

ปัญหาของผู้ทำบัญชีในจังหวัดเชียงใหม่ในการยื่นงบการเงิน
ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า

Problems of Bookkeepers in Chiang Mai in Province Filing Financial Statements
Through Electronic System of Department of Business Development

รุ่งรัตน์ สืบสายอ่อน*

บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคการยื่นงบการเงินด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (DBD e-Filing) กรมพัฒนาธุรกิจการค้าของผู้ทำบัญชีในจังหวัดเชียงใหม่ โดยการใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล จากผู้ทำบัญชีในจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 252 ราย ซึ่งแบ่งปัญหาและอุปสรรคของผู้ทำบัญชีต่อการนำส่งงบการเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ออกเป็น 6 ด้าน ได้แก่ ปัญหาและอุปสรรคด้านการรับข่าวสารในการให้มีการยื่นงบการเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ (DBD e-filing) ปัญหาและอุปสรรคด้านขอการขอรหัสผู้ใช้งานและรหัสผ่าน ปัญหาและอุปสรรคด้านวิธีการยื่นงบการเงิน ปัญหาและอุปสรรคด้านรูปแบบงบการเงินบนระบบอิเล็กทรอนิกส์ (DBD e-filing) ปัญหาและอุปสรรคด้านเครื่องมือที่ใช้ในการยื่นงบการเงินด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (DBD e-filing) และปัญหาและอุปสรรคด้านอื่นๆ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 26-30 ปี สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี/เทียบเท่า มีประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 3 ปี โดยมีฐานะเป็นพนักงานบัญชีในองค์กร ทราบข้อมูลการยกเลิกการรับงบการเงินรูปแบบเอกสารและกำหนดให้นิติบุคคลยื่นงบการเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ และไม่เคยเข้ารับการอบรมการยื่นงบการเงินด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (DBD e-filing) และให้ความเห็นว่าเจ้าหน้าที่ควรให้คำปรึกษาเกี่ยวกับขั้นตอนในการยื่นงบการเงินให้กับผู้ประกอบการได้ชัดเจน อีกทั้งระบบในการยื่นงบการเงินไม่มีความเสถียรพอทำให้เกิดปัญหาในระหว่างการยื่นงบการเงิน

เมื่อจำแนกปัญหาและอุปสรรคของผู้ทำบัญชีต่อการนำส่งงบการเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ โดยรวมทั้ง 6 ด้าน พบว่า ผู้ทำบัญชีมีปัญหาโดยรวมในระดับปานกลาง โดยมีปัญหาสูงสุดด้านคุณภาพของการให้บริการ เกี่ยวกับไม่สามารถขอคำปรึกษาจากเจ้าหน้าที่ได้ รองลงมาได้แก่ ปัญหาปัญหาด้านเครื่องมือที่ใช้ในการยื่นงบการเงินด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (DBD e-filing) เกี่ยวกับความไม่เสถียรของระบบอินเทอร์เน็ตต่อการนำส่งงบการเงินด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ และปัญหาด้านการรับข่าวสารในการยื่นงบการเงินด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ เกี่ยวกับปัญหาด้านช่องทางการรับข่าวสารในการยื่นงบการเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ที่ไม่เหมาะสมและไม่เพียงพอ และปัญหาด้านการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ ของกรมพัฒนาธุรกิจการค้าต่อการรับรู้ข่าวสารที่ไม่เหมาะสมและไม่เพียงพอ เมื่อจำแนกตามการเข้าอบรมเกี่ยวกับการส่งงบการเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ พบว่า ผู้ทำบัญชีที่ไม่เคยเข้าอบรมเกี่ยวกับการนำส่งงบการเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ มีปัญหาสูงสุดในทุกด้าน

* นักศึกษาหลักสูตรการบัญชีมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ABSTRACT

The purpose of this study research is to study and investigate the problems and obstacles of Chiang Mai accounting auditors in submitting financial statements through the electronic system (DBD e-Filing) of the Department of Business Development. For this study, the data were collected from 252 questionnaires who are bookkeepers or accountants. The problems and obstacles of the auditors to the electronic submission of financial statements are divided into six aspects which are receiving information on the electronic submission of financial statements or DBD e-filing system, 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 or through DBD e-filing system and others.

