

ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในระบบ ใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ของกรมสรรพากร

Information Technology Acceptance Factors Affecting Performance Efficiency
in the Electronic Tax Invoice and Receipt Systems of the Revenue Department

Received: January 10, 2024

Revised: March 11, 2024

Accepted: March 27, 2024

เกสร คงสำเนา¹

Gesorn Kongsumpao¹

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในระบบใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ทำบัญชีในกรุงเทพและปริมณฑล โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ทำบัญชีในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล ซึ่งใช้งานในระบบใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ จำนวน 400 ราย วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ t-test และ F-test และทดสอบสมมติฐานด้วยการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยวิธี Stepwise Regression Analysis ผลการศึกษา พบว่าการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศมีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในระบบใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ของกรมสรรพากร เรียงลำดับดังนี้ มากที่สุดคือ ด้านการรับรู้ความง่ายต่อการใช้งาน ($\beta = 0.546$) รองลงมาคือความไว้วางใจ ($\beta = 0.177$) และการรับรู้ความเสี่ยง ($\beta = 0.081$) ร่วมกันอธิบายประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในระบบใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ โดยมีค่าพยากรณ์ร้อยละ 47.50 ($R^2 = 0.475$) ผลการศึกษานี้จะเป็นประโยชน์ต่อกรมสรรพากรในการสร้างความตระหนักเพื่อให้ที่จะเกิดการยอมรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และประชาสัมพันธ์ประสิทธิภาพที่จะได้รับการใช้ระบบใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์เพื่อเพิ่มจำนวนผู้ใช้ระบบให้มากขึ้น นอกจากนี้ยังเป็นแนวทางให้มหาวิทยาลัยนำไปใช้ในการพัฒนาหลักสูตรเพื่อผลิตบัณฑิตที่มีศักยภาพเกี่ยวข้องกับการใช้เทคโนโลยีในการปฏิบัติงาน

คำสำคัญ: การยอมรับเทคโนโลยี ระบบใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ ใบรับอิเล็กทรอนิกส์ กรมสรรพากร

¹ มหาวิทยาลัยเซาท์อีสต์ Bangkok; Southeast Bangkok University; Email: kesorn@southeast.ac.th

ABSTRACT

In this research investigation, the researcher examines the impact of the information technology acceptance factors on the performance efficiency of the electronic tax invoice systems used by the accountants in the Bangkok Metropolitan Region. A questionnaire was the research instrument to collect data. The sample population consisted of 400 accountants who used the electronic tax invoice systems in the Bangkok Metropolitan Region. Data were analyzed using t test and F test (one-way ANOVA). The hypothesis test was conducted using the technique of multiple regression analysis with stepwise regression analysis.

Findings showed that information technology acceptance exhibited a positive influence on the performance efficiency of the electronic tax invoice and receipt systems of the Revenue Department in the following order. At the highest level was the perceived ease of use ($\beta = 0.546$). Next in descending order were trust ($\beta = 0.177$) and risk perception ($\beta = 0.081$). They were explanatory of the performance efficiency of the electronic tax invoice systems with the predictive value at 47.50 percent (R Square = 0.475). The research findings will benefit the Revenue Department in raising awareness for information technology acceptance. Public relations can be conducted to show the efficiency of the use of electronic tax invoice systems in order to increase the number of system users. Additionally, the findings can be guidelines for universities to develop programs to produce graduates with the potential to use technology in their performances.

Keywords: Technology Acceptance, Electronic Tax Invoice Systems, Electronic Receipt, The Revenue Department

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

เมื่อทั่วโลกได้พบกับเชื้อไวรัสโคโรนาที่แพร่ระบาดหนัก ตั้งแต่ปลายปี พ.ศ. 2562 สถานการณ์การแพร่ระบาดไวรัสโคโรนา (COVID-19) กระจายไปทั่วโลก ทำให้เกิดสังคมในยุค New Normal หรือชีวิตยุคปกติวิถีใหม่ และยังเป็นปัจจัยที่กระตุ้นให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทุกภาคส่วน มีการนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการทำงานเพื่อให้สามารถทำงานภายใต้สภาวะยุคปกติวิถีใหม่ได้ (ศรุตานนท์ ชอบประดิษฐ์, 2563) นอกจากประเทศไทยแล้ว ในต่างประเทศซึ่งเป็นเพื่อนบ้านของไทย คือ ประเทศเวียดนามมีความสนใจในการเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัลที่เพิ่มขึ้นในด้านต่าง ๆ เช่น การกำกับดูแลภายใน ผลิตภัณฑ์ และบริการ การพัฒนาและกระบวนการทางธุรกิจขั้นพื้นฐาน ธุรกิจส่วนใหญ่ลงทุนและใช้ลายเซ็นดิจิทัล ภาษีออนไลน์ ประกันสังคมออนไลน์ ธุรกิจประมาณ 60 เปอร์เซ็นต์มีการใช้ซอฟต์แวร์บัญชี และใบแจ้งหนี้อิเล็กทรอนิกส์ (Chuc & Anh, 2023) ในบรรดาวัฒนธรรมดิจิทัลทั้งหมด สิ่งที่เกี่ยวข้องกับภาระหน้าที่ของนักบัญชีที่สำคัญคือการออกใบแจ้งหนี้ใบกำกับภาษี/ใบรับเงินอิเล็กทรอนิกส์ภายใต้การดำเนินงานขององค์กรธุรกิจ การออกใบแจ้งหนี้ใบกำกับภาษี/ใบรับเงินอิเล็กทรอนิกส์ มีแง่มุมที่เชื่อมโยงกับการต่อสู้กับการหลีกเลี่ยงภาษี และช่วยให้ฝ่ายบริหารดำเนินการตรวจสอบข้อมูลทางการเงินได้ง่ายขึ้น (Miurin, 2019) เนื่องจากทุก

