



ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการเข้าร่วมโครงการระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมทาง

อิเล็กทรอนิกส์ E-TAX INVOICE และ E-RECEIPT

FACTORS AFFECTING SUCCESS IN PARTICIPATING IN THE TAX SYSTEMS AND
ELECTRONIC TRANSACTION DOCUMENTATION OF THE E-TAX INVOICE AND E-
RECEIPT PROJECTS

พรลภัส สถานพงษ์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการเข้าร่วมโครงการระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมทาง
อิเล็กทรอนิกส์ E-TAX INVOICE และ E-RECEIPT



สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายและการจัดการสาธารณะ
คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ปีการศึกษา 2564
ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

FACTORS AFFECTING SUCCESS IN PARTICIPATING IN THE TAX SYSTEMS AND
ELECTRONIC TRANSACTION DOCUMENTATION OF THE E-TAX INVOICE AND E-
RECEIPT PROJECTS



A Master's Project Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of MASTER OF PUBLIC ADMINISTRATION
(Public Policy and Management)
Faculty of Social Sciences, Srinakharinwirot University

2021

Copyright of Srinakharinwirot University

สารนิพนธ์

เรื่อง

ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการเข้าร่วมโครงการระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ E-TAX

INVOICE และ E-RECEIPT

ของ

พรลภัส สถานพงษ์

ได้รับอนุมัติจากบัณฑิตวิทยาลัยให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายและการจัดการสาธารณะ
ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

(รองศาสตราจารย์ นายแพทย์ฉัตรชัย เอกปัญญาสกุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

คณะกรรมการสอบปากเปล่าสารนิพนธ์

ที่ปรึกษาหลัก

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปรีชาญาณ นักรัณ)

ประธาน

(รองศาสตราจารย์ ดร.เกษมศานต์ โชติชาครพันธุ์)

กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จุลศักดิ์ ชาญณรงค์)

ชื่อเรื่อง	ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการเข้าร่วมโครงการระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ E-TAX INVOICE และ E-RECEIPT
ผู้วิจัย	พรลภัส สถานพงษ์
ปริญญา	รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
ปีการศึกษา	2564
อาจารย์ที่ปรึกษา	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ปรีชญานันท์ นักพื่อน

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความสำเร็จในการเข้าร่วมโครงการระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ e-Tax Invoice และ e-Receipt และเพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการเข้าร่วมโครงการระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ e-Tax Invoice และ e-Receipt โดยใช้วิธีการศึกษา 2 วิธี คือ 1) การสำรวจเอกสาร เพื่อต้องการทราบถึงระดับความสำเร็จในการดำเนินโครงการ โดยพิจารณาจากลักษณะการเข้าร่วมโครงการและไม่เข้าร่วมโครงการของผู้ประกอบการ ในช่วง พ.ศ. 2561 - พ.ศ. 2563 และ 2) เก็บข้อมูลด้วยเครื่องมือแบบสอบถาม ตั้งแต่ 1 กรกฎาคม พ.ศ. 2564 - 31 สิงหาคม พ.ศ. 2564 จากกลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจขายสินค้าและให้บริการ ขนาดกลางและขนาดใหญ่ ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละและไคสแควร์ ผลการศึกษา การตัดสินใจเข้าร่วมโครงการระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ e-Tax Invoice และ e-Receipt ของผู้ประกอบการ ในกลุ่มธุรกิจขนาดกลางและธุรกิจขนาดใหญ่ ตั้งแต่ พ.ศ. 2560 – พ.ศ. 2563 คิดเป็นร้อยละ 0.02 จากจำนวนผู้ประกอบการทั้งหมดในประเทศไทย ซึ่งอยู่ในระดับที่น้อย โดยการตัดสินใจเข้าร่วมหรือไม่เข้าร่วมโครงการฯ มีผลมาจากทั้ง 5 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยด้านการรับรู้นโยบายของผู้ประกอบการ ปัจจัยด้านทัศนคติของผู้ประกอบการ ปัจจัยด้านความพร้อมของผู้ประกอบการ ปัจจัยด้านอิทธิพลทางสังคม และปัจจัยด้านสมรรถนะของรัฐ อีกทั้งผลการศึกษา ยังพบว่า ปัจจัยพื้นฐานของผู้ประกอบการ ไม่มีผลต่อการตัดสินใจเข้าร่วมโครงการระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ e-Tax Invoice และ e-Receipt ดังนั้น ภาครัฐควรให้ความสำคัญในการสร้างการรับรู้ในผู้ประกอบการ และพัฒนาสมรรถนะของรัฐในด้านเทคโนโลยีและอุปกรณ์ พร้อมทั้งบุคลากรที่จะตอบข้อซักถามและให้ความรู้แก่ผู้ประกอบการที่เข้าร่วมโครงการฯ ให้มากขึ้น โดยรัฐควรสร้างการรับรู้ให้กับผู้ประกอบการจากการประชาสัมพันธ์เชิงรุก ซึ่งสามารถทำผ่านสื่อสังคมออนไลน์และให้ผู้ประกอบการสามารถส่งข้อความซักถามเมื่อเกิดข้อสงสัยหรือพบปัญหาการใช้งานระบบ และควรจัดสัมมนา อบรมความรู้เกี่ยวกับขั้นตอนหรือการใช้งานระบบภาษีอิเล็กทรอนิกส์เบื้องต้น รวมทั้งการออกมาตรการทางภาษี เพื่อเป็นการสร้างทัศนคติที่ดีและจูงใจให้ผู้ประกอบการตัดสินใจเข้าร่วมโครงการฯ

คำสำคัญ : ความสำเร็จ, ระบบภาษี, เอกสารธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์

Title	FACTORS AFFECTING SUCCESS IN PARTICIPATING IN THE TAX SYSTEMS AND ELECTRONIC TRANSACTION DOCUMENTATION OF THE E-TAX INVOICE AND E-RECEIPT PROJECTS
Author	PORN LAPAS SATHANPONG
Degree	MASTER OF PUBLIC ADMINISTRATION
Academic Year	2021
Thesis Advisor	Assistant Professor Preechaya Nakfon

This research aims to study the project success levels and the factors affecting success in participating in the tax system and electronic transaction documentation of the e-Tax Invoice and e-Receipt Projects. This research utilizes two methods: a document survey to identify the level success of the project implementation in terms of participating in the project and participating in the project of entrepreneur from 2017 to 2020; and (2) to collect data using questionnaire from July 1 2021 until August 31 2021 from entrepreneur selling product and services to 400 medium and large companies in the Bangkok area. The statistical techniques used both percentage and Chi-square. The results of the study revealed that the decision to participate in the tax system and electronic transaction documents, such as e-Tax Invoice and e-Receipts among entrepreneurs in medium and large enterprise groups from 2017 to 2020, accounting for 0.02 percent of the total number of entrepreneurs in Thailand, which was found to be at a low level. was influenced by five factors: perception factors, attitude factors, readiness factors, Social Influence Factor, and the capacity of state factors. In addition, it was found that the fundamental factors of entrepreneurs did not affect decisions to join the tax system and electronic transaction documents, as e-Tax Invoice and e-Receipts. Therefore, the government should focus creating awareness among entrepreneurs. and develop state competence in technology and equipment as well as personnel who will answer questions and provide more knowledge to entrepreneurs participating in the project. The government should create awareness for entrepreneurs through proactive public relations. This can be done through social media and allows operators to send inquiries when they have questions or encounter problems using the system. should organize a seminar Training on basic e-tax procedures or usage including the issuance of tax measures to create a positive attitude and motivate entrepreneurs decide to join the project.

Keyword : Success, tax system, electronic transaction documentation

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการเข้าร่วมโครงการระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ e-Tax Invoice และ e-Receipt สามารถทำให้สำเร็จลงได้ด้วย ความกรุณา และความช่วยเหลือจากหลาย ๆ ฝ่าย โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ปรีชญานันท์ นักพ่อน อาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาวิจัยครั้งนี้ รองศาสตราจารย์ ดร. เกษมศานต์ โชติ ชาติพรพันธุ์ ประธานกรรมการสอบสารนิพนธ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จุลศักดิ์ ชาญณรงค์ และ อาจารย์ ดร.รุตติม หวันสุ ที่กรุณาสละเวลาอันมีค่ามาเป็นกรรมการสอบสารนิพนธ์ ได้ให้คำแนะนำ และช่วยเหลือในการแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ เป็นอย่างมาก จนทำให้สารนิพนธ์ฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์ ผู้ศึกษาจึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

ขอกราบขอบพระคุณอาจารย์คณะสังคมศาสตร์ ที่ได้สอนวิชาความรู้ต่าง ๆ ตลอด ระยะเวลาในการศึกษา ซึ่งความรู้เหล่านั้นสามารถนำมาใช้ในการทำการค้นคว้าวิจัยฉบับนี้ รวมถึง เจ้าหน้าที่ของมหาวิทยาลัยและเจ้าหน้าที่ประจำภาควิชาที่คอยสนับสนุนและอำนวยความสะดวกในการจัดทำสารนิพนธ์ฉบับนี้ ขอขอบคุณเพื่อน ๆ พี่ ๆ น้อง ๆ ที่คอยช่วยเหลือให้คำแนะนำในการทำ วิจัย ช่วยเหลือในการอำนวยความสะดวกในการสำรวจและเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถาม ให้ กำลังใจและคอยสนับสนุน รวมถึงขอบคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่สละเวลาอันมีค่ามาตอบ แบบสอบถามในครั้งนี้ ทำให้เก็บข้อมูลได้อย่างครบถ้วน

ขอขอบคุณครอบครัวที่คอยสนับสนุนและเป็นกำลังใจเพื่อผลักดันให้งานวิจัยสำเร็จไปได้ ด้วยดีตามเป้าหมาย

สุดท้ายนี้ ผู้ศึกษาวิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่า การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ จะเป็นประโยชน์สำหรับผู้ ที่สนใจในการศึกษาต่อไป

พรลภัส สถานพงษ์

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญ	ช
สารบัญตาราง	ญ
สารบัญรูปภาพ	ฐ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์การวิจัย	6
ขอบเขตของการวิจัย.....	6
ขอบเขตด้านเนื้อหา	6
ขอบเขตด้านพื้นที่	7
ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	7
ขอบเขตด้านเวลา	7
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	8
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	9
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	10
2.1 ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับนโยบายสาธารณะ	10
2.1.1 ความหมายของนโยบายสาธารณะ	10
2.1.2 ประเภทของนโยบายสาธารณะ	10
2.1.3 ขั้นตอนนโยบาย	12
2.2 ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับการนำนโยบายไปปฏิบัติ	13
2.2.1 ความหมายของการนำนโยบายไปปฏิบัติ	13
2.2.2 ขั้นตอนการนำนโยบายไปปฏิบัติ	14
2.2.3 ผู้เกี่ยวข้องในกระบวนการนำนโยบายไปปฏิบัติ	16
2.2.4 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความสำเร็จของนโยบาย	17

2.3 ข้อมูลพื้นฐานโครงการระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์.....	18
2.3.1 แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ (National e-Payment Master Plan)	18
2.3.2 โครงการระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์	20
2.3.3 ระบบภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ (e-Tax invoice & e-Receipt)	21
2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับนวัตกรรมทางการเงิน	24
2.4.1 ปัจจัยพื้นฐานของผู้ประกอบการ	24
2.4.2 ปัจจัยด้านการรับรู้นโยบายของผู้ประกอบการ	25
2.4.3 ปัจจัยด้านทัศนคติของผู้ประกอบการ	25
2.4.4 ปัจจัยด้านความพร้อมของผู้ประกอบการ	26
2.4.5 ปัจจัยด้านอิทธิพลทางสังคมที่มีผลต่อผู้ประกอบการ.....	26
2.4.6 ปัจจัยด้านสมรรถนะของรัฐ	26
2.5 กรอบแนวคิดงานวิจัย	27
2.6 สมมติฐานการวิจัย	31
บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย	34
3.1 การกำหนดประชากรและการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง	34
3.1.1 ประชากร	34
3.1.2 การเลือกกลุ่มตัวอย่าง	34
3.2 การเก็บรวบรวมข้อมูล	37
3.3 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	38
นิยามศัพท์ปฏิบัติการ	39
การหาคุณภาพแบบสอบถาม	43
3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล	44
บทที่ 4 ผลการศึกษา	45
4.1 ระดับความสำเร็จของโครงการระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ e-Tax Invoice และ e-Receipt	45
4.2 ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของโครงการระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ e-Tax Invoice และ e-Receipt	47

4.2.1	ปัจจัยพื้นฐานของผู้ประกอบการ.....	47
4.2.2	ปัจจัยด้านการรับนโยบายของผู้ประกอบการ	48
4.2.3	ปัจจัยด้านทัศนคติของผู้ประกอบการ.....	49
4.2.4	ปัจจัยด้านความพร้อมของผู้ประกอบการ	51
4.2.5	ปัจจัยด้านอิทธิพลทางสังคม	53
4.2.6	ปัจจัยด้านสมรรถนะของรัฐ	54
4.3	การทดสอบสมมติฐาน.....	56
บทที่ 5	สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	72
5.1	สรุปผลการศึกษา	72
5.2	อภิปรายผลการศึกษา.....	75
5.2.1	ระดับความสำเร็จในการเข้าร่วมโครงการระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ e-Tax Invoice และ e-Receipt	75
5.2.2	สมมติฐานที่ 1	76
5.2.3	สมมติฐานที่ 2	77
5.2.4	สมมติฐานที่ 3.....	78
5.2.5	สมมติฐานที่ 4.....	79
5.2.6	สมมติฐานที่ 5	80
5.2.7	สมมติฐานที่ 6.....	81
5.3	ข้อเสนอแนะ	81
บรรณานุกรม		84
ภาคผนวก		88
ประวัติผู้เขียน		95

สารบัญตาราง

หน้า

ตาราง 1 ความแตกต่างระหว่าง ระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt และ ระบบ e-Tax invoice by Email.....	3
ตาราง 2 ความแตกต่างระหว่างระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt และ e-Tax Invoice by Email	21
ตาราง 3 สรุปปัจจัยความสำเร็จเมื่อนำนวัตกรรมทางการเงินไปปฏิบัติ	27
ตาราง 4 คะแนนเฉลี่ยของระดับปัจจัยที่มีผลต่อการเข้าร่วมโครงการของผู้ประกอบการ	39
ตาราง 5 โครงสร้างของเนื้อหาหรือประเด็นที่จะมุ่งวัด และข้อคำถามที่จะใช้ในการวัด	39
ตาราง 6 ค่าความเชื่อมั่นของประเด็นคำถามที่ใช้ในแบบสอบถามการประเมินผลตามตัวชี้วัดปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการเข้าร่วมโครงการระบบภาษีฯ	43
ตาราง 7 จำนวนและสัดส่วนการเข้าร่วมโครงการ จำแนกตามขนาดของธุรกิจ	46
ตาราง 8 จำนวนกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามขนาดของกิจการและการเข้าร่วมโครงการ	46
ตาราง 9 ข้อมูลเกี่ยวกับประเภทธุรกิจของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	47
ตาราง 10 ข้อมูลเกี่ยวกับรายได้ธุรกิจของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	47
ตาราง 11 ข้อมูลเกี่ยวกับขนาดธุรกิจของผู้ตอบแบบสอบถาม	48
ตาราง 12 ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้นโยบายของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	49
ตาราง 13 ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับทัศนคติเชิงบวกของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	50
ตาราง 14 ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับทัศนคติเชิงลบของผู้ตอบแบบสอบถาม	50
ตาราง 15 ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับความพร้อมด้านเทคโนโลยีและอุปกรณ์ของผู้ตอบแบบสอบถาม	52
ตาราง 16 ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับความพร้อมด้านบุคลากรของผู้ตอบแบบสอบถาม	52
ตาราง 17 ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับอิทธิพลทางสังคมจากแวดวงธุรกิจของผู้ตอบแบบสอบถาม ..	53

ตาราง 18 ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับอิทธิพลทางสังคมจากผู้ซื้อสินค้าหรือผู้รับบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม	54
ตาราง 19 ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะของรัฐด้านเทคโนโลยีและอุปกรณ์ของผู้ตอบแบบสอบถาม	54
ตาราง 20 ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะของรัฐด้านบุคลากรของผู้ตอบแบบสอบถาม	55
ตาราง 21 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างประเภทรูทกิจกับการตัดสินใจเข้าร่วมโครงการระบบภาษีฯ	56
ตาราง 22 แสดงผลของความสัมพันธ์ระหว่างรายได้ธุรกิจกับการตัดสินใจเข้าร่วมโครงการระบบภาษีฯ	56
ตาราง 23 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างขนาดธุรกิจกับการตัดสินใจเข้าร่วมโครงการระบบภาษีฯ	57
ตาราง 24 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ขั้นตอนเพื่อเข้าร่วมโครงการฯ กับการตัดสินใจเข้าร่วมโครงการระบบภาษีฯ	58
ตาราง 25 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ประโยชน์จากการเข้าร่วมโครงการฯ กับการตัดสินใจเข้าร่วมโครงการระบบภาษีฯ	59
ตาราง 26 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความเสี่ยงเมื่อเข้าร่วมโครงการฯ กับการตัดสินใจเข้าร่วมโครงการระบบภาษีฯ	60
ตาราง 27 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ต้นทุนหรือค่าใช้จ่าย เมื่อเข้าร่วมโครงการฯ กับการตัดสินใจเข้าร่วมโครงการระบบภาษีฯ	61
ตาราง 28 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติเชิงบวกที่มีต่อการเข้าร่วมโครงการฯ กับการตัดสินใจเข้าร่วมโครงการระบบภาษีฯ	62
ตาราง 29 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติเชิงลบที่มีต่อการเข้าร่วมโครงการฯ กับการตัดสินใจเข้าร่วมโครงการระบบภาษีฯ	63
ตาราง 30 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างความพร้อมด้านเทคโนโลยีและอุปกรณ์สำหรับการเข้าร่วมโครงการฯ กับการตัดสินใจเข้าร่วมโครงการระบบภาษีฯ	64
ตาราง 31 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างความพร้อมด้านบุคลากรสำหรับการเข้าร่วมโครงการฯ กับการตัดสินใจเข้าร่วมโครงการระบบภาษีฯ	66

ตาราง 32 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างอิทธิพลจากแวดวงธุรกิจที่มีต่อผู้ประกอบการ กับการตัดสินใจเข้าร่วมโครงการระบบภาษีฯ.....	67
ตาราง 33 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างอิทธิพลจากผู้ซื้อสินค้าหรือผู้รับบริการที่มีต่อผู้ประกอบการ กับการตัดสินใจเข้าร่วมโครงการระบบภาษีฯ.....	68
ตาราง 34 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะของรัฐด้านเทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่มีต่อผู้ประกอบการ กับการตัดสินใจเข้าร่วมโครงการระบบภาษีฯ.....	69
ตาราง 35 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะของรัฐด้านบุคลากรที่มีต่อผู้ประกอบการ กับการตัดสินใจเข้าร่วมโครงการระบบภาษีฯ.....	70
ตาราง 36 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานทางสถิติ	73



สารบัญรูปภาพ

	หน้า
ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย.....	30
ภาพประกอบ 2 การคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง.....	36



บทที่ 1

บทนำ

ความสำคัญของปัญหา

ระบบสารสนเทศอย่างอินเทอร์เน็ตในปัจจุบันมีจำนวนผู้ใช้งานเพิ่มสูงขึ้นทุกปี เนื่องมาจากพฤติกรรมของประชาชนทั่วโลก ซึ่งมีการใช้งานโทรศัพท์เคลื่อนที่หรือสมาร์ทโฟน (Smart Phone) อยู่ตลอดเวลา พฤติกรรมดังกล่าวทำให้เกิดการพัฒนารูปแบบการดำเนินธุรกิจ เพื่อให้สอดคล้องกับพฤติกรรมนี้ และจากงานวิจัยเรื่อง ผลกระทบจากธุรกิจ e-commerce ต่อผู้ประกอบการท้องถิ่น ของธนาคารแห่งประเทศไทย ในปี 2561 พบว่า เทคโนโลยีสารสนเทศในปัจจุบันมีผลทำให้รูปแบบการดำเนินธุรกิจการขายสินค้าขยายวงกว้าง โดยโรงงานผลิตหรือร้านค้าปลีกสามารถจำหน่ายสินค้าแก่ผู้บริโภคและรับชำระค่าสินค้าในรูปแบบออนไลน์ โดยในปีเดียวกันนี้ มีข้อมูลเกี่ยวกับมูลค่าและจำนวนการนำเข้าสินค้าจากต่างประเทศที่นำเข้ามายังประเทศไทยเพิ่มสูงขึ้นถึงร้อยละ 35 (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2562, น. 10) นอกจากนี้ ในปี 2563 รายงานประจำปีของ Digital 2020 จาก We are social และ Hootsuite ซึ่งเป็นดิจิทัลเอเจนซีที่มีหน้าที่เก็บข้อมูลพฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์ของประชาชน พบว่า ประชากรไทยมีการทำธุรกรรมผ่านโมบายแบงกิ้งเป็นอันดับ 1 ของโลก คิดเป็นร้อยละ 68.1 ต่อเดือน รองลงมาเป็นการซื้อสินค้าออนไลน์และการใช้อินเทอร์เน็ตทั่วไป (Ad Addict TH, 2563) จากข้อมูลดังกล่าว แสดงให้เห็นถึงรูปแบบการใช้งานสมาร์ทโฟนเพื่อการซื้อขายสินค้าผ่านช่องทางออนไลน์ที่มีการเปลี่ยนแปลงและเติบโตอย่างรวดเร็ว และมีผลทำให้รูปแบบการชำระเงินถูกพัฒนา เพื่อให้ทันต่อการทำธุรกรรมผ่านช่องทางออนไลน์จำนวนมาก ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อการซื้อขายสินค้าและการให้บริการทั้งในประเทศและต่างประเทศ

เมื่อรัฐบาลเล็งเห็นถึงประโยชน์ที่จะเกิดขึ้นกับการทำธุรกรรมเหล่านี้ จึงคิดแผนยุทธศาสตร์โครงสร้างการชำระเงิน โดยเป็นผู้ทำหน้าที่วางโครงสร้างการชำระเงินจากฐานข้อมูลและระบบงานอิเล็กทรอนิกส์ให้มีความเชื่อมโยงกันระหว่างภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาชน เพื่อสร้างมาตรฐานสากลและความน่าเชื่อถือในการใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์สำหรับทำธุรกรรมออกมาเป็น แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ (National e-Payment Master Plan) เพื่อให้ประเทศไทยมีโครงสร้างระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์แบบครบวงจร และสร้างความสะดวกให้แก่ประชาชนที่ต้องการชำระสินค้านอกจากนี้ ผู้ประกอบการยังสามารถลดต้นทุนการรับเงินจากผู้ซื้อสินค้าหรือผู้รับบริการ รวมทั้ง

พัฒนาประสิทธิภาพการบริหารงานภาครัฐได้อีกทางหนึ่ง (สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ, 2560) เมื่อพิจารณาโครงการภายใต้แผนยุทธศาสตร์ National E-Payment พบว่า มีการดำเนินงานทั้งหมด 5 โครงการควบคู่กัน ได้แก่ โครงการระบบการชำระเงินแบบ Any ID โครงการการขยายการใช้บัตรอิเล็กทรอนิกส์ โครงการระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ โครงการ e-Payment ภาครัฐ และโครงการให้ความรู้และส่งเสริมการใช้ธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ (นักวิชาการแผนภาษี, 2559, น. 5) โดยโครงการชำระเงินแบบ Any ID และโครงการการขยายการใช้บัตรอิเล็กทรอนิกส์ ถือเป็นจุดแรกของการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานการชำระเงินตามแผนยุทธศาสตร์ National e-Payment ที่มีเป้าหมายผลักดันให้ประชาชนลดการใช้เงินสด โดยสามารถทำธุรกรรมการต่าง ๆ ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ หรือใช้บัตรอิเล็กทรอนิกส์ที่มีการลดค่าธรรมเนียมและกระจายเครื่องรับบัตรอิเล็กทรอนิกส์ตามสถานที่ต่าง ๆ เพื่อเกิดความสะดวกต่อการชำระค่าสินค้าหรือบริการ อีกทั้งรัฐบาลได้กำหนดมาตรฐานบัตรอิเล็กทรอนิกส์ เช่น มาตรฐานชิปการ์ด เครื่องรูดบัตร เพื่อให้เกิดความปลอดภัยในการใช้งาน (สำนักเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร, 2561) ทำให้ปริมาณการใช้บัตรเดบิตเพื่อชำระสินค้าและบริการ ณ จุดขายในปี พ.ศ. 2561 ของภาคประชาชนเพิ่มขึ้นร้อยละ 34.4 เมื่อเทียบกับช่วงเวลาเดียวกันของปีก่อนหน้า และในปีเดียวกันนี้ อณิชา นิมน้อย และ อรรถเวช อาภาศรีกุล (2561) ได้ศึกษาเกี่ยวกับบริการโอนเงินและชำระเงินทางเลือกใหม่ พบว่า บริการโอนเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ในภาคเอกชนมีปริมาณธุรกรรมกว่า 83.3 ล้านรายการ หรือร้อยละ 31 ของปริมาณธุรกรรมการโอนเงินอิเล็กทรอนิกส์ทั้งหมด

อย่างไรก็ตาม แม้โครงการการชำระเงินแบบ Any ID และโครงการการขยายการใช้บัตรอิเล็กทรอนิกส์ โครงการ e-Payment ภาครัฐ และโครงการให้ความรู้และส่งเสริมการใช้ธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ จะได้รับการตอบรับจากภาคประชาชนและภาคธุรกิจในระดับที่ดี เห็นได้จากข้อมูลปริมาณการทำธุรกรรมที่มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นในทุก ๆ ปี แต่กลับพบว่าโครงการระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ มีระดับความสำเร็จในระดับที่น้อยกว่าโครงการอื่น ๆ ข้างต้น

โครงการระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ประกอบไปด้วยระบบภายใต้โครงการอีกทั้งหมด 3 ระบบ คือ 1) ระบบ e-Filing 2) ระบบ e-Withholding Tax และ 3) ระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt และโดยระบบ e-Withholding Tax เป็นระบบจัดทำหนังสือรับรองหัก ณ ที่จ่าย หากผู้ประกอบการต้องการใช้งานระบบดังกล่าวสามารถติดต่อธนาคารที่ทำธุรกรรมอยู่ เพื่อแจ้งธนาคารทำการหักภาษี ณ ที่จ่ายเมื่อเกิดธุรกรรมการชำระเงินรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ และนำส่งข้อมูลให้กรมสรรพากรอัตโนมัติ ในส่วนของระบบ e-Filing เป็นระบบการยื่นภาษีบุคคลธรรมดาและนิติบุคคล รวมทั้งสามารถขอเอกสารเกี่ยวกับภาษีผ่านระบบ e-Filing บนเว็บไซต์

กรมสรรพากรได้ โดยทั้ง 2 ระบบ มีขั้นตอนการเข้าร่วมการใช้งานระบบที่ส่งผลกระทบแก่ประชาชนและผู้ประกอบการค่อนข้างน้อย อีกทั้งยังมีตัวกลางคอยอำนวยความสะดวกในการใช้งานระบบ ซึ่งแตกต่างจากระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt ที่มีขั้นตอนการเข้าร่วมใช้งานระบบหลายขั้นตอน และกระทบต่อวงจรธุรกิจของผู้ประกอบการซึ่งเป็นกลุ่มเป้าหมายหลักอีกด้วย จึงส่งผลให้มีผู้ใช้งานระบบดังกล่าวอยู่ในระดับที่น้อย ดังนั้นในงานวิจัยชิ้นนี้ ผู้วิจัยจึงเน้นศึกษาไปที่ระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt เนื่องจากเป็นระบบที่สำคัญต่อระดับความสำเร็จของโครงการระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ในภาพรวม และเกี่ยวข้องกับภาษีมูลค่าเพิ่ม ซึ่งเป็นภาษีอากรประเมินที่กรมสรรพากรจัดเก็บได้มากที่สุดจากภาษีอากรประเมินทุกประเภท ในปี พ.ศ. 2559 กรมสรรพากรสามารถจัดเก็บภาษีมูลค่าเพิ่มได้ถึง 716,384 ล้านบาทหรือร้อยละ 40.75 ของการจัดเก็บภาษีอากรประเมินทุกประเภท (ส่วนนโยบายรายได้, ม.ป.ป) ดังนั้น ระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt จึงมีความสำคัญต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากรประเมินด้วยเช่นกัน และหากงานวิจัยชิ้นนี้สามารถทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อการเข้าร่วมการใช้งานระบบนี้ได้อย่างแท้จริง จะเป็นประโยชน์ในการเสนอแนะเชิงนโยบายเพื่อให้โครงการระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์มีระดับความสำเร็จในระดับที่ดียิ่งขึ้น

ระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt เป็นระบบจัดทำใบกำกับภาษี ใบลดหนี้ ใบเพิ่มหนี้ และใบเสร็จรับเงินในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งผู้ประกอบการประเภทขายสินค้าหรือให้บริการ ที่จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มต้องจัดทำ ส่งมอบ และเก็บรักษาใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ตามประกาศอธิบดีกรมสรรพากร (ฉบับที่ 15) และระเบียบกรมสรรพากรว่าด้วยการจัดทำ ส่งมอบ และเก็บรักษาใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ผ่านระบบ e-Tax invoice by Email พ.ศ. 2560 โดยระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงแก่ผู้ประกอบการในเรื่องการจัดทำใบกำกับภาษีจากรูปแบบกระดาษมาเป็นรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งผู้ประกอบการสามารถเลือกวิธีสำหรับจัดทำใบกำกับภาษีเพียงวิธีเดียว ตามหลักเกณฑ์ที่กรมสรรพากรกำหนด

ตาราง 1 ความแตกต่างระหว่าง ระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt และ ระบบ e-Tax invoice by Email

รายละเอียด	ระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt	ระบบ e-Tax invoice by Email
1. รายได้ผู้ประกอบการ	ไม่จำกัดรายได้	รายได้ไม่เกิน 30 ล้านบาทต่อปี
2. ขอบเขตในการจัดทำเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์	ใบกำกับภาษี ใบเสร็จรับเงิน ใบเพิ่มหนี้ ใบลดหนี้	ใบกำกับภาษี ใบเพิ่มหนี้ ใบลดหนี้
3. รูปแบบไฟล์เอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์	PDF, PDF/A-3, XML	PDF/A-3
4. การรับรองเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์สำหรับนำส่งผู้ซื้อ ผู้รับบริการ และกรมสรรพากร	ลงลายมือชื่อดิจิทัล (Digital Signature)	ประทับรับรองเวลา (Time Stamp)
5. วิธีการนำส่งกรมสรรพากร	Upload, Host to Host, Service Provider	Email

ที่มา: นักวิชาการแผนภาษี (2559)

ในตารางที่ 1 แสดงให้เห็นว่า ผู้ประกอบการที่มีรายได้มากกว่า 30 ล้านบาทต่อปีขึ้นไป ต้องใช้ระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt โดยมีขอบเขตการจัดทำเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ครอบคลุมทั้งใบกำกับภาษี ใบเสร็จรับเงิน ใบเพิ่มหนี้ และใบลดหนี้ ในรูปแบบไฟล์เอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ PDF หรือ PDF/A-3 หรือ XML และทำการรับรองเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ สำหรับนำส่งผู้ซื้อหรือผู้รับบริการ และกรมสรรพากรด้วยวิธีลงลายมือชื่อดิจิทัล (Digital Signature) และนำส่งกรมสรรพากรด้วยวิธีการ Upload หรือ Host to Host หรือ Service Provider ซึ่งหลักเกณฑ์ของระบบ e-Tax invoice by Email จะมีความแตกต่างออกไป โดยผู้ประกอบการที่ใช้งานระบบจะต้องมีรายได้ไม่เกิน 30 ล้านบาทต่อปี สามารถจัดทำใบกำกับภาษี ใบลดหนี้ และใบเพิ่มหนี้ แต่ไม่สามารถจัดทำใบเสร็จรับเงินได้ ซึ่งรูปแบบเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์จะเป็น PDF/A-3 เพียงอย่างเดียว และมีการประทับรับรองเวลา (Time Stamp) เพื่อนำส่งผู้ซื้อหรือผู้รับบริการ และกรมสรรพากรด้วยวิธีการนำส่งผ่าน Email

อย่างไรก็ตาม ไม่ว่าผู้ประกอบการจะใช้ระบบใดระบบหนึ่ง ผู้ประกอบการทุกแห่งจะประสบกับปัญหาและข้อจำกัดที่แตกต่างกันจากการปรับเปลี่ยนวิธีการออกไปกำกับภาษีจากรูปแบบกระดาษไปเป็นรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งปัญหาและข้อจำกัดมีทั้งในด้านเทคโนโลยีสำหรับ

