

ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับ ระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt ของผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรม  
ในเขตอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

Knowledge and Understanding of the e-Tax Invoice & e-Receipt System of Hoteliers  
in Hua Hin District, Prachuap Khiri Khan Province

ทวีพร ตรีพงษ์<sup>1</sup> กาญจนา มงคลนิพัทธ์<sup>2</sup> วิจิตรรัตน์ บุญทอง<sup>3</sup> นิตยา มณีนาค<sup>4</sup> และกรรณิการ์ นามวงศ์<sup>5</sup>

Taweeporn Treepong<sup>1</sup> Kanjana Mongkolniphath<sup>2</sup> Vijitrat Bunthong<sup>3</sup>

Nittaya Maneenak<sup>4</sup> and Kannikar Namwong<sup>5</sup>

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ ประเทศไทย<sup>1,2,3,4,5</sup>

Faculty of Business Administration

Rajamangala University of Technology Rattanakosin, Thailand<sup>1,2,3,4,5</sup>

E-mail: kanjana.m@rmutr.ac.th<sup>2</sup>

วันที่รับบทความ 3 เมษายน 2566

วันที่แก้ไขบทความ 12 เมษายน 2566

วันที่ตอบรับบทความ 21 เมษายน 2566

## บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับประโยชน์ และข้อจำกัดของระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt 2) เพื่อศึกษาระดับการยอมรับเทคโนโลยีระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt 3) เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการเตรียมความพร้อมก่อนนำระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt มาใช้ กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมในอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ งานวิจัยนี้เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Method) คัดเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง จำนวน 24 ราย เครื่องมือที่ใช้คือ แบบสอบถาม และการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณใช้ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลจากการศึกษาพบว่า ผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรม ทั้ง 24 แห่งจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม ส่วนใหญ่มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดทำเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ในระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และจากการศึกษาการยอมรับเทคโนโลยีระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt ของผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรม พบว่า ผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมส่วนใหญ่ยอมรับเทคโนโลยีระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก นอกจากนี้ยังพบว่าปัญหาและอุปสรรคในการเตรียมความพร้อมก่อนนำระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt มาใช้งานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งประเด็นปัญหาและอุปสรรคที่พบมากที่สุด คือ ปัญหาด้านทัศนคติเชิงลบ ที่มองว่าอาจเป็นการลงทุนที่สูงเกินไปไม่คุ้มค่าในการลงทุน ภาครัฐควรให้การช่วยเหลือและสนับสนุนการใช้ระบบอย่างจริงจัง และจริงจัง อีกทั้งต้องทำให้ผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมมีความมั่นใจในเสถียรภาพของระบบและการบริหารงานของภาครัฐ ในการที่จะสามารถช่วยเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันด้วยการยกระดับคุณภาพ

บริการจากการลดต้นทุนในระยะยาว และยังเป็นการสร้างความน่าเชื่อถือให้แก่ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง เช่น หน่วยงานของรัฐ ลูกค้า เจ้าหนี้ และคู่ค้า เป็นต้น ตลอดจนการนำระบบฯ มาใช้ต้องวัดผลสัมฤทธิ์ได้จริง

**คำสำคัญ:** ผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรม ระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt การยอมรับเทคโนโลยี

## Abstract

The objectives of this research were: 1) to study knowledge and understanding of the benefits and limitations of the e-Tax Invoice/e-Receipt system, 2) to study the level of acceptance of e-Tax Invoice & e-Receipt technology, and 3) to study the problems and obstacles in preparation before adopting the e-Tax Invoice & e-Receipt system. The sample group was hotel entrepreneurs in Hua Hin District. This research employed a mixed method, and the twenty-four samples were selected by purposive sampling. The tools used were questionnaires and structured interviews. Quantitative data were analyzed and presented by percentages, means, and standard deviations. Their empirical results showed that all twenty-four hoteliers registered for VAT have knowledge and understanding of conducting electronic transactions documents in the e-Tax Invoice & e-Receipt system overall at a high level of acceptance. And according to the study of the acceptance of e-Tax Invoice & e-Receipt System technology by hotel business operators in Hua Hin District, most hoteliers accept that system overall at a high level of acceptance. In addition, it found the problems and obstacles in preparing before implementing the e-Tax Invoice & e-Receipt system in operation overall at a high level of acceptance. The government sector should sincerely help and support hoteliers to be confident in the stability of government administration to increase competitiveness by upgrading service quality from cost reduction in the long term. Moreover, it also builds up reliability among those involved - government agencies, customers, creditors, business partners, etc. Importantly, implementing the system must be measured in real achievement.

**Keywords:** Hoteliers, e-Tax Invoice & e-Receipt, technology acceptance

## บทนำ

การจัดเก็บภาษีอากรเป็นเครื่องมือทางการคลังที่สำคัญของรัฐบาลในการหารายได้เพื่อใช้จ่ายสำหรับการพัฒนาประเทศโดยเฉพาะโครงสร้างพื้นฐานและการสนับสนุนความเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ นอกจากนี้ภาษีอากรยังเป็นเครื่องมือทางการคลังที่สำคัญของรัฐบาลในการรักษาเสถียรภาพทางเศรษฐกิจ ซึ่งในการ

จัดเก็บภาษีอากรนั้นต้องยึดหลักความเป็นธรรม ความสะดวก ความประหยัด ความยืดหยุ่น และความเป็นกลางทางเศรษฐกิจ จากการที่รัฐบาลผลักดันเพื่อให้เกิดการเข้าสู่ยุคดิจิทัลหรือเรียกว่า “เศรษฐกิจดิจิทัล (digital economy)” จึงได้มีการพัฒนาระบบโครงสร้างพื้นฐานทางอิเล็กทรอนิกส์ของประเทศเพื่อไปสู่เศรษฐกิจที่ขับเคลื่อนด้วยนวัตกรรม

จากการที่กรมสรรพากรดำเนินการตามแผนยุทธศาสตร์ National e-Payment โดยการให้บริการระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งประกอบด้วย 3 ระบบงาน ได้แก่ 1) ระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt เป็นระบบที่คู่ค้าส่งข้อมูลใบกำกับภาษีหรือใบเสร็จรับเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ให้แก่กันแล้วต้องส่งให้กับกรมสรรพากร 2) ระบบ e-Withholding Tax เป็นระบบงานที่เปิดให้ผู้จ่ายเงินได้พึงประเมินที่จ่ายผ่านธนาคารมีหน้าที่หักภาษีและนำส่งต่อธนาคารทันทีที่มีการจ่ายเงินและให้ธนาคารรับเงินและส่งเงิน รวมทั้งส่งข้อมูลหักภาษี ณ ที่จ่ายให้กรมสรรพากร และ 3) ระบบ e-Filing เป็นระบบการชำระภาษีผ่านทางอินเทอร์เน็ต

