

ชื่อเรื่องวิทยานิพนธ์ สมรรถนะขององค์กรที่เกี่ยวข้องกับการคืนเงินภาษีมูลค่าเพิ่มแก่นักท่องเที่ยว: กรณีศึกษาการคืนเงินภาษีมูลค่าเพิ่ม ณ ท่าอากาศยานนานาชาติจังหวัดเชียงใหม่

ชื่อผู้เขียน นางสาวอรทัย เนตตกุล

รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

รองศาสตราจารย์ศิริพงษ์ ฤดาวัลย์ ณ อยุธยา	ประธานกรรมการ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ไพรัช ตระการศิรินนท์	กรรมการ
อาจารย์ธัญวัฒน์ รัตนศักดิ์	กรรมการ

บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาหลักการ มาตรการและโครงสร้างขององค์กรที่ทำหน้าที่ในการดำเนินการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มแก่นักท่องเที่ยว 2) วิเคราะห์ถึงสมรรถนะขององค์กรที่เกี่ยวข้องในการดำเนินงานเกี่ยวกับการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มแก่นักท่องเที่ยว 3) วิเคราะห์ถึงระดับความรู้ความเข้าใจของผู้ประกอบการเกี่ยวกับการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มแก่นักท่องเที่ยว 4) ศึกษาถึงปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มแก่นักท่องเที่ยวและเสนอแนะแนวทางเพื่อปรับปรุงแก้ไข

กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาคือนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เดินทางออกนอกราชอาณาจักร ณ ท่าอากาศยานนานาชาติเชียงใหม่ และขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่มจากการซื้อสินค้าในประเทศไทย จำนวน 154 ราย ผู้ประกอบการจำหน่ายสินค้าประเภทสินค้าที่ระลึก สินค้าหัตถกรรม เครื่องประดับอัญมณี และสินค้าอื่นๆที่นักท่องเที่ยวให้ความสนใจ จำนวน 140 ราย และเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานคืนภาษีมูลค่าเพิ่มแก่นักท่องเที่ยว ณ ท่าอากาศยานนานาชาติเชียงใหม่จำนวน 5 ราย รวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามและการสัมภาษณ์

ผลการศึกษสามารถสรุปได้ดังนี้

สมรรถนะขององค์ที่เกี่ยวข้องกับการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่นักท่องเที่ยวโดยรวมพบว่าสมรรถนะไม่ค่อยดีนักโดยเฉพาะสมรรถนะด้านบุคลากร สถานที่ตั้งในการปฏิบัติงาน และวัสดุอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้และเทคโนโลยี

ปัญหาในการดำเนินการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่นักท่องเที่ยวพบว่าองค์กรยังมีปัญหาด้านบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มโดยเฉพาะการเข้าร่วมเป็นผู้ประกอบการ ตามมาตรการคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม ในส่วนของผู้ประกอบการจำหน่ายสินค้ากลุ่มเป้าหมาย เนื่องจากยังมีความไม่แน่ใจในมาตรการคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม ผู้ประกอบการมีระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับมาตรการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มแก่นักท่องเที่ยวอยู่ในระดับปานกลางถึงดี เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม ณ ท่าอากาศยานนานาชาติเชียงใหม่ส่วนใหญ่ยังไม่เคยเข้ารับการอบรมในหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่นักท่องเที่ยวมาก่อน ปัญหาด้านโครงสร้างการบริหารงานของกรมสรรพากรเกี่ยวกับหลักเกณฑ์ เงื่อนไข วิธีการในการขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม

ข้อเสนอแนะในการดำเนินการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มแก่นักท่องเที่ยว คือการปรับตัวขององค์กรและการริเริ่มสิ่งใหม่ เป็นนโยบายการบริหารและการปฏิบัติที่กรมสรรพากรควรจะได้นำมาใช้ โดยเฉพาะการปรับปรุงหลักเกณฑ์ วิธีการในการขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม และการขอเข้าร่วมเป็นผู้ประกอบการจำหน่ายสินค้าของสถานประกอบการ

Thesis Title	Organization Capacity in the Operation of VAT Refund for Tourists : A Case Study of VAT Refund at Chiang Mai International Airport		
Author	Miss Orathai Nettagul		
M.P.A.			
Examining Committee	Assoc. Prof. Siripong	Ladavalaya Na Ayuthya	Chairman
	Asst. Prof. Pairat	Trakarnsirinont	Member
	Lect. Thanyawat	Rattanasak	Member

ABSTRACT

The objectives of this study were 1) to study the principle, rules and the procedure for conducting of the VAT Refund for tourists 2) to analyze the organization capacity in the operation of VAT refund 3) to study the vendor's knowledge and understanding of the process of the VAT refund for tourists 4) to study the problems and obstacles in VAT refund for tourists process and advise the solving and developing method

Samples of this study consisted of 154 depart foreign tourists at Chiang Mai International Airport and requested for the VAT refund in Thailand, 140 vendors and 5 officials who take charge of the VAT Refund for tourists at Chiang Mai International Airport. The data was collected by questionnaires and the interview.

The Study found that, in general, the organization Capacity in the operation of VAT refund for tourists was not good, especially in personnel, site of the operation and the material and technology.

It's also found that the problem in the operation of VAT refund for tourists is personnel efficiency, especially the participating in the selling affair of the target product sellers. Due to ,they lacked of assurance of the Vat Refund standard. Acknowledgement and understanding of vendors has been slightly high Most of officials at Chiang Mai International Airport haven't been trained the curriculum concern with VAT Refund for Tourists .In addition to there is a problem in the administration structure of the Revenue in the principle of the condition and process of VAT refund for tourists.

The recommendations in the Operation of VAT Refund for Tourists were the organization adjustment and to create the new administration policy and practice of the Revenue officials, especially the principle of the Operation of VAT Refund for tourists the participating in the product selling affair.