

The Factor of The Revenue Department's Service System for Preparation and Delivery Electronic Tax Invoice and Electronic Receipts

Krittin Hanucharoenkul^{1*} and Parinnapha Chitraphan²

¹ Master of Economics, Faculty of Economics, Ramkhamhaeng University, Thailand

² Department of Economics, Faculty of Economics, Ramkhamhaeng University, Thailand

* Corresponding author. E-mail: krittin2538@gmail.com

ABSTRACT

This research article aimed to study factors affecting the success of the revenue department's service system for preparation and delivery electronic tax invoice and electronic receipts (e-tax invoice & e-receipt). The analysis was conducted using a structural equation model (SEM) on quantitative data gathered from a sample group consisting of 313 users of the e-tax invoice & e-receipt system. The result of the study found that system quality, perceived usefulness, and perceived ease of use is a factors directly influencing the success of the e-tax invoice & e-receipt system, while information quality had no direct influence. But it has an indirect influence through perceived usefulness and perceived ease of use.

Keywords: Success Factor, E-Tax Invoice, Structural Equation Model

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของระบบบริการจัดทำและนำส่งข้อมูลใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ (E-Tax Invoice & E-Receipt) ของกรมสรรพากร

กฤติน หนูเจริญกุล^{1*} และ ปริณภา จิตราภรณ์²

¹ เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ประเทศไทย

² ภาควิชาเศรษฐศาสตร์ คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ประเทศไทย

* Corresponding author. E-mail: krittin2538@gmail.com

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของระบบบริการจัดทำและนำส่งข้อมูลใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ (E-Tax Invoice & E-Receipt) ของกรมสรรพากร ด้วยการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณจากกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการระบบบริการจัดทำและนำส่งข้อมูลใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ (E-Tax Invoice & E-Receipt) ของกรมสรรพากร จำนวน 313 ราย และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยตัวแบบสมการโครงสร้าง (Structural Equation Model: SEM) ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านคุณภาพของระบบ ปัจจัยด้านการรับรู้ประโยชน์ และปัจจัยด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลทางตรงต่อความสำเร็จของระบบบริการจัดทำและนำส่งข้อมูลใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ (E-Tax Invoice & E-Receipt) ของกรมสรรพากร โดยปัจจัยด้านคุณภาพของข้อมูลไม่มีอิทธิพลทางตรง แต่จะมีอิทธิพลทางอ้อมผ่านปัจจัยด้านการรับรู้ประโยชน์และปัจจัยด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน

คำสำคัญ: ปัจจัยความสำเร็จ, ใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์, ตัวแบบสมการโครงสร้าง

© 2023 JSSP: Journal of Social Science Panyapat

บทนำ

รัฐบาลมีนโยบายผลักดันระบบการชำระเงินของประเทศให้เข้าสู่ระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ (National E-Payment) โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อพัฒนาระบบการชำระเงินของไทยให้สามารถรองรับธุรกรรมทางการเงินและกิจกรรมทางเศรษฐกิจต่างๆ ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-Payment) อย่างครบวงจร ซึ่งถือเป็นกลไกสำคัญในการผลักดันประสิทธิภาพการทำธุรกรรมทางการเงิน และเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันของภาคธุรกิจในประเทศ สร้างแรงขับเคลื่อนทางเศรษฐกิจให้ดำเนินไปได้อย่างรวดเร็ว เพื่อให้สอดคล้องกับแนวทางของรัฐบาล กรมสรรพากรได้มีนโยบายส่งเสริมและสนับสนุนให้ผู้ประกอบการจัดทำและนำส่งใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ตั้งแต่วันที่ พ.ศ. 2555 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสนับสนุนการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ของภาคเอกชน และเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ (E-Service) ของภาครัฐ (กรมสรรพากร, กองบริหารการเสียภาษีอิเล็กทรอนิกส์, 2562)

กรมสรรพากรซึ่งเป็นหน่วยงานหลักที่รับผิดชอบการจัดเก็บรายได้เพื่อนำมาใช้จ่ายในการพัฒนาประเทศ โดยในปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 สามารถจัดเก็บภาษีได้เป็นจำนวน 1,833,812 ล้านบาท โดยประเภทภาษีที่มีสัดส่วนมากที่สุดคือ ภาษีมูลค่าเพิ่มมีจำนวน 745,017 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 40.63 ของภาษีทั้งหมด (กรมสรรพากร, 2564) และจากการที่ประเทศไทยใช้ระบบวิธีการคำนวณภาษีมูลค่าเพิ่มแบบเครดิตภาษีหรือการใช้ใบกำกับภาษีเป็นหลักฐานส่งผลให้เกิดการใช้กระดาษเป็นจำนวนมากสำหรับกระบวนการด้านภาษี รวมถึงการใช้ทรัพยากรอื่นๆ เช่น ค่าน้ำมันในการรับ-ส่งใบกำกับภาษี ค่าเช่าสถานที่ในการจัดเก็บใบกำกับภาษี นอกจากนี้ กระบวนการที่ยุ่งยากในการจัดเก็บและค้นหาต้องใช้ทั้งแรงงานและเวลาเป็นอย่างมาก แสดงให้เห็นว่ากระบวนการด้านภาษีแบบเดิมที่ใช้กระดาษนั้นมีต้นทุนและทรัพยากรที่ต้องใช้มากมายจากปัญหาดังกล่าวทำให้เกิดการพัฒนาเทคโนโลยีที่สามารถเพิ่มประสิทธิภาพในกระบวนการทำงานให้มากขึ้น รวมทั้งยัง

สามารถลดต้นทุนต่างๆ ในกระบวนการด้านภาษีได้ โดยเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับใบกำกับภาษีของประเทศไทย คือ ระบบบริการจัดทำและนำส่งข้อมูลใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ (E-Tax Invoice & E-Receipt) ของกรมสรรพากร

อย่างไรก็ดี ยังคงมีภาคธุรกิจอีกจำนวนมากที่ยังไม่ได้ใช้งานระบบบริการจัดทำและนำส่งข้อมูลใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ (E-Tax Invoice & E-Receipt) ของกรมสรรพากร โดยมีผู้ประกอบการที่ขึ้นทะเบียนเพื่อใช้งานระบบกับกรมสรรพากร ณ เดือนมกราคม พ.ศ. 2565 จำนวน 1,200 ราย ซึ่งเมื่อเปรียบเทียบกับจำนวนผู้ประกอบการที่จดทะเบียนนิติบุคคลและส่งงบการเงินให้กรมพัฒนาธุรกิจการค้า จำนวน 587,302 ราย ซึ่งโดยเฉลี่ยมีรายได้อยู่ในเกณฑ์กำหนดการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม (กรมพัฒนาธุรกิจการค้า, 2564) แสดงให้เห็นว่ามีผู้ประกอบการที่ใช้งานระบบบริการจัดทำและนำส่งข้อมูลใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ (E-Tax Invoice & E-Receipt) ของกรมสรรพากร อยู่ที่ร้อยละ 0.20 จึงถือได้ว่าเป็นภารกิจที่สำคัญของกรมสรรพากรในการออกมาตรการหรือแนวทางต่างๆ เพื่อกระตุ้นภาคธุรกิจให้หันมาใช้งานระบบบริการจัดทำและนำส่งข้อมูลใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ (E-Tax Invoice & E-Receipt) มากยิ่งขึ้น

