใช้งานระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt ของผู้ประกอบการ ซึ่งส่วนที่ 2 และส่วนที่ 3 จะใช้แบบมาตรวัดแบบลิเคิร์ต (Likert Scale) 5 ระดับ และส่วนที่ 4 ความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ปัญหา และอุปสรรค มีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิดให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นเพิ่มเติม ซึ่งผู้วิจัยได้พัฒนาข้อคำถามจากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนผู้วิจัยทำการตรวจสอบความถูกต้องของเครื่องมือวิจัยโดยการนำแบบสอบถามมาทดสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content

Validity) ก่อนนำไปทดลองใช้ (Try-out) ด้วยการวิเคราะห์ดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence: IOC) ตรวจสอบโดยผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่าน ซึ่งเป็นผู้เชี่ยวชาญด้านการวิจัย ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านบัญชีและภาษีอากร และองค์ความรู้อื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับหัวข้อที่ผู้วิจัยศึกษา ซึ่งผู้ทรงคุณวุฒิได้นำนิยามศัพท์ นิยามเชิงปฏิบัติการ และวัตถุประสงค์ของการศึกษาวิจัยมาพิจารณาความสอดคล้องกับข้อคำถามพร้อมกรอกผลการพิจารณา โดยการคำนวณหาค่า IOC แต่ละข้อคำถามในแบบสอบถาม วัดจากค่าเฉลี่ยและเกณฑ์ที่ยอมรับได้จะต้องสูงกว่า 0.50 (Fornell and Larcker, 1981)

ซึ่งหลังจากประเมินค่า IOC แล้ว พบว่า ข้อคำถามทุกข้อมีค่า IOC อยู่ระหว่าง 0.67–1.00 แสดงว่ามีค่าความตรงผ่านเกณฑ์ แล้วจึงนำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try-out) โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มที่ใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ตัวอย่าง หลังจากนั้นนำข้อมูลมาทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามในแต่ละข้อคำถามของแต่ละตัวแปรว่ามีความสอดคล้องภายใน (Internal consistency) โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α - Coefficient) ในการประเมินความสอดคล้องภายใน ทั้งนี้ความเชื่อมั่นอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ถ้าตัวชี้วัดเหล่านี้มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ตั้งแต่ 0.7 ขึ้นไป (Hair *et al.*, 2014) ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของข้อคำถามในแต่ละตัวแปรโดยใช้โปรแกรมทางสถิติสำเร็จรูป SPSS for Windows ดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4: แสดงค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของข้อคำถาม

ตัวแปร	ข้อคำถาม	ตัวชี้วัด	Cronbach's Alpha
พื้นฐานผู้ประกอบการ)A(	4 ข้อ	A1-A4	N/A*
ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์)PU(	5 ข้อ	PU1-PU5	0.83
ด้านการรับรู้ง่ายในการใช้งาน)PE(	5 ข้อ	PE1-PE5	0.83
ด้านอิทธิพลทางสังคม)SI(	5 ข้อ	SI1-SI5	0.86
ด้านการรับรู้ความเสี่ยง)PR(	5 ข้อ	PR1-PR5	0.81
การยอมรับการใช้งาน)Y(	5 ข้อ	Y1-Y5	0.86
รวม	29 ข้อ		0.84

* หมายเหตุ: ตัวแปรพื้นฐานผู้ประกอบการ ไม่มีการนำมาตรวจสอบค่าความเชื่อมั่น

เมื่อพิจารณาผลการตรวจสอบความเชื่อมั่น พบว่า มีค่า Cronbach's alpha ของแต่ละตัวแปรตั้งแต่ 0.81 ถึง 0.86 และมีค่า Cronbach's alpha ของแบบสอบถามทั้งฉบับ เท่ากับ 0.84 ผู้วิจัยจึงสรุปได้ว่าแบบสอบถามมีค่าความเชื่อมั่นอยู่ในระดับสูงกว่าเกณฑ์ที่กำหนด สามารถนำไปใช้ในการเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างจริงในขั้นตอนต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำข้อมูลที่รวบรวมจากแบบสอบถามดังกล่าวมาดำเนินการตรวจสอบข้อมูล (Editing) การลงรหัส (Coding) และการประมวลผลข้อมูล (Processing) โดยใช้โปรแกรมทางสถิติสำเร็จรูป

SPSS ทำการวิเคราะห์ด้วยวิธีการทางสถิติ ประกอบด้วย สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่อการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของผู้ประกอบการ วิเคราะห์ระดับความคิดเห็นและระดับการยอมรับของกลุ่มตัวอย่าง และทดสอบสมมติฐานการวิจัยด้วยสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ การวิเคราะห์ความแปรปรวนระหว่างกลุ่มที่มากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป (One-way ANOVA) และการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) โดยวิธี Enter

ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับระบบใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ (e-Tax invoice & e-Receipt) ของผู้ประกอบการในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21” ผู้วิจัยนำแบบสอบถามดังกล่าวมาทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการทางสถิติ ทำการแปลผลและสรุปผลการวิจัย ดังต่อไปนี้

1. ข้อมูลพื้นฐานของผู้ประกอบการ

ผู้ตอบแบบสอบถามในงานวิจัยนี้ ประกอบด้วย ผู้ประกอบการประเภทธุรกิจขายสินค้า ร้อยละ 38.00 ธุรกิจให้บริการ ร้อยละ 34.30 และธุรกิจการผลิต ร้อยละ 27.80 ส่วนใหญ่เป็นกิจการขนาดเล็กที่มีรายได้มากกว่า 1.8 ล้านบาท แต่ไม่เกิน 30 ล้านบาทต่อปี มีระยะเวลาดำเนินกิจการมาแล้วเป็นเวลา 6-10 ปี และมีสถานะยังไม่ได้ใช้งานระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt ร้อยละ 99.50 ซึ่งในจำนวนนี้มีผู้สนใจที่จะใช้งานระบบ ร้อยละ 34.50

2. ข้อมูลการวางแผนจะใช้งานระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt

ผู้ประกอบการที่วางแผนจะใช้งานระบบ ภายใน 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 64.70 โดยแบ่งเป็นผู้ประกอบการที่วางแผนจะใช้งานภายใน 1 ปี ร้อยละ 14.80 ภายใน 2-3 ปี ร้อยละ 29.30 และภายใน 4-5 ปี ร้อยละ 20.80 สำหรับผู้ประกอบการส่วนที่เหลือร้อยละ 35.30 ยังไม่มีกำหนดที่จะใช้งานระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt

3. ระดับความคิดเห็นของผู้ประกอบการในปัจจัยด้านต่าง ๆ

ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ของการใช้งานระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.88$, S.D= 0.60) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้แก่ การรับรู้ระบบช่วยลดเวลาในการจัดทำ ค้นหาใบกำกับภาษี ($\bar{x}=3.97$, S.D= 0.78) ช่วยลดต้นทุนค่าใช้จ่าย ($\bar{x}=3.91$, S.D= 0.85) ลดขั้นตอนทำงาน ($\bar{x}=3.89$, S.D= 0.86) ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน ($\bar{x}=3.81$, S.D= 0.81) และการใช้งานระบบทำให้การจัดทำเอกสารมีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ ($\bar{x}=3.81$, S.D= 0.87) ตามลำดับ

ด้านการรับรู้ว่ายง่ายในการใช้งานระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.42$, S.D= 0.72) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การรับรู้ว่ายเข้าถึงได้ง่าย เข้าใช้งานได้ทุกช่วงเวลา ($\bar{x}=3.50$, S.D= 0.93) รูปแบบไฟล์ข้อมูลที่ย่อย ($\bar{x}=3.48$, S.D= 0.93) และมีขั้นตอนการใช้งานเข้าใจง่ายไม่ซับซ้อน ($\bar{x}=3.47$, S.D= 0.87) มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก สำหรับการรับรู้ว่ายแก้ไขได้ง่ายเมื่อเกิดความผิดพลาด ($\bar{x}=3.33$, S.D= 0.94) และสามารถเรียนรู้การใช้ฟังก์ชันต่าง ๆ ของระบบได้ในเวลาไม่นาน ($\bar{x}=3.31$, S.D= 0.88) มีระดับความคิดเห็นปานกลาง

