



Received: 25 March 2024

Revised: 21 May 2024

Accepted: 26 May 2024

GUIDELINES FOR PROMOTING AND SUPPORTING ENTREPRENEURS TO PAY TAXES VIA ELECTRONIC SYSTEMS

Doungkamol DUCHDARA¹ and Kalyaporn PANMARERNG¹

¹ School of Accountancy, Sripatum University, Thailand; doungkamold@gmail.com (D. D.)

Handling Editor:

Professor Dr.Chanathat BOONRATTANAKITTIBHUMI European International University, France

(This article belongs to the Theme 1: Humanities & Social Sciences for Sustainable Development)

Reviewers:

1) Assistant Professor Dr.Nititorn WONGCHESTHA Chongqing Technology and Business University, China

2) Dr.Chalit POLINHOM The Dynamic Coaching Company Limited, Thailand

3) Dr.Nuthawut SABSOMBAT Kasetsart University, Thailand

Abstract

According to the current situation that the online shopping has been popular and the market value was also increasing, the quick changes made troubles that the entrepreneurs were not under the taxation system of the Revenue Department and the governmental taxation was not succeeded by the plan as well as the Electronic Tax System was too complicated causing the delays occurred. Moreover, some of entrepreneurs were lack of the knowledge and understanding regarding the submission in the Electronic Tax System and the Tax laws, including the incomplete quality of the Electronic Tax System, these factors were influencing to the intention of electronic submission and paying tax through the Electronic Tax System. Therefore, in order to solve the abovementioned problems, The Revenue Department raised the promoting model to support the entrepreneurs who paid tax via the Electronic Tax System by using the technology to enhance and facilitate the work system not only for the personnel in the organization, but also for all entrepreneurs and every people, this helped support the business sections to have the complete transaction through the Electronic Tax System as well as expanding to the readiness of e-Tax system of the Revenue Department leading to the Online Tax Review by themselves and establishing the efficiency and the correctness of the Tax System of the Revenue Department.

Keywords: Promotion and Support, Payment of Taxes through Electronic Systems, Entrepreneur

Citation Information: Duchdara, D., & Panmarerng, K. (2024). Guidelines for Promoting and Supporting Entrepreneurs to Pay Taxes via Electronic Systems. *Thai Interdisciplinary and Sustainability Review*, 13(2), 12-20. <https://doi.org/10.14456/tisr.2024.19>

แนวทางการส่งเสริมและสนับสนุนให้ผู้ประกอบการชำระภาษีผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์

ดวงกมล ดุจดารา¹ และ กัลยาภรณ์ ปานมะเริง¹

1 คณะบัญชี มหาวิทยาลัยศรีปทุม; doungkamold@gmail.com (ดวงกมล)

บรรณาธิการผู้รับผิดชอบบทความ:

ศาสตราจารย์พิเศษ ดร.ชนทัต บุญรัตน์กิตติภูมิ มหาวิทยาลัยบูรพา อินเทอร์เน็ตประเทศไทย ประเทศฝรั่งเศส
(บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งของหัวเรื่องที่ 1: มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน)

ผู้ทรงคุณวุฒิผู้พิจารณาบทความ:

- 1) ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นิติธร วงศ์เชษฐา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีและบริหารธุรกิจผองชิ่ง ประเทศจีน
- 2) อาจารย์ ดร.ชลิต ผลอินทร์หอม บริษัท เดอะ ไดนามิค โค้ชชิ่ง จำกัด
- 3) อาจารย์ ดร.ณัฐวุฒิ ทรัพย์สมบัติ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

บทคัดย่อ

สถานการณ์ในปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงการทำการค้าซื้อขายบนโลกออนไลน์อยู่เป็นจำนวนมากและมีมูลค่าทางการตลาดสูงตามไปด้วย การเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วนี้ก่อให้เกิดปัญหาที่ผู้ประกอบการไม่ได้เข้ามาอยู่ในระบบการเสียภาษีของกรมสรรพากร และการจัดเก็บภาษีของภาครัฐไม่ได้ตามเป้าหมายทั้งยังพบปัญหาในชำระภาษีผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ว่ามีการยื่นแบบซับซ้อนก่อให้เกิดความล่าช้า ทั้งผู้ประกอบการขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบยื่นแบบและขาดความรู้ความเข้าใจในเรื่องกฎหมายภาษี และแรงจูงใจในการชำระภาษีผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ อีกทั้งความไม่พร้อมของคุณภาพระบบการชำระภาษีผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ส่งผลต่อความตั้งใจชำระภาษีผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์และการยื่นชำระภาษีผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ดังนั้นเพื่อลดปัญหาและอุปสรรคดังกล่าว จึงได้ออกแนวทางการส่งเสริมและสนับสนุนให้ผู้ประกอบการชำระภาษีผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ให้ใช้เทคโนโลยีเพื่อเข้ามาสนับสนุนระบบการทำงานให้ดียิ่งขึ้นไม่เพียงแต่อำนวยความสะดวกกับบุคลากรในองค์กรเพียงอย่างเดียว แต่รวมไปถึงการช่วยเพิ่มความสะดวกให้กับประชาชนทุกคนและผู้ประกอบการทุกภาคส่วนเพื่อส่งเสริมให้ภาคธุรกิจทำธุรกรรมภาษีทางอิเล็กทรอนิกส์อย่างครบวงจรพร้อมทั้งสามารถเตรียมความพร้อมและรองรับระบบ e-Tax ของกรมสรรพากรได้เต็มรูปแบบนำไปสู่การตรวจสอบข้อมูลภาษีผ่านระบบออนไลน์ได้ด้วยตนเอง ยังทำให้ระบบการจัดเก็บภาษีของกรมสรรพากรเกิดประสิทธิภาพ มีความถูกต้องครบถ้วนอีกด้วย