ด้วยเหตุผลที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยจึงต้องการศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการระบบบริการจัดทำและนำส่งข้อมูลใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ (E-Tax Invoice & E-Receipt) ของกรมสรรพากร รวมถึงศึกษาภาพรวมความสำเร็จในการใช้งานและปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของระบบบริการจัดทำและนำส่งข้อมูลใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ (E-Tax Invoice & E-Receipt) ของกรมสรรพากร โดยผลจากการศึกษาจะแสดงให้เห็นถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของระบบและสะท้อนความคิดเห็นของผู้ประกอบการซึ่งเป็นผู้ใช้งานจริง ซึ่งจะเป็นข้อมูลในการกำหนดแนวทางการปรับปรุงและพัฒนาระบบให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นในอนาคต

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของระบบบริการจัดทำและนำส่งข้อมูลใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ (E-Tax Invoice & E-Receipt) ของกรมสรรพากร

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Analysis) โดยมีวิธีการดำเนินการวิจัย ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ผู้ใช้บริการระบบบริการจัดทำและนำส่งข้อมูลใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ (E-Tax Invoice & E-Receipt) ที่ขึ้นทะเบียนกับกรมสรรพากรในระหว่างเดือนธันวาคม พ.ศ. 2560 จนถึงเดือนมกราคม พ.ศ. 2565 จำนวน 1,200 ราย

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้ใช้บริการระบบบริการจัดทำและนำส่งข้อมูลใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ (E-Tax Invoice & E-Receipt) จากประชากรโดยกำหนดขนาดตัวอย่างโดยใช้สูตรของทาโร่ ยามาเน่ (Yamane, 1973) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 โดยมีขั้นตอนการคำนวณ ดังนี้

สูตรการคำนวณ	n	$=$	$\frac{N}{1 + Ne^2}$
โดยที่	n	$=$	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
	N	$=$	ขนาดของประชากร
	e	$=$	ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มที่ยอมรับได้
แทนสูตร	n	$=$	$\frac{1200}{1 + 1200(0.05)^2}$
	n	$=$	300 ราย

ทั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดจำนวนกลุ่มตัวอย่างเพิ่มขึ้น 13 ราย ทำให้กลุ่มตัวอย่างมีจำนวนเป็น 313 ราย ซึ่งมากกว่าค่าที่ได้จากการคำนวณ เพื่อให้เกิดความถูกต้องและแม่นยำในการวิเคราะห์ข้อมูลมากยิ่งขึ้น ซึ่งยังคงสอดคล้องตามเกณฑ์ของ Bentler and Chou (1987) ที่เสนอว่าการวิเคราะห์ด้วยแบบสมการโครงสร้างควรมีขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ต่ำกว่า 10 ตัวอย่าง ต่อ 1 ตัวแปรสังเกต โดยการวิจัยครั้งนี้มีตัวแปรสังเกตจำนวน 28 ตัวแปร ดังนั้นจึงควรมีจำนวนตัวอย่างที่ต้องใช้อย่างน้อย 280 ตัวอย่าง

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้สร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลสำหรับการวิจัยจากการศึกษาทฤษฎี แนวความคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถามซึ่งมีองค์ประกอบดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป จำนวน 5 ข้อ ได้แก่ ประเภทของธุรกิจ ประเภทขององค์กร รายได้ต่อปีของธุรกิจ จำนวนพนักงานในองค์กร และระยะเวลาดำเนินธุรกิจ ซึ่งเป็นคำถามชนิดปลายปิด (Close-Ended Question) และมีหลายคำตอบให้เลือก (Multiple Choice Question)

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของระบบบริการจัดทำและนำส่งข้อมูลใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ (E-Tax Invoice & E-Receipt) ของกรมสรรพากร ลักษณะคำถามเป็นแบบ Likert Scale ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาค แบ่งออกเป็น 5 ระดับ

3. สมมติฐานการวิจัย

3.1 ปัจจัยด้านคุณภาพของระบบส่งผลทางตรงต่อความสำเร็จของระบบบริการจัดทำและนำส่งข้อมูลใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ (E-Tax Invoice & E-Receipt) ของกรมสรรพากร

3.2 ปัจจัยด้านคุณภาพของข้อมูลส่งผลทางตรงต่อความสำเร็จของระบบบริการจัดทำและนำส่งข้อมูลใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ (E-Tax Invoice & E-Receipt) ของกรมสรรพากร

3.3 ปัจจัยด้านการรับรู้ประโยชน์ส่งผลทางตรงต่อความสำเร็จของระบบบริการจัดทำและนำส่งข้อมูลใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ (E-Tax Invoice & E-Receipt) ของกรมสรรพากร

3.4 ปัจจัยด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งานส่งผลทางตรงต่อความสำเร็จของระบบบริการจัดทำและนำส่งข้อมูลใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ (E-Tax Invoice & E-Receipt) ของกรมสรรพากร

3.5 ปัจจัยด้านคุณภาพของระบบส่งผลทางอ้อมต่อความสำเร็จของระบบบริการจัดทำและนำส่งข้อมูลใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ (E-Tax Invoice & E-Receipt) ของกรมสรรพากร

3.6 ปัจจัยด้านคุณภาพของข้อมูลส่งผลทางอ้อมต่อความสำเร็จของระบบบริการจัดทำและนำส่งข้อมูลใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ (E-Tax Invoice & E-Receipt) ของกรมสรรพากร

3.7 ปัจจัยด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งานส่งผลทางอ้อมต่อความสำเร็จของระบบบริการจัดทำและนำส่งข้อมูลใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ (E-Tax Invoice & E-Receipt) ของกรมสรรพากร

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาเป็นข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ที่เก็บรวบรวมโดยแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 313 ราย โดยใช้แบบสอบถามออนไลน์ในการเก็บข้อมูล (Online Questionnaire)

