

พฤติกรรมและทัศนคติต่อการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment)
และต่อระบบภาษี ของผู้ประกอบการอาชีพในเศรษฐกิจนอกระบบ
กรณีศึกษา ผู้ประกอบการออนไลน์



สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ ภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์
คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ปีการศึกษา 2562
ลิขสิทธิ์ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

Behavior and attitudes towards electronic payment (e-Payment)
and the tax system in the informal economy,
in case study of online business



An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of Master of Public Administration in Public Administration

Department of Public Administration

FACULTY OF POLITICAL SCIENCE

Chulalongkorn University

Academic Year 2019

Copyright of Chulalongkorn University

หัวข้อสารนิพนธ์	พฤติกรรมและทัศนคติต่อการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) และต่อระบบภาษี ของผู้ประกอบการอาชีพใน เศรษฐกิจนอกระบบ กรณีศึกษา ผู้ประกอบการออนไลน์
โดย	น.ส.ชญานิน แก้วหาญ
สาขาวิชา	รัฐประศาสนศาสตร์
อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก	อาจารย์ ดร.วอรร พัวพันธ์สวัสดิ์

คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของ การศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

คณะกรรมการสอบสารนิพนธ์

..... ประธานกรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร.สิริพรรณ นกสวน สวัสดิ์)

..... อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก

(อาจารย์ ดร.วอรร พัวพันธ์สวัสดิ์)

..... กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร.จักรกริช สังขมณี)

..... กรรมการ

(อาจารย์ ดร.ศิริมา ทองสว่าง)

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

ชญาณิน แก้วหาญ : พฤติกรรมและทัศนคติต่อการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) และต่อระบบภาษี ของผู้ประกอบการอาชีพในเศรษฐกิจนอกระบบ กรณีศึกษา ผู้ประกอบการออนไลน์. (Behavior and attitudes towards electronic payment (e-Payment)and the tax system in the informal economy,in case study of online business) อ.ที่ปรึกษาหลัก : อาจารย์ ดร.วรงค์ พัวพันธ์สวัสดิ์

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงคุณภาพ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมและทัศนคติต่อ (1) การใช้งานระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) (2) การชำระภาษี ของผู้ประกอบการออนไลน์ที่อยู่ในเศรษฐกิจนอกระบบทางการ และ (3) เพื่อศึกษาความเชื่อมโยงระหว่างทั้งสองส่วนข้างต้น โดยมีผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ได้แก่ ผู้ประกอบการออนไลน์ที่อยู่ในเศรษฐกิจนอกระบบ จำนวน 10 ราย เก็บข้อมูลผ่านการสัมภาษณ์เชิงลึกโดยใช้แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง โดยจำแนกเนื้อหาในการเก็บข้อมูลตามคำถามในการวิจัยและทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้แนวคิดทฤษฎีตามกรอบแนวคิดมาเชื่อมโยงความสัมพันธ์เพื่อตอบคำถามของงานวิจัยดังกล่าว

ผลการศึกษาพบว่า (1) ผู้ประกอบการส่วนใหญ่มีพฤติกรรมและทัศนคติต่อการใช้งาน e-Payment ที่เป็นไปตามความยอมรับและตั้งใจใช้งานเทคโนโลยี จากการเห็นประโยชน์ คุณค่า มีความคุ้นชินในการใช้งาน รวมถึงความมีอิทธิพลของสังคมที่ส่งผลให้ผู้ประกอบการใช้งาน ในส่วนของผู้ที่ไม่มีประสบการณ์ในการใช้งาน พบว่าเกิดจากความไม่รู้เทคโนโลยีและวิธีการใช้งาน (2) ผู้ประกอบการส่วนใหญ่ไม่มีประสบการณ์ในการยื่นแสดงรายได้จากกิจการออนไลน์ เนื่องด้วยรายได้ยังไม่เข้าข่ายที่จะต้องชำระภาษี และความไม่เชื่อมั่นถึงประโยชน์จากการนำเงินภาษีไปใช้ ส่วนรายได้ที่มีประสบการณ์ในการแจ้งยื่นรายได้เนื่องด้วยเหตุผลที่ต้องการทำตามกฎหมายให้ถูกต้องและเกรงกลัวต่อโทษปรับ (3) ผู้ประกอบการที่มีแนวโน้มจะเข้าสู่ระบบภาษี เป็นผู้ประกอบการที่กิจการเติบโตในระดับหนึ่ง มีรายได้ที่เข้าข่ายจะต้องชำระภาษี และต้องการสร้างความน่าเชื่อถือให้กับกิจการ กลุ่มนี้มีพฤติกรรมและทัศนคติต่อการใช้งาน e-Payment ที่ดีและพร้อมเรียนรู้การใช้เทคโนโลยีหรือใช้ e-Payment ที่อาจเชื่อมโยงไปสู่การชำระภาษี (4) ผู้ประกอบการที่ยังไม่มีแนวโน้มจะเข้าสู่ระบบ แม้ว่าจะมีพฤติกรรมเชิงบวกต่อการใช้ e-Payment แต่ด้วยเหตุผลที่รายได้ยังไม่เข้าข่ายต้องเสียภาษี จึงไม่มีความพร้อมใช้เทคโนโลยีหรือใช้ระบบ e-Payment ที่อาจเชื่อมโยงไปสู่การชำระภาษี เนื่องจากมองว่าเป็นภาระต้นทุนเพิ่มในการศึกษาและการทำงาน

สาขาวิชา รัฐประศาสนศาสตร์
ปีการศึกษา 2562

ลายมือชื่อนิสิต
ลายมือชื่อ อ.ที่ปรึกษาหลัก

6180917424 : MAJOR PUBLIC ADMINISTRATION

KEYWORD: e-Payment, tax system

Chayanin Kaewharn : Behavior and attitudes towards electronic payment (e-Payment) and the tax system in the informal economy, in case study of online business. Advisor: VONG-ON PHUAPHANSAWAT, Ph.D.

This qualitative study aims to study behavior and attitude towards (1) the use of electronic payment (e-Payment) and (2) the tax system, in the informal economy, in case study of online business, and (3) find out the linkage between using e-Payment that may lead the online business people to register the tax system. The research sample is consisting of 10 online business owners in the informal economy. Using semi-structured in-depth interviews to gather information about their experiences and attitudes in using e-Payment and the tax system, classified the information collected according to the research questions, then analyzed by using the reference theories in the conceptual framework to find out the results of research questions. The study results reveal that: (1) Most of the online business owners are likely to use e-Payment. Their attitudes towards e-Payment is that, it has performance expectancy, effort expectancy, facilitating conditions, hedonic motivation, price value and social influence. While some are not using because they have not their effort expectancy and habit towards e-Payment, even they have attitudes of performance expectancy. facilitation condition, and price value. (2) Most of them have no experience in filling their incomes to the Revenue Department (RD) since the incomes are not meet the minimum incomes required to pay tax, also they do not trust the government management in their tax budget to be worthwhile. However, some used to fill their incomes to the RD since it is legal compliance, and some are afraid of paying fine as penalty. (3) Online business owners who are more likely to register the tax system is the one that their businesses are growing, have minimum incomes that required to pay tax, and need to certify their business. They also have the positive behaviors and attitudes towards e-Payment. So, they are acceptable when e-Payment information can be linkage the tax system. (4) Some of those who are not likely to register the tax system since their businesses still have not much incomes to meet the requirement of paying tax. So, they have to pay attention to their own business and do not want to register the tax system since it will cause more effort and expense.

Field of Study: Public Administration

Student's Signature

Academic Year: 2019

Advisor's Signature

กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สามารถสำเร็จลุล่วงได้ ด้วยความอนุเคราะห์และความเมตตาจาก อาจารย์ ดร.วง อร พัวพันธ์สวัสดิ์ ที่กรุณาได้รับเป็นอาจารย์ที่ปรึกษา และได้ใช้เวลาอันมีค่าในการให้คำแนะนำ ชี้แนะแนวทางในการจัดทำงานศึกษา และเอาใจใส่ให้ผู้วิจัยจัดทำสารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ ตลอดจน รองศาสตราจารย์ ดร. สิริพรรณ นกสวน สวัสดิ์ รองศาสตราจารย์ ดร. จักรกริช สังขมณี และ อาจารย์ ดร. ศิริมา ทองสว่าง ที่ได้กรุณาสละเวลาในการเป็นคณะกรรมการสอบ และให้คำแนะนำเพิ่มเติมและแก้ไขส่วนที่บกพร่อง อันเป็นประโยชน์อย่างยิ่งสำหรับงานศึกษาชิ้นนี้ให้มีความครบถ้วนสมบูรณ์มากขึ้น ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณอาจารย์ทุกท่านเป็นอย่างสูง

ขอขอบพระคุณคณาจารย์ภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์ทุกท่าน ที่ได้มอบวิชาความรู้ให้แก่ผู้วิจัย ซึ่งได้นำความรู้มาปรับใช้และเป็นประโยชน์ในงานวิจัยครั้งนี้สำเร็จไปด้วยดี รวมทั้งขอขอบพระคุณกลุ่มตัวอย่าง ผู้ให้ข้อมูลอันเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการทำสารนิพนธ์ให้ครั้งนี้

สุดท้ายนี้ ขอกราบขอบพระคุณครอบครัวที่ให้การสนับสนุนและให้กำลังใจ ขอขอบคุณหน่วยงานต้นสังกัด สมาคมธนาคารไทย ที่ให้การสนับสนุนด้านเวลาในการศึกษาในครั้งนี้ ขอขอบคุณเจ้าหน้าที่ภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์ ที่อำนวยความสะดวกให้การศึกษาเป็นไปอย่างราบรื่น และที่ขาดไม่ได้คือเพื่อน ๆ MPA 49 ทั้งเพื่อน ๆ คณะกรรมการ และทุก ๆ คน ที่คอยช่วยเหลือให้คำปรึกษา ตลอดจนสนับสนุนผลักดัน ให้สามารถผ่านพ้นปัญหาข้อติดขัดต่าง ๆ ไปได้ด้วยดีจนจบการศึกษา

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

ชฎานิน แก้วหาญ

สารบัญ

	หน้า
.....	ค
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ค
.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	ง
กิตติกรรมประกาศ.....	จ
สารบัญ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ช
สารบัญรูปภาพ.....	ฌ
บทนำ.....	1
คำถามในการศึกษา.....	4
วัตถุประสงค์ในการศึกษา.....	4
ขอบเขตของการศึกษา.....	4
ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา.....	4
ข้อจำกัดในการวิจัย.....	5
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง.....	5
ทฤษฎีส่วนขยายรวมการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี (Unified Theory of Acceptance and Use of Technology: UTAUT2).....	5
แนวคิดเกี่ยวกับการนำนโยบายไปปฏิบัติ.....	6
แนวคิดเกี่ยวกับหลักการภาษาอิกรที่ดี.....	7
บทความและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	9
บทความและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการใช้งาน e-Payment.....	9

การจัดเก็บภาษีของไทย.....	13
เศรษฐกิจนอกระบบกับการชำระภาษี.....	15
ภาษีที่เกี่ยวข้องกับผู้ประกอบการออนไลน์.....	17
ปัญหาและอุปสรรคของการเข้าสู่ระบบภาษี.....	18
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	20
ระเบียบวิธีวิจัย.....	21
ผลการศึกษา.....	23
อภิปรายผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ.....	37
พฤติกรรมและทัศนคติต่อการใช้งาน e-Payment.....	37
พฤติกรรมและทัศนคติในการชำระภาษี.....	39
ความเชื่อมโยงระหว่างพฤติกรรมการใช้งาน e-Payment การชำระภาษี และการเข้าสู่สังคมไร้เงินสด.....	39
ข้อสังเกตและข้อเสนอแนะ.....	40
บรรณานุกรม.....	42
ประวัติผู้เขียน.....	47

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 1 แสดงประเด็นและตัวอย่างคำถาม.....	22
ตารางที่ 2 แสดงลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง	24
ตารางที่ 3 แสดงพฤติกรรมและทัศนคติต่อการใช้งาน e-Payment	29
ตารางที่ 4 แสดงพฤติกรรมและทัศนคติต่อการชำระภาษี.....	34



จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

สารบัญรูปภาพ

	หน้า
รูปภาพที่ 1 แสดงแบบจำลอง UTAUT2	6
รูปภาพที่ 2 แสดงตัวแบบกระบวนการนำนโยบายไปปฏิบัติ	7
รูปภาพที่ 3 แสดงกรอบแนวคิดของงานวิจัย.....	20



บทนำ

ปัจจุบันมีหลายประเทศได้เคลื่อนตัวเข้าสู่การเป็นสังคมไร้เงินสด (cashless society) อาทิ สวีเดน จีน เกาหลีใต้ เนื่องด้วยสังคมไร้เงินสดได้ประสิทธิภาพในระบบการชำระเงินของประเทศ ส่งเสริมศักยภาพทางเศรษฐกิจของประเทศจากการลดต้นทุนในการบริหารจัดการเงินสด เพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีของรัฐบาลจากความโปร่งใสและตรวจสอบได้ของระบบการชำระเงิน ลดปัญหาการทุจริต การเลี่ยงภาษี รวมถึงการฟอกเงิน ประเทศไทยเองมีเป้าหมายในการเข้าสู่การเป็นสังคมไร้เงินสดด้วยการยกระดับระบบโครงสร้างพื้นฐานที่มารองรับการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ที่สะดวก ประชาชนสามารถเข้าใจและใช้งานได้ง่าย ปลอดภัย และมีต้นทุนในการใช้งานที่ต่ำกว่า การใช้เงินสด รวมทั้งนโยบายจะสามารถจูงใจให้ประชาชนปรับเปลี่ยนพฤติกรรมที่พร้อมเข้าสู่สังคมไร้เงินสด

การชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ หรือ e-Payment จึงถูกยกระดับเป็นวาระแห่งชาติ ด้วยการขับเคลื่อนโครงการ National e-Payment ขึ้นในสมัยรัฐบาลคณะรักษาความสงบแห่งชาติ (คสช.) เมื่อวันที่ 22 ธันวาคม พ.ศ. 2558 คณะรัฐมนตรีมีมติเห็นชอบในหลักการแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบโครงสร้างพื้นฐานระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ และมอบหมายหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ดังกล่าว ซึ่งกำหนดให้มีการดำเนินโครงการภายใต้ National e-Payment จำนวน 5 โครงการ ได้แก่

โครงการที่ 1 การชำระเงินแบบ Any ID คือการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมโอนเงินหรือชำระเงิน จากเดิมที่จะต้องแจ้งหมายเลขบัญชีธนาคารของผู้รับโอน เปลี่ยนเป็นหมายเลขอื่นที่ผู้รับโอนลงทะเบียนไว้กับสถาบันการเงิน ในระยะแรกได้แก่ PromptPay) คือการโอนเงินไปยังผู้รับด้วยการระบุหมายเลขโทรศัพท์ หมายเลขบัตรประชาชน หมายเลขนิติบุคคล หรือหมายเลขกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ e-wallet แทนหมายเลขบัญชีธนาคารลงทะเบียนด้วยหมายเลขโทรศัพท์เคลื่อนที่ หมายเลขบัตรประชาชน ซึ่งเป็นหมายเลขที่สามารถระบุตัวตนของผู้รับโอนและผู้รับโอนมีความคุ้นชินหรือจดจำหมายเลขดังกล่าวได้ดีกว่าหมายเลขบัญชีธนาคาร ทำให้การโอนเงินระหว่างภาคประชาชนด้วยกัน หรือระหว่างภาคประชาชนกับภาครัฐมีความสะดวก รวดเร็ว และมีค่าบริการถูกลงมากขึ้น รวมถึงการจ่ายเงินระหว่างภาครัฐกับประชาชนมีความถูกต้องตรงกับเป้าหมาย นอกจากนี้ ระบบพร้อมเพย์ยังต่อยอดให้เกิดบริการใหม่ ๆ ในระบบการชำระเงิน ได้แก่ การชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือด้วยมาตรฐาน Thai QR Payment ที่สะดวก รวดเร็ว ต้นทุนต่ำ ทำ

ให้บริการดังกล่าวสามารถเข้าถึงผู้ประกอบการรายย่อย ร้านค้าขนาดเล็ก ร้านค้าออนไลน์ และ Thai QR Payment ยังต่อยอดไปสู่บริการ e-Donation ที่ช่วยอำนวยความสะดวกในการบริจาคเงินอย่างถูกต้อง โปร่งใส สามารถเชื่อมโยงไปสู่การลดหย่อนภาษีได้อีกด้วย

จากการเริ่มต้นของโครงการดังกล่าว ทำให้เราจะเห็นป้าย “รับชำระด้วย QR code” ติดอยู่ที่ร้านค้า ร้านอาหารมากขึ้น ซึ่งการดำเนินการมาตรการในช่วงแรกได้อาศัยการสนับสนุนจากธนาคาร มีเจ้าหน้าที่ธนาคารลงพื้นที่ตามชุมชน ตลาด ร้านค้าต่าง ๆ ช่วยดำเนินการในการให้ความรู้ความเข้าใจและช่วยให้ผู้ค้ารายย่อยเข้าถึงมาตรการด้วยการจัดทำป้ายรับชำระด้วย QR code เพิ่มช่องทางการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ ทำให้ผู้ซื้อสามารถ scan QR code และชำระเงินเข้าสู่บัญชีธนาคารของผู้ขาย ช่วยให้มาตรการดังกล่าวไปสู่การปฏิบัติที่เป็นรูปธรรม ประชาชนผู้ขายสามารถเข้าถึงบริการ ขณะเดียวกันก็สร้างสื่อการเรียนรู้ให้ผู้ซื้อยอมรับและคุ้นชินกับการ scan เพื่อจ่ายด้วย โดยชี้ให้เห็นถึงประโยชน์ ได้แก่ ความสะดวกในการจ่าย สามารถตรวจสอบรายการได้ นอกจากนี้ ยังมีการส่งเสริมการขายจากบริษัทผู้ให้บริการกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ในการออกมาตรการส่งเสริมการขายต่าง ๆ เช่น ได้รับเครดิตเงินคืนเข้ากระเป๋า หรือมีส่วนลดหากชำระผ่านกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อจูงใจให้มีผู้ใช้งานมากขึ้น

โครงการที่ 2 การขยายการใช้บัตรอิเล็กทรอนิกส์ เป็นการเพิ่มทางเลือกในการชำระเงินที่สะดวกและปลอดภัยให้กับประชาชน ด้วยการส่งเสริมการใช้บัตรอิเล็กทรอนิกส์ โดยเฉพาะบัตรเดบิตที่มีค่าธรรมเนียมต่ำแทนการใช้เงินสด ด้วยการเพิ่มการกระจายอุปกรณ์รับชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ให้แพร่หลายมากขึ้น ซึ่งจะเห็นได้ว่าการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ไม่ได้มีเพียงแค่การชำระผ่านโมบายแอปพลิเคชันเท่านั้น การชำระด้วยบัตรเดบิตทำให้ผู้ที่ไม่คุ้นชินกับการใช้โมบายแอปพลิเคชันสามารถจ่ายโดยไม่ใช้เงินสดได้เช่นกัน โดยมีมาตรการส่งเสริมการใช้งานให้กับประชาชนผู้ใช้งานและร้านค้า ได้แก่ โครงการแจกโชคจากการใช้บัตรเดบิตให้กับบุคคลผู้ใช้บัตรเดบิต และร้านค้านิติบุคคลที่ติดตั้งหรือปรับปรุงอุปกรณ์และรับชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ด้วยบัตรเดบิต

โครงการที่ 3 การใช้ระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ เป็นการพัฒนาการจัดทำและส่งข้อมูลใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ (e-Tax Invoice) และใบเสร็จรับเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Receipt) เพื่ออำนวยความสะดวกและลดขั้นตอนในการจัดทำ รวมถึงการนำส่งรายงานธุรกรรมทางการเงินและการนำส่งภาษีเมื่อมีการชำระเงินแบบ e-Payment ซึ่งจะช่วยลดต้นทุน ระยะเวลา และขั้นตอนแก่ภาคเอกชนและผู้ประกอบการรายย่อย การมีระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมทาง

อิเล็กทรอนิกส์ดังกล่าว ทำให้มีข้อมูลที่สามารถช่วยเหลือสวัสดิการแก่ผู้ประกอบการดังกล่าวได้ตรงตามความต้องการอีกด้วย

