

ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต
ของนิติบุคคลในกรุงเทพมหานคร
Factors Affecting the Efficiency of Tax Filing on Internet of Juristic
Persons in Bangkok

อุดมลักษณ์ แซ่หลิว¹ ประเวศ เพ็ญวุฒิกุล²
Udomluck Saeliew, Pravas Penvutikul

บทคัดย่อ (Abstract)

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงปัจจัยของการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต และปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ตที่มีผลต่อประสิทธิภาพด้านความถูกต้อง ด้านข้อมูลครบถ้วน ด้านความรวดเร็ว ทันต่อเวลา และด้านต้นทุน ค่าใช้จ่ายของนิติบุคคลในกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ คือผู้ประกอบการนิติบุคคลในเขตพื้นที่ความรับผิดชอบของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 20 จำนวน 389 ราย โดยเทคนิคการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ และการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นนิติบุคคลประเภทกิจการขายสินค้า คิดเป็นร้อยละ 52.40 และทุนจดทะเบียนต่ำกว่า 5 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 67.60 ผู้ทำบัญชีส่วนใหญ่เป็นแผนก/ฝ่ายบัญชีของกิจการ คิดเป็นร้อยละ 49.40 ช่องทางการรับรู้ข่าวสารทางสื่อออนไลน์ คิดเป็นร้อยละ 94.90 มีประสบการณ์ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต 3 ปี ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 65.30 มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยการยื่นแบบแสดงรายการภาษี และปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ตส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต ด้านความถูกต้อง ด้านข้อมูลครบถ้วน ด้านความรวดเร็ว ทันต่อเวลา และด้านต้นทุน ค่าใช้จ่ายอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

คำสำคัญ (Keywords): แบบแสดงรายการภาษี; นิติบุคคล; ประสิทธิภาพ

Received: 2022-06-22 Revised: 2022-08-11 Accepted: 2022-08-15

¹ คณะบัญชี มหาวิทยาลัยศรีปทุม, Accountancy Faculty, Sripatum University. Corresponding Author e-mail: Kae_golf@windowslive.com

² คณะบัญชี มหาวิทยาลัยศรีปทุม, Accountancy Faculty, Sripatum University. e-mail: pravasxyz248@gmail.com

Abstract

This research aimed to study the factors affecting tax filing on internet or E-filing and factors influencing the acceptance of E-filing technology that affected the efficiency in terms of accuracy, completion, swiftness, timeliness, and cost of the expense of the juristic person in Bangkok. The sample group was 398 juristic persons in the responsible area of Bangkok Area Revenue Office 20 selected with the simple sampling method. The research tool was a questionnaire. Statistics used for analysis included the frequency, percentage, mean, Standard Deviation (S.D.), correlation coefficient, and multiple linear regression analysis. Results indicated that most respondents were the juristic person in the sales business (52.40%) with a registered capital under five million baht (67.60%). Most accountants were the staff from the accounting department/division of the business (49.40%). They received the information via online media (94.90%). Most of them had an experience in E-filing for three years or above (65.30%). They had an opinion on the factors affecting E-filing and factors influencing the acceptance of E-filing technology that positively impacted the efficiency of E-filing in terms of accuracy, completion, swiftness, timeliness, and cost of expense with a statistical significance of 0.01.

Keywords: Tax return form; Legal entity; Efficiency

บทนำ (Introduction)

เทคโนโลยีมีบทบาทสำคัญในการพัฒนารูปแบบต่าง ๆ เช่นรูปแบบการติดต่อสื่อสารและการค้นหาข้อมูลได้อย่างสะดวกและรวดเร็วขึ้น จึงเห็นได้ว่าเทคโนโลยีที่มีการพัฒนาอย่างรวดเร็วส่งผลทำให้เกิดความก้าวหน้าและการเติบโตทางด้านต่าง ๆ ของประเทศมากมาย เช่น ทางด้านเศรษฐกิจด้านสังคมและการเปลี่ยนแปลงด้านวัฒนธรรมส่งผลให้เกิดการใช้ชีวิตของประชาชนที่ต่างไป จากอดีต เทคโนโลยีเข้ามาเปลี่ยนพฤติกรรมของประชาชนอย่างเห็นได้ชัดเจน โดยเฉพาะการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน สำหรับภาครัฐเองการให้บริการประชาชนถือเป็นนโยบายที่ทุกรัฐบาลให้ ความสำคัญ โดยการให้บริการประชาชนต้องเป็นไปตามความต้องการมากที่สุด ภาครัฐจึงได้นำเอา เทคโนโลยีเข้ามาพัฒนาในหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อให้ตอบสนองตามความต้องการของประชาชน โดย ผู้ใช้บริการสามารถใช้บริการได้ทุกที่ ทุกเวลาอย่างสะดวกและรวดเร็วผ่านทางช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ ต่าง ๆ ทำให้ประชาชนหรือผู้ให้บริการเห็นถึงความสะดวกสบายที่เกิดขึ้นกับตนเองและสามารถทำได้ ด้วยตนเองอีกด้วย (นัฐพล รักษา, 2559)

