

ความสำเร็จและการใช้งานระบบใบกำกับภาษีและใบรับอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลต่อ
ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานบัญชีของกิจการที่จดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์
THE ACHIEVEMENT AND USABILITY OF THE E-TEX INVOICES AND
E-RECEIPTS AFFECTING THE EFFICIENCY OF ACCOUNTING FOR
THE E-TAX REGISTERED ENTREPRENEURS

เบญจวรรณ นามะวัง
BENJAWAN NAMAWANG

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
บัญชีมหาบัณฑิต คณะบัญชี
มหาวิทยาลัยศรีปทุม
ปีการศึกษา 2565
ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยศรีปทุม

THE ACHIEVEMENT AND USABILITY OF THE E-TEX INVOICES AND
E-RECEIPTS AFFECTING THE EFFICIENCY OF ACCOUNTING FOR
THE E-TAX REGISTERED ENTREPRENEURS

BENJAWAN NAMAWANG

INDEPENDENT STUDY SUBMITTED IN PARTIAL FULFILMENT
OF THE REQUIREMENTS FOR THE DEGREE OF
MASTER OF ACCOUNTANCY SCHOOL OF ACCOUNTANCY
SRIPATUM UNIVERSITY
ACADEMIC YEAR 2022

COPYRIGHT OF SRIPATUM UNIVERSITY

ชื่อหัวข้อการค้นคว้าอิสระ

ความสำเร็จและการใช้งานระบบใบกำกับภาษีและใบรับ
อิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานบัญชี
ของกิจการที่จดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์

THE ACHIEVEMENT AND USABILITY OF THE E-TEX INVOICES
AND E-RECEIPTS AFFECTING THE EFFICIENCY OF ACCOUNTING
FOR THE E-TAX REGISTERED ENTREPRENEURS

นักศึกษา

เบญจวรรณ นามะวัง รหัสประจำตัว 65502429

หลักสูตร

บัญชีมหาบัณฑิต

คณะ

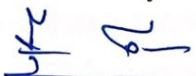
บัญชี

อาจารย์ที่ปรึกษา

ดร.พรรณทิพย์ อย่างกลั่น

คณะกรรมการสอบการค้นคว้าอิสระ



.....ประธานกรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สมบูรณ์ สาระพัต)


.....กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ฐิตาภรณ์ สินจรูญศักดิ์)


.....กรรมการ
(ดร.พรรณทิพย์ อย่างกลั่น)

คณะบัญชี มหาวิทยาลัยศรีปทุม อนุมัติให้นับการค้นคว้าอิสระ ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของ
การศึกษาตามหลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต

คณบดีคณะบัญชี


.....
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ฐิตาภรณ์ สินจรูญศักดิ์)
วันที่.....1.....เดือน.....ธันวาคม.....พ.ศ. 2566



หัวข้อการค้นคว้าอิสระ	ความสำเร็จและการใช้งานระบบใบกำกับภาษีและใบรับอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานบัญชีของกิจการที่จดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์
คำสำคัญ	ความสำเร็จ/ การใช้งาน/ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน
นักศึกษา	เบญจวรรณ นามะวัง
อาจารย์ที่ปรึกษา	ดร.พรรณทิพย์ อย่างกลิ่น
หลักสูตร	บัญชีมหาบัณฑิต
คณะ	บัญชี มหาวิทยาลัยศรีปทุม
ปีการศึกษา	2565

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1. เพื่อศึกษาความสำเร็จของระบบใบกำกับภาษีและใบรับอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานบัญชีของกิจการที่จดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์ และ 2. เพื่อศึกษาการใช้งานระบบใบกำกับภาษีและใบรับอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานบัญชีของกิจการที่จดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณมีเครื่องมือในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม โดยมีกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้อำนวยการฝ่ายบัญชี ผู้จัดการฝ่ายบัญชี หัวหน้าฝ่ายบัญชี และผู้ปฏิบัติการฝ่ายบัญชี ที่ปฏิบัติงานในกิจการที่จดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์ จำนวน 328 ราย ที่มาจากการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรทาโร ยามาเน่ ที่ระดับความคลาดเคลื่อน 0.05 ที่มาจากการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ แล้วนำข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถามมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วย ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัยพบว่า 1) ความสำเร็จของระบบใบกำกับภาษีและใบรับอิเล็กทรอนิกส์ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานบัญชี ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน และด้านเวลา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ .05 และ 2) การใช้งานระบบใบกำกับภาษีและใบรับอิเล็กทรอนิกส์ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานบัญชี ด้านปริมาณงาน ด้านเวลา และด้านค่าใช้จ่าย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ .05

TITLE	THE ACHIEVEMENT AND USABILITY OF THE E-TEX INVOICES AND E-RECEIPTS AFFECTING THE EFFICIENCY OF ACCOUNTING FOR THE E-TAX REGISTERED ENTREPRENEURS
KEYWORD	ACHIEVEMENT/ USABILITY/ EFFICIENCY
STUDENT	BENJAWAN NAMAWANG
ADVISOR	PHANTHIP YANGKLAN DR.
LEVEL OF STUDY	MASTER OF ACCOUNTANCY
FACULTY	ACCOUNTANCY SRIPATUM UNIVERSITY
ACADEMIC YEAR	2022

ABSTRACT

This research consists purposes were 1) to study the achievement of the e-Tax Invoices and e-Receipts affecting the efficiency of accounting for the e-Tax registered Entrepreneurs and 2) to study the usability of the e-Tax Invoices and e-Receipts affecting the efficiency of accounting for the e-Tax registered Entrepreneurs. The instrument of this quantitative research was questionnaires. The samples were 328 people including Accounting Director, Accounting Manager, Chief of Accounting and Accountants who work in the e-Tax registered Entrepreneurs. Taro Yamane Formula was used to determine the sample size with an error level of 0.05. The samples were collected by random sampling. The descriptive statistics used to analyze and describe the general information of data were frequency, percentage, mean and standard deviation (S.D.) and the inferential statistics used to analyze the data were correlation coefficient and multiple regression analysis.

The results showed that 1) The achievement of e-Tax Invoices and e-Receipts affect the efficiency of accounting for the e-Tax registered Entrepreneurs in a positive way on the aspects of work quality, work quantity and time with the statistical significance of .01 and .05 level and 2) The usability of the e-Tax Invoices and e-Receipts affecting the efficiency of accounting for the e-Tax registered Entrepreneurs in a positive way on the aspects of work quantity, time and cost with the statistical significance of .01 and .05 level.

กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าอิสระฉบับนี้สำเร็จสมบูรณ์ได้ด้วยความเมตตากรุณาอย่างสูงจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ฐิตาภรณ์ สิ้นจรรยาดี คณบดีคณะบัญชี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สมบูรณ์ สารพัด ประธานกรรมการค้นคว้าอิสระ และ ดร.พรณทิพย์ อย่างกลิ่น อาจารย์ที่ปรึกษา ที่ได้กรุณาให้คำปรึกษา คำแนะนำ ตรวจสอบ แก้ไข ตลอดจนชี้แนะแนวทางเพื่อให้การค้นคว้าอิสระฉบับนี้มีความถูกต้อง ครบถ้วน ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณ ผู้เชี่ยวชาญที่เสียสละเวลาในการตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถามที่ใช้ในการศึกษา รวมไปถึงขอขอบคุณเพื่อน ๆ หลักรัฐบาลบัณฑิตทุกท่านที่คอยช่วยเหลือให้คำแนะนำ ช่วยกันคิดและแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ในการจัดทำรายงานการศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้จนสำเร็จเป็นที่เรียบร้อย

นอกจากนี้ขอขอบคุณผู้ตอบแบบสอบถามที่สละเวลาเอื้อเพื่อให้การเก็บข้อมูล รวมถึงผู้ที่เกี่ยวข้องและให้ความร่วมมือช่วยเหลือ ทำให้การศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดี

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณบิดามารดา และครอบครัว ซึ่งคอยช่วยเหลือและให้กำลังใจเสมอมา ท้ายนี้คุณประโยชน์อันพึงเกิดจากผลการศึกษาฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นเครื่องบูชาพระคุณบิดามารดา ครูอาจารย์ และผู้มีพระคุณทุกท่านด้วยความเคารพ

เบญจวรรณ นามะวัง

สิงหาคม 2566

สารบัญ

บทคัดย่อภาษาไทย.....	I
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	II
กิตติกรรมประกาศ.....	III
สารบัญ.....	IV
สารบัญตาราง.....	VII
สารบัญภาพ.....	X
บทที่	หน้า
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	3
กรอบแนวคิดของการวิจัย.....	3
สมมติฐานการวิจัย.....	4
ขอบเขตของการวิจัย.....	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	5
นิยามศัพท์.....	5
2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	8
แนวคิดเกี่ยวกับโครงการ National e-Payment.....	8
แนวคิดเกี่ยวกับการใช้งานระบบใบกำกับภาษีและใบรับอิเล็กทรอนิกส์.....	15
แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์.....	18
แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพระบบสารสนเทศ.....	21
ทฤษฎีความสำเร็จของระบบสารสนเทศ (IS success model).....	22
แนวคิดเกี่ยวกับประโยชน์สุทธิที่ผู้ใช้งานได้รับ.....	30
ทฤษฎีเกี่ยวกับการยอมรับและการใช้งานเทคโนโลยี.....	32
แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานบัญชี.....	34
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	39

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
3	ระเบียบวิธีวิจัย..... 46
	ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง..... 46
	เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล..... 47
	การทดสอบเครื่องมือในการวิจัย..... 49
	การเก็บรวบรวมข้อมูล..... 51
	สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล..... 51
4	การวิเคราะห์ข้อมูล..... 53
	การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม..... 54
	การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกิจการที่จดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์..... 56
	การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความสำเร็จของระบบใบกำกับภาษีและใบรับอิเล็กทรอนิกส์..... 58
	การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้งานระบบใบกำกับภาษีและใบรับอิเล็กทรอนิกส์..... 60
	การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานบัญชี..... 63
	การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความสำเร็จและการใช้งานระบบใบกำกับภาษีและ ใบรับอิเล็กทรอนิกส์ และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานบัญชี..... 67
	การทดสอบสมมติฐาน..... 69
5	สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ..... 81
	สรุปผลการวิจัย..... 81
	อภิปรายผลการวิจัย..... 87
	ข้อจำกัดของการวิจัย..... 91
	ข้อเสนอแนะการวิจัย..... 91
	บรรณานุกรม..... 93
	BIBLIOGRAPHY..... 96
	ภาคผนวก 100
	ภาคผนวก ก หนังสือขอความอนุเคราะห์ในการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา ของเครื่องมือวิจัย..... 101

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
ภาคผนวก ข เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	105
ภาคผนวก ค ผลการวิเคราะห์ดัชนีความสอดคล้องของเครื่องมือวิจัย.....	115
ประวัติผู้วิจัย.....	124

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1 สรุปรูปตัวแปรที่ได้จากแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	44
2 ผลการทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม.....	50
3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ.....	54
4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ.....	56
5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา.....	54
6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามตำแหน่งงาน.....	55
7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน.....	55
8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรูปแบบกิจการ.....	56
9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทกิจการ.....	56
10 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามทุนจดทะเบียน.....	56
11 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้จากการดำเนินงาน/ปี....	57
12 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนพนักงาน.....	57
13 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความสำเร็จของระบบใบกำกับภาษีและ ใบรับอิเล็กทรอนิกส์ โดยภาพรวม.....	58
14 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความสำเร็จของระบบใบกำกับภาษีและ ใบรับอิเล็กทรอนิกส์ ด้านคุณภาพระบบ.....	58
15 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความสำเร็จของระบบใบกำกับภาษีและ ใบรับอิเล็กทรอนิกส์ ด้านคุณภาพสารสนเทศ.....	59
16 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความสำเร็จของระบบใบกำกับภาษีและ ใบรับอิเล็กทรอนิกส์ ด้านคุณภาพบริการ.....	60
17 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้งานระบบใบกำกับภาษีและ ใบรับอิเล็กทรอนิกส์ โดยภาพรวม.....	60
18 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้งานระบบใบกำกับภาษีและ ใบรับอิเล็กทรอนิกส์ ด้านประโยชน์ที่ได้รับ.....	61
19 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้งานระบบใบกำกับภาษีและ ใบรับอิเล็กทรอนิกส์ ด้านอิทธิพลทางสังคม.....	62
20 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้งานระบบใบกำกับภาษีและ ใบรับอิเล็กทรอนิกส์ ด้านความไว้วางใจ.....	63

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
21 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานบัญชี โดยภาพรวม.....	63
22 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานบัญชี ด้านคุณภาพของงาน.....	64
23 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานบัญชี ด้านปริมาณงาน.....	65
24 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานบัญชี ด้านเวลา.....	65
25 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานบัญชี ด้านค่าใช้จ่าย.....	66
26 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation Coefficient Analysis).....	67
27 แสดงผลการทดสอบสมมติฐาน ความสำเร็จของระบบใบกำกับภาษีและ ใบรับอิเล็กทรอนิกส์ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานบัญชีของกิจการ ที่จดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์ ด้านคุณภาพของงาน.....	69
28 แสดงผลการทดสอบสมมติฐาน ความสำเร็จของระบบใบกำกับภาษีและ ใบรับอิเล็กทรอนิกส์ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานบัญชีของกิจการ ที่จดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์ ด้านปริมาณงาน.....	70
29 แสดงผลการทดสอบสมมติฐาน ความสำเร็จของระบบใบกำกับภาษีและ ใบรับอิเล็กทรอนิกส์ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานบัญชีของกิจการ ที่จดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์ ด้านเวลา.....	71
30 แสดงผลการทดสอบสมมติฐาน ความสำเร็จของระบบใบกำกับภาษีและ ใบรับอิเล็กทรอนิกส์ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานบัญชีของกิจการ ที่จดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์ ด้านค่าใช้จ่าย.....	72
31 แสดงผลการทดสอบสมมติฐาน การใช้งานระบบใบกำกับภาษีและใบรับอิเล็กทรอนิกส์ ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานบัญชีของกิจการที่จดทะเบียน ภาษีอิเล็กทรอนิกส์ ด้านคุณภาพของงาน.....	73
32 แสดงผลการทดสอบสมมติฐาน การใช้งานระบบใบกำกับภาษีและใบรับอิเล็กทรอนิกส์ ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานบัญชีของกิจการที่จดทะเบียน ภาษีอิเล็กทรอนิกส์ ด้านปริมาณงาน.....	75

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
33	แสดงผลการทดสอบสมมติฐาน การใช้งานระบบใบกำกับภาษีและใบรับอิเล็กทรอนิกส์ ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานบัญชีของกิจการที่จดทะเบียน ภาษีอิเล็กทรอนิกส์ ด้านเวลา.....	76
34	แสดงผลการทดสอบสมมติฐาน การใช้งานระบบใบกำกับภาษีและใบรับอิเล็กทรอนิกส์ ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานบัญชีของกิจการที่จดทะเบียน ภาษีอิเล็กทรอนิกส์ ด้านค่าใช้จ่าย.....	77
35	สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน.....	78

สารบัญญภาพ

ภาพประกอบที่	หน้า
1 กรอบแนวคิดของการวิจัย.....	3
2 กรอบแนวคิดการประเมินคุณภาพเว็บไซต์ของ Alvaro Rocha.....	20
3 แผนผังทฤษฎีความสำเร็จของระบบสารสนเทศ (DeLone & McLean, 2003).....	22
4 แบบจำลองความสำเร็จของระบบสารสนเทศ.....	28

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันประเทศไทยได้ดำเนินการขับเคลื่อนนโยบาย “Thailand ๔.๐” โดยยุทธศาสตร์ชาติ ๒๐ ปี (พ.ศ. ๒๕๖๑ - ๒๕๘๐) กำหนดวิสัยทัศน์ไว้ว่า “ประเทศมั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน เป็นประเทศพัฒนาแล้ว ด้วยการพัฒนาตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง” เพื่อพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศที่เปลี่ยนเศรษฐกิจแบบเดิมไปสู่เศรษฐกิจที่ขับเคลื่อนด้วยนวัตกรรม เทคโนโลยีสารสนเทศได้เข้ามามีบทบาทสำคัญในการพัฒนาประเทศเป็นอย่างมาก มีการเปลี่ยนแปลงในด้านต่าง ๆ ที่สำคัญอย่างต่อเนื่องทั้งในด้านความก้าวหน้าทางนวัตกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ตลอดจนการเปลี่ยนแปลงที่ส่งผลกระทบต่องานทางด้านบัญชี การเงิน และภาษี มีการเปลี่ยนแปลงก้าวเข้าสู่ยุคเทคโนโลยีดิจิทัล ทำให้รัฐบาลให้ความสำคัญกับการพัฒนาและการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้เป็นเครื่องมือในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจและพัฒนาประเทศ โดยมีนโยบาย “เศรษฐกิจดิจิทัล” (Digital Economy) ในการผลักดันเศรษฐกิจของประเทศ เพื่อมุ่งหวังให้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร หรือ ICT เชื่อมโยงกับทุกภาคส่วน ไม่ว่าจะเป็นภาครัฐ ภาคเอกชน ในทุกธุรกิจตั้งแต่ระดับใหญ่ไปจนถึงธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม โดยใช้ระบบดิจิทัลในการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการขององค์กร และเครือข่ายระหว่างองค์กร ดังนั้น เพื่อให้การขับเคลื่อนเศรษฐกิจไทยมีความก้าวหน้า มีระบบรองรับการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ที่ได้มาตรฐาน สอดคล้องกับการใช้งานเทคโนโลยีโดยเฉพาะอินเทอร์เน็ตและโทรศัพท์มือถือที่ขยายวงกว้างขึ้น และมีการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้เพื่อประโยชน์ทางเศรษฐกิจโดยรวม รัฐบาลโดยกระทรวงการคลังจึงได้ริเริ่มผลักดันแนวคิด National e-Payment ขึ้นตั้งแต่ในช่วงปี 2558 ที่ผ่านมา และเริ่มเป็นรูปเป็นร่างขึ้นอย่างชัดเจนเมื่อวันที่ 22 ธันวาคม 2558 (สำนักวิชาการ สำนักงานเลขาธิการผู้แทนราษฎร, 2558)

รัฐบาลมีนโยบายของประเทศให้เข้าสู่ระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ (National e-Payment) โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อพัฒนาระบบการชำระเงินของไทยให้สามารถรองรับธุรกรรมทางการเงินและกิจกรรมทางเศรษฐกิจต่าง ๆ ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) อย่างครบวงจร ถือเป็นกลไกสำคัญในการทำธุรกรรมทางการเงินเพื่อเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันของภาคธุรกิจของประเทศไทย และขับเคลื่อนกิจกรรมทางเศรษฐกิจให้ดำเนินไปอย่างรวดเร็ว ซึ่งมุ่งเน้นการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในกิจกรรมและกระบวนการทางเศรษฐกิจและสังคมตามนโยบายเศรษฐกิจดิจิทัล (Digital Economy) กรมสรรพากรจึงได้พัฒนาระบบบริการจัดทำและนำส่งข้อมูลใบกำกับภาษีกระบวนการทางเศรษฐกิจและสังคม กรมสรรพากรจึงได้พัฒนาระบบบริการจัดทำและ

นำส่งข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ (e-Tax invoice & e-Receipt) เป็นรูปแบบใหม่ โดยกำหนดหลักเกณฑ์ในการพัฒนาระบบให้มีความสะดวกและยืดหยุ่นในการใช้งาน ปรับปรุงข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ให้เป็นรูปแบบตามมาตรฐานสากลและข้อเสนอแนะของสำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม เพื่อให้หน่วยงานภาครัฐและเอกชนที่เกี่ยวข้องสามารถใช้งานได้มีประสิทธิภาพตามหลักมาตรฐานสากล (กองกฎหมาย กรมสรรพากร, 2562)

ระบบใบกำกับภาษีและใบรับอิเล็กทรอนิกส์ (e-Tax invoice & e-Receipt) มีวัตถุประสงค์เพื่อสนับสนุนการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์อย่างครบวงจรสอดคล้องตามโครงการระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ภายใต้แผนยุทธศาสตร์โครงสร้างพื้นฐานการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ (National e-Payment) เพื่อผลักดันให้ระบบชำระเงินและระบบภาษีของประเทศก้าวสู่การเป็นเศรษฐกิจดิจิทัล (Digital Economy) ภาพรวมของระบบใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ (e-Tax Invoice) และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ (e-Receipt) คือ การจัดทำข้อมูลใบกำกับภาษี รวมถึงใบรับใบเพิ่มหนี้ และใบลดหนี้ ให้อยู่ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ที่มีการลงลายมือชื่อดิจิทัล (Digital Signature) ก่อนส่งมอบให้ผู้ซื้อสินค้าและผู้รับบริการ (สำนักวิชาการแผนภาษี กรมสรรพากร, 2559)

กิจการที่จดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์นับตั้งแต่ปี 2561 มีจำนวน 1,819 ราย (ข้อมูล ณ วันที่ 9 มกราคม 2566) เห็นได้จากรายชื่อกิจการจดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์ที่ประสงค์จัดทำ ส่งมอบ และเก็บรักษาใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ และใบรับอิเล็กทรอนิกส์บนระบบของกรมสรรพากร ทั้งนี้ กิจการที่ได้เลือกใช้บริการระบบใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ อาจเนื่องมาจากความสำเร็จของระบบใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ ด้านคุณภาพระบบ ด้านคุณภาพสารสนเทศ และด้านคุณภาพบริการ (นฤมล พันธุ์ชา, 2564) และจากการใช้งานระบบใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ ด้านประโยชน์ที่ได้รับ ด้านอิทธิพลทางสังคม และด้านความไว้วางใจที่มีมากขึ้นและช่วยให้เกิดประสิทธิภาพการปฏิบัติงานทางบัญชี โดยจัดสรรทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้เกิดประโยชน์และคุ้มค่าที่สุด ลดต้นทุนค่าใช้จ่ายและการบริหารจัดการขององค์กรตอบสนองความต้องการของผู้เกี่ยวข้องได้ทันเวลา ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานบัญชีสะท้อนถึงมาตรฐานการทำงานที่บรรลุวัตถุประสงค์เป้าหมายขององค์กรที่เป็นไปตามกฎระเบียบข้อบังคับของหน่วยงานกำกับทางวิชาชีพ และวิธีปฏิบัติทางการบัญชี ประกอบด้วย ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน ด้านเวลา และด้านค่าใช้จ่าย (มาฆพร กรานต์เจริญ, 2562) เป็นเครื่องมือในการประเมินประสิทธิภาพการปฏิบัติงานบัญชีที่ต้องการใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดที่มีประสิทธิภาพ รวดเร็ว เหมาะสม ทันกับสถานการณ์

แต่อย่างไรก็ตาม ในปัจจุบันยังมีกิจการอีกจำนวนมากที่ยังไม่เลือกใช้บริการระบบใบกำกับภาษีและใบรับอิเล็กทรอนิกส์ อาจเป็นเพราะกิจการเหล่านั้นยังไม่ทราบถึงความสำเร็จและการใช้งานระบบใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ ที่จะช่วยในการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานบัญชีด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน ด้านเวลา และด้านค่าใช้จ่ายของกิจการ และเพื่อให้เป็นประโยชน์ในการปรับปรุงและพัฒนาการบริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

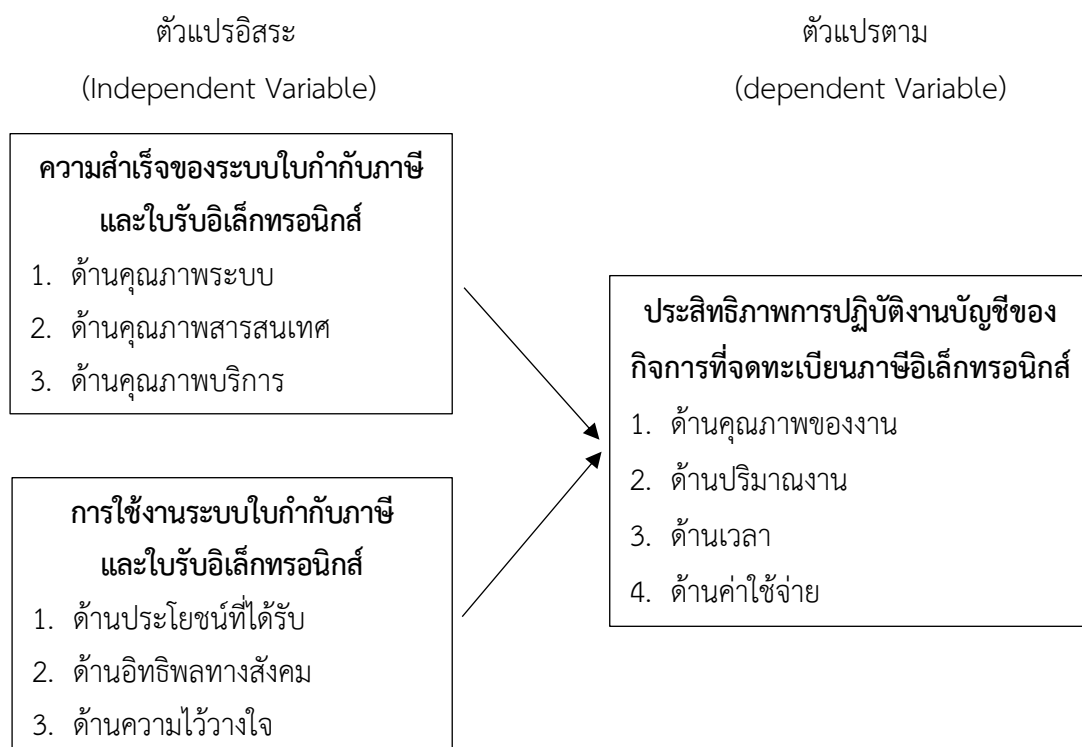
ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับความสำเร็จและการใช้งานระบบใบกำกับภาษีและใบรับอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานบัญชีของกิจการที่จดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อเสนอเป็นแนวทางให้กับกิจการที่ประสงค์จะใช้บริการระบบใบกำกับภาษีและใบรับอิเล็กทรอนิกส์ใช้เป็นข้อมูลที่ช่วยในการประกอบการตัดสินใจได้ดีมากยิ่งขึ้นเพื่อก่อให้เกิดประโยชน์และคุ้มค่ามากที่สุด

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความสำเร็จของระบบใบกำกับภาษีและใบรับอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานบัญชีของกิจการที่จดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์
2. เพื่อศึกษาการใช้งานระบบใบกำกับภาษีและใบรับอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานบัญชีของกิจการที่จดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์

กรอบแนวคิดของการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ความสำเร็จและการใช้งานระบบใบกำกับภาษีและใบรับอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานบัญชีของกิจการที่จดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์ มีกรอบแนวคิด ดังนี้



ภาพประกอบที่ 1 กรอบแนวคิดของการวิจัย

สมมติฐานของการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ความสำเร็จและการใช้งานระบบใบกำกับภาษีและใบรับอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานบัญชีของกิจการที่จดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์ มีสมมติฐาน ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ความสำเร็จของระบบใบกำกับภาษีและใบรับอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานบัญชีของกิจการที่จดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์ ด้านคุณภาพของงาน

สมมติฐานที่ 2 ความสำเร็จของระบบใบกำกับภาษีและใบรับอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานบัญชีของกิจการที่จดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์ ด้านปริมาณงาน

สมมติฐานที่ 3 ความสำเร็จของระบบใบกำกับภาษีและใบรับอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานบัญชีของกิจการที่จดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์ ด้านเวลา

สมมติฐานที่ 4 ความสำเร็จของระบบใบกำกับภาษีและใบรับอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานบัญชีของกิจการที่จดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์ ด้านค่าใช้จ่าย

สมมติฐานที่ 5 การใช้งานระบบใบกำกับภาษีและใบรับอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานบัญชีของกิจการที่จดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์ ด้านคุณภาพของงาน

สมมติฐานที่ 6 การใช้งานระบบใบกำกับภาษีและใบรับอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานบัญชีของกิจการที่จดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์ ด้านปริมาณงาน

สมมติฐานที่ 7 การใช้งานระบบใบกำกับภาษีและใบรับอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานบัญชีของกิจการที่จดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์ ด้านเวลา

สมมติฐานที่ 8 การใช้งานระบบใบกำกับภาษีและใบรับอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานบัญชีของกิจการที่จดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์ ด้านค่าใช้จ่าย

ขอบเขตของการวิจัย

1. **ขอบเขตด้านเนื้อหา** การวิจัยเรื่อง ความสำเร็จและการใช้งานระบบใบกำกับภาษีและใบรับอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานบัญชีของกิจการที่จดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์

2. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 **ประชากร** คือ ผู้อำนวยการฝ่ายบัญชี ผู้จัดการฝ่ายบัญชี หัวหน้าฝ่ายบัญชี ผู้ปฏิบัติการฝ่ายบัญชีของกิจการที่จดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์ เป็นกิจการที่ได้รับอนุมัติให้จัดทำส่งมอบ และเก็บรักษาใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ ด้วยระบบใบกำกับภาษีและใบรับอิเล็กทรอนิกส์ (e-Tax Invoice & e-Receipt) ตามข้อมูลบนระบบกรมสรรพากร ณ วันที่ 9 มกราคม 2566 จำนวน 1,819 ราย

2.2 กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้อำนวยการฝ่ายบัญชีผู้จัดการฝ่ายบัญชี หัวหน้าฝ่ายบัญชี ผู้ปฏิบัติการฝ่ายบัญชีของกิจการที่จดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์ โดยใช้สูตรของ ทาโร่ ยามาเน่ (Yamane, 1973) ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 328 ราย

2.3 ขอบเขตด้านตัวแปรที่ศึกษา

2.3.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) ความสำเร็จของระบบใบกำกับภาษีและใบรับอิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่ ด้านคุณภาพระบบ ด้านคุณภาพสารสนเทศ ด้านคุณภาพบริการ เป็นต้น และการใช้งานระบบใบกำกับภาษีและใบรับอิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่ ด้านประโยชน์ที่ได้รับ ด้านอิทธิพลทางสังคม ด้านความไว้วางใจ เป็นต้น

2.3.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variable) ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานบัญชีของกิจการที่จดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่ ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน ด้านเวลา ด้านค่าใช้จ่าย เป็นต้น

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ประโยชน์ทางด้านวิชาการ

1.1 เพื่อเพิ่มเติมความรู้และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความสำเร็จและการใช้งานระบบใบกำกับภาษีและใบรับอิเล็กทรอนิกส์

1.2 เพื่อเพิ่มเติมความรู้และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานบัญชีของกิจการที่จดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์

2 ประโยชน์จากการนำผลการศึกษาวินิจฉัยไปใช้

2.1 เพื่อเป็นแนวทางสำหรับกรมสรรพากรในการแก้ไข ปรับปรุง รวมถึงพัฒนาระบบใบกำกับภาษีและใบรับอิเล็กทรอนิกส์ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2.2 เพื่อเป็นแนวทางสำหรับกิจการที่ประสงค์จะใช้งานระบบใบกำกับภาษีและใบรับอิเล็กทรอนิกส์

นิยามศัพท์

ระบบใบกำกับภาษีและใบรับอิเล็กทรอนิกส์ หมายถึง ระบบบริการจัดทำและนำส่งข้อมูลใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ (e-Tax invoice & e-Receipt) โดยจัดทำใบกำกับภาษีหรือใบรับอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อส่งมอบให้ผู้ซื้อสินค้าหรือบริการ ต้องมีการลงลายมือชื่อดิจิทัล (Digital Signature) และนำส่งข้อมูลให้สรรพากร

กิจการที่จดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์ หมายถึง ผู้ประกอบการที่จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มตามมาตรา 77/1 (6) แห่งประมวลรัษฎากรที่ได้รับการอนุมัติจากอธิบดี

กรมสรรพากรให้จัดทำส่งมอบและเก็บรักษาเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ตามระเบียบกรมสรรพากรว่าด้วยการจัดทำส่งมอบและเก็บรักษาใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2560

กรมสรรพากร หมายถึง หน่วยงานที่รัฐบาลมอบหมายให้ทำหน้าที่จัดเก็บภาษีตามประมวลรัษฎากร ได้แก่ ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ภาษีเงินได้นิติบุคคล ภาษีมูลค่าเพิ่ม ภาษีธุรกิจเฉพาะ และอากรแสตมป์ รวมถึงจัดเก็บภาษีเงินได้ปิโตรเลียม และภาษีมรดก

ใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ (e-Tax Invoice) หมายถึง ใบกำกับภาษีตามมาตรา 86/4 แห่งประมวลรัษฎากร รวมถึงใบลดหนี้ตามมาตรา 86/10 และใบเพิ่มหนี้ตามมาตรา 86/9 แห่งประมวลรัษฎากร และมีการจัดทำข้อความขึ้นในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ และลงลายมือชื่อดิจิทัล (Digital Signature)

ใบรับอิเล็กทรอนิกส์ (e-Receipt) หมายถึง ใบรับหรือใบเสร็จรับเงิน ตามมาตรา 105 ทวิ แห่งประมวลรัษฎากร โดยต้องทำข้อมูลขึ้นในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ ที่มีการลงลายมือชื่อดิจิทัล (Digital Signature) ด้วยวิธีการที่กรมสรรพากรกำหนด

ด้านคุณภาพระบบ หมายถึง ระบบใบกำกับภาษีและใบรับอิเล็กทรอนิกส์มีความสะดวก รวดเร็ว มีเสถียรภาพ และสามารถใช้งานได้อย่างต่อเนื่อง มีความง่ายต่อการใช้งาน เข้าถึงง่าย ไม่ซับซ้อน รวมถึงมีความรวดเร็วในการตอบสนองต่อการใช้งานอย่างทันท่วงที

ด้านคุณภาพสารสนเทศ หมายถึง ระบบใบกำกับภาษีและใบรับอิเล็กทรอนิกส์มีความทันต่อเวลา ความเกี่ยวเนื่อง ความถูกต้อง ครบถ้วนสมบูรณ์ และมีความทันสมัยของสารสนเทศ รวมถึงมีรูปแบบที่ชัดเจน ง่ายต่อความเข้าใจ

ด้านคุณภาพบริการ หมายถึง ระบบใบกำกับภาษีและใบรับอิเล็กทรอนิกส์มีระบบป้องกันข้อมูลจากการคุกคามจากบุคคลภายนอก และการควบคุมรหัสการเข้าใช้งานโดยระบุตัวตนที่ชัดเจน ช่องทางการรับข้อเสนอแนะ ข้อร้องเรียนในการใช้บริการ และการแก้ปัญหาอย่างทันถ่วงทีที่มีเครื่องมือในการตอบคำถามข้อสงสัยได้อย่างรวดเร็ว รวมถึงสามารถค้นหาข้อมูลที่ต้องการได้อย่างรวดเร็วและมีจัดเรียงข้อมูลที่ดี

ด้านประโยชน์ที่ได้รับ หมายถึง ระบบใบกำกับภาษีและใบรับอิเล็กทรอนิกส์มีการเตรียมความพร้อมเพื่อรองรับธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ การรองรับการทำธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์อย่างครบวงจร สามารถนำข้อมูลไปใช้ประมวลผลต่อในระบบสารสนเทศภายในองค์กรได้ทันที รวมถึงการทำธุรกรรมทางการเงินและทางภาษีได้ง่ายและสะดวกมากยิ่งขึ้น

ด้านอิทธิพลทางสังคม หมายถึง การใช้บริการระบบใบกำกับภาษีและใบรับอิเล็กทรอนิกส์ที่แพร่หลายในปัจจุบันของธุรกิจอื่น ชื่อเสียงของกรมสรรพากร รวมถึงเจ้าหน้าที่บุคลากรของกรมสรรพากรที่ให้ความแนะนำมีผลต่อการเลือกใช้ระบบใบกำกับภาษีและใบรับอิเล็กทรอนิกส์

ด้านความไว้วางใจ หมายถึง ความเชื่อมั่นในคุณภาพของระบบใบกำกับภาษีและใบรับอิเล็กทรอนิกส์ และสร้างความไว้วางใจให้กับผู้ใช้งาน ความน่าเชื่อถือและผลผูกพันทางกฎหมายของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ เพิ่มความมั่นใจมีความปลอดภัยตามมาตรฐานสากล

ด้านคุณภาพของงาน หมายถึง ผลของการปฏิบัติงานทางบัญชีที่มีความถูกต้องสมบูรณ์ เชื่อถือได้ สอดคล้องกับระบบบัญชี มีคุณภาพและประสิทธิผลของการดำเนินงานเป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้

ด้านปริมาณงาน หมายถึง ขั้นตอนการปฏิบัติงานทางบัญชี ช่วยลดกระบวนการปฏิบัติงาน เป็นไปตามแผนการดำเนินงานที่กำหนดไว้ การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

ด้านเวลา หมายถึง การปฏิบัติงานทางบัญชีได้อย่างมีประสิทธิภาพ ช่วยลดระยะเวลาการทำงาน จัดสรรเวลาอย่างเหมาะสม รวดเร็ว ทันเหตุการณ์ ทันเวลาต่อความต้องการของผู้ใช้งาน สามารถตอบสนองทันต่อความต้องการ ประหยัดเวลาในการจัดส่งเอกสาร

ด้านค่าใช้จ่าย หมายถึง การปฏิบัติงานทางบัญชีที่ประหยัดลดต้นทุนค่าใช้จ่ายและการบริหารจัดการ ลดการใช้เอกสารในรูปแบบกระดาษ ช่วยลดภาวะโลกร้อน ลดต้นทุนการจัดพิมพ์ และจัดส่งเอกสารใบกำกับภาษีและใบเสร็จรับเงิน ประหยัดพื้นที่การจัดเก็บเอกสารอย่างประหยัด คุ่มค่าและเกิดประโยชน์สูงสุด

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง ความสำเร็จและการใช้งานระบบใบกำกับภาษีและใบรับอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานบัญชีของกิจการที่จดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานศึกษาที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นแนวทางในการศึกษา ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับโครงการ National e-Payment
2. แนวคิดเกี่ยวกับการใช้งานระบบใบกำกับภาษีและใบรับอิเล็กทรอนิกส์
3. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์
4. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพระบบสารสนเทศ
5. ทฤษฎีความสำเร็จของระบบสารสนเทศ
6. แนวคิดเกี่ยวกับประโยชน์สุทธิที่ผู้ใช้งานได้รับ
7. ทฤษฎีเกี่ยวกับการยอมรับและการใช้งานเทคโนโลยี
8. แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน
9. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
10. สรุปแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับโครงการ National e-Payment

1. National e-Payment ระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์

National e-Payment เป็นระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ที่รัฐบาลกำลังพยายามผลักดัน เพื่อให้มีระบบรองรับการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ที่ได้มาตรฐาน สอดคล้องกับการใช้งานเทคโนโลยีโดยเฉพาะ อินเทอร์เน็ตและโทรศัพท์มือถือที่ขยายวงกว้างขึ้น และมีการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้เพื่อประโยชน์ทางเศรษฐกิจโดยรวม รัฐบาลโดยกระทรวงการคลังจึงได้ริเริ่มผลักดันแนวคิด National e-Payment ขึ้นตั้งแต่ในช่วงปี 2558 ที่ผ่านมา

โครงการ National e-Payment เริ่มเป็นรูปเป็นร่างมีความชัดเจนขึ้นเมื่อวันที่ 22 ธันวาคม 2558 ซึ่งมีมติเห็นชอบของคณะรัฐมนตรีตามหลักการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานตามแผนยุทธศาสตร์ของระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ และมอบหมายหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเร่งดำเนินการตามแผนยุทธศาสตร์นี้ ซึ่งกำหนดให้มีการดำเนินการโครงการสำคัญคู่ขนานกันไปในช่วงเวลาเดียวกัน

2. ภาพรวมโครงการ National e-Payment

โครงสร้างพื้นฐานการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ (National e-Payment Master Plan) แบ่งการดำเนินงานออกเป็น 4 โครงการหลัก ดังนี้

2.1 ระบบการชำระเงินแบบ Any ID

การโอนเงินเป็นบริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ขั้นพื้นฐานที่มีความสำคัญต่อการเคลื่อนย้ายเงินในระบบเศรษฐกิจของประเทศ และมีความเกี่ยวข้องกับทุกภาคส่วน เช่น การโอนเงินระหว่างบุคคลของประชาชน การโอนเงินเพื่อชำระค่าสินค้าและบริการของภาคธุรกิจ รวมถึงการโอนเงินสวัสดิการและค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ของภาครัฐ การมีระบบการบริการโอนเงินที่สะดวกรวดเร็วและปลอดภัยเป็นเครื่องมือที่ช่วยให้กิจกรรมทางเศรษฐกิจ ดำเนินไปได้อย่างคล่องตัว รวมถึงช่วยเพิ่มศักยภาพการแข่งขันในการดำเนินธุรกิจของประเทศ โครงการพัฒนาระบบการชำระเงินแบบ Any ID เป็นโครงการพัฒนาระบบโครงสร้างพื้นฐานการชำระเงินของประเทศไทยให้สามารถรองรับการโอนเงินระหว่างธนาคารโดยใช้หมายเลขหรือรหัสใด ๆ (Any ID) ที่กำหนด ในการระบุผู้รับโอน เช่น หมายเลขโทรศัพท์เคลื่อนที่ เลขประจำตัวประชาชน เลขที่บัญชีธนาคาร หมายเลขกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Wallet ID) หรืออีเมลแอดเดรส (e-mail address) ในการลงทะเบียนผ่านสถาบันการเงินหรือผู้ให้บริการชำระเงินเพื่อผูกกับบัญชีธนาคารหรือ e-Wallet โดยในระยะแรกจะเริ่มจากการใช้หมายเลขโทรศัพท์เคลื่อนที่และเลขที่บัตรประจำตัวประชาชนก่อน ซึ่งจะช่วยให้ประชาชนเข้าถึงบริการทางการเงินได้สะดวกมากยิ่งขึ้น รวมทั้งเป็นพื้นฐานของบริการทางการเงินต่าง ๆ ในอนาคต

โครงการพัฒนาระบบการชำระเงินแบบ Any ID มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาระบบโครงสร้างพื้นฐานการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ที่สะดวก ปลอดภัย ซึ่งจะส่งผลดีต่อทุกภาคส่วน ดังนี้

ภาคประชาชน : สามารถเข้าถึงบริการการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ได้อย่างสะดวก รวดเร็ว สามารถทำได้โดยง่าย ด้วยต้นทุนและค่าใช้จ่ายที่เหมาะสม ผ่านช่องทางและบริการชำระเงินที่หลากหลาย ทั้งการโอนเงิน การชำระเงินตามใบแจ้งหนี้ การชำระค่าสินค้าและบริการทางออนไลน์ รวมถึงการจ่ายภาษีหรือค่าธรรมเนียมต่าง ๆ แก่หน่วยงานภาครัฐ นอกจากนี้ ประชาชนที่ได้รับเงินช่วยเหลือ เงินสวัสดิการ หรือเงินคืนภาษีจากภาครัฐจะได้รับเงินได้โดยตรงผ่านการโอนเงินเข้าบัญชีที่ลงทะเบียนไว้

