

# บทที่ 1

## บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันประเทศไทยได้ก้าวสู่ยุคดิจิทัลอย่างรวดเร็วและต่อเนื่อง ดังนั้นเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารได้เข้ามามีบทบาทต่อประชาชนในการใช้เป็นเครื่องมือในการเข้าถึงข้อมูลในรูปแบบของดิจิทัล เพื่อการติดต่อสื่อสารได้อย่างทั่วถึง สะดวก รวดเร็ว และหลายช่องทางเพื่อเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศให้ก้าวไปข้างหน้าอย่างรวดเร็วในสังคมยุคโลกาภิวัตน์ (สำนักงานส่งเสริมเศรษฐกิจดิจิทัล, 2560) โดยเทคโนโลยีเข้ามามีบทบาทสำคัญในการพัฒนารูปแบบต่าง ๆ เช่น รูปแบบการติดต่อสื่อสารและการค้นหาข้อมูลได้อย่างสะดวกและรวดเร็วขึ้น จึงเห็นได้ว่าเทคโนโลยีที่มีการพัฒนาอย่างรวดเร็วส่งผลทำให้เกิดความก้าวหน้าและการเติบโตทางด้านต่าง ๆ ของประเทศมากมาย เช่น ด้านเศรษฐกิจ สังคมและการเปลี่ยนแปลงด้านวัฒนธรรมส่งผลให้เกิดการใช้ชีวิตของประชาชนที่ต่างไปจากในอดีต เทคโนโลยีเข้ามาเปลี่ยนพฤติกรรมของประชาชนอย่างเห็นได้ชัดเจน โดยเฉพาะการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน สำหรับภาครัฐเองการให้บริการประชาชนถือเป็นนโยบายที่ทุกรัฐบาลให้ความสำคัญ โดยการให้บริการประชาชนต้องเป็นไปตามความต้องการให้ได้มากที่สุด ภาครัฐจึงได้นำเอาเทคโนโลยีเข้ามาพัฒนาในหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อให้ตอบสนองตามความต้องการของประชาชน โดยผู้ใช้บริการสามารถใช้บริการได้ทุกที่ ทุกเวลาอย่างสะดวกและรวดเร็วผ่านทางช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ต่าง ๆ ทำให้ประชาชนหรือผู้ใช้บริการเห็นถึงความสะดวกสบายที่เกิดขึ้นกับตนเองและสามารถทำได้ด้วยตนเองอีกด้วย

กรมสรรพากรเป็นหน่วยงานของรัฐในสังกัดกระทรวงการคลัง มีหน้าที่หลักคือการจัดเก็บภาษีอากรตามประมวลรัษฎากรและกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง ในการจัดเก็บรายได้ให้ภาครัฐเพื่อนำรายได้ที่จัดเก็บได้ให้กับรัฐบาลนำมาใช้ในการบริหารและพัฒนาประเทศ โดยกำหนดวิสัยทัศน์คือจัดเก็บภาษีทันสมัย ใส่ใจบริการ ยึดมั่นธรรมาภิบาล เพื่อพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมไทย และกำหนดยุทธศาสตร์ สำหรับขับเคลื่อนหน่วยงานให้เป็นเป้าหมายหรือวิสัยทัศน์ที่กำหนด ได้แก่ ยุทธศาสตร์ที่ 2 พัฒนาระบบการบริหารและการบริการเพื่อเสริมสร้างการแข่งขันทางเศรษฐกิจและสังคม และมีกลยุทธ์ D<sup>2</sup>RIVE ประกอบด้วย การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาปรับปรุงและปรับใช้กระบวนการที่รับผิดชอบ (Digital transformation) การจัดการและนำข้อมูลมาวิเคราะห์ในงานที่รับผิดชอบ (Data analysis) กลยุทธ์ในการบริหารจัดการเก็บภาษีให้เป็นไปตามเป้าหมาย (Revenue collection) ขับเคลื่อนสรรพากรคุณธรรม (HAS: Honesty, Accountability and Service Mind) (Value) และการเพิ่มประสิทธิภาพคน (Smart people) และเพิ่มประสิทธิภาพงาน (Smart office) (กรมสรรพากร, 2565)

กรมสรรพากรได้มีการจัดการแผนงานด้านระบบเทคโนโลยีโดยให้มีผู้เสียภาษียื่นแบบผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ซึ่ง E-Revenue หรือ กรมสรรพากรอิเล็กทรอนิกส์ เป็นหนึ่งในระบบการให้บริการ

อิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐที่กรมสรรพากรได้นำมาใช้ครั้งแรก ปี 2544 ในรูปแบบการชำระภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านทางอินเทอร์เน็ต และต่อมาในปี พ.ศ. 2549 ได้รับการพัฒนาเป็นการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีอากรประเภทต่าง ๆ ผ่านทางอินเทอร์เน็ต โดยทางกรมสรรพากรได้มีการพัฒนาระบบให้มีความทันสมัยและครอบคลุมกับทุกประเภทภาษีอากรอย่างต่อเนื่อง โดยเรียกระบบการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีอากรทางออนไลน์ว่า “E-FILING” โดยเป็นเครื่องมือที่ช่วยในการจัดเก็บภาษีอากรเพื่อความสะดวก ประหยัดเวลาและการจูงใจให้ใช้บริการด้วยการชำระและคืนภาษีอากรที่รวดเร็วตามแนวทางการบริหารจัดการจัดเก็บภาษีอากรแนวใหม่ (พงศศิริภพ ทองดีวิสูตรเกตุ, 2562, หน้า 170-171) ซึ่งจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา 2019 ในปี 2564 ได้ส่งผลกระทบต่อ การดำเนินการของกรมสรรพากร ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการดำรงชีวิต พฤติกรรมของผู้คน ในยุคปัจจุบัน และการดำเนินธุรกิจใหม่ หรือ New Normal กรมสรรพากรจึงได้มีนโยบายในการพัฒนาเทคโนโลยีด้านภาษีที่ทันสมัย เพื่อช่วยผู้ประกอบการและผู้เสียภาษีจัดการเรื่องภาษีได้ง่าย สะดวกสบายยิ่งขึ้น ช่วยลดต้นทุนและลดความยุ่งยาก ในการจัดเก็บเอกสาร รวมทั้งให้คำปรึกษาเรื่อง ภาษีอากรกับผู้ประกอบการ (กรมสรรพากร, 2564, หน้า 1)

ทั้งนี้การดำเนินการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีสรรพากร ในปัจจุบันนั้น กรมสรรพากร ได้มีการพัฒนาระบบเพื่อให้ผู้เสียภาษีสามารถดำเนินการผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์อย่างต่อเนื่อง ตั้งแต่การป้อนข้อมูลที่จะต้องกรอกในแบบแสดงรายการที่ได้รับอนุญาตให้ยื่นผ่านทางอินเทอร์เน็ต แทนการกรอกแบบและยื่นแบบแสดงรายการด้วยกระดาษ พร้อมชำระภาษีผ่านช่องทางต่าง ๆ ของ กรมสรรพากร ซึ่งเป็นการอำนวยความสะดวกให้กับผู้เสียภาษีทั้งในด้านการประหยัดเวลา และ ค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษี (ภัทรภร ธนาริยางกูร, 2559, หน้า 4) แม้ว่าการยื่นแบบแสดงรายการผ่านอินเทอร์เน็ต จะเป็นผลดีต่อผู้เสียภาษี และกรมสรรพากรได้ให้ สิทธิประโยชน์ต่าง ๆ เพื่อเป็นการจูงใจให้ผู้เสียภาษียื่นแบบแสดงรายการผ่านทางอินเทอร์เน็ต แต่ จำนวนแบบแสดงรายการภาษีที่ยื่นผ่านทางอินเทอร์เน็ตยังมีจำนวนน้อยมากเมื่อเปรียบเทียบกับ การยื่นแบบแสดงรายการภาษี ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 29

โดยสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 29 พบว่า ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 สามารถจัดเก็บภาษีเงินได้นิติบุคคล 2,137.745 ล้านบาท และในปี พ.ศ. 2563 สามารถจัดเก็บภาษีเงินได้นิติบุคคลได้เพียง 1,834.527 ล้านบาท ลดลงมาร้อยละ 14.18 (กรมสรรพากร, 2565) เมื่อพิจารณา ในส่วนการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านทางอินเทอร์เน็ต (e-filing) ของผู้ประกอบการ ที่เป็นนิติบุคคล พบว่าในปี พ.ศ. 2562 มีผู้ประกอบการที่เป็นนิติบุคคลยื่นแบบแสดงรายการและ ชำระภาษีผ่านทางอินเทอร์เน็ต (e-filing) คิดเป็นร้อยละ 78.54 ของจำนวนการยื่นแบบแสดงรายการ ภาษีทั้งหมด และในปี พ.ศ. 2563 มีผู้ประกอบการที่เป็นนิติบุคคลยื่นแบบแสดงรายการและชำระ ภาษีผ่านทางอินเทอร์เน็ต (e-filing) คิดเป็นร้อยละ 76.38 ของจำนวนการยื่นแบบแสดงรายการภาษี ทั้งหมด และยังพบว่าผู้ประกอบการที่เป็นนิติบุคคล จำนวน 163 ราย ที่สมัครใช้บริการ e-filing แต่ไม่ได้ยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต และ ยังคงยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้นิติบุคคลที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 29 ซึ่งในวันรองชำระภาษีและวันสุดท้ายของการชำระภาษีของทุกเดือนภาษี ผู้ปฏิบัติงานจะต้อง ทำงานล่วงเวลา เนื่องจากมีผู้มาใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้ ที่สำนักงาน

สรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 29 จำนวนมากส่งผลให้การบริการเกิดความล่าช้า และต้องใช้งบประมาณจำนวนมากในการให้บริการ (สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 29, 2564, หน้า 29) ซึ่งจากการศึกษาวิจัยที่ผ่านมาพบว่า ปัจจัยที่ทำให้ผู้มีหน้าที่เสียภาษีเงินได้นิติบุคคลจำนวนมากไม่ใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านระบบอินเทอร์เน็ต อาจเกิดจากหลายประการไม่ว่าจะเป็นการประชาสัมพันธ์ของกรมสรรพากรยังไม่ทั่วถึง ผู้ประกอบการยังขาดความพร้อมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ หรือปัจจัยอื่นที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการของผู้ประกอบการ (ฉวีวรรณ ผลาหาญ, 2555, หน้า 7-28) นอกจากนี้สาเหตุที่ผู้ประกอบการที่เป็นนิติบุคคล ยังคงยื่นแบบและชำระภาษีโดยยื่นแบบฟอร์มกระดาษอยู่ อันเนื่องมาจากการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต (e-filing) ระบบยังไม่รองรับกรณีการยื่นเพิ่มเติม เฉพาะการยื่นเพิ่มเติมของสาขา หากผู้ประกอบการที่เป็นนิติบุคคลได้ยื่นคำขอใช้การยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต (e-filing) แบบยื่นรวมกันสำนักงานใหญ่กับสาขาและหากต้องการยื่นเพิ่มเติมเฉพาะสาขาอย่างเดียว จะไม่สามารถทำการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต (e-filing) ได้ จึงต้องทำการยื่นและชำระภาษีด้วยแบบฟอร์มกระดาษเท่านั้น และผู้ประกอบการที่เป็นนิติบุคคล มีความไม่มั่นใจในการคำนวณยอดภาษีที่ต้องชำระ จึงยื่นและชำระภาษีด้วยแบบฟอร์มกระดาษซึ่งจะได้คำแนะนำจากเจ้าหน้าที่ในการกรอกแบบรายการชำระภาษี เป็นต้น

ดังนั้นการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต (e-filing) ของนิติบุคคลในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 29 จึงเป็นเรื่องสำคัญที่ต้องศึกษาเพื่อเป็นแนวทางสำหรับกรมสรรพากรในการแก้ไขปรับปรุงรวมถึงพัฒนาระบบการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ตให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นเพื่อให้นิติบุคคลเกิดความมั่นใจนำไปสู่การตัดสินใจยื่นแบบและชำระภาษีทางอินเทอร์เน็ต (e-filing) มากขึ้น

### วัตถุประสงค์ในการวิจัย

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

## สมมติฐานของการวิจัย

1. ผู้ประกอบกิจการที่เป็นนิติบุคคล มีปัจจัยด้านการประกอบกิจการต่างกันจะมีการตัดสินใจเลือกใช้บริการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต (e-filing) แตกต่างกัน
2. ปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยีส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต (e-filing) ของนิติบุคคลในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 29
3. ศีลธรรมทางภาษีน่าจะเป็นตัวแปรกำกับความสัมพันธ์ระหว่างการยอมรับเทคโนโลยีกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต (e-filing) ของนิติบุคคลในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 29

## ขอบเขตของการวิจัย

### 1. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้ประกอบกิจการที่เป็นนิติบุคคลในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 29 จำนวน 4,625 ราย กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย จำนวน 370 ราย ได้มาโดยวิธีการคำนวณจากสูตรของทาโร่ ยามาเน่ โดยใช้ระดับความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95 โดยมีความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 (Yamane, 1973, p. 1088)

