



## รายงานการวิจัย

เรื่อง

วัฒนธรรมกับการประยุกต์ใช้ e-tax invoice ในประเทศไทย  
กรณีศึกษาบริษัทในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

Culture and implementation of e-tax invoice in Thailand  
Evidence from companies in the stock exchange of thailand

โดย

อาจารย์ศรุต วรณกุล  
กุลชญา แวนแก้ว

การวิจัยครั้งนี้ได้รับเงินอุดหนุนจากคณะบริหารธุรกิจ  
ประจำปี 2560

## กิตติกรรมประกาศ

รายงานวิจัยวัฒนธรรมกับการประยุกต์ใช้ e-invoice ในประเทศไทย : กรณีศึกษาบริษัทในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยนี้ สำเร็จได้ด้วยความอนุเคราะห์ของบุคคลและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหลายแห่งซึ่งไม่อาจนำกล่าวได้ทั้งหมด

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณคณะกรรมการธุรกิจ มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ที่ให้การสนับสนุนทุนวิจัยและให้ความช่วยเหลืออย่างดียิ่งทำให้งานวิจัยสำเร็จลุล่วงด้วยดี

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณผู้บริหารและเพื่อนร่วมงานทุกท่านที่ให้ความช่วยเหลือและให้กำลังใจในการทำวิจัยด้วยดีตลอดมาจนทำให้งานวิจัยนี้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณผู้ให้ข้อมูลทุกท่านที่ได้กรุณาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ยิ่งต่อการวิจัยครั้งนี้และที่สำคัญอย่างยิ่งผู้วิจัยขอขอบพระคุณครูอาจารย์ ที่กรุณาอบรมสั่งสอนประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้จนทำให้ผู้วิจัยสามารถทำงานวิจัยเล่มนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี

ศรุต วรณกุล และคณะ  
ผู้วิจัย

**หัวข้อวิจัย**      วัฒนธรรมกับการประยุกต์ใช้ e-tax invoice ในประเทศไทย  
กรณีศึกษาบริษัทในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

**แหล่งทุน**            คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยแม่โจ้  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 ระยะเวลาในการทำวิจัย 12 เดือน  
ตั้งแต่ 1 ตุลาคม 2559 ถึง 30 กันยายน 2560

**หัวหน้าโครงการ**    ศรุต วรณกุล  
**หน่วยงาน**            คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยแม่โจ้

### บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องวัฒนธรรมกับการประยุกต์ใช้ e-tax invoice ในประเทศไทย กรณีศึกษาบริษัทในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย มีวัตถุประสงค์ดังนี้ 1) เพื่อศึกษาการยอมรับของผู้ประกอบการที่มีผลต่อการประยุกต์ใช้เทคโนโลยี e-tax invoice ของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ 2) เพื่อศึกษาความเชื่อมั่นของผู้ประกอบการที่มีผลต่อการประยุกต์ใช้เทคโนโลยี e-tax invoice ของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์และ 3) เพื่อเปรียบเทียบสภาพแวดล้อมทางวัฒนธรรมของผู้ประกอบการในการประยุกต์ใช้ในระบบ e-tax invoice ของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ของประเทศไทยและประเทศไต้หวัน โดยเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามส่งไปถึงพนักงานบัญชี ผู้จัดการฝ่ายบัญชี ของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ได้รับตอบกลับจำนวน 82 ฉบับ และทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression)

ผลการศึกษา พบว่าปัจจัยหลักเพียงอย่างเดียวที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ทำให้ผู้ประกอบการยอมรับการใช้ระบบ e-tax invoice คือความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นในระบบ โดยกิจการที่ไม่มีความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจากการใช้ระบบ จะทำให้ยอมรับการใช้ได้ง่าย และไม่มี ความกังวลถึงผลกระทบที่จะเกิดขึ้น ส่วนปัจจัยอื่น ๆ ที่ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ อาจเกิดขึ้นเนื่องจากระบบ e-tax invoice นอกจากนี้ผลการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมทางวัฒนธรรมของผู้ประกอบการในการประยุกต์ใช้ในระบบ e-tax invoice พบว่าปัจจัยที่มีผลเหมือนกันในทั้งสองประเทศต่อการยอมรับการใช้ระบบ e-tax invoice คือ ความเสี่ยงที่อาจเกิดในระบบ ความคาดหวังในประสิทธิภาพ สภาพสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน และการตระหนักถึงความปลอดภัยในระบบ โดยความเสียมที่เป็นระบบจะมีผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญเหมือนกันทั้งสองประเทศ

**คำสำคัญ:** วัฒนธรรม การประยุกต์ใช้ e-tax invoice

## ABSTRACT

**The Title:** Culture and implementation of e-tax invoice in Thailand  
Evidence from companies in the stock exchange of Thailand

**The Author** Satha Waroonkun, Kulchaya Waenkaeo

**Institution** Faculty of Business Administration, Maejo University

The purpose of this research is to study companies' acceptance to implementation of e-tax invoice from companies in the stock exchange of Thailand. Second, to examine companies' reliability to implementation of e-tax invoice from companies in the stock exchange of Thailand. Finally, to compare Thailand' culture and Taiwan' culture that effect the implementation of e-tax invoice from companies in the stock exchange of Thailand and companies in Taiwan. The data were questionnaire to collect data then quantitative method were used 82 to data analysis and multiple regression analysis was used to test research hypotheses. The questionnaire was sent directly by mail to Account Managers of companies in the stock exchange of Thailand. Results of this research find that only perceived risk has positive effect on behavioral intention to used e-tax invoice. Moreover, the results showed that security concerns regarding e-government has positive effect on perceived risk. Finally, the different between two culture in long-term orientation effect the relationship between effort expectation and social influence to behavioral intention to used e-tax invoice.

**Keyword:** *National culture, E-tax invoice, E-government, Factor for e-tax invoice adoption.*

## สารบัญ

### หน้า

กิตติกรรมประกาศ

ก

บทคัดย่อภาษาไทย

ข

บทคัดย่อภาษาอังกฤษ

ค

สารบัญ

สารบัญตาราง

สารบัญภาพ

บทที่

1 บทนำ

1

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

1

วัตถุประสงค์การวิจัย

3

ขอบเขตการวิจัย

4

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

4

นิยามศัพท์เฉพาะ

4

2 แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

6

ทฤษฎีเกี่ยวกับการยอมรับ

6

แนวคิดเกี่ยวกับวัฒนธรรม

16

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

17

3 วิธีการดำเนินการวิจัย

22

ประชากรกลุ่มตัวอย่าง

22

การเก็บรวบรวมข้อมูล

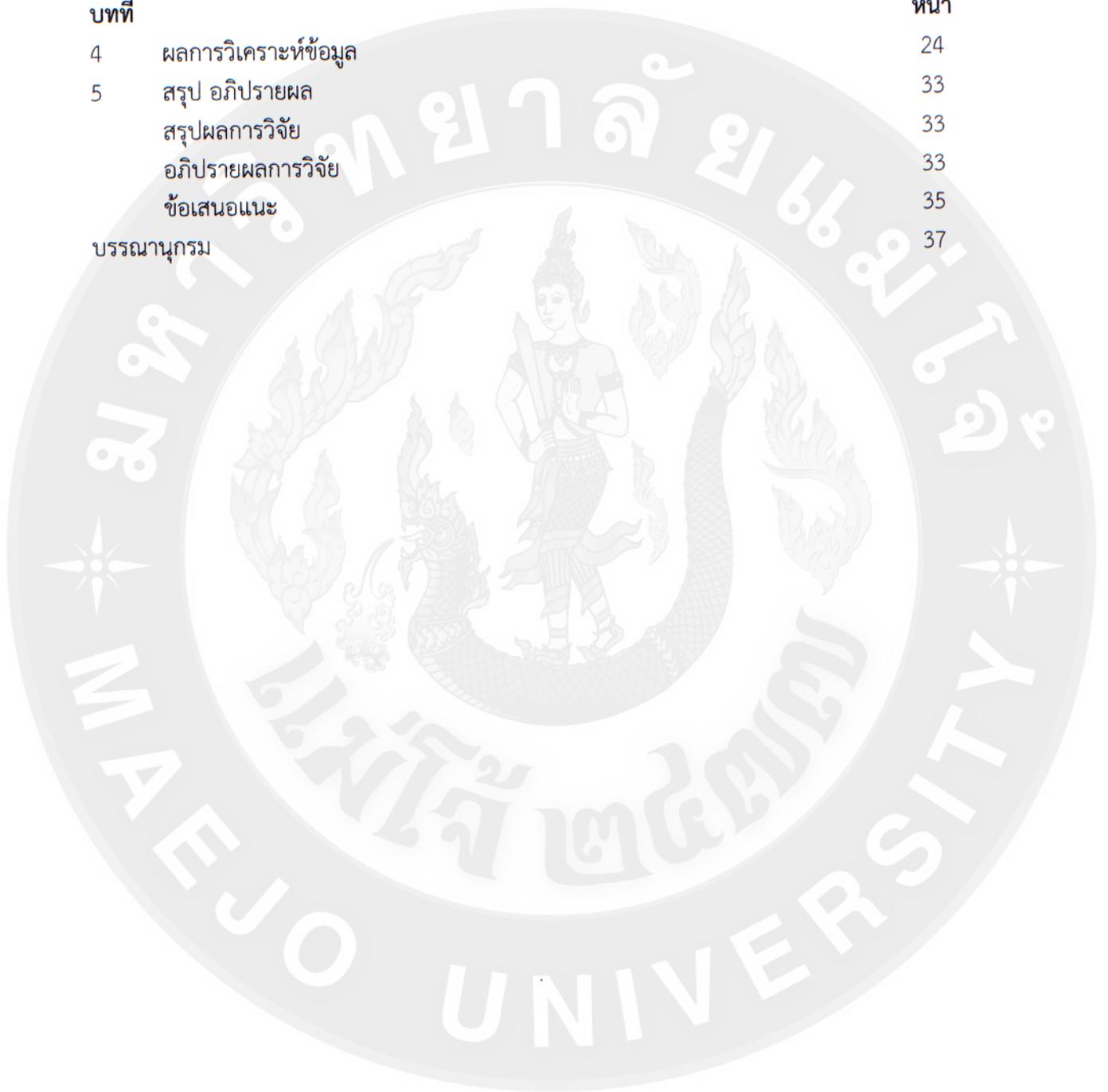
23

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

23

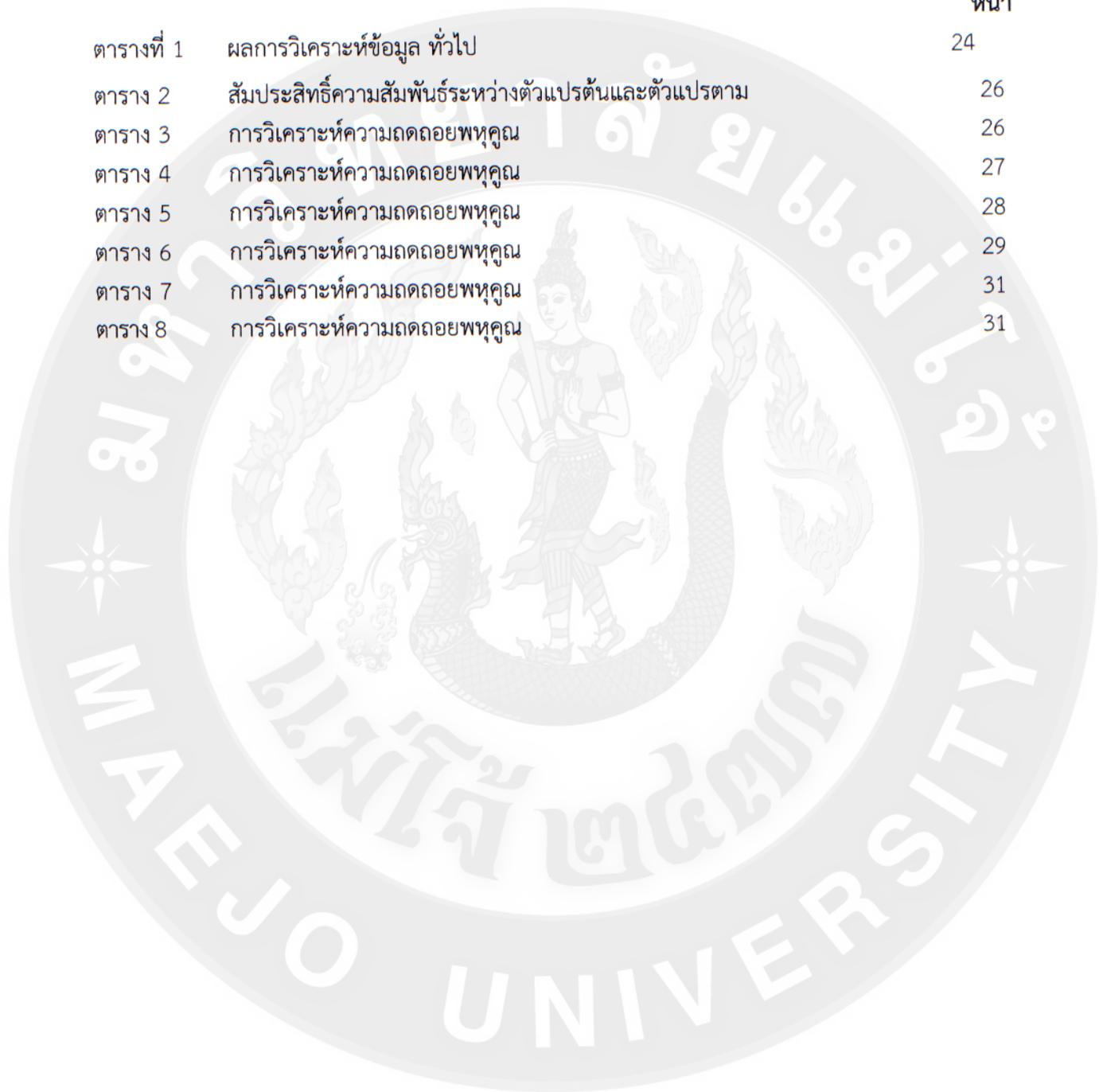
## สารบัญ

บทที่		หน้า
4	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	24
5	สรุป อภิปรายผล	33
	สรุปผลการวิจัย	33
	อภิปรายผลการวิจัย	33
	ข้อเสนอแนะ	35
	บรรณานุกรม	37



## สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 1	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ทั่วไป 24
ตาราง 2	สัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้นและตัวแปรตาม 26
ตาราง 3	การวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ 26
ตาราง 4	การวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ 27
ตาราง 5	การวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ 28
ตาราง 6	การวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ 29
ตาราง 7	การวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ 31
ตาราง 8	การวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ 31



สารบัญภาพ

หน้า  
21

ภาพ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย (Conceptual Framework)



## บทที่ 1

### บทนำ

#### ความสำคัญและที่มาของปัญหา

จากพื้นฐานในการดำเนินธุรกิจหรือการทำธุรกรรมทุก ๆ ครั้งที่มีการซื้อสินค้าหรือมีการใช้บริการ ผู้ประกอบการทั้งหลายมักจะได้รับคำเตือนจากอยู่เสมอว่า อย่าลืมเอกสารใบกำกับภาษี (Tax Invoice) เพราะว่า “ใบกำกับภาษี” นั้น ถือเป็นเอกสารสำคัญในการคำนวณภาษีมูลค่าเพิ่มในแต่ละเดือนสำหรับการยื่นแบบแสดงรายการ ภ.พ. 30 แถมยังเป็นหลักฐานที่ใช้ประกอบการบันทึกรายการบัญชีของกิจการนั่นเอง ซึ่งผู้ประกอบการทั้งหลายยังคงได้รับคำเตือนนี้อยู่ตั้งแต่ปี 2535

อย่างไรก็ตาม ในช่วง 5 – 10 ปีที่ผ่านมา โลกของเรามีการเปลี่ยนแปลงเข้าสู่สังคมอิเล็กทรอนิกส์และมีการพึ่งพาเทคโนโลยีมากขึ้น ไม่ว่าจะเป็นธุรกิจต่าง ๆ ที่เริ่มเข้าสู่รูปแบบ “e-Business” หรือการดำเนินกิจกรรมทางธุรกิจ ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์มากขึ้น จนทำให้เกิดรูปแบบการซื้อขายที่เรียกว่า “e-Commerce” หรือ “พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์” ซึ่งเป็นตัวช่วยอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ซื้อและผู้ขายพบกันง่ายขึ้นเพียงแค่ปลายนิ้วสัมผัส ไม่ต้องออกไปตากแดดตากฝนเพื่อรอซื้อสินค้ากันอีกต่อไป

เมื่อการดำเนินธุรกิจได้มีการเปลี่ยนแปลงไปสู่รูปแบบอิเล็กทรอนิกส์มากขึ้น ทางด้านเอกสารและหลักฐานต่าง ๆ ในการซื้อขายก็ย่อมมีการเปลี่ยนแปลงตาม เพื่อให้ทั้งทางผู้ซื้อและผู้ขายได้รับความสะดวกมากที่สุด จะให้ชื่อของเสร็จแล้วแต่ไม่เห็นหลักฐานการสั่งซื้อหรือหลักฐานการรับเงิน คงจะไม่สะดวกในการดำเนินธุรกิจ อย่างไรก็ตาม ถ้ามีการออกเอกสารหลักฐานแล้วแต่กลับไม่มีผลทางกฎหมายก็อาจจะก่อเกิดปัญหาให้กับผู้ประกอบการเป็นอย่างมาก

ดังนั้นทางภาครัฐได้เล็งเห็นความสำคัญของเรื่องดังกล่าว จึงมีนโยบายสนับสนุนให้ผู้ประกอบการสามารถออกใบกำกับภาษีในรูปแบบที่เรียกว่า “e-Tax Invoice” เพื่อเป็นการช่วยลดภาระต้นทุนด้านเอกสารให้แก่ผู้ประกอบการ เช่น ต้นทุนกระดาษ, ต้นทุนการพิมพ์เอกสาร, พื้นที่ในการจัดเก็บเอกสาร และยังช่วยประหยัดพลังงานเพื่ออนุรักษ์สิ่งแวดล้อม ซึ่งสอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบที่มีจุดมุ่งหมายเพื่อพัฒนาระบบการชำระเงินของประเทศไทยให้เข้าสู่ระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งได้มีโครงการพัฒนาโครงสร้างระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ (National e-Payment Master Plan) โดยหนึ่งในแผนคือการเพิ่มประสิทธิภาพของระบบภาษีอิเล็กทรอนิกส์ (e-Tax System) ซึ่งทำให้เกิดโครงการระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งโครงการนี้จะเป็นการบูรณาการระบบภาษีอิเล็กทรอนิกส์ทำให้เกิดข้อมูลภาษีที่ครบถ้วน ช่วยลดต้นทุนของระบบผ่านการพัฒนาระบบ e-Tax invoice ระบบส่งข้อมูลภาษีมูลค่าเพิ่ม และระบบส่งภาษีเงินได้ หัก ณ ที่จ่าย ซึ่งช่วยลดต้นทุนการพิมพ์ และการจัดส่งเอกสาร

