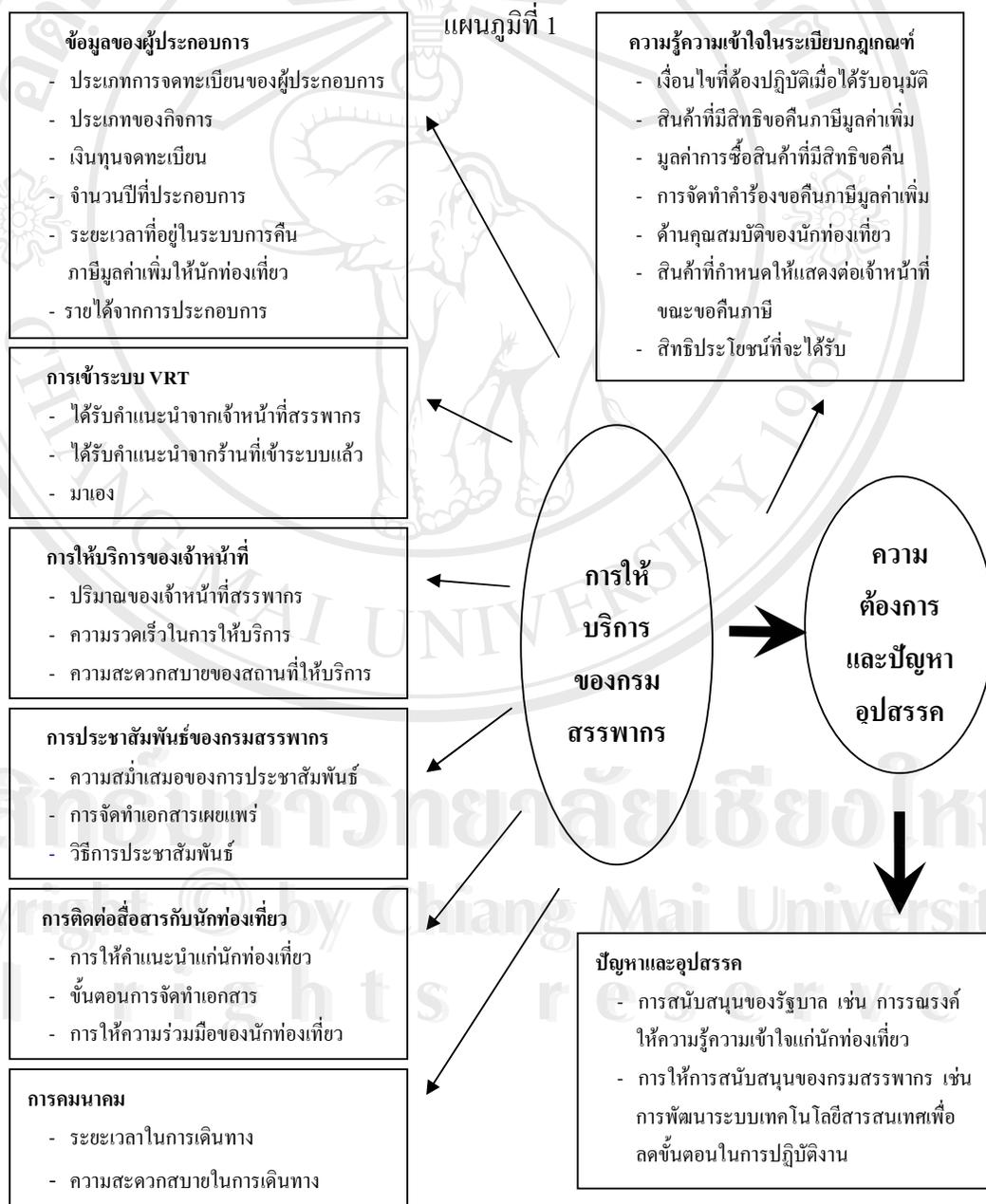


## บทที่ 2

### แนวคิด ทฤษฎี และงานเขียนที่เกี่ยวข้อง

#### 2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

##### 2.1.1 การศึกษาครั้งนี้มีกรอบแนวคิดตามแผนภูมิที่ 1 แสดงดังนี้



### 2.1.2 ทฤษฎีของ อาดัม สมิท (Adam Smith) เกี่ยวกับหลักภาษีอากร

กลุ่มนักวิชาการ กรมสรรพากร (2545) ได้กล่าวถึงหลักเกณฑ์ในการจัดเก็บภาษีอากรที่ดี และได้มีการพัฒนามาจนถึงปัจจุบัน ประกอบด้วยรายละเอียด กล่าวคือ