โครงการที่ 4 e-Payment ภาครัฐ เป็นการพัฒนาระบบรับจ่ายเงินภาครัฐทางอิเล็กทรอนิกส์ ร่วมกับฐานข้อมูลสวัสดิการภาครัฐ เพื่อให้มีการจ่ายเงินให้ประชาชนโดยตรงผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้การจ่ายเงินตรงกับเป้าหมาย ลดความผิดพลาด และลดโอกาสในการทุจริตจากการจ่ายด้วยเงินสดหรือเช็ค ซึ่งช่วยให้รัฐจ่ายสวัสดิการหรือเงินให้ประชาชนได้สะดวกจากการใช้หมายเลขบัตรประชาชนและจ่ายได้ตรงกับกลุ่มเป้าหมาย

โครงการที่ 5 การให้ความรู้และส่งเสริมการใช้ธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ เป็นการส่งเสริมให้ภาคประชาชนและภาคธุรกิจหันมาทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ให้เกิดขึ้นอย่างแพร่หลาย ด้วยการกำหนดมาตรการหรือให้สิทธิประโยชน์ต่าง ๆ ในการใช้ e-Payment และเผยแพร่ความรู้ ความปลอดภัยในการใช้งาน e-Payment เพื่อปรับเปลี่ยนพฤติกรรมและทัศนคติของผู้ใช้งาน (คณะทำงาน National e-Payment, 2559)

โครงการภายใต้ยุทธศาสตร์ National e-Payment ดังกล่าว นอกจากจะเป็นการยกระดับและพัฒนาศักยภาพทางเศรษฐกิจของประเทศ ด้วยระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ที่มีต้นทุนต่ำกว่าการใช้จ่ายเงินสดแล้ว ยังเป็นการพัฒนาฐานข้อมูลของผู้มีรายได้ในประเทศ ซึ่งข้อมูลดังกล่าวสามารถนำมาใช้เพื่อประโยชน์ในการออกนโยบาย หรือมาตรฐานต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อประเทศ และเป็นประโยชน์ต่อประชาชนได้ตรงกลุ่มเป้าหมายด้วย

อย่างไรก็ตาม ในทางปฏิบัติ ยังมีความกังวลจากภาคประชาชนโดยเฉพาะผู้ไม่คุ้นเคยกับการใช้เทคโนโลยีที่มีความกังวลต่อความปลอดภัยในการทำธุรกรรมด้วย e-Payment หรือความกังวลจากผู้ประกอบการในระบบ ผู้ประกอบการเหล่านี้อาจไม่เคยนำเสนอรายได้ให้กับกรมสรรพากร จึงมีความกังวลว่าระบบ e-Payment จะเป็นตัวบ่งชี้รายได้ ทำให้กรมสรรพากรมาเรียกเก็บภาษีกับตน

งานศึกษาวิจัยชิ้นนี้จึงมุ่งศึกษาใน 3 ด้านได้แก่ 1) พฤติกรรมและทัศนคติในการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ของผู้ประกอบการอาชีพในเศรษฐกิจนอกระบบ กรณีศึกษาผู้ประกอบการออนไลน์ และ 2) พฤติกรรมและทัศนคติในการชำระภาษีของกลุ่มผู้ประกอบการดังกล่าว รวมทั้ง 3) ความเชื่อมโยงระหว่างพฤติกรรมและทัศนคติในทั้งสองประเด็น ซึ่งข้อมูลดังกล่าวจะนำไปสู่ทิศทางการออกนโยบายหรือแนวทางในการสื่อสารกับประชาชนถึงประโยชน์ของ e-Payment ในอีกด้านหนึ่ง

ที่เชื่อมโยงกับประโยชน์ในการเข้าสู่ระบบ อันจะสามารถจูงใจให้ประชาชนหันมาใช้ e-Payment และเข้าสู่ระบบมากขึ้น

คำถามในการศึกษา

1. พฤติกรรมและทัศนคติในการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ของผู้ประกอบการอาชีพในเศรษฐกิจนอกระบบ กรณีศึกษาผู้ประกอบการออนไลน์ เป็นอย่างไร
2. พฤติกรรมและทัศนคติในการชำระภาษี ของผู้ประกอบการอาชีพในเศรษฐกิจนอกระบบ กรณีศึกษาผู้ประกอบการออนไลน์ เป็นอย่างไร
3. ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมในการใช้งาน e-Payment และพฤติกรรมในการชำระภาษี ของผู้ประกอบการอาชีพในเศรษฐกิจนอกระบบ กรณีศึกษาผู้ประกอบการออนไลน์ เป็นอย่างไร

วัตถุประสงค์ในการศึกษา

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมและทัศนคติต่อการใช้งานระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ของผู้ประกอบการออนไลน์ที่อยู่ในเศรษฐกิจนอภาคทางการ
2. เพื่อศึกษาพฤติกรรมและทัศนคติต่อภาระภาษีของผู้ประกอบการออนไลน์ที่อยู่ในเศรษฐกิจนอภาคทางการ
3. เพื่อศึกษาความเชื่อมโยงระหว่างพฤติกรรมและทัศนคติต่อภาระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ที่มีต่อการนำไปสู่การชำระภาษี

ขอบเขตของการศึกษา

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา ศึกษาพฤติกรรมและทัศนคติของกลุ่มตัวอย่าง ผู้ประกอบการออนไลน์ที่มีกิจการอยู่ในเศรษฐกิจนอกระบบหรือนอกภาคทางการ เกี่ยวกับการใช้งานเรื่องการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) และการชำระภาษี
2. ขอบเขตด้านประชากร ศึกษาจากผู้ประกอบการที่มีสินค้าหรือบริการอยู่บนแพลตฟอร์มออนไลน์ โดยวิธีการสุ่มแบบเจาะจง จำนวน 10 ราย
3. ขอบเขตด้านระยะเวลา การศึกษาในครั้งนี้ทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างโดยวิธีสัมภาษณ์เชิงลึก โดยได้สัมภาษณ์และเข้าร่วมสังเกตการณ์จำนวน 1 ราย และสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์จำนวน 9 ราย ระหว่างวันที่ 22 มีนาคม ถึง 23 เมษายน 2563

ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้คาดว่าจะก่อให้เกิดประโยชน์ใน 3 ด้าน คือ

1. ประโยชน์ต่อผู้กำหนดนโยบาย เพื่อให้เห็นภาพรวมของการนำมาตรการไปใช้ ว่ามีจุดบกพร่องหรือจุดที่ควรเพิ่มเติมอย่างไรเพื่อให้การเข้าสู่สังคมไร้เงินสดเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและทั่วถึงคนทุกกลุ่ม
2. ประโยชน์ต่อผู้นำนโยบายไปปฏิบัติ ในแง่ของการปรับปรุง พัฒนาแนวทางในการสื่อสารหรืออำนวยความสะดวกต่อประชาชนผู้ใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ
3. ประโยชน์ต่อประชาชนผู้ได้รับผลกระทบจากมาตรการ เพื่อให้เข้าใจถึงผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการเปลี่ยนแปลง และสามารถปรับตัวให้พร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงได้อย่างทัน่วงที่

ข้อจำกัดในการวิจัย

1. เนื่องจากช่วงเวลาในการเก็บข้อมูลได้มีการประกาศสถานการณ์ฉุกเฉินและมาตรการเว้นระยะห่างทางสังคม (Social Distancing) ทำให้สามารถเก็บข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์และร่วมสังเกตการณ์ เพียง 1 ราย และเป็นการสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ จำนวน 9 ราย
2. กลุ่มตัวอย่างอาจไม่สามารถเป็นตัวแทนของผู้ประกอบการออนไลน์ทั้งหมด เนื่องจากเป็นการเลือกสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง และขึ้นอยู่กับความสะดวกใจของกลุ่มตัวอย่างในการให้ข้อมูล

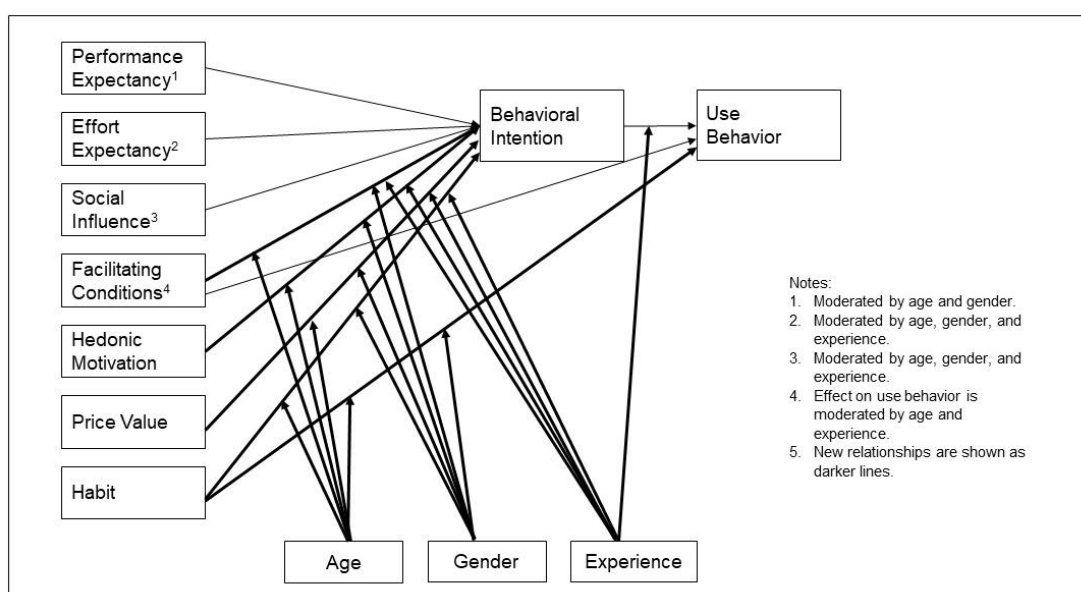
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

ทฤษฎีสวนขยายรวมการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี

(Unified Theory of Acceptance and Use of Technology: UTAUT2)

ปฐวี ฉลวย, สิงหะ ฉวีสุข และ ณัฐพล พันธุ์รงค์ (2558) กล่าวถึงการประยุกต์ใช้งานทฤษฎีสวนขยายรวมการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี (Unified Theory of Acceptance and Use of Technology: UTAUT2) ว่าเป็นแบบจำลองในการศึกษาความตั้งใจและพฤติกรรมการใช้งานของบุคคลโดยเน้นในบทบาทความเป็นผู้บริโภค ทฤษฎีดังกล่าวเป็นการพัฒนาจากทฤษฎีด้านพฤติกรรมการยอมรับ ซึ่งหลักการของ UTAUT2 จะพิจารณาจากปัจจัย 7 ด้าน ได้แก่ (1) ความคาดหวังในประสิทธิภาพ (Performance Expectancy: PE) ว่าเทคโนโลยีจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้กับผู้ใช้งาน (2) ความคาดหวังในความพยายาม (Effort Expectancy: EE) ได้แก่ การรับรู้ว่าการระบบมีความง่ายต่อการใช้งาน (3) อิทธิพลของสังคม (Social Influence: SI) หมายถึงปัจจัยจากกลุ่มคนรอบข้างที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้เทคโนโลยีใหม่ (4) สภาพสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงาน (Facilitating Conditions: FC) ได้แก่ โครงสร้างพื้นฐาน ปัจจัยที่จะช่วยอำนวยความสะดวกในการใช้

งาน (5) แรงจูงใจด้านความบันเทิง (Hedonic Motivation: HM) ได้แก่ ความพึงพอใจที่ได้รับจากการใช้เทคโนโลยีใหม่ (6) มูลค่าราคา (Price Value: PV) ได้แก่ ความคุ้มค่า ประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้เทคโนโลยีใหม่ และ (7) ความเคยชิน (Habit: HA) จากสิ่งที่คุณเคยชินได้เรียนรู้มาในอดีตที่จะส่งผลต่อแนวโน้มในการใช้งาน โดยมีตัวแปรเสริมปัจจัยได้แก่ เพศ อายุ และประสบการณ์ (ปฐวี ฉลวย, สิงหาคม 2558 และ อนุพล พันธวงศ์, 2558)



รูปภาพที่ 1 แสดงแบบจำลอง UTAUT2
(Venkatesh, 2012)

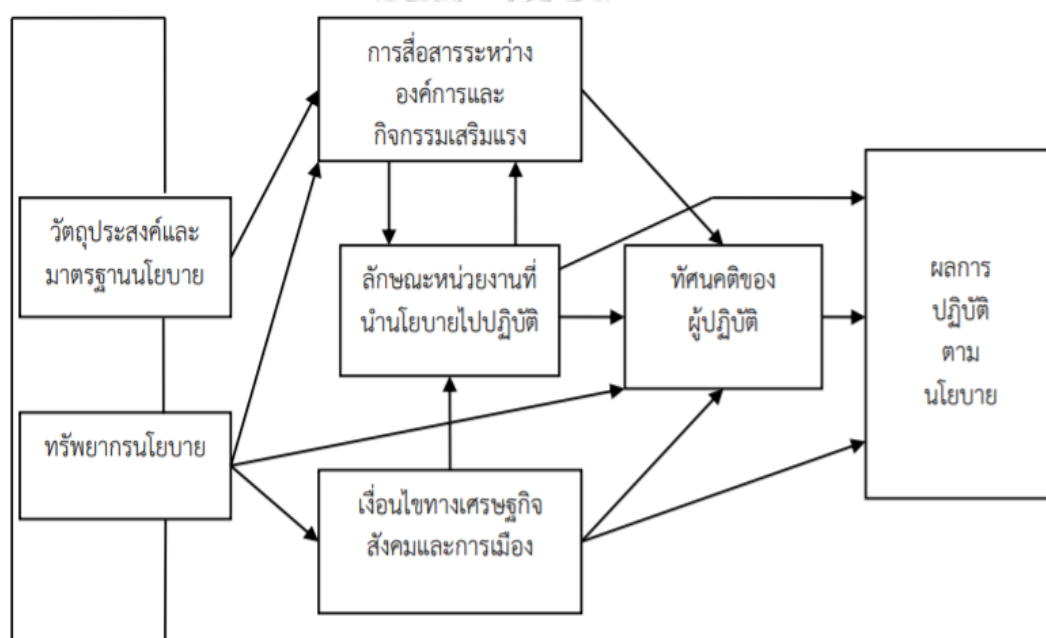
แนวคิดเกี่ยวกับการนำนโยบายไปปฏิบัติ

(Horn, 1976) อ้างถึงใน ลือชัย วงษ์ทอง (2555) กล่าวว่า ความสำเร็จของการนำนโยบายไปปฏิบัติ จะต้องได้รับการสนับสนุนจากประชาชน ซึ่งมีส่วนสำคัญอย่างยิ่งที่จะทำให้นโยบายประสบความสำเร็จ นอกจากนี้ ยังมีปัจจัยทางด้านเศรษฐกิจและสังคม (ลือชัย วงษ์ทอง, 2555)

วรเดช จันทรศร (2552) ยังกล่าวถึงบทบาทของผู้เกี่ยวข้องในการผลักดันนโยบายไปปฏิบัติ ได้แก่ ฝ่ายการเมือง ซึ่งมีความสำคัญในการกำหนดขอบเขตของการนำนโยบายไปปฏิบัติต่อระบบราชการ ตลอดจนวางระเบียบข้อบังคับ และหน่วยงานต่าง ๆ ที่มีหน้าที่วางแผน รวบรวม วิเคราะห์ ข้อมูลในการประเมินผลนโยบาย ไปจนถึงผู้รับบริการ หรือผู้ได้รับประโยชน์จากนโยบาย ซึ่งกลุ่มผู้รับบริการดังกล่าว จะต้องมีความเข้าใจและเห็นประโยชน์ของนโยบาย จึงจะส่งผลให้นโยบาย

ประสบความสำเร็จ นอกจากนี้ ความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานที่รับผิดชอบในการออกนโยบายกับประชาชนก็มีส่วนในการสร้างแนวร่วมในการปฏิบัติตามนโยบาย (วรเดช จันทรศร, 2552)

(Dunsire, 1990) อ้างถึงใน ลือชัย วงษ์ทอง (2555) กล่าวถึงความล้มเหลวจากการนำนโยบายไปปฏิบัติว่าอาจเกิดจาก (1) การเลือกกลยุทธ์ที่ไม่เหมาะสม (2) การเลือกหน่วยปฏิบัติและกลไกในการปฏิบัติที่ไม่เหมาะสม (3) การเลือกเครื่องมือและวิธีปฏิบัติที่ไม่เหมาะสม หรือนอกจากนี้อาจเกิดจากความคลาดเคลื่อนจากการสื่อสารข้อมูล หรือการถ่ายทอดข้อมูลที่ผิดพลาดไปยังประชาชน อันทำให้เกิดการตอบสนองหรือปฏิกิริยาจากผู้ปฏิบัติตามนโยบายในทางลบ ก็อาจส่งผลให้นโยบายไม่ประสบความสำเร็จได้ (ลือชัย วงษ์ทอง, 2555)



รูปภาพที่ 2 แสดงตัวแบบกระบวนการนำนโยบายไปปฏิบัติ

(Horn, 1976)

แนวคิดเกี่ยวกับหลักการภาษีอากรที่ดี

วีระศักดิ์ เครือเทพ (2548, หน้า 268-270) กล่าวถึงระบบบริหารการจัดเก็บภาษีอากรที่ควรเป็นเพื่อให้สามารถจัดเก็บภาษีได้ ดังนี้

- (1) ระบบภาษีและวิธีการจัดเก็บไม่ควรมีความซับซ้อน
- (2) นโยบายภาษีหรือการบริหารในการจัดเก็บภาษีไม่ควรเปลี่ยนแปลงบ่อยครั้งเพื่อให้ประชาชนไม่เกิดความสับสน รวมถึงความเสียหายของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน

- (3) ควรรวมระบบจัดเก็บภาษีเข้าด้วยกันเพื่อลดความซ้ำซ้อนในการปฏิบัติงานและก่อให้เกิดข้อมูลในการจัดเก็บภาษีที่สมบูรณ์ ทำให้การตรวจสอบการเข้าสู่ระบบหรือการหลีกเลี่ยงภาษีทำได้ง่ายขึ้น
- (4) มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการบริหารจัดการเก็บภาษี เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการชำระภาษี การบันทึกข้อมูล การตรวจสอบ วิเคราะห์ และรายงาน
- (5) พัฒนาระบบตรวจสอบและติดตามผู้เสียภาษีให้ถูกต้องและครอบคลุม เพื่อให้เกิดความเป็นธรรมแก่ผู้มีรายได้ทุก ๆ คน
- (6) พัฒนาศักยภาพบุคลากร หน่วยงาน และการประสานงานระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในกระบวนการจัดเก็บภาษี
- (7) พัฒนาระบบข้อมูลข่าวสาร ความรู้ และการประชาสัมพันธ์เรื่องการเสียภาษี ให้ประชาชนได้เข้าใจและมีทัศนคติที่ดี อันจะนำมาซึ่งการยินยอมปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ในการเสียภาษี รวมถึงบทลงโทษและโอกาสที่จะถูกตรวจสอบหากไม่ทำตามเกณฑ์ที่กำหนด (วีระศักดิ์ เครือเทพ, 2548)

