

การศึกษาการยอมรับการใช้งานระบบใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ และใบรับอิเล็กทรอนิกส์

A study on the acceptance of the use of e-tax invoice and e-receipt systems

ศักดิ์รินทร์ อินภิรมย์^{1*} สมบัติ อ่างสินถาวร¹ ศรีญญา แสงลิมสุวรรณ¹
และ ซานนท์ อนันตานนท์¹

Saknarin Inphirom^{1*}, Sombat Thamrongsinthaworn¹, Sarunya Sanglimsuwan¹
and Sanond Ananthanond¹

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาภาพรวมของระบบใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ และเพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งต่อการยอมรับการใช้ระบบใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ ใช้วิธีการรวบรวมและศึกษาข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก (in-depth interview) โดยเครื่องมือในการวิจัย คือ แบบแนวทางการสัมภาษณ์ (interview guide) มีลักษณะคำถามเป็นแบบปลายเปิด (open ended) จำนวน 9 ข้อคำถาม ซึ่งใช้แบบแนวทางการสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง (semi-structure) เพื่อให้กลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (key informants) ได้แสดงความคิดเห็นอย่างอิสระ จำนวน 15 คน ผลการวิจัยพบว่า สถานการณ์ในการใช้งานระบบที่ผ่านมา มีผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มใช้งานระบบเป็นจำนวนน้อย เนื่องจากต้นทุนสูง ระบบใช้งานยาก ผู้ประกอบการยังขาดความรู้ที่เกี่ยวกับระบบและไม่ค่อยรับรู้ถึงประโยชน์ที่จะได้รับจากการใช้งานระบบ และขาดการประชาสัมพันธ์ อีกทั้งผู้ให้บริการนำส่งข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ไปยังกรมสรรพากร (service provider) ก็มีจำนวนไม่มาก ส่วนปัจจัยที่ส่งต่อการยอมรับการใช้งานระบบใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่ ปัจจัยความคาดหวังในประสิทธิภาพ ปัจจัยความคาดหวังในความพยายาม ปัจจัยอิทธิพลทางสังคม ปัจจัยสภาพสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน ปัจจัยทัศนคติ ปัจจัยความปลอดภัย ปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยง ปัจจัยความเชื่อมั่น ปัจจัยความรู้ทางภาษี ปัจจัยศีลธรรมทางภาษี ปัจจัยความคุ้มค่าในการลงทุน และปัจจัยความคาดหวังในนโยบายภาครัฐ

คำสำคัญ: การยอมรับเทคโนโลยี ระบบ e-tax invoice & e-receipt ปัจจัยความรู้ทางภาษี ปัจจัยศีลธรรมทางภาษี
ปัจจัยความคุ้มค่าในการลงทุน ปัจจัยความคาดหวังในนโยบายภาครัฐ

Abstract

The objectives of this research were to study the overall system of e-Tax Invoice and e-Receipt and to study the factors affecting the acceptance of the use of e-Tax Invoice and e-Receipt. This research is the quantitative research. The data was gathered by in-dept interview method. In order to express independent opinions, the 15 key informant samples

¹ คณะการจัดการและการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยบูรพา

¹ Faculty of Management and Tourism, Burapha University

* Corresponding author. E-mail: saknarin.in@gmail.com

were interviewed by nine in-depth open-ended with semi-structure questions. The research results found that very few VAT registrants used the systems due to high cost, complicated systems, operators lack of knowledge of the system and unaware of the benefits of using the system, and lack of publicity. Furthermore, there were not many service providers who deliver information related to the e-Tax Invoice and e-Receipt to the Revenue Department. The factors affecting acceptance of the use of e-tax invoice and e-receipt systems are: performance expectancy factors, effort expectancy factors, social influence factors, facilitating condition factors, attitude factors, security factors, perceived risk factors, trust factors, tax knowledge factors, tax moral factors, worthiness of investment factors, and government policy expectancy factors.

Keywords: technology acceptance, e-tax invoice and e-receipt systems, tax knowledge factors, tax moral factors, worthiness of investment factors, government policy expectancy factors

บทนำ

โมเดลไทยแลนด์ 4.0 เป็นจุดเริ่มต้นของการให้ความสำคัญกับการเปลี่ยนแปลงเข้าสู่ยุคดิจิทัล หรือที่เรียกว่า “เศรษฐกิจดิจิทัล (digital economy)” ซึ่งเป็นอีกหนึ่งกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศไทย (Khianthongkul, Senasu, & Kamudhamas, 2021) ดังนั้น เทคโนโลยีดิจิทัลจึงเป็นหัวใจสำคัญในการขับเคลื่อนรายได้และสร้างโอกาสทางธุรกิจใหม่ ๆ โดยหนึ่งในนวัตกรรมที่รัฐบาลคิดค้นเพื่อผลักดันให้เกิดไทยแลนด์ 4.0 คือ แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ (National e-Payment master plan) ซึ่งมีโครงการสำคัญคือ โครงการจัดทำและนำส่งข้อมูลใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ หรือที่เรียกว่าระบบ e-tax invoice & e-receipt ซึ่งเป็นการจัดทำ ส่งมอบ และเก็บรักษาใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ จะทำให้มีการชำระเงินผ่านระบบ e-Payment ซึ่งจะมีการเชื่อมโยงระบบการชำระเงินเข้ากับระบบการชำระค่าสินค้าและบริการ จะเป็นการลดขั้นตอนการชำระเงินและการนำส่งเอกสารทางภาษีอากร ส่งผลให้ผู้ประกอบการจะจัดทำใบกำกับ

ภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ได้สะดวกยิ่งขึ้น โดยมีกรมสรรพากรเป็นผู้รับผิดชอบ ถึงแม้ว่ากรมสรรพากรจะมีนโยบายสนับสนุนให้ผู้ประกอบการเสียภาษีโดยให้จัดทำและนำส่งเอกสารทางอิเล็กทรอนิกส์โดยสมัครใจมาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2555 ซึ่งได้ออกระเบียบกรมสรรพากรว่าด้วยการจัดทำส่งมอบ และเก็บรักษาใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2555 แต่ระบบในปัจจุบันยังมีปัญหาและอุปสรรคบางประการซึ่งทำให้ผู้ประกอบการส่วนใหญ่ยังไม่เกิดการยอมรับที่จะใช้งานระบบ และไม่สะดวกที่จะเข้าร่วมโครงการ เช่น กระบวนการจัดทำมีหลายขั้นตอน ช่องทางการนำส่งข้อมูลให้แก่กรมสรรพากรมีช่องทางเดียว เป็นต้น (National e-Payment Working Group Project, 2017)

จากข้อมูลดังกล่าวมาข้างต้นจะเห็นได้ว่าการใช้ระบบ e-tax invoice & e-receipt เป็นสิ่งสำคัญ ดังนั้น การศึกษาการยอมรับการใช้ระบบ e-tax invoice & e-receipt จึงมีความสำคัญเป็นอย่างมาก ซึ่งเมื่อผู้วิจัยได้ทบทวนวรรณกรรมไม่พบการศึกษาเกี่ยวกับการยอมรับการใช้งานระบบใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย ส่วนใหญ่การ

วิจัยที่พบทั้งในประเทศและต่างประเทศจะเป็นการศึกษาเกี่ยวกับการยอมรับการใช้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-government) (Rehman, & Esichaikul, 2012; Gupta, Singh, & Bhaskar, 2016; Ji, & Liang, 2016; Rana, Dwivedi, Lal, Williams, & Clement, 2017; Razak, 2017; Urbina, & Abe, 2017) และเป็นการศึกษาเกี่ยวกับการยอมรับการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-payment) (Yusup, Hardiyana, & Sidharta, 2015; Phumdontree, 2016) ใบแจ้งหนี้อิเล็กทรอนิกส์ (e-invoice) (Lagzian, & Naderi, 2015) การยื่นภาษีอิเล็กทรอนิกส์ (e-tax filing) (Bhuasiri, Zo, Lee, & Ciganek, 2016) และระบบภาษีออนไลน์ (online tax system) (Mellouli, Bentahar, & Bidan, 2016) เป็นต้น ซึ่งงานวิจัยส่วนใหญ่ที่ศึกษาเกี่ยวกับการยอมรับการใช้งานระบบจะเป็นการศึกษาโดยใช้ทฤษฎีการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี (unified theory of acceptance and use of technology: UTAUT) เป็นจำนวนมาก (Alibraheem, & Jabbar, 2016; Rana, Dwivedi, Lal, Williams, & Clement, 2017; Razak, 2017; Urbina, & Abe, 2017; Siswanto, Shofiaty, & Hartini, 2018; Zahid, & Din, 2019) ซึ่งการศึกษาประกอบด้วยตัวแปรปัจจัยเชิงสาเหตุประการสำคัญ 4 ปัจจัย คือ 1) ความคาดหวังในประสิทธิภาพ (performance expectancy) 2) ความคาดหวังในความพยายาม (effort expectancy) 3) อิทธิพลทางสังคม (social influence) และ 4) สภาพของสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน (facilitating condition)

