

ปัจจัยที่มีผลต่อผลสำเร็จของการยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ตของนิติบุคคลในเขตกรุงเทพมหานคร
FACTORS AFFECTING THE SUCCESS OF TAX FILING ON INTERNET OF JURISTIC PERSONS
IN BANGKOK

พนิดา สุภาพอาภรณ์¹

ฐิตาภรณ์ สินจรรยาศักดิ์²

titaporn.si@spu.ac.th

¹นักศึกษาระดับปริญญาโท คณะบัญชี มหาวิทยาลัยศรีปทุม

lara_koi@hotmail.com

บทคัดย่อ

งานวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อผลสำเร็จของการยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ตของนิติบุคคลในเขตกรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงปัจจัยการยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ต ที่มีผลต่องานบัญชีในด้านความถูกต้องแม่นยำ การป้องกันข้อมูลสูญหาย การลดทุจริต และการลดต้นทุนค่าใช้จ่าย โดยทำการศึกษาความคิดเห็นของผู้ประกอบการนิติบุคคลในเขตกรุงเทพมหานคร

กลุ่มตัวอย่างสำหรับงานวิจัยนี้ คือผู้ประกอบการนิติบุคคลในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 ราย เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัยเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ตรวจสอบคุณภาพความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาด้วยวิธีการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง การวิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัยสามารถสรุปได้ ดังนี้ (1) การยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ต มีผลต่อความถูกต้องแม่นยำ ลดความผิดพลาด พบว่า นิติบุคคลในเขตกรุงเทพมหานครให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านคุณประโยชน์ของระบบ (2) การยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ต มีผลต่อการป้องกันข้อมูลสูญหาย พบว่า นิติบุคคลในเขตกรุงเทพมหานครให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านคุณภาพของสารสนเทศ และปัจจัยด้านคุณประโยชน์ของระบบ (3) การยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ต มีผลต่อการลดทุจริต พบว่า นิติบุคคลในเขตกรุงเทพมหานครให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ และปัจจัยด้านคุณประโยชน์ของระบบ (4) การยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ต มีผลต่อการลดต้นทุนค่าใช้จ่าย พบว่า นิติบุคคลในเขตกรุงเทพมหานครให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านคุณประโยชน์ของระบบ

ผลการวิจัยนี้แสดงให้เห็นว่า นิติบุคคลในเขตกรุงเทพมหานครพิจารณาถึงคุณภาพในด้านต่าง ๆ ของระบบ เป็นเกณฑ์ในการตัดสินใจยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต ผลการวิจัยจึงเป็นประโยชน์ในการพัฒนาระบบให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น อันเป็นการส่งเสริมนโยบายรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ในอีกทางหนึ่งด้วย

คำสำคัญ: ภาษี, อินเทอร์เน็ต, นิติบุคคล

Abstract

Research of factors affecting the success of tax filing on internet of juristic persons in Bangkok aims to study the factors of tax filing on internet that affects accounting work in

accuracy, data loss prevention, fraud reduction and cost reduction by studying the opinions of juristic persons in Bangkok.

Sampling for this research are 400 juristic persons in Bangkok. The research instrument is a questionnaire created by the researcher, which statistical significance at the level of 0.05, examining the quality of content validity by using the consistency index method. Data analysis by the percentage, mean, standard deviation, Pearson's correlation coefficient analysis and multiple regression analysis.

The results can be summarized as the following: (1) Filing tax forms on the internet affecting accuracy. The study found that juristic persons in Bangkok gave importance to the system benefits. (2) Filing tax forms on the internet affecting the prevention of data loss. The study found that juristic persons in Bangkok gave importance to the information quality and the system benefits. (3) Filing tax forms on the internet affecting the reduction of corruption, this study found that juristic persons in Bangkok gave importance to the service quality and the system benefits. (4) Filing tax forms on the internet affecting the cost reduction. The study found that juristic persons in Bangkok gave importance to the system benefits.

