



โมเดลการยอมรับการใช้งานระบบใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และ ใบรับอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย

วันที่รับบทความ: 29 มีนาคม 2565

วันแก้ไขบทความ: 31 พฤษภาคม 2565

วันที่ตอบรับบทความ: 23 มิถุนายน 2565

ศักดิ์รินทร์ อินภิรมย์^{1*} สมบัติ อารังสินการ²
ศรัญญา แสงลี้มสุวรรณ³ และ สานนท์ อนันตานนท์⁴

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยในการยอมรับการใช้งานระบบใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ และศึกษาและสร้างโมเดลการยอมรับการใช้งานระบบใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย เป็นการวิจัยแบบผสมวิธี โดยทำการวิจัยเชิงคุณภาพและการทำวิจัยเชิงปริมาณ ซึ่งมีกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญในการวิจัยเชิงคุณภาพ จำนวน 3 กลุ่ม รวมทั้งสิ้น 15 คน และกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยเชิงปริมาณ ได้แก่ ผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มเฉพาะที่จัดเก็บจากการบริโภคในประเทศ จำนวน 520 ราย ผลจากการวิจัยพบว่า โมเดลการยอมรับการใช้งานระบบใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย ประกอบด้วย ตัวแปรความคาดหวังในประสิทธิภาพ ความคาดหวังในความพยายาม อิทธิพลทางสังคม สภาพสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน ทักษะ การรับรู้ความเสี่ยง ความเชื่อมั่นในระบบ ความคาดหวังในนโยบายภาครัฐ ความคุ้มค่าในการลงทุนส่งผลต่อความตั้งใจที่ใช้งานระบบฯ และความคาดหวังในประสิทธิภาพ ความคาดหวังในความพยายาม อิทธิพลทางสังคม สภาพสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน การรับรู้ความเสี่ยง และความรู้ทางภาษี ส่งผลต่อทัศนคติที่มีต่อการใช้งานระบบฯ

คำสำคัญ: การยอมรับเทคโนโลยี, ระบบใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์, การวิจัยแบบผสมวิธี

*Corresponding author e-mail: saknarin.in@gmail.com

¹ นักศึกษาหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา e-mail: saknarin.in@gmail.com

² รองศาสตราจารย์ประจำคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา e-mail: sombatt@go.buu.ac.th

³ อาจารย์ประจำคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา e-mail: sarunyasa@go.buu.ac.th

⁴ อาจารย์ประจำคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา e-mail: sanon@go.buu.ac.th



User Acceptance Model on e-Tax Invoice and e-Receipt System in Thailand

Received: 29 March 2022

Revised: 31 May 2022

Accepted: 23 June 2022

Saknarin Inphirom^{1*} Sombat Thamrongsinthaworn²

Sarunya Sanglimsuwan³ and Sanon Anantanand⁴

Abstract

This research aimed to study state, factors in the acceptance of e-Tax Invoice and e-Receipt system Furthermore, to study and generate the user acceptance model on e-Tax Invoice and e-Receipt system in Thailand. This research used mixed methods research, combined both qualitative and quantitative research approaches. The qualitative research was used to collect information from 15 key informants from three groups, and the 520 samples from domestic consumption value added tax registered enterprises were used in quantitative research. The research results found that User Acceptance Model on e-Tax Invoice and e-Receipt System in Thailand, including performance expectancy, effort expectancy, social influence, facilitation condition, attitude, perceived risk, trust, policy, and investment affected intention to use the e-Tax Invoice and e-Receipt system. Whilst the factors that affected attitude toward using the e-Tax Invoice and e-Receipt system consisted of performance expectancy, effort expectancy, social influence, facilitation condition, perceived risk, and tax knowledge.

Keywords: Technology Acceptance, e-Tax Invoice and e-Receipt System, Mixed Methods Research

*Corresponding author e-mail: saknarin.in@gmail.com

¹ Ph.D. student, the Doctor of Philosophy Program in Management, Burapha Business School, Burapha University. e-mail: saknarin.in@gmail.com

² Associate Professor, Burapha Business School, Burapha University. e-mail: sombatt@go.buu.ac.th

³ Lecturer, Burapha Business School, Burapha University. e-mail: sarunyas@go.buu.ac.th

⁴ Lecturer, Burapha Business School, Burapha University. e-mail: sanon@go.buu.ac.th

บทนำ

โมเดลไทยแลนด์ 4.0 เป็นจุดเริ่มต้นของการให้ความสำคัญกับการเปลี่ยนแปลงเข้าสู่ยุคดิจิทัล หรือที่เรียกว่า “เศรษฐกิจดิจิทัล (Digital Economy)” ซึ่งเป็นอีกหนึ่งกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศไทย (ชนิดา อินปา, 2560 น. 3) ดังนั้น เทคโนโลยีดิจิทัลจึงเป็นหัวใจสำคัญในการขับเคลื่อนรายได้และสร้างโอกาสทางธุรกิจใหม่ ๆ โดยหนึ่งในนวัตกรรมที่รัฐบาลคิดค้นเพื่อผลักดันให้เกิดไทยแลนด์ 4.0 คือ แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ (National e-Payment Master Plan) ซึ่งมีโครงการสำคัญคือ โครงการจัดทำและนำส่งข้อมูลใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ หรือที่เรียกว่าระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt ซึ่งเป็นการจัดทำ ส่งมอบ และเก็บรักษาใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ จะทำให้มีการชำระเงินผ่านระบบ e-Payment ซึ่งจะมีการเชื่อมโยงระบบการชำระภาษีเข้ากับระบบการชำระค่าสินค้าและบริการ จะเป็นการลดขั้นตอนการชำระภาษีและการนำส่งเอกสารทางภาษีอากร ส่งผลให้ผู้ประกอบการจะจัดทำใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ได้สะดวกยิ่งขึ้น โดยมีกรมสรรพากรเป็นผู้รับผิดชอบ ถึงแม้กรมสรรพากรจะมีนโยบายสนับสนุนให้ผู้ประกอบการเสียภาษีโดยให้จัดทำและนำส่งเอกสารทางอิเล็กทรอนิกส์โดยสมัครใจมาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2555 ซึ่งได้ออกระเบียบกรมสรรพากรว่าด้วยการจัดทำส่งมอบ และเก็บรักษาใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2555 แต่ระบบในปัจจุบันยังมีปัญหาและอุปสรรคบางประการ ซึ่งทำให้ผู้ประกอบการส่วนใหญ่ยังไม่เกิดการยอมรับที่จะใช้งานระบบ และไม่สะดวกที่จะเข้าร่วมโครงการ เช่น กระบวนการจัดทำมีหลายขั้นตอน ช่องทางการนำส่งข้อมูลให้แก่กรมสรรพากรมีช่องทางเดียว เป็นต้น (ระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ, 2560)

จากข้อมูลดังกล่าวมาข้างต้นจะเห็นได้ว่าการใช้ระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt เป็นสิ่งสำคัญ ดังนั้น การศึกษาการยอมรับการใช้ระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt จึงมีความสำคัญเป็นอย่างมาก ซึ่งเมื่อผู้วิจัยได้ทบทวนวรรณกรรมไม่พบการศึกษาเกี่ยวกับการยอมรับการใช้งานระบบใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย ส่วนใหญ่การวิจัยที่พบทั้งในประเทศและต่างประเทศจะเป็นการศึกษาเกี่ยวกับการยอมรับการใช้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government) (Rana., Dwivedi, Lal, Williams & Clement, 2017, p. 549; Razak, 2017, p. 69; Urbina & Abe, 2017, p. 63; Gupta, Singh & Bhaskar, 2016, p. 160; Ji & Liang, 2016, p. 81; Rehman & Esichaikul, 2012, p. 258) และเป็นการศึกษาเกี่ยวกับการยอมรับการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) (ขวิศา พุ่มดนตรี, 2559, น. 74); Yusup, Hardiyana & Sidharta, 2015, p. 150) ใบแจ้งหนี้อิเล็กทรอนิกส์ (e-Invoice) (Lagzian & Naderi, 2015, p. 97) การยื่นภาษีอิเล็กทรอนิกส์ (e-Tax Filing) (Bhuasiri, Zo, Lee & Ciganek, 2016, p. 672) และระบบภาษีออนไลน์ (Online Tax System) (Mellouli, Bentahar & Bidan, 2016, p. 197) เป็นต้น ซึ่งงานวิจัยส่วนใหญ่ที่ศึกษาเกี่ยวกับการยอมรับการใช้งานระบบจะเป็นการศึกษาโดยใช้ทฤษฎีการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี (Unified Theory of Acceptance and Use of Technology: UTAUT) เป็นจำนวนมาก (Zahid & Din, 2019; Siswanto, Shofiati & Hartini, 2018, p. 1; Rana, Dwivedi, Lal, Williams & Clement, 2017, p. 549; Razak, 2017, p. 69; Urbina & Abe, 2017, p. 69; Alibraheem & Jabbar, 2016, p. 395) ซึ่งการศึกษาประกอบด้วยตัวแปรปัจจัยเชิงสาเหตุประการสำคัญ 4 ปัจจัย คือ 1) ความคาดหวังในประสิทธิภาพ (Performance Expectancy) 2) ความคาดหวังในความพยายาม (Effort Expectancy) 3) อิทธิพลทางสังคม (Social Influence) และ 4) สภาพของสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน (Facilitating Condition)

นอกจากนี้ จากการศึกษางานวิจัยพบว่า ปัจจัยทัศนคติ (Attitude) (Zahid & Din, 2019, p. 1; Rana, Dwivedi, Lal, Williams & Clement., 2017, p. 549; Yusup, Hardiyana & Sidharta, 2015, p. 150) ความปลอดภัย (Security) (Rahi, Ghami & Ngah, 2018, p.139; Lagzian & Naderi, 2015, p. 97; Lian, 2015, p. 98; Rehman & Esichaikul, 2012, p. 258) การรับรู้ความเสี่ยง (Perceived Risk) (Zahid & Din, 2019, p. 1; Siswanto, Shofiaty & Hartini, 2018; Lagzian & Naderi, 2015; Lian, 2015, p. 97) ความเชื่อมั่น (Trust) (Nelloh, Handayani, Slamet & Santoso, 2019, p. 15; Zahid & Din, 2019, p. 1; Gupta, Singh & Bhaskar, 2016, p. 160; Mellouli, Bentahar & Bidan, 2016, p. 197; Lian, 2015, p. 98) ต่างก็เป็นปัจจัยที่มีผลต่อความตั้งใจการยอมรับใช้งานระบบเทคโนโลยี และงานวิจัยที่ผ่านมายังไม่พบการศึกษาถึงปัจจัยความรู้ทางภาษี (Tax Knowledge) และปัจจัยศีลธรรมทางภาษี (Tax Moral) ที่มีผลต่อความตั้งใจการยอมรับใช้งานระบบเทคโนโลยีเกี่ยวกับภาษี แต่ความรู้ทางภาษีมียุทธศาสตร์สำคัญในการปฏิบัติทางภาษีให้ถูกต้อง ซึ่งความรู้ทางภาษีอาจส่งผลให้ผู้เสียภาษีมีความรอบคอบในการคืนภาษีมากขึ้น (Oladipupo & Obazee, 2016, p. 154) และผู้เสียภาษีที่มีศีลธรรมมีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติตามมาตรฐานของผู้เสียภาษี (Purnamasari & Sudaryo, 2018, p. 214) ดังนั้น ปัจจัยความรู้ทางภาษี และปัจจัยศีลธรรมทางภาษีอาจเป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt ได้เช่นกัน

จากสาเหตุที่มีจำนวนผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มที่ใช้งานระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt มีจำนวนน้อยมากเมื่อเทียบจำนวนผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มทั้งหมด ทั้งที่ภาครัฐเองก็มีความมั่นใจว่าระบบดังกล่าวมีประสิทธิภาพ สามารถลดต้นทุนในการดำเนินงานของผู้ประกอบการ และน่าจะเป็นระบบที่ทำให้ผู้ประกอบการสามารถปฏิบัติทางภาษีได้ถูกต้องตามกฎหมายระเบียบภาษี ซึ่งจะช่วยให้สามารถแก้ไขปัญหาในการที่ผู้ประกอบการหลีกเลี่ยงภาษีมูลค่าเพิ่มและการขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่มเป็นเท็จ เมื่อระบบดังกล่าวเป็นระบบที่ดี แต่ผู้ประกอบการไม่ใช้และไม่เกิดการยอมรับ จึงเป็นเหตุจูงใจให้ผู้วิจัยศึกษาปัจจัยในการยอมรับการใช้งานระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt เนื่องจากมีความน่าสนใจทั้งในเชิงวิชาการและการนำไปปฏิบัติ ตั้งแต่ขั้นของการรับรู้ในกลุ่มไม่ใช้งานระบบจนถึงขั้นการยอมรับของกลุ่มใช้งานระบบ เพื่อนำไปสู่การหาโมเดลการยอมรับการใช้งานระบบใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทยซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อกรมสรรพากร ผู้รับผิดชอบโครงการ และผู้ที่เกี่ยวข้อง สามารถนำปัจจัยที่ได้จากการยอมรับการใช้งานระบบไปปรับปรุงการให้บริการระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt เพื่อผลักดันให้ผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มใช้งานระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt มากขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยในการยอมรับการใช้งานระบบใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์
2. เพื่อศึกษาและสร้างโมเดลการยอมรับการใช้งานระบบใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย

ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายหลักในการศึกษาโมเดลการยอมรับการใช้งานระบบใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย โดยการวิจัยมีขอบเขตของการวิจัยดังนี้

ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยเชิงคุณภาพศึกษาถึงความเห็นเกี่ยวกับสภาพปัจจุบัน ปัญหา และอุปสรรคในการยอมรับและการใช้ระบบใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ และปัจจัยในการยอมรับการใช้ระบบใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์จากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants)

การวิจัยเชิงปริมาณเป็นการศึกษาถึงความเห็นที่มีต่อโมเดลการยอมรับการใช้งานระบบใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์โดยทำการสำรวจความเห็นของผู้ประกอบการ

ขอบเขตผู้ให้ข้อมูล

1. การวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) ได้แก่

1.1 ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ของกรมสรรพากร ที่รับผิดชอบโครงการจัดทำและนำส่งข้อมูลใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ (e-Tax Invoice & e-Receipt)

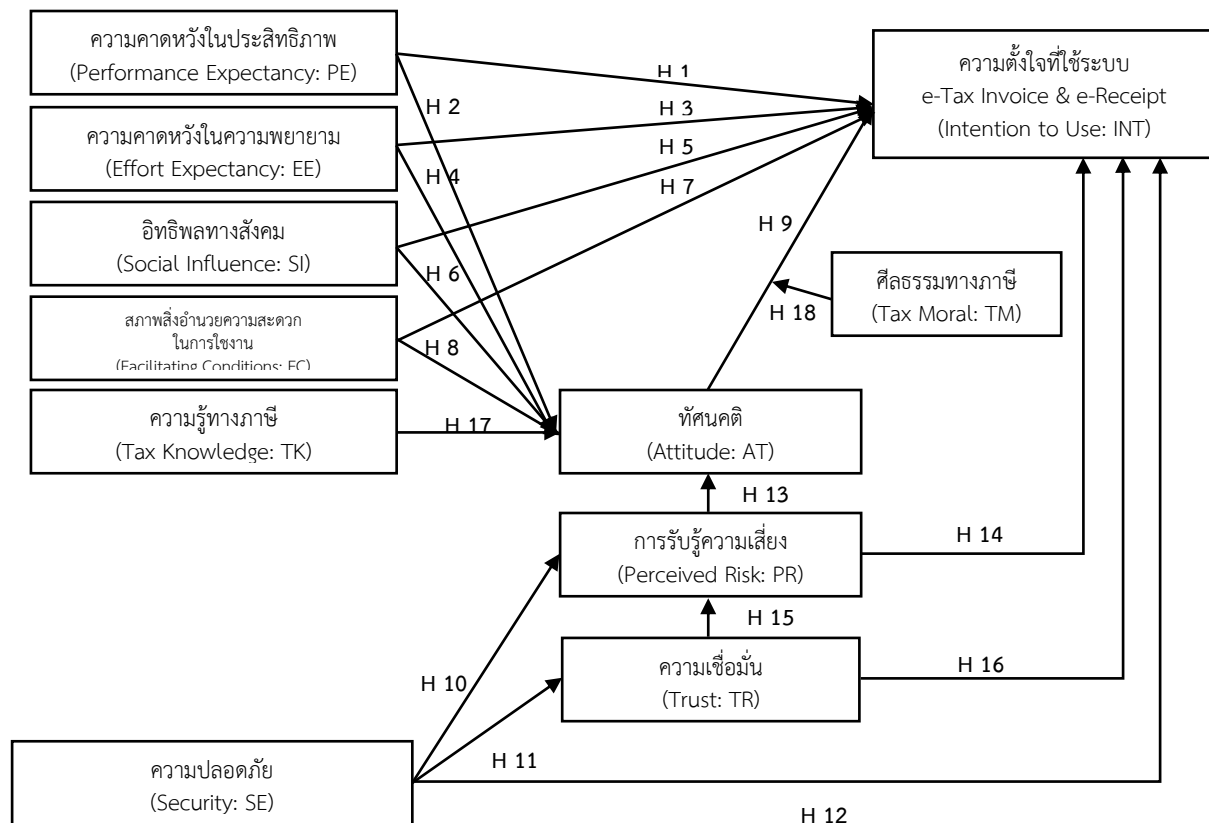
1.2 ผู้ที่มีส่วนผลักดันการใช้งานระบบใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ได้ สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (สพธอ.) ผู้ให้บริการ (Service Provider) และผู้ให้บริการโปรแกรมบัญชีออนไลน์

