

บทที่ 4

ผลการศึกษา

การวิเคราะห์เชิงเศรษฐศาสตร์ต่ออุปสรรคของผู้ประกอบการขายสินค้าในระบบคีนภามีมูลค่าเพิ่มให้นักท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่ เป็นการวิเคราะห์อุปสรรค และศึกษาถึงลักษณะทางเศรษฐกิจ ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระเบียบ ข้อปฏิบัติ และสิทธิประโยชน์ที่จะได้รับ ของผู้ประกอบการขายสินค้าในระบบคีนภามีมูลค่าเพิ่มให้นักท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่ โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากการออกแบบสอบถามผู้ประกอบการขายสินค้าในระบบคีนภามีมูลค่าเพิ่มให้นักท่องเที่ยว จำนวน 100 ราย และผู้ที่ไม่ได้เป็นผู้ประกอบการขายสินค้าในระบบคีนภามีมูลค่าเพิ่มให้นักท่องเที่ยว จำนวน 100 ราย ในจังหวัดเชียงใหม่ แต่ได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาเพียงกลุ่มละ 76 ราย ผลการศึกษาจึงเป็นผลจากจำนวนผู้ประกอบการกลุ่มละ 76 ราย แสดงผลการศึกษาโดยแยกเป็น 2 ส่วน ดังนี้ คือ

4.1 ข้อมูลจากแบบสอบถามผู้ประกอบการขายสินค้าในระบบคีนภามีมูลค่าเพิ่มให้นักท่องเที่ยว ประกอบด้วย

- 4.1.1 ข้อมูลลักษณะทางเศรษฐกิจโดยทั่วไปของผู้ประกอบการ
- 4.1.2 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องและปัญหาอุปสรรคของผู้ประกอบการ
- 4.1.3 ความคิดเห็นต่อความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการเป็นผู้ประกอบการขายสินค้าในระบบคีนภามีมูลค่าเพิ่มให้นักท่องเที่ยว
- 4.1.4 รายการของปัจจัยด้านชุมชนซึ่งมีผลกระทบต่อการค้าและการคีนภามีมูลค่าเพิ่มให้นักท่องเที่ยว
- 4.1.5 กิจกรรมที่ผู้ประกอบการมีส่วนร่วม

4.2 ข้อมูลจากแบบสอบถามผู้ที่ไม่ได้เป็นผู้ประกอบการขายสินค้าในระบบคีนภามีมูลค่าเพิ่มให้นักท่องเที่ยว ประกอบด้วย

- 4.2.1 ข้อมูลลักษณะทางเศรษฐกิจโดยทั่วไปของผู้ประกอบการ
- 4.2.2 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องและปัญหาอุปสรรคของผู้ประกอบการ
- 4.2.3 รายการของปัจจัยด้านชุมชนซึ่งมีผลกระทบต่อการค้าและการคีนภามีมูลค่าเพิ่มให้นักท่องเที่ยว
- 4.2.4 กิจกรรมที่ผู้ประกอบการมีส่วนร่วม

4.1 ข้อมูลจากแบบสอบถามผู้ประกอบการขายสินค้าในระบบคินภามีมูลค่าเพิ่มให้นักท่องเที่ยว

4.1.1 ข้อมูลลักษณะทางเศรษฐกิจโดยทั่วไปของผู้ประกอบการ

จากข้อมูลลักษณะทางเศรษฐกิจโดยทั่วไปของผู้ประกอบการประกอบด้วย ประเภทการจดทะเบียนของผู้ประกอบการ ประเภทสินค้าที่จำหน่าย ทุนจดทะเบียน ระยะเวลาการดำเนินกิจการ รายได้จากการจำหน่ายสินค้าในรอบปีที่ผ่านมา จำนวนพนักงานในหน่วยงาน จำนวนนักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการต่อวันทั้งในช่วงฤดูกาลท่องเที่ยว(เดือนตุลาคม – เมษายน) และช่วงนอกฤดูกาลท่องเที่ยว(เดือนพฤษภาคม – กันยายน) ระยะทางระหว่างสถานประกอบการกับสำนักงานสรรพากรพื้นที่ ระยะเวลาและเหตุผลของการเข้าเป็นผู้ประกอบการขายสินค้าในระบบคินภามีมูลค่าเพิ่มให้นักท่องเที่ยว และเหตุผลของการไม่ได้เข้าเป็นผู้ประกอบการขายสินค้าในระบบคินภามีมูลค่าเพิ่มให้นักท่องเที่ยว แสดงผลการศึกษาตามตารางที่ 4.1 – 4.10

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของผู้ประกอบการขายสินค้าในระบบคินภามีมูลค่าเพิ่มให้นักท่องเที่ยว จำแนกตามประเภทของการจดทะเบียน

ประเภทของการจดทะเบียน	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
บริษัทจำกัด	62	81.58
ห้างหุ้นส่วนจำกัด	12	15.79
ห้างหุ้นส่วนสามัญ	-	-
ห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคล	2	2.63
รวม	76	100.00

ที่มา: จากการสำรวจ

ผลการศึกษาจากตารางที่ 4.1 แสดงให้เห็นถึงลักษณะประเภทของการจดทะเบียน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จดทะเบียนประเภทบริษัทจำกัดจำนวน 62 ราย คิดเป็นร้อยละ 81.58 รองลงมาประเภทห้างหุ้นส่วนจำกัดจำนวน 12 ราย คิดเป็นร้อยละ 15.79 และเป็นประเภทห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคลจำนวน 2 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.63

ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของผู้ประกอบการขายสินค้าในระบบค่านิยมมูลค่าเพิ่มให้
นักท่องเที่ยว จำแนกตามประเภทสินค้าที่จำหน่าย

ประเภทของสินค้าที่จำหน่าย	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ผ้าพื้นเมือง/เสื้อผ้าสำเร็จรูป	17	22.36
ของที่ระลึก, เครื่องเงิน	25	32.89
เครื่องประดับอัญมณี	11	14.47
นาฬิกา, แวนตา, ปากกา	6	7.91
เครื่องปั้นดินเผา	12	15.79
อื่น ๆ เช่น เครื่องหนัง, เครื่องเรือน	5	6.58
รวม	76	100.00

ที่มา: จากการสำรวจ

ผลการศึกษาจากตารางที่ 4.2 แสดงให้เห็นว่า ผู้ประกอบการส่วนใหญ่จำหน่ายสินค้าประเภทของที่ระลึก, เครื่องเงินจำนวน 25 ราย คิดเป็นร้อยละ 32.89 อันดับสองเป็นการจำหน่ายสินค้าประเภทผ้าพื้นเมืองและเสื้อผ้าสำเร็จรูปจำนวน 17 ราย คิดเป็นร้อยละ 22.36 อันดับสามเป็นการจำหน่ายเครื่องปั้นดินเผาจำนวน 12 ราย คิดเป็นร้อยละ 15.79 อันดับสี่เป็นการจำหน่ายเครื่องประดับอัญมณีจำนวน 11 ราย คิดเป็นร้อยละ 14.47 อันดับห้าเป็นการจำหน่ายนาฬิกา, แวนตา, ปากกาจำนวน 6 ราย คิดเป็นร้อยละ 7.91 และอันดับสุดท้ายเป็นการจำหน่ายสินค้าอื่น เช่น เครื่องหนัง, เครื่องเรือนจำนวน 5 ราย คิดเป็นร้อยละ 6.58 จะเห็นได้ว่าสินค้าที่ผู้ประกอบการในระบบค่านิยมมูลค่าเพิ่มให้นักท่องเที่ยวจำหน่ายส่วนใหญ่ เป็นสินค้าหัตถกรรมซึ่งต้องใช้แรงงานที่มีฝีมือจากชุมชนต่าง ๆ อันสะท้อนให้เห็นถึงการจ้างงานและสภาพเศรษฐกิจของชุมชน ดังนั้นถ้าจำนวนผู้ประกอบการในระบบค่านิยมมูลค่าเพิ่มให้นักท่องเที่ยวเพิ่มมากขึ้นย่อมมีผลทำให้เกิดการจ้างงานมากขึ้น โดยเฉพาะแรงงานที่มีฝีมือซึ่งมีจำนวนไม่มากนักเมื่อเทียบกับจำนวนแรงงานทั้งหมดในชนบท เมื่อจำนวนแรงงานที่มีฝีมือมีจำกัดจะทำให้เกิดการแย่งชิงแรงงาน ผู้ประกอบการจึงต้องเพิ่มค่าจ้างให้สูงขึ้นเพื่อจูงใจให้คนมาทำงานกับตนมากขึ้น เมื่อต่างฝ่ายต่างเพิ่มค่าจ้าง ส่งผลให้ค่าจ้างคุณภาพในตลาดเพิ่มสูงขึ้น เมื่อแรงงานมีรายได้เพิ่มขึ้นทำให้สภาพเศรษฐกิจของชุมชนมีความอยู่ดีกินดีมากขึ้น

ตารางที่ 4.3 จำนวนและร้อยละของผู้ประกอบการขายสินค้าในระบบคีนภาษีมูลค่าเพิ่มให้
นักท่องเที่ยว จำแนกตามเงินทุนจดทะเบียน

เงินทุนจดทะเบียน	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
500,000 – 1,000,000 บาท	17	22.37
1,000,001 – 5,000,000 บาท	28	36.84
5,000,001 – 10,000,000 บาท	9	11.84
10,000,001 บาทขึ้นไป	22	28.95
รวม	76	100.00

ที่มา: จากการสำรวจ

ผลการศึกษาจากตารางที่ 4.3 แสดงให้เห็นว่า ผู้ประกอบการขายสินค้าในระบบคีนภาษีมูลค่าเพิ่มให้นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีทุนจดทะเบียน 1,000,001 – 5,000,000 บาทจำนวน 28 ราย คิดเป็นร้อยละ 36.84 รองลงมามีทุนจดทะเบียน 10,000,001 บาทขึ้นไปจำนวน 22 ราย คิดเป็นร้อยละ 28.95 มีทุนจดทะเบียน 500,000 – 1,000,000 บาทจำนวน 17 ราย คิดเป็นร้อยละ 22.37 และทุนจดทะเบียน 5,000,001 – 10,000,000 บาทจำนวน 9 ราย คิดเป็นร้อยละ 11.84

ตารางที่ 4.4 จำนวนและร้อยละของผู้ประกอบการขายสินค้าในระบบคีนภาษีมูลค่าเพิ่มให้
นักท่องเที่ยว จำแนกตามระยะเวลาการดำเนินงาน

ระยะเวลาการดำเนินงาน	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
1 – 5 ปี	12	15.79
6 – 10 ปี	16	21.05
11 – 15 ปี	20	26.31
มากกว่า 15 ปี	28	36.85
รวม	76	100.00

ที่มา: จากการสำรวจ

ผลการศึกษาจากตารางที่ 4.4 แสดงให้เห็นว่า ผู้ประกอบการที่เข้าสู่ระบบคีนภาษีมูลค่าเพิ่มให้นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีใช้ผู้ประกอบการรายใหม่ โดยส่วนใหญ่มีระยะเวลาการดำเนินการมากกว่า 15 ปีจำนวน 28 ราย คิดเป็นร้อยละ 36.85 รองลงมาดำเนินการระหว่าง 11 – 15 ปีจำนวน 20 ราย คิดเป็นร้อยละ 26.31 ระยะเวลาการดำเนินการระหว่าง 6 – 10 ปีจำนวน 16 ราย คิดเป็นร้อยละ 21.05 และผู้ประกอบการที่ดำเนินการระหว่าง 1 – 5 ปีจำนวน 12 ราย คิดเป็นร้อยละ 15.79

ตารางที่ 4.5 จำนวนและร้อยละของผู้ประกอบการขายสินค้าในระบบคีนภาษีมูลค่าเพิ่มให้
นักท่องเที่ยว จำแนกตามรายได้จากการจำหน่ายสินค้าในรอบปีที่ผ่านมา

รายได้จากการจำหน่ายสินค้า ในรอบปีที่ผ่านมา	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
น้อยกว่า 2 ล้านบาท	10	13.16
2-5 ล้านบาท	11	14.47
6-10 ล้านบาท	20	26.31
มากกว่า 10 ล้านบาท	35	46.06
รวม	76	100.00

ที่มา: จากการสำรวจ

ผลการศึกษาจากตารางที่ 4.5 แสดงให้เห็นว่า การที่รัฐบาลมีนโยบายส่งเสริมการท่องเที่ยวโดยเฉพาะในจังหวัดที่เป็นเมืองท่องเที่ยว ส่งผลให้ผู้ประกอบการขายสินค้าในระบบคีนภาษีมูลค่าเพิ่มให้นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีรายได้จากการจำหน่ายสินค้าในรอบปีที่ผ่านมาอยู่ในระดับสูง โดยมีผู้ประกอบการที่มีรายได้จากการจำหน่ายสินค้าในรอบปีที่ผ่านมาเกินกว่า 10 ล้านบาทจำนวน 35 ราย คิดเป็นร้อยละ 46.06 รองลงมามีรายได้ในรอบปีที่ผ่านมาระหว่าง 6-10 ล้านบาทจำนวน 20 ราย คิดเป็นร้อยละ 26.31 มีรายได้ระหว่าง 2-5 ล้านบาทจำนวน 11 ราย คิดเป็นร้อยละ 14.47 และมีรายได้จากการจำหน่ายสินค้าในรอบปีที่ผ่านมาต่ำกว่า 2 ล้านบาทจำนวน 10 ราย คิดเป็นร้อยละ 13.16

ตารางที่ 4.6 จำนวนและร้อยละของผู้ประกอบการขายสินค้าในระบบคีนภาษีมูลค่าเพิ่มให้
นักท่องเที่ยว จำแนกตามจำนวนพนักงานในหน่วยงาน

จำนวนพนักงานในหน่วยงาน	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
น้อยกว่า 10 คน	23	30.26
10-20 คน	30	39.47
21-30 คน	14	18.43
มากกว่า 30 คน	9	11.84
รวม	76	100.00

ที่มา: จากการสำรวจ

ผลการศึกษาจากตารางที่ 4.6 แสดงให้เห็นว่า ผู้ประกอบการส่วนใหญ่มีจำนวนพนักงานในหน่วยงาน 10-20 คนจำนวน 30 ราย คิดเป็นร้อยละ 39.47 รองลงมามีจำนวนพนักงานใน

หน่วยงานน้อยกว่า 10 คนจำนวน 23 ราย คิดเป็นร้อยละ 30.26 มีจำนวนพนักงานในหน่วยงาน 21 – 30 คนจำนวน 14 ราย คิดเป็นร้อยละ 18.43 และมีจำนวนพนักงานในหน่วยงานมากกว่า 30 คนจำนวน 9 ราย คิดเป็นร้อยละ 11.84 แสดงให้เห็นว่าเนื่องจากผู้ประกอบการขายสินค้าในระบบคีนภามีมูลค่าเพิ่มให้นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ไม่ได้ทำการผลิตสินค้าเอง จึงมีการจ้างงานจำนวนไม่มากนัก เพื่อเป็นการประหยัดต้นทุนค่าใช้จ่ายในส่วนของแรงงาน โดยแรงงานส่วนใหญ่จะเป็นแรงงานที่มีประสิทธิภาพ มีความรู้ความสามารถในการดำเนินกิจการ ดังนั้นแรงงานเหล่านี้จึงได้รับค่าจ้างที่สูงกว่าแรงงานในชนบท

