

ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการใช้ระบบ e-Tax invoice and e-Receipt : ในมุมมอง ของพนักงานบัญชีในบริษัทในกรุงเทพและปริมณฑล

Factors affecting efficiency in using the e-Tax invoice and e-Receipt system: from the perspective of
accounting staff in companies in Bangkok and Metropolitan areas

อารีรัตน์ วัฒนจัง¹, อุษา บุญถือ²

Areerat Wattanachang¹, Usa Boonthue²

บทคัดย่อ

บทความวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการใช้ระบบ e-Tax invoice and e-Receipt : ในมุมมองของพนักงานบัญชีในบริษัทในกรุงเทพและปริมณฑล นี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพในการใช้ระบบ e-Tax invoice and e-Receipt และทดสอบปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการใช้ระบบ e-Tax invoice and e-Receipt : ในมุมมองของพนักงานบัญชีในบริษัทในกรุงเทพและปริมณฑล จำนวน 398 ท่าน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา และใช้การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ ผลการศึกษาพบว่าประสิทธิภาพในการใช้ระบบ e-Tax invoice and e-Receipt : ในมุมมองของพนักงานบัญชีในบริษัทในกรุงเทพและปริมณฑล อยู่ในระดับมาก และปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการใช้ระบบ e-Tax invoice and e-Receipt : ในมุมมองของพนักงานบัญชีในบริษัทในกรุงเทพและปริมณฑล ได้แก่ ปัจจัยด้านโครงสร้างองค์กร ปัจจัยด้านการสนับสนุนของผู้บริหารระดับสูง และปัจจัยด้านคุณภาพของระบบ e-Tax invoice and e-Receipt ในขณะที่ปัจจัยด้านความรู้ความเข้าใจ ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมของผู้ใช้งาน และปัจจัยด้านลักษณะของปัญหา ไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการใช้ระบบ e-Tax invoice and e-Receipt : ในมุมมองของพนักงานบัญชีในบริษัทในกรุงเทพและปริมณฑล ประโยชน์ในการศึกษาครั้งนี้สามารถนำไปใช้ในการเสริมสร้างและสนับสนุนปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการใช้ระบบ e-Tax invoice and e-Receipt เพื่อช่วยให้แต่ละองค์กรที่ได้เริ่มใช้ หรือกำลังวางแผนใช้งานในอนาคต สามารถใช้งานระบบนี้ให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด และสามารถกำหนดปัจจัยต่างๆ เหล่านี้ เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ

¹ นักศึกษาหลักสูตรธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

² อาจารย์ที่ปรึกษา การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง

Abstract

Research article on factors affecting efficiency in using the e-Tax invoice and e-Receipt system: from the perspective of accounting staff in companies in Bangkok and Metropolitan areas. This objective is to study the level of efficiency in using the e-Tax invoice and e-Receipt system and test the factors that influence the efficiency in using the e-Tax invoice and e-Receipt system: from the perspective of accounting staff in companies in Bangkok and Metropolitan area, totaling 398 people. The instrument used was a questionnaire using descriptive statistics and used multiple regression analysis. The results of the study found that the efficiency of using the e-Tax invoice and e-Receipt system: from the perspective of accounting employees in companies in Bangkok and Metropolitan areas at a high level and factors that affect the efficiency of using the e-Tax invoice and e-Receipt system: from the perspective of accounting staff in companies in Bangkok and Metropolitan areas include organizational structure factors, Support factors of senior executives and quality factors of the e-Tax invoice and e-Receipt system, while knowledge and understanding factors, User participation factors and factors relating to the nature of the problem, there is no influence on the efficiency of using the e-Tax invoice and e-Receipt system: from the perspective of accounting staff in companies in Bangkok and Metropolitan areas. The benefits of this study are Can be used to strengthen and support factors affecting the efficiency of using the e-Tax invoice and e-Receipt system to help each organization that has started using it or are planning to use it in the future This system can be used for maximum efficiency. And these various factors can be determined to support the efficient operation of the organization.

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันรัฐบาลของประเทศไทยมีนโยบายผลักดันระบบการชำระเงินของประเทศให้เข้าสู่ระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ (National e-Payment) โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อพัฒนาระบบการชำระเงินของไทยให้สามารถรองรับธุรกรรมทางการเงินและกิจกรรมทางเศรษฐกิจต่างๆ ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) อย่างครบวงจร ซึ่งถือเป็นกลไกสำคัญในการทำธุรกรรมทางการเงินเพื่อขับเคลื่อนกิจกรรมทางเศรษฐกิจให้ดำเนินไปอย่างรวดเร็ว และเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันภาคธุรกิจของประเทศไทย สอดคล้องกับนโยบายเศรษฐกิจดิจิทัล (Digital Economy) ที่มุ่งเน้นการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการกิจกรรมและใบรับอิเล็กทรอนิกส์ ตั้งแต่ปี 2555 เป็นต้นมา

โดยวัตถุประสงค์ของโครงการ National e-Payment เพื่อ 1. จัดทำโครงสร้างพื้นฐานระบบการชำระเงินของประเทศ 2. พัฒนาประสิทธิภาพการบริหารงานของภาครัฐ 3. อำนวยความสะดวกประชาชน 4. ลดต้นทุนผู้ประกอบการ

และเพื่อให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ในการสนับสนุนการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ของภาคเอกชน และเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) ของภาครัฐดังกล่าว กรมสรรพากรได้พัฒนาระบบบริการจัดทำและนำส่งข้อมูลใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ หรือที่เรียกว่า e-Tax Invoice & e-Receipt โดยมีวัตถุประสงค์สนับสนุนการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์อย่างครบวงจร สอดคล้องตามโครงการระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ภายใต้แผนยุทธศาสตร์โครงสร้างพื้นฐานการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ (National e-Payment) เพื่อพัฒนาระบบการชำระเงินให้สามารถรองรับธุรกรรมทางการเงินและกิจกรรมทางเศรษฐกิจต่างๆ ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ และเพื่อผลักดันให้ระบบการชำระเงินและระบบภาษีของประเทศก้าวสู่การเป็นเศรษฐกิจดิจิทัล (Digital Economy)