นอกจากนี้ จากการศึกษางานวิจัยพบว่า ปัจจัยทัศนคติ (attitude) (Yusup, Hardiyana, & Sidharta, 2015; Rana, Dwivedi, Lal, Williams, & Clement, 2017; Zahid, & Din, 2019) ความปลอดภัย (security)

(Rehman, & Esichaikul, 2012; Lagzian, & Naderi, 2015; Lian, 2015; Rahi, Ghami, & Ngah, 2018) การรับรู้ความเสี่ยง (perceived risk) (Lagzian, & Naderi, 2015; Lian, 2015; Siswanto, Shofiaty, & Hartini, 2018; Zahid, & Din, 2019) ความเชื่อมั่น (trust) (Lian, 2015; Gupta, Singh & Bhaskar, 2016; Mellouli, Bentahar, & Bidan, 2016; Nelloh, Handayani, Slamet, & Santoso, 2019; Zahid, & Din, 2019) ต่างก็เป็นปัจจัยที่มีผลต่อความตั้งใจการยอมรับใช้งานระบบเทคโนโลยี และงานวิจัยที่ผ่านมายังไม่พบการศึกษาถึงปัจจัยความรู้ทางภาษี (tax knowledge) และปัจจัยศีลธรรมทางภาษี (tax moral) ที่มีผลต่อความตั้งใจการยอมรับใช้งานระบบเทคโนโลยีที่เกี่ยวกับภาษี แต่ความรู้ทางภาษีมิบทบาทสำคัญในการปฏิบัติทางภาษีให้ถูกต้อง ซึ่งความรู้ทางภาษีอาจส่งผลให้ผู้เสียภาษีมีความรอบคอบในการคืนภาษีมากขึ้น (Oladipupo, & Obaze, 2016) และผู้เสียภาษีที่มีศีลธรรมมีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติตามมาตรฐานของผู้เสียภาษี (Purnamasari, & Sudaryo, 2018) ดังนั้น ปัจจัยความรู้ทางภาษี และปัจจัยศีลธรรมทางภาษีอาจเป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบ e-tax invoice & e-receipt ได้เช่นกัน ดังนั้น การทำความเข้าใจต่อปัจจัยเหล่านี้ที่ต่างก็มีผลกระทบต่อความตั้งใจและยอมรับที่จะใช้งานระบบ จะทำให้ทราบถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบ e-tax invoice & e-receipt ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อกรมสรรพากร ผู้รับผิดชอบโครงการ และผู้ที่เกี่ยวข้อง สามารถนำปัจจัยที่ได้จากการยอมรับการใช้งานระบบไปปรับปรุงการให้บริการตัวระบบ e-tax invoice & e-receipt เพื่อผลักดันให้

ผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มใช้งานระบบ e-tax invoice & e-receipt มากขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาภาพรวมของระบบใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้ระบบใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์

วิธีการศึกษา

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (qualitative research) ซึ่งผู้วิจัยใช้วิธีการรวบรวมและศึกษาข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก (in-depth interview) โดยเครื่องมือในการวิจัย คือ แบบแนวทางการสัมภาษณ์ (interview guide) มีลักษณะคำถามเป็นแบบปลายเปิด (open ended) ซึ่งใช้แบบแนวทางการสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง (semi-structure) เพื่อให้กลุ่มผู้ให้ข้อมูลได้แสดงความคิดเห็นอย่างอิสระ การวิจัยครั้งนี้ได้ใช้แนวทางการสัมภาษณ์ตามวิธีการของ Patton (1990); Joungtrakul (2010) โดยออกแบบคำถามจากการศึกษาค้นคว้าจากหนังสือ บทความ วารสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการตั้งใจใช้และการยอมรับเทคโนโลยีจำแนกเป็นคำถามเกี่ยวกับประสบการณ์ (experience) ความคิดเห็น (opinion) ความรู้สึก (feeling) ความรู้ (knowledge) เนื้อหาที่ใช้ในการศึกษา ประกอบด้วย ระบบ e-tax invoice & e-receipt ทฤษฎีการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี (UTAUT) แนวคิดเกี่ยวกับทัศนคติ (attitude) ความปลอดภัย (security) การรับรู้ความเสี่ยง (perceived risk) ความเชื่อมั่น (trust) ความรู้ทางภาษี (tax knowledge) และศีลธรรมทางภาษี (tax moral)

ผู้วิจัยกำหนดกลุ่มผู้ให้ข้อมูลจากการเลือกตัวอย่างกรณีหลากหลาย (maximum variation sampling) เนื่องจากจำเป็นที่จะต้องได้ข้อมูลจากมุมมองของผู้ที่เกี่ยวข้องกับระบบ e-tax invoice & e-receipt ทั้งในส่วนของผู้ต้นน้ำ กลางน้ำและปลายน้ำ จำนวน 3 กลุ่ม ประกอบด้วย 1) ผู้บริหารของกรมสรรพากรที่รับผิดชอบระบบ e-tax invoice & e-receipt จำนวน 3 คน 2) ผู้ที่มีส่วนผลักดันการใช้งานระบบระบบ e-tax invoice & e-receipt ซึ่งได้แก่ สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (สพธอ.) ผู้ให้บริการระบบ e-tax invoice & e-receipt (service provider) และผู้ให้บริการโปรแกรมบัญชีออนไลน์ จำนวน 6 คน และ 3) ผู้ใช้งานระบบ e-tax invoice & e-receipt ซึ่งคือผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มที่ได้รับอนุมัติตามระเบียบกรมสรรพากรว่าด้วยการจัดทำ ส่งมอบ และเก็บรักษาใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2560 จำนวน 6 คน รวมมีผู้ให้ข้อมูลทั้งสิ้น 15 คน โดยผู้วิจัยเลือกกลุ่มผู้ให้ข้อมูลแบบเจาะจง (purposive sampling) โดยพิจารณาจากการตัดสินใจของผู้วิจัยเองซึ่งเป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย และทำการสัมภาษณ์ต่อไปจนกว่าจะไม่พบข้อสงสัยหรือไม่มีข้อมูลใหม่เกิดขึ้น และไม่มีอะไรเหลือให้เรียนรู้ได้อีกต่อไป (nothing left to learn) ที่เรียกว่า ข้อมูลอิ่มตัว (data saturation) จึงหยุดการสัมภาษณ์ ซึ่งใช้เวลาสัมภาษณ์ประมาณ 1-2 ชั่วโมงต่อคน

นอกจากนี้ ผู้วิจัยมีการตรวจสอบข้อมูลแบบสามเส้า (triangulation technique) โดยเมื่อได้ข้อมูลจากการสัมภาษณ์และจดบันทึกมาแล้ว ผู้วิจัยได้ตรวจสอบความถูกต้องเพียงพอและความเชื่อถือได้ของข้อมูลว่าจะสามารถตอบปัญหาของการศึกษาได้

อย่างครบถ้วน ซึ่งผู้วิจัยใช้วิธีการตรวจสอบสามเส้าด้านข้อมูล (data triangulation) เพื่อพิสูจน์ว่าข้อมูลที่ผู้วิจัยได้นั้นนั้นถูกต้อง และได้ข้อมูลที่แท้จริงและตอบปัญหาการวิจัย โดยการตรวจสอบแหล่งข้อมูลพิจารณาในแหล่งบุคคล หมายถึง ถ้าบุคคลผู้ให้ข้อมูลเปลี่ยนไป ข้อมูลจะเหมือนเดิมหรือไม่ ในการศึกษาในครั้งนี้ได้ใช้การตรวจสอบจากแหล่งบุคคลมากที่สุด โดยการสอบถามข้อมูลในคำถามเดียวกัน เพื่อเป็นการยืนยันในข้อมูลที่ได้รับความถูกต้องกันหรือไม่ จากนั้นผู้วิจัยวิเคราะห์เนื้อหา (content analysis) โดยการจำแนกประเภทข้อมูล (identifying) การลงรหัส (coding) การจัดกลุ่มข้อมูล (categorizing) วิเคราะห์และนำเสนอข้อสรุป (conclusion) ตามแนวคิดของ Patton (1990) ซึ่งการวิจัยครั้งนี้ทำการศึกษาในช่วงเดือนมีนาคม พ.ศ. 2563 ถึงเดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ. 2564 รวมระยะเวลา 12 เดือน

ผลการศึกษา

หลังจากที่ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์ ได้นำข้อมูลที่ได้นำมาวิเคราะห์เนื้อหา (content analysis) โดยการจัดกลุ่มข้อมูล (categories) เนื้อหาที่ได้รับจากการสัมภาษณ์ ทำการเชื่อมโยงเนื้อหาแต่ละส่วนเข้าด้วยกันเพื่อหาข้อสรุป (proposition) ทั้งในภาพรวมและส่วนย่อยของข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้น โดยผู้วิจัยได้สรุปประเด็นสำคัญตามความเห็นของผู้ให้ข้อมูลสำคัญออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

