

## บทที่ 5

### สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่องการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต (e-filing) ของนิติบุคคล ในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 29 ในครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบผสม (Mixed method research) คือ การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งมีกลุ่มตัวอย่างจำนวน 370 นิติบุคคล และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) โดยการสัมภาษณ์พนักงานฝ่ายบัญชีหรือผู้ทำบัญชีของผู้ประกอบกิจการที่เป็นนิติบุคคล ในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 29 จำนวน 12 คน โดยมีวัตถุประสงค์ 1. เพื่อศึกษาระดับการยอมรับเทคโนโลยี และการตัดสินใจเลือกใช้บริการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต (e-filing) ของนิติบุคคลในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 29 2. เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของการตัดสินใจเลือกใช้บริการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต (e-filing) ของนิติบุคคลในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 29 จำแนกตามปัจจัยการประกอบกิจการ 3. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต (e-filing) ของนิติบุคคลในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 29 4. เพื่อวิเคราะห์อิทธิพลของศีลธรรมทางภาษีในฐานะตัวแปรกำกับความสัมพันธ์ระหว่างการยอมรับเทคโนโลยีกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต (e-filing) ของนิติบุคคลในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 29 ซึ่งได้ข้อสรุป ดังนี้

#### สรุปผลการวิจัย

##### 1. ผลการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับการประกอบกิจการของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับการประกอบกิจการของผู้ตอบแบบสอบถาม ในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 29 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็น บริษัทจำกัด จำนวน 226 นิติบุคคล คิดเป็นร้อยละ 61.10 และเป็นห้างหุ้นส่วนจำกัด จำนวน 144 นิติบุคคล คิดเป็นร้อยละ 38.90 มีทุนจดทะเบียนไม่เกิน 30 ล้านบาท จำนวน 213 นิติบุคคล คิดเป็นร้อยละ 57.60 มีพนักงานไม่เกิน 25 คน จำนวน 245 นิติบุคคล คิดเป็นร้อยละ 66.20 มีผู้ทำบัญชี จำนวน 234 นิติบุคคล คิดเป็นร้อยละ 63.20 ยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตและยื่นแบบฟอร์มกระดาษ ณ สำนักงานสรรพากร จำนวน 227 นิติบุคคล คิดเป็นร้อยละ 61.40

## 2. ผลการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีและการตัดสินใจเลือกใช้บริการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต (e-filing) ของนิติบุคคลในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 29 พบว่า

2.1 ระดับการยอมรับเทคโนโลยีด้านคุณภาพของระบบโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ เมื่อท่านพบปัญหาในการใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตท่านจะได้รับการแจ้งเตือนทันที รองลงมาคือ บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตมีการนำเสนอรายละเอียดของข้อมูลที่ชัดเจน บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตมีระบบขั้นตอนที่ชัดเจน และบริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคล ผ่านอินเทอร์เน็ตตอบสนองความต้องการขององค์กรท่าน ตามลำดับ

2.2 ระดับการยอมรับเทคโนโลยีด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ การใช้ระบบยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตช่วยให้ประหยัดเวลา รองลงมาคือ การใช้ระบบยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้นิติบุคคล ผ่านอินเทอร์เน็ตช่วยให้ท่านชำระภาษีด้วยความถูกต้องและแม่นยำ การใช้ระบบยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้นิติบุคคล ผ่านอินเทอร์เน็ตช่วยให้งานของท่านมีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น และการใช้ระบบยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้นิติบุคคล ผ่านอินเทอร์เน็ตช่วยให้ท่านชำระภาษีเงินได้ด้วยความสะดวกตามลำดับ

2.3 ระดับการยอมรับเทคโนโลยีด้านความง่ายในการใช้งาน พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ การใช้ระบบยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตมีความง่ายต่อการใช้งานของระบบ รองลงมาคือการใช้ระบบยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้นิติบุคคล ผ่านอินเทอร์เน็ตมีความรวดเร็ว การใช้ระบบยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้นิติบุคคล ผ่านอินเทอร์เน็ตมีความสะดวกในการเข้าถึงระบบ และการใช้ระบบยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้นิติบุคคล ผ่านอินเทอร์เน็ตมีขั้นตอนการใช้งานที่เข้าใจได้ง่าย ตามลำดับ

2.4 ระดับการยอมรับเทคโนโลยีด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ท่านชอบที่จะใช้ระบบการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ต รองลงมาคือ การใช้ระบบยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตเป็นเรื่องที่ทันสมัย การใช้ระบบยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตเป็นเรื่องได้มาตรฐาน และหากมีโอกาสที่จะยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้นิติบุคคลท่านจะยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตทันที ตามลำดับ

2.5 ระดับการยอมรับเทคโนโลยีด้านแรงจูงใจจากเว็บไซต์ พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ เว็บไซต์การยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคล ตอบสนองการใช้งานของท่านได้ดี รองลงมาคือ เว็บไซต์การยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคล มีเครื่องมือในการตอบคำถามข้อสงสัยได้อย่าง

หลากหลาย เว็บไซต์การยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคล สามารถค้นหาข้อมูลที่ต้องการได้อย่างรวดเร็ว และเว็บไซต์การยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคล ผ่านอินเทอร์เน็ตมีการแสดงภาพอักษรและข้อมูลต่าง ๆ พร้อมใช้งานได้ตลอดเวลา ตามลำดับ

2.6 ระดับการยอมรับเทคโนโลยีด้านความคุ้มค่า พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ การใช้ระบบยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้นิติบุคคล ผ่านอินเทอร์เน็ตทำให้ท่านมีความรู้สึกประหยัดเวลา รองลงมาคือ การใช้ระบบยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตทำให้ท่านลดขั้นตอนการทำงาน การใช้ระบบยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้นิติบุคคล ผ่านอินเทอร์เน็ตช่วยให้ประหยัดค่าใช้จ่ายมากกว่าช่องทางอื่น และการยื่นชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตมีความคุ้มค่ามากกว่าการใช้ช่องทางอื่น ตามลำดับ

2.7 ระดับการยอมรับเทคโนโลยีด้านความไว้วางใจในระบบ พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ท่านจะแนะนำผู้อื่นให้ใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ต รองลงมาคือ ระบบบริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้นิติบุคคล ผ่านอินเทอร์เน็ต มีความน่าเชื่อถือ ท่านมีความเชื่อมั่นในระบบบริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้นิติบุคคล ผ่านอินเทอร์เน็ต และเว็บไซต์การยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้นิติบุคคล มีความปลอดภัยในการรับ-ส่งข้อมูล ตามลำดับ

