

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์

การศึกษาเรื่อง ผลกระทบของการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ต่อการจัดเก็บภาษีอากร ในจังหวัด เชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์ถึงผลกระทบของการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ต่อการจัดเก็บภาษี อากร ของกรมสรรพากรในจังหวัดเชียงใหม่ โดยจะศึกษาผลกระทบต่อการจัดเก็บภาษีเงินได้นิติบุคคล และภาษีมูลค่าเพิ่ม ความรู้ความเข้าใจ ปัญหาและอุปสรรคของการจัดเก็บภาษีจากการพาณิชย์ อิเล็กทรอนิกส์ ตลอดจนปัจจัยต่างๆ ของผู้ประกอบการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ต่อการเสียภาษีอากรใน จังหวัดเชียงใหม่

การรวบรวมข้อมูลได้มาจากการใช้แบบสอบถามที่ตอบจากกลุ่มตัวอย่าง โดยมีกลุ่มตัวอย่าง ทั้งสิ้น จำนวน 231 ราย และนำข้อมูลมาวิเคราะห์สรุปแยกเป็นกลุ่มตัวอย่าง 3 ประเภทดังนี้

กลุ่มที่ 1 เจ้าหน้าที่สรรพากรในจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 84 ราย แบบสอบถามที่ใช้ มีด้วยกัน ทั้งหมด 35 ข้อ เป็นคำถามทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ความรู้ ความเข้าใจ ปัญหาและอุปสรรค ของธุรกิจบนอินเทอร์เน็ต ปัญหาการจัดเก็บภาษีอากรจากธุรกิจบนอินเทอร์เน็ต และข้อเสนอแนะเกี่ยว กับการจัดเก็บภาษีอากรของกรมสรรพากรจากการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

กลุ่มที่ 2 ผู้ประกอบการธนาคารพาณิชย์ จำนวน 30 ราย แบบสอบถามมีรายละเอียดดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลลักษณะการให้บริการทางการเงิน Internet Banking

ส่วนที่ 3 ความเห็นเกี่ยวกับการดำเนินธุรกิจผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต และภาษีอากร

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะ

กลุ่มที่ 3 ผู้ประกอบการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ จำนวน 117 ราย แยกเป็นผู้ส่งออกจำนวน 27 ราย ผู้ค้าปลีกและค้าส่ง จำนวน 44 ราย และผู้ให้บริการ จำนวน 46 ราย แบบสอบถามมีรายละเอียดดัง ต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลลักษณะการดำเนินธุรกิจผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

ส่วนที่ 3 ความเห็น ปัญหาและอุปสรรคของการค้าผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

ส่วนที่ 4 ความรู้ ความเข้าใจ ปัญหาและอุปสรรคเกี่ยวกับภาษีอากรต่อการค้าผ่าน เครือข่ายอินเทอร์เน็ต

ส่วนที่ 5 การบริการ การประชาสัมพันธ์ของรัฐ และข้อเสนอแนะ

รายละเอียดของการอภิปรายผลการศึกษามีดังต่อไปนี้

4.1 กลุ่มเจ้าหน้าที่สรรพากร

4.1.1 ข้อมูลทั่วไปด้านสถานภาพผู้ตอบแบบสอบถาม และลักษณะการใช้อินเทอร์เน็ต

ตารางที่ 4.1.1 เพศของเจ้าหน้าที่สรรพากร

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	21	25.0
หญิง	63	75.0
รวม	84	100.0

จากตาราง แสดงให้เห็นถึงเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 63 ราย คิดเป็นร้อยละ 75.0 และเป็นเพศชาย จำนวน 21 ราย คิดเป็นร้อยละ 25.0

ตารางที่ 4.1.2 แสดงอายุของเจ้าหน้าที่สรรพากรผู้ตอบแบบสอบถาม

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 31 ปี	22	26.2
31 – 40 ปี	41	48.8
41 – 50 ปี	14	16.7
51 – 60 ปี	7	8.3
รวม	84	100.0

จากตาราง แสดงให้เห็นถึงช่วงอายุของเจ้าหน้าที่สรรพากรผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งกระจายกันออกไป โดยที่ช่วงของอายุระหว่าง 31 – 40 ปี มีจำนวนมากที่สุด คือ 41 ราย คิดเป็นร้อยละ 48.8 รองลงมา คือ ช่วงอายุที่น้อยกว่า 31 ปี มีจำนวน 22 ราย คิดเป็นร้อยละ 26.2 ช่วงอายุระหว่าง 41 – 50 ปี มีจำนวน 14 ราย คิดเป็นร้อยละ 16.7 และช่วงอายุระหว่าง 51 – 60 ปี มีจำนวน 7 ราย คิดเป็นร้อยละ 8.3

ตารางที่ 4.1.3 แสดงระดับการศึกษาสูงสุด ของเจ้าหน้าที่สรรพากรผู้ตอบแบบสอบถาม

ระดับการศึกษาสูงสุด	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า ปวช.	2	2.4
ปวช.	3	3.6
ปวส. ปวท. หรือ อนุปริญญา	8	9.5
ปริญญาตรี	53	63.1
ปริญญาโท	18	21.4
รวม	84	100.0

จากตาราง แสดงให้เห็นถึงระดับการศึกษาสูงสุด (รวมทั้งที่กำลังศึกษาอยู่) ของเจ้าหน้าที่สรรพากรผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งสามารถแยกได้ดังนี้ เริ่มจากจำนวนที่มีมากที่สุด คือ ระดับปริญญาตรี มีจำนวน 53 ราย คิดเป็นร้อยละ 63.1 รองลงมา คือ ระดับปริญญาโท มีจำนวน 18 ราย คิดเป็นร้อยละ 21.4 และการศึกษาต่ำกว่าระดับปริญญาตรี มีจำนวน 13 ราย คิดเป็นร้อยละ 15.5

จะเห็นได้ว่าเจ้าหน้าที่สรรพากรผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีการศึกษาตั้งแต่ระดับปริญญาตรีขึ้นไป คือ มีจำนวน 71 ราย คิดเป็นร้อยละ 84.5

ตารางที่ 4.1.4 แสดงตำแหน่งหน้าที่ของเจ้าหน้าที่สรรพากรผู้ตอบแบบสอบถาม

ตำแหน่ง	จำนวน	ร้อยละ
เจ้าหน้าที่สรรพากร	20	23.8
เจ้าหน้าที่บริหารงานสรรพากร	10	11.9
นักวิชาการเงินและบัญชี	1	1.2
นักวิชาการสรรพากร	8	9.5
นักวิชาการภาษี	14	16.7
เจ้าหน้าที่ตรวจสอบภาษี	21	25.0
สรรพากรอำเภอ	5	6.0
นิติกร	3	3.6
อื่นๆ	2	2.4
รวม	84	100.0

จากตาราง แสดงให้เห็นถึงการกระจายของตำแหน่งหน้าที่ของเจ้าหน้าที่สรรพากรผู้ตอบแบบสอบถามที่ดำรงอยู่ในปัจจุบัน ซึ่งสามารถแยกได้ดังนี้ เริ่มจากจำนวนที่มีมากที่สุด คือ ตำแหน่งเจ้าหน้าที่ตรวจสอบภาษี มีจำนวน 21 ราย คิดเป็นร้อยละ 25.0 รองลงมา ได้แก่ ตำแหน่งเจ้าหน้าที่สรรพากร จำนวน 20 ราย คิดเป็นร้อยละ 23.8 ตำแหน่งนักวิชาการภาษี จำนวน 14 ราย คิดเป็นร้อยละ 16.7 ตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริหารงานสรรพากร จำนวน 10 ราย คิดเป็นร้อยละ 11.9 ตำแหน่งนักวิชาการสรรพากร จำนวน 8 ราย คิดเป็นร้อยละ 9.5 และตำแหน่งอื่นๆ ที่กระจัดกระจายกันไป มีจำนวน 11 ราย คิดเป็นร้อยละ 13.2

เมื่อพิจารณาถึงตำแหน่งของผู้ตอบแบบสอบถาม จะเห็นว่าส่วนใหญ่จะเป็นเจ้าหน้าที่ตรวจสอบภาษีอากร และเจ้าหน้าที่สรรพากร ซึ่งถือว่าเป็นตำแหน่งที่มีการติดต่ออย่างใกล้ชิดกับผู้เสียภาษีอากร และมีผลกระทบต่อการจัดเก็บภาษีของกรมสรรพากร

ตารางที่ 4.1.5 แสดงระดับของเจ้าหน้าที่สรรพากรผู้ตอบแบบสอบถาม

ระดับ (ซี)	จำนวน	ร้อยละ
ระดับ 1 – 3	15	17.9
ระดับ 4 – 5	33	39.3
ระดับ 6 – 7	36	42.9
ระดับ 8 ขึ้นไป	0	0.0
รวม	84	100.0

จากตาราง แสดงให้เห็นถึงระดับตำแหน่งของเจ้าหน้าที่สรรพากรผู้ตอบแบบสอบถามที่กระจายกันออกไป โดยส่วนใหญ่ เป็นระดับ 6 – 7 ซึ่งเป็นระดับผู้บังคับบัญชาขั้นต้น และหัวหน้าหน่วย มีจำนวนทั้งสิ้น 36 ราย คิดเป็นร้อยละ 42.9 รองลงมา คือ ระดับ 4 – 5 ผู้ปฏิบัติงาน จำนวน 33 ราย คิดเป็นร้อยละ 39.3 และระดับ 1 – 3 ผู้ปฏิบัติงานขั้นต้น จำนวน 15 ราย คิดเป็นร้อยละ 17.9

ตารางที่ 4.1.6 แสดงรายได้ต่อเดือนของเจ้าหน้าที่สรรพากร

รายได้ ต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 5,000 บาท	4	4.8
5,001 – 10,000 บาท	31	36.9
10,001 – 15,000 บาท	31	36.9
15,001 – 20,000 บาท	11	13.1
20,001 – 25,000 บาท	3	3.6
25,001 – 30,000 บาท	4	4.8
มากกว่า 30,000 บาท	0	0
รวม	84	100.0

จากตาราง แสดงรายได้ต่อเดือนของเจ้าหน้าที่สรรพากรผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน อยู่ในระดับ 5,001 – 15,000 บาท จำนวน 62 ราย คิดเป็นร้อยละ 73.8 รองลงมา คือ รายได้ต่อเดือน 15,001 – 20,000 บาท มีจำนวน 11 ราย คิดเป็นร้อยละ 13.1 รายได้ต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท มีจำนวน 7 ราย คิดเป็นร้อยละ 8.4 และรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท มีจำนวน 4 ราย คิดเป็นร้อยละ 4.8

ตารางที่ 4.1.7 แสดงระยะเวลาในการทำงานของเจ้าหน้าที่สรรพากร

ระยะเวลาทำงาน	จำนวน	ร้อยละ
1 – 3 ปี	8	9.5
4 – 5 ปี	12	14.3
6 – 10 ปี	15	17.9
11 – 15 ปี	30	35.7
16 – 20 ปี	8	9.5
21 – 25 ปี	8	9.5
26 – 30 ปี	1	1.2
มากกว่า 30 ปี	2	2.4
รวม	84	100.0

จากตาราง แสดงให้เห็นถึงระยะเวลาการทำงานของเจ้าหน้าที่สรรพากรผู้ตอบแบบสอบถาม จนถึงปัจจุบัน อยู่ในช่วง 11 – 15 ปี มีจำนวน 30 ราย คิดเป็นร้อยละ 35.7 รองลงมา คือ ระยะเวลาทำงาน 6 – 10 ปี มีจำนวน 15 ราย คิดเป็นร้อยละ 17.9 ระยะเวลาทำงาน 4 – 5 ปี มีจำนวน 12 ราย คิดเป็นร้อยละ 14.3 ระยะเวลาทำงาน 1 – 3 ปี มีจำนวน 8 ราย คิดเป็นร้อยละ 9.5 และระยะเวลาทำงานมากกว่า 15 ปีขึ้นไป มีจำนวน 19 ราย คิดเป็นร้อยละ 22.6

จากข้อมูลดังกล่าว จะเห็นได้ว่ากลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามมีประสบการณ์ในการทำงานด้านภาษีอากร และมีความเชี่ยวชาญในการจัดเก็บภาษีอากร โดยส่วนใหญ่ระยะเวลาในการทำงานมากกว่า 10 ปี มีจำนวน 49 ราย คิดเป็นร้อยละ 58.3 คำตอบที่ได้จากกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม น่าจะมีความเชื่อถือได้ค่อนข้างสูง

ตารางที่ 4.1.8 แสดงความรู้ภาษาอังกฤษของเจ้าหน้าที่สรรพากร

ความรู้ภาษาอังกฤษ	จำนวน	ร้อยละ
ดีมาก	2	2.4
ดี	23	27.4
พอใช้	32	38.1
น้อย	25	29.8
ไม่มี	2	2.4
จำนวน	84	100.0
ดีมาก หมายถึง	ไม่มีปัญหาในการสื่อสารเลย	
ดี หมายถึง	อ่านเข้าใจดี และพอพูดได้แม้จะไม่คล่องมากนัก	
พอใช้ หมายถึง	ยังมีปัญหาอยู่บ้าง ทั้งอ่านและพูด	
น้อย หมายถึง	มีปัญหาทั้งอ่านและพูด	
ไม่มี หมายถึง	ไม่มีความรู้ภาษาอังกฤษเลย	

จากตาราง แสดงให้เห็นถึงระดับความรู้ภาษาอังกฤษของเจ้าหน้าที่สรรพากรที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีระดับความรู้ภาษาอังกฤษอยู่ในระดับพอใช้ คือ ยังมีปัญหาอยู่บ้าง ทั้งอ่านและพูด จำนวน 32 ราย คิดเป็นร้อยละ 38.1 รองลงมา ได้แก่ ความรู้ภาษาอังกฤษในระดับน้อย คือ มีปัญหาทั้งอ่านและพูด จำนวน 25 ราย คิดเป็นร้อยละ 29.8 ความรู้ภาษาอังกฤษในระดับดี คือ อ่านเข้าใจดี และพอพูดได้แม้จะไม่คล่องมากนัก จำนวน 23 ราย คิดเป็นร้อยละ 27.4 และไม่มีความรู้ภาษาอังกฤษเลย มีจำนวน 2 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.4 ส่วนผู้มีความรู้ภาษาอังกฤษในระดับดีมาก คือ ไม่มีปัญหาในการสื่อสารเลย มีจำนวน 2 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.4

จากข้อมูลดังกล่าว แสดงให้เห็นว่า ระดับความรู้ภาษาอังกฤษของเจ้าหน้าที่สรรพากร โดยส่วนใหญ่ ยังมีปัญหาในการใช้ภาษาอังกฤษ คือ อยู่ในระดับพอใช้ น้อย และไม่มี เป็นจำนวนถึง 59 ราย คิดเป็นร้อยละ 70.3

ตารางที่ 4.1.9 แสดงการมีคอมพิวเตอร์ส่วนตัวที่บ้านของเจ้าหน้าที่สรรพากร

การมีคอมพิวเตอร์ที่บ้าน	จำนวน	ร้อยละ
มี	38	45.2
ไม่มี	46	54.8
รวม	84	100.0

จากตาราง แสดงให้เห็นถึงการมีคอมพิวเตอร์ส่วนตัวที่บ้าน (ไม่ว่าจะเป็นแบบตั้งโต๊ะหรือกระเป๋าคอมพิวเตอร์) ของเจ้าหน้าที่สรรพากรผู้ตอบแบบสอบถาม โดยส่วนใหญ่พบว่า ไม่มีคอมพิวเตอร์ที่บ้าน จำนวน 46 ราย คิดเป็นร้อยละ 54.8 ส่วนผู้ที่มีคอมพิวเตอร์ที่บ้าน มีจำนวน 38 ราย คิดเป็นร้อยละ 45.2

ตารางที่ 4.1.10 แสดงการเคยใช้อินเตอร์เน็ตของเจ้าหน้าที่สรรพากร

การเคยใช้อินเตอร์เน็ต	จำนวน	ร้อยละ
เคยใช้	58	69.0
ไม่เคยใช้	26	31.0
รวม	84	100.0

จากตาราง แสดงการเคยใช้อินเตอร์เน็ตของเจ้าหน้าที่สรรพากรผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่เคยใช้งานอินเตอร์เน็ต เป็นจำนวน 58 ราย คิดเป็นร้อยละ 69.0 และมีผู้ไม่ใช้งานอินเตอร์เน็ต จำนวน 26 ราย คิดเป็นร้อยละ 31.0

ตารางที่ 4.1.11 แสดงสถานที่ใช้อินเตอร์เน็ตของเจ้าหน้าที่สรรพากร

สถานที่	จำนวน	ร้อยละ
ที่ทำงาน	33	56.9
บ้าน	19	32.8
สถานศึกษา	0	0.0
ร้านบริการอินเทอร์เน็ต	6	10.3
รวม	58	100.0

จากตาราง แสดงให้เห็นถึงสถานที่ใช้อินเตอร์เน็ตของเจ้าหน้าที่สรรพากร โดยส่วนใหญ่มีการใช้อินเตอร์เน็ตที่ทำงาน มีจำนวน 33 ราย คิดเป็นร้อยละ 56.9 รองลงมา ได้แก่ ใช้ที่บ้าน จำนวน 19 ราย คิดเป็นร้อยละ 32.8 และใช้ที่ร้านบริการอินเทอร์เน็ต จำนวน 6 ราย คิดเป็นร้อยละ 10.3

ตารางที่ 4.1.12 แสดงการเข้าถึงอินเทอร์เน็ตของเจ้าหน้าที่สรรพากร

การเข้าถึงอินเทอร์เน็ต	จำนวน	ร้อยละ
เป็นสมาชิก ISP	4	6.9
ซื้อบัตรชั่วโมงมาใช้	19	32.8
ใช้ที่ทำงาน/สถานศึกษา	48	82.8
ใช้ที่ร้านบริการ	6	10.3

หมายเหตุ : ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถเลือกได้มากกว่า 1 คำตอบ เช่น บุคคลที่เป็นสมาชิก ISP เพื่อใช้อินเทอร์เน็ตจากบ้าน และมีอินเทอร์เน็ตของที่ทำงานให้ใช้ด้วย จะเลือกทั้งข้อ 1 และ 3

จากตาราง แสดงการเข้าถึงอินเทอร์เน็ตของเจ้าหน้าที่สรรพากรผู้ตอบแบบสอบถาม โดยส่วนใหญ่เข้าถึงอินเทอร์เน็ตจากเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของที่ทำงาน หรือสถานศึกษา คือ มีจำนวน 48 ราย คิดเป็นร้อยละ 82.8 รองลงมา ได้แก่ ซื้อโปรแกรม และรหัสผ่านอินเทอร์เน็ตเป็นชั่วโมงมาใช้ มีจำนวน 19 ราย คิดเป็นร้อยละ 32.8 ใช้ตามสถานบริการอินเทอร์เน็ต เช่น อินเทอร์เน็ตคาเฟ่ เป็นต้น มีจำนวน 6 ราย คิดเป็นร้อยละ 10.3 และเป็นสมาชิก ISP จำนวน 4 ราย คิดเป็นร้อยละ 6.9

ตารางที่ 4.1.13 แสดงลักษณะของการใช้อินเทอร์เน็ตที่มากที่สุดของเจ้าหน้าที่สรรพากร

กิจกรรม	จำนวน	ร้อยละ
ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-mail)	10	17.2
สนทนา (ICQ/CHAT)	10	17.2
ค้นหาข้อมูล	21	36.2
ดาวโหลดซอฟต์แวร์	1	1.7
ดาวโหลดเกมส์	0	0.0
ดาวโหลดเพลง	0	0.0
อ่านและแสดงความคิดเห็นบนเว็บบอร์ด	2	3.4
ติดตามข่าว	12	20.7
ชมสินค้า	1	1.7
เล่นเกมส์	1	1.7
รวม	58	100.0

หมายเหตุ : สำหรับข้อนี้ ผู้ตอบจะต้องระบุว่าใช้อินเทอร์เน็ตไปกับกิจกรรมใดมากที่สุด เลือกได้เพียงคำตอบเดียว

จากตาราง แสดงถึงลักษณะของการใช้อินเทอร์เน็ตที่มากที่สุด โดยส่วนใหญ่ใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อค้นหาข้อมูลมากที่สุด คือ มีจำนวน 21 รายคิดเป็นร้อยละ 36.2 กิจกรรมที่ใช้รองลงมา ได้แก่ การติดตามข่าว มีจำนวน 12 ราย คิดเป็นร้อยละ 20.7 ใช้อินเทอร์เน็ตสำหรับรับ-ส่งไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์และสนทนา เท่ากัน คือ กิจกรรมละ 10 ราย คิดเป็นร้อยละ 17.2 ใช้เพื่ออ่านและแสดงความคิดเห็นบนเว็บบอร์ด จำนวน 2 ราย คิดเป็นร้อยละ 3.4 นอกจากนั้นใช้เพื่อดาวโหลดซอฟต์แวร์ ชมสินค้า และเล่นเกมส์ กิจกรรมละ 1 ราย คิดเป็นร้อยละ 1.7

ตารางที่ 4.1.14 แสดงจำนวนชั่วโมงที่ใช้อินเทอร์เน็ตต่อสัปดาห์ของเจ้าหน้าที่สรรพากร

การใช้ต่อสัปดาห์	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 1 ชั่วโมง	18	31.0
1 – 2 ชั่วโมง	20	34.5
3 – 4 ชั่วโมง	9	15.5
5 – 9 ชั่วโมง	5	8.6
10 – 14 ชั่วโมง	4	6.9
15 – 19 ชั่วโมง	2	3.4
รวม	58	100.0

จากตาราง แสดงให้เห็นถึงจำนวนชั่วโมงที่ใช้อินเทอร์เน็ตใน 1 สัปดาห์ ส่วนใหญ่มีการใช้อินเทอร์เน็ต ในช่วง 1 – 2 ชั่วโมงต่อสัปดาห์ มีจำนวน 20 ราย คิดเป็นร้อยละ 34.5 รองลงมา มีการใช้ น้อยกว่า 1 ชั่วโมงต่อสัปดาห์ มีจำนวน 18 ราย คิดเป็นร้อยละ 31.0 มีการใช้ 3 – 4 ชั่วโมงต่อสัปดาห์ จำนวน 9 ราย คิดเป็นร้อยละ 15.5 มีการใช้ 5 – 9 ชั่วโมงต่อสัปดาห์ จำนวน 5 ราย คิดเป็นร้อยละ 8.6 และมีการใช้มากกว่า 10 ชั่วโมงต่อสัปดาห์ จำนวน 6 ราย คิดเป็นร้อยละ 10.3

จากข้อมูล พบว่าจำนวนชั่วโมงที่ใช้อินเทอร์เน็ตของเจ้าหน้าที่สรรพากร ได้มีการใช้น้อยกว่า 2 ชั่วโมง ต่อสัปดาห์เป็นส่วนใหญ่ คือ มีจำนวน 38 ราย คิดเป็นร้อยละ 65.5 แสดงว่าเจ้าหน้าที่สรรพากรยังมีการใช้อินเทอร์เน็ตไม่มากชั่วโมงนัก อันเนื่องมาจาก การไม่มีเครื่องคอมพิวเตอร์ที่บ้าน และมีการเข้าถึงอินเทอร์เน็ตจากที่ทำงานเป็นส่วนใหญ่ ตามข้อมูลที่กล่าวถึงข้างต้น

ตารางที่ 4.1.15 ประโยชน์ที่สำคัญที่สุดที่ได้รับจากอินเทอร์เน็ตของเจ้าหน้าที่สรรพากร

ประโยชน์	จำนวน	ร้อยละ
เพิ่มความรู้	11	19.0
เพิ่มความฉับไวในการรับความรู้/ข่าว	25	43.1
ได้รับความบันเทิง	5	8.6
ได้รู้จักคนมากขึ้น	3	5.2
เพิ่มความสะดวกรวดเร็วในการสื่อสาร	11	19.0
ส่งเสริมการทำงาน	2	3.4
อื่นๆ	1	1.7
รวม	58	100.0

จากตาราง แสดงถึงประโยชน์ที่สำคัญที่สุดที่ได้รับจากอินเทอร์เน็ตของเจ้าหน้าที่สรรพากร ส่วนใหญ่ได้รับประโยชน์ที่สำคัญที่สุด คือ การเพิ่มความฉับไวในการรับความรู้ หรือข่าวสาร มีจำนวน 25 ราย คิดเป็นร้อยละ 43.1 รองลงมาได้รับประโยชน์ที่สำคัญที่สุด ได้แก่ การเพิ่มพูนความรู้ และเพิ่มความสะดวกรวดเร็วในการสื่อสาร เท่ากัน คือ อย่างละ 11 ราย คิดเป็นร้อยละ 19.0 นอกจากนี้ ได้รับประโยชน์ที่สำคัญที่สุด จากการได้รับความบันเทิง ได้รู้จักคนมากขึ้น และส่งเสริมการทำงาน มีจำนวน 10 ราย คิดเป็นร้อยละ 17.2

ตารางที่ 4.1.16 แสดงความเห็นถึงปัญหาสำคัญของอินเทอร์เน็ตของเจ้าหน้าที่สรรพากร

ปัญหา	จำนวน	ร้อยละ
ความยากในการหาเว็บไซต์	24	28.6
ความล่าช้าของการสื่อสาร	37	44.0
การขอหมายเลขโทรศัพท์	2	2.4
ความเชื่อถือได้ของบริการเครือข่าย	8	9.5
ความน่าเชื่อถือของข้อมูลบนอินเทอร์เน็ต	17	20.2
การขาดกฎหมายคุ้มครองนิติกรรม	18	21.4
การมีแหล่งข้อมูลทางเพศ	27	32.1
การใช้ถ้อยคำหยาบคาย, สื่อข้อความไม่เหมาะสม	8	9.5
การขโมยข้อมูล/บุกรุกข้อมูล	6	7.1
ภาระค่าใช้จ่าย	32	38.1
การใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อโฆษณาขายสินค้า	3	3.6
สร้างช่องว่างในสังคม	11	13.1
อีเมลขยะ	2	2.4
ลดการติดต่อสัมพันธ์ในชีวิตจริง	8	9.5
การถูกกีดกันทางวัฒนธรรม	5	6.0
ปัญหาทางภาษา	26	31.0
อื่นๆ	2	2.4

หมายเหตุ : ผู้ตอบสามารถเลือกได้ 1 – 3 คำตอบ

จากตาราง แสดงถึงความเห็นเกี่ยวกับปัญหาสำคัญของอินเทอร์เน็ต ปรากฏว่าปัญหาที่ถูกเลือกมากที่สุด 5 อันดับแรก เรียงจากมากไปหาน้อย คือ ความล่าช้าของการสื่อสาร มีจำนวน 37 ราย คิดเป็นร้อยละ 44.0 ปัญหาภาระค่าใช้จ่าย จำนวน 32 ราย คิดเป็นร้อยละ 38.1 ปัญหาการมีแหล่งข้อมูลทางเพศ จำนวน 27 ราย หรือร้อยละ 32.1 ปัญหาทางภาษา จำนวน 26 ราย หรือร้อยละ 31.0 และปัญหาความยากในการหาเว็บไซต์ จำนวน 24 ราย หรือร้อยละ 28.6 ส่วนปัญหาอื่นๆ ที่ถูกเลือกรองลงมาที่สำคัญ เช่น ปัญหาการขาดกฎหมายคุ้มครองนิติกรรม เป็นอันดับ 6 มีจำนวน 18 ราย หรือร้อยละ 21.4 ปัญหาความน่าเชื่อถือของข้อมูลบนอินเทอร์เน็ต เป็นอันดับ 7 มีจำนวน 17 ราย หรือร้อยละ 20.2 และปัญหาการสร้างช่องว่างในสังคม เป็นอันดับ 8 มีจำนวน 11 ราย หรือร้อยละ 13.1

ตารางที่ 4.1.17 การซื้อสินค้าหรือบริการทางอินเทอร์เน็ตของเจ้าหน้าที่สรรพากร

การซื้อทางอินเทอร์เน็ต	จำนวน	ร้อยละ
เคยซื้อ	2	2.4
ไม่เคยซื้อ	82	97.6
รวม	84	100.0

จากตาราง แสดงถึงการซื้อสินค้าและบริการผ่านทางอินเทอร์เน็ตของเจ้าหน้าที่สรรพากร สัดส่วนผู้เคยซื้อมีต่ำมาก เพียงจำนวน 2 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.4 โดยสินค้าที่ซื้อนั้นได้แก่ หนังสือ เอกสาร ข้อมูลที่สามารถส่งผ่านทางอินเทอร์เน็ตได้เลย และภาพยนตร์ที่ส่งสินค้าทางพัสดุในรูปแบบการบันทึกต่างๆ เช่น ซีดี เทป เป็นต้น

จะเห็นได้ว่าโดยส่วนใหญ่เจ้าหน้าที่สรรพากร ไม่เคยซื้อสินค้าและบริการทางอินเทอร์เน็ตเลย มีจำนวนถึง 82 ราย คิดเป็นร้อยละ 97.6

ตารางที่ 4.1.18 เหตุผลที่ไม่ซื้อสินค้าหรือบริการทางอินเทอร์เน็ตของเจ้าหน้าที่สรรพากร

เหตุผลที่ไม่ซื้อทางอินเทอร์เน็ต	จำนวน	ร้อยละ
ไม่สนใจซื้อสินค้าทางอินเทอร์เน็ต	45	54.9
ขั้นตอนการสั่งซื้อยุ่งยาก	21	25.6
ไม่ค่อยรู้จักเว็บไซต์ที่ขายสินค้า	12	14.6
ไม่ต้องการรอสินค้า	16	19.5
ไม่อยากส่งข้อมูลเลขบัตรเครดิตทางอินเทอร์เน็ต	22	26.8
ไม่มีสินค้าน่าสนใจ	6	7.3
ไม่สามารถเห็นหรือจับต้องสินค้าได้	46	56.1
ไม่ไว้วางใจผู้ขาย	20	24.4
กลัวสินค้าเสียหาย หรือเสียหายระหว่างทาง	8	9.8
แพงกว่าการซื้อต่อหน้า	4	4.9
ไม่มีบัตรเครดิต	17	20.7
ส่วนใหญ่เป็นสินค้าต่างประเทศ ทำให้ไม่ต้องการซื้อ	3	3.7
อื่นๆ	1	1.2

หมายเหตุ : เฉพาะผู้ไม่เคยซื้อสินค้า/บริการทางอินเทอร์เน็ตเท่านั้น จึงจะตอบข้อนี้ โดยผู้ตอบสามารถเลือกได้ 1 – 3 คำตอบ

จากตาราง แสดงถึงเหตุผลที่ไม่ซื้อสินค้าหรือบริการทางอินเทอร์เน็ตของเจ้าหน้าที่สรรพากร ซึ่งผู้ตอบสามารถเลือกได้ 3 คำตอบ เหตุผลที่ได้รับมากที่สุด 5 อันดับแรก คือ ไม่สามารถเห็นหรือจับต้องสินค้าได้ มีจำนวน 46 ราย คิดเป็นร้อยละ 56.1 ไม่สนใจซื้อสินค้าทางอินเทอร์เน็ต จำนวน 45 ราย คิดเป็นร้อยละ 54.9 ไม่อยากส่งข้อมูลเลขบัตรเครดิตทางอินเทอร์เน็ต จำนวน 22 ราย คิดเป็นร้อยละ 26.8 ขั้นตอนการสั่งซื้อยุ่งยาก จำนวน 21 ราย คิดเป็นร้อยละ 25.6 และไม่ไว้วางใจผู้ขาย จำนวน 20 ราย คิดเป็นร้อยละ 24.4