This research shows that juristic persons in Bangkok consider the quality in various aspects of the system as the criteria for making a decision to submit the tax filing on internet. The research results are therefore useful in developing the system to be more efficient and promotes e-government policies.

Keywords: Tax, Internet, Juristic person

บทนำ

ปัจจุบันประเทศไทยได้ก้าวสู่ยุคดิจิทัลอย่างรวดเร็วและต่อเนื่อง ดังนั้นเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารได้เข้ามามีบทบาทต่อประชาชนในการใช้เป็นเครื่องมือในการเข้าถึงข้อมูลในรูปแบบของดิจิทัล เพื่อการติดต่อสื่อสารได้อย่างทั่วถึง สะดวก รวดเร็ว และหลายช่องทาง เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศให้ก้าวไปข้างหน้าอย่างรวดเร็วในสังคมยุคโลกาภิวัตน์ (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2560)

กรมสรรพากรจึงได้อำนวยความสะดวกแก่ผู้เสียภาษีและประชาชนทั่วไป ด้วยบริการด้านอิเล็กทรอนิกส์ผ่านทางเว็บไซต์ www.rd.go.th การใช้บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของกรมสรรพากร ผู้เสียภาษีจะได้รับความสะดวก รวดเร็ว และประหยัดเวลา เนื่องจากผู้เสียภาษีสามารถดำเนินกิจกรรมได้ด้วยตนเองโดยไม่ต้องมาติดต่อกรมสรรพากร บริการดังกล่าวยังช่วยสนับสนุนนโยบายของรัฐบาลที่ต้องการให้ส่วนราชการต่าง ๆ นำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาให้บริการประชาชนมากยิ่งขึ้น (กรมสรรพากร, 2547)

การจัดทำและพัฒนาระบบการยื่นแบบแสดงรายการภาษีต้องใช้งบประมาณจำนวนมาก ดังนั้นทั้งภาครัฐและผู้เสียภาษีควรได้รับประโยชน์จากระบบให้มากที่สุด แต่ปัจจุบันยังมีปัญหาหลายประการ ซึ่งทำให้ผู้เสียภาษีบางส่วนเลือกที่จะไม่ใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ 52.60 ของจำนวนการยื่นแบบแสดงรายการภาษี (กรมสรรพากร, 2561) จึงเป็นเหตุผลที่ควรศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อผลสำเร็จของการยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ต รวมถึงปัญหาและอุปสรรคในการใช้ระบบ เพื่อเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงและพัฒนาการบริการทางอินเทอร์เน็ตให้มีประสิทธิภาพสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ก่อให้เกิดประโยชน์และคุ้มค่าให้มากที่สุด

William H. DeLone & Ephraim R. McLean (2003) บรรยายถึงความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบที่มีความสำคัญและเป็นเครื่องประเมินความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ได้แก่ คุณภาพของสารสนเทศ คุณภาพของระบบ คุณภาพของการบริการ และคุณประโยชน์ของระบบ

จากกรณีศึกษาเรื่อง การยื่นภาษีและการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ในมาเลเซีย สิงคโปร์ และชิลี เขียนโดย Joanna Nasr (2014) ในวารสาร Doing Business, 2014 พบว่า ระบบการจัดเก็บและชำระภาษีที่ประสบความสำเร็จและมีประสิทธิภาพ ช่วยให้ผู้ใช้ระบบมั่นใจว่าข้อมูลไม่รั่วไหลและสูญหาย ระบบมีการคำนวณภาษีที่ถูกต้องแม่นยำป้องกันการผิดพลาด ช่วยลดต้นทุนค่าใช้จ่าย และลดโอกาสทุจริตจากการมีปฏิสัมพันธ์ที่ไม่เป็นทางการระหว่างผู้จ่ายภาษีและเจ้าหน้าที่ภาษี