ด้านอิทธิพลทางสังคมในการยอมรับการใช้งานระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.89$, S.D= 0.62) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้แก่ มาตรการจูงใจทางภาษีและการประชาสัมพันธ์จากภาครัฐ ($\bar{x}=4.11$, S.D= 0.86) ภาพลักษณ์ของกิจการทันสมัย น่าเชื่อถือเมื่อใช้งาน ($\bar{x}=3.92$, S.D= 0.86) แรงผลักดันจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เช่น ลูกค้า คู่ค้า ($\bar{x}=3.92$, S.D= 0.88) การใช้งานระบบช่วยให้กิจการได้เปรียบในการแข่งขันทางธุรกิจ ($\bar{x}=3.79$, S.D= 0.90) และความพร้อมของบุคลากรและเทคโนโลยีภาครัฐในการช่วยเหลือสนับสนุนการใช้งาน ($\bar{x}=3.69$, S.D= 0.96) ตามลำดับ

ด้านการรับรู้ความเสี่ยงของการใช้ระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.44$, S.D= 0.62) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การรับรู้ความเสี่ยงที่ข้อมูลกิจการจะถูกเปิดเผยและนำไปใช้ประโยชน์ทางการค้าโดยไม่ได้รับอนุญาต ($\bar{x}=3.50$, S.D= 0.87) ความเสี่ยงที่อาจต้องใช้เวลาอันยาวนานขึ้นในการใช้งาน ($\bar{x}=3.47$, S.D= 0.80) และความเสี่ยงด้านประสิทธิภาพของระบบที่อาจทำงานผิดพลาดได้ ($\bar{x}=3.47$, S.D= 0.87) มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก สำหรับความเสี่ยงที่จะเกิดค่าใช้จ่ายแอบแฝง ทำให้ไม่คุ้มค่าในการลงทุน ($\bar{x}=3.39$, S.D= 0.82) และความเสี่ยงต่อการยอมรับการใช้ใบกำกับภาษีและใบรับในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์แทนรูปแบบกระดาษของคู่ค้า ($\bar{x}=3.32$, S.D= 0.84) มีระดับความคิดเห็นปานกลาง

ตารางที่ 5: ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของผู้ประกอบการเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการใช้งานระบบ

ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการใช้งานระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ (PU)	3.88	0.60	มาก
ด้านการรับรู้ว่ายง่าย (PE)	3.42	0.72	มาก
ด้านอิทธิพลทางสังคม (SI)	3.89	0.62	มาก
ด้านการรับรู้ความเสี่ยง (PR)	3.44	0.62	มาก

สรุป ระดับความคิดเห็นของทั้ง 4 ปัจจัยในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทั้งหมด โดยปัจจัยด้านอิทธิพลทางสังคมมีค่าเฉลี่ยโดยรวมสูงสุด ($\bar{x}=3.89$, S.D=0.62) รองลงมาคือ ด้านการรับรู้

ถึงประโยชน์ ($\bar{X}=3.88$, S.D.=0.60) ด้านการรับรู้ความเสี่ยง ($\bar{X}=3.44$, S.D.=0.62) และต่ำสุดคือ ด้านการรับรู้ว่าง่ายในการใช้งาน ($\bar{X}=3.42$, S.D.=0.72) ตามลำดับ

4. ระดับการยอมรับการใช้งานระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt

ระดับการยอมรับการใช้งานระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt ของผู้ประกอบการในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21 ในภาพรวมมีระดับการยอมรับอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.59$, S.D.=0.58) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้แก่ ผู้ประกอบการประเมินข้อดี ข้อเสีย และข้อจำกัดของระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt ก่อนที่จะตัดสินใจใช้ ($\bar{X}=3.66$, S.D.=0.77) การรับรู้ได้ยีนข่าวสารจากช่องทางต่างๆ ($\bar{X}=3.59$, S.D.=0.87) การวางแผนที่จะใช้งานระบบในอนาคต ($\bar{X}=3.59$, S.D.=0.87) การพยายามหาข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการใช้งานระบบ ($\bar{X}=3.56$, S.D.=0.81) และสุดท้ายคือ ผู้ประกอบการเห็นว่า ระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt มีความเหมาะสมที่จะนำไปใช้ในกิจการ ($\bar{X}=3.55$, S.D.=0.79) ตามลำดับ

5. ผลการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบการยอมรับการใช้งานระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt ที่แตกต่างกันจำแนกตามปัจจัยพื้นฐานของผู้ประกอบการ

โดยใช้สถิติทดสอบการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) พบว่า

สมมติฐานที่ 1 ประเภทธุรกิจหลักที่ต่างกันของผู้ประกอบการในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21 มีการยอมรับการใช้งานระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ซึ่งปฏิเสธสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 2 ขนาดกิจการที่แตกต่างกันของผู้ประกอบการในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21 มีการยอมรับการใช้งานระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 โดยกิจการขนาดกลางมีการยอมรับการใช้งานระบบ มากกว่ากิจการขนาดย่อมขนาดเล็ก และขนาดใหญ่ ซึ่งยอมรับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 3 ระยะเวลาดำเนินกิจการที่แตกต่างกันของผู้ประกอบการในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21 มีการยอมรับการใช้งานระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 โดยกิจการที่มีระยะเวลาดำเนินงานมาแล้วมากกว่า 10 ปี มีการยอมรับการใช้งานมากกว่ากิจการที่มีระยะเวลาดำเนินงานน้อยกว่า 1 ปี และกิจการที่มีระยะเวลาดำเนินงานตั้งแต่ 1-5 ปี ซึ่งยอมรับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

6. ผลการทดสอบสมมติฐานปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt ของผู้ประกอบการ

โดยใช้สถิติทดสอบการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ในการหาความสัมพันธ์ของตัวแปรต้น (X) และตัวแปรตาม (Y) ออกมาเป็นสมการทางคณิตศาสตร์ เพื่อ

นำไปใช้ในการพยากรณ์หรือวิเคราะห์หาปัจจัยที่มีอิทธิพลที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงกับตัวแปรตามได้ ผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบเงื่อนไขเบื้องต้นก่อนทำการวิเคราะห์ด้วยวิธีทางสถิติวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ โดยการทดสอบความสัมพันธ์กันเองภายในของตัวแปรอิสระมากกว่า 2 ตัวแปร (Multicollinearity) ดังตารางที่ 6

ตารางที่ 6: การทดสอบค่าสหสัมพันธ์กันเองระหว่างตัวแปรอิสระ (Multicollinearity)

ตัวแปรต้น/ตัวแปรอิสระ	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
(Constant)		
X ₁ ด้านการรับรู้ประโยชน์	0.52	1.94
X ₂ ด้านการรับรู้ว่าง่ายในการใช้งาน	0.39	2.56
X ₃ ด้านอิทธิพลทางสังคม	0.59	1.68
X ₄ ด้านการรับรู้ความเสี่ยง	0.69	1.45

จากตารางที่ 6 พบว่า ค่า Tolerance ของตัวแปรอิสระทั้งหมดมีค่าไม่ใกล้ศูนย์ 0 และค่า VIF มีค่าน้อยกว่า 10 จึงสรุปได้ว่าระดับความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระทุกตัวไม่ก่อให้เกิดปัญหา Multicollinearity จึงเป็นไปตามเงื่อนไขเบื้องต้นที่ว่า ตัวแปรอิสระทุกตัวเป็นอิสระต่อกัน (Hair, 2019: 777) ดังนั้น ผู้วิจัยจึงทำการวิเคราะห์ด้วยวิธีสถิติการถดถอยพหุคูณ

