

บทที่ 5

บทสรุปและข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการศึกษา

จากแบบสอบถามที่ได้จากการศึกษาในครั้งนี้ ที่ใช้วิธีการออกวิจัยภาคสนาม สัมภาษณ์ผู้ที่เกี่ยวข้องกับการประกอบธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต และการจัดเก็บภาษีในท้องถิ่น จังหวัดเชียงใหม่ โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 กลุ่มคือ กลุ่มเจ้าหน้าที่สรรพากร จำนวน 84 ตัวอย่าง กลุ่มผู้ประกอบการธนาคารพาณิชย์ จำนวน 30 ตัวอย่าง และกลุ่มผู้ประกอบการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ จำนวน 117 ตัวอย่าง จากการรวบรวมข้อมูล นำมาทำการวิเคราะห์ข้อมูลสามารถสรุปผลการศึกษาดังต่อไปนี้

5.1.1 กลุ่มเจ้าหน้าที่สรรพากร

(1) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม และลักษณะการใช้อินเทอร์เน็ต

ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่หรือร้อยละ 75.0 เป็นเพศหญิง มีช่วงอายุอยู่ระหว่าง 31 – 40 ปี อยู่ในสถานะโสดมากที่สุด ระดับการศึกษาส่วนใหญ่ตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไป หรือร้อยละ 84.5 ดำรงตำแหน่งเจ้าหน้าที่ตรวจสอบภาษี และอยู่ในระดับ 6 – 7 ซึ่งเป็นระดับผู้บังคับบัญชาชั้นต้น และหัวหน้าหน่วย มีรายได้ต่อเดือนอยู่ในระดับ 5,001 – 15,000 บาท หรือร้อยละ 73.8 มีระยะเวลาการทำงานอยู่ในช่วง 11 – 15 ปี ส่วนความรู้ภาษาอังกฤษส่วนใหญ่ยังมีปัญหาในการใช้ภาษาอังกฤษ คือ อยู่ในระดับพอใช้ น้อย และไม่มี มีถึงร้อยละ 70.3

จากกลุ่มตัวอย่างเจ้าหน้าที่สรรพากร กว่าร้อยละ 54.8 ไม่มีคอมพิวเตอร์ที่บ้าน แต่ส่วนใหญ่เคยใช้อินเทอร์เน็ต หรือร้อยละ 69.0 เป็นการใช้อินเทอร์เน็ตที่ทำงานเป็นส่วนใหญ่ หรือร้อยละ 56.9 ซึ่งเป็นการใช้เครือข่ายของที่ทำงาน คือ เครือข่ายของกรมสรรพากร กิจกรรมที่ใช้มากที่สุด คือ การค้นหาข้อมูลบนอินเทอร์เน็ต หรือร้อยละ 36.2 ความถี่ในการใช้อินเทอร์เน็ตต่อสัปดาห์ พบว่า มีการใช้น้อยกว่า 2 ชั่วโมง ซึ่งอยู่ในระดับต่ำ โดยประโยชน์ที่สำคัญที่สุดที่ได้รับ คือ การเพิ่มความฉับไวในการรับความรู้ ข่าวสาร มีร้อยละ 43.1 สำหรับปัญหาสำคัญของอินเทอร์เน็ตปรากฏว่า เป็นความล่าช้าของการสื่อสาร หรือร้อยละ 63.8 และส่วนใหญ่ไม่เคยซื้อสินค้า หรือบริการทางอินเทอร์เน็ตเลย มีถึงร้อยละ 96.6 โดยเหตุผลที่สำคัญมากที่สุดที่ไม่ซื้อ คือ ไม่สามารถเห็นหรือจับต้องสินค้าได้ มีร้อยละ 79.3 เมื่อเปรียบเทียบระหว่างเพศหญิง – ชาย ที่เคยใช้อินเทอร์เน็ต พบว่าประมาณร้อยละ 69.8 ของผู้

เคยใช้อินเตอร์เน็ตที่เป็นหญิง และประมาณร้อยละ 66.7 ของผู้เคยใช้อินเตอร์เน็ตที่เป็นชาย สรุปได้ว่า กลุ่มที่เป็นหญิงนิยมใช้อินเตอร์เน็ตมากกว่ากลุ่มที่เป็นชาย

(2) ความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับปัญหาภาษีอากรต่อการค้าผ่านอินเทอร์เน็ต

ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับปัญหาทางด้านภาษีอากรต่อการค้าผ่านอินเทอร์เน็ตของเจ้าหน้าที่สรรพากรที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน จากการสรุปผลการศึกษาที่ได้จากผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า ความสามารถในการตอบปัญหาภาษีอากรให้แก่ผู้ประกอบการค้าผ่านทางอินเทอร์เน็ต ของเจ้าหน้าที่สรรพากร ส่วนใหญ่ไม่แน่ใจและไม่สามารถตอบปัญหาได้ มีถึงร้อยละ 84.6 เนื่องจากไม่มีประสบการณ์ และไม่มีความรู้ในการจัดเก็บภาษีจากธุรกิจที่ดำเนินผ่านทางอินเทอร์เน็ต ส่วนหนึ่งมาจากการไม่มีกฎหมาย ระเบียบมารองรับในการปฏิบัติ และช่องทางการอำนวยความสะดวกในการยื่นชำระภาษี ตลอดจนการได้รับการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับธุรกิจ E-commerce เอง ยังมีความไม่เพียงพอ กรมสรรพากรควรให้ผู้ประกอบการสามารถยื่นชำระภาษีผ่านทางอินเทอร์เน็ตได้ทุกประเภทภาษี และให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่อย่างเพียงพอ โดยเจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่ได้รับความรู้จากสื่อประชาสัมพันธ์ และจากการจัดสัมมนาของกรมสรรพากร มีถึงร้อยละ 77.4 และเจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่เห็นว่าควรเพิ่มประเภทแบบแสดงรายการภาษี และชำระภาษีผ่านทางอินเทอร์เน็ต โดยเห็นว่าจะทำให้ผู้เสียภาษีได้รับความสะดวก ลดภาระในการเดินทางมาขึ้นแบบฯ ณ หน่วยรับแบบของกรมสรรพากร ส่วนผู้ที่ไม่เห็นด้วยนั้น เห็นว่า ยากต่อการควบคุมการเสียภาษี ซึ่งเป็นเหตุผลทางด้านเทคนิค และการบริหารจัดการจัดเก็บภาษีของหน่วยงาน เพราะข้อมูลภาษีจะถูกส่งไปยังส่วนกลางทันที ดังนั้นกรมสรรพากรจะต้องเตรียมความพร้อม และให้หน่วยจัดเก็บภาษีท้องถิ่นสามารถเข้าถึงข้อมูล สามารถเอื้อประโยชน์ต่อการบริหารจัดการจัดเก็บภาษีได้อย่างมีประสิทธิภาพ และทันต่อเหตุการณ์ อย่างไรก็ตามการให้บริการยื่นแบบชำระภาษีผ่านทางอินเทอร์เน็ตแก่ผู้ประกอบการ จะเป็นการสร้างความสมัครใจในการเสียภาษี และทำให้การจัดเก็บภาษีมีประสิทธิภาพสูงขึ้น