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาถึงปัจจัยของการยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ต ที่มีผลต่อความถูกต้องแม่นยำลดความผิดพลาด การป้องกันข้อมูลสูญหาย การลดทุจริต และการลดต้นทุนค่าใช้จ่าย ของนิติบุคคลในเขตกรุงเทพมหานคร

ขอบเขตการวิจัย

1. ขอบเขตประชากร

ประชากรที่ใช้ศึกษาในงานวิจัยนี้ คือผู้ประกอบการนิติบุคคลในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวนทั้งสิ้น 286,566 ราย (กรมพัฒนาธุรกิจการค้า, 2562) ผู้วิจัยได้หาขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีการคำนวณของ Taro Yamane ซึ่งกำหนดระดับความเชื่อมั่นอยู่ที่ร้อยละ 95 ค่าความคลาดเคลื่อนอยู่ที่ร้อยละ 5 ดังนั้นกลุ่มตัวอย่างในงานวิจัยนี้ คือผู้ประกอบการนิติบุคคลในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 ราย โดยแยกเป็นเขตดังนี้

ลำดับ	เขต	จำนวนนิติบุคคล	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
1	เขตวัฒนา	14,326	20
2	เขตบางรัก	12,203	17
3	เขตจตุจักร	10,992	15
4	เขตห้วยขวาง	10,531	15
5	เขตประเวศ	10,363	15
6	อื่นๆ	228,151	318
รวม		286,566	400

2. ขอบเขตตัวแปร

ตัวแปรในงานวิจัยนี้มีตัวแปรอิสระ (Independent Variable) ได้แก่ 1.) ด้านคุณภาพของระบบสารสนเทศ (System Quality) 2.) ด้านคุณภาพของสารสนเทศ (Information Quality) 3.) ด้านคุณภาพการบริการ (Service Quality) 4.) ด้านคุณประโยชน์ของระบบ (System Benefits) และตัวแปรตาม (Dependent Variable) ได้แก่ 1.) ความถูกต้องแม่นยำ ลดความผิดพลาด 2.) การป้องกันข้อมูลสูญหาย 3.) การลดทุจริต 4.) การลดต้นทุนค่าใช้จ่าย

3. ขอบเขตเวลา

ระยะเวลาในการเก็บข้อมูลเพื่อทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อผลสำเร็จของการยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ตของนิติบุคคลในเขตกรุงเทพมหานครฉบับนี้ อยู่ในช่วงระหว่างเดือนมิถุนายน 2562 ถึงเดือนกรกฎาคม 2562

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เพื่อมุ่งพัฒนาและหาปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของระบบการยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ตของนิติบุคคลในเขตกรุงเทพมหานคร

2. ขั้นตอนการวิจัย

ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามในการศึกษา วิเคราะห์ และหาคำตอบ เรื่องปัจจัยที่มีผลต่อผลสำเร็จของการยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ตของนิติบุคคลในเขตกรุงเทพมหานคร โดยแบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1. แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณลักษณะของนิติบุคคลในเขตกรุงเทพมหานคร มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List)

ตอนที่ 2. เป็นการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ตของนิติบุคคลในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งมีลักษณะแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 อันดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

ตอนที่ 3. แบบสำรวจความคิดเห็น เพื่อใช้ในการปรับปรุงการให้บริการยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ตของนิติบุคคลในเขตกรุงเทพมหานคร

แบบสอบถามได้ตรวจสอบคุณภาพความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยให้ผู้เชี่ยวชาญทางด้านบัญชีและภาษี จำนวน 3 คน ตรวจสอบความถูกต้องและเนื้อหาของแบบสอบถาม เพื่อหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Consistency: IOC) ระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้ 1.) ติดต่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง 2.) เตรียมแบบสอบถามให้มีจำนวนที่เพียงพอกับจำนวนกลุ่มตัวอย่างและเหลือเผื่อสำหรับกรณีมีความต้องการเพิ่มเติม 3.) อธิบายให้กลุ่มตัวอย่างเข้าใจในวัตถุประสงค์ และประโยชน์ที่จะได้รับจากการทำแบบสอบถาม 4.) อธิบายวิธีการทำแบบสอบถามให้เข้าใจก่อนลงมือทำ 5.) ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล 6.) นำผลที่ได้จากแบบสอบถามมาตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบ แล้วจึงนำไปตรวจให้คะแนนตามเกณฑ์และวิธีการให้คะแนน