ตารางที่ 7: ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการยอมรับการใช้งานระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt ของผู้ประกอบการ

ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการยอมรับการใช้งานระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt	B	SE (Standard Error)	β	t	Sig.
X ₁ ด้านการรับรู้ประโยชน์	0.18	0.03	0.18	4.86	0.00*
X ₂ ด้านการรับรู้ว่าง่ายในการใช้งาน	0.34	0.03	0.43	9.75	0.00*
X ₃ ด้านอิทธิพลทางสังคม	0.37	0.03	0.40	11.24	0.00*
X ₄ ด้านการรับรู้ความเสี่ยง	-0.07	0.03	-0.06	-2.17	0.03*
(Constant)	0.52	0.13		3.87	0.00
R=0.84 R ² = 0.71 F = 237.11 Sig. = 0.00* Durbin-Watson = 1.90					

* มีค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 7 สรุปได้ว่า ปัจจัยทั้ง 4 ด้านรวมกันสามารถพยากรณ์การยอมรับใช้งานระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt ของผู้ประกอบการในเขตสำนักงานสรรพากร พื้นที่กรุงเทพมหานคร 21 ได้ร้อยละ 71 (R²) อีกร้อยละ 29 เกิดจากอิทธิพลของตัวแปรอื่น ๆ ที่ไม่ได้นำมาศึกษาในงานวิจัยนี้ โดยสามารถเขียนสมการพยากรณ์ในรูปแบบคะแนนดิบ (Unstandardized score: B) ได้ดังนี้

ชินสุมล บุญนาค ปาจร่า ศรีเกื้อกลิ่น ชยงการ ภมรมาศ ปิยวรรณ แก้วจันทร์ ชีรวัช สวัสดิวัชัย

$$Y_1 = 0.52 + 0.18(X_1) + 0.34(X_2) + 0.37(X_3) - 0.07(X_4) \quad (2)$$

สมการข้างต้นอธิบายได้ว่า เมื่อให้การยอมรับการใช้งานระบบใบกำกับภาษี e-Tax Invoice & e-Receipt ของผู้ประกอบการในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21 (Y_1) มีค่าคงที่เท่ากับ 0.52 หน่วย

ถ้าการรับรู้ถึงประโยชน์เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะทำให้การยอมรับการใช้งานระบบใบกำกับภาษี e-Tax Invoice & e-Receipt เพิ่มขึ้น 0.18 หน่วย

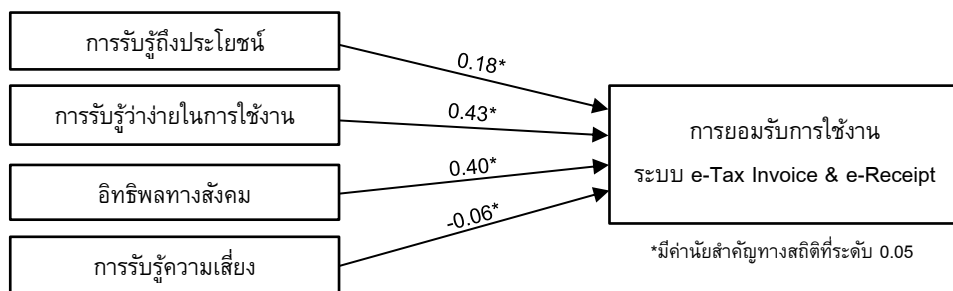
ถ้าการรับรู้ว่าง่ายในการใช้งานเพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะทำให้การยอมรับการใช้งานระบบใบกำกับภาษี e-Tax Invoice & e-Receipt เพิ่มขึ้น 0.34 หน่วย

ถ้าอิทธิพลทางสังคมเพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะทำให้การยอมรับการใช้งานระบบใบกำกับภาษี e-Tax Invoice & e-Receipt เพิ่มขึ้น 0.37 หน่วย

ถ้าการรับรู้ความเสี่ยงเพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะทำให้การยอมรับการใช้งานระบบใบกำกับภาษี e-Tax Invoice & e-Receipt ลดลง 0.07 หน่วย

สามารถเขียนสมการพยากรณ์ในรูปแบบคะแนนมาตรฐาน (Standardized score: β) โดยอธิบายความสัมพันธ์และเปรียบเทียบค่าอิทธิพล (β) ที่ตัวแปรต้นหรือตัวแปรอิสระ 4 ตัว ส่งผลต่อตัวแปรตาม 1 ตัว ได้ดังนี้

$$ZY_1 = 0.18(ZX_1) + 0.43(ZX_2) + 0.40(ZX_3) - 0.06(ZX_4) \quad (3)$$



รูปที่ 4: แสดงความสัมพันธ์และค่าอิทธิพลของตัวแปรอิสระที่ส่งผลต่อตัวแปรตาม

ที่มา: ผู้วิจัย

จากรูปที่ 4 เมื่อเปรียบเทียบค่าอิทธิพลของปัจจัยทั้ง 4 ด้านที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบ พบว่า ด้านการรับรู้ว่าง่ายในการใช้งานมีค่าอิทธิพลสูงสุด ($\beta=0.43$) รองลงมาเป็นด้านอิทธิพลทางสังคม ($\beta=0.40$) ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ ($\beta=0.18$) และด้านการรับรู้ความเสี่ยง ($\beta=-0.06$) ตามลำดับ และสรุปผลการทดสอบสมมติฐานได้ดังนี้

สมมติฐานที่ 4 ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ส่งผลเชิงบวกต่อการยอมรับการใช้งานระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt ของผู้ประกอบการในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 5 ปัจจัยด้านการรับรู้ว่าง่ายในการใช้งานส่งผลเชิงบวกต่อการยอมรับการใช้งานระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt ของผู้ประกอบการในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 6 ปัจจัยด้านอิทธิพลทางสังคมส่งผลเชิงบวกต่อการยอมรับการใช้งานระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt ของผู้ประกอบการในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 7 ปัจจัยด้านการรับรู้ความเสี่ยงส่งผลเชิงลบต่อการยอมรับการใช้งานระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt ของผู้ประกอบการในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อภิปรายผลการวิจัย

ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างในงานวิจัยนี้ประกอบด้วย ผู้ประกอบการประเภทธุรกิจขายสินค้า ร้อยละ 38.00 ธุรกิจให้บริการ ร้อยละ 34.30 และธุรกิจการผลิต ร้อยละ 27.80 ส่วนใหญ่เป็นกิจการขนาดเล็กที่มีรายได้มากกว่า 1.8 ล้านบาท แต่ไม่เกิน 30 ล้านบาทต่อปี มีระยะเวลาดำเนินกิจการมาแล้วเป็นเวลา 6-10 ปี และมีสถานะยังไม่ได้ใช้งานระบบ ร้อยละ 99.50 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของปัจจัยด้านรับรู้ถึงประโยชน์ ด้านรับรู้ว่าง่ายในการใช้งาน ด้านอิทธิพลทางสังคม และด้านการรับรู้ความเสี่ยงทั้งหมดมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก และผลการวิเคราะห์ระดับการยอมรับการใช้งานระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt อยู่ในระดับมาก นอกจากนี้ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย พบว่า

1. ประเภทธุรกิจหลักที่ต่างกัน ได้แก่ ธุรกิจการผลิต ขายสินค้า และให้บริการ ไม่มีผลในการยอมรับการใช้งานระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มในแต่ละประเภทธุรกิจมีหน้าที่ต้องจัดทำใบกำกับภาษีในทุกธุรกรรมการค้าตามปกติอยู่แล้ว ไม่ว่าจะเป็นการจัดทำในรูปแบบกระดาษหรือระบบอิเล็กทรอนิกส์ ประเภทธุรกิจจึงไม่มีผลต่อการยอมรับใช้งานระบบ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Sathanpong (2021) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการเข้าร่วมโครงการระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ E-TAX INVOICE และ E-RECEIPT พบว่า ประเภทธุรกิจที่แตกต่างกัน ไม่ส่งผลต่อการตัดสินใจเข้าร่วมโครงการระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ประกอบการ ซึ่งผู้ประกอบการประเภทขายสินค้าและให้บริการตัดสินใจเข้าร่วมโครงการระบบภาษีจำนวนใกล้เคียงกัน