### 2. ขอบเขตด้านเนื้อหา

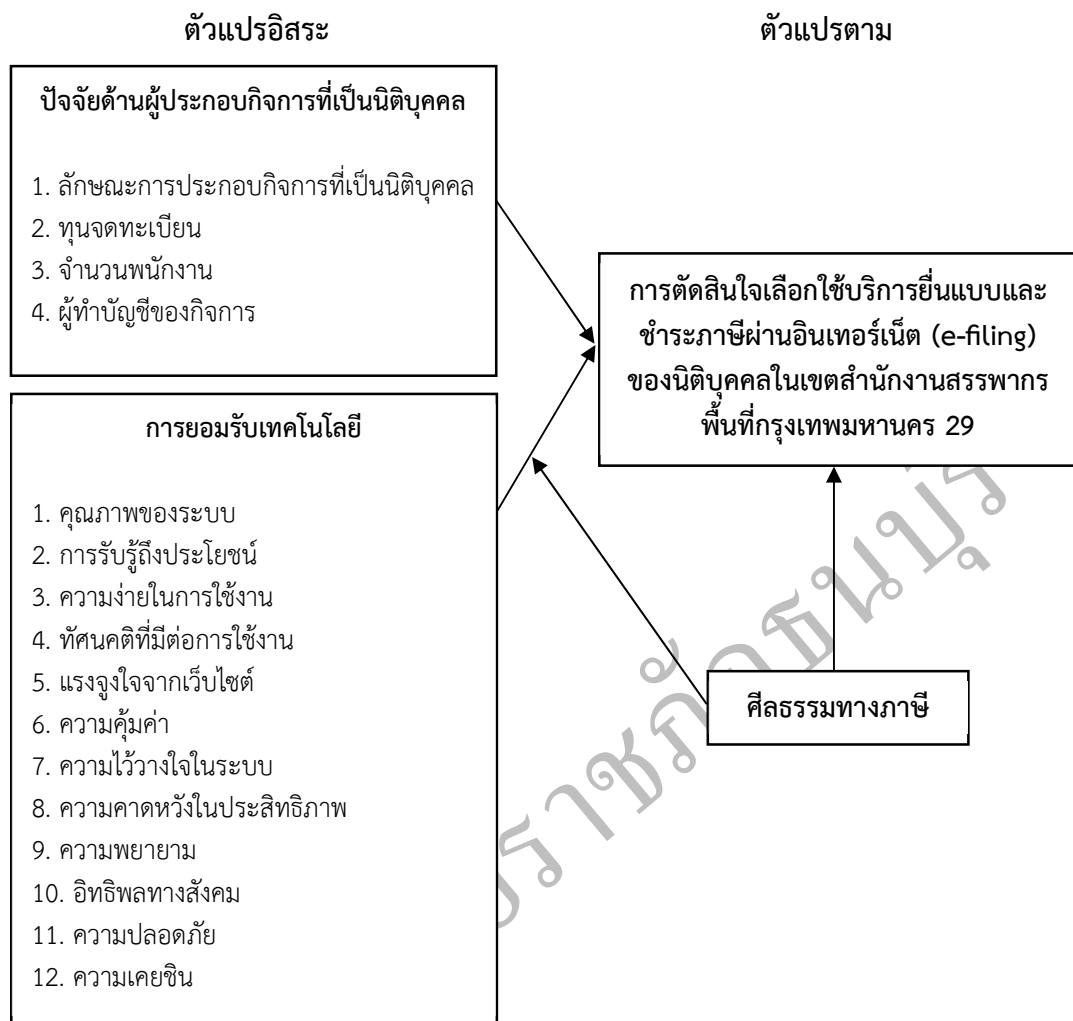
การศึกษาการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต (e-filing) ของนิติบุคคลในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 29

### 3. ขอบเขตด้านเวลา

ผู้วิจัยทำการวิจัยและเก็บรวบรวมข้อมูล ระหว่างเดือนมิถุนายนถึงเดือนกรกฎาคม ปี พ.ศ. 2566

## กรอบแนวคิดในการวิจัย

การวิจัยเรื่อง การยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต (e-filing) ของนิติบุคคลในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 29 ผู้วิจัยได้นำแนวคิดการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี ของ Venkatesh, et al. (2012, pp. 157-178) และแนวคิดของ Ajzen (2006, pp. 179-202) และการสังเคราะห์งานวิจัย มาเป็นแนวทางในการกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

