



การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบใบกำกับภาษี
อิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ (e-Tax Invoice & e-Receipt)
ของผู้ประกอบการในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 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**

ปาจรา ศรีเกื้อกลิ่น

PACHARA SRIKUAKLIN

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมหานคร

พ.ศ. 2566

การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง

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

ปาจรา ศรีเกื้อกลิ่น

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมหานคร

พ.ศ. 2566

INDEPENDENT STUDY

**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**

PACHARA SRIKUAKLIN

**AN INDEPENDENT STUDY SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT
OF THE REQUIREMENTS FOR THE DEGREE
MASTER OF BUSINESS ADMINISTRATION GRADUATE SCHOOL
MAHANAKORN UNIVERSITY OF TECHNOLOGY**

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และ
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**

ปาจรา ศรีเกื้อกลิ่น เลขประจำตัว 6528120004

อาจารย์ที่ปรึกษา.....

(รองศาสตราจารย์ ดร.ชินสุมล บุนนาค)

อาจารย์ผู้สอน.....

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กาญจนาภรณ์ พลประทีป)

ชื่อโครงการวิจัย	ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ (e-Tax Invoice & e-Receipt) ของผู้ประกอบการในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21
ชื่อนักวิจัย	นางสาวปาจรา ศรีเกื้อกลิ่น
ปีที่วิจัย	2566

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ โดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณเลือกกลุ่มตัวอย่างด้วยหลักการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) กลุ่มตัวอย่างคือ ผู้ประกอบการในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21 จำนวน 400 คน เก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามและวิเคราะห์ด้วยสถิติความถี่ ค่าเฉลี่ย ร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามในงานวิจัยนี้ประกอบด้วย 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 ซึ่งในจำนวนนี้มีผู้สนใจที่จะใช้งานระบบ ร้อยละ 34.30 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของปัจจัยด้านรับรู้ถึงประโยชน์ ด้านรับรู้ว่าง่ายในการใช้งาน ด้านอิทธิพลทางสังคม และด้านการรับรู้ความเสี่ยงมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ผลการเปรียบเทียบการยอมรับการใช้งานระบบตามปัจจัยพื้นฐานของผู้ประกอบการ พบว่า ขนาดกิจการ และระยะเวลาดำเนินกิจการมีการยอมรับการใช้งานระบบแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบ พบว่า ปัจจัยทั้ง 4 ด้านของงานวิจัยนี้ ได้แก่ ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ ด้านการรับรู้ว่าง่ายในการใช้งาน ด้านอิทธิพลทางสังคม และด้านการรับรู้ความเสี่ยงทั้งหมดเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยปัจจัยด้านการรับรู้ว่าง่ายในการใช้งานมีค่าอิทธิพลที่ส่งผลต่อการยอมรับสูงสุด ดังนั้น ภาครัฐควรให้ความสำคัญในการสร้างการรับรู้ในผู้ประกอบการว่า การใช้งานระบบมีความง่าย ตั้งแต่ขั้นตอนการจดทะเบียนจนถึงการจัดทำเอกสารด้วยระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt ที่ทำได้ง่าย ไม่ซับซ้อน และควรจัดให้มีการอบรมความรู้เกี่ยวกับการใช้งานระบบ รวมทั้งการออกมาตรการทางภาษีเพื่อเป็นการสร้างทัศนคติที่ดีและจูงใจให้ผู้ประกอบการตัดสินใจใช้งานระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt

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

กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าด้วยตนเองฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดีเนื่องจากได้รับความอนุเคราะห์จาก รองศาสตราจารย์ ดร.ชื่นสมล บุนนาค อาจารย์ที่ปรึกษางานวิจัยที่กรุณาให้คำแนะนำ ตรวจสอบ ปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องในงานทุกขั้นตอนให้ถูกต้องสมบูรณ์ยิ่งขึ้น ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ ในความกรุณาเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กาญจนาภรณ์ พลประทีป อาจารย์ผู้สอนวิชา งานวิจัยที่ได้กรุณามอบความรู้ที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่งในการศึกษาวิจัย รวมทั้งอาจารย์กิริติ วงศ์ทองศรี และผู้บังคับบัญชา คุณเนาวรัตน์ ช่างแก้ว ที่กรุณาตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย และให้ข้อเสนอแนะต่างๆ ทำให้การค้นคว้าด้วยตนเองฉบับนี้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ทั้งนี้ขอขอบพระคุณคณาจารย์หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัย เทคโนโลยีมหานครทุกท่านที่กรุณาประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ และประสบการณ์ ตลอดจนเจ้าหน้าที่ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมหานครที่ช่วยประสานงาน และอำนวยความสะดวก ตลอดจนการศึกษา รวมถึงผู้เกี่ยวข้องในด้านอื่นๆ ที่ไม่ได้กล่าวนามที่มีส่วนช่วยเหลือให้การ ศึกษาวิจัยนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

สุดท้ายนี้ ขอขอบคุณครอบครัวอันเป็นที่รักยิ่งที่เป็นกำลังใจ อยู่เคียงข้างผู้วิจัยตลอดมา และเหนือกว่าสิ่งอื่นใด ขอบพระคุณพระเจ้าผู้ยิ่งใหญ่สูงสุด

.....
(นางสาวปาจรา ศรีเกื้อกลิ่น)

2 มิถุนายน 2567

สารบัญ

หน้า

สารบัญตาราง	(3)
-------------	-----

สารบัญภาพ	(5)
-----------	-----

บทที่ 1 บทนำ

ความสำคัญและที่มาของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	6
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	7
ขอบเขตการศึกษา	7
สมมติฐานการศึกษา	9
นิยามศัพท์เฉพาะ	9
กรอบแนวคิดในการศึกษาวิจัย	11
นิยามเชิงปฏิบัติการในการศึกษาวิจัย	13
ระยะเวลาในการศึกษาวิจัย	14

บทที่ 2 วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ระบบใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์	15
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยี	19
แนวคิดและทฤษฎีด้านการรับรู้ความเสี่ยง	29
แนวคิดกระบวนการยอมรับนวัตกรรม	31
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	33

บทที่ 3 วิธีการดำเนินการวิจัย

วิธีการศึกษาวิจัย	43
ประชากรที่ใช้ในการศึกษา	43
กลุ่มตัวอย่าง	44
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	44
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	45
การตรวจสอบเครื่องมือวิจัย	47
แหล่งที่มาของข้อมูล	51
การวิเคราะห์ข้อมูล	51

สารบัญ (ต่อ)

หน้า

บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของผู้ประกอบการ	58
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการวางแผนจะใช้งานระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt	60
ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับ	61
ผลการวิเคราะห์ระดับการยอมรับการใช้งานระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt	66
ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับความคิดเห็นเพิ่มเติม และข้อเสนอแนะ	68
ผลการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบการยอมรับการใช้งานระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt จำแนกตามปัจจัยพื้นฐานของผู้ประกอบการ	70
ผลการทดสอบสมมติฐานปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt จำแนกตามด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ ด้านการรับรู้ว่าง่ายในการใช้งาน ด้านอิทธิพลทางสังคม และด้านการรับรู้ความเสี่ยง	74

บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

สรุปผลการวิจัย	83
อภิปรายผลการวิจัย	86
ข้อจำกัดของงานวิจัย	91
ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย	92
ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป	93

รายการอ้างอิง	94
---------------	----

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก แบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บข้อมูล	103
ภาคผนวก ข รายนามผู้ทรงคุณวุฒิในการตรวจสอบเครื่องมือวิจัย	109

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่	
1.1 กรอบเวลาในการเข้าระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt ของผู้ประกอบการ ตามแผนปฏิบัติการของกรมสรรพากร ปีงบประมาณ พ.ศ.2560	4
1.2 นิยามเชิงปฏิบัติการในการศึกษาวิจัย	13
1.3 ระยะเวลาในการศึกษาวิจัย	14
2.1 สรุปความแตกต่างของระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt ทั้ง 2 วิธี	18
2.2 สรุปการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	41
3.1 ผลการวิเคราะห์ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC)	48
3.2 ค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของข้อคำถาม	50
3.3 สมมติฐานการวิจัย และวิธีทางสถิติที่ใช้ทดสอบ	55
4.1 ค่าความถี่และร้อยละข้อมูลพื้นฐานของผู้ประกอบการกลุ่มตัวอย่าง	58
4.2 ค่าความถี่และร้อยละข้อมูลการวางแผนจะใช้งานระบบ	60
4.3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของผู้ประกอบการ ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์	62
4.4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของผู้ประกอบการ ด้านการรับรู้ว่าง่ายในการใช้งาน	63
4.5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของผู้ประกอบการ ด้านอิทธิพลทางสังคม	64
4.6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของผู้ประกอบการ ด้านการรับรู้ความเสี่ยง	65
4.7 สรุปค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของผู้ประกอบการ เกี่ยวกับปัจจัยด้านต่างๆ โดยรวม	66
4.8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการยอมรับการใช้งานระบบของ ผู้ประกอบการ	67
4.9 ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของการยอมรับการใช้งานของผู้ประกอบการ จำแนกตามประเภทธุรกิจหลัก	71
4.10 ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของการยอมรับการใช้งานของผู้ประกอบการ จำแนกตามขนาดกิจการ	71
4.11 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของการยอมรับการใช้งานของผู้ประกอบการ จำแนกตามขนาดกิจการ	72

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่									หน้า
4.12	ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของการยอมรับการใช้งานของผู้ประกอบการ จำแนกตามระยะเวลาดำเนินกิจการ								73
4.13	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของการยอมรับการใช้งานของผู้ประกอบการ จำแนกตามขนาดกิจการ								73
4.14	ค่าเฉลี่ยของความคลาดเคลื่อนเท่ากับศูนย์								74
4.15	การทดสอบค่าสหสัมพันธ์กันเองระหว่างตัวแปรอิสระ (Multicollinearity)								75
4.16	ผลการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณของปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งาน ระบบของผู้ประกอบการ								75
4.17	สรุปผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย								81

สารบัญภาพ

หน้า

ภาพที่

1.1	โครงการที่ 3 ของ National e-Payment ระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์	2
1.2	ผลการจัดเก็บภาษีมูลค่าเพิ่มและรายได้ของรัฐบาล ปีงบประมาณ 2566	3
1.3	แนวโน้มผู้ประกอบการที่เข้าร่วมระบบใบกำกับภาษีและใบรับอิเล็กทรอนิกส์	5
1.4	กรอบแนวคิดในการศึกษาวิจัย	12
2.1	กลยุทธ์ “SMILE RD” ของกรมสรรพากร	15
2.2	การจัดทำเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ด้วยวิธีการลงลายมือชื่อดิจิทัล	17
2.3	การจัดทำเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ด้วยวิธีการประทับรับรองเวลา	17
2.4	การนำส่งข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ให้กรมสรรพากร	18
2.5	ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรตามทฤษฎีการกระทำตามหลักเหตุผล (TRA)	20
2.6	กรอบแนวคิดพื้นฐานของการยอมรับเทคโนโลยี	22
2.7	ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรตามแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (TAM)	22
2.8	การศึกษาส่วนขยายตัวแปรภายนอกของ TAM	25
2.9	ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรของงานวิจัย (ปรับปรุงจากแบบจำลอง TAM)	25
2.10	ปัจจัยด้านต่างๆ ของทฤษฎีรวมการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี (UTAUT)	27
2.11	ความสัมพันธ์ของตัวแปรตามแนวคิดการรับรู้ความเสี่ยง	30
2.12	กระบวนการยอมรับนวัตกรรม (Adoption Process)	32
4.1	แผนภูมิวงกลมแสดงข้อมูลพื้นฐานของผู้ประกอบการกลุ่มตัวอย่าง	60
4.2	แผนภูมิวงกลมแสดงข้อมูลการวางแผนจะใช้งานระบบของผู้ประกอบการ	61
4.3	กราฟ Histogram แสดงการกระจายของข้อมูลแบบโค้งปกติ	75
4.4	กราฟ Normal Probability Plot แสดงข้อมูลแจกแจงแบบปกติ	75
4.5	ความสัมพันธ์และค่าอิทธิพลของตัวแปรอิสระที่ส่งผลต่อตัวแปรตาม	78

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความสำคัญและที่มาของปัญหา

โลกแห่งเทคโนโลยีเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว (Disruptive Technology) เทคโนโลยีดิจิทัล กลายเป็นส่วนหนึ่งในชีวิตประจำวัน และเข้ามามีบทบาทต่อทุกกิจกรรมของผู้คนเพื่ออำนวยความสะดวกในด้านต่างๆ รวมทั้งเปลี่ยนแปลงรูปแบบการดำเนินธุรกิจในทุกภาคส่วนทั้งภาครัฐ และเอกชน ส่งผลให้รัฐบาลทั่วโลกต่างต้องปรับตัวโดยให้ความสนใจและพัฒนาระบบเทคโนโลยี สารสนเทศและการสื่อสาร (Information and Communication Technology : ICT) มาใช้ในการ พัฒนาการบริหารจัดการภายในหน่วยงาน และการให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการของ ประชาชนและภาคส่วนอื่นๆ อย่างมีประสิทธิภาพ รวดเร็ว บริการภาครัฐจึงมีการปรับเปลี่ยนมา ใช้รูปแบบ e-Service มากขึ้น รวมถึงลดการใช้เอกสารในรูปแบบกระดาษและจัดเก็บในรูปแบบ อิเล็กทรอนิกส์ เพื่อลดภาวะโลกร้อน (Zdox, 2024) ซึ่งเป็นเรื่องที่ทุกประเทศทั่วโลกต่างให้ ความสำคัญ อีกทั้งยังเป็นการลดต้นทุนค่าใช้จ่ายในการบริหารจัดการ และเพิ่มความมั่นใจด้าน ความปลอดภัยในการทำธุรกรรมตามมาตรฐานสากล รัฐบาลประเทศต่างๆ จึงได้ผลักดันในการ ก้าวไปสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล (Digital Government) หรือรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government) ยกตัวอย่างเช่น ประเทศสิงคโปร์ ที่มีแนวคิดที่จะทำให้ประเทศเป็น Smart Nation ซึ่งประเทศ สิงคโปร์ถือเป็นอันดับที่ 1 ในดัชนีรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของอาเซียน เป็นอันดับที่ 2 ของทวีป เอเชีย และอันดับที่ 11 ของโลก (สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์, 2565)

สำหรับประเทศไทยนั้น รัฐบาลเองตระหนักถึงความสำคัญของการเปลี่ยนแปลงทาง เทคโนโลยีที่มีต่อมิติการทำงานของหน่วยงานภาครัฐ โดยผลักดันให้การบริหารงานและการให้ บริการภาครัฐปรับเปลี่ยนไปสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัลที่มีการบูรณาการระหว่างหน่วยงาน มีการนำ เทคโนโลยีอัจฉริยะมาใช้ในการทำงาน การพัฒนาระบบราชการให้ขับเคลื่อนด้วยข้อมูลและ เทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อยกระดับไปสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล “Smart Nation Smart Life ประเทศไทยทันสมัย ชีวิตคนไทยก็ง่ายขึ้น” (สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) (สพร.), 2566) โดยผ่าน กลไกด้านกฎหมายและแผนระดับชาติที่สำคัญ จึงได้มีการประกาศนโยบายไทยแลนด์ 4.0 (Thailand 4.0) ซึ่งเป็นวิสัยทัศน์เชิงนโยบายในการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศไทย หรือโมเดล พัฒนาเศรษฐกิจของรัฐบาลผ่านการสนับสนุนโครงการ **National e-Payment** เพื่อพัฒนาโครงสร้าง พื้นฐานระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ โดยโครงการที่ 3 ของ National e-Payment คือ “โครงการระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์”

วัตถุประสงค์ของโครงการระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์นี้ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ประกอบการและผู้เสียภาษี โดยมีกรมสรรพากรเป็นหนึ่งในหน่วยงานที่รับผิดชอบโครงการ ซึ่งประกอบด้วย

1) ระบบ e-Withholding Tax ที่มีธนาคารเป็นตัวกลางในการนำส่งข้อมูลและส่งเงินภาษีเงินได้หัก ณ ที่จ่ายให้กับกรมสรรพากร โดยที่ผู้ประกอบการไม่ต้องจัดทำหนังสือรับรองการหักภาษี ณ ที่จ่าย

2) ระบบ e-Filing บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีผ่านทางเว็บไซต์ www.rd.go.th และแอปพลิเคชันโทรศัพท์มือถือ RD Smart TAX เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับความสะดวกรวดเร็วและประหยัดเวลา เนื่องจากสามารถดำเนินการได้ด้วยตนเอง ไม่ต้องมาติดต่อกรมสรรพากร

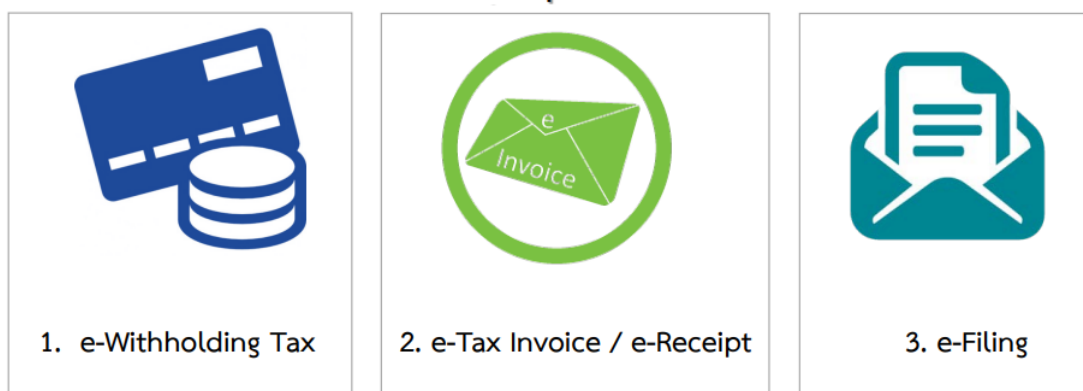
3) ระบบการจัดทำและนำส่งข้อมูลใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ (e-Tax Invoice & e-Receipt)

National e-Payment

โครงการ 3 ระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์

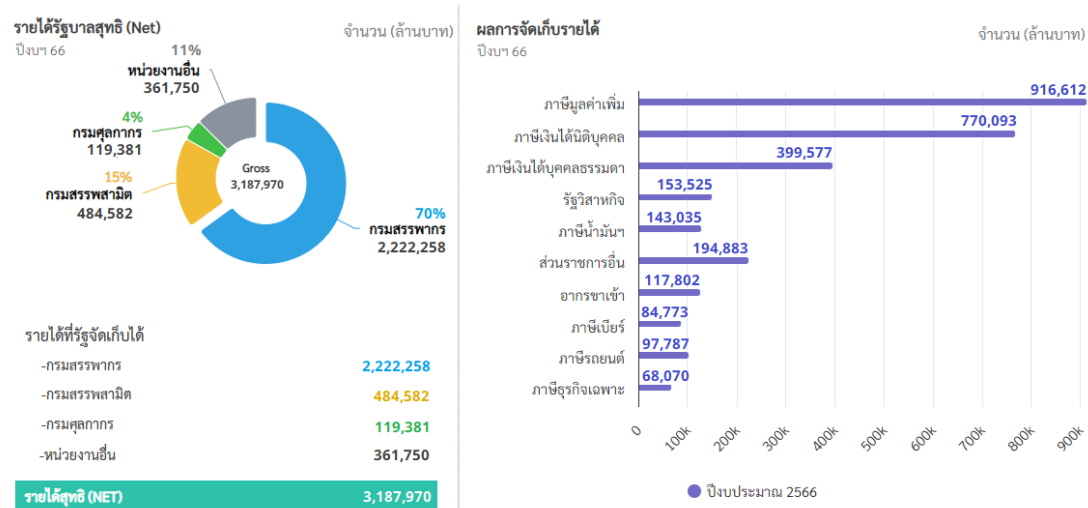


กรมสรรพากร
THE REVENUE DEPARTMENT



ภาพที่ 1.1 โครงการที่ 3 ของ National e-Payment ระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์
ที่มา : สำนักวิชาการแผนภาษี กรมสรรพากร (2559)

ระบบการจัดทำและนำส่งข้อมูลใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ (e-Tax Invoice & e-Receipt) เป็นกลไกที่มีบทบาทสำคัญในการจัดเก็บภาษีอย่างมีประสิทธิภาพของรัฐ และการขับเคลื่อนสู่เศรษฐกิจดิจิทัลของประเทศ เนื่องจากเป็นระบบที่เกี่ยวข้องกับ “ภาษีมูลค่าเพิ่ม” ซึ่งเป็นประเภทรายได้ที่รัฐจัดเก็บได้มากที่สุด โดยในปีงบประมาณ 2566 สามารถจัดเก็บภาษีมูลค่าเพิ่มได้ถึง 916,612 ล้านบาทหรือร้อยละ 28.75 ของรายได้รัฐทั้งหมด แสดงข้อมูลผลการจัดเก็บรายได้ของรัฐบาล ดังภาพที่ 1.2 (กระทรวงการคลัง, 2566)



ภาพที่ 1.2 แสดงผลการจัดเก็บภาษีมูลค่าเพิ่มและรายได้ของรัฐบาล ปีงบประมาณ 2566

ที่มา: <https://dataservices.mof.go.th>

ด้วยความร่วมมือระหว่างหน่วยงานภาครัฐ ได้แก่ กรมสรรพากร สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (สพธอ.) และสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) (สพร.) ได้พัฒนาระบบใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ (e-Tax Invoice & e-Receipt) ซึ่งเป็นระบบจัดทำใบกำกับภาษี ใบลดหนี้ ใบเพิ่มหนี้ และใบรับเงินในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ที่มีการลงลายมือชื่อดิจิทัล (Digital Signature) หรือการประทับรับรองเวลา (Time Stamp) ส่งมอบให้ผู้ซื้อสินค้าหรือผู้รับบริการด้วยวิธีการแลกเปลี่ยนข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ ทั้งการจัดทำเอกสารการจัดส่ง การจัดเก็บเอกสาร และเชื่อมโยงระบบการชำระเงิน รวมทั้งการนำส่งรายงานภาษีทันทีเมื่อมีการชำระเงินผ่านระบบ e-Payment ซึ่งจะเป็นการช่วยลดต้นทุน ลดความผิดพลาด ประหยัดเวลา ลดขั้นตอน ป้องกันปัญหาการใช้ใบกำกับภาษีปลอมของผู้ประกอบการ อีกทั้งยังเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บและตรวจสอบภาษีของกรมสรรพากรด้วย

นอกจากนี้ยังเป็นการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันทางการค้าของประเทศ และเพื่อไม่ให้คู่ค้าเป็นข้อกีดกันทางการค้าได้ สอดรับกับนโยบายการขับเคลื่อนประเทศสู่ “ไทยแลนด์ 4.0” โดยทุกภาคส่วนจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนองค์กรเพื่อให้ก้าวทันเทคโนโลยีที่เปลี่ยนไปอย่างรวดเร็ว ระบบใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ (e-Tax Invoice & e-Receipt) เปิดให้ใช้บริการตั้งแต่วันที่ 1 มีนาคม 2560 เป็นต้นมา ในช่วงเริ่มต้นยังไม่มี การบังคับให้ผู้ประกอบการเข้าร่วมระบบ แต่กรมสรรพากรได้จัดทำแผนปฏิบัติการ กำหนดให้ผู้ประกอบการกลุ่มต่างๆ เข้าในระบบ ตามกรอบระยะเวลา ดังนี้

ตารางที่ 1.1 กรอบเวลาในการเข้าระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt ของผู้ประกอบการแต่ละกลุ่ม ตามแผนปฏิบัติราชการของกรมสรรพากร ปีงบประมาณ พ.ศ.2560

กลุ่ม ผู้ประกอบการ	รายได้ (ยอดขาย) ต่อปี	กำหนดเวลา เข้าระบบ e-Tax Invoice/e-Receipt
ขนาดใหญ่	รายได้มากกว่า 500 ล้านบาท	ปี 2561
ขนาดกลาง	รายได้มากกว่า 30 ล้านบาท แต่ไม่เกิน 500 ล้านบาท	ปี 2561
ขนาดเล็ก	รายได้มากกว่า 1.8 ล้านบาท แต่ไม่เกิน 30 ล้านบาท	ปี 2563
ขนาดย่อม	รายได้ไม่เกิน 1.8 ล้านบาท	ปี 2565

ที่มา : กรมสรรพากร (2560)

อย่างไรก็ตาม การให้ผู้ประกอบการเข้าระบบดังกล่าวโดยสมัครใจ ไม่ประสบความสำเร็จเท่าที่ควร เนื่องจากยังมีผู้ประกอบการอีกจำนวนมากที่ยังไม่ได้เข้าระบบนี้ เมื่อค้นคว้าจากงานวิจัยในอดีตที่การศึกษาเกี่ยวกับการใช้งานระบบใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ประกอบการในประเทศไทย พบว่า ผู้ประกอบการส่วนใหญ่ยังไม่เกิดการยอมรับที่จะใช้งานระบบ เพราะยังไม่เห็นความสำคัญในการเปลี่ยนมาใช้ระบบดังกล่าว (ศักดิ์รินทร์ อินภิรมย์, 2565) กรมสรรพากรจึงได้กำหนดแผนปฏิบัติราชการกรมสรรพากร ปีงบประมาณ พ.ศ.2566 รวมระยะเวลา 5 ปี (พ.ศ.2566-2570) มีเป้าหมายในการเพิ่มจำนวนผู้ประกอบการเข้าระบบ e-Tax Invoice & e-Tax Receipt ดังนี้

ปีงบประมาณ พ.ศ.2569 มีเป้าหมายให้ผู้ประกอบการขนาดใหญ่ทุกราย “ร้อยละ 100” ในความรับผิดชอบของกองบริหารภาษีธุรกิจขนาดใหญ่เข้าระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt

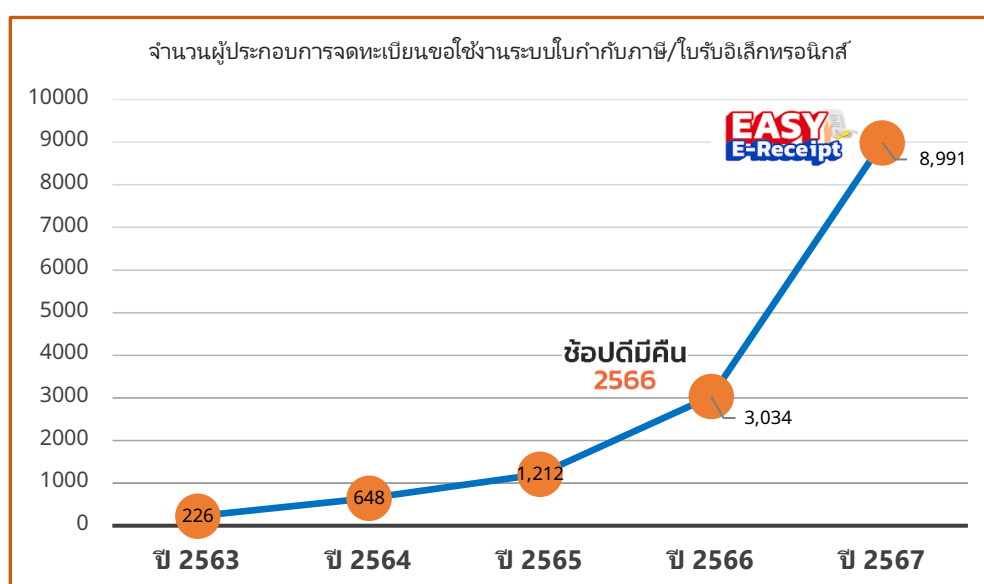
ปีงบประมาณ พ.ศ.2570 มีเป้าหมายให้ผู้ประกอบการทุกขนาดทุกประเภทกิจการทั่วประเทศ “ร้อยละ 80” เข้าระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt

และเป้าหมายสุดท้ายคือ ให้ผู้ประกอบการทุกขนาดทุกประเภทกิจการทั่วประเทศ “ร้อยละ 100” เข้าร่วมระบบการจัดเก็บภาษีอิเล็กทรอนิกส์ภายในปีงบประมาณ พ.ศ.2571

กล่าวคือ ผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มทั้งหมดในประเทศไทยจำเป็นต้องเตรียมความพร้อมของกิจการเพื่อเข้าร่วมระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt ภายในกำหนดระยะเวลาโครงการดังกล่าว (กรมสรรพากร, 2566)

ด้วยเหตุนี้ รัฐบาลจึงได้พยายามส่งเสริมด้วยมาตรการต่างๆ เพื่อให้ผู้ประกอบการที่เข้าระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt รู้สึกว่าได้รับสิทธิประโยชน์เพิ่มขึ้น เช่น “โครงการช้อปดีมีคืน 2566” โดยผู้เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาได้รับสิทธิลดหย่อนเพิ่มได้อีก 10,000 บาท เมื่อซื้อสินค้าหรือบริการจากผู้ประกอบการที่สามารถออกใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ (e-Tax Invoice & e-Receipt) ได้ และในปี พ.ศ.2567 ผู้ซื้อสินค้าหรือบริการจากผู้ประกอบการที่ออกใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ สามารถลดหย่อนภาษีเพิ่มได้อีก ในมูลค่าไม่เกิน 50,000 บาท ใน “โครงการช้อปดีมีคืน 2567 Easy e-Receipt” โดยมีระยะเวลาใช้สิทธิตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม พ.ศ.2567 ถึงวันที่ 15 กุมภาพันธ์ พ.ศ.2567 ที่ผ่านมา

มาตรการดังกล่าวนอกจากช่วยกระตุ้นให้มีเม็ดเงินหมุนเวียนในระบบเศรษฐกิจของประเทศในภาพรวม ยังช่วยเพิ่มยอดขายให้กับผู้ประกอบการที่เข้าระบบ และทำให้ผู้บริโภคคุ้นเคยกับเอกสารธุรกรรมในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ เนื่องจากเมื่อผู้บริโภคมีความ “ต้องการใช้” ใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์เพิ่มมากขึ้น ก็เป็นการกระตุ้นให้ผู้ประกอบการหันมาจดทะเบียนเข้าร่วมระบบเพื่อตอบรับกับนโยบายของรัฐมากขึ้นด้วย โดยจะเห็นได้จากมีผู้ประกอบการจดทะเบียนเข้าร่วมระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt ปี 2566 ในช่วงใช้นโยบาย “โครงการช้อปดีมีคืน 2566” เพิ่มขึ้นจากปี 2565 กว่าหนึ่งเท่าตัว (3,034 ราย) และล่าสุด “โครงการช้อปดีมีคืน 2567 Easy E-Receipt” มีผู้ประกอบการที่เข้าร่วมระบบเพิ่มมากขึ้นถึง 8,991 ราย (ข้อมูล ณ วันที่ 15 กุมภาพันธ์ 2567) จำนวนของผู้ประกอบการที่จดทะเบียนใช้งานระบบทั้งหมด แสดงดังภาพที่ 1.3



ภาพที่ 1.3 แสดงแนวโน้มผู้ประกอบการที่เข้าร่วมระบบใบกำกับภาษีและใบรับอิเล็กทรอนิกส์
ที่มา: กรมสรรพากร (2567) ข้อมูล ณ วันที่ 15 กุมภาพันธ์ 2567

จะเห็นได้ว่า การกำหนดนโยบายทางภาษีที่มีประสิทธิภาพของภาครัฐมีส่วนช่วยผลักดันให้ผู้ประกอบการเกิดการยอมรับและหันมาใช้งานระบบใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์โดยมีแนวโน้มที่ดีมากขึ้น แต่อย่างไรก็ตาม จำนวนผู้ประกอบการที่เข้าระบบเพียง 8,991 รายนั้น ถือว่ายังเป็นสัดส่วนที่น้อยมาก คิดเป็นร้อยละ 1 ของจำนวนผู้ประกอบการนิติบุคคลในประเทศไทยที่ยังดำเนินกิจการอยู่ทั้งหมด 890,317 รายเท่านั้น ทั้งนี้ อาจเกิดจากอุปสรรคและข้อจำกัดของผู้ประกอบการแต่ละรายที่แตกต่างกันในการตัดสินใจยอมรับใช้งานระบบใบกำกับภาษีในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ ไม่ว่าจะเป็นข้อจำกัดด้านเงินลงทุนในด้านเทคโนโลยีรองรับระบบ การพิจารณาถึงประโยชน์และความคุ้มค่าที่จะได้รับ ขั้นตอนการดำเนินการจดทะเบียนขออนุมัติลายมือชื่อดิจิทัล (Digital Signature) หรือการประทับรับรองเวลา (Time Stamp) เพื่อรับรองเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ การประชาสัมพันธ์ นโยบายสนับสนุนของภาครัฐ (พรกษส สถานพงษ์, 2564) รวมทั้งปัจจัยในด้านการยอมรับของลูกค้าหรือคู่ค้าว่า มีความพร้อมหรือมีความต้องการที่จะรับใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ด้วยหรือไม่ (เจษฎา วานิชสัมพันธ์, 2563)

จากปัญหาและความสำคัญดังกล่าว จึงเป็นที่มาของการศึกษาวิจัยนี้ เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับในการใช้งานระบบใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ประกอบการ ซึ่งเป็นส่วนสำคัญในการผลักดันให้โครงการนี้ประสบความสำเร็จ การวิจัยนี้ครอบคลุมถึงการศึกษาปัจจัยในด้านต่างๆ รวมไปถึงความคิดเห็น อุปสรรค และข้อเสนอแนะของผู้ประกอบการ โดยนำมาวิเคราะห์พร้อมสรุปเป็นข้อมูลเพื่อเป็นประโยชน์ในการเสนอแนะเชิงนโยบายให้กับหน่วยงานภาครัฐและผู้ที่เกี่ยวข้องนำไปใช้เป็นแนวทางกำหนดมาตรการในการผลักดันให้เกิดการยอมรับการใช้งานระบบของผู้ประกอบการ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายแผนปฏิบัติการของกรมสรรพากร และสอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาลที่ต้องการขับเคลื่อนสู่เศรษฐกิจดิจิทัลในประเทศไทย

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาเกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานของผู้ประกอบการในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21
2. เพื่อศึกษาเกี่ยวกับข้อมูลการวางแผนจะใช้งานระบบใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ (e-Tax Invoice & e-Receipt) ของผู้ประกอบการในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21
3. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของปัจจัยด้านต่างๆ ของผู้ประกอบการในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21

4. เพื่อศึกษาระดับการยอมรับการใช้งานระบบใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ (e-Tax Invoice & e-Receipt) ของผู้ประกอบการในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21

5. เพื่อเปรียบเทียบการยอมรับการใช้งานระบบใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ (e-Tax Invoice & e-Receipt) ที่แตกต่างกันของผู้ประกอบการในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21 โดยจำแนกตามปัจจัยพื้นฐานของผู้ประกอบการ

6. เพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยด้านต่างๆ ที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ (e-Tax Invoice & e-Receipt) ของผู้ประกอบการในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21

7. เพื่อศึกษาความคิดเห็น และข้อเสนอแนะของผู้ประกอบการในการยอมรับการใช้งานระบบใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ (e-Tax Invoice & e-Receipt)

1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. หน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องทราบถึงระดับความสำคัญของปัจจัยด้านต่างๆ ที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ประกอบการ รวมถึงความคิดเห็น ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะต่างๆ เพื่อนำไปใช้เป็นแนวทางจัดทำแผนกำหนดนโยบายหรือมาตรการที่มีประสิทธิภาพในการผลักดันให้ผู้ประกอบการเข้าร่วมระบบเพิ่มขึ้น

2. หน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องสามารถนำผลจากการเปรียบเทียบระดับการยอมรับการใช้งานระบบ โดยจำแนกตามข้อมูลพื้นฐานของผู้ประกอบการ ไปใช้วางแผนกำหนดกลุ่มผู้ประกอบการเป้าหมายในการเข้าร่วมระบบได้อย่างถูกต้องและแม่นยำมากขึ้น

3. ผู้ประกอบการสามารถนำผลการศึกษาไปใช้เป็นข้อมูลในการตัดสินใจใช้งานระบบ เพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายด้านภาษีของภาครัฐ และเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันทางเศรษฐกิจในยุคดิจิทัลได้

1.4 ขอบเขตการศึกษาวิจัย

การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้ระบบใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ (e-Tax invoice & e-Receipt) ของผู้ประกอบการในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21 มีการกำหนดขอบเขตการวิจัยไว้ดังนี้

1.4.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยเลือกศึกษาเฉพาะผู้ประกอบการที่จดทะเบียนกับกรมพัฒนาธุรกิจการค้าที่มีสถานะยังดำเนินกิจการอยู่ โดยมีสถานประกอบการตั้งอยู่ในเขตรับผิดชอบของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21 จำนวนรวม 29,191 ราย ข้อมูล ณ วันที่ 12 มีนาคม พ.ศ.2567 (กรมพัฒนาธุรกิจการค้า, 2567)

1.4.2 กลุ่มตัวอย่างในการศึกษา

สุ่มตัวอย่างจากผู้ประกอบการที่จดทะเบียนกับกรมพัฒนาธุรกิจการค้าที่มีสถานะยังดำเนินกิจการอยู่ มีสถานประกอบการตั้งอยู่ในเขตรับผิดชอบของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21 โดยกำหนดกลุ่มตัวอย่างจากสูตรการคำนวณ Taro Yamane (Yamane, 1973) เป็นการหาขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน โดยกำหนดระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ซึ่งคำนวณได้ 395 ตัวอย่าง โดยผู้วิจัยทำการเก็บตัวอย่างเพิ่มรวมเป็น 400 ตัวอย่าง

1.4.3 เนื้อหาในการวิจัย ประกอบด้วย

1) ตัวแปรอิสระ คือ

- ปัจจัยพื้นฐานของผู้ประกอบการ ได้แก่ ประเภทธุรกิจ ขนาดกิจการ ระยะเวลาดำเนินกิจการ และสถานะการใช้งานระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt
- ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี ตามทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการยอมรับเทคโนโลยี ได้แก่ การรับรู้ประโยชน์ การรับรู้ว่าง่าย และอิทธิพลทางสังคม
- ปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยง ตามแนวคิดการรับรู้ความเสี่ยง (Perceived risk) ได้แก่ ความเสี่ยงด้านประสิทธิภาพ ด้านการเงิน ด้านเวลา ด้านสังคม ด้านความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัว

2) ตัวแปรตาม คือ การยอมรับการใช้งานระบบใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ (e-Tax Invoice & e-Receipt) ตามกระบวนการยอมรับนวัตกรรม 5 ขั้นตอน (Innovation Adoption Process) ได้แก่ ขั้นรับรู้ ขั้นสนใจ ขั้นประเมินผล ขั้นทดลอง และขั้นยอมรับการใช้งาน

1.4.4 ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษา

เริ่มศึกษาวิจัยตั้งแต่วันที่ 9 มีนาคม พ.ศ.2567 ถึงวันที่ 2 มิถุนายน พ.ศ.2567 รวมระยะเวลาในการศึกษาทั้งหมด 3 เดือน

1.5 สมมติฐานการวิจัย

ในการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ (e-Tax Invoice & e-Receipt) ของผู้ประกอบการในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21 ผู้วิจัยสามารถสรุปสมมติฐานได้ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ประเภทธุรกิจหลักที่แตกต่างกันของผู้ประกอบการในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21 มีการยอมรับการใช้งานระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 ขนาดกิจการที่แตกต่างกันของผู้ประกอบการในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21 มีการยอมรับการใช้งานระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 3 ระยะเวลาดำเนินกิจการที่แตกต่างกันของผู้ประกอบการในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21 มีการยอมรับการใช้งานระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 4 ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ (e-Tax Invoice & e-Receipt) ของผู้ประกอบการในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21

สมมติฐานที่ 5 ปัจจัยด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ (e-Tax Invoice & e-Receipt) ของผู้ประกอบการในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21

สมมติฐานที่ 6 ปัจจัยด้านอิทธิพลทางสังคม ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ (e-Tax Invoice & e-Receipt) ของผู้ประกอบการในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21

สมมติฐานที่ 7 ปัจจัยด้านการรับรู้ความเสี่ยง ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ (e-Tax Invoice & e-Receipt) ของผู้ประกอบการในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21

1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ

ระบบใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ หมายถึง ระบบที่ใช้ในการจัดทำ ส่งมอบ เก็บรักษาใบกำกับภาษี ใบเพิ่มหนี้ ใบลดหนี้ และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ให้อยู่ในรูปแบบ XML File หรือในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์อื่น เช่น PDF หรือ PDF/A-3 โดยใช้การลงลายมือชื่อดิจิทัล (Digital Signature) หรือการประทับรับรองเวลา (Time Stamp) ก่อนส่งมอบให้ผู้ซื้อสินค้าและบริการ

ใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ (e-Tax Invoice) หมายถึง ใบกำกับภาษีตามมาตรา 86/4 ใบเพิ่มหนี้ตามมาตรา 86/9 และใบลดหนี้ตามมาตรา 86/10 แห่งประมวลรัษฎากร ที่จัดทำขึ้นในรูปแบบของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์มีการลงลายมือดิจิทัล หรือผ่านการประทับรับรองเวลาผ่านทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์

ใบรับอิเล็กทรอนิกส์ (e-Receipt) หมายถึง ใบรับตามมาตรา 105 ทวิ แห่งประมวลรัษฎากร ที่จัดทำขึ้นในรูปแบบของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์และมีการลงลายมือชื่อดิจิทัล

ผู้ประกอบการ หมายถึง ผู้ประกอบการที่จดทะเบียนเป็นนิติบุคคลตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ ได้แก่ บริษัทจำกัด ห้างหุ้นส่วนจำกัด ห้างหุ้นส่วนสามัญจดทะเบียน และเป็นผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม ตามมาตรา 77/1(6) แห่งประมวลรัษฎากร ที่มีสถานประกอบการตั้งอยู่ในเขตรับผิดชอบของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21

ขนาดกิจการ หมายถึง การแบ่งกลุ่มผู้ประกอบการของกรมสรรพากรตามขนาดของกิจการ โดยพิจารณาจากรายได้ของกิจการเป็นสำคัญ ไม่ได้เป็นการแบ่งตามหลักเกณฑ์ในการกำกับดูแล และลักษณะงานในการบริหารจัดการเก็บภาษีอากรของแต่ละหน่วยงาน เนื่องจากการแบ่งกลุ่มผู้ประกอบการรูปแบบนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อประโยชน์ในการนำมาวิเคราะห์กำหนดนโยบายของกรมสรรพากร โดยแบ่งกลุ่มผู้ประกอบการตามขนาดกิจการได้ดังนี้

- 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 เนื่องจากผู้ประกอบการนิติบุคคลขนาดใหญ่พิเศษไม่ได้อยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21 แต่อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของกองบริหารภาษีธุรกิจขนาดใหญ่ (ภย.)

สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21 หมายถึง หน่วยงานของกรมสรรพากรในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 2 มีอำนาจหน้าที่ในการวางแผนปฏิบัติการและประเมินผลเพื่อการบริหารงานจัดเก็บภาษีอากร กำกับดูแลผู้เสียภาษี พิจารณาคืนเงินภาษี การเร่งรัดภาษีอากรค้าง และดำเนินคดีผู้เสียภาษี สำนักงานตั้งอยู่เลขที่ 50 อาคาร MPG ซอยรามคำแหง 170 ถนนรามคำแหง แขวงมีนบุรี เขตมีนบุรี กรุงเทพมหานคร 10510 มีพื้นที่รับผิดชอบในการกำกับติดตามและควบคุมการปฏิบัติงานของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาจำนวน 3 แห่ง ดังนี้

1) สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขามีนบุรี รับผิดชอบการจัดเก็บภาษีอากรในเขตมีนบุรี และเขตคลองสามวา ประกอบด้วย แขวงมีนบุรี แขวงบางชัน แขวงสามวาตะวันตก แขวงสามวาตะวันออก แขวงทรายกองดิน แขวงทรายกองดินใต้ และแขวงแสนแสบ

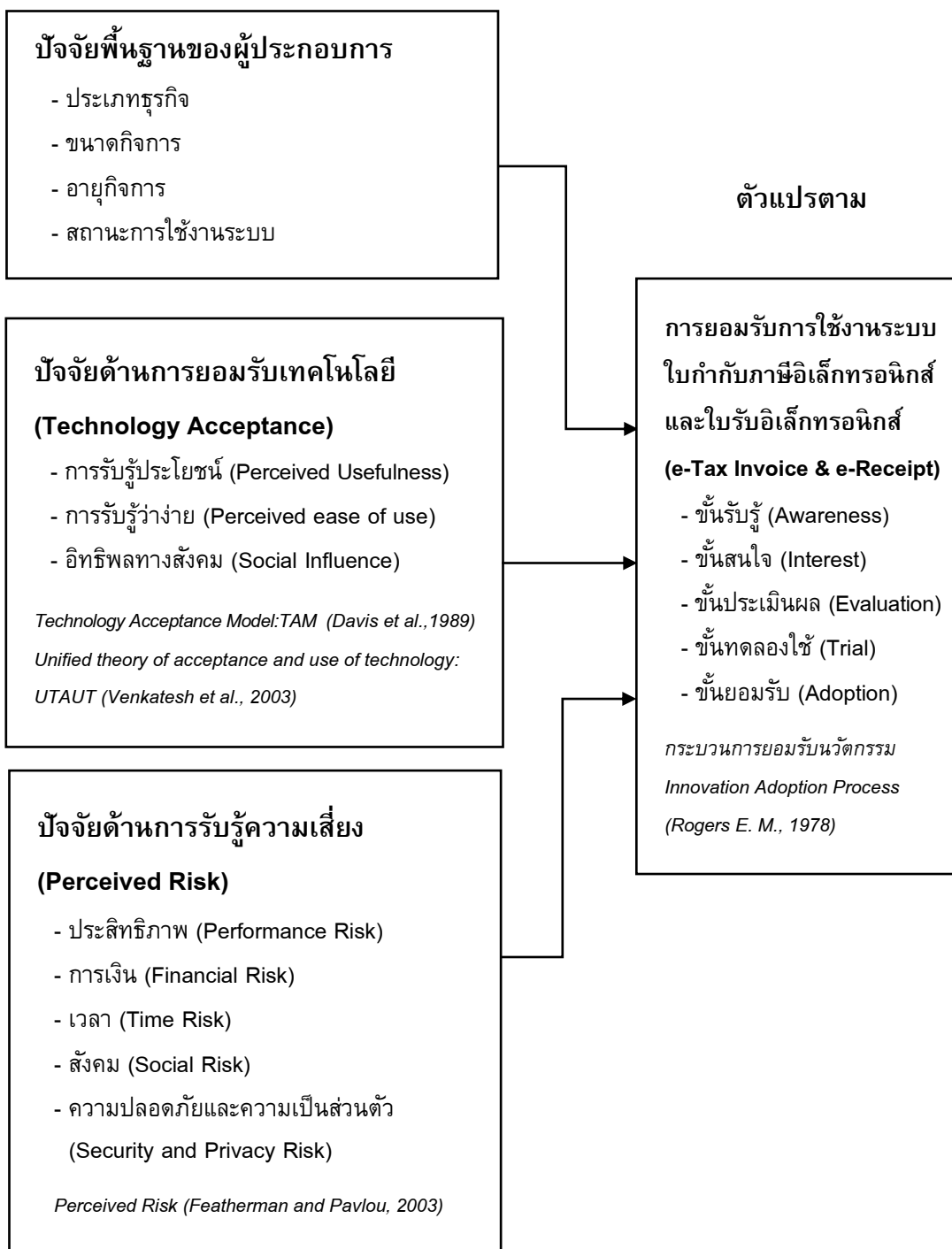
2) สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาหนองจอก รับผิดชอบการจัดเก็บภาษีอากรในเขตหนองจอก ประกอบด้วย แขวงโคกแฝด แขวงหนองจอก แขวงคลองสิบ แขวงคลองสิบสอง แขวงคูฝั่งเหนือ แขวงกระทุ่มราย แขวงลำผักชี และแขวงลำต้อยติ่ง

3) สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาลาดกระบัง รับผิดชอบการจัดเก็บภาษีอากรในเขตลาดกระบัง ประกอบด้วย แขวงคลองสองต้นนุ่น แขวงลำปลาทิว แขวงคลองสามประเวศ แขวงทับยาว และแขวงลาดกระบัง (กรมสรรพากร, 2564)

1.7 กรอบแนวคิดในการศึกษาวิจัย

ในการศึกษาวิจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ (e-Tax invoice & e-Receipt) ของผู้ประกอบการในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21 นี้ ผู้วิจัยได้สร้างกรอบแนวคิดในการศึกษา โดยอ้างอิงตัวแปรตามแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model: TAM) ทฤษฎีรวมการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี (Unified theory of acceptance and use of technology: UTAUT) และแนวคิดการรับรู้ความเสี่ยง (Perceived risk) เป็นปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดการยอมรับการใช้งานระบบใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ (e-Tax Invoice & e-Receipt) โดยมีขั้นตอนการยอมรับตามกระบวนการยอมรับนวัตกรรม (Innovation Adoption Process) รวมทั้งปัจจัยพื้นฐานของผู้ประกอบการ ประกอบด้วย ประเพณธุรกิจหลัก ขนาดกิจการ ระยะเวลาดำเนินกิจการ และสถานะการใช้งานระบบ มาสรุปเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ดังภาพที่ 1.4

ตัวแปรอิสระ



ภาพที่ 1.4 กรอบแนวคิดในการศึกษาวิจัย

1.8 นิยามเชิงปฏิบัติการในการศึกษาวิจัย

จากกรอบแนวคิดที่อ้างอิงมาจากแนวคิด ทฤษฎี การทบทวนวรรณกรรม และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้นำมาประยุกต์เป็นนิยามเชิงปฏิบัติการเพื่อกำหนดขอบเขตและสร้างเครื่องมือวิจัยที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ในการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt ของผู้ประกอบการในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21 ได้ดังนี้

ตารางที่ 1.2 สรุปนิยามเชิงปฏิบัติการในการศึกษาวิจัย

ตัวแปรต้น	นิยามเชิงปฏิบัติการ
การรับรู้ถึงประโยชน์	ผู้ประกอบการในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21 รับรู้ถึงประโยชน์ที่จะได้รับจากการใช้งานระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt ในการจัดทำใบกำกับภาษีและใบรับอย่างมีประสิทธิภาพ ลดความผิดพลาด ลดเวลาในการจัดทำเอกสาร การค้นหาข้อมูล ลดค่าใช้จ่าย ลดขั้นตอนการทำงาน และมีความโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้
การรับรู้ว่าง่ายในการใช้งาน	ผู้ประกอบการในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21 รับรู้ว่าการใช้งานระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt นั้นง่าย ขั้นตอนไม่ซับซ้อน สามารถใช้ระบบได้โดยไม่ต้องใช้ความพยายามมาก สามารถเข้าถึงได้ง่ายทุกที่ทุกเวลา มีรูปแบบการทำงานที่เหมาะสมกับความต้องการของผู้ใช้งาน การจัดทำเอกสารใบกำกับภาษีมีรูปแบบที่ง่ายต่อความเข้าใจ หรือหากผิดพลาดก็สามารถแก้ไขได้
อิทธิพลทางสังคม	ผู้ประกอบการในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21 รับรู้ถึงความคิดเห็น พฤติกรรม ทักษะคติ และการยอมรับของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกิจการ เช่น ลูกค้า คู่ค้า คู่แข่งทางการค้า รวมทั้งการสนับสนุนของภาครัฐ ที่อาจทำให้เกิดแรงจูงใจ แรงผลักดันหรือส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงความคิด ทักษะคติของผู้ประกอบการในการยอมรับการใช้งานระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt
การรับรู้ความเสี่ยง	ผู้ประกอบการในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21 รับรู้ถึงความไม่แน่นอนและความเสี่ยงในการใช้งานระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt ในด้านประสิทธิภาพ การเงิน เวลา สังคม ความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัว
ตัวแปรตาม	นิยามเชิงปฏิบัติการ
การยอมรับใช้งาน	ความคิด การแสดงออกของผู้ประกอบการในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21 ในการยอมรับที่จะใช้งานระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt ตามกระบวนการยอมรับ 5 ขั้นตอน คือ ขั้นตระหนักรู้ ขั้นสนใจ ขั้นประเมินผล ขั้นทดลองใช้ ขั้นยอมรับการใช้งาน

บทที่ 2

วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับระบบใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ (e-Tax Invoice & e-Receipt) ของผู้ประกอบการในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21 ผู้วิจัยได้นำแนวคิดและทฤษฎีต่างๆ โดยศึกษาค้นคว้าจากเอกสาร ทบทวนวรรณกรรม และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

2.1 ระบบใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ (e-Tax Invoice & e-Receipt)

- 2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยี
- 2.3 แนวคิดด้านการรับรู้ความเสี่ยง
- 2.4 แนวคิดกระบวนการยอมรับนวัตกรรม
- 2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 ระบบใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ (e-Tax Invoice & e-Receipt)

เมื่อเทคโนโลยีหรือนวัตกรรมรูปแบบใหม่ๆ เข้ามาเปลี่ยนแปลงรูปแบบการดำเนินธุรกิจของผู้ประกอบการ กรมสรรพากรจึงได้วางรากฐานในการนำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาเพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงองค์กร (Digital Transformation) อย่างต่อเนื่อง ไม่ว่าจะเป็นการใช้ข้อมูล BIG Data การวิเคราะห์ภาษีด้วย AI เพื่อให้ทันกับธุรกิจในยุคดิจิทัล ภายใต้กลยุทธ์ “SMILE RD” ดังภาพที่ 2.1



ภาพที่ 2.1 กลยุทธ์ “SMILE RD” ของกรมสรรพากร

ที่มา: แผนปฏิบัติราชการกรมสรรพากร ปีงบประมาณ 2567 (กรมสรรพากร, 2567)

กลยุทธ์ดังกล่าวได้ถูกนำมาใช้ในการขับเคลื่อนกรมสรรพากรสู่การเป็นองค์กรดิจิทัล เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการในทุกภาคส่วนอย่างมีประสิทธิภาพ รวดเร็ว ทันสมัย มีความง่าย และถูกต้องตามกฎหมาย จึงได้มีการพัฒนา “ระบบใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์” เพื่อสนับสนุนการจัดทำและนำส่งเอกสารธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ของภาคเอกชน และเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) ของภาครัฐ ทั้งนี้ เพื่อให้สอดคล้องกับเป้าหมายของโครงการระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ภายใต้แผนยุทธศาสตร์แห่งชาติ National e-Payment อีกด้วย

2.1.1 ระบบใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ คืออะไร

เป็นระบบที่ให้บริการในการจัดทำ ส่งมอบ และเก็บรักษาใบกำกับภาษี ใบเพิ่มหนี้ ใบลดหนี้ ตามประกาศอธิบดีกรมสรรพากร (ฉบับที่ 15) และระเบียบกรมสรรพากรว่าด้วยการจัดทำ ส่งมอบ และเก็บรักษาใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ผ่านระบบ e-Tax Invoice by Email พ.ศ.2560 เอกสารธุรกรรมที่จัดทำในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ได้ มีดังต่อไปนี้

- ใบกำกับภาษี ตามมาตรา 86/4 แห่งประมวลรัษฎากร
- ใบเพิ่มหนี้ ตามมาตรา 86/9 แห่งประมวลรัษฎากร
- ใบลดหนี้ ตามมาตรา 86/10 แห่งประมวลรัษฎากร
- ใบรับ (ใบเสร็จรับเงิน) ตามมาตรา 105 ทวิ แห่งประมวลรัษฎากร

2.1.2 วัตถุประสงค์ของการใช้ระบบใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์

- เพื่อลดต้นทุนค่าใช้จ่ายและการบริหารจัดการของภาครัฐและภาคเอกชน
- เพื่อลดการใช้เอกสารในรูปแบบกระดาษ เพื่อลดภาวะโลกร้อน
- เพื่อรองรับการทำธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ครบวงจร สอดรับกับนโยบายไทยแลนด์ 4.0 และ National e-Payment
- เพื่อความได้เปรียบและความเชื่อมั่นในการแข่งขันทางการค้าในระดับสากล

2.1.3 ประโยชน์ของการใช้ระบบใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์

- ลดปัญหาการจัดการเอกสารในรูปแบบกระดาษ และประหยัดพื้นที่ในการจัดเก็บ
- ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการส่งมอบเอกสาร
- นำข้อมูลไปใช้ประมวลผลต่อในระบบสารสนเทศขององค์กรได้ สามารถตรวจสอบได้
- รองรับธุรกิจในโลกยุคดิจิทัลด้วยระบบที่น่าเชื่อถือและมีผลผูกพันทางกฎหมาย

2.1.4 วิธีการจัดทำใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์

ผู้ประกอบการสามารถเลือกวิธีการจัดทำใบเพิ่มหนี้ ใบลดหนี้ และใบรับในรูปแบบข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ได้ 2 วิธี คือ วิธีการลงลายมือชื่อดิจิทัล (Digital Signature) และวิธีการประทับรับรองเวลา (Time Stamp) ซึ่งจะต้องเลือกใช้วิธีใดวิธีหนึ่งเท่านั้น

วิธีที่ 1 การลงลายมือชื่อดิจิทัล (Digital Signature) สำหรับผู้ประกอบการทุกขนาด โดยไม่จำกัดรายได้ต่อปีของผู้ประกอบการ เหมาะกับผู้ประกอบการที่มีความพร้อมด้านระบบภายในองค์กรที่สามารถรองรับการใช้งานควบคู่กับระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt ได้ ประเภทเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ที่สามารถจัดทำได้ ได้แก่ ใบกำกับภาษี ใบเพิ่มหนี้ ใบลดหนี้ และใบรับ

สามารถจัดทำเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ในรูปแบบไฟล์ PDF, PDF/A-3, XML หรืออื่นๆ ซึ่งมีการลงลายมือชื่อดิจิทัล (Digital Signature) และส่งมอบให้กับผู้ซื้อหรือผู้รับบริการได้ 2 รูปแบบ ทั้งรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ และรูปแบบกระดาษ ตามที่ผู้ซื้อหรือผู้รับบริการร้องขอ โดยต้องปรากฏข้อความว่า “เอกสารนี้ได้จัดทำและส่งข้อมูลให้แก่กรมสรรพากรด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์”

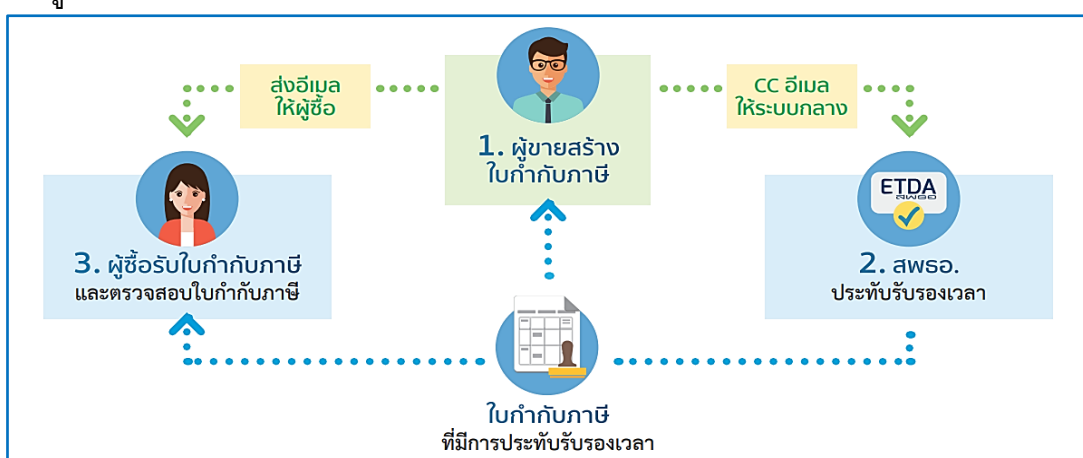


ภาพที่ 2.2 การจัดทำเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ด้วยวิธีการลงลายมือชื่อดิจิทัล (Digital Signature)

ที่มา: กองบริหารการเสียภาษีทางอิเล็กทรอนิกส์ กรมสรรพากร (2562)

วิธีที่ 2 การประทับรับรองเวลา (Time Stamp) สำหรับผู้ประกอบการขนาดย่อม และขนาดเล็กที่มีรายได้ไม่เกิน 30 ล้านบาทต่อปี มีจำนวนใบกำกับภาษีที่ออกไม่มากนัก ใช้งานด้วยระบบ e-Tax Invoice by Time Stamp เพื่อจัดทำใบกำกับภาษี ใบเพิ่มหนี้ และใบลดหนี้

ผู้ประกอบการจัดทำเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ในรูปแบบไฟล์ PDF/A-3 แล้วส่งผ่านระบบของสำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (สพธอ. หรือ ETDA) เพื่อประทับรับรองเวลา และ สพธอ. จะส่งเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ที่มีการประทับรับรองเวลาแล้วให้ผู้ประกอบการและผู้ซื้อหรือผู้รับบริการผ่านทาง Email



ภาพที่ 2.3 การจัดทำเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ด้วยวิธีการประทับรับรองเวลา (Time Stamp)

ที่มา: กองบริหารการเสียภาษีทางอิเล็กทรอนิกส์ กรมสรรพากร (2562)

2.1.5 การนำส่งข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ให้กรมสรรพากร แบ่งตามวิธีจัดทำเอกสาร ดังนี้

วิธีที่ 1 การลงลายมือชื่อดิจิทัล (Digital Signature) ด้วยระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt มีหน้าที่จัดทำข้อมูลใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ในรูปแบบ PDF, PDF/A-3, XML หรืออื่นๆ พร้อมลงลายมือชื่อดิจิทัล (Digital Signature) และนำส่งข้อมูลให้กรมสรรพากรผ่านทาง Web Upload หรือ Host to Host หรือ Service Provider

วิธีที่ 2 การประทับรับรองเวลา (Time Stamp) ด้วยระบบ e-Tax Invoice by Time Stamp ระบบมีการนำส่งใบกำกับภาษีให้กับผู้ซื้อสินค้าหรือผู้รับบริการผ่านทาง Email และมีการ CC: กรมสรรพากรตั้งแต่ต้น ดังนั้นข้อมูลภาษีในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ประกอบการจะนำส่งให้กรมสรรพากรโดยอัตโนมัติ ผู้ประกอบการไม่มีหน้าที่ต้องนำส่งซ้ำอีก



ภาพที่ 2.4 การนำส่งข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ให้กรมสรรพากร

ที่มา: กองบริหารการเสียภาษีทางอิเล็กทรอนิกส์ กรมสรรพากร (2562)

ผู้วิจัยสรุปความแตกต่างระหว่างวิธีการลงลายมือชื่อดิจิทัล (Digital Signature) ด้วยระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt และวิธีการประทับรับรองเวลา (Time Stamp) ด้วยระบบ e-Tax Invoice by Time Stamp ได้ดังตารางที่ 2.1

ตารางที่ 2.1 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. รายได้ต่อปี	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. วิธีนำส่งข้อมูลให้ กรมสรรพากร	Web Upload, Host to Host Service Provider	Email (ส่งอัตโนมัติ)

ที่มา: กองบริหารการเสียภาษีทางอิเล็กทรอนิกส์ กรมสรรพากร (2562)

2.1.6 การจัดเก็บรักษาข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์

ผู้จัดทำใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ และผู้ซื้อหรือผู้รับบริการที่ได้รับใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ จะต้องเก็บรักษาข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ให้ถูกต้องด้วยระบบที่มีความมั่นคงปลอดภัย สามารถเรียกกลับ ติดตาม ค้นหาได้ตาม พ.ร.บ.ว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ.2544 รวมทั้งต้องเก็บรักษาไว้ตามระยะเวลาที่กฎหมายกำหนด คือ

1. เอกสารอิเล็กทรอนิกส์นั้นสามารถเข้าถึงและนำกลับมาใช้ได้โดยไม่เปลี่ยนแปลง
2. เก็บรักษาข้อมูลให้อยู่ในรูปแบบที่เป็นอยู่ในขณะที่ได้รับข้อมูลนั้น
3. ต้องเก็บรักษาข้อความส่วนที่ระบุถึงแหล่งกำเนิด ต้นทางและปลายทางของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ตลอดจนวันเวลาที่ส่งหรือได้รับข้อความดังกล่าว

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยได้นำประโยชน์ของระบบในด้านการเพิ่มประสิทธิภาพ ลดเวลา ลดต้นทุน ลดขั้นตอน ตรวจสอบได้ และระบบมีรูปแบบการใช้งานที่ง่าย เข้าถึงได้ทุกเวลา มีขั้นตอนง่าย แก่ไขได้ง่าย ใช้เวลาเรียนรู้ไม่นาน ไปประยุกต์ใช้ในการสร้างแบบสอบถามเพื่อศึกษาการยอมรับการใช้งานระบบ และเนื่องจากระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt เป็นระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในยุคดิจิทัล ผู้วิจัยจึงได้ทำการศึกษาทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการยอมรับเทคโนโลยีและกระบวนการยอมรับนวัตกรรมเป็นลำดับถัดไป

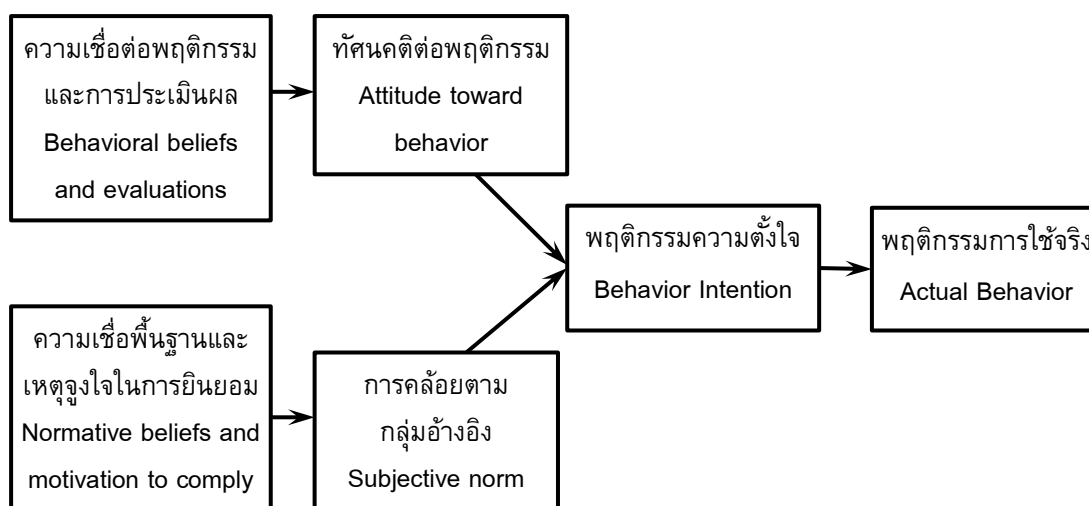
2.2 ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยี

Foster (1973) กล่าวถึงการยอมรับเทคโนโลยีไว้ว่า เป็นการเรียนรู้ของบุคคลเกี่ยวกับประโยชน์ของเทคโนโลยีใหม่จนเกิดความแน่ใจว่าจะได้รับประโยชน์อย่างแน่นอน จึงทำให้ยอมรับเทคโนโลยีนั้น เสาวลักษณ์ พูลทรัพย์ (2562) ได้กล่าวถึงความหมายไว้ว่า เป็นการทำความเข้าใจในเทคโนโลยีและตัดสินใจที่จะยอมรับเทคโนโลยีนั้น แล้วนำเทคโนโลยีนั้นมาใช้

ในการศึกษาถึงแนวคิดและทฤษฎีที่ใช้อธิบายหรือทำนายพฤติกรรมการยอมรับและการใช้เทคโนโลยีหรือระบบสารสนเทศของผู้ใช้งาน เพื่อนำไปสู่การพัฒนาเทคโนโลยีที่เหมาะสมมากขึ้นนั้น ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาจากทฤษฎีการกระทำด้วยเหตุผล (TRA) ทฤษฎีแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (TAM) และทฤษฎีรวมของการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี (UTAUT) ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

2.2.1 ทฤษฎีการกระทำด้วยเหตุผล (Theory of Reasoned Action: TRA)

เป็นทฤษฎีพื้นฐานสำหรับการศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมบุคคล นำเสนอโดย Ajzen and Fishbein (1975) ตามแนวคิดที่ว่าบุคคลจะลงมือประกอบพฤติกรรมใดนั้น สามารถอธิบายได้จากการวัดความเชื่อ (Beliefs) ทศนคติ (Attitudes) และความตั้งใจใช้ (Intention) ซึ่งผลของความตั้งใจใช้ ก่อให้เกิดการกระทำนั้นขึ้น (Behavior) นั่นคือ การเกิดความตั้งใจและมีเหตุผลก่อนการกระทำเสมอ หากประเมินแล้วว่าพฤติกรรมนั้นมีผลบวกต่อเขา หรือบุคคลที่มีความสำคัญต่อตัวเขาเห็นว่าควรแสดงพฤติกรรมนั้น จนทำให้ทัศนคติและบรรทัดฐานของบุคคลสอดคล้องกัน จึงมีความตั้งใจที่จะทำให้เกิดพฤติกรรมนั้นๆ ขึ้น



ภาพที่ 2.5 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรตามทฤษฎีการกระทำตามหลักเหตุผล (TRA)

ที่มา: Ajzen and Fishbein (1975)

จากภาพข้างต้น อธิบายความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติ (Attitude) กับความเชื่อ (Beliefs) ความตั้งใจ (Intention) และพฤติกรรม (Behavior) โดยความเชื่อที่เป็นพื้นฐานของทัศนคติ เรียกว่า ความเชื่อต่อพฤติกรรม (Behavioral beliefs) ส่วนความเชื่อที่เป็นพื้นฐานของบรรทัดฐานหรือการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง คือ ความเชื่อจากกลุ่มอ้างอิง (Normative belief) ซึ่งผลของความตั้งใจ (Intention) ก่อให้เกิดการพฤติกรรมนั้นขึ้น (Behavior) ทฤษฎี TRA มีปัจจัยหลัก 2 ปัจจัย ได้แก่

1) ทัศนคติต่อพฤติกรรม (Attitude toward behavior) คือ ความเชื่อของบุคคลหรือพื้นฐานของทัศนคติว่า การกระทำในพฤติกรรมใดๆ จะมีผลที่ได้รับแน่นอน และการประเมินผลของการกระทำ มีความเพียงพอในการทำนายความตั้งใจในการทำพฤติกรรมนั้น เรียกว่าเป็นความเชื่อต่อพฤติกรรม (Behavioral Beliefs)

2) การคล้อยตามสิ่งอ้างอิง (Subjective Norm) เป็นอีกปัจจัยหนึ่งในการทำนายความตั้งใจในการทำพฤติกรรม คือ ความเชื่อที่เกิดจากการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง (Normative Beliefs) ซึ่งขึ้นอยู่กับความสำคัญของกลุ่มอ้างอิงว่ามีอิทธิพลต่อการกระทำมากหรือน้อย รวมทั้งแรงจูงใจที่จะคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงนั้น (Motivation to comply)

สุธีกานต์ สุขโกมล (2562) ได้กล่าวถึงทฤษฎี TRA ว่าประกอบด้วย 1) การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง หรือบรรทัดฐานของบุคคล (Subjective Norm) หมายถึง ระดับความเชื่อของบุคคลแต่ละคนมีอิทธิพลมาจากความคาดหวังหรือความต้องการของสังคม เช่น อิทธิพลที่มาจากคนใกล้ชิด หรือผู้ที่เกี่ยวข้องที่ส่งผลต่อพฤติกรรมของบุคคลนั้น และ 2) ทัศนคติที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรม (Attitude toward behavior) หมายถึงระดับความเชื่อของแต่ละคนที่ส่งผลต่อพฤติกรรมที่แสดงออก

TRA จึงเป็นทฤษฎีทางจิตวิทยาสังคมที่อธิบายพฤติกรรมยอมรับเทคโนโลยีได้ โดยสิ่งที่ก่อให้เกิดความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยีและส่งผลต่อพฤติกรรมการยอมรับเทคโนโลยีของแต่ละบุคคลเกิดจากทัศนคติต่อพฤติกรรมและการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง แต่ก็ยังมีข้อจำกัดในการอธิบายความสัมพันธ์ระหว่างความเชื่อ ทัศนคติและความตั้งใจกระทำนั้น ที่ยังไม่มีผลชัดเจน อย่างไรก็ตาม TRA ก็เป็นทฤษฎีพื้นฐานที่ถูกนำไปพัฒนาองค์ความรู้สำหรับแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยีต่างๆ ในเวลาต่อมา

2.2.2 แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model: TAM)

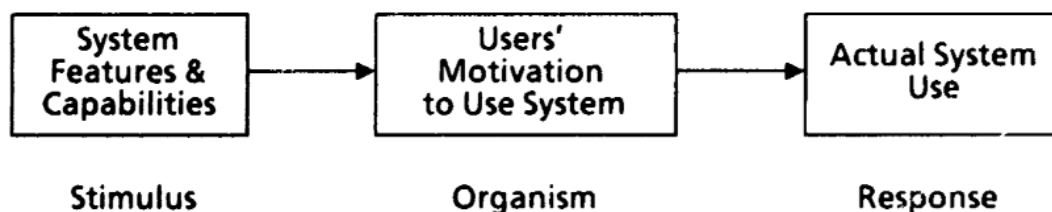
เป็นทฤษฎีที่คิดค้นโดย Fred Davis (Davis et al., 1989) พัฒนาต่อยอดมาจากทฤษฎีการกระทำด้วยเหตุผล (Theory of Reasoned Action: TRA) ของ Ajzen and Fishbein (1975) โดย TAM ได้ใช้ทฤษฎีการกระทำด้วยเหตุผล (TRA) เป็นแนวคิดพื้นฐานสำหรับการอธิบายความเชื่อมโยงกันระหว่างตัวแปร และพัฒนาจนเป็นแบบจำลองหรือโมเดลการยอมรับเทคโนโลยี (Technology of Acceptance Model: TAM) ซึ่งเป็นแบบจำลองที่ถูกนำมาใช้กันอย่างกว้างขวางในการทำนายหรืออธิบายพฤติกรรมการยอมรับด้านเทคโนโลยีและระบบสารสนเทศของผู้ใช้งาน (End-User) โดยชี้ให้เห็นถึงตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้ด้านเทคโนโลยีของแต่ละบุคคล ทั้งในด้านประโยชน์ที่ผู้ใช้งานจะได้รับ ความง่ายในการใช้งาน และปัจจัยภายนอกอื่นๆ ที่ก่อให้เกิดทัศนคติ ความตั้งใจหรือยอมรับที่จะใช้เทคโนโลยีหรือนวัตกรรมใหม่นั้น ซึ่งในท้ายที่สุดความตั้งใจเชิงพฤติกรรมในการใช้เทคโนโลยีจะส่งอิทธิพลต่อการตั้งใจใช้จนทำให้เกิดการยอมรับและนำเทคโนโลยีมาใช้จริง

Kieran (1991, อ้างอิงใน Bhattarai and Maharjan, 2020) ได้กล่าวไว้ว่า TAM ได้ถูกพัฒนาจากพื้นฐานแนวคิดของ TRA เพื่อทดสอบการยอมรับระบบสารสนเทศของผู้ใช้งานตามระดับความเชื่อในด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ และการรับรู้ว่าง่ายในการใช้งานโดยได้รับผลกระทบจากตัวแปรภายนอก และใช้ทำนายอิทธิพลต่อการใช้งานเทคโนโลยี

Pikkarainen et al. (2004) กล่าวไว้ว่า ทฤษฎีการกระทำด้วยเหตุผล (TRA) มีความแตกต่างกันกับทฤษฎีแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (TAM) โดยที่ทฤษฎี TRA นั้นจะเน้นความเชื่อของบุคคล และอิทธิพลจากการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง ในขณะที่ TAM ทำการศึกษาโดยจำแนกเป็นการรับรู้ประโยชน์ และการรับรู้ความง่ายในการใช้เทคโนโลยี

สุธาสินี ตูลานนท์ (2562) ได้กล่าวถึงทฤษฎี TAM ไว้ว่า บุคคลจะมีการยอมรับเทคโนโลยีหรือนวัตกรรมใดๆ ได้นั้น เกิดขึ้นเมื่อบุคคลมีการรับรู้ถึงประโยชน์ และการรับรู้ความง่ายในการใช้งานเทคโนโลยี เมื่อบุคคลได้พิจารณาถึงผลประโยชน์และประสิทธิภาพที่จะได้รับแล้ว ก็จะส่งผลให้บุคคลนั้นมีทัศนคติที่ดีจนทำให้เกิดความตั้งใจที่จะใช้เทคโนโลยีนั้น และสุดท้ายความตั้งใจใช้เทคโนโลยีจะนำไปสู่พฤติกรรมการยอมรับในการใช้เทคโนโลยีนั้นอย่างต่อเนื่อง

Davis (1985) ได้อธิบายกรอบแนวคิดการยอมรับเทคโนโลยีในงานวิจัยของตนเองว่า คุณลักษณะเฉพาะและความสามารถหรือประสิทธิภาพในด้านต่างๆ ของระบบ จะเป็น “สิ่งกระตุ้น” ผู้ใช้งาน ซึ่งหากได้รับผลตามที่ผู้ใช้คาดหวังไว้จะทำให้ “เกิดแรงจูงใจ” และ “ตอบสนอง” ต่อระบบนั้น นั่นก็คือ การยอมรับนำระบบหรือเทคโนโลยีมาใช้งานจริง แสดงดังภาพที่ 2.6

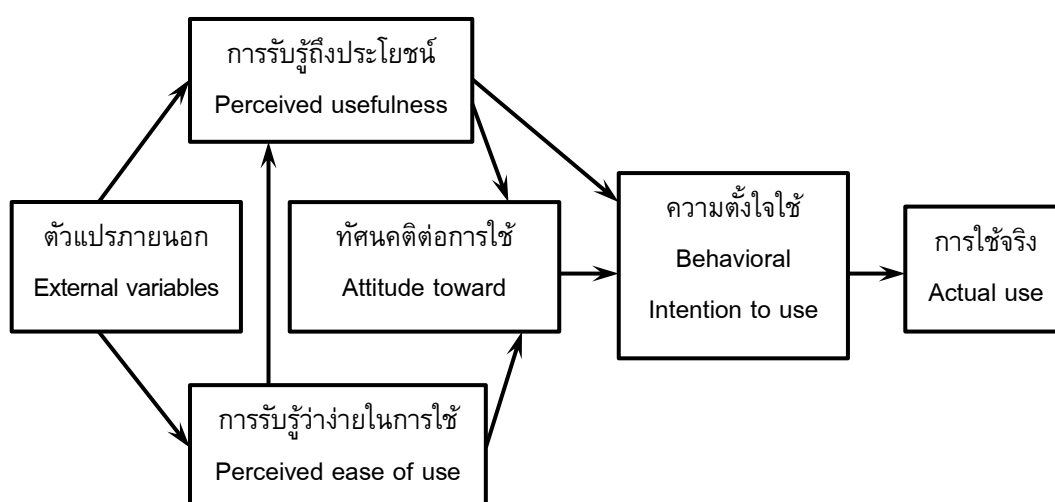


ภาพที่ 2.6 กรอบแนวคิดพื้นฐานของการยอมรับเทคโนโลยี

ที่มา: Davis (1985: 10)

จากภาพจะเห็นได้ว่า การพัฒนาระบบให้มีประสิทธิภาพตอบสนองความคาดหวังของผู้ใช้งาน จะทำให้เกิดการยอมรับและใช้งานระบบ ดังนั้น การศึกษาการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้งานนั้น จึงเป็นผลประโยชน์สำหรับองค์กร ต่อมา Davis จึงได้พัฒนาเป็นแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (TAM) และกลายเป็นโมเดลที่ถูกนำไปใช้อย่างแพร่หลาย

ตัวแปรตามแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (TAM) ที่ถูกพัฒนาขึ้นนั้น ประกอบด้วย ตัวแปรภายนอก (External Variables) การรับรู้ถึงประโยชน์ (Perceived usefulness) การรับรู้ว่าจะง่ายในการใช้งาน (Perceived ease of use) ทศนคติต่อการใช้ (Attitude toward using) ความตั้งใจใช้ (Behavioral intention) และการใช้งานจริง (Actual use) ดังภาพที่ 2.7



ภาพที่ 2.7 ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรตามแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี: TAM

ที่มา: แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี Technology Acceptance Model (Davis et al., 1989)

จากภาพข้างต้น สามารถอธิบายว่าการรับรู้ถึงประโยชน์ (Perceived usefulness) จะรับอิทธิพลมาจากการรับรู้ว่าง่ายในการใช้งาน (Perceived ease of use) ซึ่งทั้งสองตัวแปรได้รับผลกระทบโดยตรงจากตัวแปรภายนอก (External Variables) โดยการรับรู้ว่ามีประโยชน์ และการรับรู้ถึงใช้งานง่าย สามารถนำไปใช้ในการทำนายทัศนคติการใช้งาน (Attitude toward using) ที่ทำให้เกิดเป็นพฤติกรรมความตั้งใจในการใช้งาน (Behavioral intentions to use) และเกิดการใช้งานจริงในที่สุด (Actual use) นอกจากนั้นการรับรู้ว่ามีประโยชน์ ยังเป็นตัวแปรที่ผลักดันให้เกิดพฤติกรรมความตั้งใจใช้งานโดยตรงด้วย