สำหรับการจัดเก็บภาษีจากธุรกิจการค้าผ่านทางอินเทอร์เน็ต มีร้อยละ 50.0 ของเจ้าหน้าที่สรรพากร ที่เห็นว่ายังไม่เหมาะสม และไม่มีประสิทธิภาพ เนื่องจากเห็นว่ายังเป็นธุรกิจนอกระบบสูง มีการหลบเลี่ยงการแจ้งรายได้เพื่อเสียภาษีมาก รัฐไม่มีข้อมูลทำให้ตรวจสอบ ควบคุมได้ยาก ตลอดจนไม่แน่ใจต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี เนื่องจากขาดความรู้ในธุรกิจด้านนี้ และการขาดกฎหมายรองรับด้านภาษีอากรต่อธุรกิจ E-commerce ที่ชัดเจนเหมือนธุรกิจทั่วไป และเห็นว่าการจัดเก็บภาษีเงินได้และภาษีมูลค่าเพิ่มจากธุรกิจการค้าผ่านทางอินเทอร์เน็ตนั้น ไม่ควรได้รับการยกเว้น มีถึงร้อยละ 96.4 และ 95.2 ตามลำดับ เพื่อสร้างความเป็นธรรมแก่ธุรกิจอื่น และเห็นว่าภาษีมูลค่าเพิ่มเป็นภาระของผู้บริโภค

ด้านปัญหาของการเสียภาษีเงินได้ และภาษีมูลค่าเพิ่ม ของผู้ประกอบการค้าผ่านทาง อินเทอร์เน็ตนั้น เจ้าหน้าที่สรรพากรส่วนใหญ่ไม่ทราบถึงปัญหาการเสียภาษีดังกล่าว มีถึงร้อยละ 61.9 และร้อยละ 66.7 ตามลำดับ เนื่องจากไม่มีความรู้เกี่ยวกับธุรกิจด้านนี้ ตลอดจนขั้นตอนของการ ดำเนินธุรกิจ อย่างไรก็ตาม สำหรับผู้ที่ทราบปัญหาการเสียภาษีเงินได้ของธุรกิจการค้าผ่านอินเทอร์เน็ต นั้น ปัญหาที่ทราบ คือ ปัญหาการไม่แจ้งชำระภาษี ปัญหาการตั้งราคาโอน และปัญหาการจำแนก ประเภทเงินได้ เป็นต้น สำหรับผู้ที่ทราบปัญหาการเสียภาษีมูลค่าเพิ่มนั้น ปัญหาที่ทราบได้แก่ การ จำแนกระหว่างสินค้าและบริการ การกำหนดสถานที่ในการบริการ เป็นต้น

5.1.2 กลุ่มผู้ประกอบการธนาคารพาณิชย์

(1) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศชาย หรือร้อยละ 60.0 และส่วนใหญ่ หรือ ร้อยละ 30.0 ดำรงตำแหน่งผู้ช่วยผู้จัดการสาขา ของสาขาธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดเชียงใหม่ ส่วนใหญ่ มีอายุมากกว่า 40 ปีขึ้นไป และมีอายุการทำงานมากกว่า 10 ปี และปรากฏว่าส่วนใหญ่ หรือร้อยละ 60.0 มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี

(2) ลักษณะการให้บริการทางการเงิน (Internet Banking)

ผู้ประกอบการธนาคารพาณิชย์ ซึ่งเป็นผู้ตอบแบบสอบถามในครั้งนี พบว่าร้อยละ 56.7 ของสาขาของธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดเชียงใหม่ ส่วนใหญ่มีบริการธนาคารอินเทอร์เน็ตเพื่อให้ บริการแก่ลูกค้า บริการส่วนใหญ่ที่มีการให้บริการ คือ บริการการโอนเงินระหว่างบัญชี (T/T) บริการ รับชำระค่าสินค้าและบริการ (Bill Payment) บริการขอรับรายการเคลื่อนไหวทางบัญชีย้อนหลัง โดยมี บริการชำระค่าบัตรเครดิต บริการเปิดรับร้านค้ารับบัตรเครดิตบนเว็บไซต์ และให้บริการจ่ายเงินทาง อิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น สำหรับบริการเปิดรับร้านค้ารับบัตรเครดิตบนอินเทอร์เน็ต มีให้บริการร้อยละ 64.7 ของสาขาธนาคารพาณิชย์ที่มีการให้บริการธนาคารอินเทอร์เน็ต และสถานที่เปิดรับสมัครสมาชิก ร้านค้ารับบัตรเครดิตบนอินเทอร์เน็ต ส่วนใหญ่ร้อยละ 81.8 จะอยู่ที่สำนักงานใหญ่ของธนาคาร และ ประเภทบัญชีที่สามารถใช้ร่วมกับบริการธนาคารอินเทอร์เน็ต ส่วนใหญ่เป็นบัญชีประเภทเงินฝากออม ทรัพย์ ประเภทเงินสะสม และประเภทบัตรเครดิต

ระบบการจ่ายเงินทางอิเล็กทรอนิกส์บนธนาคารอินเทอร์เน็ต ปรากฏว่าส่วนใหญ่ ร้อยละ 58.8 เป็นระบบการจ่ายเงินโดยการส่งข้อมูลบัตรเครดิตการ์ด และส่วนใหญ่ หรือร้อยละ 64.7 มี ระบบรักษาความปลอดภัยแบบ SSL (Socket Secure Layer) การเข้ารหัสข้อมูล โดยมีขนาดการเข้ารหัส แบบ 128 bits สำหรับประสิทธิภาพของการให้บริการธนาคารอินเทอร์เน็ต (Internet Banking) ส่วน

ใหญ่ หรือร้อยละ 47.1 มีประสบการณ์มากกว่า 1 ปี – 3 ปี และมีมูลค่าการให้บริการต่อเดือนโดยประมาณ ต่ำกว่า 100,000 บาทต่อเดือน เป็นส่วนใหญ่ หรือร้อยละ 35.3 ซึ่งถือว่ายังอยู่ในปริมาณที่น้อย

(3) ความเห็นเกี่ยวกับการให้บริการธนาคารอินเทอร์เน็ต และภาษีอากร

ความน่าเชื่อถือของระบบป้องกัน และรักษาความปลอดภัยข้อมูลของธนาคารอินเทอร์เน็ต พบว่า ร้อยละ 50.0 ของผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นว่าน่าเชื่อถือ และจากแบบสอบถามเมื่อสอบถามถึงผลประโยชน์ของธนาคารและลูกค้าที่ได้รับจากบริการธนาคารอินเทอร์เน็ต ปรากฏว่า ผลประโยชน์ของธนาคารได้รับส่วนใหญ่ คือ ลูกค้าได้รับความสะดวก พอใจ ใช้บริการกับธนาคารมากขึ้น ร้อยละ 76.7 ธนาคารมีชื่อเสียง ร้อยละ 76.7 ส่งเสริมการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ทำให้การค้าขยายตัว ร้อยละ 76.7 และธนาคารสามารถบริการได้ครบวงจรช่วยเสริมธุรกิจของธนาคาร ร้อยละ 76.7 สำหรับผลประโยชน์ของธุรกิจที่ได้รับส่วนใหญ่ คือ ได้รับความสะดวก รวดเร็ว ในการทำธุรกิจการค้า ร้อยละ 80.0 และทำให้ธุรกิจมีการขยายกิจการได้กว้างขวางขึ้น ร้อยละ 80.0 ส่วนการเข้าร่วมโครงการขึ้นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตของกรมสรรพากร พบว่าส่วนใหญ่ร้อยละ 40.0 ไม่ทราบ เนื่องจากการติดต่อเกี่ยวกับการบริการส่วนใหญ่กระทำที่สำนักงานใหญ่ของธนาคาร เช่นเดียวกันกับการทราบถึงประเภทแบบแสดงรายการภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตของกรมสรรพากร ตลอดจนการเคยใช้เว็บไซต์ของกรมสรรพากร ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ไม่ทราบ และไม่เคยใช้