1) หลักความแน่นอน (Certainty) การบริหารการจัดเก็บภาษีที่มีประสิทธิภาพนั้น กฎหมายที่ใช้ในการจัดเก็บภาษีทุกประเภทจะต้องมีความแน่นอนและเป็นที่ยึดมั่นแก่ผู้เสียภาษีทุกคน กล่าวคือ ภาษีทุกประเภทที่จะจัดเก็บนั้น จะต้องเป็นที่ชัดเจนแก่ผู้เสียภาษีและมีความแน่นอนในเรื่องฐานภาษี อัตราภาษี ตลอดจนวันเวลาและวิธีการที่จัดเก็บภาษีนั้น ความแน่นอนและความชัดเจนเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าว จะทำให้ผู้เสียภาษีมีความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีที่ตนจะต้องเสีย และช่วยให้การบริหารการจัดเก็บง่ายขึ้น ถ้าหากการจัดเก็บบางประเภทขาดความแน่นอนหรือคลุมเครือ (Arbitrary) แล้ว จะทำให้การจัดเก็บทำได้ลำบาก

2) หลักของการประหยัด (Low compliance and collection costs) ระบบของการบริหารการจัดเก็บภาษีที่ดีนั้น ภาษีแต่ละประเภทที่จัดเก็บจะต้องเป็นภาระแก่ผู้เสียภาษีน้อยที่สุดและเสียค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บภาษีต่ำที่สุด ทั้งนี้เพราะว่าทั้งภาระข้อยุ่งยากในการเสียภาษีและค่าใช้จ่ายในการบริหารการจัดเก็บนั้น มิได้ก่ออะไรเพิ่มขึ้นแก่ผลผลิตประชาชาติ หากเป็นการก่อให้เกิดการใช้ทรัพยากรของสังคมไปในทางที่สูญเปล่า โดยหลักเกณฑ์แล้วรัฐบาลควรเก็บภาษีโดยทำให้รายได้ภาษีที่ได้รับใกล้เคียงกับภาระภาษีที่ประชาชนจะต้องแบกรับให้มากที่สุด คือรายได้จากภาษีจะเท่ากับภาระภาษี ซึ่งรายได้ภาษีก็คือ รายได้สุทธิที่รัฐบาลได้รับจากการจัดเก็บภาษีอากร ซึ่งเท่ากับภาษีที่ประชาชนเสียให้แก่รัฐบาลหักด้วยค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บภาษีนั้น ดังนั้นถ้ารัฐบาลเสียค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บมาก ก็หมายความว่า รายได้ที่รัฐบาลจะนำไปใช้นั้นก็ย่อมจะน้อยลงตามส่วน

3) หลักของความเสมอภาค (Equity) การจัดเก็บภาษีที่ดีนั้นจะต้องก่อให้เกิดความยุติธรรมหรือความเสมอภาคในหมู่ผู้เสียภาษีทุกคน การพิจารณาความเป็นธรรมนั้น หลักความยุติธรรมในการจัดเก็บภาษีเป็นหัวใจสำคัญของระบบภาษีที่ดี การพิจารณาเกิดขึ้นจากการปฏิบัติการจัดเก็บภาษีนั้น

4) หลักของการยอมรับ (Acceptability) การบริหารการจัดเก็บภาษีอากรแต่ละประเภทจะทำได้ง่ายขึ้นถ้าหากประชาชนให้ความร่วมมือในการเสียภาษี อย่างไรก็ตามการที่ประชาชนจะยินดีให้ความร่วมมือในการเสียภาษีนั้น ภาษีทุกชนิดที่จะจัดเก็บจากประชาชนจะต้องได้รับการยอมรับจากประชาชนส่วนใหญ่ด้วย

5) หลักของการเป็นไปได้ในทางปฏิบัติ (Enforceability) ในระบบภาษีที่ดัดนั้น ภาษีอากรทุกประเภทที่จะจัดเก็บจะต้องสามารถบริหารจัดการเก็บอย่างได้ผล ในทางปฏิบัติภาษี บางอย่างแม้จะมีเหตุผลดีในทางทฤษฎี แต่ในทางปฏิบัติเป็นไปได้ยาก ภาษีนั้นจะถือเป็นภาษีที่ดี ไม่ได้

