

**การยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อการใช้ระบบบริการจัดทำและนำส่งข้อมูล
ใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบเสร็จรับเงินอิเล็กทรอนิกส์**

สุธีกานต์ สุขโกมล

สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งตามหลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต

วิทยาลัยบริหารธุรกิจนวัตกรรมและการบัญชี

มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

พ.ศ. 2562

การยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อการใช้ระบบบริการจัดทำและนำส่งข้อมูลใบกำกับ
ภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบเสร็จรับเงินอิเล็กทรอนิกส์

สุธีกานต์ สุขโกมล

สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งตามหลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต

วิทยาลัยบริหารธุรกิจนวัตกรรมและการบัญชี

มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

พ.ศ. 2562

Factor affecting acceptance of Technology and decision to use

e-Tax invoice and e-Receipt

Suteekan Sukkomol

A Thematic Paper Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements

for the Degree Master of Accountancy Program

College of Innovative Business and Accountancy, Dhurakij Pundit University

2019

หัวข้อสารนิพนธ์	การยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อการใช้ระบบบริการจัดทำ และนำส่งข้อมูลใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบเสร็จรับเงิน อิเล็กทรอนิกส์
ชื่อผู้เขียน	สุธิกานต์ สุขโกมล
อาจารย์ที่ปรึกษา	อาจารย์ ดร.อริสรา ชานีรณานนท์
สาขาวิชา	การบัญชี
ปีการศึกษา	2561

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้ความประ โยชน์และการรับรู้ความง่ายของการยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อการใช้ระบบบริการจัดทำและนำส่งข้อมูลใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบเสร็จรับเงินอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ประกอบการที่จดทะเบียนในกรมพัฒนาธุรกิจการค้าในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งระบบรูปแบบใหม่ที่กรมสรรพากรได้พัฒนาขึ้นเพื่อให้บริการในการจัดทำและนำส่งข้อมูลใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบเสร็จรับเงินอิเล็กทรอนิกส์ ในการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างผู้ประกอบการที่จดทะเบียนในกรมพัฒนาธุรกิจการค้า จำนวน 385 คน ที่อยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยการศึกษาครั้งนี้จะนำข้อมูลที่เก็บรวบรวมมาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ เพื่อวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นตรงในการทดสอบสมมติฐาน

จากผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านคุณภาพของระบบ ได้แก่ ความน่าเชื่อถือระบบ รูปแบบของระบบ การตอบสนองของระบบ และความรวดเร็วของระบบ และปัจจัยด้านคุณภาพของข้อมูล ได้แก่ ความครบถ้วนสมบูรณ์ของข้อมูล ความถูกต้องของข้อมูล และความทันเวลาของข้อมูล ซึ่งปัจจัยเหล่านี้มีอิทธิพลต่อการรับรู้ประโยชน์และการรับรู้ความง่ายของการใช้ระบบการจัดทำและนำส่งข้อมูลใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ อย่างมีนัยสำคัญ

Thematic paper	Factor affecting acceptance of Technology and decision to use e-Tax invoice and e-Receipt
Author	Suteekan Sukkomol
Thematic paper Advisor	Dr. Arisara Thaneerananon
Department	Accountancy
Academic Year	2018

ABSTRACT

The purpose of this research was to study Acceptant of Technology Factors Effecting Decision to use e-Tax invoice & e-Receipt for Registered entrepreneurs in Department of Business Development in Bangkok area. This research is quantitative research that uses a questionnaire as a tool to sample 385 Registered entrepreneurs in Department of Business Development in Bangkok area. In this study, Data was analyzed by using Simple Liner Regression Analysis to test the hypothesis.

The result was found that two independent variables as System Quality include System Reliability, Design, Feedback and Speed, independent variables as Information Quality include Completeness, Accuracy and Timeless positively correlate with Perceived usefulness and Perceived ease of use for acceptant of Technology Factors Effecting Decision to use e-Tax invoice & e-Receipt

กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้อย่างสมบูรณ์ ด้วยความกรุณาช่วยเหลือจากบุคคลหลายฝ่าย ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ อาจารย์ ดร.ศิริเดช คำสุพรหม อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ที่กรุณาให้คำปรึกษา แนะนำ ตรวจสอบ ติดตามความก้าวหน้า แก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการทำสารนิพนธ์ ทำให้สารนิพนธ์มีความถูกต้องสมบูรณ์ นอกจากนี้ขอกราบขอบพระคุณคณะกรรมการในการสอบสารนิพนธ์อันประกอบด้วย ดร.พัทธนันท์ เพชรเชิดชู ประธานกรรมการสอบสารนิพนธ์ ผศ.ดร.ดารณี เอื้อชนะจิต กรรมการสอบสารนิพนธ์ ที่กรุณาให้คำแนะนำในการแก้ไขสารนิพนธ์ฉบับนี้ และเสนอข้อแนะนำที่เป็นประโยชน์ที่มีส่วนทำให้งานวิจัยครั้งนี้มีคุณค่ามากยิ่งขึ้น

นอกจากนี้ขอขอบคุณ พี่เวฬุ พี่เบียร์ น้องเมย์ น้องมิน และ พี่เพื่อนน้อง ๆ ปริญญาโทสาขาการบัญชี ทุกคนที่คอยให้คำปรึกษาและคอยช่วยเหลือแนะนำในทุกเรื่องจนทำให้ผู้วิจัยผ่านพ้นอุปสรรคต่าง ๆ ไปได้ด้วยดีและสามารถทำสารนิพนธ์เล่มนี้สำเร็จลุล่วงลงได้

สำหรับความสำเร็จนี้จะเกิดขึ้นมิได้เลยหากผู้วิจัยขาดความรักและการสนับสนุนจากครอบครัว ขอขอบคุณบิดาและมารดา รวมถึงสมาชิกในครอบครัวทุกคนที่คอยอยู่เคียงข้างข้าพเจ้าในทุกช่วงชีวิตเสมอมา ซึ่งถือว่าเป็นส่วนหนึ่งของความสำเร็จในครั้งนี้

และสุดท้ายขอขอบคุณประสบการณ์ชีวิตที่ผ่านมา ซึ่งทำให้ผู้วิจัยมีจิตใจที่เข้มแข็งและอดทน จนผ่านอุปสรรคทั้งหลายมาจนถึงวันนี้ถ้าการศึกษาค้นหาในงานสารนิพนธ์ฉบับนี้พอจะเป็น ประโยชน์ในทางวิชาการแก่ทุกท่านที่ได้อ่านอยู่บ้าง ผู้วิจัยขออุทิศคุณความดีนั้นให้แก่ครอบครัว ครูอาจารย์และทุก ๆ ท่านที่เป็นส่วนหนึ่งในการให้ความช่วยเหลือจนการจัดทำสารนิพนธ์ฉบับนี้ให้สำเร็จลงไปได้ ด้วยดีหากมีข้อผิดพลาดประการใดผู้วิจัยขอน้อมรับไว้แต่เพียงผู้เดียว

สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อภาษาไทย.....	๗
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	๘
กิตติกรรมประกาศ	๘
สารบัญตาราง.....	๙
สารบัญภาพ.....	๑๗
บทที่	
1. บทนำ.....	1
1.1 ปัญหาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์ของทำวิจัย.....	2
1.3 ขอบเขตงานวิจัย.....	2
1.4 กรอบแนวคิดการวิจัย.....	3
1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	3
1.6 นิยามศัพท์.....	4
2. แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	5
2.1 ใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ (e-Tax Invoice & e-Receipt).....	6
2.2 แนวคิดเกี่ยวกับแบบจำลองความสำเร็จของสารสนเทศ (IS Success Model).....	7
2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยี (Theory of Acceptance Model: TAM)....	9
2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	12
2.5 สมมติฐานการวิจัย.....	15

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
3. ระเบียบวิธีวิจัย.....	17
3.1 ประชากร และตัวอย่าง.....	17
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล.....	18
3.3 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	21
3.4 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลหรือสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	22
4. ผลการศึกษา.....	23
4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสถิติในเชิงพรรณนา.....	23
4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสถิติในเชิงอนุมาน.....	35
4.3 การประเมินผลจากสมมติฐานในการวิจัย $H_1 - H_{14}$	46
4.4 สรุปผลที่ได้จากการศึกษา.....	48
5. บทสรุปและข้อเสนอแนะ.....	49
5.1 สรุปผลการศึกษา.....	49
5.2 อภิปรายผลการศึกษา.....	51
5.3 ข้อจำกัดของงานวิจัย.....	58
5.4 ข้อเสนอแนะ.....	58
5.5 บทสรุป.....	58
บรรณานุกรม.....	60
ภาคผนวก.....	64
ภาคผนวก ก แบบสอบถามการวิจัย	65
ประวัติผู้เขียน.....	71

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
3.1 แสดงผลการทดสอบความน่าเชื่อถือได้ (Reliability) จากแบบสอบถาม ในการจัดเก็บข้อมูลเบื้องต้น จำนวน 10 ราย (Try out).....	20
4.1 สรุปข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (n=385).....	23
4.2 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยคุณภาพของระบบเทคโนโลยี (System Quality) ด้านความน่าเชื่อถือของระบบเทคโนโลยี e-Tax Invoice & e-Receipt ที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีในการใช้งานระบบ e-Tax invoice & e-Receipt.....	26
4.3 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยคุณภาพของระบบเทคโนโลยี (System Quality) ด้านรูปแบบของระบบส่งผลต่อการรับรู้ประโยชน์ของเทคโนโลยี ของผู้ประกอบการที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีในการใช้งานระบบ e-Tax invoice & e-Receipt.....	27
4.4 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยคุณภาพของระบบเทคโนโลยี (System Quality) ด้านการตอบสนองของระบบเทคโนโลยี e-Tax Invoice & e-Receipt ที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีในการใช้งาน ระบบ e-Tax invoice & e-Receipt.....	28
4.5 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยคุณภาพของระบบเทคโนโลยี (System Quality) ด้านความรวดเร็วของระบบส่งผลต่อการรับรู้ประโยชน์ของ เทคโนโลยีของผู้ประกอบการ ที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีในการใช้งาน ระบบ e-Tax invoice & e-Receipt.....	29
4.6 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยคุณภาพของข้อมูล (Information Quality) ด้านความครบถ้วนสมบูรณ์ของข้อมูล ที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยี ในการใช้งาน ระบบ e-Tax invoice & e-Receipt.....	30

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.7 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยคุณภาพของข้อมูล (Information Quality) ด้านความถูกต้องของข้อมูล ที่ส่งผลกระทบต่อการยอมรับเทคโนโลยีในการใช้งาน ระบบ e-Tax invoice & e-Receipt.....	31
4.8 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยคุณภาพของข้อมูล (Information Quality) ด้านความทันเวลาที่ส่งผลกระทบต่อการยอมรับเทคโนโลยีในการใช้งาน ระบบ e-Tax invoice & e-Receipt.....	32
4.9 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี ที่มีผลต่อการใช้งานระบบ e-Tax invoice & e-Receipt ด้านการรับรู้ประโยชน์ (Perceived Usefulness).....	33
4.10 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อการใช้งานระบบ e-Tax invoice & e-Receipt ด้านการรับรู้ความง่ายต่อการใช้งาน (Perceived Ease of Use).....	35
4.11 แสดงผลค่าสัมประสิทธิ์ที่สมการถดถอยเชิงเส้นตรง ในการพยากรณ์ปัจจัยความน่าเชื่อถือของระบบต่อการรับรู้ประโยชน์ (Perceived Usefulness) การยอมรับเทคโนโลยี ระบบ e-Tax & e – Receipt.....	36
4.12 แสดงผลค่าสัมประสิทธิ์ที่สมการถดถอยเชิงเส้นตรง ในการพยากรณ์ปัจจัยรูปแบบของระบบต่อการรับรู้ประโยชน์ (Perceived Usefulness) การยอมรับเทคโนโลยี ระบบ e-Tax & e – Receipt.....	37
4.13 แสดงผลค่าสัมประสิทธิ์ที่สมการถดถอยเชิงเส้นตรง ในการพยากรณ์ปัจจัยการตอบสนองของระบบ ต่อการรับรู้ประโยชน์ (Perceived Usefulness) การยอมรับเทคโนโลยี ระบบ e-Tax & e – Receipt.....	38

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.14 แสดงผลค่าสัมประสิทธิ์สมการถดถอยเชิงเส้นตรง ในการพยากรณ์ปัจจัย ความรวดเร็วของระบบ ต่อการรับรู้ประโยชน์ (Perceived Usefulness) การยอมรับเทคโนโลยี ระบบ e-Tax & e – Receipt.....	38
4.15 แสดงผลค่าสัมประสิทธิ์สมการถดถอยเชิงเส้นตรง ในการพยากรณ์ปัจจัยความ ครบถ้วนสมบูรณ์ของข้อมูล ต่อการรับรู้ประโยชน์ (Perceived Usefulness) การยอมรับเทคโนโลยี ระบบ e-Tax & e – Receipt.....	39
4.16 แสดงผลค่าสัมประสิทธิ์สมการถดถอยเชิงเส้นตรง ในการพยากรณ์ปัจจัยความ ถูกต้องของข้อมูล ต่อการรับรู้ประโยชน์ (Perceived Usefulness) การยอมรับ เทคโนโลยี ระบบ e-Tax & e – Receipt.....	40
4.17 แสดงผลค่าสัมประสิทธิ์สมการถดถอยเชิงเส้นตรง ในการพยากรณ์ปัจจัยความ ทันเวลาของข้อมูล ต่อการรับรู้ประโยชน์ (Perceived Usefulness) การยอมรับ เทคโนโลยี ระบบ e-Tax & e – Receipt.....	40
4.18 แสดงผลค่าสัมประสิทธิ์สมการถดถอยเชิงเส้นตรง ในการพยากรณ์ปัจจัยความ น่าเชื่อถือของระบบต่อการรับรู้ความง่าย (Perceived Ease of Use) การยอมรับ, เทคโนโลยี ระบบ e-Tax & e – Receipt.....	41
4.19 แสดงผลค่าสัมประสิทธิ์สมการถดถอยเชิงเส้นตรง ในการพยากรณ์ปัจจัยรูปแบบ ของระบบต่อการรับรู้ความง่าย (Perceived Ease of Use)การยอมรับเทคโนโลยี ระบบ e-Tax & e – Receipt.....	42
4.20 แสดงผลค่าสัมประสิทธิ์สมการถดถอยเชิงเส้นตรง ในการพยากรณ์ปัจจัยการ ตอบสนองของระบบ ต่อการรับรู้ความง่าย (Perceived Ease of Use) การยอมรับ เทคโนโลยี ระบบ e-Tax & e – Receipt.....	43

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.21 แสดงผลค่าสัมประสิทธิ์สมการถดถอยเชิงเส้นตรง ในการพยากรณ์ปัจจัย ความรวดเร็วของระบบ ต่อการรับรู้ความง่าย (Perceived Ease of Use) การยอมรับเทคโนโลยี ระบบ e-Tax & e – Receipt.....	43
4.22 แสดงผลค่าสัมประสิทธิ์สมการถดถอยเชิงเส้นตรง ในการพยากรณ์ปัจจัยความ ครบถ้วนสมบูรณ์ของข้อมูล ต่อการรับรู้ความง่าย (Perceived Ease of Use) การยอมรับเทคโนโลยี ระบบ e-Tax & e – Receipt.....	44
4.23 แสดงผลค่าสัมประสิทธิ์สมการถดถอยเชิงเส้นตรง ในการพยากรณ์ปัจจัยความ ถูกต้องของข้อมูล ต่อการรับรู้ความง่าย (Perceived Ease of Use) การยอมรับ เทคโนโลยี ระบบ e-Tax & e – Receipt.....	45
4.24 แสดงผลค่าสัมประสิทธิ์สมการถดถอยเชิงเส้นตรง ในการพยากรณ์ปัจจัยความ ทันเวลาของข้อมูล ต่อการรับรู้ความง่าย (Perceived Ease of Use) การยอมรับ เทคโนโลยี ระบบ e-Tax & e – Receipt.....	45
4.25 ตารางสรุปผลการประเมินผลจากสมมติฐานในการวิจัย $H_1 - H_{14}$	47

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
2.1 แสดงขั้นตอนการจัดทำใบกำกับภาษี (e-Tax invoice & e-Receipt) ในรูปข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์.....	6
2.2 Delone and Mclean IS Success Model (1992)	7
2.3 Updated DeLone and Mclean Is Success Model (2003, p.24)	9
2.4 The Technology Acceptance Model, version1(Davis, Bagozzi& Warshaw 1989.....	10

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ปัญหาและความสำคัญของปัญหา

เทคโนโลยีและอิเล็กทรอนิกส์ได้เข้ามามีบทบาทในชีวิตประจำวันเพิ่มมากขึ้น ผู้ประกอบการรวมถึงสถาบันการเงินหันมาให้ความสนใจและพัฒนาระบบอิเล็กทรอนิกส์ เช่น การพัฒนาระบบการโอนเงิน การทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันบนโทรศัพท์มือถือ หรือบนเว็บไซต์ เกิดความสะดวกสบายในการชำระเงิน ทำให้การตรวจสอบหรือติดตามทำได้ง่ายขึ้น ในส่วนภาครัฐเองก็ได้เล็งเห็นถึงความสำคัญของการเข้ามามีบทบาทของระบบอิเล็กทรอนิกส์ จึงได้มีการประกาศนโยบายไทยแลนด์ 4.0 ซึ่งเป็นวิสัยทัศน์เชิงนโยบายในการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศไทย เป็นโมเดลพัฒนาเศรษฐกิจของรัฐบาลผ่านการสนับสนุนโครงการ National e-Payment เพื่อต้องการพัฒนาระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ของภาครัฐให้ได้มาตรฐาน มีการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้เพื่อประโยชน์ทางเศรษฐกิจโดยรวม (อนุชิต ศิริรัชนิกร, 2562)

ในการจัดเก็บภาษีทางกรมสรรพากรก็ได้พัฒนานโยบายทางด้านภาษีเพื่อให้ประชาชนและผู้ประกอบการสามารถทำธุรกรรมได้ง่ายขึ้น เช่น การยื่นภาษีและชำระภาษีผ่านช่องทางเว็บไซต์ของกรมสรรพากรได้โดยตรง และพัฒนาระบบบริการจัดทำและนำส่งข้อมูลใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบเสร็จรับเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Tax invoice & e-Receipt) ในรูปแบบใหม่ เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนให้ผู้ประกอบการสามารถจัดทำและนำส่งใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) ของภาครัฐ มีการกำหนดหลักเกณฑ์และพัฒนาระบบให้มีความยืดหยุ่นและสะดวกในการใช้งาน ปรับปรุงรูปแบบข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ให้เป็นมาตรฐานสากลตามข้อเสนอแนะของสำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม เพื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐและเอกชนสามารถนำไปใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพตามหลักมาตรฐานสากล (กรมสรรพากร, 2559)

ในปัจจุบันมีผู้ประกอบการที่ได้รับอนุมัติใช้งานระบบบริการจัดทำและนำส่งข้อมูลใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบเสร็จรับเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Tax invoice & e-Receipt) มีจำนวน 226 ราย (ข้อมูล ณ วันที่ 30 เมษายน 2562) ซึ่งแสดงให้เห็นว่ามีผู้ประกอบการอีกจำนวนมากที่ยังไม่ได้เปลี่ยนมาใช้ระบบบริการจัดทำและนำส่งข้อมูลใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบเสร็จรับเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Tax invoice & e-Receipt) ซึ่งจากการศึกษาครั้งนี้ก็จะช่วยให้ทราบถึงปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการยอมรับและข้อจำกัดในการใช้ระบบบริการจัดทำและนำส่งข้อมูลใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบเสร็จรับเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Tax invoice & e-Receipt) ของผู้ประกอบการ

1.2 วัตถุประสงค์ของทำวิจัย

เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการใช้ระบบบริการจัดทำและนำส่งข้อมูลใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบเสร็จรับเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Tax invoice & e-Receipt) ของผู้ประกอบการที่จดทะเบียนในกรมพัฒนาธุรกิจการค้าในเขตกรุงเทพมหานคร

1.3 ขอบเขตงานวิจัย

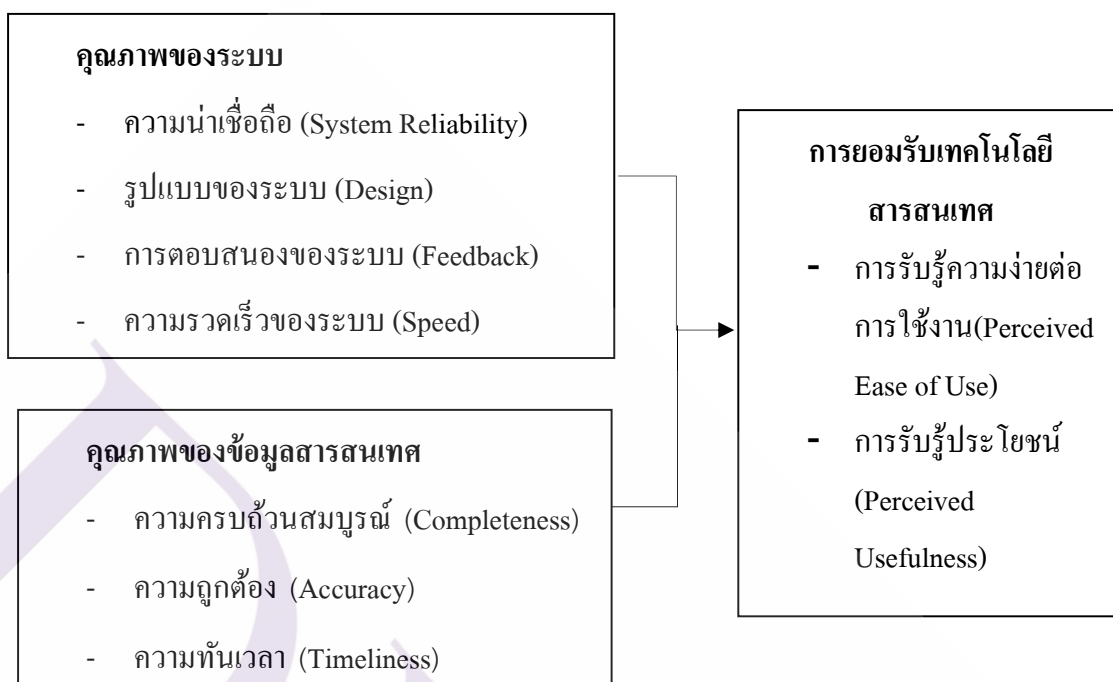
1.3.1 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การวิจัยนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อกลุ่มประชากรศึกษาและกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ประกอบการที่จดทะเบียนในกรมพัฒนาธุรกิจการค้าในเขตกรุงเทพมหานคร โดยไม่ระบุกลุ่มตัวอย่างจำนวนที่ชัดเจน โดยเลือกกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้จำนวน 385 ตัวอย่าง โดยมีระยะเวลาของการสำรวจตั้งแต่เดือนเมษายน 2562 ถึงเดือนกรกฎาคม 2562