คำสำคัญ: การส่งเสริมและสนับสนุน, การยื่นชำระภาษีผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์, ผู้ประกอบการ

ข้อมูลอ้างอิง: ดวงกมล ดุจดารา และ กัลยาภรณ์ ปานมะเริง. (2567). แนวทางการส่งเสริมและสนับสนุนให้ผู้ประกอบการชำระภาษีผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์. *สหวิทยาการและความยั่งยืนปริทรรศน์ไทย*, 13(2), 12-20.
<https://doi.org/10.14456/tisr.2024.19>

ปีที่ 13 ฉบับที่ 2 (กรกฎาคม - ธันวาคม 2567)

บทนำ

จากการศึกษาเกี่ยวกับปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อชำระภาษีผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์และการใช้ระบบ e-Filing ของผู้ประกอบการมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงประวัติความเป็นมาและทฤษฎีหลักเกณฑ์การชำระภาษีผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ในปัจจุบัน เพื่อค้นหาการกำหนดแนวทางให้เกิดประสิทธิภาพในการชำระภาษีผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ซึ่งทำให้ผู้ศึกษาเห็นว่าเมื่อยุคของเทคโนโลยีที่เข้ามามีบทบาทเป็นอย่างมากสำหรับประชาชนและผู้ประกอบการในการดำเนินการธุรกิจการเปลี่ยนแปลงไปตามบริบทของโลกที่เปลี่ยนแปลงไปเป็นอย่างมากและการเปลี่ยนแปลงนั้นยังก่อให้เกิดคำว่า “การชำระภาษีผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์” ซึ่งหมายถึง การยื่นชำระภาษีที่ถูกส่งจากกรมสรรพากรไปยังธนาคารโดยตรง เมื่อผู้เสียภาษียื่นรายการทำรายการของระบบชำระเงินของธนาคารแล้ว ธนาคารจะแจ้งผลการทำรายการ เช่น ผลการโอนเงินหรือการยกเลิกการทำรายการ เป็นต้น และส่งต่อให้กรมสรรพากรแบบทันทีทันใด (Real Time) (กรมสรรพากร, ม.ป.ป.)

ดังนั้น ความนิยมใช้ยื่นชำระภาษีผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์มีเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วหลายเนื่องจากเทคโนโลยีสื่อสารเอื้อให้การเข้าถึงผู้ประกอบการได้ง่ายและสะดวกรวดเร็ว อีกทั้งผู้ประกอบการมีความสามารถประกอบกิจการได้ตลอดเวลาจากทุกที่มีสัญญาณเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตและไม่จำเป็นต้องเดินทางมายังสถานที่หน่วยงานของกรมสรรพากรแต่ละสาขาได้อีกด้วยซึ่งจะทำให้เสียเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทางน้อยลงเมื่อเปรียบเทียบกับการยื่นชำระภาษีผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ซึ่งเป็นช่องทางที่เพิ่มขึ้นในการเสียภาษีและผู้ประกอบการยังสามารถยื่นชำระภาษีได้อีกทางเลือกหนึ่ง รวมถึงมีบริการส่งเอกสารหลักฐานไปยังกรมสรรพากรกับธนาคารโดยตรงการทำงานอย่างเป็นระบบ ดังกล่าวนี้ทำให้ผู้ประกอบการเริ่มให้ความสำคัญเป็นทางเลือกการใช้บริการชำระภาษีผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์เพิ่มมากขึ้นทำให้ผู้ประกอบการเริ่มหันมาปรับระบบการยื่นภาษีใหม่ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของปัญหาในการจัดเก็บภาษีของรัฐในปัจจุบันเป็นอย่างมาก

ปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อชำระภาษีผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ประกอบการ

จากการศึกษาทำให้ทราบว่าปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อชำระภาษีผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ประกอบการครอบคลุมด้วยกันหลายประการ ซึ่งสรุปได้ดังต่อไปนี้