ใบกำกับภาษี พร้อมทั้งช่วยให้เกิดความสะดวกและความง่ายในการประกอบธุรกิจในการชำระภาษี (สำนักงานเศรษฐกิจการคลัง 2558) โดยมีตัวอย่างจากประเทศเกาหลีใต้ซึ่งพบว่า การนำเอา ระบบ e-tax invoice สามารถช่วยลดต้นทุนในการผลิตกระดาษสำหรับใบกำกับภาษีได้ถึง 27,000 ล้านบาท (TCIJ 2015)

นอกจากนี้ ทางกรมสรรพากรได้มีการออกคำสั่งที่ ป.121/2545 เรื่องการจัดทำและการจัดเก็บเอกสารหลักฐานตามประมวลรัษฎากร ที่มีข้อความอยู่ในรูปแบบของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ แต่ยังมีข้อจำกัดในด้านผู้จัดทำที่ไม่ว่าจะได้จัดทำด้วยวิธีใด แต่ยังคงส่งหลักฐานต้นฉบับในรูปแบบกระดาษให้แก่ผู้รับ ซึ่งยังเป็นอุปสรรคต่อการทำธุรกรรมพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ อย่างไรก็ตามจากเทคโนโลยีที่พัฒนามากขึ้นทำให้ระบบการจัดทำเอกสารนั้นสามารถระบุตัวตน (Identification) ยืนยันตัวตน (Authentication) กำหนดสิทธิการเข้าถึง (Authorization) และกำหนดความรับผิดชอบการกระทำ (Accountability) พร้อมทั้งกรมสรรพากรได้มีระบบโปรแกรมสร้างลายมือชื่อดิจิทัล (Digital Signature) ดังนั้นกรมสรรพากรจึงได้มีการปรับปรุงด้านการจัดทำหลักฐานตามประมวลรัษฎากร โดยมีการออกระเบียบว่าด้วยการจัดทำ ส่งมอบ และเก็บรักษาใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2555 ซึ่งทำให้สามารถทำการส่งมอบใบกำกับภาษีและใบรับอิเล็กทรอนิกส์ทางข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ได้

โดยที่กรมสรรพากรได้มีการปรับปรุงระบบ e-tax invoice โดยมีได้ 2 วิธี คือวิธีที่ 1 สำหรับผู้ประกอบการที่ไม่มีซอฟต์แวร์จัดทำบัญชี จะใช้ระบบ e-tax Invoice by Email ที่กรมสรรพากรได้ประกาศในราชกิจจานุเบกษา ประกาศระเบียบกรมสรรพากร ว่าด้วยการจัดทำ ส่งมอบ และเก็บรักษาใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ ผ่านระบบ E-Tax Invoice by Email พ.ศ. 2560 โดยระเบียบดังกล่าวกำหนดให้มีผลตั้งแต่วันที่ 1 มีนาคม พ.ศ.2560 ซึ่งเป็นระบบที่กรมสรรพากรกระทรวงการคลัง สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน)(สพธอ.) และสำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) (สรอ.) ร่วมกันจัดทำขึ้น เพื่อให้ผู้ประกอบการ "ที่ได้รับอนุญาต" สามารถจัดทำ ส่งมอบและเก็บรักษาใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ซึ่งได้รับการประทับตราเวลา (Time Stamp) ผ่านระบบกลางของ สพธอ. โดยกำหนดรูปแบบของไฟล์ที่ใช้ในการออกใบกำกับภาษีไว้ 3 กลุ่มคือ Microsoft Word (.doc และ .docx) Microsoft Excel (.xls และ .xlsx) และ .pdf โดยในการจัดทำจะจัดทำผ่านระบบ RD Portal ของกรมสรรพากร โดยกรมสรรพากรได้กำหนดคุณสมบัติของผู้ยื่นคำร้องเพื่อใช้งานในระบบนี้ต่ออธิบดีกรมสรรพากร จะต้องมีความสัมพันธ์เป็นบุคคลธรรมดาที่มีรายได้พึงประเมินไม่เกิน 30 ล้านบาทต่อปีภาษี นับตั้งแต่ปีภาษี 2558 หรือเป็นบริษัทจำกัดหรือห้างหุ้นส่วนจำกัดที่มีรายได้ต่อรอบระยะเวลาบัญชีไม่เกิน 30 ล้านบาท ตั้งแต่รอบระยะเวลาบัญชีที่เริ่มในหรือหลังวันที่ 1 มกราคม 2558

ผลจากการที่กรมสรรพากรออกระเบียบฉบับนี้ จะทำให้ผู้ประกอบการ SME และ Startup สามารถออกใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ให้แก่ลูกค้าได้อย่างถูกต้องตามกฎหมาย จากเดิมที่ระเบียบกรมสรรพากร พ.ศ. 2555 ได้อนุญาตให้แต่เฉพาะกิจการที่มีทุนจดทะเบียนเกิน 10 ล้านบาทและมี

ความน่าเชื่อถือสูงเท่านั้น ที่สามารถยื่นคำร้องเพื่อจัดทำ ส่งมอบ และเก็บรักษาใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้สอดคล้องกับระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ (National e-payment) ซึ่งเป็นแนวนโยบายของรัฐบาลชุดปัจจุบัน

วิธีที่ 2 สำหรับผู้ประกอบการที่มีผู้พัฒนาซอฟต์แวร์ของตนเอง หรือมีโปรแกรมสำเร็จรูปในการจัดทำบัญชี หรือระบบ ERP สามารถจัดทำใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ที่มีการลงลายมือชื่อดิจิทัลตามรูปแบบและเงื่อนไขที่กำหนด และนำส่งข้อมูลให้กรมสรรพากรตามช่องทางการนำส่งข้อมูลที่เหมาะสมกับลักษณะของกิจการ ซึ่งมีข้อจำกัดและเป็นสิ่งใหม่ของกิจการเนื่องจากมีข้อกำหนดมากมายทั้ง ขนาดของกิจการที่ต้องมีทุนจดทะเบียนไม่น้อยกว่า 10 ล้านบาท และมีการจัดทำบัญชีทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับการออกใบกำกับภาษี ด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งอาจก่อให้เกิดการกระตุ้นทุนที่เพิ่มขึ้น กรมสรรพากรจึงได้มีการพัฒนาระบบเพื่อช่วยรองรับโดยได้เริ่มให้สำหรับกลุ่มผู้ประกอบการรายใหญ่ที่มีข้อมูลจำนวนมาก โดยได้มีผลการจัดเก็บภาษีจำนวน 2,000 ล้านบาทขึ้นไป โดยจะมีจำนวนประมาณ 3,500 ราย ให้เข้าร่วมโครงการภายใน 1 ปี นับตั้งแต่การพัฒนาระบบเสร็จสมบูรณ์ (TCIJ 2015)

ดังนั้นจึงมีความจำเป็นอย่างมากที่จะต้องทำการศึกษาด้านการประยุกต์ใช้เทคโนโลยี e-tax invoice เพื่อเป็นประโยชน์ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เข้าใจถึงปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการประยุกต์ใช้ รวมถึงการนำเอาวิธีปฏิบัติในประเทศอื่นมาเป็นแนวทางในการปฏิบัติอาจไม่เหมาะสมเนื่องจากความแตกต่างทางวัฒนธรรม ซึ่งงานวิจัยนี้จะมุ่งที่จะสำรวจและเปรียบเทียบการยอมรับและการประยุกต์ใช้เทคโนโลยี e-Tax invoice ของประเทศไทย และประเทศไต้หวัน ซึ่งเป็นประเทศที่มีการประยุกต์ใช้ระบบ e-Tax invoice ก่อนประเทศไทยด้วยว่าจะมีความคล้ายคลึงหรือแตกต่างกันอย่างไร โดยการศึกษานี้ได้อ้างอิงแนวคิดการยอมรับและใช้เทคโนโลยี (Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2 : UTAUT2) แนวคิดทฤษฎีสถานการณ์ (Contingency Theory) และแนวคิดเรื่องสภาพแวดล้อมทางวัฒนธรรมของ Geert H. Hofstede

#### วัตถุประสงค์ของการวิจัย:

- 1) เพื่อศึกษาการยอมรับของผู้ประกอบการที่มีผลต่อการประยุกต์ใช้เทคโนโลยี e-tax invoice ของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์
- 2) เพื่อศึกษาความเชื่อมั่นของผู้ประกอบการที่มีผลต่อการประยุกต์ใช้เทคโนโลยี e-tax invoice ของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์
- 3) เพื่อเปรียบเทียบสภาพแวดล้อมทางวัฒนธรรมของผู้ประกอบการในการประยุกต์ใช้ในระบบ e-tax invoice ของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ของประเทศไทยและประเทศไต้หวัน

## ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตด้านประชากร เป็นการศึกษาจากบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ ซึ่งเป็นกิจการขนาดใหญ่ และเป็นผู้ที่เข้าร่วมโครงการ e-tax invoice ในระยะแรก โดยมี จำนวน 507 บริษัท และยกเว้นในกลุ่มบริษัทที่เป็นสถาบันการเงิน และกลุ่มที่ดำเนินการในด้านธุรกิจเกษตร

## ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

### ด้านเศรษฐกิจการพาณิชย์

- 1) เพื่อทราบถึงการยอมรับของผู้ประกอบการที่มีผลต่อการประยุกต์ใช้เทคโนโลยี e-tax invoice ของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์
- 2) เพื่อทราบถึงความเชื่อมั่นของผู้ประกอบการที่มีผลต่อการประยุกต์ใช้เทคโนโลยี e-tax invoice ของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์
- 3) เพื่อทราบถึงสภาพแวดล้อมทางวัฒนธรรมของผู้ประกอบการในการประยุกต์ใช้ในระบบ e-tax invoice ของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ของประเทศไทยและประเทศไต้หวัน

### นิยามศัพท์เฉพาะ

**e-Tax invoice** หมายถึง ใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ ตามประมวลรัษฎากรที่มีข้อความอยู่ในรูปของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ และให้หมายความรวมถึง ใบกำกับภาษีอย่างย่อ ใบเพิ่มหนี้ และ ใบลดหนี้ที่มีข้อความอยู่ในรูปของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์

**การยอมรับ หรือ การรับเอามาเป็นของตน** หมายถึง กระบวนการด้านหนึ่งที่เกิดขึ้นควบคู่กับกระบวนการเผยแพร่นวัตกรรม หรือสิ่งใหม่ ๆ อยู่เสมอ เป็นกระบวนการตัดสินใจเกี่ยวกับสิ่งใหม่ และเกิดขึ้นในสมองโดยผ่านขั้นตอนต่าง ๆ ตั้งแต่ขั้นแรกที่มีความรู้เกี่ยวกับสิ่งใหม่ไปจนถึงขั้นยืนยันการตัดสินใจที่กระทำไปแล้ว

**การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ** หมายถึง การตัดสินใจที่จะนำเอาเทคโนโลยีไปใช้อย่างเต็มที่ เพราะคิดว่าเทคโนโลยีนั้นเป็นวิถีทางที่ดีกว่า และมีประโยชน์มากกว่า ระยะเวลาตั้งแต่ขั้นความรู้จนถึงการยืนยันการใช้เทคโนโลยีนั้นอาจใช้เวลาหลายปี

**การตระหนักถึงความปลอดภัยในระบบ** หมายถึง การตระหนักถึงความปลอดภัยในการใช้งานระบบ ที่มี การเข้ารหัส และรักษาความปลอดภัยของข้อมูล (Confidentially)

**ความเชื่อถือในระบบ** หมายถึง ความโน้มเอียงที่เรียนรู้และเชื่อมั่นในระบบ ที่สามารถใช้ยืนยันระบุตัวบุคคล (Authentication) ความถูกต้องครบถ้วนของข้อมูล (Integrity) ไม่สามารถปฏิเสธความรับผิดชอบ (Non-Repudiation)

**ความคาดหวังในประสิทธิภาพ** หมายถึง การรับรู้ว่าเทคโนโลยีสารสนเทศมีส่วนช่วยพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานได้อย่างไร และเป็นปัจจัยที่ส่งผลโดยตรงต่อความตั้งใจแสดงพฤติกรรมการใช้ด้วย

**ความคาดหวังในความพยายาม** หมายถึง การใช้บริการระบบ e-Tax invoice นั้นสามารถใช้งานได้ง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน สามารถเรียนรู้ด้วยตัวเอง เป็นต้น

**อิทธิพลของสังคม** หมายถึง กระบวนการทางสังคมที่มีผลต่อการตัดสินใจในการยอมรับเทคโนโลยี เช่น บรรทัดฐานของบุคคลที่อยู่โดยรอบการแสดงพฤติกรรม ความสมัครใจ ภาพลักษณ์ เป็นต้น

**สภาพสิ่งแวดล้อมความสะดวกในการใช้งาน** หมายถึง การสนับสนุนและอำนวยความสะดวกในการใช้งานระบบ e-Tax invoice เช่น การสามารถทำงานร่วมกับหน่วยงานอื่นในองค์กร ความสามารถในการเชื่อมโยงข้อมูล

## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเรื่อง วัฒนธรรมกับการประยุกต์ใช้ e-invoice ในประเทศไทย : กรณีศึกษา บริษัทในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ผู้วิจัยได้ทำการทบทวนวรรณกรรมดังนี้

- 2.1 ทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวกับการยอมรับ
- 2.2 ทฤษฎีการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี (UTAUT)
- 2.3 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีอากร
- 2.4 แนวคิดเกี่ยวกับวัฒนธรรม
- 2.5 เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### ทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวกับการยอมรับ

##### ทฤษฎีเกี่ยวกับการยอมรับ

Roger&Suhmaker (อ้างอิงจากสุนิรัตน์เสริมประสาทกุล,2541:8) ได้ให้คำนิยามไว้ว่า การยอมรับนวัตกรรมหมายถึง การตัดสินใจที่จะนำนวัตกรรมนั้นไปใช้อย่างเต็มที่ เพราะนวัตกรรมนั้นเป็นวิธีทางที่ดีกว่าและมีประโยชน์กว่าการยอมรับนวัตกรรมของบุคคลเกิดขึ้นเป็นกระบวนการเริ่มตั้งแต่ได้สัมผัสนวัตกรรมถูกชักจูงให้ยอมรับนวัตกรรมตัดสินใจยอมรับหรือปฏิเสธปฏิบัติตามการตัดสินใจและยืนยันตามการปฏิบัตินั้นกระบวนการนี้อาจใช้เวลาช้าหรือเร็วขึ้นอยู่กับปัจจัยที่สำคัญคือตัวบุคคลและลักษณะของนวัตกรรม

Foster (1973:pp.146-147) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับการยอมรับไว้ว่า หมายถึงการที่ประชาชนได้เรียนรู้ผ่านการศึกษาระดับชั้นตอนการรับรู้การยอมรับจะเกิดขึ้นได้หากมีการเรียนรู้ด้วยตนเองและการเรียนรู้จะได้ผลก็ต่อเมื่อบุคคลนั้นได้ทดลองปฏิบัติจนเมื่อเขาแน่ใจว่าสิ่งประดิษฐ์นั้นสามารถให้ประโยชน์อย่างแน่นอนเขาจึงกล้าลงทุนสร้างหรือซื้อสิ่งประดิษฐ์นั้น ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า การยอมรับเป็นพฤติกรรมของแต่ละบุคคล ในการรับเอาสิ่งใหม่มายึดถือปฏิบัติด้วยความเต็มใจโดยที่พฤติกรรมนั้นมีการเปลี่ยนแปลงอย่างเป็นกระบวนการและมีระยะเวลา

Rogers (1971 อ้างอิงจาก จิระวัฒน์วงศ์สวัสดิวัฒน์, 2529:16) ได้ให้ความหมายถึงกระบวนการยอมรับ (Adoption Process) ว่าเป็นกระบวนการทางจิตใจซึ่งบุคคลรู้สึกจากการได้ยินครั้งแรกเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงจนถึงการยอมรับและนำไปใช้

กระบวนการยอมรับนวัตกรรมนั้นนักวิชาการด้านสังคมต่างเห็นด้วยกันว่าการยอมรับนวัตกรรมเป็นผลมาจากเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นต่อเนื่องอย่างเป็นกระบวนการแม้ว่ารายละเอียดแตกต่างกันแต่ก็มาจากพื้นฐานเดียวกันของเอเวอร์เรตเอ็มโรเจอร์ (Roger,1995) ซึ่งมีแนวคิดกระบวนการยอมรับนวัตกรรมดังนี้

ขั้นตระหนักหรือขั้นตื่นตัว (Awareness Stage) เป็นขั้นที่บุคคลรู้ว่ามีความคิดใหม่สิ่งใหม่หรือนวัตกรรมเกิดขึ้นแต่ยังขาดความรู้เกี่ยวกับนวัตกรรมนั้น

ขั้นสนใจ (Interest Stage) บุคคลเริ่มมีความสนใจในนวัตกรรมและพยายามแสวงหาข้อมูลหรือความรู้เพิ่มเติมเกี่ยวกับนวัตกรรมนั้น

ขั้นประเมินผล (Evaluation Stage) บุคคลจะทำการประเมินผลในสมองของตนโดยลองนึกว่าถ้ายอมรับนวัตกรรมนั้นมาใช้ปฏิบัติแล้วจะเหมาะสมกับเหตุการณ์ในปัจจุบันหรืออนาคตหรือไม่จะให้ผลคุ้มค่ากับความเสียหายหรือไม่

ขั้นทดลอง (Trial Stage) บุคคลจะนำนวัตกรรมมาลองใช้หรือทดลองปฏิบัติในวงจำกัดก่อนเพื่อดูว่านวัตกรรมนั้นมีประโยชน์เข้ากับสถานการณ์ของตนหรือไม่

ขั้นยอมรับ (Adoption Stage) บุคคลยอมรับนวัตกรรมโดยนำนวัตกรรมมาใช้อย่างเต็มที่สม่ำเสมอ

### ทฤษฎีการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี (UTAUT)

Venkatesh, Davis, and Morris (2003) ได้เสนอทฤษฎีที่สร้างขึ้นจากงานวิจัยต่างๆที่ผ่านมาเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยี ซึ่งทฤษฎีการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี (Unified Theory of Acceptance and Use of Technology: UTAUT) ได้อธิบายถึงการยอมรับเทคโนโลยีและการใช้เทคโนโลยีของผู้ใช้งาน โดยเป็นทฤษฎีที่พัฒนามาจากทฤษฎีด้านพฤติกรรมจำนวนทั้งสิ้น 8 ทฤษฎี คือ