รองรับระบบดังกล่าว และขั้นตอนการขออนุญาตสำหรับการรับรองเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ รวมทั้งต้นทุนที่เกิดขึ้นจากวิธีการส่งมอบใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ให้กับคู่ค้าและกรมสรรพากร อีกทั้งต้นทุนที่เกิดขึ้นในขั้นตอนอื่น ๆ ของโครงการ โดยปัญหาและข้อจำกัดของผู้ประกอบการนั้นมี ผลต่อการเข้าร่วมและไม่เข้าร่วมใช้งานระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt ซึ่งถือเป็นปัจจัยที่ควร ได้รับความสนใจจากผู้ดำเนินโครงการ ทั้งนี้ จากการศึกษาของ OECD ในปี 2015 ได้ทำการเก็บ ข้อมูลและวิเคราะห์เกี่ยวกับความสำคัญและพฤติกรรมความเสี่ยงภาษีของ SMEs ในประเทศกลุ่ม ตนเอง พบว่า ต้นทุนในการปฏิบัติตามข้อบังคับของรัฐและการปฏิบัติตามกฎหมายภาษี เป็น อุปสรรคต่อการเติบโตและพัฒนาขีดความสามารถของ SMEs (Pope และ Abdul-Jabbar, 2008) หากภาครัฐมีนโยบายหรือมาตรการที่ส่งผลกับต้นทุนของภาคธุรกิจ นโยบายหรือมาตรการ ดังกล่าวจะไม่ก่อให้เกิดการตอบรับต่อนโยบายหรือมาตรการนั้น

เมื่อพิจารณาถึงการดำเนินโครงการลักษณะเดียวกันในต่างประเทศ จะพบว่า ใน สาธารณรัฐเกาหลี มีการดำเนินโครงการระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ที่ประสบ ความสำเร็จเป็นอย่างดี โดยมีหลักการและแนวคิดใกล้เคียงกับระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt ในประเทศไทย โดยการขับเคลื่อนนโยบายระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ประสบ ความสำเร็จมากในสาธารณรัฐเกาหลี อาจเนื่องมาจากรัฐบาลของสาธารณรัฐเกาหลีได้มีมาตรการ จูงใจทางภาษี เช่น การให้เครดิตภาษีมูลค่าเพิ่มแก่ผู้ประกอบการ เพื่อเป็นการจูงใจให้ ผู้ประกอบการจัดทำใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์มากขึ้น รวมทั้งการยกเว้นการนำส่งรายงาน ภาษีมูลค่าเพิ่ม และยกเว้นการเก็บรักษาเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อลดความซ้ำซ้อนในการ ทำงานและสามารถลดต้นทุนด้านการจัดเก็บเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์แก่ผู้ประกอบการ โดย ในปี 2558 พบว่า สาธารณรัฐเกาหลีมีจำนวนการจัดทำใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์เพิ่มขึ้นคิดเป็น ร้อยละ 99.8 ของใบกำกับภาษีทั้งหมด ซึ่งเป็นอัตราการจัดทำใบกำกับภาษีผ่านระบบที่สูงมาก โดยเป็นผลมาจากปัจจัยข้างต้น (พงศ์เทพ หนูแก้ว, 2561) จะเห็นว่า ความสำเร็จของโครงการ ระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ e-Tax Invoice & e-Receipt สามารถวัดได้จาก จำนวนผู้ประกอบการที่เข้าร่วมโครงการฯ เนื่องจากผู้ประกอบการถือเป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและ เป็นกลุ่มเป้าหมายหลักของโครงการฯ นี้ และหากผู้ประกอบการเข้าร่วมโครงการฯ มีจำนวนน้อย จะส่งผลต่อความสำเร็จของโครงการฯ ได้

ทั้งนี้ จากสถานการณ์ปัจจุบันของโครงการระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ e-Tax Invoice & e-Receipt ในประเทศไทย ถือว่ามีระดับความสำเร็จในระดับที่น้อย ซึ่งมี ผู้ประกอบการขนาดเล็กไปจนถึงขนาดใหญ่เข้าร่วมโครงการเพียง 1,151 แห่ง จากผู้ประกอบการ

ในประเทศไทยทั้งหมด 3,148,739 แห่ง (สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (สสว.), 2563) ดังนั้น งานวิจัยชิ้นนี้จึงต้องการศึกษาว่า โครงการระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ e-Tax Invoice & e-Receipt ประสบความสำเร็จในระดับใด และประกอบจากปัจจัยใดบ้าง ซึ่งจะทำให้เห็นความสัมพันธ์ระหว่างภาครัฐซึ่งเป็นผู้ออกนโยบายและผู้ประกอบการซึ่งเป็นผู้รับผลของนโยบาย นำมาสู่การแก้ไขปัญหาและข้อจำกัดของโครงการระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ e-Tax Invoice & e-Receipt และเป็นแนวทางให้กับโครงการระบบภาษีอื่น ๆ ที่จะเกิดขึ้นในอนาคต

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความสำเร็จของโครงการระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ e-Tax Invoice และ e-Receipt
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการเข้าร่วมโครงการระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ e-Tax Invoice และ e-Receipt ในผู้ประกอบการ

ขอบเขตของการวิจัย

ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการเข้าร่วมโครงการระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ e-Tax Invoice และ e-Receipt ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาข้อมูลภายใต้ขอบเขต ดังนี้

ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการเข้าร่วมโครงการระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ e-Tax Invoice และ e-Receipt ผู้วิจัยได้จำกัดขอบเขตด้านเนื้อหาไว้ 2 ประเด็น คือ

- 1) ศึกษาระดับความสำเร็จของโครงการภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ e-Tax Invoice และ e-Receipt โดยพิจารณาจากจำนวนผู้ประกอบการที่เข้าร่วมโครงการฯ และจำนวนผู้ประกอบการที่ยังไม่เข้าร่วมโครงการฯ ในธุรกิจขนาดกลางและขนาดใหญ่ ระหว่างปี พ.ศ. 2560 ถึง พ.ศ. 2563

- 2) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเข้าร่วมและไม่เข้าร่วมโครงการระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ e-Tax Invoice และ e-Receipt ของผู้ประกอบการ ซึ่งจะสะท้อนให้เห็นความสำเร็จของโครงการฯ โดยพิจารณาจากตัวแปรทางทฤษฎีและงานวิจัยที่

เกี่ยวข้อง ซึ่งสามารถสรุปปัจจัยออกเป็น 6 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยพื้นฐานของผู้ประกอบการ ปัจจัยด้านการรับรู้นโยบายของผู้ประกอบการ ปัจจัยด้านทัศนคติของผู้ประกอบการ ปัจจัยด้านความพร้อมของผู้ประกอบการ ปัจจัยด้านอิทธิพลทางสังคม และปัจจัยด้านสมรรถนะของรัฐ

ขอบเขตด้านพื้นที่

การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการเข้าร่วมโครงการระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ e-Tax Invoice และ e-Receipt ในงานวิจัยชิ้นนี้ ผู้วิจัยเลือกศึกษาเฉพาะธุรกิจในพื้นที่กรุงเทพมหานคร เนื่องจากเป็นพื้นที่ที่มีสถานประกอบการตั้งอยู่มากที่สุดในประเทศไทย

ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการเข้าร่วมโครงการระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ e-Tax Invoice และ e-Receipt ผู้วิจัยใช้จำนวนประชากรซึ่งเป็นผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดใหญ่ ประเภทขายสินค้าและให้บริการ เนื่องจากธุรกิจทั้ง 2 เป็นธุรกิจขนาดแรกที่กรมสรรพากรผลักดันให้เข้าร่วมโครงการฯ นอกจากนี้ผู้ประกอบการประเภทขายสินค้าและให้บริการ เป็นกลุ่มที่ต้องจัดทำ ส่งมอบ และเก็บรักษาใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ตามประกาศอธิบดีกรมสรรพากร (ฉบับที่ 15) และระเบียบกรมสรรพากรว่าด้วยการจัดทำ ส่งมอบ และเก็บรักษาใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ผ่านระบบ e-Tax invoice by Email พ.ศ. 2560 ซึ่งในพื้นที่กรุงเทพมหานคร มีจำนวน 13,354 แห่ง

ขอบเขตด้านเวลา

การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการเข้าร่วมโครงการระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ e-Tax Invoice และ e-Receipt งานวิจัยชิ้นนี้ได้ศึกษาระดับความสำเร็จของโครงการระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ e-Tax Invoice และ e-Receipt และศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเข้าร่วมและไม่เข้าร่วมโครงการระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ e-Tax Invoice และ e-Receipt ของผู้ประกอบการ โดยเริ่มศึกษาตั้งแต่ 1 มีนาคม พ.ศ. 2564 จนถึง 31 สิงหาคม พ.ศ. 2564 และเก็บข้อมูลตั้งแต่ 01 กรกฎาคม พ.ศ. 2564 จนถึง 31 สิงหาคม พ.ศ. 2564 รวมระยะเวลาในการศึกษาทั้งหมด 6 เดือน

นิยามศัพท์เฉพาะ

ธุรกิจขายสินค้า หมายถึง ธุรกิจที่ขายสินค้า ตามหลักการการจัดประเภทมาตรฐานอุตสาหกรรม (ประเทศไทย) ปี 2552 (Thailand Standard Industrial Classification : TSIC) ของกรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน

ธุรกิจให้บริการ หมายถึง ธุรกิจที่ให้บริการที่พักแรม บริการด้านอาหารและบริการอื่น ๆ ตามหลักการการจัดประเภทมาตรฐานอุตสาหกรรม (ประเทศไทย) ปี 2552 (Thailand Standard Industrial Classification : TSIC) ของกรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน ยกเว้น การจัดที่พักแรมให้บริการแบบระยะยาว และไม่รวมถึงการเตรียมอาหารหรือเครื่องดื่มที่ไม่ใช่แบบพร้อมบริโภค หรือที่ขายผ่านช่องทางจำหน่ายอิสระ

ธุรกิจขนาดกลาง หมายถึง ธุรกิจที่มีจำนวนการจ้างงานมากกว่า 15 คนขึ้นไป แต่ไม่เกิน 200 คน หรือมีรายได้ต่อปีมากกว่า 30 ล้านบาทต่อปีขึ้นไป แต่ไม่เกิน 500 ล้านบาทต่อปี

ธุรกิจขนาดใหญ่ หมายถึง ธุรกิจที่มีจำนวนการจ้างงานมากกว่า 200 คนขึ้นไป หรือมีรายได้มากกว่า 500 ล้านบาทต่อปีขึ้นไป

โครงการระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ หมายถึง โครงการพัฒนาระบบภาษีอิเล็กทรอนิกส์ภายใต้แผนยุทธศาสตร์ National e-Payment โครงการที่ 3 เพื่อบูรณาการระบบภาษีอิเล็กทรอนิกส์ในการจัดทำและนำส่งข้อมูลใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ (e-Tax Invoice) และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ (e-Receipt) ให้ผู้ซื้อหรือผู้รับบริการ รวมทั้งนำส่งข้อมูลให้กับกรมสรรพากร โดยการใช้ระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt หรือ e-Tax Invoice by Email

e-Tax Invoice หมายถึง ใบกำกับภาษี ใบเพิ่มหนี้ ใบลดหนี้ ซึ่งได้มีการจัดทำข้อความขึ้นเป็นข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ และลงลายมือชื่อดิจิทัล (Digital Signature) หรือได้มีการประทับรับรองเวลา (Time Stamp) ด้วยระบบ e-Tax Invoice by Email

e-Receipt หมายถึง ใบรับหรือใบเสร็จรับเงิน ตามมาตรา 105 ทวิ แห่งประมวลรัษฎากร ที่ได้มีการจัดทำข้อความขึ้นเป็นข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งได้ลงลายมือชื่อดิจิทัล (Digital Signature) ด้วยวิธีการที่กรมสรรพากรกำหนด

ผู้ประกอบการ หมายถึง ผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและธุรกิจขนาดใหญ่ ประเภทขายสินค้าหรือให้บริการ ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร

ความสำเร็จของโครงการ หมายถึง การเข้าร่วมโครงการระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ e-Tax Invoice และ e-Receipt ของผู้ประกอบการ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ผลการศึกษาสามารถเสนอแนะเชิงนโยบาย เพื่อปรับปรุงและพัฒนาโครงการระบบภาษี และเอกสารธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ e-Tax Invoice และ e-Receipt ให้ตรงตามความต้องการ และข้อจำกัดของผู้ประกอบการ



บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยชิ้นนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาเป็นกรอบและแนวทางในการศึกษา ดังนี้

- 2.1 ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับนโยบายสาธารณะ
- 2.2 ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับการนำนโยบายไปปฏิบัติ
- 2.3 ข้อมูลพื้นฐานโครงการระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์
- 2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับนวัตกรรมทางการเงิน
- 2.5 กรอบแนวคิดงานวิจัย
- 2.6 สมมติฐานงานวิจัย

2.1 ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับนโยบายสาธารณะ

2.1.1 ความหมายของนโยบายสาธารณะ

นโยบายสาธารณะ หมายถึง อะไรก็ตามที่รัฐตัดสินใจเลือกที่จะกระทำหรือไม่กระทำ (Thomas, 1984) ในรูปแบบหลักการ แผนงาน หรือแนวทางการกระทำต่าง ๆ (Charles, 1966) ซึ่งเป็นความคิดที่ว่าทำอะไรหรือไม่ อย่างไร เพียงใด เมื่อใด โดยมีองค์ประกอบ 3 ประการ คือ 1) การกำหนดเป้าหมายของสิ่งที่ต้องการกระทำ 2) การกำหนดแนวทางใหม่ และ 3) การกำหนดการสนับสนุนต่าง ๆ (อมร รักษาสัตย์, 2518)

ดังนั้น นโยบายสาธารณะ จึงหมายถึง สิ่งที่รัฐตัดสินใจเลือกกระทำหรือไม่กระทำ ปรากฏอยู่ในแผนงานหรือโครงการที่รัฐกำหนดขึ้น โดยแผนงานหรือโครงการจะมีการกำหนดเป้าหมายและแนวทางการปฏิบัติ เพื่อนำไปสู่การบรรลุเป้าหมายของแผนงานหรือโครงการนั้น ๆ

2.1.2 ประเภทของนโยบายสาธารณะ

การจำแนกประเภทนโยบายสาธารณะตามการศึกษาหรือการอธิบาย สามารถจำแนกออกเป็น 7 แบบ ดังนี้ (สมบัติ อารังธัญวงศ์, 2530)

1) นโยบายมุ่งเน้นขอบเขตเฉพาะด้าน (Sectoral Policies) เช่น ด้านการเมือง ด้านการบริหาร ด้านเศรษฐกิจ และนโยบายมุ่งเน้นสถาบันที่กำหนดนโยบาย (Institutional Policies) เช่น สถาบันนิติบัญญัติ สถาบันบริหาร และสถาบันตุลาการ

2) นโยบายมุ่งเน้นเนื้อหาสาระ (Substantive Policies) ว่าสิ่งที่รัฐบาลจะทำนั้นมีเป้าประสงค์ที่จะทำอะไร (What) ก่อให้เกิดประโยชน์อะไร (Benefit) หรือต้นทุน (Costs) แก่ประชาชน มีกลุ่มใดได้เปรียบเสียเปรียบหรือไม่ และนโยบายมุ่งเน้นขั้นตอนปฏิบัติ (Procedural Policies) ที่สนใจวิธีการดำเนินนโยบายอย่างไร (How) และใครเป็นผู้ดำเนินการ (Who)

3) นโยบายมุ่งเน้นการควบคุมกำกับโดยรัฐ (Regulatory Policies) คือ นโยบายที่มีลักษณะจำกัดการใช้ประโยชน์ของประชาชนบางกลุ่ม โดยรัฐเป็นผู้ควบคุมโดยตรง และนโยบายมุ่งเน้นการควบคุมกำกับตัวเอง (Self-regulatory Policies) ซึ่งเป็นนโยบายที่รัฐต้องการให้ประชาชนกลุ่มต่าง ๆ มีบทบาทในการควบคุมกำกับกิจกรรมของตนเอง เช่น สมาเภัสักรรรม สภาทนายความ แพทยสภา และสภาอุตสาหกรรม

4) นโยบายมุ่งเน้นการกระจายผลประโยชน์ (Distributive Policies) เกี่ยวกับการที่รัฐให้การอุดหนุนแก่กลุ่มที่ได้เปรียบอยู่แล้วในสังคม และนโยบายมุ่งเน้นความเป็นธรรม (Redistributive Policies) เกี่ยวกับการที่รัฐให้การอุดหนุนโดยตรงแก่กลุ่มที่เสียเปรียบในสังคม

5) นโยบายมุ่งเน้นเชิงวัตถุ (Material Policies) เป็นนโยบายที่ก่อให้เกิดการจัดหาทรัพยากรหรืออำนาจที่จะให้ประโยชน์แก่กลุ่มบุคคลต่าง ๆ หรือเป็นนโยบายที่ก่อให้เกิดข้อเสียเปรียบให้แก่กลุ่มบุคคล และนโยบายมุ่งเน้นเชิงสัญลักษณ์ (Symbolic Policies) เป็นนโยบายที่ไม่ได้เป็นการจัดสรรเชิงวัตถุหรือสิ่งของที่จับต้องได้ แต่มุ่งส่งเสริมคุณค่าทางจิตใจแก่ประชาชน เช่น นโยบายเกี่ยวกับสันติภาพ ความรักชาติ ความเป็นธรรมในสังคม เป็นต้น

6) นโยบายมุ่งเน้นลักษณะเสรีนิยม (Liberal Policies) คือมุ่งเปลี่ยนสังคมไปสู่ความเป็นสังคมสมัยใหม่ที่ให้คุณค่าแก่ค่านิยม เช่น ความเสมอภาค การขจัดความยุติธรรม ขจัดความยากจน ยกกระตักการศึกษา เปิดเสรีทางข้อมูลข่าวสาร ขจัดการผูกขาด เป็นต้น และนโยบายมุ่งเน้นลักษณะอนุรักษนิยม (Conservative Policies) แนวคิดอนุรักษนิยมมักมีอยู่ในกลุ่มชนชั้นนำของสังคม ที่เห็นว่าสิ่งที่เป็นอยู่นั้นดีแล้ว หากจะปรับเปลี่ยนควรทำแบบค่อยเป็นค่อยไป กลุ่มนี้มุ่งรักษาผลประโยชน์ของกลุ่มตนเองและต่อต้านการเปลี่ยนแปลงใหม่ ๆ ที่จะทำให้กลุ่มตนเสียประโยชน์หรืออิทธิพลที่ได้รับอยู่

7) นโยบายมุ่งเน้นสินค้าสาธารณะ (Policies Involving Public goods) คือ สินค้าที่ไม่สามารถแบ่งแยกกลุ่มผู้รับผลประโยชน์ได้ และนโยบายมุ่งเน้นสินค้าเอกชน (Policies Involving Private goods) คือ สินค้าที่สามารถแบ่งแยกกลุ่มผู้รับผลประโยชน์ลงเป็นหน่วยย่อย ๆ และสามารถเก็บค่าใช้จ่ายกับผู้รับประโยชน์โดยตรงได้

โครงการระบบภาษีฯ นี้ ถือเป็นนโยบายประเภทมุ่งเน้นขั้นตอนการปฏิบัติ เนื่องจากรัฐมีวัตถุประสงค์ในการผลักดันระบบชำระเงินและระบบภาษีเดิมไปสู่รูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้เกิดการทำธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์แบบครบวงจรและสอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์การชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ จึงได้มอบหมายหน่วยงานที่เกี่ยวข้องนำโดยกระทรวงการคลัง และหน่วยงานที่เป็นผู้นำนโยบายไปปฏิบัติ โดยมีหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ กรมสรรพากร สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) (สพธอ.) และสำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) (สรอ.) ในการวางแผนทางปฏิบัติโครงการและพัฒนาระบบภาษี รวมทั้ง ระบุขั้นตอนการปฏิบัติให้กับผู้ประกอบการที่ต้องการเข้าร่วมโครงการระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้มีแบบแผนในการปฏิบัติและนำไปสู่เป้าประสงค์ของโครงการ

2.1.3 ขั้นตอนนโยบาย

นักวิชาการแบ่งขั้นตอนนโยบายไว้ในลักษณะใกล้เคียงกัน โดยงานวิจัยชิ้นนี้จะใช้การแบ่งขั้นตอนนโยบายของ เจมส์ อี แอนเดอร์สัน (James, 1994) ซึ่งมี 5 ขั้นตอน ดังต่อไปนี้

ขั้นตอนที่ 1 การกำหนดปัญหา (problem formation) เป็นขั้นตอนของการวิเคราะห์ว่าปัญหาเป็นสาธารณะและเป็นปัญหาจริงหรือไม่ หรือเป็นวาระของรัฐบาลที่ต้องกระทำหรือไม่ (policy agenda) ซึ่งการระบุปัญหาให้ชัดเจนเป็นฐานกำหนดวัตถุประสงค์เพื่อแก้ปัญหาสาธารณะภายหลังจากการทราบลักษณะปัญหานโยบาย ก่อนดำเนินการกำหนดวัตถุประสงค์เพื่อแก้ไขปัญหาโดยทำให้ทราบถึงลำดับความสำคัญของนโยบายที่จะต้องทำและการเลือกใช้นโยบายให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ที่ต้องการ

ขั้นตอนที่ 2 การกำหนดกรอบนโยบาย (formulation) เป็นการกำหนดทางเลือกของนโยบาย (policy alternatives) ว่ามีทางเลือกใดบ้างในการแก้ปัญหา และใครเป็นผู้มีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย หากทางเลือกมีหลายทางจะต้องวิเคราะห์ข้อดีข้อเสียของแต่ละทางเลือก โดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์ต้นทุนและผลประโยชน์ (cost-benefit analysis)

ขั้นตอนที่ 3 การยอมรับนโยบาย (adoption) เป็นการตัดสินใจว่าทางเลือกที่ได้วิเคราะห์ไว้ทางเลือกใดสามารถนำไปบังคับใช้ และเป็นสิ่งที่ต้องการให้เป็น และใครจะเป็นผู้ตัดสินใจนโยบาย

ขั้นตอนที่ 4 การนำนโยบายไปปฏิบัติ (implementation) เป็นการนำนโยบายที่ตัดสินใจเลือกแล้วไปปฏิบัติให้บรรลุผล รวมไปถึงการพิจารณาหาหน่วยงานหรือองค์กรที่จะเป็นผู้รับตัวนโยบายไปดำเนินการบังคับใช้หรือทำให้เกิดขึ้น โดยแปลงจากวัตถุประสงค์ที่

กำหนดไว้ในนโยบาย ซึ่งอาจเป็นกฎหมาย หรือคำสั่งของรัฐบาลหรือคณะรัฐมนตรีให้เป็นแนวทาง แผนงาน โครงการ หรือกิจกรรมที่เป็นรูปธรรม เพื่อดำเนินการให้ลุล่วงตามวัตถุประสงค์ที่กำหนด

ขั้นตอนที่ 5 การประเมินผลนโยบาย (evaluation) เป็นขั้นตอนที่วัดว่า นโยบายมีประสิทธิผลหรือผลกระทบอย่างไรหลังจากน่านโยบายนั้นไปสู่การปฏิบัติ และใครจะเป็น ผู้ประเมินผลนโยบาย อะไรคือผลที่ตามมาของนโยบายจากการประเมินผล ถือเป็นการพิจารณา แผนงานหรือโครงการที่สนองตอบต่อนโยบายว่าสิ่งที่ทำลงไปแล้วได้สร้างการเปลี่ยนแปลงหรือ ผลลัพธ์อะไรขึ้นบ้าง ตัวแบบที่นิยมใช้สำหรับการประเมินผลนโยบายมี 3 ลักษณะ การประเมิน ความก้าวหน้าและการประเมินรวบยอด การประเมินกระบวนการและผลจากนโยบาย และการ วิเคราะห์ผลกระทบ เป็นการประเมินผลกระทบของนโยบายที่ได้นำไปปฏิบัติแล้ว ส่งผลต่อต่อ เป้าหมายอย่างไร

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยศึกษาในส่วนของขั้นตอนที่ 4 การน่านโยบายไป ปฏิบัติ โดยทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการเข้าร่วมโครงการนี้

2.2 ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับการน่านโยบายไปปฏิบัติ

แนวคิดการน่านโยบายไปปฏิบัติ ประกอบไปด้วย ขั้นตอนการน่านโยบายไปปฏิบัติ ผู้เกี่ยวข้องในกระบวนการน่านโยบายไปปฏิบัติ และปัจจัยบ่งชี้ความสำเร็จหรือความล้มเหลวของ การน่านโยบายไปปฏิบัติ

2.2.1 ความหมายของการน่านโยบายไปปฏิบัติ

การน่านโยบายไปปฏิบัติ (Policy Implementation) หมายถึง กิจกรรมทั้งหลายที่ กระทำโดยรัฐบาลและเอกชน ซึ่งมีผลต่อการบรรลุความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ ล่วงหน้า จากการตัดสินใจกำหนดนโยบาย (Van Horn และ Van Meter, 1976) รวมทั้งการนำ นโยบายไปปฏิบัติยังเป็นกระบวนการที่แผนงาน หรือนโยบายถูกแปลงไปสู่การปฏิบัติ (Michael, Ramesh, และ Anthony, 2020) รวมทั้งทำการรวบรวมทรัพยากร ไม่ว่าจะเป็นบุคคลในหน่วยงาน ให้ปฏิบัติงานตามวัตถุประสงค์ขององค์การ (Williams, 1975) อีกทั้งการน่านโยบายไปปฏิบัติเป็น การแสวงหาวิธีการและแนวทางในการปรับปรุงนโยบาย แผนงาน และการปฏิบัติงานในโครงการ ให้ดีขึ้น และสร้างกลยุทธ์เพื่อที่จะทำให้การน่านโยบายไปปฏิบัติบังเกิดความสำเร็จ (วรเดช จันทร ศร, 2552)

ดังนั้น การน่านโยบายไปปฏิบัติ จึงหมายถึง กิจกรรมที่กระทำโดยรัฐและเอกชน หลังจากการตัดสินใจกำหนดนโยบาย เป็นกระบวนการแปลงหรือหาแนวทางการปรับปรุงนโยบาย

แผนงาน และโครงการให้ดีขึ้น โดยใช้ความสามารถขององค์การในการรวบรวมทรัพยากรของหน่วยงาน และสร้างกลยุทธ์ เพื่อให้การนำนโยบายไปปฏิบัติบรรลุวัตถุประสงค์

2.2.2 ขั้นตอนการนำนโยบายไปปฏิบัติ

กระบวนการของการนำนโยบายไปปฏิบัติ พอล เบิร์แมน (Berman, 1978) ได้แบ่งออกเป็น 2 ระดับ คือ การนำนโยบายไปปฏิบัติในระดับมหภาค (Macro) และการนำนโยบายไปปฏิบัติในระดับจุลภาค (Micro)

1. การนำนโยบายไปปฏิบัติระดับมหภาค (Macro Implementation) เกี่ยวข้องกับหน่วยงานระดับสูง ซึ่งทำหน้าที่กำหนดนโยบายและให้หน่วยงานระดับล่างนำนโยบายดังกล่าวไปปฏิบัติ การนำนโยบายไปปฏิบัติระดับมหภาคอาจเกิดความล้มเหลวหรือความล่าช้าในการนำนโยบายไปปฏิบัติ โดยเบิร์แมนและแมคเคลาฟลิน สรุปความล้มเหลวที่เกิดขึ้นได้จาก 4 ปัจจัย ได้แก่ ความขัดแย้งของเป้าหมาย การให้ความสนับสนุนหรือให้อำนาจปฏิบัติที่แตกต่างกัน การขาดแคลนทรัพยากร และอุปสรรคด้านการสื่อสารระหว่างหน่วยงานหรือองค์การ อีกทั้งการนำนโยบายไปปฏิบัติยังขึ้นอยู่กับเหตุการณ์และวัตถุประสงค์ขององค์การนั้น ๆ ซึ่งจะทำให้เกิดความต่อเนื่อง และจากการที่หน่วยงานเป็นผู้ส่งผ่านนโยบาย เบิร์แมนพบว่าหากมีหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการส่งผ่านนโยบายเยอะเกินไปจะส่งผลให้เกิดปัญหาเยอะตามมา

นอกจากนี้ การนำนโยบายไปปฏิบัติในระดับมหภาคยังแบ่งออกเป็น 2 ขั้นตอน ได้แก่ ขั้นตอนการแปลงนโยบายเป็นแนวทางปฏิบัติ แผนงาน หรือโครงการ และขั้นตอนการทำให้หน่วยงานระดับล่างยอมรับ (adopt) แนวทาง แผนงานหรือโครงการนั้นไปปฏิบัติ

1) ขั้นตอนการแปลงนโยบาย ฝ่ายบริหารจะกำหนดหน่วยงาน ส่วนราชการ หรือองค์การหนึ่งเป็นผู้รับผิดชอบหลัก ซึ่งจะเป็นผู้แปลงนโยบายออกเป็นแนวทางในการปฏิบัติ แผนงาน หรือโครงการ ขั้นตอนการแปลงนโยบายจึงเป็นขั้นตอนที่สำคัญมากและต้องไม่ผิดไปจากวัตถุประสงค์ของนโยบาย ความสำเร็จของการนำนโยบายไปปฏิบัติเบื้องต้นจึงขึ้นอยู่กับความชัดเจนของเป้าหมายและการแปลงนโยบายของหน่วยงานที่รับผิดชอบ รวมทั้งการให้ความร่วมมือระหว่างหน่วยงานกับฝ่ายการเมือง

2) ขั้นตอนการยอมรับ การทำให้หน่วยงานระดับล่างยอมรับแนวทางดังกล่าวขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายอย่าง เช่น ลักษณะของหน่วยงานท้องถิ่น สภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจ สังคม และการเมืองของท้องถิ่นนั้น อีกทั้งประโยชน์ที่รัฐจะให้กับหน่วยงานระดับล่าง

2. การนำนโยบายไปปฏิบัติระดับจุลภาค (Micro Implementation) เริ่มต้นจากการที่หน่วยงานระดับล่างรับนโยบาย แผนงาน หรือโครงการมาจากฝ่ายการเมือง แล้วจึงนำ

นโยบาย แผนงานหรือโครงการมาปรับเปลี่ยนให้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานให้บรรลุผล ซึ่งต้องอาศัยการมีปฏิสัมพันธ์ เพื่อนำไปสู่การประสานประโยชน์ระหว่างองค์การ เรียกว่า การปรับตัวเข้าหากัน (Mutual adaptation)

การนำนโยบายไปปฏิบัติระดับจุลภาค ประกอบด้วย 3 ขั้นตอน ได้แก่ ขั้นตอนการระดมพลัง (Mobilization) ขั้นตอนการปฏิบัติ (deliverer implementation) และขั้นตอนการสร้างความเป็นปึกแผ่นหรือความต่อเนื่องในองค์การ (institutionalization)

1) ขั้นตอนการระดมพลัง หน่วยงานระดับล่างต้องดำเนินการใน 2 กิจกรรม คือ การพิจารณารับนโยบาย และการแสวงหาความสนับสนุน ในการพิจารณารับนโยบายหน่วยงานระดับล่างจะพิจารณานโยบายของส่วนกลางว่ามีความเหมาะสม มีความเร่งด่วน ตรงตามเป้าหมายของหน่วยงานและสามารถตอบสนองความต้องการของกลุ่มเป้าหมายหรือไม่เพียงใด ในส่วนของการแสวงหาความสนับสนุน เป็นการสร้างการมีส่วนร่วมให้เกิดขึ้นโดยให้ผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่ายในท้องถิ่นเข้ามาร่วมกันออกแบบหรือกำหนดโครงการของท้องถิ่น ซึ่งมีความสำคัญต่อการสร้างความสำเร็จและความต่อเนื่องในการนำนโยบายไปปฏิบัติ

2) ขั้นตอนการปฏิบัติ หน่วยงานที่ปฏิบัติอาจตัดสินใจ หรือกำหนดแนวทางการปฏิบัติงานประจำขึ้น หรืออาจนำเครื่องมือหรืออุปกรณ์ที่เห็นว่ามีเหมาะสมมาใช้เพื่อทำให้เกิดการปฏิบัติงานภายใต้แรงกดดันของการทำงานหรือความไม่แน่นอนที่เกิดขึ้น พฤติกรรมการตัดสินใจของผู้ปฏิบัติในระดับล่างจึงขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของผู้ปฏิบัติแต่ละบุคคล ลักษณะของการปฏิบัติหรือการให้บริการ ดังนั้น การสร้างความสำเร็จของการปฏิบัติจึงขึ้นอยู่กับแนวทางปฏิบัติที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการหรือสภาพแวดล้อมของแต่ละพื้นที่ ในแต่ละช่วงเวลา โดย เบอร์แมนและแมคเคลฟลิน ได้สรุปรูปแบบการนำนโยบายไปปฏิบัติ 3 รูปแบบ คือ