ตารางที่ 4.1.19 แสดงการเคยใช้อินเทอร์เน็ตเปรียบเทียบหญิง-ชาย ของเจ้าหน้าที่สรรพากร

เพศ	หญิง	จำนวน	การเคยใช้อินเทอร์เน็ต		รวม
			เคยใช้	ไม่เคยใช้	
		จำนวน	44	19	63
		ร้อยละ	69.8	30.2	100.0
	ชาย	จำนวน	14	7	21
		ร้อยละ	66.7	33.3	100.0
รวม		จำนวน	58	26	84
		ร้อยละ	69.0	31.0	100.0

จากตาราง แสดงการเคยใช้อินเทอร์เน็ตเปรียบเทียบหญิง-ชาย โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศหญิง เคยใช้อินเทอร์เน็ต มีจำนวน 44 ราย คิดเป็นร้อยละ 69.8 ของเพศหญิงทั้งหมด และไม่ใช้อินเทอร์เน็ต มีจำนวน 19 ราย คิดเป็นร้อยละ 30.2 ของเพศหญิงทั้งหมด ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศชาย เคยใช้อินเทอร์เน็ต มีจำนวน 14 ราย คิดเป็นร้อยละ 66.7 ของเพศชายทั้งหมด และไม่ใช้อินเทอร์เน็ต มีจำนวน 7 ราย คิดเป็นร้อยละ 33.3 ของเพศชายทั้งหมด

แสดงให้เห็นว่า สัดส่วนของเพศชายที่ไม่เคยใช้อินเทอร์เน็ตมีสัดส่วนสูงกว่าเพศหญิง และเพศหญิงมีการเคยใช้อินเทอร์เน็ต คิดเป็นสัดส่วนมากกว่าเพศชาย โดยส่วนใหญ่เจ้าหน้าที่สรรพากรเคยใช้อินเทอร์เน็ต คือจำนวน 58 ราย หรือร้อยละ 69.0 ไม่เคยใช้อินเทอร์เน็ต จำนวน 26 ราย หรือร้อยละ 31.0

4.1.2 ความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับปัญหาภาษีอากรต่อการค้าทางอินเทอร์เน็ต

ตารางที่ 4.1.20 ความสามารถในการตอบปัญหาภาษีอากร แก่ผู้ประกอบการค้าผ่านทางอินเทอร์เน็ต

ความสามารถตอบปัญหาภาษีอากร	จำนวน	ร้อยละ
สามารถตอบได้	13	15.5
ไม่สามารถตอบได้	25	29.8
ไม่แน่ใจ	46	54.8
รวม	84	100.0

จากตาราง แสดงถึงความสามารถในการตอบปัญหาภาษีอากร แก่ผู้ประกอบการค้าผ่านทางอินเทอร์เน็ตของเจ้าหน้าที่สรรพากร ส่วนใหญ่มีจำนวนถึง 46 ราย คิดเป็นร้อยละ 54.8 ตอบว่าไม่แน่ใจว่าจะสามารถตอบปัญหาภาษีได้ รองลงมาคือ กลุ่มที่ไม่สามารถตอบปัญหาได้ มีจำนวน 25 ราย คิดเป็นร้อยละ 29.8 และมีกลุ่มที่ตอบว่า สามารถตอบปัญหาได้ มีจำนวน 13 ราย คิดเป็นร้อยละ 15.5

ในด้านความเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้ที่ตอบว่าไม่แน่ใจนั้น ส่วนใหญ่ให้เหตุผลว่า ไม่มีประสบการณ์เกี่ยวกับการจัดเก็บภาษีของธุรกิจ E-commerce และไม่มีกฎหมาย ระเบียบปฏิบัติต่อธุรกิจด้านนี้ ผู้ที่ตอบว่าไม่สามารถตอบคำถามได้ ให้เหตุผลว่า ไม่มีความรู้เกี่ยวกับธุรกิจผ่านอินเทอร์เน็ตเพียงพอ ส่วนผู้ที่ตอบว่าจะสามารถตอบคำถามได้ ให้เหตุผลว่า สามารถนำกฎหมายที่มีอยู่นำมาปรับใช้ได้

จากข้อคิดเห็นดังกล่าว แสดงว่าเจ้าหน้าที่สรรพากรส่วนใหญ่ไม่มีประสบการณ์ และไม่มีความรู้ในการจัดเก็บภาษีจากธุรกิจที่ดำเนินผ่านทางอินเทอร์เน็ต ส่วนหนึ่งมาจากการไม่มีกฎหมาย ระเบียบมาใช้รองรับในการปฏิบัติ

ตารางที่ 4.1.21 ความเห็นต่อช่องทางกำรยื่นแบบรำการภำย และชำระภำยของผู้ค้ำผ่านอินเทอร์เน็ต

ควำมเห็น	จำนวน	ร้อยละ
เพียงพอแล้ว	25	29.8
ไม่เพียงพอ	59	70.2
รวม	84	100.0

จกตำรำง แสดงถึงควำมเห็นต่อช่องทางในกำรอำนวยควำมสะดวกต่อกำรยื่นแบบรำการภำย และชำระภำยของผู้ประกอบธุรกิจกำรค้ำผ่านอินเทอร์เน็ต ส่วนใหญ่เห็นว่ำ ไม่เพียงพอ มีจำนวน 59 รำย คิดเป็นร้อยละ 70.2 และเห็นว่ำเพียงพอแล้ว มีจำนวน 25 รำย คิดเป็นร้อยละ 29.8

โดยผู้ที่เห็นว่ำ ไม่เพียงพอนั้น เห็นว่ำคว่ำรเพิ่มประเภทแบบแสดงรำการภำย และชำระภำยได้มำกประเภทขึ้น เช่น ภำยเงินได้นิติบุคคล ภำยเงินได้บุคคลธรรมดา ภำยธุรกิจเฉพาะ และภำยหัก ณ ที่จ่ายทุกประเภท เนื่องจก ณ ปัจจุบันขณะทำกำรค้นคว่ำ กรมสรรพกำรมีกำรยื่นแบบฯ และชำระภำยผ่านอินเทอร์เน็ตได้เฉพาะภำยมูลค่าเพิ่ม และภำยหัก ณ ที่จ่ายบางกรณี เท่านั้น

ตารางที่ 4.1.22 แสดงความเห็นต่อการประชาสัมพันธ์ด้านความรู้ภาคีอากร แก่ผู้ค้าผ่านอินเทอร์เน็ต

ความเห็น	จำนวน	ร้อยละ
เพียงพอแล้ว	20	23.8
ยังไม่เพียงพอ	64	76.2
รวม	84	100.0

จากตาราง แสดงถึงความเห็นเกี่ยวกับความเพียงพอของการประชาสัมพันธ์ความรู้ด้านภาคีอากร แก่ผู้ค้าผ่านอินเทอร์เน็ตของกรมสรรพากร ส่วนใหญ่มีจำนวนถึง 64 ราย หรือร้อยละ 76.2 มีความเห็นว่า ยังไม่มีความเพียงพอ และจำนวน 20 ราย หรือร้อยละ 23.8 เห็นว่า มีความเพียงพอแล้ว

โดยความเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้ที่เห็นว่ายังไม่เพียงพอได้ให้เหตุผลว่า กรมสรรพากรขาดการศึกษา การอบรมให้ความรู้ด้านภาคีแก่ผู้ประกอบการธุรกิจประเภทนี้ และขาดการประสานงานกับองค์กรกลางเพื่อให้ความรู้ภาคีอากรแก่ผู้ประกอบการธุรกิจ E-commerce

ข้อสังเกตที่พบ คือ ในด้านเจ้าหน้าที่สรรพากรเอง ยังได้รับการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับธุรกิจ E-commerce จากกรมสรรพากรเองน้อย เนื่องจาก เจ้าหน้าที่บางส่วนให้ความเห็นว่า มีการหาข่าวสารสื่อประชาสัมพันธ์ด้านภาคีอากรที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจ E-commerce ได้ยาก

ตารางที่ 4.1.23 การได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับ กฎหมาย ระเบียบภาชีอากรจากกรมสรรพากร

แหล่งได้รับข้อมูล	จำนวน	ร้อยละ
การจัดสัมมนาของกรมสรรพากร	23	27.4
สื่อประชาสัมพันธ์ของกรมสรรพากร	42	50.0
เว็บไซต์ของกรมสรรพากร	21	25.0
คำแนะนำจากเพื่อนร่วมงาน	12	14.3
หนังสือพิมพ์, นิตยสาร, สิ่งพิมพ์ต่างๆ	5	6.0
อื่นๆ	11	13.1

หมายเหตุ : ผู้ตอบสามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

จากตาราง แสดงถึงแหล่งการได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับ กฎหมาย ระเบียบภาชีอากรจากกรมสรรพากรของเจ้าหน้าที่สรรพากร ส่วนใหญ่ได้รับข้อมูลจาก สื่อประชาสัมพันธ์ของกรมสรรพากร มีจำนวน 42 ราย คิดเป็นร้อยละ 50.0 รองลงมา ได้แก่ การจัดสัมมนาของกรมสรรพากร มีจำนวน 23 ราย คิดเป็นร้อยละ 27.4 จากเว็บไซต์ของกรมสรรพากร จำนวน 21 ราย คิดเป็นร้อยละ 25.0 จากคำแนะนำจากเพื่อนร่วมงาน จำนวน 12 ราย คิดเป็นร้อยละ 14.3 และจากหนังสือพิมพ์ นิตยสาร สิ่งพิมพ์ และอื่นๆ เช่น หนังสือเวียนตามระบบราชการ เป็นต้น มีจำนวน 16 ราย คิดเป็นร้อยละ 19.1

จากข้อมูลจะเห็นได้ว่า เจ้าหน้าที่สรรพากรส่วนใหญ่ได้รับข้อมูลข่าวสาร มาจากสื่อประชาสัมพันธ์ของกรมสรรพากร และการจัดสัมมนาของกรมสรรพากร มีจำนวนรวมกันถึง 65 ราย คิดเป็นร้อยละ 77.4 ซึ่งแสดงว่าเป็นช่องทาง การประชาสัมพันธ์ ให้ความรู้ด้านภาษีแก่เจ้าหน้าที่สรรพากรเป็นแหล่งสำคัญ

ตารางที่ 4.1.24 การทราบถึงการขึ้นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่ม (ภ.พ.30) และนโยบายการขึ้น
ชำระภาษีทางอินเทอร์เน็ต

คำตอบ	จำนวน	ร้อยละ
ทราบ	79	94.0
ไม่ทราบ	5	6.0
รวม	84	100.0

จากตาราง แสดงถึงการทราบถึงการขึ้นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่ม (ภ.พ.30) และชำระ
ภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านทางอินเทอร์เน็ต ตลอดจนนโยบายให้มีการขึ้นแบบชนิดอื่นผ่านทางอินเทอร์เน็ตของ
กรมสรรพากรในอนาคต ส่วนใหญ่เจ้าหน้าที่สรรพากรตอบว่าทราบ จำนวน 79 ราย คิดเป็นร้อยละ
94.0 มีผู้ตอบแบบสอบถามแย้งว่าไม่ทราบถึงนโยบายการขึ้นแบบฯ และชำระภาษีมูลค่าเพิ่ม ตลอดจน
นโยบายในอนาคตของกรมสรรพากร จำนวน 5 ราย คิดเป็นร้อยละ 6.0 ซึ่งแสดงว่ายังมีเจ้าหน้าที่
บางส่วนยังไม่ทราบว่า ปัจจุบันกรมสรรพากรมีบริการขึ้นแบบแสดงรายการภาษี และชำระภาษีผ่านทาง
อินเทอร์เน็ต

ตารางที่ 4.1.25 ความเห็นนโยบายการเพิ่มประเภทการยื่นแบบแสดงรายการภาษี และชำระภาษีผ่านทางอินเทอร์เน็ต เกือบทุกประเภทภาษีของกรมสรรพากร

ความเห็น	จำนวน	ร้อยละ
เห็นด้วย	61	72.6
ไม่เห็นด้วย	21	25.0
ไม่แน่ใจ	2	2.4
รวม	84	100.0

จากตาราง แสดงให้เห็นถึงความเห็นต่อนโยบายการยื่นแบบแสดงรายการภาษี และชำระภาษีทางอินเทอร์เน็ตเกือบทุกประเภทภาษีของกรมสรรพากร ส่วนใหญ่ตอบว่าเห็นด้วย มีจำนวน 61 ราย คิดเป็นร้อยละ 72.6 มีผู้ไม่เห็นด้วย จำนวน 21 ราย คิดเป็นร้อยละ 25.0 และมีผู้ตอบว่าไม่แน่ใจ จำนวน 2 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.4 โดยให้เหตุผลว่าไม่มั่นใจในความพร้อมของกรมสรรพากร และเห็นว่าผู้เสียภาษีมียกระดับ หลายประเภท

ตารางที่ 4.1.26 แสดงเหตุผลที่เห็นด้วยต่อการเพิ่มประเภทการยื่นแบบแสดงรายการภาษี และชำระภาษี
ผ่านทางอินเทอร์เน็ต เกือบทุกประเภทภาษีของกรมสรรพากร

เหตุผล	จำนวน	ร้อยละ
เป็นการลดงาน และลดค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บภาษีของกรมสรรพากร	12	19.7
ทำให้ระบบการบริหารงานจัดเก็บภาษีมีความรวดเร็ว ทันท่วงทีต่อเหตุการณ์	14	23.0
ทำให้ผู้เสียภาษีได้รับความสะดวก ลดภาระในการเดินทางมายื่นแบบฯ	34	55.7
อื่นๆ	1	1.6
รวม	61	100.0

จากตาราง เหตุผลที่เห็นด้วยต่อการเพิ่มประเภทการยื่นแบบแสดงรายการภาษี และชำระภาษี
ผ่านทางอินเทอร์เน็ตเกือบทุกประเภทภาษีของกรมสรรพากร ส่วนใหญ่ให้เหตุผลว่า ทำให้ผู้เสียภาษีได้
รับความสะดวก และลดภาระในการเดินทางมายื่นแบบฯ มีจำนวน 34 ราย คิดเป็นร้อยละ 55.7
รองลงมา คือ ให้เหตุผลว่าทำให้ระบบการบริหารงานจัดเก็บภาษีมีความรวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์
มีจำนวน 14 ราย คิดเป็นร้อยละ 23.0 มีผู้ให้เหตุผลว่า เป็นการลดงาน และลดค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บ
ภาษีของกรมสรรพากร มีจำนวน 12 ราย คิดเป็นร้อยละ 19.7

จะเห็นว่า เจ้าหน้าที่สรรพากรที่เห็นด้วยต่อการยื่นแบบฯ และชำระภาษีผ่านทางอินเทอร์เน็ต
เห็นว่า เป็นการเพิ่มบริการ และเพิ่มช่องทางอำนวยความสะดวกให้แก่ ผู้เสียภาษี ซึ่งเป็นไปตามหลัก
ทฤษฎีภาษีอากรที่ดี

ตารางที่ 4.1.27 เหตุผลที่ไม่เห็นด้วยต่อการเพิ่มประเภทการยื่นแบบแสดงรายการภาษี และชำระภาษี
ผ่านทางอินเทอร์เน็ต เกือบทุกประเภทภาษีของกรมสรรพากร

เหตุผล	จำนวน	ร้อยละ
ทำให้ผู้เสียภาษี สามารถหลบเลี่ยงภาษีได้ง่าย	2	9.5
ยากต่อการควบคุมการเสียภาษี	9	42.9
ไม่เชื่อมั่นในระบบคอมพิวเตอร์ของกรมสรรพากร	2	9.5
ไม่มั่นเชื่อมั่นในระบบรักษาความปลอดภัย	3	14.3
ไม่เอื้อประโยชน์ต่อการบริหารจัดการจัดเก็บภาษีในส่วนภูมิภาค	4	19.0
อื่นๆ	1	4.8
รวม	21	100.0

จากตาราง เหตุผลที่ไม่เห็นด้วยของเจ้าหน้าที่สรรพากรผู้ตอบแบบสอบถามต่อการเพิ่มประเภทการยื่นแบบแสดงรายการภาษี และชำระภาษีผ่านทางอินเทอร์เน็ตเกือบทุกประเภทภาษีของกรมสรรพากร ส่วนใหญ่ให้เหตุผลว่า เป็นการยากต่อการควบคุมการเสียภาษีของผู้ยื่นแบบฯ ให้ถูกต้องครบถ้วน มีจำนวน 9 ราย คิดเป็นร้อยละ 42.9 เหตุผลรองลงมา ได้แก่ การไม่เอื้อประโยชน์ต่อการบริหารจัดการจัดเก็บภาษีในส่วนภูมิภาค จำนวน 4 ราย คิดเป็นร้อยละ 19.0 เหตุผลความไม่เชื่อมั่นในระบบรักษาความปลอดภัยของการชำระเงิน และข้อมูล จำนวน 3 ราย คิดเป็นร้อยละ 14.3 โดยมีเหตุผลที่ทำให้ผู้เสียภาษี สามารถหลบเลี่ยงภาษีได้ง่าย และเหตุผลความไม่เชื่อมั่นในระบบคอมพิวเตอร์ของกรมสรรพากร อย่างละ 2 ราย คิดเป็นร้อยละ 9.5

จากข้อมูล จะเห็นว่าเหตุผลสำคัญที่ผู้ตอบไม่เห็นด้วยต่อการยื่นแบบฯ ทางอินเทอร์เน็ตของกรมสรรพากร เป็นเหตุผลทางด้านการบริหารจัดการจัดเก็บภาษีอากรของหน่วยงานในท้องที่ ที่อาจทำให้ยากต่อการควบคุมดูแลการเสียภาษีของผู้ประกอบการ เพราะจะไม่สามารถทราบข้อมูลการเสียภาษีของผู้ประกอบการได้ทันทีเหมือนการยื่นแบบฯ ตามปกติที่สามารถควบคุม และกำกับดูแลได้ เมื่อผู้เสียภาษีมายื่นแบบฯ ยังหน่วยรับแบบฯ ทำให้สามารถบริหารและควบคุมการจัดเก็บภาษีได้ทันที แต่เนื่องจากการยื่นแบบฯ ชำระภาษีทางอินเทอร์เน็ต ข้อมูลจะถูกส่งเข้าสู่ระบบคอมพิวเตอร์ส่วนกลางทันที ทำให้การนำข้อมูลมาใช้ต้องรอการประมวลผลจากส่วนกลาง เพื่อส่งมาให้อีกทอดหนึ่งทำให้ต้องใช้เวลา และอาจไม่ทันการณ์ได้ ส่วนอีกเหตุผลหนึ่งเป็นเหตุผลทางด้านเทคนิค

ดังนั้น หากในอนาคตกรมสรรพากรจะให้มีการยื่นแบบฯ และชำระภาษีทางอินเทอร์เน็ตในทุกประเภทภาษี กรมสรรพากรจะต้องสร้างความพร้อม และมีวิธีการให้หน่วยงานท้องที่ ได้เข้าถึงข้อมูล

การยื่นแบบฯ และการชำระภาษีของผู้ประกอบการโดยทันที เพื่อเอื้อประโยชน์ต่อการนำมาใช้บริหารการจัดเก็บภาษีในเขตท้องที่ของตนได้อย่างมีประสิทธิภาพ และทันต่อเหตุการณ์

ตารางที่ 4.1.28 ความเห็นการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการ และชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต มีผลต่อการสร้างความสมัครใจในการเสียภาษี และทำให้การจัดเก็บภาษีมีประสิทธิภาพสูงขึ้น

ความเห็น	จำนวน	ร้อยละ
เห็นด้วย	40	47.6
ไม่เห็นด้วย	18	21.4
ไม่แน่ใจ	26	31.0
รวม	84	100.0

จากตาราง แสดงถึงความเห็นของเจ้าหน้าที่สรรพากรต่อการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการ และชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต มีผลต่อการสร้างความสมัครใจในการเสียภาษี และทำให้การจัดเก็บภาษีของธุรกิจการค้าผ่านอินเทอร์เน็ตมีประสิทธิภาพสูงขึ้น โดยส่วนใหญ่เห็นด้วยว่า การให้บริการดังกล่าว จะสร้างความสมัครใจในการเสียภาษี และมีผลต่อการจัดเก็บภาษีที่มีประสิทธิภาพสูงขึ้น คือ มีจำนวน 40 ราย คิดเป็นร้อยละ 47.6 รองลงมาได้แก่กลุ่มที่มีความเห็นไม่แน่ใจ จำนวน 26 ราย คิดเป็นร้อยละ 31.0 และกลุ่มที่ไม่เห็นด้วย มีจำนวน 18 ราย คิดเป็นร้อยละ 21.4

จากข้อมูล ผู้ที่เห็นด้วยเห็นว่า เป็นการเพิ่มช่องทางในการบริการ และอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้เสียภาษีที่จะทำให้ผู้เสียภาษีพอใจ และประหยัดเวลาค่าใช้จ่ายในการเดินทางมายื่นแบบฯ เองยังหน่วยรับแบบฯ ทำให้ไม่ต้องเสียเวลารอ สำหรับผู้ที่ไม่เห็นด้วยให้เหตุผลว่า เป็นการยุ่งยากในขั้นตอนการยื่นแบบแสดงรายการ และอาจสร้างภาระให้แก่ของผู้เสียภาษี ส่วนผู้ที่มีความเห็นไม่แน่ใจนั้น ได้ให้เหตุผลไว้พอสรุปว่า ผู้เสียภาษีอาจยังไม่พร้อมที่จะใช้บริการเป็นจำนวนมาก ทำให้ยังมีผู้ใช้บริการน้อย

ตารางที่ 4.1.29 ความเห็นเกี่ยวกับความเหมาะสม และมีประสิทธิภาพ ต่อการจัดเก็บภาษีจากผู้ค้าทาง
อินเทอร์เน็ต

ความเห็น	จำนวน	ร้อยละ
เห็นด้วย	6	7.1
ไม่เห็นด้วย	42	50.0
ไม่แน่ใจ	36	42.9
รวม	84	100.0

จากตาราง แสดงถึงความเห็นด้านความเหมาะสม และมีประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีจากผู้ประกอบธุรกิจผ่านอินเทอร์เน็ตของเจ้าหน้าที่สรรพากร โดยส่วนใหญ่มีความเห็นว่า ไม่เห็นด้วยว่ามีความเหมาะสม และมีประสิทธิภาพ มีจำนวน 42 ราย คิดเป็นร้อยละ 50.0 ไม่แน่ใจ จำนวน 36 ราย คิดเป็นร้อยละ 42.9 และมีความเห็นด้วย จำนวน 6 ราย คิดเป็นร้อยละ 7.1

ในด้านเหตุผล ผู้ที่ไม่เห็นด้วย เห็นว่า ผู้ประกอบธุรกิจการค้าผ่านอินเทอร์เน็ตส่วนใหญ่ยังเป็นธุรกิจนอกระบบสูง มีการหลบเลี่ยงการแจ้งรายได้เพื่อเสียภาษีมาก ขาดข้อมูลไม่สามารถตรวจสอบได้ และขาดการควบคุม ดูแล ผู้ที่ตอบว่าไม่แน่ใจ ให้เหตุผลว่า ไม่มีความรู้ธุรกิจด้านนี้ และขาดกฎหมายรองรับด้านภาษีอากรต่อธุรกิจการค้าผ่านอินเทอร์เน็ตที่ชัดเจน ส่วนผู้ที่ตอบเห็นด้วยให้เหตุผลว่า เหมือนธุรกิจทั่วไป สามารถนำกฎหมายมาปรับใช้ได้

ตารางที่ 4.1.30 แสดงความเห็นต่อการยกเว้นภาษีเงิน ได้จากผู้ประกอบการค้าผ่านอินเทอร์เน็ต

ความเห็น	จำนวน	ร้อยละ
ควรได้รับยกเว้น	3	3.6
ไม่ควรได้รับยกเว้น	81	96.4
รวม	84	100.0

จากตาราง แสดงถึงความเห็นของเจ้าหน้าที่สรรพากร ต่อการยกเว้นการจัดเก็บภาษีเงิน ได้จากผู้ประกอบการธุรกิจการค้าผ่านอินเทอร์เน็ต ส่วนใหญ่เห็นว่า ไม่ควรได้รับการยกเว้น มีจำนวน 81 ราย คิดเป็นร้อยละ 96.4 และผู้ที่เห็นว่าควร ได้รับการยกเว้น มีจำนวน 3 ราย คิดเป็นร้อยละ 3.6

ด้านความเห็น ผู้ที่ตอบว่า ไม่ควรได้รับยกเว้นให้เหตุผลว่า เหมือนธุรกิจทั่วไปที่ต้องนำรายรับมาคำนวณเสียภาษี เพื่อสร้างความเป็นธรรมแก่ผู้ประกอบการโดยทั่วไป ส่วนผู้ที่ตอบว่าควรได้รับการยกเว้นนั้น เช่น เงินได้จากธุรกิจหัตถกรรมพื้นบ้าน อุตสาหกรรมท้องถิ่น โดยให้เหตุผลว่าเพื่อให้ธุรกิจเกิดความแพร่หลายในการนำอินเทอร์เน็ตมาใช้ ส่งเสริมธุรกิจพื้นบ้านที่นำเงินตราเข้าประเทศ และเนื่องจากข้อมูลการค้าตรวจสอบได้ยาก

ตารางที่ 4.1.31 แสดงความเห็นต่อการยกเว้นภาษีมูลค่าเพิ่มจากผู้ประกอบการค้าผ่านอินเทอร์เน็ต

ความเห็น	จำนวน	ร้อยละ
ควรได้รับยกเว้น	2	2.4
ไม่ควรได้รับยกเว้น	80	95.2
อื่นๆ	2	2.4
รวม	84	100.0

จากตาราง แสดงถึงความเห็นของเจ้าหน้าที่สรรพากร ต่อการยกเว้นการจัดเก็บภาษีมูลค่าเพิ่มจากผู้ประกอบการค้าผ่านอินเทอร์เน็ต โดยส่วนใหญ่เห็นว่า ไม่ควรได้รับการยกเว้นภาษีมูลค่าเพิ่ม มีจำนวน 80 ราย คิดเป็น ร้อยละ 95.2 มีผู้ที่เห็นว่าควรได้รับยกเว้น จำนวน 2 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.4 และอื่นๆ จำนวน 2 ราย หรือร้อยละ 2.4

ในด้านเหตุผล ของผู้ที่ตอบว่า ไม่ควรได้รับการยกเว้น ส่วนใหญ่เห็นว่าภาระภาษีไม่ใช่ของผู้ประกอบการเป็นการเก็บจากผู้บริโภค และสร้างความเป็นธรรมแก่ธุรกิจอื่น สำหรับผู้ที่ตอบว่า ควรได้รับการยกเว้นนั้น เช่น รายรับจากการให้บริการ รายรับจากการส่งออก โดยให้เหตุผลว่า ตรวจสอบได้ยาก ไม่สามารถติดตามได้ ส่วนความเห็นอื่นๆ ให้เห็นผลว่า ธุรกิจการค้าผ่านอินเทอร์เน็ตยังเกิดขึ้นน้อย และความเชื่อมั่นในระบบธุรกิจการค้าผ่านอินเทอร์เน็ตมีน้อย

ตารางที่ 4.1.32 แสดงการทราบถึงปัญหาการเสี่ยภาษีเงินได้ของผู้ประกอบการค้าผ่านอินเทอร์เน็ต

คำตอบ	จำนวน	ร้อยละ
ทราบ	32	38.1
ไม่ทราบ	52	61.9
รวม	84	100.0

จากตาราง แสดงให้เห็นถึงการทราบถึงปัญหาการเสี่ยภาษีเงินได้ของผู้ประกอบการค้าผ่านทางอินเทอร์เน็ตของเจ้าหน้าที่สรรพากรว่ามีปัญหาอย่างไร ส่วนใหญ่ตอบว่า ไม่ทราบ มีจำนวน 52 ราย คิดเป็นร้อยละ 61.9 และมีผู้ตอบว่า ทราบ จำนวน 32 ราย คิดเป็นร้อยละ 38.1

ในด้านเหตุผลของเจ้าหน้าที่สรรพากรผู้ตอบว่า ไม่ทราบนั้น ส่วนใหญ่ให้เหตุผลว่า ยังไม่มีความรู้ดีพอสำหรับธุรกิจประเภทนี้ ไม่ทราบขั้นตอนการประกอบธุรกิจ เป็นต้น

ตารางที่ 4.1.33 แสดงปัญหาที่ทราบจากการเสียหายเงินได้ของผู้ประกอบการค้าผ่านอินเทอร์เน็ต

ปัญหา	จำนวน	ร้อยละ
การไม่แจ้งชำระภาษี	24	75.0
การจัดเก็บภาษีซ้ำซ้อน	8	25.0
การแข่งขันทางภาษี และดินแดนปลอดภาษี	10	31.3
ปัญหาการตั้งราคาโอน	12	37.5
การจำแนกประเภทของเงินได้	12	37.5
อื่นๆ	3	9.4

หมายเหตุ : ผู้ตอบสามารถเลือกได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตาราง แสดงถึงการทราบปัญหาการเสียหายเงินได้ของธุรกิจการค้าผ่านอินเทอร์เน็ตของเจ้าหน้าที่สรรพากรผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ คือ ปัญหาการไม่แจ้งชำระภาษี มีจำนวน 24 ราย คิดเป็นร้อยละ 75.0 รองลงมาได้แก่ ปัญหาการตั้งราคาโอน และการจำแนกประเภทของเงินได้ อย่างละ 12 ราย หรือร้อยละ 37.5 ปัญหาการแข่งขันภาษี ดินแดนปลอดภาษี จำนวน 10 ราย หรือร้อยละ 31.3 การจัดเก็บภาษีซ้ำซ้อนและอื่นๆ จำนวน 11 ราย คิดเป็นร้อยละ 34.4

ตารางที่ 4.1.34 แสดงการทราบถึงปัญหาการเสียภาษีมูลค่าเพิ่มของผู้ประกอบการค้าผ่านอินเทอร์เน็ต

คำตอบ	จำนวน	ร้อยละ
ทราบ	28	33.3
ไม่ทราบ	56	66.7
รวม	84	100.0

จากตาราง แสดงถึงการทราบถึงปัญหาการเสียภาษีมูลค่าเพิ่มของผู้ประกอบการค้าผ่านทางอินเทอร์เน็ตของเจ้าหน้าที่สรรพากรผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ตอบว่า ไม่ทราบ มีจำนวน 56 ราย คิดเป็นร้อยละ 66.7 และมีผู้ตอบว่าทราบ มีจำนวน 28 ราย คิดเป็นร้อยละ 33.3 สำหรับผู้ที่ตอบว่า ไม่ทราบนั้น ให้เหตุผลว่า ไม่มีความรู้เกี่ยวกับธุรกิจการค้าผ่านทางอินเทอร์เน็ต

