

ผลกระทบของความสำเร็จระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ที่มีต่อประสิทธิภาพ
การดำเนินงานทางการบัญชีของผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์
EFFECTS OF TAX SYSTEM AND E-DOCUMENTS SUCCESS ON ACCOUNTING
OPERATIONAL EFFICIENCY OF ELECTRONIC TAX REGISTRANTS

นฤมล พันธุ์ชา¹ อุเทน เลานำทา¹ และ วราพร เปรมพาณิชย์นุกูล¹

¹ คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

Naruemon Pantucha¹ Uthen Laonamtha¹ and Varaporn Prempanichnukul¹

¹ Mahasarakham Business School, Mahasarakham University

(Received: May 22, 2020; Revised: Jun 27, 2020; Accepted: Jul 28, 2020)

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์หลักเพื่อศึกษาผลกระทบของระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ที่มีต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานทางการบัญชี ของผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้บริหารฝ่ายบัญชีของผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์ จำนวน 106 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบพหุคูณ และการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ ผลการวิจัย พบว่า ระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ด้านคุณภาพระบบ ด้านคุณภาพสารสนเทศด้านคุณภาพบริการ ด้านการใช้งาน ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้งาน และด้านประโยชน์ที่ผู้ใช้งานได้รับ มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพการดำเนินงานทางการบัญชีโดยรวม ดังนั้น ผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์ ควรตระหนักถึงความสำเร็จในการนำระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ มาประยุกต์ใช้เป็นเครื่องมือในการดำเนินงาน เพื่อลดความซ้ำซ้อนและขั้นตอนดำเนินงาน ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการจัดส่งเอกสาร ประหยัดพื้นที่ในการจัดเก็บเอกสาร ช่วยให้การดำเนินงานเกิดความสะดวกรวดเร็ว และสามารถนำข้อมูลไปใช้ประมวลผลต่อในระบบสารสนเทศขององค์กร อีกทั้งเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในกระบวนการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพ

คำสำคัญ: ระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์, ประสิทธิภาพการดำเนินงานทางการบัญชี, ผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์

ABSTRACT

The main purpose of this research was to study the effects of tax system and e-document on accounting operational efficiency of electronic tax registrants. A questionnaire was used as a tool to collect data and responded by 106 accounting executives' electronic tax registrants. The statistical techniques used for data analysis were multiple correlation analysis and multiple regression analysis. The findings revealed that tax system and e-document in the system quality, information quality, service quality, using, user satisfaction, and net benefit had positive relationships with

and effect on accounting operational efficiency as a whole. Therefore, electronic tax registrants should realize the success of applying tax system and e-document as operational in order to reduce redundant procedures: save time and expense in delivering documents, save space for document storage, allowing operations to be convenient fast and can be used for further processing in the organization's information system it is more effective as well as causing the operational efficiency to be more successful.

Keywords: Tax System and e-Document, Accounting Operational Efficiency, Electronic Tax Registrants

บทนำ

เทคโนโลยีสารสนเทศ ถูกนำมาใช้เป็นเครื่องมือเพื่อสนับสนุนการบริหารจัดการ และพัฒนาการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐตามแนวคิด Thailand 4.0 ซึ่งรัฐบาลต้องการขับเคลื่อนเศรษฐกิจด้วยแนวคิดเชิงสร้างสรรค์ นวัตกรรม และเทคโนโลยี ดังนั้น รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government) จึงเป็นกลไกหนึ่งที่สำคัญในการพัฒนาระบบการให้บริการของภาครัฐ เพื่อให้เกิดความรวดเร็ว ทันสมัย นำไปสู่ความสำเร็จ ตามแนวคิด Thailand 4.0 รูปแบบแนวคิดที่สำคัญอย่างหนึ่งของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์คือ ระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ภายใต้โครงการแผนยุทธศาสตร์ชาติ National e-Payment ที่มีบทบาทสำคัญในการพัฒนาระบบเศรษฐกิจให้ก้าวหน้า และมีมาตรฐานสอดคล้องกับการใช้เทคโนโลยี โดยเฉพาะเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตและโทรศัพท์มือถือ เพื่อให้มีระบบรองรับการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ที่ได้มาตรฐานช่วยให้ภาครัฐสามารถบริหารราชการแผ่นดินได้อย่างมีประสิทธิภาพ ในขณะที่ภาคเอกชนผู้รับบริการประหยัดเวลา ค่าใช้จ่าย และเอกสารที่ต้องติดต่อกับหน่วยงานภาครัฐ ทำให้ช่วยลดปัญหาเบี้ยปรับ เงินเพิ่ม และโทษตามประมวลรัษฎากรให้กับกิจการ (พิฑูรธรณ กิติคุณ, 2562)

ความสำเร็จระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ (Tax System and e-Documents Success) เป็นการสร้างความเชื่อมั่นด้านการพัฒนาการจัดทำและนำส่งข้อมูลใบกำกับภาษี ใบเพิ่มหนี้ ใบลดหนี้ (e-Tax Invoice) และใบเสร็จรับเงิน (e-Receipt) ที่ได้จัดทำขึ้นเป็นข้อความอิเล็กทรอนิกส์พร้อมลงลายมือชื่อดิจิทัล (Digital Signature) หรือประทับรับรองเวลา (Time Stamp) เพื่ออำนวยความสะดวกและลดขั้นตอนในการจัดทำ รวมทั้งการนำส่งรายงานการทำธุรกรรมทางภาษี (e-Filing) ซึ่งประกอบด้วย ด้านคุณภาพระบบ (System Quality) ด้านคุณภาพสารสนเทศ (Information Quality) ด้านคุณภาพบริการ (Service Quality) ด้านการใช้งาน (Using) ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้งาน (User Satisfaction) และด้านประโยชน์ที่ผู้ใช้งานได้รับ (Net Benefit) (DeLone & McLean, 2003) ซึ่งจะช่วยลดปัญหาการจัดการข้อมูลหรือเอกสารที่อยู่ในรูปของกระดาษ ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการจัดส่งเอกสาร และเตรียมความพร้อมเพื่อรองรับธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ ความสำเร็จระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ที่ดีย่อมส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพในการดำเนินงานทางการบัญชี

ประสิทธิภาพการดำเนินงานทางการบัญชี (Accounting Operational Efficiency) เป็นความสามารถในการดำเนินงานทางการบัญชีให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยใช้ทรัพยากรต่างๆ อย่างคุ้มค่าที่สุด มีการสูญเปล่าน้อยที่สุด และตอบสนองความต้องการของผู้เกี่ยวข้องได้ทันเวลา ซึ่งประกอบด้วย ด้านผลการปฏิบัติงานทางการบัญชี (Accounting Performance) ด้านต้นทุนในการดำเนินงาน (Operating Costs) และด้านระยะเวลาในการดำเนินงาน (Operating Time) (วัฒนวงศ์เกียรติรัตน์, 2553) การที่เกิดประสิทธิภาพการดำเนินงานทางการบัญชีนั้น จะสะท้อนถึงมาตรฐานการทำงานที่บรรลุวัตถุประสงค์เป้าหมายขององค์กร ที่เป็นไปตามกฎระเบียบข้อบังคับของหน่วยงานกำกับทางวิชาชีพ และวิธีปฏิบัติทางการบัญชีที่มีประสิทธิภาพ รวดเร็ว เหมาะสมทันกับสถานการณ์ที่ต้องการ เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์

ผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Tax Registrants) เป็นผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม ที่ได้รับการอนุมัติจากอธิบดีกรมสรรพากร ให้มีหน้าที่ในการจัดทำ ส่งมอบ และเก็บรักษาเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ปัจจุบันผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์ได้รับผลกระทบจากสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงทางด้านเทคโนโลยี และนวัตกรรมด้านธุรกรรมทางการเงินต่างๆ ภายใต้แผนยุทธศาสตร์ National e-Payment ให้ผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์ต้องจัดทำใบกำกับภาษี ใบเพิ่มหนี้ ใบลดหนี้ และใบเสร็จรับเงินให้อยู่ในรูปของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์มีการลงลายมือชื่อดิจิทัล (Digital Signature) หรือประทับรับรองเวลา (Time Stamp) ที่มีความน่าเชื่อถือปลอดภัยตามมาตรฐานสากล ส่งมอบให้แก่ผู้ซื้อสินค้าหรือผู้รับบริการและกรมสรรพากรด้วยวิธีการแลกเปลี่ยนข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ และเก็บรักษาเอกสารธุรกรรมดังกล่าวไว้ในรูปของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ (กรมสรรพากร, 2561)

จากเหตุผลที่กล่าวมาข้างต้น ถึงแม้ว่าระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์จะช่วยให้ผู้ประกอบการได้ประโยชน์มากเพียงใด แต่ปัจจุบันมีผู้เข้าร่วมโครงการจำนวนน้อย เนื่องจากยังขาดผลการวิจัยที่จะพิสูจน์ว่า เมื่อประยุกต์ใช้ระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์แล้ว จะช่วยให้ผู้ประกอบการได้รับประโยชน์และเกิดประสิทธิภาพการดำเนินงานทางการบัญชีอย่างไร ผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาวิจัย ผลกระทบของความสำเร็จระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ที่มีต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานทางการบัญชีของผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อทดสอบว่า ความสำเร็จระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานทางการบัญชี หรือไม่ อย่างไร ซึ่งทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้บริหารฝ่ายบัญชีของผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างความสำเร็จระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์กับประสิทธิภาพการดำเนินงานทางการบัญชีของผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์
2. เพื่อทดสอบผลกระทบของความสำเร็จระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ที่มีต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานทางการบัญชีของผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์

สมมติฐานการวิจัย

H₁: ความสำเร็จของระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ด้านคุณภาพระบบ มีความสัมพันธ์ และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพการดำเนินงานทางการบัญชี

H₂: ความสำเร็จของระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ด้านคุณภาพสารสนเทศ มีความสัมพันธ์ และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพการดำเนินงานทางการบัญชี

H₃: ความสำเร็จของระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ด้านคุณภาพบริการ มีความสัมพันธ์ และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพการดำเนินงานทางการบัญชี

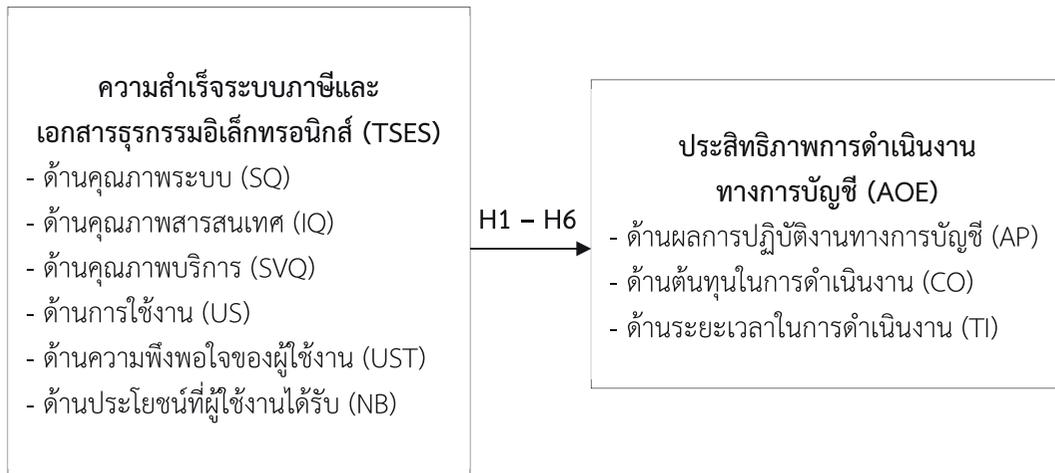
H₄: ความสำเร็จของระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ด้านการใช้งาน มีความสัมพันธ์ และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพการดำเนินงานทางการบัญชี

H₅: ความสำเร็จของระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้งานมีความสัมพันธ์ และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพการดำเนินงานทางการบัญชี

H₆: ความสำเร็จของระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ด้านประโยชน์ที่ผู้ใช้งานได้รับมีความสัมพันธ์ และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพการดำเนินงานทางการบัญชี

กรอบแนวคิดการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ความสำเร็จของระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ได้ถูกกำหนดให้เป็นตัวแปรอิสระ และมีผลกระทบกับประสิทธิภาพการดำเนินงานทางการบัญชี จากวัตถุประสงค์ข้างต้น สามารถสรุปกรอบแนวคิดการวิจัยได้ ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์ จำนวน 464 ราย (กรมสรรพากร, 2562)

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้น โดยแบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้บริหารฝ่ายบัญชีของผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) จำนวน 6 ข้อ โดยครอบคลุมข้อมูลเกี่ยวกับเพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และตำแหน่งงานในปัจจุบัน

ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) จำนวน 5 ข้อ โดยครอบคลุมข้อมูลเกี่ยวกับรูปแบบธุรกิจ รายได้จากการดำเนินงาน ทุนในการดำเนินงาน ระยะเวลาในการดำเนินงาน และจำนวนพนักงาน

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ซึ่งสามารถจำแนกออกเป็น 6 ด้าน จำนวน 20 ข้อ ได้แก่ 1) ด้านคุณภาพระบบ จำนวน 4 ข้อ โดยครอบคลุมเนื้อหาเกี่ยวกับการออกแบบระบบ ความพร้อมในการใช้งาน ความน่าเชื่อถือ และความปลอดภัยของระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ 2) ด้านคุณภาพสารสนเทศ จำนวน 4 ข้อ โดยครอบคลุมเนื้อหาเกี่ยวกับความครบถ้วน ถูกต้อง เข้าใจได้ และเป็นปัจจุบันของข้อมูลจากระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ 3) ด้านคุณภาพบริการ จำนวน 3 ข้อ โดยครอบคลุมเนื้อหาเกี่ยวกับการให้บริการของกรมสรรพากร ในการให้ความช่วยเหลือในการใช้งานระบบภาษี และเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ 4) ด้านการใช้งาน จำนวน 3 ข้อ โดยครอบคลุมเนื้อหาเกี่ยวกับความถี่ และความตั้งใจใช้งานระบบภาษี และเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ 5) ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้งาน จำนวน 3 ข้อ โดยครอบคลุมเนื้อหาเกี่ยวกับความพึงพอใจถึงคุณภาพของระบบ คุณภาพของสารสนเทศ และคุณภาพบริการที่ได้รับจากการใช้ระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ และ 6) ด้านประโยชน์ที่ผู้ใช้งานได้รับ จำนวน 3 ข้อ โดยครอบคลุมเนื้อหาเกี่ยวกับระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ เป็นการสื่อสารข้อมูลระหว่างกันของกิจการ กรมสรรพากรและคู่ค้า และช่วยให้การทำธุรกรรมทางภาษีง่ายและสะดวกขึ้นกว่าระบบภาษีแบบเดิม

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการดำเนินงานทางการบัญชี ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale)) ซึ่งสามารถจำแนกออกเป็น 3 ด้าน จำนวน 9 ข้อ ได้แก่ 1) ด้านการปฏิบัติงานทางการบัญชี จำนวน 3 ข้อ โดยครอบคลุมเนื้อหาเกี่ยวกับผลการดำเนินงานเป็นไปตามมาตรฐานการปฏิบัติงานทางการบัญชี ถูกต้องตามกฎ ระเบียบและข้อบังคับของหน่วยงานกำกับ ช่วยให้งานสามารถดำเนินงานได้อย่างบรรลุเป้าหมายที่กำหนด 2)

ด้านต้นทุนในการดำเนินงาน จำนวน 3 ข้อ โดยครอบคลุมเนื้อหาเกี่ยวกับการลดความสูญเปล่าในการดำเนินงาน ประหยัดค่าใช้จ่ายด้านทรัพยากร กำลังคนและเอกสาร ทำให้ได้รับประโยชน์มากกว่า ต้นทุนที่เสียไป และ 3) ด้านระยะเวลาในการดำเนินงาน จำนวน 3 ข้อ โดยครอบคลุมเนื้อหาเกี่ยวกับการดำเนินงานที่แล้วเสร็จตามเวลาที่กำหนด ผลงานมีคุณภาพสามารถตอบสนองความต้องการของผู้เกี่ยวข้องได้

3. การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบหาค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถามเป็นรายข้อ (Discriminant Power) โดยใช้เทคนิค Item – total Correlation ซึ่งความสำเร็จระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ มีค่าอำนาจจำแนก (r) อยู่ระหว่าง 0.635 – 0.943 ประสิทธิภาพการดำเนินงานทางการบัญชี มีค่าอำนาจจำแนก (r) อยู่ระหว่าง 0.566 – 0.857 ซึ่งสอดคล้องกับ สมบัติท้ายเรือคำ (2552) ได้เสนอว่า ค่าอำนาจจำแนกที่มีค่า 0.40 เป็นค่าที่ยอมรับได้ แสดงว่าแบบสอบถามเป็นเครื่องมือที่มีคุณภาพ สามารถนำมาใช้ในการเก็บข้อมูลเพื่อการทำวิจัยได้ และหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability Test) ของแบบสอบถามเป็นรายด้าน โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach) ซึ่งความสำเร็จระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา อยู่ระหว่าง 0.926 – 0.972 และประสิทธิภาพการดำเนินงานทางการบัญชี มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา อยู่ระหว่าง 0.901 – 0.922 ซึ่งสอดคล้องกับ Hair et.al. (2006) ได้เสนอว่า ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ ที่มีค่าเกิน 0.70 เป็นค่าที่ยอมรับได้ แสดงว่าแบบสอบถามเป็นเครื่องมือที่มีคุณภาพสามารถนำมาใช้ในการเก็บข้อมูลเพื่อการทำวิจัยได้

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยส่งแบบสอบถามจำนวน 464 ฉบับ เอกสารส่งกลับเนื่องจากไม่มีผู้รับ จำนวน 11 ฉบับ จึงเหลือส่งแบบสอบถามจำนวน 453 ฉบับ เมื่อครบกำหนดได้รับการตอบกลับทั้งสิ้น จำนวน 117 ฉบับ เป็นแบบสอบถามที่ถูกต้องครบถ้วน จำนวน 106 ฉบับ มีอัตราการตอบกลับร้อยละ 23.40 เมื่อเปรียบเทียบกับจำนวนแบบสอบถามที่ส่งไปยังกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งสอดคล้องกับ Aaker et.al. (2001) ได้เสนอว่าการส่งแบบสอบถาม ต้องมีอัตราตอบกลับอย่างน้อยร้อยละ 20 จึงถือว่ายอมรับได้ว่าขนาดตัวอย่างที่ได้มีความเหมาะสม และเพียงพอที่ใช้ในการวิเคราะห์ต่อไป ระยะเวลาในการเก็บข้อมูลวิจัย ระหว่างวันที่ 5 สิงหาคม – 15 กันยายน 2562 รวมระยะเวลา 41 วัน

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

สำหรับการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้การวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบพหุคูณ และการถดถอยแบบพหุคูณทดสอบผลกระทบของความสำเร็จระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ที่มีต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานทางการบัญชีของผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งเขียนเป็นสมการได้ดังนี้

$$\text{สมการ AOE} = \beta_0 + \beta_1\text{SQ} + \beta_2\text{IQ} + \beta_3\text{SVQ} + \beta_4\text{US} + \beta_5\text{UST} + \beta_6\text{NB} + e$$

เมื่อ AOE แทน ประสิทธิภาพการดำเนินงานทางการบัญชีโดยรวม

SQ แทน ความสำเร็จระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ด้านคุณภาพระบบ

IQ แทน ความสำเร็จระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ด้านคุณภาพสารสนเทศ

SVQ แทน ความสำเร็จระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ด้านคุณภาพบริการ

US แทน ความสำเร็จระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ด้านการใช้งาน

UST แทน ความสำเร็จระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้งาน

NB แทน ความสำเร็จระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ด้านประโยชน์ที่ผู้ใช้งานได้รับ

ผลการวิจัย

ข้อมูลทั่วไปของผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์ ส่วนใหญ่มีรูปแบบธุรกิจบริษัทจำกัด (ร้อยละ 89.62) รองลงมาบริษัทมหาชนจำกัด (ร้อยละ 10.38) รายได้จากการดำเนินงาน ตั้งแต่ 30,000,000 บาทขึ้นไป (ร้อยละ 51.89) รองลงมาน้อยกว่า 30,000,000 บาท (ร้อยละ 48.11) ทุนในการดำเนินงานต่ำกว่า 10,000,000 บาท (ร้อยละ 46.23) รองลงมา มากกว่า 30,000,000 บาท (ร้อยละ 39.62) ระยะเวลาในการดำเนินงาน น้อยกว่า 10 ปี (ร้อยละ 54.72) รองลงมา 10 – 20 ปี (ร้อยละ 19.81) และจำนวนพนักงาน น้อยกว่า 100 คน (ร้อยละ 66.98) รองลงมา มากกว่า 300 คน (ร้อยละ 20.76)

ตารางที่ 1 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ของความสำเร็จระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์กับประสิทธิภาพการดำเนินงานทางการบัญชีโดยรวม ของผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์

ตัวแปร	AOE	SQ	IQ	SVQ	US	UST	NB	VIFs
\bar{X}	4.26	4.20	4.29	4.11	4.35	4.15	4.39	
S.D	0.54	0.63	0.41	0.70	0.66	0.57	0.51	
AOE		0.643*	0.378*	0.534*	0.661*	0.586*	0.629*	
SQ			0.498*	0.458*	0.672*	0.500*	0.424*	2.127
IQ				0.372*	0.484*	0.487*	0.481*	1.616
SVQ					0.501*	0.495*	0.308*	1.571
US						0.401*	0.478*	2.211
UST							0.538*	1.881
NB								1.670

