

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการจัดเก็บภาษีเงินได้นิติบุคคลในการยื่นแบบแสดงรายการ และชำระภาษีอากรทางออนไลน์ (E-FILING)

Factors influencing the collection of corporate income tax when filing tax
returns and paying online tax (E-FILING)

พงศ์ศิริภาพ ทองดีศรีสุระเกตุ

Pongsirapop Thongdeerawisuraket

สาขาวิชาการบัญชี คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

Accounting, Faculty of Business Administration. Rajamangala University of Technology Rattanakosin.

e-mail: pongsirapop@gmail.com

Received: September 09, 2019

Revised: November 25, 2019

Accepted: November 30, 2019

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการจัดเก็บภาษีเงินได้นิติบุคคลในการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีอากรทางออนไลน์ (E-FILING) ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือจากกลุ่มตัวอย่างของผู้ยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีอากรผ่านระบบอินเทอร์เน็ตในจังหวัดนครปฐม จำนวน 425 ราย ซึ่งใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) ข้อมูลที่ได้ถูกนำไปวิเคราะห์ปัจจัย (Factor Analysis)

ผลการวิจัย พบว่า ผู้ยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้นิติบุคคลทางออนไลน์ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 31-40 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี มีประสบการณ์การทำงานของตนเองอยู่ระหว่าง 6-10 ปี เคยใช้บริการการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีอากร (E-FILING) ประมาณ 1-3 ครั้ง ด้วยแบบ ภ.ง.ด.50 ส่วนการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการจัดเก็บภาษีเงินได้นิติบุคคลในการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีอากรทางออนไลน์ (E-FILING) ประกอบด้วย 6 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านความสะดวกและรวดเร็ว (.705) 2) ด้านระยะเวลาการให้บริการ (.698) 3) ด้านความง่ายต่อการใช้งาน (.650) 4) ด้านความถูกต้องและครบถ้วน (.633) 5) ด้านความมีประสิทธิภาพของระบบ (.588) และ 6) ด้านความปลอดภัยของระบบ (.560) พบว่าด้านความสะดวกและรวดเร็วมีความสำคัญมากที่สุดต่อการจัดเก็บภาษีเงินได้นิติบุคคลทางออนไลน์ (E-FILING)

คำสำคัญ : ภาษีเงินได้นิติบุคคล ยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต

ABSTRACT

The purpose of this research was to study Influence factor arbitrarily collecting Income tax in the E-Filing and payment of taxes. The researcher collected data using a questionnaire from the sample, the filing and payment of taxes through the internet in Nakhon Pathom number, 425 cases methodology survey research data were used to analyze the factors.

The result of the research shows that the majority of online E-Filing of corporate income tax returns are female, aged between 31-40 years, with a bachelor's degree, have working experience of the organization between 6-10 years, which have used the service for filing tax returns and paying taxes (E-FILING) about 1-3 times with the form P.N.D.50. The analysis of factors that influence the collection of corporate income tax filing and payment of taxes online via E-FILING contains six areas: 1) the convenience and speed quickness, 2) the period of service, 3) easy to check. 4) the accuracy and completeness 5) the efficiency of the system, and 6) the security of the system. It is found that convenience and speed quickness are of the most importance for the collection of corporate income tax online (E-FILING).

Keywords: Corporate Income Tax, E-FILING.

บทนำ

การจัดเก็บภาษีอากรที่ทันสมัยใส่ใจในการให้บริการ เพื่อพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมไทย ผ่านการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ICT) มาใช้ในการปรับปรุงการปฏิบัติงานและการปรับปรุงการให้บริการของกรมสรรพากร เพื่อให้เกิดประสิทธิผลและประสิทธิภาพเกิดผลสัมฤทธิ์และความโปร่งใสในกระบวนการบริหารงานจัดเก็บภาษีอากรและการให้บริการกับผู้เสียภาษีอากรของกรมสรรพากร ซึ่งเรียกว่า “กรมสรรพากรอิเล็กทรอนิกส์” (E-Revenue) (กรมสรรพากร, 2562) E-Revenue เป็นหนึ่งในระบบการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐที่

กรมสรรพากรได้ทำมาใช้ครั้งแรก ปี 2544 ในรูปแบบการชำระภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านทางอินเทอร์เน็ต และต่อมาได้รับการพัฒนาเป็นการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีอากรประเภทต่าง ๆ ผ่านทางอินเทอร์เน็ต โดยทางกรมสรรพากรได้มีการพัฒนาระบบให้มีความทันสมัยและครอบคลุมกับทุกประเภทภาษีอากรอย่างต่อเนื่อง โดยเรียกกระบวนการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีอากรทางออนไลน์ว่า “E-FILING” โดยเป็นเครื่องมือที่ช่วยในการจัดเก็บภาษีอากรเพื่อความสะดวก ประหยัดเวลาและการจูงใจให้ใช้บริการด้วยการชำระและคืนภาษีอากรที่รวดเร็วตามแนวทางการบริหารจัดการเก็บภาษีอากรแนวใหม่

