

องค์ประกอบของการยอมรับระบบบริการจัดทำและนำส่งข้อมูล  
ใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ (E-Tax Invoice) ของผู้ประกอบการ  
ในจังหวัดกำแพงเพชร

กัญญา มั่นคง

สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต

วิทยาลัยบริหารธุรกิจนวัตกรรมและการบัญชี

มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

พ.ศ. 2561

**A Study of Components Affecting Adoption Of Electronic  
Tax Invoice Processing And Delivery System (E-Tax Invoice)  
Of Entrepreneur In Kamphaeng Phet Province.**

**Ganya Mankhong**

**A Thematic Paper Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements  
for the Degree of Master of Accountancy Program  
College of Innovative Business and Accountancy  
Dhurakij Pundit University**

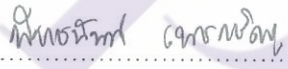
**2018**



## ใบรับรองสารนิพนธ์

วิทยาลัยบริหารธุรกิจนวัตกรรมและการบัญชี มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์  
ปริญญา บัญชีมหาบัณฑิต

หัวข้อสารนิพนธ์ องค์กรประกอบของการยอมรับระบบบริการจัดทำและนำส่งข้อมูลใบกำกับภาษี  
อิเล็กทรอนิกส์ (E-Tax Invoice) ของผู้ประกอบการในจังหวัดกำแพงเพชร  
เสนอโดย กัญญา มั่นคง  
สาขาวิชา การบัญชี  
อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ อาจารย์ ดร.ศิริเดช คำสุพรหม  
ได้พิจารณาเห็นชอบโดยคณะกรรมการสอบสารนิพนธ์แล้ว

  
.....ประธานกรรมการ  
(อาจารย์ ดร.พิชานันท์ เพชรเชิดชู)

  
.....กรรมการ และอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์  
(อาจารย์ ดร.ศิริเดช คำสุพรหม)

  
.....กรรมการ  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ดารณี เอื้อphanะจิต)

วิทยาลัยบริหารธุรกิจนวัตกรรมและการบัญชีรับรองแล้ว

  
.....คณบดีวิทยาลัยบริหารธุรกิจนวัตกรรมและการบัญชี  
(อาจารย์ ดร.ศิริเดช คำสุพรหม)

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

หัวข้อสารนิพนธ์	องค์ประกอบของการยอมรับระบบบริการจัดทำและนำส่งข้อมูลใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ (E-Tax Invoice) ของผู้ประกอบการในจังหวัด กำแพงเพชร
ชื่อผู้เขียน	กัญญา มั่นคง
อาจารย์ที่ปรึกษา	อาจารย์ ดร.ศิริเดช คำสุพรหม
สาขาวิชา	การบัญชี
ปีการศึกษา	2560

### บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาองค์ประกอบของการยอมรับระบบบริการจัดทำและนำส่งข้อมูลใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ (E-Tax Invoice) ของผู้ประกอบการในจังหวัดกำแพงเพชร การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ กับกลุ่มตัวอย่างผู้ประกอบการจังหวัดกำแพงเพชร จำนวน 392 ราย ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่ได้ไปวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติในเชิงพรรณนาและการวิเคราะห์ปัจจัย (Factor Analysis) ด้วยวิธี Exploratory Factor Analysis (EFA)

ผลการวิจัยพบว่าส่วนใหญ่ของกลุ่มตัวอย่างเป็นสถานประกอบการที่ให้บริการเป็นส่วนใหญ่มิมีระยะเวลาดำเนินกิจการระหว่าง 1-2 ปี และมีรายได้ต่อปีภาษีไม่เกิน 30 ล้านบาทต่อปี ซึ่งผลวิจัยในการวิเคราะห์ปัจจัยพบว่า องค์ประกอบที่มีผลต่อการยอมรับระบบบริการจัดทำและนำส่งข้อมูลใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ (E-Tax Invoice) ของผู้ประกอบการในจังหวัดกำแพงเพชร ประกอบด้วย 4 ด้านดังนี้ 1. ด้านการตัดสินใจเลือกใช้ระบบ 2. ด้านประสิทธิภาพในการใช้งาน 3. ด้านความง่ายต่อการใช้งาน 4. ด้านความสะดวกและรวดเร็ว โดยองค์ประกอบที่มีผลต่อการยอมรับระบบ E-Tax Invoice ด้านการตัดสินใจเลือกใช้ระบบมีความสำคัญอย่างมีนัยสำคัญมากที่สุด

Thematic Paper Title	A Study of Components Affecting Adoption Of Electronic Tax Invoice Processing And Delivery System (E-Tax Invoice) Of Entrepreneur In Kamphaeng Phet Province.
Author	Ganya mankhong
Thematic Paper Advisor	Dr.Siridech Kumsuprom
Department	Accountancy
Academic Year	2017

#### ABSTRACT

The purpose of this research was to A Study of Components Affecting Adoption Of Electronic Tax Invoice Processing And Delivery System (E-Tax Invoice) Of Entrepreneur In Kamphaeng Phet Province. This research is Survey Research that questionnaire is used as a tool for collecting data form 392 Samples. In this study, data were analyzed by using descriptive statistical analysis and factor analysis using Exploratory Factor Analysis (EFA)

The results found that most of the samples Most of the establishments are serviced. Duration 1-2 years. The income is not over 30 million baht per year. The results of the analysis of Study of Components Affecting Adoption Of Electronic Tax Invoice Processing And Delivery System (E-Tax Invoice) Of Entrepreneur In Kamphaeng Phet Province. consist of four elements:

1. Decision Making Systems
2. System efficiency and effectiveness
3. Ease of use of the system
4. Convenient and fast

Additionally, Decision Making Systems was the most important elements contributing to the system usage.

## กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงได้อย่างสมบูรณ์ โดยได้รับความอนุเคราะห์และให้ความช่วยเหลือเป็นอย่างดีจากผู้วิจัยซึ่งขอกราบขอบพระคุณอาจารย์ ดร.ศิริเดช คำสุพรหม ที่ได้กรุณาเป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์และได้สละเวลาอันมีค่าในการให้คำปรึกษา คำแนะนำเป็นอย่างดี

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณอาจารย์ ดร.พัชรัตน์ เพชรเชิดชู ที่ได้กรุณามาเป็นประธานในการสอบสารนิพนธ์ที่กรุณาให้คำแนะนำในการแก้ไขสารนิพนธ์ฉบับนี้ และขอเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ที่มีส่วนทำให้งานวิจัยในครั้งนี้คุณค่ามากยิ่งขึ้น

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณคณาจารย์ หลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต ที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้และทักษะในการศึกษา และขอขอบพระคุณบิดามารดาที่ให้การสนับสนุน ให้ความช่วยเหลือ และเป็นกำลังใจให้ตลอดระยะเวลาของการศึกษาในระดับบัณฑิตศึกษาในครั้งนี้ ทำให้การทำสารนิพนธ์นี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

คุณค่าและประโยชน์ใด ๆ ที่ได้จากสารนิพนธ์ฉบับนี้ผู้วิจัยขอมอบเป็นเครื่องบูชาพระคุณของบิดามารดาที่ได้ให้กำเนิดและเลี้ยงดู และให้การศึกษาดลอดจนครูบาอาจารย์และผู้ที่มีพระคุณทุกท่านที่มีส่วนร่วมในการวางรากฐานการศึกษาให้กับผู้วิจัยในครั้งนี้

กัญญา มั่นคง

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ฉ
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	ง
กิตติกรรมประกาศ.....	จ
สารบัญตาราง.....	ช
สารบัญรูปภาพ.....	ฉ
บทที่	
1 บทนำ	
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	3
1.3 ขอบเขตการวิจัย.....	4
1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	4
1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
2 แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
2.1 ระบบบริหารจัดการและนำส่งข้อมูลไปกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์.....	7
2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้และแบบจำลองการยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยี.....	8
2.3 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	19
2.4 กรอบแนวคิดการศึกษา.....	28
3 ระเบียบวิธีวิจัย	
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	29
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	30
3.3 การสร้างและหาคุณภาพของแบบสอบถาม.....	32
3.4 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	33
3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	33

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
4 ผลการศึกษา	
4.1 ผลการวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา .....	35
4.2 ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการยอมรับระบบบริการจัดทำ และนำส่งข้อมูลใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์.....	37
4.3 ผลจากการวิจัยการวิเคราะห์ปัจจัยด้วยวิธี Factor Analysis.....	44
5 สรุปผลการศึกษา	
5.1 สรุปผลการศึกษา.....	55
5.2 อภิปรายผลการวิจัย.....	59
5.3 ข้อจำกัดของงานวิจัย.....	62
5.4 ข้อเสนอแนะ.....	62
บรรณานุกรม.....	64
ภาคผนวก.....	69
ประวัติผู้เขียน.....	103



## สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
4.1 ตารางสรุปข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	35
4.2 ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานจากผลการตอบแบบสอบถามในด้านของการรับรู้ถึงความมีประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้งานเทคโนโลยีระบบบริการจัดทำและส่งข้อมูลใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ E-Tax Invoice.....	37
4.3 ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานจากผลการตอบแบบสอบถามในด้านของการรับรู้ถึงความง่ายจากการใช้งานเทคโนโลยี ระบบบริการจัดทำและส่งข้อมูลใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ E-Tax Invoice.....	40
4.4 ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานจากผลการตอบแบบสอบถามในด้านของการยอมรับระบบบริการจัดทำและส่งข้อมูลใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ E-Tax Invoice.....	41
4.5 ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานจากผลการตอบแบบสอบถามในด้านของการตัดสินใจเลือกใช้ระบบบริการจัดทำและส่งข้อมูลใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ E-Tax Invoice.....	43
4.6 ค่าจากการวัดความน่าเชื่อถือของปัจจัยทั้งหมดในแบบสอบถาม.....	44
4.7 ตารางแสดงการวัดความเหมาะสมของปัจจัยด้วย KMO and Bartlett's Test.....	44
4.8 ตารางแสดงค่า Total Variance Explained จากการทำ Factor Analysis.....	45
4.9 ตารางแสดงค่า Rotate Component Matrix (a) จากการทำ Factor Analysis.....	47
4.10 Factor 1 ปัจจัยด้านการตัดสินใจเลือกใช้ระบบ.....	50
4.11 Factor 2 ปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการใช้งาน.....	51
4.12 Factor 3 ปัจจัยด้านความง่ายต่อการใช้งาน.....	52
4.13 Factor 4 ปัจจัยด้านความสะดวกและรวดเร็ว.....	53

## สารบัญรูปภาพ

รูปภาพที่	หน้า
2.1 Technology Acceptance Model หรือ TAM.....	13



## บทที่ 1

### บทนำ

#### 1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

หน่วยงานของรัฐบาลมีอยู่หลายหน่วยงาน ซึ่งกรมสรรพากรก็เป็นหน่วยงานหนึ่งของรัฐบาลที่สังกัดกับกระทรวงการคลัง กรมสรรพากรมีภารกิจหลักก็คือการจัดเก็บรายได้ให้กับภาครัฐบาลเพื่อนำไปบริหารจัดการและพัฒนาประเทศ (จุไรรัตน์ คุรุฑา, 2558) กรมสรรพากรจึงมีหน้าที่ในการจัดเก็บภาษีจากการดำเนินธุรกิจจากรายได้และจากฐานการบริโภคภายในประเทศ ตามประมวลรัษฎากร คำสั่งสรรพากรและกฎหมายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาภาษีเงินได้นิติบุคคลภาษีเงินได้ปิโตรเลียม ภาษีมูลค่าเพิ่ม อากรแสตมป์ เป็นต้น (ศิริรัตน์ มุขดารา, 2557)

ในการจัดเก็บภาษีอากรเป็นเครื่องมือหลัก ๆ ที่สำคัญในการจัดเก็บรายได้ให้กับภาครัฐบาลที่จัดเก็บจากประชาชน ซึ่งในการจัดเก็บภาษีอากรนั้นจะต้องยึดหลักความเป็นธรรม ความสะดวก ความประหยัด ความยืดหยุ่น และความเป็นกลางทางเศรษฐกิจ ซึ่งจะต้องคำนึงถึงหลักการภาษีที่ดี ดังนั้นหากมีระบบภาษีที่ดี ทำให้ผู้มีหน้าที่เสียภาษี ผู้มีหน้าที่นำส่งภาษี และผู้รับภาระภาษีมีความยินยอมและมีความสมัครใจในการเสียภาษี (จุไรรัตน์ คุรุฑา, 2558)

การที่จะมีระบบภาษีที่ดี กรมสรรพากรจำเป็นต้องนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาเกี่ยวข้อง เพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีที่มีความเจริญก้าวหน้า (อาทิตย์ เกียรติกำจร, 2557) กรมสรรพากรมีความมุ่งมั่น ที่จะพัฒนาและปรับปรุงระบบการบริหารจัดเก็บภาษีอากรให้ถูกต้อง มีความเป็นธรรม มีความเท่าเทียมกัน โดยเป็นการนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และเครือข่ายมาใช้ในการเพิ่มเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ซึ่งได้นำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ มาใช้ในการปรับปรุงประสิทธิภาพ เพื่อให้เกิดความโปร่งใสในกระบวนการบริหารงานจัดเก็บภาษีซึ่งเป็นรายได้หลักของกรมสรรพากร ดังนั้นกรมสรรพากรจึงได้อำนวยความสะดวกสบายในการจัดส่งใบกำกับภาษีอากร ซึ่งเรียกว่า ระบบบริการจัดทำและนำส่งข้อมูลใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์หรือระบบ E-Tax Invoice (จุไรรัตน์ คุรุฑา, 2558)

ระบบบริหารจัดการและนำส่งข้อมูลใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ หรือ ระบบ E-Tax Invoice เป็นระบบที่สืบเนื่องมาจากการที่รัฐบาลมีนโยบายที่เป็นการผลักดันให้ระบบการชำระเงินของประเทศไทยเข้าสู่การเป็นระบบชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ (National e-Payment) เพื่อให้ทันเศรษฐกิจในยุคดิจิทัล โดยรัฐบาลมีจุดมุ่งหมายเพื่อเป็นการพัฒนาระบบการชำระเงินของไทยให้สามารถรองรับการทำธุรกรรมทางการเงินและกิจกรรมต่างๆทางเศรษฐกิจในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ (E -Payment) ซึ่งเป็นกลไกที่สำคัญในการทำธุรกรรมทางการเงินเพื่อเป็นการขับเคลื่อนเศรษฐกิจให้มีการดำเนินการไปอย่างรวดเร็ว และสามารถเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันของภาคธุรกิจของประเทศไทยให้สอดคล้องกับนโยบายเศรษฐกิจในยุคดิจิทัล (Digital Economy) ที่เป็นการมุ่งเน้นการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้กับกิจกรรมและกระบวนการทางเศรษฐกิจและสังคมโดยระบบ E-Tax Invoice ก็เป็นอีกหนึ่งระบบในระบบการชำระเงินของประเทศไทย ซึ่งระบบ E-Tax Invoice เกิดจากการร่วมมือกันระหว่างกรมสรรพากรกับสำนักงานพัฒนาธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) (สพธอ.) และสำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) (สรอ.) (กรมสรรพากร, 2560)

ระบบบริหารจัดการและนำส่งข้อมูลใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ หรือ ระบบ E-Tax Invoice มีอยู่ 2 ส่วนด้วยกันคือ ระบบ E-Tax Invoice & E-Receipt และ ระบบ E-Tax Invoice by Email (กรมสรรพากร, 2560)

ระบบ E-Tax Invoice & E-Receipt เป็นระบบบริการที่กรมสรรพากรพัฒนาขึ้นโดยกำหนดให้ผู้ประกอบการที่ต้องจัดทำข้อมูลใบกำกับภาษี ใบเพิ่มหนี้ ใบลดหนี้ หรือใบรับ ให้อยู่ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์หรือรูปแบบ XML File ตามข้อเสนอแนะของ สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) กำหนดและใช้ใบรับรองอิเล็กทรอนิกส์ในการสร้างลายมือชื่อ ดิจิทัล (Digital Signature) ส่งให้ผู้ซื้อสินค้าหรือผู้รับบริการและนำส่งข้อมูลให้กรมสรรพากร ซึ่งขั้นตอนนี้เหมาะสำหรับผู้ประกอบการขนาดใหญ่ส่วนระบบที่สองคือ ระบบ E-Tax Invoice by Email (กรมสรรพากร, 2560)

ระบบ E-Tax Invoice by Email เป็นบริการที่เกิดจากความร่วมมือระหว่างหน่วยงานภาครัฐหลาย ๆ หน่วยงานด้วยกัน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ผู้ประกอบการขนาดเล็กเกิดความคุ้นเคยและเตรียมความพร้อม ก่อนเข้าสู่ระบบภาษีอิเล็กทรอนิกส์อย่างเต็มรูปแบบ สำหรับผู้ประกอบการที่จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มที่มีรายได้ ไม่เกิน 30 ล้านบาทต่อปี จะที่ต้องจัดทำใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ โดยสามารถแนบไฟล์ฉบับจริงส่งผ่าน E-mail ให้กับผู้ซื้อและส่วนสำเนาส่งมาที่ให้ระบบ E-Tax Invoice by Email เพื่อทำการประทับรับรองเวลา (Time Stamp) และระบบจะส่งไฟล์ข้อมูลที่ประทับ

รับรองเวลาแล้วให้กับผู้ซื้อสินค้าหรือผู้ใช้บริการและผู้ขายสินค้าหรือผู้ให้บริการ ซึ่งเป็นผู้ออกใบกำกับภาษีเพื่อใช้เป็นหลักฐานในการทำธุรกรรม (กรมสรรพากร, 2560)

ระบบ E-Tax Invoice ในปัจจุบันได้มีผู้ประกอบการธุรกิจหลาย ๆ ธุรกิจให้ความสนใจ และเริ่มใช้ระบบนี้บ้างแล้ว แต่ก็ยังมีธุรกิจอีกจำนวนมากที่ยังไม่รู้จักรและยังไม่ยอมใช้ระบบนี้สาเหตุเนื่องมาจากผู้ประกอบการยังไม่มี การรับรู้ถึงระบบนี้เพราะระบบนี้เป็นระบบที่ใหม่และยังไม่มีผลบังคับใช้ เพียงแต่ให้บางธุรกิจที่มีความพร้อมแล้วทดลองใช้ก่อนเท่านั้น หรือบางธุรกิจอาจจะมีปัญหาทางด้านการใช้งานทางเทคโนโลยี ทำให้ยังไม่ยอมใช้งานระบบ E-Tax Invoice นี้ หากจะทำให้ผู้ประกอบการธุรกิจยอมรับและใช้งานระบบนี้ผู้ประกอบการธุรกิจจึงควรที่จะมีการรับรู้ถึงความมีประโยชน์ในการใช้งานของระบบนี้ก่อน (กรมสรรพากร, 2560)

ดังที่กล่าวมา ระบบ E-Tax Invoice เป็นระบบที่เกี่ยวข้องกับการใช้งานทางด้านเทคโนโลยี ผู้วิจัยจึงได้นำแนวคิดการยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model หรือ TAM) มาใช้เป็นกรอบในการศึกษาในครั้งนี้

จากที่มาและความสำคัญดังกล่าวข้างต้น จึงเป็นเหตุผลให้ผู้ศึกษา มีความสนใจที่จะศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบบริการจัดทำและนำส่งข้อมูลใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ E-Tax Invoice โดยยึดหลักการยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model หรือ TAM) ซึ่งมีตัวแปรที่เกี่ยวข้องอยู่ 2 ตัวแปร คือ ความมีประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้งานเทคโนโลยีนั้น และความง่ายในการใช้งานเทคโนโลยี โดยข้อมูลที่ได้จะเป็นประโยชน์ต่อผู้บริหารองค์กรและผู้พัฒนา ระบบเพื่อหาแนวทางปรับปรุงพัฒนาระบบบริการจัดทำและนำส่งข้อมูลใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ (E-Tax Invoice) ให้สามารถใช้งานได้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

## 1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาองค์ประกอบของการยอมรับระบบบริการจัดทำและนำส่งข้อมูลใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ (E-Tax Invoice) ของผู้ประกอบการในจังหวัดกำแพงเพชร

### 1.3 ขอบเขตการวิจัย

#### 1. ขอบเขตเนื้อหา

การศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ ที่มีเนื้อหาเกี่ยวกับองค์ประกอบที่มีผลต่อการยอมรับระบบบริการจัดทำและนำส่งข้อมูลใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ (E-Tax Invoice) ของผู้ประกอบการจังหวัดกำแพงเพชร

#### 2. ขอบเขตแหล่งข้อมูล

ประชากร คือ สถานประกอบการที่จดทะเบียนจัดตั้งกิจการ และประกอบกิจการอยู่ในจังหวัดกำแพงเพชร จำนวน 5,954 ราย (สำนักงานสถิติจังหวัดกำแพงเพชร, 2560)

กลุ่มตัวอย่าง คือ สถานประกอบการที่จดทะเบียนจัดตั้งกิจการและประกอบกิจการอยู่ในจังหวัดกำแพงเพชร ผู้ศึกษาได้กำหนดขนาดตัวอย่างที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 392 ราย

### 1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงองค์ประกอบที่มีผลต่อการยอมรับระบบบริการจัดทำและนำส่งข้อมูลใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ (E-Tax Invoice) ของผู้ประกอบการ จังหวัดกำแพงเพชร ซึ่งข้อมูลที่ได้จะเป็นประโยชน์ต่อผู้บริหารองค์กรสามารถนำผลการวิจัยไปเป็นแนวทางในการยอมรับระบบบริการจัดทำและนำส่งข้อมูลใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ (E-Tax Invoice) มากขึ้นทำให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น

2. ผลการศึกษาจะเป็นประโยชน์ต่อผู้พัฒนาระบบบริการจัดทำและนำส่งข้อมูลใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ (E-Tax Invoice) เพื่อหาแนวทางปรับปรุงพัฒนาระบบบริการจัดทำและนำส่งข้อมูลใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ (E-Tax Invoice) ให้สามารถใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้นและเป็นที่ยอมรับของผู้ใช้ระบบบริการจัดทำและนำส่งข้อมูลใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ (E-Tax Invoice)

### 1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ

องค์ประกอบที่มีผลต่อการยอมรับระบบบริการจัดทำและนำส่งข้อมูลใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ (E-Tax Invoice) หมายถึง ข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้ถึงความมีประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้งานเทคโนโลยี ระบบบริการจัดทำและนำส่งข้อมูลใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ E-Tax Invoice และ ข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้ถึงความง่ายจากการใช้งานเทคโนโลยี ระบบบริการจัดทำและนำส่งข้อมูลใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ E-Tax Invoice

ระบบบริการจัดทำและนำส่งข้อมูลใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ (E-Tax Invoice) หมายถึง ระบบที่สืบเนื่องมาจากนโยบายของรัฐบาล เพื่อเป็นการผลักดันให้ระบบการชำระเงินของประเทศไทย เข้าสู่การเป็นระบบชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ (National e-Payment) เพื่อให้ก้าวทันเศรษฐกิจในยุคดิจิทัล โดยรัฐบาลมีจุดมุ่งหมายเพื่อเป็นการพัฒนาระบบการชำระเงินของไทยให้สามารถรองรับการทำธุรกรรมทางการเงินและกิจกรรมต่างๆทางเศรษฐกิจในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-Payment) ซึ่งระบบ E-Tax Invoice เกิดจากการร่วมมือกันระหว่างกรมสรรพากรกับสำนักงานพัฒนาธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) (สพธอ.) และสำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) (สรอ.) (กรมสรรพากร, 2560)

ใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ หมายถึง ใบกำกับภาษีที่รูปแบบของใบกำกับภาษีนั้นเป็นไปตามตามมาตรา 86/4 แห่งประมวลรัษฎากร ซึ่งรวมถึงใบเพิ่มหนี้ตามมาตรา 86/9 และใบลดหนี้ตามมาตรา 86/10 แห่งประมวลรัษฎากรด้วย ซึ่งจะต้องจัดทำเป็นข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ และต้องมีการลงลายมือชื่อดิจิทัล (Digital Signature) หรือต้องมีการประทับรับรองเวลา (Time Stamp) ผ่านระบบ E - Tax Invoice by Email ด้วย

ข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ หมายถึง ข้อความที่ได้สร้าง หรือ ประมวลผลแล้วทำการส่งข้อมูล รับข้อมูล ตลอดจนเก็บรักษา ด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์

ผู้ออกใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ หมายถึง ผู้ประกอบการที่จดทะเบียน และได้รับการอนุมัติจากอธิบดีกรมสรรพากรให้สามารถจัดทำ ส่งมอบ และเก็บรักษาใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ได้ตามระเบียบกรมสรรพากร ว่าด้วยการจัดทำ ส่งมอบ และเก็บรักษาใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ ผ่านระบบ E-Tax Invoice by Email พ.ศ. 2560



ระบบ E-Tax Invoice by Email หมายถึง การจัดทำใบกำกับภาษีที่มีข้อความเป็นข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ตามรูปแบบที่กรมสรรพากรอนุมัติ ให้ผู้ประกอบการจดทะเบียนสามารถจัดทำ โดย ต้อง ผ่านการประทับรับรองเวลาและต้องจัดส่งใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ไปยังผู้ซื้อสินค้าหรือผู้รับบริการ ผ่านจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (Email)

ระบบ E-Tax Invoice & E-Receipt หมายถึง ระบบบริการที่กรมสรรพากรพัฒนาขึ้น โดย กำหนดให้ผู้ประกอบการที่ต้องจัดทำข้อมูลใบกำกับภาษี ใบเพิ่มหนี้ ใบลดหนี้ หรือใบรับ ให้อยู่ใน รูปแบบอิเล็กทรอนิกส์หรือรูปแบบ XML File ตามข้อเสนอแนะของ สำนักงานพัฒนา ชุกรกรมทาง อิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) กำหนดและใช้ใบรับรองอิเล็กทรอนิกส์ในการสร้างลายมือชื่อดิจิทัล (Digital Signature) ส่งให้ผู้ซื้อสินค้าหรือผู้รับบริการและนำส่งข้อมูลให้กรมสรรพากร ซึ่งขั้นตอนนี้ เหมาะสำหรับผู้ประกอบการขนาดใหญ่ (กรมสรรพากร, 2560)

การประทับรับรองเวลา (Time Stamp) หมายถึง วิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ที่ สำนักงานพัฒนา ชุกรกรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) ได้กระทำต่อข้อมูลในใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อ รับรองความมีอยู่ของข้อมูลใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ และถ้าหากใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์มีการ รับรองเวลาแล้ว หากเปลี่ยนแปลงแก้ไขข้อมูลจะสามารถตรวจสอบ

ผู้ประกอบการในจังหวัดกำแพงเพชร หมายถึง ผู้ประกอบการที่จดทะเบียนจัดตั้งกิจการ ในจังหวัดกำแพงเพชร



## บทที่ 2

### แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาองค์ประกอบของการยอมรับระบบบริการจัดทำและนำส่งข้อมูลใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ (E-Tax Invoice) ของผู้ประกอบการ ในจังหวัดกำแพงเพชร ผู้ศึกษาวิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสารต่าง ๆ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยข้อเสนอหัวข้อตามลำดับดังนี้

2.1 ระบบบริการจัดทำและนำส่งข้อมูลใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ (E-Tax invoice)

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้และแบบจำลองการยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model หรือ TAM)

2.3 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 2.1 ระบบบริการจัดทำและนำส่งข้อมูลใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ (E-Tax invoice)

ระบบบริการจัดทำและนำส่งข้อมูลใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ (E-Tax invoice) มีอยู่ 2 ระบบด้วยกัน ซึ่งประกอบไปด้วย ระบบ E-Tax Invoice by Email และ ระบบ E-Tax invoice & E-Receipt

