

บทคัดย่อ

บทคัดย่อปัญหาพิเศษ เสนอต่อโครงการบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยแม่โจ้ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของความสมบูรณ์แห่งปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารการพัฒนา

ความพร้อมของผู้ประกอบการในการปฏิบัติตามมาตรการคืนเงินภาษีมูลค่าเพิ่ม ให้แก่นักท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่

โดย

นางนงลักษณ์ ศิริธน์นังกูร

พฤศจิกายน 2544

ประธานกรรมการที่ปรึกษา: รองศาสตราจารย์ ดร.เทพ พงษ์พานิช

ภาควิชา/คณะ

ภาควิชาส่งเสริมการเกษตร คณะธุรกิจการเกษตร

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพร้อมของผู้ประกอบการในการปฏิบัติตามมาตรการคืนเงินภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่นักท่องเที่ยวเพียงใน 3 ประเด็น คือ 1) ความรู้เกี่ยวกับมาตรการคืนเงินภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่นักท่องเที่ยว 2) จิตสำนึกในการเป็นพลเมืองที่ดีที่มีต่อหน้าที่เสียภาษี 3) การให้ความร่วมมือในการปฏิบัติต่อกรมสรรพากร รูปแบบของการวิจัยเป็นการวิจัยเชิงพรรณนา กลุ่มประชากรคือผู้ประกอบการที่จดทะเบียนเป็นผู้ประกอบการคืนเงินภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่นักท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่จำนวน 52 ราย เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือแบบสอบถาม ซึ่งผ่านการทดสอบว่ามีประสิทธิภาพในด้านความตรงตามเนื้อหา ความเที่ยงและอำนาจการจำแนก การรวบรวมข้อมูลได้ดำเนินการระหว่างเดือนมิถุนายน 2544 ถึงเดือนกันยายน 2544 และนำข้อมูลมาวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสถิติสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์

ผลการวิจัยพบว่าผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่เป็นบริษัทจำกัด มีทุนจดทะเบียนสูงสุด 221,042,105 บาท มีทุนจดทะเบียนต่ำสุด 1,000,000 บาท โดยเฉลี่ยมีทุนจดทะเบียนเท่ากับ 15,350,358 บาท มีระยะเวลาในการดำเนินกิจการเฉลี่ยระหว่าง 7-8 ปี มีจำนวนพนักงานมากที่สุด 330 คน น้อยที่สุด 7 คน มีจำนวนพนักงานโดยเฉลี่ยเท่ากับ 79 คน ส่วนมากจะจำหน่ายสินค้าประเภทเสื้อผ้า และพบว่าผู้ประกอบการมีความพร้อมในด้านความรู้ตามมาตรการคืนเงินภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่นักท่องเที่ยวในระดับปานกลาง มีความพร้อมทางด้านจิตสำนึกในการเป็นพลเมือง

ที่ดีที่มีต่อหน้าที่เสียภาษีในระดับมาก และมีความพร้อมทางด้านการให้ความร่วมมือในการปฏิบัติต่อกรมสรรพากรในระดับมาก

ปัญหาและอุปสรรคของผู้ประกอบการในการปฏิบัติตามมาตรการคืนเงินภาษีมูลค่าเพิ่มแก่นักท่องเที่ยว คือ 1) ปัญหาเกี่ยวกับนักท่องเที่ยวไม่รู้ไม่เข้าใจเกี่ยวกับขบวนการขอคืนเงินภาษีมูลค่าเพิ่ม และอุปสรรคทางด้านการสื่อสาร 2) ปัญหาเกี่ยวกับกฎหมายและระเบียบข้อบังคับที่ยุ่งยากซับซ้อน และ 3) ปัญหาเกี่ยวกับการบริการเนื่องจากเจ้าหน้าที่มีจำนวนไม่เพียงพอไม่มีมนุษยสัมพันธ์ และตอบปัญหาบางปัญหาไม่ได้