1. ส่วนที่ 1 ภาพรวมของระบบ e-tax invoice & e-receipt โดยผู้วิจัยได้สรุปความเห็นของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ดังนี้

1.1 เป้าหมายในการนำระบบ e-tax invoice & e-receipt มาใช้ ผลการวิจัยพบว่า เป้าหมายในการนำระบบ e-tax invoice & e-receipt มาใช้นั้น เพื่อช่วยให้ผู้ประกอบการสามารถลดปัญหาการจัดการข้อมูลหรือเอกสารที่อยู่ในรูปของกระดาษ ประหยัดเวลา ลดภาระต้นทุนด้านเอกสาร และค่าใช้จ่ายในการจัดส่งเอกสาร เป็นการเตรียมความพร้อมเพื่อรองรับธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ และกรมสรรพากรสามารถนำข้อมูลไปใช้ในการประมวลผลในระบบสารสนเทศเพื่อประโยชน์ในการจัดเก็บภาษีอากร เกิดการบูรณาการระบบด้วยความรวดเร็ว มีมาตรฐาน มั่นคงปลอดภัย เชื่อมโยงข้อมูลได้ อีกทั้ง ข้อมูลมีความน่าเชื่อถือและมีผลผูกพันทางกฎหมายของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งผู้วิจัยสามารถจัดกลุ่มข้อมูลเนื้อหาได้ดังนี้ 1) ข้อมูลมีความถูกต้อง (information accuracy) 2) ลดค่าใช้จ่าย (cost reduction) 3) สะดวกและรวดเร็ว (quick and convenient) และ 4) ใช้งานง่าย (easy to use) ดังคำสัมภาษณ์ต่อไปนี้

“...เราจะมีข้อมูลที่น่าเชื่อถือมาใช้ในการทำงาน...”

“...ในระยะต่อไปเล็งเห็นผลได้เลยว่าเราจะประหยัดค่าใช้จ่ายได้กว่ารูปแบบเดิมที่เขาใช้อยู่...” “...ลดภาระที่จะต้องถูกสรรพากรเรียกเอกสารหลักฐาน ก็จะทำให้ทั้ง 2 ฝ่ายมีความสะดวกมากขึ้น...” และ “...การส่ง e-tax invoice ให้กรมสรรพากรก็เป็นเรื่องง่าย ๆ เหมือนเราขอปิงสินค้าออนไลน์แล้วเราก็กด payment...”

1.2 ภาพรวมสถานการณ์การให้บริการระบบ e-tax invoice & e-receipt ผลการวิจัยพบว่า ที่ผ่านมามีผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มใช้งานระบบฯ เป็นจำนวนน้อย อีกทั้ง ผู้ให้บริการนำส่งข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ไปยังกรมสรรพากรหรือที่เรียกว่า

service provider ก็มีจำนวนไม่มาก เนื่องจากต้องได้รับการรับรองตามข้อเสนอแนะมาตรฐานว่าด้วยการรักษาความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศสำหรับผู้ให้บริการจัดทำ ส่งมอบ และเก็บรักษาข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ (ชมธอ. 21-2562) จาก สพธอ. หรือ ETDA ซึ่ง service provider จะเป็นทางเลือกที่จะช่วยผู้ประกอบการลดระยะเวลาและต้นทุนค่าใช้จ่ายในการบริหารจัดการได้มากยิ่งขึ้น แต่ในปีนี้มีจำนวน service provider มากขึ้น เนื่องจากการลงทุนที่น่าสนใจ บริษัทที่เป็น service provider มองเห็นโอกาส ซึ่งก็จะทำให้เกิด ecosystem แต่จำนวนผู้ใช้งานยังคงมีจำนวนน้อยอยู่เช่นเดิม ทั้งที่โครงสร้างพื้นฐานของระบบเสร็จแล้ว เนื่องจากผู้ประกอบการยังคงรู้สึกว่าจะเข้าถึงระบบฯ ได้ยาก รวมถึงยังพบปัญหาที่ถูกค่าไม่ยอมเปิดเผยข้อมูลแก่กรมสรรพากรก็ยิ่งทำให้มีผู้ใช้งานระบบฯ ไม่ได้เพิ่มขึ้นมากนัก อีกทั้งที่ผ่านมากรมสรรพากรมีการประชาสัมพันธ์และสร้างการรับรู้บ่อย ส่งผลให้ผู้ประกอบการไม่ค่อยรู้จักระบบฯ รวมถึงประโยชน์ที่จะได้รับจากการใช้งานระบบฯ โดยเฉพาะผู้ประกอบการรายเล็กที่มีปริมาณมากแต่มีจำนวนรายการซื้อ-ขายน้อย ซึ่งผู้วิจัยสามารถจัดกลุ่มข้อมูลเนื้อหาได้ดังนี้ 1) ผู้ประกอบการใช้งานน้อย (less active by entrepreneur) 2) ขาดการประชาสัมพันธ์/ ขาดการรับรู้ (lack of publicity/ lack of awareness) และ 3) ผู้ให้บริการระบบฯ มีจำนวนน้อย (very few of service provider) ดังคำสัมภาษณ์ต่อไปนี้

“...คนใช้ ณ ปัจจุบันก็ยังน้อยเกินไป” “ณ ตอนนั้นผมว่ายังใช้กันไม่ค่อยเยอะเท่าไร...” “...ถ้ากลุ่มที่เล็กลงมาเขาแทบจะไม่รู้จักเลย อาจจะด้วยเรื่องของ การประชาสัมพันธ์...” “...มันเป็นประโยชน์ โดยเทคโนโลยี ประโยชน์มันเยอะ แต่จะอย่างไร

ให้คนเข้าใจและนำมาใช้ประโยชน์ได้มากกว่านี้มากกว่า” และ “...พอเรามี service provider มี stakeholder ecosystem มากขึ้น ก็อาจจะเป็นไปได้ที่จะเริ่มแทรกซึมเข้าไปหาผู้ประกอบการ”

1.3 ปัญหาและอุปสรรคในการใช้งานระบบ e-tax invoice & e-receipt ผลการวิจัยพบว่า การใช้งานระบบฯ ที่ผ่านมามีปัญหาหลายด้าน เช่น ต้นทุนสูง การรับรู้เรื่องระบบของเจ้าหน้าที่ภายในกรมสรรพากรยังไม่เท่าเทียมกัน การปรับเปลี่ยนทัศนคติของคนในองค์กรในยุคของ digital transformation ในการนำระบบอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการเสียภาษีแทนการออกไปกำกับภาษีแบบกระดาษเป็นเรื่องที่ยาก และทัศนคติที่มีต่อภาพลักษณ์ของกรมสรรพากรที่คอยตรวจสอบและจับผิดผู้ประกอบการเกี่ยวกับการเสียภาษีมากกว่าให้ความช่วยเหลือ เป็นต้น ส่วนปัญหาที่สำคัญอีกประเด็นหนึ่งคือ มีผู้ประกอบการใช้งานระบบฯ น้อยจากผู้ประกอบการที่จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม จำนวน 6 แสนกว่าราย ลงทะเบียนกับกรมสรรพากร จำนวน 400 กว่าราย ซึ่งใช้งานระบบฯ จริง จำนวน 200 กว่าราย ส่วนสาเหตุที่ทำให้ผู้ประกอบการยังไม่ตัดสินใจใช้งานระบบฯ ก็เกิดจากหลาย ๆ ประเด็น เช่น ถูกค่าไม่รู้จัก ขาดสิ่งจูงใจ (incentive) ความคุ้มค่าในการลงทุนที่ยังไม่ชัดเจน และที่สำคัญคือการออกแบบระบบมีความยุ่งยาก ใช้งานยาก ไม่ง่ายต่อการใช้งาน รวมถึงผู้ประกอบการยังขาดความรู้เกี่ยวกับระบบ เพื่อใช้ประกอบการตัดสินใจ ซึ่งเป็นอุปสรรคในการเลือกใช้งานระบบฯ ซึ่งผู้วิจัยสามารถจัดกลุ่มข้อมูลเนื้อหาได้ดังนี้ 1) ต้นทุนสูง (high cost) 2) ขาดการประชาสัมพันธ์/ ขาดการรับรู้ (lack of publicity/ lack of awareness) 3) ระบบมีความยุ่งยาก (complicated system) 4) ขาดสิ่งจูงใจ (lack of incentives) 5) ความคุ้มค่าในการ

ลงทุน (worthiness of investment) และ 6) ทักษะคติของผู้ใช้งาน (users attitude) ดังคำสัมภาษณ์ต่อไปนี้

“...ต่อไปจะมีเรื่องการประหยัดกระดาษหรือค่าขนส่ง แต่ก็มีค่าใช้จ่ายที่ต้องทำระบบขึ้นมา ซึ่งตรงนี้เป็นค่าใช้จ่ายที่พูดไปแล้วเป็นเหมือนก้อนใหญ่ของผู้ประกอบการ...” “...คนไม่รู้จัก ไม่รู้ว่าประชาสัมพันธ์ไม่ถึง หรือว่ามันยาก หรือว่าคนกลัว แต่คนไม่รู้จักรว่าสิ่งนี้มีอยู่...” “ส่วนเรื่องที่มีมันไม่ปัง เพราะว่ามันซับซ้อนครับ ซับซ้อนมาก ๆ มันมีเงื่อนไขเยอะ...” “น่าจะมีความมาตรการของรัฐที่ทำให้รู้สึกว่าได้แล้วมันได้ประโยชน์นะ การยื่นภาษีอาจจะง่าย คล่องตัว” และ “...แล้วก็ไม่ได้รู้สึกว่าทำไปแล้วจะคุ้มมัย จะคุ้มค่ากับการลงทุนหรือไม่...”