##### 1. ระบบ E-Tax Invoice by Email

ระบบ E-Tax Invoice by Email คือ เป็นบริการที่เกิดจากความร่วมมือระหว่างหน่วยงานภาครัฐหลาย ๆ หน่วยงานด้วยกัน โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อให้ผู้ประกอบการขนาดเล็กเกิดความคุ้นเคย และเตรียมความพร้อม ก่อนเข้าสู่ระบบภาษีอิเล็กทรอนิกส์อย่างเต็มรูปแบบ สำหรับผู้ประกอบการที่จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มที่มีรายได้ ไม่เกิน 30 ล้านบาทต่อปี จะต้องจัดทำใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ โดยสามารถแนบไฟล์ฉบับจริงส่งผ่าน E-mail ให้กับผู้ซื้อและส่วนสำเนาส่งมาที่ให้ระบบ E-Tax Invoice by Email เพื่อทำการประทับรับรองเวลา (Time Stamp) และระบบจะส่งไฟล์ข้อมูลที่ประทับรับรองเวลาแล้วให้กับผู้ซื้อสินค้าหรือผู้ให้บริการและผู้ขายสินค้าหรือผู้ให้บริการ ซึ่งเป็นผู้ออกใบกำกับภาษี เพื่อใช้เป็นหลักฐานในการทำธุรกรรม (กรมสรรพากร, 2560)

## 2. ระบบ E-Tax invoice & E-Receipt

จากนโยบายของภาครัฐ กรมสรรพากรได้พัฒนาระบบบริการจัดทำและนำส่งข้อมูลใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ (E-Tax invoice & E-Receipt) ในรูปแบบใหม่ เพื่อพัฒนาระบบให้มีความยืดหยุ่นและสะดวกในการใช้งาน และปรับปรุงรูปแบบข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ให้เป็นมาตรฐานสากลตามข้อเสนอแนะของสำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม เพื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐและภาคเอกชนสามารถนำระบบนี้ไปใช้งานได้โดยมีประสิทธิภาพตามหลักมาตรฐานสากล (กรมสรรพากร, 2560)

ระบบ E-Tax Invoice & E-Receipt เป็นระบบบริการที่กรมสรรพากรพัฒนาขึ้นโดยกำหนดให้ผู้ประกอบการที่ต้องจัดทำข้อมูลใบกำกับภาษี ใบเพิ่มหนี้ ใบลดหนี้ หรือใบรับ ให้อยู่ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์หรือรูปแบบ XML File ตามข้อเสนอแนะของ สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) กำหนดและใช้ใบรับรองอิเล็กทรอนิกส์ในการสร้างลายมือชื่อ ดิจิทัล (Digital Signature) ส่งให้ผู้ซื้อสินค้าหรือผู้รับบริการและนำส่งข้อมูลให้กรมสรรพากร ซึ่งขั้นตอนนี้เหมาะสำหรับผู้ประกอบการขนาดใหญ่ (กรมสรรพากร, 2560)

## 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้และแบบจำลองการยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model หรือ TAM)

### การรับรู้

#### 1. ความหมายของการรับรู้

การรับรู้ เป็นกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับประสาทสัมผัสทั้ง 5 อันได้แก่ การมองเห็น การได้กลิ่น การได้ยิน การได้สัมผัส และการได้สัมผัส อันเป็นเหตุให้บุคคลให้ความสนใจและให้ความสำคัญกับสิ่งยั่ว หรือสิ่งเร้า จึงเป็นเหตุให้มนุษย์นั้นมีความต้องการที่ไม่สิ้นสุดท่ามกลางการพัฒนาในรูปแบบต่างๆของประเทศ (จิรวัดน์ วงศ์รัชชัย, 2557)

การรับรู้ เป็นกระบวนการที่บุคคลเลือกที่จะเปิดรับข้อมูล ข่าวสาร ทำให้มีความสนใจที่จะจัดระเบียบ ตลอดจนตีความหมายของสิ่งที่สนใจ หรือสิ่งที่กระตุ้นความสนใจที่ผ่านเข้ามาทางระบบสัมผัสต่าง ๆ ของร่างกาย ซึ่งในการรับรู้ นั้นจะแตกต่างกันไปตาม ความต้องการ ความสนใจ ตลอดจนค่านิยม (รุ่งโรจน์ สงสระบุญ, 2557)

การรับรู้ เป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นได้จากความรู้สึกที่ได้สัมผัส ไม่ว่าจะเป็นการได้ยิน การได้เห็น การได้กลิ่น การได้ลิ้มรสและการได้สัมผัส แล้วนำสิ่งที่ได้จากการรับรู้ขึ้นมาตีความ โดยการแปรความหมายจากสิ่งที่รู้ดั้งเดิม เพื่อเป็นการประเมินค่า และแสดงพฤติกรรมต่อสิ่งนั้นอย่างใดอย่างหนึ่ง ออกมาตามพื้นฐานความรู้หรือประสบการณ์เดิม (พรศิริ บินนาราวี, 2555)

การรับรู้เป็นกระบวนการเบื้องต้นที่บุคคลใช้แสดงออกถึงความรู้สึกนึกคิด และนำไปสู่การรับรู้จนไปสู่การเปลี่ยนแปลงและนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นการเปลี่ยนแปลงทางทัศนคติ หรือการเปลี่ยนแปลงทางด้านพฤติกรรม (ปิยะนันท์ บุญชะโยไทย, 2556)

มนุษย์สามารถที่จะรับรู้ทุกสิ่งที่อยู่รอบตัวเองได้อยู่แล้ว แต่จะให้ความสนใจกับสิ่งที่อยู่รอบตัวเองทั้งหมดไม่ได้ มนุษย์จึงเลือกที่จะรับรู้และให้ความสนใจเพียงบางส่วนเท่านั้น ดังนั้น เมื่อได้รับข่าวสาร ผู้ที่ได้รับข่าวสารในเรื่องเดียวกันทั้ง 2 ฝ่าย อาจจะทำให้ความสำคัญและรับรู้ข่าวสารชนิดเดียวกันต่างกันได้ ซึ่งโดยทั่วไปนั้น การรับรู้มักจะแตกต่างกันไปตามความต้องการหรือความสนใจตลอดจนค่านิยม ซึ่งมีตัวกรองที่แตกต่างกันดังนี้ (พรศิริ บินนาราวี, 2555)

1. แรงผลักดันหรือแรงจูงใจ มนุษย์เมื่อมีความต้องการหรืออยากรู้อยากเห็นในสิ่งใดนั้นก็จะมีแรงผลักดัน หรือแรงจูงใจ เพื่อที่จะค้นหาหรือนำสิ่งนั้นมาเพื่อสนองความต้องการของตนเอง
2. ประสบการณ์เดิมมนุษย์เราต่างก็มีสภาพความเป็นอยู่ที่แตกต่างกัน จึงทำให้มีความคิดมีประสบการณ์ที่แตกต่างกัน
3. กรอบอ้างอิงมนุษย์เนื่องจากจะมีพื้นฐานความเป็นอยู่ที่แตกต่างกันแล้วนั้นการสั่งสอนตลอดจนการอบรมก็แตกต่างกันด้วย
4. สภาพแวดล้อม การที่บุคคลอยู่ในสภาพแวดล้อมที่ต่างกันย่อมจะได้รับข้อมูลข่าวสารที่แตกต่างกันด้วย
5. สภาวะจิตใจและอารมณ์การที่บุคคลมีสถานภาพความเป็นอยู่ที่แตกต่างกันแล้วจึงทำให้มีการเล็งดูที่แตกต่างกันด้วยจึงเป็นเหตุให้บุคคลมีจิตใจและอารมณ์ที่แตกต่างกันไป (พรศิริ บินนาราวี, 2555)

จากตัวกรองทั้ง 5 ตัวกรอง จะเห็นได้ว่า ลักษณะส่วนบุคคลแต่ละบุคคลมีความแตกต่างกันทั้งเพศ อายุ ระดับการศึกษา รวมไปถึงสภาพแวดล้อมที่แตกต่างกัน จึงมีแรงผลักดันหรือแรงจูงใจที่แตกต่างกันด้วย (พรศิริ บินนาราวี, 2555)

## 2. ปัจจัยที่มีผลต่อการรับรู้

ปัจจัยที่มีผลต่อการรับรู้ที่เป็นตัวกำหนดสิ่งเร้า ในกรณีที่บุคคลจะสามารถรับรู้ในสิ่งต่างนั้น จะต้องมียปัจจัยหลายๆอย่าง ซึ่งการจะรับรู้ได้มากน้อยเพียงใดนั้นขึ้นอยู่กับสิ่งต่าง ๆ รอบตัวเช่น ประสพการณ์ ดังนั้นการที่บุคคลจะเลือกที่จะรับรู้สิ่งเร้าอย่างใดอย่างหนึ่งนั้น จึงขึ้นอยู่กับ การตอบรับ นั้น มีดังนี้ (เกษกนก ศศิบริวารยศ, 2556)

1. ปัจจัยภายนอก เช่น ความน่าสนใจของสิ่งเร้า นั้นมีความน่าสนใจมากน้อยแค่ไหน หรือ ขนาดของสิ่งเร้า นั้นมีขนาดเท่าไร (เกษกนก ศศิบริวารยศ, 2556)

2. ปัจจัยภายใน ซึ่งได้แก่ ความคาดหวัง แรงจูงใจ ความคิด ตลอดจนความรู้สึกที่เกิดขึ้นในรูปแบบอยากที่จะได้ตอบสนองต่อสิ่งเร้า นั้น ดังนั้นปัจจัยที่มีผลต่อการรับรู้จึงสามารถแบ่งได้ เป็น 2 ลักษณะคือ ลักษณะของผู้รับรู้กับลักษณะของสิ่งเร้า (เกษกนก ศศิบริวารยศ, 2556)

2.1 ลักษณะของผู้รับรู้ เป็นการที่บุคคลแต่ละบุคคลเลือกที่จะรับรู้สิ่งใดสิ่งหนึ่งนั้น ขึ้นอยู่กับลักษณะของผู้รับรู้เป็นสิ่งสำคัญ สามารถแบ่งได้เป็น 2 ด้านดังนี้

2.1.1 ด้านกายภาพ เป็นด้านที่เกี่ยวข้องกับอวัยวะต่าง ๆ ที่ใช้ในการสัมผัส ไม่ว่าจะ เป็นตา หู จมูก ลิ้น รวมไปถึงอวัยวะสัมผัสอื่นๆ ที่มีความรับรู้ในการสัมผัสสมบูรณ์ หรือไม่สมบูรณ์ ก็แล้วแต่ ซึ่งการรับรู้บางอย่างนั้นอาจจะต้องใช้อวัยวะทั้ง 2 พร้อมกันจึงจะทำให้การรับรู้ นั้นมีความ สมบูรณ์ เช่น ตากับลิ้นจะมีส่วนช่วยกับรับสัมผัสทั้งในเรื่องของภาพลักษณ์ที่มองเห็นและรสชาติ ซึ่งจะ ช่วยให้เราสามารถตีความหมายของสิ่งเร้าหรือสิ่งที่สัมผัสได้อย่างแม่นยำ (เกษกนก ศศิบริวารยศ, 2556)

2.1.2 ด้านจิตวิทยา เป็นปัจจัยส่วนบุคคลที่ทำให้ผลที่ได้ในการรับรู้ นั้นแตกต่างกัน ไป เช่น ความจำ ความตั้งใจ สภาวะด้านอารมณ์ ความอยากรู้อยากเห็น ความเชี่ยวชาญ ทักษะ วัฒนธรรม รวมไปถึงค่านิยมที่แตกต่างกันไป (เกษกนก ศศิบริวารยศ, 2556)

2.2 ลักษณะของสิ่งเร้า การที่บุคคลจะให้ความสำคัญกับสิ่งไหนมาหรือน้อย ย่อมขึ้นอยู่กับความน่าสนใจของสิ่งเร้า นั้น ซึ่งลักษณะของสิ่งเร้าที่ส่งผลต่อการยืนยันที่จะแสดงการรับรู้ มีดังนี้

2.2.1 สิ่งเร้าภายนอกที่ดึงดูดความน่าสนใจ และความตั้งใจ เช่น ลักษณะของ สิ่งเร้า คุณสมบัติของสิ่งเร้า ถ้าสิ่งเร้า นั้นมีลักษณะที่สามารถตอบสนองการรับรู้ของบุคคลนั้นได้ ก็ทำให้ บุคคลนั้นมีความตั้งใจในการที่จะรับรู้มากยิ่งขึ้น (เกษกนก ศศิบริวารยศ, 2556)

2.2.2 การจัดลำดับหมวดหมู่ของสิ่งเร้าจะต้องเป็นไปตามกระบวนการต่างๆ ดังนี้

ขั้นที่ 1 สิ่งที่มากระตุ้น เป็นสิ่งที่เมื่อบุคคลนั้นได้รับสิ่งเร้าจึงพยายามที่จะแยกแยะสิ่งที่เกิดขึ้นว่ามีความน่าสนใจมากหรือน้อยเพียงใด (เกษกนก ศศิบริวารยศ, 2556)

ขั้นที่ 2 ประสาทสัมผัสวิ่งไปยังระบบประสาทส่วนกลาง ซึ่งมีหน้าที่ในการสั่งการกระบวนการที่จะทำให้รับรู้ จึงเป็นตัวกำหนดว่าจะยอมรับสิ่งเร้านั้นหรือไม่ ซึ่งทำให้เกิดการเลือกการตอบรับเฉพาะสิ่งที่มีความสนใจ (เกษกนก ศศิบริวารยศ, 2556)

ขั้นที่ 3 การแปลความหมายจากสิ่งเร้า ซึ่งจะต้องอาศัยประสบการณ์ความเชี่ยวชาญ รวมไปถึงความต้องการ ซึ่งทำให้เกิดการตอบสนองต่อสิ่งเร้านั้นขึ้นมาอย่างใดอย่างหนึ่ง (เกษกนก ศศิบริวารยศ, 2556) (ภัทธา ภัทธมโน, 2556)

### 3. การเปิดรับข่าวสาร

การเปิดรับข่าวสารนั้นเป็นองค์ประกอบหนึ่งที่อยู่ในการบวนการสื่อสาร ซึ่งข่าวสารที่ได้รับรู้กันอยู่ทุกวันนี้มีความสำคัญและมีความจำเป็นสำหรับมนุษย์เพื่อใช้ในการประกอบการตัดสินใจในด้านต่างๆ เพื่อเป็นการตอบสนองความต้องการของบุคคลนั้น ซึ่ง Becker ได้จำแนกพฤติกรรมการรับรู้ข่าวสารตามวัตถุประสงค์ 3 ประการ ดังนี้ (ปิยะนันท์ บุญณะโยไทย, 2556)

1. การแสวงหาข้อมูล (Information Seeking) เป็นการที่บุคคลนั้นแสวงหาข้อมูลในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องทั่ว ๆ ไป เพื่อให้มีความเหมือนหรือคล้ายคลึงกับบุคคลอื่น

2. การเปิดรับข้อมูล (Information Receptivity) เป็นการที่บุคคลได้เปิดรับข่าวสาร เป็นการเปิดรับข้อมูลที่ตนเองสนใจในเฉพาะกรณีเฉพาะเจาะจงกล่าวคือ บุคคลจะแสวงหาความรู้ในเฉพาะเรื่องที่ตนให้ความสนใจเป็นพิเศษ

3. การเปิดรับประสบการณ์ (Experience Receptivity) เป็นการที่บุคคลนั้นเปิดรับข้อมูลข่าวสารหรือกระทำการสิ่งใดเพียงแต่เพื่อความผ่อนคลายทางอารมณ์ บุคคลพร้อมที่จะเปิดรับข่าวสารชนิดนี้ตลอดเวลา (ปิยะนันท์ บุญณะโยไทย, 2556)

### 4. กระบวนการเลือกสรรการรับรู้

ด้วยเขตความสามารถที่จำกัดของมนุษย์ จึงทำให้มนุษย์ต้องมีการเลือกที่จะเปิดรับการรับรู้ที่แตกต่างกันออกไป ตามปัจจัยต่าง ๆ เช่น ประสบการณ์ ค่านิยม ความเชื่อ ทักษะคิด เป็นต้น จึงทำให้การเปิดรับข่าวสารหรือการปฏิเสธข่าวสารที่แตกต่างกัน ซึ่ง Klapper ได้อธิบายถึงกระบวนการในการเลือกสรรข่าวสารของมนุษย์ มีขั้นตอนดังต่อไปนี้ (ปิยะนันท์ บุญณะโยไทย, 2556)

1. การเลือกรับ (Selective Exposure) เป็นกระบวนการสื่อสารในขั้นตอนแรกของการเลือกสรรของมนุษย์ ซึ่งอาจจะมีการเปลี่ยนแปลงไปตามความรู้ความสามารถของบุคคลนั้น ซึ่งบุคคลมีลักษณะของการรับรู้ที่แตกต่างกันไป เช่น บางคนถนัดฟังมากกว่าอ่าน ถนัดพูดมากกว่าเขียน ดังนั้นสิ่งเหล่านี้จึงเป็นตัวกำหนดในการเลือกรับข่าวสารของมนุษย์ที่แตกต่างกัน

2. การเลือกให้ความสนใจ (Selective Attention) ในเวลาหนึ่งมนุษย์ถูกกระตุ้นจากสิ่งเร้าและข่าวสารที่มากมาย ดังนั้นจึงต้องมีการคัดกรองเลือกสรรข่าวสารที่จะเข้ามากระทบต่อระบบประสาทสัมผัสของมนุษย์ตลอดเวลา จึงทำให้จะต้องมีการกรองข่าวสารที่ตรงกับความสนใจหรือความต้องการของบุคคล

3. การเลือกรับรู้และการเลือกตีความหมาย (Selective Perception and Interpretation) เนื่องจากมนุษย์ไม่สามารถที่จะจดจำข่าวสารได้ทั้งหมดจึงจำเป็นที่จะต้องมีการตีความหมายของข่าวสารที่ได้รับมาตีความให้สอดคล้องกับประสบการณ์ ความรู้สึก รวมไปถึงทัศนคติส่งผลให้ผู้รับข่าวสารชนิดเดียวกันจึงมีการตีความหมายที่แตกต่างกัน

4. การเลือกจดจำ (Selective Retention) เมื่อมนุษย์มีการตีความหมายแล้ว มนุษย์ยังเลือกที่จะจดจำเพียงบางสิ่งให้อยู่ในความทรงจำ ซึ่งข่าวสารที่มนุษย์มักจะเลือกจำ มักจะเป็นข่าวสารที่เป็น การช่วยย่ำ ช่วยเสริม หรือสนับสนุนความรู้สึก ของแต่ละคนให้มีความชัดเจนยิ่งขึ้น เมื่อต้องการที่จะใช้ในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น

ในการเลือกรับรู้ข่าวสารนั้น เกี่ยวข้องกับทัศนคติของผู้รับข่าวสาร ซึ่งเป็นกระบวนการที่สิ่งเร้าหรือข่าวสารนั้นมากระทบต่อระบบประสาทสัมผัส มนุษย์จึงมีการตีความหมาย เลือกสรรจัดระเบียบที่แตกต่างกันไป (ปิยะนันท์ บุญณะ โยไทย, 2556)

### **แบบจำลองการยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model หรือ TAM)**

แบบจำลองการยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model หรือ TAM) ถือได้ว่าเป็นแบบจำลองที่มีชื่อเสียงเป็นอย่างมากและเป็นแบบจำลองที่มีการยอมรับที่จะใช้เทคโนโลยีนั้น โดยในการใช้เทคโนโลยีนั้นจะต้องมาจากความตั้งใจที่จะใช้ระบบสารสนเทศนั้น (ปฐวีโรจน์ แจ่มแจ้ง, 2556)

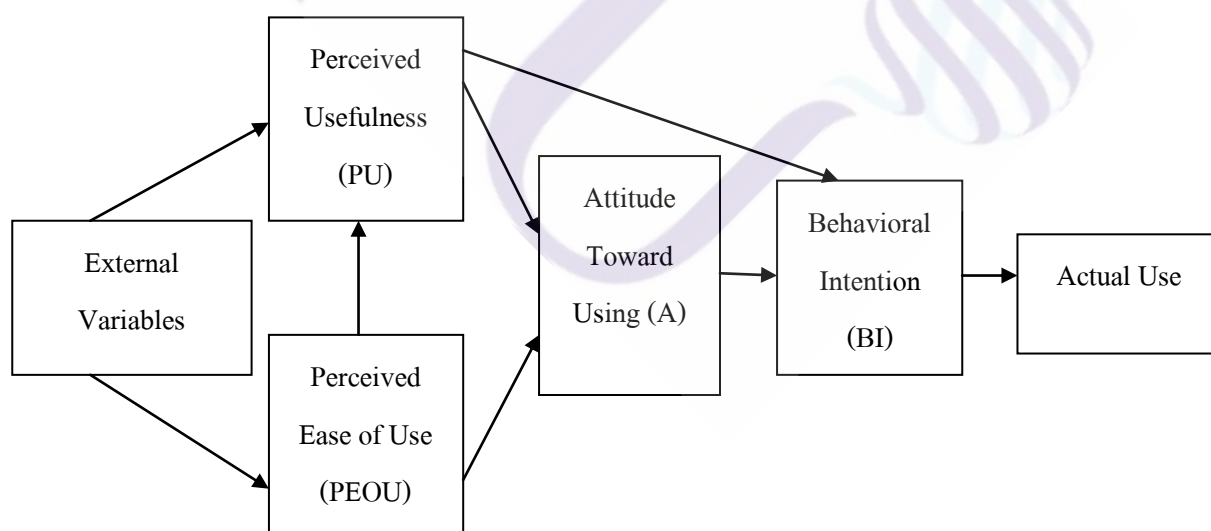
การที่บุคคลจะมีการยอมรับในเทคโนโลยีใด เทคโนโลยีนั้นจำเป็นต้องถูกออกแบบมาเพื่อผู้ใช้งาน ซึ่งเทคโนโลยีนั้นจะต้องมีการใช้งานที่ง่าย ซึ่งความง่ายต่อการใช้งานนั้นจะนำไปสู่พฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับการใช้งานของเทคโนโลยีนั้น เช่น ผู้ใช้เกิดความรู้สึกชอบ หรือ ไม่ชอบเทคโนโลยีที่ได้



ใช้นั้น และเทคโนโลยีที่ใช้นั้นจะต้องมีประโยชน์ ซึ่งจะก่อให้เกิดความสำเร็จในการทำงาน (ชัชฎาภรณ์ เดชาเสถียร, 2557)

แบบจำลองการยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model หรือ TAM) เป็นแบบจำลอง ที่คิดค้นมาโดย Davis (1992) ซึ่งเป็นแบบจำลองที่พัฒนาขึ้นมาจากทฤษฎีการตอบสนองอย่างมีเหตุผล (Theory of Reasoned Action: หรือ TRA) (ภัทราวดี วงศ์สุเมธ, 2556) แบบจำลองนี้คิดค้นมาเพื่อเป็นการวัดความเข้าใจและการรับรู้ในเรื่องของระบบที่คิดขึ้นมาใหม่ โดยแบบจำลองนี้ประกอบไปด้วย 2 ตัวแปร คือ ความมีประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้งานเทคโนโลยีนั้น และ ความง่ายในการใช้งาน เทคโนโลยีนั้น (จิรวัดณ์ วงศ์ธงชัย, 2557) (ชญญ์ลักษณ์ พลวัน, 2557)

แบบจำลองการยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model หรือ TAM) มีตัวแปรที่เกี่ยวข้องอยู่ 2 ตัวแปร คือ ประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้เทคโนโลยี และ ความง่ายต่อการใช้เทคโนโลยี จึงเป็นทฤษฎีที่ยืนยันและสนับสนุนการวิจัยในครั้งนี้ได้เป็นอย่างดี ซึ่งในการวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยจึงได้นำแบบจำลองการยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model หรือ TAM) มาออกแบบสอบถาม เพื่อใช้ในการสำรวจความคิดเห็นของผู้ใช้ในด้านของประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้เทคโนโลยี และ ความง่ายต่อการใช้เทคโนโลยี ต่อการใช้ระบบบริการจัดทำและนำส่งข้อมูลใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ (E-Tax Invoice by Email)



ภาพที่ 2.1 Technology Acceptance Model หรือ TAM

ที่มา: Davis (1989.)