1) ไม่มีการนำนโยบายไปปฏิบัติ (Non-implementation) ไม่มีการปรับใช้นโยบาย แผนงานหรือโครงการในการเปลี่ยนแปลงการทำงานของหน่วยงานปฏิบัติ

2) การยอมรับสภาพในการปฏิบัติ (Cooptation) เป็นการปรับเปลี่ยนวิธีการนำนโยบายไปปฏิบัติเพื่อให้เหมาะกับหน่วยงาน

3) การเรียนรู้ในการนำเทคโนโลยีมาใช้ (Technological Learning) ไม่มีการนำนโยบาย แผนงาน หรือโครงการมาใช้ แม้จะมีเทคโนโลยีที่เหมาะสมแล้วก็ตาม

3. ขั้นการสร้างความเป็นปึกแผ่นหรือความต่อเนื่อง ในระยะยาวความสำเร็จและผลลัพธ์ของนโยบายเกิดขึ้นได้จากการนำนโยบายไปปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง (Continuation) แม้

ระยะเวลานโยบายได้สิ้นสุดลงแล้ว หากยังมีการนำนโยบายไปปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง นโยบายนั้นจะถูกลบหรือเปลี่ยนเป็นหน้าที่ประจำวัน (Routinization) จากผู้นำไปปฏิบัติ

โครงการระบบภาษีฯ นี้ เป็นโครงการที่มีขั้นตอนของการนำนโยบายไปปฏิบัติในระดับมหภาค โดยมีกระทรวงการคลังเป็นผู้กำหนดโครงการตามแผนยุทธศาสตร์ National e-Payment และมอบหมายให้ส่วนราชการคือ กรมสรรพากร ทำหน้าที่ในการแปลงนโยบาย เพื่อให้หน่วยปฏิบัติในระดับล่างถือปฏิบัติและต้องทำให้หน่วยงานระดับล่างยอมรับแนวทาง โครงการ หรือผลของการแปลงนโยบายนั้นไปปฏิบัติ

2.2.3 ผู้เกี่ยวข้องในกระบวนการนำนโยบายไปปฏิบัติ

นโยบายมักต้องอาศัยองค์การ หน่วยงาน หรือบุคคลในระดับต่าง ๆ เพื่อดำเนินนโยบายให้สามารถบรรลุเป้าหมาย ซึ่งองค์การและผู้เกี่ยวข้องต่างมีบทบาทและอิทธิพลต่อการผลักดันให้นโยบายนั้นประสบความสำเร็จหรือล้มเหลวได้ วรเดช จันทรร (2552) ได้แบ่งผู้เกี่ยวข้องออกเป็น 4 ฝ่าย ได้แก่

1. ฝ่ายการเมือง

รัฐสภาและคณะรัฐมนตรี มีหน้าที่วางขอบเขตการใช้นโยบายขององค์การระดับล่าง อาจทำการออกกฎหมาย กำหนดเป็นมติคณะรัฐมนตรี ออกกฎกระทรวง และการวางระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ เพื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องถือเป็นแนวทางปฏิบัติ บางครั้งรัฐสภาและคณะรัฐมนตรีอาจเป็นผู้ริเริ่มกำหนดหรือเสนอแนะนโยบาย จัดสรรงบประมาณ หรือรับข้อเรียกร้องปัญหาจากกลุ่มผลประโยชน์ กลุ่มการเมืองหรือประชาชนทั่วไปมาแปลงเป็นนโยบาย นอกจากนี้ฝ่ายการเมืองสามารถเข้ามามีบทบาทในการพิจารณาปรับปรุงนโยบายอีกด้วย

2. หน่วยงานของรัฐในระบบราชการ

มีบทบาทในฐานะเป็นผู้กำหนดนโยบาย มีหน้าที่เก็บรวบรวม วิเคราะห์ และให้ข้อมูลแก่รัฐสภาและคณะรัฐมนตรี

3. ข้าราชการหรือเจ้าหน้าที่รัฐ

ข้าราชการในการนำนโยบายไปปฏิบัติอาจแบ่งได้หลายระดับ เช่น ผู้บริหารระดับสูงของหน่วยงาน ซึ่งบุคคลเหล่านี้ต่างมีแรงจูงใจ (Incentive) เป้าหมาย (Goals) และค่านิยม (Values) ที่แตกต่างกัน นอกจากนี้ ผู้บริหารระดับสูงยังมีความสำคัญในด้านการสนับสนุนนโยบายนั้น ๆ ให้ประสบผลหรือบรรลุตามเป้าหมาย

4. ผู้ได้รับผลจากนโยบาย

ผู้รับบริการ (Clients) ผู้ได้รับประโยชน์ (Beneficiaries) หรือผู้เสียประโยชน์ ซึ่งเป็นได้ทั้งบุคคล (Individuals) กลุ่ม (Groups) หน่วยงานภาคเอกชน (Private Sector) และหน่วยงานไม่แสวงหากำไร (Non-Profit Sector) โดยผู้ได้รับผลจากนโยบายทั้งหมดนี้เป็นผู้ที่ติดต่อกับข้าราชการระดับล่างโดยตรง

2.2.4 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความสำเร็จของนโยบาย

จากการทบทวนแนวคิด ทฤษฎีด้านนโยบายสาธารณะ ผู้วิจัยเลือกศึกษาจากตัวแบบของนักวิชาการ 2 ท่าน ได้แก่ Van Horn และ Van Meter (1976); วรเดช จันทรร (2552)

ตัวแบบของแวน มีเตอร์ และแวน ฮอร์น เชื่อมโยงระหว่างนโยบายและสมรรถนะในการนำนโยบายไปปฏิบัติ ประกอบไปด้วย 6 ตัวแปร ดังนี้

1. มาตรฐานและวัตถุประสงค์ของนโยบาย เป็นปัจจัยสำคัญที่จะตัดสินว่านโยบายมีสมรรถนะมากน้อยเพียงใด การกำหนดตัวชี้วัดของสมรรถนะของนโยบายเป็นสิ่งสำคัญที่จะต้องทำเป็นอันดับแรก นั่นคือ มาตรฐานและวัตถุประสงค์ของนโยบายจะต้องสอดคล้องกับความเป็นจริง ในบางกรณีอาจสามารถสังเกตและวัดได้ง่าย ซึ่งวัตถุประสงค์ของนโยบายจะต้องกำหนดขึ้นอย่างชัดเจน เพื่อใช้วัดความสำเร็จหรือความล้มเหลวจากการนำนโยบายไปปฏิบัติ

2. ทรัพยากรของนโยบาย นอกจากนโยบายจะต้องมีเป้าหมาย วัตถุประสงค์ และตัวชี้วัดที่เป็นมาตรฐานแล้ว นโยบายยังประกอบไปด้วยทรัพยากร ซึ่งหมายถึงเงินงบประมาณ และแรงกระตุ้นสนับสนุนอื่น ๆ เพื่อช่วยให้การนำนโยบายไปปฏิบัติเกิดประสิทธิผล

3. การสื่อสารระหว่างองค์การและกิจกรรมส่งเสริมการนำนโยบายไปปฏิบัติ การนำนโยบายไปปฏิบัติต้องอาศัยการสื่อสารของเป้าหมายและวัตถุประสงค์ไปยังหน่วยงานและผู้เกี่ยวข้องในทุกลำดับชั้นขององค์การ เนื่องจากการสื่อสารเป็นขั้นตอนที่มีความซับซ้อนและมีอุปสรรคอย่างผู้ส่งสาร ซึ่งอาจสร้างให้เกิดการบิดเบือนเป้าหมายและวัตถุประสงค์ การสื่อสารที่สร้างให้เกิดความสำเร็จในการนำนโยบายไปปฏิบัติจะต้องมีความชัดเจน (Clarity) ความเที่ยงตรง (Accuracy) และสม่ำเสมอ (Consistency) ในระหว่างกระบวนการสื่อสาร

การสื่อสารระหว่างองค์การมีความสำคัญต่อการนำนโยบายไปปฏิบัติเป็นอย่างมาก อันประกอบด้วยกิจกรรมกระตุ้นและสนับสนุนที่สำคัญ 2 ลักษณะ คือ

1) การให้คำแนะนำด้านเทคนิคและความช่วยเหลือโดยหน่วยงานระดับบน เพื่อช่วยเหลือให้หน่วยงานระดับล่างดำเนินงานตามที่ต้องการ

2) หน่วยงานระดับบน อาจพิจารณาให้การสนับสนุนได้หลายรูปแบบ ทั้งเป็นผลด้านลบและบวกต่อหน่วยงานระดับล่าง

4. ลักษณะขององค์การที่นำนโยบายไปปฏิบัติ มีทั้งหมด 2 องค์ประกอบ คือ 1) ลักษณะโครงสร้างอย่างเป็นทางการขององค์การ และ 2) ลักษณะอย่างไม่เป็นทางการของบุคลากรในองค์การ

5. เงื่อนไขและทรัพยากรทางเศรษฐกิจ สังคมและการเมือง สภาพเศรษฐกิจ สังคมและการเมือง ส่งผลกระทบต่อการนำนโยบายไปปฏิบัติทั้งทางตรงและทางอ้อม

6. ความร่วมมือหรือการตอบสนองของผู้นำนโยบายไปปฏิบัติ ความเข้าใจของผู้นำนโยบายไปปฏิบัติมีส่วนสำคัญและถือว่าเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อผลลัพธ์ของนโยบายมากที่สุดปัจจัยหนึ่ง มีองค์ประกอบ 3 อย่าง คือ 1) การรับรู้และความเข้าใจของผู้ปฏิบัติที่มีต่อนโยบาย 2) ทิศทางการตอบสนองต่อนโยบายของผู้ปฏิบัติ 3) ระดับการยอมรับในตัวนโยบายของผู้ปฏิบัติ ซึ่งทั้ง 3 องค์ประกอบเป็นเงื่อนไขที่มีอยู่ในตัวผู้ปฏิบัติทุกคน ซึ่งสามารถให้ผู้ปฏิบัติเข้ามามีส่วนร่วมในการตั้งเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของนโยบายตั้งแต่เริ่มต้น

ตัวแบบทางทฤษฎีของการนำนโยบายไปปฏิบัติ จากการศึกษาของ วรเดช จันทรวงศ์ มีทั้งหมด 6 ตัวแบบ ซึ่งในการศึกษาคครั้งนี้ ผู้วิจัยเลือกตัวแบบด้านการจัดการ (Management Model) มาใช้ในการศึกษาปัจจัยในครั้งนี้

ตัวแบบด้านการจัดการ ตั้งอยู่บนแนวคิดพื้นฐานของทฤษฎีองค์การ เน้นให้ความสนใจไปที่สมรรถนะองค์การ เพราะเชื่อว่าความสำเร็จจากการนำนโยบายไปปฏิบัติขึ้นอยู่กับองค์การที่รับผิดชอบในการนำนโยบายไปปฏิบัติ ว่ามีขีดความสามารถที่จะปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับความคาดหวังเพียงใด นโยบายที่จะประสบความสำเร็จจึงต้องอาศัยโครงสร้างองค์การที่เหมาะสม บุคลากรที่มีความรู้ มีความพร้อมทั้งด้านวัสดุอุปกรณ์ สถานที่ เครื่องมือเครื่องใช้ และงบประมาณ

2.3 ข้อมูลพื้นฐานโครงการระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์

2.3.1 แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ (National e-Payment Master Plan)

ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2558 กระทรวงการคลังได้จัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ (National e-Payment Master Plan) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อผลักดันให้ภาคประชาชน ภาคเอกชน และภาครัฐใช้งานระบบชำระ

เงินอิเล็กทรอนิกส์เป็นมาตรฐานและเชื่อมโยงกัน รวมทั้งรองรับธุรกรรมทางการเงินและกิจกรรมทางเศรษฐกิจ ซึ่งแผนยุทธศาสตร์ National e-Payment แบ่งเป็น 5 โครงการย่อย โดยมีการดำเนินโครงการคู่ขนานไปในช่วงเวลาเดียวกัน ได้แก่

1. โครงการระบบรับและโอนเงินพร้อมเพย์ หรือ ระบบการชำระเงินแบบ Any ID การให้บริการพร้อมเพย์ เป็นบัญชีธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์หรือระบบการชำระเงินแบบ Any ID อีกทั้งเป็นบริการโอนเงินและรับเงินแก่ประชาชน ภาคธุรกิจ และหน่วยงานต่าง ๆ เพิ่มเติมจากการโอนเงินในรูปแบบเดิม โดยใช้เลขประจำตัวประชาชน หรือหมายเลขโทรศัพท์มือถือของผู้รับเงินแทนเลขที่บัญชีเงินฝากธนาคาร

2. โครงการขยายการใช้บัตรอิเล็กทรอนิกส์ เป็นโครงการที่ให้ประชาชนสามารถใช้บัตรอิเล็กทรอนิกส์ที่มีค่าธรรมเนียมต่ำแทนการใช้เงินสด เพื่อส่งเสริมการเข้าถึงบริการทางการเงินของประชาชนให้กว้างขวางขึ้นโดยเฉพาะประชาชนในต่างจังหวัด โดยภาครัฐจะรับค่าธรรมเนียมผ่านบัตรอิเล็กทรอนิกส์ และกระจายการติดตั้งอุปกรณ์รับชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ทั้งตามร้านค้าและหน่วยงานราชการทั่วประเทศ

3. โครงการระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ เป็นการพัฒนาระบบการจัดทำและนำส่งใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ (e-Tax Invoice) และ ใบรับอิเล็กทรอนิกส์ (e-Receipt) เพื่ออำนวยความสะดวกและลดขั้นตอนในการจัดทำใบกำกับภาษี รวมทั้งการนำส่งรายงานการทำธุรกรรมทางการเงินและการนำส่งภาษี (e-Withholding Tax) เมื่อมีการชำระเงินผ่านระบบ e-Payment

4. โครงการ e-Payment ภาครัฐ เป็นการบูรณาการฐานข้อมูลสวัสดิการสังคม และการพัฒนาระบบการรับจ่ายเงินภาครัฐทางอิเล็กทรอนิกส์ โดยส่งเสริมให้มีฐานข้อมูลกลางเกี่ยวกับสวัสดิการของภาครัฐควบคู่กับการจ่ายเงินให้แก่ประชาชนโดยตรงผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ และส่งเสริมการรับจ่ายเงินของหน่วยงานราชการผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์

5. โครงการให้ความรู้และส่งเสริมการใช้ธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ เป็นการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนเห็นถึงความสำคัญและประโยชน์ของระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อส่งเสริมการใช้บริการระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยให้ทุกหน่วยงานราชการร่วมประชาสัมพันธ์ให้ความรู้แก่ประชาชน และออกมาตรการจูงใจประชาชนและผู้ประกอบการ เพื่อกระตุ้นการใช้บริการระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์แทนเงินสดและเช็ค

การดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ ทั้ง 5 โครงการ พบว่า การดำเนินโครงการระบบรับและโอนเงินพร้อมเพย์ ก่อให้เกิดการใช้งานระบบการชำระเงินเพิ่มสูงขึ้น และยังส่งเสริม

การดำเนินงานในโครงการขยายการใช้บัตรอิเล็กทรอนิกส์และโครงการ e-Payment ภาครัฐก่อให้เกิดการพัฒนาประสิทธิภาพการจ่ายเงินสวัสดิการแก่ประชาชน และทำให้ประชาชนสามารถเลือกชำระเงินด้วยบัตรสวัสดิการแห่งรัฐหรือโทรศัพท์มือถือ แทนการใช้เงินสด อย่างไรก็ตาม ในส่วนของโครงการระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งเกี่ยวข้องกับการจัดทำใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ที่มีผู้ประกอบการเป็นผู้รับผลของโครงการ กลับพบว่ามีระดับความสำเร็จจากการที่ผู้ประกอบการเข้าร่วมโครงการนี้เป็นจำนวนน้อย ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงเน้นศึกษาไปที่โครงการระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยและข้อจำกัดที่เกิดขึ้นในโครงการระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์

2.3.2 โครงการระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์

โครงการระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์เป็นหนึ่งใน 5 โครงการภายใต้แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาโครงสร้างระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ (National e-Payment Master Plan) โดยมีการพัฒนาระบบ e-Tax Invoice และ e-Receipt ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งที่ช่วยให้ระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์สามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ และภายใต้โครงการระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ ประกอบด้วย 3 โครงการย่อย ได้แก่ (กองบริหารการเสียภาษีทางอิเล็กทรอนิกส์, 2562)

- 1) โครงการระบบ e-Withholding Tax เป็นการจัดทำและนำส่งหนังสือรับรองหัก ณ ที่จ่ายอิเล็กทรอนิกส์
- 2) โครงการระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt เป็นการจัดทำและนำส่งใบกำกับภาษีและใบรับผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ และ
- 3) โครงการระบบ e-Filing เป็นระบบให้บริการเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการประกอบธุรกิจและเก็บไฟล์ช่องทางอิเล็กทรอนิกส์

จากโครงการย่อยทั้ง 3 โครงการข้างต้น ผู้วิจัยเน้นไปที่การศึกษาโครงการระบบ e-Tax Invoice และ e-Receipt เนื่องจากโครงการระบบ e-Withholding Tax และ ระบบ e-Filing เป็นระบบที่มีขั้นตอนการเข้าร่วมไม่ยุ่งยาก และมีธนาคารเป็นตัวกลางซึ่งจะทำหน้าที่เป็นตัวแทนในการนำส่งภาษีหัก ณ ที่จ่าย ให้แก่กรมสรรพากร รวมทั้งแจ้งการถูกหักภาษี ณ ที่จ่าย ให้ผู้ถูกหักทราบ พร้อมนำส่งข้อมูลจำนวนภาษีหัก ณ ที่จ่าย ให้แก่กรมสรรพากร ซึ่งจะทำให้ผู้ประกอบการไม่ต้องออกหลักฐานการหักภาษี ณ ที่จ่ายนำส่งภาษีและยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้หัก ณ ที่จ่าย จึงจะต่างจากโครงการระบบ e-Tax Invoice และ e-Receipt ที่ผู้ประกอบการซึ่งเป็นกลุ่มเป้าหมายหลักของโครงการเป็นผู้ดำเนินการเองทั้งหมด ตั้งแต่การศึกษาขั้นตอนการเข้าร่วม

การจัดการเทคโนโลยีและอุปกรณ์ ซึ่งขั้นตอนการเข้าร่วมที่มีหลายขั้นตอนเป็นปัจจัยสำคัญที่เป็นอุปสรรคและมีความสำคัญต่อระดับความสำเร็จในการเข้าร่วมโครงการฯ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงต้องการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการเข้าร่วมโครงการนี้

2.3.3 ระบบภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ (e-Tax invoice & e-Receipt)

ระบบภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ (e-Tax invoice & e-Receipt) เป็นระบบการจัดทำใบกำกับภาษี ใบเพิ่มหนี้ ใบลดหนี้ และใบรับ ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยผู้ประกอบการเลือกวิธีการจัดทำใบกำกับได้ 2 วิธี ได้แก่

1. ระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt สำหรับผู้ประกอบการที่จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม โดยไม่จำกัดรายได้ผู้ประกอบการ
2. ระบบ e-Tax invoice by Email สำหรับผู้ประกอบการที่จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม ที่มีรายได้ไม่เกิน 30 ล้านบาทต่อปี

ตาราง 2 ความแตกต่างระหว่างระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt และ e-Tax Invoice by Email

รายละเอียด	ระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt	ระบบ e-Tax invoice by Email
1. รายได้ผู้ประกอบการ	ไม่จำกัดรายได้	รายได้ไม่เกิน 30 ล้านบาทต่อปี
2. ขอบเขตในการจัดทำเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์	ใบกำกับภาษี ใบเสร็จรับเงิน ใบเพิ่มหนี้ ใบลดหนี้	ใบกำกับภาษี ใบเพิ่มหนี้ ใบลดหนี้
3. รูปแบบไฟล์เอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์	PDF, PDF/A-3, XML	PDF/A-3
4. การรับรองเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์สำหรับนำเสนอผู้ซื้อ ผู้รับบริการ และกรมสรรพากร	ลงลายมือชื่อดิจิทัล (Digital Signature)	ประทับรับรองเวลา (Time Stamp)
5. วิธีการนำเสนอกรมสรรพากร	Upload, Host to Host, Service Provider	Email

ที่มา: กองบริหารการเสียภาษีทางอิเล็กทรอนิกส์ (2562)

จากตารางที่ 2 ผู้วิจัยได้ทำการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt และ ระบบ e-Tax Invoice by Email ซึ่งเกี่ยวข้องกับการจัดทำและนำส่งใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ประกอบการ มีรายละเอียด 5 ข้อ ดังนี้

1. รายได้ผู้ประกอบการ

กรมสรรพากร กำหนดให้ผู้ประกอบการที่รายได้มากกว่า 30 ล้านบาทต่อปีขึ้นไป หรือไม่จำกัดรายได้ สามารถใช้ระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt แต่หากผู้ประกอบการมีรายได้ไม่เกิน 30 ล้านบาทต่อปี ต้องใช้งานระบบ e-Tax Invoice by Email เท่านั้น

2. ขอบเขตในการจัดทำเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์

ผู้ประกอบการที่ใช้งานระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt และ ระบบ e-Tax Invoice by Email สามารถจัดทำใบกำกับภาษี ใบเพิ่มหนี้ และใบลดหนี้ ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ได้เช่นเดียวกัน ยกเว้น ใบเสร็จรับเงิน ที่จะมีเพียงผู้ประกอบการที่ใช้งานระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt หรือเป็นผู้ประกอบการตามกำหนดกรมสรรพากร จึงจะมีสิทธิ์ในการออกใบเสร็จรับเงิน

3. รูปแบบไฟล์เอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์

ผู้ประกอบการที่ใช้งานระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt มีการจัดทำใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์จำนวนมากต่อเดือน ดังนั้นจะสามารถสร้างรูปแบบไฟล์เอกสาร 3 ประเภท ได้แก่ PDF, PDF/A-3, XML ตามความเหมาะสมของจำนวนธุรกรรมของธุรกิจ หากเป็นผู้ประกอบการที่ใช้งานระบบ e-Tax Invoice by Email จะใช้รูปแบบไฟล์ PDF/A-3 ได้เพียงรูปแบบเดียว

4. การรับรองเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์สำหรับนำส่ง

ผู้ประกอบการที่ใช้งานระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt จะต้องลงลายมือชื่อดิจิทัล (Digital Signature) ในใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ หากเป็นผู้ประกอบการที่ใช้ระบบ e-Tax Invoice by Email จะต้องประทับรับรองเวลา (e-Stamping) ในใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์

5. วิธีการนำส่งกรมสรรพากร

เนื่องจากระบบ e-Tax Invoice by Email มีการนำส่งใบกำกับภาษีให้กับผู้ซื้อสินค้าหรือผู้รับบริการผ่านทาง Email และมีการ cc กรมสรรพากรตั้งแต่นั้น ข้อมูลของผู้ประกอบการจะถูกจัดเก็บในทันที แต่ในส่วนของระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt ผู้ประกอบการจะต้องเลือกวิธีการนำส่งใบกำกับภาษีแก่กรมสรรพากร โดยเลือกวิธีใดวิธีหนึ่งจาก 3 วิธีนี้ ได้แก่ Upload, Host to Host หรือ Service Provider

นอกจากนี้ จากการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่าง ระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt และ e-Tax Invoice by Email พบว่ามีรายละเอียดเฉพาะ จำเป็นต้องอาศัยความรู้จากหน่วยงานต่าง ๆ โดยหน่วยงานที่รับผิดชอบระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt และ e-Tax Invoice by Email มีทั้งหมด 3 หน่วยงาน ได้แก่

1. กรมสรรพากร ทำหน้าที่ในการออกระเบียบ เพื่อวางหลักเกณฑ์ การจัดทำ ส่งมอบ และเก็บรักษาใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ และพัฒนาระบบเพื่อรองรับการจัดทำ ส่งมอบ และจัดเก็บใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ ตามระเบียบกรมสรรพากรที่มีทั้งหมด 3 ฉบับ ได้แก่

1) ระเบียบกรมสรรพากร ว่าด้วยการจัดทำ ส่งมอบและเก็บรักษาใบกำกับอิเล็กทรอนิกส์ และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2560

2) ระเบียบกรมสรรพากร ว่าด้วยการจัดทำ ส่งมอบและเก็บรักษาใบกำกับอิเล็กทรอนิกส์ และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2560

3) ระเบียบกรมสรรพากร ว่าด้วยการจัดทำ ส่งมอบและเก็บรักษาใบกำกับอิเล็กทรอนิกส์ ผ่านระบบ e-Tax Invoice by Email พ.ศ. 2560

ระเบียบดังกล่าวได้กำหนดให้ผู้ประกอบการสามารถเลือกจัดทำ ส่งมอบ และเก็บรักษาใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ได้วิธีใดวิธีหนึ่ง คือ วิธีที่หนึ่ง ใช้ระบบ e-Tax invoice & e-Receipt หรือ วิธีที่สอง ใช้ระบบ e-Tax invoice & e-Receipt by Email โดยการจัดทำ ส่งมอบ และเก็บรักษาใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ ต้องเป็นไปตามมาตรฐานเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ซึ่งกำหนดโดย สพธอ.

2. สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) (สพธอ.) มีหน้าที่ออกข้อเสนอแนะมาตรฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่จำเป็นต่อธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อกำหนดมาตรฐานโครงสร้างข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์และมาตรฐานการรักษาความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ สำหรับเอกสารทางภาษีรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งมีมาตรฐานที่เกี่ยวข้อง 3 ฉบับ ได้แก่

1) ข้อเสนอแนะมาตรฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่จำเป็นต่อธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ ว่าด้วยข้อความอิเล็กทรอนิกส์สำหรับการซื้อขายและบริการ
พมธอ.3-2560

2) ข้อเสนอแนะมาตรฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่จำเป็นต่อธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ ว่าด้วยข้อความ XML สำหรับการแลกเปลี่ยนข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ระหว่างหน่วยงาน ชมธอ.14-2560

3) ข้อเสนอแนะมาตรฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่จำเป็นต่อธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ ว่าด้วยการรักษาความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศสำหรับผู้ให้บริการจัดทำ ส่งมอบ และเก็บรักษาข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ชมธอ.21-2560

นอกจากนี้ สพรอ. ยังเป็นผู้ให้บริการประทับรับรองเวลา เพื่อยืนยันการมีอยู่จริงของใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ ณ เวลาที่ประทับรับรอง สำหรับระบบ e-Tax invoice & e-Receipt by Email

3. สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) (สรอ.) มีหน้าที่ให้บริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงที่มีความปลอดภัย เพื่อจัดเก็บข้อมูลและสำรองข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์แก่หน่วยงานรัฐ

2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับนวัตกรรมทางการเงิน

จากการค้นคว้างานวิจัย ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในโครงการที่นำนวัตกรรมทางการเงินไปปฏิบัติ พบว่า มีปัจจัยในเชิงบวกและเชิงลบที่มีผลต่อระดับความสำเร็จของโครงการ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้สรุปปัจจัย ที่จะนำมาศึกษาในงานวิจัยชิ้นนี้ทั้งหมด 6 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยพื้นฐานของผู้ประกอบการ ปัจจัยด้านการรับรู้นโยบายของผู้ประกอบการ ปัจจัยด้านทัศนคติของผู้ประกอบการ ปัจจัยด้านความพร้อมของผู้ประกอบการ ปัจจัยด้านอิทธิพลทางสังคม และปัจจัยด้านสมรรถนะของรัฐ

2.4.1 ปัจจัยพื้นฐานของผู้ประกอบการ

สุทิน ฤทธิ์ทอง (2559, น. 96) ศึกษาเรื่อง การสร้างนวัตกรรมองค์กรของผู้ประกอบการค้า ธุรกิจอุตสาหกรรมด้านบริการในการเข้าสู่ตลาดอาเซียนระหว่าง ไทย-พม่า พบว่า ปัจจัยพื้นฐานของผู้ประกอบการ ได้แก่ ประเภทธุรกิจ ทุนจดทะเบียน และระยะเวลาการดำเนินกิจการ ส่งผลต่อการสร้างนวัตกรรมองค์กรของผู้ประกอบการธุรกิจอุตสาหกรรมด้านบริการที่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ ฉัตร ชูชื่น และ ศิริกุล ตูลาสมบัติ (2561, น. 85) ซึ่งศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลในการใช้ระบบสารสนเทศของธุรกิจเกษตรอินทรีย์ขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมผู้ประกอบการมุ่งเน้นไปที่การเพิ่ม

ความได้เปรียบทางการแข่งขันของระบบสารสนเทศ และการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงที่แนะนำหรือมีการใช้ระบบสารสนเทศ

2.4.2 ปัจจัยด้านการรับรู้นโยบายของผู้ประกอบการ

โอบินิธิ วชิรานวงศ์ (2561, น. 44-45) ศึกษาเรื่อง การยอมรับเทคโนโลยีการชำระเงินผ่านระบบคิวอาร์โค้ด (QR Code) พบว่า ปัจจัยด้านการรับรู้ประโยชน์ สามารถสร้างทัศนคติที่ดีต่อตัวระบบและส่งผลให้เกิดการเข้าร่วมเพิ่มขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย ของ ธวัชณ์ชัย นากงาม (2561, น. 60) ที่ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้งานระบบคิวอาร์โค้ด เพื่อการขายสินค้าของผู้ประกอบการรายย่อยในเขตจังหวัดปทุมธานี พบว่า เมื่อผู้ประกอบการทราบถึงประโยชน์ที่จะได้รับจากระบบคิวอาร์โค้ด ที่มีประโยชน์ในการเพิ่มประสิทธิภาพแก่ธุรกิจ เพิ่มความปลอดภัยในการเก็บเงินสดและลดความเสี่ยงในการถือครองเงินสด มีผลทำให้ความตั้งใจที่จะใช้งานเพิ่มมากขึ้น และ ธรรมสมน รุ่งรัตนอุบล (2562, น. 58-59) ศึกษาเรื่อง การยอมรับนโยบายแบ่งกึ่งในผู้สูงอายุ ที่ให้ความสำคัญกับการรับรู้ประโยชน์จากการใช้งานมากที่สุด รวมทั้งงานวิจัยของ พนิดา สุภาพอาภรณ์ (2561, น. 72-73) เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ตของนิติบุคคล ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยด้านคุณประโยชน์ ได้แก่ ความถูกต้องแม่นยำ สามารถลดข้อผิดพลาดในการยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ต สามารถป้องกันข้อมูลสูญหาย และช่วยลดต้นทุนค่าใช้จ่ายได้ ปัจจัยเหล่านี้ล้วนมีผลต่อการยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ตของนิติบุคคล ในเขตกรุงเทพมหานคร

อย่างไรก็ตาม การรับรู้ความเสี่ยงจากการเข้าร่วมโครงการ ได้ส่งผลต่อการยอมรับใช้ระบบ ชวศา พุ่มดนตรี (2559, น. 75) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้บริการพร้อมเพย์ (PromptPay) ของประชาชน ในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล พบว่า การรับรู้ความเสี่ยง ส่งผลเชิงลบต่อการยอมรับการใช้บริการพร้อมเพย์ ของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล โดยผู้ใช้บริการมีแนวโน้มในการยอมรับการใช้บริการพร้อมเพย์ถ้าหากความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจากระบบพร้อมเพย์มีน้อย สอดคล้องกับ ขวัญเนตร จิตวัฒนาฤกษ์ (2561, น. 55-56) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้บริการนวัตกรรมทางการเงิน (พร้อมเพย์) ของประชาชนกลุ่ม Generation X

2.4.3 ปัจจัยด้านทัศนคติของผู้ประกอบการ

โอบินิธิ วชิรานวงศ์ (2561, น. 46) ศึกษาเรื่อง การยอมรับเทคโนโลยีการชำระเงินผ่านระบบคิวอาร์โค้ด (QR Code) พบว่า เมื่อการใช้งานระบบมอบความสะดวก รวดเร็ว และปลอดภัย รวมถึงมีขั้นตอนไม่ยุ่งยาก ซึ่งทำให้ผู้ใช้งานมีทัศนคติต่อการใช้ระบบในด้านดี และส่งผลกับการเข้าร่วมใช้ระบบเพิ่มขึ้น ซึ่งผลการศึกษาสอดคล้องกับงานของ ธวัชณ์ชัย นากงาม (2561,

น. 61) ที่ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้งานระบบคิวอาร์โค้ด เพื่อการขายสินค้าของผู้ประกอบการรายย่อยในเขตจังหวัดปทุมธานี และผลการศึกษาของ ฉัตร ชูชื่น และ ศิริกุล ตูลาสมบัติ (2561, น. 85-86) เรื่อง ปัจจัยที่มีผลในการใช้ระบบสารสนเทศของธุรกิจเกษตรอินทรีย์ขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดเชียงใหม่