1.4 ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับและการใช้ระบบ e-tax invoice & e-receipt ผลการวิจัยพบว่าผู้ประกอบการส่วนใหญ่อยากได้สิ่งจูงใจที่ทำให้ผู้ประกอบการได้รับประโยชน์จากการใช้งานระบบ ดังนั้นการกำหนดนโยบายของภาครัฐและการส่งเสริมของกรมสรรพากรจึงเป็นสิ่งสำคัญต่อการตัดสินใจเพื่อให้คุ้มค่าต่อการลงทุน เช่น การขอคืนภาษีเร็วขึ้น ลดอัตราภาษีมูลค่าเพิ่มเหลือร้อยละ 6 ค่าใช้จ่ายในการลงทุนเกี่ยวกับการใช้งานระบบ e-tax invoice & e-receipt สามารถหักค่าใช้จ่าย 2-3 เท่า มียืดหยุ่นระยะเวลาในการยื่นภาษี เป็นต้น ทั้งนี้ระบบจะต้องใช้งานง่ายต่อให้ไม่มีสิ่งจูงใจก็อยากใช้งานระบบฯ และอีกปัจจัยที่มีความสำคัญคือ service provider ต้องมีจำนวนมากเพียงพอ ซึ่งผู้วิจัยสามารถจัดกลุ่มข้อมูลเนื้อหาได้ดังนี้ 1) นโยบายภาครัฐ (government policy) 2) สิ่งจูงใจ (incentives) 3) ความคุ้มค่าในการลงทุน (worthiness of investment) 4) ใช้งานง่าย ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน (easy to use/ uncomplicated) และ 5) ผู้ให้บริการระบบฯ (service provider) ดังคำสัมภาษณ์ต่อไปนี้

“การจัดเก็ตรูปประกอบการที่เข้ามาใช้อยู่มันแตกต่างกันอย่างกับคนที่ไม่ใช่ มันต้องแยกได้ว่าจะระหว่างเข้ากับไม่เข้า ไม่ต่างกันเขาก็ไม่รู้จะทำทำไม” “ส่วนใหญ่คนเขาอยากได้ incentive ถ้าใช้ e-tax แล้วเก็บภาษีได้มากขึ้น เขาอยากเอาค่าใช้จ่ายมาหักภาษีได้...” “...ยิ่งเศรษฐกิจปัจจุบันเป็นแบบนี้ คนก็จะแบบว่าเอาไว้ก่อนดีกว่า ถ้าต้องเอาเงินก้อนหนึ่งมาลงทุนตรงนี้ซึ่งมันยังไม่มีความจำเป็นมากพอ แล้วก็ยังไม่ได้เห็นประโยชน์ตรงนั้นมากพอ...” และ “...ทุกคนยังเข้าไม่ถึงแล้ว service provider ของทางที่สรรพากรเองไปรื้อไปว่าติดต่อเจ้านั้นมันยังมีค่อนข้างที่จะน้อย...”

1.5 แนวทางในการผลักดันการให้ผู้ประกอบการใช้งานระบบ e-tax invoice & e-receipt มากขึ้น ผลการวิจัยพบว่า ภาครัฐควรจะต้องผลักดันทั้ง ecosystem เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ประกอบการ โดยให้การสนับสนุน service provider เพื่อให้มีจำนวนมากขึ้นให้เกิดการแข่งขันเพื่อเป็นทางเลือกให้กับผู้ประกอบการ กำหนดกรอบเวลาให้ผู้ประกอบการสามารถวางแผนในการเริ่มต้นใช้งานระบบ เนื่องจากผู้ประกอบการต้องมีการวางแผนเรื่องค่าใช้จ่ายที่จะเกิดขึ้น ซึ่งควรคำนึงถึงสิทธิประโยชน์ (benefits) และสิ่งจูงใจ (incentive) ต่าง ๆ ที่ผู้ประกอบการจะได้รับที่มาพร้อมกับการให้ความร่วมมือกันในการที่จะขับเคลื่อนประเทศให้เป็นดิจิทัล ซึ่งถ้าภาครัฐออกมาตรการอย่างต่อเนื่อง ก็จะมีส่วนให้ผู้ประกอบการเกิดการยอมรับมากขึ้น ทั้งนี้ นโยบายหรือมาตรการที่ภาครัฐออกมาก็ควรให้เหมาะสมกับขนาดของผู้ประกอบการ เนื่องจากผู้ประกอบการขนาดเล็กมีปริมาณการซื้อขายไม่มาก โดยนโยบายที่ออกมาต้องไม่เป็นการสร้างภาระให้กับผู้ประกอบการ หากเป็นไปได้การใช้งานระบบฯ ต้องไม่มีค่าใช้จ่าย ซึ่งกรมสรรพากรอาจจะลงทุนพัฒนาระบบเพื่อให้ผู้ประกอบการใช้ฟรี ส่วนในการประชาสัมพันธ์

เกี่ยวกับระบบฯ ภาครัฐควรประสานไปยัง social influence ที่มีอิทธิพลต่อผู้ประกอบการ นอกจากนี้ การผลักดันให้ภาคเอกชนที่ซื้อขายกับภาครัฐต้องใช้งานระบบฯ เท่านั้นก็อาจจะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงให้มีการใช้งานระบบฯ มากขึ้นได้ ซึ่งก็สอดคล้องกับกรมสรรพากรที่กำลังทำงานร่วมกับกรมบัญชีกลาง เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐผ่านระบบ e-GP เพื่อให้ใบกำกับภาษีและใบเสร็จรับเงินอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งผู้วิจัยสามารถจัดกลุ่มข้อมูลเนื้อหาได้ดังนี้ 1) ลดค่าใช้จ่าย (cost reduction) 2) สร้างการรับรู้เรื่องระบบ (creating awareness of the system) 3) ส่งเสริมให้ผู้ให้บริการระบบฯ เพิ่มขึ้น (encourage more service providers) 4) ให้สิ่งจูงใจ/ สิทธิประโยชน์ (provide incentives/ benefits) และ 5) กำหนดนโยบายที่ชัดเจน (determine explicit policy) ดังคำสัมภาษณ์ต่อไปนี้

“ถ้าพูดตามตรง ถ้าอยากให้ SMEs ใช้ ควรจะฟรี ไม่ใช่ออกนโยบายมากมายเป็นภาระ” “...มีการประชาสัมพันธ์มากขึ้น คนก็จะเริ่มเปลี่ยน mind set” “ถ้ามี service provider มากขึ้น คนก็ใช้มากขึ้น เพราะมีคนที่ไม่ใช่เทคนิคอล...” “incentive อันนี้ผมว่ามันเป็น factor หนึ่งในกรณีที่คนรู้ว่าต้องเสียภาษี แต่ไม่มีแรงจูงใจในการเสียภาษี...” และ “การสนับสนุนของภาครัฐหรือแรงผลักดันที่เกิดขึ้นต้องมองก่อนว่าเราผลักดันในกลุ่มไหน...”