ตารางที่ 4.1.35 แสดงปัญหาที่ทราบจากการเสียภาษีมูลค่าเพิ่ม ของผู้ประกอบการค้าผ่านอินเทอร์เน็ต

ปัญหา	จำนวน	ร้อยละ
การกำหนดสถานที่ในการบริการ	17	60.7
การจําแนกระหว่างสินค้าและบริการ	20	71.4
อื่นๆ	5	17.9

หมายเหตุ : ผู้ตอบสามารถเลือกได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตาราง แสดงถึงการทราบปัญหาที่เกิดจากการเสียภาษีมูลค่าเพิ่มของผู้ประกอบการค้าผ่านทางอินเทอร์เน็ตของเจ้าหน้าที่สรรพากรผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ทราบกรณี ปัญหาการจําแนกระหว่างสินค้าและบริการ มีจำนวน 20 ราย คิดเป็นร้อยละ 71.4 รองลงมาได้แก่ ปัญหาการกำหนดสถานที่ในการบริการ จำนวน 17 ราย คิดเป็นร้อยละ 60.7 และปัญหาอื่นๆ เช่น การไม่แจ้งยอดขาย เป็นต้น มีจำนวน 5 ราย คิดเป็นร้อยละ 17.9

4.2 กลุ่มผู้ประกอบการธนาคารพาณิชย์

4.2.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.2.1 เพศของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	18	60.0
หญิง	12	40.0
รวม	30	100.0

จากตาราง แสดงให้เห็นถึงเพศของผู้ตอบแบบสอบถามในกลุ่มของผู้ประกอบการธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดเชียงใหม่ ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 18 ราย คิดเป็นร้อยละ 60.0 และเป็นเพศหญิง จำนวน 12 ราย คิดเป็นร้อยละ 40.0

ตารางที่ 4.2.2 แสดงอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
26 – 30 ปี	7	23.3
31 – 35 ปี	7	23.3
36 – 40 ปี	5	16.7
มากกว่า 40 ปี	11	36.7
รวม	30	100.0

จากตาราง แสดงให้เห็นถึง ช่วงอายุของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มธนาคารพาณิชย์ ซึ่งได้กระจายกันออกไป โดยช่วงอายุที่มากกว่า 40 ปี มีจำนวนมากที่สุด คือ จำนวน 11 ราย คิดเป็นร้อยละ 36.7 รองลงมา คือ ช่วงอายุระหว่าง 31 – 35 ปี และอายุระหว่าง 26 – 30 ปี ช่วงละจำนวน 7 ราย คิดเป็นร้อยละ 23.3 และช่วงอายุระหว่าง 36 – 40 ปี มีจำนวน 5 ราย คิดเป็นร้อยละ 16.7

จะเห็นได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีช่วงอายุ มากกว่า 40 ปี ซึ่งถือได้ว่าเป็นผู้มีประสบการณ์ในการทำงานของธนาคารสูง ดังนั้น การตอบข้อมูลในแบบสอบถาม น่าจะมีความเชื่อถือได้สูง

ตารางที่ 4.2.3 แสดงระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	2	6.7
ปริญญาตรี	18	60.0
ปริญญาโท	10	33.3
รวม	30	100.0

จากตาราง แสดงให้เห็นถึงระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามของกลุ่มธนาคารพาณิชย์ ซึ่งสามารถจำแนกได้ดังนี้ ระดับการศึกษาที่มีจำนวนมากที่สุด คือ ระดับปริญญาตรี มีจำนวน 18 ราย คิดเป็นร้อยละ 60.0 รองลงมา คือ ระดับปริญญาโท มีจำนวน 10 ราย คิดเป็นร้อยละ 33.3 และระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 2 ราย คิดเป็นร้อยละ 6.7 จะเห็นว่า ระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาตั้งแต่ระดับปริญญาตรีขึ้นไป ดังนั้น คำตอบที่ได้จากกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม น่าจะมีความเชื่อถือได้สูง

ตารางที่ 4.2.4 แสดงตำแหน่งของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตำแหน่ง	จำนวน	ร้อยละ
พนักงานทั่วไป	7	23.3
สมุหบัญชี หรือพนักงานบัญชี	4	13.3
ผู้ช่วยผู้จัดการ	9	30.0
ผู้จัดการ	5	16.7
อื่นๆ	5	16.7
รวม	30	100.0

จากตาราง แสดงให้เห็นถึง การกระจายของตำแหน่งปัจจุบันของเจ้าหน้าที่ธนาคารพาณิชย์ ผู้ตอบแบบสอบถามที่ดำรงอยู่ ส่วนใหญ่จะเป็นผู้ช่วยผู้จัดการ มีจำนวน 9 ราย คิดเป็นร้อยละ 30.0 ของ ผู้ตอบแบบสอบถาม รองลงมา ได้แก่ พนักงานทั่วไป จำนวน 7 ราย คิดเป็นร้อยละ 23.3 ผู้จัดการสาขา จำนวน 5 ราย คิดเป็นร้อยละ 16.7 ตำแหน่งอื่นๆ เช่น เจ้าหน้าที่อำนวยการสินเชื่อ เจ้าหน้าที่อำนวยการ เป็นต้น มีจำนวน 5 ราย คิดเป็นร้อยละ 16.7 และสมุหบัญชี หรือพนักงานบัญชี จำนวน 4 ราย คิดเป็น ร้อยละ 13.3 เมื่อพิจารณาถึงตำแหน่งของผู้ตอบแบบสอบถามโดยส่วนใหญ่แล้ว จะเห็นว่าอยู่ในระดับ ผู้บริหารของธนาคาร และมีตำแหน่งหน้าที่สำคัญของธนาคารพาณิชย์

ตารางที่ 4.2.5 แสดงระยะเวลาการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ระยะเวลาทำงาน	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 1 ปี	1	3.3
มากกว่า 1 ปี-3 ปี	2	6.7
มากกว่า 3 ปี-5 ปี	5	16.7
มากกว่า 5 ปี-10 ปี	6	20.0
มากกว่า 10 ปี	16	53.3
รวม	30	100.0

จากตาราง แสดงถึง ระยะเวลาในการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มธนาคารพาณิชย์ โดยส่วนใหญ่ มีระยะเวลาในการทำงานมากกว่า 10 ปี มีจำนวน 16 ราย คิดเป็นร้อยละ 53.3 รองลงมา คือ ระยะเวลาทำงานมากกว่า 5 ปี - 10 ปี มีจำนวน 6 ราย คิดเป็นร้อยละ 20.0 และระยะเวลาการทำงาน 3 ปี - 5 ปี มีจำนวน 5 ราย คิดเป็นร้อยละ 16.7 จะเห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีประสบการณ์และระยะเวลาในการทำงานสูง

4.2.2 ข้อมูลลักษณะการให้บริการทางการเงิน Internet Banking

ตารางที่ 4.2.6 แสดงการมีบริการธนาคารอินเทอร์เน็ต

การบริการธนาคารอินเทอร์เน็ต	จำนวน	ร้อยละ
มี	17	56.7
ไม่มี	13	43.3
รวม	30	100.0

จากตาราง แสดงให้เห็นถึง การมีบริการธนาคารอินเทอร์เน็ตของสาขาธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดเชียงใหม่ ส่วนใหญ่ตอบว่า มี จำนวน 17 ราย คิดเป็นร้อยละ 56.7 และตอบว่า ไม่มีบริการ จำนวน 13 ราย คิดเป็นร้อยละ 43.3 จะเห็นได้ว่า สาขาของธนาคารพาณิชย์ต่างๆ ในจังหวัดเชียงใหม่ โดยส่วนใหญ่มีบริการธนาคารอินเทอร์เน็ตเพื่อให้บริการกับลูกค้า

ตารางที่ 4.2.7 ลักษณะการให้บริการของระบบธนาคารอินเทอร์เน็ต

บริการ	จำนวน	ร้อยละ
ชำระเงินกู้	7	41.2
โอนเงินระหว่างบัญชี	13	76.5
ชำระค่าสินค้าและบริการ	13	76.5
สอบถามข้อมูลบัตรเครดิต	9	52.9
ชำระค่าบริการบัตรเครดิต	11	64.7
รายการเคลื่อนไหวทางบัญชีย้อนหลัง	13	76.5
สอบถามยอดเงินคงเหลือในบัญชี	12	70.6
ให้บริการจ่ายเงินทางอิเล็กทรอนิกส์	9	52.9
เปิดรับร้านค้ารับบัตรเครดิตบนเว็บ	10	58.8
อื่นๆ	5	29.4

หมายเหตุ : หมายถึงบริการทุกประเภทที่ให้บริการบนอินเทอร์เน็ต ดังนั้นจึงสามารถเลือกได้มากกว่า 1 คำตอบ

จากตาราง แสดงให้เห็นถึง ลักษณะการให้บริการของระบบธนาคารอินเทอร์เน็ต บริการโดยส่วนใหญ่ที่มี คือ บริการ โอนเงินระหว่างบัญชี(T/T) บริการรับชำระค่าสินค้าและบริการ(Bill Payment) และบริการขอรับรายการเคลื่อนไหวทางบัญชีย้อนหลัง อย่างละ 13 ราย คิดเป็นร้อยละ 76.5 รองลงมา ได้แก่ บริการสอบถามยอดเงินคงเหลือในบัญชี ณ ปัจจุบัน(Balance) จำนวน 12 ราย หรือร้อยละ 70.6 บริการชำระค่าใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตของธนาคาร จำนวน 11 ราย หรือร้อยละ 64.7 บริการเปิดรับร้านค้ารับบัตรเครดิตบนเว็บไซต์ จำนวน 10 ราย หรือร้อยละ 58.8 บริการสอบถามข้อมูลบัตรเครดิตของธนาคาร และบริการการจ่ายเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ อย่างละ 9 ราย คิดเป็นร้อยละ 52.9

ตารางที่ 4.2.8 การให้บริการเปิดรับร้านค้ารับบัตรเครดิตบนอินเทอร์เน็ต

การให้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
มี	11	64.7
ไม่มี	2	23.5
ไม่ทราบ	4	11.8
รวม	17	100.0

จากตาราง แสดงถึงการมี การให้บริการเปิดรับสมัครร้านค้ารับบัตรเครดิตบนอินเทอร์เน็ต ของธุรกิจการค้าผ่านอินเทอร์เน็ต ส่วนใหญ่ตอบว่า มีการให้บริการ จำนวน 11 ราย คิดเป็นร้อยละ 64.7 ตอบว่าไม่มี จำนวน 2 ราย หรือร้อยละ 23.5 และตอบว่า ไม่มีการให้บริการ จำนวน 4 ราย หรือร้อยละ 11.8

ตารางที่ 4.2.9 แสดงสถานที่เปิดให้บริการรับสมัครร้านค้ารับบัตรเครดิตบนอินเทอร์เน็ต

สถานที่	จำนวน	ร้อยละ
สาขาธนาคาร	3	27.3
ธนาคารสำนักงานใหญ่	9	81.8
เว็บไซต์ของธนาคาร	4	36.4
ไม่ทราบ	2	18.2

หมายเหตุ : ผู้ตอบสามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

จากตาราง แสดงถึงสถานที่เปิดให้บริการรับสมัครร้านค้ารับบัตรเครดิตบนอินเทอร์เน็ต โดยส่วนใหญ่ มีบริการที่ธนาคารสำนักงานใหญ่ คือ จำนวน 9 ราย คิดเป็นร้อยละ 81.8 รองลงมา ได้แก่ ทางเว็บไซต์ของธนาคาร มีจำนวน 4 ราย คิดเป็นร้อยละ 36.4 ที่ธนาคารสาขา มีจำนวน 5 ราย คิดเป็นร้อยละ 27.3 และตอบว่าไม่ทราบ มีจำนวน 2 ราย คิดเป็นร้อยละ 18.2 จะเห็นได้ว่าสถานที่ให้บริการ โดยส่วนใหญ่จะอยู่ที่ธนาคารสำนักงานใหญ่ และมีผู้ตอบแบบสอบถามบางส่วนที่ไม่ทราบถึงสถานที่การเปิดรับบริการ

ตารางที่ 4.2.10 แสดงประเภทบัญชีที่สามารถใช้ร่วมกับบริการธนาคารอินเทอร์เน็ต

ประเภทบัญชี	จำนวน	ร้อยละ
บัญชีเงินฝากออมทรัพย์	13	76.5
บัญชีเดินสะพัด	11	64.7
บัญชีเงินฝากประจำ	5	29.4
บัญชีบัตรเครดิต	6	35.3
อื่นๆ	5	29.4

หมายเหตุ : บัญชีทุกประเภทที่สามารถให้บริการธนาคารอินเทอร์เน็ตได้ ดังนั้น จึงสามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

จากตาราง แสดงถึงประเภทบัญชีที่สามารถใช้ร่วมกับบริการธนาคารอินเทอร์เน็ต ส่วนใหญ่เป็นบัญชีเงินฝากประเภทออมทรัพย์ มีจำนวน 13 ราย คิดเป็นร้อยละ 76.5 รองลงมา ได้แก่ ประเภทบัญชีเดินสะพัด มีจำนวน 11 ราย คิดเป็นร้อยละ 64.7 บัญชีบัตรเครดิต มีจำนวน 6 ราย คิดเป็นร้อยละ 35.3 และบัญชีเงินฝากประจำ และประเภทบัญชีอื่นๆ อย่างละ 5 ราย หรือร้อยละ 29.4 จะเห็นว่าประเภทบัญชีต่างๆ ที่สามารถใช้ร่วมกับบริการธนาคารอินเทอร์เน็ตมีหลากหลายประเภท และส่วนใหญ่บริการธนาคารอินเทอร์เน็ตมีไว้เพื่อบริการเสริมให้แก่ลูกค้าของธนาคาร นอกเหนือจากบริการปกติที่มีบริการหน้าเคาน์เตอร์ในสำนักงานของธนาคาร

ตารางที่ 4.2.11 แสดงระบบการจ่ายเงินทางอิเล็กทรอนิกส์บนธนาคารอินเทอร์เน็ต

ระบบการจ่ายเงิน	จำนวน	ร้อยละ
การส่งข้อมูลบัตรเครดิต	10	58.8
อิเล็กทรอนิกส์เช็ค	2	11.8
Digital Payment System แบบ Online ได้	6	35.3
Digital Currencies	0	0.0
ระบบ Payment Gateway แบบ Real time โดยสั่งโอนเงินได้โดยอัตโนมัติ	7	41.2
อื่นๆ	0	0.0

หมายเหตุ : ผู้ตอบสามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

จากตาราง แสดงถึงระบบการจ่ายเงินทางอิเล็กทรอนิกส์บนธนาคารอินเทอร์เน็ต ปรากฏว่า ส่วนใหญ่ระบบการจ่ายเงินโดยการส่งข้อมูลบัตรเครดิต มีจำนวน 10 ราย คิดเป็นร้อยละ 58.8 รองลงมา ได้แก่ ระบบ Payment Gateway แบบ Real time ที่สามารถสั่งโอนเงินโดยอัตโนมัติ มีจำนวน 7 ราย คิดเป็นร้อยละ 41.2 ระบบ Digital Payment System แบบ Online ได้ มีจำนวน 6 ราย คิดเป็นร้อยละ 35.3 และระบบอิเล็กทรอนิกส์เช็ค มีจำนวน 2 ราย คิดเป็นร้อยละ 11.8

ตารางที่ 4.2.12 ระบบการรักษาความปลอดภัยข้อมูล ของการให้บริการธนาคารอินเทอร์เน็ต

ระบบรักษาความปลอดภัย	จำนวน	ร้อยละ
ระบบ SSL (Socket Secure Layer) การเข้ารหัสข้อมูล	11	64.7
ระบบ SET (Secure Electronic Transaction) มีหน่วยงานกลาง ยืนยันการทำธุรกรรม	4	23.5
ระบบ Encryption การเข้ารหัสด้วยโปรแกรมป้องกัน และ รักษาความลับของข้อมูล	9	52.9
ระบบ Fire Wall กั้นกีดการเข้าใช้ระบบ	4	23.5
อื่นๆ	0	0.0

หมายเหตุ : ผู้ตอบสามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

จากตาราง แสดงให้เห็นถึงระบบการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล ของการให้บริการธนาคารอินเทอร์เน็ต ส่วนใหญ่ เป็นระบบ SSL (Socket Secure Layer) การเข้ารหัสข้อมูล มีจำนวน 11 ราย คิดเป็นร้อยละ 64.7 รองลงมา คือ ระบบ Encryption การเข้ารหัสด้วยโปรแกรมป้องกัน และรักษาความลับของข้อมูล มีจำนวน 9 ราย คิดเป็นร้อยละ 52.9 ระบบ SET (Secure Electronic Transaction) โดยมีหน่วยงานกลางยืนยันการทำธุรกรรม และระบบ Fire Wall เพื่อกั้นกีดการเข้าใช้ระบบอย่างถูกต้องปลอดภัย อย่างละ 2 ราย หรือร้อยละ 23.5

ตารางที่ 4.2.13 แสดงขนาดของระบบการรักษาความปลอดภัยแบบ SSL (Socket Secure Layer)

ขนาด	จำนวน	ร้อยละ
การเข้ารหัส แบบ 24 bits	2	18.2
การเข้ารหัส แบบ 128 bits	9	81.8
รวม	11	100.0

จากตาราง แสดงให้เห็นถึงขนาดของผู้ใช้ระบบรักษาความปลอดภัยแบบ SSL (Socket Secure Layer) โดยในจำนวนของการใช้ระบบรักษาความปลอดภัยแบบนี้ ส่วนใหญ่เป็นการใช้การเข้ารหัสแบบ 128 bits มีจำนวน 9 ราย คิดเป็นร้อยละ 81.8 และเป็นการเข้ารหัส แบบ 24 bits มีจำนวน 2 ราย คิดเป็นร้อยละ 18.2 ซึ่งแสดงให้เห็นถึงการเข้ารหัสที่มีขนาดใหญ่ที่มีการพัฒนาขึ้น

ตารางที่ 4.2.14 ประสบการณ์การให้บริการธนาคารอินเทอร์เน็ต (Internet Banking)

ประสบการณ์	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 1 ปี	4	23.5
มากกว่า 1 ปี – 3 ปี	8	47.1
มากกว่า 3 ปี – 5 ปี	3	17.6
มากกว่า 5 ปี	2	11.8
รวม	17	100.0

จากตาราง แสดงให้เห็นถึงประสบการณ์ในการให้บริการธนาคารอินเทอร์เน็ต ส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการให้บริการอยู่ในช่วง 1 – 3 ปี มีจำนวน 8 ราย คิดเป็นร้อยละ 47.1 รองลงมา อยู่ในช่วง น้อยกว่า 1 ปี มีจำนวน 4 ราย คิดเป็นร้อยละ 23.5 ประสบการณ์ มากกว่า 3 – 5 ปี มีจำนวน 3 ราย คิดเป็นร้อยละ 17.6 และประสบการณ์มากกว่า 5 ปี มีจำนวน 2 ราย คิดเป็นร้อยละ 11.8

ตารางที่ 4.2.15 มูลค่าการใช้บริการผ่านธนาคารอินเทอร์เน็ตต่อเดือน

มูลค่าต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 100,000 บาท	6	35.3
100,001 – 500,000 บาท	2	11.8
500,001 – 1,000,000 บาท	2	11.8
1,000,001 – 5,000,000 บาท	4	23.5
5,000,001 – 10,000,000 บาท	2	11.8
มากกว่า 10,000,000 บาทขึ้นไป	1	5.9
รวม	17	100.0

จากตาราง แสดงถึงมูลค่าการใช้บริการผ่านธนาคารอินเทอร์เน็ตต่อเดือนของธนาคารพาณิชย์ที่มีการให้บริการธนาคารอินเทอร์เน็ต พบว่าส่วนใหญ่มีมูลค่าน้อยกว่า 100,000 บาทต่อเดือน มีจำนวน 6 ราย คิดเป็นร้อยละ 35.3 รองลงมามีมูลค่าต่อเดือน 1,000,001 – 5,000,000 บาท มีจำนวน 4 ราย คิดเป็นร้อยละ 23.5 มูลค่าต่อเดือน ระหว่าง 100,001 – 1,000,000 บาท มีจำนวน 4 ราย คิดเป็นร้อยละ 23.5 มูลค่าการใช้บริการ ระหว่าง 5,000,001 – 10,000,000 บาท มีจำนวน 2 ราย หรือร้อยละ 11.8 ส่วนมูลค่าการใช้บริการต่อเดือน ที่มากกว่า 10,000,000 บาทขึ้นไป มีจำนวน 1 ราย หรือร้อยละ 5.9

จากข้อมูล แสดงให้เห็นว่ามูลค่าการใช้บริการธนาคารอินเทอร์เน็ตของธนาคารส่วนใหญ่ มีมูลค่าต่ำกว่า 100,000 บาทต่อเดือน ซึ่งยังอยู่ในปริมาณที่ต่ำ

4.2.3 ความเห็นเกี่ยวกับการให้บริการธนาคารอินเทอร์เน็ต และภาษีอากร

ตารางที่ 4.2.16 ความน่าเชื่อถือของระบบป้องกัน และรักษาความปลอดภัยข้อมูลของธนาคารอินเทอร์เน็ต

ความเห็น	จำนวน	ร้อยละ
น่าเชื่อถือ	15	50.0
ไม่น่าเชื่อถือ	3	10.0
ไม่แน่ใจ	12	40.0
รวม	30	100.0

จากตาราง แสดงถึงความเห็นในด้านความน่าเชื่อถือของระบบป้องกัน และการรักษาความปลอดภัยข้อมูลของธนาคารอินเทอร์เน็ต ส่วนใหญ่ผู้ตอบคำถามซึ่งเป็นเจ้าหน้าที่ของธนาคารพาณิชย์ เห็นว่ามีความน่าเชื่อถือ มีจำนวน 15 ราย คิดเป็นร้อยละ 50.0 มีผู้ตอบแบบสอบถามที่เห็นว่าไม่แน่ใจในระบบฯ มีจำนวนถึง 12 ราย คิดเป็นร้อยละ 40.0 และมีผู้เห็นว่าระบบฯ ไม่น่าเชื่อถือ มีจำนวน 3 ราย คิดเป็นร้อยละ 10.0

จากข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม จะเห็นว่าผู้ที่มีความไม่มั่นใจในระบบป้องกัน และรักษาความปลอดภัยข้อมูลของการให้บริการธนาคารอินเทอร์เน็ตค่อนข้างสูง ซึ่งถือว่าเป็นอุปสรรคสำคัญต่อการทำการค้าผ่านทางอินเทอร์เน็ต

ตารางที่ 4.2.17 ผลประโยชน์ของธนาคารจากการให้บริการธนาคารอินเทอร์เน็ต

รายละเอียด	ใช่		ไม่ใช่	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ลูกค้าได้รับความสะดวก พอใจ ใช้บริการกับธนาคารมากขึ้น	23	76.7	7	23.3
2. ธนาคารสามารถขยายฐานลูกค้าได้มากขึ้น	21	70.0	9	30.0
3. ลดระยะเวลาการบริการ และค่าใช้จ่ายของธนาคารลง	22	73.3	8	26.7
4. ลดปริมาณการให้บริการหน้าเคาน์เตอร์และจำนวนพนักงาน	21	70.0	9	30.0
5. ธนาคารมีชื่อเสียง	23	76.7	7	23.3
6. รูปแบบของธนาคารเล็กกลง กระจายเข้าถึงลูกค้า	19	63.3	11	36.7
7. ส่งเสริมการค้าพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ทำให้การค้าขายตัว	23	76.7	7	23.3
8. ลูกค้าลดต้นทุนทางการเงิน และค่าใช้จ่ายบริการของธนาคาร	17	56.7	13	43.3
9. ธนาคารสามารถบริการได้ครบวงจร ช่วยเสริมธุรกิจ ของธนาคาร	23	76.7	7	23.3
10. ธนาคารสามารถแข่งขันเชิงธุรกิจกับธนาคารอื่นได้	22	73.3	8	26.7

จากตาราง แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นเจ้าหน้าที่ของธนาคารพาณิชย์ เห็นว่าธนาคารได้รับประโยชน์จากการให้บริการธนาคารอินเทอร์เน็ตเป็นส่วนใหญ่ โดยเฉพาะลูกค้าได้รับความสะดวกและพอใจใช้บริการกับธนาคารมากขึ้น ธนาคารมีชื่อเสียง ช่วยส่งเสริมการค้าพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ทำให้การค้าขายตัว และธนาคารสามารถบริการได้ครบวงจร ช่วยเสริมธุรกิจของธนาคาร มีจำนวนอย่างละ 23 ราย คิดเป็นร้อยละ 76.7

ตารางที่ 4.2.18 ประโยชน์ของธุรกิจที่ได้รับจากการใช้บริการธนาคารอินเทอร์เน็ต

รายละเอียด	ใช่		ไม่ใช่	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. สามารถลดต้นทุน และค่าใช้จ่ายในขั้นตอนการทำธุรกิจ	18	60.0	12	40.0
2. ได้รับความสะดวก รวดเร็ว ในการทำธุรกิจการค้า	24	80.0	6	20.0
3. ระบบการจ่ายเงิน มีความปลอดภัย และเชื่อถือได้	17	56.7	13	43.3
4. ช่วยวางแผนทางการเงินของธุรกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพ	19	63.3	11	36.7
5. ทำให้ธุรกิจ มีการขยายกิจการได้กว้างขวางขึ้น	24	80.0	6	20.0
6. การดำเนินธุรกิจมีประสิทธิภาพ สามารถแข่งขันกับธุรกิจต่างชาติได้	23	76.7	7	23.3
7. สามารถทำธุรกรรมทางการเงินได้ตลอด 24 ชั่วโมง	24	80.0	6	20.0

จากตาราง แสดงความเห็นถึงประโยชน์ที่ธุรกิจได้รับจากการใช้บริการธนาคารอินเทอร์เน็ตของเจ้าหน้าที่ธนาคารผู้ตอบแบบสอบถาม ในแง่ประโยชน์ด้านต่างๆ ปรากฏว่าในทุกรายการผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าธุรกิจได้รับประโยชน์จากการใช้บริการอินเทอร์เน็ต โดยเฉพาะส่วนใหญ่คือในด้านการได้รับความสะดวก รวดเร็ว ในการทำธุรกิจการค้า ด้านที่ทำให้ธุรกิจสามารถขยายกิจการได้กว้างขวางขึ้น และด้านที่สามารถทำธุรกรรมทางการเงินได้ตลอด 24 ชั่วโมง มีจำนวนอย่างละ 24 ราย คิดเป็นร้อยละ 80.0 สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่เห็นว่าธุรกิจไม่ได้รับประโยชน์ ส่วนใหญ่คือ ด้านความปลอดภัย และความเชื่อถือได้ของระบบการจ่ายเงิน มีจำนวน 13 ราย คิดเป็นร้อยละ 43.3

ตารางที่ 4.2.19 การเข้าร่วมโครงการยื่นแบบแสดงรายการ และชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต
ของกรมสรรพากร

คำตอบ	จำนวน	ร้อยละ
เข้าร่วม	10	33.3
ไม่เข้าร่วม	8	26.7
ไม่ทราบ	12	40.0
รวม	30	100.0

จากตาราง แสดงให้เห็นถึงการเข้าร่วมโครงการยื่นแบบแสดงรายการ และชำระภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของกรมสรรพากร ปรากฏว่ามีผู้ตอบแบบสอบถามที่ทราบว่าธนาคารของตนได้เข้าร่วมโครงการกับกรมสรรพากร มีจำนวน 10 ราย คิดเป็นร้อยละ 33.3 และไม่เข้าร่วม มีจำนวน 8 ราย คิดเป็นร้อยละ 26.7 ส่วนมีผู้ที่ตอบว่าไม่ทราบมีจำนวนถึง 12 ราย คิดเป็นร้อยละ 40.0

จากข้อมูล จะเห็นว่ามีเจ้าหน้าที่ธนาคารผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ไม่ทราบกิจกรรมของธนาคารของตนในการเข้าร่วม หรือไม่เข้าร่วมโครงการยื่นแบบฯ ทางอินเทอร์เน็ตกับกรมสรรพากร ทั้งนี้ เป็นเพราะว่าการให้บริการอินเทอร์เน็ต โดยส่วนใหญ่มีบริการที่ธนาคารสำนักงานใหญ่เท่านั้น ทำให้ธนาคารสาขาไม่อาจทราบเรื่องได้

ตารางที่ 4.2.20 แสดงความรู้ถึงประเภทแบบแสดงรายการภาษีที่สามารถยื่น และชำระภาษีผ่าน
อินเทอร์เน็ตได้ ของกรมสรรพากร

ประเภทแบบฯ	จำนวน	ร้อยละ
1. แบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (ภ.ง.ด.91)	4	13.3
2. แบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (ภ.ง.ด.90)	1	3.3
3. แบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคล (ภ.ง.ด.50)	0	0.0
4. แบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่ม (ภ.พ.30)	9	30.0
5. แบบแสดงรายการภาษีธุรกิจเฉพาะ (ภ.ธ.40)	1	3.3
6. อื่นๆ	0	0.0
7. ไม่ทราบ หรือไม่ตอบ	16	53.3

หมายเหตุ : ผู้ตอบสามารถเลือกคำตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

จากตาราง แสดงถึงการทราบประเภทแบบแสดงรายการภาษีที่สามารถยื่น และชำระภาษีผ่าน
อินเทอร์เน็ตได้ ของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเจ้าหน้าที่ธนาคาร โดยส่วนใหญ่ตอบว่าเป็นแบบ ภ.พ.30
มีจำนวน 9 ราย คิดเป็นร้อยละ 30.0 รองลงมาได้แก่ แบบ ภ.ง.ด.91 จำนวน 4 ราย หรือร้อยละ 13.3 โดย
มีแบบ ภ.ง.ด.90 และแบบ ภ.ธ.40 อย่างละ 1 ราย หรือร้อยละ 3.3 ส่วนผู้ที่ตอบว่าไม่ทราบ หรือไม่ตอบ
มีจำนวนถึง 16 ราย คิดเป็นร้อยละ 53.3

จากข้อเท็จจริง ณ ปัจจุบันที่ได้ทำการศึกษาอยู่ มีเพียงแบบ ภ.พ.30 ภ.พ.36 และแบบ ภ.ง.ด.54
เท่านั้น ที่สามารถยื่น และชำระภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ตได้ ดังนั้น จากข้อมูลจะเห็นว่า โดยส่วนใหญ่
ผู้ตอบแบบสอบถามยังไม่ทราบว่า มีประเภทแบบแสดงรายการภาษี ประเภทใดที่สามารถยื่นผ่านระบบ
อินเทอร์เน็ตได้

ตารางที่ 4.2.21 การเคยใช้บริการเว็บไซต์บนอินเทอร์เน็ตของกรมสรรพากร (<http://www.rd.go.th>)

คำตอบ	จำนวน	ร้อยละ
เคย	6	20.0
ไม่เคย	19	63.3
ไม่ตอบ	5	16.7
รวม	30	100.0

จากตาราง แสดงถึงการเคยใช้บริการเว็บไซต์บนอินเทอร์เน็ตของกรมสรรพากร ของเจ้าหน้าที่
 ธนาคารผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ไม่เคยใช้บริการ มีจำนวน 19 ราย หรือร้อยละ 63.3 มีผู้เคยใช้
 บริการ จำนวน 6 ราย คิดเป็นร้อยละ 20.0 และมีผู้ไม่ตอบ จำนวน 5 ราย หรือร้อยละ 16.7