2.4.4 ปัจจัยด้านความพร้อมของผู้ประกอบการ

อาทิตยา วรรณสนธิ (2561, น. 48-49) ศึกษาเรื่อง แนวทางการปรับตัวของผู้ประกอบการสู่ธุรกิจค้าปลีกรูปแบบใหม่ พบว่า การที่ร้านค้าควรมี software & hardware ต่าง ๆ รวมทั้งต้องเตรียมความพร้อมเรื่องบุคลากร เพื่อสร้างประสบการณ์ที่ดีให้กับลูกค้า ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษา ของ นิภาภัทร แสนอุบล, ดวงฤทัย ณ นครพนม, สายทิพย์ จะโนภาส, และ ฉัตรชัย แสงจันทร์ (2560, น. 1762) เรื่องปัจจัยที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการยื่นงบการเงินผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ (E-Filing) ของกลุ่มธุรกิจค้าส่งค้าปลีก พบว่า ปัจจัยด้านการฝึกอบรม และด้านความพร้อมของทรัพยากรของผู้ประกอบการค้าปลีก มีผลเชิงบวกต่อการยื่นงบการเงินผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ (E-Filing)

2.4.5 ปัจจัยด้านอิทธิพลทางสังคมที่มีผลต่อผู้ประกอบการ

จากการศึกษาของ ชวิศา พุ่มดนตรี (2559, น. 75) เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการให้บริการพร้อมเพย์ (PromptPay) ของประชาชน ในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล พบว่า อิทธิพลทางสังคม ส่งผลเชิงบวกต่อการยอมรับการให้บริการพร้อมเพย์ของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล แสดงให้เห็นว่า ผู้ทรงอิทธิพล ผู้ที่เจ้าของกิจการชื่นชอบ ผู้ที่เจ้าของกิจการนับถือและอยู่รอบตัว ส่งผลต่อการยอมรับการให้บริการพร้อมเพย์สอดคล้องกับการศึกษาของ ธวัชชัย นากงาม (2561, น. 61-62) เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้งานระบบคิวอาร์โค้ด เพื่อการขายสินค้าของผู้ประกอบการรายย่อยในเขตจังหวัดปทุมธานี พบว่า ผู้ประกอบการจะคล้อยตามหรือใช้งานตามผู้ประกอบการในบริเวณเดียวกัน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ ฉัตร ชูชื่น และ ศิริกุล ตูลาสมบัติ (2561, น. 86) เรื่อง ปัจจัยที่มีผลในการใช้ระบบสารสนเทศของธุรกิจเกษตรอินทรีย์ขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดเชียงใหม่

2.4.6 ปัจจัยด้านสมรรถนะของรัฐ

ปัทิตตา หวายนันเทียะ (2559, น. 57) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้หัก ณ ที่จ่าย กรณีศึกษา : หน่วยงานส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัดนครราชสีมา พบว่า คุณภาพการบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ ด้านความพร้อมของระบบของรัฐ ส่งผลในทิศทางบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้หัก ณ ที่จ่ายอย่างมีนัยสำคัญ

2.5 กรอบแนวคิดงานวิจัย

จากการทบทวนแนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับนโยบายสาธารณะและการนำนโยบายไปปฏิบัติ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่ก่อให้เกิดการยอมรับนวัตกรรมทางการเงิน ผู้วิจัยสามารถสรุป ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการเข้าร่วมโครงการระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ e-Tax invoice และ e-Receipt เพื่อนำมาใช้ในการทดสอบสมมติฐาน ดังรายละเอียดในตารางที่ 3

ตาราง 3 สรุปปัจจัยความสำเร็จเมื่อนำนวัตกรรมทางการเงินไปปฏิบัติ

ปัจจัย	รายละเอียด	นักวิชาการ	แหล่งที่มา
1. พื้นฐานของ ผู้ประกอบการ	- ประเภทธุรกิจ - รายได้ธุรกิจ - ขนาดธุรกิจ		- สุทิน ฤทธิทอง (2559) - ฉัตร ชูชื่นและศิริกุล ตูลาสสมบัติ (2559)
2. การรับรู้นโยบายของ ผู้ประกอบการ	- การรับรู้ขั้นตอน - การรับรู้ประโยชน์ - การรับรู้ความเสี่ยง - การรับรู้ต้นทุน		- ชวิศา พุ่มดนตรี (2559) - ชวัญเนตร จิตวัฒนาฤกษ์ (2561) - ธรรมศมน รุ่งรัตนอุบล (2562) - จิราภรณ์ พิสมัย (2560) - โอบนิธิ วชิราวุธ (2561) - ธวัชณชัย นากงาม (2561)
3. ทักษะของ ผู้ประกอบการ	- ทักษะคิดเชิงบวก - ทักษะคิดเชิงลบ		- โอบนิธิ วชิราวุธ (2561) - ธวัชณชัย นากงาม (2561) - ฉัตร ชูชื่นและศิริกุล ตูลาสสมบัติ (2559)
4. ความพร้อมของ ผู้ประกอบการ	- เทคโนโลยีและอุปกรณ์ - บุคลากร		- อาทิตยา ทรรตสนธิ (2561) - นิภาภัทร แสนอุบล ดวงฤทัย ณ นครพนม สายทิพย์ จะโนภาส และ ฉัตรชัย แสงจันทร์ (2559)
5. อิทธิพลทางสังคม ที่มีผลต่อผู้ประกอบการ	- อิทธิพลจากแวดวงธุรกิจ - อิทธิพลจากผู้ซื้อสินค้าหรือ ผู้รับบริการของผู้ประกอบการ		- ชวิศา พุ่มดนตรี (2559) - ธวัชณชัย นากงาม (2561) - ฉัตร ชูชื่นและศิริกุล ตูลาสสมบัติ (2559)
6. สมรรถนะของรัฐ	- เทคโนโลยีและอุปกรณ์ - บุคลากร	- Van Horn & Van Meter (1975) - วรเดช จันทรร (2527)	- ปัทิตตา หวายนันทีเยะ (2560)

การศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยมุ่งศึกษา ระดับความสำเร็จของโครงการจากลักษณะการเข้าร่วมโครงการของผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดใหญ่ ประเภทธุรกิจขายสินค้าและให้บริการ ในกรุงเทพมหานคร รวมทั้งศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของโครงการระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ e-Tax invoice และ e-Receipt โดยพิจารณาจาก 6 ปัจจัยหลัก ดังนี้

1. ปัจจัยพื้นฐานของผู้ประกอบการ หมายถึง ปัจจัยเบื้องต้นของผู้ประกอบการ โดยแบ่งออกเป็น 3 ปัจจัยย่อย ดังนี้

1.1 ประเภทธุรกิจ หมายถึง ธุรกิจขายสินค้า และธุรกิจให้บริการ

1.2 รายได้ธุรกิจ หมายถึง ผลการดำเนินงานของธุรกิจ

1.3 ขนาดธุรกิจ หมายถึง ธุรกิจขนาดกลาง ธุรกิจขนาดใหญ่ โดยแบ่งตามจำนวนการจ้างงานและรายได้ของธุรกิจ

2. ปัจจัยด้านการรับรู้นโยบายของผู้ประกอบการ หมายถึง ความเข้าใจของผู้ประกอบการเกี่ยวกับโครงการ โดยแบ่งออกเป็น 3 ปัจจัยย่อย ดังนี้

2.1 การรับรู้ขั้นตอนในการเข้าร่วมโครงการ หมายถึง ความเข้าใจในขั้นตอนการเข้าร่วมโครงการ

2.2 การรับรู้ประโยชน์ในการเข้าร่วมโครงการ หมายถึง ความเข้าใจถึงประโยชน์ที่ผู้ประกอบการจะได้รับจากการเข้าร่วมโครงการ

2.3 การรับรู้ความเสี่ยงในการเข้าร่วมโครงการ หมายถึง ความเข้าใจถึงความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้นกับผู้ประกอบการจากการเข้าร่วมโครงการ

2.4 การรับรู้ต้นทุนในการเข้าร่วมโครงการ หมายถึง ความเข้าใจถึงค่าใช้จ่ายที่จะเกิดขึ้นกับผู้ประกอบการจากการเข้าร่วมโครงการ

3. ปัจจัยด้านทัศนคติของผู้ประกอบการ หมายถึง ความรู้สึกของผู้ประกอบการที่มีต่อโครงการ

3.1 ทัศนคติเชิงบวก หมายถึง ความรู้สึกด้านบวกของผู้ประกอบการที่มีต่อโครงการ

3.2 ทัศนคติเชิงลบ หมายถึง ความรู้สึกด้านลบของผู้ประกอบการที่มีต่อโครงการ

4. ปัจจัยด้านความพร้อมของผู้ประกอบการ หมายถึง การเตรียมตัวเพื่อเข้าร่วมโครงการของผู้ประกอบการ ประกอบด้วย 2 ปัจจัยย่อย ดังนี้

4.1 เทคโนโลยีและอุปกรณ์ หมายถึง การจัดหาซอฟต์แวร์ (Software) หรือฮาร์ดแวร์ (Hardware) ของผู้ประกอบการ

4.2 บุคลากร หมายถึง การจัดอบรมความรู้เกี่ยวกับโครงการแก่พนักงาน

5. ปัจจัยด้านอิทธิพลทางสังคม หมายถึง สิ่งที่มีผลต่อการตอบรับเข้าร่วมโครงการ ประกอบด้วย 2 ปัจจัยย่อย ดังนี้

5.1 อิทธิพลจากแวดวงธุรกิจ หมายถึง การแข่งขันทางธุรกิจ

5.2 อิทธิพลจากผู้ซื้อสินค้าหรือผู้รับบริการ หมายถึง คำแนะนำของผู้ซื้อสินค้าหรือผู้รับบริการ

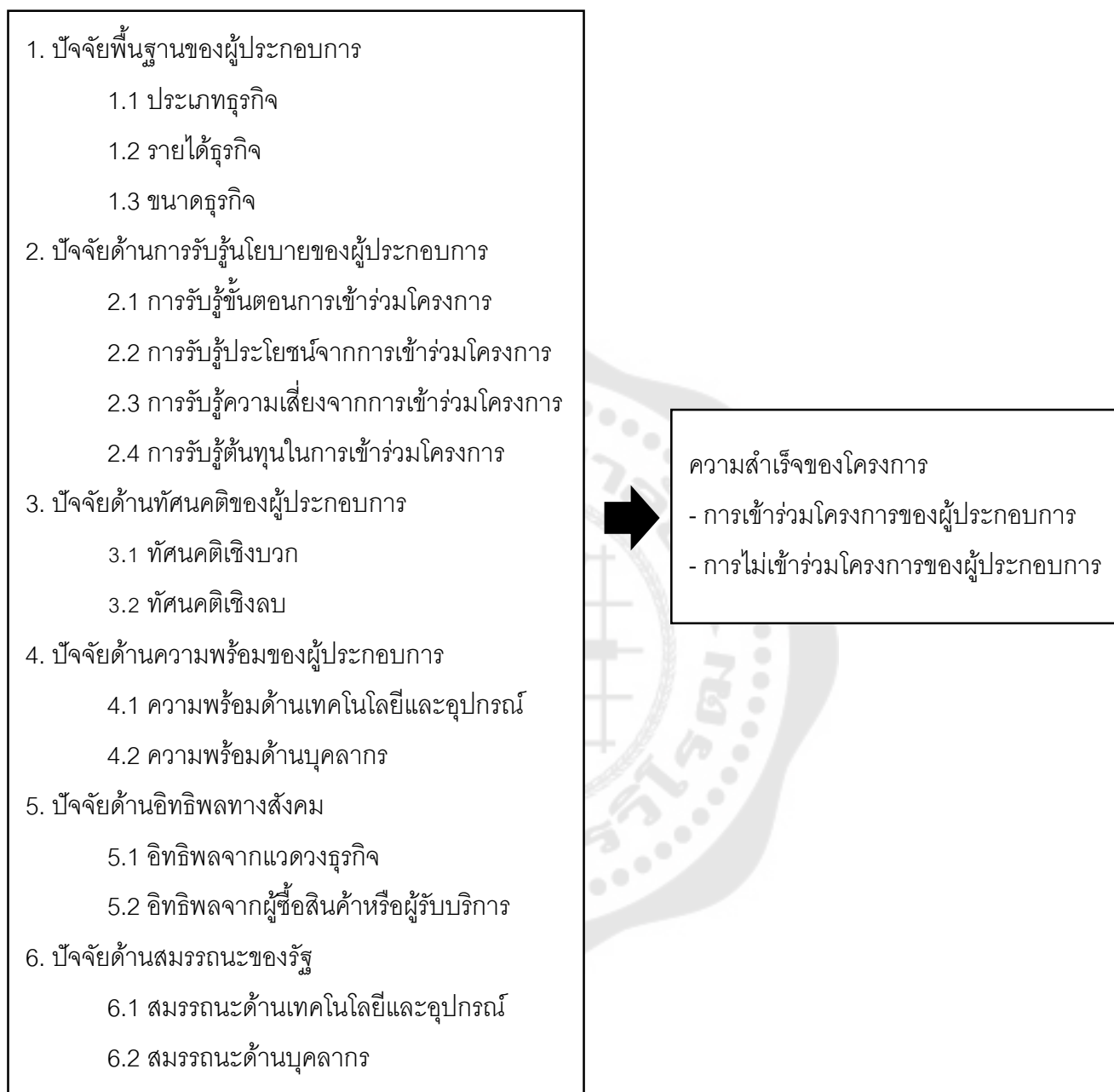
6. สมรรถนะของรัฐ หมายถึง ความพร้อมต่อการดำเนินโครงการ ประกอบด้วย 2 ปัจจัยย่อย ดังนี้

6.1 เทคโนโลยีและอุปกรณ์ หมายถึง ความพร้อมของซอฟต์แวร์ (Software) หรือฮาร์ดแวร์ (Hardware) ที่ให้บริการแก่ผู้ประกอบการ

6.2 บุคลากร หมายถึง ความพร้อมของเจ้าหน้าที่ในการแนะนำ ตอบข้อซักถาม และรับฟังปัญหาจากผู้ประกอบการ

ตัวแปรอิสระ (X)

ตัวแปรตาม (Y)



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

2.6 สมมติฐานการวิจัย

ในการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการเข้าร่วมโครงการระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ e-Tax invoice และ e-Receipt ในครั้งนี้ ผู้วิจัยสามารถสรุปสมมติฐาน ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ลักษณะพื้นฐานของผู้ประกอบการ มีผลต่อการตัดสินใจเข้าร่วมโครงการระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ e-Tax invoice และ e-Receipt ของผู้ประกอบการ โดยมีสมมติฐานย่อย ดังนี้

สมมติฐานที่ 1.1 ธุรกิจที่มีลักษณะต่างกัน จะมีการตัดสินใจเข้าร่วมโครงการระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ e-Tax invoice และ e-Receipt ต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.2 ธุรกิจที่มีรายได้ต่างกัน จะมีการตัดสินใจเข้าร่วมโครงการระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ e-Tax invoice และ e-Receipt ต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.3 ธุรกิจที่มีขนาดต่างกัน จะมีการตัดสินใจเข้าร่วมโครงการระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ e-Tax invoice และ e-Receipt ต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 การรับรู้นโยบายต่างกัน มีผลต่อการตัดสินใจเข้าร่วมโครงการระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ e-Tax invoice และ e-Receipt ของผู้ประกอบการ โดยมีสมมติฐานย่อย ดังนี้

สมมติฐานที่ 2.1 การรับรู้ขั้นตอนของโครงการต่างกัน จะมีการตัดสินใจเข้าร่วมโครงการระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ e-Tax invoice และ e-Receipt ต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.2 การรับรู้ประโยชน์ต่างกัน จะมีการตัดสินใจเข้าร่วมโครงการระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ e-Tax invoice และ e-Receipt ต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.3 การรับรู้ความเสี่ยงต่างกัน จะมีการตัดสินใจเข้าร่วมโครงการระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ e-Tax invoice และ e-Receipt ต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.4 การรับรู้ต้นทุนในการเข้าร่วมโครงการต่างกัน จะมีการตัดสินใจเข้าร่วมโครงการระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ e-Tax invoice และ e-Receipt ต่างกัน

สมมติฐานที่ 3 ทักษะของผู้ประกอบการ มีผลต่อการตัดสินใจเข้าร่วมโครงการระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ e-Tax invoice และ e-Receipt โดยมีสมมติฐานย่อย ดังนี้

สมมติฐานที่ 3.1 ทศนคติเชิงบวก จะมีการตัดสินใจเข้าร่วมโครงการระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ e-Tax invoice และ e-Receipt ต่างกัน

สมมติฐานที่ 3.2 ทศนคติเชิงลบ จะมีการตัดสินใจเข้าร่วมโครงการระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ e-Tax invoice และ e-Receipt ต่างกัน

สมมติฐานที่ 4 ความพร้อมของผู้ประกอบการ มีผลต่อการตัดสินใจเข้าร่วมโครงการระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ e-Tax invoice และ e-Receipt โดยมีสมมติฐานย่อย ดังนี้

สมมติฐานที่ 4.1 ความพร้อมด้านเทคโนโลยีและอุปกรณ์ต่างกัน จะมีการตัดสินใจเข้าร่วมโครงการระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ e-Tax invoice และ e-Receipt ต่างกัน

สมมติฐานที่ 4.2 ความพร้อมด้านบุคลากรต่างกัน จะมีการตัดสินใจเข้าร่วมโครงการระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ e-Tax invoice และ e-Receipt ต่างกัน

สมมติฐานที่ 5 อิทธิพลทางสังคม มีผลต่อการตัดสินใจเข้าร่วมโครงการระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ e-Tax invoice และ e-Receipt ของผู้ประกอบการ โดยมีสมมติฐานย่อย ดังนี้

สมมติฐานที่ 5.1 อิทธิพลจากแวดวงธุรกิจของผู้ประกอบการที่ต่างกัน จะมีการตัดสินใจเข้าร่วมโครงการระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ e-Tax invoice และ e-Receipt ต่างกัน

สมมติฐานที่ 5.2 อิทธิพลจากผู้ซื้อสินค้าหรือผู้รับบริการของผู้ประกอบการที่ต่างกัน จะมีการตัดสินใจเข้าร่วมโครงการระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ e-Tax invoice และ e-Receipt ต่างกัน

สมมติฐานที่ 6 สมรรถนะของรัฐ มีผลต่อการตัดสินใจเข้าร่วมโครงการระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ e-Tax invoice และ e-Receipt ของผู้ประกอบการ โดยมีสมมติฐานย่อย ดังนี้

สมมติฐานที่ 6.1 ความพร้อมด้านเทคโนโลยีและอุปกรณ์ของรัฐที่มีต่อผู้ประกอบการ ต่างกัน จะมีการตัดสินใจเข้าร่วมโครงการระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ e-Tax invoice และ e-Receipt ต่างกัน

สมมติฐานที่ 6.2 ความพร้อมด้านบุคลากรของรัฐที่มีต่อผู้ประกอบการ
ต่างกัน จะมีการตัดสินใจเข้าร่วมโครงการระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ e-Tax
invoice และ e-Receipt ต่างกัน



บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

เพื่อให้การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการเข้าร่วมโครงการระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ e-Tax invoice และ e-Receipt ตรงตามวัตถุประสงค์ในงานวิจัยชิ้นนี้ ผู้วิจัยจึงใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และกำหนดระเบียบวิธีวิจัย ได้แก่

- 3.1 การกำหนดประชากรและการกำหนดกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.3 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 การกำหนดประชากรและการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและธุรกิจขนาดใหญ่ ประเภทธุรกิจขายสินค้าและให้บริการ ในกรุงเทพมหานคร ซึ่งผู้วิจัยเลือกประชากรและกลุ่มตัวอย่างดังกล่าวเนื่องจากธุรกิจขนาดกลางและธุรกิจขนาดใหญ่ เป็นธุรกิจขนาดแรกที่กรมสรรพากรผลักดันให้เข้าร่วมโครงการฯ นอกจากนี้ ธุรกิจประเภทขายสินค้าและให้บริการ เป็นกลุ่มที่ต้องจัดทำ ส่งมอบ และเก็บรักษาใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ตามประกาศอธิบดีกรมสรรพากร (ฉบับที่ 15) และระเบียบกรมสรรพากรว่าด้วยการจัดทำ ส่งมอบ และเก็บรักษาใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ผ่านระบบ e-Tax invoice by Email พ.ศ. 2560 และผู้วิจัยเลือกศึกษาเฉพาะธุรกิจในกรุงเทพมหานคร เนื่องจากเป็นพื้นที่ที่มีสถานประกอบการตั้งอยู่มากที่สุดในประเทศไทย และมีธุรกิจประเภทธุรกิจขายสินค้าและให้บริการจำนวนทั้งสิ้น 13,354 แห่ง

3.1.2 การเลือกกลุ่มตัวอย่าง

3.1.2.1 ขนาดกลุ่มตัวอย่าง (Sample size)

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้คำนวณเพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่าง โดยการสุ่มเลือกจำนวนผู้ประกอบการ เนื่องจากทราบตัวเลขขนาดประชากรที่แน่นอน จากสูตรของทาร์โวยามาเน่ (Taro Yamane) ซึ่งกำหนดระดับความคลาดเคลื่อนที่ร้อยละ 5

สูตรการคำนวณหากลุ่มตัวอย่าง

$$n = \frac{N}{(1 + Ne^2)}$$

โดย n คือ จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
 N คือ จำนวนประชากรทั้งหมด
 e คือ ความน่าจะเป็นของความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดขึ้น
 ได้เท่ากับ 0.05

แทนค่า
$$n = \frac{13,354^1}{1 + 13,354 \times (0.05)^2}$$

$$n = 399.94$$

ดังนั้น ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ คือ 400 แห่ง

3.1.2.2 การคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง (Sampling)

ผู้วิจัยใช้การคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบแบ่งกลุ่มแบบชั้นภูมิหลายขั้นตอน (Multi-stage Stratified sampling) ดังนี้

ขั้นที่ 1 กำหนดผู้ประกอบการเป้าหมาย โดยใช้การคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบโควตา (Quota Sampling) จำแนกผู้ประกอบการตามขนาดธุรกิจ และอ้างอิงข้อมูลจำนวนผู้ประกอบการจากกรมสรรพากรและกรมพัฒนาธุรกิจการค้า โดยแบ่งผู้ประกอบการออกเป็น 2 กลุ่ม คือ

1) กลุ่มธุรกิจขนาดกลาง หมายถึง ผู้ประกอบการที่มีการจ้างงานพนักงานมากกว่า 15 คนขึ้นไป แต่ไม่เกิน 200 คน หรือมีรายได้ต่อปีมากกว่า 30 ล้านบาทต่อปีขึ้นไป แต่ไม่เกิน 500 ล้านบาทต่อปี

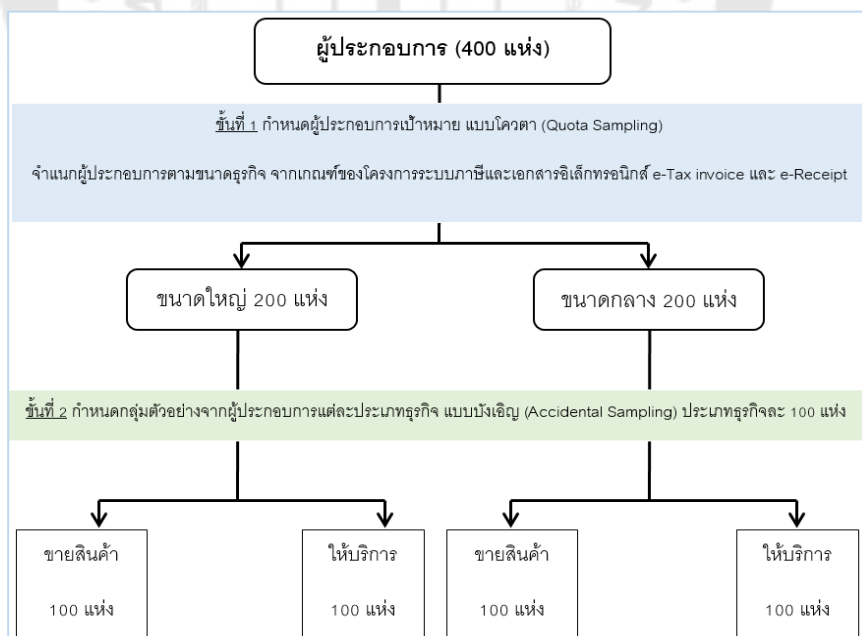
¹ ข้อมูลจากสำนักงานสถิติแห่งชาติ ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2560

2) กลุ่มธุรกิจขนาดใหญ่ หมายถึง ผู้ประกอบการที่มีการจ้างงานพนักงานมากกว่า 200 คนขึ้นไป หรือมีรายได้มากกว่า 500 ล้านบาทต่อปีขึ้นไป

ขั้นที่ 2 กำหนดกลุ่มตัวอย่างจากผู้ประกอบการแต่ละประเภทธุรกิจ และอ้างอิงข้อมูลจำนวนผู้ประกอบการจากกรมพัฒนาธุรกิจการค้า โดยใช้การคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) จำนวน 100 แห่ง โดยแบ่งผู้ประกอบการออกเป็น 2 กลุ่มคือ

1) กลุ่มผู้ประกอบการประเภทธุรกิจขายสินค้า หมายถึง ผู้ประกอบการที่ขายสินค้าทุกประเภท ตามหลักการการจัดประเภทมาตรฐานอุตสาหกรรม (ประเทศไทย) ปี 2552 ของกรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน

2) กลุ่มผู้ประกอบการประเภทธุรกิจให้บริการ หมายถึง ผู้ประกอบการที่ให้บริการทุกประเภท ยกเว้น การจัดที่พักแรมให้บริการแบบระยะยาวเพื่อเป็นที่อยู่อาศัย และไม่รวมถึงการเตรียมอาหารหรือเครื่องดื่มที่ไม่ใช่แบบพร้อมบริโภค หรือที่ขายผ่านช่องทางจำหน่ายอิสระ



ภาพประกอบ 2 การคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง

3.2 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ ดังนั้น การเก็บรวบรวมข้อมูลจึงประกอบด้วย 2 วิธี ดังนี้

1. วิธีการสำรวจเอกสาร (Documentary Research) โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลจำนวนผู้ประกอบการที่เข้าร่วมและไม่เข้าร่วมโครงการระบบภาษีฯ จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับนโยบายสาธารณะและการนำนโยบายไปปฏิบัติ เอกสารเนื้อหาโครงการและรายงานผลการดำเนินงานในโครงการระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ของกรมสรรพากร รวมทั้งงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการนำนวัตกรรมทางการเงินไปปฏิบัติ เพื่อต้องการทราบถึงระดับความสำเร็จของการดำเนินโครงการระบบภาษีฯ ซึ่งใช้ตัวชี้วัดจากลักษณะการเข้าร่วมโครงการและไม่เข้าร่วมโครงการของผู้ประกอบการ ในช่วง พ.ศ. 2560 จนถึง พ.ศ. 2563 โดยผู้วิจัยค้นคว้าข้อมูลจากเว็บไซต์กรมสรรพากร ที่แสดงรายชื่อผู้ประกอบการที่ได้รับอนุมัติจัดทำ ส่งมอบ และเก็บรักษาใบกำกับอิเล็กทรอนิกส์ และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งแสดงให้เห็นถึงจำนวนผู้ประกอบการที่เข้าร่วมโครงการฯ แล้วนำมาวิเคราะห์หาระดับความสำเร็จของโครงการฯ ต่อไป

นอกจากนี้ การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยวิธีการสำรวจเอกสาร ผู้วิจัยสามารถนำปัจจัยที่สรุปได้จากการศึกษามาสร้างเครื่องมือเพื่อทำแบบสอบถาม ซึ่งจะสอดคล้องกับวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลในวิธีที่ 2

2. วิธีการเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม โดยผู้ประกอบการ ในธุรกิจประเภทขายสินค้าและให้บริการ เป็นผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งผู้ประกอบการทั้ง 2 ประเภท เป็นผู้มีหน้าที่จัดทำใบกำกับภาษีตามประมวลรัษฎากร และเป็นผู้ได้รับผลจากการนำโครงการไปปฏิบัติ ซึ่งบัญชีรายชื่อผู้ประกอบการเพื่อทำแบบสอบถามจะอ้างอิงจากข้อมูลบนเว็บไซต์ของกรมสรรพากรและกรมพัฒนาธุรกิจการค้า และผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลแบบสอบถามออนไลน์ โดยใช้กูเกิลฟอร์ม (Google Form) และติดต่อทางโทรศัพท์ไปยังสถานประกอบการ ในกรุงเทพมหานคร ตามที่ได้ทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างไว้ เพื่อประสานขอเก็บข้อมูลแบบสอบถามจากผู้ให้ข้อมูลที่เป็นผู้ประกอบการ ซึ่งเกี่ยวข้องกับการดำเนินการจัดทำ ส่งมอบใบกำกับภาษี หรือนำส่งรายงานภาษี หากผู้ให้ข้อมูลยินยอมให้เก็บข้อมูล ผู้วิจัยจะทำการส่งอีเมลแบบสอบถามให้กับผู้ให้ข้อมูลที่เป็นกลุ่มเป้าหมายแต่ละราย เพื่อทำการเก็บข้อมูลต่อไป

3.3 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้ ผู้วิจัยจะใช้แบบสอบถาม ในผู้ประกอบการ ประเภทธุรกิจการขายสินค้าและให้บริการ พื้นที่กรุงเทพมหานคร

แบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ประกอบการ ประกอบด้วย ประเภทธุรกิจ รายได้ ธุรกิจ และขนาดธุรกิจ โดยเป็นคำถามแบบปลายปิด ให้ผู้ประกอบการเลือกตอบตามตัวเลือกที่กำหนดไว้และตอบได้ 1 คำตอบ เพื่อใช้วิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของผู้ประกอบการที่ทำแบบสอบถาม และศึกษาตัวแปรที่มีผลต่อการเข้าร่วมโครงการฯ

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับตัวแปรที่มีผลต่อการเข้าร่วมโครงการ ได้แก่ ปัจจัยด้านการรับรู้นโยบายของผู้ประกอบการ ปัจจัยด้านทัศนคติของผู้ประกอบการ ปัจจัยด้านความพร้อมของผู้ประกอบการ ปัจจัยด้านอิทธิพลทางสังคม และปัจจัยด้านสมรรถนะของรัฐ การวัดจะใช้มาตราส่วนประมาณค่า 4 ระดับ (Rating Scale) ตามมาตรวัดของลิเคิร์ต (Likert Scale) ประเมินคำตอบ โดยให้เลือกตอบได้เพียงคำตอบเดียว แบ่งระดับการประเมิน ดังนี้

- 4 หมายถึง มากที่สุด
- 3 หมายถึง มาก
- 2 หมายถึง น้อย
- 1 หมายถึง น้อยที่สุด

จากนั้นจะทำการแปลความหมายของผลคะแนนเฉลี่ย โดยใช้สูตรการหาค่า ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ช่วงคะแนน} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับ}} \\ &= \frac{4 - 1}{4} \\ \text{ดังนั้น ช่วงคะแนน} &= 0.75 \end{aligned}$$

ตาราง 4 คะแนนเฉลี่ยของระดับปัจจัยที่มีผลต่อการเข้าร่วมโครงการของผู้ประกอบการ

คะแนนเฉลี่ย	ระดับที่มีผล
3.26-4.00	มีผลมากที่สุด
2.51 3.25	มีผลระดับมาก
1.76 2.50	มีผลรับน้อย
1.00-1.75	มีผลน้อยที่สุด

นิยามศัพท์ปฏิบัติการ

แบบสอบถามสร้างขึ้นตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยการกำหนดนิยามเชิงปฏิบัติการ มาสร้างเป็นตารางเพื่อกำหนดโครงสร้างของเนื้อหาหรือประเด็นที่มุ่งวัด และข้อคำถามที่จะใช้ในการวัด แล้วจึงดำเนินการสร้างแบบสอบถามตามโครงสร้างของเนื้อหา ดังนี้

ตาราง 5 โครงสร้างของเนื้อหาหรือประเด็นที่จะมุ่งวัด และข้อคำถามที่จะใช้ในการวัด

ตัวแปร	นิยาม เชิงทฤษฎี	นิยาม เชิงปฏิบัติการ	ข้อคำถาม
1. ปัจจัยพื้นฐานของผู้ประกอบการ			
1.1 ประเภทธุรกิจ		ธุรกิจขายสินค้า และ ธุรกิจให้บริการ	1.ธุรกิจของท่านเป็น ธุรกิจประเภทใด
1.2 รายได้ธุรกิจ		ผลตอบแทนจากการ ดำเนินงานของธุรกิจ	1. ธุรกิจของท่าน มี รายได้ต่อปีเท่าใด
1.3 ขนาดธุรกิจ		ธุรกิจขนาดกลาง และ ธุรกิจขนาดใหญ่	1. ธุรกิจของท่านเป็น ธุรกิจขนาดใด