2.8 ระดับการยอมรับเทคโนโลยีด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพ พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายข้อเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ การใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตจะช่วยให้การทำธุรกรรมในการชำระภาษีของท่านสะดวกรวดเร็วและประหยัดเวลา รองลงมาคือ การใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้นิติบุคคล ผ่านอินเทอร์เน็ตจะทำให้ท่านสามารถทำรายการยื่นแบบได้ทันที การใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตจะช่วยอำนวยความสะดวกในการสืบค้นข้อมูลยื่นแบบแสดงรายการภาษีย้อนหลัง และการใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้นิติบุคคล ผ่านอินเทอร์เน็ตจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีของท่านตามลำดับ

2.9 ระดับการยอมรับเทคโนโลยีด้านความพยายาม พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ท่านทดลองใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตหากมีการปรับปรุงแบบใหม่ รองลงมาคือท่านจะเรียนรู้การใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตในครั้งต่อไป ท่านจะเรียนรู้วิธีการใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านระบบของเว็บไซต์ และท่านจะสามารถใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตได้อย่างสะดวกรวดเร็วในครั้งต่อไป ตามลำดับ

2.10 ระดับการยอมรับเทคโนโลยีด้านอิทธิพลทางสังคม พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ เจ้าหน้าที่บุคลากรกรมสรรพากรที่เข้ามาแนะนำการใช้บริการมีส่วนทำให้ท่านเลือกใช้บริการยื่นแบบ

แสดงรายการและชำระภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ต รองลงมาคือ การใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตในปัจจุบันมีผลต่อการเลือกใช้บริการของท่าน ชื่อเสียงของกรมสรรพากรมีผลต่อการเลือกใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่าน อินเทอร์เน็ตของท่าน และธุรกิจอื่นมีอิทธิพลต่อการใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตของท่าน ตามลำดับ

2.11 ระดับการยอมรับเทคโนโลยีด้านความปลอดภัย พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ การใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตมีระบบป้องกันข้อมูลจากการถูกคุกคามของบุคคลภายนอก รองลงมาคือ ข้อมูลการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตของท่านจะถูกเก็บเป็นความลับ การใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ต มีการสอบถามรหัสความปลอดภัยที่ดีในการเข้าสู่ระบบทุกครั้ง และข้อมูลการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านทางอินเทอร์เน็ตมีการสำรองข้อมูลของท่าน ตามลำดับ

2.12 ระดับการยอมรับเทคโนโลยีด้านความเคยชิน พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ การยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ต กลายเป็นความเคยชินของท่าน รองลงมาคือ ท่านคุ้นเคยต่อการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตมากกว่ารูปแบบเดิม และการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตเป็นเรื่องปกติที่ต้องทำทุกเดือนของท่าน ตามลำดับ

2.13 ระดับศีลธรรมทางภาษี พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ท่านรู้สึกผิดต่อตนเองหากยื่นแบบแสดงรายได้ไม่ตรงกับความเป็นจริง รองลงมาคือ ท่านรู้สึกสบายใจถ้ายื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้นิติบุคคลทันภายในระยะเวลาที่กำหนด ถึงแม้จะมีโอกาสหลบเลี่ยงภาษีได้แต่ท่านไม่ทำ และ ท่านรู้สึกผิดต่อตนเองหากขอคืนเงินภาษีไม่ถูกต้อง ตามลำดับ

### 3. ผลการศึกษาข้อมูลการตัดสินใจเลือกใช้บริการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต (e-filing) ของนิติบุคคลในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 29 พบว่า

ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ พบว่า ท่านจะแนะนำระบบยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตให้บุคคลที่รู้จัก รองลงมาคือ ท่านจะเลือกใช้ระบบยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตเป็นอันดับแรกเมื่อต้องชำระภาษี ท่านมีความตั้งใจใช้ระบบยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ต และในอนาคตท่านจะยังคงใช้ระบบยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้นิติบุคคล ผ่านอินเทอร์เน็ต ตามลำดับ

4. ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบการตัดสินใจเลือกใช้บริการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต (e-filing) ของนิติบุคคลในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 29 จำแนกตามปัจจัยการประกอบกิจการ พบว่า

ผู้ประกอบกิจการที่เป็นนิติบุคคลที่มีลักษณะการประกอบกิจการต่างกัน มีทุนจดทะเบียนต่างกัน จำนวนพนักงานต่างกัน ผู้ทำบัญชีของกิจการต่างกัน และมีประสบการณ์ในการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้นิติบุคคลต่างกัน มีการตัดสินใจเลือกใช้บริการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตไม่แตกต่างกัน

5. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต (e-filing) ของนิติบุคคลในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 29 พบว่า

ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต (e-filing) ของนิติบุคคลในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 29 ได้แก่ ศีลธรรมทางภาษี คุณภาพระบบ ความง่ายในการใช้งาน ความคุ้มค่า การรับรู้ประโยชน์ อิทธิพลทางสังคม ความไว้วางใจ ความพยายาม ความคาดหวังในประสิทธิภาพ ทักษะคติในการใช้งาน ความเคยชิน แรงจูงใจจากเว็บไซต์ ความปลอดภัย โดยอิทธิพลของตัวแปรอิสระทุกตัวรวมกันเท่ากับ 0.745 และสามารถอธิบายอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต (e-filing) ของนิติบุคคลในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 29 ได้ 53.90% (Adjusted R Square = 0.539) มีความคลาดเคลื่อนของการประมาณค่าหรือความผิดพลาดที่เกิดขึ้นจากการพยากรณ์โดยเฉลี่ย 0.45625

ผลการวิเคราะห์อิทธิพลของปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต (e-filing) ของนิติบุคคลในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 29 พบว่า ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีด้านคุณภาพของระบบ ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ ด้านความง่ายในการใช้งาน ด้านแรงจูงใจจากเว็บไซต์ ด้านความคุ้มค่า ด้านความไว้วางใจในระบบ ด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพ ด้านความพยายาม ด้านอิทธิพลทางสังคม ด้านความปลอดภัย ไม่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต (e-filing) ของนิติบุคคลในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 29 ส่วนปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีด้านความเคยชินและด้านศีลธรรมทางภาษี ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต (e-filing) ของนิติบุคคลในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 29 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการยอมรับเทคโนโลยีกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต (e-filing) ของนิติบุคคลในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 29 โดยมีศีลธรรมทางภาษีเป็นตัวแปรกำกับพบว่า ศีลธรรมทางภาษี เป็นตัวแปรกำกับของความสัมพันธ์ระหว่างการยอมรับเทคโนโลยี ด้านความง่ายในการใช้งาน ด้านทัศนคติกับการใช้งาน ด้านแรงจูงใจจากเว็บไซต์ ด้านความคุ้มค่า ด้านความไว้วางใจในระบบ ด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพ ด้านความพยายาม ด้านอิทธิพลทางสังคม ด้านความปลอดภัย และด้านความเคยชินกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต (e-filing) ของนิติบุคคลในเขต

สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 29 ซึ่งศีลธรรมทางภาษี ไม่ได้เป็นตัวแปรกำกับของความสัมพันธ์ระหว่างการยอมรับเทคโนโลยี ด้านคุณภาพของระบบ และด้านการรับรู้ถึงประโยชน์กับการตัดสินใจเลือกใช้บริการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต (e-filing) ของนิติบุคคลในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 29

## 6. ผลวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ พบว่า

6.1 เหตุผลในการเลือกใช้บริการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต (e-filing) หรือแบบฟอร์มเสียภาษีแบบกระดาษ

จากการสัมภาษณ์เชิงลึก พบว่า ผู้ประกอบกิจการที่เป็นนิติบุคคลในปัจจุบันยังมีการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตและการยื่นแบบผ่านแบบฟอร์มกระดาษ ด้วยเหตุผลดังนี้

### 6.1.1 เลือกใช้บริการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต (e-filing)

ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า ผู้ประกอบกิจการที่เป็นนิติบุคคลเลือกใช้บริการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต (e-filing) เพราะการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต มีความรวดเร็ว สะดวกสบาย ใช้งานได้ง่าย มีระบบช่วยในการคำนวณยอดภาษีที่ต้องชำระเป็นการตรวจทานตัวเลขอีกทีในขั้นต้น ซึ่งการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต (e-filing) นี้ ยังสามารถทำได้ทุกที่มีเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ช่วยลดค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปยื่นแบบและชำระภาษี อีกทั้งยังได้สิทธิพิเศษทางมาตรการทางภาษี เช่น การขยายระยะเวลาการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต (e-filing) ออกไปอีก 8 วัน หรือความหลากหลายของช่องทางทางการเงินในการชำระภาษี

### 6.1.2 เลือกใช้บริการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านแบบฟอร์มเสียภาษีแบบกระดาษ

ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า ผู้ประกอบกิจการที่เป็นนิติบุคคลเลือกใช้บริการยื่นแบบฟอร์มเสียภาษีแบบกระดาษ เพราะผู้ประกอบกิจการที่เป็นนิติบุคคลบางรายต้องการประหยัดค่าใช้จ่ายในการจ้างสำนักงานบริการรับทำบัญชี จึงทำการยื่นแบบและชำระภาษีด้วยตนเอง และบางรายเป็นผู้ประกอบกิจการที่เป็นนิติบุคคลซึ่งเป็นผู้สูงอายุ ทำให้ขาดความเข้าใจในขั้นตอนการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต (e-filing) ต้องการคำปรึกษาจากเจ้าหน้าที่และหากผู้ประกอบกิจการที่เป็นนิติบุคคลต้องการทำธุรกรรมต่าง ๆ โดยการใช้ใบเสร็จรับเงินจากการชำระภาษี ก็นิยมมายื่นแบบฟอร์มเสียภาษีแบบกระดาษเพราะจะได้ใบเสร็จรับเงินจากการชำระภาษีทันที และในกรณีแจ้งเลิกกิจการ หากผู้ประกอบกิจการที่เป็นนิติบุคคลไม่เคยขอรหัสการยื่นแบบและชำระผ่านอินเทอร์เน็ต (e-filing) มาก่อน ต่อมามีการขอจดแจ้งเลิกกิจการแล้ว จะไม่สามารถขอรหัสการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต (e-filing) ได้ ดังนั้น ทางผู้ประกอบกิจการที่เป็นนิติบุคคลจึงมีหน้าที่ในการยื่นแบบฟอร์มเสียภาษีแบบกระดาษด้วยยอดภาษี 0.00 บาท ต่อไปเรื่อย ๆ จนกว่าจะมีการจดทะเบียนชำระบัญชีแล้ว จึงไม่ต้องมีการยื่นแบบฟอร์มเสียภาษีแบบกระดาษอีกต่อไป

6.2 ข้อดีและข้อเสียของการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต (e-filing) หรือแบบฟอร์มเสียภาษีแบบกระดาษ

จากการสัมภาษณ์เชิงลึก พบว่า การที่ผู้ประกอบกิจการที่เป็นนิติบุคคลมีหน้าที่ในการยื่นแบบและชำระภาษี โดยผ่านช่องทางอินเทอร์เน็ต (e-filing) หรือแบบฟอร์มกระดาษนั้น ซึ่งจะทำให้พบข้อแตกต่างทั้งข้อดีและข้อเสียมีส่วนทำให้ผู้ประกอบกิจการที่เป็นนิติบุคคล เลือกใช้บริการช่องทางในการยื่นแบบและชำระภาษีที่เป็นประโยชน์กับกิจการมากที่สุด ดังนี้

#### 6.2.1 ข้อดี ของการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต (e-filing)

ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า ผู้ประกอบกิจการที่เป็นนิติบุคคลที่ยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตเห็นว่ามีข้อดีคือ มีความสะดวก รวดเร็ว ช่วยประหยัดเวลา และลดต้นทุน เช่น ค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปยื่นแบบและชำระภาษี ณ สำนักงานสรรพากร การลดใช้กระดาษที่สิ้นเปลืองทางทรัพยากรทางธรรมชาติ ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับเช็ค เป็นต้น และยังสามารถช่วยในการบริหารเงินหมุนเวียนภายในกิจการ ด้วยการได้รับสิทธิมาตรการทางภาษีซึ่งขยายเวลาในการยื่นแบบและชำระภาษีออกไปอีก 8 วัน ซึ่งจะทำการกิจการมีสภาพคล่องทางการเงินที่ดี