ประเทศต้องการจะต่อสู้กับการหลีกเลี่ยงภาษีมูลค่าเพิ่ม การฟอกเงิน ข้อผิดพลาดทางบัญชี ค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บข้อมูลสูง ความเสี่ยงในการตรวจสอบสูง การกระหายยอดที่ยากและความไม่น่าเชื่อถือของการรวบรวมข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล การขาดการเปรียบเทียบระหว่างงบการเงินของบริษัทที่อยู่ในประเทศต่าง ๆ (Mosteanu & Faccia, 2019) เช่น ประเทศอิตาลีมีช่องว่างภาษีมูลค่าเพิ่มอยู่ในกลุ่มที่สูงที่สุดในสหภาพยุโรป และมักเกิดจากความล้มเหลวในการรับรองและรายงานรายได้และค่าตอบแทน แม้ว่าหน่วยงานกรมสรรพากรของอิตาลีจะสามารถเข้าถึงการตรวจสอบข้อมูลของการนำส่งภาษีมูลค่าเพิ่มได้สะดวก เพื่อเร่งรัดกระบวนการตรวจสอบและควบคุมภาษีมูลค่าเพิ่มก็ตาม (Miurin, 2019) การบริการระบบของกรมสรรพากรผ่านช่องทางออนไลน์ช่วยเพิ่มความโปร่งใสของนโยบายภาษีและอำนวยความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูลในเรื่องต่าง ๆ เช่น ระเบียบภาษีและแบบฟอร์มที่จำเป็นสำหรับการชำระภาษี นอกจากนี้ยังลดต้นทุนการดำเนินการและธุรกรรมที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติตามภาระภาษีได้อย่างมาก ดังนั้นจึงมีส่วนช่วยปรับปรุงให้เกิดความโปร่งใสของการใช้จ่ายของภาครัฐซึ่งส่งผลกระทบต่อการแข่งขันของภาคเอกชนด้วย (Valenti, 2011)

ประเทศไทยเป็นอีกหนึ่งประเทศที่มีการเพิ่มประสิทธิภาพในระบบภาษี โดยกรมสรรพากรได้พัฒนาระบบบริการจัดทำและนำส่งข้อมูลใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ในรูปแบบใหม่ โดยกำหนดหลักเกณฑ์และพัฒนาระบบให้มีความยืดหยุ่นสะดวกในการใช้งาน โดยปรับปรุงรูปแบบข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ให้เป็นมาตรฐานสากลตามข้อเสนอแนะของสำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม เพื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐและเอกชนสามารถนำไปใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพตามหลักมาตรฐานสากลในด้านการจัดทำและนำส่งข้อมูลใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ตามระเบียบกรมสรรพากร (วินัย ปณิธานรักษ์ชัย และประเวศ เพ็ญอุณกุล, 2563) แต่ถึงอย่างนั้นจำนวนผู้ใช้งานระบบใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ยังคงมีจำนวนน้อย ทั้งที่โครงสร้างพื้นฐานของระบบได้รับการพัฒนาแล้ว (ศักดิ์นรินทร์ อิทธิรมย์, สมบัติ อารังสินถาวร, ศรีัญญา แสงลิมสุวรรณ, และसानนท์ อนันทนนท์, 2564)

งานวิจัยนี้จึงต้องการศึกษาปัจจัยการยอมรับที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในระบบใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ของกรมสรรพากร ซึ่งเป็นผู้มีหน้าที่ดำเนินการจัดทำส่งมอบ และเก็บรักษาใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ขององค์กรธุรกิจ เพื่อสะท้อนให้เห็นถึงประสิทธิภาพของการนำระบบใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการทำงาน และสร้างความตระหนักในการยอมรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และประชาสัมพันธ์ถึงประสิทธิภาพที่จะได้รับการใช้ระบบใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อเพิ่มจำนวนผู้ใช้ระบบให้มากขึ้น นอกจากนี้ยังเป็นแนวทางให้มหาวิทยาลัยนำไปใช้ในการพัฒนาหลักสูตรเพื่อผลิตบัณฑิตที่มีศักยภาพในการใช้เทคโนโลยีในการปฏิบัติงาน

วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อศึกษาการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศในระบบใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของกรมสรรพากร

นิยามศัพท์

1. การยอมรับ หมายถึง การเกิดความรู้ ความเข้าใจว่ามีประโยชน์ ง่ายต่อการใช้งาน รับรู้ได้ว่าการใช้งานอาจเกิดความเสี่ยง แต่มีความไว้วางใจในการใช้งานระบบใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ และใบรับอิเล็กทรอนิกส์
2. ระบบใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ หมายถึง ใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ประเภทหนึ่ง ที่ผู้ประกอบการสามารถออกในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์และเก็บข้อมูลในรูปแบบออนไลน์ แทนการใช้กระดาษแบบเดิม และเพื่อให้ระบบการออกเอกสารและจัดเก็บแบบออนไลน์เป็นไปอย่างเหมาะสม ทั้งรูปแบบและรายละเอียดต่าง ๆ จึงต้องมีกำหนดตัวบทกฎหมาย เพื่อให้ใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์นั้นมีความถูกต้อง สามารถพิสูจน์ตัวตนของผู้ออกเอกสารได้อย่างชัดเจน และสามารถใช้เป็นหลักฐานทางด้านภาษีอย่างครบถ้วน ถูกต้อง
3. ใบรับอิเล็กทรอนิกส์ หมายถึง ใบเสร็จรับเงินประเภทหนึ่ง ที่ผู้ประกอบการสามารถออกในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์และเก็บข้อมูลในรูปแบบออนไลน์ แทนการใช้กระดาษแบบเดิม
4. กรมสรรพากร หมายถึง หน่วยงานที่มีหน้าที่สร้างรายได้หลักให้กับรัฐโดยจัดเก็บภาษีอากรจากประชาชน รวมถึงกำกับดูแลการทำงานในระบบใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ และระบบภาษีต่าง ๆ

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศในระบบใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์

การยอมรับเทคโนโลยีเกิดจากพีเจอร์ และความสามารถในการทำงานของระบบซึ่งจะเป็นสิ่งกระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจที่จะใช้เทคโนโลยีสารสนเทศให้เกิดขึ้นในระบบ (Organism) ของผู้ใช้ (User) และเกิดการตอบสนอง (Response) โดยการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้งานจริง (Davis, 1985)

แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model) หรือ TAM เกิดจากการนำแนวคิดพื้นฐานของแบบจำลองการใช้เทคโนโลยีมาผสมผสานกับทฤษฎีการกระทำอย่างมีเหตุผล เกิดเป็นแบบจำลองเพื่อใช้อธิบายพฤติกรรมของผู้ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศโดยประเมินระดับการรับรู้ของผู้ใช้ที่มีต่อระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยีจะพิจารณาตัวแปรภายนอก (External Variables) ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการรับรู้ของผู้ใช้ระบบ (User) (Davis, 1989) ดังนี้

1. การรับรู้ถึงประโยชน์ (Perceived Usefulness) หมายถึง ระดับความเชื่อที่ผู้ใช้สามารถรับรู้ได้ว่าเทคโนโลยีสารสนเทศมีส่วนช่วยในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน ประกอบด้วยตัวแปรย่อย คือ ประสิทธิภาพ (Performance) ผลิตภาพ (Productivity) คุณภาพการทำงาน (Work Quality) งานเสร็จอย่างรวดเร็ว (Accomplish Quickly) และประสิทธิผล (Effectiveness) (ฐิตารีย์ ศิริมงคล, 2563)
2. การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้ (Perceived Ease of Use) หมายถึง ระดับความเชื่อที่ผู้ใช้เชื่อว่าไม่ต้องอาศัยความพยายามในการใช้งานระบบ ประกอบด้วยตัวแปรย่อย คือ ง่ายในการใช้งาน (Easy to Use) ทำงานง่ายมากขึ้น (Easy to Perform) ง่ายในการเรียนรู้ (Easy to Learn) และง่ายในการมีทักษะการใช้งาน (Easy to have Skills) (ฐิตารีย์ ศิริมงคล, 2563)

อย่างไรก็ตาม การศึกษาการยอมรับการใช้เทคโนโลยี (Technology Acceptance) เพียงอย่างเดียวอาจไม่เพียงพอ ควรศึกษาปัจจัยด้านอื่น ๆ อันจะนำไปสู่การตั้งใจใช้งาน (intention to use) เทคโนโลยีนั้น ๆ ได้จริง (สุกฤตา บุรินทร์วัฒนา, จิตติชัย ห่อทอง, สวียา ปราบธนาดี, จันทิมา งานโคกกรวด, นิวัต กุลศุภโชติ และเบญจมาศ อภิลิทธิภักดี, 2564) จึงได้ศึกษาร่วมกับทฤษฎีการกระทำด้วยเหตุผลเป็น

ทฤษฎีทางจิตวิทยาที่อธิบายพฤติกรรมที่เกิดขึ้นของผู้ใช้งานระบบ (User) จะถูกกำหนดจากความตั้งใจและความไว้วางใจที่จะใช้งานระบบ (พระศุกร มหาวิโร และบุญทวรรณ วิงวอน, 2566) การยอมรับเทคโนโลยีประกอบไปด้วย 1) การรับรู้ถึงประโยชน์ 2) การรับรู้ความง่าย 3) ความตั้งใจที่จะใช้งาน 4) การรับรู้ถึงความเสี่ยง 5) ทศนคติที่มีต่อการใช้งาน และ 6) การนำมาใช้งานจริง และการศึกษาของสุกฤตา บุรินทร์วัฒนา (2564) ศึกษาอิทธิพลของการยอมรับเทคโนโลยีต่อความตั้งใจใช้งานระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ทำบัญชีในประเทศไทย พบว่า การรับรู้ประโยชน์ที่ได้รับมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความตั้งใจใช้งานระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ทำบัญชีในประเทศไทย แสดงให้เห็นว่า ระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ช่วยให้การดำเนินงานมีความรวดเร็ว เทียบตรง รวดเร็วมากขึ้น เกิดการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรได้ตรงตามความต้องการมากยิ่งขึ้น อีกทั้งยังทำให้ลดภาระการบันทึกข้อมูลซ้ำซ้อนและเพิ่มความสามารถในการนำข้อมูลมาใช้ประโยชน์ทั้งการวิเคราะห์และการวางแผน เช่นเดียวกับการศึกษาของ Al-Mawali, Al Natour, Zaidan, Shishan, and Rumman (2022) กล่าวว่า การเน้นให้ผู้ใช้งานระบบภาษีอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศจอร์แดนได้รับรู้ถึงประโยชน์ที่จะได้รับ เช่น การเข้าถึง การมีประสิทธิภาพจะส่งผลให้ผู้ใช้งานยอมรับการใช้งานระบบมากขึ้น รวมถึง Felani and Fidiana (2022) พบว่า การรับรู้ถึงความสามารถของตนเอง และการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานส่งผลต่อการใช้งานระบบภาษีอิเล็กทรอนิกส์ เช่นเดียวกับ Harb, Morton, and Narayanan (2023) ที่พบว่า คุณภาพข้อมูล และการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานมีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้ระบบภาษี MyTax ของประเทศออสเตรเลียจากการศึกษาดังกล่าวจึงกำหนดปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีในระบบใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ว่า ประกอบด้วย 1) การรับรู้ถึงประโยชน์จากการใช้งาน 2) การรับรู้ความง่ายต่อการใช้งาน 3) การรับรู้ถึงความเสี่ยง และ 4) ความไว้วางใจ

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

Peterson and Plowman (1953) ได้อธิบายไว้ว่า ประสิทธิภาพในการบริหารงานเป็นการลดต้นทุนในการผลิต และการให้ความหมายอย่างกว้าง หมายถึง คุณภาพ และความสามารถในการผลิต และการดำเนินงาน ซึ่งการที่จะถือได้ว่ามีประสิทธิภาพสูงขึ้น จะมีองค์ประกอบ 4 มิติคือ 1) ด้านคุณภาพ (Quality) คือผลิตภัณฑ์หรือบริการที่ออกมาต้องมีคุณภาพสูง โดยผู้ผลิตและผู้ใช้ได้ประโยชน์คุ้มค่าและมีความพึงพอใจ จึงต้องมีความถูกต้อง มีความประณีต และงานมีความเรียบร้อยได้มาตรฐานตามที่กำหนดไว้ 2) ด้านปริมาณ (Quantity) คือ งานที่เกิดขึ้นจะต้องเป็นไปตามความคาดหวัง โดยผลงานที่ทำสำเร็จเปรียบเทียบกับปริมาณงานที่กำหนดหรือปริมาณที่ควรจะทำในเวลาหรือมาตรฐานที่กำหนด 3) ด้านเวลา (Time) คือเวลาที่ใช้ในการดำเนินงานหรือกิจกรรมจะต้องเหมาะสมตามลักษณะและหลักการของงาน โดยต้องมีความรวดเร็ว มีความเป็นปัจจุบัน สามารถนำข้อมูลมาใช้ประโยชน์ได้ทันต่อความต้องการ และ 4) ด้านค่าใช้จ่าย (Costs) คือ ค่าใช้จ่ายทั้งหมดที่เกิดจากการทำงานของบุคลากรจะต้องเหมาะสมกับงาน และวิธีการลงทุนน้อย ได้กำไรมาก