According to the study, it has been found that most of the respondents are female between the age of 26 to 30 years old with the experience in accounting for less than 3 years as bookkeepers or accountants in the organization who knew the information on the cancellation of receipt of financial statements by documentation and assigned the legal entity to file financial statements electronically. Most respondents never attended DBD e-Filing training programs, and they commented that the authorities should give consultation and direction of the procedures for filing financial statements to the entrepreneurs clearly. Moreover, the system of filing financial statements is not stable enough. As a result, it causes problems during the submission of financial statements.

However, when identifying the problems and obstacles of the accountants to the electronic submission of financial statements in all six aspects, it was found that the accountants have problems at a moderate level and most problems are from the quality of services which is the difficulty in inquiring a consultation from the officers or representatives. Secondly, there are problems which are from utilizing tools to file financial statements electronically (DBD e-filing), the instability of the internet system for electronic submission of financial statements, receiving information of electronic financial statements, finding the right channel for receiving information on the submission of financial statements which sometimes is inappropriate and insufficient, and the issue of public relations through various medias of Department of Business Development to the inappropriateness and insufficient awareness of news. When classified by attendance of the electronic submission of financial statement training, it was found that the accountants who never attended training programs on the electronic submission of financial statements have problems the most in every aspect.

บทนำ

ประเทศไทยมีแนวโน้มการขยายตัวทางด้านเศรษฐกิจ เนื่องจากการลงทุนของภาครัฐและเอกชนอย่างต่อเนื่อง ประกอบกับรัฐบาลมีนโยบายส่งเสริมให้ผู้ประกอบการที่ดำเนินธุรกิจในรูปแบบของบุคคลธรรมดาหันมาประกอบธุรกิจในรูปแบบนิติบุคคล ทำให้การขยายตัวทางเศรษฐกิจเป็นไปในทิศทางที่มากขึ้นอย่างรวดเร็ว เห็นได้จากการจัดตั้งนิติบุคคลในช่วงครึ่งปีแรกของปี 2559 มีการจัดตั้งนิติบุคคลจำนวน 31,792 ราย เปรียบเทียบในช่วงเวลาเดียวกันกับปี 2558 มีจำนวนเพิ่มขึ้น 235 ราย (กรมพัฒนาธุรกิจการค้า, 2559: ออนไลน์) ดังนั้นเพื่อให้ภาครัฐมีข้อมูลที่จำเป็นต่อการวิเคราะห์สภาพเศรษฐกิจของประเทศอย่างครบถ้วนเป็นปัจจุบัน เพื่อเป็นการรองรับการเจริญเติบโตของประเทศในอนาคต เพิ่มประสิทธิภาพทางข้อมูลและเพิ่มช่องทางการให้บริการแก่ภาครัฐและผู้ประกอบการ ปี 2555 กรมพัฒนาธุรกิจการค้าได้ประกาศหลักเกณฑ์และวิธีการยื่นงบการเงิน กำหนดให้นิติบุคคลสามารถยื่นงบการเงินได้ 2 ทาง คือนำส่งงบการเงินพร้อมเอกสารต่างๆด้วยตนเองที่กรมพัฒนาธุรกิจการค้า และนำส่งทางไปรษณีย์ (กรมพัฒนาธุรกิจการค้า, 2555 : ออนไลน์) ซึ่งงบการเงินดังกล่าวจะถูกนำส่งในรูปแบบของเอกสาร โดยต้องทำการจัดเก็บเอกสารในระบบจัดเก็บภาพและบันทึกข้อมูล เพื่อนำข้อมูลไปใช้วิเคราะห์และประมวลผลจะใช้เวลาในการเก็บเอกสารและการบันทึกข้อมูลงบการเงินและข้อมูลด้านธุรกิจเป็นเวลา 4-5 เดือนจากนิติบุคคลประมาณ 500,000 กว่าราย (กรมพัฒนาธุรกิจการค้า, 2559) โดยการยื่นงบการเงินผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ (DBD e-Filing) สามารถทำได้ 2 รูปแบบ คือ การยื่นงบการเงินบนเว็บไซต์ของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า (E-Form) พร้อมแนบไฟล์ต่างๆตามที่กรมพัฒนาธุรกิจการค้ากำหนด การยื่นงบการเงินในรูปแบบการโหลดข้อมูลจากเอกเซล (XBRL in Excel) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและการให้บริการให้มีความสะดวกรวดเร็ว ลดระยะเวลาและลดค่าใช้จ่ายในภาคธุรกิจและสามารถนำข้อมูลงบการเงินมาประมวลผลวิเคราะห์ เผยแพร่ให้กับผู้ใช้งบการเงินได้เร็วขึ้น และยังทำให้ผู้ประกอบการ นักลงทุน หน่วยงานภาครัฐและเอกชนใช้ข้อมูลในรูปแบบเอกสารภาพและข้อมูลทางสถิติได้เร็วขึ้น