2. ขนาดกิจการที่แตกต่างกันมีการยอมรับการใช้งานระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt ต่างกัน โดยพบว่า กิจการขนาดกลางยอมรับการใช้งานระบบมากกว่ากิจการขนาดย่อม กิจการขนาดเล็ก และกิจการขนาดใหญ่ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะกิจการขนาดกลางเป็นกิจการที่มีรายได้มากกว่า 30 ล้าน

บาท แต่ไม่เกิน 500 ล้านบาท ทำให้มีการจัดทำเอกสารจำนวนมากในแต่ละวัน การนำระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt มาใช้งานจะช่วยลดค่ากระดาษ ค่าใช้จ่ายในการจัดส่งเอกสารให้กับคู่ค้า ประหยัดค่าเช่าพื้นที่ในการจัดเก็บเอกสาร รวมทั้งลดเวลาในการนำส่งข้อมูลให้กรมสรรพากร ด้วยเอกสารธุรกรรมจำนวนมากอาจทำให้เห็นผลแตกต่างชัดเจนมากกว่ากิจการขนาดย่อมและขนาดเล็กที่มีปริมาณเอกสารต่อวันไม่มากนัก และส่วนใหญ่บริหารงานโดยเจ้าของคนเดียวหรือภายในเครือญาติ จึงอาจรู้สึกไม่คุ้มค่าที่ต้องยุ่งยากในการจดทะเบียนขอเป็นผู้มีสิทธิออกไปกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ หรือขออนุมัติประทับรับรองเวลา (Time Stamp) นอกจากนี้การจัดทำเอกสารจำนวนน้อยในรูปแบบกระดาษ ไม่ต้องมีค่าใช้จ่ายในการลงทุนติดตั้งระบบมาก สามารถใช้โปรแกรมบัญชีทั่วไปก็ทำได้แล้ว และยังสะดวกในการแก้ไขเปลี่ยนแปลงได้ง่ายกว่าด้วย สำหรับกิจการขนาดใหญ่ซึ่งมีรายได้มากกว่า 500 ล้านบาท ส่วนใหญ่จะมีการลงทุนในระบบสารสนเทศที่เชื่อมโยงทุกกระบวนการภายในองค์กรอยู่แล้ว ดังนั้น การเปลี่ยนแปลงระบบเพื่อสนับสนุนและถ่ายโอนข้อมูลกับระบบของสรรพากรผ่าน Service Provider อาจจะต้องมีค่าใช้จ่ายในการลงทุนเพิ่มเติมอีก นอกจากนี้ ธุรกิจในขนาดใหญ่มีรูปแบบองค์กรที่มีหลายหน่วยงานและซับซ้อน การเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยีมักต้องใช้เวลามากกว่า ดังคำกล่าวที่ว่า “ยิ่งธุรกิจมีขนาดใหญ่มาก การขยับจึงทำได้ช้า” (Workpointtoday, 2022) สอดคล้องกับงานวิจัยของ Damlaelib (2023) พบว่า ขนาดกิจการที่แตกต่างกันทำให้ผู้ประกอบการนิติบุคคลที่จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มในจังหวัดพิษณุโลกมีความตั้งใจที่จะนำระบบไปกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ไปใช้ในกิจการแตกต่างกัน นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ Bumrungpone (2020) ผลการวิจัยพบว่า ขนาดกิจการที่แตกต่างกัน มีการตั้งใจใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ยื่นภาษีในธุรกิจภาคอุตสาหกรรมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3. ระยะเวลาดำเนินกิจการที่แตกต่างกันมีการยอมรับการใช้งานระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt ต่างกัน โดยพบว่า กิจการที่มีระยะเวลาดำเนินกิจการมาแล้วมากกว่า 10 ปี มีการยอมรับการใช้งานมากกว่ากิจการที่มีระยะเวลาดำเนินกิจการมาแล้วไม่เกิน 5 ปี ทั้งนี้เนื่องจากกิจการที่มีระยะเวลาดำเนินธุรกิจมานาน ส่วนใหญ่จะมีความมั่นคงและมีเสถียรภาพทางการเงินในระดับหนึ่ง อาจทำให้มีความพร้อมในการลงทุนด้านระบบและเทคโนโลยี รวมทั้งมีประสบการณ์และความรู้ความเข้าใจด้านภาษีอากร ผ่านช่วงเวลาของการปรับเปลี่ยนนโยบายทางภาษีของภาครัฐมาโดยตลอด ทำให้มีการวางแผนที่ยืดหยุ่นในการยอมรับระบบหรือเทคโนโลยีใหม่ๆ มากกว่ากิจการที่เปิดใหม่หรือมีระยะเวลาดำเนินกิจการไม่นาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ Meelap *et al.* (2018) ได้เปรียบเทียบความตั้งใจในการใช้สื่อสังคมออนไลน์เพื่อการประกอบธุรกิจจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ผู้ประกอบการที่มีระยะเวลาในการประกอบการ และรูปแบบของกิจการแตกต่างกันมีความตั้งใจในการใช้สื่อสังคมออนไลน์เพื่อการประกอบธุรกิจแตกต่างกัน

4. ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ส่งผลเชิงบวกต่อการยอมรับการใช้งานระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt ทั้งนี้เนื่องจากการที่ผู้ประกอบการได้รับรู้ว่าการใช้งานระบบนั้นมีประโยชน์ต่อกิจการ ช่วยลดเวลาในการจัดทำ จัดส่ง การค้นหาใบกำกับภาษี ช่วยลดต้นทุนค่าใช้จ่าย ลดขั้นตอนในการทำงาน ตรวจสอบได้ และช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานให้ดีขึ้น ทำให้เกิดการยอมรับในการนำระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt ไปใช้งานในกิจการ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Damlaelib (2023)

พบว่าปัจจัยด้านการรับรู้ถึงประโยชน์มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก และเป็นปัจจัยที่ส่งผลในทางบวกต่อความตั้งใจในการนำระบบใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ไปใช้ในกิจการ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Hanucharoenkul and Parinnapha (2023) พบว่า ด้านการรับรู้ประโยชน์ เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลทางตรงต่อความสำเร็จของระบบบริการจัดทำและนำส่งข้อมูลใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ (E-Tax Invoice & E-Receipt) ของกรมสรรพากร และงานวิจัยของ Burinwattana *et al.* (2021) พบว่า การรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความตั้งใจใช้งานระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ทำบัญชีในประเทศไทย รวมถึงงานวิจัยของ Treepong *et al.* (2023) พบว่า ผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมในเขตอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ส่วนใหญ่ยอมรับเทคโนโลยีระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt ในด้านการรับรู้ประโยชน์ในระดับการยอมรับมาก นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับอีกหลายงานวิจัยเกี่ยวกับการยอมรับการใช้งานระบบ เช่น งานวิจัยของ Satbamrung (2020) พบว่า ด้านการรับรู้ประโยชน์มีผลต่อการยอมรับระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ กรณีศึกษางานสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร กรมศุลกากร และงานวิจัยของ Saosoong (2020) ผลการวิจัยพบว่า ตัวแปรการรับรู้ว่ามีประโยชน์มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อทัศนคติการใช้และมีอิทธิพลทางอ้อมเชิงบวกต่อพฤติกรรมความตั้งใจใช้บริการระบบภาษีอิเล็กทรอนิกส์ ของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานคร

5. ปัจจัยด้านการรับรู้ว่าง่ายในการใช้งานส่งผลเชิงบวกต่อการยอมรับการใช้งานระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt โดยเป็นปัจจัยที่มีค่าอิทธิพลที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานสูงสุด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt เป็นระบบที่เกี่ยวข้องกับภาษีมูลค่าเพิ่ม (VAT) ซึ่งเป็นประเภทภาษีที่ต้องใช้ระบบในการจัดทำเอกสารธุรกรรมการค้าเป็นประจำทุกวัน ผู้ประกอบการจึงต้องการระบบที่เรียนรู้ได้ง่าย ทำงานได้รวดเร็ว ไม่ซับซ้อน การแก้ไขข้อผิดพลาดทำได้ทันทีเนื่องจากภาษีมูลค่าเพิ่มเป็นกฎหมายภาษีที่มีโทษทั้งทางอาญา และทางแพ่งต้องรับผิดชอบปรับและเงินเพิ่ม ผู้ประกอบการจึงให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการรับรู้ว่าง่ายในการใช้งานมากที่สุด

สอดคล้องกับงานวิจัยของ Damlaelib (2023) พบว่า ปัจจัยด้านการรับรู้ว่าง่ายในการใช้งานมีระดับความคิดเห็นสูงสุด และเป็นปัจจัยที่ส่งผลในทางบวกต่อความตั้งใจในการนำระบบใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ไปใช้ในกิจการ และงานวิจัยของ Hanucharoenkul and Parinnapha (2023) พบว่า ด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลทางตรงต่อความสำเร็จของระบบบริการจัดทำและนำส่งข้อมูลใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ (E-Tax Invoice & E-Receipt) ของกรมสรรพากร และงานวิจัยของ Bahari *et al.* (2020) พบว่า การรับรู้ว่าง่ายมีอิทธิพลทางบวกต่อผู้ใช้งานระบบ E-Invoice ในสำนักงานภาษี Maros ประเทศอินโดนีเซีย โดยเชื่อว่าระบบนั้นใช้งานง่าย ไม่ต้องใช้ความพยายามมาก และปราศจากปัญหาความผิดพลาด อีกทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ Mankhong (2018) พบว่า ความง่ายต่อการใช้งาน การออกแบบระบบให้มีการใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน มีคู่มือการใช้งานที่อธิบายชัดเจน การเข้าถึงง่าย เชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตก็ใช้งานได้แล้ว มีผลต่อการยอมรับระบบบริการจัดทำและนำส่งข้อมูลใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ (E-Tax Invoice) ของผู้ประกอบการในจังหวัดกำแพงเพชร นอกจากนี้ยังมีงานวิจัยอื่น เช่น งานวิจัยของ Ninkhampee

(2019) พบว่า การรับรู้ความง่ายในการใช้ระบบสารสนเทศทางการบัญชีมีอิทธิพลทางบวกต่อประสิทธิภาพการใช้งานระบบสารสนเทศทางการบัญชี กรณีศึกษา: ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในภาคตะวันออก และงานวิจัยของ Satbamrung (2020) พบว่า ด้านการรับรู้ว่าง่ายในการใช้งานมีผลต่อการยอมรับระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ กรณีศึกษางานสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร กรมศุลกากร ทั้งนี้ เนื่องจากเป็นระบบที่ถูกพัฒนาขึ้นใหม่ ผู้ใช้งานจึงคาดหวังให้ระบบมีรูปแบบที่ใช้งานได้ง่าย

อย่างไรก็ตาม แม้ว่าปัจจัยด้านการรับรู้ว่าง่ายในการใช้งาน เป็นตัวแปรที่มีอิทธิพลส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานสูงสุดเป็นลำดับแรก แต่จากผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็น พบว่า การรับรู้ว่าง่ายในการใช้งานมีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นโดยรวมต่ำสุดอยู่ในลำดับสุดท้ายของปัจจัยทั้งหมด แสดงให้เห็นว่าผู้ประกอบการให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการรับรู้ว่าง่ายมากที่สุดในการจะยอมรับการใช้งานระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt แต่กลับมีความคิดเห็นว่าระบบดังกล่าวนี้ มีความง่ายในการใช้งานน้อยที่สุด ดังนั้นหากสามารถพัฒนาระบบให้ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งานได้ในด้านนี้ ก็จะช่วยผลักดันให้ผู้ประกอบการยอมรับการใช้งานระบบได้มากขึ้น

6. ปัจจัยด้านอิทธิพลทางสังคมส่งผลเชิงบวกต่อการยอมรับการใช้งานระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt โดยเป็นตัวแปรที่มีค่าอิทธิพลที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานสูงสุดเป็นลำดับที่ 2 รองจากตัวแปรด้านการรับรู้ว่าง่าย และจากผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็น ปัจจัยอิทธิพลทางสังคมมีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นโดยรวมสูงสุดของปัจจัยทั้งหมด ทั้งนี้เนื่องจากหากผู้ประกอบการมีความเชื่อว่าผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เช่น คู่ค้า ลูกค้า และผู้ประกอบการส่วนใหญ่มองว่าผู้ใช้งานระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt มีภาพลักษณ์ที่ทันสมัยน่าเชื่อถือ จึงผลักดันให้ต้องการใช้งานระบบ รวมทั้งอิทธิพลจากภาครัฐ มาตรการทางภาษีหรือนโยบายภาครัฐที่จูงใจ การช่วยเหลือสนับสนุน และประชาสัมพันธ์สร้างการรับรู้เกี่ยวกับการใช้งานระบบของภาครัฐ ก็จะส่งผลให้มีความต้องการใช้งานด้วยเช่นกัน อิทธิพลทางสังคมจึงเป็นอีกปัจจัยที่มีส่วนสำคัญในการยอมรับการใช้งานของผู้ประกอบการ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Inphirom *et al.* (2022) ซึ่งพบว่า อิทธิพลทางสังคมส่งผลทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อทัศนคติที่มีต่อการใช้งานและความตั้งใจที่จะใช้งานระบบใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย และงานวิจัยของ Sathanpong (2021) พบว่า ด้านอิทธิพลทางสังคมส่งผลต่อความสำเร็จในการเข้าร่วมโครงการระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ E-Tax Invoice และ E-Receipt สอดคล้องกับบทความวิจัยของ Tanapawat and Saraphat (2023) พบว่า การประชาสัมพันธ์ถึงประโยชน์ของการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้ผ่านอินเทอร์เน็ตเพื่อกระตุ้นให้เกิดการคล้อยตามของเจ้าหน้าที่กรมสรรพากร เป็นการสร้างความมั่นใจให้กับผู้ใช้บริการ และส่งผลต่อการตั้งใจใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ต และงานวิจัยของ Treepong *et al.* (2023) พบว่า อิทธิพลทางสังคมมีระดับการยอมรับต่อระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt ของผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมในเขตอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์อยู่ในระดับมาก รวมทั้งงานวิจัยของ Burinwattana *et al.* (2021) พบว่า การสนับสนุนจากภาครัฐมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความตั้งใจใช้งานระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ทำบัญชีในประเทศไทยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