จากภาพที่ 1 แบบจำลองการยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยี (TAM) จะมุ่งเน้นไปที่ปัจจัยที่ทำให้บุคคลมีความยอมรับในเทคโนโลยีนั้น และ นำเทคโนโลยีนั้นไปใช้ ซึ่งผู้วิจัยได้ศึกษาแบบจำลองการยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยีแล้วจึงได้สังเกตเห็นความสำคัญของโมเดล ดังนั้นผู้วิจัยจึงมุ่งเน้นไปที่การรับรู้การได้รับประโยชน์ และการรับรู้การใช้งานที่ง่าย ซึ่งทั้ง 2 ปัจจัยนี้ จะเป็นเหตุให้บุคคลมีการยอมรับการใช้งานระบบนั้น และนำไปสู่การตัดสินใจในการเลือกใช้เทคโนโลยีนั้น ๆ (ธัญญลักษณ์ พลวัน, สุพรรณษา กุลแก้ว และ ณัฐสิทธิ์ เกิดศรี, 2557) ดังต่อไปนี้

#### 1. การได้รับประโยชน์

ประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้เทคโนโลยี เป็นตัวแปรหลักที่สำคัญของแบบจำลองการยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยี ซึ่งเป็นการบ่งบอกถึงระดับความเชื่อของบุคคลในการใช้เทคโนโลยี เป็นการสร้างความเชื่อมั่นว่า เทคโนโลยีที่นำมาใช้นั้น ก่อให้เกิดประโยชน์ในการดำเนินงาน เพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานของบุคคล รวมทั้งเป็นการเสนอทางเลือกที่ดีที่สุด และมีคุณค่ามากที่สุดเพื่อใช้ในการปฏิบัติงาน ส่งผลให้งานเสร็จเร็วและมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น (จรีพร ทองทะวัย, 2555)

ประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้เทคโนโลยี เป็นการรับรู้ถึงประโยชน์ของการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้แล้วทำให้ขั้นตอน ของการดำเนินงานนั้นมีความสั้นลง เป็นการลดระยะเวลาของการดำเนินงาน ทำให้การดำเนินงานนั้นมีความง่ายมากขึ้น เป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงาน (จุไรรัตน์ ครุฑคำ, 2558)

หากจะพูดถึงประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้งานระบบจัดทำและนำส่งข้อมูลใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ (E-Tax invoice) สามารถแบ่งประโยชน์ที่ได้จากการใช้งานเทคโนโลยีได้ดังนี้

#### 1. ประโยชน์จากการจัดทำและนำส่งข้อมูลใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์

1.1 ลดความซ้ำซ้อนในการดำเนินงานและลดขั้นตอนการดำเนินงาน ซึ่งในการทำงานในรูปแบบต้องใช้เวลาในการดำเนินงานที่ค่อนข้างนาน และการดำเนินงานต้องดำเนินงานหลายขั้นตอน แต่เมื่อนำระบบนี้เข้ามาใช้งานในกิจการระบบนี้จะช่วยลดความซ้ำซ้อนในการดำเนินงาน เพราะในการจัดทำใบกำกับภาษีนั้นเป็นรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์

1.2 สามารถนำข้อมูลไปใช้ประมวลผลต่อในระบบสารสนเทศ ภายในองค์กรได้ทันที เพราะใบกำกับภาษีเป็นรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์แล้วจึงสามารถทำให้การประมวลผลของระบบสารสนเทศทำได้อย่างรวดเร็ว และสะดวกต่อการประมวลผลข้อมูล



1.3 ประหยัดพื้นที่ในการจัดเก็บเอกสาร เพราะใบกำกับภาษีที่จัดทำนั้นเป็นรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ มิใช่ใบกำกับภาษีในรูปแบบเอกสารรูปแบบเดิม

1.4 สะดวกและลดระยะเวลาในการค้นหาเอกสาร เนื่องจากการดำเนินงานแบบเดิมใบกำกับภาษีคือรูปแบบเอกสารซึ่งต้องจัดเก็บอยู่ในแฟ้มเอกสารทำให้มีความยุ่งยากในการค้นหาเอกสาร

1.5 ประหยัดเวลาในการจัดส่งเอกสาร เพราะในการจัดส่งสามารถส่งใบกำกับภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตซึ่งสามารถส่งเอกสารได้ทุกที่ทุกเวลา

1.6 ลดค่าใช้จ่ายในการจัดทำและนำส่งเอกสาร

1.7 สามารถยกเว้นการตรวจสอบภาษีย้อนหลังได้ ภายหลังจากที่มีการเริ่มใช้ระบบนี้แล้ว จะต้องมีการนำส่งข้อมูลใบกำกับภาษีให้กับกรมสรรพากรภายในวันที่ 25 ของเดือน ถัดจากเดือนที่จัดทำใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อทำการตรวจสอบข้อมูล ดังนั้นจึงสามารถสรุปได้ว่าเมื่อมีการจัดส่งใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ครบทุกฉบับ จึงทำให้ไม่มีการจัดเก็บภาษีย้อนหลัง

1.8 ยกเว้นการตรวจสอบย้อนใบกำกับภาษีกับผู้ประกอบการ தொடแรก สืบเนื่องมาจากกิจการได้ส่งมอบใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ทุกวันที่ 25 ของเดือนต่อกรมสรรพากรแล้ว จึงสามารถยกเว้นการตรวจสอบใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ได้ใน தொடแรก

1.9 ช่วยให้การทำธุรกรรมทางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ได้รับความสะดวกสบายเพิ่มมากขึ้น เนื่องจากการจัดทำใบกำกับภาษีนั้นเป็นรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์แล้ว

1.10 ลดภาระในการจัดเตรียมพนักงานรองรับการตรวจของเจ้าหน้าที่กรมสรรพากร เพราะใบกำกับภาษีนั้นได้ส่งผ่านอินเทอร์เน็ตทุกวันที่ 25 ของเดือน

1.11 สามารถตรวจสอบได้ว่าข้อมูลที่ได้เป็นความจริงและไม่มีการแก้ไขข้อมูล เพราะเมื่อมีการลงรายมือชื่อรับรองแล้วจะสามารถตรวจสอบได้ว่าเอกสารฉบับนี้ได้ผ่านการแก้ไขมาแล้วหรือไม่

## 2. การใช้งานที่ง่าย

ความง่ายในการใช้งาน เทคโนโลยี เป็นสิ่งที่กำหนดสิ่งที่ได้ในแง่ของปริมาณความสำเร็จว่าตรงกับความต้องการหรือสิ่งที่คาดหวังไว้หรือไม่ ซึ่งเกี่ยวข้องกับประโยชน์ที่ได้รับจากเทคโนโลยีนั้นด้วย ส่วนในเรื่องของประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้งานเทคโนโลยี เป็นสิ่งที่กำหนดการรับรู้ของแต่ละบุคคลว่าเทคโนโลยีนั้นมีส่วนในการช่วยพัฒนาประสิทธิภาพการในการปฏิบัติงานนั้นอย่างไร (สิงหะ ฉวีสุข, 2555) (นพเดช อยู่พร้อม, 2558)

ความง่ายต่อการใช้เทคโนโลยี เป็นตัวแปรหลักของแบบจำลองการยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยี ซึ่งเป็นการบ่งบอกถึงระดับของผู้ใช้งานถึงความคาดหวังต่อเทคโนโลยีที่ใช้จะต้องมีความง่ายแม้แต่การใช้งานครั้งแรก มิใช่่ง่ายจากการใช้งานอยู่จนเคยชิน เทคโนโลยีที่ใช้งานง่ายนั้นจะต้องไม่มีความสลับซับซ้อน มีความชัดเจน และตรงตามความต้องการของผู้ใช้งาน ซึ่งการใช้งานเทคโนโลยีที่ง่ายนั้นจะมีผลทางตรงต่อพฤติกรรมยอมรับ หรือความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยีนั้น (จรีพร ทองทะวีย์, 2555)

ในการใช้งานระบบจัดทำและนำส่งข้อมูลใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์มีการใช้งานที่ง่าย เพราะระบบนี้มีคู่มือการใช้งานและคำแนะนำในการใช้งานซึ่งในคู่มือที่กรมสรรพากรได้จัดทำขึ้นนั้น ได้อธิบายการใช้งานไว้อย่างละเอียด ซึ่งในคู่มือการใช้งานได้อธิบายขั้นตอนการใช้งานได้อย่างครบถ้วนแล้วและได้รวมไปถึงการอธิบายหลักกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับระบบนี้ เพื่อเป็นการแนะนำแนวทางและขั้นตอนในการใช้งานให้มีการดำเนินงานเป็นไปได้อย่างถูกต้องไม่ละเมิดกฎหมาย

ซึ่งในคู่มือการใช้งานระบบจัดทำและนำส่งข้อมูลใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ประกอบไปด้วยการขออนุมัติจัดทำส่งมอบ การเก็บรักษาใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ผ่าน การแจ้งอีเมลที่ประสงค์จะใช้ในการจัดทำ การส่งมอบ การเก็บรักษาใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ผ่านระบบ การเปลี่ยนรหัสผ่าน (password) การแจ้งเปลี่ยนอีเมลที่ใช้ในการติดต่อกับกรมสรรพากร การแจ้งยกเลิกการเป็นผู้ประกอบการจัดทำส่งมอบ และเก็บรักษาใบกำกับภาษี อิเล็กทรอนิกส์ผ่านระบบ การจัดทำและส่งมอบใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ผ่านระบบ การเก็บรักษาและการตรวจสอบการประทับเวลา การจัดทำรายงานภาษีซื้อ รายงานภาษีขาย รวมไปถึง กฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องกับระบบจัดทำและนำส่งข้อมูลใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ (กรมสรรพากร, 2561)

### 3. การยอมรับระบบ

การยอมรับระบบ เกิดจากการที่บุคคลได้รับรู้ และศึกษาโดยผ่านขั้นตอนการยอมรับและการรับรู้ในสิ่งที่จะเกิดขึ้น หากการเรียนรู้นั้นเป็นการเรียนรู้ได้ด้วยตัวเอง ก็จะส่งผลให้บุคคลนั้นมีความแน่ใจว่าสิ่งที่บุคคลนั้นได้เรียนรู้จะเป็นประโยชน์กับตัวบุคคลนั้นเอง ดังนั้นจะสามารถสรุปได้ว่าการยอมรับนั้นเป็นพฤติกรรมแต่ละบุคคล ในการที่จะนำเอาสิ่งใหม่ๆเข้ามาใช้งานด้วยความเต็มใจ ซึ่งนั่นคือกระบวนการทางจิตใจ ซึ่งแต่ละบุคคลรู้สึกและยอมรับนำไปใช้ในการปฏิบัติงานจริง (จิณดา แก้วแทน, 2557)

การยอมรับเทคโนโลยีเป็นการนำเทคโนโลยีที่ยอมรับมาใช้งาน ในการยอมรับการใช้งานนั้นจะเกิดขึ้นภายใต้จิตใจของมนุษย์ เริ่มจากการได้ยืมไปจนถึงการยอมรับการใช้งานในที่สุด ซึ่งในการยอมรับการใช้งานนั้น จะต้องเกิดประโยชน์แก่ตัวบุคคล หรือทำให้การทำงานราบรื่นขึ้น การนำเทคโนโลยีมาใช้งานก็จะทำให้บุคคลมีความรู้ เกิดความชำนาญ และเชี่ยวชาญในการใช้งานระบบนั้น สรุปได้ว่า การยอมรับเทคโนโลยีนั้น เกิดขึ้นจากจิตใจของบุคคลเริ่มมาจากการได้ยืม การรับรู้ไปจนถึงการนำเทคโนโลยีนั้นไปใช้ ซึ่งกระบวนการนี้จะมีกระบวนการที่คล้ายกับกระบวนการรับรู้โดยแบ่งการยอมรับออกเป็นขั้นตอนต่าง ๆ ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 ขั้นของการรับรู้ เป็นขั้นแรกของกระบวนการในการยอมรับหรือการปฏิเสธระบบ ซึ่งในการรับรู้ นั้น อาจจะได้รับรู้ได้โดยการได้ยืม การรับรู้แบบบังเอิญ ไปจนถึงขั้นของการรับรู้ได้ด้วยตัวเอง แต่ยังไม่รับรู้ข่าวสารนั้นไม่ครบถ้วน

ขั้นตอนที่ 2 ขั้นต้นตัว เป็นขั้นต่อมาหลังจากที่เราได้รับรู้ระบบแล้วขั้นต่อมาก็คือ ขั้นต้นตัวคือการที่ตัวบุคคลมีความคิดที่จะหาข้อมูลเพิ่มเติม จากสิ่งที่เรารับรู้มาให้มันมีความชัดเจนเพิ่มมากขึ้น

ขั้นตอนที่ 3 ขั้นสนใจ ขั้นนี้เป็นขั้นของการหาข้อมูล ทหารายละเอียด หรือหา ข้อเท็จจริง เพิ่มมากขึ้นซึ่งขั้นตอนนี้จะในการหาข้อมูลจะมากกว่าในขั้นตอนที่ 2

ขั้นตอนที่ 4 ขั้นประเมินค่า เป็นขั้นตอนหลังจากที่บุคคลได้หาข้อมูลรายละเอียดแล้ว บุคคลนั้นก็เริ่มไตร่ตรอง ถึงข้อดีข้อเสียของระบบนั้น เมื่อทำการเปรียบเทียบถึงข้อดีข้อเสียแล้วบุคคลนั้น ก็จะเริ่มทดลองใช้งานระบบนั้น

ขั้นตอนที่ 5 ขั้นของการยอมรับ เมื่อบุคคลได้ทดลองใช้ระบบนั้นแล้วเห็นว่าระบบนั้นมีประโยชน์และมีการใช้งานที่ง่ายขึ้นก็จะทำให้บุคคลนั้นยอมรับในเทคโนโลยีใหม่ ๆ และนำระบบนั้นเข้ามาใช้งานภายในองค์กร (เกวรินทร์ ละเอียดดินันท์, 2557)

ในการยอมรับการใช้งานของระบบจัดทำและนำส่งข้อมูลไปกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์นั้น จึงเกิดจากตัวบุคคลที่ได้รับรู้ถึงความมีประโยชน์ที่ได้จากการใช้งานระบบ แต่จะรับรู้ถึงความมีประโยชน์อย่างเดียวยังไม่ได้จะต้องมีการรับรู้การใช้งานที่ง่ายด้วย เพื่อเป็นการประกอบการตัดสินใจระหว่างตัวบุคคลเพื่อที่จะยอมรับระบบใดระบบหนึ่งและนำไปสู่การใช้งานระบบจริง

#### 4. การตัดสินใจเลือกใช้ระบบ

การตัดสินใจเป็นการที่บุคคลใช้ความคิดในการวิเคราะห์ปัญหาหรือโอกาส เพื่อเป็นการพิจารณาทางเลือกที่ดีที่สุดและเหมาะสมที่สุด การตัดสินใจ จึงเป็นกระบวนการที่บุคคลพิจารณาทางเลือกที่มีอยู่จากหลายทางเลือกโดยบุคคลสามารถเลือกทางเลือกที่เป็นไปได้ ซึ่งเป็นการบ่งบอกถึงความแตกต่างระหว่างบุคคล โดยผู้ที่ทำการตัดสินใจนั้นจะต้องเป็นผู้ที่มีหลักการและเหตุผล มีเจตคติและวิจรรย์ที่ดีในการตัดสินใจ (ณัชชา สุวรรณวงศ์, 2560)

##### ความสำคัญของการตัดสินใจ

1. ในการตัดสินใจจะมีทางเลือกในการตัดสินใจอยู่หลายทางเลือก ในการตัดสินใจจะอาศัยดุลพินิจส่วนตัวของบุคคลอย่างเดียวยังไม่ได้ เพื่อให้การตัดสินใจที่ไม่ผิดพลาดนั้นจึงมีความจำเป็นที่จะต้องนำเครื่องมือเข้ามาใช้ประกอบการตัดสินใจด้วย

2. หากในการตัดสินใจนั้นมีข้อมูลที่ใช้ในการตัดสินใจมาก ถ้าหากบุคคลนั้นใช้ความคิดส่วนตัวมาตัดสินใจอย่างเดียวย่อมบ่อยครั้งอาจทำให้การตัดสินใจนั้นเกิดความผิดพลาดได้ เนื่องจากการที่บุคคลใช้ความคิดเห็นส่วนตัวในการคิดเพียงคนเดียวอาจจะทำให้ไม่สามารถนำข้อมูลทั้งหมดมาพิจารณาได้อย่างครบถ้วน

3. ในกระบวนการตัดสินใจอาจเกิดความขัดแย้งขึ้นได้ เนื่องจากพื้นฐานความรู้และประสบการณ์ของแต่ละบุคคลไม่เท่ากัน ดังนั้นในการตัดสินใจจึงต้องอาศัยหลักเกณฑ์หรือเครื่องมือที่เหมือนกันมาใช้ในการตัดสินใจเพื่อเป็นการลดความขัดแย้งที่เกิดขึ้นได้ (ณัชชา สุวรรณวงศ์, 2560)

ดังนั้นการตัดสินใจจึงมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งโดยเฉพาะในการตัดสินใจควรใช้เครื่องมือหรือใช้เกณฑ์ในการตัดสินใจ ที่เหมาะสมจึงจะก่อให้เกิดแนวทางในการปฏิบัติอย่างมีคุณภาพ สามารถแก้ไขปัญหาได้และยังช่วยลดความขัดแย้งที่จะเกิดขึ้นได้อีกด้วย

##### กระบวนการตัดสินใจ

1. การระบุปัญหา (Define the problem) เป็นการระบุปัญหาที่เกิดขึ้น ในการระบุปัญหาจึงมีผลต่อการดำเนินงานในขั้นอื่นๆ ต่อไป

2. การระบุข้อจำกัดของปัจจัย (Identify limiting factors) ขึ้นตอนต่อมา หลังจากที่เราระบุปัญหาได้แล้ว ควรพิจารณาถึงข้อจำกัดต่าง ๆ ที่ถูกจำกัดไว้

3. การพิจารณาทางเลือก (Development potential alternatives) เป็นการพิจารณาเลือกทางเลือกที่มีศักยภาพที่สุด

4. การวิเคราะห์ทางเลือก (Analyze the alternatives) เป็นการที่บุคคลนำเอาข้อดีและข้อเสียของแต่ละทางเลือกและนำมาเปรียบเทียบเพื่อที่จะเลือกทางเลือกที่เหมาะสมและดีที่สุดเพียงทางเลือกเดียวทางเลือกที่ดีที่สุดควรมีผลเสียต่อเนื่องในภายหลังน้อยที่สุด และให้ผลประโยชน์มากที่สุด

5. การนำผลการตัดสินใจไปปฏิบัติ (Implement the decision) เป็นการใช้ทางเลือกที่พิจารณาเลือกทางเลือกที่ดีที่สุดแล้วในขั้นตอนที่ 4 เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

6. การสร้างระบบควบคุมและประเมินผล (Establish a control and evaluation system) เป็นการรับข้อมูลสะท้อนกลับเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานว่าเป็นไปตามเป้าหมายที่ตั้งไว้หรือไม่ (ณัชชา สุวรรณวงศ์, 2560)

เมื่อบุคคลได้รับรู้ถึงความมีประโยชน์จากการใช้งานระบบและระบบมีขั้นตอนการใช้งานที่ง่ายแล้ว บุคคลจึงเกิดการยอมรับระบบจัดทำและส่งข้อมูลไปกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ นี้ขึ้นทำให้บุคคลตัดสินใจนำระบบนี้เข้ามาใช้งานจริงภายในกิจการของตน

### 2.3 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สุนิดา หะยิบูระ, นุริยะห์ โตะเฉ่ง, ชูไฮนี มะเซ็ง, อานีชะ มามู, นิมารุณี หะยิวาเงาะ และ สุทัศน์ รุ่งระวีวรรณ (2560) ได้ศึกษาการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศของ SMEs ขนาดเล็กในพื้นที่ 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้จากผลการวิจัย พบว่าการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศของ SME ขนาดเล็กในพื้นที่ 3 จังหวัดชายแดน ภาคใต้ คือด้านการรับรู้ความง่ายต่อการใช้งาน เช่น เทคโนโลยีสารสนเทศมีความง่ายต่อการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศสามารถค้นหาข้อมูลสำหรับธุรกิจได้ง่าย การใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศสามารถใช้งานในการทำธุรกิจได้อย่างสะดวกการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศสามารถค้นหาข้อมูลที่ตรงตามความต้องการของผู้ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสามารถทำธุรกิจผ่านระบบออนไลน์ได้อย่างสะดวก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อัครเดช ปิ่นสุขที่ได้ศึกษาเรื่องการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศคุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์และส่วนประสมการตลาดในมุมมองของลูกค้าที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ (E-satisfaction)

ในการจองตัวภาพยนตร์ออนไลน์ผ่านระบบแอปพลิเคชันของ ผู้ใช้บริการในจังหวัด กรุงเทพมหานคร พบว่า การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศด้านการรับรู้ถึงความง่ายต่อการใช้งาน (Perceived Ease of Use) และ ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ (Perceived Usefulness) มีผลต่อความพึงพอใจในการจองตัวภาพยนตร์ออนไลน์ผ่านระบบแอปพลิเคชันของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานครทั้งนี้



เนื่องจากผู้ใช้บริการสามารถใช้งานแอปพลิเคชันการจองตั๋วภาพยนตร์ออนไลน์ได้โดยง่ายไม่ต้องอาศัยความรู้ความสามารถในการใช้งานมากนักหรือไม่ต้องการความพยายามในการใช้งานมากเกินไป (อัครเดช ปิ่นสุข, 2558)

ผลการวิจัยด้านการรับรู้ความเสี่ยงเช่น การใช้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศอาจทำให้ข้อมูลส่วนตัวถูกเปิดเผยได้การใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศอาจทำให้ข้อมูลสูญหายออกจากระบบ เนื่องจากการเกิดการคุกคามของไวรัส การชำระเงินผ่านระบบออนไลน์มีความเสี่ยงในการเข้าใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เกวรินทร์ ละเอียดดินันท์ ได้ศึกษาเรื่อง การยอมรับเทคโนโลยีและพฤติกรรมผู้บริโภคออนไลน์ที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ด้านการรับรู้ถึงความเสี่ยงไม่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ของผู้บริโภคในเขต กรุงเทพมหานคร

ทั้งนี้อาจเนื่องจากผู้บริโภคในปัจจุบันเป็นผู้บริโภคยุคใหม่ ดังนั้นจึงมีการรับรู้ถึงความเสี่ยงอันอาจจะเกิดจากการใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์อาทิเนื้อหาของหนังสือที่ซื้ออาจจะไม่ตรงประเด็นกับความต้องการซื้อหรือเกิดการสูญหายที่เกิดจากไวรัสคุกคามเป็นต้น

ดังนั้นการรับรู้ถึงความเสี่ยงไม่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร (เกวรินทร์ ละเอียดดินันท์, 2557) ผลการวิจัยด้านการรับรู้ ประโยชน์ เช่น เทคโนโลยีสารสนเทศสามารถพัฒนาด้านทักษะความรู้เทคโนโลยีสารสนเทศสามารถทำงานได้อย่างสะดวกรวดเร็วและมีประสิทธิภาพเทคโนโลยีสารสนเทศสามารถเพิ่มพูนความรู้ในการทำธุรกิจเทคโนโลยีสารสนเทศทำให้รู้จักใช้เวลาว่างให้เกิดประโยชน์เทคโนโลยีสารสนเทศทำให้ได้คิดแนวคิดของการทำงานธุรกิจได้เทคโนโลยีสารสนเทศสามารถเข้าถึงข้อมูลได้หลากหลายซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของภัทรวรรณ สมประสงค์ และ มหุปายาส ทองมาก ได้ศึกษาเรื่องการใช้สื่อสังคมออนไลน์ในการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าของวิสาหกิจขนาด กลางและขนาดย่อมพบว่าการนำสื่อสังคมออนไลน์มาใช้ในการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้ามีความสัมพันธ์กับประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้สื่อสังคมออนไลน์โดยปัจจัยเพิ่มยอดขายและขยายฐานลูกค้าเป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการใช้สื่อสังคมออนไลน์ของ SMEs มากที่สุด

รองลงมาได้แก่ปัจจัยความเข้าใจในพฤติกรรมของลูกค้าและการปรับปรุงกระบวนการสื่อสารกับลูกค้าปัจจัยการตระหนักรู้ถึงการมีอยู่ของตรายี่ห้อและปัจจัยการประหยัดต้นทุนแสดงให้เห็นว่าสื่อสังคมออนไลน์ช่วยเพิ่มยอดขายและขยายฐานลูกค้าให้แก่ SMEs ได้จริง (ภัทรวรรณ สมประสงค์และมหุปายาส ทองมาก, 2558)

ผลการวิจัยด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้งานเช่นการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศทำให้รู้สึกลดต้นทุนของการดำเนินงานและต้นทุนของธุรกิจได้การใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศทำให้รู้สึกมีความพึงพอใจต่อการใช้งานการใช้นโยบายสารสนเทศทำให้รู้สึกเพลินเพลินในการทำงานซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสิงหะ ฉวีสุขและสุนันทา วงศ์จตุรภัทรพบว่าทัศนคติที่มีต่อการใช้นโยบายคือปฏิกิริยาทางความรู้สึกโดยรวมของแต่ละบุคคลที่มีต่อการใช้งานปัจจัยที่อยู่ในกลุ่มนี้ประกอบด้วย 4 ตัวชี้วัด คือ

1. ทัศนคติที่มี ต่อพฤติกรรม (TRA TBP และ C-TAM-TPB) นำมาใช้วัดระดับความไม่ดี-ดี ความไม่พอใจ-ฉลาด ความไม่เป็นที่พอใจเป็นที่พอใจและชอบ-ไม่ชอบ 2.แรงจูงใจภายใน(MM) นำมาใช้วัดระดับสามารถสร้างความสนุกสนานความพอใจและความสนุก 3.ผลของการใช้งาน(MPCU) ถูกนำไปใช้วัดระดับความน่าสนใจและความสนุกและปัจจัย สุดท้ายคือ 4. ผลที่เกิดขึ้นจากการแสดงพฤติกรรม (SCT) ใช้วัดระดับความชอบ ความรู้สึกผิดหวัง (Frustrating) และความรู้สึกเบื่อ (สิงหะ ฉวีสุข และสุนันทา วงศ์จตุรภัทร) ผลการวิจัยด้านความตั้งใจที่จะใช้งาน เช่นการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศทำให้รู้สึกมีความตั้งใจที่จะดำเนินงานธุรกิจต่อไปในอนาคต การใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศทำให้รู้สึกมีความตั้งใจที่จะใช้งานอย่างสม่ำเสมอการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศทำให้รู้สึกมีความตั้งใจที่จะเลือกใช้นโยบายสารสนเทศเป็นอันดับแรกเมื่อต้องดำเนินงานประกอบธุรกิจ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เกวรินทร์ ละเอียดคินันท์ ได้ศึกษาเรื่องการยอมรับเทคโนโลยีและพฤติกรรมผู้บริโภคออนไลน์ที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานครพบว่าด้านความตั้งใจที่จะใช้มีผลต่อการตัดสินใจซื้อหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานครอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ทั้งนี้กล่าวคือหากว่าผู้บริโภคส่วนใหญ่มีความตั้งใจที่จะใช้งานหนังสืออิเล็กทรอนิกส์เพิ่มขึ้นจากการติดตามผลงานจากผู้เขียนที่ชื่นชอบเท่านั้น หรือผู้บริโภคจะตั้งใจใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์เป็นอันดับแรกเมื่อต้องการหาหนังสืออ่านจากการที่หนังสือเรื่องนั้นอาจจะถูกถ่ายทอดเป็นละครหรือภาพยนตร์ซึ่งจะทำให้ผลการตัดสินใจซื้อหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ด้านนอกจากนี้ผู้บริโภคมีความตั้งใจที่จะซื้อหนังสืออิเล็กทรอนิกส์จากการที่บริษัทหรือสำนักพิมพ์มีการจัดทำส่งเสริมทางการตลาดด้านราคาต่ำทำให้ผู้บริโภคมีความตั้งใจใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ต่ำซึ่งจะทำให้เกิดการตัดสินใจซื้อหนังสืออิเล็กทรอนิกส์เพิ่มขึ้น (เกวรินทร์ ละเอียดคินันท์, 2557)

ผลการวิจัยด้านการนำมาใช้งานจริงเช่นการทำธุรกิจ สามารถใช้งาน บนอินเทอร์เน็ตได้ ตลอด 24 ชั่วโมงการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศทำให้รู้สึกมีความสะดวกสบายในการใช้งาน เทคโนโลยีสารสนเทศทำให้รู้สึกมีความความรวดเร็วในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศทำให้รู้สึกเสมือนการทำงานที่ธรรมดาปกติ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชาญชัย อรรถผาติ ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อทัศนคติในการยอมรับในเทคโนโลยี คลาวด์คอมพิวเตอร์ เพื่อประยุกต์ใช้ในการให้บริการระบบบัญชีออนไลน์สำหรับวิสาหกิจขนาด กลางและขนาดย่อมในมุมมองของผู้ทำบัญชี พบว่า ด้านการรับรู้ความง่ายต่อการใช้งาน (Perceived ease of use) จากทัศนคติของผู้ทำบัญชี พบว่า ผู้ทำบัญชีมีทัศนคติต่อการยอมรับมากที่สุดในการเลือกใช้ระบบบัญชีออนไลน์ว่าจะ มีรูปแบบการใช้งานที่ไม่ยุ่งยากเพียงมีระบบอินเทอร์เน็ตภายในองค์กร ก็สามารถใช้งานระบบในการจัดทำบัญชีเพื่อ เก็บข้อมูลได้ทันที (ชาญชัย อรรถผาติ, 2557)

วนิดา ตะนุรักษ์, นรพล จินันท์เดช, และประยงค์ มีใจชื่อ (2560) ได้ศึกษาอิทธิพลของทัศนคติต่อการใช้งานและปัจจัยที่เกี่ยวข้องต่อ พฤติกรรมความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยีของพนักงานอุตสาหกรรม การค้าส่งและค้าปลีกไทยผลการวิจัยพบว่า โมเดลเชิงสาเหตุอิทธิพลของทัศนคติต่อการใช้งานและปัจจัยที่เกี่ยวข้องต่อพฤติกรรมความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยีของพนักงานอุตสาหกรรม การค้าส่งและค้าปลีก ไทย มีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์อยู่ในเกณฑ์ดีมาก ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยพบว่า สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ทุกข้อสมมติฐานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 สรุปข้อค้นพบที่ได้จากงานวิจัยพบว่าตัวแปรแฝงการรับรู้ว่าจะง่ายต่อการใช้งานมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อการรับรู้ว่ามีประโยชน์ มีอิทธิพลทางตรงและทางอ้อมเชิง บวกกับทัศนคติต่อการใช้งานและมีอิทธิพลทางอ้อมเชิงบวกต่อพฤติกรรมความตั้งใจสำหรับตัวแปรการรับรู้ว่ามีประโยชน์มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อทัศนคติการใช้และมีอิทธิพลทางอ้อมเชิงบวกต่อพฤติกรรมความตั้งใจสำหรับตัวแปรทัศนคติต่อการใช้อิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อพฤติกรรมความตั้งใจ แสดงว่า การรับรู้ว่าจะง่ายและการรับรู้ว่ามีประโยชน์ส่งผลทางบวกต่อทัศนคติและ พฤติกรรมความตั้งใจในการใช้งานเทคโนโลยีของพนักงานอุตสาหกรรมการค้าส่งและค้าปลีกไทย

