

# การตัดสินใจเข้าร่วมโครงการระบบใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์

## Decision for e-Tax invoice and e-Receipt projects Participation

จักรกริช ดวงอุปะ

สาขาวิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ผู้รับผิดชอบบทความ

Jakkrich Duangaupa

E-mail: 6514155036@rumail.ru.ac.th

Faculty of Business Administration Program in Management

Ramkhamhaeng University

Corresponding author

---

### บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาการตัดสินใจเข้าร่วมโครงการระบบใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ จำนวน 380 ตัวอย่าง โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบสมมติฐานใช้สถิติ แบบสถิติความแปรปรวนทางเดียว (One - Way ANOVA) และสถิติการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการศึกษา พบว่า (1) การตัดสินใจเข้าร่วมโครงการระบบใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก (2) ผู้ประกอบการที่มีรายได้จากการประกอบกิจการ ต่างกัน ทำให้การตัดสินใจเข้าร่วมโครงการระบบใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่ผู้ประกอบการที่มีประเภทธุรกิจ ทุนจดทะเบียน และระยะเวลาดำเนินการ ต่างกัน ทำให้การตัดสินใจเข้าร่วมโครงการระบบใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ ไม่แตกต่างกัน (3) ความพร้อมของผู้ประกอบการ ด้านการรับรู้นโยบาย ด้านทัศนคติ ด้านอิทธิพลทางสังคม และด้านนโยบายจากภาครัฐ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเข้าร่วมโครงการระบบใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**คำสำคัญ:** การตัดสินใจ , ใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ , ใบรับอิเล็กทรอนิกส์

## Abstract

This research is aim to study of decision for e-Tax invoice and e-Receipt projects Participation. Amount of three hundred eighty samples were asked to fill this question form. The date was collected and analyzed by using statistical analysis method such as frequency, arithmetic Mean, standard deviation, hypothesis testing, analysis of Variance- ANOVA and Multiple regression analysis.

The results reveal that (1) Overall of decision for e-Tax invoice and e-Receipt projects were high. (2) The Entrepreneurs, who have various incomes that affected to decision for e-Tax invoice and e-Receipt projects Participation which statistical significant was p-value = 0.05, But The entrepreneurs, who have various type of bussiness, registered capital and operating period that affected to no ditferent of decision for e-Tax invoice and e-Receipt projects participation. Preparation of The entrepreneurs for Perception in Policy, attitude, Social influence and government policy that affected to decision for e-Tax invoice and e-Redeipt projects Participation significantly in level of p- value: 0.05

**Keyword:** Decision , e-Tax invoice , e - Receipt

## บทนำ

โครงการใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ เป็นการดำเนินงานภายใต้โครงการระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ (โครงการที่ 3) ของแผน ยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบโครงสร้างพื้นฐานระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ (National e-Payment Master Plan) ที่ผลักดันโดยรัฐบาลเพื่อให้ประเทศไทยมีระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ ที่ได้มาตรฐาน และสามารถรองรับธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ลักษณะต่าง ๆ ได้อย่างครบวงจร โครงการระบบ ภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ (e-Tax Invoice & e-Receipt) ที่มีขั้นตอนการเข้าร่วมใช้งานระบบหลายขั้นตอนและกระทบต่อธุรกิจของผู้ประกอบการซึ่งเป็นกลุ่มเป้าหมายหลักอีกด้วย จึงส่งผลให้มีผู้ใช้งานระบบดังกล่าวอยู่ในระดับที่น้อย

การใช้งานระบบใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ ถือเป็นจุดเปลี่ยนสำคัญในการปรับปรุง กระบวนการทำงานของผู้ประกอบการจากรูปแบบเดิมมาเป็นรูปแบบ อิเล็กทรอนิกส์ ในมุมมองของภาครัฐ โครงการ นี้จะทำให้รัฐเพิ่ม ประสิทธิภาพในการตรวจสอบ การจัดเก็บรายได้ และผู้ประกอบการเองสามารถ ลดต้นทุน การจัดการ เอกสารในรูปแบบของกระดาษแต่ในมุมมองของผู้ประกอบการ การเปลี่ยนแปลงดังกล่าวต้องใช้บุคลากร และงบประมาณ ในการเปลี่ยนแปลง อีกทั้งโครงการนี้เป็นโครงการโดยสมัครใจ การจัดทำใบกำกับภาษี และใบรับ ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ เป็นเพียงทางเลือก ดังนั้นภายใต้เงื่อนไขนี้ ผู้ประกอบการยังคงสามารถจัดทำในรูปแบบกระดาษได้เช่นเดิม

ผู้ประกอบการจึงยังไม่เห็นประโยชน์ และไม่มีแรงจูงใจในการใช้ใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ และใบรับอิเล็กทรอนิกส์อย่างเต็มที่

ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะทำการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเข้าร่วมโครงการระบบใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ (e-Tax Invoice & e-Receipt) เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยใช้เป็นข้อมูลให้แก่กรมสรรพากรในการปรับปรุงโครงการระบบใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อนำมาสู่การแก้ไขปัญหาและข้อจำกัดของโครงการระบบใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ และเพื่อเป็นแนวทางให้กับโครงการระบบภาษีอื่น ๆ ที่เกิดขึ้นในอนาคต ให้มีประสิทธิภาพและตรงตามความต้องการใช้งานของผู้ประกอบการมากยิ่งขึ้น

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการตัดสินใจเข้าร่วมโครงการ ระบบใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ (e-Tax Invoice & e-Receipt)
2. เพื่อศึกษาการตัดสินใจเข้าร่วมโครงการ ระบบใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ (e-Tax Invoice & e-Receipt) จำแนกตามปัจจัยพื้นฐานของผู้ประกอบการ
3. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านความพร้อมของผู้ประกอบการที่มีผลต่อการตัดสินใจเข้าร่วมโครงการระบบใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ (e-Tax Invoice & e-Receipt)

### สมมติฐานของการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยพื้นฐานของผู้ประกอบการต่างกันทำให้การตัดสินใจเข้าร่วมโครงการ ระบบใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ (e-Tax Invoice & e-Receipt) ต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยด้านความพร้อมของผู้ประกอบการ มีผลต่อการตัดสินใจเข้าร่วมโครงการระบบใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ (e-Tax Invoice & e-Receipt)

### ขอบเขตของการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นการศึกษาการตัดสินใจเข้าร่วมโครงการระบบใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ (e-Tax Invoice & e-Receipt) มีขอบเขตการวิจัย ดังนี้

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ คือ ผู้ประกอบการที่จดทะเบียนเป็นผู้ประกอบการภาษีมูลค่าเพิ่ม ประเภทการผลิต ขายสินค้า และให้บริการ เข้าร่วมโครงการระบบใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ จำนวน 4,723 แห่ง โดยใช้สูตรการคำนวณของ Yamane (1973) ที่ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ที่ 0.05 ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยผลจากการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Yamane (1973) ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 380 กลุ่มตัวอย่าง

2. การศึกษาวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับเรื่องการตัดสินใจเข้าร่วมโครงการระบบใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ โดยทางผู้วิจัยจะทำการศึกษาถึงตัวแปรอิสระคือ ปัจจัยพื้นฐานของผู้ประกอบการ และปัจจัยด้านความพร้อมของผู้ประกอบการ ตัวแปรตาม คือ การตัดสินใจเข้าร่วมโครงการระบบใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์

### **ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ**

1. ทำให้ทราบถึงการตัดสินใจเข้าร่วมโครงการระบบใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ (e-Tax Invoice & e-Receipt)
2. ทำให้ทราบถึงการตัดสินใจเข้าร่วมโครงการระบบใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ (e-Tax Invoice & e-Receipt) จำแนกตามปัจจัยพื้นฐานของผู้ประกอบการ และปัจจัยด้านความพร้อมของผู้ประกอบการ
3. นำผลการวิจัยที่ได้ไปใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานให้แก่กรมสรรพากร ในการปรับปรุงโครงการระบบใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ (e-Tax Invoice & e-Receipt) ให้มีประสิทธิภาพตรงตามความต้องการ และข้อจำกัดของผู้ประกอบการ

### **วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง**

#### **1.แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์**

ใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ (e-Tax Invoice) ใบกำกับภาษี ตามมาตรา 86/4 แห่งประมวลรัษฎากร และให้หมายความรวมถึง ใบกำกับภาษีอย่างย่อตามมาตรา 86/6 แห่งประมวลรัษฎากร ใบเพิ่มหนี้ตามมาตรา 86/9 แห่งประมวลรัษฎากร และใบลดหนี้ ตามมาตรา 86/10 แห่งประมวลรัษฎากร ที่ได้มีการจัดทำ ข้อความขึ้นเป็นข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ที่สามารถเข้าถึงและนำกลับมาใช้ได้โดยความหมายไม่เปลี่ยนแปลง และได้ลงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Signature) โดยใช้ใบรับรอง อิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Certificate)

ใบรับอิเล็กทรอนิกส์ (e-Receipt) ใบรับหรือใบเสร็จรับเงิน ตามมาตรา 105 ทวิ แห่งประมวลรัษฎากร ที่ได้มีการจัดทำข้อความ ขึ้นเป็นข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ที่สามารถเข้าถึงและนำกลับมาใช้ได้โดยความหมายไม่เปลี่ยนแปลง และได้ลงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Signature) โดยใช้ใบรับรอง อิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Certificate)

ระบบภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ (e-Tax invoice & e-Receipt) เป็นระบบการจัดทำใบกำกับภาษี ใบเพิ่มหนี้ ใบลดหนี้ และใบรับ ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ โดย ผู้ประกอบการเลือกวิธีการจัดทำใบกำกับได้ 2 วิธี ได้แก่

1. ระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt สำหรับผู้ประกอบการที่จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม โดยไม่จำกัดรายได้ผู้ประกอบการ

2. ระบบ e-Tax invoice By Time Stamp สำหรับผู้ประกอบการที่จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม ที่มีรายได้ไม่เกิน 30 ล้านบาทต่อปี

ระบบการจัดทำและนำส่ง e-Tax Invoice & e-Receipt เป็นระบบเกิดขึ้นจากการร้องขอจากผู้ประกอบการ e-Commerce และผู้ที่ออกไปเสิร์ฟรับเงินและใบกำกับภาษีเป็นจำนวนมาก ประกอบกับหน่วยงานต่างๆ เช่น คณะทำงานระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ในระดับ ผู้ประกอบการ (ทอป.) ของธนาคารแห่งประเทศไทย ที่มีความประสงค์จะให้กรมสรรพากร ผลักดัน ให้มีการใช้ e-Tax In-voice ทดแทนการใช้กระดาษ จึงได้มีการพัฒนาระบบขึ้นมา

### **2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยพื้นฐานของผู้ประกอบการ**

สทน ฤทธิ์ทอง (2559, น. 96) การสร้างนวัตกรรมองค์กรของผู้ประกอบการค้า ธุรกิจอุตสาหกรรม ด้านบริการในการเข้าสู่ตลาดอาเซียนระหว่าง ไทย-พม่า พบว่า ปัจจัยพื้นฐานของผู้ประกอบการ ได้แก่ ประเภทธุรกิจ ทุนจดทะเบียน รายได้จากการประกอบกิจการ และระยะเวลาการดำเนินกิจการ ส่งผลต่อการสร้างนวัตกรรมองค์กรของผู้ประกอบการธุรกิจอุตสาหกรรมด้านบริการ ที่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ ฉัตร ชูชื่น และ ศิริกุล ตูลาสมบัติ (2561, น. 85) ซึ่ง ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลในการใช้ระบบสารสนเทศของธุรกิจเกษตรอินทรีย์ขนาดกลางและขนาด ย่อมในจังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ธุรกิจขนาดกลาง และขนาดย่อมผู้ประกอบการมุ่งเน้นไปที่การเพิ่มความได้เปรียบทางการแข่งขันของระบบสารสนเทศ และการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงที่แนะนำหรือมี การใช้ระบบสารสนเทศ

### **3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยด้านความพร้อมของผู้ประกอบการ**

อาทิตยา ทรรคนสฤทธ์ (2561, น. 48-49) แนวทางการปรับตัวของผู้ประกอบการสู่ธุรกิจค้าปลีก รูปแบบใหม่ พบว่า การที่ร้านค้าควรมี software & hardware ต่างๆ รวมทั้งต้องเตรียมความพร้อมเรื่องบุคลากร เพื่อสร้างประสบการณ์ที่ดีให้กับลูกค้า ซึ่งสอดคล้อง กับการศึกษา ของ นิภาภัทร แสนอุบล, ดวงฤทัย ณ นครพนม, สายทิพย์ จะโนภาษ, และ ฉัตรชัย แสงจันทร์ (2560, น. 1762) เรื่องปัจจัยที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการยื่นงบการเงินผ่าน ช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ (E-Filing) ของกลุ่มธุรกิจค้าส่งค้าปลีก พบว่า ปัจจัยด้านการฝึกอบรม และ ด้านความพร้อมของทรัพยากรของผู้ประกอบการค้าปลีก มีผลเชิงบวกต่อการยื่นงบการเงินผ่าน ช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ (E-Filling)

ปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยี (โอบนิธิ วชิรานวงศ์ 2561, น. 44-45) การยอมรับเทคโนโลยีการชำระเงินผ่านระบบคิวอาร์โค้ด (QR Code) พบว่า ปัจจัยด้านการรับรู้ประโยชน์ สามารถสร้างทัศนคติที่ดีต่อตัวระบบและส่งผลให้เกิดการเข้าร่วมเพิ่มขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย ของ ธวัชณชัย นาก งาม (2561, น. 60) ปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้งานระบบคิวอาร์โค้ด เพื่อการขายสินค้า ของผู้ประกอบการรายย่อยในเขตจังหวัดปทุมธานี พบว่า เมื่อผู้ประกอบการทราบถึงประโยชน์ที่จะ ได้รับจากระบบคิวอาร์โค้ด ที่มีประโยชน์ในการเพิ่มประสิทธิภาพแก่ธุรกิจ เพิ่มความปลอดภัยใน การเก็บเงินสดและลดความเสี่ยงในการถือครองเงินสด มีผลทำให้ความตั้งใจที่จะใช้งานเพิ่มมากขึ้น

ปัจจัยด้านทัศนคติของผู้ประกอบการ (โอบนิธิ วชิรานวงศ์ 2561, น. 46) การยอมรับเทคโนโลยีการชำระเงิน ผ่านระบบคิวอาร์โค้ด (QR Code) พบว่า เมื่อการใช้งานระบบมอบความสะดวก รวดเร็ว และ

ปลอดภัย รวมถึงมีขั้นตอนไม่ยุ่งยาก ซึ่งทำให้ผู้ใช้งานมีทัศนคติต่อการใช้ระบบในด้านดี และส่งผล กับการเข้าร่วมใช้ระบบเพิ่มขึ้น ซึ่งผลการศึกษาสอดคล้องกับงานของ ธวัชณ์ชัย นางงาม (2561,น. 61) ปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้งานระบบคิวอาร์โค้ด เพื่อการขายสินค้าของ ผู้ประกอบการรายย่อยในเขตจังหวัดปทุมธานี และผลการศึกษาของ ฉัตร ชูชื่น และ ศิริกุล ตูลา สมบัติ (2561, น. 85-86) ปัจจัยที่มีผลในการใช้ระบบสารสนเทศของธุรกิจเกษตรอินทรีย์ ขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดเชียงใหม่

ปัจจัยด้านอิทธิพลทางสังคม (ชวิตา พุ่มดนตรี 2559, น. 75) ปัจจัยที่ส่งผลต่อการ ยอมรับการใช้บริการพร้อมเพย์ (PromptPay) ของประชาชน ในเขตกรุงเทพมหานคร และ ปริมณฑล พบว่า อิทธิพลทางสังคม ส่งผลเชิงบวกต่อการยอมรับการใช้บริการพร้อมเพย์ของ ประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร และ ปริมณฑล แสดงให้เห็นว่า ผู้ทรงอิทธิพล ผู้ที่เจ้าของกิจการ ชื่นชอบ ผู้ที่เจ้าของกิจการนับถือและอยู่รอบตัว ส่งผลต่อการยอมรับการใช้บริการพร้อมเพย์

ปัจจัยด้านนโยบายจากภาครัฐ (ปัทิตตา หวายสันเทียะ 2559, น. 57) คุณภาพการบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้หัก ณ ที่จ่าย กรณีศึกษา : หน่วยงานส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัดนครราชสีมา พบว่า คุณภาพการบริการทาง อิเล็กทรอนิกส์ ด้านความพร้อมของระบบของรัฐ ส่งผลในทิศทางบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้ ระบบการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้หัก ณ ที่จ่ายอย่างมีนัยสำคัญ

### งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

พรลภัส สถาพรพงษ์ (2564) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการเข้าร่วมโครงการระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ E-TAX INVOICE และ E-RECEIPT มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความสำเร็จของโครงการฯ และเพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของโครงการฯ ได้แก่ ปัจจัยพื้นฐานของผู้ ประกอบการ ปัจจัย ด้านการรับรู้นโยบายของผู้ประกอบการ ปัจจัยด้านทัศนคติของผู้ประกอบการ ปัจจัยด้านความพร้อมของ ผู้ประกอบการ ปัจจัยด้านอิทธิพลทางสังคม และปัจจัยด้านสมรรถนะของรัฐ โดยกลุ่ม ตัวอย่างเป็นผู้ประกอบการ ธุรกิจขนาดกลาง และธุรกิจขนาดใหญ่ ประเภทธุรกิจขายสินค้าและ ให้บริการ ในกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 แห่ง ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการเข้าร่วมโครงการระบบภาษีฯ ได้แก่ ปัจจัยด้านการรับรู้นโยบายของผู้ประกอบการ ปัจจัยด้านทัศนคติของผู้ประกอบการ ปัจจัยด้านความพร้อมของผู้ประกอบการ ปัจจัยด้านอิทธิพลทางสังคม และปัจจัยด้านสมรรถนะของรัฐ อีกทั้งยัง พบว่า ปัจจัยที่ไม่มีผลต่อการเข้าร่วมโครงการฯ หรือปฏิเสธ สมมติฐาน ได้แก่ ปัจจัยพื้นฐานของผู้ประกอบการ

ปฐมาภรณ์ บำรุงผล ( 2563) ศึกษาเรื่อง การยอมรับเทคโนโลยีและคุณภาพระบบสารสนเทศที่ส่งผลต่อการตั้งใจใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ยื่นภาษีในธุรกิจภาคอุตสาหกรรม ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพของระบบสารสนเทศ ด้านคุณภาพของระบบโครงสร้างและด้านความพึงพอใจของผู้ใช้งาน ส่งผลต่อการตั้งใจใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ต ในขณะที่ ด้านคุณภาพของข้อมูล และด้านคุณภาพของการบริการไม่ส่งผลต่อการตั้งใจใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตผู้ยื่นภาษีในธุรกิจภาคอุตสาหกรรม สำหรับคุณภาพของการบริการเว็บไซต์

พบว่า ด้านการตอบสนองโต้ตอบ ด้านความปลอดภัยส่งผลต่อการตั้งใจใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตและ ด้านการออกแบบไม่ส่งผลต่อการตั้งใจใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตผู้ยื่นภาษีในธุรกิจภาคอุตสาหกรรม สำหรับการยอมรับเทคโนโลยี พบว่า ด้านความคาดหวังในการพยายาม ด้านอิทธิพลสังคม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านความไว้วางใจ ส่งผลต่อการตั้งใจใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตของธุรกิจภาคอุตสาหกรรม อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ในขณะที่ ด้านลักษณะเทคโนโลยี และด้านความคาดหวังในการดำเนินการไม่มีผลต่อการยื่นแบบภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตของธุรกิจภาคอุตสาหกรรม

อรรวรรณ นิยมมังมี (2562) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการรับชำระเงินด้วย QR Code ของผู้ค้ารายย่อย ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ ด้านความง่ายในการใช้งาน ด้านอิทธิพลของสังคม ด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการรับชำระเงินด้วย QR Code ของผู้ค้ารายย่อย ในขณะที่ปัจจัยการสื่อสารทางการตลาด ด้านการโฆษณา ด้านการขายโดยพนักงาน ด้านการให้ข่าวและการประชาสัมพันธ์ ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการรับชำระเงินด้วย QR Code ของผู้ค้ารายย่อย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