6) หลักของการทำรายได้ (Productivity) ภาษีที่ดีสำหรับรัฐบาลนั้นควรเป็นภาษี ภาษีที่สามารถทำรายได้ให้แก่รัฐบาลเป็นอย่างดีด้วย กล่าวคือ เป็นภาษีที่มีฐานกว้าง และฐานของ ภาษีขยายตัวได้รวดเร็วตามความเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ ซึ่งจะทำให้รัฐบาลได้รับรายได้จากภาษี อากรนั้นได้มากโดยไม่ต้องเพิ่มอัตราการจัดเก็บภาษีนั้น

7) หลักของการยืดหยุ่น (Flexibility) ภาษีที่ดีนั้นควรเป็นภาษีที่มีความยืดหยุ่น สามารถปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลงของสภาวะเศรษฐกิจของประเทศ หรือการเปลี่ยนแปลง ฐานะทางเศรษฐกิจของผู้เสียภาษีได้ง่าย

### 2.1.3 ทฤษฎีภาษีมูลค่าเพิ่ม

สมชัย ฤชุพันธุ์ (2530) ได้ให้ความหมายของภาษีมูลค่าเพิ่ม (value added tax : VAT) ว่า คือภาษีที่เก็บบนฐานของมูลค่าของสินค้าและบริการส่วนที่เพิ่มขึ้น เนื่องจากกิจกรรม ของธุรกิจในแต่ละขั้นตอนการผลิต และการจำหน่ายสินค้า แบ่งออกเป็น

1) ภาษีมูลค่าเพิ่มแบบการบริโภค (Consumption type VAT) เป็นภาษี มูลค่าเพิ่มที่มุ่งเก็บภาษีจากการบริโภค

2) ภาษีมูลค่าเพิ่มแบบรายได้ (Income type VAT) เป็นภาษีมูลค่าเพิ่มที่มี จุดมุ่งหมายให้เก็บภาษีจากรายได้ประชาชาติ ในการเก็บภาษีมูลค่าเพิ่มชนิดนี้จะจัดเก็บจากการ ลงทุนด้วย แต่ยอมให้หักค่าเสื่อมราคาสินค้าประเภททุนได้

3) ภาษีมูลค่าเพิ่มแบบผลิตภัณฑ์ประชาชาติ (Gross product type VAT) เป็น ภาษีมูลค่าเพิ่มที่มุ่งเก็บจากผลิตภัณฑ์ประชาชาติ ในการจัดเก็บภาษีมูลค่าเพิ่มชนิดนี้ จะจัดเก็บจาก การลงทุนและการบริโภคไม่ยอมให้หักค่าเสื่อมราคา

วัตถุประสงค์ของการจัดเก็บภาษีมูลค่าเพิ่ม

- ช่วยเพิ่มรายได้ให้รัฐ
- ช่วยแก้ปัญหาการจัดเก็บซ้ำซ้อนที่เกิดขึ้นในแต่ละขั้นตอนการผลิต
- ทำให้เกิดความโปร่งใส ผู้ที่บริโภคมากก็ต้องจ่ายภาษีมาก
- อัตราภาษีทั่วไปจะมีอัตราเดียว (ปัจจุบันใช้อัตราร้อยละ 7)
- ช่วยในการลงทุนและการส่งออก เพราะต้นทุนในด้านภาษีลดลงทำให้ สามารถแข่งขันกับต่างประเทศได้

วิธีการคำนวณภาษีมูลค่าเพิ่ม มี 3 วิธีคือ (ศุภวรรณ สุขทรัพย์ถาวร, 2544: 12)