วันทนี มงคลทรัพย์กุล (2559) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับบริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ : กรณีศึกษาการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ พบว่าผลจากการวิจัยทำให้ผู้วิจัยสามารถสรุปเป็นกรอบ แนวคิดในการยอมรับบริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ (E-Services) ซึ่งประกอบด้วยปัจจัยต้น 4 ปัจจัย ได้แก่ การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน (Perceive Ease of Use) การรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน



(Perceived Usefulness) คุณภาพ (Quality) และความไว้วางใจ (Trust) และปัจจัยตามคือการยอมรับบริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ (E-Service Adoption)

ผลการวิจัยนี้สามารถนำไปใช้เป็น แนวทางที่หน่วยงานภาครัฐในระดับนโยบาย สามารถนำไปใช้ในการกำหนดกรอบนโยบายและทิศทางการพัฒนา บริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐในระดับปฏิบัติ ผู้ปฏิบัติงาน สามารถนำผลการวิจัยไปใช้ในการกำหนดกลยุทธ์และแผนการขับเคลื่อนที่เกี่ยวข้อง นอกจากนี้ผู้ศึกษาวิจัยยัง สามารถใช้เป็นแนวทางในการต่อยอดการศึกษาวิจัยเพื่อพัฒนาการบริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐโดยใช้กรณีศึกษาอื่นต่อไปการศึกษาวิจัยนี้มีข้อจำกัดในด้านเวลาจึงทำให้ผู้วิจัย ใช้เลือกศึกษาเฉพาะกรณีการบริการยื่นแบบและชำระ ภาษีออนไลน์ (E-Revenue) ของกรมสรรพากร เท่านั้นการศึกษาต่อยอดต่อไปควรเลือกกรณีศึกษาจากบริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐประเภทอื่นๆหรือกลุ่มตัวอย่างที่เฉพาะเจาะจงเพื่อการศึกษาเปรียบเทียบต่อไป

เกวรินทร์ ละเอียดคินันท์ (2559) ได้ศึกษา การยอมรับเทคโนโลยีและพฤติกรรมผู้บริโภคทางออนไลน์ที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 20-29 ปีมีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีอาชีพเป็นนักเรียนหรือนักศึกษา มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 15,000 บาท ใช้เวลาในการอ่านหนังสืออิเล็กทรอนิกส์โดยเฉลี่ยวันละ 1 - 3 ชั่วโมง ส่วนใหญ่เคยตัดสินใจซื้อ หนังสืออิเล็กทรอนิกส์เนื้อหาประเภทหนังสือนวนิยาย และเคยตัดสินใจซื้อหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ผ่าน Mebmarket.com สื่อออนไลน์ที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อหนังสืออิเล็กทรอนิกส์คือ Dek-d.com โดยราคาเฉลี่ยของหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ที่เลือกซื้อในแต่ละครั้งราคา 100-300 บาท สถานที่ที่ผู้บริโภคใช้งานหนังสืออิเล็กทรอนิกส์มากที่สุด คือ บ้าน และผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า การยอมรับเทคโนโลยีด้านการนำมาใช้งานจริงส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ของ ผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานครมากที่สุดรองลงมาคือพฤติกรรมผู้บริโภคออนไลน์ด้านทัศนคติที่มีต่อสื่อออนไลน์ การยอมรับเทคโนโลยีด้านความง่ายในการใช้งาน พฤติกรรมผู้บริโภคออนไลน์ ด้านความบันเทิงทางออนไลน์ด้านการรับรู้ทางออนไลน์และการยอมรับเทคโนโลยีด้านความตั้งใจที่จะใช้ตามลำดับ โดยรวมกันพยากรณ์การตัดสินใจซื้อหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานครได้ร้อยละ 47.10 ในขณะที่การยอมรับเทคโนโลยีด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ ด้านการรับรู้ถึงความเสี่ยง และด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้และพฤติกรรมผู้บริโภคออนไลน์ ด้านอารมณ์ทางออนไลน์และด้านความต่อเนื่องไม่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ ผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร

อรรณ สุขยานี (2558) ได้ศึกษาความตั้งใจในการใช้ระบบสารสนเทศการบริหารทรัพยากรบุคคลของ บุคลากรสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์:การประยุกต์ใช้ตัวแบบ การยอมรับเทคโนโลยี ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ที่ใช้ระบบสารสนเทศการบริหารทรัพยากรบุคคล มีความตั้งใจในการใช้ระบบสารสนเทศการบริหารทรัพยากรบุคคลใน ปีงบประมาณ 2558 อยู่ใน ระดับมากและมากที่สุดใกล้เคียงกัน คือร้อยละ 41.1 และร้อยละ 38.5 ซึ่งเมื่อรวมกันแล้วจะได้มากกว่า ครึ่งของกลุ่มตัวอย่าง โดยความสมัครใจในการใช้งานระบบสารสนเทศการบริหารทรัพยากรบุคคลจากการสำรวจด้านความสมัครใจ

ทัศนคติพบว่าอยู่ในระดับมากโดยค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.92 โดยปัจจัยต่างๆ ที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจในการใช้ระบบพบว่าด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับในภาพรวมอยู่ในระดับมากโดยค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.91 ด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้ระบบในภาพรวมพบว่าอยู่ในระดับปานกลางค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.50 ด้านความเชื่อมั่นในระบบในภาพรวมพบว่าอยู่ในระดับปานกลางค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.39 ด้านความคาดหวังในผลสัมฤทธิ์ในภาพรวมพบว่าอยู่ในระดับมากค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.89 ด้านความเข้าใจในเทคโนโลยีในภาพรวมพบว่าอยู่ในระดับปานกลางค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.54 ผลจากการวิเคราะห์เส้นทางพบว่า โมเดลที่ปรับแล้วมีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์อยู่ในระดับดีสำหรับปัจจัยภายนอกที่มีอิทธิพล โดยรวมต่อความตั้งใจในการใช้ระบบมากที่สุดคือ ความเข้าใจในเทคโนโลยีใหม่ (0.071) และพบว่า นโยบายของสถาบันมีอิทธิพลต่อความตั้งใจในการใช้ระบบทางตรงมากกว่าทางอ้อม (-0.010)

ปัจจัยภายนอกที่เหลืออีก 4 ตัวคือความเชื่อมั่นในระบบและความคาดหวังในผลสัมฤทธิ์ ประสพการณ์ในการใช้เทคโนโลยีและความสมัครใจมีอิทธิพลต่อความตั้งใจในการใช้ระบบทางอ้อม โดยประสพการณ์ในการใช้เทคโนโลยีมีอิทธิพลต่อความตั้งใจผ่านการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับและผ่านความยากง่ายในการใช้งาน (0.033) และยังมีความคาดหวังในผลสัมฤทธิ์มีอิทธิพลต่อความตั้งใจผ่านการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับ (0.063) ส่วนความสมัครใจ มีอิทธิพลต่อความตั้งใจผ่านการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับ (-0.011) ในขณะที่ความเชื่อมั่นในระบบมีอิทธิพลต่อความตั้งใจในการใช้ระบบผ่านการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับ (-0.006)

สำหรับปัจจัยภายในพบว่าการรับรู้ถึงความยากง่ายในการใช้งานมีอิทธิพลต่อความตั้งใจในการใช้ระบบมากกว่าการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับ (0.188 และ 0.098 ตามลำดับ) และถ้าพิจารณาในรายละเอียดยังพบอีกว่าอิทธิพลของการรับรู้ถึงความยากง่ายในการใช้งาน ที่มีต่อความตั้งใจในการใช้ระบบนั้นส่วนใหญ่เป็นอิทธิพลทางตรง (0.159) ส่วนน้อย (0.029) ที่เป็นอิทธิพลทางอ้อมผ่านการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับนอกจากนี้จะเห็นได้ว่าปัจจัยภายนอกที่มีอิทธิพลทางอ้อมต่อความตั้งใจในการใช้

ระบบ โดยผ่านการรับรู้ถึงความยากง่ายในการใช้งานมากที่สุดคือความเข้าใจในเทคโนโลยีใหม่ (0.071) และปัจจัยภายนอกที่มีอิทธิพลทางอ้อมต่อความตั้งใจในการใช้ระบบ โดยผ่านการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับมากที่สุดคือความคาดหวังในผลสัมฤทธิ์ (0.063) รองลงมา คือ นโยบายของสถาบันที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจในการใช้ระบบ (0.009)

อักรเดช ปิ่นสุข (2558) ได้ศึกษาการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศคุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์และส่วนประสมการตลาดในมุมมองของลูกค้าที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ (E-satisfaction) ในการจองตั๋วภาพยนตร์ออนไลน์ผ่านระบบแอปพลิเคชันของผู้ใช้บริการในจังหวัดกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุต่ำกว่า 20 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 15,000 บาท ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการจองตั๋วภาพยนตร์ออนไลน์ผ่านระบบแอปพลิเคชันของผู้ใช้บริการในจังหวัดกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 ได้แก่

1. การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศด้านการรับรู้ถึงความง่ายต่อการใช้งานและด้านการรับรู้ประโยชน์
2. คุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ด้านความน่าเชื่อถือและด้านความเป็นส่วนตัว และ
3. ส่วนประสมการตลาดในมุมมองของลูกค้า ด้านความต้องการเฉพาะของลูกค้าและ ด้านความสะดวกในการใช้งาน โดยร่วมกันพยากรณ์ความพึงพอใจในการจองตั๋วภาพยนตร์ออนไลน์ผ่านระบบแอปพลิเคชันของผู้ใช้บริการในจังหวัดกรุงเทพมหานคร ได้ร้อยละ 56 ในขณะที่คุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ด้านการตอบสนองความต้องการ และด้านการเข้าถึงการให้บริการส่วนประสมการตลาดในมุมมองของลูกค้าด้านการจัดองค์ประกอบและด้านช่องทางในการสื่อสารไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการจองตั๋วภาพยนตร์ออนไลน์ผ่านระบบแอปพลิเคชันของผู้ใช้บริการในจังหวัดกรุงเทพมหานคร

ภัทราวดี ทองมาลา (2557) ได้ศึกษาการยอมรับระบบการจัดซื้อจัดจ้างด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-GP) ของเจ้าหน้าที่พัสดุของมหาวิทยาลัยราชภัฏวชิรวิทยาลักษณ์ ผลการวิจัยพบว่า การรับรู้ว่าง่ายต่อการใช้งานกับการรับรู้ว่ามีประโยชน์ การรับรู้ว่ามีประโยชน์มีความสัมพันธ์กับทัศนคติต่อพฤติกรรมยอมรับระบบ การรับรู้ว่าง่ายต่อการใช้งานมีความสัมพันธ์ต่อทัศนคติต่อพฤติกรรมยอมรับว่ามีประโยชน์มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจในการใช้ระบบทัศนคติต่อพฤติกรรมยอมรับเทคโนโลยีมีความสัมพันธ์กับความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยีการรับรู้ถึงการควบคุมมีความสัมพันธ์กับความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยี ความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยีมีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมยอมรับเทคโนโลยี

จूरพร ทองทะวัย (2555) ได้ศึกษาปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับของผู้ว่าจ้าง ในวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs): กรณีผู้ให้บริการด้าน การพัฒนาระบบงาน (Application Development Outsourcing) ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้ บริการจากภายนอกเพื่อพัฒนาระบบงานของผู้ว่าจ้างกลุ่ม SMEs ในภาพรวมคือความไว้วางใจการศึกษาและการประกันคุณภาพ ทั้ง 3 มิติดังนี้มีผลต่อทั้งในด้านการรับรู้ประโยชน์และรับรู้ความง่ายของการใช้บริการจากภายนอก นอกจากนี้ผลการวิจัยยังพบว่าผู้ว่าจ้างมีทัศนคติทางบวกต่อการใช้บริการจากภายนอกซึ่งจะมีผลส่งต่อความตั้งใจที่จะใช้บริการด้านการพัฒนาระบบงานจากภายนอกองค์การต่อไปในอนาคต

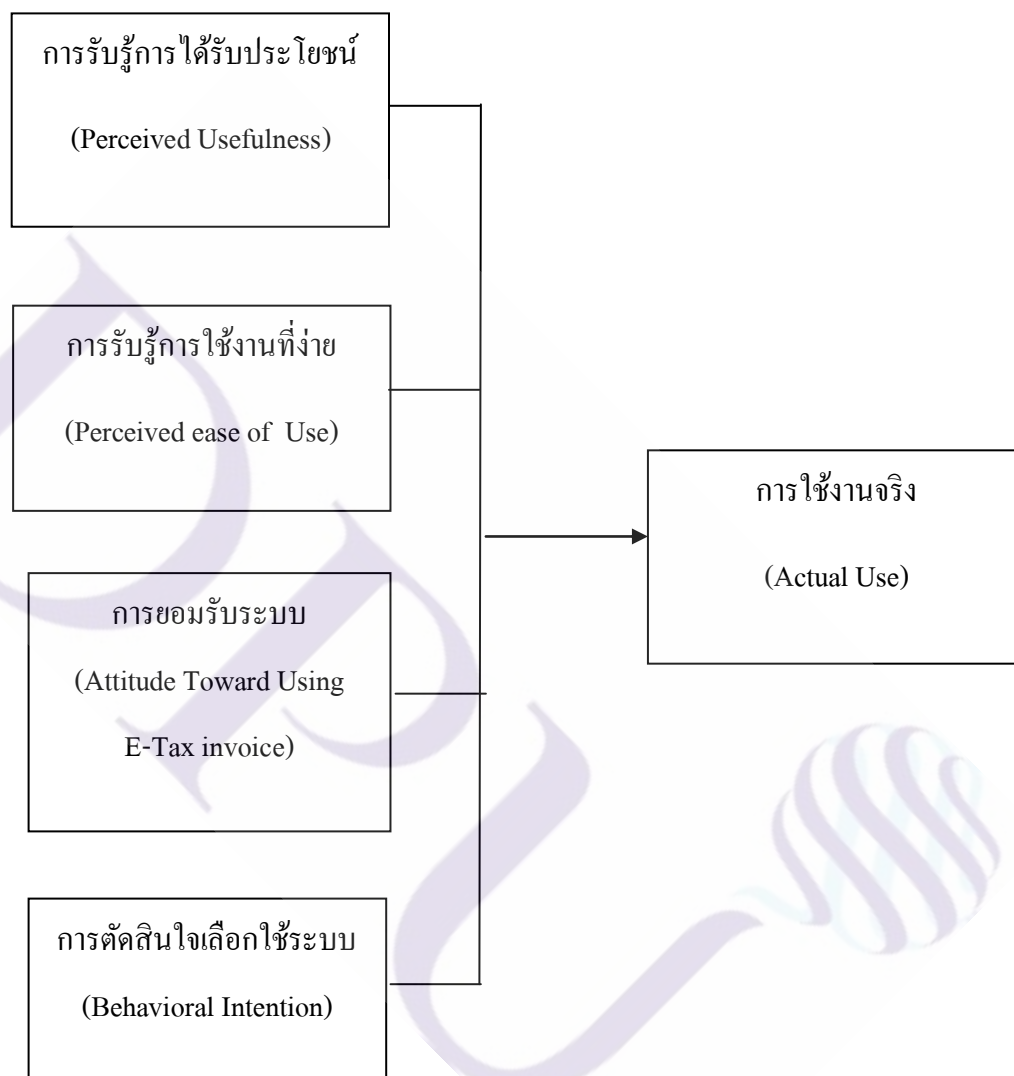
เมื่อวิเคราะห์ข้อมูลในแต่ละช่วงอายุของผู้ตอบแบบสอบถามปรากฏว่ามีปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อการยอมรับการใช้บริการจากภายนอกนั้นแตกต่างกัน โดยพบว่าในช่วงอายุ 21-30 ปี มิติที่ส่งผลคือความไว้วางใจของผู้ว่าจ้างต่อผู้ให้บริการส่วนคนที่มียุ 31-40 ปี จะยอมรับการใช้บริการจากภายนอกโดยคำนึงถึงการตอบสนองต่อลูกค้าและการประกันคุณภาพการให้บริการของผู้รับจ้างสำหรับผู้ว่าจ้างที่มีอายุ 41 ปีขึ้นไปการตัดสินใจยอมรับจะขึ้นอยู่กับการศึกษาและความไว้วางใจของผู้ว่าจ้างต่อผู้ให้บริการสำหรับผลการวิเคราะห์ตามประเภทขององค์กรนั้นผู้วิจัยพบว่าการตัดสินใจใช้บริการภายนอกขององค์กรประเภทการผลิตจะขึ้นอยู่กับการประกันคุณภาพและการศึกษา ส่วนการยอมรับการใช้บริการภายนอกขององค์กรประเภทบริการจะเน้นในเรื่องของการตอบสนองต่อลูกค้าและการประกันคุณภาพส่วนองค์กรประเภทค้าปลีก-ค้าส่งจะยอมรับการใช้บริการจากภายนอกโดยพิจารณาจากความไว้วางใจการตอบสนองต่อลูกค้าและการศึกษา

อรทัย เลื่อนวัน (2555) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ: กรณีศึกษา กรมการพัฒนาชุมชน ศูนย์ราชการแจ้งวัฒนะ ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 31-40 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000-20,000 บาท ส่วนปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานพบว่า ส่วนใหญ่มีอายุงานประมาณ 11-15 ปี มีประสบการณ์ในการใช้คอมพิวเตอร์มากกว่า 4 ปี เข้ารับการฝึกอบรมด้านคอมพิวเตอร์ 1-2 ครั้ง และใช้คอมพิวเตอร์ 5-6 ชั่วโมงต่อวัน ส่วนระดับการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศพบว่า อยู่ในระดับมาทั้ง 2 ด้าน ผลการทดสอบสมมุติฐานพบว่า เพศและรายได้ต่อเดือนที่ต่างกันมีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศในด้านความง่ายต่อการใช้งาน ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศในด้านการรับรู้ประโยชน์ และเพศที่ต่างกันมีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศในภาพรวม ส่วนปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานไม่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศทุกด้าน

บุษรา ประกอบธรรม (มปป.) ได้ศึกษาการยอมรับเครือข่ายสังคมออนไลน์ของนักศึกษา: กรณีศึกษา มหาวิทยาลัยกรุงเทพผลการวิจัยพบว่า การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน การรับรู้ประโยชน์ และอิทธิพลของสังคม มีอิทธิพลต่อทัศนคติที่มีต่อการใช้เครือข่ายสังคม ออนไลน์ และทัศนคติที่มีต่อ การใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ ที่ระดับ นัยสำคัญ 0.01 จากผลการวิจัย สถาบันการศึกษาสามารถนำเครือข่ายสังคมออนไลน์ไปใช้ประโยชน์ในการ เผยแพร่ ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ได้สะดวก รวดเร็ว นอกจากนี้อาจารย์ผู้สอนจะสามารถใช้เป็นช่องทางในการติดต่อสื่อสารกับ นักศึกษาได้ง่ายขึ้น



## 2.4 กรอบแนวคิดการศึกษา (Conceptual Framework)





## บทที่ 3

### ระเบียบวิธีวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้ได้ศึกษาองค์ประกอบของการยอมรับระบบบริการจัดทำและนำส่งข้อมูลใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ (E-Tax Invoice) ของผู้ประกอบการในจังหวัดกำแพงเพชร ผู้ศึกษาวิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.3 การสร้างและหาคุณภาพของแบบสอบถาม
- 3.4 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.5 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

#### 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

**ประชากร** คือ สถานประกอบการที่จดทะเบียนจัดตั้งกิจการ และประกอบกิจการอยู่ในจังหวัดกำแพงเพชร จำนวน 5,954 ราย

**กลุ่มตัวอย่าง** คือ สถานประกอบการที่จดทะเบียนจัดตั้งกิจการและประกอบกิจการอยู่ในจังหวัดกำแพงเพชร ผู้ศึกษาได้กำหนดขนาดตัวอย่างที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 392 ราย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ กลุ่มผู้ประกอบการในจังหวัดกำแพงเพชร มีวิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่าง โดยเป็นการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรของ ทาโรยามาเน่ (Taro Yamane, 1973) โดยกำหนดขอบเขตความคลาดเคลื่อน 0.05 (อภิขยา พิพัฒน์, 2558) ทั้งนี้ผู้วิจัยทำการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi-stage Random Sampling) (เพชรรา บุคลีทา, 2553, น .154) ดังนี้

ขั้นที่ 1 สุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) ตามขนาดของกิจการ (เพชรรา บุคลีทา, 2553, น .151) ดังนี้

	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
สถานประกอบการขนาดเล็ก ที่มีรายได้ไม่เกิน 30 ล้านบาท ต่อปีภาษี	5,515	364
สถานประกอบการขนาดใหญ่ ที่มีรายได้มากกว่า 30 ล้านบาท ต่อปีภาษี	439	28
	<b>5,954</b>	<b>392</b>

ขั้นที่ 2 สุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Random Sampling) กับสถานประกอบการขนาดเล็ก ที่มีรายได้ไม่เกิน 30 ล้านบาทต่อปีภาษี จำนวน 364 ราย และสถานประกอบการขนาดใหญ่ ที่มีรายได้มากกว่า 30 ล้านบาทต่อปีภาษี จำนวน 28 ราย

### 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็น การวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถาม (Questionnaire) การศึกษาองค์ประกอบของการยอมรับระบบบริการจัดทำและนำส่งข้อมูลใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ (E-Tax Invoice) ของผู้ประกอบการในจังหวัดกำแพงเพชร ที่สร้างขึ้นจากการทบทวนและศึกษาวรรณกรรม และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง มีการทดสอบคุณภาพของเครื่องมือ ด้านความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยแบบสอบถามที่สร้างขึ้น ได้ปรึกษาผู้เชี่ยวชาญและพบอาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบเนื้อหา และความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์การวิจัยที่ตั้งไว้

แบบสอบถามในการวิจัยนี้ ผู้วิจัยจัดทำขึ้น โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 5 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ประเภทของธุรกิจ ระยะเวลาการดำเนินธุรกิจ ทุนจดทะเบียน รายได้ต่อปีภาษี โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถาม ตอบรายละเอียดที่เกี่ยวข้องกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบสอบถามเช็ครายการ (Check List)



ซึ่งในส่วนของคำถาม ตอนที่ 2 ถึง ตอนที่ 5 ลักษณะของแบบสอบถามจะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยแบ่งเป็นหัวข้อดังนี้

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้ถึงความมีประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้งานเทคโนโลยีระบบบริการจัดทำและนำส่งข้อมูลใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ E-Tax Invoice

ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้ถึงความง่ายจากการใช้งานเทคโนโลยีระบบบริการจัดทำและนำส่งข้อมูลใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ E-Tax Invoice

ตอนที่ 4 ประเมินเกี่ยวกับการยอมรับระบบบริการจัดทำและนำส่งข้อมูลใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ E-Tax Invoice

ตอนที่ 5 ประเมินเกี่ยวกับการตัดสินใจเลือกใช้ระบบบริการจัดทำและนำส่งข้อมูลใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ E-Tax Invoice

การกำหนดเกณฑ์ในการประเมินเพื่อให้คะแนนค่าน้ำหนักของการประเมินในแบบสอบถามของผู้ตอบแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 5 ระดับ ตามวิธีของ (Likert Scale) ดังนี้

<u>ระดับความเห็นด้วย</u>	<u>ค่าน้ำหนักและคะแนนของการเลือกตอบ</u>
มากที่สุด	กำหนดให้มีค่าเท่ากับ 5 คะแนน
มาก	กำหนดให้มีค่าเท่ากับ 4 คะแนน
ปานกลาง	กำหนดให้มีค่าเท่ากับ 3 คะแนน
น้อย	กำหนดให้มีค่าเท่ากับ 2 คะแนน
น้อยที่สุด	กำหนดให้มีค่าเท่ากับ 1 คะแนน

ดังนั้นเกณฑ์เฉลี่ยระดับคะแนนด้านการยอมรับการใช้งานระบบบริการจัดทำและนำส่งข้อมูลใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ (E-Tax invoice) จะแบ่งออกเป็น 5 ระดับ โดยใช้เกณฑ์ในการแปลความหมาย (บุญชม ศรีสะอาด, 2545, น.103) ดังนี้

- 4.51-5.00 เป็นระดับที่มีความสำคัญต่อการยอมรับมากที่สุด
- 3.51-4.50 เป็นระดับที่มีความสำคัญต่อการยอมรับมาก
- 2.51-3.50 เป็นระดับที่มีความสำคัญต่อการยอมรับปานกลาง
- 1.51-2.50 เป็นระดับที่มีความสำคัญต่อการยอมรับน้อย
- 1.00-1.50 เป็นระดับที่มีความสำคัญต่อการยอมรับน้อยที่สุด

### 3.3 การสร้างและหาคุณภาพของแบบสอบถาม

ผู้วิจัยดำเนินการสร้างและหาคุณภาพแบบสอบถามตามลำดับ ดังนี้

1. ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับระบบบริการจัดทำและนำส่งข้อมูลใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ E-Tax Invoice

2. ศึกษาการสร้างแบบสอบถาม

3. สร้างแบบสอบถาม ซึ่งมีรายละเอียดได้แก่ ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ประเภทของธุรกิจ ระยะเวลาการดำเนินธุรกิจ ทุนจดทะเบียน รายได้ต่อปีภาษี ข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้ถึงความมีประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้งานเทคโนโลยี ระบบบริการจัดทำและนำส่งข้อมูลใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ E-Tax Invoice ข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้ถึงความง่ายจากการใช้งานเทคโนโลยี ระบบบริการจัดทำและนำส่งข้อมูลใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ E-Tax Invoice ประเมินเกี่ยวกับการยอมรับระบบบริการจัดทำและนำส่งข้อมูลใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ E-Tax Invoice และ ประเมินเกี่ยวกับการตัดสินใจเลือกใช้ระบบบริการจัดทำและนำส่งข้อมูลใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ E-Tax Invoice

4. นำแบบสอบถามที่สร้าง ขึ้นเสนอต่ออาจารย์ผู้ควบคุมสารนิพนธ์ เพื่อพิจารณาความถูกต้อง

5. ปรับปรุงแบบสอบถามที่สร้างขึ้นตามข้อเสนอแนะอาจารย์ผู้ควบคุมสารนิพนธ์

6. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอต่อผู้ทรงคุณวุฒิด้านบริหารธุรกิจนวัตกรรมและการบัญชีเพื่อประเมินความเที่ยงตรงต่อเนื้อหา (Content Validity) ด้านความสอดคล้อง ความถูกต้องเหมาะสม ความชัดเจน ความครอบคลุม และความครบถ้วนของรายการที่ต้องการวัด ได้แก่ ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ประเภทของธุรกิจ ระยะเวลาการดำเนินธุรกิจ ทุนจดทะเบียน รายได้ต่อปีภาษี ข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้ถึงความมีประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้งานเทคโนโลยี ระบบบริการจัดทำและนำส่งข้อมูลใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ E-Tax Invoice และ ข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้ถึงความง่ายจากการใช้งานเทคโนโลยี ระบบบริการจัดทำและนำส่งข้อมูลใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ E-Tax Invoice

7. ปรับปรุงแบบสอบถามตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิ

8. จัดพิมพ์แบบสอบถาม

### 3.4 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

เก็บรวบรวมข้อมูลผู้วิจัยดำเนินการ ดังนี้

1. ผู้วิจัยจัดทำหนังสือขอความร่วมมือในการวิจัยจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตฯ ถึงผู้ประกอบการจดทะเบียนในจังหวัดกำแพงเพชร
2. นัดหมายเวลาในการเข้าพบเพื่อขอให้ตอบแบบสอบถาม
3. ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล

### 3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

ภายหลังการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่ได้ ผู้วิจัยจะนำข้อมูลที่ได้นำไปใช้เพื่อประมวลผล ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for windows และนำผลลัพธ์ที่ได้มาวิเคราะห์สรุปผลการวิจัย เพื่อนำเสนอในรูปแบบของตาราง คำอธิบายผลจากค่าสถิติต่างๆ โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ดังนี้