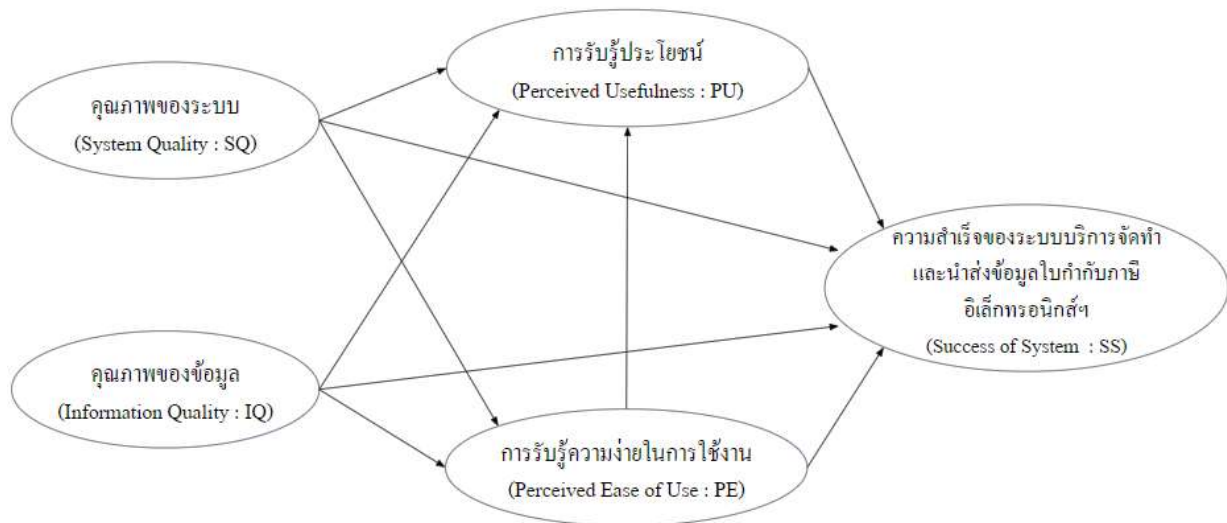
5. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์เชิงปริมาณ (Quantitative Analysis) เป็นการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของระบบบริการจัดทำและนำส่งข้อมูลใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ (E-Tax Invoice & E-Receipt) ของกรมสรรพากร โดยใช้ค่าสถิติ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และตัวแบบสมการโครงสร้าง (Structural Equation Modeling: Sem) โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ซึ่งมีขั้นตอนดังนี้ 1) การกำหนดตัวแบบ (Model Specification) เป็นการกำหนดตัวแบบโดยอาศัยการศึกษาทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อสร้างเป็นแบบจำลองที่แสดงความสัมพันธ์ของแต่ละตัวแบบ โดยตัวแบบประกอบด้วย 2 ตัวแบบย่อยคือ ตัวแบบโครงสร้าง (Structural Model) ที่แสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแฝงภายในและตัวแปรแฝงภายนอก และตัวแบบมาตรวัด (Measurement Model) ที่แสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัว

แปรแฝงกับตัวแปรสังเกต (Observed Variables) ซึ่งความสัมพันธ์ของตัวแบบสมการโครงสร้างสามารถแสดงได้ทั้งในแบบรูปภาพ (Path Diagram) หรือสมการ 2) การระบุลักษณะเฉพาะของโมเดล (Model Identification) เป็นขั้นตอนการตรวจสอบคุณสมบัติที่สามารถคำนวณหาค่าพารามิเตอร์ได้ค่าที่แน่นอนและค่าเดียว และจำนวนพารามิเตอร์ที่ต้องการคำนวณมีน้อยกว่าหรือเท่ากับจำนวนค่าที่เป็นอิสระ โดยตัวแบบของงานวิจัยนี้มีลักษณะเป็นแบบจำลองที่มีการชี้ชัดมากเกินไป (Over Identification) ซึ่งสามารถวิเคราะห์สมการโครงสร้างได้ 3) การประมาณค่าพารามิเตอร์ เป็นขั้นตอนการประมาณค่าพารามิเตอร์ทุกค่าในแบบจำลอง แล้วนำค่าพารามิเตอร์เหล่านั้นคำนวณเป็นค่าความแปรปรวน (Variance) และค่าความแปรปรวนร่วม (Covariance) ของตัวแปรสังเกต และแสดงผลลัพธ์ในรูปแบบทริกซ์ที่ได้จากการคำนวณด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป และ 4) การประเมินตัวแบบสมการโครงสร้าง เป็นขั้นตอนการตรวจสอบความสอดคล้องระหว่างตัวแบบสมการโครงสร้างตามสมมติฐานซึ่งเป็นตัวแทนของทฤษฎีกับข้อมูลเชิงประจักษ์ที่เก็บรวบรวมมาจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นตัวแทนของประชากร โดยประกอบด้วย 3 ส่วน คือ การประเมินภาพรวมของตัวแบบสมการโครงสร้าง การประเมินตัวแบบมาตรวัด และการประเมินตัวแบบโครงสร้าง

กรอบแนวคิดในการวิจัย

สำหรับกรอบแนวคิดในการวิจัยผู้วิจัยได้นำแนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องมาประยุกต์เพื่อกำหนดข้อคำถามและสร้างเป็นตัวแบบสมการโครงสร้าง (SEM) ซึ่งมีความเชื่อมโยงกัน โดยมีตัวแปรแฝงแบ่งเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มแรก ตัวแปรแฝงภายใน ประกอบด้วย 3 ตัวแปร คือ 1) ความสำเร็จของระบบบริการจัดทำและนำส่งข้อมูลใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ (e-tax invoice & e-receipt) ของกรมสรรพากร 2) ปัจจัยด้านการรับรู้ประโยชน์ และ 3) ปัจจัยด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน และกลุ่มที่สองตัวแปรแฝงภายนอก ประกอบด้วย 2 ตัวแปร คือ 1) ปัจจัยด้านคุณภาพของระบบ และ 2) ปัจจัยด้านคุณภาพของข้อมูล โดยตัวแปรแต่ละกลุ่มมีความเชื่อมโยงกัน ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ตัวแบบสมการโครงสร้างปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของระบบบริการจัดทำและนำส่งข้อมูลใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ (E-Tax Invoice & E-Receipt) ของกรมสรรพากร นำมาเขียนเป็นสมการทางคณิตศาสตร์ได้โดยตัวแบบโครงสร้าง (Structural Model) มี 3 สมการ ดังนี้

$$SS = Y_{11}SQ + Y_{12}IQ + Y_{13}PU + Y_{14}PE + \zeta_1$$

$$PU = Y_{21}SQ + Y_{22}IQ + Y_{23}PE + \zeta_2$$

$$PE = Y_{31}SQ + Y_{32}IQ + \zeta_3$$

- โดยที่ SS = ความสำเร็จของระบบ (Success of system)
 PU = ปัจจัยด้านการรับรู้ประโยชน์ (Perceived Usefulness)
 PE = ปัจจัยด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use)
 SQ = ปัจจัยด้านคุณภาพของระบบ (System quality)
 IQ = ปัจจัยด้านคุณภาพของข้อมูล (Information quality)
 Υ = ค่าสัมประสิทธิ์ของตัวแปรแฝง
 ζ = ค่าความคลาดเคลื่อนของโครงสร้าง

ผลการวิจัย

จากการศึกษาวิจัย พบว่า

1. ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของระบบบริหารจัดการและนำส่งข้อมูลใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ (e-tax invoice & e-receipt) ของกรมสรรพากร

1.1 ปัจจัยลักษณะของผู้ตอบแบบสอบถาม

แสดงผลการวิเคราะห์ปัจจัยลักษณะ ได้แก่ ประเภทของธุรกิจ ประเภทองค์กร รายได้ต่อปีของธุรกิจ จำนวนพนักงานในองค์กร และระยะเวลาดำเนินธุรกิจ ของผู้ประกอบการที่ใช้งานระบบบริหารจัดการและนำส่งข้อมูลใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ (e-tax invoice & e-receipt) ของกรมสรรพากร ซึ่งวิเคราะห์โดยการหาค่าร้อยละ (ตารางที่ 1)