### นิยามศัพท์เฉพาะ

**การยอมรับเทคโนโลยี** หมายถึง กระบวนการทางจิตใจของบุคคลซึ่งเริ่มต้นด้วยการเริ่มรู้หรือได้ยินเกี่ยวกับแนวความคิดใหม่แล้วไปสิ้นสุดลงด้วยการตัดสินใจที่จะยอมรับหรือปฏิเสธเทคโนโลยี ในการศึกษาครั้งนี้ การยอมรับเทคโนโลยี ประกอบด้วย คุณภาพของระบบ การรับรู้ถึงประโยชน์ ความง่ายในการใช้งาน ทศนคติที่มีต่อการใช้งาน แรงจูงใจ ความคุ้มค่า ความไว้วางใจในระบบ ความคาดหวังในประสิทธิภาพ ความพยายามและอิทธิพลทางสังคม

**คุณภาพของระบบ** หมายถึง ระบบบริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตตอบสนองการใช้งานตามความต้องการ มีระบบขั้นตอนที่ชัดเจน มีการนำเสนอรายละเอียดของข้อมูลที่ชัดเจน และเมื่อพบปัญหาในการใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้ นิติบุคคล ผ่านอินเทอร์เน็ตท่านจะได้รับการแจ้งเตือนทันที

**การรับรู้ถึงประโยชน์** หมายถึง ความรู้สึกของผู้ประกอบกิจการที่เป็นนิติบุคคล ที่มีผลต่อการประเมินผลสิ่งที่ได้รับว่ามีประโยชน์มากน้อยระดับใดและจะนำไปสู่การตัดสินใจใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านทางอินเทอร์เน็ตมีประโยชน์ต่อตนเองหรือกิจการหรือไม่ ซึ่งประกอบด้วย การใช้ระบบยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้นิติบุคคล ผ่านอินเทอร์เน็ตช่วยให้ประหยัดเวลา มีความถูกต้องและแม่นยำ ช่วยให้ชำระภาษีเงินได้ด้วยความสะดวก และยังสามารถช่วยให้งานของท่านมีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น

**ความง่ายในการใช้งาน** หมายถึง ความง่ายของการใช้งานโดยที่ผู้ประกอบกิจการที่เป็นนิติบุคคลมีความคาดหวังว่าจะไม่ต้องใช้ความพยายามในการใช้งาน หรือทำความเข้าใจมากนัก ซึ่งประกอบด้วยขั้นตอนการใช้งานที่เข้าใจได้ง่าย มีความสะดวกในการเข้าถึงระบบ มีความรวดเร็วและมีความง่ายต่อการใช้งานของระบบ

**ทัศนคติต่อการใช้งาน** หมายถึง การที่ผู้ประกอบกิจการที่เป็นนิติบุคคลมีความรู้สึกชอบที่จะใช้ระบบการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ต การใช้ระบบยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตเป็นเรื่องที่ทันสมัย ได้มาตรฐานซึ่งหากมีโอกาสที่จะยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้นิติบุคคลก็จะยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตทันที

**แรงจูงใจจากเว็บไซต์** หมายถึง เว็บไซต์การยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลตอบสนองการใช้งานได้ดี สามารถค้นหาข้อมูลที่ต้องการได้อย่างรวดเร็ว มีเครื่องมือในการตอบคำถามข้อสงสัยได้อย่างหลากหลายและมีการแสดงภาพอักษรและข้อมูลต่าง ๆ พร้อมใช้งานได้ตลอดเวลา

**ความคุ้มค่า** หมายถึง การใช้ระบบยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้นิติบุคคล ผ่านอินเทอร์เน็ตทำให้ท่านมีความรู้สึกประหยัดเวลา ทำให้ลดขั้นตอนการทำงาน ช่วยให้ประหยัดค่าใช้จ่ายและมีความคุ้มค่ามากกว่าการใช้ช่องทางอื่น

**ความไว้วางใจในระบบ** หมายถึง การที่ผู้ประกอบกิจการที่เป็นนิติบุคคล พิจารณายอมรับและไว้วางใจในการการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านทางอินเทอร์เน็ต ประกอบด้วย เว็บไซต์การยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้นิติบุคคล ที่มีความปลอดภัยในการรับ-ส่งข้อมูล มีความเชื่อมั่น มีความน่าเชื่อถือ จึงทำให้มีการแนะนำผู้อื่นให้ใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ต