ตารางที่ 4.7 จำนวนและร้อยละของผู้ประกอบการขายสินค้าในระบบคีนภามีมูลค่าเพิ่มให้นักท่องเที่ยว จำแนกตามจำนวนนักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการต่อวันในช่วงฤดูกาลท่องเที่ยว และช่วงนอกฤดูกาลท่องเที่ยว

จำนวนนักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการต่อวัน	ช่วงฤดูกาลท่องเที่ยว		ช่วงนอกฤดูกาลท่องเที่ยว	
	จำนวน(ราย)	ร้อยละ	จำนวน(ราย)	ร้อยละ
น้อยกว่า 10 คนต่อวัน	-	-	23	30.26
10 – 20 คนต่อวัน	19	25.00	42	55.26
มากกว่า 20 คนต่อวัน	57	75.00	11	14.48
รวม	76	100.00	76	100.00

ที่มา: จากการสำรวจ

ผลการศึกษาจากตารางที่ 4.7 แสดงให้เห็นว่า ในช่วงฤดูกาลท่องเที่ยวผู้ประกอบการขายสินค้าในระบบคีนภามีมูลค่าเพิ่มให้นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีจำนวนนักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการมากกว่า 20 คนต่อวันจำนวน 57 ราย คิดเป็นร้อยละ 75.00 รองลงมามีจำนวนนักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการ 10 – 20 คนต่อวันจำนวน 19 ราย คิดเป็นร้อยละ 25.00 และในช่วงนอกฤดูกาลท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีจำนวนนักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการ 10 – 20 คนต่อวันจำนวน 42 ราย คิดเป็นร้อยละ 55.26 รองลงมามีจำนวนนักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการน้อยกว่า 20 คนต่อวันจำนวน 23 ราย คิดเป็นร้อยละ 30.26 แสดงให้เห็นว่านโยบายส่งเสริมการท่องเที่ยวของรัฐบาลโดยเฉพาะในช่วงฤดูกาลท่องเที่ยว ทำให้มีจำนวนนักท่องเที่ยวมาใช้บริการเพิ่มมากขึ้น

ตารางที่ 4.8 จำนวนและร้อยละของผู้ประกอบการขายสินค้าในระบบคีนภามีมูลค่าเพิ่มให้นักท่องเที่ยว จำแนกตามระยะทางระหว่างสถานประกอบการกับสำนักงานสรรพากรพื้นที่

ระยะทางระหว่างสถานประกอบการกับสำนักงานสรรพากรพื้นที่	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
น้อยกว่า 10 กิโลเมตร	35	46.05
10 – 20 กิโลเมตร	32	42.10
มากกว่า 20 กิโลเมตร	9	11.85
รวม	76	100.00

ที่มา: จากการสำรวจ

ผลการศึกษาจากตารางที่ 4.8 แสดงให้เห็นว่า ผู้ประกอบการขายสินค้าในระบบคีนภามีมูลค่าเพิ่มให้นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีระยะทางระหว่างสถานประกอบการกับสำนักงานสรรพากรพื้นที่น้อยกว่า 10 กิโลเมตรจำนวน 35 ราย คิดเป็นร้อยละ 46.05 รองลงมา มีระยะทางระหว่างสถานประกอบการกับสำนักงานสรรพากรพื้นที่ 10 - 20 กิโลเมตรจำนวน 32 ราย คิดเป็นร้อยละ 42.10 และมีระยะทางระหว่างสถานประกอบการกับสำนักงานสรรพากรพื้นที่มากกว่า 20 กิโลเมตรจำนวน 9 ราย คิดเป็นร้อยละ 11.85 แสดงให้เห็นว่าผู้ประกอบการส่วนใหญ่มีสถานประกอบการอยู่ในเขตตัวเมืองเชียงใหม่

ตารางที่ 4.9 จำนวนและร้อยละของผู้ประกอบการขายสินค้าในระบบคีนภามีมูลค่าเพิ่มให้นักท่องเที่ยว จำแนกตามระยะเวลาที่เข้าเป็นผู้ประกอบการขายสินค้าในระบบคีนภามีมูลค่าเพิ่มให้นักท่องเที่ยว

ระยะเวลาที่เข้าสู่ระบบคีนภามีมูลค่าเพิ่มให้นักท่องเที่ยว	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
0 – 1 ปี	8	10.53
2 – 3 ปี	22	28.95
4 – 5 ปี	46	60.52
รวม	76	100.00

ที่มา: จากการสำรวจ

ผลการศึกษาจากตารางที่ 4.9 แสดงให้เห็นว่า ผู้ประกอบการส่วนใหญ่เข้าเป็นผู้ประกอบการขายสินค้า ในระบบคีนภามีมูลค่าเพิ่มให้นักท่องเที่ยว 4 – 5 ปีจำนวน 46 ราย คิดเป็น

ร้อยละ 60.52 และเข้าเป็นผู้ประกอบการขายสินค้าในระบบคินภาษีมูลค่าเพิ่มให้นักท่องเที่ยว 2-3 ปีจำนวน 22 ราย คิดเป็นร้อยละ 28.95 แสดงให้เห็นว่า ผู้ประกอบการรายใหม่ที่เข้าสู่ระบบคินภาษีมูลค่าเพิ่มให้นักท่องเที่ยวนั้นมีจำนวนน้อยมาก โดยส่วนใหญ่เป็นผู้ประกอบการรายเก่าที่เข้าสู่ระบบคินภาษีมูลค่าเพิ่มให้นักท่องเที่ยวนับตั้งแต่ที่กรมสรรพากรได้เริ่มดำเนินการคินภาษีมูลค่าเพิ่มให้นักท่องเที่ยวในขณะที่มีจำนวนผู้ประกอบการในระบบภาษีมูลค่าเพิ่มเพิ่มขึ้นทุกปี ซึ่งเป็นปัญหาที่กรมสรรพากรกำลังดำเนินการแก้ไข โดยอยู่ระหว่างการดำเนินการปรับปรุงข้อกำหนดและระเบียบที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้สอดคล้องกับสภาพข้อเท็จจริงในทางปฏิบัติของผู้ประกอบการ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.10 จำนวนและร้อยละของผู้ประกอบการขายสินค้าในระบบคินภามีมูลค่าเพิ่มให้
นักท่องเที่ยว จำแนกตามอันดับความสำคัญและเหตุการณ์เข้าเป็นผู้ประกอบการ
ขายสินค้าในระบบคินภามีมูลค่าเพิ่มให้นักท่องเที่ยว

อันดับ	เหตุผล												รวม	
	1		2		3		4		5		6			
ความสำคัญ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1	8	10.53	25	32.89	10	13.16	-	-	33	43.42	-	-	76	100.00
2	16	21.05	29	38.16	8	10.53	2	2.63	21	27.63	-	-	76	100.00
3	27	35.52	19	25.00	14	18.42	1	1.32	15	19.74	-	-	76	100.00
4	24	31.58	2	2.63	37	48.68	6	7.90	7	9.21	-	-	76	100.00
5	1	1.32	1	1.32	7	9.21	67	88.15	-	-	-	-	76	100.00

ที่มา: จากการสำรวจ

หมายเหตุ: 1. ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

2. ให้ความสำคัญของเหตุผลที่สำคัญที่สุด เริ่มจากหมายเลข 1 และเหตุผลที่สำคัญอันดับสอง ใช้หมายเลข 2 ตามลำดับ
3. รายละเอียดเหตุผลมีดังนี้
 - 3.1 เหตุผลที่ 1 คือ การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการคินภามีมูลค่าเพิ่มให้นักท่องเที่ยว
 - 3.2 เหตุผลที่ 2 คือ คำแนะนำจากเจ้าหน้าที่สรรพากร
 - 3.3 เหตุผลที่ 3 คือ คำแนะนำจากร้านที่ได้เข้าระบบแล้ว
 - 3.4 เหตุผลที่ 4 คือ ระเบียบกรมสรรพากรมีความเหมาะสมต่อการนำมาปฏิบัติ
 - 3.5 เหตุผลที่ 5 คือ ทำให้มีลูกค้าชาวต่างประเทศมาใช้บริการมากขึ้น
 - 3.6 เหตุผลที่ 6 คือ เหตุผลอื่น ๆ นอกเหนือจาก 1 – 5

ผลการศึกษาดังกล่าวแสดงให้เห็นว่า เหตุผลที่ผู้ประกอบการส่วนใหญ่ให้ความสำคัญมากที่สุด คือ เหตุผลที่ 5 คือ การที่ผู้ประกอบการเข้าเป็นผู้ประกอบการขายสินค้าในระบบคินภามีมูลค่าเพิ่มให้นักท่องเที่ยว เพราะทำให้มีลูกค้าชาวต่างประเทศมาใช้บริการมากขึ้น จำนวน 33 ราย หรือร้อยละ 43.42 ผู้ประกอบการจำนวน 29 ราย หรือร้อยละ 38.16 เลือกให้ความสำคัญเป็นอันดับสอง กับเหตุผลที่ 2 คือ เพราะได้รับคำแนะนำจากเจ้าหน้าที่สรรพากร ผู้ประกอบการเลือกให้ความสำคัญเป็นอันดับสามกับเหตุผลที่ 1 คือ การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับ

การคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้นักท่องเที่ยว จำนวน 27 ราย หรือร้อยละ 35.52 ส่วนเหตุผลที่ผู้ประกอบการเห็นว่ามีความสำคัญอันดับสี่คือ เหตุผลที่ 3 คือ คำแนะนำจากร้านที่ได้เข้าระบบแล้ว จำนวน 37 ราย หรือร้อยละ 48.68 และเหตุผลที่ผู้ประกอบการเห็นว่ามีความสำคัญน้อยที่สุด คือ เหตุผลที่ 4 ระเบียบกรมสรรพากรมีความเหมาะสมต่อการนำมาปฏิบัติ จำนวน 67 ราย หรือร้อยละ 88.15

4.1.2 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการของกรมสรรพากร

การศึกษาในหัวข้อต่อไปนี้จะเป็นการศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการแก่ผู้ประกอบการขายสินค้าในระบบคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้นักท่องเที่ยวของกรมสรรพากร โดยทำการวิเคราะห์ปัจจัยการบริการจากคะแนนเฉลี่ยตามเกณฑ์ ดังนี้

- กรณีคำถามเชิงบวก

คะแนนเฉลี่ย	4.21 – 5.00	อยู่ในเกณฑ์ดีมาก
คะแนนเฉลี่ย	3.41 – 4.20	อยู่ในเกณฑ์ดี
คะแนนเฉลี่ย	2.61 – 3.40	อยู่ในเกณฑ์ปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย	1.81 – 2.60	อยู่ในเกณฑ์ไม่ดี
คะแนนเฉลี่ย	1.00 – 1.80	อยู่ในเกณฑ์ไม่ดีมากที่สุด

- กรณีคำถามเชิงลบ

คะแนนเฉลี่ย	4.21 – 5.00	อยู่ในเกณฑ์ไม่ดีมาก
คะแนนเฉลี่ย	3.41 – 4.20	อยู่ในเกณฑ์ไม่ดี
คะแนนเฉลี่ย	2.61 – 3.40	อยู่ในเกณฑ์ไม่ดีปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย	1.81 – 2.60	อยู่ในเกณฑ์ดี
คะแนนเฉลี่ย	1.00 – 1.80	อยู่ในเกณฑ์ดีมาก

โดยค่าเฉลี่ยที่ได้ ถ้าอยู่ในเกณฑ์ดี แปลว่า ปัจจัยดังกล่าวไม่ใช่ปัญหาที่กรมสรรพากรต้องแก้ไข ถ้าอยู่ในเกณฑ์ปานกลาง และไม่ดี แปลว่า ปัจจัยดังกล่าวยังเป็นปัญหาที่กรมสรรพากรต้องดำเนินการปรับปรุงแก้ไขต่อไป

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการให้บริการของเจ้าหน้าที่

การให้บริการของเจ้าหน้าที่	\bar{X}	S.D.	ระดับของผลกระทบเชิงบวกต่อการเข้าร่วมเป็นผู้ประกอบการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้นักท่องเที่ยว
ปริมาณเจ้าหน้าที่ที่มีเพียงพอกับความต้องการ	3.07	0.70	ปานกลาง
การขออนุมัติได้รับความสะดวกจากเจ้าหน้าที่สรรพากรเป็นอย่างดี	3.79	0.47	ดี
สถานที่ให้บริการสะอาด สะดวกสบาย และมีการจัดสถานที่อย่างเหมาะสม	3.58	0.66	ดี
เจ้าหน้าที่มีความรู้ความเข้าใจในระบบคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้นักท่องเที่ยวเป็นอย่างดี	3.76	0.43	ดี
เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยดี สุภาพ เรียบร้อย	3.89	0.42	ดี
ผลรวมทั้งหมด	3.62	0.62	ดี

ที่มา: จากการสำรวจ

ผลการศึกษาตารางที่ 4.11 แสดงให้เห็นว่า การให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ย 3.62 แสดงว่า มีระดับของผลกระทบเชิงบวกอยู่ในระดับดี โดยผู้ประกอบการเห็นว่า การขออนุมัติได้รับความสะดวกจากเจ้าหน้าที่สรรพากรเป็นอย่างดี สถานที่ให้บริการสะอาด สะดวกสบาย และมีการจัดสถานที่อย่างเหมาะสม เจ้าหน้าที่มีความรู้ความเข้าใจในระบบคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้นักท่องเที่ยวเป็นอย่างดี และเจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยดี สุภาพ เรียบร้อย โดยมีค่าเฉลี่ย 3.79, 3.58, 3.76 และ 3.89 ตามลำดับ ในขณะที่ปริมาณเจ้าหน้าที่ที่มีเพียงพอกับความต้องการ มีค่าเฉลี่ย 3.07 มีระดับของผลกระทบเชิงบวกอยู่ในระดับปานกลาง แสดงให้เห็นว่าผู้ประกอบการเห็นว่าในบางครั้งปริมาณเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอกับความต้องการ ซึ่งอาจส่งผลให้เกิดการล่าช้าในการปฏิบัติงาน ทำให้ผู้ประกอบการต้องเสียเวลามากในการมาติดต่อกับกรมสรรพากร ซึ่งเป็นปัจจัยที่กรมสรรพากรต้องดำเนินการแก้ไขให้มีจำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอความต้องการของผู้ประกอบการ

ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการขออนุมัติเป็นผู้ประกอบการขายสินค้าในระบบคีนภามูลค่าเพิ่มให้นักท่องเที่ยว
ในระบบคีนภามูลค่าเพิ่มให้นักท่องเที่ยว