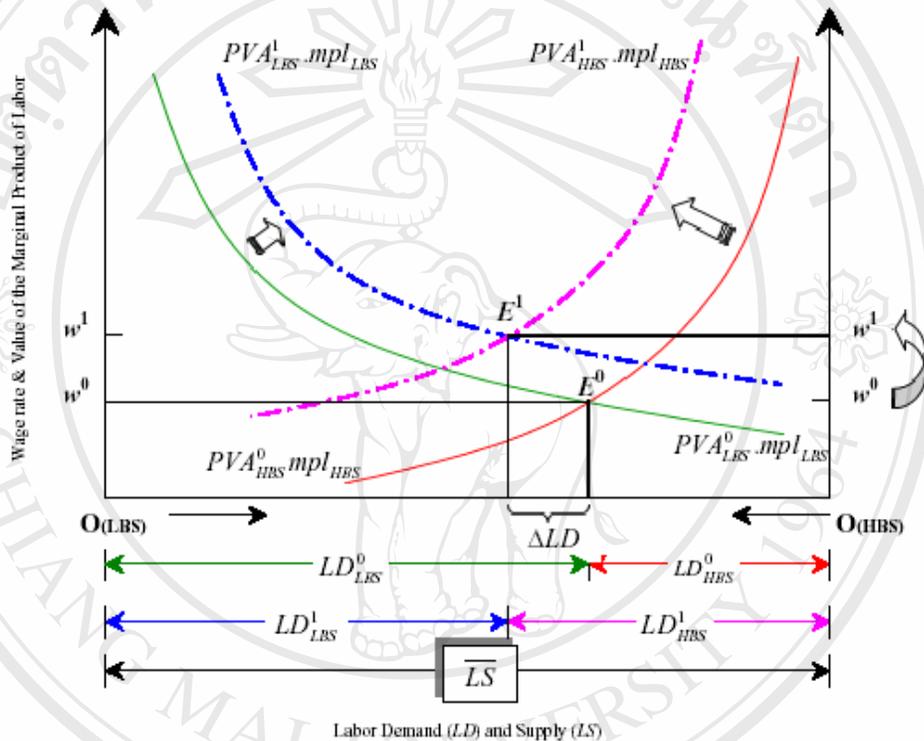
1) วิธีบวก (Addition method) การคำนวณภาษีมูลค่าเพิ่มวิธีนี้ จะต้องคำนวณหามูลค่าเพิ่มก่อน โดยการนำผลตอบแทนจากปัจจัยการผลิตทุกชนิดรวมทั้งผลกำไรมา บวกกัน เมื่อได้มูลค่าเพิ่มแล้วจึงนำมาคูณด้วยอัตราภาษี ก็จะได้จำนวนภาษีมูลค่าเพิ่มที่ต้องชำระ

2) วิธีลบ (Subtraction method) การคำนวณภาษีวิธีนี้ทำได้โดย คำนวณหามูลค่าเพิ่มก่อนเช่นเดียวกับวิธีบวก ทั้งนี้โดยการนำยอดขายทั้งสิ้นค่าตั้ง หักด้วยยอดซื้อสินค้าที่ใช้ในการผลิต เมื่อได้มูลค่าเพิ่มแล้วจึงนำมาคูณด้วยอัตราภาษี ก็จะได้จำนวนภาษีมูลค่าเพิ่มที่ต้องชำระ

3) วิธีเครดิต (Credit method) เป็นการคำนวณภาษีมูลค่าเพิ่มโดยการนำยอดขายสินค้าคูณด้วยอัตราภาษีก็จะได้ภาษีจากยอดขาย (output tax) แล้วจึงนำภาษีที่เสียไปแล้วในการซื้อสินค้าต่าง ๆ เพื่อมาใช้ในการผลิต (input tax) มาเครดิตหักออก ก็จะได้จำนวนภาษีมูลค่าเพิ่มที่ต้องชำระ

ผู้ประกอบการขายสินค้าในระบบคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้นักท่องเที่ยว ใช้วิธีการคำนวณภาษีมูลค่าเพิ่มโดยวิธีเครดิต ซึ่งต้องอาศัยใบกำกับภาษี (tax invoice) เป็นหลักฐานสำคัญในการเครดิตภาษีมูลค่าเพิ่มที่ผู้ประกอบการได้เสียไปแล้วสำหรับสินค้าที่ซื้อมาใช้ในการผลิต สำหรับการเรียกเก็บภาษีมูลค่าเพิ่มจากนักท่องเที่ยว นอกจากผู้ประกอบการขายสินค้าในระบบคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้นักท่องเที่ยวจะต้องออกใบกำกับภาษีให้แก่นักท่องเที่ยวแล้ว ผู้ประกอบการยังคงต้องจัดทำคำร้องขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม(ภ.พ.10) ให้แก่นักท่องเที่ยวเพื่อใช้เป็นหลักฐานประกอบการขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่มต่อเจ้าหน้าที่สรรพากร ณ ท่าอากาศยานที่จะเดินทางออกนอกประเทศต่อไป