- 1) ทฤษฎีที่ใช้ สำหรับการเชื่อมโยงระหว่างความเชื่อและทัศนคติที่มีต่อพฤติกรรม (Theory of Reasoned Action: TRA)
- 2) ทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้งานเป็นตัววัดความสำเร็จของการพัฒนาการใช้เทคโนโลยี (Technology Acceptance Model: TAM)
- 3) ทฤษฎีที่ใช้สำหรับการวิจัยในเรื่องเกี่ยวกับจิตวิทยา เพื่อใช้สนับสนุนแรงจูงใจที่ใช้อธิบายถึงการแสดงพฤติกรรม (Motivational Model: MM)
- 4) ทฤษฎีที่ศึกษาทางด้านพฤติกรรม ซึ่งได้ รับการพัฒนาและขยายมาจากทฤษฎี TRA (Theory of Planned Behavior: TPB)
- 5) ทฤษฎีที่ผสมผสานกันระหว่าง TAM กับ TPB เพื่อใช้สำหรับทดสอบการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยประสบการณ์การใช้ระบบ ว่ามีอิทธิพลต่อการปรับปรุงและการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศหรือไม่
- 6) ทฤษฎีที่ใช้วัดการใช้งานจริงในเทคโนโลยีและใช้ทำนายเกี่ยวกับการยอมรับและการใช้เทคโนโลยีของแต่ละบุคคล (Model of PC Utilization: MPCU)
- 7) ทฤษฎีพื้นฐานทางสังคมที่ใช้ศึกษาเกี่ยวกับ ความหลากหลายของปัจจัยที่ใช้อธิบายถึงนวัตกรรมและใช้เป็นเครื่องมือที่เกี่ยวข้องกับนวัตกรรมในองค์กร (Innovation Diffusion Theory: IDT) หรือ Diffusion of Innovations: DOI
- 8) ทฤษฎีด้านพฤติกรรมมนุษย์ ที่พบว่า การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของมนุษย์นั้นเกิดจากอิทธิพลจากสิ่งแวดล้อม ปัจจัยส่วนบุคคลและ คุณสมบัติด้านพฤติกรรมส่วนตัว (Social Cognitive Theory: SCT)

Venkatesh et al. (2003) ได้ศึกษาบริษัทและองค์กร 4 แห่งที่กำลังประยุกต์ใช้เทคโนโลยีใหม่ โดยเป็นองค์กรที่มีความแตกต่างทางเทคโนโลยี ลักษณะองค์กรประเภทอุตสาหกรรมหน้าที่องค์กรและลักษณะการใช้งาน เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้งานระบบจำนวนทั้งสิ้น 654

ราย ทดสอบหาความเชื่อมั่นและความตรงด้วยวิธีทางสถิติ Cronbach' s Alpha ได้ค่าเท่ากับ 0.70 และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีทางสถิติ Partial Least Squares (PLS)

ผลจากการเก็บรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากตารางข้างต้น พบว่ามี 4 ปัจจัยหลักที่มีอิทธิพลโดยตรงต่อพฤติกรรมความตั้งใจที่จะใช้งานระบบ (Behavioral Intention) และการใช้งานระบบ (Use Behavior) คือ

1. ความคาดหวังต่อการปฏิบัติงาน (Performance Expectancy) คือ ระดับความเชื่อของบุคคลว่าการใช้ระบบจะทำให้ประสบผลสำเร็จในการปฏิบัติงานประกอบด้วยปัจจัยที่ได้จากการพัฒนาและรวมทฤษฎีต่างๆ 5 ปัจจัย ดังนี้

1.1 Perceived Usefulness คือ ระดับความเชื่อด้านประโยชน์ของผู้ใช้ว่า การใช้ระบบจะช่วยเพิ่มให้ผลของการปฏิบัติงานดีขึ้น (TAM Model)

1.2 Extrinsic Motivation คือ ผู้ที่สามารถใช้ระบบ ในการปฏิบัติงานได้ จะนำไปสู่ผลงานที่มีค่า และทำให้ได้รับในสิ่งที่ดีกว่าผู้อื่น เช่น มีการปรับปรุงการปฏิบัติงานได้รับการขึ้นเงินเดือน หรือได้รับการเลื่อนตำแหน่ง (MM Model)

1.3 Job-fit คือ ความสามารถของระบบจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคลได้ (MPCU Model)

1.4 Relative Advantage คือ ระดับของการใช้ระบบที่ทำให้เข้าใจว่าเป็นสิ่งที่ดีกว่าสิ่งที่ผ่านมา (IDT Model)

1.5 Outcome Expectations คือ ความคาดหวังถึงผลลัพธ์ที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมซึ่งสามารถแบ่งออกเป็นความคาดหวังจากการปฏิบัติงานและความคาดหวังส่วนบุคคล (SCT Model)

2. ความคาดหวังด้านความพยายามของผู้ใช้งานระบบ (Effort Expectancy) คือ ระดับความง่ายในการมีส่วนร่วมในการใช้ระบบ ประกอบด้วย 3 ปัจจัยหลัก ดังนี้

2.1 Perceived Ease of Use คือ ระดับความเชื่อของบุคคลว่า การใช้ระบบเทคโนโลยีไม่ต้องใช้ความพยายามสูงในการใช้งานมากนัก (TAM Model)

2.2 Complexity คือ ระดับของการเข้าใจถึงความยากที่จะเข้าใจและการใช้ระบบ (MPCU Model)

2.3 Ease of Use คือ ระดับของการใช้ระบบที่ทำให้เข้าใจว่ายากต่อการใช้งาน (IDT Model)

3. อิทธิพลจากสังคม (Social Influence) คือ ระดับการเข้าใจของแต่ละบุคคลถึงความสำคัญที่จะเชื่อว่าควรใช้ระบบใหม่ๆ ในการปฏิบัติงาน ได้กำหนดปัจจัยทางพฤติกรรม 3 ปัจจัย ดังนี้

3.1 Subjective Norm คือ ความเข้าใจของบุคคลกับพฤติกรรมการแสดงออกของผู้มีอิทธิพลที่มีต่อตนเอง (TRA Model)

3.2 Social Factors คือ สัมพันธภาพระหว่างบุคคลที่แสดงออกถึงวัฒนธรรมและข้อตกลงระหว่างบุคคลที่มีอยู่ในสถานการณ์สังคมนั้นๆ (MPCU Model)

3.3 Image คือ ระดับของการใช้นวัตกรรม (ระบบ) ที่ทำให้เข้าใจว่าช่วยเพิ่มภาพลักษณ์หรือสถานะภาพทางสังคม (IDT Model)

4. สภาพของสิ่งอำนวยความสะดวกในระบบ (Facilitating Condition) คือ ระดับความเชื่อของบุคคลว่า องค์กรและสิ่งอำนวยความสะดวก/อุปกรณ์ทางเทคโนโลยีที่มีอยู่ มีส่วนช่วยสนับสนุนต่อการใช้ระบบ ประกอบด้วย 3 ปัจจัยที่กำหนดไว้ ดังนี้

4.1 Perceived Behavioral Control คือ ความเข้าใจถึงการรับรู้อำนาจในการควบคุมระบบทั้งภายในและภายนอก (ภายใน คือ ผู้ใช้ระบบ เช่น ความรู้ความสามารถของผู้ใช้ระบบ และภายนอก คือ สิ่งอำนวยความสะดวกจากองค์กร เช่น คู่มือปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่ด้าน IT) (TPB Model)

4.2 Facilitating Conditions คือ ปัจจัยที่เกี่ยวกับวัตถุประสงค์ด้านสภาพแวดล้อมเพื่อสร้างความง่ายในการปฏิบัติงาน รวมถึงการจัดเตรียมระบบการสนับสนุนด้านอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ (MPCU Model)

4.3 Compatibility คือ ระดับของการเข้าใจระบบงานว่า มีความถูกต้อง เป็นสิ่งจำเป็นและเป็นการปรับปรุงที่มีศักยภาพ (IDT Model)

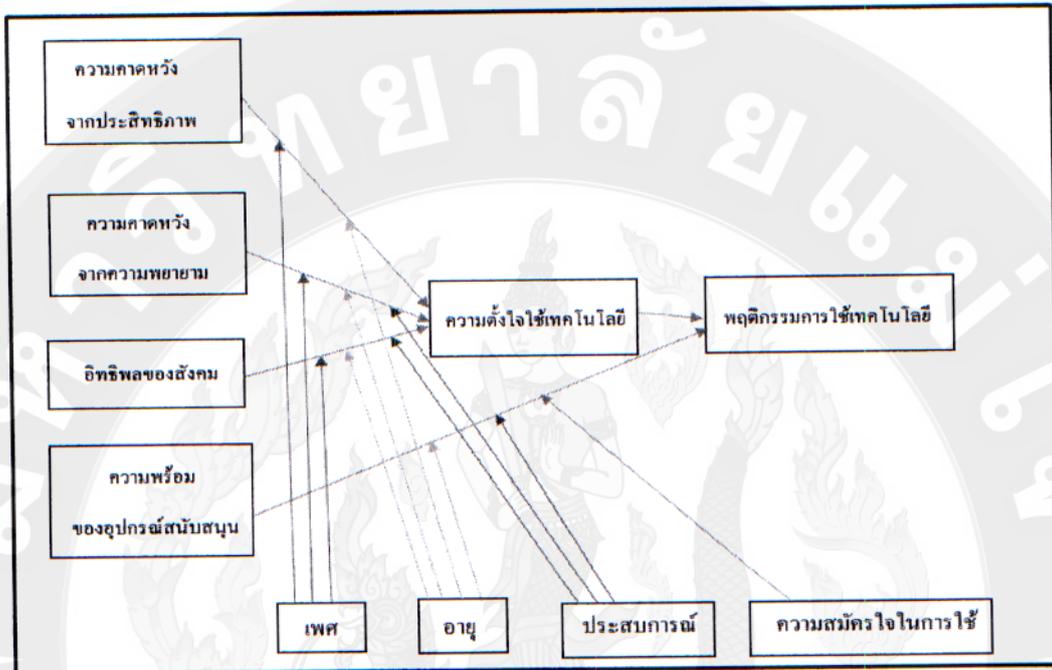
นอกจากนี้ พบ 3 ปัจจัยที่ไม่มีอิทธิพลโดยตรงต่อพฤติกรรมความตั้งใจที่จะใช้งานระบบ คือ

1. ทักษะคติต่อการใช้งานระบบ (Attitude toward the Technology) คือ ปฏิกริยาตอบสนองของผู้ใช้ที่มีต่อการใช้ระบบ ประกอบด้วยโครงสร้างที่ใช้ในการพัฒนา คือ 1) Attitude toward behavior คือ ทักษะคติที่มีต่อพฤติกรรม (TRA Model) 2) Intrinsic motivation คือ การจูงใจจากภายใน (MM Model) 3) Affect toward use คือ ผลกระทบจากการใช้งาน (MPCU Model) และ 4) Affect คือ ผลที่เกิดขึ้น (SCT Model)

2. ความเชื่อมั่นของผู้ใช้งานระบบ (Self-Efficacy) คือ การพิจารณาถึงความสามารถของบุคคลใดบุคคลหนึ่งในการใช้เทคโนโลยีเพื่อความสำเร็จของงาน โดยมีโครงสร้างที่ได้รับการพัฒนามาจาก SCT Model

3. ความกังวลใจของผู้ใช้งานระบบ (Anxiety) คือ การพิจารณาถึงอารมณ์ความรู้สึกของผู้ใช้งานระบบที่ตอบสนองเมื่อมีการใช้งาน มีโครงสร้างที่ได้รับการพัฒนามาจาก SCT Model เช่นเดียวกับ Self-Efficacy

นอกจากนี้ยังพบว่า พฤติกรรมความตั้งใจที่จะใช้งานระบบ (Behavioral Intention Of Use the System) มีอิทธิพลโดยตรงต่อพฤติกรรมการใช้ระบบ (Use Behavior) ซึ่ง พฤติกรรมความตั้งใจที่จะใช้งานระบบ ได้รับการพัฒนามาจากทฤษฎี TAM (Davis, 1989) ได้ให้คานิยามไว้ว่า คือ แผนสำหรับการใช้งาน และ พฤติกรรมการใช้ระบบ หรืออีกนัยหนึ่งเรียกว่า "การใช้งานจริง (Actual Use)" นั้น หมายถึง การวัดการกระทำหรือการปฏิบัติของรายละเอียดการใช้งานระบบงานวิจัยที่ผ่านมาของ Venkatesh et al. (2003) พบว่า ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับโครงสร้างทางด้านทักษะคติที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมความตั้งใจที่จะใช้งานระบบนั้น ส่วนใหญ่จะพบอยู่ใน TRA Model, TPB Model และ MM Model และปัจจัยที่ไม่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมความตั้งใจที่จะใช้งานระบบ จะพบอยู่ใน MPCU Model, C-TAM-TPB Model และ SCT Model และจากผลการวิจัยทั้งหมด Venkatesh et al. (2003) ได้สรุปเป็นแบบจำลอง (Model)



ภาพที่ 2.4 แสดงแบบจำลองการผนวกทฤษฎีการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี

The Unified Theory of Acceptance and Use of Technology Model

ที่มา: Venkatesh et al. (2003)

Performance Expectancy (PE) เป็นระดับที่บุคคลมีความเชื่อว่าการใช้ระบบจะช่วยให้บรรลุผลประโยชน์ในการปฏิบัติงาน ซึ่งเกี่ยวข้องกับการรับรู้ประโยชน์ (TAM, การรวมกันระหว่าง TAM – TPB) แรงจูงใจภายนอก (MM) ปริมาณของงาน (MPCU) ประโยชน์ที่ได้รับเชิงเปรียบเทียบ (DOI) และการคาดหวังผล (SCT) ซึ่งทั้งหมดนี้เป็นการสร้างอยู่ภายในความแข็งแกร่งของแบบจำลอง แต่ละแบบบนความตั้งใจและจุดสำคัญ เป็นการวัดทั้งความสมัครใจและการบังคับจากการทบทวนวรรณกรรมที่มีอิทธิพลต่อการคาดหวังที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพของความตั้งใจเชิงพฤติกรรม ซึ่งเป็นสมมุติฐานที่จะตรวจสอบตามเพศและอายุ

Effort Expectancy (EE) เป็นระดับของความสะดวกเกี่ยวกับการใช้ระบบ โครงสร้างแบบจำลองอื่นที่เป็นแนวทางเดียวกัน คือ การรับรู้ประโยชน์ (TAM) และความซับซ้อน (DOI และ MPCU) โดยเกี่ยวข้องกับทั้งสมัครใจและบังคับ ตามวรรณกรรมที่มีอิทธิพลต่อความคาดหวังในความตั้งใจเชิงพฤติกรรม เป็นสมมุติฐานที่จะตรวจสอบตาม เพศ อายุ และประสบการณ์

Social Influence (SI) เป็นระดับที่บุคคลอื่นเห็นว่ามีค่าและเขาควรจะใช้ระบบใหม่นี้ ซึ่งคล้ายกับโครงสร้างที่แสดงใน การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง (TRA, TAM, TPB / DTPB และการรวมกันระหว่าง TAM - TPB), ปัจจัยทางสังคม (MPCU) และภาพลักษณ์ (DOI) เปรียบเทียบกัน

ระหว่างแบบจำลองพบว่า การสร้างพฤติกรรมที่เหมือนกับบุคคลอื่น มันไม่สำคัญกับบริษัทของความสมัครใจและกลายเป็นสิ่งสำคัญเมื่อใช้บังคับวรรณกรรมชี้ให้เห็นว่าในสถานการณ์ที่บังคับผลของการปฏิบัติตามจะสำคัญในช่วงต้น ประสบการณ์ส่วนบุคคล ของรางวัลและบทลงโทษ จึงถูกนำมาใช้ในทางสังคมเกี่ยวข้องกับความสมัครใจทางาน โดยมีอิทธิพลต่อการรับรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยี

Facilitating Conditions (FC) เป็นระดับที่บุคคลเชื่อว่าโครงสร้างองค์กรและทางเทคนิคมีเพื่อสนับสนุนการใช้ระบบนี้ ซึ่ง แบบจำลองที่เกี่ยวข้อง คือ พฤติกรรมกรรับรู้ควบคุม (TPB/DTPB) และการรวมระหว่าง TAM-TPB การอำนวยความสะดวกทางเงื่อนไข (MPCU) และความเข้ากันได้ (DOI) เมื่อเปรียบเทียบกับพบว่าความสัมพันธ์ระหว่างความตั้งใจและความสมัครใจหรือบังคับในการฝึกอบรมครั้งแรก แต่อิทธิพลดังกล่าวจะหายไปในหนึ่งเดือนหลังจากการใช้

### ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีอากร

แนวคิดทฤษฎีต่างๆ ที่กล่าวถึงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน มักจะกล่าวถึงผลการปฏิบัติ ดังนี้

เรื่อนใจ เกโส (2551:25) ได้กล่าวถึงความหมายประสิทธิภาพ หมายถึง การปฏิบัติงานที่คำนึงถึงทรัพยากรที่มีอยู่สำหรับการปฏิบัติการณ์ เนื่องจากทรัพยากรที่มีอยู่สำหรับการปฏิบัติการณ์เนื่องจากทรัพยากรที่มีอยู่จำกัดผู้ปฏิบัติงานจะประสบความสำเร็จได้ต้องใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดนั้นให้เกิดประโยชน์สูงสุด ซึ่งโดยคำนิยามของคำว่า “ประสิทธิภาพ” เป็นคำสามัญที่นิยมใช้ในความหมายของลักษณะ “ทำงานดี” การทำงานที่มีประสิทธิภาพก็คือการทำงานดี แต่ความหมายในทางด้านเศรษฐศาสตร์แล้ว “ประสิทธิภาพ” หมายถึง การสามารถบรรลุเป้าหมายให้ได้มากที่สุด เมื่อกำหนดระดับค่าใช้จ่ายมาแล้วหรือการสามารถบรรลุเป้าหมายที่กำหนดให้ด้วยค่าใช้จ่ายที่ต่ำที่สุด

พนม ทินกร ณ อยุธยา (2534 : 18) มีแนวคิดว่าประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีอากรคือการจัดเก็บภาษีอากรให้เต็มเม็ดเต็มหน่วยหรือไม่มีการรั่วไหล โดยเสียค่าใช้จ่ายน้อยที่สุดด้วยลักษณะความมีประสิทธิภาพของการจัดเก็บภาษีอากรมีความสำคัญ เพราะค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บภาษีอากรเปรียบเสมือนเป็นการใช้ปัจจัยการผลิตหรือทรัพยากรอย่างหนึ่ง ซึ่งถ้าค่าใช้จ่ายมากเกินไปอาจได้รับประโยชน์น้อยกว่าเมื่อเทียบกับกรณี ที่นำไปใช้ประโยชน์ด้านหนึ่ง

เรื่อนใจ เกโส (2551 : 25) กล่าวว่าในขณะที่มีเครื่องซีทีพีพีจะเป็นที่ยอมรับและนิยมใช้วัดหรือกำหนดประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีอากร 3 วิธี

1. วัดค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บ ถือหลักว่า ในการจัดเก็บภาษีที่ดิน ควรถือหลักประหยัดโดยค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บควรจะต่ำ ไม่ใช่เก็บภาษีได้มากแต่ค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บมากด้วย การวัดประสิทธิภาพของการบริหารภาษีอากรตามวิธีนี้ มีแนวปฏิบัติโดยเปรียบเทียบค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บภาษีอากรที่เก็บได้ ถ้าอัตราส่วนค่าใช้จ่ายต่อภาษีที่เก็บได้ต่ำแสดงว่าการเก็บภาษีนั้นมีประสิทธิภาพสูง