จากข้อมูล จะเห็นว่าเจ้าหน้าที่ธนาคารผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ไม่รู้จัก และไม่เคยใช้
 บริการเว็บไซต์ของกรมสรรพากรเลย

ตารางที่ 4.2.22 สถานที่เคยใช้บริการเว็บไซต์บนอินเทอร์เน็ต ของกรมสรรพากร

สถานที่	จำนวน	ร้อยละ
ที่ทำงาน	0	0.0
สถาบันการศึกษา	2	33.3
ที่บ้าน, ที่พักอาศัย	3	50.0
ร้านบริการอินเทอร์เน็ต	1	16.7
รวม	6	100.0

จากตาราง แสดงถึง สถานที่ใช้อินเทอร์เน็ต ของผู้เคยใช้บริการเว็บไซต์ของกรมสรรพากร ปรากฏว่าส่วนใหญ่มีการใช้ที่บ้าน หรือที่พักอาศัย มีจำนวน 3 ราย คิดเป็นร้อยละ 50.0 รองลงมา ใช้ที่สถาบันการศึกษา จำนวน 2 ราย หรือร้อยละ 33.3 และใช้ที่สถานบริการอินเทอร์เน็ต จำนวน 1 ราย คิดเป็นร้อยละ 16.7 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.2.23 ลักษณะการใช้บริการเว็บไซต์บนอินเทอร์เน็ตของกรมสรรพากร

ลักษณะ	จำนวน	ร้อยละ
1. ติดตามข่าวสารด้านภาษีของกรมสรรพากร	2	33.3
2. ใช้ศึกษากฎหมาย ระเบียบ และประกาศกรมสรรพากร	2	33.3
3. เพื่อสอบถาม หรือหารือเกี่ยวกับภาษีของกรมสรรพากร	0	0.0
4. ใช้บริการ โปรแกรมการคำนวณการเสียภาษีเงินได้ ของกรมสรรพากร	5	83.3
5. หาข้อมูลเกี่ยวกับภาษี เพื่อนำไปใช้บริการต่อลูกค้าของธนาคาร	3	50.0
6. อื่นๆ	2	33.3

หมายเหตุ : ผู้ตอบสามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

จากตาราง แสดงถึง ลักษณะการใช้บริการเว็บไซต์กรมสรรพากรผ่านทางอินเทอร์เน็ตของเจ้าหน้าที่ธนาคารผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการเว็บไซต์กรมสรรพากร ปรากฏว่า ส่วนใหญ่ใช้บริการ โปรแกรมการคำนวณการเสียภาษีเงินได้ของกรมสรรพากร มีจำนวน 5 ราย คิดเป็นร้อยละ 83.3 รองลงมา ได้แก่ หาข้อมูลเกี่ยวกับภาษี เพื่อนำไปใช้บริการต่อลูกค้าของธนาคาร มีจำนวน 3 ราย คิดเป็นร้อยละ 50.0 ส่วนใช้เพื่อติดตามข่าวสารด้านภาษีของกรมสรรพากร ใช้ศึกษากฎหมาย ระเบียบ และประกาศกรมสรรพากร และอื่นๆ มีจำนวนอย่างละ 2 ราย หรือร้อยละ 33.3

ตารางที่ 4.2.24 แสดงความเห็นถึงปัญหาที่สำคัญของอินเทอร์เน็ต

ปัญหา	จำนวน	ร้อยละ
ความยากในการหาเว็บไซต์	13	43.3
ความล่าช้าของการสื่อสาร	7	23.3
การขอหมายเลขโทรศัพท์	2	6.7
ความเชื่อถือได้ของบริการเครือข่าย	5	16.6
ความน่าเชื่อถือของข้อมูล	8	26.7
การขาดกฎหมายคุ้มครองนิติกรรม	13	43.3
การมีแหล่งข้อมูลทางเพศ	6	20.0
การใช้ถ้อยคำหยาบคาย, สื่อข้อความไม่เหมาะสม	1	3.3
การขโมย/บุกรุกข้อมูล	12	40.0
ภาระค่าใช้จ่าย	5	16.7
การใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อการโฆษณาขายสินค้า	2	6.7
สร้างช่องว่างในสังคม	1	3.3
อีเมลขยะ	2	6.7
ลดการติดต่อสัมพันธ์ในชีวิตจริง	4	13.3
การถูกกลั่นทางวัฒนธรรม	1	3.3
ปัญหาทางภาษา	3	10.0

หมายเหตุ : ผู้ตอบสามารถเลือกตอบได้ 1-3 คำตอบ

จากตาราง แสดงถึงความเห็นเกี่ยวกับปัญหาที่สำคัญของอินเทอร์เน็ต ของเจ้าหน้าที่ธนาคารผู้ตอบแบบสอบถาม ปรากฏว่าปัญหาที่ถูกเลือก 5 อันดับแรก เรียงจาก 1 ถึง 5 คือ ความยากในการหาเว็บไซต์ และการขาดกฎหมายคุ้มครองนิติกรรม มีจำนวนอย่างละ 13 ราย คิดเป็นร้อยละ 43.3 รองลงมาได้แก่ ปัญหาการขโมย หรือบุกรุกข้อมูล มีจำนวน 12 ราย คิดเป็นร้อยละ 40.0 ปัญหาความน่าเชื่อถือของข้อมูล มีจำนวน 8 ราย คิดเป็นร้อยละ 26.7 และปัญหาความล่าช้าของการสื่อสาร มีจำนวน 7 ราย คิดเป็นร้อยละ 23.3

ตารางที่ 4.2.25 การซื้อสินค้าหรือบริการทางอินเทอร์เน็ต

การซื้อทางอินเทอร์เน็ต	จำนวน	ร้อยละ
เคยซื้อ	6	20.0
ไม่เคยซื้อ	24	80.0
รวม	30	100.0

จากตาราง แสดงถึงการเคยซื้อสินค้าหรือบริการทางอินเทอร์เน็ตของเจ้าหน้าที่ธนาคารผู้ตอบแบบสอบถาม ปรากฏว่าส่วนใหญ่ไม่เคยซื้อ มีจำนวน 24 ราย คิดเป็นร้อยละ 80.0 และมีผู้ที่ตอบว่าเคยซื้อ มีจำนวน 6 ราย คิดเป็นร้อยละ 20.0

ตารางที่ 4.2.26 เหตุผลที่ไม่เคยซื้อสินค้าหรือบริการทางอินเทอร์เน็ต

เหตุผลที่ไม่ซื้อทางอินเทอร์เน็ต	จำนวน	ร้อยละ
ไม่สนใจซื้อสินค้าผ่านทางอินเทอร์เน็ต	12	50.0
ขั้นตอนการสั่งซื้อยุ่งยาก	2	8.3
ไม่ค่อยรู้จักเว็บไซต์ที่ขายสินค้า	5	20.8
ไม่ต้องการรอสินค้า	8	33.3
ไม่ยอมให้หมายเลขบัตรเครดิตทางอินเทอร์เน็ต	10	41.7
ไม่มีสินค้าน่าสนใจ	2	8.3
ไม่สามารถเห็นหรือจับต้องสินค้าได้	13	54.2
ไม่ไว้วางใจผู้ขาย	8	33.3
กลัวสินค้าเสียหาย หรือสูญหายระหว่างทาง	2	8.3
แพงกว่าการซื้อต่อหน้า	1	4.2
ไม่มีบัตรเครดิต	1	4.2
ส่วนใหญ่เป็นสินค้าต่างประเทศ ทำให้ไม่ต้องการซื้อ	4	16.7

หมายเหตุ : ผู้ตอบสามารถเลือกตอบได้ 1-3 คำตอบ

จากตาราง แสดงให้เห็นถึงเหตุผลที่ไม่เคยซื้อสินค้าหรือบริการทางอินเทอร์เน็ต ซึ่งผู้ตอบสามารถเลือกตอบได้ 1-3 คำตอบ เหตุผลที่ได้รับเลือกมากที่สุด 5 อันดับแรกคือ ไม่สามารถเห็นหรือจับต้องสินค้าได้ มีจำนวน 13 ราย คิดเป็นร้อยละ 54.2 ไม่สนใจซื้อสินค้าผ่านทางอินเทอร์เน็ต มีจำนวน 12 ราย คิดเป็นร้อยละ 50.0 ไม่ยอมให้หมายเลขบัตรเครดิตทางอินเทอร์เน็ต มีจำนวน 10 ราย คิดเป็นร้อยละ 41.7 สำหรับเหตุผลไม่ต้องการรอสินค้า และไม่ไว้วางใจผู้ขายว่าจะมีสินค้านั้นจริง หรือส่งสินค้าให้จริง มีจำนวนอย่างละ 8 ราย คิดเป็นร้อยละ 33.3

4.3 กลุ่มผู้ประกอบการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

4.3.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.3.1 เพศของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	45	38.5
หญิง	72	61.5
รวม	117	100.0

จากตาราง แสดงให้เห็นถึงเพศของผู้ตอบแบบสอบถามของกลุ่มผู้ประกอบการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 72 ราย คิดเป็นร้อยละ 61.5 และเป็นเพศชาย จำนวน 45 ราย คิดเป็นร้อยละ 38.5

ตารางที่ 4.3.2 แสดงอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 25 ปี	10	8.5
26 – 30 ปี	38	32.5
31 – 35 ปี	18	15.4
36 – 40 ปี	26	22.2
41 – 45 ปี	15	12.8
46 – 50 ปี	8	6.8
มากกว่า 50 ปี	2	1.7
รวม	117	100.0

จากตาราง แสดงให้เห็นถึงช่วงอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งกระจุกกระจายกันออกไป โดยที่ช่วงอายุระหว่าง 26 – 30 ปี มีจำนวนมากที่สุด คือ 38 ราย คิดเป็นร้อยละ 32.5 รองลงมา คือ ช่วงอายุระหว่าง 36 – 40 ปี มีจำนวน 26 ราย คิดเป็นร้อยละ 22.2 ช่วงอายุระหว่าง 31 – 35 ปี มีจำนวน 18 ราย คิดเป็นร้อยละ 15.4 ช่วงอายุระหว่าง 41 – 45 ปี มีจำนวน 15 ราย คิดเป็นร้อยละ 12.8 ช่วงอายุน้อยกว่า 25 ปี มีจำนวน 10 ราย คิดเป็นร้อยละ 8.5 และช่วงอายุที่มากกว่า 45 ปี มีจำนวน 10 ราย คิดเป็นร้อยละ 8.5

จะเห็นได้ว่าผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในช่วงอายุ 26 – 45 ปี จำนวน 97 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 82.9 ซึ่งถือได้ว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้อยู่ในวัยทำงาน ดังนั้นการตอบข้อมูลในแบบสอบถาม น่าจะมีความเชื่อถือได้

ตารางที่ 4.3.3 แสดงระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่ามัธยมศึกษา	0	0.0
มัธยมศึกษา	4	3.4
ปวช.	19	16.2
ปวส., ปวท., หรือ อนุปริญญา	31	26.5
ปริญญาตรี	61	52.1
สูงกว่าปริญญาตรี	2	1.7
รวม	117	100.0

จากตาราง แสดงให้เห็นถึงระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยส่วนใหญ่คือ ระดับปริญญาตรี มีจำนวน 61 ราย คิดเป็นร้อยละ 52.1 รองลงมา คือ ระดับ ปวส., ปวท. หรืออนุปริญญา มีจำนวน 31 ราย คิดเป็นร้อยละ 26.5 ระดับ ปวช. มีจำนวน 19 ราย คิดเป็นร้อยละ 16.2

จะเห็นได้ว่าระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม ตั้งแต่ระดับ ปวส. ขึ้นไป มีจำนวน 94 ราย หรือร้อยละ 80.3 แสดงว่าผู้ตอบแบบสอบถามโดยส่วนใหญ่เป็นผู้มีการศึกษาอยู่ในระดับสูง

ตารางที่ 4.3.4 แสดงตำแหน่งของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตำแหน่ง	จำนวน	ร้อยละ
เจ้าของกิจการ หรือผู้จัดการ หรือหุ้นส่วนผู้จัดการ	25	21.4
กรรมการผู้จัดการ หรือประธานกรรมการ	12	10.3
กรรมการบริหาร	8	6.8
สมุหบัญชี หรือพนักงานบัญชี	56	47.9
อื่นๆ	16	13.7
รวม	117	100.0

จากตาราง แสดงให้เห็นถึงตำแหน่งปัจจุบันที่ผู้ตอบแบบสอบถามดำรงอยู่ ส่วนใหญ่จะเป็นสมุหบัญชี หรือพนักงานบัญชี มีจำนวน 56 ราย คิดเป็นร้อยละ 47.9 รองลงมา ได้แก่ ผู้ดำรงตำแหน่งเจ้าของกิจการหรือผู้จัดการ หรือหุ้นส่วนผู้จัดการ มีจำนวน 25 ราย คิดเป็นร้อยละ 21.4 ของผู้ตอบแบบสอบถาม สำหรับตำแหน่งอื่นๆ ที่กระจายกันออกไป มีจำนวน 16 ราย หรือร้อยละ 13.7 เช่น พนักงานขาย พนักงานด้านคอมพิวเตอร์ เป็นต้น เมื่อพิจารณาถึงตำแหน่งของผู้ตอบแบบสอบถามแล้ว ส่วนใหญ่จะเป็นสมุหบัญชีหรือพนักงานบัญชี และเจ้าของหรือหุ้นส่วนผู้จัดการ จำนวน 81 ราย คิดเป็นร้อยละ 69.2 ซึ่งถือว่าเป็นตำแหน่งหน้าที่สำคัญของกิจการ

ตารางที่ 4.3.5 แสดงประเภทของผู้ประกอบการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

ประเภทผู้ประกอบการ	จำนวน	ร้อยละ
บริษัทจำกัด จดทะเบียนในประเทศ	82	70.1
ห้างหุ้นส่วนจำกัด จดทะเบียนในประเทศ	35	29.9
ห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคล จดทะเบียนในประเทศ	0	0.0
บริษัทจำกัดจดทะเบียนในต่างประเทศ และเข้ามาประกอบกิจการในประเทศ	0	0.0
กิจการร่วมค้าที่เป็นนิติบุคคลที่อยู่ในประเทศ	0	0.0
อื่นๆ	0	0.0
รวม	117	100.0

จากตาราง แสดงให้เห็นถึงลักษณะของผู้ประกอบการธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นประเภทบริษัทจำกัด ที่จดทะเบียนในประเทศ มีจำนวน 82 ราย คิดเป็นร้อยละ 70.1 เป็นลักษณะห้างหุ้นส่วนจำกัด จดทะเบียนในประเทศ มีจำนวน 35 ราย คิดเป็นร้อยละ 29.9

ตารางที่ 4.3.6 แสดงประเภทของการดำเนินธุรกิจของผู้ประกอบการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

ประเภทธุรกิจ	จำนวน	ร้อยละ
ประเภทธุรกิจส่งออก	27	23.1
ประเภทธุรกิจขายส่ง หรือขายปลีก	44	37.6
ประเภทธุรกิจให้บริการ	46	39.3
อื่นๆ	0	0.0
รวม	117	100.0

จากตาราง แสดงให้เห็นถึงลักษณะประเภทธุรกิจของผู้ประกอบการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ที่ตอบแบบสอบถาม ซึ่งกระจุกกระจายกันออกไป โดยเป็นธุรกิจให้บริการ มีจำนวน 46 ราย หรือร้อยละ 39.3 ธุรกิจขายส่ง หรือขายปลีก จำนวน 44 ราย หรือร้อยละ 37.6 และธุรกิจส่งออก จำนวน 27 ราย หรือร้อยละ 23.1

ตารางที่ 4.3.8 แสดงระยะเวลาในการประกอบกาของผู้ประกอบการ

ระยะเวลา	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 1 ปี	0	0.0
1 – 3 ปี	6	5.1
4 – 5 ปี	21	17.9
6 – 10 ปี	47	40.2
มากกว่า 10 ปี	43	36.8
รวม	117	100.0

จากตาราง แสดงระยะเวลาในการประกอบกาของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการประกอบกาอยู่ระหว่าง 6 – 10 ปี มีจำนวน 47 ราย คิดเป็นร้อยละ 40.2 มีระยะเวลาในการประกอบกา มากกว่า 10 ปี จำนวน 43 ราย คิดเป็นร้อยละ 36.8 ระยะเวลาในการประกอบกา ระหว่าง 4 – 5 ปี มีจำนวน 21 ราย คิดเป็นร้อยละ 17.9 และระยะเวลาในการประกอบกา 1 – 3 ปี มีจำนวน 6 ราย คิดเป็นร้อยละ 5.1

ตารางที่ 4.3.9 แสดงรายได้ต่อเดือนของผู้ประกอบการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

รายได้ต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 100,000 บาท	15	12.8
100,001 – 500,000 บาท	56	47.9
500,001 – 1,000,000 บาท	26	22.2
1,000,001 – 5,000,000 บาท	11	9.4
5,000,001 – 10,000,000 บาท	4	3.4
มากกว่า 10,000,000 บาท ขึ้นไป	5	4.3
รวม	117	100.0

จากตาราง แสดงรายได้ต่อเดือนของผู้ประกอบการที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือนอยู่ระหว่าง 100,001 – 500,000 บาท มีจำนวน 56 ราย คิดเป็นร้อยละ 47.9 รองลงมา มีรายได้ต่อเดือน ระหว่าง 500,001 – 1,000,000 บาท มีจำนวน 26 ราย คิดเป็นร้อยละ 22.2 มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 100,000 บาท จำนวน 15 ราย คิดเป็นร้อยละ 12.8 และมีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 1 ล้านบาท มีจำนวน 20 ราย หรือร้อยละ 17.1

ตารางที่ 4.3.10 แสดงประเภทการจดทะเบียนภาษีของผู้ประกอบการ

ประเภทการจดทะเบียน	จำนวน	ร้อยละ
ไม่จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม	12	10.3
จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม	105	89.7
จดทะเบียนภาษีอื่นๆ	0	0.0
รวม	117	100.0

จากตาราง แสดงประเภทการจดทะเบียนภาษีของผู้ประกอบการที่ตอบแบบสอบถาม ปรากฏว่า ส่วนใหญ่จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม มีจำนวน 105 ราย คิดเป็นร้อยละ 89.7 และไม่จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม มีจำนวน 12 ราย คิดเป็นร้อยละ 10.3 เนื่องจากมีรายรับไม่ถึงเกณฑ์จดทะเบียนฯ

ตารางที่ 4.3.11 แสดงแหล่งที่มาของทุนดำเนินการของผู้ประกอบการ (ล้านบาท)

ประเภทของทุน	เฉลี่ย	S.D	ต่ำสุด	สูงสุด
เงินทุนจดทะเบียน/เงินส่วนตัว	6.29	20.26	0.50	200.00
เงินกู้จากแหล่งเงินทุนภายในประเทศ	13.10	19.98	0.30	120.00
เงินกู้จากแหล่งภายนอกประเทศ	60.42	135.56	0.50	500.00
กำไรสะสม	0.34	0.26	0.06	0.90
อื่นๆ	0.00	-	0.00	0.00

จากตาราง แสดงถึงแหล่งที่มาของทุนดำเนินการของผู้ประกอบการ ประกอบไปด้วย เงินทุนจดทะเบียนหรือเงินส่วนตัว เป็นจำนวนเงินเฉลี่ย 6.29 ล้านบาท ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 20.26 ล้านบาท เป็นจำนวนเงินต่ำสุด 0.50 ล้านบาท สูงสุด 200.00 ล้านบาท มาจากเงินกู้จากแหล่งเงินทุนภายในประเทศ เป็นจำนวนเงินเฉลี่ย 13.10 ล้านบาท ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 19.98 ล้านบาท เป็นจำนวนเงินต่ำสุด 0.30 ล้านบาท สูงสุด 120.00 ล้านบาท มาจากแหล่งเงินทุนภายนอกประเทศ เป็นจำนวนเงินเฉลี่ย 60.42 ล้านบาท ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 135.56 ล้านบาท เป็นเงินต่ำสุดเท่ากับ 0.50 ล้านบาท สูงสุด 500.00 ล้านบาท และมาจากกำไรสะสมระหว่างปีของกิจการ เป็นจำนวนเงินเฉลี่ย 0.34 ล้านบาท ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.26 ล้านบาท เป็นเงินต่ำสุด 0.06 ล้านบาท สูงสุด 0.90 ล้านบาท

4.3.2 ข้อมูลลักษณะการดำเนินธุรกิจผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

ตารางที่ 4.3.12 แสดงรูปแบบการดำเนินธุรกิจผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

รูปแบบการค้า	จำนวน	ร้อยละ
ระหว่างธุรกิจกับผู้บริโภค (B-to-C)	66	56.4
ระหว่างธุรกิจกับธุรกิจ (B-to-B)	51	43.6
ระหว่างธุรกิจกับรัฐบาล (B-to-G)	0	0.0
รวม	117	100.0

หมายเหตุ : เลือกคำตอบที่สำคัญมากที่สุดเพียงคำตอบเดียว

จากตาราง แสดงให้เห็นถึงรูปแบบของการดำเนินธุรกิจผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่จะเป็นรูปแบบระหว่างธุรกิจกับผู้บริโภค (B-to-C) มีจำนวน 66 ราย คิดเป็นร้อยละ 56.4 และเป็นรูปแบบธุรกิจกับธุรกิจ (B-to-B) มีจำนวน 51 ราย คิดเป็นร้อยละ 43.6

ตารางที่ 4.3.13 แสดงจุดประสงค์หลักของการดำเนินธุรกิจผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

จุดประสงค์หลัก		ลำดับความสำคัญ							
		1	2	3	4	5	6	7	8
1. ประชาสัมพันธ์บริษัท	ราย	55	30	11	7	2	0	2	0
	ร้อยละ	47.0	25.6	9.4	6.0	1.7	0.0	1.7	0.0
2. ประชาสัมพันธ์สินค้าแบบ Exhibition	ราย	1	14	10	4	4	1	1	0
	ร้อยละ	0.9	12.0	8.5	3.4	3.4	0.9	0.9	0.0
3. ประชาสัมพันธ์สินค้าแบบ Online Catalog	ราย	1	24	24	9	2	0	0	0
	ร้อยละ	0.9	20.5	20.5	7.7	1.7	0.0	0.0	0.0
4. มุ่งขายสินค้าโดยตรง	ราย	33	16	14	5	5	1	1	0
	ร้อยละ	28.2	13.7	12.0	4.3	4.3	0.9	0.9	0.0
5. ขายปลีก	ราย	0	4	12	19	7	4	2	5
	ร้อยละ	0.0	3.4	10.3	16.2	6.0	3.4	1.7	4.3
6. ขายส่ง	ราย	0	6	3	8	12	5	2	0
	ร้อยละ	0.0	5.1	2.6	6.8	10.3	4.3	1.7	0.0
7. ส่งออก	ราย	15	3	5	7	4	5	2	0
	ร้อยละ	12.8	2.6	4.3	6.0	3.4	4.3	1.7	0.0
8. อื่นๆ	ราย	12	12	15	6	3	6	3	0
	ร้อยละ	10.3	10.3	12.8	5.1	2.6	5.1	2.6	0.0
9. ไม่ตอบ	ราย	0	8	23	52	78	78	104	112
	ร้อยละ	0.0	6.8	19.7	44.4	66.7	66.7	88.9	95.7
รวม	ราย	117	117	117	117	117	117	117	117
	ร้อยละ	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

หมายเหตุ : ผู้ตอบสามารถเลือกคำตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ และเรียงลำดับความสำคัญ มากที่สุด = 1
ไปหาสำคัญน้อยที่สุด = 8

จากตาราง แสดงให้เห็นถึงจุดประสงค์หลักของการดำเนินธุรกิจผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต โดยจุดประสงค์หลักที่สำคัญเป็นลำดับแรก ได้แก่ ประชาสัมพันธ์ บริษัทมีจำนวน 55 ราย หรือร้อยละ 47.0 มุ่งขายสินค้าโดยตรง 33 ราย หรือร้อยละ 28.2 และส่งออกสินค้า จำนวน 15 ราย หรือร้อยละ 12.8 สำหรับจุดประสงค์หลักที่สำคัญเป็นลำดับที่สอง ได้แก่ ประชาสัมพันธ์บริษัท จำนวน 30 ราย หรือ

ร้อยละ 25.6 ประชาสัมพันธ์สินค้าแบบ Online Catalog มีจำนวน 24 ราย หรือร้อยละ 20.5 และมุ่งขายสินค้าโดยตรง มีจำนวน 16 ราย หรือร้อยละ 13.7 ส่วนจุดประสงค์หลักที่สำคัญเป็นลำดับที่สาม ได้แก่ ประชาสัมพันธ์สินค้าแบบ Online Catalog มีจำนวน 24 ราย หรือร้อยละ 20.5 อื่นๆ เช่น ติดต่อการค้า, หาข้อมูลข่าวสาร เป็นต้น มีจำนวน 15 ราย หรือร้อยละ 12.8 และมุ่งขายสินค้าโดยตรง มีจำนวน 14 ราย หรือร้อยละ 12.0

ตารางที่ 4.3.14 แสดงขอบเขตการดำเนินธุรกิจผ่านอินเทอร์เน็ต

ขอบเขตธุรกิจ	จำนวน	ร้อยละ
มุ่งหวังผลการค้าภายในประเทศ	32	27.4
มุ่งหวังผลการค้าภายนอกประเทศ	37	31.6
มุ่งหวังผลการค้าทั้งภายในและภายนอกประเทศ	48	41.0
อื่นๆ	0	0.0
รวม	117	100.0

จากตาราง แสดงให้เห็นถึงขอบเขตของการดำเนินธุรกิจผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยส่วนใหญ่มุ่งหวังผลการค้าทั้งภายในประเทศและภายนอกประเทศ มีจำนวน 48 ราย คิดเป็นร้อยละ 41.0 รองลงมาได้แก่ มุ่งหวังผลการค้าภายนอกประเทศ มีจำนวน 37 ราย คิดเป็นร้อยละ 31.6 และมุ่งหวังผลการค้าภายในประเทศ มีจำนวน 32 ราย คิดเป็นร้อยละ 27.4

ตารางที่ 4.3.15 แสดงประสบการณ์ในการนำเอาระบบอินเทอร์เน็ตมาใช้ในธุรกิจ

ประสบการณ์	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 1 ปี	10	8.5
มากกว่า 1 ปี – 2 ปี	24	20.5
มากกว่า 2 ปี – 3 ปี	35	29.9
มากกว่า 3 ปี – 5 ปี	39	33.3
มากกว่า 5 ปี ขึ้นไป	9	7.7
รวม	117	100.0

จากตาราง แสดงให้เห็นถึง ประสบการณ์ในการนำเอาระบบอินเทอร์เน็ตมาใช้ในธุรกิจของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการนำระบบอินเทอร์เน็ตมาใช้ในช่วงมากกว่า 3 – 5 ปี มีจำนวน 39 ราย คิดเป็นร้อยละ 33.3 รองลงมาคือ ประสบการณ์มากกว่า 2 – 3 ปี มีจำนวน 35 ราย คิดเป็นร้อยละ 29.9 ประสบการณ์มากกว่า 1 – 2 ปี มีจำนวน 24 ราย คิดเป็นร้อยละ 20.5 ส่วนประสบการณ์น้อยกว่า 1 ปี มีจำนวน 10 ราย คิดเป็นร้อยละ 8.5 ในขณะที่ประสบการณ์มากกว่า 5 ปี ขึ้นไป มีจำนวน 9 ราย คิดเป็นร้อยละ 7.7

ตารางที่ 4.3.16 แสดงประโยชน์ที่ได้รับจากการค้าผ่านระบบอินเทอร์เน็ต

ประโยชน์ที่ได้รับ	จำนวน	ร้อยละ
การนำเสนอสินค้า หรือบริการ	110	94.0
การรับคำสั่งจอง/ซื้อสินค้า หรือบริการ	102	87.2
การรับชำระเงิน	62	53.0
การส่งสินค้า หรือบริการ	46	39.3
การให้บริการหลังการขาย	34	29.1
อื่นๆ	13	11.1

หมายเหตุ ผู้ตอบสามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตาราง แสดงให้เห็นถึงประโยชน์ที่ได้รับจากการค้าผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของผู้ตอบแบบสอบถาม ปรากฏว่าโดยส่วนใหญ่ได้รับประโยชน์จากการนำเสนอสินค้าและบริการ มีจำนวน 110 ราย คิดเป็นร้อยละ 94.0 รองลงมา คือ ได้ประโยชน์จากการรับคำสั่งจองหรือซื้อสินค้า บริการ มีจำนวน 102 ราย คิดเป็นร้อยละ 87.2 ได้รับประโยชน์จากการรับชำระเงิน มีจำนวน 62 ราย คิดเป็นร้อยละ 53.0 ได้ประโยชน์จากการส่งสินค้า บริการ มีจำนวน 46 ราย คิดเป็นร้อยละ 39.3 ได้ประโยชน์จากการให้บริการหลังการขาย มีจำนวน 34 ราย คิดเป็นร้อยละ 29.1 และประโยชน์อื่นๆ เช่น ติดต่อการค้า ค้นหาข้อมูลทางการตลาด มีจำนวน 13 ราย คิดเป็นร้อยละ 11.1

ตารางที่ 4.3.17 แสดงมูลค่ารายได้ต่อเดือนของการค้าผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของผู้ประกอบการ

รายได้ต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 50,000 บาท	51	43.6
50,001 – 100,000 บาท	36	30.8
100,001 – 500,000 บาท	18	15.4
มากกว่า 500,000 บาท	5	4.3
ไม่ตอบ	7	6.0
รวม	117	100.0

จากตาราง แสดงให้เห็นถึงมูลค่ารายได้ต่อเดือนจากการค้าผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของผู้ตอบแบบสอบถาม ปรากฏว่า ส่วนใหญ่มีมูลค่าต่อเดือน น้อยกว่า 50,000 บาท จำนวน 51 ราย คิดเป็นร้อยละ 43.6 รองลงมามีมูลค่าต่อเดือนระหว่าง 50,001 – 100,000 บาท มีจำนวน 36 ราย คิดเป็นร้อยละ 30.8 มีมูลค่าต่อเดือน ระหว่าง 100,001 – 500,000 บาท มีจำนวน 18 ราย คิดเป็นร้อยละ 15.4 ส่วนผู้มีมูลค่าต่อเดือน มากกว่า 500,000 บาท มีจำนวน 5 ราย คิดเป็นร้อยละ 4.3 และมีผู้ไม่ตอบคำถาม จำนวน 7 ราย คิดเป็นร้อยละ 6.0

ตารางที่ 4.3.18 แสดงอัตราส่วนของมูลค่ารายได้จากการค้าผ่านอินเทอร์เน็ต ต่อรายได้ทั้งหมดต่อเดือน

อัตราส่วนของรายได้ต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 10 %	25	21.4
10 % - 30 %	71	60.7
31 % - 50 %	7	6.0
51 % - 70 %	2	1.7
71 % - 90 %	3	2.6
91 % - 100 %	2	1.7
ไม่ตอบ	7	6.0
รวม	117	100.0

