

ปัญหาและอุปสรรคของระบบการนำส่งงบการเงินต่อกรมพัฒนาธุรกิจการค้า
ทางอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานบัญชีในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย

Problems and Obstacles in Department of Business Development
e-Filing of Accounting Firms in the Northeast of Thailand

พรหมพร อาชาวงค์ (Promporn Asawong)^{1*} อรรถพงศ์ พีระเชื้อ (Attapong Peeracheir)²

ธัญยานี โพธิสาร (Thunyanee Pothisan)³

^{1*} หลักสูตรบัณฑิตศึกษาบัญชีมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

² คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ³ คณะบริหารธุรกิจ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

อีเมลผู้แต่งหลัก : tomtamnano@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการนำส่งงบการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ต่อกรมพัฒนาธุรกิจการค้าของสำนักงานบัญชีในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจากสำนักงานบัญชีในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 114 ราย ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนาโดยสถิติที่ใช้ คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการศึกษาพบว่าปัญหาและอุปสรรคของระบบการนำส่งงบการเงินต่อกรมพัฒนาธุรกิจการค้าทางอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานบัญชีในภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย ด้านความพร้อมของทรัพยากร มีปัญหาอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านการเข้าถึง ด้านเทคนิค ด้านบุคลากร และด้านการส่งมอบบริการ มีปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง ผลของงานวิจัยนี้สามารถนำไปเป็นแนวทางในการจัดเตรียมความพร้อมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของระบบการนำส่งงบการเงินต่อกรมพัฒนาธุรกิจการค้าทางอิเล็กทรอนิกส์ต่อไป

คำสำคัญ : การนำส่งงบการเงินทางอิเล็กทรอนิกส์; สำนักงานบัญชี; งบการเงินออนไลน์

Abstract

This research aimed to study the problems and obstacles in Department of Business Development e-Filing of accounting firms in the northeast of Thailand. A questionnaire was used as an instrument for data collection from 114 accounting firms. Statistics used for data analysis was descriptive statistics. The data was analyzed by using frequency, percentage, mean and standard deviation.

The study demonstrated that the lack of the resource readiness was at a high level, while the aspects of access readiness, technique readiness, personal readiness, and service and delivery readiness were at a moderate level. Concerning the guidelines for solving problems and obstacles in DBD e-Filing, it was suggested that readiness on preparing resource should be provided for Department Business Development in order to increase service efficiency the system.

Keyword : electronic filing; accounting firm; online financial statements information

บทนำ

ประเทศไทยได้นำเอาเทคโนโลยีที่เรียกว่า “รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์” (Electronic Government: e-Government) มาใช้ในการบริหารจัดการและพัฒนาหน่วยงานภาครัฐ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในกระบวนการให้บริการ ลดต้นทุนและค่าใช้จ่าย สนับสนุนให้การบริการนั้นเกิดความสะดวกรวดเร็ว ตลอดจนความเป็นมิตรในการบริการประชาชน (ศรีศักดิ์ จามรมาน และพรพิสุทธิ์ มงคลวนิช, 2557) นอกจากนั้นยังเป็นการพัฒนาศักยภาพของผู้ประกอบการให้มีความสามารถในการแข่งขันบนเวทีการแข่งขันระดับภูมิภาคและระดับโลกได้อย่างเข้มแข็ง

กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์เป็นอีกหนึ่งองค์กรภาครัฐที่มีบทบาทสำคัญในการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศโดยเริ่มตั้งแต่การจัดตั้งธุรกิจไปจนถึงเลิกประกอบธุรกิจ ได้พัฒนาปรับปรุงการให้บริการภาคธุรกิจหลายมิติ โดยใช้ระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งเป็นบริการที่สำคัญที่กรมพัฒนาธุรกิจได้ประยุกต์ใช้แล้ว ยกตัวอย่างเช่น การออกหนังสือรับรองนิติบุคคลเป็นภาษาอังกฤษทางอิเล็กทรอนิกส์โดยใช้เทคโนโลยีการลงลายมือชื่อทางอิเล็กทรอนิกส์ “Digital Signature” การพัฒนาและส่งเสริมทรัพย์สินทางปัญญาโดยใช้ระบบการรับคำขอจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญาเคลื่อนที่ “Mobile Unit” รวมถึงนวัตกรรมล่าสุดของการนำเอาเทคโนโลยีมาตรฐานสากลมาช่วยในการรับงบการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ หรือที่เรียกว่า ระบบการนำส่งงบการเงินต่อกรมพัฒนาธุรกิจการค้าทางอิเล็กทรอนิกส์ “DBD e-Filing” (กรมพัฒนาธุรกิจการค้า, 2557; อุเทน เลาน้ำทา, 2557)

ระบบการนำส่งงบการเงินต่อกรมพัฒนาธุรกิจการค้าทางอิเล็กทรอนิกส์ (Department of Business Department Electronics Filing : DBD e-Filing) คือ นวัตกรรมในการให้บริการรับส่งงบการเงินผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์แบบใหม่ สำหรับประเทศไทยได้เริ่มใช้นวัตกรรมนี้เป็นประเทศที่ 22 ของโลก และเป็นประเทศที่ 2 ในภูมิภาคอาเซียน กรมพัฒนาธุรกิจการค้าได้ยกเลิกการรับงบการเงินรูปแบบเอกสารแบบเดิมซึ่งอยู่ในรูปแบบกระดาษและบังคับให้นิติบุคคลยื่นงบการเงินต่อกรมพัฒนาธุรกิจการค้าทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ (DBD e-Filing) ทั้งหมดภายใน 31 พฤษภาคม 2559 ตามประกาศกรมพัฒนาธุรกิจการค้า เรื่อง หลักเกณฑ์และวิธีการยื่นงบการเงิน พ.ศ. 2558 ลงวันที่ 10 เมษายน พ.ศ. 2558 ส่งผลให้นิติบุคคลที่มีหน้าที่ต้องยื่นงบการเงินต่อกรมพัฒนาธุรกิจการค้าต้องปฏิบัติตามประกาศฉบับนี้ ตั้งแต่วันที่ 4 กันยายน พ.ศ. 2558 เป็นต้นไป โดยหลักการสำคัญคือนิติบุคคลจะต้องยื่นงบการเงิน รายงานการสอบบัญชี รายงานประจำปี สำเนารายงานการประชุมผู้ถือหุ้นทางอิเล็กทรอนิกส์ภายในระยะเวลาที่กฎหมายกำหนด กรณีที่ไม่สามารถยื่นผ่านทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ ให้ยื่นด้วยตัวเองหรือนำส่งทางไปรษณีย์ภายในระยะเวลาที่กำหนด (กรมพัฒนาธุรกิจการค้า, 2558) นิติบุคคลผู้ที่มีหน้าที่ต้องนำส่งงบการเงินตามประกาศฉบับนี้ คือ นิติบุคคลที่ตั้งขึ้นตามกฎหมายไทย นิติบุคคลที่จัดตั้งขึ้นตามกฎหมายต่างประเทศที่ประกอบธุรกิจในประเทศไทย รวมถึงกิจการร่วมค้าตามประมวลรัษฎากร