**ความคาดหวังในประสิทธิภาพ** หมายถึง ความคาดหวังว่าการใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการยื่นแบบแสดงรายการภาษี ซึ่งจะช่วยให้สามารถทำรายการยื่นแบบได้ทันที อีกทั้งยังช่วยให้การทำธุรกรรมในการชำระภาษี มีความสะดวกรวดเร็ว ประหยัดเวลา และช่วยให้อำนวยความสะดวกในการสืบค้นข้อมูลยื่นแบบแสดงรายการภาษีย้อนหลังได้

**ความพยายาม** หมายถึง สามารถที่จะเรียนรู้วิธีการใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ต ซึ่งทำให้การใช้บริการมีสะดวกรวดเร็วในครั้งต่อไป สามารถเรียนรู้และทดลองใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตหากมีการปรับปรุงแบบใหม่

**อิทธิพลของสังคม** หมายถึง การรับรู้ของบุคคลแต่ละกลุ่มว่ากลุ่มบุคคลที่มีความสำคัญต่อบุคคลได้ให้ความคาดหวัง หรือเชื่อว่าแต่ละบุคคลควรใช้เทคโนโลยี เช่น สมาชิกครอบครัว เพื่อนหรือ

คนรอบตัว รวมไปถึงการสนับสนุนจากหน่วยงานภาครัฐ และคู่แข่งทางธุรกิจที่ใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านทางอินเทอร์เน็ต ประกอบด้วย การใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตที่มีความแพร่หลายในปัจจุบันมีผลต่อการเลือกใช้บริการซึ่งธุรกิจอื่นที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ต โดยมีเจ้าหน้าที่บุคลากรที่เข้ามาแนะนำรวมถึงชื่อเสียงของกรมสรรพากร ซึ่งจะทำให้มีการเลือกใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ต

**ความปลอดภัย** หมายถึง การป้องกันข้อมูลสารสนเทศรวมถึงองค์ประกอบอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องซึ่งประกอบด้วย การใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตมีระบบป้องกันข้อมูลจากการถูกคุกคามของบุคคลภายนอก มีการสอบถามรหัสความปลอดภัยในการเข้าสู่ระบบทุกครั้ง ซึ่งข้อมูลของการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้นิติบุคคลจะถูกเก็บเป็นความลับ และมีการสำรองข้อมูลการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้นิติบุคคลสม่ำเสมอ

**ความเคยชิน** หมายถึง การแสดงพฤติกรรมแบบอัตโนมัติอันเนื่องมาจากการเรียนรู้ในอดีตเป็นความเชื่อในระดับบุคคล และกลายเป็นความเคยชินจนติดเป็นนิสัยที่รู้สึกว่าจะต้องใช้งาน บริการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตโดยปราศจากการคิดวิเคราะห์

**ศีลธรรมทางภาษี** หมายถึง ผู้ประกอบกิจการที่เป็นนิติบุคคลมีความเต็มใจ และกระตือรือร้นในการใช้บริการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต (e-filing) ไม่มีความพยายามในการหลีกเลี่ยงภาษี หรือมีความพยายามที่จะทำให้เสียภาษีน้อยลงจากความเป็นจริง ซึ่งประกอบด้วย ความรู้สึกผิดต่อตนเองหากขอคืนเงินภาษีไม่ถูกต้องหรือยื่นแบบแสดงรายได้ไม่ตรงกับความเป็นจริง มีความรู้สึกสบายใจในการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้นิติบุคคลทันภายในระยะเวลาที่กำหนด ถึงแม้ว่าจะมีโอกาสในการหลบเลี่ยงภาษีได้แต่ไม่ทำ และเชื่อว่ารัฐบาลจะนำเงินภาษีไปใช้อย่างคุ้มค่าให้เกิดประโยชน์ต่อส่วนรวมอย่างเป็นธรรม

## ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงการยอมรับเทคโนโลยี และการตัดสินใจเลือกใช้บริการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต (e-filing) ของนิติบุคคลในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 29
2. ผลจากการศึกษานำมาเป็นแนวทางในการพัฒนาเทคโนโลยีการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลให้ตอบสนองตรงตามความต้องการของนิติบุคคลในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 29
3. ผลจากการศึกษาสามารถนำมาใช้พัฒนาปรับปรุงเทคโนโลยีที่มีอยู่ให้ผู้ยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลเกิดความพึงพอใจของนิติบุคคลในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 29
4. ทำให้ทราบถึงอิทธิพลของศีลธรรมทางภาษีที่ส่งผลถึงการยอมรับเทคโนโลยี และการตัดสินใจเลือกใช้บริการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต (e-filing) ของนิติบุคคลในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 29