สุธีกานต์ สุขโกมล (2562) การยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อการใช้ระบบบริการจัดทำและนำส่งข้อมูลใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบเสร็จรับเงินอิเล็กทรอนิกส์ ผลปรากฏว่า ปัจจัยของตัวแปรอิสระ ปัจจัยด้านคุณภาพของระบบ 4 ด้าน ได้แก่ความน่าเชื่อถือระบบ รูปแบบของระบบ การตอบสนองของระบบ และความรวดเร็วของระบบ และปัจจัยด้านคุณภาพของข้อมูล 3 ด้าน ได้แก่ ความครบถ้วนสมบูรณ์ของข้อมูล ความถูกต้องข้อมูล และความทันเวลาของข้อมูลมีความสัมพันธ์กันในเชิงบวก กับการเรียนรู้ความง่าย และรับรู้ประโยชน์ของการยอมรับการใช้ระบบบริการจัดทำและนำส่งข้อมูล ใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบเสร็จรับเงินอิเล็กทรอนิกส์ ผลปรากฏว่า มีการยอมรับสมมติฐานทุกข้อตามที่ตั้งไว้ โดยพบตัวแปรอิสระทุกตัว ส่งผลต่อการยอมรับการใช้ระบบบริการจัดทำและนำส่งข้อมูลใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบเสร็จรับเงินอิเล็กทรอนิกส์ อย่างมีนัยสำคัญ

## วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษานี้เป็นการวิจัยแบบไม่ทดลอง (Non-Experimental Design) เป็นการวิจัยที่มีการศึกษาตามสภาพที่เป็นไปตามธรรมชาติ โดยไม่มีการจัดกระทำ หรือควบคุมตัวแปรใดๆ เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม แบบวิจัยตัดขวาง (Cross Sectional Studies) คือเป็นการเก็บข้อมูลในช่วงระยะเวลาใดเวลาหนึ่งเพียงครั้งเดียว โดยใช้เครื่องมือการวิจัยแบบสอบถาม (Questionnaire) ทำการเก็บรวบรวมข้อมูล และนำไปวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ

### วิธีการเก็บข้อมูล

วิธีการเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามโดยผู้ประกอบการ ที่จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม ในธุรกิจประเภท การผลิต ขายสินค้าและให้บริการ ที่เข้าร่วม

โครงการระบบใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ (e-Tax Invoice & e-Receipt) จะอ้างอิงจากข้อมูลบนเว็บไซต์ของกรมสรรพากร เป็นผู้ตอบ แบบสอบถาม และผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลแบบสอบถามออนไลน์โดยใช้ผ่านระบบ Google Forms และติดต่อทางโทรศัพท์ไปยังสถานประกอบการตามที่ได้ทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างไว้ เพื่อประสานขอเก็บข้อมูลแบบสอบถามจากผู้ให้ข้อมูลที่เป็นผู้ประกอบการ ซึ่งเกี่ยวข้องกับการดำเนินการจัดทำส่งมอบใบกำกับภาษี หรือนำส่งรายงานภาษี หากผู้ให้ข้อมูลยินยอมให้เก็บข้อมูล ผู้วิจัยจะทำการส่งอีเมลแบบสอบถามให้กับผู้ให้ข้อมูลที่เป็นกลุ่มเป้าหมายจำนวน 380 ชุด

### **การวิเคราะห์ข้อมูล**

เมื่อผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามมาแล้ว จึงได้นำข้อมูลนั้นมาประมวลผลด้วยการวิเคราะห์ข้อมูลดังรายละเอียดต่อไปนี้

#### 1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ใช้ในการอธิบายผลการศึกษาปัจจัย ดังต่อไปนี้

1.1 ใช้ค่าร้อยละ (Percentage) และค่าความถี่ (Frequency) กับตัวแปรที่มีระดับการวัดเชิงกลุ่ม ได้แก่ ปัจจัยพื้นฐานของผู้ประกอบการ ประเภทธุรกิจ ทุนจดทะเบียน รายได้จากการประกอบกิจการ ระยะเวลาดำเนินการ

1.2 ใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) กับตัวแปรที่มีระดับการวัดเชิงปริมาณ ได้แก่ ปัจจัยด้านความพร้อมของผู้ประกอบการ และการตัดสินใจเข้าร่วมโครงการระบบใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ (e-Tax Invoice & e-Receipt)

#### 2. สถิติอนุมาน (Inferential Statistics) ใช้ในการอธิบายผลการศึกษาปัจจัย ดังต่อไปนี้

2.1 การตัดสินใจเข้าร่วมโครงการระบบใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ (e-Tax Invoice & e-Receipt) จำแนกตาม ประเภทธุรกิจ ทุนจดทะเบียน รายได้จากการประกอบกิจการ ระยะเวลาดำเนินการ จะใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติความแปรปรวนทางเดียว (One – way ANOVA) หากพบความแตกต่างจะนำไปสู่การเปรียบเทียบเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีของ LSD

2.2 เพื่อศึกษาอิทธิของปัจจัยด้านความพร้อมของผู้ประกอบการ ที่ส่งผลต่อ การตัดสินใจเข้าร่วมโครงการระบบใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ (e-Tax Invoice & e-Receipt) จะใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

### **สรุปผลการวิจัย**

การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามการวิจัย เรื่องการตัดสินใจเข้าร่วมโครงการระบบใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ สามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังต่อไปนี้

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยพื้นฐานของผู้ประกอบการของกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ประกอบการที่จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม และเข้าร่วมโครงการระบบใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์จำนวน 380 ตัวอย่าง พบว่า กลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้ประกอบการประเภทขายสินค้า

ส่วนใหญ่มีทุนจดทะเบียน 1,000,000 - 5,000,000 บาท มีรายได้จากการประกอบกิจการ 10,000,001 - 30,000,000 และส่วนใหญ่มีระยะเวลาดำเนินการ 5 - 10 ปี

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการตัดสินใจเข้าร่วมโครงการระบบใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ (e-Tax Invoice & e-Receipt) ของกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ประกอบการที่จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม และเข้าร่วมโครงการระบบใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ (e-Tax Invoice & e-Receipt) จำนวน 380 ตัวอย่าง พบว่า ภาพรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อคำถาม พบว่า ข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการดำเนินธุรกิจในปัจจุบัน และอนาคต รองลงมา คือ เห็นว่าโครงการฯ นี้มีประโยชน์ต่อธุรกิจ ส่วนข้อคำถามธุรกิจมีความพร้อมในการเข้าร่วมโครงการฯ หน่วยงานภาครัฐมีการสนับสนุนและอำนวยความสะดวกในการเข้าร่วมโครงการฯ เป็นข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ตามลำดับ