ตาราง 5 (ต่อ)

ตัวแปร	นิยาม เชิงทฤษฎี	นิยาม เชิงปฏิบัติการ	ข้อคำถาม
2. ปัจจัยด้านการรับรู้นโยบายของผู้ประกอบการ			
2.1 การรับรู้รายละเอียดโครงการ	การรับรู้ หมายถึง การนำ ข้อมูลดิบ มาจำแนก แยกแยะ วิเคราะห์ด้วย กระบวนการทำงานของ สมองและแปลสิ่งที่ได้ไปใช้ ในการเรียนรู้ (แสงเดือน, 2545)	ความเข้าใจในขั้นตอนการ เข้าร่วมโครงการ	1. ท่านทราบขั้นตอน การเข้าร่วมโครงการ หรือไม่ 2. ขั้นตอนการเข้าร่วม โครงการมีผลต่อการ ตอบรับเข้าร่วม โครงการของธุรกิจท่าน หรือไม่
2.2 การรับรู้ประโยชน์จากเข้าร่วม โครงการ		ความเข้าใจถึงประโยชน์ที่ ผู้ประกอบการจะได้รับจาก การเข้าร่วมโครงการ	1. ท่านทราบประโยชน์ ที่จะได้รับจากการเข้า ร่วมโครงการหรือไม่ 2. ประโยชน์ที่ธุรกิจ ท่านจะได้รับจาก โครงการมีผลต่อการ ตอบรับเข้าร่วม โครงการหรือไม่
2.3 การรับรู้ความเสี่ยงในการเข้าร่วม โครงการ		ความเข้าใจถึงความเสี่ยงที่ จะเกิดขึ้นกับผู้ประกอบการ จากการเข้าร่วมโครงการ	1. ท่านทราบความ เสี่ยงที่เกิดขึ้นจาก การเข้าร่วมโครงการ หรือไม่ 2. ความเสี่ยงที่จะเกิด ขึ้นกับธุรกิจท่าน มีผล ต่อการตอบรับเข้าร่วม โครงการหรือไม่
2.4 การรับรู้ต้นทุนหรือค่าใช้จ่าย		ความเข้าใจถึงค่าใช้จ่ายที่ จะเกิดขึ้นกับผู้ประกอบการ จากการเข้าร่วมโครงการ	1. ท่านทราบค่าใช้จ่าย ที่จะเกิดขึ้นจากการเข้า ร่วมโครงการหรือไม่ 2. ค่าใช้จ่ายที่จะ เกิดขึ้นจากการเข้าร่วม โครงการมีผลต่อการ ตอบรับเข้าร่วม โครงการหรือไม่

ตาราง 5 (ต่อ)

ตัวแปร	นิยาม เชิงทฤษฎี	นิยาม เชิงปฏิบัติการ	ข้อคำถาม
3. ปัจจัยด้านทัศนคติของผู้ประกอบการ			
3.1 ทัศนคติเชิงบวก	ความนึกคิด ความเชื่อ ความ คิดเห็น ความรู้ และความรู้สึก ของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง (สร้อยตระกูล, 2541)	ความรู้สึกเชิงบวกของ ผู้ประกอบการที่มีต่อ โครงการ	1. ท่านเห็นว่าโครงการนี้ ช่วยลดต้นทุนธุรกิจของ ท่านหรือไม่
3.2 ทัศนคติเชิงลบ		ความรู้สึกเชิงลบของ ผู้ประกอบการที่มีต่อ โครงการ	1. ท่านเห็นว่าโครงการมี ขั้นตอนเข้าร่วมยุ่งยาก หรือไม่
4. ความพร้อมของผู้ประกอบการ			
4.1 ด้านเทคโนโลยี และอุปกรณ์		การจัดหาซอฟต์แวร์ (Software) หรือ ฮาร์ดแวร์ (Hardware) ของผู้ประกอบการ ตามหลักเกณฑ์ของ โครงการ หรือสามารถ จัดหาได้	1. ธุรกิจของท่านมี เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ พร้อมสำหรับเข้าร่วม โครงการหรือไม่ 2. ธุรกิจของท่านสามารถ จัดหาเทคโนโลยีและ อุปกรณ์สำหรับเข้าร่วม โครงการหรือไม่
4.2 ด้านบุคลากร		การจัดอบรมความรู้ เกี่ยวกับโครงการแก่ พนักงาน	1. ธุรกิจของท่านมีบุคลากร ที่มีความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับ โครงการนี้หรือไม่ 2. ธุรกิจท่านมีการจัดอบรม ความรู้เกี่ยวกับโครงการนี้ แก่พนักงานหรือไม่

ตาราง 5 (ต่อ)

ตัวแปร	นิยาม เชิงทฤษฎี	นิยาม เชิงปฏิบัติการ	ข้อคำถาม
5. อิทธิพลทางสังคม			
5.1 อิทธิพลจาก แวดวงการธุรกิจ	อิทธิพลทางสังคม หมายถึง การ ที่พฤติกรรมของบุคคลหนึ่งมีผล ต่อพฤติกรรมของผู้อื่นในสังคม (Novabizz, 2560)	สิ่งที่เกิดจากการแข่งขัน ทางธุรกิจ	1. การแข่งขันทางธุรกิจ มีผลต่อการตอบรับเข้า ร่วมโครงการในธุรกิจ ของท่านหรือไม่
5.2 อิทธิพลจาก ผู้ซื้อสินค้าหรือ ผู้รับบริการ		คำแนะนำ ของผู้ซื้อสินค้าหรือ ผู้รับบริการ	1. คำแนะนำของผู้ซื้อ สินค้าหรือผู้รับบริการมี ผลต่อการตอบรับเข้า ร่วมโครงการในธุรกิจ ของท่านหรือไม่
6. สมรรถนะของรัฐ			
6.1 ด้านเทคโนโลยีและ อุปกรณ์	สมรรถนะ หมายถึง คุณลักษณะเชิงพฤติกรรม ที่เป็นผลมาจากทักษะ ความสามารถ และ คุณลักษณะอื่น ๆ (สำนักงาน ก.พ.)	ความพร้อมของ ซอฟต์แวร์ (Software) หรือฮาร์ดแวร์ (Hardware) ที่ให้บริการ แก่ผู้ประกอบการ	1. ท่านเห็นว่ารัฐมี เทคโนโลยีและอุปกรณ์ ที่พร้อมให้บริการต่อ ธุรกิจท่านหรือไม่ 2. ความพร้อมด้าน เทคโนโลยีและอุปกรณ์ ของรัฐมีผลต่อการเข้า ร่วมโครงการของธุรกิจ ท่านหรือไม่
6.2 ด้านบุคลากร		ความพร้อมของ เจ้าหน้าที่ในการแนะนำ ตอบข้อซักถาม และรับ ฟังปัญหาจาก ผู้ประกอบการ	1. ท่านเห็นว่ารัฐมี บุคลากรที่พร้อม ให้บริการต่อธุรกิจท่าน หรือไม่ 2. ความพร้อมด้าน บุคลากรของรัฐมีผลต่อ การเข้าร่วมโครงการ ของธุรกิจท่านหรือไม่

การหาคุณภาพแบบสอบถาม

1. การหาความเที่ยงตรง (Validity) ซึ่งผู้วิจัยสร้างเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการค้นคว้าจากแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการนำนโยบายไปปฏิบัติ เพื่อให้มีเนื้อหาตรงกับกรอบแนวคิดที่ต้องการจะศึกษา และเสนอผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบความถูกต้องเชิงเนื้อหาของแบบสอบถาม จำนวน 2 ท่าน ดังนี้

1) ผศ.ดร.ปรีชญาณ์ นักพ่อน อาจารย์ประจำภาควิชารัฐศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

2) อ.ดร.กัลยา แซ่อึ้ง อาจารย์ประจำภาควิชารัฐศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

2. การหาความเชื่อมั่น (Reliability) ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบความเชื่อมั่น โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบัค (Cronbach's Alpha) โดยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้น ไปทำการทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่าง แล้วนำมาทำการทดสอบความน่าเชื่อถือ โดยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป SPSS เมื่อพิจารณาผลการตรวจสอบความเชื่อมั่นของประเด็นคำถามแบบสอบถามการประเมินผลตามตัวชี้วัดปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการเข้าร่วมโครงการระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ e-Tax Invoice และ e-Receipt พบว่า ข้อคำถามมีค่า Cronbach's Alpha เท่ากับ 0.894 ซึ่งสามารถนำไปใช้ในการเก็บข้อมูลได้และเป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนด และทำการทดสอบความน่าเชื่อถือของข้อคำถามในแต่ละตัวแปร ดังรายละเอียดในตารางที่ 6

ตาราง 6 ค่าความเชื่อมั่นของประเด็นคำถามที่ใช้ในแบบสอบถามการประเมินผลตามตัวชี้วัดปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการเข้าร่วมโครงการระบบภาษี

ประเด็นการประเมิน	ข้อคำถาม	Cronbach's Alpha
ปัจจัยพื้นฐานผู้ประกอบการ	3	N/A*
ปัจจัยด้านการรับรู้นโยบายของผู้ประกอบการ	4	.897
ปัจจัยด้านทัศนคติของผู้ประกอบการ	8	.890
ปัจจัยด้านความพร้อมของผู้ประกอบการ	4	.885
ปัจจัยด้านอิทธิพลทางสังคม	4	.869
ปัจจัยด้านสมรรถนะของรัฐ	4	.930

ตาราง 6 (ต่อ)

ประเด็นการประเมิน	ข้อคำถาม	Cronbach's Alpha
รวม	27	0.894

หมายเหตุ ข้อมูลผู้ประกอบการมีลักษณะแยกส่วนกันในแต่ละประเด็น จึงไม่มีการนำมาตรวจสอบความเชื่อมั่น

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจะดำเนินการประมวลผลข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป SPSS โดยใช้สถิติ ดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป และปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับนโยบาย ใช้ค่าสถิติ ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage)
2. การวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร ได้แก่ ไคสแควร์ (Chi-Square)

บทที่ 4

ผลการศึกษา

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความสำเร็จ และปัจจัยที่นำไปสู่ความสำเร็จของโครงการฯ โดยใช้วิธีการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบโควต้าและการกำหนดกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ จากกลุ่มตัวอย่างผู้ประกอบการทั้งหมด 400 แห่ง โดยใช้เครื่องมือในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม ซึ่งมีข้อคำถามจำนวน 4 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ประกอบการ ส่วนที่ 2 การรับรู้และความคิดเห็นที่มีต่อโครงการฯ ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นเพิ่มเติม และส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วย ค่าร้อยละ และไคสแควร์ โดยการวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากตัวแปรตาม คือ ระดับความสำเร็จของโครงการฯ จากการเข้าร่วมและไม่เข้าร่วมโครงการฯ ของผู้ประกอบการ

4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากตัวแปรต้น ได้แก่

4.2.1 ปัจจัยพื้นฐานของผู้ประกอบการ

4.2.2 ปัจจัยด้านการรับรู้นโยบายของผู้ประกอบการ

4.2.3 ปัจจัยด้านทัศนคติของผู้ประกอบการ

4.2.4 ปัจจัยด้านความพร้อมของผู้ประกอบการ

4.2.5 ปัจจัยด้านอิทธิพลทางสังคม

4.2.6 ปัจจัยด้านสมรรถนะของรัฐ

4.3 ผลการทดสอบสมมติฐาน

4.1 ระดับความสำเร็จของโครงการระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ e-Tax Invoice และ e-Receipt

จากการศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้อง พบว่า มีผู้ประกอบการที่เข้าร่วมโครงการฯ ในกลุ่มธุรกิจขนาดกลางและธุรกิจขนาดใหญ่ ตั้งแต่ พ.ศ. 2560 – พ.ศ. 2563 มีเพียงร้อยละ 0.02 จากผู้ประกอบการทั้งหมดในประเทศไทย จะเห็นว่า แนวโน้มการเพิ่มขึ้นของจำนวนผู้ประกอบการที่เข้าร่วมโครงการฯ ในปีพ.ศ. 2560 มีผู้ประกอบการเข้าร่วมโครงการจำนวน 27 แห่ง ในปีพ.ศ. 2561 มีผู้ประกอบการเข้าร่วมโครงการจำนวน 144 แห่ง ในปีพ.ศ. 2562 มีผู้ประกอบการเข้าร่วม

โครงการจำนวน 208 แห่ง และในปีพ.ศ. 2563 มีผู้ประกอบการเข้าร่วมโครงการจำนวน 241 แห่ง จากข้อมูลแสดงให้เห็นว่า จำนวนผู้ประกอบการมีอัตราการเพิ่มขึ้น แต่ยังเป็นสัดส่วนการเพิ่มขึ้นที่น้อย โดยส่วนใหญ่พบว่าเป็นผู้ประกอบการรายใหญ่ที่มีการเข้าร่วมโครงการฯ เพิ่มขึ้นทุกปี ตามรายละเอียดที่แสดงในตารางที่ 7

ตาราง 7 จำนวนและสัดส่วนการเข้าร่วมโครงการ จำแนกตามขนาดของธุรกิจ

ขนาดของธุรกิจ	จำนวนและสัดส่วนการเข้าร่วมโครงการ			
	2560	2561	2562	2563
ผู้ประกอบการรายกลาง	8 (29.6)	26 (18.1)	52 (25.0)	42 (17.4)
ผู้ประกอบการรายใหญ่	19 (70.4)	118 (81.9)	156 (75.0)	199 (82.6)
รวม	27 (100.0)	144 (100.0)	208 (100.0)	241 (100.0)

ที่มา: กรมสรรพากร (2564)

การศึกษาวัยครั้งนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นผู้แทนจากผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลาง ที่เข้าร่วมโครงการฯ จำนวน 123 แห่ง (ร้อยละ 30.7) และไม่เข้าร่วมโครงการฯ จำนวน 77 แห่ง (ร้อยละ 19.3) รวมทั้ง ผู้ประกอบการธุรกิจขนาดใหญ่ ที่เข้าร่วมโครงการฯ จำนวน 129 แห่ง (ร้อยละ 32.3) และไม่เข้าร่วมโครงการฯ จำนวน 71 แห่ง (ร้อยละ 17.7) ตามตารางที่ 8

ตาราง 8 จำนวนกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามขนาดของกิจการและการเข้าร่วมโครงการ

ขนาดของธุรกิจ	เข้าร่วม	ไม่เข้าร่วม
ผู้ประกอบการขนาดกลาง	123 (30.7)	77 (19.3)
ผู้ประกอบการขนาดใหญ่	129 (32.3)	71 (17.7)
รวม	252 (63.0)	148 (37.0)

4.2 ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของโครงการระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ e-Tax Invoice และ e-Receipt

4.2.1 ปัจจัยพื้นฐานของผู้ประกอบการ

4.2.1.1 ประเภทธุรกิจ

ผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นผู้ประกอบการธุรกิจประเภทขายสินค้า และให้บริการ ในจำนวนที่เท่ากันคือ กลุ่มละ 200 แห่ง (ร้อยละ 50.0) ซึ่งแสดงไว้ในตารางที่ 9

ตาราง 9 ข้อมูลเกี่ยวกับประเภทธุรกิจของผู้ตอบแบบสอบถาม

ประเภทธุรกิจ	จำนวน	ร้อยละ
ขายสินค้า	200	50.0
ให้บริการ	200	50.0
รวม	400	100

4.2.1.2 รายได้ธุรกิจ

ผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นผู้ประกอบการที่มีรายได้ธุรกิจน้อยกว่าหรือเท่ากับ 1,800,000 ล้านบาท จำนวน 162 แห่ง (ร้อยละ 40.5) ลำดับถัดมาเป็นผู้ประกอบการที่มีรายได้มากกว่า 30 ล้านบาทแต่ไม่เกิน 30 ล้านบาท จำนวน 105 แห่ง (ร้อยละ 26.3) รายได้มากกว่า 500 ล้านบาทขึ้นไป จำนวน 95 แห่ง (ร้อยละ 23.7) และรายได้มากกว่า 1,800,000 ล้านบาทแต่ไม่เกิน 30 ล้านบาท จำนวน 38 แห่ง (ร้อยละ 9.5) ตามตารางที่ 10

ตาราง 10 ข้อมูลเกี่ยวกับรายได้ธุรกิจของผู้ตอบแบบสอบถาม

รายได้ธุรกิจ	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 1,800,000 บาท	162	40.5
มากกว่า 1,800,000 ล้านบาทแต่ไม่เกิน 30 ล้านบาท	38	9.5

ตาราง 10 (ต่อ)

รายได้ธุรกิจ	จำนวน	ร้อยละ
มากกว่า 30 ล้านบาท แต่ไม่เกิน 500 ล้านบาท	105	26.3
มากกว่า 500 ล้านบาทขึ้นไป	95	23.7
รวม	400	100

4.2.1.3 ขนาดธุรกิจ

ผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดใหญ่ ในจำนวนที่เท่ากัน กลุ่มละ 200 แห่ง (ร้อยละ 50.0) ซึ่งแสดงไว้ในตารางที่ 11

ตาราง 11 ข้อมูลเกี่ยวกับขนาดธุรกิจของผู้ตอบแบบสอบถาม

ขนาดธุรกิจ	จำนวน	ร้อยละ
ธุรกิจขนาดกลาง	200	50.0
ธุรกิจขนาดใหญ่	200	50.0
รวม	400	100

4.2.2 ปัจจัยด้านการรับรู้นโยบายของผู้ประกอบการ

เมื่อสอบถามถึงเรื่องการรับรู้ นโยบาย พบว่า ผู้ประกอบการส่วนใหญ่มีการรับรู้ นโยบายในระดับมาก ทั้งนี้จากรายละเอียด พบว่า ผู้ประกอบการส่วนใหญ่ทราบถึงขั้นตอนการเข้าร่วมโครงการฯ ในระดับมาก (ร้อยละ 44.0) นอกจากนี้ ยังทราบถึงประโยชน์จากการเข้าร่วมโครงการฯ ในระดับมาก (ร้อยละ 45.0) และทราบถึงความเสี่ยงจากการเข้าร่วมโครงการฯ ในระดับมาก (ร้อยละ 41.2) รวมทั้งทราบถึงต้นทุนหรือค่าใช้จ่ายในการเข้าร่วมโครงการฯ ในระดับมาก (ร้อยละ 43.0) ตามตารางที่ 12

ตาราง 12 ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้นโยบายของผู้ตอบแบบสอบถาม

การรับรู้นโยบายของผู้ประกอบการ	น้อยที่สุด	น้อย	มาก	มากที่สุด
ท่านทราบขั้นตอนในการเข้าร่วมโครงการฯ มากน้อยเพียงใด	36 (9.0)	144 (36.0)	176 (44.0)	44 (11.0)
ท่านทราบประโยชน์ที่จะได้รับหากเข้าร่วมโครงการฯ มากน้อยเพียงใด	30 (7.5)	129 (32.3)	180 (45.0)	61 (15.2)
ท่านทราบความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้นหากเข้าร่วมโครงการฯ มากน้อยเพียงใด	34 (8.5)	149 (37.3)	165 (41.2)	52 (13.0)
ท่านทราบค่าใช้จ่ายที่จะเกิดขึ้นหากเข้าร่วมโครงการฯ มากน้อยเพียงใด	37 (9.3)	148 (37.0)	172 (43.0)	43 (10.7)

4.2.3 ปัจจัยด้านทัศนคติของผู้ประกอบการ

4.2.3.1 ทัศนคติเชิงบวก

เมื่อสอบถามถึงเรื่องทัศนคติเชิงบวก พบว่า ผู้ประกอบการส่วนใหญ่มีทัศนคติเชิงบวกต่อการเข้าร่วมโครงการฯ ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า ส่วนใหญ่เห็นว่าการเข้าร่วมโครงการฯ สามารถลดต้นทุนทางการเงินในการจัดทำ ส่งมอบ จัดเก็บเอกสารธุรกรรม และนำส่งภาษีให้แก่ธุรกิจได้ ในระดับมาก (ร้อยละ 55.7) และส่วนใหญ่ยังเห็นว่า การเข้าร่วมโครงการฯ สามารถลดต้นทุนด้านเวลาในการจัดทำ ส่งมอบ จัดเก็บเอกสารธุรกรรม และนำส่งภาษีให้แก่ธุรกิจได้ ในระดับมาก (ร้อยละ 54.5) ตามที่แสดงในตารางที่ 13

ตาราง 13 ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับทัศนคติเชิงบวกของผู้ตอบแบบสอบถาม

ทัศนคติเชิงบวก	น้อยที่สุด	น้อย	มาก	มากที่สุด
การเข้าร่วมโครงการฯ สามารถลดต้นทุนทางการเงินในการจัดทำ ส่งมอบ จัดเก็บเอกสารธุรกรรม และนำส่งภาษีให้แก่ธุรกิจของท่านได้มากนักน้อยเพียงใด	14 (3.5)	88 (22.0)	223 (55.7)	75 (18.8)
การเข้าร่วมโครงการฯ สามารถลดต้นทุนด้านเวลาในการจัดทำ ส่งมอบ จัดเก็บเอกสารธุรกรรม และนำส่งภาษีแก่ธุรกิจของท่านได้มากนักน้อยเพียงใด	9 (2.3)	87 (21.7)	218 (54.5)	86 (21.5)
ทัศนคติเชิงบวกโดยรวม	38 (9.5)	182 (45.5)	118 (29.5)	62 (15.5)

4.2.3.2 ทัศนคติเชิงลบ

เมื่อสอบถามถึงเรื่องทัศนคติเชิงลบ พบว่า ผู้ประกอบการส่วนใหญ่มีทัศนคติเชิงลบต่อการเข้าร่วมโครงการฯ ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า ส่วนใหญ่เห็นว่า การเข้าร่วมโครงการฯ มีต้นทุนในการบำรุงรักษาเทคโนโลยีและอุปกรณ์ ในระดับมาก (ร้อยละ 58.5) นอกจากนี้ ส่วนใหญ่เห็นว่าการเข้าร่วมโครงการฯ มีขั้นตอนการดำเนินการ ในระดับมาก (ร้อยละ 57.5) และมีต้นทุนในการเตรียมพร้อมหรือจัดหาเทคโนโลยีและอุปกรณ์ ในระดับมาก (ร้อยละ 57.0) อีกทั้งการเข้าร่วมโครงการฯ ในแต่ละขั้นตอนมีความยุ่งยาก ในระดับมาก (ร้อยละ 54.5) เทียบเท่ากับความเสี่ยงที่ระบบการจัดทำ ส่งมอบ และจัดเก็บเอกสารธุรกรรมจะขัดข้องหรือทำงานผิดพลาด ในระดับมาก (ร้อยละ 54.5) และส่วนใหญ่เห็นว่าการเข้าร่วมโครงการฯ มีความเสี่ยงที่ข้อมูลธุรกรรมจะสูญหาย หรือถูกโจรกรรม ในระดับมาก (ร้อยละ 54.0) ตามตารางที่ 14

ตาราง 14 ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับทัศนคติเชิงลบของผู้ตอบแบบสอบถาม

ทัศนคติเชิงลบ	น้อยที่สุด	น้อย	มาก	มากที่สุด
การเข้าร่วมโครงการฯ มีขั้นตอนการดำเนินการ	12	97	230	61
มากนักน้อยเพียงใด	(3.0)	(24.3)	(57.5)	(15.2)

ตาราง 14 (ต่อ)

ทัศนคติเชิงลบ	น้อยที่สุด	น้อย	มาก	มากที่สุด
การเข้าร่วมโครงการฯ ในแต่ละขั้นตอนมีความ ยุ่งยากในการดำเนินการมากน้อยเพียงใด	9 (2.3)	95 (23.7)	218 (54.5)	78 (19.5)
การเข้าร่วมโครงการฯ มีความเสี่ยงที่ระบบการ จัดทำ ส่งมอบ และจัดเก็บเอกสารธุรกรรมจะ ขัดข้องหรือทำงานผิดพลาดมากน้อยเพียงใด	9 (2.3)	115 (28.7)	218 (54.5)	58 (14.5)
การเข้าร่วมโครงการฯ มีความเสี่ยงที่ข้อมูล ธุรกรรมจะสูญหาย หรือถูกโจรกรรมมากน้อย เพียงใด	13 (3.3)	106 (26.5)	216 (54.0)	65 (16.2)
การเข้าร่วมโครงการฯ มีต้นทุนในการ เตรียมพร้อมหรือจัดหาเทคโนโลยีและอุปกรณ์ ที่สูงมากน้อยเพียงใด	12 (3.0)	81 (20.3)	228 (57.0)	79 (19.7)
การเข้าร่วมโครงการฯ มีต้นทุนในการ บำรุงรักษาเทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่สูงมาก น้อยเพียงใด	10 (2.5)	74 (18.5)	234 (58.5)	82 (20.5)
ทัศนคติเชิงลบโดยรวม	11 (2.8)	84 (21.0)	211 (52.8)	94 (23.5)

4.2.4 ปัจจัยด้านความพร้อมของผู้ประกอบการ

4.2.4.1 ความพร้อมด้านเทคโนโลยีและอุปกรณ์

เมื่อสอบถามถึงเรื่องความพร้อมด้านเทคโนโลยีและอุปกรณ์ พบว่าผู้ประกอบการส่วนใหญ่มีความพร้อมด้านเทคโนโลยีและอุปกรณ์สำหรับเข้าร่วมโครงการฯ ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า ส่วนใหญ่เห็นว่าธุรกิจของตนเองมีเทคโนโลยีและอุปกรณ์พร้อมเข้าร่วมโครงการฯ ในระดับมาก (ร้อยละ 52.5) และส่วนใหญ่ยังเห็นว่า ธุรกิจของตนเองมีความสามารถในการจัดหาเทคโนโลยีและอุปกรณ์เพิ่มเติมสำหรับเข้าร่วมโครงการฯ ในระดับมาก (ร้อยละ 50.5) เช่นกัน ตามที่แสดงไว้ในตารางที่ 15

ตาราง 15 ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับความพร้อมด้านเทคโนโลยีและอุปกรณ์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ความพร้อมด้านเทคโนโลยีและอุปกรณ์	น้อยที่สุด	น้อย	มาก	มากที่สุด
ธุรกิจของท่าน มีเทคโนโลยีและอุปกรณ์พร้อมเข้าร่วมโครงการฯ มากน้อยเพียงใด	11 (2.7)	106 (26.5)	210 (52.5)	73 (18.3)
ธุรกิจของท่าน มีความสามารถในการจัดหาเทคโนโลยีและอุปกรณ์เพิ่มเติมสำหรับเข้าร่วมโครงการฯ มากน้อยเพียงใด	12 (3.0)	110 (27.5)	202 (50.5)	76 (19.0)
ความพร้อมด้านเทคโนโลยีโดยรวม	15 (3.8)	136 (34.0)	154 (38.5)	95 (23.8)

4.2.4.2 ความพร้อมด้านบุคลากร

เมื่อสอบถามถึงเรื่องความพร้อมด้านบุคลากร พบว่า ผู้ประกอบการส่วนใหญ่มีความพร้อมด้านบุคลากรสำหรับเข้าร่วมโครงการฯ ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า ส่วนใหญ่เห็นว่าธุรกิจของตนเองมีบุคลากรสำหรับเข้าร่วมโครงการฯ ในระดับมาก (ร้อยละ 47.4) และส่วนใหญ่ยังเห็นว่า ธุรกิจของตนเองมีบุคลากรที่มีความพร้อมด้านความรู้สำหรับเข้าร่วมโครงการฯ ในระดับมาก (ร้อยละ 47.0) เช่นกัน ตามตารางที่ 16

ตาราง 16 ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับความพร้อมด้านบุคลากรของผู้ตอบแบบสอบถาม

ความพร้อมด้านบุคลากร	น้อยที่สุด	น้อย	มาก	มากที่สุด
ธุรกิจของท่าน มีบุคลากรในการดำเนินงานสำหรับเข้าร่วมโครงการฯ มากน้อยเพียงใด	20 (5.0)	118 (29.5)	191 (47.7)	71 (17.8)
ธุรกิจของท่าน มีบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถในการดำเนินงานสำหรับเข้าร่วมโครงการฯ มาก น้อยเพียงใด	18 (4.5)	118 (29.5)	188 (47.0)	76 (19.0)
ความพร้อมด้านบุคลากรโดยรวม	23 (5.8)	141 (35.3)	141 (35.3)	95 (23.8)

4.2.5 ปัจจัยด้านอิทธิพลทางสังคม

4.2.5.1 อิทธิพลจากแวดวงธุรกิจ

เมื่อสอบถามถึงเรื่อง อิทธิพลทางสังคมจากแวดวงธุรกิจ พบว่า ผู้ประกอบการส่วนใหญ่ เห็นว่า อิทธิพลจากแวดวงธุรกิจมีผลต่อการเข้าร่วมโครงการฯ ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า ส่วนใหญ่เห็นว่าการเข้าร่วมโครงการฯ มีความจำเป็นต่อการดำเนินธุรกิจในระดับมาก (ร้อยละ 58.5) และส่วนใหญ่ยังเห็นว่า การเข้าร่วมโครงการฯ จะช่วยทำให้เกิดความได้เปรียบทางธุรกิจ (ร้อยละ 51.2) ตามตารางที่ 17

ตาราง 17 ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับอิทธิพลทางสังคมจากแวดวงธุรกิจของผู้ตอบแบบสอบถาม

อิทธิพลทางสังคมจากแวดวงธุรกิจ	น้อยที่สุด	น้อย	มาก	มากที่สุด
ท่านเห็นว่า การเข้าร่วมโครงการฯ มีความจำเป็นต่อการดำเนินธุรกิจของท่านมากน้อยเพียงใด	5 (1.2)	94 (23.5)	234 (58.5)	67 (16.8)
ท่านเห็นว่า การเข้าร่วมโครงการฯ จะช่วยทำให้เกิดความได้เปรียบทางธุรกิจมากน้อยเพียงใด	8 (2.0)	98 (24.5)	205 (51.2)	89 (22.3)
อิทธิพลจากแวดวงธุรกิจโดยรวม	8 (2.)	127 (31.8)	165 (41.3)	100 (25.0)

4.2.5.2 อิทธิพลจากผู้ซื้อสินค้าหรือผู้รับบริการ

เมื่อสอบถามถึงเรื่องอิทธิพลทางสังคมในด้านอิทธิพลจากผู้ซื้อสินค้าหรือผู้รับบริการ พบว่า ผู้ประกอบการส่วนใหญ่เห็นว่ อิทธิพลจากผู้ซื้อสินค้าหรือผู้รับบริการมีผลต่อการเข้าร่วมโครงการฯ ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า ส่วนใหญ่เห็นว่าการเข้าร่วมโครงการฯ จะช่วยสร้างความสะดวกให้กับผู้ซื้อสินค้าหรือผู้รับบริการในระดับมาก (ร้อยละ 56.5) และส่วนใหญ่ยังเห็นว่า การเข้าร่วมโครงการฯ จะช่วยทำให้เกิดการจูงใจผู้ซื้อสินค้าหรือผู้รับบริการ (ร้อยละ 53.3) ตามตารางที่ 18

ตาราง 18 ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับอิทธิพลทางสังคมจากผู้ซื้อสินค้าหรือผู้รับบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม

อิทธิพลทางสังคมจาก	น้อยที่สุด	น้อย	มาก	มากที่สุด
ผู้ซื้อสินค้าหรือผู้รับบริการ				
ท่านเห็นว่า การเข้าร่วมโครงการฯ จะช่วยทำให้เกิด	11	104	213	72
การสนใจผู้ซื้อสินค้าหรือผู้รับบริการมากขึ้นเพียงใด	(2.7)	(26.0)	(53.3)	(18.0)
ท่านเห็นว่า การเข้าร่วมโครงการฯ จะช่วยสร้างความ	9	85	226	80
สะดวกให้กับผู้ซื้อสินค้าหรือผู้รับบริการมากขึ้นเพียงใด	(2.2)	(21.3)	(56.5)	(20.0)
อิทธิพลจากผู้ซื้อสินค้าหรือผู้รับบริการโดยรวม	10	129	165	96
	(2.5)	(32.3)	(41.3)	(24.0)

4.2.6 ปัจจัยด้านสมรรถนะของรัฐ

4.2.6.1 เทคโนโลยีและอุปกรณ์

เมื่อสอบถามถึงเรื่องสมรรถนะด้านเทคโนโลยีและอุปกรณ์ของรัฐ พบว่าผู้ประกอบการส่วนใหญ่เห็นว่า ภาครัฐมีความพร้อมในการให้ข้อมูลและคำแนะนำต่อธุรกิจที่เข้าร่วมโครงการฯ ในระดับมาก (ร้อยละ 41.5) แต่กลับพบว่าส่วนใหญ่เห็นว่าภาครัฐมีความพร้อมให้บริการหรือสนับสนุนด้านเทคโนโลยีต่อธุรกิจที่เข้าร่วมโครงการฯ ในระดับน้อย (ร้อยละ 38.0) ตามตารางที่ 19