1. วิเคราะห์สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามและสถานภาพความต้องการเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบสอบถามแบบเลือกตอบใช้ค่าความถี่และร้อยละ
2. วิเคราะห์เกี่ยวกับองค์ประกอบของที่เกี่ยวข้องกับการยอมรับระบบบริการจัดทำและนำส่งข้อมูลใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ E-Tax Invoice เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับใช้ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) นำผลที่ได้จากการวิเคราะห์ข้อมูลมาเปรียบเทียบกับเกณฑ์ โดยใช้เกณฑ์ในการแปล
3. เทคนิคการสกัดปัจจัยด้วยวิธี Factor Analysis โดยเลือกแบบการวิเคราะห์ปัจจัยเชิงสำรวจ (Exploratory Factor Analysis : EFA) สำหรับองค์ประกอบของที่เกี่ยวข้องกับการยอมรับระบบบริการจัดทำและนำส่งข้อมูลใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ E-Tax Invoice

## บทที่ 4

### ผลการศึกษา

ในบทนี้จะกล่าวถึงผลที่ได้จากการวิเคราะห์ข้อมูล องค์ประกอบของการยอมรับระบบบริการจัดทำและนำส่งข้อมูลใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ (E-Tax Invoice) ของผู้ประกอบการในจังหวัดกำแพงเพชร ซึ่งในการศึกษามีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับระบบบริการจัดทำและนำส่งข้อมูลใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ (E-Tax Invoice) ของผู้ประกอบการในจังหวัดกำแพงเพชร โดยได้เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง คือ สถานประกอบการที่จดทะเบียนจัดตั้งกิจการ และประกอบกิจการอยู่ในจังหวัดกำแพงเพชร จำนวน 392 ราย

ซึ่งในการเก็บรวบรวมข้อมูลนี้ ผู้วิจัยได้นำข้อมูลมาวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS โดยแบ่งการวิเคราะห์ออกเป็น 3 ส่วนดังนี้

1. การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยนำเสนอในส่วนที่เป็นสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม
2. การวิเคราะห์เกี่ยวกับปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการยอมรับระบบบริการจัดทำและนำส่งข้อมูลใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ E-Tax Invoice เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ใช้ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)
3. การสกัดปัจจัยด้วยวิธี Factor Analysis โดยเลือกแบบการวิเคราะห์ปัจจัยเชิงสำรวจ (Exploratory Factor Analysis : EFA) สำหรับองค์ประกอบของที่เกี่ยวข้องกับการยอมรับระบบบริการจัดทำและนำส่งข้อมูลใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ E-Tax Invoice

นำเสนอผลการวิเคราะห์ได้ดังนี้

#### 4.1 ผลการวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

จากการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่เป็นสถานประกอบการที่จดทะเบียนจัดตั้งกิจการ และประกอบกิจการอยู่ในจังหวัดกำแพงเพชรจากกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งได้แก่ เพศ อายุ ประเภทของธุรกิจ ระยะเวลาการดำเนินธุรกิจ ทุนจดทะเบียน รายได้ต่อปีภาษี ซึ่งผลการวิจัยได้อธิบายไว้ในรูปของแบบอัตราส่วนหรือร้อยละได้ดังนี้

ตารางที่ 4.1 ตารางสรุปข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (N=392)

รายละเอียด	จำนวน (ราย)	ร้อยละ (%)
<b>เพศ (N=392)</b>		
ชาย	97	24.7
หญิง	295	75.3
<b>อายุ (ปี) (N=392)</b>		
ต่ำกว่า 20 ปี	30	7.7
21-30 ปี	109	27.8
31-40 ปี	132	33.7
41-50 ปี	76	19.4
51 ปีขึ้นไป	45	11.5
<b>ประเภทของธุรกิจ (N=392)</b>		
ซื้อ-ขายสินค้า (Trading)	179	45.7
ธุรกิจบริการ (Services)	183	46.7
การผลิต (Manufacturing)	27	6.9
อื่นๆ	3	0.8

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ระยะเวลาการดำเนินธุรกิจ (N=392)		
1-2 ปี	145	37.0
3-5 ปี	113	28.8
6-10 ปี	96	24.5
10 ปีขึ้นไป	38	9.7
ทุนจดทะเบียน (N=392)		
ต่ำกว่า 30 ล้านบาท	364	92.9
มากกว่า 30 ล้านบาท	28	7.1
รายได้ต่อปีภาษี (N=392)		
ต่ำกว่า 30 ล้านบาท	368	93.9
มากกว่า 30 ล้านบาท	24	6.1

ผลการวิจัยในตารางที่ 4.1 ผู้วิจัยได้สรุปข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวนทั้งสิ้น 392 ราย (N=392) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามแบ่งเป็นเพศหญิง ร้อยละ 75.3 และเพศชายร้อยละ 24.7 โดยส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วง 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 33.7 รองลงมาคืออายุอยู่ในช่วง 21-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 27.8 อายุระหว่าง 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 19.4 อายุ 51 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 11.5 และมีอายุต่ำกว่า 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 7.7

ประเภทของธุรกิจที่ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้การตอบข้อมูล เป็นธุรกิจบริการ (Services) คิดเป็นร้อยละ 46.7 รองลงมาคือ ธุรกิจซื้อขายสินค้า (Trading) คิดเป็นร้อยละ 45.7 ธุรกิจผลิต (Manufacturing) คิดเป็นร้อยละ 6.9 และเป็นธุรกิจอื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 0.8

ซึ่งระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจโดยส่วนใหญ่อยู่ในช่วง ระหว่าง 1-2 ปี คิดเป็นร้อยละ 37.0 รองลงมาอยู่ที่ช่วงระหว่าง 3-5 ปี คิดเป็นร้อยละ 28.8 ช่วงระหว่าง 6-10 ปี คิดเป็นร้อยละ 24.5 และสุดท้ายมีระยะเวลาการดำเนินการมากกว่า 10 ปี คิดเป็นร้อยละ 9.7

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นกิจการขนาดกลางและขนาดเล็กที่มีทุนจดทะเบียนต่ำกว่า 30 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 92.9 และมีทุนจดทะเบียนมากกว่า 30 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 7.1

ซึ่งส่วนใหญ่มีรายได้ต่อปีภาษีต่ำกว่า 30 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 93.9 และมีรายได้มากกว่า 30 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 6.1



#### 4.2 ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการยอมรับระบบบริการจัดทำและนำส่งข้อมูลใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ E-Tax Invoice

จากการวิเคราะห์องค์ประกอบของการยอมรับของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นสถานประกอบการที่จดทะเบียนจัดตั้งกิจการ และประกอบกิจการอยู่ในจังหวัดกำแพงเพชรจากกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งได้แก่ การรับรู้ถึงความมีประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้งานเทคโนโลยี การรับรู้ถึงความง่ายจากการใช้งานเทคโนโลยี การยอมรับระบบบริการจัดทำและนำส่งข้อมูลใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และการตัดสินใจเลือกใช้ระบบบริการจัดทำและนำส่งข้อมูลใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ E-Tax Invoice ซึ่งผลการวิจัยได้อธิบายไว้ในรูปแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับใช้ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ดังนี้

ตารางที่ 4.2 ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานจากผลการตอบแบบสอบถามในด้านของการรับรู้ถึงความมีประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้งานเทคโนโลยี ระบบบริการจัดทำและนำส่งข้อมูลใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ E-Tax Invoice (N=392)

ปัจจัยและข้อคำถาม	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน Std. Deviation	ระดับการยอมรับ
1. การใช้งาน E-Tax Invoice สามารถลดความซ้ำซ้อนในการดำเนินงานและลดขั้นตอนการดำเนินงานได้	3.80	0.67	มาก
2. การใช้งานระบบ E-Tax Invoice ช่วยให้กิจการสามารถนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ประมวลผลต่อในระบบสารสนเทศ ภายในองค์กรได้ทันทีอย่างรวดเร็ว	3.77	0.77	มาก

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

ปัจจัยและข้อความ	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน Std. Deviation	ระดับการ ยอมรับ
3. การใช้งานระบบ E-Tax Invoice ช่วยให้กิจการประหยัดพื้นที่ในการจัดเก็บเอกสารได้	3.70	0.75	มาก
4. การใช้งานระบบ E-Tax Invoice ช่วยให้กิจการสะดวกและลดระยะเวลาในการค้นหาเอกสารได้	3.63	0.80	มาก
5. การใช้งานระบบ E-Tax Invoice ช่วยให้กิจการประหยัดเวลาในการจัดส่งเอกสารได้	3.66	0.74	มาก
6. การใช้งานระบบ E-Tax Invoice ช่วยให้กิจการลดค่าใช้จ่ายในการจัดส่งเอกสารได้	3.67	0.82	มาก
7. การใช้งานระบบ E-Tax Invoice ช่วยให้กิจการสามารถขกเว้นการตรวจสอบภาษีย้อนหลังได้	3.57	0.82	มาก
8. การใช้งานระบบ E-Tax Invoice ช่วยให้กิจการได้รับการขกเว้นการตรวจสอบย้อนใบกำกับภาษีกับผู้ประกอบการ	3.55	0.80	มาก
9. การใช้งานระบบ E-Tax Invoice ช่วยให้การทำธุรกรรมทางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของกิจการได้รับความสะดวกสบายเพิ่มมากขึ้น	3.53	0.81	มาก
10. การใช้งานระบบ E-Tax Invoice ช่วยให้กิจการสามารถตรวจสอบได้ว่าข้อมูลที่ได้เป็นความจริงและไม่มีการแก้ไขข้อมูล	3.68	0.81	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.66</b>	<b>0.78</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.2 ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานจากผลการตอบแบบสอบถามในด้านของการรับรู้ถึงความมีประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้งานเทคโนโลยี ระบบบริการจัดทำและนำส่งข้อมูลใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ E-Tax Invoice (N=392) จำนวน 392 ราย พบว่าระดับความคิดเห็นเฉลี่ยอยู่ในระดับยอมรับมาก ( $\bar{X} = 3.66$ ) เมื่อพิจารณาผลที่ได้เป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือ การใช้งาน E-Tax Invoice สามารถลดความซ้ำซ้อนในการดำเนินงานและลดขั้นตอนการดำเนินงานได้ มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 3.80$ ) รองลงมาคือ การใช้งานระบบ E-Tax Invoice ช่วยให้กิจการสามารถนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ประมวลผลต่อในระบบสารสนเทศ ภายในองค์กรได้ทันทีอย่างรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 3.77$ ) รองลงมาคือ การใช้งานระบบ E-Tax Invoice ช่วยให้กิจการประหยัดพื้นที่ในการจัดเก็บเอกสารได้ มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 3.70$ ) รองลงมาคือ การใช้งานระบบ E-Tax Invoice ช่วยให้กิจการสามารถตรวจสอบได้ว่าข้อมูลที่ได้เป็นความจริงและไม่มี การแก้ไขข้อมูล มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 3.68$ ) รองลงมาคือ การใช้งานระบบ E-Tax Invoice ช่วยให้กิจการลดค่าใช้จ่ายในการจัดส่งเอกสารได้ มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 3.67$ ) รองลงมาคือ การใช้งานระบบ E-Tax Invoice ช่วยให้กิจการประหยัดเวลาในการจัดส่งเอกสารได้ มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 3.66$ ) รองลงมาคือ การใช้งานระบบ E-Tax Invoice ช่วยให้กิจการสะดวกและลดระยะเวลาในการค้นหาเอกสารได้ มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 3.63$ ) รองลงมาคือ การใช้งานระบบ E-Tax Invoice ช่วยให้กิจการสามารถยกเว้นการตรวจสอบภาษี ย้อนหลังได้ มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 3.57$ ) รองลงมาคือ การใช้งานระบบ E-Tax Invoice ช่วยให้กิจการได้รับการยกเว้นการตรวจสอบยื่นใบกำกับภาษีกับผู้ประกอบการ มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 3.55$ ) และ การใช้งานระบบ E-Tax Invoice ช่วยให้การทำธุรกรรมทางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของกิจการได้รับความสะดวกสบายเพิ่มมากขึ้น มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 3.53$ ) ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.3** ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานจากผลการตอบแบบสอบถามในด้านของ การรับรู้ถึงความง่ายจากการใช้งานเทคโนโลยี ระบบบริการจัดทำและนำส่งข้อมูลใบกำกับ ภาษีอิเล็กทรอนิกส์ E-Tax Invoice (N=392)

ปัจจัยและข้อความ	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน Std. Deviation	ระดับการ ยอมรับ
1. การใช้งานระบบ E-Tax Invoice มีขั้นตอนการใช้งานที่ง่ายไม่มีความซับซ้อนยุ่งยากในการใช้งานทำให้การทำงานมีความรวดเร็ว	3.59	0.75	มาก
2. การใช้งานระบบ E-Tax Invoice เป็นทางเลือกใหม่ในการจัดทำใบกำกับภาษีในยุคดิจิทัลเพราะทำให้การดำเนินงานภายในกิจการของท่านง่ายขึ้น	3.62	0.77	มาก
3. การใช้งานระบบ E-Tax Invoice มีรูปแบบการใช้งานที่สะดวกเพียงแต่มีการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตก็สามารถใช้งานได้แล้ว	3.61	0.83	มาก
4. การใช้งานระบบ E-Tax Invoice มีการจัดเก็บข้อมูลทันทีแบบ Real time จึงทำให้ผู้บริหารสามารถนำผลที่ได้ไปใช้ได้ทันที	3.56	0.79	มาก
5. การใช้งานระบบ E-Tax Invoice มีคู่มือการใช้งานที่อธิบายไว้อย่างชัดเจน	3.55	0.79	มาก
6. การใช้งานระบบ E-Tax Invoice มีคำแนะนำในการใช้งานบนระบบอินเทอร์เน็ตในการค้นหาข้อมูลการใช้งานและข้อสงสัย	3.55	0.84	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.58</b>	<b>0.80</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.3 ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานจากผลการตอบแบบสอบถามในด้านของการรับรู้ถึงความง่ายจากการใช้งานเทคโนโลยี ระบบบริหารจัดการและนำส่งข้อมูลใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ E-Tax Invoice (N=392) พบว่าระดับความคิดเห็นเฉลี่ยอยู่ในระดับยอมรับมาก มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 3.58$ ) เมื่อพิจารณาผลที่ได้เป็นรายข้อพบว่า ข้อที่ผู้ตอบแบบสอบถามยอมรับมาก คือ การใช้งานระบบ E-Tax Invoice เป็นทางเลือกใหม่ในการจัดทำใบกำกับภาษีในยุคดิจิทัลเพราะทำให้การดำเนินงานภายในกิจการของท่านง่ายขึ้น มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 3.62$ ) รองลงมาคือ การใช้งานระบบ E-Tax Invoice มีรูปแบบการใช้งานที่สะดวกเพียงแค่มีการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตก็สามารถใช้งานได้แล้ว มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 3.62$ ) รองลงมาคือ การใช้งานระบบ E-Tax Invoice มีขั้นตอนการใช้งานที่ง่ายไม่มีความซับซ้อนยุ่งยากในการใช้งานทำให้การทำงานมีความรวดเร็วมีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 3.59$ ) รองลงมาคือการใช้งานระบบ E-Tax Invoice มีการจัดเก็บข้อมูลทันที แบบ Real time จึงทำให้ผู้บริหารสามารถนำผลที่ได้ไปใช้ได้ อย่างทันทั่วถึง มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 3.56$ ) รองลงมาคือการใช้งานระบบ E-Tax Invoice มีคู่มือการใช้งานที่อธิบายไว้อย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 3.55$ ) และการใช้งานระบบ E-Tax Invoice มีคำแนะนำในการใช้งานบนระบบอินเทอร์เน็ตในการค้นหาข้อมูลการใช้งานและข้อสงสัย มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 3.55$ ) ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.4** ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานจากผลการตอบแบบสอบถามในด้านของการยอมรับระบบบริหารจัดการและนำส่งข้อมูลใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ E-Tax Invoice (N=392)

ปัจจัยและข้อคำถาม	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน Std. Deviation	ระดับการยอมรับ
1. ท่านมีการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับระบบ E-Tax Invoice จากการได้ยิน หรือรับรู้ทาง internet มาบ้างแล้ว	3.55	0.88	มาก
2. ท่านได้มีการแสวงหาความรู้เพิ่มเติมเกี่ยวกับระบบ E-Tax Invoice	3.60	0.84	มาก

ตารางที่ 4.4 (ต่อ)

ปัจจัยและข้อคำถาม	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน Std. Deviation	ระดับการ ยอมรับ
3. ท่านได้ได้ตรงถึงข้อดีและข้อเสียของระบบ E-Tax invoice แล้วทำการเปรียบเทียบถึงข้อดีและข้อเสียนั้น	3.51	0.81	มาก
4. ท่านพิจารณาและเห็นว่าระบบ E-Tax invoice มีความเหมาะสมที่จะนำไปใช้ภายในกิจการของท่าน	3.58	0.86	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.56</b>	<b>0.85</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.4 ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานจากผลการตอบแบบสอบถามในด้านของการยอมรับระบบบริการจัดทำและส่งข้อมูลใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ E-Tax Invoice (N=392) พบว่า ระดับความคิดเห็นเฉลี่ยอยู่ในระดับยอมรับมาก มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$  = 3.56) เมื่อพิจารณาผลที่ได้เป็นรายข้อพบว่า ข้อที่ผู้ตอบแบบสอบถามยอมรับมาก คือ ท่านได้มีการแสวงหาความรู้เพิ่มเติมเกี่ยวกับระบบ E-Tax Invoice มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$  = 3.60) รองลงมาคือ ท่านพิจารณาและเห็นว่าระบบ E-Tax invoice มีความเหมาะสมที่จะนำไปใช้ภายในกิจการของท่านมีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$  = 3.58) รองลงมาคือ ท่านมีการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับระบบ E-Tax Invoice จากการได้ยิน หรือรับรู้ทาง internet มาบ้างแล้วมีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$  = 3.53) และ ท่านได้ได้ตรงถึงข้อดีและข้อเสียของระบบ E-Tax invoice แล้วทำการเปรียบเทียบถึงข้อดีและข้อเสียนั้น มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$  = 3.51) ตามลำดับ



**ตารางที่ 4.5** ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานจากผลการตอบแบบสอบถามในด้านของการตัดสินใจเลือกใช้ระบบบริการจัดทำและนำส่งข้อมูลใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ E-Tax Invoice (N=392)

ปัจจัยและข้อความ	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน Std. Deviation	ระดับการยอมรับ
1. ท่านรู้สึกมีความสนใจที่จะใช้งานระบบ E-Tax Invoice	3.55	0.81	มาก
2. ท่านมีความต้องการที่จะใช้งานระบบ E-Tax Invoice ในอนาคตเพื่อนำมาใช้เป็นรูปแบบในการจัดทำใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ของกิจการ	3.59	0.82	มาก
3. ท่านมีความต้องการที่จะเปลี่ยนรูปแบบการจัดทำใบกำกับภาษีจากรูปแบบเดิมมาเป็นใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์	3.53	0.83	มาก
4. โดยรวมแล้วท่านมีความเชื่อมั่นต่อระบบ E-Tax Invoice เพราะเป็นระบบที่มีประโยชน์ สะดวก และตรงตามความต้องการของผู้ใช้งาน	3.53	0.86	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.55</b>	<b>0.83</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.5 ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานจากผลการตอบแบบสอบถามในด้านของการตัดสินใจเลือกใช้ระบบบริการจัดทำและนำส่งข้อมูลใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ E-Tax Invoice (N=392) พบว่าระดับความคิดเห็นเฉลี่ยอยู่ในระดับยอมรับมากมีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$  = 3.55) เมื่อพิจารณาผลที่ได้เป็นรายข้อพบว่าข้อที่ผู้ตอบแบบสอบถามยอมรับมาก คือท่านมีความต้องการที่จะใช้งานระบบ E-Tax Invoice ในอนาคตเพื่อนำมาใช้เป็นรูปแบบในการจัดทำใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ของกิจการ มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$  = 3.59) รองลงมาคือ ท่านรู้สึกมีความสนใจที่จะใช้งานระบบ E-Tax Invoice มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$  = 3.55) รองลงมาคือโดยรวมแล้วท่านมีความเชื่อมั่นต่อระบบ E-Tax Invoice มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$  = 3.53) รองลงมาคือโดยรวมแล้วท่านมีความเชื่อมั่นต่อระบบ E-Tax Invoice มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$  = 3.53)

Invoice เพราะเป็นระบบที่มีประโยชน์สะดวกและตรงตามความต้องการของผู้ใช้งานมีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 3.53$ ) และท่านมีความต้องการที่จะเปลี่ยนรูปแบบการจัดทำใบกำกับภาษีจากรูปแบบเดิมมาเป็นใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 3.53$ ) ตามลำดับ

#### 4.3 ผลจากการวิจัยการวิเคราะห์ปัจจัยด้วยวิธี Factor Analysis

จากการศึกษาองค์ประกอบของการยอมรับระบบบริการจัดทำและนำส่งข้อมูลใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ (E-Tax Invoice) ของผู้ประกอบการในจังหวัดกำแพงเพชร โดยการวิเคราะห์ด้วยโปรแกรม SPSS และใช้เทคนิคการวิเคราะห์ปัจจัยเชิงสำรวจ (Exploratory Factor Analysis:EFA) ศึกษาองค์ประกอบร่วมที่สามารถอธิบายความสัมพันธ์ร่วมกันระหว่างตัวแปรและลดจำนวนตัวแปรที่มีอยู่เดิมให้มีการรวมกันได้เป็นองค์ประกอบ และตั้งชื่อองค์ประกอบที่วิเคราะห์ได้ สามารถวิเคราะห์ได้ดังนี้

ตารางที่ 4.6 ค่าจากการวัดความน่าเชื่อถือของปัจจัยทั้งหมดในแบบสอบถาม

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.934	24

จากตารางที่ 4.6 เป็นการวัดความน่าเชื่อถือของแบบสอบถาม ผลที่ได้มีค่าความเชื่อมั่น (Cronbach's Alpha) เท่ากับ 0.934 ซึ่งถือได้ว่าเป็นค่าความเชื่อมั่นที่มีความเหมาะสมหรือยอมรับได้ เนื่องจากมีค่าเกิน 0.80 ขึ้นไป (จูไรรัตน์ ครุฑคำ, 2558, น.36)

ตารางที่ 4.7 ตารางแสดงการวัดความเหมาะสมของปัจจัยด้วย KMO and Bartlett's Test

KMO and Bartlett's Test	
Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.	.933
Approx. Chi-Square	4736.317
Bartlett's Test of Sphericity	df
	276
	Sig.
	.000

จากตารางที่ 4.7 เป็นการใช้ Kaiser-Mayer-Olkin วัดความเหมาะสมของข้อมูลการใช้เทคนิค Factor Analysis ผลที่ได้เท่ากับ .933 ซึ่งมากกว่า .5 และเข้าใกล้ค่า 1.00 (จูไรรัตน์ ครุฑคำ, 2558, น. 36) จึงสามารถสรุปได้ว่าข้อมูลที่มีอยู่มีความเหมาะสมที่จะใช้เทคนิค Factor Analysis

ส่วน Bartlett's Test of Sphericity เป็นการทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปร สถิติทดสอบมีการแจกแจงโดยประมาณ แบบ Chi-Square - 4736.317 ได้ค่า Significance = 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงให้เห็นว่า ตัวแปรทุกตัวแปรมีความสัมพันธ์กัน จึงใช้เทคนิค Factor Analysis ในการวิเคราะห์ต่อไป (จูไรรัตน์ ครุฑคำ, 2558, น. 36)

ในส่วนของการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามเพื่อการศึกษาองค์ประกอบรวมที่สามารถอธิบายความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรเพื่อให้ได้ตัวแปรใหม่ให้น้อยที่สุด ซึ่งเป็นการนำตัวแปรเดิมที่มีอยู่จำนวนมากมาสกัดให้ได้องค์ประกอบใหม่ ที่มีจำนวนน้อยกว่าจำนวนตัวแปรเดิม และผลจากการใช้โปรแกรม SPSS ทำให้ทราบค่าความแปรปรวนทั้งหมดที่สามารถอธิบายได้ (Total Variance Explained) และ เมทริกซ์องค์ประกอบ (Rotate Component Matrix (a))

ตารางที่ 4.8 ตารางแสดงค่า Total Variance Explained จากการทำ Factor Analysis

Comp onent	Total Variance Explained								
	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings			Rotation Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	9.562	39.841	39.841	9.562	39.841	39.841	4.812	20.048	20.048
2	2.224	9.267	49.108	2.224	9.267	49.108	3.333	13.888	33.936
3	1.328	5.534	54.642	1.328	5.534	54.642	3.307	13.779	47.715
4	1.054	4.393	59.036	1.054	4.393	59.036	2.717	11.321	<b>59.036</b>
5	.965	4.020	63.056						
6	.831	3.462	66.518						
7	.729	3.037	69.555						
8	.708	2.950	72.504						
9	.635	2.648	75.152						

ตารางที่ 4.8 (ต่อ)

**Total Variance Explained**

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared			Rotation Sums of Squared		
				Loadings			Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
10	.609	2.537	77.689						
11	.542	2.258	79.947						
12	.525	2.187	82.133						
13	.490	2.040	84.174						
14	.470	1.958	86.132						
15	.445	1.855	87.987						
16	.418	1.742	89.729						
17	.393	1.636	91.365						
18	.378	1.575	92.940						
19	.343	1.431	94.371						
20	.322	1.342	95.713						
21	.278	1.157	96.871						
22	.261	1.087	97.958						
23	.252	1.049	99.007						
24	.238	.993	100.000						

Extraction Method: Principal Component Analysis.