จากตาราง แสดงให้เห็นถึงอัตราส่วนของมูลค่ารายได้จากการค้าผ่านอินเทอร์เน็ต ต่อรายได้ทั้งหมดต่อเดือน ปรากฏว่า ส่วนใหญ่มีสัดส่วนรายได้จากการค้าผ่านอินเทอร์เน็ต ต่อรายได้ทั้งหมดต่อเดือน อยู่ระหว่าง 10 – 30 % มีจำนวน 71 ราย หรือร้อยละ 60.7 มีสัดส่วนรายได้ น้อยกว่า 10 % มีจำนวน 25 ราย หรือร้อยละ 21.4 มีสัดส่วนรายได้ 31 – 50 % มีจำนวน 7 ราย หรือร้อยละ 6.0 สำหรับผู้ที่มีสัดส่วนรายได้จากการค้าผ่านอินเทอร์เน็ต ต่อรายได้ทั้งหมดต่อเดือน มากกว่า 50 % มีจำนวน 7 ราย หรือร้อยละ 6.0 และมีผู้ไม่ตอบคำถาม จำนวน 7 ราย หรือร้อยละ 6.0

ตารางที่ 4.3.19 แสดงการจดทะเบียนชื่อร้านค้า หรือโดเมนเนม (Domain Name) บนระบบอินเทอร์เน็ต

การจดทะเบียน	รวม	ร้อยละ
ไม่ได้จดทะเบียน	1	0.9
จด โดยดำเนินการลงทะเบียนด้วยตนเอง	96	82.1
จด โดยให้ ISP (Internet service Provider) เป็นผู้ดำเนินการให้	20	17.1
รวม	117	100.0

จากตาราง แสดงถึงการจดทะเบียนชื่อร้านค้า หรือโดเมนเนม (Domain Name) บนระบบอินเทอร์เน็ต โดยส่วนใหญ่มีการจดทะเบียนฯ โดยดำเนินการด้วยตนเอง มีจำนวน 96 ราย คิดเป็นร้อยละ 82.1 ส่วนผู้ที่จดทะเบียนฯ โดยให้ ISP เป็นผู้ดำเนินการให้ มีจำนวน 20 ราย คิดเป็นร้อยละ 17.1 และมีผู้ที่ไม่ได้จดทะเบียน มีจำนวน 1 ราย คิดเป็นร้อยละ 0.9

ตารางที่ 4.3.20 แสดงการมีการจัดตั้งเว็บไซต์ หรือทำเว็บเพจบนระบบอินเทอร์เน็ต

การจัดทำเว็บไซต์	จำนวน	ร้อยละ
ไม่มีการจัดทำ	30	25.6
มีการจัดทำ	87	74.4
รวม	117	100.0

จากตาราง แสดงถึงการมีการจัดตั้งเว็บไซต์ หรือทำเว็บเพจบนระบบอินเทอร์เน็ตของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่าส่วนใหญ่มีการจัดทำ มีจำนวน 87 ราย คิดเป็นร้อยละ 74.4 และมีผู้ที่ไม่มีการจัดทำ จำนวน 30 ราย คิดเป็นร้อยละ 25.6

ตารางที่ 4.3.21 แสดงเหตุผลที่ไม่มีการจัดทำเว็บไซต์ หรือทำเว็บเพจบนระบบอินเทอร์เน็ต

เหตุผลที่ไม่จัดทำเว็บไซต์	จำนวน	ร้อยละ
จด Domain Name ไว้ เพื่อประโยชน์ในอนาคต	15	50.0
จด Domain Name ไว้ เพื่อใช้ติดต่อทำการค้ากับลูกค้า	24	80.0
จด Domain Name ไว้ เพื่อเป็นลิขสิทธิ์ทางการค้า และ ป้องกันคู่แข่งทางการตลาด	5	16.7
เหตุผลอื่นๆ	1	3.3

หมายเหตุ : เฉพาะผู้ที่ไม่ได้มีการจัดตั้งเว็บไซต์เท่านั้น โดยผู้ตอบสามารถเลือกได้มากกว่า 1 คำตอบ

จากตาราง แสดงถึงเหตุผลที่ไม่มีการจัดทำเว็บไซต์ หรือทำเว็บเพจบนระบบอินเทอร์เน็ตของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่าส่วนใหญ่จดชื่อ Domain Name ไว้ เพื่อใช้ติดต่อทำการค้ากับลูกค้าของตน มีจำนวน 24 ราย คิดเป็นร้อยละ 50.0 รองลงมา จด Domain Name ไว้ เพื่อประโยชน์ในอนาคต มีจำนวน 15 ราย คิดเป็นร้อยละ 50.0 จด Domain Name ไว้ เพื่อเป็นลิขสิทธิ์ทางการค้า และป้องกันคู่แข่งทางการตลาด มีจำนวน 5 ราย คิดเป็นร้อยละ 16.7 และเหตุผลอื่นๆ มีจำนวน 1 ราย หรือร้อยละ 3.3

ตารางที่ 4.3.22 แสดงค่าใช้จ่ายในการจดทะเบียน Domain Name

ค่าใช้จ่าย	เฉลี่ย	S.D.	สูงสุด	ต่ำสุด
ค่าจดทะเบียนแรกเข้า	5,286.92	2,106.82	15,600.00	1,500.00
ค่าเช่ารายปี สองปีแรก	2,252.27	1,478.23	10,000.00	890.00
ปีต่อไป	1,160.14	636.27	5,000.00	700.00
ค่าใช้จ่ายอื่นๆ	0.00	0.00	0.00	0.00

จากตาราง แสดงถึงค่าใช้จ่ายในการจดทะเบียน Domain Name โดยเฉลี่ยค่าใช้จ่ายในการจดทะเบียนแรกเข้า มีจำนวน 5,286.92 บาท ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 2,106.82 เป็นจำนวนสูงสุด 15,600 บาท และต่ำสุด 1,500 บาท สำหรับค่าเช่ารายปี สองปีแรก เฉลี่ย 2,252.27 บาท ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1,478.23 เป็นจำนวนเงินสูงสุด 10,000 บาท และต่ำสุดจำนวน 890 บาท ส่วนค่าเช่าปีต่อไป เป็นจำนวนเฉลี่ย เท่ากับ 1,160.14 บาท ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 636.27 เป็นจำนวนเงินสูงสุด 5,000 บาท และต่ำสุด 700 บาท

ตารางที่ 4.3.23 แสดง Search Engines ที่ได้ลงทะเบียนไว้

Search Engines	จำนวน	ร้อยละ
Altavista	15	17.6
Excite	12	14.1
Infoseek	22	25.9
Lycos	9	10.6
Sanook	55	64.7
Yahoo	75	88.2
อื่นๆ	32	37.6

หมายเหตุ : ผู้ตอบสามารถเลือกได้มากกว่า 1 คำตอบ

จากตาราง แสดงถึง Search Engines ที่ได้ลงทะเบียนไว้ ปรากฏว่าส่วนใหญ่ลงทะเบียนไว้กับ Yahoo มีจำนวน 75 ราย คิดเป็นร้อยละ 88.2 รองลงมา คือ ลงทะเบียนกับ Sanook มีจำนวน 55 ราย คิดเป็นร้อยละ 64.7 ลงทะเบียนไว้กับอื่นๆ เช่น Hotel.Siam, TOT, Thaitradepoint ฯลฯ มีจำนวน 32 ราย คิดเป็นร้อยละ 37.6 และลงทะเบียนกับ Infoseek จำนวน 22 ราย คิดเป็นร้อยละ 25.9

ตารางที่ 4.3.24 แสดงค่าใช้จ่ายในการจัดทำเว็บไซต์บนอินเทอร์เน็ต

ค่าใช้จ่าย	เฉลี่ย	S.D.	สูงสุด	ต่ำสุด
ค่าออกแบบเว็บเพจ	20,644.44	13,679.72	76,000.00	5,000.00
ค่าดูแล และพัฒนาเว็บเพจ (ต่อเดือน)	1,751.85	926.43	5,000.00	500.00
ค่าใช้จ่ายอื่นๆ	0.00		0.00	0.00

จากตาราง แสดงถึงค่าใช้จ่ายในการจัดทำเว็บไซต์บนอินเทอร์เน็ต โดยเป็นค่าใช้จ่ายในการออกแบบเว็บเพจ เป็นจำนวนเงินเฉลี่ย 20,644.44 บาท ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 13,679.72 เป็นเงินสูงสุดจำนวน 76,000.00 บาท และต่ำสุด 5,000.00 บาท สำหรับค่าใช้จ่ายในการดูแล และพัฒนาเว็บเพจต่อเดือน เป็นเงินเฉลี่ย 1,751.85 บาท ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 926.43 เป็นเงินสูงสุด 5,000.00 บาท และต่ำสุด 500.00 บาท

ตารางที่ 4.3.25 แสดงต้นทุนค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับเครื่องมืออุปกรณ์ที่ทำงานเชื่อมโยงกับเครือข่าย
อินเทอร์เน็ต

ค่าใช้จ่าย	เฉลี่ย	S.D.	สูงสุด	ต่ำสุด
ต้นทุนค่าอุปกรณ์ IT	107,547.17	57,514.04	300,000.00	12,500.00
ค่าเช่าสัญญาณอินเทอร์เน็ต (ต่อเดือน)	3,191.13	10,261.27	65,500.00	700.00
ค่าวัสดุสิ้นเปลือง (ต่อเดือน)	1,054.46	1,020.93	5,000.00	200.00
ค่าใช้จ่ายอื่นๆ (ต่อเดือน)	5,428.57	6,509.15	20,000.00	2,000.00

จากตาราง แสดงต้นทุนค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับเครื่องมืออุปกรณ์ที่ทำงานเชื่อมโยงกับเครือข่าย
อินเทอร์เน็ต ประกอบด้วยต้นทุนค่าอุปกรณ์คอมพิวเตอร์และส่วนประกอบ เป็นจำนวนเงินเฉลี่ย
107,547.17 บาท ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 57,514.04 เป็นเงินสูงสุดจำนวน 300,000.00 บาท และต่ำสุด
12,500.00 บาท ค่าใช้จ่ายค่าเช่าสัญญาณอินเทอร์เน็ตเฉลี่ยต่อเดือน 3,191.13 บาท ส่วนเบี่ยงเบน
มาตรฐาน 10,261.27 โดยค่าเช่าสูงสุดเป็นเงิน 65,500.00 บาท และต่ำสุด 700.00 บาท ส่วนค่าใช้จ่าย
วัสดุสิ้นเปลือง เป็นเงินเฉลี่ยต่อเดือน 1,054.46 บาท ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1,020.93 เป็นเงินสูงสุด
จำนวน 5,000.00 บาท และต่ำสุด 200.00 บาท สำหรับค่าใช้จ่ายอื่นๆ เช่น ค่าโทรศัพท์ ค่าซ่อมแซม
รักษา เป็นต้น เป็นเงินเฉลี่ยต่อเดือน 5,428.57 บาท ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 6,509.15 เป็นเงินสูงสุด
20,000.00 บาท และต่ำสุด 2,000.00 บาท

ตารางที่ 4.3.26 แสดงการใช้อินเทอร์เน็ตในการทำธุรกรรม หรือติดต่อการค้าต่อสัปดาห์

จำนวนการใช้ต่อสัปดาห์	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 5 ครั้ง	32	27.4
5 – 10 ครั้ง	38	32.5
11 – 15 ครั้ง	18	15.4
16 – 20 ครั้ง	7	6.0
21 – 30 ครั้ง	10	8.5
มากกว่า 30 ครั้ง	12	10.3
รวม	117	100.0

จากตาราง แสดงการใช้อินเทอร์เน็ตในการทำธุรกรรม หรือติดต่อการค้าต่อสัปดาห์ โดยส่วนใหญ่ มีจำนวนการใช้ต่อสัปดาห์ อยู่ระหว่าง 5 – 10 ครั้ง มีจำนวน 38 ราย คิดเป็นร้อยละ 32.5 รองลงมา มีจำนวนการใช้น้อยกว่า 5 ครั้ง ต่อสัปดาห์ มีจำนวน 32 ราย คิดเป็นร้อยละ 27.4 จำนวนการใช้อยู่ระหว่าง 11 – 15 ครั้งต่อสัปดาห์ มีจำนวน 18 ราย คิดเป็นร้อยละ 15.4 จำนวนการใช้มากกว่า 30 ครั้งต่อสัปดาห์ มีจำนวน 12 ราย คิดเป็นร้อยละ 10.3

จากข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามจะเห็นว่า การทำธุรกรรมผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ประกอบการค้าผ่านอินเทอร์เน็ตในเขตท้องที่จังหวัดเชียงใหม่ โดยรวมยังอยู่ในระดับต่ำ

ตารางที่ 4.3.27 แสดงการใช้ระบบการชำระเงินบนเว็บไซต์ผ่านทางอินเทอร์เน็ต

การใช้ระบบการชำระเงิน	จำนวน	ร้อยละ
ไม่ใช้	8	9.2
ใช้	79	90.8
รวม	87	100.0

หมายเหตุ : เฉพาะผู้ที่มีการจัดทำเว็บไซต์เป็นของตนเอง

จากตาราง แสดงการใช้ระบบการชำระเงินบนเว็บไซต์ผ่านทางอินเทอร์เน็ต ส่วนใหญ่มีการใช้ระบบการชำระเงินฯ มีจำนวน 79 ราย คิดเป็นร้อยละ 90.8 ส่วนผู้ที่ไม่ใช้ระบบการชำระเงินฯ มีจำนวน 8 ราย คิดเป็นร้อยละ 9.2

ตารางที่ 4.3.28 แสดงระบบการชำระเงินบนเว็บไซต์ผ่านทางอินเทอร์เน็ต

ระบบการชำระเงิน	จำนวน	ร้อยละ
การจ่ายเงิน โดยการส่งข้อมูลบัตรเครดิต	67	84.8
การจ่ายเงิน โดยอิเล็กทรอนิกส์เช็ค (Electronic Cheque)	0	0.0
การจ่ายเงิน โดย digital payment system โดยสามารถ ชำระเงินแบบ Online ได้	1	1.3
การจ่ายเงิน โดยใช้ Digital Currencies	0	0.0
การใช้ระบบ Payment Gateway สามารถชำระเงิน โดย บัตรเครดิตแบบ Real time ได้	44	55.7
อื่นๆ	0	0.0

หมายเหตุ : ผู้ตอบสามารถตอบ ได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตาราง แสดงระบบการชำระเงินบนเว็บไซต์ผ่านทางอินเทอร์เน็ต โดยส่วนใหญ่ใช้ระบบการชำระเงินโดยการส่งข้อมูลบัตรเครดิต มีจำนวน 67 ราย คิดเป็นร้อยละ 84.8 รองลงมา คือ การใช้ระบบระบบ Payment Gateway สามารถชำระเงินโดยบัตรเครดิตแบบ Real time ได้ มีจำนวน 44 ราย คิดเป็นร้อยละ 55.7 และใช้ระบบการจ่ายเงินโดย digital payment system โดยสามารถชำระเงินแบบ Online ได้ มีจำนวน 1 ราย คิดเป็นร้อยละ 1.3

ตารางที่ 4.3.29 แสดงการเป็นสมาชิกรับบัตรเครดิตบนอินเทอร์เน็ตจากธนาคารพาณิชย์

ธนาคาร	จำนวน	ร้อยละ
ธนาคารกรุงเทพ	42	53.2
ธนาคารกรุงไทย	40	50.6
ธนาคารกสิกรไทย	48	60.8
ธนาคารไทยพาณิชย์	53	67.1
ธนาคารเอเซีย	28	35.4
ธนาคารกรุงศรีอยุธยา	3	3.8
ธนาคารอื่นๆ	4	5.1

หมายเหตุ : ผู้ตอบสามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตาราง แสดงการเป็นสมาชิกรับบัตรเครดิตบนอินเทอร์เน็ตจากธนาคารพาณิชย์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่พบว่าเป็นสมาชิกฯ กับธนาคารการไทยพาณิชย์ มีจำนวน 53 ราย คิดเป็นร้อยละ 67.1 รองลงมา ได้แก่ เป็นสมาชิกฯ กับธนาคารกสิกรไทย มีจำนวน 48 ราย คิดเป็นร้อยละ 60.8 ธนาคารกรุงเทพฯ มีจำนวน 42 ราย คิดเป็นร้อยละ 53.2 ธนาคารกรุงไทย มีจำนวน 40 ราย คิดเป็นร้อยละ 50.6 ธนาคารเอเซีย มีจำนวน 28 ราย คิดเป็นร้อยละ 35.4 และธนาคารกรุงศรีอยุธยา และธนาคารอื่นๆ มีจำนวน 7 ราย คิดเป็นร้อยละ 8.9

ตารางที่ 4.3.30 แสดงชนิดของระบบการชำระเงินแบบความปลอดภัยที่ใช้บนอินเทอร์เน็ต

ชนิดระบบความปลอดภัย	จำนวน	ร้อยละ
แบบ SSL พื้นฐาน	65	74.7
แบบ SET มีหน่วยงานกลางที่ยืนยันการทำธุรกรรม (Certificate Authority : CA)	3	3.4
แบบ CrypBot™ ใช้เข้ารหัสก่อนการเข้าสู่ระบบ SSL	11	12.6
อื่นๆ	0	0.0
ไม่ทราบ	8	9.2
รวม	87	100.0

จากตาราง แสดงถึงชนิดของระบบการชำระเงินแบบความปลอดภัยที่ใช้บนอินเทอร์เน็ต โดยส่วนใหญ่มีระบบความปลอดภัยแบบ SSL พื้นฐาน มีจำนวน 65 ราย คิดเป็นร้อยละ 74.7 รองลงมา ได้แก่ แบบ CrypBot™ ใช้เข้ารหัสก่อนการเข้าสู่ระบบ SSL มีจำนวน 11 ราย คิดเป็นร้อยละ 12.6 แบบ SET มีหน่วยงานกลางที่ยืนยันการทำธุรกรรม(Certificate Authority : CA) มีจำนวน 3 ราย คิดเป็นร้อยละ 3.4 และมีจำนวนของผู้ไม่ทราบระบบความปลอดภัยมีจำนวน 8 ราย คิดเป็นร้อยละ 9.2

ตารางที่ 4.3.31 แสดงระยะเวลาในการส่งสินค้าหรือบริการ หลังจากได้รับคำสั่งซื้อ

ระยะเวลาในการส่งสินค้าหรือบริการ	จำนวน	ร้อยละ
ส่งได้โดยทันที	29	33.3
ระยะเวลา 1 – 2 วัน	14	16.1
ระยะเวลา 3 – 4 วัน	10	11.5
ระยะเวลา 5 – 7 วัน	13	14.9
ระยะเวลา 8 – 10 วัน	14	16.1
ระยะเวลา 11 – 14 วัน	4	4.6
มากกว่า 14 วัน	3	3.4
รวม	87	100.0

จากตาราง แสดงถึงระยะเวลาในการส่งสินค้าหรือบริการ หลังจากได้รับคำสั่งซื้อบนอินเทอร์เน็ตของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีการส่งได้โดยทันที มีจำนวน 29 ราย คิดเป็นร้อยละ 33.3 รองลงมา ได้แก่ ระยะเวลา 1 – 2 วัน และ 8 – 10 วัน มีจำนวนอย่างละ 14 ราย คิดเป็นร้อยละ 16.1 ระยะเวลาส่ง 5 – 7 วัน มีจำนวน 13 ราย คิดเป็นร้อยละ 14.9 ระยะเวลาส่ง 3 – 4 วัน มีจำนวน 10 ราย คิดเป็นร้อยละ 11.5 ส่วนระยะเวลาส่ง มากกว่า 10 วัน มีจำนวน 7 ราย คิดเป็นร้อยละ 8.0

4.3.3 ปัญหา และอุปสรรคของการค้าผ่านอินเทอร์เน็ต

ตารางที่ 4.3.32 แสดงความเห็นต่อปัญหาที่สำคัญของอินเทอร์เน็ตของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัญหา	มากที่สุด		ปานกลาง		น้อยที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ความยากในการหาเว็บไซต์	6	5.1	2	1.8	3	2.7
ความล่าช้าของการสื่อสาร	4	3.4	11	9.8	11	9.8
การขอหมายเลขโทรศัพท์	0	0.0	2	1.8	7	6.3
ความเชื่อถือได้ของบริการเครือข่าย	7	6.0	10	8.9	5	4.5
ความน่าเชื่อถือของข้อมูลบนอินเทอร์เน็ต	31	26.5	22	19.6	11	9.8
การขาดกฎหมายคุ้มครองนิติกรรม	42	35.9	34	30.4	10	8.9
การมีแหล่งข้อมูลทางเพศ	1	0.9	5	4.5	6	5.4
การใช้ถ้อยคำหยาบคาย	0	0.0	0	0.0	2	1.8
การขโมยข้อมูล/บุกรุกข้อมูล	3	2.6	10	8.9	19	17.0
ภาระค่าใช้จ่าย	22	18.8	10	8.9	21	18.8
การใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อโฆษณาขายสินค้า	0	0.0	0	0.0	0	0.0
สร้างช่องว่างในสังคม	1	0.9	0	0.0	1	0.9
อีเมลขยะ (Junk Mails)	0	0.0	4	3.6	9	8.0
ลดการติดต่อสัมพันธ์ในชีวิตจริง	0	0.0	0	0.0	0	0.0
การถูกกลั่นทางวัฒนธรรม	0	0.0	0	0.0	0	0.0
ปัญหาทางภาษา	0	0.0	2	1.8	6	5.4
ปัญหาอื่นๆ	0	0.0	0	0.0	1	0.9

หมายเหตุ : ผู้ตอบสามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 แต่ไม่เกิน 3 ตัวเลือก เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย

โดยมากที่สุด = 1 และน้อยที่สุด = 3

จากตาราง แสดงถึงความเห็นต่อปัญหาที่สำคัญของอินเทอร์เน็ตของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยปัญหาที่สำคัญในระดับมากที่สุด คือ ปัญหาการขาดกฎหมายคุ้มครองนิติกรรม มีจำนวน 42 ราย คิดเป็นร้อยละ 35.9 ปัญหาความน่าเชื่อถือของข้อมูลบนอินเทอร์เน็ต มีจำนวน 31 ราย คิดเป็นร้อยละ 26.5 และปัญหาภาระค่าใช้จ่าย มีจำนวน 22 ราย คิดเป็นร้อยละ 18.8 ส่วนปัญหาที่สำคัญรองลงมาในระดับปานกลาง 3 ลำดับแรก คือ ปัญหาการขาดกฎหมายคุ้มครองนิติกรรม มีจำนวน 34 ราย คิดเป็นร้อยละ 30.4 ปัญหาความน่าเชื่อถือของข้อมูลบนอินเทอร์เน็ต มีจำนวน 22 ราย คิดเป็นร้อยละ 19.6 และปัญหา

ความเชื่อถือได้ของบริการเครือข่าย, ปัญหาการขโมยข้อมูล/บุกรุกข้อมูล, ปัญหาการชำระเงินใช้จ่าย มีอย่างละ 10 รายคิดเป็นร้อยละ 8.9 สำหรับปัญหาที่สำคัญระดับน้อยที่สุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ปัญหาการชำระเงินใช้จ่าย มีจำนวน 20 รายคิดเป็นร้อยละ 18.8 ปัญหาการขโมยข้อมูล/บุกรุกข้อมูล มีจำนวน 19 ราย คิดเป็นร้อยละ 17.0 และปัญหาความล่าช้าของการสื่อสาร, ปัญหาความน่าเชื่อถือของข้อมูลบนอินเทอร์เน็ต มีอย่างละ 11 ราย คิดเป็นร้อยละ 9.8

ตารางที่ 4.3.33 แสดงความเห็นถึงเหตุผลที่ผู้ซื้อไม่สั่งซื้อสินค้าและบริการทางอินเทอร์เน็ต

เหตุผลที่ไม่ซื้อทางอินเทอร์เน็ต	สำคัญมาก		ปานกลาง		น้อย	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่สนใจ	3	2.6	2	1.8	2	1.8
ขั้นตอนการสั่งซื้อยุ่งยาก	2	1.7	0	0.0	8	7.1
ไม่ค่อยรู้จักเว็บไซต์ที่ขายสินค้า	21	17.9	4	3.5	15	13.4
ไม่ต้องการรอสินค้า	6	5.1	8	7.0	4	3.6
ไม่ยอมส่งข้อมูลบัตรเครดิตทางอินเทอร์เน็ต	54	46.2	31	27.2	5	4.5
ไม่มีสินค้าน่าสนใจ	0	0.0	0	0.0	1	0.9
ไม่สามารถเห็น หรือจับต้องสินค้าได้	5	4.3	16	14.0	11	9.8
ไม่ไว้ใจผู้ขาย	19	16.2	30	26.3	26	23.2
กลัวสินค้าเสียหายหรือสูญหายระหว่างทาง	5	4.3	14	12.3	25	22.3
แพงกว่าการซื้อต่อหน้า	0	0.0	1	0.9	2	1.8
ไม่มีบัตรเครดิต	1	0.9	8	7.0	6	5.4
ส่วนใหญ่เป็นสินค้าต่างประเทศ ทำให้ไม่ต้องการซื้อ	1	0.9	0	0.0	7	6.3

หมายเหตุ : ผู้ตอบสามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 แต่ไม่เกิน 3 ตัวเลือก เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย

โดยมากที่สุด = 1 และน้อยที่สุด = 3

จากตาราง แสดงความเห็นถึงเหตุผลที่ผู้ซื้อไม่สั่งซื้อสินค้าและบริการทางอินเทอร์เน็ตของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยเหตุผลที่สำคัญมาก 3 ลำดับแรก คือ เหตุผลไม่ยอมส่งข้อมูลบัตรเครดิตทางอินเทอร์เน็ต มีจำนวน 54 ราย คิดเป็นร้อยละ 46.2 เหตุผลไม่ค่อยรู้จักเว็บไซต์ที่ขายสินค้า มีจำนวน 21 ราย คิดเป็นร้อยละ 17.9 และเหตุผลไม่ไว้ใจผู้ขาย มีจำนวน 19 รายคิดเป็นร้อยละ 16.2 ส่วนเหตุผลที่สำคัญในระดับปานกลาง 3 ลำดับแรก คือ เหตุผลไม่ยอมส่งข้อมูลบัตรเครดิต มีจำนวน 21 ราย คิดเป็น

ร้อยละ 27.2 เหตุผลไม่ไว้วางใจผู้ขาย มีจำนวน 30 ราย คิดเป็นร้อยละ 26.3 และเหตุผลไม่สามารถเห็นหรือจับต้องสินค้าได้ มีจำนวน 16 ราย คิดเป็นร้อยละ 14.0 สำหรับเหตุผลที่ผู้ซื้อไม่สั่งซื้อสินค้าและบริการทางอินเทอร์เน็ต ที่สำคัญในระดับน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ เหตุผลไม่ไว้วางใจผู้ขาย มีจำนวน 26 ราย หรือร้อยละ 23.2 เหตุผลกลัวสินค้าเสียหายหรือสูญหายระหว่างทาง มีจำนวน 25 ราย หรือร้อยละ 22.3 และเหตุผลไม่ค่อยรู้จักเว็บไซต์ที่ขายสินค้า มีจำนวน 15 ราย หรือร้อยละ 13.4

ตารางที่ 4.3.34 ปัจจัยที่ทำให้กลยุทธ์การค้าบนอินเทอร์เน็ตประสบความสำเร็จ

รายละเอียด	ใช่		ไม่ใช่	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. การมีจุดเด่นของสินค้าเหนือกว่าคู่แข่ง	101	86.3	16	13.7
2. การกำหนดกลุ่มเป้าหมายชัดเจน	93	79.5	24	20.5
3. การกำหนดเป้าหมายการทำตลาดบนเว็บไซต์ชัดเจน	97	82.9	20	17.1
4. การรู้ความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย	94	80.3	23	19.7
5. การรู้พฤติกรรมการตัดสินใจซื้อของกลุ่มเป้าหมาย	93	79.5	24	20.5
6. การปรับปรุงสินค้าให้สอดคล้องกับความต้องการของตลาด	102	87.2	15	12.8
7. การเฝ้าดูความเคลื่อนไหวของคู่แข่ง	75	64.1	42	35.9
8. การเฝ้าระวังช่องทางเข้าสู่เว็บ	78	66.7	39	33.3
9. การปรับปรุงข้อมูลให้ทันสมัยอยู่ตลอดเวลา	79	67.5	38	32.5
10. การนำเสนอข้อมูลบนเว็บสอดคล้องกับความต้องการและพฤติกรรมการซื้อ	65	55.6	52	44.4
11. การตระหนักว่า ควรให้แต่ข้อมูลที่กลุ่มเป้าหมายต้องการ	57	48.7	60	51.3

จากตาราง แสดงให้เห็นถึงปัจจัยที่ทำให้กลยุทธ์การค้าบนอินเทอร์เน็ตประสบความสำเร็จของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้ประกอบการธุรกิจผ่านอินเทอร์เน็ต ปรากฏว่าปัจจัยส่วนใหญ่มีผลต่อการดำเนินธุรกิจการค้าบนอินเทอร์เน็ตให้ประสบความสำเร็จ โดยการปรับปรุงสินค้าให้สอดคล้องกับความต้องการของตลาด มีจำนวน 102 ราย หรือร้อยละ 87.2 รองลงมาได้แก่ การมีจุดเด่นของสินค้าเหนือกว่าคู่แข่ง มีจำนวน 101 ราย หรือร้อยละ 86.3 และการกำหนดเป้าหมายการทำตลาดบนเว็บไซต์ชัดเจน มีจำนวน 97 ราย หรือร้อยละ 82.9 สำหรับปัจจัยที่ไม่ทำให้กลยุทธ์การค้าบนอินเทอร์เน็ตประสบความสำเร็จ คือ ปัจจัยการตระหนักว่า ควรให้แต่ข้อมูลที่กลุ่มเป้าหมายต้องการ มีจำนวน 60 ราย หรือร้อยละ 51.3

ตารางที่ 4.3.35 ปัจจัยที่ทำให้กลยุทธ์การค้าบนอินเทอร์เน็ตประสบความสำเร็จ

รายละเอียด	ใช่		ไม่ใช่	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ไม่ปรับปรุงสินค้าและราคาให้สอดคล้องกับความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย	98	83.8	19	16.2
2. ไม่ติดตามประเมินผลและทำการแก้ไขอย่างสม่ำเสมอ	83	70.9	34	29.1
3. คิดว่าเว็บเป็นสื่อใหม่ที่คนยังใช้กันไม่มาก ทั้งที่ความจริงมีการขยายตัวแบบทวีคูณ	73	62.4	44	37.6
4. ไม่ได้มอบหมาย หรือขาดเจ้าหน้าที่รับผิดชอบดูแลเว็บไซต์อย่างจริงจัง	69	59.0	48	41.0
5. ไม่ดูแลช่องทางการเข้าถึงเว็บไซต์อย่างสม่ำเสมอ	77	65.8	40	34.2
6. ไม่มีความอดทนพอ ที่จะต้องใช้ระยะเวลาหนึ่ง จึงจะมีการติดต่อค้าขายได้	65	55.6	52	44.4
7. ใจปิดบังข้อมูลมากเกินไป เช่น ไม่มี Counter นับผู้เข้าชมเว็บไซต์ ไม่ระบุวันอัปเดตข้อมูล ทำให้ผู้ชมไม่แน่ใจในความมั่นคง	80	68.4	37	31.6
8. การวางตำแหน่งสินค้าไม่ชัดเจน และไม่ชัดเจนในกลุ่มเป้าหมาย เช่น ไม่ทราบว่าขายผู้บริโภครูปทั่วไป หรือผู้นำเข้า เป็นต้น	95	81.2	22	18.8
9. เลือกสินค้าที่ไม่เหมาะสมมาจำหน่ายบนเว็บ หรือไม่ได้ศึกษาความต้องการของกลุ่มเป้าหมายอย่างชัดเจน	51	43.6	66	56.4
10. ผู้บริหารไม่ให้ความสำคัญ หรือฝ่ายคอมพิวเตอร์ทำแต่ฝ่ายขาย หรือฝ่ายตลาดไม่ได้เอาไปใช้	56	47.9	61	52.1