7. ปัจจัยด้านการรับรู้ความเสี่ยงส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt โดยเป็นตัวแปรที่มีค่าอิทธิพลที่ส่งผลในทิศทางตรงกันข้ามหรือเชิงลบต่อการยอมรับการใช้งาน กล่าวคือ ถ้าผู้ประกอบการรับรู้ว่ามีความเสี่ยงในการใช้งานมากขึ้น จะส่งผลให้การยอมรับใช้งานระบบ ลดลง เช่น ความเสี่ยงที่ข้อมูลกิจการจะถูกเปิดเผยและนำไปใช้ประโยชน์ทางการค้าโดยไม่ได้รับอนุญาต ความเสี่ยงด้านประสิทธิภาพของระบบผิดพลาด ความเสี่ยงทางการเงิน เป็นต้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ Inphirom *et al.* (2022) ซึ่งพบว่า การรับรู้ความเสี่ยงส่งผลทางลบต่อทัศนคติที่มีต่อการใช้งานและความตั้งใจที่จะใช้งานระบบใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยถ้าผู้ประกอบการรับรู้ความเสี่ยงมากจะไม่ใช้งานระบบ เช่น ค่าใช้บริการจะเพิ่มมากขึ้นหรือไม่ ข้อมูลจะส่งถึงหรือไม่ เป็นต้น และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Zainavy *et al.* (2023) พบว่า การรับรู้ความเสี่ยงมีอิทธิพลในทางลบต่อความตั้งใจใช้งานระบบ E-Filing ซึ่งเป็นระบบที่ใช้ในการคำนวณ จัดทำรายงาน และชำระภาษีเงินได้ประจำปีพร้อมยื่นแบบรายงานภาษีให้กับกรมสรรพากรในประเทศอินโดนีเซียผ่านทางช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยอื่นตามการทบทวนวรรณกรรม เช่น งานวิจัยของ Dewi and Ketut (2020) พบว่า การรับรู้ความเสี่ยงมีอิทธิพลโดยตรงเชิงลบกับความตั้งใจในการใช้บริการกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ Go-Pay ที่อยู่ในแอปพลิเคชัน Go-Jek อย่างต่อเนื่อง และงานวิจัยของ Farzianpour *et al.* (2014) พบว่า ตัวแปรการรับรู้ความเสี่ยงด้านความเป็นส่วนตัว ด้านสูญเสียเวลา ด้านประสิทธิภาพ ด้านความปลอดภัย และด้านสังคม มีผลกระทบต่อการรับรู้ความเสี่ยงโดยรวม และการรับรู้ความเสี่ยงโดยรวมมีอิทธิพลทางตรงเชิงลบต่อการยอมรับการให้บริการออนไลน์ของลูกค้าของธนาคาร Mellat ประเทศอิหร่าน

อย่างไรก็ตาม ปัจจัยด้านการรับรู้ความเสี่ยงมีค่าอิทธิพลที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานน้อยที่สุดในบรรดาตัวแปรทั้งหมด แสดงว่า ถึงแม้ว่าความเสี่ยงอาจจะมีผลกระทบทางลบกับผู้ประกอบการ แต่เนื่องจากเป็นระบบของหน่วยงานรัฐที่มีความน่าเชื่อถือได้ในระดับหนึ่ง และเมื่อพิจารณาประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้งานเป็นหลัก ถ้าประเมินแล้วความเสี่ยงอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ ผู้ประกอบการก็อาจจะยังคงยอมรับการใช้งานระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt (Sathanpong, 2021)

กล่าวโดยสรุปได้ว่า ปัจจัยทั้ง 4 ด้านของงานวิจัยนี้ ได้แก่ ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ ด้านการรับรู้ว่าง่ายในการใช้งาน ด้านอิทธิพลทางสังคม และด้านการรับรู้ความเสี่ยง ทั้งหมดเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt ของผู้ประกอบการในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21 ซึ่งเป็นไปตามทฤษฎีด้านการยอมรับเทคโนโลยี กระบวนการยอมรับนวัตกรรม แนวคิดการรับรู้ความเสี่ยง รวมทั้งการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง โดยปัจจัยดังกล่าวข้างต้นสามารถพยากรณ์การยอมรับการใช้งานระบบใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ (e-Tax Invoice & e-Receipt) ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

จากผลการวิเคราะห์ทางสถิติประกอบกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม นำไปสู่การได้ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายสำหรับหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ กระทรวงการคลัง กรมสรรพากร สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (สพธอ. หรือ ETDA) ดังต่อไปนี้

1) จากการวิจัยพบว่า กลุ่มผู้ประกอบการขนาดย่อม ขนาดเล็ก และขนาดใหญ่ มีการยอมรับการใช้งานระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt น้อยกว่ากลุ่มผู้ประกอบการขนาดกลาง และผู้ประกอบการที่ดำเนินกิจการมานานกว่า 10 ปี มีการยอมรับมากกว่ากลุ่มที่ดำเนินกิจการไม่เกิน 5 ปี ดังนั้น หน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้อง เช่น กรมสรรพากรจึงควรกำหนดนโยบายทางภาษีหรือมาตรการกระตุ้นโดยคำนึงถึงสิทธิประโยชน์ (Benefits) และสิ่งจูงใจ (Incentive) ในรูปแบบที่เหมาะสมกับผู้ประกอบการแต่ละกลุ่ม เช่น การลดอัตราภาษีในรูปแบบของเครดิต การลดหย่อนภาษี การสนับสนุนรายจ่ายด้านการลงทุนระบบ การยกเว้นโทษสำหรับรอบบัญชีที่ผ่านมาตั้งแต่เริ่มมาตรการจัดทำบัญชีชุดเดียว เพื่อจูงใจและขยายฐานภาษีให้ผู้ประกอบการที่ยังไม่อยู่ในระบบเข้ามาในระบบ และส่งเสริมให้กลุ่มผู้ประกอบการที่ยังมีการยอมรับในระดับน้อย เกิดการยอมรับและเข้าระบบมากขึ้น

2) จากการวิจัยพบว่า การรับรู้ว่าย่ายในการใช้งานเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบสูงสุด แต่เป็นปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นในการรับรู้ว่าย่ายต่ำที่สุด ดังนั้น หน่วยงานภาครัฐควรเพิ่มมาตรการผลักดันให้ผู้ประกอบการเล็งเห็นถึงความง่ายในการใช้งานระบบ ไม่ว่าจะเป็นการพัฒนาาระบบให้ใช้งานง่าย แก้ไขเมื่อทำผิดพลาดได้ง่าย ขั้นตอนการจดทะเบียนคำขอเป็นผู้มีสิทธิออกไปกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ที่ไม่ยุ่งยาก เพื่อสร้างการรับรู้ว่าการใช้งานระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt ในกิจการนั้นไม่ใช่เรื่องยาก

3) จากการวิจัยพบว่า ด้านอิทธิพลทางสังคมเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานเป็นลำดับรองลงมา การยอมรับระบบหรือนวัตกรรมใหม่ ๆ นั้น อิทธิพลจากสังคมรอบตัวเป็นสิ่งกระตุ้นให้เกิดการคล้อยตาม จนเกิดการยอมรับและใช้งานในวงกว้างเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ ยังมีการใช้งานของกลุ่มลูกค้า และผู้ประกอบการรายอื่นมากขึ้นเท่าไร ความต้องการใช้คล้อยตามกันยิ่งมากเป็นทวีคูณ หน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องจึงควรใช้กลยุทธ์เชิงรุกขับเคลื่อนผ่านทางนโยบายภาครัฐ ไม่ว่าจะเป็นการจัดกิจกรรม การประชาสัมพันธ์สร้างความเข้าใจให้หลากหลายช่องทาง เพื่อกระตุ้นผู้ประกอบการให้ตื่นตัว รวมทั้งควรเตรียมความพร้อมของบุคลากร ด้วยการอบรมให้มีความรู้ความเข้าใจ สามารถให้ความช่วยเหลือ แก้ไขปัญหาและตอบคำถามผู้ประกอบการได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน และรวดเร็ว

4) จากผลการวิจัยพบว่า การรับรู้ความเสี่ยงในด้านประสิทธิภาพ ด้านการเงิน ด้านเวลา ด้านสังคม ด้านความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัว ส่งผลทางลบต่อการยอมรับการใช้งานระบบ โดยเฉพาะด้านความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัวในการนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ทางการค้าโดยไม่ได้รับอนุญาต เป็นด้านที่มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นสูงสุด และระบบของหน่วยงานภาครัฐมักเป็น

เป้าหมายของอาชญากรรมคอมพิวเตอร์ ดังนั้นจึงควรมีมาตรการปกป้องข้อมูล การเข้ารหัส การสำรองข้อมูล และการรักษาความเสถียรของระบบในการใช้งาน เพื่อให้ผู้ใช้งานเกิดความเชื่อมั่นและไว้วางใจระบบ