กราฟที่ 1 แสดงการจัดสรรแรงงานใหม่หลังจากมีการใช้การจัดเก็บภาษีมูลค่าเพิ่ม (value added tax : VAT) แทนการจัดเก็บภาษีจากรายรับหรือยอดการขายทุกทอด (taxes with cascade) พิจารณาใน 2 หน่วยการผลิต คือหน่วยการผลิตที่มีภาวะภาษีต่ำ (LBS) และหน่วยการผลิตที่มีภาวะภาษีสูง (HBS)



ที่มา: Emini (2000)

ก่อนที่จะมีการจัดเก็บภาษีมูลค่าเพิ่ม (value added tax) คุลยภาพของแรงงานอยู่ที่  $E^0$  ซึ่งแสดงถึงอัตราค่าจ้างที่ระดับ  $w^0$  และความต้องการแรงงาน (LD) อยู่ที่ระดับ  $LD^0_{LBS}$  และ  $LD^0_{HBS}$  ตามลำดับของหน่วยการผลิตที่มีภาวะภาษีต่ำ (LBS) และหน่วยการผลิตที่มีภาวะภาษีสูง (HBS) หลังจากที่มีการเปลี่ยนระบบภาษีจากการจัดเก็บภาษีจากรายรับหรือยอดการขายทุกทอด (taxes with cascade) เป็นการจัดเก็บภาษีมูลค่าเพิ่ม (VAT) ราคามูลค่าเพิ่ม (PVA) จะเพิ่มขึ้น และจะเคลื่อนย้าย (Shift) จาก  $PVA^0_{LBS}$  เป็น  $PVA^1_{LBS}$  และจาก  $PVA^0_{HBS}$  เป็น  $PVA^1_{HBS}$  และจากที่มีการจัดเก็บภาษีมูลค่าเพิ่ม (VAT) จะทำให้การเปลี่ยนแปลงของราคามูลค่าเพิ่มของหน่วยการผลิตที่มีภาวะภาษีสูงมากกว่าการเปลี่ยนแปลงของราคามูลค่าเพิ่มของหน่วยการผลิตที่มีภาวะภาษีต่ำ ( $\Delta PVA_{HBS} > \Delta PVA_{LBS}$ ) ดังนั้นมูลค่าผลผลิตส่วนเพิ่มของแรงงาน (MPL) ของหน่วยการผลิต

ผลิตที่มีภาวะภาษีสูง (HBS) จะเพิ่มขึ้นมากกว่ามูลค่าผลผลิตส่วนเพิ่มของแรงงาน (MPL) ของหน่วยการผลิตที่มีภาวะภาษีต่ำ (LBS) จึงทำให้การเคลื่อนย้าย (Shift) ของเส้น  $PVA^0_{HBS \cdot mpl_{HBS}}$  เป็น  $PVA^1_{HBS \cdot mpl_{HBS}}$  มีมากกว่าการเคลื่อนย้าย (Shift) ของเส้น  $PVA^0_{LBS \cdot mpl_{LBS}}$  เป็น  $PVA^1_{LBS \cdot mpl_{LBS}}$  เกิดดุลยภาพใหม่ที่จุด  $E^1$  การเคลื่อนย้ายจากจุด  $E^0$  เป็นจุด  $E^1$  แสดงให้เห็นว่าความต้องการแรงงาน (LD) ที่เพิ่มขึ้นจาก  $LD^0_{HBS}$  เป็น  $LD^1_{HBS}$  จะไปทำให้ความต้องการแรงงาน  $LD^0_{LBS}$  ลดลงเป็น  $LD^1_{LBS}$  และค่าจ้าง (Wage) จะเพิ่มขึ้นจาก  $w^0$  เป็น  $w^1$  เพราะเมื่อจำนวนแรงงานทั้งหมดในระบบเท่ากับ LS จึงเกิดการแย่งชิงคนงานกัน ผู้ผลิตใน HBS จึงเพิ่มค่าจ้างให้สูงกว่าผู้ผลิตใน LBS เพื่อจูงใจให้คนมาทำงานกับตนมากขึ้น เมื่อทั้งสองฝ่ายเพิ่มค่าจ้างส่งผลให้ค่าจ้างดุลยภาพในตลาดเพิ่มสูงขึ้นเป็น  $w^1$

