

การยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการยื่นแบบและชำระภาษี
ผ่านอินเทอร์เน็ต (E-Filing) ของนิติบุคคลในเขตสำนักงานสรรพากร
พื้นที่กรุงเทพมหานคร 29

Technology Acceptance Affecting Decision to Use Tax E-Filing Service of
the Corporate at Bangkok Area Revenue Office 29

ศรารัตน์ รุ่งกิตติพิภัทร์^{1*} จิระพงศ์ เรืองกุล²

^{1,2}คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

Saratat Rungkitpipat^{1*} Jirapong Ruanggoon²

^{1,2}Faculty of Management Science, Dhonburi Rajabhat University

*Corresponding Author E-mail: rungkitpipat.sasi@gmail.com

(Received: October 12, 2023; Revised: November 22, 2023; Accepted: December 18, 2023)

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับการยอมรับเทคโนโลยี และการตัดสินใจเลือกใช้บริการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต 2) เปรียบเทียบความแตกต่างของการตัดสินใจเลือกใช้บริการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต จำแนกตามปัจจัยการประกอบกิจการ 3) ศึกษาปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต และ 4) วิเคราะห์อิทธิพลของศีลธรรมทางภาษีในฐานะตัวแปรกำกับความสัมพันธ์ระหว่างการยอมรับเทคโนโลยี กับการตัดสินใจเลือกใช้บริการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือนิติบุคคลในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 29 จำนวน 370 ราย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การหาค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานโดยการหาค่า t-test, F-test และวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ

ผลการวิจัย พบว่า 1) ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี ทั้งหมด 12 ด้าน ด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพ มีค่าเฉลี่ยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.56 และผลการตัดสินใจเลือกใช้บริการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 2) นิติบุคคลที่มีการประกอบกิจการ ทุนจดทะเบียน จำนวนพนักงาน ผู้ทำบัญชี มีประสบการณ์ในการยื่นแบบและชำระภาษีแตกต่างกัน แต่มีการตัดสินใจเลือกใช้บริการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตไม่แตกต่างกัน 3) ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีทุกด้าน ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต และ 4) ศีลธรรมทางภาษี

ไม่ได้เป็นตัวแปรกำกับของความสัมพันธ์ระหว่างการยอมรับเทคโนโลยี ด้านคุณภาพของระบบและด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ กับการตัดสินใจเลือกใช้บริการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต

คำสำคัญ: การยอมรับเทคโนโลยี, ศีลธรรมทางภาษี, การตัดสินใจยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต

Abstract

The research study aims to 1) study the level of technology acceptance and decision to use the service for filing forms and paying tax via internet 2) compare the differences in decision to use the service for filing forms and paying tax via internet classified according to business operating factors 3) study factors in technology acceptance that affect decision to use the service for filing forms and paying tax via internet and 4) analysis the influence of the tax moral as a moderating variable on the relationship between technology acceptance with the decision to use the service for filing forms and paying tax via internet. The sample group used in the research was 370 juristic persons in the Bangkok Area Revenue Office 29. The instruments used were questionnaires and interviews. The data were analyzed by frequency, percentage, mean, standard deviation, F-test, and multiple regression analysis.

The results of the study were as follows: 1) Technology acceptance factors, a total of 12 aspects. In terms of performance expectations, the overall average was at the highest level, the average value was 4.56 and the results of the decision to choose to use the service for filing forms and paying taxes via the internet found that the overall level was at a high level, has an average of 3.96 2) Juristic persons with different business operations, registered capital, number of employees, accountants, and experience in filing and paying taxes. But there is no difference in choosing to use the service for filing forms and paying tax via internet. 3) Factors for accepting all aspects of technology It affects the decision to use the service for filing forms and paying tax via internet. 4) Tax ethics It is not a moderating variable of the relationship between technology adoption. Quality of the system and perception of benefits with the decision to choose to use the service for filing forms and paying tax via internet.

Keywords: Technology Acceptance, Tax Moral, Decision Use Filing the Income Tax Return by the Internet

บทนำ

กรมสรรพากรได้มีการจัดการแผนงานด้านระบบเทคโนโลยีโดยให้มีผู้เสียภาษียื่นแบบผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ซึ่ง E-Revenue หรือ กรมสรรพากรอิเล็กทรอนิกส์ เป็นหนึ่งในระบบการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ ซึ่งจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา 2019 ในปี 2564 ได้ส่งผลกระทบต่อการดำเนินการของกรมสรรพากร ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการดำรงชีวิต และการดำเนินธุรกิจในบริบทใหม่ หรือ New Normal กรมสรรพากรจึงได้มีนโยบายในการพัฒนาเทคโนโลยีด้านภาษีที่ทันสมัย เพื่อช่วยผู้ประกอบการและผู้เสียภาษีจัดการเรื่องภาษีได้ง่าย สะดวกสบายยิ่งขึ้น ช่วยลดต้นทุนและลดความยุ่งยาก ในการจัดเก็บเอกสารรวมทั้งให้คำปรึกษาเรื่องภาษีอากรกับผู้ประกอบการ