ภาคธุรกิจ : มีช่องทางรับชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ที่สะดวกรวดเร็วจากการใช้ ID ที่ลงทะเบียนไว้ แทนการใช้เลขที่บัญชีเงินฝาก ช่วยเพิ่มโอกาสในทางธุรกิจจากการที่ลูกค้าสามารถชำระเงินได้สะดวกรวดเร็ว ด้วยต้นทุนและค่าใช้จ่ายที่เหมาะสม นอกจากนี้ ยังช่วยเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันให้แก่ผู้ประกอบการและ SME โดยเฉพาะการขายสินค้าทางออนไลน์ที่สามารถรับชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ได้สะดวกและได้รับความเชื่อมั่นจากลูกค้า

ภาครัฐ : เพิ่มประสิทธิภาพการโอนเงินจากภาครัฐสู่ประชาชนโดยใช้เลขประจำตัวประชาชน เช่น การโอนเงินสวัสดิการถึงประชาชนโดยตรง การคืนภาษีเงินได้เข้าบัญชีเงินฝากของผู้เสียภาษี ทำให้การจ่ายเงินของภาครัฐมีความโปร่งใส ลดความผิดพลาด และลดปัญหาการทุจริตจากการจ่ายเงินด้วยเงินสดหรือเช็ค นอกจากนี้ การชำระเงินแบบ Any ID ยังสามารถรองรับการส่งข้อมูลภาษีผ่านระบบภาษีอิเล็กทรอนิกส์ไปพร้อมกับข้อมูลการชำระเงิน ซึ่งสามารถใช้เป็นฐานข้อมูลสนับสนุนการจัดเก็บภาษีให้ครอบคลุมและทั่วถึงมากยิ่งขึ้น

เศรษฐกิจในภาพรวม : สนับสนุนการลดใช้เงินสดในทุกภาคส่วน ลดต้นทุนการบริหารจัดการธนบัตรของประเทศ เช่น การพิมพ์ การขนส่ง การนับคัด และการทำลายธนบัตรลดปัญหาเศรษฐกิจนอกระบบ จากการทำธุรกรรมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ เพิ่มความโปร่งใสและลดปัญหาการทุจริตและเศรษฐกิจนอกระบบ รวมถึงเพิ่มความรวดเร็วคล่องตัวในการหมุนเวียนเงินในระบบเศรษฐกิจ นอกจากนี้ ข้อมูลการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ยังสามารถนำมาวิเคราะห์เพื่อวางแผน ซึ่งจะช่วยลดระยะเวลาในการเลือกซื้อสินค้าและยังสามารถเข้าถึงข้อมูลที่ผู้บริโภคมีความสนใจที่จะซื้อสินค้าหรือบริการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพ และกำหนดนโยบายช่วยเหลือธุรกิจ และประชาชนได้ดียิ่งขึ้น

2.2 การขยายการใช้บัตรอิเล็กทรอนิกส์

บัตรอิเล็กทรอนิกส์ เช่น บัตรเอทีเอ็มและบัตรเดบิต เป็นเครื่องมือสำคัญที่ช่วยยกระดับวิถีชีวิตของประชาชน และสนับสนุนให้ประชาชน ภาคธุรกิจ ภาครัฐ เข้าถึงบริการทางการเงิน/การชำระเงินได้อย่างแพร่หลาย เนื่องจากเป็นสื่อการชำระเงินที่ประชาชนมีความคุ้นเคยมากกว่าสื่อประเภทอื่น จากกรณีศึกษาในต่างประเทศ พบว่าโดยเฉพาะประเทศที่มีระดับการพัฒนาประเทศสูง มีการใช้บัตรเดบิตในการชำระเงินแทนเงินสดอย่างแพร่หลาย ซึ่งเป็นกลไกสำคัญในการผลักดันให้ประเทศเข้าสู่การชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์อย่างกว้างขวาง ครบวงจร ทั้งในภาคประชาชน รวมถึงภาคธุรกิจและภาครัฐที่ติดต่อกับประชาชน อย่างไรก็ตาม สภาพแวดล้อมของไทยในปัจจุบันยังมีข้อจำกัดบางประการที่ทำให้การใช้บัตรยังไม่เต็มประสิทธิภาพเท่าที่ควร เช่น ประชาชนส่วนใหญ่คุ้นเคยกับการใช้บัตรเดบิตเพื่อถอนเงินสดจากเครื่องเอทีเอ็มมากกว่าการใช้เพื่อชำระค่าสินค้าและบริการที่ร้านค้า รวมทั้งร้านค้าที่รับบัตรยังมีไม่แพร่หลายมากนัก ส่วนใหญ่กระจุกตัวอยู่ในเขตเมืองและแหล่งท่องเที่ยว ร้านค้าบางรายเลือกที่จะไม่รับชำระเงินด้วยบัตร หรือรับชำระเงินด้วยบัตรแต่กำหนดยอดซื้อขั้นต่ำ หรือให้ส่วนลดการชำระด้วยเงินสดมากกว่าการชำระด้วยบัตร เนื่องจากร้านค้ามีภาระค่าธรรมเนียมการรับบัตร (Merchant Discount Rate) และค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องค่อนข้างสูง นอกจากนี้ สถาบันการเงินผู้รับบัตร (Acquirer) เองก็มีต้นทุนในการวางเครื่องรับบัตรสูง ประกอบกับรูปแบบของธุรกิจที่อาจไม่เอื้อกับร้านค้าหรือธุรกิจขนาดเล็ก จึงเลือกให้บริการเฉพาะในบางพื้นที่ที่อยู่ในเขตเมืองและมีธุรกรรมของบัตรเครดิตเป็นหลัก

โครงการนี้จึงเป็นการส่งเสริมการใช้บัตรอิเล็กทรอนิกส์ที่มีค่าธรรมเนียมต่ำ แทนการใช้เงินสดเพื่อส่งเสริมการเข้าถึงบริการทางการเงินของประชาชน โดยเฉพาะประชาชนในพื้นที่ห่างไกล รวมทั้งการกระจายอุปกรณ์รับชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์หลากหลายรูปแบบ เช่น เครื่อง EDC เครื่องรูดบัตรมือถือ (MPOS) และ Mobile Application ตามความเหมาะสมของร้านค้าและพื้นที่ เพื่อเป็นการเพิ่มทางเลือกในการชำระเงินให้กับประชาชน และเป็นช่องทางในการส่งข้อมูลการซื้อขายและภาษีให้กับกรมสรรพากร อีกทั้ง จะส่งเสริมการใช้บัตรอิเล็กทรอนิกส์แทนการใช้เงินสดในทุกภาคส่วน โดยภาครัฐที่จะใช้บัตรอิเล็กทรอนิกส์เป็นเครื่องมือในการจ่ายเงินสวัสดิการจากภาครัฐไปสู่ประชาชนโดยตรง และการมีมาตรการจูงใจประชาชนและร้านค้าในการใช้บัตรและรับบัตร เพื่อส่งเสริมการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมกรรมการชำระเงินจากเงินสดไปสู่การชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์อย่างทั่วถึง แพร่หลาย เอื้อต่อการสร้างสังคมที่เป็น Cashless society ซึ่งจะช่วยยกระดับความเป็นอยู่ของประชาชน และศักยภาพการแข่งขันของภาคธุรกิจ และประเทศ สอดคล้องกับนโยบายเศรษฐกิจดิจิทัลของรัฐบาล

โครงการขยายการใช้บัตร มุ่งเน้นพัฒนาบริการและโครงสร้างพื้นฐานที่เกี่ยวข้องกับการใช้บัตรอิเล็กทรอนิกส์อย่างครบวงจร เพื่อส่งเสริมการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์แทนเงินสดในภาคประชาชน รวมถึงภาคธุรกิจและภาครัฐ ซึ่งจะเป็นโยบายต่อทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

ภาคประชาชน : สามารถเข้าถึงบริการการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ได้อย่างสะดวก และด้วยค่าใช้จ่ายที่เหมาะสม ทั้งการใช้จ่ายด้วยบัตรแทนการใช้เงินสด และการรับเงินสวัสดิการจากภาครัฐผ่านบัตร

ภาคธุรกิจ : เพิ่มประสิทธิภาพการทำธุรกิจและลดต้นทุนจัดการเงินสดและเช็ค โดยเฉพาะธุรกิจขนาดกลางและขนาดเล็ก (SMEs) สามารถรับชำระเงินด้วยบัตรได้ด้วยต้นทุนที่ต่ำลง ทำให้สามารถบริหารจัดการเงินได้สะดวกรวดเร็วกว่าขึ้น ลดโอกาสเกิดความผิดพลาดและการทุจริตจากการใช้เงินสด ซึ่งจะช่วยพัฒนาศักยภาพการแข่งขันและสร้างโอกาสทางธุรกิจ

ภาครัฐ : สามารถบริหารจัดการการจ่ายเงินสวัสดิการและเงินช่วยเหลือต่าง ๆ ให้กับประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพและสามารถประเมินประสิทธิผลของเงินช่วยเหลือต่าง ๆ ได้ดียิ่งขึ้น โดยภาครัฐสามารถจ่ายเงินสวัสดิการให้แก่ประชาชนได้โดยตรง รวดเร็ว ตรงกลุ่มเป้าหมาย ลดความซ้ำซ้อน ลดข้อผิดพลาด ซึ่งทำให้ กระบวนการจ่ายเงินสวัสดิการของภาครัฐมีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ในทุกขั้นตอน รวมทั้งมีข้อมูลการใช้จ่ายของประชาชนที่ได้รับความช่วยเหลือ เพื่อนำมาใช้พิจารณาจัดสรรเงินและกำหนดรูปแบบสวัสดิการที่เหมาะสม ให้ตรงตามวัตถุประสงค์มากยิ่งขึ้นในอนาคต เช่น การใช้บัตรอิเล็กทรอนิกส์เป็นสื่อในการใช้บริการต่าง ๆ ของภาครัฐตามที่รัฐบาลจะกำหนดต่อไป (เช่น ระบบขนส่งสาธารณะ ระบบการรักษาพยาบาล) นอกจากนี้ ภาครัฐจะได้รับข้อมูลธุรกรรมการซื้อขายสินค้าและบริการผ่านการชำระเงินทางบัตรอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อใช้ในระบบภาษีอิเล็กทรอนิกส์

2.3 ระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ โครงการนี้เป็นการพัฒนาการจัดทำและนำส่งข้อมูลใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ (e-Tax Invoice) และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ (e-Receipt) เพื่อลดขั้นตอนและอำนวยความสะดวกในการจัดทำใบกำกับภาษี รวมทั้งการนำส่งภาษีจากการทำธุรกรรมทางการเงิน จะมีการเชื่อมโยงระบบการชำระภาษีเข้ากับระบบการชำระค่าสินค้าและบริการ เมื่อมีการจ่ายชำระเงินผ่านระบบ e-Payment ซึ่งจะเป็นการลดขั้นตอนการนำส่งเอกสารภาษีอากรและการชำระภาษี โดยจะถือเป็นการชำระภาษีเงินได้หัก ณ ที่จ่ายเบ็ดเสร็จได้ขณะที่ทำธุรกรรมชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสถาบันการเงินโดยหากผู้ประกอบการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบ e-Payment ธนาคารจะทำหน้าที่ในการนำส่งภาษีเงินได้หัก ณ ที่จ่าย ดังนั้น ผู้ประกอบการจึงไม่มีความจำเป็นที่จะต้องยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้หัก ณ ที่จ่ายและทำหนังสือรับรองการหักภาษี ณ ที่จ่ายอีก พร้อมกันนั้นธนาคารจะนำส่งข้อมูลการเงินที่ทำธุรกรรมและข้อมูลภาษีเงินได้หัก ณ ที่จ่ายให้แก่กรมสรรพากรไปในคราวเดียวกันโดยตรง อันจะอำนวยความสะดวกในด้านภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ให้แก่ผู้ประกอบการที่ทำธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ได้อย่างครบวงจร ซึ่งสอดคล้องกับนโยบาย Doing Business ที่ต้องการลดจำนวนการติดต่อระหว่างภาครัฐกับเอกชนและการก้าวสู่สังคมดิจิทัลอย่างสมบูรณ์

ในทางปฏิบัติจากการที่กรมสรรพากรได้พัฒนาระบบบริการจัดทำ นำส่ง และตรวจสอบข้อมูลใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ที่สะดวกและสอดคล้องกับลักษณะผู้ประกอบการที่หลากหลาย จะนำมาสู่ประโยชน์ต่อผู้ประกอบการ ดังนี้

1. ผู้ประกอบการจะจัดทำใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ได้สะดวกยิ่งขึ้น โดยมีขั้นตอนที่ลดลง เช่น ขั้นตอนการลงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์
2. ผู้ประกอบการจะมีช่องทางจัดส่งใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ที่หลากหลายสอดคล้องกับขีดความสามารถทางเทคโนโลยีและสะดวกยิ่งขึ้น เช่น การถ่ายโอนข้อมูลแบบ Host to Host การถ่ายโอนข้อมูลผ่านผู้ให้บริการ (Service Provider) การถ่ายโอนข้อมูลโดยการอัปโหลดข้อมูล การจัดทำใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ผ่านเว็บไซต์ของกรมสรรพากร การส่งใบกำกับภาษีและใบรับผ่านระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์กลาง (Simple Centrally Signed Email) เป็นต้น
3. ผู้ประกอบการจะมีภาระในการจัดเตรียมเอกสารเพื่อการเสียภาษีมูลค่าเพิ่มลดลง โดยกรมสรรพากรจะจัดทำรายงานภาษีขายโดยอัตโนมัติ (Electronic VAT report) เมื่อข้อมูลภาษีซื้อภาษีขายบนระบบอิเล็กทรอนิกส์ครบถ้วนทั้งนี้ ในระยะแรกเพื่อให้ผู้ประกอบการรายเล็กที่ยังไม่สามารถจัดทำใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ได้อย่างสมบูรณ์มีความคุ้นเคยกับการออกใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ กรมสรรพากรได้ร่วมกับสำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) (สรอ.) และสำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) (สพธอ.) พัฒนาระบบ Simple

Centrally Signed Email เพื่อให้ผู้ซื้อและผู้ขายสินค้าสามารถจัดส่งใบกำกับภาษีทางอีเมลในรูปแบบข้อความทางอิเล็กทรอนิกส์ที่น่าเชื่อถือมากขึ้น โดยที่ผู้ประกอบการไม่ต้องจัดซื้อลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์เป็นของตนเอง

2.4 โครงการ e-Payment ภาครัฐ การเพิ่มประสิทธิภาพการรับจ่ายเงินภาครัฐทางอิเล็กทรอนิกส์ และบูรณาการฐานข้อมูลสวัสดิการสังคม โดยส่งเสริมให้มีฐานข้อมูลกลางเกี่ยวกับสวัสดิการของภาครัฐ ควบคู่กับการจ่ายเงินให้แก่ประชาชนโดยตรงผ่าน Any ID ส่งเสริมหน่วยงานภาครัฐให้มีการรับจ่ายเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ โดยใช้เลขที่บัตรประจำตัวประชาชน รวมทั้งมีสถาบันการเงินเป็นช่องทางการจ่ายเงินและเก็บข้อมูลจากประชากร และสามารถช่วยให้การจ่ายเงินสวัสดิการและเงินช่วยเหลือได้ตรงกลุ่มเป้าหมายประชากร ลดการทุจริต ลดความซ้ำซ้อน และลดความผิดพลาดจากการจ่ายเงินด้วย cash และ Cheque ด้วยการลงทะเบียนประชาชนผู้มีรายได้น้อยและผู้ต้องการความช่วยเหลือเพื่อรับสวัสดิการผ่านสถาบันการเงิน โดยโครงการ e-Payment ภาครัฐประกอบด้วย 2 ส่วน คือ

2.4.1 โครงการบูรณาการฐานข้อมูลสวัสดิการสังคม เป็นการพัฒนาระบบฐานข้อมูลกลางให้ภาครัฐสามารถจ่ายเงินช่วยเหลือและสวัสดิการให้แก่ประชาชนถูกกลุ่มเป้าหมาย กล่าวคือปัจจุบันหน่วยงานของภาครัฐซึ่งเป็นเจ้าของฐานข้อมูลประชาชนตามอำนาจหน้าที่ หลายหน่วยงานยังไม่มีการจัดเก็บฐานข้อมูลประชาชนด้วยระบบคอมพิวเตอร์ หรือมีแต่ข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่ถูกต้องและไม่เป็นปัจจุบัน รวมทั้งต้องใช้ระยะเวลาปรับปรุงระบบฐานข้อมูลและยังมีปัญหาอุปสรรคด้านข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ทำให้การจ่ายเงินสวัสดิการต่าง ๆ หรือผู้ที่ได้รับเงินสวัสดิการได้รับเงินล่าช้าหรือได้รับเงินแต่ได้รับไม่เต็มจำนวน ปัญหานี้เกิดจากการที่รัฐบาลไม่มีฐานข้อมูลประชาชน ทำให้ผู้มีรายได้น้อยซึ่งเป็นกลุ่มเป้าหมายที่รัฐบาลต้องการให้ความช่วยเหลือ ไม่ได้รับความช่วยเหลือจากภาครัฐได้ตรงตามความต้องการ หรือได้รับแบบไม่เต็มเม็ดเต็มหน่วย ดังนั้น รัฐบาลจึงจัดทำโครงการบูรณาการฐานข้อมูลสวัสดิการสังคมขึ้น เพื่อให้ภาครัฐสามารถจ่ายเงินช่วยเหลือและสวัสดิการให้แก่ประชาชนได้โดยตรง ถึงมือประชาชนอย่างเต็มเม็ดเต็มหน่วย ถูกกลุ่มเป้าหมายไม่เกิดความซ้ำซ้อน ลดข้อผิดพลาด และรัฐยังนำผลที่ได้มาประเมินเพื่อจัดสวัสดิการต่าง ๆ ให้ดียิ่งขึ้น

2.4.2 โครงการเพิ่มประสิทธิภาพการรับจ่ายเงินภาครัฐทางอิเล็กทรอนิกส์ จัดทำขึ้นเพื่อเพิ่มช่องทางการให้บริการรับชำระเงินค่าบริการจากประชาชนให้กับส่วนราชการ มีวัตถุประสงค์เพื่อให้หน่วยงานภาครัฐสามารถรับชำระเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งจะเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการด้านการเงินของหน่วยงานภาครัฐ ให้มีความถูกต้อง รวดเร็ว สามารถส่งเงินถึงผู้รับได้โดยตรง ลดความซ้ำซ้อน โปร่งใส ตรวจสอบได้ทุกขั้นตอน ลดโอกาสการทุจริต และสามารถติดตามตรวจสอบได้ง่าย ซึ่งจะส่งผลให้เป็นการเพิ่มประสิทธิภาพของระบบการชำระเงินโดยรวมของประเทศซึ่งการดำเนินงานแบ่งเป็น ดังนี้

1. การเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บและนำส่งเงินภาครัฐมีแนวทาง ดังนี้ ส่งเสริมให้ส่วนราชการต่าง ๆ สามารถรับชำระเงินด้วยบัตรอิเล็กทรอนิกส์ได้อย่างคล่องตัว ซึ่งจะช่วยให้ผู้ชำระเงินที่จะชำระค่าบริการต่าง ๆ กับภาครัฐ ทั้งประชาชนและผู้ค้ากับภาครัฐ จะมีทางเลือกชำระค่าบริการต่าง ๆ เช่น ATM , Internet Banking , Bill Payment ให้แก่ส่วนราชการมากขึ้น พัฒนาระบบให้รองรับการนำเงินส่งคลังแทนการนำเงินส่งคลังด้วยเงินสดและเช็คคลัง ด้วยวิธีโอนเงินเข้าบัญชีเงินฝากของกรมบัญชีกลางและสำนักงานคลังจังหวัด ผ่านระบบ GFMS สำหรับหน่วยงานที่ยังไม่มีระบบงานอิเล็กทรอนิกส์ในการรับชำระเงิน และมีการรับชำระเงินในแต่ละปีจำนวนไม่มาก จะมีการพัฒนาระบบกลางรับเงินและนำเงินส่งคลังด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment Portal of Government) มารองรับ

2. การเพิ่มประสิทธิภาพการเบิกและจ่ายเงินภาครัฐมีแนวทาง ดังนี้ ส่งเสริมให้ส่วนราชการต่าง ๆ สามารถจ่ายเงินได้อย่างคล่องตัวขึ้น ด้วยการจ่ายเงินด้วยบัตรเครดิตราชการและบัตรจัดซื้อ รวมทั้ง การจ่ายเงินของส่วนราชการให้ข้าราชการและบุคคลภายนอก ด้วยวิธีโอนเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคาร กรมบัญชีกลางจะจ่ายตรงให้แก่ผู้ค้า (Vender) กับภาครัฐ (GFMS Direct Payment) โดยการโอนเงิน ด้วย Any ID พัฒนาระบบ GFMS ให้กรมบัญชีกลางสามารถจะโอนเงินอุดหนุนทั่วไป ภาษีมูลค่าเพิ่ม และภาษีล้อเลื่อนตรงให้แก่ละออปท. (GFMS Direct Payment) พัฒนาการจ่ายเงินให้ส่วนราชการด้วยวิธีโอนเงินผ่านระบบการจ่ายเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ของกรมบัญชีกลาง โดยคาดว่าจะจ่ายตรงครบทุกส่วนราชการภายในเดือนกันยายน 2559 หลังจากที่มีการบูรณาการฐานข้อมูลประชาชนผู้มีสิทธิได้รับสวัสดิการ เช่น เบี้ยผู้สูงอายุ เบี้ยคนพิการ สวัสดิการเด็กแรกเกิด และเงินช่วยเหลือเกษตรกรแล้ว กรมบัญชีกลางจะจ่ายเงินสวัสดิการให้แก่ผู้มีสิทธิดังกล่าวผ่านระบบการชำระเงินแบบ Any ID โดยใช้เลขบัตรประชาชน หรือหมายเลขอื่นใดของผู้มีสิทธิเป็นการระบุผู้รับเงิน ในการโอนเงินจากบัญชีธนาคารของภาครัฐไปยังบัญชีธนาคารของประชาชน เพื่อนำร่องการจ่ายเงินสวัสดิการบางประเภทที่มีข้อมูลพร้อม โดยมีกระทรวงมหาดไทย เป็นผู้เชื่อมโยงฐานข้อมูล คาดว่าจะเริ่มได้ประมาณเดือนกันยายน 2559 พัฒนาระบบเพื่อให้ข้าราชการผู้ประสงค์ขอเบิกค่าใช้จ่ายต่าง ๆ เช่น ค่าเช่าบ้าน ค่ารักษาพยาบาล ค่าเล่าเรียนบุตร เป็นต้น สามารถส่งคำขอเบิกผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Form) และกรมบัญชีกลางจะโอนเงินตรงเข้าบัญชีเงินฝากธนาคารของข้าราชการผู้ขอเบิก คาดว่าจะเสร็จประมาณเดือนธันวาคม 2559

3. ประโยชน์ที่จะได้รับจากการเพิ่มประสิทธิภาพการเบิกและจ่ายเงินภาครัฐ

1. ประชาชนที่ได้รับความช่วยเหลือจากรัฐบาล เช่น ผู้มีรายได้น้อยจะได้รับสิทธิตามที่ควรได้รับ ในขณะที่ภาครัฐมีฐานข้อมูลกลางของประชาชนที่ครบถ้วน เป็นปัจจุบัน สามารถบริหารจัดการเงินช่วยเหลือได้ตรงตามวัตถุประสงค์ มั่นใจว่าจะถึงมือประชาชนอย่างถูกต้อง และลดโอกาสเกิดการทุจริต ซึ่งจะช่วยให้ภาครัฐสามารถบริหารจัดการเงินสวัสดิการได้อย่างมีประสิทธิภาพและโปร่งใยิ่งขึ้น

2. ช่วยยกระดับวิถีชีวิตของประชาชน โดยเฉพาะอย่างยิ่งประชาชนที่อยู่ในพื้นที่ห่างไกลให้สามารถเข้าถึงบริการทางการเงิน และบริการ e-Payment ได้อย่างสะดวก รวดเร็ว ด้วยค่าใช้จ่ายที่เหมาะสม ทำให้การโอนเงินและการชำระเงินของประชาชนสามารถทำได้โดยง่าย โดยใช้เลขบัตรประจำตัวประชาชน หรือหมายเลขโทรศัพท์เคลื่อนที่ นอกเหนือจากเลขบัญชีเงินฝากธนาคารและสามารถทำธุรกรรมทางการเงินผ่านเทคโนโลยีสารสนเทศสมัยใหม่ได้โดยง่ายและสะดวกขึ้น

3. การเปลี่ยนพฤติกรรมของประชาชนให้คุ้นเคยกับการใช้วิธีการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์แทนการใช้เงินสดมากขึ้น จะทำให้ร้านค้าต่าง ๆ เข้าสู่ระบบ e-Payment ได้เร็วขึ้น

4. การเพิ่มประสิทธิภาพการรับจ่ายเงินภาครัฐทางอิเล็กทรอนิกส์ ทำให้ภาครัฐบริหารจัดการเงินงบประมาณได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว ประหยัดค่าใช้จ่ายแล้ว ยังสามารถส่งเงินถึงผู้รับได้โดยตรง และทำให้กระบวนการรับส่งเงินของภาครัฐมีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ทุกขั้นตอน ลดโอกาสการทุจริต

แนวคิดเกี่ยวกับการใช้งานระบบใบกำกับภาษีและใบรับอิเล็กทรอนิกส์

1. ความหมายของ e-Tax Invoice & e-Receipt

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ได้มีผู้ให้ความหมายของระบบใบกำกับภาษีและใบรับอิเล็กทรอนิกส์ ไว้ดังนี้

อัญชญา เหมวงศ์กุลและบุษบา ครอบครอง (2560) ได้ให้ความหมายไว้ว่า เป็นระบบที่กรมสรรพากร กระทรวงการคลัง สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) (สพธอ.) และสำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) (สรอ.) ร่วมกันจัดทำขึ้น เพื่อให้ผู้ประกอบการ "ที่ได้รับอนุญาต" สามารถจัดทำ ส่งมอบ และเก็บรักษาใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งได้รับการประทับตราเวลา (Time Stamp) ผ่านระบบกลางของ สพธอ. โดยกำหนดรูปแบบของไฟล์ที่ใช้ในการออกใบกำกับภาษีไว้ 3 กลุ่ม คือ Microsoft Word (.doc และ .docx) Microsoft Excel (.xls และ .xlsx) และ .pdf

eTax Thailand (2562 : เว็บไซต์) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับเงินอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งไม่ต่างกับใบกำกับภาษีและใบรับเงินปกติ เพียงเปลี่ยนมาเป็นรูปแบบของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ รวมไปถึงการสร้างลายมือชื่อดิจิทัล (Digital Signature)

Peak (2565 : เว็บไซต์) ได้ให้ความหมายไว้ว่า e-Tax Invoice & Receipt ใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ เหมาะสำหรับกิจการที่จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม (Vat 7%) ในรูปแบบไม่จำกัดรายได้ ซึ่งจะจัดทำใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ในรูปแบบของไฟล์ .xml เท่านั้นสำหรับการนำส่งข้อมูลให้กรมสรรพากรต้องจัดทำข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ และถ้าจำเป็นต้องใช้ในรูปแบบอื่น หรือไฟล์นามสกุลอื่นให้มีการลงลายมือชื่อดิจิทัล (Digital Signature) เพื่อส่งมอบให้ลูกค้าผู้ซื้อสินค้า หรือบริการทุกครั้งที่มีการซื้อ-ขายเกิดขึ้น

Eleader (2562 : เว็บไซต์) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ระบบบริการที่กรมสรรพากรพัฒนาขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์ให้ผู้ประกอบการจัดทำใบกำกับภาษี ใบลดหนี้ ใบเพิ่มหนี้ และใบเสร็จรับเงินในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ และก่อนส่งมอบให้กับผู้ซื้อสินค้าหรือผู้รับบริการต้องมีการลงลายมือชื่อดิจิทัล (Digital Signature) ด้วยวิธีการแลกเปลี่ยนข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์

กัญญา มั่นคง (2561) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การบริการระบบให้กับผู้ประกอบการที่จัดทำใบกำกับภาษี ใบลดหนี้ ใบเพิ่มหนี้ และใบเสร็จรับเงิน ให้อยู่ในข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ หรือในรูปแบบ XML File และใช้ใบรับรองอิเล็กทรอนิกส์ในการสร้างลายมือชื่อดิจิทัล

จากความหมายข้างต้น ระบบใบกำกับภาษีและใบรับอิเล็กทรอนิกส์ หมายถึง การจัดทำข้อมูลใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ (e-Tax Invoice) และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ (e-Receipt) รวมถึงใบรับ ใบเพิ่มหนี้ และใบลดหนี้ ให้อยู่ในรูปแบบข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ที่มีการลงลายมือชื่อดิจิทัล (Digital Signature) ก่อนส่งมอบให้ผู้ซื้อสินค้าและผู้รับบริการ

2. ความเป็นมาของระบบใบกำกับภาษีและใบรับอิเล็กทรอนิกส์

กรมสรรพากรได้พัฒนาระบบบริการจัดทำและนำส่งข้อมูลใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ หรือที่เรียกว่า e-Tax Invoice & e-Receipt โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสนับสนุนการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์อย่างครบวงจรสอดคล้องตามโครงการระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ภายใต้แผนยุทธศาสตร์โครงสร้างพื้นฐานการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ (National e-Payment) เพื่อพัฒนาระบบการชำระเงินของไทยให้สามารถรองรับธุรกรรมทางการเงินและกิจกรรมทางเศรษฐกิจต่าง ๆ ในรูปแบบ Electronic เพื่อผลักดันให้ระบบชำระเงินและระบบภาษีของประเทศก้าวสู่การเป็นเศรษฐกิจดิจิทัล (Digital Economy)

ระบบบริการจัดทำและนำส่งข้อมูลใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ e-Tax Invoice & e-Receipt ผู้ประกอบการต้องจัดทำใบกำกับภาษี ใบเพิ่มหนี้ ใบลดหนี้ และใบรับ (ใบเสร็จรับเงิน) ให้อยู่ในรูปของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ มีการลงลายมือชื่อดิจิทัล (Digital Signature) ที่มีความน่าเชื่อถือปลอดภัยตามมาตรฐานสากล นอกจากนี้ กรมสรรพากรได้ร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐ ได้แก่ สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (สพธอ.) และสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) (สพร.) ซึ่งมีเจตนารมณ์ร่วมกันที่จะส่งเสริมและสนับสนุนการทำธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ จึงได้พัฒนาระบบ e-Tax Invoice Email สำหรับผู้ประกอบการรายเล็กให้สามารถจัดทำใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ผ่านทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ หรืออีเมล โดยการประทับรับรองเวลา (Time Stamp) เพื่อเตรียมความพร้อมก่อนเข้าสู่ระบบบริการจัดทำและนำส่งข้อมูลใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์อย่างเต็มรูปแบบ

3. ภาพรวมของระบบใบกำกับภาษีและใบรับอิเล็กทรอนิกส์ ผู้ประกอบการต้องจัดทำใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ หรือใบรับอิเล็กทรอนิกส์ที่ลงลายมือชื่อดิจิทัล (Digital Signature) ส่งมอบให้แก่ผู้ซื้อสินค้าและผู้รับบริการด้วยวิธีการทาง Electronic หรือตามวิธีที่ตกลงกัน และมีหน้าที่ต้องนำส่งข้อมูลให้กรมสรรพากรผ่านช่องทางที่กำหนด ภายในวันที่ 15 ของเดือนภาษีถัดไป การส่งมอบใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ให้แก่ผู้ซื้อสินค้าหรือผู้รับบริการด้วยวิธีการทาง Electronic ต้องเป็นไปตาม พ.ร.บ.ว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2544 และเมื่อผู้ซื้อสินค้าหรือผู้รับบริการได้รับใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์หรือใบรับอิเล็กทรอนิกส์แล้ว ให้ตรวจสอบความถูกต้องของเอกสารและเก็บรักษาข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ตามที่กฎหมายกำหนด

4. วัตถุประสงค์การจัดทำใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์

- 4.1 เพื่อสนับสนุนและส่งเสริมนโยบายไทยแลนด์ 4.0 และ National e-Payment
- 4.2 เพื่อรองรับการทำธุรกรรม Electronic อย่างครบวงจร
- 4.3 เพื่อลดต้นทุนการบริหารจัดการและค่าใช้จ่ายในการจัดการของภาครัฐและเอกชน
- 4.4 เพื่อลดการจัดทำเอกสารในรูปแบบกระดาษ ช่วยลดภาวะโลกร้อน
- 4.5 เพื่อความมั่นใจ ปลอดภัยตามมาตรฐานสากล

5. ประโยชน์การจัดทำใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์

- 5.1 เพื่อลดปัญหาการจัดการและลดความซ้ำซ้อนเอกสารที่อยู่ในรูปแบบกระดาษ
- 5.2 เพื่อประหยัดค่าใช้จ่ายและลดเวลาในการจัดส่งเอกสาร
- 5.3 สามารถนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ประมวลผลต่อในระบบสารสนเทศขององค์กรได้ทันที
- 5.4 การเตรียมความพร้อมเพื่อรองรับธุรกรรมทาง Electronic
- 5.5 มีความน่าเชื่อถือและมีผลผูกพันทางกฎหมายของข้อมูล Electronic

6. หน้าที่ของผู้ออกใบกำกับภาษี/ใบรับอิเล็กทรอนิกส์

- 6.1 จัดทำใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ตามที่กรมสรรพากรกำหนด
- 6.2 ส่งมอบใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ให้ผู้ซื้อสินค้าและผู้รับบริการ
- 6.3 นำส่งข้อมูลใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ให้กรมสรรพากรตามระยะเวลาที่กำหนด
- 6.4 เก็บรักษาข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ตามที่กฎหมายกำหนด

7. ผู้มีสิทธิจัดทำและนำส่งใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์

- 7.1 ผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม ตามมาตรา 77/1(6) แห่งประมวลรัษฎากร หรือมีหน้าที่ออกใบรับ ตามมาตรา 105 ทวิ แห่งประมวลรัษฎากร

7.2 มีใบรับรองอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Certificate) ที่อยู่ใต้การรับรองของผู้ให้บริการออกใบรับรองอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ (NRCA) และสำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (ETDA)

7.3 มีระบบการควบคุมภายในที่ดี และสามารถพิสูจน์ได้ว่าใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ ที่จัดทำและนำเสนอให้แก่ผู้รับมีความถูกต้องครบถ้วน โดยใช้วิธีการที่เชื่อถือได้

7.4 ต้องไม่เป็นผู้ประกอบการที่ได้รับอนุมัติจัดทำใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ด้วยระบบ e-Tax invoice by Email

แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์

1. ความหมายของคุณภาพการบริการทางอิเล็กทรอนิกส์

Carol and Joe (2009) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (E-Service) สามารถมองภาพรวมได้ คือ ทำงานร่วมกันของการบริการและข้อมูลสารสนเทศ ซึ่งการบริการจะอยู่บนระบบอินเทอร์เน็ตหรือระบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยผู้ให้บริการและลูกค้าจะใช้ข้อมูลที่มีประโยชน์ร่วมกันเพื่อร่วมสร้างประสบการณ์การบริการที่ดีกว่า หรือสามารถนิยามได้ชัดเจนมากขึ้นได้ คือ การส่งมอบบริการโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ รวมถึงเว็บไซต์ ศูนย์ให้บริการข้อมูล และอุปกรณ์มือถือ

นัฐกานต์ เครือชัยแก้ว (2557) ให้ความหมายไว้ว่าของคุณภาพของการบริการไว้ คือ ความสามารถในการตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้ใช้บริการได้เป็นอย่างดี โดยพิจารณาจากความน่าเชื่อถือ ความสะดวกรวดเร็ว รวมไปถึงความคุ้มค่า ทั้งด้านราคาคุณภาพและปริมาณของสินค้าและบริการ ซึ่งการบริการที่มีคุณภาพนั้นจะเกิดขึ้นเมื่อผู้ให้บริการได้เปรียบเทียบกับบริการที่แท้จริงกับความคาดหวังนั้น

ณัฐกฤตา รักใหม่ (2557) ให้ความหมายไว้ว่า การให้บริการอย่างมีคุณภาพ เต็มใจให้บริการ ให้ความช่วยเหลือลูกค้า สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการอย่างถูกต้อง รวดเร็วและการบริการอย่างเสมอภาค ไม่แบ่งแยกชนชั้นปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันจะนำไปสู่ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเพื่อเกิดการบอกต่อ

Parasuraman, Zeithaml, and Berry (1985) ให้ความหมายไว้ว่า การบริการที่มีคุณภาพเป็นการให้บริการได้ตามความคาดหวังของผู้ใช้บริการ ในด้านการประเมินความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการ ที่นำมาเปรียบเทียบกับบริการที่รับรู้การบริการที่ได้รับจริงกับความคาดหวังว่าการบริการที่ได้รับมีความสอดคล้องกันหรือไม่ และได้กล่าวอีกประการหนึ่งว่าคุณภาพการให้บริการเป็นการบริการที่สอดคล้องกับความคาดหวังอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอจนเกิดความพึงพอใจ

จากข้อมูลข้างต้นสรุปได้ว่า คุณภาพการบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ คือ การบริการที่มีคุณภาพ เป็นการทำงานร่วมกันระหว่างการบริการกับข้อมูลสารสนเทศ โดยผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการจะใช้ข้อมูลที่มีประโยชน์ร่วมกัน มีการบริการที่ถูกต้อง รวดเร็วและมีความเสมอภาคอย่างเท่าเทียม สามารถตอบสนองความคาดหวังของผู้ใช้บริการได้ดีและสร้างประสบการณ์การใช้งานที่ดีกว่านำไปสู่ความพึงพอใจในการใช้บริการและเกิดการบอกต่ออีกด้วย

2. เครื่องมือวัดคุณภาพการให้บริการ

เครื่องมือวัดคุณภาพการให้บริการ หรือเรียกว่า SERVQUAL ที่ได้รับความนิยมนำมาใช้อย่างแพร่หลายนั้นได้แก่ผลงานของ Parasuraman และคณะ (1988) ซึ่งได้พัฒนาเพื่อใช้สำหรับการประเมินคุณภาพการให้บริการ โดยอาศัยการประเมินพื้นฐานของการรับรู้ผู้รับบริการหรือลูกค้าพร้อมกับได้พยายามหาคำนิยามของคุณภาพการให้บริการและปัจจัยที่กำหนดคุณภาพการให้บริการที่เหมาะสม ผลงานความคิดและการพัฒนาเครื่องมือวัดคุณภาพการบริการ SERVQUAL ของ Parasuraman และคณะ (1988) ได้มาจากการศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการสร้างคุณภาพการให้บริการในระยะเริ่มแรก Parasuraman และคณะ (1988) ได้มีการกำหนดมิติที่ใช้วัดคุณภาพการให้บริการ (Dimension of Service Quality) ไว้ 10 มิติ สามารถหาความหมายของมิติหรือมุมมอง คุณภาพการให้บริการ ได้ดังนี้

1. มิติที่ 1 การเข้าถึงบริการ (Access) คือ การเข้ารับบริการเป็นไปด้วยความสะดวกใช้งานง่ายและไม่ใช้เวลารอคอยนานจนเกินไป
2. มิติที่ 2 การติดต่อสื่อสาร (Communication) คือ ความสามารถในการสร้างความสัมพันธ์และการสื่อความหมาย รวมไปถึงการทำความเข้าใจในเรื่องภาษาที่อาจแตกต่างกันของลูกค้า
3. มิติที่ 3 สมรรถนะ (Competence) คือ ความรู้ความสามารถและทักษะในการปฏิบัติงานที่รับผิดชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมไปถึงความรู้และทักษะทางด้าน การจัดการและการติดต่อบุคคล
4. มิติที่ 4 ความมีไมตรีจิต (Courtesy) คือ การมีมารยาท ความเคารพให้เกียรติผู้อื่นจริงใจและเป็นมิตรในการติดต่อกับบุคคล
5. มิติที่ 5 ความน่าเชื่อถือ (Credibility) คือ ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่น ความน่าเชื่อถือ ความซื่อสัตย์ของผู้ให้บริการ
6. มิติที่ 6 ความไว้วางใจ (Reliability) คือ มีความสม่ำเสมอในเรื่องของประสิทธิภาพและความน่าเชื่อถือในการให้บริการหรือนำเสนอผลิตภัณฑ์ เป็นไปอย่างตรงไปตรงมาและถูกต้อง
7. มิติที่ 7 การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) คือ ความพร้อมและความเต็มใจในการให้บริการขององค์กรหรือพนักงาน
8. มิติที่ 8 ความปลอดภัย (Security) คือ การให้บริการที่ปราศจากอันตราย ความเสี่ยงหรือข้อกั๊กขาใด ๆ

9. มิติที่ 9 ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) คือ ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็นถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น สถานที่ บุคลากร อุปกรณ์เครื่องมือ เป็นต้น

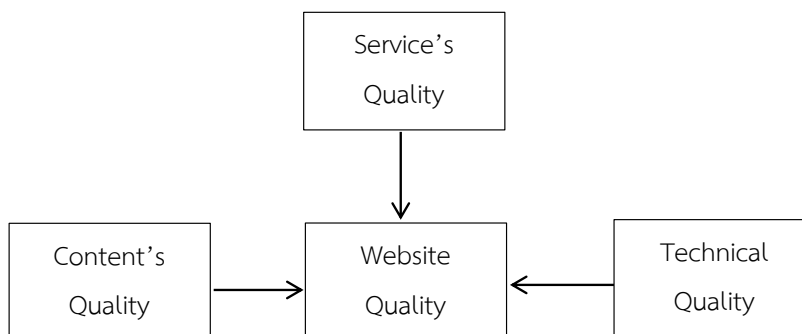
10. มิติที่ 10 การรู้จักและเข้าใจลูกค้า (Understanding's Knowing the Customer) คือ การเข้าใจความต้องการของลูกค้า เรียนรู้และตระหนักความต้องการเฉพาะของลูกค้าแต่ละคน สรุปได้ว่า เครื่องมือวัดคุณภาพการให้บริการแนวคิดของ Parasuraman และคณะ (1988) ได้กำหนดมิติหรือมุมมองคุณภาพการให้บริการไว้ 10 มิติ ดังนี้ มิติที่ 1 คือ การเข้าถึงบริการ มิติที่ 2 คือ การติดต่อสื่อสาร มิติที่ 3 คือ สมรรถนะ มิติที่ 4 คือ ความมีไม่ตรีจิต มิติที่ 5 คือ ความน่าเชื่อถือ มิติที่ 6 คือ ความไว้วางใจ มิติที่ 7 คือ การตอบสนองต่อลูกค้า มิติที่ 8 คือ ความปลอดภัย มิติที่ 9 คือ ความเป็นรูปธรรมของบริการ และมิติที่ 10 คือ การรู้จักและเข้าใจลูกค้า