จากการศึกษาของอนุกุล เขียวพุกชาวัลย์ (2550) กล่าวว่า ประสิทธิภาพเป็นสิ่งที่วัดได้หลายมิติตามแต่วัตถุประสงค์ที่ต้องการพิจารณา คือ 1) ประสิทธิภาพในมิติค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนการผลิต ได้แก่ การใช้ทรัพยากรด้านการเงิน คน วัสดุ เทคโนโลยีที่มีอยู่อย่างประหยัด คุ้มค่า และเกิดการสูญเสียน้อยที่สุด 2) ประสิทธิภาพในมิติของกระบวนการบริหาร คือ วิธีการทำงานที่ถูกต้อง ได้มาตรฐาน รวดเร็ว และมีเทคนิคที่ทำให้เกิดความสะดวกรวดเร็วกว่าเดิม และ 3) ประสิทธิภาพในมิติของผลผลิตและผลลัพธ์ คือ

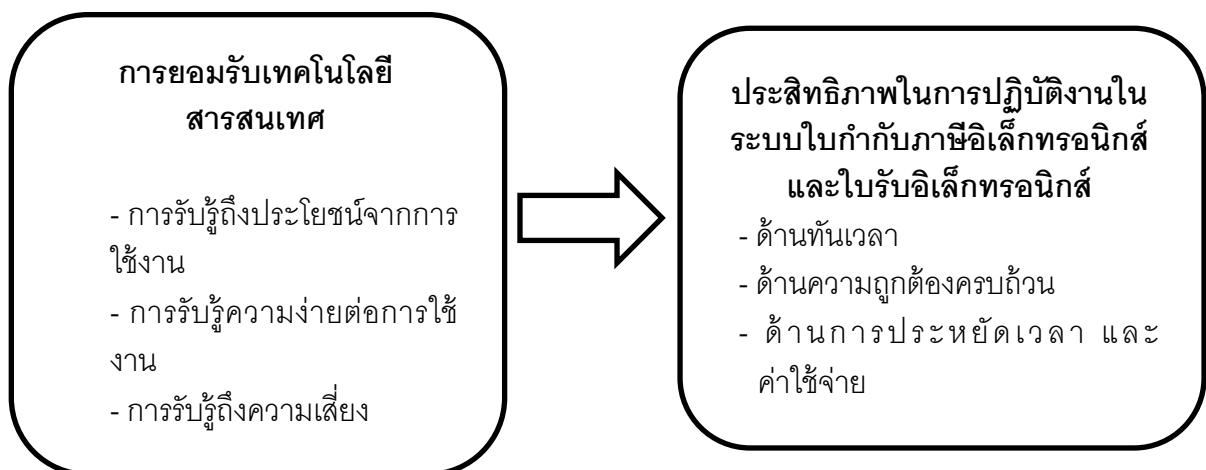
คุณภาพที่ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อสังคม ท้นเวลา สามารถสร้างความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการ เช่นเดียวกับ Tenardi and Putranti (2020) ที่พบว่า การใช้ระบบภาษีอิเล็กทรอนิกส์ของประเทศอินโดนีเซีย (e-Faktur) ทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพ คือ 1) การใช้ลายเซ็นอิเล็กทรอนิกส์ทำให้สะดวกในการจัดทำเอกสาร 2) ลดค่าใช้จ่ายในการใช้กระดาษ ค่าใช้จ่ายในการพิมพ์ และค่าใช้จ่ายในการเก็บรักษาเอกสาร 3) สามารถดำเนินการขอคืนภาษีได้อัตโนมัติโดยการอำนวยความสะดวกของระบบ 4) ช่วยลดเวลาในการเดินทางและการรอคิวเพื่อติดต่อทำธุรกรรมกับสำนักงานสรรพากร และ 5) ช่วยป้องกันผู้ประกอบการจากการใช้ใบกำกับภาษีปลอมเนื่องจากมีการใช้โปรแกรมตรวจสอบด้วยรหัสคิวอาร์ (QR-Code) จากการศึกษาสามารถกำหนดตัวแปรตาม คือ 1) ด้านท้นเวลา 2) ด้านความถูกต้องครบถ้วน และ 3) ด้านการประหยัดเวลา และค่าใช้จ่าย

สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานการวิจัยครั้งนี้ คือ การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในระบบใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ของกรมสรรพากร

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ผู้วิจัยสนใจศึกษาการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในระบบใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ของกรมสรรพากร โดยนำแนวคิดของ Davis (1989) จูตารีย์ ศิริมงคล (2563) สุกฤตา บุรินทร์วัฒนา และคณะ (2564) Felani and Fidiana (2022) Al-Mawali et al. (2022) Harb et al. (2023) Peterson and Plowman (1953) อนุภูณ เยี่ยงพฤกษาวัลย์ (2550) และ Tenardi and Putranti. (2020) มาพัฒนากรอบแนวคิด



ภาพ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

ระเบียบวิธีวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ทำบัญชีที่ทำงานอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล จำนวน 33,471 คน (กรมพัฒนาธุรกิจการค้า, 2562) สุ่มตัวอย่างเพื่อเป็นตัวแทนของประชากรการวิจัย โดย