อย่างไรก็ตามเนื่องจากกรมพัฒนาธุรกิจการค้าได้เริ่มนำนวัตกรรมการให้บริการลักษณะนี้มาใช้เป็นครั้งแรกสำหรับนิติบุคคลที่ดำเนินการอยู่กว่า 500,000 รายในปัจจุบัน (โสมทต สังคมกำแพง, 2558) จึงอาจจะยังเป็นเรื่องใหม่ที่นิติบุคคลดังกล่าวอาจยังไม่สามารถปรับตัวได้ทันที่ ดังนั้นสำนักงานบัญชี (Accounting Firms) จึงเข้ามามีบทบาทสำคัญในการเป็นตัวแทนของนิติบุคคลในการนำส่งงบการเงินประจำปีต่อกรมพัฒนาธุรกิจการค้าผ่านระบบการนำส่งงบการเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ ทั้งนี้เพราะสำนักงานบัญชีเป็นหน่วยงานจากภาคเอกชนที่มีความเชี่ยวชาญในการเป็นตัวแทนติดต่อประสานงานกับหน่วยงานภาครัฐและสนับสนุนให้นิติบุคคลปฏิบัติตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องได้เป็นอย่างดี ปัจจุบันมีนิติบุคคลจำนวนมากที่มีแนวโน้มที่จะใช้บริการของสำนักงานบัญชีที่มากขึ้นด้วยเหตุผลของความเป็นมืออาชีพ (ธัญพร แทนโสภณและคณะ, 2557) และความคุ้มค่าของการใช้บริการและเป็นการแก้ไขปัญหาของอัตราการลาออกของพนักงานบัญชีที่เชี่ยวชาญในอัตราที่สูงขึ้น ดังนั้นการจ้างบริการจากสำนักงานบัญชี (Outsourcing) จึงเป็นทางเลือกที่นิติบุคคลจำนวนมากเลือกใช้ ในขณะเดียวกันสำนักงานบัญชีมีความจำเป็นต้องปรับตัวให้สอดคล้องกับรูปแบบการให้บริการที่เปลี่ยนแปลงไป ต้องทำความเข้าใจและมีความพร้อมในการให้บริการกับลูกค้าของสำนักงานบัญชีในทุกๆ เรื่อง รวมถึงระบบการนำส่งงบการเงินต่อกรมพัฒนาธุรกิจการค้าทางอิเล็กทรอนิกส์ (DBD e-Filing) ด้วย

ระบบการนำส่งการเงินต่อกรมพัฒนาธุรกิจการค้าทางอิเล็กทรอนิกส์มีประโยชน์อยู่หลายด้าน เป็นการอำนวยความสะดวกให้กับการนำส่งการเงินของนิติบุคคล เพราะจะง่าย สะดวก รวดเร็ว ลดขั้นตอนประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายของทั้งหน่วยงานภาครัฐและนิติบุคคล เป็นการเชื่อมโยงข้อมูลและการทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานรัฐบาลด้วยกันในด้านของผู้ปฏิบัติงานก็ไม่จำเป็นต้องทำงานซ้ำซ้อนในลักษณะของการบันทึกข้อมูลซ้ำ ส่งผลให้ผู้ใช้ข้อมูลทุกกลุ่มสามารถเข้าถึงข้อมูลได้รวดเร็วยิ่งขึ้น ลดช่องว่าง ความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงข้อมูลและบริการภาครัฐ แต่อย่างไรก็ตามการให้บริการภาครัฐในระบบอิเล็กทรอนิกส์ย่อมมีอุปสรรคและข้อจำกัด ซึ่ง ศรีศักดิ์ จามรมาน และพรพิสุทธิ์ มงคลวนิช (2557) ได้กล่าวถึงปัญหาและอุปสรรคไว้ทั้งหมด 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านการเข้าถึงซึ่งวัดจากการเข้าถึงข้อมูล ความเป็นส่วนตัวและความปลอดภัย 2) ด้านเทคนิควัดจากการบูรณาการข้อมูลระบบการเปลี่ยนเทคโนโลยีและการบำรุงรักษา 3) ด้านบุคลากรวัดจากความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบและการปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมการใช้ 4) ด้านการส่งมอบบริการวัดจากการจัดการธุรกรรมทางการเงินและการให้บริการแบบบูรณาการ และ 5) ด้านทรัพยากรซึ่งพิจารณาจากทรัพยากรเครื่องจักรอุปกรณ์และทรัพยากรบุคคล สอดคล้องกับ กฤษณ์ รักษาติเจริญ (2555) ที่ได้กล่าวว่าการบริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ทำให้รัฐต้องมีการลงทุนในโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ต้องเพิ่มระดับการตรวจสอบและการเข้าถึงที่เข้มงวด

การศึกษา เรื่อง ปัญหาและอุปสรรคของระบบการนำส่งการเงินต่อกรมพัฒนาธุรกิจการค้าทางอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานบัญชี ครึ่งนี้ได้สนใจศึกษาสำนักงานบัญชีที่ตั้งอยู่ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย เนื่องจากภูมิภาคนี้จะเป็นศูนย์กลางคมนาคมขนส่งของกลุ่มภูมิภาคแม่น้ำโขงและเป็นประตูการค้ากับประเทศเพื่อนบ้าน (กระทรวงอุตสาหกรรม, 2557) มีเครือข่ายด้านการท่องเที่ยวและบริการ มีแหล่งท่องเที่ยวและวัฒนธรรมท้องถิ่นที่เป็นเอกลักษณ์ นิติบุคคลเหล่านี้ได้รับการส่งเสริมจากรัฐบาลเป็นพิเศษสำหรับอุตสาหกรรมเกษตร การค้าชายแดน และการลงทุน โลจิสติกส์ รวมถึงเป็นศูนย์กลางการอุตสาหกรรม การค้า การบริการและการท่องเที่ยว (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2557) ส่งผลให้เกิดนิติบุคคลจำนวนมากและมีแนวโน้มที่เพิ่มขึ้นเรื่อยๆ ในภูมิภาคนี้จึงทำให้ผู้ศึกษาสนใจที่จะศึกษาถึงปัญหาและอุปสรรคของระบบการนำส่งการเงินต่อกรมพัฒนาธุรกิจการค้าทางอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานบัญชีในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย เพื่อนำผลที่ได้จากการศึกษาไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงระบบการนำส่งการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์สำหรับผู้ที่เกี่ยวข้องต่อไป

วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการนำส่งการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ต่อกรมพัฒนาธุรกิจการค้าของสำนักงานบัญชีในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย

วิธีดำเนินการวิจัยและระเบียบวิจัย

1. เครื่องมือวิจัย การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบสำรวจ (Survey Research) ผู้วิจัยจึงใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล ซึ่งครอบคลุมข้อมูลที่ต้องการสำรวจเพื่อให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย ประกอบด้วย 4 ตอน ได้แก่ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสถานภาพธุรกิจของสำนักงานบัญชี ตอนที่ 3 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคของการนำส่งการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (DBD e-Filing) ที่เกี่ยวข้องทั้ง 5 ด้าน และตอนที่ 4 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการนำส่งการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (DBD e-Filing)

2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้ (1) การสร้างแบบสอบถามสำหรับเก็บรวบรวมข้อมูลบนพื้นฐานของแนวคิด ทฤษฎีที่ได้ทบทวนวรรณกรรม (2) เสนอผู้เชี่ยวชาญ 2 ราย เพื่อตรวจทานเบื้องต้นและนำมาปรับปรุงแก้ไขให้สมบูรณ์ (3) นำแบบสอบถามไปตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญเกี่ยวกับการนำเอาเทคโนโลยีมาใช้ในการยื่นงบการเงิน โดยพิจารณาจากผลงานวิจัยที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรมหรือผู้ที่ปฏิบัติงานด้านนั้นๆ โดยตรงเพื่อเรียนรู้เป็นผู้พิจารณาความสอดคล้องของข้อคำถาม (IOC) จำนวนอีก 2 ราย โดยผู้วิจัยใช้การหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of item-objective congruence : IOC) ของข้อคำถามเพื่อตรวจสอบความถูกต้องด้านเนื้อหานั้น โดยในแบบสอบถามที่ปรับปรุงนั้นกำหนดให้คำตอบแบบเลือกตอบ 3 คำตอบ ได้แก่ สอดคล้อง ไม่แน่ใจ และไม่สอดคล้อง ส่วนอีก 1 ช่อง สำหรับปรับปรุงข้อคำถามโดยมีการแทนหาคำคำตอบโดย หากสอดคล้องจะได้คะแนน =+1 หากคำตอบไม่แน่ใจจะได้คะแนน=0 หากคำตอบเป็นไม่สอดคล้องจะได้คะแนน =-1 (4) นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปทดสอบกับกลุ่มประชากรที่มีคุณสมบัติใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่าง (Try out) จำนวน 30 คน และหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability Test) ของแบบสอบถาม โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ที่มากกว่าหรือเท่ากับ 0.70

3. การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้คำนวณและนำเสนอค่าทางสถิติ ดังนี้

3.1 วิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 1 ด้วยค่าร้อยละ และนำเสนอในรูปตารางประกอบการบรรยาย

3.2 วิเคราะห์ข้อมูลตอนที่ 2 ของแบบสอบถาม ในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับปัญหาและอุปสรรคในการนำส่งงบการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ต่อกรมพัฒนาธุรกิจการค้านำเสนอในรูปแบบตารางควบคู่ไปกับการบรรยาย โดยกำหนดการให้คะแนนคำตอบของแบบสอบถาม แล้วหาค่าเฉลี่ยของคำตอบแบบสอบถามโดยใช้เกณฑ์ในการแปลความหมายของค่าเฉลี่ย วิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ สำนักงานบัญชีในพื้นที่เขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ซึ่งมีทั้งหมด 333 สำนักงาน (กรมพัฒนาธุรกิจการค้า, 2559) ซึ่งการศึกษานี้ใช้สำนักงานบัญชีในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือเป็นหน่วยวิเคราะห์ (Unit of Analysis) โดยสอบถามจากผู้บริหารหรือพนักงานที่เกี่ยวข้องกับการนำส่งงบการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ต่อกรมพัฒนาธุรกิจการค้า และเนื่องจากจำนวนประชากรมีไม่มาก ผู้วิจัยจึงได้เลือกใช้ประชากรทั้งหมดโดยไม่ทำการสุ่มตัวอย่าง

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยเรื่อง ปัญหาและอุปสรรคของระบบการนำส่งงบการเงินต่อกรมพัฒนาธุรกิจการค้าทางอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานบัญชีในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย เป็นดังนี้

ตารางที่ 1 แสดงข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	ความถี่	ร้อยละ
เพศ		
1) ชาย	33	28.95
2) หญิง	81	71.05
อายุ		
1) 20-30 ปี	22	19.30
2) 31-40 ปี	33	28.95
3) 41-50 ปี	34	29.82
4) มากกว่า 50 ปี	25	21.93

ตารางที่ 1 แสดงข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	ความถี่	ร้อยละ
ระดับการศึกษา		
1) ปริญญาตรี	89	78.07
2) สูงกว่าปริญญาตรี	25	21.93
ประสบการณ์การทำงาน		
1) 0-2 ปี	11	9.65
2) 3-5 ปี	14	12.28
3) 6-10 ปี	19	16.67
4) 10 ปีขึ้นไป	70	61.40
ตำแหน่งงาน		
1) ผู้ช่วยผู้ทำบัญชี	12	10.53
2) ผู้ทำบัญชี	67	58.77
3) ผู้บริหาร/เจ้าของสำนักงานบัญชี	35	30.70
ความเพียงพอของการประชาสัมพันธ์		
1) เพียงพอ	63	55.26
2) ไม่เพียงพอ	51	44.74
เคยใช้บริการ DBD e-Filing ปีล่าสุด		
1) เคย	93	81.58
2) ไม่เคย	21	18.42

ตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 114 ราย พบว่าเป็นเพศชาย จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 29.95 และเป็นเพศหญิง จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 71.05 โดยส่วนใหญ่มีอายุอยู่ระหว่าง 41-50 ปี ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 78.07 ประสบการณ์การทำงานส่วนใหญ่อยู่ที่ 10 ปีขึ้นไป จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 61.40 ตำแหน่งงานส่วนใหญ่เป็นผู้ทำบัญชี จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 58.77 สำนักงานบัญชีมีการรับรู้ถึงความเพียงพอของสื่อประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับข้อมูลคำแนะนำการบริการมาใช้ในการนำส่งงบการเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ (DBD e-Filing) ว่าเพียงพอ จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 55.26 สำนักงานบัญชีเคยใช้บริการนำส่งงบการเงินสำหรับรอบปีที่ผ่านมาทางอิเล็กทรอนิกส์ (DBD e-Filing) จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 81.58

ตารางที่ 2 แสดงข้อมูลทั่วไปของสำนักงานบัญชีของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไปของสำนักงานบัญชีของผู้ตอบแบบสอบถาม	ความถี่	ร้อยละ
ประเภทของสำนักงานบัญชี		
1) กิจการเจ้าของคนเดียว	64	56.14
2) นิติบุคคล	50	43.86
จำนวนพนักงาน		
1) น้อยกว่า 5 คน	57	50.00
2) 5-10 คน	44	38.60
3) 11-20 คน	10	8.77
4) มากกว่า 20 คน	3	2.63
ระยะเวลาดำเนินงาน		
1) น้อยกว่า 5 ปี	18	15.79
2) 5-10 ปี	23	20.18
3) 11-20 ปี	42	36.84
4) มากกว่า 20 ปี	31	27.19
ช่วงเวลาที่ใช้เทคโนโลยีในการจัดทำและเสนองบการเงิน		
1) ไม่มีการใช้เทคโนโลยี	6	5.26
2) 1-5 ปี	34	29.83
3) 6-10 ปี	35	30.70
4) มากกว่า 10 ปี	39	34.21
การได้รับคำแนะนำและเข้าอบรมกับกรมพัฒนาธุรกิจการค้า		
กระทรวงพาณิชย์		
1) เคยอบรม	88	77.19
2) ไม่เคย	26	22.81

ตารางที่ 2 พบว่า ลักษณะทั่วไปของสำนักงานของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นประเภทกิจการเจ้าของคนเดียว จำนวน 64 ราย คิดเป็นร้อยละ 56.14 และเป็นนิติบุคคล จำนวน 50 ราย คิดเป็นร้อยละ 43.86 โดยส่วนใหญ่มีพนักงานน้อยกว่า 5 คน เป็นจำนวน 57 ราย คิดเป็นร้อยละ 50.00 โดยส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการดำเนินงานอยู่ในระหว่าง 11-20 ปี จำนวน 42 ราย คิดเป็นร้อยละ 36.84 และส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการใช้เทคโนโลยีในการจัดทำและเสนองบการเงินมากกว่า

10 ปี คิดเป็นร้อยละ 34.21 โดยส่วนใหญ่สำนักงานบัญชีมีความเห็นเกี่ยวกับการได้รับคำแนะนำและเข้าอบรมกับกรมพัฒนาธุรกิจการค้าที่เพียงพอ จำนวน 88 ราย คิดเป็นร้อยละ 77.19

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคของการนำส่งงบการเงินต่อกรมพัฒนาธุรกิจการค้าทางอิเล็กทรอนิกส์ด้านการเข้าถึง

ปัญหาและอุปสรรค	ระดับปัญหาและอุปสรรค						SD/ แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย	
	จำนวนและร้อยละ						
	ด้านการเข้าถึง						
1. ระบบ DBD e-Filing มีความง่าย มีความสะดวกในการสมัครใช้บริการ	14 12.28	37 32.46	39 34.21	16 14.04	8 7.02	3.29	1.00 ปานกลาง
2. ระบบ DBD e-Filing ทำงานได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้องครบถ้วน	18 15.79	33 28.95	39 34.21	17 14.91	7 6.14	3.33	1.00 ปานกลาง
3. ระบบ DBD e-Filing ถูกออกแบบเพื่อให้ใช้งานได้ง่าย และมีเนื้อหาสอดคล้องกัน	16 14.04	37 32.46	36 31.58	18 15.79	7 6.14	3.32	0.95 ปานกลาง
4. ระบบ DBD e-Filing มีระบบการรักษาความปลอดภัยที่ดีและมีกระบวนการในการป้องกันความเป็นส่วนตัวของผู้ใช้เป็นอย่างดี	19 16.7	41 36.0	42 36.8	8 7.0	4 3.5	3.55	0.83 มาก
โดยรวม						3.38	ปานกลาง

จากตารางที่ 3 ผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหาและอุปสรรคของการนำส่งงบการเงินต่อกรมพัฒนาธุรกิจการค้าทางอิเล็กทรอนิกส์ด้านการเข้าถึง ดังนี้

1) ระบบ DBD e-Filing มีความง่าย มีความสะดวกในการสมัครใช้บริการ ส่วนใหญ่ (ร้อยละ 34.21) มีปัญหาและอุปสรรคในระดับปานกลาง โดยค่าเฉลี่ยของระดับปัญหา เท่ากับ 3.29 อยู่ในระดับปานกลาง

2) ระบบ DBD e-Filing ทำงานได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้องครบถ้วน ส่วนใหญ่ (ร้อยละ 34.21) มีปัญหาและอุปสรรคในระดับปานกลางโดยค่าเฉลี่ยของระดับปัญหา เท่ากับ 3.33 อยู่ในระดับปานกลาง

3) ระบบ DBD e-Filing ถูกออกแบบเพื่อให้ใช้งานได้ง่าย และมีเนื้อหาสอดคล้องกัน ส่วนใหญ่ (ร้อยละ 32.46) มีปัญหาและอุปสรรคในระดับมาก โดยค่าเฉลี่ยของระดับปัญหา เท่ากับ 3.32 อยู่ในระดับปานกลาง

4) ระบบ DBD e-Filing มีระบบการรักษาความปลอดภัยที่ดีและมีกระบวนการในการป้องกันความเป็นส่วนตัวของผู้ใช้ได้เป็นอย่างดี ส่วนใหญ่ (ร้อยละ 36.8) มีปัญหาและอุปสรรคในระดับปานกลางโดยค่าเฉลี่ยของระดับปัญหา เท่ากับ 3.55 อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคของการนำส่งงบการเงินต่อกรมพัฒนาธุรกิจการค้าทางอิเล็กทรอนิกส์ด้านเทคนิค