สำหรับปัญหาที่สำคัญของอินเทอร์เน็ต ซึ่งผู้ตอบสามารถเลือกตอบได้ 1 – 3 คำตอบ พบว่าปัญหาส่วนใหญ่ 3 ลำดับแรก คือ ความยากในการหาเว็บไซต์ ร้อยละ 43.3 การขาดกฎหมายคุ้มครองนิติกรรม ร้อยละ 43.3 และการขโมย หรือบุกรุกข้อมูล ร้อยละ 40.0 สำหรับการเคยซื้อสินค้าหรือบริการทางอินเทอร์เน็ตพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ หรือร้อยละ 80.0 ไม่เคยซื้อ เมื่อถามถึงเหตุผลที่ไม่เคยซื้อ ซึ่งผู้ตอบสามารถเลือกได้ 1 – 3 คำตอบ พบว่าเหตุผลที่ได้รับเลือก 3 ลำดับแรกคือ ไม่สามารถเห็นหรือจับต้องสินค้าได้ ร้อยละ 54.2 ไม่สนใจซื้อสินค้าผ่านทางอินเทอร์เน็ต ร้อยละ 50.0 และเหตุผลไม่ยอมให้หมายเลขบัตรเครดิตทางอินเทอร์เน็ต ร้อยละ 41.7

5.1.3 กลุ่มผู้ประกอบการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

(1) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่หรือร้อยละ 47.9 ดำรงตำแหน่งสมุห์บัญชี หรือพนักงานบัญชีของกิจการ มีระดับการศึกษาตั้งแต่ระดับ ปวส. ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 80.3 มีช่วงอายุระหว่าง 26 – 45 ปี เป็นร้อยละ 82.9 สำหรับประเภทของผู้ประกอบการ ร้อยละ 70.1 เป็นบริษัทจำกัด ส่วนรูปแบบของการดำเนินธุรกิจนั้น เป็นธุรกิจการให้บริการ ร้อยละ 39.3 ธุรกิจขายส่ง หรือขายปลีก เป็นร้อยละ 37.6 และมีธุรกิจส่งออก ร้อยละ 23.1

ด้านเงินทุนจดทะเบียนแรกเริ่ม โดยเฉลี่ยเท่ากับ 2.19 ล้านบาท สูงสุดถึง 50 ล้านบาท และเงินทุนจดทะเบียนตามหนังสือบริคณห์สนธิ ที่เรียกชำระแล้วในปัจจุบันเฉลี่ย 6.29 ล้านบาท สูงสุดถึง 200 ล้านบาท สำหรับระยะเวลาในการดำเนินงานของกิจการ นับแต่จดทะเบียนเป็นนิติบุคคล จนถึงปัจจุบัน พบว่าส่วนใหญ่หรือร้อยละ 40.2 มีการดำเนินกิจการมาแล้วอยู่ระหว่าง 6 – 10 ปี ร้อยละ 36.8 มีการดำเนินกิจการมาแล้วมากกว่า 10 ปี ร้อยละ 17.9 มีการดำเนินกิจการมาแล้ว 4 – 5 ปี และร้อยละ 5.1 มีการดำเนินกิจการอยู่ระหว่าง 1 – 3 ปี ด้านเงินทุนในการดำเนินการนั้น ปรากฏว่ามีการกระจายอยู่ในหลายส่วน ประกอบไปด้วยเงินกู้จากแหล่งภายนอกประเทศเป็นส่วนใหญ่ เฉลี่ยประมาณ 60.42 สูงสุดถึง 500 ล้านบาท ส่วนการจดทะเบียนภาษีนั้น ร้อยละ 89.7 เป็นผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม และรายได้ของผู้ประกอบการต่อเดือนส่วนใหญ่ ร้อยละ 47.9 มีรายได้อยู่ระหว่าง 100,001 – 500,000 บาท

(2) ลักษณะการดำเนินธุรกิจผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

รูปแบบการดำเนินธุรกิจผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่หรือร้อยละ 56.4 เป็นรูปแบบการค้าระหว่างธุรกิจกับผู้บริโภค (B-to-C) และร้อยละ 43.6 เป็นรูปแบบระหว่างธุรกิจกับธุรกิจ (B-to-B) โดยจุดประสงค์หลักของการดำเนินธุรกิจผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่สำคัญลำดับแรกคือ ประชาสัมพันธ์บริษัท ร้อยละ 47.0 มุ่งขายสินค้าโดยตรง ร้อยละ 28.2 และการส่งออก ร้อยละ 12.8 ส่วนใหญ่ หรือร้อยละ 41.0 มีขอบเขตของการดำเนินธุรกิจเพื่อมุ่งหวังผลการค้าทั้งภายในและภายนอกประเทศ เมื่อเปรียบเทียบระหว่างกลุ่มประเภทธุรกิจพบว่า ร้อยละ 85.2 ของธุรกิจส่งออกมุ่งหวังผลภายนอกประเทศอย่างเดียว ขณะที่ร้อยละ 77.3 ของกลุ่มธุรกิจขายส่ง หรือขายปลีกมุ่งหวังผลทั้งภายใน และภายนอกประเทศ ส่วนร้อยละ 69.6 ของกลุ่มธุรกิจบริการนั้น มุ่งหวังผลการค้าภายในประเทศ

สำหรับประสบการณ์การค้าผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ร้อยละ 33.3 มีประสบการณ์มากกว่า 3 – 5 ปี ร้อยละ 29.9 มีประสบการณ์มากกว่า 2 – 3 ปี ในด้านของประโยชน์ที่ได้รับจากการค้าผ่านระบบอินเทอร์เน็ตซึ่งผู้ตอบสามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ พบว่าส่วนใหญ่ ร้อยละ 94.0 ได้รับประโยชน์จากการนำเสนอสินค้าและบริการ ร้อยละ 53.0 ได้รับประโยชน์จากการรับคำสั่งจอง หรือซื้อสินค้าและบริการ และร้อยละ 53.0 ได้รับประโยชน์จากการรับชำระเงิน โดยมูลค่ารายได้ต่อเดือนของการค้าผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ประกอบการ ส่วนใหญ่ร้อยละ 43.6 มีมูลค่าต่ำกว่า 50,000 บาทต่อเดือน และสัดส่วนรายได้จากการค้าผ่านอินเทอร์เน็ต ต่อรายได้ทั้งหมดของกิจการ ส่วนใหญ่ร้อยละ 60.7 อยู่ระหว่างร้อยละ 10 – 30 ของรายได้ทั้งหมดต่อเดือน

ส่วนการจดทะเบียนชื่อร้านค้า (Domain Name) บนระบบอินเทอร์เน็ต ส่วนใหญ่ ร้อยละ 82.1 จดโดยดำเนินการลงทะเบียนด้วยตนเอง และร้อยละ 74.4 มีการจัดทำเว็บไซต์ หรือทำ

เว็บเพจบนระบบอินเทอร์เน็ต โดยร้อยละ 80.0 ของผู้ที่ไม่จัดทำเว็บไซต์ แต่มีการจดชื่อ Domain Name ไว้แล้ว เพื่อใช้ติดต่อทำการค้ากับลูกค้า สำหรับค่าใช้จ่ายในการจดทะเบียน Domain Name ประกอบด้วย ค่าจดทะเบียนแรกเข้า เฉลี่ย 5,286.92 บาท ค่าเช่ารายปี สองปีแรกเฉลี่ย 2,252.27 บาท ปีต่อไป เฉลี่ย 1,160.14 บาท และค่าใช้จ่ายในการจัดทำเว็บไซต์ ประกอบด้วย ค่าออกแบบเว็บเพจเฉลี่ย 20,644.44 บาท (ขึ้นอยู่กับจำนวนหน้าเว็บเพจ) ค่าดูแล พัฒนา ต่อเดือนเฉลี่ย 1,751.85 บาท และต้นทุนค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับเครื่องมือ อุปกรณ์ที่ใช้เชื่อมโยงกับระบบอินเทอร์เน็ต ประกอบด้วย ค่าอุปกรณ์ IT เฉลี่ย 107,547.17 บาท ค่าเช่าสัญญาณอินเทอร์เน็ตต่อเดือนเฉลี่ย 3,191.13 บาท