ตามระเบียบระเบียบกรมสรรพากรว่าด้วยการจัดทำ ส่งมอบและเก็บรักษาใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ.2560 โดยประกาศนี้ให้บังคับใช้ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2560 เป็นต้นไป แต่เนื่องจากกรมสรรพากรยังอยู่ในขั้นตอนการนำเสนอหลักการเพื่อบังคับใช้ (ข้อมูลพุดตเมื่อวันที่ 24 ตุลาคม 2566) ระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt ยังเป็นทางเลือกของผู้ประกอบการ ไม่มีข้อบังคับออกมาชัดเจนว่าต้องใช้หรือต้องใช้เมื่อไหร่ แต่ในอนาคต จะต้องมีการบังคับใช้อย่างแน่นอน เพราะมีปัจจัยทั้งทางด้านเทคโนโลยีและโอกาสที่ส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงไปสู่ระบบอิเล็กทรอนิกส์แล้ว

ดังนั้น งานวิจัยชิ้นนี้จึงต้องการศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการใช้ระบบ e-Tax invoice and Receipt : ในมุมมองของพนักงานบัญชีในบริษัทในกรุงเทพและปริมณฑล หากผู้ประกอบการ หรือบุคลากรทางบัญชีมีการเตรียมความพร้อมและพัฒนาทักษะในด้านต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงไปสู่การใช้ระบบ e-Tax invoice and Receipt ของกรมสรรพากร ที่จะมีผลบังคับใช้ในกิจการทุกประเภทในอนาคตอันใกล้ จะช่วยลดผลกระทบในทางลบอันอาจเกิดขึ้นได้ หรือเพื่อนำข้อมูลที่ได้รับมาปรับใช้และช่วยให้เกิดประโยชน์ต่อบุคลากรทางบัญชีและต่อองค์กร อีกทั้งภาครัฐซึ่งเป็นผู้ออกนโยบายสามารถนำมาเป็นข้อมูลในการรับรู้ถึงโครงการเพื่อนำไปสู่การประชาสัมพันธ์ให้เกิดความเข้าใจต่อผู้ประกอบการ หรือบุคลากรที่เกี่ยวข้อง และเป็นแนวทางให้กับโครงการระบบภาษีอื่น ๆ ที่จะเกิดขึ้นในอนาคต

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการใช้ระบบ e-Tax invoice and e-Receipt : ในมุมมองของพนักงานบัญชีในบริษัทในกรุงเทพและปริมณฑล

สมมติฐานการวิจัย

1. ปัจจัยด้านความรู้ความเข้าใจส่งผลต่อประสิทธิภาพในการใช้ระบบ e-Tax invoice and e-Receipt : ในมุมมองของพนักงานบัญชีในบริษัทในกรุงเทพและปริมณฑล
2. ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมของผู้ใช้งานส่งผลต่อประสิทธิภาพในการใช้ระบบ e-Tax invoice and e-Receipt : ในมุมมองของพนักงานบัญชีในบริษัทในกรุงเทพและปริมณฑล
3. ปัจจัยด้านโครงสร้างองค์กรส่งผลต่อประสิทธิภาพในการใช้ระบบ e-Tax invoice and e-Receipt : ในมุมมองของพนักงานบัญชีในบริษัทในกรุงเทพและปริมณฑล
4. ปัจจัยด้านการสนับสนุนของผู้บริหารระดับสูงส่งผลต่อประสิทธิภาพในการใช้ระบบ e-Tax invoice and e-Receipt : ในมุมมองของพนักงานบัญชีในบริษัทในกรุงเทพและปริมณฑล
5. ปัจจัยด้านคุณภาพของระบบ e-Tax invoice and e-Receipt ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการใช้ระบบ e-Tax invoice and e-Receipt : ในมุมมองของพนักงานบัญชีในบริษัทในกรุงเทพและปริมณฑล
6. ปัจจัยด้านลักษณะของปัญหาส่งผลต่อประสิทธิภาพในการใช้ระบบ e-Tax invoice and e-Receipt : ในมุมมองของพนักงานบัญชีในบริษัทในกรุงเทพและปริมณฑล

ขอบเขตของการวิจัย

ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ มุ่งศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการใช้ระบบ e-Tax invoice and e-Receipt : ในมุมมองของพนักงานบัญชีในบริษัทในกรุงเทพและปริมณฑล ผู้ทำวิจัยได้กำหนดขอบเขตไว้ดังนี้

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

- การวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการใช้ระบบ e-Tax invoice and e-Receipt : ในมุมมองของพนักงานบัญชีในบริษัทในกรุงเทพและปริมณฑล
- การวิเคราะห์ปัจจัยที่อาจมีผลต่อการทำงานของพนักงานบัญชี ได้แก่ ด้านคุณภาพของงาน ด้านระยะเวลา และด้านค่าใช้จ่าย

2. ขอบเขตด้านพื้นที่

การศึกษาค้นคว้าที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการใช้ระบบ e-Tax invoice and e-Receipt : ในมุมมองของพนักงานบัญชีในบริษัทในกรุงเทพและปริมณฑล ผู้วิจัยเลือกศึกษาเฉพาะธุรกิจในพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล อันได้แก่ จังหวัดนนทบุรี นครปฐม ปทุมธานี สมุทรปราการ สมุทรสาคร เนื่องจากเป็นพื้นที่ที่มีสถานประกอบการตั้งอยู่มากที่สุดในประเทศไทย

3. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การศึกษาค้นคว้าที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการใช้ระบบ e-Tax invoice and e-Receipt : ในมุมมองของพนักงานบัญชีในบริษัทในกรุงเทพและปริมณฑล ผู้วิจัยใช้จำนวนประชากรซึ่ง เป็นพนักงานบัญชีของบริษัทในเขตพื้นที่กรุงเทพและปริมณฑล อันประกอบไปด้วยธุรกิจขนาดเล็ก กลางและขนาดใหญ่ ประเภทขายสินค้าและให้บริการ เนื่องจาก ธุรกิจทั้ง 2 เป็นธุรกิจขนาดแรกที่กรมสรรพากรผลักดันให้เข้าร่วมโครงการฯ นอกจากนี้ ผู้ประกอบการประเภทขายสินค้าและให้บริการ เป็นกลุ่มที่ต้องจัดทำ ส่งมอบ และเก็บรักษาใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ตามประกาศอธิบดีกรมสรรพากร (ฉบับที่ 15) และระเบียบ กรมสรรพากรว่าด้วยการจัดทำ ส่งมอบ และเก็บรักษาใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ผ่านระบบ eTax invoice by Email พ.ศ. 2560

4. ขอบเขตด้านระยะเวลา

การศึกษาค้นคว้าที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการใช้ระบบ e-Tax invoice and e-Receipt : ในมุมมองของพนักงานบัญชีในบริษัทในกรุงเทพและปริมณฑล ผู้วิจัยเริ่มศึกษาตั้งแต่ 1 มีนาคม – 31 กรกฎาคม 2567 รวมระยะเวลาศึกษาทั้งสิ้น 5 เดือน

แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการใช้ระบบ e-Tax invoice and e-Receipt : ในมุมมองของพนักงานบัญชีในบริษัทในกรุงเทพและปริมณฑล ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาเป็นกรอบ และแนวทางในการศึกษา ดังนี้

1. ข้อมูลพื้นฐานโครงการระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์
2. ข้อมูลภาพรวมของระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt
3. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพ และการวัดประสิทธิภาพ
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. ข้อมูลพื้นฐานโครงการระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์

National e-Payment เป็นระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ที่รัฐบาลกำลังผลักดัน เพื่อให้มีระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ที่ได้มาตรฐาน สอดคล้องกับการใช้เทคโนโลยีโดยเฉพาะอินเทอร์เน็ตและโทรศัพท์มือถือที่ขยายวงกว้างขึ้น และมีการนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อประโยชน์ทางเศรษฐกิจโดยรวม รัฐบาลโดยกระทรวงการคลังจึงได้ริเริ่มผลักดันแนวคิด National e-Payment ขึ้นตั้งแต่ปี 2558 ที่ผ่านมา โครงการ National e-Payment เริ่มดำเนินการอย่างชัดเจนเมื่อวันที่ 22 ธันวาคม 2558 ซึ่งคณะรัฐมนตรีมีมติเห็นชอบในหลักการแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ และมอบหมายให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเร่งดำเนินการตามแผนยุทธศาสตร์ฯ นี้ ซึ่งกำหนดให้ดำเนินการโครงการสำคัญคู่ขนานกันไปในช่วงเวลาเดียวกัน ได้แก่

โครงการที่ 1 ระบบพร้อมเพย์

โครงการที่ 2 การขยายการใช้บัตรอิเล็กทรอนิกส์

โครงการที่ 3 ระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์

โครงการที่ 4 โครงการ e-Payment ภาครัฐ

โครงการ 5 การให้ความรู้และส่งเสริมการใช้ธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์

2. ข้อมูลภาพรวมของระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt

รัฐบาลมีนโยบายผลักดันระบบการชำระเงินของประเทศให้เข้าสู่ระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ (National e-Payment) โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อพัฒนาระบบการชำระเงินของไทยให้สามารถรองรับธุรกรรมทางการเงินและกิจกรรมทางเศรษฐกิจต่างๆ ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) อย่างครบวงจร ซึ่งถือเป็นกลไกสำคัญในการทำธุรกรรมทางการเงินเพื่อขับเคลื่อนกิจกรรมทางเศรษฐกิจให้ดำเนินไปอย่างรวดเร็ว และเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันของภาคธุรกิจของประเทศไทย ซึ่งสอดคล้องกับนโยบายเศรษฐกิจดิจิทัล (Digital Economy) ที่มุ่งเน้นการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการกิจกรรมและกระบวนการทางเศรษฐกิจและสังคม ซึ่งกรมสรรพากรได้มีนโยบายส่งเสริมและสนับสนุนให้ผู้ประกอบการจัดทำและนำส่งใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ ตั้งแต่ปี 2555 เป็นต้นมา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสนับสนุนการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ของภาคเอกชน และเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) ของภาครัฐ

กรมสรรพากรจึงได้พัฒนาระบบบริการจัดทำและนำส่งข้อมูลใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ (e-Tax invoice & e-Receipt) ในรูปแบบใหม่ โดยกำหนดหลักเกณฑ์และพัฒนาระบบให้มีความยืดหยุ่นและสะดวกในการใช้งาน ปรับปรุงรูปแบบข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ให้เป็นมาตรฐานสากลตามข้อเสนอแนะของสำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม เพื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐ และเอกชนสามารถนำไปใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพตามหลักมาตรฐานสากล

โดยระบบการจัดทำ e-Tax Invoice และ e-Receipt ระบบใหม่จะทำให้ขั้นตอนในการจัดทำ e-Tax Invoice และ e-Receipt ลดลงหลายขั้นตอน เช่น ขั้นตอนการลงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์จะมีการลงลายมือชื่อเดียว ขั้นตอนการเข้าระบบจะลดลง เป็นต้น

โดยระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงแก่ผู้ประกอบการในเรื่องการจัดทำใบกำกับภาษีจากรูปแบบกระดาษมาเป็นรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งผู้ประกอบการสามารถเลือกวิธีสำหรับจัดทำใบกำกับภาษีเพียงวิธีเดียว ตามหลักเกณฑ์ที่กรมสรรพากรกำหนด ดังนี้

1. ระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt เป็นระบบบริการที่กรมสรรพากรพัฒนาขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์ให้ผู้ประกอบการจัดทำใบกำกับภาษี ใบเพิ่มหนี้ ใบลดหนี้ และใบเสร็จรับเงินในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ที่มีการลงลายมือชื่อดิจิทัล (Digital Signature) ส่งมอบให้ผู้ซื้อสินค้าหรือผู้รับบริการด้วยวิธีการแลกเปลี่ยนข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ตามวิธีที่ตกลงกัน นอกจากนี้ผู้ประกอบการมีหน้าที่ต้องนำส่งข้อมูลให้กรมสรรพากรผ่านช่องทางที่กรมสรรพากรกำหนดด้วย
- ผู้ประกอบการสามารถจัดทำใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ให้อยู่ในรูปแบบ XML File หรือ ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์อื่น เช่น Microsoft Word , Microsoft Excel , PDF หรือ

PDF/A-3 ซึ่งได้ลงลายมือชื่อดิจิทัล (Digital Signature) ส่งมอบให้แก่ผู้ซื้อสินค้าหรือผู้รับบริการทุกครั้งที่มีการขายสินค้าหรือให้บริการด้วยวิธีการทาง อิเล็กทรอนิกส์ สำหรับการนำส่งข้อมูลให้กรมสรรพากรต้องจัดทำข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ให้อยู่ในรูปแบบ XML File ตามมาตรฐาน (ชมธอ.3-2560) เท่านั้น การส่งมอบใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ให้ผู้ซื้อสินค้าหรือผู้รับบริการให้ดำเนินการตาม พ.ร.บ. ว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2544 ผู้ซื้อสินค้าหรือผู้รับบริการเมื่อได้รับใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์หรือใบรับอิเล็กทรอนิกส์ให้ตรวจสอบความถูกต้องของเอกสาร และเก็บรักษาข้อมูลไว้ตามที่กฎหมายกำหนด