5) จากผลการวิเคราะห์ระดับการยอมรับใช้งานของผู้ประกอบการ ค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การพิจารณาข้อดี ข้อเสีย และข้อจำกัดของการใช้งานระบบ หรือเรียกว่าขั้นประเมินผล (Evaluation Stage) ตามกระบวนการยอมรับนวัตกรรม (Rogers and Shoemaker, 1978) ซึ่งขั้นต่อไปคือ ขั้นทดลองใช้งาน (Trial Stage) ก่อนจะยอมรับมาใช้งานจริง (Adoption Stage) ดังนั้นหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น กรมสรรพากร สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (สพธอ. หรือ ETDA) ควรสร้างระบบทดลองใช้ (Demo) รวมทั้งการสร้างโปรแกรมผู้ช่วยหรือเครื่องมือช่วยสอนในการทดลองใช้งาน พร้อมทั้งจัดอบรมให้ความรู้การใช้งาน เพื่อให้ผู้ประกอบการได้มีประสบการณ์ทดลองใช้ในเบื้องต้น จนเกิดความเชื่อมั่นว่า ระบบสามารถตอบสนองความต้องการในการใช้งาน และนำไปสู่การยอมรับระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt มาใช้งานในกิจการ

6) ข้อเสนอแนะสำหรับผู้ประกอบการ ผู้วิจัยเห็นว่าผู้ประกอบการควรศึกษาข้อมูล และทำความเข้าใจว่า การใช้งานระบบไม่ได้ทำให้ถูกตรวจสอบมากขึ้นหรือเป็นผลดีกับกรมสรรพากรฝ่ายเดียว แต่เป็นผลประโยชน์ของผู้ประกอบการในการดำเนินธุรกิจในยุคดิจิทัล สร้างความได้เปรียบในการแข่งขันทางธุรกิจ ป้องกันการกระทำผิดกฎหมายภาษี เช่น การคำนวณภาษีผิดพลาด การยื่นภาษีไม่ครบถ้วน รวมทั้งการใช้ใบกำกับภาษีปลอมโดยไม่ตั้งใจด้วย

ข้อเสนอแนะในงานวิจัยครั้งต่อไป

1) ศึกษางานวิจัยต่อยอดในเรื่องนี้ด้วยระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ เช่น การสนทนากลุ่ม (Focus Group) การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) เพื่อทำความเข้าใจถึงประสบการณ์ การรับรู้ ความคิดเห็นของผู้ประกอบการ และนักบัญชี รวมถึงทัศนคติที่มีต่อการยอมรับการใช้งานระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt

2) ศึกษาปัจจัยหรือตัวแปรด้านอื่นๆ ที่มีแนวโน้มมีผลกระทบต่อการยอมรับการใช้งานระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt เช่น ปัจจัยด้านความไว้วางใจ ปัจจัยด้านแรงจูงใจ ปัจจัยด้านความรู้ทางภาษี ปัจจัยด้านจริยธรรม การตระหนักรู้ในหน้าที่ ทัศนคติที่มีต่อกรมสรรพากร มาใช้วิเคราะห์เพิ่มเติมในการวิจัยครั้งต่อไป

3) จากผลการวิจัยที่มีการยอมรับการใช้งานระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt แตกต่างกันไปตามขนาดกิจการ และระยะเวลาดำเนินกิจการ จึงมีข้อเสนอแนะว่า ผู้วิจัยสามารถเลือกกลุ่มตัวอย่างของงานวิจัยแบบเจาะจงตามปัจจัยพื้นฐานผู้ประกอบการ เช่น ขนาดกิจการ รายได้ ระยะเวลาดำเนินกิจการ เพื่อเปรียบเทียบผลของการยอมรับการใช้งานว่าใกล้เคียงหรือแตกต่างกันอย่างไร และสามารถนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์ในการเสนอแนะนโยบายหรือพัฒนาระบบให้เหมาะสมและสอดคล้องกับความต้องการของกลุ่มผู้ประกอบการแต่ละกลุ่มได้

รายการอ้างอิง/References

- Ajzen, I. and Fishbein, M. 1975. **Belief, Attitude, Intention, and Behavior: An Introduction to Theory and Research**. Reading. MA: Addison-Wesley.
- Bahari, A., Mus, A. R. and Mursalim, M. 2020. Perceived Ease, Benefits and Perceived Enjoyment of E-Invoice User Interests. **Point of View Research Accounting and Auditing**. Vol. 1. No. 3. 33-42.
- Bauer, R. A. 1960. Consumer Behavior as Risk Taking. In: Hancock, R.S., Ed., *Dynamic Marketing for a Changing World*. Proceedings of the 43rd. **Conference of the American Marketing Association**. 389-398.
- Bauer, R. A. 1967. **Consumer Behavior as Risk Taking**. In: Cox, D.F., Ed., **Risk Taking & Information Handling in Consumer Behavior**. Graduate School of Business Administration. Harvard University. Boston. 23-33.
- Bhattarai S. and Maharjan S. 2020. Determining the Factors Affecting on Digital Learning Adoption among the Students in Kathmandu Valley: An Application of Technology Acceptance Model (TAM). **International Journal of Engineering and Management Research**. Vol. 10. No. 3. 131-141.
- Bumrungrong, P. 2020. **Technology acceptance and information system quality affecting decision to use corporate income tax filing service online taxpayer of business industry**. Master of Business Administration Thesis. Business Innovation Management. Silpakorn University.
- Burinwattana S., Chittichai Horthong, C., Prathanadi S., Ngankhokkrud J., Kulsuphachote N. and Apisithpinyo, B. 2021. Influence of technology acceptance on intention to use e-tax system and e-transaction documents scheme of accountants in Thailand. **Phetchabun Rajabhat Journal**. Vol. 23. No. 2. 87-96.
- Chang, H. H., Fu, C. S. and Jain, H. T. 2016. Modifying UTAUT and Innovation Diffusion Theory to Reveal Online Shopping Behavior: Familiarity and Perceived Risk as Mediators. **Information Development**. Vol. 32. No.5. 1757-1773.
- Damlaelib, S. 2023. Factors affecting the intension of entrepreneurs to use the electronic tax invoice system: a case study of a corporate entrepreneur registered for VAT in Phitsanulok province. **Maejo Business Review**. Vol. 5. No. 1. 21-45.
- Davis, F. D., Bagozzi, R. P. and Warshaw, P. R. 1989. Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology. **MIS Quarterly**. Vol. 13. No. 3. 319-340.

- Department of Business Development Ministry of Commerce. 2024. **Information on the operating businesses in 2024: Search by area**. Retrieved March 12, 2024 from <https://datawarehouse.dbd.go.th/area/overview>
- Dewi, R. P. L. and Ketut, R. I. 2020. The Role of Trust in Mediating the Effect of Perceived Risk and Subjective Norm on Continuous Usage Intention on GoPay Users in Denpasar. **Russian Journal of Agricultural and Socio-Economic Sciences**. Vol. 12. No. 108. 87-98.
- Digital Government Development Agency (Public Organization) (DGA). 2023. **DGA with a new role as 'Smart Connector'**. Retrieved March 9, 2024 from <https://www.dga.or.th/document-sharing/dga-channel/88106>
- Electronic Tax Administration Division Revenue Department. 2019. **Overview of preparation and submission of e-Tax Invoice & e-Receipt**. Retrieved March 17, 2024 from https://etax.rd.go.th/etax_staticpage/app/emag/flipbook/01_Overview.pdf
- Farzianpour, F., Pishdar, M., Shakib, M. D. and Toloun, M. R. S. H. 2014. Consumers' Perceived Risk and Its Effect on Adoption of Online Banking Services. **American Journal of Applied Sciences**. Vol. 11. No. 11. 47-56.
- Featherman, M. and Pavlou, P. 2003. Predicting e-Services Adoption: A Perceived Risk Facets Perspective. **International Journal of Human Computer Studies**. Vol. 59. 451-474.
- Fornell, C. and Larcker, D. F. 1981. Structural Equation Models with Unobservable Variables and Measurement Error. **Journal of Marketing Research**. Vol. 18. No. 1. 39-50.
- Foster, G. M. 1973. **Tradition Societies and Technological Change**. New York: Harper and Row Publishers. 146-147.
- Hair, J., Sarstedt, M., Hopkins, L. and Kuppelwieser, V. 2014 Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM): An Emerging Tool in Business Research. **European Business Review**. Vol. 26. 106-121.
- Hanucharoenkul, K. and Parinnapha, C. 2023. The factor of the revenue department's service system for preparation and delivery electronic tax invoice and electronic receipts. **JSSP: Journal of Social Science Panyapat 2023**. Vol. 5. No. 2. 207-222.
- Inphirom, S., Thamrongsinthaworn, S., Sanglimsuwan, S. and Anantanand, S. 2022. User acceptance model on e-Tax Invoice and e-Receipt system in Thailand. **Burapha Journal of Business Management**. Vol. 11. No. 2. 66-94.
- Jinukul, K. 2019. **Perceived risk and trust influencing the transactional Intention through mobile banking among customers of Krung Thai bank public company limited in**