จรัส สุวรรณมาลา (2558, หน้า 97-146) กล่าวถึงปัจจัยที่มีผลในทางลบต่อประชาธิปไตยในเรื่องของการจัดเก็บภาษี ได้แก่ (1) การให้สิทธิพิเศษทางภาษีที่ทำให้ระบบภาษีไม่เป็นธรรมจากคนกลุ่มหนึ่งที่ได้รับสิทธิประโยชน์มากกว่าคนอีกกลุ่ม (2) กิจกรรมทางเศรษฐกิจนอกระบบที่รัฐไม่สามารถเข้าถึงข้อมูลได้ อาจเนื่องด้วยการไม่จดทะเบียน ไม่บันทึกข้อมูล การใช้เงินสดในการซื้อขาย แลกเปลี่ยน (3) การคอร์รัปชันในระบบภาษี เนื่องด้วยกระบวนการที่ยุ่งยากซับซ้อน ขาดระบบควบคุมภายในที่ดี การมีเศรษฐกิจนอกระบบในสัดส่วนที่สูง ซึ่งประเทศไทยนั้นมีสัดส่วนของเศรษฐกิจนอกระบบมากกว่าครึ่ง (4) ประชาชนไทยรับภาระทางภาษีไม่เท่ากัน อันเนื่องมาจากโครงสร้างทางภาษีที่เก็บภาษีจากการใช้จ่ายและการบริโภคในอัตราสูง ขณะที่ภาษีจากรายได้และทรัพย์สินในอัตราที่ต่ำ (5) ประชาชนที่อยู่ภาคเศรษฐกิจในระบบมองว่าตนเสียภาษีสูงกว่ากลุ่มคนอื่น ๆ เนื่องจากไม่สามารถหลบเลี่ยงภาษีได้ ในขณะที่คนร่ำรวยหรือคนชั้นอื่นที่อยู่ในภาคเศรษฐกิจนอกระบบมีโอกาสหลบเลี่ยงภาษีได้มากกว่า นอกจากนี้ การจัดเก็บภาษีในทางปฏิบัติยังขาดประสิทธิภาพในการบังคับใช้กฎหมายจากการที่เปิดโอกาสให้มีการหลบเลี่ยงภาษีได้โดยง่าย และการจัดเก็บภาษีไม่ได้ช่วยส่งเสริมสวัสดิการสังคมหรือคุณภาพชีวิตของประชาชน เพราะนอกจากการจ่ายภาษีแล้ว ประชาชนชาวไทยต้องรับภาระในการจ่ายค่าบริการสาธารณะต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นด้านการศึกษา สาธารณสุข ระบบขนส่งสาธารณะ และสวัสดิการสังคมอื่น ๆ มีการเปรียบเทียบว่า เมื่อรวมค่าใช้จ่ายด้านภาษีและค่าบริการ

สาธารณะต่าง ๆ ที่คนไทยต้องจ่ายส่วนเพิ่มด้วยตนเองแล้ว เป็นจำนวนร้อยละ 36 ของรายได้ประชาชาติ (GDP) ซึ่งไม่น้อยไปกว่าค่าเฉลี่ยของอัตราภาษีต่อ GDP ของประเทศประชาธิปไตยที่มีสวัสดิการสังคมดีกว่าประเทศไทย อันทำให้คนไทยส่วนใหญ่เกิดความรู้สึกว่าในแต่ละปีเราเสียภาษีจำนวนมากเกินไป เมื่อเทียบกับบริการสาธารณะที่ได้รับ (จรัส สุวรรณมาลา, 2558)

บทความและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

บทความและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการใช้งาน e-Payment

คณะอนุกรรมการขับเคลื่อนโครงการการให้ความรู้และส่งเสริมการใช้ธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ (2559) ได้ให้นิยามของ e-Payment ไว้ในคู่มือการประชาสัมพันธ์ โครงการการให้ความรู้และส่งเสริมการใช้ธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ว่า e-Payment หมายถึง รูปแบบการรับและจ่ายเงินด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ เช่น การโอนเงินผ่านระบบธนาคาร การโอนเงินผ่านมือถือ การจ่ายเงินด้วยบัตรเครดิต บัตรเดบิต เป็นต้น ซึ่งนโยบายของรัฐบาลต้องการพัฒนาระบบการชำระเงินของไทยให้เข้าสู่ระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์อย่างครบวงจร สามารถรองรับธุรกรรมทางการเงินและเศรษฐกิจต่าง ๆ ให้สามารถดำเนินไปได้อย่างสะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น โดยเพิ่มช่องทางการรับ-จ่ายเงินเพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการทางการเงินได้สะดวก รวดเร็ว ปลอดภัย ลดการใช้เอกสาร ลดความซ้ำซ้อน รวมทั้งลดการทุจริต (คณะอนุกรรมการขับเคลื่อนโครงการการให้ความรู้และส่งเสริมการใช้ธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์, 2559)

ขวัญใจ เตชเสนกุล ผู้อำนวยการอาวุโส ฝ่ายวิจัยธุรกิจ ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย (2562) นำเสนอข้อมูลของประเทศที่เข้าสู่การเป็นสังคมไร้เงินสด ว่ากลุ่มประเทศที่พัฒนาแล้ว เช่น สวีเดน เดนมาร์ก นอร์เวย์ แคนาดา นิวซีแลนด์ ออสเตรเลีย ที่มีตัวเลขการใช้งาน e-Payment อยู่ในระดับสูง มีปัจจัยสำคัญที่สามารถเป็นสังคมไร้เงินสดได้ คือ โครงสร้างพื้นฐานที่รองรับการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ การออกนโยบายและกฎหมายของประเทศ ที่สามารถสร้างพฤติกรรมการชำระเงินของประชาชนไปสู่การเป็นสังคมไร้เงินสด โดยยกตัวอย่างกรณีของสวีเดน ว่ามีการสนับสนุนจากหลายปัจจัยในการเป็นสังคมไร้เงินสด เริ่มจากปัญหาความไม่ปลอดภัยจากการใช้เงินสด อาทิ เหตุการณ์การปล้นธนาคาร ร้านค้า ความไม่ปลอดภัยของการถือเงินสดของคนขับรถสาธารณะ ประกอบกับการพัฒนาเทคโนโลยีให้ประชาชนมีความเชื่อมั่น ทำให้เกิดแรงผลักดันจากสังคมที่เห็นว่าการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์มีความปลอดภัยกว่าการใช้เงินสด ไม่ว่าจะเป็นการใช้บัตรเครดิต บัตรเดบิต หรือการชำระเงินผ่านโมบายแอปพลิเคชัน อีกทั้งปัจจัยด้านกฎหมายของ

สวีเดนที่อนุญาตให้ร้านค้าสามารถปฏิเสธไม่รับเงินสดจากลูกค้า ซึ่งต่างจากกฎหมายการชำระเงินในประเทศอื่นที่คุ้มครองสิทธิของผู้ชำระเงินมากกว่า แต่สวีเดนให้ความสำคัญกับ Contract Law ที่ให้ผู้ซื้อสินค้าหรือบริการถือว่ายินยอมตามที่ร้านค้าได้ประกาศไม่รับเงินสดไว้ ผู้เขียนได้สรุปถึงปัจจัยความสำเร็จในการเข้าสู่สังคมไร้เงินสดไว้ 3 ประการคือ (1) ความพร้อมของผู้บริโภคในการเข้าถึงเทคโนโลยีและระบบการชำระเงิน (2) แรงจูงใจในการใช้เทคโนโลยีเพื่อชำระเงินแทนเงินสด และ (3) นโยบายรัฐบาล ในการสร้างความพร้อมด้านโครงสร้างพื้นฐานที่สนับสนุนการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ รวมถึงการออกมาตรการที่ลดบทบาทของการใช้เงินสดในระบบเศรษฐกิจ (ขวัญใจ เศษนกุล, 2562)

ทางด้านประเทศในเอเชีย JustForex (2561) บริษัทโบรกเกอร์นานาชาติ รายงานการเข้าสู่สังคมไร้เงินสดของเกาหลีใต้ ที่มีพื้นฐานมาจากสกุลเงินดิจิทัลและเทคโนโลยีบล็อกเชน โดยมีเป้าหมายในการอำนวยความสะดวกต่อประชาชน ลดต้นทุนการผลิตบัตรเครดิต เหยี่ยว รายงานการชำระเงินของธนาคารแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2560 มีรายงานการสำรวจความเป็นไปได้ในการใช้สกุลเงินดิจิทัลและเทคโนโลยีบล็อกเชน และยังมีบทวิเคราะห์ว่าการเข้าสู่สังคมไร้เงินสดจะสามารถเข้าถึงกลุ่มธุรกิจนอกระบบและสร้างความเป็นธรรมในการจัดเก็บภาษี โดยประเทศเกาหลีใต้เริ่มโครงการนำร่องเพื่อเข้าสู่สังคมไร้เงินสดเมื่อต้นปี พ.ศ. 2560 (JustForex, 2561)

จากตัวอย่างของประเทศต่าง ๆ ข้างต้นของการเข้าสู่สังคมไร้เงินสดดังกล่าว ที่สื่อและบทความได้นำเสนอให้เห็นถึงข้อดีของการไม่ใช้เงินสดในแง่มุมต่าง ๆ เพื่อเป็นแนวทางของประเทศไทยในการปฏิบัติตามดังที่ได้กล่าวไปข้างต้น เมื่อกลับมาดูที่พฤติกรรมการใช้งาน e-Payment ในประเทศไทย นับตั้งแต่การประกาศเปิดตัวนโยบาย National e-Payment การเปิดตัวระบบบริการพร้อมเพย์และเทคโนโลยีการชำระเงินใหม่ ๆ ตั้งแต่ปลายปี พ.ศ. 2558 เป็นต้นมา ด้วยปัจจัยด้านความสะดวก ปลอดภัย และไม่มีค่าธรรมเนียม ทำให้ความนิยมในการใช้ e-Payment ในประเทศไทยเพิ่มสูงขึ้นมาก ดังจะเห็นได้จากสถิติการลงทะเบียนพร้อมเพย์ ซึ่งธนาคารแห่งประเทศไทยได้เก็บข้อมูลและเผยแพร่ในรายงานระบบการชำระเงิน ณ วันที่ 31 ธันวาคม พ.ศ. 2561 มีจำนวนผู้ลงทะเบียนรวม 46.5 ล้านเลขหมาย แบ่งเป็นการลงทะเบียนด้วยหมายเลขบัตรประชาชนจำนวน 29.3 ล้านเลขหมาย ลงทะเบียนด้วยหมายเลขโทรศัพท์มือถือ 16.8 ล้านเลขหมาย ลงทะเบียนด้วยหมายเลขนิติบุคคล 7.1 ล้านเลขหมาย และลงทะเบียนด้วยหมายเลข e-wallet 3.04 ล้านเลขหมาย มียอดการใช้งานพร้อมเพย์ปริมาณเฉลี่ยต่อวันที่ 4.5 ล้านรายการ คิดเป็นปริมาณเติบโตเฉลี่ย 20%

ต่อเดือนในปี 2561 และพบว่าผู้มีจุดรับชำระเงินด้วยมาตรฐาน Thai QR Payment แล้วกว่า 3 ล้าน จุดทั่วประเทศ (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2561)

นอกจากนี้ ผลสำรวจ Visa Consumer Payment Attitudes ของบริษัทวีซ่า อินเตอร์เนชั่นแนล ประเทศไทย จำกัด ในปี 2561 ที่ทำการสำรวจประชากรอาเซียนราว 4,000 คน จาก 8 ประเทศในอาเซียน โดยเป็นประชากรไทยราว 500 คน ที่มีรายได้อย่างน้อยเดือนละ 15,000 บาท พบว่า ร้อยละ 57 ของกลุ่มผู้ตอบแบบสำรวจชาวไทย นิยมทำธุรกรรมการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ และคนไทยร้อยละ 68 มั่นใจว่าสังคมไร้เงินสดจะเกิดขึ้นในประเทศไทยภายใน 7 ปี (VISA International (Thailand), 2018) เมื่อเปรียบเทียบกับผลสำรวจรายได้เฉลี่ยต่อคนต่อเดือนของผู้ทำอาชีพอิสระ หรือฟรีแลนซ์ ซึ่งศูนย์วิจัยเศรษฐกิจและธุรกิจ (Economic Intelligence Center: EIC) ธนาคารไทยพาณิชย์ โดย กัลยรักษ์ นัยรักษ์เสรี สรุปผลการสำรวจเมื่อเดือนธันวาคม พ.ศ. 2561 พบว่า ฟรีแลนซ์ที่ทำงาน 3-8 ชั่วโมงต่อวัน ซึ่งเทียบกับกับผู้ที่ทำงานในระบบ ร้อยละ 62 มีรายได้มากกว่า 15,000 บาท และฟรีแลนซ์ที่ทำงานมากกว่า 8 ชั่วโมงต่อวัน ร้อยละ 69 มีรายได้มากกว่า 15,000 บาท จึงอาจกล่าวได้ว่าผู้ประกอบการอาชีพในเศรษฐกิจนอกระบบกว่าร้อยละ 60 ก็เข้าข่ายกลุ่มประชากรที่มีรายได้อย่างน้อยเดือนละ 15,000 บาท (กัลยรักษ์ นัยรักษ์เสรี, 2562)

นอกจากนี้ อุบลวรรณ ขุนทอง , นริรัตน์ อนันต์ชัยรัชตะ และ ธิดา แผลมหลักสกุล (2561) ทำการศึกษาปัจจัยความสำเร็จของความสำเร็จของความตั้งใจในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบ QR Code Payment ของประชากรในกรุงเทพมหานคร พบว่าประสิทธิภาพของเทคโนโลยีส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบ QR Code มากที่สุด โดยเกิดจากองค์ประกอบในด้านการยอมรับการใช้นวัตกรรมด้านเทคโนโลยี เนื่องจากเทคโนโลยีการชำระเงินผ่าน QR Code ถูกพัฒนาจากธนาคารและได้รับการรับรองมาตรฐาน รวมทั้งในการใช้งานต้องทำธุรกรรมผ่านแอปพลิเคชันของธนาคาร ทำให้ประชาชนมีความเชื่อมั่นและให้การยอมรับต่อการใช้งาน QR Code ในการรับ-จ่ายเงินดังกล่าว รองลงมาคือความง่ายในการใช้งาน ที่ทำให้ผู้ใช้งานเกิดความสะดวกรวดเร็วมากยิ่งขึ้นในการทำธุรกรรม มีค่าธรรมเนียมที่ถูกลง รวมทั้งการรับทราบถึงประโยชน์ของการใช้งานจากการประชาสัมพันธ์ของธนาคารที่เป็นผู้จัดทำระบบโดยตรง (อุบลวรรณ ขุนทอง และคณะ, 2561)

อณิศยาภา บุณยรอด (2560) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกขอคืนเงินภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านบริการพร้อมเพย์ของผู้ยื่นภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาทางระบบอินเทอร์เน็ตในเขตพื้นที่จังหวัดนครปฐม ผ่านกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน ซึ่งผู้สอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 21-30 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรี สถานภาพโสด มีอาชีพลูกจ้าง/พนักงานบริษัทเอกชน มีรายได้ต่อปีน้อย

กว่า 240,001 บาท และเคยมีประสบการณ์การขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา จากการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นว่าการขอคืนภาษีเงินได้ผ่านบริการพร้อมเพย์เป็นประโยชน์ในเรื่องของการประหยัดเวลา ค่าใช้จ่าย มีความถูกต้องแม่นยำ มีขั้นตอนที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อน สามารถเรียนรู้และทำความเข้าใจได้ง่าย รวมถึงมีช่องทางติดต่อเจ้าหน้าที่กรมสรรพากรในการให้คำปรึกษา อย่างไรก็ตาม ผู้ยื่นภาษีเงินได้ยังมีพบว่าปัจจัยด้านการรับรู้ความเสี่ยงอยู่ในระดับปานกลาง กล่าวคือยังคงมีความกังวลด้านความปลอดภัยของข้อมูล ความเสถียรของระบบ ความแม่นยำจากการได้รับยอดเงินไม่ถูกต้อง ซึ่งเป็นข้อเสนอแนะต่อกรมสรรพากรในการปรับปรุงพัฒนาระบบโดยเฉพาะในด้านความปลอดภัยของข้อมูลและความถูกต้องครบถ้วน นอกจากนี้ ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์และประสบการณ์ในการขอคืนภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตยังส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกขอคืนภาษีผ่านบริการพร้อมเพย์ที่แตกต่างกัน ซึ่งเป็นข้อเสนอแนะต่อกรมสรรพากรในการวางกลยุทธ์เพื่อจูงใจผู้ยื่นภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในการตัดสินใจเลือกขอคืนเงินภาษีผ่านบริการพร้อมเพย์ หรือการจัดอบรมเกี่ยวกับการขอคืนเงินภาษี รวมทั้งการสร้างความรู้ความไว้วางใจแก่ประชาชน (อณัศยามา บุญรอด และ ประสพชัย พสุนนท์, 2561)

ชวิศา พุ่มดนตรี (2560) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้บริการพร้อมเพย์ (PromptPay) ของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยศึกษาจากประชาชนชาวไทยที่เคยใช้บริการธุรกรรมทางการเงินด้วยระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ ในแง่ของปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยี และปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงที่มีผลต่อการใช้บริการพร้อมเพย์ ตั้งแต่การเปิดใช้บริการพร้อมเพย์เมื่อวันที่ 27 มกราคม พ.ศ. 2560 เป็นต้นมา โดยกลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษามีอายุไม่น้อยกว่าหรือเท่ากับ 35 ปี คิดเป็นร้อยละ 57 มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 58.7 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 35,000 บาท ร้อยละ 40 ส่วนใหญ่เป็นพนักงานบริษัทเอกชนและข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ/องค์กรของรัฐ คิดเป็นร้อยละ 38 และ 37.7 ตามลำดับ ผลจากการวิจัยดังกล่าวพบว่า ปัจจัยด้านการรับรู้ความเสี่ยงมีผลต่อการยอมรับในเชิงลบและยังเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับบริการสูงสุดหากเทียบกับปัจจัยอื่น ซึ่งผู้วิจัยได้มีข้อเสนอแนะต่อคณะกรรมการ National e-Payment ในการจัดการความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจากระบบบริการ รวมทั้งการสื่อสารเพื่อลดความกังวลของประชาชน นอกจากนี้ยังพบว่าความแตกต่างในด้านประชากรศาสตร์ ด้านอาชีพ และรายได้ ส่งผลต่อการยอมรับการใช้บริการพร้อมเพย์ และพบว่าเกือบร้อยละ 50 ของกลุ่มตัวอย่างยังมีไม่คอยมีความเข้าใจเกี่ยวกับ

บริการพร้อมเพย์ทั้งที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่มีโอกาสเข้าถึงบริการค่อนข้างมากกว่าประชากรในพื้นที่อื่นของประเทศ (ชวิตา พุ่มดนตรี, 2560)

จิตาดา แก้วแทน (2557) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่านอุปกรณ์สมาร์ตโฟน ของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 437 คนที่เคยทำธุรกรรมทางการเงินอิเล็กทรอนิกส์ผ่านอุปกรณ์สมาร์ตโฟนในพื้นที่กรุงเทพมหานครและปทุมธานี ซึ่งในขณะนั้นยังไม่มีโครงการ National e-Payment ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความเชื่อมั่นและทัศนคติต่อการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์และการใช้บริการธุรกรรมการเงินออนไลน์โดยรวมอยู่ในระดับดีมาก โดยกลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยว่าการนำอุปกรณ์สมาร์ตโฟนมาใช้ชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ช่วยให้ชีวิตประจำวันมีความสะดวกสบายมากขึ้น อีกทั้งการใช้บริการผ่านแอปพลิเคชันบนอุปกรณ์สมาร์ตโฟนยังมีความเสี่ยงน้อยกว่าการทำธุรกรรมผ่านเว็บไซต์ธนาคารที่อาจถูกมิจฉาชีพทำหน้าเว็บไซต์เลียนแบบ (จิตาดา แก้วแทน, 2557)

จากวรรณกรรมที่ศึกษาดังกล่าว แสดงให้เห็นว่า ความเชื่อมั่นของประชาชนมีผลอย่างยิ่งต่อการเข้าร่วมหรือเปลี่ยนพฤติกรรมตามมาตรการ อย่างไรก็ตาม ความเชื่อมั่นที่วรรณกรรมได้อภิปรายส่วนใหญ่จะเป็นความเชื่อมั่นในแง่ของการยอมรับเทคโนโลยี ความเชื่อมั่นในความปลอดภัยของระบบธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งยังไม่ได้กินความถึงความเชื่อมโยงระหว่างการใช้งาน e-Payment กับระบบภาษีว่า e-Payment จะช่วยให้ประชาชนมีความเชื่อมั่นในระบบภาษีมากขึ้นหรือไม่ จึงได้ค้นคว้าเพิ่มเติมในวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับการจัดเก็บภาษี ดังนี้