2. ระบบ e-Tax Invoice by Email เป็นบริการที่เกิดจากความร่วมมือระหว่างหน่วยงานภาครัฐ ได้แก่ กรมสรรพากร สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (สพธอ.) และสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) (สพร.) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ผู้ประกอบการเกิดความคุ้นเคยและเตรียมความพร้อมก่อนเข้าสู่ระบบอิเล็กทรอนิกส์อย่างเต็มรูปแบบ สำหรับผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มที่มีรายได้ไม่เกิน 30 ล้านบาทต่อปี ที่ต้องจัดทำใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ โดยแนบไฟล์ PDF/A-3 ส่งผ่าน e-mail ให้ผู้ซื้อและสำเนาให้ระบบ e-Tax Invoice by Email เพื่อประทับรับรองเวลา (Time Stamp) และระบบจะส่งไฟล์ข้อมูลที่ประทับรับรองเวลาแล้วให้กับผู้ซื้อ สินค้าหรือผู้รับบริการและผู้ออกใบกำกับภาษีเพื่อใช้เป็นหลักฐานในการทำธุรกรรม
- ผู้ประกอบการที่มีรายได้ไม่เกิน 30 ล้านบาท จัดทำเฉพาะใบกำกับภาษี ใบเพิ่มหนี้ ใบลดหนี้ให้อยู่ในรูปแบบของไฟล์ ที่กำหนดและแนบไฟล์ทางอีเมลส่งถึงผู้ซื้อสินค้าหรือผู้รับบริการ พร้อมสำเนา (CC) ถึงระบบ e-Tax Invoice by Email เพื่อประทับรับรองเวลา (Time Stamp) และระบบจะส่งกลับไปยังอีเมลของผู้ออกใบกำกับภาษีและผู้ซื้อสินค้าหรือผู้รับบริการ ซึ่งใบกำกับภาษีที่มีการประทับรับรองเวลาแล้วถือว่าเป็นใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ ตามระเบียบกรมสรรพากร ว่าด้วยการจัดทำส่งมอบ และเก็บรักษาใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ ผ่านระบบ e-Tax Invoice by Email พ.ศ. 2560

โดย ตาราง 1 แสดงความแตกต่างระหว่าง ระบบ e-Tax Invoice & e-Receiptและ ระบบ e-Tax invoice by Email

วิธีที่ 1 ระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt	วิธีที่ 2 ระบบ e-Tax Invoice by Email
ไม่จำกัดรายได้	รายได้ไม่เกิน 30 ล้านบาทต่อปี
ใบกำกับภาษี ใบเสร็จรับเงิน ใบเพิ่มหนี้ ใบลดหนี้	ใบกำกับภาษี ใบเพิ่มหนี้ ใบลดหนี้
จัดทำข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์รูปอื่นๆ ที่ต้องลงลายมือชื่อดิจิทัล	จัดทำข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ในรูปแบบ PDF/A-3
ใช้ใบรับรองอิเล็กทรอนิกส์ (CA) และสร้างลายมือชื่อดิจิทัล (Digital Signature)	ใช้วิธีประทับรับรองเวลา (e-Stamping) ผ่านระบบ e-Tax Invoice by Email
ต้องนำส่งข้อมูลให้กรมสรรพากร	ข้อมูลถูกจัดเก็บให้อัตโนมัติ

หมายเหตุ เลือกใช้งานผ่านระบบใดระบบหนึ่งเท่านั้น

3. แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพ และการวัดประสิทธิภาพ

การวัดประสิทธิภาพแบ่งได้เป็น 3 ด้าน ได้แก่

1. ด้านคุณภาพของงาน คือ ข้อมูลมีความถูกต้อง ครบถ้วน รวดเร็ว ได้มาตรฐาน ผู้ใช้ได้รับประโยชน์คุ้มค่าและมีความพึงพอใจ และงานที่เกิดขึ้นเป็นไปตามความคาดหวังขององค์กร ทำให้องค์กรมีประสิทธิภาพมากขึ้น
2. ด้านระยะเวลา คือ ช่วยลดขั้นตอนในการทำงานที่ซับซ้อน ช่วยลดระยะเวลาในการวางแผน การสั่งการ การควบคุมในการทำงาน
3. ด้านค่าใช้จ่าย คือ ช่วยลดค่าใช้จ่าย ลดต้นทุนในการดำเนินงาน และได้รับประโยชน์คุ้มค่ากับต้นทุนที่จ่ายไป

4. ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการใช้สารสนเทศทางการบัญชี

1. ปัจจัยด้านบุคคล ประกอบด้วย

1.1 คุณลักษณะเฉพาะของผู้ใช้งาน (User Characteristics)

1.2 การมีส่วนร่วมของผู้ใช้งาน (User Involvement)

2. ปัจจัยด้านองค์กร ประกอบด้วย

2.1 โครงสร้างองค์กร (Organizational Structure)

2.2 การสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสูง

3. ปัจจัยด้านระบบสารสนเทศ ประกอบด้วย

3.1 คุณภาพของระบบสารสนเทศ

3.2 ลักษณะของปัญหา (Problem Characteristics)

4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วรรณวิมล ศรีหิรัญ (2553) ได้ศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการใช้สารสนเทศทางการบัญชีของผู้บริหารบริษัทในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย โดยเป็นการวิจัยเชิงสำรวจเพื่อศึกษาว่ามีปัจจัยใดที่มีผลต่อประสิทธิภาพการใช้สารสนเทศทางการบัญชีของผู้บริหารในตลาดหลักทรัพย์ เพื่อให้ทราบว่าหากองค์กรธุรกิจมีการนำระบบสารสนเทศทางการบัญชีมาใช้แล้วจะมีปัจจัยใดบ้างที่ช่วยส่งเสริม สนับสนุนให้เกิดประสิทธิภาพในการใช้งานสารสนเทศทางการบัญชีของผู้บริหาร และนำผลที่ได้จากการวิจัยไปปรับปรุงหรือประยุกต์ใช้ในองค์กรเพื่อการใช้สารสนเทศทางการบัญชีอย่างคุ้มค่า มีประสิทธิภาพ และบรรลุเป้าหมายขององค์กร โดยผลของการวิเคราะห์ปัจจัยด้วยวิธีการวิเคราะห์สมการถดถอยแบบ Enter พบว่า ปัจจัยการมีส่วนร่วมของผู้ใช้งาน (ผู้บริหาร) ปัจจัยการสนับสนุนของผู้บริหารระดับสูง ปัจจัยลักษณะของปัญหา ปัจจัยคุณลักษณะเฉพาะของผู้ใช้และคุณภาพของระบบสารสนเทศทางการบัญชี ส่งผลต่อประสิทธิภาพการใช้สารสนเทศทางการบัญชีของผู้บริหารบริษัทในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ในขณะที่ปัจจัยทัศนคติของผู้ใช้งาน (ผู้บริหาร) ไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการใช้สารสนเทศทางการบัญชี