ตารางที่ 1 ปัจจัยลักษณะของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยลักษณะ		จำนวน	ร้อยละ
ประเภทของธุรกิจ	ค้าปลีก-ส่ง	50	15.98
	ธุรกิจบริการ	160	51.12
	อุตสาหกรรมการผลิต	73	23.32
	การเงิน	30	9.58
	รวม	313	100.00
ประเภทองค์กร	หน่วยงานของรัฐ/รัฐวิสาหกิจ	9	2.88
	ห้างหุ้นส่วน	29	9.26
	บริษัทจำกัด	242	77.32
	บริษัทมหาชนจำกัด	33	10.54
	รวม	313	100.00
รายได้ต่อปีของธุรกิจ	ไม่เกิน 10 ล้านบาท	50	15.97
	มากกว่า 10 ล้านบาท แต่ไม่เกิน 15 ล้านบาท	35	11.18
	มากกว่า 15 ล้านบาท แต่ไม่เกิน 30 ล้านบาท	29	9.27
	มากกว่า 30 ล้านบาท	199	63.58
	รวม	313	100.00
จำนวนพนักงานในองค์กร	ไม่เกิน 50 คน	105	33.54
	51-150 คน	63	20.13
	151-250 คน	44	14.06
	251-350 คน	39	12.46
	มากกว่า 350 คน	62	19.81
	รวม	313	100.00

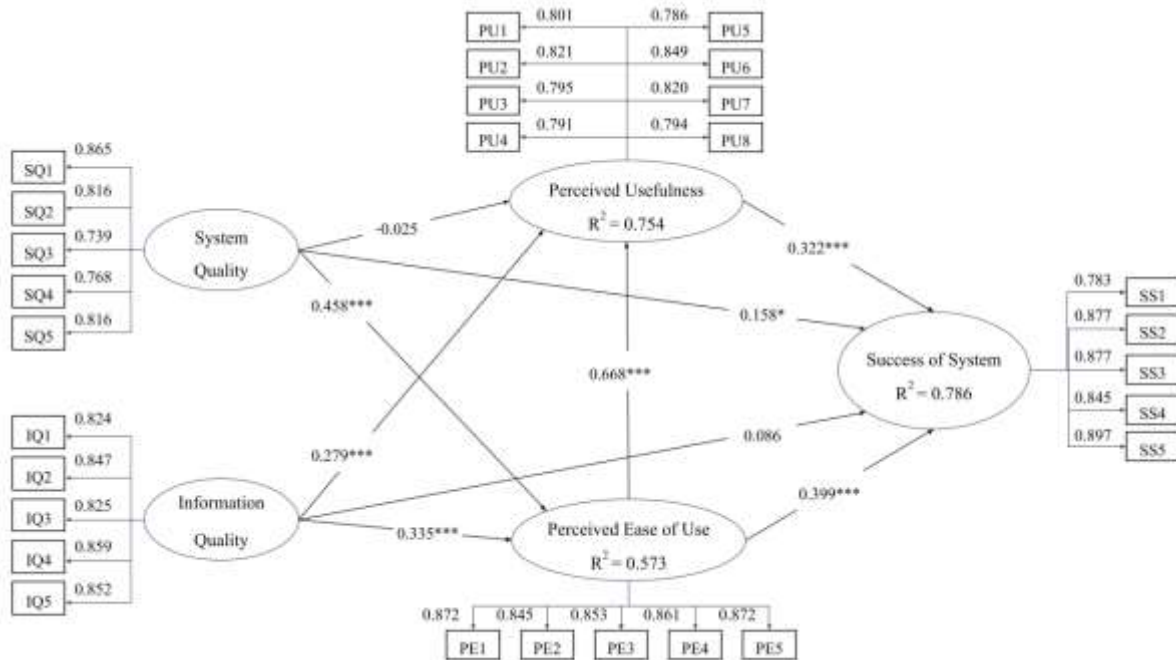
ตารางที่ 1 ปัจจัยลักษณะของผู้ตอบแบบสอบถาม (ต่อ)

	ปัจจัยลักษณะ	จำนวน	ร้อยละ
ระยะเวลาดำเนินธุรกิจ	1-10 ปี	116	37.06
	11-20 ปี	86	27.48
	21-30 ปี	62	19.81
	30 ปีขึ้นไป	49	15.65
	รวม	313	100.00

1.2 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของระบบบริการจัดทำและนำส่งข้อมูลใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ (e-tax invoice & e-receipt) ของกรมสรรพากร

ผลการประเมินตัวแบบมาตรวัด

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างปัจจัยของตัวแปรต่างๆ ที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของระบบบริการจัดทำและนำส่งข้อมูลใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ (e-tax invoice & e-receipt) ของกรมสรรพากร ด้วยตัวแบบสมการโครงสร้างเพื่อทดสอบสมมติฐานตามกรอบแนวคิดงานวิจัยที่กำหนดไว้ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ซึ่งผลประเมินความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของตัวแบบกับข้อมูลเชิงประจักษ์ด้วยการพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์ (loading) ที่ใช้ในการประเมิน พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของระบบบริการจัดทำและนำส่งข้อมูลใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ (e-tax invoice & e-receipt) ของกรมสรรพากร ประกอบไปด้วย 3 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยด้านคุณภาพของระบบ ปัจจัยด้านการรับรู้ประโยชน์ และปัจจัยด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน ส่วนปัจจัยด้านคุณภาพของข้อมูลไม่มีนัยสำคัญ สำหรับรายละเอียดของผลการศึกษา มีดังต่อไปนี้



ภาพที่ 2 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของระบบบริการจัดทำและนำส่งข้อมูลใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ (e-tax invoice & e-receipt) ของกรมสรรพากร

จากภาพที่ 2 อธิบายผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์เชิงเหตุผลระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรแฝง โดยแสดงให้เห็นถึงความเที่ยงตรง (validity) ของตัวแบบมาตรวัดซึ่งจากภาพพบว่า ตัวแปรมาตรวัดทุกตัวมีค่าน้ำหนัก (loading) เป็นบวกและมีค่าสูงกว่า 0.70 อธิบายได้ว่าตัวแปรมาตรวัดทุกตัวสามารถสะท้อนถึงตัวแปรแฝงทุกตัวได้อย่างมีนัยสำคัญ และผลการประเมินตัวแบบโครงสร้างซึ่งมีค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ (R^2) เท่ากับ 0.786 อธิบายได้ว่าตัวแปรแฝงทั้ง 4 ปัจจัย

สามารถอธิบายความสำเร็จของระบบได้ประมาณร้อยละ 79 นอกจากนี้ยังแสดงให้เห็นค่าอิทธิพลของแต่ละปัจจัยซึ่งผู้วิจัยอธิบายไว้ในส่วนของผลการวิเคราะห์อิทธิพลทางตรง อิทธิพลทางอ้อม และอิทธิพลรวมที่มีผลต่อความสำเร็จของระบบบริการจัดทำและนำส่งข้อมูลใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ (e-tax invoice & e-receipt) ของกรมสรรพากร