ข้อเสนอแนะในการวิจัย เพื่อให้ผู้ประกอบการมีความพร้อมในการปฏิบัติตามมาตรการคืนเงินภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่นักท่องเที่ยวคือ 1) ควรประชาสัมพันธ์เพื่อเพิ่มพูนความรู้ด้านระบบการคืนเงินภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ประกอบการและนักท่องเที่ยวเพิ่มมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง และทั่วถึง 2) ควรปรับปรุงแก้ไขกฎหมายให้ง่ายต่อการทำความเข้าใจ 3) ควรจัดให้มีทีมงานผู้มีความรู้ความชำนาญ และประสบการณ์เพื่อตอบข้อหารือในเรื่องภาษีมูลค่าเพิ่มแก่นักท่องเที่ยว และ 4) ควรปลูกฝังค่านิยมการให้บริการแก่ข้าราชการที่เกี่ยวข้องทุกระดับชั้น และรับฟังความคิดเห็นของผู้ประกอบการเพื่อนำมาปรับปรุงการบริการให้ดียิ่งขึ้น

ABSTRACT

Abstract of special problem submitted to the Graduate School Project of Maejo University in partial fulfillment of the requirements for the degree of Master of Arts Program in Development Administration

**READINESS OF CHIANGMAI ENTREPRENEURS IN PRACTICING THE VAT
REFUND FOR TOURISTS**

By

NONGLUCK SIRITHANANGKOOL

NOVEMBER 2001

Chairman : Associate Professor Dr.Thep Phongparnich

Department/ Faculty : Department of Agricultural extension, Faculty of Agricultural Business

The objective of this study is to investigate three issues on the readiness of entrepreneurs in practicing VAT refund for tourists: the entrepreneurs' understanding on VAT refund, entrepreneurs' civil consciousness toward tax payment, and entrepreneurs' corporation with Revenue Department on practicing VAT refund policy.

The population of this descriptive study is 52 entrepreneurs who have been registered with Revenue Department on practicing VAT refund for tourists in Chiangmai. The instrument for collecting data is a questionnaire in which its content validity, reliability, and power of discrimination have been tested. The process of data collecting have been carried out from June, 2001 to September, 2001. After that, all data collected have been edited and analyzed by SPSS/PC+.

Results of the study were as follow: 1) most entrepreneurs ran their business in form of a company limited in which the maximum share value was 221,042,105 bath, the minimum share value was 1,000,000 bath and the average share value was 15,350,358 bath. In addition, the range of duration of their businesses was 7-8 years. Moreover, the maximum number of employees of these entrepreneurs was 330 persons, where as the minimum number of

employees was 7 persons, and the average number of employees in each entrepreneurs was 79 persons. Most entrepreneurs ran garment businesses; 2) On the three issues of entrepreneurs' readiness toward practicing VAT refund, the study found that the entrepreneurs had "fair" understanding on VAT refund, had "good" civil consciousness toward tax payment, and had "good" corporation with revenue on practicing VAT refund policy.

The problems and obstacles from the entrepreneurs in practicing VAT refund for the tourists were as follow: 1) the tourists insufficient understanding and ignorance about the process of VAT refund, and the barriers of languages and miscommunication; 2) the regulations and rules' complication and confusions; 3) the offices' insufficient services, lack of human relationship and disability of problem solving.

The study also provided some suggestions for the Revenue Department to improve the process of VAT refund for tourists: 1) The department should enhance entrepreneurs and tourists' better knowledge and understanding by strengthening public relations. With continuous and sufficient public relation, entrepreneurs and tourists should have well understanding on the VAT refund process. 2) The improvement of present VAT refund law and regulation is recommended so that easy and well understanding regulations are practiced. 3) The skillful and experienced staff for the VAT refund is needed. These staff should be able to help entrepreneurs and tourists with their problems. 4) The creation of service-mind is recommended. With this value in mind, staff should help tourists and entrepreneurs in all concerns.