การจัดเก็บภาษีของไทย

รายงานประจำปี 2561 ของกรมสรรพากร ได้สรุปผลการประเมินประสิทธิภาพในการดำเนินงานตามหลักภารกิจพื้นฐานงานประจำ มีประเด็นการประเมินที่เกี่ยวข้อง 3 ด้าน ได้แก่ จำนวนนิติบุคคลที่ยื่นเสียภาษี มีจำนวน 609,806 ราย เป็นไปตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ 580,000 ราย จำนวนผู้อยู่ในระบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาต่อปี มีจำนวน 11,424,053 ราย จากที่ตั้งเป้าหมายไว้ 11,865,129 ราย จะเห็นได้ว่าจำนวนผู้อยู่ในระบบต่ำกว่าที่ตั้งเป้าหมายไว้กว่า 4 แสนราย และจำนวนภาษีที่จัดเก็บได้ 1,916,087.85 ล้านบาท เป็นไปตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ 1,846,682.00 ล้านบาท ในการประเมินประสิทธิภาพในการดำเนินงานตามหลักภารกิจยุทธศาสตร์ การสร้างความรับรู้ความเข้าใจแก่ประชาชน และการชี้แจงประเด็นสำคัญที่ทันต่อสถานการณ์ พบว่ามีผลการดำเนินงานร้อยละ 100 ตามเป้าหมาย ในด้านประสิทธิภาพในการบริหารจัดการและพัฒนานวัตกรรมในการ

ให้บริการประชาชนหรือหน่วยงานรัฐเพื่อไปสู่ระบบราชการ 4.0 ประเด็นการประเมินที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ (e-Donation) มีผลการดำเนินงาน 95 คะแนน สูงกว่าที่ตั้งเป้าหมายไว้ 50 คะแนน หากพิจารณาตามรายงานผลการจัดเก็บภาษีตามประเภทภาษี ในปีงบประมาณ 2561 กรมสรรพากรจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ได้เพิ่มจากปีงบประมาณ 2560 จำนวน 4,260 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 1.4 แต่ต่ำกว่าประมาณการ 13,378 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ -4.0 ภาษีเงินได้นิติบุคคล ในปีงบประมาณ 2561 จัดเก็บได้เพิ่มจากปีงบประมาณ 2560 จำนวน 36,812 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 5.9 สูงกว่าประมาณการ 12,126 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 1.9 (กรมสรรพากร, 2561)

อย่างไรก็ตาม รายงานผลการจัดเก็บภาษีตามประเภทภาษี ในปีงบประมาณ 2560 ที่เริ่มมีการใช้ระบบพร้อมเพย์ กรมสรรพากรจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ลดลงจากปีงบประมาณ 2559 จำนวน 4,355 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ -1.36 และต่ำกว่าประมาณการ 7,938 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ -2.46 ภาษีเงินได้นิติบุคคล ในปีงบประมาณ 2560 จัดเก็บได้เพิ่มจากปีงบประมาณ 2559 จำนวน 21,065 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 3.48 สูงกว่าประมาณการ 13,995 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 2.29 (กรมสรรพากร, 2560)

นอกจากนี้ กลยุทธ์ในการสำรวจและวางแผนจัดเก็บภาษีจากผู้ประกอบการนอกระบบเพิ่มเติม นายเอกนิติ นิติทัณฑ์ประภาศ อธิบดีกรมสรรพากร เปิดเผยเมื่อวันที่ 19 ธันวาคม 2562 ว่า กรมสรรพากรได้ตั้งกองสำรวจธุรกิจนอกระบบ เพื่อสำรวจและตรวจสอบผู้ค้าขายออนไลน์บนแพลตฟอร์มต่าง ๆ ทั้งร้านค้าออนไลน์และโซเชียลมีเดีย อาทิ ลาซาด้า (Lazada) ช้อปปี้ (Shopee) เฟซบุ๊ก (Facebook) อินสตาแกรม (Instagram) ว่าผู้ประกอบการบนแพลตฟอร์มเหล่านี้มีการเสียภาษีอย่างถูกต้องหรือไม่ โดยมีวัตถุประสงค์หลักคือต้องการให้ผู้ประกอบการดังกล่าวเข้าสู่ระบบภาษีอย่างถูกต้อง เพื่อให้เกิดความเป็นธรรมแก่ผู้ประกอบการทุกราย (ประชาชาติธุรกิจออนไลน์, 2562)

จารุณี มณีศรี (2561) ศึกษาเรื่องการนำเทคโนโลยี e-Payment มาใช้ในการตรวจสอบภาษียุคดิจิทัล ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยศึกษาเอกสารและทำการสัมภาษณ์เชิงลึกกับประชากรกลุ่มตัวอย่าง คือ เจ้าหน้าที่กรมสรรพากรในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่าการนำเทคโนโลยี e-Payment มาใช้ในการตรวจสอบภาษี สามารถช่วยในการตรวจสอบภาษีและป้องกันการหลบเลี่ยงภาษีทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ส่วนที่ 1 การหักภาษีและนำส่งภาษีอิเล็กทรอนิกส์ (e-Withholding Tax) ส่วนที่ 2 การยื่นรายการหรือเอกสารโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Filling) ส่วนที่ 3 การจัดทำเอกสารโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Tax Invoice & Receipt) และส่วนที่ 4 การรายงานธุรกรรมที่มีลักษณะเฉพาะ

(Third Party Information) เนื่องจากสามารถช่วยประมวลผลและจัดกลุ่มผู้เสียภาษี สามารถทราบรายได้ของการค้าออนไลน์ และช่วยสร้างความเป็นธรรมในการเก็บภาษีระหว่างผู้ประกอบการทั่วไปที่อยู่ในระบบกับผู้ประกอบการออนไลน์ที่ยังไม่ได้อยู่ในระบบด้วย ทำให้กรมสรรพากรจัดเก็บภาษีได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น อย่างไรก็ตาม ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะถึงการสร้างความรู้ความเข้าใจเพิ่มเติมให้ผู้ประกอบการทราบเกี่ยวกับ e-Payment ในระบบธุรกิจการค้า การทำเอกสารการบันทึกบัญชีและนำส่งภาษีที่เป็นดิจิทัล ที่จะทำให้ผู้ประกอบการได้รับความเป็นธรรมในการชำระภาษีอย่างครบถ้วน ถูกต้อง และโปร่งใส (จารุณี มณีศรี, 2561)

เศรษฐกิจนอกระบบกับการชำระภาษี

เศรษฐกิจนอกระบบ ได้แก่ การประกอบกิจกรรมที่ผลิตสินค้าและบริการที่ไม่ได้มีการรายงานกิจกรรมทางเศรษฐกิจดังกล่าวต่อทางการ อาจมีความปะปนอยู่กับเศรษฐกิจในระบบทั้งในรูปแบบปัจจัยการผลิต การบริการ และผลผลิต เช่น ภาคเกษตรกรรม ผู้ประกอบการขนาดย่อม ผู้ประกอบการอาชีพอิสระ ธุรกิจส่วนตัว รับงานมาทำที่บ้าน งานที่ใช้ทักษะส่วนบุคคล ร้านค้าขนาดเล็ก เป็นต้น กิจกรรมต่าง ๆ เหล่านี้ไม่ได้มีการจดทะเบียนเพื่อเข้าสู่ระบบภาษี ผู้ประกอบธุรกิจหรือดำเนินกิจกรรมทางเศรษฐกิจดังกล่าว อาจมีรายได้ที่ได้มาอย่างถูกต้องหรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย ผู้ประกอบกิจการไม่ได้จดทะเบียนต่อทางการ ไม่ได้รายงานรายได้เพื่อเข้าสู่ระบบภาษี และกิจกรรมทางเศรษฐกิจเหล่านี้จะไม่ถูกนับมูลค่าผลผลิตและบันทึกข้อมูลสู่ทางการ อันทำให้เกิดการหลบเลี่ยงภาษี ที่อาศัยช่องโหว่ทางกฎหมายเพื่อชำระภาษีในอัตราที่ต่ำกว่ารายได้จริง หรือ หลีกเลี่ยงภาษี คือการฝ่าฝืนไม่ชำระภาษีตามจำนวน ด้วยการไม่ยื่นแสดงรายได้ รายจ่าย หรือการไม่เข้าสู่ระบบ นอกจากนี้ ยังมีปัจจัยอื่น เช่น ปัจจัยทางเศรษฐกิจ สังคม จิตวิทยา กล่าวคือ การอยู่นอกระบบในบางครั้งอาจมีผลประโยชน์ในแง่ผู้อื่นนอกจากด้านการเข้าสู่ระบบภาษี เช่น ทัศนคติที่มีต่อการชำระภาษีว่าเป็นต้นทุนในการประกอบกิจการ กฎเกณฑ์และระเบียบต่าง ๆ จากการเข้าสู่ระบบ และการแข่งขันในการแสวงหากำไร ที่ก่อให้เกิดเศรษฐกิจนอกระบบดังกล่าว (ธานี ชัยวัฒน์, 2557)

ตะวัน วรณรัตน์ (2557) ศึกษาเรื่องเศรษฐกิจนอภาคทางการในประเทศไทย ซึ่งสามารถสรุปลักษณะเกี่ยวกับเศรษฐกิจนอภาคทางการได้ดังนี้

สินค้าและบริการในเศรษฐกิจนอภาคทางการส่วนใหญ่เป็นสินค้าและบริการที่ถูกต้องตามกฎหมาย แต่กระบวนการในการประกอบสินค้าและบริการนั้นอาจไม่ได้เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด เช่น ร้านค้าบนทางเท้า ที่อาจไม่ได้มีการรายงานในเรื่องของรายได้หรือค่าจ้างต่อ

ทางการเนื่องจากไม่ได้เข้าสู่ระบบภาษี ไม่มีการรายงานระบบแรงงาน และไม่ได้มีการคุ้มครองแรงงาน ตามมาตรฐานเช่นเดียวกับผู้ประกอบการอยู่ในระบบ อย่างไรก็ตาม การประกอบกิจการนอกระบบนั้น ไม่ได้หมายความว่าสภาพการทำงานหรือรายได้ของผู้ที่ไม่ได้อยู่ในระบบจะมีคุณภาพต่ำกว่าผู้ที่อยู่ในระบบแต่อย่างใด ผู้เขียนได้สรุปเปรียบเทียบเศรษฐกิจนอภาคทางการ ซึ่งเป็นคำเรียกที่ปรับเปลี่ยนจากคำว่าเศรษฐกิจภาคนอกระบบ ลักษณะของเศรษฐกิจนอภาคทางการนั้นมีความทับซ้อนและเชื่อมโยงกับเศรษฐกิจที่เป็นทางการหรือในระบบอย่างใกล้ชิด และขยายตัวไปพร้อมกับการเติบโตของเศรษฐกิจภาคทางการ เป็นการประกอบการหรือจ้างงานแบบยืดหยุ่น โดยที่ผู้ประกอบการหรือแรงงานมีเหตุผลของตนในการเลือกทำงานนอภาคทางการ ต่างจากมุมมองแบบเก่าที่มองว่าผู้ทำงานนอกระบบต้องทำงานเพื่อความอยู่รอดจากการที่ไม่สามารถหางานในระบบได้ และรูปแบบของงานนอภาคทางการก็มีความเปลี่ยนแปลงไปตามยุคสมัย นอกจากกลุ่มเกษตรกรและแรงงานรับจ้างแบบดั้งเดิมแล้ว เทคโนโลยียังก่อให้เกิดรูปแบบงานนอภาคทางการใหม่ ๆ อาทิ ร้านค้าออนไลน์ แรงงานรับจ้างอิสระ ซึ่งกลุ่มอาชีพเหล่านี้มีความสำคัญมากขึ้นเรื่อย ๆ ในฐานะกลุ่มงานที่สนับสนุนเศรษฐกิจภาคทางการ (ตะวัน วรรณรัตน์, 2557)

จากการสำรวจของสำนักงานสถิติแห่งชาติ กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมในปี พ.ศ. 2562 พบว่ามีจำนวนแรงงานนอกระบบ 20.34 ล้านคน มากกว่าแรงงานในระบบที่มีจำนวน 17.14 ล้านคน (การสำรวจแรงงานนอกระบบ พ.ศ. 2562, 2562) ซึ่งในกรณีของแรงงานนอกระบบนั้นสามารถจัดได้ว่าอาจเป็นทั้งบุคคลธรรมดาและนิติบุคคล ขึ้นอยู่กับว่าบุคคลนั้นทำอาชีพในลักษณะใด โดยบุคคลธรรมดา ได้แก่ ผู้ประกอบอาชีพอิสระ ผู้ประกอบกิจการที่เป็นเจ้าของคนเดียว ส่วนนิติบุคคลจะต้องประกอบด้วยบุคคล 2 หรือ 3 คนขึ้นไปและมีการจดทะเบียนนิติบุคคล ซึ่งทั้งสองประเภทจะมีความแตกต่างกันในเรื่องของภาระหน้าที่ตามกฎหมายในการยื่นแบบแจ้งรายได้ในระบบภาษี (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2562) ทั้งนี้ การจดทะเบียนพาณิชย์ไม่ว่าจะเป็นประเภทบุคคลธรรมดาหรือนิติบุคคลไม่ได้หมายความว่าเป็นการเข้าสู่ระบบภาษีแต่อย่างใด การจดทะเบียนพาณิชย์เป็นเพียงการจดทะเบียนต่อกรมพัฒนาธุรกิจการค้าถึงการสร้างความน่าเชื่อถือให้กับกิจการ ส่วนการเสียภาษีนั้นเป็นหน้าที่ตามกฎหมายต่อกรมสรรพากรของทุกคนที่มีรายได้ตามหลักเกณฑ์การเสียภาษี ไม่ว่าจะบุคคลธรรมดาหรือนิติบุคคลมีหน้าที่ยื่นแบบและชำระภาษีตามที่กฎหมายกำหนด (iTax Inc., 2562) ซึ่งสำนักงานวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ทำการประมวลผลจำนวนผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในปี พ.ศ. 2561 พบว่ามีผู้ประกอบการ SMEs รวม 3.2 ล้านราย แบ่งเป็นนิติบุคคล 7 แสนราย บุคคลธรรมดา 2.2 ล้านราย และวิสาหกิจชุมชน 8 หมื่นราย

(สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม, 2562) อย่างไรก็ตาม เนื่องด้วยการจัดแจ้งประกอบกิจการไม่ได้เชื่อมโยงกับการเข้าสู่ระบบภาษี จำนวนดังกล่าวจึงไม่อาจบอกได้ว่าผู้ประกอบการ SMEs เป็นกลุ่มผู้ที่อยู่ในระบบหรือนอกระบบจำนวนเท่าใด ซึ่งในกรณีของผู้ประกอบการออนไลน์นั้นอาจจัดได้ว่าอยู่ในกลุ่ม SMEs ที่เป็นบุคคลธรรมดา หรือนิติบุคคลก็ได้

ผู้ประกอบการออนไลน์

กรมสรรพากรนิยามว่าผู้ประกอบการออนไลน์ หรือผู้ประกอบการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ หมายถึง ผู้ประกอบการที่ทำธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการซื้อขายสินค้าและบริการผ่านคอมพิวเตอร์และระบบสื่อสารอิเล็กทรอนิกส์ อาจเป็นการค้าขายระหว่างผู้ค้ากับผู้บริโภคโดยตรง (Business to Customer: B2C) ผู้ค้ากับผู้ค้าด้วยกัน (Business to Business: B2B) หรือ การค้าระหว่างผู้ประกอบการธุรกิจภาคเอกชนกับภาครัฐ (Business to Government: B2G) และมีการค้าอยู่บนแพลตฟอร์มออนไลน์ ได้แก่ (1) Catalog Website คือเว็บไซต์ที่ผู้ประกอบการจัดทำขึ้นเพื่อแสดงรูปสินค้าและราคาสินค้า เพื่อทำการประชาสัมพันธ์รายการสินค้า โปรโมชั่นต่าง ๆ อาจมีการซื้อขายสินค้าบนเว็บไซต์นั้น ๆ หรือในช่องทางอื่นก็ได้ (2) e-Shopping คือเว็บไซต์ที่สร้างขึ้นเพื่อเป็นตัวแทนของกิจการ มีการขายสินค้า มีระบบตะกร้าให้เลือกสินค้า การรับชำระค่าสินค้า ไปจนถึงการตรวจสอบการชำระเงินและการขนส่ง (3) Community Web คือการขายสินค้าบนชุมชนเว็บไซต์ที่ผู้ขายไม่มีเว็บไซต์เป็นของตนเอง ซึ่งปัจจุบันที่ใช้กันส่วนใหญ่คือการใช้บริการโซเชียลมีเดียในการซื้อขาย (Social Marketplace) (4) การใช้บริการตลาดกลางอิเล็กทรอนิกส์ในการซื้อขาย (E-Marketplace) ซึ่งเป็นระบบที่ทำหน้าที่เหมือนห้างสรรพสินค้าโดยผู้ประกอบการจะชำระค่าบริการให้กับเจ้าของแพลตฟอร์มดังกล่าว ผู้ประกอบการที่มีรายได้จากแพลตฟอร์มออนไลน์เหล่านี้ มีหน้าที่ต้องจดทะเบียนพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์และยื่นแบบแสดงรายการภาษี (กรมสรรพากร, 2563)

ภาษีที่เกี่ยวข้องกับผู้ประกอบการออนไลน์

ถนอม เกตุเอม (2562) ระบุภาษีเงินได้ที่เกี่ยวข้องกับผู้ประกอบการธุรกิจขายของออนไลน์ไว้ดังนี้

1. ภาษีเงินได้ ซึ่งจะเป็นการเสียตามรูปแบบธุรกิจ หากเป็นผู้ประกอบการที่เป็นบุคคลธรรมดา คณะบุคคล หรือห้างหุ้นส่วนสามัญที่ไม่ใช่นิติบุคคล ที่มีรายได้จากการขายของออนไลน์ โดยอาจนำเงินส่วนนี้ไปรวมกับเงินได้อื่นๆ (ถ้ามี) เช่น เงินเดือน เป็นต้น โดยมีหน้าที่ยื่นแบบแสดงรายการ ภ.ง.ด.94 (ภาษีครึ่งปี) และยื่นแบบแสดงรายการ ภ.ง.ด.90 (ภาษีทั้งปี) แต่หากเป็นผู้ประกอบการที่เป็นนิติบุคคล ก็จะต้องเสียภาษีเงินได้นิติบุคคล ที่จะมีวิธีการคำนวณ

ภาษีแตกต่างกัน ซึ่งจะเป็นการนำรายได้จากการประกอบกิจการมาคำนวณรวมกำไรสุทธิเพื่อเสียภาษี ทั้งนี้ หากนิติบุคคลประกอบกิจการแล้วเกิดขาดทุน ก็หมายความว่าอาจจะไม่ต้องเสียภาษี โดยนิติบุคคลจะต้องยื่นแบบแสดงรายการ ภ.ง.ด. 51 (ภาษีครึ่งปี) และยื่นแบบแสดงรายการ ภ.ง.ด. 50 (ภาษีทั้งปี)

2. ภาษีมูลค่าเพิ่ม จะเสียก็ต่อเมื่อผู้ประกอบการมีรายได้ (ก่อนหักค่าใช้จ่าย) เกิน 1.8 ล้านบาท ผู้ประกอบการจะต้องจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม หรือ VAT โดยจะเสีย 7% จากยอดรายได้ และยื่นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่ม ภ.พ. 30 ทั้งนี้ ผู้ประกอบการสามารถขอคืน VAT ได้ หากมีค่าใช้จ่ายที่ต้องเสีย VAT ด้วยเช่นกัน

(ถนนม เตกูเออม, 2562)