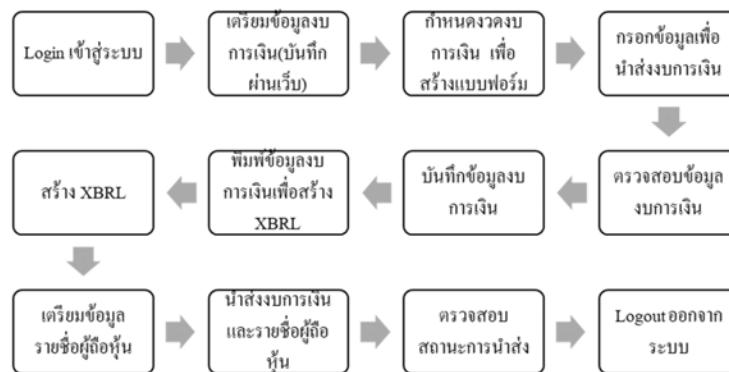
แนวคิดและทฤษฎี

แนวคิดการจัดทำงบการเงิน

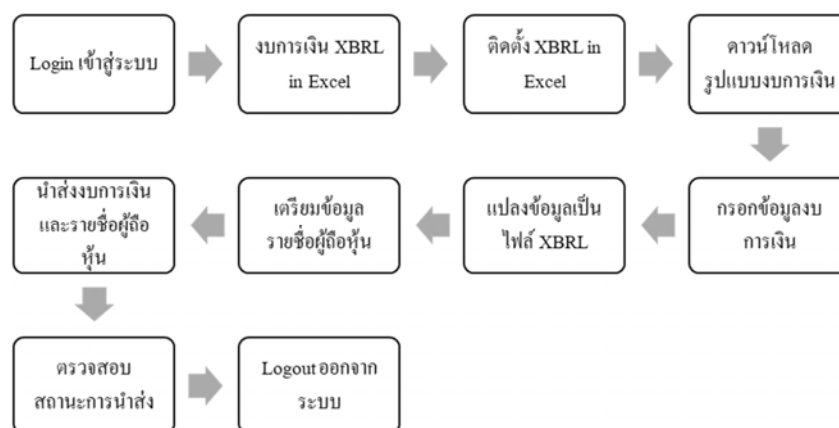
พระราชบัญญัติการบัญชี พ.ศ. 2543 กำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบของผู้ทำบัญชีและผู้มีหน้าที่จัดทำบัญชี โดยนิติบุคคลต้องมีหน้าที่ในการจัดหาผู้ทำบัญชีนับแต่เริ่มดำเนินกิจการ และนำส่งงบการเงินส่งต่อกรมพัฒนาธุรกิจการค้า ภายในระยะเวลา 5 เดือน นับจากวันสิ้นรอบระยะเวลาบัญชี เพื่อให้ข้อมูลงบการเงินมีความน่าเชื่อถือและเสถียรภาพ ได้ถูกต้องผู้ทำบัญชีต้องจัดทำบัญชีเพื่อให้มีการแสดงผลการดำเนินงานฐานะการเงินหรือการเปลี่ยนแปลงฐานะการเงินของผู้มีหน้าที่จัดทำบัญชีที่เป็นอยู่ตามความเป็นจริงและตามมาตรฐานการบัญชี โดยมีเอกสารที่ต้องใช้ประกอบการลงบัญชีให้ถูกต้องครบถ้วน