#### 6.2.2 ข้อเสีย ของการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต (e-filing)

ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า ผู้ประกอบกิจการที่เป็นนิติบุคคลที่ยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตเห็นว่ามีข้อเสียคือ ด้วยปริมาณการใช้บริการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต (e-filing) ในวันสุดท้ายของการยื่นแบบและชำระภาษีประเภทนั้น ๆ ทำให้เกิดระบบล่มหรือไม่มีความเสถียร ทำให้เกิดความล่าช้าและข้อผิดพลาด จนไม่สามารถยื่นแบบและชำระภาษีได้ทัน ซึ่งทางกรมสรรพากรจะไม่มี การขยายเวลาในการยื่นแบบและชำระภาษีออกไปอีก จึงทำให้ผู้ประกอบกิจการที่เป็นนิติบุคคลจะต้องมายื่นแบบและชำระภาษีผ่านแบบฟอร์มเสียภาษีแบบกระดาษ ซึ่งจะมีเบี้ยปรับ และเงินเพิ่ม ที่ต้องชำระเนื่องจากเลยกำหนดระยะเวลา ส่วนใบเสร็จรับเงินจากการชำระภาษีทางผู้ประกอบกิจการที่เป็นนิติบุคคลจะต้องรอการอนุมัติจากระบบ 3 วัน จึงจะสามารถพิมพ์แบบและใบเสร็จรับเงินได้ อีกทั้งยังมีข้อจำกัดในเรื่องระยะเวลาในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต (e-filing) ตั้งแต่เวลา 06.00 ถึง 22.00 น. อีกด้วย

#### 6.2.3 ข้อดีของการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านแบบฟอร์มเสียภาษีแบบกระดาษ

ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า ผู้ประกอบกิจการที่เป็นนิติบุคคลที่ยื่นแบบผ่านแบบฟอร์มเสียภาษีแบบกระดาษเห็นว่ามีข้อดีคือ เมื่อผู้ประกอบกิจการที่เป็นนิติบุคคลได้มายื่นแบบและชำระภาษีผ่านแบบฟอร์มเสียภาษีแบบกระดาษ ณ สำนักงานสรรพากร แล้วจะทำให้เกิดความมั่นใจได้ว่าตนได้ชำระภาษีไว้ถูกต้องครบถ้วนแล้ว เนื่องจากได้หลักฐานใบเสร็จรับเงินที่ออกให้โดยกรมสรรพากรเพื่อนำไปใช้ประกอบการทำธุรกรรมต่าง ๆ หรือใช้เป็นหลักฐานทางกฎหมายได้ทันที ซึ่งในการมายื่นแบบและชำระภาษีผ่านแบบฟอร์มเสียภาษีแบบกระดาษนั้นยังสามารถพบกับเจ้าหน้าที่เพื่อตอบข้อสงสัยในประเด็นต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับภาษีได้อีกด้วย

#### 6.2.4 ข้อเสีย ของการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านแบบฟอร์มเสียภาษีแบบกระดาษ

ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า ผู้ประกอบกิจการที่เป็นนิติบุคคลที่ยื่นแบบผ่านแบบฟอร์มเสียภาษีแบบกระดาษเห็นว่ามีข้อเสียคือ ในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านแบบฟอร์มเสียภาษีแบบกระดาษนั้น ทางผู้ประกอบกิจการที่เป็นนิติบุคคลจะต้องยื่นแบบและชำระภาษีด้วยแบบฟอร์มเสียภาษีที่เป็นกระดาษ โดยจะต้องมีลายเซ็นของผู้มีอำนาจ ซึ่งหากมีการแก้ไขหรือเปลี่ยนแปลงข้อความจะต้องให้ผู้มีอำนาจเซ็นกำกับทุกครั้ง ซึ่งอาจทำให้เสียเวลารอคอยลายเซ็นจากผู้มีอำนาจ อีกทั้งยังเสียค่าใช้จ่ายในการเดินทาง และเสียเวลาในการรอคิวเมื่อต้องเดินทางมายื่นแบบและชำระภาษี ณ สำนักงานสรรพากร

6.3 ข้อเสนอแนะหรือแนวทางแก้ไขปัญหาการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต (e-filing) หรือแบบฟอร์มเสียภาษีแบบกระดาษ

เพื่อเป็นการปรับปรุงและพัฒนาระบบ (e-filing) ให้ตอบสนองต่อการใช้บริการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดและทำให้ผู้ประกอบการที่เป็นนิติบุคคลเลือกใช้บริการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต (e-filing) ให้มากที่สุด

6.3.1 ข้อเสนอแนะหรือแนวทางแก้ไขปัญหาการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต (e-filing)

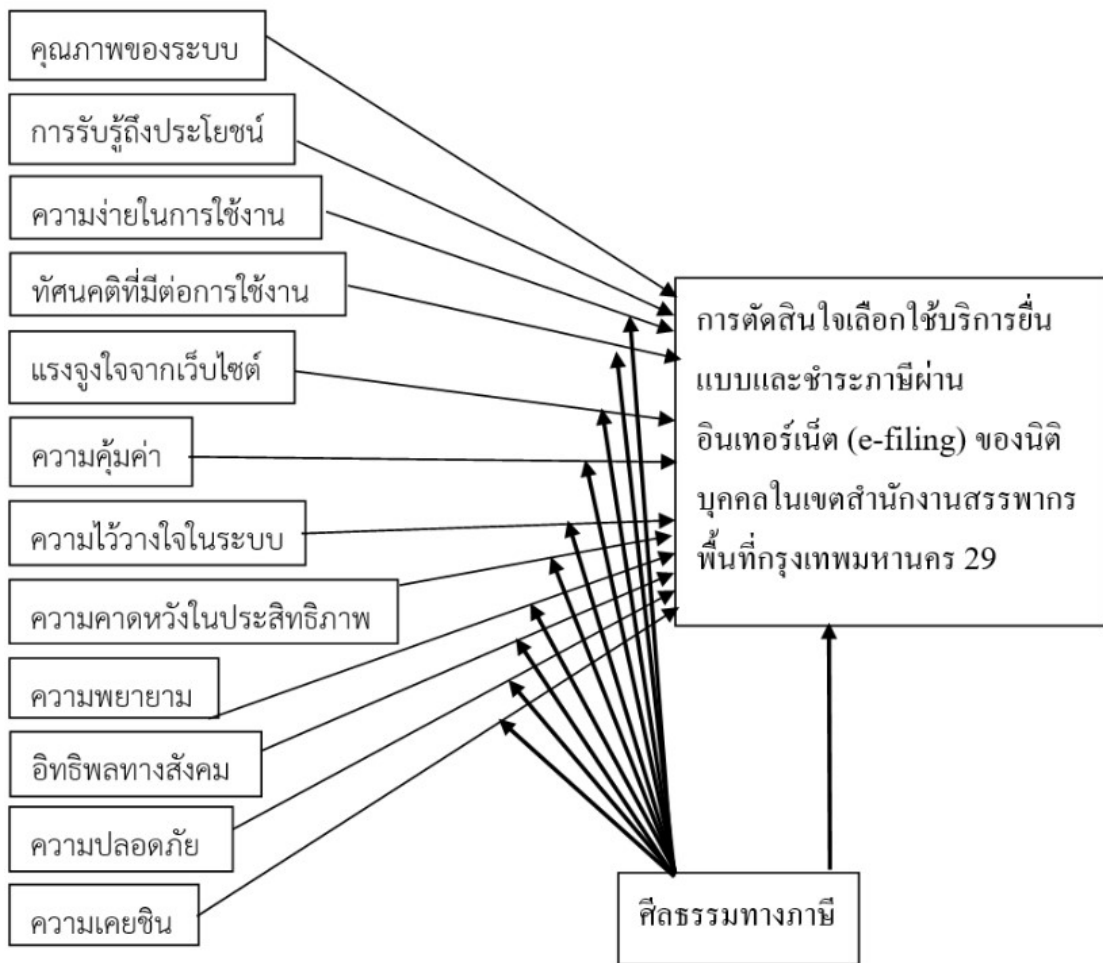
ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า ผู้ประกอบการที่เป็นนิติบุคคล ที่ยื่นแบบและชำระภาษีทางอินเทอร์เน็ตได้มีข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงระบบ (e-filing) ให้ดีขึ้นนั้น พบว่า การยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต (e-filing) ยังมีบางส่วนของระบบ (e-filing) ที่ยังไม่ตอบสนองการใช้งานของผู้ประกอบการที่เป็นนิติบุคคลเท่าที่ควร หรือในเรื่องของความเสถียรเมื่อมีการใช้บริการพร้อมกันเป็นจำนวนมากหรือข้อจำกัดในเรื่องของระยะเวลาในการการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต (e-filing) ที่ต้องมีมาตรการในการแก้ไขเพื่อให้ตอบสนองการใช้งานและเกิดประโยชน์ให้มากที่สุด