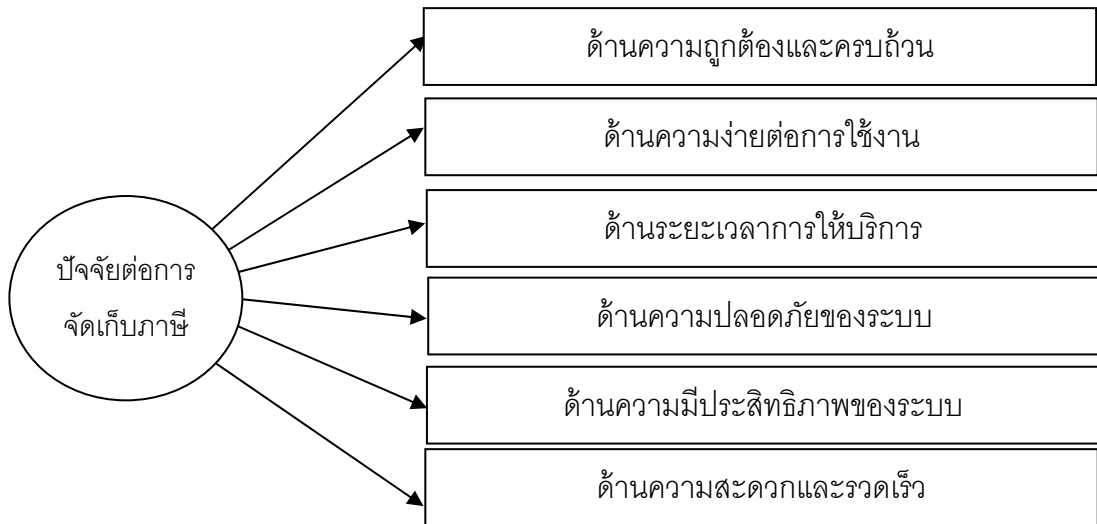
โดยยึดหลักการบริหารความเสี่ยง (ศูนย์บริหารความเสี่ยง, 2556) เพื่อเป็นประโยชน์ต่อผู้ที่เกี่ยวข้องนำไปใช้ในการวางแผนและบริหารจัดการต่อกระบวนการจัดเก็บภาษีอากรของประเทศไทยต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการจัดเก็บภาษีเงินได้นิติบุคคลในการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีอากรทางออนไลน์ (E-FILING)

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการจัดเก็บภาษีเงินได้นิติบุคคลในการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีอากรทางออนไลน์ (E-FILING) ในมุมมองของผู้ภาษีเงินได้นิติบุคคล (สถานประกอบการ) ในเขตพื้นที่จังหวัดนครปฐม ผู้วิจัยมีกรอบแนวคิดดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

แนวคิดและทฤษฎี

การบริหารจัดเก็บภาษีอากรที่ดี จำเป็นต้องมีเป้าหมายทางยุทธศาสตร์ที่ชัดเจน มีการสื่อสารเรื่องวิสัยทัศน์และพันธกิจ วิธีการปฏิบัติงาน จำต้องชัดเจนและนำไปปฏิบัติได้ สำหรับประเทศที่มีวิธปฏิบัติที่ง่ายจะช่วยลดต้นทุนในการสร้างความยินยอมที่จำเป็นภาษีด้วยความสมัครใจ

ทฤษฎีการกระทำตามหลักเหตุและผล นำเสนอโดย Fishbein and Ajzen (1975) เป็นหนึ่งในทฤษฎีทางจิตวิทยาสังคม ซึ่งความตั้งใจแสดงพฤติกรรมจะได้รับแรงขับเคลื่อนจากปัจจัยหลัก 2 ประการ ได้แก่ทัศนคติที่มีต่อพฤติกรรมและบรรทัดฐานของบุคคลที่อยู่โดยรอบการแสดงพฤติกรรม ปัจจัยที่เกิดขึ้นภายในตัวบุคคล บุคคล

จะประเมินภาพรวมของพฤติกรรมจากความน่าเชื่อถือถึงผลที่น่าจะตามมา ไม่ว่าจะเป็นความรู้สึกเชิงบวกหรือเชิงลบเกี่ยวกับการแสดงพฤติกรรม บรรทัดฐานของบุคคลที่อยู่โดยรอบการแสดงพฤติกรรม คือ การรับรู้ของแต่ละบุคคลเกี่ยวกับความคาดหวังหรือความต้องการของกลุ่มบุคคลในสังคมที่มีความสำคัญต่อบุคคล ในการศึกษาครั้งนี้ได้แบ่งออกเป็น 4 ประเด็น ดังนี้ (1) ขั้นตอนการสมัครสมาชิกหรือการลงทะเบียน (2) ขั้นตอนการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต (3) ขั้นตอนการชำระภาษี (4) ขั้นตอนการพิมพ์แบบและใบเสร็จรับเงิน

ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตด้านประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้เสียภาษีเงินได้นิติบุคคล (สถานประกอบการ) ในการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีทางออนไลน์ (E-FILING) ในเขตพื้นที่จังหวัดนครปฐม รอบปีภาษีอากร พ.ศ. 2561 รวมจำนวนทั้งสิ้น 34,238 ราย (กรมสรรพากร, 2562) กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของ Yamane ระดับความเชื่อมั่น 95% เท่ากับจำนวน 396 ราย

ขอบเขตด้านตัวแปรที่ศึกษา จำนวน 6 ด้าน ได้มาจากการทบทวนศึกษาทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ปัจจัยด้านความถูกต้องและครบถ้วน ปัจจัยด้านความง่ายต่อการใช้งาน ปัจจัยด้านความสะดวกและรวดเร็ว ปัจจัยด้านระยะเวลาการให้บริการ ปัจจัยด้านประสิทธิภาพของระบบ และปัจจัยด้านความปลอดภัยของระบบ

วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการจัดเก็บภาษีของกลุ่มภาษีเงินได้นิติบุคคลใน

การยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีทางออนไลน์ (E-FILING) ในมุมมองของผู้ภาษีเงินได้นิติบุคคลในพื้นที่เขตจังหวัดนครปฐม การวิจัยครั้งนี้เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) ที่ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) ในการเก็บข้อมูล เพื่อให้สามารถตอบวัตถุประสงค์ของงานวิจัยได้ ผู้วิจัยได้ใช้รูปแบบการวิจัยและวิเคราะห์ใน 2 ลักษณะ ดังนี้

1. การอธิบายผลเบื้องต้นโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics)
2. การวิเคราะห์ผลทางด้านปัจจัย (Factor analysis)

2.1 การพัฒนาปัจจัยเชิงสำรวจ โดยการสร้างปัจจัยต้นแบบจากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แล้วนำมาใช้ในการกำหนดเป็นกรอบแนวคิดในการสร้างแบบสอบถาม และนำแบบสอบถามไปเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จากนั้นทำการวิเคราะห์ปัจจัยเชิงสำรวจ (Exploratory Factor Analysis: EFA)

2.2 การยืนยันปัจจัยโดยการนำปัจจัยที่เป็นผลมาจากการพัฒนาปัจจัยเชิงสำรวจในข้างต้น มาเป็นกรอบแนวคิดในการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง แล้ววิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติการวิเคราะห์ปัจจัยยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis: CFA)

ผลการวิจัย

1. ผลการวิจัยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ในส่วนของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม สรุปได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีช่วงอายุระหว่าง 31-40 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรี และมีประสบการณ์

ในการทำงานขององค์กรอยู่ระหว่าง 6-10 ปี ส่วนใหญ่เป็นองค์กรขนาดเล็ก กลุ่มประเภทผลิตสินค้า นอกจากนี้ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เคยใช้ระบบบริการในการยื่นแบบ (E-FILING) ประมาณ 1-3 ครั้ง โดยประเภทแบบที่ใช้ในการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่าน (E-FILING) ด้วยแบบ ภ.ง.ด.50 มีผลของการยื่นแบบครั้งสุดท้ายคือมีการภาษีที่ต้องชำระ

2. สรุปผลการวิจัยด้วยการศึกษาปัจจัย (Factor Analysis)

2.1 ผลการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการจัดเก็บภาษีของกลุ่มภาษีเงินได้นิติบุคคลในการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีอากรทางออนไลน์ที่ส่งเคราะห์ได้จากวิธีวิเคราะห์ปัจจัย (Factor Analysis) โดยวิธีการวิเคราะห์ปัจจัยเชิงสำรวจ (Exploratory Factor Analysis) ผู้วิจัยสามารถสรุปปัจจัยจากจำนวน 25 ตัวแปรได้จำนวน 6 ปัจจัย ผ่านการตั้งชื่อปัจจัยตามลักษณะความคล้ายคลึงของตัวแปรย่อยที่อยู่ในกลุ่มของแต่ละปัจจัย ดังนี้

ก. ด้านความถูกต้องและครบถ้วน ประกอบด้วยจำนวน 5 ตัวแปร ได้แก่ (1) มีขั้นตอนการคำนวณที่ถูกต้อง ครบถ้วนและน่าเชื่อถือ (2) มีระบบช่วยให้การชำระภาษีมีความถูกต้องและน่าเชื่อถือ (3) มีโปรแกรมช่วยในการคำนวณลดข้อผิดพลาดได้ (4) ไม่ต้องนำหลักฐานการยื่นแบบแสดงในขณะที่ทำรายการ (5) มีการเลือกรายการต่าง ๆ ที่ตรงกับข้อมูลก่อนการบันทึก

ข. ด้านความง่ายต่อการใช้งาน ประกอบด้วยจำนวน 5 ตัวแปร ได้แก่ (1) การออกแบบขั้นตอนที่ง่ายต่อการใช้งาน (2) การ

ออกแบบการใช้งานง่ายในขั้นตอนการสมัครสมาชิก (3) มีช่องทางการชำระภาษีที่หลากหลายง่ายต่อการใช้งาน (4) มีขั้นตอนการใช้งานที่ไม่ยุ่งยากและไม่ซับซ้อนต่อการใช้งาน (5) การออกแบบมาใช้งานง่ายและมีความจุใจต่อการใช้งาน

ค. ด้านระยะเวลาการให้บริการ ประกอบด้วยจำนวน 4 ตัวแปร ได้แก่ (1) มีระยะเวลาตั้งแต่ 06.00-22.00 น. และไม่มีวันหยุด (2) มีความรวดเร็วในการประมวลผล (3) พิมพ์แบบแสดงรายการได้ทันทีเมื่อมีการยื่นแบบเสร็จสิ้น (4) มีการอำนวยความสะดวกการพิมพ์ใบเสร็จรับเงินภายหลัง

ง. ด้านความปลอดภัยของระบบ ประกอบด้วยจำนวน 4 ตัวแปร ได้แก่ (1) ระบบความปลอดภัยในการเข้าถึงข้อมูลกรณีรหัสผ่าน (2) ระบบความปลอดภัยที่ดีในการเข้าถึงข้อมูล (3) ความเชื่อมั่นด้านระบบความปลอดภัยในระดับที่ผู้ใช้พึงพอใจ (4) มีระบบป้องกันข้อมูลที่น่าเชื่อถือ ง. ด้านความมีประสิทธิภาพของระบบ ประกอบด้วยจำนวน 4 ตัวแปร ได้แก่ (1) มีความยืดหยุ่นกรณีพบข้อผิดพลาดหลังการยื่นแบบ (2) มีความยืดหยุ่นกรณีพบข้อผิดพลาดก่อนการยื่นแบบ (3) มีการป้องกันข้อมูลทางการเงินที่น่าเชื่อถือ (4) มีการกำหนดรหัสผู้ใช้และรหัสผ่านเพื่อการเข้าถึงข้อมูล