สรุปการวิจัย ได้ดังนี้

ผู้ประกอบการที่มีประเภทธุรกิจ ทุนจดทะเบียน ระยะเวลาดำเนินการ ต่างกัน ทำให้การตัดสินใจเข้าร่วมโครงการระบบใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ ไม่แตกต่างกัน แต่ผู้ประกอบการที่มีรายได้จากการประกอบกิจการ ต่างกัน ทำให้การตัดสินใจเข้าร่วมโครงการระบบใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ ต่างกัน

ปัจจัยด้านความพร้อมของผู้ประกอบการ ด้านการรับรู้นโยบาย ด้านทัศนคติ ด้านอิทธิพลทางสังคม ด้านนโยบายจากภาครัฐ มีผลต่อการตัดสินใจเข้าร่วมโครงการระบบใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ ต่างกัน

## อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง การตัดสินใจเข้าร่วมโครงการระบบใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ (e-Tax Invoice & e-Receipt) สามารถอภิปรายผลการวิจัยได้ ดังนี้

1. ผลการศึกษาการตัดสินใจเข้าร่วมโครงการระบบใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ (e-Tax Invoice & e-Receipt) โดยการนำข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ผู้ประกอบการที่ได้รับอนุมัติจัดทำ ส่งมอบ และเก็บรักษาใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ มาทำการวิเคราะห์ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ การเข้าร่วมโครงการฯ เป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการดำเนินธุรกิจในปัจจุบัน และอนาคต รองลงมา เห็นว่าโครงการฯ นี้มีประโยชน์ต่อธุรกิจ ธุรกิจมีความพร้อมในการเข้าร่วมโครงการฯ และต่ำที่สุด คือ หน่วยงานภาครัฐมีการสนับสนุนและอำนวยความสะดวกในการเข้าร่วมโครงการฯ ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะผู้ประกอบการส่วนใหญ่เล็งเห็นประโยชน์ที่จะได้รับจากการใช้งานระบบทั้งในด้านการลดต้นทุน การประหยัดเวลา การลดความผิดพลาด การสร้างความน่าเชื่อถือและความได้เปรียบในการแข่งขัน ให้องค์กร และโดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านของความสัมพันธ์กับการลงทุน แสดงให้เห็นว่าระบบที่มีความคุ้มค่าจะส่งผลต่อความสำเร็จของระบบเป็นอย่างยิ่ง เนื่องจากระบบที่มีประโยชน์ทั้งการลดต้นทุนและเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานในมิติต่างๆ นั้น สามารถส่งผลในเชิงบวกต่อผลประกอบการขององค์กรได้ และ

ผู้ประกอบการส่วนใหญ่ความหวังจากนโยบายของรัฐที่ได้สิ่งจูงใจที่ทำให้ผู้ประกอบการได้รับประโยชน์จากการใช้งานระบบ ดังนั้นการ กำหนดนโยบายของภาครัฐและการส่งเสริมของกรมสรรพากรจึงเป็นสิ่งสำคัญต่อการตัดสินใจ

สอดคล้องกับงานวิจัยของ (Mandola, 2013) เรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับและการใช้ระบบการจัดการภาษีแบบบูรณาการโดยผู้เสียภาษี ธุรกิจขนาดกลางและขนาดเล็กในศูนย์กลางธุรกิจของไนโรบี ประเทศเคนยา จากผลการศึกษาพบว่านโยบาย และกฎระเบียบของทางราชการมีผลต่อการใช้ระบบของผู้เสียภาษี และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ วัชรา โสรส (2558) ที่ศึกษาเกี่ยวกับการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ: กรณีศึกษา การใช้บริการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ของกรมสรรพากร ซึ่งแสดงให้เห็นว่า การรับรู้ว่ามีประโยชน์ การรับรู้ว่าใช้งานง่าย และการเข้ากับวิถีชีวิตปกติได้ดีส่งผลต่อทัศนคติ ซึ่งจะส่งผลต่อความตั้งใจที่จะใช้และนำไปสู่ความพึงพอใจต่อการใช้บริการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์

2. ผลการศึกษาการตัดสินใจเข้าร่วมโครงการระบบใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ (e-Tax Invoice & e-Receipt) จำแนกตามปัจจัยพื้นฐานของผู้ประกอบการ

2.1 ปัจจัยพื้นฐานของผู้ประกอบการ ด้านประเภทธุรกิจ ด้านทุนจดทะเบียน ด้านระยะเวลาดำเนินการ ต่างกัน ไม่ส่งผลการตัดสินใจเข้าร่วมโครงการระบบใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ กล่าวคือ ผู้ประกอบการที่มีโครงสร้างองค์กร ไม่ได้มีผลกระทบต่อตัดสินใจ หรือการบริหารงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ (ฉัตร ชูชื่น และ ศิริกุล ตูลาสมบัติ, 2561, น. 85) กล่าวว่า การใช้งานระบบสารสนเทศของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ไม่ว่าจะ ลักษณะและโครงสร้างของธุรกิจจะมีความแตกต่างกัน แต่ปัจจัยด้านองค์กรกลับไม่มีผลการตัดสินใจใช้ระบบสารสนเทศ สอดคล้องกับแนวคิดของ พิมพ์ชญาน์ แจ่มใสศรี (2554) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยแห่งความสำเร็จของผู้ประกอบการธุรกิจร้านค้าวัสดุและอุปกรณ์ก่อสร้างในเขตชุมชน กรณีศึกษา อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม ผลการศึกษพบว่า เมื่อทำการวิเคราะห์เปรียบเทียบ ความสำเร็จในการประกอบธุรกิจที่มีเพศ จำนวนเงินลงทุนเริ่มต้นธุรกิจ และจำนวนลูกจ้างในธุรกิจแตกต่างกัน มีระดับความสำเร็จในการประกอบธุรกิจทั้งในภาพรวมและรายได้ ที่ไม่แตกต่างกัน ขณะที่กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ ระดับการศึกษาและระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจที่แตกต่างกัน มีระดับความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจ ใน ภาพรวมและทุกๆ ด้าน ทั้งด้านลูกค้า ด้านยอดขาย ด้านผลกำไรนั้นแตกต่างกัน

2.2 ปัจจัยพื้นฐานของผู้ประกอบการด้าน รายได้จากการประกอบกิจการ ต่างกัน ส่งผลการตัดสินใจเข้าร่วมโครงการระบบใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ ต่างกัน กล่าวคือ ปัจจัยด้านรายได้จากการประกอบกิจการ มีผลต่อการวางแผน และการดำเนินธุรกิจ ซึ่งผู้ประกอบการที่มีรายได้น้อยจะข้อจำกัดในการวางแผนธุรกิจ ส่วนผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดใหญ่ ที่มีการตัดสินใจเข้าร่วมโครงการฯ เนื่องจากธุรกิจทั้งสองขนาดเป็นกลุ่มแรกที่กรมสรรพากรผลักดันให้เข้า ร่วมโครงการฯ จะเห็นว่า ธุรกิจสองกลุ่มนี้ มีจำนวนการตัดสินใจเข้าร่วมโครงการฯ ที่ใกล้เคียงกัน สอดคล้องกับแนวคิดของ Van Horn และ Van Meter (1976) ที่กล่าวว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของนโยบาย อาจขึ้นอยู่กับ