2. ส่วนที่ 2 ปัจจัยในการยอมรับการใช้งานระบบ e-tax invoice & e-receipt ผลจากการวิจัยพบว่า ความเห็นของผู้ให้ข้อมูลสำคัญยืนยันปัจจัยทั้ง 10 ปัจจัยตามที่ผู้วิจัยได้ศึกษาจากการทบทวนวรรณกรรม แนวคิดและทฤษฎีต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องว่า ปัจจัยความคาดหวังในประสิทธิภาพ ความคาดหวังในความพยายาม อิทธิพลทางสังคม สภาพสิ่งอำนวยความสะดวกใน

การใช้งาน ทศนคติ ความปลอดภัย การรับรู้ความเสี่ยง ความเชื่อมั่น ความรู้ทางภาษี และศีลธรรมทางภาษี ทั้ง 10 ปัจจัยดังกล่าวเป็นปัจจัยในการยอมรับการใช้งานระบบฯ โดยผู้วิจัยได้สรุปความเห็นของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ดังนี้

2.1 ความคาดหวังในประสิทธิภาพ (performance expectancy) เนื่องจากหากผู้ประกอบการรับรู้ได้ว่าระบบฯ ที่ใช้จะช่วยให้การออกใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ถูกต้องแม่นยำ รวดเร็ว ประหยัดเวลา และมีความสะดวก แต่ที่ผ่านมาผู้ประกอบการไม่ได้มีค่าใช้จ่ายที่ลดลงจากการใช้งานระบบฯ แต่มีค่าใช้จ่ายที่เพิ่มขึ้น ทำให้ต้นทุนเพิ่มขึ้นด้วย ซึ่งเกิดจากหลายปัจจัย เช่น ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับลายเซ็นอิเล็กทรอนิกส์ (digital signature) ที่ปัจจุบันมีผู้ให้บริการที่ได้รับรองจาก ETDA เพียง 2 ราย แต่ถ้าผู้ประกอบการรายใดใช้บริการ service provider ส่วนใหญ่แล้ว ค่าใช้จ่ายส่วนนี้จะถูกคิดรวมกับค่าบริการ ถ้าในอนาคตมีผู้ประกอบการใช้ระบบมากขึ้น ก็จะเกิดการแข่งขันของ service provider มากขึ้น น่าจะส่งผลให้ค่าใช้จ่ายผ่าน service provider ถูกลดดังคำสัมภาษณ์ต่อไปนี้

“มีผลแน่นอนครับ รวดเร็วผมคิดว่าทุกคนเข้าใจว่า รวดเร็วขึ้น แล้วก็จริง...” และ “ผมว่าอันนี้ impact อันนี้ตัวหลักเลย ถูกต้องอาจจะน้อย แต่ประหยัดเวลา รวดเร็ว ผมว่ามีผล...”

2.2 ความคาดหวังในความพยายาม (effort expectancy) เนื่องจากถ้าระบบฯ ใช้งานง่ายผู้ประกอบการยังก็ใช้ แต่ต้องมีผู้ให้ความช่วยเหลือเกี่ยวกับการใช้งานระบบฯ อย่างชัดเจน นอกจากนี้ต้องมีประโยชน์ด้วย ถ้าระบบยากอีกทั้งไม่มีประโยชน์ผู้ประกอบการจะไม่เลือกใช้งานระบบฯ ซึ่งในปัจจุบันการใช้งานระบบฯ

ยังไม่ง่าย ยังเข้าใจได้ยาก เนื่องจากการใช้ระบบฯ มีความเกี่ยวข้องกับหลายฝ่าย ดังคำสัมภาษณ์ต่อไปนี้

“มีผลต่อคนทั่ว ๆ ไปแน่ ๆ ค่ะ อย่างที่บอกว่าถ้าเป็นบริษัททั่ว ๆ ไประบบนี้ถ้าจะค่อนข้างที่จะยากหน่อย” และ “ก็นั่นแหละระบบมันง่ายก็จะใช้”

2.3 อิทธิพลทางสังคม (social influence) เนื่องจากโลกมีการเปลี่ยนแปลง ธุรกิจต้องปรับตัว โดยเฉพาะเมื่อเกิดสถานการณ์ covid-19 ที่ส่งผลให้การทำธุรกรรมออนไลน์เพิ่มมากขึ้น แต่ทั้งนี้ก็ขึ้นอยู่กับปริมาณในการออกไปกับกับภาษีและห่วงโซ่อุปทานหรือซัพพลายเชน (supply chain) ของธุรกิจด้วยว่ามีจำนวนมากพอที่จะกระตุ้นให้เกิดการใช้งานระบบฯ ได้หรือไม่ ดังคำสัมภาษณ์ต่อไปนี้

“มีครับ ถ้าคนใช้เยอะ ๆ เราก็อยากใช้ตาม” “มีผลมากครับ เพราะว่าอย่างแรกผมเชื่อว่าการที่ผมใช้ e-tax invoice ก็เป็นการเรียนรู้คู่ค้าผมไปโดยอัตโนมัติ...” และ “มีส่วนมาก โลกเปลี่ยน พอโลกเปลี่ยนธุรกิจต้องปรับตัว ถ้าคุณไม่ปรับคุณก็อยู่ไม่ได้...”

2.4 สภาพสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน (facilitating condition) เนื่องจากการเข้าถึงระบบฯ จะต้องสะดวก มีหลายช่องทาง รวมทั้งมีผู้ให้คำแนะนำเกี่ยวกับระบบฯ ซึ่งในยุคปัจจุบันควรให้ influencer เข้ามามีส่วนร่วมและช่วยในการสื่อสารประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับระบบฯ ให้มากขึ้น เพราะสื่อสังคมออนไลน์เป็นช่องทางสื่อสารที่เป็นที่นิยม ดังคำสัมภาษณ์ต่อไปนี้

“อันนี้ผมว่าเป็นไปได้สูงเลยครับ ในหลายครั้งผมว่าพวก influencer ที่อยู่ตามพวก YouTube หรือ Facebook เช่น เพจต่าง ๆ ผมเห็นเขาพยายามจะไปโมทเรื่องพวกนี้...” และ “ใช่ เพราะฉะนั้นแน่นอน ต้องซื้อง่ายด้วย แปลว่าจะเริ่มใช้ผมต้องติดต่อใคร ติดต่ออย่างไร”

2.5 ทศคติ (attitude) เนื่องจากทัศนคติของผู้ประกอบการรุ่นเก่าที่ยังติดภาพลบของกรมสรรพากร ส่วนผู้ประกอบการรุ่นใหม่ก็อาจจะมองว่าการใช้งานระบบฯ เป็นภาระ ไม่เห็นประโยชน์ที่จะต้องแสวงหาประโยชน์ มาใช้งาน ดังคำสัมภาษณ์ต่อไปนี้

“มีผลครับ ผมเรียกมันว่าเป็น bias ในใจหรือว่าธงที่ตั้งไว้ในใจตั้งแต่แรกแล้ว ส่วนใหญ่จะเกิดขึ้นกับคนที่รุ่นเก่าแล้วคนรุ่นใหม่ก็จะเกิดขึ้นเฉพาะกับคนที่ไม่ได้มองเรื่องของภาษีและบัญชีเป็นองค์ความรู้ แต่มองว่าเป็นภาระ...” และ “...พอเป็นสรรพากรคนกลุ่มหนึ่งก็จะรู้สึกว่ามีคนน่ากลัว มีความจะโดนตรวจสอบอยู่ ก็จะมี attitude ด้านนี้...”

2.6 ความปลอดภัย (security) ซึ่งปัจจัยความปลอดภัยน่าจะมีผลโดยตรงกับผู้ประกอบการขนาดใหญ่และขนาดกลางมากกว่า เนื่องจากข้อมูลมีความสำคัญ ส่วนผู้ประกอบการรายเล็กอาจจะไม่มีความเสี่ยงเรื่องของข้อมูลรั่วไหลมากนัก ดังคำสัมภาษณ์ต่อไปนี้

“ใช่ ถ้าคุณเพิ่มความปลอดภัยเราจะมีใจคุณมากขึ้น...” และ “สำหรับบริษัทใหญ่ ๆ ผมว่าค่อนข้างที่จะมีผลโดยตรงเพราะพวกนี้เขาถือว่าข้อมูลสำคัญมาก”

2.7 การรับรู้ความเสี่ยง (perceived risk) เนื่องจากถ้าผู้ประกอบการรับรู้ความเสี่ยงมากจะไม่ใช้ รวมถึงการรับรู้ความเสี่ยงทั้งในเรื่องความเสี่ยงด้านการเงินที่ต้องมีค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้น ก็มีผลต่อการตัดสินใจที่จะใช้ รวมถึงผู้ประกอบการอาจจะกังวลถึงความเสี่ยงจาก service provider ถ้าหากทราบว่าระบบฯ ที่ใช้มีความเสี่ยง เช่นประมวลผลข้อมูลทันทีหรือ real-time หรือไม่ จะสะดวกหรือไม่ ข้อมูลจะส่งถึงหรือไม่และค่าใช้จ่ายบริการจะเพิ่มมากขึ้นหรือไม่ ดังคำสัมภาษณ์ต่อไปนี้

“ใช้ครับเพราะเขาต้องมองเห็นอนาคตของเขาว่าต่อไปเขาจะมีความเสี่ยงมากน้อยแค่ไหน” และ “ถ้ารับรู้ว่ามันก็เสี่ยงอันนั้นก็เสี่ยงคนก็จะไม่ใช้”

2.8 ความเชื่อมั่น (trust) เนื่องจากถ้าผู้ประกอบการที่ใช้งานระบบฯ เชื่อมั่นว่าระบบที่ใช้งานอยู่สามารถออกไปกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ได้ถูกต้องมากกว่าการออกไปกำกับภาษีแบบกระดาษที่มีโอกาสเกิดความผิดพลาดได้มากกว่า รวมทั้งมีความเชื่อมั่นใน ecosystem ทั้งระบบก็จะส่งผลต่อการยอมรับในการใช้งานระบบฯ มากขึ้นด้วย ดังคำสัมภาษณ์ต่อไปนี้

“เรื่องนี้ส่งผลอยู่แล้วเพราะว่าตั้งแต่ระบบกระดาษเขาก็ต้องการความเชื่อมั่น ถ้าเขาออกกระดาษอาจจะมีความผิดพลาด” และ “ผมคิดว่าคนที่เขาจะใช้เขาเชื่อ trust อยู่แล้ว...”