การเปลี่ยนแปลงสามารถเกิดขึ้นได้ตลอดเวลาไม่ว่าจะในสถานการณ์เช่นไร ยุคเก่า ยุคใหม่ ยุคปัจจุบัน อนาคต ตลอดยุคการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในปัจจุบันนี้ ที่เกิดจากการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด 19 ที่เราเรียกว่ายุค New Normal เข้ามาสู่ประเทศไทยและประเทศทั่วโลก เนื่องจากสถานการณ์การระบาดของเชื้อไวรัสโควิด 19 มีผู้คนติดเชื้อ และเสียชีวิตมากมาย ผลของการระบาดส่งผลถึงทุกภาคส่วน ต้องมีการเปลี่ยนแปลง ไม่ว่าจะเป็นการใช้ชีวิตประจำวัน การทำงาน การ

ติดต่อสื่อสาร มหรสพต่าง ๆ หยุดทำการแสดง เศรษฐกิจทรุดตัวลงอย่างรุนแรง สถานศึกษาต้องขยับตัวจากการจัดการเรียนรู้แบบปกติ มาเป็นออนไลน์ หลายองค์กรก็ต้องปรับตัวรวมไปถึงหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งไม่สามารถปฏิเสธได้เลยว่าในยุคปัจจุบันกับโรคที่อุบัติใหม่นั้น ทำให้การนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้มีบทบาทในการทำงานขององค์กรเพื่อให้การทำงานบรรลุเป้าหมายและได้รับประโยชน์ ช่วยลดขั้นตอนในการทำงาน พัฒนาศักยภาพหน่วยงานภาครัฐได้เพิ่มมากขึ้น

กรมสรรพากรเป็นหน่วยงานของรัฐในสังกัดกระทรวงการคลัง มีหน้าที่หลักคือ การจัดเก็บภาษีอากรตามประมวลรัษฎากรและกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง ในการจัดเก็บรายได้ให้ภาครัฐ เพื่อนำรายได้ที่จัดเก็บได้ให้กับรัฐบาลนำมาใช้ในการบริหารและพัฒนาประเทศ กรมสรรพากรได้มีการจัดการแผนงานด้านระบบเทคโนโลยีโดยให้ผู้เสียภาษียื่นแบบผ่านระบบอินเทอร์เน็ต เริ่มจากการบริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ภาษีเงินได้นิติบุคคลและพัฒนาจนครบทุกประเภทแบบภาษี เพื่อให้ฐานข้อมูลสามารถใช้งานร่วมกับกรมศุลกากร กรมสรรพสามิต การไฟฟ้า และการประปา การพัฒนาคุณภาพการให้บริการและการส่งเสริมให้ระบบอิเล็กทรอนิกส์มาช่วยในการทำงานและเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชน เพื่อให้สอดคล้องกับระบบ e-government 2 โดยการให้บริการชำระภาษีผ่านทางช่องทางอินเทอร์เน็ตและให้บริการข้อมูลแบบออนไลน์ เพื่อช่วยให้ผู้ใช้บริการได้เลือกใช้บริการที่ได้รับความสะดวกรวดเร็วขึ้น

จากการที่กรมสรรพากรได้วางระบบการให้บริการการยื่นแบบผ่านทางช่องทางอินเทอร์เน็ตมาตั้งแต่ปีพ.ศ.2545 จนถึงปัจจุบัน จำนวนผู้ใช้บริการที่ลงทะเบียนในระบบมีจำนวนเพิ่มมากขึ้นทุกปีแต่กลับไม่ได้ส่งผลดีให้กับสรรพากร ตรงกันข้ามกลับส่งผลทำให้เกิดปัญหาต่าง ๆ เช่น ผู้ใช้บริการขาดความรู้ ความเข้าใจในการยื่นแบบผ่านทางอินเทอร์เน็ต การให้คำแนะนำ/ปรึกษาจากเจ้าหน้าที่ไม่ชัดเจนเป็นมาตรฐาน จึงส่งผลให้ผู้ใช้บริการต้องกลับมายื่นแบบภาษีเพิ่มเติมในภายหลัง บางรายกลับถูกเสียค่าปรับเพิ่ม จนเกิดกระแสเรียกร้องให้มีการอบรมให้ความรู้ผ่านสื่อในช่องทางต่าง ๆ และให้มีการพัฒนาระบบการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งานมากที่สุด (นิชานันท์ ชาวนา, 2559)