ใช้ตารางของ Taro Yamane (Yamane, 1967) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และยอมรับความคลาดเคลื่อนไม่เกินร้อยละ 5 จำนวน 397 ราย เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างที่สมบูรณจึงใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 ราย สุ่มตัวอย่างโดยไม่ใช้ความน่าจะเป็น (Nonprobability sampling) และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบโควตา (Quota sampling) ของผู้ทำบัญชีจากสถานประกอบการในเขตพื้นที่ 6 จังหวัด คือ 1) กรุงเทพมหานคร จำนวน 70 ราย 2) จังหวัดนครปฐม จำนวน 66 ราย 3) จังหวัดนนทบุรี จำนวน 66 ราย 4) จังหวัดปทุมธานี จำนวน 66 ราย 5) จังหวัดสมุทรปราการ จำนวน 66 ราย และ 6) จังหวัดสมุทรปราการ จำนวน 66 ราย จากนั้นเลือกตัวอย่างด้วยวิธีการสุ่มเลือกตามความสะดวก (Convenience Sampling) ตามรายชื่อสถานประกอบการในจังหวัดนั้น ๆ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้เก็บรวบรวมข้อมูลผ่านแบบสอบถามที่ได้รับการตรวจสอบความถูกต้อง (Validity) และความเชื่อถือได้ (Reliability) จัดเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามที่เก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างเดือนธันวาคม พ.ศ. 2565 ถึงเดือนมีนาคม พ.ศ. 2566 แจกแบบสอบถาม และได้รับคืน ฉบับสมบูรณ์ทั้งสิ้น 400 ฉบับ

เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ แบบสอบถามโดยประกอบด้วย 4 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 5 ข้อ

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยี เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่าของลิเคิร์ต (Likert, 1976) จำนวน 14 ข้อ

ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่าของลิเคิร์ต (Likert, 1976) จำนวน 10 ข้อ

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นคำถามปลายเปิด

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

1. การหาความเที่ยงตรง ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นนั้น ให้ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน โดยท่านที่ 1 เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านการวิจัย ท่านที่ 2 เชี่ยวชาญด้านภาษากร และท่านที่ 3 เชี่ยวชาญด้านการบัญชี เป็นผู้ตรวจสอบว่าแบบสอบถามสามารถวัดได้ตรงตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา จากนั้นนำแบบสอบถามมาคำนวณค่าดัชนีความสอดคล้องโดยใช้สูตรของ โรวเนลลี และแฮมเบิลตัน (Hambleton et al., 1978 อ้างถึงใน สุรพงษ์ คงสัตย์ และธีรชาติ ธรรมวงศ์, 2551) ได้ค่า IOC เท่ากับ 0.9

2. การทดสอบความเชื่อมั่นและค่าอำนาจจำแนก

1) การทดสอบความเชื่อมั่น นำแบบสอบถามที่ผ่านผู้เชี่ยวชาญและปรับแก้ไขตามข้อเสนอแนะไปทดลองใช้ (Try Out) กับประชากรที่มีลักษณะเหมือนกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน จากนั้นนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม เพื่อหาความเชื่อมั่น โดยใช้เครื่องมือที่วัดค่าตัวแปรที่อยู่ในรูปแบบเรียงอันดับพิจารณาจากค่า Cronbach Alpha ได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา 0.911 ซึ่งมากกว่า 0.7 จึงมีความเชื่อถือได้ (Hair et al., 2010)

2) การหาค่าอำนาจจำแนก (Discrimination) โดยใช้วิธีสหสัมพันธ์อย่างง่ายแบบเพียร์สัน โดยหาค่าความสัมพันธ์ระหว่างคะแนนรายข้อกับคะแนนรวม (Item Total Correlation) และเลือกข้อคำถามที่มีค่าอำนาจจำแนกตั้งแต่ 0.3 ขึ้นไป (Pallent, 2016) พบว่าข้อคำถามผ่านเกณฑ์ทุกข้อ มีค่าอำนาจจำแนก ระหว่าง 0.671-0.715

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยจะใช้สถิติดังต่อไปนี้

1) การวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ประสบการณ์ด้านการจัดทำบัญชี รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และประสบการณ์ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีอื่น ๆ ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต โดยการหาค่าร้อยละ

2) การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นด้านการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศในระบบใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ ด้วยค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

3) การวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมานด้วยการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อทดสอบสมมติฐาน (Hypothesis Testing) โดยศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรหรือคุณลักษณะของข้อมูล 2 ประเภท และนำผลของความสัมพันธ์ที่ได้จากการวิเคราะห์ไปพยากรณ์ค่าตัวแปรหรือคุณลักษณะของข้อมูล

ผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุน้อยกว่า 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 37.50 จบการศึกษาในระดับปริญญาตรีทางการบัญชีหรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 80.50 มีประสบการณ์ด้านการจัดทำบัญชี 5-10 ปี คิดเป็นร้อยละ 37.50 มีรายได้เฉลี่ยต่ำกว่า 50,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 80.30 และมีประสบการณ์ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีอื่น ๆ ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต 3 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 51.50

2. ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นการยอมรับเทคโนโลยีในระบบใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ทำบัญชีในกรุงเทพ และปริมณฑลด้วยค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบน ปรากฏผลดังตารางที่ 1

ตาราง 1 ผลของค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ตัวแปร	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับ
- ด้านการรับรู้ประโยชน์จากการใช้งาน	4.507	0.492	มากที่สุด
- ด้านการรับรู้ความง่ายต่อการใช้งาน	4.192	0.672	มาก
- ด้านการรับรู้ความเสี่ยง	3.997	0.687	มาก
- ด้านความไว้วางใจของผู้ใช้งาน	4.103	0.762	มาก
รวม	4.149	0.513	มาก

จากตารางที่ 1 เป็นการสรุประดับระดับความคิดเห็นด้านการยอมรับเทคโนโลยี ฯ ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.149$, $S.D. = .513$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดได้แก่ ด้านการรับรู้ประโยชน์จากการใช้งาน ($\bar{X} = 4.507$, $S.D. = .492$) อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาได้แก่ ด้านการรับรู้ความง่ายต่อการใช้งาน ($\bar{X} = 4.192$, $S.D. = .672$) อยู่ในระดับมาก ด้านความไว้วางใจของผู้ใช้งาน ($\bar{X} = 4.103$, $S.D. = .762$) อยู่ในระดับมาก และด้านการรับรู้ความเสี่ยง ($\bar{X} = 3.997$, $S.D. = .687$) อยู่ในระดับมาก