การขออนุมัติเป็นผู้ประกอบการ ขายสินค้าในระบบคีนภามูลค่าเพิ่ม ให้นักท่องเที่ยว	\bar{X}	S.D.	ระดับของผลกระทบ เชิงบวกต่อการเข้าร่วม เป็นผู้ประกอบการคีน ภามูลค่าเพิ่มให้ นักท่องเที่ยว
เอกสารที่ใช้ในการขออนุมัติมี จำนวนมาก	3.39	0.85	ปานกลาง
ใช้เวลามากในการรวบรวม รายละเอียด	3.32	0.88	ปานกลาง
ขั้นตอนในการอนุมัติซับซ้อนทำให้ เสียเวลา	3.38	0.82	ปานกลาง
ระยะเวลาในการพิจารณาอนุมัติเป็น ผู้ประกอบการมีความรวดเร็ว	3.37	1.00	ปานกลาง
ผลรวมทั้งหมด	3.50	0.85	ปานกลาง

ที่มา: จากการสำรวจ

ผลการศึกษາัตรางที่ 4.12 แสดงให้เห็นว่า โดยภาพรวมการขออนุมัติเป็นผู้ประกอบการขายสินค้าในระบบคีนภามูลค่าเพิ่มให้นักท่องเที่ยว มีค่าเฉลี่ย 3.50 มีระดับของผลกระทบเชิงบวกอยู่ในระดับปานกลาง ผู้ประกอบการเห็นว่าเอกสารที่ใช้ในการขออนุมัติมีจำนวนมาก ต้องใช้เวลามากในการรวบรวมรายละเอียด ขั้นตอนในการอนุมัติซับซ้อนทำให้เสียเวลา ระยะเวลาในการพิจารณาอนุมัติเป็นผู้ประกอบการมีความรวดเร็ว ปัจจัยดังกล่าวมีระดับผลกระทบเชิงบวกในระดับปานกลาง คือมีค่าเฉลี่ย 3.39, 3.32, 3.38 และ 3.37 ตามลำดับ แสดงให้เห็นว่าเป็นปัจจัยที่ยังเป็นปัญหาที่กรมสรรพากรควรพิจารณาดำเนินการแก้ไข โดยในปัจจุบันกรมสรรพากรได้มีความพยายามที่จะปรับปรุงฐานข้อมูลผู้ประกอบการให้มีความถูกต้องและเป็นปัจจุบัน ซึ่งจะทำให้การขออนุมัติเป็นผู้ประกอบการขายสินค้าในระบบคีนภามูลค่าเพิ่มให้นักท่องเที่ยว มีความสะดวกรวดเร็วมากขึ้น

ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการประชาสัมพันธ์ของกรมสรรพากร

การประชาสัมพันธ์ของกรมสรรพากร	\bar{X}	S.D.	ระดับของผลกระทบเชิงบวกต่อการเข้าร่วมเป็นผู้ประกอบการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้นักท่องเที่ยว
มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้นักท่องเที่ยวอย่างสม่ำเสมอ	3.87	0.41	ดี
การประชาสัมพันธ์สร้างความเข้าใจให้แก่นักท่องเที่ยวเป็นอย่างดี	3.43	0.60	ดี
เอกสารเผยแพร่การคืนภาษีมูลค่าเพิ่มแก่นักท่องเที่ยว แปลเป็นภาษาต่างประเทศมีจำนวนเพียงพอ	3.01	0.97	ปานกลาง
กิจการของท่าน ได้รับเอกสารเผยแพร่การคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้นักท่องเที่ยว	3.76	0.51	ดี
ผลรวมทั้งหมด	3.52	0.74	ดี

ที่มา: จากการสำรวจ

ผลการศึกษาตารางที่ 4.13 แสดงให้เห็นว่า การประชาสัมพันธ์ของกรมสรรพากร มีค่าเฉลี่ย 3.52 แสดงว่า มีระดับของผลกระทบเชิงบวกอยู่ในระดับดี โดยผู้ประกอบการเห็นว่ากรมสรรพากรมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้นักท่องเที่ยวอย่างสม่ำเสมอ การประชาสัมพันธ์สร้างความเข้าใจให้แก่นักท่องเที่ยวเป็นอย่างดี และผู้ประกอบการได้รับเอกสารเผยแพร่การคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้นักท่องเที่ยวในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ย 3.87, 3.43 และ 3.76 ตามลำดับ ในขณะที่เดียวกันผู้ประกอบการเห็นว่า เอกสารเผยแพร่การคืนภาษีมูลค่าเพิ่มแก่นักท่องเที่ยว แปลเป็นภาษาต่างประเทศยังมีจำนวนไม่เพียงพอกับความต้องการ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.01 แสดงว่ามีระดับของผลกระทบเชิงบวกอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งในปัจจุบันกรมสรรพากรได้มีการแปลเอกสารเผยแพร่เป็นภาษาต่างประเทศ 3 ภาษา คือ ภาษาอังกฤษ ภาษาญี่ปุ่น และภาษาจีน ซึ่งเป็นนักท่องเที่ยวกลุ่มใหญ่ที่นิยมเดินทางมาท่องเที่ยวในประเทศไทย ส่วนการแปลเป็นภาษาต่างประเทศอื่น ๆ ยังคงอยู่ในขั้นตอนของการพิจารณาดำเนินการต่อไป

ตารางที่ 4.14 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการติดต่อสื่อสารกับนักท่องเที่ยวน

การติดต่อสื่อสารกับนักท่องเที่ยวน	\bar{X}	S.D.	ระดับของผลกระทบเชิงบวกต่อการเข้าร่วมเป็นผู้ประกอบการคีนภามูลค่าเพิ่มให้นักท่องเที่ยวน
สามารถให้คำแนะนำ หรือข้อเสนอแนะความรู้เกี่ยวกับการคีนภามูลค่าเพิ่มให้นักท่องเที่ยวน แก่นักท่องเที่ยวน และสร้างความเข้าใจในทางเดียวกัน	2.97	0.86	ปานกลาง
ขั้นตอนการจัดทำเอกสารให้นักท่องเที่ยวนมีความซับซ้อนและเสียเวลา	3.64	0.51	ดี
นักท่องเที่ยวนให้ความร่วมมือในการจัดทำเอกสาร การคีนภามูลค่าเพิ่มเป็นอย่างดี	3.55	0.84	ดี
ผลรวมทั้งหมด	3.39	0.81	ปานกลาง

ที่มา: จากการสำรวจ

ผลการศึกษาดังกล่าวที่ 4.14 แสดงให้เห็นว่า การติดต่อสื่อสารกับนักท่องเที่ยวน มีระดับของผลกระทบเชิงบวกอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย 3.39 ผู้ประกอบการยังไม่สามารถให้คำแนะนำ หรือข้อเสนอแนะความรู้เกี่ยวกับการคีนภามูลค่าเพิ่มแก่นักท่องเที่ยวนได้อย่างดี และยังไม่สามารถสร้างความเข้าใจในทางเดียวกันได้ และผู้ประกอบการเห็นว่าขั้นตอนการจัดทำเอกสารให้นักท่องเที่ยวนมีความซับซ้อนและเสียเวลา ในขณะที่นักท่องเที่ยวนให้ความร่วมมือในการจัดทำเอกสาร การคีนภามูลค่าเพิ่มเป็นอย่างดี โดยมีค่าเฉลี่ย 2.97, 3.64, 3.55 ตามลำดับ แสดงให้เห็นว่าอุปสรรคสำคัญในการติดต่อสื่อสารกับนักท่องเที่ยวนของผู้ประกอบการในระบบคีนภามูลค่าเพิ่มให้นักท่องเที่ยวน คือเรื่องของการพูดภาษาต่างประเทศ และขั้นตอนการจัดทำเอกสารมีความซับซ้อนทำให้เสียเวลาทั้งผู้ประกอบการและนักท่องเที่ยวน

ตารางที่ 4.15 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการคมนาคม

การคมนาคม	\bar{X}	S.D.	ระดับของผลกระทบเชิงบวกต่อการเข้าร่วมเป็นผู้ประกอบการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้นักท่องเที่ยว
ต้องใช้ระยะเวลามากในการเดินทางมาติดต่อขออนุมัติเป็นผู้ประกอบการขายสินค้าให้นักท่องเที่ยว	3.26	0.74	ปานกลาง
เส้นทางคมนาคมระหว่างสถานประกอบการของท่านกับหน่วยงานของกรมสรรพากรมีความสะดวกสบาย	3.41	0.66	ดี
ผลรวมทั้งหมด	3.34	0.70	ปานกลาง

ที่มา: จากการสำรวจ

ผลการศึกษາัตรางที่ 4.15 แสดงให้เห็นว่า การคมนาคมเป็นอุปสรรคต่อผู้ประกอบการในการเข้าสู่ระบบการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้นักท่องเที่ยว โดยมีระดับของผลกระทบเชิงบวกอยู่ในระดับปานกลาง คือมีค่าเฉลี่ย 3.34 ผู้ประกอบการมีระดับผลกระทบเชิงบวกในระดับปานกลางในการที่ต้องใช้เวลามากในการเดินทางมาติดต่อขออนุมัติเป็นผู้ประกอบการขายสินค้าให้นักท่องเที่ยว มีค่าเฉลี่ย 3.26 เนื่องจากในช่วงที่ทำการศึกษานนสายหลักหลายสายในจังหวัดเชียงใหม่มีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง ซึ่งใช้เวลานานในการดำเนินการ อาจส่งผลให้ผู้ประกอบการเห็นว่าต้องใช้ระยะเวลามากในการเดินทางมาติดต่อขออนุมัติเป็นผู้ประกอบการขายสินค้าให้นักท่องเที่ยว ในขณะที่ผู้ประกอบการเห็นว่า เส้นทางคมนาคมระหว่างสถานประกอบการกับหน่วยงานของกรมสรรพากรมีความสะดวกสบาย เนื่องจากผู้ประกอบการส่วนใหญ่มีสถานประกอบการอยู่ในตัวเมืองเชียงใหม่ โดยมีระดับผลกระทบเชิงบวกในระดับดี มีค่าเฉลี่ย 3.41

ตารางที่ 4.16 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประโยชน์ที่จะได้รับจากการเป็นผู้ประกอบการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้นักท่องเที่ยว

ประโยชน์ที่จะได้รับจากการเป็นผู้ประกอบการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้นักท่องเที่ยว	\bar{X}	S.D.	ระดับของผลกระทบเชิงบวกต่อการเข้าร่วมเป็นผู้ประกอบการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้นักท่องเที่ยว
ทำให้นักท่องเที่ยวเข้ามาซื้อสินค้าเพิ่มมากขึ้น	3.75	0.61	ดี
ทำให้งานมีความเป็นสากลมากขึ้น	2.89	0.68	ปานกลาง
การคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้นักท่องเที่ยวทำให้ท่านเห็นว่าสามารถควบคุมการหลบเลี่ยงภาษีได้ เนื่องจากต้องมีการออกไปกำกับภาษีทุกครั้งที่ขาย	4.09	0.75	ดี
ผลรวมทั้งหมด	3.58	0.85	ดี

ที่มา: จากการสำรวจ

ผลการศึกษาตารางที่ 4.16 แสดงให้เห็นว่า นักท่องเที่ยวเห็นประโยชน์ที่จะได้รับจากการเป็นผู้ประกอบการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้นักท่องเที่ยวในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ย 3.58 ซึ่งการเป็นผู้ประกอบการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้นักท่องเที่ยวนอกจากจะทำให้นักท่องเที่ยวเข้ามาซื้อสินค้าเพิ่มมากขึ้นแล้ว การคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้นักท่องเที่ยวยังทำให้ผู้ประกอบการเห็นว่าสามารถควบคุมการหลบเลี่ยงภาษีได้ในระดับดี เนื่องจากต้องมีการออกไปกำกับภาษีทุกครั้งที่ขาย โดยมีค่าเฉลี่ย 3.75 และ 2.89 ตามลำดับ ในขณะที่เดียวกันผู้ประกอบการเห็นว่า การเข้าสู่ระบบการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้นักท่องเที่ยว นั้น ไม่ได้ทำให้งานมีความเป็นสากลมากขึ้นเท่าใดนัก เนื่องจากส่วนใหญ่เป็นการขายปลีกสินค้า เนื่องจากกลุ่มลูกค้าส่วนใหญ่เป็นนักท่องเที่ยวที่นิยมมาท่องเที่ยวเพื่อการพักผ่อนหย่อนใจ สินค้าที่ซื้อส่วนใหญ่จึงเป็นสินค้าที่นำกลับไปฝากบุคคลต่าง ๆ มากกว่าที่จะซื้อไปจำหน่ายหรือเผยแพร่ในต่างประเทศ

ตารางที่ 4.17 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัญหาและอุปสรรคของผู้ประกอบการ

ปัญหาและอุปสรรค	\bar{X}	S.D.	ระดับของผลกระทบเชิงบวกต่อการเข้าร่วมเป็นผู้ประกอบการ คืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้นักท่องเที่ยว
รัฐบาลควรมีการรณรงค์ให้ความรู้ความเข้าใจแก่นักท่องเที่ยวเกี่ยวกับระบบการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้นักท่องเที่ยว	3.89	0.62	ดี
กรมสรรพากรควรมีการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อลดขั้นตอนในการปฏิบัติงาน	4.18	0.56	ดี
ระยะเวลาของการจัดอบรมผู้ประกอบการในระบบคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้นักท่องเที่ยวของกรมสรรพากรมีความเหมาะสมและเพียงพอ	3.11	0.56	ปานกลาง
ผลรวมทั้งหมด	3.73	0.74	ดี

ที่มา: จากการสำรวจ

ผลการศึกษາัตรางที่ 4.17 แสดงให้เห็นว่า ผู้ประกอบการเห็นว่ารัฐบาลควรมีการรณรงค์ให้ความรู้ ความเข้าใจแก่นักท่องเที่ยวเกี่ยวกับระบบการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้นักท่องเที่ยว โดยมีระดับของผลกระทบเชิงบวกอยู่ในระดับดี คือมีค่าเฉลี่ย 3.89 และเห็นว่ากรมสรรพากรควรมีการพัฒนา ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อลดขั้นตอนในการปฏิบัติงาน โดยมีระดับของผลกระทบเชิงบวกอยู่ในระดับดีเช่นกัน คือมีค่าเฉลี่ย 4.18 ส่วนระยะเวลาของการจัดอบรมผู้ประกอบการในระบบคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้นักท่องเที่ยวของกรมสรรพากรมีความเหมาะสมและเพียงพอ นั้น มีระดับของผลกระทบเชิงบวกอยู่ในระดับปานกลาง คือมีค่าเฉลี่ย 3.11 นั่นคือ ผู้ประกอบการเห็นว่ากรมสรรพากรควรมีการเพิ่มระยะเวลาการจัดอบรมให้มากขึ้นจากเดิมที่มีการจัดอบรมผู้ประกอบการเพียงปีละ 1 ครั้ง ซึ่งในส่วนของกรมสรรพากร เนื่องจากการจัดการฝึกอบรมผู้ประกอบการที่อยู่ในระบบคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้นักท่องเที่ยว นั้น จัดขึ้นเพื่อที่กรมสรรพากรจะ