จ. ด้านความสะดวกและรวดเร็ว ประกอบด้วยจำนวน 3 ตัวแปร ได้แก่ (1) มีความสะดวก ประหยัดเวลา ลดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง (2) มีการให้คำแนะนำในการใช้งานสามารถปฏิบัติตามได้ง่าย (3) การพิมพ์แบบได้ทันทีเมื่อมีการยื่นแบบเสร็จสิ้น

2.2 ผลการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการจัดเก็บภาษีเงินได้นิติบุคคลในการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีอากรทางออนไลน์ที่สังเคราะห์ได้จากวิธีวิเคราะห์ปัจจัย (Factor Analysis) โดยวิธีการวิเคราะห์ปัจจัยเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis) ผลจากการ

วิเคราะห์สามารถสรุปผลปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการจัดเก็บภาษีเงินได้นิติบุคคลในการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีอากรทางออนไลน์ (E-FILING) ประกอบด้วย 6 ด้านจำนวน 19 ตัวแปรสังเกตได้

ตารางที่ 1 สรุปผลการวิเคราะห์ปัจจัยเชิงยืนยัน ทั้ง 6 ด้าน จำนวน 19 ตัวแปร

ตัวแปร	น้ำหนักปัจจัย	R ²
ด้านความถูกต้องและครบถ้วน		
1. มีขั้นตอนการคำนวณที่ถูกต้อง ครบถ้วนและน่าเชื่อถือ	.945	.745
2. มีระบบโปรแกรมช่วยในการคำนวณภาษีที่ถูกต้องครบถ้วน	.855	.689
3. ไม่ต้องนำหลักฐานการยื่นแบบแสดงในขณะที่ทำรายการ	.823	.612
4. มีการให้เลือกรายการต่าง ๆ ที่ตรงกับข้อมูลก่อนการบันทึก	.801	.555
ด้านความง่ายต่อการใช้งาน		
1. การออกแบบขั้นตอนที่ง่ายในทุกขั้นตอนต่อการใช้งาน	.901	.722
2. มีช่องทางการชำระภาษีที่หลากหลายง่ายต่อการใช้งาน	.822	.641
3. มีขั้นตอนการใช้งานที่ไม่ยุ่งยากและไม่ซับซ้อนต่อการใช้งาน	.754	.583
ด้านระยะเวลาการให้บริการ		
1. มีระยะเวลาตั้งแต่ 06.00-22.00 น. และไม่มีวันหยุด	.901	.722
2. มีความรวดเร็วในการประมวลผล	.822	.641
3. มีการอำนวยความสะดวกในการพิมพ์แบบรายการได้ทันที	.754	.583
ด้านความปลอดภัยของระบบ		
1. มีความปลอดภัยที่ดีในการเข้าถึงข้อมูล/กรณีลืมหุ้สผ่าน	.733	.622
2. ความเชื่อมั่นด้านระบบความปลอดภัยในระดับที่ผู้ใช้งพึงพอใจ	.601	.582
3. มีระบบป้องกันข้อมูลที่น่าเชื่อถือ	.578	.533

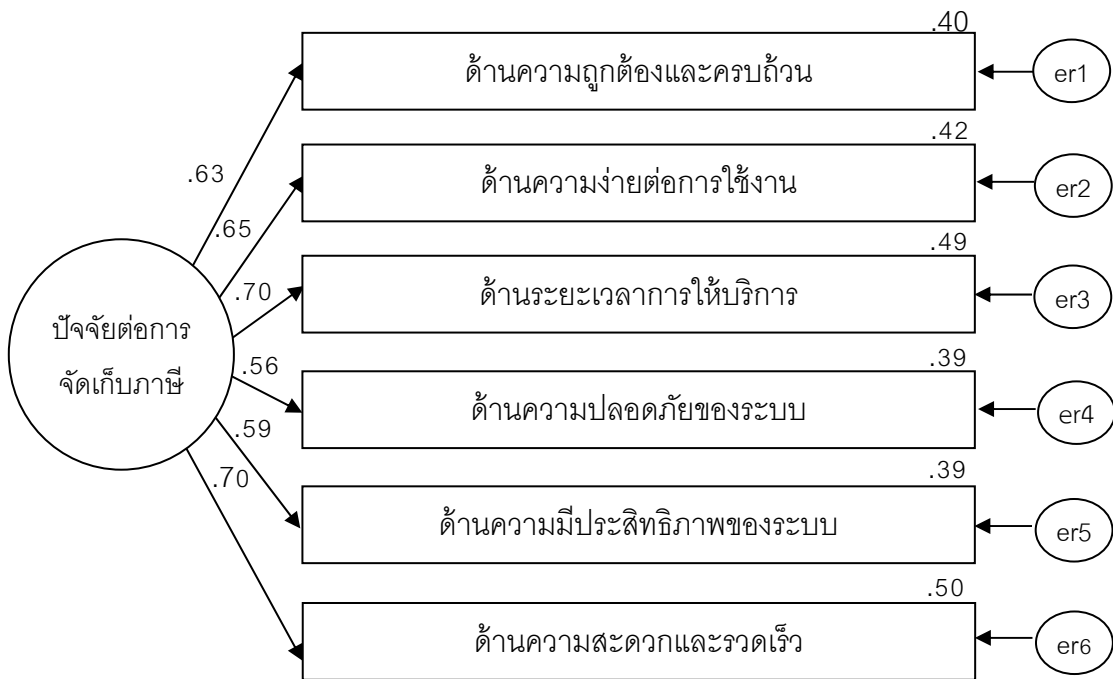
ตัวแปร	น้ำหนักปัจจัย	R ²
ด้านประสิทธิภาพของระบบ		
1. มีความยืดหยุ่นกรณีพบข้อผิดพลาดในการยื่นแบบ	.701	.650
2. มีการป้องกันข้อมูลทางการเงินที่น่าเชื่อถือ	.601	.591
3. มีการกำหนดรหัสผู้ใช้และรหัสผ่านเพื่อการเข้าถึงข้อมูล	.601	.591
ด้านความสะดวกและรวดเร็ว		
1. มีความสะดวก ประหยัดเวลา ลดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง	.978	.782
2. มีการให้คำแนะนำในการใช้งานสามารถปฏิบัติตามได้ง่าย	.801	.600
3. การพิมพ์แบบได้ทันทีเมื่อมีการยื่นแบบเสร็จสิ้น	.666	.511