ปัญหาและอุปสรรคของการเข้าสู่ระบบภาษี

มณีขวัญ จันทรร และคณะ (2559) ได้ทำการศึกษาถึงปัญหาและอุปสรรคในการเข้าสู่ระบบภาษีของผู้ประกอบการขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) พบว่า SMEs ส่วนใหญ่มีภาระในการแบกรับต้นทุนจากการประกอบการ ทำให้ไม่สามารถแบกรับภาระต้นทุนในการจัดทำบัญชี การจ้างที่ปรึกษาภาษี รวมถึงต้นทุนในการหักภาษี ณ ที่จ่าย ที่เป็นอุปสรรคต่อขีดความสามารถในการแข่งขัน ซึ่งนอกจากต้นทุนการชำระภาษีดังกล่าวแล้ว ผู้ประกอบการ SMEs มีความเห็นว่าความไม่เป็นธรรมของระบบภาษีที่เปิดช่องให้ผู้ประกอบการรายอื่นอยู่นอกระบบจำนวนมาก รวมถึงประสิทธิภาพในการบริหารจัดการงบประมาณแผ่นดินของรัฐ เป็นปัจจัยที่ไม่จูงใจให้ผู้ประกอบการปฏิบัติตามกฎหมายภาษี ซึ่งผู้ประกอบการมองว่าควรมีแนวทางที่จะลดการใช้ดุลยพินิจของเจ้าหน้าที่ในการพิจารณาภาษี เช่น ระบบ e-Payment และมีการให้คำปรึกษาด้านภาษีจากเจ้าหน้าที่อย่างชัดเจนได้มาตรฐาน จากปัญหาและอุปสรรคดังกล่าว ผู้วิจัยได้จัดทำข้อเสนอแนะเชิงนโยบายถึงแนวทางส่งเสริมให้ผู้ประกอบการ SMEs เข้าสู่ระบบภาษีและชำระภาษีอย่างถูกต้องมากขึ้น ได้แก่ รางวัลจูงใจสำหรับผู้เสียภาษีอย่างถูกต้อง มีบทลงโทษสำหรับผู้เจตนาและผู้ไม่เจตนาหลบเลี่ยงภาษีและให้รางวัลผู้แจ้งเบาะแส มีมาตรการจูงใจที่ลดภาระผู้ประกอบการ รวมทั้งการให้ความรู้และสร้างจิตสำนึกในด้านการเสียภาษี (มณีขวัญ จันทรร และคณะ, 2559)

ด้านมุมมองเกี่ยวกับการที่คนไม่อยู่ในระบบภาษี จากการให้สัมภาษณ์ของปณณ อนันนอภิบุตร ผู้อำนวยการส่วนนโยบายภาษีสรรพากร สำนักงานเศรษฐกิจการคลัง (สศค.) กระทรวงการคลัง โดยสมคิด พุทธศรี เผยแพร่ในเว็บไซต์ the101.world ในหัวข้อ ระบบภาษีไทยในวันที่โลกเปลี่ยน : คุย

กับ ปณณ อนันนอภิบุตร เมื่อวันที่ 20 กันยายน 2560 กล่าวว่า เป็นไปได้ที่คนจำนวนหนึ่งไม่อยู่ในระบบภาษี อาจเกิดจากการขาดความรู้ความเข้าใจในการเข้ามาอยู่ในระบบ หรือบางกลุ่มที่เข้าใจแต่ไม่เชื่อมั่นในระบบภาษีและการคลังของประเทศ รวมทั้งกลุ่มที่ตั้งใจหลบเลี่ยงภาษี และอีกประเด็นคือ เรื่องการออกระบบภาษีของไทยที่จะทำให้ง่าย ผู้คนยอมรับ และมีสภาพแวดล้อมที่เอื้ออำนวยต่อการชำระภาษี ซึ่ง e-Payment ก็เป็นเครื่องมือหนึ่งที่จะช่วยลดต้นทุนในการจัดการเงินสด อำนวยความสะดวกในการทำธุรกรรม และอาจจะส่งผลต่อการพัฒนาระบบภาษีให้มีความโปร่งใส เป็นธรรมมากยิ่งขึ้น ซึ่งจากแนวโน้มทางเทคโนโลยีและการวางรากฐานของรัฐก็เป็นไปในทางที่ประเทศไทยจะเข้าสู่การเป็นสังคมไร้เงินสดได้ (ปณณ อนันนอภิบุตร, 2560)

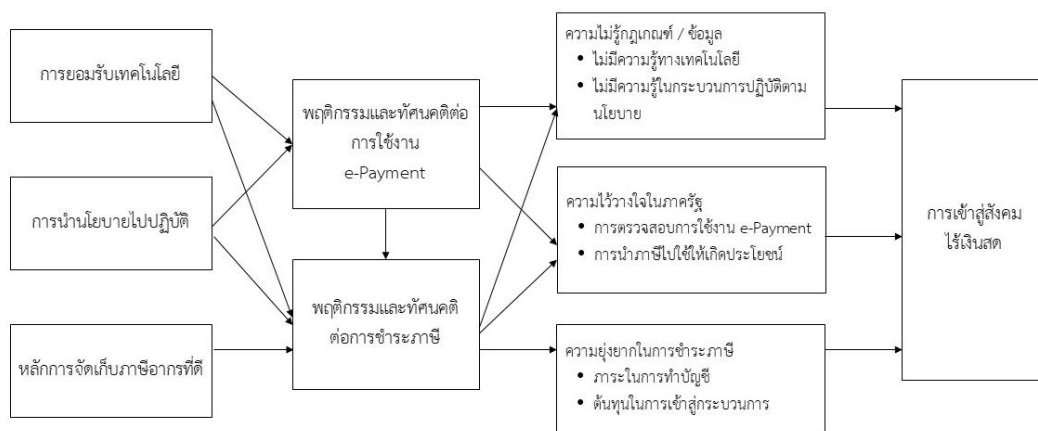
ตัวอย่างกรณีที่น่าสนใจเกี่ยวกับผู้ที่ประกอบธุรกิจและไม่ได้เข้าสู่ระบบภาษี ได้มีปรากฏในเว็บไซต์ของสำนักข่าวสดออนไลน์ (2562) ในหัวข้อข่าว “นำชิ้นชม บังฮาซัน เพจดังยอดขายหลักล้าน เล่านาที สรรพากรเยี่ยมบ้าน ไม่คิดเลี่ยงภาษี!” ผู้ประกอบธุรกิจอาหารทะเลตากแห้ง จ.สตูล บนแพลตฟอร์มออนไลน์ทางเฟซบุ๊ก ซึ่งสินค้าอาหารทะเลตากแห้งของบังฮาซันมียอดสั่งซื้อในปริมาณหลักล้านบาท บังฮาซันได้เปิดเผยเรื่องราวการเข้าสู่ระบบภาษีผ่านหน้าเพจร้านค้าออนไลน์ของตนบนเฟซบุ๊กว่า เจ้าหน้าที่กรมสรรพากรได้เดินทางมาที่บ้าน เพื่อแนะนำการเสียภาษีที่ถูกต้อง ซึ่งบังฮาซันได้ระบุว่าถึงแม้จะมีผู้แนะนำวิธีการในการหลบเลี่ยงภาษีต่าง ๆ แต่ตนมีความต้องการที่จะเสียภาษีอย่างถูกต้อง ได้พยายามศึกษาจากโลกออนไลน์แต่ไม่รู้จะขั้นตอนว่าต้องทำอะไร จนกระทั่งเจ้าหน้าที่กรมสรรพากรมาแนะนำ และสรุปส่งท้ายว่า การได้เสียภาษีอย่างถูกต้องทำให้รู้สึกโล่งใจและสบายใจที่ได้ทำถูกต้องตามกฎหมายและช่วยเหลือประเทศชาติ (ข่าวสดออนไลน์, 2562)

นอกจากนี้ ยังมีการออกกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการใช้งาน e-Payment แต่อาจไปกระทบต่อการเชื่อมโยงไปสู่การเข้าสู่ระบบภาษี จากที่มีการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องและรวดเร็ว ได้มีการประกาศพระราชบัญญัติแก้ไขเพิ่มเติมประมวลรัษฎากร (ฉบับที่ 48) พ.ศ. 2562 มีผลบังคับใช้เมื่อวันที่ 21 มีนาคม 2562 ซึ่งมีวัตถุประสงค์ในการกำหนดให้สถาบันการเงินและผู้ให้บริการเงินอิเล็กทรอนิกส์มีหน้าที่รายงานข้อมูลเกี่ยวกับบุคคลที่มีธุรกรรมลักษณะเฉพาะให้กรมสรรพากรเพื่อประโยชน์ในการจัดเก็บภาษีอากร และปรับปรุงอัตราโทษสำหรับกรณีเจ้าพนักงานเปิดเผยข้อมูลผู้เสียภาษีอากรหรือของผู้อื่นที่เกี่ยวข้องให้เหมาะสมยิ่งขึ้น (ราชกิจจานุเบกษา, 2562, หน้า 23-26) และต่อมาได้มีการออกกฎกระทรวงตาม พรบ. ดังกล่าวจำนวน 2 ฉบับ โดย น.ส. รัชดา ธนาดิเรก รองโฆษกประจำสำนักนายกรัฐมนตรี เปิดเผยต่อสำนักงานอินโฟควเอสท์ (IQ) เมื่อวันที่ 26 พฤศจิกายน 2562 ว่าที่ประชุมคณะรัฐมนตรี (ครม.) ได้มีมติเห็นชอบร่าง

กฎกระทรวง ฉบับที่ .. (พ.ศ. ...) ออกตามความในประมวลรัษฎากรเพื่อกำหนดหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และระยะเวลาในการนำส่งเงินภาษี และร่างกฎกระทรวง ฉบับที่ .. (พ.ศ. ...) ออกตามความในประมวลรัษฎากร เพื่อกำหนดรายการข้อมูลเกี่ยวกับบุคคลที่มีธุรกรรมลักษณะเฉพาะที่ต้องรายงาน และวิธีการรายงาน ซึ่งธุรกรรมที่มีลักษณะเฉพาะ คือ ธุรกรรมที่มีการฝากหรือรับโอนเงินทุกบัญชี รวมกันตั้งแต่ 3,000 ครั้งขึ้นไป หรือธุรกรรมที่มีการฝากหรือรับโอนเงินทุกบัญชีรวมกันตั้งแต่ 400 ครั้ง และมียอดรวมของธุรกรรมฝากหรือรับโอนเงินรวมกันตั้งแต่ 2 ล้านบาท ซึ่งหากผู้ประกอบการมีประวัติทางการเงินที่ถูกต้องและโปร่งใสก็จะเป็นการเพิ่มศักยภาพและโอกาสของผู้ประกอบการในการเข้าถึงแหล่งทุนและสินเชื่อต่าง ๆ (อินโฟเควสท์ โดย กษมาพร กิตติสัมพันธ์, 2562) ในช่วงแรกของการออกกฎหมายดังกล่าวทำให้ประชาชนเกิดความกังวลใจว่าจะถูกเรียกเก็บภาษีจากการรายงานธุรกรรมที่สถาบันการเงินจะต้องส่งให้กรมสรรพากร อย่างไรก็ตาม การไม่ถูกส่งข้อมูลไม่ได้หมายความว่าไม่ถูกตรวจสอบจากกรมสรรพากร และกรมสรรพากรได้ออกมาชี้แจงว่า จะนำข้อมูลดังกล่าวมาใช้ประกอบการวิเคราะห์พฤติกรรมของผู้เสียภาษี และจัดกลุ่มผู้เสียภาษีตามความเสี่ยง เพื่อประโยชน์ในการจัดบริการ ให้สิทธิประโยชน์ หรือกำหนดประกาศ กฎหมายอื่น ๆ ต่อไป (ถนน เกตุเอม, 2562)

กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ (1) ทฤษฎีส่วนขยายรวมการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี (2) แนวคิดเกี่ยวกับการนำนโยบายไปปฏิบัติ และ (3) แนวคิดเกี่ยวกับหลักการภาษีอากรที่ดี เมื่อประกอบกับบทความและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องสามารถสรุปเป็นภาพกรอบแนวคิดในงานวิจัยดังนี้



รูปภาพที่ 3 แสดงกรอบแนวคิดของงานวิจัย

ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาในครั้งนี้ ได้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยในรูปแบบของการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ผ่านการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-structured Interview) เพื่อรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับประสบการณ์ในการใช้งาน e-Payment และทัศนคติเกี่ยวกับภาษีของผู้ประกอบการออนไลน์ โดยผู้วิจัยได้เลือกผู้ให้ข้อมูลสำคัญโดยเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) ดำเนินการเก็บข้อมูลจนกว่าจะถึงจุดอิ่มตัวของข้อมูล โดยผู้ให้ข้อมูลหลัก (Key Informants) ได้แก่ ผู้ประกอบการออนไลน์จำนวน 10 ราย

ในการเลือกกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยอาศัยหลักของการเลือกแบบยึดจุดมุ่งหมายของการศึกษาเป็นหลัก (purposeful sampling) โดยอาศัยประเภทของกลุ่มตัวอย่างตามลักษณะต่าง ๆ กัน ได้แก่ ตัวอย่างที่มีลักษณะแตกต่างกันอย่างชัดเจน อาทิ ความแตกต่างด้านอายุ ด้านประสบการณ์ ตัวอย่างที่ครอบคลุมความหลากหลายในแง่ของพื้นที่อยู่อาศัยของประชากร ตัวอย่างที่สามารถสนับสนุนและอาจแย้งข้อค้นพบในการศึกษา รวมถึงการเลือกตามความสะดวกจากสถานการณ์ที่เอื้ออำนวยด้วย (ชาย โพธิสิตา, 2556)

แนวทางในการติดต่อผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ผู้วิจัยได้ส่งข้อความแนะนำตัว จุดประสงค์ในการขอสัมภาษณ์ รวมถึงส่งข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับที่มาและวัตถุประสงค์ของงานวิจัยให้กับกลุ่มตัวอย่างทราบ ทั้งนี้ ผู้วิจัยให้ความสำคัญกับกลุ่มตัวอย่างในเรื่องของความสะดวกใจในการให้ข้อมูล เนื่องจาก การศึกษาดังกล่าว จะต้องมีการสอบถามข้อมูลในเรื่องของรายได้ พฤติกรรมการใช้จ่าย และทัศนคติต่อการชำระภาษี ซึ่งเป็นเรื่องละเอียดอ่อนในความเป็นส่วนตัวของข้อมูล ผู้วิจัยจะต้องแจ้งกลุ่มตัวอย่างก่อนเสมอว่าจะมีการสอบถามในเรื่องของรายได้ขึ้นอยู่กับความสะดวกใจของผู้ให้ข้อมูลในการตอบคำถามนั้น ๆ และบางกรณีที่กลุ่มตัวอย่างไม่สะดวกในการให้สัมภาษณ์ก็จะต้องสอบถามเป็นราย ๆ ไป และผู้วิจัยให้ความสำคัญกับการรักษาความลับ การปกป้องข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ให้ข้อมูล ในการขอข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยจะไม่ทำการเปิดเผยข้อมูลใด ๆ ที่จะบ่งชี้ไปยังตัวตนของผู้ให้ข้อมูล หรืออาจทำให้ผู้ให้ข้อมูลได้รับผลกระทบ

ผู้วิจัยได้สอบถามข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับกิจการ ที่มาในการทำกิจการ มีลักษณะคำถามในการสืบประวัติชีวิต (life history) ของกลุ่มตัวอย่างเพื่อให้ทราบประวัติส่วนตัว รูปแบบการใช้ชีวิต การทำงาน เช่น background เกี่ยวกับตัวเอง พื้นฐานครอบครัวต้องเลี้ยงดูใครบ้าง รายได้หลักมาจากที่ใด ประกอบกิจการดังกล่าวมานานเท่าไร ขนาดของกิจการ แหล่งซื้อขาย กลุ่มลูกค้า เป็นต้น

การศึกษาในครั้งนี้ได้เก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์ โดยใช้เวลาเก็บข้อมูลตั้งแต่ช่วงปลายเดือน มีนาคม - ปลายเดือนเมษายน 2563 ซึ่งช่วงเวลาดังกล่าวรัฐบาลได้มีการประกาศใช้ พรก.ฉุกเฉิน รวมถึงการออกมาตรการต่าง ๆ เพื่อลดผลกระทบจากการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 อันส่งผลต่อการประกอบกิจการของร้านค้าออนไลน์ ทำให้ผู้วิจัยได้เข้าเก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์และร่วมสังเกตการณ์จำนวน 1 ราย และการสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์จำนวน 9 ราย

ประเด็นคำถาม

- ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ประกอบการและลักษณะกิจการ
- ส่วนที่ 2 พฤติกรรมและทัศนคติเกี่ยวกับการใช้งาน e-Payment ในชีวิตประจำวัน
- ส่วนที่ 3 พฤติกรรมและทัศนคติเกี่ยวกับการใช้งาน e-Payment ในการประกอบกิจการ
- ส่วนที่ 4 พฤติกรรมและทัศนคติในเรื่องการชำระภาษี

ตารางที่ 1 แสดงประเด็นและตัวอย่างคำถาม

<u>ประเด็นคำถาม</u>	<u>ตัวอย่างคำถาม</u>	<u>แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง</u>
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ประกอบการ และ ลักษณะกิจการ	<ul style="list-style-type: none"> คำถามเกี่ยวกับตัวเอง เช่น อายุ พื้นที่อยู่อาศัย ที่มาในการประกอบอาชีพนี้ ลักษณะกิจการ พื้นฐานเกี่ยวกับครอบครัว ที่มาของรายได้ 	-
ส่วนที่ 2 พฤติกรรมและทัศนคติ เกี่ยวกับการใช้งาน e-Payment ในชีวิตประจำวัน	<ul style="list-style-type: none"> มีการใช้ mobile banking อะไรบ้าง ใช้งานพร้อมเพย์หรือไม่ ตั้งแต่เมื่อไหร่ เพราะอะไรจึงใช้/ไม่ใช้ ช่องทางการชำระเงินในชีวิตประจำวัน อุปสรรค/ปัญหาที่พบจากการใช้งาน e-Payment ผลกระทบจากสถานการณ์ Covid-19 กับการใช้งาน e-Payment 	การยอมรับเทคโนโลยี การนำนโยบายไปปฏิบัติ
ส่วนที่ 3 พฤติกรรมและทัศนคติ เกี่ยวกับการใช้งาน e-Payment ในการ	<ul style="list-style-type: none"> วิธีการรับเงินจากลูกค้า วิธีการชำระเงินให้ supplier มีปัญหา/อุปสรรคจากการใช้งาน e-Payment ในการประกอบกิจการหรือไม่ อย่างไร 	การยอมรับเทคโนโลยี การนำนโยบายไปปฏิบัติ

ประเด็นคำถาม	ตัวอย่างคำถาม	แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง
ประกอบกิจการ	<ul style="list-style-type: none"> • ความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้งาน e-Payment ในธุรกิจเทียบกับช่องทางแบบเดิมเช่นเงินสด หรือแบบอื่น ๆ • ความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีสิทธิรายงานยอดธุรกรรมที่ผิดปกติ 	
ส่วนที่ 4 พฤติกรรมและทัศนคติ ในเรื่องการชำระภาษี	<ul style="list-style-type: none"> • เคยมีการชำระ/ขอคืนภาษีผ่าน e-Payment หรือไม่ เพราะเหตุใด • ท่านมีการชำระภาษีในรูปแบบใด เพราะเหตุใดจึงใช้รูปแบบดังกล่าว • ความรู้เกี่ยวกับกระบวนการชำระภาษีของกิจการ การใช้สิทธิลดหย่อนต่าง ๆ • ความคิดเห็นเกี่ยวกับการยื่นภาษีในรูปแบบต่าง ๆ • ความคิดเห็นเกี่ยวกับประโยชน์ที่จะได้รับจากการยื่นภาษี 	หลักการภาษีอากรที่ดี การยอมรับเทคโนโลยี การนำนโยบายไปปฏิบัติ

ผลการศึกษา

1. ภาพรวมข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

จากสอบถามข้อมูลประวัติทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง อายุ ลักษณะการประกอบกิจการ สามารถแสดงข้อมูลดังตารางได้ดังนี้

ตารางที่ 2 แสดงลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง

ลำดับ นามสมมติ	อายุ	จังหวัด	ลักษณะกิจการ	แพลตฟอร์มที่ ขายออนไลน์	ช่องทางออฟไลน์	จำนวน ทีมงาน	ระยะเวลา ประกอบ กิจการ	ลักษณะ รายได้	กลุ่มลูกค้า
1. นางสาว ก	30 ปี	นนทบุรี	ร้านเช่าชุด	- Facebook - Line - Instagram	- มีหน้าร้าน	4 คน	2 ปี	รายได้เสริม	ผู้หญิงอายุ ประมาณ 20-35 ปี
2. นางสาว ข	40 ปี	สมุทรปราการ	สินค้าอุปโภคบริโภค	- Facebook - Line - Instagram - Shopee - Lazada	- มีหน้าร้าน	2-3 คน	4 ปี	รายได้เสริม	ทั้งชายและ หญิงอายุ 30 ปีขึ้นไป
3. นาย ค	48 ปี	นครปฐม	อาหารเสริม/ ผลิตภัณฑ์ความงาม	- Facebook - Line - Instagram - เว็บไซต์	- ไม่มี	1 คน	3 เดือน	รายได้เสริม	ผู้หญิงวัย 30 ปีขึ้นไป
4. นางสาว ง	64 ปี	นนทบุรี	เสื้อผ้ามือหนึ่งมือสอง	- Facebook	- ไม่มี	1 คน	3 ปี	รายได้เสริม	ผู้หญิงวัย ทำงานหรือ เพื่อนๆ รุ่น ก่อนๆ