ได้รับทราบถึงปัญหาและข้อเสนอแนะต่าง ๆ ของผู้ประกอบการ ตลอดจนให้ความรู้แก่ผู้ประกอบการเกี่ยวกับระเบียบและข้อปฏิบัติใหม่ ๆ แต่เนื่องจากในแต่ละปีมีกฎหมายและระเบียบปฏิบัติใหม่ ๆ ไม่มากนัก เพราะกรมสรรพากรต้องใช้เวลาในศึกษาเพื่อที่จะทำการปรับปรุงระเบียบและข้อปฏิบัติให้เหมาะสม ระยะเวลาการอบรมผู้ประกอบการจึงมีการกำหนดไว้เพียงปีละ 1 ครั้ง

4.1.3 ความคิดเห็นต่อความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการเป็นผู้ประกอบการขายสินค้าในระบบค่าน้ำหนักเพิ่มให้นักท่องเที่ยว

ตารางที่ 4.18 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นต่อความรู้ความเข้าใจของผู้ประกอบการขายสินค้าในระบบค่าน้ำหนักเพิ่มให้นักท่องเที่ยว จำแนกตามเงื่อนไขที่ต้องปฏิบัติเมื่อได้รับอนุมัติ

เงื่อนไขที่ต้องปฏิบัติเมื่อได้รับอนุมัติ	\bar{X}	S.D.	ระดับของ ความสำคัญ
การจัดทำแผ่นป้ายพื้นสีน้ำเงิน ตัวอักษรสีขาวมีข้อความ “VAT REFUND FOR TOURISTS” แสดงไว้ ณ ที่เปิดเผย มีความสำคัญอย่างไร	3.95	0.86	ดี
การขอรับแบบคำร้องขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่มสำหรับนักท่องเที่ยว(ลกท.7) จากสำนักงานสรรพากรพื้นที่ ในท้องที่ที่สถานประกอบการตั้งอยู่	2.47	0.66	ไม่ดี
เมื่อขายสินค้าให้นักท่องเที่ยว จะต้องจัดทำใบกำกับภาษีแบบเต็มรูป หรืออย่างย่อ โดยระบุชื่อ ที่อยู่ และเลขที่หนังสือเดินทางของนักท่องเที่ยวด้วย	3.22	0.72	ปานกลาง
ผลรวมทั้งหมด	3.21	0.96	ปานกลาง

ที่มา: จากการสำรวจ

ผลการศึกษາัตรางที่ 4.18 แสดงให้เห็นว่า ผู้ประกอบการมีความรู้ความเข้าใจและมีความคิดเห็นเกี่ยวกับเงื่อนไขที่ต้องปฏิบัติเมื่อได้รับอนุมัติ มีระดับของความสำคัญในระดับปานกลาง คือมีค่าเฉลี่ย 3.21 โดยผู้ประกอบการเห็นว่าการจัดทำแผ่นป้ายพื้นสีน้ำเงิน ตัวอักษรสีขาวมีข้อความ

“VAT REFUND FOR TOURISTS” แสดงไว้ ณ ที่เปิดเผยมีความสำคัญอยู่ในระดับดี คือมีค่าเฉลี่ย 3.95 ส่วนการขอรับแบบคำร้องขอคืนภาษี มูลค่าเพิ่มสำหรับนักท่องเที่ยว(คทท.7) จากสำนักงานสรรพากรพื้นที่ในท้องที่ที่สถานประกอบการตั้งอยู่ ผู้ประกอบการเห็นว่ามีความสำคัญอยู่ในระดับไม่ดี คือมีค่าเฉลี่ย 2.47 แสดงว่าผู้ประกอบการส่วนใหญ่เห็นว่าการรับแบบคำร้องขอคืนภาษี ควรจะสามารถรับได้จากสำนักงานสรรพากรพื้นที่แห่งใดก็ได้ และเมื่อขายสินค้าให้นักท่องเที่ยว จะต้องจัดทำใบกำกับภาษีแบบเต็มรูป หรืออย่างย่อ โดยระบุชื่อ ที่อยู่ และเลขที่หนังสือเดินทางของนักท่องเที่ยวด้วยนั้น ผู้ประกอบการเห็นว่ามีความสำคัญอยู่ในระดับปานกลางคือมีค่าเฉลี่ย 3.22

ตารางที่ 4.19 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นต่อความรู้ความเข้าใจของผู้ประกอบการขายสินค้าในระบบคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้นักท่องเที่ยว จำแนกตามสินค้าที่มีสิทธิขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม

สินค้าที่มีสิทธิขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม	\bar{X}	S.D.	ระดับของความสำคัญ
เป็นสินค้าที่นักท่องเที่ยวซื้อ โดยท่านได้เรียกเก็บภาษีมูลค่าเพิ่มจากสินค้านั้นไว้แล้ว	4.25	0.73	ดีมาก
เป็นสินค้าที่นำออกนอกประเทศภายใน 60 วันนับแต่วันที่ซื้อสินค้า	2.76	0.61	ปานกลาง
เป็นสินค้าที่นักท่องเที่ยวไม่จำเป็นต้องนำออกนอกประเทศพร้อมกับการเดินทาง สามารถส่งตามไปภายหลังได้	3.36	0.58	ปานกลาง
ไม่เป็นสินค้าต้องห้ามนำออกนอกประเทศ เช่น อาวุธปืนวัตถุระเบิด อัญมณีที่ยังไม่ได้ประกอบขึ้นเป็นตัวเรือน หรือทองรูปพรรณ	4.43	0.52	ดีมาก
ผลรวมทั้งหมด	3.70	0.92	ดี

ที่มา: จากการสำรวจ

ผลการศึกษາัตรางที่ 4.19 แสดงให้เห็นว่า ผู้ประกอบการมีความรู้ความเข้าใจและมีความคิดเห็นเกี่ยวกับสินค้าที่มีสิทธิขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม โดยมีระดับของความสำคัญในระดับดี คือมีค่าเฉลี่ย 3.70 โดยให้ระดับความสำคัญดีมาก เกี่ยวกับกรณี เป็นสินค้าที่นักท่องเที่ยวซื้อ โดยท่าน

ได้เรียกเก็บภาษีมูลค่าเพิ่มจากสินค้านั้นไว้แล้ว และไม่เป็นสินค้าต้องห้ามนำออกนอกประเทศ เช่น อาวุธปืน วัตถุระเบิด อัญมณีที่ยังไม่ได้ประกอบขึ้นเป็นตัวเรือน หรือทองคำพรรณ โดยมีค่าเฉลี่ย 4.25 และ 4.43 ตามลำดับ ส่วนกรณีเป็นสินค้าที่นำออกนอกประเทศภายใน 60 วันนับแต่วันที่ซื้อสินค้า และเป็นสินค้าที่นักท่องเที่ยวไม่จำเป็นต้องนำออกนอกประเทศพร้อมกับการเดินทาง สามารถส่งตามไปภายหลังได้ ผู้ประกอบการเห็นว่ามีความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย 2.76 และ 3.36 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.20 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นต่อความรู้ความเข้าใจของผู้ประกอบการขายสินค้าในระบบคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้นักท่องเที่ยว จำแนกตามมูลค่าการซื้อสินค้าที่มีสิทธิขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม

มูลค่าการซื้อสินค้า	\bar{X}	S.D.	ระดับของความสำคัญ
นักท่องเที่ยวจะต้องซื้อสินค้าจากร้านของท่านในแต่ละวันมีมูลค่ารวมกันไม่น้อยกว่า 2,000 บาท จึงจะสามารถจัดทำคำร้องขอคืนให้แก่นักท่องเที่ยวได้	3.58	0.75	ดี
นักท่องเที่ยวที่มีสิทธิได้รับคืนเงินภาษีมูลค่าเพิ่มจะต้องซื้อสินค้าให้มีมูลค่าตามคำร้องขอคืนภาษีทุกฉบับรวมกันไม่น้อยกว่า 5,000 บาท	3.53	0.62	ดี
ผลรวมทั้งหมด	3.55	0.69	ดี

ที่มา: จากการสำรวจ

ผลการศึกษาตารางที่ 4.20 แสดงให้เห็นว่า กรณีมูลค่าการซื้อสินค้าที่มีสิทธิขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม ผู้ประกอบการให้ความสำคัญอยู่ในระดับดี ทั้งกรณีเกี่ยวกับการที่นักท่องเที่ยวจะต้องซื้อสินค้าจากร้านในแต่ละวันมีมูลค่ารวมกันไม่น้อยกว่า 2,000 บาท จึงจะสามารถจัดทำคำร้องขอคืนให้แก่นักท่องเที่ยวได้ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.58 และกรณีนักท่องเที่ยวที่มีสิทธิได้รับคืนเงินภาษีมูลค่าเพิ่มจะต้องซื้อสินค้าให้มีมูลค่าตามคำร้องขอคืนภาษีทุกฉบับรวมกันไม่น้อยกว่า 5,000 บาท โดยมีค่าเฉลี่ย 3.53

ตารางที่ 4.21 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นต่อความรู้ความเข้าใจของผู้ประกอบการขายสินค้าในระบบคีนภาษีมูลค่าเพิ่มให้นักท่องเที่ยว จำแนกตามการจัดทำคำร้องขอคีนภาษีมูลค่าเพิ่ม

การจัดทำคำร้องขอคีน ภาษีมูลค่าเพิ่ม	\bar{X}	S.D.	ระดับของ ความสำคัญ
การจัดทำคำร้องขอคีนเงินภาษี มูลค่าเพิ่มของนักท่องเที่ยวในแต่ละ ครั้ง นักท่องเที่ยวจะต้องซื้อสินค้า ภายในวันเดียวกัน	2.67	0.97	ปานกลาง
คำร้องขอคีนเงินภาษีมูลค่าเพิ่มของ นักท่องเที่ยวจะ ต้องเก็บรักษาไว้ ณ สถานประกอบการไม่น้อยกว่า 2 ปี	2.86	1.09	ปานกลาง
ผลรวมทั้งหมด	2.76	1.03	ปานกลาง

ที่มา: จากการสำรวจ

ผลการศึกษาตารางที่ 4.21 แสดงให้เห็นว่า ผู้ประกอบการมีความรู้ความเข้าใจและมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดทำคำร้องขอคีนภาษีมูลค่าเพิ่ม โดยมีระดับความสำคัญในระดับปานกลาง ทั้งกรณีการจัดทำคำร้องขอคีนเงินภาษี มูลค่าเพิ่มของนักท่องเที่ยวในแต่ละครั้ง นักท่องเที่ยวจะต้องซื้อสินค้าภายในวันเดียวกัน และกรณีคำร้องขอคีนเงินภาษีมูลค่าเพิ่มของนักท่องเที่ยวจะ ต้องเก็บรักษาไว้ ณ สถานประกอบการไม่น้อยกว่า 2 ปี โดยมีค่าเฉลี่ย 2.67 และ 2.86 ตามลำดับ นั่นคือผู้ประกอบการเห็นว่า การจัดทำคำร้องขอคีนเงินภาษี มูลค่าเพิ่มของนักท่องเที่ยวในแต่ละครั้ง นักท่องเที่ยวไม่จำเป็นต้องซื้อสินค้าภายในวันเดียวกัน และไม่จำเป็นต้องเก็บรักษาไว้ ณ สถานประกอบการไม่น้อยกว่า 2 ปี

ตารางที่ 4.22 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นต่อความรู้ความเข้าใจของผู้ประกอบการขายสินค้าในระบบคีนภามีมูลค่าเพิ่มให้นักท่องเที่ยว จำแนกตามคุณสมบัติของนักท่องเที่ยว

คุณสมบัติของนักท่องเที่ยว	\bar{X}	S.D.	ระดับของความสำคัญ
ไม่เป็นผู้มีสัญชาติไทย และไม่เป็นผู้มีภูมิลำเนาในประเทศไทย	4.53	0.81	ดีมาก
ไม่ใช่นักบินหรือลูกเรือของสายการบินที่เดินทางออกนอกประเทศ	3.72	0.99	ดี
เดินทางออกนอกประเทศ ณ ท่าอากาศยานระหว่างประเทศ	2.82	1.02	ปานกลาง
ผลรวมทั้งหมด	3.69	1.17	ดี

ที่มา: จากการสำรวจ

ผลการศึกษาตารางที่ 4.22 แสดงให้เห็นว่า ผู้ประกอบการให้ความสำคัญระดับดีมาก กรณีนักท่องเที่ยวจะต้องไม่เป็นผู้มีสัญชาติไทย และไม่เป็นผู้มีภูมิลำเนาในประเทศไทย โดยมีค่าเฉลี่ย 4.53 และให้ความสำคัญในระดับดี กรณีนักท่องเที่ยวจะต้องไม่ใช่นักบินหรือลูกเรือของสายการบินที่เดินทางออกนอกประเทศ มีค่าเฉลี่ย 3.72 และให้ความสำคัญในระดับปานกลาง กรณีที่นักท่องเที่ยวจะต้องเดินทางออกนอกประเทศ ณ ท่าอากาศยานระหว่างประเทศ โดยมีค่าเฉลี่ย 2.82 นั่นคือ ผู้ประกอบการเห็นว่า นักท่องเที่ยวที่เดินทางออกนอกประเทศ ในเส้นทางอื่น เช่น ทางเรือ และทางรถยนต์ ก็สามารถที่จะได้รับเงินภามีมูลค่าเพิ่มคืนเช่นกัน แต่ในทางปฏิบัติ เนื่องจากมาตรการคืนภามีมูลค่าเพิ่มให้นักท่องเที่ยว เป็นมาตรการที่กำหนดขึ้นเพื่อสนองนโยบายของรัฐบาลที่ต้องการจะส่งเสริมการท่องเที่ยวในการกระตุ้นเศรษฐกิจ โดยใช้มาตรการทางภาษีอากรในการเพิ่มรายได้ให้แก่ประเทศ โดยให้กรมสรรพากรกำหนดวิธีการและเงื่อนไขการคืนภามีมูลค่าเพิ่มให้นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เดินทางเข้ามาในประเทศไทยและได้ซื้อสินค้าจากผู้ประกอบการจดทะเบียนภามีมูลค่าเพิ่มแล้วนำสินค้านั้นไปพร้อมกับการเดินทางออกนอกประเทศไทย โดยนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ที่เข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทยมีการเดินทางเข้าออก ณ ท่าอากาศยานระหว่างประเทศ อีกทั้งในการดำเนินการคืนภามีมูลค่าเพิ่มให้นักท่องเที่ยว จะต้องมีการกำหนดระเบียบ กฎเกณฑ์ และข้อปฏิบัติต่าง ๆ อย่างเหมาะสมและตรงตามวัตถุประสงค์ของรัฐบาล เพื่อให้มาตรการนี้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ทุกฝ่าย ดังนั้นกรมสรรพากรจึงได้มีการกำหนดคุณสมบัติของนักท่องเที่ยวเฉพาะที่เดินทางออกนอกประเทศ ณ ท่าอากาศยานระหว่างประเทศเท่านั้น

ตารางที่ 4.23 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นต่อความรู้ความเข้าใจของผู้ประกอบการขายสินค้าในระบบคีนภามีมูลค่าเพิ่มให้นักท่องเที่ยว จำแนกตามสินค้าที่กำหนดให้ต้องแสดงต่อเจ้าหน้าที่สรรพากรขณะขอคีนภามีมูลค่าเพิ่ม