3. การประเมินคุณภาพของเว็บไซต์

McKnight and Chervany (2002) กล่าวว่า คุณภาพเว็บไซต์นั้นเกิดจากการที่ลูกค้าให้ความไว้วางใจในเรื่องของคุณภาพข้อมูลที่อยู่บนเว็บไซต์ เช่น ราคา ข้อมูลสินค้า เงื่อนไขต่าง ๆ Chang and Chen (2009) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบของคุณภาพเว็บไซต์ไว้ในหลายมิติ โดยผ่านการรับรู้ของลูกค้า ได้แก่ ความสะดวกสบาย เนื้อหา รูปแบบ การติดต่อระหว่างผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการ การปรับแต่งสินค้าและบริการให้เหมาะสมกับความต้องการ

Qingjin Fan และคณะ (2013) ได้กล่าวถึงงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพเว็บไซต์ไว้ว่ามีมิติที่หลากหลาย เช่น คุณภาพการให้บริการออนไลน์ (Web Site Service Quality) คุณภาพในการเชื่อมต่อระหว่างลูกค้ากับเว็บไซต์ (Customer Interface Quality) คุณภาพการใช้งานเว็บไซต์ (Functional Quality) คุณภาพของระบบข้อมูล (Information Systems Quality) รวมไปถึงคุณภาพประสบการณ์เว็บไซต์ (Web Experience) เป็นต้น

Alvaro Rocha (2012) นำเสนอแบบประเมินคุณภาพเว็บไซต์ โดยจัดกลุ่มการประเมินออกเป็น 3 ด้าน โดยเพิ่มตัวแปรต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในการประเมินในแต่ละด้านเพิ่มขึ้นตามภาพ ดังนี้



ภาพประกอบที่ 2 กรอบแนวคิดการประเมินคุณภาพเว็บไซต์ของ Alvaro Rocha

1. ด้านข้อมูล (Content Quality Evaluation) โดยมีตัวแปรต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง คือ ความถูกต้องความสัมพันธ์ ความครบถ้วน ความสอดคล้อง ความสัมพันธ์ ความทันสมัยของข้อมูล เป็นต้น ซึ่งตัวแปรเหล่านี้มาจากโครงสร้างการประเมินคุณภาพด้านข้อมูลของ Moraga et al. (2009)

2. ด้านการบริการ (Service Quality Evaluation) โดยใช้โครงสร้างการประเมินคุณภาพการบริการของ Parasuraman et al. (2005) ระหว่างผู้ใช้บริการและเว็บไซต์ มีปัจจัยที่เกี่ยวข้อง คือ ด้านประสิทธิภาพ ความพร้อมของระบบ การบรรลุผล ความเป็นส่วนตัว การชดเชย การตอบสนอง และการติดต่อกับผู้ให้บริการ

3. ด้านเทคนิค (Technical Quality Evaluation) โดยมีตัวแปรที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ แผนที่นำทาง โปรแกรมการค้นหาที่อยู่ของเอกสาร การเข้าถึงข้อมูล เป็นต้น ซึ่งเป็นตัวแปรที่ใช้ในการประเมินมาตรฐานคุณภาพของซอฟต์แวร์ เช่น ISO/IEC 9126 ISO/IEC 25010 เป็นต้น

จากข้อมูลข้างต้นสรุปได้ว่าคุณภาพบริการ คือความไว้วางใจของข้อมูลที่แสดงอยู่บนเว็บไซต์ ทำให้ผู้ใช้บริการได้รับรู้ด้านข้อมูลมีความถูกต้อง ครบถ้วนสมบูรณ์ ด้านการบริการมีความพร้อมและมีการตอบสนองที่ดีระหว่างผู้ใช้บริการกับผู้ให้บริการและในด้านเทคนิค มีรูปแบบการเข้าถึงเนื้อหาข้อมูลที่ง่ายและเกิดความสะดวกสบายในระหว่างเข้าใช้บริการบนเว็บไซต์

แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพระบบสารสนเทศ

Tam & Oliveira (2016) กล่าวถึง คุณภาพของระบบสารสนเทศ (Information System Quality) ของ DeLone & McLean (2003) ประกอบด้วย

1. ด้านคุณภาพระบบโครงสร้าง (System Quality) คือ ความสมบูรณ์ (Completeness) เข้าใจง่าย (Ease of Understanding) มีความเป็นส่วนตัว (Personalization) ตรงประเด็น (Relevance) ความปลอดภัย (Security) ของระบบสารสนเทศที่นำมาให้บริการ

2. ด้านคุณภาพของข้อมูล (Information Quality) คือ ระบบเหมาะสมกับการใช้งาน (Adaptability) ความพร้อมใช้งานและง่าย (Availability) มีความน่าเชื่อถือ (Reliability) ความเชื่อถือไว้วางใจ (Reliability) ความรวดเร็วในการตอบสนอง (Response Time) และประโยชน์ใช้สอย (Usability)

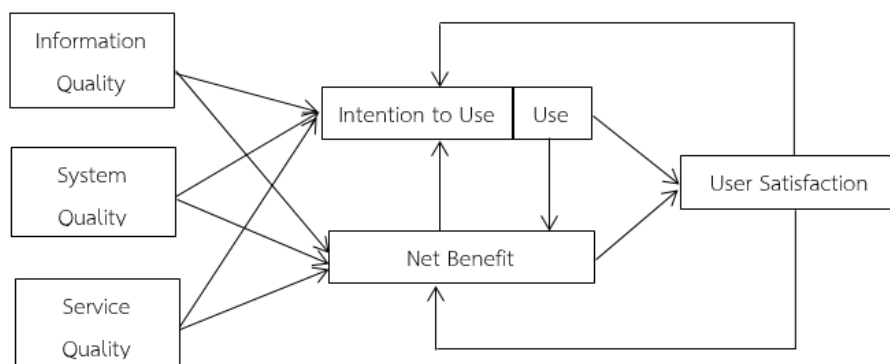
3. ด้านคุณภาพของการบริการ (Service Quality) ประกอบด้วย สิ่งสัมผัสได้ (Tangible) การรับประกัน (Assurance) ความเห็นอกเห็นใจ (Empathy) และความรวดเร็วในการตอบสนอง (Responsiveness)

4. ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้ (User Satisfaction) คือ การใช้ซ้ำ (Repeat Visit) และความพึงพอใจโดยรวม (User Survey) อีกทั้งระบบยังช่วยให้ผู้ใช้งานสร้างคุณค่าให้แก่ผู้รับบริการทั้งภายใน และภายนอก เพื่อก่อให้เกิดความพึงพอใจในที่สุดจากข้อมูลข้างต้นสรุปได้ว่า คุณภาพของระบบสารสนเทศ แนวคิดของ DeLone & Mclean (2003) ประกอบด้วย ด้านคุณภาพระบบโครงสร้าง ด้านคุณภาพของข้อมูล ด้านคุณภาพของการบริการ และด้านความพึงพอใจของผู้ใช้งาน

จากแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ที่กล่าวไว้ข้างต้นสรุปได้ว่า คุณภาพระบบสารสนเทศ ประกอบด้วย ด้านคุณภาพระบบโครงสร้าง คือ คุณภาพของกระบวนการทำงานของระบบสารสนเทศที่สามารถเข้าถึงระบบสารสนเทศได้อย่างง่าย และเหมาะสม ด้านคุณภาพของข้อมูล คือ ข้อมูลที่มีความน่าเชื่อถือ ถูกต้อง และสื่อความหมายง่ายต่อการเข้าใจ ด้านคุณภาพของการบริการ คือ การบริการของเจ้าหน้าที่หรือผู้ดูแลระบบที่สามารถตอบปัญหาและแก้ไขปัญหาได้ทันถ่วงที ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้งาน คือ การตอบสนองต่อการใช้งานของผู้ใช้บริการ

ทฤษฎีความสำเร็จของระบบสารสนเทศ (IS success model)

William H. DeLone & Ephraim R. McLean (2003) บรรยายถึงความสัมพันธ์ระหว่าง 6 องค์ประกอบที่มีความสำคัญและเป็นเครื่องประเมินความสำเร็จของระบบ ได้แก่ 1. คุณภาพของสารสนเทศ 2. คุณภาพของระบบสารสนเทศ 3. คุณภาพของการบริการ 4. คุณลักษณะของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ 5. ความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ และ 6. คุณประโยชน์ของระบบสารสนเทศ



ภาพประกอบที่ 3 แผนผังทฤษฎีความสำเร็จของระบบสารสนเทศ (DeLone & McLean, 2003)

องค์ประกอบที่ 1 คุณภาพของสารสนเทศ (Information quality) หมายถึง เนื้อหาของข้อมูลสารสนเทศ การผลิต และการเข้าถึงผู้ใช้ อันมีผลต่อความพึงพอใจ และความประสงค์เข้าใช้ระบบสารสนเทศส่งผลสะท้อนให้เห็นประโยชน์ที่ผู้ใช้และองค์กรจะได้รับด้วย

1. ข้อความสารสนเทศควรมีประโยชน์ (Usability)
2. มีความถูกต้อง (Accuracy)
3. เนื้อหากระชับรัดกุม (Conciseness)
4. มีความครบถ้วนสมบูรณ์ (Completeness)
5. ทันเหตุการณ์ (Timeliness)
6. เข้าใจง่าย ไม่ก่อให้เกิดความสับสน (Understandability)
7. ตรงประเด็น (Relevance)
8. มีการป้องกันการเข้าถึงข้อมูลและมีระบบสำรองข้อมูลเพื่อป้องกันการสูญหาย (Security)

Wixom & Watson (2001) พิจารณาคุณภาพของสารสนเทศ (Information Quality) จาก 4 ประเด็น คือ

1. ความถูกต้องของข้อมูลสารสนเทศ (Accuracy of information)
2. ความสมบูรณ์ของข้อมูล (Completeness of information)
3. การจัดรูปแบบหรือการออกแบบ (Format Information)
4. ทันเหตุการณ์เป็นปัจจุบัน (Currency)

Al-Mamary, Shamsuddin & Aziati (2014) อธิบายแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพของสารสนเทศไว้ว่าสารสนเทศควรมีลักษณะ ดังนี้

1. ความถูกต้อง (Accuracy) หมายถึง เนื้อหาในสารสนเทศที่มีความถูกต้อง เพื่อป้องกันการประเมิณสถานการณ์ผิดพลาดและเกิดความสูญเสียตามมา
2. ตรงจุดประสงค์ (Relevance) หมายถึง สารสนเทศที่มีเนื้อหาตรงตามความต้องการ มีประโยชน์และเหมาะสมกับงานของผู้ใช้
3. ความสมบูรณ์ (Completeness) หมายถึง สารสนเทศที่มีเนื้อหาสมบูรณ์ทุกด้าน ทุกแง่มุม
4. ทันเวลา (Timeliness) หมายถึง สารสนเทศที่มีการเตรียมไว้ให้พร้อมสำหรับการใช้งานได้อย่างทันท่วงที ข้อมูลเป็นปัจจุบันทันเหตุการณ์
5. กระชับรัดกุม (Conciseness) หมายถึง สารสนเทศที่มีเนื้อหาสั้นกระชับตรงประเด็นไม่มีข้อความยืดเยื้อ
6. มีปริมาณที่เหมาะสม (Appropriate Amount of Information) หมายถึง สารสนเทศที่มีเนื้อหาพอเหมาะกับความต้องการใช้ ไม่มากเกินไปและไม่มีน้อยจนเกินไป
7. สอดคล้อง (Consistency) หมายถึง สารสนเทศที่มีรูปแบบในการนำเสนออย่างสอดคล้องกลมกลืนกัน
8. ทำความเข้าใจง่าย (Understandability) หมายถึง สารสนเทศที่นำเสนอให้เข้าใจเนื้อหาได้ง่าย ติความง่ายไม่สับสน
9. การเข้าถึง (Accessibility) หมายถึง สารสนเทศที่มีพร้อมให้ใช้ได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และสามารถกู้เอากลับคืนได้

James A. O'Brien (2002) อธิบายว่า ระบบสารสนเทศมีความจำเป็น เพราะมีความสำคัญในการเชื่อมต่อการทำงานแต่ละภาคส่วนในองค์กรเข้าด้วยกัน มีส่วนช่วยสนับสนุนการทำงานขององค์กร เพื่อการเพิ่มคุณภาพของสินค้าและบริการ ระบบสารสนเทศมีองค์ประกอบ 5 อย่าง คือ

1. ผู้ใช้ระบบและผู้เชี่ยวชาญด้านสารสนเทศ (People Resources)
2. โปรแกรมและขั้นตอน (Software Resources)
3. เครื่องและสื่อ (Hardware Resources)

4. สื่อที่ใช้ในการสื่อสารและเครือข่ายที่รองรับ (Network Resources)
5. ข้อมูลและความรู้ (Data Resources)

สารสนเทศตามแนวความคิดของ O'Brien (2002) มีบทบาทหน้าที่หลัก 3 ประการ คือ

1. สนับสนุนกลยุทธ์ วิธีเพื่อความได้เปรียบคู่แข่ง
2. สนับสนุนการตัดสินใจทางธุรกิจ
3. สนับสนุนกระบวนการทางธุรกิจและการทำงาน

ดังนั้น สารสนเทศที่มีคุณภาพควรมีคุณสมบัติ 3 มิติ ดังต่อไปนี้

1. มิติด้านเวลา (Time Dimension) สารสนเทศที่ดีต้องเตรียมไว้ให้ทันเวลากับความต้องการของผู้ใช้ (Timeliness) มีเนื้อหาที่ทันสมัยหรือเป็นปัจจุบัน (Currency) สารสนเทศต้องมีความถี่หรือบ่อยเท่าที่ผู้ใช้ต้องการ (Frequency) และสารสนเทศควรให้ข้อมูลในช่วงเวลาอดีต ปัจจุบัน และอนาคต (Time Period)

2. มิติด้านเนื้อหา (Content Dimension) สารสนเทศควรมีความถูกต้อง ปราศจากข้อผิดพลาด (Accuracy) สารสนเทศต้องมีข้อมูลตรงกับความต้องการและเหมาะสมกับสถานการณ์ที่ใช้ (Relevance) สารสนเทศมีความสมบูรณ์ (Completeness) กระชับ มีเนื้อหาเจาะจงเฉพาะที่จำเป็นเท่านั้น (Conciseness) สารสนเทศมีเนื้อหาครอบคลุมทั้งด้านกว้างและด้านลึกหรือมีจุดเน้นทั้งภายในและภายนอก (Scope) และมีความสามารถ/ศักยภาพ (Performance) ประเมินค่าได้โดยดูจากความรวดเร็วในการพัฒนา

3. มิติด้านรูปแบบ (Form Dimension) สารสนเทศต้องนำเสนอในรูปแบบที่ทำให้เข้าใจได้ง่าย (Clarity) มีรายละเอียดหรือการสรุปเนื้อหา (Detail) เนื้อหามีการเรียงเรียงตามลำดับ (Order) มีการนำเสนอที่หลากหลาย เช่น พรรณนา/บรรยาย ตัวเลข รูปภาพ หรือนำเสนอในรูปแบบอื่น ๆ (Presentation) และการเลือกใช้รูปแบบของสื่อประเภทต่าง ๆ (Media) เช่น การพิมพ์ลงในกระดาษ วิกิพีเดีย หรือการใช้สื่อชนิดอื่น ๆ

Adenekan Dedeke (2000) แบ่งการประเมินคุณภาพระบบสารสนเทศออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่

1. คุณภาพด้านความเหมาะสมกับงาน (Ergonomic Quality) คำนึงถึงสิ่งดังต่อไปนี้ คือ สืบค้นง่าย (Ease of Navigation) สะดวก (Comfortability) เรียนรู้ได้ง่าย (Learnability) สัญญาณภาพ (Visual signals) และสัญญาณเสียง (Audio signals)

2. คุณภาพด้านการใช้ข้อมูลสารสนเทศ (Accessibility Quality) คำนึงถึงสิ่งดังต่อไปนี้ คือ เทคนิคการใช้ (Technical access) ความพร้อมของระบบสารสนเทศ (System Availability) เทคนิคด้านความปลอดภัย มีการป้องกันการเข้าถึงข้อมูลและมีระบบสำรองข้อมูล เพื่อป้องกันการสูญหาย (Technical security) การเข้าถึงสารสนเทศ (Data accessibility) การแชร์ข้อมูล (Data sharing) และการแปลงข้อมูล (Data convertibility)

3. คุณภาพด้านการดำเนินการ (Transactional Quality) คำนึงถึงสิ่งดังต่อไปนี้ คือ ความสามารถในการควบคุม (Controllability) ป้องกันความคลาดเคลื่อน (Error tolerance) การปรับปรุง (Adaptability) การตอบสนองของระบบ (System feedback) ความมีประสิทธิภาพ (Efficiency) และการตอบสนอง (Responsiveness)

4. คุณภาพด้านเนื้อหา (Contextual Quality) คำนึงถึงสิ่งดังต่อไปนี้ คือ การเพิ่มมูลค่า (Value added) ความตรงกับการใช้สอย (Relevancy) ความทันต่อเหตุการณ์ (Timeliness) ความสมบูรณ์ของเนื้อหา (Completeness) และความเหมาะสมของเนื้อหา (Appropriate data)

5. คุณภาพด้านการนำเสนอ (Representation Quality) คำนึงถึงสิ่งดังต่อไปนี้ คือ การตีความหรือแปลความหมาย (Interpretability) ความสอดคล้องกลมกลืนกันของรูปแบบและเนื้อหา (Consistency) ความกระชับของเนื้อหา (Conciseness) ส่วนประกอบหรือโครงสร้างที่เหมาะสม (Structure) อ่านเข้าใจง่าย (Readability) และการเปรียบเทียบให้เห็นความแตกต่าง (Contrast)

องค์ประกอบที่ 2 คุณภาพของระบบสารสนเทศ (System quality) หมายถึง คุณภาพ โดยรวมของระบบ ได้แก่ 1. ความสะดวกและพร้อมใช้งาน (Availability) 2. ความยืดหยุ่นสามารถ ใช้ได้หลายวัตถุประสงค์ (Flexibility) 3. การปรับปรุงระบบให้ดีขึ้น (Adaptability) 4. ความน่าเชื่อถือ (Reliability) 5. ใช้งานง่าย (Intuitiveness) 6. ระยะเวลาในการตอบสนอง (Response time) 7. เรียนรู้ได้ไม่ยาก (Ease of learning) และ 8. เป็นประโยชน์แก่ผู้ใช้ (Usability) อันส่งผลทางอ้อมกับความประสงค์เข้าใช้ระบบสารสนเทศและการสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้ใช้ระบบ

Wixom & Watson (2001) ระบุตัวชี้วัดคุณภาพของระบบสารสนเทศไว้ 5 อย่าง ได้แก่ 1. ใช้งานง่าย (Ease of use) 2. ระบบมีความยืดหยุ่นใช้งานได้หลากหลายและเป็นประโยชน์กับคนหลายกลุ่ม (System Flexibility) 3. ระบบมีความน่าเชื่อถือ (System Reliability) 4. ข้อมูลสารสนเทศมีความถูกต้อง (Data Accuracy) และ 5. ปัจจัยด้านบุคคล (Human Factor)

องค์ประกอบที่ 3 คุณภาพของบริการ (Service quality) หมายถึง ความสามารถในการตอบสนองความต้องการผู้ใช้งานระบบสารสนเทศ (Responsiveness) ต้องคำนึงถึงสิ่งที่ผู้ใช้งานได้รับ เช่น มีความถูกต้อง (Accuracy) มีการทำงานด้วยความรวดเร็วทันท่วงที่สร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้ใช้ (Reliability/Assurance) มีระบบสำรองข้อมูล เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถทางเทคนิค (Technical competence) การให้ความช่วยเหลือด้วยความเห็นใจเข้าใจ และเอาใจใส่ผู้ใช้ระบบ สารสนเทศ (Empathy) ติดตามผลหลังการให้บริการ เนื่องจากมีผลโดยตรงกับความประสงค์ที่จะเข้า ใช้ระบบและความพึงพอใจของผู้เข้าใช้ระบบสารสนเทศ

Parasuraman, Zeithaml & Berry (1988) เสนอเครื่องมือในการวิเคราะห์คุณภาพการบริการ ใช้ชื่อย่อว่า “SERVQUAL” ประกอบด้วยลักษณะ 10 ด้าน ดังนี้

1. ลักษณะที่เป็นรูปธรรมหรือจับต้องได้ (Tangible) หมายถึง การมีอุปกรณ์ เช่น ฮาร์ดแวร์ และซอฟต์แวร์ที่ทันสมัยมีประสิทธิภาพ
2. มีความเชื่อมั่นไว้วางใจ (Reliability) หมายถึง บริการที่มีความถูกต้อง แม่นยำ และเป็นบริการที่ดีอย่างเสมอต้นเสมอปลาย เป็นที่พึงของผู้ใช้บริการได้
3. การตอบสนอง (Responsiveness) หมายถึง การบริการมีความเข้าใจในงานที่รับผิดชอบ มีความพร้อมที่จะให้บริการด้านต่าง ๆ แก่ผู้มารับบริการได้อย่างทันท่วงที
4. การสื่อสาร (Communication) หมายถึง ความสามารถในการแจ้งข้อมูลที่ควรทราบ หรือต้องการทราบแก่ผู้มารับบริการอย่างชัดเจน ตรงประเด็น และเข้าใจ หมดข้อสงสัย
5. ความน่าเชื่อถือ (Credibility) หมายถึง การบริการด้วยความซื่อสัตย์ จริงใจ ความใส่ใจ อย่างแท้จริงของผู้ให้บริการที่มีต่อผู้รับบริการ ซึ่งชื่อเสียงขององค์กรและความสามารถของบุคลากรยังเป็นอีกปัจจัยที่ก่อให้เกิดความน่าเชื่อถือ
6. ความมั่นคงปลอดภัย (Security) หมายถึง ผู้ใช้บริการได้รับการดูแลให้ชีวิต ทรัพย์สิน ข้อมูลสำคัญต่าง ๆ และชื่อเสียงมีความปลอดภัย ปราศจากความรู้สึกเสี่ยงอันตรายและความกังวลต่าง ๆ
7. ความสามารถ (Competence) หมายถึง การมีทักษะและความรู้ความสามารถ ในการตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการได้อย่างเต็มที่ ความรู้ความสามารถยังก่อให้เกิด ความไว้วางใจและความมั่นใจได้อีกด้วย
8. ความมีอัธยาศัยไมตรี (Courtesy) หมายถึง การบริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อมให้เกียรติ เอาใจใส่และเห็นใจผู้มารับบริการ รวมทั้งมีกิริยา วาจา มารยาท และท่าทีที่เป็นมิตรต่อ ผู้ใช้บริการ
9. ความเข้าใจและรู้จักผู้มารับบริการ (Understanding/Knowing the customer) หมายถึง ผู้ให้บริการควรมีความเข้าใจและทราบความต้องการของผู้ใช้บริการ
10. การเข้าถึงบริการ (Access) หมายถึง การเข้าใช้บริการง่ายและได้รับความสะดวก ไม่ยุ่งยากซับซ้อน รวมถึงการบริการนั้นจะต้องมีการกระจายไปอย่างทั่วถึง เช่น ระบบรถไฟฟ้ายุคใหม่ มีการบริการที่เป็นระเบียบ สะดวก รวดเร็ว ไม่ต้องรอนาน ผู้ใช้บริการได้รับการปฏิบัติอย่างเสมอภาค เท่าเทียม

Petter et al.,2008 ประเมินผลปัจจัยด้านคุณภาพของการบริการ (Service Quality) โดยประเมินผลจากความพึงพอใจจากการให้บริการของฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ (ระบบ GFMS Helpdesk) เช่น การตอบสนองการให้บริการ (การตอบข้อซักถาม) ความสามารถในเชิงเทคนิค ในการให้บริการ ความน่าเชื่อถือและความสามารถในการเข้าใจผู้ใช้งาน

องค์ประกอบที่ 4 คุณลักษณะของผู้ใช้/ความประสงค์ในการใช้ระบบ (System use / usage intentions) หมายถึง ระดับและลักษณะของการใช้งาน เช่น จำนวนผู้เข้าใช้งานระบบสารสนเทศ (Amount of use) ความถี่ในการเข้าใช้งานหรือเข้าชมเว็บไซต์ (Frequency of use) จุดประสงค์ในการใช้ (Purpose of use) ขอบเขตการใช้ (Extent of use) เป็นต้น การเข้าใช้ระบบมีผลสืบเนื่องมาจากคุณภาพของข้อมูล คุณภาพของระบบสารสนเทศ และคุณภาพของการบริการ อนึ่ง ความพึงพอใจของผู้เข้าใช้บริการในระบบสารสนเทศและการเข้าใช้งานจริงในระบบสารสนเทศสะท้อนให้เห็นประโยชน์ของการใช้งานระบบ

องค์ประกอบที่ 5 ความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบ (User satisfaction) หมายถึง ระดับความยินดีหรือพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อเว็บไซต์และบริการเสริมในระบบสารสนเทศ ซึ่งมีผลกระทบโดยตรงกับการเข้าใช้ระบบจริงของผู้รับบริการ ประเมินได้จากประสิทธิภาพการทำงานของซอฟต์แวร์หรือโปรแกรมการทำงานของระบบที่ให้บริการ หากผู้ใช้มีความพึงพอใจในระดับสูงก็จะเข้าใช้ระบบ หากผู้ใช้ระบบมีระดับความพึงพอใจต่ำก็จะส่งผลในทางตรงกันข้าม ความพึงพอใจเป็นการตอบสนองและเป็นผลสะท้อนหลังการใช้ระบบสารสนเทศจากผู้ใช้งาน โดยใช้ทัศนคติส่วนบุคคลเป็นเกณฑ์ในการวัดระดับความชอบและไม่ชอบระบบสารสนเทศที่ได้ใช้

Seddon & Kiew (1996) ระบุตัวบ่งชี้ความพึงพอใจ ระบบสารสนเทศ 4 อย่าง ได้แก่

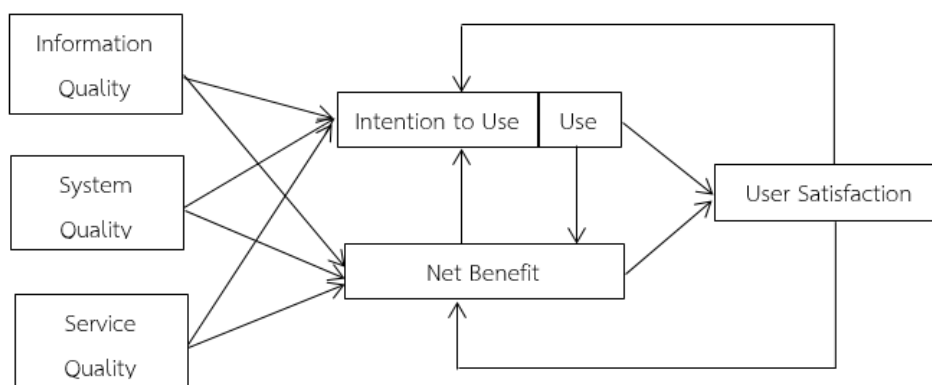
1. ความพอใจกับโปรแกรมหรือชุดคำสั่งของระบบสารสนเทศ (Software satisfaction)
2. ประสิทธิภาพในการทำงานของระบบสารสนเทศ (Efficiency)
3. ประสิทธิภาพของระบบสารสนเทศ (Effectiveness)
4. ความพึงพอใจในการใช้ระบบสารสนเทศ (Satisfaction)

Reza Vaezi (2013) กล่าวถึงทฤษฎีของ Oliver (1993) ว่าอารมณ์ความสุขหรือความเบิกบานใจและความยินดี ถูกใจ มีความสัมพันธ์อย่างใกล้ชิดกับความพึงพอใจและความไม่พอใจ กล่าวคือ ความพึงพอใจสัมพันธ์กับความรู้สึกที่ได้รับการตอบสนอง ได้แก่ ความผ่อนคลาย (relaxation) ความสบายใจ (contentment) ความยินดี (delight) สิ่งที่น่าตื่นเต้น (excitement) และความไม่พอใจสัมพันธ์กับสิ่งที่ไม่น่ารื่นรมย์ เช่น ความผิดหวัง (disappointment) ความเศร้า (sadness) ความไม่สะดวกสบาย (discomfort) และความรู้สึกโกรธ (angry feeling) การทำให้ผู้ใช้สินค้าหรือบริการได้รับความสำเร็จเกินคาดหมายจะเพิ่มความพึงพอใจให้ผู้ใช้มากยิ่งขึ้น แต่หากผลลัพธ์ต่ำกว่าความคาดหวัง ผู้ใช้จะลดความพึงพอใจในสินค้าหรือบริการนั้นลง

Petter et al.,(2008) ระบุว่าปัจจัยด้านความพึงใจของผู้ใช้งาน (User Satisfaction) ประเมินผลจากระดับความพอใจของผู้ใช้งาน (User's level of satisfaction) ซึ่งรวมทั้งความพึงพอใจในภาพรวมและความความพึงพอใจของแต่ละระบบ

ผู้ใช้ระบบสารสนเทศอาจพึงพอใจกับบางด้านและไม่พอใจกับอีกหลายด้านของระบบสารสนเทศ ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยต้องหันมาให้ความสำคัญกับคุณสมบัติแต่ละด้านของระบบสารสนเทศ เพราะมีความเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจโดยรวม ในขณะเดียวกันต้องระบุและสังเกตปัจจัยแต่ละด้านและปัจจัยโดยรวมที่มีผลต่อความพึงพอใจ ดังนั้นการรับรู้ความพึงพอใจในคุณลักษณะด้านต่าง ๆ ของผู้ใช้ระบบสารสนเทศเอื้อต่อผู้จัดการระบบสารสนเทศและสามารถเน้นนำไปพัฒนาเฉพาะด้านเพื่อให้บริการอย่างดีที่สุด

องค์ประกอบที่ 6 คุณประโยชน์ของระบบ (Net system benefits) หมายถึง ประโยชน์ที่ผู้ใช้ได้รับเป็นส่วนสำคัญที่สุดในการวัดความสำเร็จของแต่ละบุคคล องค์กรบริษัทและประเทศ หากผู้ใช้ได้รับประโยชน์จะมีจำนวนผู้ใช้งานระบบเพิ่มขึ้น นำไปสู่การประเมินผลการดำเนินงานขององค์กร เช่น ระบบช่วยให้การตัดสินใจดีขึ้นลดข้อผิดพลาด (improved decision-making) สามารถลดเวลาในการทำงาน เพิ่มผลผลิตหรือผลงาน และเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานได้จริง (improved productivity) เพิ่มยอดขาย (increased sales) ลดค่าใช้จ่าย (cost reductions) เพิ่มผลกำไร (improved profits) มีประสิทธิภาพทางการตลาด (market efficiency) ผู้ใช้งานได้รับความสะดวกสบาย (consumer welfare) มีการสร้างงาน (creation of jobs) และนำมาซึ่งการพัฒนาเศรษฐกิจ (economic development) ของประเทศ ประโยชน์ของระบบมีผลมากจากการใช้ระบบและความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบ



ภาพประกอบที่ 4 แบบจำลองความสำเร็จของระบบสารสนเทศ

แบบจำลองของ DeLone and Mclean Information System Success Model: IS Success Model (DeLone, 2003) เป็นแบบจำลองที่ได้กล่าวถึงความสำเร็จของระบบสารสนเทศจากการทบทวนวรรณกรรม ประกอบด้วยปัจจัยหลักทั้งหมด 3 ปัจจัย ดังรูปภาพ

1. คุณภาพของข้อมูลสารสนเทศ (Information Quality) คือ ปัจจัยด้านคุณภาพของข้อมูลสารสนเทศ (Information Quality) เป็นปัจจัยด้านข้อมูลสารสนเทศได้จากการประมวลผลของระบบที่ส่งผลให้เกิดคุณภาพของข้อมูลสารสนเทศ ดังนี้

1.1 ความน่าเชื่อถือของระบบ (System Reliability) หมายถึง ระบบที่มีความเสถียรภาพและสร้างความไว้วางใจให้กับผู้ใช้

1.2 ความรวดเร็ว (Speed) หมายถึง ความสามารถในการตอบสนองของเทคโนโลยีทันต่อความต้องการ

1.3 รูปแบบของระบบ (Design) หมายถึง มีความเป็นเอกลักษณ์หรือความเฉพาะตัว มีองค์ประกอบต่าง ๆ ของศิลปะเข้ามาเป็นส่วนผสม

2. คุณภาพของระบบ (System Quality) คือ ซึ่งปัจจัยที่ส่งผลให้คุณภาพของระบบมีคุณภาพและมีความน่าเชื่อถือ ได้แก่

2.1 การใช้งานและเข้าถึงได้ง่าย (Usefulness) คือ การสร้างช่องทางออนไลน์ต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นแบบเว็บไซต์หรือแบบสื่อออนไลน์ ต้องมีการออกแบบมาเพื่อให้ผู้ใช้งาน การเข้าถึงเว็บไซต์ได้ง่าย รวมถึงสามารถสร้างประโยชน์ และความสะดวกสบายให้แก่ผู้ใช้ (HSIU & GWO, 2014)

2.2 เข้าถึงได้ทุกเวลา (Accessibility) คือ เว็บไซต์ควรมีความพร้อมในการใช้งานอยู่ตลอดเวลา ไม่ว่าจะเข้าใช้งานตอนไหน ก็สามารถเข้าใช้งานได้ตลอดเวลา นอกจากนี้ยังมีความพร้อมใช้งานให้ใช้ได้กับทุกอุปกรณ์ อาทิ มือถือ คอมพิวเตอร์ แท็บเล็ต เป็นต้น (Burda & Teuteberg, 2015)

2.3 มีความน่าเชื่อถือ (Reliability) คือ เว็บไซต์ควรมีความน่าเชื่อถือทั้งในด้านลักษณะของการให้บริการของเว็บไซต์ และรูปแบบของเว็บไซต์ รวมไปถึงจำนวนลูกค้าที่เคยใช้บริการเว็บไซต์แล้วมีการแนะนำให้คนอื่นมาใช้บริการต่อ หรือมีการเขียนแนะนำเว็บไซต์ (Review)

2.4 มีการตอบสนองที่รวดเร็ว (Response Time) คือ เว็บไซต์ที่มีคุณภาพจะต้องมีการตอบสนองที่รวดเร็วในทุก ๆ ด้าน อาทิ การโหลดเปลี่ยนหน้าของเว็บไซต์ การโหลดข้อมูลต่าง ๆ ของเว็บไซต์ เป็นต้น

3. คุณภาพของการบริการทางเว็บไซต์ (Online Service Quality) คือ เป็นปัจจัยที่ส่งผลโดยตรงต่อการประเมินคุณภาพของการให้บริการบนเว็บไซต์ ได้แก่

3.1 การตอบสนอง/โต้ตอบ (Responsiveness) หมายถึง การที่เจ้าของร้านค้าออนไลน์หรือผู้ดูแลร้านค้า สามารถสอบถามพูดคุยและตอบคำถามให้กับลูกค้าได้รวดเร็ว ซึ่งส่งผลต่อการใช้งาน การตัดสินใจในคุณภาพการให้บริการบนเว็บไซต์

3.2 ความปลอดภัย (Privacy) หมายถึง การให้บริการกับลูกค้าที่ไม่มีอันตราย ความเสี่ยงและปัญหาต่าง ๆ อาทิ ข้อมูลความเป็นส่วนตัวของลูกค้า

3.3 การออกแบบ (Design) หมายถึง การออกแบบเว็บไซต์ให้มีความสวยงาม โดดเด่น น่าใช้งาน อาทิ สีสันทที่ใช้นบนเว็บไซต์ ลวดลายต่าง ๆ ที่ใช้ เป็นต้น

จากข้อมูลข้างต้นสรุปได้ว่า แบบจำลองความสำเร็จของระบบสารสนเทศ แบบจำลองของ DeLone & Mclean (2003) ประกอบด้วยปัจจัยหลัก 3 ปัจจัย คือ ปัจจัยคุณภาพของข้อมูลสารสนเทศ ประกอบด้วย ความน่าเชื่อถือของระบบ ความเร็ว และรูปแบบของระบบ ปัจจัยคุณภาพของระบบ ประกอบด้วย การใช้งานและเข้าถึงได้ง่าย เข้าถึงได้ทุกเวลา มีความน่าเชื่อถือ มีการตอบสนองที่รวดเร็ว และปัจจัยคุณภาพของการบริการทางเว็บไซต์ ประกอบด้วย การตอบสนอง/โต้ตอบ คือ การพูดคุยในการตอบคำถามหรือข้อปัญหาได้อย่างรวดเร็ว ด้านความปลอดภัย ความปลอดภัยและการออกแบบ คือ การเข้าใช้งานที่ไม่มีความเสี่ยงและข้อมูลถูกเก็บเป็นความลับ ด้านการออกแบบ คือ การออกแบบการใช้งาน มีการปรับแต่งขนาดตัวอักษร ความซับซ้อนที่มีความง่ายต่อการใช้งาน

แนวคิดเกี่ยวกับประโยชน์สุทธิที่ผู้ใช้งานได้รับ

1. ความหมายของประโยชน์สุทธิที่ผู้ใช้งานได้รับ

ประโยชน์ที่ผู้ใช้งานได้รับ ตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า Net Benefits ได้มีนักวิชาการได้ให้ความหมายไว้ ดังนี้

DeLone และ McLean (2003) กล่าวว่า ประโยชน์ที่ผู้ใช้งานได้รับ หมายถึง ความแตกต่างระหว่างผลกระทบทางบวกและทางลบของประสบการณ์ของลูกค้า พนักงาน องค์กร การตลาดอุตสาหกรรม และสังคม ซึ่งประโยชน์ที่ผู้ใช้งานได้รับนั้นไม่สามารถวัดได้โดยตรง ต้องวัดผ่านคุณภาพระบบ คุณภาพสารสนเทศ และคุณภาพการให้บริการ

Petter และคณะ (2008) กล่าวว่า ประโยชน์สุทธิหมายถึง เป็นส่วนต่อจากความสำเร็จที่มีผลไปยังบุคคล กลุ่ม องค์กร อุตสาหกรรม และชาติตัวอย่างเช่น การปรับปรุงการตัดสินใจ เพิ่มผลผลิต เพิ่มยอดขาย ลดต้นทุน เพิ่มกำไร เพิ่มประสิทธิภาพตลาด เพื่อความสัมพันธ์กับลูกค้า สร้างงาน และพัฒนาเศรษฐกิจ

Seddon (1997) กล่าวว่า ประโยชน์ที่ผู้ใช้งานได้รับ หมายถึง การสามารถวัดได้จากสัดส่วนผลรวมของผลประโยชน์ทั้งจากในอดีต และในอนาคตที่เกิดจากการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศ การใช้งานทรัพยากร และการเรียนรู้ระบบที่คาดว่าจะน้อยกว่าผลรวมของผลเสียที่เกิดขึ้น

2. ประโยชน์สุทธิที่ผู้ใช้งานได้รับ

DeLone และ McLean (1992) และ Seddon (1997) ได้ตั้งข้อสังเกตไว้ว่าผู้ใช้งานจะใช้งานสารสนเทศก็ต่อเมื่อระบบนั้นมีประโยชน์ในบางกรณี การไม่ใช้งานไม่ได้หมายความว่าระบบไม่ดีหรือระบบไม่มีประสิทธิภาพ การไม่ใช้งานอาจจะเกิดขึ้นได้ในกรณีที่ผู้ใช้ทำงานอื่นที่ไม่เกี่ยวข้องกับสารสนเทศ ดังนั้น การวัดปัจจัยการใช้งานไม่สามารถทำได้อย่างชัดเจนให้เทียบเท่ากับการวัดประโยชน์ที่ได้รับจากระบบสารสนเทศที่ความหมายไม่มีการเปลี่ยนแปลงไม่ว่าระบบจะถูกใช้หรือไม่และ Seddon (1997) ได้เพิ่มเติมปัจจัยความสำคัญของระบบ (System Importance)

เข้ามาอีกปัจจัยหนึ่ง โดยยกกรณีตัวอย่างระหว่างความสำคัญของระบบและประโยชน์ที่ได้รับว่า หากระบบไม่มีความสำคัญต่อผู้ใช้งาน ก็จะไม่ก่อให้เกิดประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้งานระบบนั้นได้ในทางกลับกันหากระบบมีความสำคัญมาก และถึงแม้ว่าระบบจะใช้งานยากมาก ประโยชน์ที่ได้รับจากระบบสารสนเทศก็ยังคงมากอยู่ดี เนื่องจากระบบสารสนเทศมีความสำคัญ ในทางกลับกันถ้าระบบถูกออกแบบมาดีแต่ไม่มีความสำคัญต่อผู้ใช้ต่อองค์การ ผู้ใช้อาจไม่รู้สึกรู้สีกแตกต่างในด้านของความพึงพอใจ และท้ายสุดแล้วหากผู้บริหารเห็นว่าระบบสารสนเทศมีประโยชน์และมีการใช้งานจริงเกิดขึ้นเรื่อย ๆ แสดงว่าระบบสารสนเทศที่ติดตั้งมีประโยชน์ต่อองค์การอย่างแท้จริง

ดังนั้น แบบจำลองของ DeLone และ McLean (1992) ต้องการวัดทัศนคติที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้งาน เนื่องจากทัศนคติและผลกระทบที่มีต่อพฤติกรรมการใช้งานเป็นสิ่งที่วัดได้ยาก ผู้ที่ต้องการใช้โมเดลนี้สามารถเลือกวัดเฉพาะการใช้งาน (Use) เพียงอย่างเดียวก็ได้ แต่ควรทราบนัยสำคัญของทัศนคติที่มีต่อพฤติกรรมการใช้งานด้วย (DeLone & Mclean, 2003) Rapp (2002) ได้กล่าวถึงประโยชน์จากความสามารถและศักยภาพของเทคโนโลยีสารสนเทศไว้ในหนังสือ Information Technology Strategies: How Leading Firms Use IT to Gain an Advantage: How Leading Firms Use IT to Gain an Advantage ดังนี้

1. สามารถทำให้กระบวนการที่ขาดแบบแผนให้กลายเป็นกระบวนการที่เป็นระบบ สร้างกระบวนการให้มีแบบแผนชัดเจน
2. สามารถส่งข้อมูลสารสนเทศอย่างรวดเร็วและส่งได้ในระยะทางไกลโดยไม่ถูกจำกัดโดยเงื่อนไขทางภูมิศาสตร์
3. สามารถแทนที่หรือลดการใช้แรงงานคนในกระบวนการทำงานในองค์การ
4. สามารถนำวิธีการที่ซับซ้อนมาประสานให้เป็นกระบวนการ
5. สามารถนำข้อมูลสารสนเทศปริมาณมาก ๆ มาสู่กระบวนการได้
6. สามารถเปลี่ยนลำดับขั้นตอนของกระบวนการทำงาน
7. ช่วยในการสืบค้นข้อมูลและกระจายความรู้ความชำนาญของงานในองค์การ
8. สามารถช่วยจับความเคลื่อนไหวของปัจจัยนำออก (Output) และปัจจัยนำเข้า (Input)
9. สามารถช่วยในการเชื่อมโยงผู้ทำงานมากกว่าสองกลุ่มในกระบวนการทำงานได้โดยไม่ต้องผ่านคนกลาง