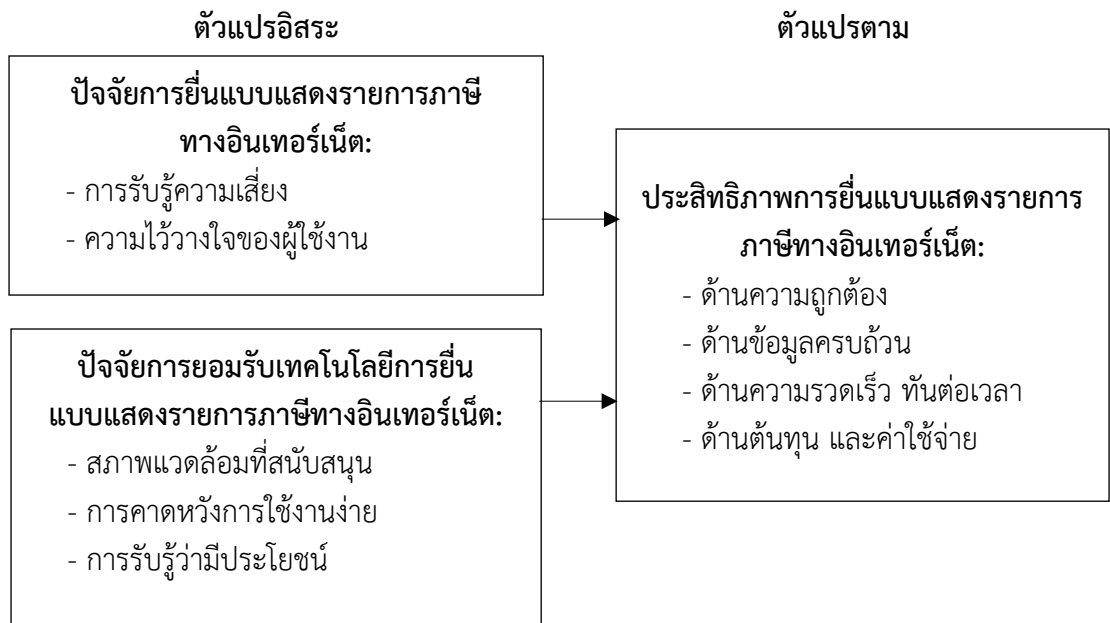
ในฐานะที่ผู้วิจัยเป็นเจ้าหน้าที่ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 20 จึงมีความสนใจศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ตของนิติบุคคลในกรุงเทพมหานคร ว่ามีปัจจัยใดบ้างที่มีผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต ด้านความถูกต้อง สะดวก รวดเร็ว ทันต่อเวลา และประหยัดค่าใช้จ่าย เพื่อจะได้นำผลการวิจัยที่ได้ไปหาแนวทางในการแนะนำ ให้ความรู้แก่ผู้เสียภาษีในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้ทางอินเทอร์เน็ตต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย (Research Objective)

เพื่อศึกษาถึงปัจจัยของการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต และปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ตที่มีผลต่อประสิทธิภาพด้านความถูกต้อง ด้านข้อมูลครบถ้วน ด้านความรวดเร็วทันต่อเวลา ด้านต้นทุน และค่าใช้จ่ายของนิติบุคคลในกรุงเทพมหานคร

กรอบแนวคิดการวิจัย (Research Conceptual Framework)

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ตของนิติบุคคลในกรุงเทพมหานคร มีกรอบแนวคิดการวิจัย ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย (Research Hypothesis)

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยของการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต ด้านความถูกต้อง

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยของการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต ด้านข้อมูลครบถ้วน

สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยของการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต ด้านความรวดเร็ว ทันต่อเวลา

สมมติฐานที่ 4 ปัจจัยของการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต ด้านต้นทุน และค่าใช้จ่าย

สมมติฐานที่ 5 ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต ด้านความถูกต้อง

สมมติฐานที่ 6 ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต ด้านข้อมูลครบถ้วน

สมมติฐานที่ 7 ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต ด้านความรวดเร็ว ทันต่อเวลา

สมมติฐานที่ 8 ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต ด้านต้นทุน และค่าใช้จ่าย

วิธีดำเนินการวิจัย (Research Methods)

1. รูปแบบการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยมุ่งศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ตของนิติบุคคลในกรุงเทพมหานคร

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ศึกษาในงานวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ประกอบการนิติบุคคลในเขตพื้นที่ความรับผิดชอบของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 20 จำนวนทั้งสิ้น 13,281 คน (ส่วนวางแผนและประเมินผลสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 20, 2565)

ขนาดตัวอย่างที่เป็นตัวแทนของประชากรในงานวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้หาขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีการคำนวณของ Taro Yamane ซึ่งกำหนดระดับความเชื่อมั่นอยู่ที่ร้อยละ 95 ค่าความคลาดเคลื่อน อยู่ที่ร้อยละ 5 ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่คำนวณได้เท่ากับ 389 ราย

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งได้สร้างขึ้นตามวัตถุประสงค์และกรอบแนวคิดที่กำหนด โดยมีเนื้อหาแบ่งออกเป็น 5 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 ข้อมูลคุณลักษณะของนิติบุคคลผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 คำถามความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต ส่วนที่ 3 คำถามความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต ส่วนที่ 4 คำถามความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต และส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะอื่นเป็นคำถามปลายเปิด เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็น

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม (Questionnaire) กับกลุ่มตัวอย่างตามจำนวนที่ได้กำหนดไว้ข้างต้นและนำข้อมูลที่ได้จากการรวบรวมข้อมูล มาวิเคราะห์ทางสถิติเพื่อนำข้อมูลมาประกอบการสรุปผลและอภิปรายผลการวิจัยเพื่อให้บรรลุ ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย

5. สถิติที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้ดำเนินการกำหนดสถิติที่มีความเหมาะสมและสอดคล้องกับข้อมูลทางสถิติเพื่อตอบวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยสถิติที่ใช้

1. สถิติวิเคราะห์เชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ประกอบด้วย การแจกแจงความถี่ (Frequency Distribution) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Average) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

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

ผลการวิจัย (Research Results)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลคุณลักษณะของนิเทศศาสตร์ผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า นิเทศศาสตร์ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประกอบกิจการประเภทขายสินค้า จำนวน 204 ราย (ร้อยละ 52.40) ส่วนใหญ่มีทุนจดทะเบียนต่ำกว่า 5 ล้านบาท จำนวน 263 ราย (ร้อยละ 67.60) มีผู้ทำบัญชีส่วนใหญ่เป็นแผนก/ฝ่ายบัญชีของกิจการ จำนวน 192 ราย (ร้อยละ 49.40) ช่องทางการรับรู้ข่าวสารการยื่นแบบทาง สื่อออนไลน์ จำนวน 369 ราย (ร้อยละ 94.90) และส่วนใหญ่มีประสบการณ์ ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต 3 ปีขึ้นไป จำนวน 254 ราย (ร้อยละ 65.30)

ตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต

ปัจจัยการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
การรับรู้ความเสี่ยง	3.68	0.78	มาก
ความไว้วางใจของผู้ใช้งาน	3.72	0.77	มาก
ภาพรวม	3.70	0.72	มาก

จากตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต พบว่า โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อปัจจัยการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต ($\bar{X} = 3.70$, S.D. = 0.72) อยู่ในระดับมาก โดยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อปัจจัยการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ตมากที่สุดคือ ความไว้วางใจของผู้ใช้งาน ($\bar{X} = 3.72$, S.D. = 0.77) อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือการรับรู้ความเสี่ยง ($\bar{X} = 3.68$, S.D. = 0.78) อยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน

ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต

ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
สภาพแวดล้อมที่สนับสนุน	3.81	0.78	มาก
การคาดหวังการใช้งานง่าย	3.79	0.79	มาก

การรับรู้ว่ามีประโยชน์	3.84	0.78	มาก
ภาพรวม	3.81	0.73	มาก

จากตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต พบว่า โดยภาพรวม ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต ($\bar{X} = 3.81$, S.D. = 0.73) อยู่ในระดับมาก โดยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ตมากที่สุดคือ การรับรู้ว่ามีประโยชน์ ($\bar{X} = 3.84$, S.D. = 0.78) อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือสภาพแวดล้อมที่สนับสนุน ($\bar{X} = 3.81$, S.D. = 0.78) อยู่ในระดับมาก และน้อยที่สุดคือ การคาดหวังการใช้งานง่าย ($\bar{X} = 3.79$, S.D. = 0.79) อยู่ในระดับมาก เช่นเดียวกัน

ตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต

ประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการ ภาษีทางอินเทอร์เน็ต	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
ด้านความถูกต้อง	3.87	0.74	มาก
ด้านข้อมูลครบถ้วน	3.79	0.77	มาก
ด้านความรวดเร็ว ทันต่อเวลา	3.91	0.57	มาก
ด้านต้นทุน และค่าใช้จ่าย	3.89	0.77	มาก
ภาพรวม	3.87	0.67	มาก

จากตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต พบว่า โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต ($\bar{X} = 3.87$, S.D. = 0.67) อยู่ในระดับมาก โดยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ตมากที่สุดคือ ด้านความรวดเร็ว ทันต่อเวลา ($\bar{X} = 3.91$, S.D. = 0.57) อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ด้านต้นทุน และค่าใช้จ่าย ($\bar{X} = 3.89$, S.D. = 0.77) อยู่ในระดับมาก และน้อยที่สุดคือ ด้านความถูกต้อง ($\bar{X} = 3.87$, S.D. = 0.74) อยู่ในระดับมาก เช่นเดียวกัน

ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation Coefficient Analysis) เพื่ออธิบายความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม

การหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เป็นการตรวจสอบความสัมพันธ์ของตัวแปรทั้ง 9 ตัวแปร ผลการทดสอบความสัมพันธ์ (Correlation) พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณของตัวแปร การรับรู้ความเสี่ยง ความไวใจของผู้ใช้งาน สภาพแวดล้อมที่สนับสนุน การคาดหวังการใช้งานง่ายการรับรู้

มีประโยชน์ด้านความถูกต้อง ด้านข้อมูลครบถ้วน ด้านความรวดเร็ว ทันต่อเวลา ด้านต้นทุน และค่าใช้จ่ายมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง .650 ถึง .896

ผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อทดสอบสมมติฐาน ผู้วิจัยทำการทดสอบสมมติฐานการวิจัยเพื่อวิเคราะห์ปัจจัยการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและปัจจัย การยอมรับเทคโนโลยีการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต ที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต ด้านความถูกต้อง ด้านข้อมูลครบถ้วน ด้านความรวดเร็ว ทันต่อเวลา ด้านต้นทุน และค่าใช้จ่าย แสดงดังตารางที่ 8 – 15