เงื่อนไขและทรัพยากรทางที่เกี่ยวข้องกับ การเมือง เศรษฐกิจและสังคม ซึ่งทำให้กระทบต่อการนำนโยบายไปปฏิบัติทั้งทางตรงและทางอ้อม รวมทั้งปัจจัยในด้านอื่นซึ่งนอกจากปัจจัยพื้นฐานของผู้ประกอบการ ในเรื่องประเภทธุรกิจ รายได้จากการประกอบกิจการ

3. ผลการศึกษาปัจจัยด้านความพร้อมของผู้ประกอบการ ได้แก่ ด้านการรับรู้นโยบาย ด้านทัศนคติ ด้านอิทธิพลทางสังคม และด้านนโยบายจากภาครัฐ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเข้าร่วมโครงการ ระบบใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ (e-Tax Invoice & e-Receipt) สามารถอภิปรายสรุปได้ ดังนี้

3.1 ปัจจัยด้านการรับรู้นโยบายของผู้ประกอบการ คือ การรับรู้ขั้นตอน การรับรู้ประโยชน์ที่จะได้รับหากเข้าร่วมโครงการ การรับรู้ความเสี่ยง ข้อผิดพลาด การรับรู้ค่าใช้จ่ายที่จะเกิดขึ้น ผู้ประกอบการมีความพร้อมด้านเทคโนโลยี และมีบุคลากรที่รับผิดชอบ มีผลต่อการตัดสินใจเข้าร่วมโครงการ ระบบใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ (e-Tax Invoice & e-Receipt) ของผู้ประกอบการ ซึ่งในการศึกษาครั้งนี้ พบว่า ผู้ประกอบการที่มีการรับรู้นโยบายข้างต้นในระดับมาก ส่วนใหญ่จะมีการตัดสินใจเข้าร่วมโครงการฯ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Puthur, Mahadevan, and George (2016) ที่ทดสอบแบบจำลองเชิงประจักษ์และศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจและความตั้งใจใช้ระบบบริการภาษีออนไลน์ของอินเดีย ซึ่งแสดงให้เห็นว่า การรับรู้ประโยชน์และการรับรู้ความง่ายในการใช้งานมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญ และความพึงพอใจก็มีอิทธิพลต่อความตั้งใจในการใช้ซ้ำอย่างมีนัยสำคัญ

3.2 ด้านทัศนคติของผู้ประกอบการ คือ ขั้นตอนความยุ่งยากของการเข้าร่วมโครงการ การลดต้นทุนทางการเงิน การลดต้นทุนด้านเวลา ความเสี่ยงในระบบการจัดทำเอกสารขัดข้อง และความเสี่ยงด้านข้อมูลถูกโจรกรรม อภิปรายผลได้ว่า เนื่องจากความคิด ความรู้สึก และ แนวโน้มของพฤติกรรมของบุคคลที่เป็นปฏิกริยาทางความรู้สึกที่มีต่อการใช้ระบบใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ เป็นสิ่งสำคัญต่อการตัดสินใจ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Barati & Bakhshayesh (2015, p. 480) ที่พบว่า การรับรู้ความเสี่ยงมีผลโดยตรงอย่างมีนัยสำคัญต่อทัศนคติ ของผู้จ่ายภาษีผ่านระบบภาษีอิเล็กทรอนิกส์ (e-Tax) ซึ่งสอดคล้องกับ Siswanto, Shofiati & Hartini (2018) ที่พบว่า การรับรู้ความเสี่ยงเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อทัศนคติ และทัศนคติมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรม ความตั้งใจใช้งานเว็บไซต์

3.3 ด้านอิทธิพลทางสังคม คือ มีความจำเป็นต่อการดำเนินธุรกิจ ช่วยทำให้เกิดความได้เปรียบทางธุรกิจ สร้างความสะดวกให้กับลูกค้า ทำให้เกิดการจูงใจผู้ซื้อสินค้าหรือผู้รับบริการ มีผลต่อการตัดสินใจเข้าร่วมโครงการฯ ของผู้ประกอบการ อธิบาย เพิ่มเติมได้ว่า หากผู้ประกอบการเห็นว่าการเข้าร่วมโครงการฯ ช่วยทำให้เกิดความได้เปรียบทางธุรกิจ อีกทั้งสามารถจูงใจและสร้างความสะดวกให้กับผู้ซื้อสินค้าหรือผู้รับบริการ จะมีผลต่อการ ตัดสินใจเข้าร่วมโครงการฯ ของผู้ประกอบการ หากผู้ประกอบการมีความเชื่อว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เช่น ผู้ขายสินค้า ผู้ซื้อสินค้า และผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มส่วนใหญ่ใช้งาน ระบบ รวมถึงกรมสรรพากรสร้างการรับรู้และการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับระบบมากเพียงพอ และตัวแทนผู้ให้บริการระบบ (Service Provider) มีจำนวนมากและเพียงพอ จะส่งผลต่อตนเองให้ต้องใช้งานระบบ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Bhuasiri, Zo, Lee & Ciganek (2016, p. 672) ที่พบว่าอิทธิพลทางสังคมมีผลในเชิงบวกต่อความตั้งใจในการใช้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ เช่นเดียวกับ (สายชล เลิศพิทักษ์ธรรม,

2560, น. 70) ที่พบว่าอิทธิพลทางสังคมมีอิทธิพลทางบวกต่อความตั้งใจใช้โมบายแอปฯ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ธวัฒน์ ชัย นางงาม พบว่า สมาชิกในครอบครัว เพื่อน คนรู้จัก มีอิทธิพลต่อความเชื่อหรือสนับสนุนการกระทำต่อพฤติกรรมในการใช้ระบบคิวอาร์โค้ด (ธวัฒน์ชัย นางงาม, 2561, น. 61)