อภิญา ดวงภักดี (2560) ได้ศึกษาถึงระดับประสิทธิภาพของระบบสารสนเทศทางการบัญชีเพื่อการวางแผนทรัพยากร และทดสอบปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพของการใช้ระบบสารสนเทศทางการบัญชีเพื่อการวางแผนทรัพยากร ของบริษัทผลิตไม้ยางพาราแปรรูปในประเทศไทย จำนวน 153 บริษัท จากการศึกษาพบว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพของการใช้ระบบสารสนเทศทางการบัญชีเพื่อการวางแผนทรัพยากร ได้แก่ ปัจจัยด้านการสนับสนุนของผู้บริหารระดับสูง และปัจจัยด้านคุณภาพของระบบสารสนเทศทางการบัญชี ในขณะที่ปัจจัยด้านคุณลักษณะเฉพาะของผู้ใช้งาน ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมของผู้ใช้งาน และปัจจัยด้านโครงสร้างองค์กรไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพของการใช้งานระบบสารสนเทศทางการบัญชีเพื่อการวางแผนทรัพยากรของบริษัทผลิตไม้ยางพาราแปรรูปในประเทศไทย ซึ่งประโยชน์จากการศึกษาคือการ

ส่งเสริมให้มีการจัดอบรมบุคลากรในองค์กรด้วยถึงจะก่อให้เกิดประสิทธิภาพของการใช้ระบบสารสนเทศทางการบัญชีเพื่อวางแผนทรัพยากรที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และสามารถบริหารองค์กรเพื่อให้เกิดผลประโยชน์สูงสุด

วินัย ปณิธานรักษ์ชัย (2562) ได้ศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ทางอีเมลของผู้ทำบัญชีในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยจากการศึกษาพบว่าทักษะด้านกฎหมายภาษีอากรตามระเบียบกรมสรรพากร ประกอบด้วยความรู้ในเรื่องการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต ความรู้ในกฎหมายภาษีอากรตามประมวลรัษฎากร ทักษะด้านวิชาชีพบัญชี ประกอบด้วย ความรู้หลักในวิชาชีพบัญชี และความรู้ในมาตรฐานการบัญชี และทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ประกอบด้วย การใช้เครือข่ายอินเทอร์เน็ตและอุปกรณ์คอมพิวเตอร์และการประมวลผล ติดตาม และประเมินผลข้อมูลทางบัญชี มีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในระบบใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ทางอีเมลด้านการจัดทำ ด้านการส่งมอบ และด้านการเก็บรักษาใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ ในขณะที่ความรู้ในระบบใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ และโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี ไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในระบบใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ทางอีเมลที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ

สุตารัตน์ กิมศิริ (2551) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ชัน ร้อยแปด จำกัด สาขาบางน้ำเปรี้ยว จ.ฉะเชิงเทรา โดยผลวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่พนักงานมีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก คือ ด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านภาวะผู้นำในการปฏิบัติงาน ด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านผลประโยชน์ตอบแทน และด้านความสัมพันธ์ระหว่างพนักงาน ส่วนด้านที่มีความเห็นอยู่ในระดับปานกลางคือด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน และด้านความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน ส่วนด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า พนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากในทุกด้าน คือด้านความถูกต้องในการปฏิบัติงาน ด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน ด้านความสามารถในการปฏิบัติงาน และด้านการบรรลุวัตถุประสงค์ในการปฏิบัติงาน และการวิเคราะห์ค่าความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน พบว่าโดยรวมมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันอยู่ในระดับสูง

พชรภัส สถานพงษ์ (2564) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการเข้าร่วมโครงการระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ E-TAX INVOICE และ E-RECEIPT ซึ่งเก็บข้อมูลจากกลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจขายสินค้าและให้บริการขนาดกลางและขนาดใหญ่ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร โดยค่าสถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละและไคสแควร์ ผลการศึกษาพบว่า การตัดสินใจเข้าร่วมโครงการระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ e-Tax Invoice และ e-Receipt ของผู้ประกอบการในกลุ่มธุรกิจขนาด

กลางและขนาดใหญ่ ตั้งแต่ พ.ศ. 2560 - พ.ศ. 2563 คิดเป็นร้อยละ 0.02 จากจำนวนผู้ประกอบการทั้งหมดในประเทศไทย ซึ่งอยู่ในระดับน้อย โดยการตัดสินใจเข้าร่วมหรือไม่เข้าร่วมโครงการฯ มีผลมาจากปัจจัย 5 ด้านได้แก่ปัจจัยด้านการรับรู้นโยบายของผู้ประกอบการ ปัจจัยด้านทัศนคติของผู้ประกอบการ ปัจจัยด้านความพร้อมของผู้ประกอบการ ปัจจัยด้านอิทธิพลทางสังคม และปัจจัยด้านสมรรถนะของรัฐ โดยจากการศึกษาพบว่าปัจจัยพื้นฐานของผู้ประกอบการไม่มีผลต่อการตัดสินใจเข้าร่วมโครงการฯ

วิธีการดำเนินการวิจัย

รูปแบบการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการใช้ระบบ e-Tax invoice and e-Receipt : ในมุมมองของพนักงานบัญชีในบริษัทในกรุงเทพและปริมณฑล โดยใช้ข้อมูลปฐมภูมิที่ได้จากแบบสอบถามกลุ่มตัวอย่างของพนักงานบัญชีของบริษัทในกรุงเทพและปริมณฑล จำนวน 400 ตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นครั้งนี้คือ พนักงานบัญชีของบริษัทในกรุงเทพและปริมณฑล โดยนิติบุคคลในกรุงเทพและปริมณฑล ตามข้อมูลของ สสว. ในปี พ.ศ. 2565 ซึ่งเป็นข้อมูลล่าสุด พบว่า นิติบุคคลในเขตกรุงเทพและปริมณฑล (สมุทรปราการ สมุทรสาคร นนทบุรี ปทุมธานี และนครปฐม) มีจำนวนผู้ประกอบการทั้งสิ้น 462,632 ราย โดยใช้วิธีการสุ่มตามความสะดวก (Convenience Sampling) สำหรับการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างได้ใช้สูตรการกำหนดขนาดตัวอย่างของ Taro Yamane (1973) โดยกำหนดความเชื่อมั่นไว้ที่ระดับร้อยละ 95