1.3 ผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มที่ได้รับอนุมัติตามระเบียบกรมสรรพากรว่าด้วยการจัดทำส่งมอบ และเก็บรักษาใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2560

2. การวิจัยเชิงปริมาณ โดยการตอบแบบสอบถามกลุ่มตัวอย่างได้แก่ผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มที่อยู่ในฐานข้อมูลของกรมสรรพากร

กรอบแนวคิดการวิจัย

งานวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบผสมวิธี (Mixed Methods) เพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีความถูกต้องเที่ยงตรง โดยทำการวิจัยเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ (Qualitative and Quantitative Research Methods) ในรูปแบบการวิจัยแบบขั้นตอนเชิงสำรวจ (Exploratory Sequential Design) ซึ่งเป็นการทำงานวิจัยเชิงคุณภาพก่อนโดยเริ่มจากการรวบรวมและศึกษาข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) เพื่อสร้างโมเดลการยอมรับการใช้งานระบบใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ จากนั้นจะทำการวิจัยเชิงปริมาณใช้แบบสอบถามแบบมีโครงสร้าง (Structure Questionnaire) จากการพัฒนาคำถามตามหลักวิชาการและข้อมูลที่พบ ประกอบกับการเปิดโอกาสให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นที่เป็นคำถามปลายเปิด เพื่อตรวจสอบยืนยัน (Confirm) ความถูกต้องเหมาะสมของโมเดลการยอมรับการใช้งานระบบใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ที่สร้างขึ้น ซึ่งการพัฒนากรอบแนวคิดในการวิจัยในครั้งนี้ประกอบด้วยตัวแปรอิสระ 6 ตัวแปรได้แก่ 1) ความคาดหวังในประสิทธิภาพ (PE) 2) ความคาดหวังในความพยายาม (EE) 3) อิทธิพลทางสังคม (SI) 4) สภาพสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน (FC) 5) ความปลอดภัย (SE) 6) ความรู้ทางภาษี (TK) นอกจากนั้น ยังสนใจที่จะศึกษาตัวแปรส่งผ่านหรือตัวแปรคั่นกลาง จำนวน 3 ตัวแปร คือ 1) ทักษะ (AT) 2) การรับรู้ความเสี่ยง (PR) และ 3) ความเชื่อมั่น (TR) และตัวแปรกำกับ จำนวน 1 ตัวแปร คือ 1) ศีลธรรมทางภาษี (TM) ในขณะที่ตัวแปรตามของการศึกษาในครั้งนี้ คือ ความตั้งใจที่ใช้ระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt (INT) ดังแสดงในภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัยเชิงปริมาณ

บททวนวรรณกรรม

ระบบใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์

ระบบใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ หรือระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt เป็นระบบบริการที่กรมสรรพากรพัฒนาขึ้น ซึ่งได้จัดทำใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ออกเป็น 2 ระบบ ซึ่งผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มสามารถเลือกใช้ได้เพียงระบบใดระบบหนึ่งเท่านั้น คือ 1) ระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt สำหรับผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม หรือผู้มีหน้าที่ออกใบรับ (ไม่จำกัดรายได้) 2) ระบบ e-Tax Invoice by e-mail สำหรับผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มที่มีรายได้ไม่เกิน 30 ล้านบาทในปัจจุบันพบว่า ผู้ประกอบการส่วนใหญ่มีการรับรู้เกี่ยวกับนโยบายและโครงการดังกล่าวในระดับน้อย จากการวิเคราะห์ข้อมูลจำนวนผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มในประเทศไทยที่อยู่ในฐานข้อมูลของกรมสรรพากร (ข้อมูล ณ วันที่ 31 พฤษภาคม พ.ศ. 2561) พบว่า มีผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม จำนวน 643,018 ราย โดยเป็นผู้ประกอบการบุคคลธรรมดา/วิสาหกิจชุมชน จำนวน 118,857 ราย และบริษัทหรือห้างหุ้นส่วนนิติบุคคล จำนวน 524,161 ราย แต่ได้ยื่นคำขอใช้ระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt และได้รับอนุมัติตามระเบียบกรมสรรพากรว่าด้วยการจัดทำส่งมอบ และเก็บรักษาใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2560 จำนวน 458 ราย คิดเป็นร้อยละ 0.07 ของจำนวนผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มทั้งหมด ซึ่งถือว่าเป็นสัดส่วนที่น้อยมากเมื่อเทียบกับผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มทั้งหมด ทั้งนี้ ผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มที่ได้รับอนุมัติให้ใช้ระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt ได้เข้าใช้ระบบจริงเพียง จำนวน 235 ราย คิดเป็นร้อยละ 51.31 ของผู้ประกอบการที่ได้รับอนุมัติให้ใช้ระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt เท่านั้น (ข้อมูล ณ วันที่ 12 กุมภาพันธ์ 2563) ทั้งที่การจัดทำใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ผ่านระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt เป็นระบบที่กรมสรรพากรพัฒนาขึ้นมาเพื่อส่งเสริมและสนับสนุนนโยบาย Thailand 4.0 รองรับการทำธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์อย่างครบวงจร ลดต้นทุนค่าใช้จ่ายและการบริหารจัดการของภาครัฐ และภาคเอกชน ลดการ

ใช้เอกสารในรูปแบบกระดาษ ช่วยลดภาวะโลกร้อน เพิ่มความมั่นใจปลอดภัยตามมาตรฐานสากล ลดความซ้ำซ้อน และขั้นตอนการดำเนินงาน ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการจัดส่งเอกสาร สามารถนำข้อมูลไปใช้ประมวลผลต่อในระบบสารสนเทศภายในองค์กรได้ทันที ประหยัดพื้นที่ในการจัดเก็บเอกสาร สะดวกและลดระยะเวลาในการค้นหา (วิชชกานต์ เมธาวีริยะกุล และ ปานฉัตร อาการักษ์, 2559, น. 105) และเมื่อมีการขยายไปยังผู้ประกอบการทั้งหมด ค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ก็จะลดลงด้วย (Shim & Song, 2016, p. 4487) อีกทั้ง เมื่อกรมสรรพากรสามารถรับข้อมูลภาษีซื้อและภาษีขายทางอิเล็กทรอนิกส์ได้อย่างครบถ้วนแล้ว ระบบจะสามารถจัดทำรายงานภาษีซื้อและภาษีขายได้โดยอัตโนมัติ (Electronic VAT Report) (National e-Payment Working Group Project, 2017)

ทฤษฎีการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี

งานวิจัยเกี่ยวกับระบบสารสนเทศ (Information System) ในระดับนานาชาติได้ให้ความสำคัญกับทฤษฎีการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี (The Unified theory of acceptance and use of technology: UTAUT) เพื่อใช้อธิบายวิธีการและเหตุผลการยอมรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศใหม่ของแต่ละบุคคล ทฤษฎี UTAUT ถูกนำเสนอโดย Morris, Davis & Davis (2003, p. 447) ที่ได้เสนอทฤษฎีที่สร้างขึ้นจากงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยี เป็นทฤษฎีที่ใช้ในการศึกษาพฤติกรรมการยอมรับการใช้เทคโนโลยีใหม่ ๆ ของมนุษย์ และสามารถที่จะทำนายพฤติกรรมการยอมรับการใช้เทคโนโลยีใหม่ ๆ ในอนาคตได้ ซึ่งได้ถูกพัฒนามาจากการผสมผสานทฤษฎีด้านพฤติกรรมการยอมรับ 8 ทฤษฎีเข้าด้วยกัน โดยปัจจัยหลักที่มีความสัมพันธ์โดยตรงต่อพฤติกรรมความตั้งใจที่จะใช้งานและ/หรือพฤติกรรมการใช้ จำแนกออกเป็น 4 กลุ่มใหญ่ (Morris, Davis & Davis, 2003, p. 446-454) คือ 1) ความคาดหวังในประสิทธิภาพ (Performance Expectancy) 2) ความคาดหวังในความพยายาม (Effort Expectancy) 3) อิทธิพลทางสังคม (Social Influence) 4) สภาพสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน (Facilitating Condition) จากการศึกษาพบว่าปัจจัยทั้ง 4 ปัจจัยดังกล่าวเป็นปัจจัยหลักและตัวแปรต้นในงานวิจัยจำนวนมากในการศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อความตั้งใจและการยอมรับการใช้เทคโนโลยีใหม่ ๆ เช่น การยอมรับใบแจ้งหนี้ทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Invoice) (Lagzian & Naderi, 2015, p. 97; Lian, 2015, p. 98) การยอมรับรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government) (Zahid & Din, 2019, p. 1; Rana, Dwivedi, Lal, Williams & Clement., 2017, p. 549; Bhuasiri et al., 2016, p. 672; Ji & Liang, 2016, p. 81) ละการยอมรับบริการธุรกรรมทางอินเทอร์เน็ต (Rahi, Ghami & Ngah, 2018, p.139) อีกทั้งยังเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อทัศนคติ (Attitude) ในเรื่องการยอมรับการใช้เทคโนโลยีอีกด้วย (Zahid & Din, 2019, p. 1; Rana, Dwivedi, Lal, Williams & Clement., 2017, p. 549; Yusup et al., 2015, p. 150) จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ทางผู้วิจัยสามารถตั้งสมมติฐานได้ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 (H1): ความคาดหวังในประสิทธิภาพส่งผลต่อความตั้งใจที่ใช้งานระบบใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์

สมมติฐานที่ 2 (H2): ความคาดหวังในประสิทธิภาพส่งผลต่อทัศนคติที่มีต่อการใช้งานระบบใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์

สมมติฐานที่ 3 (H3): ความคาดหวังในความพยายามส่งผลต่อความตั้งใจที่ใช้งานระบบใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์

สมมติฐานที่ 4 (H4): ความคาดหวังในความพยายามส่งผลต่อทัศนคติที่มีต่อการใช้งานระบบใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์

สมมติฐานที่ 5 (H5): อิทธิพลทางสังคมส่งผลต่อความตั้งใจที่ใช้งานระบบใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์

สมมติฐานที่ 6 (H6): อิทธิพลทางสังคมส่งผลต่อทัศนคติที่มีต่อการใช้งานระบบใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์

สมมติฐานที่ 7 (H7): สภาพสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งานส่งผลต่อความตั้งใจที่ใช้งานระบบใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์

สมมติฐานที่ 8 (H8): สภาพสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งานส่งผลต่อทัศนคติที่มีต่อการใช้งานระบบใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์

แนวคิดเกี่ยวกับทัศนคติ

ปัจจัยทัศนคติ (Attitude) มีผลต่อความตั้งใจใช้และการยอมรับระบบต่าง ๆ จำนวนมาก โดยเฉพาะการยอมรับการใช้งานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ อาทิ ทัศนคติมีผลต่อพฤติกรรมการใช้งานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของพลเมือง รัฐพิหาร ประเทศอินเดีย และการศึกษาในยังพบว่า การใช้ชุดปัจจัยที่แตกต่างของแบบจำลอง UTAUT ด้วยการเพิ่มปัจจัยทัศนคติเป็นตัวแปรคั่นกลาง จะเพิ่มประสิทธิภาพของแบบจำลองมากขึ้น (Rana, Dwivedi, Lal, Williams & Clement, 2017, p. 549) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยเรื่องปัจจัยกำหนดความตั้งใจที่จะยอมรับบริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศปากีสถาน ที่พบว่า ทัศนคติมีผลทางบวกต่อความตั้งใจที่จะนำรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์มาใช้บริการในประเทศปากีสถานเช่นกัน และได้เสนอแนะว่าควรมีการศึกษาปัจจัยทัศนคติในฐานะตัวแปรคั่นกลางในอนาคตเพิ่มเติม (Zahid & Din, 2019, p. 1) นอกจากนี้ เมื่อศึกษาเกี่ยวกับการยอมรับของผู้ใช้ในการรับชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ กรณีการชำระภาษีของประเทศอินโดนีเซีย ซึ่งพบว่า ทัศนคติมีผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญต่อความตั้งใจที่ใช้ระบบการรับชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ (Yusup, Hardiyana & Sidharta, 2015, p. 150) ซึ่งก็มีความสอดคล้องกับการศึกษาปัญหาและข้อจำกัดในการใช้ระบบภาษีอิเล็กทรอนิกส์ (e-Tax) ในการจัดการภาษีของรัฐบาลในบริบทสังคมของเมืองเคอร์มันชาห์ ประเทศอิหร่าน พบว่า ทัศนคติของผู้จ่ายภาษีที่มีผลกระทบทางบวกอย่างมีนัยสำคัญต่อการยอมรับระบบ e-Tax มาใช้ในการจัดการภาษีของรัฐบาล (Barati & Bakhshayesh, 2015, p. 480) อย่างไรก็ตาม จากการศึกษาข้างต้นพบว่า ทัศนคติเชิงบวกที่สูงไม่ส่งผลให้การยอมรับของผู้ใช้เว็บไซต์รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศจอร์แดนมากขึ้นตามไปด้วย (Alomari et al., 2012, p. 207) จะเห็นได้ว่าการที่แต่ละบุคคลนั้นมีทัศนคติที่ต่างกันเป็นเรื่องที่เกิดขึ้นได้ง่าย เนื่องจากแต่ละบุคคลมีประสบการณ์ ที่ต่างกันทำให้มีความรู้และความเข้าใจที่ต่างกัน ดังนั้น ปัจจัยทัศนคติจึงถือว่าเป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อการยอมรับการใช้เทคโนโลยี โดยปัจจัยทัศนคติเป็นความคิด ความรู้สึก และแนวโน้มของพฤติกรรมของบุคคลที่เป็นปฏิกิริยาทางความรู้สึกที่มีต่อการใช้ระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt จากข้อมูลข้างต้นสามารถตั้งสมมติฐานได้ดังนี้

สมมติฐานที่ 9 (H9): ทัศนคติส่งผลต่อความตั้งใจที่ใช้งานระบบใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์