2.9 ความรู้ทางภาษี (tax knowledge) เนื่องจากถ้าผู้ประกอบการมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีและระบบฯ มากขึ้น ก็จะทำให้ความสำคัญกับระบบฯ มากกว่าผู้ประกอบการที่ไม่ให้ความสำคัญกับความรู้ทางภาษี ซึ่งเรื่องความรู้ทางภาษียังมีความสำคัญกับผู้ประกอบการรายเล็ก โดยเฉพาะผู้ประกอบการออนไลน์ที่ยังขาดความรู้ทางภาษี หากผู้ประกอบการมีความรู้ทางภาษีมากก็จะทำให้มองเห็นโอกาสจากการใช้งานระบบมากขึ้นด้วย ดังคำสัมภาษณ์ต่อไปนี้

“แน่นอน คือคุณทำภาษีคุณต้องรู้เรื่องภาษี ถ้าคุณไม่อยากรู้เรื่องภาษีคุณก็ต้องไปสร้างระบบของภาษีให้...” “มีผลนะ ถ้าเขารู้และเข้าใจตรงนี้น่าจะมากขึ้นเขาก็จะใช้” และ “เรื่องความรู้ผมต้องให้ความสำคัญกับรายเล็ก เพราะว่าต้องเรียนตามตรงอย่างออนไลน์อะไรพวกนี้เขายังไม่รู้...”

2.10 ศีลธรรมทางภาษี (tax moral) เนื่องจากถ้าผู้ประกอบการที่มีศีลธรรมทางภาษียิ่งจะเสียภาษีและจะมีความกระตือรือร้นในการใช้งานระบบฯ ไม่มี

ความพยายามในการหลีกเลี่ยงภาษี หรือมีความพยายามในการทำให้เสียภาษีลดลง ทั้งที่ผู้ประกอบการบางรายคิดที่จะหลีกเลี่ยงการใช้งานระบบฯ เนื่องจากมีความกังวลกับรายได้ที่กรมสรรพากรจะทราบผ่านการใช้งานระบบฯ ดังคำสัมภาษณ์ต่อไปนี้

“มีผล ถ้าคนที่เขามี moral ในการจ่ายภาษีเขาก็กระตือรือร้นที่จะใช้ แต่ถ้าคิดในใจอยู่แล้วว่าฉันจะไม่เสียภาษีระบบมาดีอย่างไรฉันก็พยายามหนีอยู่แล้ว” “ก็มีผล เพราะก็ไม่อยากให้เขารู้แหล่งที่มารายได้ของเราเยอะ” และ “มีผลค่ะ เพราะว่ามันก็เป็นมานานแล้ว แต่ว่าทำอย่างไรที่จะเปลี่ยนความคิดของคนพวกนี้ อย่างแรกก็คือต้องทำให้เขา positive ที่สุด...”

อภิปรายผล

ผู้วิจัยอภิปรายผลการวิจัยโดยใช้การวิเคราะห์เชิงคุณภาพที่ได้จากการทบทวนแนวคิด ทฤษฎี และผลการวิจัยที่เกี่ยวข้องและการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ให้ข้อมูลสำคัญทั้ง 3 กลุ่ม โดยได้นำข้อมูลมาทำการวิเคราะห์เปรียบเทียบความสัมพันธ์เพื่อหาปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบ e-tax invoice & e-receipt ที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึกทั้ง 2 ส่วน โดยข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญได้กล่าวไว้ในส่วนที่ 1 ภาพรวมของระบบ e-tax invoice & e-receipt (part1) ซึ่งผู้วิจัยสามารถจัดกลุ่มข้อมูล (categories) ได้ 11 กลุ่มข้อมูล เมื่อนำมาวิเคราะห์เปรียบเทียบกับส่วนที่ 2 ปัจจัยที่ได้รับการยืนยันจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญแล้วว่าเป็นปัจจัยในการยอมรับการใช้ระบบ e-tax invoice & e-receipt (part 2) ทั้ง 10 ปัจจัย เพื่อหาปัจจัยอื่นที่อาจจะส่งผลต่อการยอมรับการใช้ระบบ e-tax invoice & e-receipt ดัง (Table 1)

Table 1 The comparative analysis results of the factors affecting the acceptance of the use of e-tax invoice and e-receipt systems.

categories	part 1					part 2	other factors
	targets	situation	problem/ obstacles	other factors	approaching purposes	factors affecting the acceptance	affecting to acceptance (proposition)
1	information accuracy					performance expectancy	- (corresponding)
2	cost reduction		high cost		cost reduction	performance expectancy	- (corresponding)
3	quick and convenient					performance expectancy	- (corresponding)
4	easy to use		complicated system	easy to use / uncomplicated		effort expectancy	- (corresponding)
5		less active by entrepreneur				social influence	- (corresponding)
6		lack of publicity / lack of awareness	lack of publicity / lack of awareness		creating awareness of the system	social influence	- (corresponding)
7		very few of service provider		service provider	encourage more service providers	social influence	- (corresponding)
8			lack of incentives	incentives	provide incentives / benefits	-	government policy expectancy (not corresponding)
9				government policy	determine explicit policy	-	corresponding)
10			worthiness of investment	worthiness of investment		-	worthiness of investment (not corresponding)
11			users attitude			attitude	- (corresponding)

จาก (Table 1) จากกลุ่มข้อมูล 11 กลุ่มข้อมูลพบว่า มี 8 กลุ่มข้อมูลที่มีความสอดคล้อง (corresponding) กับปัจจัยความคาดหวังในประสิทธิภาพ ปัจจัยความคาดหวังในความพยายาม ปัจจัยอิทธิพลทางสังคม และปัจจัยทัศนคติที่ได้รับการยืนยันจากผู้ให้ข้อมูล สำคัญแล้วว่าเป็นปัจจัยในการยอมรับการใช้ระบบ e-tax invoice & e-receipt เหลือเพียง 3 กลุ่มข้อมูลที่ไม่

ไม่พบความสอดคล้อง (not corresponding) เมื่อนำมาวิเคราะห์และจัดกลุ่มข้อมูลใหม่ได้ 2 ปัจจัยสำคัญในการยอมรับการใช้ระบบฯ ซึ่งได้แก่ ความคาดหวังในนโยบายภาครัฐ (government policy expectancy) และความคุ้มค่าในการลงทุน (worthiness of investment) เนื่องจากเป็นปัจจัยที่ไม่ได้มีการกล่าวถึงในรายละเอียดของทั้ง 10 ปัจจัยที่ได้รับการยืนยันว่าเป็นปัจจัยในการ

ยอมรับการใช้ระบบฯ ดังนั้น จากผลการวิจัย ผู้วิจัยสรุป ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบ e-tax invoice & e-receipt ประกอบด้วยปัจจัย 12 ปัจจัยดังนี้

1. ปัจจัยความคาดหวังในประสิทธิภาพ (performance expectancy factors) หมายถึง การรับรู้ถึงประโยชน์ที่จะได้รับจากการใช้งานระบบ e-tax invoice & e-receipt ที่จะช่วยให้การออกไปกำกับภาษีและใบรับมีความถูกต้อง รวดเร็ว ประหยัดเวลา และมีค่าใช้จ่ายที่ลดลงได้

2. ปัจจัยความคาดหวังในความพยายาม (effort expectancy factors) หมายถึง ความเชื่อต่อการใช้งานระบบ e-tax invoice & e-receipt ว่าสามารถเรียนรู้ได้ด้วยตนเอง การใช้งานง่าย และไม่มีความซับซ้อน

3. ปัจจัยอิทธิพลทางสังคม (social influence factors) หมายถึง ความเชื่อที่มีต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้แก่ ผู้ขายสินค้า ผู้ซื้อสินค้า และผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มส่วนใหญ่ใช้งานระบบ รวมถึงกรมสรรพากรสร้างการรับรู้และการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับระบบ และ service provider มีจำนวนมาก และเพียงพอ จะส่งผลต่อตนเองให้ต้องใช้งานระบบ e-tax invoice & e-receipt

4. ปัจจัยสภาพสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน (facilitating condition factors) หมายถึง ความเชื่อว่าสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งานจากองค์กร และกรมสรรพากรอย่างเพียงพอที่จะช่วยสนับสนุนการใช้งานระบบ e-tax invoice & e-receipt) ทั้งในส่วนของเทคโนโลยี ระบบที่เกี่ยวข้อง การให้ความรู้ การให้ความช่วยเหลือ เป็นต้น

โดยปัจจัยทั้ง 4 ปัจจัยดังกล่าวเป็นปัจจัยหลัก และตัวแปรต้นในงานวิจัยจำนวนมากในการศึกษา

ถึงปัจจัยที่มีผลต่อความตั้งใจและการยอมรับการใช้เทคโนโลยีใหม่ ๆ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยหลากหลาย เช่น การยอมรับใบแจ้งหนี้ทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-invoice) (Lagzian, & Naderi, 2015; Lian, 2015) การยอมรับรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-government) (Bhuasiri, Zo, Lee, & Ciganek, 2016; Ji, & Liang, 2016; Rana, Dwivedi, Lal, Williams, & Clement, 2017; Zahid, & Din, 2019) และการยอมรับบริการธุรกรรมทางอินเทอร์เน็ต (Rahi, Ghami, & Ngah, 2018) อีกทั้งยังเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อทัศนคติ (attitude) ในเรื่องของการยอมรับการใช้เทคโนโลยีอีกด้วย (Yusup, Hardiyana, & Sidharta, 2015; Rana, Dwivedi, Lal, Williams, & Clement, 2017; Zahid, & Din, 2019)

5. ปัจจัยทัศนคติ (attitude factors) หมายถึง ความคิด ความรู้สึก และแนวโน้มของพฤติกรรมของบุคคลที่เป็นปฏิกริยาทางความรู้สึกที่มีต่อการใช้ระบบ e-tax invoice & e-receipt ซึ่งปัจจัยทัศนคติมีผลต่อความตั้งใจใช้และการยอมรับระบบต่าง ๆ จำนวนมาก โดยเฉพาะการยอมรับการใช้งานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ อาทิ งานวิจัยเรื่องทัศนคติมีผลต่อพฤติกรรมการใช้งานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของพลเมือง รัฐพิหาร ประเทศอินเดีย (Rana, Dwivedi, Lal, Williams, & Clement, 2017) และงานวิจัยเรื่องปัจจัยกำหนดความตั้งใจที่จะยอมรับบริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศปากีสถาน ที่พบว่า ทัศนคติมีผลทางบวกต่อความตั้งใจที่จะนำรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์มาใช้บริการในประเทศปากีสถานเช่นกัน (Zahid, & Din, 2019)

6. ปัจจัยความปลอดภัย (security factors) หมายถึง การรับรู้ของบุคคลว่าระบบ e-tax invoice & e-receipt มีความปลอดภัยในการใช้งาน การเข้าถึง

ข้อมูลต่าง ๆ จะต้องได้รับการอนุญาตจากเจ้าของข้อมูล ข้อมูลจะถูกเก็บเป็นความลับไม่รั่วไหล รวมถึงระบบ มีการป้องกันในการโจรกรรมข้อมูล ซึ่งสอดคล้องกับ งานวิจัยของ Lian (2015) ที่พบว่าปัจจัยความกังวล ด้านความปลอดภัยซึ่งเป็นตัวแปรต้นเป็นปัจจัยที่มีผล โดยตรงต่อการรับรู้ความเสี่ยง และความเชื่อมั่นต่อ รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (trust in e-government) ที่มีต่อ พฤติกรรมการเลือกใช้บริการใบแจ้งหนี้อิเล็กทรอนิกส์

7. ปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยง (perceived risk factors) หมายถึง การรับรู้ถึงความไม่แน่นอนที่อาจจะ เกิดขึ้นในการใช้งานระบบ e-tax invoice & e-receipt เกี่ยวกับความเสี่ยงด้านการเงินที่ต้องมีค่าใช้จ่าย เพิ่มขึ้น ความเสี่ยงด้านเวลาที่ต้องใช้เวลามากขึ้น และ ความเสี่ยงด้านความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัว ของผู้ใช้ระบบที่อาจทำให้สูญเสียข้อมูลส่วนตัว ที่ส่งผล ให้ไม่เลือกใช้งานระบบ e-tax invoice & e-receipt ซึ่ง สอดคล้องกับงานวิจัยของ Lian (2015) ที่พบว่าการรับรู้ ความเสี่ยงเป็นปัจจัยที่มีผลโดยตรงต่อพฤติกรรมการ เลือกใช้บริการใบแจ้งหนี้อิเล็กทรอนิกส์ และการศึกษา เรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการให้บริการพร้อมเพย์ ของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลนั้น ผู้ใช้บริการมีแนวโน้มในการยอมรับการให้บริการ พร้อมเพย์ ถ้าความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจากระบบพร้อมเพย์ มีน้อย (Phumdontree, 2016)

8. ปัจจัยความเชื่อมั่น (trust factors) หมายถึง ความเต็มใจที่จะวางใจต่อการใช้งานระบบ e-tax invoice & e-receipt ว่ามีการออกไปกำกับภาษีและใบรับได้ ครบถ้วน ถูกต้อง สมบูรณ์ และมีส่วนช่วยในการปกป้อง ผลประโยชน์ของกิจการ จากการออกไปกำกับภาษี และใบรับที่ถูกต้อง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ

Gupta, Singh, & Bhaskar (2016) ที่พบว่าความเชื่อมั่น ต่อรัฐบาลและความเชื่อมั่นต่อเทคโนโลยี/อินเทอร์เน็ต และผลการศึกษาพบว่าทั้งสองปัจจัยมีความสำคัญ ต่อการยอมรับรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศอินเดีย

9. ปัจจัยความรู้ทางภาษี (tax knowledge factors) หมายถึง การที่บุคคลมีความรู้เกี่ยวกับหลัก ภาษีอากร กฎหมายภาษีอากร และการใช้งานระบบ e-tax invoice & e-receipt เช่น การออกไปกำกับภาษี และใบรับ ซึ่งส่งผลให้มีการเสียภาษีด้วยความสมัครใจ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาปัจจัยความรู้ทางภาษี พบว่า ความรู้ทางภาษีเป็นปัจจัยที่มีผลต่อระบบภาษีแบบสมัครใจ (voluntary compliance tax system) (Poudel, 2017)

10. ปัจจัยศีลธรรมทางภาษี (tax moral factors) หมายถึง การที่บุคคลมีศีลธรรมและความตระหนักถึง หน้าที่ในการจ่ายภาษี พร้อมปฏิบัติตามกฎหมาย ภาษีอากร และใช้งานระบบ e-tax invoice & e-receipt เพราะเชื่อมั่นในการช่วยเหลือสังคมผ่านการจ่ายภาษี ซึ่งสอดคล้องกับการวิเคราะห์ผลกระทบของศีลธรรม ทางภาษีที่มีต่อการปฏิบัติตามภาษีชาย โดยผลการ วิเคราะห์พบว่า ศีลธรรมทางภาษีมียุทธพิลงเชิงบวก อย่างมีนัยสำคัญต่อการปฏิบัติตามภาษีชาย (Alshira'h, Abdul-Jabbar, & Samsudin, 2019) และศีลธรรมของผู้เสียภาษียุทธพิลงต่อการพฤติกรรมการปฏิบัติทางภาษี ให้ถูกต้องของผู้เสียภาษี (Redae, & Sekhon, 2017)

11. ปัจจัยความคุ้มค่าในการลงทุน (worthiness of investment factors) หมายถึง ความเชื่อที่มีต่อการ ตัดสินใจที่จะลงทุนใช้งานระบบ e-tax invoice & e-receipt ว่าจะทำให้กิจการสามารถประหยัดค่าใช้จ่าย ระยะเวลาในอนาคต รวมถึงผลประโยชน์ที่จะได้รับ จากการใช้งานระบบ e-tax invoice & e-receipt ซึ่งทำ

ให้เกิดความคุ้มค่าในการลงทุน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยเรื่องการลงทุนหรือไม่ลงทุน ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจการลงทุนด้านไอที ซึ่งพบว่าความคุ้มค่าเป็นปัจจัยสำคัญในการตัดสินใจลงทุนด้านไอที (Tarabay, & Egbire, 2009)

12. ปัจจัยความคาดหวังในนโยบายภาครัฐ (government policy expectancy factors) หมายถึง ภาครัฐมีการกำหนดนโยบาย ยุทธศาสตร์ มาตรการ สิทธิประโยชน์หรือสิ่งจูงใจที่ชัดเจน หรือสิทธิพิเศษ เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนให้ผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มใช้งานระบบ e-tax invoice & e-receipt ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับและการใช้ระบบการจัดการภาษีแบบบูรณาการ โดยผู้เสียภาษีธุรกิจขนาดกลางและขนาดเล็กใน ศูนย์กลางธุรกิจของไนโรบี ประเทศเคนยา จากผลการศึกษาพบว่านโยบายและกฎระเบียบของทางราชการ มีผลต่อการใช้ระบบของผู้เสียภาษี (Mandola, 2013)