6.3.2 ข้อเสนอแนะหรือแนวทางแก้ไขปัญหาการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านแบบฟอร์มเสียภาษีแบบกระดาษ

ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า ผู้ประกอบการที่เป็นนิติบุคคล ที่ยื่นแบบฟอร์มเสียภาษีแบบกระดาษ ได้มีข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการที่ดีขึ้นนั้น พบว่า ผู้ประกอบการที่เป็นนิติบุคคลหากต้องใช้บริการการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านแบบฟอร์มเสียภาษีแบบกระดาษ หน่วยงานสรรพากรนั้น ต้องการความสะดวกรวดเร็ว ความยืดหยุ่นแจ่มใสรวมถึงการให้คำแนะนำที่ดีของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการแก่ผู้ประกอบการที่เป็นนิติบุคคลและมีผู้ประกอบการที่เป็นนิติบุคคลที่ต้องการให้ยกเลิกการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านแบบฟอร์มเสียภาษีแบบกระดาษทั้งหมด

ผลการวิจัยแสดงความสัมพันธ์ของปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีแต่ละด้านที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต (e-filing) ของนิติบุคคลในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 29 สามารถสรุปได้ด้วยภาพที่ 5.1





ภาพที่ 5.1 การยอมรับเทคโนโลยีต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต (e-filing) ของนิติบุคคลในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 29

จากภาพที่ 5.1 พบว่าปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต (e-filing) ของนิติบุคคลในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 29 โดยมีศีลธรรมทางภาษีเป็นตัวแปรกำกับของความสัมพันธ์ระหว่างการยอมรับเทคโนโลยีใน ด้านความง่ายในการใช้งาน ด้านทัศนคติกับการใช้งาน ด้านแรงจูงใจจากเว็บไซต์ ด้านความคุ้มค่า ด้านความไว้วางใจในระบบ ด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพ ด้านความพยายาม ด้านอิทธิพลทางสังคม ด้านความปลอดภัย และด้านความเคยชิน กับการตัดสินใจเลือกใช้บริการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต (e-filing) ของนิติบุคคลในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 29 ซึ่งศีลธรรมทางภาษี ไม่ได้เป็นตัวแปรกำกับของความสัมพันธ์ระหว่างการยอมรับเทคโนโลยี ด้านคุณภาพของระบบ และด้านการรับรู้ถึงประโยชน์กับการตัดสินใจเลือกใช้บริการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต (e-filing) ของนิติบุคคลในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 29

## การอภิปรายผล

การศึกษาการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต (e-filing) ของนิติบุคคล ในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 29 พบประเด็นที่น่าสนใจสามารถนำมาอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ ดังนี้

### 1. เพื่อศึกษาระดับการยอมรับเทคโนโลยี และการตัดสินใจเลือกใช้บริการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต (e-filing) ของนิติบุคคลในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 29

ผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นของผู้ประกอบกิจการที่เป็นนิติบุคคลต่อปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี โดยรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าผู้ประกอบกิจการนิติบุคคลเกิดการรับรู้และยอมรับเทคโนโลยีในแต่ละด้าน โดยด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ ผู้ประกอบกิจการนิติบุคคล เห็นว่าการใช้ระบบยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตช่วยให้ประหยัดเวลา การใช้ระบบยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตช่วยให้ท่านชำระภาษีด้วยความถูกต้องและแม่นยำ และมีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น ด้านความง่ายในการใช้งาน ผู้ประกอบการเห็นว่าการใช้ระบบยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้นิติบุคคล ผ่านอินเทอร์เน็ตมีความง่ายต่อการใช้งานของระบบ มีความรวดเร็ว และมีความสะดวกในการเข้าถึงระบบ ด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน เป็นเพราะผู้ประกอบการชอบที่จะใช้ระบบการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ต เห็นว่าเป็นเรื่องที่ทันสมัยและได้มาตรฐาน นอกจากนี้เกิดแรงจูงใจจากเว็บไซต์ กล่าวคือ การยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคล ตอบสนองการใช้งานของท่านได้ดี มีเครื่องมือในการตอบคำถามข้อสงสัยได้อย่างหลากหลาย สามารถค้นหาข้อมูลที่ต้องการได้อย่างรวดเร็ว ด้านความคุ้มค่า ผู้ประกอบการต่างเห็นว่าการใช้ระบบยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้นิติบุคคล ผ่านอินเทอร์เน็ตทำให้รู้สึกประหยัดเวลา ลดขั้นตอนการทำงาน และช่วยให้ประหยัดค่าใช้จ่ายมากกว่าช่องทางอื่น ปัจจัยด้านความไว้วางใจในระบบนั้นผู้ประกอบการจะแนะนำผู้อื่นให้ใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ต ระบบความน่าเชื่อถือและเกิดความเชื่อมั่นในระบบ ผู้ประกอบการต่างคาดหวังในประสิทธิภาพคือ การใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้นิติบุคคล ผ่านอินเทอร์เน็ตจะช่วยให้การทำธุรกรรมในการชำระภาษี สะดวกรวดเร็วและประหยัดเวลา ทำให้สามารถทำรายการยื่นแบบได้ทันที ช่วยอำนวยความสะดวกในการสืบค้นข้อมูลยื่นแบบแสดงรายการภาษีย้อนหลัง ด้านความพยายาม ผู้ประกอบการได้มีการทดลองใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตหากมีการปรับปรุงแบบใหม่ พร้อมทั้งจะเรียนรู้การใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตในครั้งต่อไป ตลอดจนเรียนรู้วิธีการใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านระบบของเว็บไซต์ ปัจจัยด้านอิทธิพลทางสังคม อาจเป็นเพราะว่าเจ้าหน้าที่บุคลากรกรมสรรพากร มีการแนะนำการใช้บริการมีส่วนทำให้ท่านเลือกใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ต ตลอดจนชื่อเสียงของกรมสรรพากรมีผลต่อการเลือกใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านความปลอดภัย ผู้ประกอบการต่างเห็นว่ามีระบบป้องกันข้อมูลจากการถูกคุกคามของบุคคลภายนอก ข้อมูลจะถูกเก็บ