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

4.1 สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ประกอบด้วย การแจกแจงความถี่ (Frequency Distribution) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Average) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

4.2 สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ได้แก่ การวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation Coefficient) ของเพียร์สัน และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อผลสำเร็จของการยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ตของนิติบุคคลในเขตกรุงเทพมหานคร ได้สังเคราะห์จากแบบสอบถามที่สมบูรณ์ จำนวน 400 ฉบับ โดยสามารถสรุปผลได้ดังนี้

1. นิติบุคคลส่วนใหญ่เป็นกิจการประเภทบริการ (ร้อยละ 45.50) มีทุนจดทะเบียนต่ำกว่า 5 ล้านบาท (ร้อยละ 59.50) และผู้ทำบัญชีของกิจการเป็นสำนักงานบัญชี (ร้อยละ 40.00)

2. นิติบุคคลในเขตกรุงเทพมหานคร มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อผลสำเร็จของการยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ตเฉลี่ยรวมทั้ง 4 ด้าน ว่ามีผลต่อความสำเร็จอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านคุณประโยชน์ของระบบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาเป็นด้านคุณภาพของสารสนเทศ และคุณภาพการบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากันที่ 4.25 อยู่ในระดับมากที่สุด คุณภาพของระบบมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ 4.20 แต่ยังคงอยู่ในระดับมาก

3. นิติบุคคลในเขตกรุงเทพมหานคร ให้ภาพรวมผลสำเร็จของการยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ตของนิติบุคคลในเขตกรุงเทพมหานคร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 อยู่ในระดับมากที่สุด โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านการลดต้นทุนค่าใช้จ่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.45 อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาเป็นด้านความถูกต้องแม่นยำ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ ด้านการลดทุจริต มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 อยู่ในระดับมากที่สุดเช่นกัน

4. จากการทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อผลสำเร็จของการยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ตของนิติบุคคลในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า

4.1 การยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ต มีผลต่อความถูกต้องแม่นยำ ลดความผิดพลาด ของนิติบุคคลในเขตกรุงเทพมหานคร ด้วยการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation Coefficient) และการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) พบว่า ปัจจัยด้านคุณภาพของระบบ ปัจจัยด้านคุณภาพของสารสนเทศ ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ และปัจจัยด้านคุณประโยชน์ของระบบ มีความสัมพันธ์เชิงบวก ต่อผลสำเร็จด้านความถูกต้องแม่นยำของการยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ตของนิติบุคคลในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อผลสำเร็จด้านความถูกต้องแม่นยำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 คือ “ปัจจัยด้านคุณประโยชน์ของระบบ”

4.2 การยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ต มีผลต่อการป้องกันข้อมูลสูญหาย ของนิติบุคคลในเขตกรุงเทพมหานคร ด้วยการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation Coefficient) และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) พบว่า ปัจจัยด้านคุณภาพของระบบ ปัจจัยด้านคุณภาพของสารสนเทศ ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ และปัจจัยด้านคุณประโยชน์ของระบบ มีความสัมพันธ์เชิงบวก ต่อผลสำเร็จด้านการป้องกันข้อมูลสูญหายของการยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ตของนิติบุคคลในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อผลสำเร็จด้านการป้องกันข้อมูลสูญหาย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 คือ “ปัจจัยด้านคุณภาพของสารสนเทศ” และ “ปัจจัยด้านคุณประโยชน์ของระบบ”