กรมสรรพากรได้นำระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt มาใช้ตั้งแต่ปี 2556 นับจนถึงเดือนธันวาคม 2564 มีจำนวนของผู้ที่ได้รับการอนุมัติเข้าระบบอิเล็กทรอนิกส์รวมทั้งประเทศ ทั้งสิ้นจำนวน 1,212 รายเท่านั้น (กรมสรรพากร, 2565) ซึ่งมีจำนวนน้อยมาก ทั้งที่ระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt ได้ถูกพัฒนาขึ้นเพื่อช่วยให้ผู้ประกอบการลดการจัดทำเอกสารที่เป็นกระดาษ ซึ่งสามารถส่งข้อมูลใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ถึงลูกค้าและสรรพากรได้อย่างสะดวกรวดเร็ว ผ่านทางอีเมล เว็บไซต์กรมสรรพากร หรือส่งข้อมูลถึงเซิร์ฟเวอร์ของกรมสรรพากรโดยตรง อีกทั้งยังประหยัดเวลา สามารถทำรายงานได้โดยอัตโนมัติ เก็บรักษาข้อมูลได้อย่างปลอดภัย ใช้บุคลากรในการทำงานน้อยกว่า และส่งได้ทุกที่ทุกเวลา ซึ่งจะเป็นการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันให้กับผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมในการลดต้นทุนในระยะยาวและช่วยสร้างความน่าเชื่อถือให้แก่สาธารณะ ซึ่งจากการสำรวจข้อมูลเบื้องต้นพบว่าผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมในเขตอำเภอหัวหินยังไม่มีการใช้ระบบฯ แต่อย่างใด นั่นเป็นเพราะภาครัฐยังไม่มีการบังคับใช้ระบบฯ นอกจากนี้ผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมบางรายไม่เห็นถึงประโยชน์และความสำคัญในการใช้ระบบฯ ดังกล่าว จึงทำให้ยังไม่ได้นำระบบฯ มาใช้งาน

ข้อมูลข้างต้นแสดงให้เห็นว่าผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมในอำเภอหัวหิน ยังไม่ยอมรับในการนำระบบเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ ผู้วิจัยจึงต้องการศึกษาความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับประโยชน์และข้อจำกัด รวมถึงการยอมรับเทคโนโลยี ตลอดจนปัญหาและอุปสรรคในการนำระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt มาใช้จากผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมเพื่อเป็นแนวทางในการส่งเสริมขีดความสามารถในการแข่งขันด้วยการยกระดับคุณภาพบริการจากการใช้ระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt ของผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมในเขตอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยสามารถระบุคำถามการวิจัย ได้ดังนี้ (1) ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับประโยชน์และข้อจำกัดของระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt ของผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมอยู่ในระดับใด (2) ระดับการยอมรับเทคโนโลยีระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt ของผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรม อยู่ในระดับใด และ (3) ปัญหาและอุปสรรคในการเตรียมความพร้อมก่อนนำระบบระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt มาใช้มีประเด็นใดบ้าง

## วัตถุประสงค์การวิจัย

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์สามข้อ คือ (1) เพื่อศึกษาความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับประโยชน์ และข้อจำกัดของระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt ของผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรม (2) เพื่อศึกษาระดับการยอมรับเทคโนโลยีระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt ของผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรม และ (3) เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการเตรียมความพร้อมก่อนนำระบบระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt มาใช้

## การทบทวนวรรณกรรม

### ใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ (e -Tax invoice & e-Receipt)

ระบบบริการจัดทำ ส่งมอบ และเก็บรักษาใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ (e-Tax Invoice) มีอยู่ 2 ระบบด้วยกันซึ่งประกอบด้วยระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt และระบบ e-Tax Invoice by Email กรมสรรพากรมีวัตถุประสงค์ในการจัดทำระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt เพื่อให้ผู้ประกอบการสามารถจัดทำใบกำกับภาษีและใบรับ (ใบเสร็จรับเงิน) ที่อยู่ในรูปแบบ XML File ซึ่งมีการจัดทำข้อความขึ้นเป็นข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ได้โดยให้คำนึงถึงความถูกต้องครบถ้วน ความน่าเชื่อถือ และความมั่นคงปลอดภัยของระบบงาน และมีการลงลายมือชื่อดิจิทัล (Digital Signature) ตามเทคโนโลยีโครงสร้างพื้นฐานกฎหมายสาธารณะ สำหรับระบบ e-Tax Invoice by Email กรมสรรพากรมีวัตถุประสงค์ในการจัดทำระบบ e-Tax Invoice by Email เพื่อให้ผู้ประกอบการจดทะเบียนสำหรับกิจการขนาดเล็กที่มีรายได้จากการขายสินค้าหรือให้บริการไม่เกิน 30 ล้านบาทต่อปีและยังไม่พร้อมเข้าสู่ระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt ให้สามารถจัดทำใบกำกับภาษี ใบเพิ่มหนี้ และใบลดหนี้ที่มีข้อความเป็นข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์จัดทำใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ในรูปแบบ PDF/A-3 (ร่างใบกำกับภาษีที่ยังไม่สมบูรณ์) (กรมสรรพากร, 2561)

จากการศึกษาเกี่ยวกับระบบใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ (e -Tax Invoice & e-Receipt) พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเข้าร่วมโครงการระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt ได้แก่ ปัจจัยด้านการรับรู้นโยบายของผู้ประกอบการ ปัจจัยด้านทัศนคติของผู้ประกอบการ ปัจจัยด้านความพร้อมของผู้ประกอบการ ปัจจัยด้านอิทธิพลทางสังคม และปัจจัยด้านสมรรถนะของรัฐ (พรลภัส สถานพงษ์, 2564) รวมทั้งทักษะด้านกฎหมายภาษีอากรตามระเบียบกรมสรรพากร ด้านความรู้ในระบบการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต และด้านความรู้กฎหมายภาษีอากรตามประมวลรัษฎากรสามารถส่งผลทำให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในระบบ e-Tax Invoice by Email ได้ (วินัย ปณิธานรักษ์ชัย, 2562)