2. วัดจากรายได้ที่เก็บได้จริงกับรายได้ที่ควรจะได้ ตามวิธีนี้จะต้องคำนวณว่าในการจัดเก็บภาษีอากรแต่ละประเภทถ้าจะให้เต็มเม็ดเต็มหน่วยควรได้รายได้เท่าไร แล้วถ้าเปรียบเทียบรายได้ที่แท้จริงของประเภทนั้นๆ กับรายได้ที่ควรจะได้ก็จะทำให้รู้ว่าการบริหารการจัดการจัดเก็บภาษีนั้นๆ มีประสิทธิภาพมากน้อยเพียงใด

3. วัตถุประสงค์ของผู้เสียภาษีอากรในการปฏิบัติตามกฎหมาย ตามวิธีนี้จะถือหลักว่าภาษีอากรที่ดีมีประสิทธิภาพในการจัดเก็บสูงควรเป็นภาษีที่มีผู้เสียภาษีเสียค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติตามกฎหมายต่ำ กล่าวคือ ภาษีที่มีประสิทธิภาพควรเป็นภาษีที่ง่าย มีข้อความแจ่มชัดและสะดวกแก่ผู้เสียภาษีอากรที่จะปฏิบัติตาม โดยไม่ต้องมาปรึกษาทนายความเพิ่ม นอกจากนี้ การจัดเก็บภาษีอากรจะมีประสิทธิภาพมากหรือน้อยเพียงใดย่อมขึ้นอยู่กับปัจจัยที่เป็นเครื่องกำหนดประสิทธิภาพซึ่งต้องมีลักษณะที่ว่าประชาชนมีความสำนึกในหน้าที่การเสียภาษีค่อนข้างสูงลักษณะของกฎหมายต้องง่าย และสะดวกต่อการประเมินภาษีของผู้เสียภาษี พนักงานผู้จัดเก็บภาษีต้องเอาใจใส่ ในการปฏิบัติตามงานและการบริการ

จรัส สุวรรณมาลา (2541 : 22) ได้แสดงความเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลการจัดเก็บภาษี ดังนี้

1. วัตถุประสงค์การนำค่าใช้จ่ายของหน่วยงานที่นำมาใช้ในการจัดเก็บภาษี (Cost of Collection) วัตถุประสงค์ในการจัดเก็บภาษี โดยใช้อัตราส่วนร้อยละของงบประมาณรายจ่ายที่หน่วยงานของรัฐใช้ไปในการจัดเก็บภาษีต่อรายได้จากภาษีที่จัดเก็บได้ เช่น สมมุติว่าหน่วยจัดเก็บภาษีมูลค่าเพิ่มใช้เงินงบประมาณ ล้านบาท การจัดเก็บภาษีและสามารถจัดเก็บภาษีได้เป็นเงิน ล้านบาท อัตราส่วนต้นทุนภาษีมูลค่าเพิ่มในกรณีนี้ คือ ร้อยละของรายได้โดยหลักการแล้วอัตราส่วนต้นทุนการจัดเก็บยิ่งต่ำมากเท่าใดแสดงว่าการจัดเก็บภาษีมีประสิทธิภาพมากขึ้นเท่านั้น

2. วัตถุประสงค์การปฏิบัติตามกฎหมาย (Compliance Cost) ค่าใช้จ่ายของบุคคลหรือหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกิดขึ้นอันเนื่องมาจากการจัดเก็บภาษีค่าใช้จ่ายประเภทนี้มักจะไม่ได้อธิบายอย่างจริงจังมากนัก อย่างไรก็ตามโดยหลักการแล้วค่าใช้จ่ายประเภทแรกกับประเภทที่สองนี้มีความเกี่ยวข้องกันอย่างใกล้ชิด รัฐบาลพยายามผลักภาระต้นทุนของการจัดเก็บภาษีให้เหลือน้อยที่สุด เช่น ในการเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาหรือภาษีมูลค่าเพิ่มนั้นรัฐบาลกำหนดให้ผู้ประกอบการจะมีหน้าที่จัดทำบัญชีภาษีที่หักหรือเก็บจากผู้เสียภาษี และนำส่งหน่วยจัดเก็บภาษีเป็นรายเดือน การบังคับให้ผู้ประกอบการต้องทำบัญชี เก็บรวบรวมเงินภาษีและนำส่งเงินภาษีให้แก่หน่วยราชการ จะทำให้ผู้ประกอบการต้องมีรายจ่ายเกิดขึ้นขณะที่หน่วยงานของรัฐไม่ต้องจ้างคนหรือจ่ายเงินในเรื่องดังกล่าวการกระทำนี้ถือว่าหน่วยงานของรัฐผลักภาระค่าใช้จ่ายในการบริหารการจัดเก็บภาษีไปให้ภาคเอกชน

3. การอำนวยความสะดวกแก่ผู้เสียภาษี คือ กระบวนการจัดเก็บภาษีของรัฐจะต้องไม่สร้างความไม่สะดวกความไม่พอใจการเสียเวลาหรือค่าเสียโอกาสของผู้เสียภาษีที่ต้องปฏิบัติตามกฎหมาย บ้านเมืองแม้ว่าต้นทุนการจัดเก็บภาษีประเภทอาจไม่สามารถประเมินค่าเป็นเงินได้ แต่ก็มีความสำคัญต่อประสิทธิภาพของการบริหารการจัดเก็บภาษีอย่างมากต้นทุนประเภทนี้มีความสัมพันธ์กับต้นทุนประเภทแรก คือ ถ้าหน่วยงานจัดเก็บภาษีจะอำนวยความสะดวกแก่ผู้เสียโดยจัดให้มีระบบ เสียภาษีผ่านธนาคาร ไปรษณีย์ หรือจัดให้มีการให้คำแนะนำแก่ผู้เสียภาษีเป็นระยะ ๆ การประเมินประสิทธิภาพการบริหารจัดเก็บจะต้องพิจารณาต้นทุนการจัดเก็บทั้งสามประเภทรวมกัน ระบบการจัดเก็บภาษีที่มีคุณภาพจะต้องมีต้นทุนการจัดเก็บทั้งสามประเภทน้อยที่สุด

วิทย์ ดันตยกุล (2521 : 44) แสดงความเห็นว่าง ประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีอากร ได้แก่

การจัดเก็บภาษีอากรให้เต็มเม็ดเต็มหน่วยโดยมีค่าใช้จ่ายที่น้อยที่สุดโดยในการจัดเก็บภาษีอากรที่มีประสิทธิภาพขึ้นอยู่กับปัจจัยที่สำคัญ 4 ประการ คือ

1. ลักษณะของกฎหมายภาษีอากรจะต้องง่ายและสะดวกต่อการประเมินภาษีของผู้เสียภาษี
2. บรรยากาศที่ชวนให้ปฏิบัติตามกฎหมายภาษีอากรให้มากขึ้น โดยผู้นำประเทศและผู้นำธุรกิจจะต้องปฏิบัติตัวเป็นเยี่ยงอย่างแก่ผู้เสียภาษีทั่วไปและพยายามไม่ให้มีการหลบเลี่ยงภาษีอากร เพราะจะเป็นช่องทางของความไม่เป็นธรรมในการจัดเก็บภาษีและมีส่วนทำให้ผู้เสียภาษีถูกต้องอยู่แล้วเกิดความท้อแท้ไม่มีกำลังใจในการเสียภาษี
3. ประสิทธิภาพของพนักงานผู้จัดเก็บภาษีอากรจะต้องเอาใจใส่ ในการปฏิบัติงานและการให้บริการแก่ผู้เสียภาษีอย่างดี
4. โครงสร้างภาษีอากรถือว่ามีความสำคัญมากทั้งนี้เนื่องจากโครงสร้างภาษีอากรเป็นสิ่งทีเอื้ออำนวยในแง่ความสะดวกเข้าใจง่ายในทางปฏิบัติทั้งผู้จัดเก็บและผู้เสียภาษีก่อให้เกิดความเป็นธรรมเมื่อภาษีอากรมีโครงสร้างที่ดี โดยเฉพาะการลดความซับซ้อนของการจัดเก็บอันจะมีผลให้ภาระภาษีเหมาะสมอยู่ในวิสัยที่ผู้เสียภาษีรับได้

วรพทย์ มีมาก (2551 : 28) ได้นิยามคำว่า ประสิทธิภาพในด้านการจัดเก็บภาษีอากรว่ามีทั้งความหมายแคบและความหมายกว้าง โดยความหมายแคบนั้น คือ การจัดเก็บภาษีให้ได้เต็มเม็ดเต็มหน่วย ไม่มีการรั่วไหลและเสียค่าใช้จ่ายต่ำสุดจากความหมายนี้เป็นการพิจารณาเฉพาะด้านต้นทุนและผลประโยชน์ในแง่ของกลไก โดยละเอียดด้านจิตใจ ดังนั้นความหมายอย่างกว้างก็จะครอบคลุมถึงการจัดเก็บภาษีอากรในลักษณะที่เป็นธรรมคงเส้นคงวา หมายถึง กรรมวิธี การปฏิบัติงานต้องเป็นแบบฉบับเดียวกันเพื่อป้องกันความสับสน ตลอดจนความสม่ำเสมอและความจริงใจในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ส่วนลักษณะเสมอภาคนั้น หมายถึง การปฏิบัติต่อผู้เสียภาษีทุกคนเท่าเทียมกันไม่มีการเลือกปฏิบัติเฉพาะบุคคลการจัดเก็บภาษีอากรมีประสิทธิภาพหรือไม่นั้นสามารถวัดได้ด้วยดัชนี 3 ประการดังนี้ คือ

1. วัดจากค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บภาษีอากร เนื่องจากในการจัดเก็บภาษีอากรเป็นการโอนทรัพยากรจากภาคเอกชนไปสู่ภาครัฐบาลโดยไม่ก่อให้เกิดผลผลิตหรือรายได้แก่ประเทศ อย่างไรก็ตามสิ่งที่เกิดขึ้นในกระบวนการโอนทรัพยากรนั้นก็คือ ค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บทั้งภาครัฐบาลและเอกชนซึ่งถือเป็นการสูญเสียเปล่าประการหนึ่งทางเศรษฐกิจ ดังนั้น ค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นจากการจัดเก็บจึงควรให้มีค่าต่ำสุดโดยทั่วไปการวัดประสิทธิภาพจากค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บภาษีอากร สามารถกระทำได้โดยเปรียบเทียบค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บภาษีอากรกับผลการจัดเก็บภาษีอากร ถ้าสัดส่วนค่าใช้จ่ายต่ำกว่าแสดงว่าการจัดเก็บนั้นมีคุณภาพสูง
2. วัดจากภาษีอากรที่เก็บได้จริงกับประมาณการภาษีอากรตามวิธีนี้ประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษี จะคำนวณได้จากการเปรียบเทียบรายได้ที่เก็บได้จริงกับรายได้ที่คาดว่าจะเก็บได้ในแต่ละปีงบประมาณ
3. ผลการจัดเก็บภาษีอากร ดัชนี นี้จะช่วยในการบ่งชี้ถึงประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีอากรของหน่วยงาน ถ้าผลการจัดเก็บมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นก็น่าจะบ่งชี้ ได้ประการหนึ่งว่าประสิทธิภาพของการบริหารการจัดเก็บภาษีอากรเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางที่ดีขึ้น

## แนวคิดที่เกี่ยวข้องเทคโนโลยีสารสนเทศ

### ความหมายของเทคโนโลยีสารสนเทศ

Taylor (1988 อ้างอิงจากกลดาวลัย ไทยรัฐพาณิชย์, 2536: 10) ได้กล่าวถึง เทคโนโลยีสารสนเทศว่าหมายถึงการใช้เครื่องมือทางคอมพิวเตอร์และโทรคมนาคมเพื่อใช้ในการเก็บประมวล ถ่ายทอดและแสดงผลของข้อมูลข่าวสารในรูปของภาพเสียงตัวอักษรและตัวเลขความสามารถในการรับข้อมูลจากแหล่งข่าวสารจำนวนมากทั้งในรูปของภาพและตัวอักษรและความสามารถในการส่งข้อมูลข่าวสารไปยังแหล่งต่างๆได้อย่างกว้างไกลโดยเทคโนโลยีสารสนเทศนั้นจะสามารถพัฒนาระบบข้อมูลข่าวสารในองค์กรได้เป็นอย่างดี

ไพรัช รัชพงษ์ (2539 : 55 - 60 ) ได้ให้ความหมายของเทคโนโลยีสารสนเทศว่าเป็นการประยุกต์เครื่องมืออุปกรณ์ต่างๆ (ซึ่งได้แก่เครื่องคอมพิวเตอร์เครื่องใช้สำนักงานและอุปกรณ์โทรคมนาคมทั้งหลาย) โดยมีคอมพิวเตอร์เป็นเครื่องมือที่ช่วยในการเก็บและบันทึกข้อมูลเพื่อนำมาใช้ในการประมวลผลให้เกิดเป็นสารสนเทศสำหรับจัดส่งไปให้ผู้บริหารและปฏิบัติงานใช้ซึ่งการจัดส่งผู้ใช้นั้นอาจจะใช้ระบบโทรคมนาคมเช่นระบบโทรสารระบบไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์หรือระบบอื่นในหน่วยงานหรือในธุรกิจต่างๆ มุ่งไปที่การคิดค้นวิธีการจัดเก็บข้อมูลจากแหล่งข้อมูลการจัดระบบข้อมูลให้ผู้ใช้สามารถร่วมกันใช้ข้อมูลได้อย่างสะดวกการจัดทำรายงานตลอดจนผลลัพธ์ในรูปกราฟิกที่ผู้ใช้เข้าใจง่ายการจัดทำระบบต่างๆเพื่อช่วยสนับสนุนการบริหารจัดการของผู้บริหารเลยไปจนถึงการสนับสนุนการจัดทำกลยุทธ์ธุรกิจเทคโนโลยีสารสนเทศหมายถึงเทคโนโลยีหลายกลุ่มรวมกันเพื่อก่อให้เกิดการติดต่อเชื่อมโยงหรือการจัดการวิเคราะห์ประมวลผลการจัดเก็บและจัดการเผยแพร่และการใช้สารสนเทศ (ซึ่งครอบคลุมตั้งแต่ข่าวสารและข้อมูลดิบจนถึงความรู้วิชาการ) ให้เกิดประโยชน์ในรูปแบบของสื่อต่างๆทั้งเสียงภาพและตัวอักษรด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ (ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ2539 :19),

ดังนั้นเทคโนโลยีสารสนเทศคือเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับการจัดทำสารสนเทศเริ่มจากการจัดเก็บประมวลผลแสดงผลและเผยแพร่สารสนเทศทั้งการส่งผ่านและรับสารสนเทศด้วยวิธีการอันรวดเร็วของประกอบของเทคโนโลยีสารสนเทศที่สำคัญได้แก่เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เทคโนโลยีการสื่อสารข้อมูลและระบบการจัดการข้อมูลเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์นั้นจะใช้สำหรับการจัดการระบบสารสนเทศเพื่อให้ได้สารสนเทศตามที่ต้องการอย่างถูกต้องรวดเร็วและมีประสิทธิภาพไม่ว่าจะเป็น การคัดเลือกการจัดการวิเคราะห์เนื้อหาหรือการค้นคืนสารสนเทศเทคโนโลยีการสื่อสารข้อมูลจะช่วยให้ การสื่อสารหรือเผยแพร่สารสนเทศไปยังผู้ใช้ในที่ต่างๆ เป็นไปอย่างสะดวกรวดเร็วถูกต้องครบถ้วน และทันต่อเหตุการณ์เช่นข้อมูลซึ่งอาจอยู่ในรูปของตัวเลขตัวอักษรภาพและเสียงโดยเทคโนโลยีที่ใช้ในการสื่อสารหรือเผยแพร่สารสนเทศได้แก่เทคโนโลยีที่ใช้ในระบบสื่อสารข้อมูลเช่นระบบโทรศัพท์โทรเลขวิทยุโทรทัศน์และเทคโนโลยีเครือข่ายคอมพิวเตอร์การสร้างสารสนเทศให้ผู้ใช้ไม่สามารถกระทำได้หากยังขาดข้อมูลที่เป็นวัตถุดิบในการสร้างสารสนเทศสิ่งสำคัญตามมามีการนำข้อมูลเข้าระบบที่จะจัดระเบียบข้อมูลจัดเก็บข้อมูลในรูปแบบที่เหมาะสมเพื่อประโยชน์ในการค้นคืนบำรุงรักษาปรับปรุงเพิ่มเติมข้อมูลรวมทั้งการดูแลความปลอดภัยของข้อมูลถือว่าเป็นสิ่งสำคัญอย่างหนึ่งในการพัฒนาระบบสารสนเทศ

## ระบบสารสนเทศ

สุชาติ กิระนันท์ (2541 : 34 - 35) กล่าวว่าความต้องการเครือข่ายการสื่อสาร ข้อมูลเกิดจากสาเหตุหลายประการคือ

1. ความต้องการในการใช้ทรัพยากรร่วมกันโดยเฉพาะเมื่อทรัพยากรนั้นเป็นสิ่งจำเป็นหายากแต่  
หรือมีราคาแพงการจัดทำเครือข่ายภายในองค์กรเชื่อมโยงคอมพิวเตอร์แต่ละเครื่องเข้าด้วยกันจัดทำ  
ให้

สามารถใช้อุปกรณ์บางอย่างร่วมกันได้เช่นการใช้เครื่องพิมพ์ร่วมกัน

2. การใช้ข้อมูลร่วมกันข้อมูลที่ดีเป็นสิ่งที่หายากและใช้ต้นทุนสูงในการเก็บรวบรวมและสร้าง  
ฐานข้อมูล

3. พัฒนาการด้านคอมพิวเตอร์ทำให้สามารถใช้ระบบการประมวลผลข้อมูล

4. การประมวลผลแบบกระจาย (distributed data processing) ซึ่งเป็นระบบที่กระจาย  
การประมวลผลไปยังคอมพิวเตอร์ที่ตั้งอยู่ในสถานที่ต่างกันและเชื่อมโยงกันด้วยระบบเครือข่าย  
สื่อสารโทรคมนาคมทำให้สามารถทำการบันทึกและตรวจสอบปรับปรุงข้อมูลสถานที่เกิดข้อมูลก่อนส่ง  
ข้อมูลต่อมายังศูนย์กลางได้การจัดเครือข่าย (networking) คือการเชื่อมต่อเชิงอิเล็กทรอนิกส์ที่ทำให้  
เกิดการสื่อสารทางไกลหรือโทรคมนาคมเครือข่ายโทรคมนาคมจะทำหน้าที่ในการส่งข้อมูลเสียงหรือ  
ภาพจากที่หนึ่งไปยังอีกที่หนึ่งโดยอาศัยเครือข่ายและอุปกรณ์อื่นๆ ที่มีอยู่ในระบบทำการดำเนินงาน  
เพื่อให้แน่ใจว่าสารสนเทศที่ต้องการเดินทางไปยังจุดหมายปลายทางได้อย่างถูกต้องประเภทของ  
เครือข่ายแบ่งได้ดังต่อไปนี้