แนวคิดเกี่ยวกับความปลอดภัย

จากผลการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยความปลอดภัย (Security) พบว่ามีทั้งยอมรับและปฏิเสธสมมติฐานของปัจจัยความปลอดภัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีและนวัตกรรม อาทิ ปัจจัยความกังวลด้านความปลอดภัย ซึ่งเป็นตัวแปรต้นเป็นปัจจัยที่มีผลโดยตรงต่อการรับรู้ความเสี่ยง และความเชื่อมั่นต่อรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (Trust in e-Government) ที่มีต่อพฤติกรรมการเลือกใช้บริการใบแจ้งหนี้อิเล็กทรอนิกส์ แต่ความกังวลด้านความปลอดภัยต่อรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ไม่มีผลโดยตรงต่อพฤติกรรมการเลือกใช้บริการใบแจ้งหนี้อิเล็กทรอนิกส์ของผู้ใช้ในประเทศไต้หวัน (Lian, 2015, p. 98) นอกจากนี้ ยังพบว่าความปลอดภัยของข้อมูล (Data Security) มีผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญต่อการรับรู้ความเสี่ยงและความเชื่อมั่น ซึ่งความปลอดภัยของข้อมูล การรับรู้ความเสี่ยง และความเชื่อมั่นต่างก็มีผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญต่อความตั้งใจในการยอมรับใบแจ้งหนี้ทางอิเล็กทรอนิกส์ของบริษัท Mashhad Electricity Distribution ในประเทศอิหร่านด้วย (Lagzian & Naderi, 2015, p. 97) ดังนั้น ปัจจัยความปลอดภัยจึงถือว่าเป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อการรับรู้ความเสี่ยงและความเชื่อมั่นในการยอมรับการใช้เทคโนโลยีที่ได้รับการยืนยันจากงานวิจัย จากข้อมูลข้างต้นสามารถตั้งสมมติฐานได้ดังนี้

สมมติฐานที่ 10 (H10): ความปลอดภัยส่งผลต่อการรับรู้ความเสี่ยงที่มีต่อการใช้งานระบบใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์

สมมติฐานที่ 11 (H11): ความปลอดภัยส่งผลต่อความเชื่อมั่นที่มีต่อการใช้งานระบบใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์

แนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้ความเสี่ยง

ที่ผ่านมามีการนำปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยง (Perceived Risk) มาใช้ในการศึกษาการยอมรับเทคโนโลยีอย่างแพร่หลาย อาทิ การศึกษาการยอมรับและการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีของเว็บไซต์การบรรเทาภัยพิบัติในจังหวัดชวตวันออกและชวากลาง ประเทศอินโดนีเซีย พบว่า การรับรู้ความเสี่ยงเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อทัศนคติ และทัศนคติมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมความตั้งใจใช้งานเว็บไซต์ (Siswanto, Shofiaty & Hartini, 2018) ซึ่งผลการศึกษาดังกล่าวจากการศึกษาเรื่องปัจจัยความตั้งใจที่จะนำรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์มาใช้บริการในประเทศปากีสถาน พบว่าการรับรู้ความเสี่ยงไม่มีผลทางตรงอย่างมีนัยสำคัญต่อทัศนคติ ทั้งที่ทัศนคติมีผลทางบวกต่อความตั้งใจในการใช้งานอย่างมีนัยสำคัญ (Zahid & Din, 2019, p. 1) นอกจากนี้ ยังพบว่าได้มีการกำหนดให้การรับรู้ความเสี่ยงเป็นตัวแปรคั่นกลาง ซึ่งการรับรู้ความเสี่ยงมีผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญต่อความตั้งใจในการยอมรับใบแจ้งหนี้ทางอิเล็กทรอนิกส์ (Lagzian & Naderi, 2015, p. 97) สอดคล้องกับศึกษาเรื่องปัจจัยสำคัญสำหรับการยอมรับบริการ e-Invoice บนระบบ Cloud ในประเทศไต้หวันที่กำหนดให้การรับรู้ความเสี่ยงเป็นตัวแปรคั่นกลางเช่นกัน และพบว่าการรับรู้ความเสี่ยงเป็นปัจจัยที่มีผลโดยตรงต่อพฤติกรรมการเลือกใช้บริการใบแจ้งหนี้อิเล็กทรอนิกส์ (Lian, 2015, p. 98) ส่วนงานวิจัยในประเทศไทย พบว่าการศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้บริการพร้อมเพย์ของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลนั้น ผู้ใช้บริการมีแนวโน้มในการยอมรับการใช้บริการพร้อมเพย์ ถ้าความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจากระบบพร้อมเพย์มีน้อย (วิชา พุ่มดนตรี, 2559, น. 75) ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาที่พบว่า การรับรู้ความเสี่ยงของผู้ใช้งานส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านบริการพร้อมเพย์ของผู้ยื่นภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาทางระบบอินเทอร์เน็ตในเขตพื้นที่จังหวัดนครปฐม (อณัศยาภา บุญรอด และ ประสพชัย พสุนนท์, 2561, น. 3040) จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จะเห็นได้ว่าการรับรู้ความเสี่ยงที่ส่งผลต่อทัศนคติมีทั้งยอมรับและปฏิเสธสมมติฐานของนักวิจัยที่ตั้งขึ้น จากข้อมูลข้างต้นสามารถตั้งสมมติฐานได้ดังนี้

สมมติฐานที่ 13 (H13): การรับรู้ความเสี่ยง ส่งผลต่อทัศนคติที่มีต่อการใช้งานระบบใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์

สมมติฐานที่ 14 (H14): การรับรู้ความเสี่ยง ส่งผลต่อความตั้งใจที่ใช้งานระบบใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์

แนวคิดเกี่ยวกับความเชื่อมั่น

จากการศึกษาปัจจัยความเชื่อมั่น (Trust) พบว่า ได้มีการกำหนดให้ปัจจัยความเชื่อมั่นเป็นปัจจัยหลักและแบ่งออกเป็น 2 ปัจจัย คือ ความเชื่อมั่นต่อรัฐบาลและความเชื่อมั่นต่อเทคโนโลยี/อินเทอร์เน็ต และผลการศึกษาพบว่าทั้งสองปัจจัยมีความสำคัญต่อการยอมรับรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศอินเดีย (Gupta, Singh & Bhaskar, 2016, p. 160) ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาที่พบว่า ปัจจัยความเชื่อมั่นเทคโนโลยีและความเชื่อมั่นของรัฐบาลเป็นปัจจัยที่มีนัยสำคัญต่อความตั้งใจที่จะใช้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ อิเล็กทรอนิกส์ กรณีศึกษาการยื่นภาษีออนไลน์ของชาวตูนิเซีย (Mellouli, Bentahar & Bidan, 2016, p. 197) นอกจากนี้ ยังพบว่าได้กำหนดให้ปัจจัยความเชื่อมั่นเป็นตัวแปรคั่นกลาง ซึ่งผลการศึกษาพบว่า ความเชื่อมั่นส่งผลต่อการใช้จ่ายเงินผ่านโทรศัพท์มือถืออย่างต่อเนื่องในเมืองจาร์กาตา ประเทศอินโดนีเซีย (Nelloh Handayani, Slamet & Santoso 2019, p. 15) ซึ่งสอดคล้องกับศึกษาเรื่องปัจจัยสำคัญสำหรับการยอมรับบริการ e-Invoice บนระบบ Cloud ในประเทศไต้หวันที่กำหนดให้ปัจจัยความเชื่อมั่นในรัฐบาลเป็นตัวแปรคั่นกลาง ผลการศึกษาพบว่า ความเชื่อมั่นต่อรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์เป็นปัจจัยที่มีผลโดยตรงต่อพฤติกรรมการเลือกใช้บริการใบแจ้งหนี้อิเล็กทรอนิกส์ (Lian, 2015, p. 98) อีกทั้งยังศึกษาพบว่า ความเชื่อมั่นมีผลทางบวกต่อความตั้งใจที่จะนำรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์มาใช้บริการในประเทศปากีสถานอย่างมีนัยสำคัญ และยังได้เสนอแนะว่าควรมีการศึกษาปัจจัยความเชื่อมั่นในฐานะตัวแปรคั่นกลางในอนาคตเพิ่มเติม (Zahid & Din, 2019, p. 1) จากข้อมูลดังกล่าวจะเห็นได้ว่าปัจจัยความเชื่อมั่นมีความสำคัญต่อการศึกษเกี่ยวกับยอมรับเทคโนโลยี

เนื่องจากการศึกษานิยมใช้ปัจจัยความเชื่อมั่นเป็นทั้งตัวแปรต้นและตัวแปรคั่นกลาง อีกทั้งปัจจัยความเชื่อมั่นมีผลโดยตรงทางบวกต่อความตั้งใจใช้ระบบอีกด้วย จากข้อมูลข้างต้นสามารถตั้งสมมติฐานได้ดังนี้

สมมติฐานที่ 15 (H15): ความเชื่อมั่น ส่งผลต่อการรับรู้ความเสี่ยงที่มีต่อการใช้งานระบบใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์

สมมติฐานที่ 16 (H16): ความเชื่อมั่น ส่งผลต่อความตั้งใจที่ใช้งานระบบใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์

แนวคิดเกี่ยวกับความรู้ทางภาษี

จากการศึกษาปัจจัยความรู้ทางภาษี (Tax Knowledge) พบว่า ความรู้ทางภาษีมียุทธศาสตร์สำคัญในการปฏิบัติทางภาษีให้ถูกต้อง ซึ่งความรู้ทางภาษีอาจส่งผลให้ผู้เสียภาษีมีความรอบคอบในการคืนภาษีมากขึ้น (Oladipupo & Obaze, 2016, p. 154) เมื่อผู้เสียภาษีที่มีความรู้และความเข้าใจทางด้านบวกจะปฏิบัติทางภาษีได้ถูกต้องตามกฎหมายภาษี ในทางตรงกันข้าม หากผู้เสียภาษีมีความรู้และความเข้าใจทางด้านลบจะไม่ปฏิบัติทางภาษีให้ถูกต้องตามกฎหมายภาษี ซึ่งอาจนำไปสู่การหลีกเลี่ยงภาษี ดังนั้น ผู้เสียภาษีต้องรับรู้และเข้าใจถึงกฎระเบียบทางภาษีและบทลงโทษตามกฎหมายภาษี (Setyorini, 2016, p. 96) อีกทั้ง ผู้เสียภาษีที่มีความรู้ทางภาษีจะได้รับการปฏิบัติตามภาษีแบบสมัครใจ การทำความเข้าใจของผู้เสียภาษีและพฤติกรรม การปฏิบัติตามให้ถูกต้องเป็นประเด็นสำคัญของหน่วยงานภาครัฐและหน่วยงานจัดเก็บรายได้โดยเฉพาะอย่างยิ่งในสภาพแวดล้อมการประเมินตนเอง (Redae & Sekhon, 2017, p. 109) ดังนั้น ความรู้ทางภาษีเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลมากที่สุดในการกำหนดพฤติกรรมการปฏิบัติทางภาษีให้ถูกต้อง (Taxpayers' Compliance Behavior) ภายใต้ระบบการประเมินตนเอง (Loo, McKerchar & Hansford, 2009, p. 181) อย่างไรก็ตาม ความรู้ทางภาษีจะนำไปสู่อัตราการปฏิบัติทางภาษีให้ถูกต้องสูงขึ้น ในทำนองเดียวกัน การไม่มีความรู้ทางภาษีอาจนำไปสู่พฤติกรรมการไม่ปฏิบัติตามทางภาษีของผู้เสียภาษีไม่ว่าโดยเจตนาหรือไม่เจตนา (Kasipillai & Jabbar, 2003, p. 1) อีกทั้ง อิทธิพลของความรู้ทางภาษีเฉพาะส่งผลทัศนคติในการเสียภาษี โดยการเปลี่ยนแปลงทัศนคติของผู้หลีกเลี่ยงภาษี และทัศนคติต่อความยุติธรรมของระบบภาษี (Eriksen & Fallan, 1996, p. 387) จากข้อมูลดังกล่าวจะเห็นได้ว่า ความรู้ทางภาษีควรเป็นปัจจัยที่นำมาใช้ในการศึกษาเพื่อค้นหาปัจจัยการยอมรับการใช้งานระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt เพื่อขยายขอบเขตงานการศึกษาให้กว้างขวางมากขึ้น โดยปัจจัยความรู้ทางภาษี คือการที่บุคคลมีความรู้เกี่ยวกับหลักภาษีอากร กฎหมายภาษีอากร และการใช้งานระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt เช่น การออกใบกำกับภาษีและใบรับ ซึ่งส่งผลให้มีการเสียภาษีด้วยความสมัครใจ จากข้อมูลข้างต้นสามารถตั้งสมมติฐานได้ดังนี้

สมมติฐานที่ 17 (H17): ความรู้ทางภาษี ส่งผลต่อทัศนคติที่มีต่อความตั้งใจที่ใช้งานระบบใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์

แนวคิดเกี่ยวกับศีลธรรมทางภาษี

จากการศึกษาปัจจัยศีลธรรมทางภาษี (Tax Moral) พบว่า ศีลธรรมทางภาษีเป็นหนึ่งในปัจจัยสำคัญที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติตามภาษี (Jackson & Milliron, 1986, p. 125) ศีลธรรมของผู้เสียภาษีมียุทธศาสตร์สำคัญต่อพฤติกรรมการปฏิบัติทางภาษีให้ถูกต้องของผู้เสียภาษี (Redae & Sekhon, 2017, p. 109) ซึ่งสอดคล้องกับการวิเคราะห์ผลกระทบของศีลธรรมทางภาษีที่มีต่อการปฏิบัติตามภาษีชาย โดยผลการวิเคราะห์พบว่า ศีลธรรมทางภาษีมียุทธศาสตร์เชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญต่อการปฏิบัติตามภาษีชาย (Alshira'h, Abdul-Jabbar & Samsudin., 2019, p. 30) นอกจากนี้ ศีลธรรมทำให้ผู้หลีกเลี่ยงภาษีสู้สึกผิดที่เลี่ยงภาษีสู้สึกลมดกกำลังใจในการเลี่ยงภาษี และด้วยศีลธรรมของบุคคล ทำให้บางคนไม่เคยหลบเลี่ยงภาษีแม้ว่าการหลีกเลี่ยงจะสร้างผลกำไร

ทางการเงิน รวมถึงผู้เสียภาษีส่วนใหญ่ไม่หลีกเลี่ยงภาษี แม้ว่าความเป็นไปได้ของการตรวจพบในทางกฎหมายจะต่ำมากและการเลี่ยงภาษีเป็นการเติมพื้นที่สร้างผลกำไร (Slemrod, 2007, p. 25) ส่วนผู้เสียภาษีที่มีรายได้สูงหลีกเลี่ยงภาษีมากกว่าผู้เสียภาษีที่มีรายได้น้อย และการหลีกเลี่ยงภาษีส่งผลให้ระบบภาษีถดถอยลง ด้วยต้นทุนทางศีลธรรม ความเสมอภาคของระบบภาษีขึ้นอยู่กับระดับของศีลธรรม โดยระดับศีลธรรมในสังคมที่สูงขึ้นจะเพิ่มต้นทุนทางศีลธรรมของการหลีกเลี่ยงภาษี และทำให้การหลีกเลี่ยงภาษีเป็นสิ่งที่มีความค่าน้อยกว่าหรือด้อยกว่า (Lee, 2016, p. 34) อีกทั้งเมื่อวิเคราะห์ทัศนคติเกี่ยวกับศีลธรรมทางภาษีและความเป็นธรรมทางภาษีต่อการหลีกเลี่ยงภาษีและบทลงโทษสำหรับการเสียภาษี พบว่า ให้ความสำคัญกับศีลธรรมทางภาษีที่มีต่อการหลีกเลี่ยงภาษีและบทลงโทษที่ต้องมีความซื่อสัตย์และมีความเป็นกลาง (Devos, 2005, pp.2) ดังนั้น จากข้อมูลข้างต้นจะพบว่า ปัจจัยศีลธรรมทางภาษีดังกล่าวควรเป็นปัจจัยที่นำมาใช้ในการศึกษาเพื่อค้นหาปัจจัยการยอมรับการใช้งานระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt เพื่อขยายขอบเขตงานการศึกษาให้กว้างขวางมากขึ้น จากข้อมูลข้างต้นสามารถตั้งสมมติฐานได้ดังนี้

สมมติฐานที่ 18 (H18): ศีลธรรมทางภาษีส่งผลต่ออิทธิพลของทัศนคติด้านภาษีไปยังความตั้งใจที่ใช้งานระบบใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ในฐานะของตัวแปรกำกับ