1.3.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาการปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการใช้ระบบบริการจัดทำและนำส่งข้อมูลใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบเสร็จรับเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Tax invoice & e-Receipt) ของผู้ประกอบการที่จดทะเบียนในกรมพัฒนาธุรกิจการค้าในเขตกรุงเทพมหานคร โดยใช้แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (Theory of Acceptance Model : TAM)

1.4 กรอบแนวคิดการวิจัย



1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

จากผลของการวิจัยในครั้งนี้ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้ระบบบริการจัดทำและนำส่งข้อมูลใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบเสร็จรับเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Tax invoice & e-Receipt) ของผู้ประกอบการที่จดทะเบียนในกรมพัฒนาธุรกิจการค้าในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งจะเป็นข้อมูลที่มีประโยชน์ดังต่อไปนี้

1. เพื่อให้ผู้ประกอบการที่จดทะเบียนในกรมพัฒนาธุรกิจการค้าในเขตกรุงเทพมหานคร ทราบประโยชน์ในการใช้ระบบบริการจัดทำและนำส่งข้อมูลใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบเสร็จรับเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Tax invoice & e-Receipt) ที่จะช่วยลดภาระการจัดเตรียมเอกสารเพื่อเสียภาษีมูลค่าเพิ่ม ภาระต้นทุนที่ลดลงและความสะดวกในการจัดเก็บเอกสารในรูปอิเล็กทรอนิกส์แทนกระดาษ

2. เพื่อเป็นแนวทางสนับสนุนให้เกิดการใช้งานระบบบริการจัดทำและนำส่งข้อมูลใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบเสร็จรับเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Tax invoice & e-Receipt) ของประเทศไทยให้มากยิ่งขึ้น จนนำไปสู่การพัฒนาบริการจัดทำและนำส่งข้อมูลใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบเสร็จรับเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Tax invoice & e-Receipt) ให้มีประสิทธิภาพและตรงกับความต้องการใช้งานของผู้ใช้งานมากที่สุดในอนาคตต่อไป

1.6 นิยามศัพท์

ใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ (E-Tax Invoice) หมายถึง ใบกำกับภาษีที่มีข้อความอยู่ในรูปของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ e-Tax Invoice เกิดขึ้นจากการร้องขอจากผู้ประกอบการ e-Commerce และผู้ที่ออกใบเสร็จรับเงินและใบกำกับภาษีเป็นจำนวนมาก

ใบเสร็จรับเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Receipt) หมายถึง ใบเสร็จรับเงินที่มีข้อความอยู่ในรูปของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ผู้ประกอบการสามารถออกใบเสร็จรับเงินอิเล็กทรอนิกส์และส่งทางอีเมลให้ผู้กล้าได้ ซึ่งเป็นการลดการสูญเสียกระดาษ ในโครงการระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์

คุณภาพของระบบ หมายถึง คุณภาพของระบบสารสนเทศที่เหมาะสมกับการใช้งาน ตรงกับความต้องการของผู้ใช้งาน โดยผลิตจากข้อมูลที่เป็น ความจริงและทันสมัย สามารถเข้าถึงระบบข้อมูลสารสนเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพ

คุณภาพของข้อมูล หมายถึง ข้อมูลที่เหมาะสมกับการใช้งาน และข้อมูลที่ตรงตามวัตถุประสงค์ของผู้ใช้งาน โดยผู้ใช้งานสามารถเข้าถึงข้อมูลได้อย่างถูกต้อง

การรับรู้ถึงประโยชน์ของการใช้งาน หมายถึง ความเชื่อมั่นที่ผู้ใช้งานเชื่อว่าเทคโนโลยีที่นำมาใช้สามารถช่วยเพิ่มประสิทธิภาพงานของตนเองได้

การรับรู้ความง่ายของการใช้งาน หมายถึง ความคาดหวังของผู้ใช้งานที่สามารถใช้งานระบบสารสนเทศได้อย่างง่ายดายโดยไม่ต้องใช้ความพยายามในการเรียนรู้

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษารายการยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อการใช้ระบบการจัดทำและนำส่งข้อมูลใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบเสร็จรับเงินอิเล็กทรอนิกส์ โดยผู้ศึกษาได้ศึกษา ทบทวนและรวบรวมแนวความคิด ทฤษฎี และ งานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วย แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

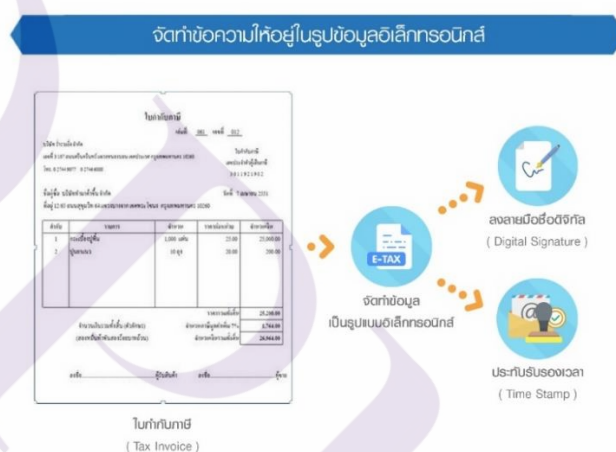
- 2.1 ใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบเสร็จรับเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Tax Invoice & e-Receipt)
- 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับแบบจำลองความสำเร็จของสารสนเทศ (IS Success Model)
- 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยี (Theory of Acceptance Model : TAM)
- 2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.5 สมมติฐานการวิจัย

2.1 ใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบเสร็จรับเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Tax Invoice & e-Receipt)

e-Tax Invoice หรือ ใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ หมายถึง ใบกำกับภาษี ที่มีข้อความอยู่ในรูปของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์

e-Receipt หรือ ใบเสร็จรับเงินอิเล็กทรอนิกส์ หมายถึง ใบเสร็จรับเงิน ตามมาตรา 105 ทวิ แห่งประมวลรัษฎากรที่มีข้อความอยู่ในรูปของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์

ระบบการจัดทำและนำส่ง e-Tax Invoice & e-Receipt เป็นระบบเกิดขึ้นจากการร้องขอจากผู้ประกอบการ e-Commerce และผู้ที่ออกใบเสร็จรับเงินและใบกำกับภาษีเป็นจำนวนมาก ประกอบกับหน่วยงานต่าง ๆ เช่น คณะทำงานระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ในระดับผู้ประกอบการ (ทอป.) ของธนาคารแห่งประเทศไทยที่มีความประสงค์จะให้กรมสรรพากร ผลักดันให้มีการใช้ e-Tax Invoice ทดแทนการใช้กระดาษ จึงได้มีการพัฒนาระบบขึ้นมา



ภาพที่ 2.1 แสดงขั้นตอนการจัดทำใบกำกับภาษี (e-Tax invoice & e-Receipt) ในรูปข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์

ที่มา : สืบค้นวันที่ 12 กรกฎาคม 2562, จาก <https://etax.rd.go.th>

การจัดทำและนำส่ง e-Tax Invoice & e-Receipt ทำได้ 2 วิธี ดังนี้

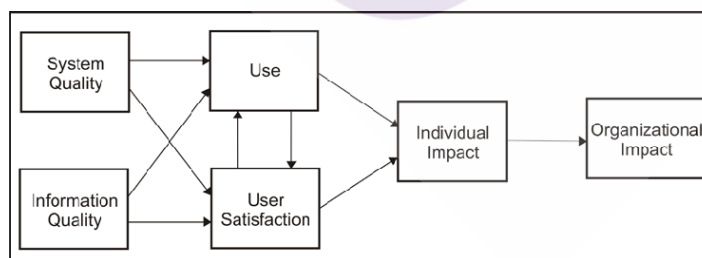
1. ในการจัดทำและนำส่ง e-Tax Invoice & e-Receipt ผู้ประกอบการที่มีซอฟต์แวร์ระบบบัญชีสามารถพัฒนาระบบงานของตนเองหรือจัดหาซอฟต์แวร์การจัดทำ ใบกำกับภาษี ใบเพิ่มหนี้ และใบลดหนี้รวมถึงใบเสร็จรับเงินให้เป็นข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ที่มีการลงลายมือชื่อดิจิทัล (Digital Signature) ให้อยู่ในรูปแบบข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ เช่น PDF, PDF/A-3, XML File ที่มีการลงลายมือชื่อดิจิทัล (Digital Signature) หรืออื่นๆ ส่งมอบให้แก่ผู้ซื้อสินค้าหรือผู้รับบริการตาม พ.ร.บ.ธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2544 และต้องนำส่งข้อมูลในรูปแบบไฟล์ XML ที่มีการลงลายมือชื่อดิจิทัล ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของกรมสรรพากร ภายในวันที่ 15 ของเดือนภาษีถัดไป

2. ระบบ E-tax Invoice by Email เป็นระบบที่กรมสรรพากร กระทรวงการคลัง สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) (สพธอ.) และสำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) (สโร.) ร่วมกันจัดทำขึ้น เพื่อให้ผู้ประกอบการผู้ประกอบการที่มีรายได้ไม่เกิน 30 ล้านบาท สามารถจัดทำ ส่งมอบ และเก็บรักษา เฉพาะใบกำกับภาษี ใบเพิ่มหนี้ ใบลดหนี้ซึ่งได้รับการประทับตราเวลา (Time Stamp) ผ่านระบบกลางของ สพธอ. จัดทำให้อยู่ในรูปแบบของไฟล์ที่กำหนด โดยกำหนดรูปแบบของไฟล์ที่ใช้ในการออกใบกำกับภาษีไว้ 3 กลุ่มคือ Microsoft Word (.doc และ .docx) Microsoft Excel (.xls และ .xlsx) และ .pdf (กรมสรรพากร,2559)

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับแบบจำลองความสำเร็จของสารสนเทศ (IS Success Model)

แบบจำลองความสำเร็จของระบบสารสนเทศ (IS Success model) ถูกออกแบบโดย Delone และ Mclean ในปี 1992 (พชรพันธุ์ สำเภาเงิน, 2552) เพื่อใช้ในการประเมินประสิทธิผลหรือความสำเร็จของระบบสารสนเทศ โดยกล่าวว่าคุณภาพของระบบและคุณภาพของข้อมูลส่งผลกระทบต่อการใช้และความพึงพอใจของผู้ใช้ รวมถึงจำนวนการใช้ที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ทั้งทางบวกและทางลบ การใช้ความพึงพอใจของผู้ใช้ก่อให้เกิดผลกระทบโดยตรงต่อบุคคล ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อองค์กรด้วย ในแบบจำลองความสำเร็จของระบบสารสนเทศคุณภาพของระบบจะวัดความสำเร็จทางด้านเทคนิค คุณภาพของข้อมูลจะวัดความสำเร็จเกี่ยวกับความหมายของคำและการใช้ ความพึงพอใจของผู้ใช้ ผลกระทบส่วนบุคคลและผลกระทบที่เกี่ยวกับองค์กรจะวัดความสำเร็จที่มีประสิทธิผล โดยแบบจำลองนี้ได้แนะนำตัวแปรหลักของความสำเร็จของระบบสารสนเทศ 6 ตัว คือ

1. คุณภาพของระบบ (System Quality) 2. คุณภาพของข้อมูล (Information Quality) 3. การใช้ระบบสารสนเทศ (Information System Use) 4. ความพึงพอใจของผู้ใช้ (User Satisfaction) 5. ผลกระทบส่วนบุคคล (Individual Impact) 6. ผลกระทบที่เกี่ยวกับองค์กร (Organizational Impact)



ภาพที่ 2.2 Delone and Mclean IS Success Model (1992)

ที่มา : สืบค้นวันที่ 12 กรกฎาคม 2562 จาก Petter et al., 2008, p. 237

ในปี 1995 มีงานวิจัยของ Watson & Kavan ได้กล่าวถึงคุณภาพของการให้บริการเป็นการวัดประสิทธิผลของระบบสารสนเทศ โดยทั่วไปแล้วประสิทธิผลของระบบสารสนเทศที่ถูกใช้ จะให้ความสำคัญกับหน้าที่ของผลิตภัณฑ์มากกว่าหน้าที่ของการบริการ ทำให้โอกาสที่จะวัดประสิทธิผลของระบบสารสนเทศเกิดความผิดพลาดได้ ถ้าคุณภาพของการบริการไม่ได้อยู่ในแบบจำลองการวัดประสิทธิผลของระบบสารสนเทศ (IS Success Model) ซึ่งนักวิจัยหลายท่านได้มีความเห็นตรงกันว่าควรจะรวมคุณภาพของการบริการไว้ในแบบจำลองความสำเร็จของระบบสารสนเทศ (IS Success Model) เพื่อเป็นตัวชี้วัดความสำเร็จอีกตัวแปรหนึ่ง (Kettinger et al, 1995; Wilkin&Hewit, 1999) (อาชนเทพ อัครสุวรรณ, 2558)

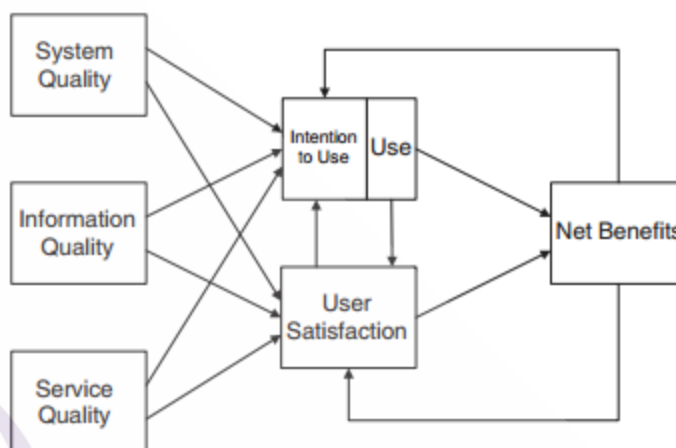
ตัวแปรทางด้านผลกระทบที่นักวิจัยคนอื่น ๆ ได้แนะนำการวัดผลกระทบของระบบสารสนเทศเพิ่มเติมหลายด้าน เช่น ผลกระทบต่ออุตสาหกรรม (Clemons, 1993) ผลกระทบต่อผู้บริโภค (Brynjolfsson, 1996) ผลกระทบต่อกลุ่มงาน (Myers et al, 1998 ; Ishman , 1998) และผลกระทบทางสังคม (Seddon , 1997) จากผลกระทบที่มีการนำเสนอเพิ่มเติม Delone และ Mclean (2003) ได้รวบรวมการวัดผลกระทบที่แตกต่างกันและจัดเป็นผลประโยชน์สุทธิ (Net Benefit) ในแบบจำลองที่ทำการปรับปรุง ต่อมาในปี 2003 Delone และ Mclean จึงได้มีการปรับปรุงแบบจำลองความสำเร็จของระบบสารสนเทศโดยได้เพิ่มคุณภาพของการบริการเป็นตัวชี้วัดสำคัญของการวัดความสำเร็จ โดยได้กล่าวถึงความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ประกอบด้วย 3 ปัจจัยหลัก ดังนี้

1. คุณภาพของข้อมูลสารสนเทศ (Information Quality) เป็นปัจจัยด้านข้อมูลสารสนเทศที่ได้จากการประมวลผลของระบบ ทำให้ได้ข้อมูลสารสนเทศที่มีคุณภาพของ ในด้านความครบถ้วนสมบูรณ์ (Completeness) ความถูกต้อง (Accuracy) และมีความทันเวลา (Timeliness) ซึ่งจะส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งาน (User Satisfaction) และความตั้งใจที่จะใช้งาน (Intention to Use)

2. คุณภาพของระบบ (System Quality) คือระบบที่มีความยืดหยุ่น การออกแบบรูปแบบของระบบ (Design) ให้สามารถได้สะดวก มีความเสถียร ทำให้ระบบมีความน่าเชื่อถือ (System Reliability) มีการตอบสนอง (Feedback) ที่มีความรวดเร็ว (Speed) โดยปัจจัยเหล่านี้จะส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งาน (User Satisfaction) และความตั้งใจที่จะใช้งาน (Intention to Use)

3. คุณภาพของการบริการ (Service Quality) เป็นการให้บริการที่ผู้ใช้ได้รับในการให้ความช่วยเหลือหรือการตอบคำถามที่เกี่ยวข้องกับปัญหาของระบบ (Responsiveness) การให้บริการมีความน่าเชื่อถือ (Service Reliability) ทำให้เกิดความเชื่อมั่น (Assurance) ในการใช้งานระบบ

ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งาน (User Satisfaction) และความตั้งใจที่จะใช้งาน (Intention to Use) (ปีเตอร์ รักรธรรม, 2557)



ภาพที่ 2.3 Updated DeLone and Mclean IS Success Model (2003, p.24)

ที่มา : สืบค้นวันที่ 12 กรกฎาคม 2562

จาก https://is.theorizeit.org/wiki/Delone_and_McLean_IS_success_model

จากส่วนประกอบของปัจจัยคุณภาพของข้อมูล (Information Quality) คุณภาพของระบบ (System Quality) และคุณภาพของการบริการ (Service Quality) โดยทั้ง 3 ปัจจัยจะมีผลต่อความตั้งใจที่จะใช้งาน (Intention to Use) และความพึงพอใจของผู้ใช้ (User Satisfaction) ซึ่งจำนวนของการใช้ (Intention to Use) กับความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบ (User Satisfaction) จะมีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงข้ามกัน และจะมีผลต่อประโยชน์ที่ผู้ใช้งานได้รับจากการใช้ระบบสารสนเทศ (Net Benefits)

(เมทินี จันทร์กระแจะ, 2558) ได้กล่าวว่า คุณภาพของระบบสารสนเทศ ที่เหมาะสมกับการใช้งาน ตรงกับความต้องการของผู้ใช้งาน ดังนั้น คุณภาพของระบบสารสนเทศ สามารถพิจารณาได้จากประโยชน์ใช้สอย ความง่ายในการใช้งาน ความง่ายในการเข้าถึง ความมีเสถียรภาพ และระยะเวลาในการตอบสนองของระบบสารสนเทศ ซึ่งมีอิทธิพลทางบวกของการใช้งาน

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยี (Theory of Acceptance Model : TAM)

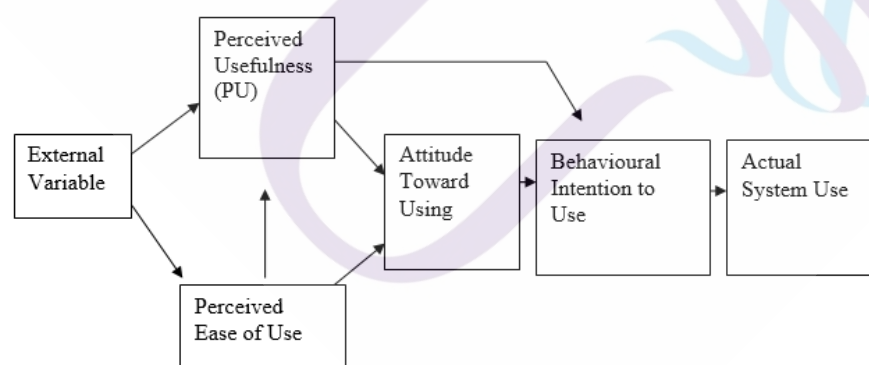
แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (Theory of Acceptance Model : TAM) เป็นทฤษฎีที่ได้ถูกพัฒนาโดย Davis, Bagozzi และ Warshaw (1989) ซึ่งเป็นทฤษฎีที่พัฒนาต่อจากทฤษฎีการ

กระทำด้วยเหตุผล (Theory of Reasoned Action : TRA) ของ Ajzen และ Fishbin ซึ่งได้กล่าวว่า การกระทำทุกอย่างของมนุษย์เกิดจากการใช้เหตุผลและข้อมูลประกอบการตัดสินใจว่าจะกระทำหรือไม่กระทำสิ่งใด ดังนั้นการทำนายพฤติกรรมของมนุษย์จะต้องพิจารณาปัจจัยที่เกี่ยวข้องหรือส่งผลต่อการตัดสินใจของมนุษย์ (Ajzen and Fishbein ,1975) ซึ่งทฤษฎี TRA (เสาวลักษณ์ อินทวงค์, 2559 p.24) ประกอบด้วยปัจจัยสำคัญดังนี้

ทัศนคติที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรม (Attitude toward the behavior) หมายถึงระดับความเชื่อของแต่ละคนที่ส่งผลกระทบมาสู่พฤติกรรมที่ถูกแสดงออกไป

บรรทัดฐานของบุคคล (Subjective Norm) หมายถึง การตระหนักของบุคคลเกี่ยวกับความคาดหวังหรือความต้องการทางสังคมที่ส่งผลกระทบต่อบุคคลนั้นในการที่จะเลือกกระทำหรือไม่กระทำพฤติกรรมใดๆ โดยความเชื่อของบุคคลแต่ละคนมีอิทธิพลมาจากสิ่งที่ต้องการเชิงสังคม ซึ่งเป็นอิทธิพลที่มาจากคนใกล้ชิดของบุคคลนั้น ความตั้งใจ (Intention) หมายถึง ความพยายามที่จะแสดงพฤติกรรมให้ตรงตามความตั้งใจของตนเองซึ่งอาจส่งผลดีหรือผลเสียก็เป็นไปได้

จากแนวความคิดดังกล่าวทำให้ Davis, Bagozzi และ Warshaw (1989) ได้การพัฒนาเป็นแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (Theory of Acceptance Model: TAM) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อทำนายการยอมรับใช้คอมพิวเตอร์เทคโนโลยี ได้อธิบายไว้ว่าบุคคลจะมีการยอมรับเทคโนโลยีมาจากปัจจัยหลัก 2 ประการได้แก่ 1.) การรับรู้ถึงประโยชน์ของการใช้เทคโนโลยี และ 2.) การรับรู้ความง่ายในการใช้งานเทคโนโลยี



ภาพที่ 2.4 The Technology Acceptance Model, version1(Davis, Bagozzi& Warshaw 1989

ที่มา : สืบค้นวันที่ 12 กรกฎาคม 2562

จาก A Path Analysis of Educator Perceptions of Open Educational Resources Using the Technology Acceptance Model. Hope Kelly. (2014)

Ajzen (1991) และ Davis (1989 อ้างใน อรทัย เลื่อนวัน, 2555) ได้นำทฤษฎีของ Technology Acceptance Model (TAM) (Davis, Bagozzi & Warshaw, 1989) ประยุกต์กับการพยากรณ์พฤติกรรมและความเข้าใจของมนุษย์ โดยกล่าวว่าอิทธิพลของตัวแปรจากภายนอก (External Variable) ทำให้เกิดการรับรู้ของบุคคลที่ได้รับอิทธิพลจากปัจจัยที่แตกต่างกัน เนื่องจากประสบการณ์ ความรู้ ความเข้าใจ ความเชื่อ และพฤติกรรมทางสังคม ซึ่งส่งผลกระทบต่อ การรับรู้ประโยชน์ของการใช้งาน (Perceived Ease of Use) และการรับรู้ความง่ายของการใช้งาน (Perceived Usefulness) ของบุคคล โดยการรับรู้ความง่ายและการรับรู้ประโยชน์ จะทำให้ทัศนคติต่อการใช้งาน (Attitude toward Use) ของบุคคลที่มีความสนใจที่จะใช้ระบบเทคโนโลยีหรือยอมรับการใช้งาน และส่งผลกับความตั้งใจในการใช้งาน (Intention to Use) ของบุคคลมีพฤติกรรมสนใจที่จะใช้เทคโนโลยีจนทำให้เกิดการใช้งานจริง (Actual Systems Use) ของบุคคลที่ยอมรับเทคโนโลยี และนำเทคโนโลยีนั้นมาใช้งานจริง (ธนวรรณ สำนักกลาง, 2559)