เป็นความลับ และระบบมีการสอบถามห้สความปลอดภัยที่ดีในการเข้าสู่ระบบทุกครั้ง ส่วนปัจจัยด้านความเคยชินนั้นอาจเป็นเพราะว่า การยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ต กลายเป็นความเคยชิน มีการยื่นผ่านระบบอินเทอร์เน็ตมากกว่ารูปแบบเดิม และเป็นเรื่องปกติที่ต้องทำทุกเดือน สอดคล้องกับผลการวิจัยของ สุกฤตา บุรินทร์วัฒนา และคณะ (2564, หน้า 87-97) ได้ทำการวิจัยเรื่อง อิทธิพลของการยอมรับเทคโนโลยีต่อความตั้งใจใช้งานระบบภาษี และเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ทำบัญชีในประเทศไทย ที่พบว่า ผู้ทำบัญชีในประเทศไทย มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยี ในภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ศิริรัตน์ มุขดารา (2557, บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้ผ่านทางอินเทอร์เน็ตในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 9 พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก ส่วนปัจจัยด้านศีลธรรมทางภาษี พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ผู้ประกอบการเกิดความรู้สึกผิดต่อตนเองหากยื่นแบบแสดงรายได้ไม่ตรงกับความเป็นจริง รู้สึกสบายใจถ้ายื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้นิติบุคคลทันภายในระยะเวลาที่กำหนด และถึงแม้จะมีโอกาสหลบเลี่ยงภาษีได้แต่ไม่ทำ ซึ่งสอดคล้องกับ พนิดา สุภาพอาภรณ์ (2561, บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อผลสำเร็จของการยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ตของนิติบุคคล ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า การยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ต มีผลต่อการลดทุจริต

ส่วนผลการศึกษาข้อมูลการตัดสินใจเลือกใช้บริการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต (e-filing) ของนิติบุคคลในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 29 พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ระบบการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต (e-filing) มีความสะดวกและรวดเร็ว โดยผู้เสียภาษีเงินได้นิติบุคคลที่ยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีทางออนไลน์ (E-FILING) ได้อย่างสะดวก รวดเร็ว ประหยัดเวลา ลดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง ลดค่าใช้จ่ายเรื่องต้นทุนเอกสาร ตอบสนองความต้องการใช้บริการของผู้เสียภาษีเงินได้นิติบุคคลที่ยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีทางออนไลน์ (E-FILING) ได้ไม่มีวันหยุด ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีช่องทางการชำระภาษีให้เลือกหลากหลาย (พงศศิริภาพ ทองดีวิสูตรเกตุ, 2562, หน้า 169-181) ทำให้ผู้ประกอบการนิติบุคคลแนะนำระบบยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตให้บุคคลที่รู้จัก เลือกใช้ระบบยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตเป็นอันดับแรกเมื่อต้องชำระภาษี และมีความตั้งใจใช้ระบบยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ต สอดคล้องกับการศึกษาวิจัยของ นิพัทธ์ทรา ใจเป็ง (2560, บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของผู้ประกอบการจดทะเบียนในท้องที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 11 พบว่า ผู้ประกอบการมีการตัดสินใจเลือกใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านระบบอินเทอร์เน็ตระดับมาก

## 2. เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของการตัดสินใจเลือกใช้บริการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต (e-filing) ของนิติบุคคลในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 29 จำแนกตามปัจจัยการประกอบกิจการ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ผู้ประกอบกิจการที่เป็นนิติบุคคลที่มีลักษณะการประกอบกิจการต่างกันมีทุนจดทะเบียนต่างกัน จำนวนพนักงานต่างกัน ผู้ทำบัญชีของกิจการต่างกัน และมีประสบการณ์ในการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้นิติบุคคลต่างกัน มีการตัดสินใจเลือกใช้บริการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าระบบบริการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต (e-filing) เป็นระบบที่ใช้งานได้ง่าย สะดวก เอื้อต่อการใช้งานของนิติบุคคลทุกประเภท ไม่ว่าจะกิจการเล็กหรือใหญ่ ดังนั้นผู้ประกอบกิจการที่เป็นนิติบุคคลถึงแม้จะมีลักษณะการประกอบกิจการ ทุนจดทะเบียน จำนวนพนักงาน ผู้จัดทำบัญชี หรือประสบการณ์ในการยื่นแบบต่างกันก็มีการตัดสินใจเลือกใช้บริการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต (e-filing) ไม่แตกต่างกัน

## 3. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต (e-filing) ของนิติบุคคลในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 29