ตารางที่ 4 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานปัจจัยการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต ส่งผล เชิงบวกต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต ด้านความถูกต้อง

ตัวแปร	B	S.E.	β	t	sig
ค่าคงที่	.813	.120		6.766	.000**
การรับรู้ความเสี่ยง	.303	.042	.319	7.214	.000**
ความไว้วางใจของผู้ใช้งาน	.520	.043	.537	12.149	.000**

$R = .797$ $R^2 = .635$, Adjusted $R^2 = .633$, S.E. = .44975, $F = 336.262$

* $P < .05$, ** $P < .01$

จากตารางที่ 4 พบว่า การรับรู้ความเสี่ยง ($\beta = .319$, $P < .01$) และความไว้วางใจของผู้ใช้งาน ($\beta = .537$, $P < .01$) ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ตด้านความถูกต้อง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยตัวแปรอิสระทุกตัวสามารถร่วมกันพยากรณ์ตัวแปรตาม มีค่าเท่ากับ ร้อยละ 63.30 ($R^2 \text{ adj} = .633$)

ตารางที่ 5 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานปัจจัยการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต ส่งผล เชิงบวกต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต ด้านข้อมูลครบถ้วน

ตัวแปร	B	S.E.	β	t	sig
ค่าคงที่	.488	.107		4.555	.000**
การรับรู้ความเสี่ยง	.105	.037	.106	2.816	.005**
ความไว้วางใจของผู้ใช้งาน	.783	.038	.776	20.523	.000**

$R = .856$, $R^2 = .733$, Adjusted $R^2 = .731$, S.E. = .40057, $F = 528.967$

* $P < .05$, ** $P < .01$

จากตารางที่ 5 พบว่า ความไว้วางใจของผู้ใช้งาน ($\beta = .776$, $P < .01$) และการรับรู้ความเสี่ยง ($\beta = .106$, $P < .01$) ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต ด้านข้อมูลครบถ้วน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยตัวแปรอิสระทุกตัวสามารถร่วมกันพยากรณ์ตัวแปรตาม มีค่าเท่ากับ ร้อยละ 73.10 ($R^2 \text{ adj} = .731$)

ตารางที่ 6 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานปัจจัยการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต ด้านความรวดเร็ว ทันต่อเวลา

ตัวแปร	B	S.E.	β	t	sig
ค่าคงที่	1.561	.092		16.942	.000**
การรับรู้ความเสี่ยง	.202	.032	.276	6.275	.000**
ความไว้วางใจของผู้ใช้งาน	.431	.033	.578	13.138	.000**

$R = .799$, $R^2 = .639$, Adjusted $R^2 = .637$, S.E. = .34479, F = 341.284

* $P < .05$, ** $P < .01$

จากตารางที่ 6 พบว่า การรับรู้ความเสี่ยง ($\beta = .276$, $P < .01$) และความไว้วางใจของผู้ใช้งาน ($\beta = .578$, $P < .01$) ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต ด้านความรวดเร็ว ทันต่อเวลา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยตัวแปรอิสระทุกตัวสามารถร่วมกันพยากรณ์ตัวแปรตาม มีค่าเท่ากับ ร้อยละ 63.70 ($R^2 \text{ adj} = .637$)

ตารางที่ 7 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานปัจจัยการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต ด้านต้นทุน และค่าใช้จ่าย

ตัวแปร	B	S.E.	β	t	sig
ค่าคงที่	.646	.115		5.593	.000**
การรับรู้ความเสี่ยง	.209	.040	.213	5.194	.000**
ความไว้วางใจของผู้ใช้งาน	.664	.041	.662	16.150	.000**

$R = .828$, $R^2 = .686$, Adjusted $R^2 = .684$, S.E. = .43185, F = 421.720

* $P < .05$, ** $P < .01$

จากตารางที่ 7 พบว่า การรับรู้ความเสี่ยง ($\beta = .213$, $P < .01$) และความไว้วางใจของผู้ใช้งาน ($\beta = .662$, $P < .01$) ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต ด้านต้นทุน และค่าใช้จ่าย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยตัวแปรอิสระทุกตัวสามารถร่วมกันพยากรณ์ตัวแปรตาม มีค่าเท่ากับ ร้อยละ 68.40 ($R^2 \text{ adj} = .684$)

ตารางที่ 8 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต ด้านความถูกต้อง

ตัวแปร	B	S.E.	β	t	sig
ค่าคงที่	.616	.107		5.749	.000**
สภาพแวดล้อมที่สนับสนุน	.190	.051	.200	3.700	.000**
การคาดหวังการใช้งานง่าย	.230	.047	.244	4.900	.000**
การรับรู้ว่ามีประโยชน์	.431	.055	.452	7.786	.000**

$R = .845$, $R^2 = .714$, Adjusted $R^2 = .712$, S.E. = .39860, F = 320.872

*P< .05, **P< .01

จากตารางที่ 8 พบว่า สภาพแวดล้อมที่สนับสนุน ($\beta = .200, P < .01$) การคาดหวังการใช้งานง่าย ($\beta = .244, P < .01$) และการรับรู้ว่ามีประโยชน์ ($\beta = .452, P < .01$) ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต ด้านความถูกต้อง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยตัวแปรอิสระทุกตัวสามารถร่วมกันพยากรณ์ตัวแปรตาม มีค่าเท่ากับ ร้อยละ 71.20 ($R^2 \text{ adj} = .712$)