3.4 ด้านนโยบายจากภาครัฐ คือ ภาครัฐมีนโยบายในการสนับสนุน ภาครัฐมีความพร้อมในการให้ข้อมูลและคำแนะนำ ภาครัฐสนับสนุนด้านเทคโนโลยี ภาครัฐมีบุคลากรในการให้บริการ มีผลต่อการตัดสินใจเข้าร่วมโครงการฯ ของผู้ประกอบการ ใน การศึกษาครั้งนี้ พบว่า หากผู้ประกอบการเห็นว่า ภาครัฐมีความพร้อมในการให้ข้อมูลและ คำแนะนำ มีความพร้อมให้บริการหรือสนับสนุนด้านเทคโนโลยีต่อธุรกิจที่เข้าร่วมโครงการฯ จะมีผลต่อการตัดสินใจเข้าร่วมโครงการฯ ของผู้ประกอบการ รวมทั้งหากผู้ประกอบการเห็นว่า ภาครัฐมีบุคลากรเพียงพอในการให้บริการต่อธุรกิจที่เข้าร่วมโครงการฯ และบุคลากรมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ จะมีผลต่อการตัดสินใจเข้าร่วมโครงการฯ ของผู้ประกอบการ เช่นเดียวกัน โดยผู้ประกอบการส่วนใหญ่อยากได้สิ่งจูงใจที่ทำให้ผู้ประกอบการได้รับประโยชน์จากการใช้งานระบบ ดังนั้นการ กำหนดนโยบายของภาครัฐและการส่งเสริมของกรมสรรพากรจึงเป็นสิ่งสำคัญต่อการตัดสินใจ โดยสอดคล้องกับงานวิจัย (Mandola, 2013) เรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับและการใช้ระบบการจัดการภาษีแบบบูรณาการโดยผู้เสียภาษี ธุรกิจขนาดกลางและขนาดเล็กในศูนย์กลางธุรกิจของไนโรบี ประเทศเคนยา จากผลการศึกษาพบว่านโยบาย และกฎระเบียบของทางราชการมีผลต่อการใช้ระบบของผู้เสียภาษี และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ (ปทิตตา หวายสันเทียะ, 2559, น. 57) พบว่า ความพร้อมของระบบ หรือเทคโนโลยีของรัฐ สามารถเข้าใช้งานได้ตลอดเวลา และมีเสถียรภาพในการใช้งาน จะส่งผลให้ ผู้ใช้งานอยากยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้หัก ณ ที่จ่าย

สามารถกล่าวโดยสรุปได้ว่า ปัจจัยด้านการรับรู้นโยบายของผู้ประกอบการ ด้านทัศนคติของผู้ประกอบการ ด้านอิทธิพลทางสังคม ด้านนโยบายจากภาครัฐ ล้วนมีผลต่อการตัดสินใจเข้าร่วมโครงการฯ ของผู้ประกอบการทั้งสิ้น

## ข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่องผลการศึกษารับรู้การตัดสินใจเข้าร่วมโครงการระบบใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ (e-Tax Invoice & e-Receipt) สามารถนำผลการศึกษาวินิจฉัยไปใช้เพื่อเป็นข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

จากผลการศึกษารับรู้การตัดสินใจเข้าร่วมโครงการระบบใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ (e-Tax Invoice & e-Receipt) โดยภาพรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การตัดสินใจเข้าร่วมโครงการฯ เพราะเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการดำเนินธุรกิจในปัจจุบันและอนาคต ทั้งนี้ผู้ประกอบการอาจเล็งเห็นประโยชน์จากการเข้าร่วมโครงการซึ่งเป็นผลจากการผลักดันของรัฐบาล โดยภาครัฐเน้นการสร้างการรับรู้ให้ผู้ประกอบการอย่างครอบคลุมมากขึ้น โดยเน้นการสร้าง ความเข้าใจเกี่ยวกับประโยชน์ที่ผู้ประกอบการจะได้รับจากการเข้าร่วมโครงการฯ และข้อที่

มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ การตัดสินใจเข้าร่วมโครงการฯ เพราะหน่วยงานภาครัฐมีการสนับสนุนและอำนวยความสะดวกในการเข้าร่วมโครงการฯ ผู้วิจัยจึงเสนอแนะว่า

1. กรมสรรพากรควรส่งเสริมและผลักดันให้ผู้ประกอบการที่จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มเข้าสู่การใช้งาน ระบบใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ (e-Tax Invoice & e-Receipt) โดยพัฒนาให้ระบบสามารถใช้งานได้ง่าย ช่วยลด ค่าใช้จ่ายเพื่อให้คุ้มค่าต่อการลงทุน พร้อมทั้งกำหนดนโยบายหรือมาตรการที่เหมาะสมกับผู้ประกอบการแต่ละกลุ่ม และควรคำนึงถึงสิทธิประโยชน์ และสิ่งจูงใจ ต่างๆ ที่ผู้ประกอบการจะได้รับ เพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงให้มีผู้ใช้งานระบบมากขึ้น รวมทั้งควรมีช่องทางออนไลน์ให้ผู้ประกอบการส่งข้อความซักถามเมื่อเกิดข้อสงสัยหรือพบปัญหา การใช้งานระบบ รวมทั้งภาครัฐควรจัดอบรม สัมมนา ความรู้เกี่ยวกับขั้นตอนการเข้าร่วมโครงการฯ หรือการใช้งานระบบภาษีอิเล็กทรอนิกส์เบื้องต้น เพื่อเป็นการสร้างทัศนคติที่ดีต่อการเข้าร่วม โครงการฯ ให้แก่ผู้ประกอบการ

2. กรมสรรพากรควรเร่งประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับระบบใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจระบบภาษีเพื่อประกอบการตัดสินใจให้กับผู้ประกอบการ รวมถึงสร้างความตระหนักให้กับผู้ประกอบการให้ทราบถึงวัตถุประสงค์ เป้าหมาย และแผนการดำเนินงานของภาครัฐ ในการใช้ระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ประกอบการได้ เพื่อนำมาเพิ่มประสิทธิภาพของระบบภาษีอิเล็กทรอนิกส์ โดยเฉพาะเรื่องของใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์มีความถูกต้องสามารถนำมาใช้ในการ ขอคืนภาษีได้อย่างรวดเร็ว

3. กรมสรรพากรควรจัดทำแนวทางในการผลักดันให้ผู้ประกอบการใช้งานระบบ ใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ (e-Tax Invoice & e-Receipt) เพื่อปิดจุดอ่อนของแต่ละปัจจัยในการยอมรับการใช้งานระบบ โดยเฉพาะเรื่องที่ว่าผู้ประกอบการมี Mindset ไม่ดีต่อระบบ เนื่องจากกรมสรรพากรมีภาพลักษณ์ในการจัดเก็บภาษีไม่ดีเท่าที่ควร

4. จากผลการศึกษาปัจจัยการตัดสินใจเข้าร่วมโครงการระบบใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ (e-Tax Invoice & e-Receipt) จำแนกตามปัจจัยพื้นฐานของผู้ประกอบการ ได้แก่ ประเภทธุรกิจ ทุนจดทะเบียน รายได้จากการประกอบกิจการ ระยะเวลาดำเนินการ ดังนั้นผู้วิจัยเสนอแนะว่า รัฐบาลควรส่งเสริม และออกมาตรการจูงใจผู้ประกอบการ ที่มีรายได้น้อยหรือปานกลาง หรือธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมให้เข้าร่วมโครงการ เพราะธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศมีจำนวนมาก หากรัฐบาลมีมาตรการจูงใจ จะช่วยให้การตัดสินใจเข้าร่วมโครงการฯ เพิ่มมากขึ้น