ประเด็นแรก คือ ปัญหาการปฏิรูปกฎหมายภาษีหลักเกณฑ์ในการจัดเก็บภาษีธุรกิจการค้ามีปัญหาเกี่ยวกับการตรวจสอบผู้ประกอบการที่ประกอบธุรกิจที่ไม่ได้จดทะเบียนต่อกรมพัฒนาธุรกิจการค้าอย่างถูกต้องตามที่กฎหมายบังคับแม้รัฐบาลได้มีการจัดการเรื่องปฏิรูปกฎหมายภาษีและกำหนดบทลงโทษและการปรับโครงสร้างภาษีแล้วก็ตามแต่การกระทำผิดโดยมีบทกฎหมายที่เกี่ยวข้องในการผลักดันให้ผู้ประกอบการต้องมาจดทะเบียนกับกรมพัฒนาธุรกิจการค้าเพื่ออยู่ในระบบและมีหน้าที่ในการเสียภาษีแต่กลับมีจำนวนผู้ประกอบการธุรกิจที่ทำการจดทะเบียนเป็นจำนวนน้อยมากในขณะที่ผู้ที่เข้าสู่ระบบการเสียภาษีอย่างถูกต้องนั้นก็ยังคงมีการเสียภาษีไม่ครบถ้วน แม้จะมีการกระทำผิดของผู้ประกอบการธุรกิจไม่ว่าจะเป็นการไม่จดทะเบียนปัญหาในการจัดเก็บภาษีเงินได้ไม่ได้ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้โดยหลักมีปัญหาคือเกิดขึ้นจากการปกปิดหรือไม่แจ้งรายละเอียดของเงินได้ตามความเป็นจริงด้วยการไม่ยื่นรายการหรือยื่นรายการแต่รายงานเงินต่ำกว่าความเป็นจริงซึ่งกรณีดังกล่าวยากต่อการตรวจสอบของเจ้าพนักงานผู้มีหน้าที่ในการประเมินว่าผู้มีเงินได้ควรจะมีเงินได้จากประกอบธุรกิจนั้นๆ เป็นจำนวนเท่าใดเพื่อนำเงินได้ดังกล่าวมาเป็นฐานในการคำนวณภาษีทั้งนี้ถือเป็นปัญหาในการจัดเก็บภาษีเงินได้จากผู้ประกอบการค้าธุรกิจเกิดความไม่เท่าเทียมกัน และยังมีปัญหาเกี่ยวกับการฝ่าฝืนข้อกฎหมายและบทกำหนดโทษในปัจจุบันกฎหมายเกี่ยวกับการทำธุรกิจการค้ายังคงไม่มีมาตรการในการควบคุมการกระทำผิดหรือฝ่าฝืนข้อบังคับตามกฎหมายที่มีความเหมาะสมและรัดกุมเพื่อให้บุคคลที่มีหน้าที่ในการเสียภาษีได้ปฏิบัติตาม (Sumaiyarat, 2018).

ประเด็นปัญหาที่สอง การสร้างแรงจูงใจในการชำระภาษีผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์เป็นการนำเอาปัจจัยด้านภาษีมาเป็นแรงจูงใจมาผลักดันให้ผู้เสียภาษีแสดงพฤติกรรมอย่างมีทิศทางเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย เช่น รางวัลการยื่นภาษีออนไลน์

ปีที่ 13 ฉบับที่ 2 (กรกฎาคม - ธันวาคม 2567)

และได้รับผลประโยชน์ต่อการลดหย่อนภาษีสิทธิประโยชน์ทางภาษีและความสะดวกของช่องทางการให้บริการจากระบบอิเล็กทรอนิกส์รวมทั้งการบริการที่รวดเร็วมากขึ้นทำให้ผู้เสียภาษีเกิดความตั้งใจยื่นชำระภาษีผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ซึ่งมาจากการตอบสนองของความต้องการเป็นสาเหตุของพฤติกรรมของผู้เสียภาษีที่กรมสรรพากรควรสร้างการรับรู้ถึงผลประโยชน์ทั้งหมดที่จะได้รับของผู้ประกอบการโดยผู้เสียภาษีจะทราบถึงเหตุผลและสาเหตุเป็นการช่วยลดค่าใช้จ่าย มีความสะดวก ความถูกต้องและปลอดภัย ซึ่งกรมสรรพากรต้องมีการให้ข้อมูลที่ชัดเจนและสร้างความน่าเชื่อถือเพื่อลดความกังวลของผู้เสียภาษีที่จะระแวงว่ากิจกรรมทำไปเพื่อผลประโยชน์ของกรมสรรพากรเท่านั้นจะช่วยให้การแก้ไขปัญหาการเสียภาษีในปัจจุบันและอนาคต ดังนั้น กรมสรรพากรต้องประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างแรงจูงใจกับผู้ใช้เสียภาษีให้มีการชำระภาษีผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์โดยใช้นโยบายภาษีเป็นแรงจูงใจเป็นเครื่องมือทางด้านภาษีแต่สามารถนำมาใช้เป็นแรงจูงใจในการแก้ปัญหาในสถานการณ์ต่างๆ และปัญหาทางด้านเศรษฐกิจ หรือปัญหาอื่น ๆ ได้ เช่น การจูงใจให้ปรับโครงสร้างหนี้มาตรการภาษีเพื่อแก้ปัญหาการแพร่ระบาดของโควิด-19 จูงใจให้มีมาตรการค่าลดหย่อนภาษี (อิทธิพร มุกิตาเจริญ, 2559)