ตารางที่ 9 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต ด้านข้อมูลครบถ้วน

ตัวแปร	B	S.E.	β	t	sig
ค่าคงที่	.399	.107		3.735	.000**
สภาพแวดล้อมที่สนับสนุน	.075	.051	.076	1.459	.145
การคาดหวังการใช้งานง่าย	.191	.047	.195	4.090	.000**
การรับรู้ว่ามีประโยชน์	.621	.055	.626	11.258	.000**
$R = .859, R^2 = .738, \text{Adjusted } R^2 = .736, S.E. = .39705, F = 361.557$					

*P< .05, **P< .01

จากตารางที่ 9 พบว่า การคาดหวังการใช้งานง่าย ($\beta = .195, P < .01$) และการรับรู้ว่ามีประโยชน์ ($\beta = .626, P < .01$) ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต ด้านข้อมูลครบถ้วน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนด้านสภาพแวดล้อมที่สนับสนุน ($\beta = .076, P < .05$) ไม่ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต ด้านข้อมูลครบถ้วน โดยตัวแปรอิสระทุกตัวสามารถร่วมกันพยากรณ์ตัวแปรตามมีค่าเท่ากับร้อยละ 73.60 ($R^2 \text{ adj} = .736$)

ตารางที่ 10 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต ด้านความรวดเร็ว ทันต่อเวลา

ตัวแปร	B	S.E.	β	t	sig
ค่าคงที่	1.442	.085		17.032	.000**
สภาพแวดล้อมที่สนับสนุน	.126	.041	.173	3.111	.002**
การคาดหวังการใช้งานง่าย	.153	.037	.210	4.114	.000**
การรับรู้ว่ามีประโยชน์	.367	.044	.500	8.398	.000**
$R = .836, R^2 = .699, \text{Adjusted } R^2 = .697, S.E. = .31497, F = 298.479$					

*P< .05, **P< .01

จากตารางที่ 10 พบว่า การคาดหวังการใช้งานง่าย ($\beta = .210, P < .01$) การรับรู้ว่ามีประโยชน์ ($\beta = .500, P < .01$) และสภาพแวดล้อมที่สนับสนุน ($\beta = .173, P < .01$) ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต ด้านข้อมูลครบถ้วน อย่างมีนัยสำคัญ

ทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยตัวแปรอิสระทุกตัวสามารถร่วมกันพยากรณ์ตัวแปรตาม มีค่าเท่ากับ ร้อยละ 69.70 ($R^2 \text{ adj} = .697$)

ตารางที่ 11 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีการยื่นแบบ แสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต ด้านต้นทุน และค่าใช้จ่าย

ตัวแปร	B	S.E.	β	t	sig
ค่าคงที่	.309	.090		3.428	.001*
สภาพแวดล้อมที่สนับสนุน	.256	.043	.260	5.914	.000**
การคาดหวังการใช้งานง่าย	.196	.040	.201	4.955	.000**
การรับรู้ว่ามีประโยชน์	.486	.047	.492	10.420	.000**

$R = .901$, $R^2 = .811$, Adjusted $R^2 = .809$, S.E. = .33556, $F = 550.418$

* $P < .05$, ** $P < .01$

จากตารางที่ 11 พบว่า สภาพแวดล้อมที่สนับสนุน ($\beta = .260$, $P < .01$) การคาดหวังการใช้งานง่าย ($\beta = .201$, $P < .01$) และการรับรู้ว่ามีประโยชน์ ($\beta = .492$, $P < .01$) ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต ด้านต้นทุน และค่าใช้จ่าย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยตัวแปรอิสระทุกตัวสามารถร่วมกันพยากรณ์ตัวแปรตาม มีค่าเท่ากับ ร้อยละ 80.90 ($R^2 \text{ adj} = .809$)

อภิปรายผลการวิจัย (Research Discussion)

ข้อค้นพบที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้เป็นไปตามสมมติฐานและวัตถุประสงค์ในการวิจัยโดย ผลที่ได้จากการวิจัยมีประเด็นสำคัญที่นำมาอภิปรายผล ดังนี้