3. ผลการวิเคราะห์การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในระบบใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ของกรมสรรพากร

ตาราง 2 การวิเคราะห์สถิติการถดถอยพหุของตัวแปรพยากรณ์การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในระบบใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์

ตัวแปร	Unstandardized Coefficients		standardized Coefficients		TOL.	VIF	t	P-Value
	B	S.E.	Beta					
ค่าคงที่	1.749	.150						.000*
X ₂	.456	.037	.546		.691	1.448	12.440	.000**
X ₄	.120	.030	.177		.693	1.443	4.040	.000**
X ₃	.060	.029	.081		.875	1.143	2.088	.037*
X ₁	.082	.031	.083		.529	1.889	1.648	.100

R = .689, R Square = .475, Adjusted R Square = .471, SEE = .3695
F = 119.213, Sig. of F = .000

*มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05, **มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01

จากตาราง 2 พบว่า ค่า TOL ของตัวแปรอิสระอยู่ระหว่าง 0.529 - 0.875 และค่า VIF อยู่ระหว่าง 1.143 – 1.889 ซึ่งสรุปได้ว่าตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กันน้อย

ผลการศึกษาของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในระบบใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ของกรมสรรพากร คือ ด้านการรับรู้ความง่ายต่อการใช้งาน (X₂) การรับรู้ความเสี่ยง (X₃) และความไว้วางใจ (X₄) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านการรับรู้ประโยชน์จากการใช้งาน (X₁) ไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในระบบใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ของกรมสรรพากร ที่มีค่านัยสำคัญทางสถิติอยู่ที่ 0.05 และเมื่อพิจารณาตัวแปรที่มีอำนาจในการทำนายประสิทธิภาพการปฏิบัติงานได้ดีที่สุด คือ ด้านการรับรู้ความง่ายต่อการใช้งาน (X₂) ($\beta = 0.546$) รองลงมา คือ ความไว้วางใจ (X₄) ($\beta = 0.177$) และการรับรู้ความเสี่ยง (X₃) ($\beta = 0.081$) และตัวแปรอิสระทั้ง 3 ตัว สามารถอธิบายการเปลี่ยนแปลงต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานฯ ในภาพรวมได้ร้อยละ 47.10

สรุปและอภิปรายผล

ผู้วิจัยสามารถนำผลการวิจัยมาอภิปรายได้ ดังนี้

จากผลการวิจัย พบว่า การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านการรับรู้ความง่ายต่อการใช้งาน ความไว้วางใจ และการรับรู้ความเสี่ยง มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในระบบใบกำกับภาษีของผู้ทำบัญชีเป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้ เนื่องจากการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศเกิดจากการรับรู้ความง่ายต่อการใช้งาน ความไว้วางใจ การรับรู้ความเสี่ยงของพีเจอาร์ และความสามารถในการทำงานของระบบ ซึ่งจะเป็นสิ่งกระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจที่จะใช้เทคโนโลยีสารสนเทศให้เกิดขึ้นในระบบ (Organism) ของ

ผู้ใช้ (User) และเกิดการตอบสนอง (Response) โดยการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้งานจริง ดังที่ศักดิ์ นรินทร์ อินทิมัย, สมบัติ อารังสินถาวร, ศรัญญา แสงลิ้มสุวรรณ และसानนท์ อนันตานนท์ (2564) พบว่า เป้าหมายในการนำระบบใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ เพื่อช่วยให้ผู้ประกอบการสามารถลดปัญหาการจัดการข้อมูลหรือเอกสารที่อยู่ในรูปของกระดาษ ประหยัดเวลา ลดภาระต้นทุนด้านเอกสาร และค่าใช้จ่ายในการจัดส่งเอกสาร อีกทั้งยังเป็นการเตรียมความพร้อมเพื่อรองรับธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ และกรมสรรพากรสามารถนำข้อมูลไปใช้ในการประมวลผลในระบบสารสนเทศเพื่อประโยชน์ในการจัดเก็บภาษีอากร โดยปัจจัยในการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศในระบบใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ประกอบด้วยด้านการรับรู้ความง่ายต่อการใช้งาน ความไว้วางใจที่มีต่อระบบ และการรับรู้ความเสี่ยงมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในระบบใบกำกับภาษีฯ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งอาจเป็นเหตุมาจากการใช้งานระบบใบกำกับภาษีฯ ให้มีประสิทธิภาพได้นั้น จะต้องเกิดการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศในระบบเสียก่อน สอดคล้องกับ Harb et al. (2023) ศึกษาการยอมรับการใช้ระบบภาษี My Tax ในประเทศออสเตรเลีย พบว่า การยอมรับระบบ My Tax มาจากการรับรู้ความง่ายในการใช้ระบบฯ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 นอกจากนี้ยังพบว่า Latifa et al. (2023) ศึกษาระบบเอกสาร และประสิทธิภาพของระบบใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศอินโดนีเซีย พบว่า การรับรู้ของผู้ใช้ระบบภาษีอิเล็กทรอนิกส์ โดยเฉพาะผู้ประกอบการที่ต้องเสียภาษี เกี่ยวกับการใช้งาน ความง่าย และคุณภาพของระบบภาษีอิเล็กทรอนิกส์มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้ระบบภาษีอิเล็กทรอนิกส์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 Bramantyo (2020) ศึกษาการยอมรับการใช้งานระบบภาษีอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศอินโดนีเซีย พบว่า การรับรู้ประโยชน์ของระบบ e-tax ความไว้วางใจของผู้ใช้ระบบ e-tax และความเข้ากันได้ของระบบและผู้ใช้ ส่งผลต่อการใช้งานระบบภาษีอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศอินโดนีเซียอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 Mawar and Juita (2022) และ Felani and Fidiana (2022) ศึกษาความเชื่อเกี่ยวกับในความสำเร็จของประสิทธิภาพของตนเอง การรับรู้ประโยชน์ และความสะดวกที่ได้รับต่อการใช้ระบบภาษีอิเล็กทรอนิกส์ (E-Faktur 3.0) ในสุราบายา ประเทศอินโดนีเซีย พบว่า การรับรู้ความสามารถของตนเองและการรับรู้ความง่ายในการใช้งานส่งผลต่อการใช้งานระบบภาษีอิเล็กทรอนิกส์ (E-Faktur 3.0) ของสุราบายา ประเทศอินโดนีเซีย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 รวมถึงการรับรู้ความเสี่ยงที่แสดงให้เห็นว่า แม้ว่าผู้ทำบัญชีจะรับรู้ถึงความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นได้ในการปฏิบัติงานในระบบใบกำกับภาษีฯ แต่ก็ยังมีความมั่นใจต่อหน่วยงานที่ให้บริการคือกรมสรรพากรว่าจะสามารถช่วยปกป้องข้อมูลส่วนบุคคลและเก็บเป็นความลับ ไม่เกิดการละเมิดข้อมูลส่วนตัว และจะไม่นำไปใช้โดยไม่ได้รับความยินยอมจากพวกเขา สอดคล้องกับ กฤติน หนูเจริญกุล และปริณภา จิตราภรณ์ (2566) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของระบบบริหารจัดการและนำส่งข้อมูลใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ของกรมสรรพากร พบว่า ปัจจัยด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งานส่งผลทางตรงอย่างมีนัยสำคัญต่อความสำเร็จของระบบบริหารจัดการและนำส่งข้อมูลใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ของกรมสรรพากร และยังสอดคล้องกับ Kanaan, AL-Hawamleh, Abulfaraj, Al-Kaseasbeh, and Alorfi (2023) ที่ศึกษาผลกระทบของปัจจัยด้านคุณภาพ ความปลอดภัย และความเป็นส่วนตัวต่อความไว้วางใจและความตั้งใจใช้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ พบว่า การรับรู้ในความปลอดภัยจะส่งผลเชิงบวกต่อความไว้วางใจของผู้ใช้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ดังนั้นรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ที่มีความปลอดภัยสูงจะดึงดูดให้ประชาชนเข้ามาใช้งานมากขึ้น นักพัฒนาระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์จึงต้องโน้มน้าวผู้ใช้บริการว่าจะได้รับการปกป้อง