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นเป็นการวิจัยแบบผสมวิธี (Mixed Methods) โดยทำการวิจัยเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ (Qualitative and Quantitative Research Methods) ในรูปแบบการวิจัยแบบขั้นตอนเชิงสำรวจ (Exploratory Sequential Design) เป็นการทำงานวิจัยเชิงคุณภาพก่อนคือการเก็บข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยเชิงคุณภาพจนเสร็จสิ้นแล้วจึงนำไปเชื่อมต่อการวิจัยเชิงปริมาณเพื่อยืนยันและสามารถนำไปใช้ต่อในวงกว้าง (Creswell, 2003) โดยมีการแบ่งขั้นตอนการดำเนินการวิจัยออกเป็น 3 ระยะ คือ ระยะที่ 1 ทำการวิจัยเชิงคุณภาพก่อนโดยดำเนินการตามกระบวนการและขั้นตอนของการวิจัยเชิงคุณภาพอย่างครบถ้วนสมบูรณ์จนได้รับผลของการวิจัยเชิงคุณภาพ คือทราบถึงปัจจัยในการยอมรับและการใช้ระบบฯ เพื่อสร้างโมเดลการยอมรับการใช้งานระบบฯ ระยะที่ 2 การวิจัยเชิงปริมาณโดยนำเอาผลของการวิจัยเชิงคุณภาพมาเป็นตัวตั้งว่าประเด็น หรือจุดเน้นของการวิจัยเชิงปริมาณคืออะไร เป็นการนำเอาทฤษฎีหรือสมมติฐานที่ได้จากการวิจัยเชิงคุณภาพมาทดสอบหรือยืนยันด้วยการวิจัยเชิงปริมาณ ซึ่งเป็นการยืนยันโมเดลการยอมรับการใช้งานระบบฯ ส่วนระยะที่ 3 เป็นการบูรณาการหรือการผสมผสานข้อมูล ในขั้นนี้เป็นการนำเสนอผลการสำรวจเพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์หลักของยุทธศาสตร์การวิจัยคือ โมเดลการยอมรับการใช้งานระบบฯ (จำเนียร จวงตระกูล และกัญจนวลัย นนทแก้ว แพร์รี่, 2563, น. 27)

การวิจัยเชิงคุณภาพ

กลุ่มผู้ให้ข้อมูล

ในการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดกลุ่มผู้ให้ข้อมูลจากการเลือกตัวอย่างกรณีหลากหลาย (Maximum Variation Sampling) เนื่องจากจำเป็นต้องได้ข้อมูลจากมุมมองของผู้ที่เกี่ยวข้องกับระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt ทั้งในส่วนของท่าน้ำ กลางน้ำ และปลายน้ำ จำนวน 3 กลุ่ม ซึ่งการกำหนดขนาดตัวอย่างของกลุ่มผู้ให้ข้อมูล Nastasi & Schensul (2005, pp.177) ได้กล่าวว่า แนวทางการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลัก (Interviewing key informants) และ/ หรือการสัมภาษณ์ระดับลึก (In-depth Interviews) จะสัมภาษณ์ประมาณ 5 - 30 บุคคล ซึ่งจำนวนของผู้ให้ข้อมูลขึ้นอยู่กับจำนวนข้อมูลที่สามารถตอบคำถามการวิจัยว่าได้มากและครอบคลุมเพียงพอทุกมิติที่ผู้วิจัยสนใจศึกษา นั่นคือจะสิ้นสุดเมื่อข้อมูลมีการอิ่มตัว (Data Saturation) หรือไม่มีข้อมูลใหม่เพิ่มเติมมาอีก (Nothing Left to Learn) (Houser, 2008) จึงหยุดการสัมภาษณ์

ซึ่งการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลทั้งหมด จำนวน 15 คน ประกอบด้วย 1) ผู้บริหารของกรมสรรพากรที่รับผิดชอบระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt จำนวน 3 คน 2) ผู้ที่มีส่วนผลักดันการใช้งานระบบระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt ซึ่งได้แก่ สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (สพธอ.) ผู้ให้บริการระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt (Service Provider) และผู้ให้บริการโปรแกรมบัญชีออนไลน์ จำนวน 6 คน และ 3) ผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มที่ได้รับอนุมัติตามระเบียบกรมสรรพากรว่าด้วยการจัดทำ ส่งมอบ และเก็บรักษาใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2560 ที่ใช้งานระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt จำนวน 6 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพ

วิธีการรวบรวมและศึกษาข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) โดยเครื่องมือในการวิจัย คือ แบบแนวทางการสัมภาษณ์ (Interview Guide) มีลักษณะคำถามเป็นแบบปลายเปิด (Open Ended) ซึ่งใช้แบบแนวทางการสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง (Semi-Structure) เพื่อให้กลุ่มผู้ให้ข้อมูลได้แสดงความคิดเห็นอย่างอิสระ การวิจัยครั้งนี้ได้ใช้แนวทางการสัมภาษณ์ตามวิธีการของ Patton (1990) ซึ่งเป็นแนวทางให้ผู้วิจัยพิจารณาว่า จะถามคำถามอะไร จะวางลำดับของคำถามอย่างไร และจะหาคำตอบที่มีความละเอียดเพียงใด จะใช้เวลาสัมภาษณ์นานเท่าใด รวมทั้งจะใช้คำพูดในการถามอย่างไร (จำเนียร จวงตระกูล, 2553) โดยออกแบบคำถามจากการศึกษาค้นคว้าจากหนังสือ บทความ วารสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการตั้งใจใช้และการยอมรับเทคโนโลยี จำแนกเป็นคำถามเกี่ยวกับประสบการณ์ (Experience) ความคิดเห็น (Opinion) ความรู้สึก (Feeling) ความรู้ (Knowledge) โดยผู้วิจัยได้นำแบบแนวทางการสัมภาษณ์เสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อตรวจสอบความถูกต้องและเหมาะสมของข้อคำถาม ซึ่งช่วยให้ค้นพบคำถามประเภทที่ใช้คำพูดไม่เหมาะสม หลังจากนั้นจึงปรับแก้ไขก่อนนำไปใช้จริง และผู้วิจัยได้นำแบบแนวทางการสัมภาษณ์ที่ได้แก้ไขแล้วไปทดลองสัมภาษณ์กับผู้ให้ข้อมูลที่ไม่ได้เป็นกลุ่มเป้าหมายแต่มีลักษณะใกล้เคียงกัน เพื่อเป็นการฝึกซ้อมการสัมภาษณ์ก่อนการสัมภาษณ์จริง ทำให้เกิดความมั่นใจและเชื่อมั่นว่าผู้วิจัยได้ข้อมูลที่ต้องการจากการสัมภาษณ์

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยทำหนังสือเพื่อขออนุญาตและขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์สำหรับผู้ให้ข้อมูล โดยประสานงานทางโทรศัพท์กับผู้ให้ข้อมูล เพื่อบันทึกวัน เวลา และสถานที่ในการให้สัมภาษณ์ โดยแจ้งว่าจะเก็บข้อมูลดังกล่าวเป็นความลับ และเป็นไปตามมาตรการทางจริยธรรม ซึ่งงานวิจัยนี้ได้ผ่านการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยจากคณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ของมหาวิทยาลัยบูรพา ซึ่งเป็นไปตามข้อกำหนดด้านจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ให้กับงานวิจัยทุกศาสตร์ โดยนักวิจัยต้องขอรับการพิจารณาจริยธรรมเพื่อเป็นการแสดงให้เห็นถึงมาตรการการป้องกันผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นกับผู้เข้าร่วมโครงการวิจัย (จำเนียร จวงตระกูล, 2564, น. 63) ซึ่งก่อนการสัมภาษณ์ผู้วิจัยทำการแนะนำตัว แจ้งวัตถุประสงค์ในการทำวิจัย และขออนุญาตในการจัดบันทึกและบันทึกเสียงการสนทนา เพื่อให้มั่นใจว่าสามารถเก็บข้อมูลได้ครบถ้วนและใช้ฟังซ้ำ เพื่อตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล ทั้งนี้ในการบันทึกเสียงนั้นจะขึ้นอยู่กับความสมัครใจของผู้ให้ข้อมูล ทั้งนี้ผู้ให้ข้อมูลได้ลงนามในเอกสารแสดงความยินยอมด้วยความเต็มใจถึงจะเริ่มการสัมภาษณ์

การวิเคราะห์และการตรวจสอบข้อมูล

หลังจากที่ได้เก็บข้อมูลเรียบร้อยแล้ว ขั้นตอนสำคัญในการทำวิจัยคือ การตรวจสอบข้อมูลก่อนการวิเคราะห์ข้อมูล ซึ่งได้มีการตรวจสอบข้อมูลแบบสามเส้า (Triangulation) ซึ่งเป็นวิธีการเพิ่มความเป็นไปได้ที่ข้อค้นพบและการตีความจะมีความน่าเชื่อถือมากขึ้น เนื่องจากแนวทางนี้จะเพิ่มความแข็งแกร่งของการออกแบบโดยการตรวจสอบข้อมูลแบบหลายทิศทาง (จำเนียร จวงตระกูล, 2553) โดยเมื่อได้ข้อมูลจากการสัมภาษณ์และจัดบันทึกมาแล้ว ซึ่งผู้วิจัยใช้วิธีการตรวจสอบสามเส้าด้านข้อมูล (Data Triangulation) เพื่อพิสูจน์ว่าข้อมูลที่

ผู้วิจัยได้มานั้นถูกต้องเพียงพอและความเชื่อถือได้ของข้อมูลว่าจะสามารถตอบปัญหาของการศึกษาได้อย่างครบถ้วน โดยวิธีการตรวจสอบของข้อมูลนั้น จะต้องตรวจสอบแหล่งที่มา 3 แหล่ง ได้แก่ เวลา สถานที่ และบุคคล (สุภาคร์ จันทวนิช, 2540 น. 1-233) ซึ่งในการศึกษาในครั้งนี้ได้ใช้การตรวจสอบจากแหล่งบุคคลมากที่สุด โดยการสอบถามข้อมูลในคำถามเดียวกัน เพื่อเป็นการยืนยันในข้อมูลที่ได้รับว่ามีความถูกต้องกันหรือไม่ จากนั้นในส่วนของการวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) โดยวิเคราะห์ข้อมูลด้วยมือ (Manual) โดยการลงรหัส (Code) จัดกลุ่มของรหัส (Category) และจัดกลุ่มของประเภทข้อมูล (Theme) (จำเนียร จวงตระกูล และ นวสันต์ วงศ์ประสิทธิ์ 2562, น. 1) จากนั้นจึงทำการเขียนบทสรุป

การวิจัยเชิงปริมาณ

ประชากร กลุ่มตัวอย่าง และการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มเฉพาะที่จัดเก็บจากการบริโภคในประเทศ ปีงบประมาณ 2563 ที่อยู่ในฐานข้อมูลของกรมสรรพากร (ข้อมูล ณ วันที่ 25 มีนาคม 2563) จำนวน 629,178 ราย โดยเป็นผู้ประกอบการบุคคลธรรมดา/วิสาหกิจชุมชน จำนวน 115,327 ราย และบริษัทหรือห้างหุ้นส่วนนิติบุคคล จำนวน 513,851 ราย

2. กลุ่มตัวอย่าง ขนาดตัวอย่าง (Sample Size) ที่นำมาวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง (Structural Equation Model: SEM) จะขึ้นกับจำนวนของตัวแปรสังเกตได้ (Observed Variables) ซึ่ง Hair, Black, Babin & Anderson (2010) กล่าวว่า ควรกำหนดตัวอย่างประมาณ 10 - 20 เท่าของตัวแปรสังเกตได้ จึงได้ทำการกำหนดขนาดตัวอย่างจำนวน 10 เท่าของตัวแปรสังเกตได้ ซึ่งมีตัวแปรสังเกตได้ เท่ากับ 52 ตัวแปร ดังนั้น กลุ่มตัวอย่างจึงควรมีอย่างน้อยเท่ากับ $52 \times 10 = 520$ ราย

3. การเลือกกลุ่มตัวอย่าง ได้ใช้หลักการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) จำนวน 520 ราย โดยแบ่งกลุ่มตัวอย่างตามสัดส่วนของกลุ่มผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม ซึ่งการเก็บตัวอย่างใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบโควตา (Quota Sampling) ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 จำนวนกลุ่มตัวอย่างตามสัดส่วนของผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม

รายการ	กลุ่มที่ 1	กลุ่มที่ 2	รวม
จำนวนประชากร	115,327	513,851	629,178
สัดส่วนประชากรในแต่ละกลุ่ม	0.18	0.82	1.0
จำนวนกลุ่มตัวอย่างในแต่ละกลุ่ม	95	425	520

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณ

การวิจัยในครั้งนี้ใช้แบบสอบถามออนไลน์ (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งแบบสอบถามเหล่านี้ถูกสร้างขึ้นจากการรวบรวมและศึกษาข้อมูลที่ได้จากตำรา เอกสาร แนวความคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและจากการวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถามให้ครอบคลุมกับสิ่งที่ต้องการศึกษาวิจัย โดยผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบ และได้ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปวัดความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) นั้น ผู้วิจัยใช้ดัชนีสอดคล้อง (Item-Objective Congruence Index หรือ IOC) โดยให้ผู้ทรงคุณวุฒิซึ่งประกอบไปด้วยนักวิชาการและผู้เชี่ยวชาญที่มีความรอบรู้เกี่ยวกับตัวแปร และเนื้อหาสาระที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่ผู้วิจัยศึกษาในครั้งนี้ จำนวน 5 ท่าน ทำการตรวจสอบ หลังจากประเมินค่า IOC แล้ว พบว่า ไม่มีข้อคำถามที่ต่ำกว่าเกณฑ์ ซึ่งข้อคำถามทุกข้อมีค่า IOC อยู่ระหว่าง 0.6 - 1.00 ในการทดสอบแบบสอบถาม ผู้วิจัยทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง 30 คน (Try Out) เพื่อทำการกลั่นกรองมาตรวจวัดในเบื้องต้น โดยใช้วิธีการทดสอบความเที่ยง (Reliability) โดยใช้ค่า

สัมประสิทธิ์แอลฟา (Cronbach' s Alpha Coefficient) เมื่อพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach' s Alpha Coefficient) ของแบบสอบถามทั้งหมด พบว่า มีค่าเท่ากับ .97 ซึ่งถือว่าผ่านเกณฑ์ในการพิจารณาความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเป็นที่ยอมรับได้ถ้าตัวชี้วัดเหล่านี้มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค ตั้งแต่ 0.7 ขึ้นไป (Hair, Black, Babin & Anderson, 2010) โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 ข้อมูลการใช้งานระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt ส่วนที่ 3 ปัจจัยในการยอมรับการใช้ระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt และส่วนที่ 4 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

สถิติที่ใช้สำหรับการวิจัย

ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ข้อมูล และสถิติที่ใช้สำหรับการวิจัยเชิงปริมาณ ดังนี้ 1) วิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลและข้อมูลทั่วไปของผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม และข้อมูลการใช้งานระบบฯ โดยสถิติที่ใช้ คือ ค่าจำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 2) วิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ (Exploratory Factor Analysis: EFA) เพื่อจัดกลุ่มตัวแปรตามความสอดคล้องของโมเดล 3) ตรวจสอบความน่าเชื่อถือของตัวแปรโดยใช้การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Cronbach' s Alpha Coefficient) 4) ตรวจสอบการแจกแจงเป็นปกติของตัวแปร โดยพิจารณาค่าความเบ้ (Skewness) และค่าความโด่ง (Kurtosis) 5) ตรวจสอบความตรงเชิงโครงสร้างด้วยการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis: CFA) 6) วิเคราะห์สมการโครงสร้าง (Structural Equation Modeling: SEM) ซึ่งเป็นการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) โดยใช้ค่าสถิติ ไค สแควร์ (Chi - Square) ค่าไค-สแควร์สัมพัทธ์ (Relative Chi - Square) ค่าดัชนีวัดระดับความสอดคล้อง (Goodness of Fit Index: GFI) ค่าดัชนีรากที่สองของความคลาดเคลื่อนในการประมาณค่า (Root Mean Square Error of Approximation: RMSEA) ค่าดัชนีรากของกำลังสองเฉลี่ยของส่วนที่เหลือ (Root Mean Square Residual: RMR) และ 7) วิเคราะห์ตัวแปรกำกับโดยจะทำแยกวิเคราะห์ด้วยวิธีการ Multiple Group Analysis

ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณ

ผู้วิจัยได้ดำเนินการการเก็บรวบรวมแบบสอบถามออนไลน์ ระหว่างวันที่ 12 มีนาคม - 8 เมษายน 2564

ผลการวิจัย

ปัจจัยในการยอมรับการใช้ระบบใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์

การศึกษาส่วนนี้เป็นการศึกษาเชิงคุณภาพ ซึ่งทบทวนแนวคิด ทฤษฎี และผลการวิจัยที่เกี่ยวข้องและการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ให้ข้อมูลสำคัญทั้ง 3 กลุ่ม ได้นำข้อมูลมาทำการวิเคราะห์เปรียบเทียบความสัมพันธ์เพื่อหาปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt โดยข้อมูลที่ผู้ให้ข้อมูลสำคัญได้กล่าวไว้ในภาพรวมของระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt ซึ่งผู้วิจัยสามารถจัดกลุ่มข้อมูล (Categories) ได้ 11 กลุ่มข้อมูล เมื่อนำมาวิเคราะห์เปรียบเทียบกับ ปัจจัยที่ได้รับการยืนยันจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญแล้วว่าเป็นปัจจัยในการยอมรับการใช้ระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt ทั้ง 10 ปัจจัย ซึ่งได้แก่ 1) ความคาดหวังในประสิทธิภาพ (PE) 2) ความคาดหวังในความพยายาม (EE) 3) อิทธิพลทางสังคม (SI) 4) สภาพสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน (FC) 5) ทักษะ (AT) 6) ความปลอดภัย (SE) 7) การรับรู้ความเสี่ยง (PR) 8) ความเชื่อมั่น (TR) 9) ความรู้ทางภาษี (TK) 10) ศีลธรรมทางภาษี (TM) เพื่อหาปัจจัยอื่นที่อาจจะส่งผลต่อการยอมรับการใช้ระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt พบว่า มีเพียง 3 กลุ่มข้อมูลที่ไม่พบความสอดคล้อง (Not Corresponding) เมื่อนำมาวิเคราะห์และจัดกลุ่มข้อมูลใหม่ได้ 2 ปัจจัยสำคัญในการยอมรับการใช้ระบบฯ ซึ่งได้แก่ ความคาดหวังในนโยบายภาครัฐ และความคุ้มค่าในการลงทุน ส่งผลให้มีปัจจัยในการยอมรับการใช้ระบบฯ เพิ่มขึ้น 2 ตัวแปร ได้แก่ ความคาดหวังในนโยบายภาครัฐ (Policy: PO) และความคุ้มค่าในการลงทุน (Investment: IN) ดังนั้น

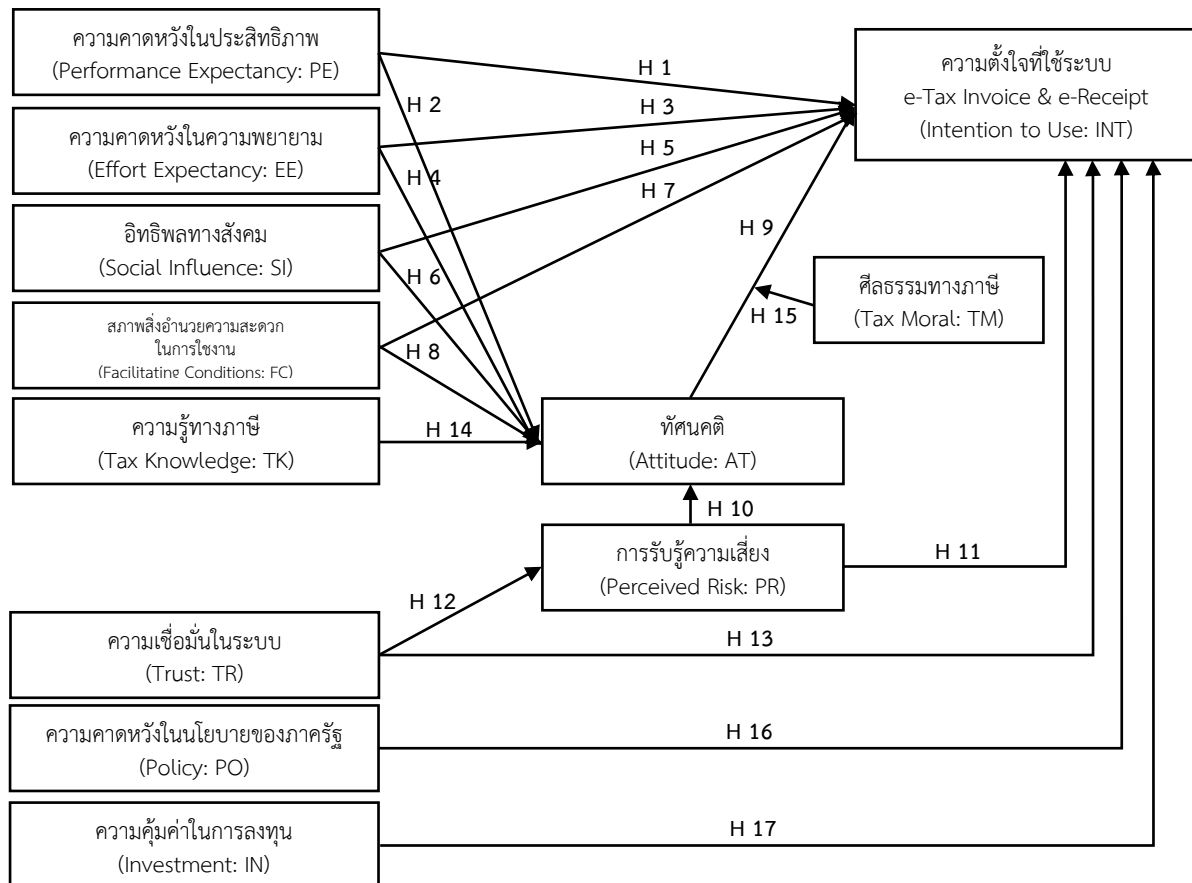
จากผลการวิจัยเชิงคุณภาพจึงได้ปรับกรอบแนวความคิดเพื่อให้เกิดการศึกษาและสร้างโมเดลการยอมรับการใช้งานระบบใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทยมีความถูกต้อง ครบถ้วน สมบูรณ์ โดยเพิ่มตัวแปรอิสระอีก 2 ตัวแปร ส่งผลให้โมเดลการยอมรับการใช้งานระบบใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย มีตัวแปรทั้งสิ้น 13 ตัวแปร

ผลการศึกษาโมเดลการยอมรับการใช้งานระบบใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย

จากนั้นได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามออนไลน์ เพื่อศึกษาและสร้างโมเดลการยอมรับการใช้งานระบบใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย โดยแบ่งการนำเสนอออกเป็น 7 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐาน ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 71.54 และเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 28.46 ช่วงอายุ 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 39.42 ระดับการศึกษาสูงสุดคือปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 58.85 ตำแหน่งปัจจุบันเป็นเจ้าหน้าที่/ พนักงานที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับบัญชี/ การเงิน คิดเป็นร้อยละ 44.23 ประเภทกิจการที่พบมากที่สุดคือ บริษัทหรือห้างหุ้นส่วนนิติบุคคลที่มีรายได้เกิน 1.8 ล้านบาท แต่ไม่เกิน 30 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 33.08 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ไม่ใช้ระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt คิดเป็นร้อยละ 83.65 และผู้ที่ใช้งานระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt โดยที่ส่วนใหญ่ใช้งานระบบฯ มากกว่า 2 ปี คิดเป็นร้อยละ 42.35 ส่วนระดับของข้อมูลสถิติพื้นฐานของตัวแปรที่เป็นปัจจัยในการยอมรับใช้ระบบฯ พบว่า ความคาดหวังในนโยบายรัฐบาล ($\bar{X} = 4.27$) รองลงมาคือ ความคาดหวังในประสิทธิภาพ ($\bar{X} = 4.25$) เป็นปัจจัยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง ส่วนทัศนคติ ($\bar{X} = 4.00$) ศีลธรรมทางภาษี ($\bar{X} = 3.99$) ความตั้งใจใช้งานระบบฯ ($\bar{X} = 3.98$) ความคาดหวังในความพยายาม ($\bar{X} = 3.96$) ความรู้ทางภาษี ($\bar{X} = 3.96$) สภาพสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน ($\bar{X} = 3.95$) ความเชื่อมั่น ($\bar{X} = 3.95$) อิทธิพลทางสังคม ($\bar{X} = 3.93$) และความคุ้มค่าในการลงทุน ($\bar{X} = 3.92$) เป็นปัจจัยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วย ส่วนการรับรู้ความเสี่ยง ($\bar{X} = 4.02$) เป็นปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ (Exploratory Factor Analysis : EFA) เป็นการเป็นการตรวจสอบตัวชี้วัดในการวิจัยครั้งนี้ จำนวน 52 ตัวชี้วัด เพื่อจัดกลุ่มตัวแปรตามความสอดคล้องของโมเดล ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ พบว่า ข้อมูลชุดนี้ที่ประกอบด้วย 52 ตัวแปร สามารถสกัดองค์ประกอบได้จำนวน 12 องค์ประกอบ มีค่าไอเกนระหว่าง 1.02 ถึง 7.87 มีค่าความแปรปรวนระหว่าง 1.95 ถึง 15.14 มีค่าความแปรปรวนสะสมร้อยละ 78.7 มีค่า KMO เท่ากับ 0.81 และค่า Bartlett's test มีนัยสำคัญทางสถิติ จึงสรุปได้ว่าผลการสกัดองค์ประกอบในครั้งนี้สามารถจัดองค์ประกอบได้จำนวน 12 องค์ประกอบ โดยมีการจัดกลุ่มตัวแปรใหม่ซึ่งได้มีการรวมตัวแปร “ความปลอดภัย” ซึ่งมีตัวแปรสังเกตได้จำนวน 4 ตัวแปร (SE1-SE4) และ “ความเชื่อมั่น” มีตัวแปรสังเกตได้จำนวน 4 ตัวแปร (TR1-TR4) โดยใช้ชื่อตัวแปรว่า “ความเชื่อมั่นในระบบ (Trust: TR)” ประกอบด้วยตัวแปรสังเกตได้ 8 ตัวแปร (SE1-SE4 และ TR1-TR4) ส่งผลให้โมเดลการยอมรับการใช้งานระบบใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย คงเหลือตัวแปรทั้งสิ้น 12 ตัวแปร จึงได้กำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัยหลังจัดกลุ่มตัวแปรใหม่ ซึ่งสรุปสมมติฐานการวิจัยใหม่ได้ทั้งหมด 17 สมมติฐาน ดังภาพที่ 2



ภาพที่ 2 กรอบแนวคิดในการวิจัยหลังจัดกลุ่มตัวแปรใหม่

ส่วนที่ 3 การตรวจสอบความน่าเชื่อถือของตัวแปรด้วยครอนบัค อัลฟา พบว่า ทั้งก่อนและหลังการจัดกลุ่มตัวแปรใหม่นั้น ทุกตัวแปรมีค่าครอนบัค อัลฟา มากกว่า 0.7 ซึ่งถือว่าผ่านเกณฑ์ที่ยอมรับได้

ส่วนที่ 4 การตรวจสอบการแจกแจงเป็นปกติของตัวแปร พบว่า ทุกตัวแปรมีค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.92 ถึง 4.27 มีค่าความเบ้ระหว่าง -0.94 ถึง -0.44 มีค่าความโด่งระหว่าง -0.51 ถึง 0.38 ซึ่งทั้งค่าความเบ้และความโด่งมีค่าดังกล่าวเข้าใกล้ 0 ดังนั้น จึงสรุปได้ว่าตัวแปรทุกตัวผ่านการทดสอบการแจกแจงเป็นปกติ

ส่วนที่ 5 การตรวจสอบความตรงเชิงโครงสร้างด้วยการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis: CFA) จากการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ซึ่งถือว่าผ่านเกณฑ์ทุกค่า โดยมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมากกว่า 0.5 และทุกค่ามีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งถือว่าผ่านเกณฑ์

ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันโดยรวม

ตัวแปร	ค่าน้ำหนักองค์ประกอบ มาตรฐาน	t-value	AVE	ความเชื่อมั่น องค์ประกอบ (α)
PE1	0.93**		0.63	0.90
PE2	0.70**	19.43		
PE3	0.92**	30.86		
PE4	0.69**	19.26		
PE5	0.70**	19.33		
EE1	0.93**		0.65	0.90
EE2	0.72**	20.06		
EE3	0.91**	28.50		
EE4	0.72**	20.24		
SI1	0.95**		0.68	0.89
SI2	0.69**	19.42		
SI3	0.92**	30.69		
SI4	0.68**	18.86		
FC1	0.73**		0.66	0.91
FC2	0.94**	21.44		
FC3	0.72**	31.04		
FC4	0.94**	21.63		
FC5	0.71**	19.71		
TR1	0.83**		0.66	0.94
TR2	0.81**	20.89		
TR3	0.84**	35.19		
TR4	0.82**	21.39		
SE1	0.84**	21.79		
SE2	0.82**	21.02		
SE3	0.78**	20.14		
SE4	0.79**	20.19		
TK1	0.93**		0.77	0.91
TK2	0.72**	21.18		
TK3	0.96**	43.10		
IN1	0.94**		0.74	0.90
IN2	0.69**	19.79		
IN3	0.93**	40.61		
PO1	0.94**		0.62	0.89
PO2	0.68**	18.77		
PO3	0.92**	31.61		
PO4	0.69**	19.06		
PO5	0.66**	17.85		
AT1	0.72**		0.70	0.90
AT2	0.95**	20.98		
AT3	0.72**	32.41		
AT4	0.93**	20.87		
PR1	0.94**		0.67	0.91
PR2	0.72**	20.60		
PR3	0.93**	34.12		
PR4	0.75**	22.59		
PR5	0.70**	20.15		
INT1	0.97**		0.87	0.95
INT2	0.85**	33.43		
INT3	0.97**	61.02		

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของตัวแปรสังเกตได้ทั้ง 49 ตัวแปร เมื่อพิจารณาค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานพบว่า ตัวแปรสังเกตได้ทั้ง 49 ตัวแปร มีความสัมพันธ์กัน ผลการทดสอบรูปแบบมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ดังนี้ $p\text{-value} = 0.000$, $\chi^2/df = 3.720$, $GFI = 0.757$, $RMSEA = 0.072$ และ $RMR = 0.028$ โดยค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานของตัวแปรสังเกตได้ทั้ง 49 ตัว มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบระหว่าง 0.66 ถึง 0.97 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.5 และทุกค่ามีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งถือว่าผ่านเกณฑ์ แสดงว่าตัวแปรสังเกตได้ทั้ง 49 ตัวแปร เป็นองค์ประกอบของตัวแปรตรวจสอบการวัด ดังนั้น จึงสรุปได้ว่าข้อมูลชุดนี้มีค่าต่าง ๆ ที่เหมาะสม ผ่านเกณฑ์ และเหมาะสมต่อการนำไปวิเคราะห์สมการโครงสร้างในลำดับถัดไป