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี ได้แก่ ศีลธรรมทางภาษี คุณภาพระบบ ความง่ายในการใช้งาน ความคุ้มค่า การรับรู้ประโยชน์ อิทธิพลทางสังคม ความไว้วางใจ ความพยายาม ความคาดหวังในประสิทธิภาพ ทักษะคติในการใช้งาน ความเคยชิน แรงจูงใจจากเว็บไซต์ ความปลอดภัย มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต (e-filing) ของนิติบุคคลในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 29 สอดคล้องกับผลการศึกษาวิจัยของ ปฐมภรณ์ บำรุงผล (2563, บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง “การยอมรับเทคโนโลยีและคุณภาพระบบสารสนเทศที่ส่งผลต่อการตั้งใจใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ยื่นภาษีในธุรกิจภาคอุตสาหกรรม พบว่า คุณภาพของระบบโครงสร้าง ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้งาน ด้านการตอบสนอง/โต้ตอบ ด้านความปลอดภัย ด้านความคาดหวังในการพยายาม ด้านอิทธิพลสังคม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านความไว้วางใจ ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตของธุรกิจภาคอุตสาหกรรม และจากผลการวิเคราะห์อิทธิพลของปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีที่ พบว่ามี 2 ปัจจัย ได้แก่ ความเคยชิน ซึ่งผู้ประกอบกิจการที่เป็นนิติบุคคลมีความเคยชินมากขึ้น แต่การตัดสินใจเลือกใช้บริการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต (e-filing) ของนิติบุคคลในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 29 ลดลง อันเนื่องมาจากผู้ประกอบกิจการที่เป็นนิติบุคคลได้มีการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต (e-filing) เป็นประจำจนเกิดความเคยชิน แต่เพราะความซับซ้อนและความยุ่งยาก ความไม่เสถียรของระบบการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต (e-filing) ที่ยังไม่รองรับกับบางประเภทของการยื่นแบบและชำระภาษี เมื่อผู้ประกอบกิจการที่เป็นนิติบุคคลเกิดข้อผิดพลาดจึงต้องทำการยื่นแบบและชำระภาษี สำนักงานสรรพากร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยเรื่อง พฤติกรรมการบริโภคที่มีความเคยชินของไทย ภายใต้การคาดการณ์อย่างมีเหตุผล จิตติมา คำมี (2559, หน้า 74) พบว่า พฤติกรรมการบริโภคทั้งในระดับบุคคลและระดับครัวเรือนของไทยไม่มีลักษณะเป็นการบริโภคแบบเคยชิน จากความสัมพันธ์ใน

ทิศทางลบระหว่างการเปลี่ยนแปลงการบริโภคกับ การเปลี่ยนแปลงของการบริโภคในช่วงเวลา ก่อนหน้า ซึ่งเป็นลักษณะของพฤติกรรมบริโภคที่มีการทดแทนกันระหว่างช่วงเวลา กล่าวคือ หากการเปลี่ยนแปลงการบริโภคในช่วงเวลาที่ผ่านมามีเพิ่มขึ้น การเปลี่ยนแปลงการบริโภคในปัจจุบันก็จะลดลง และศีลธรรมทางภาษี เมื่อผู้ประกอบการที่เป็นนิติบุคคลมีศีลธรรมทางภาษีที่มากขึ้นจะทำให้ การตัดสินใจเลือกใช้บริการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต (e-filing) ของนิติบุคคลในเขต สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 29 มากขึ้นด้วย เนื่องจาก ผู้ประกอบการที่เป็นนิติ บุคคลมีทัศนคติด้านศีลธรรมทางภาษีที่ดีซึ่งจะทำให้การยื่นแบบแสดงรายได้หรือการขอคืนเงินภาษี ด้วยข้อมูลที่เป็นจริง และไม่มีการหลบเลี่ยง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยเรื่อง อิทธิพลของศาสนาต่อ ทัศนคติในการปฏิบัติตามกฎระเบียบของผู้เสียภาษี เจริญประจักษ์จากวิธีการผสม การศึกษาในประเทศ มาเลเซีย Mohdali & Pope (2014, pp. 71-91) พบว่า ความเชื่อทางศาสนาหรืออุดมคติทาง ศีลธรรมมีผลต่อการปฏิบัติตามระบบภาษีโดยความสมัครใจ ดังนั้น หากผู้เสียภาษีมียุติธรรมที่เกิดจาก ความเชื่อทางศาสนาหรืออุดมคติทางศีลธรรมที่ดีที่ได้หล่อเลี้ยงความรู้สึกในการปฏิบัติหน้าที่เป็น พลเมืองที่ดีต่อประเทศตลอดจนการมีส่วนช่วยเหลือผู้อื่นโดยส่วนรวม

#### 4. เพื่อวิเคราะห์อิทธิพลของศีลธรรมทางภาษีในฐานะตัวแปรกำกับ ความสัมพันธ์ ระหว่างการยอมรับเทคโนโลยีกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการยื่นแบบและชำระภาษีผ่าน อินเทอร์เน็ต (e-filing) ของนิติบุคคลในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 29

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ศีลธรรมทางภาษี เป็นตัวแปรกำกับของความสัมพันธ์ ระหว่างการยอมรับเทคโนโลยี ด้านความง่ายในการใช้งาน ด้านทัศนคติกับการใช้งาน ด้านแรงจูงใจ จากเว็บไซต์ ด้านความคุ้มค่า ด้านความไว้วางใจในระบบ ด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพ ด้าน ความพยายาม ด้านอิทธิพลทางสังคม ด้านความปลอดภัย และด้านความเคยชิน กับการตัดสินใจ เลือกใช้บริการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต (e-filing) ของนิติบุคคลในเขตสำนักงาน สรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 29 ซึ่งศีลธรรมทางภาษี ไม่เป็นตัวแปรกำกับของความสัมพันธ์ ระหว่างการยอมรับเทคโนโลยี ด้านคุณภาพของระบบ และด้านการรับรู้ถึงประโยชน์กับการตัดสินใจ เลือกใช้บริการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต (e-filing) ของนิติบุคคลในเขตสำนักงาน สรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 29 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าศีลธรรมทางภาษีเป็นสิ่งสำคัญในการ พิจารณาว่าบุคคลปฏิบัติตามภาระภาษีของตนหรือไม่ ดังที่ Ortega, et al. (2016, pp. 55-87) แสดง ให้เห็นว่าสิทธิในการจ่ายภาษีแสดงถึงการสนับสนุนส่วนบุคคลสำหรับศีลธรรมทางภาษี ดังที่ Taing and Chang (2020, pp. 1-12) ได้กล่าวไว้ว่า การเพิ่มศีลธรรมทางภาษีจะกระตุ้นการมีส่วนร่วมใน การปฏิบัติตามความตั้งใจของพลเมือง ในทำนองเดียวกัน Chong & Arunachalam (2018 อ้างถึงใน โมฮัมหมัด อัลลีฟ อันวาร อาบู บาการ์ และคณะ, 2565, หน้า 284) รายงานว่าการไม่ปฏิบัติตามภาษี นั้นพบได้บ่อยในผู้ที่มีศีลธรรมทางภาษีไม่ดี นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับแนวคิดของ Mohdali & Pope (2014, pp. 71-91) ที่ได้กล่าวไว้ว่า ศีลธรรมทางภาษีเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการปฏิบัติตามภาษี เป็น ลักษณะหนึ่งของแรงจูงใจที่แท้จริงในการจ่ายภาษี เพิ่มความเต็มใจในการเสียภาษี นอกจากนี้ยัง สอดคล้องกับผลการวิจัยของ ศักดิ์นรินทร์ อินภิรมย์ และคณะ (2564, หน้า 212) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “การศึกษาการยอมรับการใช้งานระบบใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ และใบรับอิเล็กทรอนิกส์” พบว่า ปัจจัยศีลธรรมทางภาษี ส่งผลต่อการตัดสินใจยอมรับการใช้งานระบบใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และ