สำหรับการประเมินความเที่ยงตรงโดยพิจารณาที่ค่าเฉลี่ยของการผันแปรที่สกัดได้ (AVE) พบว่าตัวแปรแฝงทุกตัวมีค่า AVE สูงกว่า 0.50 จึงสรุปได้ว่าตัวแปรแฝงที่ใช้ในการศึกษาทั้ง 4 ตัวแปรนั้น เป็นตัวแทนที่ดีของปัจจัยพื้นฐาน และในส่วนของผลการวิเคราะห์ความน่าเชื่อถือ (reliability test) พบว่าค่า Composite Reliability (CR) ของตัวแปรแฝงทุกตัวมีค่าสูงกว่า 0.70 แสดงว่าทุกตัวแปรแฝงในทุกหมวดสามารถใช้วัดข้อมูลได้ดีและมีความน่าเชื่อถือ (ตารางที่ 2)

ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์โมเดลความเที่ยงตรงเชิงเสมือนของตัวแบบมาตรวัด

Latent variable	Measurement variable	Loading	t-statistics	CR	AVE
System Quality				0.900	0.643
	System Quality 1	0.865	53.042		
	System Quality 2	0.816	38.491		
	System Quality 3	0.739	17.629		
	System Quality 4	0.768	30.427		
	System Quality 5	0.816	57.285		
Information Quality				0.924	0.708
	Information Quality 1	0.824	37.081		
	Information Quality 2	0.847	42.298		
	Information Quality 3	0.825	37.178		
	Information Quality 4	0.859	57.674		
	Information Quality 5	0.852	58.905		
Perceived Usefulness				0.937	0.652
	Perceived Usefulness 1	0.801	35.070		
	Perceived Usefulness 2	0.821	33.190		
	Perceived Usefulness 3	0.795	32.288		
	Perceived Usefulness 4	0.791	35.745		
	Perceived Usefulness 5	0.786	36.031		
	Perceived Usefulness 6	0.849	56.132		
	Perceived Usefulness 7	0.820	33.644		
	Perceived Usefulness 8	0.794	30.094		
Perceived Ease of Use				0.935	0.741
	Perceived Ease of Use 1	0.872	66.549		
	Perceived Ease of Use 2	0.845	42.626		
	Perceived Ease of Use 3	0.853	47.467		
	Perceived Ease of Use 4	0.861	50.703		
	Perceived Ease of Use 5	0.872	43.237		

ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์โมเดลความเที่ยงตรงเชิงเสมือนของตัวแบบมาตรวัด (ต่อ)

Latent variable	Measurement variable	Loading	t-statistics	CR	AVE
Success of System				0.932	0.734
	Success of System 1	0.783	27.996		
	Success of System 2	0.877	45.923		
	Success of System 3	0.877	67.493		
	Success of System 4	0.845	47.698		
	Success of System 5	0.897	66.914		

หมายเหตุ: Loadings คือ ค่าสัมประสิทธิ์, CR = Composite Reliability (ความน่าเชื่อถือของตัวแปร),

AVE = Average Variance Extracted (ค่าเฉลี่ยของการผันแปรที่สกัดได้)

ผลการประเมินตัวแบบโครงสร้าง

ค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ (R^2) มีค่าเท่ากับ 0.786 ดังนั้นทั้ง 4 ปัจจัย สามารถอธิบายความสำเร็จของระบบได้ประมาณร้อยละ 79

ผลการทดสอบสมมติฐาน

การศึกษากำหนดสมมติฐานว่ามี 4 ปัจจัย คือ ปัจจัยด้านคุณภาพของระบบ ปัจจัยด้านคุณภาพของข้อมูล ปัจจัยด้านการรับรู้ประโยชน์ และปัจจัยด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของระบบ บริการจัดทำและนำส่งข้อมูลใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ (E-Tax Invoice & E-Receipt) ของกรมสรรพากร โดยจะส่งผลทั้งทางตรงและผลทางอ้อม ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงในตารางที่ 3 และมีผลสรุปดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยด้านคุณภาพของระบบส่งผลทางตรงต่อความสำเร็จของระบบบริการจัดทำและนำส่งข้อมูลใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ (E-Tax Invoice & E-Receipt) ของกรมสรรพากร

ปัจจัยด้านคุณภาพของระบบ (System Quality) พิจารณาจากการออกแบบระบบที่มีความมั่นคง ปลอดภัย และง่ายต่อการใช้งาน สามารถตอบสนองความต้องการและใช้งานกับทรัพยากรขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยปัจจัยด้านคุณภาพของระบบส่งผลทางตรงอย่างมีนัยสำคัญต่อความสำเร็จของระบบบริการจัดทำและนำส่งข้อมูลใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ (E-Tax Invoice & E-Receipt) ของกรมสรรพากร ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 90 โดยขนาดการส่งผลทางตรง (Direct Effect) มีค่าเท่ากับ 0.158

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยด้านคุณภาพของข้อมูลส่งผลทางตรงต่อความสำเร็จของระบบบริการจัดทำและนำส่งข้อมูลใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ (E-Tax Invoice & E-Receipt) ของกรมสรรพากร

ปัจจัยด้านคุณภาพของข้อมูล (Information Quality) พิจารณาจากการที่ระบบมีข้อมูลที่เป็นปัจจุบัน ถูกต้อง ครบถ้วน และเชื่อถือได้ รวมถึงสามารถสรุปผลและแสดงรายการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และมีความเชื่อมโยงกับข้อมูลอื่นที่สัมพันธ์กัน โดยปัจจัยด้านคุณภาพของข้อมูล ไม่มีนัยสำคัญต่อความสำเร็จของระบบบริการจัดทำและนำส่งข้อมูลใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ (E-Tax Invoice & E-Receipt) ของกรมสรรพากร โดยขนาดการส่งผลทางตรงมีค่าเท่ากับ 0.086

สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยด้านการรับรู้ประโยชน์ส่งผลทางตรงต่อความสำเร็จของระบบบริการจัดทำและนำส่งข้อมูลใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ (E-Tax Invoice & E-Receipt) ของกรมสรรพากร

ปัจจัยด้านการรับรู้ประโยชน์ (Perceived Usefulness) พิจารณาจากประโยชน์ที่ผู้ใช้งานได้รับจากการใช้งานระบบทั้งในด้านการลดต้นทุน การประหยัดเวลา การลดความผิดพลาด รวมไปถึงการสร้างความน่าเชื่อถือและความได้เปรียบในการแข่งขันให้องค์กร โดยปัจจัยด้านการรับรู้ประโยชน์ส่งผลทางตรงอย่างมีนัยสำคัญต่อความสำเร็จของระบบ

บริการจัดทำและนำส่งข้อมูลใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ (E-Tax Invoice & E-Receipt) ของกรมสรรพากร ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 99 โดยขนาดการส่งผลทางตรงมีค่าเท่ากับ 0.322

สมมติฐานที่ 4 ปัจจัยด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งานส่งผลทางตรงต่อความสำเร็จของระบบบริการจัดทำและนำส่งข้อมูลใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ (E-Tax Invoice & E-Receipt) ของกรมสรรพากร