ปัญหาและอุปสรรค	ระดับปัญหาและอุปสรรค						SD/ แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย	
	จำนวนและร้อยละ						
ด้านเทคนิค							
1. ระบบ DBD e-Filing ถูกออกแบบให้สอดคล้องกับข้อมูลในงบการเงิน เกิดความถูกต้องตรงกัน สามารถปฏิบัติตามคำสั่งในแต่ละขั้นตอนได้อย่างไม่ติดขัดปัญหาใด	18 15.79	36 31.58	36 31.58	18 15.79	6 5.26	3.37	0.92 ปานกลาง
2. ข้อมูลที่ป้อนเข้าหรือเรียกใช้งาน จากระบบ DBD e-Filing มีความเหมาะสมสามารถเข้าใจได้ง่าย สอดคล้องกับสิ่งที่ผู้ต้องการและสื่อสารข้อมูลได้ง่าย	15 13.16	37 32.46	37 32.46	19 16.67	6 5.26	3.32	1.00 ปานกลาง
3. ระบบ DBD e-Filing ทำให้เกิดการปรับตัวอย่างมากในด้านการใช้เทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับการทำงานและให้บริการลูกค้า	17 14.91	51 44.74	32 28.07	9 7.89	5 4.39	3.58	0.93 มาก
โดยรวม							3.42 ปานกลาง

จากตารางที่ 4 ผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหาเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคของการนำส่งงบการเงินต่อกรมพัฒนาธุรกิจการค้าทางอิเล็กทรอนิกส์ด้านเทคนิค ดังนี้

1) ระบบ DBD e-Filing ถูกออกแบบให้สอดคล้องกับข้อมูลในงบการเงิน เกิดความถูกต้องตรงกัน สามารถปฏิบัติตามคำสั่งในแต่ละขั้นตอนได้อย่างไม่ติดขัดปัญหาใด ส่วนใหญ่ (ร้อยละ 31.58) มีปัญหาและอุปสรรคในระดับมากโดยค่าเฉลี่ยของระดับปัญหา เท่ากับ 3.37 อยู่ในระดับปานกลาง

2) ข้อมูลที่ป้อนเข้าหรือเรียกใช้งาน จากระบบ DBD e-Filing มีความเหมาะสมสามารถเข้าใจได้ง่าย สอดคล้องกับสิ่งที่ผู้ใช้ต้องการและสื่อสารข้อมูลได้ง่าย ส่วนใหญ่ (ร้อยละ 32.46) มีปัญหาและอุปสรรคในระดับมากโดยค่าเฉลี่ยของระดับปัญหา เท่ากับ 3.32 อยู่ในระดับปานกลาง

3) ระบบ DBD e-Filing ทำให้เกิดการปรับตัวอย่างมากในด้านการใช้เทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับการทำงานและให้บริการลูกค้า ส่วนใหญ่ (ร้อยละ 44.74) มีปัญหาและอุปสรรคในระดับมากโดยค่าเฉลี่ยของระดับปัญหา เท่ากับ 3.58 อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคของการนำเสนอ
งบการเงินต่อกรมพัฒนาธุรกิจการค้าทางอิเล็กทรอนิกส์ด้านบุคลากร

ปัญหาและอุปสรรค	ระดับปัญหาและอุปสรรค						SD/ แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย	
	จำนวนและร้อยละ						
ด้านบุคลากร							
1. พนักงานมีความพึงพอใจในการใช้ระบบ DBD e-Filing เป็นอย่างดี	15 13.16	30 26.32	47 41.23	12 10.53	10 8.77	3.25	0.90 ปานกลาง
2. พนักงานได้ปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการทำงาน และให้ความสำคัญต่อการประยุกต์ใช้เทคโนโลยี DBD e-Filing	24 21.05	45 39.47	29 25.44	13 11.40	3 2.63	3.65	0.96 มาก
3. พนักงานจะใช้บริการยื่นงบการเงินผ่านระบบ DBD e-Filing ต่อไปถึงแม้ว่ากรมพัฒนาธุรกิจการค้าจะไม่บังคับให้ยื่นก็ตาม	24 21.05	35 30.70	28 24.56	16 14.04	11 9.65	3.39	1.02 ปานกลาง
โดยรวม						3.42	ปานกลาง

จากตารางที่ 5 ผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหาและอุปสรรคของการนำเสนองบการเงินต่อกรมพัฒนาธุรกิจการค้าทางอิเล็กทรอนิกส์ด้านบุคลากร ดังนี้

1) พนักงานมีความพึงพอใจในการใช้ระบบ DBD e-Filing เป็นอย่างดี ส่วนใหญ่ (ร้อยละ 41.23) มีปัญหาและอุปสรรคในระดับปานกลางโดยค่าเฉลี่ยของระดับปัญหา เท่ากับ 3.25 อยู่ในระดับปานกลาง

2) พนักงานได้ปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการทำงาน และให้ความสำคัญต่อการประยุกต์ใช้เทคโนโลยี DBD e-Filing ส่วนใหญ่ (ร้อยละ 39.47) มีปัญหาและอุปสรรคในระดับมากโดยค่าเฉลี่ยของระดับปัญหา เท่ากับ 3.65 อยู่ในระดับมาก

3) พนักงานจะใช้บริการยื่นงบการเงินผ่านระบบ DBD e-Filing ต่อไปถึงแม้ว่ากรมพัฒนาธุรกิจการค้าจะไม่บังคับให้ยื่นก็ตาม ส่วนใหญ่ (ร้อยละ 30.70) มีปัญหาและอุปสรรคในระดับมาก โดยค่าเฉลี่ยของระดับปัญหา เท่ากับ 3.39 อยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคของการนำส่งงบการเงินต่อกรมพัฒนาธุรกิจการค้าทางอิเล็กทรอนิกส์ด้านการส่งมอบบริการ