4.3 การยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ต มีผลต่อการลดทุจริต ของนิติบุคคลในเขตกรุงเทพมหานคร ด้วยการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation Coefficient) และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) พบว่า ปัจจัยด้านคุณภาพของระบบ ปัจจัยด้านคุณภาพของสารสนเทศ ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ และปัจจัยด้านคุณประโยชน์ของระบบ มีความสัมพันธ์เชิงบวก ต่อผลสำเร็จด้านการลดทุจริตของการยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ตของนิติบุคคลในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทาง

สถิติที่ระดับ 0.05 และตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อผลสำเร็จด้านการลดทุจริต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 คือ “ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ” และ “ปัจจัยด้านคุณประโยชน์ของระบบ”

4.4 การยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ต มีผลต่อการลดต้นทุนค่าใช้จ่าย ของนิติบุคคลในเขต กรุงเทพมหานคร ด้วยการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation Coefficient) และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) พบว่า ปัจจัยด้านคุณภาพของระบบ ปัจจัยด้านคุณภาพของสารสนเทศ ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ และปัจจัยด้านคุณประโยชน์ของระบบ มีความสัมพันธ์เชิงบวก ต่อผลสำเร็จด้านการลดต้นทุนค่าใช้จ่ายของการยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ตของนิติบุคคลในเขต กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อผลสำเร็จด้านการลดต้นทุนค่าใช้จ่าย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 คือ “ปัจจัยด้านคุณประโยชน์ของระบบ”

อภิปรายผลการวิจัย

ข้อค้นพบที่ได้จากการวิจัยนี้ เป็นไปตามสมมติฐานและวัตถุประสงค์ในการวิจัย โดยผลที่ได้จากการวิจัยมีประเด็นสำคัญที่นำมาอภิปรายผล ดังนี้

การยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ต มีผลต่อความถูกต้องแม่นยำ ลดความผิดพลาด พบว่า นิติบุคคลในเขตกรุงเทพมหานครให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านคุณประโยชน์ของระบบ โดยสอดคล้องกับการทบทวนวรรณกรรมที่ว่า การยื่นภาษีออนไลน์นั้นถูกต้องแม่นยำและรวดเร็วยิ่งกว่าการยื่นด้วยเอกสารที่กรอกด้วยมือ เพราะระบบการยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ต สามารถตรวจพบข้อผิดพลาดและให้โอกาสผู้ใช้งานแก้ไขข้อมูลที่ผิดพลาดได้ทันที และเนื่องจากผู้เสียภาษีไม่ต้องยุ่งยากในการคำนวณจำนวนภาษีเงินได้ด้วยตัวเอง จึงสามารถลดความเสี่ยงของการทำผิดพลาดโดยไม่ตั้งใจ (กรมสรรพากร, 2561; อดิศยาภา บุญรอด, 2560; Alibasha & Kumar, 2016; Nasr, 2014; Saibon, Nawawi & Salin, 2016; Tax Slayer, 2019; Young, 2019)

การยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ต มีผลต่อการป้องกันข้อมูลสูญหาย พบว่า นิติบุคคลในเขตกรุงเทพมหานครให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านคุณภาพของสารสนเทศ และปัจจัยด้านคุณประโยชน์ของระบบ โดยสอดคล้องกับการทบทวนวรรณกรรมที่ว่า ระบบการยื่นแบบแสดงรายการทางภาษีที่ดำเนินการด้วยซอฟต์แวร์มาตรฐาน และดำเนินการอย่างมีประสิทธิภาพ ข้อมูลจะถูกส่งผ่านเซิร์ฟเวอร์ที่ปลอดภัยและจะถูกเข้ารหัส ผู้ใช้งานระบบ จึงมีความมั่นใจว่า e-Filing มีความปลอดภัยสามารถป้องกันข้อมูลความเป็นส่วนตัวรั่วไหลและสูญหาย (Alibasha & Kumar, 2016; Nasr, 2014; Saibon, Nawawi & Salin, 2016; Tax Slayer, 2019)

การยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ต มีผลต่อการลดทุจริต พบว่า นิติบุคคลในเขตกรุงเทพมหานครให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ และปัจจัยด้านคุณประโยชน์ของระบบ โดยสอดคล้องกับการทบทวนวรรณกรรมที่ว่า ระบบอิเล็กทรอนิกส์ที่ดีในการจัดเก็บภาษีสามารถช่วยลดโอกาสในการเกิดการทุจริตได้ เนื่องจากเป็นวิธีที่ลดการเผชิญหน้าและการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้เสียภาษีกับเจ้าหน้าที่สรรพากร เจ้าหน้าที่ไม่ต้องรับเงินสดโดยตรง ทำให้การจัดเก็บภาษีเป็นไปอย่างโปร่งใส มีประสิทธิภาพ จึงนำไปสู่การบรรลุแผนพัฒนาประเทศที่ยั่งยืน (Fanea-Ivanovici, Ésetescu, Pane & Voicu, 2019; Nasr, 2014; Okunogbe & Pouliquen, 2018; Yilmaz & Coolidge, 2013)

การยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ต มีผลต่อการลดต้นทุนค่าใช้จ่าย พบว่า นิติบุคคลในเขตกรุงเทพมหานครให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านคุณประโยชน์ของระบบ โดยสอดคล้องกับการทบทวนวรรณกรรมที่ว่า การยื่นเอกสารอิเล็กทรอนิกส์เกี่ยวข้องกับการลดลงของต้นทุนการปฏิบัติตามภาษี (TCC) มีข้อดีกับทั้ง สรรพากรและผู้ใช้งานระบบ การจัดเก็บภาษีแบบอัตโนมัติทำให้ประหยัดพลังงาน ประหยัดเวลา

และค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปยื่นแบบและชำระภาษีที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา ช่วยลดค่าใช้จ่ายในการประมวลผล จึงมีการประหยัดต้นทุนเนื่องจากลดการทำซ้ำ ลดการใช้ทรัพยากรอื่น ๆ เช่น การพิมพ์แสตมป์ การพิมพ์แบบฟอร์ม ลดการใช้แรงงานบุคคล และกระดาษสำหรับพิมพ์แบบฟอร์ม (กรมสรรพากร, 2561; อนามัยภา บุญรอด, 2560; Alibasha & Kumar, 2016; DeLone & McLean, 2003; Fanea-Ivanovici, Ésetescu, Pane & Voicu, 2019; Nasr, 2014; Okunogbe & Pouliquen, 2018; Yilmaz & Coolidge, 2013; Young, 2019)

ข้อเสนอแนะ

1. ควรศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อผลสำเร็จของการยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ตกับกลุ่มตัวอย่างผู้เสียภาษีในเขตพื้นที่อื่น เพื่อให้ได้ข้อมูลอันเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงการให้บริการและอำนวยความสะดวกแก่ผู้เสียภาษีให้เกิดความพึงพอใจบริการของรัฐบาล ด้วยระบบการยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ตที่มีสมรรถนะระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ICT) เพื่อรองรับปริมาณงานและการขยายงาน/บริการในอนาคต มีความทันสมัย โปร่งใสมากยิ่งขึ้น เป็นการสนับสนุนให้ผู้เสียภาษีเข้าสู่ระบบการยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ตอันเป็นส่วนหนึ่งในการสนับสนุนการมีส่วนร่วมส่งเสริมการพัฒนาประเทศที่ยั่งยืน อย่างมีคุณภาพ ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลการวิจัยไปใช้งาน

2. ควรศึกษาประโยชน์หรือความสำเร็จของระบบการยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ตที่กรมสรรพากรได้รับ ซึ่งข้อมูลด้านประโยชน์สุทธิของระบบ (Net system benefits) จากทั้งผู้ให้และผู้รับบริการสามารถนำไปสู่การประเมินผลการดำเนินงานขององค์กร เช่น ระบบช่วยลดข้อผิดพลาด สามารถลดเวลาในการทำงาน เพิ่มผลผลิตหรือผลงาน ลดต้นทุน สร้างความโปร่งใส และเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานได้จริง นำมาซึ่งการพัฒนาเศรษฐกิจ (Economic Development) ของประเทศ

