

# ผลกระทบของระบบ E-Tax Invoice และ E-Withholding Tax ต่อผู้ว่าจ้าง (ลูกหนี้)

## ในกรุงเทพมหานคร

### Impact of the E-Tax Invoice and E-Withholding Tax Systems to Contractors (Debtors)

#### in Bangkok

อารยา พงษ์ดี<sup>1</sup>, เกษม สวัสดิ์<sup>2</sup>

Araya Pongdee<sup>1</sup>, Kasem Swasdee<sup>2</sup>

#### บทคัดย่อ

วัตถุประสงค์ เพื่อศึกษา 1) ระดับผลกระทบระบบ E-Tax Invoice และ E-Withholding Tax โดยรวม และจำแนกตามลักษณะของนิติบุคคล ประเภทนิติบุคคล ทุนจดทะเบียน ระยะเวลาดำเนินงาน และประเภทธุรกิจ 2) ความสำคัญของปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model) 3) ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยยอมรับเทคโนโลยีกับผลกระทบของระบบ E-Tax Invoice และ E-Withholding Tax ใช้วิธีวิจัยเชิงปริมาณ มีกลุ่มตัวอย่างที่ใช้คือ ผู้ว่าจ้าง (ลูกหนี้) ในกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม เป็นการสุ่มแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็น สุ่มตัวอย่างแบบสะดวก สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบสมมติฐานนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ใช้สถิติ One way ANOVA และ Partial Correlation ผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับผลกระทบระบบ E-Tax Invoice และ E-Withholding Tax โดยรวมอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 7.7817 (S.D. .8422) จำแนกด้านประเภทนิติบุคคล ทุนจดทะเบียน ระยะเวลาดำเนินงาน และประเภทธุรกิจ ไม่แตกต่างกัน 2) ความสำคัญของด้านการรับรู้ใช้งานง่ายอยู่ในระดับค่อนข้างสูง ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์อยู่ในระดับสูง ด้านทัศนคติในการใช้งานอยู่ในระดับสูงมาก 3) ด้านการรับรู้ใช้งานง่าย มีค่าสหสัมพันธ์เชิงส่วนเท่ากับ .228 ในระดับต่ำมาก ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ มีค่าสหสัมพันธ์เชิงส่วน เท่ากับ .353 ในระดับต่ำ ด้านทัศนคติในการใช้งาน มีค่าสหสัมพันธ์เชิงส่วน เท่ากับ .362 ในระดับต่ำ ทั้ง 3 ด้าน มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อผลกระทบของระบบ E-Tax Invoice และ E-Withholding Tax ข้อเสนอแนะ องค์กรควรมีการสนับสนุนการอบรม เพื่อพัฒนาความสามารถของบุคลากร และกรมสรรพากรควรมีรายละเอียดคู่มือการใช้งานพร้อมการตอบคำถามช่องทางออนไลน์

คำสำคัญ: ผลกระทบ, E-Tax invoice, E-Withholding Tax

## ABSTRACT

This research aims to examine 1) the overall impact level of the E-Tax Invoice and E-Withholding Tax systems, categorized by the characteristics of legal entities, types of legal entities, registered capital, operational duration, and business types. 2) the importance of factors in the Technology Acceptance Model 3) the correlation between technology acceptance factors and the impact of the E-Tax Invoice and E-Withholding Tax systems. Use quantitative research methods, involving a sample of 400 contractors (debtors) in Bangkok, Data was collected using questionnaires, it was random and does not rely on probability, convenience sampling. Statistics used in data analysis were percentage, frequency, mean and standard deviation values. Testing the hypothesis of statistical significance at the .05 level. Using statistics, One way ANOVA and Partial Correlation. The results found that 1) the overall impact level of the E-Tax Invoice and E-Withholding Tax systems had a mean score of 7.7817 (S.D. .8422) at high level, with no significant differences across the characteristics of legal entities, types of legal entities, registered capital, operational duration, and business types. 2) Perceived Ease of Use was at a relatively high level, Perceived Usefulness was at high level, and Attitude Towards Using was at very high level. 3) Perceived Ease of Use had a partial correlation of .228 at very low level, Perceived Usefulness had a partial correlation of .353 at low level, and Attitude Towards Using had a partial correlation of .362 at low level. All three factors positively correlated with the impact of the E-Tax Invoice and E-Withholding Tax systems. The suggestions where organizations should provide training for their personnel to enhance their ability and The Revenue Department should have a detailed user manual with answers to questions online.

**Keywords:** Impact, E-Tax Invoice, E-Withholding Tax

## ความเป็นมา และความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบันนี้ที่มีการพัฒนานวัตกรรมและเทคโนโลยีใหม่ ๆ อย่างต่อเนื่องและรวดเร็ว ทำให้เราต้องมีการปรับตัวให้เข้ากับเทคโนโลยีสมัยใหม่อยู่เสมอ เพื่อพร้อมรับการเปลี่ยนแปลงทางนวัตกรรมและเทคโนโลยีในทุก ๆ ด้าน วิถีชีวิตของผู้คนจึงมีการเปลี่ยนไปอย่างมาก ทั้งยังส่งผลกระทบต่อรูปแบบการทำงาน การบริหารขององค์กรหน่วยงานเอกชน และหน่วยงานภาครัฐ จากเดิมที่หน่วยงานรัฐมีการพัฒนาระบบการดำเนินงานให้ทันยุคทันสมัย เช่น สรรพากรที่มีการปรับตัวนำเทคโนโลยีมาช่วยในการทำงานโดย