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้รวบรวมจากเอกสารงานวิจัยและแนวคิดที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาสร้างแบบสอบถาม (Questionnaire) สำหรับงานวิจัย เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูล ความคิดเห็น ข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการใช้ระบบ e-Tax invoice and Receipt : ในมุมมองของพนักงานบัญชีในบริษัทในกรุงเทพและปริมณฑล

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตัวเองจากการให้กลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถาม (Questionnaire) ผ่านทาง Google Form โดยผ่านเครือข่ายทางธุรกิจ ผู้ร่วมอาชีพ และฝ่ายบัญชีของบริษัทต่างๆ ในกรุงเทพและปริมณฑลตามที่ได้กำหนดไว้ เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถามของพนักงานในบริษัท ทางผู้วิจัยได้ชี้แจงวัตถุประสงค์ของการวิจัยก่อนดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล และขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริง โดยข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามฉบับนี้ จะถูกนำไปใช้ประโยชน์เพื่อการศึกษาเท่านั้น และข้อมูลทั้งหมดถือเป็นความลับ หลังจากตรวจคะแนนแล้วจึงนำมาบันทึกลงรหัส (Coding Form) เพื่อทำการประมวลผลต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล จะนำข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามทั้งหมด ประมวลผลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS เพื่อวิเคราะห์ค่าทางสถิติตามวัตถุประสงค์ที่ได้ตั้งไว้ โดยได้เลือกใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) สำหรับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการใช้ระบบ e-Tax invoice and e-Receipt : ในมุมมองของพนักงานบัญชีในบริษัทในกรุงเทพและปริมณฑล ว่าปัจจัยที่กำหนดมาทั้งหมดมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการใช้ระบบ e-Tax invoice and e-Receipt มากน้อยเพียงใด

ส่วนที่ 3 การประเมินระดับประสิทธิภาพในการใช้ระบบ e-Tax invoice and e-Receipt : ในมุมมองของพนักงานบัญชีในบริษัทในกรุงเทพและ

โดยในส่วนที่ 2 และ 3 นำมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic Analysis) เพื่อประเมินระดับของปัจจัยต่างๆ และศึกษาว่าปัจจัยใดที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการใช้ระบบ e-Tax invoice and e-Receipt : ในมุมมองของพนักงานบัญชีในบริษัทในกรุงเทพและปริมณฑล โดยวิเคราะห์ข้อมูลจากค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยคำถามส่วนนี้เป็นการเลือกตอบในลักษณะการประเมินค่าหรือมาตราวัดของลิเกิต (Likert Scaling) ซึ่งใช้ในเกณฑ์ 5 ระดับแทนด้วย 5 ความหมาย คือ

5 = มากที่สุด

4 = มาก

3 = ปานกลาง

2 = น้อย

1 = น้อยที่สุด

ผลการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาลักษณะทั่วไปได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ประสบการณ์ทำงาน และหมวดธุรกิจขององค์กรของท่าน โดยการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติพรรณนา (Descriptive Statistic) เพื่ออธิบายลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งวิเคราะห์โดยค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) โดยผลวิจัยพบว่า มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 398 คน โดยส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วงอายุ 31-40 ปี มีจำนวน 200 คน คิดเป็นร้อยละ 50.3 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในช่วงสำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรี มีจำนวน 285 คน คิดเป็นร้อยละ 71.6 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ อยู่ในตำแหน่งพนักงานบัญชีอาวุโส จำนวน 172 คน คิดเป็นร้อยละ 43.2 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีประสบการณ์ทำงานในช่วง 5 – 10 ปี จำนวน 230 คน คิดเป็นร้อยละ 57.8 และผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในองค์กรที่ประกอบธุรกิจจำหน่ายสินค้า (ค้าส่ง ค้าปลีก) จำนวน 164 คน คิดเป็นร้อยละ 41.2

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการใช้ระบบ e-Tax invoice and e-Receipt : ในมุมมองของพนักงานบัญชีในบริษัทในกรุงเทพและปริมณฑล ในภาพรวม

ปัจจัย	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับ
ความรู้ความเข้าใจของผู้ใช้งาน	3.01	.61	ปานกลาง
การมีส่วนร่วมของผู้ใช้งาน	3.21	.74	ปานกลาง
โครงสร้างองค์กร	3.75	.53	มาก
การสนับสนุนของผู้บริหารระดับสูง	3.87	.50	มาก
คุณภาพของระบบ e-Tax invoice and e-Receipt	3.54	.36	มาก
ลักษณะของปัญหา	3.28	.49	ปานกลาง
ภาพรวม	3.44	.54	มาก

จากตารางที่ 1 พบว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการใช้ระบบ e-Tax invoice and e-Receipt : ในมุมมองของพนักงานบัญชีในบริษัทในกรุงเทพและปริมณฑลในภาพรวม ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการใช้ระบบที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ปัจจัยด้านการสนับสนุนของผู้บริหารระดับสูง ($\bar{X} = 3.87$, S.D. = .50) รองลงมาคือปัจจัยด้านโครงสร้างองค์กร ($\bar{X} = 3.75$, S.D. = .53) และปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือด้านความรู้ความเข้าใจของผู้ใช้งาน ($\bar{X} = 3.01$, S.D. = .61)

ตารางที่ 2 การวิเคราะห์ระดับประสิทธิภาพการใช้ระบบ e-Tax invoice and e-Receipt : ในมุมมองของพนักงานบัญชีในบริษัทในกรุงเทพและปริมณฑล โดยรวมด้วยค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ในภาพรวม

ประสิทธิภาพ	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับ
ด้านคุณภาพของงาน	3.69	.35	มาก
ด้านระยะเวลา	3.81	.50	มาก
ด้านค่าใช้จ่าย	3.71	.52	มาก
ภาพรวม	3.74	.46	มาก

จากตาราง 2 ผลการศึกษาพบว่าระดับประสิทธิภาพการใช้ระบบ e-Tax invoice and e-Receipt : ในมุมมองของพนักงานบัญชีในบริษัทในกรุงเทพและปริมณฑลในภาพรวม ระดับประสิทธิภาพที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือด้านระยะเวลา ($\bar{X} = 3.81$, S.D. = .50) รองลงมาคือปัจจัยด้านค่าใช้จ่าย ($\bar{X} = 3.71$, S.D. = .52) และปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือด้านคุณภาพของงาน ($\bar{X} = 3.69$, S.D. = .35)