ด้านความถี่ในการใช้อินเทอร์เน็ตทำธุรกรรมการค้าของผู้ประกอบการพาณิชย์ อิเล็กทรอนิกส์ ส่วนใหญ่ร้อยละ 32.5 มีความถี่ในการใช้ต่อสัปดาห์ อยู่ระหว่าง 5 – 10 ครั้ง สำหรับกลุ่มธุรกิจที่มีความถี่ในการใช้ต่อสัปดาห์มากกว่า 10 ครั้งขึ้นไป เรียงจากมากไปหาน้อย คือ กลุ่มธุรกิจบริการ ร้อยละ 50.0 รองลงมาได้แก่ กลุ่มธุรกิจส่งออก ร้อยละ 37.0 และกลุ่มธุรกิจขายส่งหรือขายปลีก ร้อยละ 31.8 โดยร้อยละ 90.8 ของผู้มีเว็บไซต์มีการใช้ระบบการชำระเงินบนเว็บไซต์ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต และร้อยละ 84.8 ใช้ระบบการชำระเงินโดยการส่งข้อมูลบัตรเครดิต มีระบบรักษาความปลอดภัยแบบ SSL พื้นฐาน ถึงร้อยละ 74.7 และส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการส่งสินค้าหรือบริการ หลังได้รับคำสั่งซื้อ โดยส่งได้ทันที มีร้อยละ 33.3

(3) ปัญหา และอุปสรรคของการค้าผ่านระบบอินเทอร์เน็ต

ปัญหา และอุปสรรคของผู้ประกอบการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ต่อการค้าผ่านระบบอินเทอร์เน็ตที่ประสบอยู่ในปัจจุบันนั้น จากการสรุปผลของการศึกษาที่ได้จากแบบสอบถาม พบว่า ปัญหาที่สำคัญในระดับมากที่สุด ร้อยละ 35.9 เป็นปัญหาการขาดกฎหมายคุ้มครองนิติกรรม รองลงมา ร้อยละ 26.5 เป็นปัญหาด้านความเชื่อถือของข้อมูลบนอินเทอร์เน็ต และร้อยละ 18.8 เป็นปัญหาด้านภาระค่าใช้จ่าย ส่วนเหตุผลที่ผู้ประกอบการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์เห็นว่าผู้ซื้อไม่สั่งซื้อสินค้าและบริการทางอินเทอร์เน็ตนั้น มีเหตุผลที่สำคัญในระดับมากที่สุด คือ ร้อยละ 46.2 ผู้ซื้อไม่ยอมส่งข้อมูลบัตรเครดิตผ่านทางอินเทอร์เน็ต ร้อยละ 17.9 ไม่ค่อยรู้จักเว็บไซต์ที่ขายสินค้า และร้อยละ 16.2 เนื่องจากผู้ซื้อไม่ไว้วางใจผู้ขาย

ปัจจัยที่ทำให้กลยุทธ์การค้าบนอินเทอร์เน็ตประสบความสำเร็จ พบว่าปัจจัยส่วนใหญ่มีผลต่อการดำเนินธุรกิจการค้าบนอินเทอร์เน็ตให้ประสบผลสำเร็จ โดยเฉพาะการปรับปรุงสินค้าให้สอดคล้องกับความต้องการของตลาด ร้อยละ 87.2 การมีจุดเด่นของสินค้าที่เหนือกว่าคู่แข่ง ร้อยละ 86.3 และการกำหนดเป้าหมายการทำตลาดบนเว็บชัดเจน ร้อยละ 83.9 ยกเว้นการตระหนักว่าควรให้แต่ข้อมูลที่กลุ่มเป้าหมายต้องการ ร้อยละ 51.3 ที่เห็นว่าไม่ทำให้กลยุทธ์การค้าบนอินเทอร์เน็ต

ประสบผลสำเร็จ ส่วนปัจจัยที่ทำให้กลยุทธ์การค้าประสบความสำเร็จในระดับสูง คือ การไม่ปรับปรุงสินค้าและราคาให้สอดคล้องกับความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย ร้อยละ 83.8

สำหรับระดับของปัญหา และอุปสรรคในด้านต่างๆ ของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการค้าผ่านระบบอินเทอร์เน็ต จากผลการวิเคราะห์สรุปได้ดังนี้

(ก) ปัญหา และอุปสรรคทางด้านกฎหมายต่อการค้าบนอินเทอร์เน็ต 3 ลำดับแรก พบว่า เป็นปัญหาการไม่มีกฎหมายรับรองสถานะทางกฎหมายของการใช้ข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ ร้อยละ 92.3 เป็นปัญหาไม่มีการรับรองสถานะลายมือชื่อของบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์ไม่ว่าจะเป็นรหัสลับ ร้อยละ 91.5 และไม่มีการรับรองสัญญา การก่อให้เกิดสัญญา และการแสดงเจตนา ร้อยละ 88.9

(ข) ปัญหา และอุปสรรคทางด้านภาษีต่อการค้าบนอินเทอร์เน็ต ปรากฏว่าส่วนใหญ่ร้อยละ 90.6 คือปัญหาระบบภาษีเดิมที่มีใช้อยู่ในปัจจุบัน สามารถนำมาตีความ และใช้กับการค้าบนอินเทอร์เน็ตได้ยาก

(ค) ปัญหา และอุปสรรคทางการขนส่งต่อการค้าบนอินเทอร์เน็ต ปรากฏว่าส่วนใหญ่ร้อยละ 83.8 และร้อยละ 75.2 คือ ปัญหาการรับประกันของเสียหาย บริษัทขนส่งรับผิดชอบค่าเสียหายได้จำกัด และปัญหาอัตราน้ำหนักเริ่มต้นอยู่ในระดับสูง ถ้าลูกค้าไม่ซื้อเป็นจำนวนมากจะไม่คุ้มกับค่าขนส่ง

(4) ปัญหาการเสียภาษีเงินได้ จากธุรกิจการค้าบนอินเทอร์เน็ต

จากผลกระทบของการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ต่อการจัดเก็บภาษีเงินได้ ซึ่งเป็นแหล่งรายได้ส่วนที่สำคัญที่สุดส่วนหนึ่งของรัฐบาลนั้น ภาษีเงินได้เป็นภาษีที่จัดเก็บจากรายได้ของทั้งบุคคลธรรมดา ห้างหุ้นส่วนสามัญที่ไม่มีสภาพเป็นนิติบุคคล คณะบุคคล และรายได้ของนิติบุคคล สำหรับในการศึกษาครั้งนี้ ได้ศึกษาเฉพาะในกลุ่มธุรกิจที่เป็นนิติบุคคลในจังหวัดเชียงใหม่ โดยฐานรายได้ที่นิติบุคคลส่วนใหญ่จะต้องเสียภาษี คือ กำไรสุทธิของนิติบุคคลนั้น