เอกสารอ้างอิง

กรมพัฒนาธุรกิจการค้า. (2562). แหล่งค้นหาข้อมูลนิติบุคคลและประเภทธุรกิจในประเทศไทย. สืบค้นเมื่อ พฤษภาคม 5, 2562, จาก <https://datawarehouse.dbd.go.th/area/overview#>

กรมสรรพากร. (2547). กรมสรรพากรเผยแพร่ให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของกรมสรรพากร. สืบค้นเมื่อ กันยายน 12, 2561, จาก <https://www.ryt9.com/s/prg/129605>

กรมสรรพากร. (2561). ประโยชน์ที่ได้รับจากการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต. สืบค้นเมื่อ กันยายน 4, 2561, จาก <https://rdserver.rd.go.th/publish/index.php?page=benefit>

สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2560). การสำรวจการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในครัวเรือน พ.ศ. 2560. สืบค้นเมื่อ กันยายน 4, 2561, จาก http://www.nso.go.th/sites/2014/DocLib13/2560/FullReportICT_60.pdf

อนามัยภา บุญรอด. (2560). ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านบริการพร้อมเพย์ของผู้ยื่นภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาทางระบบอินเทอร์เน็ตในเขตพื้นที่จังหวัดนครปฐม. คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร.

Azimaton Saibon, Anuar Nawawi and Ahmad Saiful Azlin Puteh Salin. (2016). E-filing Acceptance by the Individual Taxpayers – A Preliminary Analysis. Journal of Administrative Science. Retrieved April 2, 2019, from <http://jas.uitm.edu.my>

- Fatih Yilmaz and Jacqueline Coolidge. (2013). Can E-Filing Reduce Tax Compliance Costs in Developing Countries. World Bank Policy Research Working Paper No. 6647. Retrieved March 31, 2019, from https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=2337800
- Joanna Nasr. (2014). Implementing electronic tax filing and payments in Malaysia. Doing Business. Retrieved April 8, 2019, from <https://www.doingbusiness.org/en/reports/case-studies/2013/implementing-electronic-tax-filing-and-payments-in-malaysia>
- Matthew Young. (2019). Advantages and disadvantages of online tax filing. Retrieved April 2, 2019, from <https://chapelvision.org/advantages-disadvantages-online-tax-filing/>
- Mina Fanea-Ivanovici, Radu-Cristian Mu Ésetescu, Marius-Cristian Pane and Cristina Voicu. (2019). Fighting Corruption and Enhancing Tax Compliance through Digitization: Achieving Sustainable Development in Romania. Retrieved April 8, 2019, from <https://www.preprints.org/manuscript/201902.0050/v1>
- Oyebola Okunogbe and Victor Pouliquen. (2018). Technology, Taxation and Corruption: Evidence from the Introduction of Electronic Tax Filing. World Bank Policy Research Working Paper No. 8452. Retrieved April 8, 2019, from https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3183494
- S. Md. Alibasha, J. Kishore Kumar and Naveen Kumar. (2016). Benefits and challenges of E-filing and E-payments. International Journal of Commerce. 5(4), 71-75.
- Tax Slayer. (2019). What are the Benefits of E-Filing Your Income Tax Return. Knowledgebase. Retrieved April 8, 2019, from <https://www.taxslayer.com/support/10128/5-Benefits-of-E-Filing-Your-Income-Tax?language=1&page=4&q=job%20searchexpenses>
- William H. DeLone and Ephraim R. McLean. (2003). The DeLone and McLean Model of Information Systems Success: A Ten-Year Update. Journal of Management Information Systems. Retrieved September 17, 2018, from <http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.88.3031&rep=rep1&type=pdf>