ปัญหาและอุปสรรค	ระดับปัญหาและอุปสรรค						SD/ แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย	
	จำนวนและร้อยละ						
ด้านส่งมอบบริการ							
1. ระบบ DBD e-Filing สนับสนุนการยื่นงบการเงินได้อย่างมีประสิทธิภาพ ไม่เกิดปัญหาในระหว่างการรับ-ส่งข้อมูล	14 12.28	31 27.19	41 35.96	20 17.54	8 7.02	3.20	0.90 ปานกลาง
2. กรมพัฒนาธุรกิจการค้าจะได้รับข้อมูลที่ถูกต้องรวดเร็วและครบถ้วนจากการยื่นงบการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (DBD e-Filing) โดยไม่ติดขัดปัญหาอุปสรรคใด	15 13.16	43 37.72	34 29.82	15 13.16	7 6.14	3.39	0.89 ปานกลาง
3. สำนักงานบัญชีสามารถปฏิบัติตามคำสั่ง กฎ ระเบียบ ข้อบังคับของกรมพัฒนาธุรกิจการค้าได้ดี ครบถ้วนถูกต้อง	30 26.32	53 46.49	21 18.42	6 5.26	4 3.51	3.87	1.12 มาก
โดยรวม							3.48 ปานกลาง

จากตารางที่ 6 ผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหาเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคของการนำส่งงบการเงินต่อกรมพัฒนาธุรกิจการค้าทางอิเล็กทรอนิกส์ด้านการส่งมอบบริการ

1) ระบบ DBD e-Filing สนับสนุนการยื่นงบการเงินได้อย่างมีประสิทธิภาพ ไม่เกิดปัญหาในระหว่างการรับ-ส่งข้อมูล ส่วนใหญ่ (ร้อยละ 35.96) มีปัญหาและอุปสรรคในระดับปานกลาง โดยค่าเฉลี่ยของระดับปัญหา เท่ากับ 3.20 อยู่ในระดับปานกลาง

2) กรมพัฒนาธุรกิจการค้าจะได้รับข้อมูลที่ถูกต้องรวดเร็วและครบถ้วนจากการยื่นงบการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (DBD e-Filing) โดยไม่ติดขัดปัญหาอุปสรรคใด ส่วนใหญ่ (ร้อยละ 37.72) มีปัญหาและอุปสรรคในระดับมากโดยค่าเฉลี่ยของระดับปัญหา เท่ากับ 3.39 อยู่ในระดับปานกลาง

3) สำนักงานบัญชีสามารถปฏิบัติตามคำสั่ง กฎ ระเบียบ ข้อบังคับของกรมพัฒนาธุรกิจการค้าได้ดี ครบถ้วนถูกต้อง ข้อมูล ส่วนใหญ่ (ร้อยละ 46.49) มีปัญหาและอุปสรรคในระดับมาก โดยค่าเฉลี่ยของระดับปัญหา เท่ากับ 3.87 อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 7 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคของการนำส่งงบการเงินต่อกรมพัฒนาธุรกิจการค้าทางอิเล็กทรอนิกส์ด้านทรัพยากร

ปัญหาและอุปสรรค	ระดับปัญหาและอุปสรรค						SD/ แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย	
	จำนวนและร้อยละ						
	ด้านทรัพยากร						
1. กิจกรรมมีเครื่องมือและอุปกรณ์สื่อสาร ต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการประยุกต์ใช้ระบบ DBD e-Filing ที่เพียงพอโดยไม่ติดขัด	29	47	28	9	1		1.07
	25.44	41.23	24.56	7.89	0.88	3.82	มาก
2. สำนักงานบัญชีได้มีแผนงาน หรือจัดตั้ง งบประมาณที่เพียงพอสำหรับการพัฒนา ระบบคอมพิวเตอร์ ระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อ เสริมสร้างประสิทธิภาพการทำงานในการ จัดทำ นำเสนองบการเงินและพร้อม ให้บริการ	26	49	29	8	2		1.06
	22.81	42.98	25.44	7.02	1.75	3.78	มาก
3. สำนักงานบัญชีมีระบบเทคโนโลยีที่ ทันสมัย และมีพนักงานที่มีความพร้อมต่อ การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีขั้นสูงในการ ทำงาน	41	38	26	7	2		1.08
	35.96	33.33	22.81	6.14	1.75	3.96	มาก
โดยรวม						3.85	มาก

จากตารางที่ 7 ผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหาเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคของการนำส่งงบการเงินต่อกรมพัฒนาธุรกิจการค้าทางอิเล็กทรอนิกส์ด้านทรัพยากร

1) กิจการมีเครื่องมือและอุปกรณ์สื่อสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการประยุกต์ใช้ระบบ DBD e-Filing ที่เพียบพร้อมโดยไม่ติดขัด ส่วนใหญ่ (ร้อยละ 41.23) มีปัญหาและอุปสรรคในระดับมากโดยค่าเฉลี่ยของระดับปัญหา เท่ากับ 3.82 อยู่ในระดับมาก

2) สำนักงานบัญชีได้มีแผนงาน หรือจัดตั้งงบประมาณที่เพียงพอสำหรับการพัฒนาระบบคอมพิวเตอร์ ระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อเสริมสร้างประสิทธิภาพการทำงานในการจัดทำ นำเสนองบการเงินและพร้อมให้บริการ ส่วนใหญ่ (ร้อยละ 42.98) มีปัญหาและอุปสรรคในระดับมากโดยค่าเฉลี่ยของระดับปัญหา เท่ากับ 3.78 อยู่ในระดับมาก

3) สำนักงานบัญชีมีระบบเทคโนโลยีที่ทันสมัย และมีพนักงานที่มีความพร้อมต่อการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีขั้นสูงในการทำงาน ส่วนใหญ่ (ร้อยละ 35.96) มีปัญหาและอุปสรรคในระดับมากที่สุดโดยค่าเฉลี่ยของระดับปัญหา เท่ากับ 3.96 อยู่ในระดับมาก

อภิปรายผล

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัญหา และอุปสรรคในการนำส่งงบการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ต่อกรมพัฒนาธุรกิจการค้าของสำนักงานบัญชีในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย ผลการวิจัยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามจากสำนักงานบัญชีของภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีจำนวน 114 ราย ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 41-50 ปี การศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรีเป็นส่วนใหญ่ มีประสบการณ์การทำงาน 10 ปีขึ้นไป มีตำแหน่งเป็นผู้ทำบัญชี โดยที่นักบัญชีของสำนักงานบัญชีรับรู้ได้ว่าข้อมูลข่าวสารจากสื่อประชาสัมพันธ์ ของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า นั้นเพียงพอ และสำนักงานบัญชีส่วนใหญ่เคยนำส่งงบการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ในการนำส่งงบการเงินสำหรับรอบปีที่ผ่านมา นอกจากนี้ ผลการศึกษาพบว่าปัญหาและอุปสรรคของระบบการนำส่งงบการเงินต่อกรมพัฒนาธุรกิจการค้าทางอิเล็กทรอนิกส์ ของสำนักงานบัญชีในภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย ในด้านความพร้อมของทรัพยากรมีปัญหาอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านการเข้าถึง ด้านเทคนิค ด้านบุคลากรและด้านการส่งมอบบริการ มีปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง

จากผลการวิจัยเรื่องปัญหาและอุปสรรคของระบบการนำส่งงบการเงินต่อกรมพัฒนาธุรกิจการค้าทางอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานบัญชีในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

ปัญหาด้านการเข้าถึงนั้นพบว่าผู้ใช้ระบบไม่มั่นใจในระบบการรักษาความปลอดภัยในข้อมูล และการป้องกันความเป็นส่วนตัวของผู้ใช้มากที่สุด รองลงมาเป็นเรื่องความเหมาะสมของการออกแบบ การทำงานที่ถูกต้อง สะดวก และรวดเร็วของข้อมูลที่ได้ยื่นต่อกรมพัฒนาธุรกิจการค้าผ่านระบบ การเข้าถึงเว็บไซต์ของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า นั้นมีความล่าช้าและไม่เสถียรเหมือนระบบ

การยื่นแบบทางอินเทอร์เน็ตของกรมสรรพากร ซึ่งเป็นไปตามแนวคิดของความท้าทายการบริการอิเล็กทรอนิกส์ในภาครัฐที่สอดคล้องกับแนวคิดของ ศรีศักดิ์ จามรมาน และพรพิสุทธิ์ มงคลวนิช (2557) ที่กล่าวว่าภาคประชาชนจะต้องมีการเข้าถึงข้อมูลที่รวดเร็ว มีระบบรักษาความปลอดภัยในการทำรายการที่ดียิ่งขึ้น

ปัญหาด้านเทคนิค เป็นปัญหาโดยตรงที่เกี่ยวข้องกับการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่จะต้องทำให้เกิดความเสถียรของระบบ ทั้งในด้านการของการรองรับการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีการบำรุงรักษาและการบูรณาการระบบ ซึ่งผลของการศึกษาในส่วนของการข้อเสนอแนะอื่นๆ ของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่าผู้ใช้ระบบ DBD e-Filing มีปัญหามากเกี่ยวกับการปรับตัวให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลง โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหามากที่สุดเกี่ยวกับการยื่นข้อมูลในระบบอิเล็กทรอนิกส์แล้วยังจะต้องส่งผ่านระบบเอกสารปกติอีก สำหรับการแก้ไขปัญหาในด้านการบูรณาการของระบบนั้น ผู้ใช้บริการอยากให้หน่วยงานรัฐทั้งสองได้มีความร่วมมือกันระหว่างกรมสรรพากรและกรมพัฒนาธุรกิจการค้า ในการยื่นงบการเงินด้วยหลักการเดียวกันเนื่องจากเป็นข้อมูลเดียวกัน ทั้งนี้เพื่อความบูรณาการของข้อมูล

ปัญหาด้านบุคลากร ที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาค้นพบว่าปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการทำงานเป็นปัญหาที่สำคัญที่สุดเนื่องจากเทคโนโลยีนี้จะต้องอาศัยการทำงานที่รวดเร็วและถูกต้องภายในระยะเวลาที่จำกัด จากระบบเทคโนโลยีที่อาจจะรองรับได้ไม่เต็มที่ ข้อคิดเห็นที่สำคัญของปัญหาด้านบุคลากรนั้นที่สำคัญ ได้แก่ผู้ใช้ระบบต้องการได้รับความรู้ การแนะนำฝึกอบรมที่เพิ่มขึ้นจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรง และเห็นว่าควรจะมีการทดลองใช้ระบบไม่ใช้บังคับใช้ระบบทันที ในขณะที่ผลการศึกษาส่วนหนึ่งพบว่าผู้ใช้ระบบไม่เห็นคุณค่าของการใช้เทคโนโลยีสำหรับการยื่นงบการเงิน ส่วนใหญ่พึงพอใจในการทำงานของระบบแค่ระดับปานกลาง ซึ่งทั้งหมดนี้ทำให้ขาดความน่าเชื่อถือต่อการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Chen และคณะ (2015) ที่ศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามในประเทศฟิลิปปินส์ไม่เห็นคุณค่าของระบบออนไลน์ต่อการยื่นภาษีผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ถึงแม้ว่าจะมีการพัฒนาระบบมารองรับกว่าสิบปี เนื่องจากปัจจัยค่าเชื่อถือของระบบและพฤติกรรมในการใช้ระบบนั่นเอง

ปัญหาด้านการส่งมอบบริการที่เกี่ยวข้องกับการจัดการธุรกรรมทางการเงินและการให้บริการแบบบูรณาการของระบบการนำส่งงบการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์นั้น ผลของการศึกษาพบว่าสำนักงานบัญชีไม่สามารถปฏิบัติตามกฎ คำสั่ง ระเบียบ ข้อบังคับของกรมพัฒนาธุรกิจการค้าได้อย่างดี ครอบคลุมและถูกต้อง อุปสรรคที่สำคัญคือ การรับ-ส่งข้อมูลส่วนใหญ่ยังไม่มีประสิทธิภาพ ระบบล่มบ่อยครั้งในช่วงเวลาที่มีการยื่นงบการเงินเป็นจำนวนมากจากผู้ใช้งาน ยังขาดโปรแกรมประยุกต์ที่ช่วยทำให้การนำส่งข้อมูลง่ายและสะดวกรวดเร็วขึ้น และปัญหานี้เกี่ยวข้องกับการถ่ายโอนข้อมูลระหว่างภาครัฐและภาคประชาชน หรือระหว่างภาครัฐด้วยกันเอง ทั้งๆ ที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับ

การนำส่งงบการเงินนั้นผู้ใช้ระบบต้องเป็นชุดเดียวกัน การอบรมพนักงานของกรมพัฒนาธุรกิจการค้าเป็นสิ่งจำเป็น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของแทนฟ้า ชาติบุตร (2559) ที่กล่าวว่าการส่งมอบบริการและการจัดการด้านธุรกรรมที่เกิดขึ้นต้องทำให้ผู้ปฏิบัติเห็นว่ามีคามง่าย และรับรู้ถึงประโยชน์ของการนำส่งงบการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์และมีทัศนคติด้านบวกต่อระบบให้มากที่สุด