ส่วนที่ 6 การวิเคราะห์สมการโครงสร้าง (Structural Equation Modeling: SEM) เป็นการนำเสนอการวิเคราะห์สมการโครงสร้าง ที่ประกอบไปด้วย 11 องค์ประกอบ ยกเว้นศีลธรรมทางภาษี เนื่องจากเป็นตัวแปรกำกับเมื่อพิจารณาเกณฑ์การประเมินความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ของโมเดล พบว่า ความกลมกลืนของโมเดลในภาพรวม (Overall Model Fit Measure) ได้แก่ $p\text{-value} = 0.00$, $\chi^2/df = 4.04$, $GFI = 0.75$, $RMSEA = 0.07$ และ $RMR = 0.03$ ซึ่งพบว่าผ่านเกณฑ์ทุกค่าเมื่อพิจารณาผลการวิเคราะห์อิทธิพลเส้นทางของสมการโครงสร้าง พบว่า ทุกสมมติฐานมีนัยสำคัญทางสถิติ ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 แสดงผลการวิเคราะห์อิทธิพลเส้นทางของสมการโครงสร้าง

ตัวแปร	PR			AT			INT		
	Direct Effect	Indirect Effect	Total Effect	Direct Effect	Indirect Effect	Total Effect	Direct Effect	Indirect Effect	Total Effect
PE	-	-	-	0.33**	-	0.33**	0.25**	0.07**	0.32**
EE	-	-	-	0.20**	-	0.20**	0.12**	0.04**	0.16**
SI	-	-	-	0.11**	-	0.11**	0.14**	0.03**	0.17**
FC	-	-	-	0.24**	-	0.24**	0.16**	0.05**	0.21**
AT	-	-	-	-	-	-	0.23**	-	0.23**
PR	-	-	-	-0.28**	-	-0.28**	-0.13**	-0.06**	-0.19**
TR	-0.30**	-	-0.30**	-	0.09**	0.09**	0.21**	0.06**	0.27**
TK	-	-	-	0.28**	-	0.28**	-	0.06**	0.06**
IN	-	-	-	-	-	-	0.22**	-	0.22**
PO	-	-	-	-	-	-	0.26**	-	0.26**

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ส่วนที่ 7 การวิเคราะห์ตัวแปรกำกับ ในส่วนนี้เป็นการวิเคราะห์สมมติฐานศีลธรรมทางภาษีส่งผลต่ออิทธิพลระหว่างทัศนคติที่มีต่อความตั้งใจที่จะใช้ระบบฯ ในฐานะตัวแปรกำกับ ด้วยวิธีการ Multiple Group Analysis ซึ่งได้ทำการแบ่งกลุ่มตัวแปรศีลธรรมทางภาษีออกเป็น 2 ระดับ คือกลุ่มระดับสูงและกลุ่มระดับต่ำ โดยการแบ่งกลุ่มจากค่าเฉลี่ยของแต่ละข้อคำถาม ซึ่งประกอบด้วยข้อคำถาม TM1, TM2 และ TM3 ซึ่งพบว่าตัวแปร TM1 มีค่า $\bar{X} = 4.01$ ตัวแปร TM2 มีค่า $\bar{X} = 3.98$ และตัวแปร TM3 มีค่า $\bar{X} = 3.98$ เมื่อนำมาหาค่าเฉลี่ยรวมพบว่าเท่ากับ 3.99 จึงแบ่งข้อมูลออกเป็นกลุ่มระดับต่ำ โดยมีค่าเฉลี่ยน้อยกว่าหรือเท่ากับ 3.99 และกลุ่มระดับสูงมีค่าเฉลี่ยมากกว่า 3.99 ขึ้นไป เมื่อแบ่งกลุ่มระดับต่ำที่มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่าหรือเท่ากับ 3.99 ได้จำนวน 194 ชุดข้อมูล และกลุ่มระดับสูงที่มีค่าเฉลี่ยมากกว่า 3.00 ขึ้นไป จำนวน 326 ชุดข้อมูล จากนั้นทำการแยกโมเดลการวิเคราะห์เป็นโมเดลที่ถูกกำกับ (Equal Model) และโมเดลที่ไม่ถูกกำกับ (Free Model) (Wulf, Mcnevin & Shea, 2001 pp. 1143) และนำค่าไค-สแควร์มาเปรียบเทียบกับว่ามีนัยสำคัญทางสถิติหรือไม่ หากมีนัยสำคัญทางสถิติจะถือว่าตัวแปรศีลธรรมทางภาษีเป็นตัวแปรกำกับ (Moderator Variable) ซึ่งผลการเปรียบเทียบระหว่างโมเดลที่ถูกกำกับและโมเดลที่ไม่ถูกกำกับ ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 4 แสดงผลการเปรียบเทียบระหว่างโมเดลที่ถูกกำกับและโมเดลที่ไม่ถูกกำกับ

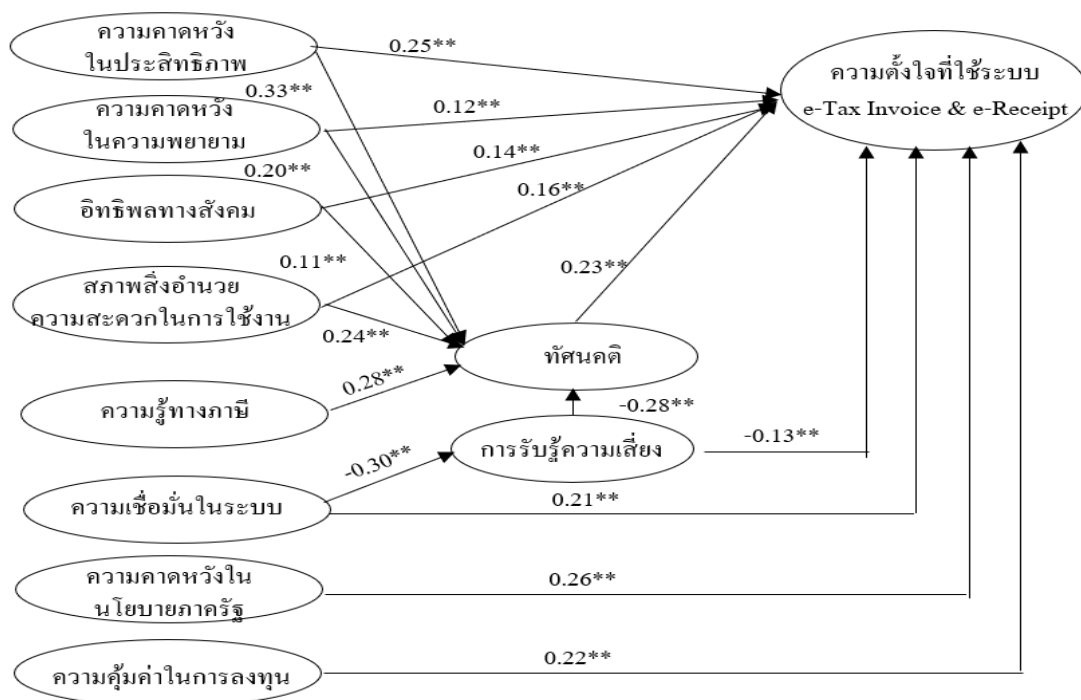
โมเดลเปรียบเทียบ	ค่าสถิติ
โมเดลกำกับ (Equal Model)	$X^2 = 5913.926$ df = 2308
โมเดลอิสระ (Free Model)	$X^2 = 5913.410$ df = 2307
ค่าเปรียบเทียบ	$\Delta X^2 = 0.516$, df=1, $p=0.473$

จากตารางที่ 4 การเปรียบเทียบระหว่างโมเดลที่ถูกกำกับและโมเดลที่ไม่ถูกกำกับ พบว่า ค่า Chi-Square Different ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ณ df = 1 ($p=0.473$) จึงสรุปได้ว่าตัวแปรศีลธรรมทางภาษีไม่สามารถเป็นตัวแปรกำกับระหว่างอิทธิพลของตัวแปรทัศนคติที่มีต่อตัวแปรความตั้งใจที่จะใช้ระบบฯ ได้

จากผลการวิจัยเชิงปริมาณ เมื่อวิเคราะห์ข้อมูลทดสอบสมมติฐาน พบว่า สมมติฐานอื่น ๆ ยอมรับสมมติฐานทั้งหมด ยกเว้นศีลธรรมทางภาษีส่งผลต่ออิทธิพลระหว่างทัศนคติที่มีต่อความตั้งใจที่จะใช้ระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt ในฐานะตัวแปรกำกับ เท่านั้นที่ปฏิเสธ

สรุปผลการวิจัย

จากผลการวิเคราะห์จากการวิจัยเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ พบว่า โมเดลการยอมรับการใช้งานระบบใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย ประกอบไปด้วย 11 ตัวแปร ได้แก่ 1) ความคาดหวังในประสิทธิภาพ 2) ความคาดหวังในความพยายาม 3) อิทธิพลทางสังคม 4) สภาพสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน 5) ทัศนคติ 6) การรับรู้ความเสี่ยง 7) ความเชื่อมั่นในระบบ 8) ความรู้ทางภาษี 9) ความคาดหวังในนโยบายภาครัฐ 10) ความคุ้มค่าในการลงทุน และ 11) ความตั้งใจในการใช้งานระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt โดยมีรายละเอียดดังภาพที่ 3



ภาพที่ 3 โมเดลการยอมรับการใช้งานระบบใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย

อภิปรายผล

จากผลการวิจัยการศึกษาและสร้างโมเดลการยอมรับการใช้งานระบบใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทยนั้น สามารถอภิปรายผลตามสมมติฐานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ได้ดังนี้

1. สมมติฐานที่ 1 ความคาดหวังในประสิทธิภาพส่งผลต่อความตั้งใจที่ใช้งานระบบใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์มีค่าอิทธิพลทางตรงเท่ากับ 0.25 มีค่าอิทธิพลทางอ้อมต่อความตั้งใจที่จะใช้ระบบเท่ากับ 0.08 จึงมีอิทธิพลโดยรวมเท่ากับ 0.32 ซึ่งสามารถอภิปรายผลได้ว่า หากผู้ประกอบการรับรู้ได้ว่าระบบที่ใช้จะช่วยให้การออกใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ถูกต้องแน่นอน รวดเร็ว ประหยัดเวลา และมีความสะดวกจะส่งผลต่อความตั้งใจที่จะใช้ระบบมากขึ้น โดยผลการวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยของ Lagzian & Naderi (2015, p. 97) ที่ผลการวิจัยพบว่าความคาดหวังในประสิทธิภาพมีผลต่อความตั้งใจในการยอมรับใบแจ้งหนี้ทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Invoice) อย่างมีนัยสำคัญ และสอดคล้องกับ Gupta, Singh & Bhaskar (2016, p. 160) ที่ผลศึกษาพบว่าความคาดหวังในประสิทธิภาพเป็นปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศอินเดีย

2. สมมติฐานที่ 2 ความคาดหวังในประสิทธิภาพส่งผลต่อทัศนคติที่มีต่อการใช้งานระบบใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์มีค่าอิทธิพลทางตรงเท่ากับ 0.33 ซึ่งผลการวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยของ Barati & Bakhshayesh (2015, p. 480) ที่พบว่าความคาดหวังในประสิทธิภาพมีผลโดยตรงอย่างมีนัยสำคัญต่อทัศนคติของผู้จ่ายภาษี เช่นเดียวกับ Zahid & Din (2019, p. 1) ที่พบว่าความคาดหวังในประสิทธิภาพมีผลทางบวกต่อทัศนคติที่จะนำรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์มาใช้บริการในประเทศปากีสถาน อย่างมีนัยสำคัญเช่นกัน

3. สมมติฐานที่ 3 ความคาดหวังในความพยายามส่งผลต่อความตั้งใจที่ใช้งานระบบใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์มีค่าอิทธิพลทางตรงเท่ากับ 0.12 มีค่าอิทธิพลทางอ้อมต่อความตั้งใจที่จะใช้ระบบเท่ากับ 0.05 จึงมีอิทธิพลโดยรวมเท่ากับ 0.16 ซึ่งสามารถอภิปรายผลได้ว่า ถ้าระบบใช้งานง่ายต่อสถานประกอบการ ผู้ประกอบการสามารถเรียนรู้ได้อย่างรวดเร็ว ไม่มีปัญหาในการใช้งานก็จะมีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ แต่ต้องมีผู้ให้ความช่วยเหลือเกี่ยวกับการใช้งานระบบอย่างชัดเจน นอกจากนี้ต้องมีประโยชน์ด้วย โดยผลการวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยของ Razak (2017, p. 69) ที่พบว่าความคาดหวังในความพยายามมีผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญต่อความตั้งใจที่จะใช้ระบบ e-Government ของข้าราชการในประเทศมาเลเซียอย่างต่อเนื่อง ซึ่งมีความสอดคล้องกับ Lian (2015, p. 98) ที่พบว่าความคาดหวังในความพยายามเป็นปัจจัยที่มีผลโดยตรงต่อพฤติกรรมการเลือกใช้บริการใบแจ้งหนี้อิเล็กทรอนิกส์ของผู้ใช้ในประเทศไต้หวัน

4. สมมติฐานที่ 4 ความคาดหวังในความพยายามส่งผลต่อทัศนคติที่มีต่อการใช้งานระบบใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ โดยมีค่าอิทธิพลเท่ากับ 0.20 ซึ่งผลการวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยของ Rana, Dwivedi, Lal, Williams & Clement (2017, p. 549) ที่พบว่า ความคาดหวังในความพยายามมีอิทธิพลต่อทัศนคติของผู้ใช้งานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งสอดคล้องกับ Barati & Bakhshayesh (2015, p. 480) พบว่า ความคาดหวังในความพยายามมีผลโดยตรงอย่างมีนัยสำคัญต่อทัศนคติของผู้จ่ายภาษีในการใช้ระบบภาษีอิเล็กทรอนิกส์ (e-Tax) เพื่อจัดการภาษีของรัฐบาลประเทศอิหร่าน

5. สมมติฐานที่ 5 อิทธิพลทางสังคมส่งผลต่อความตั้งใจที่ใช้งานระบบใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ โดยมีค่าอิทธิพลทางตรงเท่ากับ 0.14 มีค่าอิทธิพลทางอ้อมต่อความตั้งใจที่จะใช้ระบบเท่ากับ 0.03 จึงมีอิทธิพลโดยรวมเท่ากับ 0.17 ซึ่งสามารถอภิปรายผลได้ว่าหากผู้ประกอบการมีความเชื่อว่าผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เช่น ผู้ขายสินค้า ผู้ซื้อสินค้า และผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มส่วนใหญ่ใช้งานระบบ รวมถึงกรมสรรพากรสร้างการรับรู้และการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับระบบมากเพียงพอ และตัวแทนผู้ให้บริการระบบ (Service Provider) มีจำนวนมากและเพียงพอ จะส่งผลต่อตนเองให้ต้องใช้งานระบบ โดยผลการวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยของ Bhuasiri, Zo, Lee & Ciganek (2016, p. 672) ที่พบว่าอิทธิพลทางสังคมมีผลในเชิงบวกต่อความตั้งใจในการใช้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ เช่นเดียวกับ (สายชล เลิศพิทักษ์ธรรม, 2560, น. 70) ที่พบว่าอิทธิพลทางสังคมมีอิทธิพลทางบวกต่อความตั้งใจใช้โมบายแอปฯ

6. สมมติฐานที่ 6 อิทธิพลทางสังคม ส่งผลต่อทัศนคติที่มีต่อการใช้งานระบบใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าอิทธิพลเท่ากับ 0.11 ซึ่งผลการวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยของ Yusup, Hardiyana & Sidharta (2015, p. 150) โดยพบว่าบรรทัดฐานทางสังคมมีผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญต่อทัศนคติในการยอมรับของผู้ใช้ในการรับชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ กรณีการชำระภาษีของประเทศอินโดนีเซีย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Rana, Dwivedi, Lal, Williams & Clement (2017, p. 549) ที่พบว่าอิทธิพลทางสังคมมีอิทธิพลต่อทัศนคติของผู้ใช้งานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของพลเมืองรัฐพิหาร ประเทศอินเดีย