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) เมื่อพิจารณาในส่วนการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตของนิติบุคคล พบว่าในปี พ.ศ.2562 มีนิติบุคคลยื่นแบบและชำระภาษีผ่านทางอินเทอร์เน็ต คิดเป็นร้อยละ 78.54 ของจำนวนการยื่นแบบภาษีทั้งหมด และในปี พ.ศ. 2563 นิติบุคคลยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต คิดเป็นร้อยละ 76.38 ของจำนวนการยื่นแบบภาษีทั้งหมด และยังพบว่า มีนิติบุคคลบางรายที่สมัครใช้บริการ E-Filing แต่ไม่ได้ยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต และยังคงยื่นแบบและชำระภาษี ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 29 ซึ่งในวันรองและวันสุดท้ายของการชำระภาษีของทุกเดือน ผู้ปฏิบัติงานจะต้องทำงานล่วงเวลา เนื่องจากมีผู้มาใช้บริการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้นิติบุคคล สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 29 จำนวนมากส่งผลให้บริการเกิดความล่าช้า และต้องใช้งบประมาณจำนวนมากในการให้บริการ (สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 29, 2565) ซึ่งจากการศึกษาวิจัยที่ผ่านมาพบว่า ปัจจัยที่ทำให้ผู้มีหน้าที่เสียภาษีเงินได้นิติบุคคลจำนวนมากไม่ใช้บริการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านระบบอินเทอร์เน็ต อาจเกิดจากหลายประการไม่ว่าจะเป็นการประชาสัมพันธ์ของกรมสรรพากรยังไม่ทั่วถึง นิติบุคคลยังขาดความพร้อมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ หรือปัจจัยอื่นที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการของนิติบุคคล (ฉวีวรรณ ผลาหาญ, 2555) นอกจากนี้สาเหตุที่นิติบุคคล ยังคงยื่นแบบและชำระภาษีโดยยื่นแบบฟอร์มกระดาษอยู่ อันเนื่องมาจากการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ระบบยังไม่รองรับกรณีการยื่นเพิ่มเติม เฉพาะการยื่นเพิ่มเติมของสาขา หากนิติบุคคลได้ยื่นคำขอใช้บริการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต แบบยื่นรวมกันสำนักงานใหญ่กับสาขาและหากต้องการยื่นเพิ่มเติมเฉพาะสาขาอย่างเดียว จะไม่สามารถทำการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตได้ จึงต้องทำการยื่นและชำระภาษีด้วยแบบฟอร์มกระดาษเท่านั้น และนิติบุคคลมีความไม่มั่นใจในการคำนวณยอดภาษีที่ต้องชำระ จึงยื่นแบบและชำระภาษีด้วยแบบฟอร์มกระดาษซึ่งจะได้คำแนะนำจากเจ้าหน้าที่ในการกรอกแบบรายการชำระภาษี เป็นต้น

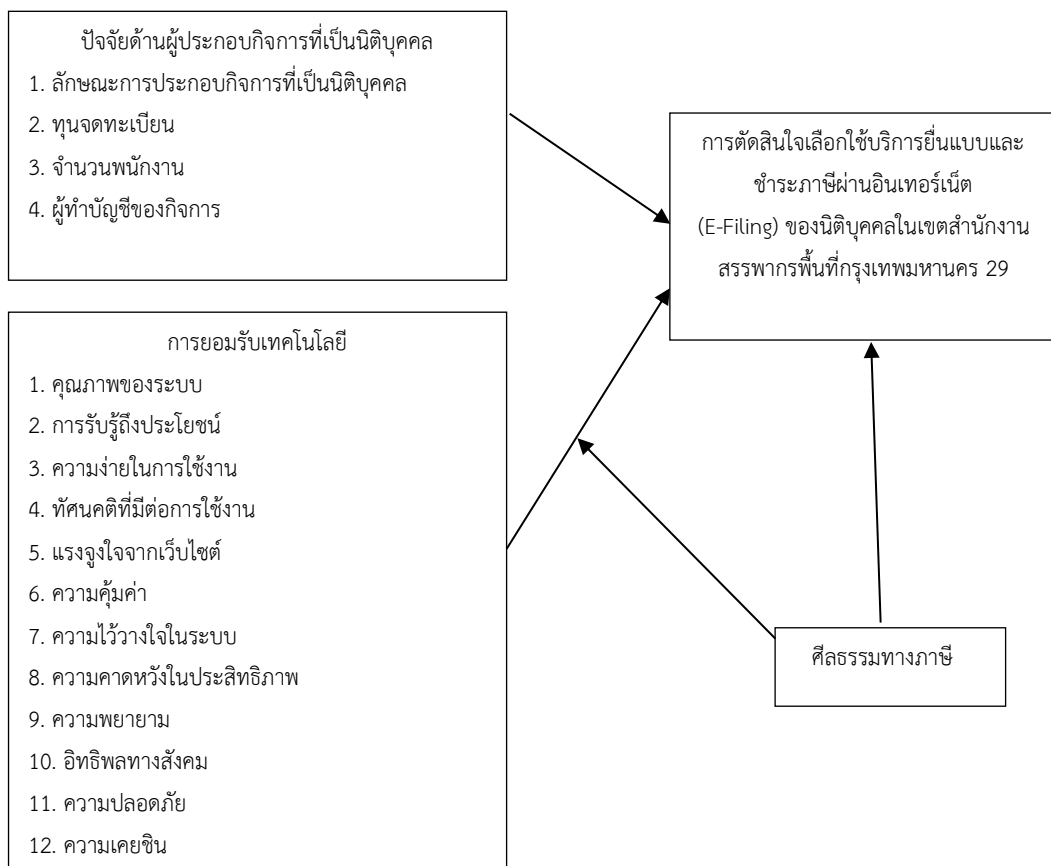
ดังนั้นการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ของนิติบุคคลในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 29 จึงเป็นเรื่องสำคัญที่ต้องศึกษาเพื่อเป็นแนวทางสำหรับกรมสรรพากรในการแก้ไขปรับปรุงรวมถึงพัฒนาระบบการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ตให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นเพื่อให้นิติบุคคลเกิดความมั่นใจนำไปสู่การตัดสินใจยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตมากขึ้น