ประเด็นปัญหาที่สาม ปัญหาเกี่ยวกับคุณภาพของระบบการชำระภาษีผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์การยื่นชำระภาษีผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-Revenue) จะเพิ่มคุณภาพการให้บริการกับผู้เสียภาษีเพราะสามารถตรวจสอบสถานะภาพหลังการยื่นชำระภาษีแบบออนไลน์ (E-Tax Filing Tracking System) ได้ว่าอยู่ในขั้นตอนใดและมีปัญหาหรือไม่ คุณภาพของระบบการชำระภาษีจะขึ้นอยู่กับพัฒนาของระบบให้มีความทันสมัย มีระบบรักษาความปลอดภัยและเก็บสำรองข้อมูลที่สำรองปริมาณการทำรายการที่มีเป็นจำนวนมากได้ โดยระบบไม่ชะงักหรือล่มและผู้ใช้ยื่นชำระภาษี มีความพึงพอใจและตั้งใจกลับมาใช้บริการในอนาคต รวมทั้งมีการบอกต่อซึ่งจะเป็นการเพิ่มจำนวนของผู้ใช้ให้มากขึ้น โดยเฉพาะกลุ่มที่มีรายได้สูงและต้องเสียภาษีเป็นจำนวนมากอีกทั้งเป็นการสร้างธรรมาภิบาลที่ดีของกรมสรรพากรที่ต้องมีการรักษาข้อมูลส่วนตัวของผู้เสียภาษี (Privacy Policy) การสุ่มตรวจสอบที่เป็นธรรม (Fair Audit Policy) และการสร้างความน่าเชื่อถือให้กับระบบการยื่นชำระภาษีผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-Revenue) ตามยุทธศาสตร์ของกรมสรรพากร (เมทินี จันทรีกระแจะ, 2558)

ประเด็นปัญหาที่สี่ ปัญหาเกี่ยวกับความตั้งใจการชำระภาษีผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ความตั้งใจในการใช้บริการสามารถทำนายได้ว่าคนที่บุคคลจะประพฤติหรือกระทำสิ่งใดสามารถทำนายได้จากการวัดความเข้าใจและความต้องการในบริการนั้น รวมทั้งการพัฒนาการชำระภาษีผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์จึงเป็นความตั้งใจที่จะกระทำโดยทฤษฎีแรงจูงใจชำระภาษีผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (Mantel, 2000) นี้เชื่อว่าโดยปกติผู้ใช้บริการจะหาเหตุผลและนำมาใช้ในการตัดสินใจเลือกอย่างเป็นระบบเพื่อส่งผลให้บรรลุถึงความคาดหวังของตนพฤติกรรมของผู้ใช้ไม่ได้ถูกกำหนดมาโดยขาดการพิจารณามาก่อนยิ่งกว่านั้นยังมีการรับรู้ถึงพฤติกรรมและสิ่งที่ตั้งใจนั้นมาก่อน (อรวรรณ สุขยานี, 2558) โดยมีองค์ประกอบที่สำคัญประกอบด้วย ดังนี้

1) การพัฒนาการชำระภาษีผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ใช้ในการทำนายพฤติกรรมการใช้ซึ่งเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลมากเพราะการได้รับข่าวสารข้อมูลจากแหล่งต่างๆ ที่สร้างแรงจูงใจให้เข้ามาใช้บริการชำระภาษีผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์นั้นสำคัญเท่ากับกรณีที่ผู้ประกอบการเคยมีประสบการณ์จากการใช้งานมาแล้วและยิ่งถ้ามีจำนวนครั้งที่มากย่อมส่งผลต่อการใช้และการเข้ามาใช้การชำระภาษีผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์อย่างต่อเนื่อง (เจตพล ดิทยานนท์ และ ทิฆัมพร ทวีเดช, 2564)

2) ความพร้อมในการใช้ต่อพฤติกรรมเป็นผลมาจากการที่บุคคลมีความเข้าใจว่าบริการจะมีผลลัพธ์ปรากฏออกมาอย่างไรตามความเชื่อของตนเอง เช่น ลดต้นทุน ประหยัดเวลา มีความสะดวกกว่าเดิมหรือทำให้ธุรกิจมีความได้เปรียบในการแข่งขัน คือสิ่งที่จะพยากรณ์ถึงการชำระภาษีผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ได้ตามความต้องการในผลลัพธ์จากการให้บริการชำระภาษีผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่ คุณภาพของระบบ ความถูกต้องความปลอดภัยประสิทธิภาพและผลประโยชน์ต่าง ๆ ที่ได้รับเพิ่มเติม (นิชานันท์ ชาวานา, 2559)

ปีที่ 13 ฉบับที่ 2 (กรกฎาคม - ธันวาคม 2567)

3) พฤติกรรมการใช้บริการ E-Tax มีส่วนเกี่ยวข้องกับแรงจูงใจทั้งภายในและภายนอกเข้ามาประกอบกันปัจจัยภายในตัวบุคคลเองได้แก่ ความเชี่ยวชาญ ความรู้ ความสามารถ ส่วนปัจจัยภายนอกตัวบุคคลได้แก่ ความเชื่อถือ คุณภาพของบริการและผลประโยชน์โดยรวมที่จะได้รับ (Sondakh, 2017)