ตาราง 19 ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะของรัฐด้านเทคโนโลยีและอุปกรณ์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

สมรรถนะของรัฐด้านเทคโนโลยีและอุปกรณ์	น้อยที่สุด	น้อย	มาก	มากที่สุด
ท่านเห็นว่า ภาครัฐมีความพร้อมในการให้ข้อมูลและ	35	146	166	53
คำแนะนำต่อธุรกิจที่เข้าร่วมโครงการฯ มากน้อยเพียงใด	(8.7)	(36.5)	(41.5)	(13.3)

ตาราง 19 (ต่อ)

สมรรถนะของรัฐด้านเทคโนโลยีและอุปกรณ์	น้อยที่สุด	น้อย	มาก	มากที่สุด
ท่านเห็นว่า ภาครัฐมีความพร้อมให้บริการหรือสนับสนุนด้านเทคโนโลยีต่อธุรกิจที่เข้าร่วมโครงการฯ มากน้อยเพียงใด	44 (11.0)	152 (38.0)	150 (37.5)	54 (13.5)
สมรรถนะด้านเทคโนโลยีและอุปกรณ์ของรัฐโดยรวม	47 (11.8)	161 (40.3)	122 (30.5)	70 (17.5)

4.2.6.2 บุคลากร

เมื่อสอบถามถึงเรื่องสมรรถนะด้านบุคลากรของรัฐ พบว่า ผู้ประกอบการส่วนใหญ่เห็นว่า ภาครัฐมีบุคลากรที่พร้อมในการให้บริการต่อธุรกิจที่เข้าร่วมโครงการฯ ในระดับมาก (ร้อยละ 40.3) แต่กลับพบว่า ส่วนใหญ่เห็นว่าภาครัฐมีบุคลากรเพียงพอในการให้บริการต่อธุรกิจที่เข้าร่วมโครงการฯ อยู่ในระดับน้อย (ร้อยละ 39.3) ตามตารางที่ 20

ตาราง 20 ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะของรัฐด้านบุคลากรของผู้ตอบแบบสอบถาม

สมรรถนะของรัฐด้านบุคลากร	น้อยที่สุด	น้อย	มาก	มากที่สุด
ท่านเห็นว่า ภาครัฐมีบุคลากรเพียงพอในการให้บริการต่อธุรกิจที่เข้าร่วมโครงการฯ มากน้อยเพียงใด	41 (10.2)	157 (39.3)	152 (38.0)	50 (12.5)
ท่านเห็นว่า ภาครัฐมีบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการต่อธุรกิจที่เข้าร่วมโครงการฯ ได้มากน้อยเพียงใด	39 (9.7)	152 (38.0)	161 (40.3)	48 (12.0)
สมรรถนะด้านบุคลากรของรัฐโดยรวม	46 (11.5)	172 (43.0)	121 (30.3)	61 (15.3)

4.3 การทดสอบสมมติฐาน

4.3.1 การทดสอบสมมติฐานที่ 1 ลักษณะพื้นฐานของผู้ประกอบการ ที่แตกต่างกัน มีผลต่อการตัดสินใจเข้าร่วมโครงการฯ ของผู้ประกอบการ โดยทำการทดสอบสมมติฐานย่อย ดังนี้

4.3.1.1 การทดสอบสมมติฐานที่ 1.1 ความสัมพันธ์ระหว่างประเภทธุรกิจ กับการตัดสินใจเข้าร่วมโครงการระบบภาษีฯ โดยใช้สถิติไคสแควร์

ตาราง 21 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างประเภทธุรกิจกับการตัดสินใจเข้าร่วมโครงการระบบภาษีฯ

ประเภทธุรกิจ	เข้าร่วม	ไม่เข้าร่วม	รวม
ขายสินค้า	124 (31.0)	76 (19.0)	200 (50.0)
ให้บริการ	128 (32.0)	72 (18.0)	200 (50.0)
รวม	252 (63.0)	148 (37.0)	400 (100.0)

Chi-square = .141

Sig = .707

จากการทดสอบสมมติฐานทางสถิติ พบว่า ปัจจัยด้านประเภทธุรกิจ ไม่มีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจเข้าร่วมโครงการระบบภาษีฯ ดังรายละเอียดตารางที่ 21

ดังนั้น จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ 1 ที่ว่า ธุรกิจที่มีประเภท ต่างกัน จะมีการตัดสินใจเข้าร่วมโครงการฯ ต่างกัน

4.3.1.2 การทดสอบสมมติฐานที่ 1.2 ความสัมพันธ์ระหว่างรายได้ธุรกิจ กับการตัดสินใจเข้าร่วมโครงการระบบภาษีฯ โดยใช้สถิติไคสแควร์

ตาราง 22 แสดงผลของความสัมพันธ์ระหว่างรายได้ธุรกิจกับการตัดสินใจเข้าร่วมโครงการระบบภาษีฯ

รายได้ธุรกิจ	เข้าร่วม	ไม่เข้าร่วม	รวม
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 1.8 ล้าน บาท	95 (23.8)	67 (16.7)	162 (40.5)
มากกว่า 1.8 ล้านบาทแต่ไม่เกิน 30 ล้านบาท	28 (7.0)	10 (2.5)	38 (9.5)
มากกว่า 30 ล้านบาท แต่ไม่เกิน 500 ล้านบาท	66 (16.5)	39 (9.8)	105 (26.3)
มากกว่า 500 ล้านบาทขึ้นไป	63 (15.7)	32 (8.0)	95 (23.7)
รวม	252 (63.0)	148 (37.0)	400 (100.0)

Chi-square = 3.343

Sig = .342

จากการทดสอบสมมติฐานทางสถิติ พบว่า ปัจจัยด้านรายได้ธุรกิจ ไม่มีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจเข้าร่วมโครงการระบบภาษีฯ ดังรายละเอียดตารางที่ 22

ดังนั้น จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ 1.2 ที่ว่า ธุรกิจที่มีรายได้ต่างกัน จะมีการตัดสินใจเข้าร่วมโครงการฯ ต่างกัน

4.3.1.3 การทดสอบสมมติฐานที่ 1.3 ความสัมพันธ์ระหว่างขนาดธุรกิจ กับการตัดสินใจเข้าร่วมโครงการระบบภาษีฯ ของผู้ประกอบการ โดยใช้สถิติไคสแควร์

ตาราง 23 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างขนาดธุรกิจกับการตัดสินใจเข้าร่วมโครงการระบบภาษีฯ

ขนาดธุรกิจ	เข้าร่วม	ไม่เข้าร่วม	รวม
ธุรกิจขนาดกลาง	123 (30.7)	77 (19.3)	200 (50.0)
ธุรกิจขนาดใหญ่	129 (32.3)	71 (17.7)	200 (50.0)
รวม	252 (63.0)	148 (37.0)	400 (100.0)

Chi-square = .436

Sig = .509

จากการทดสอบสมมติฐานทางสถิติ พบว่า ปัจจัยด้านขนาดธุรกิจ ไม่มีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจเข้าร่วมโครงการระบบภาษีฯ ดังรายละเอียดตารางที่ 23

ดังนั้น จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ 1.3 ที่ว่า ธุรกิจที่มีขนาดต่างกัน จะมีการตัดสินใจเข้าร่วมโครงการฯ ต่างกัน

4.3.2 การทดสอบสมมติฐานที่ 2 การรับรู้นโยบาย ที่ต่างกัน มีผลต่อการตัดสินใจเข้าร่วมโครงการระบบภาษีฯ ของผู้ประกอบการ โดยทำการทดสอบสมมติฐานย่อย ดังนี้

4.3.2.1 การทดสอบสมมติฐานที่ 2.1 ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ขั้นตอนเพื่อเข้าร่วมโครงการฯ กับการตัดสินใจเข้าร่วมโครงการระบบภาษีฯ โดยใช้สถิติไคสแควร์

ตาราง 24 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ขั้นตอนเพื่อเข้าร่วมโครงการฯ กับการตัดสินใจเข้าร่วมโครงการระบบภาษีฯ

ระดับความคิดเห็นต่อการรับรู้ขั้นตอน	เข้าร่วม	ไม่เข้าร่วม	รวม
น้อยที่สุด	11 (2.7)	25 (6.3)	36 (9.0)
น้อย	83 (20.8)	61 (15.2)	144 (36.0)
มาก	124 (31.0)	52 (13.0)	176 (44.0)
มากที่สุด	34 (8.5)	10 (2.5)	44 (11.0)
รวม	252 (63.0)	148 (37.0)	400 (100.0)

Chi-square = 25.685

Sig = .000

จากการทดสอบสมมติฐานทางสถิติ พบว่า ปัจจัยด้านการรับรู้ขั้นตอน เพื่อเข้าร่วมโครงการฯ มีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจเข้าร่วมโครงการระบบภาษีฯ เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ผู้ประกอบการที่มีการรับรู้ขั้นตอนโครงการฯ ในระดับน้อยที่สุด ส่วนใหญ่จะตัดสินใจไม่เข้าร่วมโครงการร้อยละ 6.3 ในขณะที่ผู้ประกอบการที่มีการรับรู้ขั้นตอนโครงการฯ มากขึ้น

ส่วนใหญ่จะตัดสินใจเข้าร่วมโครงการ คือ ผู้ประกอบการที่มีการรับรู้ขั้นตอนโครงการฯ ระดับน้อย เข้าร่วมโครงการร้อยละ 20.8 ผู้ประกอบการที่มีการรับรู้ขั้นตอนโครงการฯ ระดับมาก เข้าร่วมโครงการร้อยละ 31.0 และผู้ประกอบการที่มีการรับรู้ขั้นตอนโครงการฯ ระดับมากที่สุด เข้าร่วมโครงการร้อยละ 8.5 หรืออาจกล่าวได้ว่า ผู้ประกอบการที่มีการรับรู้ขั้นตอนโครงการฯ มากขึ้น จะตัดสินใจเข้าร่วมโครงการมากขึ้น ดังรายละเอียดตารางที่ 24

ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานที่ 2.1 ที่ว่า ผู้ประกอบการที่มีการรับรู้ขั้นตอน เพื่อเข้าร่วมโครงการฯ ที่ต่างกัน จะมีการตัดสินใจเข้าร่วมโครงการระบบภาษีฯ ต่างกัน

4.3.2.2 การทดสอบสมมติฐานที่ 2.2 ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ประโยชน์จากการเข้าร่วมโครงการฯ กับการตัดสินใจเข้าร่วมโครงการระบบภาษีฯ โดยใช้สถิติไคสแควร์

ตาราง 25 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ประโยชน์จากการเข้าร่วมโครงการฯ กับการตัดสินใจเข้าร่วมโครงการระบบภาษีฯ

ระดับความคิดเห็นต่อ การรับรู้ประโยชน์	เข้าร่วม	ไม่เข้าร่วม	รวม
น้อยที่สุด	9 (2.3)	21 (5.2)	30 (7.5)
น้อย	74 (18.5)	55 (13.8)	129 (32.3)
มาก	118 (29.5)	62 (15.5)	180 (45.0)
มากที่สุด	51 (12.7)	10 (2.5)	61 (15.2)
รวม	252 (63.0)	148 (37.0)	400 (100.0)

Chi-square = 26.890

Sig = .000

จากการทดสอบสมมติฐานทางสถิติ พบว่า ปัจจัยด้านการรับรู้ประโยชน์จากการเข้าร่วมโครงการฯ มีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจเข้าร่วมโครงการระบบภาษีฯ ทั้งนี้จากรายละเอียด พบว่า ผู้ประกอบการที่มีการรับรู้ประโยชน์จากโครงการฯ ในระดับน้อยที่สุด ส่วนใหญ่จะตัดสินใจไม่เข้าร่วมโครงการร้อยละ 5.2 ในขณะที่ผู้ประกอบการที่มีการรับรู้ประโยชน์จากโครงการฯ

มากขึ้น ส่วนใหญ่จะตัดสินใจเข้าร่วมโครงการ คือ ผู้ประกอบการที่มีการรับรู้ประโยชน์จากโครงการ ระดับน้อย เข้าร่วมโครงการร้อยละ 18.5 ผู้ประกอบการที่มีการรับรู้ประโยชน์จากโครงการ ระดับมาก เข้าร่วมโครงการร้อยละ 29.5 และผู้ประกอบการที่มีการรับรู้ประโยชน์จากโครงการ ระดับมากที่สุด เข้าร่วมโครงการร้อยละ 12.7 หรืออาจกล่าวได้ว่า ผู้ประกอบการที่มีการรับรู้ประโยชน์จากโครงการ มากขึ้น จะตัดสินใจเข้าร่วมโครงการมากขึ้น ดังรายละเอียดตารางที่ 25

ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานที่ 2.2 ที่ว่า ผู้ประกอบการที่มีการรับรู้ประโยชน์ จากการเข้าร่วมโครงการ ที่ต่างกัน จะมีการตัดสินใจเข้าร่วมโครงการระบบภาษีฯ ต่างกัน

4.3.2.3 การทดสอบสมมติฐานที่ 2.3 ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความเสี่ยง เมื่อเข้าร่วมโครงการฯ กับการตัดสินใจเข้าร่วมโครงการระบบภาษีฯ โดยใช้สถิติไคสแควร์

ตาราง 26 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความเสี่ยงเมื่อเข้าร่วมโครงการฯ กับการตัดสินใจเข้าร่วมโครงการระบบภาษีฯ

ระดับความคิดเห็นต่อ การรับรู้ความเสี่ยง	เข้าร่วม	ไม่เข้าร่วม	รวม
น้อยที่สุด	13 (3.2)	21 (5.3)	34 (8.5)
น้อย	84 (21.0)	65 (16.3)	149 (37.3)
มาก	114 (28.5)	51 (12.7)	165 (41.2)
มากที่สุด	41 (10.3)	11 (2.7)	52 (13.0)
รวม	252 (63.0)	148 (37.0)	400 (100.0)

Chi-square = 19.565

Sig = .000

จากการทดสอบสมมติฐานทางสถิติ พบว่า ปัจจัยด้านการรับรู้ความเสี่ยงเมื่อเข้าร่วมโครงการฯ มีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจเข้าร่วมโครงการระบบภาษีฯ เมื่อพิจารณาใน

รายละเอียด พบว่า ผู้ประกอบการที่มีการรับรู้ความเสี่ยงจากโครงการฯ ในระดับน้อยที่สุด ส่วนใหญ่จะตัดสินใจไม่เข้าร่วมโครงการร้อยละ 5.3 ในขณะที่ผู้ประกอบการที่มีการรับรู้ความเสี่ยงจากโครงการฯ มากขึ้น ส่วนใหญ่จะตัดสินใจเข้าร่วมโครงการ คือ ผู้ประกอบการที่มีการรับรู้ความเสี่ยงจากโครงการฯ ระดับน้อย เข้าร่วมโครงการร้อยละ 21.0 ผู้ประกอบการที่มีการรับรู้ความเสี่ยงจากโครงการฯ ระดับมาก เข้าร่วมโครงการร้อยละ 28.5 และผู้ประกอบการที่มีการรับรู้ความเสี่ยงจากโครงการฯ ระดับมากที่สุด เข้าร่วมโครงการร้อยละ 10.3 หรืออาจกล่าวได้ว่า ผู้ประกอบการที่มีการรับรู้ความเสี่ยงจากโครงการฯ มากขึ้น จะตัดสินใจเข้าร่วมโครงการมากขึ้น ดังรายละเอียดตารางที่ 26

ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานที่ 2.3 ที่ว่า ผู้ประกอบการที่มีการรับรู้ความเสี่ยงเมื่อเข้าร่วมโครงการฯ ที่ต่างกัน จะมีการตัดสินใจเข้าร่วมโครงการระบบภาษีฯ ต่างกัน

4.3.2.4 การทดสอบสมมติฐานที่ 2.4 ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ต้นทุนหรือค่าใช้จ่าย เมื่อเข้าร่วมโครงการฯ กับการตัดสินใจเข้าร่วมโครงการระบบภาษีฯ โดยใช้สถิติไคสแควร์

ตาราง 27 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ต้นทุนหรือค่าใช้จ่าย เมื่อเข้าร่วมโครงการฯ กับการตัดสินใจเข้าร่วมโครงการระบบภาษีฯ

ระดับความคิดเห็นต่อ	เข้าร่วม	ไม่เข้าร่วม	รวม
การรับรู้ต้นทุนหรือค่าใช้จ่าย			
น้อยที่สุด	13 (3.3)	24 (6.0)	37 (9.3)
น้อย	86 (21.5)	62 (15.5)	148 (37.0)
มาก	120 (30.0)	52 (13.0)	172 (43.0)
มากที่สุด	33 (8.2)	10 (2.5)	43 (10.7)
รวม	252 (63.0)	148 (37.0)	400 (100.0)

Chi-square = 20.336

Sig = .000

จากการทดสอบสมมติฐานทางสถิติ พบว่า ปัจจัยด้านการรับรู้ต้นทุนหรือค่าใช้จ่ายเมื่อเข้าร่วมโครงการฯ มีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจเข้าร่วมโครงการระบบภาษีฯ เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ผู้ประกอบการที่มีการรับรู้ต้นทุนหรือค่าใช้จ่ายโครงการฯ ในระดับน้อยที่สุด ส่วนใหญ่จะตัดสินใจไม่เข้าร่วมโครงการร้อยละ 6.0 ในขณะที่ผู้ประกอบการที่มีการรับรู้ต้นทุนหรือค่าใช้จ่ายโครงการฯ มากขึ้น ส่วนใหญ่จะตัดสินใจเข้าร่วมโครงการ คือ ผู้ประกอบการที่มีการรับรู้ต้นทุนหรือค่าใช้จ่ายโครงการฯ ระดับน้อย เข้าร่วมโครงการร้อยละ 21.5 ผู้ประกอบการที่มีการรับรู้ต้นทุนหรือค่าใช้จ่ายโครงการฯ ระดับมาก เข้าร่วมโครงการร้อยละ 30.0 และผู้ประกอบการที่มีการรับรู้ต้นทุนหรือค่าใช้จ่ายโครงการฯ ระดับมากที่สุด เข้าร่วมโครงการร้อยละ 8.2 หรืออาจกล่าวได้ว่า ผู้ประกอบการที่มีการรับรู้ต้นทุนหรือค่าใช้จ่ายโครงการฯ มากขึ้น จะตัดสินใจเข้าร่วมโครงการมากขึ้น ดังรายละเอียดตารางที่ 27

ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานที่ 2.4 ที่ว่า ผู้ประกอบการที่รับรู้ต้นทุนหรือค่าใช้จ่ายเมื่อเข้าร่วมโครงการฯ ที่ต่างกัน จะมีการตัดสินใจเข้าร่วมโครงการระบบภาษีฯ ต่างกัน

4.3.3 การทดสอบสมมติฐานที่ 3 ทศนคติของผู้ประกอบการ ที่ต่างกัน มีผลต่อการตัดสินใจเข้าร่วมโครงการระบบภาษีฯ ของผู้ประกอบการ โดยทำการทดสอบสมมติฐานย่อย ดังนี้

4.3.3.1 การทดสอบสมมติฐานที่ 3.1 ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติเชิงบวก ที่มีต่อการเข้าร่วมโครงการฯ กับการตัดสินใจเข้าร่วมโครงการระบบภาษีฯ โดยใช้สถิติไคสแควร์

ตาราง 28 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติเชิงบวกที่มีต่อการเข้าร่วมโครงการฯ กับการตัดสินใจเข้าร่วมโครงการระบบภาษีฯ

ระดับความคิดเห็นต่อ ทัศนคติเชิงบวก	เข้าร่วม	ไม่เข้าร่วม	รวม
น้อยที่สุด	15 (3.7)	23 (5.8)	38 (9.5)
น้อย	106 (26.5)	76 (19.0)	182 (45.5)
มาก	83 (20.8)	35 (8.7)	118 (29.5)
มากที่สุด	48 (12.0)	14 (3.5)	62 (15.5)
รวม	252 (63.0)	148 (37.0)	400 (100.0)

Chi-square = 18.662

Sig = .000

จากการทดสอบสมมติฐานทางสถิติ พบว่า ปัจจัยด้านทัศนคติเชิงบวก ที่มีต่อการเข้าร่วมโครงการฯ มีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจเข้าร่วมโครงการระบบภาษีฯ เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ผู้ประกอบการที่มีทัศนคติเชิงบวกต่อโครงการฯ ในระดับน้อยที่สุด ส่วนใหญ่จะตัดสินใจไม่เข้าร่วมโครงการร้อยละ 5.8 ในขณะที่ผู้ประกอบการที่มีทัศนคติเชิงบวกต่อโครงการฯ มากขึ้น ส่วนใหญ่จะตัดสินใจเข้าร่วมโครงการ คือ ผู้ประกอบการที่มีทัศนคติเชิงบวกต่อโครงการฯ ระดับน้อย เข้าร่วมโครงการร้อยละ 26.5 ผู้ประกอบการที่มีทัศนคติเชิงบวกต่อโครงการฯ ระดับมาก เข้าร่วมโครงการร้อยละ 20.8 และผู้ประกอบการที่มีทัศนคติเชิงบวกต่อโครงการฯ ระดับมากที่สุด เข้าร่วมโครงการร้อยละ 12.0 หรืออาจกล่าวได้ว่า ผู้ประกอบการที่มีทัศนคติเชิงบวกต่อโครงการฯ มากขึ้น จะตัดสินใจเข้าร่วมโครงการมากขึ้น ดังรายละเอียดตารางที่ 28

ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานที่ 3.1 ที่ว่า ผู้ประกอบการที่มีทัศนคติเชิงบวกต่อการเข้าร่วมโครงการฯ ที่ต่างกัน จะมีการตัดสินใจเข้าร่วมโครงการระบบภาษีฯ ต่างกัน

4.3.3.2 การทดสอบสมมติฐานที่ 3.2 ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติเชิงลบ ที่มีต่อการเข้าร่วมโครงการฯ กับการตัดสินใจเข้าร่วมโครงการระบบภาษีฯ โดยใช้สถิติไคสแควร์

ตาราง 29 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติเชิงลบที่มีต่อการเข้าร่วมโครงการฯ กับการตัดสินใจเข้าร่วมโครงการระบบภาษีฯ

ระดับความคิดเห็นต่อ ทัศนคติเชิงลบ	เข้าร่วม	ไม่เข้าร่วม	รวม
น้อยที่สุด	6 (1.5)	5 (1.3)	11 (2.8)
น้อย	39 (9.7)	45 (11.3)	84 (21.0)
มาก	136 (34.0)	75 (18.7)	211 (52.7)
มากที่สุด	71 (17.8)	23 (5.7)	94 (23.5)
รวม	252 (63.0)	148 (37.0)	400 (100.0)

Chi-square = 16.412

Sig = .001

จากการทดสอบสมมติฐานทางสถิติ พบว่า ปัจจัยด้านทัศนคติเชิงลบ ที่มีต่อการเข้าร่วมโครงการฯ มีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจเข้าร่วมโครงการระบบภาษีฯ เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ผู้ประกอบการที่มีทัศนคติเชิงลบต่อโครงการฯ ในระดับน้อยที่สุด มีการตัดสินใจเข้าร่วมโครงการและไม่เข้าร่วมโครงการใกล้เคียงกันร้อยละ 1.5 และร้อยละ 1.3 ตามลำดับ ผู้ประกอบการที่มีทัศนคติเชิงลบต่อโครงการฯ ในระดับน้อย ส่วนใหญ่จะตัดสินใจไม่เข้าร่วมโครงการร้อยละ 11.3 ในขณะที่ผู้ประกอบการที่มีทัศนคติเชิงลบต่อโครงการฯ มากขึ้น ส่วนใหญ่จะตัดสินใจเข้าร่วมโครงการ คือ ผู้ประกอบการที่มีทัศนคติเชิงลบต่อโครงการฯ ระดับมาก เข้าร่วมโครงการร้อยละ 34.0 และผู้ประกอบการที่มีทัศนคติเชิงลบต่อโครงการฯ ระดับมากที่สุด เข้าร่วมโครงการร้อยละ 17.8 หรืออาจกล่าวได้ว่า ผู้ประกอบการที่มีทัศนคติเชิงลบต่อโครงการฯ มากขึ้น ยังคงตัดสินใจเข้าร่วมโครงการมากขึ้น ดังรายละเอียดตารางที่ 29

ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานที่ 3.2 ที่ว่า ผู้ประกอบการที่มีทัศนคติเชิงลบต่อการเข้าร่วมโครงการฯ ที่ต่างกัน จะมีการตัดสินใจเข้าร่วมโครงการระบบภาษีฯ ต่างกัน

4.3.4 การทดสอบสมมติฐานที่ 4 ความพร้อมของผู้ประกอบการ ที่ต่างกัน มีผลต่อการตัดสินใจเข้าร่วมโครงการระบบภาษีฯ โดยทำการทดสอบสมมติฐานย่อย ดังนี้

4.3.4.1 การทดสอบสมมติฐานที่ 4.1 ความสัมพันธ์ระหว่างความพร้อมด้านเทคโนโลยีและอุปกรณ์ของผู้ประกอบการ ที่ต่างกัน จะมีการตัดสินใจเข้าร่วมโครงการระบบภาษีฯ ต่างกัน โดยใช้สถิติไคสแควร์

ตาราง 30 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างความพร้อมด้านเทคโนโลยีและอุปกรณ์สำหรับการเข้าร่วมโครงการฯ กับการตัดสินใจเข้าร่วมโครงการระบบภาษีฯ

ระดับความคิดเห็นต่อ	เข้าร่วม	ไม่เข้าร่วม	รวม
ความพร้อมด้านเทคโนโลยี และอุปกรณ์			
น้อยที่สุด	5 (1.3)	10 (2.5)	15 (3.8)
น้อย	75 (18.7)	61 (15.3)	136 (34.0)
มาก	98 (24.5)	56 (14.0)	154 (38.5)
มากที่สุด	74 (18.5)	21 (5.2)	95 (23.7)
รวม	252 (63.0)	148 (37.0)	400 (100.0)

Chi-square = 17.935

Sig = .000

จากการทดสอบสมมติฐานทางสถิติ พบว่า ปัจจัยความพร้อมด้านเทคโนโลยีและอุปกรณ์ สำหรับการเข้าร่วมโครงการฯ ของผู้ประกอบการ มีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจเข้าร่วมโครงการระบบภาษีฯ เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ผู้ประกอบการที่มีความพร้อมด้านเทคโนโลยีและอุปกรณ์สำหรับการโครงการฯ ในระดับน้อยที่สุด ส่วนใหญ่จะตัดสินใจไม่เข้าร่วมโครงการร้อยละ 2.5 ในขณะที่ผู้ประกอบการที่มีความพร้อมด้านเทคโนโลยีและอุปกรณ์สำหรับการโครงการฯ มากขึ้น ส่วนใหญ่จะตัดสินใจเข้าร่วมโครงการ คือ ผู้ประกอบการที่มีความพร้อมด้านเทคโนโลยีและอุปกรณ์สำหรับการโครงการฯ ระดับน้อย เข้าร่วมโครงการร้อยละ 18.7 ผู้ประกอบการที่มีความพร้อมด้านเทคโนโลยีและอุปกรณ์สำหรับการโครงการฯ ระดับมาก เข้าร่วมโครงการร้อยละ 24.5 และผู้ประกอบการที่มีความพร้อมด้านเทคโนโลยีและอุปกรณ์สำหรับการโครงการฯ ระดับมากที่สุด เข้าร่วมโครงการร้อยละ 18.5 หรืออาจกล่าวได้ว่า ผู้ประกอบการที่มีความพร้อมด้านเทคโนโลยีและอุปกรณ์สำหรับการโครงการฯ มากขึ้น จะตัดสินใจเข้าร่วมโครงการมากขึ้น ดังรายละเอียดตารางที่ 30

ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานที่ 4.1 ที่ว่า ผู้ประกอบการที่มีความพร้อมด้านเทคโนโลยีและอุปกรณ์ สำหรับการเข้าร่วมโครงการฯ ที่ต่างกัน จะมีการตัดสินใจเข้าร่วมโครงการระบบภาษีฯ ต่างกัน

4.3.4.2 การทดสอบสมมติฐานที่ 4.2 ความสัมพันธ์ระหว่างความพร้อมด้านบุคลากรของผู้ประกอบการ ที่ต่างกัน จะมีการตัดสินใจเข้าร่วมโครงการระบบภาษีฯ ต่างกัน โดยใช้สถิติไคสแควร์

ตาราง 31 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างความพร้อมด้านบุคลากรสำหรับการเข้าร่วมโครงการฯ กับการตัดสินใจเข้าร่วมโครงการระบบภาษีฯ

ระดับความคิดเห็นต่อ	เข้าร่วม	ไม่เข้าร่วม	รวม
ความพร้อมด้านบุคลากร			
น้อยที่สุด	11 (2.8)	12 (3.0)	23 (5.8)
น้อย	74 (18.5)	67 (16.7)	141 (35.2)
มาก	91 (22.7)	50 (12.5)	141 (35.2)
มากที่สุด	76 (19.0)	19 (4.8)	95 (23.8)
รวม	252 (63.0)	148 (37.0)	400 (100.0)

Chi-square = 20.448

Sig = .000

จากการทดสอบสมมติฐานทางสถิติ พบว่า ปัจจัยความพร้อมด้านบุคลากร สำหรับการเข้าร่วมโครงการฯ ของผู้ประกอบการ มีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจเข้าร่วมโครงการระบบภาษีฯ เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ผู้ประกอบการที่มีความพร้อมด้านบุคลากร สำหรับเข้าร่วมโครงการฯ ในระดับน้อยที่สุด ส่วนใหญ่จะตัดสินใจไม่เข้าร่วมโครงการร้อยละ 3.0 ในขณะที่ผู้ประกอบการที่มีความพร้อมด้านบุคลากรสำหรับเข้าร่วมโครงการฯ มากขึ้น ส่วนใหญ่จะตัดสินใจเข้าร่วมโครงการ คือ ผู้ประกอบการที่มีความพร้อมด้านบุคลากรสำหรับเข้าร่วมโครงการฯ ระดับน้อย เข้าร่วมโครงการร้อยละ 18.5 ผู้ประกอบการที่มีความพร้อมด้านบุคลากรสำหรับเข้าร่วมโครงการฯ ระดับมาก เข้าร่วมโครงการร้อยละ 22.7 และผู้ประกอบการที่มีความพร้อมด้านบุคลากรสำหรับเข้าร่วมโครงการฯ ระดับมากที่สุด เข้าร่วมโครงการร้อยละ 19.0 หรืออาจกล่าวได้ว่า ผู้ประกอบการที่มีความพร้อมด้านบุคลากรสำหรับเข้าร่วมโครงการฯ มากขึ้น จะตัดสินใจเข้าร่วมโครงการมากขึ้น ดังรายละเอียดตารางที่ 31

ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานที่ 4.2 ที่ว่า ผู้ประกอบการที่มีความพร้อมด้านบุคลากรสำหรับการเข้าร่วมโครงการฯ ที่ต่างกัน จะมีการตัดสินใจเข้าร่วมโครงการระบบภาษีฯ ต่างกัน

4.3.5 การทดสอบสมมติฐานที่ 5 อิทธิพลทางสังคม ที่ต่างกัน มีผลต่อการตัดสินใจเข้าร่วมโครงการระบบภาษีฯ โดยทำการทดสอบสมมติฐานย่อย ดังนี้

4.3.5.1 สมมติฐานที่ 5.1 ความสัมพันธ์ระหว่างอิทธิพลจากแวดวงธุรกิจ ที่ต่างกัน จะมีการตัดสินใจเข้าร่วมโครงการระบบภาษีฯ ต่างกัน โดยใช้สถิติไคสแควร์

ตาราง 32 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างอิทธิพลจากแวดวงธุรกิจที่มีต่อผู้ประกอบการ กับ การตัดสินใจเข้าร่วมโครงการระบบภาษีฯ

ระดับความคิดเห็นต่อ อิทธิพลจากแวดวงธุรกิจ	เข้าร่วม	ไม่เข้าร่วม	รวม
น้อยที่สุด	2 (0.5)	6 (1.5)	8 (2.0)
น้อย	56 (14.0)	71 (17.8)	127 (31.8)
มาก	116 (29.0)	49 (12.2)	165 (41.2)
มากที่สุด	78 (19.5)	22 (5.5)	100 (25.0)
รวม	252 (63.0)	148 (37.0)	400 (100.0)

Chi-square = 37.439

Sig = .000

จากการทดสอบสมมติฐานทางสถิติ พบว่า ปัจจัยด้านอิทธิพลจากแวดวงธุรกิจ ที่มีต่อผู้ประกอบการ มีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจเข้าร่วมโครงการระบบภาษีฯ เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ผู้ประกอบการที่ได้รับอิทธิพลจากแวดวงธุรกิจ ในระดับน้อยและในระดับน้อยที่สุด ส่วนใหญ่จะตัดสินใจไม่เข้าร่วมโครงการร้อยละ 17.8 และร้อยละ 1.5 ตามลำดับ ในขณะที่ผู้ประกอบการที่ได้รับอิทธิพลจากแวดวงธุรกิจมากขึ้น ส่วนใหญ่จะตัดสินใจเข้าร่วมโครงการ คือ ผู้ประกอบการที่ได้รับอิทธิพลจากแวดวงธุรกิจ ระดับมาก เข้าร่วมโครงการร้อยละ 29.0 และ