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 1 พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระความสำเร็จระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ในแต่ละด้าน มีความสัมพันธ์กับตัวแปรตามประสิทธิภาพการดำเนินงานทางการบัญชีโดยรวม (AOE) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่าง 0.378 – 0.661 เมื่อนำไปทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระความสำเร็จระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ในแต่ละด้าน กับตัวแปรตามประสิทธิภาพการดำเนินงานทางการบัญชีโดยรวม (AOE) ปรากฏผลดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 การทดสอบความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์ถดถอยของความสำเร็จระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์กับประสิทธิภาพการดำเนินงานทางการบัญชีโดยรวม ของผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์

ความสำเร็จระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์	ประสิทธิภาพการดำเนินงานทางการบัญชีโดยรวม (AOE)		t	p-value
	สัมประสิทธิ์ถดถอย	ความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน		
ค่าคงที่ (a)	0.688	0.354	1.941	0.055
ด้านคุณภาพระบบ (SQ)	0.211	0.072	2.930*	0.004
ด้านคุณภาพสารสนเทศ (IQ)	0.248	0.097	2.564*	0.012
ด้านคุณภาพบริการ (SVQ)	0.123	0.056	2.210*	0.029
ด้านการใช้งาน (US)	0.223	0.070	3.175*	0.002
ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้งาน (UST)	0.175	0.074	2.361*	0.020
ด้านประโยชน์ที่ผู้ใช้งานได้รับ (NB)	0.353	0.078	4.519*	<0.0001
F = 33.867 p<0.0001 Adj R ² = 0.653				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 2 พบว่า ความสำเร็จระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ด้านคุณภาพระบบ (SQ) ด้านคุณภาพสารสนเทศ (IQ) ด้านคุณภาพบริการ (SVQ) ด้านการใช้งาน (US) ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้งาน (UST) และด้านประโยชน์ที่ผู้ใช้งานได้รับ (NB) มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพการดำเนินงานทางการบัญชีโดยรวม (AOE) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานที่ 1, 2, 3, 4, 5 และ 6

อภิปรายผล

จากการศึกษาผลกระทบของความสำเร็จระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ที่มีต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานทางการบัญชีของผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์สามารถอภิปรายผลได้ ดังนี้

1. ความสำเร็จระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ด้านคุณภาพระบบ มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพการดำเนินงานทางการบัญชีโดยรวม เนื่องจากความสำเร็จระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ด้านคุณภาพระบบ เป็นปัจจัยหนึ่งนำไปสู่ความสำเร็จของระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ทำให้ระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์มีเสถียรภาพของระบบที่ดี มีความพร้อมในการใช้งานอยู่ตลอดเวลา สามารถเข้าถึงระบบได้อย่างไม่ติดขัด มีความง่ายในการใช้งาน ระบบมีความยืดหยุ่น และมีระบบรักษาความปลอดภัยของข้อมูล ผลลัพธ์ที่ได้จากการประยุกต์ใช้ระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ช่วยลดความซ้ำซ้อนและขั้นตอนการดำเนินงาน ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการจัดส่งเอกสาร รวมถึงลดการใช้เอกสารในรูปแบบกระดาษ ส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพในการดำเนินงานทางการบัญชี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พงศ์ศิริภพ ทองศิริวิสุเรศ (2562) พบว่า การยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีอากรทางออนไลน์ (e-Filing) ส่งผลต่อความสะดวกและรวดเร็วของผู้เสียภาษีเงินได้นิติบุคคลที่ยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีอากรทางออนไลน์ (e-Filing) สามารถปฏิบัติได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว ตอบสนองต่อความต้องการได้ทันที ประหยัดเวลา ลดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง ถือได้ว่าเป็นระบบสามารถช่วยอำนวยความสะดวกสบายให้แก่ผู้เสียภาษีอากรได้ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Sharda et al. (2015) พบว่า ผู้เสียภาษีอิเล็กทรอนิกส์มีความคิดเห็นต่อระบบการจัดเก็บภาษีออนไลน์ว่า มีความสะดวกในการใช้งานและการรับรู้ประโยชน์ เนื่องจากระบบใช้งานง่ายและสามารถปรับแต่งได้ มีระบบที่ให้บริการที่หลากหลาย สะดวกสบาย ให้การชำระเงินที่ปลอดภัยและเชื่อถือได้ รวมถึงมีผลกระทบเชิงบวกต่อทัศนคติของผู้เสียภาษีที่สมัครใจยื่นแบบแสดงรายการเพื่อชำระภาษี

2. ความสำเร็จระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ด้านคุณภาพสารสนเทศ มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพการดำเนินงานทางการบัญชีโดยรวม เนื่องจากความสำเร็จระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ด้านคุณภาพสารสนเทศ ที่ได้จากการประยุกต์ใช้ระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์มีสารสนเทศที่ถูกต้อง ครบถ้วน เข้าใจได้ เป็นปัจจุบันและตรงตามความต้องการของผู้ใช้งาน ส่งผลให้การดำเนินงานทางการบัญชีมีประสิทธิภาพ โดยใช้เวลาอย่างรวดเร็ว อีกทั้งยังเชื่อมโยงข้อมูลกับคู่ค้าและกรมสรรพากรในรูปแบบข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ทำให้ประหยัดต้นทุนและค่าใช้จ่ายในการจัดพิมพ์และจัดส่งเอกสาร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อุเทน เลาน้ำทา และนาถนภา นิลนิยม (2561) พบว่า ข้อมูลที่ได้จากระบบการนำส่งงบการเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ DBD e-Filing เป็นข้อมูลที่ทันสมัย แม่นยำ ถูกต้องตามความต้องการของผู้ใช้ นำเสนอได้อย่างถูกต้อง รูปแบบเหมาะสม ทันสมัยและเป็นประโยชน์ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Utetiwabo และคณะ (2018) พบว่า ผู้เสียภาษีขนาดเล็กลงและกลาง ส่วนใหญ่มีความรู้เรื่องการยื่นภาษีแบบ e-Filing และยอมรับว่าการยื่นเอกสารอิเล็กทรอนิกส์นั้นมีความถูกต้อง แม่นยำมาก ช่วยทำให้ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายมากกว่าการยื่นภาษีด้วยตนเอง