Torkzadeh และ Doll (1999) ได้แบ่งผลประโยชน์ที่เป็นไปได้ของการใช้ระบบออกเป็น 4 ประเภท ได้แก่

1. ความสามารถในการผลิต (Productivity) หมายถึง โปรแกรมช่วยในการปรับปรุงผลลัพธ์ต่อหนึ่งหน่วยเวลาของผู้ใช้งาน

2. นวัตกรรมหรือการคิดค้น หมายถึง โปรแกรมช่วยให้ผู้ใช้งานสร้างและทดลองความคิดใหม่ ๆ ในการทำงาน
3. ความพึงพอใจ หมายถึง โปรแกรมสามารถช่วยให้ผู้ใช้งานสร้างคุณค่าให้กับลูกค้าทั้งภายในและภายนอกขององค์การ
4. การควบคุมบริหารจัดการ หมายถึง โปรแกรมช่วยให้การทำงานเป็นไปตามกระบวนการและผลงาน

ทฤษฎีเกี่ยวกับการยอมรับและการใช้งานเทคโนโลยี

Venkatesh, Davis & Morris (2003) ได้เสนอทฤษฎีรวมของการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี (Unified Theory of Acceptance and Use of Technology หรือ UTAUT) (อ้างใน สิงหะ ฉวีสุข และสุนันทา วงศ์จตุรภัทร, 2558)

หลักการของทฤษฎี UTAUT คือ ศึกษาพฤติกรรมการใช้ที่ได้รับแรงขับเคลื่อนจากความตั้งใจแสดงพฤติกรรม โดยปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจแสดงพฤติกรรม ประกอบด้วย ปัจจัยหลัก 3 ประการ ได้แก่ ความคาดหวังในประสิทธิภาพ (Performance Expectancy) ความคาดหวังในความพยายาม (Effort Expectancy) และอิทธิพลของสังคม (Social influence) ส่วนสภาพสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งานมีความสัมพันธ์โดยตรงต่อพฤติกรรมการใช้ สำหรับตัวแปรเสริมมีจำนวน 4 ตัวแปร ได้แก่ เพศ อายุ ประสบการณ์ และความสมัครใจในการใช้งาน มีความสำคัญในการทำหน้าที่เชื่อมโยง (Conjunction) สามารถอธิบายได้ ดังนี้

1. ความหวังในการดำเนินการ (Performance Expectancy) คือ ความเชื่อของแต่ละบุคคลว่าสามารถช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานให้กับผู้ใช้เทคโนโลยีได้ ปัจจัยที่มีความเกี่ยวข้องหรือมีความหมายคล้ายคลึงกับความคาดหวังในประสิทธิภาพ ประกอบด้วย 5 ตัวชี้วัด ได้แก่

1.1 การรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับจากเทคโนโลยีสารสนเทศ (TAM และ C-TAM-TPB) ใช้วัดระดับผลผลิต (Productivity) ประสิทธิภาพ (Performance) ประสิทธิภาพ (Effectiveness) และประโยชน์ (Usefulness)

1.2 ความสามารถของระบบสารสนเทศที่แต่ละบุคคลเชื่อว่าการใช้งานระบบสารสนเทศจะเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานได้ (MPCU) นำมาใช้วัดระดับผลกระทบต่อประสิทธิภาพของงาน (Effect on the Performance of Job) การลดระยะเวลาการทำงาน (Decrease the Time) การเพิ่มคุณภาพของผลลัพธ์ (Increase the Outcome) การเพิ่มประสิทธิผล (Increase Effectiveness) การเพิ่มปริมาณ (Quantity of Output) และสามารถนำมาช่วยในงานได้ (Assist on Job)

1.3 แรงจูงใจภายนอก (MM) ใช้วัดระดับ ผลผลิต ประสิทธิภาพ ประสิทธิผลและประโยชน์ เช่นเดียวกับ การรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับจากเทคโนโลยีสารสนเทศ (TAM และ C-TAM-TPB) นอกจากนี้ยังรวมถึงการวัดระดับผลสำเร็จ (Accomplish) และความง่ายกว่า (Easier)

1.4 ความคาดหวังในผลลัพธ์ของการทำงาน (SCT) ถูกนำมาใช้วัดระดับประสิทธิผล การใช้เวลาที่น้อยลง (Spend Less Time) การเพิ่มคุณภาพของงาน การคาดหวังที่จะให้ผู้อื่นเห็นความสามารถของตนเอง และโอกาสที่จะได้เลื่อนตำแหน่ง

1.5 นวัตกรรมนั้นมีข้อได้เปรียบหรือมีข้อดีกว่า (DOI) ใช้วัดระดับความสำเร็จของงาน คุณภาพของงานประสิทธิผล ผลผลิต การใช้งานที่ง่ายกว่า และประโยชน์

2. ความคาดหวังด้านความพยายามของผู้ใช้งานระบบ (Effort Expectancy) คือ ความง่าย ของการใช้งาน ปัจจัยที่มีความเกี่ยวข้องหรือมีแนวคิดเช่นเดียวกันกับความคาดหวังในความพยายาม ประกอบด้วย 3 ตัวชี้วัด คือ

2.1 การรับรู้ว่าเป็นระบบที่ง่ายต่อการใช้งาน (TAM/TAM2) นำมาใช้วัดระดับความสำเร็จ ความง่ายกว่า และไม่ต้องใช้ความพยายามมากนัก (Free of Effort)

2.2 นวัตกรรมนั้นมีความยากหรือง่ายต่อการใช้งาน (MPCU) ใช้วัดระดับความซับซ้อน (Complicate) การใช้เวลา (Time) และการเรียนรู้ (Learn)

2.3 ง่ายต่อการใช้งาน (DOI) ใช้วัดระดับความง่าย ความยาก สามารถเข้าใจได้ง่าย (Understandable) และระยะเวลาที่ต้องใช้ไป (Time-consuming)

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

3.1 การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง (Subjective Norm) คือ ความเข้าใจของบุคคลกับพฤติกรรมการแสดงออกของผู้มีอิทธิพลที่มีต่อตนเอง (TRA Model)

3.2 ปัจจัยด้านสังคม (Social Factors) คือ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่แสดงออกถึงขนบธรรมเนียมและข้อผูกมัดระหว่างบุคคลที่มีอยู่ในสถานการณ์สังคมนั้น ๆ (MPCU Model)

3.3 ภาพลักษณ์ (Image) คือ ระดับของการใช้เทคโนโลยี (ระบบ) ที่ทำให้เข้าใจว่าช่วยเพิ่มภาพลักษณ์หรือตำแหน่งของบุคคลในสังคม (IDT Model)

4. สภาพของสิ่งอำนวยความสะดวกในระบบ (Facilitating Condition) คือ วัฒนธรรมของแต่ละบุคคลที่เชื่อว่าโครงสร้างพื้นฐานขององค์การจะช่วยผลักดันหรืออำนวยความสะดวกให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานได้ โดยปัจจัยที่มีความเกี่ยวข้องหรือมีแนวคิดเช่นเดียวกันกับสภาพสิ่งอำนวยความสะดวกของการทำงาน ประกอบด้วย 3 ตัวชี้วัด คือ

4.1 การรับรู้ถึงการประเมินความประพฤติก่อนตนเองในการแสดงการกระทำใด ๆ (TPB และ C-TAM-TPB) นำมาใช้วัดระดับความพร้อมของทรัพยากรที่ถูกนำไปใช้ประโยชน์

(Availability) ความรู้ และความสามารถ อย่างไรก็ตาม Ajzen (2010) ได้นำเสนอแบบจำลองตามลำดับชั้น (Hierarchical or Higher-order Model) ที่ใช้อธิบายรายละเอียดการรับรู้ถึงการควบคุมพฤติกรรมของตนเองในการแสดงพฤติกรรมใด ๆ ว่าเกิดจากหรือถูกสร้างมาจากความเชื่อมั่นของผู้ใช้งานที่ใช้วัดระดับความสามารถของบุคคล (Person's Capabilities) และความสามารถในการควบคุม (Control Ability) ที่ใช้วัดระดับความพร้อมทรัพยากรที่ถูกนำไปใช้ประโยชน์ ความรู้ และความสามารถ

4.2 สภาพสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน (MPCU) นำมาใช้วัดระดับความพร้อมของทรัพยากรที่ถูกนำไปใช้ประโยชน์

4.3 ความสอดคล้องหรือเหมาะสมกับผู้ใช้งาน (DOI) ใช้วัดระดับความสอดคล้อง (Compatible) และความเหมาะสม (Fit)

5. ความไว้วางใจ (Trust) คือ การสร้างความจงรักภักดีและความสัมพันธ์ในเชิงบวกระหว่างความไว้วางใจและความจงรักภักดีของลูกค้า เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญอย่างมากในการสร้างความเชื่อมั่นของลูกค้าและการบริการอย่างมีคุณภาพนำไปสู่องค์กร ซึ่งมีผลต่อความไว้วางใจที่เพิ่มขึ้นของลูกค้า มีการศึกษาความไว้วางใจหลากหลายสาขา รวมทั้งทางด้านจิตวิทยาและเศรษฐศาสตร์ ในด้านจิตวิทยา จากการศึกษาที่ผ่านมาความไว้วางใจโดยทั่วไปมุ่งเน้นในด้านลักษณะประจำตัวบุคคล (Personal Characteristics) ได้แก่ อุปนิสัย ทัศนคติ และแรงจูงใจ

จากทฤษฎีดังกล่าว ผู้วิจัยได้นำมาปรับใช้ในการงานวิจัยในส่วนของตัวเอง คือ การใช้งานระบบใบกำกับภาษีและใบรับอิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่ อิทธิพลจากสังคม และความไว้วางใจใช้ในแบบสอบถาม และเป็นแนวทางในการวิเคราะห์ผลการวิจัยที่ส่งผลการการปฏิบัติงานบัญชีของกิจการที่จดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์

แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานบัญชี

1. ความหมายของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ได้มีผู้ให้ความหมายของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานไว้ ดังนี้

นางกุลดา ลลิตากุลชัย (2560) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน หมายถึง ความสามารถในการใช้ทรัพยากรในการจัดการเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดและบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร โดยได้ผลงานที่เท่าเดิมหรือเพิ่มขึ้น ซึ่งประกอบด้วย ต้นทุน คุณภาพ ปริมาณ เวลา และวิธีการในการผลิตเป็นสำคัญ

ณิชนันท์ ปันทอง (2559) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน หมายถึง ผลการปฏิบัติงานให้บรรลุผลตรงตามวัตถุประสงค์ที่องค์กรกำหนดไว้ โดยการใช้ทรัพยากรต่าง ๆ อย่างคุ้มค่ามากที่สุดและสูญเปล่าน้อยที่สุด โดยมีความน่าเชื่อถือ งานสำเร็จทันเวลาและผลงานได้มาตรฐาน

นัฐนันท์ บุญทศ (2558) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน หมายถึง การที่องค์กรมีความสามารถที่จะบรรลุผลได้ตรงตามเป้าหมายที่กำหนดให้ทันเวลาทำให้ได้ผลงานตามมาตรฐานและมีคุณภาพ วิธีการปฏิบัติงานหรือนำนวัตกรรมที่มีคุณภาพมาช่วยในการเพิ่มผลงานและลดระยะเวลาในการทำงานโดยใช้ทรัพยากรต่าง ๆ ที่มีอยู่ได้อย่างจำกัดให้เกิดความคุ้มค่า และสามารถสร้างความพึงพอใจแก่ทุกฝ่ายได้

มยุรี กำจร (2558) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน หมายถึง การปฏิบัติงานขององค์กรที่เป็นไปตามความคาดหมายหรือเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กรที่ตั้งไว้ และยังมีขั้นตอนการปฏิบัติงานที่มีศักยภาพ โดยมีการจัดหาและใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ ต่อองค์กรให้มากที่สุดเพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมายความสำเร็จที่ตั้งไว้

ณัฐวรรธ ไชยลาภ (2558) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน หมายถึง การดำเนินงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามวัตถุประสงค์อาจเกิดการเปรียบเทียบกับความสามารถในด้านการใช้ทรัพยากรต่าง ๆ ที่มีอยู่อย่างจำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุดภายใต้ผลการดำเนินงานที่มีคุณภาพและเกิดความพึงพอใจของทุกฝ่าย

Liao และ Lin (2011) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน หมายถึง ผลการดำเนินธุรกิจที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ลูกค้าและได้รับผลกำไรจากการดำเนินงานนั้น

Kablan (2009) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน หมายถึง ประสิทธิภาพเกี่ยวข้องกับความสามารถในการสร้างผลลัพธ์ด้วยความพยายามหรือทรัพยากรขั้นต่ำ

Kinicki และ Williams (2009) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน หมายถึง ความสามารถในการใช้ทรัพยากรต่าง ๆ ที่มีอยู่ไม่ว่าจะเป็นคน เงิน หรือวัตถุดิบอย่างคุ้มค่าที่สุด เพื่อให้การปฏิบัติงานสำเร็จตามเป้าหมาย ประสิทธิภาพมักถูกวัดในรูปของต้นทุนหรือจำนวนทรัพยากรได้นำไปใช้เปรียบเทียบในผลงานหรือผลผลิตที่ได้

จากความหมายของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน หมายถึง องค์กรที่สามารถทำงานให้บรรลุผลได้ตรงกับเป้าหมายขององค์กร มีวิธีการปฏิบัติงานหรือนำนวัตกรรมที่มีคุณภาพจะช่วยเพิ่มผลงานและลดระยะเวลาในการทำงาน มีการใช้ทรัพยากรปัจจัยต่าง ๆ รวมถึงกำลังคนอย่างคุ้มค่าที่สุดที่มีการสูญเปล่าน้อยที่สุด มีลักษณะของการดำเนินงานไปสู่ผลตามวัตถุประสงค์ได้อย่างดี โดยประหยัดทั้งเวลา ทรัพยากร กำลังคน และสามารถสร้างความพึงพอใจให้แก่ทุกฝ่ายได้

2. ความสำคัญของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน เป็นการพัฒนางานองค์กรให้เกิดความก้าวหน้าสามารถดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพ องค์กรที่มีคุณภาพจะสามารถดำเนินการตามแผนการปฏิบัติงาน และตามแนวทางที่ผู้นำระดับสูงวางไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพทำให้เกิดผลการดำเนินงานที่เป็นเลิศ ทั้งด้านการบริการและการผลิตสินค้า องค์กรย่อมจะเจริญก้าวหน้ามีความมั่นคงและขยายงานออกไปได้ด้วยดี ช่วยส่งเสริมความมั่นคงให้สังคมและประเทศชาติ (สุตารัตน์ ภูสมณี, 2562)

3. องค์ประกอบของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน เป็นหัวใจสำคัญของการนำองค์กรไปสู่การบรรลุผลของความสำเร็จการดำเนินงาน องค์กรจะมีผลผลิตเป็นที่น่าพอใจทั้งด้านการผลิต การบริการมีความเจริญก้าวหน้า สร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้าและบุคลากรขององค์กรทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความสามารถขององค์กรในการพัฒนาประสิทธิภาพขององค์กรเอง ซึ่งประสิทธิภาพขององค์กรจะขึ้นอยู่กับองค์ประกอบ 4 ประการ ดังนี้ (สมใจ ลักษณะ, 2552)

1. สิ่งแวดล้อมภายนอกองค์กร ได้แก่ ตลาดความต้องการของลูกค้า สภาพเศรษฐกิจของสังคมและของประเทศ เช่น สภาวะเงินเฟ้อ สภาพคล่องทางการเงินการธนาคาร กำลังการซื้อของลูกค้า ฯลฯ ความเปลี่ยนแปลงของสังคม เช่น นิยมของฟุ่มเฟือย ต้องการความสะดวก ในการบริการบางลักษณะ เช่น บริการขายตรง บริการสื่อสารขนส่ง ฯลฯ การเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี เช่น มีการประดิษฐ์คิดค้นอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ใหม่ ๆ การซื้อขายสินค้าทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ สภาวะการซื้อขายส่งออกในตลาดโลก คู่แข่งขันทางการผลิตการบริการ แหล่งวัตถุดิบ คุณภาพวัตถุดิบ และผู้ร่วมลงทุน

2. สิ่งแวดล้อมในองค์กร ได้แก่ นโยบาย วิสัยทัศน์ และปรัชญาขององค์กร ที่จะกำหนดทิศทางของการดำเนินงานขององค์กร วัฒนธรรมองค์กร และการจัดบรรยากาศการทำงานที่จะส่งเสริมการทำงานของบุคลากร

3. ปัจจัยขององค์กร ได้แก่ สภาพความพร้อมขององค์กรในด้านที่ดิน อาคารสถานที่ อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ เงินทุน เทคโนโลยี และศักยภาพของบุคลากร โดยเฉพาะด้านบุคคลถือเป็นหัวใจของการพัฒนาประสิทธิภาพขององค์กรบุคคลจะต้องมีประสิทธิภาพในการดำเนินงาน องค์ประกอบด้านตัวบุคคลที่จะนำไปสู่การพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ได้แก่ สิ่งสำคัญดังต่อไปนี้

- 3.1 ปรัชญาและอุดมการณ์
- 3.2 บุคลิกภาพ
- 3.3 ความต้องการ
- 3.4 ค่านิยม
- 3.5 การมีเป้าหมายที่เหมาะสมของชีวิตและการทำงาน
- 3.6 ความสามารถในการสำรวจตัวเอง
- 3.7 ความสามารถในการพิชิตอุปสรรคในการทำงาน
- 3.8 การสร้างความเชื่อมั่นในตนเอง

4. กระบวนการทำงานในองค์กร เป็นองค์ประกอบหลักเป็นลำดับสองต่อจากองค์ประกอบด้านบุคลากร กระบวนการหลักสำคัญขององค์กร คือ การที่องค์กรมีแนวทางการทำงานทั้งหมดที่จะทำให้เกิดกระบวนการผลิตและบริการที่น่าประทับใจ ขอบเขตของแนวทางองค์กรที่ช่วยในการเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กร ได้แก่ แผนผังการทำงานขององค์กร การวางแผน การกำหนดแผนงานองค์กรในด้านบุคคล แรงจูงใจที่สร้างขึ้นในการทำงาน การเพิ่มประสิทธิภาพโดยการพัฒนาและควบคุมคุณภาพการปฏิบัติงานองค์กร

4. ความสำคัญของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานบัญชี

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานบัญชีถือเป็นส่วนประกอบสำคัญในการควบคุมบุคลากรในองค์กรให้ปฏิบัติงานทางการบัญชีตามเป้าหมายที่กำหนด โดยที่ผลการดำเนินงานจะได้จากผลการปฏิบัติงานซึ่งจะถูกนำมาใช้ตรวจสอบว่า สมาชิกแต่ละคนขององค์กรสามารถปฏิบัติหน้าที่ของตนตามที่องค์กรคาดหวังได้อย่างมีประสิทธิภาพมากน้อยเพียงใด เพื่อที่จะใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการปฏิบัติงานของบุคลากรให้เหมาะสมในอนาคต ดังนั้น ผลการปฏิบัติงานจึงมีความสำคัญต่อการดำเนินงานต่าง ๆ ดังนี้ (ทิพย์รัตน์ อ้วนละมัย, 2558)

1. ความสำคัญต่อผู้ปฏิบัติงาน หมายถึง พนักงานย่อมต้องการทราบว่าผลการปฏิบัติงานของตนเป็นอย่างไร มีประสิทธิภาพเป็นที่พอใจของผู้บริหารหรือไม่เพียงใด มีข้อบกพร่องตรงจุดใดที่ควรปรับปรุงแก้ไขให้ดียิ่งขึ้น และมีส่วนใดบ้างที่ปฏิบัติอยู่ในเกณฑ์มาตรฐาน

2. ความสำคัญต่อผู้บริหาร หมายถึง ผลการปฏิบัติงานของบุคลากรแต่ละคนย่อมส่งผลกระทบต่อบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบโดยตรงของผู้บริหาร เพราะจะทำให้ทราบว่าบุคลากรแต่ละคนมีความสำคัญต่อหน่วยงานหรือองค์กรมากน้อยเพียงใด ควรจะสนับสนุนส่งเสริมและพัฒนาปรับปรุงผลการปฏิบัติงานของบุคลากรอย่างไร ซึ่งอาจจะต้องพิจารณาว่าบุคลากรแต่ละคนควรจะปฏิบัติงานในตำแหน่งเดิมหรือมีความจำเป็นต้องโยกย้าย เปลี่ยนตำแหน่งให้เหมาะสมยิ่งขึ้น

3. ความสำคัญต่อองค์กร คือ ความสำเร็จจากการปฏิบัติงานของบุคลากรแต่ละคนย่อมส่งผลต่อความก้าวหน้าขององค์กร ดังนั้น ผลการปฏิบัติงานของบุคลากรจะทำให้ทราบว่าบุคลากรแต่ละคนปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายจากองค์กรอยู่ในระดับใด มีปัญหาและอุปสรรคอะไรเกิดขึ้นบ้าง เพื่อองค์กรจะได้หาทางปรับปรุงกระบวนการสรรหาคัดเลือกบุคลากรให้เหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่การงานต่อไป

5. ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานทางการบัญชี

วัฒนา วงศ์เกียรติรัตน์ (2553) ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานทางการบัญชี หมายถึง ความสามารถในการดำเนินงานทางการบัญชีที่บรรลุเป้าหมายตามที่กำหนดไว้ โดยใช้ทรัพยากรต่าง ๆ อย่างคุ้มค่าที่สุด มีการสูญเปล่าน้อยที่สุดและตอบสนองความต้องการของผู้เกี่ยวข้องได้ทันเวลา โดยประยุกต์แนวคิดหลักการทำงานให้มีประสิทธิภาพ ประกอบด้วย

1. ด้านคุณภาพการดำเนินงาน หมายถึง ผลการดำเนินงานที่เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ สอดคล้องกับระบบบัญชี การประมวลผลข้อมูลถูกต้อง เชื่อถือได้ สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นจริง ดังนี้

ทิพย์รัตน์ อ้วนละมัย (2558) กล่าวไว้ว่า การวัดผลการดำเนินงานทางการบัญชีสามารถวัดได้จากผลการปฏิบัติงาน ทำให้องค์กรเกิดความสอดคล้องเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันและมุ่งเน้นสิ่งที่มีความสำคัญต่อความสำเร็จขององค์กร ประกอบด้วย

1. คุณภาพผลงาน (Quality of Work) หมายถึง การปฏิบัติงานอย่างมีความสามารถที่ได้รับมอบหมายงานมีความสำเร็จจุล่งตามมาตรฐานและระยะเวลาที่ตั้งไว้ มีความเรียบร้อยถูกต้อง ครบถ้วน สมบูรณ์ตามกำหนด

2. ปริมาณผลงาน (Quality of Work) หมายถึง จำนวนผลงานที่ทำเสร็จเปรียบเทียบกับจำนวนงานที่ควรทำเสร็จในเวลา หรือจำนวนงานตามมาตรฐานกำหนดที่ควรจะเป็น

3. ความตรงต่อเวลาในการทำงาน (Time of Work) หมายถึง ความเร็วต่อเวลาที่ดำเนินการ ความทันต่อเวลา สามารถทำงานได้สำเร็จก่อนเวลาหรือตามเวลาที่ได้กำหนดไว้

Peterson and Plowman, 1953 (อ้างถึง มาฆพร กรานต์เจริญ, 2561) กล่าวไว้ว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงาน จะประกอบไปด้วยปัจจัยสำคัญ 4 ประการ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. ด้านคุณภาพของงาน (Quality) หมายถึง ผลการปฏิบัติงานมีความถูกต้องได้มาตรฐาน มีคุณภาพ สามารถตอบสนองความต้องการ คุณภาพนั้นควรก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กร และสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ

2. ด้านปริมาณของงาน (Quantity) กล่าวคือ ผลการปฏิบัติงานจะต้องเป็นไปตามจำนวนและความคาดหวังหรือเป้าหมายที่หน่วยงานกำหนดไว้ในแผนการทำงานหรือเป้าหมายที่องค์กรได้วางไว้

3. ด้านเวลา (time) ประสิทธิภาพในการทำงานที่ดีอีกด้านหนึ่ง คือ เวลาที่ใช้ในการดำเนินงานจะต้องรวดเร็ว เหมาะสมกับลักษณะของงาน สามารถนำข้อมูลที่ทันสมัยมาใช้ประโยชน์เพื่อให้ผลงานเสร็จตามระยะเวลาที่หน่วยงานหรือองค์กรกำหนด

4. ด้านค่าใช้จ่าย (Cost) หมายถึง ความสามารถในการลดต้นทุน หรือความสามารถในการใช้ทรัพยากรอย่างเหมาะสมและคุ้มค่า และได้ผลการปฏิบัติงานตามที่ต้องการ

2. ด้านต้นทุนการดำเนินงาน หมายถึง การดำเนินงานทางการบัญชีที่ประหยัดต้นทุน ค่าใช้จ่าย ทรัพยากรและกำลังคน ลดการใช้เอกสารในรูปแบบกระดาษลดต้นทุนการจัดพิมพ์ และจัดส่งเอกสาร และประหยัดพื้นที่การจัดเก็บเอกสารธุรกรรมทางการเงินในการปรับปรุงประสิทธิภาพ และลดต้นทุนการให้บริการให้ต่ำลง องค์กรควรมีการประเมินกระบวนการเสียใหม่ และเปลี่ยนแปลงกระบวนการต่าง ๆ ภายในองค์กรในลักษณะปฏิบัติไม่ใช่ในลักษณะค่อย ๆ ปรับปรุงและทำให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้การดำเนินการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด ในปัจจุบันมีการนำเอาเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาใช้ในองค์กรซึ่งนำมาใช้จัดการระบบสารสนเทศที่มีอย่างกระจัดกระจายไม่เป็นหมวดหมู่ในองค์กรให้เป็นระบบมากยิ่งขึ้น เพื่อส่งผลต่อการทำงานภายในและภายนอกองค์กรมีความคล่องตัวและตอบสนองต่อความต้องการด้วยความรวดเร็วและทันต่อการใช้งาน (นาฏลดา ลลิตากุลชัย, 2560)

3. **ด้านระยะเวลาการดำเนินงาน** หมายถึง การดำเนินงานทางการบัญชีที่มีประสิทธิภาพโดยใช้เวลาอย่างรวดเร็วเหมาะสม ทันกับสถานการณ์ที่ต้องการใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร และผลการดำเนินงานจะต้องได้รับทันเวลาต่อความต้องการของผู้ใช้ด้วย

4. **ด้านกระบวนการดำเนินงาน** หมายถึง ขั้นตอนการปฏิบัติงานทางบัญชี ช่วยลดกระบวนการปฏิบัติงาน เป็นไปตามแผนการดำเนินงานที่กำหนดไว้ การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

จากการทบทวนแนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากนักวิชาการข้างต้น ผู้วิจัยเลือกนำแนวคิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ Peterson and Plowman, 1953 ได้แก่ คุณภาพของงาน ปริมาณงาน เวลา และค่าใช้จ่าย มาทำการศึกษาวิจัยในส่วนของตัวแปรตาม เพื่อให้ทราบถึงประสิทธิภาพการปฏิบัติงานบัญชีของกิจการที่จดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

พันทิวา อิศรางกูร ณ อยุธยา และคณะ (2563) ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของระบบโปรแกรมสำเร็จรูป SAP ในระบบงานบัญชีและการเงินของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 ภาคเหนือ จังหวัดพิษณุโลก พบว่า ปัจจัยด้านคุณภาพสารสนเทศ ด้านการควบคุมภายใน ส่งผลต่อประสิทธิภาพของโปรแกรมสำเร็จรูป SAP อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ปัจจัยด้านคุณภาพสารสนเทศส่งผลต่อประสิทธิภาพของการใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SAP มีภาพรวมอยู่ในเกณฑ์ระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีผลลัพธ์ (Output) หรือรายงานที่ได้จากโปรแกรม SAP มีความสมบูรณ์ ถูกต้อง ครบถ้วน อยู่ในระดับมาก

Sadress และ Juma (2019) ศึกษาเกี่ยวกับบทบาทการยอมรับระบบภาษีอิเล็กทรอนิกส์ที่มีต่อความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติต่อระบบภาษีอิเล็กทรอนิกส์และการปฏิบัติตามภาษี พบว่าทัศนคติที่มีต่อระบบภาษีอิเล็กทรอนิกส์ช่วยปรับปรุงการปฏิบัติตามภาษีในยูกันดา ผู้เสียภาษีมีความเห็นว่าการยื่นแบบออนไลน์มีประโยชน์ ปรับปรุงการปฏิบัติงาน และประหยัดเวลาช่วยให้การเตรียมเพื่อขอคืนภาษีง่ายขึ้นและปลอดภัย ผู้พัฒนาระบบมีความคิดเห็นเชิงบวกและยอมรับระบบภาษีอิเล็กทรอนิกส์

Sinha and Mukherjee (2016) ศึกษาเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยี ปัจจัยที่เกี่ยวข้องในการใช้งานธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ของสาขาปิด : กรณีศึกษาชาวอินเดีย (Acceptance of technology, related Factors in use off branch e-banking: An Indian case study) โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อการประเมินและตรวจสอบปัจจัยการยอมรับการใช้งานธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ การศึกษาครั้งนี้ รวมการสร้างจากแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (Technology acceptance model: TAM) การเผยแพร่แบบจำลองนวัตกรรม (DOI) และแบบจำลองทฤษฎีที่เชื่อถือได้ด้วย

การวิจัยแบบ เชิงปริมาณที่ศึกษาจากกลุ่มตัวอย่าง คือ ลูกค้าที่ใช้บริการของธนาคารสาขา ประเทศอินเดีย โดยใช้สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ซึ่งผลการวิจัย พบว่า ร้อยละ 60.3 ของ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความตั้งใจที่จะใช้งานธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ (E-banking) รูปแบบโดยรวมมีนัยสำคัญ ($F = 126.402$, $p\text{-value} = 0.000$) ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่ การรับรู้ความไว้วางใจในเทคโนโลยี การรับรู้ เชื่อใจในธนาคาร การรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน การรับรู้ความสะดวกในการใช้งาน และการรับรู้ ความซับซ้อน

สมฤดี ทองรักษ์ (2561) ศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพระบบ การรับรู้ประโยชน์การใช้งาน การรับรู้ความปลอดภัย และความไว้วางใจ ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ ของผู้ใช้บริการวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า การรับรู้ประโยชน์การใช้งาน การรับรู้ ความปลอดภัย ส่งผลต่อความไว้วางใจ และการรับรู้ประโยชน์การใช้งาน การรับรู้ความปลอดภัย ความไว้วางใจ ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือของผู้ใช้บริการวัยทำงาน ในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 และคุณภาพระบบ ไม่ส่งผลต่อความไว้วางใจ และความตั้งใจใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือของผู้ใช้บริการวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

Wen-shan et. al. (2006) ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้บริการ e-Payment (Determinants of User Adoption of e-Payment Service) การวิจัยครั้งนี้ได้อ้างอิง แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับการยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยีอิทธิพลทางสังคม ความน่าเชื่อถือ และการยอมรับ สิ่งเหล่านี้ผู้วิจัยได้นำมาดัดแปลงเพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อทัศนคติของผู้ใช้บริการ Web-ATM ซึ่งการศึกษาในครั้งนี้พบว่า ปัจจัยด้านการรับรู้ประโยชน์ที่ได้รับจากเทคโนโลยี และด้านการรับรู้ว่าเป็นระบบที่ง่ายต่อการใช้งาน มีผลกระทบในเชิงบวกต่อทัศนคติ เพราะทำให้ ผู้ใช้บริการ เกิดความสะดวก พร้อมทั้งจะยอมรับการใช้งานนั้น และรวมถึงการเกิดทัศนคติเชิงบวกต่อการใช้บริการ Web-ATM ของผู้บริโภค

นฤมล พันธูชา (2563) ศึกษาเกี่ยวกับผลกระทบของความสำเร็จระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ที่มีต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานทางการบัญชีของผู้ประกอบการจดทะเบียน ภาษีอิเล็กทรอนิกส์ พบว่า ผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์ มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์โดยรวมและเป็นรายด้านอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านคุณภาพระบบ ด้านคุณภาพสารสนเทศ ด้านคุณภาพบริการ ด้านการใช้งาน ด้านความพึงพอใจ ของผู้ใช้งาน ด้านประโยชน์ที่ผู้ใช้งานได้รับ และมีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีประสิทธิภาพ การดำเนินงานโดยรวมและเป็นรายด้านอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านผลการปฏิบัติงานทางการบัญชี ด้านต้นทุนในการดำเนินงาน และด้านระยะเวลาในการดำเนินงาน

ปฐมภรณ์ บำรุงผล (2563) ศึกษาเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยีและคุณภาพระบบสารสนเทศที่ส่งผลต่อการตั้งใจใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ยื่นภาษีในธุรกิจภาคอุตสาหกรรม เพื่อศึกษาการยอมรับเทคโนโลยีและคุณภาพระบบสารสนเทศที่ส่งผลต่อการตั้งใจใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ต กลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตของธุรกิจภาคอุตสาหกรรม ในเขตพื้นที่ความรับผิดชอบของสำนักงานสรรพากรภาค 1-6 จำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถาม ผลการศึกษาพบว่า ด้านคุณภาพของระบบโครงสร้าง ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้งาน ด้านการตอบสนอง/โต้ตอบ ด้านความปลอดภัย ด้านความคาดหวังในการพยายาม ด้านอิทธิพลสังคม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านความไว้วางใจ ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตของธุรกิจภาคอุตสาหกรรมร้อยละ 64.6 อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

ชลธิชา ศรีแสง (2555) ศึกษาเกี่ยวกับเรื่องการยอมรับการใช้งานของระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์กรณีการศึกษานาการกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) การศึกษาวิจัยครั้งนี้ เพื่อศึกษาปัจจัยที่ทำให้เว็บระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ประสบความสำเร็จ กรณีศึกษา ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) เป็นการวิจัยเชิงสำรวจมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์โดยได้ทำการศึกษา จากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นกลุ่มลูกค้าในเขตกรุงเทพฯ ที่ใช้บริการระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารอยู่ในปัจจุบัน นำสถิติการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ วิธี Stepwise ผลการวิจัยมีผลว่าการรับรู้ถึงประโยชน์ของระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ การรับรู้ถึงการใช้ง่ายของระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ การรับรู้ถึงความเสี่ยงและความไว้วางใจในมีความสัมพันธ์ในแง่บวกต่อความตั้งใจที่จะนำระบบมาใช้ส่วนการรับรู้ถึงการใช้ง่าย การรับรู้ถึงความเสี่ยง และความไว้วางใจในระบบมีความสัมพันธ์ในแง่บวกกับการรับรู้ถึงประโยชน์ของระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ ความไว้วางใจในระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ไม่มีผลกระทบในแง่ลบกับการรับรู้ถึงความเสี่ยง

ปฐมมา ตั้งศักดิ์สุพรรณ และชฎาพร ทีฆาอุมาร (2562) ศึกษาเกี่ยวกับความพร้อมในการจัดทำใบกำกับภาษีและใบรับอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ประกอบการในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล พบว่า ผู้ประกอบการในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล มีความเห็นเกี่ยวกับประโยชน์ที่ได้รับจากการจัดทำใบกำกับภาษีและใบรับอิเล็กทรอนิกส์ ดังนี้ ประโยชน์ด้านองค์การ คือ ช่วยลดการซับซ้อนในการทำงาน ช่วยประหยัดเวลา ช่วยประหยัดค่าใช้จ่าย ประหยัดพื้นที่ การจัดเก็บ ช่วยให้เกิดความสะดวกในการหาข้อมูลและสามารถนำข้อมูลมาประมวลผลได้ทันทีที่ต้องการใช้งาน ประโยชน์ด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม คือ ช่วยลดการใช้กระดาษเป็นการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและรักษาสิ่งแวดล้อม ช่วยลดต้นทุนค่าใช้จ่ายและการบริหารจัดการของภาครัฐและช่วยส่งเสริมและสนับสนุนนโยบาย Thailand 4.0

อุษคม เจียรจินดา (2563) ศึกษาเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า การที่มีระบบสารสนเทศมีความจำเป็นต่อผู้ปฏิบัติงานนั้น เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน กล่าวคือ การปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ คือ การใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดจำกัด ไม่ว่าจะเป็น คน เงิน และอุปกรณ์ให้บรรลุตามเป้าหมายขององค์การ โดยประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย 4 ข้อ อันได้แก่ 1. คุณภาพของงาน 2. ปริมาณงาน (quantity) 3. เวลา (time) 4. ค่าใช้จ่าย (cost) โดยผู้ปฏิบัติงานที่มีคุณภาพสามารถใช้เทคโนโลยีสารสนเทศให้เกิดประโยชน์ สามารถทำให้องค์การมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสูงขึ้น จะต้องเป็นผู้ปฏิบัติงานที่มีด้านพฤติกรรม ด้านความรู้สึก และด้านความรู้รอบรู้มากที่มีต่อเทคโนโลยีและสารสนเทศ เพื่อให้เกิดความแม่นยำ ความรวดเร็ว และความสะดวกสบายที่เพิ่มขึ้น ซึ่งเหตุผลทั้งหมดมีการเกี่ยวข้องกับทัศนคติต่อเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยต้องมีความแ่ก่คิดที่ดี ซึ่งการมีความแ่ก่คิดที่ดี ช่วยทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานสูงขึ้น และนั่นเป็นเหตุผลให้ประสิทธิภาพด้านเวลาสูงขึ้นด้วย

นภสร สุตท้วม (2563) ศึกษาเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีในยุคดิจิทัลของบุคลากรสำนักงานคณะกรรมการอัยการ สำนักงานอัยการสูงสุด พบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีในยุคดิจิทัลของบุคลากรสำนักงานคณะกรรมการอัยการ สำนักงานอัยการสูงสุด คือ 1) ด้านคุณภาพของงาน มีความพึงพอใจต่อผลการปฏิบัติงาน ซึ่งมีความถูกต้อง ตรงตามมาตรฐาน และรวดเร็ว ช่วยให้การปฏิบัติงานร่วมกันมีประโยชน์และมีคุณภาพ หรือใช้เพื่อการพัฒนาขั้นตอนการทำงาน ช่วยให้กระบวนการทำงานของสำนักงานมีคุณภาพโดยครอบคลุมประสิทธิภาพในการใช้งาน การสร้างสรรค์ และการเข้าถึงต้องมีความเข้าใจต่อเทคโนโลยีดิจิทัลจึงจะทำให้เกิดประโยชน์และประสิทธิภาพต่อบุคลากร 2) ด้านปริมาณงาน การดำเนินงานอย่างมีความสามารถเพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ ตามแผนการปฏิบัติงาน และเป้าหมายของหน่วยงานที่กำหนด จากการประยุกต์ใช้นวัตกรรมในการทำงาน ช่วยให้สามารถทำงานได้ในปริมาณที่เพิ่มขึ้นและลดระยะเวลาให้น้อยลง 3) ด้านเวลา กระบวนการทำงานกับเวลาที่ใช้มีความถูกต้องครบถ้วน การพัฒนาวิธีการปฏิบัติงานมีความรวดเร็วและช่วยให้สะดวกมากขึ้น ควรจัดสรรเวลาในการทำงานด้านเทคโนโลยีของบุคลากรในสำนักงานคณะกรรมการอัยการ ซึ่งนำมาช่วยในการบริหารจัดการได้ดี การจัดสรรเวลาก็ทำได้ดีมากยิ่งขึ้น รวมถึงขั้นตอนการปฏิบัติงานมีความพอดีและเหมาะสมมากขึ้น 4) ด้านค่าใช้จ่ายในขั้นตอนการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีมีวิธีการที่เหมาะสมกับงาน การบริหารทรัพยากรด้าน คน เงิน สิ่งของที่มีอยู่ได้อย่างประหยัด คุ่มค่า และสูญเสียให้น้อยที่สุด หน่วยงานประหยัดทรัพยากรในการกระบวนการทำงานในแต่ละขั้นตอนได้มากขึ้น

กชกร จงเกริกเกียรติ (2563) ศึกษาเกี่ยวกับอิทธิพลของ Digital HR ต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานทรัพยากรบุคคล พบว่า การนำ Digital HR มาใช้ในการทำงานมีระดับความเห็นในภาพรวมอยู่ในระดับสูงมาก โดยด้านคลาวด์เป็นด้านเดียวที่มีระดับความเห็นสูง และระดับความเห็นของประสิทธิภาพในการทำงานอยู่ในระดับสูงและมีเพียงด้านคุณภาพที่มีระดับความเห็นสูงมาก และจากการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณสามารถสรุปได้ว่า Digital HR ทั้ง 4 ด้าน คือ สื่อสังคม อุปกรณ์เคลื่อนที่ การวิเคราะห์และคลาวด์ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานด้านคุณภาพและด้านเวลาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น 0.05 ในขณะที่ Digital HR ด้านสื่อสังคม การวิเคราะห์และคลาวด์ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานด้านปริมาณงานและด้านค่าใช้จ่ายอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น 0.05 แต่อุปกรณ์เคลื่อนที่ไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานด้านปริมาณงานและด้านค่าใช้จ่าย

มาฆพร กรานต์เจริญ (2561) ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยภาวะผู้ตามแบบมีประสิทธิผลและแรงจูงใจที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กรธุรกิจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศขนาดใหญ่ พบว่า พนักงานในองค์กรนี้ส่วนใหญ่มีภาวะผู้ตามแบบมีประสิทธิผล มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานระดับที่สูงและมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมาก ภาวะผู้ตามแบบมีประสิทธิผลแรงจูงใจทั้ง 2 ด้านมีความสัมพันธ์ในทางบวกต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน จากการทดสอบแม้ภาวะผู้ตามแบบมีประสิทธิผลจะมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานทางบวกแต่อย่างไรก็ดี ภาวะผู้ตามแบบมีประสิทธิผลเช่นว่านั้นจะต้องมีแรงจูงใจทางด้านปัจจัยจูงใจกำกับความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้ตามแบบมีประสิทธิผลและประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานอยู่ด้วยจึงจะมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กรแห่งนี้