จากการสรุปผลการศึกษาด้านความเห็นเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษีเงินได้จากธุรกิจการค้าบนอินเทอร์เน็ตในปัจจุบัน ที่ได้จากผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 56.4 เห็นว่ารัฐไม่ควรยกเว้นการจัดเก็บภาษีเงินได้ แสดงให้เห็นถึงการตระหนักในหน้าที่ต่อการเสียภาษีให้รัฐ เมื่อเปรียบเทียบระหว่างธุรกิจ พบว่า ร้อยละ 59.3 ของธุรกิจส่งออก เห็นว่าควรยกเว้น และร้อยละ 68.2 ของธุรกิจขายส่งหรือขายปลีก ร้อยละ 58.1 ของธุรกิจบริการ เห็นว่าไม่ควรยกเว้น แต่ร้อยละ 78.6 ของผู้ตอบแบบสอบถาม เห็นว่าควรปรับปรุงอัตราภาษีซึ่งปัจจุบันจัดเก็บในอัตราร้อยละ 30 ของกำไรสุทธิให้ต่ำลงเหลือร้อยละ 15 ของกำไรสุทธิ เช่นเดียวกับทุกประเภทกลุ่มธุรกิจ ที่เห็นว่าสมควรปรับปรุงอัตรากำไรให้ต่ำลง ในด้านความเหมาะสมของการนำต้นทุนและค่าใช้จ่ายที่สามารถนำมาคำนวณกำไร

ขาดทุนนั้น ร้อยละ 54.7 เห็นว่านำมาหักได้น้อยเนื่องจากขาดหลักฐานเป็นที่ยอมรับได้ ตลอดจนความเหมาะสมของอัตราหักค่าเสื่อมราคาทรัพย์สิน ส่วนใหญ่ร้อยละ 48.7 เห็นว่าไม่มีความเหมาะสมควรให้สามารถหักได้ในอัตราที่เพิ่มขึ้น

ปัญหาในการเสียภาษีเงินได้ของผู้ประกอบการการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์มีหลายประการ ที่สำคัญส่วนใหญ่ร้อยละ 65.0 เป็นปัญหาการจ่ายเงินทางอินเทอร์เน็ต ส่วนใหญ่ไม่มีหลักฐานใบเสร็จรับเงิน เป็นเหตุให้ผู้ประกอบการไม่แจ้งชำระภาษี หรือแจ้งชำระภาษีต่ำกว่าความเป็นจริง ซึ่งอาจจงใจหรือไม่จงใจก็ตาม ทำให้ตรวจสอบได้ยาก รองลงมาร้อยละ 53.0 เป็นปัญหาเกี่ยวกับการซื้อขายทางอินเทอร์เน็ต ไม่สามารถระบุตัวผู้รับเงินได้และสถานประกอบการถาวรได้ เนื่องจากการซื้อขายส่วนใหญ่ไม่เปิดเผยตัวตนที่แท้จริง และมีการใช้รหัสในการติดต่อซื้อขายกัน และร้อยละ 45.3 เป็นปัญหาของการซื้อขายทางอินเทอร์เน็ตสามารถหลบหนีภาษีได้ง่าย และการระบุลักษณะของเงินได้จากการค้าผ่านอินเทอร์เน็ต ไม่มีความชัดเจน เมื่อเปรียบเทียบระหว่างกลุ่มธุรกิจพบว่าปัญหา ร้อยละ 70.4 ของธุรกิจส่งออก และร้อยละ 81.8 ของกลุ่มธุรกิจขายส่งหรือขายปลีก มีปัญหาด้านการจ่ายเงินไม่มีหลักฐานใบเสร็จรับเงิน ส่วนร้อยละ 52.2 ของกลุ่มธุรกิจบริการ มีปัญหาด้านการระบุลักษณะเงินได้ไม่มีความชัดเจน

จากแบบสอบถามเพื่อวัดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีเงินได้ของผู้ตอบแบบสอบถาม จากผลการวิเคราะห์สามารถสรุปรายละเอียดได้ดังนี้

(ก) ความรู้ด้านการกรอกและยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคล ปรากฏว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความรู้ ความเข้าใจในสูง ในทุกรายการ ส่วนที่ไม่เข้าใจอยู่บ้างคือ การใช้แบบฯ กรอกเสียภาษีเงินได้นิติบุคคลปลายปี และกลางปี มีร้อยละ 29.1 และร้อยละ 29.9

(ข) ความรู้ด้านการคำนวณเสียภาษีเงินได้นิติบุคคล ปรากฏว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความรู้ ความเข้าใจเกือบทุกรายการ ส่วนรายการที่ไม่มีความรู้ ความเข้าใจ คือตอบได้ไม่ถูกต้อง คือ การคำนวณอัตราแลกเปลี่ยนจากเงินตราต่างประเทศเป็นเงินตราไทยเพื่อนำไปคำนวณภาษี ซึ่งต้องใช้อัตราตามประกาศของธนาคารแห่งประเทศไทย มีถึงร้อยละ 62.4 ที่ไม่มีความรู้ และความรู้ที่ปัจจุบันประเทศไทยมีข้อตกลงเรื่องภาษีซ้อนกับต่างประเทศ มีถึงร้อยละ 55.6 ที่ไม่มีความรู้

(ค) การยอมรับการเสียภาษีเงินได้นิติบุคคล ปรากฏว่ารายการที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้การยอมรับ คือ ด้านการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลตรงตามกำหนดเวลา ร้อยละ 70.1 ส่วนรายการที่ขาดการยอมรับ คือ การตรวจสอบภาษีจากเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 72.6 และการเสียภาษีให้แก่รัฐ ร้อยละ 70.9

(5) ปัญหาการเสียภาษีมูลค่าเพิ่ม จากธุรกิจการค้าผ่านระบบอินเทอร์เน็ต

ทฤษฎีภาษีมูลค่าเพิ่มจะจัดเก็บจากผู้บริโภคในประเทศที่มีการบริโภคสินค้าและบริการนั้น ซึ่งเป็นภาษีทางอ้อม อย่างไรก็ตามเพื่อความสะดวกในทางปฏิบัติรัฐจะกำหนดให้ผู้ประกอบการซึ่งรวมถึงผู้ผลิต ผู้ค้าส่ง ผู้ค้าปลีก ผู้นำเข้า ผู้ขายบริการหรือตัวแทนของผู้ประกอบการเหล่านี้ เป็นผู้จัดเก็บภาษีมูลค่าเพิ่มจากผู้บริโภคและนำส่งให้แก่รัฐ โดยรัฐจะกำหนดให้ผู้ประกอบการเหล่านี้จดทะเบียนเป็นผู้เสียภาษีมูลค่าเพิ่ม ภาษีมูลค่าเพิ่มที่ผู้ประกอบการต้องนำส่งรัฐคือผลต่างระหว่าง “ภาษีขาย” ซึ่งเป็นภาษีมูลค่าเพิ่มที่ผู้ประกอบการจัดเก็บจากผู้รับบริการของตนหักออกด้วย “ภาษีซื้อ” ซึ่งเป็นภาษีมูลค่าเพิ่มที่ผู้ประกอบการถูกจัดเก็บจากการซื้อวัตถุดิบและสินค้าทุนต่างๆ การหักภาษีดังกล่าวทำให้ผู้ประกอบการเหล่านี้ไม่ใช่ผู้รับภาระของภาษีมูลค่าเพิ่ม ธุรกิจทั้งหลายทั้งธุรกิจไทยและธุรกิจต่างประเทศที่ประกอบกิจการในประเทศไทยจะต้องจดทะเบียนและเสียภาษีมูลค่าเพิ่มในอัตราร้อยละ 10 หากมีรายรับเกินปีละ 1.2 ล้านบาท และจะมีสิทธิและหน้าที่ในการเรียกเก็บภาษีขายร้อยละ 10 จากผู้ซื้อสินค้าและบริการและออกไปกำกับภาษี และมีสิทธิในการนำภาษีซื้อร้อยละ 10 ที่ถูกผู้ประกอบการจดทะเบียนอื่นเรียกเก็บไปมาหักออกจากภาษีขายหรือขอคืนได้ และปัจจุบันรัฐได้ลดอัตราภาษีมูลค่าเพิ่มจากร้อยละ 10 เป็นร้อยละ 7 เป็นการชั่วคราว