การเปิดเว็บไซต์ เพื่อให้ประชาชนสามารถติดต่อกับหน่วยงาน และยื่นเอกสารต่างๆได้ การจัดการกับผู้เสียภาษีสามารถเพิ่มประสิทธิภาพของการดำเนินงาน รวมถึงสามารถลดต้นทุน รักษาสิ่งแวดล้อม ความสามารถในการวิเคราะห์ข้อมูล และเก็บรวบรวมข้อมูลจำนวนมาก ด้วยเทคโนโลยีทางด้านข้อมูล จึงให้เกิดการจูงใจให้ผู้ประกอบการเปลี่ยนมาใช้ข้อมูลรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ในการนำส่งข้อมูลทางภาษีต่าง ๆ ผู้ประกอบการจึงต้องทำความเข้าใจและศึกษารูปแบบการนำส่งข้อมูลแบบใหม่ จนไปถึงการนำมาประยุกต์ใช้ในการดำเนินงานให้สอดคล้องต่อแนวทางของภาครัฐ ทางผู้ศึกษาจึงเห็นว่าสามารถนำแนวคิดการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model) ของ Fred Davis (1989) [1] ที่กล่าวถึงการคาดการณ์การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการทำงาน ความตั้งใจที่จะใช้เทคโนโลยีใหม่ๆ การรับรู้ถึงประโยชน์ และความสะดวกในการใช้งาน โดยจะมุ่งเน้นในการศึกษาถึงการรับรู้ใช้งานง่าย (Perceived Ease of Use) ที่จะบ่งบอกระดับการรับรู้การใช้งานที่บุคคลเชื่อว่าประสิทธิภาพการทำงานของตนเองจะสามารถเพิ่มขึ้นได้จากการใช้คอมพิวเตอร์มาช่วยในการทำงาน และการรับรู้ถึงประโยชน์ (Perceived Usefulness) ที่บ่งบอกระดับการรับรู้ถึงประโยชน์ในการใช้เทคโนโลยีได้ ซึ่งจะต้องใช้ความคุ้นเคยทางกายและจิตใจ เพื่อที่จะรับรู้ถึงประโยชน์จากที่ได้ใช้เทคโนโลยี อีกทั้งยังมีงานวิจัยในประเทศและต่างประเทศ เป็นแนวทางศึกษาประกอบการวิจัยงานวิจัยของ Linda Afriani, Ipik Permana, Dewi Muliasari และ Uswatun Khasanah (2566) [2] วิจัยเรื่องบทบาทของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการบริหารการเงินที่เป็นระเบียบและการปฏิบัติตามภาษีในธุรกิจดิจิทัล และงานวิจัยของ นฤมล พันธูชา (2563) [3] วิจัยเรื่องผลกระทบของความสําเร็จระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ที่มีต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานทางการบัญชีของผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจและตระหนักถึงความสำคัญของระบบ E-Tax Invoice และ E-Withholding Tax ต่อผู้ว่าจ้าง (ลูกหนี้) ในกรุงเทพมหานคร โดยมีเรื่องที่น่าสนใจศึกษาว่าผลกระทบของระบบ E-Tax Invoice และ E-Withholding Tax ต่อผู้ว่าจ้าง (ลูกหนี้) ในกรุงเทพมหานครนั้น โดยรวมและจำแนกตามปัจจัยด้านลักษณะของนิติบุคคลอยู่ในระดับใด มีปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model) ไต่บ้างที่มีระดับความสำคัญและส่งผลกระทบต่อผลกระทบของระบบ E-Tax Invoice และ E-Withholding Tax ต่อผู้ว่าจ้าง (ลูกหนี้) ในกรุงเทพมหานคร เพื่อนำผลการศึกษาวิจัยที่ได้มาเป็นแนวทางในการทำความเข้าใจระบบ E-Tax Invoice และ E-Withholding Tax ของผู้ว่าจ้าง (ลูกหนี้) นำไปสู่การปรับเปลี่ยนการสื่อสารสู่ผู้ว่าจ้าง (ลูกหนี้) ได้เหมาะสม

## วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อศึกษา 1) ระดับผลกระทบระบบ E-Tax Invoice และ E-Withholding Tax โดยรวมและจำแนกตามลักษณะของนิติบุคคล ประเภทนิติบุคคล ทุนจดทะเบียน ระยะเวลาดำเนินงาน และประเภทธุรกิจ 2) ความสำคัญของปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model) 3) ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยยอมรับเทคโนโลยีกับผลกระทบของระบบ E-Tax Invoice และ E-Withholding Tax ส่วนการนำระบบ E-Tax Invoice และ E-Withholding Tax เข้าสู่การใช้งาน ได้แก่ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และบุคลากรขององค์กร

## ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1) เพื่อให้ทราบถึงผลกระทบของระบบ E-Tax Invoice และ E-Withholding Tax โดยรวมของผู้ว่าจ้าง (ลูกหนี้) ในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามลักษณะของนิติบุคคล 2) เพื่อให้ทราบถึงความสำคัญของปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีมีผลต่อผลกระทบของระบบ E-Tax Invoice และ E-Withholding Tax ต่อผู้ว่าจ้าง (ลูกหนี้) ในกรุงเทพมหานคร 3) ผลการศึกษาวิจัยที่ได้สามารถนำไปประกอบการพิจารณาในการจัดเตรียมข้อมูลระบบ E-Tax Invoice และ E-Withholding Tax ขององค์กร เพื่อให้การตอบสนองข้อมูลผู้ว่าจ้าง (ลูกหนี้) มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น 4) เพื่อให้หน่วยงานภาครัฐสามารถนำผลการศึกษามาประยุกต์ใช้ในการดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยสามารถนำไปเป็นแนวทางประกอบการพิจารณาการจัดเตรียมข้อมูลให้เหมาะสมกับผู้ใช้งาน 5) เพื่อเป็นประโยชน์สำหรับผู้สนใจ และผู้ทำวิจัยสามารถนำไปเป็นแนวทางในการศึกษาเรื่องผลกระทบของระบบ E-Tax Invoice และ E-Withholding Tax ต่อผู้ว่าจ้าง (ลูกหนี้) ในกรุงเทพมหานคร

## แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องของนิติบุคคล

จิตติวัฒน์ ทองนวล, พีรภัทร ฝอยทอง, สดเนติ เนติภัทรชูโชติ และ สิงหนล พลสิงห์. (2550) [7] นิติบุคคล คือ กลุ่มบุคคล องค์กร หรือทรัพย์สินที่จัดสรรไว้เป็นกองทุนเพื่อดำเนินกิจการอันใดอันหนึ่ง ซึ่งกฎหมายสมมติให้เป็นบุคคลทั้งที่จริงแล้วมิใช่บุคคล เพื่อให้มีสิทธิและหน้าที่ทั่วไปเหมือนบุคคลธรรมดาตามที่กฎหมายบัญญัติภายในขอบเขต วัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ในกฎหมายตราสารจัดตั้ง หรือในข้อบังคับของนิติบุคคลนั้น ๆ นิติบุคคลจะมีได้ก็แต่โดยอำนาจแห่งกฎหมายจัดตั้งขึ้น เดิมเรียกว่า "บุคคลนิติสมมติ" หรือ "บุคคลนิติสมมติ" มีขึ้นได้ก็แต่อาศัยอำนาจแห่งประมวลกฎหมายนี้หรือกฎหมายอื่น (ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ว่าด้วย มาตรา 65) แต่อย่างไรก็ตาม มีนักกฎหมายหลายท่านได้ให้ความหมาย นิติ

บุคคลไว้แตกต่างกัน ซึ่งจำกัดความว่า นิติบุคคลเป็นบุคคลที่มีขึ้นด้วยอาศัยอำนาจแห่งบทบัญญัติของกฎหมาย ตามความประสงค์ของรัฐเพื่อประโยชน์ของบุคคลธรรมดา

### **แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องของระบบ E-Tax Invoice และ E-Withholding Tax**

วารสารสรรพากร ปีที่ 7 ฉบับที่ 84 เดือนพฤษภาคม 2562 [5] ได้ให้ข้อมูลไว้ว่า กรมสรรพากรได้มีการพัฒนาระบบดิจิทัลสำหรับการจัดเก็บภาษีอย่างเป็นระบบ เพื่อให้การดำเนินการติดตามข้อมูลในการจัดเก็บภาษีอากรตามประมวลรัษฎากรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องไม่หยุด โดยเริ่มต้นจาก E-Tax Invoice & E-Receipt เป็นระบบการจัดทำใบกำกับภาษีและใบรับในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ตามรูปแบบที่กรมสรรพากรกำหนดและส่งมอบหลักฐานให้ผู้ซื้อสินค้าพร้อมนำส่งข้อมูลให้กรมสรรพากร ผู้ขายสามารถเก็บรักษาข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ที่สะดวกและปลอดภัย ต่อมา E-Withholding Tax เป็นการหักภาษี ณ ที่จ่าย และนำส่งภาษีผ่านเครือข่ายอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารผู้รับเงิน โดยให้ผู้จ่ายเงินได้มีหน้าที่แจ้งธนาคารให้ทราบถึงภาษีหัก ณ ที่จ่าย ธนาคารมีหน้าที่เป็นตัวกลางในการรับเงินภาษีหัก ณ ที่จ่ายและนำส่งเงินภาษีให้กับกรมสรรพากรจะอยู่ในรูปชุดข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ เป็นการลดปริมาณเอกสารในรูปแบบกระดาษ ลดข้อผิดพลาด และลดความเสี่ยงในการปลอมแปลงเอกสาร สดท้าย E-Filing เป็นช่องทางการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตบริการผ่อนชำระ RD Smart Tax Application บริการสอบถามข้อมูลการขอคืนภาษี รวมถึงการนำส่งเอกสารประกอบการพิจารณาคืนเงินภาษีครบทุกรูปแบบ