ตารางที่ 3 การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุเพื่อพยากรณ์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการในระบบ e-Tax invoice and e-Receipt : ในมุมมองของพนักงานบัญชีในบริษัทในกรุงเทพและปริมณฑล

ตัวแปร	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients	t	Sig
	B	Beta1		
ค่าคงที่	2.001		8.611	<.001
ความรู้ความเข้าใจของผู้ใช้งาน	-.051	-.092	-1.792	.074
การมีส่วนร่วมของผู้ใช้งาน	.021	.047	.939	.348
โครงสร้างองค์กร	-.132	.209	4.348	<.001**
การสนับสนุนของผู้บริหารระดับสูง	.212	.313	6.523	<.001**
คุณภาพของระบบ e-Tax invoice and e-Receipt	.088	.093	2.092	.037*
ลักษณะของปัญหา	.06	.088	1.948	.052
$R^2 = .248$, $Adj. R^2 = .236$				

** นัยสำคัญที่ 0.01, *นัยสำคัญที่ 0.05

จากตารางที่ 3 การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุเพื่อพยากรณ์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการในระบบ e-Tax invoice and e-Receipt : ในมุมมองของพนักงานบัญชีในบริษัทในกรุงเทพและปริมณฑล พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการในระบบ e-Tax invoice and e-Receipt ซึ่งประกอบด้วย โครงสร้างองค์กร การสนับสนุนของผู้บริหารระดับสูง คุณภาพของระบบ e-Tax invoice and e-Receipt มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการในระบบ e-Tax invoice and e-Receipt อย่างมีนัยสำคัญ Sig < 0.05 แต่ปัจจัยด้านความรู้ความเข้าใจของผู้ใช้งาน การมีส่วนร่วมของผู้ใช้งาน และลักษณะของปัญหานั้นไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการในระบบ e-Tax invoice and e-Receipt

การอภิปรายผล

สรุปผลและอภิปรายผลการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำเสนอตามลำดับวัตถุประสงค์และอภิปรายผลการศึกษาเปรียบเทียบกับงานวิจัยในอดีตที่เกี่ยวข้องได้ดังนี้

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิจัยจากกลุ่มตัวอย่างพนักงานบัญชีในบริษัทในกรุงเทพและปริมณฑลจำนวน 398 คน ซึ่งส่วนใหญ่มีช่วงอายุ 31 – 40 ปี สำเร็จการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี อยู่ในตำแหน่งพนักงานบัญชีอาวุโส มีประสบการณ์ทำงาน 5 – 10 ปี และอยู่ในองค์กรในหมวดธุรกิจการค้า (ค่าส่ง ค่าปลีก)

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการใช้ระบบ e-Tax invoice and e-Receipt

จากการศึกษากลุ่มตัวอย่างพนักงานบัญชีในบริษัทในกรุงเทพและปริมณฑลจำนวน 398 คน โดยปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการใช้ระบบ e-Tax invoice and e-Receipt ซึ่งวัดจากแบบสอบถามที่มีการทดสอบด้วยสถิติเชิงพรรณนา จากผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการใช้ระบบ e-Tax invoice and e-Receipt : ในมุมมองของพนักงานบัญชีในบริษัทในกรุงเทพและปริมณฑล โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยที่มีอิทธิพลมากที่สุดคือ ตัวแปรด้านการสนับสนุนของผู้บริหารระดับสูง และรองลงมาคือ ตัวแปรด้านโครงสร้างองค์กร และปัจจัยที่มีอิทธิพลน้อยที่สุดคือด้าน ความรู้ความเข้าใจของแต่ปัจจัยด้านความรู้ความเข้าใจของผู้ใช้งาน การมีส่วนร่วมของผู้ใช้งาน และลักษณะของปัญหานั้นไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการใช้ระบบ e-Tax invoice and e-Receipt ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของอภิญา ดวงภักดี (2560) ที่ได้ทำการศึกษปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการใช้ระบบสารสนเทศทางการบัญชีเพื่อการวางแผนทรัพยากร : กรณีศึกษาบริษัทผลิตไม้ยางพาราแปรรูปในประเทศไทย โดยผลการศึกษาพบว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพของการใช้ระบบสารสนเทศทางการบัญชีเพื่อการวางแผนทรัพยากร ได้แก่ ปัจจัยด้านการสนับสนุนของผู้บริหารระดับสูง และปัจจัยด้านคุณภาพระบบของระบบสารสนเทศทางการบัญชี ในขณะที่ปัจจัยด้านคุณลักษณะเฉพาะของผู้ใช้งาน การมีส่วนร่วมของผู้ใช้งาน และด้านโครงสร้างองค์กร ไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพของการใช้ระบบสารสนเทศทางการบัญชีเพื่อการวางแผนทรัพยากรของบริษัทผลิตไม้ยางพาราแปรรูปในประเทศไทย

โดยปัจจัยด้านความรู้ความเข้าใจของผู้ใช้งาน การมีส่วนร่วมของผู้ใช้งาน และลักษณะของปัญหานั้นไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการใช้งานระบบ e-Tax invoice and e-Receipt ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้เนื่องจาก ระบบ e-Tax invoice and e-Receipt นั้นยังไม่แพร่หลายในองค์กรต่างๆ เนื่องจากทางสรรพากร

ยังไม่กำหนดให้องค์กรต่างๆ ต้องจัดทำระบบดังกล่าว ทำให้พนักงานบัญชียังขาดประสบการณ์ของระบบ e-Tax invoice and e-Receipt จึงต้องทำความเข้าใจ ต้องปรับตัว ปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงาน อีกทั้งองค์กรยังต้องวางแผนขั้นตอนการทำงานต่างๆ ในส่วนของการมีส่วนร่วมของผู้ใช้งาน เนื่องจากระบบ e-Tax invoice and e-Receipt เป็นระบบใหม่ ก่อนข้างซับซ้อน ผู้มีส่วนร่วมในการติดตั้งระบบต้องเป็นบุคคลที่ผ่านการฝึกฝน อบรมมาก่อน ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นพนักงานบัญชีที่ยังขาดการอบรมเกี่ยวกับระบบ e-Tax invoice and e-Receipt หรือพนักงานในองค์กรไม่ให้ความร่วมมือและไม่ให้ความสำคัญส่งผลให้ไม่มีประสิทธิภาพในการใช้งาน และปัจจัยที่ส่งผลความพร้อมในการให้ข้อมูลและคำแนะนำต่อธุรกิจที่เข้าร่วมใช้ระบบ e-Tax invoice and e-Receipt ต่อประสิทธิภาพการใช้ระบบ e-Tax invoice and e-Receipt เพราะหากเป็นระบบที่มีความสะดวกในการใช้งาน ข้อมูลต่างๆ มีความน่าเชื่อถือ ครบถ้วนสมบูรณ์และถูกต้อง ก็ส่งผลต่อประสิทธิภาพการใช้งานระบบ e-Tax invoice and e-Receipt