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความสำเร็จและการใช้งานระบบใบกำกับภาษีและใบรับอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานบัญชีของกิจการที่จดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์ พบว่า แบบจำลองความสำเร็จของระบบสารสนเทศของ Delone & Mclean (2003) ประกอบด้วย คุณภาพระบบ คือ คุณภาพของกระบวนการทำงานของระบบสารสนเทศที่สามารถเข้าถึงระบบสารสนเทศได้อย่างง่าย และเหมาะสม คุณภาพสารสนเทศ คือ ข้อมูลที่มีความน่าเชื่อถือถูกต้อง และสื่อความหมายง่ายต่อการเข้าใจ คุณภาพการบริการ คือ การบริการของเจ้าหน้าที่หรือผู้ดูแลระบบที่สามารถตอบปัญหาและแก้ไขปัญหาได้ทันถ่วงที มีความพร้อมและมีการตอบสนองที่ดีระหว่างผู้ใช้บริการกับผู้ให้บริการและในด้านเทคนิค มีรูปแบบการเข้าถึงเนื้อหาข้อมูลที่ง่ายและเกิดความสะดวกสบายในระหว่างเข้าใช้บริการบนเว็บไซต์ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปฐมภรณ์ บำรุงผล (2563) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยีและคุณภาพระบบสารสนเทศ และทฤษฎีเกี่ยวกับการยอมรับและการใช้งานเทคโนโลยีได้นำมาปรับใช้กับงานวิจัยในส่วนของการใช้งานระบบใบกำกับภาษีและใบรับอิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่ อิทธิพลจากสังคม และความไว้วางใจ ใช้ในแบบสอบถาม

และเป็นแนวทางในการวิเคราะห์ผลการวิจัยที่ส่งผลการปฏิบัติงานบัญชีของกิจการที่จดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งเกี่ยวข้องกับงานวิจัยของ ชลธิชา ศรีแสง (2555) ได้ศึกษาเกี่ยวกับเรื่องการยอมรับการใช้งานของระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ และแนวคิดประโยชน์สุทธิที่ได้รับของ DeLone และ McLean (1992) และ Seddon (1997) ได้ตั้งข้อสังเกตไว้ว่าผู้ใช้งานจะใช้งานสารสนเทศก็ต่อเมื่อระบบนั้นมีประโยชน์ในบางกรณี การไม่ใช้งานไม่ได้หมายความว่าระบบไม่ดีหรือระบบไม่มีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สมฤดี ทองรักษ์ (2561) ได้ศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพระบบการรับรู้ประโยชน์การใช้งาน และความไว้วางใจ และจากการทบทวนแนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแนวคิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ Peterson and Plowman, 1953 ได้แก่ คุณภาพของงาน ปริมาณงาน เวลา และค่าใช้จ่าย เพื่อให้ทราบถึงประสิทธิภาพการปฏิบัติงานบัญชีของกิจการที่จดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งเกี่ยวข้องกับงานวิจัยของมาฆพร กรานต์เจริญ (2561) ได้ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยภาวะผู้ตามแบบมีประสิทธิผลและแรงจูงใจที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน และนภสร สุดท้วม (2563) ได้ศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีในยุคดิจิทัลสามารถสรุปตัวแปรที่ได้จากแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

ตารางที่ 1 สรุปตัวแปรที่ได้จากแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ชื่อผู้วิจัย	ความสำเร็จ			การใช้งาน			ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน			
	ด้านคุณภาพระบบ	ด้านคุณภาพสารสนเทศ	ด้านคุณภาพบริการ	ด้านประโยชน์ที่ได้รับ	ด้านอิทธิพลทางสังคม	ด้านความไว้วางใจ	ด้านคุณภาพของงาน	ด้านปริมาณงาน	ด้านเวลา	ด้านค่าใช้จ่าย
พันทิวา อิศรางกูร ณ อยุธยา และคณะ (2563)	✓	✓					✓		✓	✓
Sadress และ Juma (2019)				✓					✓	
Sinha and Mukherjee (2016)				✓		✓	✓			
สมฤดี ทองรักษ์ (2561)	✓			✓		✓			✓	
Wen-shan et. al. (2006)				✓	✓		✓			
นฤมล พันธุ์ชา (2563)	✓	✓	✓	✓		✓	✓		✓	✓

ตารางที่ 1 สรุปตัวแปรที่ได้จากแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (ต่อ)

ชื่อผู้วิจัย	ความสำเร็จ			การใช้งาน			ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน			
	ด้านคุณภาพระบบ	ด้านคุณภาพสารสนเทศ	ด้านคุณภาพบริการ	ด้านประโยชน์ที่ได้รับ	ด้านอิทธิพลทางสังคม	ด้านความไว้วางใจ	ด้านคุณภาพของงาน	ด้านปริมาณงาน	ด้านเวลา	ด้านค่าใช้จ่าย
ปฐมาภรณ์ บำรุงผล (2563)	✓		✓		✓	✓				✓
ชลธิชา ศรีแสง (2555)				✓		✓				✓
ปฐมา ตั้งศักดิ์สุพรรณ และ ชฎาพร ฑีฆาอุมากร (2562)				✓						✓
อุษคม เจียรจินดา (2563)				✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
นภสร สุดท้วม (2563)	✓	✓	✓	✓			✓	✓	✓	✓
กชกร จงเกริกเกียรติ (2563)					✓		✓	✓	✓	✓
มาฆพร กรานต์เจริญ (2562)	✓	✓	✓				✓	✓	✓	✓

บทที่ 3

ระเบียบวิธีการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ความสำเร็จและการใช้งานระบบใบกำกับภาษีและใบรับอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานบัญชีของกิจการที่จดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์ ในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการเก็บข้อมูลด้วยวิธีการแจกแบบสอบถามให้กับผู้อำนวยการฝ่ายบัญชี ผู้จัดการฝ่ายบัญชี หัวหน้าฝ่ายบัญชี และผู้ปฏิบัติการฝ่ายบัญชีของกิจการที่จดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งการดำเนินการศึกษานี้ ผู้วิจัยจะมุ่งเน้นศึกษาถึงความสำเร็จและการใช้งานระบบใบกำกับภาษีและใบรับอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานบัญชี ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนการศึกษา โดยมีรายละเอียดของขั้นตอนการดำเนินงานวิจัย ดังต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
3. การทดสอบเครื่องมือในการวิจัย
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. **ประชากร (Population)** การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ผู้วิจัยใช้แบบสอบถาม เป็นเครื่องมือในการวิจัย โดยประชากรที่เลือกใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ ผู้อำนวยการฝ่ายบัญชี ผู้จัดการฝ่ายบัญชี หัวหน้าฝ่ายบัญชี และผู้ปฏิบัติการฝ่ายบัญชีของผู้ประกอบการที่ได้รับอนุมัติให้จัดทำ ส่งมอบ และเก็บรักษาใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ ด้วยระบบใบกำกับภาษีและใบรับอิเล็กทรอนิกส์ (e-Tax Invoice & e-Receipt) จำนวน 1,819 ราย (กรมสรรพากร ณ วันที่ 9 มกราคม 2566)

2. **กลุ่มตัวอย่าง (Samples)** กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ ผู้อำนวยการฝ่ายบัญชี ผู้จัดการฝ่ายบัญชี หัวหน้าฝ่ายบัญชี และผู้ปฏิบัติการฝ่ายบัญชีของผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์ จากสูตร Taro Yamane (1976) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95%

ตามสูตรคำนวณ ดังต่อไปนี้

$$\text{สูตร} \quad n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

เมื่อ n คือ จำนวนขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N คือ จำนวนประชากรที่ใช้ในการศึกษาทั้งหมด

e คือ ค่าความคลาดเคลื่อนสูงสุดที่ยอมรับได้ คือ 0.05
(ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95)

$$\text{แทนค่า} \quad n = \frac{1819}{1+1819(0.05)^2}$$

$$n = 327.89$$

กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ ทั้งหมดจำนวน 327.89 ราย เพื่อป้องกันความคลาดเคลื่อน ผู้วิจัยจึงเลือกขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ที่ 328 ราย โดยการแจกแบบสอบถามให้กับผู้จัดการฝ่ายบัญชี หัวหน้าฝ่ายบัญชี หรือผู้ปฏิบัติการฝ่ายบัญชีของกิจการที่จดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ เพื่อให้ได้ข้อมูลมาโดยใช้แบบสอบถามที่สร้างขึ้นมาเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้มีขั้นตอน ดังนี้

1. ศึกษาจากเอกสาร บทความ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดขอบเขตของการวิจัย และสร้างเครื่องมือวิจัยให้ครอบคลุมตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย
2. ศึกษาโครงสร้างแบบสอบถาม ความสำเร็จและการใช้งานระบบใบกำกับภาษีและใบรับอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานบัญชีของกิจการที่จดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์
3. ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามจากเอกสารเพื่อกำหนดขอบเขตและเนื้อหาของแบบทดสอบจะได้มีความชัดเจนตามวัตถุประสงค์ของงานวิจัยยิ่งขึ้น นำข้อมูลที่ได้มาสร้างแบบสอบถามเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษา ตรวจสอบข้อความในแบบสอบถาม ทั้งด้านเนื้อหาและความเข้าใจการใช้ภาษา เพื่อขอคำแนะนำในการแก้ไขปรับปรุงแบบสอบถามให้อ่านแล้วเข้าใจง่าย ชัดเจน และความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของงานวิจัย
4. ปรับปรุงแบบสอบถามตามที่ได้รับคำแนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษา

5. ความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ส่งแบบสอบถามให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน พิจารณาตรวจสอบหาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ว่าตรงประเด็นคำถามสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัยหรือไม่ แล้วนำผลการพิจารณาไปทำการวิเคราะห์หาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา ด้วยวิธีการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง

6. นำแบบสอบถามมาปรับปรุงรูปแบบและเนื้อหาตามคำแนะนำที่ได้รับจนได้เครื่องมือที่มีประสิทธิภาพแล้ว จึงจัดทำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์เพื่อนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง

ลักษณะของแบบสอบถาม

การวิจัยเรื่อง ความสำเร็จและการใช้งานระบบใบกำกับภาษีและใบรับอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานบัญชีของกิจการที่จดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) โดยเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) โดยเนื้อหาแบ่งออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบเลือกตอบจำนวน 5 ข้อ ได้แก่ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และประสบการณ์ในการทำงาน โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบได้เพียง 1 ข้อ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของกิจการที่จดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์ มีลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบเลือกตอบ จำนวน 5 ข้อ ประกอบด้วย รูปแบบกิจการ ประเภทกิจการ ทุนจดทะเบียน รายได้จากการดำเนินงาน/ปี และจำนวนพนักงาน โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบได้เพียง 1 ข้อ

ส่วนที่ 3 คำถามความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จของระบบใบกำกับภาษีและใบรับอิเล็กทรอนิกส์ ประกอบด้วย ด้านคุณภาพระบบ ด้านคุณภาพสารสนเทศ และด้านคุณภาพบริการ จำนวน 12 ข้อ

ส่วนที่ 4 คำถามความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้งานระบบใบกำกับภาษีและใบรับอิเล็กทรอนิกส์ ประกอบด้วย ด้านประโยชน์ที่ได้รับ ด้านอิทธิพลทางสังคม และความไว้วางใจ จำนวน 12 ข้อ

ส่วนที่ 5 คำถามความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานบัญชี ประกอบด้วย ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน ด้านเวลา ด้านค่าใช้จ่าย จำนวน 16 ข้อ

ส่วนที่ 6 ข้อเสนอแนะอื่น เป็นคำถามปลายเปิด เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็น

ลักษณะของแบบสอบถามส่วนที่ 3 ถึงส่วนที่ 5 เป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) สร้างตามแบบของ Likert (1976 อ้างถึงใน ศิริชัย พงษ์วิชัย, 2552, หน้า 22) แบ่งออกเป็น 5 ระดับ ในการกำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

- 5 หมายถึง อยู่ในระดับมากที่สุด
- 4 หมายถึง อยู่ในระดับมาก
- 3 หมายถึง อยู่ในระดับปานกลาง
- 2 หมายถึง อยู่ในระดับน้อย
- 1 หมายถึง อยู่ในระดับน้อยที่สุด

เกณฑ์เฉลี่ยแต่ละระดับชั้นโดยใช้สูตรในการคำนวณความกว้างของอันตรภาคชั้น ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{ค่าสูงสุดข้อมูล} - \text{ค่าต่ำสุดข้อมูล}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} \end{aligned}$$

$$\text{ผลที่ได้จากการวัดระดับ} = 0.8$$

ความคิดเห็นจะนำมาหาค่าเฉลี่ยและแปลผล ดังนี้

- ค่าเฉลี่ยคะแนน 4.21 - 5.00 อยู่ในระดับมากที่สุด
- ค่าเฉลี่ยคะแนน 3.41 - 4.20 อยู่ในระดับมาก
- ค่าเฉลี่ยคะแนน 2.61 - 3.40 อยู่ในระดับปานกลาง
- ค่าเฉลี่ยคะแนน 1.81 - 2.60 อยู่ในระดับน้อย
- ค่าเฉลี่ยคะแนน 1.00 - 1.80 อยู่ในระดับน้อยที่สุด

การทดสอบเครื่องมือในการวิจัย

ผู้วิจัยได้ตรวจสอบคุณภาพความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ของแบบสอบถาม โดยให้ผู้เชี่ยวชาญทางด้านบัญชีและภาษี จำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบความถูกต้องและเนื้อหา ของแบบสอบถาม เพื่อหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Consistency : IOC) ระหว่างข้อคำถาม กับวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยเกณฑ์ในการให้คะแนนของผู้เชี่ยวชาญ มีดังนี้

- คะแนน +1 หมายถึง แน่ใจว่าข้อคำถามสอดคล้องกับวัตถุประสงค์
- คะแนน 0 หมายถึง ไม่แน่ใจว่าข้อคำถามสอดคล้องกับวัตถุประสงค์
- คะแนน -1 หมายถึง แน่ใจว่าข้อคำถามไม่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์

การหาค่าดัชนีความสอดคล้องของคะแนนที่ได้จากผู้เชี่ยวชาญ คำนวณจากสูตร ดังนี้

$$\text{สูตร} \quad \text{IOC} = \frac{\sum R}{N}$$

เมื่อ $\sum R$ = ผลรวมของคะแนนในแต่ละข้อคำถาม

N = จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

หากข้อคำถามมีค่าดัชนีความสอดคล้องมากกว่า 0.50 แสดงว่าข้อคำถามนั้นมีคุณภาพความเที่ยงตรง ซึ่งแบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัยนี้ได้รับการตรวจสอบแล้วว่า อยู่ในเกณฑ์มีคุณภาพความเที่ยงตรง (ค่าดัชนีความสอดคล้อง ระหว่าง 0.67 – 1.00)

ทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient; α) ซึ่งการประเมินความเที่ยงสัมประสิทธิ์แอลฟา (Cochran, W. G., 1977) สำหรับเกณฑ์การประเมินความเที่ยงสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (ศิริชัย กาญจนวาสี, 2544) ดังนี้

ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α)	การแปลความหมายระดับความเที่ยง
มากกว่า 0.9	ดีมาก
มากกว่า 0.8	ดี
มากกว่า 0.7	พอใช้
มากกว่า 0.6	ค่อนข้างพอใช้
มากกว่า 0.5	ต่ำ
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 0.5	ไม่สามารถรับได้

ในการหาความเชื่อมั่นโดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient; α) โดยเกณฑ์ยอมรับความเชื่อมั่นของแบบสอบถามต้องได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาอยู่ที่ 0.75 ขึ้นไป จึงจะถือว่าผ่านเกณฑ์ หมายถึง แบบสอบถามมีความน่าเชื่อถือและสามารถนำไปศึกษากับกลุ่มตัวอย่างจริงได้ (ศิริชัย กาญจนวาสี, 2544) ซึ่งพบว่าแบบสอบถามทั้งฉบับมีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา เท่ากับ 0.862

ตารางที่ 2 ผลการทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม

ตัวแปร	ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค
ด้านคุณภาพระบบ	0.846
ด้านคุณภาพสารสนเทศ	0.869
ด้านคุณภาพบริการ	0.848

ตารางที่ 2 ผลการทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม (ต่อ)

ตัวแปร	ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค
ด้านประโยชน์ที่ได้รับ	0.850
ด้านอิทธิพลทางสังคม	0.867
ด้านความไว้วางใจ	0.840
ด้านคุณภาพของงาน	0.870
ด้านปริมาณงาน	0.853
ด้านเวลา	0.883
ด้านค่าใช้จ่าย	0.874
ภาพรวม	0.862

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัย ดังนี้

1. ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล จากแบบสอบถามที่ส่งให้กับผู้อำนวยการฝ่ายบัญชี ผู้จัดการฝ่ายบัญชี หัวหน้าฝ่ายบัญชี และผู้ปฏิบัติการฝ่ายบัญชีของกิจการที่จดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์ ด้วยแบบสอบถามออนไลน์ (Online Questionnaires) ที่ให้ระดับความสำคัญในความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานบัญชีของกิจการที่จดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์ มีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 330 ชุด หลังจากนั้นผู้วิจัยได้ทำการคัดเลือกแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์ได้จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 328 ชุด เมื่อผู้วิจัยเก็บแบบสอบถามครบตามจำนวน พร้อมตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนและรวบรวมข้อมูลมาดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล
2. เลือกแบบสอบถามที่ครบถ้วน และนำแบบสอบถามทั้งหมดไปวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ประกอบด้วย การแจกแจงความถี่ (Frequency Distribution) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
2. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ได้แก่ การวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation Coefficient) ของเพียร์สัน และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

2.1 การวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์ตามวิธีการของเพียร์สัน (Person's correlation coefficient) โดยเกณฑ์การแปลผลความสัมพันธ์ของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสามารถแปลความหมาย 5 ระดับ ดังนี้ (พงรัตน์ ทวีรัตน์, 2540 : 144 อ้างอิงโดย ศราวุธ สร้อยทอง, 2562)

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ มากกว่า 0.80 หมายถึง ระดับความสัมพันธ์สูง

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ 0.61 – 0.80 หมายถึง ระดับความสัมพันธ์ค่อนข้างสูง

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ 0.41 – 0.60 หมายถึง ระดับความสัมพันธ์ปานกลาง

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ 0.20 – 0.40 หมายถึง ระดับความสัมพันธ์ค่อนข้างต่ำ

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ น้อยกว่า 0.20 หมายถึง ระดับความสัมพันธ์ต่ำ

2.2 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (multiple regression analysis) โดยการหาค่าอำนาจพยากรณ์ (regression equation) และหาค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของแบบสอบถามเพื่อวิเคราะห์ความสำเร็จและการใช้งานระบบใบกำกับภาษีและใบรับอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานบัญชีของกิจการที่จดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์

บทที่ 4

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง ความสำเร็จและการใช้งานระบบใบกำกับภาษีและใบรับอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานบัญชีของกิจการที่จดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) โดยเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล ทดสอบสมมติฐานด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติเพื่ออธิบายผลการศึกษา และนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังต่อไปนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
2. การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกิจการที่จดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์
3. การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความสำเร็จของระบบใบกำกับภาษีและใบรับอิเล็กทรอนิกส์
4. การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้งานระบบใบกำกับภาษีและใบรับอิเล็กทรอนิกส์
5. การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานบัญชี
6. การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความสำเร็จและการใช้งานระบบใบกำกับภาษีและใบรับอิเล็กทรอนิกส์ และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานบัญชี
7. การทดสอบสมมติฐาน

สำหรับสัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ มีความหมายดังต่อไปนี้

N	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิเคราะห์
\bar{X}	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง (Mean)
S.D.	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
VIF	แทน	ค่าความมีอิทธิพลร่วมของตัวแปร (Variance Inflation Factor)
t	แทน	ความมีนัยสำคัญจากการแจกแจงแบบ (t-Distribution)
F	แทน	ความมีนัยสำคัญจากการแจกแจงแบบ (F-Distribution)
R	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Pearson Correlation)
Sig	แทน	ระดับนัยสำคัญทางสถิติ (Significant)
R^2	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์ของการพยากรณ์
β	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนมาตรฐาน
B	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนปกติ

การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	118	36.00
หญิง	210	64.00
รวม	328	100.00

จากตารางที่ 3 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 210 คน (ร้อยละ 64.00) และเป็นเพศชาย จำนวน 118 คน (ร้อยละ 36.00)

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อายุ		
น้อยกว่า 30 ปี	96	29.20
30 – 40 ปี	155	47.30
41 – 50 ปี	66	20.10
มากกว่า 50 ปี ขึ้นไป	11	3.40
รวม	328	100.00

จากตารางที่ 4 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนใหญ่มีอายุ 30-40 ปี จำนวน 155 คน (ร้อยละ 47.30) รองลงมา มีอายุน้อยกว่า 30 ปี จำนวน 96 คน (ร้อยละ 29.20) มีอายุ 41 - 50 ปี จำนวน 66 คน (ร้อยละ 20.10) และน้อยที่สุด มีอายุมากกว่า 50 ปี ขึ้นไป จำนวน 11 คน (ร้อยละ 3.40) ตามลำดับ

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	10	3.00
ปริญญาตรี	162	49.40
ปริญญาโท	130	39.60
สูงกว่าปริญญาโท	26	8.00
รวม	328	100.00

จากตารางที่ 5 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 162 คน (ร้อยละ 49.40) รองลงมา มีระดับการศึกษาปริญญาโท จำนวน 130 คน (ร้อยละ 39.60) มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาโท จำนวน 26 คน (ร้อยละ 8.00) และน้อยที่สุด มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 10 คน (ร้อยละ 3.00) ตามลำดับ

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามตำแหน่งงาน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ตำแหน่งงาน		
ผู้อำนวยการฝ่ายบัญชี	45	13.70
ผู้จัดการฝ่ายบัญชี	81	24.70
หัวหน้าฝ่ายบัญชี	140	42.70
ผู้ปฏิบัติงานฝ่ายบัญชี	62	18.90
รวม	328	100.00

จากตารางที่ 6 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนใหญ่มีตำแหน่งหัวหน้าฝ่ายบัญชี จำนวน 140 คน (ร้อยละ 42.70) รองลงมา มีตำแหน่งผู้จัดการฝ่ายบัญชี จำนวน 81 คน (ร้อยละ 24.70) มีตำแหน่งผู้ปฏิบัติงานฝ่ายบัญชี จำนวน 62 คน (ร้อยละ 18.90) และน้อยที่สุด มีตำแหน่งผู้อำนวยการฝ่ายบัญชี จำนวน 45 คน (ร้อยละ 13.70) ตามลำดับ

ตารางที่ 7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประสบการณ์ในการทำงาน		
น้อยกว่า 5 ปี	21	6.40
5 - 10 ปี	73	22.30
11 - 15 ปี	208	63.40
มากกว่า 15 ปี ขึ้นไป	26	7.90
รวม	328	100.00

จากตารางที่ 7 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการทำงาน 11 - 15 ปี จำนวน 208 คน (ร้อยละ 63.40) รองลงมา มีประสบการณ์ในการทำงาน 5-10 ปี จำนวน 73 คน (ร้อยละ 22.30) มีประสบการณ์ในการทำงานมากกว่า 15 ปี ขึ้นไป จำนวน 26 คน (ร้อยละ 7.90) และน้อยที่สุด มีประสบการณ์ในการทำงานน้อยกว่า 5 ปี จำนวน 21 คน (ร้อยละ 6.40) ตามลำดับ

การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกิจการที่จดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์

ตารางที่ 8 แสดงจำนวนและร้อยละของกิจการที่จดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์ จำแนกตามรูปแบบกิจการ

ข้อมูลกิจการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
รูปแบบกิจการ		
ห้างหุ้นส่วนจำกัด	0	0.00
บริษัทจำกัด	294	89.60
บริษัทมหาชนจำกัด	34	10.40
อื่น ๆ	0	0.00
รวม	328	100.00

จากตารางที่ 8 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนใหญ่มีรูปแบบกิจการเป็นบริษัทจำกัด จำนวน 294 คน (ร้อยละ 89.60) และมีรูปแบบกิจการเป็นบริษัทมหาชนจำกัด จำนวน 34 คน (ร้อยละ 10.40)

ตารางที่ 9 แสดงจำนวนและร้อยละของกิจการที่จดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์ จำแนกตามประเภทกิจการ

ข้อมูลกิจการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประเภทกิจการ		
กิจการพาณิชย์กรรม	160	48.80
กิจการอุตสาหกรรม	53	16.20
กิจการบริการ	115	35.00
อื่น ๆ	0	0.00
รวม	328	100.00

จากตารางที่ 9 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนใหญ่มีประเภทกิจการเป็นกิจการพาณิชย์กรรม จำนวน 160 คน (ร้อยละ 48.80) รองลงมา มีประเภทกิจการเป็นกิจการบริการ จำนวน 115 คน (ร้อยละ 35.00) มีประเภทกิจการเป็นกิจการอุตสาหกรรม จำนวน 53 คน (ร้อยละ 16.20) ตามลำดับ

ตารางที่ 10 แสดงจำนวนและร้อยละของกิจการที่จดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์ จำแนกตามทุนจดทะเบียน

ข้อมูลกิจการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ทุนจดทะเบียน		
น้อยกว่า 5,000,000 บาท	40	12.20
5,000,000 – 10,000,000 บาท	111	33.80
10,000,001 – 20,000,000 บาท	151	46.00
มากกว่า 20,000,000 บาท ขึ้นไป	26	8.00
รวม	328	100.00

จากตารางที่ 10 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนใหญ่มีทุนจดทะเบียน 10,000,001 – 20,000,000 บาท จำนวน 151 คน (ร้อยละ 46.00) รองลงมา มีทุนจดทะเบียน 5,000,000 – 10,000,000 บาท จำนวน 111 คน (ร้อยละ 33.80) มีทุนจดทะเบียนน้อยกว่า 5,000,000 บาท จำนวน 40 คน (ร้อยละ 12.20) และน้อยที่สุด มีทุนจดทะเบียนมากกว่า 20,000,000 บาท ขึ้นไป จำนวน 26 คน (ร้อยละ 8.00) ตามลำดับ

ตารางที่ 11 แสดงจำนวนและร้อยละของกิจการที่จดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์ จำแนกตามรายได้จากการดำเนินงาน/ปี

ข้อมูลกิจการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
รายได้จากการดำเนินงาน/ปี		
น้อยกว่า 10,000,000 บาท	69	21.00
10,000,000 – 20,000,000 บาท	91	27.70
20,000,001 – 30,000,000 บาท	123	37.50
มากกว่า 30,000,000 บาท ขึ้นไป	45	13.80
รวม	328	100.00

จากตารางที่ 11 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนใหญ่มีรายได้จากการดำเนินงาน/ปี 20,000,001 – 30,000,000 บาท จำนวน 123 คน (ร้อยละ 37.50) รองลงมา มีรายได้จากการดำเนินงาน/ปี 10,000,000 – 20,000,000 บาท จำนวน 91 คน (ร้อยละ 27.70) มีรายได้จากการดำเนินงาน/ปี น้อยกว่า 10,000,000 บาท จำนวน 69 คน (ร้อยละ 21.00) และน้อยที่สุด มีรายได้จากการดำเนินงาน/ปี มากกว่า 30,000,000 บาท ขึ้นไป จำนวน 45 คน (ร้อยละ 13.80) ตามลำดับ

ตารางที่ 12 แสดงจำนวนและร้อยละของกิจการที่จดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์ จำแนกตามจำนวนพนักงาน

ข้อมูลกิจการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
จำนวนพนักงาน		
น้อยกว่า 100 คน	56	17.00
100 – 200 คน	158	48.20
201 – 300 คน	91	27.80
มากกว่า 300 คน ขึ้นไป	23	7.00
รวม	328	100.00

จากตารางที่ 12 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนใหญ่มีจำนวนพนักงาน 100 – 200 คน จำนวน 158 คน (ร้อยละ 48.20) รองลงมา มีจำนวนพนักงาน 201 – 300 คน จำนวน 91 คน (ร้อยละ 27.80) มีจำนวนพนักงานน้อยกว่า 100 คน จำนวน 56 คน (ร้อยละ 17.00) และน้อยที่สุด มีจำนวนพนักงานมากกว่า 300 คน ขึ้นไป จำนวน 23 คน (ร้อยละ 7.00) ตามลำดับ

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความสำเร็จของระบบใบกำกับภาษีและใบรับอิเล็กทรอนิกส์

ตารางที่ 13 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความสำเร็จของระบบใบกำกับภาษีและใบรับอิเล็กทรอนิกส์ โดยภาพรวม

ความสำเร็จของระบบใบกำกับภาษีและใบรับอิเล็กทรอนิกส์	\bar{x}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
ด้านคุณภาพระบบ	4.14	0.54	มาก
ด้านคุณภาพสารสนเทศ	4.15	0.51	มาก
ด้านคุณภาพบริการ	4.03	0.59	มาก
ภาพรวม	4.10	0.44	มาก

จากตารางที่ 13 พบว่า โดยภาพรวม กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อความสำเร็จของระบบใบกำกับภาษีและใบรับอิเล็กทรอนิกส์ (\bar{x} = 4.10, S.D. = 0.44) อยู่ในระดับมาก โดยพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษามีความคิดเห็นต่อความสำเร็จของระบบใบกำกับภาษีและใบรับอิเล็กทรอนิกส์มากที่สุด คือ ด้านคุณภาพสารสนเทศ (\bar{x} = 4.15, S.D. = 0.51) อยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ ด้านคุณภาพระบบ (\bar{x} = 4.14, S.D. = 0.54) อยู่ในระดับมาก และน้อยที่สุด คือ ด้านคุณภาพบริการ (\bar{x} = 4.03, S.D. = 0.59) อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ตารางที่ 14 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความสำเร็จของระบบใบกำกับภาษีและใบรับอิเล็กทรอนิกส์ ด้านคุณภาพระบบ

ความสำเร็จของระบบใบกำกับภาษีและใบรับอิเล็กทรอนิกส์ด้านคุณภาพระบบ	\bar{x}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
ระบบใบกำกับภาษีและใบรับอิเล็กทรอนิกส์มีความสะดวก รวดเร็วในการใช้งาน	4.31	0.73	มากที่สุด
ระบบใบกำกับภาษีและใบรับอิเล็กทรอนิกส์มีความเสถียรภาพและพร้อมใช้งานได้อย่างต่อเนื่อง	4.11	0.79	มาก
ระบบใบกำกับภาษีและใบรับอิเล็กทรอนิกส์มีความง่ายต่อการใช้งาน เข้าถึงได้ง่ายไม่ซับซ้อน	4.06	0.76	มาก
ระบบใบกำกับภาษีและใบรับอิเล็กทรอนิกส์มีความรวดเร็วในการตอบสนองต่อการใช้งานอย่างทันที่	4.09	0.74	มาก
ภาพรวม	4.15	0.54	มาก

จากตารางที่ 14 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อด้านคุณภาพระบบ (\bar{X} = 4.15, S.D. = 0.54) อยู่ในระดับมาก โดยพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาที่มีความคิดเห็นต่อด้านคุณภาพระบบมากที่สุด คือ ระบบใบกำกับภาษีและใบรับอิเล็กทรอนิกส์มีความสะดวกรวดเร็วในการใช้งาน (\bar{X} = 4.31, S.D. = 0.73) อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ ระบบใบกำกับภาษีและใบรับอิเล็กทรอนิกส์มีความเสถียรภาพและพร้อมใช้งานได้อย่างต่อเนื่อง (\bar{X} = 4.11, S.D. = 0.79) อยู่ในระดับมาก และน้อยที่สุด คือ ระบบใบกำกับภาษีและใบรับอิเล็กทรอนิกส์มีความง่ายต่อการใช้งาน เข้าถึงได้ง่ายไม่ซับซ้อน (\bar{X} = 4.06, S.D. = 0.76) อยู่ในระดับมากตามลำดับ

ตารางที่ 15 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความสำเร็จของระบบใบกำกับภาษีและใบรับอิเล็กทรอนิกส์ ด้านคุณภาพสารสนเทศ

ความสำเร็จของระบบใบกำกับภาษีและใบรับอิเล็กทรอนิกส์ด้านคุณภาพสารสนเทศ	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
ระบบใบกำกับภาษีและใบรับอิเล็กทรอนิกส์มีความทันต่อเวลา และมีความเกี่ยวเนื่องของสารสนเทศ	4.16	0.74	มาก
ระบบใบกำกับภาษีและใบรับอิเล็กทรอนิกส์มีสารสนเทศที่ถูกต้อง ครบถ้วนสมบูรณ์	4.20	0.82	มาก
ระบบใบกำกับภาษีและใบรับอิเล็กทรอนิกส์มีรูปแบบที่ชัดเจน ง่ายต่อความเข้าใจ	4.10	0.75	มาก
ระบบใบกำกับภาษีและใบรับอิเล็กทรอนิกส์มีความทันสมัยของสารสนเทศ	4.12	0.78	มาก
ภาพรวม	4.14	0.51	มาก

จากตารางที่ 15 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อด้านคุณภาพสารสนเทศ (\bar{X} = 4.14, S.D. = 0.51) อยู่ในระดับมาก โดยพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาที่มีความคิดเห็นต่อด้านคุณภาพสารสนเทศมากที่สุด คือ ระบบใบกำกับภาษีและใบรับอิเล็กทรอนิกส์มีสารสนเทศที่ถูกต้อง ครบถ้วนสมบูรณ์ (\bar{X} = 4.20, S.D. = 0.82) อยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ ระบบใบกำกับภาษีและใบรับอิเล็กทรอนิกส์มีความทันต่อเวลา และมีความเกี่ยวเนื่องของสารสนเทศ (\bar{X} = 4.16, S.D. = 0.74) อยู่ในระดับมาก และน้อยที่สุด คือ ระบบใบกำกับภาษีและใบรับอิเล็กทรอนิกส์มีรูปแบบที่ชัดเจน ง่ายต่อความเข้าใจ (\bar{X} = 4.10, S.D. = 0.75) อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ตารางที่ 16 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความสำเร็จของระบบใบกำกับภาษีและใบรับอิเล็กทรอนิกส์ ด้านคุณภาพบริการ

ความสำเร็จของระบบใบกำกับภาษีและใบรับอิเล็กทรอนิกส์ด้านคุณภาพบริการ	\bar{x}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
ระบบใบกำกับภาษีและใบรับอิเล็กทรอนิกส์มีระบบป้องกันข้อมูลจากการคุกคามจากบุคคลภายนอก และมีการควบคุมรหัสการเข้าใช้งานโดยระบุตัวตนที่ชัดเจน	4.02	0.87	มาก
ระบบใบกำกับภาษีและใบรับอิเล็กทรอนิกส์มีช่องทางการรับข้อเสนอแนะ ข้อร้องเรียนในการใช้บริการ และมีการแก้ปัญหาอย่างทันถ่วงที	4.04	0.78	มาก
ระบบใบกำกับภาษีและใบรับอิเล็กทรอนิกส์มีเครื่องมือในการตอบคำถามข้อสงสัยได้อย่างรวดเร็ว	4.07	0.77	มาก
ระบบใบกำกับภาษีและใบรับอิเล็กทรอนิกส์สามารถค้นหาข้อมูลที่ต้องการได้อย่างรวดเร็ว และมีจัดเรียงข้อมูลที่ดี	3.98	0.80	มาก
ภาพรวม	4.03	0.59	มาก

จากตารางที่ 16 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อด้านคุณภาพบริการ (\bar{X} = 4.03, S.D. = 0.59) อยู่ในระดับมาก โดยพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษามีความคิดเห็นต่อด้านคุณภาพบริการมากที่สุด คือ ระบบใบกำกับภาษีและใบรับอิเล็กทรอนิกส์มีเครื่องมือในการตอบคำถามข้อสงสัยได้อย่างรวดเร็ว (\bar{X} = 4.07, S.D. = 0.77) อยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ ระบบใบกำกับภาษีและใบรับอิเล็กทรอนิกส์มีช่องทางการรับข้อเสนอแนะ ข้อร้องเรียนในการใช้บริการ และมีการแก้ปัญหาอย่างทันถ่วงที (\bar{X} = 4.04, S.D. = 0.78) อยู่ในระดับมาก และน้อยที่สุด คือ ระบบใบกำกับภาษีและใบรับอิเล็กทรอนิกส์สามารถค้นหาข้อมูลที่ต้องการได้อย่างรวดเร็ว และมีจัดเรียงข้อมูลที่ดี (\bar{X} = 3.98, S.D. = 0.80) อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้งานระบบใบกำกับภาษีและใบรับอิเล็กทรอนิกส์

ตารางที่ 17 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้งานระบบใบกำกับภาษีและใบรับอิเล็กทรอนิกส์ โดยภาพรวม

การใช้งานระบบใบกำกับภาษีและใบรับอิเล็กทรอนิกส์	\bar{x}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
ด้านประโยชน์ที่ได้รับ	4.11	0.50	มาก
ด้านอิทธิพลทางสังคม	4.09	0.56	มาก
ด้านความไว้วางใจ	4.16	0.49	มาก
ภาพรวม	4.12	0.41	มาก

จากตารางที่ 17 พบว่า โดยภาพรวม กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อการใช้งานระบบใบกำกับภาษีและใบรับอิเล็กทรอนิกส์ (\bar{X} = 4.12, S.D. = 0.41) อยู่ในระดับมาก โดยพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษามีความคิดเห็นต่อการใช้งานระบบใบกำกับภาษีและใบรับอิเล็กทรอนิกส์มากที่สุด คือ ด้านความไว้วางใจ (\bar{X} = 4.16, S.D. = 0.49) อยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ ด้านประโยชน์ที่ได้รับ (\bar{X} = 4.11, S.D. = 0.50) อยู่ในระดับมาก และน้อยที่สุด คือ ด้านความไว้วางใจ (\bar{X} = 4.16, S.D. = 0.49) อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ตารางที่ 18 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้งานระบบใบกำกับภาษีและใบรับอิเล็กทรอนิกส์ ด้านประโยชน์ที่ได้รับ

การใช้งานระบบใบกำกับภาษีและใบรับอิเล็กทรอนิกส์ ด้านประโยชน์ที่ได้รับ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
ระบบใบกำกับภาษีและใบรับอิเล็กทรอนิกส์มีการรองรับ การทำธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์อย่างครบวงจร	3.93	0.81	มาก
ระบบใบกำกับภาษีและใบรับอิเล็กทรอนิกส์ช่วยเตรียม ความพร้อมเพื่อรองรับธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์	4.11	0.80	มาก
ระบบใบกำกับภาษีและใบรับอิเล็กทรอนิกส์ช่วยนำ ข้อมูลไปใช้ประมวลผลต่อในระบบสารสนเทศภายใน องค์กรได้ทันที	4.24	0.76	มากที่สุด
ระบบใบกำกับภาษีและใบรับอิเล็กทรอนิกส์ช่วยทำ ธุรกรรมทางการเงินและทางภาษีได้ง่ายและสะดวก มากยิ่งขึ้น	4.15	0.76	มาก
ภาพรวม	4.11	0.50	มาก

จากตารางที่ 18 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อด้านประโยชน์ที่ได้รับ (\bar{X} = 4.11, S.D. = 0.50) อยู่ในระดับมาก โดยพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษามีความคิดเห็นต่อด้านประโยชน์ที่ได้รับมากที่สุด คือ ระบบใบกำกับภาษีและใบรับอิเล็กทรอนิกส์ช่วยนำข้อมูลไปใช้ประมวลผลต่อในระบบสารสนเทศภายในองค์กรได้ทันที (\bar{X} = 4.24, S.D. = 0.76) อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ ระบบใบกำกับภาษีและใบรับอิเล็กทรอนิกส์ช่วยทำธุรกรรมทางการเงินและทางภาษีได้ง่ายและสะดวกมากยิ่งขึ้น (\bar{X} = 4.15, S.D. = 0.76) อยู่ในระดับมาก และน้อยที่สุด คือ ระบบใบกำกับภาษีและใบรับอิเล็กทรอนิกส์มีการรองรับการทำธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์อย่างครบวงจร (\bar{X} = 3.93, S.D. = 0.81) อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ตารางที่ 19 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้งานระบบใบกำกับภาษีและใบรับอิเล็กทรอนิกส์ ด้านอิทธิพลทางสังคม

การใช้งานระบบใบกำกับภาษีและใบรับอิเล็กทรอนิกส์ ด้านอิทธิพลทางสังคม	\bar{x}	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
1. ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีมีผลต่อการเลือกใช้บริการระบบใบกำกับภาษีและใบรับอิเล็กทรอนิกส์	4.06	0.77	มาก
2. การส่งเสริมให้ใช้งานระบบจากกรมสรรพากรมีผลต่อการเลือกใช้บริการระบบใบกำกับภาษีและใบรับอิเล็กทรอนิกส์	4.16	0.84	มาก
3. กิจกรรมอื่น ๆ มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการระบบใบกำกับภาษีและใบรับอิเล็กทรอนิกส์	4.06	0.79	มาก
4. เจ้าหน้าที่บุคลากรของกรมสรรพากรที่ให้คำแนะนำมีส่วนช่วยให้ท่านเลือกใช้งานระบบใบกำกับภาษีและใบรับอิเล็กทรอนิกส์	4.08	0.78	มาก
ภาพรวม	4.09	0.56	มาก

จากตารางที่ 19 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อด้านอิทธิพลทางสังคม (\bar{X} = 4.09, S.D. = 0.56) อยู่ในระดับมาก โดยพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษามีความคิดเห็นต่อด้านอิทธิพลทางสังคมมากที่สุด คือ การส่งเสริมให้ใช้งานระบบจากกรมสรรพากรมีผลต่อการเลือกใช้บริการระบบใบกำกับภาษีและใบรับอิเล็กทรอนิกส์ (\bar{X} = 4.16, S.D. = 0.84) อยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่บุคลากรของกรมสรรพากรที่ให้คำแนะนำมีส่วนช่วยให้ท่านเลือกใช้งานระบบใบกำกับภาษีและใบรับอิเล็กทรอนิกส์ (\bar{X} = 4.08, S.D. = 0.78) อยู่ในระดับมาก และน้อยที่สุด คือ กิจกรรมอื่น ๆ มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการระบบใบกำกับภาษีและใบรับอิเล็กทรอนิกส์ (\bar{X} = 4.06, S.D. = 0.79) อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ตารางที่ 20 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้งานระบบใบกำกับภาษีและใบรับอิเล็กทรอนิกส์ ด้านความไว้วางใจ

การใช้งานระบบใบกำกับภาษีและใบรับอิเล็กทรอนิกส์ ด้านความไว้วางใจ	\bar{x}	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
1. ท่านมีความเชื่อมั่นในคุณภาพของระบบใบกำกับภาษีและใบรับอิเล็กทรอนิกส์	4.13	0.76	มาก
2. ท่านจะแนะนำกิจการอื่นให้ใช้บริการระบบใบกำกับภาษีและใบรับอิเล็กทรอนิกส์	4.13	0.77	มาก
3. ระบบใบกำกับภาษีและใบรับอิเล็กทรอนิกส์มีความน่าเชื่อถือและมีผลผูกพันทางกฎหมายของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์	4.23	0.75	มากที่สุด
4. ระบบใบกำกับภาษีและใบรับอิเล็กทรอนิกส์ช่วยเพิ่มความมั่นใจ และมีความปลอดภัยตามมาตรฐานสากล	4.15	0.73	มาก
ภาพรวม	4.16	0.49	มาก