สินค้าที่กำหนดให้ต้องแสดงต่อเจ้าหน้าที่สรรพากรขณะขอคีนภามีมูลค่าเพิ่ม	\bar{X}	S.D.	ระดับของความสำคัญ
อัญมณีที่ฝังในตัวเรือน	3.75	0.99	ดี
ทองรูปพรรณ	3.71	0.98	ดี
ปากกา	2.46	0.66	ไม่ดี
แว่นตา	2.37	0.73	ไม่ดี
นาฬิกา	2.43	0.77	ไม่ดี
ผลรวมทั้งหมด	2.94	1.05	ปานกลาง

ที่มา: จากการสำรวจ

ผลการศึกษາตารางที่ 4.23 แสดงให้เห็นว่า สินค้าที่กำหนดให้ต้องแสดงต่อเจ้าหน้าที่สรรพากรขณะขอคีนภามีมูลค่าเพิ่มนั้น ผู้ประกอบการให้ความสำคัญระดับดี กับสินค้าประเภทอัญมณีที่ฝังในตัวเรือน และทองรูปพรรณ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.75 และ 3.71 ตามลำดับ ส่วนสินค้าประเภทปากกา แว่นตา และนาฬิกา ผู้ประกอบการให้ความสำคัญระดับไม่ดี โดยมีค่าเฉลี่ย 2.46, 2.37 และ 2.43 ตามลำดับ แสดงให้เห็นว่า ผู้ประกอบการเห็นว่าสินค้าที่กำหนดให้ต้องแสดงต่อเจ้าหน้าที่สรรพากรขณะขอคีนภามีมูลค่าเพิ่มควรเป็นสินค้าประเภทอัญมณีที่ฝังในตัวเรือน และทองรูปพรรณเท่านั้น ซึ่งตามที่กรมสรรพากรได้กำหนดให้สินค้าทั้ง 5 ชนิดเป็นสินค้าที่ต้องแสดงต่อเจ้าหน้าที่สรรพากรขณะขอคีนภามีมูลค่าเพิ่ม เนื่องจากสินค้านี้เป็นสินค้าที่สามารถหลบเลี่ยงได้ง่าย อาจมีการซื้อแล้วมิได้นำออกไปจริง และการสำแดงราคาอาจไม่ตรงกับความเป็นจริงได้ ซึ่งจากผลการศึกษา ผู้ประกอบการอาจไม่เห็นด้วยที่ต้องกำหนดสินค้าประเภทปากกา แว่นตา และนาฬิกา แต่ด้วยความจำเป็นดังกล่าวข้างต้น ทำให้นักท่องเที่ยวยังคงต้องแสดงต่อเจ้าหน้าที่สรรพากรขณะขอคีนภามีมูลค่าเพิ่มต่อไป

4.1.4 รายการของปัจจัยด้านชุมชนซึ่งมีผลกระทบต่อการดำเนินการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้นักท่องเที่ยว

ตารางที่ 4.24 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผลกระทบต่อการดำเนินการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้นักท่องเที่ยวของผู้ประกอบการขายสินค้าในระบบคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้นักท่องเที่ยว จำแนกตามปัจจัยด้านชุมชน

ปัจจัยด้านชุมชน	\bar{X}	S.D.	ระดับของผลกระทบ
การสร้างงานให้ชุมชน	3.84	0.59	ดี
การสร้างรายได้แก่ผู้ประกอบการ	4.16	0.63	ดี
การก่อให้เกิดรายได้แก่รัฐบาลจากภาษีอากร	4.70	0.46	ดีมาก
การก่อให้เกิดค่าใช้จ่ายของภาครัฐ เช่น จากการสร้างระบบสนับสนุนการปฏิบัติงานของส่วนราชการ การสร้างโครงการต่าง ๆ ให้ชุมชน	3.53	0.74	ดี
ผลรวมทั้งหมด	4.06	0.75	ดี

ที่มา: จากการสำรวจ

ผลการศึกษาดังกล่าว แสดงให้เห็นว่า ผู้ประกอบการมีความเห็นเกี่ยวกับผลกระทบต่อการดำเนินการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้นักท่องเที่ยวเกี่ยวกับปัจจัยด้านชุมชนในระดับดี โดยเห็นว่าการดำเนินการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้นักท่องเที่ยวมีผลกระทบในระดับดีต่อการสร้างงานให้ชุมชน การสร้างรายได้ให้ผู้ประกอบการ และการก่อให้เกิดค่าใช้จ่ายของภาครัฐ เช่น จากการสร้างระบบสนับสนุนการปฏิบัติงานของส่วนราชการ การสร้างโครงการต่าง ๆ ให้ชุมชน มีค่าเฉลี่ย 3.84, 4.16 และ 3.53 ตามลำดับ และเห็นว่าการดำเนินการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้นักท่องเที่ยวมีผลกระทบในระดับดีมากต่อการก่อให้เกิดรายได้แก่รัฐบาลจากภาษีอากร โดยมีค่าเฉลี่ย 4.70 จากผลการศึกษาข้างต้นแสดงให้เห็นว่า ผู้ประกอบการเห็นว่าระบบการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้นักท่องเที่ยวของกรมสรรพากรนั้นจะส่งผลดีต่อทั้งชุมชน ผู้ประกอบการ และผู้ที่จะได้รับประโยชน์มากที่สุดคือรัฐบาลจากการจัดเก็บภาษีอากร ซึ่งการที่กรมสรรพากรได้มีมาตรการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้นักท่องเที่ยว นั้น นอกจากจะเป็นการสนองนโยบายของรัฐบาลในการส่งเสริมการท่องเที่ยวแล้ว ยังนับเป็นการสร้างงานและรายได้ให้แก่ชุมชนและผู้ประกอบการด้วย ดังนั้นกรมสรรพากรควรที่จะประชาสัมพันธ์และชี้ให้ชุมชน ตลอดจนผู้ประกอบการเห็นว่า การที่ประเทศ

ไทยจะประสบความสำเร็จในการชักจูงให้ชาวต่างประเทศทั่วโลกนิยมเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวมากขึ้นได้นั้น ไม่ได้ขึ้นอยู่กับนโยบายของรัฐบาลหรือมาตรการของกรมสรรพากรเพียงอย่างเดียว แต่ ยังต้องอาศัยความร่วมมือร่วมใจของประชาชนในประเทศด้วย ทั้งในด้านผู้ผลิตหรือชุมชนที่จะต้องผลิตสินค้าที่มีคุณภาพเป็นที่ยอมรับของนักท่องเที่ยว ตลอดจนผู้ประกอบการก็ควรที่จะต้องมีความซื่อสัตย์และจริงใจในการให้บริการและคำแนะนำแก่นักท่องเที่ยว จึงจะทำให้มาตรการนี้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด

4.1.5 กิจกรรมที่ผู้ประกอบการมีส่วนร่วม

ตารางที่ 4.25 จำนวน ร้อยละ ของผู้ประกอบการขายสินค้าในระบบค่านิยมมูลค่าเพิ่มให้ นักท่องเที่ยว จำแนกตามกิจกรรมที่ผู้ประกอบการมีส่วนร่วม

กิจกรรม	เคย		ไม่เคย		รวม	
	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
เข้าร่วมประชุม/อบรมกับ กรมสรรพากรเกี่ยวกับการคืน ภาษีมูลค่าเพิ่มให้นักท่องเที่ยว	76	100.00	-	-	76	100.00
ติดต่อหน่วยงานของ กรมสรรพากรเกี่ยวกับการคืน ภาษีมูลค่าเพิ่มให้นักท่องเที่ยว	76	100.00	-	-	76	100.00
ติดต่อเจ้าหน้าที่กรมสรรพากร เกี่ยวกับการคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม ให้นักท่องเที่ยว	76	100.00	-	-	76	100.00
เขียนจดหมาย/บทความลงใน หนังสือพิมพ์เกี่ยวกับการคืน ภาษีมูลค่าเพิ่มให้นักท่องเที่ยว	5	6.58	71	93.42	76	100.00
ปัจจัยอื่นๆ ซึ่งเกี่ยวข้องกับ คืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้ นักท่องเที่ยว แต่มิได้ระบุไว้ ในรายการ	-	-	-	-	-	-

ที่มา: จากการสำรวจ

ผลการศึกษาดังกล่าวที่ 4.25 แสดงให้เห็นว่า ผู้ประกอบการทุกรายเคยเข้าร่วมประชุม/อบรม กับกรมสรรพากรเกี่ยวกับการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้นักท่องเที่ยว ติดต่อก่อนหน่วยงานของกรมสรรพากร เกี่ยวกับการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้นักท่องเที่ยว และติดต่อเจ้าหน้าที่กรมสรรพากรเกี่ยวกับการคืน ภาษีมูลค่าเพิ่มให้นักท่องเที่ยว ส่วนการเขียนจดหมาย/บทความลงในหนังสือพิมพ์เกี่ยวกับการคืน ภาษีมูลค่าเพิ่มให้นักท่องเที่ยวมีจำนวนผู้ประกอบการที่เคยดำเนินการเพียง 5 ราย คิดเป็นร้อยละ 6.58 ในขณะที่ผู้ประกอบการที่ไม่เคยดำเนินการมีจำนวน 71 ราย คิดเป็นร้อยละ 93.42 การที่ ผู้ประกอบการส่วนใหญ่ไม่กล้าที่จะแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับมาตรการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้ นักท่องเที่ยวของกรมสรรพากร อาจสืบเนื่องมาจากผู้ประกอบการที่เป็นผู้ประกอบการขายสินค้า ในระบบคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้นักท่องเที่ยวมีจำนวนน้อย กรมสรรพากรสามารถที่จะควบคุมเป็น รายสถานประกอบการได้ จึงเกิดความเกรงกลัวว่าจะถูกตรวจสอบและควบคุมอย่างเข้มงวดจาก กรมสรรพากรถ้าออกมาแสดงความคิดเห็น โดยเฉพาะความเห็นในเชิงลบ จึงเป็นหน้าที่ของ กรมสรรพากรที่จะต้องสร้างความเข้าใจกับผู้ประกอบการว่า แท้ที่จริงแล้วนั้น กรมสรรพากรได้ เปิดโอกาสให้ผู้ประกอบการมีส่วนร่วมและแสดงความคิดเห็นต่อกรมสรรพากรเป็นอย่างดี เพื่อที่ กรมสรรพากรจะได้นำไปพิจารณาดำเนินการปรับปรุงระเบียบ กฎเกณฑ์ และข้อปฏิบัติต่าง ๆ ให้ ถูกต้อง เหมาะสม และเป็นธรรม เพื่อให้มาตรการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มมีประสิทธิภาพสูงสุด และ เป็นการสนองนโยบายของรัฐบาลในการให้ประชาชนมีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นในสิ่งที่ เป็น ปัญหาตลอดจนข้อเสนอแนะต่าง ๆ เพื่อให้การปฏิบัติงานของส่วนราชการมีประสิทธิภาพ

4.2 ข้อมูลจากแบบสอบถามผู้ที่ไม่ได้เป็นผู้ประกอบการขายสินค้าในระบบคีนภูมิมูลค่าเพิ่ม ให้นักท่องเที่ยว

4.2.1 ข้อมูลลักษณะทางเศรษฐกิจโดยทั่วไปของผู้ประกอบการ

จากข้อมูลลักษณะทางเศรษฐกิจโดยทั่วไปของผู้ประกอบการประกอบด้วย ประเภทการจดทะเบียนของผู้ประกอบการ ประเภทสินค้าที่จำหน่าย ทุนจดทะเบียน ระยะเวลาการดำเนินกิจการ รายได้จากการจำหน่ายสินค้าในรอบปีที่ผ่านมา จำนวนพนักงานในหน่วยงาน จำนวนนักท่องเที่ยวที่มารับบริการต่อวันทั้งในช่วงฤดูกาลท่องเที่ยว(เดือนตุลาคม – เมษายน) และช่วงนอกฤดูกาลท่องเที่ยว(เดือนพฤษภาคม – กันยายน) ระยะทางระหว่างสถานประกอบการกับสำนักงานสรรพากรพื้นที่ ระยะเวลาและเหตุผลของการเข้าเป็นผู้ประกอบการขายสินค้าในระบบคีนภูมิมูลค่าเพิ่มให้นักท่องเที่ยว และเหตุผลของการไม่ได้เข้าเป็นผู้ประกอบการขายสินค้าในระบบคีนภูมิมูลค่าเพิ่มให้นักท่องเที่ยว แสดงผลการศึกษาตามตารางที่ 4.26 – 4.34

ตารางที่ 4.26 จำนวนและร้อยละของผู้ประกอบการที่ไม่ได้เป็นผู้ประกอบการขายสินค้าในระบบคีนภูมิมูลค่าเพิ่มให้นักท่องเที่ยว จำแนกตามประเภทของการจดทะเบียน

ประเภทของการจดทะเบียน	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
บริษัทจำกัด	48	63.16
ห้างหุ้นส่วนจำกัด	21	27.63
ห้างหุ้นส่วนสามัญ	-	-
ห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคล	7	9.21
รวม	76	100.00

ที่มา: จากการสำรวจ

ผลการศึกษาตารางที่ 4.26 แสดงให้เห็นถึงลักษณะประเภทของการจดทะเบียนผู้ประกอบการส่วนใหญ่จดทะเบียนประเภทบริษัทจำกัดจำนวน 48 ราย คิดเป็นร้อยละ 63.16 รองลงมาประเภทห้างหุ้นส่วนจำกัดจำนวน 21 ราย คิดเป็นร้อยละ 27.63 และเป็นประเภทห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคลจำนวน 7 ราย คิดเป็นร้อยละ 9.21

ตารางที่ 4.27 จำนวนและร้อยละของผู้ประกอบการที่ไม่ได้เป็นผู้ประกอบการขายสินค้าในระบบ
คืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้หักท้องเที่ยว จำแนกตามประเภทสินค้าที่จำหน่าย

ประเภทของสินค้าที่จำหน่าย	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ผ้าพื้นเมือง/เสื้อผ้าสำเร็จรูป	18	23.68
ของที่ระลึก, เครื่องเงิน	15	19.74
เครื่องประดับอัญมณี	14	18.42
นาฬิกา, แวนตา, ปากกา	7	9.21
เครื่องปั้นดินเผา	13	17.10
อื่นๆ เช่น ของเล่นเด็ก, เครื่องเรือน	9	11.85
รวม	76	100.00

ที่มา: จากการสำรวจ

ผลการศึกษาตารางที่ 4.27 แสดงให้เห็นว่า ผู้ประกอบการส่วนใหญ่จำหน่ายสินค้าประเภทผ้าพื้นเมืองและเสื้อผ้าสำเร็จรูปจำนวน 18 ราย คิดเป็นร้อยละ 23.68 อันดับสองเป็นการจำหน่ายสินค้าประเภทของที่ระลึก, เครื่องเงินจำนวน 15 ราย คิดเป็นร้อยละ 19.74 อันดับสามเป็นการจำหน่ายเครื่องประดับอัญมณีจำนวน 14 ราย คิดเป็นร้อยละ 18.42 อันดับสี่เป็นการจำหน่ายเครื่องปั้นดินเผาจำนวน 13 ราย คิดเป็นร้อยละ 17.10 อันดับห้าเป็นการจำหน่ายสินค้าอื่นๆ เช่น ของเล่นเด็ก, เครื่องเรือน จำนวน 9 ราย คิดเป็นร้อยละ 11.85 และอันดับสุดท้ายเป็นการจำหน่ายนาฬิกา, แวนตา, ปากกา จำนวน 7 ราย คิดเป็นร้อยละ 9.21