### **แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ**

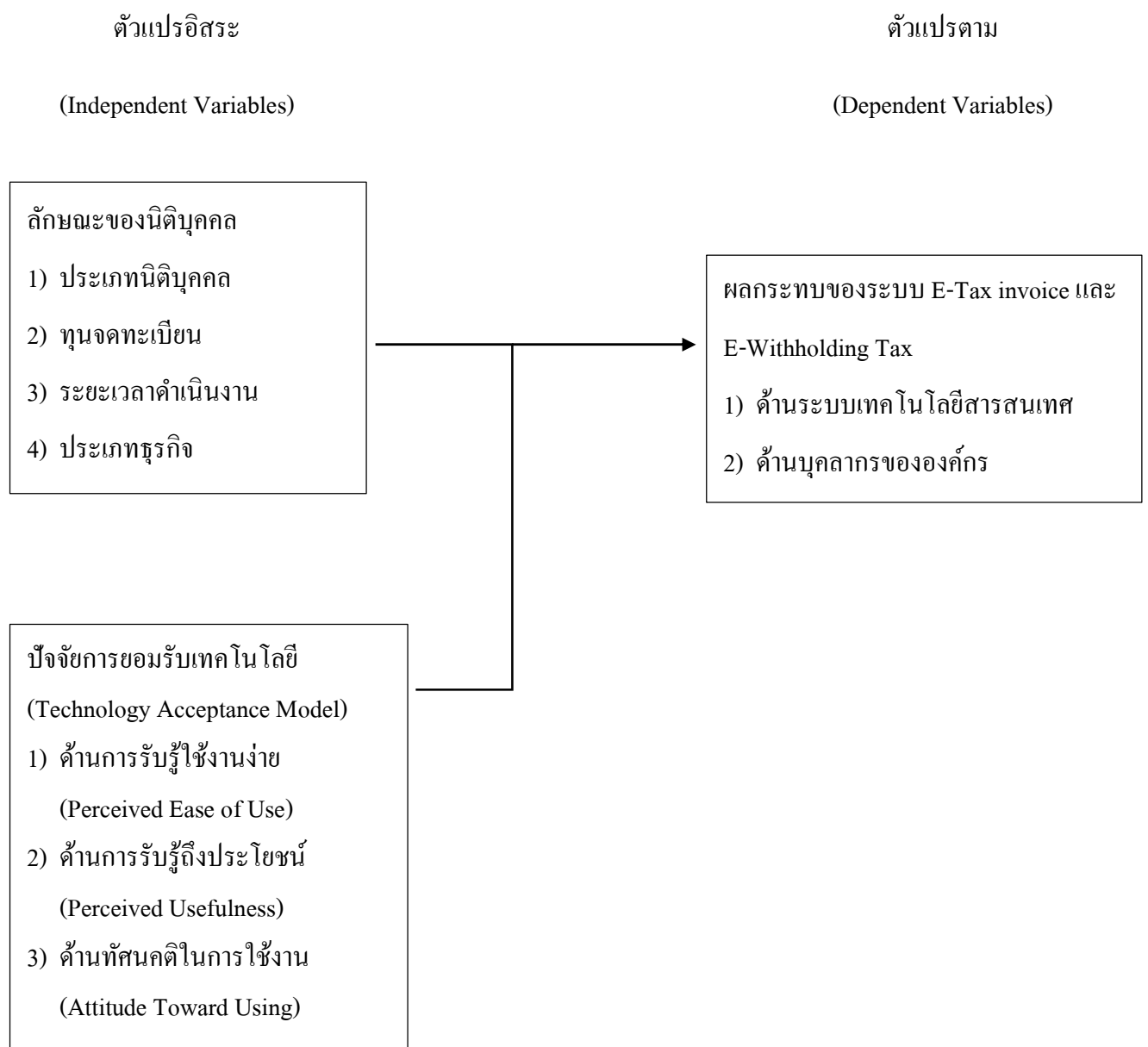
Laudon & Laudon (2001) [17] ได้อธิบายว่า ระบบสารสนเทศเป็นชุดขององค์ประกอบทำหน้าที่ในการรวบรวม การประมวลผล การจัดเก็บ และการแจกจ่ายสารสนเทศ เพื่อช่วยตัดสินใจและควบคุมในองค์กร การทำงานของระบบสารสนเทศนั้นประกอบไปด้วยกิจกรรม 3 อย่าง ได้แก่ นำข้อมูลเข้าสู่ระบบ (Input) ประมวลผล (Processing) และนำเสนอผลลัพธ์ (Output) ระบบสารสนเทศจะมีการสะท้อนกลับ (Feedback) สำหรับการประเมินและปรับปรุงข้อมูลนำเข้า ระบบสารสนเทศจะเป็นระบบที่ประมวลด้วยมือแบบ Manual หรือเป็นระบบที่ใช้คอมพิวเตอร์ก็ได้

### **แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องของบุคลากรขององค์กร**

ไกรยุทธ ชีรตยาคินันท์ (2531) [22] ได้กล่าวว่า การทำความเข้าใจทรัพยากรมนุษย์ต้องพิจารณา 3 ส่วน คือ ส่วนแรกด้านทักษะ สิ่งที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาในรูปแบบ Formal และรูปแบบ Non-Formal เป็นที่ยอมรับกันได้ว่าบุคคลที่ไม่มีทักษะก็ไม่สามารถทำงานได้เช่นกันเป็นคน ไม่มีคุณภาพ และผู้สำเร็จการศึกษา

ในระดับปริญญาข้อมมีคุณภาพสูงกว่าผู้ที่สำเร็จการศึกษาระดับประถมศึกษา ส่วนที่สองด้านสุขภาพ สิ่งที่เกี่ยวข้องกับความสมบูรณ์ ปราศจากโรคภัยไข้เจ็บ คนที่มีความไม่สมประกอบของร่างกายหรือจิตใจ มักจะมีคุณภาพด้อยกว่าคนที่ร่างกายแข็งแรง หรือจิตใจที่ดีถูกสุขลักษณะ และในทำนองเดียวกัน คนที่มีร่างกายและจิตใจที่สมบูรณ์ มักจะมีคุณภาพสูงกว่าคนที่มึร่างกายแข็งแรงแต่มีโรคทางจิตประจำตัว ส่วนสุดท้ายด้านเจตคติ สิ่งที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึคนึกคิดจะขาดความชัดเจนหากเปรียบเทียบกับด้านทักษะและด้านสุขภาพ ด้านเจตคติเกี่ยวข้องกับตัวเองกับบุคคลอื่น