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับการยอมรับเทคโนโลยี และการตัดสินใจเลือกใช้บริการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต (E-Filing) ของนิติบุคคลในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 29
2. เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของการตัดสินใจเลือกใช้บริการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต (E-Filing) ของนิติบุคคลในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 29 จำแนกตามปัจจัยการประกอบกิจการ
3. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการยื่นแบบ และชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต (E-Filing) ของนิติบุคคลในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 29
4. เพื่อวิเคราะห์อิทธิพลของศีลธรรมทางภาษีในฐานะตัวแปรกำกับความสัมพันธ์ระหว่างการยอมรับเทคโนโลยีกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต (E-Filing) ของนิติบุคคลในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 29

กรอบแนวคิดการวิจัย

การวิจัยเรื่อง การยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต (E-Filing) ของนิติบุคคลในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 29 ผู้วิจัยได้นำแนวคิดการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี ของ Venkatesh et al. (2012) และแนวคิดของ Ajzen (1985) และการสังเคราะห์งานวิจัย มาเป็นแนวทางในการกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง การยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต (E-Filing) ของนิติบุคคลในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 29 เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน (Mix Method) การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้เครื่องมือหลักในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม (Questionnaires) และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยการสัมภาษณ์เชิงลึก ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้ประกอบการที่เป็นนิติบุคคลในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 29 จำนวน 4,625 ราย (สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 29, 2565)

กลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ประกอบการที่เป็นนิติบุคคลในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 29 จำนวน 370 ราย กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรการคำนวณของ Yamane

(1973) ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ไม่เกินร้อยละ 5 และผู้ให้ข้อมูลสำคัญในการสัมภาษณ์เชิงลึก ได้แก่ ผู้บริหาร ผู้จัดการฝ่ายบัญชี และพนักงานฝ่ายบัญชี จำนวน 12 ท่าน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์เชิงลึก ซึ่งทางผู้วิจัยได้สร้างขึ้นโดยการอาศัยกรอบแนวคิดและทฤษฎีที่ได้รับจากการศึกษาวิเคราะห์วรรณกรรม และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องประกอบด้วย 5 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 สอบถามข้อมูลเกี่ยวกับการประกอบกิจการของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 สอบถามปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีบริการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต (E-Filing) ของนิติบุคคลในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 29

ส่วนที่ 3 สอบถามการตัดสินใจเลือกใช้บริการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต (E-Filing) ของนิติบุคคลในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 29

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต (E-Filing) ของนิติบุคคลในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 29

ส่วนที่ 5 แบบสัมภาษณ์เชิงลึกเกี่ยวกับการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต (E-Filing) หรือแบบฟอร์มเสียภาษีแบบกระดาษ ของนิติบุคคลในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 29

การตรวจเพื่อหาค่าความเที่ยงตรงของเนื้อหาโดยผู้ทรงคุณวุฒิในการตรวจเครื่องมือวิจัย จำนวน 4 คน โดยใช้วิธี Index of Item Congruence เพื่อนำไปปรับปรุงแก้ไขให้สื่อความหมายได้ตรงประเด็น และเหมาะสมยิ่งขึ้น โดยการนำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับประชากรในการวิจัยที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 40 คน โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบัค ผลการวิจัยพบว่าค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาเท่ากับ .969 และโดยรวมทั้งฉบับมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .97 จึงมีความเหมาะสมที่จะนำไปใช้ในการเก็บข้อมูลจริงต่อไป

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.1 การวิจัยเชิงปริมาณผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถาม (Questionnaires) โดยแบบสอบถาม จำนวน 370 ฉบับ กับกลุ่มตัวอย่าง คือ นิติบุคคลในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 29 จากนั้นให้กลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามแล้วรอรับคืนด้วยตนเองโดยเก็บแบบสอบถาม ตั้งแต่วันที่ 1 เดือนมิถุนายน พ.ศ. 2566 ถึงวันที่ 31 เดือนกรกฎาคม พ.ศ. 2566 ได้รับแบบสอบถามคืน จำนวน 370 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100

3.2 การวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ให้ข้อมูล 12 ท่าน ประกอบด้วย ผู้บริหาร ผู้จัดการฝ่ายบัญชี พนักงานฝ่ายบัญชี ของนิติบุคคล 3 กลุ่ม ได้แก่ 1) กลุ่มที่ใช้

บริการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต (E-Filing) ทุกครั้ง 2) กลุ่มที่ใช้บริการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต (E-Filing) บางครั้ง และ 3) กลุ่มที่ใช้บริการยื่นแบบและชำระภาษีรูปแบบกระดาษ

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามทุกฉบับด้วยตนเอง และนำมาประมวลผลข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป หาความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยโดยใช้ ค่าเอฟ วิเคราะห์ความแปรปรวน การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ย และการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ โดยกำหนดเกณฑ์การแปลความหมายของค่าเฉลี่ยจากการวิเคราะห์ข้อมูล ค่าเฉลี่ย 4.51–5.00 หมายถึง ระดับการยอมรับเทคโนโลยีมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 3.51–4.50 หมายถึง ระดับการยอมรับเทคโนโลยีมาก ค่าเฉลี่ย 2.51–3.50 หมายถึง ระดับการยอมรับเทคโนโลยีปานกลาง ค่าเฉลี่ย 1.51–2.50 หมายถึง ระดับการยอมรับเทคโนโลยีน้อย ค่าเฉลี่ย 1.00–1.50 หมายถึง ระดับการยอมรับเทคโนโลยีน้อยที่สุด และวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ โดยการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา

ผลการวิจัย

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 มีผู้ทำบัญชีจำนวน 234 นิติบุคคล คิดเป็นร้อยละ 63.20 ยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตและยื่นแบบฟอร์มกระดาษ ณ สำนักงานสรรพากร จำนวน 227 นิติบุคคล คิดเป็นร้อยละ 61.40

ผลการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีและการตัดสินใจเลือกใช้บริการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ของนิติบุคคลในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 29

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าความเบ้ ค่าความโด่ง และการแปลผล

รายการ	\bar{X}	S.D.	SK	KU	แปลผล
ด้านคุณภาพของระบบ	3.44	.505	-.06	-.60	ระดับปานกลาง
ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์	4.43	.504	-.76	-.27	ระดับมาก
ด้านความง่ายในการใช้งาน	4.28	.591	-.43	-.72	ระดับมาก
ด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน	4.31	.567	-.33	-.90	ระดับมาก
ด้านแรงจูงใจจากเว็บไซต์	4.36	.568	-.79	.05	ระดับมาก
ด้านความคุ้มค่า	4.41	.499	-.45	-.71	ระดับมาก

รายการ	\bar{x}	S.D.	SK	KU	แปลผล
ด้านความไว้วางใจในระบบ	4.42	.555	-.87	.41	ระดับมาก
ด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพ	4.56	.485	-.85	-.14	ระดับมากที่สุด
ด้านความพยายาม	4.39	.575	-.80	-.31	ระดับมาก
ด้านอิทธิพลทางสังคม	4.50	.594	-1.13	.45	ระดับมาก
ด้านความปลอดภัย	4.38	.600	-.92	.36	ระดับมาก
ด้านความเคยชิน	4.50	.621	-1.15	.54	ระดับมาก
ศีลธรรมทางภาษี	4.29	.452	-.51	.06	ระดับมาก
การตัดสินใจเลือกใช้บริการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต	3.96	.672	-.44	-.01	ระดับมาก

จากตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ระดับการยอมรับเทคโนโลยี พบว่า ด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพ อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ ด้านความง่ายในการใช้งาน ด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน ด้านแรงจูงใจจากเว็บไซต์ ด้านความคุ้มค่า ด้านความไว้วางใจในระบบ ด้านความพยายาม ด้านอิทธิพลทางสังคม ด้านความปลอดภัย ด้านความเคยชิน ด้านศีลธรรมทางภาษี การตัดสินใจเลือกใช้บริการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต พบว่า อยู่ในระดับมาก และด้านคุณภาพ พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 2 วิเคราะห์เปรียบเทียบการตัดสินใจเลือกใช้บริการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต จำแนกตามปัจจัยการประกอบกิจการ โดยใช้ค่า (t-test) ตามลักษณะการประกอบกิจการ

การตัดสินใจเลือกใช้บริการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต	ห้างหุ้นส่วนจำกัด		บริษัทจำกัด		t	Sig
	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.		
1.มีความตั้งใจใช้ระบบยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ต	3.93	.972	3.92	.829	.014	.989
2.จะเลือกใช้ระบบยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตเป็นอันดับแรกเมื่อต้องชำระภาษี	4.04	.915	4.01	.788	.268	.789
3.จะแนะนำระบบยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้นิติบุคคล ผ่านอินเทอร์เน็ตให้บุคคลที่รู้จัก	4.27	.711	4.23	.745	.408	.683
4.ในอนาคตท่านจะยังคงใช้ระบบยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้นิติบุคคล ผ่านอินเทอร์เน็ต	3.70	1.071	3.80	1.011	.902	.368
รวม	3.95	.714	3.96	.645	.207	.836

ตารางที่ 3 วิเคราะห์เปรียบเทียบการตัดสินใจเลือกใช้บริการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต จำแนกตามปัจจัยการประกอบกิจการ โดยใช้ค่า (t-test) ตามลักษณะผู้ทำบัญชี

การตัดสินใจเลือกใช้บริการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต	พนักงานบัญชีของกิจการ		สำนักงานบริการรับทำบัญชี		t	Sig
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1. มีความตั้งใจใช้ระบบยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ต	3.91	.859	3.95	.933	-432	.666
2. จะเลือกใช้ระบบยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตเป็นอันดับแรกเมื่อต้องชำระภาษี	4.05	.832	3.98	.851	.729	.466
3. จะแนะนำระบบยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้นิติบุคคล ผ่านอินเทอร์เน็ตให้บุคคลที่รู้จัก	4.22	.690	4.29	.799	-857	.392
4. ในอนาคตท่านจะยังคงใช้ระบบยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ต	3.76	1.018	3.75	1.066	.172	.863
รวม	3.96	.644	3.95	.720	.096	.923

ตารางที่ 4 วิเคราะห์เปรียบเทียบการตัดสินใจเลือกใช้บริการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต จำแนกตามปัจจัยการประกอบกิจการ โดยใช้ค่า (t-test) ตามลักษณะประสบการณ์การยื่นแบบ

การตัดสินใจเลือกใช้บริการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต	ยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต		ยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตและยื่นแบบกระดาษ ณ สำนักงานสรรพากร		t	Sig
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1. มีความตั้งใจใช้ระบบยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ต	3.91	.884	3.93	.890	-235	.815
2. จะเลือกใช้ระบบยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตเป็นอันดับแรกเมื่อต้องชำระภาษี	4.00	.830	4.04	.845	-491	.623
3. จะแนะนำระบบยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้นิติบุคคล ผ่านอินเทอร์เน็ตให้บุคคลที่รู้จัก	4.23	.738	4.26	.729	-429	.668

การตัดสินใจเลือกใช้บริการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต	ยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต		ยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตและยื่นแบบกระดาษ ณ สำนักงานสรรพากร		t	Sig
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
4. ในอนาคตท่านจะยังคงใช้ระบบยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ต	3.82	1.009	3.72	1.050	.930	.353
รวม	3.95	.699	3.96	.656	-.118	.906

ตารางที่ 5 วิเคราะห์เปรียบเทียบการตัดสินใจเลือกใช้บริการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต จำแนกตามปัจจัยการประกอบกิจการ โดยใช้ค่า (F-test) ตามลักษณะทุนจดทะเบียน

การตัดสินใจเลือกใช้บริการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต	แหล่งของความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
1. มีความตั้งใจใช้ระบบยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ต	ระหว่างกลุ่ม	3.031	2	1.516	1.937	1.46
	ภายในกลุ่ม	287.142	367	.782		
	รวม	290.173	369			
2. จะเลือกใช้ระบบยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตเป็นอันดับแรกเมื่อต้องชำระภาษี	ระหว่างกลุ่ม	3.500	2	1.750	2.507	.083
	ภายในกลุ่ม	256.229	367	.698		
	รวม	259.730	369			
3. จะแนะนำระบบยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตให้บุคคลที่รู้จัก	ระหว่างกลุ่ม	.715	2	.357	.666	.514
	ภายในกลุ่ม	196.910	367	.537		
	รวม	197.624	369			
4. ในอนาคตท่านจะยังคงใช้ระบบยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ต	ระหว่างกลุ่ม	3.205	2	1.603	1.501	.224
	ภายในกลุ่ม	391.865	367	1.068		
	รวม	395.070	369			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	1.433	2	.716	1.590	.205
	ภายในกลุ่ม	165.347	367	.451		
	รวม	166.780	369			

ตารางที่ 6 วิเคราะห์เปรียบเทียบการตัดสินใจเลือกใช้บริการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต จำแนกตามปัจจัยการประกอบกิจการ โดยใช้ค่า (F-test) ตามลักษณะจำนวนพนักงาน

การตัดสินใจเลือกใช้บริการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต	แหล่งของความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
1. มีความตั้งใจใช้ระบบยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ต	ระหว่างกลุ่ม	.002	2	.001	.001	.999
	ภายในกลุ่ม	290.171	367	.791		
	รวม	290.173	369			
2. จะเลือกใช้ระบบยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตเป็นอันดับแรกเมื่อต้องชำระภาษี	ระหว่างกลุ่ม	.354	2	.177	.251	.778
	ภายในกลุ่ม	259.376	367	.707		
	รวม	259.730	369			
3. จะแนะนำระบบยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตให้บุคคลที่รู้จัก	ระหว่างกลุ่ม	.747	2	.374	.697	.499
	ภายในกลุ่ม	196.877	367	.536		
	รวม	197.624	369			
4. ในอนาคตท่านจะยังคงใช้ระบบยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้นิติบุคคล ผ่านอินเทอร์เน็ต	ระหว่างกลุ่ม	.87	2	.043	.040	.961
	ภายในกลุ่ม	394.984	367	1.076		
	รวม	395.070	369			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	.083	2	.042	.091	.913
	ภายในกลุ่ม	166.697	367	.454		
	รวม	166.780	369			

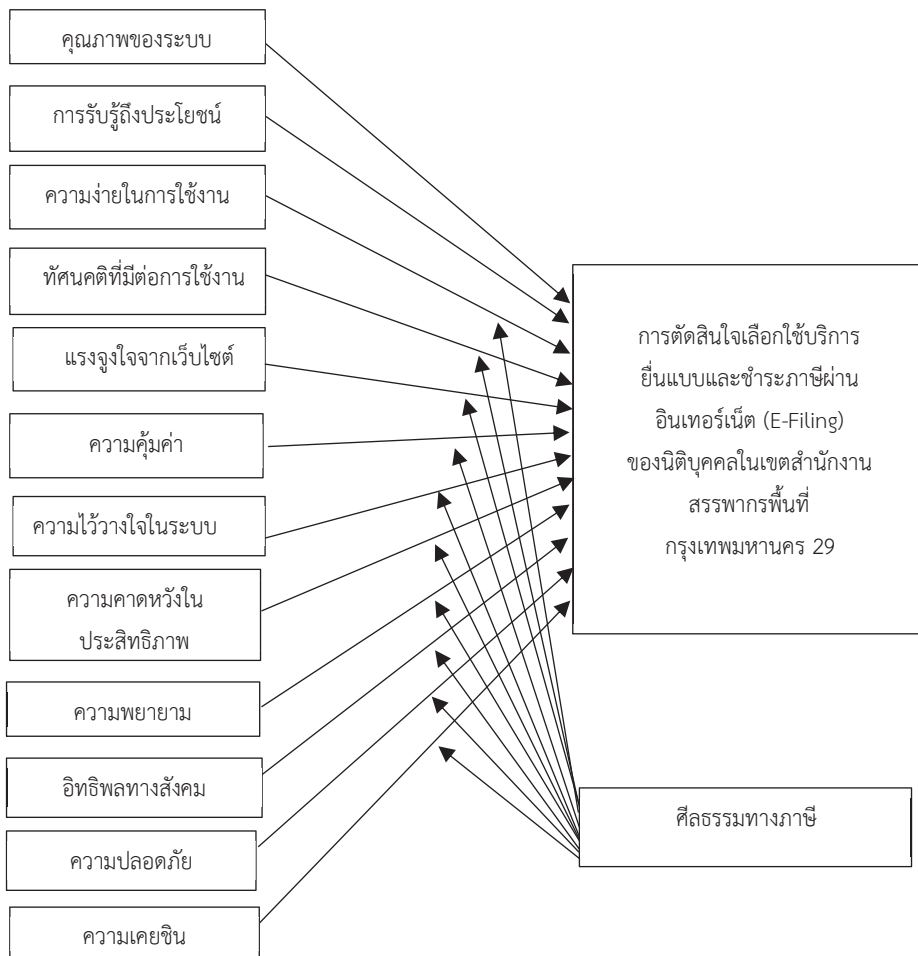
จากตารางที่ 2-6 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบการตัดสินใจเลือกใช้บริการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ของนิติบุคคลในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 29 จำแนกตามปัจจัยการประกอบกิจการ พบว่า นิติบุคคลที่มีลักษณะการประกอบกิจการ มีทุนจดทะเบียน จำนวนพนักงาน ผู้ทำบัญชีของกิจการ และมีประสบการณ์ในการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้นิติบุคคลแตกต่างกัน แต่มีการตัดสินใจเลือกใช้บริการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 7 วิเคราะห์ปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต โดยใช้การถดถอยเชิงพหุคูณ

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
Constant	1.132	.296		3.822	0.000		
คุณภาพของระบบ	.014	.060	-.011	-.236	.813	.611	1.637
การรับรู้ถึงประโยชน์	-.016	.078	-.012	-.020	.840	.368	2.716
ความง่ายในการใช้งาน	-.010	.085	-.009	-.117	.907	.000	4.514
ทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน	.009	.086	.007	.100	.920	.237	4.212
แรงจูงใจจากเว็บไซต์	-.038	.094	-.032	-.399	.690	.196	5.108
ความคุ้มค่า	.020	.091	.015	.220	.826	.273	3.665
ความไว้วางใจในระบบ	-.058	.088	-.048	-.653	.514	.234	4.278
ความคาดหวังในประสิทธิภาพ	.021	.105	.015	.200	.841	.217	4.617
ความพยายาม	-.102	.082	-.088	-1.250	.212	.254	3.943
อิทธิพลทางสังคม	-.169	.094	-.149	-1.786	.075	.179	5.582
ความปลอดภัย	.047	.096	.042	.492	.623	.170	5.870
ความเคยชิน	-.351	.087	-.324	-4.043	.000*	.194	5.152
ศีลธรรมทางภาษี	1.345	.066	.904	20.330	.000*	.631	1.585

จากตารางที่ 7 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ของนิติบุคคลในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 29 พบว่า ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ได้แก่ ศีลธรรมทางภาษี คุณภาพระบบ ความง่ายในการใช้งาน ความคุ้มค่า การรับรู้ประโยชน์ อิทธิพลทางสังคม ความไว้วางใจ ความพยายาม ความคาดหวังในประสิทธิภาพ ทัศนคติในการใช้งาน ความเคยชิน แรงจูงใจจากเว็บไซต์ ความปลอดภัย

ความสัมพันธ์ของปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีแต่ละด้านที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ของนิติบุคคลในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 29 แสดงดังภาพที่ 2



ภาพที่ 2 ความสัมพันธ์ของปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีแต่ละด้านที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ของนิติบุคคลในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 29

ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการยอมรับเทคโนโลยีกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ของนิติบุคคลในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 29 โดยมีศีลธรรมทางภาษีเป็นตัวแปรกำกับพบว่า ศีลธรรมทางภาษี เป็นตัวแปรกำกับของความสัมพันธ์ระหว่างการยอมรับเทคโนโลยีเกือบทุกด้าน ยกเว้นด้านคุณภาพของระบบและด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ ซึ่งศีลธรรมทางภาษีไม่ได้เป็นตัวแปรกำกับกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ของนิติบุคคลในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 29

สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

ผลการศึกษารายการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ของนิติบุคคลในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 29 พบประเด็นที่น่าสนใจสามารถนำมาอภิปรายผลดังนี้

1. ผลการศึกษาระดับการยอมรับเทคโนโลยีและการตัดสินใจเลือกใช้บริการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต พบว่า ระดับปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี โดยรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า นิติบุคคลเกิดการรับรู้และยอมรับเทคโนโลยีในแต่ละด้าน โดยด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพ อยู่ในระดับมากที่สุด เพราะนิติบุคคลมีความคาดหวังว่าช่วยสืบค้นข้อมูลย้อนหลังได้ทันที และด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ เห็นว่าประหยัดเวลา มีความถูกต้องและแม่นยำ ด้านความง่ายในการใช้งาน มีความง่ายในการใช้งานและการเข้าถึงระบบด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน เห็นว่าเป็นเรื่องที่ทันสมัยและได้มาตรฐาน นอกจากนี้เกิดแรงจูงใจจากเว็บไซต์ กล่าวคือ การตอบสนองการใช้งานได้ดี ด้านความคุ้มค่า ช่วยประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายมากกว่าช่องทางอื่น ส่วนด้านความไว้วางใจในระบบนั้น เพราะระบบความน่าเชื่อถือจนเกิดความเชื่อมั่น ส่วนด้านความพยายาม จะมีการทดลองใช้บริการหากมีการปรับปรุงแบบใหม่ ส่วนด้านอิทธิพลทางสังคม เจ้าหน้าที่กรมสรรพากร มีการแนะนำการใช้งานจึงทำให้ท่านเลือกใช้บริการผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านความปลอดภัย มีระบบป้องกันข้อมูลจากบุคคลภายนอกที่ดี ส่วนปัจจัยด้านความเคยชินนั้นอาจเป็นเพราะว่า การยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตเป็นเรื่องปกติที่ต้องทำทุกเดือน และด้านคุณภาพของระบบ ยังมีรายละเอียดขั้นตอนในการใช้บริการไม่ชัดเจน ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของศิริรัตน์ มุขดารา (2560) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้ผ่านทางอินเทอร์เน็ตในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 9 พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก ส่วนปัจจัยด้านศีลธรรมทางภาษี พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า นิติบุคคลรู้สึกผิดหากยื่นแบบแสดงรายได้ไม่ตรงกับความเป็นจริง รู้สึกสบายใจถ้ายื่นแบบและชำระกำหนดเวลา ซึ่งสอดคล้องกับพินดา สุภาพอาภรณ์ (2561) ที่ได้ศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อผลสำเร็จของการยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ตของนิติบุคคลในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า การยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ต มีผลต่อการลดทุจริตส่วนการตัดสินใจเลือกใช้บริการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ระบบมีความสะดวกและรวดเร็ว ลดค่าใช้จ่ายในการเดินทางและต้นทุนเอกสาร นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับการศึกษาวิจัยของ นิพัทธ์รา ใจเป็ง (2560) ที่ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของผู้ประกอบการจดทะเบียนในท้องที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 11 พบว่า ผู้ประกอบการมีการตัดสินใจเลือกใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านระบบอินเทอร์เน็ตระดับมาก

2. ผลการเปรียบเทียบนิติบุคคลที่มีประกอบกิจการ มีทุนจดทะเบียน จำนวนพนักงาน ผู้ทำบัญชีของกิจการ และมีประสบการณ์ในการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้นิติบุคคลแตกต่างกัน แต่มีการตัดสินใจเลือกใช้บริการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า เป็นระบบที่ใช้งานได้ง่าย สะดวก เอื้อต่อการใช้งานของนิติบุคคลทุกประเภท ดังนั้นนิติบุคคลถึงแม้จะมีลักษณะการประกอบกิจการ ทุนจดทะเบียน จำนวนพนักงาน ผู้จัดทำบัญชี หรือประสบการณ์ในการยื่นแบบต่างก็มีการตัดสินใจเลือกใช้บริการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตไม่แตกต่างกัน

3. ผลการศึกษาปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี ได้แก่ ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีทุกด้านมีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ของนิติบุคคลในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 29 สอดคล้องกับผลการศึกษาวิจัยของ ปฐมภรณ์ บำรุงผล (2563) ได้ทำการวิจัยเรื่อง “การยอมรับเทคโนโลยีและคุณภาพระบบสารสนเทศที่ส่งผลกระทบต่อการใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ยื่นภาษีในธุรกิจภาคอุตสาหกรรม พบว่า คุณภาพของระบบโครงสร้าง ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้งาน ด้านการตอบสนอง/โต้ตอบ ด้านความปลอดภัย ด้านความคาดหวังในการพยายาม ด้านอิทธิพลสังคม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านความไว้วางใจ ส่งผลกระทบต่อความตั้งใจใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตของธุรกิจภาคอุตสาหกรรม

4. ผลการศึกษานิเทศศาสตร์ของศีลธรรมทางภาษีในฐานะตัวแปรกำกับ เมื่อนิติบุคคลมีศีลธรรมทางภาษีที่มากขึ้นจะทำให้ การตัดสินใจเลือกใช้บริการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ของนิติบุคคลในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 29 มากขึ้นด้วย เนื่องจากนิติบุคคลมีทัศนคติด้านศีลธรรมทางภาษีที่ดีซึ่งจะทำให้การยื่นแบบภาษีหรือการขอคืนเงินภาษีด้วยข้อมูลที่เป็นจริง และไม่มีภาระหลบเลี่ยง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยเรื่อง อิทธิพลของศาสนาต่อทัศนคติในการปฏิบัติตามกฎระเบียบของผู้เสียภาษี เชิงประจักษ์จากวิธีการผสมการศึกษาในประเทศมาเลเซีย Mohdali & Pope (2014) พบว่า ความเชื่อทางศาสนาหรืออุดมคติทางศีลธรรมมีผลต่อการปฏิบัติตามระบบภาษีด้วยความสมัครใจ ดังนั้น หากผู้เสียภาษีมี่ค่านิยมที่เกิดจากความเชื่อทางศาสนาหรืออุดมคติทางศีลธรรมที่ดีที่ได้หล่อเลี้ยงความรู้สึกในการปฏิบัติหน้าที่เป็นพลเมืองที่ดีต่อประเทศตลอดจนการมีส่วนช่วยเหลือผู้อื่นโดยรวม

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลการวิจัยไปใช้

1. ด้านคุณภาพของระบบ ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องควรมีการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ให้สามารถใช้งานได้ง่าย ไม่ซับซ้อน เนื่องจากพบว่ามีส่วนของระบบยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต หรือในเรื่องของความเสถียรเมื่อมีการใช้บริการพร้อมกันเป็นจำนวนมาก

2. การกำหนดนโยบายทางด้านภาษาอากร โดยเฉพาะด้านศีลธรรมทางภาษา เพื่อเป็นแนวทางในการปลูกฝังค่านิยม กระตุ้นจิตสำนึกตระหนักในหน้าที่ที่ต้องเสียภาษี การสร้างแรงจูงใจในการเสียภาษีด้วยความเต็มใจ โดยการสร้างสังคมเกียรตินิยม ยกย่องนิติบุคคลที่ดำเนินกิจการด้วยความโปร่งใส มีคุณธรรมและจริยธรรมที่ดี เพื่อเป็นแบบอย่างในการให้ผู้อื่นปฏิบัติตาม

3. กรมสรรพากร ควรมีการประชาสัมพันธ์และจัดกิจกรรมโดยให้นิติบุคคลได้มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและทัศนคติที่ดีต่อการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ควรกำหนดมาตรการเพื่อสร้างแรงจูงใจให้นิติบุคคล ยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต เช่น กำหนดระยะเวลายื่นแบบได้ 24 ชั่วโมงหรือให้ส่วนลดภาษี หรือลดค่าปรับ เพื่อเป็นการเชิญชวนให้นิติบุคคลเลือกยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตมากขึ้น

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งถัดไป

1. ควรมีการศึกษาวิจัยเชิงลึกเพื่อศึกษาความต้องการที่เกี่ยวข้องกับรูปแบบการให้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้ทุกประเภทผ่านอินเทอร์เน็ต ซึ่งกรมสรรพากรสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการกำหนดการวางแผนรูปแบบการให้บริการผ่านอินเทอร์เน็ตในอนาคตได้

2. จากข้อค้นพบที่แสดงให้เห็นว่าตัวแปรทั้งหมดที่นำเข้ามาใช้ในการวิเคราะห์ครั้งนี้สามารถอธิบายการตัดสินใจเลือกใช้บริการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตว่า ยังมีตัวแปรอื่นที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต เช่น ด้านความแปลกใหม่ ด้านข้อวิตกกังวล เพื่อจะได้ทราบถึงตัวกระตุ้นของการใช้บริการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ต

เอกสารอ้างอิง

กรมสรรพากร. (2565). ผลการจัดเก็บภาษี. สืบค้นเมื่อ 14 พฤศจิกายน 2565 จาก <https://www.rd.go.th/310.html>.

ฉวีวรรณ ผลาหาญ. (2555). ปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านระบบอินเทอร์เน็ต: กรณีศึกษาผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มในจังหวัดปราจีนบุรี.

การค้นคว้าอิสระเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

ปฐมภรณ์ บำรุงผล. (2563). การยอมรับเทคโนโลยีและคุณภาพระบบสารสนเทศที่ส่งผลต่อการตั้งใจใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ยื่นภาษีในธุรกิจภาคอุตสาหกรรม. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศิลปากร.

นิพัทธ์รา ใจเป็ง. (2560). ปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของผู้ประกอบการจดทะเบียนในท้องที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 11. การศึกษาอิสระเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

- พนิดา สุภาพอาภรณ์. (2561). ปัจจัยที่มีผลต่อผลสำเร็จของการยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ตของนิติบุคคล
ในเขตกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระปัญหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- ศิริรัตน์ มุขตารา. (2560). ปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้ผ่านทางอินเทอร์เน็ต
ในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 9. สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัย
ศรีปทุม.
- สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 29. (2565). รายงานการประชุมการบริหารการจัดเก็บภาษีของ
สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 29 ประจำปี 2564. กรุงเทพฯ: สำนักงานสรรพากรพื้นที่
กรุงเทพมหานคร 29.
- Ajzen, I. (1985). *From intentions to actions: A theory of planned behavior*. Heidelberg:
Springer.
- Mohdali, R. & Pope, J. (2014). The Influence of Religiosity on Taxpayer's Compliance Attitudes
Empirical Evidence from a Mixed-Methods study in Malaysia. *Accounting Research
Journal University Technology Malaysia and Curtin University*, 14(1), 71-91.
- Venkatesh, V. et al. (2012). Consumer Acceptance and Use of Information Technology:
Extending the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology. *MIS Quarterly*,
36(1), 157-178.
- Yamane, T. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis*. (3rd ed.). New York: Harper and Row
Publications.