ตารางที่ 4.9 ตารางแสดงค่า Rotate Component Matrix (a) จากการทำ Factor Analysis

Rotated Component Matrix<sup>a</sup>

	Component			
	1	2	3	4
1. ท่านได้มีการแสวงหาความรู้เพิ่มเติมเกี่ยวกับระบบ E-Tax Invoice	.774			
2. ท่านมีการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับระบบ E-Tax Invoice จากการได้ยิน หรือรับรู้ทาง internet มาบ้างแล้ว	.762			
3. ท่านมีความต้องการที่จะเปลี่ยนรูปแบบการจัดทำใบกำกับภาษีจากรูปแบบเดิมมาเป็นใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์	.727			
4. ท่านมีความต้องการที่จะใช้งานระบบ E-Tax Invoice ในอนาคต เพื่อนำมาใช้เป็นรูปแบบในการจัดทำใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ของกิจการ	.722			
5. ท่านรู้สึกมีความสนใจที่จะใช้งานระบบ E-Tax Invoice	.695			
6. ท่านพิจารณาและเห็นว่าระบบ E-Tax invoice มีความเหมาะสมที่จะนำไปใช้ภายในกิจการของท่าน	.668			
7. ท่านได้ไต่ตรงถึงข้อดีและข้อเสียของระบบ E-Tax invoice แล้วทำการเปรียบเทียบถึงข้อดีและข้อเสียนั้น	.656			
8. โดยรวมแล้วท่านมีความเชื่อมั่นต่อระบบ E-Tax Invoice เพราะเป็นระบบที่มีประโยชน์ สะดวก และตรงตามความต้องการของผู้ใช้งาน	.651			

ตารางที่ 4.9 (ต่อ)

Rotated Component Matrix<sup>a</sup>

	Component			
	1	2	3	4
9. การใช้งานระบบ E-Tax Invoice ช่วยให้การทำธุรกรรมทางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของกิจการได้รับความสะดวกสบายเพิ่มมากขึ้น		.730		
10. การใช้งานระบบ E-Tax Invoice ช่วยให้อิทธิพลของการตรวจสอบย้อนกลับกำกับภาษีกับผู้ประกอบการ		.641		
11. การใช้งานระบบ E-Tax Invoice ช่วยให้อิทธิพลของการตรวจสอบภาษีย้อนหลังได้		.636		
12. การใช้งานระบบ E-Tax Invoice ช่วยให้อิทธิพลของการตรวจสอบได้ว่าข้อมูลที่ได้เป็นความจริงและไม่มีการแก้ไขข้อมูล		.611	.388	
13. การใช้งานระบบ E-Tax Invoice ช่วยให้อิทธิพลของการลดค่าใช้จ่ายในการจัดส่งเอกสารได้		.607		.304
14. การใช้งานระบบ E-Tax Invoice ช่วยให้อิทธิพลของการประหยัดเวลาในการจัดส่งเอกสารได้	.390	.557		.375
15. การใช้งานระบบ E-Tax Invoice มีคำแนะนำในการใช้งานบนระบบอินเทอร์เน็ตในการค้นหาข้อมูลการใช้งานและข้อสงสัย			.773	
16. การใช้งานระบบ E-Tax Invoice มีคู่มือการใช้งานที่อธิบายไว้อย่างชัดเจน			.753	
17. การใช้งานระบบ E-Tax Invoice มีการจัดเก็บข้อมูลทันที แบบ Real time จึงทำให้ผู้บริหารสามารถนำผลที่ได้ไปใช้ได้ทันที		.352	.715	



ตารางที่ 4.9 (ต่อ)

Rotated Component Matrix<sup>a</sup>

	Component			
	1	2	3	4
18. การใช้งานระบบ E-Tax Invoice มีรูปแบบการใช้งานที่สะดวกเพียงแค่มีการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตก็สามารถใช้งานได้แล้ว			.659	
19. การใช้งานระบบ E-Tax Invoice เป็นทางเลือกใหม่ในการจัดทำใบกำกับภาษีในยุคดิจิทัลเพราะทำให้การดำเนินงานภายในกิจการของท่านง่ายขึ้น		.399	.443	
20. การใช้งานระบบ E-Tax Invoice มีขั้นตอนการใช้งานที่ง่ายไม่มีความซับซ้อนยุ่งยากในการใช้งานทำให้การทำงานมีความรวดเร็ว	.347		.410	.324
21. การใช้งานระบบ E-Tax Invoice ช่วยให้กิจการประหยัดพื้นที่ในการจัดเก็บเอกสารได้				.714
22. การใช้งานระบบ E-Tax Invoice ช่วยให้กิจการสะดวกและลดระยะเวลาในการค้นหาเอกสารได้				.676
23. การใช้งาน E-Tax Invoice สามารถลดความซ้ำซ้อนในการดำเนินงานและลดขั้นตอนการดำเนินงานได้	.322			.669
24. การใช้งานระบบ E-Tax Invoice ช่วยให้กิจการสามารถนำข้อมูลที่นำไปใช้ประมวลผลต่อในระบบสารสนเทศ ภายในองค์กรได้ทันทีอย่างรวดเร็ว				.659

Extraction Method: Principal Component Analysis. Rotation Method: Varimax with Kaiser

Normalization.<sup>a</sup> a. Rotation converged in 6 iterations.

จากตารางที่ 4.9 Rotate Component Matrix (a) เมื่อมีการหมุนแกนองค์ประกอบโดยวิธี Varimax ค่า Factor Analysis ค่าที่ได้ทำให้ได้องค์ประกอบทั้งหมด 4 องค์ประกอบ โดยตารางที่ 4.9 Rotate Component Matrix (a) ได้แสดงเมทริกซ์องค์ประกอบของแต่ละองค์ประกอบไว้แล้ว และองค์ประกอบที่ได้นี้สามารถอธิบายความแปรปรวนของตัวแปรได้ ซึ่งจากตารางที่ 4.8 Total Variance Explained สรุปได้ว่า องค์ประกอบทั้ง 4 องค์ประกอบ อธิบายความแปรปรวนทั้งหมดของตัวแปรได้ 59.036 % ซึ่งแบ่งได้ดังนี้

องค์ประกอบ 1 สามารถอธิบายได้ 20.048 %

องค์ประกอบ 2 สามารถอธิบายได้ 13.888 %

องค์ประกอบ 3 สามารถอธิบายได้ 13.779 %

องค์ประกอบ 4 สามารถอธิบายได้ 11.321 %

หลังจากได้องค์ประกอบใหม่ทั้ง 4 ปัจจัย ตามที่ได้แสดงไว้ในตารางที่ 4.9 Rotate Component Matrix (a) สามารถจัดกลุ่มองค์ประกอบและตั้งชื่อให้แต่ละองค์ประกอบ โดยพิจารณาจากลักษณะความคล้ายคลึงกันระหว่างตัวแปรที่อยู่ในองค์ประกอบได้ ดังนี้

Components 1 องค์ประกอบด้านการตัดสินใจเลือกใช้ระบบ

Components 2 องค์ประกอบด้านประสิทธิภาพในการใช้งาน

Components 3 องค์ประกอบด้านความง่ายต่อการใช้งาน

Components 4 องค์ประกอบด้านความสะดวกและรวดเร็ว

องค์ประกอบได้นี้ประกอบด้วยตัวแปรทั้งหมด 24 ตัวแปร สามารถสรุปค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor Loading) ของแต่ละองค์ประกอบ ซึ่งแสดงตามชื่อองค์ประกอบ ได้ดังนี้

ตารางที่ 4.10 Components 1 องค์ประกอบด้านการตัดสินใจเลือกใช้ระบบ

คำถามที่	ตัวแปร	Factor Loading
18	ท่านได้มีการแสวงหาความรู้เพิ่มเติมเกี่ยวกับระบบ E-Tax Invoice	.774
17	ท่านมีการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับระบบ E-Tax Invoice จากการใช้วิทยุหรือรับรู้ทาง internet มาบ้างแล้ว	.762
23	ท่านมีความต้องการที่จะเปลี่ยนรูปแบบการจัดทำใบกำกับภาษีจากรูปแบบเดิมมาเป็นใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์	.727
22	ท่านมีความต้องการที่จะใช้งานระบบ E-Tax Invoice ในอนาคตเพื่อนำมาใช้เป็นรูปแบบในการจัดทำใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ของกิจการ	.722
21	ท่านรู้สึกมีความสนใจที่จะใช้งานระบบ E-Tax Invoice	.695
20	ท่านพิจารณาและเห็นว่าระบบ E-Tax invoice มีความเหมาะสมที่จะนำไปใช้ภายในกิจการของท่าน	.668
19	ท่านได้ใ้ได้ตรงถึงข้อดีและข้อเสียของระบบ E-Tax invoice แล้วทำการเปรียบเทียบถึงข้อดีและข้อเสียนั้น	.656
24	โดยรวมแล้วท่านมีความเชื่อมั่นต่อระบบ E-Tax Invoice เพราะเป็นระบบที่มีประโยชน์ สะดวก และตรงตามความต้องการของผู้ใช้งาน	.651

จากตารางที่ 4.10 ผลการวิเคราะห์ Factor ที่ 1 เป็นองค์ประกอบด้านการตัดสินใจเลือกใช้ระบบ ประกอบด้วย 8 ตัวแปร ซึ่งตัวแปรที่มีค่า Factor loading สูงสุด คือ ท่านได้มีการแสวงหาความรู้เพิ่มเติมเกี่ยวกับระบบ E-Tax Invoice

ตารางที่ 4.11 Components 2 องค์ประกอบด้านประสิทธิภาพในการใช้งาน

คำถามที่	ตัวแปร	Factor Loading
9	การใช้งานระบบ E-Tax Invoice ช่วยให้การทำธุรกรรมทางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของกิจการได้รับความสะดวกสบายเพิ่มมากขึ้น	.730
8	การใช้งานระบบ E-Tax Invoice ช่วยให้อกิจการได้รับการยกเว้นการตรวจสอบย้อนไต่ถามกับภาษีกับผู้ประกอบการ	.641
7	การใช้งานระบบ E-Tax Invoice ช่วยให้อกิจการสามารถยกเว้นการตรวจสอบภาษีย้อนหลังได้	.636
10	การใช้งานระบบ E-Tax Invoice ช่วยให้อกิจการสามารถตรวจสอบได้ว่าข้อมูลที่ได้เป็นความจริงและไม่มีการแก้ไขข้อมูล	.611
6	การใช้งานระบบ E-Tax Invoice ช่วยให้อกิจการลดค่าใช้จ่ายในการจัดส่งเอกสารได้	.607
5	การใช้งานระบบ E-Tax Invoice ช่วยให้อกิจการประหยัดเวลาในการจัดส่งเอกสารได้	.557

จากตารางที่ 4.11 พบว่าผลการวิเคราะห์ Factor ที่ 2 เป็นองค์ประกอบด้านประสิทธิภาพในการใช้งาน ประกอบด้วย 6 ตัวแปร ซึ่งตัวแปรที่มีค่า Factor loading สูงสุด คือ การใช้งานระบบ E-Tax Invoice ช่วยให้การทำธุรกรรมทางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของกิจการได้รับความสะดวกสบายเพิ่มมากขึ้น

ตารางที่ 4.12 Components 3 องค์ประกอบด้านความง่ายต่อการใช้งาน

คำถามที่	ตัวแปร	Factor Loading
16	การใช้งานระบบ E-Tax Invoice มีคำแนะนำในการใช้งานบนระบบอินเทอร์เน็ตในการค้นหาข้อมูลการใช้งานและข้อสงสัย	.773
15	การใช้งานระบบ E-Tax Invoice มีคู่มือการใช้งานที่อธิบายไว้อย่างชัดเจน	.753
14	การใช้งานระบบ E-Tax Invoice มีการจัดเก็บข้อมูลทันที แบบ Real time จึงทำให้ผู้บริหารสามารถนำผลที่ได้ไปใช้ได้ทันที	.715
13	การใช้งานระบบ E-Tax Invoice มีรูปแบบการใช้งานที่สะดวกเพียงแค่มือถือเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตก็สามารถใช้งานได้แล้ว	.659
12	การใช้งานระบบ E-Tax Invoice เป็นทางเลือกใหม่ในการจัดทำใบกำกับภาษีในยุคดิจิทัลเพราะทำให้การดำเนินงานภายในกิจการของท่านง่ายขึ้น	.443
11	การใช้งานระบบ E-Tax Invoice มีขั้นตอนการใช้งานที่ง่ายไม่มีความซับซ้อนยุ่งยากในการใช้งานทำให้การทำงานมีความรวดเร็ว	.410

จากตารางที่ 4.12 พบว่าผลการวิเคราะห์ Factor ที่ 3 เป็นองค์ประกอบด้านความง่ายต่อการใช้งานประกอบด้วย 6 ตัวแปร ซึ่งตัวแปรที่มีค่า Factor loading สูงสุด คือ การใช้งานระบบ E-Tax Invoice มีคำแนะนำในการใช้งานบนระบบอินเทอร์เน็ตในการค้นหาข้อมูลการใช้งานและข้อสงสัย

ตารางที่ 4.13 Components 4 องค์ประกอบด้านความสะดวกและรวดเร็ว

คำถามที่	ตัวแปร	Factor Loading
3	การใช้งานระบบ E-Tax Invoice ช่วยให้กิจการประหยัดพื้นที่ในการจัดเก็บเอกสารได้	.714
4	การใช้งานระบบ E-Tax Invoice ช่วยให้กิจการสะดวกและลดระยะเวลาในการค้นหาเอกสารได้	.676
1	การใช้งาน E-Tax Invoice สามารถลดความซ้ำซ้อนในการดำเนินงานและลดขั้นตอนการดำเนินงานได้	.669
2	การใช้งานระบบ E-Tax Invoice ช่วยให้กิจการสามารถนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ประมวลผลต่อในระบบสารสนเทศ ภายในองค์กรได้ทันทีอย่างรวดเร็ว	.659

จากตารางที่ 4.13 พบว่าผลการวิเคราะห์ Factor ที่ 4 เป็นองค์ประกอบด้านความสะดวกและรวดเร็วประกอบด้วย 4 ตัวแปร ซึ่งตัวแปรที่มีค่า Factor loading สูงสุด คือ การใช้งานระบบ E-Tax Invoice ช่วยให้กิจการประหยัดพื้นที่ในการจัดเก็บเอกสารได้



## บทที่ 5

### สรุปผลการศึกษา

งานวิจัยนี้ได้ศึกษา เรื่อง องค์ประกอบของการยอมรับระบบบริการจัดทำและนำส่งข้อมูลใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ (E-Tax Invoice) ของผู้ประกอบการในจังหวัดกำแพงเพชร เป็นงานวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เก็บรวบรวมข้อมูลจากสถานประกอบการที่จดทะเบียนจัดตั้งกิจการ และประกอบกิจการอยู่ในจังหวัดกำแพงเพชร จำนวน 392 ราย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการสกัดปัจจัย (Factor Analysis) โดยเลือกใช้การวิเคราะห์ปัจจัยเชิงสำรวจ (Exploratory Factor Analysis) เพื่อทราบองค์ประกอบของการยอมรับระบบบริการจัดทำและนำส่งข้อมูลใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ (E-Tax Invoice) ของผู้ประกอบการในจังหวัดกำแพงเพชร ซึ่งเป็นเครื่องมือในการบริหารจัดการเก็บภาษีอากร ผู้วิจัยขอเสนอผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ดังนี้

#### 5.1 สรุปผลการศึกษา

##### 5.1.1 สรุปผลการวิจัยด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

ผลการวิจัยในส่วนของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม สามารถสรุปได้ว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุอยู่ในช่วงระหว่าง 31-40 ปี รองลงมาคือ ช่วงอายุระหว่าง 21-30 ปี ประกอบกิจการให้บริการเป็นส่วนใหญ่ รองลงมาคือประกอบกิจการซื้อขายสินค้า และส่วนใหญ่มีระยะเวลาการดำเนินงานอยู่ในช่วงระหว่าง 1-2 ปี รองลงมาคือมีระยะเวลาการดำเนินงานอยู่ในช่วงระหว่าง 3-5 ปี ซึ่งส่วนใหญ่มีทุนจดทะเบียนไม่เกิน 30 ล้านบาท และมีรายได้ไม่เกิน 30 ล้านบาทต่อปีภาษีตามลำดับ

##### 5.1.2 สรุปผลการวิจัยระดับความคิดเห็น

ผลการศึกษาขององค์ประกอบของการยอมรับระบบบริการจัดทำและนำส่งข้อมูลใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ (E-Tax Invoice) ของผู้ประกอบการในจังหวัดกำแพงเพชร สามารถสรุปได้ว่า ในด้านของการรับรู้ถึงความมีประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้งานเทคโนโลยี ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญไปในเรื่องของการใช้งานระบบ E-Tax Invoice สามารถลดความซ้ำซ้อนในการดำเนินงาน และลดขั้นตอนการดำเนินงานได้ รองลงมาคือ การใช้งานระบบ E-Tax Invoice ช่วยให้อิทธิกรสามารถ

นำข้อมูลที่ได้ไปใช้ประมวลผลต่อในระบบสารสนเทศ ภายในองค์กรได้ทันทีอย่างรวดเร็ว ในด้านการรับรู้ถึงความง่ายจากการใช้งานเทคโนโลยี ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญไปในเรื่องการใช้งานระบบ E-Tax Invoice เป็นทางเลือกใหม่ในการจัดทำใบกำกับภาษีในยุคดิจิทัลเพราะทำให้การดำเนินงานภายในกิจการของท่านง่ายขึ้น รองลงมาคือ การใช้งานระบบ E-Tax Invoice มีรูปแบบการใช้งานที่สะดวกเพียงแค่มียังการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตก็สามารถใช้งานได้แล้ว ในด้านการยอมรับระบบบริการจัดทำและนำส่งข้อมูลใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ E-Tax Invoice ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญไปในเรื่องของการที่ท่านได้มีการแสวงหาความรู้เพิ่มเติมเกี่ยวกับระบบ E-Tax Invoice รองลงมาคือ ท่านพิจารณาและเห็นว่าระบบ E-Tax invoice มีความเหมาะสมที่จะนำไปใช้ภายในกิจการของท่าน และในด้านการตัดสินใจเลือกใช้ระบบบริการจัดทำและนำส่งข้อมูลใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ E-Tax Invoice ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญไปในเรื่องของท่านมีความต้องการที่จะใช้งานระบบ E-Tax Invoice ในอนาคต เพื่อนำมาใช้เป็นรูปแบบในการจัดทำใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ของกิจการ รองลงมาคือ ท่านรู้สึกมีความสนใจที่จะใช้งานระบบ E-Tax Invoice

จากผลการศึกษารองรับประกอบของการยอมรับระบบบริการจัดทำและนำส่งข้อมูลใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ (E-Tax Invoice) ของผู้ประกอบการในจังหวัดกำแพงเพชร สรุปได้ว่าผู้ประกอบการในจังหวัดกำแพงเพชรให้การยอมรับระบบ E-Tax invoice อยู่ในระดับมาก เพราะผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าระบบนี้สามารถลดความซ้ำซ้อนในการดำเนินงานและลดขั้นตอนการดำเนินงานได้ และเป็นทางเลือกใหม่ในการจัดทำใบกำกับภาษีในยุคดิจิทัลเพราะทำให้การดำเนินงานภายในกิจการของท่านง่ายขึ้น ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ได้มีการแสวงหาความรู้เพิ่มเติมเกี่ยวกับระบบ E-Tax Invoice มากขึ้น และมีความต้องการที่จะใช้งานระบบ E-Tax Invoice ในอนาคต เพื่อนำมาใช้เป็นรูปแบบในการจัดทำใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ของกิจการ

### 5.1.3 สรุปศึกษาองค์ประกอบ (Factor Analysis)

ผลการศึกษารองรับประกอบของการยอมรับระบบบริการจัดทำและนำส่งข้อมูลใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ (E-Tax Invoice) ของผู้ประกอบการในจังหวัดกำแพงเพชร โดยวิธีวิเคราะห์องค์ประกอบ (Factor Analysis) โดยเลือกวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ (Exploratory Factor Analysis: EFA) ผู้วิจัยสามารถสรุปองค์ประกอบจากตัวแปรทั้งหมด 24 คำถาม ได้ปัจจัยที่สกัดขึ้นมาใหม่ 4 ปัจจัย โดยตั้งชื่อองค์ประกอบตามลักษณะความคล้ายคลึงของตัวแปรย่อยในองค์ประกอบ และเรียงลำดับความสำคัญมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด ดังนี้

#### 1. องค์ประกอบด้านการตัดสินใจเลือกใช้ระบบ

2. องค์ประกอบด้านประสิทธิภาพในการใช้งาน

3. องค์ประกอบด้านความง่ายต่อการใช้งาน

4. องค์ประกอบด้านความสะดวกและรวดเร็ว

จากผลการศึกษาทำให้ทราบตัวแปรในแต่ละปัจจัยได้ดังนี้

1. องค์ประกอบด้านการตัดสินใจเลือกใช้ระบบ ประกอบด้วย 8 ตัวแปร คือ

1.1 ท่านได้มีการแสวงหาความรู้เพิ่มเติมเกี่ยวกับระบบ E-Tax Invoice

1.2 ท่านมีการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับระบบ E-Tax Invoice จากการได้ยินหรือรับรู้ทาง internet มาบ้างแล้ว

1.3 ท่านมีความต้องการที่จะเปลี่ยนรูปแบบการจัดทำใบกำกับภาษีจากรูปแบบเดิมมาเป็นใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์

1.4 ท่านมีความต้องการที่จะใช้งานระบบ E-Tax Invoice ในอนาคตเพื่อนำมาใช้เป็นรูปแบบในการจัดทำใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ของกิจการ

1.5 ท่านรู้สึกมีความสนใจที่จะใช้งานระบบ E-Tax Invoice

1.6 ท่านพิจารณาและเห็นว่าระบบ E-Tax invoice มีความเหมาะสมที่จะนำไปใช้ภายในกิจการของท่าน

1.7 ท่านได้ไต่ตรองถึงข้อดีและข้อเสียของระบบ E-Tax invoice แล้วทำการเปรียบเทียบถึงข้อดีและข้อเสียนั้น

1.8 โดยรวมแล้วท่านมีความเชื่อมั่นต่อระบบ E-Tax Invoice เพราะเป็นระบบที่มีประโยชน์ สะดวก และตรงตามความต้องการของผู้ใช้งาน

2. องค์ประกอบด้านประสิทธิภาพในการใช้งาน ประกอบด้วย 6 ตัวแปร คือ

2.1 การใช้งานระบบ E-Tax Invoice ช่วยให้การทำธุรกรรมทางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของกิจการได้รับความสะดวกสบายเพิ่มมากขึ้น

2.2 การใช้งานระบบ E-Tax Invoice ช่วยให้กิจการได้รับการยกเว้นการตรวจสอบย้อนใบกำกับภาษีกับผู้ประกอบการ

2.3 การใช้งานระบบ E-Tax Invoice ช่วยให้กิจการสามารถยกเว้นการตรวจสอบภาษีย้อนหลังได้

2.4 การใช้งานระบบ E-Tax Invoice ช่วยให้กิจการสามารถตรวจสอบได้ว่าข้อมูลที่ได้เป็นความจริงและไม่มีการแก้ไขข้อมูล

- 2.5 การใช้งานระบบ E-Tax Invoice ช่วยให้กิจการลดค่าใช้จ่ายในการจัดส่งเอกสารได้
- 2.6 การใช้งานระบบ E-Tax Invoice ช่วยให้กิจการประหยัดเวลาในการจัดส่งเอกสารได้
3. องค์ประกอบด้านความง่ายต่อการใช้งาน ประกอบด้วย 6 ตัวแปร คือ
  - 3.1 การใช้งานระบบ E-Tax Invoice มีคำแนะนำในการใช้งานบนระบบอินเทอร์เน็ตในการค้นหาข้อมูลการใช้งานและข้อสงสัย
  - 3.2 การใช้งานระบบ E-Tax Invoice มีคู่มือการใช้งานที่อธิบายไว้อย่างชัดเจน
  - 3.3 การใช้งานระบบ E-Tax Invoice มีการจัดเก็บข้อมูลทันที แบบ Real time จึงทำให้ผู้บริหารสามารถนำผลที่ได้ไปใช้ได้ทันที
  - 3.4 การใช้งานระบบ E-Tax Invoice มีรูปแบบการใช้งานที่สะดวกเพียงแต่มีการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตก็สามารถใช้งานได้แล้ว
  - 3.5 การใช้งานระบบ E-Tax Invoice เป็นทางเลือกใหม่ในการจัดทำใบกำกับภาษีในยุคดิจิทัลเพราะทำให้การดำเนินงานภายในกิจการของท่านง่ายขึ้น
  - 3.6 การใช้งานระบบ E-Tax Invoice มีขั้นตอนการใช้งานที่ง่ายไม่มีความซับซ้อนยุ่งยากในการใช้งานทำให้การทำงานมีความรวดเร็ว
4. องค์ประกอบด้านความสะดวกและรวดเร็ว ประกอบด้วย 4 ตัวแปร คือ
  - 4.1 การใช้งานระบบ E-Tax Invoice ช่วยให้กิจการประหยัดพื้นที่ในการจัดเก็บเอกสารได้
  - 4.2 การใช้งานระบบ E-Tax Invoice ช่วยให้กิจการสะดวกและลดระยะเวลาในการค้นหาเอกสารได้
  - 4.3 การใช้งาน E-Tax Invoice สามารถลดความซ้ำซ้อนในการดำเนินงานและลดขั้นตอนการดำเนินงานได้
  - 4.4 การใช้งานระบบ E-Tax Invoice ช่วยให้กิจการสามารถนำข้อมูลที่ไปใช้ประมวลผลต่อในระบบสารสนเทศ ภายในองค์กรได้ทันทีอย่างรวดเร็ว

## 5.2 อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิเคราะห์องค์ประกอบของการยอมรับระบบบริการจัดทำและนำส่งข้อมูลใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ (E-Tax Invoice) ของผู้ประกอบการในจังหวัดกำแพงเพชรสามารถสรุปได้ว่าการยอมรับระบบ E-Tax invoice ประกอบด้วย 4 องค์ประกอบ ซึ่งผู้วิจัยได้นำทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาอภิปรายผล ได้ดังนี้

### องค์ประกอบที่ 1 ด้านการตัดสินใจเลือกใช้ระบบ

ผลการศึกษา พบว่าองค์ประกอบที่ 1 เป็นเรื่องของการตัดสินใจเลือกใช้ระบบ ซึ่งผลที่ได้จากการสรุปผลการยอมรับระบบบริการจัดทำและนำส่งข้อมูลใบกำกับภาษีนั้น พบว่าผู้ประกอบการให้การยอมรับระบบนี้อยู่ในระดับการยอมรับมาก จากผลการวิเคราะห์ในด้านของการตัดสินใจเลือกใช้ระบบพบว่าผู้ประกอบการให้การยอมรับเป็นอันดับสูงสุดคือ ผู้ประกอบการได้มีการแสวงหาความรู้เพิ่มเติมเกี่ยวกับระบบ E-Tax Invoice ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ชาญชัย อรรถชาติ (2557) พบว่าผู้ทำบัญชีได้นำเทคโนโลยีคลาวด์คอมพิวเตอร์มาประยุกต์ใช้กับการบริการซอฟต์แวร์ทางการบัญชี จนก่อให้เกิดรูปแบบในการให้บริการระบบบัญชีออนไลน์ เพราะว่าคุณคณจะนำเทคโนโลยีใดเข้ามาปรับใช้ในสถานประกอบการของตนเอง ผู้นั้นจะต้องมีการแสวงหาความรู้เกี่ยวกับระบบนั้นมาอย่างเพียงพอและได้ทำการพิจารณาอย่างถี่ถ้วนแล้วจึงปรับเปลี่ยนระบบการใช้งานใหม่แทนระบบเดิม

ลำดับรองลงมาได้แก่ผู้ประกอบการมีการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับระบบ E-Tax Invoice จากการได้ยินหรือรับรู้ทาง internet มาบ้างแล้วอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ อรรถชน สุขานี (2558) พบว่าปัจจัยมีอิทธิพลโดยรวมต่อความตั้งใจในการใช้ระบบมากที่สุดคือ ความเข้าใจในเทคโนโลยีใหม่ เพราะกระบวนการแรกในการสื่อสารของมนุษย์นั้น คือการรับฟังข่าวสารต่างๆที่อยู่รอบตัวเราจึงทำให้มนุษย์นำเอาข้อมูลที่ได้มาพิจารณา ถกเถียง แล้วแสวงหาข้อมูลเพิ่มเติมจนบุคคลเกิดความรู้ความเข้าใจในเรื่องนั้นเป็นอย่างดี ดังนั้นจึงสรุปได้ว่าบุคคลที่มีความรู้ความเข้าใจในเทคโนโลยีใด ย่อมเกิดจากการรับรู้ข่าวสารจากการได้ยินแล้วจึงแสวงหาความรู้เพิ่มเติมจนเกิดความรู้ความเข้าใจในเรื่องนั้นเป็นอย่างดี

ลำดับต่อมาหลังจากที่มีการรับรู้ข่าวสารและได้มีการแสวงหาความรู้มาบ้างแล้วจึงทำให้ผู้ประกอบการมีความสนใจที่จะเปลี่ยนรูปแบบการใช้งานมาเป็นระบบใหม่ จึงได้ทำการพิจารณาไตร่ตรองถึงความมีประโยชน์แล้วทำการเปรียบเทียบถึงข้อดีและข้อเสีย ผลการวิจัยอยู่ในระดับการยอมรับมาก ซึ่งผลการวิจัยได้สอดคล้องกับงานวิจัยของวนิดา ตะนุรักษ์, นรพล จินันท์เดช, และ

ประยงค์ มีใจชื้อ (2560) พบว่าการรับรู้ว่ายง่ายและการรับรู้ว่ามีประโยชน์ส่งผลทางบวกต่อทัศนคติและพฤติกรรมความตั้งใจในการใช้งานเทคโนโลยี เพราะการที่บุคคลจะรับรู้ถึงการใช้ง่ายและความมีประโยชน์ของระบบใดบุคคลนั้นจะต้องทำการเปรียบเทียบถึงข้อดีและข้อเสียของระบบก่อน เมื่อทำการเปรียบเทียบแล้วเห็นว่าระบบนี้มีข้อดีมากกว่าข้อเสีย มีประโยชน์มากกว่าโทษและมีขั้นตอนการใช้งานที่ง่ายมากกว่าระบบเดิม จึงส่งผลไปในทางบวกต่อทัศนคติในการยอมรับการใช้งานในเทคโนโลยีนั้น