ดังนั้น เพื่อช่วยผู้ประกอบการและผู้เสียภาษีจัดการเรื่องภาษีได้ง่ายสะดวกสบายยิ่งขึ้นช่วยลดต้นทุนและลดความยุ่งยากตามนโยบายของกรมสรรพากรเป็นไปตามวัตถุประสงค์เรื่องการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีใช้ประโยชน์ของเทคโนโลยีจัดเก็บภาษี (Tax Technology) ที่หน่วยงานรัฐภาคธุรกิจและประชาชนเพื่อปรับปรุงกระบวนการต่าง ๆ (สาธุภณ คำแลลิบ, 2566) และการสร้างนวัตกรรมที่จะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างมากในทุกส่วนที่เกี่ยวข้องเพื่ออำนวยความสะดวกในการปฏิบัติการและชำระภาษีที่มี กระบวนการจัดเก็บภาษีให้ทันสมัยมีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับอนาคตแห่งโลกดิจิทัลประชาชนและผู้ประกอบการสามารถทำธุรกรรมภาษีได้ง่ายแค่ปลายนิ้ว และตอกย้ำความเป็นองค์กรดิจิทัลอย่างแท้จริงการพัฒนาเทคโนโลยีเพื่ออำนวยความสะดวกในการปฏิบัติการและชำระภาษีของกรมสรรพากร ซึ่งจะช่วยให้เกิดการบริการที่ดีขึ้นภายใต้กรอบความคิดที่มองผู้เสียภาษีเป็นศูนย์กลางที่ต้องได้รับบริการที่สะดวกบนความพึงพอใจสูงสุด และกรมสรรพากรมุ่งหวังที่จะผลักดันให้เกิดการสร้างบริการต่าง ๆ ที่เชื่อมโยงระบบภาษีด้วยการขับเคลื่อน Digital Tax Ecosystem ผ่าน Platform เต็มรูปแบบภายในปี พ.ศ.2571 และตั้งเป้าหมายว่าจะมีผู้ใช้บริการชำระภาษีผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของความตั้งใจที่จะยกระดับการให้บริการของกรมสรรพากร ในการส่งเสริมให้ผู้ประกอบการและคนไทยทำธุรกรรมภาษีที่บ้านหรือ TAX from Home” ได้ด้วยตนเอง ประเด็นปัญหาที่เกี่ยวกับการชำระภาษีผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์การยื่นชำระภาษีผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์หากมีประสิทธิภาพจะเป็นการตอบสนองในการบริหารเทคโนโลยีดิจิทัลที่เปลี่ยนแปลงไป ยุทธศาสตร์ของการพัฒนามุ่งจุดมุ่งหมายต้องการให้ผู้ประกอบการมีโอกาสได้ใช้งานระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น (Edwards-Dowe, 2008) และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Oktaviani et al. (2019) พบว่า ผู้เสียภาษีได้ปฏิบัติตามข้อกำหนดเพื่อการชำระภาษีเข้าสู่ระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) อย่างบูรณาการครบวงจรและยั่งยืนให้สามารถรองรับธุรกรรมการเงินและกิจกรรมเศรษฐกิจให้ดำเนินไปอย่างสะดวกและรวดเร็ว เป็นผลประโยชน์ของผู้ใช้ในการชำระภาษีผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ซึ่งเป็นผลตอบแทนเมื่อใช้การชำระภาษีผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์จะได้รับประโยชน์โดยตรงอันเป็นกลไกสำคัญในการยกระดับศักยภาพในการแข่งขันภาคธุรกิจรวมทั้งสร้างความมั่นคงให้กับระบบบริหารจัดการเก็บภาษีของสรรพากร

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาค้นคว้าปัญหาที่ส่งผลต่อการชำระภาษีผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ประกอบการผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

- 1) ปัญหาการปฏิรูปกฎหมายภาษี โดยข้อเสนอแนะให้ใช้มาตรการในเชิงป้องกันซึ่งการจัดเก็บภาษียังไม่สอดคล้องกับประเภทธุรกิจทำให้เกิดความไม่เป็นธรรมทางภาษีหน่วยงานภาครัฐต้องปรับปรุงกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ภาคเอกชนหรือผู้ประกอบการเข้าถึงภาษีทุกประเภทและผู้ประกอบการต้องพัฒนาศึกษาหาความรู้ใหม่ๆ ทั้งทักษะด้านกฎหมายในการชำระภาษีผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์และติดตามระเบียบกรมสรรพากร ลดการดำเนินการข้อมูลด้วยตนเองหลีกเลี่ยงการรายงานที่ไม่ถูกต้องลดค่าใช้จ่ายในการตรวจสอบและช่วยให้หน่วยงานมุ่งเน้นไปทำงานอื่นๆ ที่มีความสำคัญหรือเทียบเท่าการคาดการณ์เชิงกลยุทธ์และการวางแผนภาษีที่ดีขึ้นการเจาะลึกข้อมูลได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากขึ้นเพื่อเกิดประโยชน์สูงสุด (Erdos & Kiss, 2019)
- 2) ปัญหาการสร้างแรงจูงใจการชำระภาษีผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากการสร้างแรงจูงใจในการชำระภาษีผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ปัจจุบันกรมสรรพากรจัดเก็บภาษีได้น้อยลงเนื่องจากการหลีกเลี่ยงภาษีเพิ่มมากขึ้นและผู้เสียภาษียังขาดความรู้ ความเข้าใจในการชำระภาษีผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์รัฐบาลควรสร้างมาตรการจูงใจด้วยการให้รางวัลกับผู้ที่ปฏิบัติตามที่ดีและมีการทบทวนมาตรการลดหย่อนภาษีต่างๆ ให้เหมาะสม ตามวาระ