ตารางที่ 4.28 จำนวนและร้อยละของผู้ประกอบการที่ไม่ได้เป็นผู้ประกอบการขายสินค้าในระบบ
คืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้หักท้องเที่ยว จำแนกตามเงินทุนจดทะเบียน

เงินทุนจดทะเบียน	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
500,000 – 1,000,000 บาท	15	19.74
1,000,001 – 5,000,000 บาท	27	35.53
5,000,001 – 10,000,000 บาท	25	32.89
10,000,001 บาทขึ้นไป	9	11.84
รวม	76	100.00

ที่มา: จากการสำรวจ

ผลการศึกษาตารางที่ 4.28 แสดงให้เห็นว่า ผู้ประกอบการส่วนใหญ่มีทุนจดทะเบียน 1,000,001 – 5,000,000 บาท จำนวน 27 ราย คิดเป็นร้อยละ 35.53 รองลงมามีทุนจดทะเบียน

5,000,001 – 10,000,000 บาท จำนวน 25 ราย คิดเป็นร้อยละ 32.89 มีทุนจดทะเบียน 500,000 – 1,000,000 บาท จำนวน 15 ราย คิดเป็นร้อยละ 19.74 และมีทุนจดทะเบียน 10,000,001 บาท ขึ้นไปจำนวน 9 ราย คิดเป็นร้อยละ 11.84

ตารางที่ 4.29 จำนวนและร้อยละของผู้ประกอบการที่ไม่ได้เป็นผู้ประกอบการขายสินค้าในระบบ คีนภามีมูลค่าเพิ่มให้หนักท่องเที่ยว จำแนกตามระยะเวลาการดำเนินการ

ระยะเวลาการดำเนินการ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
1 – 5 ปี	7	9.21
6 – 10 ปี	30	39.47
11 – 15 ปี	17	22.37
มากกว่า 15 ปี	22	28.95
รวม	76	100.00

ที่มา: จากการสำรวจ

ผลการศึกษາัตรางที่ 4.29 แสดงให้เห็นว่า ผู้ประกอบการส่วนใหญ่มีระยะเวลาการดำเนินการระหว่าง 6 – 10 ปี จำนวน 30 ราย คิดเป็นร้อยละ 39.47 รองลงมาดำเนินการมากกว่า 15 ปี จำนวน 22 ราย คิดเป็นร้อยละ 28.95 ระยะเวลาการดำเนินการระหว่าง 11 – 15 ปี จำนวน 17 ราย คิดเป็นร้อยละ 22.37 และผู้ประกอบการที่ดำเนินการระหว่าง 1 – 5 ปี จำนวน 7 ราย คิดเป็นร้อยละ 9.21

ตารางที่ 4.30 จำนวนและร้อยละของผู้ประกอบการที่ไม่ได้เป็นผู้ประกอบการขายสินค้าในระบบ คีนภามีมูลค่าเพิ่มให้หนักท่องเที่ยว จำแนกตามรายได้จากการจำหน่ายสินค้าในรอบปีที่ผ่านมา

รายได้จากการจำหน่ายสินค้า ในรอบปีที่ผ่านมา	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
น้อยกว่า 2 ล้านบาท	7	9.21
2 – 5 ล้านบาท	17	22.37
6 – 10 ล้านบาท	33	43.42
มากกว่า 10 ล้านบาท	19	25.00
รวม	76	100.00

ที่มา: จากการสำรวจ

ผลการศึกษาดารงที่ 4.30 แสดงให้เห็นว่า ผู้ประกอบการส่วนใหญ่มีรายได้อาจจากการจำหน่ายสินค้าในรอบปีที่ผ่านมา 6 – 10 ล้านบาท จำนวน 33 ราย คิดเป็นร้อยละ 43.42 รองลงมามีรายได้อีกในรอบปีที่ผ่านมา 10 ล้านบาท จำนวน 19 ราย คิดเป็นร้อยละ 25.00 มีรายได้อีกจากการจำหน่ายสินค้าในรอบปีที่ผ่านมา 2–5 ล้านบาท จำนวน 17 ราย คิดเป็นร้อยละ 22.37 และมีรายได้น้อยกว่า 2 ล้านบาท จำนวน 7 ราย คิดเป็นร้อยละ 9.21

ตารางที่ 4.31 จำนวนและร้อยละของผู้ประกอบการที่ไม่ได้เป็นผู้ประกอบการขายสินค้าในระบบ คีนภามูลค่าเพิ่มให้นักท่องเที่ยว จำแนกตามจำนวนพนักงานในหน่วยงาน

จำนวนพนักงานในหน่วยงาน	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
น้อยกว่า 10 คน	26	34.21
10 – 20 คน	31	40.79
21 – 30 คน	10	13.16
มากกว่า 30 คน	9	11.84
รวม	76	100.00

ที่มา: จากการสำรวจ

ผลการศึกษาดารงที่ 4.31 แสดงให้เห็นว่า ผู้ประกอบการส่วนใหญ่มีจำนวนพนักงานในหน่วยงาน 10 – 20 คนจำนวน 31 ราย คิดเป็นร้อยละ 40.79 รองลงมาจำนวนพนักงานในหน่วยงานน้อยกว่า 10 คนจำนวน 26 ราย คิดเป็นร้อยละ 34.21 มีจำนวนพนักงานในหน่วยงาน 21 – 30 คนจำนวน 10 ราย คิดเป็นร้อยละ 13.16 และมีจำนวนพนักงานในหน่วยงานมากกว่า 30 คนจำนวน 9 ราย คิดเป็นร้อยละ 11.84

ตารางที่ 4.32 จำนวนและร้อยละของผู้ประกอบการที่ไม่ได้เป็นผู้ประกอบการขายสินค้าในระบบ คีนภามูลค่าเพิ่มให้นักท่องเที่ยว จำแนกตามจำนวนนักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการ ต่อวันในช่วงฤดูกาลท่องเที่ยว และช่วงนอกฤดูกาลท่องเที่ยว

จำนวนนักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการต่อวัน	ช่วงฤดูกาลท่องเที่ยว		ช่วงนอกฤดูกาลท่องเที่ยว	
	จำนวน(ราย)	ร้อยละ	จำนวน(ราย)	ร้อยละ
น้อยกว่า 10 คนต่อวัน	-	-	22	28.95
10 – 20 คนต่อวัน	26	34.21	45	59.21
มากกว่า 20 คนต่อวัน	50	65.79	9	11.84
รวม	76	100.00	76	100.00

ที่มา: จากการสำรวจ

ผลการศึกษาดารงที่ 4.32 แสดงให้เห็นว่า ในช่วงฤดูกาลท่องเที่ยวผู้ประกอบการส่วนใหญ่มีจำนวนนักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการมากกว่า 20 คนต่อวันจำนวน 50 ราย คิดเป็นร้อยละ 65.79 รองลงมา มีจำนวนนักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการ 10 – 20 คนต่อวันจำนวน 26 ราย คิดเป็นร้อยละ 34.21 และในช่วงนอกฤดูกาลท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีจำนวนนักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการ 10 – 20 คนต่อวันจำนวน 45 ราย คิดเป็นร้อยละ 59.21 รองลงมา มีจำนวนนักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการน้อยกว่า 10 คนต่อวันจำนวน 22 ราย คิดเป็นร้อยละ 28.95 แสดงให้เห็นว่า การส่งเสริมการท่องเที่ยวของรัฐบาลนอกจากจะช่วยให้ผู้ประกอบการขายสินค้าในระบบคีนภามีมูลค่าเพิ่มให้นักท่องเที่ยวมีจำนวนนักท่องเที่ยวมาใช้บริการเพิ่มขึ้นแล้ว ยังมีผลทำให้จำนวนนักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการของผู้ประกอบการที่ไม่อยู่ในระบบคีนภามีมูลค่าเพิ่มให้นักท่องเที่ยวเพิ่มขึ้นด้วยเช่นกัน

ดารงที่ 4.33 จำนวนและร้อยละของผู้ประกอบการที่ไม่ได้เป็นผู้ประกอบการขายสินค้าในระบบคีนภามีมูลค่าเพิ่มให้นักท่องเที่ยว จำแนกตามระยะทางระหว่างสถานประกอบการกับสำนักงานสรรพากรพื้นที่

ระยะทางระหว่างสถานประกอบการกับสำนักงานสรรพากรพื้นที่	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
น้อยกว่า 10 กิโลเมตร	11	14.47
10 – 20 กิโลเมตร	50	65.79
มากกว่า 20 กิโลเมตร	15	19.74
รวม	76	100.00

ที่มา: จากการสำรวจ

ผลการศึกษาดารงที่ 4.33 แสดงให้เห็นว่า ผู้ประกอบการส่วนใหญ่มีระยะทางระหว่างสถานประกอบการกับสำนักงานสรรพากรพื้นที่ 10 – 20 กิโลเมตรจำนวน 50 ราย คิดเป็นร้อยละ 65.79 รองลงมา มีระยะทางระหว่างสถานประกอบการกับสำนักงานสรรพากรพื้นที่มากกว่า 20 กิโลเมตรจำนวน 15 ราย คิดเป็นร้อยละ 19.74 และมีระยะทางระหว่างสถานประกอบการกับสำนักงานสรรพากรพื้นที่น้อยกว่า 10 กิโลเมตรจำนวน 11 ราย คิดเป็นร้อยละ 14.47

ตารางที่ 4.34 จำนวนและร้อยละของผู้ประกอบการที่ไม่ได้เป็นผู้ประกอบการขายสินค้าในระบบ
คินภามูลค่าเพิ่มให้นักท่องเที่ยว จำแนกตามอันดับความสำคัญและเหตุการณ์
ไม่ได้เข้าเป็นผู้ประกอบการขายสินค้าในระบบคินภามูลค่าเพิ่มให้นักท่องเที่ยว

อันดับความสำคัญ	เหตุผล												รวม	
	1		2		3		4		5		6			
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1	1	1.31	21	27.63	41	53.95	12	15.80	1	1.31	-	-	76	100.00
2	3	3.95	40	52.63	22	28.95	1	1.31	10	13.16	-	-	76	100.00
3	2	2.63	8	10.53	4	5.26	15	19.74	47	61.84	-	-	76	100.00
4	9	11.84	7	9.21	9	11.84	33	43.42	18	23.69	-	-	76	100.00
ไม่ตอบ	61	80.27	-	-	-	-	15	19.73	-	-	-	-	76	100.00

ที่มา: จากการสำรวจ

หมายเหตุ: 1. ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

2. ให้ความสำคัญของเหตุผลที่สำคัญที่สุด เริ่มจากหมายเลข 1 และเหตุผลที่สำคัญอันดับสอง ใช้หมายเลข 2 ตามลำดับ
3. รายละเอียดเหตุผลมีดังนี้
 - 3.1 เหตุผลที่ 1 คือ ไม่เคยได้รับข่าวประชาสัมพันธ์
 - 3.2 เหตุผลที่ 2 คือ การจัดเตรียมเอกสาร และขั้นตอนการขออนุมัติมีความยุ่งยาก
 - 3.3 เหตุผลที่ 3 คือ ระเบียบกรมสรรพากรยากต่อการนำมาปฏิบัติ
 - 3.4 เหตุผลที่ 4 คือ ลูกค้านักท่องเที่ยวต่างชาติที่มาซื้อสินค้ามีจำนวนน้อย
 - 3.5 เหตุผลที่ 5 คือ ค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรมภาษาต่างประเทศให้พนักงาน
 - 3.6 เหตุผลที่ 6 คือ เหตุผลอื่น ๆ นอกเหนือจาก 1 – 5

ผลการศึกษารางที่ 4.34 แสดงให้เห็นว่า ร้อยละ 53.95 ให้ความสำคัญเป็นอันดับแรกกับเหตุผลที่ 3 คือ ระเบียบกรมสรรพากรยากต่อการนำมาปฏิบัติ ร้อยละ 52.63 เลือกให้ความสำคัญเป็นอันดับสอง กับเหตุผลที่ 2 คือ การจัดเตรียมเอกสาร และขั้นตอนการขออนุมัติมีความยุ่งยาก ร้อยละ 61.84 เลือกให้ความสำคัญเป็นอันดับสาม กับเหตุผลที่ 5 คือ ค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรมภาษาต่างประเทศให้พนักงาน และให้ความสำคัญน้อยที่สุด กับเหตุผลที่ 4 คือ ลูกค้านักท่องเที่ยวต่างชาติที่มาซื้อสินค้ามีจำนวนน้อย ร้อยละ 43.42

4.2.2 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องและปัญหาอุปสรรคของผู้ประกอบการ

ตารางที่ 4.35 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการให้บริการของเจ้าหน้าที่

การให้บริการของเจ้าหน้าที่	\bar{X}	S.D.	ระดับของผลกระทบเชิงบวกต่อการเข้าร่วมเป็นผู้ประกอบการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้นักท่องเที่ยว
ปริมาณเจ้าหน้าที่มีเพียงพอกับความต้องการ	2.80	0.57	ปานกลาง
การขออนุมัติได้รับความสะดวกจากเจ้าหน้าที่สรรพากรเป็นอย่างดี	3.79	0.41	ดี
สถานที่ให้บริการสะอาด สะดวกสบาย และมีการจัดสถานที่อย่างเหมาะสม	3.71	0.46	ดี
เจ้าหน้าที่มีความรู้ความเข้าใจในระบบคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้นักท่องเที่ยวเป็นอย่างดี	3.83	0.38	ดี
เจ้าหน้าที่มีอัตราเสียดี สุภาพ เรียบร้อย	3.96	0.20	ดี
ผลรวมทั้งหมด	3.62	0.59	ดี

ที่มา: จากการสำรวจ

ผลการศึกษาตารางที่ 4.35 แสดงให้เห็นว่า การให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ย 3.62 แสดงว่า มีระดับของผลกระทบเชิงบวกอยู่ในระดับดี โดยผู้ประกอบการเห็นว่า การขออนุมัติได้รับความสะดวกจากเจ้าหน้าที่สรรพากรเป็นอย่างดี สถานที่ให้บริการสะอาด สะดวกสบาย และมีการจัดสถานที่อย่างเหมาะสม เจ้าหน้าที่มีความรู้ความเข้าใจในระบบคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้นักท่องเที่ยวเป็นอย่างดี และเจ้าหน้าที่มีอัตราเสียดี สุภาพ เรียบร้อย โดยมีค่าเฉลี่ย 3.79, 3.71, 3.83 และ 3.96 ตามลำดับ ในขณะที่คำถามเกี่ยวกับปริมาณเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ย 2.80 แสดงว่า มีระดับของผลกระทบเชิงบวกอยู่ในระดับปานกลาง แสดงให้เห็นว่า ผู้ประกอบการเห็นว่าในบางครั้งปริมาณเจ้าหน้าที่ยังมีไม่เพียงพอกับความต้องการ ทำให้เกิดการล่าช้าในการปฏิบัติงาน และผู้ประกอบการต้องเสียเวลามากในการติดต่อกับกรมสรรพากร ซึ่งเป็นปัญหาที่กรมสรรพากรจะต้องดำเนินการแก้ไขต่อไป