จากตาราง แสดงถึงความเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ทำให้กลยุทธ์การค้าบนอินเทอร์เน็ตประสบความสำเร็จล้มเหลวของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้ประกอบการธุรกิจผ่านอินเทอร์เน็ต ปรากฏว่าปัจจัยส่วนใหญ่จำนวน 98 ราย หรือร้อยละ 83.8 คือ การไม่ปรับปรุงสินค้าและราคาให้สอดคล้องกับความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย และมีจำนวน 95 ราย หรือร้อยละ 81.2 คือปัจจัยการวางตำแหน่งสินค้าไม่ชัดเจน และไม่ชัดเจนในกลุ่มเป้าหมาย เช่น ไม่ทราบว่าขายผู้บริโภครูปทั่วไป หรือผู้นำเข้า เป็นต้น ส่วนปัจจัยบางรายการที่ส่วนใหญ่เห็นว่าไม่ทำให้การค้าบนอินเทอร์เน็ตประสบความสำเร็จ ได้แก่ ปัจจัยการเลือกสินค้า

ที่ไม่เหมาะสมมาจำหน่ายบนเว็บ หรือไม่ได้ศึกษาความต้องการของกลุ่มเป้าหมายอย่างชัดเจน มีจำนวน 66 ราย หรือร้อยละ 56.4 และปัจจัยผู้บริหารไม่ให้ความสำคัญ หรือฝ่ายคอมพิวเตอร์ทำ แต่ฝ่ายขายหรือฝ่ายตลาดไม่ได้เอาไปใช้ มีจำนวน 61 ราย หรือร้อยละ 52.1

ตารางที่ 4.3.36 ปัญหา อุปสรรคทางด้านกฎหมายต่อการค้าบนอินเทอร์เน็ต

รายละเอียด	ใช่		ไม่ใช่	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ไม่มีกฎหมายรับรองสถานะทางกฎหมายของการใช้ข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์	108	92.3	9	7.7
2. ไม่มีการรับรองสถานะลายมือชื่อของบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์ไม่ว่าจะเป็นรหัสลับ	107	91.5	10	8.5
3. ไม่มีการรับรองความถูกต้องของต้นฉบับทางอิเล็กทรอนิกส์	91	77.8	26	22.2
4. กฎหมายไม่รับฟังพยานหลักฐาน และการชั่งน้ำหนักพยานของการค้าบนอินเทอร์เน็ต	82	70.1	35	29.9
5. ไม่มีกำหนดลักษณะการเก็บรักษาข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ทางกฎหมาย	83	70.9	34	29.1
6. ไม่มีการรับรองสัญญา การก่อให้เกิดสัญญา และการแสดงเจตนา	104	88.9	13	11.1
7. ไม่มีกฎหมายระบุการให้ถือว่าข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์เป็นของผู้ส่งออก	78	66.7	39	33.3
8. ไม่มีกฎหมายรับรองเวลาที่ส่งข้อมูล เวลาที่รับข้อมูล สถานที่ส่งและรับข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์	98	83.8	19	16.2
9. กฎระเบียบต่างๆ ทั้งในและนอกประเทศ หรือที่เป็นสากลต่างยังไม่พร้อมที่จะรองรับระบบการค้าบนอินเทอร์เน็ต	56	47.9	61	52.1
10. ไม่มีกฎหมายคุ้มครองการค้าบนอินเทอร์เน็ตทั้งในและนอกประเทศ	71	60.7	46	39.3

จากตาราง แสดงให้เห็นถึงปัญหา อุปสรรคทางด้านกฎหมายต่อการค้าบนอินเทอร์เน็ต ปรากฏว่า ในเกือบทุกรายการส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหาและอุปสรรค โดยส่วนใหญ่จำนวน 108 ราย หรือร้อยละ 92.3 คือปัญหาไม่มีกฎหมายรับรองสถานะทางกฎหมายของการใช้ข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ รองลงมาได้แก่ ปัญหาไม่มีการรับรองสถานะลายมือชื่อของบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์

ไม่ว่าจะเป็นรหัสลับ มีจำนวน 107 ราย หรือร้อยละ 91.5 และปัญหาไม่มีการรับรองสัญญา การก่อให้เกิดสัญญา และการแสดงเจตนา มีจำนวน 104 ราย หรือร้อยละ 88.9 ส่วนปัจจัยที่ไม่ใช่ปัญหาอุปสรรคทางด้านกฎหมายต่อการค้าบนอินเทอร์เน็ต คือ รายการกฎระเบียบต่างๆ ทั้งในและนอกประเทศ หรือที่เป็นสากลต่างยังไม่พร้อมที่จะรองรับระบบการค้าบนอินเทอร์เน็ต มีจำนวน 61 ราย หรือร้อยละ 52.1

ตารางที่ 4.3.37 ปัญหา อุปสรรคทางด้านภาษีต่อการค้าบนอินเทอร์เน็ต

รายละเอียด	ใช่		ไม่ใช่	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. มาตรการด้านภาษีของการค้าบนอินเทอร์เน็ตในหลายประเทศยังไม่มีการกำหนดเป็นที่แน่ชัด	85	72.6	32	27.4
2. ภาษีผ่านแดน หรือระหว่างประเทศยังไม่มีการกำหนด	72	61.5	45	38.5
3. สินค้าที่สามารถผ่านอินหรือส่งมอบผ่านระบบสื่อสารเท่านั้นที่ไม่ต้องเสียภาษีขาเข้า หรือขาออก	82	70.1	35	29.9
4. ไม่สามารถแยกได้แน่ชัดว่า สินค้าใดเป็นสินค้าที่เกิดจากการค้าผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ทำให้ไม่แน่ใจว่าต้องเสียภาษีขาออกขาเข้า หรือติดโควตาอย่างไรหรือไม่	90	76.9	27	23.1
5. ระบบภาษีเดิมที่มีใช้อยู่ในปัจจุบัน สามารถนำมาตีความและใช้กับการค้าบนระบบอินเทอร์เน็ตได้ยาก	106	90.6	11	9.4

จากตาราง แสดงให้เห็นถึงปัญหา อุปสรรคทางด้านภาษีต่อการค้าบนอินเทอร์เน็ตของผู้ตอบแบบสอบถาม ปรากฏว่า ในทุกรายการคำถาม ผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหา อุปสรรคทั้งสิ้น โดยส่วนใหญ่จำนวน 106 ราย หรือร้อยละ 90.6 คือ รายการระบบภาษีเดิมที่มีใช้อยู่ในปัจจุบัน สามารถนำมาตีความและใช้กับการค้าบนระบบอินเทอร์เน็ตได้ยาก รองลงมาได้แก่ ไม่สามารถแยกได้แน่ชัดว่า สินค้าใดเป็นสินค้าที่เกิดจากการค้าผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ทำให้ไม่แน่ใจว่าต้องเสียภาษีขาออกขาเข้า หรือติดโควตาอย่างไรหรือไม่ มีจำนวน 90 ราย หรือร้อยละ 76.9 และมาตรการด้านภาษีของการค้าบนอินเทอร์เน็ตในหลายประเทศยังไม่มีการกำหนดเป็นที่แน่ชัด มีจำนวน 85 ราย หรือร้อยละ 72.6

ตารางที่ 4.3.38 ปัญหา อุปสรรคทางการขนส่งต่อการค้าบนอินเทอร์เน็ต

รายละเอียด	ใช่		ไม่ใช่	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. อัตราน้ำหนักเริ่มต้นอยู่ในระดับสูง ถ้าลูกค้าไม่ซื้อเป็นจำนวนมากจะไม่คุ้มกับค่าขนส่ง	88	75.2	29	24.8
2. ปัญหาการส่งของสด เนื่องจากผู้ให้บริการขนส่งส่วนใหญ่ยังไม่ให้บริการ	49	41.9	68	58.1
3. การรับประกันของเสียหาย บริษัทขนส่งรับผิดชอบค่าเสียหายได้จำกัด	98	83.8	19	16.2
4. การจัดส่งสินค้าราคาแพง เช่น เพชร พลอยจริง เป็นความเสี่ยงที่บริษัทขนส่งส่วนใหญ่ไม่ค่อยรับ	69	59.0	48	41.0

จากตาราง แสดงให้เห็นถึง ปัญหา อุปสรรคทางการขนส่งต่อการค้าบนอินเทอร์เน็ตของผู้ตอบแบบสอบถาม ปรากฏว่าส่วนคือปัญหาการรับประกันของเสียหาย บริษัทขนส่งรับผิดชอบค่าเสียหายได้จำกัด มีจำนวน 98 ราย หรือร้อยละ 83.8 และปัญหาอัตราน้ำหนักเริ่มต้นอยู่ในระดับสูง ถ้าลูกค้าไม่ซื้อเป็นจำนวนมากจะไม่คุ้มกับค่าขนส่ง มีจำนวน 88 ราย หรือร้อยละ 75.2 ส่วนปัญหาที่ไม่ใช่ อุปสรรคทางการขนส่งต่อการค้าบนอินเทอร์เน็ต คือปัญหาการส่งของสด เนื่องจากผู้ให้บริการขนส่งส่วนใหญ่ยังไม่ให้บริการ มีจำนวน 68 ราย หรือร้อยละ 58.1

4.3.4 ความเห็นเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษีอากร ต่อธุรกิจการค้าบนอินเทอร์เน็ต

เพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา จึงสรุปความเห็นของผู้ประกอบการธุรกิจการค้าบนอินเทอร์เน็ตที่มีต่อการจัดเก็บภาษีอากร โดยแยกเป็นความเห็นต่อการจัดเก็บภาษีเงินได้ และภาษีมูลค่าเพิ่ม ไว้ดังนี้

ก) ภาษีเงินได้

ตารางที่ 4.3.39 แสดงความเห็นต่อการยกเว้นการจัดเก็บภาษีเงินได้ของธุรกิจการค้าบนอินเทอร์เน็ต

ความเห็น	จำนวน	ร้อยละ
ควรได้รับการยกเว้น	45	38.5
ไม่ควรได้รับการยกเว้น	66	56.4
อื่นๆ	3	2.6
ไม่ตอบ	3	2.6
รวม	117	100.0

จากตาราง แสดงให้เห็นถึงความเห็นเกี่ยวกับการยกเว้นการจัดเก็บภาษีเงินได้ของธุรกิจการค้าผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เห็นว่า ไม่ควรได้รับการยกเว้น มีจำนวน 66 ราย คิดเป็นร้อยละ 56.4 โดยเห็นว่าเป็นการค้าเหมือนธุรกิจปกติทั่วไป และสามารถคิดคำนวณเสียภาษีเงินได้จากกำไร/ขาดทุนสุทธิอยู่แล้ว รองลงมา ได้แก่ กลุ่มที่เห็นว่าควรได้รับการยกเว้นการจัดเก็บภาษีเงินได้ มีจำนวน 45 ราย คิดเป็นร้อยละ 38.5 โดยให้เหตุผลว่า รายได้ส่วนใหญ่มุ่งจากแหล่งภายนอกประเทศ ซึ่งรัฐควรส่งเสริม จูงใจเพื่อทำให้การค้าผ่านอินเทอร์เน็ตมีการขยายตัวสูงขึ้น และหลักฐานการค้าต่างๆ ยังพิสูจน์ยาก

จากข้อมูล แสดงให้เห็นถึงการตระหนักถึง ภาระหน้าที่ของตนเองในการเสียภาษีเงินได้ ซึ่งเป็นแหล่งรายได้ที่สำคัญของรัฐในการนำมาพัฒนาประเทศ

ตารางที่ 4.3.40 แสดงความเห็นต่อความเหมาะสมของอัตราภาษีเงินได้ที่จัดเก็บในปัจจุบัน

ความเห็น	จำนวน	ร้อยละ
มีความเหมาะสมดีแล้ว	22	18.8
สมควรปรับปรุงให้ต่ำลง	92	78.6
สมควรปรับปรุงให้สูงขึ้น	1	0.9
ไม่ตอบ	2	1.7
รวม	117	100.0

จากตาราง แสดงให้เห็นถึงความเห็นเกี่ยวกับความเหมาะสมของอัตราภาษีเงินได้ที่จัดเก็บในปัจจุบัน ซึ่งจัดเก็บในอัตราร้อยละ 30 ของกำไรสุทธิ ส่วนใหญ่เห็นว่า สมควรปรับปรุงอัตราภาษีเงินได้ให้ต่ำลง มีจำนวน 92 ราย คิดเป็นร้อยละ 78.6 รองลงมาเห็นว่ามีความเหมาะสมดีแล้ว มีจำนวน 22 ราย คิดเป็นร้อยละ 18.8 ที่เห็นว่าควรปรับปรุงให้สูงขึ้น มีจำนวน 1 ราย คิดเป็นร้อยละ 0.9

ผู้ที่เห็นว่าสมควรปรับปรุงให้ต่ำลง ให้เหตุผลว่าอัตราดังกล่าวสูงเกินไป การคำนวณนำค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับธุรกรรมทางการค้าผ่านอินเทอร์เน็ตนำมาหักเป็นค่าใช้จ่ายได้น้อย และเห็นว่าเพื่อเป็นการส่งเสริมการค้าผ่านอินเทอร์เน็ตของภาครัฐด้วย ในขณะที่ผู้ที่เห็นว่าอัตราภาษีเงินได้ มีความเหมาะสมดีแล้ว ให้เหตุผลว่ามีความเหมาะสมกับรายได้และกำไรของกิจการอยู่แล้ว และเห็นว่ารายได้จากการค้าผ่านอินเทอร์เน็ตมีส่วนต่อรายได้โดยรวมยังอยู่ในระดับต่ำ

ตารางที่ 4.3.41 แสดงความเห็นต่ออัตราภาษีเงินได้ที่สมควรปรับปรุงอัตราภาษีเงินได้ให้ต่ำลง

ความเห็น	จำนวน	ร้อยละ
ควรปรับปรุงให้ต่ำลงเหลือร้อยละ 0	10	10.9
ควรปรับปรุงให้ต่ำลงเหลือร้อยละ 10	10	10.9
ควรปรับปรุงให้ต่ำลงเหลือร้อยละ 15	28	30.4
ควรปรับปรุงให้ต่ำลงเหลือร้อยละ 20	26	28.3
ควรปรับปรุงให้ต่ำลงเหลือร้อยละ 25	18	19.6
รวม	92	100.0

หมายเหตุ : เฉพาะผู้ตอบที่เห็นว่าสมควรปรับปรุงอัตราภาษีเงินได้ให้ต่ำลง

จากตาราง แสดงถึงความเห็นเกี่ยวกับอัตราภาษีเงินได้ที่สมควรปรับปรุงให้ต่ำลงของผู้ตอบแบบสอบถาม ปรากฏว่า มีผู้ตอบว่าสมควรปรับปรุงให้ต่ำลงเหลืออัตราร้อยละ 15 ของกำไรสุทธิ มีจำนวน 28 ราย คิดเป็นร้อยละ 30.4 รองลงมา ได้แก่ ควรปรับปรุงเหลือร้อยละ 20 มีจำนวน 26 ราย คิดเป็นร้อยละ 28.3 ควรปรับปรุงเหลือร้อยละ 25 มีจำนวน 18 ราย คิดเป็นร้อยละ 19.6 และมีผู้เห็นว่าควรปรับปรุงให้เหลือร้อยละ 0 และร้อยละ 10 มีอย่างละ 10 ราย คิดเป็นร้อยละ 10.9

ตารางที่ 4.3.42 แสดงความเห็นต่อความเหมาะสมในการนำต้นทุนและค่าใช้จ่ายที่สามารถนำมาหัก
เพื่อคำนวณกำไรสุทธิเพื่อเสียภาษีเงินได้ของกิจการ

ความเห็น	จำนวน	ร้อยละ
นำมาหักค่าใช้จ่ายได้เหมาะสมดีแล้ว	51	43.6
นำมาหักเป็นค่าใช้จ่ายได้น้อย	64	54.7
นำมาหักเป็นค่าใช้จ่ายได้มาก	2	1.7
รวม	117	100.0

จากตาราง แสดงให้เห็นถึงความเห็นต่อความเหมาะสมในการนำต้นทุนและค่าใช้จ่ายที่สามารถนำมาหักคำนวณกำไรสุทธิเพื่อเสียภาษีเงินได้ของผู้ตอบแบบสอบถาม ปรากฏว่า มีผู้ที่เห็นว่านำมาหักเป็นค่าใช้จ่ายได้น้อย มีจำนวน 64 ราย คิดเป็นร้อยละ 54.7 ซึ่งให้เหตุผลว่ามีหลักฐานที่พิสูจน์ได้ยาก และธุรกิจมีความเสี่ยงสูง สำหรับผู้ที่เห็นว่านำมาหักค่าใช้จ่ายได้เหมาะสมดีแล้ว มีจำนวน 51 ราย คิดเป็นร้อยละ 43.6 ส่วนผู้ที่เห็นว่านำมาหักค่าใช้จ่ายได้มาก มีจำนวนเพียง 2 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 1.7

ตารางที่ 4.3.43 แสดงความเห็นต่อความเหมาะสมของอัตราการหักค่าเสื่อมราคาทรัพย์สิน เครื่องจักร
อุปกรณ์ที่ใช้ในการประกอบธุรกิจการค้าผ่านอินเทอร์เน็ต เพื่อนำมาหักคำนวณ
กำไรสุทธิของกิจการ

ความเห็น	จำนวน	ร้อยละ
มีความเหมาะสมดีแล้ว	41	35.0
ไม่มีความเหมาะสม	57	48.7
ไม่ตอบ	19	16.2
รวม	117	100.0

จากตาราง แสดงให้เห็นถึงความเห็นต่อความเหมาะสมของอัตราการหักค่าเสื่อมราคาทรัพย์สิน เครื่องจักรอุปกรณ์ที่ใช้ในการประกอบธุรกิจการค้าผ่านอินเทอร์เน็ต เพื่อนำมาหักคำนวณกำไรสุทธิของกิจการของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งกรมสรรพากรได้กำหนดหลักเกณฑ์ไว้ ปรากฏว่า มีผู้เห็นว่าไม่มีความเหมาะสม และควรปรับปรุงให้นำมาหักได้เพิ่มขึ้น เช่น หักได้ทั้งจำนวน (ร้อยละ 100) เพื่อสนับสนุนให้ธุรกิจมีการลงทุนพัฒนาด้าน IT เพื่อจะได้เพิ่มศักยภาพให้สามารถแข่งขันกับตลาดภายนอกประเทศได้ มีจำนวน 57 ราย คิดเป็นร้อยละ 48.7 ส่วนผู้ที่เห็นว่ามีความเหมาะสมดีแล้ว มีจำนวน 41 ราย คิดเป็นร้อยละ 35.0 และมีผู้ที่ไม่ตอบคำถามจำนวน 19 ราย หรือร้อยละ 16.2

ตารางที่ 4.3.44 แสดงปัญหาของการเสียภาษีเงินได้ของธุรกิจการค้าผ่านอินเทอร์เน็ต

ปัญหา	จำนวน	ร้อยละ
1. การซื้อขายทางอินเทอร์เน็ต ทำให้เกิดการหลบหนีได้ง่าย	53	45.3
2. การค้าผ่านอินเทอร์เน็ตทำให้การระบุตัวบุคคลที่ทำธุรกรรมเป็นไปได้โดยยาก	27	23.1
3. การระบุสถานที่ทำธุรกรรมยังมีความคลุมเครือ	17	14.5
4. การระบุลักษณะของเงินได้จากการค้าผ่านอินเทอร์เน็ต ไม่มีความชัดเจน	53	45.3
5. การซื้อขายทางอินเทอร์เน็ต ไม่สามารถระบุตัวผู้รับเงินได้ และสถานประกอบการถาวรได้	62	53.0
6. การจ่ายเงินทางอินเทอร์เน็ต ส่วนใหญ่ไม่มีหลักฐานใบเสร็จรับเงิน	76	65.0
7. การค้าผ่านอินเทอร์เน็ตระหว่างประเทศ ทำให้เกิดปัญหาการจัดเก็บภาษีซ้ำซ้อน และผู้ประกอบการไม่ทราบข้อตกลงเรื่องภาษีซ้อนระหว่างประเทศไทยกับต่างประเทศ	47	40.2

หมายเหตุ : ผู้ตอบสามารถเลือกตอบได้ 1 – 3 ข้อ

จากตาราง แสดงถึงปัญหาของการเสียภาษีเงินได้ของธุรกิจการค้าผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่าส่วนใหญ่มีปัญหาจากการจ่ายเงินทางอินเทอร์เน็ต ส่วนใหญ่ไม่มีหลักฐานใบเสร็จรับเงิน มีจำนวน 76 ราย คิดเป็นร้อยละ 65.0 รองลงมา ได้แก่ ปัญหาการซื้อขายทางอินเทอร์เน็ต ไม่สามารถระบุตัวผู้รับเงินได้และสถานประกอบการถาวรได้ มีจำนวน 62 ราย คิดเป็นร้อยละ 53.0 ปัญหาการซื้อขายทางอินเทอร์เน็ต ทำให้เกิดการหลบหนีได้ง่าย และปัญหาการระบุลักษณะของเงินได้จากการค้าผ่านอินเทอร์เน็ต ไม่มีความชัดเจน มีอย่างละ 53 ราย คิดเป็นร้อยละ 45.3 ปัญหาการค้าผ่านอินเทอร์เน็ตระหว่างประเทศ ทำให้เกิดปัญหาการจัดเก็บภาษีซ้ำซ้อน และผู้ประกอบการไม่ทราบข้อตกลงเรื่องภาษีซ้อนระหว่างประเทศไทยกับต่างประเทศ มีจำนวน 47 ราย คิดเป็นร้อยละ 40.2 สำหรับปัญหาการค้าผ่านอินเทอร์เน็ตทำให้การระบุตัวบุคคลที่ทำธุรกรรมเป็นไปได้โดยยาก และปัญหาการระบุสถานที่ทำธุรกรรมยังมีความคลุมเครือ มีจำนวน 27 ราย และ 17 ราย คิดเป็นร้อยละ 23.1 และ 14.5 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3.45 ความรู้ ความเข้าใจด้านการกรอก และการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคล

รายละเอียด	ถูกต้อง		ไม่ถูกต้อง	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ธุรกิจที่เป็นนิติบุคคลจะต้องยื่นเสียภาษีเงินได้ 2 ครั้งใน 1 รอบ ระยะเวลาบัญชี	100	85.5	17	14.5
2. การใช้แบบฯ กรอกเสียภาษีเงินได้นิติบุคคลกลางปี (แบบ ภ.ง.ด.51)	83	70.9	34	29.1
3. การใช้แบบฯ กรอกเสียภาษีเงินได้นิติบุคคลปลายปี (แบบ ภ.ง.ด.50)	82	70.1	35	29.9
4. การยื่นแบบเสียภาษีเงินได้นิติบุคคลกลางปี ต้องยื่นภายใน 2 เดือน นับจากวันสุดท้ายของหกเดือนแรกของรอบระยะเวลาบัญชี	113	96.6	4	3.4
5. การยื่นแบบเสียภาษีเงินได้นิติบุคคลปลายปี ต้องยื่นภายใน 150 วัน นับจากวันสุดท้ายของรอบระยะเวลาบัญชี	114	97.4	3	2.6

จากตาราง แสดงให้เห็นถึงความรู้ ความเข้าใจด้านการกรอก และการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ปรากฏว่าในทุกรายการคำถาม ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความรู้ ความเข้าใจที่ถูกต้อง โดยเฉพาะการยื่นแบบเสียภาษีเงินได้นิติบุคคลปลายปี ต้องยื่นภายใน 150 วันนับจากวันสุดท้ายของรอบระยะเวลาบัญชี มีจำนวน 114 ราย หรือร้อยละ 97.4 แต่มีบางรายการที่ผู้ตอบแบบสอบถามไม่มีความรู้ ความเข้าใจอยู่บ้าง คือการใช้แบบฯ กรอกเสียภาษีเงินได้นิติบุคคลกลางปี (แบบ ภ.ง.ด.51) และการใช้แบบฯ กรอกเสียภาษีเงินได้นิติบุคคลปลายปี (แบบ ภ.ง.ด.50) โดยมีจำนวน 34 ราย และ 35 ราย คิดเป็นร้อยละ 29.1 และ 29.9 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3.46 ความรู้ ความเข้าใจของการคำนวณเสียภาษีเงินได้นิติบุคคล

รายละเอียด	มีความรู้		ไม่มีความรู้	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
. การคำนวณภาษีเงินได้นิติบุคคลกลางปีคำนวณ อัตราร้อยละ 30 ของยอดกำไรสุทธิกึ่งหนึ่งจากการประมาณการกำไรสุทธิ	113	96.6	4	3.4
. การคำนวณภาษีเงินได้ปลายปีใช้อัตราร้อยละ 30 ของยอดกำไรสุทธิ	113	96.6	4	3.4
. รายได้จากการดำเนินธุรกิจในประเทศไม่ต้องนำมารวมคำนวณเพื่อเสียภาษีเงินได้นิติบุคคลในประเทศไทย	76	65.0	41	35.0
. การจ่ายเงินได้ประเภทค่าสิทธิ์ ค่าจ้างทำของ ดอกเบี้ย ให้แก่ บริษัทฯ ที่มีได้ประกอบกิจการในประเทศไทย ต้องหักนำส่งภาษีในอัตราร้อยละ 15	71	60.7	46	39.3
0. การคำนวณอัตราแลกเปลี่ยน กรณีการจ่ายเงินเป็นเงินตราต่างประเทศให้แก่ผู้ไม่อยู่ในประเทศไทย ที่ต้องหักภาษี ณ ที่จ่ายนำส่งกรมสรรพากร ต้องใช้อัตราตามประกาศของธนาคารแห่งประเทศไทยในการนำมาคำนวณเป็นเงินบาทเพื่อนำส่งภาษี	44	37.6	73	62.4
5. ปัจจุบันประเทศไทยมีข้อตกลงเรื่องภาษีซ้อนกับต่างประเทศ	52	44.4	65	55.6

จากตาราง แสดงให้เห็นถึงความรู้ ความเข้าใจของการคำนวณเสียภาษีเงินได้นิติบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ปรากฏว่าส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความรู้ ความเข้าใจหรือตอบได้ถูกต้อง คือ ในด้านการคำนวณภาษีเงินได้นิติบุคคลกลางปีคำนวณ อัตราร้อยละ 30 ของยอดกำไรสุทธิกึ่งหนึ่งจากการประมาณการกำไรสุทธิ และด้านการคำนวณภาษีเงินได้ปลายปี ใช้อัตราร้อยละ 30 ของยอดกำไรสุทธิ มีจำนวนอย่างละ 113 ราย คิดเป็นร้อยละ 96.6 ส่วนใหญ่ด้านที่ผู้ตอบแบบสอบถามไม่มีความรู้ ความเข้าใจหรือตอบได้ไม่ถูกต้อง คือ ด้านการคำนวณอัตราแลกเปลี่ยน กรณีการจ่ายเงินเป็นเงินตราต่างประเทศให้แก่ผู้ไม่อยู่ในประเทศไทย ที่ต้องหักภาษี ณ ที่จ่ายนำส่งกรมสรรพากร ต้องใช้อัตราตามประกาศของธนาคารแห่งประเทศไทยในการนำมาคำนวณเป็นเงินไทยเพื่อนำส่งภาษี มีจำนวน 73 ราย คิดเป็นร้อยละ 62.4 และด้านความรู้ ความเข้าใจที่ปัจจุบันประเทศไทยมีข้อตกลงเรื่องภาษีซ้อนกับต่างประเทศ มีจำนวน 65 ราย คิดเป็นร้อยละ 55.6

ตารางที่ 4.3.47 การยอมรับในการเสียภาษีเงินได้นิติบุคคล

รายละเอียด	ยอมรับ		ไม่ยอมรับ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
11. บริษัทของท่านได้ยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลตรงตามกำหนดเวลาเสมอ	82	70.1	35	29.9
12. บริษัทของท่านได้ออกใบรับเงินให้แก่ลูกค้าเสมอเพื่อรวบรวมรายรับ	70	59.8	47	40.2
13. ตั้งแต่ประกอบธุรกิจเป็นต้นมา บริษัทของท่านมีการเสียภาษีเงินได้นิติบุคคลมาแล้ว	34	29.1	83	70.9
14. บริษัทของท่านเคยได้รับการตรวจสอบภาษีจากเจ้าหน้าที่มาแล้ว	32	27.4	85	72.6

จากตาราง แสดงให้เห็นถึงการยอมรับในการเสียภาษีเงินได้นิติบุคคล ในด้านต่างๆ ที่เป็นองค์ประกอบระหว่างกัน ปรากฏว่า การยอมรับส่วนใหญ่คือ ด้านการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลตรงตามกำหนดเวลา มีจำนวน 82 ราย หรือร้อยละ 70.1 และด้านการออกใบรับเงินให้แก่ลูกค้าเพื่อรวบรวมรายรับ มีจำนวน 70 ราย หรือร้อยละ 59.8 ส่วนในด้านที่ผู้ตอบแบบสอบถามไม่ยอมรับในการเสียภาษีเงินได้นิติบุคคล คือ ด้านการเสียภาษีเงินได้นิติบุคคลตั้งแต่ประกอบธุรกิจเป็นต้นมา มีจำนวน 83 ราย หรือร้อยละ 70.9 และด้านการยอมรับการตรวจสอบภาษีจากเจ้าหน้าที่ มีจำนวน 85 ราย หรือร้อยละ 72.6

จากข้อมูลแสดงให้เห็นว่า ผู้ประกอบการขาดการยอมรับในการตรวจสอบภาษีจากเจ้าหน้าที่สรรพากร และหลักเกณฑ์การเสียภาษีให้แก่รัฐ

ข) ภาษีมูลค่าเพิ่ม

ตารางที่ 4.3.48 แสดงความเห็นต่อการยกเว้นการจัดเก็บภาษีมูลค่าเพิ่มของธุรกิจการค้าผ่านอินเทอร์เน็ต

ความเห็น	จำนวน	ร้อยละ
ควรได้รับการยกเว้น	73	62.4
ไม่ควรได้รับการยกเว้น	42	35.9
อื่นๆ	0	0.0
ไม่ตอบ	2	1.7
รวม	117	100.0