นอกจากนี้ยังมีการศึกษาเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการเตรียมความพร้อมก่อนนำระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt มาใช้ และได้ข้อสรุปในหลากหลายประเด็น เช่น ข้อจำกัดด้านเทคโนโลยีสำหรับรองรับระบบฯ ข้อจำกัดเกี่ยวกับขั้นตอนการขออนุญาตในการใช้ระบบฯ มีความยุ่งยาก มีข้อจำกัดเกี่ยวกับต้นทุนในเตรียมความพร้อมในการใช้ระบบฯ ข้อจำกัดเกี่ยวกับการปรับเปลี่ยนทัศนคติของคนในองค์กรในยุคของ digital transformation ในการนำระบบฯมาใช้ และข้อจำกัดเกี่ยวกับการขาดสิ่งจูงใจในการใช้ระบบฯ เป็นต้น (พรลภัส สถานพงษ์, 2564 และศักดิ์รินทร์ อินภิรมย์, สมบัติ อารังสินถาวร, ศรีญญา แสงลิ้มสุวรรณ

และสานนท์ อนันตานนท์, 2564) อีกทั้งผู้ประกอบการส่วนใหญ่อยากได้สิ่งจูงใจที่ทำให้ผู้ประกอบการได้รับประโยชน์จากการใช้งานระบบฯ เช่น การขอคืนภาษีเร็วขึ้น ลดอัตราภาษีมูลค่าเพิ่มเหลือร้อยละ 6 ค่าใช้จ่ายในการลงทุนเกี่ยวกับการใช้งานระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt สามารถหักค่าใช้จ่าย 2-3 เท่า เป็นต้น อีกทั้งระบบต้องใช้งานง่าย และ Service Provider ต้องมีจำนวนมากเพียงพอ (ศักดิ์รินทร์ อินภิรมย์, สมบัติ อารังสินถาวร, ศรีญา แสงลัมสุวรรณ และสานนท์ อนันตานนท์, 2564)

### แนวคิดเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยี

การยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance) หมายถึง การทำความเข้าใจในเทคโนโลยีและการตัดสินใจที่จะยอมรับเทคโนโลยีแล้วนำเทคโนโลยีมาใช้ในการชีวิตประจำวัน คือ การรับรู้ถึงประโยชน์ (Perceived Usefulness) การรับรู้ว่าการใช้งานง่าย (Perceived Ease of Use) ความตั้งใจที่จะใช้ (Intention to Use) การรับรู้ถึงความเสี่ยง (Perceived Risk) ทศนคติที่มีต่อการใช้ (Attitude toward Using) และการนำระบบมาใช้งานจริง (Actual System Use) เป็นต้น (Chu & Chu, 2011)

Davis, Bagozzi และ Warshaw (1989) ได้พัฒนาเป็นแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (Theory of Acceptance Model: TAM) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อทำนายการยอมรับการใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ สำหรับ TAM การที่จะสร้างให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อตัวระบบสารสนเทศได้นั้น เกิดจากการที่ Users รู้สึกและรับรู้ได้ว่าตัวระบบสารสนเทศนั้นมีประโยชน์ในแง่ของการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของตัวตนเองให้ดีขึ้น นอกจากนี้เกิดจากการที่ Users รับรู้และรู้สึกว่าการใช้ตัวระบบสารสนเทศนั้นสามารถใช้งานง่ายไม่ยุ่งยากซับซ้อนหรือไม่ต้องใช้ความพยายามในการทำทำความเข้าใจ ซึ่งจะทำให้ตัว Users รู้สึกว่าระบบสารสนเทศนั้นเป็นประโยชน์ต่อตัวเอง เพราะจะสามารถเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของตัวตนเองได้โดยง่าย

จากการศึกษาเรื่องการยอมรับเทคโนโลยีมีผลการศึกษาที่หลากหลาย ได้แก่ ผลการศึกษาของ สุธีกันต์ สุขโกลม (2562) ศึกษาการยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อการใช้ระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt พบว่าปัจจัยด้านคุณภาพของข้อมูลและปัจจัยด้านคุณภาพของระบบ มีอิทธิพลและส่งผลต่อการรับรู้ความง่ายและรับรู้ประโยชน์ของการยอมรับการใช้ระบบฯ อย่างมีนัยสำคัญ โดยตัวแปรที่ส่งผลต่อการรับรู้ความง่ายของการยอมรับการใช้ระบบฯ มากที่สุดคือปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือของระบบฯ รองลงมาคือความถูกต้องของข้อมูล ความครบถ้วนสมบูรณ์ของข้อมูล รูปแบบของระบบฯ ความทันเวลาของข้อมูล การตอบสนองของระบบฯ และความรวดเร็วของระบบฯ ตามลำดับ