ตารางที่ 4.36 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการขออนุมัติเป็นผู้ประกอบการขายสินค้าในระบบคินภามีมูลค่าเพิ่มให้นักท่องเที่ยว

การขออนุมัติเป็นผู้ประกอบการขายสินค้าในระบบคินภามีมูลค่าเพิ่มให้นักท่องเที่ยว	\bar{X}	S.D.	ระดับของผลกระทบเชิงบวกต่อการเข้าร่วมเป็นผู้ประกอบการคินภามีมูลค่าเพิ่มให้นักท่องเที่ยว
เอกสารที่ใช้ในการขออนุมัติมีจำนวนมาก	2.99	0.62	ปานกลาง
ใช้เวลามากในการรวบรวมรายละเอียด	3.13	0.74	ปานกลาง
ขั้นตอนในการอนุมัติซับซ้อนทำให้เสียเวลา	3.28	0.76	ปานกลาง
ระยะเวลาในการพิจารณาอนุมัติเป็นผู้ประกอบการมีความรวดเร็ว	2.58	0.50	ไม่ดี
ผลรวมทั้งหมด	2.99	0.71	ปานกลาง

ที่มา: จากการสำรวจ

ผลการศึกษาตารางที่ 4.36 แสดงให้เห็นว่า การขออนุมัติเป็นผู้ประกอบการขายสินค้าในระบบคินภามีมูลค่าเพิ่มให้นักท่องเที่ยว นั้น มีระดับของผลกระทบเชิงบวกในระดับปานกลาง ผู้ประกอบการเห็นว่า เอกสารที่ใช้ในการขออนุมัติมีจำนวนมาก ทำให้ใช้เวลามากในการรวบรวมรายละเอียด และขั้นตอนในการอนุมัติซับซ้อนทำให้เสียเวลา มีผลกระทบเชิงบวกในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย 2.99, 3.13 และ 3.28 ตามลำดับ ส่วนระยะเวลาในการพิจารณาอนุมัติเป็นผู้ประกอบการมีความรวดเร็ว มีผลกระทบเชิงบวกในระดับไม่ดี โดยมีค่าเฉลี่ย 2.58 ซึ่งปัจจัยเหล่านี้เป็นปัญหาที่กรมสรรพากรกำลังดำเนินการแก้ไข เนื่องจากในปัจจุบันกำลังมีการดำเนินการปรับปรุงฐานข้อมูลผู้ประกอบการให้ถูกต้องและเป็นปัจจุบัน ซึ่งจะทำให้การขออนุมัติเป็นผู้ประกอบการขายสินค้าในระบบคินภามีมูลค่าเพิ่มให้นักท่องเที่ยวอาจไม่ต้องใช้เอกสารในการขออนุมัติเป็นจำนวนมาก ตลอดจนขั้นตอนและระยะเวลาที่ใช้ในการอนุมัติก็จะเป็นความสะดวกรวดเร็ว เพื่อจูงใจให้ผู้ประกอบการเข้าสู่ระบบการคินภามีมูลค่าเพิ่มให้นักท่องเที่ยวมากขึ้น

ตารางที่ 4.37 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการประชาสัมพันธ์ของกรมสรรพากร

การประชาสัมพันธ์ของกรมสรรพากร	\bar{X}	S.D.	ระดับของผลกระทบเชิงบวกต่อการเข้าร่วมเป็นผู้ประกอบการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้นักท่องเที่ยว
มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้นักท่องเที่ยวอย่างสม่ำเสมอ	3.78	0.42	ดี
การประชาสัมพันธ์สร้างความเข้าใจให้แก่นักท่องเที่ยวเป็นอย่างดี	3.71	0.58	ดี
เอกสารเผยแพร่การคืนภาษีมูลค่าเพิ่มแก่นักท่องเที่ยว แปลเป็นภาษาต่างประเทศมีจำนวนเพียงพอ	2.74	0.87	ปานกลาง
กิจการของท่าน ได้รับเอกสารเผยแพร่การคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้นักท่องเที่ยว	3.66	0.68	ดี
ผลรวมทั้งหมด	3.47	0.78	ดี

ที่มา: จากการสำรวจ

ผลการศึกษาตารางที่ 4.37 แสดงให้เห็นว่า การประชาสัมพันธ์ของกรมสรรพากร มีค่าเฉลี่ย 3.47 แสดงว่า มีระดับของผลกระทบเชิงบวกอยู่ในระดับดี โดยผู้ประกอบการเห็นว่ากรมสรรพากรมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้นักท่องเที่ยวอย่างสม่ำเสมอ การประชาสัมพันธ์สร้างความเข้าใจให้แก่นักท่องเที่ยวเป็นอย่างดี และผู้ประกอบการได้รับเอกสารเผยแพร่การคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้นักท่องเที่ยวในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ย 3.78, 3.71 และ 3.66 ตามลำดับ แสดงให้เห็นว่า จากการที่กรมสรรพากรได้เน้นในเรื่องของการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้นักท่องเที่ยว และมีการดำเนินการอย่างต่อเนื่องตลอดมา ส่งผลให้ทัศนคติหรือระดับความเห็นของผู้ประกอบการเปลี่ยนแปลงไปเป็นระดับดี เมื่อเปรียบเทียบกับผลงานวิจัยของ ศุภวรรณ สุททรัพย์ถาวร (2544) ผู้ประกอบการมีทัศนคติด้านการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้นักท่องเที่ยวในระดับปานกลาง และในส่วนของเอกสารเผยแพร่การคืนภาษีมูลค่าเพิ่มแก่นักท่องเที่ยว ผู้ประกอบการเห็นว่ายังมีการแปลเป็นภาษาต่างประเทศน้อยเกินไป ซึ่งยังคงอยู่ในขั้นตอนของการพิจารณาดำเนินการของกรมสรรพากรต่อไป

ตารางที่ 4.38 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการติดต่อสื่อสารกับนักท่องเที่ยวน

การติดต่อสื่อสารกับนักท่องเที่ยวน	\bar{X}	S.D.	ระดับของผลกระทบเชิงบวกต่อการเข้าร่วมเป็นผู้ประกอบการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้นักท่องเที่ยว
สามารถให้คำแนะนำ หรือข้อเสนอนะความรู้เกี่ยวกับการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้นักท่องเที่ยว แก่นักท่องเที่ยว และสร้างความเข้าใจในทางเดียวกัน	2.50	0.60	ไม่ดี
ขั้นตอนการจัดทำเอกสารให้นักท่องเที่ยวมีความซับซ้อนและเสียเวลา	3.66	0.48	ดี
นักท่องเที่ยวให้ความร่วมมือในการจัดทำเอกสาร การคืนภาษีมูลค่าเพิ่มเป็นอย่างดี	3.08	0.58	ปานกลาง
ผลรวมทั้งหมด	3.08	0.73	ปานกลาง

ที่มา: จากการสำรวจ

ผลการศึกษาตารางที่ 4.38 แสดงให้เห็นว่า การติดต่อสื่อสารกับนักท่องเที่ยวน มีค่าเฉลี่ย 3.08 แสดงว่า มีระดับของผลกระทบเชิงบวกอยู่ในระดับปานกลาง โดยผู้ประกอบการเห็นว่าไม่สามารถให้คำแนะนำ หรือข้อเสนอนะความรู้เกี่ยวกับการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มแก่นักท่องเที่ยว และสร้างความเข้าใจในทางเดียวกันได้ ซึ่งเป็นปัจจัยที่สำคัญอีกปัจจัยหนึ่งของผู้ประกอบการ เนื่องจากผู้ประกอบการเห็นว่าสิ่งที่จะสามารถติดต่อสื่อสารกับนักท่องเที่ยวนได้นั้น จะต้องมีการฝึกอบรมภาษาต่างประเทศให้พนักงาน ซึ่งเป็นการเพิ่มภาระค่าใช้จ่ายให้องค์กร จึงทำให้มีค่าเฉลี่ยเพียง 2.50 มีระดับของผลกระทบเชิงบวกอยู่ในระดับไม่ดี และอาจส่งผลทำให้นักท่องเที่ยวไม่ให้ความร่วมมือเท่าที่ควรในการจัดทำเอกสารการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มเนื่องจากเกิดปัญหาในการติดต่อสื่อสาร โดยมีค่าเฉลี่ย 3.08 มีระดับของผลกระทบเชิงบวกในระดับปานกลาง นอกจากนี้ ผู้ประกอบการเห็นว่าขั้นตอนการจัดทำเอกสารให้นักท่องเที่ยวมีความซับซ้อนและเสียเวลา ซึ่งปัจจัยเหล่านี้เป็นปัจจัยที่กรมสรรพากร

ตารางที่ 4.39 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการคมนาคม

การคมนาคม	\bar{X}	S.D.	ระดับของผลกระทบเชิงบวกต่อการเข้าร่วมเป็นผู้ประกอบการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้นักท่องเที่ยว
ต้องใช้ระยะเวลามากในการเดินทางมาติดต่อขออนุมัติเป็นผู้ประกอบการขายสินค้าให้นักท่องเที่ยว	3.33	0.81	ปานกลาง
เส้นทางคมนาคมระหว่างสถานประกอบการของท่านกับหน่วยงานของกรมสรรพากรมีความสะดวกสบาย	3.71	0.46	ดี
ผลรวมทั้งหมด	3.52	0.68	ปานกลาง

ที่มา: จากการสำรวจ

ผลการศึกษาตารางที่ 4.39 แสดงให้เห็นว่า การคมนาคมมิได้เป็นอุปสรรคต่อผู้ประกอบการในการเข้าสู่ระบบการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้นักท่องเที่ยวมากนัก โดยมีระดับของผลกระทบเชิงบวกอยู่ในระดับปานกลาง คือมีค่าเฉลี่ย 3.52 นั่นคือ ผู้ประกอบการมีความเห็นเช่นเดียวกับผู้ประกอบการที่อยู่ในระบบการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้นักท่องเที่ยว โดยมีระดับผลกระทบเชิงบวกในระดับปานกลาง ในการที่ต้องใช้เวลานานในการเดินทางมาติดต่อขออนุมัติเป็นผู้ประกอบการขายสินค้าให้นักท่องเที่ยว มีค่าเฉลี่ย 3.33 และเส้นทางคมนาคมระหว่างสถานประกอบการของท่านกับหน่วยงานของกรมสรรพากรมีความสะดวกสบาย มีระดับผลกระทบเชิงบวกในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ย 3.71 เนื่องจากการในช่วงที่ทำการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงถนนสายหลักหลายสายในจังหวัดเชียงใหม่ และผู้ประกอบการส่วนใหญ่มีสถานประกอบการอยู่ในตัวเมืองเชียงใหม่เช่นเดียวกัน

ตารางที่ 4.40 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัญหาอุปสรรคของประโยชน์ที่จะได้รับจากการเป็นผู้ประกอบการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้นักท่องเที่ยว

ประโยชน์ที่จะได้รับจากการเป็นผู้ประกอบการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้นักท่องเที่ยว	\bar{X}	S.D.	ระดับของผลกระทบเชิงบวกต่อการเข้าร่วมเป็นผู้ประกอบการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้นักท่องเที่ยว
ทำให้นักท่องเที่ยวเข้ามาซื้อสินค้าเพิ่มมากขึ้น	3.46	0.50	ดี
ทำให้งานมีความเป็นสากลมากขึ้น	2.80	0.71	ปานกลาง
การคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้นักท่องเที่ยวทำให้ท่านเห็นว่าสามารถควบคุมการหลบเลี่ยงภาษีได้ เนื่องจากต้องมีการออกไปกำกับภาษีทุกครั้งที่ขาย	3.55	0.57	ดี
ผลรวมทั้งหมด	3.27	0.69	ปานกลาง

ที่มา: จากการสำรวจ

ผลการศึกษາัตรางที่ 4.40 แสดงให้เห็นว่า นักท่องเที่ยวเห็นประโยชน์ที่จะได้รับจากการเป็นผู้ประกอบการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้นักท่องเที่ยวในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.27 โดยมีความเห็นในระดับดี เกี่ยวกับการเป็นผู้ประกอบการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้นักท่องเที่ยวจะทำให้ นักท่องเที่ยวเข้ามาซื้อสินค้าเพิ่มมากขึ้น และสามารถควบคุมการหลบเลี่ยงภาษีได้ เนื่องจากต้องมีการออกไปกำกับภาษีทุกครั้งที่ขาย โดยมีค่าเฉลี่ย 3.46 และ 3.55 ตามลำดับ ส่วนการทำให้กิจการมีความเป็นสากลมากขึ้นนั้น ผู้ประกอบการมีความเห็นในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย 2.80 แสดงให้เห็นว่า ผู้ประกอบการเห็นว่าการเข้าสู่ระบบการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้นักท่องเที่ยว ไม่ได้ช่วยทำให้งานมีความเป็นสากลมากขึ้น อาจเนื่องจากเหตุผลเดียวกันกับผู้ประกอบการที่อยู่ในระบบที่ว่า ผู้ประกอบการส่วนใหญ่เป็นผู้ประกอบการขายปลีกมากกว่าขายส่ง และ นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ซื้อสินค้าในจำนวนที่ไม่มากนัก

ตารางที่ 4.41 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัญหาอุปสรรคของผู้ประกอบการ

ปัญหาและอุปสรรค	\bar{X}	S.D.	ระดับของผลกระทบเชิงบวกต่อการเข้าร่วมเป็นผู้ประกอบการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้นักท่องเที่ยว
รัฐบาลควรมีการณรงค์ให้ความรู้ความเข้าใจแก่นักท่องเที่ยวเกี่ยวกับระบบการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้นักท่องเที่ยว	3.64	0.58	ดี
กรมสรรพากรควรมีการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อลดขั้นตอนในการปฏิบัติงาน	3.95	0.36	ดี
ว่าระยะเวลาของการจัดอบรมผู้ประกอบการในระบบคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้นักท่องเที่ยวของกรมสรรพากรมีความเหมาะสมและเพียงพอ	3.00	0.28	ปานกลาง
ผลรวมทั้งหมด	3.53	0.58	ดี

ที่มา: จากการสำรวจ

ผลการศึกษາัตรางที่ 4.41 แสดงให้เห็นว่า ผู้ประกอบการมีปัญหาและอุปสรรคในการเข้าเป็นผู้ประกอบการขายสินค้าในระบบการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้นักท่องเที่ยว เกี่ยวกับการดำเนินการของรัฐบาล โดยผู้ประกอบการมีความเห็นว่ารัฐบาลควรมีการณรงค์ให้ความรู้ ความเข้าใจแก่นักท่องเที่ยวเกี่ยวกับระบบการคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม ให้นักท่องเที่ยว โดยมีระดับของผลกระทบเชิงบวกอยู่ในระดับดี คือมีค่าเฉลี่ย 3.64 และเห็นว่ากรมสรรพากรควรมีการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อลดขั้นตอนในการปฏิบัติงานเพื่อให้การขออนุมัติมีความสะดวกเร็วขึ้น โดยมีระดับของผลกระทบเชิงบวกอยู่ในระดับดีเช่นกัน คือมีค่าเฉลี่ย 3.95 ส่วนระยะเวลาของการจัดอบรมผู้ประกอบการในระบบคืนภาษี มูลค่าเพิ่มให้นักท่องเที่ยวของกรมสรรพากรมีความเหมาะสมและเพียงพอ นั้น มีระดับของผลกระทบเชิงบวกอยู่ในระดับปานกลาง คือมีค่าเฉลี่ย 3.00 แสดงให้เห็นว่า ปัญหาที่กรมสรรพากรต้องดำเนินการแก้ไขเกี่ยวกับการจัดอบรมผู้ประกอบการ คือ การ