7. สมมติฐานที่ 7 สภาพสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งานส่งผลต่อความตั้งใจที่ใช้งานระบบใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ โดยมีค่าอิทธิพลทางตรงเท่ากับ 0.16 มีค่าอิทธิพลทางอ้อมต่อความตั้งใจที่จะใช้ระบบเท่ากับ 0.05 จึงมีอิทธิพลโดยรวมเท่ากับ 0.21 ซึ่งสามารถอภิปรายผลได้ว่า หากผู้ประกอบการมีความเชื่อว่ามีสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งานจากองค์กรและกรมสรรพากรอย่างเพียงพอที่จะช่วยสนับสนุนการใช้งานระบบทั้งในส่วนและเทคโนโลยี ระบบที่เกี่ยวข้อง การให้ความรู้ การให้ความช่วยเหลือ เป็นต้น ก็จะใช้ระบบมากขึ้น โดยผลการวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยของ Bhuasiri, Zo, Lee & Ciganek (2016, p. 672) ศึกษาโดยใช้สภาพสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งานเป็นตัวแปรต้นในการศึกษาที่พบว่าส่งผลในเชิงบวกต่อความตั้งใจในการใช้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ กรณีการตรวจสอบระบบการยื่นและชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย และสอดคล้องกับ Gupta, Singh & Bhaskar (2016, p. 60) ที่พบว่าปัจจัยสภาพสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งานเป็นปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย

8. สมมติฐานที่ 8 สภาพสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งานส่งผลต่อทัศนคติที่มีต่อการใช้งานระบบใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ โดยมีค่าอิทธิพลเท่ากับ 0.24 ซึ่งผลการวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยของ Yusup, Hardiyana & Sidharta (2015, p. 150) ที่ศึกษาพบว่าสภาพสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งานมีผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญต่อทัศนคติในการยอมรับของผู้ใช้ในการรับชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ กรณีการชำระภาษีของประเทศอินโดนีเซีย และสอดคล้องกับ Thomas, Singh & Gaffar (2013, p. 71) ที่พบว่า สภาพสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งานนั้นมีความสัมพันธ์กับทัศนคติในเชิงบวก เช่นเดียวกับ Siswanto, Shofiati & Hartini (2018) ที่พบว่า สภาพสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับทัศนคติในการใช้เทคโนโลยีเพื่อการเรียนรู้

9. สมมติฐานที่ 9 ทัศนคติส่งผลต่อความตั้งใจที่ใช้งานระบบใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ โดยมีค่าอิทธิพลเท่ากับ 0.23 ซึ่งสามารถอภิปรายผลได้ว่า เนื่องจากความคิด ความรู้สึก และแนวโน้มของพฤติกรรมของบุคคลที่เป็นปฏิกิริยาทางความรู้สึกที่มีต่อการใช้ระบบใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ เป็นสิ่งสำคัญต่อการตัดสินใจ โดยผลการวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยของ Rana, Dwivedi, Lal, Williams & Clement (2017, p. 549) ที่พบว่าการใช้ชุดปัจจัยที่แตกต่างของแบบจำลอง UTAUT ด้วยการเพิ่มปัจจัยทัศนคติเป็นตัวแปรคั่นกลาง จะเพิ่มประสิทธิภาพของแบบจำลองมากขึ้น ซึ่งผลการวิจัยสอดคล้องกับ Zahid & Din (2019, p. 1) ที่พบว่า ทัศนคติมีผลทางบวกต่อความตั้งใจในการใช้งานอย่างมีนัยสำคัญเช่นกัน และได้เสนอแนะว่าควรมีการศึกษาปัจจัยทัศนคติในฐานะตัวแปรคั่นกลางในอนาคตเพิ่มเติม

10. สมมติฐานที่ 10 การรับรู้ความเสี่ยง ส่งผลต่อทัศนคติที่มีต่อการใช้งานระบบใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ โดยมีค่าอิทธิพลเท่ากับ -0.28 ซึ่งผลการวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยของ Barati & Bakhshayesh (2015, p. 480) ที่พบว่าการรับรู้ความเสี่ยงมีผลโดยตรงอย่างมีนัยสำคัญต่อทัศนคติของผู้จ่ายภาษีผ่านระบบภาษีอิเล็กทรอนิกส์ (e-Tax) ซึ่งสอดคล้องกับ Siswanto, Shofiati & Hartini (2018) ที่พบว่า การรับรู้ความเสี่ยงเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อทัศนคติ และทัศนคติมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมความตั้งใจใช้งานเว็บไซต์

11. สมมติฐานที่ 11 การรับรู้ความเสี่ยงส่งผลต่อความตั้งใจที่ใช้งานระบบใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ โดยมีค่าอิทธิพลเท่ากับ -0.13 มีค่าอิทธิพลทางอ้อมต่อความตั้งใจที่จะใช้ระบบเท่ากับ 0.064 จึงมีอิทธิพลโดยรวมเท่ากับ 0.194 ซึ่งสามารถอภิปรายผลได้ว่าถ้าผู้ประกอบการรับรู้ความเสี่ยงมากจะไม่ใช้งานระบบ เช่น ประมวลผลข้อมูลทันทีหรือ Real-Time หรือไม่ จะสะดวกหรือไม่ ข้อมูลจะส่งถึงหรือไม่ และค่าใช้บริการจะเพิ่มมากขึ้นหรือไม่ รวมถึงผู้ประกอบการอาจจะกังวลถึงความเสี่ยงจาก Service Provider ถ้าหากทราบว่าจะระบบที่ใช้มีความเสี่ยง โดยผลการวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยของ Lian (2015, p. 98) ที่กำหนดให้การรับรู้ความเสี่ยงเป็นตัวแปรคั่นกลาง และผลการศึกษาพบว่า การรับรู้ความเสี่ยงเป็นปัจจัยที่มีผลโดยตรงต่อพฤติกรรมการเลือกใช้บริการใบแจ้งหนี้อิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งสอดคล้องกับ Lagzian & Naderi (2015, p.97) ที่พบว่า การรับรู้ความเสี่ยงมีผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญต่อความตั้งใจในการยอมรับใบแจ้งหนี้ทางอิเล็กทรอนิกส์

12. สมมติฐานที่ 12 ความเชื่อมั่นในระบบส่งผลต่อการรับรู้ความเสี่ยงที่มีการใช้งานระบบใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ โดยมีค่าอิทธิพลเท่ากับ -0.30 ซึ่งผลการวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยของ Lee & Song (2013, p. 587) ที่กำหนดให้ปัจจัยความเชื่อมั่นเป็นปัจจัยหลักและตัวแปรต้นที่ใช้ในการศึกษา โดยผลการศึกษาพบว่า ความเชื่อมั่นมีผลต่อการรับรู้ความเสี่ยงและความตั้งใจในการใช้งานเทคโนโลยีเกี่ยวกับการรับรองเอกสารทางอิเล็กทรอนิกส์ที่ได้รับการรับรอง (CeDA) ในประเทศสาธารณรัฐเกาหลี และสอดคล้องกับ Alsaghier, Ford, Nguyen & Hexel (2009, p. 295) ที่พบว่าความเชื่อมั่นในรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศซาอุดีอาระเบียส่งผลต่อการรับรู้ความเสี่ยง

13. สมมติฐานที่ 13 ความเชื่อมั่นในระบบส่งผลต่อความตั้งใจที่ใช้งานระบบใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ โดยมีค่าอิทธิพลเท่ากับ 0.21 มีค่าอิทธิพลทางอ้อมต่อความตั้งใจที่จะใช้ระบบ และทัศนคติ เท่ากับ 0.06 และ 0.09 ตามลำดับ จึงมีอิทธิพลโดยรวมต่อความตั้งใจที่จะใช้ระบบ และทัศนคติ เท่ากับ 0.27 และ 0.09 ตามลำดับ ซึ่งสามารถอภิปรายผลได้ว่าระบบต้องมีความปลอดภัยในการใช้งาน การเข้าถึงข้อมูลต่าง ๆ จะต้องได้รับการอนุญาตจากเจ้าของข้อมูล ข้อมูลจะถูกเก็บเป็นความลับไม่รั่วไหล รวมถึงระบบมีการป้องกันในการโจรกรรมข้อมูล ทั้งนี้หากผู้ประกอบการมีความเชื่อมั่นใน Ecosystem ทั้งระบบก็จะส่งผลต่อการยอมรับในการใช้งานระบบมากขึ้นด้วย โดยผลการวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยของ Rehman & Esichaikul (2012, p. 258) ที่กำหนดให้ปัจจัยความเชื่อมั่นเป็นตัวแปรต้นในการศึกษา โดยมีตัววัด 2 ปัจจัย ได้แก่ ความเชื่อมั่นในอินเทอร์เน็ตและความเชื่อมั่นในรัฐบาล ผลการศึกษาพบว่า ความเชื่อมั่นมีผลต่อความตั้งใจใช้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งสอดคล้องกับ Mellouli, Bentahar & Bidan (2016, p. 197) ที่พบว่า ปัจจัยความเชื่อมั่นเทคโนโลยีและความเชื่อมั่นของรัฐบาลเป็นปัจจัยที่มีนัยสำคัญต่อความตั้งใจที่จะใช้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์เช่นกัน

14. สมมติฐานที่ 14 ความรู้ทางภาษีส่งผลต่อทัศนคติที่มีต่อความตั้งใจที่ใช้งานระบบใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ โดยมีค่าอิทธิพลเท่ากับ 0.28 และมีอิทธิพลทางอ้อมต่อความตั้งใจที่จะใช้ระบบเท่ากับ 0.06 ซึ่งสามารถอภิปรายผลได้ว่า ถ้าผู้ประกอบการมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีและระบบมากขึ้น ก็จะทำให้ความสำคัญกับระบบมากกว่าผู้ประกอบการที่ไม่ให้ความสำคัญกับความรู้ทางภาษี โดยผลการวิจัยสอดคล้องกับการศึกษาปัจจัยความรู้ทางภาษี พบว่า ความรู้ทางภาษีเป็นปัจจัยที่มีผลกระทบต่อระบบภาษีแบบสมัคร (Voluntary Compliance Tax System) (Poudel, 2017, p. 69) เช่นเดียวกับ Oladipupo & Obaze (2016, p. 154) ที่กล่าวว่า ความรู้ทางภาษีมียุทธศาสตร์สำคัญในการปฏิบัติทางภาษีให้ถูกต้อง ซึ่งความรู้ทางภาษีอาจส่งผลให้ผู้เสียภาษีมีความรอบคอบในการคืนภาษีมากขึ้น

15. สมมติฐานที่ 15 ศีลธรรมทางภาษีส่งผลต่ออิทธิพลของทัศนคติด้านภาษีไปยังความตั้งใจที่ใช้งานระบบใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ในฐานะของตัวแปรกำกับ จากการทดสอบสมมติฐานการวิจัยพบว่า เมื่อเปรียบเทียบระหว่างโมเดลที่ถูกกำกับและโมเดลที่ไม่ถูกกำกับ พบว่า ค่า Chi-Square Different ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ณ $df = 1$ ($p=0.473$) จึงสรุปได้ว่า ตัวแปรศีลธรรมทางภาษีไม่สามารถเป็นตัวแปรกำกับระหว่างอิทธิพลของตัวแปรทัศนคติที่มีต่อตัวแปรความตั้งใจที่จะใช้ระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt ได้ ซึ่งสามารถอภิปรายผลได้ว่า ถึงแม้ว่าผู้ประกอบการจะมีศีลธรรมทางภาษี โดยมี

ความตระหนักถึงหน้าที่ในการจ่ายภาษี พร้อมปฏิบัติตามกฎหมายภาษีอากรและใช้งานระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt เพราะเชื่อมั่นในการช่วยเหลือสังคมผ่านการจ่ายภาษี ก็ไม่ได้ส่งผลหรือเป็นตัวเร่งผลักดันให้ผู้ประกอบการมีความรู้ลึกหรือมีพฤติกรรมที่จะมีความตั้งใจใช้งานหรือยอมรับการใช้งานระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt มากขึ้นกว่าคนที่ไม่มีศีลธรรมทางภาษี

16. สมมติฐานที่ 16 ความคาดหวังในนโยบายภาครัฐส่งผลต่อความตั้งใจที่ใช้งานระบบใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ โดยมีค่าอิทธิพลเท่ากับ 0.26 ซึ่งสามารถอภิปรายผลได้ว่าผู้ประกอบการส่วนใหญ่อยากได้สิ่งจูงใจที่ทำให้ผู้ประกอบการได้รับประโยชน์จากการใช้งานระบบ ดังนั้นการกำหนดนโยบายของภาครัฐและการส่งเสริมของกรมสรรพากรจึงเป็นสิ่งสำคัญต่อการตัดสินใจ โดยสอดคล้องกับงานวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับและการใช้ระบบการจัดการภาษีแบบบูรณาการโดยผู้เสียภาษีธุรกิจขนาดกลางและขนาดเล็กลงในศูนย์กลางธุรกิจของไนโรบี ประเทศเคนยา จากผลการศึกษาพบว่านโยบายและกฎระเบียบของทางราชการมีผลต่อการใช้ระบบของผู้เสียภาษี (Mandola, 2013)

17. สมมติฐานที่ 17 ความคุ้มค่าในการลงทุนส่งผลต่อความตั้งใจที่ใช้งานระบบใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ โดยมีค่าอิทธิพลเท่ากับ 0.22 ซึ่งสามารถอภิปรายผลได้ว่า หากผู้ประกอบการเชื่อว่าการตัดสินใจที่จะลงทุนใช้งานระบบ จะทำให้กิจการสามารถประหยัดค่าใช้จ่ายระยะยาวในอนาคต รวมถึงผลประโยชน์ที่จะได้รับจากการใช้งานระบบ ซึ่งทำให้เกิดความคุ้มค่าในการลงทุน โดยผลการวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยเรื่องการลงทุนหรือไม่ลงทุน ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจการลงทุนด้านไอที ซึ่งพบว่าความคุ้มค่าเป็นปัจจัยสำคัญในการตัดสินใจลงทุนด้านไอที (Tarabay & Eigbire, 2009)

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเชิงทฤษฎี

1. จากการวิจัยผู้วิจัยได้ค้นพบโมเดลการยอมรับการใช้งานระบบใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทยซึ่งเป็นองค์ความรู้ใหม่ โดยมีตัวแปรที่มีส่งผลต่อความตั้งใจที่ใช้งานระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt (Intention to Use ได้แก่ 1) ความคาดหวังในประสิทธิภาพ (Performance Expectancy) 2) ความคาดหวังในความพยายาม (Effort Expectancy) 3) อิทธิพลทางสังคม (Social Influence) 4) สภาพสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน (Facilitating Condition) 5) ทักษะคติ (Attitude) 6) การรับรู้ความเสี่ยง (Perceived Risk) 7) ความเชื่อมั่นในระบบ (Trust) 8) ความรู้ทางภาษี (Tax Knowledge) 9) ความคาดหวังในนโยบายภาครัฐ (Policy) และ 10) ความคุ้มค่าในการลงทุน (Investment)

2. จากการศึกษาโมเดลการยอมรับการใช้งานระบบใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย ซึ่งโมเดลนี้ทำให้พบว่ามีตัวแปรใหม่ 3 ตัวแปร ได้แก่ 1) ปัจจัยความรู้ทางภาษี (Tax Knowledge) 2) ความคาดหวังในนโยบายภาครัฐ (Policy) และ 3) ความคุ้มค่าในการลงทุน (Investment) ที่ส่งผลต่อความตั้งใจที่ใช้งานระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt ซึ่งนักวิจัยท่านอื่นสามารถนำไปประยุกต์ในการศึกษาการยอมรับการใช้งานระบบเทคโนโลยีอื่นได้ตามความสอดคล้องและเหมาะสมกับบริบทงานวิจัยของตนเองได้

ข้อเสนอแนะนำผลการวิจัยไปใช้

1. กรมสรรพากรควรส่งเสริมและผลักดันให้ผู้ประกอบการที่จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มเข้าสู่การใช้งานระบบใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ โดยพัฒนาให้ระบบสามารถใช้งานได้ง่าย ช่วยลดค่าใช้จ่ายเพื่อให้คุ้มค่าต่อการลงทุน พร้อมทั้งกำหนดนโยบายหรือมาตรการที่เหมาะสมกับผู้ประกอบการแต่ละกลุ่ม และควรคำนึงถึงสิทธิประโยชน์ (Benefits) และสิ่งจูงใจ (Incentive) ต่าง ๆ ที่ผู้ประกอบการจะได้รับ เพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงให้มีผู้ใช้งานระบบมากขึ้น