ปัจจัยด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease Of Use) พิจารณาจากการมีขั้นตอนการใช้งานที่ง่ายและสะดวกกว่าการออกใบกำกับภาษีแบบกระดาษ สามารถช่วยลดขั้นตอนและเพิ่มความสะดวกในการทำงาน รวมทั้งการเรียนรู้เพื่อใช้งานระบบไม่ซับซ้อน โดยปัจจัยด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งานส่งผลทางตรงอย่างมีนัยสำคัญต่อความสำเร็จของระบบบริการจัดทำและนำส่งข้อมูลใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ (E-Tax Invoice & E-Receipt) ของกรมสรรพากร ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 99 โดยขนาดการส่งผลทางตรงมีค่าเท่ากับ 0.399

สมมติฐานที่ 5 ปัจจัยด้านคุณภาพของระบบส่งผลทางอ้อมต่อความสำเร็จของระบบบริการจัดทำและนำส่งข้อมูลใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ (E-Tax Invoice & E-Receipt) ของกรมสรรพากร

ปัจจัยด้านคุณภาพของระบบส่งผลทางอ้อมอย่างมีนัยสำคัญผ่านตัวแปรปัจจัยด้านการรับรู้ประโยชน์และปัจจัยด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งานที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 99 โดยขนาดการส่งผลทางอ้อม (Indirect Effect) มีค่าเท่ากับ 0.273

สมมติฐานที่ 6 ปัจจัยด้านคุณภาพของข้อมูลส่งผลทางอ้อมต่อความสำเร็จของระบบบริการจัดทำและนำส่งข้อมูลใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ (E-Tax Invoice & E-Receipt) ของกรมสรรพากร

ปัจจัยด้านคุณภาพของข้อมูลส่งผลทางอ้อมอย่างมีนัยสำคัญผ่านตัวแปรปัจจัยด้านการรับรู้ประโยชน์และปัจจัยด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งานที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 99 โดยขนาดการส่งผลทางอ้อมมีค่าเท่ากับ 0.295

สมมติฐานที่ 7 ปัจจัยด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งานส่งผลทางอ้อมต่อความสำเร็จของระบบบริการจัดทำและนำส่งข้อมูลใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ (E-Tax Invoice & E-Receipt) ของกรมสรรพากร

ปัจจัยด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งานส่งผลทางอ้อมอย่างมีนัยสำคัญผ่านตัวแปรปัจจัยด้านการรับรู้ประโยชน์ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 99 โดยขนาดการส่งผลทางอ้อมมีค่าเท่ากับ 0.215

ตารางที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	ค่าสัมประสิทธิ์	t-statistics	ผลลัพธ์
H1: ปัจจัยด้านคุณภาพของระบบส่งผลทางตรงต่อความสำเร็จของระบบ	0.158	2.578*	ยอมรับ
H2: ปัจจัยด้านคุณภาพของข้อมูลส่งผลทางตรงต่อความสำเร็จของระบบ	0.086	1.301	ปฏิเสธ
H3: ปัจจัยด้านการรับรู้ประโยชน์ส่งผลทางตรงต่อความสำเร็จของระบบ	0.322	4.502***	ยอมรับ
H4: ปัจจัยด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งานส่งผลทางตรงต่อความสำเร็จของระบบ	0.399	5.925***	ยอมรับ
H5: ปัจจัยด้านคุณภาพของระบบส่งผลทางอ้อมต่อความสำเร็จของระบบ	0.273	6.874***	ยอมรับ
H6: ปัจจัยด้านคุณภาพของข้อมูลส่งผลทางอ้อมต่อความสำเร็จของระบบ	0.295	5.720***	ยอมรับ
H7: ปัจจัยด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งานส่งผลทางอ้อมต่อความสำเร็จของระบบ	0.215	4.246***	ยอมรับ

หมายเหตุ : ระดับความเชื่อมั่น * = 0.90, ** = 0.95, *** = 0.99

ตารางที่ 4 ค่าอิทธิพลทางตรง อิทธิพลทางอ้อม และอิทธิพลรวมที่มีผลต่อความสำเร็จของระบบบริการจัดทำและนำส่งข้อมูลใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ (e-tax invoice & e-receipt) ของกรมสรรพากร

ตัวแปร	ความสำเร็จของระบบฯ		
	อิทธิพลทางตรง (DE)	อิทธิพลทางอ้อม (IE)	อิทธิพลรวม (TE)
คุณภาพของระบบ	0.158	0.273	0.431
คุณภาพของข้อมูล	0.086	0.295	0.382
การรับรู้ประโยชน์	0.322	-	0.322
การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน	0.399	0.215	0.614
R-squares	0.786		

หมายเหตุ : DE หมายถึง อิทธิพลทางตรง (Direct Effect)

IE หมายถึง อิทธิพลทางอ้อม (Indirect Effect)

TE หมายถึง อิทธิพลรวม (Total Effect)

อภิปรายผล

จากผลการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของระบบบริการจัดทำและนำส่งข้อมูลใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ (e-tax invoice & e-receipt) ของกรมสรรพากร พบว่าปัจจัยด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลมากที่สุด รองลงมาคือปัจจัยด้านคุณภาพระบบ ปัจจัยด้านการรับรู้ประโยชน์ตามลำดับ และปัจจัยที่มีอิทธิพลน้อยที่สุดคือปัจจัยด้านคุณภาพของข้อมูลซึ่งเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลทางอ้อมเท่านั้น โดยอภิปรายผลการศึกษาแต่ละปัจจัย ดังนี้

ปัจจัยด้านคุณภาพของระบบ ประกอบด้วย การออกแบบระบบที่มีความมั่นคง ปลอดภัย ง่ายต่อการใช้งาน การใช้งานกับทรัพยากรขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ และโดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งานทุกคนในองค์กร แสดงให้เห็นว่าระบบที่ตอบสนองความต้องการได้อย่างทั่วถึงทั้งองค์กรจะส่งผลให้เกิดความสำเร็จของระบบอย่างมาก เนื่องจากระบบที่มีคุณภาพจะเพิ่มประสิทธิภาพ พร้อมทั้งลดความผิดพลาดและอุปสรรคในกระบวนการทำงาน ซึ่งจะส่งให้กระบวนการอื่นในองค์กรได้รับผลกระทบในทางบวกตามไปด้วย โดยผลการศึกษาที่มีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ ภาณุกร เตชะชุมทกิจ และศุภชาติ เอี่ยมรัตนกุล (2562) ที่ศึกษาเรื่อง อิทธิพลการยอมรับเทคโนโลยีและคุณภาพบริการอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลต่อการใช้งานระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ โดยผลการวิจัยแสดงถึงการที่ระบบสามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้งานได้อย่างครบถ้วน ผู้ใช้งานจะรับรู้ได้ถึงประสิทธิภาพของระบบ ส่งผลให้ผู้ใช้งานมีความพึงพอใจมากขึ้น และงานวิจัยของ สุธิกานต์ สุขโกมล (2562) ที่ศึกษาเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อการใช้ระบบบริการจัดทำและนำส่งข้อมูลใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบเสร็จรับเงินอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งผลวิจัยแสดงให้เห็นว่า ปัจจัยด้านคุณภาพของระบบส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีระบบ e-tax invoice & e-receipt โดยหากระบบมีการออกแบบด้วยการตระหนักถึงความมั่นคงและปลอดภัยจะทำให้กิจการมีความมั่นใจว่าจะไม่มีความเสี่ยงเกิดขึ้นจากการใช้งาน และเกิดทัศนคติที่ดีต่อระบบ เมื่อไม่มีความเสี่ยงจึงไม่มีความกังวลถึงผลกระทบที่จะเกิดขึ้นจากการใช้ระบบ และทำให้เกิดการยอมรับการใช้ได้ง่าย