จากตารางที่ 20 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อด้านความไว้วางใจ (\bar{x} = 4.16, S.D. = 0.49) อยู่ในระดับมาก โดยพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษามีความคิดเห็นต่อด้านความไว้วางใจ มากที่สุด คือ ระบบใบกำกับภาษีและใบรับอิเล็กทรอนิกส์มีความน่าเชื่อถือและมีผลผูกพันทางกฎหมายของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ (\bar{x} = 4.23, S.D. = 0.75) อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ ระบบใบกำกับภาษีและใบรับอิเล็กทรอนิกส์ช่วยเพิ่มความมั่นใจ และมีความปลอดภัยตามมาตรฐานสากล (\bar{x} = 4.15, S.D. = 0.73) อยู่ในระดับมาก และน้อยที่สุด คือ ท่านจะแนะนำกิจการอื่นให้ใช้บริการระบบใบกำกับภาษีและใบรับอิเล็กทรอนิกส์ (\bar{x} = 4.13, S.D. = 0.77) อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานบัญชี

ตารางที่ 21 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานบัญชี โดยภาพรวม

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานบัญชี	\bar{x}	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
ด้านคุณภาพของงาน	4.03	0.81	มาก
ด้านปริมาณงาน	4.19	0.83	มาก
ด้านเวลา	4.03	0.83	มาก
ด้านค่าใช้จ่าย	4.10	0.79	มาก
ภาพรวม	4.10	0.45	มาก

จากตารางที่ 21 พบว่า โดยภาพรวม กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานบัญชี (\bar{X} = 4.10, S.D. = 0.45) อยู่ในระดับมาก โดยพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ศึกษามีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานบัญชีมากที่สุด คือ ด้านปริมาณงาน (\bar{X} = 4.19, S.D. = 0.83) อยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ ด้านค่าใช้จ่าย (\bar{X} = 4.10, S.D. = 0.79) อยู่ในระดับมาก และน้อยที่สุดคือ ด้านคุณภาพของงาน (\bar{X} = 4.03, S.D. = 0.81) อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ตารางที่ 22 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานบัญชี ด้านคุณภาพของงาน

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานบัญชี ด้านคุณภาพของงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
1. ระบบใบกำกับภาษีและใบรับอิเล็กทรอนิกส์ช่วยเพิ่มศักยภาพในการปฏิบัติงานให้ดีขึ้น เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด	4.03	0.81	มาก
2. ระบบใบกำกับภาษีและใบรับอิเล็กทรอนิกส์ช่วยในการปฏิบัติงานให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.19	0.83	มาก
3. ระบบใบกำกับภาษีและใบรับอิเล็กทรอนิกส์ช่วยลดข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงาน	4.03	0.83	มาก
4. ระบบใบกำกับภาษีและใบรับอิเล็กทรอนิกส์ช่วยเชื่อมโยงข้อมูลกับหน่วยงานภายในกิจการได้เร็วขึ้น	4.10	0.79	มาก
ภาพรวม	4.08	0.60	มาก

จากตารางที่ 22 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อด้านคุณภาพของงาน (\bar{X} = 4.08, S.D. = 0.60) อยู่ในระดับมาก โดยพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษามีความคิดเห็นต่อด้านคุณภาพของงานมากที่สุด คือ ระบบใบกำกับภาษีและใบรับอิเล็กทรอนิกส์ช่วยในการปฏิบัติงานให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพ (\bar{X} = 4.19, S.D. = 0.83) อยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ ระบบใบกำกับภาษีและใบรับอิเล็กทรอนิกส์ช่วยเชื่อมโยงข้อมูลกับหน่วยงานภายในกิจการได้เร็วขึ้น (\bar{X} = 4.10, S.D. = 0.79) อยู่ในระดับมาก และน้อยที่สุดคือ ระบบใบกำกับภาษีและใบรับอิเล็กทรอนิกส์ช่วยเพิ่มศักยภาพในการปฏิบัติงานให้ดีขึ้น เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด (\bar{X} = 4.03, S.D. = 0.81) อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ตารางที่ 23 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานบัญชี ด้านปริมาณงาน

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานบัญชี ด้านปริมาณงาน	\bar{x}	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
1. ระบบใบกำกับภาษีและใบรับอิเล็กทรอนิกส์ช่วยลดขั้นตอนในการปฏิบัติงานได้	4.07	0.83	มาก
2. ระบบใบกำกับภาษีและใบรับอิเล็กทรอนิกส์ช่วยลดงานเอกสารและลดปัญหาการจัดการเอกสารที่อยู่ในรูปของกระดาษ	4.11	0.82	มาก
3. ระบบใบกำกับภาษีและใบรับอิเล็กทรอนิกส์ช่วยประหยัดพื้นที่การจัดเก็บเอกสาร	4.23	0.84	มากที่สุด
4. ระบบใบกำกับภาษีและใบรับอิเล็กทรอนิกส์ช่วยลดความซ้ำซ้อนของเอกสาร	4.00	0.83	มาก
ภาพรวม	4.10	0.63	มาก

จากตารางที่ 23 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อด้านปริมาณงาน (\bar{x} = 4.10, S.D. = 0.63) อยู่ในระดับมาก โดยพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษามีความคิดเห็นต่อด้านปริมาณงานมากที่สุด คือ ระบบใบกำกับภาษีและใบรับอิเล็กทรอนิกส์ช่วยประหยัดพื้นที่การจัดเก็บเอกสาร (\bar{x} = 4.23, S.D. = 0.84) อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ ระบบใบกำกับภาษีและใบรับอิเล็กทรอนิกส์ช่วยลดงานเอกสาร และลดปัญหาการจัดการเอกสารที่อยู่ในรูปของกระดาษ (\bar{x} = 4.11, S.D. = 0.82) อยู่ในระดับมาก และน้อยที่สุด คือ ระบบใบกำกับภาษีและใบรับอิเล็กทรอนิกส์ช่วยลดความซ้ำซ้อนของเอกสาร (\bar{x} = 4.00, S.D. = 0.83) อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ตารางที่ 24 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานบัญชี ด้านเวลา

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานบัญชี ด้านเวลา	\bar{x}	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
ท่านสามารถบริหารเวลาโดยการประยุกต์ใช้ระบบใบกำกับภาษีและใบรับอิเล็กทรอนิกส์มาช่วยในการทำงานให้รวดเร็วขึ้น	4.07	0.78	มาก
ระบบใบกำกับภาษีและใบรับอิเล็กทรอนิกส์ช่วยลดระยะเวลาแต่ละขั้นตอนในการปฏิบัติงาน	4.10	0.74	มาก
ระบบใบกำกับภาษีและใบรับอิเล็กทรอนิกส์ช่วยปฏิบัติงานให้แล้วเสร็จตามเวลาที่กำหนด	4.00	0.78	มาก
ระบบใบกำกับภาษีและใบรับอิเล็กทรอนิกส์ช่วยประหยัดเวลาในการจัดส่งเอกสาร	3.97	0.85	มาก
ภาพรวม	4.03	0.59	มาก

จากตารางที่ 24 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อด้านเวลา (\bar{X} = 4.03, S.D. = 0.59) อยู่ในระดับมาก โดยพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาที่มีความคิดเห็นต่อด้านเวลามากที่สุด คือ ระบบใบกำกับภาษีและใบรับอิเล็กทรอนิกส์ช่วยลดระยะเวลาแต่ละขั้นตอนในการปฏิบัติงาน (\bar{X} = 4.10, S.D. = 0.74) อยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ ท่านสามารถบริหารเวลาโดยการประยุกต์ใช้ระบบใบกำกับภาษีและใบรับอิเล็กทรอนิกส์มาช่วยในการทำงานให้รวดเร็วขึ้น (\bar{X} = 4.07, S.D. = 0.78) อยู่ในระดับมาก และน้อยที่สุด คือ ระบบใบกำกับภาษีและใบรับอิเล็กทรอนิกส์ช่วยประหยัดเวลาในการจัดส่งเอกสาร (\bar{X} = 3.97, S.D. = 0.85) อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ตารางที่ 25 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานบัญชี ด้านค่าใช้จ่าย

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานบัญชี ด้านค่าใช้จ่าย	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
ระบบใบกำกับภาษีและใบรับอิเล็กทรอนิกส์ช่วยลดต้นทุนการจัดพิมพ์และลดการใช้เอกสารในรูปแบบกระดาษ	4.06	0.78	มาก
ระบบใบกำกับภาษีและใบรับอิเล็กทรอนิกส์ช่วยลดต้นทุนการจัดส่งเอกสารใบกำกับภาษีและใบเสร็จรับเงิน	4.11	0.77	มาก
ระบบใบกำกับภาษีและใบรับอิเล็กทรอนิกส์ช่วยประหยัดค่าใช้จ่ายด้านทรัพยากรกำลังคน	4.34	0.70	มากที่สุด
ระบบใบกำกับภาษีและใบรับอิเล็กทรอนิกส์ช่วยลดต้นทุนค่าใช้จ่ายในการบริหาร	4.20	0.74	มาก
ภาพรวม	4.18	0.45	มาก

จากตารางที่ 25 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อด้านค่าใช้จ่าย (\bar{X} = 4.18, S.D. = 0.45) อยู่ในระดับมาก โดยพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาที่มีความคิดเห็นต่อด้านค่าใช้จ่ายมากที่สุด คือ ระบบใบกำกับภาษีและใบรับอิเล็กทรอนิกส์ช่วยประหยัดค่าใช้จ่ายด้านทรัพยากรกำลังคน (\bar{X} = 4.34, S.D. = 0.70) อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ ระบบใบกำกับภาษีและใบรับอิเล็กทรอนิกส์ช่วยลดต้นทุนค่าใช้จ่ายในการบริหาร (\bar{X} = 4.20, S.D. = 0.74) อยู่ในระดับมาก และน้อยที่สุด คือ ระบบใบกำกับภาษีและใบรับอิเล็กทรอนิกส์ช่วยลดต้นทุนการจัดพิมพ์และลดการใช้เอกสารในรูปแบบกระดาษ (\bar{X} = 4.06, S.D. = 0.78) อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความสำเร็จและการใช้งานระบบใบกำกับภาษีและใบรับอิเล็กทรอนิกส์ กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานบัญชี

ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation Coefficient Analysis) เพื่ออธิบายความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม ซึ่งถ้าหากค่าที่ได้ออกมาเป็นค่าเข้าใกล้ -1 หรือ 1 แสดงถึงความสัมพันธ์ของทั้ง 2 ตัวแปร ว่ามีความสัมพันธ์กันอยู่ในระดับสูง แต่ถ้าหากค่าสัมประสิทธิ์ที่ได้มีค่าเข้าใกล้ 0 แสดงถึงระดับความสัมพันธ์ระหว่าง 2 ตัวแปร ว่ามีความสัมพันธ์อยู่ในระดับต่ำ ซึ่งโดยทั่วไประดับของค่าสัมประสิทธิ์ที่ยอมรับได้อยู่ที่ไม่เกิน -0.8 หรือ 0.8

ตารางที่ 26 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation Coefficient Analysis)

ตัวแปร	ด้านคุณภาพระบบ	ด้านคุณภาพสารสนเทศ	ด้านคุณภาพบริการ	ด้านประโยชน์ที่ได้รับ	ด้านอิทธิพลทางสังคม	ด้านความไว้วางใจ	ด้านคุณภาพของงาน	ด้านปริมาณงาน	ด้านเวลา	ด้านค่าใช้จ่าย
ด้านคุณภาพระบบ	1									
ด้านคุณภาพสารสนเทศ	.413**	1								
ด้านคุณภาพบริการ	.470**	.613**	1							
ด้านประโยชน์ที่ได้รับ	.475**	.626**	.608**	1						
ด้านอิทธิพลทางสังคม	.389**	.468**	.573**	.467**	1					
ด้านความไว้วางใจ	.299**	.517**	.501**	.361**	.504**	1				
ด้านคุณภาพของงาน	.386**	.434**	.478**	.436**	.391**	.494**	1			
ด้านปริมาณงาน	.527**	.523**	.495**	.529**	.444**	.364**	.535**	1		
ด้านเวลา	.455**	.687*	.714**	.591**	.526**	.469**	.417**	.558**	1	
ด้านค่าใช้จ่าย	.454**	.429**	.553**	.621**	.680**	.564**	.518**	.492**	.510**	1

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed)

จากตารางที่ 26 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความสำเร็จและการใช้งานระบบใบกำกับภาษีและใบรับอิเล็กทรอนิกส์ กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานบัญชี โดยใช้สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (r) พบว่า

1. ด้านคุณภาพระบบ มีความสัมพันธ์แบบสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ในระดับค่อนข้างต่ำกับด้านคุณภาพของงาน โดยมีค่าความสัมพันธ์เท่ากับ .386 และมีความสัมพันธ์แบบสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ในระดับปานกลางกับด้านปริมาณงาน ด้านเวลา และด้านค่าใช้จ่าย โดยมีค่าความสัมพันธ์เท่ากับ .527 .455 และ .454 ตามลำดับ แสดงว่าไม่เกิดปัญหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ (multicollinearity)

2. ด้านคุณภาพสารสนเทศ มีความสัมพันธ์แบบสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ในระดับปานกลางกับด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน และด้านค่าใช้จ่าย โดยมีค่าความสัมพันธ์เท่ากับ .197 .434 .523 และ .429 ตามลำดับ และมีความสัมพันธ์แบบสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ในระดับค่อนข้างสูงกับด้านเวลา โดยมีค่าความสัมพันธ์เท่ากับ .687 แสดงว่า ไม่เกิดปัญหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ (multicollinearity)

3. ด้านคุณภาพบริการ มีความสัมพันธ์แบบสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ในระดับปานกลางกับด้านคุณภาพของงาน และด้านปริมาณงาน โดยมีค่าความสัมพันธ์เท่ากับ .478 .495 และ .553 ตามลำดับ และมีความสัมพันธ์แบบสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ในระดับค่อนข้างสูงกับด้านเวลา โดยมีค่าความสัมพันธ์เท่ากับ .714 แสดงว่า ไม่เกิดปัญหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ (multicollinearity)

4. ด้านประโยชน์ที่ได้รับ มีความสัมพันธ์แบบสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ในระดับปานกลางกับด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน และด้านเวลา โดยมีค่าความสัมพันธ์เท่ากับ .436 .529 และ .591 ตามลำดับ และมีความสัมพันธ์แบบสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ในระดับค่อนข้างสูงกับด้านค่าใช้จ่าย โดยมีค่าความสัมพันธ์เท่ากับ .621 แสดงว่า ไม่เกิดปัญหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ (multicollinearity)

5. ด้านอิทธิพลทางสังคม มีความสัมพันธ์แบบสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ในระดับค่อนข้างต่ำกับด้านคุณภาพของงาน โดยมีค่าความสัมพันธ์เท่ากับ .391 มีความสัมพันธ์แบบสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ในระดับปานกลางกับด้านปริมาณงาน และด้านเวลา โดยมีค่าความสัมพันธ์เท่ากับ .444 และ .526 ตามลำดับ และมีความสัมพันธ์แบบสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ในระดับค่อนข้างสูงกับด้านค่าใช้จ่าย โดยมีค่าความสัมพันธ์เท่ากับ .680 แสดงว่า ไม่เกิดปัญหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ (multicollinearity)

6. ด้านความไว้วางใจ มีความสัมพันธ์แบบสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ในระดับปานกลางกับด้านคุณภาพของงาน ด้านเวลา และด้านค่าใช้จ่าย โดยมีค่าความสัมพันธ์เท่ากับ .494 .469 และ .564 ตามลำดับ และมีความสัมพันธ์แบบสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ในระดับค่อนข้างต่ำกับด้านปริมาณงาน โดยมีค่าความสัมพันธ์เท่ากับ .364 แสดงว่า ไม่เกิดปัญหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ (multicollinearity)

การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ความสำเร็จของระบบใบกำกับภาษีและใบรับอิเล็กทรอนิกส์ ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานบัญชีของกิจการที่จดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์ ด้านคุณภาพของงาน

ตารางที่ 27 แสดงผลการทดสอบสมมติฐาน ความสำเร็จของระบบใบกำกับภาษีและใบรับอิเล็กทรอนิกส์ ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานบัญชีของกิจการที่จดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์ ด้านคุณภาพของงาน

ตัวแปร	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients)	t	sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std.	β			Tolerance	VIF
ค่าคงที่	1.213	.267		4.536	.000		
ด้านคุณภาพระบบ	.195	.060	.176	3.248	.001**	.754	1.326
ด้านคุณภาพสารสนเทศ	.223	.071	.190	3.146	.002**	.604	1.656
ด้านคุณภาพบริการ	.283	.063	.279	4.470	.000**	.567	1.763

R = .533, R² = .284, F = 42.821, Durbin-Watson = 1.748

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 27 พบว่า ตัวแปรอิสระทั้ง 3 ได้แก่ ด้านคุณภาพระบบ ด้านคุณภาพสารสนเทศ และด้านคุณภาพบริการ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานบัญชี ด้านคุณภาพของงาน ร้อยละ 53.30 และตัวแปรอิสระทั้ง 3 สามารถอธิบายประสิทธิภาพการปฏิบัติงานบัญชี ด้านคุณภาพของงาน ได้ร้อยละ 28.40 เมื่อพิจารณาทีละตัวแปร พบว่า

1. ด้านคุณภาพระบบ มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนปกติ เท่ากับ .195 (B = .195) ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนมาตรฐาน เท่ากับ .176 (β = .176) และค่าสถิติทดสอบ t เท่ากับ 3.248 โดยมีระดับนัยสำคัญของสถิติทดสอบ Sig เท่ากับ .001 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 (Sig = .001 < .01) แสดงว่า ตัวแปรอิสระนี้มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกหรือมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับตัวแปรตาม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

2. ด้านคุณภาพสารสนเทศ มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนปกติ เท่ากับ .223 (B = .223) ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนมาตรฐาน เท่ากับ .190 (β = .190) และค่าสถิติทดสอบ t เท่ากับ 3.146 โดยมีระดับนัยสำคัญของสถิติทดสอบ Sig เท่ากับ .002 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 (Sig = .002 < .01) แสดงว่า ตัวแปรอิสระนี้มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกหรือมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับตัวแปรตาม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

3. ด้านคุณภาพบริการ มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนปกติ เท่ากับ .283 ($B = .283$) ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนมาตรฐาน เท่ากับ .279 ($\beta = .279$) และค่าสถิติทดสอบ t เท่ากับ 4.470 โดยมีระดับนัยสำคัญของสถิติทดสอบ Sig เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($\text{Sig} = .000 < .01$) แสดงว่า ตัวแปรอิสระนี้มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกหรือมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับตัวแปรตาม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

โดยความสำเร็จของระบบใบกำกับภาษีและใบรับอิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่ ด้านคุณภาพระบบ ด้านคุณภาพสารสนเทศ และด้านคุณภาพบริการ ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานบัญชีของกิจการที่จดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์ ด้านคุณภาพของงาน

สมมติฐานที่ 2 ความสำเร็จของระบบใบกำกับภาษีและใบรับอิเล็กทรอนิกส์ ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานบัญชีของกิจการที่จดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์ ด้านปริมาณงาน

ตารางที่ 28 แสดงผลการทดสอบสมมติฐาน ความสำเร็จของระบบใบกำกับภาษีและใบรับอิเล็กทรอนิกส์ ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานบัญชีของกิจการที่จดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์ ด้านปริมาณงาน

ตัวแปร	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients)	t	sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std.	β			Tolerance	VIF
ค่าคงที่	.334	.256		1.302	.194		
ด้านคุณภาพระบบ	.388	.058	.332	6.733	.000**	.754	1.326
ด้านคุณภาพสารสนเทศ	.351	.068	.284	5.156	.000**	.604	1.656
ด้านคุณภาพบริการ	.176	.061	.165	2.897	.004**	.567	1.763

$$R = .637, R^2 = .405, F = 73.581, \text{Durbin-Watson} = 1.603$$

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 28 พบว่า ตัวแปรอิสระทั้ง 3 ได้แก่ ด้านคุณภาพระบบ ด้านคุณภาพสารสนเทศ และด้านคุณภาพบริการ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานบัญชี ด้านปริมาณงาน ร้อยละ 63.70 และตัวแปรอิสระทั้ง 3 สามารถอธิบายประสิทธิภาพการปฏิบัติงานบัญชี ด้านปริมาณงาน ได้ร้อยละ 40.50 เมื่อพิจารณาทีละตัวแปร พบว่า

1. ด้านคุณภาพระบบ มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนปกติ เท่ากับ .388 ($B = .388$) ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนมาตรฐาน เท่ากับ .332 ($\beta = .332$) และค่าสถิติทดสอบ t เท่ากับ 6.733 โดยมีระดับนัยสำคัญของสถิติทดสอบ Sig เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($\text{Sig} = .000 < .01$) แสดงว่า ตัวแปรอิสระนี้มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกหรือมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับตัวแปรตาม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

2. ด้านคุณภาพสารสนเทศ มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนปกติ เท่ากับ .351 ($B = .351$) ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนมาตรฐาน เท่ากับ .284 ($\beta = .284$) และค่าสถิติทดสอบ t เท่ากับ 5.156 โดยมีระดับนัยสำคัญของสถิติทดสอบ Sig เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($\text{Sig} = .000 < .01$) แสดงว่า ตัวแปรอิสระนี้มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกหรือมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับตัวแปรตาม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

3. ด้านคุณภาพบริการ มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนปกติ เท่ากับ .176 ($B = .176$) ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนมาตรฐาน เท่ากับ .061 ($\beta = .061$) และค่าสถิติทดสอบ t เท่ากับ 2.897 โดยมีระดับนัยสำคัญของสถิติทดสอบ Sig เท่ากับ .004 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($\text{Sig} = .004 < .01$) แสดงว่า ตัวแปรอิสระนี้มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกหรือมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับตัวแปรตาม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

โดยความสำเร็จของระบบใบกำกับภาษีและใบรับอิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่ ด้านคุณภาพระบบ ด้านคุณภาพสารสนเทศ และด้านคุณภาพบริการ ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานบัญชีของกิจการที่จดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์ ด้านปริมาณงาน

สมมติฐานที่ 3 ความสำเร็จของระบบใบกำกับภาษีและใบรับอิเล็กทรอนิกส์ ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานบัญชีของกิจการที่จดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์ ด้านเวลา

ตารางที่ 29 แสดงผลการทดสอบสมมติฐาน ความสำเร็จของระบบใบกำกับภาษีและใบรับอิเล็กทรอนิกส์ ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานบัญชีของกิจการที่จดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์ ด้านเวลา

ตัวแปร	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients)	t	sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std.	β			Tolerance	VIF
ค่าคงที่	-.018	.196		-.095	.925		
ด้านคุณภาพระบบ	.103	.044	.093	2.335	.020*	.754	1.326
ด้านคุณภาพสารสนเทศ	.447	.052	.382	8.615	.000**	.604	1.656
ด้านคุณภาพบริการ	.441	.046	.436	9.538	.000**	.567	1.763

$$R = .785, R^2 = .616, F = 173.121, \text{Durbin-Watson} = 1.838$$

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 29 พบว่า ตัวแปรอิสระทั้ง 3 ได้แก่ ด้านคุณภาพระบบ ด้านคุณภาพสารสนเทศ และด้านคุณภาพบริการ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานบัญชี ด้านเวลา ร้อยละ 78.50 และตัวแปรอิสระทั้ง 3 สามารถอธิบายประสิทธิภาพการปฏิบัติงานบัญชี ด้านเวลา ได้ร้อยละ 61.60 เมื่อพิจารณาทีละตัวแปร พบว่า

1. ด้านคุณภาพระบบ มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนปกติ เท่ากับ .103 ($B = .103$) ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนมาตรฐาน เท่ากับ .093 ($\beta = .093$) และค่าสถิติทดสอบ t เท่ากับ 2.335 โดยมีระดับนัยสำคัญของสถิติทดสอบ Sig เท่ากับ .020 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($\text{Sig} = .020 < .05$) แสดงว่า ตัวแปรอิสระนี้มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกหรือมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับตัวแปรตาม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2. ด้านคุณภาพสารสนเทศ มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนปกติ เท่ากับ .447 ($B = .447$) ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนมาตรฐาน เท่ากับ .382 ($\beta = .382$) และค่าสถิติทดสอบ t เท่ากับ 8.615 โดยมีระดับนัยสำคัญของสถิติทดสอบ Sig เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($\text{Sig} = .000 < .01$) แสดงว่า ตัวแปรอิสระนี้มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกหรือมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับตัวแปรตาม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

3. ด้านคุณภาพบริการ มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนปกติ เท่ากับ .441 ($B = .441$) ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนมาตรฐาน เท่ากับ .436 ($\beta = .436$) และค่าสถิติทดสอบ t เท่ากับ 9.538 โดยมีระดับนัยสำคัญของสถิติทดสอบ Sig เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($\text{Sig} = .000 < .01$) แสดงว่า ตัวแปรอิสระนี้มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกหรือมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับตัวแปรตาม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

โดยความสำเร็จของระบบใบกำกับภาษีและใบรับอิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่ ด้านคุณภาพระบบ ด้านคุณภาพสารสนเทศ และด้านคุณภาพบริการ ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานบัญชีของกิจการที่จดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์ ด้านเวลา

สมมติฐานที่ 4 ความสำเร็จของระบบใบกำกับภาษีและใบรับอิเล็กทรอนิกส์ ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานบัญชีของกิจการที่จดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์ ด้านค่าใช้จ่าย

ตารางที่ 30 แสดงผลการทดสอบสมมติฐาน ความสำเร็จของระบบใบกำกับภาษีและใบรับอิเล็กทรอนิกส์ ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานบัญชีของกิจการที่จดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์ ด้านค่าใช้จ่าย

ตัวแปร	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients)	t	sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std.	β			Tolerance	VIF
ค่าคงที่	1.807	.193		9.385	.000		
ด้านคุณภาพระบบ	.198	.043	.234	4.570	.000**	.754	1.326
ด้านคุณภาพสารสนเทศ	.087	.051	.097	1.694	.091	.604	1.656
ด้านคุณภาพบริการ	.296	.046	.384	6.506	.000**	.567	1.763

$R = .600$, $R^2 = .360$, $F = 60.788$, Durbin-Watson = 1.877

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 30 พบว่า ตัวแปรอิสระทั้ง 3 ได้แก่ ด้านคุณภาพระบบ ด้านคุณภาพสารสนเทศ และด้านคุณภาพบริการ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานบัญชี ด้านค่าใช้จ่าย ร้อยละ 60.00 และตัวแปรอิสระทั้ง 3 สามารถอธิบายประสิทธิภาพการปฏิบัติงานบัญชี ด้านค่าใช้จ่าย ได้ร้อยละ 61.60 เมื่อพิจารณาที่ละตัวแปร พบว่า

1. ด้านคุณภาพระบบ มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนปกติ เท่ากับ .198 ($B = .198$) ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนมาตรฐาน เท่ากับ .234 ($\beta = .234$) และค่าสถิติทดสอบ t เท่ากับ 4.570 โดยมีระดับนัยสำคัญของสถิติทดสอบ Sig เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($\text{Sig} = .000 < .01$) แสดงว่า ตัวแปรอิสระนี้มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกหรือมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับตัวแปรตาม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

2. ด้านคุณภาพสารสนเทศ มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนปกติ เท่ากับ .087 ($B = .087$) ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนมาตรฐาน เท่ากับ .097 ($\beta = .097$) และค่าสถิติทดสอบ t เท่ากับ 1.694 โดยมีระดับนัยสำคัญของสถิติทดสอบ Sig เท่ากับ .091 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($\text{Sig} = .091 > .05$) แสดงว่า ตัวแปรอิสระนี้ไม่มีความสัมพันธ์กับตัวแปรตาม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3. ด้านคุณภาพบริการ มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนปกติ เท่ากับ .296 ($B = .296$) ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนมาตรฐาน เท่ากับ .384 ($\beta = .384$) และค่าสถิติทดสอบ t เท่ากับ 6.506 โดยมีระดับนัยสำคัญของสถิติทดสอบ Sig เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($\text{Sig} = .000 < .01$) แสดงว่า ตัวแปรอิสระนี้มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกหรือมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับตัวแปรตาม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

โดยความสำเร็จของระบบใบกำกับภาษีและใบรับอิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่ ด้านคุณภาพระบบ และด้านคุณภาพบริการ ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานบัญชีของกิจการที่จดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์ ด้านค่าใช้จ่าย ส่วนด้านคุณภาพสารสนเทศ ไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานบัญชีของกิจการที่จดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์ ด้านค่าใช้จ่าย

สมมติฐานที่ 5 การใช้งานระบบใบกำกับภาษีและใบรับอิเล็กทรอนิกส์ ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานบัญชีของกิจการที่จดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์ ด้านคุณภาพของงาน

ตารางที่ 31 แสดงผลการทดสอบสมมติฐาน การใช้งานระบบใบกำกับภาษีและใบรับอิเล็กทรอนิกส์ ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานบัญชีของกิจการที่จดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์ ด้านคุณภาพของงาน

ตัวแปร	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients)	t	sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std.	β			Tolerance	VIF
ค่าคงที่	.689	.278		2.482	.014		
ด้านประโยชน์ที่ได้รับ	.284	.056	.266	5.093	.000**	.761	1.314
ด้านอิทธิพลทางสังคม	.106	.067	.089	1.575	.116	.653	1.531
ด้านความไว้วางใจ	.433	.066	.353	6.601	.000**	.726	1.377

R = .571, R² = .326, F = 52.135, Durbin-Watson = 1.706

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 31 พบว่า ตัวแปรอิสระทั้ง 3 ได้แก่ ด้านประโยชน์ที่ได้รับ ด้านอิทธิพลทางสังคม และด้านความไว้วางใจ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานบัญชี ด้านคุณภาพของงาน ร้อยละ 57.10 และตัวแปรอิสระทั้ง 3 สามารถอธิบายประสิทธิภาพการปฏิบัติงานบัญชี ด้านคุณภาพของงาน ได้ร้อยละ 32.60 เมื่อพิจารณาทีละตัวแปร พบว่า

1. ด้านประโยชน์ที่ได้รับ มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนปกติ เท่ากับ .284 (B = .284) ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนมาตรฐาน เท่ากับ .266 (β = .266) และค่าสถิติทดสอบ t เท่ากับ 5.093 โดยมีระดับนัยสำคัญของสถิติทดสอบ Sig เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 (Sig = .000 < .01) แสดงว่า ตัวแปรอิสระนี้มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกหรือมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับตัวแปรตาม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

2. ด้านอิทธิพลทางสังคม มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนปกติ เท่ากับ .106 (B = .106) ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนมาตรฐาน เท่ากับ .089 (β = .089) และค่าสถิติทดสอบ t เท่ากับ 1.575 โดยมีระดับนัยสำคัญของสถิติทดสอบ Sig เท่ากับ .116 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (Sig = .116 > .05) แสดงว่า ตัวแปรอิสระนี้ไม่มีความสัมพันธ์กับตัวแปรตาม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3. ด้านความไว้วางใจ มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนปกติ เท่ากับ .433 (B = .433) ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนมาตรฐาน เท่ากับ .353 (β = .353) และค่าสถิติทดสอบ t เท่ากับ 6.601 โดยมีระดับนัยสำคัญของสถิติทดสอบ Sig เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 (Sig = .000 < .01) แสดงว่า ตัวแปรอิสระนี้มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกหรือมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับตัวแปรตาม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

โดยการใช้งานระบบใบกำกับภาษีและใบรับอิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่ ด้านประโยชน์ที่ได้รับ และด้านความไว้วางใจ ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานบัญชีของกิจการที่จดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์ ด้านคุณภาพของงาน ส่วนด้านอิทธิพลทางสังคม ไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานบัญชีของกิจการที่จดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์ ด้านคุณภาพของงาน

สมมติฐานที่ 6 การใช้งานระบบใบกำกับภาษีและใบรับอิเล็กทรอนิกส์ ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานบัญชีของกิจการที่จดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์ ด้านปริมาณงาน

ตารางที่ 32 แสดงผลการทดสอบสมมติฐาน การใช้งานระบบใบกำกับภาษีและใบรับอิเล็กทรอนิกส์ ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานบัญชีของกิจการที่จดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์ ด้านปริมาณงาน

ตัวแปร	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients)	t	sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std.	β			Tolerance	VIF
ค่าคงที่	.625	.289		2.161	.031		
ด้านประโยชน์ที่ได้รับ	.439	.058	.392	7.573	.000**	.761	1.314
ด้านอิทธิพลทางสังคม	.250	.070	.200	3.575	.000**	.653	1.531
ด้านความไว้วางใจ	.157	.068	.122	2.300	.022*	.726	1.377

R = .583, R² = .340, F = 55.678, Durbin-Watson = 1.470

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 32 พบว่า ตัวแปรอิสระทั้ง 3 ได้แก่ ด้านประโยชน์ที่ได้รับ ด้านอิทธิพลทางสังคม และด้านความไว้วางใจ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานบัญชี ด้านปริมาณงาน ร้อยละ 58.30 และตัวแปรอิสระทั้ง 3 สามารถอธิบายประสิทธิภาพการปฏิบัติงานบัญชี ด้านปริมาณงาน ได้ร้อยละ 34.00 เมื่อพิจารณาทีละตัวแปร พบว่า

1. ด้านประโยชน์ที่ได้รับ มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนปกติ เท่ากับ .439 (B = .439) ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนมาตรฐาน เท่ากับ .392 (β = .392) และค่าสถิติทดสอบ t เท่ากับ 7.573 โดยมีระดับนัยสำคัญของสถิติทดสอบ Sig เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 (Sig = .000 < .01) แสดงว่า ตัวแปรอิสระนี้มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกหรือมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับตัวแปรตาม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

2. ด้านอิทธิพลทางสังคม มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนปกติ เท่ากับ .250 (B = .250) ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนมาตรฐาน เท่ากับ .200 (β = .200) และค่าสถิติทดสอบ t เท่ากับ 3.575 โดยมีระดับนัยสำคัญของสถิติทดสอบ Sig เท่ากับ .000 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 (Sig = .000 > .01) แสดงว่า ตัวแปรอิสระนี้ไม่มีความสัมพันธ์กับตัวแปรตาม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

3. ด้านความไว้วางใจ มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนปกติ เท่ากับ .157 (B = .157) ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนมาตรฐาน เท่ากับ .122 (β = .122) และค่าสถิติทดสอบ t เท่ากับ 2.300 โดยมีระดับนัยสำคัญของสถิติทดสอบ Sig เท่ากับ .022 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (Sig = .022 < .05) แสดงว่า ตัวแปรอิสระนี้มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกหรือมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับตัวแปรตาม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

โดยการใช้งานระบบใบกำกับภาษีและใบรับอิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่ ด้านประโยชน์ที่ได้รับ ด้านอิทธิพลทางสังคม และด้านความไว้วางใจ ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานบัญชีของกิจการที่จดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์ ด้านปริมาณงาน

สมมติฐานที่ 7 การใช้งานระบบใบกำกับภาษีและใบรับอิเล็กทรอนิกส์ ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานบัญชีของกิจการที่จดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์ ด้านเวลา

ตารางที่ 33 แสดงผลการทดสอบสมมติฐาน การใช้งานระบบใบกำกับภาษีและใบรับอิเล็กทรอนิกส์ ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานบัญชีของกิจการที่จดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์ ด้านเวลา

ตัวแปร	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients)	t	sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std.	β			Tolerance	VIF
ค่าคงที่	.085	.248		.342	.733		
ด้านประโยชน์ที่ได้รับ	.434	.050	.408	8.717	.000**	.761	1.314
ด้านอิทธิพลทางสังคม	.276	.060	.232	4.598	.000**	.653	1.531
ด้านความไว้วางใจ	.250	.059	.204	4.264	.000**	.726	1.377

R = .678, R² = .459, F = 91.716, Durbin-Watson = 1.856

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 33 พบว่า ตัวแปรอิสระทั้ง 3 ได้แก่ ด้านประโยชน์ที่ได้รับ ด้านอิทธิพลทางสังคม และด้านความไว้วางใจ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานบัญชี ด้านเวลา ร้อยละ 67.80 และตัวแปรอิสระทั้ง 3 สามารถอธิบายประสิทธิภาพการปฏิบัติงานบัญชี ด้านเวลา ได้ร้อยละ 45.90 เมื่อพิจารณาทีละตัวแปร พบว่า

1. ด้านประโยชน์ที่ได้รับ มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนปกติ เท่ากับ .434 (B = .434) ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนมาตรฐาน เท่ากับ .408 (β = .408) และค่าสถิติทดสอบ t เท่ากับ 8.717 โดยมีระดับนัยสำคัญของสถิติทดสอบ Sig เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 (Sig = .000 < .01) แสดงว่า ตัวแปรอิสระนี้มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกหรือมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับตัวแปรตาม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

2. ด้านอิทธิพลทางสังคม มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนปกติ เท่ากับ .276 (B = .276) ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนมาตรฐาน เท่ากับ .232 (β = .232) และค่าสถิติทดสอบ t เท่ากับ 4.598 โดยมีระดับนัยสำคัญของสถิติทดสอบ Sig เท่ากับ .000 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 (Sig = .000 > .01) แสดงว่า ตัวแปรอิสระนี้ไม่มีความสัมพันธ์กับตัวแปรตาม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

3. ด้านความไว้วางใจ มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนปกติ เท่ากับ .250 ($B = .250$) ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนมาตรฐาน เท่ากับ .204 ($\beta = .204$) และค่าสถิติทดสอบ t เท่ากับ 4.264 โดยมีระดับนัยสำคัญของสถิติทดสอบ Sig เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญของสถิติที่ระดับ .01 ($\text{Sig} = .000 < .01$) แสดงว่า ตัวแปรอิสระนี้มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกหรือมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับตัวแปรตาม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

โดยการใช้งานระบบใบกำกับภาษีและใบรับอิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่ ด้านประโยชน์ที่ได้รับ ด้านอิทธิพลทางสังคม และด้านความไว้วางใจ ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานบัญชีของกิจการที่จดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์ ด้านเวลา

สมมติฐานที่ 8 การใช้งานระบบใบกำกับภาษีและใบรับอิเล็กทรอนิกส์ ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานบัญชีของกิจการที่จดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์ ด้านค่าใช้จ่าย

ตารางที่ 34 แสดงผลการทดสอบสมมติฐาน การใช้งานระบบใบกำกับภาษีและใบรับอิเล็กทรอนิกส์ ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานบัญชีของกิจการที่จดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์ ด้านค่าใช้จ่าย

ตัวแปร	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients)	t	sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std.	β			Tolerance	VIF
ค่าคงที่	.618	.159		3.898	.000		
ด้านประโยชน์ที่ได้รับ	.284	.032	.350	8.912	.000**	.761	1.314
ด้านอิทธิพลทางสังคม	.359	.038	.397	9.364	.000**	.653	1.531
ด้านความไว้วางใจ	.222	.037	.238	5.920	.000**	.726	1.377

$R = .788, R^2 = .621, F = 176.611, \text{Durbin-Watson} = 2.080$

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 34 พบว่า ตัวแปรอิสระทั้ง 3 ได้แก่ ด้านประโยชน์ที่ได้รับ ด้านอิทธิพลทางสังคม และด้านความไว้วางใจ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานบัญชี ด้านค่าใช้จ่าย ร้อยละ 78.80 และตัวแปรอิสระทั้ง 3 สามารถอธิบายประสิทธิภาพการปฏิบัติงานบัญชี ด้านค่าใช้จ่าย ได้ร้อยละ 62.10 เมื่อพิจารณาทีละตัวแปร พบว่า

1. ด้านประโยชน์ที่ได้รับ มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนปกติ เท่ากับ .284 ($B = .284$) ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนมาตรฐาน เท่ากับ .350 ($\beta = .350$) และค่าสถิติทดสอบ t เท่ากับ 8.912 โดยมีระดับนัยสำคัญของสถิติทดสอบ Sig เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($\text{Sig} = .000 < .01$) แสดงว่า ตัวแปรอิสระนี้มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกหรือมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับตัวแปรตาม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

2. ด้านอิทธิพลทางสังคม มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนปกติ เท่ากับ .359 ($B = .359$) ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนมาตรฐาน เท่ากับ .397 ($\beta = .397$) และค่าสถิติทดสอบ t เท่ากับ 9.364 โดยมีระดับนัยสำคัญของสถิติทดสอบ Sig เท่ากับ .000 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($\text{Sig} = .000 > .01$) แสดงว่า ตัวแปรอิสระนี้ไม่มีความสัมพันธ์กับตัวแปรตามอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

3. ด้านความไว้วางใจ มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนปกติ เท่ากับ .222 ($B = .222$) ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนมาตรฐาน เท่ากับ .238 ($\beta = .238$) และค่าสถิติทดสอบ t เท่ากับ 5.920 โดยมีระดับนัยสำคัญของสถิติทดสอบ Sig เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($\text{Sig} = .000 < .01$) แสดงว่า ตัวแปรอิสระนี้มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกหรือมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับตัวแปรตาม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

โดยการใช้งานระบบใบกำกับภาษีและใบรับอิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่ ด้านประโยชน์ที่ได้รับ ด้านอิทธิพลทางสังคม และด้านความไว้วางใจ ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานบัญชีของกิจการที่จดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์ ด้านค่าใช้จ่าย

ตารางที่ 35 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	ผลการทดสอบ สมมติฐาน
<p>สมมติฐานที่ 1 ความสำเร็จของระบบใบกำกับภาษีและใบรับอิเล็กทรอนิกส์ ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานบัญชีของกิจการที่จดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์ ด้านคุณภาพของงาน</p> <ol style="list-style-type: none"> ด้านคุณภาพระบบ ด้านคุณภาพสารสนเทศ ด้านคุณภาพบริการ 	<p>สนับสนุน</p> <p>สนับสนุน</p> <p>สนับสนุน</p>
<p>สมมติฐานที่ 2 ความสำเร็จของระบบใบกำกับภาษีและใบรับอิเล็กทรอนิกส์ ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานบัญชีของกิจการที่จดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์ ด้านปริมาณงาน</p> <ol style="list-style-type: none"> ด้านคุณภาพระบบ ด้านคุณภาพสารสนเทศ ด้านคุณภาพบริการ 	<p>สนับสนุน</p> <p>สนับสนุน</p> <p>สนับสนุน</p>

ตารางที่ 35 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน (ต่อ)