### กรอบแนวคิดการวิจัย



## วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้เครื่องมือ ในการเก็บข้อมูลวิจัยคือ แบบสอบถาม (Questionnaire) และทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยวิธีการ ทางสถิติด้วยโปรแกรม SPSS ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้ว่าจ้าง (ลูกหนี้) ในกรุงเทพมหานคร ประชากรมีขนาดใหญ่และไม่สามารถทราบจำนวนประชากรได้ คำนวณกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ทราบจำนวนประชากร ใช้สูตรวิธีการคำนวณจากสูตรของ Cochran (1953) เป็นการสุ่มแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็น (Non-Probability) โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling) ช่วงระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ค่าความคลาดเคลื่อนไม่เกินร้อยละ 5 คือ 384.16 คน (ประมาณ 385 คน) เพื่อความเหมาะสม สะดวกในการประเมินผล และวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยจึงใช้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง 400 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าความถี่ (Frequency) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) One way ANOVA และ Partial Correlation

## ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาข้อ 1) ระดับผลกระทบระบบ E-Tax Invoice และ E-Withholding Tax โดยรวมและจำแนกตามลักษณะของนิติบุคคล ประเภทนิติบุคคล ทุนจดทะเบียน ระยะเวลาดำเนินงาน และประเภทธุรกิจ

ตาราง 1 แสดงระดับผลกระทบของระบบ E-Tax Invoice และ E-Withholding ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และด้านบุคลากรขององค์กร

ผลกระทบของระบบ E-Tax Invoice และ E-Withholding Tax	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ความหมาย
ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	8.00	.928	สูง
ด้านบุคลากรขององค์กร	7.57	.956	สูง
รวม	7.7817	.8422	สูง

**ตาราง 2** แสดงระดับผลกระทบของระบบ E-Tax Invoice และ E-Withholding จำแนกตามประเภทนิติบุคคล

ประเภทนิติบุคคล	ค่าร้อยละ (%)	ค่าความถี่	S.D.	ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
บริษัท จำกัด	81.8	327	0.830	7.792	สูง
บริษัทมหาชน	8.3	33	0.819	7.707	สูง
ห้างหุ้นส่วน	4.5	18	1.062	7.722	สูง
บุคคลธรรมดา	5.5	22	0.914	7.796	สูง
รวม	100	400	0.842	7.782	สูง

**ตาราง 3** แสดงระดับผลกระทบของระบบ E-Tax Invoice และ E-Withholding จำแนกตามทุนจดทะเบียน

ทุนจดทะเบียน	ค่าร้อยละ (%)	ค่าความถี่	S.D.	ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
น้อยกว่า 20 ล้านบาท	39.5	158	0.901	7.807	สูง
20-50 ล้านบาท	25.5	102	0.818	7.765	สูง
51-100 ล้านบาท	16.2	65	0.846	7.800	สูง
มากกว่า 100 ล้านบาท	18.8	75	0.753	7.736	สูง
รวม	100.0	400	0.842	7.782	สูง

**ตาราง 4** แสดงระดับผลกระทบของระบบ E-Tax Invoice และ E-Withholding จำแนกตามระยะเวลาดำเนินงาน

ระยะเวลาดำเนินงาน	ค่าร้อยละ (%)	ค่าความถี่	S.D.	ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
น้อยกว่า 10 ปี	24.8	99	0.870	7.761	สูง
10-20 ปี	27.3	109	0.881	7.752	สูง
21-30 ปี	25.5	102	0.852	7.742	สูง
มากกว่า 30 ปีขึ้นไป	22.5	90	0.754	7.885	สูง
รวม	100	400	0.842	7.782	สูง



**ตาราง 5** แสดงระดับผลกระทบของระบบ E-Tax Invoice และ E-Withholding จำแนกตามประเภทธุรกิจ

ระยะเวลาดำเนินงาน	ค่าร้อยละ (%)	ค่าความถี่	S.D.	ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
การผลิต	4.8	19	0.758	7.693	สูง
การขายส่งและการขายปลีก	40.8	163	0.903	7.810	สูง
การขนส่งและ สถานที่เก็บสินค้า	27.3	109	0.871	7.633	สูง
กิจกรรมการบริหาร และการบริการสนับสนุน	10.0	40	0.632	7.950	สูง
ธุรกิจอื่น ๆ	17.3	69	0.754	7.877	สูง
รวม	100	400	0.842	7.782	สูง

จากตาราง 1 ถึง ตาราง 5 พบว่า ระดับผลกระทบของระบบ E-Tax invoice และ E-Withholding Tax โดยรวม อยู่ในระดับสูง ค่าเฉลี่ย 7.7817 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวม 0.8422

**ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาข้อ 2) ความสำคัญของปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model)**

**ตาราง 6** แสดงระดับความสำคัญของปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model)

ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ความหมาย
ด้านการรับรู้ใช้งานง่าย (Perceived Ease of Use)	6.82	1.000	ค่อนข้างสูง
ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ (Perceived Usefulness)	7.50	.896	สูง
ด้านทัศนคติในการใช้งาน (Attitude Toward Using)	8.10	.965	สูงมาก
รวม	7.4696	.83179	สูง

จากตาราง 6 พบว่าระดับความสำคัญของปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี จำแนกตามปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี ด้านการรับรู้ใช้งานง่าย อยู่ในระดับค่อนข้างสูง ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ อยู่ในระดับสูง ด้านทัศนคติในการใช้งาน อยู่ในระดับสูงมาก

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาข้อ 3) ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยยอมรับเทคโนโลยีกับผลกระทบของระบบ E-Tax Invoice และ E-Withholding Tax

ตาราง 7 แสดงค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร (Partial Correlation) ระดับนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ .05 ระหว่างปัจจัยยอมรับเทคโนโลยีกับผลกระทบของระบบ E-Tax Invoice และ E-Withholding Tax

ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี	Partial Correlation	Significance (2-tailed)	ความหมายของระดับ
ด้านการรับรู้ใช้งานง่าย (Perceived Ease of Use)	.228*	0.00	ต่ำมาก
ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ (Perceived Usefulness)	.353*	0.00	ต่ำ
ด้านทัศนคติในการใช้งาน (Attitude Toward Using)	.362*	0.00	ต่ำ

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 7 พบว่า ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี ด้านการรับรู้ใช้งานง่าย มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับผลกระทบของระบบ E-Tax Invoice และ E-Withholding Tax ในระดับต่ำมาก ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ และด้านทัศนคติในการใช้งาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับผลกระทบของระบบ E-Tax Invoice และ E-Withholding Tax ในระดับต่ำ

### อภิปรายผลการวิจัย

อภิปรายผลข้อค้นพบตามวัตถุประสงค์ข้อ 1) ระดับผลกระทบระบบ E-Tax Invoice และ E-Withholding Tax โดยรวมและจำแนกตามลักษณะของนิติบุคคล ประเภทนิติบุคคล ทุนจดทะเบียน ระยะเวลาดำเนินงาน และประเภทธุรกิจ พบว่า ระดับผลกระทบระบบ E-Tax Invoice และ E-Withholding Tax โดยรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 7.7817 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.8422 โดยรวมอยู่ในระดับสูง ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะว่าระบบ E-Tax Invoice และ E-Withholding Tax มีความพร้อมในการงาน ช่วยลดความผิดพลาดและซ้ำซ้อนในการจัดเก็บเอกสารทางภาษี นิติบุคคลจึงต้องมีการใช้อุปกรณ์ทางเทคโนโลยีที่มีประสิทธิภาพ และต้องมีการส่งบุคลากรไปอบรมเพื่อเพิ่มความสามารถในการใช้งานระบบ จำแนกตามลักษณะของนิติบุคคลด้านประเภทนิติบุคคล พบว่า บุคคลธรรมดา มีค่าเฉลี่ยของผลกระทบระบบ E-Tax Invoice และ E-Withholding Tax โดยรวม สูงกว่า บริษัท จำกัด, ห้างหุ้นส่วน และบริษัทมหาชน ตามลำดับ ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะว่าบุคคลธรรมดามีรูปแบบความซับซ้อนของการบริหารการดำเนินงานน้อยกว่า มีความคล่องตัว และสามารถปรับตัวได้ง่ายกว่าประเภทอื่น จำแนกตามลักษณะของนิติบุคคลด้านทุนจดทะเบียน

พบว่า ทุนจดทะเบียนน้อยกว่า 20 ล้านบาท มีค่าเฉลี่ยของผลกระทบระบบ E-Tax Invoice และ E-Withholding Tax โดยรวม สูงกว่า ทุนจดทะเบียน 51-100 ล้านบาท, 20-50 ล้านบาท และมากกว่า 100 ล้านบาท ตามลำดับ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า การใช้งานระบบ E-Tax Invoice และ E-Withholding Tax มีต้นทุนในการใช้งานไม่สูง โดยจะเป็นธุรกิจที่มีขนาดเล็กจึงสามารถปรับเปลี่ยนระบบการทำงานได้ง่าย จำแนกตามลักษณะของนิติบุคคลด้านระยะเวลาดำเนินงาน พบว่า ระยะเวลาดำเนินงานมากกว่า 30 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยของผลกระทบระบบ E-Tax Invoice และ E-Withholding Tax โดยรวม สูงกว่า ระยะเวลาดำเนินงานน้อยกว่า 10 ปี, 10-20 ปี และ 21-30 ปี ตามลำดับ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ระยะเวลาดำเนินงานที่ยาวนาน ทำให้มีความพร้อมในด้านบุคลากรที่มีความรู้ในการปรับระบบการทำงานให้เหมาะสมกับระบบ E-Tax Invoice และ E-Withholding Tax ได้เป็นอย่างดี จำแนกตามลักษณะของนิติบุคคลด้านประเภทธุรกิจ พบว่า ธุรกิจกิจกรรมบริหารและการบริการสนับสนุน มีค่าเฉลี่ยของผลกระทบระบบ E-Tax Invoice และ E-Withholding Tax โดยรวม สูงกว่า ธุรกิจอื่น ๆ, การขายส่งและการขายปลีก, การผลิต และการขนส่งและสถานที่เก็บสินค้า ตามลำดับ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ธุรกิจกิจกรรมบริหารและการบริการสนับสนุนเป็นธุรกิจที่ต้องมีการปรับตัวอย่างคล่องแคล่ว เพื่อสนับสนุนงานบริการของลูกค้าให้มากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของวรนุช กุอุทา (2562) [23] ได้ศึกษาเรื่องความรู้ความเข้าใจของผู้ประกอบการนิติบุคคลที่มีต่อการเสียภาษีเงินได้นิติบุคคลในอำเภอเมืองจังหวัดอุบลราชธานี พบว่านิติบุคคลที่มี เพศ อายุระดับการศึกษาระยะเวลาในการประกอบ ตำแหน่งรับผิดชอบ และประเภทของกิจการต่างกันไม่มีความแตกต่างกัน