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสรุปตัวแปรหลักของ TAM ได้ดังนี้

1. การรับรู้ถึงประโยชน์ (Perceived Usefulness: PU) หมายถึง ระดับความเชื่อของบุคคลต่อการใช้เทคโนโลยีหรือระบบนั้นๆ โดยเชื่อว่าจะสามารถทำให้เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของตนหรือขององค์กรที่ทำงานอยู่นั้นให้ดีขึ้นได้ (Davis et al., 1989)

เจษฎา วานิชสัมพันธ์ (2563) ได้สรุปความหมายการรับรู้ว่ามีประโยชน์ (Perceived Usefulness) ไว้ว่า เป็นระดับความเชื่อของบุคคลที่มีต่อการใช้เทคโนโลยีนั้นๆ จะช่วยในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของตนได้ โดยรับรู้ถึงประโยชน์ของเทคโนโลยีที่เพิ่มเข้ามามีช่วยพัฒนาศักยภาพผลงานของตนเอง หรือกิจกรรมที่เกี่ยวข้องในชีวิตประจำวันได้อย่างไรบ้าง

สโรชา สาตร์บำรุง (2563) ได้กล่าวความหมายของ การรับรู้ประโยชน์ของการใช้งาน (Perceived Usefulness) ไว้ว่า เป็นระดับความเชื่อของผู้ใช้งานว่าการใช้ระบบจะช่วยให้เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานของตน กล่าวคือ การใช้ระบบจะได้รับผลลัพธ์ที่เป็นประโยชน์ช่วยให้การทำงานมีความถูกต้องและรวดเร็วมากขึ้น ตลอดจนช่วยลดต้นทุนในการทำงาน และเพิ่มประสิทธิภาพในการตอบสนองระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ

Ooi and Tan (2016) กล่าวว่า การรับรู้ประโยชน์จากการใช้งาน คือ แสดงถึงระดับของการรับรู้ของแต่ละบุคคลว่า เทคโนโลยีหรือระบบนั้นๆ มีส่วนช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และการรับรู้ประโยชน์จากการใช้งานเป็นปัจจัยที่ส่งผลโดยตรงต่อพฤติกรรมความตั้งใจที่จะใช้งาน

2. การรับรู้ว่าง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use: PEOU) หมายถึง ระดับความเชื่อของบุคคลต่อการใช้เทคโนโลยีหรือระบบสารสนเทศที่ต้องการจะใช้ ว่ามีความง่ายและมีความเป็นอิสระจากความมานะพยายาม กล่าวคือ สามารถใช้งานได้โดยไม่ต้องใช้ความพยายาม (Davis et al., 1989)

ชัชฎาภรณ์ เจริญเสถียร (2557, อ้างใน กันยา มั่นคง, 2561) ได้กล่าวว่า การที่บุคคลจะมีการยอมรับในเทคโนโลยีใด เทคโนโลยีนั้นจำเป็นต้องถูกออกแบบมาเพื่อให้ผู้ใช้สามารถใช้งานได้ง่าย และนำไปสู่พฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับการใช้งานของเทคโนโลยีนั้น เช่น ผู้ใช้เกิดความรู้สึกชอบ หรือไม่ชอบเทคโนโลยีที่ใช้นั้น

Ooi and Tan (2016) กล่าวว่า การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน คือ ระดับของการรับรู้ถึงความง่ายที่ได้รับจากเทคโนโลยี โดยที่มีความเชื่อว่าไม่ต้องอาศัยความพยายามในการเรียนรู้หรือใช้งาน (Free of Effort) นั่นคือ ผู้ใช้จะรับรู้ว่าจะระบบหรือเทคโนโลยีนั้นใช้งานได้ง่าย หากผู้ใช้ไม่ต้องใช้ความพยายามมากในการใช้ ก็จะส่งผลให้ยอมรับการใช้งานจริง

3. ตัวแปรภายนอก (External variables) ชไมพร ขนบแก้ว (2561) ได้กล่าวไว้ว่า ตัวแปรภายนอกเป็นสิ่งที่สร้างการรับรู้ถึงประโยชน์ที่จะได้รับ และการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน ซึ่งมีอิทธิพลต่อความเชื่อ ทศนคติที่จะเกิดขึ้นจากการใช้งาน และเจตนาในการใช้ ทำให้เกิดพฤติกรรมการยอมรับเทคโนโลยีหรือนวัตกรรม และสุดท้ายจะเกิดการใช้งานจริง

อภิสรดา คงแก้ว (2566) ได้กล่าวถึงลักษณะของตัวแปรภายนอกไว้ว่า เป็นอิทธิพลของตัวแปรภายนอกที่เข้ามาสร้างความรับรู้ให้แก่ตัวบุคคลที่แตกต่างกันไป โดยตัวแปรภายนอกเหล่านี้ อาจจะเป็น ความเชื่อ ประสบการณ์ ความรู้ความเข้าใจ ค่านิยม บรรทัดฐานทางสังคม การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงหรือบุคคลที่เกี่ยวข้อง ภาพลักษณ์ พฤติกรรมทางสังคม เป็นต้น

เนื่องจากแบบจำลองตามทฤษฎี TAM มีข้อจำกัดในเรื่องตัวแปรหลักที่วิจัยมีค่อนข้างน้อย ผู้วิจัยจึงได้ศึกษาตัวแปรอื่นๆ ซึ่งพบว่า มีงานวิจัยบางส่วนที่พยายามปรับปรุงแบบจำลองตามทฤษฎี TAM ในหลายรูปแบบ โดยการนำตัวแปรภายนอกในมิติต่างๆ มาเป็นตัวแปรในการศึกษาเพื่อหาว่า ตัวแปรภายนอกในด้านใดบ้างที่ส่งผลต่อการยอมรับใช้งานจริง

Bhattarai and Maharjan (2020) ได้ทำการวิจัยเกี่ยวกับเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการเรียนรู้แบบดิจิทัลของนักเรียนในหุบเขากาฐมาณฑุ: การประยุกต์ใช้แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (TAM) โดยได้ทำการศึกษาในส่วนขยายของปัจจัยภายนอก (Extension of TAM External Factors) ว่าประกอบไปด้วยตัวแปรภายนอก 5 ด้าน ดังนี้

- อิทธิพลทางสังคม (Social Influence: SOI) คือระดับการรับรู้ของแต่ละบุคคลว่าคนส่วนใหญ่ที่มีความสำคัญหรือมีอิทธิพลกับเขา คิดว่าเขาควรหรือไม่ควรใช้เทคโนโลยีนั้น

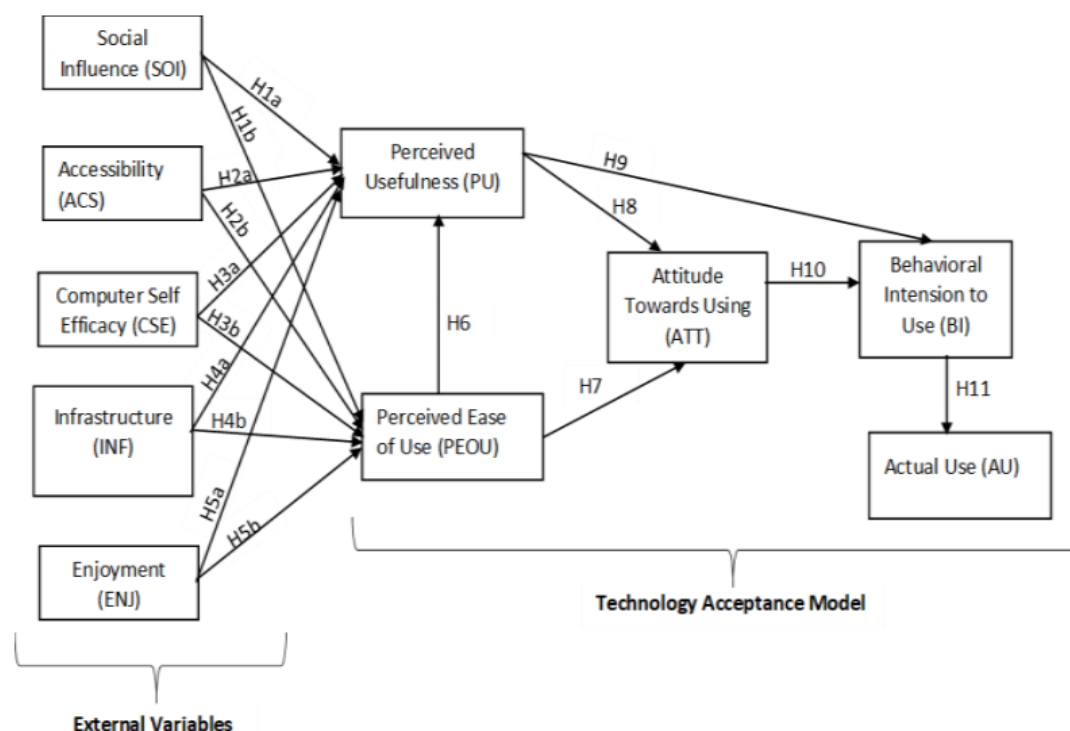
- การเข้าถึง (Accessibility: ACS) คือระดับความง่ายในการใช้งาน การเข้าถึงและสามารถใช้เครื่องมือเพื่อดึงข้อมูลที่เป็นออกจากระบบ ยิ่งการเข้าถึงระบบการเรียนรู้แบบดิจิทัลมีมากเท่าใด นักเรียนก็ยิ่งรับรู้ว่าจะระบบใช้งานง่ายมากขึ้นเท่านั้น

- การรับรู้ความสามารถของตนเองด้านคอมพิวเตอร์ (Computer Self Efficacy: CSE) คือระดับความมั่นใจของบุคคลในความสามารถของตนเองในการทำงานเฉพาะด้านโดยใช้คอมพิวเตอร์หรือเครื่องมือดิจิทัลใดๆ

- โครงสร้างพื้นฐาน (Infrastructure: INF) คือความพร้อมด้านทรัพยากร เช่น ซอฟต์แวร์ ฮาร์ดแวร์ อินเทอร์เน็ต และเทคโนโลยีอื่นๆ รวมทั้งการสนับสนุนทางเทคนิค การให้ความช่วยเหลือออนไลน์ การฝึกอบรม

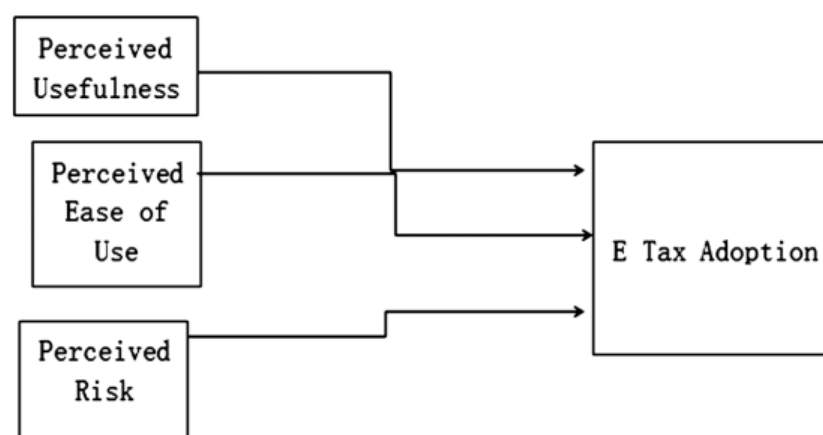
- ความเพลิดเพลิน (Enjoyment: ENJ) คือกิจกรรมของแต่ละบุคคลที่ใช้ระบบใดๆ ถูกมองว่าเป็นความเพลิดเพลินและความบันเทิง

แสดงความสัมพันธ์ของตัวแปรที่ส่งผลต่อการรับรู้ของนักเรียนในการใช้เทคโนโลยีเพื่อการเรียนรู้แบบดิจิทัล ดังภาพที่ 2.8



ภาพที่ 2.8 การศึกษาส่วนขยายตัวแปรภายนอกของ TAM (Extension of TAM External Factors)
ที่มา: Bhattarai and Maharjan (2020)

Soneka and Phiri (2019) ได้ศึกษาเรื่อง การปรับปรุงแบบจำลองการยอมรับระบบ E-Tax มาใช้ในพื้นที่ชนบทของ Zambia ตาม TAM Model โดยได้นำปัจจัยหลักของทฤษฎี TAM คือ ปัจจัยการรับรู้ถึงประโยชน์ และปัจจัยการรับรู้ว่าง่ายมาใช้ในการศึกษา รวมทั้งเพิ่มตัวแปรภายนอกในด้านการรับรู้ความเสี่ยง (Perceived Risk) มาเป็นปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับระบบ E-Tax ในพื้นที่ชนบทของ Zambia ด้วย มีโมเดลการวิจัยดังภาพที่ 2.9



ภาพที่ 2.9 ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรของงานวิจัย (ปรับปรุงจากแบบจำลอง TAM)
ที่มา: Soneka and Phiri (2019)

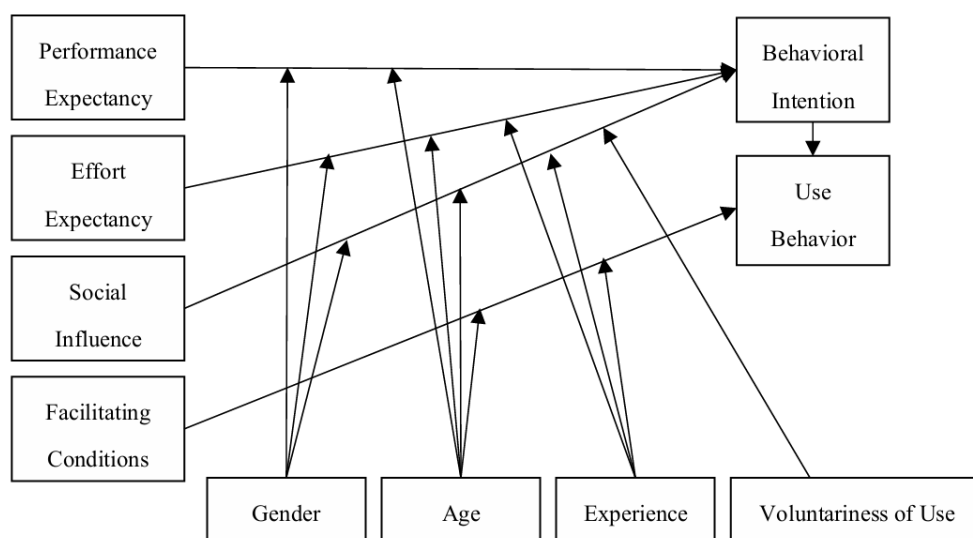
การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยเลือกใช้ตัวแปรด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ และด้านการรับรู้ว่าง่ายของทฤษฎี TAM แต่เพื่อให้ตัวแปรในการศึกษาครอบคลุมมากขึ้น ผู้วิจัยเห็นว่า ตัวแปรภายนอกตามแบบจำลอง TAM ก็มีความสำคัญที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt ด้วยเช่นกัน ซึ่งตัวแปรภายนอกในมิติที่ผู้วิจัยเห็นว่ามีความเกี่ยวข้องกับงานวิจัยและสนใจที่จะศึกษา คือ ด้านอิทธิพลทางสังคม และด้านการรับรู้ความเสี่ยง ผู้วิจัยจึงได้ทำการศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับแนวคิดและทฤษฎีอื่นๆ ที่นำตัวแปรทั้ง 2 ด้านมาใช้ ได้แก่ ทฤษฎีรวมการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี (UTAUT) และแนวคิดการรับรู้ความเสี่ยง (Perceived Risk) ด้วย

2.2.3 ทฤษฎีรวมการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี (Unified theory of acceptance and use of technology: UTAUT)

เป็นทฤษฎีที่ถูกพัฒนามาจากการผสมผสานทฤษฎีด้านพฤติกรรมกรยอมรับเทคโนโลยีหลายทฤษฎี จึงเรียกว่า ทฤษฎีรวมการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี นำเสนอโดย Venkatesh et al. (2003) ได้อธิบายถึงการยอมรับเทคโนโลยีและการใช้เทคโนโลยีของผู้ใช้งาน อาจกล่าวได้ว่า UTAUT ได้พัฒนาแบบบูรณาการเพื่อลดข้อจำกัดของแต่ละทฤษฎีและเพิ่มประสิทธิภาพการศึกษาวิจัย มีทฤษฎีที่สำคัญ ๆ ดังนี้

- ทฤษฎีการกระทำด้วยเหตุผล (Theory of Reasoned Action: TRA) ใช้อธิบายความสัมพันธ์ระหว่างความเชื่อและทัศนคติที่ส่งผลต่อพฤติกรรม
- ทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน (Theory of Planned Behavior: TRB) ใช้อธิบายถึงความสัมพันธ์ระหว่างความตั้งใจและพฤติกรรมที่ได้รับอิทธิพลจากทัศนคติที่มีต่อพฤติกรรมพัฒนามาจากทฤษฎี TRA
- แบบจำลองการยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model: TAM) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจแสดงพฤติกรรม การยอมรับเทคโนโลยี รวมทั้งใช้เป็นตัววัดความสำเร็จของการพัฒนาระบบหรือเทคโนโลยีในองค์กรด้วย
- ทฤษฎีที่ผสมผสานกันระหว่าง TAM กับ TPB (Combined – TAM-TPB หรือ C-TAM-TPB) ใช้สำหรับทดสอบการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยประสบการณ์การใช้งานว่า ส่งผลต่อการพัฒนาและใช้เทคโนโลยีหรือไม่ เพื่อที่จะเก็บข้อมูลที่มีความซับซ้อนได้มากยิ่งขึ้น
- ทฤษฎีพื้นฐานทางสังคม ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่ใช้อธิบายถึงนวัตกรรมและใช้เป็นเครื่องมือที่เกี่ยวข้องกับนวัตกรรมขององค์กร (Innovation Diffusion Theory: IDT)
- ทฤษฎีปัญญาทางสังคม (Social Cognitive Theory: SCT) เป็นทฤษฎีทางจิตวิทยาใช้ศึกษาการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมมนุษย์ที่ได้รับความขับเคลื่อนจากความเชื่อมั่นของผู้ใช้ (Self-Efficacy) และความคาดหวังในผลลัพธ์ของการทำงาน

UTAUT มีปัจจัยหลักที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมความตั้งใจที่จะใช้งาน (Behavior Intention) และส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้ (Use Behavior) ทั้งหมด 4 ปัจจัย ดังภาพที่ 2.10



ภาพที่ 2.10 แสดงปัจจัยด้านต่างๆ ของทฤษฎีรวมการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี (UTAUT)

ที่มา: Venkatesh et al. (2003: 447)

ปัจจัยหลักของทฤษฎี UTAUT ที่มีอิทธิพลโดยตรงต่อพฤติกรรมความตั้งใจที่จะใช้งาน และ/หรือพฤติกรรมการใช้ จำแนกออกเป็น 4 ปัจจัย ดังนี้

1) ความคาดหวังในประสิทธิภาพ (PE) คือ ระดับความเชื่อของบุคคลว่า การใช้งานเทคโนโลยีสามารถช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานให้กับผู้ใช้ได้ เป็นปัจจัยที่ส่งผลโดยตรงต่อพฤติกรรมความตั้งใจที่จะใช้งาน ประกอบด้วยตัวแปรที่ได้จากการพัฒนาทฤษฎีต่างๆ 5 ตัวแปร คือ

- การรับรู้ถึงประโยชน์ (Perceived Usefulness) เป็นตัวแปรจากทฤษฎี TAM โดยบุคคลเชื่อว่า การใช้งานเทคโนโลยีจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานได้

- แรงจูงใจภายนอก (Extrinsic Motivation) เป็นตัวแปรจากทฤษฎีแรงจูงใจ (MM) คือ ผู้ที่สามารถใช้งานเทคโนโลยีในการปฏิบัติงานทำให้สร้างผลงานที่ดี และได้รับสิ่งที่ดีกว่า เช่น การเลื่อนตำแหน่ง การปรับเงินเดือน ฯลฯ

- ความคาดหวังในผลลัพธ์ (Outcome Expectations) เป็นตัวแปรจากทฤษฎี SCT คือ ความคาดหวังถึงผลลัพธ์ด้านพฤติกรรม การปฏิบัติงาน และความคาดหวังส่วนบุคคล

2) ความคาดหวังในความพยายาม (Effort Expectancy: EE) คือ ระดับความเชื่อของบุคคลที่รับรู้ความง่ายในการใช้งาน ประกอบด้วย 3 ตัวแปรที่มาจากการรวมทฤษฎีต่าง ๆ คือ

- การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use) ตัวแปรจากทฤษฎี TAM คือ ระดับความเชื่อว่าการใช้ระบบไม่ต้องการความพยายามสูงในการใช้งานมากนัก

- ความซับซ้อน (Complexity) ตัวแปรจากแบบจำลองการใช้ประโยชน์เครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล (MPCU) คือ ระดับของความยากหรือง่ายต่อการใช้งานนวัตกรรม

- ความง่ายต่อการใช้งาน (Ease of Use) ตัวแปรจากทฤษฎี IDT คือระดับของการใช้ระบบที่ทำให้เข้าใจว่า ไม่ยากในการใช้งาน

3) อิทธิพลทางสังคม (Social Influence: SI) คือการรับรู้ของบุคคลว่า กลุ่มบุคคลที่มีความสำคัญหรือมีบทบาทกับบุคคลนั้น ได้คาดหวังว่าควรใช้เทคโนโลยีใหม่ๆ ในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย 3 ตัวแปรจากการพัฒนาจากทฤษฎีต่างๆ ดังนี้

- ปัจจัยการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง (Subjective Norm) มาจากทฤษฎี TRA คือ ความคิดของกลุ่มบุคคลที่ใกล้ชิดหรือผู้เกี่ยวข้องส่งผลต่อความตั้งใจและพฤติกรรมของบุคคล
- ปัจจัยทางสังคม (Social Factors) มาจากทฤษฎี MPCU คือ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่แสดงออกถึงวัฒนธรรม การยอมรับและข้อตกลงระหว่างบุคคลที่มีในสังคมนั้น
- ภาพลักษณ์ (Image) มาจากทฤษฎี IDT คือ ระดับของการใช้ระบบ ที่ทำให้รับรู้ว่าจะช่วยเพิ่มภาพลักษณ์หรือสถานะทางสังคม

Kelman (1958, อ้างอิงใน ชรินทร์ เขียวรัตน์, 2563: 23) โดยได้กล่าวถึงความหมายของอิทธิพลทางสังคม คือ ผู้ใช้ถูกชักจูงจากปัจจัยภายนอกให้เปลี่ยนแปลงความตั้งใจโดยอิทธิพลทางสังคมวัดได้จากองค์ประกอบ 3 ประการ คือ อิทธิพลจากหน่วยงานของรัฐบาล อิทธิพลจากคู่แข่ง และอิทธิพลจากลูกค้า

รัชชนนท์ เจษฎานุรักษ์ (2561: 19) ได้ให้นิยามของอิทธิพลทางสังคมไว้ว่า หมายถึง ระดับความเชื่อของบุคคลกลุ่มตัวอย่างที่มีความคิดเห็นคล้อยตามกลุ่มบุคคลที่เชื่อว่าบุคคลนั้นควรใช้เทคโนโลยีนี้ในการทำธุรกรรมทางการเงินอาจเกิดจากแรงจูงใจจากกลุ่มที่มีอิทธิพลต่อความเชื่อหรือความรู้สึก เช่น อิทธิพลจากเพื่อนร่วมงาน คู่ค้าธุรกิจ คิดว่าเทคโนโลยีนี้ช่วยให้การทำธุรกรรมทางการเงินมีความสะดวก และรวดเร็วยิ่งขึ้น

4) สภาพสิ่งอำนวยความสะดวก (Facilitating Conditions: FC) คือ ความเชื่อของบุคคลว่า การสนับสนุนขององค์กร สิ่งอำนวยความสะดวก และโครงสร้างพื้นฐานองค์กรที่ดีส่งผลต่อทัศนคติเชิงบวกในการใช้งานระบบ ประกอบด้วย 3 ปัจจัย ดังนี้

- การรับรู้ถึงการควบคุมพฤติกรรมของตนเอง (Perceived Behavioral Control) มาจากทฤษฎี TRB คือ ความเข้าใจถึงระดับความรู้ความสามารถของผู้ใช้งาน
- สภาพสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน (Facilitating Conditions) มาจากทฤษฎี MPCU คือ การเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อสนับสนุนการใช้งานเทคโนโลยีขององค์กร
- ความสอดคล้องเหมาะสมกับผู้ใช้งาน (Compatibility) มาจากทฤษฎี IDT คือ ระดับของการเข้าใจระบบงานว่ามีความถูกต้องเป็นสิ่งจำเป็น และมีการปรับปรุงอย่างมีศักยภาพ

จาก 4 ปัจจัยหลักของ UTAUT ข้างต้น ผู้วิจัยสนใจนำปัจจัยด้านอิทธิพลทางสังคมในบริบทเกี่ยวกับการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง ปัจจัยทางสังคม และภาพลักษณ์ มาอธิบายเกี่ยวกับอิทธิพลของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับผู้ประกอบการในการยอมรับการใช้งานระบบ e-Tax Invoice & e-Receive เช่น คู่ค้า ลูกค้า คู่แข่ง และนำปัจจัยสภาพสิ่งอำนวยความสะดวก ในด้านการสนับสนุนการใช้งานระบบ และความพร้อมขององค์กร เพื่ออธิบายเกี่ยวกับนโยบายการสนับสนุนและความพร้อมของภาครัฐ

2.3 แนวคิดและทฤษฎีด้านการรับรู้ความเสี่ยง (Perceived risk)

แนวคิดการรับรู้ความเสี่ยง (Perceived Risk: PR) ถูกนำเสนอครั้งแรกโดย Raymond A. Bauer ในปี 1960 ซึ่งกล่าวไว้ว่า เป็นความรู้สึกที่รับรู้อันตรายและความไม่แน่นอนระหว่างและหลังการซื้อ (Bauer, 1960)

ต่อมา Bauer (1967) ได้ให้คำนิยามการรับรู้ความเสี่ยงอย่างเป็นทางการว่า “การรวมกันของความไม่แน่นอนบวกกับความรุนแรงของผลลัพธ์ที่เกี่ยวข้อง” และ Peter and Ryan (1976) ได้ให้ความหมายไว้ว่า “การสูญเสียที่คาดว่าจะเกิดขึ้นจากการซื้อและทำหน้าที่เป็นตัวยับยั้งพฤติกรรมการซื้อ”

กษมา จินกุล (2562) ได้กล่าวถึงการรับรู้ความเสี่ยงว่า เป็นการรับรู้ถึงความเป็นไปได้ที่อาจจะเกิดการสูญเสียที่เป็นผลมาจากการตัดสินใจ เกิดจากความไม่แน่นอนที่ผู้บริโภคต้องเผชิญและไม่สามารถรู้ถึงผลลัพธ์ที่ตามมา

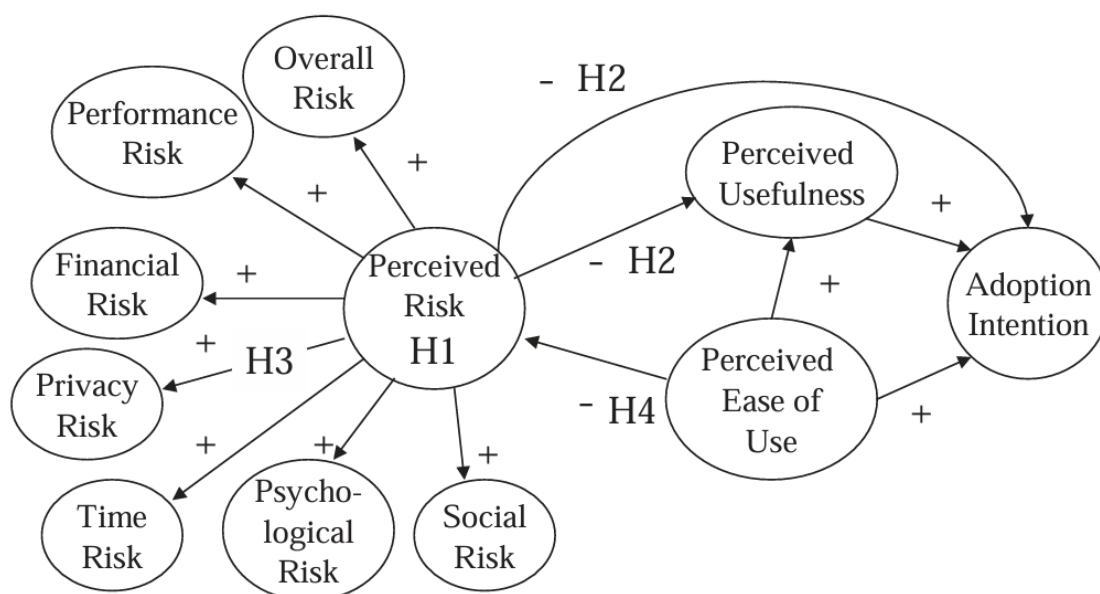
Ooi and Tan (2016) กล่าวว่า การรับรู้ความเสี่ยงด้านความปลอดภัย คือ ปัจจัยที่ทำให้ผู้บริโภครับรู้ความปลอดภัยที่เกี่ยวข้องกับการทำธุรกรรมด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งอาจเป็นความเสี่ยงในการสูญเสียข้อมูลที่เป็นความลับ หรือข้อมูลส่วนตัวของผู้ใช้อาจถูกเปิดเผยเมื่อมีการทำธุรกรรมเกิดขึ้น

นักวิจัยจำนวนมากได้นำแนวคิดการรับรู้ความเสี่ยงไปใช้ในการศึกษาต่อยอด เพื่อใช้อธิบายพฤติกรรมของผู้บริโภคและผู้ใช้งาน จากการศึกษางานวิจัยที่ผ่านมา ส่วนใหญ่สรุปว่าเป็นความรู้สึกในความไม่แน่นอนเกี่ยวกับผลกระทบเชิงลบที่อาจเกิดขึ้น และส่งผลต่อการเกิดความเสียหายจากการใช้บริการ การรับรู้ความเสี่ยงมักส่งผลในเชิงลบกับความตั้งใจใช้งานเทคโนโลยี และ/หรือ การตัดสินใจซื้อของผู้บริโภค (Marriott and Williams, 2018) ความเสี่ยงส่งผลทางลบอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติมากที่สุดในการศึกษาการยอมรับการใช้งาน M-Payment (Chang et al., 2016) และความเสี่ยงที่รับรู้เป็นอุปสรรคสำคัญต่อการยอมรับบริการอิเล็กทรอนิกส์ของผู้บริโภคผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ (Rifat et al., 2019)

Featherman and Pavlou (2003) ได้กล่าวถึงการรับรู้ความเสี่ยงไว้ว่า เป็นความไม่แน่นอน ความรู้สึกไม่สบายทางจิตใจ วิตกกังวล ซึ่งได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การคาดการณ์การยอมรับการใช้งาน e-Service: ด้านการรับรู้ความเสี่ยง โดยใช้พื้นฐานกรอบแนวคิดจากทฤษฎี TAM ทำการศึกษาในเชิงลึกว่า การรับรู้ความเสี่ยงของผู้ใช้ในด้านใดบ้างที่มีผลต่อการใช้บริการ e-Service ขอบเขตการวิจัยศึกษาครอบคลุมการรับรู้ทั้งในเชิงบวกหรือเชิงลบ เพื่อเป็นประโยชน์สำหรับผู้ให้บริการหรือผู้พัฒนาระบบที่จะได้เข้าใจและนำไปกำหนดกลยุทธ์ในการลดความเสี่ยงเพื่อกระตุ้นให้เกิดการยอมรับบริการ โดยเฉพาะเทคโนโลยีหรือระบบใหม่ๆ

งานวิจัยมีตัวแปรความเสี่ยงจากการใช้บริการระบบ e-Service 7 ด้าน ได้แก่ ความเสี่ยงด้านประสิทธิภาพ ความเสี่ยงทางการเงิน ความเสี่ยงด้านเวลา ความเสี่ยงด้านความเป็นส่วนตัว ความเสี่ยงทางจิตวิทยา ความเสี่ยงทางสังคม และความเสี่ยงรวม ที่มีผลกระทบโดยตรงต่อการรับรู้ประโยชน์ และความตั้งใจยอมรับใช้งาน e-Service มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. ความเสี่ยงด้านประสิทธิภาพ (Performance Risk) คือ ความเป็นไปได้ที่สินค้าจะเสียหายและไม่สามารถใช้งานได้ตรงตามที่ผู้บริโภคตั้งใจว่าจะได้รับตามที่โฆษณาไว้ เนื่องจากผู้ให้บริการผิดพลาดในการส่งมอบสินค้าหรือบริการตามความคาดหวังของผู้บริโภคได้
2. ความเสี่ยงด้านการเงิน (Financial Risk) คือ ความเป็นไปได้ที่ผู้บริโภคจะต้องเผชิญกับความสูญเสียทางการเงินจากค่าใช้จ่ายที่มากกว่าคาดการณ์ไว้ หรือความรู้สึกว่าการตัดสินใจใช้บริการอาจไม่คุ้มค่า เพราะมีบริการอื่นที่ให้สิทธิประโยชน์ที่ดีกว่า รวมทั้งความเสี่ยงในการสูญเสียทางการเงินจากการถูกโกงซึ่งสามารถเกิดขึ้นซ้ำได้
3. ความเสี่ยงด้านเวลา (Time Risk) คือ ความเสี่ยงที่ผู้บริโภคอาจสูญเสียเวลาในการค้นหา ขั้นตอนการสั่งซื้อ ระยะเวลาที่ต้องรอคอย เมื่อตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์หรือใช้บริการที่มีความบกพร่องหรือผิดพลาด
4. ความเสี่ยงทางจิตวิทยา (Psychological Risk) ความเสี่ยงที่การเลือกบริการและการใช้งานมีลักษณะไม่เข้ากับบุคลิกลักษณะของผู้บริโภค ทำให้เกิดความผิดหวังที่ไม่ได้รับผลตามเป้าหมายการซื้อ ซึ่งส่งผลกระทบเชิงลบ สูญเสียความนับถือตนเองของผู้บริโภค
5. ความเสี่ยงทางสังคม (Social Risk) ความสูญเสียสถานะในกลุ่มสังคมของตนเอง ซึ่งเป็นผลจากการใช้ผลิตภัณฑ์หรือบริการนั้น ทำให้ดูเหมือนโง่ หรือไม่ทันสมัย
6. ความเสี่ยงด้านความเป็นส่วนตัว (Privacy Risk) ความเป็นไปได้ที่จะได้รับความเสียหายจากความปลอดภัยด้านส่วนบุคคล เช่น ถูกนำข้อมูลไปใช้หรือเผยแพร่โดยไม่ได้รับอนุญาต การละเมิดความเป็นส่วนตัว การถูกโจรกรรมข้อมูล
7. ความเสี่ยงองค์รวม (Overall Risk) เป็นความเสี่ยงที่รับรู้เมื่อพิจารณาทุกด้านรวมกัน



ภาพที่ 2.11 แสดงความสัมพันธ์ของตัวแปรตามแนวคิดการรับรู้ความเสี่ยง (Perceived Risk: PR)

ที่มา: Featherman and Pavlou (2003)

จากภาพข้างต้น แสดงถึงการรับรู้ความเสี่ยง (H1) ที่มาจากความเสี่ยงทั้ง 7 ด้าน (H3) มีอิทธิพลโดยตรงเชิงลบต่อการรับรู้ถึงประโยชน์ และการรับรู้ความเสี่ยงยังส่งผลโดยตรงเชิงลบต่อการยอมรับใช้งานอีกด้วย

Little and Melanthiou (2006) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความไม่แน่นอนของความเสี่ยงหรือความเสี่ยงของความไม่แน่นอน: การตัดสินใจของผู้บริโภคในการใช้บริการธนาคารรูปแบบใหม่เป็นการศึกษาเกี่ยวกับบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต ด้วยระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการสัมภาษณ์เชิงลึกกับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ใช้งานธนาคารทางอินเทอร์เน็ต และวิจัยเชิงปริมาณกับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ใช้งานและไม่ได้ใช้งานธนาคารทางอินเทอร์เน็ต จำนวน 150 คน และ Demirdogen et al. (2010) ได้ศึกษาเรื่อง การรับรู้ความเสี่ยงของลูกค้าในการใช้งาน Internet Banking ในประเทศตุรกี โดยทั้ง 2 งานวิจัย ได้พิจารณาความเสี่ยงในมุมมองของผู้ใช้งานและจำแนกปัจจัยความเสี่ยงที่สามารถรับรู้ได้ 6 ด้านเหมือนกัน คือ ความเสี่ยงด้านการเงิน ด้านประสิทธิภาพ ด้านความปลอดภัย ด้านเวลา ด้านสังคม และด้านจิตวิทยา

แม้ว่างานวิจัยส่วนใหญ่จะสนับสนุนผลกระทบของความเสี่ยงในด้านลบต่อเจตนาการใช้งานและความตั้งใจซื้อ แต่ก็พบว่า ในบางงานวิจัยการรับรู้ความเสี่ยงไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ การรับรู้ความเสี่ยงถูกนำไปศึกษาในลักษณะหลากหลายมิติ หลายด้าน (Multi-Dimension) สำหรับการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งาน e-Tax Invoice & e-Receipt ของผู้ประกอบการในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21 นี้ ผู้วิจัยเลือกที่จะศึกษาการรับรู้ความเสี่ยงที่สอดคล้องกับหัวข้อวิจัยนี้ใน 5 ด้าน คือ ด้านประสิทธิภาพ ด้านความปลอดภัย และความเป็นส่วนตัว ด้านการเงิน ด้านสังคม และด้านเวลา

2.4 แนวคิดกระบวนการยอมรับนวัตกรรม (Innovation Adoption Process)

การยอมรับ หมายถึง พฤติกรรมของบุคคลที่ผ่านการเรียนรู้หรือได้รับประสบการณ์มาแล้วรู้สึกว่สิ่งนั้นๆ มีประโยชน์ จึงเกิดความพอใจและตัดสินใจยอมรับอย่างมีกระบวนการ ซึ่งกระบวนการยอมรับนี้ เป็นการตัดสินใจเกี่ยวกับสิ่งใหม่ที่เกิดขึ้นในสมอง โดยมีการเปลี่ยนแปลงผ่านขั้นตอนต่างๆ ไปจนถึงขั้นยืนยันการตัดสินใจว่าจะยอมรับหรือปฏิเสธสิ่งนั้นๆ

นวัตกรรม หมายถึง สิ่งใหม่ที่ถูกสร้างขึ้นหรือปรับปรุงขึ้น สิ่งนั้นอาจเป็นได้ทั้งความรู้ ความคิด วิธีการ และเทคโนโลยี โดยเฉพาะอย่างยิ่งในปัจจุบันที่ทุกคนล้วนให้ความสนใจ และให้ความสำคัญกับการใช้เทคโนโลยีหรือนวัตกรรมใหม่ๆ

การยอมรับนวัตกรรมเป็นกระบวนการทางจิตใจของแต่ละบุคคล Everett Roger ได้ศึกษาเกี่ยวกับกระบวนการยอมรับในจิตใจของบุคคล ว่าจะมีพฤติกรรมแสดงออกในแต่ละขั้นตอนอย่างไร เพื่ออธิบายระดับการยอมรับตั้งแต่เริ่มแรกจนถึงการยอมรับใช้งานในที่สุด

Rogers and Shoemaker (1978) ได้อธิบายระดับการยอมรับของผู้ใช้บริการที่มีต่อ นวัตกรรมและเทคโนโลยีผ่านกระบวนการยอมรับ (Adoption Process) โดยจะมีพฤติกรรมที่ แสดงออกถึงการยอมรับและนำไปปฏิบัติ ประกอบไปด้วย 5 ขั้นตอน ดังนี้

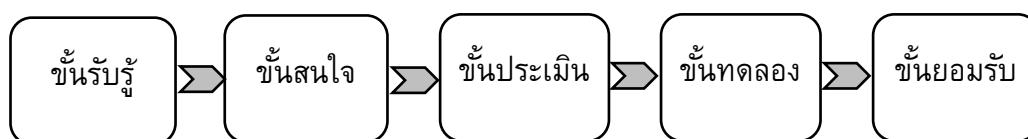
ขั้นที่ 1 ตระหนักรับรู้ (Awareness Stage) เป็นขั้นเริ่มต้นที่รับรู้ว่ามีเทคโนโลยีหรือนวัตกรรมใหม่เกิดขึ้น แต่ไม่ทราบถึงรายละเอียดปลีกย่อยต่าง ๆ รับรู้โดยผ่านการสังเกต การได้ยิน ได้ฟัง และการพบเห็นจากช่องทางต่างๆ

ขั้นที่ 2 สนใจ (Interest Stage) เป็นขั้นที่มีพฤติกรรมที่ตั้งใจ และใช้กระบวนการคิด มากกว่าขั้นแรก กระตือรือร้นแสวงหาข่าวสาร ความรู้ รายละเอียดเกี่ยวกับเทคโนโลยีเพิ่มเติม

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

ขั้นที่ 4 ทดลอง (Trial Stage) เป็นขั้นที่ทดลองใช้เทคโนโลยีบางส่วนเพื่อทราบผลที่เกิดจากการนำมาใช้ในเบื้องต้นว่าตอบสนองความต้องการหรือไม่ ก่อนที่จะยอมรับมาใช้จริง

ขั้นที่ 5 ยอมรับ (Adoption Stage) เมื่อได้ทดลองจนทราบถึงผลของเทคโนโลยีที่เกิดกับ ผู้ใช้งานแล้ว ประสพการณ์ที่ได้รับในขั้นนี้จะส่งผลมากที่สุดในการยอมรับเทคโนโลยีหรือนวัตกรรมใหม่นั้นไปใช้อย่างจริงจังต่อเนื่อง



ภาพที่ 2.12 กระบวนการยอมรับนวัตกรรม (Adoption Process)

ที่มา: Rogers and Shoemaker (1978)

วินัย หนายหนีชั่ว และคณะ (2566) ได้กล่าวถึง กระบวนการตัดสินใจรับนวัตกรรมไว้ว่า เป็นกิจกรรมที่บุคคลถูกจูงใจให้หาข้อมูลและจัดประมวลข้อมูล เพื่อลดความไม่แน่ใจเกี่ยวกับ ข้อดีและข้อเสียของนวัตกรรมนั้นๆ กระบวนการนี้จะเกิดขึ้นในช่วงเวลาหนึ่ง และมีขั้นตอนของการเกิด 5 ขั้นตอน เริ่มจากขั้นรับรู้ ขั้นสนใจ ขั้นประเมินผล ขั้นทดลอง และขั้นยอมรับ

จากแนวคิดและทฤษฎีที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยนำตัวแปรตามทฤษฎีการยอมรับ เทคโนโลยี แนวคิดการรับรู้ความเสี่ยง และกระบวนการยอมรับนวัตกรรม มาเป็นแบบแผนในการกำหนดตัวแปรพยากรณ์ที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt ซึ่งประกอบด้วย 1) ด้านรับรู้ถึงประโยชน์ 2) ด้านรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน 3) ด้านอิทธิพลทางสังคม 4) ด้านการรับรู้ความเสี่ยง และผู้วิจัยได้ทำการค้นคว้างานวิจัยที่ผ่านมา ซึ่งเป็นงานวิจัยที่มีความสอดคล้องกันมาสนับสนุนเพิ่มเติม เพื่อศึกษาอิทธิพลของตัวแปรดังกล่าวที่จะนำมาใช้ในงานวิจัยนี้ให้มีความเหมาะสมและครอบคลุมยิ่งขึ้น

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการทบทวนวรรณกรรมงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ ในประเทศไทย พบว่า ยังมีงานวิจัยไม่มากนัก ผู้วิจัยจึงค้นคว้าจากงานวิจัยอื่นที่มีบริบทคล้ายคลึงหรือมีความเกี่ยวข้องกับการยอมรับเทคโนโลยีหรือนวัตกรรมในด้านต่างๆ เช่น ระบบ e-Service การใช้งานแอปพลิเคชัน ระบบ e-Government e-Wallet เป็นต้น ซึ่งเป็นเทคโนโลยีดิจิทัลที่มีความใกล้เคียงกัน ดังต่อไปนี้

สาธุกณ คำแลลิบ (2566) ได้ศึกษาเกี่ยวกับเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจของผู้ประกอบการในการใช้งานระบบใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ กรณีศึกษา ผู้ประกอบการนิติบุคคลที่จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มในจังหวัดพิษณุโลก กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ศึกษาเป็นผู้ประกอบการนิติบุคคล จำนวน 250 ราย มีตัวแปรต้นที่ทำการศึกษา ประกอบด้วย ลักษณะของกิจการ ปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยี ความปลอดภัยในระบบ ความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน และสิ่งอำนวยความสะดวก มีตัวแปรตาม คือ ความตั้งใจในการใช้งานระบบใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ ผลการวิจัยพบว่า ขนาดกิจการที่แตกต่างกันทำให้ผู้ประกอบการนิติบุคคลที่จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มในจังหวัดพิษณุโลกมีความตั้งใจที่จะนำระบบใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ไปใช้ในกิจการแตกต่างกัน สำหรับการศึกษานี้ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการนำระบบใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ไปใช้ในกิจการ พบว่า ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้เทคโนโลยีมีระดับความคิดเห็นสูงสุด รองลงมาเป็นปัจจัยด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ ปัจจัยด้านความปลอดภัยของระบบใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ ปัจจัยด้านความเร็วในการปฏิบัติงาน 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 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาเป็นผู้ใช้งานระบบ E-Filing เพื่อจัดทำรายงานภาษีเงินได้ประจำปี จำนวน 200 คน ผลการวิจัยพบว่า ความคาดหวังด้านประสิทธิภาพ ความคาดหวังด้านความพยายาม และความไว้วางใจ มีอิทธิพลในทางบวกต่อความตั้งใจใช้งานระบบ E-Filing ในขณะที่การรับรู้ความเสี่ยงมีอิทธิพลในทางลบต่อความตั้งใจใช้งานระบบ E-Filing อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ทวีพร ตรีผอง และคณะ (2566) ได้ศึกษาเรื่อง ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt ของผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมในเขตอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Method) โดยคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง คือผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมในอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำนวน 24 ราย ผลการศึกษายอมรับเทคโนโลยีระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt พบว่า ผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมส่วนใหญ่ยอมรับเทคโนโลยีระบบ ในด้านการรับรู้ประโยชน์ ด้านอิทธิพลทางสังคม ด้านทัศนคติต่อการใช้ อยู่ในระดับการยอมรับมากที่สุด และด้านความง่ายต่อการใช้งาน ด้านความตั้งใจในการใช้ มีการยอมรับในระดับมาก

อริสรา ธนภาวิวัฒน์ และสมบุรณ์ สารพัด (2566) ศึกษาเรื่อง กรอบแนวคิดการยอมรับเทคโนโลยีและคุณภาพของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ส่งผลต่อการตั้งใจใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ต เป็นการวิจัยเชิงปริมาณมีกลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ประกอบการนิติบุคคล โดยพบว่าการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีในเชิงบวกระหว่างเจ้าหน้าที่ของกรมสรรพากรกับผู้ใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตที่อำนวยความสะดวก มีการประชาสัมพันธ์แนะนำถึงประโยชน์ของการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้ผ่านอินเทอร์เน็ตเพื่อกระตุ้นให้เกิดการคล้อยตาม เป็นการสร้างความมั่นใจให้กับผู้ใช้บริการ และส่งผลต่อการตั้งใจใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ยื่นภาษี

กฤติน หนูเจริญกุล และปริญญ จิตราภักดิ์ (2566) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของระบบบริการจัดทำและนำส่งข้อมูลใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ (E-Tax Invoice & E-Receipt) ของกรมสรรพากร กลุ่มตัวอย่าง 313 ราย ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านคุณภาพของระบบ ด้านการรับรู้ประโยชน์ และด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลทางตรงต่อความสำเร็จของระบบบริการจัดทำและนำส่งข้อมูลใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ (E-Tax Invoice & E-Receipt) ของกรมสรรพากร

พีรวัฒน์ คงเป็นไทย (2565) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีการซื้อสลากกินแบ่งรัฐบาลดิจิทัลผ่านแอปพลิเคชันเป่าดังของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ด้วยวิธีวิจัยเชิงปริมาณมีกลุ่มตัวอย่างเป็นผู้บริโภคที่ซื้อสลากกินแบ่งรัฐบาลผ่านตัวแทนจำหน่ายและผู้ซื้อสลากกินแบ่งรัฐบาลดิจิทัลผ่านแอปพลิเคชันเป่าดังในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน 405 คน ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ ความง่ายต่อการใช้งาน ทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน อิทธิพลทางสังคม ส่งผลในเชิงบวกต่อการยอมรับเทคโนโลยีการซื้อสลากกินแบ่งรัฐบาลดิจิทัลผ่านแอปพลิเคชันเป่าดังของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

ศักดิ์รินทร์ อินภิรมย์ และคณะ (2565) ได้ศึกษาเรื่อง โมเดลการยอมรับการใช้งานระบบใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย เป็นการวิจัยแบบผสมวิธี โดยทำการวิจัยเชิงคุณภาพในลักษณะการสัมภาษณ์เชิงลึกกับ 3 กลุ่มที่เกี่ยวข้องกับระบบใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่ ผู้บริหารของกรมสรรพากร ผู้พัฒนาระบบ ผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม และการทำวิจัยเชิงปริมาณกับกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มเฉพาะที่จัดเก็บจากการบริโภคในประเทศ จำนวน 520 ราย ผลการศึกษาพบว่า มี 11 ตัวแปร ได้แก่ ความคาดหวังในประสิทธิภาพ ความคาดหวังในความพยายาม อิทธิพลทางสังคม สภาพสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน ทักษะ การรับรู้ความเสี่ยง ความเชื่อมั่นในระบบ ความรู้ทางภาษี ความคาดหวังในนโยบายภาครัฐ ความคุ้มค่าในการลงทุน และความตั้งใจในการใช้งานระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้ระบบใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์

พรชัย ชันทะวงศ์ และคณะ (2565) ศึกษาเรื่อง การยอมรับเทคโนโลยี ผลประโยชน์ทางการเงิน และสิ่งแวดล้อมที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้รถยนต์พลังงานไฟฟ้าของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล เป็นการวิจัยเชิงปริมาณใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ มีกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 435 คน โดยมีกรอบแนวคิดทฤษฎีแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี ผลการวิจัยพบว่า อิทธิพลระหว่างบุคคล การรับรู้นวัตกรรมส่วนบุคคล ประโยชน์ทางด้านการเงิน บรรทัดฐานส่วนบุคคล และการรับรู้ความเข้ากันได้ มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้รถยนต์พลังงานไฟฟ้าของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

ทิพย์วรรณ ทองสวัสดิ์ (2565) ทำการศึกษาเรื่อง การรับรู้ความเสี่ยงและการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้งาน LINE BK ของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร ด้วยการวิจัยเชิงปริมาณใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง โดยมีกลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ใช้งาน LINE BK ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน ผลการวิจัยพบว่า การรับรู้ความเสี่ยงด้านความเป็นส่วนตัว มีอิทธิพลเชิงลบต่อพฤติกรรมการใช้งาน LINE BK

พรลภัส สถานพงษ์ (2564) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการเข้าร่วมโครงการระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ E-Tax Invoice และ E-Receipt โดยใช้วิธีเก็บแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและธุรกิจขนาดใหญ่ ประเภทธุรกิจขายสินค้าและให้บริการ ในกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 แห่ง ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านการรับรู้ประโยชน์ ด้านการรับรู้ความเสี่ยง ด้านทัศนคติของผู้ประกอบการ ด้านอิทธิพลทางสังคม และปัจจัยด้านสมรรถนะภาครัฐในการสนับสนุนเกี่ยวกับเทคโนโลยีและบุคลากร ส่งผลต่อความสำเร็จในการเข้าร่วมโครงการ สำหรับการรับรู้ความเสี่ยงที่แม้ว่าจะมีผลทางลบให้กับผู้ประกอบการ แต่กลับพบว่า ผู้ประกอบการที่ตัดสินใจเข้าร่วมโครงการส่วนใหญ่มีการรับรู้ความเสี่ยงในระดับมาก เนื่องจากถ้าประเมินแล้วความเสี่ยงอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ ผู้ประกอบการก็จะยังคงตัดสินใจเข้าร่วมระบบ นอกจากนี้ยังพบว่า ปัจจัยพื้นฐานของผู้ประกอบการที่แตกต่างกัน คือ ประเภทธุรกิจ รายได้ และขนาดธุรกิจ มีผลต่อการตัดสินใจเข้าร่วมระบบไม่แตกต่างกัน

จิรภัทร มิชันหมาก และคณะ (2564) ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานแอปพลิเคชันเป่าตัง โดยใช้วิธีวิจัยเชิงปริมาณเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างเฉพาะผู้ที่มีประสบการณ์การใช้งานแอปพลิเคชันเป่าตังในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน 400 คน ผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณด้วยวิธี Stepwise พบว่า ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการใช้งานแอปพลิเคชันเป่าตัง ปัจจัยด้านประโยชน์จากการใช้งานแอปพลิเคชันเป่าตัง และปัจจัยด้านความยากง่ายในการใช้งานแอปพลิเคชันเป่าตังมีอิทธิพลทางบวกต่อการยอมรับการใช้งานแอปพลิเคชันเป่าตัง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

สุกฤตา บุรินทร์วัฒนา และคณะ (2564) ศึกษาเรื่อง อิทธิพลของการยอมรับเทคโนโลยีต่อความตั้งใจใช้งานระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ทำบัญชีในประเทศไทย เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ มีกลุ่มตัวอย่างเป็นนักบัญชีซึ่งจำแนกตามภูมิภาคต่างๆ จำนวน 400 คน ผลการวิจัยพบว่า การรับรู้ถึงประโยชน์ การรับรู้ต้นทุนทางการเงิน การสนับสนุนของผู้บริหารระดับสูง และการสนับสนุนจากภาครัฐ มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความตั้งใจใช้งานระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ทำบัญชีในประเทศไทย

เกียรติภูมิ นาควรรณกิจ (2564) ได้ศึกษาเรื่อง การยอมรับเทคโนโลยี ความเป็นเอกลักษณ์และการรับรู้ความเสี่ยง ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้แอปพลิเคชัน TikTok กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ใช้งานแอปพลิเคชัน TikTok จำนวน 185 คน ผลการวิจัยพบว่า การยอมรับเทคโนโลยีด้านประโยชน์ที่ได้รับ และความเป็นเอกลักษณ์ของแอปพลิเคชันด้านเพลง มีผลต่อการตัดสินใจใช้แอปพลิเคชัน TikTok ในขณะที่การยอมรับเทคโนโลยีด้านความง่าย และการรับรู้ความเสี่ยงในด้านจิตวิทยา ด้านเวลา ด้านความปลอดภัยของข้อมูล ด้านความเป็นส่วนตัว ด้านการเงิน และด้านประสิทธิภาพ ไม่มีผลต่อการตัดสินใจใช้แอปพลิเคชัน TikTok

Dewi and Ketut (2020) ได้ทำการศึกษาเรื่อง อิทธิพลของการรับรู้ความเสี่ยงและการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงที่มีต่อความตั้งใจใช้งานต่อเนื่องโดยมีความไว้วางใจเป็นตัวแปรส่งผ่านของผู้ใช้ GoPay ในเมืองเดนปาซาร์ ประเทศอินโดนีเซีย โดย GoPay เป็นบริการกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Wallet) ที่อยู่ในแอปพลิเคชัน Go-Jek ซึ่งมีมูลค่าส่วนแบ่งในตลาด e-Wallet อยู่ถึงร้อยละ 61 ในอินโดนีเซีย สำหรับการวิจัยนี้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณสุ่มตัวอย่างแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็น โดยมีกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 140 คน ผลการวิจัยพบว่า การรับรู้ความเสี่ยงมีอิทธิพลโดยตรงเชิงลบกับความตั้งใจในการใช้งานต่อเนื่องอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติหมายความว่า การรับรู้ความเสี่ยงของผู้ใช้ GoPay ที่มากขึ้น ส่งผลให้ความตั้งใจในการใช้งานต่อเนื่องลดลง นอกจากนี้ การรับรู้ความเสี่ยงยังมีอิทธิพลโดยตรงเชิงลบกับความไว้วางใจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติอีกด้วย นั่นคือ ยิ่งผู้ใช้ GoPay รับรู้ความเสี่ยงสูง ความไว้วางใจของผู้ใช้ก็ยิ่งลดลง แต่ถ้าวการรับรู้ความเสี่ยงลดลง ผู้ใช้ GoPay ก็จะมี ความไว้วางใจมากขึ้น และความไว้วางใจนี้ก็จะส่งผลในทางบวกต่อความตั้งใจในการใช้งานอย่างต่อเนื่องด้วย

Bahari et al. (2020) ศึกษาเรื่อง การรับรู้ความง่าย รับรู้ประโยชน์และความสบายใจของผู้ใช้ระบบ E-Invoice กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ใช้งานระบบ E-Invoice ในสำนักงานภาษี Maros ประเทศอินโดนีเซีย จำนวน 100 คน ผลการศึกษาพบว่า การรับรู้ว่าง่าย การรับรู้ประโยชน์ และความสบายใจมีอิทธิพลทางบวกต่อผู้ใช้งานระบบ E-Invoice ในสำนักงานภาษี Maros ประเทศอินโดนีเซียอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยเชื่อว่าระบบนั้นใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน ไม่ต้องใช้ความพยายามมากในกระบวนการทำงาน และปราศจากปัญหาความผิดพลาด ตอบสนองความพึงพอใจ ทำให้มีทัศนคติที่ดีต่อการใช้งาน จนนำไปสู่การใช้งานต่อเนื่อง

ณัฐพล สุทธิศักดิ์ศรี (2563) ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่าน Mobile Banking ของธนาคารออมสินในเขตราชบุรี สุ่มตัวอย่างประชากรด้วยวิธีการสุ่มแบบเจาะจง (Purposive Sampling) คือ เลือกเฉพาะผู้ที่ใช้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่าน Mobile Banking (MyMo) ในเขตจังหวัดราชบุรี จำนวน 400 คน ผลการวิจัยพบว่า อิทธิพลของความไว้วางใจ การยอมรับเทคโนโลยีด้านการรับรู้ถึงความง่ายและด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ ส่งผลทางบวกต่อความตั้งใจใช้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่าน Mobile Banking ของลูกค้าธนาคารออมสินในเขตราชบุรี และอิทธิพลของความตั้งใจใช้บริการส่งผลทางบวกต่อการใช้งานจริงในบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่าน Mobile Banking ของลูกค้าธนาคารออมสินในเขตราชบุรี

สโรชา สาตร์บำรุง (2563) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ กรณีศึกษา งานสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร กรมศุลกากร ใช้ระเบียบวิธีการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Method) โดยการวิจัยเชิงคุณภาพใช้การสัมภาษณ์เชิงลึกกับกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้เกี่ยวข้องกับการใช้งานระบบ จำนวน 8 คน และการวิจัยเชิงปริมาณมีกลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ใช้งานระบบ จำนวน 567 คน ผลการวิจัยเชิงคุณภาพพบว่า ปัจจัยการรับรู้ประโยชน์ด้านการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน ลดต้นทุนด้านเอกสาร ลดข้อผิดพลาดจากการทำงานมีผลต่อการยอมรับระบบ เพราะปัจจุบันเทคโนโลยีเป็นสิ่งที่จำเป็นในการทำงานและช่วยให้งานสำเร็จได้รวดเร็วขึ้น สำหรับปัจจัยการรับรู้ความง่ายมีผลต่อการยอมรับระบบของผู้ใช้งาน ทั้งนี้ เนื่องจากเป็นระบบที่ถูกพัฒนาขึ้นใหม่ผู้ใช้งานจึงคาดหวังให้ระบบมีรูปแบบที่ใช้งานได้ง่าย มีความน่าเชื่อถือ และได้รับการอำนวยความสะดวก สนับสนุนจากองค์กร นอกจากนี้ผลการศึกษายังพบว่ากลุ่มผู้ใช้งานที่แตกต่างกันมีผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบแตกต่างกันด้วย

ปฐมภรณ์ บำรุงผล (2563) ศึกษาเรื่อง การยอมรับเทคโนโลยีและคุณภาพระบบสารสนเทศที่ส่งผลต่อการตั้งใจใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ยื่นภาษีในธุรกิจภาคอุตสาหกรรม กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตของธุรกิจภาคอุตสาหกรรมในเขตพื้นที่ความรับผิดชอบสำนักงานสรรพากรภาค 1-6 จำนวน 400 คน ผลการวิจัยพบว่า ด้านคุณภาพ ด้านความปลอดภัย ด้านความคาดหวังในการพยายาม ด้านอิทธิพลสังคม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านความไว้วางใจ ส่งผลต่อการยื่นแบบของธุรกิจภาคอุตสาหกรรมและขนาดกิจการที่แตกต่างกัน มีการตั้งใจใช้บริการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตแตกต่างกัน

สุวิชาติ เสาสูง (2563) ศึกษาเรื่อง คุณภาพของระบบและทัศนคติของผู้ใช้ที่มีผลต่อการใช้บริการระบบภาษีอิเล็กทรอนิกส์ของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานคร ทำการวิจัยด้วยระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ มีกลุ่มตัวอย่างเป็นนักบัญชีในธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 392 คน ผลการวิจัยสรุปได้ว่า ด้านการยอมรับการใช้ระบบตามทฤษฎี TAM มีปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจเชิงพฤติกรรมในการยอมรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศด้วยกันทั้งสิ้น 3 ปัจจัย ได้แก่ การรับรู้ถึงประโยชน์ที่จะได้รับการใช้งานจริง รับรู้ความง่ายต่อการใช้งานระบบ และคุณภาพของระบบที่มีความปลอดภัยสูง

เจษฎา วานิชสัมพันธ์ (2563) ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยการยอมรับไบโอเมตริกซ์อิเล็กทรอนิกส์ของผู้บริโภคที่ซื้อสินค้าในซูเปอร์มาร์เก็ตของห้างสรรพสินค้าค้าขายหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ด้วยการวิจัยเชิงปริมาณใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้บริโภคที่ซื้อสินค้าในซูเปอร์มาร์เก็ตของห้างสรรพสินค้าค้าขายหนึ่งในกรุงเทพฯ จำนวน 385 ตัวอย่าง ผลการวิจัยพบว่า การยอมรับด้านเทคโนโลยีด้านการรับรู้ประโยชน์มีระดับความคิดเห็นในลำดับสูงสุด เนื่องจากทำให้เกิดความสะดวก ลดเวลาในการรอคอยการออกเอกสาร สามารถตรวจสอบข้อมูลย้อนหลังได้ และลดขยะที่เกิดจากใบเสร็จรับเงินแบบกระดาษ

ชรินทร์ เขียวรัตนา (2563) ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการ QR Code ผ่านสมาร์ตโฟน กรณีศึกษา ลูกค้านาคาการกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ใช้บริการ จำนวน 400 คน ผลการศึกษพบว่า ปัจจัยด้านอิทธิพลทางสังคมมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการ QR Code ผ่านสมาร์ตโฟน มากที่สุด ($\text{Beta}=0.351$, $t=8.846$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ณัฐธณิษย์ ธรรมมาวุฒิ (2563) ได้ทำวิจัยเรื่อง การศึกษาเชิงสำรวจปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้เทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตของสรรพสิ่งในวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมภาคอุตสาหกรรมการผลิตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ประเทศไทย มีกลุ่มตัวอย่างจำนวน 117 คน ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยการยอมรับการใช้เทคโนโลยี IoTs ด้านแรงจูงใจจากรัฐบาล ด้านการรับรู้คุณค่า ด้านการบูรณาการเชิงกลยุทธ์ และด้านการบูรณาการการดำเนินงาน ส่งผลต่อการยอมรับการใช้เทคโนโลยี IoTs ของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

เสาวลักษณ์ พูลทรัพย์ (2562) ศึกษาเรื่อง การยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อความตั้งใจใช้บริการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ของสำนักงานประกันสังคม โดยใช้วิจัยเชิงปริมาณ ผลการศึกษพบว่า การยอมรับเทคโนโลยีด้านความง่ายในการใช้งาน และด้านความไว้วางใจระบบ มีผลต่อความตั้งใจใช้บริการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ของสำนักงานประกันสังคม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติตามลำดับ แต่การยอมรับเทคโนโลยี ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์และด้านการรับรู้ความเสี่ยง ไม่มีผลต่อความตั้งใจใช้บริการ e-Payment ของสำนักงานประกันสังคม

อรรณณ นิยมมั่งมี (2562) ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการรับชำระเงินด้วย QR Code ของผู้ค้ารายย่อย เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณมีกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้ประกอบการผู้ค้ารายย่อย ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ ด้านความง่ายในการใช้งาน ด้านอิทธิพลทางสังคม และด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน ส่งผลทางบวกต่อความตั้งใจใช้บริการรับชำระเงินด้วย QR Code ของผู้ค้ารายย่อย ในขณะที่ด้านการรับรู้ความเสี่ยงส่งผลทางลบต่อความตั้งใจใช้บริการรับชำระเงินด้วย QR Code ของผู้ค้ารายย่อย

ภาณุกร เตชะชุนหกิจ และศุภชาติ เอี่ยมรัตนกุล (2562) ได้ศึกษาเรื่อง อิทธิพลการยอมรับเทคโนโลยีและคุณภาพบริการอิเล็กทรอนิกส์ ที่ส่งผลต่อการใช้งานระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ โดยศึกษาปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยี และปัจจัยด้านคุณภาพในการให้บริการเทคโนโลยี ที่มีผลต่อความพึงพอใจเทคโนโลยี และศึกษาปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยีผ่านคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อความพอใจในการใช้งานเทคโนโลยี โดยกลุ่มตัวอย่างคือ ผู้ที่เคยใช้งานระบบมาก่อน จำนวน 455 คน และเก็บข้อมูลจากแบบสอบถาม ซึ่งผลการศึกษาพบว่า ในด้านการยอมรับเทคโนโลยี กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับด้านการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน และความง่ายในการใช้งาน ในระดับมากที่สุด และให้ความสำคัญกับทัศนคติต่อการใช้งานในระดับมาก ส่วนในด้านคุณภาพ กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับการบรรลุเป้าหมายและความสามารถของระบบในระดับมากที่สุด

กษมา จินกุล (2562) ได้ศึกษาเรื่อง การรับรู้ความเสี่ยงและความไว้วางใจที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านธนาคารบนมือถือของลูกค้าธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสงขลา โดยใช้แบบสอบถามออนไลน์เก็บข้อมูลกลุ่มตัวอย่างที่เป็นลูกค้าธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสงขลา ที่ยังไม่เคยใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านธนาคารบนมือถือกับทางธนาคาร จำนวน 385 คน ผลการวิจัยพบว่า การรับรู้ความเสี่ยงรวมมีอิทธิพลทางลบต่อความไว้วางใจในการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านธนาคารบนมือถือ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ การรับรู้ความเสี่ยงด้านเวลาและด้านประสิทธิภาพ มีอิทธิพลทางลบต่อความตั้งใจในการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านธนาคารบนมือถือ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

โอบนิธิ วรรณวงศ์ (2562) ได้ศึกษาเรื่อง การยอมรับเทคโนโลยีการชำระเงินผ่านระบบคิวอาร์โค้ด (QR Code) กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ใช้บริการชำระเงินผ่านระบบ QR Code ทั้งเคยใช้บริการและไม่เคยใช้บริการแต่สนใจจะใช้บริการ ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านการรับรู้ประโยชน์ที่ได้รับจากเทคโนโลยีสารสนเทศ ส่งผลเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญต่อทัศนคติที่มีต่อการใช้งานและการใช้งานจริง โดยการที่รัฐบาล และธนาคารได้ประชาสัมพันธ์ถึงความโดดเด่นของระบบ QR Code ทำให้ผู้ใช้บริการรับรู้ถึงประโยชน์ ทั้งด้านความสะดวก ความรวดเร็ว ความปลอดภัยในการชำระเงิน รวมถึงยังช่วยลดต้นทุนด้านการเงินด้วย สำหรับปัจจัยด้านการรับรู้ว่าง่ายต่อการใช้งาน ก็ส่งผลเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญต่อทัศนคติที่มีต่อการใช้งานและการใช้งานจริง ในด้านการใช้งานที่ไม่ซับซ้อน ยุ่งยาก ใช้เวลาในการเรียนรู้ทำความเข้าใจระบบไม่นาน

ภรภัค นิลคัมภีร์ (2562) เรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการใช้งานระบบสารสนเทศทางการบัญชี กรณีศึกษา : ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในภาคตะวันออก มีกลุ่มตัวอย่างเป็นนักบัญชี จำนวน 400 คน ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านองค์กร คือ โครงสร้างขององค์กร การสนับสนุนจากผู้บริหาร และปัจจัยการรับรู้ความง่ายในการใช้ระบบสารสนเทศทางการบัญชีมีอิทธิพลทางบวกต่อประสิทธิภาพการใช้งานระบบสารสนเทศทางการบัญชี

ภิญญา กลิ่นทองคำ (2561) ได้ศึกษาเรื่อง การยอมรับเทคโนโลยีและการรับรู้ความเสี่ยงที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจชำระเงินค่าสินค้าและบริการด้วยระบบ QR Payment ของผู้บริโภคที่ซื้อสินค้าในห้างซูเปอร์มาร์เก็ตแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ใช้วิธีวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างคือ ผู้บริโภคที่ซื้อสินค้าในห้างซูเปอร์มาร์เก็ตแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครที่เคยชำระเงินค่าสินค้าและบริการด้วยระบบ QR Payment ผลการศึกษาวิจัยพบว่า ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับ การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน และปัจจัยด้านการรับรู้ความเสี่ยงมีอิทธิพลทางบวกต่อการตัดสินใจชำระเงินค่าสินค้าและบริการด้วยระบบ QR Payment

อาริสรา นนทะคุณ (2561) ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางออนไลน์ ในเขตกรุงเทพมหานคร ด้วยการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยการคาดหวังถึงประสิทธิภาพ ด้านการช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการยื่นแบบ และประโยชน์ในการช่วยเพิ่มความปลอดภัยส่งผลทางบวกต่อการเลือกใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางออนไลน์

จิรสิน มีลาภ และคณะ (2561) ศึกษาเรื่อง ความตั้งใจในการใช้สื่อสังคมออนไลน์เพื่อการประกอบธุรกิจ กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ประกอบการในจังหวัดสงขลา ผลการเปรียบเทียบจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ผู้ประกอบการที่มีระยะเวลาในการประกอบการ และรูปแบบของกิจการแตกต่างกันมีความตั้งใจในการใช้สื่อสังคมออนไลน์เพื่อการประกอบธุรกิจแตกต่างกัน

กันยา มั่นคง (2561) ศึกษาเรื่อง องค์ประกอบของการยอมรับระบบบริการจัดทำและนำส่งข้อมูลใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ (E-Tax Invoice) ของผู้ประกอบการในจังหวัดกำแพงเพชร มีกลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ประกอบการ จำนวน 392 ราย ผลการวิจัยพบว่า ด้านการตัดสินใจเลือกใช้ระบบ ด้านประสิทธิภาพการใช้งาน ด้านความง่ายต่อการใช้งาน และด้านความสะดวกมีผลต่อการยอมรับระบบ E-Tax Invoice อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

Farzianpour et al. (2014) ได้ศึกษาเรื่อง ผลกระทบของการรับรู้ความเสี่ยงของผู้บริโภคที่มีต่อการยอมรับใช้บริการธนาคารออนไลน์ ด้วยการวิจัยเชิงปริมาณใช้วิธีสุ่มตัวอย่างตามสะดวก กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาเป็นลูกค้าของธนาคาร Mellat ประเทศอิหร่าน จำนวน 384 คน โดยทำการศึกษาตัวแปรการรับรู้ความเสี่ยง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านสูญเสียเวลา ด้านประสิทธิภาพ ด้านสังคม ด้านความปลอดภัย และด้านความเป็นส่วนตัว ผลการวิจัยพบว่า การรับรู้ความเสี่ยง

ทั้ง 5 ด้านมีผลกระทบต่อการรับรู้ความเสี่ยงโดยรวม และการรับรู้ความเสี่ยงโดยรวมมีอิทธิพลทางตรงเชิงลบกับการยอมรับการใช้บริการธนาคารออนไลน์ นั่นคือ เมื่อผู้บริโภครับรู้ความเสี่ยงเพิ่มขึ้น จะทำให้การยอมรับการใช้บริการธนาคารออนไลน์ลดลง และเมื่อผู้บริโภครับรู้ความเสี่ยงลดลง ก็จะทำให้การยอมรับการใช้บริการธนาคารออนไลน์เพิ่มขึ้น ซึ่งความเสี่ยงด้านความเป็นส่วนตัวมีผลกระทบมากที่สุด ดังนั้น สามารถนำผลการศึกษานี้ไปใช้ในการวางแผนลำดับความสำคัญในการลดความเสี่ยงของลูกค้า โดยการลดความเสี่ยงด้านความเป็นส่วนตัวควรได้รับการพิจารณาให้มีความสำคัญมากที่สุด

จากการศึกษางานวิจัยดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยสรุปได้ว่า ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ด้านการรับรู้ว่าง่ายในการใช้งาน ด้านอิทธิพลทางสังคม และด้านการรับรู้ความเสี่ยง เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับระบบและเทคโนโลยีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติมากที่สุด โดยมีอิทธิพลทั้งในเชิงบวกและเชิงลบ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงนำปัจจัยเหล่านี้มาเป็นตัวแปรต้นที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt ของผู้ประกอบการในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21 ซึ่งสรุปงานวิจัยที่ได้ทำการศึกษา ดังตารางที่ 2.2

ตารางที่ 2.2 สรุปการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัย/ปี	ตัวแปรที่ใช้ศึกษาในงานวิจัย			
	การรับรู้ถึงประโยชน์	การรับรู้ว่าง่าย	อิทธิพลทางสังคม	การรับรู้ความเสี่ยง
สาธุณ ดำแลليب (2566)	✓	✓		✓
ทวีพร ตริผ่อง และคณะ (2566)	✓	✓	✓	
กฤติน หนูเจริญกุล และปริณภา จิตราภรณ์(2566)	✓	✓		
อริสรา ธนภาวัฒน์ และสมบุญ สาระพัด (2566)			✓	
ศักดิ์รินทร์ อินภิรมย์ และคณะ (2565)			✓	✓
พีรวัฒน์ คงเป็นไทย (2565)	✓	✓	✓	
ทิพย์วรรณ ทองสวัสดิ์ (2565)				✓
พรชัย ชันทะวงศ์ และคณะ (2565)			✓	
พรลภัส สถานพงษ์ (2564)	✓		✓	✓
จิรภัทร มิชันหมาก และคณะ (2564)	✓	✓		
สุกฤตา บุรินทร์วัฒนา และคณะ (2564)	✓		✓	
เกียรติภูมิ นาควรรณกิจ (2564)	✓	✓		✓

(ต่อ) ตารางที่ 2.2 สรุปการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัย/ปี	ตัวแปรที่ใช้ศึกษาในงานวิจัย			
	การรับรู้ถึงประโยชน์	การรับรู้ว่าง่าย	อิทธิพลทางสังคม	การรับรู้ความเสี่ยง
สโรชา สาตร์บำรุง (2563)	✓	✓		
ชรินทร์ เขียวรัตนา (2563)			✓	
เจษฎา วานิชสัมพันธ์ (2563)	✓			
ณัฐพล สุทธิศักดิ์ศรี (2563)	✓	✓		
สุวิชาดา เสาสูง (2563)	✓	✓		
ณัฐณิชนพิชัย ธรรมมาวุฒิ (2563)			✓	
ปฐมภรณ์ บำรุงผล (2563)	✓	✓	✓	
ภรภัค นิลคัมภีร์ (2562)	✓			
กษมา จินกุล (2562)				✓
เสาวลักษณ์ พูลทรัพย์ (2562)	✓	✓		✓
ภานุกร เตชะชุนหกิจ และคณะ (2562)	✓	✓		
อรรรณ นียมมั่งมี (2562)	✓	✓	✓	✓
โอบนิธิ วชิราวุธ (2562)	✓	✓		
ภรภัค นิลคัมภีร์ (2562)		✓		
ภิญญา กลิ่นทองคำ (2561)	✓	✓		✓
อาริสรา นนทะคุณ (2561)		✓	✓	
จิรสิน มีลาภ และคณะ (2561)	✓			
กัญญา มั่นคง (2561)		✓		
Zainavy et al. (2023)	✓	✓		✓
Dewi and Ketut (2020)				✓
Bahari, Mus and Mursalim (2020)	✓	✓		
Farzianpour et al. (2014)				✓

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

การศึกษางานวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับระบบใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ (e-Tax invoice & e-Receipt) ของผู้ประกอบการในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21 ผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาค้นคว้าตามลำดับ ดังนี้

- 3.1 วิธีการศึกษาวิจัย
- 3.2 ประชากรที่ใช้ในการศึกษา
- 3.3 กลุ่มตัวอย่าง
- 3.4 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.5 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.6 การตรวจสอบเครื่องมือวิจัย
- 3.7 แหล่งที่มาของข้อมูล
- 3.8 การวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 วิธีการศึกษาวิจัย

เพื่อให้การศึกษามีเรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับระบบใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ (e-Tax invoice & e-Receipt) ของผู้ประกอบการในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21” ตรงตามวัตถุประสงค์ในงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยจึงใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research Method) โดยมีแบบสอบถามออนไลน์ (Online Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลที่สามารถนำมาแปลค่าการวัดเป็นตัวเลขได้ แล้วนำมาวิเคราะห์และนำเสนอข้อมูลตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย

3.2 ประชากรที่ใช้ในการศึกษา

ผู้วิจัยเลือกศึกษาเฉพาะผู้ประกอบการที่จดทะเบียนกับกรมพัฒนาธุรกิจการค้าที่มีสถานะยังดำเนินกิจการอยู่ โดยมีสถานประกอบการตั้งอยู่ในเขตรับผิดชอบของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21 ซึ่งฐานข้อมูลของผู้ประกอบการอ้างอิงจากข้อมูลบนเว็บไซต์ของกรมสรรพากรและกรมพัฒนาธุรกิจการค้า จำนวน 29,191 ราย (กรมพัฒนาธุรกิจการค้า, 2567) ข้อมูล ณ วันที่ 12 มีนาคม พ.ศ.2567

3.3 กลุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยคำนวณหากลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรการคำนวณ Taro Yamane (Yamane, 1973) เป็นการหาขนาดกลุ่มตัวอย่างในกรณีที่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน โดยกำหนดระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และสัดส่วนของความคลาดเคลื่อนที่สามารถยอมรับให้เกิดขึ้นได้ร้อยละ 5 ซึ่งทำการคำนวณได้ดังนี้

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

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

ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ได้จากการคำนวณเท่ากับ 395 ตัวอย่าง ทั้งนี้เพื่อป้องกันความคลาดเคลื่อนจากการเก็บตัวอย่าง และเพื่อให้ผลการวิจัยมีความน่าเชื่อถือยิ่งขึ้น ผู้วิจัยจึงเพิ่มขนาดของกลุ่มตัวอย่างจาก 395 ตัวอย่าง เป็น 400 ตัวอย่าง ซึ่งผู้วิจัยได้เลือกกลุ่มตัวอย่างโดยใช้หลักการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ในการเลือกตัวแทนที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เพื่อให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการศึกษาวิจัย โดยเลือกเก็บตัวอย่างเฉพาะผู้ประกอบการที่จดทะเบียนกับกรมพัฒนาธุรกิจการค้าที่มีสถานะยังดำเนินกิจการอยู่ และมีสถานประกอบการตั้งอยู่ในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21 เพื่อทำการตอบแบบสอบถามจนครบจำนวน 400 ชุด

3.4 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามออนไลน์ (Online Questionnaire) ที่สร้างขึ้นจาก Google Forms ซึ่งผู้วิจัยแจกแบบสอบถามด้วยการส่งลิงก์ข้อมูลหรือรหัสคิวอาร์ (QR Code) ด้วยตนเองให้กับกลุ่มตัวอย่างที่มาติดต่องาน ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21 และส่งให้กับกลุ่มตัวอย่างรายอื่นผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ เช่น อีเมล แอปพลิเคชันไลน์ เพื่อให้ได้ข้อมูลครบถ้วนตามจำนวนที่ต้องการ

ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ

ในการสร้างเครื่องมือ ผู้วิจัยได้ดำเนินการดังนี้

1. ทำการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยี แนวคิด การรับรู้ความเสี่ยง กระบวนการยอมรับนวัตกรรม บททศความวิชาการ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยพิจารณาถึงรายละเอียดต่าง ๆ เป็นกรอบในการสร้างแบบสอบถาม
2. สร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานผู้ประกอบการ ประกอบด้วย ประเภทธุรกิจหลัก ขนาดกิจการ ระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจ และสถานะการใช้งานระบบ ลักษณะเป็นแบบสอบถามรายการ (Check List) แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านต่างๆ ที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt ของผู้ประกอบการในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21 ได้แก่ ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ ด้านการรับรู้ว่าการใช้งานด้านอิทธิพลทางสังคม และด้านการรับรู้ความเสี่ยง แบบสอบถามเกี่ยวกับการยอมรับการใช้งานระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt ลักษณะเป็นแบบสอบถามมาตรวัดของลิเคิร์ต (Likert Scale) และแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นเพิ่มเติม ข้อเสนอแนะ ปัญหา และอุปสรรคในการยอมรับการใช้งานระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt ลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด (Open Ended Question) เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูล
3. นำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้พัฒนาขึ้น นำเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อพิจารณาตรวจสอบความถูกต้อง และปรับปรุงตามข้อเสนอแนะเพิ่มเติม
4. นำแบบสอบถามส่งให้กับกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย โดยให้กลุ่มตัวอย่างกรอกแบบสอบถามออนไลน์ด้วยตนเอง

3.5 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้สร้างเครื่องมือในการเก็บข้อมูลโดยสร้างขึ้นจากการสังเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ครอบคลุมและสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานของผู้ประกอบการ ประกอบด้วย ประเภทธุรกิจหลัก ขนาดกิจการ ระยะเวลาดำเนินการ และสถานะการใช้งานระบบ โดยเป็นคำถามแบบปลายปิด ให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบได้เพียงคำตอบเดียว (Check List) จำนวน 4 ข้อหลัก เพื่อใช้วิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของผู้ประกอบการที่ทำแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt ของผู้ประกอบการในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21 จำนวน 4 ปัจจัย รวม 20 ข้อ ประกอบด้วย

- | | |
|--|-------------|
| 1) ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ | จำนวน 5 ข้อ |
| 2) ปัจจัยด้านการรับรู้ว่าง่ายในการใช้งาน | จำนวน 5 ข้อ |
| 3) ปัจจัยด้านอิทธิพลทางสังคม | จำนวน 5 ข้อ |
| 4) ปัจจัยด้านการรับรู้ความเสี่ยง | จำนวน 5 ข้อ |

เพื่อประเมินระดับความคิดเห็นในแต่ละปัจจัยของผู้ตอบแบบสอบถาม ชนิดคำถาม เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ ตามมาตรวัดของลิเคิร์ต (Likert scale) โดยให้ค่าคะแนนประเมิน ดังนี้

- | | | |
|---------|---------|------------------------------|
| ระดับ 5 | หมายถึง | มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด |
| ระดับ 4 | หมายถึง | มีระดับความคิดเห็นมาก |
| ระดับ 3 | หมายถึง | มีระดับความคิดเห็นปานกลาง |
| ระดับ 2 | หมายถึง | มีระดับความคิดเห็นน้อย |
| ระดับ 1 | หมายถึง | มีระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด |

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับการยอมรับการใช้งานระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt ของผู้ประกอบการในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21 ชนิดคำถาม เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ จำนวน 5 ข้อ ตามมาตรวัดของลิเคิร์ต (Likert scale) โดยให้ค่าคะแนนประเมิน ดังนี้

- | | | |
|---------|---------|----------------------------|
| ระดับ 5 | หมายถึง | มีระดับการยอมรับมากที่สุด |
| ระดับ 4 | หมายถึง | มีระดับการยอมรับมาก |
| ระดับ 3 | หมายถึง | มีระดับการยอมรับปานกลาง |
| ระดับ 2 | หมายถึง | มีระดับการยอมรับน้อย |
| ระดับ 1 | หมายถึง | มีระดับการยอมรับน้อยที่สุด |

ในการวิเคราะห์ข้อมูลของแบบสอบถามส่วนที่ 2 และส่วนที่ 3 จะใช้เกณฑ์เฉลี่ยในแต่ละระดับชั้นโดยใช้สูตรการคำนวณความกว้างของอันตรภาคชั้น (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2560) ดังนี้

$$\begin{aligned}
 \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{(\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด})}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 \text{แทนค่า} \quad \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{(5 - 1)}{5} \\
 &= 0.8
 \end{aligned}$$

กำหนดเกณฑ์เฉลี่ยของระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับของผู้ประกอบการ ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	1.00 – 1.80	มีระดับความคิดเห็น/ระดับการยอมรับน้อยที่สุด
คะแนนเฉลี่ย	1.81 – 2.60	มีระดับความคิดเห็น/ระดับการยอมรับน้อย
คะแนนเฉลี่ย	2.61 – 3.40	มีระดับความคิดเห็น/ระดับการยอมรับปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย	3.41 – 4.20	มีระดับความคิดเห็น/ระดับการยอมรับมาก
คะแนนเฉลี่ย	4.21 – 5.00	มีระดับความคิดเห็น/ระดับการยอมรับมากที่สุด

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นเพิ่มเติม ข้อเสนอแนะ ปัญหา และอุปสรรคในการยอมรับการใช้ระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt ของผู้ประกอบการในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21 มีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด (Open-ended Questions) เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นเพิ่มเติม

3.6 การตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

ผู้วิจัยได้ดำเนินการตรวจสอบเครื่องมือวิจัย โดยมีขั้นตอนดังนี้

1. ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสารทางวิชาการ และงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง
2. กำหนดประเด็นและขอบเขตของคำถามให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของงานวิจัย เพื่อนำมาสร้างแบบสอบถามให้ครอบคลุมเนื้อหาของกรอบแนวคิดที่ต้องการจะศึกษาลักษณะของคำถามคำตอบเพื่อให้ผู้ที่ตอบแบบสอบถามเข้าใจได้ง่าย โดยมีอาจารย์ที่ปรึกษาเป็นผู้ตรวจสอบ และให้คำแนะนำ จากนั้นนำมาแก้ไขปรับปรุงตามข้อเสนอแนะ
3. ผู้วิจัยทำการตรวจสอบความถูกต้องของเครื่องมือวิจัยโดยการนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วมาทดสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยใช้การวิเคราะห์ดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence: IOC) ในการพิจารณาเนื้อหาของข้อคำถามแต่ละข้อว่า ภาษาที่ใช้ในแบบสอบถามเป็นอย่างไร เนื้อหาของข้อคำถามวัดได้ตรงตามเนื้อหาของตัวแปรที่ต้องการจะวัดหรือไม่นั้น ผู้วิจัยได้ขอความอนุเคราะห์ผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่าน (ดังรายนามในภาคผนวก ข) ซึ่งเป็นผู้มีความเชี่ยวชาญด้านการวิจัย ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านบัญชีและภาษีอากร และองค์ความรู้อื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับหัวข้อที่ผู้วิจัยศึกษา โดยจัดทำหนังสือจากหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตเพื่อเรียนเชิญผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาก่อนนำไปทดลองใช้ (Try-out) ซึ่งผู้ทรงคุณวุฒิได้นำนิยามศัพท์ นิยามเชิงปฏิบัติการ และวัตถุประสงค์ของการศึกษาวิจัยมาพิจารณาความสอดคล้องกับข้อคำถามพร้อมกรอกผลการพิจารณา โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

- ให้ +1 เมื่อแน่ใจว่าข้อคำถามสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ที่ต้องการศึกษา
 ให้ 0 เมื่อไม่แน่ใจว่าข้อคำถามสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ที่ต้องการศึกษา
 ให้ -1 เมื่อแน่ใจว่าข้อคำถามไม่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ที่ต้องการศึกษา

จากนั้นนำผลของผู้ทรงคุณวุฒิแต่ละท่านมารวมกันคำนวณหาความตรงเชิงเนื้อหา ซึ่งคำนวณจากความสอดคล้องระหว่างตัวแปรที่ต้องการวัดกับข้อคำถามที่สร้างขึ้น ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามและวัตถุประสงค์ (Rovinelli and Hambleton, 1977) มีสูตรคำนวณดังนี้

$$IOC = \frac{\Sigma R}{n}$$

- เมื่อ IOC = ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์
 R = คะแนนความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ
 n = จำนวนผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด

การคำนวณหาค่า IOC แต่ละข้อคำถามในแบบสอบถาม วัดจากค่าเฉลี่ยและเกณฑ์ที่ยอมรับได้จะต้องสูงกว่า 0.50 (Fornell and Larher, 1981) มีเกณฑ์ประเมินผลค่าดัชนี IOC ดังนี้

1) ข้อคำถามที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.50 – 1.00 มีค่าความตรงผ่านเกณฑ์ สามารถนำไปใช้ในการทดสอบก่อนการใช้งานได้

2) ข้อคำถามที่มีค่า IOC น้อยกว่า 0.50 ไม่ผ่านเกณฑ์ ต้องปรับปรุงแก้ไข

ข้อคำถามสำหรับการวิจัยก่อนการหาค่าดัชนีความสอดคล้องมีทั้งหมดจำนวน 29 ข้อ ซึ่งหลังจากประเมินค่า IOC แล้ว พบว่า ข้อคำถามทุกข้อมีค่า IOC อยู่ระหว่าง 0.67–1.00 แสดงว่ามีค่าความตรงผ่านเกณฑ์ ข้อคำถามสามารถวัดได้ตรงกับวัตถุประสงค์การวิจัย ดังตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 ผลการวิเคราะห์ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC)

ข้อคำถาม	ความคิดเห็น			ค่า IOC	แปล ผล
	ผู้ทรงคุณวุฒิท่านที่				
	1	2	3		
พื้นฐานของผู้ประกอบการ (A)					
A1 ประเภทธุรกิจหลัก	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
A2 ขนาดกิจการ	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
A3 ระยะเวลาดำเนินกิจการ	+1	0	+1	0.67	ใช้ได้
A4 สถานะการใช้งานระบบของกิจการ	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้

(ต่อ) ตารางที่ 3.1 ผลการวิเคราะห์ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC)

ข้อคำถาม	ความคิดเห็น			ค่า IOC	แปล ผล	
	ผู้ทรงคุณวุฒิท่านที่ 1	2	3			
ด้านการรับรู้ประโยชน์ (Perceived Usefulness: PU)						
PU1 ลดความผิดพลาด	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้	
PU2 ลดเวลา	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้	
PU3 ลดต้นทุน	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้	
PU4 ลดขั้นตอน	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้	
PU5 ตรวจสอบได้	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้	
ด้านการรับรู้ว่าง่าย (Perceived ease of use: PE)						
PE1 เข้าถึงง่าย	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้	
PE2 ขั้นตอนง่าย ไม่ซับซ้อน	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้	
PE3 รูปแบบใช้งานง่าย	0	+1	+1	0.67	ใช้ได้	
PE4 แก้ไขได้ง่าย	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้	
PE5 เรียนรู้โดยใช้เวลาไม่นาน	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้	
ด้านอิทธิพลทางสังคม (Social Influence: SI)						
SI1 ความสำเร็จในการแข่งขัน	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้	
SI2 ภาพลักษณ์ทันสมัย น่าเชื่อถือ	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้	
SI3 ถูกผลักดันโดยบุคคลที่เกี่ยวข้อง	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้	
SI4 นโยบายสนับสนุนจากภาครัฐ	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้	
SI5 ความพร้อมของภาครัฐ	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้	
ด้านการรับรู้ความเสี่ยง (Perceived Risk: PR)						
PR1 ด้านประสิทธิภาพ	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้	
PR2 ด้านความปลอดภัย	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้	
PR3 ด้านการเงิน	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้	
PR4 ด้านสังคม	+1	+1	0	0.67	ใช้ได้	
PR5 ด้านเวลา	0	+1	+1	0.67	ใช้ได้	
การยอมรับการใช้งานระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt (Adoption Process: Y)						
Y1 รับรู้ข่าวสาร	0	+1	+1	0.67	ใช้ได้	
Y2 พยายามหาข้อมูล	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้	
Y3 ประเมินข้อดี-ข้อเสีย	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้	
Y4 เหมาะสมที่จะใช้งาน	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้	
Y5 วางแผนที่จะใช้งาน	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้	

4. ผู้วิจัยได้ดำเนินการปรับปรุงแก้ไขข้อคำถาม ความเหมาะสมของการใช้ภาษา และความถูกต้องครบถ้วนของแบบสอบถามตามคำแนะนำของผู้ทรงคุณวุฒิ โดยไม่มีการตัดข้อคำถามใดจากแบบสอบถาม

5. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try-out) โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มที่ใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ตัวอย่าง เพื่อทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามในแต่ละข้อคำถามของตัวแปรแต่ละตัวว่ามีความสอดคล้องภายใน (Internal consistency) โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α - Coefficient) ในการประเมินความสอดคล้องภายใน ทั้งนี้ ความเชื่อมั่นอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ถ้าตัวชี้วัดเหล่านี้มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ตั้งแต่ 0.7 ขึ้นไป (Hair et al., 2014) มีสมการ ดังนี้

$$\alpha = \frac{n}{n-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right]$$

โดย α คือ สัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่น
 n คือ จำนวนข้อ
 S_i^2 คือ คะแนนความแปรปรวนของรายการแต่ละข้อ
 S_t^2 คือ คะแนนความแปรปรวนของทั้งฉบับ

6. ทำการวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) จากการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามสำหรับทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้โปรแกรมทางสถิติสำเร็จรูป SPSS for Windows ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของข้อคำถามในแต่ละตัวแปร ดังตารางที่ 3.2

ตารางที่ 3.2 แสดงค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของข้อคำถาม

ตัวแปร	ข้อคำถาม	ตัวชี้วัด	Cronbach's Alpha
พื้นฐานผู้ประกอบการ (A)	4 ข้อ	A1-A4	N/A*
ด้านการรับรู้ว่ามีประโยชน์ (PU)	5 ข้อ	PU1-PU5	0.83
ด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน (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

จากตารางที่ 3.2 เมื่อพิจารณาผลการตรวจสอบความเชื่อมั่น พบว่า มีค่า Cronbach's alpha ของแต่ละตัวแปรตั้งแต่ 0.81 ถึง 0.86 และมีค่า Cronbach's alpha ของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ 0.84 ผู้วิจัยจึงสรุปได้ว่า แบบสอบถามมีค่าความเชื่อมั่นอยู่ในระดับสูงกว่าเกณฑ์ที่กำหนดสามารถนำไปใช้ในการเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างจริงในขั้นตอนต่อไปได้

3.7 แหล่งที่มาของข้อมูล

ผู้วิจัยได้ทำการเก็บข้อมูลจากแหล่งข้อมูล 2 ประเภท ดังนี้

ประเภทที่ 1 แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่ผู้วิจัยทำการรวบรวมแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 ตัวอย่าง โดยเก็บรวบรวมข้อมูลตั้งแต่เดือนเมษายน 2567 ถึงเดือนพฤษภาคม 2567

ประเภทที่ 2 แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นข้อมูลที่เก็บรวบรวมจากการทบทวนวรรณกรรม บทความวิชาการ วารสารวิชาการ งานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่างๆ และรวมถึงแหล่งข้อมูลทางอินเทอร์เน็ตที่สามารถสืบค้นได้เกี่ยวกับระบบใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ การยอมรับเทคโนโลยี และการยอมรับนวัตกรรม เพื่อใช้ในการกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย และสามารถใช้อ้างอิงการเขียนรายงานผลการวิจัยได้

3.8 การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อทำการเก็บรวบรวมแบบสอบถามได้ครบถ้วนตามจำนวนของกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดแล้ว ผู้วิจัยจะนำแบบสอบถามที่ตอบแล้วทั้งหมด 400 ชุด มาดำเนินการ ดังต่อไปนี้

1. การตรวจสอบข้อมูล (Editing) ผู้วิจัยตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม ว่ามีข้อมูลขาดหาย (missing data) หรือไม่

2. การลงรหัส (Coding) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามมาลงรหัสที่ได้กำหนดขอบเขตการให้คะแนนไว้แล้ว

3. การประมวลผลข้อมูล (Processing) ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้ลงรหัสเรียบร้อยแล้ว มาทำการประมวลผลข้อมูล โดยใช้โปรแกรมทางสถิติสำเร็จรูป SPSS เพื่อคำนวณค่าทางสถิติต่างๆ นำผลที่ได้มาอภิปรายและสรุปผลการวิจัยต่อไป โดยสถิติที่นำมาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

3.8.1 สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ใช้สำหรับการอธิบายลักษณะของตัวแปรต่างๆ โดยการนำเสนอในรูปแบบตารางและแผนภูมิ ประกอบการแปลความหมายเชิงบรรยาย ได้แก่

1) วิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของผู้ประกอบการ ได้แก่ ประเภทธุรกิจหลัก ขนาดกิจการ ระยะเวลาดำเนินกิจการ และสถานะการใช้งานระบบของกิจการ รวมทั้งข้อมูลการวางแผนที่จะใช้งานระบบในอนาคตของกิจการ สถิติที่ใช้ คือ ความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

2) วิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของปัจจัยด้านต่าง ๆ ได้แก่ ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ ด้านการรับรู้ว่าง่ายในการใช้งาน ด้านอิทธิพลทางสังคม และด้านการรับรู้ความเสี่ยง สถิติที่ใช้ คือ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3) วิเคราะห์ระดับการยอมรับการใช้งานระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt สถิติที่ใช้ คือ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

4) ข้อมูลเกี่ยวกับข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นคำถามปลายเปิด ในแบบสอบถามส่วนที่ 4 นั้น ผู้วิจัยจะนำเสนอผลการวิเคราะห์ด้วยวิธีบรรยายเชิงพรรณนา โดยการแปลความข้อมูลและสรุปใน 2 ประเด็น คือ

- แนวทางในการส่งเสริมให้ผู้ประกอบการใช้งานระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt
- ความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ปัญหา และอุปสรรคอื่นๆ ในการยอมรับการใช้งาน

ระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt

3.8.2 สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ใช้สำหรับวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัย (Hypothesis Testing) ที่ตั้งไว้ ดังนี้

1) วิเคราะห์เปรียบเทียบการยอมรับการใช้งานระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt ที่แตกต่างกันของผู้ประกอบการในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21 จำแนกตามประเภทธุรกิจหลัก ขนาดกิจการ และระยะเวลาดำเนินกิจการ โดยใช้สถิติ One-way ANOVA เปรียบเทียบความแตกต่างมากกว่า 2 กลุ่ม ดังนี้

ทรีทเมนต์ (treatment)						
1	2	3	...	K		
x_{11}	x_{21}	x_{31}	...	x_{k1}		
x_{12}	x_{22}	x_{32}	...	x_{k2}		
x_{13}	x_{23}	x_{33}	...	x_{k3}		
:	:	:	...	:		
x_{1n1}	x_{2n2}	x_{3n3}	...	x_{knk}		
รวม	T_1	T_2	T_3	...	T_k	T
ค่าเฉลี่ย	$\bar{x}_1$	$\bar{x}_2$	$\bar{x}_3$	...	$\bar{x}_k$	$\bar{x}$

เมื่อ	x_{ij}	แทนข้อมูลของทรีทเมนต์ที่ i หน่วยทดลองที่ j
		$i = 1, 2, 3, \dots, k$ และ $j = 1, 2, 3, \dots, n_1$
	T_i	แทนผลรวมของข้อมูลทรีทเมนต์ที่ i
	T	แทนผลรวมของข้อมูลทั้งหมด
	$\bar{x}_i$	แทนค่าเฉลี่ยของข้อมูลทรีทเมนต์ที่ i
	$\bar{x}$	แทนค่าเฉลี่ยของข้อมูลทั้งหมด
	K	แทนจำนวนทรีทเมนต์
	n	แทนจำนวนของข้อมูลทั้งหมด เท่ากับ $n_1 + n_2 + n_3 + \dots + n_k$

กรณีพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจะทำการตรวจสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 หรือระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 โดยใช้สูตรตามวิธี Least Significant Difference: LSD เพื่อเปรียบเทียบผลต่างระหว่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยต้องสุ่มตัวอย่างแต่ละชุดเป็นอิสระกัน ซึ่งเรียกว่า Fisher's LSD (Kirk, 1995: 144–155) มีสมการ ดังนี้

$$LSD = t_{1-\frac{\alpha}{2}, n-k} \sqrt{MSE \left(\frac{1}{n_i} + \frac{1}{n_j} \right)}$$

เมื่อ	LSD	แทน สถิติทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยวิธี Fisher's LSD
	k	แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
	n	แทน จำนวนตัวอย่างทั้งหมด
	MSE	แทน ค่าประมาณของความแปรปรวนของความคลาดเคลื่อน

2) วิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt ซึ่งมีตัวแปรอิสระ (X) จำนวน 4 ตัวแปร ได้แก่ การรับรู้ถึงประโยชน์ (X_1) การรับรู้ว่าง่ายในการใช้งาน (X_2) อิทธิพลทางสังคม (X_3) และการรับรู้ความเสี่ยง (X_4) ที่ส่งผลต่อตัวแปรตาม (Y_1) คือ การยอมรับการใช้งานระบบ (Y) โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) มาทำการวิเคราะห์และพยากรณ์ค่าตัวแปรตามจากตัวแปรอิสระในการศึกษาอิทธิพลหรือผลกระทบของตัวแปรอิสระหรือตัวแปรต้นที่ทำหน้าที่พยากรณ์ตั้งแต่ 2 ตัวขึ้นไปที่มีต่อตัวแปรตาม 1 ตัว เพื่อการทดสอบสมมติฐาน และขนาดของทิศทางความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม โดยมีสมการ ดังนี้

$$y_i = \beta_0 + \beta_1 x_{j1} + \dots + \beta_p x_{jp} + e_i$$

โดยที่	Y	แทน ตัวแปรตาม
	X	แทน ตัวแปรอิสระตัวที่ 1

β_0 แทน ค่าคงที่ (Constant)

E_i แทน ความคลาดเคลื่อนที่เกิดขึ้น

ความหมายของผลลัพธ์ที่ได้จากโปรแกรมสำเร็จรูปเพื่องานวิจัย มีดังนี้

R แทน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ

R Square (R^2) แทน ค่าประสิทธิภาพในการพยากรณ์ ซึ่งจะแสดงอิทธิพลของตัวแปรอิสระที่มีต่อตัวแปรตาม

Adjusted R Square (Adjusted R^2) แทน ค่า R Square ที่มีการปรับแก้ให้เหมาะสมเมื่อข้อมูลที่ใช้มีจำนวนน้อยและตัวแปรอิสระมีจำนวนมาก

Standard Error (S.E.) แทน ค่าความคลาดเคลื่อนของการพยากรณ์ตัวแปรตามด้วยตัวแปรอิสระ

Beta (β) แทน ค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอยในแบบคะแนนมาตรฐาน สำหรับสร้างสมการพยากรณ์ในรูปแบบของคะแนนมาตรฐาน จากค่า Beta สามารถบอกได้ว่าตัวแปรอิสระใด มีผลหรือมีค่าอิทธิพลต่อตัวแปรตามมากหรือน้อยกว่ากัน ถ้า Beta ของตัวแปรอิสระใด มีค่ามาก แสดงว่าตัวแปรอิสระนั้นจะมีอิทธิพลต่อตัวแปรตามมาก

F แทน ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณาการแจกแจงแบบเอฟ (F-distribution)

Sig. แทน ระดับนัยสำคัญทางสถิติ

ทดสอบเงื่อนไขเบื้องต้นในการวิเคราะห์ถดถอยเชิงเส้นพหุคูณ

ผู้วิจัยจะทำการตรวจสอบเงื่อนไขเบื้องต้นของการวิเคราะห์ด้วยวิธีทางสถิตินี้ เพื่อให้ได้ผลของการพยากรณ์ที่เชื่อถือได้ ดังต่อไปนี้

เงื่อนไขที่ 1 ค่าเฉลี่ยของความคลาดเคลื่อนเท่ากับศูนย์ (Mean = 0)

เงื่อนไขที่ 2 ข้อมูลมีการกระจายตัวเป็นโค้งปกติ Normal distribution ด้วยการนำค่า Residue ที่ได้มา Plot Histogram แล้วพิจารณาว่ากราฟที่ออกมามีรูปร่างโค้งปกติในแบบระฆังคว่ำ แสดงว่าข้อมูลมีการแจกแจงข้อมูลแบบปกติ

เงื่อนไขที่ 3 Normal Probability Plot of The Residuals กราฟแสดงค่าการกระจายตัวของ Residue เพื่อทดสอบข้อมูลมีการแจกแจงแบบปกติ โดยจุดบนกราฟเรียงตัวกันเป็นลักษณะเส้นตรง และมีการกระจายตัวที่หนาแน่นบริเวณใกล้ศูนย์

เงื่อนไขที่ 4 ทดสอบ Multicollinearity การตรวจสอบความสัมพันธ์กันเองภายในของตัวแปรต้น จนคาดว่าจะเป็นตัวแปรตัวเดียวกันหรือเป็นตัวแปรซ้ำซ้อนกัน มีเกณฑ์การพิจารณา คือ ค่า VIF (Variance Inflation Factors) ควรน้อยกว่า 10 และค่า Tolerance มากกว่า 0 ($VIF < 10$, $Tolerance > 0$) แสดงว่า ตัวแปรเป็นอิสระต่อกัน ไม่มีความสัมพันธ์กันในระดับสูง แต่หากค่า Tolerance เข้าใกล้ 0 แสดงว่าเกิดภาวะ Multicollinearity (Hair, 2019: 777)

ตารางที่ 3.3 สมมติฐานการวิจัย และวิธีทางสถิติที่ใช้ทดสอบ

ในการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ (e-Tax Invoice & e-Receipt) ของผู้ประกอบการในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21 ผู้วิจัยสามารถสรุปสมมติฐานการวิจัย และวิธีทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ดังต่อไปนี้

สมมติฐาน	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 ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ <u>ส่งผลต่อ</u> การยอมรับการใช้งานระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt ของผู้ประกอบการในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21	Multiple Regression Analysis
สมมติฐานที่ 5 ปัจจัยด้านการรับรู้ว่าง่ายในการใช้งาน <u>ส่งผลต่อ</u> การยอมรับการใช้งานระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt ของผู้ประกอบการในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21	Multiple Regression Analysis
สมมติฐานที่ 6 ปัจจัยด้านอิทธิพลทางสังคม <u>ส่งผลต่อ</u> การยอมรับการใช้งานระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt ของผู้ประกอบการในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21	Multiple Regression Analysis
สมมติฐานที่ 7 ปัจจัยด้านการรับรู้ความเสี่ยง <u>ส่งผลต่อ</u> การยอมรับการใช้งานระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt ของผู้ประกอบการในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21	Multiple Regression Analysis

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับระบบใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ (e-Tax invoice & e-Receipt) ของผู้ประกอบการในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21” มีกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามเป็นผู้ประกอบการที่ตั้งอยู่ในเขตรับผิดชอบของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21 จำนวน 400 ตัวอย่าง โดยผู้วิจัยได้มีการนำแบบสอบถามดังกล่าวมาตรวจสอบความถูกต้อง จากนั้นนำมาลงรหัส ป้อนข้อมูลวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมทางสถิติสำเร็จรูป ทำการแปลผลและนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ในรูปแบบตารางประกอบคำอธิบาย ดังนี้

4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลสถิติเชิงพรรณนา

4.1.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของผู้ประกอบการในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21 จำแนกตามประเภทธุรกิจหลัก ขนาดกิจการ ระยะเวลาดำเนินกิจการ และสถานะการใช้งานระบบ สถิติที่ใช้ คือ ความถี่ และค่าร้อยละ

4.1.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการวางแผนจะใช้งานระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt ของผู้ประกอบการในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21 สถิติที่ใช้ คือ ความถี่ และค่าร้อยละ

4.1.3 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt ได้แก่ การรับรู้ถึงประโยชน์ การรับรู้ว่าง่ายในการใช้งาน อิทธิพลทางสังคม และการรับรู้ความเสี่ยง สถิติที่ใช้ คือ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

4.1.4 ผลการวิเคราะห์ระดับการยอมรับการใช้งานระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt ของผู้ประกอบการในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21 สถิติที่ใช้ คือ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

4.1.5 ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับความคิดเห็นเพิ่มเติม ข้อเสนอแนะ ปัญหา และอุปสรรคในการยอมรับการใช้งานระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt

4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลสถิติเชิงอนุมาน ในการทดสอบสมมติฐาน ดังนี้

4.2.1 ผลการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบการยอมรับการใช้งานระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt ที่แตกต่างกันของผู้ประกอบการในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21 โดยจำแนกตามประเภทธุรกิจหลัก ขนาดกิจการ และระยะเวลาดำเนินกิจการ สถิติที่ใช้ คือ One-way ANOVA

4.2.2 ผลการทดสอบสมมติฐานปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt ของผู้ประกอบการ จำแนกตามด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ ด้านการรับรู้ว่าง่ายในการใช้งาน ด้านอิทธิพลทางสังคม และด้านการรับรู้ความเสี่ยง สถิติที่ใช้ คือ การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

สัญลักษณ์ทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันในการแปลความหมายของการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยกำหนดสัญลักษณ์ต่าง ๆ ได้ในการแปลความหมาย ดังนี้

$\bar{X}$	แทน ค่าเฉลี่ย (Mean)
S.D.	แทน ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
t	แทน ค่าสถิติทดสอบ
n	แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
P-Value	แทน ค่าความน่าจะเป็น
F	แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาความมีนัยสำคัญจากการแจกแจงแบบ F
R	แทน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ
R ²	แทน ประสิทธิภาพในการพยากรณ์ (R Square)
Adj. R ²	แทน ประสิทธิภาพการพยากรณ์ที่ปรับแล้ว (Adjusted R Square)
B	แทน ค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอย
β	แทน ค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอยมาตรฐาน
α	แทน ระดับนัยสำคัญที่ใช้ในการคำนวณระดับความเชื่อมั่น
S.E.	แทน ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของตัวพยากรณ์
Tolerance	แทน ค่าความแปรปรวนในตัวพยากรณ์ที่ไม่ได้รับอิทธิพลจากตัวพยากรณ์อื่น
VIF	แทน ค่าอิทธิพลความแปรปรวนของตัวพยากรณ์ (Variance Inflation Factor)
Sig.	แทน ค่านัยสำคัญทางสถิติจากการทดสอบ
LSD	แทน การเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่
*	แทน ค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

A	แทน ปัจจัยพื้นฐานของผู้ประกอบการ
X ₁	แทน ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ (PU)
X ₂	แทน ด้านการรับรู้ว่าการใช้งาน (PE)
X ₃	แทน ด้านอิทธิพลทางสังคม (SI)
X ₄	แทน ด้านการรับรู้ความเสี่ยง (PR)
Y ₁	แทน การยอมรับการใช้งานระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt
Z	แทน ตัวแปรพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน

4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลสถิติเชิงพรรณนา

4.1.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของผู้ประกอบการ

การศึกษาข้อมูลพื้นฐานของผู้ประกอบการในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21 จากกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 400 ตัวอย่าง โดยการหาค่าความถี่และร้อยละของ ประเภทธุรกิจหลัก ขนาดกิจการ ระยะเวลาดำเนินกิจการ สถานะและระยะเวลาการใช้งานระบบ ผลการวิเคราะห์ดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 แสดงค่าความถี่และร้อยละข้อมูลพื้นฐานของผู้ประกอบการกลุ่มตัวอย่าง

ปัจจัยพื้นฐานผู้ประกอบการ (A)	จำนวน (n = 400)	ร้อยละ
A1 ประเภทธุรกิจหลัก		
การผลิต	111	27.80
ขายสินค้า	152	38.00
ให้บริการ	137	34.30
รวม	400	100.00
A2 ขนาดกิจการ		
ขนาดย่อม	81	20.30
ขนาดเล็ก	173	43.30
ขนาดกลาง	91	22.80
ขนาดใหญ่	55	13.80
รวม	400	100.00
A3 ระยะเวลาดำเนินกิจการ		
น้อยกว่า 1 ปี	62	15.50
2 – 5 ปี	89	22.30
6 – 10 ปี	145	36.30
มากกว่า 10 ปีขึ้นไป	104	26.00
รวม	400	100.00
A4 สถานะการใช้งานระบบของกิจการ		
ใช้งานระบบ	2	0.50
ไม่ได้ใช้งานระบบ	260	65.00
สนใจที่จะใช้งาน	138	34.50
รวม	400	100.00

(ต่อ) ตารางที่ 4.1 แสดงค่าความถี่และร้อยละข้อมูลพื้นฐานของผู้ประกอบการ

ปัจจัยพื้นฐานผู้ประกอบการ (A)	จำนวน (n = 400)	ร้อยละ
A4.1 ระยะเวลาการใช้งานระบบของกิจการ		
น้อยกว่า 1 ปี	2	100.00
2 – 3 ปี	-	-
4 – 5 ปี	-	-
มากกว่า 5 ปีขึ้นไป	-	-
รวม	2	100.00

จากตารางที่ 4.1 สรุปผลการวิเคราะห์ค่าความถี่และร้อยละของข้อมูลพื้นฐานของผู้ประกอบการในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21 พบว่า

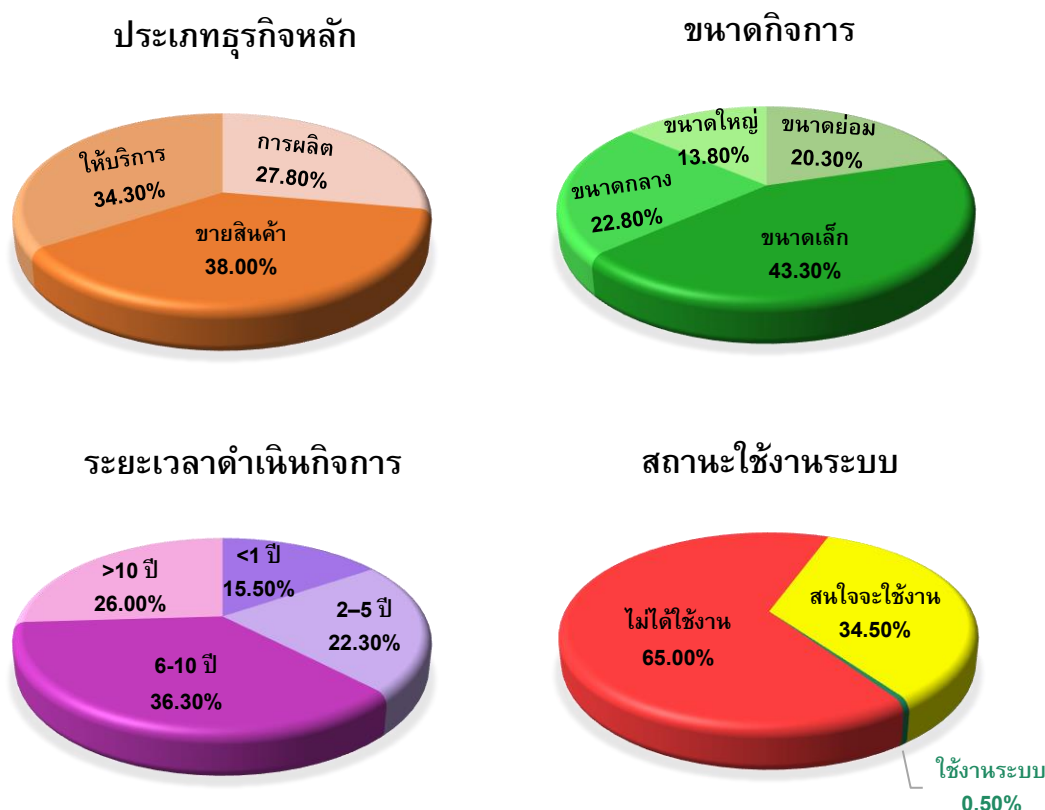
ประเภทธุรกิจหลัก ส่วนใหญ่เป็นผู้ประกอบการธุรกิจขายสินค้า คิดเป็นร้อยละ 38.00 รองลงมาเป็นผู้ประกอบการธุรกิจให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 34.30 และผู้ประกอบการธุรกิจการผลิต คิดเป็นร้อยละ 27.80 ตามลำดับ

ขนาดกิจการ ส่วนใหญ่เป็นผู้ประกอบการขนาดเล็กที่มีรายได้มากกว่า 1.8 ล้านบาท แต่ไม่เกิน 30 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 43.30 รองลงมาเป็นผู้ประกอบการขนาดกลางที่มีรายได้มากกว่า 30 ล้านบาทแต่ไม่เกิน 500 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 22.80 เป็นผู้ประกอบการขนาดย่อมที่มีรายได้น้อยกว่าหรือเท่ากับ 1.8 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 20.30 และเป็นผู้ประกอบการขนาดใหญ่ที่มีรายได้มากกว่า 500 ล้านบาทขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 13.80 ตามลำดับ

ระยะเวลาดำเนินกิจการ ส่วนใหญ่เป็นผู้ประกอบการที่ดำเนินกิจการมาแล้วเป็นเวลา 6-10 ปี คิดเป็นร้อยละ 36.30 รองลงมาดำเนินกิจการมาแล้วมากกว่า 10 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 26.00 ตามด้วยดำเนินกิจการมาแล้วเป็นเวลา 2-5 ปี คิดเป็นร้อยละ 22.30 และดำเนินกิจการมาแล้วน้อยกว่า 1 ปี คิดเป็นร้อยละ 15.50 ตามลำดับ

สถานะการใช้งานระบบ ส่วนใหญ่เป็นผู้ประกอบการที่ยังไม่ได้ใช้งานระบบ คิดเป็นร้อยละ 65.00 รองลงมาเป็นผู้ประกอบการที่สนใจจะใช้งานระบบ คิดเป็นร้อยละ 34.50 และเป็นผู้ประกอบการที่ใช้งานระบบแล้ว คิดเป็นร้อยละ 0.50 ตามลำดับ โดยผู้ประกอบการที่ใช้งานระบบแล้วทั้งหมด ได้ใช้งานระบบมาแล้วเป็นเวลาน้อยกว่า 1 ปี คิดเป็นร้อยละ 100.00

จากข้อมูลข้างต้น ผู้วิจัยได้สร้างแผนภูมิวงกลมแสดงสัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามข้อมูลพื้นฐานของผู้ประกอบการ ประกอบด้วย ประเภทธุรกิจหลัก ขนาดกิจการ ระยะเวลาดำเนินกิจการ และสถานะการใช้งานระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt ดังภาพที่ 4.1



ภาพที่ 4.1 แผนภูมิวงกลมแสดงข้อมูลพื้นฐานของผู้ประกอบการกลุ่มตัวอย่าง

4.1.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการวางแผนจะใช้งานระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt

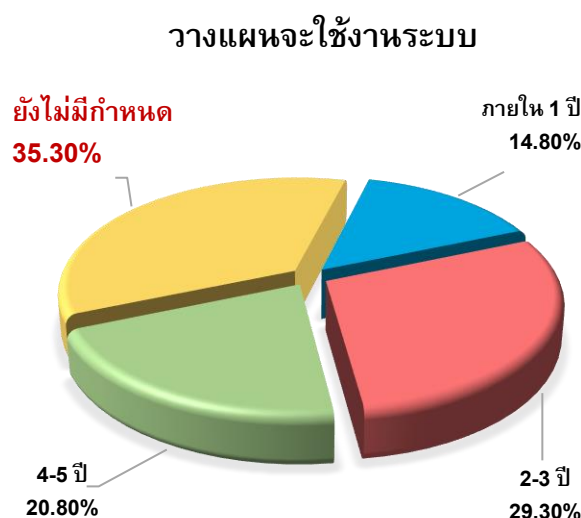
การศึกษาข้อมูลการวางแผนจะใช้งานระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt ของผู้ประกอบการในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21 จากกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 400 ตัวอย่าง โดยการหาค่าความถี่และร้อยละ ผลการวิเคราะห์ดังตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.2 แสดงค่าความถี่และร้อยละข้อมูลการวางแผนจะใช้งานระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt ของผู้ประกอบการในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21

การวางแผนจะใช้งานระบบ	จำนวน (n = 400)	ร้อยละ
Y5.1 วางแผนจะใช้งานระบบภายในกี่ปี		
ภายใน 1 ปี	59	14.80
2 – 3 ปี	117	29.30
4 – 5 ปี	83	20.80
ยังไม่มีกำหนด	141	35.30
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.2 สรุปผลการวิเคราะห์ค่าความถี่และร้อยละของข้อมูลการวางแผนที่จะใช้งานระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt ของผู้ประกอบการในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21 พบว่า ผู้ประกอบการกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ยังไม่มีกำหนดที่จะใช้งานระบบ คิดเป็นร้อยละ 35.30 รองลงมาวางแผนที่จะใช้งานระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt ภายใน 2-3 ปี คิดเป็นร้อยละ 29.30 วางแผนจะใช้งานระบบภายใน 4-5 ปี คิดเป็นร้อยละ 20.80 และวางแผนจะใช้งานระบบภายใน 1 ปี คิดเป็นร้อยละ 14.80 ตามลำดับ

จากข้อมูลข้างต้น ผู้วิจัยได้สร้างแผนภูมิวงกลมแสดงสัดส่วนข้อมูลของการวางแผนจะใช้งานระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt ภายในระยะเวลาที่ปีของผู้ประกอบการกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ดังภาพที่ 4.2



ภาพที่ 4.2 แผนภูมิวงกลมแสดงข้อมูลการวางแผนจะใช้งานระบบของผู้ประกอบการ

4.1.3 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt ของผู้ประกอบการในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21

การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt ของผู้ประกอบการในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21 จำนวน 400 ตัวอย่าง ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเฉลี่ยของปัจจัยด้านต่างๆ ที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt ประกอบด้วย (1) ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ (2) ด้านการรับรู้ว่าง่ายในการใช้งาน (3) ด้านอิทธิพลทางสังคม และ (4) ด้านการรับรู้ความเสี่ยง โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และแปลผลเป็นระดับความคิดเห็น ซึ่งผลการวิเคราะห์ของแต่ละปัจจัย ดังตารางที่ 4.3 - 4.7

ตารางที่ 4.3 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของผู้ประกอบการ ในด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt

ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ (Perceived Usefulness)	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
การใช้ระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้มีความถูกต้องมากขึ้น เช่น ลดความผิดพลาดในการคำนวณภาษี	3.81	0.81	มาก
การใช้ระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt ช่วยลดเวลาในการจัดทำ จัดส่ง และค้นหาใบกำกับภาษี	3.97	0.78	มาก
การใช้ระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt ช่วยลดต้นทุนในการใช้ทรัพยากร การจัดทำ จัดส่ง และจัดเก็บเอกสาร เช่น ค่าแรง ค่ากระดาษ ค่าจัดส่ง ค่าเช่าพื้นที่เก็บเอกสาร	3.91	0.85	มาก
การใช้ระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt ช่วยลดขั้นตอนในการทำงาน เช่น การสืบค้นข้อมูล การนำส่งข้อมูลให้กรมสรรพากร	3.89	0.86	มาก
การใช้ระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt ทำให้มีความโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้	3.81	0.87	มาก
รวม	3.88	0.60	มาก

จากตารางที่ 4.3 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของผู้ประกอบการในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21 ต่อบริษัทด้านการรับรู้ถึงประโยชน์โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.60

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ การใช้ระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt ช่วยลดเวลาในการจัดทำ จัดส่ง และค้นหาใบกำกับภาษี โดยมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.78 รองลงมาคือ การใช้ระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt ช่วยลดต้นทุนในการใช้ทรัพยากร การจัดทำ จัดส่ง และจัดเก็บเอกสาร เช่น ค่าแรง ค่ากระดาษ ค่าจัดส่ง ค่าเช่าพื้นที่เก็บเอกสาร โดยมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.85 และการใช้ระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt ช่วยลดขั้นตอนในการทำงาน เช่น การสืบค้นข้อมูล การนำส่งข้อมูลให้กรมสรรพากร โดยมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.86 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของผู้ประกอบการในด้านการรับรู้ว่ายง่ายในการใช้งานที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt

ปัจจัยด้านการรับรู้ว่ายง่ายในการใช้งาน (Perceived ease of use)	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
การใช้ระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt สามารถเข้าถึงได้ง่าย เข้าใช้งานได้ทุกช่วงเวลา	3.50	0.93	มาก
ระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt มีขั้นตอนการใช้งานที่เข้าใจง่าย ไม่ซับซ้อน	3.47	0.87	มาก
ระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt มีการใช้รูปแบบไฟล์ข้อมูลที่ย่อย เช่น PDF/A-3	3.48	0.93	มาก
ระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt สามารถแก้ไขได้ง่ายเมื่อเกิดความผิดพลาดในการใช้งาน	3.33	0.94	ปานกลาง
ท่านสามารถเรียนรู้การใช้ฟังก์ชันต่างๆ ของระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt ได้ ในเวลาไม่นาน	3.31	0.88	ปานกลาง
รวม	3.42	0.72	มาก

จากตารางที่ 4.4 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของผู้ประกอบการในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21 ต่อปัจจัยด้านการรับรู้ว่ายง่ายในการใช้งานโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.42 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.72

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ การใช้ระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt สามารถเข้าถึงได้ง่าย เข้าใช้งานได้ทุกช่วงเวลา โดยมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.50 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.93 รองลงมาคือ ระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt มีการใช้รูปแบบไฟล์ข้อมูลที่ย่อย เช่น PDF/A-3 โดยมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.48 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.93 และระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt มีขั้นตอนการใช้งานที่เข้าใจง่าย ไม่ซับซ้อน โดยมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.47 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.87 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของผู้ประกอบการ
ในด้านอิทธิพลทางสังคมที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt

ปัจจัยด้านอิทธิพลทางสังคม (Social Influence)	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
การใช้งานระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt ช่วยให้กิจการมีความได้เปรียบในการแข่งขันทางธุรกิจ	3.79	0.90	มาก
การใช้งานระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt ทำให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เช่น ลูกค้า คู่ค้า คู่แข่ง เห็นว่ากิจการมีภาพลักษณ์ที่ทันสมัย น่าเชื่อถือ	3.92	0.86	มาก
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในกิจการ เช่น ลูกค้า คู่ค้า หรือภาครัฐ มีส่วนผลักดันให้ใช้งานระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt	3.92	0.88	มาก
มาตรการจูงใจทางภาษีและการประชาสัมพันธ์ของภาครัฐ เช่น โครงการช้อปดีมีคืน Easy e-Receipt ทำให้คิดว่าควรใช้งานระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt	4.11	0.86	มาก
ภาครัฐมีความพร้อมด้านบุคลากรและเทคโนโลยีเพื่อให้ความช่วยเหลือและสนับสนุนในการใช้งานระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt	3.69	0.96	มาก
รวม	3.89	0.62	มาก

จากตารางที่ 4.5 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของผู้ประกอบการในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21 ต่อปัจจัยด้านอิทธิพลทางสังคมโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.62

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ มาตรการจูงใจทางภาษีและการประชาสัมพันธ์ของภาครัฐ เช่น โครงการช้อปดีมีคืน Easy e-Receipt ทำให้คิดว่าควรใช้งานระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt โดยมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.86 รองลงมาคือ การใช้งานระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt ทำให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เช่น ลูกค้า คู่ค้า คู่แข่ง เห็นว่า กิจการมีภาพลักษณ์ที่ทันสมัย น่าเชื่อถือ โดยมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.86 และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในกิจการ เช่น ลูกค้า คู่ค้า หรือภาครัฐ มีส่วนผลักดันให้ใช้งานระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt โดยมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.88 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของผู้ประกอบการ ในด้านการรับรู้ความเสี่ยงที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt

ปัจจัยด้านการรับรู้ความเสี่ยง (Perceived Risk)	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
การใช้ระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt มีความเสี่ยงด้านประสิทธิภาพของระบบ เช่น ทำงานผิดพลาด เครือข่ายไม่เสถียร	3.47	0.82	มาก
การใช้ระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt มีความเสี่ยงที่ข้อมูลกิจการจะถูกเปิดเผยและนำไปใช้ประโยชน์ทางการค้าโดยไม่ได้รับอนุญาต	3.50	0.87	มาก
การใช้ระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt มีความเสี่ยงที่เกิดค่าใช้จ่ายแอบแฝง ไม่คุ้มค่าในการลงทุน	3.39	0.82	ปานกลาง
การออกไปกำกับภาษีและใบรับแบบอิเล็กทรอนิกส์แทนรูปแบบกระดาษมีความเสี่ยงต่อการยอมรับของคู่ค้าและลูกค้า	3.32	0.84	ปานกลาง
การใช้ระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt มีความเสี่ยงที่ทำให้ต้องใช้เวลานานมากขึ้น เช่น การรอลงลายมือชื่อดิจิทัล	3.47	0.80	มาก
รวม	3.44	0.62	มาก

จากตารางที่ 4.6 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของผู้ประกอบการในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21 ต่อปัจจัยด้านการรับรู้ความเสี่ยงโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.44 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.62

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ การใช้ระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt มีความเสี่ยงที่ข้อมูลกิจการจะถูกเปิดเผยและนำไปใช้ประโยชน์ทางการค้าโดยไม่ได้รับอนุญาต โดยมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.50 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.87 รองลงมาคือ การใช้ระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt มีความเสี่ยงที่ทำให้ต้องใช้เวลานานมากขึ้น เช่น การรอลงลายมือชื่อดิจิทัล โดยมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.47 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.80 และ การใช้ระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt มีความเสี่ยงด้านประสิทธิภาพของระบบ เช่น ทำงานผิดพลาด เครือข่ายไม่เสถียร โดยมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.47 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.82 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.7 สรุปค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของผู้ประกอบการเกี่ยวกับปัจจัยโดยรวมที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt

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

จากตารางที่ 4.7 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของผู้ประกอบการในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21 เกี่ยวกับปัจจัยโดยรวมที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นสูงสุด คือ ด้านอิทธิพลทางสังคม โดยมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.62 รองลงมาคือ ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.60 รองลงมาคือ ด้านการรับรู้ความเสี่ยง โดยมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.44 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.62 และด้านที่มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่ำสุด คือ ด้านการรับรู้ว่าง่าย โดยมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.42 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.72 ตามลำดับ

4.1.4 ผลการวิเคราะห์ระดับการยอมรับการใช้งานระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt ของผู้ประกอบการในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21

การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt ของผู้ประกอบการในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21 จำนวน 400 ตัวอย่าง ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ระดับการยอมรับการใช้งานระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt ในด้านการรับรู้ข่าวสาร การพยายามหาข้อมูลเพิ่มเติม การประเมินข้อดีข้อเสียและความเหมาะสมก่อนตัดสินใจใช้ และการยอมรับที่จะใช้งาน โดยการใช้สถิติค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และแปลผลการวิเคราะห์เป็นระดับการยอมรับการใช้งานระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt ของผู้ประกอบการในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21 ดังตารางที่ 4.8

ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการยอมรับการใช้งานระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt ของผู้ประกอบการในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21

การยอมรับการใช้งาน ระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt	ระดับการยอมรับ		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
การรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt จากการได้ยิน หรือรับรู้จากช่องทางต่างๆ	3.59	0.83	มาก
ความพยายามหาข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการใช้งานระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt เนื่องจากเห็นว่าเป็นระบบที่น่าสนใจ	3.56	0.81	มาก
การพิจารณาถึงข้อดี ข้อเสีย และข้อจำกัดของระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt ก่อนที่จะตัดสินใจใช้	3.66	0.77	มาก
ระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt มีความเหมาะสมที่จะนำไปใช้ในกิจการ	3.55	0.79	มาก
การวางแผนจะใช้งานระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt ในอนาคต	3.59	0.87	มาก
รวม	3.59	0.58	มาก

จากตารางที่ 4.8 ผลการวิเคราะห์ระดับการยอมรับการใช้งานระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt ของผู้ประกอบการในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21 มีระดับการยอมรับโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.59 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.58

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ประกอบการพิจารณาถึงข้อดี ข้อเสีย และข้อจำกัดของระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt ก่อนที่จะตัดสินใจใช้ มีค่าเฉลี่ยระดับการยอมรับเป็นลำดับแรก โดยมีระดับการยอมรับอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.77 รองลงมาคือ การรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt จากการได้ยินหรือรับรู้จากช่องทางต่างๆ โดยมีระดับการยอมรับอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.59 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.83 ลำดับถัดมา การวางแผนจะใช้งานระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt ในอนาคต โดยมีระดับการยอมรับอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.59 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.87 ลำดับถัดมา ความพยายามหาข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการใช้งานระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt เนื่องจากเห็นว่าเป็นระบบที่น่าสนใจ โดยมีระดับการยอมรับอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.56 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.81 และลำดับสุดท้าย คือ ผู้ประกอบการเห็นว่า ระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt มีความเหมาะสมที่จะนำไปใช้ในกิจการ โดยมีระดับการยอมรับอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.55 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.79 ตามลำดับ

4.1.5 ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับความคิดเห็นเพิ่มเติม ข้อเสนอแนะ ปัญหา และอุปสรรคในการยอมรับการใช้ระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt

ในการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ประกอบการในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21 จำนวน 400 ตัวอย่าง ผู้วิจัยได้ใช้คำถามปลายเปิดสำหรับแบบสอบถามส่วนที่ 4 เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถระบุข้อความที่ต้องการแสดงความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ปัญหา และอุปสรรคในการยอมรับการใช้ระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt ซึ่งในการเก็บข้อมูลได้มีผู้ตอบคำถามที่ระบุข้อความในส่วนนี้ไว้ จำนวน 28 ข้อความ ผู้วิจัยจึงจำแนกข้อมูลและแปลความด้วยการสรุปใน 2 ประเด็นหลัก ดังนี้

1) แนวทางในการส่งเสริมให้ผู้ประกอบการใช้งานระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt มีดังต่อไปนี้

1.1) ด้านสิทธิประโยชน์ด้วยนโยบายภาครัฐ

- เสนอให้มีมาตรการกระตุ้นให้ผู้ซื้อใบกำกับภาษี e-Tax ได้รับประโยชน์ เช่น ลดหย่อนภาษี เพิ่มสิทธิประโยชน์ทางภาษี ลดอัตราภาษีมูลค่าเพิ่มในการนำส่งเหมือนกับ e-Withholding Tax มีการสะสมคะแนนเพื่อเป็นส่วนลดภาษี

- ให้สิทธิยกเว้นโทษและเบี้ยปรับเงินเพิ่มสำหรับรอบบัญชีที่ผ่านมา เหมือนกับมาตรการโครงการจัดทำบัญชีชุดเดียว การยกเว้นโทษ เบี้ยปรับและเงินเพิ่มโดยมีกำหนดเวลาจะเป็นการจูงใจและเร่งให้ผู้ประกอบการที่ยังไม่เข้าระบบ ให้มีความต้องการอยากเข้าระบบมากขึ้น

- ให้สิทธิประโยชน์ทางภาษีกับผู้ใช้งานระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt ให้แตกต่างกับผู้ไม่ใช้งาน จะเป็นการกระตุ้นให้ผู้ไม่ใช้งาน อยากเข้าร่วมระบบใช้งานเอง

1.2) จัดกิจกรรมการรณรงค์ (Campaign)

- จัดกิจกรรมเพื่อให้ผู้ประกอบการได้ประโยชน์ จูงใจด้วยส่วนลดภาษี
- บังคับให้จดทะเบียนเป็นผู้มีสิทธิออก e-Tax Invoice & e-Receipt โดยแบ่งเป็นรอบๆ อาจจะแบ่งตามรายได้หรือขนาดกิจการ เพื่อให้มีผู้ออกและผู้ซื้อใบกำกับภาษี อิเล็กทรอนิกส์เพิ่มขึ้นในวงกว้างมากขึ้น

1.3) การสนับสนุนของภาครัฐ

- ประชาสัมพันธ์ข้อมูลให้ผู้ประกอบการทราบอย่างสม่ำเสมอ ให้ความรู้เรื่อง e-Tax Invoice & e-Receipt ให้มากขึ้น เมื่อมีการใช้งานเพิ่มมากขึ้น ก็จะมีการคล้อยตามกันและใช้งานกันมากขึ้น

- สนับสนุนค่าใช้จ่ายในการลงทุนติดตั้งระบบใช้งาน เช่น ทำ MOU ร่วมกับธนาคารในการให้ดอกเบี้ยพิเศษสินเชื่อเพื่อลงทุนในระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt

- ค่าใช้จ่ายลงทุนระบบ ให้สามารถใช้เป็นรายจ่ายกิจการได้ 2 เท่า
- บุคลากรภาครัฐควรสามารถให้ข้อมูลที่ชัดเจนได้รวดเร็ว

2) ความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ปัญหา และอุปสรรคอื่น ๆ ในการยอมรับการใช้งานระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt

2.1) ความพร้อมของระบบภาครัฐ

- การเก็บข้อมูลซ้ำซ้อน เช่น ส่งข้อมูลเป็นไฟล์ดิจิทัลให้สรรพากรแล้ว ไม่ควรต้องให้เก็บเอกสารเป็นกระดาษไว้อีก
- ระบบที่ใช้งานควรให้เข้าถึงได้ง่าย อำนวยความสะดวกให้ผู้ประกอบการได้เข้าถึงระบบได้ง่าย
- ขั้นตอนการจดทะเบียนเพื่อเป็นผู้ประกอบการที่มีสิทธิออก e-Tax Invoice & e-Receipt ควรมีขั้นตอนที่ง่าย ไม่ยุ่งยาก
- จดทะเบียนแล้วไม่ผ่าน หรือรอนาน ทำให้ไม่ยากเข้าระบบ
- สรรพากรควรมีช่องทางให้ความรู้ ความเข้าใจข่าวสารเกี่ยวกับการสมัคร
- การฝึกอบรมใช้งาน ให้ความรู้ มีโปรแกรมผู้ช่วยหรือเครื่องมือช่วยสอนในการทดลองใช้
- ควรจัดอบรมแนะนำและให้ความรู้กับผู้ประกอบการเพื่อให้เห็นข้อดี ข้อเสีย ข้อจำกัด ค่าใช้จ่ายเรื่องระบบต่างๆ

2.2) ความพร้อมของบุคลากรภาครัฐ

- เจ้าหน้าที่ไม่ค่อยรู้รายละเอียด ถามแล้วให้ความกระจ่างไม่ได้
- จัดเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ให้หลากหลายช่องทาง เพื่อให้ความรู้กับผู้ประกอบการให้มีความเข้าใจและเข้าถึงข้อมูลง่าย

2.3) ความพร้อมของผู้ประกอบการ

- ผู้ประกอบการส่วนใหญ่กับคู่ค้า ยังเข้าระบบได้ไม่พร้อมกัน ทำให้ยังต้องออกเอกสารและรับเอกสารแบบกระดาษควบคู่ไปด้วย

4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics)

4.2.1 ผลการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบการยอมรับการใช้งานระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt ที่แตกต่างกันของผู้ประกอบการในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21 โดยจำแนกตามปัจจัยพื้นฐานของผู้ประกอบการ

จากการเก็บข้อมูลแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ประกอบการในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21 จำนวน 400 ตัวอย่าง ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงอนุมานเพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 1-3 โดยใช้สถิติทดสอบการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) ในการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มีมากกว่าสองกลุ่ม ในระดับความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95 ถ้าผลการวิเคราะห์ค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05 จะทำการปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ซึ่งหมายความว่า มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน แล้วจึงนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบ LSD (Least Significant Difference) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยใช้ในการทดสอบความแตกต่างของประเภทธุรกิจหลัก ขนาดกิจการ และระยะเวลาดำเนินกิจการ ที่มีต่อการยอมรับการใช้งานระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt ของผู้ประกอบการในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21

สมมติฐานการวิจัยที่ 1 ประเภทธุรกิจหลักที่แตกต่างกันของผู้ประกอบการในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21 มีการยอมรับการใช้งานระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt แตกต่างกัน

สมมติฐานทางสถิติ สามารถเขียนได้ดังนี้

H_0 : ประเภทธุรกิจหลักที่แตกต่างกันของผู้ประกอบการในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21 มีการยอมรับการใช้งานระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ประเภทธุรกิจหลักที่แตกต่างกันของผู้ประกอบการในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21 มีการยอมรับการใช้งานระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.9 แสดงค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของการยอมรับการใช้งานระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt ของผู้ประกอบการในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21 จำแนกตามประเภทธุรกิจหลัก

ประเภทธุรกิจหลัก		n	$\bar{X}$	S.D.	F	P
การยอมรับใช้งานระบบ	การผลิต	111	3.56	0.65	0.64	0.53
	ขายสินค้า	152	3.58	0.54		
	ให้บริการ	137	3.64	0.56		
	รวม	400	3.59	0.58		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.9 ผลการทดสอบสมมติฐานความแตกต่างของการยอมรับการใช้งานระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt จำแนกตามประเภทธุรกิจหลัก พบว่า มีค่า P-Value เท่ากับ 0.53 ซึ่งมีค่ามากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่าประเภทธุรกิจหลักแตกต่างกัน การยอมรับการใช้งานระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt ของผู้ประกอบการในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21 ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานการวิจัยที่ 2 ขนาดกิจการที่แตกต่างกันของผู้ประกอบการในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21 มีการยอมรับการใช้งานระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt แตกต่างกัน

สมมติฐานทางสถิติ สามารถเขียนได้ดังนี้

H_0 : ขนาดกิจการที่แตกต่างกันของผู้ประกอบการในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21 มีการยอมรับการใช้งานระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ขนาดกิจการที่แตกต่างกันของผู้ประกอบการในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21 มีการยอมรับการใช้งานระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.10 แสดงค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของการยอมรับการใช้งานระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt ของผู้ประกอบการในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21 จำแนกตามขนาดกิจการ

ขนาดกิจการ		n	$\bar{X}$	S.D.	F	P
การยอมรับใช้งานระบบ	ขนาดย่อม	81	3.56	0.59	3.82	0.01*
	ขนาดเล็ก	173	3.53	0.57		
	ขนาดกลาง	91	3.77	0.53		
	ขนาดใหญ่	55	3.56	0.63		
	รวม	400	3.59	0.58		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.10 ผลการทดสอบสมมติฐานความแตกต่างของการยอมรับการใช้งานระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt จำแนกตามขนาดกิจการ พบว่า มีค่า P-Value เท่ากับ 0.01 ซึ่งมีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าขนาดกิจการแตกต่างกัน มีการยอมรับการใช้งานระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt ของผู้ประกอบการในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้นจึงทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยใช้วิธี LSD ดังตารางที่ 4.11

ตารางที่ 4.11 ตารางเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของการยอมรับการใช้งานระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt ของผู้ประกอบการในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21 จำแนกตามขนาดกิจการ

ขนาดกิจการ	$\bar{X}$	ขนาดย่อม	ขนาดเล็ก	ขนาดกลาง	ขนาดใหญ่
		3.56	3.53	3.77	3.56
ขนาดย่อม	3.56	-	0.03	0.21*	0.00
ขนาดเล็ก	3.53	-	-	0.24*	0.03
ขนาดกลาง	3.77	-	-	-	0.21*
ขนาดใหญ่	3.56	-	-	-	-

* มีค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.11 เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของการยอมรับการใช้งานระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt ของผู้ประกอบการในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21 จำแนกตามขนาดกิจการ พบว่า กิจการขนาดย่อมและขนาดเล็ก มีการยอมรับการใช้งานน้อยกว่ากิจการขนาดกลาง และกิจการขนาดกลางมีการยอมรับการใช้งานมากกว่ากิจการขนาดใหญ่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

สมมติฐานการวิจัยที่ 3 ระยะเวลาดำเนินกิจการที่แตกต่างกันของผู้ประกอบการในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21 มีการยอมรับการใช้งานระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt แตกต่างกัน

สมมติฐานทางสถิติ สามารถเขียนได้ดังนี้

H_0 : ระยะเวลาดำเนินกิจการที่แตกต่างกันของผู้ประกอบการในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21 มีการยอมรับการใช้งานระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ระยะเวลาดำเนินกิจการที่แตกต่างกันของผู้ประกอบการในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21 มีการยอมรับการใช้งานระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.12 แสดงค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของการยอมรับการใช้งานระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt ของผู้ประกอบการในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21 จำแนกตามระยะเวลาดำเนินกิจการ

ระยะเวลาดำเนินกิจการ	n	$\bar{X}$	S.D.	F	P
การยอมรับใช้งานระบบ					
น้อยกว่า 1 ปี	62	3.45	0.51	3.91	0.01*
1 – 5 ปี	89	3.51	0.59		
6 – 10 ปี	145	3.60	0.59		
มากกว่า 10 ปี	104	3.73	0.56		
รวม	400	3.59	0.58		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.12 ผลการทดสอบสมมติฐานความแตกต่างของการยอมรับการใช้งานระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt จำแนกตามระยะเวลาดำเนินกิจการ พบว่า มีค่า P-Value เท่ากับ 0.01 ซึ่งมีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าระยะเวลาดำเนินกิจการแตกต่างกัน มีการยอมรับการใช้งานระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt ของผู้ประกอบการในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้นจึงทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยใช้วิธี LSD ดังตารางที่ 4.13

ตารางที่ 4.13 ตารางเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของการยอมรับการใช้งานระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt ของผู้ประกอบการในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21 จำแนกตามระยะเวลาดำเนินกิจการ

ระยะเวลา ดำเนินกิจการ	$\bar{X}$	น้อยกว่า 1 ปี	1 – 5 ปี	6 – 10 ปี	มากกว่า 10 ปี
น้อยกว่า 1 ปี	3.45				
1 – 5 ปี	3.51	0.06			
6 – 10 ปี	3.60	0.15	0.09		
มากกว่า 10 ปี	3.73	0.28*	0.22*	0.13	

* มีค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.13 เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของการยอมรับการใช้งานระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt ของผู้ประกอบการในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21 จำแนกตามระยะเวลาดำเนินกิจการ พบว่า กิจการที่มีระยะเวลาดำเนินกิจการมากกว่า 10 ปี มีการยอมรับการใช้งานมากกว่ากิจการที่มีระยะเวลาดำเนินกิจการน้อยกว่า 1 ปี และกิจการที่มีระยะเวลาดำเนินกิจการตั้งแต่ 1–5 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

4.2.2 ผลการทดสอบสมมติฐานปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt ของผู้ประกอบการ จำแนกตามด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ ด้านการรับรู้ง่ายในการใช้งาน ด้านอิทธิพลทางสังคม และด้านการรับรู้ความเสี่ยง

จากการเก็บข้อมูลแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ประกอบการในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21 จำนวน 400 ตัวอย่าง ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงอนุมานเพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 4-7 โดยใช้สถิติทดสอบการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ในการหารูปแบบความสัมพันธ์ของตัวแปรต้น (Predictor, Independent Variable, X) และตัวแปรตาม (Response, Dependent Variable, Y) ออกมาเป็นสมการทางคณิตศาสตร์ เพื่อนำไปใช้ในการพยากรณ์ข้อมูลหรือใช้วิเคราะห์หาปัจจัยที่สำคัญหรืออิทธิพลที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงกับตัวแปรตามได้ โดยทำการเลือกตัวแปรอิสระเข้าสมการด้วยวิธีนำตัวแปรเข้าทั้งหมด (Enter Regression) ใช้ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) เมื่อ Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05 กำหนดตัวแปรต้นหรือตัวแปรอิสระ จำนวน 4 ตัวแปร และตัวแปรตาม จำนวน 1 ตัวแปร ดังนี้

X_1 = ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ (PU)

X_2 = ด้านการรับรู้ง่ายในการใช้งาน (PE)

X_3 = ด้านอิทธิพลทางสังคม (SI)

X_4 = ด้านการรับรู้ความเสี่ยง (PR)

Y_1 = การยอมรับการใช้งานระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt

การทดสอบสมมติฐานด้วยวิธีทางสถิติวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ มีเงื่อนไขเบื้องต้นที่ต้องตรวจสอบ ผู้วิจัยจึงได้ทำการตรวจสอบเงื่อนไขเบื้องต้นก่อนทำการวิเคราะห์ ดังนี้

- 1) ตรวจสอบค่าเฉลี่ยของความคลาดเคลื่อนเท่ากับศูนย์ (Mean = 0)

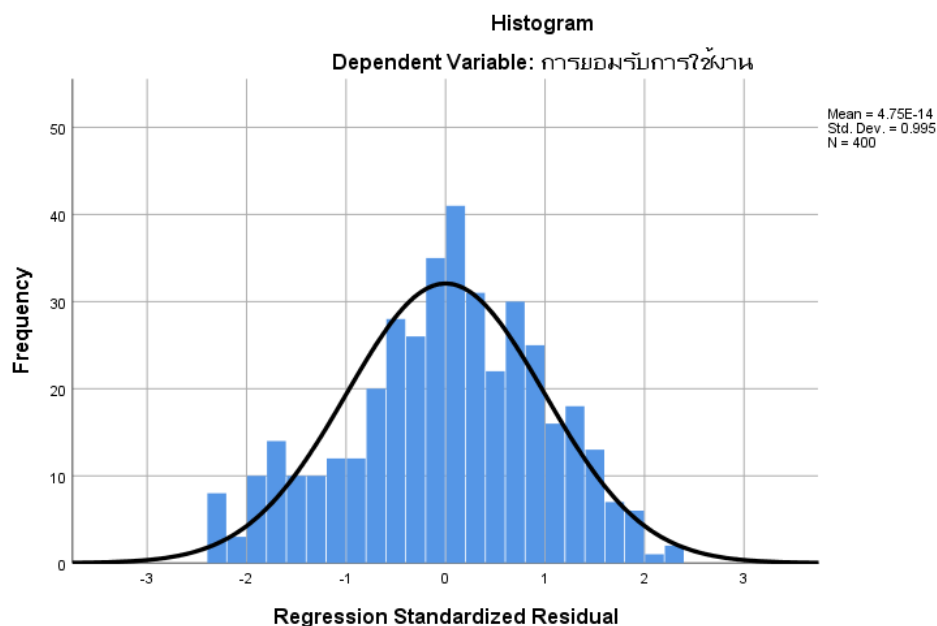
ตารางที่ 4.14 แสดงค่าเฉลี่ยของความคลาดเคลื่อนเท่ากับศูนย์

Residuals Statistics ^a					
	ค่าต่ำสุด	ค่าสูงสุด	ค่าเฉลี่ย	S.D.	n
Predicted Value	2.31	4.46	3.59	0.49	400
Residual	-0.75	0.75	0.00	0.31	400
Std. Predicted Value	-2.63	1.80	0.00	1.00	400
Std. Residual	-2.37	2.37	0.00	0.99	400

a. ตัวแปรตาม: การยอมรับการใช้งานระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt

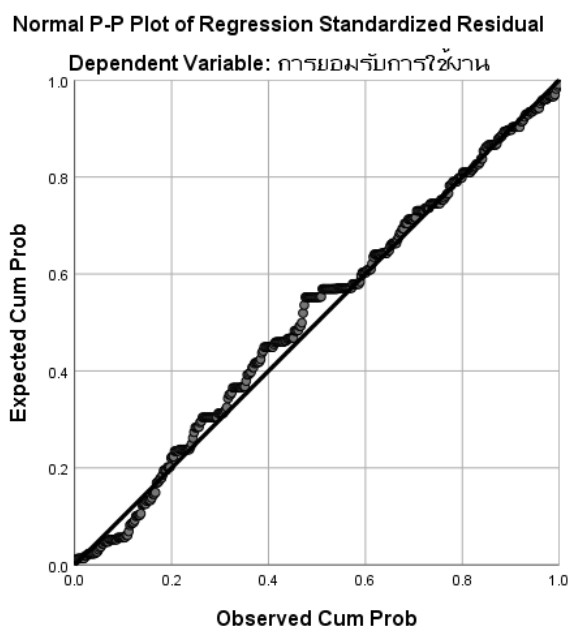
จากตารางที่ 4.14 แสดงค่าเฉลี่ยของความคลาดเคลื่อน พบว่า ค่าเฉลี่ย (Mean) เท่ากับ 0.00 ตรงตามเงื่อนไขการตรวจสอบที่ค่า Mean ต้องใกล้เคียง หรือเท่ากับศูนย์

2) ทดสอบการแจกแจงแบบปกติ (Normal Distribution) ด้วยกราฟแสดงการกระจายของข้อมูลแบบโค้งปกติ (Histogram) ดังภาพที่ 4.3



ภาพที่ 4.3 กราฟ Histogram แสดงการกระจายของข้อมูลแบบโค้งปกติ

3) ทดสอบข้อมูลมีการแจกแจงแบบปกติ โดยจุดบนกราฟเรียงตัวกันเป็นลักษณะเส้นตรง และมีการกระจายตัวที่หนาแน่นบริเวณใกล้ศูนย์ ดังภาพที่ 4.4



ภาพที่ 4.4 กราฟ Normal Probability Plot แสดงข้อมูลแจกแจงแบบปกติ

4) ทดสอบ Multicollinearity ความสัมพันธ์กันเองภายในของตัวแปรอิสระมากกว่า 2 ตัวแปร ดังตารางที่ 4.15

ตารางที่ 4.15 การทดสอบค่าสหสัมพันธ์กันเองระหว่างตัวแปรอิสระ (Multicollinearity)

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 4.15 ผลการทดสอบค่าสหสัมพันธ์กันเองของตัวแปรด้านการรับรู้ประโยชน์ (X₁) ด้านการรับรู้ว่าง่ายในการใช้งาน (X₂) ด้านอิทธิพลทางสังคม (X₃) และด้านการรับรู้ความเสี่ยง (X₄) แสดงให้เห็นว่าค่า Tolerance ของตัวแปรมีค่าไม่ใกล้ศูนย์ 0 และค่า VIF มีค่าน้อยกว่า 10 จึงสรุปได้ว่าระดับความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระทุกตัวไม่ก่อให้เกิดปัญหา Multicollinearity จึงเป็นไปตามเงื่อนไขเบื้องต้นที่ว่า ตัวแปรอิสระทุกตัวเป็นอิสระต่อกัน ดังนั้น ผู้วิจัยจึงทำการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณเพื่อทดสอบสมมติฐาน

ตารางที่ 4.16 ผลการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt ของผู้ประกอบการในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt	B	β	t	Sig.
X ₁ ด้านการรับรู้ประโยชน์	0.18	0.18	4.86	0.00*
X ₂ ด้านการรับรู้ว่าง่ายในการใช้งาน	0.34	0.43	9.75	0.00*
X ₃ ด้านอิทธิพลทางสังคม	0.37	0.40	11.24	0.00*
X ₄ ด้านการรับรู้ความเสี่ยง	-0.07	-0.06	-2.17	0.03*
(Constant)	0.52		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 4.16 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt ของผู้ประกอบการในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21 พบว่า ตัวแปรที่สามารถพยากรณ์การยอมรับการใช้งานระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt ของผู้ประกอบการทั้งหมด 4 ด้าน มีค่าประสิทธิภาพในการพยากรณ์ (R^2) เท่ากับ 0.71 หมายความว่า ตัวแปรด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ ด้านการรับรู้ว่าการใช้งาน ด้านอิทธิพลทางสังคม และด้านการรับรู้ความเสี่ยง สามารถพยากรณ์การยอมรับการใช้งานระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt ของผู้ประกอบการได้ร้อยละ 71 อีกร้อยละ 29 เกิดจากอิทธิพลของตัวแปรอื่นๆ ที่ไม่ได้นำมาศึกษา และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) เท่ากับ 0.84

ตัวแปรอิสระมีค่าอิทธิพลต่อตัวแปรตาม เรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ คือ ด้านรับรู้ว่าการใช้งาน มีค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอยมาตรฐาน เท่ากับ 0.43 รองลงมา คือ ด้านอิทธิพลทางสังคม มีค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอยมาตรฐาน เท่ากับ 0.40 ลำดับถัดมาคือ ด้านรับรู้ถึงประโยชน์ มีค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอยมาตรฐาน เท่ากับ 0.18 และน้อยที่สุดคือ ด้านการรับรู้ความเสี่ยง มีค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอยมาตรฐาน เท่ากับ -0.06 โดยสามารถเขียนสมการพยากรณ์ในรูปแบบคะแนนดิบ และสมการพยากรณ์ในรูปแบบคะแนนมาตรฐานได้ดังนี้

สมการพยากรณ์ในรูปแบบคะแนนดิบ (Unstandardized score)

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

สมการพยากรณ์ในรูปแบบคะแนนมาตรฐาน (Standardized score)

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

โดย	Y_1	แทน	การยอมรับการใช้งานระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt
	X_1	แทน	ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์
	X_2	แทน	ด้านการรับรู้ว่าการใช้งาน
	X_3	แทน	ด้านอิทธิพลทางสังคม
	X_4	แทน	ด้านการรับรู้ความเสี่ยง

จากสมการพยากรณ์ในรูปแบบคะแนนดิบ สามารถสรุปได้ดังนี้ เมื่อให้การยอมรับการใช้งานระบบใบกำกับภาษี e-Tax Invoice & e-Receipt ของผู้ประกอบการในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21 (Y_1) มีค่าคงที่ เท่ากับ 0.52 หน่วย

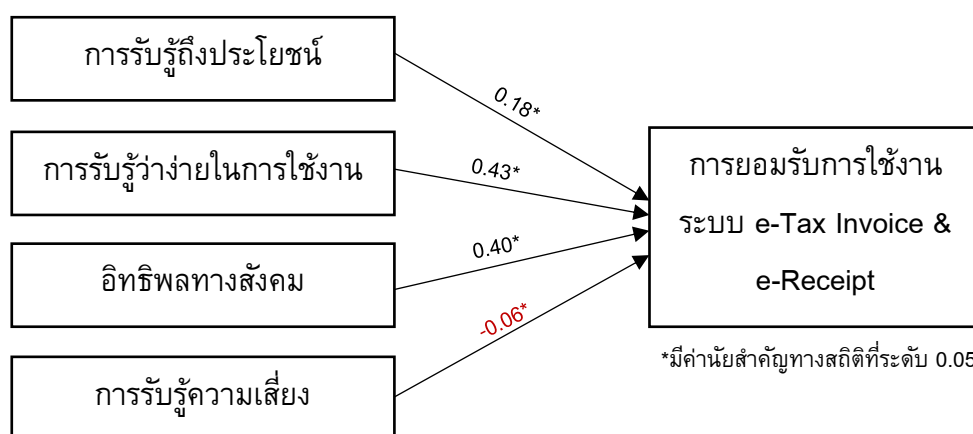
ถ้าการรับรู้ถึงประโยชน์ (X_1) เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะทำให้การยอมรับการใช้งานระบบใบกำกับภาษี e-Tax Invoice & e-Receipt (Y_1) เพิ่มขึ้น 0.18 หน่วย กล่าวคือ ถ้าผู้ประกอบการในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21 รับรู้ถึงประโยชน์ในการใช้งานเพิ่มขึ้นจะส่งผลเชิงบวกให้ยอมรับการใช้งานระบบใบกำกับภาษี e-Tax Invoice & e-Receipt เพิ่มขึ้น

ถ้าการรับรู้ว่าง่ายในการใช้งาน (X_2) เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะทำให้การยอมรับการใช้งานระบบใบกำกับภาษี e-Tax Invoice & e-Receipt (Y_1) เพิ่มขึ้น 0.34 หน่วย กล่าวคือ ถ้าผู้ประกอบการในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21 รับรู้ว่าง่ายในการใช้งานเพิ่มขึ้นจะส่งผลเชิงบวกให้ยอมรับการใช้งานระบบใบกำกับภาษี e-Tax Invoice & e-Receipt เพิ่มขึ้น

ถ้าอิทธิพลทางสังคม (X_3) เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะทำให้การยอมรับการใช้งานระบบใบกำกับภาษี e-Tax Invoice & e-Receipt (Y_1) เพิ่มขึ้น 0.37 หน่วย กล่าวคือ ถ้าผู้ประกอบการในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21 ได้รับอิทธิพลทางสังคมเพิ่มขึ้นจะส่งผลเชิงบวกให้ยอมรับการใช้งานระบบใบกำกับภาษี e-Tax Invoice & e-Receipt เพิ่มขึ้น

ถ้าการรับรู้ความเสี่ยง (X_4) เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะทำให้การยอมรับการใช้งานระบบใบกำกับภาษี e-Tax Invoice & e-Receipt (Y_1) ลดลง 0.07 หน่วย กล่าวคือ ถ้าผู้ประกอบการในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21 รับรู้ความเสี่ยงในการใช้งานเพิ่มขึ้นจะส่งผลเชิงลบให้ยอมรับการใช้งานระบบใบกำกับภาษี e-Tax Invoice & e-Receipt ลดลง (ทิศทางตรงกันข้าม)

จากสมการพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน เมื่อทำการเปรียบเทียบค่าอิทธิพล (β) ที่ตัวแปรต้นหรือตัวแปรอิสระ 4 ตัวส่งผลต่อตัวแปรตาม สามารถอธิบายความสัมพันธ์และค่าอิทธิพลของตัวแปร ได้ดังภาพที่ 4.5



ภาพที่ 4.5 แสดงความสัมพันธ์และค่าอิทธิพลของตัวแปรอิสระที่ส่งผลต่อตัวแปรตาม
ที่มา: ผู้วิจัย (2567)

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 4 – 7

ผลการทดสอบสมมติฐานด้วยการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ด้วยวิธี Enter ปรากฏผล ดังนี้

สมมติฐานการวิจัยที่ 4 ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt ของผู้ประกอบการในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21

สมมติฐานทางสถิติ สามารถเขียนได้ดังนี้

H_0 : ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ ไม่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt ของผู้ประกอบการในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21

H_1 : ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt ของผู้ประกอบการในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21

สรุปผล ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.00 น้อยกว่าระดับนัยสำคัญที่ α เท่ากับ 0.05 แสดงว่าปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) จึงสรุปได้ว่า ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt ของผู้ประกอบการในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานการวิจัยที่ 5 ปัจจัยด้านการรับรู้ว่าง่ายในการใช้งานส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt ของผู้ประกอบการในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21

สมมติฐานทางสถิติ สามารถเขียนได้ดังนี้

H_0 : ปัจจัยด้านการรับรู้ว่าง่ายในการใช้งาน ไม่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt ของผู้ประกอบการในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21

H_1 : ปัจจัยด้านการรับรู้ว่าง่ายในการใช้งาน ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt ของผู้ประกอบการในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21

สรุปผล ด้านการรับรู้ว่าง่ายในการใช้งาน มีค่า Sig. เท่ากับ 0.00 น้อยกว่าระดับนัยสำคัญที่ α เท่ากับ 0.05 แสดงว่าปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) จึงสรุปได้ว่า ปัจจัยด้านการรับรู้ว่าง่ายในการใช้งาน ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt ของผู้ประกอบการในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานการวิจัยที่ 6 ปัจจัยด้านอิทธิพลทางสังคมส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt ของผู้ประกอบการในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21

สมมติฐานทางสถิติ สามารถเขียนได้ดังนี้

H_0 : ปัจจัยด้านอิทธิพลทางสังคม ไม่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt ของผู้ประกอบการในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21

H_1 : ปัจจัยด้านอิทธิพลทางสังคม ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt ของผู้ประกอบการในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21

สรุปผล ด้านอิทธิพลทางสังคม มีค่า Sig. เท่ากับ 0.00 น้อยกว่าระดับนัยสำคัญที่ α เท่ากับ 0.05 แสดงว่าปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) จึงสรุปได้ว่า ปัจจัยด้านอิทธิพลทางสังคม ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt ของผู้ประกอบการในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานการวิจัยที่ 7 ปัจจัยด้านการรับรู้ความเสี่ยงส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt ของผู้ประกอบการในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21

สมมติฐานทางสถิติ สามารถเขียนได้ดังนี้

H_0 : ปัจจัยด้านการรับรู้ความเสี่ยง ไม่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt ของผู้ประกอบการในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21

H_1 : ปัจจัยด้านการรับรู้ความเสี่ยง ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt ของผู้ประกอบการในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21

สรุปผล ด้านการรับรู้ความเสี่ยง มีค่า Sig. เท่ากับ 0.03 น้อยกว่าระดับนัยสำคัญที่ α เท่ากับ 0.05 แสดงว่าปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) จึงสรุปได้ว่า ปัจจัยด้านการรับรู้ความเสี่ยง ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt ของผู้ประกอบการในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากการวิเคราะห์ทดสอบสมมติฐานทั้งหมดของงานวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt ของผู้ประกอบการในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21 สามารถสรุปผลการทดสอบสมมติฐานได้ดังตารางที่ 4.17

ตารางที่ 4.17 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย	สถิติที่ใช้	ผลทดสอบ
สมมติฐานที่ 1 ประเภทธุรกิจหลักที่แตกต่างกันของผู้ประกอบการในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21 มีการยอมรับการใช้งานระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt แตกต่างกัน	One-Way ANOVA	ปฏิเสธ
สมมติฐานที่ 2 ขนาดกิจการที่แตกต่างกันของผู้ประกอบการในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21 มีการยอมรับการใช้งานระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt แตกต่างกัน	One-Way ANOVA	ยอมรับ
สมมติฐานที่ 3 ระยะเวลาดำเนินกิจการที่แตกต่างกันของผู้ประกอบการในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21 มีการยอมรับการใช้งานระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt แตกต่างกัน	One-Way ANOVA	ยอมรับ
สมมติฐานที่ 4 ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt ของผู้ประกอบการในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21	Multiple Regression Analysis วิธี Enter	ยอมรับ
สมมติฐานที่ 5 ปัจจัยด้านการรับรู้ว่ายง่ายในการใช้งานส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt ของผู้ประกอบการในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21	Multiple Regression Analysis วิธี Enter	ยอมรับ
สมมติฐานที่ 6 ปัจจัยด้านอิทธิพลทางสังคมส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt ของผู้ประกอบการในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21	Multiple Regression Analysis วิธี Enter	ยอมรับ
สมมติฐานที่ 7 ปัจจัยด้านการรับรู้ความเสี่ยงส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt ของผู้ประกอบการในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21	Multiple Regression Analysis วิธี Enter	ยอมรับ

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ (e-Tax Invoice & e-Receipt) ของผู้ประกอบการในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21” ในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาเกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานและการวางแผนจะใช้งานระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt ของผู้ประกอบการ โดยศึกษาระดับความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยด้านต่างๆ และระดับการยอมรับการใช้งานระบบ ทั้งนี้ได้ทำการเปรียบเทียบการยอมรับการใช้งานระบบ ที่แตกต่างกันโดยจำแนกตามปัจจัยพื้นฐานของผู้ประกอบการ และศึกษาอิทธิพลของปัจจัยด้านต่างๆ ที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งาน รวมทั้งความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ข้อจำกัดและอุปสรรคในการยอมรับการใช้งานระบบของผู้ประกอบการในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21

ผลการศึกษาวิจัยนี้ มีประโยชน์เชิงนโยบายเพื่อเป็นแนวทางให้หน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน ผู้ประกอบการต่างๆ นำไปใช้พิจารณาในการนำระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt มาใช้ในการดำเนินกิจการเพื่อรองรับการทำธุรกิจในยุคดิจิทัล อีกทั้งเป็นแนวทางในการวางแผนนโยบายภาครัฐเพื่อผลักดันและให้สิทธิประโยชน์กับผู้ใช้งานระบบ โดยหากผู้ประกอบการทราบถึงผลประโยชน์จากการใช้งานระบบ และยอมรับมาใช้ในกิจการในวงกว้างมากขึ้น จะทำให้ระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt กลายเป็นอีกหนึ่งกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจดิจิทัลในประเทศไทยต่อไป

ผู้วิจัยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ โดยมีเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือแบบสอบถามออนไลน์ กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ประกอบการในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21 จำนวน 400 ราย เลือกกลุ่มตัวอย่างโดยใช้หลักการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง โดยผู้วิจัยนำข้อมูลที่รวบรวมจากแบบสอบถามดังกล่าวมาวิเคราะห์ด้วยวิธีการทางสถิติ ประกอบด้วย สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สำหรับการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง และสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ การวิเคราะห์ความแปรปรวนระหว่างกลุ่มที่มีมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป (One-way ANOVA) และการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) สำหรับการทดสอบสมมติฐานของการวิจัย ผู้วิจัยทำการแปลผล และนำเสนอรายละเอียดผลการวิเคราะห์ไว้ในบทที่ 4 ซึ่งในบทนี้จะเป็นการสรุปผลการวิจัยทั้งหมดตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย พร้อมกับการอภิปรายผลการวิจัยในประเด็นสำคัญ และให้ข้อเสนอแนะจากการวิจัยในครั้งนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

สรุปผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ ดังต่อไปนี้

5.1.1 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

5.1.2 ข้อมูลการวางแผนจะใช้งานระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt ในอนาคต

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

5.1.3 ระดับความคิดเห็นของผู้ประกอบการในปัจจุบันด้านต่าง ๆ

ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ของการใช้งานระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.88$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้แก่ การรับรู้ว่าจะช่วยลดเวลาในการจัดทำ ค้นหาใบกำกับภาษี ($\bar{X}=3.97$) ช่วยลดต้นทุนค่าใช้จ่าย ($\bar{X}=3.91$) ลดขั้นตอนการทำงาน ($\bar{X}=3.89$) ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน ($\bar{X}=3.81$) และการใช้งานระบบทำให้การจัดทำเอกสารมีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ ($\bar{X}=3.81$) ตามลำดับ

ด้านการรับรู้ว่าง่ายในการใช้งานระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.42$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การรับรู้ว่าจะเข้าถึงได้ง่าย เข้าใช้งานได้ทุกช่วงเวลา ($\bar{X}=3.50$) รูปแบบไฟล์ข้อมูลที่ย่อย ($\bar{X}=3.48$) และมีขั้นตอนการใช้งานเข้าใจง่ายไม่ซับซ้อน ($\bar{X}=3.47$) มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก สำหรับการรับรู้ว่าจะแก้ไขได้ง่ายเมื่อเกิดความผิดพลาด ($\bar{X}=3.33$) และสามารถเรียนรู้การใช้ฟังก์ชันต่างๆ ของระบบได้ในเวลาไม่นาน ($\bar{X}=3.31$) มีระดับความคิดเห็นปานกลาง

ด้านอิทธิพลทางสังคมในการยอมรับการใช้งานระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.89$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้แก่ มาตรการจูงใจทางภาษีและการประชาสัมพันธ์จากภาครัฐ ($\bar{X}=4.11$) ภาพลักษณ์ของกิจการทันสมัยน่าเชื่อถือเมื่อใช้งาน ($\bar{X}=3.92$) แรงผลักดันจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เช่น ลูกค้า คู่ค้า ($\bar{X}=3.92$) การใช้งานระบบช่วยให้กิจการได้เปรียบในการแข่งขันทางธุรกิจ ($\bar{X}=3.79$) และความพร้อมของบุคลากรและเทคโนโลยีภาครัฐในการช่วยเหลือสนับสนุนการใช้งาน ($\bar{X}=3.69$) ตามลำดับ

ด้านการรับรู้ความเสี่ยงของการใช้ระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.44$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การรับรู้ความเสี่ยงที่ข้อมูลกิจการจะถูกเปิดเผยและนำไปใช้ประโยชน์ทางการค้าโดยไม่ได้รับอนุญาต ($\bar{X}=3.50$) ความเสี่ยงที่อาจต้องใช้เวลาอย่างมากขึ้นในการใช้งาน ($\bar{X}=3.47$) และความเสี่ยงด้านประสิทธิภาพของระบบที่อาจทำงานผิดพลาดได้ ($\bar{X}=3.47$) มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก สำหรับความเสี่ยงที่จะเกิดค่าใช้จ่ายแอบแฝง ทำให้ไม่คุ้มค่าในการลงทุน ($\bar{X}=3.39$) และความเสี่ยงต่อการยอมรับการใช้ใบกำกับภาษีและใบรับในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์แทนรูปแบบกระดาษของคู่ค้าและลูกค้า ($\bar{X}=3.32$) มีระดับความคิดเห็นปานกลาง

สรุป ระดับความคิดเห็นของทั้ง 4 ปัจจัยในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทั้งหมด โดยปัจจัยด้านอิทธิพลทางสังคมมีค่าเฉลี่ยโดยรวมสูงสุด รองลงมาคือ ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ ด้านการรับรู้ความเสี่ยง และต่ำสุดคือ ด้านการรับรู้ว่าง่ายในการใช้งาน ตามลำดับ

5.1.4 ระดับการยอมรับการใช้งานระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt

ระดับการยอมรับการใช้งานระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt ของผู้ประกอบการในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21 ในภาพรวมมีระดับการยอมรับอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.59$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้แก่ ผู้ประกอบการประเมินข้อดี ข้อเสีย และข้อจำกัดของระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt ก่อนที่จะตัดสินใจใช้ ($\bar{X}=3.66$) การรับรู้ได้ยินข่าวสารจากช่องทางต่างๆ ($\bar{X}=3.59$) การวางแผนที่จะใช้งานระบบในอนาคต ($\bar{X}=3.59$) การพยายามหาข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการใช้งานระบบ ($\bar{X}=3.56$) และสุดท้ายคือ ผู้ประกอบการเห็นว่า ระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt มีความเหมาะสมที่จะนำไปใช้ในกิจการ ($\bar{X}=3.55$) ตามลำดับ

5.1.5 เปรียบเทียบการยอมรับการใช้งานระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt ที่แตกต่างกัน จำแนกตามปัจจัยพื้นฐานของผู้ประกอบการ ผลการวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐาน พบว่า

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

สมมติฐานที่ 2 ขนาดกิจการที่แตกต่างกันของผู้ประกอบการในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21 มีการยอมรับการใช้งานระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 โดยกิจการขนาดกลางมีการยอมรับการใช้งานระบบมากกว่ากิจการขนาดย่อม ขนาดเล็ก และขนาดใหญ่

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

5.1.6 เพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยด้านต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt ของผู้ประกอบการในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21 ผลการวิเคราะห์ทางสถิติเพื่อทดสอบสมมติฐาน พบว่า

สมมติฐานที่ 4 ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ส่งผลเชิงบวกต่อการยอมรับการใช้งานระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt ของผู้ประกอบการในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21 กล่าวคือ เมื่อให้ค่าคงที่เท่ากับ 0.52 ถ้าการรับรู้ถึงประโยชน์เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะทำให้การยอมรับการใช้งานระบบไปเท่ากับภาษี e-Tax Invoice & e-Receipt เพิ่มขึ้น 0.18 หน่วย

สมมติฐานที่ 5 ปัจจัยด้านการรับรู้ว่าง่ายในการใช้งานส่งผลเชิงบวกต่อการยอมรับการใช้งานระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt ของผู้ประกอบการในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21 กล่าวคือ เมื่อให้ค่าคงที่เท่ากับ 0.52 ถ้าการรับรู้ว่าง่ายในการใช้งานเพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะทำให้การยอมรับการใช้งานระบบไปเท่ากับภาษี e-Tax Invoice & e-Receipt เพิ่มขึ้น 0.34 หน่วย

สมมติฐานที่ 6 ปัจจัยด้านอิทธิพลทางสังคมส่งผลเชิงบวกต่อการยอมรับการใช้งานระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt ของผู้ประกอบการในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21 กล่าวคือ เมื่อให้ค่าคงที่เท่ากับ 0.52 ถ้าอิทธิพลทางสังคมเพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะทำให้การยอมรับการใช้งานระบบไปเท่ากับภาษี e-Tax Invoice & e-Receipt เพิ่มขึ้น 0.37 หน่วย

สมมติฐานที่ 7 ปัจจัยด้านการรับรู้ความเสี่ยงส่งผลเชิงลบต่อการยอมรับการใช้งานระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt ของผู้ประกอบการในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21 กล่าวคือ เมื่อให้ค่าคงที่เท่ากับ 0.52 ถ้าการรับรู้ความเสี่ยงเพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะทำให้การยอมรับการใช้งานระบบไปเท่ากับภาษี e-Tax Invoice & e-Receipt ลดลง 0.07 หน่วย

สรุปผลข้างต้นได้ว่า ปัจจัยทั้ง 4 ด้านรวมกันสามารถพยากรณ์การยอมรับใช้งานระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt ของผู้ประกอบการในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21 ได้ร้อยละ 71 อีกร้อยละ 29 เกิดจากอิทธิพลของตัวแปรอื่นๆ ที่ไม่ได้นำมาศึกษาในงานวิจัยนี้ และเมื่อเปรียบเทียบค่าอิทธิพลของปัจจัยทั้ง 4 ด้านที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบ พบว่า ด้านการรับรู้ว่าง่ายในการใช้งานมีค่าอิทธิพลสูงสุด ($\beta=0.43$) รองลงมาเป็นด้านอิทธิพลทางสังคม ($\beta=0.40$) ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ ($\beta=0.18$) และด้านการรับรู้ความเสี่ยง ($\beta=-0.06$) ตามลำดับ

5.1.7 ศึกษาความคิดเห็น และข้อเสนอแนะของผู้ประกอบการ

การให้ข้อเสนอแนะอันเป็นประโยชน์ต่อการยอมรับการใช้งานระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt ของผู้ประกอบการ ผู้วิจัยจะกล่าวถึงในข้อ 5.4 ต่อไป

5.2 อภิปรายผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt ของผู้ประกอบการในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21 ในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำแนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาเชื่อมโยงเพื่ออภิปรายผลการทดสอบสมมติฐาน ดังนี้

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1 พบว่า ประเภทธุรกิจหลักที่แตกต่างกันมีการยอมรับการใช้งานระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt ไม่แตกต่างกัน ซึ่งปฏิเสธสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ กล่าวคือ ประเภทธุรกิจหลักที่ต่างกัน ได้แก่ ธุรกิจการผลิต ขายสินค้า และให้บริการ ไม่มีผลในการยอมรับการใช้งานระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt ทั้งนี้เพราะผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มในแต่ละประเภทธุรกิจมีหน้าที่ต้องจัดทำใบกำกับภาษีในทุกธุรกรรมการค้าตามปกติอยู่แล้ว ไม่ว่าจะเป็นการจัดทำในรูปแบบกระดาษหรือระบบอิเล็กทรอนิกส์ ประเภทธุรกิจจึงไม่มีผลกับการยอมรับใช้งานระบบ สอดคล้องกับงานวิจัยของ พลลภัส สถานพงษ์ (2564) เรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการเข้าร่วมโครงการระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ E-TAX INVOICE และ E-RECEIPT พบว่า ประเภทธุรกิจที่แตกต่างกัน ไม่ส่งผลต่อการตัดสินใจเข้าร่วมโครงการระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ประกอบการ ซึ่งผู้ประกอบการประเภทขายสินค้าและให้บริการตัดสินใจเข้าร่วมโครงการระบบภาษีจำนวนใกล้เคียงกัน

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2 พบว่า ขนาดกิจการของผู้ประกอบการในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21 ที่แตกต่างกัน มีการยอมรับการใช้งานระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt แตกต่างกัน ซึ่งยอมรับสมมติฐานทางการวิจัยที่ตั้งไว้ จากการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ พบว่า กิจการขนาดกลางยอมรับการใช้งานระบบมากกว่ากิจการขนาดย่อม กิจการขนาดเล็ก และกิจการขนาดใหญ่ ทั้งนี้เพราะกิจการขนาดกลางเป็นกิจการที่มีรายได้มากกว่า 30 ล้านบาท แต่ไม่เกิน 500 ล้านบาท ทำให้มีการจัดทำเอกสารปริมาณมากในแต่ละวัน การนำระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt มาใช้งานจะช่วยลดค่ากระดาษ ค่าใช้จ่ายในการจัดส่งเอกสารให้กับคู่ค้า ประหยัดค่าเช่าพื้นที่ในการจัดเก็บเอกสาร รวมทั้งลดเวลาในการนำส่งข้อมูลให้กรมสรรพากร ด้วยเอกสารธุรกรรมจำนวนมากอาจทำให้เห็นผลแตกต่างชัดเจนมากกว่า กิจการขนาดย่อมและขนาดเล็กที่มีปริมาณเอกสารต่อวันไม่มากนัก และส่วนใหญ่บริหารงานโดยเจ้าของคนเดียวหรือภายในเครือญาติ จึงอาจรู้สึกไม่คุ้มค่าที่ต้องยุ่งยากในการจดทะเบียนขอเป็นผู้มีสิทธิออกไปกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ และขออนุมัติประทับรับรองเวลา (Time Stamp) นอกจากนี้การจัดทำเอกสารจำนวนน้อยในรูปแบบกระดาษ ไม่ต้องมีค่าใช้จ่ายในการลงทุนติดตั้งระบบมาก ใช้โปรแกรมบัญชีทั่วไปก็ทำได้แล้ว และยังคงสะดวกในการแก้ไขเปลี่ยนแปลงได้ง่ายกว่าด้วย สำหรับกิจการขนาดใหญ่ซึ่งมีรายได้มากกว่า 500 ล้านบาทนั้น ส่วนใหญ่จะมีการลงทุนในระบบสารสนเทศที่เชื่อมโยงทุกกระบวนการภายในองค์กรอยู่แล้ว ดังนั้น การเปลี่ยนแปลงระบบเพื่อสนับสนุนและถ่ายโอนข้อมูลกับระบบของสรรพากรผ่าน Service Provider อาจจะต้องมีค่าใช้จ่ายในการลงทุนเพิ่มเติมอีก นอกจากนี้ ธุรกิจขนาดใหญ่มีรูปแบบองค์กรที่มีหลายหน่วยงานและซับซ้อน การเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยีมักต้องใช้เวลามากกว่า ดังคำกล่าวที่ว่า “ยิ่งธุรกิจมีขนาดใหญ่มาก การขยับจึงทำได้ช้า” (Workpointtoday, 2565)

ซึ่งผลการทดสอบสมมติฐานนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ **สาธุภณ ดำแลลิบ (2566)** พบว่า ขนาดกิจการที่แตกต่างกันทำให้ผู้ประกอบการนิติบุคคลที่จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มใน จังหวัดพิษณุโลกมีความตั้งใจที่จะนำระบบใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ไปใช้ในกิจการแตกต่างกัน นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ **ปฐมาภรณ์ บำรุงผล (2563)** ผลการวิจัยพบว่า ขนาด กิจการที่แตกต่างกัน มีการตั้งใจใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ยื่นภาษีในธุรกิจภาคอุตสาหกรรมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 3 พบว่า ระยะเวลาดำเนินกิจการของผู้ประกอบการใน เขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21 ที่แตกต่างกัน มีการยอมรับการใช้งานระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt แตกต่างกัน ซึ่งยอมรับสมมติฐานทางการวิจัยที่ตั้งไว้ จากการ เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ พบว่า กิจการที่มีระยะเวลาดำเนินกิจการมาแล้วมากกว่า 10 ปี มีการยอมรับการใช้งานมากกว่ากิจการที่มีระยะเวลาดำเนินกิจการมาแล้วไม่เกิน 5 ปี ทั้งนี้ เนื่องจากกิจการที่มีระยะเวลาดำเนินธุรกิจมานาน ส่วนใหญ่จะมีความมั่นคงและมีเสถียรภาพ ทางการเงินในระดับหนึ่ง อาจทำให้มีความพร้อมในการลงทุนด้านระบบและเทคโนโลยี รวมทั้งมี ประสบการณ์และความรู้ความเข้าใจด้านภาษีอากร ผ่านช่วงเวลาของการปรับเปลี่ยนนโยบาย ทางภาษีของภาครัฐมาโดยตลอด ทำให้มีการวางแผนที่ยืดหยุ่นในการยอมรับระบบหรือ เทคโนโลยีใหม่ๆ มากกว่ากิจการที่เปิดใหม่หรือมีระยะเวลาดำเนินกิจการไม่นาน สอดคล้องกับ งานวิจัยของ **จิรสิน มีลาภ และคณะ (2561)** ได้เปรียบเทียบความตั้งใจในการใช้สื่อสังคม ออนไลน์เพื่อการประกอบธุรกิจจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ผู้ประกอบการที่มีระยะเวลา ในการประกอบการ และรูปแบบของกิจการแตกต่างกันมีความตั้งใจในการใช้สื่อสังคมออนไลน์ เพื่อการประกอบธุรกิจแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 4 พบว่า ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ส่งผลเชิงบวก ต่อการยอมรับการใช้งานระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt ของผู้ประกอบการในเขตสำนักงาน สรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21 ซึ่งยอมรับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ ทั้งนี้เนื่องจากการที่ ผู้ประกอบการได้รับรู้ว่าการใช้งานระบบนั้นมีประโยชน์ต่อกิจการ ช่วยลดเวลาในการจัดทำ จัดส่ง การค้นหาใบกำกับภาษี ช่วยลดต้นทุนค่าใช้จ่าย ลดขั้นตอนในการทำงาน ตรวจสอบได้ และช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานให้ดีขึ้น ทำให้เกิดการยอมรับในการนำระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt ไปใช้งานในกิจการ สอดคล้องกับงานวิจัยของ **สาธุภณ ดำแลลิบ (2566)** พบว่า ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงประโยชน์มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก และเป็นปัจจัยที่ส่งผลใน ทางบวกต่อความตั้งใจในการนำระบบใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ไปใช้ในกิจการ สอดคล้องกับ งานวิจัยของ **กฤติน หนูเจริญกุล และปริญญ์ จิตราภักดิ์ (2566)** พบว่า ด้านการรับรู้ประโยชน์ เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลทางตรงต่อความสำเร็จของระบบบริการจัดทำและนำส่งข้อมูลใบกำกับภาษี อิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ (E-Tax Invoice & E-Receipt) ของกรมสรรพากร และ งานวิจัยของ **สุกฤตา บุรินทร์วัฒนา และคณะ (2564)** พบว่า การรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับมี

อิทธิพลเชิงบวกต่อความตั้งใจใช้งานระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ทำบัญชีในประเทศไทย และงานวิจัยของ **ทวิพร ตรีผ่อง และคณะ (2566)** พบว่า ผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมในเขตอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ส่วนใหญ่ยอมรับเทคโนโลยีระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt ในด้านการรับรู้ประโยชน์ในระดับการยอมรับมาก

นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับอีกหลายงานวิจัยเกี่ยวกับการยอมรับระบบ เช่น งานวิจัยของ **สโรชา สาสตร์บำรุง (2563)** พบว่า ด้านการรับรู้ประโยชน์มีผลต่อการยอมรับระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ กรณีศึกษางานสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร กรมศุลกากร และงานวิจัยของ **สุวิชาดา เสาสง (2563)** ผลการวิจัยพบว่า ตัวแปรการรับรู้ว่ามีประโยชน์มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อทัศนคติการใช้และมีอิทธิพลทางอ้อมเชิงบวกต่อพฤติกรรมความตั้งใจใช้บริการระบบภาษีอิเล็กทรอนิกส์ ของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานคร

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 5 พบว่า ปัจจัยด้านการรับรู้ว่าง่ายในการใช้งานส่งผลเชิงบวกต่อการยอมรับการใช้งานระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt ของผู้ประกอบการในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21 ซึ่งยอมรับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ โดยเป็นปัจจัยที่มีค่าอิทธิพลที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานสูงสุด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt เป็นระบบที่เกี่ยวข้องกับภาษีมูลค่าเพิ่มซึ่งเป็นประเภทภาษีที่ต้องใช้ระบบในการจัดทำเอกสารธุรกรรมการค้าเป็นประจำทุกวัน ผู้ประกอบการจึงต้องการระบบที่เรียนรู้ได้ง่าย ทำงานได้รวดเร็ว ไม่ซับซ้อน การแก้ไขข้อผิดพลาดทำได้ทันที่ เนื่องจากภาษีมูลค่าเพิ่มเป็นกฎหมายภาษีที่มีโทษทั้งทางอาญา และทางแพ่งต้องรับผิดชอบปรับและเงินเพิ่ม ผู้ประกอบการจึงให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการรับรู้ว่าง่ายในการใช้งานสูงสุด

สอดคล้องกับงานวิจัยของ **สาธิต ดาแลลิม (2566)** พบว่าปัจจัยด้านการรับรู้ว่าง่ายในการใช้งานมีระดับความคิดเห็นสูงสุด และเป็นปัจจัยที่ส่งผลในทางบวกต่อความตั้งใจในการนำระบบใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ไปใช้ในกิจการ สอดคล้องกับวิจัยของ **กฤติน หนูเจริญกุล และปริญญ์ จิตราภรณ์ (2566)** พบว่า ด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลทางตรงต่อความสำเร็จของระบบบริการจัดทำและนำส่งข้อมูลใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ (E-Tax Invoice & E-Receipt) ของกรมสรรพากร และงานวิจัยของ **Bahari, Mus and Mursalim (2020)** พบว่าการรับรู้ว่าง่ายมีอิทธิพลทางบวกต่อผู้ใช้งานระบบ E-Invoice ในสำนักงานภาษี Maros ประเทศอินโดนีเซีย โดยเชื่อว่าระบบนั้นใช้งานง่าย ไม่ต้องใช้ความพยายามมาก และปราศจากปัญหาความผิดพลาด สอดคล้องกับงานวิจัยของ **กันยา มั่นคง (2561)** พบว่าความง่ายต่อการใช้งาน การออกแบบระบบให้มีการใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน มีคู่มือการใช้งานที่อธิบายชัดเจน การเข้าถึงง่าย เชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตก็ใช้งานได้แล้ว มีผลต่อการยอมรับระบบบริการจัดทำและนำส่งข้อมูลใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ (E-Tax Invoice) ของผู้ประกอบการในจังหวัดกำแพงเพชร

นอกจากนี้ยังมีงานวิจัยอื่น เช่น งานวิจัยของ **ภรภัค นิลคัมภีร์ (2562)** ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการใช้งานระบบสารสนเทศทางการบัญชี กรณีศึกษา: ธุรกิจขนาดกลาง

และขนาดย่อม (SMEs) ในภาคตะวันออก พบว่าการรับรู้ความง่ายในการใช้ระบบสารสนเทศทางการบัญชีมีอิทธิพลทางบวกต่อประสิทธิภาพการใช้งานระบบสารสนเทศทางการบัญชี และงานวิจัยของ **สโรชา ศาสตร์บำรุง (2563)** พบว่า ด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งานมีผลต่อการยอมรับระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ กรณีศึกษางานสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากรกรมศุลกากร ทั้งนี้เนื่องจากเป็นระบบที่ถูกพัฒนาขึ้นใหม่ ผู้ใช้งานจึงคาดหวังให้ระบบมีรูปแบบที่ใช้งานได้ง่าย

อย่างไรก็ตาม แม้ว่าปัจจัยด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน เป็นตัวแปรที่มีอิทธิพลส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานสูงสุดเป็นลำดับแรก แต่จากผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็น พบว่าการรับรู้ความง่ายในการใช้งานมีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในลำดับสุดท้ายของปัจจัยทั้งหมด โดยเฉพาะในด้านการรับรู้ระบบสามารถแก้ไขได้ง่ายเมื่อเกิดความผิดพลาด และสามารถเรียนรู้การใช้ฟังก์ชันต่างๆ ของระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt ได้ในเวลาไม่นาน มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด และอยู่ในเกณฑ์ระดับความคิดเห็นปานกลาง

สรุปได้ว่า ผู้ประกอบการให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการรับรู้ความง่ายมากที่สุดในการยอมรับการใช้งานระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt แต่มีการรับรู้ระบบดังกล่าวนี้ มีความง่ายในการใช้งานน้อยที่สุด ดังนั้นหากสามารถพัฒนาระบบให้ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งานได้ในด้านนี้ ก็จะช่วยผลักดันให้ผู้ประกอบการยอมรับการใช้งานระบบได้มากขึ้น

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 6 พบว่า ปัจจัยด้านอิทธิพลทางสังคมส่งผลเชิงบวกต่อการยอมรับการใช้งานระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt ของผู้ประกอบการในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21 ซึ่งยอมรับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ โดยเป็นตัวแปรที่มีค่าอิทธิพลที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานสูงสุดเป็นลำดับที่ 2 รองจากตัวแปรด้านการรับรู้ความง่าย และจากผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็น ปัจจัยอิทธิพลทางสังคมมีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นโดยรวมสูงสุดของปัจจัยทั้งหมด ทั้งนี้เนื่องจากหากผู้ประกอบการมีความเชื่อว่าผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เช่น คู่ค้า ลูกค้า และผู้ประกอบการส่วนใหญ่มองว่าผู้ใช้งานระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt มีภาพลักษณ์ที่ทันสมัยน่าเชื่อถือ ก็จะเป็นการผลักดันให้ยอมรับการใช้งานระบบ รวมทั้งมาตรการทางภาษีหรือนโยบายภาครัฐที่จูงใจ การช่วยเหลือสนับสนุน และประชาสัมพันธ์สร้างการรับรู้เกี่ยวกับการใช้งานระบบของภาครัฐ ก็จะส่งผลให้มีความต้องการใช้งานด้วยเช่นกัน อิทธิพลทางสังคมจึงเป็นอีกปัจจัยที่มีส่วนสำคัญในการยอมรับการใช้งานของผู้ประกอบการ

โดยสอดคล้องกับงานวิจัยของ **ศักดิ์รินทร์ อินภิรมย์ และคณะ (2565)** ซึ่งพบว่า อิทธิพลทางสังคมส่งผลทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อทัศนคติที่มีต่อการใช้งานและความตั้งใจที่จะใช้งานระบบใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย และงานวิจัยของ **พรลภัส สถานพงษ์ (2564)** พบว่า ด้านอิทธิพลทางสังคมส่งผลต่อความสำเร็จในการเข้าร่วมโครงการระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ E-Tax Invoice และ E-Receipt สอดคล้องกับบทความวิจัยของ **อริสรา ธนภาวัฒน์ และสมบุญ สาระพัด (2566)** พบว่า

การประชาสัมพันธ์ถึงประโยชน์ของการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้ผ่านอินเทอร์เน็ตเพื่อกระตุ้นให้เกิดการคล้อยตามของเจ้าหน้าที่กรมสรรพากร เป็นการสร้างความมั่นใจให้กับผู้ให้บริการ และส่งผลต่อการตั้งใจใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ต และงานวิจัยของ **ทวีพร ตรีผ่อง และคณะ (2566)** พบว่า อิทธิพลทางสังคมมีระดับการยอมรับต่อระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt ของผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมในเขตอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์อยู่ในระดับมาก รวมทั้งงานวิจัยของ **สุกฤตา บุรินทร์วัฒนา และคณะ (2564)** พบว่า การสนับสนุนจากภาครัฐมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความตั้งใจใช้งานระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ทำบัญชีในประเทศไทยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับอีกหลายงานวิจัย ตามการทบทวนวรรณกรรม เช่น **ณัฐณิธิชัย ธรรมมาวุฒิ (2563)** พบว่า ปัจจัยด้านนโยบายภาครัฐส่งผลต่อการยอมรับการใช้เทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตของสรรพสิ่งในวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมภาคอุตสาหกรรมการผลิตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ประเทศไทย งานวิจัยของ **อรรธรณ นิยมมั่งมี (2562)** พบว่า ด้านอิทธิพลทางสังคมส่งผลทางบวกต่อความตั้งใจใช้บริการรับชำระเงินด้วย QR Code ของผู้ค้ารายย่อย **พีรวัฒน์ คงเป็นไทย (2565)** พบว่า ปัจจัยด้านการประชาสัมพันธ์ อิทธิพลทางสังคมส่งผลในเชิงบวกต่อการยอมรับเทคโนโลยีการซื้อสลากกินแบ่งรัฐบาลดิจิทัลผ่านแอปพลิเคชันเป๋าตังของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานการวิจัยที่ 4 พบว่า ปัจจัยด้านการรับรู้ความเสี่ยงส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt ของผู้ประกอบการในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21 ซึ่งยอมรับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ โดยเป็นตัวแปรที่มีค่าอิทธิพลที่ส่งผลในทิศทางตรงกันข้ามหรือเชิงลบต่อการยอมรับการใช้งาน กล่าวคือ ถ้าผู้ประกอบการรับรู้มีความเสี่ยงในการใช้งานมากขึ้น จะส่งผลให้การยอมรับใช้งานระบบลดลง เช่น ความเสี่ยงที่ข้อมูลกิจการจะถูกเปิดเผยและนำไปใช้ประโยชน์ทางการค้าโดยไม่ได้รับอนุญาต ความเสี่ยงด้านประสิทธิภาพของระบบผิดพลาด ความเสี่ยงทางการเงิน เป็นต้น

สอดคล้องกับงานวิจัยของ **ศักดิ์นรินทร์ อินภิรมย์ และคณะ (2565)** ซึ่งพบว่า การรับรู้ความเสี่ยงส่งผลทางลบต่อทัศนคติที่มีต่อการใช้งานและความตั้งใจที่จะใช้งานระบบใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยถ้าผู้ประกอบการรับรู้ความเสี่ยงมากจะไม่ใช้งานระบบ เช่น ค่าใช้บริการจะเพิ่มมากขึ้นหรือไม่ ข้อมูลจะส่งถึงหรือไม่ เป็นต้น และสอดคล้องกับงานวิจัยของ **Zainavy et al. (2023)** พบว่า การรับรู้ความเสี่ยงมีอิทธิพลในทางลบต่อความตั้งใจใช้งานระบบ E-Filing ซึ่งเป็นระบบที่ใช้ในการคำนวณ จัดทำรายงาน และชำระภาษีเงินได้ประจำปีพร้อมยื่นแบบรายงานภาษีให้กับกรมสรรพากรในประเทศอินโดนีเซียผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์

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 อีกทั้งงานวิจัยของ **กษมา จินธุกุล (2562)** พบว่า การรับรู้ความเสี่ยงโดยรวมมีอิทธิพลทางลบต่อความไว้วางใจในการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านธนาคารบนมือถือ การรับรู้ความเสี่ยงด้านเวลาและด้านประสิทธิภาพ มีอิทธิพลทางลบต่อความตั้งใจในการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านธนาคารบนมือถือ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สอดคล้องกับงานวิจัยของ **อรรพรรณ นิยมมั่งมี (2562)** ที่พบว่า การรับรู้ความเสี่ยงส่งผลทางลบต่อความตั้งใจใช้บริการรับชำระเงินด้วย QR Code ของผู้ค้ารายย่อย และงานวิจัยของ **ทิพย์วรรณ ทองสวัสดิ์ (2565)** พบว่า การรับรู้ความเสี่ยงด้านความเป็นส่วนตัวมีอิทธิพลเชิงลบต่อพฤติกรรมการใช้งาน LINE BK อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อย่างไรก็ตาม ปัจจัยด้านการรับรู้ความเสี่ยงมีค่าอิทธิพลที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งาน น้อยที่สุด ในบรรดาตัวแปรทั้งหมด แสดงว่า ถึงแม้ว่าความเสี่ยงอาจจะมีผลกระทบทางลบกับผู้ประกอบการ แต่เนื่องจากเป็นระบบของหน่วยงานรัฐที่มีความน่าเชื่อถือได้ในระดับหนึ่ง และเมื่อพิจารณาประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้งานเป็นหลัก ถ้าประเมินแล้วความเสี่ยงอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ ผู้ประกอบการก็อาจจะยังคงยอมรับการใช้งานระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt (พรลภัส สถานพงษ์, 2564)

สรุปการทดสอบสมมติฐานโดยรวมได้ว่า ปัจจัยทั้ง 4 ด้านของงานวิจัยนี้ ได้แก่ ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ ด้านการรับรู้ว่าง่ายในการใช้งาน ด้านอิทธิพลทางสังคม และด้านการรับรู้ความเสี่ยง ทั้งหมดเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt จึงเป็นไปตามทฤษฎีด้านการยอมรับเทคโนโลยี กระบวนการยอมรับนวัตกรรม แนวคิดการรับรู้ความเสี่ยง รวมทั้งการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง โดยปัจจัยดังกล่าวข้างต้นสามารถพยากรณ์การยอมรับการใช้งานระบบใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ (e-Tax Invoice & e-Receipt) ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5.3 ข้อจำกัดของงานวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างเฉพาะผู้ประกอบการในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21 เท่านั้น และระยะเวลาในการเก็บข้อมูลนั้นมีอย่างจำกัด ทั้งนี้หากมีการศึกษาในเรื่องนี้ในอนาคต ควรขยายขอบเขตการศึกษาซึ่งมีโอกาสดังกล่าวจะแตกต่างออกไป

5.4 ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาวิจัยประกอบกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม นำไปสู่การได้ข้อเสนอแนะที่สำคัญสำหรับผู้เกี่ยวข้อง ซึ่งประกอบด้วย ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย และข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยครั้งต่อไป ดังรายละเอียดต่อไปนี้

5.4.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายสำหรับหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ กระทรวงการคลัง กรมสรรพากร สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (สพธอ. หรือ ETDA) และภาคเอกชน เช่น ผู้พัฒนาระบบ (Service Provider) และผู้ประกอบการทั่วไป

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 การยกเว้นโทษสำหรับรอบบัญชีที่ผ่านมาเหมือนมาตรการจัดทำบัญชีชุดเดียว เพื่อจูงใจผู้ประกอบการที่อยู่นอกระบบได้เข้ามาในระบบ เป็นการขยายฐานภาษี และส่งเสริมให้กลุ่มผู้ประกอบการที่มีการยอมรับในระดับน้อยเกิดการยอมรับและเข้าระบบมากขึ้น