ลำดับ นามสมมติ	อายุ	จังหวัด	ลักษณะกิจการ	แพลตฟอร์มที่ ขายออนไลน์	ช่องทางออฟไลน์	จำนวน ทีมงาน	ระยะเวลา ประกอบ กิจการ	ลักษณะ รายได้	กลุ่มลูกค้า
5. นางสาว จ	44 ปี	เพชรบูรณ์	ผลไม้แปรรูป	- Facebook - Taobao - HKTDC online - JD Central - JJ Mall Online	- ร้านขายของฝาก	14 คน	3 ปี	รายได้หลัก	เดียวกัน ผู้หญิงอายุ ตั้งแต่ 18- 50 ปี
6. นางสาว ฉ	43 ปี	นครราชสีมา	อาหารแปรรูป สมุนไพร	- Facebook - Line - Lazada - เว็บไซต์	- มีหน้าร้าน - ร้านขายของฝาก - ออกงานแสดง สินค้า	4 คน	2 ปีครึ่ง	รายได้หลัก	ทั้งชายและ หญิงอายุ ตั้งแต่ 25 ปี ขึ้นไป
7. นางสาว ช	36 ปี	พระนครศรี อยุธยา	สินค้า OTOP ของใช้ ในบ้าน	- Facebook - Shopee - Lazada	- ร้านขายของฝาก - ออกงานแสดง สินค้า	2 คน	13 ปี	รายได้หลัก	ทั้งชายและ หญิงอายุ ตั้งแต่ 20 ปี ขึ้นไป

ลำดับ นามสมมติ	อายุ	จังหวัด	ลักษณะกิจการ	แพลตฟอร์มที่ ขายออนไลน์	ช่องทางออฟไลน์	จำนวน ทีมงาน	ระยะเวลา ประกอบ กิจการ	ลักษณะ รายได้	กลุ่มลูกค้า
8. นาย ช	40 ปี	เลย	เสื้อผ้าจากทวีปยกกร รีไซเคิล	- Facebook - Instagram	- มีหน้าร้าน - ออกงานแสดง สินค้า	2 คน	2 ปี	รายได้หลัก	ส่วนใหญ่ เป็นผู้ชาย อายุตั้งแต่ 28-45 ปี
9. นางสาว ณ	36 ปี	นนทบุรี	ทำรองเท้า เป็นแบบ รันตีตัวเอง	- Facebook - Line - Instagram - Shopee - เว็บไซต์	- มีหน้าร้าน	6 คน	8 ปี	รายได้หลัก	ผู้หญิงวัย ทำงานอายุ ประมาณไม่ เกิน 45 ปี
10. นางสาว ณ	26 ปี	สุโขทัย	ผลิตภัณฑ์จากผ้า	- Facebook - Instagram - Shopee	- ไม่มี	3 คน	2 เดือน	รายได้หลัก	ผู้หญิง วัยรุ่นและ วัยทำงาน

2. พฤติกรรมและทัศนคติต่อการใช้งาน e-Payment

จากการศึกษาพฤติกรรมและทัศนคติต่อการใช้งาน e-Payment ของผู้ประกอบการออนไลน์ สามารถแบ่งกลุ่มข้อค้นพบได้ดังนี้

2.1 กลุ่มที่เริ่มใช้งาน e-Payment ด้วยความต้องการของตัวเอง และเห็นถึงประโยชน์ของการใช้งาน กล่าวคือ กลุ่มดังกล่าวมีการยอมรับและต้องการการใช้เทคโนโลยีใหม่ มีความรู้ความเข้าใจในการใช้เทคโนโลยี และมีความไว้วางใจในการปฏิบัติตามนโยบาย เช่น

นางสาว ก อายุ 30 ปี อาศัยอยู่จังหวัดนนทบุรี กล่าวว่า สมักรใช้พร้อมเพย์ตั้งแต่วันแรกที่เปิดตัวเพราะเห็นว่าสะดวก ใช้งานง่าย และเห็นประโยชน์จากการใช้งานว่าสามารถตรวจสอบการชำระเงินได้ทันที ช่วยลดเวลาทำงาน และใช้ mobile banking ในทุก ๆ วัน

นาย ข อายุ 40 ปี อาศัยอยู่จังหวัดเลย กล่าวว่าตนมักจะเลือกใช้บริการเครดิตในการชำระเงินเป็นอันดับแรก เพราะสะดวกและได้รับประโยชน์มากที่สุด เช่น สะสมแต้ม หรือของบางอย่างก็สามารถผ่อนได้ รองลงมาจึงเลือกใช้บริการโอนเงินผ่าน Mobile Banking โดยใช้แอปพลิเคชันของธนาคารกสิกรไทยบ่อยที่สุดเพราะมีความสะดวกและคุ้นชินต่อการใช้งานมากที่สุด รองลงมาจึงเป็นเงินสด จะไปทำธุรกรรมที่ธนาคารก็ต่อเมื่อต้องการเอกสารจากธนาคาร ต้องการเปลี่ยนแปลงข้อมูล หรือเมื่อได้รับเงินสดจากการค้าขายมาจำนวนหนึ่งและต้องการฝากเงิน

2.2 กลุ่มที่ใช้งาน หรือไม่ใช้งาน e-Payment เพราะอิทธิพลทางสังคม ได้แก่ ลูกค้า หรือ supplier

นางสาว ง อายุ 64 ปี อาศัยอยู่จังหวัดนนทบุรี กล่าวว่า “ในช่วงแรกก็ยังใช้เทคโนโลยีเกี่ยวกับธุรกรรมทางการเงินไม่ค่อยแคล่วคล่องนัก แต่เมื่อมาค้าขายออนไลน์บนเฟซบุ๊ก ก็มีลูกค้าเรียกร้องให้ไปสมัครพร้อมเพย์จะได้โอนสะดวก โอนฟรี เพราะตอนนั้นโอนข้ามธนาคารก็ยังไม่ฟรี และการแจ้งเป็นเบอร์มือถือก็บอกง่ายกว่า ก็ทำให้ใช้มาจนถึงทุกวันนี้” (นางสาว ง, 12 เมษายน 2563)

ในขณะที่บางกรณี ผู้ประกอบการอาจถูกจำกัดให้ไม่ใช้งาน e-Payment ด้วยความที่ลูกค้าผู้ชำระเงิน หรือ supplier ผู้รับเงิน ไม่มีความรู้ทางเทคโนโลยีในการใช้งาน e-Payment หรือไม่มีความต้องการใช้งาน e-Payment ด้วยเหตุผลบางประการ ดังนี้

นางสาว ข อายุ 40 ปี อาศัยอยู่จังหวัดสมุทรปราการ มีการขายสินค้าอุปโภคบริโภคให้กับให้กับลูกค้าที่อาศัยอยู่ต่างจังหวัดซึ่งมักจะเลือกวิธีการชำระเงินด้วยวิธีการจ่ายเงินสดเมื่อได้รับสินค้า (Cash on Delivery: COD) เนื่องจากลูกค้าไม่มี mobile banking และใช้เงินสดในชีวิตประจำวัน เช่น “เมื่อถามว่าโอนหรือเก็บปลายทาง ลูกค้าต่างจังหวัดจะเน้น COD เลย คือเขาไม่มีแอปโอน ง่ายๆ เลย ดูจากประชากรที่มีปัญหาธนาคาร มีแอป พี่ว่าคนต่างจังหวัดที่ยังไม่มีเยอะมาก กลุ่มเกษตรกร อย่างพ่อแม่พี่ก็ไม่มี คนรุ่นเก่าบางคนไม่มีเอทีเอ็มนะ ยังใช้สมุดเบิก” (นางสาว ข, 11 เมษายน 2563)

2.3 กลุ่มที่ไม่ได้ใช้งานด้วยทักษะ ความไม่รู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีการใช้งาน

นางสาว ช อายุ 36 ปี อาศัยอยู่จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เมื่อได้รับการติดต่อจากผู้วิจัยในตอนแรกกล่าวว่าเกรงว่าจะให้ข้อมูลแก่ผู้วิจัยไม่ได้เนื่องจากตนยังไม่ค่อยมีความรู้ความเข้าใจในการใช้งาน e-Payment และไม่มีการใช้งาน e-Payment ในชีวิตประจำวัน ถึงแม้ว่าในการประกอบกิจการผู้ซื้อจะชำระเงินด้วยช่องทาง e-Payment ก็ตาม นางสาว ช จะรับทราบข้อมูลจากระบบแพลตฟอร์มร้านค้า หรือจากหลักฐานภาพการโอนเงินที่ลูกค้าส่งมาให้ ส่วนการจะตรวจสอบยอดเงินในบัญชีของตนเองนั้นจะต้องไปดำเนินการที่ธนาคาร “ตัวพี่ไม่มีพร้อมเพย์เลย แอปธนาคารก็ไม่มีเลย คือสินค้าของพี่เป็นสินค้าบ้านๆ เป็นรุ่นบ้านๆ มาซื้อ การที่จะมาออนไลน์ก็ต้องใช้เวลา มันไม่ใช่การขายออนไลน์แล้วทุกอย่างจะพร้อมทั้งหมดนะ เครื่องไม้เครื่องมือ เกว่าพี่จะมาถึงตรงนี้ก็มีความกระตือรือร้นในการเรียนรู้ การหาอุปกรณ์มาใช้งาน โน้ตบุ๊กก็เริ่มจากโน้ตบุ๊กมือสองมือสามเลย ใช้เวลาหลายปีเลยคะกว่าจะได้อย่างที่เป็นทุกวันนี้” (นางสาว ช, 16 เมษายน 2563)

2.4 ความไม่ไว้วางใจต่อการตรวจสอบการใช้งาน e-Payment จากการออกกฎระเบียบของภาครัฐ

นางสาว ฉ อายุ 36 ปี อาศัยอยู่จังหวัดนนทบุรี ซึ่งปกติมีการใช้งาน e-Payment ในชีวิตประจำวันและการประกอบกิจการอยู่แล้ว กล่าวว่าเมื่อมีการออกกฎหมายว่าจะมีการรายงานธุรกรรมที่มียอดเงินสูง หรือมียอดโอนบ่อยครั้ง ทำให้ supplier เดิมที่สามารถรับโอนเงินได้ขอเปลี่ยนมารับเป็นเงินสดเนื่องจากเกิดความไม่ไว้วางใจว่าจะถูกตรวจสอบดังกล่าว

ตารางที่ 3 แสดงพฤติกรรมและทัศนคติต่อการใช้งาน e-Payment

ลำดับ นามสมมติ	วิธีการชำระเงินที่ใช้ ในชีวิตประจำวัน	วิธีการที่เลือก เงินในธุรกิจ	Mobile Banking ของธนาคารที่ใช้	ลักษณะการใช้งาน พร้อมแพทย์	ปัญหา/อุปสรรคที่พบ จากการใช้งาน e-Payment	ประโยชน์ของ การใช้งาน e-Payment	ข้อกังวล/ข้อเสีย ของการใช้งาน e- Payment
1. นางสาว ก	<ul style="list-style-type: none"> - บัตรเครดิต - Mobile Banking - เงินสด 	<ul style="list-style-type: none"> - โอนเข้าบัญชีธนาคาร - บัตรเครดิต - เงินสด 	<ul style="list-style-type: none"> - KBANK - SCB 	<ul style="list-style-type: none"> - ใช้ตั้งแต่วันแรกที่เปิดตัวเพราะสะดวก 	<ul style="list-style-type: none"> - พร้อมแพทย์ประเด็นที่บางคนไม่ค่อยยกออกเบอร์ หรือเปลี่ยนเบอร์ 	<ul style="list-style-type: none"> - สะดวก ตรวจสอบไปที่ไหนที่สะดวกทำงานไม่ต้องนำเงินสดไปเข้าบัญชี 	ไม่มี
2. นางสาว ข	<ul style="list-style-type: none"> - Mobile Banking - บัตรเครดิต - บัตรเดบิต - เงินสด 	<ul style="list-style-type: none"> - โอนเข้าบัญชีธนาคาร - โอนเงินเข้าพร้อมแพทย์ - เงินสด 	<ul style="list-style-type: none"> - KBANK - SCB - GSB - TMB - BBL 	<ul style="list-style-type: none"> - ใช้ตั้งแต่ปีแรก 	<ul style="list-style-type: none"> - เคยเจอระบบขัดข้องหากโอนเงินหลัง 22.00 น. 	<ul style="list-style-type: none"> - สะดวก ไม่ต้องกังวลเรื่องธนบัตรปลอม 	ไม่มี
3. นาย ค	<ul style="list-style-type: none"> - Mobile Banking - บัตรเครดิต - บัตรเดบิต 	<ul style="list-style-type: none"> - โอนเข้าบัญชีธนาคาร - บัตรเครดิต - Paypal 	<ul style="list-style-type: none"> - KBANK - Krungsri - SCB - TMB - BBL - TrueMoney 	<ul style="list-style-type: none"> - ใช้ตั้งแต่วันแรกที่เปิดบริการ 	ไม่มี	<ul style="list-style-type: none"> - ส่วนตัวชอบ PayPal เพราะตรวจสอบง่าย รวดเร็ว - รายการของลูกค้า 	ไม่มี

ลำดับ นามสมมติ	วิธีการชำระเงินที่ใช้ ในชีวิตประจำวัน ตามลำดับ	วิธีการที่เลือกเก็บ เงินในธุรกิจ ตามลำดับ	Mobile Banking ของธนาคารที่ใช้ บ่อยที่สุด	ลักษณะการใช้งาน พร้อมแพทย์	ปัญหา/อุปสรรคที่พบ จากการใช้งาน e-Payment	ประโยชน์ของ การใช้งาน e-Payment	ข้อกังวล/ข้อเสีย ของการใช้งาน e- Payment
4. นางสาว ก	- Mobile Banking - บัตรเครดิต - เงินสด	- โอนเข้าบัญชี ธนาคาร - เงินสด	- KTB - SCB - KBANK GSB	ใช้ตอนที่เริ่มขาย ของออนไลน์เพราะ ถูกค่าเรียกร้อง	ไม่มี	รวดเร็ว สะดวกสบาย ไม่มีเงินสดที่ซื้อขายได้	ไม่มี
5. นางสาว จ	- Mobile Banking - เงินสด - ทำรายการที่ตู้ ATM หรือที่ ธนาคาร	- โอนเข้าบัญชี ธนาคาร - เงินสด	- KTB - SCB - BBL	ไม่ได้ลงทะเบียน พร้อมแพทย์	ไม่มี	สะดวกสบาย	ไม่มี
6. นางสาว ฉ	- Mobile Banking	- โอนเข้าบัญชี ธนาคาร - เงินสด	- KBANK - SCB	ใช้ตั้งแต่ปี 62	ไม่มี	สะดวก มีหลักฐานใน การชำระเงิน มีบันทึก และดูย้อนหลังได้ทันที	กังวลเรื่อง วิธีการใช้งานและ ค่าใช้จ่ายเพิ่ม
7. นางสาว ช	- เงินสด - ทำรายการที่ ธนาคาร	- โอนเข้าบัญชี ธนาคาร - เงินสด	- ไม่มีแอปช ธนาคาร	ไม่ได้ลงทะเบียน พร้อมแพทย์			คิดว่าเงินสด สะดวกและมั่นใจ กว่า

ลำดับ นามสมมติ	วิธีการชำระเงินที่ใช้ ในชีวิตประจำวัน ตามลำดับ	วิธีการที่เลือกรับ เงินในธุรกิจ ตามลำดับ	Mobile Banking ของธนาคารที่ใช้ บ่อยที่สุด	ลักษณะการใช้งาน พร้อมแพทย์	ปัญหา/อุปสรรคที่พบ จากการใช้งาน e-Payment	ประโยชน์ของ การใช้งาน e-Payment	ข้อกังวล/ข้อเสีย ของการใช้งาน e- Payment
8. นาย ช	- บัตรเครดิต - Mobile Banking - เงินสด	- โอนเข้าบัญชี ธนาคาร - บัตรเครดิต - เงินสด	- KBANK - SCB - TMB - KTB - BBL	น่าจะใช้แต่จำไม่ได้ ว่าผูกกับหมายเลข อะไร	คิดว่าพร้อมแพทย์ ความยุ่งยากในเรื่อง การผูกบัญชีกับ ธนาคาร บางทีก็จำ ไม่ได้ว่าเบอร์อะไรผูก กับบัญชีอะไร	ตรวจสอบได้	กลัวโดนขโมย ข้อมูล
9. นางสาว ฅ	- Mobile Banking - บัตรเครดิต - บัตรเดบิต - เงินสด	- บัตรเครดิต - โอนเงินเข้า บัญชีธนาคาร	- KBANK - SCB - BBL - KTB	ใช้ตั้งแต่ปี 60	ช่วงเวลาในการใช้งาน ที่เวลาโอดึก	ประหยัดเวลาในการ หาเงินทอง นำเงินเข้า บัญชีหลังปิดร้าน เงิน ไม่หาย	กังวลเรื่องจำนวน ครั้งในการโอน- รับ ที่จะมียะเยียบ ตรวจสอบ
10. นางสาว ญ	- Mobile Banking - บัตรเครดิต - เงินสด	- โอนเงินเข้า พร้อมแพทย์	- KBANK - KTB - GSB	ใช้ตั้งแต่ปี 62 เนื่องจากสะดวกแจ้ง ลูกค้าเป็นเบอร์ โทรศัพท์	บางครั้งยอดตรงกันก็ ต้องตรวจสอบกับลูกค้า อาจส่งผลกระทบต่อความพึง พอใจ	ตรวจสอบได้ มี รายการบันทึก	การปลอมแปลง ข้อมูลการโอน

3. พฤติกรรมและทัศนคติต่อการชำระภาษี

3.1 พฤติกรรมในการชำระภาษี จากการสอบถามถึงพฤติกรรมและประสบการณ์ในการชำระภาษีของผู้ประกอบการ พบว่า ส่วนใหญ่ที่มีการยื่นชำระภาษีจะเป็นผู้ประกอบการที่ทำกิจการออนไลน์เป็นรายได้เสริม กล่าวคือ ผู้ที่ทำงานประจำทุกคนจะมีประสบการณ์ในการยื่นชำระภาษีหรือขอคืนเงินภาษีผ่านพร้อมเพย์ในนามบุคคลธรรมดา ส่วนผู้ที่ประกอบกิจการเป็นรายได้หลักส่วนใหญ่จะไม่มีประสบการณ์ในการยื่นภาษีเนื่องจากมองว่ารายได้ของตนยังไม่เข้าข่ายที่จะต้องยื่นภาษี มีเพียงบางรายที่ประกอบกิจการเป็นอาชีพหลักและมีประสบการณ์ในการยื่นภาษีด้วยเหตุในการทำหน้าที่ตามกฎหมาย

นาย ช อายุ 40 ปี อาศัยอยู่จังหวัดเลย กล่าวว่าตนเดินทางไปยื่นภาษีที่สรรพากรของอำเภอทุกปี แม้ว่าจะไม่ได้มีความรู้เรื่องสิทธิประโยชน์หรือใช้สิทธิลดหย่อนอะไร แต่ก็มองว่าเป็นหน้าที่และจิตสำนึกที่ต้องทำ

นางสาว ข อายุ 40 ปี อาศัยอยู่จังหวัดสมุทรปราการ กล่าวว่า แม้ว่าตนจะมีรายได้และมีการยื่นภาษีจากรายได้งานประจำ แต่ก็มีแจ้งรายได้จากการขายของออนไลน์ด้วยเพราะคิดว่าควรทำให้ถูกต้องตามกฎหมายธุรกิจ และกลัวว่าหากแจ้งไม่ครบจะโดนเบี้ยปรับย้อนหลังจำนวนมาก