ตารางที่ 2 ผลสรุปการวิเคราะห์เชิงยืนยันปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการจัดเก็บภาษีเงินได้นิติบุคคลในการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีอากรทางออนไลน์ (E-FILING) จากมากไปน้อย

ที่	ปัจจัย	น้ำหนักปัจจัย	R ²
1	ด้านความสะดวกและรวดเร็ว	.705	.502
2	ด้านระยะเวลาการให้บริการ	.698	.489
3	ด้านความง่ายต่อการใช้งาน	.650	.422
4	ด้านความถูกต้องและครบถ้วน	.633	.401
5	ด้านความมีประสิทธิภาพของระบบ	.588	.394
6	ด้านความปลอดภัยของระบบ	.560	.388

²/df = 1.61, P-value=.084, TLI=.997

CFI=.995, SRMR.013, RMSEA.020



ภาพที่ 2 ผลการวิเคราะห์เชิงยืนยันปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการจัดเก็บภาษีเงินได้นิติบุคคลในการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีอากรทางออนไลน์ (E-FILING)

ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านความสะดวกและรวดเร็ว มีน้ำหนักความสำคัญมากที่สุด ขณะที่ปัจจัยด้านความปลอดภัยของระบบ มีน้ำหนักความสำคัญน้อยที่สุด จากการตรวจสอบความสอดคล้องกลมกลืนของโมเดล ผลปรากฏว่าโมเดลปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการจัดเก็บภาษีของกลุ่มภาษีเงินได้นิติบุคคลที่สร้างขึ้นสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์อยู่ในเกณฑ์ดี อธิบายได้จากตารางที่ 1-2 และภาพที่ 2

อภิปรายผลการวิจัย

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการจัดเก็บภาษีเงินได้นิติบุคคลในการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีอากรทางออนไลน์ (E-FILING) ในมุมมองของ

ผู้เสียภาษีเงินได้นิติบุคคลในเขตพื้นที่จังหวัดนครปฐม ประกอบด้วย 6 ด้าน สามารถอภิปรายผลวิจัยได้ดังนี้

ปัจจัยที่ 1 ด้านความสะดวกและรวดเร็ว (มีความสำคัญมากที่สุด) ของผู้เสียภาษีเงินได้นิติบุคคลที่ยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีอากรทางออนไลน์ (E-FILING) สามารถปฏิบัติได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว ตอบสนองต่อความต้องการได้ทันที ประหยัดเวลาลดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง ถือได้ว่าเป็นระบบที่สามารถช่วยอำนวยความสะดวกสบายให้แก่ผู้เสียภาษีอากรได้ เนื่องจากไม่ต้องเดินทางไปยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีอากรที่สำนักงานเขตพื้นที่หรือหน่วยบริการภาษีต่าง ๆ รวมถึงมีการให้คำแนะนำ

ในการใช้งานสามารถปฏิบัติตามขั้นตอนได้อย่างสะดวกและเข้าใจง่ายยทั้งส่วนที่เป็นคู่มือและเจ้าหน้าที่ในการช่วยดูแลการใช้งาน ส่วนการจัดพิมพ์แบบแสดงรายการและใบเสร็จรับเงินทำได้ง่ายสะดวกสบายและรวดเร็ว ซึ่งผลจากการวิจัยในปัจจุบันนี้ตรงกับแนวคิดหลักการบริหารจัดเก็บภาษีอากรที่ดีของ Smith (1776) ที่ได้กล่าวไว้ว่า หลักเกณฑ์ภาษีอากรที่ดีและมีประสิทธิภาพควรมีหลักความสะดวกง่ายต่อการชำระภาษีทำให้เกิดความสมัครใจในการเสียภาษีอากรที่ถูกต้อง และยังคงกล่าวถึงระบบภาษีอากรที่ดีต้องคำนึงถึงการบริหารจัดเก็บภาษีอากรให้เสียค่าใช้จ่ายน้อยที่สุดของผู้จัดเก็บภาษีอากรและผู้เสียภาษีอากร ซึ่งต้องคำนึงถึงผลประโยชน์ที่จะได้รับมากที่สุด ผลวิจัยนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ เกษมศรีธรรมเป็นจิตต์ (2547), นุชจรีย์ วิชญะ (2548), คัทลียา ปานสุนทร (2549), สุพัตรา คำลือไชย (2549), ธีรชาติ กระต่ายทอง (2550), สกุลทิพย์ เวชกุล (2552), วิยะดา ดีสง่า (2554) และ Lee and Lin (2005) ซึ่งถือได้ว่าด้านความสะดวกและรวดเร็วเป็นเรื่องที่สำคัญต่อปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้นิติบุคคล เนื่องจากการผู้เสียภาษีเงินได้นิติบุคคลได้รับการใช้บริการที่สะดวกและรวดเร็วเข้าใจในระบบที่สามารถตอบสนองต่อผู้ใช้งานได้สะดวกและรวดเร็ว