ปัจจัยด้านคุณภาพของข้อมูล ประกอบด้วย การที่ระบบมีข้อมูลที่เป็นปัจจุบัน ถูกต้อง ครบถ้วน และเชื่อถือได้ รวมถึงสามารถสรุปผลและแสดงรายการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และมีความเชื่อมโยงกับข้อมูลอื่นที่สัมพันธ์กัน โดยในอิทธิพลทางตรงปัจจัยด้านคุณภาพของข้อมูลไม่มีนัยสำคัญต่อความสำเร็จของระบบบริการจัดทำและนำส่งข้อมูลใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ (e-tax invoice & e-receipt) ของกรมสรรพากร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Punitha and Chandra (2017) และ Ramdhony et al. (2022) ซึ่งพบว่าคุณภาพของข้อมูลไม่มีอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญต่อความตั้งใจในการใช้งานระบบ เนื่องจากผู้เสียภาษีให้ความสำคัญกับคุณภาพของข้อมูลไม่มากนัก ซึ่งอาจเกิดจากการ

ไว้วางใจว่าข้อมูลที่มีอยู่ในระบบนั้นเพียงพอ เป็นปัจจุบัน มีความเชื่อมโยงกัน และเชื่อถือได้อยู่แล้ว จึงใช้ข้อมูลดังกล่าวโดยปราศจากข้อกังวลใจ ทำให้คุณภาพของข้อมูลเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญลดลง อย่างไรก็ตาม แม้คุณภาพของข้อมูลจะไม่มีอิทธิพลทางตรง แต่งานวิจัยนี้พบว่า ปัจจัยด้านคุณภาพของข้อมูลจะส่งผลทางอ้อมผ่านตัวแปรปัจจัยด้านการรับรู้ประโยชน์และปัจจัยด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน

ปัจจัยด้านการรับรู้ประโยชน์ ประกอบด้วย ประโยชน์ที่ผู้ใช้งานได้รับจากการใช้งานระบบทั้งในด้านการลดต้นทุน การประหยัดเวลา การลดความผิดพลาด การสร้างความน่าเชื่อถือและความได้เปรียบในการแข่งขันในองค์กร และโดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านของความสัมพันธ์กับการลงทุน แสดงให้เห็นว่าระบบที่มีความคุ้มค่าจะส่งผลต่อความสำเร็จของระบบเป็นอย่างมาก เนื่องจากระบบที่มีประโยชน์ทั้งการลดต้นทุนและเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานในมิติต่างๆ นั้น สามารถส่งผลในเชิงบวกต่อผลประโยชน์ขององค์กรได้ โดยผลจากการศึกษามีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ วัชรวิศา โสรส (2558) ที่ศึกษาเกี่ยวกับการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ: กรณีศึกษา การใช้บริการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ของกรมสรรพากร ซึ่งแสดงให้เห็นว่า การรับรู้ว่ามีประโยชน์ การรับรู้ว่าใช้งานง่าย และการเข้าถึงวิถีชีวิตปกติได้ดีส่งผลต่อทัศนคติ ซึ่งจะส่งผลต่อความตั้งใจที่จะใช้และนำไปสู่ความพึงพอใจต่อการใช้บริการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ Puthur, Mahadevan, and George (2016) ที่ทดสอบแบบจำลองเชิงประจักษ์และศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจและความตั้งใจใช้ชำระระบบบริการภาษีออนไลน์ของอินเดีย ซึ่งแสดงให้เห็นว่าการรับรู้ประโยชน์และการรับรู้ความง่ายในการใช้งานมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญ และความพึงพอใจก็มีอิทธิพลต่อความตั้งใจในการใช้ซ้ำอย่างมีนัยสำคัญ

ปัจจัยด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน ประกอบด้วย การมีขั้นตอนการใช้งานที่ง่ายและสะดวกกว่าการออกไปทำกับภาษีแบบกระดาษ สามารถช่วยลดขั้นตอนและเพิ่มความสะดวกในการทำงาน รวมทั้งการเรียนรู้เพื่อใช้งานระบบไม่ซับซ้อน สอดคล้องกับงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับอิทธิพลของการรับรู้ประโยชน์และการรับรู้ความง่ายในการใช้งานต่อผลประโยชน์ของผู้ใช้งานระบบกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ของ Bahari, Mus and Mursalim (2020) โดยผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า ผู้ใช้งานระบบไปทำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์เชื่อว่าระบบการออกไปทำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์นั้นใช้งานง่าย ไม่ต้องใช้ความพยายามมาก และปราศจากปัญหาความผิดพลาด ทำให้การรับรู้ความง่ายในการใช้งานมีอิทธิพลทางบวกต่อผลประโยชน์ของผู้ใช้อย่างมีนัยสำคัญ เนื่องจากการที่ระบบสามารถลดความซับซ้อนในกระบวนการทำงานจะทำให้บุคคลตอบสนองอย่างพึงพอใจและมีทัศนคติที่ดีต่อการใช้งาน และทำให้เกิดการใช้งานอย่างสม่ำเสมอ และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ Sondakh (2017) ที่ศึกษาเกี่ยวกับใช้ความตั้งใจเชิงพฤติกรรมในการใช้บริการระบบไปทำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งจากการศึกษาพบว่า ผู้ใช้งานระบบไปทำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์เชื่อว่าทั้งในด้านการเรียนรู้และการใช้งานระบบมีความง่าย อีกทั้งการป้อนข้อมูลและแก้ไขข้อมูลทำได้ง่ายขึ้น ทำให้การรับรู้ความง่ายในการใช้งานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อทัศนคติ และทัศนคติก็จะมีผลในเชิงบวกต่อพฤติกรรมในการใช้ระบบ

องค์ความรู้ใหม่

จากการวิจัยปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของระบบบริการจัดทำและนำส่งข้อมูลใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ (E-Tax Invoice & E-Receipt) ของกรมสรรพากร สามารถสรุปเป็นองค์ความรู้ใหม่ ดังนี้

1. ปัจจัยด้านคุณภาพของระบบ พบว่า ระบบที่ตอบสนองความต้องการได้อย่างทั่วถึงทั้งองค์กรจะส่งผลให้เกิดความสำเร็จของระบบเป็นอย่างมาก เนื่องจากระบบที่มีคุณภาพจะเพิ่มประสิทธิภาพ พร้อมทั้งลดความผิดพลาดและอุปสรรคในกระบวนการทำงาน ซึ่งจะส่งให้กระบวนการอื่นในองค์กรได้รับผลทางบวกด้วย
2. ปัจจัยด้านคุณภาพของข้อมูล พบว่า ความสำคัญด้านคุณภาพของข้อมูลสามารถลดลงได้ หากผู้ใช้งานมีความไว้วางใจอยู่แล้วว่าข้อมูลที่มีอยู่ในระบบนั้นเพียงพอ เป็นปัจจุบัน มีความเชื่อมโยงกัน และเชื่อถือได้
3. ปัจจัยด้านการรับรู้ประโยชน์ พบว่า ระบบที่มีความคุ้มค่ากับการลงทุนจะส่งผลต่อความสำเร็จของระบบเป็นอย่างมาก เนื่องจากระบบที่มีประโยชน์ทั้งการลดต้นทุนและเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานในมิติต่างๆ สามารถส่งผลในเชิงบวกต่อผลประโยชน์ขององค์กร

4. ปัจจัยด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน พบว่า นอกจากการใช้งานที่ง่ายและสะดวกแล้ว การเรียนรู้เพื่อใช้งานระบบที่ไม่ซับซ้อนจะส่งผลต่อความสำเร็จของระบบเช่นกัน

สรุปผลการวิจัย

จากการวิจัยปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของระบบบริการจัดทำและนำส่งข้อมูลใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ (E-Tax Invoice & E-Receipt) ของกรมสรรพากร สามารถสรุปผลการวิจัยได้ ดังนี้

ปัจจัยด้านคุณภาพของระบบมีอิทธิพลต่อความสำเร็จของระบบ จากการออกแบบระบบที่มีความมั่นคง ปลอดภัย ง่ายต่อการใช้งาน การใช้งานกับทรัพยากรขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ และโดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งานทุกคนในองค์กรจะส่งผลให้เกิดความสำเร็จของระบบอย่างมาก

ปัจจัยด้านคุณภาพของข้อมูลไม่มีอิทธิพลทางตรงต่อความสำเร็จของระบบ แม้ว่าระบบจะมีข้อมูลที่เป็นปัจจุบัน ถูกต้อง ครบถ้วน และเชื่อถือได้ รวมถึงสามารถสรุปผลและแสดงรายการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และมีความเชื่อมโยงกับข้อมูลอื่นที่สัมพันธ์กัน เนื่องจากผู้เสียภาษีให้ความสำคัญกับคุณภาพของข้อมูลไม่มากนัก ซึ่งอาจเกิดจากการไว้วางใจว่าข้อมูลที่มีอยู่ในระบบนั้นเพียงพอ เป็นปัจจุบัน มีความเชื่อมโยงกัน และเชื่อถือได้อยู่แล้วซึ่งเป็นมาตรฐานของระบบโดยทั่วไป

ปัจจัยด้านการรับรู้ประโยชน์มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของระบบ จากประโยชน์ที่ผู้ใช้งานได้รับจากการใช้งานระบบ ทั้งในด้านการลดต้นทุน การประหยัดเวลา การลดความผิดพลาด การสร้างความน่าเชื่อถือและความได้เปรียบในการแข่งขันให้องค์กร และโดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านของความคุ้มค่ากับการลงทุน

ปัจจัยด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งานมีอิทธิพลต่อความสำเร็จของระบบ จากการมีขั้นตอนการใช้งานที่ง่ายและสะดวกกว่าการออกไปกำกับภาษีแบบกระดาษ สามารถช่วยลดขั้นตอนและเพิ่มความสะดวกในการทำงาน รวมทั้งการเรียนรู้เพื่อใช้งานระบบไม่ซับซ้อน

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1.1 จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านคุณภาพของระบบและปัจจัยด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งานเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของระบบ ดังนั้นกรมสรรพากรจึงควรควบคุมมาตรฐานความมั่นคงและปลอดภัยให้ระบบปราศจากความเสี่ยงทุกรูปแบบอยู่เสมอ รวมไปถึงการพัฒนาปรับปรุงรูปแบบการใช้งานของระบบสามารถทำได้ โดยยังคงต้องทำให้ระบบมีความง่ายในการใช้งานเท่าเดิมหรือมากยิ่งขึ้น และต้องสามารถใช้งานร่วมกับทรัพยากรเดิมของธุรกิจได้

1.2 จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านคุณภาพของข้อมูลกรมสรรพากรเป็นปัจจัยที่ไม่ส่งผลต่อความสำเร็จของระบบ ดังนั้นกรมสรรพากรควรศึกษาและพัฒนาาระบบแสดงผลข้อมูลต่างๆ ที่มีประโยชน์เพิ่มเติม เพื่อให้ผู้ใช้งานสามารถนำข้อมูลที่ได้ไปวิเคราะห์และประยุกต์ในการกำหนดแนวทางการปรับปรุงกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพได้มากยิ่งขึ้น

1.3 จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านการรับรู้ประโยชน์เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของระบบ ดังนั้นภาครัฐควรเพิ่มมาตรการผลักดันที่สามารถแสดงให้เห็นถึงประโยชน์และคุณค่าของการใช้งานระบบ เพื่อเพิ่มแรงจูงใจให้ผู้ประกอบการอื่นๆ สนใจที่จะใช้ระบบเพิ่มมากขึ้น

2. ข้อเสนอแนะด้านการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 เพื่อให้เกิดความครอบคลุมความคิดเห็นในทุกมิติผู้ที่สนใจศึกษาควรสำรวจความเห็นของผู้ประกอบการซึ่งยังไม่ได้ใช้ระบบบริการจัดทำและนำส่งข้อมูลใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อศึกษาเหตุผลหรือข้อจำกัดซึ่งจะเป็นข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการกำหนดนโยบายและแนวทางในการผลักดันให้มีการใช้งานระบบมากยิ่งขึ้น

2.2 ควรมีการศึกษามาตรการหรือแนวทางในการผลักดันผู้ประกอบการที่จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มอื่นๆ ให้ใช้งานระบบมากขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- กรมพัฒนาธุรกิจการค้า. (2564). ข้อมูลการจดทะเบียนนิติบุคคล 2564. สืบค้น 31 มกราคม 2565. จาก https://www.dbd.go.th/download/document_file/Statistic/2564/H26/H26_2021.pdf.
- กรมสรรพากร. (2564). รายงานประจำปี 2563. สืบค้น 28 มกราคม 2565. จาก https://www.rd.go.th/fileadmin/download/annual_report/annual_report63.pdf.
- กองบริหารการเสียภาษีอิเล็กทรอนิกส์, กรมสรรพากร. (2562). ภาพรวมการจัดทำและนำส่งข้อมูลใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์. สืบค้น 1 สิงหาคม 2564. จาก https://etax.rd.go.th/etax_staticpage/app/#/index/support/manual#top.
- ภาณุกร เตชะชุมหกิจ และ ศุภชาติ เอี่ยมรัตนกุล. (2562). อิทธิพลการยอมรับเทคโนโลยีและคุณภาพบริการอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลต่อการใช้งานระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์. *วารสารสมาคมนักวิจัย*, 24(3), 306-321.
- วัชรรา โสรส. (2558). การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ: กรณีศึกษา การใช้บริการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ของกรมสรรพากร. *วารสารเศรษฐศาสตร์รามคำแหง*, 1(1), 1-14.
- สุธิกานต์ สุขโกมล. (2562). การยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อการใช้ระบบบริการจัดทำ และนำส่งข้อมูลใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบเสร็จรับเงินอิเล็กทรอนิกส์. (ปัญหามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต).
- Bahari, A., Mus, A. R., & Mursalin, 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.