การยอมรับเทคโนโลยี (เสาวลักษณ์ อินุขงค์, 2559) ได้กล่าวว่า การยอมรับ คือพฤติกรรมของบุคคลในสังคมที่แสดงออกถึงการยอมรับที่สามารถนำไปปฏิบัติ (Roger and Shoemaker, 1988, pp.76) ซึ่งสามารถแบ่งออกเป็น 5 ขั้นตอน ประกอบด้วย

- การรับรู้ หมายถึง การกระตุ้นให้เกิดความสนใจที่จะศึกษาหาความรู้เกี่ยวกับวิทยาการแบบใหม่

- ความสนใจ หมายถึง การศึกษาเพื่อค้นหาข้อเท็จจริงหรือความรู้ของแต่ละบุคคล

- การประเมินผล หมายถึง การใช้ความสามารถเพื่อประเมินสถานการณ์ของตนเอง

- การทดลอง หมายถึง การลงมือทำเป็นเพียงบางส่วนในสถานการณ์จริง เพื่อแน่ใจว่าผลเป็นไปตามที่ประเมินหรือไม่

- การยอมรับ หมายถึง การยอมรับที่จะนำไปใช้งานจริงอย่างเต็มที่ ไม่ใช่เพียงแค่บางส่วนเหมือนในขั้นการทดลอง

การรับรู้ถึงประโยชน์ของการใช้งาน (นฤมล ยิมะถิ, 2560) หมายถึง ระดับความเชื่อมั่นที่ผู้ใช้งานเชื่อว่าเทคโนโลยีที่นำมาใช้สามารถช่วยเพิ่มประสิทธิภาพงานของตนเองได้ ซึ่งการรับรู้ประโยชน์มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้งาน (นิตยา ฐานิตชนกร, 2559)

การรับรู้ความง่ายของการใช้งาน หมายถึง ความคาดหวังของผู้บริโภคที่สามารถใช้งานระบบสารสนเทศได้อย่างง่ายดายโดยไม่ต้องใช้ความพยายามในการเรียนรู้ (Park, 2010) (วริษฐา สุริยไพฑูรย์, 2560)

2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ชาญชัย อรรถผาติ (2557) ได้ศึกษา ปัจจัยที่ส่งผลต่อทัศนคติในการยอมรับในเทคโนโลยีคลาวด์คอมพิวติ้ง เพื่อประยุกต์ใช้ในการให้บริการระบบบัญชีออนไลน์ สำหรับวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในมุมมองของผู้ทำบัญชี ซึ่งจากผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยของตัวแปรอิสระที่นำมาใช้ในการศึกษา มี 3 ปัจจัย ได้แก่ ด้านการรับรู้เทคโนโลยี ด้านการรับรู้การได้รับประโยชน์จากการใช้งาน และด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับทัศนคติในการเลือกใช้ระบบบัญชีออนไลน์ผ่านเทคโนโลยีคลาวด์คอมพิวติ้งของผู้ทำบัญชีอย่างมีนัยสำคัญ นอกจากนี้ยังพบว่าทัศนคติในการเลือกใช้ระบบบัญชีออนไลน์มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจเลือกใช้ระบบบัญชีออนไลน์ของผู้ทำบัญชีอย่างมีนัยสำคัญ

จักรพงษ์ ลีลาธนาศิริ (2559) ได้ศึกษา ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการทำธุรกรรมทางการเงินบนสมาร์ตโฟนในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล ซึ่งจากผลการวิจัยแสดงว่าประชากรส่วนใหญ่มีการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านทางสมาร์ตโฟนในระดับมาก การที่สถาบันการเงินหรือธนาคารพัฒนาด้านระบบความปลอดภัยทำให้ผู้ใช้งานรับรู้ถึงความปลอดภัยในการใช้งาน จะช่วยสร้างความเชื่อในเรื่องความปลอดภัยของระบบและการส่งเสริมด้านบรรทัดฐานของบุคคลที่อยู่โดยรอบการแสดงผลพฤติกรรม ซึ่งก็คือคนในครอบครัวให้มีการแนะนำหรือการบอกต่อ ๆ กันของกลุ่มบุคคล การโฆษณาผ่านสื่อสังคมออนไลน์ จะส่งผลต่อความตั้งใจการใช้งานมากขึ้น จนทำให้มีการยอมรับและใช้งาน

วันทนี มงคลทรัพย์กุล (2559) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับบริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ :กรณีศึกษาการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ ซึ่งจากการศึกษาได้สรุปเป็นกรอบแนวความคิดในการยอมรับบริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ (e-Services) ประกอบด้วย 4 ปัจจัยหลัก ได้แก่ การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use) การรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน (Perceived Usefulness) คุณภาพ (Quality) และความไว้วางใจ (Trust) ซึ่งจะส่งผลต่อการยอมรับบริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ (e-Service Adoption)

สิทธิชัย ภูษาแก้ว (2560) ได้ศึกษาปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ Grab ของผู้บริโภคนในกรุงเทพมหานคร ซึ่งจากการศึกษาวิจัยพบว่า โดยส่วนใหญ่ผู้บริโภคนที่ใช้บริการ Grab ในกรุงเทพมหานครมีสาเหตุหลักเนื่องจากเห็นว่าแอปพลิเคชัน Grab มีประโยชน์และมีความจำเป็นต่อการใช้งานในการเดินทาง และเห็นแอปพลิเคชัน Grab มีการอัปเดตปรับปรุงโปรแกรม สามารถปรับตัวได้ เรียนรู้สิ่งใหม่ๆ ของแอปพลิเคชัน ได้รวดเร็ว และจากการวิเคราะห์

ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีภาพรวมส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ Grab เมื่อพิจารณาจากปัจจัยรายด้าน พบว่า ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญทั้ง 2 ด้านที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ Grab ประกอบด้วย ด้านการรับรู้ประโยชน์และด้านการรับรู้ความง่ายต่อการใช้งาน

ธนวรรณ สำนักกลาง (2559) วัฒนธรรมกับการประยุกต์ใช้ e-Tax invoice ในประเทศไทย กรณีศึกษาบริษัทในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ซึ่งจากการศึกษาพบว่า ปัจจัยความเสี่ยงเป็นปัจจัยที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ทำให้ผู้ประกอบการยอมรับการใช้ระบบ e-Tax invoice ซึ่งเป็นผลจากการตระหนักถึงความปลอดภัยของระบบ ถ้าระบบมีการตระหนักถึงความปลอดภัยและมีการออกแบบที่คำนึงถึงความปลอดภัยของข้อมูล จะทำให้กิจการมีความมั่นใจว่าจะไม่มีความเสี่ยงเกิดขึ้นในระบบของ e-Tax invoice และกิจการที่มีทัศนคติที่ดีต่อระบบจะทำให้เกิดความน่าเชื่อถือในระบบ และได้อภิปรายเพิ่มเติมว่าในกิจการที่ไม่มีความเสี่ยงจากการใช้ระบบ จะทำให้มีการยอมรับการใช้ได้ง่ายกว่า เนื่องจากไม่มีความกังวลถึงผลกระทบที่จะเกิดขึ้น นอกจากนี้ในด้านสภาพแวดล้อมทางวัฒนธรรมขององค์กร พบว่าความแตกต่างทางวัฒนธรรมขององค์กรให้ความสำคัญกับผลลัพธ์หรือเป้าหมายในระยะยาวมากกว่าผลลัพธ์ที่จะได้รับในระยะสั้น ซึ่งจะส่งผลต่อการยอมรับการใช้ระบบ e-Tax invoice

Karl W. Sandberg , Olof Wahlberg , and Yan Pan (2009) ได้ศึกษาการยอมรับ e-Invoicing ของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) โดยปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับ e-Invoicing ใน SMEs ประกอบด้วย 4 ปัจจัย ดังนี้ ปัจจัยความพร้อมขององค์กร ปัจจัยที่มาจากแรงกดดันจากสภาพแวดล้อมภายนอก ลักษณะของผู้บริหาร และการรับรู้ประโยชน์ ซึ่งมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญ นอกจากนี้การศึกษาแสดงให้เห็นว่าธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) มีความพร้อมที่จะยอมรับ e-Invoicing ในด้านปัจจัยลูกค้าและลักษณะของผู้บริหาร มีอิทธิพลต่อการยอมรับ e-Invoicing

Paul A. Pavlou (2003) ได้ศึกษาการยอมรับ e-Commerce : ปัจจัยความน่าเชื่อถือและความเสี่ยงกับแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี ซึ่งการศึกษานี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อคาดการณ์การยอมรับของผู้บริโภคเกี่ยวกับ e-Commerce โดยนำทฤษฎีของการกระทำแบบมีเหตุผล (TRA) และแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (TAM) เพื่อศึกษาการซึ่งพบว่า รับรู้ประโยชน์ ความสะดวกในการใช้งาน และการรับรู้ความเสี่ยงในความไม่แน่นอนตามของสภาพแวดล้อมของ e-Commerce เป็นปัจจัยหลักของการยอมรับ e-Commerce โดยศึกษาความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระตามสมมติฐาน โดยมีกลุ่มตัวอย่างจำนวน 103 คน การศึกษาเชิงยืนยันครั้งที่สองใช้กลุ่มตัวอย่าง

ออนไลน์ 155 คน การศึกษาทั้งสองสนับสนุนรูปแบบการยอมรับ e-Commerce โดยการตรวจสอบสมมติฐานที่เสนอ และในบทความนี้กล่าวถึงผลกระทบของ e-Commerce และคำแนะนำสำหรับการวิจัยในอนาคต

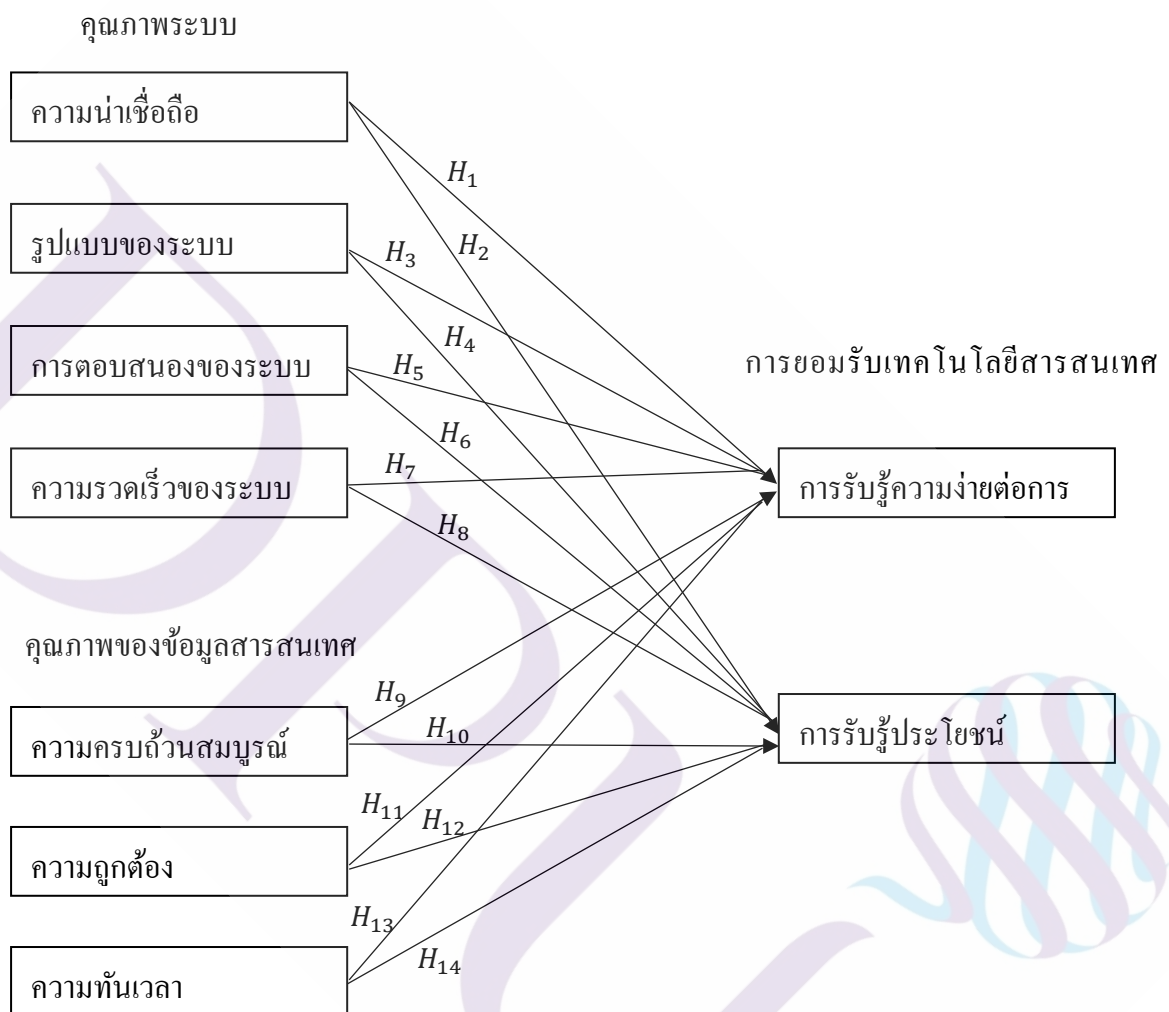
Mafe, Blass & Manzano (2009) ได้ศึกษาการยอมรับเทคโนโลยี (TAM) ต่อการพัฒนาพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยการรับรู้ประโยชน์ การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน และการรับรู้ความเสี่ยง มีผลต่อปัจจัยย่อยอีก 5 ปัจจัย ประกอบด้วย ด้านความเป็นส่วนตัว ผลจากการกระทำ สังคม เวลา และจิตใจของผู้ใช้งาน ซึ่งได้สรุปว่า การรับรู้ความเสี่ยงในการซื้อและรับรู้ถึงประโยชน์มีผลกระทบโดยตรงต่อการตั้งใจซื้อ และการรับรู้ความง่ายในการใช้งานมีผลต่อการรับรู้ประโยชน์ ในด้านของปัจจัยความเสี่ยง ผลจากการกระทำ ความเป็นส่วนตัว และจิตใจของผู้ใช้งานส่งผลต่อการรับรู้ความเสี่ยงในการซื้อ แต่ปัจจัยทางสังคมและเวลากลับมีผลเพียงเล็กน้อย และได้ข้อสรุปเพิ่มเติมว่าราคาเป็นปัจจัยสำคัญในการรับรู้ประโยชน์

Rigopoulos (2008) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยของแบบจำลอง TAM ในการศึกษาทัศนคติของผู้ใช้งานระบบเพื่อช่วยในการตัดสินใจ (DSS) โดยศึกษาความสัมพันธ์ของ ปัจจัยในการรับรู้ประโยชน์ ปัจจัยการรับรู้ความง่าย ปัจจัยด้านพฤติกรรมลูกค้า และปัจจัยด้านการใช้งาน ซึ่งพบว่า ทุกปัจจัยมีความสัมพันธ์ในเชิงบวก โดยปัจจัยด้านการรับรู้ประโยชน์มีความสัมพันธ์กับปัจจัยในการรับรู้ความง่าย รองลงมาคือปัจจัยด้านพฤติกรรมการใช้งานสัมพันธ์กับปัจจัยด้านการใช้งาน นอกจากนี้ปัจจัยการรับรู้ประโยชน์และปัจจัยการรับรู้ความง่ายมีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านการใช้งาน

Heijden (2004) ได้ศึกษาการยอมรับของผู้ใช้งานของระบบการจัดการข้อมูล โดยในการการศึกษาได้ตั้งสมมติฐานเพื่อศึกษาผลกระทบที่เกิดขึ้นระหว่างความสะดวกในการใช้งาน ประโยชน์ของการใช้งาน และความง่ายของการใช้งาน เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้งาน ซึ่งผลจากการศึกษาสามารถสรุปได้ว่า ความสะดวกในการใช้งาน และความง่ายในการใช้งาน ส่งผลต่อการใช้งานมากกว่าประโยชน์ของการใช้งาน

จากแนวคิดและทฤษฎีที่กล่าวไปแล้วข้างต้น ผู้วิจัยจึงได้สร้างโมเดลของสมมติฐานการวิจัยได้ดังนี้

2.5 สมมติฐานการวิจัย



จากโมเดลสมมติฐานข้างต้นสามารถสรุปเป็นสมมติฐานการวิจัยได้ ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ความน่าเชื่อถือของระบบ ส่งผลต่อการรับรู้ประโยชน์ของการยอมรับเทคโนโลยี ระบบ e-Tax invoice & e-Receipt

สมมติฐานที่ 2 ความน่าเชื่อถือของระบบ ส่งผลต่อการรับรู้ความง่ายของการยอมรับเทคโนโลยี ระบบ e-Tax invoice & e-Receipt

สมมติฐานที่ 3 รูปแบบของระบบ ส่งผลต่อการรับรู้ประโยชน์ของการยอมรับเทคโนโลยี ระบบ e-Tax invoice & e – Receipt

สมมติฐานที่ 4 รูปแบบของระบบ ส่งผลต่อการรับรู้ความง่ายของการยอมรับเทคโนโลยี ระบบ e-Tax invoice & e – Receipt

สมมติฐานที่ 5 การตอบสนองของระบบ ส่งผลต่อการรับรู้ประโยชน์ของการยอมรับเทคโนโลยี ระบบ e-Tax invoice & e – Receipt

สมมติฐานที่ 6 การตอบสนองของระบบ ส่งผลต่อการรับรู้ความง่ายของการยอมรับเทคโนโลยี ระบบ e-Tax invoice & e – Receipt

สมมติฐานที่ 7 ความรวดเร็วของระบบ ส่งผลต่อการรับรู้ประโยชน์ของการยอมรับเทคโนโลยี ระบบ e-Tax invoice & e – Receipt

สมมติฐานที่ 8 ความรวดเร็วของระบบ ส่งผลต่อการรับรู้ความง่ายของการยอมรับเทคโนโลยี ระบบ e-Tax invoice & e – Receipt

สมมติฐานที่ 9 ความครบถ้วนสมบูรณ์ของข้อมูล ส่งผลต่อการรับรู้ประโยชน์ของการยอมรับเทคโนโลยี ระบบ e-Tax invoice & e – Receipt

สมมติฐานที่ 10 ความครบถ้วนสมบูรณ์ของข้อมูล ส่งผลต่อการรับรู้ความง่ายของการยอมรับเทคโนโลยี ระบบ e-Tax invoice & e – Receipt

สมมติฐานที่ 11 ความถูกต้องของข้อมูล ส่งผลต่อการรับรู้ประโยชน์ของการยอมรับเทคโนโลยี ระบบ e-Tax invoice & e – Receipt

สมมติฐานที่ 12 ความถูกต้องของข้อมูล ส่งผลต่อการรับรู้ความง่ายของการยอมรับเทคโนโลยี ระบบ e-Tax invoice & e – Receipt

สมมติฐานที่ 13 ความทันเวลาของข้อมูล ส่งผลต่อการรับรู้ประโยชน์ของการยอมรับเทคโนโลยี ระบบ e-Tax invoice & e – Receipt

สมมติฐานที่ 14 ความทันเวลาของข้อมูล ส่งผลต่อการรับรู้ความง่ายของการยอมรับเทคโนโลยี ระบบ e-Tax invoice & e – Receipt

บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการศึกษาเรื่อง “การยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อการใช้ระบบบริการจัดทำและนำส่งข้อมูลใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบเสร็จรับเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Tax invoice & e-Receipt)” โดยใช้วิธีการวิจัยในเชิงปริมาณ(Quantitative Research) ด้วยวิธีการวิจัยแบบการสำรวจ (Survey Research) เก็บข้อมูลผ่านทางแบบสอบถาม (Questionnaire) และวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติที่ใช้ในการศึกษาด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติในการหาผลการวิจัย โดยได้ทำการศึกษาคตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

3.1 ประชากร และตัวอย่าง

3.1.1 ประชากรที่ใช้ศึกษา คือ ผู้ประกอบการในประเทศไทยที่จดทะเบียนในกรมพัฒนาธุรกิจการค้าในเขตกรุงเทพมหานคร

3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง การกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างนั้น เนื่องจากไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ทางผู้วิจัยจึงได้เลือกพิจารณาการกำหนดขนาดของจำนวนของตัวแปรที่สังเกตได้ในการวิจัยครั้งนี้ โดยการคำนวณจากสูตรไม่ทราบขนาดตัวอย่าง ของ W.G. Cochran โดยมีสูตรการคำนวณดังนี้

$$n = \frac{P(1 - P)Z^2}{E^2}$$

เมื่อ n คือ ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

P คือ สัดส่วนของประชากรที่ผู้วิจัยกำลังสุ่ม (0.50)

Z คือ ระดับความเชื่อมั่นที่ผู้วิจัยกำหนดไว้

E คือ ค่าความผิดพลาดสูงสุดที่เกิดขึ้น

โดยกำหนดระดับความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95 ($Z=1.96$) และระดับความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 แล้วนำไปแทนค่าในสูตร จะได้ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{แทนค่า} \quad n &= \frac{0.50(1-0.50)1.96^2}{0.05^2} \\ &= 384.16 \end{aligned}$$

เพื่อความสะดวกในการประเมินผลและการวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยจึงใช้ขนาดกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 385 ตัวอย่าง โดยมีความคลาดเคลื่อนไม่เกินร้อยละ 5 ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ซึ่งถือว่าผ่านเกณฑ์ตามที่เงื่อนไขได้กำหนดคือไม่น้อยกว่า 384 ตัวอย่าง

การสุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างจากผู้ประกอบการที่จดทะเบียนในกรมพัฒนาธุรกิจการค้าในเขตกรุงเทพมหานคร โดยไม่ใช้ความน่าจะเป็น (Nonprobability sampling) เนื่องจากจำนวนประชากรมีจำนวนมาก ทำให้ไม่ทราบจำนวนที่แน่นอน และใช้การสุ่มแบบการเลือกแบบตามสะดวก (Convenience Sampling) โดยจะเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 385 ตัวอย่าง ใช้วิธีการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างด้วยการแจกแบบสอบถามด้วยตนเอง และวิธีการส่งแบบสอบถามผ่านจดหมายแล้วให้ผู้ตอบแบบสอบถามส่งกลับคืนทางจดหมาย เพื่อให้ได้ข้อมูลครบถ้วนตามจำนวนที่ต้องการ และนำข้อมูลที่ได้นั้นมาใช้เพื่อการวิเคราะห์ต่อไป