ผู้ประกอบการที่ได้รับอิทธิพลจากแวดวงธุรกิจ ระดับมากที่สุด เข้าร่วมโครงการร้อยละ 19.5 หรืออาจกล่าวได้ว่า ผู้ประกอบการที่ได้รับอิทธิพลจากแวดวงธุรกิจมากขึ้น จะตัดสินใจเข้าร่วมโครงการมากขึ้น ดังรายละเอียดตารางที่ 32

ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานที่ 5.1 ที่ว่า อิทธิพลจากแวดวงธุรกิจ ที่มีต่อผู้ประกอบการ ที่ต่างกัน จะมีการตัดสินใจเข้าร่วมโครงการระบบภาษีฯ ต่างกัน

4.3.5.2 การทดสอบสมมติฐานที่ 5.2 ความสัมพันธ์ระหว่างอิทธิพลจากผู้ซื้อสินค้าหรือผู้รับบริการ ที่ต่างกัน จะมีการตัดสินใจเข้าร่วมโครงการระบบภาษีฯ ต่างกัน โดยใช้สถิติไคสแควร์

ตาราง 33 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างอิทธิพลจากผู้ซื้อสินค้าหรือผู้รับบริการที่มีต่อผู้ประกอบการ กับการตัดสินใจเข้าร่วมโครงการระบบภาษีฯ

ระดับความคิดเห็นต่ออิทธิพล จากผู้ซื้อสินค้าหรือผู้รับบริการ	เข้าร่วม	ไม่เข้าร่วม	รวม
น้อยที่สุด	4 (1.0)	6 (1.5)	10 (2.5)
น้อย	65 (16.3)	64 (16.0)	129 (32.3)
มาก	108 (27.0)	57 (14.2)	165 (41.2)
มากที่สุด	75 (18.7)	21 (5.3)	96 (24.0)
รวม	252 (63.0)	148 (37.0)	400 (100.0)

Chi-square = 20.518

Sig = .000

จากการทดสอบสมมติฐานทางสถิติ พบว่า ปัจจัยด้านอิทธิพลจากผู้ซื้อสินค้าหรือผู้รับบริการ มีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจเข้าร่วมโครงการระบบภาษีฯ เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ผู้ประกอบการที่ได้รับอิทธิพลจากผู้ซื้อสินค้าหรือผู้รับบริการ ในระดับน้อยที่สุด ส่วนใหญ่จะตัดสินใจไม่เข้าร่วมโครงการร้อยละ 1.5 ในขณะที่ผู้ประกอบการที่ได้รับอิทธิพลจากผู้ซื้อสินค้าหรือผู้รับบริการ ส่วนใหญ่จะตัดสินใจเข้าร่วมโครงการ คือ ผู้ประกอบการที่ได้รับอิทธิพลจากผู้ซื้อสินค้าหรือผู้รับบริการ ระดับน้อย เข้าร่วมโครงการร้อยละ 16.3 ผู้ประกอบการที่ได้รับอิทธิพล

จากผู้ซื้อสินค้าหรือผู้รับบริการ ระดับมาก เข้าร่วมโครงการร้อยละ 27.0 และผู้ประกอบการที่ได้รับอิทธิพลจากผู้ซื้อสินค้าหรือผู้รับบริการ ระดับมากที่สุด เข้าร่วมโครงการร้อยละ 18.7 หรืออาจกล่าวได้ว่า ผู้ประกอบการที่ได้รับอิทธิพลจากผู้ซื้อสินค้าหรือผู้รับบริการมากขึ้น จะตัดสินใจเข้าร่วมโครงการมากขึ้น ดังรายละเอียดตารางที่ 33

ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานที่ 5.2 ที่ว่า อิทธิพลจากผู้ซื้อสินค้าหรือผู้รับบริการ ที่มีต่อผู้ประกอบการ ที่ต่างกัน จะมีการตัดสินใจเข้าร่วมโครงการระบบภาษีฯ ต่างกัน

4.3.6 การทดสอบสมมติฐานที่ 6 สมรรถนะของรัฐ ที่ต่างกัน มีผลต่อการตัดสินใจเข้าร่วมโครงการระบบภาษีฯ โดยทำการทดสอบสมมติฐานย่อย ดังนี้

4.3.6.1 สมมติฐานที่ 6.1 ความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะของรัฐด้านเทคโนโลยีและอุปกรณ์ ที่มีต่อผู้ประกอบการ ที่ต่างกัน จะมีการตัดสินใจเข้าร่วมโครงการระบบภาษีฯ ต่างกัน โดยใช้สถิติไคสแควร์

ตาราง 34 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะของรัฐด้านเทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่มีต่อผู้ประกอบการ กับการตัดสินใจเข้าร่วมโครงการระบบภาษีฯ

ระดับความคิดเห็นต่อ สมรรถนะของรัฐ ด้านเทคโนโลยีและอุปกรณ์	เข้าร่วม	ไม่เข้าร่วม	รวม
น้อยที่สุด	20 (5.0)	27 (6.8)	47 (11.8)
น้อย	94 (23.5)	67 (16.7)	161 (40.2)
มาก	82 (20.5)	40 (10.0)	122 (30.5)
มากที่สุด	56 (14.0)	14 (3.5)	70 (17.5)
รวม	252 (63.0)	148 (37.0)	400 (100.0)

Chi-square = 19.074

Sig = .000

จากการทดสอบสมมติฐานทางสถิติ พบว่า ปัจจัยด้านสมรรถนะของรัฐเกี่ยวกับเทคโนโลยีและอุปกรณ์ มีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจเข้าร่วมโครงการระบบภาษีฯ เมื่อพิจารณา

ในรายละเอียด พบว่า สมรรถนะของรัฐด้านเทคโนโลยีและอุปกรณ์สำหรับโครงการฯ ที่มีต่อผู้ประกอบการ ในระดับน้อยที่สุด ส่วนใหญ่จะตัดสินใจไม่เข้าร่วมโครงการร้อยละ 6.8 ในขณะที่สมรรถนะของรัฐด้านเทคโนโลยีและอุปกรณ์สำหรับโครงการฯ ที่มีต่อผู้ประกอบการ มากขึ้น ส่วนใหญ่จะตัดสินใจเข้าร่วมโครงการ คือ ผู้ประกอบการที่เห็นว่า รัฐมีสมรรถนะด้านเทคโนโลยีและอุปกรณ์สำหรับโครงการฯ ระดับน้อย เข้าร่วมโครงการร้อยละ 23.5 ผู้ประกอบการที่เห็นว่า รัฐมีสมรรถนะด้านเทคโนโลยีและอุปกรณ์สำหรับโครงการฯ ระดับมาก เข้าร่วมโครงการร้อยละ 20.5 และผู้ประกอบการที่เห็นว่า รัฐมีสมรรถนะด้านเทคโนโลยีและอุปกรณ์สำหรับโครงการฯ ระดับมากที่สุด เข้าร่วมโครงการร้อยละ 14.0 หรืออาจกล่าวได้ว่า หากรัฐมีสมรรถนะด้านเทคโนโลยีและอุปกรณ์สำหรับโครงการฯ มากขึ้น ผู้ประกอบการจะตัดสินใจเข้าร่วมโครงการมากขึ้น ดังรายละเอียดตารางที่ 34

ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานที่ 6.1 ที่ว่า สมรรถนะของรัฐด้านเทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่มีต่อผู้ประกอบการ ที่ต่างกัน จะมีการตัดสินใจเข้าร่วมโครงการระบบภาษีฯ ต่างกัน

4.3.6.2 การทดสอบสมมติฐานที่ 6.2 ความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะของรัฐด้านบุคลากร ที่มีต่อผู้ประกอบการ ที่ต่างกัน จะมีการตัดสินใจเข้าร่วมโครงการระบบภาษีฯ ต่างกัน โดยใช้สถิติไคสแควร์

ตาราง 35 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะของรัฐด้านบุคลากรที่มีต่อผู้ประกอบการกับการตัดสินใจเข้าร่วมโครงการระบบภาษีฯ

ระดับความคิดเห็นต่อ สมรรถนะของรัฐ ด้านบุคลากร	เข้าร่วม	ไม่เข้าร่วม	รวม
น้อยที่สุด	21 (5.2)	25 (6.3)	46 (11.5)
น้อย	97 (24.3)	75 (18.7)	172 (43.0)
มาก	83 (20.8)	38 (9.5)	121 (30.3)
มากที่สุด	51 (12.7)	10 (2.5)	61 (15.2)
รวม	252 (63.0)	148 (37.0)	400 (100.0)

Chi-square = 21.401

Sig = .000

จากการทดสอบสมมติฐานทางสถิติ พบว่า ปัจจัยด้านสมรรถนะของรัฐในเรื่องบุคลากร มีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจเข้าร่วมโครงการระบบภาษี เมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า สมรรถนะของรัฐด้านบุคลากรสำหรับโครงการฯ ที่มีต่อผู้ประกอบการ ในระดับน้อยที่สุด ส่งผลให้ผู้ประกอบการส่วนใหญ่จะตัดสินใจไม่เข้าร่วมโครงการร้อยละ 6.3 ในขณะที่สมรรถนะของรัฐด้านบุคลากรสำหรับโครงการฯ ที่มีต่อผู้ประกอบการ มากขึ้น ส่งผลให้ผู้ประกอบการส่วนใหญ่จะตัดสินใจเข้าร่วมโครงการ คือ ผู้ประกอบการที่เห็นว่า รัฐมีสมรรถนะด้านบุคลากรสำหรับโครงการฯ ระดับน้อย เข้าร่วมโครงการร้อยละ 24.3 ผู้ประกอบการที่เห็นว่า รัฐมีสมรรถนะด้านบุคลากรสำหรับโครงการฯ ระดับมาก เข้าร่วมโครงการร้อยละ 20.8 และผู้ประกอบการที่เห็นว่า รัฐมีสมรรถนะด้านบุคลากรสำหรับโครงการฯ ระดับมากที่สุด เข้าร่วมโครงการร้อยละ 12.7 หรืออาจกล่าวได้ว่า หากรัฐมีสมรรถนะด้านบุคลากรสำหรับโครงการฯ มากขึ้น ผู้ประกอบการจะตัดสินใจเข้าร่วมโครงการมากขึ้น ดังรายละเอียดตารางที่ 35

ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานที่ 6.2 ที่ว่า สมรรถนะของรัฐด้านบุคลากร ที่มีต่อผู้ประกอบการ ที่ต่างกัน จะมีการตัดสินใจเข้าร่วมโครงการระบบภาษีฯ ต่างกัน

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาในวิจัยฉบับนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความสำเร็จของโครงการฯ และเพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของโครงการฯ ได้แก่ ปัจจัยพื้นฐานของผู้ประกอบการ ปัจจัยด้านการรับรู้นโยบายของผู้ประกอบการ ปัจจัยด้านทัศนคติของผู้ประกอบการ ปัจจัยด้านความพร้อมของผู้ประกอบการ ปัจจัยด้านอิทธิพลทางสังคม และปัจจัยด้านสมรรถนะของรัฐ โดยกลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและธุรกิจขนาดใหญ่ ประเภทธุรกิจขายสินค้าและให้บริการ ในกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 แห่ง และเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามการรับรู้และความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเข้าร่วมหรือไม่เข้าร่วมโครงการฯ โดยรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์โดยเครื่องมือทางสถิติ ได้แก่ ค่าร้อยละ และไคสแควร์ สรุปสิ่งที่ศึกษามาได้ดังต่อไปนี้

5.1 สรุปผลการศึกษา

5.2 อภิปรายผลการศึกษา

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการศึกษา

จากการศึกษาระดับความสำเร็จของโครงการระบบภาษีฯ พบว่า ข้อมูลจากกองบริหารการเสียภาษีทางอิเล็กทรอนิกส์ กรมสรรพากร มีจำนวนผู้ประกอบการที่เข้าร่วมโครงการนี้ ในกลุ่มธุรกิจขนาดกลางและธุรกิจขนาดใหญ่ ตั้งแต่ พ.ศ. 2560 – พ.ศ. 2563 เพียงร้อยละ 0.02 ต่อผู้ประกอบการทั้งหมดในประเทศไทย ซึ่งอยู่ในระดับที่น้อย และปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเข้าร่วมและไม่เข้าร่วมโครงการนี้ของผู้ประกอบการ หลังจากทำการทดสอบสมมติฐานทางสถิติ ผู้วิจัยจึงสามารถสรุปผลได้ตามตารางที่ 35 ดังนี้

ตาราง 36 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานทางสถิติ

สมมติฐานการวิจัย	ผลการทดสอบสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 1 ลักษณะพื้นฐานของผู้ประกอบการ มีผลต่อการตัดสินใจเข้าร่วมโครงการฯ	
สมมติฐานย่อย 1.1 ธุรกิจที่มีลักษณะต่างกัน จะมีการตัดสินใจเข้าร่วมโครงการนี้ ต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
สมมติฐานย่อย 1.2 ธุรกิจที่มีรายได้ต่างกัน จะมีการตัดสินใจเข้าร่วมโครงการนี้ ต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
สมมติฐานย่อย 1.3 ธุรกิจที่มีขนาดต่างกัน จะมีการตัดสินใจเข้าร่วมโครงการนี้ ต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 2 การรับรู้นโยบายต่างกัน มีผลต่อการตัดสินใจเข้าร่วมโครงการฯ	
สมมติฐานย่อย 2.1 การรับรู้ขั้นตอนของโครงการต่างกัน จะมี การตัดสินใจเข้าร่วมโครงการนี้ ต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน
สมมติฐานย่อย 2.2 การรับรู้ประโยชน์ต่างกัน จะมี การตัดสินใจเข้าร่วมโครงการนี้ ต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน
สมมติฐานย่อย 2.3 การรับรู้ความเสี่ยงต่างกัน จะมี การตัดสินใจเข้าร่วมโครงการนี้ ต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน
สมมติฐานย่อย 2.4 การรับรู้ต้นทุนในการเข้าร่วมโครงการ ต่างกัน จะมีการตัดสินใจเข้าร่วมโครงการนี้ ต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน

ตาราง 36 (ต่อ)

สมมติฐานการวิจัย	ผลการทดสอบสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 3 ทศนคติของผู้ประกอบการ มีผลต่อการตัดสินใจเข้าร่วมโครงการฯ	
สมมติฐานย่อย 3.1 ทศนคติเชิงบวก จะมีการตัดสินใจเข้าร่วม โครงการนี้ ต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน
สมมติฐานย่อย 3.2 ทศนคติเชิงลบ จะมีการตัดสินใจเข้าร่วม โครงการนี้ ต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 4 ความพร้อมของผู้ประกอบการ มีผลต่อการตัดสินใจเข้าร่วมโครงการฯ	
สมมติฐานย่อย 4.1 ความพร้อมด้านเทคโนโลยีและอุปกรณ์ ต่างกัน จะมีการตัดสินใจเข้าร่วมโครงการนี้ ต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน
สมมติฐานย่อย 4.2 ความพร้อมด้านบุคลากรต่างกัน จะมีการ ตัดสินใจเข้าร่วมโครงการนี้ ต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 5 อิทธิพลทางสังคม มีผลต่อการตัดสินใจเข้าร่วมโครงการฯ	
สมมติฐานย่อย 5.1 อิทธิพลจากแวดวงธุรกิจของ ผู้ประกอบการที่ต่างกัน จะมีการตัดสินใจเข้าร่วมโครงการนี้ ต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน
สมมติฐานย่อย 5.2 อิทธิพลจากผู้ซื้อสินค้าหรือผู้รับบริการ ของผู้ประกอบการที่ต่างกัน จะมีการตัดสินใจเข้าร่วมโครงการ นี้ ต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน

ตาราง 36 (ต่อ)

สมมติฐานการวิจัย	ผลการทดสอบสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 6 สมรรถนะของรัฐ มีผลต่อการตัดสินใจเข้าร่วมโครงการฯ	
สมมติฐานย่อย 6.1 ความพร้อมด้านเทคโนโลยีและอุปกรณ์ของรัฐที่มีต่อผู้ประกอบการต่างกัน จะมีการตัดสินใจเข้าร่วมโครงการนี้ ต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน
สมมติฐานย่อย 6.2 ความพร้อมด้านบุคลากรของรัฐที่มีต่อผู้ประกอบการต่างกัน จะมีการตัดสินใจเข้าร่วมโครงการนี้ ต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน

ในการทดสอบสมมติฐาน แสดงให้เห็นว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการเข้าร่วมโครงการระบบภาษี ได้แก่ ปัจจัยด้านการรับรู้นโยบายของผู้ประกอบการ ปัจจัยด้านทัศนคติของผู้ประกอบการ ปัจจัยด้านความพร้อมของผู้ประกอบการ ปัจจัยด้านอิทธิพลทางสังคม และปัจจัยด้านสมรรถนะของรัฐ อีกทั้งยัง พบว่า ปัจจัยที่ไม่มีผลต่อการเข้าร่วมโครงการฯ หรือปฏิเสธสมมติฐาน ได้แก่ ปัจจัยพื้นฐานของผู้ประกอบการ

5.2 อภิปรายผลการศึกษา

5.2.1 ระดับความสำเร็จในการเข้าร่วมโครงการระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ e-Tax Invoice และ e-Receipt

จากการศึกษาระดับความสำเร็จในการเข้าร่วมโครงการฯ โดยการนำข้อมูลรายชื่อผู้ประกอบการที่ได้รับอนุมัติจัดทำ ส่งมอบ และเก็บรักษาใบกำกับอิเล็กทรอนิกส์ และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ ตั้งแต่พ.ศ. 2560 – พ.ศ. 2563 ของกรมสรรพากร มาทำการวิเคราะห์ พบว่า มีผู้ประกอบการขนาดกลางและธุรกิจขนาดใหญ่ที่เข้าร่วมโครงการฯ มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นทุกปี โดยช่วงเริ่มต้นของโครงการฯ ในปี พ.ศ. 2560 - พ.ศ. 2561 พบว่า เป็นช่วงที่มีจำนวนผู้ประกอบการเข้าร่วมโครงการฯ เพิ่มขึ้นในอัตราที่สูง คิดเป็นร้อยละ 433.3 ซึ่งอาจเป็นผลจากการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับโครงการฯ ของภาครัฐในช่วงแรก จึงทำให้ผู้ประกอบการที่มีความพร้อมตัดสินใจเข้าร่วม

โครงการฯ ซึ่งเห็นได้จากสัดส่วนผู้เข้าร่วมโครงการฯ ส่วนใหญ่เป็นผู้ประกอบการในธุรกิจขนาดใหญ่ที่มีความพร้อมในด้านทรัพยากรเข้าร่วมโครงการฯ เป็นกลุ่มแรกและเพิ่มขึ้นทุกปีตลอดการดำเนินงานที่ผ่านมา

5.2.2 สมมติฐานที่ 1

จากการทดสอบสมมติฐานที่ 1 พบว่า ปัจจัยพื้นฐานของผู้ประกอบการ ในด้านประเภทธุรกิจ รายได้ธุรกิจ และขนาดธุรกิจ ที่แตกต่างกัน ไม่ส่งผลต่อการตัดสินใจเข้าร่วมโครงการฯ ของผู้ประกอบการ กล่าวคือ ผู้ประกอบการประเภทขายสินค้าและให้บริการ เป็นผู้ประกอบการที่จัดทำใบกำกับภาษีอยู่เดิม จึงทำให้ตัดสินใจเข้าร่วมโครงการฯ มากที่สุดและมีจำนวนใกล้เคียงกันทั้ง 2 ประเภทธุรกิจ ในส่วนผู้ประกอบการที่มีรายได้น้อยกว่า 1,800,000 บาท ตัดสินใจเข้าร่วมโครงการฯ มากที่สุด อาจมาจากระบบ e-Tax Invoice by Email ที่เอื้อต่อการเข้าถึงผู้ประกอบการที่มีรายได้น้อย รวมทั้งในส่วนของธุรกิจขนาดกลางและขนาดใหญ่ ที่มีการตัดสินใจเข้าร่วมโครงการฯ เนื่องจากธุรกิจทั้งสองขนาดเป็นกลุ่มแรกที่กรมสรรพากรผลักดันให้เข้าร่วมโครงการฯ จึงจะเห็นว่า ธุรกิจขนาดกลางและขนาดใหญ่ มีจำนวนการตัดสินใจเข้าร่วมโครงการฯ ใกล้เคียงกัน

ดังนั้น จึงสอดคล้องกับแนวคิดของ Van Horn และ Van Meter (1976) ที่กล่าวว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของนโยบาย อาจขึ้นอยู่กับเงื่อนไขและทรัพยากรทางที่เกี่ยวข้องกับการเมือง เศรษฐกิจและสังคม ซึ่งทำให้กระทบต่อการนำนโยบายไปปฏิบัติทั้งทางตรงและทางอ้อม รวมทั้งปัจจัยในด้านอื่น ซึ่งนอกเหนือจากปัจจัยพื้นฐานของผู้ประกอบการ ในเรื่อง ประเภทธุรกิจ รายได้ธุรกิจ และขนาดธุรกิจ ที่ผู้วิจัยนำมาศึกษา และอาจมีผลต่อการตัดสินใจเข้าร่วมโครงการฯ ของผู้ประกอบการ

นอกจากนี้ ผลการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ได้สอดคล้องกับงานวิจัยของ ฉัตร และ ศิริกุล ที่พบว่า การใช้งานระบบสารสนเทศของธุรกิจเกษตรอินทรีย์ขนาดกลางและขนาดย่อม ไม่ว่าจะลักษณะและโครงสร้างของธุรกิจจะมีความแตกต่างกัน แต่ปัจจัยด้านองค์รกลับไม่มีผลต่อการตัดสินใจใช้ระบบสารสนเทศ (ฉัตร ชูชื่น และ ศิริกุล ตูลาสมบัติ, 2561, น. 85)

อย่างไรก็ตาม ผลการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุทิน ฤทธิ์ทอง เรื่อง การสร้างนวัตกรรมองค์กรของผู้ประกอบการค้าธุรกิจอุตสาหกรรมด้านการบริการในการเข้าสู่ตลาดอาเซียนระหว่าง ไทย-พม่า ที่ศึกษาปัจจัยส่วนองค์กรที่มีผลต่อรูปแบบการสร้างนวัตกรรมด้านการบริการของผู้ประกอบการด้านอุตสาหกรรมในการเข้าสู่ตลาดอาเซียนระหว่าง ไทย-พม่า พบว่า

ปัจจัยส่วนองค์กร ส่งผลต่อการสร้างนวัตกรรมองค์กรของผู้ประกอบการธุรกิจอุตสาหกรรมด้านบริการ ที่แตกต่างกัน (สุทิน ฤทธิ์ทอง, 2559, น. 95)

สามารถกล่าวโดยสรุปได้ว่า งานวิจัยชิ้นนี้ พบว่า ปัจจัยพื้นฐานของผู้ประกอบการ คือ ประเภทธุรกิจ รายได้ธุรกิจ และขนาดธุรกิจ **ไม่มีผลต่อการตัดสินใจเข้าร่วมโครงการ** ของผู้ประกอบการ อย่างไรก็ตาม ยังมีงานวิจัยอื่นที่พบว่าปัจจัยส่วนองค์กรมีผลต่อการใช้เทคโนโลยี และอาจมีผลต่อการตัดสินใจของผู้ประกอบการ

5.2.3 สมมติฐานที่ 2

จากการทดสอบสมมติฐานที่ 2 พบว่า ปัจจัยด้านการรับรู้นโยบายของผู้ประกอบการ คือ การรับรู้ขั้นตอน การรับรู้ประโยชน์ การรับรู้ความเสี่ยง และการรับรู้ต้นทุนหรือค่าใช้จ่าย **มีผลต่อการตัดสินใจเข้าร่วมโครงการ** ของผู้ประกอบการ ซึ่งในการศึกษาครั้งนี้พบว่า ผู้ประกอบการที่มีการรับรู้ขั้นตอน การรับรู้ประโยชน์ การรับรู้ความเสี่ยง และการรับรู้ต้นทุนหรือค่าใช้จ่ายเมื่อเข้าร่วมโครงการ ในระดับมาก ส่วนใหญ่จะมีการตัดสินใจเข้าร่วมโครงการ

ดังนั้น จึงสอดคล้องกับแนวคิดของ Van Horn และ Van Meter (1976) ที่กล่าวว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของนโยบาย ต้องอาศัยการสื่อสารระหว่างองค์กรและกิจกรรม ส่งเสริมการนำนโยบายไปปฏิบัติด้วยเช่นกัน โดยการนำนโยบายไปปฏิบัติต้องอาศัยการสื่อสารของเป้าหมายและวัตถุประสงค์ไปยังหน่วยงานและผู้เกี่ยวข้อง รวมทั้งเป็นการสื่อสารที่มีความชัดเจน (Clarity) ความเที่ยงตรง (Accuracy) และสม่ำเสมอ (Consistency) ซึ่งผู้วิจัยเห็นว่า หากภาครัฐสามารถสื่อสารให้ผู้ประกอบการรับรู้ข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอน ประโยชน์ ความเสี่ยง และต้นทุนจากการเข้าร่วมโครงการ ได้มาก จะยิ่งจูงใจผู้ประกอบการให้เข้าร่วมโครงการ ได้มาก ดังนั้น ภาครัฐจึงควรประชาสัมพันธ์เนื้อหาของโครงการ อย่างชัดเจน และสม่ำเสมอ เพื่อให้ผู้ประกอบการเกิดการรับรู้เกี่ยวกับโครงการ อยู่เสมอ

นอกจากนี้ ผลการศึกษาในครั้งนี้ ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ โอบินิ วิชิรานูวงศ์ ที่พบว่า ปัจจัยด้านการรับรู้ประโยชน์ที่ได้รับจากเทคโนโลยีส่งผลให้ผู้ใช้งานมีแนวโน้มในการใช้งานจริงเพิ่มขึ้น (โอบินิ วิชิรานูวงศ์, 2561, น. 44-45) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธวัชณชัย นากงาม ที่พบว่า เมื่อผู้ประกอบการทราบถึงประโยชน์ที่จะได้รับ เกี่ยวกับการใช้งานระบบคิวอาร์โค้ด ที่มีประโยชน์ในการเพิ่มประสิทธิภาพแก่ธุรกิจ จึงมีผลทำให้ความตั้งใจที่จะใช้งานเพิ่มมากขึ้น (ธวัชณชัย นากงาม, 2561, น. 59) อีกทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธรรมมน รุ่งรัตนอาบุบล ซึ่งพบว่า ผู้สูงอายุจะให้ความสำคัญกับการรับรู้ประโยชน์จากการใช้งานมากที่สุดเป็นปัจจัยแรก (ธรรมมน รุ่งรัตนอาบุบล, 2562, น. 58-59) และสอดคล้องกับงานวิจัยของ พนิดา สุภาพอาภรณ์

พบว่า ปัจจัยด้านคุณประโยชน์ ได้แก่ ความถูกต้องแม่นยำ สามารถลดข้อผิดพลาดในการยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ต สามารถป้องกันข้อมูลสูญหาย ปัจจัยเหล่านี้ล้วนมีผลต่อการยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ตของนิติบุคคล ในเขตกรุงเทพมหานคร (พินิตา สุภาพอาภรณ์, 2561, น. 70-71)

อีกทั้งจากการศึกษาครั้งนี้ พบว่า การรับรู้ความเสี่ยงมีผลต่อการเข้าร่วมโครงการ ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ พบว่า ผู้ประกอบการที่ทราบถึงความเสี่ยงน้อยที่สุด มีการตัดสินใจไม่เข้าร่วมโครงการฯ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชวิศา พุ่มดนตรี ที่พบว่า การรับรู้ความเสี่ยง มีผลต่อการใช้งานระบบพร้อมเพย์ ซึ่งผู้ใช้งานมีแนวโน้มในการยอมรับการใช้บริการพร้อมเพย์ถ้าหากความเสี่ยงที่เกิดขึ้นจากระบบพร้อมเพย์มีน้อย ได้แก่ ความเสี่ยงจากความผิดพลาดของระบบ ความเสี่ยงด้านความปลอดภัยของข้อมูล (ชวิศา พุ่มดนตรี, 2559, น. 75) ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ ขวัญเนตร จิตร์วัฒนาฤกษ์ ที่พบว่า ปัจจัยด้านการรับรู้ความเสี่ยง ไม่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยี (ขวัญเนตร จิตร์วัฒนาฤกษ์, 2561, น. 55-56)

สามารถกล่าวโดยสรุปได้ว่า ปัจจัยด้านการรับรู้นโยบายของผู้ประกอบการ คือ การรับรู้ขั้นตอน การรับรู้ประโยชน์ การรับรู้ความเสี่ยง และการรับรู้ต้นทุนหรือค่าใช้จ่าย ล้วนมีผลต่อการตัดสินใจเข้าร่วมโครงการฯ ของผู้ประกอบการทั้งสิ้น อย่างไรก็ตาม ในการรับรู้ความเสี่ยงที่อาจส่งผลทางลบต่อผู้ประกอบการ หากผู้ประกอบการประเมินความเสี่ยงแล้วว่า เป็นความเสี่ยงในระดับที่ยอมรับได้ ผู้ประกอบการจะยังคงตัดสินใจเข้าร่วมโครงการฯ ซึ่งเห็นได้จากระดับความคิดเห็นของผู้ประกอบการที่เข้าร่วมโครงการฯ ส่วนใหญ่เป็นผู้ประกอบการที่มีการรับรู้ความเสี่ยงในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 69.1

5.2.4 สมมติฐานที่ 3

จากการทดสอบสมมติฐานที่ 3 พบว่า ทักษะคติเชิงบวก และทัศนคติเชิงลบ มีผลต่อการตัดสินใจเข้าร่วมโครงการฯ ของผู้ประกอบการ ในการศึกษาครั้งนี้ พบว่า หากผู้ประกอบการเห็นว่าการเข้าร่วมโครงการฯ สามารถลดต้นทุนทางการเงินและลดต้นทุนด้านเวลา ในการจัดทำ ส่งมอบ จัดเก็บเอกสารธุรกรรม และนำส่งภาษีให้แก่ธุรกิจได้ ผู้ประกอบการจะเกิดทัศนคติที่ดีและตัดสินใจเข้าร่วมโครงการฯ ในทางกลับกัน หากการเข้าร่วมโครงการฯ ไม่สามารถช่วยลดภาระให้กับผู้ประกอบการได้จะส่งผลให้ผู้ประกอบการไม่เห็นความจำเป็นในการเข้าร่วมโครงการฯ เช่นกัน

ดังนั้น จึงสอดคล้องกับแนวคิดขั้นตอนการนำนโยบายไปปฏิบัติระดับจุลภาค ของ Berman (1978) ที่กล่าวว่า ในขั้นตอนการปฏิบัติ จะเกิดความสำเร็จขึ้นได้นั้น อยู่ที่แนวทางปฏิบัติที่สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมและความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ในแต่ละช่วงเวลา ผู้วิจัย

เห็นว่า หากโครงการระบบภาษีฯ สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ประกอบการ ทั้งในด้านการลดต้นทุนทางการเงินและลดต้นทุนด้านเวลา ในการจัดทำ ส่งมอบ จัดเก็บเอกสารธุรกรรม และนำส่งภาษี จะสร้างความรู้สึกที่ดีต่อโครงการฯ ให้แก่ผู้ประกอบการและนำไปสู่การตัดสินใจเข้าร่วมโครงการฯ ในที่สุด

ผลการศึกษาในงานวิจัยชิ้นนี้ จึงสอดคล้องกับงานวิจัยของ โอบินิชิ วชิรานวงศ์ ที่ได้ศึกษาปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยีการชำระเงินผ่านระบบคิวอาร์โค้ด (QR Code) ของผู้บริโภค ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร พบว่า หากการใช้งานเทคโนโลยี ช่วยลดต้นทุนในการบริหารเงินสด จะก่อให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อการใช้งาน มีแนวโน้มที่การใช้งานจริงจะเพิ่มขึ้นตามมา (โอบินิชิ วชิรานวงศ์, 2561, น. 46) สอดคล้องกับงานวิจัยของ ธวัชมนชัย นากงาม ซึ่งพบว่า ทัศนคติมีผลต่อการใช้งานระบบคิวอาร์โค้ดมาก หากผู้ประกอบการเห็นว่า การให้ลูกค้าชำระเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ เป็นวิธีที่สะดวก รวดเร็ว และเป็นประสบการณ์ที่น่าสนใจ การใช้งานก็จะเพิ่มมากขึ้นตามทัศนคติที่ดี (ธวัชมนชัย นากงาม, 2561, น. 61) อีกทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ฉัตร ชูชื่นและศิริกุล ตูลาสมบัติ พบว่า ปัจจัยเกี่ยวกับทัศนคติส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้งานระบบสารสนเทศของธุรกิจเกษตรอินทรีย์ขนาดกลางและขนาดย่อม (ฉัตร ชูชื่น และ ศิริกุล ตูลาสมบัติ, 2561, น. 85-86)