## 2.2 งานเขียนและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

**ศุภวรรณ สุขทรัพย์ถาวร (2544)** ศึกษาทัศนคติของผู้ประกอบการขายสินค้าในระบบคีนภาษีมูลค่าเพิ่มให้นักท่องเที่ยวในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ที่มีต่อการคีนภาษีมูลค่าเพิ่มให้นักท่องเที่ยว จำนวน 56 ราย ซึ่งส่วนใหญ่จดทะเบียนสถานประกอบการรูปบริษัทจำกัด จำหน่ายเสื้อผ้า มีรายได้หนึ่งปีที่ผ่านมามากกว่า 10 ล้านบาท และลูกค้าส่วนใหญ่เป็นชาวต่างชาติ ใช้ข้อมูลปฐมภูมิ ทำการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามโดยใช้สถิติความถี่ และอัตราส่วนร้อยละ การวิเคราะห์ความรู้ความเข้าใจของผู้ประกอบการโดยใช้สถิติค่าเฉลี่ย และค่าความแปรปรวน วิเคราะห์ทัศนคติของผู้ประกอบการ โดยใช้วิธีกำหนดค่า (scale) ของคำถามแต่ละข้อตามวิธีสเกลของลิเคิต (Likert scale) ผลการศึกษาพบว่า ผู้ประกอบการมีความรู้ความเข้าใจในด้านคุณสมบัติของนักท่องเที่ยว ด้านสินค้าที่นักท่องเที่ยวมีสิทธิขอคีนภาษีมูลค่าเพิ่ม ด้านมูลค่าการซื้อสินค้าที่มีสิทธิขอคีนภาษีมูลค่าเพิ่ม และด้านสินค้าที่กำหนดให้แสดงต่อเจ้าหน้าที่สรรพากรขณะขอรับคีนเงินภาษี ส่วนด้านการจัดทำคำร้องขอคีนภาษีมูลค่าเพิ่ม และเงื่อนไขที่ผู้ประกอบการต้องปฏิบัติเมื่อได้รับอนุมัติ ผู้ประกอบการมีความรู้ความเข้าใจต่ำ สำหรับการศึกษาทัศนคติที่มีต่อการคีนภาษีมูลค่าเพิ่มให้นักท่องเที่ยว มีทัศนคติอยู่ในระดับดี ด้านการให้ความรู้ ข้อเสนอแนะของกรมสรรพากร ด้านการขออนุมัติเป็นผู้ประกอบการขายสินค้าในระบบภาษีมูลค่าเพิ่มให้นักท่องเที่ยว ด้านประโยชน์ของการเป็นผู้ประกอบการขายสินค้าในระบบการคีนภาษีมูลค่าเพิ่ม ด้านการจัดทำเอกสารในการคีนภาษีมูลค่าเพิ่ม ส่วนด้านการประชาสัมพันธ์ของกรมสรรพากรนั้น มีทัศนคติอยู่ในระดับปานกลาง

**ลักขณา ต่อพล (2545)** ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ประกอบการภาษีมูลค่าเพิ่ม ในการจดทะเบียนเป็นผู้ประกอบการขายสินค้าให้นักท่องเที่ยว ในอำเภอสันกำแพง

ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาได้เก็บรวบรวมจากการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการกลุ่มตัวอย่าง 111 ราย ที่ประกอบด้วยผู้ประกอบการที่จดทะเบียนเป็นผู้ประกอบการขายสินค้าให้นักท่องเที่ยว ในอำเภอ สันกำแพง และผู้ประกอบการที่ไม่จดทะเบียนฯ โดยใช้แบบจำลองโลจิส ผลการศึกษาพบว่า ตัวแปรความเข้าใจในการปฏิบัติตามระเบียบกรมสรรพากรในการเป็นผู้ประกอบการขายสินค้าให้นักท่องเที่ยว ตัวแปรจำนวนนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เข้าชมและซื้อสินค้าเฉลี่ยต่อวัน และตัวแปรความรู้ความเข้าใจในการจัดทำเอกสารประกอบการขอคืนภาษี เป็นตัวอธิบายที่มีนัยสำคัญในเชิงสถิติ มีโอกาสทางบวกที่ผู้ประกอบการจะตัดสินใจจดทะเบียนเป็นผู้ประกอบการขายสินค้าให้นักท่องเที่ยว ส่วนระดับการศึกษา การประชาสัมพันธ์ ส่งเสริมให้มีการขออนุมัติเป็นผู้ประกอบการขายสินค้าให้นักท่องเที่ยว เป็นตัวแปรที่ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติแต่อย่างใด