ปีที่ 13 ฉบับที่ 2 (กรกฎาคม - ธันวาคม 2567)

เหตุการณ์เพื่อกระตุ้นการเสียภาษีการบริหารภาษีและการวางแผนภาษีในทุกระดับและให้สิทธิประโยชน์ทางภาษีผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ เช่น ยกเว้นภาษีการให้เครดิตภาษีและการขยายเวลาในกรณีที่ให้บริการชำระภาษีผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ได้หลากหลายช่องทางเพื่อความสะดวกมากกว่าเดิม เพื่อเป็นการจูงใจให้ผู้เสียภาษีใช้บริการชำระภาษีผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ทำให้มีผู้เสียภาษีผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์เพิ่มมากขึ้นกรมสรรพากรสามารถจัดเก็บภาษีได้อย่างเต็มเม็ดเต็มหน่วย รวมถึงสามารถตรวจสอบ และประเมินภาษีได้อย่างถูกต้องและผู้ประกอบการต้องติดตามข่าวสารข่าวประชาสัมพันธ์ของกรมสรรพากรอย่างสม่ำเสมอ ทั้งจากเว็บไซต์หรือการอบรมสัมมนาเพื่อทราบข่าวสารความเป็นไปในอนาคตได้ทันจำเป็นต้องเข้าสู่ระบบที่สรรพากรกำหนดเพื่อสิทธิประโยชน์ของตนเองและยืนยันตัวตนในธุรกิจ (Sung et al., 2017)

3) ปัญหาเกี่ยวกับคุณภาพของระบบการชำระภาษีผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ คุณภาพของระบบการชำระภาษีผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของประเทศไทยยังไม่สอดคล้องกับโครงสร้างระบบภาษีทั้งในและต่างประเทศรัฐบาลควรพัฒนาระบบซอฟต์แวร์แอปพลิเคชันหรือโปรแกรมที่ทำงานอย่างครบถ้วนทำให้ผู้ประกอบการสามารถเสียภาษีได้โดยตรงและมีความถูกต้องแม่นยำและสามารถเลือกใช้ระบบในการชำระภาษีผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ได้ตามความเหมาะสมกับปริมาณธุรกรรมและกับการบริการชำระเงินภาษีของตนเองได้ตามต้องการและกรมสรรพากรต้องมีระบบการรักษาความปลอดภัยเพื่อรองรับกับโครงสร้างระบบภาษีและระบบการชำระภาษีผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ยืนยันด้วยขบวนการพิสูจน์ตัวตนการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลมีความครบถ้วนและการห้ามปฏิเสธความรับผิดชอบที่เพียงพอ เพื่อพัฒนาคุณภาพให้รองรับระบบภาษีทั้งในและต่างประเทศทำให้ระบบการชำระภาษีผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์มีความสอดคล้องกับโครงสร้างระบบภาษีทั้งในและต่างประเทศสามารถรองรับปริมาณธุรกรรมจำนวนมากได้อย่างมีประสิทธิภาพตลอดจนมีระบบรักษาความปลอดภัยของข้อมูลทำให้ผู้เสียภาษีเกิดความเชื่อมั่นในระบบมากยิ่งขึ้นในส่วนของผู้ประกอบการต้องพัฒนาระบบดูแลความปลอดภัยของเทคโนโลยีภายในขององค์กรตนเองในระดับหนึ่งก่อนเพื่อที่จะสามารถเชื่อมโยงไปสู่ระบบของกรมสรรพากรได้อย่างมั่นใจ เช่น การเข้าสู่เว็บไซต์ต่างๆ ที่ปราศจากไวรัส เป็นต้น (Masunga et al., 2020).

4) ปัญหาเกี่ยวกับความตั้งใจการชำระภาษีผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ การส่งเสริมความตั้งใจในการชำระภาษีผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ปัญหาจากการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา-2019 ทำให้ผู้ประกอบการไม่อยากเดินทางไปทำธุรกรรม ณ สรรพากรเขตพื้นที่ และผู้ประกอบการบางรายยังยึดติดกับการยื่นและชำระภาษีด้วยรูปแบบเดิม กรมสรรพากรควรมีการให้บริการส่งเสริมให้ผู้ประกอบการทำธุรกรรมภาษีที่บ้าน หรือ TAX from Home ได้และมีนวัตกรรมใหม่ในการจัดการด้านภาษีช่วยให้ภาษีเป็นเรื่องง่ายช่วยให้ชีวิตดีขึ้นมิติใหม่ของการให้บริการธุรกรรมของภาครัฐผ่าน Application ทั้งข่าวสารสรรพากรสาระความรู้ภาษี ยินแบบออนไลน์เพื่อส่งเสริมให้ผู้เสียภาษีเกิดความตั้งใจใช้เทคโนโลยี (อรรชรณ สุขยานี, 2558) ในการชำระภาษีผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ทำให้ผู้เสียภาษีสามารถทำธุรกรรมภาษีได้ทุกที่ทุกเวลา ก่อให้เกิดความสะดวกรวดเร็วมากยิ่งขึ้นและผู้ประกอบการจำเป็นต้องพัฒนาระบบเทคโนโลยีภายในของกิจการของผู้ประกอบการให้ล่าสุดและทันสมัย (Bhuasiri et al., 2016)