แนวคิดการนำส่งงบการเงินต่อกรมพัฒนาธุรกิจการค้า

การยื่นงบการเงินด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (DBD e-filing) (กรมพัฒนาธุรกิจการค้ากระทรวงพาณิชย์, 2559 : ออนไลน์) เป็นระบบการยื่นงบการเงินผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ โดยการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีที่เป็นมาตรฐานสากลสำหรับการยื่นงบการเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ โดยการประยุกต์ใช้เทคโนโลยี XBRL เพื่อทดแทนการยื่นงบการเงินในรูปแบบเดิมที่เป็นเอกสาร XBRL มาจาก eXtensible Business Reporting Language คือ ระบบภาษาทางอิเล็กทรอนิกส์ที่ถูกสร้างขึ้นโดยใช้เทคโนโลยีเครือข่ายอินเทอร์เน็ตให้เป็นประโยชน์ในการสื่อสารข้อมูล เป็นการติดรหัสแถบ (Barcode) ของรายการต่างๆ ของงบการเงินที่นำเสนอ ซึ่งเป็นการอ้างอิงถึงภาษามาตรฐานของรายงานทางการเงินผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ให้เป็นมาตรฐานเดียวกันทั่วโลก เป็นภาษาทางคอมพิวเตอร์ที่ออกแบบเป็นพิเศษสำหรับการนำเสนอของงบการเงินที่เป็นเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพในรูปแบบของสื่อที่คอมพิวเตอร์สามารถอ่านได้ นอกเหนือไปจาก รูปแบบ PDF, HTML หรือรูปแบบ Word/Excel ซึ่งการทำงานของ XBRL เปรียบได้กับการทำงานของเครื่องอ่านบาร์โค้ด ทำให้การทำงานถูกต้องแม่นยำยิ่งขึ้น เพิ่มความเร็ว และสามารถลดข้อจำกัดในการรวบรวมเอกสารที่มาจากแหล่งต่างที่กัน เพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลทางธุรกิจ ซึ่งนิยมใช้กับรายงานทางการเงินและได้รับการยอมรับในระดับสากล ทั้งทำให้ข้อมูลสามารถใช้ประโยชน์ได้แม้ว่าคอมพิวเตอร์จะใช้ระบบปฏิบัติการต่างกัน



ขั้นตอนการนำส่งงบการเงินผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Filing) ในรูปแบบ e-Form)



ขั้นตอนการนำส่งงบการเงินผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Filing) ในรูปแบบ XBRL in Excel

วิธีการดำเนินการวิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลแบบปฐมภูมิ (Primary Data) การศึกษาครั้งนี้ เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามเพื่อสอบถาม ซึ่งทำการรวบรวมข้อมูลได้จากการเก็บแบบสอบถาม จากผู้ทำบัญชีในจังหวัดเชียงใหม่ เกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการยื่นงบการเงินด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (DBD e-Filing) เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม โดยมีขั้นตอนในการพัฒนาเครื่องมือ ดังนี้ 1) ศึกษาแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการยื่นงบการเงินด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (DBD e-Filing) 2) พัฒนาแบบสอบถาม เรื่อง ปัญหาและอุปสรรคการยื่นงบการเงินด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ทำบัญชีในจังหวัดเชียงใหม่ โดยทำการอ้างอิงข้อมูลของกรมพัฒนาธุรกิจการค้าตามทฤษฎีที่รองรับ และพัฒนาเป็นแบบสอบถามเพื่อให้สอดคล้องกับการศึกษาในครั้งนี้ โดยแบ่งแบบสอบถามของการศึกษาในครั้งนี้เป็น 3 ส่วนคือ

- ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ วุฒิการศึกษา และประสบการณ์ทำบัญชี
- ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการยื่นงบการเงินด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (DBD e-filing)
- ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

ผลการศึกษารายผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาปัญหาการยื่นงบการเงินด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (DBD e-Filing) กรมพัฒนาธุรกิจการค้าของผู้ทำบัญชีในจังหวัดเชียงใหม่ มีข้อค้นพบจากการศึกษาที่น่าสนใจดังนี้ ผู้ทำบัญชีที่เป็นเพศหญิงมีปัญหาโดยรวมสูงสุดคือ ปัญหาอื่นๆด้านคุณภาพของการให้บริการ ระดับของปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ปัญหาด้านไม่สามารถขอคำปรึกษาจากเจ้าหน้าที่ได้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะด้านการติดต่อ (Contact) ไม่มีช่องทางการติดต่อสื่อสารระหว่างเว็บไซต์และผู้ใช้บริการเพื่อให้ผู้ใช้บริการได้ปรึกษาหรือสอบถามเกี่ยวกับการให้บริการผ่านเว็บไซต์ช่องทาง และการประชาสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ยังมีน้อยและการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นยังล่าช้า

ผู้ทำบัญชีที่มีตำแหน่งเป็นผู้ทำบัญชีอิสระและผู้ไม่เคยเข้ารับการอบรม มีปัญหาโดยรวมสูงสุดคือ ปัญหาด้านเครื่องมือที่ใช้ในการยื่นงบการเงินด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (DBD e-filing) ระดับของปัญหาอยู่ในระดับปานกลางได้แก่ ปัญหาด้านความไม่เสถียรของระบบอินเทอร์เน็ตต่อการนำส่งงบการเงินด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ เนื่องจากประสิทธิภาพ (Efficiency) เว็บไซต์ยังไม่มีการพัฒนาที่ได้ที่ตีพอ ความสามารถของระบบ (System Availability) ระบบไม่สามารถตอบสนองการใช้งานที่เสถียรภาพและไม่สามารถตอบสนองการใช้งานได้ตลอดเวลาตามที่ผู้ใช้งานต้องการ จึงทำให้ไม่บรรลุผลสำเร็จ (Fulfillment) ตามที่ผู้ใช้งานต้องการได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว และการตอบสนองต่อการใช้บริการ (Responsiveness) เว็บไซต์ยังไม่สามารถตอบสนองต่อปัญหาในการใช้บริการและสามารถแก้ปัญหาได้อย่างรวดเร็วเมื่อผู้ให้บริการมีปัญหาเกิดขึ้นในขณะที่ใช้บริการอยู่ได้ตีพอ

ข้อเสนอแนะจากการศึกษา จากการศึกษาปัญหาการยื่นงบการเงินด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (DBD e-Filing) กรมพัฒนาธุรกิจการค้าของผู้ทำบัญชีในจังหวัดเชียงใหม่ ทำให้ทราบข้อมูลหลายประการ ซึ่งผู้ศึกษานำมาเป็นข้อเสนอแนะ เพื่อเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และเป็นแนวทางในการแก้ไขปรับปรุงพัฒนา ดังต่อไปนี้

จากการศึกษาปัญหาจากการศึกษาปัญหาการยื่นงบการเงินด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (DBD e-Filing) กรมพัฒนาธุรกิจการค้าของผู้ทำบัญชีในจังหวัดเชียงใหม่ พบปัญหาในเรื่องระบบมีความไม่เสถียรในการใช้งาน ทำให้การยื่นงบการเงินใช้เวลานานและเกิดข้อบกพร่องระหว่างทำการยื่นงบการเงินเกิดขึ้น ส่งผลให้งบการเงินที่นำส่งกรมพัฒนาธุรกิจการค้ามีปัญหาบ่อยครั้ง อีกทั้งยังส่งผลไปถึงการขอรับคำปรึกษาจากเจ้าหน้าที่กรมพัฒนาธุรกิจการค้า หรือช่องทางในการขอรับคำปรึกษาที่มีน้อย ส่งผลให้การนำส่งงบการเงินด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (DBD e-Filing) มีปัญหาต่อเนื่อง โดยหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรให้ความสำคัญที่จะทำการปรับปรุงและพัฒนาระบบให้มีความทันสมัยและสะดวกต่อการทำงานของทุกฝ่าย เพื่อการแก้ไขปัญหของผู้ใช้บริการ

หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรมีโครงการจัดการอบรมให้กับผู้ทำบัญชีหรือผู้ที่เกี่ยวข้องในด้านการยื่นงบการเงินด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (DBD e-Filing) อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ผู้ใช้งานระบบเกิดความชำนาญการและแลกเปลี่ยนปัญหาหรือข้อเสนอแนะที่เกิดขึ้น