ปัจจัยการยื่นแบบแสดงรายการภาษี และการยอมรับเทคโนโลยีการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ตส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต ด้านความถูกต้อง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เป็นไปได้ว่าผู้ประกอบการมีความรู้เรื่องความเสี่ยงในการยื่นแบบฯ หรือสามารถคาดการณ์ได้ว่าจะเกิดข้อผิดพลาดในระดับที่ยอมรับได้ มีความเชื่อใจ ในระบบ และได้เล็งเห็นว่าการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต มีประโยชน์ ประหยัดเวลา ซึ่งจะส่งผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต ด้านความถูกต้องได้เป็นอย่างดี โดยการยื่นแบบฯ ทางระบบนั้นทำให้มีข้อผิดพลาดน้อยที่สุด สอดคล้องกับการทบทวนวรรณกรรมของ ฟาร์พินท์ ฟาวิชฐกุล (2562) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้ระบบยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของผู้มีเงินได้ในเขตอำเภอ ลี้ จังหวัดลำพูน โดยได้อภิปรายไว้ว่า หากผู้มีเงินได้มีการใช้งานระบบดังกล่าวจะช่วยประหยัดเวลา มีการชำระภาษีที่ถูกต้อง และแม่นยำ และจากกรณีศึกษา Joanna Nasr (2014) ในวารสาร Doing Business, 2014 พบว่า ระบบการจัดเก็บและชำระภาษีที่ประสบความสำเร็จและมีประสิทธิภาพ ช่วยให้ผู้ใช้ระบบมั่นใจว่าข้อมูลไม่รั่วไหล และสูญหาย ระบบมีการคำนวณภาษีที่ถูกต้องแม่นยำป้องกันการผิดพลาด

ปัจจัยการยื่นแบบแสดงรายการภาษี และการยอมรับเทคโนโลยีการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต ด้านข้อมูลครบถ้วน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เป็นไปได้ว่าผู้ประกอบการที่ใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต มีความรู้เกี่ยวกับระบบที่เพียงพอส่งผลให้ประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต ด้านข้อมูลครบถ้วนได้เป็นอย่างดี ทำให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วนถูกต้องสอดคล้องกับการทบทวนวรรณกรรมของ อุไรพรรณ แซ่ลี (2562) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของพนักงานกลุ่มสถาบันการเงินในเขตกรุงเทพมหานครโดยได้อภิปรายไว้ว่าระบบการให้บริการยื่นแบบฯ ช่วยตรวจสอบข้อมูลขั้นต้นเพื่อความถูกต้องครบถ้วนของข้อมูลของผู้เสียภาษี ช่วยลดขั้นตอนการยื่นแบบฯ และชำระภาษีในการยื่นแบบผู้มีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ปัจจัยการยื่นแบบแสดงรายการภาษี และการยอมรับเทคโนโลยีการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต ด้านความรวดเร็ว ทันต่อเวลา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เป็นไปได้ว่า ปัจจุบันเทคโนโลยีเข้ามาเป็นตัวช่วยให้ผู้ประกอบการสามารถลดขั้นตอนการทำงานได้ โดยนำมาปรับใช้กับการทำงานในส่วนต่าง ๆ ซึ่งส่งผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต ด้านความรวดเร็ว ทันต่อเวลาเป็นอย่างดี ทำให้ผู้ประกอบการใช้งานเป็นจำนวนมาก เนื่องจากลดเวลาการทำงานได้มาก สอดคล้องกับการทบทวนวรรณกรรม ของ จูไรรัตน์ ครุฑคำ (2558) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการใช้เครื่องมือการบริหารจัดเก็บภาษีอากรในรูปแบบการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-FILING) ของภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา โดยได้อภิปรายไว้ว่าความสะดวกและรวดเร็วของระบบที่ผู้ยื่นแบบได้รับจากการใช้งานระบบ ที่สามารถปฏิบัติได้สะดวก รวดเร็ว ตอบสนองความต้องการทันที ประหยัดเวลา และปัจจัยด้านระยะเวลาการให้บริการที่ผู้ยื่นแบบฯ และ S.Md. Alibasha, J. Kishore Kumar and Naveen Kumar (2016) ศึกษาเรื่องประโยชน์และความท้าทายของ E-FILING และ E-PAYMENTS (Benefits and challenges of E-filing and E-Payments) ซึ่งงานวิจัยได้เน้นถึงประโยชน์ และความท้าทายของการจ่าย E-filing ว่าการยื่นแบบอิเล็กทรอนิกส์ช่วยให้ผู้ยื่นแบบออนไลน์สามารถรับเงินคืนได้เร็วขึ้น หรือสามารถจ่ายภาษีที่ค้างชำระทางออนไลน์

ปัจจัยการยื่นแบบแสดงรายการภาษี และการยอมรับเทคโนโลยีการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต ด้านต้นทุน และค่าใช้จ่าย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เป็นไปได้ว่าผู้ประกอบการมีการศึกษาและรับรู้ข้อมูลในการใช้งานการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต ทำให้มีผู้ใช้งานจำนวนมาก และมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ ซึ่งส่งผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ตด้านต้นทุนและค่าใช้จ่ายเป็นอย่างดี เพราะช่วยให้สามารถประหยัดเวลาและต้นทุนการเดินทาง หรือช่วยในการจัดเก็บเอกสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ

สอดคล้องกับการทบทวนวรรณกรรมของ พนิดา สุภาพอาภรณ์ (2561) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อผลสำเร็จของการยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ตของนิติบุคคลในกรุงเทพมหานคร โดยได้อภิปรายไว้ว่า การยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ต มีผลต่อการลดต้นทุนค่าใช้จ่าย การยื่นเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ เกี่ยวข้องกับการลดลงของต้นทุนการปฏิบัติตามภาษี (TCC) ซึ่งมีข้อดีกับทั้งสรรพากรและผู้ใช้งาน ระบบการจัดเก็บภาษีอัตโนมัติทำให้ประหยัดพลังงาน ประหยัดเวลา และค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปยื่นแบบชำระภาษี ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา ช่วยลดค่าใช้จ่ายในการประมวลผล ประหยัดต้นทุนเนื่องจากลดการทำซ้ำ และประพพร พิษผักหวาน (2562) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลสามสวน อำเภอบ้านแท่น จังหวัดชัยภูมิ พบว่า ค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บภาษีต่ำส่งผลให้ประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีสูงขึ้น

ข้อเสนอแนะการวิจัย (Research Suggestions)

ข้อเสนอแนะทั่วไป

1. จากการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยสามารถแนะนำผลการวิเคราะห์ให้แก่ส่วนงานที่เกี่ยวข้องในองค์กร เป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการ และพิจารณาประสิทธิภาพในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต โดยให้ความสำคัญกับ ปัจจัยการยื่นแบบแสดงรายการภาษี และปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต ที่มีนัยสำคัญต่อประสิทธิภาพของการให้บริการเพื่อการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนผู้รับบริการ นำไปสู่ความพึงพอใจสูงสุด
2. ผู้ที่เกี่ยวข้องอื่น ๆ สามารถนำผลการวิจัยมาใช้ในการประเมินผล เพื่อพิจารณาปรับปรุงการยื่นแบบแสดงรายการภาษีของกิจการ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ

ข้อเสนอแนะในการศึกษาค้นคว้าต่อไป

1. ควรศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ตกับกลุ่มตัวอย่างผู้เสียภาษีในเขตพื้นที่อื่น ว่ามีความแตกต่างกันหรือไม่อย่างไร ซึ่งอาจทำให้งานวิจัยมีประสิทธิภาพและสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงพัฒนาการให้บริการและอำนวยความสะดวกแก่ผู้เสียภาษี ให้เกิดความพึงพอใจในการให้บริการของภาครัฐ
2. การศึกษางานวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ หากมีผู้สนใจศึกษาเรื่องนี้ต่อไป ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะให้มีการต่อยอดการทำการศึกษาในเชิงคุณภาพ โดยวิธีการสัมภาษณ์เพื่อให้ได้ซึ่งข้อมูลเชิงลึก ซึ่งจะก่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อการวิจัยมากขึ้น

เอกสารอ้างอิง (References)

กรมพัฒนาธุรกิจการค้า. (2561). แหล่งค้นหาข้อมูลนิติบุคคลและประเภทธุรกิจในประเทศไทย.

สืบค้น 16 พฤษภาคม 2565, จาก <https://datawarehouse.dbd.go.th/index>

จุไรรัตน์ ครุฑคำ. (2558). ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้เครื่องมือการบริหารจัดเก็บภาษีอากรในรูปแบบการยื่นแบบและชำระภาษี ออนไลน์ (E-FILING) ของกลุ่มภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา. การค้นคว้าอิสระ. บัณฑิตมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.

- นัฐพล รักษา. (2559). การรับรู้ทัศนคติที่มีต่อพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้ง ของลูกค้าธนาคารกรุงเทพ สาขาเอ็กเซน ทาวเวอร์. เศรษฐศาสตร์มหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.
- นิชานันท์ ชาวนา. (2559). ปัญหาและอุปสรรคของการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต โดยศึกษาสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 1. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ประภาพร พิษผักหวาน. (2562). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลสามสวน อำเภอบ้านแท่น จังหวัดชัยภูมิ. วิชาเอกบริหารธุรกิจ. สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติจังหวัดขอนแก่น.
- พนิดา สุภาพอาภรณ์. (2561). ปัจจัยที่มีผลต่อผลสำเร็จการยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ตของนิติบุคคล ในเขตกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระ. บัณฑิตมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- พัชรพิณธ์ ฟ้าวิชญกุล. (2562). ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของผู้มีเงินได้ในเขตอำเภอลี้ จังหวัดลำพูน. การค้นคว้าอิสระ. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่.
- สำนักบริหารการเสียภาษีทางอิเล็กทรอนิกส์. (2558). ประโยชน์ที่ได้รับจากการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต. สืบค้น 16 พฤษภาคม 2565, จาก <https://sites.google.com/site/rdbangkokarea27/canwn-laexa-xatra-pwy-khxng-phu-pwy-ni-yaek-tam-klum-rokh-10-xandab-raek>
- อุไรพรรณ แซ่ลี. (2562). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของพนักงานกลุ่มสถาบันการเงินในเขตกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระ. บัณฑิตมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- Joanna Nasr. (2014). *Implementing electronic tax filing and payments in Malaysia. Doing Business*. Retrieved April 16, 2022 from <https://www.doingbusiness.org/en/reports/case-studies/2013/implementing-electronic-tax-filing-and-payments-in-malaysia>
- S.Md. Alibasha, Kishore Kumar & Naveen Kumar. (2016). *Benefits and Challenges of E-filing and E-Payments [Electronic version] International Journal of Commerce, Business and Management*, 2016 (5), 71-75.