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้วิธีการทำการเก็บข้อมูลผ่านทาง การทำการสำรวจ (Survey Research) โดยเก็บข้อมูลผ่านแบบสอบถาม (Questionnaire) การทำวิจัยในครั้งนี้ทางผู้วิจัยได้นำปัจจัยด้านคุณภาพของระบบ และปัจจัยด้านคุณภาพของข้อมูล เพื่อนำมาศึกษาหาความสัมพันธ์กับการยอมรับการใช้ระบบบริการจัดทำและนำส่งข้อมูลใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบเสร็จรับเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Tax invoice & e-Receipt) ของผู้ประกอบการที่จดทะเบียนในกรมพัฒนาธุรกิจการค้าในเขตกรุงเทพมหานคร โดยแบ่งแบบสอบถาม (Questionnaire) ออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบตัวเลือก (Checklist)

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยี และปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงที่มีผลต่อการยอมรับการใช้ระบบบริการจัดทำและนำส่งข้อมูลใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบเสร็จรับเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Tax invoice & e-Receipt) ของผู้ประกอบการที่

จดทะเบียนในกรมพัฒนาธุรกิจการค้า ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยใช้ประเภตมาตรประมาณ ค่า (Rating scale) ชนิดคำถามเป็นแบบมาตราส่วน ประมาณค่าน้ำหนักการยอมรับจากน้อยไปมาก โดยแบ่งระดับความเห็นออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

คะแนน 5 = เห็นด้วยมากที่สุด

คะแนน 4 = เห็นด้วยมาก

คะแนน 3 = เห็นด้วยปานกลาง

คะแนน 2 = เห็นด้วยน้อย

คะแนน 1 = เห็นด้วยน้อยที่สุด

สำหรับหลักเกณฑ์การประเมินผล ผู้วิจัยใช้เกณฑ์ค่าเฉลี่ยในการแปรผลข้อมูลที่ได้รับมา จากการตอบแบบสอบถามโดยใช้หลักการของ Likert Scale ซึ่งมีสูตรในการหาความกว้างของอัตราภาคชั้น ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างของแต่ละอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนอันตรภาคชั้น}} \\ &= \frac{5-1}{5} \\ &= 0.80 \end{aligned}$$

จึงได้เกณฑ์การแปลค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นและการยอมรับในระดับต่าง ๆ ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 4.21 – 5.00 หมายถึงเห็นด้วยมากที่สุด

คะแนนเฉลี่ย 3.41 – 4.20 หมายถึงเห็นด้วยมาก

คะแนนเฉลี่ย 2.61 – 3.40 หมายถึงเห็นด้วยปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 1.81 – 2.60 หมายถึงเห็นด้วยน้อย

คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.80 หมายถึงเห็นด้วยน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะ มีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิดเพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นเพิ่มเติม

แบบสอบถามที่ได้จัดทำขึ้นมีการตรวจสอบเนื้อหาลักษณะของคำถามคำตอบเพื่อให้ผู้ที่ตอบแบบสอบถามเข้าใจได้ง่าย และแบบสอบถามมีความเที่ยงตรง (Validity) มีความน่าเชื่อถือ (Reliability) โดยมีอาจารย์ที่ปรึกษาประจำวิชาเป็นผู้ตรวจสอบและได้มีการปรับปรุงคำถามและคำตอบก่อนที่จะแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่างเพื่อเก็บข้อมูล

การทดสอบคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

แบบสอบที่นำมาใช้ในการวิจัยนี้ได้มีการตรวจสอบและทดสอบคุณภาพก่อนการนำไปใช้ด้วยวิธีการ ดังนี้

1.แบบสอบถามมีความเที่ยงตรง (Validity) โดยมีอาจารย์ที่ปรึกษาประจำวิชาเป็นผู้ตรวจสอบและได้มีการปรับปรุงคำถามและคำตอบก่อนที่จะแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่างเพื่อเก็บข้อมูล

2.แบบสอบถามมีความน่าเชื่อถือ (Reliability) โดยใช้ค่า Cronbach's Alpha ประเมินซึ่งมีความแม่นยำ การหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม สามารถใช้สัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha-coefficient) ของCronbach ค่า ที่ใช้ควรมากกว่า 0.6 ถ้าน้อยกว่านั้น ควรปรับปรุงแบบสอบถาม หรือ อาจตัดบางข้อทิ้ง (Alpha if Item Deleted)

ตาราง 3.1 แสดงผลการทดสอบความน่าเชื่อถือได้ (Reliability) จากแบบสอบถามในการจัดเก็บข้อมูลเบื้องต้น จำนวน 10 ราย (Try out)

ปัจจัย	คำถามชี้วัด	Cronbach's Alpha
1.ความน่าเชื่อถือของระบบเทคโนโลยี e-Tax Invoice & e-Receipt (Meansys1)	1.1	0.701
	1.2	
	1.3	
	1.4	
	1.5	
2.รูปแบบของระบบส่งผลต่อการรับรู้ประโยชน์ของเทคโนโลยีของผู้ประกอบการ (Meansys2)	2.1	1.000
	2.2	

ตาราง 3.1 (ต่อ)

ปัจจัย	คำถามชี้วัด	Cronbach's Alpha
3. การตอบสนองของระบบเทคโนโลยี e-Tax Invoice & e-Receipt (Meansys3)	3.1 3.2	0.938
4. ความรวดเร็วของระบบส่งผลต่อการรับรู้ประโยชน์ของเทคโนโลยีของผู้ประกอบการ (Meamsys4)	4.1 4.2	0.696
5. ความครบถ้วนสมบูรณ์ของข้อมูล (Meaninf1)	5.1 5.2	0.780
6. ความถูกต้องของข้อมูล (Meaninf2)	6.1 6.2	0.914
7. ความทันเวลา (Meaninf3)	7.1 7.2 7.3	0.779
8. การรับรู้ประโยชน์ (Perceived Usefulness) (Com1)	8.1 8.2	0.750
9. การรับรู้ความง่ายต่อการใช้งาน (Perceived Ease of Use) (Com2)	9.1 9.2	0.862

3.3. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.3.1 การวิจัยนี้เก็บรวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) ที่ได้จากการเก็บแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง 385 ตัวอย่าง โดยมอบแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างพร้อมทั้งอธิบายวิธีบันทึก ตลอดจนคำอธิบายศัพท์ต่าง ๆ ให้แก่กลุ่มตัวอย่าง จากนั้นผู้วิจัยกลับไปรับแบบสอบถามตามวัน เวลาที่นัดหมายไว้ ถ้าการบันทึกแบบสอบถามไม่ถูกต้องหรือไม่เรียบร้อยก็จะสอบถามหรือสัมภาษณ์เพิ่มเติมจนกระทั่งได้ข้อมูลตามที่ต้องการ

3.5.2 เก็บรวบรวมและบันทึกคำตอบจากแบบสอบถามเพื่อใช้ประมวลผล ในโปรแกรมสำเร็จรูป IBM SPSS Statistics 20 (Statistical Package for Social Science)

3.4 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลหรือสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์และประมวลผลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS เพื่อหาค่าสถิติ ดังต่อไปนี้สถิติที่ใช้ตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เพื่อหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ของ Cronbach (1991) ดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ใช้เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามเพื่ออธิบายลักษณะของตัวแปรต่าง ๆ ประกอบด้วย การแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบการแปลความหมายเชิงบรรยาย

2. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) นำข้อมูลที่ได้จากแบบจากกลุ่มตัวอย่างมาใช้วิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐาน (Hypothesis Testing) ที่ตั้งไว้โดยใช้วิธีวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นตรง (Simple Liner Regression Analysis) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้นและตัวแปรตามที่มีจะส่งผลกระทบต่อการยอมรับเทคโนโลยี จากนั้นนำผลที่ได้มาอภิปรายผลในบทถัดไป

บทที่ 4

ผลการศึกษา

จากการศึกษาเรื่องการยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อการใช้ระบบการจัดทำและนำส่งข้อมูลใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบเสร็จรับเงินอิเล็กทรอนิกส์ โดยผู้วิจัยได้เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้ประกอบการที่จดทะเบียนในกรมพัฒนาธุรกิจการค้าในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 385 ตัวอย่าง ซึ่งผู้วิจัยได้แบ่งการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 2 ส่วน คือ การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา และการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมานเพื่อทดสอบสมมติฐานที่ได้ตั้งไว้

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสถิติในเชิงพรรณนา

จากการวิจัยในการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถามใช้การวิเคราะห์ข้อมูลสถิติในเชิงพรรณนา ได้แก่ การแจกแจงความถี่ และค่าร้อยละ เพื่ออธิบายถึงลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพปัจจุบัน ระดับการศึกษา รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน ประเภทธุรกิจขององค์กรที่ทำงานอยู่ ในปัจจุบัน และจำนวนพนักงานในองค์กร และใช้ข้อมูลค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานในการอธิบายส่วนของปัจจัยที่ส่งส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีในการใช้งานระบบ e-Tax invoice & e-Receipt

ตาราง 4.1 สรุปข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (n=385)

รายละเอียด	จำนวนคน (n=385)	ร้อยละ
1.เพศ		
-ชาย	69	17.90
-หญิง	314	81.60
-อื่น ๆ	2	0.50

ตาราง 4.1 (ต่อ)

รายละเอียด	จำนวนคน (n=385)	ร้อยละ
2.อายุ		
-20 – 25 ปี	114	29.60
-26 – 30 ปี	113	29.40
-31 – 35 ปี	55	14.30
-36 – 40 ปี	30	7.80
-40 ปี ขึ้นไป	73	19.00
3.สถานภาพปัจจุบัน		
-โสด	275	71.40
-สมรส	99	25.70
-อื่นๆ (ม่าย/หย่าร้าง)	11	2.90
4.ระดับการศึกษา		
-ต่ำกว่าปริญญาตรี	33	8.60
-ปริญญาตรี	317	82.30
-สูงกว่าปริญญาตรี	35	9.10
5.รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน		
-ไม่เกิน 15,000 บาท	51	13.20
-15,000 – 25,000 บาท	181	47.00
-25,001 – 35,000 บาท	63	16.40
-35,001 – 45,000 บาท	36	9.40
-45,001 ขึ้นไป	54	14.00
6.ประเภทธุรกิจขององค์กรที่ท่านทำงานอยู่ในปัจจุบัน		
- ห้างหุ้นส่วนจำกัด	23	6.00
- บริษัทจำกัด	171	44.40
- บริษัทจำกัดมหาชน	96	24.90
- กิจกรรมที่ไม่เป็นนิติบุคคล	95	24.70

ตาราง 4.1 (ต่อ)

รายละเอียด	จำนวนคน (n=385)	ร้อยละ
7. จำนวนพนักงานในองค์กร		
-น้อยกว่า 50 คน	129	33.50
-50 – 150 คน	52	13.50
-151 -250 คน	43	11.20
-251 – 350 คน	24	6.20
-350 คน ขึ้นไป	137	35.60

ผลจากการวิจัยในตาราง 4.1 ผู้วิจัยได้สรุปข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างของผู้ประกอบการที่จดทะเบียนในกรมพัฒนาธุรกิจการค้าในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 385 ราย (n=385) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามแบ่งเป็นเพศชาย ร้อยละ 18.90 เพศหญิง ร้อยละ 81.60 และอื่นๆ ร้อยละ 0.50 โดยส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 20 ปี – 25 ปี ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 29.60 รองลงมาคืออายุระหว่าง 26 ปี – 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 29.40 รองลงมาคืออายุช่วง 40 ปีขึ้นไป ร้อยละ 19.00 รองลงมาคืออายุช่วง 31 ปี – 35 ปี ร้อยละ 14.30 และช่วงอายุ 36 ปี – 40 ปี ร้อยละ 7.80 สถานภาพปัจจุบันของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่โสด ร้อยละ 71.40 รองลงมาคือแต่งงาน ร้อยละ 25.70 และลำดับสุดท้ายคือหม้าย/หย่าร้าง ร้อยละ 2.90 ในด้านของระดับการศึกษาผู้ตอบแบบสอบถามที่ระดับปริญญาตรี ร้อยละ 82.30 ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 9.10 และระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีร้อยละ 8.60

ในส่วนของรายได้ผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้ส่วนตัวระหว่าง 15,001 บาท - 25,000 บาท ร้อยละ 47.00 รองลงมาคือมีรายได้ระหว่าง 25,001 บาท - 35,000 บาท ร้อยละ 16.40 รองลงมาคือมีรายได้ 45,001 บาทขึ้นไป ร้อยละ 14 รองลงมาคือมีรายได้น้อยกว่า 15,000 ร้อยละ 13.20 และมีรายได้ระหว่าง 35,001 บาท - 45,000 บาท ร้อยละ 9.40 ประเภทของธุรกิจของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่คือกิจการที่เป็นนิติบุคคล ประเภท บริษัทจำกัด ร้อยละ 44.40 รองลงมาคือกิจการที่เป็นนิติบุคคล ประเภท บริษัทจำกัดมหาชน ร้อยละ 24.90 รองลงมาคือกิจการที่ไม่เป็นนิติบุคคล ร้อยละ 24.70 และกิจการที่เป็นนิติบุคคล ประเภท ห้างหุ้นส่วนจำกัด ร้อยละ 6.00 และมีจำนวนพนักงานในองค์กรส่วนใหญ่ 350 คนขึ้นไป ร้อยละ 35.60 รองลงมาคือมีจำนวนพนักงานน้อยกว่า 50 คน ร้อยละ 33.50 รองลงมาคือมีจำนวน

พนักงาน 50 คน – 150 คน ร้อยละ 13.50 รองลงมา มีจำนวนพนักงาน 151 คน – 250 คน ร้อยละ 11.20 และจำนวนพนักงาน 251 – 350 คน ร้อยละ 6.20 ตามลำดับ

ตาราง 4.2 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยคุณภาพของระบบเทคโนโลยี (System Quality) ด้านความน่าเชื่อถือของระบบเทคโนโลยี e-Tax Invoice & e-Receipt ที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีในการใช้งานระบบ e-Tax invoice & e-Receipt

ปัจจัยและหัวข้อคำถาม		ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
1.ความน่าเชื่อถือของระบบเทคโนโลยี e-Tax Invoice & e-Receipt				
1.1	ท่านคิดว่าระบบการจัดทำ e-Tax Invoice & e-Receipt มีประโยชน์สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งานในองค์กรของท่าน	4.12	.773	เห็นด้วยมาก
1.2	ท่านคิดว่าระบบการจัดทำ e-Tax Invoice & e-Receipt สามารถตอบสนองต่อคำสั่งการได้อย่างดี ทำให้การทำงานเป็นไปอย่างต่อเนื่อง	4.04	.733	เห็นด้วยมาก
1.3	ท่านคิดว่าระบบการจัดทำ e-Tax Invoice & e-Receipt มีประโยชน์สามารถใช้ทรัพยากรต่างๆ ให้เกิดประโยชน์สูงสุด	4.16	.734	เห็นด้วยมาก
1.4	ท่านคิดว่าระบบการจัดทำ e-Tax Invoice & e-Receipt มีระบบรักษาความปลอดภัยสูงทำให้มั่นใจในการใช้งาน	3.99	.774	เห็นด้วยมาก
1.5	ท่านคิดว่าระบบนำส่งข้อมูล e-Tax Invoice & e-Receipt มีประโยชน์สามารถลดเวลาในการนำส่งข้อมูลให้กรมสรรพากร	4.31	.721	เห็นด้วยมากที่สุด
รวม		4.12	.747	เห็นด้วยมาก

จากตาราง 4.2 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผลการวิเคราะห์แบบสอบถามของปัจจัยคุณภาพของระบบเทคโนโลยี (System Quality) ด้านความน่าเชื่อถือของระบบเทคโนโลยี e-Tax Invoice & e-Receipt ของผู้ประกอบการที่จดทะเบียนในกรมพัฒนาธุรกิจการค้าในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 385 คน พบว่า มีระดับความคิดเห็นเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.12) ซึ่งปัจจัยที่ผู้ประกอบการได้มีระดับความเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด คือ ระบบนำส่งข้อมูล e-Tax Invoice & e-Receipt มีประโยชน์สามารถลดเวลาในการนำส่งข้อมูลให้กรมสรรพากร (ค่าเฉลี่ย = 4.31) รองลงมาคือ ระบบการจัดทำ e-Tax Invoice & e-Receipt มีประโยชน์สามารถใช้ทรัพยากรต่าง ๆ ให้เกิดประโยชน์สูงสุด (ค่าเฉลี่ย = 4.16) รองลงมาคือ ระบบการจัดทำ e-Tax Invoice & e-Receipt มีประโยชน์สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งานในองค์กร ของท่าน (ค่าเฉลี่ย = 4.12) รองลงมาคือ ระบบการจัดทำ e-Tax Invoice & e-Receipt สามารถตอบสนองต่อคำสั่งการได้อย่างดี ทำให้การทำงาน เป็นไปอย่างต่อเนื่อง (ค่าเฉลี่ย = 4.04) รองลงมาคือ ระบบการจัดทำ e-Tax Invoice & e-Receipt มีระบบรักษา ความปลอดภัยสูงทำให้มั่นใจในการใช้งาน (ค่าเฉลี่ย = 3.99) ตามลำดับ ดังที่แสดงในตาราง 4.2

ตาราง 4.3 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยคุณภาพของระบบเทคโนโลยี (System Quality) ด้านรูปแบบของระบบส่งผลต่อการรับรู้ประโยชน์ของเทคโนโลยีของผู้ประกอบการที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีในการใช้งาน ระบบ e-Tax invoice & e-Receipt

ปัจจัยและหัวข้อคำถาม		ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
2. รูปแบบของระบบส่งผลต่อการรับรู้ประโยชน์ของเทคโนโลยีของผู้ประกอบการ				
2.1	ท่านคิดว่าระบบการจัดทำ e-Tax invoice & e-Receipt มีการจัดรูปแบบที่ง่ายต่อการเข้าใจในการอ่านข้อมูล	3.98	.782	เห็นด้วยมาก

ตาราง 4.3 (ต่อ)

ปัจจัยและหัวข้อคำถาม		ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับความ คิดเห็น
2.2	ท่านคิดว่าระบบการจัดทำ e-Tax invoice & e-Receipt มีการจัดรูปแบบที่ง่ายในการใช้งานระบบ	3.99	.769	เห็นด้วย มาก
รวม		3.99	.775	เห็นด้วย มาก

จากตาราง 4.3 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผลการวิเคราะห์แบบสอบถามของปัจจัยคุณภาพของระบบเทคโนโลยี (System Quality) ด้านรูปแบบของระบบส่งผลต่อการรับรู้ประโยชน์ของเทคโนโลยีของผู้ประกอบการ ของผู้ประกอบการที่จดทะเบียนในกรมพัฒนาธุรกิจการค้าในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 385 คน พบว่า มีระดับความคิดเห็นเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.99) ซึ่งปัจจัยที่ผู้ประกอบการได้มีระดับความเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด คือ ระบบการจัดทำ e-Tax invoice & e-Receipt มีการจัดรูปแบบที่ง่ายในการใช้งานระบบ (ค่าเฉลี่ย = 3.99) รองลงมาคือ ระบบการจัดทำ e-Tax invoice & e-Receipt มีการจัดรูปแบบที่ง่ายต่อการเข้าใจในการอ่านข้อมูล (ค่าเฉลี่ย = 3.98) ตามลำดับ ดังที่แสดงในตาราง 4.3

ตาราง 4.4 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยคุณภาพของระบบเทคโนโลยี (System Quality) ด้านการตอบสนองของระบบเทคโนโลยี e-Tax Invoice & e-Receipt ที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีในการใช้งาน ระบบ e-Tax invoice & e-Receipt

ปัจจัยและหัวข้อคำถาม		ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับความ คิดเห็น
3. การตอบสนองของระบบเทคโนโลยี e-Tax Invoice & e-Receipt				
3.1	ท่านคิดว่าระบบการนำส่งข้อมูล e-Tax invoice & e-Receipt มีการจัดรูปแบบที่สะดวกในออฟไลน์ไฟล์เอกสาร	4.09	.698	เห็นด้วย มาก

ตาราง 4.4 (ต่อ)

ปัจจัยและหัวข้อคำถาม		ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
3.2	ท่านคิดว่าระบบการจัดทำ e-Tax invoice & e-Receipt มีการจัดรูปแบบที่ง่ายต่อการดาวน์โหลดเอกสารในรูปแบบไฟล์ข้อมูล	4.08	.703	เห็นด้วยมาก
รวม		4.08	.700	เห็นด้วยมาก

จากตาราง 4.4 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผลการวิเคราะห์แบบสอบถามของปัจจัยคุณภาพของระบบเทคโนโลยี (System Quality) ด้านการตอบสนองของระบบเทคโนโลยี e-Tax Invoice & e-Receipt ของผู้ประกอบการที่จดทะเบียนในกรมพัฒนาธุรกิจการค้าในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 385 คน พบว่า มีระดับความคิดเห็นเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.08) ซึ่งปัจจัยที่ผู้ประกอบการได้มีระดับความเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด คือ ระบบการนำส่งข้อมูล e-Tax invoice & e-Receipt มีการจัดรูปแบบที่สะดวกในอีพโฮลด์ไฟล์เอกสาร (ค่าเฉลี่ย = 4.09) รองลงมาคือ ระบบการจัดทำ e-Tax invoice & e-Receipt มีการจัดรูปแบบที่ง่ายต่อการดาวน์โหลดเอกสารในรูปแบบไฟล์ข้อมูล (ค่าเฉลี่ย = 4.08) ตามลำดับ ดังที่แสดงในตาราง 4.4

ตาราง 4.5 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยคุณภาพของระบบเทคโนโลยี (System Quality) ด้านความเร็วของระบบส่งผลการรับรู้ประโยชน์ของเทคโนโลยีของผู้ประกอบการ ที่ส่งผลการยอมรับเทคโนโลยีในการใช้งาน ระบบ e-Tax invoice & e-Receipt

ปัจจัยและหัวข้อคำถาม		ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
4. ความรวดเร็วของระบบส่งผลการรับรู้ประโยชน์ของเทคโนโลยีของผู้ประกอบการ				
4.1	ท่านคิดว่าระบบการจัดทำ e-Tax invoice & e-Receipt มีขั้นตอนการทำงานที่รวดเร็วไม่ซ้ำซ้อน	4.00	.731	เห็นด้วยมาก

ตาราง 4.5 (ต่อ)

ปัจจัยและหัวข้อคำถาม		ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับความ คิดเห็น
4.2	ท่านคิดว่าระบบการนำส่งข้อมูล e-Tax invoice & e-Receipt มีความรวดเร็วสามารถรับตราประทับเวลาจาก ETDA	4.05	.731	เห็นด้วย มาก
รวม		4.02	.731	เห็นด้วย มาก