จากการสรุปผลการศึกษาด้านความเห็นเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษีมูลค่าเพิ่มจากธุรกิจการค้าบนอินเทอร์เน็ตในปัจจุบัน ที่ได้จากผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 62.4 เห็นว่ารัฐควรยกเว้นการจัดเก็บภาษีมูลค่าเพิ่ม เช่นเดียวกับกับทุกกลุ่มประเภทธุรกิจ เพื่อเป็นการสนับสนุนและส่งเสริมการค้าผ่านอินเทอร์เน็ต และร้อยละ 75.2 เห็นว่าควรปรับปรุงอัตราภาษีซึ่งปัจจุบันจัดเก็บในอัตราร้อยละ 7 ให้ต่ำลงเหลือร้อยละ 0 โดยทุกกลุ่มประเภทธุรกิจมีความเห็นควรให้มีการปรับปรุงอัตราภาษีมูลค่าเพิ่มให้ต่ำลงเหมือนกัน ในด้านหลักการของภาษีมูลค่าเพิ่มเอื้อประโยชน์ต่อการค้าผ่านอินเทอร์เน็ต ส่วนใหญ่ร้อยละ 74.4 เห็นว่า เห็นว่าหลักการของภาษีมูลค่าเพิ่มนั้น เอื้อประโยชน์ต่อการค้าผ่านอินเทอร์เน็ต เนื่องจากจัดเก็บจากผู้บริโภคเพื่อนำส่งรัฐ ผู้ประกอบการจดทะเบียนสามารถขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่มได้ ภาระภาษีเป็นของผู้บริโภค ซึ่งเหมือนกับความเห็นส่วนใหญ่ของทุกกลุ่มประเภทธุรกิจ สำหรับด้านความรัดกุมและประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีมูลค่าเพิ่มจากธุรกิจการค้าบนอินเทอร์เน็ตของรัฐนั้น ส่วนใหญ่ร้อยละ 53.8 ไม่แน่ใจ เนื่องจากมีการค้าอกระบบ และมีเว็บไซต์ที่ไม่น่าเชื่อถืออยู่มาก

ปัญหาในการเสียภาษีมูลค่าเพิ่มของผู้ประกอบการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์นั้นมีหลายประการ ที่สำคัญส่วนใหญ่ร้อยละ 66.4 เป็นปัญหาที่ผู้ขายสินค้าและบริการไม่สามารถออกไปกำกับภาษีให้กับผู้ซื้อผ่านระบบอินเทอร์เน็ตได้ เนื่องจากไม่มีกฎหมายรับรอง ทำให้ผู้ประกอบการขาดหลักฐานยืนยัน หรือได้รับใบกำกับภาษิลำช้า ซึ่งอาจเป็นเหตุให้เกิดเป็นการค้าอกระบบในที่สุด

ปัญหาการรองลงมาร้อยละ 45.7 เป็นปัญหาการไม่ได้รับใบกำกับภาษี หรือได้รับซ้ำ และร้อยละ 43.1 เป็นปัญหาการคำนวณอินเทอร์เน็ตระหว่างประเทศ ทำให้ผู้ค้าหลบหนีภาษีมูลค่าเพิ่มได้ง่าย เมื่อเปรียบเทียบระหว่างกลุ่มประเภทธุรกิจพบว่า กลุ่มธุรกิจส่งออกร้อยละ 63.0 มีปัญหาด้านการคำนวณระบบอินเทอร์เน็ต ทำให้แสดงแหล่งที่มาของเงินได้ และหลักฐานแสดงการส่งสินค้า หรือบริการที่นำไปบริโภคนอกประเทศ เพื่อเสียภาษีมูลค่าเพิ่มในอัตราศูนย์เป็นไปได้ยาก ส่วนกลุ่มธุรกิจขายส่ง หรือขายปลีก ร้อยละ 67.4 และธุรกิจบริการ ร้อยละ 69.6 มีปัญหาที่เหมือนกัน คือ ไม่สามารถออกใบกำกับภาษีให้กับผู้ซื้อผ่านระบบอินเทอร์เน็ตได้

ในด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีมูลค่าเพิ่ม จากแบบสอบถามเพื่อวัดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีเพิ่มของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยอาศัยเกณฑ์ในการตัดสินความรู้ความเข้าใจสูงหรือต่ำที่กำหนดในบทที่ 3 จากผลการวิเคราะห์สามารถสรุปรายละเอียดได้ดังนี้

(ก) ความรู้ด้านการกรอกและยื่นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่ม ปรากฏว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความรู้ ความเข้าใจ ยกเว้นด้านการกรอกแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่ม มีถึงร้อยละ 87.9 ที่ไม่มีความรู้

(ข) ความรู้ด้านกฎหมาย ระเบียบปฏิบัติของภาษีมูลค่าเพิ่ม ปรากฏว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความรู้ ความเข้าใจ ส่วนกรณีความรู้เกี่ยวกับผู้จดทะเบียนที่ขายสินค้าทั้งภายในประเทศ และโดยการส่งออก สามารถจัดทำรายงานขายแยกต่างหากจากกันได้ มีร้อยละ 46.2 ที่ไม่มีความรู้

(ค) การยอมรับการเสียภาษีมูลค่าเพิ่ม ปรากฏว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ขาดการยอมรับ โดยเฉพาะในด้านไม่สามารถออกใบกำกับภาษีแบบเต็มรูป เนื่องจากผู้ซื้อไม่บอกชื่อและที่อยู่ และด้านการเสียเวลาในการออกใบกำกับภาษีแบบเต็มรูป ให้กับผู้ซื้อสินค้า หรือบริการในแต่ละครั้งที่เงินจำนวนเล็กน้อย แต่ละด้านมีถึงร้อยละ 75.2 ที่ไม่ยอมรับ

(6) ปัญหาอุปสรรคต่อการให้บริการ ประชาสัมพันธ์ของรัฐเกี่ยวกับภาษีอากร

ปัญหาและอุปสรรคที่ผู้ประกอบการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ต่อหน้าที่เสียภาษีให้แก่รัฐที่ประสบอยู่ในปัจจุบันนั้น จากสรุปผลของการศึกษาที่ได้จากแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่ถึงร้อยละ 76.9 ประสบปัญหาในการคำนวณภาษีเงินได้ และภาษีมูลค่าเพิ่ม เช่น การตีความประเภทเงินได้ที่ได้จ่ายออกนอกประเทศ โดยเฉพาะค่าบริการต่างๆ ที่ต้องมีการหักภาษีเงินได้นำส่งกรมสรรพากร และการคำนวณเสียภาษีมูลค่าเพิ่มบางกรณี เช่นการคำนวณเบี่ยปรับ เงินเพิ่ม รวมทั้งฐานภาษีเพื่อนำมาคำนวณภาษี ทำให้เกิดปัญหาการเสียภาษีมูลค่าเพิ่มไม่ถูกต้อง ทำให้เสียเบี่ยปรับ เงินเพิ่ม เป็นต้น ซึ่งทุกกลุ่มประเภทธุรกิจต่างเคยประสบปัญหาดังกล่าวมาแล้วทั้งสิ้น โดยบุคคลที่เคยขอคำปรึกษา ส่วนใหญ่ร้อยละ 65.8 คือเจ้าหน้าที่สรรพากร และร้อยละ 50.4 เห็นว่าความสามารถในการตอบปัญหาภาษีอากร