**อรทัย เนตรกุล (2545)** ศึกษาสมรรถนะขององค์กรที่เกี่ยวข้องกับการคืนเงินภาษีมูลค่าเพิ่มแก่นักท่องเที่ยว: กรณีศึกษาการคืนเงินภาษีมูลค่าเพิ่ม ณ ท่าอากาศยานนานาชาติจังหวัด เชียงใหม่ กลุ่มตัวอย่าง คือ นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เดินทางออกนอกประเทศไทย ณ ท่าอากาศยานนานาชาติจังหวัดเชียงใหม่ และขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม จำนวน 154 ราย ผู้ประกอบการจำหน่ายสินค้าประเภทสินค้าที่ระลึก สินค้าหัตถกรรม เครื่องประดับอัญมณี และสินค้าอื่น ๆ ที่นักท่องเที่ยวให้ความสนใจ จำนวน 140 ราย ใช้ข้อมูลปฐมภูมิและทุติยภูมิ ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การแจกแจงความถี่และการคำนวณค่าร้อยละในการพรรณาลักษณะทั่วไปของข้อมูล ทดสอบค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นด้วยการทดสอบ t-test และหาค่าความสัมพันธ์ของตัวแปร โดยการทดสอบไคสแควร์ และค่าสัมประสิทธิ์คาร์เมอร์ ผลการศึกษาพบว่า สมรรถนะขององค์กรที่เกี่ยวข้องกับการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้นักท่องเที่ยวโดยรวมไม่ค่อยดีนัก โดยเฉพาะสมรรถนะด้านบุคลากร สถานที่ตั้งในการปฏิบัติงาน และวัสดุอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้และเทคโนโลยี ผู้ประกอบการมีระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับมาตรการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้นักท่องเที่ยวอยู่ในระดับปานกลางถึงดี เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานส่วนใหญ่ยังไม่เคยเข้ารับการอบรมในหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้นักท่องเที่ยวมาก่อน

**ปรีทัศน์ ตรีอินทอง (2546)** ศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม กรณีศึกษา ท่าอากาศยานนานาชาติ จังหวัดเชียงใหม่ ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาได้เก็บรวบรวมจากการออกแบบสอบถามนักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม ณ ท่าอากาศยานนานาชาติ จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 200 คน ในระยะเวลาตั้งแต่วันที่ 1 กุมภาพันธ์ 2546 – 31 มีนาคม 2546 ทำการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา (descriptive statistics) โดยใช้ร้อยละ และค่าเฉลี่ยเรขาคณิต ผลการศึกษาสามารถสรุปได้ว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเรื่องการใช้บริการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้นักท่องเที่ยวในด้านบวก โดยในช่วงเวลาที่ศึกษานั้น

นักท่องเที่ยวในแถบเอเชียเดินทางเข้ามาเที่ยวในประเทศไทยมากที่สุด โดยส่วนใหญ่เป็นนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่น มีวัตถุประสงค์เพื่อพักผ่อนประจำปี รับทราบข่าวสารการคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม ให้นักท่องเที่ยวจากการประชาสัมพันธ์บนเที่ยวบินและมีความเข้าใจเรื่องการคืนเงินภาษีมูลค่าเพิ่มให้กับนักท่องเที่ยวพอสมควร สำหรับร้านค้าที่เข้าร่วมโครงการเห็นว่ามีส่วนกลาง และพบว่า การเข้ามาเที่ยวในประเทศไทยมีความประสงค์เพื่อการพักผ่อน จึงมีการใช้บริการคืนเงินภาษีให้นักท่องเที่ยวไม่มากครั้ง ส่วนความคิดเห็นเรื่องการใช้เวลาตรวจสอบสินค้าของเจ้าหน้าที่พบว่าใช้เวลาไม่นาน โดยเจ้าหน้าที่มีจำนวนเหมาะสมดีแล้ว เรื่องเวลาที่รอเพื่อรับเงินคืนพบว่าเจ้าหน้าที่ใช้เวลาไม่นาน ค่าธรรมเนียมในการขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่มเห็นว่าเหมาะสมดีแล้ว สำหรับการศึกษา ด้านความพึงพอใจการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านระยะเวลาในการดำเนินการคืนเงินภาษี ด้านสถานที่ ด้านเอกสาร และอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ นักท่องเที่ยวมีระดับความพึงพอใจมาก ด้านการประชาสัมพันธ์ นักท่องเที่ยวมีระดับความพึงพอใจปานกลาง

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright © by Chiang Mai University  
All rights reserved