มีความสัมพันธ์กับปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้ระบบใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์

องค์ความรู้ที่ได้จากผลการวิจัยครั้งนี้สะท้อนให้เห็นว่า ศิลธรรมทางภาษี เป็นตัวแปรกำกับที่มีความสัมพันธ์ระหว่างการยอมรับเทคโนโลยีกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต (e-filing) กรมสรรพากรจึงต้องให้ความสำคัญในเรื่องของ ศิลธรรมทางภาษี ถึงแม้ว่าระบบ (e-filing) จะมีการพัฒนาโดยใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรมที่ทันสมัยเพื่อให้ตอบสนองการใช้งานของผู้ประกอบกิจการที่เป็นนิติบุคคลก็ตาม แต่หากยังมีทัศนคติที่ไม่เล็งเห็นถึงความสำคัญของการเสียภาษีก็จะส่งผลให้ผู้ประกอบกิจการที่เป็นนิติบุคคลเสียภาษีด้วยความไม่เต็มใจ มีการหลบเลี่ยงภาษีหรือหนีภาษี และเกิดผลเสียหายทั้งกับผู้ประกอบกิจการที่นิติบุคคลเองและกับประเทศ ดังนั้น กรมสรรพากรสามารถนำผลการวิจัยนี้เป็นแนวทางในการปลูกฝังค่านิยม กระตุ้นจิตสำนึกตระหนักในหน้าที่ที่ต้องเสียภาษีและการสร้างแรงจูงใจในการเสียภาษีด้วยความเต็มใจรวมถึงการมีส่วนร่วมในการเป็นพลเมืองที่ดีเป็นส่วนหนึ่งของการพัฒนาประเทศต่อไป

## ข้อเสนอแนะ

### 1. ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

1.1 ด้านคุณภาพของระบบ ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องควรมีการปรับปรุงและพัฒนาระบบการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต (e-filing) ให้สามารถใช้งานได้ง่าย ไม่ซับซ้อน เนื่องจากพบว่ามีส่วนของระบบ (e-filing) ที่ยังไม่ตอบสนองการใช้งานของผู้ประกอบกิจการที่เป็นนิติบุคคลเท่าที่ควร หรือในเรื่องของความเสถียรเมื่อมีการใช้บริการพร้อมกันเป็นจำนวนมาก เพื่อให้ผู้ประกอบกิจการที่เป็นนิติบุคคลเกิดความไว้วางใจในระบบและมีความมั่นใจด้านความปลอดภัยมากขึ้น

1.2 การกำหนดนโยบายทางด้านภาษีอากร โดยเฉพาะด้านศิลธรรมทางภาษี เพื่อเป็นแนวทางในการปลูกฝังค่านิยม กระตุ้นจิตสำนึกตระหนักในหน้าที่ที่ต้องเสียภาษี การสร้างแรงจูงใจในการเสียภาษีด้วยความเต็มใจและการมีส่วนร่วมในการเป็นพลเมืองที่ดีเกิดความภาคภูมิใจที่เป็นส่วนหนึ่งของการพัฒนาประเทศ โดยการสร้างสังคมเกียรตินิยม ยกย่องผู้ประกอบกิจการที่เป็นนิติบุคคล ที่ดำเนินกิจการด้วยความโปร่งใส มีคุณธรรมและจริยธรรมที่ดี เพื่อเป็นแบบอย่างในการให้ผู้อื่นปฏิบัติตาม ซึ่งทางกรมสรรพากรจะสร้างระบบที่สามารถตรวจสอบรายชื่อ ผู้ประกอบกิจการที่เป็นนิติบุคคลที่ได้รับการยกย่อง เพื่อให้บุคคลทั่วไปหรือนิติบุคคลที่เป็นคู่ค้า เกิดความมั่นใจและก่อให้เกิดประโยชน์กับทุกฝ่าย

1.3 กรมสรรพากร ควรมีการประชาสัมพันธ์และจัดกิจกรรมโดยให้ผู้ประกอบกิจการที่เป็นนิติบุคคลได้มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น เพื่อก่อให้เกิดการรับรู้ถึงประโยชน์ และทัศนคติที่ดีต่อการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต อีกทั้งข้อจำกัดในเรื่องของระยะเวลาในการการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต (e-filing) ควรกำหนดมาตรการเพื่อสร้างแรงจูงใจให้ผู้ประกอบกิจการที่เป็นนิติบุคคล ยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต เช่น ขยายระยะเวลาในการยื่นแบบแต่ละครั้ง กำหนดระยะเวลายื่นแบบได้ 24 ชั่วโมงหรือให้ส่วนลดภาษี หรือลดค่าปรับ เพื่อเป็นการเชิญชวนให้ผู้ประกอบกิจการที่เป็นนิติบุคคลเลือกยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตมากขึ้น

## 2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการศึกษาวิจัยเชิงลึกเพื่อศึกษาความต้องการที่เกี่ยวข้องกับรูปแบบการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้ทุกประเภทผ่านอินเทอร์เน็ต ซึ่งกรมสรรพากรสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการกำหนดการวางแผนรูปแบบการให้บริการผ่านอินเทอร์เน็ตในอนาคตได้

2.2 จากข้อค้นพบที่แสดงให้เห็นว่าตัวแปรทั้งหมดที่นำเข้ามาใช้ในการวิเคราะห์ครั้งนี้สามารถอธิบายการตัดสินใจเลือกใช้บริการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต (e-filing) ของนิติบุคคลในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 29 แสดงว่า ยังมีตัวแปรอื่นที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต (e-filing) ของนิติบุคคลในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 29 เช่น ด้านความแปลกใหม่ ด้านข้อวิตกกังวล เพื่อจะได้ทราบถึงตัวกระตุ้นของการใช้บริการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ประกอบกิจการที่เป็นนิติบุคคล