ระดับประสิทธิภาพการใช้ระบบ e-Tax invoice and e-Receipt

จากการศึกษา พบว่า ระดับประสิทธิภาพการใช้ระบบ e-Tax invoice and e-Receipt : ในมุมมองของพนักงานบัญชีในบริษัทในกรุงเทพและปริมณฑล อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านจะพบว่า ด้านระยะเวลาที่มีประสิทธิภาพมากที่สุด เพราะระบบ e-Tax invoice and e-Receipt สามารถประหยัดเวลาจากการจัดทำและส่งมอบใบกำกับภาษี e-Tax Invoice & e-Receipt สามารถส่งมอบใบกำกับภาษี โดยสะดวกและรวดเร็ว และสามารถประหยัดเวลาจากการจัดเก็บใบกำกับภาษี e-Tax Invoice & e-Receipt รองลงมาคือด้านค่าใช้จ่าย โดยสามารถลดต้นทุนทางการเงินในการจัดทำ ส่งมอบจัดเก็บเอกสารธุรกรรม และนำส่งภาษีให้แก่ธุรกิจของท่าน ประโยชน์ที่ได้รับคุ้มค่างกับต้นทุนที่จ่ายไปเพื่อให้ได้มาของระบบ และได้รับสิทธิประโยชน์ทางด้านภาษี โดยสามารถหักรายจ่ายลงทุนและใช้บริการระบบภาษีอิเล็กทรอนิกส์ได้ 2 เท่า

ข้อเสนอแนะงานวิจัยในอนาคต

ผลจากงานวิจัยแสดงให้เห็นถึงงานวิจัยต่อเนื่องดังนี้

ประการแรกสำหรับผู้สนใจศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการใช้ระบบ e-Tax invoice and e-Receipt สามารถทำวิจัยโดยขยายขอบเขตของกลุ่มตัวอย่างเพิ่มเติมเป็นบริษัทในจังหวัดต่างๆ ได้

ประการที่สอง ผู้สนใจอาจทำการศึกษาว่า เมื่อมีการใช้งานในระบบ e-Tax invoice and e-Receipt อย่างมีประสิทธิภาพแล้ว องค์กรจะได้รับประโยชน์อย่างไร อาจเป็นการศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพการใช้งานในระบบ e-Tax invoice and e-Receipt กับผลการดำเนินงานขององค์กร

ประการที่สาม ผู้สนใจอาจทำการศึกษาว่า เมื่อมีการใช้งานในระบบ e-Tax invoice and e-Receipt องค์กรพอใจในระบบ e-Tax invoice and e-Receipt ที่สรรพากรจัดทำระบบนี้มากน้อยเพียงใด เพื่อเป็นข้อมูลให้กรมสรรพากรนำมาปรับปรุงพัฒนาต่อไปในอนาคต

เอกสารอ้างอิง

https://etax.rd.go.th/etax_staticpage/app/emag/flipbook/01_Overview.pdf กองบริหารงานเสียภาษีอิเล็กทรอนิกส์ กรมสรรพากร. (2562). ภาพรวมการจัดทำและนำส่งข้อมูลใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์. ค้นเมื่อ 20 กุมภาพันธ์ 2567

<https://www.epayment.go.th/home/app/home> คณะกรรมการขับเคลื่อนแผนยุทธศาสตร์. โครงการระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ (2559), ค้นเมื่อ 20 กุมภาพันธ์ 2567

https://www.rd.go.th/publish/seminar/e-Payment_2-3-6-7.pdf สำนักวิชาการแผนภาษี กรมสรรพากร. (2559). การดำเนินการตามแผนยุทธศาสตร์ National e-Payment. ค้นเมื่อ 20 กุมภาพันธ์ 2567

<https://www.sme.go.th/> สสว. (2565). จำนวนผู้ประกอบการรวม. ค้นเมื่อ 20 กุมภาพันธ์ 2567

https://etax.rd.go.th/etax_staticpage/app/#/index/news/announcedetail#top กรมสรรพากร. (2560). มาทำความเข้าใจ e-Tax Invoice และ e-Receipt. ค้นเมื่อ 21 กุมภาพันธ์ 2567

https://www.rd.go.th/publish/seminar/e-Payment_2-3-6-7.pdf สำนักวิชาการแผนภาษี กรมสรรพากร. (2559). การดำเนินการตามแผนยุทธศาสตร์ National e-Payment. ค้นเมื่อ 21 กุมภาพันธ์ 2567

https://www.rd.go.th/publish/seminar/Seminar_190815.pdf กองกฎหมาย กรมสรรพากร. (2562). ความเข้าใจ Nation e-Payment / e-Tax Invoice & Receipt และรายรับรายจ่ายทางภาษี. ค้นเมื่อ 21 กุมภาพันธ์ 2567

วรรณวิมล ศรีหิรัญ. (2553). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารสนเทศทางการบัญชีของผู้บริหารบริษัทในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

อภิญา ดวงภักดี. (2560). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพของการใช้ระบบสารสนเทศทางการบัญชีเพื่อการวางแผนทรัพยากร ของบริษัทผลิตไม้ยางพาราแปรรูปในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ ปริญญาบัญชีมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

สุรรัตน์ กิมศิริ (2551) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ชันร้อยแปด จำกัด สาขาบางน้ำเปรี้ยว จ.ฉะเชิงเทรา

วินัย ปณิธานรัชชัย. (2562). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ทางอีเมลของผู้ทำบัญชีในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. วิทยานิพนธ์ ปริญญาบัญชีมหาบัณฑิต. คณะบัญชี มหาวิทยาลัยศรีปทุม

พรลภัส สถานพงษ์. (2564). ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการเข้าร่วมโครงการระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมทาง อิเล็กทรอนิกส์ E-TAX INVOICE และ E-RECEIPT. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ดร.กุลวดี ลิ้มอุสนโน. ความรู้ความเข้าใจของนักบัญชีต่อมาตรฐานการรายงานทางการเงินสำหรับธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย. คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์