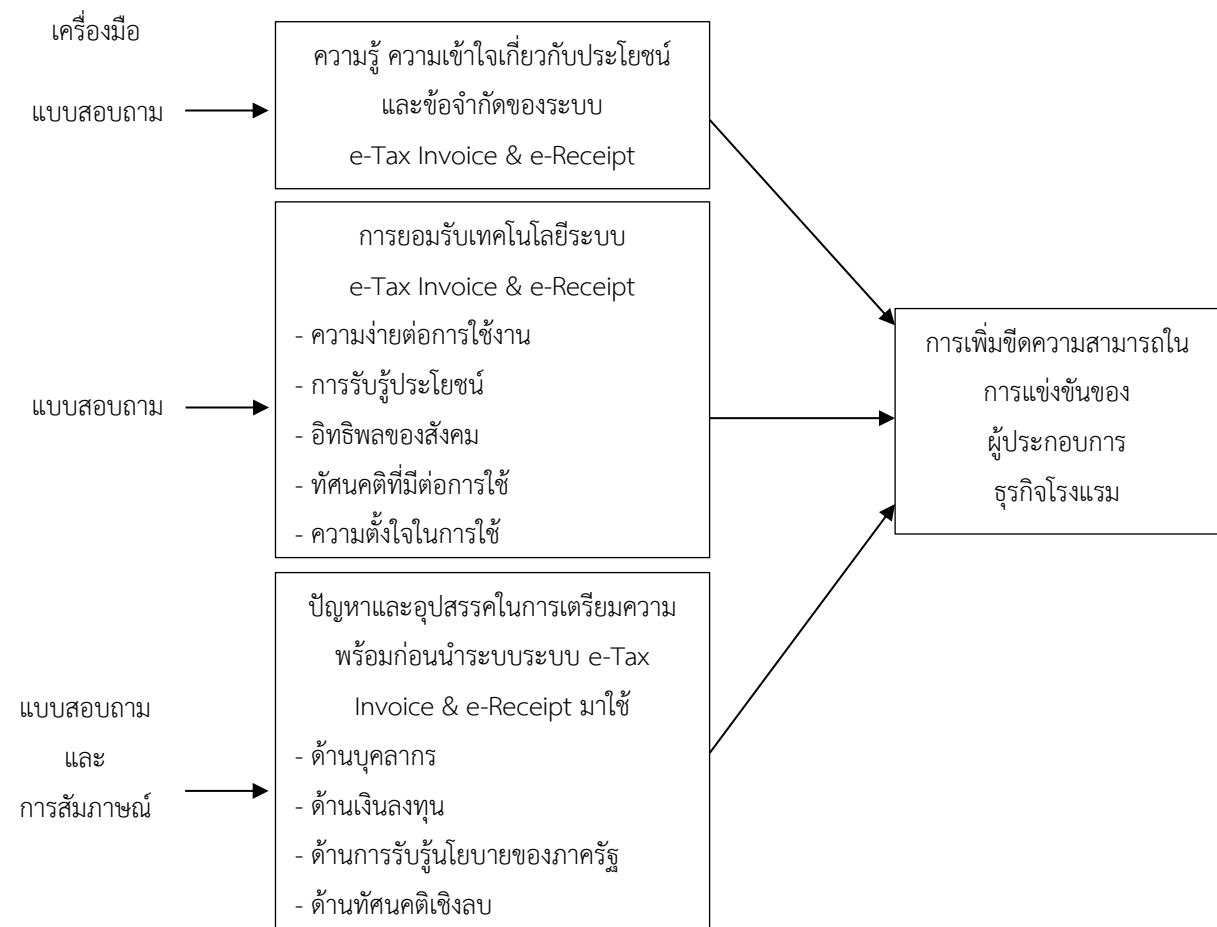
นอกจากนี้การศึกษาของ สุกฤตา บุรินทร์วัฒนา, จิตติชัย ห่อทอง, สวียา ปรรณนาดี, จันทิมา งานโคกกรวด, นิวัต กุลสุโขชาติ และเบญจมาศ อภิสิทธิ์ภิญโญ (2564) พบว่า การรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความตั้งใจใช้งานระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ทำบัญชีในประเทศไทย แสดงให้เห็นว่าระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ช่วยให้การทำงานมีความรวดเร็ว เพียงตรง ลดภาระการบันทึกข้อมูลซ้ำซ้อนและเพิ่มความสามารถในการนำข้อมูลมาใช้ประโยชน์ทั้งการวิเคราะห์และการวางแผน

### การแบ่งประเภทกิจการโรงแรมและการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน

หลังการออกพระราชบัญญัติโรงแรม พุทธศักราช 2547 กระทรวงมหาดไทยได้ออก “กฎกระทรวง กำหนดประเภทและหลักเกณฑ์การประกอบธุรกิจโรงแรม พุทธศักราช 2551” ได้กำหนดหลักเกณฑ์และเงื่อนไขสำหรับโรงแรมทุกประเภทไว้ โดยจำแนกประเภทโรงแรมออกเป็น 4 ประเภท ประกอบด้วย (1) โรงแรมที่ให้บริการเฉพาะห้องพัก มีห้องพักไม่เกิน 50 ห้อง ห้องพักทุกห้องต้องมีพื้นที่ใช้สอยไม่น้อยกว่า 8 ตารางเมตร ไม่รวมห้องน้ำ ห้องส้วม และระเบียงห้องพัก (2) โรงแรมที่ให้บริการห้องอาหารด้วย มีห้องพักไม่เกิน 50 ห้อง ห้องพักทุกห้องต้องมีพื้นที่ใช้สอยไม่น้อยกว่า 8 ตารางเมตร ไม่รวมห้องน้ำ ห้องส้วม และระเบียงห้องพัก (3) โรงแรมที่ให้บริการห้องพัก ห้องอาหาร และสถานบริการหรือห้องประชุมสัมมนา มีห้องพักไม่เกิน 80 ห้อง ห้องพักทุกห้องต้องมีพื้นที่ใช้สอยไม่น้อยกว่า 14 ตารางเมตร ไม่รวมห้องน้ำ ห้องส้วม และระเบียงห้องพัก และ (4) โรงแรมที่ให้บริการทั้งห้องพัก ห้องอาหาร สถานบริการ และห้องประชุมสัมมนา มีห้องพักไม่เกิน 80 ห้อง ห้องพักทุกห้องต้องมีพื้นที่ใช้สอยไม่น้อยกว่า 14 ตารางเมตร ไม่รวมห้องน้ำ ห้องส้วม และระเบียงห้องพัก

จากการศึกษาของ Porter (2007) ได้นำเสนอแนวคิดเกี่ยวกับกลยุทธ์การแข่งขันเพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันให้กับองค์กรไว้ โดยแบ่งแนวคิดกลยุทธ์การแข่งขันออกเป็น 3 กลยุทธ์ ได้แก่ (1) กลยุทธ์การเป็นผู้นำทางด้านต้นทุน (Cost Leadership) (2) กลยุทธ์การสร้างความแตกต่าง (Differentiation) และ (3) กลยุทธ์การมุ่งเน้นเฉพาะ (Focus) ผลการศึกษาของศูนย์วิจัยกสิกรไทย (2560) พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความได้เปรียบทางการแข่งขันของธุรกิจโรงแรม ได้แก่ การนำเทคโนโลยีสารสนเทศและนวัตกรรมเข้ามาประยุกต์ใช้ในการบริหารจัดการและการบริการของโรงแรม และอิทธิพลจากการได้เห็นสถานที่ท่องเที่ยวผ่านสื่อออนไลน์ รวมไปถึงการพัฒนากระบวนการบริการที่ใช้เทคโนโลยีเชื่อมโยงฐานข้อมูลลูกค้าที่รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ซึ่งสามารถช่วยเปลี่ยนแปลงธุรกิจโรงแรมไปในทิศทางที่ดีขึ้นได้

## กรอบแนวคิด



รูปที่ 1 กรอบแนวคิด

## ระเบียบวิธีการวิจัย

**ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง** ประชากรสำหรับการวิจัยในครั้งนี้คือ ผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมในอำเภอหัวหิน ที่ขึ้นทะเบียนกับกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย นักวิจัยได้คัดเลือกกลุ่มตัวอย่างจากตัวแทนผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมในเขตอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำนวน 202 ราย (ข้อมูลจากกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย, 2565)

การคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ใช้วิธีการคัดเลือกตัวอย่างแบบเจาะจง ซึ่งคัดเลือกจากตัวแทนผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมทั้งหมดที่อยู่ในอำเภอหัวหิน จำนวน 202 ราย ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 24 ราย ประกอบด้วย ผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมในตำบลหัวหิน จำนวน 8 ราย ตำบลหนองแก จำนวน 11 ราย ตำบลหินเหล็กไฟ จำนวน 3 ราย และตำบลทับใต้ จำนวน 2 ราย โดยใช้เกณฑ์ในการพิจารณาดังนี้ (1) เป็นโรงแรมที่มีห้องพัก ห้องอาหาร และห้องประชุมสัมมนา รวมทั้งสิ้นไม่เกิน 80 ห้อง (2) เป็นผู้ประกอบการที่จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มและได้จัดทำใบกำกับภาษีอยู่แล้ว (3) เป็นโรงแรมที่ปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ตามกฎหมายกระทรวงสำหรับผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรม พุทธศักราช 2551 และ (4) ตัวแทน

ผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรม ต้องเป็นบุคคลที่มีความรู้ความเข้าใจและประสบการณ์ในธุรกิจโรงแรมไม่น้อยกว่า 3 ปี และมีบุคลิกลักษณะเป็นผู้นำที่สามารถโน้มน้าวหรือชักจูงใจในด้านความคิดเห็นในธุรกิจโรงแรมได้เป็นอย่างดี ทั้งนี้เพื่อลดความแตกต่างในเรื่องของขนาดและลักษณะการบริหารงาน

งานวิจัยนี้เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Method) ประกอบด้วย การวิจัยเชิงปริมาณ และการวิจัยเชิงคุณภาพ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม สัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) และกรอบสำหรับการสนทนากลุ่ม (Focus Group) การวิเคราะห์ข้อมูล มีรายละเอียดดังนี้

1) จากการสัมภาษณ์และการจัดสนทนากลุ่มผู้วิจัยจะใช้วิธีวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) และตีความถ้อยคำดังกล่าวโดยอาศัยบริบทของการสนทนา มาสนับสนุนการตีความและพรรณนาความ (Description) เป็นการร้อยเรียงถ้อยคำ

2) แบบสอบถามจะใช้การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา ด้วยค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน พรรณนาเชื่อมโยงแต่ละเนื้อหาหรือเหตุการณ์ให้เกี่ยวเนื่องสัมพันธ์กัน และสรุปผล

## ผลการศึกษา

### ผลการวิเคราะห์ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับประโยชน์ และข้อจำกัดของระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt ของผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรม

ผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมทั้ง 24 แห่งจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม ส่วนใหญ่มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดทำเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ในระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt ในภาพรวมอยู่ในระดับมากโดยมีค่าเฉลี่ย 4.43 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.66 ซึ่งผลการศึกษาแตกต่างจากผลการศึกษาของวินัย ปณิธานรักษ์ชัย (2562) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความรู้ในระบบ e-Tax Invoice by Email อยู่ในระดับปานกลาง อาจเป็นไปได้ว่ากลุ่มเป้าหมายมีความแตกต่างกันระหว่างผู้ทำบัญชีกับผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรม และเงื่อนไขของช่วงเวลาในการศึกษาก็แตกต่างกัน อาจทำให้ผลที่ได้จากการศึกษาแตกต่างกัน ซึ่งหากพิจารณาไปถึงครั้งแรกที่มีการใช้ ระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt กรมสรรพากรได้มีการประกาศใช้ตั้งแต่ปี 2560 ระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt จึงไม่ใช่เรื่องใหม่สำหรับผู้ประกอบการ ซึ่งช่วงเวลาของการศึกษาในครั้งนี้อยู่ในปี 2565 ทำให้พบว่าผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมส่วนใหญ่มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดทำเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์

### ผลการวิเคราะห์ระดับการยอมรับเทคโนโลยีระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt ของผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรม

ผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมส่วนใหญ่มีการยอมรับเทคโนโลยีระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.49 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.69 ดังตารางที่ 1

**ตารางที่ 1** ผลการวิเคราะห์ระดับการยอมรับเทคโนโลยีระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt ของผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรม

| การยอมรับเทคโนโลยีระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt | $\bar{X}$ | S.D. | ระดับความเห็น     |
|--------------------------------------------------|-----------|------|-------------------|
| ความง่ายต่อการใช้งาน (Perceived Ease of Use)     | 4.41      | .77  | เห็นด้วยมาก       |
| การรับรู้ประโยชน์ (Perceived Usefulness)         | 4.72      | .49  | เห็นด้วยมากที่สุด |
| อิทธิพลของสังคม (Social influence)               | 4.67      | .51  | เห็นด้วยมากที่สุด |
| ทัศนคติที่มีต่อการใช้ (Attitude toward Using)    | 4.58      | .62  | เห็นด้วยมากที่สุด |
| ความตั้งใจในการใช้ (Intention to Use)            | 4.19      | .80  | เห็นด้วยมาก       |
| ในภาพรวม                                         | 4.49      | .69  | เห็นด้วยมาก       |

ผลการศึกษาจากตารางที่ 1 แสดงให้เห็นว่าผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมส่วนใหญ่ยอมรับเทคโนโลยีระบบฯ โดยเฉพาะด้านการรับรู้ประโยชน์ที่จะได้รับในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการลดต้นทุนของการทำธุรกิจที่อยู่ในรูปแบบของกระดาษ สามารถจัดทำเอกสารใบกำกับภาษี ใบเพิ่มหนี้ ใบลดหนี้ และใบเสร็จรับเงินได้ ส่งผลให้ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการจัดส่งเอกสารซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ สุธีกานต์ สุขโกลม (2562) พบว่า ตัวแปรสำคัญที่ส่งผลต่อการรับรู้ความง่ายของการยอมรับการใช้ระบบฯ คือ ความรวดเร็วของระบบ ความถูกต้องครบถ้วน นั้นแสดงให้เห็นว่าระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ช่วยให้การทำงานมีความรวดเร็ว เที่ยงตรง และช่วยให้เกิดการพัฒนาศมรรถนะของบุคลากรได้ตรงตามความต้องการมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ยังลดภาระการบันทึกข้อมูลซ้ำซ้อน และเพิ่มความสามารถในการนำข้อมูลมาใช้ประโยชน์ทั้งการวิเคราะห์และการวางแผน (สุกฤตา บุรินทร์วัฒนา, จิตติชัย ห่อทอง, สวียา ปรารณชาติ, จันทิมา งานโคกกรวด, นิวัต กุลศุโขติ และเบญจมาศ อภิสิทธิ์ภิญโญ, 2564)

**ผลการวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคในการเตรียมความพร้อมก่อนนำระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt มาใช้**

จากการศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการเตรียมความพร้อมก่อนนำระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt มาใช้งานของผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมในเขตอำเภอหัวหิน พบว่าปัญหาและอุปสรรคในการเตรียมความพร้อมก่อนนำระบบฯ มาใช้งานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยในภาพรวม 4.40 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.72 ดังตารางที่ 2

**ตารางที่ 2** ผลการวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคในการเตรียมความพร้อมก่อนนำระบบระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt มาใช้

| ปัญหาและอุปสรรคในการเตรียมความพร้อมก่อนนำระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt มาใช้ | $\bar{X}$   | S.D.       | ระดับความเห็น      |
|-------------------------------------------------------------------------------|-------------|------------|--------------------|
| ด้านบุคลากร                                                                   | 3.90        | .84        | เห็นด้วยมาก        |
| ด้านเงินลงทุน                                                                 | 4.77        | .42        | เห็นด้วยมากที่สุด  |
| ด้านการรับรู้นโยบายของภาครัฐ                                                  | 4.06        | .52        | เห็นด้วยมาก        |
| ด้านทัศนคติเชิงลบ                                                             | 4.88        | .33        | เห็นด้วยมากที่สุด  |
| <b>รวม</b>                                                                    | <b>4.40</b> | <b>.72</b> | <b>เห็นด้วยมาก</b> |

ผลการศึกษาจากตารางที่ 2 แสดงให้เห็นว่าประเด็นปัญหาและอุปสรรคที่ผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมพบมากที่สุดคือ ปัญหาด้านทัศนคติเชิงลบ โดยผู้ประกอบการส่วนใหญ่คิดเห็นว่าภาพลักษณ์ของกรมสรรพากรเป็นภาพลักษณ์ที่คอยตรวจสอบและจับผิดผู้ประกอบการเกี่ยวกับภาษีมากกว่าให้การช่วยเหลือ และการนำระบบดังกล่าวมาใช้มีความยุ่งยากซับซ้อน ไม่สะดวก รวดเร็ว จะเป็นการลงทุนที่สูงเกินไปไม่คุ้มค่าในการลงทุนรองลงมา คือปัญหาด้านเงินลงทุน โดยผู้ประกอบการส่วนใหญ่คิดเห็นว่าการนำระบบฯ มาใช้ต้องขอใบรับรองอิเล็กทรอนิกส์ และลายเซ็นอิเล็กทรอนิกส์ทำให้ต้องจัดหาเงินมาลงทุนเพิ่มเพื่อใช้ในการจัดหาอุปกรณ์ต่าง ๆ

ในส่วนของประเด็นปัญหาด้านบุคลากร ผู้ประกอบการส่วนใหญ่คิดเห็นว่าในองค์กรของตนเองไม่มีผู้ที่มีความรู้ความเข้าใจและเชี่ยวชาญในการใช้ระบบฯ ให้เกิดประสิทธิภาพ และมีบุคลากรไม่เพียงพอตลอดจนคิดเห็นว่าในองค์กรของตนเองมีบุคลากรบางคนไม่ปรับเปลี่ยนทัศนคติการยอมรับในการนำระบบฯ มาใช้ตลอดจนปัญหาด้านการรับรู้นโยบายของภาครัฐ ผู้ประกอบการส่วนใหญ่คิดเห็นว่าภาครัฐมีการประชาสัมพันธ์ไม่ทั่วถึง ทำให้ผู้ประกอบการไม่ทราบรายละเอียด ประกอบกับไม่มีการประชาสัมพันธ์เพื่อจูงใจในการเข้าสู่ระบบโดยสมัครใจ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ พรลภัส สถานพงษ์ (2564) พบว่า ปัจจัยด้านทัศนคติของผู้ประกอบการ ปัจจัยด้านอิทธิพลทางสังคม ปัจจัยด้านสมรรถนะของรัฐ และปัจจัยด้านความพร้อมทางด้านเงินทุนของผู้ประกอบการมีผลต่อการตัดสินใจเข้าร่วมโครงการ การนำระบบฯ มาใช้

### ผลการวิเคราะห์เนื้อหาจากการสัมภาษณ์ (In-Depth Interview)

จากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างจำนวน 24 คนสรุปเหตุผลที่อาจทำให้ผู้ประกอบการตัดสินใจใช้ระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt ได้ดังนี้

1. ผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมจะตัดสินใจในการใช้ระบบฯ หากผู้ประกอบการเห็นว่าภาครัฐมีความพร้อมจริง ๆ ในการให้ข้อมูลและคำแนะนำการใช้ระบบฯ ผ่านช่องทางต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็น RD Intelligence Center 1161/ Facebook @The Revenue Department/ twitter @ RevenueDept / สรรพากรพื้นที่ ปัจจุบันผู้ประกอบการ ใช้เวลานานมากในการโทรไปขอคำปรึกษาในเรื่องภาษีจาก 1161 และในบางเรื่องเจ้าหน้าที่สรรพากรที่อยู่ที่สรรพากรพื้นที่ไม่สามารถตอบปัญหาได้ โดยเฉพาะเรื่องเกี่ยวกับระบบออนไลน์

2. ผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมเล็งเห็นว่าภาครัฐควรเพิ่มมาตรการจูงใจทางภาษีให้แก่ผู้ประกอบการ ซึ่งจะเป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจในการใช้ระบบฯ ได้เร็วขึ้น เช่น การยกเว้นภาษีเงินได้นิติบุคคล ให้สามารถหักรายจ่ายได้ 2 เท่า สำหรับรายจ่ายที่ได้จ่ายเป็นค่าซื้อ หรือจ้างทำโปรแกรมคอมพิวเตอร์ หรือซอฟต์แวร์ ไม่ได้จำกัดเฉพาะผู้ให้บริการที่ขึ้นทะเบียนจากสำนักงานส่งเสริมเศรษฐกิจดิจิทัล เท่านั้น ผู้ประกอบการสามารถไปซื้อหรือจ้างผู้ให้บริการรายอื่น ๆ ที่จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มได้ การขอคืนภาษีได้เร็วขึ้น และการคำนวณภาษีสำหรับผู้ประกอบการ SME ควรเพิ่มจำนวนกำไรสุทธิจากไม่เกิน 300,000 บาท ถึงจะได้รับการยกเว้นมาเป็น 500,000 บาท แทน

3. ผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมคิดเห็นว่าทางภาครัฐควรมีกระบวนการถ่ายทอด ความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับการใช้ระบบฯ ให้กับผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรม และวัดผลสัมฤทธิ์ได้จริง

4. ผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมมีความรู้ และเข้าใจเกี่ยวกับระบบฯ อยู่ในระดับมาก แต่ยังไม่เห็นถึงความจำเป็นต่อการดำเนินธุรกิจ จึงทำให้ตัดสินใจที่จะยังไม่นำระบบฯ มาใช้

5. ผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมคิดเห็นว่าภาพลักษณ์ของกรมสรรพากร เป็นภาพลักษณ์ที่คอย ตรวจสอบและจับผิดผู้ประกอบการเกี่ยวกับภาษีมากกว่าให้การช่วยเหลือ สรรพากรต้องสร้างภาพลักษณ์ใหม่ เพื่อให้ผู้ประกอบการหันมาใช้ระบบฯ มากขึ้น

6. ผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมรับรู้ถึงประโยชน์ (Perceived Usefulness) ว่าระบบฯ สามารถจัดทำ เอกสารใบกำกับภาษี ใบเพิ่มหนี้ ใบลดหนี้ และใบเสร็จรับเงินอิเล็กทรอนิกส์โดยอัตโนมัติ และสามารถจัดทำ รายงานภาษีซื้อ ภาษีขายอัตโนมัติได้ แม้ว่าผู้ประกอบการจะรับรู้ถึงประโยชน์ของระบบฯ แต่ไม่มีความมั่นใจใน เสถียรภาพของระบบและการบริหารงานของภาครัฐว่าจะสามารถช่วยเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันด้วย การยกระดับคุณภาพบริการจากการลดต้นทุนในการใช้กระดาษ ลดขั้นตอนการทำงาน และลดเวลาในการ นำส่งข้อมูลให้กรมสรรพากรได้จริง

7. ผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมคิดเห็นว่าหากรัฐบาลมีความจริงใจ และตั้งใจจริงที่จะช่วยเหลือ ผู้ประกอบการ ซึ่งในการใช้งานระบบฯ ต้องไม่มีค่าใช้จ่าย เช่น ค่าใช้จ่ายในการขออนุญาตเพื่อใช้ระบบฯ รวมถึงค่าใช้จ่ายในการขอใบรับรองอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Certificate) และสร้างลายมือชื่อดิจิทัล (Digital Signature)

## สรุป

จากการศึกษาพบว่าผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมส่วนใหญ่มีความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับการจัดทำเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ในระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งหากพิจารณาไปถึง ครั้งแรกที่มีการใช้ระบบฯ กรมสรรพากรได้มีการประกาศใช้ตั้งแต่ปี 2560 ระบบฯจึงไม่ใช่เรื่องใหม่สำหรับผู้ประกอบการ ซึ่งช่วงเวลาของการศึกษาในครั้งนี้อยู่ในปี 2565 ทำให้พบว่าผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมส่วนใหญ่ มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดทำเอกสารดังกล่าวในภาพรวมอยู่ในระดับมากนั่นเอง โดยเฉพาะด้านการรับรู้ประโยชน์ แต่ถึงแม้ว่าผู้ประกอบการจะยอมรับระบบดังกล่าว และรับรู้ว่ามีประโยชน์ที่จะช่วยอำนวยความสะดวก

สะดวกในด้านภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ให้แก่ผู้ประกอบการที่ทำธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ได้อย่างครบวงจร แต่ผู้ประกอบการก็ยังไม่เห็นถึงความจำเป็นที่จะต้องนำระบบนี้มาใช้ อาจเป็นเพราะการนำระบบมาใช้ต้องเตรียมความพร้อมในหลาย ๆ ด้าน ไม่ว่าจะเป็นทางด้านบุคลากร และทางด้านเงินลงทุน เป็นต้น นอกจากนี้อุปสรรคที่สำคัญที่ทำให้ผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมในเขตอำเภอหัวหินไม่นำระบบนี้มาใช้ คือ ปัญหาด้านทัศนคติเชิงลบ โดยผู้ประกอบการส่วนใหญ่คิดเห็นว่าภาพลักษณ์ของกรมสรรพากรเป็นหน่วยงานที่คอยจับผิดผู้ประกอบการเกี่ยวกับภาษีมากกว่าให้การช่วยเหลือ และการนำระบบมาใช้อาจเป็นการลงทุนที่สูญเปล่าไม่คุ้มค่าในการลงทุน

ผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมส่วนใหญ่ยอมรับว่าระบบฯ อาจเป็นแนวทางหนึ่งในการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันให้กับผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรม โดยผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัจจัยที่จะช่วยกระตุ้นและจูงใจให้ผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมนำระบบฯ มาใช้จริง ได้แก่ (1) ภาครัฐควรเพิ่มมาตรการจูงใจทางภาษีให้แก่ผู้ประกอบการ เช่น การยกเว้นภาษีเงินได้นิติบุคคล ให้สามารถหักรายจ่ายได้ 2 เท่า สำหรับรายจ่ายที่ได้จ่ายเป็นค่าซื้อ หรือจ้างทำโปรแกรมคอมพิวเตอร์ หรือซอฟต์แวร์ ซึ่งไม่ได้จำกัดเฉพาะผู้ให้บริการที่ขึ้นทะเบียนจากสำนักงานส่งเสริมเศรษฐกิจดิจิทัลเท่านั้น (2) ภาครัฐควรมีความจริงจัง และตั้งใจจริงที่จะช่วยเหลือผู้ประกอบการ ซึ่งในการใช้งานระบบฯ ต้องไม่มีค่าใช้จ่าย เช่น ค่าใช้จ่ายในการขออนุญาตเพื่อใช้ระบบฯ รวมถึงค่าใช้จ่ายในการขอใบรับรองอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Certificate) และสร้างลายมือชื่อดิจิทัล (Digital Signature) (3) การขอคืนภาษีต้องทำให้ได้ภาษีคืนเร็วขึ้น (4) การคำนวณภาษีสำหรับผู้ประกอบการ SME ควรเพิ่มจำนวนกำไรสุทธิจากไม่เกิน 300,000 บาท ถึงจะได้รับการยกเว้นมาเป็น 500,000 บาท แทน และ (5) ภาครัฐควรให้การช่วยเหลือและสนับสนุนการใช้ระบบฯ อย่างจริงจัง และจริงจัง มีเจ้าหน้าที่พื้นที่คอยตอบปัญหานี้โดยเฉพาะ และต้องทำให้ผู้ประกอบการมีความมั่นใจในเสถียรภาพของระบบและการบริหารงานของภาครัฐว่าจะสามารถช่วยเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันด้วยการยกระดับคุณภาพบริการจากการลดต้นทุนในการใช้กระดาษ ลดขั้นตอนการทำงาน และลดเวลาในการนำส่งข้อมูลให้กรมสรรพากรได้จริง

### ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้

1) จากผลการศึกษาผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรม ควรให้ความสำคัญกับการใช้ระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt โดยเฉพาะด้านการรับรู้ประโยชน์ที่จะได้รับในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการส่งข้อมูลใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ถึงลูกค้าและสรรพากรได้อย่างสะดวกรวดเร็ว ประหยัดเวลา สามารถทำรายงานอัตโนมัติ ใช้บุคลากรในการทำงานน้อยกว่า และส่งได้ทุกที่ทุกเวลา ซึ่งจะเป็นการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันให้กับผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรม ในการลดต้นทุนในระยะยาว อีกทั้งยังเป็นการสร้างความน่าเชื่อถือให้แก่ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง เช่น หน่วยงานของรัฐ ลูกค้า เจ้าหนี้ และคู่ค้า เป็นต้น

2) จากผลการศึกษาอุปสรรคที่สำคัญที่ทำให้ผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมในเขตอำเภอหัวหินไม่นำระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt มาใช้ คือ ปัญหาด้านทัศนคติเชิงลบ โดยผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมส่วน

ใหญ่คิดเห็นว่าภาพลักษณ์ของกรมสรรพากรเป็นหน่วยงานที่คอยจับผิดผู้ประกอบการเกี่ยวกับภาษีมากกว่าให้การช่วยเหลือและการนำระบบมาใช้ อาจเป็นการลงทุนที่สูญเปล่าไม่คุ้มค่าในการลงทุน ดังนั้นสรรพากรพื้นที่ควรปรับเปลี่ยนภาพลักษณ์จากหน่วยงานที่คอยจับผิดมาเป็นหน่วยงานที่คอยช่วยเหลือและให้ความรู้แทน โดยการกำหนดกระบวนการถ่ายทอดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการใช้ระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt ให้กับผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรม และวัดผลสัมฤทธิ์ได้จริง

## กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบคุณมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีที่ได้ให้การสนับสนุนทางด้านงบประมาณ

## บรรณานุกรม

- กฎกระทรวง กำหนดประเภทและหลักเกณฑ์การประกอบธุรกิจโรงแรม พ.ศ. 2551. (2551). ราชกิจจานุเบกษา. เล่มที่ 125 ตอนที่ 70 ก 23 พฤษภาคม 2551.
- กรมการปกครองส่วนท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย. (2565). รายงานระบบโรงแรม. สืบค้นจาก: [https://dpa.dopa.go.th/DPA/hotel\\_report.php](https://dpa.dopa.go.th/DPA/hotel_report.php)
- กรมสรรพากร. (2561). e-tax invoice & e-receipt. สืบค้นจาก: [https://www.rd.go.th/publish/seminar/Seminar\\_190722.pdf](https://www.rd.go.th/publish/seminar/Seminar_190722.pdf)
- \_\_\_\_\_. (2565). รายชื่อผู้ประกอบการที่ได้รับอนุมัติให้จัดทำ ส่งมอบ และเก็บรักษาใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ และใบรับอิเล็กทรอนิกส์. สืบค้นจาก: [https://etax.rd.go.th/etax\\_staticpage/app/#/index/registered#top](https://etax.rd.go.th/etax_staticpage/app/#/index/registered#top)
- พรภัสร์ สถานพงษ์. (2564). ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการเข้าร่วมโครงการระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ E-TAX INVOICE และ E-RECEIPT. (สารนิพนธ์). รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, กรุงเทพมหานคร.
- วินัย पनिธานรักษชัย. (2562). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ทางอีเมลของผู้ทำบัญชีในกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล. (วิทยานิพนธ์). บัณฑิตมหาบัณฑิต คณะบัญชี มหาวิทยาลัยศรีปทุม, กรุงเทพมหานคร.
- ศักดิ์รินทร์ อินธิธมย์, สมบัติ อารังสินถาวร, ศรีญา แสงลิมสุวรรณ และसानนท์ อนันตานนท์. (2564). การศึกษาการยอมรับการใช้งานระบบใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์. วารสารวิชาการ มทร. สุวรรณภูมิ (มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์, 6(2), 212-227.
- ศูนย์วิจัยกสิกรไทย. (2560). ต่างชาติเที่ยวไทยในช่วงที่เหลือของปี 2560 ยังมีแนวโน้มสดใสเป้าหมายรายได้นักท่องเที่ยวต่างชาติทั้งปีน่าจะขยับสู่ 1.81 ล้านบาท. สืบค้นจาก: <https://www.kasikornresearch.com>

- สุกฤตา บุรินทร์วัฒนา, จิตติชัย ห่อทอง, สวียา ประรณชาติ, จันทิมา งานโคกกรวด, นิวัต กุลสุขุโชาติ และเบญจมาศ อภิสิริปัญญา. (2564). อิทธิพลของการยอมรับเทคโนโลยีต่อความตั้งใจใช้งานระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ทำบัญชีในประเทศไทย. *วารสารราชภัฏเพชรบูรณ์สาร*, 23(2), 87-96.
- สุธีกานต์ สุขโกมล. (2562). การยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อการใช้ระบบบริการจัดทำและนำส่งข้อมูลใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบเสร็จรับเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Tax Invoice & e-Receipt). (สารนิพนธ์). บัณฑิตศึกษาบัณฑิต วิทยาลัยบริหารธุรกิจนวัตกรรมและการบัญชี มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์, กรุงเทพมหานคร.
- Chu, A. Z. C. & Chu, R. J. C. (2011). The intranet's role in newcomer socialization in hotel industry in Taiwan-technology acceptance model analysis. *The International Journal of Human Resource Management*, 22(5), 1163-1179.
- Davis, F. D., Bagozzi, R. P., & Warshaw, P. R. (1989). User acceptance of computer technology: A comparison of two theoretical models. *Management Science*, 35(8), 982-1003.
- Michael E. Porter. 2007. *Technology and Competitive Advantage*. *The Journal of Business Strategy*, 5(3), 60-78.