3. ความสำเร็จระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ด้านคุณภาพบริการ มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพการดำเนินงานทางการบัญชี เนื่องจากกรมสรรพากรซึ่งเป็นผู้ให้บริการระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ มีระบบในการช่วยเหลือผู้ใช้บริการระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ที่หลากหลาย เช่น มีคู่มือการใช้งานระบบ

ภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ มีระบบอัตโนมัติในการแก้ไขปัญหา มีบริการตอบคำถามตลอดจนให้ข้อมูลในการแก้ไขปัญหาได้ด้วยตนเองจากเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบ เป็นต้น ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจและกิจการสามารถปฏิบัติงานได้อย่างต่อเนื่องไม่ติดขัด ส่งผลให้การดำเนินงานทางการบัญชีมีประสิทธิภาพ โดยใช้เวลาในการจัดทำและนำส่งเอกสารทางการเงินไปยังผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องได้อย่างรวดเร็ว ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พงศ์ศิริภพ ทองศิริวิสุรเกตุ (2562) พบว่า การยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีอากรทางออนไลน์ (e-Filing) ผู้ให้บริการมีการให้คำแนะนำในการใช้งาน สามารถปฏิบัติตามขั้นตอนได้อย่างสะดวกและเข้าใจง่าย ทั้งส่วนที่เป็นคู่มือและเจ้าหน้าที่ในการช่วยเหลือการใช้งาน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ จารุวรรณ ลิ้มปี่ไพบูลย์ (2558) พบว่า คุณภาพการให้บริการมีอิทธิพลทางบวกต่อผลประโยชน์สูงสุดขององค์กร ได้แก่ ความเต็มใจให้บริการของหน่วยงานสนับสนุน อาทิ เมื่อประสบปัญหาสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างทัน่วงที่ การให้บริการมีความเต็มใจ และบุคลากรมีความรู้สามารถตอบคำถามได้เป็นอย่างดี นอกจากนี้แล้ว ผู้ให้บริการควรให้บริการและเอาใจใส่แก่ผู้ใช้บริการแต่ละบุคคลด้วยความเท่าเทียมกัน

4. ความสำเร็จระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ด้านการใช้งาน มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพการดำเนินงานทางการบัญชีโดยรวม เนื่องจากพฤติกรรมการใช้งานระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์มีผลมาจากการรับรู้ถึงคุณภาพระบบ คุณภาพสารสนเทศ และคุณภาพบริการของระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ หากระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์มีเสถียรภาพของระบบที่ดี สารสนเทศที่ได้อยู่ในรูปแบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ที่มีถูกต้อง ครบถ้วน เข้าใจได้ เป็นปัจจุบันและตรงตามความต้องการ และหากกรมสรรพากรผู้ให้บริการระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ มีระบบในการช่วยเหลือผู้ใช้บริการที่หลากหลายบริการแล้ว ผู้ใช้ระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ก็จะมีการใช้งานระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์เป็นประจำและสม่ำเสมอมากขึ้นตามไปด้วย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จันทรจิรา ตลับแก้ว และ เพ็ญพันธ์ เพชรตร (2559) พบว่า ผู้ดูแลระบบมีความคิดเห็นต่อการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี มีความสามารถในการเข้าถึงการรับ-ส่งหนังสือ ใต้ง่ายและรวดเร็ว มีความแม่นยำ ความถูกต้องของการแสดงผลลัพธ์ในการค้นหากระบวนการรับ-ส่งหนังสือ การออกเลขหนังสือ การลงนามเกษียนหนังสือ การร่างบันทึกข้อความ เป็นไปตามระเบียบงานสารบรรณ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Sadress & Juma (2018) พบว่า ทักษะคนที่ใช้ต่อระบบภาษีอิเล็กทรอนิกส์ช่วยปรับปรุงการปฏิบัติตามภาษีในยูกันดา ผู้เสียภาษีมีความเห็นว่าการยื่นแบบออนไลน์มีประโยชน์ ปรับปรุงการปฏิบัติงาน และประหยัดเวลา ช่วยให้การเตรียมเพื่อขอคืนภาษีง่ายขึ้นและปลอดภัย

5. ความสำเร็จระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้งาน มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพการดำเนินงานทางการบัญชีโดยรวม เนื่องจากผู้ใช้งานระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ รับรู้ได้ว่าการใช้งานระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์เป็นประจำและสม่ำเสมอ มีประโยชน์ช่วยให้ผู้ใช้งานมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่สำเร็จรวดเร็วยิ่งขึ้น ลดข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงานให้น้อยลง ผลลัพธ์ที่ได้จากการใช้งานมีความถูกต้อง ครบถ้วนสมบูรณ์ตามกฎหมาย ระเบียบและข้อบังคับจากหน่วยงานกำกับเพิ่มมากขึ้น ก็จะเกิดความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งสอดคล้องกับ

งานวิจัยของ อุเทน เลาณาพา และ นาถนภา นิลนิยม (2561) พบว่า การนำส่งงบการเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ DBD e-Filing ของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย มีความพึงพอใจต่อการนำส่งงบการเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ DBD e-Filing โดยสมัครงใจอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Muhammad et al. (2019) พบว่า การยื่นภาษีอิเล็กทรอนิกส์มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจในการยื่นภาษีอิเล็กทรอนิกส์และมีความตั้งใจที่จะยื่นแบบแสดงรายการภาษีผ่านระบบ e-tax อย่างต่อเนื่อง เนื่องจากการยื่นภาษีอิเล็กทรอนิกส์มีประโยชน์ต่อผู้เสียภาษี ประกอบด้วยความสะดวกรวดเร็ว ลดระยะเวลาในการดำเนินงาน ระบบมีการตอบสนองที่รวดเร็ว

6. ความสำเร็จระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ด้านประโยชน์ที่ผู้ใช้งานได้รับมีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพการดำเนินงานทางการบัญชีโดยรวม เนื่องจากผู้ใช้งานระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์รับรู้ได้ถึงประโยชน์จากการประยุกต์ใช้ระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ว่า ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานทางการบัญชีให้บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กำหนด ผลการปฏิบัติงานเป็นไปตามมาตรฐานการปฏิบัติงานทางการบัญชีที่ถูกต้องตามกฎหมาย ระเบียบและข้อบังคับของหน่วยงานกำกับ ช่วยลดความสูญเสียในการดำเนินงาน คุ่มค่ากับต้นทุนที่เสียไป ซึ่งลดต้นทุนในการจัดพิมพ์ จัดส่งและการจัดเก็บเอกสารในรูปแบบกระดาษ รวมถึงช่วยให้การค้นหาข้อมูลได้ง่าย สะดวกรวดเร็ว ประหยัดเวลาในการทำงานและตอบสนองความต้องการของผู้ที่เกี่ยวข้องได้ทันเวลา ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปัฐมา ตั้งศักดิ์สุพรรณ และ ชฎาพร ฑีฆาอุมกร (2562) พบว่า ผู้ประกอบการในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล มีความเห็นเกี่ยวกับประโยชน์ที่ได้รับจากการจัดทำใบกำกับภาษีและใบรับอิเล็กทรอนิกส์ ดังนี้ ช่วยลดการซับซ้อนในการทำงาน ช่วยประหยัดเวลา ช่วยประหยัดค่าใช้จ่าย ประหยัดพื้นที่การจัดเก็บ ช่วยให้เกิดความสะดวกในการหาข้อมูล และสามารถนำข้อมูลมาประมวลผลได้ทันทีที่ต้องการใช้งาน ช่วยลดการใช้กระดาษ เป็นการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและรักษาสິงแวดล้อม ช่วยลดต้นทุนค่าใช้จ่ายและการบริหารจัดการของภาครัฐ และช่วยส่งเสริมและสนับสนุนนโยบาย Thailand 4.0 และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Sadress & Juma (2018) พบว่า ผู้เสียภาษีในยูกันดามีทัศนคติต่อระบบภาษีอิเล็กทรอนิกส์ว่ายื่นภาษีแบบออนไลน์มีประโยชน์ ปรับปรุงการปฏิบัติงานและประหยัดเวลาที่มีประสิทธิภาพในการเตรียมเพื่อขอคืนภาษีช่วยให้การทำงานง่ายขึ้นและปลอดภัย

จากการศึกษาผลกระทบของความสำเร็จระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ที่มีต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานทางการบัญชีของผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์สามารถสรุปได้ว่า ความสำเร็จระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพการดำเนินงานทางการบัญชีโดยรวม เนื่องจากระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์มีเสถียรภาพของระบบที่ดี มีความพร้อมใช้งานอยู่ตลอดเวลา สารสนเทศที่ได้มีความถูกต้อง ครบถ้วน ผู้ให้บริการมีระบบในการช่วยเหลือต่อผู้ใช้บริการที่หลากหลายในการแก้ไขปัญหา ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจและกิจการสามารถปฏิบัติงานได้อย่างต่อเนื่องไม่ติดขัด ส่งผลให้การดำเนินงานทางการบัญชีมีประสิทธิภาพ ผลการปฏิบัติงานเป็นไปตามมาตรฐานการปฏิบัติงานทางการบัญชีที่ถูกต้องตามกฎหมาย ระเบียบและข้อบังคับของหน่วยงานกำกับ อีกทั้งช่วยลดความซ้ำซ้อนและขั้นตอนการดำเนินงาน ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการจัดส่ง

เอกสาร สามารถนำข้อมูลไปใช้ประมวลผลต่อในระบบสารสนเทศภายในองค์กรได้ทันที ประหยัดพื้นที่ในการจัดเก็บเอกสาร และลดระยะเวลาในการค้นหาเอกสาร

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้

การวิจัยครั้งนี้ สามารถนำไปใช้เป็นข้อมูลสำหรับผู้บริหารฝ่ายบัญชีของผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนการการใช้งานระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ เนื่องจากระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์เป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่จะสร้างความเชื่อมั่นในการจัดทำและนำส่งข้อมูลใบกำกับภาษี ใบเพิ่มหนี้ ใบลดหนี้ (e-Tax Invoice) และใบเสร็จรับเงิน (e-Receipt) ที่อยู่ในรูปของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ส่งให้กรมสรรพากรและผู้ซื้อสินค้าหรือผู้รับบริการ ซึ่งจะช่วยให้ผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์ ลดความซ้ำซ้อนและขั้นตอนการดำเนินงาน ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการจัดส่งเอกสาร สามารถนำข้อมูลไปใช้ประมวลผลต่อในระบบสารสนเทศภายในองค์กรได้ทันที ประหยัดพื้นที่ในการจัดเก็บเอกสาร และลดระยะเวลาในการค้นหาเอกสาร

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาความสัมพันธ์ของความสำเร็จระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์จาก 2 ระบบคือระบบ e-Tax Invoice & Receipt และระบบ e-Tax Invoice by Email ดังนั้นในอนาคตควรทำการศึกษาผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์ทั้งสองระบบแยกจากกัน เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างซึ่งอาจทำให้งานวิจัยมีประสิทธิผลและสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้มากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาความสัมพันธ์ของความสำเร็จระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์จากผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์ที่สมัครใจเข้าร่วมโครงการ ดังนั้นในอนาคตควรทำการศึกษาจากผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์ที่ต้องใช้ระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์จากการบังคับใช้ตามกฎหมายเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่าง เพื่อให้ได้ผลการวิจัยที่หลากหลายมากยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- กรมสรรพากร. (2562). รายชื่อผู้ประกอบการที่ได้รับอนุมัติให้จัดทำ ส่งมอบ และเก็บรักษาใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ และใบรับอิเล็กทรอนิกส์. สืบค้นเมื่อ 16 พฤศจิกายน 2562, จาก https://etax.rd.go.th/etax_staticpage/app/#/index/registered#top
- _____. (2561). ภาพรวมการจัดทำใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์. สืบค้นเมื่อ 20 มกราคม 2562, จาก https://etax.rd.go.th/etax_staticpage/app/?fbclid=IwAR2VQW4pWhiNEftXo2PleQDZdzzd6w7cSKO_tJifX4Lzsr9R4Lb4yUulA#/index/main%23top

- จันทร์จิรา ตลับแก้ว และ เพ็ญพันธ์ เพชรตร. (2559). การประเมินประสิทธิภาพการใช้งานระบบ
สารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน. **อินฟอร์เมชั่น**, 23(1),
23-38.
- จารุวรรณ ลิ้มปี่ไพบูลย์. (2558). อิทธิพลของการสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสูงที่มีต่อคุณภาพระบบ
สารสนเทศ คุณภาพการให้บริการ และประโยชน์สุขขององค์กร. **วารสารวิทยาการ
จัดการสมัยใหม่มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง**, 8(2), 199.
- ปัฐมา ตั้งศักดิ์สุพรรณ และ ชญาพร ทีฆาอุมากร. (2562). ความพร้อมในการจัดทำใบกำกับภาษีและ
ใบรับอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ประกอบการในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล. **วารสาร
วิจัยธุรกิจและการจัดการ เพื่อความเป็นเลิศ มหาวิทยาลัยรามคำแหง**, 1(1), 1-13.
- พงศ์ศิริภพ ทองศิริวิสุรเกตุ. (2562). ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดเก็บภาษีเงินได้นิติบุคคลในการยื่นแบบ
แสดงรายการและชำระภาษีอากรทางออนไลน์ (E-FILING). **วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัย
ราชภัฏธนบุรี**, 8(2), 176-177.
- พิชฎวรรณ กิตติคุณ. (2562). การปฏิรูปการบริหารราชการแผ่นดิน:การบริหารงานและการให้บริการ
ภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล HOT ISSUE. สืบค้นเมื่อ 5 มกราคม 2562, จาก
<http://www.parliament.go.th/library>
- วัฒนา วงศ์เกียรติรัตน. (2553). การวางแผนกลยุทธ์: ศิลปะการกำหนดแผนองค์กรสู่ความเป็นเลิศ.
พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: สถาบันส่งเสริมผลผลิตแห่งชาติ.
- สมบัติ ท้ายเรือคำ. (2552). **ระเบียบวิธีวิจัยสำหรับมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์**. พิมพ์ครั้งที่ 8.
มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- อุเทน เลาน้ำทา และ นาถนภา นิลนิยม. (2561). การสำรวจความพึงใจของการนำส่งงบการเงินทาง
อิเล็กทรอนิกส์ DBD E-Filing โดยสมัครใจของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่ง
ประเทศไทย. **วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยฟาร์อีสเทอร์น**, 12(Supplement), 71-82.
- Aaker, D. A., Kumar, V., and Day, G. (2001). **Marketing Research**. (7th ed.). New York:
John Wiley and Sons.
- DeLone, W. H., and McLean, E. R. (2003). The DeLone and McLean Model of
Information System Success. **Journal of Management Information
Systems**, 19(4), 9-30.
- Hair, J. F., Black, W. C., and Anderson, R. E. (2006). **Multivariate Data Analysis**.
(6th ed.). New Jersey: pearson.
- Muhammad, S., Aneela, M., Mahmud, A., and Awais, S. (2019). Exploring the
interrelationships between technological predictors and behavioral
mediators in online tax filing: The moderating role of perceived risk.
Government Information Quarterly, 36(2), 237-251.

- Sadress, N., and Juma, B. (2018). The Mediating role of adoption of an electronic tax system in the relationship between attitude towards electronic tax system and tax compliance. **Journal of Economics, Finance and Administrative Science**, 25(49), 73-88.
- Sharda, H., Bharti, M., and Sukhjeet, K. (2015). Behavioral Intention of Taxpayers towards Online Tax Filing in India: An Empirical Investigation. **Journal of Business & Financial Affairs**, 4(1), 1-5.
- Utetiwabo, S., Patrick, M. and Oluoch, O. (2018). Effect of Electronic Tax System on Tax Compliance among small and medium Tax Payers in Rwanda: Case study Of Nyarugenge Sector. **Journal of Management and Commerce Innovations**, 6(1), 1169–1178.