ปัจจัยที่ 2 ปัจจัยด้านระยะเวลาการให้บริการของผู้เสียภาษีเงินได้นิติบุคคลที่ยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีอากรทางออนไลน์ (E-FILING) สามารถตอบสนองต่อความต้องการใช้ได้ทันทีโดยมีระยะเวลาการให้บริการตั้งแต่เวลา 06.00-22.00 น. ไม่มีวันหยุด และสามารถยื่นแบบ

ได้ถึง 24.00 น. ในกรณีไม่มีภาษีที่ต้องชำระถือได้ว่าเป็นช่วงระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมและเพียงพอต่อการใช้งาน ดังนั้น ระบบที่ดีต้องอำนวยความสะดวกทางด้านเวลาการให้บริการเป็นสำคัญไว้เป็นอันดับที่สอง เพราะหากระบบมีขั้นตอนการปฏิบัติที่ง่ายต่อการใช้งาน ข้อมูลที่ถูกต้องมีความน่าเชื่อถือ มีความปลอดภัยแล้ว แต่ไม่ได้อำนวยความสะดวกด้านระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมและเพียงพอต่อการใช้งานของเสียภาษีเงินได้นิติบุคคลในการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์นี้ จะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการ นอกจากนี้ระบบต้องมีการประมวลผลการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีของผู้เสียภาษีได้ทันทีเมื่อมีการยื่นแบบเสร็จสิ้นซึ่งเป็นการอำนวยความสะดวกด้านระยะเวลาการให้บริการเช่นกัน ผลวิจัยนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ นุชจรีย์ วิชญะ (2548), ชนนิกันต์ นุชประคอง (2550) และสุรีย์ วงศ์วนิชและคณะ (2561) ในเรื่องการให้บริการที่ไม่มีเงื่อนไขของเวลามาเป็นตัวกำหนดในการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้นิติบุคคล ทำให้ผู้เสียภาษีเงินได้นิติบุคคลใช้เป็นเหตุผลสำคัญของการเลือกใช้บริการในการยื่นแบบและชำระภาษีอากรทางออนไลน์

ปัจจัยที่ 3 ด้านความง่ายต่อการใช้งานของผู้เสียภาษีเงินได้นิติบุคคลที่ยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีอากรทางออนไลน์ (E-FILING) ที่มีการออกแบบระบบให้ใช้งานและปฏิบัติตามได้ง่าย ไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน ทั้งในขั้นตอนการเข้าสู่ระบบ การสมัครสมาชิกเพื่อใช้งาน ขั้นตอนการกรอกรายการ ขั้นตอนการชำระภาษีอากรและมีทางเลือกสำหรับช่องทางการชำระภาษีที่ง่ายและหลากหลาย ที่เป็นสิ่งจูงใจให้มีผู้เสียภาษีมาใช้

ระบบมากขึ้น ซึ่งเป็นระบบที่มีความง่ายต่อการใช้งานถือเป็นปัจจัยที่จัดลำดับความสำคัญไว้เป็นอันดับที่สาม ผลวิจัยนี้สอดคล้องกับทฤษฎีของ Davis (1989) ในส่วนของการรับรู้ได้ถึงความสะดวกในการใช้งาน (Perceived ease of Use) ที่กล่าวไว้ว่า คุณค่าจะทำให้ผู้ใช้ระบบรับรู้ได้ถึงความสะดวกและเป็นอิสระจากความพยายาม ซึ่งหมายถึงการออกแบบระบบให้มีขั้นตอนการใช้งานได้ง่าย โดยผู้เสียภาษีอากรที่ให้บริการแล้วรู้สึกว่าจะไม่ต้องใช้ความสามารถหรือความพยายามมากนักต่อการใช้งาน และผลงานวิจัยนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ เกษมศรี ธรรมเป็นจิตต์ (2547), คัทลียา ปานสุนทร (2549), วันทนี มงคลทรัพย์และคณะ (2559), สุรีย์ วงศ์วนิชและคณะ (2561) และ Lee and Lin (2005) ในเรื่องรูปแบบและการออกแบบของเว็บไซต์ที่ง่ายต่อการใช้งาน ขั้นตอนในการให้บริการมีความคล่องตัวไม่ซับซ้อน เป็นสิ่งจูงใจต่อการใช้งานระบบการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีอากรทางออนไลน์

ปัจจัยที่ 4 ด้านความถูกต้องและครบถ้วนของผู้เสียภาษีเงินได้นิติบุคคลที่ยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีอากรทางออนไลน์ (E-FILING) โดยเน้นที่คุณภาพของระบบในด้านการใช้งาน ซึ่งถูกออกแบบให้มีข้อมูลที่ถูกต้อง ผลที่ได้จากการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีอากรต้องมีความถูกต้อง ทำให้เกิดความน่าเชื่อถือของระบบ มีขั้นตอนการคำนวณภาษีอากรที่ต้องครบถ้วน น่าเชื่อถือ และระบบยังมีโปรแกรมช่วยในการคำนวณภาษีอากรเพื่อลดข้อผิดพลาดได้ เพราะในบางครั้งผู้เสียภาษีอากรอาจจะบันทึกข้อมูลผิดพลาดเองก็จะมีโปรแกรมช่วยคำนวณภาษีอากรนี้เป็นเครื่องมือช่วยตรวจสอบในขั้นต้นและทำให้เกิด