5.2.5 สมมติฐานที่ 4

จากการทดสอบสมมติฐานที่ 4 พบว่า ความพร้อมด้านเทคโนโลยีและอุปกรณ์ และความพร้อมด้านบุคลากรของผู้ประกอบการ มีผลต่อการตัดสินใจเข้าร่วมโครงการฯ ของผู้ประกอบการ จากการศึกษาครั้งนี้ พบว่า ผู้ประกอบการที่ตัดสินใจเข้าร่วมโครงการฯ เป็นผู้ประกอบการที่มีความพร้อมด้านเทคโนโลยีและอุปกรณ์ รวมทั้งความพร้อมด้านบุคลากรในระดับมาก

ดังนั้น จึงสอดคล้องกับตัวแบบทางทฤษฎีการนำนโยบายไปปฏิบัติ ของ Van Horn และ Van Meter (1976) ที่กล่าวว่า ไม่ใช่เพียงเป้าหมายเท่านั้นที่มีความสำคัญต่อความสำเร็จ นโยบายจะต้องประกอบไปด้วยทรัพยากร เช่น เงินงบประมาณ และแรงกระตุ้นสนับสนุนอื่น ๆ ซึ่งจะทำให้การนำนโยบายไปปฏิบัติมีประสิทธิภาพ ซึ่งผู้วิจัยเห็นว่า การที่ผู้ประกอบการมีความพร้อมทั้งด้านเทคโนโลยีและความพร้อมด้านบุคลากรอยู่แล้ว จึงส่งผลดีต่อการผลักดันโครงการฯ เนื่องจากโครงการฯ ดังกล่าวเป็นโครงการที่ต้องอาศัยเทคโนโลยีและบุคลากรที่มีความรู้ทั้งในเรื่องเกี่ยวกับภาษีอากรและการใช้ระบบสารสนเทศควบคู่กัน

ผลการศึกษาในงนวิจัยชิ้นนี้ จึงสอดคล้องกับงานวิจัยของ อาทิตยา ทวรรณสฤษฎ์ ที่ทำการศึกษาแนวทางการปรับตัวของธุรกิจค้าปลีกสมัยใหม่ และศึกษาพฤติกรรม ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการร้านค้าปลีกสมัยใหม่ของผู้บริโภค ในกรุงเทพมหานคร พบว่า การเตรียมความพร้อมด้านทรัพยากรเกี่ยวกับเทคโนโลยี การมีข้อมูลลูกค้าเพื่อวิเคราะห์พฤติกรรมลูกค้า และเพื่อเข้าถึงข้อมูลลูกค้าให้มากขึ้น รวมทั้งการมีบุคลากรที่มีความรู้ในตัวสินค้า ก่อให้เกิดผลดีต่อการใช้บริการร้านค้าปลีกสมัยใหม่ และทำให้ผู้ประกอบการพร้อมจะเข้าร่วมขายสินค้าในรูปแบบ New retail มากขึ้น (อาทิตยา ทวรรณสฤษฎ์, 2561, น. 48-49) และยังสอดคล้องกับการศึกษา ของ นิภาภัทร แสนอุบล และคณะ พบว่า ความพร้อมของทรัพยากร มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการยื่นงบการเงินผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ (E-Filing) ของกลุ่มธุรกิจค้าปลีก หากทรัพยากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศได้รับการจัดสรรที่เพียงพอจะส่งผลให้พนักงานทำงานได้เต็มความสามารถ ได้รับความสะดวก รวดเร็วในการปฏิบัติงาน และหากพนักงานได้รับการอบรมความรู้ และฝึกใช้ระบบ E-Filing จะลดปัญหาในการทำความเข้าใจที่ไม่ตรงกันในการใช้ระบบ และเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการยื่นงบการเงินผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ (E-Filing) มากขึ้น (นิภาภัทร แสนอุบล และคณะอื่น ๆ, 2560, น. 1762)

5.2.6 สมมติฐานที่ 5

จากการทดสอบสมมติฐานที่ 5 พบว่า อิทธิพลจากแวดวงธุรกิจ และอิทธิพลจากผู้ซื้อสินค้าหรือผู้รับบริการ **มีผลต่อการตัดสินใจเข้าร่วมโครงการฯ** ของผู้ประกอบการ อธิบายเพิ่มเติมได้ว่า หากผู้ประกอบการเห็นว่าการเข้าร่วมโครงการฯ ช่วยทำให้เกิดความได้เปรียบทางธุรกิจ อีกทั้งสามารถจูงใจและสร้างความสะดวกให้กับผู้ซื้อสินค้าหรือผู้รับบริการ จะมีผลต่อการตัดสินใจเข้าร่วมโครงการฯ ของผู้ประกอบการ

ดังนั้น จึงสอดคล้องกับทฤษฎีการนำนโยบายไปปฏิบัติ ของ วรเดช จันทรศร (2552) ที่กล่าวไว้ในเรื่อง ผู้เกี่ยวข้องในกระบวนการนำนโยบายไปปฏิบัติ ซึ่งนโยบายมักต้องอาศัยองค์การ หน่วยงาน หรือบุคคลในระดับต่าง ๆ เพื่อดำเนินนโยบายให้สามารถบรรลุเป้าหมาย ซึ่งองค์กรและผู้เกี่ยวข้องต่างมีบทบาทและอิทธิพลต่อการผลักดันให้นโยบายนั้นประสบความสำเร็จหรือล้มเหลวได้ และในโครงการนี้ภาครัฐจึงต้องให้ความสำคัญกับ ผู้ได้รับผลประโยชน์จากนโยบาย เช่น ผู้ประกอบการ และกลุ่มธุรกิจของผู้ประกอบการ ทั้งกลุ่มธุรกิจประเภทเดียวกันหรือประเภทธุรกิจต่างกัน ซึ่งบุคคลเหล่านี้จะมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเข้าร่วมโครงการฯ ของผู้ประกอบการทั้งสิ้น

ผลการศึกษาในงานวิจัยชิ้นนี้ จึงสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชวิศา พุ่มดนตรี พบว่า ผู้ทรงอิทธิพล ผู้ที่เจ้าของกิจการชื่นชอบ ผู้ที่เจ้าของกิจการนับถือและผู้ใกล้ชิด มีผลในการตัดสินใจใช้ระบบพร้อมเพย์ (ชวิศา พุ่มดนตรี, 2559, น. 75) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธวัชชัย นากงาม พบว่า สมาชิกในครอบครัว เพื่อน คนรู้จัก มีอิทธิพลต่อความเชื่อหรือสนับสนุนการกระทำต่อพฤติกรรมในการใช้ระบบคิวอาร์โค้ด (ธวัชชัย นากงาม, 2561, น. 61) รวมทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ฉัตร ชูชื่นและศิริกุล ตูลาสมบัติ พบว่า ปัจจัยการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้งานระบบของธุรกิจเกษตรอินทรีย์ขนาดกลางและขนาดย่อม ทั้งสิ้น (ฉัตร ชูชื่น และ ศิริกุล ตูลาสมบัติ, 2561, น. 86)

5.2.7 สมมติฐานที่ 6

จากการทดสอบสมมติฐานที่ 6 พบว่า สมรรถนะด้านเทคโนโลยีและอุปกรณ์ และสมรรถนะด้านบุคลากรของรัฐ มีผลต่อการตัดสินใจเข้าร่วมโครงการฯ ของผู้ประกอบการ ในการศึกษาค้นคว้า พบว่า หากผู้ประกอบการเห็นว่า ภาครัฐมีความพร้อมในการให้ข้อมูลและคำแนะนำและมีความพร้อมให้บริการหรือสนับสนุนด้านเทคโนโลยีต่อธุรกิจที่เข้าร่วมโครงการฯ จะมีผลต่อการตัดสินใจเข้าร่วมโครงการฯ ของผู้ประกอบการ รวมทั้งหากผู้ประกอบการเห็นว่า ภาครัฐมีบุคลากรเพียงพอในการให้บริการต่อธุรกิจที่เข้าร่วมโครงการฯ และบุคลากรมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ จะมีผลต่อการตัดสินใจเข้าร่วมโครงการฯ ของผู้ประกอบการ เช่นเดียวกัน

ดังนั้น จึงสอดคล้องกับทฤษฎีของ วรเดช จันทรศร (2552) ด้านการจัดการ ที่เชื่อว่านโยบายจะประสบความสำเร็จจะต้องอาศัยโครงสร้างองค์การที่เหมาะสม บุคลากรที่มีความรู้ มีความพร้อมทั้งด้านวัสดุอุปกรณ์ สถานที่ เครื่องมือเครื่องใช้ และงบประมาณ

นอกจากนี้ งานวิจัยของ ปติตตา หวายสันเทียะ ซึ่งพบว่า ความพร้อมของระบบหรือเทคโนโลยีของรัฐ สามารถเข้าใช้งานได้ตลอดเวลา และมีเสถียรภาพในการใช้งาน จะส่งผลให้ผู้ใช้งานอยากยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้หัก ณ ที่จ่าย (ปติตตา หวายสันเทียะ, 2559, น. 57)

5.3 ข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการเข้าร่วมโครงการระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ e-Tax invoice และ e-Receipt สามารถนำผลการศึกษาวิจัยไปใช้เพื่อเป็นข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย ดังนี้

5.3.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

จากการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ พบว่า ปัจจัยด้านการรับรู้นโยบายของผู้ประกอบการ ปัจจัยด้านทัศนคติของผู้ประกอบการ ปัจจัยด้านความพร้อมของผู้ประกอบการ ปัจจัยด้านอิทธิพลทางสังคม และปัจจัยด้านสมรรถนะของรัฐ เป็นปัจจัยที่มีผลในการเข้าร่วมโครงการฯ นี้ทั้งสิ้น ดังนั้น ภาครัฐควรเน้นการสร้างการรับรู้ให้ผู้ประกอบการอย่างครอบคลุมมากขึ้น โดยเน้นการสร้างทำความเข้าใจเกี่ยวกับประโยชน์ที่ผู้ประกอบการจะได้รับจากการเข้าร่วมโครงการฯ ความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้นเมื่อผู้ประกอบการเข้าร่วมโครงการฯ และต้นทุนหรือค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นเมื่อผู้ประกอบการเข้าร่วมโครงการฯ ซึ่งผู้วิจัยเห็นว่า การรับรู้ยังสามารถสร้างทัศนคติที่มีต่อโครงการฯ ให้กับผู้ประกอบการได้เช่นกัน นอกจากนี้ ภาครัฐควรแก้ไขข้อจำกัดของผู้ประกอบการที่จำป็นต่อโครงการฯ โดยการพัฒนาสมรรถนะของรัฐในด้านเทคโนโลยีและอุปกรณ์ พร้อมทั้งบุคลากรที่จะตอบข้อซักถามและให้ความรู้แก่ผู้ประกอบการที่เข้าร่วมโครงการฯ ให้มากขึ้น และในส่วนของผู้ประกอบการ ควรพัฒนาความพร้อมเกี่ยวกับเทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่มีความจำเป็นต่อการจัดทำเอกสารในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ และพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้เกี่ยวกับระบบภาษีอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้พร้อมต่อการเข้าร่วมโครงการฯ และเพื่อเป็นผู้นำในการดำเนินธุรกิจโดยใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์ในการออกเอกสารทางการค้า รวมทั้งสามารถสร้างความน่าเชื่อถือให้กับธุรกิจได้จากการใช้งานระบบอิเล็กทรอนิกส์ที่รัฐเป็นผู้สนับสนุน

5.3.2 ข้อเสนอเชิงปฏิบัติ

ผลการศึกษาในงานวิจัยชิ้นนี้ ภาครัฐสามารถนำปัจจัยที่ได้ไปประกอบการวิเคราะห์และตัดสินใจในการดำเนินโครงการฯ ได้ โดยรัฐควรสร้างการรับรู้ให้กับผู้ประกอบการจากการประชาสัมพันธ์เชิงรุก ซึ่งสามารถทำผ่านสื่อสังคมออนไลน์โดยเน้นไปที่การสร้างความรู้เกี่ยวกับประโยชน์ที่จะได้รับเมื่อเข้าร่วมโครงการฯ เพื่อให้ผู้ประกอบการทราบรวมทั้งควรมีช่องทางออนไลน์ให้ผู้ประกอบการส่งข้อความซักถามเมื่อเกิดข้อสงสัยหรือพบปัญหาการใช้งานระบบ รวมทั้งภาครัฐควรจัดสัมมนา อบรมความรู้เกี่ยวกับขั้นตอนการเข้าร่วมโครงการฯ หรือการใช้งานระบบภาษีอิเล็กทรอนิกส์เบื้องต้น เพื่อเป็นการสร้างทัศนคติที่ดีต่อการเข้าร่วมโครงการฯ ให้แก่ผู้ประกอบการ นอกจากนี้ ภาครัฐควรมีมาตรการจูงใจผู้ประกอบการที่เข้าร่วมโครงการฯ เช่นเดียวกับในต่างประเทศที่มีมาตรการทางภาษีออกมาจูงใจให้ผู้ประกอบการสนใจที่จะใช้ระบบภาษีอิเล็กทรอนิกส์เพิ่มมากขึ้น

5.3.3 ข้อเสนอแนะสำหรับผู้ที่ต้องการศึกษา

ในครั้งนี้ผู้วิจัยมีการกำหนดกลุ่มตัวอย่างไว้จำกัด หากผู้วิจัยท่านอื่นสนใจศึกษาเกี่ยวกับโครงการนี้ควรขยายขอบเขตกลุ่มตัวอย่างให้มากขึ้น ได้แก่ ประเภทธุรกิจอื่น ๆ

ธุรกิจขนาดต่าง ๆ และธุรกิจที่ประกอบกิจการครอบคลุมทั่วประเทศ เนื่องจากความแตกต่างเหล่านี้จะมีผลต่อการเข้าร่วมโครงการฯ นอกจากนี้ การเก็บข้อมูลกลุ่มตัวอย่าง ควรเก็บข้อมูลรูปแบบอื่น เช่น การสัมภาษณ์เชิงลึก เพื่อเป็นการศึกษาข้อมูลปัญหาในบางประเด็นเพิ่มเติมจากผู้ประกอบการ



บรรณานุกรม

- Ad Addict TH. (2563). **Digital Thailand 2020**: สรุป 30 สถิติดิจิทัลของคนไทย ประจำปี 2020 ฉบับรวมครบจบในที่เดียว. สืบค้นจาก <https://adaddictth.com/knowledge/digital-thailand-2020>
- Berman, P. (1978). The Study of Macro and Micro Implementation of Social Policy. 26(2), 14-22.
- Charles, J. (1966). *Policy and Bureaucracy*. N.J.: N.T.D. Van Nostrand Co.
- James, E. A. (1994). *Public Policy - Making : Introduction*. New York: Houghton Mifflin Company.
- Michael, H., Ramesh, M., และ Anthony, P. (2020). *Studying Public Policy: Principles and Processes* (4th ed.): Oxford University Press.
- Pope, J., และ Abdul-Jabbar, H. (2008). Tax Compliance Costs of Small and Medium Enterprises in Malaysia: Policy Implications. *Open Journal of Business and Management.*, 5.
- Thomas, R. D. (1984). *Understanding Public Policy* (5th ed.). New Jersey: Prentice -Hall, Inc.
- Van Horn, C. E., และ Van Meter, D. S. (1976). *The Implementation of Intergovernmental Policy*. The Ohio State University, California. (The Degree of Doctor, Political Science).
- Williams, W. (1975). *Implementation Analysis and Assessment*. Policy Analysis, (3rd ed.): Institute of Governmental Research, University of Washington.
- กรมสรรพากร. (2564). รายงานแสดงรายชื่อผู้ได้รับอนุมัติให้จัดทำ ส่งมอบ และเก็บรักษาใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ ที่ได้กำหนดรหัสผู้ใช้แล้ว. สืบค้นจาก https://interapp3.rd.go.th/signed_inter/publish/register.php
- กองบริหารการเสียภาษีทางอิเล็กทรอนิกส์. (2562). ภาพรวมการจัดทำและนำส่งข้อมูลใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์.
- ขวัญเนตร จิตรวัฒนาฤกษ์. (2561). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้บริการนวัตกรรมทางการเงิน (พร้อมเพย์) ของประชาชนกลุ่ม Generation X (ปริญญาานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต).

- มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพมหานคร. (เศรษฐศาสตร์มหัพัตต).
- ฉัตร ชูชื่น, และ ศิริกุล ตูลาสมบัติ. (2561). ปัจจัยที่มีผลในการใช้ระบบสารสนเทศของธุรกิจเกษตรอินทรีย์ขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดเชียงใหม่. วารสารวิจัยและส่งเสริมวิชาการเกษตร, 35(2), 85. สืบค้นจาก <https://i01.tci-thaijo.org/index.php/MJUJN/article/view/196537>
- ชวิศา พุ่มดนตรี. (2559). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้บริการพร้อมเพย์ (PromptPay) ของประชาชน ในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล. (ปริญญานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพมหานคร. (บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต).
- ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2562). ผลกระทบจากธุรกิจ e-commerce ต่อผู้ประกอบการท้องถิ่น. ธนาคารแห่งประเทศไทย: สืบค้นจาก <https://www.bot.or.th/Thai/MonetaryPolicy/EconomicConditions/AAA/ECommercePaper.pdf>
- ธรรมมน รุ่งรัตนอุบล. (2562). การยอมรับโมบายแบงก์กิ้งในผู้สูงอายุ. (ปริญญานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพฯ. (ปริญญานิพนธ์ วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต).
- ธวัชมนชัย นากงาม. (2561). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้งานระบบคิวอาร์โค้ด เพื่อการขายสินค้าของผู้ประกอบการรายย่อยในเขตจังหวัดปทุมธานี. (ปริญญานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏวชิรญาณบุรี, ปทุมธานี. (บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต).
- นักวิชาการแผนภาษี. (2559). การดำเนินการตามแผนยุทธศาสตร์ National e-Payment เอกสารประกอบการรายงาน. กรุงเทพฯ: กรมสรรพากร.
- นิภาภัทร แสงอุบล, ดวงฤทัย ณ นครพนม, สายทิพย์ จะโนภาษ, และ ฉัตรชัย แสงจันทร์. (2560). ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการยื่นงบการเงินผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ (E-Filing) ของกลุ่มธุรกิจค้าส่งค้าปลีก.
- ปติตตา หวายสันเทียะ. (2559). คุณภาพการบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้หัก ณ ที่จ่าย กรณีศึกษา : หน่วยงานส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัดนครราชสีมา. (ปริญญานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน, นครราชสีมา. (บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต).
- พงศ์เทพ หนูแก้ว. (2561). แนวทางการปรับปรุงโครงการใบกำกับภาษีและใบรับอิเล็กทรอนิกส์ National e-Payment ของประเทศไทย. (ปริญญานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). จุฬาลงกรณ์

- มหาวิทยาลัย, กรุงเทพฯ. (ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชากฎหมายเศรษฐกิจ).
- พินดา สุภาพอาภรณ์. (2561). ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ตของนิติบุคคล ในเขตกรุงเทพมหานคร. (ปริญญาานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศรีปทุม, กรุงเทพฯ. (ปริญญาานิพนธ์ บัณฑิตมหาบัณฑิต).
- วรเดช จันทรศร. (2552). ทฤษฎีการนำนโยบายสาธารณะไปปฏิบัติ = *An integrated theory of public policy implementation* (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: สมาคมนักวิจัยมหาวิทยาลัยไทย TURA.
- สมบัติ อารังธัญวงศ์. (2530). การวิเคราะห์นโยบายสาธารณะ *Public policy analysis*. กรุงเทพฯ: คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ส่วนนโยบายรายได้. (ม.ป.ป). ผลการจัดเก็บรายได้รัฐบาลสุทธิในช่วง 8 เดือนแรกของปีงบประมาณ 2561 เอกสารรายงานผลการจัดเก็บรายได้รัฐบาล. กรุงเทพฯ: สำนักนโยบายการคลัง สำนักงานเศรษฐกิจการคลัง.
- สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ. (2560). อุตสาหกรรม 4.0 (Industry 4.0) แนวทางของอุตสาหกรรมแห่งอนาคต. สืบค้นจาก <https://www.nstda.or.th/th/nstda-knowledge/11529-industry-4-0>
- สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (สสว.). (2563). สถิติข้อมูลผู้ประกอบการ SME ในแต่ละพื้นที่จังหวัด. สืบค้นจาก <https://app.powerbi.com/view?r=eyJrJoiZGQ0NjE0NjYtZmNkNS00NzliLTgxNGltNGQwMTE5NzI1NjdlIiwidCI6ImExZmZjMjhhLTEzZmMtNDhiMC05NGRmLWYyYWlyO GUwNWNhNSIsImMiOiJFwfQ==>
- สำนักเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร. (2561). การพัฒนางานบริการภาครัฐด้านระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ.
- สุทิน ฤทธิทอง. (2559). การสร้างนวัตกรรมองค์กรของผู้ประกอบการค้า ธุรกิจอุตสาหกรรมด้านบริการในการเข้าสู่ตลาดอาเซียนระหว่าง ไทย-พม่า. (ปริญญาานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี. (สารนิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย).
- อนิยา ฉิมน้อย, และ อรรถเวช อาภาศรีกุล. (2561). เข้าใจพร้อมเพย์บริการโอน เงินและชำระเงินทางเลือกใหม่. สืบค้นจาก https://www.pier.or.th/wp-content/uploads/2018/09/aBRIDGEd_2018_017.pdf
- อมร รักษาสัตย์. (2518). สถาบันและกระบวนการเพื่อการพัฒนา นโยบายในประเทศไทย.

วารสารพัฒนบริหารศาสตร์, 15(1), หน้า 18.

อาทิตยา ทรรตณสุชาติ. (2561). แนวทางการปรับตัวของผู้ประกอบการสู่ธุรกิจค้าปลีกรูปแบบใหม่. (ปริญญานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพฯ. (บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต).

โอบนิธิ วชิราวุธ. (2561). การยอมรับเทคโนโลยีการชำระเงินผ่านระบบคิวอาร์โค้ด (QR Code). (ปริญญานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพฯ. (ปริญญานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต).



ภาคผนวก



แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง : ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของโครงการระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์

e-Tax invoice และ e-Receipt

คำชี้แจง : การศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของโครงการระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ e-Tax invoice และ e-Receipt ผู้วิจัยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความสำเร็จของโครงการระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ e-Tax Invoice และ e-Receipt และเพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของโครงการระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ e-Tax Invoice และ e-Receipt ในผู้ประกอบการ นำไปสู่การเสนอแนะเพื่อปรับปรุงและพัฒนาโครงการระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ e-Tax Invoice และ e-Receipt ให้สอดคล้องกับความต้องการและข้อจำกัดในการเข้าร่วมโครงการของผู้ประกอบการต่อไป ทั้งนี้ ข้อมูลของผู้ประกอบการจะถูกเก็บรักษาไว้โดยไม่เปิดเผยต่อสาธารณะ แต่จะรายงาน ผลการวิจัยเป็นข้อมูลส่วนรวมโดยไม่สามารถระบุ เป็นข้อมูลของผู้ประกอบการรายใดรายหนึ่งได้

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณทุกท่านเป็นอย่างสูง ที่กรุณาให้ความร่วมมือในการ

ตอบ

แบบสอบถาม

โดยแบบสอบถามจะแบ่งออกเป็น 4 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ประกอบการ

ส่วนที่ 2 การรับรู้และความคิดเห็นต่อโครงการระบบภาษีและเอกสาร

ธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ e-Tax invoice และ e-Receipt

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นเพิ่มเติม

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะ

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลพื้นฐานของผู้ประกอบการ

คำชี้แจง : คำถามมีทั้งหมด 3 ข้อ โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับข้อมูลธุรกิจของท่าน

1. ประเภทธุรกิจ

[] ขายสินค้า

[] ให้บริการ

2. รายได้ธุรกิจต่อปี

[] มากกว่า 500 ล้านบาทขึ้นไป

[] มากกว่า 30 ล้านบาท แต่ไม่เกิน 500 ล้านบาท

[] มากกว่า 1.8 ล้านบาทแต่ไม่เกิน 30 ล้านบาท

[] น้อยกว่าหรือเท่ากับ 1.8 ล้านบาท

3. ขนาดธุรกิจ

[] ธุรกิจขนาดกลาง (มีการจ้างงานมากกว่า 15 คนขึ้นไป แต่ไม่เกิน 200 คน)

[] ธุรกิจขนาดใหญ่ (มีการจ้างงานมากกว่า 200 คนขึ้นไป)

ไป)

ส่วนที่ 2 : การรับรู้และความคิดเห็นต่อโครงการระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ e-Tax invoice และ e-Receipt

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างเพียงข้อเดียวที่ตรงกับระดับความคิดเห็นของท่านที่มีต่อปัจจัยที่มีผลต่อการเข้าร่วมโครงการระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ e-Tax invoice และ e-Receipt

ประเด็น	ระดับความคิดเห็น			
	4 มากที่สุด	3 มาก	2 น้อย	1 น้อย ที่สุด
2.1 ด้านการรับรู้นโยบายของผู้ประกอบการ				
(1) ท่านทราบขั้นตอนในการเข้าร่วมโครงการฯ มากน้อยเพียงใด				
(2) ท่านทราบประโยชน์ที่จะได้รับหากเข้าร่วมโครงการฯ มากน้อยเพียงใด				
(3) ท่านทราบความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้นหากเข้าร่วมโครงการฯ มากน้อยเพียงใด (เช่น ความ				

เสี่ยงที่เกิดจากการขัดข้องหรือผิดพลาดของระบบจัดทำ ส่งมอบ จัดเก็บเอกสารธุรกรรม และยื่นรายงานทางภาษี)				
(4) ท่านทราบค่าใช้จ่ายที่จะเกิดขึ้นหากเข้าร่วมโครงการฯ มากน้อยเพียงใด (เช่น ต้นทุนในการเตรียมพร้อม จัดหา และบำรุงรักษาเทคโนโลยีและอุปกรณ์)				
2.2 ด้านทัศนคติของผู้ประกอบการ				
(1) ท่านเห็นว่า การเข้าร่วมโครงการฯ มีขั้นตอนการดำเนินการมากน้อยเพียงใด				
(2) ท่านคิดว่า การเข้าร่วมโครงการฯ ในแต่ละขั้นตอนมีความยุ่งยากในการดำเนินการมากน้อยเพียงใด				
(3) ท่านคิดว่า การเข้าร่วมโครงการฯ สามารถลดต้นทุนทางการเงินในการจัดทำ ส่งมอบ จัดเก็บเอกสารธุรกรรม และนำส่งภาษีให้แก่ธุรกิจของท่านได้มากน้อยเพียงใด				
(4) ท่านคิดว่า การเข้าร่วมโครงการฯ สามารถลดต้นทุนด้านเวลาในการจัดทำ ส่งมอบ จัดเก็บเอกสารธุรกรรม และนำส่งภาษีแก่ธุรกิจของท่านได้มากน้อยเพียงใด				
(5) ท่านคิดว่า การเข้าร่วมโครงการฯ มีความเสี่ยงที่ระบบการจัดทำ ส่งมอบ และจัดเก็บเอกสารธุรกรรมจะขัดข้องหรือทำงานผิดพลาดมากน้อยเพียงใด				
(6) ท่านคิดว่า การเข้าร่วมโครงการฯ มีความเสี่ยงที่ข้อมูลธุรกรรมจะสูญหาย หรือถูกโจรกรรมมากน้อยเพียงใด				
(7) ท่านคิดว่า การเข้าร่วมโครงการฯ มีต้นทุน				

ในการเตรียมพร้อมหรือจัดหาเทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่สูงมากน้อยเพียงใด				
(8) ท่านคิดว่า การเข้าร่วมโครงการฯ มีต้นทุนในการบำรุงรักษาเทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่สูงมากน้อยเพียงใด				
2.3 ความพร้อมของผู้ประกอบการ				
(1) ธุรกิจของท่าน มีเทคโนโลยีและอุปกรณ์พร้อมเข้าร่วมโครงการฯ มากน้อยเพียงใด				
(2) ธุรกิจของท่าน มีความสามารถในการจัดหาเทคโนโลยีและอุปกรณ์เพิ่มเติมสำหรับเข้าร่วมโครงการฯ มากน้อยเพียงใด				
(3) ธุรกิจของท่าน มีบุคลากรในการดำเนินงานสำหรับเข้าร่วมโครงการฯ มากน้อยเพียงใด				
(4) ธุรกิจของท่าน มีบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถในการดำเนินงานสำหรับเข้าร่วมโครงการฯ มากน้อยเพียงใด				
2.4 อิทธิพลทางสังคม				
(1) ท่านเห็นว่า การเข้าร่วมโครงการฯ มีความจำเป็นต่อการดำเนินธุรกิจของท่านมากน้อยเพียงใด				
(2) ท่านเห็นว่า การเข้าร่วมโครงการฯ จะช่วยทำให้เกิดความได้เปรียบทางธุรกิจมากน้อยเพียงใด				
(3) ท่านเห็นว่า การเข้าร่วมโครงการฯ จะช่วยทำให้เกิดการจูงใจผู้ซื้อสินค้าหรือผู้รับบริการมากน้อยเพียงใด				
(4) ท่านเห็นว่า การเข้าร่วมโครงการฯ จะช่วยสร้างความสะดวกให้กับผู้ซื้อสินค้าหรือผู้รับบริการมากน้อยเพียงใด				

2.5 ด้านสมรรถนะของรัฐ				
(1) ท่านเห็นว่า ภาครัฐมีความพร้อมในการให้ข้อมูลและคำแนะนำต่อธุรกิจที่เข้าร่วมโครงการฯ มากน้อยเพียงใด				
(2) ท่านเห็นว่า ภาครัฐมีความพร้อมให้บริการหรือสนับสนุนด้านเทคโนโลยีต่อธุรกิจที่เข้าร่วมโครงการฯ มากน้อยเพียงใด				
(3) ท่านเห็นว่า ภาครัฐมีบุคลากรเพียงพอในการให้บริการต่อธุรกิจที่เข้าร่วมโครงการฯ มากน้อยเพียงใด				
(4) ท่านเห็นว่า ภาครัฐมีบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการต่อธุรกิจที่เข้าร่วมโครงการฯ ได้มากน้อยเพียงใด				

ส่วนที่ 3 : ความคิดเห็นเพิ่มเติม

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างเพียงข้อเดียวที่ตรงกับระดับความคิดเห็นของท่าน

ที่มีผลต่อการเข้าร่วมโครงการระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ e-Tax invoice และ e-Receipt มากที่สุด

3.1 ท่านตัดสินใจเข้าร่วมโครงการหรือไม่ เพราะเหตุใด

[] เข้าร่วม และเหตุผลในการเข้าร่วมโครงการของท่าน คือ

[] 1) เห็นประโยชน์ในการเข้าร่วมโครงการ

[] 2) มีความพร้อมในการเข้าร่วมโครงการ

[] 3) เห็นว่าเป็นสิ่งที่จำเป็นสำหรับการดำเนินธุรกิจในลักษณะนี้

[] 4) หน่วยงานภาครัฐมีการอำนวยความสะดวกและสนับสนุนต่อธุรกิจที่เข้าร่วม
โครงการอย่างเหมาะสม

[] 5) อื่นๆ (โปรด
ระบุ).....

[] ไม่เข้าร่วม และเหตุผลในการไม่เข้าร่วมโครงการของท่าน คือ

[] 1) ยังไม่เห็นประโยชน์ในการเข้าร่วมโครงการ

[] 2) ยังขาดความพร้อมต่อการเข้าร่วมโครงการ

[] 3) ไม่เห็นว่าเป็นสิ่งที่จำเป็นสำหรับการดำเนินธุรกิจในลักษณะนี้

[] 4) หน่วยงานภาครัฐยังขาดความพร้อมในการดำเนินโครงการและการ
สนับสนุนต่อธุรกิจที่เข้าร่วมโครงการ

[] 5) อื่นๆ (โปรด
ระบุ).....

ส่วนที่ 4 : ข้อเสนอแนะ

.....
.....

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล	พรลภัส สถานพงษ์
วัน เดือน ปี เกิด	4 สิงหาคม 2536
สถานที่เกิด	กรุงเทพมหานคร
วุฒิการศึกษา	พ.ศ. 2559 บริหารธุรกิจบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ พ.ศ. 2564 รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ที่อยู่ปัจจุบัน	328/76 แขวงจันทรเกษม เขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร 10900