3.2 ทัศนคติต่อการชำระภาษีในแง่ที่ไม่ต้องการชำระภาษีเพิ่ม เนื่องจากเสียจ่ายเงินดังกล่าว และคิดว่าไม่ได้รับประโยชน์จากการชำระภาษี

นางสาว ก อธิบายว่าจากการประกอบกิจการ 2 ปีที่ผ่านมาร้านค้าของตนยังไม่ได้เข้าสู่ระบบภาษีเนื่องจากไม่ต้องการจ่ายภาษีเพิ่ม คิดว่าไม่ได้รับประโยชน์จากการชำระภาษี เช่นเดียวกับ นางสาว ฅ ที่กล่าวว่าภาษีอาจจะเป็นประโยชน์ในแง่ของส่วนรวมแต่ลึก ๆ ก็รู้สึกเสียตายนึกคิดว่าเสียแล้วไม่ค่อยได้อะไร

3.3 ความไม่รู้ในการเข้าสู่ระบบภาษี ผู้ประกอบการหลายรายที่มีรายได้ไม่เข้าข่ายจะต้องเสียภาษีส่วนใหญ่ไม่ทราบแน่ชัดว่าการเข้าสู่ระบบจะต้องทำอย่างไร มีขั้นตอนในการแจ้งรายได้และยื่นภาษีอย่างไร และมองว่าการศึกษาข้อมูลค่อนข้างมีความยุ่งยากและเป็นภาระเพิ่มในการดำเนินงาน เนื่องจากกิจการมีขนาดเล็ก เจ้าของกิจการส่วนใหญ่จะทำหน้าที่แทบทุกอย่างและต้องเน้นไปที่การซื้อขายเป็นหลัก ไม่ได้มีผู้ดูแลจัดการบัญชีหรือขั้นตอนการยื่นภาษีโดยเฉพาะ

นาย ค กล่าวว่าตนยังไม่ได้มีความรู้ในเรื่องการทำบัญชีและการเข้าสู่ระบบภาษี และคิดว่าการจัดทำบัญชีเป็นภาระค่าใช้จ่ายเพิ่ม “เพราะทุกวันนี้อยู่ในช่วงเริ่มทำกิจการ และหลัก ๆ คือดูแลกิจการคนเดียว ต้องคอยศึกษา พัฒนาระบบธุรกิจให้อยู่รอดก่อนที่จะไปศึกษาการทำบัญชี ทำเรื่องยื่นภาษี เราก็คงไม่ได้มีนักบัญชีมาช่วยโดยเฉพาะ ส่วนภาษีที่จ่ายไปน่าจะเป็นประโยชน์แค่ 50% ที่เหลือถูกนักการเมือง ข้าราชการ และนักธุรกิจที่ไม่ดีโกงกิน” (นาย ค, 12 เมษายน 2563)

3.4 พฤติกรรมหรือแนวโน้มในการเข้าสู่ระบบ แนวโน้มในการเข้าสู่ระบบของผู้ประกอบการนั้นขึ้นอยู่กับประโยชน์ที่ตนจะได้รับ เช่น ความต้องการสร้างความน่าเชื่อถือให้กับกิจการหรือการต้องติดต่อประสานงานเพื่อรับสิทธิประโยชน์จากภาครัฐ รวมทั้งความต้องการต่อยอดธุรกิจ ต้องการหาเงินทุนเพิ่มเติม

นางสาว ก กล่าวว่า “เราทำธุรกิจมาระยะหนึ่งก็ต้องการที่จะเติบโต จะสร้างเครดิตให้กับร้านในระยะยาว ในปีนี้ก็เลยกำลังจะจดทะเบียนเป็นนิติบุคคล เพื่อเข้าระบบอย่างถูกต้อง และในกลุ่มธุรกิจเดียวกันซึ่งก็น่าจะมีรายได้ที่เข้าช่วยต้องยื่นภาษี พอมีพรบ. e-Payment ที่สามารถรายงานยอดธุรกรรมให้สรรพากรได้ ก็ทำให้หลาย ๆ ร้านก็พากันไปจดทะเบียนให้ถูกต้องแล้ว”

ขณะที่ นาย ช กล่าวว่ากำลังจะยื่นจดทะเบียนเป็นนิติบุคคลเช่นกันเนื่องจากกิจการของตนต้องการออกงานแสดงสินค้าของภาครัฐและงานแสดงสินค้าในต่างประเทศซึ่งมีข้อกำหนดว่าผู้ประกอบการจะต้องเป็นนิติบุคคล เช่นเดียวกับนางสาว ฉ ที่มองว่าการจดทะเบียนเป็นนิติบุคคลและเข้าระบบภาษีจะได้เปรียบตรงที่มีเครดิตในการทำธุรกรรมกับธนาคาร ส่งผลให้สามารถหาแหล่งเงินทุนหมุนเวียนได้ดีกว่า แต่ก็ต้องเป็นกิจการที่มีความเติบโตมั่นคงแล้วระดับหนึ่ง

ตารางที่ 4 แสดงพฤติกรรมและทัศนคติต่อการชำระภาษี

ลำดับ นามสมมติ	ประสบการณ์ ในการยื่นแบบภาษี	ความรู้และประสบการณ์ เกี่ยวกับใบกำกับภาษี อิเล็กทรอนิกส์	มุมมองเรื่องข้อดี/ข้อเสียของ การชำระระบบ	ประโยชน์ของการชำระ ภาษี	สิ่งที่เป็นอุปสรรค/ข้อ กังวล/ควรปรับปรุง เกี่ยวกับการชำระภาษี
1. นางสาว ก	ร้านค้ายังไม่เคยยื่นภาษี เพราะรู้สึกว่ามันยุ่งยากเสีย ภาษีเพิ่ม แต่ในปีนี้ก็กำลังจะ จดทะเบียน เข้าระบบ และ ยื่นภาษี	ไม่ทราบข้อมูลและไม่ได้ใช้ งาน	การชำระระบบจะทำให้ชำระ ภาษีได้ถูกประเภทและได้สิทธิ ประโยชน์ในการลดหย่อนมาก ขึ้น และสร้างเครดิตให้กับ ร้านในระยะยาว	เป็นการทำให้ถูกต้อง ตามกฎหมาย	ยังคิดว่าไม่ได้รับประโยชน์ จากการชำระภาษี แต่ที่ กำลังจะเข้าระบบส่วนหนึ่ง ก็กลัวโดนเบี้ยปรับ ย้อนหลัง
2. นางสาว ข	มีแจ้งยื่นแบบเพื่อให้ถูกต้อง ตามกฎหมาย	พอทราบข้อมูลมาบ้าง แต่ ไม่ได้ใช้งาน เพราะลูกค้า ไม่ได้ขอ	การจดทะเบียนชำระระบบ และชำระภาษีจะทำให้มี ความน่าเชื่อถือ	เป็นประโยชน์ในแง่ สวัสดิการส่วนรวม	หากไม่แจ้งยื่นภาษีก็กลัวจะ โดนเบี้ยปรับย้อนหลัง
3. นาย ค	ไม่เคยยื่นแบบเพราะรายได้ น่าจะยังไม่เข้าข่ายที่ต้องยื่น	ไม่ทราบข้อมูลและไม่ได้ใช้ งาน เพราะยังไม่รู้ว่า มี	การชำระระบบน่าจะดีหัก ลดหย่อนมากกว่า	คงได้ประโยชน์ 50% ที่ เหลือโอนการเมืองและ ราชการที่ไม่ได้โกงกิน	ไม่รู้ขั้นตอนในการยื่น
4. นางสาว ง	ไม่เคยแจ้งเพราะรายได้ไม่ แน่นอน	ไม่ทราบข้อมูลและไม่ได้ใช้ งาน เพราะคิดว่ายังไม่เข้า ได้ไม่มาก และยังไม่แน่นอน	ยังไม่ได้ศึกษาข้อมูล	มีประโยชน์ต่อส่วนรวม เช่น การนำไปพัฒนา ระบบต่างๆ สาธารณสุขภูมิภาค	-

ลำดับ นามสมมติ	ประสบการณ์ ในการยื่นแบบภาษี	ความรู้และประสบการณ์ เกี่ยวกับใบกำกับภาษี อิเล็กทรอนิกส์	มุมมองเรื่องข้อดี/ข้อเสียของ การเข้าระบบ	ประโยชน์ของการชำระ ภาษี	สิ่งที่เป็นอุปสรรค/ข้อ กังวล/ควรปรับปรุง เกี่ยวกับการชำระภาษี
5. นางสาว จ	ไม่มีเพราะรายรับไม่ถึง	ไม่ทราบข้อมูลและไม่ได้ใช้ งาน	สร้างความน่าเชื่อถือมากกว่า	มีประโยชน์ต่อส่วนรวม	
6. นางสาว ฉ	มีการยื่นแบบหมาจ่าย	ไม่ทราบข้อมูลและไม่ได้ใช้ งาน	มีเครดิตในการทำธุรกรรมกับ ธนาคารมากกว่า สามารถหา แหล่งเงินทุนหมุนเวียนได้ ดีกว่า	เป็นหลักฐานในการ แสดงเพื่อขอกู้เงินจาก ธนาคาร	รายได้ยังไม่เพียงพอกับ รายจ่าย การชำระภาษี อาจทำให้เกิดปัญหาต้อง แบกภาระค่าใช้จ่ายเพิ่ม
7. นางสาว ช	ไม่เคยเพราะคิดว่ารายได้ยังไม่ ถึงเกณฑ์ที่จะต้องเสียภาษี แต่ หากรายได้ถึงเกณฑ์ก็จะยื่น	ทราบข้อมูลบ้างเนื่องจากมี ระบบจัดการให้	สร้างความน่าเชื่อถือ	เป็นประโยชน์ ไม่ทางตรง ก็ทางอ้อม เช่นการ พัฒนาสาธารณณะต่าง ๆ	ยังไม่ทราบเพราะยังไม่เคย มีการยื่นภาษี
8. นาย ซ	เคยยื่นในนามบุคคลโดย เดินทางไปดำเนินการที่ สรรพากร	ไม่ทราบข้อมูลและไม่ได้ใช้ งาน เนื่องจากปกติไม่ได้ทำ บัญชีอยู่แล้ว	มีประโยชน์ต่อการสร้าง โอกาสทางการค้า เช่น การ ไปร่วมแสดงสินค้าในงาน ระดับประเทศหรือใน ต่างประเทศ	ภาษีจะถูกใช้ประโยชน์ สูงสุดหรือไม่ด้วย นโยบายของรัฐบาล	-
9. นางสาว ฅ	แจ้ง เพราะเป็นหน้าที่ของผู้มี เงินได้	ไม่ทราบข้อมูลและไม่ได้ใช้ งาน เพราะไม่มีพนักงาน	สร้างความน่าเชื่อถือ	น่าจะมีประโยชน์	- บางครั้งรู้สึกเสียตายนเงิน ที่ชำระภาษีเพราะรู้สึก

ลำดับ นามสมมติ	ประสบการณ์ ในการยื่นแบบภาษี	ความรู้และประสบการณ์ เกี่ยวกับใบกำกับภาษี อิเล็กทรอนิกส์	มุมมองเรื่องข้อดี/ข้อเสียของ การเข้าระบบ	ประโยชน์ของการชำระ ภาษี	สิ่งที่เป็นอุปสรรค/ข้อ กังวล/ควรปรับปรุง เกี่ยวกับการชำระภาษี
		บัญชีโดยเฉพาะ ยังไม่ได้ ศึกษาอย่างละเอียด			<p>ว่าเสียแล้วไม่ได้อะไร</p> <ul style="list-style-type: none"> - ควรนำการใช้จ่ายแบบ e-Payment เช่น ค่าธรรมเนียมการบัตรเครดิต มาลดหย่อนให้มากขึ้น
10. นางสาว ญ	มีการยื่นแบบภาษีเนื่องจากมี การจัดทะเบียนการค้า	พอทราบข้อมูล แต่ไม่ได้ใช้ งาน เพราะคิดว่ายุ่งยาก เนื่องจากปกติเสียภาษีแบบ เหมาจ่ายอยู่แล้ว	การอยู่นอกกระบวนการจัดภาษีได้ ง่าย แต่มีความน่าเชื่อถือ น้อยกว่า ส่งผลเสียหาก ต้องการหาเงินทุนเพิ่มเติม	น่าจะเป็นประโยชน์ต่อ ส่วนรวม	-

4. ความสัมพันธ์ระหว่างการใช้งาน e-Payment และการชำระภาษี

จากการใช้งาน e-Payment ที่จะเชื่อมโยงให้ผู้ใช้งานหรือผู้ประกอบการที่อยู่นอกระบบสามารถเข้าสู่ระบบภาษีได้หรือไม่นั้น ผู้วิจัยได้มีข้อค้นพบว่า การใช้งาน e-Payment จะมีส่วนที่ทั้งสามารถเชื่อมโยง และไม่สามารถเชื่อมโยงไปสู่การชำระภาษี ด้วยปัจจัยดังนี้

4.1 การใช้งาน e-Payment จะสามารถเชื่อมโยงไปสู่การชำระภาษีได้ ด้วยการเล็งเห็นประโยชน์ทั้งจากการใช้งาน e-Payment และยอมรับในประโยชน์ของการเข้าสู่ภาษี ในแง่พื้นฐานคือการทำหน้าที่อย่างถูกต้องตามกฎหมาย หรือการที่เข้าสู่ระบบภาษีแล้วจะทำให้ได้รับสิทธิประโยชน์จากรัฐมากขึ้น ซึ่งจะต้องส่งเสริมสิทธิประโยชน์เพื่อให้เกิดการใช้งานทั้งสองด้านที่มากขึ้น เช่น การลดหย่อนภาษีมากขึ้นจากการใช้งาน e-Payment หรือการรับชำระด้วย e-Payment

4.2 การใช้งาน e-Payment จะไม่สามารถเชื่อมโยงไปสู่การชำระภาษีได้ หากผู้ปฏิบัติตามนโยบายไม่มีความสะดวก หรือความไว้วางใจในการปฏิบัติตาม เช่น การออกกฎหมายที่ในการที่สามารถตรวจสอบการทำธุรกรรมที่ผิดปกติ แม้ว่าตัวกฎหมายจะไม่ได้มีจุดประสงค์ในการเก็บภาษีเพิ่ม แต่จากการสื่อสารไม่ชัดเจนก็อาจทำให้เกิดความไม่ไว้วางใจและใช้ช่องโหว่ในการหลบเลี่ยงการปฏิบัติตามนโยบายดังกล่าว เช่น การเปลี่ยนจากการรับชำระด้วย e-Payment เป็นกลับมาชำระด้วยเงินสดแทน เป็นต้น

อภิปรายผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

CHULALONGKORN UNIVERSITY

จากการศึกษาถึงพฤติกรรมและทัศนคติของการใช้งาน e-Payment และการชำระภาษี ของผู้ประกอบการออนไลน์ที่อยู่ในเศรษฐกิจนอกภาคทางการ สามารถอภิปรายผลการศึกษาถึงพฤติกรรมและทัศนคติดังกล่าว รวมทั้งมีข้อสังเกตและข้อเสนอแนะจากการศึกษาได้ดังนี้

พฤติกรรมและทัศนคติต่อการใช้งาน e-Payment

1. ในชีวิตประจำวัน ส่วนใหญ่ผู้ประกอบการมีการยอมรับและตั้งใจใช้งานเทคโนโลยี คือมีการใช้งาน Mobile Banking ในทุก ๆ วันหลายครั้ง หลายรายมีแอปพลิเคชันของธนาคารตั้งแต่ 3 ธนาคารขึ้นไป และแอปพลิเคชันธนาคารที่ถูกใช้งานมากที่สุดคือธนาคารกสิกรไทย เนื่องจากสะดวกมากที่สุด ในขณะที่บางรายกล่าวว่าเลือกใช้บริการชำระด้วยบัตรเครดิตเป็นตัวเลือกแรก เพราะมีช่วงเครดิตเทอมที่ยังไม่ต้องชำระทันที และมีโปรโมชั่นต่อเนื่อง (สะสม

แต่มี แลกส่วนลด) และยังมีการใช้เงินสดอยู่บ้างเมื่อผู้รับไม่ได้เสนอวิธีการชำระด้วยวิธีอื่น ๆ จะไปธนาคารก็ต่อเมื่อไปขอเอกสาร หรือขอเปลี่ยนแปลงข้อมูล

2. ในการประกอบกิจการ ผู้ประกอบการมีความสะดวกและเห็นประโยชน์ถึงการใช้งานเทคโนโลยีด้านการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ คือการให้ชำระเงินโดยการโอนเข้าบัญชีธนาคาร เพราะสะดวก และสามารถตรวจสอบได้ทันที บางรายก็สะดวกที่จะให้โอนเงินเข้ามาที่พร้อมเพย์เบอร์โทรศัพท์มือถือ เนื่องจากสะดวกในการแจ้งข้อมูลลูกค้าเป็นเบอร์โทรศัพท์ ส่วนการชำระด้วยบัตรเครดิตจะมีค่าธรรมเนียมที่ผู้ประกอบการจะต้องรับภาระค่าธรรมเนียมในส่วนนี้
3. ในการยอมรับและนำเทคโนโลยีใหม่ไปใช้งาน ผู้ประกอบการส่วนใหญ่ให้การยอมรับและสะดวกใจที่จะใช้งาน e-Payment เนื่องจากความสะดวกในแง่ของราคา (ไม่มีค่าธรรมเนียม) ประสิทธิภาพในการใช้งาน (ตรวจสอบได้ทันที) และสิทธิประโยชน์ที่ตนได้รับ อย่างไรก็ตาม ยังมีผู้ประกอบการออนไลน์ที่ไม่เคยใช้งาน e-Payment ด้วยเช่นกัน เนื่องจากไม่มีความรู้ในเรื่องของการใช้งาน แม้ว่าจะมีความเชื่อมั่นในเทคโนโลยีดังกล่าว ซึ่งผู้ประกอบการได้ให้เหตุผลว่าการจะเรียนรู้เทคโนโลยีหนึ่งๆ ต้องใช้เวลาในการเรียนรู้และใช้เงินทุนในการจัดหาอุปกรณ์
4. ในแง่ของอิทธิพลในการใช้งาน คืออิทธิพลจากลูกค้าหรือคู่ค้า ในบางกรณีที่ลูกค้าสั่งซื้อผ่านทางออนไลน์ มีลูกค้าจำนวนหนึ่งที่เลือกช่องทางการชำระเงินแบบเก็บเงินปลายทาง เนื่องจากลูกค้าไม่มี Mobile Banking หรือไม่มีบัญชีธนาคาร ซึ่งลูกค้าดังกล่าวส่วนใหญ่เป็นกลุ่มอายุ 50 ปีขึ้นไป ไม่ได้อาศัยอยู่ในเขตตัวเมือง ประกอบอาชีพที่ไม่ได้คุ้นเคยกับการใช้เทคโนโลยี เป็นต้น ซึ่งมีอุปสรรคบ้างที่ผู้ประกอบการจะต้องใช้ระยะเวลารอคอยการชำระเงินดังกล่าว ไม่สามารถรับเงินได้ทันที
5. การนำนโยบายไปปฏิบัติ ภายใต้ประเด็นความไว้วางใจในผู้ออกนโยบาย e-Payment ส่วนใหญ่มีความไว้วางใจในระบบและไม่ประสบปัญหาใด ๆ ในการใช้อย่าง อย่างไรก็ตาม ผู้ประกอบการเคยประสบกับปัญหาทางเทคนิค เช่น ความขัดข้องของระบบที่ทำให้ต้องชะลอการใช้งาน หรือมีบ้างที่มีความกังวลต่อความปลอดภัยของระบบ นอกจากนี้ การที่รัฐออกนโยบายให้สามารถตรวจสอบรายการธุรกรรมทางอินเทอร์เน็ตที่มีจำนวนครั้งและจำนวนเงินมากผิดปกติ ส่งผลให้ผู้ประกอบการบางรายถูกเปลี่ยนจากการใช้ e-Payment เป็นการชำระด้วยเงินสดเนื่องจากถูกคู่ค้าปฏิเสธการชำระด้วยการโอนดังกล่าวด้วยความกังวลว่าจะถูกรายงาน