จากปัญหาทั้งหมดที่ได้ศึกษานั้น พบว่าผลการศึกษาที่เป็นปัญหาและอุปสรรคมากที่สุดของระบบ DBD e-Filing คือ ปัญหาด้านทรัพยากร ในด้านการความพร้อมของเครื่องมือและอุปกรณ์สื่อสารที่ใช้รองรับการทำงาน ซึ่งรวมถึงทรัพยากรด้านการเงินและงบประมาณในการพัฒนาประสิทธิภาพของการทำงานรวมถึงความพร้อมด้านเทคโนโลยีสมัยใหม่ที่ใช้รองรับการทำงาน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้ ผลการวิจัยนี้เป็นประโยชน์โดยตรงต่อกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ที่จะต้องจัดเตรียมความพร้อมด้านทรัพยากรของระบบอิเล็กทรอนิกส์ในทุกส่วน ไม่ว่าจะเป็นระบบเครือข่าย อุปกรณ์และโปรแกรมต่างๆ เพื่อรองรับการทำงานของระบบ ตลอดจนพัฒนาขั้นตอนวิธีการ เพื่อเป็นการสร้างความเชื่อมั่นไปยังผู้ใช้ระบบ นอกจากนั้นกรมพัฒนาธุรกิจการค้าต้องสร้างแรงจูงใจในการนำส่งงบการเงินด้วยระบบนี้เพิ่มเติมจากผลการศึกษาที่พบว่าระบบไม่ทำงานในทุกครั้งที่ใกล้วันสุดท้ายของการนำส่งงบการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ต้องเร่งประชาสัมพันธ์ ฝึกอบรมเพิ่มเติม และแก้ไขปัญหาต่างๆ ให้รวดเร็วที่สุด

ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป จากผลการวิจัยได้ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในครั้งต่อไป โดยอาจทำการศึกษาปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นของระบบการนำส่งงบการเงินต่อกรมพัฒนาธุรกิจการค้าผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ในรอบปีต่อไป เนื่องจากปี 2559 เป็นปีแรกที่เริ่มดำเนินการนำส่งงบการเงินผ่านช่องทางนี้ ซึ่งหากสามารถทำการวิจัยได้อย่างต่อเนื่อง อาจค้นพบปัญหาและอุปสรรคอื่นที่ยังไม่ปรากฏในการดำเนินการในช่วงแรกนี้ได้ และควรขยายขอบเขตไปยังกลุ่มตัวอย่างของสำนักงานบัญชี หรือนิติบุคคลอื่นที่ต้องนำส่งงบการเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ ในภาคอื่นๆ ในประเทศไทย เพื่อให้ได้รับทราบปัญหาและอุปสรรคที่ครอบคลุมมากยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

กรมพัฒนาธุรกิจการค้า. (2557). ประกาศกรมพัฒนาธุรกิจการค้า เรื่อง หลักเกณฑ์และวิธีการในการยื่นงบการเงินผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ.2557. สืบค้นเมื่อ 10 มีนาคม 2559, จาก <http://www.dbd.go.th/mainsite>.

- _____. (2558). ประกาศกรมพัฒนาธุรกิจการค้า เรื่อง หลักเกณฑ์และวิธีการในการยื่นงบการเงินผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ.2558. สืบค้นเมื่อ 15 มีนาคม 2559, จาก <http://www.dbd.go.th/mainsite>.
- _____. (2559). คู่มือการใช้งานระบบการนำส่งงบการเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ (DBD e-Filing). สืบค้นเมื่อ 10 พฤษภาคม 2559, จาก <http://www.dbd.go.th/mainsite>.
- กระทรวงอุตสาหกรรม. (2557). แผนยุทธศาสตร์และทรวงอุตสาหกรรม พ.ศ. 2559-2564. สืบค้นเมื่อ 20 พฤษภาคม 2559, จาก <http://www.industry.go.th>
- กฤษณ์ รักชาติเจริญ. (2555). ตัวแบบการประเมินรัฐอิเล็กทรอนิกส์. วารสารนักบริหาร. ปีที่ 32 ฉบับที่ 3 หน้า 103-110.
- แพนฟ้า ชาทิบุตร. 2559. ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับระบบบริการนำส่งงบการเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ (DBD e-Filing) ของนิติบุคคลที่ต้องนำส่งงบการเงินในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการบัญชีบริหาร มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ธัญพร แพนโสภา, ศุทธิณี ปราชญ์ศรีภูมิ, ชัยยศ สัมฤทธิ์สกุล. (2557). ผลกระทบขององค์การแห่งการเรียนรู้สมัยใหม่ที่มีผลต่อการดำเนินงานของสำนักงานบัญชีในเขตภาคกลาง. วารสารการบัญชีและการจัดการ ปีที่ 6 ฉบับที่ 3 (กรกฎาคม-กันยายน 2557) หน้า 87-95
- ศรีศักดิ์ จามรมานและพรพิสุทธิ์ มงคลวนิช. (2557). หลักการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ในอาเซียน. คอมพิวเตอร์สาร ปีที่ 27 ฉบับที่ 1 หน้า 1-16.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2557). ยุทธศาสตร์การพัฒนภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. สืบค้นเมื่อ 21 พฤษภาคม 2559, จาก <http://www.nesdb.go.th>
- สิน พันธุ์พินิจ. (2551). เทคนิคการวิจัยทางสังคมศาสตร์. พิมพ์ครั้งที่ 3. วิทย์พัฒน์. กรุงเทพฯ
- โสมทัต สังคมกำแหง. (2558). ก้าวไปอีกขั้นกับ DBD e-Filing. เอกสารภาษีอากร. ธรรมนิติ ปีที่ 34 ฉบับที่ 402 (มีนาคม 2558) หน้า 28-30.
- อุเทน เลาน้ำทา. (2557). XBRL เทคโนโลยีใหม่ของรายงานทางการเงิน. วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยฟาร์อีสเทอร์น (FEU Academic Review). ปีที่ 8 ฉบับที่ 1 (มิถุนายน 2557-พฤศจิกายน 2557) หน้า 7-21.
- Chen, J. V., Jubilado, R. M., Capistrano, E.S. and Yen, D. C. (2015). Factors Affecting Online Tax Filing – An Application of the IS Success Model and Trust Theory. Computers in Human Behavior 43 : 251-262.