เพิ่มระยะเวลาในการฝึกอบรมให้มากขึ้น และมีเนื้อหาการฝึกอบรมที่ตรงกับความต้องการของผู้ประกอบการ

4.2.3 รายการของปัจจัยด้านชุมชนซึ่งมีผลกระทบต่อการดำเนินการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้นักท่องเที่ยว

ตารางที่ 4.42 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผลกระทบต่อการดำเนินการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้นักท่องเที่ยวของผู้ประกอบการที่ไม่ได้เป็นผู้ประกอบการขายสินค้าในระบบคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้นักท่องเที่ยว จำแนกตามปัจจัยด้านชุมชน

ปัจจัยด้านชุมชน	\bar{X}	S.D.	ระดับของผลกระทบ
การสร้างงานให้ชุมชน	3.72	0.45	ดี
การสร้างรายได้แก่ผู้ประกอบการ	3.86	0.71	ดี
การก่อให้เกิดรายได้แก่รัฐบาลจากภาษีอากร	4.50	0.50	ดีมาก
การก่อให้เกิดค่าใช้จ่ายของภาครัฐ เช่น จากการสร้างระบบสนับสนุนการปฏิบัติงานของส่วนราชการ การสร้างโครงการต่าง ๆ ให้ชุมชน	3.68	0.55	ดี
ผลรวมทั้งหมด	3.94	0.65	ดี

ที่มา: จากการสำรวจ

ผลการศึกษาตารางที่ 4.42 แสดงให้เห็นว่า ความเห็นเกี่ยวกับผลกระทบต่อการดำเนินการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้นักท่องเที่ยวเกี่ยวกับปัจจัยด้านชุมชน มีค่าเฉลี่ย 3.94 แสดงว่า ผู้ประกอบการมีความเห็นเกี่ยวกับผลกระทบต่อการดำเนินการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้นักท่องเที่ยวเกี่ยวกับปัจจัยด้านชุมชนในระดับดี โดยผู้ประกอบการเห็นว่าการดำเนินการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้นักท่องเที่ยวมีผลกระทบในระดับดีต่อการสร้างงานให้ชุมชน การสร้างรายได้ให้ผู้ประกอบการ และการก่อให้เกิดค่าใช้จ่ายของภาครัฐ เช่น จากการสร้างระบบสนับสนุนการปฏิบัติงานของส่วนราชการ การสร้างโครงการต่าง ๆ ให้ชุมชน มีค่าเฉลี่ย 3.72, 3.86 และ 3.68 ตามลำดับ และเห็นว่าผลกระทบในระดับดีมาก ต่อการก่อให้เกิดรายได้แก่รัฐบาลจากภาษีอากร โดยมีค่าเฉลี่ย 4.70 ซึ่งอาจเป็นสาเหตุสำคัญอย่างหนึ่งที่ทำให้ผู้ประกอบการส่วนใหญ่ไม่ได้เข้าเป็นผู้ประกอบการขายสินค้าในระบบคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้นักท่องเที่ยว เนื่องจากผู้ประกอบการเห็นว่าผู้ที่จะได้รับ

ประโยชน์มากที่สุดก็คือรัฐบาล มิใช่ชุมชนหรือผู้ประกอบการ ดังนั้น กรมสรรพากรควรมีการดำเนินการเพื่อสร้างทัศนคติที่ดีแก่ผู้ประกอบการเกี่ยวกับประโยชน์ที่ผู้ประกอบการและชุมชนจะได้รับจากการเข้าสู่ระบบการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้หนักท้องเที่ยว

4.2.4 กิจกรรมที่ผู้ประกอบการมีส่วนร่วม

ตารางที่ 4.43 จำนวน ร้อยละ ของผู้ประกอบการที่ไม่ได้เป็นผู้ประกอบการขายสินค้าในระบบคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้หนักท้องเที่ยว จำแนกตามกิจกรรมที่ผู้ประกอบการมีส่วนร่วม

กิจกรรม	เคย		ไม่เคย		รวม	
	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
เข้าร่วมประชุม/อบรมกับกรมสรรพากรเกี่ยวกับการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้หนักท้องเที่ยว	45	59.21	31	40.79	76	100.00
ติดต่อหน่วยงานของกรมสรรพากรเกี่ยวกับการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้หนักท้องเที่ยว	20	26.31	56	73.69	76	100.00
ติดต่อเจ้าหน้าที่กรมสรรพากรเกี่ยวกับการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้หนักท้องเที่ยว	55	72.37	21	27.63	76	100.00
เขียนจดหมาย/บทความลงในหนังสือพิมพ์เกี่ยวกับการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้หนักท้องเที่ยว	4	5.26	72	94.74	76	100.00
ปัจจัยอื่นๆ ซึ่งเกี่ยวข้องกับคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้หนักท้องเที่ยว แต่มิได้ระบุไว้ในรายการ	-	-	-	-	-	-

ที่มา: จากการสำรวจ

ผลการศึกษาดังกล่าว 4.43 แสดงให้เห็นว่า ผู้ประกอบการที่เคยเข้าร่วมประชุม/อบรมกับกรมสรรพากรเกี่ยวกับการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้หนักท้องเที่ยว มีจำนวน 45 ราย หรือร้อยละ 59.21 และไม่เคยเข้าร่วมประชุม/อบรม จำนวน 31 ราย หรือร้อยละ 40.79 ผู้ประกอบการที่เคยติดต่อ

หน่วยงานของกรมสรรพากรเกี่ยวกับการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้นักท่องเที่ยว มีจำนวน 20 ราย หรือร้อยละ 26.31 และไม่เคยอดข้อจำนวน 56 ราย หรือร้อยละ 73.69 ส่วนการติดต่อเจ้าหน้าที่กรมสรรพากรเกี่ยวกับการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้นักท่องเที่ยว ผู้ประกอบการจำนวน 55 ราย หรือร้อยละ 72.37 เคยติดต่อเจ้าหน้าที่กรมสรรพากรเกี่ยวกับการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้นักท่องเที่ยว ในขณะที่ผู้ประกอบการจำนวน 21 ราย หรือร้อยละ 27.63 ไม่เคยติดต่อเจ้าหน้าที่กรมสรรพากร นอกจากนี้มีผู้ประกอบการที่เคยเขียนจดหมาย/บทความลงในหนังสือพิมพ์เกี่ยวกับการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้นักท่องเที่ยวเพียง 4 ราย หรือร้อยละ 5.26 ส่วนอีก 72 ราย หรือร้อยละ 94.74 ไม่เคยเขียนจดหมาย/บทความลงในหนังสือพิมพ์เกี่ยวกับการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้นักท่องเที่ยว อาจสืบเนื่องจาก การที่ไม่ได้เป็นผู้ประกอบการขายสินค้าในระบบคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้นักท่องเที่ยว จึงทำให้ผู้ประกอบการส่วนใหญ่ไม่มีความรู้ความเข้าใจในระเบียบ ข้อปฏิบัติ และกฎเกณฑ์ต่าง ๆ เกี่ยวกับระบบการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้นักท่องเที่ยวอย่างดีพอ จึงไม่กล้าที่จะแสดงความคิดเห็นต่อมาตรการนี้

จากผลการศึกษาที่กล่าวมาข้างต้น สามารถสรุปและเปรียบเทียบระดับของผลกระทบเชิงบวกของปัจจัยการบริการของกรมสรรพากร ของผู้ประกอบการในระบบค่านิยมมูลค่าเพิ่มให้นักท่องเที่ยว และผู้ประกอบการที่ไม่ได้อยู่ในระบบค่านิยมมูลค่าเพิ่มให้นักท่องเที่ยว ได้ดังนี้

ตารางที่ 4.44 แสดงการเปรียบเทียบระดับของผลกระทบเชิงบวกของปัจจัยการบริการของกรมสรรพากร ของผู้ประกอบการในระบบค่านิยมมูลค่าเพิ่มให้นักท่องเที่ยวและผู้ประกอบการที่ไม่ได้อยู่ในระบบค่านิยมมูลค่าเพิ่มให้นักท่องเที่ยว

ปัจจัยการบริการของกรมสรรพากร	ระดับผลกระทบเชิงบวก	
	ผู้ประกอบการในระบบ	ผู้ประกอบการนอกระบบ
การให้บริการของเจ้าหน้าที่	ดี	ดี
การประชาสัมพันธ์ของกรมสรรพากร	ดี	ดี
ประโยชน์ที่จะได้รับจากการเข้าสู่ระบบค่านิยมมูลค่าเพิ่มให้นักท่องเที่ยว	ดี	ปานกลาง
การขออนุมัติเป็นผู้ประกอบการ	ปานกลาง	ปานกลาง
การติดต่อสื่อสารกับนักท่องเที่ยว	ปานกลาง	ปานกลาง
การคมนาคม	ปานกลาง	ปานกลาง
ปัญหาและอุปสรรคเกี่ยวกับการดำเนินการของรัฐบาลและกรมสรรพากร	ดี	ดี

ที่มา: จากการสำรวจ

จากตารางที่ 4.44 แสดงให้เห็นว่า ปัจจัยการบริการของกรมสรรพากรที่ผู้ประกอบการที่เป็นผู้ประกอบการขายสินค้าในระบบค่านิยมมูลค่าเพิ่มให้นักท่องเที่ยวและไม่ได้เป็นผู้ประกอบการขายสินค้าในระบบค่านิยมมูลค่าเพิ่มให้นักท่องเที่ยว มีความเห็นสอดคล้องกันโดยมีระดับของผลกระทบเชิงบวกในระดับดี หรือเป็นปัจจัยที่กรมสรรพากรมีการดำเนินการไว้อย่างดีแล้ว คือ การให้บริการของเจ้าหน้าที่ และการประชาสัมพันธ์ของกรมสรรพากร นอกจากนี้ผู้ประกอบการทั้งสองกลุ่มเห็นว่ารัฐบาลควรณรงค์ให้ความรู้ความเข้าใจแก่นักท่องเที่ยวเกี่ยวกับการค่านิยมมูลค่าเพิ่ม กรมสรรพากรควรพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน และควรมีการเพิ่มระยะเวลาในการจัดอบรมผู้ประกอบการ ปัจจัยที่มีระดับของผลกระทบเชิงบวกในระดับปานกลาง หรือเป็นปัจจัยที่ยังเป็นปัญหาที่กรมสรรพากรควรมีการแก้ไขปรับปรุง คือ การขออนุมัติเป็นผู้ประกอบการ การติดต่อสื่อสารกับนักท่องเที่ยว และการคมนาคม ส่วนปัจจัยที่เกี่ยวกับประโยชน์ที่ผู้ประกอบการจะได้รับจากการเข้าสู่ระบบค่านิยมมูลค่าเพิ่ม

ภาษีมูลค่าเพิ่มให้นักท่องเที่ยว นั้น ผู้ประกอบการทั้งสองกลุ่มมีระดับของผลกระทบเชิงบวกแตกต่างกัน โดยผู้ประกอบการที่อยู่ในระบบค่านิยามมูลค่าเพิ่มให้นักท่องเที่ยว เห็นว่าการเข้าสู่ระบบนั้นจะทำให้ได้รับประโยชน์เพิ่มขึ้นจากการที่มีจำนวนนักท่องเที่ยวที่เข้ามาซื้อสินค้าเพิ่มขึ้น และประโยชน์อื่น ๆ ที่จะได้รับจากการส่งเสริมการท่องเที่ยวของรัฐบาลและการดำเนินการของกรมสรรพากร ในขณะที่ผู้ประกอบการที่ไม่ได้อยู่ในระบบการค่านิยามมูลค่าเพิ่มให้นักท่องเที่ยว มีระดับของผลกระทบเชิงบวกในระดับปานกลางเกี่ยวกับประโยชน์ที่จะได้รับจากการเข้าสู่ระบบ แสดงให้เห็นว่า ผู้ประกอบการมีความเห็นว่าการเข้าสู่ระบบค่านิยามมูลค่าเพิ่มไม่ทำให้ได้รับประโยชน์เพิ่มขึ้นมากนัก อาจเนื่องมาจากจำนวนนักท่องเที่ยวที่มาซื้อสินค้าทั้งในช่วงฤดูกาลท่องเที่ยว และนอกฤดูกาลท่องเที่ยวมีมากเพียงพอที่จะทำให้กิจการมีผลประกอบการที่ดีอยู่แล้วจึงไม่มีความจำเป็นที่จะเข้าสู่ระบบค่านิยามมูลค่าเพิ่มให้นักท่องเที่ยว อีกทั้งการเข้าสู่ระบบอาจทำให้ถูกตรวจสอบจากกรมสรรพากรมากขึ้นหากเกิดข้อผิดพลาด

จากผลการศึกษาดังกล่าว แสดงให้เห็นว่า กรมสรรพากรควรมีการปรับปรุงระเบียบ กฎเกณฑ์ และข้อปฏิบัติต่าง ๆ เพื่อให้เหมาะสมต่อการนำมาปฏิบัติและสอดคล้องกับสภาพข้อเท็จจริงของผู้ประกอบการ และควรปรับขั้นตอนและวิธีการดำเนินงานให้มีความรวดเร็ว โดยมีการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วยในการปฏิบัติงานอย่างคุ้มค่าและเกิดประโยชน์สูงสุดทั้งแก่กรมสรรพากรและแก่ผู้ประกอบการ นอกจากนี้ ควรทำการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับระเบียบหลักเกณฑ์ และข้อปฏิบัติใหม่ ๆ เกี่ยวกับการค่านิยามมูลค่าเพิ่มให้นักท่องเที่ยวแก่ผู้ประกอบการที่อยู่ในระบบและไม่อยู่ในระบบการค่านิยามมูลค่าเพิ่มให้นักท่องเที่ยวอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้ผู้ประกอบการสามารถดำเนินกิจการได้อย่างถูกต้อง และควรชี้ให้เห็นถึงประโยชน์ที่ผู้ประกอบการจะได้รับจากการเข้าเป็นผู้ประกอบการขายสินค้าในระบบค่านิยามมูลค่าเพิ่มให้นักท่องเที่ยว เพื่อจูงใจให้ผู้ประกอบการเข้าสู่ระบบเพิ่มมากขึ้น ทั้งนี้เพื่อให้การดำเนินการตามมาตรการค่านิยามมูลค่าเพิ่มให้นักท่องเที่ยวมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สอดคล้องกับนโยบายของกรมสรรพากรและของรัฐบาลต่อไป