5. จากผลการศึกษาด้านความพร้อมของผู้ประกอบการ ได้แก่ ด้านการรับรู้นโยบาย ด้านทัศนคติ ด้านอิทธิพลทางสังคม และด้านนโยบายจากภาครัฐ มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเข้าร่วมโครงการระบบใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ (e-Tax Invoice & e-Receipt) ดังนั้นผู้วิจัยเสนอแนะว่า ภาครัฐควรเน้นการสร้างการรับรู้ให้ผู้ประกอบการอย่างครอบคลุมมากขึ้น โดยเน้นการสร้าง ความเข้าใจเกี่ยวกับประโยชน์ที่ผู้ประกอบการจะได้รับจากการเข้าร่วมโครงการฯ ความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้นเมื่อผู้ประกอบการเข้าร่วมโครงการฯ และต้นทุนหรือค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นเมื่อผู้ประกอบการเข้าร่วมโครงการฯ ซึ่งผู้วิจัยเห็นว่า การรับรู้ยังสามารถสร้างทัศนคติที่มีต่อโครงการฯ ให้กับผู้ประกอบการได้เช่นกัน นอกจากนี้

ภาครัฐควรแก้ไขข้อจำกัดของผู้ประกอบการที่จำเป็นต่อโครงการฯ โดยการพัฒนาสมรรถนะของรัฐในด้านเทคโนโลยีและอุปกรณ์ พร้อมทั้ง บุคลากรที่จะตอบข้อซักถามและให้ความรู้แก่ผู้ประกอบการที่เข้าร่วมโครงการฯ ให้มากขึ้น และส่วนของผู้ประกอบการ ควรพัฒนาความพร้อมเกี่ยวกับเทคโนโลยีและอุปกรณ์ซึ่งมีความจำเป็นต่อ การจัดทำเอกสารในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ และพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้เกี่ยวกับระบบภาษีอิเล็กทรอนิกส์เพื่อให้พร้อมต่อการเข้าร่วมโครงการฯ และเพื่อเป็นผู้นำในการดำเนินธุรกิจโดยใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์ในการออกเอกสารทางการค้า รวมทั้งสามารถสร้างความน่าเชื่อถือให้กับธุรกิจ ได้จากการใช้งานระบบอิเล็กทรอนิกส์ที่รัฐเป็นผู้สนับสนุน

### เอกสารอ้างอิง

- พรภัสร์ สถานพงษ์. (2564). ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการเข้าร่วมโครงการระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมทาง อิเล็กทรอนิกส์ E-TAX INVOICE และ E-RECEIPT. สารนิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตร์ มหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายและการจัดการสาธารณะ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
- ณัฐพล สุทธิศักดิ์ศรี. (2563). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่าน Mobile Banking ของธนาคารออมสินในเขตราชบุรี. (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต.) บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย ศิลปากร.
- ปฐมาภรณ์ บำรุงผล. ( 2563). การยอมรับเทคโนโลยีและคุณภาพระบบสารสนเทศที่ส่งผลต่อการตั้งใจใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ยื่นภาษีในธุรกิจภาคอุตสาหกรรม. (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต) บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- สุธีกันต์ สุขโกลม. (2562). การยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อการใช้ระบบบริการจัดทำและนำส่งข้อมูลใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบเสร็จรับเงินอิเล็กทรอนิกส์ (สารนิพนธ์บริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต) วิทยาลัยบริหารธุรกิจ นวัตกรรมและการบัญชี มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต
- อรวรรณ นียมมั่งมี (2562) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการรับชำระเงินด้วย QR Code (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต) บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ภานุกร เตชะชุมพุก และศุภชาติ เอี่ยมรัตนกุล. (2562). อิทธิพลการยอมรับเทคโนโลยีและคุณภาพบริการอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลต่อการใช้งานระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์. วารสารสมาคมนักวิจัย, 24(3), 306-321.
- วัชรา ไสรส. (2558). การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ: กรณีศึกษา การใช้บริการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ของกรมสรรพากร. วารสารเศรษฐศาสตร์ รามคำแหง, 1(1), 1-14.
- นุชบา โปรงกลาง. (2561). ปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตกรุงเทพมหานคร การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง,

- สุวรรณณี มาน้อย (2561) ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้บริการชำระเงินด้วย QR Code ผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ ในเขตกรุงเทพมหานคร (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี) วิทยาลัยบริหารธุรกิจนวัตกรรมและการบัญชี มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต
- ณภัทร อติคุณธิน (2560) ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้อินเตอร์เน็ตแบงก์กิ้งของประชาชนในกรุงเทพมหานคร การค้นคว้าอิสระ. (บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
- กรมสรรพากร. (2567). ภาพรวมการจัดทำและนำส่งข้อมูลใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์. สืบค้น 1 เมษายน 2567.  
จาก [https://etax.rd.go.th/etax\\_staticpage/app/#/index/main#top](https://etax.rd.go.th/etax_staticpage/app/#/index/main#top)
- กรมสรรพากร. (2566). รายงานประจำปี 2566. สืบค้น 28 เมษายน 2567.  
จาก [https://www.rd.go.th/fileadmin/download/annual\\_report/annual\\_report63.pdf](https://www.rd.go.th/fileadmin/download/annual_report/annual_report63.pdf)
- เอกสารอ้างอิงกรมพัฒนาธุรกิจการค้า. (2567). ข้อมูลการจดทะเบียนนิติบุคคล 2567. สืบค้น 31 มีนาคม 2567.  
จาก [https://www.dbd.go.th/download/document\\_file/Statistic/2564/H26/H26\\_2021.pdf](https://www.dbd.go.th/download/document_file/Statistic/2564/H26/H26_2021.pdf).
- Bahari, A., Mus, A. R., & 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.
- Bentler, P. M., & Chou, C. P. (1987). Practical issues in structural modeling. Sociological methods & research, 16(1), 78-117.
- Punitha, A., & Chandra, P. (2017). Continuance intention of e-government service: a study of tax e-filing system in malaysia. (Doctoral dissertation, Universiti Utara Malaysia).
- Puthur, J. K., Mahadevan, L., & George, A. P. (2016). Tax payer Satisfaction and Intention to Re-use Government site for E-filing. Indore Management Journal, 8(1), 46-59.
- Ramdhony, D., Liébana-Cabanillas, F., Gunesh-Ramlugun, V. D., & Mowlabocus, F. (2022). Modelling the determinants of electronic tax filing services' continuance usage intention. Retrieved 2 January 2023. From <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/pdf/10.1111/1467-8500.12559>.
- 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.
- Taro Yamane. (1973). Statistics: an introductory analysis. New York: Harper & Row.