สรุป

การศึกษาการยอมรับการใช้งานระบบ ใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ ผลที่ได้จากการศึกษาพบว่า ภาพรวมของระบบใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ที่ผ่านมา ภาครัฐพรมีนโยบายสนับสนุนและผลักดันให้ผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มใช้งานระบบฯ เพื่อออกไปกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์อย่างต่อเนื่อง แต่ยังคงขาดการออกมาตรการเกี่ยวกับสิ่งจูงใจและสิทธิประโยชน์จากการใช้งานระบบฯ และขาดการประชาสัมพันธ์อย่างทั่วถึง ผู้ประกอบการฯ ยังขาดความรู้ที่เกี่ยวกับระบบฯ และไม่ค่อยรับรู้ถึงประโยชน์ที่จะได้รับการใช้งานระบบฯ ประกอบกับต้นทุนในการพัฒนา

ระบบสูง ระบบฯ ใช้งานยาก อีกทั้งผู้ให้บริการนำส่งข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ไปยังกรมสรรพากร (service provider) ก็มีจำนวนไม่มาก จึงส่งผลให้มีผู้ใช้งานระบบฯ มีจำนวนน้อย ส่วนการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้ระบบใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ พบว่ามีจำนวน 12 ปัจจัย ซึ่งได้แก่ ปัจจัยความคาดหวังในประสิทธิภาพ ปัจจัยความคาดหวังในความพยายาม ปัจจัยอิทธิพลทางสังคม ปัจจัยสภาพสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน ปัจจัยทัศนคติ ปัจจัยความปลอดภัย ปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยง ปัจจัยความเชื่อมั่น ปัจจัยความรู้ทางภาษี ปัจจัยศีลธรรมทางภาษี ปัจจัยความคุ้มค่าในการลงทุน และปัจจัยความคาดหวังในนโยบายภาครัฐ การศึกษานี้จึงมีความสำคัญ เนื่องจากการออกไปกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์มีส่วนช่วยในการระงับการหลีกเลี่ยงภาษีมูลค่าเพิ่มและเพิ่มความโปร่งใสของธุรกรรม และลดระบบเงินสดออกจากระบบเศรษฐกิจ เพราะผู้ประกอบการฯ เข้าสู่ระบบภาษีมากขึ้น อีกทั้งจะช่วยทำให้รัฐบาลและกรมสรรพากรประเมินความต้องการในการใช้ระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ประกอบการได้ เพื่อนำมาเพิ่มประสิทธิภาพของระบบภาษีอิเล็กทรอนิกส์ ดึงดูดให้ผู้ประกอบการเข้าสู่ระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ส่งผลให้การจัดเก็บภาษีมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาแนวทางในการการผลักดันให้ผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มใช้งานระบบฯ มากขึ้น ซึ่งจะส่งผลทำให้ประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีของกรมสรรพากรเพิ่มมากขึ้น

2. ควรมีการศึกษาโมเดลการยอมรับการใช้งานระบบใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มในแต่ละกลุ่ม เพื่อหาแนวทางของแต่ละปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบฯ เพื่อผลักดันการใช้งานระบบดังกล่าวได้อย่างเหมาะสม คุ่มค่า และมีประสิทธิภาพมากที่สุด

เอกสารอ้างอิง

- Alibraheem, M. H., & Jabbar, H. A. (2016). Electronic tax filing adoption and its impact on tax employees performance in Jordan: A proposed framework. *World Applied Science Journal*, 34(3), 393-399.
- Alshira'h, A. F., Abdul-Jabbar, H., & Samsudin, R. S. (2019). The effect of tax moral on sales tax compliance among Jordanian SMEs. *International Journal of Academic Research in Accounting, Finance and Management Sciences, Human Resource Management Academic Research Society*, 9(1), 30-41.
- Bhuasiri, W., Zo, H., Lee, H., & Ciganek, A. P. (2016). User acceptance of e-government services: Examining an e tax filling and payment system in Thailand. *Information Technology for Development*, 22(4), 672-695.
- Gupta, K. P., Singh, S., & Bhaskar, P. (2016). Citizen adoption of e-government: a literature review and conceptual framework. *Electronic Government, An International Journal*, 12(2), 160-185.
- Ji, H., & Liang, Y. (2016). Exploring the determinants affecting e-government cloud adoption in China. *International Journal of Business and Management*, 11(4), 81-90.
- Joungtrakul, J. (2010). *Qualitative research: a tool for knowledge creation for national development*. Bangkok: Business Law Center International. (in Thai)
- Khianthongkul, K., Senasu, W., & Kamudhamas, J. (2021). Digital economy policy in Thailand: Institutional analysis on intergovernmental relations of the governmental agencies. *Parichart Journal Thaksin University*, 34(1), 192-205.
- Lagzian, M., & Naderi, N. (2015). An empirical study of the factor affecting customers' acceptance intention of e-invoice services: The case of mashhad electricity distribution Ccompany. *EGOSE'15: Proceedings of the 2015 2nd International Conference on Electronic Governance and Open Society: Challenges in Eurasia* (pp. 97-103). St. Petersburg: Itmo University.
- Lian, J. W. (2015). Critical factor for cloud based e-invoice service adoption in Taiwan: An empirical study. *International Journal of Information Management*, 35, 98-108.
- Mandola, V. (2013). *Factors influencing the adoption and use of integrated tax management system by medium and small taxpayers in Nairobi central business district, Kenya* (Master's thesis). University of Nairobi.
- Mellouli, M., Bentahar, O., & Bidan, M. (2016). Trust and e-government acceptance: The case of Tunisian on-line tax filing. *The Electronic Journal Information Systems Evaluation*, 19(3), 197-212.
- National e-Payment Working Group Project. (2017). *Frequently asked questions. Question-answer the tax system*. Retrieved October 18, 2018, from http://www.epayment.go.th/home/app/faq_etax (in Thai)

- Nelloh, L., Handayani, S., Slamet, M., & Santoso, A. (2019). Travel experience on travel satisfaction and loyalty of BRT public transportation. *The Asian Journal of Technology Management (AJTM)*, 12(1), 15-30.
- Oladipupo, A., & Obazee, U. (2016). Tax knowledge, penalties and tax compliance in small and medium scale enterprises in Nigeria. *iBusiness*, 8, 1-9.
- Patton, M. Q. (1990). *Qualitative evaluation and research methods* (2nd ed.). California: Sage.
- Phumdontree, C. (2016). *Factors affecting to consumer confidence in promptpay fund transfer service in the Bangkok metropolitan area* (Master's thesis). Thammasat University. (in Thai)
- Poudel, R. L. (2017). Tax knowledge among university teachers in Pokhara. *The Journal of Nepalese Bussiness Studies*, 10(1). 69-77.
- Purnamasari, D., & Sudaryo, Y. (2018). The effect of knowledge taxpayer, moral taxpayer and tax sanctions on taxpayers compulsory. *International Journal of Trade, Economics and Finance*, 9(5), 214-219.
- Rahi, S., Ghani, M. A., & Ngah, A. H. (2018). A structural equation model for evaluating user's intention to adopt internet banking and intention to recommend technology. *Growing Science*, 4(4), 139-152.
- Rana, N. P., Dwivedi, Y. K., Lal, B., Williams, M. D., & Clement, M. (2017). Citizens' adoption of an electronic government system: towards a unified view. *Information Systems Frontier*, 19, 549-568.
- Razak, F. Z. B. A. (2017). How perceived effort expectancy and social influence affects the continuance of intention to use e-government. A Study of a Malaysian government service. *Electronic Government, An International Journal*, 13(1), 69-80.
- Redae, R. B., & Sekhon, S. (2017). Taxpayers' moral and compliance behavior in Ethiopia: A study of Tigray state. *International Journal of Research in Finance and Marketing (IJRFM)*, 7(4), 109-123.
- Rehman, M., & Esichaikul, V. (2012). Factor influencing e-government adoption in Pakistan. *Tranforming Government: People, Process and Policy*, 6(3), 258-282.
- Siswanto, T., Shofiati, R., & Hartini, H. (2018). Acceptance and utilization of technology (UTAUT) as a method of technology acceptance model of mitigation disaster website. *IOP Conference Series: Earth and Environmental Science*, 106, 012011.
- Tarabay, R., & Eigbire, R. (2009). *To invest or not to invest? Factors affecting IT investment decisions* (Bachelor's thesis) (JBIC18). Jönköping University, Jönköping, Sweden.
- Urbina, A. U., & Abe, N. (2017). Citizen-centric perspective on the adoption of e-government in the Philippines. *Electronic Journal of e-Government*, 15(2), 63-83.
- Yusup, M., Hardiyana, A., & Sidharta, I. (2015). User acceptance model on e-billing adoption: A study of tax payment by government agencies. *Asia Pacific Journal of Multidisciplinary Research*, 3(4), 150-157.
- Zahid, H., & Din, B. H. (2019). Determinants of intention to adopt e-government services in Pakistan: An imperative for sustainable development. *Resources*, 8(128), 1-25.