ความมั่นใจในการยื่นแบบได้ และมีขั้นตอนการเลือกรายการต่าง ๆ ที่ตรงกับข้อมูลเพื่อให้ได้ผลลัพธ์จากการยื่นแบบที่ถูกต้อง ส่วนการยื่นแบบผ่านระบบโดยไม่ต้องนำส่งเอกสารหรือหลักฐานแสดงรายการในขณะที่ยื่นรายการ ถือได้ว่าระบบได้สร้างความมั่นใจ ความน่าเชื่อถือให้กับผู้เสียภาษีอากรและยังเป็นการลดภาระการจัดเตรียมเอกสารหลักฐาน ทำให้มีผู้เสียภาษีอากรใช้บริการผ่านระบบมากขึ้นเรื่อย ๆ ผลวิจัยนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ ธีรชาติ กระต่ายทอง (2550), ชนิกานต์ นุชประคอง (2554) และ Lee and Lin (2005) เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญของระบบที่ต้องสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้เสียภาษีอากรที่ข้อมูลทุกอย่างต้องถูกต้อง มีการกรอกข้อมูลผ่านโปรแกรมเพื่อช่วยคำนวณภาษีอากรตรวจสอบข้อมูลความถูกต้องก่อนการยื่นแบบ และยังเป็นระบบยืนยันการรับแบบแสดงรายการทันทีที่ดำเนินการเสร็จ ทำให้ผู้เสียภาษีอากรเกิดความเชื่อมั่นและไว้วางใจต่อระบบ และยังช่วยลดปริมาณเอกสารได้มากขึ้น ซึ่งเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการจัดเก็บภาษีเงินได้นิติบุคคลได้มากขึ้น

ปัจจัยที่ 5 ด้านความมีประสิทธิภาพของระบบผู้เสียภาษีเงินได้นิติบุคคลที่ยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีอากรทางออนไลน์ (E-FILING) ในความสามารถของระบบที่มีความยืดหยุ่นในการทำงานต่อการยื่นแบบ เช่น สามารถแก้ไขข้อผิดพลาดก่อนและหลังจากการยื่นแบบ ซึ่งระบบมีการออกแบบการทำงานที่รองรับให้กับผู้เสียภาษีสามารถเข้าไปแก้ไขข้อมูลรายการได้ โดยระบบจะแจ้งเตือนให้ตรวจสอบก่อนการยื่นแบบ หากได้ยื่นแบบไปแล้วพบว่าข้อมูลผิดพลาด ผู้ยื่นแบบสามารถยกเลิกและทำรายการใหม่ได้ โดยใช้

หมายเลขอ้างอิงการยื่นแบบ ซึ่งวิธีการนี้เข้าสำหรับการยื่นแบบที่ไม่มีภาระชำระภาษีอากร ส่วนการยื่นแบบที่ได้ยื่นแบบไปแล้วและมีภาระภาษีอากรที่ต้องชำระ โดยระบบได้ออกแบบให้ผู้เสียภาษีสามารถยื่นเพิ่มเติมได้ ผลวิจัยนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชนิกานต์ นุชประคอง (2554) และ วันทนี มงคลทรัพย์และคณะ (2559) ที่การยื่นแบบผ่านออนไลน์ต้องมีความรวดเร็วและสามารถตรวจสอบข้อมูลก่อนการยื่นแบบรวมถึงสามารถแก้ไขข้อผิดพลาดของข้อมูลได้ นอกจากนี้ ระบบยังถูกออกแบบมาใช้ในการทำงานจะต้องผ่านการตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้นให้กับผู้เสียภาษีอากร เช่น หมายเลขผู้ใช้และรหัสผ่าน เลขประจำตัวผู้เสียภาษี ที่อยู่ของสถานประกอบการ เพื่อให้ตรวจสอบและแก้ไขให้ถูกต้องเป็นปัจจุบันก่อนทำการยื่นไป ถือได้ว่าการทำงานของระบบเป็นการช่วยตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลและเป็นการส่งเสริมให้ระบบมีประสิทธิภาพที่มากยิ่งขึ้น ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ วิณัฐา แสงสุข (2544) ที่กล่าวถึงประสิทธิภาพของระบบยังไม่เพียงพอต่อการจัดเก็บภาษีเงินได้นิติบุคคลในธุรกรรมพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

ปัจจัยที่ 6 ด้านความปลอดภัยของระบบ ผู้เสียภาษีเงินได้นิติบุคคลที่ยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีอากรทางออนไลน์ (E-FILING) ในการเข้าใช้งานระบบที่ต้องกำหนดรหัสผู้ใช้และรหัสผ่านเพื่อป้องกันการเข้าถึงข้อมูลจากบุคคล และเมื่อผู้ใช้สมัครรหัสผ่านระบบก็สามารถให้สิทธิในการขอใช้รหัสผ่านใหม่ได้โดยผู้ใช้งานเอง ซึ่งถือเป็นปัจจัยตัวหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อการจัดเก็บภาษีเงินได้นิติบุคคลในระบบความปลอดภัยของข้อมูลที่สร้างความน่าเชื่อมั่นต่อความพึงพอใจให้กับผู้เสียภาษี

อากร ผลวิจัยนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ วันทนี มงคลทรัพย์และคณะ (2559) และ Lee and Lin (2005) ที่ได้กล่าวถึงความปลอดภัยซึ่งเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อการการจัดเก็บภาษีอากร โดยการรับรู้คุณภาพของการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจ และต้องปรับปรุงระบบให้มีความปลอดภัยที่สูงขึ้นเรื่อย ๆ