5) ปัญหาเกี่ยวกับการชำระภาษีผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ การส่งเสริมการชำระภาษีผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์นั้นเนื่องจากผู้ประกอบการมีความกังวลหากข้อมูลสำคัญที่อาจถูกขโมยไปจากอุปกรณ์เทคโนโลยีดิจิทัลเป็นความเสี่ยงที่ข้อมูลส่วนตัวที่ถูกนำไปใช้โดยไม่ได้รับอนุญาตหากมีแฮกเกอร์พยายามเข้าถึงข้อมูลส่วนตัวที่ผ่านอุปกรณ์เทคโนโลยีดิจิทัลเป็นสิ่งที่อันตรายต่อข้อมูลส่วนตัวจะมีผลเสียหายต่อธุรกิจ ทั้งนี้ กรมสรรพากรต้องสร้างการยอมรับในนวัตกรรมใหม่ๆ ที่หน่วยงานภาครัฐได้พัฒนาหรือปรับปรุงให้ใช้อย่างต่อเนื่องผลสุดท้ายทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมชำระภาษีผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์อย่างถาวรได้ต้องการพัฒนาระบบให้มีความยืดหยุ่นและสะดวกในการใช้งานปรับปรุงรูปแบบข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ให้เป็นมาตรฐานสากล ลดปัญหาเศรษฐกิจนอกระบบจากการทำธุรกรรมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์เพิ่มความโปร่งใสและลดปัญหาการทุจริตเพิ่มพูนศักยภาพแก่ผู้ประกอบการให้เกิดความรู้ความเข้าใจและความมั่นใจเพิ่มขึ้นทั้งระบบเครือข่ายและการบริการข้อมูลข่าวสารเพื่อส่งเสริมให้ผู้ประกอบการเกิดความ

ปีที่ 13 ฉบับที่ 2 (กรกฎาคม - ธันวาคม 2567)

เชื่อมั่นและใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์ในการชำระภาษีทำให้ผู้ประกอบการยอมรับในนวัตกรรมของหน่วยงานภาครัฐ ก่อให้เกิดความเชื่อมั่นในระบบและพร้อมที่จะใช้ระบบการชำระภาษีผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์เพิ่มขึ้น ทั้งนี้ ผู้ประกอบการในยุคปัจจุบันต้องให้ความสำคัญต่อระบบการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตรวมถึงการนำมาตรฐานการบัญชี มาประกอบการปฏิบัติงานเพื่อประสิทธิภาพให้มากยิ่งขึ้นในระยะยาวและรองรับในอนาคต (Awai & Oboh, 2020)

บทสรุป

ผู้ศึกษามีความเห็นว่าเทคโนโลยีและนวัตกรรมใหม่ๆ พร้อมเข้ามาช่วยบรรเทาปัญหาข้างต้นโดย Tax Technology หรือ เทคโนโลยีทางด้านภาษีซึ่งหมายถึงระบบซอฟต์แวร์และเครื่องมือดิจิทัลต่างๆ ที่สามารถพลิกโฉมให้กระบวนการ จัดเก็บภาษีมีประสิทธิภาพลดขั้นตอนความยุ่งยาก และประหยัดเวลาได้มากขึ้น (Berdykhanova et al., 2010) ปัจจุบัน เทคโนโลยีนี้กำลังได้รับการพัฒนาและเป็นที่น่าสนใจในหลายประเทศทั่วโลก ควรเพิ่มเติมหน้าที่รวมถึงมาตรการ บทลงโทษแก่ผู้ประกอบการธุรกิจ โดยเฉพาะผู้ที่ฝ่าฝืนกฎหมายได้ทำธุรกรรมภาษีที่ไม่ตรงตามความเป็นจริงเพื่อให้ เจ้าหน้าที่สรรพากรผู้รับผิดชอบสามารถนำหลักฐานดังกล่าวไปตรวจสอบตามความในบทกฎหมายดังกล่าวซึ่งเพิ่มเติม ระบุให้ชัดเจนสำหรับหน้าที่การยื่นชำระภาษีผ่านอิเล็กทรอนิกส์และบทลงโทษของการฝ่าฝืนบทบัญญัติของกฎหมาย เพื่อให้ตระหนักและเห็นถึงความสำคัญของการเสียภาษีและบทลงโทษจากการฝ่าฝืนบทกฎหมาย รวมถึงรัฐต้องสร้าง มาตรฐานของกฎหมายมีหน่วยงานย่อยๆ ภายในหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อให้หน้าบทกฎหมายดังกล่าวมาบังคับใช้ให้ เกิดประสิทธิภาพและสร้างความเท่าเทียมให้แก่ผู้เสียภาษีและบุคคลอื่นที่ได้ประกอบธุรกิจการค้าในลักษณะอย่าง เดียวกันและได้ชำระภาษีเป็นตัวอย่างที่ถูกต้องตามกฎหมายต่อไป (Gorham, 2012)

เอกสารอ้างอิง

- กรมสรรพากร. (ม.ป.ป.). *อีไฟล์ลิง ยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์*. สืบค้นจาก <https://efiling.rd.go.th/rd-cms/bank>.
- เจตพล ตีปยานนท์ และ ชิมัมพร ทวีเดช. (2564). การยกระดับความสามารถการใช้ระบบ e-Filing ของผู้ยื่นแบบและ ชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา. *วารสารด้านการบริหารธุรกิจและการเมือง*, 10(2), 205-218.
- นิชานันท์ ชาวนา. (2559). *ปัญหาและอุปสรรคของการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 1*. การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- เมทินี จันท์กระแจะ. (2558). *คุณภาพของระบบสารสนเทศและการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ ธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ของประชาชนในกรุงเทพมหานคร*. การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- สาธุภณ ดำแลลลิม. (2566). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจของผู้ประกอบการในการใช้งานระบบใบกำกับภาษี อิเล็กทรอนิกส์ กรณีศึกษาผู้ประกอบการนิติบุคคลที่จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มในจังหวัดพิษณุโลก. *วารสาร บริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยแม่โจ้*, 5(1), 21-45.
- อริภัทร มุกิตาเจริญ. (2559). *แรงจูงใจทางภาษี..ไทยอยู่ตรงไหนในอาเซียน*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ไฮเปอร์เนท.
- อรวรรณ สุขยานี. (2558). *ความตั้งใจในการใช้ระบบสารสนเทศการบริหารทรัพยากรบุคคลของบุคลากรสถาบัน บัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์: การประยุกต์ใช้ตัวแบบการยอมรับเทคโนโลยี*. กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒน บริหารศาสตร์.
- Awai, E., & Oboh, T. (2020). Ease of paying taxes: The electronic tax system in Nigeria. *Accounting and Taxation Review*, 4(1) 63-73.
- Berdykhanova, D., Dehghantanha, A., & Hariraj, K. (2010). *Trust challenges and issues of e-government: E-tax prospective*. A paper presented at the 2010 International Symposium on Information Technology, Kuala Lumpur, Malaysia.

ปีที่ 13 ฉบับที่ 2 (กรกฎาคม - ธันวาคม 2567)

- Bhuasiri, W., Zo, H., Lee, H., & Ciganek, A. (2016). User Acceptance of e-government Services: Examining an e-tax Filing and Payment System in Thailand. *Information Technology for Development*, 22(4), 672-695.
- Edwards-Dowe, D. (2008). *E-Filing and E-Payments – The Way Forward*. Guyana: Caribbean Organisation of Tax Administrators.
- Erdos, E., & Kiss, L. (2019). *Double taxation and double non-taxation as the new tendencies of EU e-tax law*. A paper presented at the 33rd microCAD International Multidisciplinary Scientific Conference, Northern Hungary, University of Miskolc.
- Gorham, U. (2012). *State courts, e-filing, and diffusion of innovation: a proposed framework of analysis*. A paper presented at the 13th Annual International Conference on Digital Government Research, Maryland, USA.
- Mantel, B. (2000). *Why Don't Consumers Use Electronic Banking Products? Towards a Theory of Obstacles, Incentives, and Opportunities* (Working Paper EPS-2000-1). Illinois: Federal Reserve Bank of Chicago.
- Masunga, F., Mapesa, H., & Nyalle, M. (2020). Quality of E-Tax System and its Effect on Tax Compliance (Evidence from Large Taxpayers in Tanzania). *International Journal of Commerce and Finance*, 6(2), 145-185.
- Oktaviani, R., Wahono, R., & Srimindarti, C. (2019). The Electronic Systems and Taxpayer Compliance. *Jurnal Akuntansi*, 23(1), 143-159.
- Sondakh, J. (2017). Behavioral Intention to Use E-Tax Service System: An Application of Technology Acceptance Model. *European Research Studies Journal*, 20(2A), 48-64.
- Sumaiyarat, Y. (2018). *The Imposition of Tax on Over-The-Top Content Providers in Thailand*. Master of Laws Thesis, Thammasat University.
- Sung, M., Awasthi, R., & Lee, H. (2017). *Can tax incentives for electronic payments reduce the shadow economy?: Korea's attempt to reduce underreporting in retail businesses* (Working Paper 7936). Washington, D.C.: The World Bank.

Data Availability Statement: The raw data supporting the conclusions of this article will be made available by the authors, without undue reservation.

Conflicts of Interest: The authors declare that the research was conducted in the absence of any commercial or financial relationships that could be construed as a potential conflict of interest.

Publisher's Note: All claims expressed in this article are solely those of the authors and do not necessarily represent those of their affiliated organizations, or those of the publisher, the editors and the reviewers. Any product that may be evaluated in this article, or claim that may be made by its manufacturer, is not guaranteed or endorsed by the publisher.



Copyright: © 2024 by the authors. This is a fully open-access article distributed under the terms of the Attribution-NonCommercial-NoDerivatives 4.0 International (CC BY-NC-ND 4.0).