2. กรมสรรพากรควรเร่งประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับระบบใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจระบบภาษีเพื่อประกอบการตัดสินใจให้กับผู้ประกอบการ รวมถึงสร้างความตระหนักให้กับผู้ประกอบการให้ทราบถึงวัตถุประสงค์ เป้าหมาย และแผนการดำเนินงานของภาครัฐในการใช้ระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ประกอบการได้ เพื่อนำมาเพิ่มประสิทธิภาพของระบบภาษีอิเล็กทรอนิกส์ โดยเฉพาะเรื่องของใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์มีความถูกต้องสามารถนำมาใช้ในการขอคืนภาษีได้อย่างรวดเร็ว

3. กรมสรรพากรควรจัดทำแนวทางในการผลักดันให้ผู้ประกอบการใช้งานระบบ ใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อปิดจุดอ่อนของแต่ละปัจจัยในการยอมรับการใช้งานระบบ โดยเฉพาะเรื่องที่มีผู้ประกอบการมี Mindset ไม่ดีต่อระบบ เนื่องจากกรมสรรพากรมีภาพลักษณ์ในการจัดเก็บภาษีไม่ดีเท่าที่ควร

4. กรมสรรพากรเร่งผลักดันและสนับสนุนให้มีผู้ให้บริการระบบ (Service Provider) จำนวนมากขึ้น เพื่อให้เกิดการแข่งขันด้านราคาค่าบริการ เพื่อให้ค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนในการใช้งานระบบลดลง ประกอบกับ Service Provider จะเป็นทางเลือกที่จะช่วยผู้ประกอบการลดระยะเวลาและต้นทุนค่าใช้จ่ายในการบริหารจัดการได้มากยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาแนวทางในการการผลักดันให้ผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มใช้งานระบบใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์มากขึ้น ซึ่งจะส่งผลทำให้ประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีของกรมสรรพากรเพิ่มมากขึ้น

2. ควรมีการศึกษาโมเดลการยอมรับการใช้งานระบบใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มในแต่ละกลุ่ม เพื่อหาแนวทางของแต่ละปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์เพื่อผลักดันการใช้งานระบบดังกล่าวได้อย่างเหมาะสม คุ่มค่า และมีประสิทธิภาพมากที่สุด

เอกสารอ้างอิง

- จำเนียร จวงตระกูล และ นวสินธ์ วงศ์ประสิทธิ์. (2562). การวิเคราะห์เนื้อหาในการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยเชิงคุณภาพ. *PAAT Journal*, 2(2),1-14.
- จำเนียร จวงตระกูล และกัญจนวลัย นนทแก้ว แพร่รี. (2563). การวิจัยแบบผสม: การนำยุทธศาสตร์การวิจัยแบบผสมทั้งหกรูปแบบสู่การปฏิบัติ. *วารสารการบริหารปกครอง*, 9(1), 27-53.
- จำเนียร จวงตระกูล, ตระกูล จิตวัฒนากร, วอนชนก ไชยสุนทร และ วรรณภา ลือกิตตินันท์. (2564). มาตรกรทางจริยธรรมในการขอรับและการให้ความยินยอมจากผู้เข้าร่วมโครงการวิจัยในการวิจัยทางสังคมศาสตร์และพฤติกรรมศาสตร์. *Journal of HR intelligence*, 16(2),63-81.
- จำเนียร จวงตระกูล. (2553). *การวิจัยเชิงคุณภาพ: เครื่องมือสร้างองค์ความรู้เพื่อการพัฒนาประเทศ*. กรุงเทพมหานคร: บริษัท ศูนย์กฎหมายธุรกิจอินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด.
- ชนิดา อินปา. (2560). “e-Commerce Ecosystem” หัวใจธุรกิจออนไลน์ การค้าสมัยใหม่ที่ใคร ๆ ก็ ต้องรู้. *วารสาร สนค*, 7(74), 3.

- ชวศา พุ่มดนตรี (2559). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้บริการพร้อมเพย์ (PromptPay) ของประชาชน ในเขต กรุงเทพมหานคร และปริมณฑล. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ (2560). คำถามที่พบบ่อย ถาม-ตอบระบบภาษี. สืบค้นเมื่อ 18 ตุลาคม 2561, สืบค้นจาก http://www.epayment.go.th/home/app/faq_etax.
- วิชชกานต์ เมธาวีริยะกุล และ ปานฉัตร อาการักษ์ (2559). ใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ e-Tax Invoice & e-Receipt. *วารสารบัญชีปริทัศน์มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย*, 1(2), 105-116.
- สายชล เลิศพิทักษ์ธรรม. (2560). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจและการใช้โมบายแอปสำหรับเรียกรับบริการผู้รับส่งสิ่งของของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- สุภางค์ จันทวานิช. (2540). *วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อนัศยาภา บุญรอด และ ประสพชัย พสุนนท์ (2561). ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านบริการพร้อมเพย์ของผู้ยื่นภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาทางระบบอินเทอร์เน็ตในเขตพื้นที่จังหวัดนครปฐม. *วารสารวิชาการ Veridian E-Journal สาขามนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์ และศิลปะ*, 11(2), 3040-3055.
- Alibraheem, M. H., & Jabbar, H. A. (2016). Electronic tax filing adoption and its impact on tax employees performance in Jordan: A proposed framework. *World Applied Science Journal*, 34(3), 393-399.
- Alomari, M., & Woods, P., & Sandhu, K. (2012). Predictors for e-government adoption in Jordan: Deployment of an empirical evaluation based on a citizen- centric approach. *Information Technology & People*, 25(2), 207-234.
- Alsaghier, H., Ford, M., Nguyen, A., & Hexel, R. (2009). Conceptualizing citizen's trust in e-government: Application of Q methodology. *Electronic Journal of e-Government*, 7(4), 295-310.
- Alshira'h A. F., Abdul-Jabbar, H., & Samsudin, R. S. (2019). The effect of tax moral on sales tax compliance among Jordanian SMEs. *International Journal of Academic Research in Accounting, Finance and Management Sciences*, 9(1), 30-41.
- Bhuasiri, W., Zo, H., Lee, H., & Ciganek, A. P. (2016). User acceptance of e-government services: Examining an e-tax filling and payment system in Thailand. *Information Technology for Development*, 22(4), 672-695.
- Barati, A., & Bakhshayesh, S. (2015). Electronic tax system and the facing challenges (Case Study: Kermanshah Province Tax Payers). *Indian Journal of Fundamental and Applied Life Science*, 5(1), 480-497.



- Creswell, J. W. (2003). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods* (2nd ed.). Thousand Oaks, CA: Sage.
- Devos, K. N. H. (2005). The attitudes of tertiary students on tax evasion and the penalties for tax evasion - a pilot study and demographic analysis. *eJournal of Tax Research*, 3(2), 2 - 53.
- Eriksen, K. S., & Fallan, L. (1996). Tax knowledge and attitudes towards taxation; A report on a quasi-experiment. *Journal of Economic Psychology*, 17(3), 387-402.
- Gupta, K. P., Singh, S., & Bhaskar, P. (2016). Citizen adoption of e-government: a literature review and conceptual framework. *Electronic Government, An International Journal*, 12(2), 160-185.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J. & Anderson, R. E. (2010). *Multivariate data analysis*. (7th ed.). New York: Pearson New International Edition.
- Houser, J. (2008). *Nursing Research: Reading, Using, and Creating Evidence*. Boston: Jones and Bartlett Publishers.
- Ji, H., & Liang, Y. (2016). Exploring the determinants affecting e-government cloud adoption in China. *International Journal of Business and Management*, 11(4), 81-90.
- Kasipillai, J., & Jabbar, A. H. (2003). Tax compliance attitude and behavior: Gender & ethnicity differences of Malaysian taxpayers. *The Malaysian Accountant*, 1-7.
- Jackson, B. R., & Milliron, V. C. (1986). Tax compliance research: Findings, Problems and prospects. *Journal of Accounting Literature*, 5, 125-165.
- Lagzian, M., & Naderi, N. (2015). An empirical study of the factor affecting customers' acceptance intention of e-invoice services: The case of mashhad electricity distribution Ccmpany. *EGOSE'15: Proceedings of the 2015 2nd International Conference on Electronic Governance and Open Society: Challenges in Eurasia*, (pp. 97-103). St. Petersburg: Russian.
- Lee, H. C. (March 2016). Can Electronic Tax Invoicing Improve Tax Compliance? A Case Study of the Republic of Korea's Electronic Tax Invoicing for Value-Added Tax. *Policy Research Working Paper 7592*: World Bank Group.
- Lee, J. h., & Song, Chi-Hoon. (2013). Effects of trust and perceived risk on user acceptance of a new technology service. *Social Behavior and Personality: an international journal*, 41(4), 587-598.
- Lian, J. W. (2015). Critical factor for cloud based e-invoice service adoption in Taiwan: An empirical study. *International Journal of Information Management*, 35, 98-108.
- Loo, E. C., McKerchar, M., & Hansford, A. (2009). Understanding the compliance behavior of Malaysian individual taxpayers using a mixed method approach. *Journal of the Australasian Tax Teachers Association*, 4(1), 181-202.



- Mandola, V. (2013). *Factors influencing the adoption and use of integrated tax management system by medium and small taxpayers in Nairobi central business district, Kenya*. Thesis, Master of arts in project planning and management. University of Nairobi.
- Mellouli M., Bentahar O., & Bidan M. (2016). Trust and e-government acceptance: The case of Tunisian on-line tax filing, *The Electronic Journal Information Systems Evaluation*, 19(3), 197-212.
- Nastasi, B. K., & Schensul, S. L. (2005). Contributions of qualitative research to the validity of intervention research. *Journal of School Psychology*. 43(3), 177-195.
- Nelloh, L., Handayani, S., Slamet, M., & Santoso, A. (2019). Travel experience on travel satisfaction and loyalty of BRT public transportation. *The Asian Journal of Technology Management (AJTM)*, 12(1), 15-30.
- Oladipupo, A., O., & Obazee, U. (2016). Tax knowledge, penalties and tax compliance in Small and medium scale enterprises in Nigeria. *Inventi Journals*, 3, 154-162.
- Patton, M. Q. (1990). *Qualitative evaluation and research methods*. (2nd ed.). Newbury Park: Sage.
- Poudel, R. L. (2017). Tax knowledge among university teachers In Pokhara. *The Journal of Nepalese Bussiness Studies*, X(1), 69-77.
- Purnamasari, D., & Sudaryo, Y. (2018). The effect of knowledge taxpayer, moral taxpayer and tax sanctions on taxpayers compulsory. *International Journal of Trade, Economics and Finance*, 9(5), 214-219.
- Rahi, S., Ghami, M. A., & Ngah, A. H. (2018). A structural equation model for evaluating user's intention to adopt internet banking and intention to recommend technology. *Growing Science*, 4(4), 139-152.
- Rana, N. P., Dwivedi, Y. K., Lal, B., Williams, M. D., & Clement, M. (2017). Citizens' adoption of an electronic government system: towards a unified view. *Information Systems Frontier*, 19(3), 549-568.
- Razak, F. Z. B. A. (2017). How perceived effort expectancy and social influence affects the continuance of intention to use e-government. A Study of a Malaysian government service. *Electronic Government, An International Journal*, 13(1), 69-80.
- Redae, R. B., & Sekhon S. (2017). Taxpayers' moral and compliance behavior in Ethiopia: A study of Tigray state. *International Journal of Research in Finance and Marketing*, 7(4), 109-123.
- Rehman, M., & Esichaikul, V. (2012). Factor influencing e-government adoption in Pakistan. *Transforming Government: People, Process and Policy*, 6(3), 258-282.
- Shim, T. S., & Song, I. K. (2016). Critical success factors of the web-based tax invoice system in Korea KSII. *Transactions on Internet and Information Systems*, 10(9), 4487-4507.



- Setyorini, C. (2016). The Influence of Tax Knowledge, Managerial Benefit and Tax Socialization Toward Taxpayer's Willingness to Pay SME's Tax. *Acta Universitatis Danubius*, 12(5), 96-107.
- Siswanto, T., Shofiati, R., & Hartini, H. (2018). Acceptance and utilization of technology (UTAUT) as a method of technology acceptance model of mitigation disaster website. *IOP Conference Series Earth and Environmental Science*, 106(1), 012011. DOI:10.1088/1755-1315/106/1/012011.
- Slemrod, J. (2007). Cheating ourselves: The economics of tax evasion. *Journal of Economic Perspectives*, 21(1), 25-48.
- Tarabay, R., & Eigbire R. (2009). *To invest or not to invest? Factors affecting IT investment decisions*. Paper within Bachelor thesis in informatics (JBIC18), Jönköping University.
- Thomas, T., Singh, L., & Gaffar, K. (2013). The utility of the UTAUT model in explaining mobile learning adoption in higher education in Guyana. *International Journal of Education and Development using Information and Communication Technology*, 9(3), 71-85.
- Urbina, A. U., & Abe, N. (2017). Citizen-centric perspective on the adoption of e-government in the Philippines. *Electronic Journal of e-Government*, 15(2), 63-83.
- Wulf, G., Mcnevin, N. H., & Shea, C. H. (2001). The automaticity of complex motor skill learning as a function of attentional focus. *Quarterly Journal of Experimental*, 54(4), 1143-1154.
- Yusup, M., Hardiyana, A., & Sidharta, I. (2015). User acceptance model on e-billing adoption: A study of tax payment by government agencies. *Asia Pacific Journal of Multidisciplinary Research*, 3(4), 150-157.
- Zahid, H., & Din, B. H. (2019). Determinants of intention to adopt e-government services in Pakistan: An imperative for sustainable development. *Resources* 2019, 8(128), 1-25.

Translated Thai References

- Boonrod, A., & Phasunon, P. (2018). Factors Affecting The Decision To Refund Personal Income Tax Via Promptpay Of Personal Income Taxpayers Filing Tax Return Through The Internet In Nakhon Pathom Province. *Veridian e-Journal Silpakorn University*, 11(2), 3040-3055. (in Thai)
- Chantavanich, S. (1997). *Data Analysis of the Qualitative Research*. Bangkok: Chulalongkorn University. (in Thai)
- Inpha, C., (2017). "e-Commerce Ecosystem" online business heart Modern trade that everyone must know. *Trade Policy and Strategy Office (TPSO Journal)*, 7(74), 3. (in Thai)
- Joungtrakul, J. (2010). *Qualitative research: a tool for knowledge creation for national development*. Bangkok: Business Law Center International. (in Thai)



- Joungtrakul, J., & Ferry, K. N. (2020). Mixed Methods Research: Applying Six Mixed Methods Research Strategies. *Governance Journal*, 9(1), 27-53. (in Thai)
- Joungtrakul, J., & Wongprasit, N. (2019). Content Analysis for Data Analysis in Qualitative Research. *PAAT Journal* 2(2). 1-14. (in Thai)
- Joungtrakul, J., Chitwattanakorn, T., Chaiyasoonthorn, W., & Luekitinan, W. (2021). Ethical Protocol for Obtaining and Giving Consent from Research Participants in Social and Behavioral Science Research. *Journal of HR intelligence*, 16(2), 63-81. (in Thai)
- Lertpitakthum, S. (2018). *Factors Influencing Behavioral Intention and Use of Mobile App for Courier Services of Consumers in Bangkok*. Independent Study, Graduate School, Bangkok University. (in Thai)
- Maythawiriyakul, W., & Akarak, P. e-Tax Invoice & e-Receipt. *The Journal of Accounting Review Chiang Rai Rajabhat University*, 1(2), 105–116. (in Thai)
- National e-Payment Working Group Project. (2017). *Frequently asked questions. Question-answer the tax system*. Retrieved October 18, 2018, from http://www.epayment.go.th/home/app/faq_etax. (in Thai)
- Phumdontree, C. (2016). *Factors affecting to consumer confidence in PromptPay fund transfer service in the Bangkok metropolitant area*. Independent Study, Master of Business Administration, Faculty of Commerce and Accountancy, Thammasat University. (in Thai)