จากตาราง จากตาราง แสดงให้เห็นถึงความเห็นเกี่ยวกับการยกเว้นการจัดเก็บภาษีมูลค่าเพิ่มจากธุรกิจการค้าผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เห็นว่า ควรได้รับการยกเว้น มีจำนวน 73 ราย คิดเป็นร้อยละ 62.4 โดยให้เหตุผลว่า เพื่อเป็นการสนับสนุน และส่งเสริมการค้าผ่านทางอินเทอร์เน็ต ทำให้มีผู้เข้ามาซื้อสินค้าทางอินเทอร์เน็ตกันอย่างแพร่หลาย ส่วนกลุ่มที่เห็นว่าไม่ควรได้รับการยกเว้น มีจำนวน 42 ราย คิดเป็นร้อยละ 35.9 โดยเห็นว่า ภาษีมูลค่าเพิ่มเก็บจากผู้บริโภค ซึ่งสามารถผลักภาระภาษีได้ และมีผู้ไม่ตอบจำนวน 2 ราย หรือร้อยละ 1.7

ตารางที่ 4.3.49 แสดงความเห็นต่อความเหมาะสมของอัตราภาษีมูลค่าเพิ่มที่จัดเก็บในปัจจุบัน
(ร้อยละ 7) มีผลกระทบต่อการค้าผ่านอินเทอร์เน็ต

ความเห็น	จำนวน	ร้อยละ
เหมาะสม ไม่มีผลกระทบต่อธุรกิจ	25	21.4
ไม่เหมาะสม ควรปรับปรุงอัตราให้ต่ำลง	88	75.2
ไม่เหมาะสม ควรปรับปรุงอัตราให้สูงขึ้น	3	2.6
ไม่ตอบ	1	0.9
รวม	117	100.0

จากตาราง แสดงถึงความเห็นเกี่ยวกับความเหมาะสมของอัตราภาษีมูลค่าเพิ่ม ที่ปัจจุบันจัดเก็บในอัตราร้อยละ 7 ของผู้ตอบแบบสอบถาม ปรากฏว่าส่วนใหญ่ มีผู้เห็นว่าไม่เหมาะสม ควรปรับอัตราให้ต่ำลง มีจำนวน 88 ราย คิดเป็นร้อยละ 75.2 เนื่องจากเห็นว่า จะทำให้ราคาสินค้าบนอินเทอร์เน็ตมีราคาต่ำ ทำให้ดึงดูดใจต่อผู้ซื้อทางอินเทอร์เน็ต ส่วนผู้ที่เห็นว่าเหมาะสมดีแล้ว ซึ่งไม่มีผลกระทบต่อธุรกิจ มีจำนวน 25 ราย คิดเป็นร้อยละ 21.4 สำหรับผู้ที่เห็นว่าไม่เหมาะสม ควรปรับปรุงอัตราให้สูงขึ้น มีจำนวน 3 ราย หรือร้อยละ 2.6 โดยเห็นว่าควรเพิ่มอัตราเป็นร้อยละ 10 เนื่องจากทำให้คิดคำนวณง่าย และแสดงภาษีมูลค่าเพิ่มได้ชัดเจน

ตารางที่ 4.3.50 แสดงความเห็นต่ออัตราภาษีมูลค่าเพิ่มที่สมควรปรับปรุงอัตราภาษีมูลค่าเพิ่มให้ต่ำลง

ความเห็น	จำนวน	ร้อยละ
ควรปรับปรุงให้ต่ำลง เหลือร้อยละ 0	48	54.5
ควรปรับปรุงให้ต่ำลง เหลือร้อยละ 2	3	3.4
ควรปรับปรุงให้ต่ำลง เหลือร้อยละ 3	8	9.1
ควรปรับปรุงให้ต่ำลง เหลือร้อยละ 5	29	33.0
รวม	88	100.0

หมายเหตุ : เฉพาะผู้ตอบที่เห็นว่าสมควรปรับปรุงอัตราภาษีมูลค่าเพิ่มให้ต่ำลง

จากตาราง แสดงถึงความเห็นต่ออัตราภาษีมูลค่าเพิ่มที่สมควรปรับปรุงอัตราภาษีมูลค่าเพิ่มให้ต่ำลงสำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่เห็นว่า ควรปรับปรุงอัตราภาษีมูลค่าเพิ่มให้ต่ำลง โดยส่วนใหญ่เห็นว่า ควรปรับปรุงอัตราภาษีมูลค่าเพิ่มให้เหลือร้อยละ 0 มีจำนวน 48 ราย คิดเป็นร้อยละ 54.5 รองลงมาได้แก่ ผู้ที่เห็นว่าควรปรับอัตราให้เหลือร้อยละ 5 มีจำนวน 29 ราย คิดเป็นร้อยละ 33.0 และมีผู้ที่เห็นว่าควรปรับอัตราให้เหลือร้อยละ 2 และร้อยละ 3 มีจำนวน 11 ราย คิดเป็นร้อยละ 12.5

ตารางที่ 4.3.51 แสดงความเห็นต่อหลักการของภาษีมูลค่าเพิ่มเอื้อประโยชน์ต่อธุรกิจการค้าผ่าน
อินเทอร์เน็ต

ความเห็น	จำนวน	ร้อยละ
เอื้อประโยชน์	87	74.4
ไม่เอื้อประโยชน์	15	12.8
ไม่แน่ใจ	14	12.0
ไม่ตอบ	1	0.9
รวม	117	100.0

จากตาราง แสดงถึงความเห็นต่อหลักการของภาษีมูลค่าเพิ่มเอื้อประโยชน์ต่อธุรกิจการค้าผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีผู้ตอบถึง 87 ราย หรือร้อยละ 74.4 เห็นว่าหลักการของภาษีมูลค่าเพิ่มนั้น เอื้อประโยชน์ต่อธุรกิจการค้าผ่านอินเทอร์เน็ต และมีจำนวน 15 ราย หรือร้อยละ 12.8 เห็นว่าหลักการของภาษีมูลค่าเพิ่ม ไม่เอื้อประโยชน์ต่อการค้าผ่านอินเทอร์เน็ต และมีจำนวน 14 ราย หรือร้อยละ 12.0 ที่ไม่แน่ใจว่าหลักการของภาษีมูลค่าเพิ่มนั้น จะเอื้อประโยชน์หรือไม่ต่อธุรกิจการค้าผ่านอินเทอร์เน็ต

ในด้านความเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามนั้น ผู้ที่เห็นว่าหลักการของภาษีมูลค่าเพิ่มนั้น เอื้อประโยชน์ต่อการค้าผ่านอินเทอร์เน็ต เนื่องจากเป็นภาษีที่เก็บจากผู้บริโภคเพื่อนำส่งรัฐ ผู้ประกอบการจดทะเบียนสามารถขอกินภาษีมูลค่าเพิ่มได้ ดังนั้น ภาระภาษีจึงตกอยู่กับผู้บริโภคขั้นสุดท้าย ส่วนผู้ที่เห็นว่าหลักการของภาษีมูลค่าเพิ่มไม่เอื้อประโยชน์ต่อการค้าผ่านอินเทอร์เน็ตนั้น ให้เหตุผลว่าอาจมีการจัดเก็บภาษีที่ซ้ำซ้อนได้ เนื่องจากเป็นการค้าที่ไร้พรมแดน ไม่มีขอบเขต และหลักฐานการค้ายากต่อการพิสูจน์และยอมรับได้ตามกฎหมาย ซึ่งเป็นเรื่องทางเทคนิค สำหรับผู้ที่ไม่แน่ใจในหลักการของภาษีมูลค่าเพิ่มนั้น ให้เหตุผลว่ายังไม่เข้าใจดีพอต่อหลักการของภาษีมูลค่าเพิ่ม เนื่องจากอาจทำให้ต้นทุน และราคาสินค้าสูงขึ้น ตลอดจนยังมีการค้านอกระบบอยู่มาก

อย่างไรก็ตาม จากข้อคิดเห็นดังกล่าวในภาพรวมแล้ว แสดงว่าการจัดเก็บภาษีมูลค่าเพิ่มเป็นภาษีทางอ้อมชนิดหนึ่งตามหลักทฤษฎีเศรษฐศาสตร์

ตารางที่ 4.3.52 แสดงความเห็นต่อการจัดเก็บภาษีมูลค่าเพิ่มจากธุรกิจการค้าผ่านอินเทอร์เน็ตปัจจุบัน
มีความรัดกุม และมีประสิทธิภาพในการจัดเก็บดีแล้ว

ความเห็น	จำนวน	ร้อยละ
เห็นด้วย	13	11.1
ไม่เห็นด้วย	32	27.4
ไม่แน่ใจ	63	53.8
ไม่ตอบ	9	7.7
รวม	117	100.0

จากตาราง แสดงถึงความเห็นต่อการจัดเก็บภาษีมูลค่าเพิ่มจากธุรกิจการค้าผ่านอินเทอร์เน็ตในปัจจุบันมีความรัดกุม และมีประสิทธิภาพ ส่วนใหญ่มีจำนวน 63 ราย หรือร้อยละ 53.8 เห็นว่าไม่แน่ใจต่อประสิทธิภาพในการจัดเก็บ เนื่องจากยังมีการค้านอกระบบ และมีเว็บไซต์ที่ไม่นำเชื่อถืออยู่มาก และมีจำนวน 32 ราย หรือร้อยละ 27.4 ไม่เห็นด้วยว่าการจัดเก็บภาษีมูลค่าเพิ่ม มีความรัดกุม และมีประสิทธิภาพ ซึ่งให้เหตุผลว่ายังมีผู้หลีกเลี่ยงและหลบหนีภาษีอีกมาก การไม่ได้รับใบกำกับภาษี ตลอดจนวิธีการค้าผ่านอินเทอร์เน็ตยังมีความแตกต่างจากวิธีการค้าตามปกติที่มีกฎหมายภาษีรองรับอยู่ในปัจจุบันเป็นอย่างมาก อย่างไรก็ตามมีจำนวน 13 ราย หรือร้อยละ 11.1 ที่เห็นด้วยต่อการจัดเก็บภาษีมูลค่าเพิ่มในปัจจุบันว่ามีความรัดกุม และมีประสิทธิภาพแล้ว ซึ่งเห็นว่ากฎหมายภาษีมูลค่าเพิ่มในปัจจุบันสามารถนำมาปรับใช้ได้เหมาะสมอยู่แล้ว

ตารางที่ 4.3.53 แสดงปัญหาของการเสียภาษีมูลค่าเพิ่มของธุรกิจการค้าผ่านอินเทอร์เน็ต

ปัญหา	จำนวน	ร้อยละ
1. ปัญหาการไม่ได้รับใบกำกับภาษี หรือได้รับช้า	53	45.7
2. การค้าผ่านอินเทอร์เน็ตในปัจจุบัน ผู้ขายสินค้าและบริการไม่สามารถออกใบกำกับภาษีให้กับผู้ซื้อผ่านระบบอินเทอร์เน็ตได้	77	66.4
3. ปัญหาการจัดทำเอกสารหลักฐานตามกฎหมายภาษีมูลค่าเพิ่มของการค้าผ่านระบบอินเทอร์เน็ต	45	38.8
4. การระบุดความรับผิดชอบในการเสียภาษีมูลค่าเพิ่มการค้าผ่านระบบอินเทอร์เน็ตไม่มีความชัดเจน	33	28.4
5. การซื้อขายทางอินเทอร์เน็ต ไม่สามารถแสดงหลักฐานเพื่อขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่มได้	40	34.5
6. การค้าผ่านอินเทอร์เน็ต ทำให้แสดงแหล่งที่มาของรายได้ และหลักฐานแสดงการส่งสินค้า หรือบริการที่นำไปบริโภคนอกประเทศ เพื่อเสียภาษีมูลค่าเพิ่มในอัตราศูนย์เป็นไปได้ยาก	35	30.2
7. การค้าผ่านอินเทอร์เน็ตระหว่างประเทศ ทำให้ผู้ค้าหลบหนีภาษีมูลค่าเพิ่มได้ง่าย	50	43.1

หมายเหตุ : ผู้ตอบสามารถเลือกตอบได้ 1 – 3 ข้อ

จากตาราง แสดงให้เห็นถึง ปัญหาของการเสียภาษีมูลค่าเพิ่มของธุรกิจการค้าผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่าส่วนใหญ่มีปัญหาการค้าผ่านอินเทอร์เน็ตในปัจจุบัน ผู้ขายสินค้าและบริการไม่สามารถออกใบกำกับภาษีให้กับผู้ซื้อผ่านระบบอินเทอร์เน็ตได้ มีจำนวน 77 ราย คิดเป็นร้อยละ 66.4 รองลงมา 3 ลำดับแรก คือ ปัญหาปัญหาการไม่ได้รับใบกำกับภาษี หรือได้รับช้า มีจำนวน 53 ราย คิดเป็นร้อยละ 45.7 ปัญหาการค้าผ่านอินเทอร์เน็ตระหว่างประเทศ ทำให้ผู้ค้าหลบหนีภาษีมูลค่าเพิ่มได้ง่าย มีจำนวน 50 ราย คิดเป็นร้อยละ 43.1 และปัญหาการจัดทำเอกสารหลักฐานตามกฎหมายภาษีมูลค่าเพิ่มของการค้าผ่านระบบอินเทอร์เน็ต มีจำนวน 45 ราย คิดเป็นร้อยละ 38.8

ตารางที่ 4.3.54 ความรู้ ความเข้าใจด้านการกรอก และการยื่นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่ม

รายละเอียด	มีความรู้		ไม่มีความรู้	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. การกรอกแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่ม	14	12.0	102	87.2
2. การยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีมูลค่าเพิ่ม ต้องยื่นชำระภาษีภายในวันที่ 15 ของเดือนถัดไปทุกเดือนแม้จะ ไม่มีการชำระภาษีก็ตาม	114	97.4	2	1.7
3. การจ่ายชำระค่าสินค้าและบริการให้แก่ผู้ที่ไม่อยู่ในประเทศ โดยได้นำสินค้าและบริการนั้นมาใช้ในประเทศ ต้องหักนำส่งภาษีมูลค่าเพิ่มแทนผู้ขายด้วยแบบ ภ.พ.36 และต้องยื่นชำระภายในวันที่ 7 ของเดือนถัดจากเดือนที่จ่ายเงินนั้น	68	58.1	48	41.0
4. กรณีมีสถานประกอบการสาขาหลายแห่ง การยื่นแบบเสียภาษีมูลค่าเพิ่ม (ภ.พ.30) ต้องยื่นเป็นรายสถานประกอบการ จะยื่นแบบรวมกันได้ต้องยื่นคำขอ และได้รับอนุมัติให้ยื่นแบบรวมกันได้ก่อน	98	83.8	18	15.4
5. การขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่มที่ชำระเกิน ให้ยื่นด้วยแบบ ภ.พ.30 ที่ใช้ยื่นปกติในแต่ละเดือน โดยมีสิทธิเลือกขอคืนเป็นเงินสด หรือขอคืนเป็นเครดิตนำไปใช้ในเดือนถัดไป กรณีอื่นนอกจากนี้ให้ขอคืนได้ด้วยแบบ ค.10	109	93.2	7	6.0

จากตาราง แสดงให้เห็นถึง ความรู้ ความเข้าใจด้านการกรอก และการยื่นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่มต่อสรรพากรของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นผู้อยู่ในธุรกิจการค้าผ่านอินเทอร์เน็ต ปรากฏว่า ส่วนใหญ่เกือบทุกรายการผู้ตอบแบบสอบถามมีความรู้ ความเข้าใจ ยกเว้นด้านการกรอกแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่ม ไม่มีความรู้ ความเข้าใจ มีถึงจำนวน 102 ราย คิดเป็นร้อยละ 87.9

ตารางที่ 4.3.55 ความรู้ ความเข้าใจด้านกฎหมาย ระเบียบปฏิบัติของภาษีมูลค่าเพิ่ม

รายละเอียด	มีความรู้		ไม่มีความรู้	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
6. ผู้มีรายรับตั้งแต่ 1,200,000 บาท ต่อปีขึ้นไป ต้องจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม	94	80.3	22	18.8
7. การจัดทำรายงานภาษีมูลค่าเพิ่ม ต้องบันทึกรายการภายใน 3 วันทำการนับแต่วันที่ได้ออก หรือจำหน่ายออกไปซึ่งสินค้าและบริการ	99	84.6	17	14.5
8. กรณีผู้จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม ขายสินค้าทั้งในประเทศและขายสินค้าโดยการส่งออก สามารถจัดทำรายงานภาษีขายแยกต่างหากจากกันได้	62	53.0	54	46.2
9. รายงานและเอกสารต้องจัดทำเป็นรายงานประกอบการ และเก็บไว้ ณ สถานประกอบการแห่งนั้นๆ เป็นเวลา 5 ปี	95	81.2	21	17.9
10. ใบกำกับภาษีที่สามารถนำมาหักเป็นภาษีซื้อได้ ต้องเป็นใบกำกับภาษีแบบเต็มรูปแบบจริง ถ้าเป็นสำเนาต้องมีคำว่าเอกสารออกเป็นชุด และไม่ต้องห้ามให้หักเป็นภาษีซื้อตามกฎหมาย	109	93.2	7	6.0
11. ใบกำกับภาษี (Tax Invoice) เป็นหลักฐานแสดงจำนวนเงินภาษีมูลค่าเพิ่มที่เรียกเก็บ มีทั้งใบกำกับภาษีแบบเต็มรูป และใบกำกับภาษีอย่างย่อ รวมทั้งใบเพิ่มหนี้ ใบลดหนี้ ซึ่งถือเป็นใบกำกับภาษีด้วย	104	88.9	12	10.3

จากตาราง แสดงให้เห็นถึงความรู้ ความเข้าใจด้านกฎหมาย ระเบียบปฏิบัติของภาษีมูลค่าเพิ่ม ทั้งนี้ตามประมวลรัษฎากรได้กำหนดรายละเอียด หรือเงื่อนไข หลักเกณฑ์ของการเสียภาษีมูลค่าเพิ่มไว้ของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นผู้อยู่ในธุรกิจการค้าผ่านอินเทอร์เน็ต ปรากฏว่า ในทุกรายการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความรู้ ความเข้าใจ ส่วนความเข้าใจในด้านกรณีผู้จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม ขายสินค้าทั้งในประเทศและขายสินค้าโดยการส่งออก สามารถจัดทำรายงานภาษีขายแยกต่างหากจากกันได้ ที่มีความไม่เข้าใจในสัดส่วนที่สูง มีถึงจำนวน 54 ราย คิดเป็นร้อยละ 46.2

สำหรับโดยทั่วไปแล้ว ความรู้ ความเข้าใจด้านกฎหมาย ระเบียบปฏิบัติของภาษีมูลค่าเพิ่ม ของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยส่วนใหญ่มีความรู้ ความเข้าใจ ในสัดส่วนที่มากกว่าผู้ไม่มีความรู้

ตารางที่ 4.3.56 การยอมรับในการเสียภาษีมูลค่าเพิ่มของผู้ตอบแบบสอบถาม

รายละเอียด	ยอมรับ		ไม่ยอมรับ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
12. บริษัทของท่านได้ยื่นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่มตรงตามกำหนดเวลาเสมอ	36	30.8	80	68.4
13. บริษัทของท่านได้ออกใบกำกับภาษีให้แก่ลูกค้าเสมอ โดยส่งมอบไปพร้อมกับสินค้าและบริการ	52	44.4	64	54.7
14. ตั้งแต่ประกอบธุรกิจเป็นต้นมา บริษัทของท่านยังไม่เคยมีการขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่มเลย	45	38.5	71	60.7
15. บริษัทของท่านเคยได้รับการตรวจสอบภาษีมูลค่าเพิ่มจากเจ้าหน้าที่มาแล้ว	34	29.1	82	70.1
16. ไม่สามารถออกใบกำกับภาษีแบบเต็มรูป เนื่องจากผู้ซื้อไม่ยอมบอกชื่อและที่อยู่	28	23.9	88	75.2
17. การเสียเวลาในการออกใบกำกับภาษีแบบเต็มรูป ให้กับผู้ซื้อสินค้า หรือบริการในแต่ละครั้งที่เป็นเงินจำนวนเล็กน้อย	28	23.9	88	75.2

จากตาราง แสดงให้เห็นถึงการยอมรับในการเสียภาษีมูลค่าเพิ่มของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นผู้อยู่ในธุรกิจการค้าผ่านอินเทอร์เน็ต ปรากฏว่า ในทุกรายการคำถามผู้ตอบแบบสอบถามไม่มีการยอมรับในการเสียภาษีมูลค่าเพิ่มแทบทั้งสิ้น โดยเฉพาะในด้านไม่สามารถออกใบกำกับภาษีแบบเต็มรูป เนื่องจากผู้ซื้อไม่ยอมบอกชื่อและที่อยู่ และด้านการเสียเวลาในการออกใบกำกับภาษีแบบเต็มรูป ให้กับผู้ซื้อสินค้า หรือบริการในแต่ละครั้งที่เป็นเงินจำนวนเล็กน้อย มีจำนวนถึงอย่างละ 88 ราย คิดเป็นร้อยละ 75.2

จากข้อมูล แสดงว่าผู้ประกอบการค้าผ่านอินเทอร์เน็ต โดยส่วนใหญ่ไม่ยอมรับในการเสียภาษีมูลค่าเพิ่ม

4.3.5 ความเห็นต่อปัญหาอุปสรรคในการบริการ การประชาสัมพันธ์ของรัฐ และข้อเสนอแนะ

จากการสรุปความเห็นจากแบบสอบถาม เกี่ยวกับภาษีอากร และปัญหาอุปสรรคต่างๆ ที่ประสบจากการให้บริการ การประชาสัมพันธ์ของรัฐ ของผู้ตอบแบบสอบถาม ตลอดจนข้อเสนอแนะ สามารถนำมาสรุปรายละเอียดได้ดังนี้

ตารางที่ 4.3.57 แสดงการประสบปัญหาเกี่ยวกับการคำนวณภาษีเงินได้ และภาษีมูลค่าเพิ่ม

คำตอบ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่มีปัญหา	24	20.5
มีปัญหา	90	76.9
อื่นๆ	3	2.6
รวม	117	100.0

จากตาราง แสดงให้เห็นถึงปัญหาที่ประสบเกี่ยวกับการคำนวณภาษีเงินได้ และภาษีมูลค่าเพิ่ม ของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งอยู่ในธุรกิจการค้าผ่านอินเทอร์เน็ต ส่วนใหญ่ตอบว่ามีปัญหา มีจำนวน 90 ราย คิดเป็นร้อยละ 76.9 และไม่มีปัญหา มีจำนวน 24 ราย คิดเป็นร้อยละ 20.5

สำหรับผู้ที่มีปัญหานั้น เคยประสบปัญหาเกี่ยวกับ เช่น การตีความประเภทเงินได้ที่ได้ จำหน่ายออกนอกประเทศ โดยเฉพาะค่าบริการต่างๆ ที่ต้องมีการหักนำส่งภาษีเงินได้แก่สรรพากร และการคำนวณเสียภาษีมูลค่าเพิ่มในบางกรณี เช่น การคำนวณเบี่ยปรับ เงินเพิ่ม รวมทั้งการคิดฐานภาษีเพื่อนำมาคำนวณเสียภาษี ทำให้เกิดปัญหาการเสียภาษีมูลค่าเพิ่มไม่ถูกต้อง ทำให้ต้องเสียเบี่ยปรับ เงินเพิ่ม

ตารางที่ 4.3.58 แสดงบุคคลที่เคยขอคำปรึกษา เมื่อประสบปัญหาเกี่ยวกับภาษีอากร

คำตอบ	จำนวน	ร้อยละ
เจ้าหน้าที่สรรพากร	77	65.8
พนักงานบัญชี/ผู้สอบบัญชี/สำนักงานบัญชี อื่นๆ	39	33.3
	1	0.9
รวม	117	100.0

จากตาราง แสดงถึงบุคคลที่เคยขอคำปรึกษา เมื่อประสบปัญหาเกี่ยวกับภาษีอากรของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งอยู่ในธุรกิจการค้าผ่านอินเทอร์เน็ต ปรากฏว่าส่วนใหญ่เคยขอคำปรึกษาจากเจ้าหน้าที่สรรพากร มีจำนวน 77 ราย คิดเป็นร้อยละ 65.8 รองลงมา ได้แก่ พนักงานบัญชี/ผู้ตรวจสอบบัญชี/สำนักงานบัญชี มีจำนวน 39 ราย คิดเป็นร้อยละ 33.3 ซึ่งแสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความเชื่อถือกับเจ้าหน้าที่สรรพากรเป็นส่วนใหญ่ แต่มีบางส่วนที่มีความเชื่อถือต่อสำนักงานบัญชีหรือผู้ตรวจสอบบัญชีอยู่มาก

ตารางที่ 4.3.59 แสดงความเห็นต่อความสามารถในการตอบปัญหาภาษีอากร ของเจ้าหน้าที่สรรพากร

ความสามารถตอบปัญหา	จำนวน	ร้อยละ
สามารถตอบปัญหาได้ชัดเจนดี	30	25.6
ไม่สามารถตอบปัญหาได้	59	50.4
อื่นๆ	28	23.9
รวม	117	100.0

จากตาราง แสดงถึงความเห็นต่อความสามารถในการตอบปัญหาภาษีอากร ของเจ้าหน้าที่สรรพากรของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งอยู่ในธุรกิจการค้าผ่านอินเทอร์เน็ต ส่วนใหญ่เห็นว่าไม่สามารถตอบปัญหาได้ มีจำนวน 59 ราย คิดเป็นร้อยละ 50.4 และสามารถตอบปัญหาได้ชัดเจนดี มีจำนวน 30 ราย คิดเป็นร้อยละ 25.6 ส่วนที่มีความเห็นอื่นๆ เช่น ไม่แน่ใจในความถูกต้องของการเสียภาษี มีจำนวน 28 ราย คิดเป็นร้อยละ 23.9 แสดงให้เห็นว่า ผู้ประกอบการส่วนใหญ่ไม่มั่นใจ หรือการได้รับคำตอบที่ไม่ชัดเจนในการตอบปัญหาของเจ้าหน้าที่สรรพากรอยู่มาก

ตารางที่ 4.3.60 แสดงความเห็นต่อช่องทางในการอำนวยความสะดวกในการขึ้นแบบชำระภาษีอากร
ของกรมสรรพากร

ความเห็น	จำนวน	ร้อยละ
เพียงพอแล้ว	86	73.5
ยังไม่เพียงพอ	30	25.6
ไม่ตอบ	1	0.9
รวม	117	100.0

จากตาราง แสดงถึงความเห็นต่อช่องทางในการอำนวยความสะดวกในการขึ้นแบบชำระภาษีอากรของกรมสรรพากร ของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เห็นว่า มีความเพียงพอแล้ว มีจำนวน 86 ราย คิดเป็นร้อยละ 73.5 และเห็นว่าไม่มีความเพียงพอ มีจำนวน 30 ราย คิดเป็นร้อยละ 25.6 โดยเห็นว่า ควรเพิ่มช่องทางการขึ้นชำระภาษีให้มากขึ้น เช่น การขึ้นชำระภาษีผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ เพื่อลดค่าใช้จ่าย และลดเวลาการเดินทาง ตลอดจนการติดต่อกับเจ้าหน้าที่รับแบบของกรมสรรพากรลง

ตารางที่ 4.3.61 แสดงความเห็นต่อการประชาสัมพันธ์ ให้บริการความรู้ ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับ
กฎหมาย ระเบียบปฏิบัติเกี่ยวกับภาษีอากรของกรมสรรพากร

ความเห็น	จำนวน	ร้อยละ
มีความเพียงพอแล้ว	19	16.2
ยังไม่มีเพียงพอ	97	82.9
ไม่ตอบ	1	0.9
รวม	117	100.0

จากตาราง แสดงถึงความเห็นต่อการประชาสัมพันธ์ ให้บริการความรู้ ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับ
กฎหมาย ระเบียบปฏิบัติเกี่ยวกับภาษีอากรของกรมสรรพากร ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ยัง
ยังไม่มีเพียงพอ มีจำนวน 97 ราย คิดเป็นร้อยละ 82.9 และเห็นว่ามีความเพียงพอแล้ว มีจำนวน 19
ราย คิดเป็นร้อยละ 16.2 โดยที่เห็นว่าการประชาสัมพันธ์ให้ความรู้ถึงข่าวสาร กฎหมายของกรม
สรรพากรที่ยังไม่มีเพียงพอ ได้ให้เหตุผลว่า กฎหมายกรมสรรพากรมีการเปลี่ยนแปลงบ่อย และ
ขาดการอบรม สัมมนาผู้เสียภาษี ตลอดจนเจ้าหน้าที่ที่ชำนาญในการให้คำหาหรือข้อกฎหมายมีน้อย

ตารางที่ 4.3.62 แสดงแหล่งที่ได้รับบริการข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับกฎหมาย ประกาศกรมสรรพากร

แหล่งที่ได้รับ	จำนวน	ร้อยละ
การจัดสัมมนาของกรมสรรพากร	43	36.8
สื่อประชาสัมพันธ์ของกรมสรรพากร	75	64.1
เว็บไซต์ของกรมสรรพากร	55	47.0
คำแนะนำของเจ้าหน้าที่สรรพากร	78	66.7
พนักงานบัญชี/สำนักงานบัญชี	41	35.0
หนังสือพิมพ์ นิตยสาร สิ่งพิมพ์ต่างๆ	49	41.9
อื่นๆ	4	3.4

หมายเหตุ : ผู้ตอบสามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตาราง แสดงให้เห็นถึงแหล่งที่ได้รับบริการข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับกฎหมาย ประกาศกรมสรรพากร ของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งอยู่ในกลุ่มผู้ประกอบการค้าผ่านอินเทอร์เน็ต ส่วนใหญ่ได้รับจากคำแนะนำของเจ้าหน้าที่สรรพากร มีจำนวน 78 ราย คิดเป็นร้อยละ 66.7 รองลงมาได้แก่ สื่อประชาสัมพันธ์ของกรมสรรพากร มีจำนวน 75 ราย คิดเป็นร้อยละ 64.1 ได้รับจากเว็บไซต์ของกรมสรรพากร มีจำนวน 55 ราย คิดเป็นร้อยละ 47.0 ได้รับจากหนังสือพิมพ์ นิตยสาร สิ่งพิมพ์ต่างๆ มีจำนวน 49 ราย คิดเป็นร้อยละ 41.9 ได้รับจากการจัดสัมมนาของกรมสรรพากร มีจำนวน 43 ราย คิดเป็นร้อยละ 36.8 และได้รับจากพนักงานบัญชี/สำนักงานบัญชี และแหล่งอื่นๆ มีจำนวน 45 ราย หรือร้อยละ 38.4

ตารางที่ 4.3.63 แสดงการทราบถึงการบริการขึ้นแบบแสดงรายการและชำระภาษีมูลค่าเพิ่ม (ภ.พ.30) ผ่านอินเทอร์เน็ตของกรมสรรพากร