ข้อมูลของผู้ใช้ และความปลอดภัยของข้อมูลในการทำธุรกรรม เพื่อให้มั่นใจว่าจะไม่เกิดการละเมิดข้อมูลส่วนตัวขึ้น

ด้านการรับรู้ประโยชน์จากการใช้งานไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในระบบใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ของกรมสรรพากร อาจเนื่องมาจากการที่กรมสรรพากรนำระบบใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์มาใช้นั้นจะต้องเล็งเห็นถึงประโยชน์และความสะดวกในการดำเนินงานเป็นปัจจัยสำคัญอยู่แล้ว ปัจจัยการรับรู้ประโยชน์จึงไม่ได้มีความสำคัญใดที่จะเป็นตัวกระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจที่จะใช้เทคโนโลยีสารสนเทศให้เกิดขึ้นในระบบ (Organism) ของผู้ใช้ (User) และเกิดการตอบสนอง (Response)

ข้อเสนอแนะ

1) จากการวิจัยพบว่า การยอมรับเทคโนโลยีมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในระบบใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ ดังนั้น ควรส่งเสริมการนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการในการทำงานทางด้านภาษี เพื่อให้เกิดความตระหนักในการที่จะยอมรับการใช้เทคโนโลยีเพื่อช่วยให้การทำงานสะดวก ทันท่วงที มีความถูกต้อง และช่วยประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานโดยไม่ให้เกิดความรู้สึกเหนื่อยหน่ายหรือท้อใจเสียก่อน รวมถึงการสอดแทรกความรู้ในเรื่องการรับรู้ความเสี่ยงที่อาจเกิดจากการใช้งานระบบฯ วิธีการแก้ไขปัญหาเบื้องต้น การป้องกันความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น และรู้เท่าทันในการป้องกันข้อมูลของตนเอง เช่น การสอดแทรกในเรื่องของ Cyber Security-Awareness เป็นต้น

2) สถานประกอบการควรให้ความสำคัญในการนำระบบใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ มาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน อีกทั้งยังเป็นการเสริมสร้างทักษะ ศักยภาพให้แก่ผู้ทำบัญชีด้วย

3) กรมสรรพากรควรส่งเสริมประชาสัมพันธ์ให้ผู้ประกอบการได้ตระหนักถึงความสำคัญประโยชน์ของการใช้ระบบใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อประสิทธิภาพในการทำงานที่สูงขึ้น เพื่อเพิ่มจำนวนผู้ใช้ระบบใบกำกับภาษี และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ให้มากขึ้น

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1) เพื่อให้ครอบคลุมความคิดเห็นในด้านต่าง ๆ เพิ่มเติมควรศึกษาปัจจัยอื่น ๆ ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในระบบใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์

2) ควรมีการศึกษาถึงเหตุผลหรือข้อจำกัด สำหรับสถานประกอบการที่ยังไม่นำระบบใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์เข้ามาใช้ เพื่อหาแนวทางในส่งเสริมและผลักดันให้ใช้ระบบมากขึ้น

เอกสารอ้างอิง

กรมพัฒนาธุรกิจการค้า. (2562). ผู้ทำบัญชี. สืบค้นจาก <https://www2.dbd.go.th/common-article/3>

กรมพัฒนาธุรกิจการค้า. (2562). ดีปดีดาต้าแวร์เฮาส์. สืบค้นจาก

<https://datawarehouse.dbd.go.th/index>

กฤติน หนูเจริญกุล และปริณภา จิตราภรณ์. (2566). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของระบบบริการจัดทำและส่งข้อมูลใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ของกรมสรรพากร. วารสารสังคมศาสตร์ปัญญาพัฒน์, 5(2), 207-222.

