

บทที่ 5

การสรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

5.1 การสรุปผลการศึกษา

การศึกษาเกี่ยวกับปัญหาที่ผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มได้รับในการใช้ซอฟต์แวร์บัญชีจัดทำรายงานภาษีและการบัญชี ตามมาตรฐานซอฟต์แวร์ของกรมสรรพากร ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ทราบถึงปัญหาที่ผู้ประกอบการได้รับและทางแก้ไขในการที่จะจัดการกับปัญหา เสนอเป็นแนวทางให้แก่ผู้ประกอบการและกรมสรรพากรต่อไป ผลการศึกษาสรุปสาระสำคัญได้ดังนี้

ข้อมูลทั่วไป

ผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย ซึ่งเป็นผู้ประกอบการกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 75 ราย จากการศึกษาพบว่า เป็นเจ้าของกิจการ ร้อยละ 69.30 ผู้จัดการและ สมุห์บัญชี ร้อยละ 16.00 และ 14.70 ตามลำดับ ผู้ประกอบการกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ซอฟต์แวร์บัญชี หลังวันที่ 1 ส.ค. 2538 ร้อยละ 64.00 ก่อนวันที่ 1 ส.ค.2538 ร้อยละ 36.00 ซอฟต์แวร์บัญชีที่ใช้เป็นซอฟต์แวร์บัญชีสำเร็จรูป ร้อยละ 97.30 ชนิดของซอฟต์แวร์บัญชีที่ใช้เป็นชนิด ก. ร้อยละ 74.70 ชนิด ข. ร้อยละ 13.30 และชนิด ค. ร้อยละ 12.00 และไม่มีผู้ประกอบการกลุ่มตัวอย่างรายใดใช้ซอฟต์แวร์ชนิด ง. การใช้ระบบงานทุกระบบด้วยคอมพิวเตอร์ พบว่า ผู้ประกอบการร้อยละ 12.00 เท่านั้นที่ใช้ทุกระบบ และเป็นประเภท บริษัทจำกัด ส่วนผู้ประกอบการประเภทอื่นใช้คอมพิวเตอร์ในบางระบบ

การทดสอบสมมติฐาน

จากการศึกษาปัญหาที่ผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย ได้รับในการนำซอฟต์แวร์บัญชีมาใช้ในการจัดทำรายงานภาษีและการบัญชี พิจารณาตามข้อบังคับตามมาตรฐานซอฟต์แวร์ของกรมสรรพากรในแต่ละข้อบังคับ ปรากฏผลดังนี้ ปัญหาในการบันทึกข้อมูล(Data Entry) และโอนเข้าบัญชีแยกประเภท (Post) แล้วจะแก้ไขโดยไร้ร่องรอยไม่ได้ ถ้าจะแก้ไขก็ต้องทำการปรับปรุง

-ลักษณะทั่วไปของซอฟต์แวร์บัญชี จากการศึกษาพบว่าซอฟต์แวร์บัญชีทุกชนิด เมื่อบันทึกข้อมูล ไม่ว่าจะจากระบบงานใด สามารถโอนเข้าบัญชีแยกประเภทได้ บางซอฟต์แวร์บัญชีมีคำสั่งให้โอนเข้าบัญชีแยกประเภทต่างหาก เมื่อ โอนเข้าบัญชีแยกประเภทแล้วแก้ไขบัญชีโดยไร้ร่องรอยไม่ได้ แต่สามารถลบเอกสารทิ้งทั้งหมดได้ ส่วนใหญ่ซอฟต์แวร์บัญชีไม่มีคำสั่งให้ทำการปรับปรุงรายการ มีเพียงซอฟต์แวร์บัญชีเดียว ได้แก่ Business Plus ที่มีคำสั่งปรับปรุงรายการได้

-ปัญหาที่ผู้ประกอบการให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด ได้แก่ ซอฟต์แวร์บัญชี จะต้องแสดงรายการแก้ไขปรับปรุงรายการโดยอัตโนมัติ และการระงับต้นตอของเอกสาร วันที่ เวลา และรหัสประจำตัวผู้ทำการแก้ไขปรับปรุง โดยจากการศึกษาพบว่าซอฟต์แวร์ชนิด ก และ ง เท่านั้นที่สามารถทำได้ ซึ่งผู้ประกอบการส่วนใหญ่จะใช้ซอฟต์แวร์บัญชีชนิด ก และ ข เนื่องจากมีราคาที่ถูกกว่า และสามารถตอบสนองความต้องการตัวและรวดเร็วในการทำงานมากกว่า

-ปัญหาที่ผู้ประกอบการให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ การแก้ไขรายการไม่ให้อัตโนมัติ หรือต้องพิมพ์หรือล้างออก แต่ให้ใช้วิธีปรับปรุงรายการ ผู้ประกอบการส่วนใหญ่ใช้ซอฟต์แวร์บัญชีในการออกเอกสารทางการค้า เช่นใบส่งของ/ใบกำกับภาษี ใบเสร็จรับเงิน ออกรายงานภาษี บัญชีแยกประเภท และให้ความสำคัญในการออกใบกำกับภาษีอย่างมาก เนื่องจากมีข้อบังคับให้ต้องแสดงรายละเอียด ชื่อ ที่อยู่ผู้ซื้อถูกต้องครบถ้วน ห้ามมีการขาดตก ขัดแย้ง การลงลายมือชื่อกำกับเมื่อมีการแก้ไขปัจจุบัน ไม่สามารถทำได้ แต่ในทางปฏิบัติความผิดพลาดอาจเกิดขึ้นได้โดยไม่เจตนา การใช้วิธีปรับปรุงรายการ พบว่าซอฟต์แวร์บัญชีส่วนใหญ่ไม่มีคำสั่งให้ปรับปรุง มีเฉพาะคำสั่งห้ามแก้ไขรายการ แต่มีคำสั่งให้สามารถลบทิ้งและบันทึกข้อมูลใหม่ได้ ซึ่งเป็นทางเลือกที่ผู้ประกอบการมักเลือกใช้แทนการปรับปรุงรายการ และผู้ประกอบการส่วนใหญ่เห็นว่าการลงบัญชีโดยระบบสะดวก หากมีเจตนา ก็สามารถแก้ไขโดยไร้ร่องรอยได้

-สำหรับข้อกำหนดที่เมื่อบันทึกข้อมูลแล้ว จะต้องโอนเข้าบัญชีแยกประเภทด้วย และพิมพ์รายงานจากบัญชีแยกประเภทเพื่อตรวจสอบได้ ผู้ประกอบการทั้งหมดให้ระดับความสำคัญของปัญหา น้อยที่สุด จากการศึกษาพบว่า ซอฟต์แวร์บัญชีทุกชนิดเขียนขึ้นตามหลักการบัญชี และสิ่งที่ผู้ประกอบการเลือกนำซอฟต์แวร์บัญชีมาใช้แทนการบันทึกด้วยระบบสมุด ก็เนื่องจากคุณสมบัติในข้อนี้เป็นเหตุผลหลัก

ปัญหาที่ซอฟต์แวร์บัญชีจะต้องเป็นโปรแกรมที่ช่วยไม่ให้หลีกเลี่ยงภาษี

-จากการศึกษาพบว่า การที่ผู้ประกอบการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการจัดทำบัญชี ก็เพื่อต้องการจัดทำบัญชีให้ถูกต้อง ซึ่งจะมีผลให้นำส่งภาษีได้ครบถ้วน ในรูปแบบที่กฎหมายกำหนด โดยเฉพาะการนำส่งภาษีมูลค่าเพิ่ม ที่ต้องนำส่งภายในวันที่ 15 ของทุกเดือน และการลงบัญชีต้องให้เสร็จทันภายใน 3 วันทำการ ทำให้ซอฟต์แวร์บัญชีที่ผู้ประกอบการต้องการและใช้งานอยู่จึงเป็นซอฟต์แวร์บัญชีที่เป็น โปรแกรมที่ช่วยไม่ให้หลีกเลี่ยงภาษี โดยได้รับเลขที่ซอฟต์แวร์แฮชทุกซอฟต์แวร์ ตรงตามมาตรฐานของกรมสรรพากรข้อ 2

ปัญหาที่พบในการกำหนดให้ซอฟต์แวร์บัญชี จะต้องมีการเงินที่มีงบประมาณหรืองบย่อย จะต้องแสดงรายละเอียดของงบประกอบหรืองบย่อยซึ่งเป็นที่มาของงบการเงิน รวมเป็นรายงานด้วย มีค่าเฉลี่ยความสำคัญของปัญหา ระดับมาก ซึ่งเมื่อพิจารณาในรายละเอียดของซอฟต์แวร์บัญชีที่ผู้ประกอบการใช้ พบว่าซอฟต์แวร์ชนิด ก และ ง เท่านั้นที่มีชุดคำสั่งให้ทำได้ ชนิด ก และ ข ไม่มีรายละเอียดของชุดคำสั่งในเรื่องนี้

สำหรับคุณสมบัติที่ซอฟต์แวร์บัญชี ต้องเขียนขึ้นตามกฎหมายและระเบียบวิธีปฏิบัติ พบว่าซอฟต์แวร์บัญชีที่ผู้ประกอบการเลือกใช้ต่างมีคุณสมบัติข้อนี้ทั้งหมด เนื่องจากเป็นจุดขายที่สำคัญของซอฟต์แวร์บัญชี และเป็นสิ่งที่ผู้ประกอบการต้องการเพื่อช่วยในการทำงานได้ถูกต้อง ซอฟต์แวร์บัญชีที่พบ ไม่สามารถกำหนดเงื่อนไขให้ยอดขายสินค้าชนิดเดียวกัน บางรายการนำไปเสียภาษีมูลค่าเพิ่ม บางรายการไม่ต้อง และสามารถตรวจนับจำนวนรายการที่นำเข้าและสอบย้อนรายการได้

ปัญหาซอฟต์แวร์บัญชีที่มีระบบความปลอดภัย เพื่อควบคุมการเข้าถึงข้อมูลได้

จากการศึกษาพบว่า ซอฟต์แวร์บัญชีที่ผู้ประกอบการส่วนใหญ่เลือกใช้ เป็นซอฟต์แวร์บัญชีที่ไม่มีความซับซ้อนในระบบความปลอดภัยมาก ผู้ประกอบการที่เป็นบริษัทจำกัดจะใช้ซอฟต์แวร์บัญชีที่มีระบบความปลอดภัยหลายระดับ ระบบสำรองข้อมูลที่มี ใช้โปรแกรมช่วยในการบีบอัดข้อมูลที่มีขนาดใหญ่ให้เล็กลง และมีการตั้งรหัสผ่านของผู้ปฏิบัติงานแต่ละระดับการทำงาน ส่วนผู้ประกอบการที่เป็นบุคคลธรรมดา และห้างหุ้นส่วนจำกัด ใช้ซอฟต์แวร์ที่มีระดับความปลอดภัยน้อย และการเข้าถึงข้อมูลการปฏิบัติงานทำได้ง่ายและรวดเร็ว แต่ไม่มีซอฟต์แวร์บัญชีใดที่มีรายงานการตั้งรหัสผ่าน แกะไขรหัสผ่าน รายงานการบีบอัดหรือขยายข้อมูลซอฟต์แวร์บัญชีต่างมีการตั้งรหัสผ่านจากภายในระบบซอฟต์แวร์บัญชีเอง ซอฟต์แวร์ชนิด ก และ ง เท่านั้น ที่ตั้งได้หลายระดับ ชนิดที่ต่ำกว่า เมื่อตั้งรหัสผ่านแล้วสามารถผ่านได้ทุกระบบ

ปัญหาที่ผู้ประกอบการให้ความสำคัญในระดับ มากที่สุด คือ การตั้งรหัสผ่าน กำหนดให้ต้องตั้งต่างหากจากส่วนอื่น พบว่าซอฟต์แวร์บัญชีที่ผู้ประกอบการใช้อยู่ตั้งรหัสผ่านจากระบบของภายในเท่านั้น การรายงานการเข้ารหัสผ่าน วัน เวลาที่ปฏิบัติงาน ผู้ประกอบการให้ความสำคัญใน ระดับ มากที่สุดเช่นกัน เนื่องจากซอฟต์แวร์บัญชีชนิด ก และ ข ไม่มีรายงานดังกล่าวนี้ในระบบซอฟต์แวร์ การควบคุม โดยการบีบอัดข้อมูล และขยายข้อมูลต้องกระทำโดยระบบซอฟต์แวร์ และมีรายงานไว้ทุกครั้ง ผู้ประกอบการให้ความสำคัญของปัญหาในระดับ มากที่สุด เช่นกัน เนื่องจากซอฟต์แวร์บัญชีทั้งหมดใช้โปรแกรมบีบอัดข้อมูลและขยายข้อมูลจากภายนอก เช่น โปรแกรม PKZIP หรือ WINZIP เป็นต้น และไม่มีรายงานแสดงการทำงานไว้

การแสดงระดับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่หน้าจอ โดยระบุ จำนวนและระดับเจ้าหน้าที่ที่สามารถบันทึกข้อมูล อ่าน หรือแก้ไขข้อมูลได้ ผู้ประกอบการให้ความสำคัญว่าเป็นปัญหาในระดับมาก เนื่องจากพบว่า ซอฟต์แวร์บัญชีชนิด ค และ ง เท่านั้น ที่สามารถแสดงรายการดังกล่าวได้

ปัญหาซอฟต์แวร์บัญชีที่การบันทึกข้อมูลต้องเป็นไปตามหลักบัญชี ระบบงานทุกระบบใช้คอมพิวเตอร์ ลงบัญชีแยกประเภทโดยอัตโนมัติ แก้ไขโดยไร้ร่องรอยไม่ได้

ลักษณะทั่วไป จากการศึกษาพบว่า ซอฟต์แวร์บัญชีทุกชนิดเขียนขึ้นตามหลักบัญชีคู่ ซึ่งเป็นสิ่งที่ผู้ประกอบการต้องการเป็นอย่างมาก ผู้ประกอบการทั้งหมดใช้ซอฟต์แวร์บัญชีร่วมกับระบบงานขาย ระบบงานซื้อ และมีผู้ประกอบการร้อยละ 12 เท่านั้นที่ใช้ระบบงานทุกระบบด้วยคอมพิวเตอร์ และพบว่า ไม่มีผู้ประกอบการที่เป็นบุคคลธรรมดาใช้คอมพิวเตอร์กับระบบงานทุกระบบ การบันทึกข้อมูลในแต่ละระบบงานของซอฟต์แวร์บัญชี จะโอน ไปบัญชีแยกประเภทได้เมื่อใช้คำสั่งให้ทำรายการ การบันทึกในครั้งแรกยังไม่โอน ไปบัญชีแยกประเภทโดยอัตโนมัติ แต่จะโอนต่อเมื่อสั่ง ซอฟต์แวร์บัญชีมีการกำหนดไม่ให้แก้ไข ซอฟต์แวร์ชนิด ค.และ ง.เท่านั้นที่มีรายการให้ทำการปรับปรุงบัญชีได้ แต่ซอฟต์แวร์ทุกชนิดสามารถลบรายการนั้นๆทิ้งและบันทึกใหม่ได้ โดยซอฟต์แวร์ชนิด ค และ ง เท่านั้นที่มีรายงานการลบหรือแก้ไขรายการ

ปัญหาที่พบจากการศึกษา คือ ซอฟต์แวร์บัญชีต้องมีรหัสแจ้งไว้ที่กรมสรรพากร ซึ่งทำให้กรมสรรพากรสามารถผ่านรหัสความปลอดภัยต่างๆทั้งสิ้นได้ ผู้ประกอบการให้ความสำคัญของปัญหาในระดับ มากที่สุด เนื่องจากซอฟต์แวร์ทุกชนิดที่ผู้ประกอบการกลุ่มตัวอย่างใช้ไม่มีรหัสแจ้งไว้ที่กรมสรรพากร และผู้ประกอบการไม่ต้องการให้ผ่านระบบความปลอดภัยต่างๆได้ เพราะถือเป็นความลับในการบริหารงานภายใน

ปัญหาที่ระบบงานอื่นทุกระบบต้องใช้คอมพิวเตอร์ในการจัดทำ บันทึกเข้าบัญชีแยกประเภทโดยอัตโนมัติ แก้ไขโดยไร้ร่องรอยไม่ได้ ต้องใช้การปรับปรุงรายการบัญชี และหากมีการแก้ไขต้องมีรายงานบันทึกไว้ ผู้ประกอบการให้ความสำคัญของปัญหาในระดับ มากที่สุด เนื่องจากพบว่า ผู้ประกอบการที่พร้อมจะใช้ระบบงานทุกระบบด้วยคอมพิวเตอร์คือผู้ประกอบการในรูปบริษัทจำกัดเท่านั้น การลงบัญชีแยกประเภทในแต่ละระบบ ผู้ประกอบการต้องการตรวจความถูกต้องให้แน่นอนก่อนจึงโอน ไปบัญชีแยกประเภท ซอฟต์แวร์บัญชีที่ผู้ประกอบการใช้อยู่จะ โอนไปบัญชีแยกประเภทเมื่อสั่ง โอน ซอฟต์แวร์บัญชีชนิด ค.และ ข. ไม่มีการทำรายการปรับปรุง ไม่มีรายงานการแก้ไขรายการ หรือรายงานการลบทิ้งหรือ อ่างออก แต่ทุกซอฟต์แวร์บัญชีเมื่อ โอนเข้าบัญชีแยกประเภทแล้วจะเข้าไปแก้ไขรายการในบัญชีแยกประเภทไม่ได้

5.2 การอภิปรายผลการศึกษา

ในการศึกษาเรื่องปัญหาของผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มในการใช้ซอฟต์แวร์บัญชี ในการจัดทำรายงานภาษีและการบัญชี ตามมาตรฐานของซอฟต์แวร์ที่กำหนด โดยประกาศอธิบดีกรมสรรพากรเกี่ยวกับภาษีมูลค่าเพิ่ม (ฉบับที่ 63) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงรายนั้น ได้ใช้ทฤษฎีและแนวคิดในเรื่องคุณลักษณะของระบบสารสนเทศทางการบัญชีและคุณสมบัติตามมาตรฐานซอฟต์แวร์ของกรมสรรพากร มาเป็นกรอบในการศึกษา

จากแนวคิดด้านสารสนเทศทางการบัญชี ซึ่งกำหนดว่าซอฟต์แวร์บัญชีต้องมีคุณลักษณะของระบบสารสนเทศทางการบัญชี ในเรื่อง ความถูกต้อง(Correct) ความไม่ขัดกันเอง (Consistent) แก้ไขได้ (Modifiable) ติดตามได้ (Traceable) และสามารถเชื่อมต่อกับระบบอื่นได้ (Connection) จากการศึกษาพบว่า คุณสมบัติที่กล่าวมาทั้งหมด ซอฟต์แวร์บัญชีที่ผู้ประกอบการนำมาใช้ ต่างมีคุณลักษณะครบถ้วนตามคุณลักษณะข้างต้น เนื่องจากผู้พัฒนาซอฟต์แวร์บัญชีได้เขียนซอฟต์แวร์โดยอาศัยพื้นฐานคุณลักษณะดังกล่าวข้างต้นเป็นเกณฑ์สำคัญ นอกจากนี้การที่ผู้ประกอบการเลือกใช้ซอฟต์แวร์บัญชีแทนการบันทึกด้วยระบบสมุดนั้น ก็เพื่อตอบสนองการทำงานที่มีรายการในแต่ละวันมากขึ้น ลดความผิดพลาดที่อาจจะเกิดขึ้นจากการทำงานที่มีลักษณะซ้ำๆกัน เพิ่มความถูกต้อง คล่องตัว ง่ายต่อการตรวจสอบ รวบรวม และสามารถนำข้อมูลไปใช้ในการพิจารณาเพื่อตัดสินใจในการบริหารงานได้

และจากมาตรฐานซอฟต์แวร์บัญชีที่กรมสรรพากรกำหนด ตามประกาศอธิบดีกรมสรรพากร (ฉบับที่ 63) ซึ่งกำหนดมาตรฐานไว้ 4 คุณลักษณะ แต่ละคุณลักษณะมีการกำหนดข้อบังคับในการปฏิบัติ ซึ่งเมื่อพิจารณาแยกแต่ละข้อบังคับว่า แต่ละข้อบังคับผู้ประกอบการเห็นว่ามีปัญหากับการจัดทำมากน้อยอย่างไร

ข้อบังคับตามมาตรฐาน ข้อที่ 1 เรื่องการบันทึกข้อมูล(Data Entry) และ โอนเข้าบัญชีแยกประเภทด้วยการแก้ไขรายการ ให้ใช้วิธีปรับปรุง แทนการลบทิ้งหรือล้างออก และต้องมีรายงานการแก้ไขปรับปรุง ที่ต้องระบุต้นตอของเอกสาร ทุกรายการ พบว่าสิ่งที่เป็นปัญหาคือการทำรายการปรับปรุง และมีรายงานการแก้ไขปรับปรุง เนื่องจากซอฟต์แวร์บัญชีชนิด ก. และ ข. ที่ผู้ประกอบการใช้เป็นส่วนใหญ่ ต่างไม่มีคำสั่งในการแก้ไขปรับปรุง และไม่มีรายงานการแก้ไขปรับปรุง ซอฟต์แวร์ ชนิด ค และ ง สามารถทำได้ แต่ไม่เป็นที่นิยมใช้ เนื่องจากมีความซับซ้อนของระบบงานและราคาสูง ส่วนการบันทึกข้อมูล (Data Entry) แล้วสามารถโอนเข้าบัญชีแยกประเภทได้ ไม่เป็นปัญหากับผู้ประกอบการแต่อย่างใด เนื่องจากซอฟต์แวร์ทุกชนิดมีคุณสมบัติดังกล่าวทั้งสิ้น

ด้านข้อบังคับตามมาตรฐาน ข้อที่ 2 คือเป็น โปรแกรมที่ช่วยไม่ให้หลีกเลี่ยงภาษี จากการศึกษพบว่า ผู้ประกอบการ ไม่ประสบปัญหาในข้อนี้ เนื่องจากซอฟต์แวร์บัญชีที่ผู้ประกอบการใช้เป็นซอฟต์แวร์ที่เขียนขึ้นตามกฎหมาย และระเบียบวิธีปฏิบัติตามประมวลรัษฎากร โดยได้รับเลขที่ซอฟต์แวร์เฮาส์ทุกซอฟต์แวร์ นอกจากนี้ผู้ประกอบการกลุ่มตัวอย่างต่างมีความต้องการซอฟต์แวร์บัญชีที่ช่วยในการทำงานด้านบัญชีได้ถูกต้อง และที่สำคัญคือนำส่งภาษีถูกต้อง หลีกเลี่ยงความผิดพลาด เพื่อไม่ต้องรับผิดชำระค่าปรับภาษีในภายหลัง แต่อย่างไรก็ตามในมาตรฐานข้อที่ 2 นี้ การกำหนดให้มีงบประกอบหรืองบย่อ และรายการบวกกลับงบการเงินเพื่อคำนวณภาษีเงินได้นิติบุคคล สร้างปัญหาให้ผู้ประกอบการพอสมควร เนื่องจากซอฟต์แวร์บัญชีที่มีคุณสมบัตินี้มักมีราคาสูงกว่าซอฟต์แวร์โดยทั่วไป

ด้านข้อบังคับตามมาตรฐาน ข้อที่ 3 คือซอฟต์แวร์บัญชีต้องมีระบบความปลอดภัย เพื่อควบคุมการเข้าถึงข้อมูล ได้ จากการศึกษพบว่า การตั้งรหัสผ่าน ต้องตั้งจากส่วนอื่น ต้องมีรายงานการใช้รหัสผ่าน รายงานการแก้ไข ต้องระบุรหัสประจำตัวผู้ปฏิบัติ การควบคุมการบีบอัดและขยายข้อมูลจากการบีบอัด ต้องมีรายงานบันทึกหลักฐานไว้ทุกครั้ง ต่างเป็นปัญหาในการปฏิบัติงานของผู้ประกอบการทั้งสิ้น เนื่องจากการกำหนดรหัสผ่าน ส่วนใหญ่กำหนดจากภายในซอฟต์แวร์ การรายงานบันทึกหลักฐานการใช้รหัสผ่าน ซอฟต์แวร์ชนิด ค. ขึ้นไปเท่านั้น ที่สามารถปฏิบัติได้ การบีบอัดและกระจายข้อมูล ส่วนใหญ่ใช้โปรแกรมอื่นในการจัดทำ ซึ่งไม่มีรายงานบันทึกหลักฐานไว้

ด้านข้อบังคับตามมาตรฐาน ข้อที่ 4 ปัญหาที่ผู้ประกอบการประสบ คือ ระบบงานทุกระบบต้องใช้คอมพิวเตอร์ พบว่า ผู้ประกอบการ ที่เป็น บริษัทจำกัด เท่านั้นที่ใช้ระบบงานทุกระบบด้วยคอมพิวเตอร์ อีกปัญหา คือการบันทึกข้อมูลจากระบบอื่นต้องโอนเข้าบัญชีแยกประเภท โดยอัตโนมัติ และแก้ไขโดยไร้ร่องรอยไม่ได้ หากมีการแก้ไขต้องมีรายงานแสดงไว้ ซอฟต์แวร์บัญชีที่ผู้ประกอบการกลุ่มตัวอย่างใช้ ต่างลงบัญชีแยกประเภทต่อเมื่อสั่งให้ผ่านรายการแยกประเภทภายหลังการบันทึกรายการเบื้องต้น แก้ไขโดยไร้ร่องรอยไม่ได้ แต่สามารถลบทิ้งได้ และซอฟต์แวร์ชนิด ค. และ ง เท่านั้นที่มีรายงานแสดงการแก้ไขหรือลบทิ้ง และอีกปัญหาหนึ่งคือการกำหนดให้มีรหัสแจ้งไว้ที่กรมสรรพากร ซึ่งทำให้กรมสรรพากรผ่านรหัส Security ต่างๆทั้งสิ้นได้ ซอฟต์แวร์บัญชีที่ผู้ประกอบการกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดใช้ ไม่มีการแจ้งรหัสไว้ที่กรมสรรพากร และผู้ประกอบการเองต่างไม่ต้องการให้บังคับในเรื่องนี้

แต่อย่างไรก็ตาม ในการศึกษาครั้งนี้กลุ่มตัวอย่างที่คัดเลือกขึ้นมาศึกษา ตามกลุ่มชั้นภูมิในแต่ละประเภท ได้กลุ่มตัวอย่างที่เป็นบุคคลธรรมดา และห้างหุ้นส่วนจำกัด จำนวน 56 ราย หรือร้อยละ 74.7 ซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ซอฟต์แวร์ในลักษณะไม่ซับซ้อน จึงเกิดปัญหาในมาตร

ฐานข้อที่ 3 และ 4 ที่เกี่ยวกับการรักษาความปลอดภัย การควบคุมข้อมูล และการกำหนดรหัสความปลอดภัยต่างๆแยกตามลำดับชั้นผู้ปฏิบัติงาน กลุ่มตัวอย่างที่เป็นบริษัทจำกัด จำนวน 19 ราย หรือร้อยละ 25.3 ใช้ซอฟต์แวร์บัญชีที่มีคุณสมบัติครบถ้วนและซับซ้อนกว่า จึงมีปัญหาในเรื่องดังกล่าว น้อยกว่า เนื่องจากใช้ระบบงานเกือบทุกระบบ ในการปฏิบัติงาน และต้องมีการรักษาความปลอดภัยในระดับต่างๆเพื่อควบคุมการปฏิบัติงาน ฉะนั้นซอฟต์แวร์ที่ใช้จึงมีปัญหาน้อยกว่า 2 กลุ่มแรกข้างต้น

5.3 ข้อค้นพบจากการศึกษา

ในการศึกษาปัญหาในการใช้ซอฟต์แวร์บัญชีในการจัดทำรายงานภาษีและการบัญชี ของผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย มีข้อค้นพบดังนี้

ผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย นำคอมพิวเตอร์มาใช้ในการจัดทำรายงานภาษีและการบัญชี โดยส่วนใหญ่เป็นการใช้งานคอมพิวเตอร์แบบผู้ใช้คนเดียว (Stand Alone) ผู้ประกอบการที่มีกิจการขนาดใหญ่ มีการจัดระบบงานเป็นหน่วยหรือแผนก จะใช้คอมพิวเตอร์ในระบบเครือข่าย (LAN) ซอฟต์แวร์บัญชีที่ใช้จึงแตกต่างกัน ส่วนใหญ่ซอฟต์แวร์บัญชีระบบเครือข่าย (LAN) จะมีคุณสมบัติครบถ้วนตามมาตรฐานกรมสรรพากร เนื่องจากมีระบบงานทุกระบบเชื่อมต่อกัน ซอฟต์แวร์บัญชีระบบผู้ใช้คนเดียวอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้งานสูง (User Friendly) โดยไม่มีความซับซ้อนมากนัก

ลักษณะงานที่นำเอาซอฟต์แวร์บัญชีมาใช้งาน ส่วนใหญ่จะเป็นงานด้านการออกเอกสารทางการค้าต่างๆ โดยเฉพาะ ใบกำกับภาษี ใบส่งของ และใบเสร็จรับเงิน ทำรายงานภาษี จัดทำบัญชีแยกประเภท โดยมีวัตถุประสงค์ที่จะปฏิบัติงานให้ถูกต้องตามบทบัญญัติของกฎหมาย สามารถสรุปรายงานและบัญชีได้ทันกำหนดเวลาการยื่นชำระภาษีมูลค่าเพิ่มในแต่ละเดือน และในผู้ประกอบการที่มีกิจการขนาดใหญ่ ต้องการที่จะทราบผลการดำเนินงาน รายงานยอดลูกหนี้ เจ้าหนี้ สินค้าคงคลัง เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการวางแผน

จากการนำซอฟต์แวร์บัญชีมาใช้ในการจัดทำรายงานภาษีและบัญชี พบว่า ผู้ประกอบการมีความพอใจเป็นอย่างมาก เนื่องจากสามารถลดความผิดพลาดในการออกเอกสาร การผ่านบัญชีแยกประเภท การรายงานยอดลูกหนี้ เจ้าหนี้ และควบคุมการทำงานได้ดีขึ้น

เมื่อพิจารณาถึงมาตรฐานซอฟต์แวร์บัญชีที่ผู้ประกอบการใช้ ซอฟต์แวร์บัญชีสำเร็จรูปทุกชนิด จะได้รับเลขที่ซอฟต์แวร์เข้าสู่จากกรมสรรพากร มีโครงสร้างพื้นฐานตรงตามมาตรฐานของกรมสรรพากร จากกลุ่มตัวอย่าง ซอฟต์แวร์บัญชีที่เขียนขึ้น ยังไม่มีเลขที่ซอฟต์แวร์เข้าสู่ แต่การที่ได้รับเลขที่ซอฟต์แวร์เข้าสู่ก็มีได้เป็นหลักประกันว่าซอฟต์แวร์นั้นถูกต้องตรงตาม

มาตรฐานทุกข้อ เลขที่ซอฟต์แวร์เข้าสั้เป็นเพียงการแสดงว่าซอฟต์แวร์นั้น ได้แจ้งชนิดของซอฟต์แวร์ไว้ที่กรมสรรพากรแล้วเท่านั้น

สรุป การใช้ซอฟต์แวร์บัญชีในการจัดทำรายงานภาษีและการบัญชี ผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มกลุ่มตัวอย่างประสบปัญหาในบางเรื่อง และบางเรื่องไม่เป็นปัญหา เรื่องที่เป็นปัญหา ได้แก่ การใช้วิธีการปรับปรุงรายการตามหลักการบัญชี แทนการลบทิ้งหรือล้างออก ต้องมีงบประกอบหรืองบย่อยที่เป็นที่มาของงบการเงิน การบวกลบรายการเสียภาษีเงินได้นิติบุคคล การกำหนดให้มีระดับความปลอดภัย ต้องกำหนดจากส่วนอื่นนอกโปรแกรม ต้องมีรายงานการใช้แก้ไขข้อมูลและรายงานการปรับปรุงรายการ การบีบอัดและกระจายข้อมูลต้องทำโดยโปรแกรม และมีบันทึกหลักฐานไว้ทุกครั้ง และการให้มีรหัสแจ้งไว้ที่กรมสรรพากร เพื่อให้กรมสรรพากรผ่านรหัส ความปลอดภัยต่างๆทั้งสิ้นได้

5.4 ข้อเสนอแนะของผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มกลุ่มตัวอย่าง

จากการศึกษาและทำการวิจัยครั้งนี้ ได้ค้นพบและได้รับข้อเสนอแนะจากผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มกลุ่มตัวอย่าง ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย ดังนี้

1. กรมสรรพากร ควรพัฒนาซอฟต์แวร์บัญชีที่เป็นมาตรฐานตามประกาศอธิบดีกรมสรรพากร ฉบับที่ 63 ให้มีคุณสมบัติตามชนิด ง. ซึ่งเป็นคุณสมบัติสูงสุด แล้วประกาศเชิญชวนให้ผู้ประกอบการเลือกใช้ หรือให้ซอฟต์แวร์อื่นใช้เป็นตัวอย่าง
2. การกำหนดให้แก้ไขโดยไร้ร่องรอยไม่ได้ นั่น ไม่ใช่สาระสำคัญ เพราะแม้การบันทึกบัญชีโดยระบบสมุคก็สามารถแก้ไขโดยไร้ร่องรอยได้ จึงไม่ควรบังคับในเรื่องนี้
3. กรมสรรพากร ควรประกาศว่าซอฟต์แวร์บัญชีใดบ้างนำเชื่อถือ และซอฟต์แวร์บัญชีใดบ้างไม่นำเชื่อถือ ซึ่งผู้ประกอบการไม่ควรเลือกใช้
4. การห้ามไม่ให้ใช้ซอฟต์แวร์ประเภท Spreadsheet เช่น Excel , Lotus หรือ Excess ในการทำบัญชี ไม่เป็นการป้องกันการเลี่ยงภาษี ควรจะให้ใช้ได้ แต่ควรจะควบคุมในเรื่องการการออกเอกสาร หลักฐาน หรือสลิปสินค้า สอบยันใบกำกับภาษี ซึ่งกรมสรรพากรมีอำนาจอยู่แล้ว
5. การบังคับให้ใช้ซอฟต์แวร์บัญชีตามมาตรฐาน เป็นการบังคับให้ผู้ประกอบการต้องเสียค่าใช้จ่ายในการซื้อซอฟต์แวร์หรือพัฒนาซอฟต์แวร์ ซึ่งทำให้ผู้ประกอบการต้องมีค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้น ต้นทุนสูงขึ้น
6. การที่ผู้ประกอบการเลือกใช้ซอฟต์แวร์บัญชีที่มีคุณสมบัติตามประกาศอธิบดีกรมสรรพากรแล้วนั้น ในทางปฏิบัติ เจ้าหน้าที่สรรพากร ก็มีได้ให้ความเชื่อถือในการจัดทำมากเท่าที่ควร แต่ให้ความสำคัญกับจำนวนภาษีที่ชำระ การออกใบกำกับภาษี และสินค้าคงเหลือมากกว่า
7. การนำคอมพิวเตอร์มาใช้ในการจัดทำบัญชีนั้น ผู้ประกอบการต้องการให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง ครบถ้วน ที่สำคัญต้องรวบรวมให้ทันกำหนดเวลายื่นแบบแสดงรายการ ซึ่งต้องยื่นภายในวันที่ 15 ของทุกเดือน โดยรูปแบบรายงานต้องถูกต้อง ซึ่งเป็นการพัฒนาการเสียภาษีอย่างหนึ่งแล้ว ไม่ควรควบคุม เพราะเป็นการดำเนินงานภายในกิจการ