สมมติฐาน	ผลการทดสอบ สมมติฐาน
<p>สมมติฐานที่ 3 ความสำเร็จของระบบใบกำกับภาษีและใบรับอิเล็กทรอนิกส์ ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานบัญชีของกิจการที่จดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์ ด้านเวลา</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ด้านคุณภาพระบบ 2. ด้านคุณภาพสารสนเทศ 3. ด้านคุณภาพบริการ 	<p>สนับสนุน</p> <p>สนับสนุน</p> <p>สนับสนุน</p>
<p>สมมติฐานที่ 4 ความสำเร็จของระบบใบกำกับภาษีและใบรับอิเล็กทรอนิกส์ ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานบัญชีของกิจการที่จดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์ ด้านค่าใช้จ่าย</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ด้านคุณภาพระบบ 2. ด้านคุณภาพสารสนเทศ 3. ด้านคุณภาพบริการ 	<p>สนับสนุน</p> <p>ไม่สนับสนุน</p> <p>สนับสนุน</p>
<p>สมมติฐานที่ 5 การใช้งานระบบใบกำกับภาษีและใบรับอิเล็กทรอนิกส์ ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานบัญชีของกิจการที่จดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์ ด้านคุณภาพของงาน</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ด้านประโยชน์ที่ได้รับ 2. ด้านอิทธิพลทางสังคม 3. ด้านความไว้วางใจ 	<p>สนับสนุน</p> <p>ไม่สนับสนุน</p> <p>สนับสนุน</p>
<p>สมมติฐานที่ 6 การใช้งานระบบใบกำกับภาษีและใบรับอิเล็กทรอนิกส์ ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานบัญชีของกิจการที่จดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์ ด้านปริมาณงาน</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ด้านประโยชน์ที่ได้รับ 2. ด้านอิทธิพลทางสังคม 3. ด้านความไว้วางใจ 	<p>สนับสนุน</p> <p>สนับสนุน</p> <p>สนับสนุน</p>

ตารางที่ 35 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน (ต่อ)

สมมติฐาน	ผลการทดสอบ สมมติฐาน
<p>สมมติฐานที่ 7 การใช้งานระบบใบกำกับภาษีและใบรับอิเล็กทรอนิกส์ ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานบัญชีของกิจการที่จดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์ ด้านเวลา</p>	
1. ด้านประโยชน์ที่ได้รับ	สนับสนุน
2. ด้านอิทธิพลทางสังคม	สนับสนุน
3. ด้านความไว้วางใจ	สนับสนุน
<p>สมมติฐานที่ 8 การใช้งานระบบใบกำกับภาษีและใบรับอิเล็กทรอนิกส์ ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานบัญชีของกิจการที่จดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์ ด้านค่าใช้จ่าย</p>	
1. ด้านประโยชน์ที่ได้รับ	สนับสนุน
2. ด้านอิทธิพลทางสังคม	สนับสนุน
3. ด้านความไว้วางใจ	สนับสนุน

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง ความสำเร็จและการใช้งานระบบใบกำกับภาษีและใบรับอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานบัญชีของกิจการที่จดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์ ในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสำเร็จของระบบใบกำกับภาษีและใบรับอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานบัญชีของกิจการที่จดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์ และเพื่อศึกษาการใช้งานระบบใบกำกับภาษีและใบรับอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานบัญชีของกิจการที่จดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์ ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามจำนวน 328 ชุด สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ประกอบด้วย การแจกแจงความถี่ (Frequency Distribution) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Average) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เป็นต้น สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ได้แก่ การวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation Coefficient) ของเพียร์สัน และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เป็นต้น ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล ทดสอบสมมติฐานและสามารถสรุปผลการศึกษา ดังนี้ สำหรับการนำเสนอในบทนี้จะแบ่งเป็น 4 หัวข้อ ดังนี้

1. สรุปผลการวิจัย
2. อภิปรายผลการวิจัย
3. ข้อจำกัดของการวิจัย
4. ข้อเสนอแนะการวิจัย

สรุปผลการวิจัย

ผลการวิจัยเรื่อง ความสำเร็จและการใช้งานระบบใบกำกับภาษีและใบรับอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานบัญชีของกิจการที่จดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์ สรุปได้ดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม การพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 210 คน (ร้อยละ 64.00) อายุ 30-40 ปี จำนวน 155 คน (ร้อยละ 47.30) การศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 162 คน (ร้อยละ 49.40) ตำแหน่งหัวหน้าฝ่ายบัญชี จำนวน 140 คน (ร้อยละ 42.70) ประสบการณ์ในการทำงาน 11 – 15 ปี จำนวน 208 คน (ร้อยละ 63.40)

2. การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกิจการที่จดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกิจการที่จดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนใหญ่มีรูปแบบกิจการเป็นบริษัทจำกัด จำนวน 294 คน (ร้อยละ 89.60) กิจการพาณิชย์กรรม จำนวน 160 คน (ร้อยละ 48.80) ทุนจดทะเบียน 10,000,001 – 20,000,000 บาท จำนวน 151 คน (ร้อยละ 46.00) รายได้จากการดำเนินงาน 20,000,001 – 30,000,000 บาท/ปี จำนวน 123 คน (ร้อยละ 37.50) จำนวนพนักงาน 100 – 200 คน จำนวน 158 คน (ร้อยละ 158)

3. การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความสำเร็จของระบบใบกำกับภาษีและใบรับอิเล็กทรอนิกส์

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความสำเร็จของระบบใบกำกับภาษีและใบรับอิเล็กทรอนิกส์พบว่า ภาพรวมกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษามีความคิดเห็นต่อความสำเร็จของระบบใบกำกับภาษีและใบรับอิเล็กทรอนิกส์ $(\bar{X}= 4.10, S.D.= 0.44)$ อยู่ในระดับมาก พิจารณาแยกเป็นรายด้าน ดังนี้

3.1 ด้านคุณภาพระบบ $(\bar{X}= 4.15, S.D.= 0.54)$ อยู่ในระดับมาก พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษามีความคิดเห็นต่อด้านคุณภาพระบบมากที่สุด คือ ระบบใบกำกับภาษีและใบรับอิเล็กทรอนิกส์ มีความสะดวก รวดเร็วในการใช้งาน $(\bar{X}= 4.31, S.D.= 0.73)$ อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ ระบบใบกำกับภาษีและใบรับอิเล็กทรอนิกส์มีความเสถียรภาพและพร้อมใช้งานได้อย่างต่อเนื่อง $(\bar{X}= 4.11, S.D.= 0.79)$ อยู่ในระดับมาก และน้อยที่สุด คือ ระบบใบกำกับภาษีและใบรับอิเล็กทรอนิกส์มีความง่ายต่อการใช้งาน เข้าถึงได้ง่ายไม่ซับซ้อน $(\bar{X}= 4.06, S.D.= 0.76)$ อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

3.2 ด้านคุณภาพสารสนเทศ $(\bar{X}= 4.14, S.D.= 0.51)$ อยู่ในระดับมาก พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษามีความคิดเห็นต่อด้านคุณภาพสารสนเทศมากที่สุด คือ ระบบใบกำกับภาษีและใบรับอิเล็กทรอนิกส์มีสารสนเทศที่ถูกต้อง ครบถ้วนสมบูรณ์ $(\bar{X}= 4.20, S.D.= 0.82)$ อยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ ระบบใบกำกับภาษีและใบรับอิเล็กทรอนิกส์มีความทันต่อเวลา และมีความเกี่ยวเนื่องของสารสนเทศ $(\bar{X}= 4.16, S.D.= 0.74)$ อยู่ในระดับมาก และน้อยที่สุดคือ ระบบใบกำกับภาษีและใบรับอิเล็กทรอนิกส์มีรูปแบบที่ชัดเจน ง่ายต่อความเข้าใจ $(\bar{X}= 4.10, S.D.= 0.75)$ อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

3.3 ด้านคุณภาพบริการ $(\bar{X}= 4.03, S.D.= 0.59)$ อยู่ในระดับมาก พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษามีความคิดเห็นต่อด้านคุณภาพบริการมากที่สุด คือ ระบบใบกำกับภาษีและใบรับอิเล็กทรอนิกส์มีเครื่องมือในการตอบคำถามข้อสงสัยได้อย่างรวดเร็ว $(\bar{X}= 4.07, S.D.= 0.77)$ อยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ ระบบใบกำกับภาษีและใบรับอิเล็กทรอนิกส์มีช่องทางการรับข้อเสนอแนะ ข้อร้องเรียนในการใช้บริการ และมีการแก้ปัญหาอย่างทันถ่วงที $(\bar{X}= 4.04, S.D.= 0.78)$ อยู่ในระดับมาก และน้อยที่สุด คือ ระบบใบกำกับภาษีและใบรับอิเล็กทรอนิกส์สามารถค้นหาข้อมูลที่ต้องการได้อย่างรวดเร็ว และมีจัดเรียงข้อมูลที่ดี $(\bar{X}= 3.98, S.D.= 0.80)$ อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

4. การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้งานระบบใบกำกับภาษีและใบรับอิเล็กทรอนิกส์

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้งานระบบใบกำกับภาษีและใบรับอิเล็กทรอนิกส์ พบว่า ภาพรวมกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษามีความคิดเห็นต่อการใช้งานระบบใบกำกับภาษีและใบรับอิเล็กทรอนิกส์ (\bar{X} = 4.12, S.D. = 0.41) อยู่ในระดับมาก พิจารณาแยกเป็นรายด้าน ดังนี้

4.1 ด้านประโยชน์ที่ได้รับ (\bar{X} = 4.11, S.D. = 0.50) อยู่ในระดับมาก พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษามีความคิดเห็นต่อด้านประโยชน์ที่ได้รับมากที่สุด คือ ระบบใบกำกับภาษีและใบรับอิเล็กทรอนิกส์ช่วยนำข้อมูลไปใช้ประมวลผลต่อในระบบสารสนเทศภายในองค์กรได้ทันที (\bar{X} = 4.24, S.D. = 0.76) อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ ระบบใบกำกับภาษีและใบรับอิเล็กทรอนิกส์ช่วยทำธุรกรรมทางการเงินและทางภาษีได้ง่ายและสะดวกมากยิ่งขึ้น (\bar{X} = 4.15, S.D. = 0.76) อยู่ในระดับมาก และน้อยที่สุด คือ ระบบใบกำกับภาษีและใบรับอิเล็กทรอนิกส์มีการรองรับการทำธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์อย่างครบวงจร (\bar{X} = 3.93, S.D. = 0.81) อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

4.2 ด้านอิทธิพลทางสังคม (\bar{X} = 4.09, S.D. = 0.56) อยู่ในระดับมาก พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษามีความคิดเห็นต่อด้านอิทธิพลทางสังคมมากที่สุด คือ การส่งเสริมให้ใช้งานระบบจากกรมสรรพากรมีผลต่อการเลือกใช้บริการระบบใบกำกับภาษีและใบรับอิเล็กทรอนิกส์ (\bar{X} = 4.16, S.D. = 0.84) อยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่บุคลากรของกรมสรรพากรที่ให้คำแนะนำมีส่วนช่วยให้ท่านเลือกใช้งานระบบใบกำกับภาษีและใบรับอิเล็กทรอนิกส์ (\bar{X} = 4.08, S.D. = 0.78) อยู่ในระดับมาก และน้อยที่สุด คือ กิจกรรมอื่น ๆ มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการระบบใบกำกับภาษีและใบรับอิเล็กทรอนิกส์ (\bar{X} = 4.06, S.D. = 0.79) อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

4.3 ด้านความไว้วางใจ (\bar{X} = 4.16, S.D. = 0.49) อยู่ในระดับมาก พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษามีความคิดเห็นต่อด้านความไว้วางใจ มากที่สุด คือ ระบบใบกำกับภาษีและใบรับอิเล็กทรอนิกส์มีความน่าเชื่อถือและมีผลผูกพันทางกฎหมายของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ (\bar{X} = 4.23, S.D. = 0.75) อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ ระบบใบกำกับภาษีและใบรับอิเล็กทรอนิกส์ช่วยเพิ่มความมั่นใจ และมีความปลอดภัยตามมาตรฐานสากล (\bar{X} = 4.15, S.D. = 0.73) อยู่ในระดับมาก และน้อยที่สุด คือ ท่านจะแนะนำกิจการอื่นให้ใช้บริการระบบใบกำกับภาษีและใบรับอิเล็กทรอนิกส์ (\bar{X} = 4.13, S.D. = 0.77) อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

5. การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานบัญชี

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานบัญชี พบว่า ภาพรวมกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานบัญชี (\bar{X} = 4.10, S.D. = 0.45) อยู่ในระดับมาก พิจารณาแยกเป็นรายด้าน ดังนี้

5.1 ด้านคุณภาพของงาน (\bar{X} = 4.08, S.D. = 0.60) อยู่ในระดับมาก โดยพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษามีความคิดเห็นต่อด้านคุณภาพของงานมากที่สุด คือ ระบบใบกำกับภาษีและใบรับอิเล็กทรอนิกส์ช่วยในการปฏิบัติงานให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพ (\bar{X} = 4.19, S.D. = 0.83) อยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ ระบบใบกำกับภาษีและใบรับอิเล็กทรอนิกส์ช่วยเชื่อมโยงข้อมูลกับหน่วยงานภายในกิจการได้เร็วขึ้น (\bar{X} = 4.10, S.D. = 0.79) อยู่ในระดับมาก และน้อยที่สุด คือ ระบบใบกำกับภาษีและใบรับอิเล็กทรอนิกส์ช่วยเพิ่มศักยภาพในการปฏิบัติงานให้ดีขึ้น เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด (\bar{X} = 4.03, S.D. = 0.81) อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

5.2 ด้านปริมาณงาน (\bar{X} = 4.10, S.D. = 0.63) อยู่ในระดับมาก พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษามีความคิดเห็นต่อด้านปริมาณงานมากที่สุด คือ ระบบใบกำกับภาษีและใบรับอิเล็กทรอนิกส์ช่วยประหยัดพื้นที่การจัดเก็บเอกสาร (\bar{X} = 4.23, S.D. = 0.84) อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ ระบบใบกำกับภาษีและใบรับอิเล็กทรอนิกส์ช่วยลดงานเอกสาร และลดปัญหาการจัดการเอกสารที่อยู่ในรูปของกระดาษ (\bar{X} = 4.11, S.D. = 0.82) อยู่ในระดับมาก และน้อยที่สุด คือ ระบบใบกำกับภาษีและใบรับอิเล็กทรอนิกส์ช่วยลดความซ้ำซ้อนของเอกสาร (\bar{X} = 4.00, S.D. = 0.83) อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

5.3 ด้านเวลา (\bar{X} = 4.03, S.D. = 0.59) อยู่ในระดับมาก พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษามีความคิดเห็นต่อด้านเวลามากที่สุด คือ ระบบใบกำกับภาษีและใบรับอิเล็กทรอนิกส์ช่วยลดระยะเวลาแต่ละขั้นตอนในการปฏิบัติงาน (\bar{X} = 4.10, S.D. = 0.74) อยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ ท่านสามารถบริหารเวลาโดยการประยุกต์ใช้ระบบใบกำกับภาษีและใบรับอิเล็กทรอนิกส์มาช่วยในการทำงานให้รวดเร็วขึ้น (\bar{X} = 4.07, S.D. = 0.78) อยู่ในระดับมาก และน้อยที่สุด คือ ระบบใบกำกับภาษีและใบรับอิเล็กทรอนิกส์ช่วยประหยัดเวลาในการจัดส่งเอกสาร (\bar{X} = 3.97, S.D. = 0.85) อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

5.4 ด้านค่าใช้จ่าย (\bar{X} = 4.18, S.D. = 0.45) อยู่ในระดับมาก โดยพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษามีความคิดเห็นต่อด้านค่าใช้จ่ายมากที่สุด คือ ระบบใบกำกับภาษีและใบรับอิเล็กทรอนิกส์ช่วยประหยัดค่าใช้จ่ายด้านทรัพยากรกำลังคน (\bar{X} = 4.34, S.D. = 0.70) อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ ระบบใบกำกับภาษีและใบรับอิเล็กทรอนิกส์ช่วยลดต้นทุนค่าใช้จ่ายในการบริหาร (\bar{X} = 4.20, S.D. = 0.74) อยู่ในระดับมาก และน้อยที่สุด คือ ระบบใบกำกับภาษีและใบรับอิเล็กทรอนิกส์ช่วยลดต้นทุนการจัดพิมพ์และลดการใช้เอกสารในรูปแบบกระดาษ (\bar{X} = 4.06, S.D. = 0.78) อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

6. การทดสอบสมมติฐาน

การทดสอบสมมติฐานของการวิจัยถึงความสำเร็จและการใช้งานระบบใบกำกับภาษีและใบรับอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานบัญชีของกิจการที่จดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์ ด้วยการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple regression Analysis) เพื่อหาความสัมพันธ์หรืออิทธิพลของตัวแปรทั้งหมดที่ใช้ในการศึกษา ซึ่งประกอบด้วย 8 สมมติฐาน โดยผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า

อภิปรายผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ความสำเร็จและการใช้งานระบบใบกำกับภาษีและใบรับอิเล็กทรอนิกส์ ที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานบัญชีของกิจการที่จดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์ สามารถอภิปรายผลการวิจัยได้ ดังนี้

1. ความสำเร็จของระบบใบกำกับภาษีและใบรับอิเล็กทรอนิกส์ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานบัญชีของกิจการที่จดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์ ด้านคุณภาพของงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยความสำเร็จของระบบใบกำกับภาษีและใบรับอิเล็กทรอนิกส์ ด้านคุณภาพระบบ ด้านคุณภาพสารสนเทศ และด้านคุณภาพบริการ ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานบัญชีของกิจการที่จดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์ ด้านคุณภาพของงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พันทิวา อิศรางกูร ณ อยุธยา และคณะ (2563) พบว่า โปรแกรมสำเร็จรูป SAP สามารถประมวลผลด้านข้อมูลได้อย่างถูกต้อง สมบูรณ์ และรวดเร็ว โปรแกรมมีประสิทธิภาพสูง และสามารถปรับปรุงให้เข้ากับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป โปรแกรมสำเร็จรูป SAP มีรูปแบบหน้าจอของการป้อนข้อมูลนำเข้า (Input) ที่เข้าใจง่ายไม่สับสน มีขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีเสถียรภาพ (ระบบไม่ Error) ช่วยให้ทำงานได้อย่างราบรื่น และเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานได้ดียิ่งขึ้น และสอดคล้องกับงานวิจัยของ นภสร สุตท้วม (2560) พบว่า การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงาน มีมาตรฐาน ถูกต้อง และรวดเร็ว บุคลากรที่ปฏิบัติงานอยู่ในสำนักงาน มีทักษะในการใช้งานโปรแกรมสำเร็จรูปต่าง ๆ Application สือออนไลน์ มาประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์ในการทำงานร่วมกันหรือใช้เพื่อพัฒนากระบวนการทำงาน ทำให้ระบบงานมีรูปแบบที่ทันสมัย โดยสามารถครอบคลุมการใช้งานให้เกิดความเข้าใจ การสร้างสรรค์ และสามารถเข้าถึงเทคโนโลยีดิจิทัลได้อย่างมีประสิทธิภาพ ช่วยให้เกิดประโยชน์แก่บุคลากร ได้แก่ ช่วยให้ทำงานได้อย่างรวดเร็ว ลดข้อผิดพลาด เพิ่มความมั่นใจในการทำงาน การสร้างสรรค์ผลงานได้มากขึ้น สามารถเข้าถึงและเรียกใช้ข้อมูลได้ตรงตามความต้องการ แก้ไขปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ กล่าวคือ สำนักงานได้รับการยอมรับว่ามีความทันสมัย มีความเชื่อมั่นและไว้วางใจจากบุคคลภายนอกและหน่วยงานอื่น ๆ กระบวนการทำงาน มีการสื่อสารที่กระชับและคล่องตัวมากขึ้น

2. ความสำเร็จของระบบใบกำกับภาษีและใบรับอิเล็กทรอนิกส์ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานบัญชีของกิจการที่จดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์ ด้านปริมาณงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยความสำเร็จของระบบใบกำกับภาษีและใบรับอิเล็กทรอนิกส์ ด้านคุณภาพระบบ ด้านคุณภาพสารสนเทศ และด้านคุณภาพบริการ ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานบัญชีของกิจการที่จดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์ ด้านปริมาณงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นภสร สุตท้วม (2560) พบว่า จากการนำเทคโนโลยีมาใช้ใน

การปฏิบัติงานทำให้ปริมาณงานเป็นไปตามความคาดหวัง ตามแผนการปฏิบัติงาน และตามวัตถุประสงค์ที่ได้กำหนดไว้ สามารถปฏิบัติงานได้ในปริมาณที่เพิ่มมากขึ้น และเวลาที่ใช้การปฏิบัติงานลดน้อยลง ซึ่งการนำเทคโนโลยีมาช่วยในการปฏิบัติงาน สามารถช่วยแก้ปัญหาที่เกิดจากกระบวนการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และปฏิบัติงานได้รวดเร็วมากขึ้น เช่น สามารถช่วยตอบข้อซักถามผ่าน Group Application Line ประมาณ 70-80 คน/วัน เป็นต้น

3. ความสำเร็จของระบบใบกำกับภาษีและใบรับอิเล็กทรอนิกส์ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานบัญชีของกิจการที่จดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์ ด้านเวลา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยความสำเร็จของระบบใบกำกับภาษีและใบรับอิเล็กทรอนิกส์ ด้านคุณภาพระบบ ด้านคุณภาพสารสนเทศ และด้านคุณภาพบริการ ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานบัญชีของกิจการที่จดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์ ด้านเวลา ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พันทิวา อิศรางกูร ณ อยุธยา และคณะ (2563) พบว่า โปรแกรมสำเร็จรูป SAP สามารถลดระยะเวลาตั้งแต่กระบวนการวางแผน การควบคุม การสั่งการ และการตัดสินใจ และลดขั้นตอนที่ซับซ้อนในการทำงานขององค์กร และช่วยให้สามารถตรวจสอบข้อมูลย้อนหลังได้ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Sadress และ Juma (2019) พบว่า ผู้เสียภาษีในยูกันดามีทัศนคติต่อระบบภาษีอิเล็กทรอนิกส์ว่ายื่นภาษีแบบออนไลน์มีประโยชน์ ปรับปรุงการปฏิบัติงานงานและประหยัดเวลา มีประสิทธิภาพในการเตรียมเพื่อขอคืนภาษีช่วยให้การทำงานง่ายขึ้นและปลอดภัย และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Harrison (2015: Abstract) พบว่า การลงทะเบียนภาษีออนไลน์และการปฏิบัติตามภาษีมีความสำคัญและเป็นไปในเชิงบวก การลงทะเบียนภาษีออนไลน์ช่วยปรับปรุงการปฏิบัติตามภาษีอย่างมีนัยสำคัญ การปฏิบัติตามภาษีระหว่างผู้จ่ายภาษีย่อยในเขตมรુประเทศเคนยาได้รับผลกระทบทางบวกจากการยื่นภาษีออนไลน์ช่วยเพิ่มการยอมรับการยื่นภาษีออนไลน์และช่วยให้เพิ่มการปฏิบัติตามภาษี

4. ความสำเร็จของระบบใบกำกับภาษีและใบรับอิเล็กทรอนิกส์ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานบัญชีของกิจการที่จดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์ ด้านค่าใช้จ่าย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยความสำเร็จของระบบใบกำกับภาษีและใบรับอิเล็กทรอนิกส์ ด้านคุณภาพระบบ และด้านคุณภาพบริการ ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานบัญชีของกิจการที่จดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์ ด้านค่าใช้จ่าย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นภสร สุดท้วม (2560) พบว่า การดำเนินงานด้านเทคโนโลยีมีวิธีการที่เหมาะสมกับงาน การจัดสรรทรัพยากร ด้านการเงิน คน วัสดุ ที่มีอยู่ได้อย่างประหยัด คุ่มค่า และสูญเสียน้อยที่สุด การดำเนินงานในช่วงแรกที่จะมีค่าใช้จ่ายในการปรับเปลี่ยนระบบสารสนเทศ การพัฒนาความรู้ความสามารถให้กับบุคลากร อาจจะมีค่าใช้จ่ายในส่วนของการฝึกอบรมเพื่อใช้พัฒนาการปฏิบัติงานของบุคลากร เพื่อผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพให้มีความคุ้มค่าและลดการสูญเสียทรัพยากรได้ในระยะยาว ซึ่งหน่วยงาน

สามารถบริหารจัดการกระบวนการปฏิบัติงาน โดยการจัดสรรทรัพยากรที่มีอย่างจำกัดให้เกิดประโยชน์ ในแต่ละกระบวนการได้อย่างคุ้มค่าและประหยัด และสอดคล้องกับงานวิจัยของ พันทิวา อิศรางกูร ณ อยุธยา และคณะ (2563) พบว่า โปรแกรมสำเร็จรูป SAP สามารถบริหารจัดการต้นทุน ของงานได้อย่างเป็นระบบ ช่วยให้เกิดประโยชน์และมีความคุ้มค่า การนำโปรแกรมสำเร็จรูป SAP มาใช้ในองค์กร สามารถช่วยลดค่าใช้จ่าย และต้นทุนในการดำเนินงาน

5. การใช้งานระบบใบกำกับภาษีและใบรับอิเล็กทรอนิกส์ส่งผลเชิงบวกต่อ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานบัญชีของกิจการที่จดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์ ด้านคุณภาพของงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยการใช้งานระบบใบกำกับภาษีและใบรับอิเล็กทรอนิกส์ ด้านประโยชน์ที่ได้รับ และด้านความไว้วางใจ ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานบัญชี ของกิจการที่จดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์ ด้านปริมาณงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กชกร จงเกริกเกียรติ (2563) พบว่า การนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในการทำงาน ช่วยให้เกิดความ ผิดพลาดของงานลดน้อยลง และมีความถูกต้อง แม่นยำในการทำงานมากขึ้น และสอดคล้องกับ งานวิจัยของ พันทิวา อิศรางกูร ณ อยุธยา และคณะ (2563) พบว่า การใช้งานโปรแกรมสำเร็จรูป SAP สามารถยกระดับมาตรฐานการปฏิบัติงานขององค์กร เปลี่ยนแปลงกระบวนการทำงานและ วัฒนธรรมขององค์กรให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โปรแกรมช่วยแก้ไขปัญหาในการทำงานให้มีความ ถูกต้อง รวดเร็ว และช่วยเพิ่มความมั่นใจเกี่ยวกับการตัดสินใจในการทำงาน และสอดคล้องกับงานวิจัย ของ อุษคม เจียรจินดา (2563) พบว่า ผลการศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านคุณภาพของงาน สามารถสรุปได้ว่า การปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพด้านคุณภาพของงานนั้น ผู้ปฏิบัติงานต้องปฏิบัติงาน ตามวัตถุประสงค์และมาตรฐานที่กำหนดซึ่งถือเป็นส่วนสำคัญในการปฏิบัติงานในทุกภารกิจ ให้เป็นที่ยอมรับของผู้บริหาร โดยเทคโนโลยีสารสนเทศได้เข้ามามีบทบาทในการทำงานมากขึ้น ช่วยให้การดำเนินงานของผู้ปฏิบัติงานในตำแหน่งต่าง ๆ มีความรวดเร็ว แม่นยำ และเที่ยงตรงมากยิ่งขึ้น ส่งผลให้มีประสิทธิภาพการดำเนินงานนั้นเพิ่มสูงขึ้น ทั้งนี้ต้องขึ้นอยู่กับการมีทัศนคติที่ดีของผู้ปฏิบัติงาน ที่มีต่อเทคโนโลยีสารสนเทศด้วย

6. การใช้งานระบบใบกำกับภาษีและใบรับอิเล็กทรอนิกส์ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานบัญชีของกิจการที่จดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์ ด้านปริมาณงาน อย่างมีนัยสำคัญทาง สถิติที่ระดับ .05 โดยการใช้งานระบบใบกำกับภาษีและใบรับอิเล็กทรอนิกส์ ด้านประโยชน์ที่ได้รับ ด้านอิทธิพลทางสังคม และด้านความไว้วางใจ ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานบัญชี ของกิจการที่จดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์ ด้านปริมาณงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กชกร จงเกริกเกียรติ (2563) พบว่า การนำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาจะช่วยลดปริมาณบางอย่างลดลงได้ และลดปริมาณงานที่เกี่ยวข้องกับเอกสาร และสอดคล้องกับงานวิจัยของ อุษคม เจียรจินดา (2563) พบว่า ผลการศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านปริมาณงาน สามารถสรุปได้ว่า การปฏิบัติงาน

ที่มีประสิทธิภาพ ด้านปริมาณงานนั้น ผู้ปฏิบัติงานสามารถบริหารงานที่รับผิดชอบให้เสร็จทันเวลา โดยมีเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามามีส่วนช่วยในการอำนวยความสะดวกให้กับผู้ปฏิบัติงาน สามารถปฏิบัติงานได้อย่างแม่นยำ ลดความผิดพลาด และมีความคล่องตัวในการทำงานมากขึ้น ทั้งนี้ต้องขึ้นอยู่กับทัศนคติของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่อเทคโนโลยีสารสนเทศในทุก ๆ ด้านที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน การตรวจสอบต่าง ๆ สามารถทำได้ง่าย ลดข้อผิดพลาดในการทำงาน ซึ่งเป็นเหตุผลที่ทำให้ระยะเวลาในการทำงานต่อภารกิจลดลง จึงสามารถบริหารจัดการกับปริมาณงานที่มีได้อย่างเหมาะสม

7. การใช้งานระบบใบกำกับภาษีและใบรับอิเล็กทรอนิกส์ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานบัญชีของกิจการที่จดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์ ด้านเวลา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยการใช้งานระบบใบกำกับภาษีและใบรับอิเล็กทรอนิกส์ ด้านประโยชน์ที่ได้รับ ด้านอิทธิพลทางสังคม และด้านความไว้วางใจ ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานบัญชีของกิจการที่จดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์ ด้านเวลา ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กชกร จงเกริกเกียรติ (2563) พบว่า การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการทำงานก่อให้เกิดการทำงานที่รวดเร็วขึ้น ช่วยลดเวลาการทำงานลง ส่งผลให้เวลาในการพัฒนาตนเอง ได้เรียนรู้งานที่ต้องใช้ทักษะและมีความท้าทายมากขึ้น และสอดคล้องกับงานวิจัยของ นกสร สุดท้วม (2560) เทคโนโลยีที่ทันสมัยช่วยให้เวลาที่ใช้ในการดำเนินงานมีความถูกต้องและเหมาะสมตามหลักการปฏิบัติงาน มีการพัฒนาเทคนิคการทำงานให้มีความสะดวกรวดเร็วมมากขึ้น ช่วยให้การบริหารจัดการเวลาได้ดีมากยิ่งขึ้นต่อการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีของบุคลากร สามารถนำมาช่วยในการตัดสินใจได้ดี กระบวนการทำงานของหน่วยงานมีความกระชับและคล่องตัวขึ้น และสอดคล้องกับงานวิจัยของ อุษคม เจียรจินดา (2563) พบว่า ผลการศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านเวลา สามารถสรุปได้ว่า การปฏิบัติงานด้านเวลาจะมีประสิทธิภาพนั้น จะต้องมีการปฏิบัติงานที่รักษาและตรงต่อเวลา เกิดจากการพัฒนาวิทยาการใหม่ ๆ ที่เข้ามาช่วยให้การปฏิบัติงานมีความสะดวกสบาย แม่นยำ และรวดเร็วมมากขึ้น เหตุผลทั้งหมดนั้นเกี่ยวข้องกับทัศนคติที่มีต่อเทคโนโลยีสารสนเทศจะต้องมีทัศนคติที่ดี เพราะการมีทัศนคติที่ดี ช่วยให้ประสิทธิภาพในการทำงานสูงขึ้น และนั่นเป็นผลให้ประสิทธิภาพด้านเวลาสูงขึ้นด้วย

8. การใช้งานระบบใบกำกับภาษีและใบรับอิเล็กทรอนิกส์ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานบัญชีของกิจการที่จดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์ ด้านค่าใช้จ่าย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยการใช้งานระบบใบกำกับภาษีและใบรับอิเล็กทรอนิกส์ ด้านประโยชน์ที่ได้รับ ด้านอิทธิพลทางสังคม และด้านความไว้วางใจ ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานบัญชีของกิจการที่จดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์ ด้านค่าใช้จ่าย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กชกร จงเกริกเกียรติ (2563) พบว่า การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาช่วยประหยัดทั้งเวลาและแรงงานในการทำงาน ซึ่งจะก่อให้เกิดค่าใช้จ่ายที่ลดลงตามมา แม้ว่าอาจจะช่วยประหยัดค่าใช้จ่ายเมื่อคำนึงถึงการใช้งานในระยะยาว แต่ก็ถือได้ว่าเป็นการลงทุนในระยะยาว และสอดคล้องกับ

งานวิจัยของ ปัฐมา ตั้งศักดิ์สุพรรณ และชฎาพร ทีฆาอุมากร (2562) พบว่า ผู้ประกอบการในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล มีความเห็นเกี่ยวกับประโยชน์ที่ได้รับจากการจัดทำใบกำกับภาษีและใบรับอิเล็กทรอนิกส์ ดังนี้ ประโยชน์ด้านองค์การ คือ ช่วยลดการซับซ้อนในการทำงาน ช่วยประหยัดเวลา ช่วยประหยัดค่าใช้จ่าย ประหยัดพื้นที่การจัดเก็บ ช่วยให้เกิดความสะดวกในการหาข้อมูลและสามารถนำข้อมูลมาประมวลผลได้ทันทีที่ต้องการใช้งาน ประโยชน์ด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม คือ ช่วยลดการใช้กระดาษเป็นการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ช่วยลดต้นทุนค่าใช้จ่ายและการบริหารจัดการ

ข้อจำกัดของการวิจัย

1. ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาความสำเร็จและการใช้งานระบบใบกำกับภาษีและใบรับอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานบัญชีของกิจการที่จดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์ เท่านั้น
2. ประชากรที่เลือกใช้ในการเก็บข้อมูลเพื่อทำการศึกษา ความสำเร็จและการใช้งานระบบใบกำกับภาษีและใบรับอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานบัญชีของกิจการที่จดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์ ฉบับนี้ เป็นข้อมูลผู้ประกอบการที่ได้รับอนุมัติให้จัดทำส่งมอบและเก็บรักษาใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ ด้วยระบบใบกำกับภาษีและใบรับอิเล็กทรอนิกส์ (e-Tax Invoice & e-Receipt) จากเว็บไซต์กรมสรรพากร ณ วันที่ 9 มกราคม 2566 เท่านั้น

ข้อเสนอแนะการวิจัย

1. ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

ผลจากการวิจัย ความสำเร็จและการใช้งานระบบใบกำกับภาษีและใบรับอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานบัญชีของกิจการที่จดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์ ทำให้ทราบถึงความมีประสิทธิภาพในการนำไปใช้ปฏิบัติงานทางบัญชีของกิจการที่จดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาระบบให้สามารถตอบสนองกับผู้ใช้งานได้เป็นอย่างดี ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อกรมสรรพากรเป็นอย่างมาก โดยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1.1 กรมสรรพากรหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ควรให้ความสำคัญกับความสำเร็จของระบบใบกำกับภาษีและใบรับอิเล็กทรอนิกส์ เกี่ยวกับด้านคุณภาพระบบ ด้านคุณภาพสารสนเทศ และด้านคุณภาพบริการ ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานบัญชีในด้านคุณภาพของงาน ด้านคุณภาพปริมาณงาน ด้านเวลา และด้านค่าใช้จ่าย เพื่อสร้างความมั่นใจและแสดงให้เห็นถึงประโยชน์จากการยื่นแบบแสดงรายการภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต

1.2 กรมสรรพากรหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ควรให้ความสำคัญกับการใช้งานระบบใบกำกับภาษีและใบรับอิเล็กทรอนิกส์ เกี่ยวกับด้านประโยชน์ที่ได้รับ ด้านอิทธิพลทางสังคมและความไว้วางใจ ซึ่งจะส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานบัญชีในด้านคุณภาพของงานด้านคุณภาพปริมาณงาน ด้านเวลา และด้านค่าใช้จ่าย เพื่อให้ผู้ใช้งานเกิดความพึงพอใจสูงสุดจากการให้บริการของภาครัฐ

2. ข้อเสนอแนะการนำผลการวิจัยไปใช้

2.1 กิจการสามารถนำผลการวิเคราะห์ความสำเร็จของระบบใบกำกับภาษีและใบรับอิเล็กทรอนิกส์ ด้านคุณภาพระบบที่มีความสะดวกและรวดเร็วในการใช้งานไปใช้เป็นแนวทางในการประยุกต์ใช้ระบบใบกำกับภาษีและใบรับอิเล็กทรอนิกส์ ด้านคุณภาพสารสนเทศที่มีสารสนเทศที่ถูกต้อง ครบถ้วนสมบูรณ์ และด้านคุณภาพบริการที่มีระบบป้องกันข้อมูลจากการคุกคามจากบุคคลภายนอก และมีการควบคุมรหัสการเข้าใช้งานโดยระบุตัวตนที่ชัดเจน สามารถนำไปปรับใช้ให้เหมาะสมกับการปฏิบัติงานบัญชีของกิจการ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพให้บรรลุตามเป้าหมายของกิจการ

2.2 กิจการสามารถนำผลการวิเคราะห์การใช้งานระบบใบกำกับภาษีและใบรับอิเล็กทรอนิกส์ ด้านประโยชน์ที่ได้รับที่ระบบช่วยนำข้อมูลไปใช้ประมวลผลต่อในระบบสารสนเทศภายในองค์กรได้ทันที ด้านอิทธิพลทางสังคมที่กรมสรรพากรส่งเสริมให้ใช้งานระบบ และด้านความไว้วางใจที่ระบบมีความน่าเชื่อถือและมีผลผูกพันทางกฎหมายของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ สามารถนำมาประยุกต์ใช้ เพื่อให้การปฏิบัติงานบัญชีมีประสิทธิภาพและมีมาตรฐานมากยิ่งขึ้น ให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของกิจการ

2.2 กิจการที่ประสงค์จะใช้งานระบบใบกำกับภาษีและใบรับอิเล็กทรอนิกส์ สามารถนำผลการวิเคราะห์ไปใช้เป็นแนวทางในการพิจารณาเตรียมความพร้อมของกิจการ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานบัญชี โดยการนำระบบใบกำกับภาษีและใบรับอิเล็กทรอนิกส์ไปใช้งานในกิจการได้อย่างเหมาะสม และให้เกิดประโยชน์สูงสุด

3. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งถัดไป

3.1 การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ในการวิจัยครั้งต่อไป ควรทำการศึกษาเป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ ด้วยวิธีการสัมภาษณ์ เพื่อให้ได้ข้อมูลในเชิงลึกและน่าเชื่อถือ ถูกต้องชัดเจนมากขึ้น

3.2 ควรศึกษาถึงปัจจัยหรือตัวแปรอื่น ๆ เพิ่มเติม เช่น ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานบัญชี ปัญหาและอุปสรรคในการใช้งาน และผลกระทบต่อการทำงานบัญชี เพื่อให้เป็นแนวทางในการวางแผนดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพได้มากยิ่งขึ้น

บรรณานุกรม

- กระทรวงการคลัง. (2559). **National e-Payment พลิกโฉมระบบการชำระเงินของไทย “ว่องไว มั่นใจ ไร้รอย”**. สืบค้นเมื่อ 3 มีนาคม 2566, จากเว็บไซต์: <https://www.mof.go.th/th/view/attachment/file/3134303239/090559.pdf>
- กระทรวงการคลัง. (2559). **National e-Payment เป็นระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์**. สืบค้นเมื่อ 3 มีนาคม 2566, จากเว็บไซต์: <http://www.epayment.go.th/home/app/home>
- กชกร จงเกริกเกียรติ. (2563). **อิทธิพลของ Digital HR ต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานทรัพยากรบุคคล**. (การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์)
- กองกฎหมาย กรมสรรพากร. (2560). **ความเข้าใจ National e-payment / e-tax invoice & receipt และรายรับ-รายจ่ายทางภาษี 15-16 สิงหาคม 2562**, สืบค้นเมื่อ 3 มีนาคม 2566, จากเว็บไซต์: https://www.rd.go.th/publish/seminar/Seminar_190815.pdf
- ชลธิชา ศรีแสง. (2555). **การยอมรับการใช้งานของระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ กรณีศึกษาธนาคาร กรุงศรีอยุธยาจำกัด (มหาชน)**. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย).
- ณัฐกฤตา รักใหม่. (2557). **“ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการ ความพึงพอใจและความภักดี”**. (การค้นคว้าอิสระคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ).
- ณิชาพันธ์ ปั่นทอง. (2559). **ผลกระทบของการสื่อสารภายในองค์กรที่ดีที่มีต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของธุรกิจส่งออกสินค้าเกษตรในประเทศไทย**. (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม)
- ทิพย์รัตน์ อ้วนละมัย. (2558). **ผลกระทบของการพัฒนาบุคลากรทางการบัญชีที่มีต่อผลการดำเนินงานทางการบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ**. (วิทยานิพนธ์ปริญญาบัญชีมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบัญชีคณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม).
- นภสร สุดท้วม. (2560). **ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีในยุคดิจิทัลของบุคลากรสำนักงานคณะกรรมการอัยการสำนักงานอัยการสูงสุด**. (การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง).
- นฤมล พันธุ์ชา. (2563). **ผลกระทบของความสำเร็จระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ที่มีต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานทางการบัญชีของผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์**. (วิทยานิพนธ์ปริญญาบัญชีมหาบัณฑิต สาขาวิชาบัญชีมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม)

- นาฏลดดา ลลิตากุลชัย. (2560). ผลกระทบของศักยภาพการจัดการระบบสารสนเทศที่มีต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง. (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศทางธุรกิจ คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม)
- นัฐกานต์ เครือชัยแก้ว. (2557). การรับรู้ภาพลักษณ์ของตราสินค้าและคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการร้านอาหารญี่ปุ่นในเขตกรุงเทพมหานคร. (การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ).
- นัฐนันท์ บุญทศ. (2558). ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารทรัพยากรองค์กรกับประสิทธิภาพการดำเนินงานของเทศบาลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการเชิงกลยุทธ์ คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม).
- ปฐมาภรณ์ บำรุงผล. (2563). การยอมรับเทคโนโลยีและคุณภาพระบบสารสนเทศที่ส่งผลต่อการตั้งใจใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ยื่นภาษีในธุรกิจภาคอุตสาหกรรม. (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศิลปากร).
- ปฐมา ตั้งศักดิ์สุพรรณ และชฎาพร ฑีฆาอุมากร. (2562). ความพร้อมในการจัดทำใบกำกับภาษีและใบรับอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ประกอบการในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล. วารสารวิจัยธุรกิจและการจัดการเพื่อความเป็นเลิศ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- พันทิวา อิศรางกูร ณ อยุธยา และคณะ. (2563). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของระบบโปรแกรมสำเร็จรูป SAP ในระบบงานบัญชีและการเงินของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 ภาคเหนือ จังหวัดพิษณุโลก. วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม.14(2)
- มยุรี กำจร. (2558). ผลกระทบของการบริหารลูกหนี้ที่มีต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของธุรกิจสีสิ่งในประเทศไทย. (วิทยานิพนธ์ปริญญาบัญชียมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบัญชี คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม).
- มาฆพร กรานต์เจริญ. (2561). ปัจจัยภาวะผู้ตามแบบมีประสิทธิผลและแรงจูงใจที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กรธุรกิจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศขนาดใหญ่. (การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์)
- วัฒนา วงศ์เกียรติรัตน์. (2553). การวางแผนกลยุทธ์: ศิลปะการกำหนดแผนองค์กรสู่ความเป็นเลิศ. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: สถาบันส่งเสริมผลผลิตแห่งชาติ

- สิงหะ ฉวีสุข และสุนันทา วงศ์จตุรภัทร. (2555). **ทฤษฎีการยอมรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ.** วารสารเทคโนโลยีสารสนเทศลาดกระบัง สถาบันพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง. 1(1), 1-17
- สุดารัตน์ ภูสมนึก. (2562). **ความเชื่อมั่นในระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของส่วนราชการผู้เบิกในจังหวัดภายใต้สำนักงานคลังเขต 4.** (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการเชิงกลยุทธ์ คณะการบัญชี และการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม).
- สุภิดา บรรเทาทุกข์. (2561). **ใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์/ใบรับอิเล็กทรอนิกส์ e-Tax Invoice & e-Receipt.** สืบค้นเมื่อ 4 มีนาคม 2566, จากเว็บไซต์: https://www.rd.go.th/publish/seminar/Seminar_190628.pdf
- สมฤดี ทองรักษ์. (2561) **คุณภาพระบบ การรับรู้ประโยชน์การใช้งาน การรับรู้ความปลอดภัยและความไว้วางใจส่งผลกระทบต่อความตั้งใจใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือของผู้ใช้บริการวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร.** (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ)
- สมใจ ลักษณะ. (2552). **การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน.** กรุงเทพฯ: คณะวิทยาการจัดการ สถาบันราชภัฏสวนสุนันทา.
- สำนักวิชาการแผนภาษีกรมสรรพากร. (2559). **การดำเนินการตามแผนยุทธศาสตร์ National e-Payment.** สืบค้นเมื่อ 3 มีนาคม 2566, จากเว็บไซต์: https://www.rd.go.th/publish/seminar/e-Payment_2-3-6-7.pdf
- สำนักวิชาการ สำนักงานเลขาธิการผู้แทนราษฎร. (2558). **เศรษฐกิจดิจิทัล (Digital Economy) : นโยบายขับเคลื่อนเศรษฐกิจใหม่.** สืบค้นเมื่อ 4 มีนาคม 2566, จากเว็บไซต์: <https://dl.parliament.go.th/backoffice/viewer2300/web/previewer.php>
- อุษคม เจียรจินดา. (2563). **เทคโนโลยีสารสนเทศกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานในเขตกรุงเทพมหานคร.** วารสารวิชาการสถาบันพัฒนาพระวิทยากร ปีที่ 3 ฉบับที่ 2
- ไทยคู่ฟ้า. (2560). **Thailand 4.0 ขับเคลื่อนอนาคตสู่ความมั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน.** สืบค้นเมื่อ 3 มีนาคม 2566, จากเว็บไซต์: <https://spm.thaigov.go.th/FILEROOM/spm-thaigov/DRAWER004/GENERAL/DATA0000/00000368.PDF>

BIBLIOGRAPHY

- Adenekan Dedeke. (2000). A Conceptual Framework for Developing Quality Measures for Information Systems. **Proceedings of the 2000 Conference on Information Quality**. Retrieved September 30, 2018, from <http://mitiq.mit.edu/ICIQ/Documents/IQ%20Conference%202000/Papers/AConceptualFramework4DevelopQualityMeasure.pdf>
- Al-Mamary, Shamsuddin & Aziati. (2014). The Relationship between System Quality, Information Quality and Organizational Performance. **International Journal of Knowledge and Research in Management & E-Commerce**. Volume 4, Number 3, July 2014, 7-10.
- Ajzen, I. (2010). **Understanding attitudes and predicting social behaviour**. New Jersey: Prentice-Hall
- Álvaro Rocha. (2012). "Framework for a global quality evaluation of a website." *Online Information Review*, Vol. 36, Issue: 3: 374-382.
- Burda, D., & Teuteberg, F. (2015). "Understanding Service Quality and System Quality Success Factors in Cloud Archiving from an End-User Perspective." **Journal of management information systems**, 32 (4): 266-284.
- Carol, K., & Joe, P. (2009). "The Web Experience-Trends in eService." Cranfield School of Management.
- Chen, M.-L. (2009). "The Effect of Knowledge Economy and Internal Marketing on Job Satisfaction in Taiwan's IT Industry." **International Management Studies**.
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2003). The DeLone and McLean model of information systems success: A ten-year update. *Journal of Management Information Systems*, 19(4), 9-30.
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (1992). Information systems success: The quest for the dependent variable. *Information Systems Research*, 3(1), 60-95
- Hsiu-Fen Lin, & Gwo-Hshiong Tzeng. (2014). "Contextual factors affecting knowledge management diffusion in SMEs." **Industrial Management & Data Systems**, 114 (9): 1415-1437.