จากตาราง 4.5 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผลการวิเคราะห์แบบสอบถามของปัจจัยคุณภาพของระบบเทคโนโลยี (System Quality) ด้านความเร็วของระบบส่งผลการรับรู้ประโยชน์ของเทคโนโลยีของผู้ประกอบการ โดยเก็บข้อมูลจากผู้ประกอบการที่จดทะเบียนในกรมพัฒนาธุรกิจการค้าในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 385 คน พบว่า มีระดับความคิดเห็นเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.02) ซึ่งปัจจัยที่ผู้ประกอบการได้มีระดับความเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด คือ ระบบการนำส่งข้อมูล e-Tax invoice & e-Receipt มีความรวดเร็วสามารถรับตราประทับเวลาจาก ETDA (ค่าเฉลี่ย = 4.05) รองลงมาคือ ระบบการจัดทำ e-Tax invoice & e-Receipt มีขั้นตอนการทำงานที่รวดเร็วไม่ซ้ำซ้อน (ค่าเฉลี่ย = 4.00) ตามลำดับ ดังที่แสดงในตาราง 4.5

ตาราง 4.6 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยคุณภาพของข้อมูล (Information Quality) ด้านความครบถ้วนสมบูรณ์ของข้อมูล ที่ส่งผลการยอมรับเทคโนโลยีในการใช้งาน ระบบ e-Tax invoice & e-Receipt

ปัจจัยและหัวข้อคำถาม		ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับความ คิดเห็น
5.ความครบถ้วนสมบูรณ์ของข้อมูล				
5.1	ท่านคิดว่าระบบการจัดทำ e-Tax invoice & e-Receipt ทันสมัยหรือเป็นปัจจุบันเสมอ	4.18	.718	เห็นด้วย มาก

ตาราง 4.6 (ต่อ)

ปัจจัยและหัวข้อคำถาม		ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับความ คิดเห็น
5.2	ท่านคิดว่าระบบการจัดทำ e-Tax invoice & e-Receipt มีความถูกต้อง	4.07	.733	เห็นด้วย มาก
รวม		4.12	.725	เห็นด้วย มาก

จากตาราง 4.6 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผลการวิเคราะห์แบบสอบถามของปัจจัยคุณภาพของข้อมูล (Information Quality) ด้านความครบถ้วนสมบูรณ์ของข้อมูล ของผู้ประกอบการที่จดทะเบียนในกรมพัฒนาธุรกิจการค้าในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 385 คน พบว่า มีระดับความคิดเห็นเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.12) ซึ่งปัจจัยที่ผู้ประกอบการได้มีระดับความเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด คือ ระบบการจัดทำ e-Tax invoice & e-Receipt ทันสมัยหรือเป็นปัจจุบันเสมอ (ค่าเฉลี่ย = 4.18) รองลงมาคือ ระบบการจัดทำ e-Tax invoice & e-Receipt มีความถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย = 4.07) ตามลำดับ ดังที่แสดงในตาราง 4.6

ตาราง 4.7 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยคุณภาพของข้อมูล (Information Quality) ด้านความถูกต้องของข้อมูล ที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีในการใช้งาน ระบบ e-Tax invoice & e-Receipt

ปัจจัยและหัวข้อคำถาม		ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับความ คิดเห็น
6. ความถูกต้องของข้อมูล				
6.1	ท่านคิดว่าระบบการจัดทำ e-Tax invoice & e-Receipt มีความถูกต้องครบถ้วน	4.10	.699	เห็นด้วยมาก
6.2	ท่านคิดว่าระบบการนำส่ง e-Tax invoice & e-Receipt แสดงรายการได้อย่างน่าเชื่อถือ	4.09	.721	เห็นด้วยมาก

ตาราง 4.7 (ต่อ)

ปัจจัยและหัวข้อคำถาม		ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับความ คิดเห็น
6.3	ท่านคิดว่าระบบการนำส่ง e-Tax invoice & e-Receipt สามารถตรวจสอบได้	4.20	.716	เห็นด้วยมาก
รวม		4.13	.712	เห็นด้วยมาก

จากตาราง 4.7 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผลการวิเคราะห์แบบสอบถามของปัจจัยคุณภาพของข้อมูล (Information Quality) ด้านความถูกต้องของข้อมูล ของผู้ประกอบการที่จดทะเบียนในกรมพัฒนาธุรกิจการค้าในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 385 คน พบว่า มีระดับความความคิดเห็นเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.13) ซึ่งปัจจัยที่ผู้ประกอบการได้มีระดับความเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด คือ ระบบการนำส่ง e-Tax invoice & e-Receipt สามารถตรวจสอบได้ (ค่าเฉลี่ย = 4.20) รองลงมาคือ ระบบการจัดทำ e-Tax invoice & e-Receipt มีความถูกต้องครบถ้วน (ค่าเฉลี่ย = 4.10) รองลงมาคือ ระบบการนำส่ง e-Tax invoice & e-Receipt แสดงรายการได้อย่างน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย = 4.09) ตามลำดับ ดังที่แสดงในตาราง 4.7

ตาราง 4.8 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยคุณภาพของข้อมูล (Information Quality) ด้านความทันเวลาที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีในการทำงาน ระบบ e-Tax invoice & e-Receipt

ปัจจัยและหัวข้อคำถาม		ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับความ คิดเห็น
7. ความทันเวลา				
7.1	ท่านคิดว่าระบบการจัดทำ e-Tax invoice & e-Receipt สามารถจัดทำเอกสารได้อย่างรวดเร็วทันต่อความต้องการของผู้ใช้งาน	4.18	.708	เห็นด้วย มาก

ตาราง 4.8 (ต่อ)

ปัจจัยและหัวข้อคำถาม		ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับความ คิดเห็น
7.3	ท่านคิดว่าระบบการนำส่ง e-Tax invoice & e-Receipt สามารถแสดงผลการรับข้อมูลได้อย่างรวดเร็วโดยไม่ต้องใช้เวลาในการประมวลผลนาน	4.09	.744	เห็นด้วย มาก
รวม		4.09	.747	เห็นด้วย มาก

จากตาราง 4.8 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผลการวิเคราะห์แบบสอบถามของปัจจัยคุณภาพของข้อมูล (Information Quality) ด้านความทันเวลาของผู้ประกอบการที่จดทะเบียนในกรมพัฒนาธุรกิจการค้าในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 385 คน พบว่า มีระดับความคิดเห็นเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.09) ซึ่งปัจจัยที่ผู้ประกอบการได้มีระดับความเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด คือ ระบบการจัดทำ e-Tax invoice & e-Receipt สามารถจัดทำเอกสารได้อย่างรวดเร็วทันต่อความต้องการของผู้ใช้งาน (ค่าเฉลี่ย = 4.18) รองลงมาคือ ระบบการนำส่ง e-Tax invoice & e-Receipt สามารถแสดงผลการรับข้อมูลได้อย่างรวดเร็วโดยไม่ต้องใช้เวลาในการประมวลผลนาน (ค่าเฉลี่ย = 4.09) รองลงมาคือ ระบบการจัดทำ e-Tax invoice & e-Receipt สามารถแก้ไขเอกสารได้อย่างทันทั่วทั้งหากเกิดข้อผิดพลาด (ค่าเฉลี่ย = 3.99) ตามลำดับ ดังที่แสดงในตาราง 4.8

ตาราง 4.9 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อการใช้งานระบบ e-Tax invoice & e-Receipt ด้านการรับรู้ประโยชน์ (Perceived Usefulness)

ปัจจัยและหัวข้อคำถาม	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับความ คิดเห็น
8. การรับรู้ประโยชน์ (Perceived Usefulness)			

ตาราง 4.9 (ต่อ)

ปัจจัยและหัวข้อคำถาม		ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับความ คิดเห็น
8.1	ท่านคิดว่าระบบการจัดทำ e-Tax Invoice & e-Receipt มีประโยชน์สามารถช่วยลดต้นทุนของบริษัทในการเก็บรักษาเอกสารและการจ้างพนักงาน	4.21	.774	เห็นด้วยมากที่สุด
8.2	ท่านคิดว่าระบบ e-Tax invoice & e-Receipt เป็นทางเลือกในการจัดทำใบกำกับภาษีและใบเสร็จรับเงินที่น่าสนใจ	4.21	.730	เห็นด้วยมากที่สุด
รวม		4.21	.752	เห็นด้วยมากที่สุด

จากตาราง 4.9 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผลการวิเคราะห์แบบสอบถามของปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อการใช้งานระบบ e-Tax invoice & e-Receipt ด้านการรับรู้ประโยชน์ (Perceived Usefulness) ของผู้ประกอบการที่จดทะเบียนในกรมพัฒนาธุรกิจการค้าในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 385 คน พบว่า มีระดับความคิดเห็นเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.21) ซึ่งปัจจัยที่ผู้ประกอบการได้มีระดับความเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด คือ ระบบ e-Tax invoice & e-Receipt เป็นทางเลือกในการจัดทำใบกำกับภาษีและใบเสร็จรับเงินที่น่าสนใจ (ค่าเฉลี่ย = 4.21) รองลงมาคือ ระบบการจัดทำ e-Tax Invoice & e-Receipt มีประโยชน์สามารถช่วยลดต้นทุนของบริษัทในการเก็บรักษาเอกสาร และการจ้างพนักงาน (ค่าเฉลี่ย = 4.21) ตามลำดับ ดังที่แสดงในตาราง 4.9

ตาราง 4.10 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อการใช้งานระบบ e-Tax invoice & e-Receipt ด้านการรับรู้ความง่ายต่อการใช้งาน (Perceived Ease of Use)

ปัจจัยและหัวข้อคำถาม		ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
9. การรับรู้ความง่ายต่อการใช้งาน (Perceived Ease of Use)				
9.1	ท่านมีความตั้งใจที่จะนำระบบ e-Tax invoice & e-Receipt มาใช้เพื่อช่วยเพิ่มประสิทธิภาพของการทำงานภายในบริษัท	4.12	.799	เห็นด้วยมาก
9.2	ท่านจะแนะนำระบบ e-Tax invoice & e-Receipt ให้กับบุคคลอื่น	4.06	.795	เห็นด้วยมาก
รวม		4.09	.797	เห็นด้วยมาก

จากตาราง 4.10 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผลการวิเคราะห์แบบสอบถามของปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อการใช้งานระบบ e-Tax invoice & e-Receipt ด้านการรับรู้ความง่ายต่อการใช้งาน (Perceived Ease of Use) ของผู้ประกอบการที่จดทะเบียนในกรมพัฒนาธุรกิจการค้าในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 385 คน พบว่า มีระดับความคิดเห็นเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.09) ซึ่งปัจจัยที่ผู้ประกอบการได้มีระดับความเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด คือ มีความตั้งใจที่จะนำระบบ e-Tax invoice & e-Receipt มาใช้เพื่อช่วยเพิ่มประสิทธิภาพของการทำงานภายในบริษัท (ค่าเฉลี่ย = 4.12) รองลงมาคือ จะแนะนำระบบ e-Tax invoice & e-Receipt ให้กับบุคคลอื่น (ค่าเฉลี่ย = 4.06) ตามลำดับ ดังที่แสดงในตาราง 4.10

4.2.ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสถิติในเชิงอนุมาน

จากการรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างผู้ประกอบการที่จดทะเบียนในกรมพัฒนาธุรกิจการค้าในเขตกรุงเทพมหานคร จึงได้นำมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงอนุมานเพื่อสรุปผลที่ได้จากการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่าง 385 คน ในการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อยอมรับการใช้ระบบบริการจัดทำและส่งข้อมูลใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบเสร็จรับเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-

Tax invoice & e-Receipt) ของผู้ประกอบการที่จดทะเบียนในกรมพัฒนาธุรกิจการค้าในเขตกรุงเทพมหานคร โดยสถิติอนุมานที่นำมาใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ การวิเคราะห์ถดถอยเชิงเส้นตรง (Simple Linear Regression Analysis) ใช้วิธีการคัดเลือกตัวแปรแบบ Enter Method ซึ่งจะอธิบายดังต่อไปนี้

4.2.1. การวิเคราะห์ข้อมูลในการพยากรณ์ การรับรู้ประโยชน์ (Perceived Usefulness) การยอมรับเทคโนโลยี ระบบ e-Tax invoice & e - Receipt

การวิเคราะห์ข้อมูลของตัวแปรอิสระปัจจัยด้านคุณภาพของระบบ 4 ด้าน ได้แก่ ความน่าเชื่อถือของระบบ (System Reliability) รูปแบบของระบบ (Design) การตอบสนองของระบบ (Feedback) และความรวดเร็วของระบบ (Speed) และปัจจัยด้านคุณภาพของข้อมูล 3 ด้าน ได้แก่ ความครบถ้วนสมบูรณ์ของข้อมูล (Completeness) ความถูกต้องของข้อมูล (Accuracy) และความทันเวลาของข้อมูล (Timeliness) กับการรับรู้ประโยชน์ของการยอมรับเทคโนโลยีระบบ e-Tax invoice & e - Receipt ของผู้ประกอบการที่จดทะเบียนในกรมพัฒนาธุรกิจการค้าในเขตกรุงเทพมหานคร โดยสถิติอนุมานที่นำมาใช้ในการวิจัย โดยใช้เครื่องมือการวิเคราะห์ถดถอยเชิงเส้นตรง (Simple Linear Regression Analysis) อธิบายได้ดังต่อไปนี้

ตาราง 4.11 แสดงผลค่าสัมประสิทธิ์สมการถดถอยเชิงเส้นตรง ในการพยากรณ์ปัจจัยความน่าเชื่อถือของระบบต่อการรับรู้ประโยชน์ (Perceived Usefulness) การยอมรับเทคโนโลยี ระบบ e-Tax invoice & e - Receipt

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	1.051	.175		5.994	.000
meanSys1	.767	.042	.681	18.215	.000

a. Dependent Variable: meanCom1

จากตาราง 4.11 แสดงผลค่าสัมประสิทธิ์สมการถดถอยเชิงเส้นตรง ในการพยากรณ์ปัจจัยความน่าเชื่อถือของระบบต่อการรับรู้ประโยชน์ (Perceived Usefulness) ของการยอมรับเทคโนโลยีระบบ e-Tax invoice & e – Receipt พบว่าปัจจัยความน่าเชื่อถือ ของระบบ (Meansys1) ส่งผลต่อการรับรู้ประโยชน์ (meanCom1) การยอมรับเทคโนโลยีระบบ e-Tax invoice & e – Receipt ของผู้ประกอบการที่จดทะเบียนในกรมพัฒนาธุรกิจการค้าในเขตกรุงเทพมหานคร (Beta = 0.681) ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (sig < 0.05)

ตาราง 4.12 แสดงผลค่าสัมประสิทธิ์สมการถดถอยเชิงเส้นตรง ในการพยากรณ์ปัจจัยรูปแบบของระบบต่อการรับรู้ประโยชน์ (Perceived Usefulness) การยอมรับเทคโนโลยี ระบบ e-Tax invoice & e - Receipt

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.992	.154		12.909	.000
	meanSys2	.557	.038	.599	14.629	.000

a. Dependent Variable: meanCom1

จากตาราง 4.12 แสดงผลค่าสัมประสิทธิ์สมการถดถอยเชิงเส้นตรง ในการพยากรณ์ปัจจัยรูปแบบของระบบต่อการรับรู้ประโยชน์ (Perceived Usefulness) ของการยอมรับเทคโนโลยีระบบ e-Tax invoice & e – Receipt พบว่าปัจจัยรูปแบบของระบบ (Meansys2) ส่งผลต่อการรับรู้ประโยชน์ (meanCom1) การยอมรับเทคโนโลยีระบบ e-Tax invoice & e – Receipt ของผู้ประกอบการที่จดทะเบียนในกรมพัฒนาธุรกิจการค้าในเขตกรุงเทพมหานคร (Beta = 0.599) ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (sig < 0.05)

ตาราง 4.13 แสดงผลค่าสัมประสิทธิ์สมการถดถอยเชิงเส้นตรง ในการพยากรณ์ปัจจัยการตอบสนองของระบบ ต่อการรับรู้ประโยชน์ (Perceived Usefulness) การยอมรับเทคโนโลยี ระบบ e-Tax invoice & e-Receipt

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	1.797	.177		10.161	.000
meanSys3	.591	.043	.577	13.835	.000

a. Dependent Variable: meanCom1

จากตาราง 4.13 แสดงผลค่าสัมประสิทธิ์สมการถดถอยเชิงเส้นตรง ในการพยากรณ์ปัจจัยการตอบสนองของระบบต่อการรับรู้ประโยชน์ (Perceived Usefulness) ของการยอมรับเทคโนโลยีระบบ e-Tax invoice & e-Receipt พบว่าปัจจัยการตอบสนองของระบบ (Meansys3) ส่งผลต่อการรับรู้ประโยชน์ (meanCom1) การยอมรับเทคโนโลยีระบบ e-Tax invoice & e-Receipt ของผู้ประกอบการที่จดทะเบียนในกรมพัฒนาธุรกิจการค้าในเขตกรุงเทพมหานคร (Beta = 0.577) ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (sig < 0.05)

ตาราง 4.14 แสดงผลค่าสัมประสิทธิ์สมการถดถอยเชิงเส้นตรง ในการพยากรณ์ปัจจัยความรวดเร็วของระบบ ต่อการรับรู้ประโยชน์ (Perceived Usefulness) การยอมรับเทคโนโลยี ระบบ e-Tax invoice & e-Receipt

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	1.743	.179		9.711	.000
meanSys4	.614	.044	.580	13.942	.000

a. Dependent Variable: meanCom1

จากตาราง 4.14 แสดงผลค่าสัมประสิทธิ์สมการถดถอยเชิงเส้นตรง ในการพยากรณ์ปัจจัย ความรวดเร็วของระบบต่อการรับรู้ประโยชน์ (Perceived Usefulness) ของการยอมรับเทคโนโลยีระบบ e-Tax invoice & e – Receipt พบว่าปัจจัยความรวดเร็วของระบบ (Meansys4) ส่งผลต่อการรับรู้ ประโยชน์ (meanCom1) การยอมรับเทคโนโลยีระบบ e-Tax invoice & e – Receipt ของผู้ประกอบการ ที่จดทะเบียนในกรมพัฒนาธุรกิจการค้าในเขตกรุงเทพมหานคร (Beta = 0.580) ได้อย่างมีนัยสำคัญทาง สถิติที่ระดับ 0.05 (sig < 0.05)

ตาราง 4.15 แสดงผลค่าสัมประสิทธิ์สมการถดถอยเชิงเส้นตรง ในการพยากรณ์ปัจจัยความครบถ้วน สมบูรณ์ของข้อมูล ต่อการรับรู้ประโยชน์ (Perceived Usefulness) การยอมรับเทคโนโลยี ระบบ e-Tax invoice & e – Receipt

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	1.550	.172		9.003	.000
meanInfl	.646	.041	.625	15.661	.000

a. Dependent Variable: meanCom1

จากตาราง 4.15 แสดงผลค่าสัมประสิทธิ์สมการถดถอยเชิงเส้นตรง ในการพยากรณ์ปัจจัย ความครบถ้วนสมบูรณ์ของข้อมูลต่อการรับรู้ประโยชน์ (Perceived Usefulness) ของการยอมรับ เทคโนโลยีระบบ e-Tax invoice & e – Receipt พบว่าปัจจัยความครบถ้วนสมบูรณ์ของข้อมูล (Meaninfl) ส่งผลต่อการรับรู้ประโยชน์ (meanCom1) การยอมรับเทคโนโลยีระบบ e-Tax invoice & e – Receipt ของผู้ประกอบการที่จดทะเบียนในกรมพัฒนาธุรกิจการค้าในเขตกรุงเทพมหานคร (Beta = 0.625) ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (sig < 0.05)

ตาราง 4.16 แสดงผลค่าสัมประสิทธิ์สมการถดถอยเชิงเส้นตรง ในการพยากรณ์ปัจจัยความถูกต้องของข้อมูล ต่อการรับรู้ประโยชน์ (Perceived Usefulness) การยอมรับเทคโนโลยี ระบบ e-Tax invoice & e-Receipt

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	1.348	.177		7.608	.000
meanInf2	.694	.042	.641	16.359	.000

a. Dependent Variable: meanCom1

จากตาราง 4.16 แสดงผลค่าสัมประสิทธิ์สมการถดถอยเชิงเส้นตรง ในการพยากรณ์ปัจจัยความถูกต้องของข้อมูลต่อการรับรู้ประโยชน์ (Perceived Usefulness) ของการยอมรับเทคโนโลยีระบบ e-Tax invoice & e-Receipt พบว่าปัจจัยความถูกต้องของข้อมูล (Meaninf2) ส่งผลต่อการรับรู้ประโยชน์ (meanCom1) การยอมรับเทคโนโลยีระบบ e-Tax invoice & e-Receipt ของผู้ประกอบการที่จดทะเบียนในกรมพัฒนาธุรกิจการค้าในเขตกรุงเทพมหานคร (Beta = 0.641) ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (sig < 0.05)

ตาราง 4.17 แสดงผลค่าสัมประสิทธิ์สมการถดถอยเชิงเส้นตรง ในการพยากรณ์ปัจจัยความทันเวลาของข้อมูล ต่อการรับรู้ประโยชน์ (Perceived Usefulness) การยอมรับเทคโนโลยี ระบบ e-Tax invoice & e-Receipt

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	1.360	.165		8.242	.000
meanInf3	.697	.040	.667	17.500	.000

a. Dependent Variable: meanCom1

จากตาราง 4.17 แสดงผลค่าสัมประสิทธิ์สมการถดถอยเชิงเส้นตรง ในการพยากรณ์ปัจจัยความทันเวลาของข้อมูลต่อการรับรู้ประโยชน์ (Perceived Usefulness) ของการยอมรับเทคโนโลยีระบบ e-Tax invoice & e – Receipt พบว่าปัจจัยความทันเวลาของข้อมูล (Meaninf2) ส่งผลต่อการรับรู้ประโยชน์ (meanCom1) การยอมรับเทคโนโลยีระบบ e-Tax invoice & e – Receipt ของผู้ประกอบการที่จดทะเบียนในกรมพัฒนาธุรกิจการค้าในเขตกรุงเทพมหานคร (Beta = 0.667) ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (sig < 0.05)

4.2.2. การวิเคราะห์ข้อมูลในการพยากรณ์ การรับรู้ความง่าย (Perceived Ease of Use) การยอมรับเทคโนโลยี ระบบ e-Tax invoice & e – Receipt

การวิเคราะห์ข้อมูลของตัวแปรอิสระปัจจัยด้านคุณภาพของระบบ 4 ด้าน ได้แก่ ความน่าเชื่อถือระบบ (System Reliability) รูปแบบของระบบ (Design) การตอบสนองของระบบ (Feedback) และความรวดเร็วของระบบ (Speed) และปัจจัยด้านคุณภาพของข้อมูล 3 ด้าน ได้แก่ ความครบถ้วนสมบูรณ์ของข้อมูล (Completeness) ความถูกต้องของข้อมูล (Accuracy) และความทันเวลาของข้อมูล (Timeliness) กับการรับรู้ความง่ายของการยอมรับเทคโนโลยีระบบ e-Tax invoice & e – Receipt ของผู้ประกอบการที่จดทะเบียนในกรมพัฒนาธุรกิจการค้าในเขตกรุงเทพมหานคร โดยสถิติอนุมานที่นำมาใช้ในการวิจัยครั้งนี้ โดยใช้เครื่องมือการวิเคราะห์ถดถอยเชิงเส้นตรง (Simple Linear Regression Analysis) อธิบายได้ดังต่อไปนี้

ตาราง 4.18 แสดงผลค่าสัมประสิทธิ์สมการถดถอยเชิงเส้นตรง ในการพยากรณ์ปัจจัยความน่าเชื่อถือของระบบต่อการรับรู้ความง่าย (Perceived Ease of Use) การยอมรับเทคโนโลยี ระบบ e-Tax invoice & e – Receipt

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	.606	.208		2.909	.004
meanSys1	.853	.050	.658	17.080	.000

a. Dependent Variable: meanCom2

จากตาราง 4.18 แสดงผลค่าสัมประสิทธิ์สมการถดถอยเชิงเส้นตรง ในการพยากรณ์ปัจจัยความน่าเชื่อถือของระบบต่อการรับรู้ความง่าย (Perceived Ease of Use) ของการยอมรับเทคโนโลยีระบบ e-Tax invoice & e – Receipt พบว่าปัจจัยความน่าเชื่อถือ ของระบบ (Meansys1) ส่งผลต่อการรับรู้ความง่าย (meanCom2) การยอมรับเทคโนโลยีระบบ e-Tax invoice & e – Receipt ของผู้ประกอบการที่จดทะเบียนในกรมพัฒนาธุรกิจการค้าในเขตกรุงเทพมหานคร (Beta = 0.658) ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (sig < 0.05)

ตาราง 4.19 แสดงผลค่าสัมประสิทธิ์สมการถดถอยเชิงเส้นตรง ในการพยากรณ์ปัจจัยรูปแบบของระบบต่อการรับรู้ความง่าย (Perceived Ease of Use) การยอมรับเทคโนโลยี ระบบ e-Tax invoice & e – Receipt

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	1.664	.182		9.154	.000
meanSys2	.617	.045	.575	13.762	.000

a. Dependent Variable: meanCom2

จากตาราง 4.19 แสดงผลค่าสัมประสิทธิ์สมการถดถอยเชิงเส้นตรง ในการพยากรณ์ปัจจัยรูปแบบของระบบต่อการรับรู้ความง่าย (Perceived Ease of Use) ของการยอมรับเทคโนโลยีระบบ e-Tax invoice & e – Receipt พบว่าปัจจัยรูปแบบของระบบ (Meansys2) ส่งผลต่อการรับรู้ความง่าย (meanCom2) การยอมรับเทคโนโลยีระบบ e-Tax invoice & e – Receipt ของผู้ประกอบการที่จดทะเบียนในกรมพัฒนาธุรกิจการค้าในเขตกรุงเทพมหานคร (Beta = 0.575) ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (sig < 0.05)

ตาราง 4.20 แสดงผลค่าสัมประสิทธิ์สมการถดถอยเชิงเส้นตรง ในการพยากรณ์ปัจจัยการตอบสนองของระบบ ต่อการรับรู้ความง่าย (Perceived Ease of Use) การยอมรับเทคโนโลยี ระบบ e-Tax invoice & e - Receipt

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	1.496	.209		7.142	.000
meanSys3	.643	.051	.545	12.707	.000

a. Dependent Variable: meanCom2

จากตาราง 4.20 แสดงผลค่าสัมประสิทธิ์สมการถดถอยเชิงเส้นตรง ในการพยากรณ์ปัจจัยการตอบสนองของระบบต่อการรับรู้ความง่าย (Perceived Ease of Use) ของการยอมรับเทคโนโลยีระบบ e-Tax invoice & e - Receipt พบว่าปัจจัยการตอบสนองของระบบ (Meansys3) ส่งผลต่อการรับรู้ความง่าย (meanCom2) การยอมรับเทคโนโลยีระบบ e-Tax invoice & e - Receipt ของผู้ประกอบการที่จดทะเบียนในกรมพัฒนาธุรกิจการค้าในเขตกรุงเทพมหานคร (Beta = 0.545) ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (sig < 0.05)

ตาราง 4.21 แสดงผลค่าสัมประสิทธิ์สมการถดถอยเชิงเส้นตรง ในการพยากรณ์ปัจจัยความรวดเร็วของระบบ ต่อการรับรู้ความง่าย (Perceived Ease of Use) การยอมรับเทคโนโลยี ระบบ e-Tax invoice & e - Receipt

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	1.626	.219		7.435	.000
meanSys4	.620	.054	.509	11.564	.000

a. Dependent Variable: meanCom2

จากตาราง 4.21 แสดงผลค่าสัมประสิทธิ์สมการถดถอยเชิงเส้นตรง ในการพยากรณ์ปัจจัย ความรวดเร็วของระบบต่อการรับรู้ความง่าย (Perceived Ease of Use) ของการยอมรับเทคโนโลยีระบบ e-Tax invoice & e – Receipt พบว่าปัจจัยความรวดเร็วของระบบ (Meansys4) ส่งผลต่อการรับรู้ความ ง่าย (meanCom2) การยอมรับเทคโนโลยีระบบ e-Tax invoice & e – Receipt ของผู้ประกอบการที่จดทะเบียนในกรมพัฒนาธุรกิจการค้าในเขตกรุงเทพมหานคร (Beta = 0.509) ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 (sig < 0.05)

ตาราง 4.22 แสดงผลค่าสัมประสิทธิ์สมการถดถอยเชิงเส้นตรง ในการพยากรณ์ปัจจัยความครบถ้วน สมบูรณ์ของข้อมูล ต่อการรับรู้ความง่าย (Perceived Ease of Use) การยอมรับเทคโนโลยี ระบบ e-Tax invoice & e – Receipt

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	1.169	.203		5.755	.000
meanInfl	.716	.049	.601	14.725	.000

a. Dependent Variable: meanCom2

จากตาราง 4.22 แสดงผลค่าสัมประสิทธิ์สมการถดถอยเชิงเส้นตรง ในการพยากรณ์ปัจจัย ความครบถ้วนสมบูรณ์ของข้อมูลต่อการรับรู้ความง่าย (Perceived Ease of Use) ของการยอมรับ เทคโนโลยีระบบ e-Tax invoice & e – Receipt พบว่าปัจจัยความครบถ้วนสมบูรณ์ของข้อมูล (Meaninfl) ส่งผลต่อการรับรู้ความง่าย (meanCom2) การยอมรับเทคโนโลยีระบบ e-Tax invoice & e – Receipt ของผู้ประกอบการที่จดทะเบียนในกรมพัฒนาธุรกิจการค้าในเขตกรุงเทพมหานคร (Beta = 0.601) ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (sig < 0.05)

ตาราง 4.23 แสดงผลค่าสัมประสิทธิ์ที่สมการถดถอยเชิงเส้นตรง ในการพยากรณ์ปัจจัยความถูกต้องของข้อมูล ต่อการรับรู้ความง่าย (Perceived Ease of Use) การยอมรับเทคโนโลยี ระบบ e-Tax invoice & e-Receipt

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	.937	.209		4.481	.000
meanInf2	.771	.050	.619	15.407	.000

a. Dependent Variable: meanCom2

จากตาราง 4.23 แสดงผลค่าสัมประสิทธิ์ที่สมการถดถอยเชิงเส้นตรง ในการพยากรณ์ปัจจัยความถูกต้องของข้อมูลต่อการรับรู้ความง่าย (Perceived Ease of Use) ของการยอมรับเทคโนโลยีระบบ e-Tax invoice & e-Receipt พบว่าปัจจัยความถูกต้องของข้อมูล (Meaninf2) ส่งผลต่อการรับรู้ความง่าย (meanCom2) การยอมรับเทคโนโลยีระบบ e-Tax invoice & e-Receipt ของผู้ประกอบการที่จดทะเบียนในกรมพัฒนาธุรกิจการค้าในเขตกรุงเทพมหานคร (Beta = 0.619) ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (sig < 0.05)

ตาราง 4.24 แสดงผลค่าสัมประสิทธิ์ที่สมการถดถอยเชิงเส้นตรง ในการพยากรณ์ปัจจัยความทันเวลาของข้อมูล ต่อการรับรู้ความง่าย (Perceived Ease of Use) การยอมรับเทคโนโลยี ระบบ e-Tax invoice & e-Receipt

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	1.338	.211		6.348	.000
meanInf3	.681	.051	.565	13.387	.000

a. Dependent Variable: meanCom2

จากตาราง 4.24 แสดงผลค่าสัมประสิทธิ์สมการถดถอยเชิงเส้นตรง ในการพยากรณ์ปัจจัย ความทันเวลาของข้อมูลต่อการรับรู้ความง่าย (Perceived Ease of Use) ของการยอมรับเทคโนโลยีระบบ e-Tax invoice & e – Receipt พบว่าปัจจัยความทันเวลาของข้อมูล (Meaninf2) ส่งผลต่อการรับรู้ความ ง่าย (meanCom2) การยอมรับเทคโนโลยีระบบ e-Tax invoice & e – Receipt ของผู้ประกอบการที่จดทะเบียนในกรมพัฒนาธุรกิจการค้าในเขตกรุงเทพมหานคร (Beta = 0.565) ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 (sig < 0.05)

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลตัวแปรอิสระซึ่งประกอบด้วย ปัจจัยด้านคุณภาพของระบบ 4 ด้าน ได้แก่ ความน่าเชื่อถือระบบ (System Reliability) รูปแบบของระบบ (Design) การตอบสนองของระบบ (Feedback) และความรวดเร็วของระบบ (Speed) และปัจจัยด้านคุณภาพของข้อมูล 3 ด้าน ได้แก่ ความครบถ้วนสมบูรณ์ของข้อมูล (Completeness) ความถูกต้องของข้อมูล (Accuracy) และความทันเวลาของข้อมูล (Timeliness) สามารถนำมาใช้พยากรณ์การรับรู้ความง่าย (Perceived Ease of Use) และการรับรู้ประโยชน์ (Perceived Usefulness) ของการยอมรับเทคโนโลยี ระบบ e-Tax invoice & e – Receipt ของผู้ประกอบการ ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (sig < 0.05)

4.3 การประเมินผลจากสมมติฐานในการวิจัย $H_1 - H_{14}$

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลของตัวแปรอิสระปัจจัยด้านคุณภาพของระบบ 4 ด้าน ได้แก่ ความน่าเชื่อถือระบบ (System Reliability) รูปแบบของระบบ (Design) การตอบสนองของระบบ (Feedback) และความรวดเร็วของระบบ (Speed) และปัจจัยด้านคุณภาพของข้อมูล 3 ด้าน ได้แก่ ความครบถ้วนสมบูรณ์ของข้อมูล (Completeness) ความถูกต้องของข้อมูล (Accuracy) และความทันเวลาของ ข้อมูล (Timeliness) กับ การรับรู้ประโยชน์และการรับรู้ความง่ายของการยอมรับเทคโนโลยีระบบ e-Tax invoice & e – Receipt ของผู้ประกอบการที่จดทะเบียนในกรมพัฒนาธุรกิจการค้าในเขต กรุงเทพมหานคร โดยสถิติอนุมานที่นำมาใช้ในการวิจัยครั้งนี้ โดยใช้เครื่องมือการวิเคราะห์ถดถอยเชิง เส้นตรง (Simple Linear Regression Analysis) จะสามารถสรุปสมมติฐานได้ดังนี้

ตาราง 4.25 ตารางสรุปผลการประเมินผลจากสมมติฐานในการวิจัย $H_1 - H_{14}$

สมมติฐาน	Beta	p value	ผลการวิจัย
สมมติฐานที่ 1 ความน่าเชื่อถือของระบบ ส่งผลต่อการรับรู้ประโยชน์ การยอมรับเทคโนโลยี ระบบ e-Tax invoice & e-Receipt	0.681	0.000	ยอมรับสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 2 ความน่าเชื่อถือของระบบ ส่งผลต่อการรับรู้ความง่าย การยอมรับเทคโนโลยี ระบบ e-Tax invoice & e-Receipt	0.658	0.000	ยอมรับสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 3 รูปแบบของระบบ ส่งผลต่อการรับรู้ประโยชน์ การยอมรับเทคโนโลยี ระบบ e-Tax invoice & e-Receipt	0.599	0.000	ยอมรับสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 4 รูปแบบของระบบ ส่งผลต่อการรับรู้ความง่าย การยอมรับเทคโนโลยี ระบบ e-Tax invoice & e-Receipt	0.575	0.000	ยอมรับสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 5 การตอบสนองของระบบส่งผลต่อการรับรู้ประโยชน์ การยอมรับเทคโนโลยี ระบบ e-Tax invoice & e-Receipt	0.577	0.000	ยอมรับสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 6 การตอบสนองของระบบ ส่งผลต่อการรับรู้ความง่าย การยอมรับเทคโนโลยี ระบบ e-Tax invoice & e-Receipt	0.545	0.000	ยอมรับสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 7 ความรวดเร็วของระบบ ส่งผลต่อการรับรู้ประโยชน์ การยอมรับเทคโนโลยี ระบบ e-Tax invoice & e-Receipt	0.580	0.000	ยอมรับสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 8 ความรวดเร็วของระบบ ส่งผลต่อการรับรู้ความง่าย การยอมรับเทคโนโลยี ระบบ e-Tax invoice & e-Receipt	0.509	0.000	ยอมรับสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 9 ความครบถ้วนสมบูรณ์ของข้อมูล ส่งผลต่อการรับรู้ประโยชน์ การยอมรับเทคโนโลยี ระบบ e-Tax invoice & e-Receipt	0.625	0.000	ยอมรับสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 10 ความครบถ้วนสมบูรณ์ของข้อมูล ส่งผลต่อการรับรู้ความง่าย การยอมรับเทคโนโลยี ระบบ e-Tax invoice & e-Receipt	0.601	0.000	ยอมรับสมมติฐาน

ตาราง 4.25 (ต่อ)

สมมติฐาน	Beta	p value	ผลการวิจัย
สมมติฐานที่ 11 ความถูกต้องของข้อมูล ส่งผลต่อการรับรู้ประโยชน์ การยอมรับเทคโนโลยี ระบบ e-Tax invoice & e – Receipt	0.641	0.000	ยอมรับสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 12 ความถูกต้องของข้อมูล ส่งผลต่อการรับรู้ความง่าย การยอมรับเทคโนโลยี ระบบ e-Tax invoice & e – Receipt	0.619	0.000	ยอมรับสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 13 ความทันเวลาของข้อมูล ส่งผลต่อการรับรู้ประโยชน์ การยอมรับเทคโนโลยี ระบบ e-Tax invoice & e – Receipt	0.667	0.000	ยอมรับสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 14 ความทันเวลาของข้อมูล ส่งผลต่อการรับรู้ความง่าย การยอมรับเทคโนโลยี ระบบ e-Tax invoice & e – Receipt	0.565	0.000	ยอมรับสมมติฐาน

4.4 สรุปผลที่ได้จากการศึกษา

ผลจากการศึกษาที่จากการวิเคราะห์ข้อมูล ในการวิจัยครั้งนี้สามารถสรุปได้ว่า ตัวแปรอิสระ ปัจจัยด้านคุณภาพของระบบ 4 ด้าน ได้แก่ ความน่าเชื่อถือระบบ (System Reliability) รูปแบบของระบบ (Design) การตอบสนองของระบบ (Feedback) และความรวดเร็วของระบบ (Speed) และปัจจัยด้านคุณภาพของข้อมูล 3 ด้าน ได้แก่ ความครบถ้วนสมบูรณ์ของข้อมูล (Completeness) ความถูกต้องของข้อมูล (Accuracy) และความทันเวลาของข้อมูล (Timeliness) มีอิทธิพลและส่งผลต่อการรับรู้ความง่ายและการรับรู้ประโยชน์ของการยอมรับเทคโนโลยีระบบ e-Tax invoice & e – Receipt ของผู้ประกอบการที่จดทะเบียนในกรมพัฒนาธุรกิจการค้าในเขตกรุงเทพมหานครอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อนำผลที่ได้มาสรุปผลจากสมมติฐานที่ผู้วิจัยได้ตั้งไว้ในเบื้องต้น จึงยอมรับสมมติฐานที่ได้ตั้งไว้ทุกสมมติฐาน

บทที่ 5

บทสรุปและข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อยอมรับการใช้ระบบบริการจัดทำและนำส่งข้อมูลใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบเสร็จรับเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Tax invoice & e-Receipt) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล มีประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือ ผู้ประกอบการที่จดทะเบียนในกรมพัฒนาธุรกิจการค้าในเขตกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาจำนวน 385 คน ขั้นตอนในการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ใช้โปรแกรมสำเร็จรูป IBM SPSS Statistics 20 (Statistical Package for Social Science) โดยสถิติที่ใช้สำหรับวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) ความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percent) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: SD) และสถิติที่ใช้สำหรับวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมานและทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงเส้น (Simple Regression Analysis) โดยผู้วิจัยจะเรียงลำดับการนำเสนอ ดังต่อไปนี้

- 5.1 สรุปผลการศึกษา
- 5.2 อภิปรายผลการศึกษา
- 5.3 ข้อจำกัดของงานวิจัย
- 5.4 ข้อเสนอแนะ
- 5.5 บทสรุป

5.1 สรุปผลการศึกษา

จากการศึกษา รวบรวม และวิเคราะห์ข้อมูลจากปัจจัยตัวแปรที่เกี่ยวข้องในการศึกษาจากวรรณกรรมและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ตามกรอบแนวความคิดในการวิจัยที่ได้กำหนดขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อยอมรับการใช้ระบบบริการจัดทำและนำส่งข้อมูลใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบเสร็จรับเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Tax invoice & e-Receipt) ของ

ผู้ประกอบการที่จดทะเบียนในกรมพัฒนาธุรกิจการค้าในเขตกรุงเทพมหานคร ประกอบด้วยตัวแปรอิสระด้านคุณภาพของระบบ และด้านคุณภาพข้อมูล ที่จะนำไปวิเคราะห์การยอมรับการใช้ระบบบริการจัดทำและนำส่งข้อมูลใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบเสร็จรับเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Tax invoice & e-Receipt) โดยใช้วิธีการทางสถิติแบบสมการถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) ของตัวแปรอิสระปัจจัยด้านคุณภาพของระบบ 4 ด้าน ได้แก่ ความน่าเชื่อถือของระบบ (System Reliability) รูปแบบของระบบ (Design) การตอบสนองของระบบ (Feedback) และความเร็วของระบบ (Speed) และปัจจัยด้านคุณภาพของข้อมูล 3 ด้าน ได้แก่ ความครบถ้วนสมบูรณ์ของข้อมูล (Completeness) ความถูกต้องของข้อมูล (Accuracy) และความทันเวลาของข้อมูล (Timeliness) มีอิทธิพลและส่งผลต่อการรับรู้ความง่ายและรับรู้ประโยชน์ของการยอมรับการใช้ระบบบริการจัดทำและนำส่งข้อมูลใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบเสร็จรับเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Tax invoice & e-Receipt) อย่างมีนัยสำคัญ โดยตัวแปรที่มีส่งผลต่อการรับรู้ความง่ายของการใช้ระบบบริการจัดทำและนำส่งข้อมูลใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบเสร็จรับเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Tax invoice & e-Receipt) มากที่สุดคือ ปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือของระบบ ซึ่งมีค่า Beta = 0.658 รองลงมาคือปัจจัยความถูกต้องของข้อมูล มีค่า Beta = 0.619 รองลงมาคือปัจจัยความครบถ้วนสมบูรณ์ของข้อมูล มีค่า Beta = 0.601 รองลงมาคือปัจจัยรูปแบบของระบบ มีค่า Beta = 0.575 รองลงมาคือปัจจัยความทันเวลาของข้อมูล มีค่า Beta = 0.565 รองลงมาคือปัจจัยการตอบสนองของระบบ มีค่า Beta = 0.545 และปัจจัยความเร็วของระบบ มีค่า Beta = 0.509 ตามลำดับอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (sig < 0.05)

ตัวแปรที่มีส่งผลรับรู้ประโยชน์ของการยอมรับการใช้ระบบบริการจัดทำและนำส่งข้อมูลใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบเสร็จรับเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Tax invoice & e-Receipt) มากที่สุดคือ ปัจจัยความน่าเชื่อถือของระบบ ซึ่งมีค่า Beta = 0.681 รองลงมาคือปัจจัยความทันเวลาของข้อมูล มีค่า Beta = 0.667 รองลงมาคือปัจจัยความถูกต้องของข้อมูล มีค่า Beta = 0.641 รองลงมาคือปัจจัยความครบถ้วนสมบูรณ์ของข้อมูล มีค่า Beta = 0.625 รองลงมาคือปัจจัยรูปแบบของระบบ มีค่า Beta = 0.599 รองลงมาคือปัจจัยความเร็วของระบบ มีค่า Beta = 0.580 และปัจจัยการตอบสนองของระบบ มีค่า Beta = 0.577 ตามลำดับ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (sig < 0.05)

จากผลการวิเคราะห์ข้างต้นยังทราบถึงความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระและตัวแปรตามที่มีอิทธิพลต่อกันในเชิงบวก ซึ่งแปลความหมายได้ว่าหากตัวแปรอิสระปัจจัยด้านคุณภาพของ

ระบบ 4 ด้าน ได้แก่ ความน่าเชื่อถือระบบ (System Reliability) รูปแบบของระบบ (Design) การตอบสนองของระบบ (Feedback) และความรวดเร็วของระบบ (Speed) และปัจจัยด้านคุณภาพของข้อมูล 3 ด้าน ได้แก่ ความครบถ้วนสมบูรณ์ของข้อมูล (Completeness) ความถูกต้องของข้อมูล (Accuracy) และความทันเวลาของข้อมูล (Timeliness) เป็นไปในทิศทางบวก ก็จะส่งผลต่อการรับรู้ความง่ายและรับรู้ประโยชน์ ย่อมส่งผลต่อการยอมรับการใช้ระบบบริการจัดทำและนำส่งข้อมูลใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบเสร็จรับเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Tax invoice & e-Receipt) ในอนาคต

ในการทดสอบสมมติฐานการวิจัยที่ได้ตั้งไว้ นั้น พบว่าปัจจัยของตัวแปรตัวแปรอิสระ ปัจจัยด้านคุณภาพของระบบ 4 ด้าน ได้แก่ ความน่าเชื่อถือระบบ (System Reliability) รูปแบบของระบบ (Design) การตอบสนองของระบบ (Feedback) และความรวดเร็วของระบบ (Speed) และปัจจัยด้านคุณภาพของข้อมูล 3 ด้าน ได้แก่ ความครบถ้วนสมบูรณ์ของข้อมูล (Completeness) ความถูกต้องของข้อมูล (Accuracy) และความทันเวลาของข้อมูล (Timeliness) มีความสัมพันธ์กันในเชิงบวกกับ การรับรู้ความง่ายและรับรู้ประโยชน์ของยอมรับการใช้ระบบบริการจัดทำและนำส่งข้อมูลใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบเสร็จรับเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Tax invoice & e-Receipt) ผลปรากฏว่ามีการยอมรับสมมติฐานทุกข้อตามที่ตั้งไว้ โดยพบว่าตัวแปรอิสระทุกตัวส่งผลต่อการยอมรับการใช้ระบบบริการจัดทำและนำส่งข้อมูลใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบเสร็จรับเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Tax invoice & e-Receipt) อย่างมีนัยสำคัญ

5.2 อภิปรายผลการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่เกี่ยวข้องและมีความสัมพันธ์ในการยอมรับการใช้ระบบบริการจัดทำและนำส่งข้อมูลใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบเสร็จรับเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Tax invoice & e-Receipt) ของผู้ประกอบการที่จดทะเบียนในกรมพัฒนาธุรกิจการค้า ในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งสามารถนำผลที่ได้มาวิเคราะห์ในมุมมองของผู้ประกอบการ โดยอภิปรายเป็นประเด็นดังต่อไปนี้

จากการวิเคราะห์ปัจจัยว่าความน่าเชื่อถือของระบบที่ส่งผลต่อการรับรู้ประโยชน์ของการยอมรับเทคโนโลยีระบบ e-Tax invoice & e-Receipt พบว่ามีผู้ประกอบการมีระดับความเห็นว่าเป็นด้วยมาก เนื่องจากระบบที่มีความน่าเชื่อถือ มีความเสถียรและมีระบบความปลอดภัยในการรักษาข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ให้ถูกต้อง ตาม พ.ร.บ. ว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ.2544

ทำให้การทำงานสามารถเป็นไปได้อย่างต่อเนื่อง และช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยของ ศฐา วรณกุล และกุลชญา แวนแก้ว (2560) ที่ได้ศึกษาเรื่องวัฒนธรรมกับการประยุกต์ใช้ e-Tax invoice ในประเทศไทย กรณีศึกษาบริษัทในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย พบว่าซึ่งจากการศึกษาพบว่า ปัจจัยความเสี่ยงเป็นปัจจัยที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ทำให้ผู้ประกอบการยอมรับการใช้ระบบ e-Tax invoice พบว่ามีผู้ประกอบการมีระดับความเห็นเห็นด้วยมาก ซึ่งเป็นผลจากการตระหนักถึงความปลอดภัยของระบบ ถ้าระบบมีการตระหนักถึงความปลอดภัยและมีการออกแบบที่คำนึงถึงความปลอดภัยของข้อมูล จะทำให้กิจการมีความมั่นใจว่าจะไม่มีความเสี่ยงเกิดขึ้นในระบบ e-Tax invoice และกิจการที่มีทัศนคติที่ดีต่อทั้งระบบซึ่งทำให้เกิดความน่าเชื่อในระบบ โดยในกิจการที่ไม่มีความเสี่ยงจากการใช้ระบบ จะทำให้มีการยอมรับการใช้ได้ง่าย เนื่องจากไม่มีความกังวลถึงผลกระทบที่จะเกิดขึ้น

จากการวิเคราะห์ปัจจัยความน่าเชื่อถือของระบบที่ส่งผลต่อการรับรู้ความง่ายของการยอมรับเทคโนโลยี ระบบ e-Tax invoice & e-Receipt พบว่ามีผู้ประกอบการมีระดับความเห็นเห็นด้วยมาก เนื่องจากในการจัดส่งข้อมูลให้กรมสรรพากรจะใช้ระยะเวลาที่ลดลง ระบบตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งานในการทำงานได้อย่างครบถ้วน สอดคล้องกับงานวิจัยของ อัครเดช ปิ่นสุข (2557) ที่ได้ศึกษาเรื่อง การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ คุณภาพการบริหารอิเล็กทรอนิกส์ และส่วนประสมทางการตลาดในมุมมองของลูกค้าที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ (E-satisfaction) ในการจองตั๋วภาพยนตร์ออนไลน์ผ่านระบบแอปพลิเคชันของผู้ให้บริการในจังหวัดกรุงเทพมหานคร ศึกษาพบว่า การรับรู้ความง่ายของการใช้งาน และการรับรู้ประโยชน์มีผลต่อความพึงพอใจในการจองตั๋วภาพยนตร์ออนไลน์ผ่านระบบแอปพลิเคชันของผู้ให้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร เนื่องจากผู้ให้บริการไม่ต้องอาศัยความรู้ความสามารถในการใช้งานมากนัก ไม่ต้องใช้ความพยายามในการใช้งานมากเกินไป นอกจากนี้ยังช่วยลดระยะเวลาและขั้นตอนในการทำงาน

จากการวิเคราะห์ปัจจัยรูปแบบของระบบที่ส่งผลต่อการรับรู้ประโยชน์ของการยอมรับเทคโนโลยี ระบบ e-Tax invoice & e-Receipt พบว่ามีผู้ประกอบการมีระดับความเห็นเห็นด้วยมาก เนื่องจากระบบที่มีการจัดรูปแบบที่สามารถใช้งานได้สะดวก ทำให้ผู้ใช้งานสามารถใช้งานในการจัดทำใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบเสร็จรับเงินอิเล็กทรอนิกส์ได้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ สุวานปนพงศ์ กลิ่นนิล, อัญณัฐา ดิษฐานนท์ และ อรพรรณ คงมาลัย (2559) ที่ได้ศึกษาเรื่อง ซึ่งจากผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่เป็นองค์ประกอบสำคัญในการวิจัยครั้งนี้คือ คุณภาพระบบ ซึ่งระบบของร้านค้าออนไลน์ที่ดีและมีคุณภาพนั้นจะต้องใช้งานได้ง่าย ผู้ที่ไม่มีทักษะ

ด้านไอทีสามารถใช้งานได้ง่าย ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญเนื่องจากลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการนั้นมีหลากหลาย มีทักษะในด้านไอทีที่แตกต่างกัน บางกลุ่มยังมีทักษะไม่มากจึงจำเป็นต้องมีคนกลุ่มผู้ใช้งานเหล่านี้ด้วยเช่นกัน

จากการวิเคราะห์ปัจจัยรูปแบบของระบบที่ส่งผลต่อการรับรู้ความง่ายของการยอมรับเทคโนโลยี ระบบ e-Tax invoice & e-Receipt พบว่ามีผู้ประกอบการมีระดับความเห็นว่าเป็นด้วยมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พรชนก พลาบุญ (2558) ที่ได้ศึกษาเรื่อง การยอมรับเทคโนโลยี ความไว้วางใจ การเน้นราคาประหยัด และความแปลกใหม่ที่ส่งผลต่อความตั้งใจซื้อตัวเครื่องบินออนไลน์ของสายการบินต้นทุนต่ำของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร พบว่า การยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยีด้านการรับรู้ความง่ายส่งผลต่อความตั้งใจในการบริการธุรกรรมการเงินผ่านระบบพร้อมเพย์ เนื่องจากบริการธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบพร้อมเพย์ เป็นบริการที่ช่วยเพิ่มความสะดวกในการทำธุรกรรม

จากการวิเคราะห์ปัจจัยการตอบสนองของระบบที่ส่งผลต่อการรับรู้ประโยชน์ของการยอมรับเทคโนโลยี ระบบ e-Tax invoice & e- พบว่ามีผู้ประกอบการมีระดับความเห็นว่าเป็นด้วยมาก เนื่องจากผู้ใช้งานสามารถนำส่งข้อมูลไปยังกรมสรรพากร ผ่านช่องทางได้แก่ Host to Host หรือ Service Provider หรือ Upload XML ทั้งนี้การเลือกใช้งานของช่องทางนำส่งขึ้นอยู่กับขนาดของกิจการ และความพร้อมทางเทคโนโลยีของผู้ประกอบการแต่ละราย และสามารถดาวน์โหลดข้อมูลจากระบบมาในรูปแบบไฟล์ต่าง ๆ สามารถค้นหาได้ง่ายเมื่อมีความต้องการใช้ทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปรานต์ชิต แสงเสวตร (2560) ที่ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานเว็บไซต์อินเทอร์เน็ต กฟผ. โดยจากผลการศึกษาพบว่าปัจจัยการรับรู้ประโยชน์ส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานเว็บไซต์อินเทอร์เน็ต กฟผ. แสดงให้เห็นว่า ผู้ใช้งานรับรู้ประโยชน์ในการใช้งานเว็บไซต์ กฟผ. ในการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานการค้นหาบริการต่าง ๆ ภายใน กฟผ. และทำให้การค้นหาข้อมูลเพื่อใช้ในการปฏิบัติงานรวดเร็ว และสะดวกมากขึ้น การทำงานก็มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

จากการวิเคราะห์ปัจจัยการตอบสนองของระบบที่ส่งผลต่อการรับรู้ความง่ายของการยอมรับเทคโนโลยี ระบบ e-Tax & e-Receipt พบว่ามีผู้ประกอบการมีระดับความเห็นว่าเป็นด้วยมาก เนื่องจากผู้ใช้งานมีขั้นตอนอัปโหลดข้อมูลเพื่อนำส่งไปยังกรมสรรพากร และขั้นตอนในการดาวน์โหลดข้อมูลที่ไม่ซับซ้อน สามารถเรียนรู้ได้ด้วยตนเอง สอดคล้องกับงานวิจัยของ จักรพันธุ์ ตันชัย (2558) ที่ได้ศึกษาเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจในการใช้งานแอปพลิเคชันสิทธิพิเศษต่อความภักดีต่อ

ตราสินค้า กรณีศึกษาแอปพลิเคชันกาแล็กซี่ ก็ฟท์ จากผลการศึกษาพบว่า ในด้านปัจจัยความง่ายในการใช้งาน กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับการใช้งานได้ด้วยตนเอง ไม่จำเป็นต้องขอความช่วยเหลือจากเจ้าหน้าที่

จากการวิเคราะห์ปัจจัยความรวดเร็วของระบบที่ส่งผลต่อการรับรู้ประโยชน์ของการยอมรับเทคโนโลยี ระบบ e-Tax invoice & e – Receipt พบว่ามีผู้ประกอบการมีระดับความเห็นที่เห็นด้วยมาก เนื่องจากระบบมีขั้นตอนใช้งานที่ไม่รวบรัดซับซ้อนทำให้สามารถทำงานได้รวดเร็ว เมื่อคำสั่งใช้งานผ่านระบบจึงส่งผลต่อการลดขั้นตอนการใช้งาน ทำให้ผู้ใช้งานสามารถทำงานได้รวดเร็ว สอดคล้องกับงานวิจัยของ ญาณีสา พลอยชุม (2557) ที่ได้ศึกษาเรื่อง อิทธิพลของคุณภาพระบบต่อการใช้งาน ความพึงพอใจ และประโยชน์สุทธิของผู้ใช้บริการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ต ในกรุงเทพมหานคร ซึ่งจากการศึกษาพบว่า การใช้งานระบบการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ตมีอิทธิพลทางบวกต่อประโยชน์สุทธิที่ได้รับของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร กล่าวคือหากใช้งานระบบการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ตเป็นประจำก็จะส่งผลให้ผู้ใช้งานสามารถลดขั้นตอนในการทำธุรกรรมทางการเงินลงได้และช่วยลดระยะเวลาในการทำงานของผู้ใช้งาน

จากการวิเคราะห์ปัจจัยความรวดเร็วของระบบที่ส่งผลต่อการรับรู้ความง่ายของการยอมรับเทคโนโลยี ระบบ e-Tax invoice & e – Receipt พบว่ามีผู้ประกอบการมีระดับความเห็นที่เห็นด้วยมาก เนื่องจากระบบจะส่งใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ไปยัง ETDA เพื่อที่จะประทับรับรองเวลา (Time Stamp) ที่รวดเร็ว เมื่อใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ที่ได้รับการประทับรับรองเวลาแล้วก็สามารถส่งข้อมูลใบกำกับภาษีไปยังผู้ซื้อหรือผู้รับบริการเพื่อเก็บรักษาเอกสาร ทำให้ลดระยะเวลาในการทำงาน สอดคล้องกับการวิจัยของ กฤษณ์ จิตรประสงค์ (2559) ที่ได้ศึกษาเรื่อง ความคาดหวังในประสิทธิภาพ ส่วนเชื่อมต่อการใช้งานกับผู้ใช้ ความสะดวกในการเข้าถึง อิทธิพลทางสังคม และนโยบายการคืนเงินที่มีผลต่อความตั้งใจใช้ระบบบิต โคน์ เพย์ (Rabbit Line Pay) ของผู้ใช้งานแอปพลิเคชันไลน์ในกรุงเทพมหานคร พบว่า ความคาดหวังในประสิทธิภาพมีผลต่อความตั้งใจใช้ระบบบิต โคน์ เพย์ของผู้ใช้งานแอปพลิเคชันในกรุงเทพมหานคร เนื่องจากผู้ใช้งานมีความคิดเห็นว่าการจ่ายเงินผ่านระบบบิต โคน์ เพย์ มีประโยชน์ช่วยให้ผู้ใช้งานจ่ายได้รวดเร็ว และคุ้มค่า ลดข้อผิดพลาดของการกรอกข้อมูลผู้ใช้ สามารถทำธุรกรรมได้โดยไม่ต้องกรอกข้อมูลด้วยตัวเอง

จากการวิเคราะห์ปัจจัยความครบถ้วนสมบูรณ์ของข้อมูล ส่งผลต่อการรับรู้ประโยชน์ของการยอมรับเทคโนโลยี ระบบ e-Tax invoice& e – Receipt พบว่าผู้ประกอบการมีความคิดเห็น

ว่าเห็นด้วยมาก เนื่องจากใบกำกับภาษีและใบเสร็จรับเงินที่ได้จากระบบ e-Tax invoice & e-Receipt มีความครบถ้วนของข้อมูลตามรูปแบบของใบกำกับภาษีและใบเสร็จรับเงินที่กรมสรรพากรกำหนดไว้ ดังเช่นในการศึกษาของ จันทรจิรา นพคุณธรรมชาติ, อรพรรณ คงมาลัย, อัญญา ดิษฐานนท์ (2558) ที่ได้ศึกษาเรื่องกรอบแนวคิดการยอมรับรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ที่ได้กล่าวว่าคุณภาพของข้อมูล คือ ความเชื่อที่ว่าข้อมูลที่ให้บริการนั้น ๆ ต้องมีความปลอดภัยในการเข้าใช้บริการและข้อมูลต้องมีความถูกต้องชัดเจนและทันต่อเหตุการณ์ปัจจุบันเสมอ ดังนั้น คุณภาพของข้อมูลจึงควรที่จะประกอบด้วยความปลอดภัยของข้อมูลส่วนตัวของผู้ใช้งาน กับความครบถ้วนของข้อมูลที่ตรงตามความต้องการของผู้ใช้งาน มีการอัปเดตข้อมูลอยู่เสมอเพื่อให้เป็นข้อมูลที่ทันสมัยต่อปัจจุบัน ทำให้ผู้ใช้งานการรับรู้ถึงประโยชน์ของการใช้งาน เพราะผู้ใช้งานเชื่อว่าเทคโนโลยีที่นำมาใช้สามารถช่วยเพิ่มประสิทธิภาพงานของตนเองได้ ซึ่งการรับรู้ประโยชน์มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้งาน

จากการวิเคราะห์ปัจจัยความครบถ้วนสมบูรณ์ของข้อมูลที่ส่งผลต่อการรับรู้ความง่ายของการยอมรับเทคโนโลยี ระบบ e-Tax invoice & e-Receipt พบว่าผู้ประกอบการมีความคิดเห็น ว่าเห็นด้วยมาก เนื่องจากผู้ใช้งานสามารถตรวจสอบความน่าเชื่อถือของเอกสารอิเล็กทรอนิกส์โดยการตรวจสอบความน่าเชื่อถือของเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งเป็นระบบที่ ETDA ได้พัฒนาขึ้นเพื่อเป็นช่องทางการให้บริการผ่าน TEDA Web Validation Portal เว็บไซต์ <https://validation.teda.th/webportal/> ซึ่งเป็นระบบตรวจสอบความน่าเชื่อถือของเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ประกอบการ ในการตรวจสอบข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ที่ได้ทำการประทับรับรองเวลา (Time Stamp) หรือลงลายมือชื่อดิจิทัล (Digital Signature) ตาม โครงการ e-Tax Invoice by Email และ e-Tax Invoice & e-Receipt โดยสามารถมีความครบถ้วนตามโครงสร้างข้อมูล และไม่ถูกแก้ไขเปลี่ยนแปลง มีความน่าเชื่อถือ จากงานวิจัยของ ปพน เลิศชาคร (2559) ที่ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพของเว็บไซต์ ความไว้วางใจ การรับรู้คุณค่า และการจัดอันดับและความคิดเห็นที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าผ่าน eBay ของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร โดยจากผลการศึกษาพบว่า คุณภาพของข้อมูลส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าผ่าน eBay อย่างมีนัยสำคัญ เนื่องจากผู้บริโภคโดยส่วนใหญ่จะค้นหาข้อมูลของสินค้าต่าง ๆ เช่น รูปภาพสินค้า ข้อมูลคุณสมบัติของสินค้าที่ผู้บริโภคต้องการมีความน่าเชื่อถือ

จากการวิเคราะห์ปัจจัยความถูกต้องของข้อมูลที่ส่งผลต่อการรับรู้ประโยชน์ของการยอมรับเทคโนโลยี ระบบ e-Tax invoice & e-Receipt พบว่าผู้ประกอบการมีความคิดเห็นว่า เห็น

ด้วยมาก เนื่องจาก ข้อมูลใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบเสร็จรับเงินอิเล็กทรอนิกส์สามารถเข้าถึงและนำกลับมาใช้ได้โดยความหมายจะไม่มีเปลี่ยนแปลง เก็บรักษาข้อมูลใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบเสร็จรับเงินอิเล็กทรอนิกส์ให้อยู่ในรูปแบบในขณะการสร้าง การส่ง หรือการได้รับข้อมูลนั้น หรือในรูปแบบที่แสดงข้อความที่สร้าง ส่ง หรือได้รับให้ปรากฏอย่างถูกต้องได้ และเก็บรักษาข้อมูลที่มีการระบุถึงแหล่งกำเนิด ต้นทาง และปลายทางของใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ ตลอดจนวันและเวลาที่ส่งหรือได้รับข้อความดังกล่าว สอดคล้องกับงานวิจัยของ สกมลพร พิบูลย์วงศ์ (2555) ที่ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของนักบัญชีบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ทางเลือกเพื่อการลงทุนเกี่ยวกับการวางระบบควบคุมภายในและสภาพแวดล้อมภายในองค์กรที่มีผลต่อคุณภาพข้อมูลทางบัญชี จากผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านคุณภาพข้อมูลระดับความเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ในด้านความเข้าใจได้ ได้แก่ การใช้ภาษาในการเขียน การนำเสนองบการเงินที่เข้าใจได้ ไม่ซับซ้อน จัดทำรายงานการเงินที่มุ่งเน้นให้ผู้ใช้งานสามารถนำข้อมูลไปใช้เพื่อการประกอบการตัดสินใจได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยงบที่นำเสนอจะมีข้อมูลเพียงพอ มีสาระครบถ้วน ไม่ละเว้นการแสดงผลข้อมูล

จากการวิเคราะห์ปัจจัยความถูกต้องของข้อมูลที่ส่งผลต่อการรับรู้ความง่ายของการยอมรับเทคโนโลยี ระบบ e-Tax invoice & e – Receipt พบว่าผู้ประกอบการมีความคิดเห็นว่าเห็นด้วยมาก เนื่องจากข้อมูลใบกำกับภาษีและใบเสร็จรับเงินที่เข้าใจได้ง่าย มีความถูกต้อง สอดคล้องกับงานวิจัยของ ธนวรรณ สำนวนกลาง (2559) ที่ได้ศึกษาเรื่อง การยอมรับเทคโนโลยีการทำธุรกรรมทางการเงินรูปแบบ “M-Banking” จากการศึกษาพบว่าปัจจัยด้านคุณภาพข้อมูลอิทธิพลต่อการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน โดยขึ้นอยู่กับคุณภาพข้อมูลที่มีความเข้าใจง่าย มีความละเอียด และถูกต้อง

จากการวิเคราะห์ปัจจัยความทันเวลาของข้อมูลที่ส่งผลต่อการรับรู้ประโยชน์ของการยอมรับเทคโนโลยี ระบบ e-Tax invoice & e – Receipt พบว่าผู้ประกอบการมีความคิดเห็นว่าเห็นด้วยมาก เนื่องจากระบบสามารถเรียกดูข้อมูลหรือดาวน์โหลดข้อมูลใบกำกับภาษีและใบเสร็จรับเงินอิเล็กทรอนิกส์ได้ หากมีความต้องการใช้งานข้อมูลย้อนหลังก็สามารถเข้าไปเรียกดูข้อมูลได้ และข้อมูลในระบบมีการอัปเดตเป็นปัจจุบันเสมอ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ศศิจันทร์ ปัญญาวิ กัลยาใจรักษ์ (2557) ที่ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้ระบบสารสนเทศ วิทยาลัยการพลศึกษา วิทยาเขตเชียงใหม่ ผลจากการศึกษาพบว่า ปัจจัยความคาดหวัง

จากประสิทธิภาพของระบบสารสนเทศจะเกิดการยอมรับเมื่อระบบสารสนเทศช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ช่วยให้บุคลากรได้รับข้อมูลข่าวสารรวดเร็วทันต่อเหตุการณ์

จากการวิเคราะห์ปัจจัยความทันเวลาของข้อมูลที่ส่งผลต่อการรับรู้ความง่ายของการยอมรับเทคโนโลยี ระบบ e-Tax invoice & e- พบว่าผู้ประกอบการมีความคิดเห็นว่าเห็นด้วยมาก เนื่องจากผู้ใช้งานสามารถเข้าระบบเพื่อเรียกดู หรือดาวน์โหลดข้อมูลจากในระบบได้ง่าย สอดคล้องกับงานวิจัยของ Lim & Ting (2012) ที่กล่าวว่า เว็บไซต์ของร้านค้าออนไลน์ที่สามารถใช้งานได้ง่าย และค้นหาสินค้าที่ต้องการได้อย่างสะดวกจะทำให้ผู้บริโภคมีทัศนคติที่ดีต่อการซื้อสินค้าทางอินเทอร์เน็ต ผู้ประกอบการควรอัพเดทข้อมูลสินค้าให้ทันสมัยอยู่เสมอ แนวคู่มือการใช้งานที่แสดงขั้นตอนการซื้อสินค้าเพื่อเป็นแนวให้กับบริโภค

จากการอภิปรายข้างต้นสามารถสรุปได้ว่าปัจจัยด้านคุณภาพของระบบ ได้แก่ ความน่าเชื่อถือระบบ (System Reliability) รูปแบบของระบบ (Design) การตอบสนองของระบบ (Feedback) และความรวดเร็วของระบบ (Speed) และปัจจัยด้านคุณภาพของข้อมูลสารสนเทศ ได้แก่ ความครบถ้วนสมบูรณ์ของข้อมูล (Completeness) ความถูกต้องของข้อมูล (Accuracy) และความทันเวลาของข้อมูล (Timeliness) (Delone and Mclean, 1992) มีอิทธิพลต่อการการรับรู้ความง่ายและการรับรู้ประโยชน์ของการยอมรับเทคโนโลยี ระบบ e-Tax invoice & e-Receipt (Devis, 1992) อ้างอิงจากงานวิจัยของ เสาวลักษณ์ อินทวงค์ (2559) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับระบบการชำระเงินแบบพร้อมเพย์ ซึ่งได้อภิปรายผลการวิจัยว่า การยอมรับระบบการชำระเงินแบบพร้อมเพย์ด้านการรับรู้ประโยชน์มีความสำคัญในระดับมาก เนื่องจากผู้ใช้บริการตระหนักถึงความเป็นประโยชน์ของระบบซึ่งส่งผลในการยอมรับระบบการชำระเงินแบบพร้อมเพย์มากขึ้น นอกจากนี้ยังกล่าวถึงการรับรู้ความยากง่ายในการใช้งานและการยอมรับระบบการชำระเงินแบบพร้อมเพย์ในภาพรวมมีความสำคัญในระดับมาก ดังเช่นงานวิจัยของ พชรพันธุ์ สำเภางิน (2552) ที่ได้ศึกษาเรื่อง การยอมรับเทคโนโลยี RFID ของลูกค้าธนาคารออมสิน จากผลการศึกษาพบว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการนำเทคโนโลยี RFID มาใช้ในการบริการให้บริการแก่ลูกค้าของธนาคารออมสิน ประกอบด้วย ปัจจัยการรับรู้ความสะดวกในการดำเนินการ ปัจจัยการรับรู้ประโยชน์ ปัจจัยการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน ปัจจัยการรับรู้ถึงความน่าเชื่อถือและปัจจัยด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน

5.3 ข้อจำกัดของงานวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างเพียงบางส่วนของผู้ประกอบการที่จดทะเบียนในกรมพัฒนาธุรกิจการค้าในเขตกรุงเทพมหานครซึ่งมีจำนวนมาก โดยการจัดเก็บข้อมูลไม่จำกัดประเภทของธุรกิจและรูปแบบของธุรกิจ และไม่ได้กำหนดว่ากลุ่มเป้าหมายต้องมีความรู้ทางระบบบัญชีอย่างลึกซึ้ง ทำให้การวิเคราะห์ข้อมูลอาจมีความคลาดเคลื่อน

5.4 ข้อเสนอแนะงานวิจัย

1. ควรศึกษาการวิจัยวิจัยเชิงคุณภาพร่วมด้วยเพื่อเป็นการศึกษาข้อมูลเชิงลึก เช่น การสัมภาษณ์นักบัญชีโดยตรง หรือผู้ประกอบการที่ใช้งานระบบการจัดทำและนำส่งข้อมูลใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบเสร็จรับเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e – Tax invoice & e – Receipt) เพื่อสามารถนำข้อมูลที่ได้มาแก้ไขและพัฒนากระบวนการจัดทำและนำส่งข้อมูลใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบเสร็จรับเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e – Tax invoice & e – Receipt) ให้ตรงกับความต้องการในการใช้งาน

2. ในการศึกษาเพิ่มเติมจากงานวิจัย ควรมีการแยกกลุ่มประชากร และกลุ่มตัวอย่างในด้านของตำแหน่งงานในองค์กร เพื่อศึกษามุมมองที่แตกต่างออกไป เช่น มุมมองของผู้บริหารที่มีต่อการใช้งานระบบการจัดทำและนำส่งข้อมูลใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบเสร็จรับเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e – Tax invoice & e – Receipt) หรือมุมมองของนักบัญชีที่มีต่อระบบการจัดทำและนำส่งข้อมูลใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบเสร็จรับเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e – Tax invoice & e – Receipt) ซึ่งอาจจะช่วยให้ผลการวิจัยที่ได้มีความเฉพาะเจาะจงมากยิ่งขึ้น

5.5 บทสรุปงานวิจัย

บทสรุปของงานวิจัยนี้ ดังที่ได้กล่าวสรุปในผลการศึกษา ซึ่งสามารถสรุปได้ว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อการใช้ระบบการจัดทำและนำส่งข้อมูลใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบเสร็จรับเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e – Tax invoice & e – Receipt) พบว่าประกอบด้วยปัจจัยด้านคุณภาพของระบบ 4 ด้าน ได้แก่ ความน่าเชื่อถือของระบบ (System Reliability) รูปแบบของระบบ (Design) การตอบสนองของระบบ (Feedback) และความรวดเร็วของระบบ (Speed) และปัจจัยด้านคุณภาพของข้อมูล 3 ด้าน ได้แก่ ความครบถ้วนสมบูรณ์ของข้อมูล

(Completeness) ความถูกต้องของข้อมูล(Accuracy) และความทันเวลาของข้อมูล (Timeliness) ซึ่งปัจจัยเหล่านี้มีอิทธิพลต่อการรับรู้ประโยชน์และการรับรู้ความง่ายของการใช้ระบบการจัดทำและนำส่งข้อมูลใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบเสร็จรับเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e – Tax invoice & e – Receipt) ซึ่งจะผลทำให้เกิดการยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อการใช้ระบบการจัดทำและนำส่งข้อมูลใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบเสร็จรับเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e – Tax invoice & e – Receipt) ในอนาคตขององค์กร





บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

กรมพัฒนาธุรกิจการค้า. (2561) รายงานประจำปี. สืบค้นเมื่อวันที่ 12 กรกฎาคม 2562, จาก <https://www.dbd.go.th>.

กรมสรรพากร. (2559). *e – Tax invoice & e – Receipt*. สืบค้นเมื่อวันที่ 12 กรกฎาคม 2562, จาก <https://etax.rd.go.th>

จันทร์จิรา นพคุณธรรมชาติ, อรพรรณ คงมาลัย, และอัญญา ดิษฐานนท์. (2558). *กรอบแนวคิดการยอมรับรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. วิทยาลัยนวัตกรรม.

ชาญชัย อรรถผาติ. (2557). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อทัศนคติในการยอมรับเทคโนโลยีคลาวด์คอมพิวติ้งเพื่อประยุกต์ใช้ในการให้บริการระบบบัญชีออนไลน์สำหรับวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในมุมมองของผู้ทำบัญชี*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์.

ธานีรินทร์ ศิลป์จาร. (2550). *การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS (พิมพ์ครั้งที่ 11)*. กรุงเทพมหานคร : ซีเอ็ดยูเคชั่น.

นฤมล ชิมะลิ. (2560). *การรับรู้ความง่ายต่อการใช้งาน การรับรู้ประโยชน์ และการสื่อสารแบบปากต่อปากผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ (E-Word of Mouth) ที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้บริการแอปพลิเคชันชมภาพยนตร์และซีรีส์ของผู้บริโภคกลุ่ม Gen Y ในกรุงเทพมหานคร*. การค้นคว้าอิสระ. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

ปวีณา ลาภปริสุทธิ. (2552). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการขายเพลงออนไลน์ผ่านอินเทอร์เน็ต*. การศึกษาอิสระ. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

พรพันธุ์ สำเภาเงิน. (2552). *การยอมรับเทคโนโลยี RFID ของลูกค้าธนาคารออมสิน*. การค้นคว้าอิสระ กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

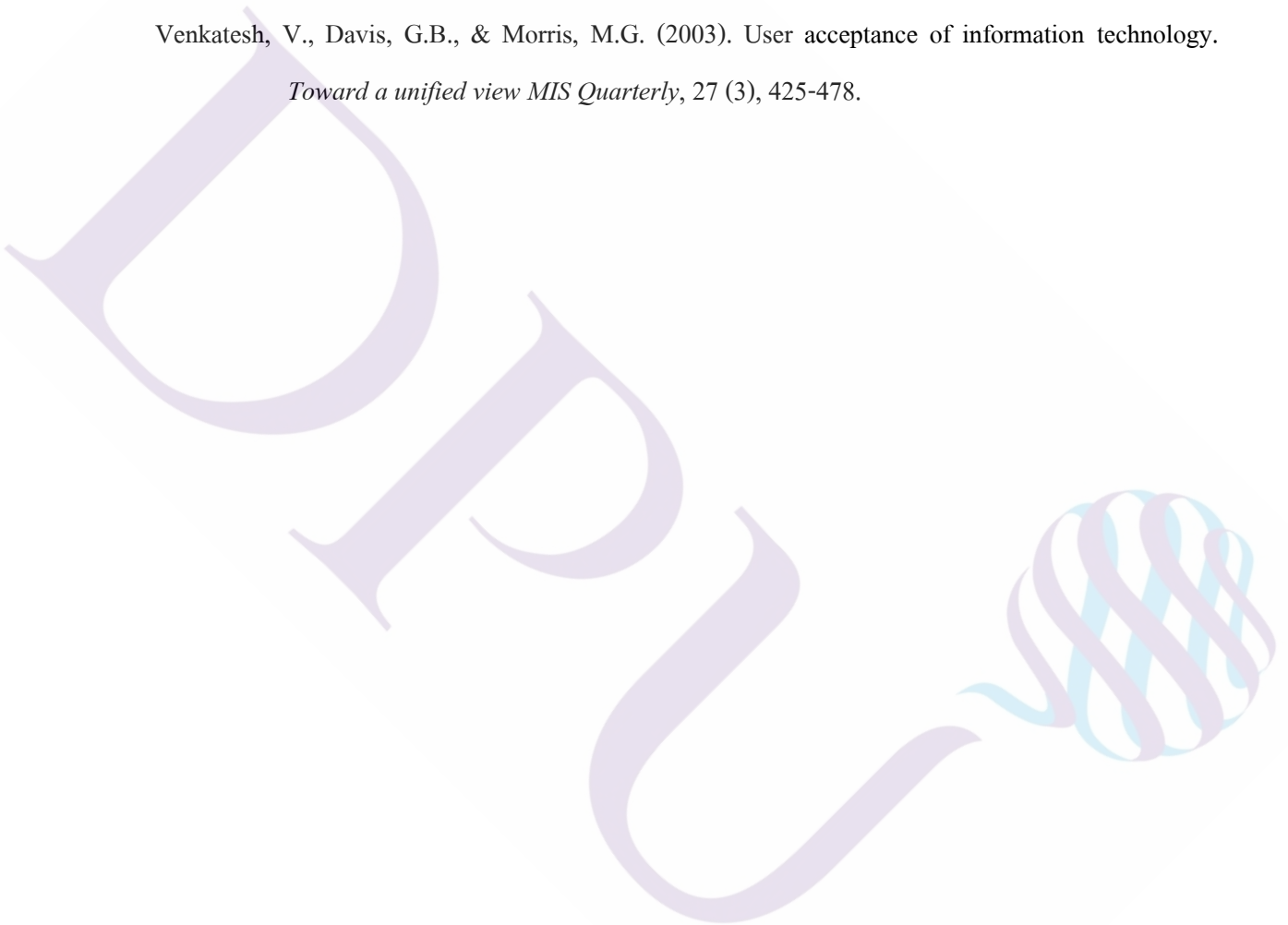
ภัทราวดี วงศ์สุเมธ. (2556). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับและการทำงานของระบบการเรียนผ่านเว็บ (Factors influencing the Adoption of Web-Based Learning System)*. *วารสารนักบริหาร*, 33(3), 5-9

- วัชรพล คงเจริญ. (2557). ปัจจัยการยอมรับนวัตกรรมที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ในเขตกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระ. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- สิงหะ นวีสุข, และสุนันทา วงศ์จตุรภัทร. (2555, มกราคม-มิถุนายน). ทฤษฎีการยอมรับการใช้เทคโนโลยี. *วารสารเทคโนโลยีสารสนเทศลาดกระบัง*.
- เสาวลัดกษณ์ อินภุขงค์. (2559). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับระบบการชำระเงินแบบพร้อมเพย์. การค้นคว้าอิสระ. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล.
- อนุชิต ศิริรัชนิกร. (2562). *National e-Payment: พลิกโฉมประเทศไทยสู่การใช้ digital payment*. สืบค้นเมื่อวันที่ 12 กรกฎาคม 2562, จาก <https://www.bot.or.th>.
- อรทัย เลื่อนวัน. (2555). *ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ: กรณีศึกษากิจกรรมการพัฒนาชุมชนศูนย์ราชการแจ้งวัฒนะ*. การศึกษาค้นคว้าอิสระ. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

ภาษาต่างประเทศ

- Chang, H. H. (2008). Intelligent agent's technology characteristics applied to online auctions' task: A combined model of TTF and TAM. *Technovation*, 28(9), 564-577.
- Davis, F.D. (1989) Perceived usefulness, Perceive ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quaterly*, 19-40.
- Heijden, H. V. D. (2004). User Acceptance of Hedonic Information Systems. *MIS Quartery*, 28(4):695-704.
- Karl W.Sandberg., Olof Wahlberg., & Yan Pan. (2009). *Acceptance of E-invoicing in SMEs*. Sweden : Mid Sweden University.
- Mafe, R., Blas, S., & Manzano, A. (2009). *Drivers and barriers to online airline*. NewYork : Prentice-Hall.

- Paul A Pavlou. (2003). Consumer acceptance of electronic commerce: Integrating trust and risk with the technology acceptance model. *International Journal of Electronic Commerce*. International Journal of Electronic Commerce 7(3), 71-90
- Rigopoulos, G., & Askounis D. (2007). A TAM framework to evaluate users' perception toward online electronic payment. *Journal of Internet Banking and Commerce*, 12(3); 1-6.
- Venkatesh, V., Davis, G.B., & Morris, M.G. (2003). User acceptance of information technology. *Toward a unified view MIS Quarterly*, 27 (3), 425-478.





ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

แบบสอบถามการวิจัย



แบบสอบถามวิจัย

เรื่อง การยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อการใช้ระบบบริการจัดทำและนำส่งข้อมูลใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์

และใบเสร็จรับเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Tax invoice & e-Receipt)

แบบสอบถามชุดนี้จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการยอมรับการใช้ระบบบริการจัดทำและนำส่งข้อมูลใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบเสร็จรับเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Tax invoice & e-Receipt) ของผู้ประกอบการที่จดทะเบียน ในกรมพัฒนาธุรกิจการค้าในเขตกรุงเทพมหานคร ของนักศึกษาระดับปริญญาโท วิทยาลัยบริหารธุรกิจนวัตกรรมและการบัญชี สาขาบัญชี มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ ทางผู้วิจัยใคร่ขอความร่วมมือจากผู้สัมภาษณ์ในการให้ข้อมูลที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการศึกษา

แบบสอบถามนี้แบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 สอบถามเกี่ยวกับองค์ประกอบที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีในการใช้งานระบบ e-Tax invoice & e-Receipt

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่กรุณาสละเวลาในการตอบแบบสอบถามมา ณ โอกาสนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง [] ตามความเป็นจริง

1. เพศ

[] 1.1) ชาย [] 1.2) หญิง [] 1.3) ไม่ระบุ

2. อายุ

[] 2.2) 20 – 25 ปี [] 2.2) 26 – 30 ปี

[] 2.3) 31 – 35 ปี [] 2.4) 36 – 40 ปี

[] 2.5) 40 ปี ขึ้นไป

3. สถานภาพปัจจุบัน

3.1) โสด 3.2) สมรส

3.3) อื่น ๆ (ม่าย /หย่าร้าง)

4. ระดับการศึกษา

4.1) ต่ำกว่าปริญญาตรี 4.2) ปริญญาตรี

4.3) สูงกว่าปริญญาตรี

5. รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน

5.1) ไม่เกิน 15,000 บาท 5.2) 15,000 – 25,000 บาท

5.3) 25,001 – 35,000 บาท 5.4) 35,001 – 45,000 บาท

5.5) 45,001 ขึ้นไป

6. ประเภทธุรกิจขององค์กรที่ท่านทำงานอยู่ในปัจจุบัน

6.1) กิจการที่เป็นนิติบุคคล ประเภท ห้างหุ้นส่วน

6.2) กิจการที่เป็นนิติบุคคล ประเภท บริษัทจำกัด

6.3) กิจการที่เป็นนิติบุคคล ประเภท บริษัทจำกัดมหาชน

6.4) กิจการที่ไม่เป็นนิติบุคคล

7. จำนวนพนักงานในองค์กร

7.1) น้อยกว่า 50 คน 7.2) 50 – 150 คน

7.3) 151 -250 คน 7.4) 251 – 350 คน

7.5) 350 คน ขึ้นไป

ส่วนที่ 2 สอบถามเกี่ยวกับองค์ประกอบที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีในการใช้งานระบบ e-Tax invoice & e-Receipt

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องตามระดับความคิดเห็นที่ท่านมีต่อบัญชีต่างๆ ที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้เทคโนโลยีของงานใช้งานระบบ e-Tax invoice & e-Receipt โดยระดับคะแนนมีความหมายดังนี้

5 หมายถึง ระดับความคิดเห็นของท่าน เห็นด้วยมากที่สุด

4 หมายถึง ระดับความคิดเห็นของท่าน เห็นด้วยมาก

3 หมายถึง ระดับความคิดเห็นของท่าน เห็นด้วยปานกลาง

2 หมายถึง ระดับความคิดเห็นของท่าน เห็นด้วยน้อย

1 หมายถึง ระดับความคิดเห็นของท่าน เห็นด้วยน้อยที่สุด

ประเด็นคำถาม		ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
ปัจจัยด้านคุณภาพของระบบเทคโนโลยี (System Quality)						
1.ความน่าเชื่อถือของระบบเทคโนโลยี e-Tax Invoice & e-Receipt						
1.1	ท่านคิดว่าระบบการจัดทำ e-Tax Invoice & e-Receipt มีประโยชน์สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งานในองค์กรของท่าน					
1.2	ท่านคิดว่าระบบการจัดทำ e-Tax Invoice & e-Receipt สามารถตอบสนองต่อคำสั่งการได้ดี ทำให้การทำงานเป็นไปอย่างต่อเนื่อง					
1.3	ท่านคิดว่าระบบการจัดทำ e-Tax Invoice & e-Receipt มีประโยชน์สามารถใช้ทรัพยากรต่าง ๆ ให้เกิดประโยชน์สูงสุด					
1.4	ท่านคิดว่าระบบการจัดทำ e-Tax Invoice & e-Receipt มีระบบรักษาความปลอดภัยสูงทำให้มั่นใจในการใช้งาน					
1.5	ท่านคิดว่าระบบนำส่งข้อมูล e-Tax Invoice & e-Receipt มีประโยชน์สามารถลดเวลาในการนำส่งข้อมูลให้กรมสรรพากร					
2. รูปแบบของระบบส่งผลต่อการรับรู้ประโยชน์ของเทคโนโลยีของผู้ประกอบการ						
2.1	ท่านคิดว่าระบบการจัดทำ e-Tax invoice & e-Receipt มีการจัดรูปแบบที่ง่ายต่อการเข้าใจในการอ่านข้อมูล					

2.2	ท่านคิดว่าระบบการจัดทำ e-Tax invoice & e-Receipt มีการจัดรูปแบบที่ง่ายในการใช้งานระบบ					
3. การตอบสนองของระบบเทคโนโลยี e-Tax Invoice & e-Receipt						
3.1	ท่านคิดว่าระบบการนำส่งข้อมูล e-Tax invoice & e-Receipt มีการจัดรูปแบบที่สะดวกในออฟไลน์เอกสาร					
3.2	ท่านคิดว่าระบบการจัดทำ e-Tax invoice & e-Receipt มีการจัดรูปแบบที่ง่ายต่อการดาวน์โหลดเอกสารในรูปแบบไฟล์ข้อมูล					
4. ความรวดเร็วของระบบส่งผลต่อการรับรู้ประโยชน์ของเทคโนโลยีของผู้ประกอบการ						
4.1	ท่านคิดว่าระบบการจัดทำ e-Tax invoice & e-Receipt มีขั้นตอนการทำงานที่รวดเร็วไม่ซับซ้อน					
4.2	ท่านคิดว่าระบบการนำส่งข้อมูล e-Tax invoice & e-Receipt มีความรวดเร็วสามารถรับทราบประทับเวลาจาก ETDA					
ปัจจัยด้านคุณภาพของข้อมูล (Information Quality)						
5. ความครบถ้วนสมบูรณ์ของข้อมูล						
5.1	ท่านคิดว่าระบบการจัดทำ e-Tax invoice & e-Receipt ทันสมัยหรือเป็นปัจจุบันเสมอ					
5.2	ท่านคิดว่าระบบการจัดทำ e-Tax invoice & e-Receipt มีความถูกต้อง					
6. ความถูกต้องของข้อมูล						
6.1	ท่านคิดว่าระบบการจัดทำ e-Tax invoice & e-Receipt มีความถูกต้องครบถ้วน					
6.2	ท่านคิดว่าระบบการนำส่ง e-Tax invoice & e-Receipt แสดงรายการได้อย่างน่าเชื่อถือ					
6.3	ท่านคิดว่าระบบการนำส่ง e-Tax invoice & e-Receipt สามารถตรวจสอบได้					
7. ความทันเวลา						
7.1	ท่านคิดว่าระบบการจัดทำ e-Tax invoice & e-Receipt สามารถจัดทำเอกสารได้อย่างรวดเร็วทันต่อความต้องการของผู้ใช้งาน					
7.2	ท่านคิดว่าระบบการจัดทำ e-Tax invoice & e-Receipt สามารถแก้ไขเอกสารได้อย่างทันท่วงทีหากเกิดข้อผิดพลาด					

7.3	ท่านคิดว่าระบบการนำส่ง e-Tax invoice & e-Receipt สามารถแสดงผลการรับข้อมูลได้อย่างรวดเร็วโดยไม่ต้องใช้เวลาในการประมวลผลนาน					
การยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อการใช้งานระบบ e-Tax invoice & e-Receipt						
8. การรับรู้ประโยชน์ (Perceived Usefulness)						
8.1	ท่านคิดว่าระบบการจัดทำ e-Tax Invoice & e-Receipt มีประโยชน์สามารถช่วยลดต้นทุนของบริษัทในการเก็บรักษาเอกสาร และการจ้างพนักงาน					
8.2	ท่านคิดว่าระบบ e-Tax invoice & e-Receipt เป็นทางเลือกในการจัดทำใบกำกับภาษีและใบเสร็จรับเงินที่น่าสนใจ					
9. การรับรู้ความง่ายต่อการใช้งาน (Perceived Ease of Use)						
9.1	ท่านมีความตั้งใจที่จะนำระบบ e-Tax invoice & e-Receipt มาใช้เพื่อช่วยเพิ่มประสิทธิภาพของการทำงานภายในบริษัท					
9.2	ท่านจะแนะนำระบบ e-Tax invoice & e-Receipt ให้กับบุคคลอื่น					

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ-นามสกุล

สุธิกานต์ สุขโกมล

ประวัติการศึกษา

พ.ศ. 2559 บัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

ตำแหน่งและสถานที่ทำงานปัจจุบัน

เจ้าหน้าที่บัญชี บริษัท เคลิเวอร์รี่ ซีโร (ประเทศไทย) จำกัด