นั้น ไม่สามารถตอบปัญหาได้ ทำให้ผู้ประกอบการส่วนใหญ่ไม่มั่นใจในความถูกต้อง หรือได้รับคำตอบจากเจ้าหน้าที่แต่ละคนที่แตกต่างกันออกไป

ด้านช่องทางในการอำนวยความสะดวกในการยื่นแบบชำระภาษี ส่วนใหญ่ร้อยละ 73.5 เห็นว่ามีความเพียงพอแล้ว ส่วนการประชาสัมพันธ์ ให้บริการความรู้ ข่าวสาร เกี่ยวกับกฎหมาย ระเบียบปฏิบัติเกี่ยวกับภาษีอากรนั้น ส่วนใหญ่ร้อยละ 82.9 เห็นว่ายังไม่เพียงพอ เช่นเดียวกันในทุกกลุ่มประเภทธุรกิจ โดยมีกลุ่มธุรกิจส่งออกเห็นว่าไม่เพียงพอในสัดส่วนสูงกว่ากลุ่มธุรกิจอื่น เนื่องจากกฎหมายมีการเปลี่ยนแปลงบ่อย และขาดการชี้แจง จัดอบรมสัมมนาผู้เสียภาษี ตลอดจนการจัดเจ้าหน้าที่ที่มีความชำนาญในการตอบ หรือให้ข้อหาหรือมีน้อย สำหรับแหล่งที่ได้รับบริการข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับกฎหมาย ระเบียบปฏิบัติ และประกาศของกรมสรรพากรนั้น ส่วนใหญ่ร้อยละ 66.7 และร้อยละ 64.1 ได้รับคำแนะนำจากเจ้าหน้าที่สรรพากร และสื่อประชาสัมพันธ์ของกรมสรรพากร

ในด้านบริการการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีมูลค่าเพิ่ม (ภ.พ.30) ผ่านอินเทอร์เน็ตของกรมสรรพากร โดยส่วนใหญ่ร้อยละ 77.8 ทราบถึงการมีบริการ แต่มีถึงร้อยละ 95.7 ที่ไม่ใช้บริการดังกล่าว และร้อยละ 50.9 ของผู้ที่ไม่ใช้บริการยื่นแบบฯ และชำระภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านอินเทอร์เน็ต มีความประสงค์ที่จะสมัครใช้บริการในอนาคตข้างหน้า และการทราบถึงประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้บริการยื่นแบบ ภ.พ.30 ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ปรากฏว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ไม่ทราบในด้านความมั่นใจว่ากรมสรรพากรได้รับแบบฯ และชำระภาษีเรียบร้อยแล้ว จะมีหลักฐานเพื่อยืนยัน 3 ระดับ ร้อยละ 76.9 และด้านมีโปรแกรมช่วยตรวจสอบข้อมูลขั้นต้นของแบบ ภ.พ.30 ร้อยละ 55.6 สำหรับความประสงค์ในการใช้บริการยื่นแบบฯ และชำระภาษีทางอินเทอร์เน็ตทุกประเภทภาษีในอนาคตนั้น ส่วนใหญ่ร้อยละ 47.9 มีความเห็นว่าจะไม่แน่ใจ โดยให้เหตุผลว่าขึ้นอยู่กับการตัดสินใจของผู้บริหาร

สำหรับความเห็นต่อการจัดเก็บภาษีอากรจากธุรกิจการค้าผ่านระบบอินเทอร์เน็ตในปัจจุบันนั้น มีความเหมาะสม รัดกุม และมีประสิทธิภาพดีแล้ว ปรากฏว่าส่วนใหญ่ร้อยละ 76.1 ไม่เห็นด้วย เช่นเดียวกับในทุกกลุ่มประเภทธุรกิจ โดยเฉพาะธุรกิจส่งออก ร้อยละ 85.2 ที่ไม่เห็นด้วยในสัดส่วนที่สูงกว่ากลุ่มธุรกิจอื่น เนื่องจากปัจจุบันยังมีธุรกิจการค้าผ่านระบบอินเทอร์เน็ตที่อยู่นอกระบบ และธุรกิจส่วนใหญ่ยังมีการหลบเลี่ยงภาษีสูง ยากต่อการควบคุม ตลอดจนการขาดกฎหมายรองรับ เนื่องจากธุรกิจการค้าผ่านอินเทอร์เน็ตมีวิธีการค้าที่แตกต่างไปจากการค้าตามปกติ อย่างไรก็ตามกรณีนี้ที่ผู้ขายไม่ได้เป็นผู้จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม การจัดเก็บภาษีจะมีความยากลำบากมากขึ้น เพราะขาดตัวกลางในการจัดเก็บภาษีดังกล่าว ในกรณีที่ผู้ซื้อสินค้าเป็นธุรกิจที่จดทะเบียนเสียภาษีมูลค่าเพิ่ม รัฐก็จะมีโอกาสได้รับภาษีดังกล่าวได้บ้าง เนื่องจากผู้ซื้อธุรกิจจะสามารถผลักภาระภาษีดังกล่าวให้แก่ผู้บริโภคของตนได้ และจะส่งผลต่อการจัดเก็บภาษีเงินได้ตามมา อย่างไรก็ตามในกรณีที่ผู้ซื้อเป็นธุรกิจขนาด

เล็กซึ่งไม่ได้จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มหรือเป็นผู้บริโภคทั่วไป โอกาสที่รัฐจะสามารถจัดเก็บภาษีดังกล่าวได้ก็คงจะไม่มากนัก เนื่องจากผู้ซื้อซึ่งเป็นผู้รับภาษีภาษีจะมีแรงจูงใจในการหลบเลี่ยงภาษีหรือหนีภาษี โดยเฉพาะในกรณีการซื้อสินค้าที่จับต้องไม่ได้ (intangible goods) ซึ่งมีความยากลำบากในการตรวจสอบ ดังนั้น ความแพร่หลายของการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในการซื้อขายสินค้าที่จับต้องไม่ได้ จึงเป็นที่น่าวิตกกังวลต่อการจัดเก็บภาษีอากรของรัฐบาลเป็นอย่างยิ่ง

5.2 ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาที่วิเคราะห์และสิ่งที่พบในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาจึงขอเสนอแนะความเห็นต่างๆ ไว้ดังต่อไปนี้

5.2.1 จากการศึกษาครั้งนี้พบว่า กลุ่มเจ้าหน้าที่สรรพากรยังขาดความรู้ ความเข้าใจต่อการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ กรมสรรพากรควรเตรียมความพร้อมของเจ้าหน้าที่ให้เข้าใจแนวทางในการจัดเก็บภาษีในยุคของการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ โดยการจัดฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ให้มีความเข้าใจต่อการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ และเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้อง เช่น โมเดลในการทำธุรกิจการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ แบบต่างๆ กลไกขั้นตอนการชำระเงิน เงินอิเล็กทรอนิกส์ในรูปแบบต่างๆ เพื่อพัฒนาทักษะและความรู้พื้นฐานที่ถูกต้องในการกำหนดนโยบายด้านภาษีที่เกี่ยวข้องกับการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ จัดตั้งคณะทำงานด้านภาษีขึ้นมา เพื่อศึกษาและติดตามประเด็นปัญหาการจัดเก็บภาษีที่เกี่ยวข้องกับการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ และศึกษาแนวทางต่างๆ ในการจัดเก็บภาษี เช่น กำหนดหลักเกณฑ์การตั้งราคาโอน การจำแนกประเภทเงินได้ การจำแนกระหว่างสินค้าและบริการ ตลอดจนการกำหนดสถานที่ในการบริการ เป็นต้น