2) จากการวิจัยพบว่า การรับรู้ว่าง่ายในการใช้งานเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบมากที่สุด แต่เป็นปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นในการรับรู้ว่าง่ายต่ำที่สุด ดังนั้น หน่วยงานภาครัฐควรเพิ่มมาตรการผลักดันให้ผู้ประกอบการเล็งเห็นถึงความง่ายในการใช้งานระบบ ไม่ว่าจะเป็นการพัฒนาระบบให้ใช้งานง่าย แก้ไขเมื่อทำผิดพลาดได้ง่าย ขั้นตอนการจดทะเบียนคำขอเป็นผู้มีสิทธิออกไปกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ที่ไม่ยุ่งยาก เพื่อสร้างการรับรู้ว่าการใช้งานระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt ในกิจการนั้นไม่ใช่เรื่องยาก

3) จากการวิจัยพบว่า ด้านอิทธิพลทางสังคมเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานเป็นลำดับรองลงมา การยอมรับระบบหรือนวัตกรรมใหม่ๆ นั้น อิทธิพลจากสังคมรอบตัวเป็นสิ่งกระตุ้นให้เกิดการคล้อยตาม จนเกิดการยอมรับและใช้งานในวงกว้างเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ ยิ่งมีการใช้งานของคู่ค้า ลูกค้า และผู้ประกอบการรายอื่นมากขึ้นเท่าไร ความต้องการใช้คล้อยตามกันยิ่งมากเป็นทวีคูณ หน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องจึงควรใช้กลยุทธ์เชิงรุก ขับเคลื่อนผ่านทางนโยบายภาครัฐ ไม่ว่าจะเป็นการจัดกิจกรรม การประชาสัมพันธ์สร้างความเข้าใจให้หลากหลายช่องทาง เพื่อกระตุ้นผู้ประกอบการให้ตื่นตัว รวมทั้งควรเตรียมความพร้อมของบุคลากร ด้วยการอบรมให้มีความรู้ความเข้าใจ สามารถให้ความช่วยเหลือ แก้ไขปัญหาและตอบคำถามผู้ประกอบการได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน และรวดเร็ว

4) จากผลการวิจัยพบว่า การรับรู้ความเสี่ยงในด้านประสิทธิภาพ ด้านการเงิน ด้านเวลา ด้านสังคม ด้านความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัว ส่งผลทางลบต่อการยอมรับการใช้งานระบบ โดยเฉพาะด้านความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัวเป็นด้านที่มีค่าเฉลี่ยรับรู้สูงสุด และระบบของหน่วยงานภาครัฐมักเป็นเป้าหมายของอาชญากรรมคอมพิวเตอร์ ดังนั้นจึงควรมีมาตรการปกป้องข้อมูล การเข้ารหัส การสำรองข้อมูล และการรักษาความเสถียรของระบบในการใช้งาน เพื่อให้ผู้ใช้งานเกิดความเชื่อมั่นและไว้วางใจระบบ

5) จากผลการวิเคราะห์ระดับการยอมรับใช้งานของผู้ประกอบการ ค่าเฉลี่ยสูงสุดคือการพิจารณาข้อดี ข้อเสีย และข้อจำกัดของการใช้งานระบบ หรือเรียกว่าขั้น Evaluation Stage ตามกระบวนการยอมรับนวัตกรรม (Rogers and Shoemaker, 1978) ซึ่งขั้นต่อไปคือขั้นทดลองใช้งาน (Trial Stage) ก่อนจะยอมรับมาใช้งานจริง (Adoption Stage) ดังนั้นหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น กรมสรรพากร สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (สพธอ. หรือ ETDA) ควรสร้างระบบทดลองใช้ (Demo) รวมทั้งการสร้างโปรแกรมผู้ช่วยหรือเครื่องมือช่วยสอนในการทดลองใช้งาน พร้อมทั้งจัดอบรมให้ความรู้การใช้งาน เพื่อให้ผู้ประกอบการได้มีประสบการณ์ทดลองใช้ในเบื้องต้น จนเกิดความเชื่อมั่น และนำไปสู่การยอมรับมาใช้งานจริง

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

5.4.2 ข้อเสนอแนะในงานวิจัยครั้งต่อไป

1) ศึกษางานวิจัยต่อยอดในเรื่องนี้ด้วยวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ เช่น การสนทนากลุ่ม (Focus Group) การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) เพื่อทำความเข้าใจถึงประสบการณ์การรับรู้ ความคิดของผู้ประกอบการ และนักบัญชี รวมถึงทัศนคติที่มีต่อการยอมรับการใช้งานระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt

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

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

รายการอ้างอิง

- กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์. (2567). ข้อมูลนิติบุคคลที่ดำเนินกิจการอยู่ ปี พ.ศ.2567: ข้อมูลรายพื้นที่. <https://datawarehouse.dbd.go.th/area/overview>
- กรมสรรพากร. (2560). แผนปฏิบัติการราชการกรมสรรพากร ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560. http://download.rd.go.th/fileadmin/download/plan/RD_plan_60.pdf
- _____. (2564). สำนักงานสรรพากรภาค 2: เกี่ยวกับ สภ.2 พื้นที่รับผิดชอบ สท.กทม.21. <https://www.rd.go.th/region/02/75.html>
- _____. (2566). แผนปฏิบัติการราชการกรมสรรพากร ปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 และ แผนปฏิบัติการราชการกรมสรรพากร ระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2566 - 2570) ฉบับปรับปรุง. https://www.rd.go.th/fileadmin/download/plan/Plan_66_Internet_edit1.pdf
- _____. (2567). แผนปฏิบัติการราชการกรมสรรพากร ปีงบประมาณ พ.ศ. 2567. https://www.rd.go.th/fileadmin/download/plan/RD_plan_2567.pdf
- _____. (2567). รายงานแสดงรายชื่อผู้ได้รับประกาศให้จัดทำใบกำกับภาษี โดยการประทับ รับรองเวลา (Time Stamp) ที่ได้กำหนดรหัสผู้ให้แล้ว. https://interapp3.rd.go.th/signed_inter/publish/register.php
- _____. (2567). รายชื่อผู้มีสิทธิจัดทำใบกำกับภาษีหรือใบรับโดยผู้ใช้ใบรับรองอิเล็กทรอนิกส์ ในการลงลายมือชื่อ. https://etax.rd.go.th/etax_staticpage/app/#/index/registered
- กฤติน หนูเจริญกุล และปริณภา จิตราภรณ์. (2566). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของระบบ บริการจัดทำและนำส่งข้อมูลใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ (E-Tax Invoice & E-Receipt) ของกรมสรรพากร. วารสารสังคมศาสตร์ปัญญาพัฒนา. JSSP: Journal of Social Science Panyapat 2023, 5(2), 207-222.
- เกษมา จินกุล. (2562). การรับรู้ความเสี่ยงและความไว้วางใจที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการทำธุรกรรม ทางการเงินผ่านธนาคารบนมือถือของลูกค้าธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัด สงขลา. (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์).
- กองบริหารการเสียภาษีทางอิเล็กทรอนิกส์ กรมสรรพากร. (2562). ภาพรวมการจัดทำและนำส่ง ข้อมูลใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์. https://etax.rd.go.th/etax_staticpage/app/emag/flipbook/01_Overview.pdf

- กันยา มั่นคง. (2561). องค์ประกอบของการยอมรับระบบบริการจัดทำและนำส่งข้อมูลใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ (E-Tax Invoice) ของผู้ประกอบการในจังหวัดกำแพงเพชร. (สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยราชภัฏวชิรเวศน์).
(สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยราชภัฏวชิรเวศน์).
- กัลยา วาณิชยปัญญา. (2560). สถิติสำหรับงานวิจัย (พิมพ์ครั้งที่ 3). ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เกียรติภูมิ นาควรรณกิจ. (2564). การยอมรับเทคโนโลยี ความเป็นเอกลักษณ์และการรับรู้ความเสี่ยงที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้แอปพลิเคชัน TikTok. (การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ).
- จิรภัทร มีขันทมาก, นิสารัตน์ โสตามุก, ปณิสรา ตันติกุลชาติ และนลินภัทร์ บำเพ็ญเพียร. (2564). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานแอปพลิเคชันเป่าตัง. การประชุมวิชาการเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ ด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม ครั้งที่ 4, 103-108.
- จิรสิน มีลาภ, กษิตติ์ ตั้งเจริญ, นิรวัชร์ พุทธิปาน, วรรณภรณ์ บริพันธ์ และเจษฎา นกน้อย. (2561). ความตั้งใจในการใช้สื่อสังคมออนไลน์เพื่อการประกอบธุรกิจ. การประชุมวิชาการระดับชาติ “วลัยลักษณ์วิจัย” ครั้งที่ 10 วันที่ 27-28 มีนาคม 2561 จังหวัดนครศรีธรรมราช.
<https://wjst.wu.ac.th/index.php/wuresearch>
- เจษฎา วาณิชสัมพันธ์. (2563). ปัจจัยการยอมรับใบเสร็จอิเล็กทรอนิกส์ของผู้บริโภคที่ซื้อสินค้าในซูเปอร์มาร์เก็ตของห้างสรรพสินค้าค้าขายหนึ่งในกรุงเทพมหานคร. (สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ).
- ชไมพร ขนาบแก้ว. (2561). ทศนคติและการรับรู้ความเสี่ยงที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้ E-Payment ผ่านธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร. วารสารการจัดการและการพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี, 6(1), 57-78.
- ชรินทร์ เขียวรัตนา. (2563). ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการ QR Code ผ่านสมาร์ตโฟน กรณีศึกษา ลูกค้านาคาการค้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา. (สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์).
- ณัฐณิชา ธรรมมาวุฒิ. (2563). การศึกษาเชิงสำรวจปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้เทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตของสรรพสิ่งในวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมภาคอุตสาหกรรมการผลิต กรุงเทพมหานครและปริมณฑล ประเทศไทย. (สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหิดล).

- ณัฐพล สุทธิศักดิ์ศรี. (2563). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่านทาง *Mobile Banking* ของธนาคารออมสินในเขตราชบุรี. (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศิลปากร).
- ทวีพร ตรีผอง, กาญจนา มงคลนิพัทธ์, วิจิตรรัตน์ บุญทอง, นิตยา มณีนาถ และกรรณิการ์ นามวงศ์. (2566). ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt ของผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมในเขตอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์. *วารสารนวัตกรรมการบริหารธุรกิจ การจัดการ และสังคมศาสตร์*, 4(1), 16-29.
- ทิพย์วรรณ ทองสวัสดิ์. (2565). การรับรู้ความเสี่ยงและการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้งาน LINE BK ของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร. (สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ).
- ธัชชนท์ เจษฎานุกฤษ. (2561). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีคิวอาร์เพย์เมนต์ของผู้ใช้บริการกรุงไทย เน็กซ์ ในเขตกรุงเทพมหานคร. (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศิลปากร).
- ปฐมาภรณ์ บำรุงผล. (2563). การยอมรับเทคโนโลยีและคุณภาพระบบสารสนเทศที่ส่งผลต่อการตั้งใจใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ยื่นภาษีในธุรกิจภาคอุตสาหกรรม. (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศิลปากร).
- พรชัย ชันทะวงศ์, ถนอมศักดิ์ สุวรรณน้อย, ศุภวัฒน์ สุขะประเมษฐ, กอบกุล จันทระโคธิกา และ ธาตรี จันทระโคธิกา. (2565). การยอมรับเทคโนโลยี ผลประโยชน์ทางการเงิน และสิ่งแวดล้อม ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจ เลือกใช้รถยนต์พลังงานไฟฟ้าของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล. *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครพนม*, 12(1), 61-81.
<https://so03.tci-thaijo.org/index.php/npuj/article/view/252010/172993>
- พรลภัส สถานพงษ์. (2564). ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการเข้าร่วมโครงการระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ E-TAX INVOICE และ E-RECEIPT. (สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ).
- พีรวัฒน์ คงเป็นไทย. (2565). ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีการซื้อสลากกินแบ่งรัฐบาลดิจิทัล ผ่านแอปพลิเคชันเป๋าตังของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. (การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์).

- ภรภัค นิลคัมภีร์. (2562). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการใช้งานระบบสารสนเทศทางการบัญชี กรณีศึกษา ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม : (SMEs) ในภาคตะวันออก. (การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีปทุม).
- ภาณุกร เตชะชุนหกิจ และศุภชาติ เอี่ยมรัตนกุล. (2562). อิทธิพลการยอมรับเทคโนโลยีและคุณภาพบริการอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลต่อการใช้งานระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์. *วารสารสมาคมนักวิจัย กัญยาน - ธันวาคม 2562*, 24(3), 306-320.
- ภิญญา กลิ่นทองคำ. (2561). การยอมรับเทคโนโลยีและการรับรู้ความเสี่ยงที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจชำระเงินค่าสินค้าและบริการด้วยระบบ QR Payment ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร. (สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ). <http://ir-ithesis.swu.ac.th/dspace/bitstream/123456789/78/1/gs582130034.pdf>
- วินัย หน่ยหนี่ซัว, ตระการตา สิทธิกุล และจิราภรณ์ หนูสวัสดิ์. (2566). การแพร่กระจายและการยอมรับนวัตกรรมละครวายเป็นของวัยรุ่น Gen Z. *วารสารสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ISSN 2774-1176 (Online)*, 8(1), 65-78.
- ศักดิ์รินทร์ อินภิรมย์, สมบัติ ชำรงสินถาวร, ศรีญา แสงลัมสุวรรณ และसानนท์ อนันตานนท์. (2565). โมเดลการยอมรับการใช้งานระบบใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย. *วารสารการจัดการธุรกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา*, 11(2), 66-94. <https://ojs.lib.buu.ac.th/index.php/business/issue/view/871>
- สโรชา สาด์บำรุง. (2563). ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ กรณีศึกษา งานสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร กรมศุลกากร. (สารนิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย). <https://digital.car.chula.ac.th/chulaetd/7513>
- ส่วนบริหารจัดการข้อมูลสารสนเทศกระทรวงการคลัง ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง. (2566). ข้อมูลเปิดเผยของกระทรวงการคลัง: รายได้รัฐบาล. <https://dataservices.mof.go.th>
- สาธุภณ ดำแลลิบ. (2566). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจของผู้ประกอบการในการใช้งานระบบใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ กรณีศึกษา ผู้ประกอบการนิติบุคคลที่จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มในจังหวัดพิษณุโลก. *Maejo Business Review*, 5(1), 21-45. <https://doi.org/10.14456/mjba.2023.2>

สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์. (2565, 22 มิถุนายน). *ETDA พาสัรจจ 5 ประเทศ*
ต้นแบบรัฐบาลดิจิทัล พัฒนา e-Government สร้างบริการสุดล้ำเพื่อประชาชน.

<https://www.etda.or.th/th/Useful-Resource/5e-Government.aspx>

สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) (สพร). (2566, 2 กุมภาพันธ์). *DGA กับบทบาทใหม่*
'Smart Connector'. <https://www.dga.or.th/document-sharing/dga-channel/88106>

สำนักวิชาการแผนภาษี กรมสรรพากร. (2559). *การดำเนินการตามแผนยุทธศาสตร์ National*
e-Payment. https://www.rd.go.th/publish/seminar/e-Payment_2-3-6-7.pdf

สุกฤตา บุรินทร์วัฒนา, จิตติชัย ห่อทอง, สวียา ปรารธนาดี, จันทิมา งานโคกกรวด, นิวัต กุลสุโขชาติ
และเบญจมาศ อภิสิทธิ์ภิญโญ. (2564). อิทธิพลของการยอมรับเทคโนโลยีต่อความ
ตั้งใจใช้งานระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ทำบัญชีในประเทศไทย.
วารสารราชภัฏเพชรบูรณ์สาร, 23(2), 87-96.

สุธาสิณี ตูลานนท์. (2562). *การยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าออนไลน์ของ*
ผู้สูงอายุ. (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยนเรศวร).

สุธีกันต์ สุขโกมล. (2562). *การยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อการใช้ระบบบริการจัดทำและนำส่งข้อมูล*
ใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบเสร็จรับเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Tax Invoice & e-Receipt).
(สารนิพนธ์บัณฑิตมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต).

สุวิชาดา เสาสง. (2563). *คุณภาพของระบบและทัศนคติของผู้ใช้ที่มีผลต่อการใช้บริการระบบ*
ภาษีอิเล็กทรอนิกส์ของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานคร.
(การค้นคว้าอิสระบัณฑิตมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีปทุม).

เสาวลักษณ์ พูลทรัพย์. (2562). *การยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อความตั้งใจใช้บริการชำระเงินสมทบ*
กองทุนประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ของสำนักงานประกันสังคม.
(การค้นคว้าอิสระปริญาตมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี).

อภิสรจ คงแก้ว. (2566). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบ REVENUE DEPARTMENT*
E-FILING. (สารนิพนธ์ปริญาตบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์).

อรรจรรณ นิยมมั่งมี. (2562). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการรับชำระเงินด้วย QR Code ของ*
ผู้ค้ารายย่อย. (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศิลปากร).

อริสรจ ธนภาวิฒน์ และสมบุญธน์ สาระพัฒ. (2566). กรอบแนวคิดการยอมรับเทคโนโลยีและ
คุณภาพของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ส่งผลต่อการตั้งใจใช้บริการยื่นแบบแสดง
รายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ต. *วารสารสังคมศาสตร์ปริญาตพัฒน์ JSSP:*
Journal of Social Science Panyapat 2023, 5(2), 363-374.

- อาริศรา นนทะคุณ. (2561). ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางออนไลน์ ในเขตกรุงเทพมหานคร. (ค้นคว้าอิสระเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์).
- โอบนิธิ วิชราพันธุ์. (2561). การยอมรับเทคโนโลยีการชำระเงินผ่านระบบคิวอาร์โค้ด (QR Code). (ปริญญานิพนธ์มหาบัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์).
- 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*, 1(3), 33-42. <https://doi.org/10.47090/povraa.v1i3.28>
- 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*, 10(03), 131-141. <https://doi.org/10.31033/ijemr.10.3.20>
- 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*, 32(5), 1757-1773. <https://doi.org/10.1177/0266666915623317>
- Davis, F. D. (1985). *A Technology Acceptance Model for Empirically Testing New End-User Information Systems: Theory and Results*. The Sloan School of Management in Partial Fulfillment of The Requirements for the degree of Ph.D. in Management, Massachusetts Institute of Technology.
- 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*, 13(3), 319-340.

- Demirdogen, O., Yaprakli, S., Yilmaz, M.K. and Husain, J. (2010). Customer Risk Perceptions of Internet Banking – A Study in Turkey. *The Journal of Applied Business Research (JABR)*, 26(6), 57-68. <https://doi.org/10.19030/jabr.v26i6.329>
- 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*, 12(108), 87-98. <https://doi.org/10.18551/rjoas.2020-12.09>
- 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*, 11(11), 47-56. <https://doi.org/10.3844/ajassp.2014.47.56>
- Featherman, M. and Pavlou, P. (2003). Predicting e-Services Adoption: A Perceived Risk Facets Perspective. *International Journal of Human Computer Studies*, 59, 451-474. [https://doi.org/10.1016/S1071-5819\(03\)00111-3](https://doi.org/10.1016/S1071-5819(03)00111-3)
- Fornell, C. and Larcker, D. F. (1981). Structural Equation Models with Unobservable Variables and Measurement Error: *Journal of Marketing Research*, 18(1), 39–50. <https://doi.org/10.2307/3151312>
- Foster, G. M. (1973). *Tradition Societies and Technological Change*. New York: Harper and Row Publishers, 146-147.
- Hair, J., Black, W. C., Babin, B. J. and Anderson, R. E. (2019). *Multivariate data analysis*. (7th edition). New Jersey: Pearson Education International.
- 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*, 26, 106-121. <https://doi.org/10.1108/EBR-10-2013-0128>
- Kirk, R. E. (1995). *Experimental design: procedures for the behavioral sciences*. 3rded. California: Brooks/Cole Publishing Company.
- Littler, D. and Melanthiou, D. (2006). Consumer Perceptions of Risk and Uncertainty and The Implications for Behavior towards Innovative Retail Services: The Case Of Internet Banking. *Journal of Retailing and Consumer Revices*, 13, 431- 443. <https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2006.02.006>

- 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*, 42, 133-146.
<https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2018.01.017>
- Ooi, K. B. and Tan, G. W. H. (2016). Mobile technology acceptance model: An investigation using mobile users to explore smartphone credit card. *Journal of Expert Systems with Applications*, 59, 33-46. <https://doi.org/10.1016/j.eswa.2016.04.015>
- Peter, J. P. and Ryan, M. J. (1976). An investigation of perceived risk at the brand level. *Journal of Marketing Research*, 13(2), 184-188. <https://doi.org/10.2307/3150856>
- Pikkarainen, T., Pikkarainen, K., Karjaluoto, H. and Pahnla, S. (2004). Consumer Acceptance of Online Banking: An Extension of the Technology Acceptance Model. *Internet Research*, 14, 224-235. <https://doi.org/10.1108/10662240410542652>
- 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*, 17(3), 71–100. <https://doi.org/10.4018/JECO.2019070105>
- Rogers, E. M., and Shoemaker, F. F. (1978). *Communication of innovations: A cross-cultural approach*. New York: The Free Press.
- Rovinelli, R. J. and Hambleton, R. K. (1977). On the use of content specialists in the assessment of criterion-referenced test item validity. *Tijdschrift voor Onderwijsresearch*, 2(2), 49–60.
- Sondakh, J. J. (2017). Behavioral Intention to Use E-Tax Service System: An Application of Technology Acceptance Model. *European Research Studies Journal*, 20(2A), 48-64. <https://doi.org/10.35808/ersj/628>
- 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*, 7, 908-918. <https://doi.org/10.4236/ojbm.2019.72062>
- Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B. And Davis, F.D. (2003). User acceptance of information technology: toward a unified view. *MIS Quarterly*, 27(3), 425–478.
- Workpointtoday. (2565). ย้อนรอย Blockbuster จาก 9,000 สาขา เหลือ 1 บทเรียนราคาแพงของการมองไม่เห็นคลื่นความเปลี่ยนแปลง. สืบค้นวันที่ 31 พฤษภาคม 2567 จาก <https://workpointtoday.com/blockbuster-brand-story>

- Yaghoubi, N. and Bahmani, E. (2011). Behavioral approach to policy making of the internet banking industry: The evaluation of factors influenced on the customers' adoption of internet banking services. *African Journal of Business Management*, 5(16), 6785-6792.
<https://academicjournals.org/journal/AJBM/article-full-text-pdf/C7DFF2B15126>
- Yamane, Taro. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis*. (3rded). 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*, 08(02), 234-250.
<https://jos.unsoed.ac.id/index.php/sar/article/view/10162/4579>
- Zdox. (2024). กระดาษสำคัญอย่างไร? ลดปริมาณการใช้กระดาษ=ลดโลกร้อน.
 สืบค้นวันที่ 22 พฤษภาคม 2567 จาก <https://www.zdox.net/th/paperless>

ภาคผนวก ก

แบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บข้อมูล

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ (e-Tax invoice & e-Receipt) ของผู้ประกอบการในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21

คำชี้แจง แบบสอบถามชุดนี้จัดทำขึ้นโดย เพื่อศึกษาถึง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ (e-Tax Invoice & e-Receipt) ของผู้ประกอบการในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21” เพื่อนำไปสู่การพัฒนาและข้อเสนอแนะเชิงนโยบายต่อไป ทั้งนี้ ข้อมูลของผู้ประกอบการจะถูกเก็บรักษาเป็นความลับ และรายงานผลการวิจัยเป็นข้อมูลส่วนรวมโดยไม่ระบุเป็นข้อมูลของผู้ประกอบการรายใดรายหนึ่ง ผู้วิจัยขอขอบพระคุณทุกท่านที่กรุณาสละเวลาในการตอบแบบสอบถามมา ณ โอกาสนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลลักษณะของผู้ประกอบการ

คำชี้แจง : กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน [] ที่ตรงกับความเป็นจริง เพียงข้อละ 1 ตัวเลือก

1. ประเภทธุรกิจหลัก

[] การผลิต [] ขายสินค้า [] ให้บริการ

2. ขนาดกิจการ

[] ขนาดย่อม (รายได้น้อยกว่าหรือเท่ากับ 1.8 ล้านบาท)
 [] ขนาดเล็ก (รายได้มากกว่า 1.8 ล้านบาท แต่ไม่เกิน 30 ล้านบาท)
 [] ขนาดกลาง (รายได้มากกว่า 30 ล้านบาท แต่ไม่เกิน 500 ล้านบาท)
 [] ขนาดใหญ่ (รายได้มากกว่า 500 ล้านบาทขึ้นไป)

3. ระยะเวลาดำเนินการ

[] น้อยกว่า 1 ปี [] 1 – 5 ปี
 [] 6 – 10 ปี [] มากกว่า 10 ปีขึ้นไป

4. ปัจจุบันกิจการของท่านใช้งานระบบ e- Tax Invoice & e-Receipt หรือไม่

[] ใช้งาน ระบบ e- Tax Invoice & e-Receipt (กรุณาตอบข้อ 4.1)

4.1 ท่านใช้งานระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt มาแล้วกี่ปี

[] น้อยกว่า 1 ปี [] 2 - 3 ปี
 [] 4 - 5 ปี [] มากกว่า 5 ปีขึ้นไป

[] ไม่ได้ใช้งาน ระบบ e- Tax Invoice & e-Receipt

[] สนใจที่จะใช้งาน ระบบ e- Tax Invoice & e-Receipt

ส่วนที่ 2 ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ (e-Tax invoice & e-Receipt)

คำชี้แจง : กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความคิดเห็นที่ตรงตามความคิดของท่านมากที่สุด โดยพิจารณาตามเกณฑ์ ดังนี้

ระดับ 5	หมายถึง	ระดับเห็นด้วยมากที่สุด
ระดับ 4	หมายถึง	ระดับเห็นด้วยมาก
ระดับ 3	หมายถึง	ระดับเห็นด้วยปานกลาง
ระดับ 2	หมายถึง	ระดับเห็นด้วยน้อย
ระดับ 1	หมายถึง	ระดับเห็นด้วยน้อยที่สุด

ปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance)		ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยสุด (1)
วัตถุประสงค์: เพื่อศึกษาปัจจัยด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ (Perceived Usefulness) ผู้ประกอบการรับรู้ถึงประโยชน์ที่จะได้รับจากการใช้ระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt ในการจัดทำใบกำกับภาษีและใบรับอย่างมีประสิทธิภาพ ลดความผิดพลาด ลดเวลา ลดค่าใช้จ่าย ลดขั้นตอน และสามารถตรวจสอบได้						
1	การใช้ระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้มีความถูกต้องมากขึ้น เช่น <u>ลดความผิดพลาด</u> ในการคำนวณภาษี					
2	การใช้ระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt ช่วย <u>ลดเวลา</u> ในการจัดทำ จัดส่ง และค้นหาใบกำกับภาษี					
3	การใช้ระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt ช่วย <u>ลดต้นทุน</u> ในการใช้ทรัพยากร การจัดทำ จัดส่ง และจัดเก็บเอกสาร เช่น ค่าแรง ค่ากระดาษ ค่าจัดส่ง ค่าเช่าพื้นที่เก็บเอกสาร					
4	การใช้ระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt ช่วย <u>ลดขั้นตอน</u> ในการทำงาน เช่น การสืบค้นข้อมูล การนำส่งข้อมูลให้กรมสรรพากร					
5	การใช้ระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt ทำให้มีความโปร่งใส สามารถ <u>ตรวจสอบได้</u>					

ปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance)		ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยสุด (1)
วัตถุประสงค์: เพื่อศึกษาปัจจัยด้านการรับรู้ที่ง่าย (Perceived ease of use) ผู้ประกอบการรับรู้ว่าการใช้งานระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt สามารถเรียนรู้ได้ง่าย ไม่ซับซ้อน เข้าถึงได้ง่ายทุกที่ทุกเวลา แก้ไขได้เมื่อผิดพลาด มีรูปแบบ และขั้นตอนที่ง่ายต่อการใช้งาน						
1	การใช้ระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt สามารถเข้าถึงได้ง่าย ใช้งานได้ทุกช่วงเวลา					
2	ระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt มีขั้นตอนการใช้งานที่เข้าใจง่าย ไม่ซับซ้อน					
3	ระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt มีการใช้รูปแบบไฟล์ข้อมูลที่ย่อย เช่น PDF/A-3					
4	ระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt สามารถแก้ไขได้ง่ายเมื่อเกิดความผิดพลาดในการใช้งาน					
5	ท่านสามารถเรียนรู้การใช้ฟังก์ชันต่างๆ ของระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt ได้ ในเวลาไม่นาน					
วัตถุประสงค์: เพื่อศึกษาปัจจัยด้านอิทธิพลทางสังคม (Social Influence) พฤติกรรม ค่านิยม ความรู้สึกของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกิจการ เช่น ลูกค้า คู่ค้า คู่แข่งทางการค้า รวมทั้งนโยบายหรือความพร้อมหรือการสนับสนุนภาครัฐ ส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงทัศนคติของผู้ประกอบการ						
1	การใช้งานระบบ e-Tax Invoice ช่วยให้กิจการของท่านมีความได้เปรียบในการแข่งขันทางธุรกิจ					
2	การใช้งานระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt ทำให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เช่น ลูกค้า คู่ค้า คู่แข่ง เห็นว่ากิจการของท่านมีภาพลักษณ์ที่ทันสมัย น่าเชื่อถือ					
3	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เช่น ลูกค้า คู่ค้า คู่แข่ง ภาครัฐ มีส่วนผลักดันให้ท่านใช้งานระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt					
4	มาตรการจูงใจทางภาษีและการประชาสัมพันธ์ของภาครัฐ เช่น โครงการช้อปดีมีคืน Easy e-Receipt ทำให้ท่านคิดว่าควรใช้งานระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt					
5	ภาครัฐมีความพร้อมด้านบุคลากรและเทคโนโลยี เพื่อให้ความช่วยเหลือและสนับสนุนท่านในการใช้งานระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt					

ปัจจัยด้านการรับรู้ความเสี่ยง (Perceived Risk)		ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยสุด (1)
วัตถุประสงค์: เพื่อศึกษาปัจจัยด้านการรับรู้ความเสี่ยง (Perceived Risk) ผู้ประกอบการรับรู้ถึงความไม่แน่นอนและความเสี่ยงในการใช้งานระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt ในด้านประสิทธิภาพ การเงิน เวลา สังคม ความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัวของผู้ใช้งานระบบ						
1	การใช้ระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt มีความเสี่ยงด้านประสิทธิภาพของระบบ เช่น ทำงานผิดพลาด เครือข่ายไม่เสถียร					
2	การใช้ระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt มีความเสี่ยงที่ข้อมูลกิจการจะถูกเปิดเผยและนำไปใช้ประโยชน์ทางการค้าโดยไม่ได้รับอนุญาต					
3	การใช้ระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt มีความเสี่ยงที่เกิดค่าใช้จ่ายแอบแฝง ไม่คุ้มค่าในการลงทุน					
4	การออกไปกำกับภาษีและใบรับแบบอิเล็กทรอนิกส์แทนรูปแบบกระดาษมีความเสี่ยงต่อการยอมรับของคู่ค้า และลูกค้า					
5	การใช้ระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt มีความเสี่ยงที่ทำให้ท่านต้องใช้เวลาจำนวนมากขึ้น เช่น การรอลงลายมือชื่อดิจิทัล รอประทับรับรองเวลา					

ส่วนที่ 3 การยอมรับการใช้งานระบบใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ (e-Tax invoice & e-Receipt)

คำชี้แจง : กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความคิดเห็นที่ตรงตามความคิดของท่านมากที่สุด โดยพิจารณาตามเกณฑ์ ดังนี้

ระดับ 5	หมายถึง	ระดับยอมรับมากที่สุด
ระดับ 4	หมายถึง	ระดับยอมรับมาก
ระดับ 3	หมายถึง	ระดับยอมรับปานกลาง
ระดับ 2	หมายถึง	ระดับยอมรับน้อย
ระดับ 1	หมายถึง	ระดับยอมรับน้อยที่สุด

กระบวนการยอมรับนวัตกรรม (Innovation Adoption Process)		ระดับการยอมรับ				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยสุด (1)
ความคิด พฤติกรรม การแสดงออก 5 ขั้นตอนของผู้ประกอบการในการยอมรับที่จะใช้งานระบบ คือ ขั้นรับรู้ ขั้นสนใจ ขั้นประเมินผล ขั้นทดลองใช้ ขั้นยอมรับการใช้งาน						
1	ท่านรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt จากการได้ยิน หรือรับรู้จากช่องทางต่างๆ มาบ้างแล้ว					
2	ท่านพยายามหาข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการใช้งานระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt เนื่องจากเห็นว่า เป็นระบบที่น่าสนใจ					
3	ท่านได้พิจารณาถึงข้อดี ข้อเสีย และข้อจำกัดของระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt ก่อนที่จะตัดสินใจใช้					
4	ท่านเห็นว่าระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt มีความเหมาะสมที่จะนำไปใช้ในกิจการของท่าน					
5	ท่านวางแผนจะใช้งานระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt ในอนาคต (กรุณาตอบข้อ 5.1)					

5.1 ท่านวางแผนที่จะใช้งานระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt ภายในกี่ปี

☐ ภายใน 1 ปี

☐ 2 - 3 ปี

☐ 4 - 5 ปี

☐ ยังไม่มีกำหนด

ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นเพิ่มเติม ข้อเสนอแนะ ปัญหา และอุปสรรค ในการยอมรับการใช้งานระบบใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ (e-Tax Invoice & e-Receipt)

1. แนวทางในการส่งเสริมให้ผู้ประกอบการใช้งานระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt

.....

.....

.....

2. ความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ปัญหา และอุปสรรคอื่นๆ

.....

.....

.....

-ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงที่ท่านได้สละเวลาตอบแบบสอบถาม-

ภาคผนวก ข

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิในการตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย

การศึกษาวิจัยนี้ ได้รับความอนุเคราะห์จากผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความเชี่ยวชาญเกี่ยวกับด้านการวิจัย ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านภาษีอากร และองค์ความรู้ต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เป็นผู้ทำการตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ดังรายนามต่อไปนี้

1. รองศาสตราจารย์ ดร.ชินสุมล บุนนาค

ตำแหน่ง ผู้อำนวยการบัณฑิตศึกษา คณะบริหารธุรกิจ
 อาจารย์ประจำคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมหานคร
 บรรณาธิการวารสารบริหารธุรกิจเทคโนโลยีมหานคร

2. อาจารย์กิริติ วงศ์ทองศรี

ตำแหน่ง รองคณบดีฝ่ายวิชาการ คณะบริหารธุรกิจ
 อาจารย์ประจำวิชาเอกการจัดการข้อมูลเพื่อกิจกรรมทางธุรกิจ
 คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมหานคร

3. คุณเนาวรัตน์ ช่างแก้ว

ตำแหน่ง นักตรวจสอบภาษีชำนาญการพิเศษ
 หัวหน้าส่วนแนะนำและตรวจสอบภาษีอากร 06
 สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21



มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมหานคร
MAHANAKORN UNIVERSITY OF TECHNOLOGY

ที่ มทม. (บธม.) ๒๕๖๗ / ๐๐๒

๒๖ เมษายน ๒๕๖๗

เรื่อง ขอรเรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

เรียน รองศาสตราจารย์ ดร.ชินสุมล บุญนาค

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามเพื่อการวิจัย (IOC)

ด้วย นางสาวปาจรา ศรีเกื้อกลิ่น นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมหานคร อยู่ระหว่างการศึกษาวิจัย เรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ (e-Tax Invoice & e-Receipt) ของผู้ประกอบการในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21” โดยมี รองศาสตราจารย์ ดร.ชินสุมล บุญนาค เป็นอาจารย์ที่ปรึกษางานวิจัยนี้

ในการนี้ คณะบริหารธุรกิจ พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความเชี่ยวชาญและองค์ความรู้ตามหัวข้องานวิจัย จึงขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลของงานวิจัยเรื่องดังกล่าว ตลอดจนทั้งให้ข้อเสนอแนะอื่นๆ เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับผู้วิจัยในการปรับปรุงเครื่องมือให้เหมาะสมและเป็นประโยชน์ทางวิชาการต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ชินสุมล บุญนาค)
ผู้อำนวยการบัณฑิตศึกษา สาขาวิชาบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมหานคร

คณะบริหารธุรกิจ

โทร ๐-๒๔๔๘-๓๖๖ ต่อ ๒๑๒๘

โทรสาร ๐-๒๔๔๘-๓๖๖๖ , ๐-๒๔๔๘-๓๖๕๕ ต่อ ๒๑๒๒

140 ถนนเชื่อมสัมพันธ์ แขวงกระทุ่มราย เขตหนองจอก กรุงเทพฯ 10530 โทร.0-2988-3655, 0-2988-3666 โทรสาร 0-2988-4040
140 CHEUM-SAMPAN RD., NONG CHOK, BANGKOK 10530 THAILAND Tel. +66(0)-2988-3655, +66(0)-2988-3666 Fax. +66(0)-2988-4040 www.mut.ac.th



มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมหานคร
MAHANAKORN UNIVERSITY OF TECHNOLOGY

ที่ มทม. (บธม.) ๒๕๖๗ / ๐๐๓

๒๖ เมษายน ๒๕๖๗

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

เรียน อาจารย์กิริติ วงศ์ทองศรี

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามเพื่อการวิจัย (IOC)

ด้วย นางสาวปาจรา ศรีเกื้อกลิ่น นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมหานคร อยู่ระหว่างการศึกษาวิจัย เรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ (e-Tax Invoice & e-Receipt) ของผู้ประกอบการในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21” โดยมี รองศาสตราจารย์ ดร.ชินสุมล บุณนาค เป็นอาจารย์ที่ปรึกษางานวิจัยนี้

ในการนี้ คณะบริหารธุรกิจ พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความเชี่ยวชาญและองค์ความรู้ตามหัวข้องานวิจัย จึงขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลของงานวิจัยเรื่องดังกล่าว ตลอดจนให้ข้อเสนอแนะอื่นๆ เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับผู้วิจัยในการปรับปรุงเครื่องมือให้เหมาะสมและเป็นประโยชน์ทางวิชาการต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ชินสุมล บุณนาค)
ผู้อำนวยการบัณฑิตศึกษา สาขาวิชาบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมหานคร

คณะบริหารธุรกิจ

โทร ๐-๒๕๘๘-๓๖๖๖ ต่อ ๒๑๒๘

โทรสาร ๐-๒๕๘๘-๓๖๖๖ , ๐-๒๕๘๘-๓๖๕๕ ต่อ ๒๑๒๒

140 ถนนเชื่อมสัมพันธ์ แขวงกระทุ่มราย เขตหนองจอก กรุงเทพฯ 10530 โทร.0-2988-3655, 0-2988-3666 โทรสาร 0-2988-4040
140 CHEUM-SAMPAN RD., NONG CHOK, BANGKOK 10530 THAILAND Tel. +66(0)-2988-3655, +66(0)-2988-3666 Fax. +66(0)-2988-4040 www.mut.ac.th



มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมหานคร
MAHANAKORN UNIVERSITY OF TECHNOLOGY

ที่ มทบ(บธบ.) ๒๕๖๗/๐๑๔

วันที่ ๙ เมษายน ๒๕๖๗

เรียน คุณเนาวรัตน์ ช่างแก้ว หัวหน้าส่วนแนะนำและตรวจสอบภาษีอากร 06
เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย
สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามเพื่อการวิจัย (IOC)

ด้วย นางสาวปารดา ศรีเกื้อกลิ่น นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมหานคร อยู่ระหว่างการศึกษาวิจัย เรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบ ใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ (e-Tax Invoice & e-Receipt) ของผู้ประกอบการใน เขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21” โดยมี รองศาสตราจารย์ ดร.ชินสุมล บุญนาค เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

ในการนี้ คณะบริหารธุรกิจ พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความเชี่ยวชาญและองค์ความรู้ตามหัวข้อ งานวิจัย จึงขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลของงานวิจัยเรื่อง ดังกล่าว ตลอดจนให้ข้อเสนอแนะอื่นๆ เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับผู้วิจัยในการปรับปรุงเครื่องมือให้เหมาะสมและเป็น ประโยชน์ทางวิชาการต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุญาต และขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

รองศาสตราจารย์ ดร.ชินสุมล บุญนาค
ผู้อำนวยการบัณฑิตศึกษา สาขาบริหารธุรกิจ

หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
โทร ๐-๒๙๘๘-๓๖๖๖ ต่อ ๒๑๒๘
โทรสาร ๐-๒๙๘๘-๓๖๖๖ , ๐-๒๙๘๘-๓๖๕๕ ต่อ ๒๑๒๒