- Songkhla province.** Master of Business Administration in Marketing Thesis. Prince of Songkla University.
- Khiewrattana, C. 2020. **Factors of technology acceptance influencing decision making on QR code usage via smartphone: A case study of Bangkok bank public company limited's customers in Hatyai district, Songkhla province.** Master of Business Administration Thesis. Prince of Songkla University.
- Kongkaew, K. 2023. **Factors affecting the acceptance of Revenue Department e-filing.** Master of Business Administration Thesis. Prince of Songkla University.
- Mankhong, G. 2018. **A study of components affecting adoption of electronic tax invoice processing and delivery system (e-tax invoice) of entrepreneur in Kamphaeng Phet province.** Master of Accountancy Program. College of Innovative Business and Accountancy. Dhurajij Pundit University.
- Marriott, H. R. and Williams, M. D. 2018. Exploring Consumers Perceived Risk and Trust for Mobile Shopping: A Theoretical Framework and Empirical Study. **Journal of Retailing and Consumer Services.** Vol. 42. 133-146.
- Meelap, J., Tangcharoen, K., Phutthipan, N., Boriphan, W. and Noknoi, J. 2018. Intention to use social media for business purposes. **The 10th National Academic Conference "Walailak Research"** on March 27-28, 2018 Nakhon Si Thammarat Province.
- Ministry of Finance Information Management Department. 2023. **MOF open data: Government Revenue.** Retrieved on March 17, 2024 from <https://dataservices.mof.go.th>
- Ninkhampee, P. 2019. **Factors influencing the efficiency of accounting information systems: A case study of small and medium enterprise (SMEs) in eastern Thailand.** Master of Accountancy School of Accountancy Independent Study. Sripatum University.
- Peter, J. P. and Ryan, M. J. 1976. An investigation of perceived risk at the brand level. **Journal of Marketing Research.** Vol. 13. No. 2. 184-188.
- Pikkarainen, T., Pikkarainen, K., Karjaluoto, H. and Pahnla, S. 2004. Consumer Acceptance of Online Banking: An Extension of the Technology Acceptance Model. **Internet Research.** Vol. 14. 224-235.
- Policy and Tax Planning Division Revenue Department. 2016. **Implementation of the National e-Payment Strategic Plan.** Retrieved March 9, 2024 from https://www.rd.go.th/publish/seminar/e-Payment_2-3-6-7.pdf
- Poolsap, S. 2019. **Technology acceptance affecting the intention of using social security fund contributions payment service via the electronic system (e-Payment) of the social**

- security office.** Master of Accountancy Independent Study. Rajamangala University of Technology Thanyaburi.
- Revenue Department. 2017. **Revenue Department Operation Plan, Fiscal Year 2017.** Retrieved March 9, 2024 from http://download.rd.go.th/fileadmin/download/plan/RD_plan_60.pdf
- Revenue Department. 2023. **Revenue Department Operation Plan, Fiscal Year 2023 and 5-Year Period (2023 - 2027) Revised edition.** Retrieved March 9, 2024 from https://www.rd.go.th/fileadmin/download/plan/Plan_66_Internet_edit1.pdf
- Revenue Department. 2024. **Revenue Department Operation Plan, Fiscal Year 2024.** Retrieved March 9, 2024 from https://www.rd.go.th/fileadmin/download/plan/RD_plan_2567.pdf
- Revenue Department. 2024. **The list of e-Tax invoice by Digital Signature registered users.** Retrieved March 17, 2024 from https://etax.rd.go.th/etax_staticpage/app/#/index/registered
- Revenue Department. 2024. **The list of e-Tax invoice by Time Stamp registered users.** Retrieved March 17, 2024 from https://interapp3.rd.go.th/signed_inter/publish/register.php
- Rifat, A., Nisha, N. and Iqbal, M. 2019. Predicting e-tax service adoption: Integrating perceived risk, service quality and TAM. **Journal of Electronic Commerce in Organizations.** Vol. 17. No. 3. 71–100.
- Rogers, E. M. and Shoemaker, F. F. 1978. **Communication of innovations: A cross-cultural approach.** New York: The Free Press.
- Saosoong, S. 2020. **System quality and user attitudes affecting the use of electronic tax system services of small and medium businesses in Bangkok.** Master of Accountancy School of Accountancy Independent Study. Sripatum University.
- Satbamrung, S. 2020. **Factors affecting the adoption of government e-service: a case study of tax incentives service, the customs department.** Degree of Master of Public Administration in Public Administration Department of Public Administration Independent Study. Faculty of Political Science. Chulalongkorn University.
- Sathanpong, P. 2021. **Factors affecting success in participating in the tax systems and electronic transaction documentation of the e-tax invoice and e-receipt projects.** Master of Public Administration. Faculty of Social Sciences. Srinakharinwirot University.

- Soneka, P.N. and Phiri, J. 2019. A Model for Improving E-Tax Systems Adoption in Rural Zambia Based on the TAM Model. **Open Journal of Business and Management**. Vol. 7. 908-918.
- Sukkomol S. 2019. **Factor affecting acceptance of Technology and decision to use e-Tax Invoice & e-Receipt**. Master of Accountancy Thematic Paper. College of Innovative Business and Accountancy. Dhurakij Pundit University.
- Tanapawat, A. and Saraphat, S. 2023. Conceptual Framework of Acceptance of Technology and Quality of Information Technology Systems That Affects The Intention to Use The Internet Corporate Income Tax Return Filing Service. **JSSP: Journal of Social Science Panyapat 2023**. Vol. 5. No. 2. 363-374.
- Treepong, T., Mongkolniphath, K., Bunthong, V., Maneenak, N. and Namwong, K. 2023. Knowledge and Understanding of the e-Tax Invoice & e-Receipt System of Hoteliers in Hua Hin District, Prachuap Khiri Khan Province. **Journal of Innovation in Business, Management and Social Sciences**. Vol. 4 No. 1. 16-29.
- Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B. And Davis, F. D. 2003. User acceptance of information technology: toward a unified view. **MIS Quarterly**. Vol. 27. No. 3. 425–478.
- Wanitsumpun, J. 2020. **The acceptance factor of the electronic receipt of the consumer who purchases in the supermarket of a department store in Bangkok**. Master of Business Administration. Faculty of Business Administration for Society. Srinakharinwirot University.
- Workpointtoday. 2022. **Tracing Blockbuster's Decline from 9,000 branches to 1: A Costly Lesson in Ignoring Waves of Change**. Retrieved May 31, 2024 from <https://workpointtoday.com/blockbuster-brand-story>
- Yamane, T. 1973. **Statistics: An Introductory Analysis**. 3rd Ed. New York: Harper and Row Publications.
- Zainavy, S. F., Pratama, B. C., Fakhruddin, I. and Pandansari, T. 2023. E-Filing report: IS Performance expectancy, Effort Expectancy, Trust, And Perceived Risk Influencing the intention to use the system. **Soedirman Accounting Review (SAR): Journal of Accounting and Business**. Vol. 08. No. 2. 234-250.