5.2.2 จากการศึกษาพบว่า ผู้ประกอบการธนาคารพาณิชย์มีความพร้อมต่อการให้บริการทางอินเทอร์เน็ต ร้อยละ 50.0 เห็นว่าระบบการชำระเงิน และการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล มีความน่าเชื่อถือสูง กรมสรรพากรควรเร่งดำเนินการและควรให้การสนับสนุนการพัฒนาการจัดเก็บภาษีในระบบอิเล็กทรอนิกส์ และเร่งพัฒนาระบบการขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่มทางอินเทอร์เน็ต เพราะการจัดเก็บภาษีในระบบอิเล็กทรอนิกส์จะช่วยให้เกิดความรวดเร็ว ถูกต้อง และประหยัดทรัพยากร โดยควรขยายขอบเขตในการให้บริการดังกล่าว เช่น พัฒนาระบบการยื่นชำระภาษีเงินได้ทางอินเทอร์เน็ต การเผยแพร่สารสนเทศที่เป็นประโยชน์ต่อการสร้างความเข้าใจในการจัดเก็บภาษีแก่ประชาชนมากขึ้น และให้คำปรึกษาปัญหาภาษีทางอินเทอร์เน็ต

5.2.3 จากแบบสอบถามที่ใช้ในการศึกษา ผู้ประกอบการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์เห็นว่าเจ้าหน้าที่สรรพากรที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับภาษี ไม่สามารถให้คำตอบหรือให้ความกระจ่างเกี่ยวกับปัญหา

ที่ผู้ประกอบการประสบ กรมสรรพากรควรพัฒนาหรือเพิ่มความรู้ความเข้าใจแก่เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถช่วยแนะนำแก่ผู้ประกอบการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ เมื่อผู้ประกอบการต้องการความช่วยเหลือด้านภาษีที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจด้านนี้เป็นการเฉพาะ

5.2.4 จากการศึกษาพบว่า ผู้ประกอบการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ส่วนใหญ่ประสบปัญหา ด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ กรมสรรพากรควรเตรียมความพร้อมด้าน กฎหมาย และนโยบาย โดยศึกษากฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ เช่น กฎหมาย ธุรกิจกรมอิเล็กทรอนิกส์ และร่างกฎหมายลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ ตลอดจนเข้าร่วมในการแสดงความคิดเห็นต่อร่างกฎหมายอื่นๆ ซึ่งอาจมีผลกระทบต่อการจัดเก็บภาษี เช่น กฎหมายคุ้มครองข้อมูล และ กฎหมายอาชญากรรมอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งเกี่ยวข้องกับการเข้ารหัสข้อมูล การตรวจค้นและยึดหลักฐาน อิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ ส่วนนโยบายด้านภาษีควรส่งเสริมให้มีการวิจัยทางด้านการจัดเก็บภาษีที่เกี่ยวข้องกับการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ โดยเฉพาะการศึกษาขนาดของตลาด และแนวโน้มการเติบโตของการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศ และการประเมินผลกระทบต่อการจัดเก็บภาษีในเชิงปริมาณ ซึ่งเป็น สิ่งที่จำเป็นต่อการกำหนดนโยบายการจัดเก็บภาษีที่เกี่ยวข้องกับการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ที่เหมาะสม

5.2.5 จากการศึกษาในครั้งนี้ทำให้ทราบว่า ผู้ประกอบการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ส่วนใหญ่ ร้อยละ 65.0 มีปัญหาด้านการจ่ายเงินทางอินเทอร์เน็ต ส่วนใหญ่ไม่มีหลักฐานใบเสร็จรับเงิน ซึ่งเป็นเหตุ ให้ผู้ประกอบการไม่แจ้งชำระภาษี ทำให้มีการหลีกเลี่ยงภาษีหรือหลบหนีภาษีสูง และปัญหาการเสีย ภาษีมูลค่าเพิ่มที่สำคัญส่วนใหญ่ร้อยละ 66.4 ไม่สามารถออกใบกำกับภาษีให้กับผู้ซื้อผ่านอินเทอร์เน็ต ได้ ไม่มีกฎหมายรองรับ ทำให้ยากต่อการตรวจสอบโดยเฉพาะกลุ่มธุรกิจบริการ ซึ่งเป็นเหตุให้เกิดเป็น การค้ำอกระบบในที่สุด ดังนั้น รัฐบาลควรกำหนดนโยบายและมาตรการแก้ไข ประชาสัมพันธ์ หรือการให้ความรู้ด้านหน้าที่เสียภาษี สร้างระเบียบ หลักเกณฑ์ให้เกิดการยอมรับในการเสียภาษี และ แก้ไขเพิ่มเติมกฎหมายให้สามารถออกใบกำกับภาษีทางอิเล็กทรอนิกส์ได้ ตลอดจนให้มีองค์กรเอกชน เป็นองค์กรกลางยื่นยันรับรองผู้ประกอบการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ที่ค้าผ่านอินเทอร์เน็ต ในอันที่จะ สร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้บริโภค ซึ่งจะเป็แนวทางหนึ่งในการยอมรับ และนำการค้ำอกระบบเข้าสู่ ระบบมากขึ้น อันจะส่งผลดีต่อระบบเศรษฐกิจโดยรวมต่อไป

5.2.6 จากการศึกษาพบว่า การพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์มีความเกี่ยวข้องกันระหว่างประเทศ เป็นส่วนใหญ่ ดังนั้น การจัดเก็บภาษีที่เกี่ยวข้องกับการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ระหว่างประเทศ โดยลด การจัดเก็บภาษีซ้ำซ้อน และลดการสูญเสียรายได้มากที่สุด รัฐบาลจะต้องมีความร่วมมือกับหน่วยงานที่ เกี่ยวข้องกับการจัดเก็บภาษีในประเทศต่างๆ ประการแรก รัฐบาลไทยจำเป็นต้องมีการกำหนด ขอบเขตอำนาจในการจัดเก็บภาษี ซึ่งประเทศไทยได้มีการทำอนุสัญญาว่าด้วยการจัดเก็บภาษีซ้อน ที่ทำ ไว้กับต่างประเทศ โดยเป็นการตกลงในลักษณะทวิภาคี ปัจจุบันมีทั้งหมด 40 ประเทศ จุดประสงค์เพื่อ

ขจัดการเก็บภาษีซ้ำซ้อนระหว่างประเทศ อันเป็นผลดีต่อรัฐผู้จัดเก็บและธุรกิจการค้าระหว่างประเทศ และรัฐบาลไทยยังจำเป็นต้องดำเนินการทำอนุสัญญาดังกล่าวกับต่างประเทศต่อไปให้ครอบคลุมต่อการค้าที่เกิดขึ้นระหว่างประเทศ ประการที่สอง รัฐควรพัฒนาช่องทางในการประสานงานเพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในต่างประเทศ ประการที่สาม กรมสรรพากรควรติดตามความเคลื่อนไหวในการพัฒนาในด้านต่างๆ ในต่างประเทศ การปรับปรุงนโยบายในการจัดเก็บภาษีเพื่อรองรับการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ และการกำหนดมาตรฐานต่างๆ ประการสุดท้าย กรมสรรพากรจะต้องเข้าร่วมในเวทีแลกเปลี่ยนความคิดเห็นต่างๆ กับต่างประเทศ เช่น ในคณะทำงานขององค์การความร่วมมือด้านเศรษฐกิจและการพัฒนา (OECD) ตลอดจนการเข้าร่วมในเวทีในประเทศต่างๆ ทั่วโลก