บรรณานุกรม

การพัฒนาธุรกิจกรมทางอิเล็กทรอนิกส์อย่างไรให้ปลอดภัย. (2557). สืบค้นจาก

http://www.fda.moph.go.th/it/data_center/info_mod

กรมพัฒนาธุรกิจการค้า. (2559). การนำส่งงบการเงินผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ (DBD e-Filing). สืบค้นจาก

<http://efiling.dbd.go.th>

กรมพัฒนาธุรกิจการค้า. (2555). ประกาศกรมพัฒนาธุรกิจการค้า เรื่อง หลักเกณฑ์และวิธีการในการนำส่งงบการเงิน

พ.ศ.2555). สืบค้นจาก http://www.dbd.go.th/dbdweb56/download/PDF_law/announce_dbd_2554.pdf

ข้อมูลการจดทะเบียนนิติบุคคล. สืบค้นจาก http://www.dbd.go.th/download/document_file/Statistic/2559/H26/H26_2016T2.pdf

- คู่มือการใช้งานการนำส่งงบการเงินทางอิเล็กทรอนิกส์. (2558). สืบค้นจาก <http://efiling.dbd.go.th/efiling-documents/eFilingManualFullVersion.pdf>
- รายชื่อผู้ขึ้นทะเบียนเป็นผู้ทำบัญชีจังหวัดเชียงใหม่. (2559). [แฟ้มข้อมูลจากคอมพิวเตอร์].
- ณัชชา เกียรติไทยพิพัฒน์. (2548). ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการเพื่อเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านผ่านอินเทอร์เน็ตในเขตท้องที่อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่. (การค้นคว้าแบบอิสระเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่)
- นิตยา วงศ์ภินันท์วัฒนา. (2556). การควบคุมและตรวจสอบระบบสารสนเทศ (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: คอปปีพรีนต์.
- พระราชบัญญัติการบัญชี. (2543). สืบค้นจาก http://www.dbd.go.th/ewt_news.php?nid=1078
- พิชญานี(นิรมล) กิติกุล. (2550). วิธีวิจัยทางธุรกิจ (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เพชร พ่วงพี. (2547). แนวทางการเพิ่มจำนวนผู้ชำระภาษีธุรกิจผ่านทางเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1. (การศึกษาปัญหาพิเศษบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม).
- ไพศาล เกรียงเชิดศักดิ์. (2552). คุณภาพในการให้บริการทางเว็บไซต์ กรณีศึกษา : สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. (การค้นคว้าอิสระ วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์).
- เมธี เครื่องชนะ. (2553). ปัญหาของผู้ทำบัญชีในจังหวัดเชียงใหม่ เกี่ยวกับการนำเสนองบการเงิน. (การค้นคว้าอิสระ บัญชีมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่).
- รัตนาภรณ์ ศุภประเสริฐ. (2554). ปัจจัยที่มีผลต่อปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของการเงินและบัญชีของสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา. (การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี).
- วนิสรา สุวรรณมงคล. (2546). ทศนคติของผู้เสียภาษีต่อการเลือกยื่นแบบและชำระภาษีผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่. (การค้นคว้าอิสระบัญชีมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่).
- วาโร เพ็งสวัสดิ์. (2551). วิธีวิทยาการวิจัย. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- ศิริรัตน์ มุขดารา. (2555). ปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้ผ่านทางอินเทอร์เน็ตในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 9. สืบค้นจาก <http://www.spu.ac.th/account/files.pdf>
- สุรัตน์ ยาลิทธิ. (2557). ปัญหาและอุปสรรคของผู้สอบบัญชีภาษีอากรในภาคเหนือเกี่ยวกับการปฏิบัติงานการตรวจสอบบัญชี. (การค้นคว้าอิสระบัญชีมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่).
- Davis, Bagozzi & Warshaw. (1989). *User Acceptance of Computer Technology : A Comparison of Two Theoretical Models*. Michigan: School of Business Administration, University of Michigan.
- Parasuraman, Zeithaml & Malhotra. (2005). E-S-QUALA Multiple-Item Scale for Assessing Electronic Service Quality. *Journal of Service Research*, 213-233.