- ฐิตารีย์ ศิริมงคล. (2563). แบบจำลองแนวคิด และข้อเสนอแนะเบื้องต้น: ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้ตลาดกลางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์: การผสมผสานระหว่างกรอบแนวคิดTOE-TAM. *วารสารวิชาการและวิจัยมหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ*, 11(1), 290-303.
- พระศุกร มหาวิโร และบุญทวรรณ วิงวอน. (2566). อิทธิพลของการรับรู้คุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ ความไว้วางใจทางอิเล็กทรอนิกส์และการยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อการตัดสินใจในการบริจาคเงินให้วัดของประชาชนผ่านระบบบริจาคอิเล็กทรอนิกส์ อำเภอเมืองลำปาง จังหวัดลำปาง. *วารสารวิทยาการจัดการมหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม*, 5(1), 114-128.
- วินัย ปณิธานรักษ์ชัย และประเวศ เพ็ญภูมิกุล. (2563). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในระบบใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ทางอีเมลล์ของผู้ทำบัญชีในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. *วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยการจัดการและเทคโนโลยีอีสเทิร์น*, 17(1), 513-519.
- ศุภานนท์ ขอบประดิษฐ์. (2563). วิฤตโควิด 19 ส่งผลกระทบต่อการเปลี่ยนแปลงทางสังคมอย่างไร. *วารสารชัยภูมิปริทรรศน์*, 3(2), 9-12.
- ศักดิ์นรินทร์ อินภิรมย์, สมบัติ อ่างสินถาวร, ศรัญญา แสงลัมสุวรรณ และसानนท์ อนันตานนท์. (2564). การศึกษาการยอมรับการใช้งานระบบใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ และใบรับอิเล็กทรอนิกส์. *วารสารวิชาการ มทร.สุวรรณภูมิ*, 6(2), 212-227.
- สุกฤตา บุรินทร์วัฒนา, จิตติชัย ห่อทอง, สวียา ปราวณาดิ, จันทิมา งานโคกกรวด, นิวัต กุลสุขโชติ และเบญจมาศ อภิสัทธิภิญโญ. (2564). อิทธิพลของการยอมรับเทคโนโลยีต่อความตั้งใจใช้งานระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ทำบัญชีในประเทศไทย. *ราชภัฏเพชรบูรณ์สาร*, 23(2), 87-96.
- สุรพงษ์ คงสัตย์ และ ชีรชาติ ธรรมวงศ์. (2551). การหาค่าความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม (IOC). สืบค้นเมื่อวันที่ 3 กรกฎาคม 2565 จาก <https://www.mcu.ac.th/article/detail/14329>.
- อนุกุล เยี่ยงพุกชาวัลย์. (2550). *พัฒนาบุคคลเพื่อประสิทธิภาพของงาน*. กรุงเทพฯ: สยามมิตร.
- Al-Mawali, H., Al Natour, A. R., Zaidan, H., Shishan, F., & Rumman, G. A. (2022). Examining the Factors Influencing E-Tax Declaration Usage among Academics' Taxpayers in Jordan. *Informatics*, 9(4), 1-15
- Bramantyo, S. (2020). A. Determinants of e-tax system acceptance by users. *Russian Journal of Agricultural and Socio-Economic Sciences*, 101(5), 169-174.
- Chuc, N. D., & Anh, D. T. (2023). Digital Transformation in Vietnam. *Journal of Southeast Asian Economies*, 40(1), 127-144.
- Davis, F. (1989). *Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology*. *MIS Quarterly*, 13(3), 319-339.
- Davis, F. (1985). *A technology acceptance model for empirically testing new end-user information systems: theory and results*. Unpublished Doctoral dissertation. MIT Sloan School of Management.
- Felani, M. R., & Fidiana, F. (2022). Kepatuhan Pelaporan E-Faktur 3.0 Berdasarkan Persepsi Efikasi Diri, Kebermanfaatan, dan Kemudahan. *Jurnal Kajian Akuntansi*, 6(1), 90-105.

- Hair, J.F., Black, W.C., Babin, B.J., Anderson, R.E., & Tatham, R.L. (2010). *Multivariate data analysis* (7th ed.). New York: Pearson.
- Harb, J., Morton, E., & Narayanan, V. (202). Acceptance of myTax in Australia. *Australian Tax Forum*, 38(1), 111-149.
- Kanaan, A., AL-Hawamleh, A., Abulfaraj, A., Al-Kaseasbeh, H., & Alorfi, A. (2023). The effect of quality, security and privacy factors on trust and intention to use e-government services. *International Journal of Data and Network Science*, 7(1), 185-198.
- Latifa, F., Ritchi, H., & Tanzil, N. D. (2023). The journey and performance of e-tax invoicing in indonesia: a systematic literatur review. *Jurnal Riset Akuntansi dan Bisnis Airlangga (JRABA)*, 8(1), 1395-1417.
- Likert, R. (1976). *New Patterns of Management*. New York: McGraw-Hill.
- Mawar, P., & Juita, M. V. (2022). Perception analysis of self-efficiency, usefulness and easy about e-invoice version 3.1 towards compliance with reporting of vat E-SPT period in Surabaya. *Jurnal Mantik*, 6(1), 915-922.
- Miurin J. (2019). *The B2B electronic invoicing, between the European system transition and anti-fraud mechanisms of value added tax and a momentum for accounting operational performance improvements* [Electronic Version]. Università Ca' Foscari Venezia: 189-191.
- Mosteanu & Faccia. (2019). Accounting and blockchain technology: from double-entry to triple-entry [Electronic Version]. In *ICCBDC 2019: Proceedings of the 2019 3rd International Conference on Cloud and Big Data Computing*, 31-37.
- Pallant, J. (2016). *SPSS survival manual: A step-by-step guide to data analysis using SPSS version 15*. Nova lorque: McGraw Hill.
- Peterson, E., & Plowman, E. G. (1953). *Business organization and management-home wood*. Illinois: Richard D. Irwin.
- Rovinelli, R. J. and Hambleton, R. K. (1977). On the Use Content Specialist in the Assessment of Criterin Reference Test Item Validity. *Dutch Journal of Educational Research*, 2, 49-60.
- Tenardi, R., & Putranti, T. M. (2020). Administration Of E-Invoicing Value Added Tax (Comparative Study between Indonesia and Australia). *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*, 4(1), 1-24.
- Valenti P. (2011). *E-Government and Competitiveness in Latin America: The Case of the Electronic Invoice*. Global Strategy and Practice of E-Governance: 380-396.
- Yamane. (1967). *Taro Statistic: An Introductory Analysis*. New York: Harper & row.