อภิปรายผลข้อค้นพบตามวัตถุประสงค์ข้อ 2) ความสำคัญของปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model) ด้านการรับรู้ใช้งานง่าย ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ และด้านทัศนคติในการใช้งาน ด้านทัศนคติในการใช้งาน พบว่า ด้านทัศนคติในการใช้งาน มีค่าเฉลี่ยของปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีโดยรวม สูงกว่า ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ และด้านการรับรู้ใช้งานง่าย ตามลำดับ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ระบบ E-Tax Invoice และ E-Withholding Tax มีความง่ายในการใช้งาน รวดเร็ว และใช้เวลาในการทำความเข้าใจน้อย ส่งผลให้ทำงานได้อย่างถูกต้องและเกิดประโยชน์ต่อองค์กร ซึ่งหากมีการยอมรับและสนับสนุนการใช้ระบบนี้ แสดงให้เห็นถึงทัศนคติที่ดีต่อการใช้งาน และการใช้งานระบบก็จะเป็นอย่างราบรื่น ส่งผลให้การดำเนินงานขององค์กรมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของกฤติน หนูเจริญกุล และปริณภา จิตราภรณ์ (2566) [26] ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของระบบบริการจัดทำและนำส่งข้อมูลใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ (E-Tax Invoice & E-Receipt) ของกรมสรรพากร พบว่าปัจจัยด้านการรับรู้ประโยชน์มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของระบบ จากประโยชน์ที่

ผู้ใช้งานได้รับจากการใช้งานระบบ ทั้งในด้านการลดต้นทุน การประหยัดเวลา การลดความผิดพลาด การสร้างความน่าเชื่อถือและความได้เปรียบในการแข่งขันในองค์กร โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านของความคุ้มค่ากับการลงทุน และด้านทัศนคติในการใช้งานอยู่ในของระดับสูงมาก เป็นเพราะว่าทัศนคติของผู้ใช้งานที่ใช้ในการรับรู้และการตอบสนองต่อการใช้งานระบบ E-Tax Invoice และ E-Withholding Tax ความรู้สึกที่เกิดขึ้นอาจมีผลต่อพฤติกรรมในการใช้งานในอนาคตได้ และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ Sadiq Akhor, Colin Ighedose Asuelime และ Ezire Goddey (2566) [28] ได้ศึกษาเรื่องการประเมินอิทธิพลของเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารต่อการบริหารภาษี พบว่าเทคโนโลยีสารสนเทศ คือความสะดวกสบายของผู้เสียภาษีและหน่วยงานภาษีที่ตรวจสอบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ทั้งการลงทะเบียนออนไลน์ การยื่นเอกสารออนไลน์ หมายเลขประจำตัวผู้เสียภาษี และการนำส่งภาษีที่เกี่ยวข้องกับการบริหารภาษีของการสร้างรายได้ของรัฐบาล ซึ่งการศึกษาส่วนใหญ่ยังคงให้หลักฐานว่าเทคโนโลยีสารสนเทศและได้รับการยอมรับและปรับปรุงกระบวนการทำงาน

อภิปรายผลข้อค้นพบตามวัตถุประสงค์ข้อ 3) ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยยอมรับเทคโนโลยีกับผลกระทบของระบบ E-Tax Invoice และ E-Withholding Tax ส่วนการนำระบบ E-Tax Invoice และ E-Withholding Tax เข้าสู่การใช้งาน ได้แก่ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และบุคลากรขององค์กร พบว่า ค่าความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยยอมรับเทคโนโลยีกับผลกระทบของระบบ E-Tax Invoice และ E-Withholding Tax ในส่วนของปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี ด้านการรับรู้ใช้งานง่าย พบว่า มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับผลกระทบของระบบ E-Tax Invoice และ E-Withholding Tax โดยมีค่าสหสัมพันธ์เชิงส่วน เท่ากับ .228 มีความสัมพันธ์ระดับต่ำมาก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ผู้ใช้งานมีมุมมองที่ดีต่อการใช้ระบบนี้ เพราะรู้สึกว่าการใช้ระบบ E-Tax Invoice และ E-Withholding Tax มีประโยชน์ในการทำงาน ทั้งยังไม่ซับซ้อนในการทำความเข้าใจ และยังรู้สึกว่าระบบอาจจะยังไม่มีประสิทธิภาพการใช้งานจึงยังไม่สะดวกสบายเท่าที่ควร ในส่วนของปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ พบว่า มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับผลกระทบของระบบ E-Tax Invoice และ E-Withholding Tax โดยมีค่าสหสัมพันธ์เชิงส่วน เท่ากับ .353 มีความสัมพันธ์ระดับต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าระบบ E-Tax Invoice และ E-Withholding Tax เพิ่งถูกนำมาปรับใช้จึงทำให้ระบบอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องหรือบางธุรกิจยังไม่ได้ปรับตัวให้ใช้งานระบบได้อย่างเหมาะสม ผู้ใช้งานจึงรู้สึกได้ว่าผลประโยชน์จากการใช้งานระบบนี้ในปัจจุบันยังไม่ส่งผลมาก ในส่วนของปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี ด้านทัศนคติในการใช้งาน พบว่า มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับผลกระทบของระบบ E-Tax Invoice และ E-Withholding Tax โดยมีค่า