ข้อเสนอแนะ

ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องอาจนำผลวิจัยนี้ไปเป็นแนวทางพัฒนาการจัดเก็บภาษีอากรของกลุ่มภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านออนไลน์ได้ ในการนี้ ผู้วิจัยได้ประมวลข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามและเสนอแนะ ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะจากการวิจัยเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาระบบการจัดเก็บภาษีอากรผ่านออนไลน์ จากงานวิจัยพบว่าองค์กรที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการในการจัดเก็บภาษีผ่านทางออนไลน์ควรพัฒนาระบบให้มีความสอดคล้องกับผลวิจัยในด้าน ๆ เช่น ด้านความสะดวกและรวดเร็ว ด้านระยะเวลาการให้บริการ ด้านความง่ายต่อการใช้งาน ด้านความถูกต้องและครบถ้วน ด้านความมีประสิทธิภาพของระบบ และด้านความปลอดภัยของระบบ ซึ่งด้านความสะดวกและรวดเร็วมีความสำคัญมากเป็นอันดับต้น ดังนั้นองค์กรที่เกี่ยวข้อง เช่น กรมสรรพากร ควรเข้ามามีบทบาทสำคัญในการกำหนดรูปแบบที่ทันสมัยต่อการใช้งานที่มีการอำนวยความสะดวกและพัฒนาขั้นตอนต่าง ๆ ให้มีความทันสมัยของระบบให้มีประสิทธิภาพตรงกับความต้องการของผู้ใช้งานดังกล่าว

2. ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยในอนาคต ผู้วิจัยอื่นควรที่จะศึกษาผู้ยื่นแบบและชำระภาษีทางออนไลน์ (E-FILING) กลุ่มภาษีประเภทอื่นให้มากยิ่งขึ้น เช่น ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ภาษีมูลค่าเพิ่ม ภาษีท้องถิ่น เป็นต้น รวมถึงพื้นที่ในการจัดเก็บภาษีอื่น ๆ ที่มีมุมมองด้านอื่น ๆ นอกจาก

พื้นที่จังหวัดนครปฐมดังกล่าว เพื่อจะได้พัฒนารูปแบบของระบบให้มีประสิทธิภาพ จัดเก็บภาษีอากรได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน เป็นธรรมสอดคล้องกับสถานะเศรษฐกิจโลกที่มีการแข่งขันและเทคโนโลยีในปัจจุบันที่เข้ามามีบทบาทสำคัญมากขึ้น

Reference

- Davis, F.D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, Vol.13 No.3, pp.319-340.
- Deesanga Wiyada. (2011). **Influences on Effectiveness in Tax Collection of Municipality Meung District, Samutprakan Province**. Independent Study, Master of Business Administration (General Management), Dhonburi Rajabhat University.
- Fishbein, M. and Ajzen, I. (1975). **Attitude, Intention and Behavior: An Introduction to Theory and Research**, Addison-Wesly, Reading, MA.
- Khamlukchai Suphattra. (2006). **Guidelines for the development of electronic tax payment of taxpayers in Mueang Udon Thani District**. Independent Study, Master of Business Administration, Maha Sarakham University.
- Krataitong Teerachart. (2007). **Tax payer's satisfaction in Chiang Mai revenue office, area 2, towards service quality for submitting tax forms and paying personal income tax via the internet**. Independent Study, Master of Business Administration, Chiangmai University.
- Lee, G.G. and Lin, H.G. (2005). Customer perception of e-service quality in online shopping. *International Journal of Retail & Distribution Management*. Vol. 33 No. 2, 2005 pp. 161-176
- Mongkolsubkul, W., Distanont, A., Khongmalai, O. and Noppakunthammachart J. (2016). Factors Affecting Adoption of e-Government Service: A Case Study of e-Revenue. *KMUTT Research and Development Journal*. 39 (1), 3-9
- Nuchprakong Chonnikant. (2007). **The Opinions of the Officer of Revenue Departments and Income Tax Payer on Tax Payment Submission and Tax Payment through the Internet in Phetchaburi Province**. Thesis, Master of Business Administration in General Management, Phetchaburi Rajabhat University.

- Parnsoonthorn Cattleya. (2006). **Factors affecting the adoption of e-tax filing service**. Thesis, Master of Public and Private Management, National Institute of Development Administration.
- Risk Management Center. (2013). **Compliance Risk Management: CRM. Ruling Publications, Revenue Department**. September 2013. 60 (9), 45-65.
- Saengsook Winatta. (2001). **The Legal Problems of Income Taxation on Jusistic Persons Regarding Electronic Commerce Through the Internet**. Thesis, Masters of laws, Ramkhamhaeng University.
- Smith, A. (1776). **The wealth of nations**. New York: Dover.
- Taylor, S. and Todde, P. A. (1995). Understanding Information Technology usage: A test of competing model. **Information System Research**, Vol.6 No.2, pp.144-176.
- Thamphenjit Kasensri. (2004). **Opinions about taxpayers' internet tax returns in the Mueang district Udon Thani Province**. Thesis, Master of Business Administration, Maha Sarakham University.
- The Revenue Department. (2019). **About the Revenue Department**. 20 January 2019. <http://www.rd.go.th/publish/282.0.html>
- The Revenue Department. (2019). **File tax payment forms e-filing**. 20 January 2019. <https://rdserver.rd.go.th/publish/index.php?>
- Wichaya Nuchjaree. (2005). **Entrepreneurs attitudes towards corporate income tax payment via internet at Regional Revenue Office 3**. Independent Study, Master of Business Administration, Chiangmai University.
- Wongeanich S., Phramsiri, R. and Pooouthai, P. (2018). The satisfaction of service selection and submission of tax payment via the internet of taxpayer in revenue office, Phitsanulok province. **Wisdom Power for Sustainable Development**. pp. 633-642