ลำดับต่อมาเมื่อผู้ประกอบการมีความเห็นว่ากิจการต้องการที่จะเปลี่ยนรูปแบบการจัดทำใบกำกับภาษีจากรูปแบบเดิมมาเป็นใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ และพิจารณาและเห็นว่าระบบ E-Tax invoice มีความเหมาะสมที่จะนำไปใช้ภายในกิจการ ผลการวิจัยอยู่ในระดับการยอมรับมากกล่าวโดยรวมได้ว่าผู้ประกอบการมีความเชื่อมั่นต่อระบบ E-Tax Invoice เพราะเป็นระบบที่มีประโยชน์ สะดวก และตรงตามความต้องการของผู้ใช้งาน ผลการวิจัยอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของภัทราวดี ทองมาลา (2557) พบว่าการรับรู้ว่ามีประโยชน์มีความสัมพันธ์กับทัศนคติต่อพฤติกรรมยอมรับระบบ การรับรู้ว่ายง่ายต่อการใช้มีความสัมพันธ์ต่อทัศนคติต่อพฤติกรรมรับรู้ว่ามีประโยชน์มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจในการใช้ระบบ ดังนั้นความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยีมีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมยอมรับเทคโนโลยี เพราะว่า ความตั้งใจในการใช้งานเทคโนโลยีนั้นจะส่งผลโดยตรงต่อการยอมรับเทคโนโลยี

#### องค์ประกอบที่ 2 ด้านประสิทธิภาพในการใช้งาน

ผลการศึกษา พบว่า องค์ประกอบที่ 2 เป็นเรื่องของประสิทธิภาพในการใช้งาน ถือว่าเป็นองค์ประกอบที่สำคัญ ช่วยให้การทำธุรกรรมทางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของกิจการได้รับความสะดวกสบายเพิ่มมากขึ้นเป็นการประหยัดเวลาในการจัดส่งเอกสาร รวมไปถึงช่วยให้กิจการลดค่าใช้จ่ายในการจัดส่งเอกสาร ซึ่งจะทำให้เอกสารสามารถตรวจสอบได้ว่าข้อมูลที่ได้เป็นความจริงและไม่มีการแก้ไขข้อมูล จะทำให้สามารถยกเว้นการตรวจสอบย้อนใบกำกับภาษีกับผู้ประกอบการและยกเว้นการตรวจสอบ ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของวันทนีย์ มงคลทรัพย์กุล (2559) พบว่าผลจากการวิจัยทำให้ผู้วิจัยสามารถสรุปเป็นกรอบ แนวคิดในการยอมรับบริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ (E-Services) ซึ่งประกอบด้วยปัจจัยต้น 4 ปัจจัย ได้แก่ การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน (Perceive Ease of Use) การรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน (Perceived Usefulness) คุณภาพ (Quality) และความไว้วางใจ (Trust) และปัจจัยตามคือการยอมรับบริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ (E-Service Adoption) และสอดคล้องกับจิริพร ทองทะวัย (2555) พบว่าความไว้วางใจการศึกษาและการประกันคุณภาพ ทั้ง 3 มิตินี้มีผลต่อทั้งใน



ด้านการรับรู้ประโยชน์และรับรู้ความง่ายของการใช้บริการจากภายนอก นอกจากนี้ยังพบว่าผู้ว่าจ้างมีทัศนคติทางบวกต่อการใช้บริการจากภายนอกซึ่งจะมีผลส่งต่อความตั้งใจที่จะใช้บริการด้านการพัฒนาระบบงานจากภายนอกองค์กรต่อไปในอนาคต ฉะนั้นจึงสามารถสรุปได้ว่าคุณภาพ และความไว้วางใจจะส่งผลโดยตรงต่อการยอมรับเทคโนโลยี

#### องค์ประกอบที่ 3 ด้านความง่ายต่อการใช้งาน

ผลการศึกษา พบว่า องค์ประกอบที่ 3 เป็นเรื่องของความง่ายต่อการใช้งาน ที่มีการออกแบบระบบให้มีการใช้งานที่ง่าย ไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อนทั้งใน การมีคู่มือการใช้งานที่อธิบายไว้อย่างชัดเจนหรือมีคำแนะนำในการใช้งานบนระบบอินเทอร์เน็ตในการค้นหาข้อมูลการใช้งานและข้อสงสัย รวมไปถึงมีรูปแบบการใช้งานที่สะดวกเพียงแต่มีการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตก็สามารถใช้งานได้แล้ว ตลอดจนมีการจัดเก็บข้อมูลทันที แบบ Real time จึงทำให้ผู้บริหารสามารถนำผลที่ได้ไปใช้ได้ทันทีทันที ซึ่งผลการวิจัยนี้ได้สอดคล้องกับทฤษฎีของ Davis (1989) ในส่วนของการรับรู้ถึงความง่ายต่อการใช้งาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสุนิดา หะยีบุระ, นูริยะห์ โตะเนง, ชูไฮนี มะเซ็ง, อานิชะ มามู, นิมารุณี หะยีวาเงาะ และ สุทัศน์ รุ่งระวีวรรณ (2560) พบว่า การทำธุรกิจที่สามารถใช้งาน บนอินเทอร์เน็ตได้ตลอด 24 ชั่วโมง ทำให้ผู้ประกอบการรู้สึกมีความสะดวกสบายในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศ ทำให้รู้สึกมีความความรวดเร็วในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศ ทำให้รู้สึกเสมือนการทำงานที่ธรรมดาปกติ เพราะว่าการที่ผู้ประกอบการสามารถทำงานได้ทุกที่ทุกเวลา เพียงแค่มีอินเทอร์เน็ตก็สามารถใช้งานได้แล้วหรือมีรูปแบบการใช้งานที่มีความสะดวกสบายมากกว่าเดิม ส่งผลให้ผู้ประกอบการรู้สึกว่ามีความสะดวกสบายและมีความรวดเร็วในการทำงานเพิ่มมากขึ้น

#### องค์ประกอบ 4 ด้านความสะดวกและรวดเร็ว

ผลการศึกษา พบว่า องค์ประกอบที่ 4 เป็นเรื่องของความสะดวกและรวดเร็ว ที่ช่วยให้กิจกรรมประหยัดพื้นที่ในการจัดเก็บเอกสารสะดวกและลดระยะเวลาในการค้นหาเอกสาร ซึ่งเป็นการลดความซ้ำซ้อนในการดำเนินงานและลดขั้นตอนการดำเนินงาน ส่งผลให้กิจการสามารถนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ประมวลผลต่อในระบบสารสนเทศ ภายในองค์กรได้ทันทีอย่างรวดเร็ว ซึ่งผลการศึกษานี้ได้สอดคล้องกับงานวิจัยของจุรีพร ทองทะวัย (2555) พบว่าการตัดสินใจใช้บริการภายนอกขององค์กรประเภทการผลิตจะขึ้นอยู่กับประกันคุณภาพและการศึกษา ส่วนการยอมรับการให้บริการภายนอกขององค์กรประเภทการบริการจะเน้นในเรื่องของการตอบสนองต่อลูกค้าและการประกันคุณภาพส่วนองค์กรประเภทค้าปลีก-ค้าส่งจะยอมรับการให้บริการจากภายนอกโดยพิจารณาจากความไว้วางใจการตอบสนองต่อลูกค้าและการศึกษา สรุปได้ว่าการที่บุคคลจะตัดสินใจใช้บริการใดๆนั้นจะขึ้นอยู่กับ



คุณภาพในการดำเนินงานและการตอบสนองต่อลูกค้า ซึ่งทั้งคุณภาพในการดำเนินงานและการตอบสนองต่อลูกค้าที่ดีนั้นจะต้องมาจากกระบวนการดำเนินงานภายในกิจการที่มีประสิทธิภาพและมีความสะดวก ความรวดเร็วในการดำเนินงานด้วย

### 5.3 ข้อจำกัดของงานวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างเฉพาะผู้ประกอบการในจังหวัดกำแพงเพชรเท่านั้น มิได้ครอบคลุมไปถึงกลุ่มตัวอย่างอื่น ที่อยู่ต่างจังหวัด และจัดเก็บข้อมูลโดยไม่จำกัดประเภทของธุรกิจ ทำให้การจัดเก็บข้อมูลที่ได้ในครั้งนี้อาจจะไม่เจาะจงไปตามรูปแบบของธุรกิจ

### 5.4 ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะสำหรับนักวิชาการในการทำวิจัยครั้งต่อไป ผู้วิจัยเห็นว่าควรมีการศึกษาเพิ่มเติมในกลุ่มตัวอย่างที่เป็นจังหวัดอื่นเพราะอาจจะทำให้ผลการวิจัยที่ได้นั้นแตกต่างกันออกไป และนอกจากนี้ควรจะต้องมีการศึกษาในเรื่องของความต้องการที่จะพัฒนาระบบ E-Tax invoice ในมุมมองของเจ้าหน้าที่กรมสรรพากร เพราะกรมสรรพากรเป็นหน่วยงานราชการที่คิดและสร้างระบบ E-Tax invoice นี้ขึ้นมา เพื่อเป็นการส่งเสริมและสนับสนุนนโยบาย Thailand 4.0 ทำให้การบริหารงานในการจัดเก็บภาษีของรัฐบาลมีความถูกต้อง แม่นยำ และครบถ้วน มากยิ่งขึ้น

2. ข้อเสนอแนะสำหรับผู้ประกอบการ ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยเห็นว่าสถานประกอบการควรนำระบบ E-Tax invoice เข้ามาทดลองใช้ภายในสถานประกอบการของตนเอง แล้วทำการเปรียบเทียบถึงข้อดีและข้อเสียของระบบนี้ เพื่อพิจารณาถึงความคุ้มค่าในการนำระบบนี้เข้ามาใช้งานจริงภายในสถานประกอบการ

3. ข้อเสนอแนะสำหรับผู้พัฒนาระบบ ผู้วิจัยเห็นว่าจากผลวิจัยที่เกิดขึ้นในครั้งนี้เป็นประจักษ์ผลจากผู้ประกอบการที่จะส่งผลโดยตรงต่อผู้พัฒนาระบบ ผลการวิจัยนี้จึงเป็นแหล่งข้อมูลที่สำคัญแหล่งหนึ่งสำหรับผู้พัฒนาระบบที่จะนำผลที่ได้ไปใช้ในการปรับปรุง และพัฒนาระบบนี้ให้มีการใช้งานที่ตรงตามความต้องการของผู้ใช้งาน



**บรรณานุกรม**

## บรรณานุกรม

### ภาษาไทย

- จิัญดา แก้วแทน, (2557), ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่านอุปกรณ์สมาร์ตโฟน:กรณีศึกษาในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานครและปทุมธานี.การค้นคว้าอิสระ. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
- จิรวัดน์ วงศ์ธงชัย. (2557). ปัจจัยด้านการรับรู้ที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีบาร์โค้ดสองมิติ ของผู้ใช้งานกลุ่มเจนเออร์ซันวาย. Suranaree J. Soc. Sci. Vol. 8 No. 1; June 2014 (37-54),37-54.
- จรีพร ทองทะวีย์. (2555). ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับของผู้ว่าจ้าง ในวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs): กรณีผู้ให้บริการด้าน การพัฒนาระบบงาน (Application Development Outsourcing). วิทยานิพนธ์. วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต (สถิติประยุกต์และเทคโนโลยีสารสนเทศ) . สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- จูไรรัตน์ คุรุคำ. (2558). ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้เครื่องมือการบริหารจัดเก็บภาษีอากรในรูปแบบการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-FILING) ของกลุ่มภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา. สารนิพนธ์. บัณฑิตมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- ณัชชา สุวรรณวงศ์. (2560).ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกเข้าศึกษาต่อระดับปริญญาตรีในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน นครราชสีมา (ระบบ โควต้า).รายงานผลการวิจัย. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน
- ชาญชัย อรรถผาติ (2557).ปัจจัยที่ส่งผลต่อทัศนคติในการยอมรับเทคโนโลยีคลาวด์คอมพิวติ้ง เพื่อประยุกต์ใช้ในการบริหารระบบบัญชีออนไลน์ สำหรับวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในมุมมองของผู้ทำบัญชี.วิทยานิพนธ์.มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต
- ชัชฎาภรณ์ เดชาเสถียร. (2557). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ KTB Netbank ในเขตกรุงเทพมหานคร.การค้นคว้าอิสระ.บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ธัญญลักษณ์ พลวัน, สุพรรณยา กุลแก้ว และ ณัฐสิทธิ์ เกิดสร. (2557).การศึกษาพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยี และปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยี QR Code ของกลุ่มประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร. วิศวกรรมสาร มก.ฉบับที่ 88 ปีที่ 27 เมษายน - มิถุนายน 2557. 29-40.
- นพเดช อยู่พร้อม. (2558). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีระบบ eDLTV ของบุคลากรทาง

การศึกษาในจังหวัดจันทบุรี.วิทยานิพนธ์. วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต.มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี  
มหานคร.

บุษรา ประกอบธรรม. (ม.ป.ป.). การศึกษาการยอมรับเครือข่ายสังคมออนไลน์ของนักศึกษา:

กรณีศึกษา มหาวิทยาลัยกรุงเทพ (รายงานผลการวิจัย). กรุงเทพฯ. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

ปฐวีโรจน์ แจ่มแจ่ม. (2556). การยอมรับการใช้ซอฟต์แวร์ คิว เอ ดี เอ็นเตอร์ไพรซ์ แอปพลิเคชัน. การ  
ค้นคว้าอิสระ. ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

ปิยะนันท์ บุญณะโยไทย. (2556). การรับรู้ และทัศนคติ ของผู้บริโภคต่อสื่อกิจกรรมการพัฒนาอย่าง  
ยั่งยืนของบริษัท ปูนซิเมนต์ไทย จำกัด (มหาชน).วิทยานิพนธ์. ปริญญาโทศาสตรมหา  
บัณฑิต.มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.

พรศิริ บินนาราวี. (2555). ความคาดหวังและการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการท่องเที่ยวใน  
อำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน. วิทยานิพนธ์. ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัย  
ธุรกิจบัณฑิต.

ภัทรา ภัทรมโน. (2556). การรับรู้คุณภาพในการให้บริการมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกเข้าพักที่รีสอร์ท  
ระดับ 4 ดาว ในจังหวัดชลบุรี. การค้นคว้าอิสระ. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัย  
กรุงเทพ.

ภัทราวดี ทองมาลา. (2558). การยอมรับระบบการจัดซื้อจัดจ้างด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (e-GP) ของ  
เจ้าหน้าที่พัสดุของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล. วิทยานิพนธ์. ปริญญาบัญชิตมหาบัณฑิต.  
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

ภัทราวดี วงศ์สุเมธ. (2556). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับ และการใช้งานระบบการเรียนผ่านเว็บ.  
วารสารนักบริหาร. ปีที่ 33 ฉบับที่ 3 กรกฎาคม-กันยายน 2556,3-10.

รุ่งโรจน์ สงสระบุญ. (2557). การรับรู้คุณภาพการให้บริการและปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อ การสื่อสารแบบ  
ปากต่อปากของโรงพยาบาลเอกชน. วารสารปัญญาวิวัฒน์ ปีที่ 5 ฉบับที่ 2 ประจำเดือนมกราคม  
- มิถุนายน 2557,16-29.

วิภาวรรณ กลิ่นหอม. (2558). การศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการของ  
เจ้าหน้าที่กรมสรรพากรและ ปัจจัยด้านคุณภาพของระบบขึ้นแบบที่มีต่อการยอมรับการขึ้น  
แบบและชำระภาษีเงินได้ ผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ที่อาศัยอยู่ในกรุงเทพมหานคร เขตพญาไท.  
การค้นคว้าอิสระ.บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

วันทนี มงคลทรัพย์กุล, อัญญา คิชฐานนท์, อรพรรณ คงมาลัย และ จันทร์จิรา นพคุณธรรมชาติ.

(2559). ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับบริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ : กรณีศึกษาการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์. วารสารวิจัยและพัฒนา มจร. ปีที่ 39 ฉบับที่ 1 มกราคม - มีนาคม 2559, 3-9.

วนิดา ตะนุรักษ์, นรพล จินันท์เดช และประยงค์ มีใจชื้อ. (2560). อิทธิพลของทัศนคติต่อการใช้งานและปัจจัยที่เกี่ยวข้องต่อ พฤติกรรมความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยีของพนักงานอุตสาหกรรม การค้าส่งและค้าปลีกไทย. วารสาร สมาคมนักวิจัย ปีที่ 22 ฉบับที่ 1 มกราคม - เมษายน 2560, 41-53.

ศิริรัตน์ मुखดารา. (2557). ปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้ผ่านทางอินเทอร์เน็ตใน สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 9. (รายงานผลการวิจัย). มหาวิทยาลัยศรีปทุม.

สิงหะ จิวสุข และ สุนันทา วงศ์จตุรภัทร. (2555). ทฤษฎีการยอมรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ. (รายงานผลการวิจัย). กรุงเทพฯ. สถาบันพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.

สุนิดา หะยิบรุษะ, นูริยะห์ โตะเล้ง, ชูไฮนี มะเซ็ง, อานิชะ มามู, นิมารุณี หะยิวาเงาะ และ สุทัศน์ รุ่งระวีวรรณ. (2560). การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศของ SMEs ขนาดเล็กในพื้นที่ 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้. การประชุมวิชาการระดับชาติ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ครั้งที่ 4. มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์.

อัครเดช ปิ่นสุข. (2557). การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ คุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ และ ส่วนประสมการตลาดใน มุมมองของลูกค้าที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ (E-satisfaction) ในการจองตั๋วภาพยนตร์ออนไลน์ผ่าน ระบบแอปพลิเคชันของผู้ใช้บริการในจังหวัด กรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระ. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต . มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

อภิชา พิพัฒน์. (2558). เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารทางการตลาดแบบบูรณาการที่มีผลต่อพฤติกรรมการเลือกใช้บริการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 1. งานนิพนธ์. ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยบูรพา.

อรทัย เลื่อนวัน. (2555). ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ: กรณีศึกษากรมการพัฒนาชุมชนศูนย์ราชการแจ้งวัฒนะ. การค้นคว้าอิสระ. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

อรวรรณ สุขยานี. (2558). ความตั้งใจในการใช้ระบบสารสนเทศการบริหารทรัพยากรบุคคล ของบุคลากรสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ : การประยุกต์ใช้ตัวแบบการยอมรับเทคโนโลยี

(รายงานผลการวิจัย). สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

อาทิตย์ เกียรติกำจร. (2557). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยี: กรณีศึกษาการใช้เทคโนโลยี Interactive Whiteboard ในการเรียนการสอนของคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล. (รายงานผลการวิจัย). วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

เกวรินทร์ ละเอียดสินันท์. (2557). การยอมรับเทคโนโลยีและพฤติกรรมผู้บริโภคอนไลน์ที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร . การค้นคว้าอิสระ.บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

เกษกนก ศศิบรรยศ. (2556). การรับรู้คุณภาพการให้บริการและคุณค่าที่รับรู้ส่งผลต่อความภักดีของผู้มาใช้บริการคลินิกผิวหนังและความงามของประชาชนในเขตจังหวัดชลบุรี. การค้นคว้าอิสระ.บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

#### ภาษาต่างประเทศ

Davis (1989.) Technology Acceptance Model (TAM)



**ภาคผนวก ก**  
**แบบสอบถามเพื่อการวิจัย**



## แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับระบบบริการจัดทำและนำส่งข้อมูลใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ (E-Tax Invoice) ของผู้ประกอบการในจังหวัดกำแพงเพชร

### คำชี้แจง

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับระบบบริการจัดทำและนำส่งข้อมูลใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ (E-Tax Invoice) ของผู้ประกอบการในจังหวัดกำแพงเพชร เพื่อประกอบการศึกษาระดับปริญญาโทของผู้วิจัย ในหลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบัญชี วิทยาลัยบริหารธุรกิจนวัตกรรมและการบัญชี มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

ข้าพเจ้าจึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านผู้ตอบแบบสอบถามได้โปรดให้ข้อเท็จจริงในการตอบแบบสอบถามชุดนี้ โดยมีรายละเอียดของแบบสอบถามประกอบด้วยคำถาม 5 ตอนดังนี้

**ตอนที่ 1** ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

**ตอนที่ 2** ประเมินเกี่ยวกับการรับรู้ถึงความมีประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้งานเทคโนโลยี ระบบบริการจัดทำและนำส่งข้อมูลใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ E-Tax Invoice

**ตอนที่ 3** ประเมินเกี่ยวกับการรับรู้ถึงความง่ายจากการใช้งานเทคโนโลยี ระบบบริการจัดทำและนำส่งข้อมูลใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ E-Tax Invoice

**ตอนที่ 4** ประเมินเกี่ยวกับการยอมรับระบบบริการจัดทำและนำส่งข้อมูลใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ E-Tax Invoice

**ตอนที่ 5** ประเมินเกี่ยวกับการตัดสินใจเลือกใช้ระบบบริการจัดทำและนำส่งข้อมูลใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ E-Tax Invoice

คำตอบของท่านจะถูกเก็บรักษาเป็นความลับ และไม่มีการใช้ข้อมูลใดๆ ที่เปิดเผยเกี่ยวกับท่าน ในรายงานข้อมูล โดยการวิจัยจะสรุปเป็นภาพรวมเท่านั้น รวมทั้งจะไม่มีการใช้ข้อมูลดังกล่าวกับบุคคลภายนอกอื่นใดโดยไม่ได้รับอนุญาตจากท่าน

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณที่ท่านได้สละเวลาตอบแบบสอบถามชุดนี้อย่างถูกต้องครบถ้วน และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าข้อมูลที่รับจากท่านจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการวิจัยในครั้งนี้ และขอขอบพระคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ หากท่านมีข้อสงสัยประการใด โปรดติดต่อผู้วิจัย นางสาวกัญญา มั่นคง

นักศึกษาหลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบัญชี วิทยาลัยบริหารธุรกิจนวัตกรรมและการบัญชี  
มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ 10210 โทรศัพท์ 088-1581140 หรือ E-mail: 595152010045@dpu.ac.th

(นางสาวกัญญา มั่นคง)

นักศึกษาหลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต  
มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

**ตอนที่ 1** สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ให้ท่านเลือกตอบโดยทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง  ที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

1. เพศ

 ชาย

 หญิง

2. อายุ (ปี)

 ต่ำกว่า 20 ปี

 21-30 ปี

 31-40 ปี

 41-50 ปี

 51 ปีขึ้นไป

3. ประเภทของธุรกิจ

 ซื้อ-ขายสินค้า

 ธุรกิจบริการ

 การผลิต

 อื่นๆระบุ.....

4. ระยะเวลาการดำเนินธุรกิจ

 1-2 ปี

 3-5 ปี

 6-10 ปี

 10 ปีขึ้นไป

5. ทุนจดทะเบียน

 ต่ำกว่า 30 ล้านบาท

 มากกว่า 30 ล้านบาท

6. รายได้ต่อปีภาษี

 ต่ำกว่า 30 ล้านบาท

 มากกว่า 30 ล้านบาท

**ตอนที่ 2** ประเมินเกี่ยวกับการรับรู้ถึง**ความมีประโยชน์**ที่ได้รับจากการใช้งานเทคโนโลยี ระบบบริการจัดทำและนำส่งข้อมูลใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ E-Tax Invoice (โปรดทำเครื่องหมาย ✓ โดยประเมินตามเกณฑ์การให้คะแนนความคิดเห็นของท่าน)

ประเด็นคำถาม	ระดับความคิดเห็นที่ท่านรู้สึกเห็นด้วย				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1. การใช้งาน E-Tax Invoice สามารถลดความซ้ำซ้อนในการดำเนินงานและลดขั้นตอนการดำเนินงานได้					
2. การใช้งานระบบ E-Tax Invoice ช่วยให้กิจการสามารถนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ประมวลผลต่อในระบบสารสนเทศ ภายในองค์กรได้ทันทีอย่างรวดเร็ว					
3. การใช้งานระบบ E-Tax Invoice ช่วยให้กิจการประหยัดพื้นที่ในการจัดเก็บเอกสารได้					
4. การใช้งานระบบ E-Tax Invoice ช่วยให้กิจการสะดวกและลดระยะเวลาในการค้นหาเอกสารได้					
5. การใช้งานระบบ E-Tax Invoice ช่วยให้กิจการประหยัดเวลาในการจัดส่งเอกสารได้					
6. การใช้งานระบบ E-Tax Invoice ช่วยให้กิจการลดค่าใช้จ่ายในการจัดส่งเอกสารได้					
7. การใช้งานระบบ E-Tax Invoice ช่วยให้กิจการสามารถยกเว้นการตรวจสอบภาษีย้อนหลังได้					
8. การใช้งานระบบ E-Tax Invoice ช่วยให้กิจการได้รับการยกเว้นการตรวจสอบยื่นใบกำกับภาษีกับผู้ประกอบการ					
9. การใช้งานระบบ E-Tax Invoice ช่วยให้การทำธุรกรรมทางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของกิจการได้รับความสะดวกสบายเพิ่มมากขึ้น					

ประเด็นคำถาม	ระดับความคิดเห็นที่ท่านรู้สึกเห็นด้วย				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
10. การใช้งานระบบ E-Tax Invoice ช่วยให้กิจการสามารถตรวจสอบได้ว่าข้อมูลที่ได้เป็นความจริงและไม่มีการแก้ไขข้อมูล					

**ตอนที่ 3** ประเมินเกี่ยวกับการรับรู้ถึงความง่ายจากการใช้งานเทคโนโลยี ระบบบริหารจัดการและนำส่งข้อมูลใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ E-Tax Invoice (โปรดทำเครื่องหมาย ✓ โดยประเมินตามเกณฑ์การให้คะแนนความคิดเห็นของท่าน)

ประเด็นคำถาม	ระดับความคิดเห็นที่ท่านรู้สึกเห็นด้วย				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1. การใช้งานระบบ E-Tax Invoice มีขั้นตอนการใช้งานที่ง่าย ไม่มีความซับซ้อนยุ่งยากในการใช้งานทำให้การทำงานมีความรวดเร็ว					
2. การใช้งานระบบ E-Tax Invoice เป็นทางเลือกใหม่ในการจัดทำใบกำกับภาษีในยุคดิจิทัลเพราะทำให้การดำเนินงานภายในกิจการของท่านง่ายขึ้น					
3. การใช้งานระบบ E-Tax Invoice มีรูปแบบการใช้งานที่สะดวก เพียงแค่มีการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตก็สามารถใช้งานได้แล้ว					
4. การใช้งานระบบ E-Tax Invoice มีการจัดเก็บข้อมูลทันทีแบบ Real time จึงทำให้ผู้บริหารสามารถนำผลที่ได้ไปใช้ได้ อย่างทันที					
5. การใช้งานระบบ E-Tax Invoice มีคู่มือการใช้งานที่อธิบายไว้อย่างชัดเจน					

ประเด็นคำถาม	ระดับความคิดเห็นที่ท่านรู้สึกเห็นด้วย				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
6. การใช้งานระบบ E-Tax Invoice มีคำแนะนำในการใช้งานบนระบบอินเทอร์เน็ตในการค้นหาข้อมูลการใช้งานและข้อสงสัย					

**ตอนที่ 4** ประเมินเกี่ยวกับการยอมรับระบบบริการจัดทำและนำส่งข้อมูลใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ E-Tax Invoice (โปรดทำเครื่องหมาย ✓ โดยประเมินตามเกณฑ์การให้คะแนนความคิดเห็นของท่าน)

ประเด็นคำถาม	ระดับความคิดเห็นที่ท่านรู้สึกเห็นด้วย				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1. ท่านมีการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับระบบ E-Tax Invoice จากการได้ยิน หรือรับรู้ทาง internet มาบ้างแล้ว					
2. ท่านได้มีการแสวงหาความรู้เพิ่มเติมเกี่ยวกับระบบ E-Tax Invoice					
3. ท่านได้ไต่ตรงถึงข้อดีและข้อเสียของระบบ E-Tax invoice แล้วทำการเปรียบเทียบถึงข้อดีและข้อเสียนั้น					
4. ท่านพิจารณาและเห็นว่าระบบ E-Tax invoice มีความเหมาะสมที่จะนำไปใช้ภายในกิจการของท่าน					

**ตอนที่ 5** ประเมินเกี่ยวกับการตัดสินใจเลือกใช้ระบบบริการจัดทำและนำส่งข้อมูลใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ E-Tax Invoice (โปรดทำเครื่องหมาย ✓ โดยประเมินตามเกณฑ์การให้คะแนนความคิดเห็นของท่าน)

ประเด็นคำถาม	ระดับความคิดเห็นที่ท่านรู้สึกเห็นด้วย				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1. ท่านรู้สึกมีความสนใจที่จะใช้งานระบบ E-Tax Invoice					
2. ท่านมีความต้องการที่จะใช้งานระบบ E-Tax Invoice ในอนาคต เพื่อนำมาใช้เป็นรูปแบบในการจัดทำใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ของกิจการ					
3. ท่านมีความต้องการที่จะเปลี่ยนรูปแบบการจัดทำใบกำกับภาษีจากรูปแบบเดิมมาเป็นใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์					
4. โดยรวมแล้วท่านมีความเชื่อมั่นต่อระบบ E-Tax Invoice เพราะเป็นระบบที่มีประโยชน์ สะดวก และตรงตามความต้องการของผู้ใช้งาน					

\*\*\*ขอขอบคุณในการอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถาม\*\*\*

ภาคผนวก ข  
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล





GET

FILE='C:\Users\USERIT\Documents\E-Tax-392.sav'.

DATASET NAME DataSet1 WINDOW=FRONT.

FREQUENCIES VARIABLES=เพศ อายุ ประเภทของธุรกิจ ระยะเวลาการดำเนินธุรกิจ ทุนจดทะเบียน  
รายได้ต่อปีภาษี

/STATISTICS=STDDEV MEAN

/ORDER=ANALYSIS.

### Frequencies

#### Notes

Output Created		19-MAR-2018 12:18:36
Comments		
Input	Data	C:\Users\USERIT\Documents\E-Tax-392.sav
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	392
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data.

## Notes

Syntax	FREQUENCIES VARIABLES=เพศ อายุ ประเภทของธุรกิจ ระยะเวลาการดำเนินธุรกิจ ทุนจดทะเบียน รายได้ต่อปี ภาษี  /STATISTICS=STDDEV MEAN  /ORDER=ANALYSIS.	
Resources	Processor Time	00:00:00.02
	Elapsed Time	00:00:00.00

[DataSet1] C:\Users\USERIT\Documents\E-Tax-392.sav

## Statistics

		เพศ	อายุ
N	Valid	392	392
	Missing	0	0
Mean		1.0714	1.0612
Std. Deviation		.25787	.24005

## Frequency Table

## เพศ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ชาย	97	24.7	24.7	24.7
	หญิง	295	75.3	75.3	100.0
	Total	392	100.0	100.0	

## อายุ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ต่ำกว่า 20 ปี	30	7.7	7.7	7.7
	21-30 ปี	109	27.8	27.8	35.5
	31-40 ปี	132	33.7	33.7	69.1
	41-50 ปี	76	19.4	19.4	88.5
	51 ปีขึ้นไป	45	11.5	11.5	100.0
	Total	392	100.0	100.0	

## ประเภทของธุรกิจ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ซื้อ-ขายสินค้า	179	45.7	45.7	45.7
	ธุรกิจบริการ	183	46.7	46.7	92.3
	การผลิต	27	6.9	6.9	99.2
	อื่นๆ	3	.8	.8	100.0
	Total	392	100.0	100.0	

ระยะเวลาการดำเนินธุรกิจ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1-2 ปี	145	37.0	37.0	37.0
	3-5 ปี	113	28.8	28.8	65.8
	6-10 ปี	96	24.5	24.5	90.3
	10 ปีขึ้นไป	38	9.7	9.7	100.0
	Total	392	100.0	100.0	

ทุนจดทะเบียน

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ต่ำกว่า 30 ล้านบาท	364	92.9	92.9	92.9
	มากกว่า 30 ล้านบาท	28	7.1	7.1	100.0
	Total	392	100.0	100.0	

รายได้ต่อปีภาษี

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ต่ำกว่า 30 ล้านบาท	368	93.9	93.9	93.9
	มากกว่า 30 ล้านบาท	24	6.1	6.1	100.0
	Total	392	100.0	100.0	

FACTOR

/VARIABLES A1 A2 A3 A4 A5 A6 A7 A8 A9 A10 B1 B2 B3 B4 B5 B6 C1 C2 C3 C4 D1 D2 D3

D4

/MISSING LISTWISE

/ANALYSIS A1 A2 A3 A4 A5 A6 A7 A8 A9 A10 B1 B2 B3 B4 B5 B6 C1 C2 C3 C4 D1 D2 D3

D4

/PRINT INITIAL CORRELATION KMO EXTRACTION ROTATION

/FORMAT SORT BLANK(.3)

/PLOT EIGEN

/CRITERIA MINEIGEN(1) ITERATE(25)

/EXTRACTION PC

/CRITERIA ITERATE(25)

/ROTATION VARIMAX

/METHOD=CORRELATION.

### Factor Analysis

Notes		
Output Created		17-MAR-2018 15:28:06
Comments		
Input	Data	C:\Users\USERIT\Documents\E-Tax-392.sav
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	392
Missing Value Handling	Definition of Missing	MISSING=EXCLUDE: User-defined missing values are treated as missing.

Notes		
	Cases Used	LISTWISE: Statistics are based on cases with no missing values for any variable used.
Syntax		<p>FACTOR</p> <p>/VARIABLES A1 A2 A3 A4 A5 A6 A7 A8 A9 A10 B1 B2 B3 B4 B5 B6 C1 C2 C3 C4 D1 D2 D3 D4</p> <p>/MISSING LISTWISE</p> <p>/ANALYSIS A1 A2 A3 A4 A5 A6 A7 A8 A9 A10 B1 B2 B3 B4 B5 B6 C1 C2 C3 C4 D1 D2 D3 D4</p> <p>/PRINT INITIAL CORRELATION KMO EXTRACTION ROTATION</p> <p>/FORMAT SORT BLANK(.3)</p> <p>/PLOT EIGEN</p> <p>/CRITERIA MINEIGEN(1) ITERATE(25)</p> <p>/EXTRACTION PC</p> <p>/CRITERIA ITERATE(25)</p> <p>/ROTATION VARIMAX</p> <p>/METHOD=CORRELATION.</p>
Resources	Processor Time	00:00:00.94
	Elapsed Time	00:00:00.95

## Notes

Resources	Maximum Memory Required	68472 (66.867K) bytes
-----------	----------------------------	-----------------------

KMO and Bartlett's Test		
Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.933
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	4736.317
	df	276
	Sig.	.000

Communalities		
	Initial	Extraction
การใช้งาน E-Tax Invoice สามารถลดความซ้ำซ้อนในการดำเนินงานและลดขั้นตอนการดำเนินงานได้	1.000	.584
การใช้งานระบบ E-Tax Invoice ช่วยให้กิจการสามารถนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ประมวลผลต่อในระบบสารสนเทศ ภายในองค์กร ได้ทันทีอย่างรวดเร็ว	1.000	.576
การใช้งานระบบ E-Tax Invoice ช่วยให้กิจการประหยัดพื้นที่ในการจัดเก็บเอกสารได้	1.000	.619



Communalities		
	Initial	Extraction
การใช้งานระบบ E-Tax Invoice ช่วยให้กิจการสะดวกและลดระยะเวลาในการค้นหาเอกสารได้	1.000	.576
การใช้งานระบบ E-Tax Invoice ช่วยให้กิจการประหยัดเวลาในการจัดส่งเอกสารได้	1.000	.603
การใช้งานระบบ E-Tax Invoice ช่วยให้กิจการลดค่าใช้จ่ายในการจัดส่งเอกสารได้	1.000	.557
การใช้งานระบบ E-Tax Invoice ช่วยให้กิจการสามารถยกเว้นการตรวจสอบภาษีย้อนหลังได้	1.000	.538
การใช้งานระบบ E-Tax Invoice ช่วยให้กิจการได้รับการยกเว้นการตรวจสอบยื่นใบกำกับภาษีกับผู้ประกอบการ	1.000	.558

## Communalities

	Initial	Extraction
การใช้งานระบบ E-Tax Invoice ช่วยให้การทำธุรกรรมทางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของกิจการได้รับความสะดวกสบายเพิ่มมากขึ้น	1.000	.638
การใช้งานระบบ E-Tax Invoice ช่วยให้อิเล็กทรอนิกส์ของกิจการสามารถตรวจสอบได้ว่าข้อมูลที่ได้เป็นความจริงและไม่มีการแก้ไขข้อมูล	1.000	.558
การใช้งานระบบ E-Tax Invoice มีขั้นตอนการใช้งานที่ง่ายไม่มีความซับซ้อนยุ่งยากในการใช้งานทำให้การทำงานมีความรวดเร็ว	1.000	.470
การใช้งานระบบ E-Tax Invoice เป็นทางเลือกใหม่ในการจัดทำใบกำกับภาษีในยุคดิจิทัลเพราะทำให้การดำเนินงานภายในกิจการของท่านง่ายขึ้น	1.000	.493

**Communalities**

	Initial	Extraction
การใช้งานระบบ E-Tax Invoice มีรูปแบบการใช้งานที่สะดวกเพียงแค่มีการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตก็สามารถใช้งานได้แล้ว	1.000	.579
การใช้งานระบบ E-Tax Invoice มีการจัดเก็บข้อมูลทันที แบบ Real time จึงทำให้ผู้บริหารสามารถนำผลที่ได้ไปใช้ได้อย่างทันทีทั่วทั้งที่	1.000	.658

**Communalities**

	Initial	Extraction
การใช้งานระบบ E-Tax Invoice มีคู่มือการใช้งานที่อธิบายไว้อย่างชัดเจน	1.000	.671
การใช้งานระบบ E-Tax Invoice มีคำแนะนำในการใช้งานบนระบบอินเทอร์เน็ตในการค้นหาข้อมูลการใช้งานและข้อสงสัย	1.000	.673

## Communalities

	Initial	Extraction
ท่านมีการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับระบบ E-Tax Invoice จากการได้ยิน หรือรับรู้ทาง internet มาบ้างแล้ว	1.000	.651
ท่านได้มีการแสวงหาความรู้เพิ่มเติมเกี่ยวกับระบบ E-Tax Invoice	1.000	.649
ท่านได้ได้ตรงถึงข้อดีและข้อเสียของระบบ E-Tax invoice แล้วทำการเปรียบเทียบถึงข้อดีและข้อเสียนั้น	1.000	.528
ท่านพิจารณาและเห็นว่าระบบ E-Tax invoice มีความเหมาะสมที่จะนำไปใช้ภายในกิจการของท่าน	1.000	.556
ท่านรู้สึกมีความสนใจที่จะใช้งานระบบ E-Tax Invoice	1.000	.610
ท่านมีความต้องการที่จะใช้งานระบบ E-Tax Invoice ในอนาคต เพื่อนำมาใช้เป็นรูปแบบในการจัดทำใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ของกิจการ	1.000	.648

**Communalities**

	Initial	Extraction
ท่านมีความต้องการที่จะเปลี่ยนรูปแบบการจัดทำใบกำกับภาษีจากรูปแบบเดิมมาเป็นใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์	1.000	.634
โดยรวมแล้วท่านมีความเชื่อมั่นต่อระบบ E-Tax Invoice เพราะเป็นระบบที่มีประโยชน์ สะดวก และตรงตามความต้องการของผู้ใช้งาน	1.000	.541

Extraction Method: Principal Component Analysis.

<b>Total Variance Explained</b>					
Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings	
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance
1	9.562	39.841	39.841	9.562	39.841
2	2.224	9.267	49.108	2.224	9.267
3	1.328	5.534	54.642	1.328	5.534
4	1.054	4.393	59.036	1.054	4.393
5	.965	4.020	63.056		
6	.831	3.462	66.518		
7	.729	3.037	69.555		
8	.708	2.950	72.504		
9	.635	2.648	75.152		
10	.609	2.537	77.689		
11	.542	2.258	79.947		
12	.525	2.187	82.133		
13	.490	2.040	84.174		
14	.470	1.958	86.132		
15	.445	1.855	87.987		
16	.418	1.742	89.729		
17	.393	1.636	91.365		
18	.378	1.575	92.940		
19	.343	1.431	94.371		
20	.322	1.342	95.713		
21	.278	1.157	96.871		
22	.261	1.087	97.958		
23	.252	1.049	99.007		

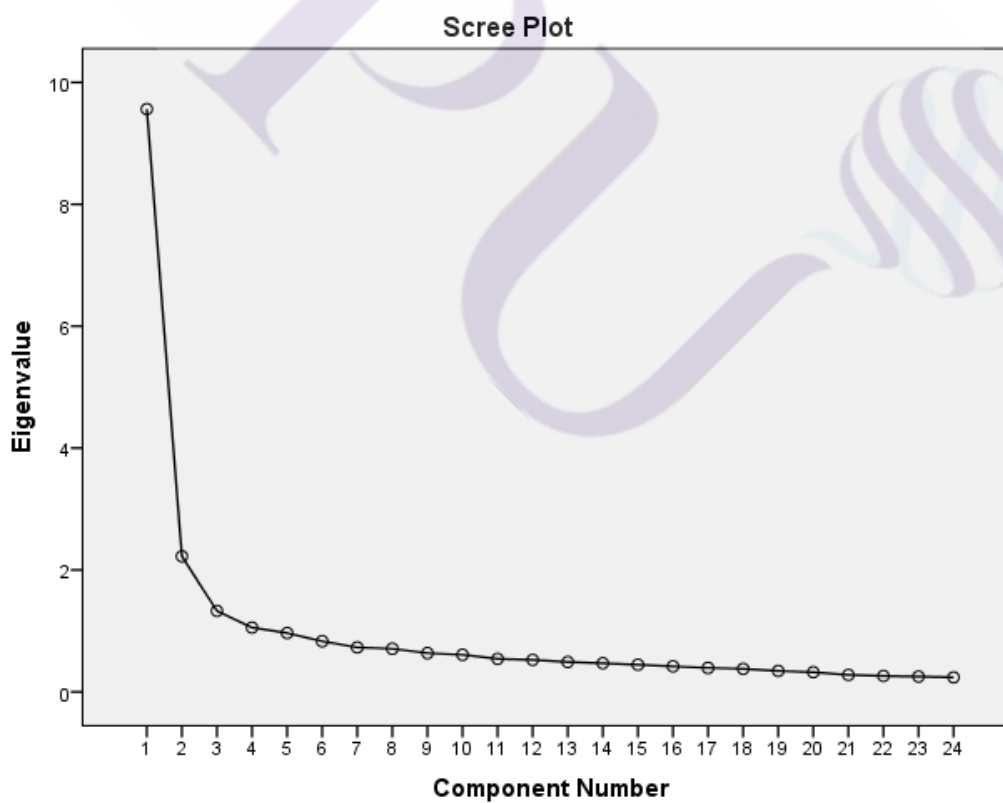
<b>Total Variance Explained</b>					
Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings	
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance
24	.238	.993	100.000		

<b>Total Variance Explained</b>					
Component	Extraction Sums of Squared Loadings	Rotation Sums of Squared Loadings			
	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	
1	39.841	4.812	20.048	20.048	
2	49.108	3.333	13.888	33.936	
3	54.642	3.307	13.779	47.715	
4	59.036	2.717	11.321	59.036	
5					
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					
13					
14					
15					
16					
17					



<b>Total Variance Explained</b>				
Component	Extraction Sums of Squared Loadings	Rotation Sums of Squared Loadings		
	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
18				
19				
20				
21				
22				
23				
24				

Extraction Method: Principal Component Analysis.



<b>Component Matrix<sup>a</sup></b>				
	Component			
	1	2	3	4
ท่านมีความต้องการที่จะใช้งานระบบ E-Tax Invoice ในอนาคต เพื่อนำมาใช้เป็นรูปแบบในการจัดทำใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ของกิจการ	.694	-.362		
ท่านมีความต้องการที่จะเปลี่ยนรูปแบบการจัดทำใบกำกับภาษีจากรูปแบบเดิมมาเป็นใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์	.690	-.370		
การใช้งานระบบ E-Tax Invoice มีขั้นตอนการใช้งานที่ง่ายไม่มีความซับซ้อนยุ่งยากในการใช้งานทำให้การทำงานมีความรวดเร็ว	.672			
การใช้งานระบบ E-Tax Invoice เป็นทางเลือกใหม่ในการจัดทำใบกำกับภาษีในยุคดิจิทัลเพราะทำให้การดำเนินงานภายในกิจการของท่านง่ายขึ้น	.671			

<b>Component Matrix<sup>a</sup></b>				
	Component			
	1	2	3	4
การใช้งานระบบ E-Tax Invoice ช่วยให้กิจการลดค่าใช้จ่ายในการจัดส่งเอกสารได้	.666			
การใช้งานระบบ E-Tax Invoice ช่วยให้กิจการประหยัดเวลาในการจัดส่งเอกสารได้	.664		.326	
ท่านพิจารณาและเห็นว่าระบบ E-Tax invoice มีความเหมาะสมที่จะนำไปใช้ภายในกิจการของท่าน	.658	-.330		
ท่านรู้สึกมีความสนใจที่จะใช้งานระบบ E-Tax Invoice	.654	-.381		

Component Matrix <sup>a</sup>				
	Component			
	1	2	3	4
โดยรวมแล้วท่านมีความ เชื่อมั่นต่อระบบ E-Tax Invoice เพราะเป็นระบบที่ มีประโยชน์ สะดวก และ ตรงตามความต้องการของ ผู้ใช้งาน	.649			
การใช้งานระบบ E-Tax Invoice ช่วยให้กิจการ ได้รับการยกเว้นการ ตรวจสอบยื่นใบกำกับภาษี กับผู้ประกอบการ	.637			-.303
การใช้งานระบบ E-Tax Invoice ช่วยให้กิจการ สามารถยกเว้นการ ตรวจสอบภาษีย้อนหลังได้	.632			-.323
การใช้งานระบบ E-Tax Invoice มีคู่มือการใช้งานที่ อธิบายไว้อย่างชัดเจน	.631	.309	-.343	
การใช้งานระบบ E-Tax Invoice ช่วยให้การทำ ธุรกรรมทางพาณิชย์ อิเล็กทรอนิกส์ของกิจการ ได้รับความสะดวกสบาย เพิ่มมากขึ้น	.630			-.376

Component Matrix <sup>a</sup>				
	Component			
	1	2	3	4
การใช้งานระบบ E-Tax Invoice มีรูปแบบการใช้งานที่สะดวกเพียงแค่มีการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตก็สามารถใช้งานได้แล้ว	.628	.327		
การใช้งานระบบ E-Tax Invoice ช่วยให้กิจการสามารถตรวจสอบได้ว่าข้อมูลที่ได้เป็นตัวจริงและไม่มีการแก้ไขข้อมูล	.623	.303		

Component Matrix <sup>a</sup>				
	Component			
	1	2	3	4
การใช้งานระบบ E-Tax Invoice มีการจัดเก็บข้อมูลทันที แบบ Real time จึงทำให้ผู้บริหารสามารถนำผลที่ได้ไปใช้ได้อย่างทันที	.617	.402	-.339	

Component Matrix <sup>a</sup>				
	Component			
	1	2	3	4
การใช้งานระบบ E-Tax Invoice ช่วยให้กิจการสามารถนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ประมวลผลต่อในระบบสารสนเทศ ภายในองค์กร ได้ทันทีอย่างรวดเร็ว	.604		.409	
การใช้งานระบบ E-Tax Invoice มีคำแนะนำในการใช้งานบนระบบอินเทอร์เน็ตในการค้นหาข้อมูลการใช้งานและข้อสงสัย	.599	.340	-.375	
การใช้งาน E-Tax Invoice สามารถลดความซ้ำซ้อนในการดำเนินงานและลดขั้นตอนการดำเนินงานได้	.597		.355	.316
ท่านมีการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับระบบ E-Tax Invoice จากการได้ยิน หรือรับรู้ทาง internet มาบ้างแล้ว	.597	-.537		

Component Matrix <sup>a</sup>				
	Component			
	1	2	3	4
ท่านได้ได้ตรงถึงข้อดีและข้อเสียของระบบ E-Tax invoice แล้วทำการเปรียบเทียบถึงข้อดีและข้อเสียนั้น	.588	-.339		
ท่านได้มีการแสวงหาความรู้เพิ่มเติมเกี่ยวกับระบบ E-Tax Invoice	.587	-.545		

Component Matrix <sup>a</sup>				
	Component			
	1	2	3	4
การใช้งานระบบ E-Tax Invoice ช่วยให้งานการประหยัดพื้นที่ในการจัดเก็บเอกสารได้	.574		.358	.345
การใช้งานระบบ E-Tax Invoice ช่วยให้งานการสะดวกและลดระยะเวลาในการค้นหาเอกสารได้	.563		.395	

Extraction Method: Principal Component Analysis.<sup>a</sup>

a. 4 components extracted.



Rotated Component Matrix <sup>a</sup>				
	Component			
	1	2	3	4
ท่านได้มีการแสวงหา ความรู้เพิ่มเติมเกี่ยวกับ ระบบ E-Tax Invoice	.774			
ท่านมีการรับรู้ข่าวสาร เกี่ยวกับระบบ E-Tax Invoice จากการได้ยิน หรือ รับรู้ทาง internet มาบ้าง แล้ว	.762			
ท่านมีความต้องการที่จะ เปลี่ยนรูปแบบการจัดทำใบ กำกับภาษีจากรูปแบบเดิม มาเป็นใบกำกับภาษี อิเล็กทรอนิกส์	.727			
ท่านมีความต้องการที่จะใช้ งานระบบ E-Tax Invoice ในอนาคต เพื่อนำมาใช้เป็น รูปแบบในการจัดทำ ใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ ของกิจการ	.722			
ท่านรู้สึกมีความสนใจที่จะ ใช้งานระบบ E-Tax Invoice	.695			

Rotated Component Matrix <sup>a</sup>				
	Component			
	1	2	3	4
ท่านพิจารณาและเห็นว่าระบบ E-Tax invoice มีความเหมาะสมที่จะนำไปใช้ภายในกิจการของท่าน	.668			
ท่านได้ได้ตรงถึงข้อดีและข้อเสียของระบบ E-Tax invoice แล้วทำการเปรียบเทียบถึงข้อดีและข้อเสียนี้	.656			
โดยรวมแล้วท่านมีความเชื่อมั่นต่อระบบ E-Tax Invoice เพราะเป็นระบบที่มีประโยชน์ สะดวก และตรงตามความต้องการของผู้ใช้งาน	.651			

Rotated Component Matrix <sup>a</sup>				
	Component			
	1	2	3	4
การใช้งานระบบ E-Tax Invoice ช่วยให้การทำธุรกรรมทางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของกิจการได้รับความสะดวกสบายเพิ่มมากขึ้น		.730		
การใช้งานระบบ E-Tax Invoice ช่วยให้กิจการได้รับการยกเว้นการตรวจสอบยื่นใบกำกับภาษีกับผู้ประกอบการ		.641		
การใช้งานระบบ E-Tax Invoice ช่วยให้กิจการสามารถยกเว้นการตรวจสอบภาษีย้อนหลังได้		.636		
การใช้งานระบบ E-Tax Invoice ช่วยให้กิจการสามารถตรวจสอบได้ว่าข้อมูลที่ได้เป็นตัวจริงและไม่มีการแก้ไขข้อมูล		.611	.388	
การใช้งานระบบ E-Tax Invoice ช่วยให้กิจการลดค่าใช้จ่ายในการจัดส่งเอกสารได้		.607		.304

Rotated Component Matrix <sup>a</sup>				
	Component			
	1	2	3	4
การใช้งานระบบ E-Tax Invoice ช่วยให้กิจการประหยัดเวลาในการจัดส่งเอกสารได้	.390	.557		.375
การใช้งานระบบ E-Tax Invoice มีคำแนะนำในการใช้งานบนระบบอินเทอร์เน็ตในการค้นหาข้อมูลการใช้งานและข้อสงสัย			.773	

Rotated Component Matrix <sup>a</sup>				
	Component			
	1	2	3	4
การใช้งานระบบ E-Tax Invoice มีคู่มือการใช้งานที่อธิบายไว้อย่างชัดเจน			.753	
การใช้งานระบบ E-Tax Invoice มีการจัดเก็บข้อมูลทันที แบบ Real time จึงทำให้ผู้บริหารสามารถนำผลที่ได้ไปใช้ได้อย่างทันทั่วทั้งที่		.352	.715	

Rotated Component Matrix <sup>a</sup>				
	Component			
	1	2	3	4
การใช้งานระบบ E-Tax Invoice มีรูปแบบการใช้งานที่สะดวกเพียงแค่มีการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตก็สามารถใช้งานได้แล้ว			.659	
การใช้งานระบบ E-Tax Invoice เป็นทางเลือกใหม่ในการจัดทำใบกำกับภาษีในยุคดิจิทัลเพราะทำให้การดำเนินงานภายในกิจการของท่านง่ายขึ้น		.399	.443	
การใช้งานระบบ E-Tax Invoice มีขั้นตอนการใช้งานที่ง่ายไม่มีความซับซ้อนยุ่งยากในการใช้งานทำให้การทำงานมีความรวดเร็ว	.347		.410	.324
การใช้งานระบบ E-Tax Invoice ช่วยให้กิจการประหยัดพื้นที่ในการจัดเก็บเอกสารได้				.714
การใช้งานระบบ E-Tax Invoice ช่วยให้กิจการสะดวกและลดระยะเวลาในการค้นหาเอกสารได้				.676

Rotated Component Matrix <sup>a</sup>				
	Component			
	1	2	3	4
การใช้งาน E-Tax Invoice สามารถลดความซ้ำซ้อนในการดำเนินงานและลดขั้นตอนการดำเนินงานได้	.322			.669
การใช้งานระบบ E-Tax Invoice ช่วยให้กิจการสามารถนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ประมวลผลต่อในระบบสารสนเทศ ภายในองค์กร ได้ทันทีอย่างรวดเร็ว				.659

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.<sup>a</sup>

a. Rotation converged in 6 iterations.

#### Component Transformation Matrix

Component	1	2	3	4
1	.597	.501	.466	.419
2	-.782	.335	.502	.155
3	-.180	.218	-.644	.710
4	-.003	-.767	.340	.544

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.

## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-นามสกุล	กันยา มั่นคง
ประวัติการศึกษา	- พ.ศ. 2558 บัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร - บัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร
ตำแหน่งและสถานที่ทำงาน	อาจารย์พิเศษ สาขาวิชาการบัญชี คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัย- ราชภัฏกำแพงเพชร
ประสบการณ์ ผลงานทางวิชาการ	- การวิเคราะห์เปรียบเทียบต้นทุนและผลตอบแทนจากการลงทุน เพาะปลูกหญ้า ระหว่างพันธุ์นวนน้อยกับพันธุ์มาเลเซีย ของเกษตรกร ตำบลลานดอกไม้ อำเภอเมือง จังหวัดกำแพงเพชร. (รายงาน ผลการวิจัย). กำแพงเพชร. มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร. - อาจารย์นิเทศ สหกิจศึกษา