คำตอบ	จำนวน	ร้อยละ
ทราบ	91	77.8
ไม่ทราบ	25	21.4
ไม่ตอบ	1	0.9
รวม	117	100.0

จากตาราง แสดงให้เห็นถึงการทราบถึงการบริการขึ้นแบบแสดงรายการและชำระภาษีมูลค่าเพิ่ม (ภ.พ.30) ผ่านอินเทอร์เน็ตของกรมสรรพากร โดยส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถาม มีการทราบถึงบริการดังกล่าวของกรมสรรพากร มีจำนวนถึง 91 ราย คิดเป็นร้อยละ 77.8 ส่วนที่ไม่ทราบถึงบริการ มีจำนวน 25 ราย คิดเป็นร้อยละ 21.4

ตารางที่ 4.3.64 แสดงการใช้บริการอื่นแบบ และชำระภาษีมูลค่าเพิ่ม (ภ.พ.30) ผ่านอินเทอร์เน็ต

คำตอบ	จำนวน	ร้อยละ
ใช่	4	3.4
ไม่ใช่	112	95.7
ไม่ตอบ	1	0.9
รวม	117	100.0

จากตาราง แสดงให้เห็นถึงการใช้บริการอื่นแบบและชำระภาษีมูลค่าเพิ่ม (ภ.พ.30) ผ่านอินเทอร์เน็ตของกรมสรรพากร ปรากฏว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นกลุ่มผู้ประกอบการค้าผ่านอินเทอร์เน็ต ส่วนใหญ่ไม่ได้ใช้บริการดังกล่าวของกรมสรรพากร มีจำนวน 112 ราย หรือร้อยละ 95.7 ส่วนผู้ที่ใช้บริการดังกล่าวของกรมสรรพากร มีจำนวน 4 ราย คิดเป็นร้อยละ 3.4 แสดงว่าบริการดังกล่าวของกรมสรรพากร ยังไม่เป็นที่แพร่หลาย และยังมีผู้ใช้อยู่ในระดับต่ำ

ตารางที่ 4.3.65 แสดงความประสงค์ต่อการใช้บริการขึ้นแบบและชำระภาษีมูลค่าเพิ่ม (ภ.พ.30) ผ่าน
อินเทอร์เน็ตในอนาคตข้างหน้าของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำตอบ	จำนวน	ร้อยละ
จะสมัครใช้บริการ	57	50.9
ไม่สมัครใช้บริการ	6	5.4
ไม่แน่ใจ	49	43.8
รวม	112	100.0

หมายเหตุ : เฉพาะผู้ที่ไม่ได้ใช้บริการขึ้นแบบ และชำระภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านอินเทอร์เน็ต

จากตาราง แสดงให้เห็นถึง ความประสงค์ต่อการใช้บริการขึ้นแบบและชำระภาษีมูลค่าเพิ่ม (ภ.พ.30) ผ่านอินเทอร์เน็ตในอนาคตข้างหน้าของผู้ตอบแบบสอบถามที่ยังไม่ได้ใช้บริการ ปรากฏว่า ส่วนใหญ่มีความประสงค์จะสมัครใช้บริการ มีจำนวน 57 ราย คิดเป็นร้อยละ 50.9 และเห็นว่ายังไม่แน่ใจ มีจำนวน 49 ราย คิดเป็นร้อยละ 43.8 ส่วนผู้ที่ไม่ประสงค์จะสมัครใช้บริการ มีจำนวน 6 ราย คิดเป็นร้อยละ 5.4

สำหรับผู้ที่ตอบว่า ยังไม่แน่ใจต่อการสมัครใช้บริการขึ้นแบบและชำระภาษีมูลค่าเพิ่ม (ภ.พ.30) ผ่านอินเทอร์เน็ตของกรมสรรพากรในอนาคตข้างหน้า ส่วนใหญ่ให้เหตุผลว่าขึ้นอยู่กับอำนาจตัดสินใจของผู้บริหาร

ตารางที่ 4.3.66 การทราบถึงประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการ และชำระ
ภาษีมูลค่าเพิ่ม (ภ.พ.30) ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของกรมสรรพากร

รายละเอียด	ทราบ		ไม่ทราบ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. กรมสรรพากรมิได้คิดค่าใช้จ่ายใดๆ ในการสมัครหรือขอใช้ บริการในแต่ละครั้ง	68	58.1	48	41.0
2. ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปยื่นแบบฯ ภ.พ.30 และชำระภาษี ณ สำนักงานสรรพากรอำเภอ	89	76.1	27	23.1
3. ได้รับสิทธิพิเศษในการยื่นแบบฯ หลังเวลา 16.30 น. จนถึงเวลา 22.00 น. ของทุกวันระหว่างช่วงกำหนดเวลาของการยื่นแบบฯ ตามปกติ โดยไม่เว้นวันหยุดราชการ	80	68.4	36	30.8
4. มีโปรแกรมช่วยตรวจสอบข้อมูลขั้นต้นตามแบบ ภ.พ.30 ที่ กรอกไว้ในแบบ และหากพบข้อมูลผิดพลาดบางกรณี ระบบ จะส่งรายการเดือนกลับไปที่ทันทีเพื่อจะได้แก้ไขให้ถูกต้อง	51	43.6	65	55.6
5. เพื่อเสริมความมั่นใจว่า กรมสรรพากรได้รับแบบฯ และชำระ ภาษีเรียบร้อยแล้ว จะมีหลักฐานเพื่อยืนยัน 3 ระดับ คือ	26	22.2	90	76.9
(1) ยืนยันตอบรับทันทีเมื่อการทำรายการแล้วเสร็จ				
(2) ยืนยันการรับแบบ ภ.พ.30 และรับชำระภาษี (ถ้ามี) ทาง E-mail ในวันถัดไป				
(3) ยืนยันการรับแบบ ภ.พ.30 และรับชำระภาษี (ถ้ามี) โดย ใบเสร็จรับเงินที่จัดส่งให้ทางไปรษณีย์ลงทะเบียน				

จากตาราง แสดงให้เห็นถึงการทราบถึงประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการ และชำระภาษีมูลค่าเพิ่ม (ภ.พ.30) ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของกรมสรรพากร ปรากฏว่า ส่วนใหญ่ทราบถึงประโยชน์ในด้านประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปยื่นแบบฯ ภ.พ.30 และชำระภาษี ณ สำนักงานสรรพากรอำเภอ และด้านได้รับสิทธิพิเศษในการยื่นแบบฯ หลังเวลา 16.30 น. จนถึงเวลา 22.00 น. ของทุกวันระหว่างช่วงกำหนดเวลาของการยื่นแบบฯ ตามปกติ โดยไม่เว้นวันหยุดราชการ มีจำนวน 89 ราย และ 80 ราย หรือร้อยละ 76.1 และร้อยละ 68.4 ตามลำดับ แต่ไม่ทราบถึงประโยชน์ในด้านความมั่นใจว่ากรมสรรพากรได้รับแบบฯ และชำระภาษีเรียบร้อยแล้ว จะมีหลักฐานเพื่อยืนยัน 3

ระดับ มีจำนวน 90 ราย หรือร้อยละ 76.9 และด้านมีโปรแกรมช่วยตรวจสอบข้อมูลขั้นต้นของแบบ
ภ.พ.30 มีจำนวนที่ไม่ทราบถึง 65 ราย คิดเป็นร้อยละ 55.6

ตารางที่ 4.3.67 แสดงความประสงค์ที่จะใช้บริการขึ้นแบบ และชำระภาษีผ่านทางอินเทอร์เน็ต หาก
กรมสรรพากรมีการให้บริการเกือบทุกชนิดของแบบแสดงรายการภาษีในอนาคต

คำตอบ	จำนวน	ร้อยละ
ใช่	53	45.3
ไม่ใช่	8	6.8
ไม่แน่ใจ	56	47.9
รวม	117	100.0

จากตาราง แสดงถึงความประสงค์ที่จะใช้บริการขึ้นแบบ และชำระภาษีผ่านทางอินเทอร์เน็ต หากกรมสรรพากรมีการให้บริการเกือบทุกชนิดของแบบแสดงรายการภาษีในอนาคต ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความเห็นไม่แน่ใจ โดยให้เหตุผลว่า ขึ้นอยู่กับการตัดสินใจของผู้บริหาร และไม่มั่นใจในระบบ ความถูกต้องของการยื่นชำระภาษี มีจำนวน 56 ราย คิดเป็นร้อยละ 47.9 สำหรับผู้ที่ตอบว่า ประสงค์จะใช้ ซึ่งให้เหตุผลว่าลดค่าใช้จ่าย และการเดินทางไปยื่นแบบเพื่อชำระภาษี ณ สำนักงานสรรพากรอำเภอ มีจำนวน 53 ราย คิดเป็นร้อยละ 45.3 ส่วนผู้ที่ตอบว่าไม่ใช่ เห็นว่าไม่เชื่อมั่นในระบบความปลอดภัยของข้อมูล และวิธีการเดิมที่ใช้อยู่เพียงพอแล้ว มีจำนวน 8 ราย คิดเป็นร้อยละ 6.8

ตารางที่ 4.3.68 แสดงความเห็นต่อการจัดเก็บภาษีอากรจากธุรกิจการค้าผ่านอินเทอร์เน็ตในปัจจุบันมี
ความเหมาะสม คุ้มค่า และมีประสิทธิภาพดีแล้ว

ความเห็น	จำนวน	ร้อยละ
เห็นด้วย	23	19.7
ไม่เห็นด้วย	89	76.1
ไม่ตอบ	5	4.3
รวม	117	100.0

จากตาราง แสดงถึงความเห็นต่อการจัดเก็บภาษีอากรจากธุรกิจการค้าผ่านอินเทอร์เน็ตในปัจจุบันมีความเหมาะสม คุ้มค่า และมีประสิทธิภาพดีแล้ว ของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งอยู่ในธุรกิจการค้าผ่านอินเทอร์เน็ต ปรากฏว่าส่วนใหญ่ ไม่เห็นด้วยว่า การจัดเก็บภาษีจากธุรกิจการค้าผ่านอินเทอร์เน็ตมีความเหมาะสม คุ้มค่า และมีประสิทธิภาพ มีจำนวน 89 ราย คิดเป็นร้อยละ 76.1 ส่วนผู้ที่ตอบว่าเห็นด้วยต่อการจัดเก็บภาษีจากธุรกิจดังกล่าวที่มีความเหมาะสม คุ้มค่า และมีประสิทธิภาพ มีจำนวน 23 ราย คิดเป็นร้อยละ 19.7 มีผู้ไม่ตอบจำนวน 5 ราย คิดเป็นร้อยละ 4.3

ในด้านความเห็นนั้น ผู้ที่ไม่เห็นด้วย ได้ให้เหตุผลว่าปัจจุบันยังมีธุรกิจการค้าผ่านอินเทอร์เน็ตที่ยังอยู่นอกระบบ เป็นธุรกิจเถื่อน และธุรกิจส่วนใหญ่ยังมีการหลีกเลี่ยงภาษีสูง ยากต่อการควบคุม พิสูจน์ได้ยาก ตลอดจนขาดกฎหมายรองรับ เนื่องจากธุรกิจการค้าผ่านอินเทอร์เน็ตมีวิธีการค้าที่แตกต่างจากการค้าตามปกติ ส่วนผู้ที่ตอบว่าเห็นด้วยนั้น เห็นว่ากฎหมายภาษีในปัจจุบันสามารถนำมาใช้กับธุรกิจการค้าดังกล่าวได้เหมาะสมแล้ว ไม่ควรหาวิธีจัดเก็บภาษีจากการค้าบนอินเทอร์เน็ตเพิ่มเติมอีก สำหรับผู้ที่ไม่ตอบนั้น เห็นว่าไม่ควรจัดเก็บภาษีจากการค้าผ่านอินเทอร์เน็ต เพื่อเปิดโอกาสและส่งเสริมให้ธุรกิจมีการขยายตัวให้มากขึ้น

ตารางที่ 4.3.69 แสดงขอบเขตของการดำเนินธุรกิจผ่านอินเทอร์เน็ต เปรียบเทียบประเภทธุรกิจ

ขอบเขตการดำเนินธุรกิจ		มุ่งผลภายใน ประเทศ	มุ่งผลภายนอก ประเทศ	มุ่งผลทั้งภายใน/ นอกประเทศ	รวม
ประเภทธุรกิจ ส่งออก	จำนวน	0	23	4	27
	ร้อยละ	0.0	85.2	14.8	100.0
ขายส่ง/ขายปลีก	จำนวน	0	10	34	44
	ร้อยละ	0.0	22.7	77.3	100.0
บริการ	จำนวน	32	4	10	46
	ร้อยละ	69.6	8.7	21.7	100.0
รวม	จำนวน	32	37	48	117
	ร้อยละ	27.4	31.6	41.0	100.0

จากตาราง แสดงขอบเขตของการดำเนินธุรกิจผ่านอินเทอร์เน็ต ของแต่ละประเภทธุรกิจ พบว่า ธุรกิจส่งออก ใช้หวังผลทางธุรกิจภายนอกประเทศอย่างเดียว มีจำนวน 23 ราย หรือร้อยละ 85.2 ส่วนธุรกิจขายส่ง หรือขายปลีก ส่วนใหญ่ใช้เพื่อหวังผลทางธุรกิจทั้งภายใน และภายนอกประเทศ มีจำนวน 34 ราย หรือร้อยละ 77.3 สำหรับธุรกิจบริการ ส่วนใหญ่มุ่งหวังผลภายในประเทศ มีจำนวน 32 ราย หรือร้อยละ 69.6

ตารางที่ 4.3.70 แสดงถึงจำนวนการใช้อินเทอร์เน็ตในการทำธุรกรรม หรือติดต่อการค้าต่อสัปดาห์
เปรียบเทียบประเภทธุรกิจ

การใช้ต่อสัปดาห์	ธุรกิจส่งออก		ธุรกิจขายส่ง /ขายปลีก		ธุรกิจบริการ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 5 ครั้ง	5	18.5	16	36.4	11	23.9
5 – 10 ครั้ง	12	44.4	14	31.8	12	26.1
11 – 15 ครั้ง	5	18.5	9	20.5	4	8.7
16 – 20 ครั้ง	1	3.7	2	4.5	4	8.7
21 – 30 ครั้ง	2	7.4	2	4.5	6	13.0
มากกว่า 30 ครั้ง	2	7.4	1	2.3	9	19.6
รวม	27	100.0	44	100.0	46	100.0

จากตาราง แสดงถึงจำนวนการใช้อินเทอร์เน็ตในการทำธุรกรรม หรือติดต่อการค้าต่อสัปดาห์
เปรียบเทียบประเภทธุรกิจ ปรากฏว่า ธุรกิจแต่ละประเภทส่วนใหญ่มีการใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อทำ
ธุรกรรมการค้า โดยเฉลี่ยน้อยกว่า 10 ครั้งต่อสัปดาห์ โดยธุรกิจส่งออก มีการใช้ 5 – 10 ครั้งต่อสัปดาห์
มีจำนวน 12 ราย หรือร้อยละ 44.4 ส่วนธุรกิจขายส่ง หรือขายปลีก มีการใช้น้อยกว่า 5 ครั้งต่อสัปดาห์
มีจำนวน 16 ราย หรือร้อยละ 36.4 และมีการใช้ 5 – 10 ครั้งต่อสัปดาห์ จำนวน 14 ราย หรือร้อยละ 31.8
สำหรับธุรกิจบริการ ส่วนใหญ่มีการ 5 – 10 ครั้งต่อสัปดาห์ มีจำนวน 12 ราย หรือร้อยละ 26.1 มีการใช้
น้อยกว่า 5 ครั้งต่อสัปดาห์ มีจำนวน 11 ราย หรือร้อยละ 23.9 และมีการใช้มากกว่า 30 ครั้งต่อสัปดาห์ มี
จำนวน 9 ราย หรือร้อยละ 19.6

สำหรับ กลุ่มธุรกิจที่มีการใช้ต่อสัปดาห์มากกว่า 10 ครั้ง เรียงจากมากไปหาน้อยคือ กลุ่มธุรกิจ
บริการ รองลงมาได้แก่ กลุ่มธุรกิจส่งออก และกลุ่มธุรกิจขายส่ง หรือขายปลีก คิดเป็นสัดส่วนประมาณ
ร้อยละ 50.0 37.0 และ 31.8 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3.71 แสดงปัญหาของการเสียภาษีเงินได้ของธุรกิจการค้าผ่านอินเทอร์เน็ต เปรียบเทียบ
รายประเภทธุรกิจ

ปัญหา	ธุรกิจส่งออก		ธุรกิจขายส่ง /ขายปลีก		ธุรกิจบริการ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. การซื้อขายทางอินเทอร์เน็ต ทำให้เกิด การหลบหนีภาษีได้ง่าย	8	29.6	22	50.0	23	50.0
2. การระบุดัชนีบุคคลที่ทำธุรกรรมเป็นไปได้ยาก	8	29.6	6	13.6	13	28.3
3. การระบุสถานที่ทำธุรกรรมยังมีความ คลุมเครือ	6	22.2	2	4.5	9	19.6
4. การระบุลักษณะเงินได้ ไม่มีความชัดเจน	10	37.0	19	43.2	24	52.2
5. ไม่สามารถระบุตัวผู้รับเงินได้ และสถาน ประกอบการถาวรได้	13	48.1	28	63.6	21	45.7
6. การจ่ายเงิน ไม่มีหลักฐานใบเสร็จรับเงิน	19	70.4	36	81.8	21	45.7
7. การค้าทางอินเทอร์เน็ตระหว่างประเทศ ทำให้เกิดปัญหาการจัดเก็บภาษีซ้ำซ้อน และไม่ทราบข้อตกลงเรื่องภาษีซ้อน ระหว่างไทยกับต่างประเทศ	14	51.9	19	43.2	14	30.4

หมายเหตุ : ผู้ตอบสามารถเลือกได้ 1 – 3 คำตอบ

จากตาราง แสดงปัญหาของการเสียภาษีเงินได้ของธุรกิจการค้าผ่านอินเทอร์เน็ต เปรียบเทียบ
รายประเภทธุรกิจ ปรากฏว่ามีปัญหาที่แตกต่างกันไปดังนี้ ธุรกิจส่งออก มีปัญหาการจ่ายเงิน ไม่มีหลัก
ฐานใบเสร็จรับเงินผ่านอินเทอร์เน็ต มีจำนวน 19 ราย หรือร้อยละ 70.4 ปัญหาของลงมา ได้แก่ การค้า
ระหว่างประเทศทำให้เกิดปัญหาการจัดเก็บภาษีซ้ำซ้อน และไม่ทราบข้อตกลงเรื่องภาษีซ้อนระหว่างไทย
กับต่างประเทศ มีจำนวน 14 ราย หรือร้อยละ 51.9 และปัญหาไม่สามารถระบุตัวผู้รับเงินได้ และสถาน
ประกอบการถาวรได้ มีจำนวน 13 ราย หรือร้อยละ 48.1

ส่วนธุรกิจขายส่ง หรือขายปลีก พบว่ามีปัญหาการจ่ายเงิน ไม่มีหลักฐานใบเสร็จรับเงิน มีจำนวน
36 ราย หรือร้อยละ 81.8 รองลงมา คือ ปัญหาไม่สามารถระบุตัวผู้รับเงินได้ และสถานประกอบการถาวร
ได้ มีจำนวน 28 ราย หรือร้อยละ 63.6 และปัญหาการซื้อขายทางอินเทอร์เน็ตทำให้หลบหนีภาษีได้ง่าย มี
จำนวน 22 ราย หรือร้อยละ 50.0

สำหรับธุรกิจบริการ ส่วนใหญ่พบว่ามีปัญหา การระบุลักษณะเงินได้ ไม่มีความชัดเจน มีจำนวน 24 ราย หรือร้อยละ 52.2 รองลงมา คือ ปัญหาการซื้อขายทางอินเทอร์เน็ตทำให้หลบหนีภาษีได้ง่าย มีจำนวน 23 ราย หรือร้อยละ 50.0 ปัญหาไม่สามารถระบุตัวผู้รับเงินได้ และสถานประกอบการถาวรได้ และปัญหาการจ่ายเงิน ไม่มีหลักฐานใบเสร็จรับเงิน มีอย่างละ 21 ราย หรือร้อยละ 45.7

ตารางที่ 4.3.72 แสดงความเห็นต่อหลักการของภาษีมูลค่าเพิ่มเอื้อประโยชน์ต่อการการค้าผ่านอินเทอร์เน็ต เปรียบเทียบรายประเภทธุรกิจ

ประเภทธุรกิจ		ความเห็น			รวม
		เอื้อประโยชน์	ไม่เอื้อประโยชน์	ไม่แน่ใจ	
ธุรกิจส่งออก	จำนวน	20	3	4	27
	ร้อยละ	74.1	11.1	14.8	100.0
ธุรกิจขายส่ง/ขายปลีก	จำนวน	32	8	3	43
	ร้อยละ	74.4	18.6	7.0	100.0
ธุรกิจบริการ	จำนวน	35	4	7	46
	ร้อยละ	76.1	8.7	15.2	100.0
รวม	จำนวน	87	15	14	116
	ร้อยละ	75.0	12.9	12.1	100.0

จากตาราง แสดงความเห็นต่อหลักการของภาษีมูลค่าเพิ่มเอื้อประโยชน์ต่อการการค้าผ่านอินเทอร์เน็ต เปรียบเทียบรายประเภทธุรกิจ ปรากฏว่า ส่วนใหญ่แต่ละประเภทธุรกิจมีความเห็นว่า เอื้อประโยชน์ต่อการค้าผ่านอินเทอร์เน็ต โดยธุรกิจที่เห็นว่าเอื้อประโยชน์ในสัดส่วนที่สูงเรียงตามลำดับ คือ ธุรกิจบริการ มีจำนวน 35 ราย หรือร้อยละ 76.1 รองลงมา ได้แก่ ธุรกิจขายส่ง หรือขายปลีก มีจำนวน 32 ราย หรือร้อยละ 74.4 และธุรกิจส่งออก มีจำนวน 20 ราย หรือร้อยละ 74.1 ส่วนธุรกิจที่เห็นว่าไม่เอื้อประโยชน์ต่อการค้าผ่านอินเทอร์เน็ตในสัดส่วนที่มากที่สุด คือ ธุรกิจขายส่ง หรือขายปลีก มีจำนวน 8 ราย หรือร้อยละ 18.6

อย่างไรก็ตาม มีกลุ่มธุรกิจบริการที่ไม่แน่ใจต่อหลักการของภาษีมูลค่าเพิ่มจะเอื้อประโยชน์ต่อการค้าผ่านอินเทอร์เน็ตในสัดส่วนที่สูงกว่ากลุ่มธุรกิจอื่น คือมีจำนวน 7 ราย หรือร้อยละ 15.2 เนื่องจากเห็นว่าอัตราภาษีที่เป็นอยู่สูงเกินไป รวมถึงไม่เข้าใจหลักการของภาษีมูลค่าเพิ่ม ตลอดจนระเบียบปฏิบัติรวมทั้งเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดเก็บภาษีมูลค่าเพิ่มบางส่วนยังไม่เข้าใจต่อธุรกิจการค้าผ่านอินเทอร์เน็ต และการจัดเก็บภาษีมูลค่าเพิ่มจากธุรกิจประเภทนี้เท่าที่ควร

ตารางที่ 4.3.73 แสดงปัญหาของการเสียภาษีมูลค่าเพิ่มของธุรกิจการค้าผ่านอินเทอร์เน็ต เปรียบเทียบ
รายประเภทธุรกิจ

ปัญหา	ธุรกิจส่งออก		ธุรกิจขายส่ง / ขายปลีก		ธุรกิจบริการ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. การไม่ได้รับใบกำกับภาษี หรือ ได้รับซ้ำ	13	48.1	26	60.5	14	30.4
2. ผู้ขายสินค้า/บริการ ไม่สามารถออก ใบกำกับภาษี ให้กับผู้ซื้อผ่าน อินเทอร์เน็ตได้	16	59.3	29	67.4	32	69.6
3. การจัดทำเอกสารหลักฐานตามกฎหมาย ภาษีมูลค่าเพิ่ม ของการค้าผ่าน อินเทอร์เน็ต	11	40.7	14	32.6	20	43.5
4. การระบุดูความรับผิดชอบ ในการเสียภาษี มูลค่าเพิ่ม ไม่มีความชัดเจน	4	14.8	8	18.6	21	45.7
5. การซื้อขายผ่านอินเทอร์เน็ต ไม่สามารถ แสดงหลักฐาน เพื่อขอคืนภาษี มูลค่าเพิ่มได้	6	22.2	19	44.2	15	32.6
6. การค้าทางอินเทอร์เน็ต ทำให้แสดงแหล่ง ที่มาของเงินได้ และหลักฐานแสดงการ ส่งสินค้า หรือบริการที่นำไปบริโภค นอกประเทศ เพื่อเสียภาษีมูลค่าเพิ่มใน อัตราศูนย์เป็นไปได้ยาก	17	63.0	11	25.6	7	15.2
7. การค้าทางอินเทอร์เน็ตระหว่างประเทศ ทำให้ผู้ค้าหลบหนีภาษีมูลค่าเพิ่มได้ง่าย	11	40.7	22	51.2	17	37.0

หมายเหตุ : ผู้ตอบสามารถเลือกได้ 1 – 3 คำตอบ

จากตาราง แสดงถึงปัญหาของการเสียภาษีมูลค่าเพิ่มของธุรกิจการค้าผ่านอินเทอร์เน็ต เปรียบเทียบรายประเภทธุรกิจ โดยแต่ละกลุ่มธุรกิจมีปัญหาที่สำคัญ 3 ลำดับแรก ดังนี้ กลุ่มธุรกิจส่งออก ส่วนใหญ่มีปัญหาเกี่ยวกับการแสดงแหล่งที่มาของเงินได้ และหลักฐานแสดงการส่งสินค้า หรือบริการที่นำไปบริโภคนอกประเทศ เพื่อเสียภาษีมูลค่าเพิ่มในอัตราศูนย์เป็นไปได้ยาก มีถึง 17 ราย หรือร้อยละ 63.0

รองลงมาคือ ปัญหาไม่สามารถออกไปกำกับภาษี ให้กับผู้ซื้อผ่านอินเทอร์เน็ตได้ มีจำนวน 16 ราย หรือ 59.3 และปัญหาการไม่ได้รับใบกำกับภาษี หรือได้รับช้า มีจำนวน 13 ราย หรือร้อยละ 48.1

ส่วนกลุ่มธุรกิจขายส่ง หรือขายปลีก ส่วนใหญ่มีปัญหาไม่สามารถออกไปกำกับภาษี ให้กับผู้ซื้อผ่านอินเทอร์เน็ตได้ มีถึง 29 ราย หรือร้อยละ 67.4 รองลงมาคือ ปัญหาการไม่ได้รับใบกำกับภาษี หรือได้รับช้า มีจำนวน 26 ราย หรือร้อยละ 60.5 และปัญหาการค้างทางอินเทอร์เน็ตระหว่างประเทศทำให้ผู้ค้าหลบหนีภาษีมูลค่าเพิ่มได้ง่าย มีจำนวน 22 ราย หรือร้อยละ 51.2

สำหรับธุรกิจบริการ ปัญหาส่วนใหญ่คือไม่สามารถออกไปกำกับภาษี ให้กับผู้ซื้อผ่านอินเทอร์เน็ตได้ มีจำนวน 32 ราย หรือร้อยละ 69.6 รองลงมา คือ ปัญหาการระบุดูความรับผิดชอบในการเสียภาษีมูลค่าเพิ่ม ไม่มีความชัดเจน มีจำนวน 21 ราย หรือร้อยละ 45.7 และปัญหาการจัดทำเอกสารหลักฐานตามกฎหมายภาษีมูลค่าเพิ่ม ของการค้าผ่านอินเทอร์เน็ต มีจำนวน 20 ราย หรือร้อยละ 43.5

ตารางที่ 4.3.74 การประสบปัญหาการคำนวณภาษีเงินได้ และภาษีมูลค่าเพิ่มของธุรกิจการค้าผ่านอินเทอร์เน็ต เปรียบเทียบรายประเภทธุรกิจ

ประเภทธุรกิจ		คำตอบ			รวม
		ไม่มีปัญหา	มีปัญหา	อื่นๆ	
ธุรกิจส่งออก	จำนวน	3	23	1	27
	ร้อยละ	11.1	85.2	3.7	100.0
ธุรกิจขายส่ง/ขายปลีก	จำนวน	7	36	1	44
	ร้อยละ	15.9	81.8	2.3	100.0
ธุรกิจบริการ	จำนวน	14	31	1	46
	ร้อยละ	30.4	67.4	2.2	100.0
รวม	จำนวน	24	90	3	117
	ร้อยละ	20.5	76.9	2.6	100.0

จากตาราง แสดงถึงการประสบปัญหาการคำนวณภาษีเงินได้ และภาษีมูลค่าเพิ่มของธุรกิจการค้าผ่านอินเทอร์เน็ต เมื่อเปรียบเทียบระหว่างกลุ่มธุรกิจ พบว่าประมาณร้อยละ 85.2 ของกลุ่มธุรกิจส่งออก ประมาณร้อยละ 81.8 ของกลุ่มธุรกิจขายส่ง หรือขายปลีก และประมาณร้อยละ 67.4 ของกลุ่มธุรกิจบริการ ประสบปัญหาในการคำนวณภาษี แสดงว่ากลุ่มธุรกิจส่งออก และกลุ่มธุรกิจขายส่ง หรือขายปลีก ประสบปัญหาในการคำนวณภาษีเงินได้ และภาษีมูลค่าเพิ่มมากกว่ากลุ่มธุรกิจบริการ

ตารางที่ 4.3.75 แสดงความเห็นต่อการจัดเก็บภาษีอากรจากธุรกิจการค้าผ่านอินเทอร์เน็ตในปัจจุบันมีความเหมาะสม คุ้มค่า และมีประสิทธิภาพดีแล้ว เปรียบเทียบรายประเภทธุรกิจ

ประเภทธุรกิจ		คำตอบ		รวม
		เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	
ธุรกิจส่งออก	จำนวน	4	23	27
	ร้อยละ	14.8	85.2	100.0
ธุรกิจขายส่ง/ขายปลีก	จำนวน	7	37	44
	ร้อยละ	15.9	84.1	100.0
ธุรกิจบริการ	จำนวน	12	29	41
	ร้อยละ	29.3	70.7	100.0
รวม	จำนวน	23	89	112
	ร้อยละ	20.5	79.5	100.0

จากตาราง แสดงถึงความเห็นต่อการจัดเก็บภาษีอากรจากธุรกิจการค้าผ่านอินเทอร์เน็ตในปัจจุบันมีความเหมาะสม คุ้มค่า และมีประสิทธิภาพดีแล้ว เมื่อเปรียบเทียบระหว่างกลุ่มธุรกิจ พบว่าประมาณร้อยละ 85.2 ของกลุ่มธุรกิจส่งออก ประมาณร้อยละ 84.1 ของกลุ่มธุรกิจขายส่ง หรือบริการ และประมาณร้อยละ 70.7 ของกลุ่มธุรกิจบริการ ไม่เห็นด้วยต่อการจัดเก็บภาษีอากรจากธุรกิจการค้าผ่านอินเทอร์เน็ตในปัจจุบันว่ามีความเหมาะสม คุ้มค่า และมีประสิทธิภาพ โดยมีกลุ่มธุรกิจส่งออกที่ไม่เห็นด้วยในสัดส่วนที่สูงกว่า ธุรกิจขายส่ง หรือขายปลีก และธุรกิจบริการ