พฤติกรรมและทัศนคติในการชำระภาษี

1. ในแง่ของการปฏิบัติตามนโยบาย ด้านพฤติกรรมในการชำระภาษี ผู้ประกอบการที่ทำกิจการออนไลน์เป็นงานที่สองโดยที่มีงานประจำทำอยู่แล้ว หลายรายได้มีการยื่นชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ทราบกระบวนการและสิทธิประโยชน์เป็นอย่างดี แต่สำหรับกระบวนการในการจดทะเบียนรวมทั้งยื่นแจ้งรายได้ในรูปแบบกิจการ ผู้ประกอบการส่วนใหญ่ยังไม่ทราบวิธีการชดเชย เพราะยังไม่เคยมีการยื่นภาษีสำหรับกิจการ โดยเฉพาะในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ รวมถึงเครื่องมือของโครงการ National e-Payment ที่ออกมา (e-Tax Invoice/Receipt) รายที่เคยได้ใช้งานก็เนื่องจากตัวแพลตฟอร์มร้านค้าทำการออกให้อัตโนมัติ บางรายกำลังดำเนินการจดทะเบียนและยื่นภาษีเพราะต้องการปฏิบัติตามกฎหมายให้ถูกต้องและเกรงกว่าจะโดนเบี้ยปรับย้อนหลัง
2. ในการที่จะจัดเก็บภาษีให้ได้ผล กระบวนการดังกล่าวจะต้องไม่เป็นภาระต้นทุนของผู้เสียภาษี ซึ่งในประเด็นนี้ผู้ประกอบการให้มุมมองว่าการให้ทำและส่งใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์จะเป็นต้นทุนเพิ่มสำหรับกิจการหรือไม่ เนื่องจากมองว่ากิจการของตนเป็นกิจการเล็ก ๆ ทำคนเดียว หรือบางรายไม่เกิน 5 คน ไม่มีนักบัญชีโดยตรง และมีรายได้ไม่มากนัก อาจไม่ถึงเกณฑ์ที่จะเสียภาษี จึงไม่จำเป็นต้องทำ
3. ในประเด็นความไว้วางใจต่อภาครัฐว่าจะสามารถจัดเก็บภาษีอย่างเท่าเทียมและนำไปใช้อย่างมีประสิทธิภาพ ผู้ประกอบการมองว่าการที่อยู่นอกระบบไม่ได้ทำให้ตนได้เปรียบหรือเสียเปรียบในการชำระภาษี แต่การจดทะเบียนและเข้าระบบอย่างถูกต้องจะทำให้กิจการมีความน่าเชื่อถือและสร้างโอกาสในการติดต่อขอรับสิทธิประโยชน์ทางธุรกิจอื่น ๆ ไม่ว่าจะเป็นกับภาครัฐ ภาคเอกชน หรือกับคู่ค้าด้วยกัน ด้านความไว้วางใจในการนำภาษีไปใช้อย่างมีประสิทธิภาพนั้น ผู้ประกอบการมองว่าภาษีจะเป็นประโยชน์ต่อส่วนรวม ส่วนจะเกิดความคุ้มค่าแค่ไหนนั้นขึ้นอยู่กับฝ่ายบริหาร

ความเชื่อมโยงระหว่างพฤติกรรมการใช้งาน e-Payment การชำระภาษี และการเข้าสู่สังคมไร้เงินสด

การใช้งาน e-Payment ของผู้ประกอบการบางรายอาจนำไปสู่การเข้าสู่ระบบภาษีเนื่องด้วยผู้ประกอบการดังกล่าวมีความเติบโตของกิจการในระดับหนึ่ง จึงต้องการสร้างความน่าเชื่อถือให้กับกิจการด้วยการเข้าสู่ระบบ และด้วยพฤติกรรมและทัศนคติที่มีความเชื่อมั่นต่อการใช้งาน e-Payment จากการที่ใช้งานเป็นประจำอยู่แล้ว จะทำให้การใช้งาน e-Payment สามารถเชื่อมโยงผู้ประกอบการ

กลุ่มนี้เข้าสู่ระบบภาษี และเข้าสู่วัฒนธรรมของการเป็นสังคมไร้เงินสดได้ เนื่องจากผู้ประกอบการเหล่านี้จะมีความพร้อมในการศึกษาและใช้งานเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับการเข้าสู่ระบบ การทำบัญชี และการยื่นแสดงรายได้ในแบบอิเล็กทรอนิกส์ในเวลาต่อมา

ในส่วนของผู้ประกอบการรายย่อยที่ยังไม่มีรายได้เข้าข่ายที่จะต้องชำระภาษี หรือผู้ที่ยังเริ่มกิจการได้ไม่นาน ต้องการเงินทุนหมุนเวียนแต่ยังมีอุปสรรคในการเข้าถึงแหล่งเงินทุนดังกล่าว จะเห็นได้ว่าผู้ประกอบการยังต้องใช้เวลาไปกับการดำเนินการกิจการ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาดังกล่าว และอุปสรรคของ SMEs ในการเข้าสู่ระบบภาษี เพราะไม่มีต้นทุนด้านแรงงานและความรู้ที่จะมาจัดการเรื่องดังกล่าว ถึงแม้ว่าผู้ประกอบการจะมีพฤติกรรมและทัศนคติต่อการใช้งาน e-Payment ในแง่ของผู้ปฏิบัติตามนโยบายที่ดี แต่ก็ไม่อาจเชื่อมโยงการใช้งาน e-Payment ไปสู่การเข้าสู่ระบบภาษีได้ด้วยเหตุผลด้านอุปสรรคดังกล่าว นอกจากนี้ จากสถานการณ์แพร่ระบาดของโควิด 19 ที่ทำให้การค้าหยุดชะงัก ผู้คนใช้เงินและซื้อของที่ไม่จำเป็นน้อยลง ผู้ประกอบการดังกล่าวเป็นผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนเป็นลำดับต้น ๆ และต้องการพึ่งพามาตรการจากภาครัฐ อาทิ การลงทะเบียนออนไลน์เพื่อรับเงินเยียวยา และการที่บางรายไม่ได้รับสิทธิประโยชน์ดังกล่าวก็ส่งผลให้ผู้ประกอบการต้องดิ้นรนในการประกอบกิจการ นำไปสู่ความไม่ต้องการยื่นชำระภาษีด้วยเหตุผลที่รายได้ไม่เข้าข่ายที่จะต้องชำระภาษี รวมถึงอาจมีทัศนคติในด้านลบจากการที่ตนไม่ได้รับประโยชน์จากนโยบายรัฐอีกด้วย

ข้อสังเกตและข้อเสนอแนะ

1. กระบวนการออนไลน์นั้นมีประโยชน์และมีความสะดวกเป็นอย่างยิ่ง แต่การเข้าสู่กระบวนการออนไลน์ยังเป็นต้นทุนสำหรับหลายกลุ่ม ทั้งต้นทุนในการเรียนรู้ การเข้าถึงอุปกรณ์ (Smartphone) การเข้าถึงโครงสร้างพื้นฐาน (Internet) ซึ่งอาจยังไม่พร้อมในทุกพื้นที่ทั่วประเทศ
2. แม้ว่าผลสำรวจว่ามีคนลงทะเบียนพร้อมเพย์จำนวนมากและคนใช้ Mobile Banking เพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ และคาดการณ์ว่าประเทศไทยมีแนวโน้มที่ดีในการเข้าสู่สังคมไร้เงินสด แต่ยังมีกลุ่มที่ยังเข้าไม่ถึงสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้โดยสิ้นเชิง และอาจทำให้พลาดสิทธิประโยชน์จากการที่เข่าใช้งานไม่เป็น เช่น คนที่ไม่ได้อยู่ในตัวเมือง ผู้สูงอายุ คนที่ไม่สามารถเข้าถึงเทคโนโลยี
3. แม้ว่าคนจะมองเห็นประโยชน์จากความโปร่งใส ตรวจสอบได้จากการใช้งาน e-Payment หรือการเชื่อมพร้อมเพย์ แต่ยังไม่เห็นประโยชน์ในแง่ของภาษีอย่างชัดเจน รัฐจะต้องแสดง

ความโปร่งใสและประสิทธิภาพในการบริหารงาน รวมทั้งประโยชน์จากการเข้าสู่ระบบ เพื่อ
จูงใจและสามารถเปลี่ยนมุมมองของประชาชนที่มีต่อการนำภาษีไปใช้อย่างคุ้มค่า

4. ทิศทางในการให้ข้อมูลเกี่ยวกับนโยบายหรือกฎเกณฑ์ ถึงแม้ว่านโยบายจะมีเจตนาที่ดี
แต่ไม่ได้สื่อความให้ประชาชนเข้าใจจุดประสงค์ของนโยบายชัดเจน ทำให้ประชาชนสับสน
และมองว่าเป็นความยัอนแย้งในการออกนโยบาย ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติตาม
นโยบายจนอาจกลายเป็นการหลบเลี่ยงหรือต่อต้าน



บรรณานุกรม

- Dunsire, A. (1990). Implementation in Public Policy. In I. T. Y. (Ed.) (Ed.), *Implementation Theory and Bureaucracy* (pp. 15-27). Worcester: Great Britain: Billing & Sons.
- Horn, V. C. E., & Meter, V.D.S., (1976). The Implementation of Intergovernmental Policy. In I. C. O. J. R. D. T. (Eds.) (Ed.), *Public Policy Making in a Federal System*: California: Sage.
- iTax Inc. (2562, 30 สิงหาคม 2562). จดทะเบียนพาณิชย์ ไม่ได้หมายความว่าเสียภาษีถูกต้องแล้ว Retrieved from <https://www.itax.in.th/media/%E0%B8%88%E0%B8%94%E0%B8%97%E0%B8%B0%E0%B9%80%E0%B8%9A%E0%B8%B5%E0%B8%A2%E0%B8%99%E0%B8%9E%E0%B8%B2%E0%B8%93%E0%B8%B4%E0%B8%8A%E0%B8%A2%E0%B9%8C/>
- JustForex. (2561). เกาหลีใต้เคลื่อนตัวเข้าสู่สังคมไร้เงินสด. Retrieved from <https://justforex.com/th/analytics/south-korea-creates-cashless-society>
- Venkatesh, V., Thong Y. L. James, and Xin Xu. (2012). Consumer acceptance and use of information technology: Extending the unified theory of acceptance and use of technology. *MIS Quarterly*, 36:1, 157-178.
- VISA International (Thailand). (2018). *Visa Consumer Payment Attitudes Survey 2018*. Retrieved from <https://www.brandbuffet.in.th/2019/04/visa-consumer-payment-attitude-survey-2018/>
- กรมสรรพากร. (2560). กรมสรรพากร รายงานประจำปี 2560. Retrieved from กรุงเทพฯ:
- กรมสรรพากร. (2561). กรมสรรพากร รายงานประจำปี 2561. Retrieved from กรุงเทพฯ:
- กรมสรรพากร (Producer). (2563, March 11). ผู้ประกอบการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์. www.rd.go.th. Retrieved from <https://www.rd.go.th/publish/26215.0.html>
- กัลยรักษ์ นัยรักษ์เสรี. (2562). ฟรีแลนซ์ชาวไทยทำงานอะไรกันบ้าง? Retrieved from <https://www.scbeic.com/th/detail/product/5980>
- การสำรวจแรงงานนอกระบบ พ.ศ. 2562. (2562). Retrieved from กรุงเทพมหานคร:
- ขวัญใจ เตชเสนกุล. (2562). ถอดบทเรียนสังคมไร้เงินสดในต่างประเทศ. Retrieved from <https://kmc.exim.go.th/detail/20190927190855/20191224085423>
- ข่าวสดออนไลน์. (2562). นำชื่นชม บังฮาซัน เพจดังยอดขายหลักล้าน เล่านาที สรรพากรเยี่ยมบ้าน ไม่

คิดเลี้ยงภาษี! Retrieved from https://www.khaosod.co.th/special-stories/news_2508059

คณะทำงาน National e-Payment. (2559). เกี่ยวกับโครงการ National e-Payment. Retrieved from <http://www.epayment.go.th/home/app/home>

คณะอนุกรรมการขับเคลื่อนโครงการการให้ความรู้และส่งเสริมการใช้ธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์. (2559).

คู่มือการประชาสัมพันธ์ โครงการการให้ความรู้และส่งเสริมการใช้ธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์.

Retrieved from

http://www.epayment.go.th/home/app/media/uploads/files/handbill_sep_2016.pdf

จรัส สุวรรณมาลา. (2558). ประชาธิปไตยทางการคลังไทย. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

จารุณี มณีศรี. (2561). การนำเทคโนโลยี *e-Payment* มาใช้ในการตรวจสอบภาษียุคดิจิทัลในเขตกรุงเทพมหานคร. (Independent Study). มหาวิทยาลัยรามคำแหง, Retrieved from

http://www.ba-abstract.ru.ac.th/AbstractPdf/2561-4-1_1564741633.pdf

จิตาภา แก้วแทน. (2557). ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่านอุปกรณ์สมาร์ตโฟน: กรณีศึกษาในพื้นที่กรุงเทพมหานครและปทุมธานี. (มหาบัณฑิต Independent Study). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, Retrieved from

<http://www.repository.rmutt.ac.th/bitstream/handle/123456789/2544/146591.pdf?sequence=1>

ชวีศา พุ่มดนตรี. (2560). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้บริการพร้อมเพย์ (*PromptPay*) ของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. (บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต Independent Study). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพฯ. Retrieved from

http://ethesisarchive.library.tu.ac.th/thesis/2016/TU_2016_5802030113_5848_4265.pdf

ชาย โพธิ์สีดา. (2556). ศาสตร์และศิลป์แห่งการวิจัยเชิงคุณภาพ (พิมพ์ครั้งที่ 6). กรุงเทพฯ: อัมรินทร์พรินต์ติ้งฯ.

ตะวัน วรณรัตน์. (2557). การศึกษาเศรษฐกิจนอภาคทางการในประเทศไทย. วารสารมหาวิทยาลัยศิลปากร ฉบับภาษาไทย สาขาสังคมศาสตร์ มนุษยศาสตร์ และศิลปะ, 34(1), 137-159.

ถนอม เกตุเอม. (2562a). ชายของออนไลน์ ภาษีออนไลน์. กรุงเทพฯ: ซีอีดียูเคชั่น.

ถนอม เกตุเอม. (2562b, 11 กุมภาพันธ์ 2562) คู่มือปัญหาภาษีคนขายออนไลน์กับ คุณถนอม แห่ง *Taxbugnoms/Interviewer: T. Team. Techsauce.*

ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2561). รายงานระบบการชำระเงิน 2561. Retrieved from กรุงเทพฯ:

https://www.bot.or.th/Thai/PaymentSystems/Publication/PS_Annually_Report/AnnualReport/Payment_2018_TH.pdf

ธานี ชัยวัฒน์. (2557). เศรษฐกิจนอกระบบ: อะไร อย่างไร ทำไม. Paper presented at the การสัมมนาทางเศรษฐศาสตร์ประจำเดือนมิถุนายน 2557, ห้อง Auditorium อาคาร 1 สำนักงานใหญ่ ธนาคารแห่งประเทศไทย.

https://www.bot.or.th/Thai/MonetaryPolicy/ArticleAndResearch/DocumentEconomicSeminar/informal_economy_slides_thanee_260614.pdf

ปฐวี ฉลวย, สิงหะ ฉวีสุข และ ณัฐพล พันธวุฒ์. (2558). การประยุกต์ใช้ทฤษฎีรวมการยอมรับการใช้เทคโนโลยี (UTAUT) และส่วนขยายทฤษฎีรวมการยอมรับการใช้เทคโนโลยี (UTAUT2) กับการทำธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์. วารสารเทคโนโลยีสารสนเทศลาดกระบัง, 4(2).

ประชาชาติธุรกิจออนไลน์. (2562). สรรพากรตั้ง “กองสำรวจธุรกิจนอกระบบ” ไล่เก็บภาษีออนไลน์.

Retrieved from <https://www.prachachat.net/finance/news-403454>

ปณณ อนนภิบุตร. (2560, 20 กันยายน 2560) ระบบภาษีไทยในวันที่โลกเปลี่ยน:คุยกับ ปณณ อนนภิบุตร/Interviewer: ส. พุทศรี. the 101 percent co., ltd., กรุงเทพฯ.

มณีขวัญ จันทรร และคณะ. (2559). การศึกษาแนวทางเพื่อส่งเสริมผู้ประกอบการขนาดกลางและขนาดย่อมเข้าสู่ระบบภาษีเงินได้และภาษีมูลค่าเพิ่ม เพื่อส่งเสริมขีดความสามารถในการแข่งขันของผู้ประกอบการไทย. Retrieved from กรุงเทพฯ:

http://www2.fpo.go.th/e_research/pdf/SMEs59.pdf

ลือชัย วงษ์ทอง. (2555). ประสิทธิภาพของการนำนโยบายแรงงานต่างด้าวสัญชาติพม่าไปปฏิบัติในพื้นที่อำเภอแม่สอด จังหวัดตาก. (ดุษฎีบัณฑิต). มหาวิทยาลัยบูรพา,

วรเดช จันทรร. (2552). ทฤษฎีการนำนโยบายสาธารณะไปปฏิบัติ. กรุงเทพฯ: หนังสือในโครงการตำราสมาคมนักวิจัยมหาวิทยาลัยไทย.

วีระศักดิ์ เครือเทพ. (2548). การบริหารภาษีอากรและรายได้ของรัฐ: หลักการและแนวปฏิบัติสำหรับนักรัฐประศาสนศาสตร์. กรุงเทพฯ: โครงการผลิตตำราและเอกสารการสอน คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม. (2562). บทสรุปผู้บริหาร รายงานสถานการณ์วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ปี 2562. Retrieved from กรุงเทพฯ:

https://sme.go.th/upload/mod_download/download-20190909060638.pdf

สำนักงานสถิติแห่งชาติ, ก. ก. (2562). การสำรวจแรงงานนอกระบบ พ.ศ. 2562. Retrieved from

<http://www.nso.go.th/sites/2014/DocLib13/%e0%b8%94%e0%b9%89%e0%b8%>

[b2%e0%b8%99%e0%b8%aa%e0%b8%b1%e0%b8%87%e0%b8%84%e0%b8%a1/%e0%b8%aa%e0%b8%b2%e0%b8%82%e0%b8%b2%e0%b9%81%e0%b8%a3%e0%b8%87%e0%b8%87%e0%b8%b2%e0%b8%99/Informal_work_force/2562/2562_Full_Report.pdf](https://www.burapha.ac.th/veridian-e-journal/article/view/145595/107513)

อณัศยาภา บุญรอด และ ประสพชัย พสุนนท์. (2561). ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านบริการพร้อมเพย์ของผู้ยื่นภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาทางระบบอินเทอร์เน็ตในเขตพื้นที่จังหวัดนครปฐม. *Veridian E-Journal*, 2. Retrieved from <https://he02.tci-thaijo.org/index.php/Veridian-E-Journal/article/view/145595/107513>

อินโฟเคสท์ โดย กษมาพร กิตติสัมพันธ์. (2562). กรมเห็นชอบให้กำหนดหลักเกณฑ์สำหรับการนำส่งเงินภาษีและข้อมูลธุรกรรมลักษณะเฉพาะ รองรับเศรษฐกิจดิจิทัล. Retrieved from <https://www.ryt9.com/s/iq03/3071573>

อุบลวรรณ ขุนทอง และคณะ. (2561). ปัจจัยความสำเร็จของความตั้งใจในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบ QR Code Payment ของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร. *วารสารวิชาการ สมาคมสถาบันอุดมศึกษาเอกชนแห่งประเทศไทย*, 2, 49-65. Retrieved from http://apheit.bu.ac.th/journal/social-aug-dec-2561/%E0%B8%AA%E0%B8%B1%E0%B8%87%E0%B8%84%E0%B8%A1_%E0%B8%9A%E0%B8%97%E0%B8%84%E0%B8%A7%E0%B8%B2%E0%B8%A1%E0%B8%A7%E0%B8%B4%E0%B8%88%E0%B8%B1%E0%B8%A2_4_Paper218.pdf



จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล	ชญานิน แก้วหาญ
วัน เดือน ปี เกิด	2 กันยายน 2532
วุฒิการศึกษา	อักษรศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยศิลปากร ปีที่จบการศึกษา 2555



จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY