

ปัญหาของผู้ทำบัญชีในกรุงเทพมหานครในการยื่นงบการเงิน
ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า

Problems of Bookkeepers in Bangkok in Filing Financial Statements Through
Electronic System of Department of Business Development

กมลชนก พรหมารัตน์*

บทคัดย่อ

การค้นคว้าแบบอิสระนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัญหาของผู้ทำบัญชีในกรุงเทพมหานครในการยื่นงบการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า การศึกษาครั้งนี้ เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 394 ราย และนำมาประมวลผลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ซึ่งแบ่งปัญหาและอุปสรรคของผู้ทำบัญชีต่อการนำส่งงบการเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ออกเป็น 6 ด้าน ได้แก่ด้านการรับข่าวสารในการให้มีการยื่นงบการเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ ด้านการขอรหัสผู้ใช้งานและรหัสผ่าน ด้านวิธีการยื่นงบการเงินด้านรูปแบบงบการเงินบนระบบอิเล็กทรอนิกส์ด้านเครื่องมือที่ใช้ในการยื่นงบการเงินด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ และด้านอื่นๆ

จากการศึกษาพบว่า ผู้ทำบัญชีที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุมากกว่า 35 ปีขึ้นไป สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี/เทียบเท่า มีประสบการณ์ในงานด้านการทำบัญชีมากกว่า 10 ปี โดยมีฐานะของผู้ทำบัญชีเป็นพนักงานบัญชีในองค์กร และผู้ทำบัญชีโดยส่วนมากเห็นว่าปัจจุบันจำเป็นต้องมีการให้บริการยื่นงบการเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ สำหรับผู้ทำบัญชีที่แสดงความคิดเห็นว่าไม่จำเป็นส่วนใหญ่ให้เหตุผลว่าระบบยังไม่มีความสะดวกในการใช้งานโดยปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับหรือการตัดสินใจที่จะใช้ DBD e-Filing คือการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานและประโยชน์ที่เกิดจากการใช้งาน

เมื่อแยกตามปัญหาในแต่ละด้านพบว่า ผู้ทำบัญชีมีปัญหาโดยรวมทั้ง 6 ด้าน ในระดับปานกลาง โดยมีปัญหาในระดับมาก เกี่ยวกับความไม่เสถียรของระบบอินเทอร์เน็ตต่อการนำส่งงบการเงินด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ รองลงมาไม่สามารถขอคำปรึกษาจากเจ้าหน้าที่ได้ อันดับสามการออกแบบระบบ เช่น ออกแบบมายังไม่สมบูรณ์ หรือไม่สามารถให้ข้อมูลได้ทันเวลาที่ต้องการใช้ประโยชน์ และสุดท้ายไม่ทราบช่องทางในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นหากเกิดข้อผิดพลาด ทั้งนี้ปัญหาและอุปสรรคของผู้ทำบัญชีต่อการนำส่งงบการเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ทั้ง 6 ด้าน จำแนกตามการเข้าอบรมเกี่ยวกับการส่งงบการเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ พบว่าผู้ทำบัญชีที่ไม่เคยเข้าอบรมเกี่ยวกับการนำส่งงบการเงินทางอิเล็กทรอนิกส์จะมีปัญหามากกว่าผู้ทำบัญชีที่เคยเข้าอบรมเกี่ยวกับการนำส่งงบการเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ในทุกๆ ด้าน

* นักศึกษาหลักสูตรการบัญชีมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ABSTRACT

The purpose of this independent research is to study and investigate the problems of female accounting auditors in Bangkok in submitting financial statements through the electronic system of the Department of Business Development. For this study, the data were collected from 394 questionnaires and analyzed by using descriptive statistics. The problems and obstacles of the female auditors to the electronic submission of financial statements are divided into six aspects which are receiving information on the submission of financial statements electronically, requesting a User ID and Password, executing methods of filing a financial statement, filling electronic forms of financial statements, using tools to file financial statements electronically and others.

According to the study, it has been found that most of the respondents are over 35 years of age with at least bachelor degree and experienced in accounting for more than 10 years as bookkeepers or accountants in the organization. Most bookkeepers agree that nowadays it is necessary to provide electronic financial reporting services. However, some accountants disagree and argue that the system is not stable enough to use. The factors that affect the agreement and decision to use DBD e-Filing are the perception of simplicity of using system and the benefits gained from using the system.

Nevertheless, according to problems in each area, it is to say that the accountant has problems in all six aspects at a moderate level. But most problem is actually found in the uncertainty of the Internet system for electronic submission of financial statements. Secondly, there is a difficulty in inquiring consultancy services from the officers or representatives. Thirdly, system designs incomplete or not able to provide information promptly. And finally, if errors occur, there are no ways to amend the financial statements filed.

However, the problems and obstacles of the female accountants for submitting the electronic financial statements in all six categories, which are divided according to the training program on the submission of electronic financial statements, are found that the accountants who have never attended the training on submitting financial statements electronically will have more problems than the accountants who have been in training programs of different aspects of electronic financial statement submission.

บทนำ

เนื่องจากนิติบุคคลมีการขยายตัวที่เพิ่มมากขึ้น และมีแนวโน้มในการจดทะเบียนจัดตั้งใหม่เพิ่มขึ้นในทุกๆ ปี ในปี 2556 เพื่อรองรับการเติบโตของภาคธุรกิจและเศรษฐกิจที่มีการเติบโตอย่างต่อเนื่อง กรมพัฒนาธุรกิจการค้า ซึ่งเป็นหน่วยงานภาครัฐที่มีบทบาทสำคัญในการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ ได้เริ่มนำนวัตกรรมการให้บริการรับงบการเงินผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ หรือที่เรียกว่า “DBD e-Filing” ซึ่งเป็นการประยุกต์ใช้ เทคโนโลยี XBRL (eXtensible Business Reporting Language) มาสนับสนุนการให้บริการในการรับงบการเงินเป็นครั้งแรกของประเทศไทย เพื่อทดแทนการรับ

งบการเงินรูปแบบเดิม เพื่อนำไปสู่การเพิ่มประสิทธิภาพ และเพิ่มช่องทางการให้บริการ โดยหวังจะช่วยให้ทั้งภาครัฐและภาคเอกชนได้รับความสะดวกรวดเร็ว สามารถเข้าถึงข้อมูลที่ต้องการครบถ้วน ช่วยประหยัดระยะเวลา และทรัพยากร กระดาษ รวมถึงพื้นที่ในการจัดเก็บเอกสาร (กรมพัฒนาธุรกิจการค้า, 2559ก: ออนไลน์)

ซึ่งการนำส่งงบการเงินทางอิเล็กทรอนิกส์นั้น เป็นองค์ความรู้ใหม่ที่ผู้ทำบัญชีต้องศึกษาและเรียนรู้ เพื่อเป็นประโยชน์ในการดำเนินการในการจัดส่งงบการเงินให้ถูกต้องและครบถ้วนตามวัตถุประสงค์ของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า ดังนั้นหากผู้ทำบัญชีมีปัญหาและอุปสรรคต่อการนำส่งงบการเงินทางอิเล็กทรอนิกส์แล้ว จะส่งผลกระทบต่อกรอกงบการเงินที่ผิดพลาดจนทำให้ผู้ใช้งบการเงินไม่สามารถนำข้อมูลรายงานทางการเงินมาใช้ในการวางแผนและตัดสินใจได้อย่างถูกต้อง และแม่นยำ อันจะก่อให้เกิดปัญหาที่อาจเกิดขึ้นในอนาคตได้ โดยผู้ศึกษาได้เลือกศึกษาผู้ทำบัญชีในกรุงเทพมหานคร เนื่องจากกรุงเทพมหานครเป็นจังหวัดที่เป็นศูนย์กลางทางการค้า และเป็นแหล่งเศรษฐกิจที่สำคัญของประเทศไทย โดยมีการจดทะเบียนจัดตั้งนิติบุคคลใหม่ในปี 2558 มากที่สุดเมื่อเทียบกับภูมิภาคอื่น และมีนิติบุคคลที่ดำเนินกิจการอยู่จำนวนมากที่สุดในประเทศไทย (กรมพัฒนาธุรกิจการค้า, 2558ก: ออนไลน์)

แนวคิด ทฤษฎีที่ใช้

1. แนวคิดเกี่ยวกับผู้มีหน้าที่จัดทำบัญชีและผู้ทำบัญชี (พระราชบัญญัติการบัญชี, 2543)

1.1 ผู้มีหน้าที่จัดทำบัญชี คือ ประเภทของธุรกิจที่มีหน้าที่จัดให้มีการทำบัญชีตามกฎหมาย ประกอบด้วย ห้างหุ้นส่วนจดทะเบียน บริษัทจำกัด บริษัทมหาชนจำกัด นิติบุคคลที่ตั้งขึ้นตามกฎหมายต่างประเทศที่ประกอบธุรกิจในประเทศไทย กิจกรรมร่วมค้าตามประมวลรัษฎากร สถานที่ประกอบธุรกิจเป็นประจำ และบุคคลธรรมดาหรือห้างหุ้นส่วนที่มีได้จดทะเบียนที่ประกอบธุรกิจในประเทศ โดยผู้มีหน้าที่จัดทำบัญชี ดังกล่าวข้างต้นจะดำเนินการโดย “ผู้ที่กระทำการแทน” นิติบุคคลหรือธุรกิจ

1.2 ผู้ทำบัญชี หมายความว่า ผู้รับผิดชอบในการทำบัญชีของผู้มีหน้าที่จัดทำบัญชี ไม่ว่าจะกระทำในฐานะเป็นลูกจ้างของผู้มีหน้าที่จัดทำบัญชีหรือไม่ก็ตาม

2. แนวคิดเกี่ยวกับการนำส่งงบการเงินของนิติบุคคล (กรมพัฒนาธุรกิจการค้า, 2558ข: ออนไลน์)

นิติบุคคลที่จดทะเบียนแล้วมีหน้าที่ต้องนำส่งงบการเงินต่อกรมพัฒนาธุรกิจการค้าเป็นประจำทุกปี ไม่ว่าจะดำเนินกิจการหรือไม่ ซึ่งตามกฎหมายได้กำหนดให้นิติบุคคลต้องยื่นงบการเงินต่อกรมพัฒนาธุรกิจการค้า ได้แก่ ห้างหุ้นส่วนจดทะเบียนที่จัดตั้งขึ้นตามกฎหมายไทย ห้างหุ้นส่วนจำกัดและห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคล) นิติบุคคลที่ตั้งขึ้นตามกฎหมายต่างประเทศที่ประกอบธุรกิจในประเทศไทย กิจกรรมร่วมค้าตามประมวลรัษฎากร บริษัทจำกัด บริษัทมหาชน จำกัด สมาคมการค้า และหอการค้า

โดยกรมพัฒนาธุรกิจการค้า ให้บริการรับงบการเงินรอบปีบัญชี 2557 โดยนิติบุคคลสามารถนำส่งงบการเงินได้ 3 ช่องทาง (งบการเงินที่มีรอบปีบัญชีสิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม 2557 ต้องนำส่งภายในวันอังคารที่ 2 มิถุนายน 2558) ดังนี้

1. นำส่งด้วยตนเอง ณ หน่วยงานของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า
2. ส่งทางไปรษณีย์ไปยังกองข้อมูลธุรกิจกรมพัฒนาธุรกิจการค้า
3. ส่งทางอิเล็กทรอนิกส์ (DBD e-Filing) ซึ่งเปิดให้บริการเป็นปีแรก

3. แนวคิดเกี่ยวกับการนำส่งงบการเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ (กรมพัฒนาธุรกิจการค้า, 2559ก: ออนไลน์)

การนำส่งงบการเงินทางอิเล็กทรอนิกส์หรือที่เรียกว่า “DBD e-Filing” หมายถึง การให้บริการการรับและจัดเก็บไฟล์เอกสารงบการเงินผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์จากการประยุกต์ใช้เทคโนโลยี XBRL

นิติบุคคลที่ต้องนำส่งงบการเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่ ห้างหุ้นส่วนจดทะเบียนที่จัดตั้งขึ้นตามกฎหมายไทย (ห้างหุ้นส่วนจำกัดและห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคล) นิติบุคคลที่ตั้งขึ้นตามกฎหมายต่างประเทศที่ประกอบธุรกิจในประเทศไทยกิจการร่วมค้าตามประมวลรัษฎากร บริษัทจำกัด และบริษัทมหาชนจำกัด

ขั้นตอนการนำส่งงบการเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ ประกอบไปด้วย การลงทะเบียนใช้งานระบบ การนำส่งงบการเงิน การนำส่งบัญชีรายชื่อผู้ถือหุ้น และการตรวจสอบสถานะการนำส่งงบการเงิน

4. เทคโนโลยี XBRL (eXtensible Business Reporting Language) (อุเทนลำ เนหาทา, 2557)

เทคโนโลยี XBRL เป็นระบบภาษาทางอิเล็กทรอนิกส์ที่ถูกพัฒนาขึ้นโดยใช้เทคโนโลยีของเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในการสื่อสารข้อมูลระหว่างผู้จัดทำ และนำเสนองบการเงินกับผู้ใช้งาน โดยไม่ได้เปลี่ยนแปลงมาตรฐานการบัญชีหรือวิธีปฏิบัติทางบัญชี เพียงแต่เปลี่ยนรูปแบบรายงานทางการเงิน ให้อยู่ในรูปแบบของสื่ออิเล็กทรอนิกส์ โดยประโยชน์ของเทคโนโลยี XBRL ทำให้เกิดการสนับสนุนและสื่อสารข้อมูลไปยังผู้ใช้ข้อมูลที่เป็นผู้ทำบัญชี ผู้สอบบัญชี ผู้บริหารและผู้ใช้งบการเงินกลุ่มอื่นที่เกี่ยวข้องเพื่อประโยชน์ในการตัดสินใจ และส่งผลโดยตรงต่อคุณภาพของรายงานทางการเงิน

5. แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (The Technology Acceptance Model:TAM)

เป็นทฤษฎีที่คิดค้นโดย Davis, Bagozzi&Warshaw (1989 อ้างใน ภัทราวดี วงศ์สุเมธ, 2556) ซึ่งพัฒนามาจากแนวคิดของ The Theory of Reasoned Action (TRA) โดย TAM จะเน้นการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยต่างๆ ที่ส่งผลต่อการยอมรับหรือการตัดสินใจที่จะใช้เทคโนโลยีหรือนวัตกรรมใหม่ ซึ่งปัจจัยหลักที่ส่งผลโดยตรงต่อการยอมรับเทคโนโลยีหรือนวัตกรรมของผู้ใช้ได้แก่ การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน และการรับรู้ถึงประโยชน์ที่เกิดจากการใช้ โดยปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจเชิงพฤติกรรมในการใช้เทคโนโลยี มีทั้งสิ้น 4 ปัจจัยได้แก่ ตัวแปรภายนอก การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน การรับรู้ประโยชน์ที่เกิดจากการใช้ และทัศนคติ ซึ่งในท้ายที่สุดความตั้งใจเชิงพฤติกรรมในการใช้เทคโนโลยีจะส่งอิทธิพลต่อการตั้งใจใช้ และใช้งานจริงของเทคโนโลยี

6. ปัญหาที่เกิดขึ้นในระบบสารสนเทศ (Laudon & Laudon, 1998: 401-403)

ระบบสารสนเทศซึ่งไม่สามารถดำเนินการได้ตามที่คาดไว้ หรือ ไม่สามารถทำงานได้ตามเวลาที่กำหนด ซึ่งปัญหาเหล่านี้มีสาเหตุมาจากสิ่งต่างๆ ได้แก่ การออกแบบระบบ ข้อมูล ค่าใช้จ่าย และการดำเนินการ

7. แนวคิดด้านคุณภาพของการให้บริการ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์, 2541)

สิ่งสำคัญสิ่งหนึ่งในการสร้างความแตกต่างของธุรกิจบริการ คือ การรักษาระดับการให้บริการที่เหนือกว่าคู่แข่ง โดยเสนอคุณภาพในการให้บริการตามที่ลูกค้าคาดหวังไว้ นักการตลาดได้ทำการวิจัยเพื่อให้ทราบถึงเกณฑ์ต่อไปนี้ในการพิจารณาถึงคุณภาพของการบริการ ได้แก่ การเข้าถึงลูกค้า การติดต่อสื่อสาร ความสามารถ บุคลากรหรืออุปกรณ์ที่ให้บริการ ความมีน้ำใจ(มนุษยสัมพันธ์) ความน่าเชื่อถือขององค์กรและบุคลากร ความไว้วางใจ การตอบสนองลูกค้า ความปลอดภัย การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก รวมถึงการเข้าใจและรู้จักลูกค้า

วิธีการดำเนินการวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้ ประชากรมีขนาดใหญ่และไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ดังนั้นขนาดตัวอย่างสามารถคำนวณได้จากสูตรไม่ทราบขนาดตัวอย่างของ ดับเบิลยูจี โคชแรน ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 (W.G. Cochran, 1967 อ้างถึงใน กัลยา วาณิชย์ปัญญา, 2549) โดยได้เก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้แบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ทำบัญชีในกรุงเทพมหานครที่เป็นผู้ทำบัญชีอิสระหรือทำบัญชีให้แก่บุคคลต่างๆ จำนวน 394 ราย โดยผู้ศึกษาได้แบ่งส่วนประกอบของแบบสอบถามออกเป็น 3 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ปัญหาและอุปสรรคของผู้ทำบัญชีการต่อการนำส่งงบการเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ ประกอบด้วย การรับข่าวสารในการให้มีการยื่นงบการเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ การขอรหัสผู้ใช้งานและรหัสผ่าน รูปแบบของงบการเงินในการนำส่งการนำส่งบัญชีรายชื่อผู้ถือหุ้นและการส่งงบการเงินฉบับใหม่ในรอบบัญชีเดียวกัน ตลอดจนเครื่องมือที่ใช้ในการยื่นงบการเงินด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคต่อการนำส่งงบการเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งจะเปิดคำถามปลายเปิด

ทั้งนี้ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถาม จะนำมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ประกอบด้วย ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) และค่าเฉลี่ย (Mean)

ผลการศึกษา

จากผลการศึกษาพบว่า ผู้ทำบัญชีที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 85.00 และเป็นเพศชาย ร้อยละ 15.00 ส่วนใหญ่มีอายุมากกว่า 35 ปีขึ้นไป สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี/เทียบเท่า มีประสบการณ์ในงานด้านการทำบัญชีส่วนใหญ่มากกว่า 10 ปี โดยมีฐานะของผู้ทำบัญชีเป็นพนักงานบัญชีในองค์กร มีตำแหน่งงานปัจจุบันเป็นพนักงานบัญชี และส่วนใหญ่มีประเภทของกิจการที่ทำงานอยู่เป็นบริษัทจำกัด

ผู้ทำบัญชีส่วนมากทราบและเห็นด้วยที่กรมพัฒนาธุรกิจการค้ายกเลิกการรับงบการเงินรูปแบบเอกสาร และกำหนดให้นิติบุคคลยื่นงบการเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ โดยมีความเข้าใจในการส่งงบการเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ในระดับปานกลาง ซึ่งผู้ทำบัญชีส่วนใหญ่ไม่เคยเข้าอบรมเกี่ยวกับการส่งงบการเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ สำหรับผู้ทำบัญชีที่แสดงความคิดเห็นว่าไม่จำเป็น ส่วนใหญ่ให้เหตุผลว่าระบบยังไม่มีความสะดวกในการใช้งาน โดยปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อกรยอมรับหรือการตัดสินใจที่จะใช้ DBD e-Filing คือการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานและประโยชน์ที่เกิดจากการใช้งาน

เมื่อเรียงลำดับร้อยละปัญหาของผู้ทำบัญชีในกรุงเทพมหานครในการยื่นงบการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของกรมพัฒนาธุรกิจการค้ารวมทุกด้านจากมากไปหาน้อย สามารถสรุปได้ตามตารางที่ 1 ดังนี้

ตารางที่ 1 แสดงปัญหาในระดับมากของปัญหาและอุปสรรคของผู้ทำบัญชีต่อการนำส่งงบการเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ จากมากไปหาน้อย

ลำดับที่	ปัญหาและอุปสรรค
1	ความไม่เสถียรของระบบอินเทอร์เน็ตต่อการนำส่งงบการเงินด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์
2	ไม่สามารถขอคำปรึกษาจากเจ้าหน้าที่ได้
3	การออกแบบระบบ เช่น ออกแบบมายังไม่สมบูรณ์ หรือไม่สามารถให้ข้อมูลได้ทันเวลาที่ต้องการใช้ประโยชน์
4	ไม่ทราบช่องทางในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น หากเกิดข้อผิดพลาด

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ทำบัญชีมีปัญหาในระดับมาก เกี่ยวกับความไม่เสถียรของระบบอินเทอร์เน็ตต่อการนำส่งงบการเงินด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ รองลงมาไม่สามารถขอคำปรึกษาจากเจ้าหน้าที่ได้ อันดับสามการออกแบบระบบ เช่น ออกแบบมายังไม่สมบูรณ์ หรือไม่สามารถให้ข้อมูลได้ทันเวลาที่ต้องการใช้ประโยชน์ และสุดท้ายไม่ทราบช่องทางในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น หากเกิดข้อผิดพลาด

ทั้งนี้จากการ Crosstab ปัญหาและอุปสรรคของผู้ทำบัญชีต่อการนำส่งงบการเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ทั้ง 6 ด้าน จำแนกตาม เพศ อายุ ประสบการณ์การทำบัญชี ฐานะของผู้ทำบัญชี และตามการเข้าอบรมเกี่ยวกับการส่งงบการเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ พบว่าไม่มีความแตกต่างในปัญหาที่พบ ยกเว้น การ Crosstab ปัญหาและอุปสรรคของผู้ทำบัญชีต่อการนำส่งงบการเงินทางอิเล็กทรอนิกส์จำแนกตามการเข้าอบรมเกี่ยวกับการส่งงบการเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ พบว่า ผู้ทำบัญชีที่ไม่เคยเข้าอบรมเกี่ยวกับการนำส่งงบการเงินทางอิเล็กทรอนิกส์จะมีปัญหามากกว่าผู้ทำบัญชีที่เคยเข้าอบรมเกี่ยวกับการนำส่งงบการเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ในทุกๆ ด้าน

นอกจากนี้ผู้ทำบัญชีส่วนใหญ่มีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคต่อการนำส่งงบการเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ คือ เสนอให้พัฒนาระบบให้ดีขึ้น มีความเสถียรและใช้งานได้ เสนอให้มีช่องทางในการติดต่อเจ้าหน้าที่ในการให้คำปรึกษาที่สะดวกและรวดเร็ว และเสนอให้เตรียมความพร้อมแก่ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกฝ่าย จัดการอบรมพร้อมทำคู่มือ

อภิปรายผลการศึกษา

1. ผู้ทำบัญชีมีปัญหาด้านอื่นๆ (คุณภาพของการให้บริการ) ในเรื่องของการไม่สามารถขอคำปรึกษาจากเจ้าหน้าที่ได้ ผู้ทำบัญชีมีปัญหาในระดับมาก และในส่วนของข้อเสนอแนะ พบว่า ผู้ทำบัญชีส่วนใหญ่เสนอให้เพิ่มช่องทางในการติดต่อเจ้าหน้าที่ในการให้คำปรึกษาที่สะดวกและรวดเร็ว สอดคล้องกับผลการศึกษาของ วนิสรฯ สุวรรณมงคล (2546) ที่ได้ศึกษาเรื่องทัศนคติของผู้เสียภาษีต่อการเลือกยื่นแบบและชำระผ่านอินเทอร์เน็ตในเขตอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งพบว่า ผู้เสียภาษีทั้งที่เคยและไม่เคยยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตส่วนใหญ่มีความเห็นว่า กรมสรรพากรควรปรับปรุงบริการเรื่องการเพิ่มประชาสัมพันธ์ด้านปัญหาเกี่ยวกับวิธีการละเงื่อนไขในการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต

ในส่วนข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้ทำบัญชีส่วนมากเห็นว่าปัจจุบันจำเป็นที่จะต้องมีการให้บริการยื่นงบการเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ โดยปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับหรือการตัดสินใจที่จะใช้ DBD e-Filing คือการรับรู้ถึง

ความง่ายในการใช้งาน และประโยชน์ที่เกิดจากการใช้งาน สำหรับผู้ทำบัญชีที่แสดงความคิดเห็นว่าไม่จำเป็น ส่วนใหญ่ให้เหตุผลว่าระบบยังไม่มีความสะดวกในการใช้งาน สอดคล้องกับผลการศึกษาของ วนิสรรา สุวรรณมงคล (2546) ที่ได้ศึกษาเรื่องทัศนคติของผู้เสียภาษีต่อการเลือกยื่นแบบและชำระผ่านอินเทอร์เน็ตในเขตอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งพบว่าด้านพฤติกรรมการเลือกยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต พบว่า ผู้เสียภาษีอากรส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจุบันจำเป็นต้องมีการให้บริการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต เนื่องจากมีความสะดวกกว่าการยื่นที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา สำหรับผู้เสียภาษีที่มีความเห็นว่าจะไม่ใช้บริการครั้งถัดไปเนื่องจากไม่มั่นใจในระบบการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต

2. ผู้ทำบัญชีส่วนมากเห็นว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับหรือการตัดสินใจที่จะใช้ DBD e-Filing คือการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน และประโยชน์ที่เกิดจากการใช้งาน สอดคล้องกับผลการศึกษาของสมกมลชาติขำนิ (2546) ที่ได้ศึกษาเรื่องตัวกำหนดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของผู้ประกอบการในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านระบบอินเทอร์เน็ตในท้องที่อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่าตัวกำหนดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของผู้ประกอบการในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านระบบอินเทอร์เน็ตส่วนใหญ่และให้ความสำคัญระดับแรก คือ การได้รับสิทธิพิเศษในการยื่นแบบ และการได้รับความสะดวกรวดเร็ว และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ สุทธิพร อยู่สบาย (2555) ที่ได้ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของผู้เสียภาษีเงินได้นิติบุคคลในเขตอำเภอเมืองลำปางต่อการยื่นแบบเสียภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต พบว่าผู้เสียภาษีเงินได้นิติบุคคลที่ไม่ประสงค์จะยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต เพราะรู้สึกยุ่งยากซับซ้อน สำหรับผู้ที่ยื่นแบบและชำระภาษีทางอินเทอร์เน็ต เห็นว่าการยื่นแบบภาษีเงินได้นิติบุคคลและชำระภาษีทางอินเทอร์เน็ต มีความสะดวกและความรวดเร็ว

3. ผู้ทำบัญชีมีปัญหาด้านรูปแบบงบการเงินบนระบบอิเล็กทรอนิกส์โดยรวมในระดับปานกลาง โดยมีปัญหาน้อยที่สุด คือไม่ทราบว่าการยื่นงบการเงินบนอิเล็กทรอนิกส์มี 2 รูปแบบคือ e-Form และ XBRL in Excel สอดคล้องกับแนวคิดเทคโนโลยี XBRL (eXtensible Business Reporting Language) ว่า เทคโนโลยี XBRL ไม่ได้เปลี่ยนแปลงมาตรฐานการบัญชีหรือวิธีปฏิบัติทางบัญชี เพียงแต่เปลี่ยนรูปแบบรายงานทางการเงิน ให้อยู่ในรูปแบบของสื่ออิเล็กทรอนิกส์

4. ผู้ทำบัญชีเห็นว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับหรือการตัดสินใจที่จะใช้ DBD e-Filing คือการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานและประโยชน์ที่เกิดจากการใช้งาน ซึ่งสอดคล้องกับแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี ว่าปัจจัยหลักที่ส่งผลโดยตรงต่อการยอมรับเทคโนโลยีหรือนวัตกรรมของผู้ใช้ ได้แก่ การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน และการรับรู้ถึงประโยชน์ที่เกิดจากการใช้ ดังนั้นจึงเห็นได้ว่าการจัดการอบรมสัมมนาและเข้าร่วมการอบรม จะส่งผลให้ผู้ทำบัญชีเกิดความเข้าใจและเรียนรู้ จนนำไปสู่การยอมรับการนำส่งงบการเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ในที่สุด

ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษา

1. ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษา

1.1 กรมพัฒนาธุรกิจการค้า

ควรศึกษาถึงสาเหตุหรือปัญหาของการที่ผู้ทำบัญชีไม่ทราบเรื่องเกี่ยวกับกรมพัฒนาธุรกิจการค้า ยกเลิกการรับงบการเงินรูปแบบเอกสารและกำหนดให้นิติบุคคลยื่นงบการเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ ควรจัดอบรมสัมมนาให้ความรู้รวมถึงการประชาสัมพันธ์ให้ผู้ทำบัญชีในกรุงเทพมหานคร เข้าร่วมการอบรมเกี่ยวกับการส่งงบการเงินทางอิเล็กทรอนิกส์

อีกทั้งควรพัฒนาระบบการนำส่งงบการเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ให้มีความเสถียร ใช้งานได้ง่ายขึ้น และเพิ่มช่องทางการติดต่อเจ้าหน้าที่ให้สะดวกและรวดเร็ว เพื่อลดปัญหาการนำส่งงบการเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ที่เกิดขึ้น

1.2 ผู้ทำบัญชี

ควรเข้าร่วมการอบรมเกี่ยวกับการส่งงบการเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อที่จะได้ศึกษาเรียนรู้ และเข้าใจถึงการใช้งาน รวมถึงประโยชน์ของระบบมากขึ้น นอกจากนี้ยังเป็นประโยชน์ในการดำเนินการในการจัดส่งงบการเงินให้ถูกต้องและครบถ้วน และทำให้เกิดการสื่อสารข้อมูลไปยังผู้ใช้ข้อมูลที่เป็นผู้ทำบัญชี ผู้สอบบัญชี ผู้บริหารและผู้ใช้บริการเงินกลุ่มอื่นที่เกี่ยวข้องเพื่อประโยชน์ในการตัดสินใจอีกด้วย

2. ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาถึงปัญหาของผู้ทำบัญชีในกรุงเทพมหานครในการยื่นงบการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า จึงมีข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาในอนาคต ถึงการศึกษาปัญหาในการยื่นงบการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของกรมพัฒนาธุรกิจการค้าจากผู้ทำบัญชีในจังหวัดอื่น หรือขยายกลุ่มผู้ทำบัญชีออกไปในระดับภูมิภาค เพื่อจะได้นำข้อมูลความคิดเห็นที่ได้จากผู้ทำบัญชีในกลุ่มอื่นมารวมกับข้อมูลที่ได้จากการศึกษาครั้งนี้ใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขและพัฒนาคุณภาพของการยื่นงบการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า

บรรณานุกรม

- กรมพัฒนาธุรกิจการค้า. (2558ก). *ข้อมูลการจดทะเบียนนิติบุคคล พ.ศ. 2558*. สืบค้นจาก http://www.dbd.go.th/ewt_news.php?nid=15431
- กรมพัฒนาธุรกิจการค้า. (2556ก). *ผู้มีหน้าที่จัดทำบัญชีและผู้ทำบัญชี*. สืบค้นจาก www.dbd.go.th/ewt_dl_link.php?nid=6691
- กรมพัฒนาธุรกิจการค้า. (2559ก). *คู่มือการใช้งานระบบ*. สืบค้นจาก <http://efiling.dbd.go.th>
- กรมพัฒนาธุรกิจการค้า. (2558ข). *คู่มือการนำส่งงบการเงิน ประจำปี 2558*. สืบค้นจาก www.dbd.go.th/download/document_file/balance/manual_finacial2558.pdf
- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2549). *สถิติสำหรับงานวิจัย*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กฤษสิริ รื่นรมย์. (2549). *การวิจัยตลาด (พิมพ์ครั้งที่ 5)*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พระราชบัญญัติการบัญชีพุทธศักราช 2543. (2543, 12 พฤษภาคม). *ราชกิจจานุเบกษา*. เล่ม 117 ตอนที่ 41. หน้า 1-11
- ภัทราวดี วงศ์สุเมธ. (2556). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับและการใช้งานระบบการเรียนผ่านเว็บ*. (การค้นคว้าแบบอิสระปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ).
- วนิสรา สุวรรณมงคล. (2546). *ทัศนคติของผู้เสียภาษีต่อการเลือกยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่*. (การค้นคว้าแบบอิสระปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่).
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2541). *การบริหารตลาดยุคใหม่*. กรุงเทพฯ: ซีระฟิล์มและไซเท็กซ์.

- สมกมล ชาติชานี. (2546). *ตัวกำหนดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของผู้ประกอบการในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านระบบอินเทอร์เน็ตในท้องที่อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่*. (การค้นคว้าแบบอิสระระดับปริญญาโท มหาวิทยาลัยเชียงใหม่).
- สุทธิพร อยู่สบาย. (2555). *ความคิดเห็นของผู้เสียภาษีเงินได้นิติบุคคลในเขตอำเภอเมือง ลำปางต่อการยื่นแบบเสียภาษีทางอินเทอร์เน็ต*. (การค้นคว้าแบบอิสระระดับปริญญาโท มหาวิทยาลัยเชียงใหม่).
- อุเทน ลำเนาทา. (2557). *XBRL เทคโนโลยีใหม่ของรายงานทางการเงิน*. *วารสารวิชาชีพบัญชี*. 8(1), 75–83.
- Davis, F. D., Bagozzi, R. P., & Warshaw, P. R. (1989). User acceptance of computer technology: A comparison of two theoretical models. *Management Science*, 35(8), 982–1003.
- Laudon, K. C.; & Laudon, J. P. (1998). *Management information systems* (6th ed.). New Jersey: Prentice Hall.