สหสัมพันธ์เชิงส่วน เท่ากับ .362 มีความสัมพันธ์ระดับต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าทัศนคติของผู้ใช้งานต่อ ระบบ E-Tax Invoice และ E-Withholding Tax ที่เป็นระบบใหม่ จึงส่งผลต่อความรู้สึกที่ต่างจากกระบวนการทำงานแบบเดิม และบางธุรกิจยังคงยึดรูปแบบการใช้กระดาษในการจัดส่งเอกสารเป็นหลัก ทำให้ผู้ใช้งานบางส่วนมีการรอให้ระบบเสถียรก่อนและถูกใช้มากกว่าในตอนนี้งกรมสรรพากรจึงควรมีการให้ความรู้และสนับสนุนการใช้งานแก่ผู้ใช้งานใหม่เป็นอย่างมาก ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของศักดิ์นรินทร์ อินทิมย์ (2565) [25] ได้ศึกษาเรื่องเรื่องโมเดลการยอมรับการใช้งานระบบใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย พบว่า สภาพสิ่งแวดล้อมความสะดวกในการใช้งานส่งผลต่อทัศนคติที่มีต่อการใช้งานระบบใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์และอุปกรณ์ทางเทคโนโลยีที่มีอยู่ และความช่วยเหลือที่จำเป็นของกรมสรรพากร โดยเฉพาะการเข้าถึงระบบฯ จะต้องสะดวก มีหลายช่องทาง รวมทั้งมีผู้ให้คำแนะนำเกี่ยวกับระบบฯ ด้านบุคลากรขององค์กร และสอดคล้องกับผลการวิจัยของ Linda Afriani, Ipik Permana, Dewi Muliasari และ Uswatun Khasanah (2566) [2] ได้ศึกษาเรื่องบทบาทของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการบริหารการเงินที่เป็นระเบียบและการปฏิบัติตามภาษีในธุรกิจดิจิทัล พบว่าการใช้ระบบเทคโนโลยีมีอิทธิพลเชิงบวกต่อการปฏิบัติตามภาษี ซึ่งสามารถอธิบายได้จากปัจจัยต่าง ๆ เช่น อายุเฉลี่ยของผู้ประกอบการสตาร์ทอัพ ความจำเป็นในการได้รับเงินทุนอย่างถูกต้องตามกฎหมาย และความง่ายของระบบการชำระภาษี การตระหนักรู้ในการปฏิบัติตามภาษี คาดว่าจะเพิ่มขึ้นควบคู่กับความตระหนักรู้ของผู้เสียภาษีในการใช้ ซึ่งจะทำให้เกิดการยอมรับเทคโนโลยี

### **ข้อเสนอแนะ**

องค์กรควรมีการสนับสนุนการอบรมให้กับบุคลากร เช่น หลักสูตรอบรม e-Tax Invoice & e-Receipt การจัดทำ ส่งมอบและเก็บรักษาใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ และหลักสูตรการหักภาษี ณ ที่จ่าย 2 ระบบ e-Withholding Tax เป็นต้น เพื่อพัฒนาความสามารถของพนักงานให้เข้าใจระบบ E-Tax Invoice และ E-Withholding Tax และเพิ่มความมั่นใจในการใช้งาน ส่วนของกรมสรรพากรควรสร้างการรับรู้ใช้งานง่ายของระบบให้แก่ผู้ใช้งาน โดยการมีรายละเอียดในคู่มือการใช้งานระบบ E-Tax Invoice และ E-Withholding Tax และมีเจ้าหน้าที่จากกรมสรรพากรที่พร้อมตอบคำถามและปัญหาการใช้งานผ่านช่องทางออนไลน์

### **ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป**

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ซึ่งมุ่งเน้นไปที่การเก็บรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม หากต้องการศึกษาวิจัยครั้งต่อไปสามารถทำวิจัยในเชิงคุณภาพ โดยการสัมภาษณ์เชิงลึกที่

ใช้การสนทนาสอบถามกับผู้เข้าร่วมการวิจัยได้อย่างละเอียด และสามารถเข้าใจถึงความรู้สึก ประสบการณ์ และความคิดเห็นของผู้เข้าร่วมได้มากขึ้น หรือกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งถัดไป สามารถเปลี่ยนกลุ่ม ตัวอย่างเป็นในจังหวัดอื่น ๆ ที่มีการใช้งานระบบ E-Tax Invoice และ E-Withholding Tax ได้ เช่น จังหวัด เชียงใหม่ที่ผู้ประกอบการจำนวนมาก

## เอกสารอ้างอิง

Fred Davis (1989). TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL (TAM).

<https://acceptancelab.com/technology-acceptance-model-tam>

Linda Afriani, Ipik Permana, Dewi Muliasari And Uswatun Khasanah. (2566).

The role of the use of information technology in orderly financial administration and tax Compliance In Digital Business. Gunung Jati Swadaya University. Indonesia.

นฤมล พันธุธา. (2563). วิจัยเรื่องผลกระทบของความสำเร็จระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ที่มีต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานทางการบัญชีของผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์. กรุงเทพฯ. มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

Cochran, W.G. (1953). Sampling Techniques. New York. John Wiley & Sons, Inc.

กรมสรรพากร. (2562). วารสารสรรพากร ปีที่ 7 ฉบับที่ 84. เข้าถึงได้จาก

[https://www.rd.go.th/fileadmin/emagazines/may\\_2019\\_online.pdf](https://www.rd.go.th/fileadmin/emagazines/may_2019_online.pdf).

ราชบัณฑิตยสถาน. (2538). กรุงเทพฯ. อักษรเจริญทัศน์.

จิตติวัฒน์ ทองนวล, พีรภัทร ฝอยทอง, ศตเนติ เนติภัทรชูโชติ และ สิงหนล พลสิงห์. (2550).

คู่มือสอบเข้านิติศาสตร์. กรุงเทพฯ. สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. หน้า 90.

Laudon, K.C. & Laudon, J. P. (2001). Management Information Systems:

Managing The Digital Firm. 7th. Upper Saddle River, N.J.: Prentice Hall.

ทองศรี กำภู ณ อยุธยา. (2534). ความหมายของ “บุคลากร” ในเชิงบริหารธุรกิจคืออะไร? มีองค์ประกอบ

ที่สำคัญอย่างไร?. เข้าถึงได้จาก <https://th.linkedin.com/>