- James A. O'brien. (2002). **Introduction to Information Systems** [Electronic version]. Retrieved September 30, 2018, from home.apu.edu/ddavis/busi240/chap001_revised.ppt
- Kablan, S. (2009). Banking efficiency and financial development in Sub-saharan africa. *african Finance Journal*, 11(2), 28-50.
- Kinicki, A. and Williams, B. (2009). *Exam Prep for Management : A Practical Introduction*. 4th ed. USA: Cram101 Incorporated.
- Liao, C. H. and H. Y. Lin. (2011). Measuring operational efficiency of mobile operators in japan and korea. *Japan and the Word Economy*, 23(1), 48–57.
- McKnight, D. H., Choudhury, V., & Kacmar, C. (2002). “Developing and validating trust measures for e-commerce: An integrative typology.” **Information systems research**, 13(3): 334 – 359.
- Moraga, C., Moraga, M., & Caro, A. (2009). “SQuaRE-aligned data quality model for web portals.” **Proceedings of the Ninth International Conference on Quality Software**: 24-25.
- Oliver, R. L. (1993). A conceptual model of service quality and service satisfaction: Compatible goals, different concepts. *Advances in Services Marketing and Management*, 2, 65–85.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). “ A conceptual model of service quality and its implications for future research.” **The Journal of Marketing**: 41-50.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., & Berry, L.L. (1988). “Seroquel: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality.” **Journal of Retailing**, 64(1): 12-40.
- Peterson, E., & Plowman, G. E. (1953). *Business Organization and Management (3ed.)*. Homewood. Illinios: Richard D. Irwin.
- Petter, S., DeLone, W., & McLean, E. (2008). Measuring information systems success: Models, dimensions, measures, and interrelationships. *European Journal of information Systems*, 17(3), 236–263.
- Qingji, F., Jeoung, Y. L., & Joong, I. K. (2013). “The impact of website quality on flow related online shopping behaviour.” in **C2C e-marketplaces A cross national study**. 23(5): 364-387.

- Rapp, W. V. (2002). *Information technology strategies: How leading firms use IT to gain an advantage*. New York: Oxford University.
- Reza Vaezi. (2013). *User Satisfaction with Information Systems: A Comprehensive Model Of Attribute Satisfaction*. (The Degree Doctor of Philosophy, University of Houston).
- Sadress, N. and Juma, B. (2019). **The Mediating role of adoption of an electronic tax system in the relationship between attitude towards electronic tax system and tax compliance**. *Journal of Economics, Finance and Administrative Science Emerald Publishing Limited*, 12(5), 2077–2188
- Seddon, P.B. (1997). A respecification and extension of the DeLone and McLean model of IS success. *Information systems research*, 8(3), 240-253.
- Seddon, P., & Kiew, M.-Y. (1996). A Partial Test and Development of Delone and Mclean's Model of IS Success. *Australasian Journal of Information Systems*, [S.l.], 4(1).
- Sinha, I., & Mukherjee, S. (2016). **Acceptance of technology, related factors in use e-banking: An Indian case study**. *Journal of High Technology Management Research*, 27, 88-100.
- Torkzadeh, G., & Doll, W. J. (1999). The development of a tool for measuring the perceived impact of information technology on work. *Omega*, 27(3), 327–339.
- Tam, C., & Oliveira, T. (2016). **Performance impact of mobile banking: using the task-technology fit (TTF) approach**. Retrieved from <http://www.emeraldinsight.com>.
- 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.
- Weng, F., Yang, R. J., Ho, H. J., & Su H. M. (2018). **A TAM-Based Study of the Attitude towards Use Intention of Multimedia among School Teachers**. *Applied System Innovation*, 36, 1-9.
- William H. DeLone & Ephraim R. McLean. (2003). Information Systems Success Measurement. *Foundations and Trends in Information Systems*, 2016 (2), 9-11.
- William H. DeLone & Ephraim R. McLean. (2003). The DeLone and McLean Model of Information Systems Success: A Ten-Year Update [Electronic version]. *Journal of Management Information Systems*, 2003 (19), 23-2

- Wixom & Watson. (2001). Modification of Delon and Mclean Model in the Success of Information System for Good University Governance [Electronic version]. **The Turkish Online Journal of Educational Technology**, 2015 (14), 115.
- Yamane, T.(1973). *Statistics: An Introductory Analysis*. 3rd Ed. New York. Haper and Row Publications.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

หนังสือขอความอนุเคราะห์ในการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา
ของเครื่องมือวิจัย

20 มีนาคม 2566

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ในการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของเครื่องมือวิจัย

เรียน คุณจรรยา เจียมปิยะพงศ์

ด้วยนักศึกษา นางสาว เบญจวรรณ นามะรัง รหัสนักศึกษา 65502429 หลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต คณะบัญชี มหาวิทยาลัยศรีปทุม กำลังจัดทำค้นคว้าอิสระเรื่อง "ความสำเร็จและการใช้ระบบใบกำกับภาษีและใบรับอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานบัญชีของกิจการที่จดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์" โดยมี ดร.พรหมทิพย์ อย่างงสัน เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา ในการนี้หลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต ใ้ขอความอนุเคราะห์จาก คุณจรรยา เจียมปิยะพงศ์ นักตรวจสอบภาษีชำนาญการพิเศษ ส่วนกำกับดูแลผู้เสียภาษี กองบริหารภาษีธุรกิจขนาดใหญ่ เป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบและพิจารณาความถูกต้องของ คุณภาพความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของเครื่องมือวิจัย ทั้งนี้เพื่อเป็นไปด้วยความเรียบร้อยและบรรลุนิติประสงค์ จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

คณะบัญชี หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สิทธาภรณ์ สิ้นจรุญศักดิ์)
คณบดีคณะบัญชี

ผู้ประสานงาน : ดร.เบญจพร โมกษะเวส (ผู้ช่วยผู้อำนวยการหลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต)
นางสาว วันทนา โขขกิจจาวุฒิ (เจ้าหน้าที่ประจำหลักสูตร)
โทรศัพท์ 0-2579-1111 ต่อ 2374



ที่ ศบช.0105/011

SANGKHEN
24102
SANGHAKHONGHAI RD.,
KHUATIAK, SANGKHU
10900
TEL. 0 2574 1111
FAX. 0 2541 1721
www.spu.ac.th

CHONBURI CAMPUS
39 BANGNA-TRAK RD.,
SUWONTHAMRU, MUANG,
CHONBURI 26000
TEL. 0 3874 3880-4
FAX. 0 3874 3708
www.spu.ac.th

KHON KAEN
382/1, MOO 4,
SREKHAM RD.,
NANJONG DISTRICT,
AMPHUR BANGKHO,
KHONKAEN 40000
TEL. 0 4322 4111
FAX. 0 4322 4119
www.kku.ac.th

20 มีนาคม 2566

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ในการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของเครื่องมือวิจัย

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วรวีทย์ เล้าหะเมณี

ด้วยนักศึกษา นางสาว เบญจวรรณ นามะวัง รหัสนักศึกษา 65502429 หลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต คณะบัญชี มหาวิทยาลัยศรีปทุม กำลังจัดทำค้นคว้าอิสระเรื่อง “ความสำเร็จและการใช้งานระบบใบกำกับภาษีและใบรับอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานบัญชีของกิจการที่จดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์” โดยมี ดร.พรณทิตย์ อย่างกลิ่น เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา ในกรณีหลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต ขอความอนุเคราะห์จาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วรวีทย์ เล้าหะเมณี อาจารย์ประจำสาขาการบัญชี คณะบริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี เป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบและพิจารณาความถูกต้องของคุณภาพความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของเครื่องมือวิจัย ทั้งนี้เพื่อเป็นไปด้วยความเรียบร้อยและบรรลุวัตถุประสงค์ จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

คณะบัญชี หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อุตาภรณ์ สินจรูญศักดิ์)

คณบดีคณะบัญชี

ผู้ประสานงาน : คร.เบญจพร โมกษะเวส (ผู้ช่วยผู้อำนวยการหลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต)

นางสาว วันทนา โฆษกิจจารุณี (เจ้าหน้าที่ประจำหลักสูตร)

โทรศัพท์ 0-2579-1111 ต่อ 2374

มหาวิทยาลัยศรีปทุม
SRIPATUM UNIVERSITY

20 มีนาคม 2566

เรื่อง ขออนุญาตระงับการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของเครื่องมือวิจัย

เรียน คุณพงศ์ศักดิ์ แสงสิงห์

ด้วยนักศึกษา นางสาว เบญจวรรณ นามะวัง รหัสนักศึกษา 65502429 หลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต คณะบัญชี มหาวิทยาลัยศรีปทุม กำลังจัดทำค้นคว้าอิสระเรื่อง "ความสำเร็จและการใช้งานระบบใบกำกับภาษีและใบรับอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานบัญชีของกิจการที่จดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์" โดยมี ดร.พรหมทิพย์ อย่างกลิ่น เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา ในกรณีนี้หลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต ขอขออนุญาตจาก คุณพงศ์ศักดิ์ แสงสิงห์ CIA, CPA ผู้อำนวยการตรวจสอบภายใน บริษัท ไทยน้ำทิพย์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด เป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบและพิจารณาความถูกต้องของคุณภาพความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของเครื่องมือวิจัย ทั้งนี้เพื่อเป็นไปด้วยความเรียบร้อยและบรรลุวัตถุประสงค์ จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

คณะบัญชี หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุตถาภรณ์ สินจรูญศักดิ์)

คณบดีคณะบัญชี

ผู้ประสานงาน : ดร.เบญจพร โมกขเวส (ผู้ช่วยผู้อำนวยการหลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต)

นางสาว วันทนา ไชยกิจจาวุฒิ (เจ้าหน้าที่ประจำหลักสูตร)

โทรศัพท์ 0-2579-1111 ต่อ 2374

ภาคผนวก ข
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

แบบสอบถาม

เรื่อง ความสำเร็จและการใช้งานระบบใบกำกับภาษีและใบรับอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลกระทบต่อ
ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานบัญชีของกิจการที่จดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์

คำชี้แจง : การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสำเร็จและการใช้งานระบบใบกำกับภาษีและใบรับอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานบัญชีของกิจการที่จดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลนำไปประกอบการศึกษาวิจัยระดับปริญญาโทหลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีปทุม ทั้งนี้ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาระบบใบกำกับภาษีและใบรับอิเล็กทรอนิกส์ของกรมสรรพากรและประสิทธิภาพการปฏิบัติงานบัญชี โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 6 ส่วน ดังนี้

- ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ส่วนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของกิจการที่จดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์
- ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จของระบบใบกำกับภาษีและใบรับอิเล็กทรอนิกส์
- ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้งานระบบใบกำกับภาษีและใบรับอิเล็กทรอนิกส์
- ส่วนที่ 5 ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานบัญชี
- ส่วนที่ 6 ข้อเสนอแนะอื่น

เพื่อให้ข้อมูลที่ได้มีความเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ ขอความอนุเคราะห์จากท่านในการตอบแบบสอบถามให้ครบถ้วนและตรงตามความเป็นจริงมากที่สุด ซึ่งข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามของท่านจะถูกเก็บเป็นความลับ และไม่มีการนำไปเปิดเผยให้เกิดผลกระทบต่อผู้ตอบแบบสอบถามและองค์กรของท่านแต่อย่างใด โดยการนำเสนอผลการศึกษานี้จะนำเสนอในลักษณะภาพรวม และนำไปใช้เพื่อประโยชน์ทางการศึกษาเท่านั้น ขอขอบพระคุณท่านที่ได้สละเวลาอันมีค่าในการตอบแบบสอบถามนี้

เบญจวรรณ นามะวัง

นักศึกษาหลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต

คณะบัญชี มหาวิทยาลัยศรีปทุม

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุดเพียงข้อเดียว

1. เพศ

ชาย

หญิง

2. อายุ

น้อยกว่า 30 ปี

30 – 40 ปี

41 – 50 ปี

มากกว่า 50 ปี ขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

ต่ำกว่าปริญญาตรี

ปริญญาตรี

ปริญญาโท

สูงกว่าปริญญาโท

4. ตำแหน่งงาน

ผู้อำนวยการฝ่ายบัญชี

ผู้จัดการฝ่ายบัญชี

หัวหน้าฝ่ายบัญชี

ผู้ปฏิบัติงานฝ่ายบัญชี

5. ประสบการณ์ในการทำงาน

น้อยกว่า 5 ปี

5 - 10 ปี

11 - 15 ปี

มากกว่า 15 ปี ขึ้นไป

ส่วนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของกิจการที่จดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุดเพียงข้อเดียว

1. รูปแบบกิจการ

- | | |
|--|---------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> ห้างหุ้นส่วนจำกัด | <input type="checkbox"/> บริษัทจำกัด |
| <input type="checkbox"/> บริษัทมหาชนจำกัด | <input type="checkbox"/> อื่น ๆ |

2. ประเภทกิจการ

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> กิจการพาณิชย์กรรม | <input type="checkbox"/> กิจการอุตสาหกรรม |
| <input type="checkbox"/> กิจการบริการ | <input type="checkbox"/> อื่น ๆ |

3. ทุนจดทะเบียน

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> น้อยกว่า 5,000,000 บาท | <input type="checkbox"/> 5,000,000 – 10,000,000 บาท |
| <input type="checkbox"/> 10,000,001 – 20,000,000 บาท | <input type="checkbox"/> มากกว่า 20,000,000 บาท ขึ้นไป |

4. รายได้จากการดำเนินงาน/ปี

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> น้อยกว่า 10,000,000 บาท | <input type="checkbox"/> 10,000,000 – 20,000,000 บาท |
| <input type="checkbox"/> 20,000,001 – 30,000,000 บาท | <input type="checkbox"/> มากกว่า 30,000,000 บาท ขึ้นไป |

5. จำนวนพนักงาน

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> น้อยกว่า 100 คน | <input type="checkbox"/> 100 – 200 คน |
| <input type="checkbox"/> 201 – 300 คน | <input type="checkbox"/> มากกว่า 300 คน ขึ้นไป |

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จของระบบใบกำกับภาษีและใบรับอิเล็กทรอนิกส์

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ท่านเห็นว่าตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงระดับเดียว

ข้อ	ความสำเร็จของระบบใบกำกับภาษีและใบรับอิเล็กทรอนิกส์	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1	ด้านคุณภาพระบบ					
1.1	ระบบใบกำกับภาษีและใบรับอิเล็กทรอนิกส์มีความสะดวก รวดเร็วในการใช้งาน					
1.2	ระบบใบกำกับภาษีและใบรับอิเล็กทรอนิกส์มีความเสถียรภาพและพร้อมใช้งานได้อย่างต่อเนื่อง					
1.3	ระบบใบกำกับภาษีและใบรับอิเล็กทรอนิกส์มีความง่ายต่อการใช้งาน เข้าถึงได้ง่ายไม่ซับซ้อน					
1.4	ระบบใบกำกับภาษีและใบรับอิเล็กทรอนิกส์มีความรวดเร็วในการตอบสนองต่อการใช้งานอย่างทันทีทันใด					
2	ด้านคุณภาพสารสนเทศ					
2.1	ระบบใบกำกับภาษีและใบรับอิเล็กทรอนิกส์มีความทันต่อเวลา และมีความเกี่ยวข้องกับสารสนเทศ					
2.2	ระบบใบกำกับภาษีและใบรับอิเล็กทรอนิกส์มีสารสนเทศที่ถูกต้อง ครบถ้วนสมบูรณ์					
2.3	ระบบใบกำกับภาษีและใบรับอิเล็กทรอนิกส์มีรูปแบบที่ชัดเจน ง่ายต่อความเข้าใจ					
2.4	ระบบใบกำกับภาษีและใบรับอิเล็กทรอนิกส์มีความทันสมัยของสารสนเทศ					

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จของระบบใบกำกับภาษีและใบรับอิเล็กทรอนิกส์ (ต่อ)

ข้อ	ความสำเร็จของระบบใบกำกับภาษีและใบรับอิเล็กทรอนิกส์	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
3	ด้านคุณภาพบริการ					
3.1	ระบบใบกำกับภาษีและใบรับอิเล็กทรอนิกส์มีระบบป้องกันข้อมูลจากการคุกคามจากบุคคลภายนอก และมีการควบคุมรหัสการเข้าใช้งานโดยระบุตัวตนที่ชัดเจน					
3.2	ระบบใบกำกับภาษีและใบรับอิเล็กทรอนิกส์มีช่องทางการรับข้อเสนอแนะ ข้อร้องเรียนในการใช้บริการ และมีการแก้ปัญหาอย่างทันถ่วงที					
3.3	ระบบใบกำกับภาษีและใบรับอิเล็กทรอนิกส์มีเครื่องมือในการตอบคำถามข้อสงสัยได้อย่างรวดเร็ว					
3.4	ระบบใบกำกับภาษีและใบรับอิเล็กทรอนิกส์สามารถค้นหาข้อมูลที่ต้องการได้อย่างรวดเร็วและมีจัดเรียงข้อมูลที่ดี					

ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้งานระบบใบกำกับภาษีและใบรับอิเล็กทรอนิกส์

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ท่านเห็นว่าตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด
เพียงระดับเดียว

ข้อ	การใช้งานระบบใบกำกับภาษีและใบรับอิเล็กทรอนิกส์	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1	ด้านประโยชน์ที่ได้รับ					
1.1	ระบบใบกำกับภาษีและใบรับอิเล็กทรอนิกส์มีการรองรับการทำธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์อย่างครบวงจร					
1.2	ระบบใบกำกับภาษีและใบรับอิเล็กทรอนิกส์ช่วยเตรียมความพร้อมเพื่อรองรับธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์					
1.3	ระบบใบกำกับภาษีและใบรับอิเล็กทรอนิกส์ช่วยนำข้อมูลไปใช้ประมวลผลต่อในระบบสารสนเทศภายในองค์กรได้ทันที					
1.4	ระบบใบกำกับภาษีและใบรับอิเล็กทรอนิกส์ช่วยทำธุรกรรมทางการเงินและทางภาษีได้ง่ายและสะดวกมากยิ่งขึ้น					
2	ด้านอิทธิพลทางสังคม					
2.1	ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีมีผลต่อการเลือกใช้บริการระบบใบกำกับภาษีและใบรับอิเล็กทรอนิกส์					
2.2	การส่งเสริมให้ใช้งานระบบจากกรมสรรพากรมีผลต่อการเลือกใช้บริการระบบใบกำกับภาษีและใบรับอิเล็กทรอนิกส์					
2.3	กิจการอื่น ๆ มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการระบบใบกำกับภาษีและใบรับอิเล็กทรอนิกส์					
2.4	เจ้าหน้าที่บุคลากรของกรมสรรพากรที่ให้คำแนะนำมีส่วนช่วยให้ท่านเลือกใช้งานระบบใบกำกับภาษีและใบรับอิเล็กทรอนิกส์					

ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้งานระบบใบกำกับภาษีและใบรับอิเล็กทรอนิกส์ (ต่อ)

ข้อ	การใช้งานระบบใบกำกับภาษีและใบรับอิเล็กทรอนิกส์	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
3	ด้านความไว้วางใจ					
3.1	ท่านมีความเชื่อมั่นในคุณภาพของระบบใบกำกับภาษีและใบรับอิเล็กทรอนิกส์					
3.2	ท่านจะแนะนำกิจการอื่นให้ใช้บริการระบบใบกำกับภาษีและใบรับอิเล็กทรอนิกส์					
3.3	ระบบใบกำกับภาษีและใบรับอิเล็กทรอนิกส์มีความน่าเชื่อถือและมีผลผูกพันทางกฎหมายของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์					
3.4	ระบบใบกำกับภาษีและใบรับอิเล็กทรอนิกส์ช่วยเพิ่มความมั่นใจ และมีความปลอดภัยตามมาตรฐานสากล					

ส่วนที่ 5 ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานบัญชี

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ท่านเห็นว่าตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด เพียงระดับเดียว

ข้อ	ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานบัญชี	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1	ด้านคุณภาพของงาน					
1.1	ระบบใบกำกับภาษีและใบรับอิเล็กทรอนิกส์ช่วยเพิ่มศักยภาพในการปฏิบัติงานให้ดีขึ้น เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด					
1.2	ระบบใบกำกับภาษีและใบรับอิเล็กทรอนิกส์ช่วยในการปฏิบัติงานให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ อย่างมีประสิทธิภาพ					
1.3	ระบบใบกำกับภาษีและใบรับอิเล็กทรอนิกส์ช่วยลดข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงาน					
1.4	ระบบใบกำกับภาษีและใบรับอิเล็กทรอนิกส์ช่วยเชื่อมโยงข้อมูลกับหน่วยงานภายในกิจการได้เร็วขึ้น					
2	ด้านปริมาณงาน					
2.1	ระบบใบกำกับภาษีและใบรับอิเล็กทรอนิกส์ช่วยลดขั้นตอน ในการปฏิบัติงานได้					
2.2	ระบบใบกำกับภาษีและใบรับอิเล็กทรอนิกส์ช่วยลดงานเอกสาร และลดปัญหาการจัดการเอกสารที่อยู่ในรูปของกระดาษ					
2.3	ระบบใบกำกับภาษีและใบรับอิเล็กทรอนิกส์ช่วยลดพื้นที่การจัดเก็บเอกสาร					
2.4	ระบบใบกำกับภาษีและใบรับอิเล็กทรอนิกส์ช่วยลดความซ้ำซ้อนของเอกสาร					

ส่วนที่ 5 ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานบัญชี (ต่อ)

ข้อ	ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานบัญชี	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
3	ด้านเวลา					
3.1	ท่านสามารถบริหารเวลาโดยการประยุกต์ใช้ระบบใบกำกับภาษีและใบรับอิเล็กทรอนิกส์มาช่วยในการทำงานให้รวดเร็วขึ้น					
3.2	ระบบใบกำกับภาษีและใบรับอิเล็กทรอนิกส์ช่วยลดระยะเวลาแต่ละขั้นตอนในการปฏิบัติงาน					
3.3	ระบบใบกำกับภาษีและใบรับอิเล็กทรอนิกส์ช่วยปฏิบัติงานให้แล้วเสร็จตามเวลาที่กำหนด					
3.4	ระบบใบกำกับภาษีและใบรับอิเล็กทรอนิกส์ช่วยประหยัดเวลาในการจัดส่งเอกสาร					
4	ด้านค่าใช้จ่าย					
4.1	ระบบใบกำกับภาษีและใบรับอิเล็กทรอนิกส์ช่วยลดต้นทุนการจัดพิมพ์และลดการใช้เอกสารในรูปแบบกระดาษ					
4.2	ระบบใบกำกับภาษีและใบรับอิเล็กทรอนิกส์ช่วยลดต้นทุนการจัดส่งเอกสารใบกำกับภาษีและใบเสร็จรับเงิน					
4.3	ระบบใบกำกับภาษีและใบรับอิเล็กทรอนิกส์ช่วยประหยัดค่าใช้จ่ายด้านทรัพยากรกำลังคน					
4.4	ระบบใบกำกับภาษีและใบรับอิเล็กทรอนิกส์ช่วยลดต้นทุนค่าใช้จ่ายในการบริหาร					

ส่วนที่ 6 ข้อเสนอแนะอื่น

.....

.....

ภาคผนวก ค

ผลการวิเคราะห์ดัชนีความสอดคล้องของเครื่องมือการวิจัย

สรุปผลการวิเคราะห์ดัชนีความสอดคล้องของเครื่องมือการวิจัย (IOC)
เรื่อง ความสำเร็จและการใช้งานระบบใบกำกับภาษีและใบรับอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลต่อ
ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานบัญชีของกิจการที่จดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ลงในช่อง ที่เป็นจริงมากที่สุดเพียงข้อเดียว

ข้อ	ข้อมูลทั่วไป	ความคิดเห็นของ ผู้ทรงคุณวุฒิ			รวม	ค่าดัชนี IOC	แปล ผล
		ท่านที่	ท่านที่	ท่านที่			
		1	2	3			
1	เพศ () ชาย () หญิง	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
2	อายุ () น้อยกว่า 30 ปี () 30 – 40 ปี () 41 – 50 ปี () มากกว่า 50 ปี ขึ้นไป	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
3	ระดับการศึกษา () ต่ำกว่าปริญญาตรี () ปริญญาตรี () ปริญญาโท () สูงกว่าปริญญาโท	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
4	ตำแหน่งงาน () ผู้อำนวยการฝ่ายบัญชี () ผู้จัดการฝ่ายบัญชี () หัวหน้าฝ่ายบัญชี () ผู้ปฏิบัติการฝ่ายบัญชี	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
5	ประสบการณ์ในการทำงาน () น้อยกว่า 5 ปี () 5 – 10 ปี () 11 – 15 ปี () มากกว่า 15 ปี ขึ้นไป	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้

ส่วนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของกิจการที่จดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ลงในช่อง ที่เป็นจริงมากที่สุดเพียงข้อเดียว

ข้อ	ข้อมูลทั่วไปของกิจการที่จดทะเบียน ภาษีอิเล็กทรอนิกส์	ความคิดเห็นของ ผู้ทรงคุณวุฒิ			รวม	ค่าดัชนี IOC	แปล ผล
		ท่านที่	ท่านที่	ท่านที่			
		1	2	3			
1	รูปแบบกิจการ () ห้างหุ้นส่วนจำกัด () บริษัทจำกัด () บริษัทมหาชนจำกัด () อื่น ๆ	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
2	ประเภทกิจการ () กิจการพาณิชย์กรรม () กิจการอุตสาหกรรม () กิจการบริการ () อื่น ๆ	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
3	ทุนจดทะเบียน () น้อยกว่า 5,000,000 บาท () 5,000,000 – 10,000,000 บาท () 10,000,001 – 20,000,000 บาท () มากกว่า 20,000,000 บาท ขึ้นไป	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
4	รายได้จากการดำเนินงาน/ปี () น้อยกว่า 10,000,000 บาท () 10,000,000 – 20,000,000 บาท () 20,000,001 – 30,000,000 บาท () มากกว่า 30,000,000 บาท ขึ้นไป	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
5	จำนวนพนักงาน () น้อยกว่า 100 คน () 100 – 200 คน () 201 – 300 คน () มากกว่า 300 คน ขึ้นไป	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จของระบบใบกำกับภาษีและใบรับอิเล็กทรอนิกส์

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ท่านเห็นว่าตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงระดับเดียว

ข้อ	ความสำเร็จของระบบใบกำกับ ภาษีและ ใบรับอิเล็กทรอนิกส์	ความคิดเห็นของ ผู้ทรงคุณวุฒิ			รวม	ค่าดัชนี IOC	แปล ผล
		ท่านที่ 1	ท่านที่ 2	ท่านที่ 3			
1	ด้านคุณภาพระบบ						
1.1	ระบบใบกำกับภาษีและใบรับอิเล็กทรอนิกส์มีความสะดวกในการใช้งาน	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
1.2	ระบบใบกำกับภาษีและใบรับอิเล็กทรอนิกส์มีความเสถียรภาพและพร้อมใช้งานได้อย่างต่อเนื่อง	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
1.3	ระบบใบกำกับภาษีและใบรับอิเล็กทรอนิกส์มีความง่ายต่อการใช้งาน เข้าถึงได้ง่าย ไม่ซับซ้อน	+1	0	+1	3	1.00	ใช้ได้
1.4	ระบบใบกำกับภาษีและใบรับอิเล็กทรอนิกส์มีความรวดเร็วในการตอบสนองต่อการใช้งานอย่างทันทั่วทั้งที่	+1	0	+1	2	1.00	ใช้ได้
2	ด้านคุณภาพสารสนเทศ						
2.1	ระบบใบกำกับภาษีและใบรับอิเล็กทรอนิกส์มีความทันต่อเวลาและมีความเกี่ยวเนื่องของสารสนเทศ	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
2.2	ระบบใบกำกับภาษีและใบรับอิเล็กทรอนิกส์มีสารสนเทศที่ถูกต้องและครบถ้วนสมบูรณ์	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
2.3	ระบบใบกำกับภาษีและใบรับอิเล็กทรอนิกส์มีรูปแบบที่ชัดเจน ง่ายต่อความเข้าใจ	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
2.4	ระบบใบกำกับภาษีและใบรับอิเล็กทรอนิกส์มีความทันสมัยของสารสนเทศ	+1	0	+1	2	0.67	ใช้ได้

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จของระบบใบกำกับภาษีและใบรับอิเล็กทรอนิกส์ (ต่อ)

ข้อ	ความสำเร็จของระบบใบกำกับ ภาษีและ ใบรับอิเล็กทรอนิกส์	ความคิดเห็นของ ผู้ทรงคุณวุฒิ			รวม	ค่าดัชนี IOC	แปล ผล
		ท่านที่	ท่านที่	ท่านที่			
		1	2	3			
3	ด้านคุณภาพบริการ						
3.1	ระบบใบกำกับภาษีและใบรับอิเล็กทรอนิกส์มีระบบป้องกันข้อมูลจากการคุกคามจากบุคคลภายนอกและมีการควบคุมรหัสการเข้าใช้งานโดยระบุตัวตนที่ชัดเจน	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
3.2	ระบบใบกำกับภาษีและใบรับอิเล็กทรอนิกส์มีช่องทางการรับข้อเสนอแนะ ข้อร้องเรียนในการใช้บริการ และมีการแก้ปัญหาอย่างทันถ่วงที	+1	0	+1	2	0.67	ใช้ได้
3.3	ระบบใบกำกับภาษีและใบรับอิเล็กทรอนิกส์มีเครื่องมือในการตอบคำถามข้อสงสัยได้อย่างรวดเร็ว	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
3.4	ระบบใบกำกับภาษีและใบรับอิเล็กทรอนิกส์สามารถค้นหาข้อมูลที่ต้องการได้อย่างรวดเร็ว และมีจัดเรียงข้อมูลที่ดี	+1	0	+1	2	0.67	ใช้ได้

ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้งานระบบใบกำกับภาษีและใบรับอิเล็กทรอนิกส์

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ท่านเห็นว่าตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงระดับเดียว

ข้อ	การใช้งานระบบใบกำกับภาษีและใบรับอิเล็กทรอนิกส์	ความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ			รวม	ค่าดัชนี IOC	แปลผล
		ท่านที่ 1	ท่านที่ 2	ท่านที่ 3			
1	ด้านประโยชน์ที่ได้รับ						
1.1	ระบบใบกำกับภาษีและใบรับอิเล็กทรอนิกส์มีการรองรับการทำธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์อย่างครบวงจร	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
1.2	ระบบใบกำกับภาษีและใบรับอิเล็กทรอนิกส์ช่วยเตรียมความพร้อมเพื่อรองรับธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์	+1	0	+1	2	0.67	ใช้ได้
1.3	ระบบใบกำกับภาษีและใบรับอิเล็กทรอนิกส์สามารถช่วยนำข้อมูลไปใช้ประมวลผลต่อในระบบสารสนเทศภายในองค์กรได้ทันที	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
1.4	ระบบใบกำกับภาษีและใบรับอิเล็กทรอนิกส์ช่วยทำธุรกรรมทางการเงินและทางภาษีได้ง่ายและสะดวกมากยิ่งขึ้น	+1	+1	0	2	0.67	ใช้ได้
2	ด้านอิทธิพลทางสังคม						
2.1	ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีมีผลต่อการเลือกใช้บริการระบบใบกำกับภาษีและใบรับอิเล็กทรอนิกส์	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
2.2	การส่งเสริมให้ใช้งานระบบจากกรมสรรพากร มีผลต่อการเลือกใช้บริการระบบใบกำกับภาษีและใบรับอิเล็กทรอนิกส์	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
2.3	กิจการอื่น ๆ มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการระบบใบกำกับภาษีและใบรับอิเล็กทรอนิกส์	+1	0	+1	2	0.67	ใช้ได้
2.4	เจ้าหน้าที่บุคลากรของกรมสรรพากรที่ให้คำแนะนำมีส่วนช่วยให้ท่านเลือกใช้งานระบบใบกำกับภาษีและใบรับอิเล็กทรอนิกส์	+1	0	+1	2	0.67	ใช้ได้

ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้งานระบบใบกำกับภาษีและใบรับอิเล็กทรอนิกส์ (ต่อ)

ข้อ	การใช้งานระบบใบกำกับภาษีและใบรับอิเล็กทรอนิกส์	ความคิดเห็นของ			รวม	ค่าดัชนี IOC	แปลผล
		ผู้ทรงคุณวุฒิ					
		ท่านที่ 1	ท่านที่ 2	ท่านที่ 3			
3	ด้านความไว้วางใจ						
3.1	ท่านมีความเชื่อมั่นในคุณภาพของระบบใบกำกับภาษีและใบรับอิเล็กทรอนิกส์	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
3.2	ท่านจะแนะนำกิจการอื่นให้ใช้บริการระบบใบกำกับภาษีและใบรับอิเล็กทรอนิกส์	+1	0	+1	2	0.67	ใช้ได้
3.3	ระบบใบกำกับภาษีและใบรับอิเล็กทรอนิกส์มีความน่าเชื่อถือและมีผลผูกพันทางกฎหมายของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
3.4	ระบบใบกำกับภาษีและใบรับอิเล็กทรอนิกส์ช่วยเพิ่มความมั่นใจและมีความปลอดภัยตามมาตรฐานสากล	+1	0	+1	2	0.67	ใช้ได้

ส่วนที่ 5 ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานบัญชี

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ท่านเห็นว่าตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงระดับเดียว

ข้อ	ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานบัญชี	ความคิดเห็นของ ผู้ทรงคุณวุฒิ			รวม	ค่าดัชนี IOC	แปล ผล
		ท่านที่ 1	ท่านที่ 2	ท่านที่ 3			
1	ด้านคุณภาพของงาน						
1.1	ระบบใบกำกับภาษีและใบรับอิเล็กทรอนิกส์ ช่วยเพิ่มศักยภาพในการปฏิบัติงานให้ดีขึ้น เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
1.2	ระบบใบกำกับภาษีและใบรับ อิเล็กทรอนิกส์ช่วยในการปฏิบัติงาน ให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่กำหนด ไว้อย่างมีประสิทธิภาพ	+1	+1	0	2	0.67	ใช้ได้
1.3	ระบบใบกำกับภาษีและใบรับอิเล็กทรอนิกส์ ช่วยลดข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงาน	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
1.4	ระบบใบกำกับภาษีและใบรับอิเล็กทรอนิกส์ ช่วยเชื่อมโยงข้อมูลกับหน่วยงาน ภายในกิจการได้เร็วขึ้น	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
2	ด้านปริมาณงาน						
2.1	ระบบใบกำกับภาษีและใบรับอิเล็กทรอนิกส์ ช่วยลดขั้นตอนในการปฏิบัติงานได้	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
2.2	ระบบใบกำกับภาษีและใบรับ อิเล็กทรอนิกส์ช่วยลดงานเอกสาร และลดปัญหาการจัดการเอกสารที่ อยู่ในรูปของกระดาษ	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
2.3	ระบบใบกำกับภาษีและใบรับอิเล็กทรอนิกส์ ช่วยประหยัดพื้นที่การจัดเก็บเอกสาร	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
2.4	ระบบใบกำกับภาษีและใบรับอิเล็กทรอนิกส์ ช่วยลดความซ้ำซ้อนของเอกสาร	+1	0	+1	2	0.67	ใช้ได้

ส่วนที่ 5 ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานบัญชี (ต่อ)

ข้อ	ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานบัญชี	ความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ			รวม	ค่าดัชนี IOC	แปลผล
		ท่านที่ 1	ท่านที่ 2	ท่านที่ 3			
3	ด้านเวลา						
3.1	ท่านสามารถบริหารเวลาโดยการประยุกต์ใช้ระบบใบกำกับภาษีและใบรับอิเล็กทรอนิกส์มาช่วยในการทำงานให้รวดเร็วขึ้น	+1	0	+1	2	0.67	ใช้ได้
3.2	ระบบใบกำกับภาษีและใบรับอิเล็กทรอนิกส์ช่วยลดระยะเวลาแต่ละขั้นตอนในการปฏิบัติงาน	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
3.3	ระบบใบกำกับภาษีและใบรับอิเล็กทรอนิกส์ช่วยปฏิบัติงานให้แล้วเสร็จตามเวลาที่กำหนด	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
3.4	ระบบใบกำกับภาษีและใบรับอิเล็กทรอนิกส์ช่วยประหยัดเวลาในการจัดส่งเอกสาร	+1	0	+1	2	0.67	ใช้ได้
4	ด้านค่าใช้จ่าย						
4.1	ระบบใบกำกับภาษีและใบรับอิเล็กทรอนิกส์ช่วยลดต้นทุนการจัดพิมพ์ และลดการใช้เอกสารในรูปแบบกระดาษ	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
4.2	ระบบใบกำกับภาษีและใบรับอิเล็กทรอนิกส์ช่วยลดต้นทุนการจัดส่งเอกสารใบกำกับภาษีและใบเสร็จรับเงิน	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
4.3	ระบบใบกำกับภาษีและใบรับอิเล็กทรอนิกส์ช่วยประหยัดค่าใช้จ่ายด้านทรัพยากรกำลังคน	+1	0	+1	2	0.67	ใช้ได้
4.4	ระบบใบกำกับภาษีและใบรับอิเล็กทรอนิกส์ช่วยลดต้นทุนค่าใช้จ่ายในการบริหาร	+1	+1	0	2	0.67	ใช้ได้

ส่วนที่ 6 ข้อเสนอแนะอื่น

.....

.....

.....

ประวัติผู้วิจัย



ชื่อ-สกุล	นางสาวเบญจวรรณ นามะวัง
วัน เดือน ปีเกิด	4 พฤษภาคม 2538
วุฒิการศึกษา	ปริญญาตรี บัญชีบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา
ตำแหน่งหน้าที่ปัจจุบัน	นักวิชาการตรวจเงินแผ่นดินปฏิบัติการ สำนักตรวจสอบการเงินและบริหารพัสดุที่ 4
ที่อยู่ปัจจุบัน	63 ซอยประดิพัทธ์ 15 ถนนประดิพัทธ์ แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กรุงเทพมหานคร