1) เครือข่ายโทรคมนาคมคอมพิวเตอร์ (computer telecommunications network) โดย  
ระบบ

เครือข่ายนี้มีคอมพิวเตอร์กลางเป็นตัวควบคุมระบบและอุปกรณ์อื่นๆ2) ระบบเครือข่ายท้องถิ่น (local  
area network หรือ LAN) ระบบนี้เป็นระบบที่มีขอบเขตการดำเนินงานในพื้นที่แคบๆเช่นภายใน  
อาคารหรือภายในหน่วยงานเดียวกัน

3) ระบบเครือข่ายวงกว้าง (wide area network หรือ WAN) ซึ่งครอบคลุมพื้นที่วง  
กว้างกว่าระบบLANมากและต้องใช้ระบบการสื่อสารที่อาศัยระบบเครือข่ายโทรศัพท์หรือระบบสาย  
เช่า (leased line) จากหน่วยงานที่รับผิดชอบด้านการสื่อสาร เช่น การสื่อสารแห่งประเทศไทย  
องค์การโทรศัพท์ เป็นต้น

4) ระบบเครือข่ายมูลค่าเพิ่ม (value added networks) เป็นกรณี ที่ผู้ใช้ระบบ  
เครือข่ายไม่ต้องจัดการด้านโทรคมนาคมด้วยตนเองแต่ให้หน่วยงานอื่นเป็นผู้ทำหน้าที่จัดการด้าน  
โทรคมนาคมแทนผู้ใช้จะมีฐานะเป็นสมาชิกผู้รับบริการจากหน่วยงานนั้น

## การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในหน่วยงานภาครัฐ

การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงานเป็นที่ได้รับการยอมรับอย่างแพร่หลายมากขึ้น  
เนื่องจากมีความสะดวกสบายมากขึ้นและสามารถทำงานได้เร็วทันเวลาและความต้องการโดยเฉพาะ  
สำหรับงานด้านการบัญชีและในปัจจุบันมีผู้บริหาร หน่วยงานภาครัฐได้มีนโยบายกำหนดให้นำ

เทคโนโลยีมาใช้ในหน่วยงานภาครัฐมากขึ้น เช่น การจ่ายชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาแบบออนไลน์ การจัดทำใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น จึงเป็นที่สนใจของบุคคลทั่วไป แต่อย่างไรก็ตามการยอมรับเทคโนโลยีใหม่ๆ เข้ามารวมถึงผลกระทบต่อผู้ใช้หากมีความต้องการที่แตกต่างกัน เช่น ความไม่เข้าใจ ความยากของระบบ หรือรวมถึงวัฒนธรรมขององค์กรที่จะมีการยอมรับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นหรือไม่อย่างไร

### แนวคิดเกี่ยวกับวัฒนธรรม

ทฤษฎีความแตกต่างทางวัฒนธรรม เป็นทฤษฎีที่กล่าวถึงมิติความแตกต่างทางวัฒนธรรมและสังคม โดยในการศึกษาครั้งนี้ใช้มิติความแตกต่างทางวัฒนธรรมของ Geert Hofstede (Geert Hofstede Cultural Dimension) ซึ่งเป็นหนึ่งในข้อมูลที่ผู้บริหารสามารถใช้อ้างอิงในการสร้างความเข้าใจความแตกต่างทางวัฒนธรรมในมิติต่าง ๆ Hofstede ได้กำหนดความแตกต่างทางวัฒนธรรมเป็น 6 มิติดังนี้

1. Power Distance Index (PDI): เป็นดัชนีที่ใช้วัดลักษณะการยอมรับความเหลื่อมล้ำเช่น การนับถือลำดับอาวุโสหรือลำดับชั้นในสังคม การให้เกียรติผู้ที่มีตำแหน่งในองค์กรที่สูงกว่า หรือการกระจายอำนาจจากผู้บังคับบัญชาถึงผู้ใต้บังคับบัญชา ถ้าดัชนียิ่งสูงก็แสดงถึงความเหลื่อมล้ำของอำนาจสูง ผู้ที่มีตำแหน่งที่สูงจะเป็นผู้ตัดสินใจแต่เพียงผู้เดียวผู้ที่อยู่ในตำแหน่งที่ต่ำกว่ามีหน้าที่ปฏิบัติตามคำสั่ง ในทางตรงกันข้ามทางดัชนีต่ำแสดงถึงความเหลื่อมล้ำของอำนาจต่ำ ทุกตำแหน่งในองค์กรมีความเสมอภาคและเท่าเทียมกันในการแสดงความคิดเห็นและร่วมตัดสินใจ

2. Individualism (IDV): เป็นดัชนีชี้วัดที่บ่งบอกความเป็นตัวของตัวเอง ในประเทศตะวันตกความเป็นตัวของตัวเอง หรือ ปัจเจกบุคคลสูง (Individualism) ระบบการศึกษาได้ปลูกฝังให้สมาชิกในสังคมรับผิดชอบอนาคตของตัวเองและต้องพยายามพัฒนาความสามารถของตนเองตลอดเวลา ในทางตรงกันข้ามประเทศในตะวันออกจะปลูกฝังให้สมาชิกในสังคมมองตนเองเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม ดังนั้นการตัดสินใจจึงมักคำนึงถึงผลกระทบต่อกลุ่มและต่อสังคมเสมอ ในประเทศที่มีความเป็นปัจเจกบุคคลสูง คนในสังคมจะสามารถทำสิ่งต่าง ๆ ได้ด้วยตัวเองไม่จำเป็นต้องอาศัยการสนับสนุนจากผู้อื่นมีรูปแบบการดำเนินชีวิตแบบไม่ได้ถูกคาดหวังให้ดูแลซึ่งกันและกัน

3. Masculinity (MAS): เป็นดัชนีที่วัดความแตกต่างของบทบาทของชายและหญิงในสังคม โอกาสความก้าวหน้าของชายและหญิงในสังคม เช่น ชายให้คุณค่าและความสำคัญกับรายได้ผลตอบแทนและความก้าวหน้าของการงานในขณะที่หญิงให้ความสำคัญกับความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและสภาพแวดล้อมในสังคม ค่าดัชนี MAS สูงแปลว่าผู้ชายมีบทบาทมากกว่าผู้หญิง และสังคมมีการแข่งขันสูงไม่ว่าจะเป็นผู้หญิงหรือผู้ชายก็ตาม ในขณะที่ค่า MAS ต่ำ จะเป็นสังคมที่จะค่อนข้างถ่อมตัวและเอาใจใส่ซึ่งกันและกันเพราะเป็นค่านิยมของสังคมซึ่งเน้นการให้ความสนใจผู้อื่น

4. Uncertainty Avoidance Index (UAI): ดัชนีที่บ่งบอกถึงความสามารถในการรับมือกับความไม่แน่นอนหรือการยอมรับความเสี่ยงจากความไม่แน่นอนที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต โดยความพยายามที่จะหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอนแสดงถึงความสามารถในการรับมือกับความไม่แน่นอนที่ต่ำ ซึ่งจะสะท้อนให้เห็นจากความเครียด ความต้องการความมั่นคงในอาชีพ การเชื่อและปฏิบัติตาม

กฎระเบียบ ประเทศที่มีค่า UAI สูงจะแสดงถึงการหลีกเลี่ยงความเสี่ยงดังนั้นประชากรในประเทศจะเคร่งเครียด เคร่งครัดกับระเบียบวินัยและหลีกเลี่ยงการกระทำใด ๆ ที่มีความเสี่ยงและไม่แน่นอน การวางแผน การทำงาน ก็จะถูกพิจารณาอย่างรอบคอบมาก

5. Long-Term Orientation (LTO): ดัชนีที่บอกถึงการให้ความสำคัญกับผลลัพธ์หรือเป้าหมายในระยะยาวมากกว่าผลที่จะได้รับในระยะสั้น ถ้าค่า LTO สูงก็หมายถึงการให้ความสำคัญกับผลลัพธ์ในระยะยาวมากกว่าระยะสั้นมีมากกว่า

6. Indulgence: ดัชนีที่บอกถึงการอยู่ในโอวาทของคนในสังคม ว่าสามารถยอมรบัฟัง หรือรับคำสอนได้ง่าย โดยถ้าค่าที่ได้มีน้อย แสดงถึงว่าคนในสังคมจะยอมรบัฟังได้ง่าย แต่ถ้ามีค่ามาก จะแสดงถึงคนในสังคมจะไม่ค่อยเชื่อฟัง แต่จะเชื่อในความคิดตนเองมากกว่า

โดยประเทศไทย และประเทศไต้หวัน มีความแตกต่างทางวัฒนธรรม ดังนี้

จะเห็นได้ว่า ไทย และไต้หวัน ต่างก็มีมิติทางด้านวัฒนธรรมที่แตกต่าง ถ้าผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกฝ่ายต่างเข้าใจความแตกต่าง ก็จะสามารถบริหารความแตกต่างนี้ได้ ทั้งนี้เพื่อนำไปสู่การดำเนินธุรกิจร่วมกันได้โดยประสพผลสำเร็จตามเป้าหมายของทุกฝ่าย

### งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

มนวิกา ผดุงสิทธิ์ (2548) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับ วัฒนธรรมกับแนวคิดและวิธีปฏิบัติทางการบัญชีบริการ โดยทำการวิจัยเชิงสำรวจ เพื่อศึกษาว่าองค์กรที่อยู่ในสภาพแวดล้อมทางวัฒนธรรมที่ต่างกััน มีแนวทางและวิธีปฏิบัติทางการบัญชีที่คล้ายคลึงหรือแตกต่างกันอย่างไร โดยวิเคราะห์ตามแนวคิดสภาพแวดล้อมทางวัฒนธรรมของ Hofstede โดยทำการเปรียบเทียบการเลือกใช้แนวคิดและวิธีปฏิบัติทางการบัญชีบริการของบริษัทที่อยู่ในประเทศออสเตรเลียและอินเดีย กับบริษัทในประเทศไทย โดยพบว่า ประเทศออสเตรเลียจะใช้เทคนิคต่าง ๆ ที่ทันสมัยกว่าประเทศไทยและอินเดียซึ่งมีสภาพแวดล้อมทางวัฒนธรรมที่ใกล้เคียงกันและยังคงใช้วิธีปฏิบัติแบบดั้งเดิมอยู่มาก

Jiunn-Woei Lian (2015) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยในการรับเอาระบบ e-invoice มาใช้ในประเทศไต้หวัน โดยได้ทำการศึกษาปัจจัยต่าง ๆ บนพื้นฐานทฤษฎี UTAUT2 โดยการใช้แบบสอบถามถึงการยอมรับระบบ ซึ่งผลการศึกษาพบว่าความคาดหวัง สภาพสังคม ความเชื่อในระบบ e-government และการยอมรับความเสี่ยงมีผลต่อการรับและใช้ระบบ e-invoicing

Blanca Hernandez-ortega (2012) ได้ทำการศึกษาถึงปัจจัยที่สำคัญในการยอมรับ e-invoice ในประเทศสเปน โดยได้ทำการศึกษาของกลุ่ม 2 กลุ่มคือ กลุ่มที่ไม่มีการใช้ e-invoice กับกลุ่มที่มีการนำระบบ e-invoice มาใช้โดยพบว่าในกลุ่มที่นำระบบ e-invoice มาใช้จะเห็นว่าเป็นเทคโนโลยีที่มีประโยชน์ต่อธุรกิจและงานที่ทำ ซึ่งทำให้เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน

วันทนี มงคลทรัพย์กุล (2559) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับบริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ (e-Government Service) โดยระเบียบวิธีวิจัยที่ใช้ประกอบด้วยทบทวนทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ และรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ตลอดจนการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยในการยอมรับบริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ ผลการทบทวน

และสังเคราะห์วรรณกรรมที่เกี่ยวข้องพบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับบริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ ประกอบด้วย 4 ปัจจัย ดังนี้ (1) การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน (2) การรับรู้ประโยชน์ที่ได้รับ (3) คุณภาพของการบริการ และ (4) ความเชื่อถือไว้วางใจ

ผลจากการวิจัย ทำให้ผู้วิจัยสามารถสรุปเป็นกรอบแนวคิดในการยอมรับบริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ(e-Services) ซึ่งประกอบด้วยปัจจัยต้น 4 ปัจจัย ได้แก่การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน (Perceive Ease of Use)การรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน (Perceived Usefulness)คุณภาพ (Quality) และความไว้วางใจ (Trust) และปัจจัยตามคือ การยอมรับบริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ(e-Service Adoption) ผลการวิจัยนี้สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางที่หน่วยงานภาครัฐในระดับนโยบายสามารถนำไปใช้ในการกำหนดกรอบ นโยบาย และทิศทางการพัฒนาบริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ ในระดับปฏิบัติ ผู้ปฏิบัติงานสามารถนำผลการวิจัยไปใช้ในการกำหนดกลยุทธ์ และแผนการขับเคลื่อนที่เกี่ยวข้อง นอกจากนี้ผู้ศึกษาวิจัยยังสามารถใช้เป็นแนวทางในการต่อยอดการศึกษาวิจัย เพื่อพัฒนาการบริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ โดยใช้กรณีศึกษาอื่นต่อไป

ชวิตา พฤกษ์วรรณ (2554) ได้ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับของพนักงานต่อการใช้ระบบ SAP ในการปฏิบัติงาน โดยใช้แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องคือโดยใช้ แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องคือ ทฤษฎีการกระทำด้วยเหตุผล (Theory of Reasoned Action: TRA) และแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model: TAM) มาเป็นตัวแปรหลักในกรอบแนวคิดของการวิจัย โดยมุ่งเน้นเกี่ยวกับความตั้งใจของผู้ใช้ ในเรื่องของทัศนคติของบุคคลต่อระบบเทคโนโลยีและการรับรู้ ของผู้ใช้ ในเรื่องของประโยชน์ที่ได้รับ โดยเฉพาะอย่างยิ่งระดับการรับรู้ประโยชน์และการรับรู้ ความง่ายในการใช้งานของพนักงานแต่ละคน การวิจัยนี้ได้ สํารวจพนักงานที่ใช้ ระบบ SAPในอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนพลาสติกประเภทไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์จำนวน 308 คน โดยใช้ การวิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA) การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ (Correlation) และการวิเคราะห์ถดถอย (Regression Analysis)เพื่อทำการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร และทดสอบผลกระทบของปัจจัยต่างๆ ที่มีต่อพฤติกรรมความตั้งใจในการใช้ งานระบบ SAP

ผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชายและเพศหญิงในอัตราส่วนที่ใกล้เคียงกันส่วนใหญ่เป็นพนักงานฝ่ายผลิตที่มีอายุระหว่าง 35 - 44 ปี สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี และมีประสบการณ์ในการทำงานที่เกี่ยวข้องกับระบบ SAP มาเป็นระยะเวลา 1-2 ปี ทั้งนี้การสนับสนุนจากผู้บริหารจะส่งผลให้ เกิดการแลกเปลี่ยนข้อมูล ทำให้พนักงานเข้าใจถึงแนวทางปฏิบัติในการนำระบบมาใช้ งานมากขึ้นและการแลกเปลี่ยนข้อมูลนี้ จะส่งผลให้พนักงานมี ความร่วมมือ ในการใช้ งานระบบมากขึ้นตามไปด้วยนอกจากนี้แล้วการรับรู้ ความง่ายในการใช้ งาน (PEU) ถือเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อการรับรู้ ประโยชน์ที่ได้รับ(PU) ซึ่งจะส่งผลให้ เกิดทัศนคติที่ดีในการใช้ งาน (ATU) และส่งผลต่อพฤติกรรมความตั้งใจในการใช้งาน (BIU) ในที่สุด

นพมาศ เสียมไหม (2554) ได้ศึกษาการยอมรับในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ e-Government (G2E) ของข้าราชการในระดับปฏิบัติการ และเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ ของปัจจัยของการยอมรับในการใช้ เทคโนโลยีสารสนเทศ e-Government ของข้าราชการในระดับปฏิบัติการ โดยนำทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี Technology Acceptance Model (TAM), แนวคิดและงานวิจัย

ที่เกี่ยวข้อง มาเป็นกรอบในการศึกษาวิจัยความสัมพันธ์ของข้อมูล และแบ่ง กลุ่ม ตัวอย่างออกเป็น 2 กลุ่ม คือ สำนักปลัดกระทรวงมหาดไทยกับสำนักปลัดกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ดังนั้น ผู้วิจัยจึงเก็บข้อมูลจำนวนทั้งสิ้น 557 คน และได้ทำแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 557 ฉบับ แบบสอบถามที่สมบูรณ์ที่นำมาใช้ ในการวิจัยมีทั้งสิ้น 557 ฉบับ คิดเป็น 100% ของจำนวนแบบสอบถามทั้งหมด

ผลการวิจัยในภาพรวมที่ ได้ พบว่าผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่ มี การยอมรับ ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ e-Government (G2E) อยู่ในระดับสูง พบว่าการรับรู้ ถึงความง่ายในการใช้ส่งผลต่อการรับรู้ ของประโยชน์ อีกทั้งยังมีปัจจัยภายนอกที่ส่งผลกระทบต่อ การรับรู้ ถึงประโยชน์ของเทคโนโลยีสารสนเทศ e-Government (G2E) ในมุมมองของความแตกต่างระหว่างบุคคล คือ ด้านความมุ่งมั่นของผู้ปฏิบัติงาน และระดับการศึกษา ในมุมมองของความเกี่ยวข้องกับงานปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อ การรับรู้ถึงประโยชน์ของเทคโนโลยี สารสนเทศ e-Government (G2E) คือ ด้านความสัมพันธ์ เกี่ยวข้องกับงาน ด้านคุณภาพของงานและด้านผลลัพธ์จากการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และในมุมมองของสภาวะแวดล้อมปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อ การรับรู้ ถึง ประโยชน์ของเทคโนโลยีสารสนเทศ e-Government (G2E) คือ ด้านวัฒนธรรมองค์กร ด้านบรรทัดฐาน และด้านการสนับสนุนจากองค์กร อีกทั้ง ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อ การรับรู้ ว่าเทคโนโลยีสารสนเทศใช้งานง่าย ในมุมมองของความแตกต่างระหว่างบุคคล คือ ในด้านประสบการณ์ของผู้ปฏิบัติงาน

บังอรรัตน์ สำเนียงเพราะ (2554) ได้ศึกษานี้ ศึกษาถึงการยอมรับและพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยี สำนักงานเสมือนของหน่วยงานปฏิบัติการภาคสนาม ในองค์กรผู้ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ โดยนำแบบจำลองการผนวกทฤษฎีการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี (UTAUT) มาประยุกต์ใช้ผ่านการวิจัยเชิงสำรวจ เก็บข้อมูลผ่านแบบสอบถามออนไลน์ และทำการวิเคราะห์ผล ข้อมูลตามหลักสถิติด้วยสถิติเชิงพรรณนา และสถิติเชิงอนุมาน

เทคโนโลยีสำนักงานเสมือนเป็นนวัตกรรมทางเทคโนโลยียุคของสังคมข้อมูลข่าวสาร (Information Age) เชื่อมโยงกันด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศ สามารถทำงานจากสถานที่อยู่ห่างไกลจากสำนักงาน ในการศึกษาจะพิจารณาถึงน้ำหนักความสำคัญของแต่ละปัจจัย อันประกอบด้วย ความคาดหวังจากประสิทธิภาพ ความคาดหวังจากความพยายาม อิทธิพลของสังคม และความพร้อมของอุปกรณ์สนับสนุน ที่มีความสัมพันธ์ต่อความตั้งใจใช้ และมีผลพฤติกรรมการใช้ โดยมีปฏิสัมพันธ์ตามอายุ ประสบการณ์การใช้เทคโนโลยี และความสมัครใจในการใช้เทคโนโลยี

ผลการวิจัยพบว่า ความคาดหวังจากประสิทธิภาพมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับความตั้งใจใช้อย่างมีนัยสำคัญแต่ไม่มีปฏิสัมพันธ์ตามอายุ ขณะที่ความคาดหวังจากความพยายามมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับความตั้งใจใช้อย่างมีนัยสำคัญและมีปฏิสัมพันธ์ตามอายุและประสบการณ์การใช้เทคโนโลยี สำหรับอิทธิพลของสังคมมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับความตั้งใจใช้เทคโนโลยีอย่างมีนัยสำคัญ และมีปฏิสัมพันธ์ตามความสมัครใจในการใช้เทคโนโลยี แต่ไม่มีปฏิสัมพันธ์ตามอายุ และประสบการณ์ใช้เทคโนโลยี ทางด้านความพร้อมของอุปกรณ์สนับสนุนมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยี อย่างมีนัยสำคัญ แต่ไม่มีปฏิสัมพันธ์

ตามอายุและประสบการณ์การใช้เทคโนโลยี และความตั้งใจใช้เทคโนโลยีมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีอย่างมีนัยสำคัญ

ประพาฬ วงศ์สุบิน (2558) ได้ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น : การศึกษาเปรียบเทียบระหว่างองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอ แกลง จังหวัดระยอง มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาเปรียบเทียบถึงปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษี และเพื่อสร้างมาตรการการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอแกลง จังหวัดระยอง วิธีการศึกษาใช้การวิจัยที่เรียกว่า การวิจัยกึ่งทดลองเชิงคุณภาพ ตั้งแต่การเก็บรวบรวมข้อมูล การสัมภาษณ์ การสังเกตการณ์ การตรวจสอบข้อมูล ไปจนถึงการวิเคราะห์ข้อมูล ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีมีประเด็นอภิปรายเกี่ยวกับ ปัจจัยที่มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอแกลงจังหวัดระยอง ได้แก่ ความสอดคล้องในนโยบายการบริหารงาน ความเพียงพอของงบประมาณในการดำเนินงาน ความพร้อมของสถานที่และวัสดุอุปกรณ์ ทักษะและประสบการณ์ในการบริหารจัดการความพร้อมในการจัดทำแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน ส่วนมาตรการการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอแกลง จังหวัดระยอง ที่สำคัญได้แก่ การจัดเก็บภาษีได้ตรงตามระยะเวลา การจัดเก็บภาษีได้ตรงตามประมาณการรายรับ การจัดเก็บภาษีได้ครบถ้วนทั้งจำนวนเงินและจำนวนราย

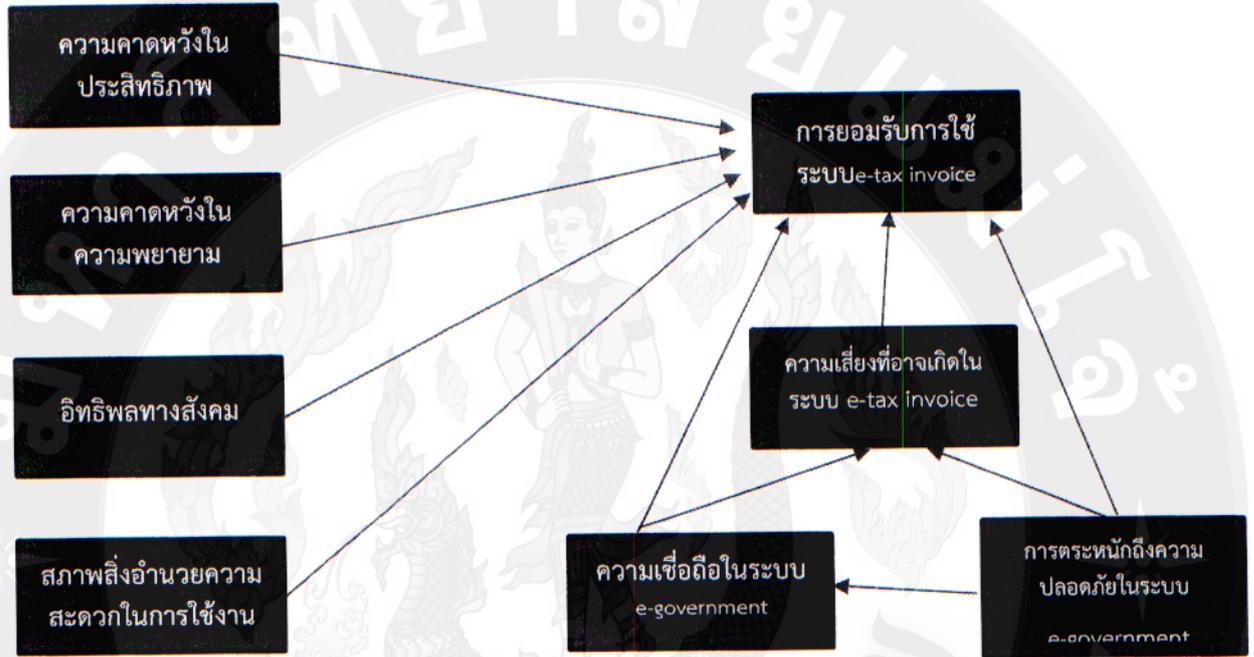
อรทัย เลื่อนวัน (2555) ได้ศึกษาเกี่ยวกับ ปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยเกี่ยวกับงานที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงาน โดยศึกษาด้านการรับรู้ความง่ายต่อการใช้งานและด้านการรับรู้ ประโยชน์ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้คือ ข้าราชการ และลูกจ้างประจำ สังกัดกรมการพัฒนาชุมชน ศูนย์ราชการแจ้งวัฒนะ จำนวน 239 ตัวอย่างโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือสถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วยความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน ประกอบด้วย Independent Samples t-test, One-way ANOVA และ LSD ที่ ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง อายุ 31-40 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000-20,000 บาท ส่วนปัจจัยเกี่ยวกับงานพบว่า ส่วนใหญ่มีอายุงาน 11-15 ปี มีประสบการณ์ในการใช้คอมพิวเตอร์มากกว่า 4 ปี เข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตรด้านคอมพิวเตอร์ 1-2 ครั้ง และใช้คอมพิวเตอร์ 5-6 ชั่วโมงต่อวัน ส่วนระดับ

การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศพบว่า อยู่ในระดับมากทั้ง 2 ด้านผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าเพศและรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันมีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศในด้านการรับรู้ความง่ายต่อ การใช้งาน ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศในด้านการรับรู้ประโยชน์ และเพศที่แตกต่างกัน มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ ในภาพรวมส่วนปัจจัยเกี่ยวกับงานไม่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศทุกด้าน

จากการทบทวนวรรณกรรมผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดการวิจัยดังนี้

ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย



### บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย

การดำเนินการศึกษาวัฒนธรรมกับการประยุกต์ใช้ e-invoice ในประเทศไทย : กรณีศึกษา บริษัทในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ผู้วิจัยมีวิธีการดำเนินงานวิจัยดังนี้

1. ประชากรและตัวอย่าง
2. การเก็บรวบรวมข้อมูล
3. การวิเคราะห์ข้อมูล

#### ประชากรและตัวอย่าง

บริษัทในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ที่มีรายได้มากกว่า 500 ล้านบาท ทั้งหมด 507 บริษัท จากเว็บไซต์ตลาดหลักทรัพย์ และยกเว้นในกลุ่มบริษัทที่เป็นสถาบันการเงิน และกลุ่มที่ดำเนินการในด้านธุรกิจเกษตร และกำหนดขนาดตัวอย่างโดยใช้การกำหนดขนาดตัวอย่างด้วยวิธีของ Taro Yamane ได้ขนาดตัวอย่างจากการคำนวณ 224 บริษัท โดยได้รับแบบสอบถามตอบกลับ จำนวน 82 ฉบับ

#### การวัดค่าตัวแปร

ผู้วิจัยทำการทบทวนวรรณกรรมและได้พัฒนาเป็นแบบสอบถามโดยมีตัวแปรที่เกี่ยวข้อง ดังนี้ ความคาดหวังในประสิทธิภาพ ความคาดหวังในความพยายาม อิทธิพลทางสังคม สภาพสิ่งแวดล้อม ความสะดวกในการใช้งาน ความเชื่อมั่น ความสำคัญของระบบบัญชีและการเงินที่สนับสนุน โดยกำกับภาษีและใบเสร็จรับเงินอิเล็กทรอนิกส์ การตระหนักถึงความปลอดภัยในระบบของ ความเชื่อถือในระบบ ความเสี่ยงในระบบใบกำกับภาษี และการยอมรับการใช้ระบบใบกำกับภาษีและใบเสร็จรับเงิน โดยมีการกำหนดแบบสอบถามแบบ ส่งแบบสอบถามแบบประเมินค่าความคิดเห็นแบบ 5 ระดับ (Five-point Likert scale) ที่ได้มีการพัฒนาอย่างสมบูรณ์แล้วไปยังผู้ประกอบการซึ่งมีระดับความคิดเห็นดังนี้

- ระดับความคิดเห็น 5 หมายถึง มากที่สุด
- ระดับความคิดเห็น 4 หมายถึง มาก
- ระดับความคิดเห็น 3 หมายถึง ปานกลาง
- ระดับความคิดเห็น 2 หมายถึง น้อย
- ระดับความคิดเห็น 1 หมายถึง น้อยที่สุด

## การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. เครื่องมือที่ใช้ ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลการศึกษานี้เก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยสี่ข้อที่มีผลต่อการยอมรับการใช้ระบบใบกำกับภาษี / ใบเสร็จรับเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Tax Invoice / e-Receipt) ของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ในประเทศไทย

2. ผู้วิจัยใช้ข้อมูลจากงานวิจัยของ Jiunn-Woei Lian (2015) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยในการรับเอาระบบ e-invoice มาใช้ในประเทศไต้หวัน โดยได้ทำการศึกษาปัจจัยต่าง ๆ บนพื้นฐานทฤษฎี UTAUT2 โดยการใช้แบบสอบถามถึงการยอมรับระบบ ซึ่งผลการศึกษาพบว่าความคาดหวังสภาพสังคม ความเชื่อในระบบ e-government และการยอมรับความเสี่ยงมีผลต่อการรับและใช้ระบบ e-invoicing โดยผู้วิจัยได้นำมาวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างด้านวัฒนธรรม

## การวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ
2. การวิเคราะห์โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

## บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากการศึกษาเรื่อง “วัฒนธรรมกับการประยุกต์ใช้ e-tax invoice ในประเทศไทย : กรณีศึกษาบริษัทในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย” ที่ได้ทำการเก็บข้อมูลเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยมีประชากรและกลุ่มตัวอย่างเป็นบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม และวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบลักษณะการประยุกต์ใช้ พร้อมทั้งวิเคราะห์ถึงผลกระทบทางด้านวัฒนธรรม ผู้วิจัยได้นำข้อมูลตัวอย่างที่เก็บรวบรวมมาได้จำนวน 82 ชุดที่ผ่านการตรวจสอบคุณภาพ แล้วมาทำการวิเคราะห์ด้วยวิธีการทางสถิติตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยโดยจะนำเสนอผลการ วิเคราะห์ไว้ 3 ส่วนดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์การประยุกต์ใช้ e-tax invoice ในประเทศไทย

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมทางวัฒนธรรมของผู้ประกอบการในการประยุกต์ใช้ในระบบ e-tax invoice

### ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง

#### ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
<b>1.เพศ</b>		
ชาย	22	26.83
หญิง	60	73.17
<b>2.อายุ</b>		
น้อยกว่า 30 ปี	4	4.88
30-40 ปี	34	41.46
41-50 ปี	24	29.27
มากกว่า 50 ปี	20	24.39
<b>3.ประสบการณ์ทำงาน</b>		
1-3 ปี	3	3.66
4-6 ปี	1	1.22
7-9 ปี	9	10.96
มากกว่า 10 ปี	69	84.16

<b>4.ตำแหน่งงาน</b>		
ผู้จัดการฝ่ายบัญชี	52	63.41
หัวหน้าฝ่ายบัญชี	8	9.76
เจ้าหน้าที่บัญชีอาวุโส	2	2.44
อื่นๆ	20	24.39
<b>5.กลุ่มธุรกิจ</b>		
ธุรกิจสินค้าอุตสาหกรรม	14	17.07
ธุรกิจอสังหาริมทรัพย์และก่อสร้าง	18	21.95
ธุรกิจสินค้าอุปโภค-บริโภค	5	6.09
ธุรกิจเกษตรและอุตสาหกรรมอาหาร	7	8.54
ธุรกิจทรัพยากร	11	13.41
ธุรกิจเทคโนโลยี	7	8.54
ธุรกิจบริการ	20	24.40
<b>6.ทุนจดทะเบียน</b>		
300 ล้านบาท - 499 ล้านบาท	26	31.70
500 ล้านบาท - 799 ล้านบาท	15	18.29
800 ล้านบาท - 1,000 ล้านบาท	6	7.32
มากกว่า 1,000 ล้านบาท	35	42.68
<b>7.รายได้ต่อปี</b>		
1,000 ล้านบาท - 3,999 ล้านบาท	45	54.87
4,000 ล้านบาท - 6,999 ล้านบาท	12	14.63
7,000 ล้านบาท - 10,000 ล้านบาท	5	6.09
มากกว่า 10,000 ล้านบาท	20	24.41

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 73.17 มีอายุระหว่าง 30-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 41.46 มีประสบการณ์ทำงานมากกว่า 10 ปี คิดเป็นร้อยละ 84.16 เป็นผู้จัดการฝ่ายบัญชี คิดเป็นร้อยละ 63.41 เป็นกลุ่มธุรกิจบริการ คิดเป็นร้อยละ 24.40 มีทุนจดทะเบียนมากกว่า 1,000 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 42.68 มีรายได้ต่อปี 1,000 ล้านบาทถึง 3,999 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 54.87

## ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์การประยุกต์ใช้ e-tax invoice ในประเทศไทย

ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อทดสอบหาความสัมพันธ์ของการประยุกต์ใช้ e-tax invoice ในประเทศไทย โดยนำเสนอตามลำดับดังนี้

ตารางที่ 2 สัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้นกับตัวแปรตาม

Variable	IU	PE	EE	SI	CI	SC	RL	RI
Mean	3.41	3.07	3.31	2.99	3.18	3.34	3.24	3.04
S.D.	.975	1.076	.908	1.108	1.015	.951	1.021	1.032
IU								
PE	.755**							
EE	.793**	.758**						
SI	.760**	.782**	.781**					
CI	.723**	.813**	.754**	.745**				
SC	.727**	.602**	.738**	.687**	.664**			
RL	.809**	.800**	.886**	.796**	.800**	.790**		
RI	.782**	.700**	.748**	.797**	.672**	.740**	.821**	

หมายเหตุ: ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ  $P < 0.01$

จากตารางพบว่ามีโอกาสเกิดปัญหาความสัมพันธ์ของตัวแปร (Multicollinearity) จึงทำการทดสอบค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระ (Correlation coefficients) และการทดสอบค่า Variance Inflation Factors (VIFs) ซึ่งพบว่าค่า Correlations มีค่าต่ำกว่า 0.8 คืออยู่ระหว่าง 0.7 และค่า VIF อยู่ระหว่าง 3 – 8 ซึ่งเป็นค่าที่น้อยกว่า 10 จึงสรุปได้ว่าการทดสอบไม่พบปัญหาความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระ

ตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

ตัวแปรอิสระ (Independent Variables)	ตัวแปรตาม (Dependent Variable)	
	การยอมรับการใช้ระบบ e-tax invoice	
ความคาดหวังในประสิทธิภาพ (PE)	0.200	(.0107)
ความคาดหวังในความพยายาม (EE)	0.231	(0.143)
อิทธิพลทางสังคม (SI)	0.056	(0.105)

สภาพสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน (CI)	0.045 (0.109)
การตระหนักถึงความปลอดภัยในระบบ (SC)	0.143 (0.104)
ความเชื่อถือในระบบ (RL)	0.042 (0.159)
ความเสี่ยงที่อาจเกิดในระบบ (RI)	0.253* (0.110)
R=0.863, R <sup>2</sup> =0.746, SEE=0.515, F=30.988, Sig of F=.000	

\*P<0.05, \*\*P<0.01 Bata coefficients with standard errors in parenthesis  
(...) = Standard Error

ตารางที่ 3 แสดงผลการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณระหว่างปัจจัยต่าง ๆ ในภาพรวมที่มีผลต่อการประยุกต์ใช้ระบบ e-tax invoice ซึ่งพบว่า ปัจจัยหลักเพียงอย่างเดียวที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ทำให้ผู้ประกอบการยอมรับการใช้ระบบ e-tax invoice คือความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นในระบบ โดยกิจการที่ไม่มีความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจากการใช้ระบบ จะทำให้ยอมรับการใช้ได้ง่าย และไม่มีกังวลถึงผลกระทบที่จะเกิดขึ้น ส่วนปัจจัยอื่น ๆ ที่ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ อาจเกิดขึ้นเนื่องจากระบบ e-tax invoice นี้ เป็นการบังคับใช้สำหรับกิจการขนาดใหญ่ ซึ่งถึงกิจการจะมีความต้องการหรือไม่อย่างไร ก็ต้องทำการประยุกต์ใช้ระบบ e-tax invoice ในระยะเวลาที่กฎหมายกำหนด

ตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

ตัวแปรอิสระ (Independent Variables)	ตัวแปรตาม (Dependent Variable) ความเสี่ยงที่อาจเกิดในระบบ
การตระหนักถึงความปลอดภัยในระบบ (SC)	0.243* (0.110)
ความเชื่อถือในระบบ (RL)	0.629** (0.102)
R=0.835, R <sup>2</sup> =0.696, SEE=0.576, F=90.631, Sig of F=.000	

\*P<0.05, \*\*P<0.01 Bata coefficients with standard errors in parenthesis  
(...) = Standard Error

ตารางที่ 4 แสดงผลการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณระหว่างการตระหนักถึงความปลอดภัยในระบบ e-tax invoice และความเชื่อถือในระบบ e-tax invoice ที่ส่งผลต่อความเสี่ยงที่อาจเกิดในระบบ e-tax invoice ซึ่งพบว่า การตระหนักถึงความปลอดภัยในระบบ e-tax invoice มีความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญกับความเสี่ยงที่อาจเกิดในระบบ e-tax invoice ซึ่งหมายความว่าถ้าระบบมี

การตระหนักถึงความปลอดภัยและมีการออกแบบที่คำนึงถึงความปลอดภัยของข้อมูลจำทำให้กิจการมีความมั่นใจว่าจะไม่มีความเสี่ยงเกิดขึ้นในระบบ e-tax invoice

นอกจากนี้ยังพบว่ามีความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญระหว่างความเชื่อถือในระบบ e-tax invoice กับความเสี่ยงที่อาจเกิดในระบบ e-tax invoice ซึ่งหมายความว่ากิจการที่มีทัศนคติที่ดีต่อระบบซึ่งทำให้เกิดความเชื่อถือในระบบจะไม่มีความเสี่ยงและมั่นใจว่าระบบ e-tax invoice จะไม่มีปัญหาและเชื่อถือได้ ซึ่งแสดงถึงการไม่มีความเสี่ยงในระบบที่เกิดขึ้น

ตารางที่ 5 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

ตัวแปรอิสระ (Independent Variables)	ตัวแปรตาม (Dependent Variable)	
	ความเชื่อถือในระบบ	
การตระหนักถึงความปลอดภัยในระบบ (SC)	0.790**	(0.074)
R=0.790, R <sup>2</sup> =0.624, SEE=0.630, F=132.769, Sig of F=.000		

\*P<0.05, \*\*P<0.01 Bata coefficients with standard errors in parenthesis

(...) = Standard Error

ตารางที่ 5 แสดงผลการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณระหว่างการตระหนักถึงความปลอดภัยในระบบ e-tax invoice กับความเชื่อถือในระบบ e-tax invoice ซึ่งพบว่าการตระหนักถึงความปลอดภัยในระบบ e-tax invoice มีความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญต่อความเชื่อถือในระบบ e-tax invoice ซึ่งหมายความว่าถ้าระบบ e-tax invoice มีการให้ความปลอดภัยได้อย่างน่าเชื่อถือจะทำให้กิจการมีความเชื่อถือในระบบ ดังเช่นที่มีข้อบังคับว่ากิจการที่ใช้ต้องมีระบบการควบคุมภายในที่ดี และสามารถพิสูจน์ได้ว่าใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ ที่จัดทำและส่งให้แก่ผู้รับมีข้อความถูกต้องครบถ้วนเช่นเดียวกับขณะที่สร้าง ส่งและรับ โดยใช้วิธีการที่เชื่อถือได้และสามารถแสดงข้อความได้ในภายหลังโดยความหมายไม่เปลี่ยนแปลง รวมทั้งต้องมีระบบงานที่สามารถพิสูจน์ได้ว่าไม่มีการแก้ไขเปลี่ยนแปลงโดยไร้ร่องรอย หรือมีการเปลี่ยนแปลงรายการในเอกสารที่ออกระหว่างทาง

นอกจากนี้การที่ระบบมีการออกแบบที่มีการตระหนักถึงความปลอดภัยในระบบโดยให้มีการนำส่งข้อมูลให้กรมสรรพากรในรูปแบบ XML File ตามมาตรฐาน (ชมธอ.3-2560) เท่านั้น และมีระบบ ลงทะเบียนเข้าใช้ระบบบริการสมาชิก ที่เว็บไซต์กรมสรรพากร <http://etax.rd.go.th> พร้อมทั้งมีการกำหนดมาตรฐานการลงลายมือชื่อดิจิทัล (Digital Signature) ที่ใช้เทคโนโลยีโครงสร้างพื้นฐาน กุญแจสาธารณะ (Public Key Infrastructure : PKI) สามารถใช้ยืนยัน ระบุตัวบุคคล (Authentication) ความถูกต้องครบถ้วน ของข้อมูล (Integrity) ไม่สามารถปฏิเสธความรับผิดชอบ (Non-Repudiation) และรักษาความปลอดภัยของข้อมูล (Confidentially) ซึ่งมีข้อกำหนดตามมาตรา 9 ของพระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ.2544 ที่กำหนดไว้ว่า "ในกรณีที่บุคคลพึงลงลายมือชื่อในหนังสือให้ถือว่าข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์นั้นมีการลงลายมือชื่อแล้ว ถ้าใช้วิธีการที่สามารถระบุตัวเจ้าของลายมือชื่อ และสามารถแสดงได้ว่าเจ้าของลายมือชื่อรับรองข้อความ ในข้อมูล

อิเล็กทรอนิกส์นั้นเป็นของตน และวิธีการดังกล่าวเป็นวิธีการที่เชื่อถือได้โดยเหมาะสมกับวัตถุประสงค์ การสร้างหรือส่งข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ โดยคำนึงถึงพฤติกรรมแวดล้อมหรือข้อตกลงของคู่กรณี" ทั้งนี้ วิธีการที่เชื่อถือได้ คือ การนำระบบใบรับรองอิเล็กทรอนิกส์ (Digital Certificate) มาใช้ในการพิสูจน์ตัวตน หรือยืนยัน ตัวบุคคลในโลกอิเล็กทรอนิกส์จึงเป็นที่ยอมรับกันในปัจจุบัน รวมถึงการที่มีระบบติดตามและตรวจสอบผลการนำส่งข้อมูล ที่ระบบ Tracking จึงสร้างความเชื่อถือในระบบเป็นอย่างดี

### ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมทางวัฒนธรรมของผู้ประกอบการในการประยุกต์ใช้ในระบบ e-tax invoice

ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยการเปรียบเทียบความสัมพันธ์ที่มีนัยสำคัญต่อการยอมรับการใช้ระบบ e-tax invoice ระหว่างประเทศไทย และประเทศไต้หวัน โดยมีการจัดเรียงและนำเสนอในรูปแบบเดียวกัน คือการวิเคราะห์ปัจจัยต่าง ๆ ในภาพรวมที่มีผลต่อการประยุกต์ใช้ระบบ e-tax invoice ในตารางที่ 6 การวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณระหว่างการตระหนักถึงความปลอดภัยในระบบ e-tax invoice และความเชื่อถือในระบบ e-tax invoice ที่ส่งผลต่อความเสี่ยงที่อาจเกิดในระบบ e-tax invoice ในตารางที่ 7 และการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณระหว่างการตระหนักถึงความปลอดภัยในระบบ e-tax invoice กับความเชื่อถือในระบบ e-tax invoice ในตารางที่ 8

ตารางที่ 6 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

ตัวแปรอิสระ (Independent Variables)	ตัวแปรตาม (Dependent Variable)	
	การยอมรับการใช้ระบบ e-tax invoice	
	ประเทศไทย	ประเทศไต้หวัน
ความคาดหวังในประสิทธิภาพ (PE)	0.200	0.10
ความคาดหวังในความพยายาม (EE)	0.231	0.32**
อิทธิพลทางสังคม (SI)	0.056	0.27**
สภาพสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน (CI)	0.045	0.06
การตระหนักถึงความปลอดภัยในระบบ (SC)	0.143	0.02
ความเชื่อถือในระบบ (RL)	0.042	0.19*
ความเสี่ยงที่อาจเกิดในระบบ (RI)	0.253*	0.19**

\* $P < 0.05$ , \*\* $P < 0.01$  Bata coefficients with standard errors in parenthesis

(...) = Standard Error

ตารางที่ 6 แสดงผลการเปรียบเทียบความสัมพันธ์ที่มีนัยสำคัญต่อการยอมรับการใช้ระบบ e-tax invoice ระหว่างประเทศไทย และประเทศไต้หวัน ของปัจจัยต่าง ๆ ในภาพรวมพบว่า มีปัจจัยที่มีผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญที่เหมือนในด้านความเสี่ยงที่อาจเกิดในระบบ และมีความแตกต่างกันในด้านความคาดหวังในความพยายาม อิทธิพลทางสังคม และความเชื่อถือในระบบ

นอกจากนี้ยังมีปัจจัยที่ไม่มีนัยสำคัญที่เหมือนกันในด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพ สภาพสิ่งแวดล้อม ความสะอาดในการใช้งาน และการตระหนักถึงความปลอดภัยในระบบ

ความแตกต่างทางวัฒนธรรมที่เด่นชัดระหว่างประเทศไทยและประเทศไต้หวันคือการให้ความสำคัญกับผลลัพธ์หรือเป้าหมายในระยะยาวมากกว่าผลลัพธ์ที่จะได้รับในระยะสั้นซึ่งประเทศไต้หวันจะให้ความสำคัญกับผลลัพธ์ในระยะยาวที่สูงกว่าประเทศไทยซึ่งอาจส่งผลต่อการยอมรับการใช้ระบบ e-tax invoice โดยที่ปัจจัยด้านคาดหวังในความพยายามจะสะท้อนถึงการเห็นผลประโยชน์หรือผลลัพธ์ที่เปลี่ยนแปลง โดยที่ประเทศไทยที่ความพยายามไม่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญ อาจจะเป็นเนื่องจากเมื่อมีการเป็นผลสำเร็จได้เข้าจึงไม่สนใจที่จะพยายามเปลี่ยนแปลงหรือเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ นอกจากนี้ความแตกต่างในปัจจัยด้านอิทธิพลทางสังคมแสดงให้เห็นถึงการตอบสนองในระยะสั้น เพราะประเทศไทยถึงแม้อิทธิพลทางสังคมเปลี่ยนแปลงไปแต่ถ้าผลลัพธ์หรือผลประโยชน์ที่ได้รับไม่ชัดเจน หรือรับรู้ได้เข้า อาจทำให้ไม่เป็นปัจจัยในการยอมรับการใช้ระบบ e-tax invoice ในประเทศไทยซึ่งแตกต่างจากประเทศไต้หวันที่อาจมองเห็นว่าถ้าสังคมที่ความต้องการที่จะเปลี่ยนแปลงอาจจะเกิดผลกระทบกับกิจการในอนาคตซึ่งกิจการจะต้องปรับตัวเพื่อพร้อมในการแข่งขันในระยะยาวจึงจำเป็นที่จะต้องให้ความสำคัญกับอิทธิพลทางสังคม นอกจากนี้แล้วความเชื่อถือในระบบก็เป็นปัจจัยที่มีความแตกต่างกันเพราะอาจมาจากการนำระบบมาใช้ต้องใช้เวลาจึงเป็นผลที่จะได้รับแต่ในประเทศไทยที่มีความต้องการผลลัพธ์ในระยะสั้นจึงทำให้ความเชื่อถือในระบบไม่มีผลต่อการยอมรับการใช้ ซึ่งแตกต่างจากประเทศไต้หวันที่มองถึงผลลัพธ์ในระยะยาวจึงมีความเชื่อถือถึงผลลัพธ์ที่จะเกิดจากระบบที่สูงกว่า

นอกจากนี้ปัจจัยด้านความเสี่ยงที่อาจเกิดในระบบเป็นปัจจัยสำคัญในทั้งสองประเทศต่อการยอมรับการใช้ระบบ e-tax invoice อาจเกิดจากความสอดคล้องกันในวัฒนธรรมด้าน Individualism หรือความเป็นปัจเจกบุคคล ที่ทั้งสองประเทศมีความใกล้เคียงกันและมีลักษณะที่จะปลูกฝังให้สมาชิกในสังคมมองตนเองว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มดังนั้นในการตัดสินใจจึงคำนึงถึงผลกระทบที่เกิดขึ้นต่อกลุ่มและต่อสังคม ซึ่งถือเป็นกลุ่มที่อนุรักษนิยม (Conservatism) โดยจะมีลักษณะที่หลีกเลี่ยงความเสี่ยงหรือความไม่แน่นอน (Uncertainty avoidance) (Gray, 1988) ดังนั้นความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นในระบบ e-tax invoice จึงเป็นปัจจัยหลักที่สำคัญเกิดการยอมรับการใช้ระบบ e-tax invoice ซึ่งถ้าระบบมีความเสี่ยงที่ต่ำจะเป็นการจูงใจให้กิจการตอบรับกับการนำเอาระบบ e-tax invoice เข้ามาใช้ในการประกอบธุรกิจ

ปัจจัยด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพ สภาพสิ่งแวดล้อม ความสะอาดในการใช้งาน และการตระหนักถึงความปลอดภัยในระบบที่ไม่มีผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญทั้งในประเทศไทย และประเทศไต้หวันอาจจะมาจากวัฒนธรรมในด้านปัจเจกบุคคลที่ต่ำ (Low Individualism) และการอยู่ในโอวาทของคนในสังคม (Indulgence) ที่มีความแตกต่างกันในระหว่าง 2 ประเทศน้อยมาก หรืออีกนัยหนึ่งคือมีลักษณะทางวัฒนธรรม 2 ด้านนี้ที่เหมือนกัน ซึ่งสะท้อนถึงการยอมรับฟังและการระมัดระวังถึงผลกระทบที่จะเกิดขึ้นในสังคม โดยไม่ได้คำนึงถึงเรื่องประสิทธิภาพที่จะได้รับ ความสะอาดที่จะเกิดขึ้นจากระบบใหม่ ๆ และสำหรับปัจจัยด้านความปลอดภัยในระบบที่ไม่มีผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญอาจจะมาจากวัฒนธรรมให้ความสนใจกับความเสถียรมากกว่า จึงทำให้ความปลอดภัยไม่ได้ส่งผลทางตรงต่อการยอมรับการใช้ระบบ e-tax invoice แต่ส่งผลโดยผ่านปัจจัยความเสี่ยงแทน

ตารางที่ 7 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

ตัวแปรอิสระ (Independent Variables)	ตัวแปรตาม (Dependent Variable)	
	ความเสี่ยงที่อาจเกิดในระบบ	
	ประเทศไทย	ประเทศไต้หวัน
การตระหนักถึงความปลอดภัยในระบบ (SC)	0.243*	0.33**
ความเชื่อถือในระบบ (RL)	0.629**	(0.14)

\*P<0.05, \*\*P<0.01 Bata coefficients with standard errors in parenthesis

(...) = Standard Error

ปัจจัยด้านการตระหนักถึงความปลอดภัยในระบบ มีผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญกับความเสี่ยงที่อาจเกิดในระบบ e-tax invoice ทั้งในประเทศไทย และประเทศไต้หวันอาจมาจากวัฒนธรรมในด้านปัจเจกบุคคลที่ต่ำ (Low Individualism) ด้านความสามารถในการรับมือกับความไม่แน่นอน (Uncertainty Avoidance Index) และด้านการอยู่ในโอวาทของคนในสังคม (Indulgence) ที่มีลักษณะทางวัฒนธรรมทั้ง 3 ด้านนี้ที่ใกล้เคียงกัน ซึ่งสะท้อนถึงการยอมรับฟัง การระมัดระวังถึงผลกระทบที่จะเกิดขึ้นในสังคม และการหลีกเลี่ยงความเสี่ยงจากความไม่แน่นอน ซึ่งจะสะท้อนต่อการเคร่งครัดกับระเบียบวินัยและหลีกเลี่ยงการกระทำที่มีความเสี่ยงและไม่แน่นอน ซึ่งระบบความปลอดภัยที่ถูกกำหนดชัดเจน เป็นเสมือนระเบียบวินัยที่จะลดความเสี่ยงที่กิจการจะได้รับ

ปัจจัยด้านความเชื่อถือในระบบ มีความแตกต่างกันระหว่างประเทศไทย กับประเทศไต้หวัน โดยในประเทศไทย ความเชื่อถือในระบบมีผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญกับความเสี่ยงที่อาจเกิดในระบบ e-tax invoice อย่างไรก็ตามในประเทศไต้หวันความเชื่อถือในระบบมีผลกระทบอย่างไม่มีนัยสำคัญกับความเสี่ยงที่อาจเกิดในระบบ e-tax invoice ซึ่งความแตกต่างของปัจจัยด้านนี้อาจมาจากความแตกต่างในด้านการให้ความสำคัญกับผลลัพธ์หรือเป้าหมายในระยะยาวมากกว่าผลลัพธ์ที่จะได้รับในระยะสั้น (Long-Term Orientation; LTO) ซึ่งประเทศไต้หวันจะให้ความสำคัญกับผลลัพธ์ในระยะยาวที่สูงกว่าประเทศไทย ซึ่งความแตกต่างนี้อาจส่งผลต่อความคาดหวังและความเชื่อที่ต้องการที่ให้ความสำคัญกับความเชื่อถือในระบบที่ต้องมองเป็นผลลัพธ์อย่างชัดเจน

ตารางที่ 5 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

ตัวแปรอิสระ (Independent Variables)	ตัวแปรตาม (Dependent Variable)	
	ความเชื่อถือในระบบ	
	ประเทศไทย	ประเทศไต้หวัน
การตระหนักถึงความปลอดภัยในระบบ (SC)	0.790**	(0.30)**

\*P<0.05, \*\*P<0.01 Bata coefficients with standard errors in parenthesis

(...) = Standard Error

ปัจจัยด้านการตระหนักถึงความปลอดภัยในระบบ มีผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญกับความเชื่อถือในระบบ e-tax invoice ทั้งในประเทศไทย และประเทศไต้หวันแต่มีความแตกต่างกันในด้านทิศทางที่ในประเทศไต้หวันปัจจัยจะเป็นผลกระทบเชิงลบทำให้ความเชื่อถือในระบบต่ำลง แต่ในประเทศไทยจะให้ความเชื่อถือในระบบสูงขึ้น ซึ่งอาจแตกต่างจากความเชื่อมั่นมีการวัดถึงสิ่งที่กระทำกับสิ่งที่จะได้รับประโยชน์ในระยะสั้นใน แต่ในประเทศไต้หวันมีวัฒนธรรมให้ความสำคัญกับผลลัพธ์หรือเป้าหมายในระยะยาวมากกว่าผลที่จะได้รับในระยะสั้น (Long-Term Orientation ; LTO)



## บทที่ 5

### สรุปและอภิปรายผล

#### สรุปผลการวิจัย

การศึกษาเรื่องวัฒนธรรมกับการประยุกต์ใช้ e-tax invoice ในประเทศไทย : กรณีศึกษา บริษัทในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย เพื่อช่วยสนับสนุนการยอมรับการใช้ระบบ e-tax invoice ที่ทางรัฐบาลสนับสนุนให้ใช้ โดยในการศึกษามีวัตถุประสงค์คือ 1) เพื่อศึกษาการยอมรับของผู้ประกอบการที่มีผลต่อการประยุกต์ใช้เทคโนโลยี e-tax invoice ของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ 2) เพื่อศึกษาความเชื่อมั่นของผู้ประกอบการที่มีผลต่อการประยุกต์ใช้เทคโนโลยี e-tax invoice ของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ และ 3) เพื่อเปรียบเทียบสภาพแวดล้อมทางวัฒนธรรมของผู้ประกอบการในการประยุกต์ใช้ในระบบ e-tax invoice ของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ของประเทศไทยและประเทศไต้หวัน โดยผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยแบบสอบถามจากบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ ซึ่งเป็นกิจการขนาดใหญ่ และจะเป็นผู้ที่จะเข้าร่วมโครงการ e-tax invoice ในระยะแรก โดยมี จำนวน 507 บริษัท และยกเว้นในกลุ่มบริษัทที่เป็นสถาบันการเงิน และกลุ่มที่ดำเนินการในด้านธุรกิจเกษตร ซึ่งในการส่งแบบสอบถามได้รับการตอบกลับ และมีการตรวจสอบคุณภาพเพื่อนำมาทำการวิเคราะห์จำนวน 82 ชุด โดยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 73.17 มีอายุระหว่าง 30-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 41.46 มีประสบการณ์ทำงานมากกว่า 10 ปี คิดเป็นร้อยละ 84.16 เป็นผู้จัดการฝ่ายบัญชี คิดเป็นร้อยละ 63.41 เป็นกลุ่มธุรกิจบริการ คิดเป็นร้อยละ 24.40 มีทุนจดทะเบียนมากกว่า 1,000 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 42.68 มีรายได้ต่อปี 1,000 ล้านบาทถึง 3,999 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 54.87

#### อภิปรายผล

การยอมรับการใช้ระบบ e-tax invoice ในประเทศไทย มีปัจจัยที่หลากหลายโดยจากการศึกษาถึงการประยุกต์ใช้เทคโนโลยี e-tax invoice เพื่อเป็นประโยชน์ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเข้าใจถึงปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการประยุกต์ใช้ โดยอ้างอิงแนวคิดการยอมรับและใช้เทคโนโลยี (Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2 : UTAUT2) ที่มีปัจจัยคือความคาดหวังในประสิทธิภาพ ความคาดหวังในความพยายาม อิทธิพลทางสังคม สภาพสิ่งแวดล้อมความสะดวกในการใช้งาน การตระหนักถึงความปลอดภัยในระบบ ความเชื่อถือในระบบ และความเสี่ยงที่อาจเกิดในระบบ e-tax invoice ที่มีผลต่อการยอมรับการใช้ระบบ e-tax invoice ซึ่งผลการศึกษาพบว่าปัจจัยหลักเพียงอย่างเดียวที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ทำให้ผู้ประกอบการยอมรับการใช้ระบบ e-tax invoice คือ ความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นในระบบ โดยกิจการที่ไม่มีความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจากการใช้ระบบ จะทำให้ยอมรับการใช้ได้ง่าย และไม่มี ความกังวลถึงผลกระทบที่จะเกิดขึ้น ส่วนปัจจัยอื่น ๆ ที่ไม่มีนัยสำคัญ

ทางสถิติ อาจเกิดขึ้นเนื่องจากระบบ e-tax invoice นี้ เป็นการบังคับใช้สำหรับกิจการขนาดใหญ่ ซึ่งถึงกิจการจะมีความต้องการหรือไม่อย่างไร ก็ต้องทำการประยุกต์ใช้ระบบ e-tax invoice ในระยะเวลาที่กฎหมายกำหนด นอกจากนี้ยังพบว่าการตระหนักถึงความปลอดภัยในระบบ e-tax invoice และความเชื่อถือในระบบ e-tax invoice ที่ส่งผลต่อความเสี่ยงที่อาจเกิดในระบบ e-tax invoice ซึ่งพบว่าการตระหนักถึงความปลอดภัยในระบบ e-tax invoice มีความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญกับความเสี่ยงที่อาจเกิดในระบบ e-tax invoice ซึ่งหมายความว่าถ้าระบบมีการตระหนักถึงความปลอดภัยและมีการออกแบบที่คำนึงถึงความปลอดภัยของข้อมูลจะทำให้กิจการมีความมั่นใจว่าจะไม่มีความเสี่ยงเกิดขึ้นในระบบ e-tax invoice และกิจการที่มีทัศนคติที่ดีต่อระบบซึ่งทำให้เกิดความเชื่อถือในระบบจะไม่มีความเสี่ยงและมั่นใจว่าระบบ e-tax invoice จะไม่มีปัญหาและเชื่อถือได้ ซึ่งแสดงถึงการไม่มีความเสี่ยงในระบบที่เกิดขึ้น รวมทั้งการตระหนักถึงความปลอดภัยในระบบ e-tax invoice มีความสัมพันธ์กับความเชื่อถือในระบบ e-tax invoice เพราะถ้าระบบ e-tax invoice มีการให้ความปลอดภัยได้อย่างน่าเชื่อถือจะทำให้กิจการมีความเชื่อถือในระบบ ดังเช่นที่มีข้อบ่งชี้ว่ากิจการที่ใช้ต้องมีระบบการควบคุมภายในที่ดี และสามารถพิสูจน์ได้ว่าใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ ที่จัดทำและส่งให้แก่ผู้รับมีข้อความถูกต้องครบถ้วน เช่นเดียวกับขณะที่สร้าง ส่งและรับ โดยใช้วิธีการที่เชื่อถือได้และสามารถแสดงข้อความได้ในภายหลัง โดยความหมายไม่เปลี่ยนแปลง รวมทั้งต้องมีระบบงานที่สามารถพิสูจน์ได้ว่าไม่มีการแก้ไขเปลี่ยนแปลงโดยไร้ร่องรอย หรือมีการเปลี่ยนแปลงรายการในเอกสารที่ออกระหว่างทาง

การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมทางวัฒนธรรมของผู้ประกอบการในการประยุกต์ใช้ในระบบ e-tax invoice ที่ใช้แนวคิดทฤษฎีสถานการณ์ (Contingency Theory) และแนวคิดเรื่องสภาพแวดล้อมทางวัฒนธรรมของ Geert H. Hofstede ที่ทำการเปรียบเทียบถึงกิจการที่อยู่ในสภาพแวดล้อมทางวัฒนธรรมที่ต่างกัน จะมีแนวทางและวิธีการปฏิบัติงานที่คล้ายคลึงหรือแตกต่างกันอย่างไร เพราะกิจการจะต้องดำเนินกิจการและการใช้เทคโนโลยีใหม่ ๆ เพื่อปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ตามที่กิจการพบเจอ โดยพบว่าปัจจัยที่มีผลเหมือนกันในทั้งสองประเทศต่อการยอมรับการใช้ระบบ e-tax invoice คือ ความเสี่ยงที่อาจเกิดในระบบ ความคาดหวังในประสิทธิภาพ สภาพสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน และการตระหนักถึงความปลอดภัยในระบบ โดยความเชื่อมโยงที่เป็นระบบจะมีผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญเหมือนกันทั้งสองประเทศ ส่วนความคาดหวังในประสิทธิภาพ สภาพสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน และการตระหนักถึงความปลอดภัยในระบบ นี้ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติในทั้งสองประเทศ เพราะอาจจะมาจากวัฒนธรรมในด้านปัจเจกบุคคลที่ต่ำ (Low Individualism) และการอยู่ในโอวาทของคนในสังคม (Indulgence) ซึ่งสะท้อนถึงการยอมรับฟังและการระวางถึงผลกระทบที่จะเกิดขึ้นในสังคม โดยไม่ได้คำนึงถึงเรื่องประสิทธิภาพที่จะได้รับ รวมถึงความสอดคล้องกันในวัฒนธรรมด้าน Individualism หรือความเป็นปัจเจกบุคคล ที่ทั้งสองประเทศมี

ความใกล้เคียงกันและมีลักษณะที่จะปลูกฝังให้สมาชิกในสังคมมองตนเองว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม ดังนั้นในการตัดสินใจจึงคำนึงถึงผลกระทบที่เกิดขึ้นต่อกลุ่มและต่อสังคม ซึ่งถือเป็นกลุ่มที่อนุรักษ์นิยม (Conservatism) โดยจะมีลักษณะที่หลีกเลี่ยงความเสี่ยงหรือความไม่แน่นอน (Uncertainty avoidance) นอกจากนี้ความแตกต่างทางวัฒนธรรมในการให้ความสำคัญกับผลลัพธ์หรือเป้าหมายในระยะยาวมากกว่าผลลัพธ์ที่จะได้รับในระยะสั้นอาจส่งผลต่อการยอมรับการใช้ระบบ e-tax invoice เพราะด้านคาดหวังในความพยายาม อิทธิพลทางสังคม และความเชื่อในระบบจะสะท้อนถึงการเห็นผลประโยชน์หรือผลลัพธ์ที่เปลี่ยนแปลง โดยที่ประเทศไทยอาจจะมีการเห็นผลสำเร็จได้ช้าจึงไม่สนใจที่จะพยายามเปลี่ยนแปลงหรือเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ

### ข้อเสนอแนะ

การนำไปใช้ในด้านวิชาการ การศึกษาค้นคว้าได้ประยุกต์ใช้แนวคิดการยอมรับและใช้เทคโนโลยี (Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2 : UTAUT2) แนวคิดทฤษฎีสถานการณ์ (Contingency Theory) และแนวคิดเรื่องสภาพแวดล้อมทางวัฒนธรรมของ Geert H. Hofstede โดยทำการวิเคราะห์ผลกระทบของปัจจัยต่าง ๆ ของบริษัทในประเทศไทย และทำการเปรียบเทียบกับผลการศึกษาในอดีตของประเทศได้หวั่น ซึ่งทำให้ทราบถึงการยอมรับการใช้เทคโนโลยีของประเทศไทย และความแตกต่างในปัจจัยด้านต่าง ๆ ที่ขึ้นกับลักษณะทางวัฒนธรรมของประเทศนั้น ๆ

การนำไปใช้ด้านเศรษฐกิจการพาณิชย์เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการวางแผน และสร้างแรงจูงใจให้กิจการยอมรับการใช้เทคโนโลยีใหม่ ๆ รวมทั้งเป็นการตอบสนองของกลยุทธ์แห่งชาติตามโครงการ National e-Payment ที่รัฐบาลเป็นหน่วยงานหลักและเร่งผลักดันให้เป็นรูปเป็นร่าง เพราะเป็นการช่วยยกระดับโครงสร้างพื้นฐานทางการเงินของไทยและเป็นการอำนวยความสะดวกให้การดำเนินธุรกรรมทางการเงินและกิจกรรมทางเศรษฐกิจโดยรวม รวมทั้งจะก่อให้เกิดประโยชน์โดยตรงต่อทุกภาคส่วนด้วย โดย โครงการดังกล่าวจะช่วยลดต้นทุนของประเทศ โดยเฉพาะต้นทุนการบริหารจัดการเงินสดของประเทศ ช่วยเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน ช่วยชักจูงให้เศรษฐกิจนอกระบบเข้าสู่ระบบ และช่วยให้มีการเก็บรวบรวมฐานข้อมูลการรับจ่ายเงินและสวัสดิการประชาชน ซึ่งจะสามารถนำมาวิเคราะห์เพื่อกำหนดนโยบายพัฒนาเศรษฐกิจและลดความเหลื่อมล้ำได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น ซึ่งโครงการระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์โดยทำการพัฒนาการจัดทำและนำส่งข้อมูลใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ (e-Tax Invoice) และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ (e-Receipt) รวมทั้งการนำส่งรายงานการทำธุรกรรมทางการเงินและการนำส่งภาษีหัก ณ ที่จ่ายเมื่อมีการชำระเงินผ่านระบบ e-Payment เป็นหนึ่งในโครงการ National e-Payment

### ข้อจำกัดของการวิจัย

ข้อจำกัดของการวิจัยครั้งนี้คือ การเก็บข้อมูลเนื่องจากการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามทำให้ได้รับผลตอบกลับที่ไม่มาก นอกจากนี้ยังมีข้อจำกัดในเรื่องการเปรียบเทียบข้อมูลเพราะระบบ e-tax invoice เป็นระบบใหม่ ซึ่งเริ่มใช้รวมถึงเป็นระบบที่กำลังจะเริ่มบังคับใช้ ซึ่งแตกต่างจากประเทศ

ได้หวั่นที่มีการนำระบบมาใช้ก่อนและมีข้อมูลจำนวนที่มากกว่าซึ่งทำให้การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ใช้วิธีที่แตกต่างกัน โดยในประเทศไทยได้ใช้การวิเคราะห์ Multiple Regression Analysis เพราะเนื่องจากตัวอย่างที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูลมีจำกัด แต่การศึกษาในประเทศไทยได้หวั่นได้ใช้ PLS ในการวิเคราะห์ จึงอาจทำให้การเปรียบเทียบต้องแปลผลอย่างระมัดระวัง

#### การวิจัยในอนาคต

ควรศึกษาถึงการยอมรับการใช้เทคโนโลยีในด้านใหม่ ๆ หรือมีการทำการศึกษาถึงการยอมรับการใช้ระบบ e-tax invoice ในช่วงระยะเวลาที่เหมาะสมหลังจากมีการประยุกต์ เพราะในการประยุกต์ใช้จะมีกิจการหลายขนาดที่เริ่มประยุกต์ใช้ในช่วงเวลาที่แตกต่างกัน รวมถึงทำการเก็บข้อมูลเปรียบเทียบโดยทำการเก็บข้อมูลพร้อม ๆ กันในกลุ่มตัวอย่างที่เหมือนกันเพื่อให้ได้การเปรียบเทียบที่เหมาะสม

## บรรณานุกรม

- Catherine Marinagi, P. T., Panagiotis Reklitis, Christos Skourlas (2014). Adoption and Use of E-invoicing in Greece. International Conference on Integrated Information, AIP Publishing LLC.
- Catherine Marinagi, P. T., Panagiotis Reklitis, Christos Skourlas (2014). Drivers and Barriers to E-Invoicing Adoption in Greek Large Scale Manufacturing Industries. International Conference on Interated Information, AIP Publishing LLC.
- Changsu Kim, W. T., Namchul Shin, Ki-Soo Kim (2010). "An empirical study of customers' perceptions of security and trust in e-payment systems." Electronic Commerce Research and Applications 9: 84-95.
- Chen, S.-C., et al. (2015). "Constructing an integrated e-invoice system: the Taiwan experience." Transforming Government: People, Process and Policy 9(3): 370-383.
- Davis, F. D., Bagozzi, R. P., & Warshaw, P. R. (1989). User acceptance of computer technology: A comparison of two theoretical models. *Management Science*, 35(8), 982-1003.
- Lian, J.-W. (2015). "Critical factors for cloud based e-invoice service adoption in Taiwan: An empirical study." International Journal of Information Management 35: 98-109.
- Robert Greenberg, W. L., Bernard Wong-On-Wing (2012). "The effect of trust in system reliability on the intention to adopt online accounting systems." International Journal of Accounting and Information Management 20(4): 363-376.
- S. J. GRAY (1988). Towards a Theory of Cultural Influence on the Development of Accounting Systems Internationally. ABACUS Volume 24, Issue 1
- Taylor, Graham. 1988. Making Sense of Information Technology. The Electronic Avenue Coursebook. อ้างถึงใน ลดาวัลย์ ไทยัญญาณิช. 2536. เทคโนโลยีสารสนเทศกับการ

เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของ ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. วิทยานิพนธ์นิเทศศาสตรมหา  
บัณฑิต. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

TCIJ, ท. (2015). "เปิดปม PIA และ e-Tax Invoice ระบบใหม่อุดช่องทางเลี่ยงภาษีซื้อ- ขาย."  
Retrieved 11/12/16, 2016, from  
<http://tcijthai.com/tcijthainews/view.php?ids=5919>.

Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B., & Davis, F. D. (2003). User acceptance of  
information technology: Toward a unified view. MIS Quarterly, 27(3), 425-478.

เรื่อนใจ เกโส. (2551). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหาร ส่วนตำบลใน  
จังหวัดตราด. วิทยานิพนธ์ ร.บ.ม. (รัฐประศาสนศาสตร์). ขอนแก่น : บัณฑิตวิทยาลัย  
มหาวิทยาลัยขอนแก่น

ไพรัช ธีชัยพงษ์. (2539). การวิจัยและพัฒนาของเทคโนโลยีสารสนเทศ. ในเอกสารการสัมมนา IT ทางรอด  
ของธุรกิจไทย, (หน้า 55-60). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

จรัส สุวรรณมาลา (2541) ปฏิรูประบบการคลังไทย : กระจายอำนาจสู่ภูมิภาคและท้องถิ่น กรุงเทพฯ:  
สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย

จิระวัฒน์ วงศ์สวัสดิ์วัฒน์ (2529) ทศนคติ ความเชื่อ และพฤติกรรม กรุงเทพฯ โครงการ พัฒนาสังคม  
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

นพมาศ เสียมไหม (2554) การศึกษาการยอมรับในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ e –Government (G2E)  
ของข้าราชการระดับปฏิบัติการ กรณีศึกษา: สำนักปลัดกระทรวงมหาดไทยกับสำนัก  
ปลัดกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร. การค้นคว้าอิสระ หลักสูตรวิทยาศาสตร  
มหาบัณฑิต วิทยาลัยนวัตกรรม มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

บังอร สำเนียงเพราะ (2554) ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับและพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสำนักงานเสมือน  
: กรณีศึกษา: หน่วยงานปฏิบัติการภาคสนามองค์กรผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ การค้นคว้า  
อิสระ หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารเทคโนโลยี วิทยาลัยนวัตกรรม  
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ประพาฬ วงศ์สุบิน (2558) ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น  
: การศึกษาเปรียบเทียบระหว่างองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอแกลง จังหวัดระยอง.  
ภาคนิพนธ์ สาขาการปกครองท้องถิ่น คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราช  
ภัฏรำไพพรรณี

ผดุงสิทธิ์, ม. (2548). "วัฒนธรรมกับแนวคิดและวิธีปฏิบัติทางการบัญชีบริหาร." วารสารวิชาชีพบัญชี 1(1): 20-31.

วรพิทย์ มีมาก. (2551). เทศบาลในบริบทการกระจายอำนาจแห่งยุคสมัย. กรุงเทพฯ : สถาบัน นโยบายการศึกษา.

วารสาร CPD Account : May 2013 : Vol.10 No.113 สำนักพิมพ์ : ธรรมนิติ  
<http://tax.bugnoms.com/e-tax-invoice/>.

วิทย์ ตันตยกุล. (2521). กฎหมายเกี่ยวกับภาษีอากร. กรุงเทพฯ : เนติบัณฑิตยสภา.

สำนักงานเศรษฐกิจการคลัง, ส. (2558). แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ (National e-Payment Master Plan). ข่าวกระทรวงการคลัง. 103/2558.

สุชาติ กิระนันท์. (2541). เทคโนโลยีสารสนเทศสถิติ: ข้อมูลในระบบสารสนเทศ. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย.

สุนิรัตน์ เสริมประสาทกุล (2541) การยอมรับแนวคิดใหม่ในแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 8 กรุงเทพฯ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกริก

อรทัย เลื่อนวัน (2555) ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ: กรณีศึกษากกรมการพัฒนาชุมชนศูนย์ราชการแจ้งวัฒนะ ค้นคว้าอิสระ หลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกการจัดการทั่วไป คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี