



รายงานการศึกษาส่วนบุคคล
(Individual Study)

เรื่อง การพัฒนาการบริหารจัดการบริการคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม
ให้นักท่องเที่ยว ด้วยระบบ Electronic Services

จัดทำโดย นายดนนท์ เชาว์วิศิษฐ
รหัส 14005

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของการฝึกอบรม
หลักสูตรนักบริหารการทูต รุ่นที่ 14 ปี 2565
สถาบันการต่างประเทศเทวะวงศ์วโรปการ กระทรวงการต่างประเทศ
ลิขสิทธิ์ของกระทรวงการต่างประเทศ



รายงานการศึกษาส่วนบุคคล
(Individual Study)

เรื่อง การพัฒนาการบริหารจัดการบริการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้นักท่องเที่ยว
ด้วยระบบ Electronic Services

จัดทำโดย นายดนนท์ เซาว์วิศิษฐ
รหัส 14005

หลักสูตรนักบริหารการทูต รุ่นที่ 14 ปี 2565
สถาบันการต่างประเทศเทวะวงศ์วโรปการ กระทรวงการต่างประเทศ
รายงานนี้เป็นความคิดเห็นเฉพาะบุคคลของผู้ศึกษา



เอกสารรายงานการศึกษาส่วนบุคคลนี้ อนุมัติให้เป็นส่วนหนึ่งของการฝึกอบรม
หลักสูตรนักบริหารการทูตของกระทรวงการต่างประเทศ

ลงชื่อ.....

(ศาสตราจารย์ ดร. พลภัทร บุราคม)

อาจารย์ที่ปรึกษา

ลงชื่อ.....

(เอกอัครราชทูต กิตติพงษ์ ณ ระนอง)

อาจารย์ที่ปรึกษา

ลงชื่อ.....

(รองศาสตราจารย์ ดร. รุ่งพงษ์ ชัยนาม)

อาจารย์ที่ปรึกษา

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

รายงานนี้เป็นการศึกษาเกี่ยวกับการพัฒนาการบริหารจัดการบริการสินค้ามูลค่าเพิ่มให้นักท่องเที่ยว ด้วยระบบ Electronic Services ของกลุ่มบริหารการค้าสินค้ามูลค่าเพิ่มให้นักท่องเที่ยว กรมสรรพากร เพื่อกำหนดรูปแบบแนวทางการพัฒนาบริหารจัดการบริการสินค้ามูลค่าเพิ่มให้นักท่องเที่ยว ด้วยระบบ Electronic Services ในการรองรับนักท่องเที่ยวที่จะมีปริมาณมากขึ้น และพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีเป็นวิถีชีวิตในโลกปัจจุบัน ภายหลังจากสถานการณ์ของการแพร่ระบาด (COVID-19) คลี่คลาย รัฐบาลเชื่อมั่นว่ารายได้จากการท่องเที่ยวเป็นรายได้สำคัญที่ก่อให้เกิดการหมุนเวียนทางเศรษฐกิจของประเทศไทย จึงมีมาตรการส่งเสริมการท่องเที่ยวหลายด้าน ซึ่งการค้าสินค้ามูลค่าเพิ่มให้นักท่องเที่ยวต่างชาติ (VAT Refund for Tourists) เป็นมาตรการทางภาษีเพื่อตอบสนองต่อนโยบายของรัฐบาลในการส่งเสริมการท่องเที่ยว สร้างฐานภาษีที่มั่นคง และให้สอดคล้องกับหลักการของภาษีมูลค่าเพิ่ม (VAT-Value Added Tax) เพื่อให้มีการจับจ่ายใช้สอยซื้อสินค้าเพิ่มมากขึ้น เกิดการหมุนเวียนเงินในประเทศมากขึ้น โดยกรมสรรพากรได้จัดตั้งหน่วยงาน “กลุ่มบริหารการค้าสินค้ามูลค่าเพิ่มให้นักท่องเที่ยว” มีหน้าที่ความรับผิดชอบดำเนินการค้าสินค้ามูลค่าเพิ่มให้นักท่องเที่ยว ณ ท่าอากาศยานระหว่างประเทศ 10 แห่ง ได้แก่ ท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ ดอนเมือง ภูเก็ต กระบี่ สมุย สุราษฎร์ธานี หาดใหญ่ อุตะเภา เชียงใหม่ และแม่ฟ้าหลวงเชียงราย โดยมีการพัฒนาระบบงานค้าสินค้ามูลค่าเพิ่มให้นักท่องเที่ยวเพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการปฏิบัติงาน ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2542 ซึ่งสถิติการค้าสินค้านักท่องเที่ยวต่างชาติในช่วงที่ผ่านมาพบว่าจำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวยังประเทศไทยเพิ่มมากขึ้น ท่าอากาศยานมีสภาพแออัด การกระตุ้นเศรษฐกิจขณะนี้ โดยมีวัตถุประสงค์สำคัญ เพื่อให้การค้าสินค้ามูลค่าเพิ่มให้นักท่องเที่ยว (VAT Refund For Tourists) เป็นภารกิจที่สนับสนุนการกระตุ้นเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว สร้างโอกาสหรือรายได้ให้กับธุรกิจการท่องเที่ยว และกลุ่มที่เกี่ยวข้องประกอบกับเป็นกลไกผลักดันให้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางการซื้อสินค้า (shopping center) ของนักท่องเที่ยว สร้างรายได้ให้แก่ผู้ประกอบการเกิดเงินหมุนเวียนภายในประเทศแบบ multiplier effect อย่างมีประสิทธิภาพ

ดังนั้น กรมสรรพากรจึงต้องปรับปรุงประสิทธิภาพกระบวนการงานค้าสินค้ามูลค่าเพิ่มให้นักท่องเที่ยว เพื่อปรับปรุงการให้บริการ ณ จุดให้บริการต่าง ๆ ให้มีความสะดวก รวดเร็ว และลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ได้แก่ นักท่องเที่ยว ผู้ประกอบการจดทะเบียนมูลค่าเพิ่ม และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้แก่ สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง กรมศุลกากร และกรมสรรพากร ได้อย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับสถานการณ์อันเป็นการพัฒนา

คุณภาพ การบริหารจัดการภาครัฐ โดยให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งกรมสรรพากรอนุมัติให้เพิ่มประสิทธิภาพระบบงานคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม ด้วยเทคโนโลยี Blockchain ในปี พ.ศ. 2562 การพัฒนากระบวนการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้นักท่องเที่ยว ให้เทียบเท่าต่างประเทศทั้งด้านการบริการรูปแบบใหม่ การนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามายกระดับกระบวนการทำงานเพื่อการบริการที่รวดเร็ว ถูกต้องอยู่เสมอ สอดคล้องกับแผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย พ.ศ. 2563-2565 ต้องการให้หน่วยงานภาครัฐ มีกระบวนการทำงานในรูปแบบดิจิทัล (Digital Government) เป็นการยกระดับการทำงานของภาครัฐสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล

อย่างไรก็ดี ระบบงานคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้นักท่องเที่ยว ด้วยเทคโนโลยี Blockchain ยังมีข้อจำกัดด้านต่าง ๆ จึงทำการศึกษาเกี่ยวกับการพัฒนาการบริหารจัดการบริการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้นักท่องเที่ยว ด้วยระบบ Electronic Services โดยนำข้อสรุปจากการศึกษา วิเคราะห์มาพัฒนาและปรับปรุงให้ระบบงานคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม มีความสมบูรณ์ด้าน UX (User Experience) ออกแบบระบบงานคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม มีลำดับขั้นตอนชัดเจน ใช้งานง่าย ผู้ใช้ได้รับความสะดวก เกิดความพึงพอใจสูงสุด เป็นการสร้างความรู้สึกจดจำให้อยากกลับมาใช้อีก และด้าน UI (User Interface) มุ่งเน้นที่การออกแบบหน้าจอ แพลตฟอร์ม เมนู รูปแบบต่าง ๆ ขนาดและสีตัวอักษรให้เหมาะแก่การใช้เครื่องมือในการจัดการข้อมูล Dashboard นำข้อมูลรายละเอียดต่าง ๆ มาสร้างเป็นรายงานที่สรุปข้อมูลและสถิติตามความต้องการให้อยู่ในหน้าจอเดียว ผู้บริหารตลอดจนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอ่านแล้วเข้าใจและสามารถวิเคราะห์ข้อมูลต่าง ๆ ได้ง่ายขึ้น รวมทั้งการสื่อสารประชาสัมพันธ์ในรูปแบบต่าง ๆ ที่มีประสิทธิภาพ เข้าใจง่าย ลดข้อผิดพลาด เพิ่มความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูลที่เป็นต่อการปฏิบัติงานของร้านค้า นักท่องเที่ยว และเจ้าหน้าที่เทียบเท่ามาตรฐานสากล และใช้เป็นข้อเสนอแนะเบื้องต้นต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องนำไปศึกษาต่อยอดปรับใช้ตามความเหมาะสม

ผู้เขียนได้ทำการศึกษาจากการรวบรวมข้อมูลที่มีอยู่เดิมและเก็บแบบสอบถามจากเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ร้านค้าและนักท่องเที่ยว ซึ่งทำให้ผู้เขียนทราบถึงปัญหาที่ต้องแก้ไขเพื่อที่จะพัฒนาการบริหารจัดการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้นักท่องเที่ยวได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งสามารถสรุปได้เป็นประเด็นเกี่ยวกับระบบงาน การประชาสัมพันธ์ UX (User Experience) UI (User Interface) และรูปแบบการประชาสัมพันธ์ (ณ ท่าอากาศยาน ร้านค้า และ website หรือ Facebook) โดยกรมสรรพากรจะต้อง เร่งจัดให้มีการปรับปรุงระบบงานของเจ้าหน้าที่และนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการผ่าน Application ให้มีรูปแบบที่เข้าใจได้ง่าย สะดวกต่อการใช้งาน เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ปฏิบัติงานและชักชวนให้นักท่องเที่ยวใช้บริการรับคืนภาษีมูลค่าเพิ่มผ่าน Application มากขึ้น พร้อมนี้ผลการศึกษาการจัดเก็บสถิติการใช้บริการการจับจ่ายใช้สอยของนักท่องเที่ยว ควรเก็บข้อมูลหลากหลายรูปแบบ ซึ่งจะช่วยประมวลผลช่วยในการพิจารณาการตัดสินใจต่าง ๆ ของการปฏิบัติงานได้เร็วยิ่งขึ้น เป็นการสะท้อนให้เห็นว่า กรมสรรพากรต้องทำการประชาสัมพันธ์ให้ความรู้กับร้านค้า VRT และการจัดทำ

แบบ e-P.P.10 ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ในรูปแบบวีดิทัศน์ที่เข้าใจได้ง่าย รวมถึงขั้นตอนในการกรอกแบบ และในส่วนของนักท่องเที่ยวให้มีการทำสื่อประชาสัมพันธ์เป็นวีดิทัศน์สั้น ๆ เข้าใจง่ายมีหลากหลาย ภาษา แสดงให้เห็นข้อดีและประโยชน์ในการใช้บริการขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่มผ่าน Application ซึ่งเป็น การทำงานเชิงรุก

ในส่วนของระบบงานกรมสรรพากรต้องเร่งประสานงานกับผู้พัฒนาระบบให้พัฒนาและ ปรับปรุงการเชื่อมต่อของเครือข่ายให้เสถียร โดยพัฒนาให้มีระบบ Offline เพื่อสำรองข้อมูล อิเล็กทรอนิกส์ไว้ที่เครื่องคอมพิวเตอร์ ให้สามารถทำรายการได้ไม่มีสัญญาณเครือข่าย เพื่อให้ เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานได้ หากเกิดเหตุระบบล่ม (Network failure)

กิตติกรรมประกาศ

ผลงานชิ้นนี้สำเร็จได้ด้วยความกรุณาช่วยเหลืออย่างดียิ่งจากอาจารย์ที่ปรึกษาทุกท่าน ที่กรุณาให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ ถ่ายทอดความรู้ ประสบการณ์ ตลอดจนให้คำชี้แนะและตรวจแก้ข้อบกพร่อง อีกทั้งต้องขอขอบพระคุณอธิบดีกรมสรรพากร ที่ทำให้ข้าพเจ้าได้เข้ารับการอบรม สามารถดำเนินการทำผลงานจนสำเร็จสมบูรณ์ ข้าพเจ้าขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

ขอขอบพระคุณอาจารย์ที่ปรึกษา ศ.ดร.พลภัทร บุราคม ท่านทูตกิตติพงษ์ ณ ระนอง และ รศ.ดร.รุ่งพงษ์ ชัยนาม สถาบันเทววงศ์โรปการ กระทรวงการต่างประเทศ ที่ได้ให้คำปรึกษา แนะนำ แนวคิดวิธีปฏิบัติ ในหลักสูตรนักรับราชการทูตรุ่นที่ 14 ขึ้น ทำให้ข้าพเจ้าได้มีโอกาสเรียนรู้ สิ่งใหม่ ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงาน บริหารคน การจัดการวิกฤติ และคณะอาจารย์ผู้ถ่ายทอดเกร็ดความรู้ ต่าง ๆ ให้ข้าพเจ้า

ขอขอบคุณผู้ประกอบการทุกท่าน ที่ได้ให้ความร่วมมือในการให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ ในการจัดทำผลงาน ตลอดจนนักท่องเที่ยวทุกท่าน ที่ได้กรุณาเสียสละเวลาตอบแบบสอบถามที่เป็นประโยชน์ต่อผลงานชิ้นนี้ ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อกรมสรรพากร เพื่อที่จะได้นำข้อบกพร่องมาปรับปรุงให้ทันสมัยยิ่งขึ้นในโอกาสต่อไป

ขอขอบคุณเจ้าหน้าที่ และข้าราชการ ของกรมสรรพากร ที่ร่วมทำแบบสำรวจ ร่วมแสดงความคิดเห็น และให้ความเห็นที่เป็นประโยชน์ต่อการนำไปปรับปรุงพัฒนาระบบงานการบริหารการ คืบหน้ามูลค่าเพิ่มให้แก่นักท่องเที่ยว

ขอขอบคุณทุกท่าน ที่ร่วมมือร่วมใจให้การสนับสนุนและเสริมสร้างกำลังใจแก่ข้าพเจ้า ผู้จัดทำผลงาน ให้มีความมุ่งมั่น จนสามารถทำผลงานชิ้นนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

สุดท้ายนี้ขอขอบคุณทุกท่านที่ไม่ได้กล่าวนามไว้ในที่นี้ ที่มีส่วนช่วยเหลือจนทำให้ผลงาน ชิ้นนี้สำเร็จลงได้ ข้าพเจ้าขอขอบคุณไว้ ณ โอกาสนี้ด้วย

दनन्त चेवविशिखु

กันยายน 2565

สารบัญ

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร	ง
กิตติกรรมประกาศ	๗
สารบัญ	๗
สารบัญตาราง	๘
สารบัญภาพ	๘
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 คำถามการศึกษา	6
1.3 สมมติฐานการศึกษา	6
1.4 ขอบเขตการศึกษา วิธีดำเนินการศึกษา และระเบียบวิธีการศึกษา	7
1.5 วัตถุประสงค์ของการศึกษา	8
1.6 ประโยชน์ที่จะได้รับจากการศึกษา	8
1.7 นิยามศัพท์ / การจำกัดความหมายของคำศัพท์ที่สำคัญ	8
บทที่ 2 แนวคิดทฤษฎีและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	12
2.1 แนวคิดทฤษฎี	12
2.2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	14
2.3 สรุปกรอบแนวคิด	18
บทที่ 3 ผลการศึกษา	20
3.1 ส่วนที่ 1 การสำรวจโดยการเก็บแบบสอบถาม	20
3.2 ส่วนที่ 2 การสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน	31
3.3 ส่วนที่ 3 การสืบค้นข้อมูลการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้นักท่องเที่ยวของแต่ละประเทศ	36
3.4 ส่วนที่ 4 การรวบรวมข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูลจากฐานข้อมูลเดิม	40
บทที่ 4 บทสรุปและข้อเสนอแนะ	43
4.1 สรุปผลการศึกษา	43
4.2 ข้อเสนอแนะ	47
4.3 บทสรุปในภาพรวม	52

	ณ
บรรณานุกรม	54
ภาคผนวก	56
ก แบบสอบถามการพัฒนาระบบจัดทำแบบคำร้องขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม (ภ.พ.10) โดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์	57
ข แบบสอบถามการจัดทำคำร้องขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่มด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ (แบบ e-P.P.10)	58
ค แบบสอบถามผู้ประกอบการจดทะเบียนขายสินค้าให้นักท่องเที่ยว	61
ง แบบสอบถามเพื่อพัฒนาการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้นักท่องเที่ยว	63
จ A Survey of using Thailand VRT Application	68
ประวัติผู้เขียน	70

สารบัญตาราง

ตารางที่ 1	เปรียบเทียบข้อดี-ข้อจำกัดของการจัดทำร้องขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้นักท่องเที่ยว	4
ตารางที่ 2	การสอบถามความคืบหน้าการพัฒนาระบบจัดทำคำร้องขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม (ภ.พ.10) โดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์	21
ตารางที่ 3	การสัมมนาผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม เขตพื้นที่จังหวัดภูเก็ตและจังหวัดอื่นในภาคใต้	22
ตารางที่ 4	การเชิญชวนผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม และเตรียมความพร้อมให้เข้าร่วมใช้ระบบงานคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้นักท่องเที่ยว ด้วยเทคโนโลยี Blockchain	23
ตารางที่ 5	แบบสอบถามความรู้ของนักท่องเที่ยว เกี่ยวกับการใช้งานแอปพลิเคชัน “Thailand VRT” เพื่อขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่มฯ ผ่านโทรศัพท์มือถือ	26
ตารางที่ 6	การสัมมนาผู้ประกอบการจดทะเบียนที่ขายสินค้าให้ผู้เดินทางออกนอกราชอาณาจักรเชิญชวนผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม และเตรียมความพร้อมเข้าร่วมจัดทำ e-P.P.10	28
ตารางที่ 7	แบบสอบถามความรู้ของนักท่องเที่ยว เกี่ยวกับการใช้งานแอปพลิเคชัน “Thailand VRT” เพื่อขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่มฯ ผ่านโทรศัพท์มือถือ	29
ตารางที่ 8	ระบบงานคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้นักท่องเที่ยว ผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตทาง Application Programming Interface (API)	31
ตารางที่ 9	การแนะนำเชิญชวนให้นักท่องเที่ยวใช้บริการขอคืนเงินผ่านแอปพลิเคชัน “Thailand VRT”	33
ตารางที่ 10	การสืบค้นข้อมูลการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้นักท่องเที่ยวของแต่ละประเทศ	37

สารบัญภาพ

ภาพที่ 1	ตัวอย่างปัญหาแอปพลิเคชัน “Thailand VRT”	34
ภาพที่ 2	แผนภูมิแสดงช่วงอัตราที่นักท่องเที่ยวได้เงินคืน	39
ภาพที่ 3	แผนภูมิสถิติการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่นักท่องเที่ยว	41

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันรายได้จากการท่องเที่ยวเป็นรายได้สำคัญที่ก่อให้เกิดการหมุนเวียนทางเศรษฐกิจของประเทศไทย รัฐบาลจึงมีมาตรการส่งเสริมการท่องเที่ยวหลายด้าน ซึ่งการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้นักท่องเที่ยวต่างชาติ (VAT Refund for Tourists) เป็นมาตรการทางภาษีเพื่อตอบสนองต่อนโยบายของรัฐบาลในการส่งเสริมการท่องเที่ยว สร้างฐานภาษีที่มั่นคง และให้สอดคล้องกับหลักการของภาษีมูลค่าเพิ่ม (VAT-Value Added Tax) เพื่อให้มีการจับจ่ายใช้สอยซื้อสินค้าเพิ่มมากขึ้นเกิดการหมุนเวียนเงินในประเทศมากขึ้น โดยกรมสรรพากรได้จัดตั้งหน่วยงาน “กลุ่มบริหารการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่นักท่องเที่ยว” มีหน้าที่ความรับผิดชอบดำเนินการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่นักท่องเที่ยว ณ ท่าอากาศยานระหว่างประเทศ 10 แห่ง ได้แก่ ท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ ดอนเมือง ภูเก็ต กระบี่ สมุย สุราษฎร์ธานี หาดใหญ่ อุตะเภา เชียงใหม่ และแม่ฟ้าหลวง เชียงราย โดยมีการพัฒนาระบบงานคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้นักท่องเที่ยวเพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการปฏิบัติงานตั้งแต่ปี พ.ศ. 2542 ซึ่งสถิติการคืนภาษีนักท่องเที่ยวต่างชาติในช่วงที่ผ่านมาพบว่า จำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวยังประเทศไทยเพิ่มมากขึ้น ท่าอากาศยานมีสภาพแออัดและขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่มมากขึ้นเช่นกัน แต่ระบบการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้นักท่องเที่ยวที่ใช้อยู่เป็นระบบ Manual ไม่มีการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ ไม่มีการเชื่อมโยงข้อมูลการขายสินค้าให้นักท่องเที่ยวของผู้ประกอบการกับกรมสรรพากร ทำให้เกิดผลกระทบนักท่องเที่ยวต้องใช้เวลาในการรอรับบริการขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่มนาน (ต่อแถวยาว) เจ้าหน้าที่สรรพากรพิจารณาคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่นักท่องเที่ยวต้องดำเนินการอย่างถูกต้อง รัดกุม ทำให้จำเป็นต้องใช้เวลาในการตรวจสอบข้อมูลแบบคำร้องขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่มสำหรับนักท่องเที่ยว (ภ.พ.10) และเอกสารประกอบการพิจารณาอย่างละเอียดรอบคอบ ป้องกันมิให้ภาษีรั่วไหล ส่งผลให้เกิดความล่าช้า ทำให้นักท่องเที่ยวไม่ได้รับความสะดวก เกิดความไม่พึงพอใจ ประกอบกับกรมสรรพากรมีค่าใช้จ่ายในการจัดพิมพ์แบบคำร้องคืนภาษีมูลค่าเพิ่มสำหรับนักท่องเที่ยว ซึ่งมีค่าใช้จ่ายประมาณ 5-6 ล้านบาท และร้านค้ามีภาระในการเดินทางเข้ามารับแบบคำร้องขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม (ภ.พ.10) การกรอกข้อมูลให้ถูกต้อง ตลอดจนการเก็บรักษาแบบคำร้องขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม (ภ.พ.10)

จากความสำคัญของภารกิจการค้าสินค้ามูลค่าเพิ่มให้นักท่องเที่ยว สถานการณ์เศรษฐกิจ และภาวะการท่องเที่ยวที่ปรับเปลี่ยนไปอย่างรวดเร็ว กรมสรรพากรได้เล็งเห็นถึงความจำเป็น ต้องพัฒนาระบบงานเพื่อรองรับสถานการณ์ที่จะเกิดขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์สำคัญ คือ

1) เพื่อให้การค้าสินค้ามูลค่าเพิ่มให้นักท่องเที่ยว (VAT Refund For Tourists) เป็นภารกิจ ที่สนับสนุนการกระตุ้นเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว สร้างโอกาสหรือรายได้ให้กับธุรกิจการท่องเที่ยว และกลุ่มที่เกี่ยวข้อง

2) เป็นกลไกผลักดันให้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางการค้า (shopping center) ของ นักท่องเที่ยว สร้างรายได้ให้แก่ผู้ประกอบการเกิดเงินหมุนเวียนภายในประเทศแบบ multiplier effect อย่างมีประสิทธิภาพ

3) พัฒนาระบบการค้าสินค้ามูลค่าเพิ่มให้นักท่องเที่ยว ให้เทียบเท่าต่างประเทศทั้งด้าน การบริการรูปแบบใหม่ การนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามายกระดับกระบวนการทำงานเพื่อให้บริการ ที่รวดเร็ว ถูกต้อง

การดำเนินการเพื่อพัฒนาระบบการค้าสินค้ามูลค่าเพิ่มให้นักท่องเที่ยว จำเป็นต้องมีการศึกษาปัญหา และข้อเท็จจริงที่เกี่ยวข้องอย่างรอบด้าน กรมสรรพากรจึงได้ร่วมกับผู้ประกอบการ จดทะเบียนที่ขายสินค้าให้ผู้เดินทางออกนอกราชอาณาจักร กรมศุลกากร สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง และนักท่องเที่ยวที่เกี่ยวข้องในกระบวนการการค้าสินค้ามูลค่าเพิ่ม เพื่อพัฒนาระบบงาน และนวัตกรรมใหม่ด้านการค้าสินค้ามูลค่าเพิ่มให้นักท่องเที่ยวเต็มรูปแบบ จึงทำให้พบประเด็นปัญหาสำคัญ ในกระบวนการการค้าสินค้ามูลค่าเพิ่ม ดังนี้

1) การจัดทำคำร้องขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่มสำหรับนักท่องเที่ยว (ภ.พ.10) ของผู้ประกอบการ จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม มีข้อผิดพลาด และล่าช้า เนื่องจากต้องกรอกข้อมูลจำนวนมาก พนักงาน บริษัทไม่เข้าใจ และเอกสารเป็นลักษณะ Pre-Print Form ซึ่งมีความยุ่งยากในการจัดทำคำร้องขอคืน ภาษีมูลค่าเพิ่มสำหรับนักท่องเที่ยว (ภ.พ.10)

2) ด้านปริมาณเอกสาร ภ.พ. 10 ซึ่งใช้ได้ 1 ชุด ต่อ 1 ผู้ประกอบการจดทะเบียน ภาษีมูลค่าเพิ่ม ทำให้เอกสารมีจำนวนมาก สร้างความยุ่งยากในการใช้และเก็บรักษาเอกสารของ นักท่องเที่ยวให้กับผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม กรมศุลกากร และกรมสรรพากร

3) ด้านผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม การพัฒนาระบบกระบวนการขอคืน ภาษีมูลค่าเพิ่ม ต้องสนับสนุนให้ผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มเข้าร่วมเป็นผู้ประกอบการ จดทะเบียนที่ขายสินค้าให้ผู้เดินทางออกนอกราชอาณาจักรในโครงการการค้าสินค้ามูลค่าเพิ่มให้ นักท่องเที่ยวเพิ่มมากขึ้น เพราะผู้ประกอบการจดทะเบียนที่ขายสินค้าให้ผู้เดินทางออกนอ กราชอาณาจักรยังมีปริมาณไม่มาก

4) ด้านนักท่องเที่ยว การใช้ระยะเวลาในกระบวนการขอคืนภาษี ณ ท่าอากาศยานระหว่างประเทศเป็นเวลานาน โดยเริ่มตั้งแต่การเตรียมเอกสารการขอคืนฯ ภาษีจากร้านค้า การรอตรวจประทับรับรองสินค้า ณ กรมศุลกากร การผ่านพิธีการตรวจคนเข้าเมือง จนกระทั่งมาต่อแถวเพื่อทำการขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม ณ สำนักงานส่วนบริการคืนภาษี ณ ท่าอากาศยานฯ ทำให้อาจเสี่ยงต่อการติดเชื้อไวรัส (COVID-19) เนื่องจากนักท่องเที่ยวมีจำนวนมาก และเกิดความแออัด

5) ระยะเวลาการคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม การตรวจสอบเอกสารหลักฐานหลายฉบับ และมีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่ชัดเจน ทำให้เจ้าหน้าที่พิจารณาคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม ล่าช้า จึงส่งผลให้นักท่องเที่ยวมีความเสี่ยงที่จะขึ้นเครื่องบินไม่ทันภายในกำหนดเวลา

6) การรวบรวมข้อมูล ในการจัดทำรายงานทั้งในส่วนของผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม และกรมสรรพากร มีความสำคัญและจำเป็นต้องปรับปรุง เนื่องจากขาดความสมบูรณ์ของข้อมูล ขาดการเชื่อมโยงข้อมูลแบบบูรณาการ จากผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม จุดตรวจสินค้าของศุลกากร และกรมสรรพากร

7) ด้านเจ้าหน้าที่สรรพากร จำนวนเจ้าหน้าที่กรมสรรพากรมีไม่เพียงพอกับปริมาณนักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการในการขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม เนื่องจากต้องทำงานแข่งกับเวลา เกิดความกดดันให้นักท่องเที่ยวเดินทางขึ้นเครื่องบินทันภายในกำหนดเวลา ซึ่งพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวในการขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม ส่วนใหญ่จะมาพร้อม ๆ กันในเวลาเดียวกัน เนื่องจากเดินทางด้วยเที่ยวบินเดียวกัน จึงทำให้เกิดความแออัดบริเวณหน้าเคาน์เตอร์ขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม

ดังนั้น กรมสรรพากรจึงต้องปรับปรุงประสิทธิภาพกระบวนการงานคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้นักท่องเที่ยว เพื่อปรับปรุงการให้บริการ ณ จุดให้บริการต่าง ๆ ให้มีความสะดวก รวดเร็ว และลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ได้แก่ นักท่องเที่ยวผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้แก่ สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง กรมศุลกากร และกรมสรรพากร ได้อย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับสถานการณ์อันเป็นการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ โดยให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งกรมสรรพากรอนุมัติให้เพิ่มประสิทธิภาพระบบงานคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม ด้วยเทคโนโลยี Blockchain ในปี พ.ศ. 2562

การเพิ่มประสิทธิภาพระบบงานคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้นักท่องเที่ยว ด้วยเทคโนโลยี Blockchain มุ่งเน้นการพัฒนาและปรับปรุงระบบงานคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม ให้เป็นมาตรฐานสากล สนับสนุนนโยบาย 4.0 ของรัฐบาล ในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจด้วยนวัตกรรมเพื่อช่วยส่งเสริมการท่องเที่ยวของประเทศไทย โดยได้นำระบบเทคโนโลยี Blockchain มาใช้ในการพัฒนาระบบปฏิบัติการสำหรับรองรับแอปพลิเคชัน และระบบต่าง ๆ เพื่อให้กระบวนการและขั้นตอนการปฏิบัติงานมีความโปร่งใสในการใช้และจัดเก็บข้อมูล เพิ่มขีดความสามารถในการตรวจสอบ การเข้าถึงข้อมูลต่าง ๆ

ได้อย่างถูกต้องแม่นยำ และสามารถตรวจสอบได้ ไม่สามารถแก้ไขข้อมูลได้ เพื่อความปลอดภัยของข้อมูล รวมถึงมีความสะดวก รวดเร็ว ทันสมัย ก้าวทันเทคโนโลยีในปัจจุบัน และเหมาะสมกับสถานการณ์ ช่วยในการป้องกันข้อผิดพลาด เพื่อให้กรมสรรพากรสามารถให้บริการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่นักท่องเที่ยวอย่างเต็มรูปแบบ ยกเว้นการทำธุรกรรมขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่มของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติให้ได้รับความสะดวกในการขอคืนเงินภาษีมูลค่าเพิ่มได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว ซึ่งจะช่วยกระตุ้นการจับจ่ายซื้อสินค้าให้เพิ่มขึ้นและส่งเสริมเศรษฐกิจไทยให้เติบโตอย่างต่อเนื่องยิ่งขึ้น โดยพัฒนาระบบการคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม และปรับเปลี่ยนรูปแบบคำร้องฯ (กระดาษ) ให้เป็นรูปแบบ Digital โดยสามารถทำธุรกรรมขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม แบบ Digital ได้อย่างสะดวกมากขึ้น โดยข้อมูลใน Blockchain เป็นข้อมูลที่มีความปลอดภัยน่าเชื่อถือ และเป็นข้อมูลชุดเดียวกันตั้งแต่ผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม ต้นทาง การตรวจรับรองสินค้า (กรมศุลกากร) จนถึงปลายทางสำนักงานคืนภาษี ณ ท่าอากาศยานระหว่างประเทศ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของกระบวนการและอำนวยความสะดวกในหลายด้าน ได้แก่

1) ด้านผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม สามารถจัดทำคำร้องขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่มด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-P.P.10) แทนคำร้องขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่มสำหรับนักท่องเที่ยว (ภ.พ.10) ลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน และข้อผิดพลาดในการจัดทำคำร้องฯ ลดภาระในการเดินทางเข้ามารับและการเก็บรักษาคำร้องฯ ซึ่งมีข้อดี ข้อจำกัด ดังนี้

ตารางที่ 1 เปรียบเทียบข้อดี-ข้อจำกัดของการจัดทำร้องขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้นักท่องเที่ยว

ลำดับ	รายละเอียด	ภ.พ.10	e-P.P.10	หมายเหตุ
1	การเตรียมแบบคำร้องฯ	<ul style="list-style-type: none"> - ต้องเบิกคำร้องฯ จากกรมสรรพากร - มีค่าใช้จ่ายเดินทาง - ต้องใช้พื้นที่เก็บคำร้องฯ - ไม่สามารถใช้ผิดเล่ม สลับเล่มได้ 	<ul style="list-style-type: none"> - ไม่ต้องจัดเตรียมแบบฟอร์ม - เป็นข้อมูลชุดเดียวกันให้กรมสรรพากร 	e-P.P.10 ลดภาระการเก็บเอกสาร
2	กรอกข้อมูล	<ul style="list-style-type: none"> - ต้องกรอกรายละเอียดทั้งหมด - ห้ามเขียนผิด - ต้องลงลายมือชื่อผู้เขียนและผู้ขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม 	พัฒนาโปรแกรมเชื่อมโยงข้อมูล (API) ไปกับกรมสรรพากร โดยตรง หรือใช้ web portal ที่ผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มพัฒนาขึ้น	e-P.P.10 ลดปัญหาข้อผิดพลาดในการกรอกข้อมูล
3	ตรวจสอบหนังสือเดินทาง (Passport)	<ul style="list-style-type: none"> - ตรวจสอบรูปใบหน้าผู้ซื้อสินค้า - ตรวจสอบวันเดินทางเข้า-ออกราชอาณาจักร 	<ul style="list-style-type: none"> - ตรวจสอบรูปใบหน้าผู้ซื้อสินค้า - เชื่อมโยงข้อมูลจากสำนักงานตรวจคนเข้าเมืองเพื่อตรวจสอบวันเดินทางเข้า-ออกราชอาณาจักร 	e-P.P.10 ลดขั้นตอนการตรวจ Passport

ลำดับ	รายละเอียด	ภ.พ.10	e-P.P.10	หมายเหตุ
4	รายการสินค้าที่ซื้อ	กรอกรายการสินค้าได้ทุกชนิด ซึ่งอาจไม่ตรงกับสภาพข้อเท็จจริง ทำให้ถูกปฏิเสธการคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม	โปรแกรมตรวจสอบและคัดกรองเฉพาะชนิดสินค้าที่ขอคืนภาษีได้	e-P.P.10 ลดขั้นตอนการจัดการสินค้า
5	รายการสินค้าราคาพิเศษ	ประทับตราขายระบุรายการสินค้าที่ต้องนำไปด้านในเขตการบินเพื่อให้สรรพากรตรวจอีกครั้ง	โปรแกรมระบุเครื่องหมายพิเศษ (นำเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ AI (Artificial Intelligence)จัดการสินค้าที่มีหลากหลาย	e-P.P.10 ลดขั้นตอนการประทับตราขาย
6	รายงานการจัดทำคำร้องขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม (คท.9)	ต้องใช้เวลาในการจัดทำรายงานและเกิดข้อผิดพลาดได้ง่าย	โปรแกรมสามารถจัดทำรายงานและไม่เกิดข้อผิดพลาด	e-P.P.10 ลดขั้นตอนทำรายงาน
7	แบบฟอร์มขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่มสูญหาย	ขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม ไม่ได้	ขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม ได้	e-P.P.10 ไม่เสียสิทธิการขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม
8	การใช้แอปพลิเคชัน “Thailand VRT”	ไม่สามารถขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่มผ่าน แอปพลิเคชัน	ขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม ผ่านแอปพลิเคชันได้	e-P.P.10 สะดวก รวดเร็ว

2) ด้านนักท่องเที่ยว สามารถรับเงินคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม ผ่านระบบการชำระเงินด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ เช่น e-wallet บัตรเครดิต บัตรเดบิต และขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม โดยสามารถใช้ Mobile Application “Thailand VRT” เลือกช่องทางการรับคืนเงินภาษีมูลค่าเพิ่ม และติดตามสถานะการขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม ได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว

3) ด้านกรมสรรพากร สามารถลดขั้นตอนการทำงานโดยเชื่อมโยงข้อมูลการขายสินค้าจากผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม แบบ Real time โดยนำข้อมูลไปวิเคราะห์เพื่อการบริหารจัดเก็บภาษีอากร ตลอดจนการเชื่อมโยงข้อมูลการเดินทางเข้า-ออกนอกราชอาณาจักรจากสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง เพื่อช่วยลดขั้นตอนและลดระยะเวลาในการให้บริการได้

อย่างไรก็ดี ระบบงานคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้นักท่องเที่ยว ด้วยเทคโนโลยี Blockchain ยังมีข้อจำกัดด้านต่าง ๆ ดังนี้

1) ด้านร้านค้า มีการบันทึกข้อมูลผิดพลาดทำให้ข้อมูลจากต้นทางผิดพลาด ไม่คุ้นชินกับระบบงานคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม ใหม่ ขาดความรู้ความเข้าใจ และต่อต้านไม่ยอมรับการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีใหม่ ๆ

2) ด้านนักท่องเที่ยว ไม่ปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ วิธีการและเงื่อนไขตามที่กฎหมายกำหนด ไม่เข้าใจวิธีการขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ ผ่านเทคโนโลยี Blockchain และไม่เข้าใจวิธีการขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่มฯ ที่ถูกต้องครบถ้วน

3) ด้านเจ้าหน้าที่คืนภาษีมูลค่าเพิ่ม ไม่คุ้นชินกับระบบงานคืนภาษีมูลค่าเพิ่มใหม่ ประสบปัญหาข้อขัดข้องจากระบบงานคืนภาษีมูลค่าเพิ่มใหม่ และสัญญาณเครือข่ายไม่คงที่

เพื่อให้ภารกิจการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้นักท่องเที่ยวของกรมสรรพากรสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ในการสนองนโยบายของรัฐบาลในการส่งเสริมการท่องเที่ยวและผลักดันให้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางการซื้อสินค้า (shopping center) ของนักท่องเที่ยวซึ่งเกิดประโยชน์ในการกระตุ้นเศรษฐกิจในประเทศ อันจะทำให้เกิดปริมาณเงินหมุนเวียนภายในประเทศ (multiplier effect) ซึ่งจะส่งผลดีต่อเศรษฐกิจโดยรวม กรมสรรพากร จะต้องพัฒนาระบบงานการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้นักท่องเที่ยว ด้วยเทคโนโลยี Blockchain ให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องได้มากยิ่งขึ้น เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อประเทศโดยรวมต่อไป

1.2 คำถามการศึกษา

1.2.1 การปรับปรุงระบบงานคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม ให้มีความสมบูรณ์ด้าน UX (User Experience) และ UI (User Interface) ส่งผลให้เจ้าหน้าที่สามารถพิจารณาคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม และใช้ระบบงานคืนภาษีมูลค่าเพิ่มได้อย่างคล่องแคล่ว รวดเร็ว หรือไม่

1.2.2 การนำเสนอข้อมูลบน Dashboard เป็นเครื่องมือช่วยในการประมวลผลและจัดการข้อมูล โดยนำข้อมูลรายละเอียดต่าง ๆ มาสร้างเป็นรายงานที่สรุปข้อมูลและสถิติตามความต้องการให้อยู่ในหน้าจอเดียว เพื่อให้ผู้บริหารเข้าใจและสามารถวิเคราะห์ข้อมูลต่าง ๆ สามารถนำข้อมูลมาประกอบการพิจารณาใช้ในการปรับนโยบายการบริการได้ง่ายขึ้น หรือไม่

1.2.3 วิธีการและรูปแบบการให้ความรู้ ความเข้าใจ ช่วยให้นักค้าเข้าใจและสามารถปฏิบัติงานอย่างถูกต้อง ควรเป็นเช่นไร

1.2.4 รูปแบบการประชาสัมพันธ์ที่เข้าถึงกลุ่มนักท่องเที่ยวโดยตรง สร้างความพึงพอใจและเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศมากขึ้น ควรเป็นเช่นไร

1.3 สมมติฐานการศึกษา

1.3.1 ระบบงานที่มีความสมบูรณ์ด้าน UX (User Experience) และ UI (User Interface) จะช่วยอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ให้ปฏิบัติงานได้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น และช่วยให้นักท่องเที่ยวใช้แอปพลิเคชัน “Thailand VRT” ขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่มมากขึ้น

1.3.2 การมี Dashboard เป็นเครื่องมือในการจัดการข้อมูล มีความสัมพันธ์กับการวิเคราะห์ข้อมูล และสถิติต่าง ๆ ได้ง่ายขึ้น ช่วยให้ผู้บริหารสามารถตัดสินใจได้อย่างมีประสิทธิภาพ

1.3.3 การรับรู้ข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์หลายช่องทาง หลายรูปแบบ จะสร้างความรู้ ความเข้าใจได้ดีกว่าปัจจุบัน ช่วยลดข้อโต้แย้ง ข้อผิดพลาดจากทางร้านค้าและนักท่องเที่ยว

1.3.4 กลุ่มเป้าหมายที่รับรู้ข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์หลากหลายช่องทางและรูปแบบ จะสร้างความพึงพอใจ

1.4 ขอบเขตการศึกษา วิธีดำเนินการศึกษา และระเบียบวิธีการศึกษา

1.4.1 ขอบเขตการศึกษา

เป็นการศึกษาจากข้อมูลที่มีอยู่เดิม นำมารวบรวม วิเคราะห์ ซึ่งวัดจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ และด้านต้นทุนที่เปลี่ยนไป

1) การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่คืนเงินภาษีมูลค่าเพิ่ม ณ ท่าอากาศยาน ลดขั้นตอนและต้นทุนค่าใช้จ่าย ตลอดจนเพิ่มความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน

2) ประเมินจากความพึงพอใจจากผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม กลุ่มนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการขอคืนเงินภาษีมูลค่าเพิ่ม และเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงาน ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิและดอนเมือง

3) การศึกษานี้จะใช้เวลาจัดเก็บ วิเคราะห์ข้อมูล เพื่อนำเสนอผลงานวิจัยในช่วงวันที่ 15 สิงหาคม-15 กันยายน 2565

1.4.2 วิธีดำเนินการศึกษา

1) จัดทำแบบสอบถามเพื่อให้ผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม และนักท่องเที่ยวตอบ (ก่อนและหลังเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19))

2) การสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิและดอนเมือง

3) การสืบค้นข้อมูลการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้นักท่องเที่ยวของแต่ละประเทศ

4) การเก็บรวบรวมข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูลจากฐานข้อมูลเดิมและจัดเก็บเพิ่มเติม (ถ้ามี)

1.4.3 ระเบียบวิธีการศึกษา

1) การเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามจากผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม

2) การเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามที่ได้มีการแจกให้นักท่องเที่ยวได้ประเมินความพึงพอใจ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิและดอนเมือง

3) ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ (interview) การประชุมหารือจากผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม และผู้ใช้งาน (เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิและดอนเมือง)

1.5 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1.5.1 เพื่อศึกษา และวิเคราะห์แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการบริการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้นักท่องเที่ยว ด้วยระบบ Electronic Services ที่เหมาะสม

1.5.2 เพื่อนำผลการศึกษามาพัฒนาระบบการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่นักท่องเที่ยวมาปรับปรุงให้เป็นมาตรฐานสากล

1.5.3 เพื่อให้มีเครื่องมือที่ช่วยผู้บริหารวิเคราะห์และตัดสินใจในการบริหารจัดการเก็บภาษีอากร

1.5.4 เพื่อสนับสนุนการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์กรมสรรพากรให้เป็นรูปธรรม และสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ. 2561-2580)

1.6 ประโยชน์ที่จะได้รับจากการศึกษา

นำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาไปเป็นข้อเสนอแนะหรือเป็นข้อมูลเบื้องต้นต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้เป็นแนวทางประกอบการพัฒนาระบบงานคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่นักท่องเที่ยวด้วยเทคโนโลยี Blockchain เพิ่มความสะดวก ถูกต้อง รวดเร็วในการให้บริการนักท่องเที่ยว อำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยวและเกิดความพึงพอใจ จูงใจให้นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทย และจับจ่ายใช้สอยซื้อสินค้าเพิ่มมากขึ้น ซึ่งการพัฒนาระบบงานคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม ดังกล่าว ส่งผลให้ระบบการใช้งานสะดวกสำหรับผู้ใช้งาน (User Friendly) มากยิ่งขึ้น และเป็นประโยชน์ต่อผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม นักท่องเที่ยวและเจ้าหน้าที่ผู้พิจารณาคืนภาษีมูลค่าเพิ่มเป็นการสนับสนุนกระบวนการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้นักท่องเที่ยวให้มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

1.7 นิยามศัพท์ / การจำกัดความหมายของคำศัพท์ที่สำคัญ

ภาษีมูลค่าเพิ่ม (Value Added Tax (VAT)) หมายถึง การเก็บภาษีจากการขายสินค้าหรือการให้บริการในแต่ละขั้นตอนการผลิตและจำหน่ายสินค้าหรือบริการ ทั้งที่ผลิตภายในประเทศและนำเข้าจากต่างประเทศ

ผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม หมายถึง ผู้ประกอบการที่ได้จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม มีหน้าที่เรียกเก็บและนำส่งเงินภาษีมูลค่าเพิ่มแก่สรรพากร

Electronic Services หมายถึง บริการต่าง ๆ ที่ถูกสร้างขึ้นบนระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เพื่อตอบสนองความต้องการในด้านต่าง ๆ ช่วยอำนวยความสะดวก ประหยัดต้นทุนและเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินการ

ระบบงานคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้นักท่องเที่ยว (VAT Refund for Tourists (VRT)) หมายถึง ระบบที่จัดทำเพื่อเป็นเครื่องมือช่วยเจ้าพนักงานในการปฏิบัติงานคืนภาษีมูลค่าเพิ่มของผู้เดินทางออกนอกราชอาณาจักรที่มีสิทธิขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่มที่ถูกเรียกเก็บไว้แล้วได้

ผู้ประกอบการจดทะเบียนขายสินค้าให้ผู้เดินทางออกนอกราชอาณาจักร หมายถึง ผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีมูลค่าที่ได้รับอนุมัติให้เป็นผู้ประกอบการขายสินค้าให้ผู้เดินทางออกนอกราชอาณาจักร

นักท่องเที่ยว หมายถึง บุคคลผู้เดินทางออกไปนอกราชอาณาจักร และเป็นผู้มีสิทธิได้รับคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม

แบบ ภ.พ.10 หมายถึง แบบคำร้องขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม (ภ.พ.10) ที่กรมสรรพากรจัดพิมพ์ขึ้นเป็นเอกสารที่ใช้สำหรับการขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่มของผู้เดินทางออกไปนอกราชอาณาจักร

คท.9 หมายถึง รายงานการจัดทำคำร้องขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม (ภ.พ.10) ที่ผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม ต้องจัดทำตามที่กฎหมายกำหนด

สินค้าราคาพิเศษ หมายถึง รายการสินค้าที่กฎหมายกำหนดให้นักท่องเที่ยวต้องนำไปแสดงต่อเจ้าพนักงานสรรพากร ณ ท่าอากาศยานระหว่างประเทศด้านในหลังผ่านพิธีการตรวจคนเข้าเมืองอีกครั้ง ได้แก่ อัญมณีที่ประกอบขึ้นเป็นตัวเรือนหรือของรูปพรรณ ทองรูปพรรณ นาฬิกา แวนตา หรือปากกา โทรศัพท์แบบพกพาหรือสมาร์ตโฟน คอมพิวเตอร์แบบพกพา กระเป๋า เข็มขัด ที่มีมูลค่าการซื้อสินค้าแต่ละชิ้นตั้งแต่หนึ่งหมื่นบาทขึ้นไป หรือสินค้าที่สามารถนำติดตัวไปพร้อมกับการเดินทางที่มีมูลค่าการซื้อสินค้าต่อชิ้นตั้งแต่ห้าหมื่นบาทขึ้นไป

เทคโนโลยี Blockchain หมายถึง เทคโนโลยีการประมวลผลและจัดเก็บข้อมูล (Data Structure) รูปแบบหนึ่ง ที่ทำให้ข้อมูลต่าง ๆ ในระบบของแต่ละหน่วยงานสามารถส่งต่อไปยังหน่วยงานอื่น ๆ ได้ เปรียบเสมือนเป็นห่วงโซ่ (Chain) ที่ทำให้ข้อมูลสามารถเชื่อมโยงเข้าด้วยกัน เพื่อให้สามารถใช้อข้อมูลร่วมกันได้ เปรียบเสมือนหน่วยงานต่าง ๆ ในระบบที่ถือเอกสารชุดเดียวกัน และเมื่อมีการปรับปรุงข้อมูล สำเนาข้อมูลในฐานเดียวกันก็จะปรับปรุงไปด้วยทันที จึงไม่สามารถทำการแก้ไข เปลี่ยนแปลง หรือปลอมแปลงข้อมูลได้ เพราะทุกหน่วยงานรับทราบและตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลร่วมกัน ถือเป็นชุดข้อมูลที่ตรงกัน จึงทำให้ข้อมูลมีความปลอดภัย มีความน่าเชื่อถือ และมีความโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้

ระบบคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้นักท่องเที่ยว ด้วยเทคโนโลยี Blockchain หมายถึง การพัฒนาระบบคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้นักท่องเที่ยว โดยใช้เทคโนโลยี Blockchain เพื่อใช้สร้างและ

เก็บรักษาข้อมูลการขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่มของผู้เดินทางออกนอกราชอาณาจักรที่มีสิทธิขอคืน ภาษีมูลค่าเพิ่มที่ถูกเรียกเก็บไว้แล้วได้ในรูปแบบของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์

e-P.P.10 หมายถึง แบบคำร้องขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม (ภ.พ.10) ที่จัดทำขึ้นโดยวิธีการทาง อิเล็กทรอนิกส์

Application Programming Interface (API) หมายถึง การเชื่อมต่อจากระบบหนึ่งไปสู่ อีกระบบหนึ่ง เป็นช่องทางและตัวกลางที่ทำให้โปรแกรมประยุกต์เชื่อมต่อกับโปรแกรมประยุกต์อื่น หรือเชื่อมการทำงานเข้ากับระบบปฏิบัติการ ทำหน้าที่ช่วยในการเข้าถึงข้อมูลต่าง ๆ หรือนำ-ส่งข้อมูล ต่าง ๆ ระหว่างกัน

Web Portal หมายถึง เว็บไซต์ที่ถูกออกแบบและพัฒนาเพื่อให้เข้าถึงข้อมูลและบริการต่าง ๆ โดยพัฒนาเป็นโปรแกรมสำเร็จรูป เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้ประกอบการทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม

ระบบ Mac OS หมายถึง ระบบปฏิบัติการของคอมพิวเตอร์

ระบบ iOS หมายถึง ระบบปฏิบัติการสำหรับสมาร์ทโฟน (Smartphone)

Tourist Card หมายถึง บัตรสำหรับนักท่องเที่ยว เพื่อใช้บันทึกข้อมูลการซื้อสินค้าของ นักท่องเที่ยว เมื่อนักท่องเที่ยวผ่านขั้นตอนการตรวจรับรองจากเจ้าหน้าที่ศุลกากรผ่านพิธีการของ สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง เพื่อขอคืนเงินภาษีมูลค่าเพิ่มให้นักท่องเที่ยวที่เคาน์เตอร์กรมสรรพากร

UX (User Experience) หมายถึง ออกแบบระบบงานคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม เพื่อให้ผู้ใช้เกิด ความพึงพอใจสูงสุดใช้งานง่าย มีลำดับขั้นตอนชัดเจน เกิดความสะดวก เป็นการสร้างความรู้สึกจดจำ ให้อยากกลับมาใช้อีก

UI (User Interface) หมายถึง การออกแบบหน้าจอ แพลตฟอร์ม เมนู แบบฟอร์มต่าง ๆ ขนาดและสีตัวอักษรให้เหมาะแก่การใช้งาน

User Friendly หมายถึง ความเป็นมิตรกับผู้ใช้ ความง่ายในการใช้งาน ผู้ใช้งานมี ความรู้สึกสะดวกในการใช้งาน

Dashboard หมายถึง เครื่องมือในการจัดการและติดตามข้อมูล มีความสัมพันธ์กับการ วิเคราะห์ข้อมูล สถิติต่าง ๆ และประมวลผลโดยสรุปข้อมูลทุกอย่างให้อยู่ในหน้าจอเดียว เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้บริหารที่ได้เห็นข้อมูล จะเกิดความเข้าใจได้ทันที ช่วยให้ผู้บริหารสามารถตัดสินใจได้ อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ

Service Provider หมายถึง ผู้ให้บริการนำส่งข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์

Artificial Intelligence (ปัญญาประดิษฐ์ (AI)) หมายถึง เทคโนโลยีที่ทำให้คอมพิวเตอร์ สามารถรับรู้ แสดงพฤติกรรม และทำงานได้เหมือนกับมนุษย์

Machine Learning (ML) หมายถึง เทคโนโลยีที่ป้อนข้อมูลเข้าไปจะทำให้เกิดการเรียนรู้ โปรแกรมด้วยตัวเอง และสามารถจดจำรูปแบบกับข้อมูลที่ได้รับมาใหม่ได้

Real time หมายถึง การรายงานผลได้ทันที และตลอดเวลา

Web Board หมายถึง เว็บไซต์ที่ทำหน้าที่ในลักษณะเป็นกระดานสนทนา โต้ตอบแจ้งข้อมูลข่าวสาร และแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกัน

FAQ (Frequently asked questions) หมายถึง คำถามที่ถาม-ตอบกันบ่อยในหัวข้อเรื่องต่าง ๆ

ระบบ Offline หมายถึง สถานะของการไม่เชื่อมต่อกับเครื่องคอมพิวเตอร์ในเครือข่าย

Phuket Sandbox หมายถึง รัฐบาลประกาศใช้พื้นที่จังหวัดภูเก็ตเป็นพื้นที่ทดสอบการท่องเที่ยวของประเทศไทย โดยมีเงื่อนไขว่านักท่องเที่ยวที่จะเข้ามาท่องเที่ยวก็ต้องรับการฉีดวัคซีนป้องกัน COVID-19

Network หมายถึง เครือข่ายการเชื่อมโยงระหว่างคอมพิวเตอร์เพื่อการสื่อสารข้อมูล หรือใช้โปรแกรมร่วมกัน โดยอาจใช้อุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องร่วมกัน เช่น สื่อนำข้อมูลเข้า/ออก เครื่องพิมพ์ เป็นต้น

บทที่ 2

แนวคิดทฤษฎีและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดทฤษฎี

2.1.1 e-Government¹ เป็นกระบวนการที่รัฐบาลนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ICT) มาใช้ในการปฏิรูประบบราชการไทย เป็นเครื่องมือในการดำเนินการเพิ่มประสิทธิภาพการเข้าถึงบริการภาครัฐ สร้างความโปร่งใสในการดำเนินการของภาครัฐ สนับสนุนการมีส่วนร่วมของประชาชน ตลอดจนทำให้หน่วยงานภาครัฐรับผิดชอบต่อประชาชนมากขึ้น ประชาชนก็จะได้รับการบริการที่สะดวก รวดเร็ว ทั่วถึง และเป็นธรรม ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลและบริการง่ายไม่ว่าจะอยู่ที่ไหน เป็นใคร เวลาใด ก็สามารถเข้าถึงบริการของภาครัฐได้ ที่ผ่านมามาภาครัฐไทยให้ความสำคัญกับการพัฒนาและการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มาใช้เป็นเครื่องมือสนับสนุนการพัฒนาประเทศมาโดยตลอด การเปลี่ยนแปลงกระบวนการทัศน์ของภาครัฐไทยโดยเฉพาะกรมสรรพากร ที่ให้ความสำคัญกับการพัฒนาและการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการขับเคลื่อนและพัฒนาระบบบริการของกรมสรรพากร รวมถึงการปรับปรุงประสิทธิภาพการบริหารงานภายในหน่วยงาน ทั้งด้านการให้บริการแก่ประชาชนไม่ว่าจะเป็น การเพิ่มความสะดวกรวดเร็ว ลดค่าใช้จ่าย เพื่อให้ภาครัฐได้รับประโยชน์สูงสุดจากเทคโนโลยีดิจิทัล กรมสรรพากรจึงร่วมพัฒนากับธนาคารกรุงไทย สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง (สตม.) และเชื่อมระบบบริการกับร้านค้าที่เข้าร่วมโครงการ VAT Refund for Tourists ในการพัฒนาและยกระดับการบริการภาครัฐในภาพรวมให้ก้าวสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล เพื่อให้ประเทศไทยสามารถพัฒนาได้อย่างยั่งยืน และก้าวทันความเปลี่ยนแปลงในเวทีโลก

นิยามของรัฐบาลดิจิทัล

รัฐบาลดิจิทัล (Digital Government) หมายถึง การออกแบบและปรับเปลี่ยนรูปแบบบริการของรัฐโดยอาศัยข้อมูลดิจิทัลเพื่อสร้างบริการของรัฐในรูปแบบใหม่ ผ่านเทคโนโลยี Mobile Social Cloud Technology ในยุคอินเทอร์เน็ต โดยมีลักษณะ 3 ประการ ได้แก่

¹ ไพรวลัย วงศ์พรหมศิลป์, การศึกษาเปรียบเทียบความรู้ความเข้าใจเรื่องรัฐบาล อีเล็กทรอนิกส์และระดับธรรมาภิบาลของบุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านการจัดซื้อจัดจ้างของเทศบาลในจังหวัดเชียงใหม่, (มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2555), (<http://repository.cmu.ac.th/handle/6653943832/16968>).

1) Reintegration เป็นการบูรณาการการทำงานของหน่วยงานภาครัฐต่าง ๆ เข้าด้วยกัน เพื่อให้เกิดการกำกับควบคุมการบริหารภาครัฐที่มีประสิทธิภาพ

2) Needs-based holism เป็นการปรับปรุงองค์กรภาครัฐเพื่อให้เกิดการให้บริการสาธารณะที่ให้ความสำคัญต่อการนำความต้องการของพลเมืองมาเป็นศูนย์กลาง

3) Digitalization เป็นการใช้ศักยภาพอย่างเต็มที่ในการนาระบบบริหารสารสนเทศมาใช้ รวมถึงการให้ความสำคัญต่อการสื่อสารผ่านทางอินเทอร์เน็ตซึ่งจะเข้ามาแทนที่วิธีการทำงานแบบเดิม (Digital Economy Thailand, ม.ป.ป.)

รัฐบาลดิจิทัลเป็นการนำดิจิทัลเทคโนโลยีมาใช้เป็นกลยุทธ์สำคัญในการยกระดับการทำงานภาครัฐให้มีความทันสมัย เพื่อสร้างบริการที่มีคุณค่าสู่ประชาชน ด้วยการทำงานอย่างเป็นระบบและพึงพาทุกภาคส่วน ทั้งหน่วยงานภาครัฐ หน่วยงานอิสระ ภาคธุรกิจ ภาคประชาชน และปัจเจกบุคคลที่มีบทบาทในฐานะผู้ให้และผู้ใช้ข้อมูล รวมถึงร่วมสรรค์สร้างสาระที่จำเป็นและสำคัญต่อการให้บริการของภาครัฐ (Recommendation of the Council on Digital Government Strategies, OECD, 2557, อ้างถึงใน สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์, 2558)

2.1.2 สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม : Government e-Service² (การให้บริการภาครัฐผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์) ยกระดับขีดความสามารถภาครัฐ เพื่อให้บริการประชาชน การจัดการบริการภาครัฐผ่านช่องทางออนไลน์ เพื่อตอบสนองความต้องการและพฤติกรรมของประชาชนและภาคส่วนที่เกี่ยวข้องได้อย่างก้าวหน้า สถานการณ์ ประชาชนเข้าถึงการบริการ ได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว ประหยัดงบประมาณ เกิดความคุ้มค่ามากขึ้น ส่งเสริมการมีส่วนร่วมและโปร่งใสตรวจสอบได้ ประชาชนได้รับการตอบสนองต่อปัญหาได้อย่างตรงจุดและทันสถานการณ์ รัฐบาลสามารถนำข้อมูลไปวิเคราะห์ทางเลือกนโยบายเพื่อตอบสนองต่อปัญหาและความต้องการของประชาชนได้อย่างเหมาะสม ตามแนวคิดทฤษฎีดังกล่าว สอดคล้องกับการยกระดับการพัฒนาระบบคีนภามีมูลค่าเพิ่มให้หนักท้องเกี่ยว โดยใช้เทคโนโลยี Blockchain เพื่อใช้สร้างและเก็บรักษาข้อมูลการขอคีนภามีมูลค่าเพิ่มของผู้เดินทางออกนอกราชอาณาจักรที่มีสิทธิขอคีนภามีมูลค่าเพิ่มที่ถูกเรียกเก็บไว้แล้วได้ในรูปแบบของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ โดยเป็นการบูรณาการร่วมกันกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง คือ กรมสรรพากร กรมศุลกากร สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง (สตม.) และธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำหรับการนำระบบเทคโนโลยี Blockchain มาใช้ให้บริการคีนภามีมูลค่าเพิ่มให้หนักท้องเกี่ยวผ่านแอปพลิเคชัน “Thailand VRT” เพื่อผลักดันการท้องเกี่ยวไทยให้

² สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์, Government e-Service (การให้บริการภาครัฐผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์), (กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม, 2564), (<https://www.etda.or.th/th/Useful-Resource/Digital-Service/The-Power-and-Development-of-Government-e-Services.aspx>).

เติบโตขึ้น พร้อมลดการใช้งานกระดาษ (Paperless) ลดความซับซ้อนในการดำเนินการลงอย่างมาก และมอบประสบการณ์ที่ดีให้กับนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาจับจ่ายใช้สอยในประเทศไทย ซึ่งจะทำให้ระบบคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้นักท่องเที่ยวมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น สอดคล้องกับแผนพัฒนาประเทศด้านการกระตุ้นการท่องเที่ยว

2.2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

2.2.1 ดร.ธนาพร เต็งรัตนประเสริฐ และ ผศ.ดร.ดิญทรศน์ ประทีปพรณรงค์ : แนวทางการปรับตัวด้านดิจิทัล (Digital Adoption)³ สำหรับภาครัฐ ภาคเอกชนและภาคประชาชน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการอำนวยความสะดวกในการประกอบธุรกิจ ยกเว้นการดำเนินการของภาครัฐเพื่อให้บริการสาธารณะกับประชาชน อำนวยความสะดวกในการประกอบธุรกิจ และสร้างความโปร่งใสในการใช้งบประมาณแผ่นดิน และการยกระดับคุณภาพการให้บริการรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ การเพิ่มขีดความสามารถของบุคลากร โดยการฝึกอบรมให้กับผู้ให้บริการในด้านต่าง ๆ ที่ขาดทักษะดิจิทัลที่จำเป็นเป็นปัจจัยสำคัญที่จะส่งเสริมการดำเนินการให้ประสบความสำเร็จ โดยต้องมีการศึกษาเพื่อพัฒนาระบบต่าง ๆ ให้เหมาะสมกับการให้บริการประชาชน เพื่อทำให้การบริการสาธารณะทางอิเล็กทรอนิกส์มีประสิทธิภาพสูงสุด และตอบสนองความต้องการของประชาชนอย่างเหมาะสมที่สุด ตามแนวคิดทฤษฎีดังกล่าว การพัฒนาให้มีการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้นักท่องเที่ยวผ่านแอปพลิเคชัน “Thailand VRT” เป็นการปรับกระบวนการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มในด้านดิจิทัลที่สำคัญของกรมสรรพากร ที่มีการใช้เทคโนโลยี Blockchain มาใช้ในการให้บริการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้นักท่องเที่ยวซึ่งเป็นที่แรกของโลก (The World’s First VAT Refund for Tourists Application powered by Blockchain) โดยเป็นโครงการภายใต้ความร่วมมือของหน่วยงานสังกัดกระทรวงการคลัง 4 หน่วยงาน กับธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) มีการเปิด Application Programming Interface (API) ให้ร้านค้าเพื่อเชื่อมโยงข้อมูลจากร้านค้าต่าง ๆ ที่เป็นผู้ประกอบการจดทะเบียนที่เข้าร่วมโครงการ VAT Refund for Tourists ซึ่งจะสามารถอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยวได้มากขึ้น ทั้งนี้แอปพลิเคชัน “Thailand VRT” จะสามารถเป็นต้นแบบของการบูรณาการการทำงานภาครัฐและภาคเอกชนอย่างแท้จริง ซึ่งช่วยอำนวยความสะดวก ลดระยะเวลาการดำเนินการ ลดค่าใช้จ่ายการบริการภาครัฐ และมีส่วนสำคัญในการส่งเสริมและสนับสนุนการท่องเที่ยว ซึ่งจะทำให้เศรษฐกิจไทยเติบโตได้อย่างยั่งยืน

³ Digital Adoption (แนวทางการปรับตัวด้านดิจิทัล) ธนาพร เต็งรัตนประเสริฐ และ ดิญทรศน์ ประทีปพรณรงค์ อาจารย์ประจำคณะรัฐประศาสนศาสตร์ ระบบดิจิทัลภาครัฐเพื่อการอำนวยความสะดวกในการประกอบธุรกิจ: การประเมินผลเชิงคุณภาพในกรณีประเทศไทย, ปีที่ 52 ฉบับที่ 1 (2022): มกราคม-มิถุนายน 2565, วารสารสังคมศาสตร์, คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, (<http://www.library.polsci.chula.ac.th/dl/a6d6d057e4098422620a0a1b71db91fe>).

และนับว่าเป็นการพัฒนากระบวนการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้กับนักท่องเที่ยวแบบ Digital เต็มรูปแบบต่อไป

2.2.2 คณะกรรมาธิการยุโรป : VAT Refund for Visitor for EU⁴ ได้มีแนวทางเรื่อง VAT Refund for visitors ของ EU ได้ให้สิทธิในการซื้อสินค้าและขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่มแก่บุคคลที่มีถิ่นฐานที่อยู่อาศัยนอกประเทศกลุ่มสมาชิกสหภาพยุโรป โดยผู้ที่ได้สิทธิจะต้องซื้อสินค้าที่รวมภาษีมูลค่าเพิ่มแล้วในจำนวนเงินขั้นต่ำที่กำหนด ซึ่งแต่ละประเทศสมาชิกนั้นได้กำหนดมูลค่าการซื้อสินค้าขั้นต่ำ โดยบุคคลที่มีสิทธิขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่มจะต้องร้องขอแบบการขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่มที่ร้านค้าด้วยตนเอง โดยร้านค้าจะขอเอกสารหลักฐานในการเดินออกนอกสหภาพยุโรป ทางร้านค้าจะดำเนินการและมอบแบบคำร้องขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม ใบกำกับภาษี สินค้า และหลักฐานอื่น ๆ ที่จำเป็นต่อการขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่มเพื่อนำไปแสดงต่อเจ้าหน้าที่ศุลกากร ณ ประเทศสุดท้ายก่อนออกจากสหภาพยุโรป ซึ่งในต่างประเทศจะให้สิทธิบริษัทเอกชนเป็นผู้ดำเนินการให้บริการคืนภาษีแก่นักท่องเที่ยว โดยจะคิดค่าบริการในอัตราที่สูง เพื่อให้นักท่องเที่ยวได้รับความสะดวก และรวดเร็วในการรับเงินภาษีมูลค่าเพิ่มคืนตามแนวคิดทฤษฎีดังกล่าว สอดคล้องกับสิทธิในการขอคืนภาษีของนักท่องเที่ยวต้องเป็นไปตามข้อกำหนดหลักเกณฑ์ของประกาศอธิบดีกรมสรรพากรเกี่ยวกับภาษีมูลค่าเพิ่ม (ฉบับที่ 91) เรื่อง กำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไข ให้ผู้เดินทางออกนอกราชอาณาจักรที่ซื้อสินค้าจากผู้ประกอบการจดทะเบียนเพื่อนำออกนอกราชอาณาจักร ขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่มที่ถูกรับไว้แล้วได้ตามมาตรา 84/4 แห่งประมวลรัษฎากร โดยนักท่องเที่ยวจะต้องปฏิบัติให้เป็นไปตามเงื่อนไขในการขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่มดังนี้

- นักท่องเที่ยวต้องนำสินค้าออกนอกราชอาณาจักรไทย ภายใน 60 วัน โดยนับวันที่ซื้อสินค้าเป็นวันแรก
- ต้องซื้อสินค้าจากร้านค้าที่แสดงป้ายสัญลักษณ์ “VAT REFUND FOR TOURISTS”
- ต้องซื้อสินค้ามูลค่าไม่น้อยกว่า 2,000 บาท (รวมภาษีมูลค่าเพิ่มแล้ว) จากสถานประกอบการแห่งเดียวกัน ในวันเดียวกัน
- ณ วันที่ซื้อสินค้า ให้แสดงหนังสือเดินทางแก่พนักงานชายและขอแบบ ภ.พ.10 จากร้านค้าพร้อมทั้งต้นฉบับใบกำกับภาษี โดยแบบ ภ.พ.10 แต่ละฉบับต้องมีมูลค่าสินค้า 2,000 บาทขึ้นไป
- ในวันที่เดินทางออกก่อน Check-in ให้นำสินค้าและแบบ ภ.พ.10 ที่มีมูลค่าการซื้อสินคารวมกันแล้วถึง 5,000 บาท ไปแสดงให้เจ้าหน้าที่ศุลกากรตรวจสินค้าและประทับตรารับรองการตรวจสินค้า

⁴ VAT Refund for Visitor for EU คณะกรรมาธิการยุโรป (https://taxation-customs.ec.europa.eu/guide-vat-refund-visitors-eu_en.)

- สินค้าราคาพิเศษ ได้แก่ อัญมณีที่ประกอบขึ้นเป็นตัวเรือนหรือของรูปพรรณ ทองรูปพรรณ นาฬิกา แวนตา ปากกา โทรศัพท์แบบพกพา หรือสมาร์ตโฟน คอมพิวเตอร์แบบพกพา กระเป๋าถือ (ไม่รวมถึง กระเป๋าเดินทาง) เข็มขัด ที่มีมูลค่าของสินค้าแต่ละชิ้นตั้งแต่ 10,000 บาทขึ้นไป หรือสินค้าที่สามารถนำติดตัวไปพร้อมกับการเดินทางที่มีมูลค่าการซื้อสินค้าต่อชิ้นตั้งแต่ 50,000 บาทขึ้นไป ต้องนำไปแสดงต่อเจ้าหน้าที่สรรพากรตรวจอีกครั้ง ณ สำนักงานคินภาษีมูลค่าเพิ่ม ซึ่งตั้งอยู่บริเวณพื้นที่ผู้โดยสารขาออก ด้านในหลังผ่านพิธีการตรวจคนเข้าเมือง

- นักท่องเที่ยวสามารถเลือกที่จะขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม ได้ 3 ช่องทาง ได้แก่ เงินสด ตัวแลกเงินผ่านทางไปรษณีย์ หรือผ่านระบบการชำระเงินด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์

2.2.3 รัฐบาลมีนโยบายการใช้มาตรการทางภาษีอากรเพื่อคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้นักท่องเที่ยวที่เดินทางออกนอกราชอาณาจักร เป็นการสนับสนุนและส่งเสริมการท่องเที่ยว สร้างฐานภาษีที่มั่นคงให้กับระบบภาษีมูลค่าเพิ่ม รวมถึงเป็นการกระตุ้นเศรษฐกิจของประเทศ โดยให้ดำเนินการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้นักท่องเที่ยวอย่างถูกต้อง รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ มุ่งเน้นการบริการที่ให้นักท่องเที่ยวได้รับประโยชน์ เกิดความพึงพอใจ และเกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กรและประเทศชาติ โดยมุ่งหวังให้ท่าอากาศยานระหว่างประเทศของประเทศไทยเป็นศูนย์กลางการบินแถบภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ ตามแนวคิดทฤษฎีดังกล่าว การคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้นักท่องเที่ยวเป็นมาตรการทางภาษีอากรเพื่อสนับสนุนและส่งเสริมการท่องเที่ยว เป็นมาตรการหนึ่งในการเพิ่มรายได้ของประเทศจากการท่องเที่ยว ซึ่งได้มีการออกพระราชบัญญัติแก้ไขเพิ่มเติมประมวลรัษฎากร (ฉบับที่ 34) พ.ศ. 2541 กำหนดให้อธิบดีกรมสรรพากรมีอำนาจกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการและเงื่อนไขให้ผู้เดินทางออกนอกประเทศที่ซื้อสินค้าจากผู้ประกอบการจดทะเบียนเพื่อนำออกไปนอกราชอาณาจักรขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่มที่ถูกเรียกเก็บไว้แล้วได้ โดยมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2542 เป็นต้นไป และวันที่ 1 มิถุนายน 2542 เป็นกำหนดเวลาที่กรมสรรพากรเริ่มดำเนินการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้นักท่องเที่ยว ซึ่งนับเป็นจุดเริ่มต้นในการช่วยส่งเสริมให้ประเทศไทยนอกจากจะเป็นศูนย์กลางทางการเงิน การลงทุนในด้านต่าง ๆ แล้วยังเป็นศูนย์กลางในการจับจ่ายใช้สอยซื้อสินค้าจากร้านค้าในระบบภาษีมูลค่าเพิ่มให้นักท่องเที่ยว ปัจจุบันรายได้จากการท่องเที่ยว ถือเป็นรายได้สำคัญที่ก่อให้เกิดการหมุนเวียนทางเศรษฐกิจของประเทศไทย มาตรการสิทธิประโยชน์ด้านภาษี นโยบายนี้ก่อให้เกิดการกระตุ้นการบริโภค เกิดการหมุนเวียนเงินในประเทศมากขึ้น นอกจากนี้กรมสรรพากรยังมีนโยบายในการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้นักท่องเที่ยวผ่านตัวแทนที่เป็นภาคเอกชนเสนอตัวให้บริการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มในเมือง (Downtown) และ การใช้ดิจิทัลเพื่อการอำนวยความสะดวกในการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้นักท่องเที่ยวอีกด้วย ซึ่งในระยะที่ผ่านมา มีจำนวนนักท่องเที่ยวที่มาขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่มปีละไม่ต่ำกว่า 2 ล้านคน ยอดมูลค่าการซื้อสินค้า ประมาณ 5 หมื่นล้านบาท และมีจำนวนนักท่องเที่ยวขอคืนภาษี เฉลี่ย 2 แสนรายต่อเดือน ประกอบกับกระทรวงการคลังได้นำ

สถาปัตยกรรมเทคโนโลยี Blockchain มาใช้ในการยกระดับประสิทธิภาพ โครงสร้างระบบงานของหน่วยงานในกระทรวงการคลัง ซึ่งเทคโนโลยี Blockchain นี้จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการต่าง ๆ ที่ต้องให้บริการร่วมกัน ตามภารกิจภายใต้สังกัดกระทรวงการคลังได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

“รัฐบาลเร่งผลักดันภาคธุรกิจการท่องเที่ยวไทยให้สามารถเติบโตอย่างต่อเนื่องควบคู่กับการวางมาตรการส่งเสริมการท่องเที่ยวต่าง ๆ ปรับเปลี่ยนแนวทางการท่องเที่ยวในรูปแบบใหม่ ๆ ซึ่งจะเป็นปัจจัยหนุนส่งเสริมภาคธุรกิจ ให้พร้อมดึงดูดนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ โดยเชื่อมั่นว่าการประสานการทำงานร่วมกันระหว่างภาครัฐและภาคเอกชนในการเพิ่มศักยภาพแก่ภาคการท่องเที่ยว ซึ่งถือเป็นกำลังสำคัญในการพลิกฟื้นเศรษฐกิจของประเทศ จะส่งผลดีต่อภาคการท่องเที่ยว จนเกิดการดำเนินกิจกรรมทางเศรษฐกิจ อันเป็นการกระตุ้นและฟื้นฟูเศรษฐกิจของประเทศอย่างยั่งยืน”⁵ ฐานเศรษฐกิจดิจิทัล นายอนุชา บูรพชัยศรี รองเลขาธิการนายกรัฐมนตรีฝ่ายการเมือง ปฏิบัติหน้าที่โฆษกประจำสำนักนายกรัฐมนตรี

2.2.4 การเพิ่มประสิทธิภาพระบบงานคืนภาษีมูลค่าเพิ่มโดยใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ เพื่อมุ่งเน้นให้เกิดความทันสมัย สะดวกและรวดเร็ว ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจ เกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กรและประเทศชาติ โดยส่งเสริมการให้บริการภาครัฐผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้ผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มที่มีความประสงค์เป็นผู้ประกอบการจดทะเบียนที่ขายสินค้าให้ผู้เดินทางออกนอกราชอาณาจักร ต้องมีคุณสมบัติเป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด และต้องปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขที่กฎหมายกำหนด⁶ ตามแนวคิดทฤษฎีดังกล่าว สอดคล้องกับการจัดทำแบบคำร้องขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม (ภ.พ.10) โดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ ตามประกาศอธิบดีกรมสรรพากรเกี่ยวกับภาษีมูลค่าเพิ่ม (ฉบับที่ 232) เรื่อง กำหนดหลักเกณฑ์วิธีการ และเงื่อนไขสำหรับการจัดทำคำร้องขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม (ภ.พ.10) โดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ ตามมาตรา 84/4 แห่งประมวลรัษฎากร ผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตทาง Application Programming Interface โดยผู้ประกอบการจดทะเบียนตามมาตรา 84/4 แห่งประมวลรัษฎากร มีสิทธิจัดทำคำร้องขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม (ภ.พ.10) โดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ได้ โดยยื่นคำขออนุมัติต่ออธิบดี ผ่านหัวหน้ากลุ่มบริหารการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่นักท่องเที่ยวตามแบบที่อธิบดีกำหนดไว้ทำยประกาศนี้หรือผ่านเว็บไซต์ของกรมสรรพากร ซึ่งเป็นการยกระดับ

⁵ อนุชา บูรพชัยศรี. โฆษกรัฐบาลเผย รัฐบาลพร้อมผลักดันภาคธุรกิจการท่องเที่ยวของไทยคาดการณ์ปี 2565 นี้. [ออนไลน์], แหล่งที่มา: <https://www.thaigov.go.th/news/contents/details/59081>.

⁶ ประกาศอธิบดีกรมสรรพากรเกี่ยวกับภาษีมูลค่าเพิ่ม (ฉบับที่ 232) เรื่อง กำหนดหลักเกณฑ์วิธีการ และเงื่อนไขสำหรับการจัดทำคำร้องขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม (ภ.พ.10) โดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ ตามมาตรา 84/4 แห่งประมวลรัษฎากร ผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตทาง Application Programming Interface

ความสามารถในการให้บริการของกรมสรรพากร เพื่อเชื่อมโยงข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์กับกรมสรรพากร ตามมาตรฐานการเชื่อมโยงข้อมูลผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตทาง Application Programming Interface ในการจัดทำแบบคำร้องขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม (ภ.พ.10) โดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ และ นำส่งข้อมูลคำร้องดังกล่าวให้กับกรมสรรพากรได้ในทันที (Real time)

2.2.5 นักท่องเที่ยวที่เดินทางออกนอกราชอาณาจักรทางท่าอากาศยานระหว่างประเทศ สามารถขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่มได้ จะต้องมีความสมบูรณ์เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด และต้องปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขที่กฎหมายกำหนด⁷ ตามแนวคิดทฤษฎีดังกล่าว สอดคล้องกับวิธีการขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่มวิธีการ และเงื่อนไขให้ผู้เดินทางออกไปนอกราชอาณาจักรที่ซื้อสินค้าจากผู้ประกอบการจดทะเบียน เพื่อนำออกไปนอกราชอาณาจักรขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่มที่ถูกเรียกเก็บไว้แล้วได้ตามมาตรา 84/4 แห่งประมวลรัษฎากร

2.3 สรุปกรอบแนวคิด

รายงานนี้จะเป็นการศึกษาเกี่ยวกับการพัฒนาการบริหารจัดการบริการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้นักท่องเที่ยว ด้วยระบบ Electronic Services ของกลุ่มบริหารการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่นักท่องเที่ยว กรมสรรพากร เพื่อเป็นข้อเสนอแนะเบื้องต้นต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยนำข้อสรุปจากการศึกษา มาวิเคราะห์เพื่อพัฒนาและปรับปรุงให้ระบบงานคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม มีความสมบูรณ์ ดังนี้

1) ด้าน UX (User Experience) ออกแบบระบบงานคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม เพื่อให้ผู้ใช้เกิดความพึงพอใจสูงสุดใช้งานง่าย มีลำดับขั้นตอนชัดเจน เกิดความสะดวก เป็นการสร้างความรู้สึกจดจำให้อยากกลับมาใช้อีก และด้าน UI (User Interface) มุ่งเน้นที่การออกแบบหน้าจอ แพลตฟอร์ม เมนูแบบฟอร์มต่าง ๆ ขนาดและสีตัวอักษรให้เหมาะแก่การใช้งาน

2) การจัดทำ Dashboard เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการจัดการข้อมูล โดยนำข้อมูลรายละเอียดต่าง ๆ มาสร้างเป็นรายงานที่สรุปข้อมูลและสถิติตามความต้องการให้อยู่ในหน้าจอเดียว เพื่อให้ผู้บริหารเข้าใจและสามารถวิเคราะห์ข้อมูลต่าง ๆ ได้ง่ายขึ้น

3) การจัดทำสื่อสารประชาสัมพันธ์ในรูปแบบต่าง ๆ ที่มีประสิทธิภาพ เข้าใจง่าย ลดข้อผิดพลาด เพิ่มความสะดวกในการเข้าถึงหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขที่กฎหมายกำหนด เพื่ออำนวยความสะดวกต่อการปฏิบัติงานของผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม และสร้างความรู้ความเข้าใจในหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขที่นักท่องเที่ยวต้องปฏิบัติในการขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม และสนับสนุน

⁷ ประกาศอธิบดีกรมสรรพากรเกี่ยวกับภาษีมูลค่าเพิ่ม (ฉบับที่ 91) เรื่อง กำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขให้ผู้เดินทางออกไปนอกราชอาณาจักรที่ซื้อสินค้าจากผู้ประกอบการจดทะเบียน เพื่อนำออกไปนอกราชอาณาจักรขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่มที่ถูกเรียกเก็บไว้แล้วได้ ตามมาตรา 84/4 แห่งประมวลรัษฎากร

ช่วยเหลือในการพัฒนาระบบงานคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม ให้มีลำดับขั้นตอนการปฏิบัติงานชัดเจน เกิดความ
สะดวก เพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม ณ ท่าอากาศยานระหว่างประเทศ สามารถ
ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพเทียบเท่ามาตรฐานสากล

บทที่ 3 ผลการศึกษา

การศึกษา “การพัฒนาการบริหารจัดการบริการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้นักท่องเที่ยว ด้วยระบบ Electronic Services” ผู้ศึกษาได้แบ่งการทำงานออกเป็น 4 ส่วน คือ การสำรวจโดยการเก็บแบบสอบถาม (การเก็บแบบสอบถาม แบ่งเป็นออกเป็น 2 ช่วง คือ ช่วงเกิดและหลังเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) การสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน การสืบค้นข้อมูลการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้นักท่องเที่ยวของแต่ละประเทศ และการรวบรวมข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูลจากฐานข้อมูลเดิม โดยมีรายละเอียด ดังนี้

3.1 ส่วนที่ 1 การสำรวจโดยการเก็บแบบสอบถาม

ช่วงเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) โดยได้ทำการเก็บแบบสอบถาม ดังนี้

3.1.1 ผู้ประกอบการจดทะเบียนที่ขายสินค้าให้ผู้เดินทางออกนอกราชอาณาจักร โดยแบ่งการสำรวจ ดังนี้

3.1.1.1 จากการสอบถามความคืบหน้าการพัฒนาระบบจัดทำคำร้องขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม (ภ.พ.10) โดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ ในวันที่ 1 มีนาคม 2564 โดยมีผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม ที่ยื่นคำขออนุมัติฯ ไว้แล้ว จำนวน 46 ราย ตอบแบบสอบถาม จำนวน 11 ราย คิดเป็นร้อยละ 23 เนื่องจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม บางรายปิดกิจการ หยุดกิจการชั่วคราว ซึ่งสามารถสรุปข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม ดังนี้

ตารางที่ 2 การสอบถามความคืบหน้าการพัฒนาระบบจัดทำคำร้องขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม (ภ.พ.10) โดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์

ลำดับ	หัวข้อ	คำตอบ	ร้อยละ
1	บริษัท/ห้างหุ้นส่วนฯ มีเจ้าหน้าที่คอมพิวเตอร์ในการพัฒนาโปรแกรมจัดทำ e-P.P.10	1. มี พัฒนาโปรแกรมสรรพากร เอง 2. ไม่มี ต้องการใช้ Service Provider	36.36 63.64
2	ปัจจุบันการพัฒนาโปรแกรมสรรพากรอยู่ในขั้นตอนใด	1. ยังไม่มีการพัฒนา อยู่ในระหว่างศึกษาหาข้อมูล 2. อยู่ในระหว่างพัฒนาโปรแกรมสรรพากร	27.27 45.45
3	คาดการณ์ว่าจะพัฒนาโปรแกรมสรรพากร แล้วเสร็จเมื่อใด	1. ปี 2564 2. ปี 2565 3. ไม่สามารถระบุได้	27.27 36.36 36.36
4	ปัญหา/อุปสรรคที่พบในการพัฒนาโปรแกรมสรรพากร	1. ไม่พบปัญหา/อุปสรรค 2. ปัญหา/อุปสรรคทางด้านโปรแกรม 3. ปัญหา/อุปสรรคทางด้าน การเชื่อมต่อ 4. ปัญหา/อุปสรรคอื่น ๆ	45.45 27.27 9.09 18.18
5	วิธีการระบุหมายเลขหนังสือเดินทางของนักท่องเที่ยวลงในใบกำกับภาษี	1. เขียนหมายเลขหนังสือเดินทางของนักท่องเที่ยวลงในใบกำกับภาษี 2. บันทึกหมายเลขหนังสือเดินทางของนักท่องเที่ยวจากระบบ POS	36.36 63.64
6	ประเภทสินค้าของบริษัทฯ มีจำนวนกี่รายการ	1. น้อยกว่า 10,000 รายการ 2. 10,001-50,000 รายการ 3. 50,001-100,000 รายการ 4. มากกว่า 100,000 รายการ 5. ไม่สามารถระบุได้	54.55 0.00 9.09 27.27 9.09
7	สินค้าที่จำหน่ายเป็นสินค้าพิเศษตามที่กฎหมายกำหนด จำนวน 10 ประเภท	1. มีสินค้าที่จำหน่ายเป็นสินค้าพิเศษตามที่กฎหมายกำหนด จำนวน 10 ประเภท 2. ไม่มีสินค้าที่จำหน่ายเป็นสินค้าพิเศษตามที่กฎหมายกำหนด จำนวน 10 ประเภท	54.55 45.45
8	ระบุจำนวนประมาณสินค้าพิเศษ	1. ไม่มี 2. น้อยกว่า 100 รายการ 3. 101- 1,000 รายการ 4. มากกว่า 1,000 รายการ 5. ไม่สามารถระบุได้	45.45 18.18 9.09 9.09 18.18
9	สินค้าที่จำหน่ายมีการคิดค่าบริการด้วยหรือไม่	1. มีค่าบริการในการติดตั้ง 2. ไม่มีค่าบริการในการติดตั้ง	0.00 100.00

ที่มา: แบบสอบถามจากผู้ประกอบการจดทะเบียนที่ขายสินค้าให้ผู้เดินทางออกนอกราชอาณาจักร วันที่ 1 มีนาคม 2564)

จากตารางการสอบถามความคืบหน้าการพัฒนาระบบจัดทำคำร้องขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม (ภ.พ.10) โดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ พบว่า ผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม มีเจ้าหน้าที่พัฒนาโปรแกรมสรรพากร ร้อยละ 36.36 และไม่มีเจ้าหน้าที่พัฒนาโปรแกรมสรรพากร ต้องการให้บริการผู้ให้บริการ (Service Provider) ร้อยละ 63.64

3.1.1.2 จากการสัมมนาผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม เขตพื้นที่จังหวัดภูเก็ต และจังหวัดอื่นในภาคใต้ สืบเนื่องจากนโยบายการเปิดประเทศของรัฐบาลที่ได้กำหนดให้จังหวัดภูเก็ต เป็นพื้นที่นำร่อง (Phuket Sandbox) ด้านการท่องเที่ยว โดยวิธีสัมมนาออนไลน์ ในวันที่ 9 กรกฎาคม 2564 มีผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม สนใจเข้าร่วมสัมมนา จำนวน 87 คน ตอบแบบสอบถาม จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 40 เนื่องจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มบางรายปิดกิจการ หยุดกิจการชั่วคราว ซึ่งสามารถสรุปข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม ดังนี้

ตารางที่ 3 การสัมมนาผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม เขตพื้นที่จังหวัดภูเก็ตและจังหวัดอื่นในภาคใต้

ลำดับ	หัวข้อ	คำตอบ	ร้อยละ
1	ความสนใจจัดทำคำร้องขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม (ภ.พ.10) โดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-P.P.10)	1. สนใจสมัครเข้าร่วมจัดทำ e-P.P.10	63.27
		2. ขอศึกษาเพิ่มเติม	26.53
		3. อยู่ระหว่างตัดสินใจ	10.20
2	สาเหตุที่ยังไม่สมัครจัดทำ e-P.P.10	1. ยังไม่เข้าใจขั้นตอนการจัดทำ e-P.P.10	54.18
		2. ไม่สะดวกในการนำเข้ารายการสินค้า เนื่องจากรายการสินค้ามีจำนวนมาก	16.67
		3. ต้องให้สำนักงานใหญ่ตัดสินใจ	16.67
		4. ระบบของบริษัทยังไม่พร้อม	4.16
		5. มีความยุ่งยากในการจัดทำ e-P.P.10	4.16
		6. มีการจัดทำแบบ ภ.พ.10 (กระดาษ) ปริมาณน้อย	4.16

ที่มา: แบบสอบถามจากผู้ประกอบการจดทะเบียนที่ขายสินค้าให้ผู้เดินทางออกนอกราชอาณาจักร วันที่ 9 กรกฎาคม 2564

จากตารางการสัมมนาผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม ในจังหวัดภูเก็ตและจังหวัดอื่นในภาคใต้ พบว่า ผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม มีความสนใจสมัครเข้าร่วมจัดทำ e-P.P.10 ร้อยละ 63.27 และสาเหตุที่ผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม ยังไม่สมัครจัดทำ e-P.P.10 เนื่องจากไม่เข้าใจขั้นตอนการจัดทำ e-P.P.10 ร้อยละ 54.18 ผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม ได้ให้ข้อเสนอแนะ และแสดงความคิดเห็นแก่กรมสรรพากร ดังนี้

- 1) ประสงค์ให้มีการจัดฝึกอบรมความรู้สำหรับผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม เพิ่มเติม
- 2) ประสงค์ให้มีภาพแสดงระบบงานคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม ที่ต้องปฏิบัติจริง เพื่อให้พนักงานขายสามารถเห็นภาพและแอปพลิเคชันที่ลูกค้าต้องดาวน์โหลด การกรอกข้อมูล เพื่อจะได้แนะนำนักท่องเที่ยวได้ถูกต้อง
- 3) กรณีเกิดปัญหาจากการใช้ระบบงานคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม ควรมีการวิเคราะห์ปัญหาและหาแนวทางในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นนั้น
- 4) มีการยกตัวอย่างการเข้าใช้ระบบงานคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม ให้ชัดเจนมากขึ้น
- 5) ประสงค์ให้มีการแนะนำหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการจัดทำ

e-P.P.10

3.1.1.3 จากการเชิญชวนผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม และเตรียมความพร้อมให้เข้าร่วมใช้ระบบงานคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้นักท่องเที่ยว ด้วยเทคโนโลยี Blockchain โดยวิธีการจัดส่งหนังสือเชิญให้เป็นผู้ประกอบการจัดทำคำร้องขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม (ภ.พ.10) โดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ ในวันที่ 8 กุมภาพันธ์ 2565 โดยขอให้ตอบแบบสอบถามผ่าน QR Code จำนวน 171 ราย ตอบแบบสอบถาม จำนวน 19 ราย คิดเป็นร้อยละ 11 เนื่องจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) จึงทำให้ผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม บางรายปิดกิจการ หยุดกิจการชั่วคราว และไม่คิดจะพัฒนาระบบฯ ประกอบกับรัฐบาลยังไม่กำหนดนโยบายที่ชัดเจนในการเปิดประเทศ ซึ่งสามารถสรุปข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม ดังนี้

ตารางที่ 4 การเชิญชวนผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม และเตรียมความพร้อมให้เข้าร่วมใช้ระบบงานคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้นักท่องเที่ยว ด้วยเทคโนโลยี Blockchain

ลำดับ	หัวข้อ	คำตอบ	ร้อยละ
1	ท่านทราบหรือไม่ว่าปัจจุบันมีการจัดทำ e-P.P.10 แทนแบบ ภ.พ.10 ที่เป็นกระดาษ	1. ทราบ 2. ไม่ทราบ	73.68 26.32
2	ท่านคิดเห็นอย่างไรในการให้จัดหมวดหมู่ประเภทที่จำหน่ายก่อนจัดทำ e-P.P.10	1. นักท่องเที่ยวทราบว่าสินค้าใดต้องถือติดตัวไปแสดงกับสรรพากรด้านในหลังผ่านพิธีการตรวจคนเข้าเมือง 2. เพิ่มขั้นตอนงานและเป็นภาระยุ่งยาก 3. สุลกากรตรวจสินค้าได้รวดเร็วขึ้น 4. ไม่เห็นความจำเป็นในการจัดหมวดหมู่ 5. มีต้นทุนสูงในการแก้ไขระบบงาน	45 25 15 10 5

ลำดับ	หัวข้อ	คำตอบ	ร้อยละ
3	ปัจจัยใดที่มีผลต่อการตัดสินใจเปลี่ยนจากการทำแบบ ภ.พ.10 กระดาษ เป็นจัดทำ e-P.P.10	1. ลดเวลาการจัดทำแบบ ภ.พ.10 2. ไม่มีภาระต้องจัดเก็บสำเนาแบบ ภ.พ.10 3. ลดค่าใช้จ่ายการเบิกแบบ ภ.พ.10 4. ลดข้อผิดพลาดในการจัดทำแบบ ภ.พ.10 5. ไม่ต้องจัดทำรายงาน ค.ท.9 6. ทุกข้อ 7. ยังไม่ตัดสินใจเปลี่ยนแปลง	25 25 15 15 10 5 5
4	บริษัทมีความสนใจ และมีความพร้อมอย่างไร	1. มีความสนใจ แต่ขอให้กรมสรรพากรให้ความรู้และคำแนะนำเพิ่มเติม 2. มีความสนใจ และมีความพร้อมสมัครได้ทันที 3. มีความสนใจ แต่เนื่องจากการมีการเปลี่ยนแปลงผังองค์กร ทำให้ต้องเลื่อนระยะเวลาในการสมัครออกไป 4. สนใจแต่มีปัญหาในการทำแบบ 5. สนใจแต่ยังไม่พร้อม	60 25 5 5 5
5	ปัจจัยใดที่มีผลต่อการตัดสินใจไม่เข้าร่วมจัดทำ e-P.P.10	1. ต้องลงทุนในการพัฒนาโปรแกรม (เชื่อมต่อ API) 2. คู่แข่งกับการทำแบบ ภ.พ.10 ที่เป็นกระดาษ 3. การจัดทำยุ่งยาก มีหลายขั้นตอน 4. การจัดทำหมวดหมู่ประเภทและชนิดสินค้า 5. ความเสถียรของระบบ 6. ไม่มีแผนกไอทีของตัวเอง 7. การจัดทำแบบ ภ.พ.10 มีปริมาณน้อย 8. บริษัทมีการพัฒนาให้สามารถจัดทำแบบ ภ.พ.10 ได้ง่ายและรวดเร็ว 9. ไม่มีการแสดงความคิดเห็น	26.53 20.41 12.25 10.21 8.16 8.16 8.16 2.04 4.08
6	หากบริษัทเข้าร่วมจัดทำแบบ e-P.P.10 จะจัดทำผ่านช่องทางใด	1. ใช้โปรแกรมสำเร็จรูป (Web Portal) 2. พัฒนาโปรแกรม (เชื่อมต่อ API)	71.40 28.60
7	บริษัทฯ มีความประสงค์ขอให้กรมสรรพากรให้ความรู้และคำแนะนำแก่บริษัทฯ ณ สถานที่ใด	1. ผ่านทางออนไลน์ 2. ณ สถานที่ประกอบการ 3. ณ กรมสรรพากร ชั้น 17	68.20 22.70 9.10

ที่มา: แบบสอบถามจากผู้ประกอบการจดทะเบียนที่ขายสินค้าให้ผู้เดินทางออกนอกราชอาณาจักร วันที่ 8 กุมภาพันธ์ 2565

จากตารางแบบสอบถามการเชิญชวนผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม และเตรียมความพร้อมเข้าร่วมการใช้ระบบงานคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้นักท่องเที่ยวด้วยเทคโนโลยี Blockchain พบว่า ผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม ทราบว่ามีการจัดทำ e-P.P.10 แทนแบบ ภ.พ.10 ที่เป็นกระดาษ ร้อยละ 73.68 ผู้ตอบแบบสอบถามมีความสนใจที่จะเข้าร่วมใช้ระบบงานคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้นักท่องเที่ยว แต่ขอให้กรมสรรพากรให้ความรู้และคำแนะนำเพิ่มเติม ร้อยละ 60 และมีความต้องการจัดทำ e-P.P.10 ผ่านโปรแกรมสำเร็จรูป (Web Portal) ร้อยละ 71.40 ผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม ได้ให้ข้อเสนอแนะ และแสดงความคิดเห็นแก่กรมสรรพากร ดังนี้

- 1) ควรมีการพัฒนาในรูปแบบ Electronic เพื่อลดการจัดเก็บและลดข้อผิดพลาดในการจัดทำแบบ ภ.พ.10
- 2) แบบ ภ.พ.10 ที่ใช้มีข้อดี ไม่จำเป็นต้องพัฒนา
- 3) ควรใช้ได้กับระบบ Mac OS คือระบบปฏิบัติการของคอมพิวเตอร์ และ iOS เป็นระบบปฏิบัติการสำหรับสมาร์ทโฟน (Smartphone)
- 4) ประสงค์ให้คืนเงินภาษีมูลค่าเพิ่มให้นักท่องเที่ยวด้วยรูปแบบบัตรนักท่องเที่ยว (Tourist Card)
- 5) ประสงค์ให้คืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้นักท่องเที่ยวด้วยรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ (Online)
- 6) ต้องการระบบงานคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม ที่ไม่ยุ่งยาก และไม่ซับซ้อน สะดวกสำหรับพนักงานหน้าร้าน
- 7) จัดทำด้วยรูปแบบง่ายๆ บนระบบงานคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม (Platform) เดียวกัน โดยไม่เสียค่าใช้จ่ายหรือเสียค่าใช้จ่ายในอัตราที่ผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มยอมรับได้

จากการสำรวจโดยการเก็บแบบสอบถามจากผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม ในการพัฒนาระบบจัดทำคำร้องขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม (ภ.พ.10) โดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ การเชิญชวนผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม และเตรียมความพร้อมให้เข้าร่วมใช้ระบบงานคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้นักท่องเที่ยว ด้วยเทคโนโลยี Blockchain สอดคล้องตามแนวคิดทฤษฎีในการยกระดับการให้บริการแก่ผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม ในการจัดทำแบบ e-P.P.10 ให้เป็นไปตามประกาศอธิบดีกรมสรรพากร เกี่ยวกับภาษีมูลค่าเพิ่ม (ฉบับที่ 232) เรื่อง กำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขสำหรับการจัดทำคำร้อง ขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม (ภ.พ. 10) โดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ ตามมาตรา 84/4 แห่งประมวลรัษฎากร ผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตทาง Application Programming Interface (ประกาศนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันที่ 2 มกราคม พ.ศ.

2563 เป็นต้นไป) เพื่อส่งเสริมในการมีส่วนร่วมและได้ข้อมูลที่โปร่งใสตรวจสอบได้ สะดวกรวดเร็ว ประหยัดงบประมาณ เกิดความคุ้มค่ามากขึ้น และสามารถนำข้อมูลที่ได้ไปทำการวิเคราะห์ทางเลือก ในการแก้ปัญหาได้อย่างตรงจุดและเหมาะสมทันกับสถานการณ์ และจากการจัดทำแบบสำรวจข้อค้น ภาษีมูลค่าเพิ่ม (ภ.พ.10) จากรูปแบบกระดาษเป็นการจัดทำขึ้นโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ เพื่ออำนวยความสะดวกในการประกอบธุรกิจของผู้ประกอบการ สร้างความโปร่งใสในการจัดทำข้อมูล และตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างเหมาะสม อีกทั้งยังเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพระบบงานค้น ภาษีมูลค่าเพิ่มโดยใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ เพื่อให้เกิดความทันสมัย สะดวกและรวดเร็ว ตอบสนอง ความต้องการของผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจ เกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กรและประเทศชาติ โดยส่งเสริมการให้บริการภาครัฐผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์

3.1.2 แบบสอบถามความรู้ของนักท่องเที่ยว เกี่ยวกับการใช้งานแอปพลิเคชัน “Thailand VRT” เพื่อขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่มฯ ผ่านโทรศัพท์มือถือ ระหว่างเดือนมกราคม-สิงหาคม 2565 จำนวน 1,187 ราย สามารถสรุปข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม ดังนี้

ตารางที่ 5 แบบสอบถามความรู้ของนักท่องเที่ยว เกี่ยวกับการใช้งานแอปพลิเคชัน “Thailand VRT” เพื่อขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่มฯ ผ่านโทรศัพท์มือถือ

ลำดับ	หัวข้อ	คำตอบ	ร้อยละ
1	จำนวนที่เดินทางเข้ามาประเทศไทย	1. 1 ครั้ง 2. 2 ครั้ง 3. 3 ครั้ง 4. 4 ครั้ง 5. 5 ครั้ง 6. มากกว่า 5 ครั้ง	12.39 8.09 9.18 6.40 6.74 57.20
2	ท่านรู้จัก Web site Revenue Department หรือไม่	1. ไม่รู้จัก 2. รู้จัก 3. ไม่ระบุ	46.17 6.49 47.34
3	ท่านรู้จักบริการขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม ผ่านโทรศัพท์มือถือด้วยแอปพลิเคชัน “Thailand VRT” หรือไม่	1. ไม่รู้จัก 2. รู้จัก 2.1 มีผู้แนะนำ (เพื่อน/มีคหุเทศก์/ร้านค้า/เจ้าหน้าที่ สรรพากร) 2.2 ป้ายประชาสัมพันธ์ที่สนามบิน 2.3 ไม่ระบุ 2.4 เว็บไซต์/แอปพลิเคชันอื่น 2.5 เว็บไซต์กรมสรรพากร	92.67 2.86 2.27 1.36 0.42 0.42

ลำดับ	หัวข้อ	คำตอบ	ร้อยละ
4	กรณี "ไม่รู้จักรั" แอปพลิเคชัน "Thailand VRT" หากได้เดินทางมาประเทศไทยอีกครั้งจะใช้บริการคิน ภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านแอปพลิเคชันหรือไม่	1. ใช้บริการแน่นอน	41.62
		2. อาจจะใช้บริการ	42.97
		3. ไม่สนใจใช้บริการ	
		3.1 ใช้บริการคินภาษีกับเจ้าหน้าที่สะดวกกว่า	5.90
		3.2 ไม่ระบุ	5.14
		3.3 ต้องการเงินสด ได้รับเงินแน่นอน	2.86
		3.4 ไม่ชำนาญใช้งานโทรศัพท์มือถือ	1.27
		3.5 ใช้งานไม่ได้	0.08
	3.6 ไม่ต้องการใช้งาน	0.08	
	3.7 ไม่มีบัตรเครดิต	0.08	

ที่มา: แบบสอบถามจากนักท่องเที่ยว ระหว่างเดือนมกราคม-สิงหาคม 2565

จากตารางการใช้งานแอปพลิเคชัน "Thailand VRT" ของนักท่องเที่ยว พบว่า นักท่องเที่ยวเดินทางเข้ามาประเทศไทยมากกว่า 5 ครั้ง ร้อยละ 57.20 ส่วนใหญ่ไม่รู้จักรั Revenue Department website ร้อยละ 46.17 และไม่รู้จักรับริการขอคินภาษีมูลค่าเพิ่ม ผ่านโทรศัพท์มือถือด้วยแอปพลิเคชัน "Thailand VRT" ร้อยละ 92.67 หากเดินทางมาประเทศไทยจะใช้บริการคิน ภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านแอปพลิเคชันแน่นอน ร้อยละ 41.62 และอาจใช้บริการ ร้อยละ 42.97

การให้ความรู้ของนักท่องเที่ยว เกี่ยวกับการใช้งานแอปพลิเคชัน "Thailand VRT" เพื่อขอคินภาษีมูลค่าเพิ่มฯ ผ่านโทรศัพท์มือถือ สอดคล้องตามแนวคิดทฤษฎีการเพิ่มประสิทธิภาพระบบงานคินภาษีมูลค่าเพิ่มโดยใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ เพื่อมุ่งเน้นให้เกิดความทันสมัย สะดวกและรวดเร็ว ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจ เกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กรและประเทศไทย โดยส่งเสริมการให้บริการภาครัฐผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์

กรมสรรพากรได้ทำการสำรวจโดยการเก็บแบบสอบถาม (ช่วงหลังเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)) ได้ทำการเก็บแบบสอบถาม ดังนี้

3.1.2.1 จากการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการจดทะเบียนที่ขายสินค้าให้ผู้เดินทางออกนอกราชอาณาจักร เชิญชวนผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม และเตรียมความพร้อมเข้าร่วมจัดทำ e-P.P.10 ซึ่งเป็นผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม ขนาดกลางที่ประกอบกิจการในพื้นที่เช่าของบริษัท เซ็นทรัลพัฒนา จำกัด (มหาชน) ในวันที่ 5 กันยายน 2565 จำนวน 30 ราย ตอบแบบสอบถาม จำนวน 23 ราย คิดเป็นร้อยละ 78 ซึ่งสามารถสรุปข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม ดังนี้

ตารางที่ 6 การสัมภาษณ์ผู้ประกอบการจดทะเบียนที่ขายสินค้าให้ผู้เดินทางออกนอกราชอาณาจักร
 เชิญชวนผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม และเตรียมความพร้อมเข้าร่วมจัดทำ
 e-P.P.10

ลำดับ	หัวข้อ	คำตอบ	ร้อยละ
1	ท่านทราบข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการจัดทำ e-P.P.10 หรือไม่	1. ทราบ 2. ไม่ทราบ	96 4
2	ความรู้ที่ท่านมีต่อการจัดทำ e-P.P.10	1. รู้ 2. ไม่รู้	78 22
3	ท่านเห็นว่ากรจัดทำ e-P.P.10 ช่วยลดค่าใช้จ่ายและภาระการทำงานของร้านค้า VRT ได้อย่างไร	1. ร้านค้าไม่ต้องเบิกแบบ ภ.พ.10 จากกรมสรรพากร 2. ร้านค้าไม่มีการในการจัดเก็บแบบ ภ.พ.10 ที่เบิกมา 3. ร้านค้าไม่ต้องจัดทำรายงาน คท.9 4. ร้านค้าไม่ต้องจัดเก็บสำเนา	78 61 57 74
4	ความสนใจที่ท่านมีต่อการจัดทำ e-P.P.10	1. สนใจ และพร้อมสมัครได้ทันที 2. สนใจ แต่ยังไม่มีความพร้อมด้านระบบ 3. สนใจ แต่ยังไม่มีความพร้อมด้านอุปกรณ์ 4. สนใจ แต่ยังไม่มีความพร้อมด้านบุคลากร 5. ยังไม่สนใจ เนื่องจากมีการจัดทำ ภ.พ.10 จำนวนน้อย 6. ยังไม่สนใจ	43 43 9 13 4 4
5	ความเห็นจากการปรับเปลี่ยนรูปแบบกระดาษเป็นการจัดทำ e-P.P.10	1. จัดทำ e-P.P.10 ผ่านระบบ สะดวก รวดเร็วและลดข้อผิดพลาด 2. จัดทำ e-P.P.10 ช่วยลดภาระงาน และค่าใช้จ่ายของร้านค้า 3. จัดทำ e-P.P.10 สร้างภาพลักษณ์ที่ดีของร้านค้า 4. จัดทำ e-P.P.10 ช่วยยกระดับการบริการของร้านค้า 5. ไม่มีความเห็น	91 65 52 57 4
6	ท่านเข้าร่วมจัดทำ e-P.P.10 จะจัดทำด้วยวิธีใด	1. ใช้โปรแกรมสำเร็จรูป (Web Portal) เนื่องจากไม่ต้องพัฒนาระบบขึ้นเอง 2. ร้านค้าพัฒนาโปรแกรมเอง (เชื่อมต่อ API) เนื่องจากมีความพร้อมด้าน IT 3. ร้านค้าพัฒนาโปรแกรมเอง (เชื่อมต่อ API) เนื่องจากมีรายการสินค้าจำนวนมาก 4. ยังไม่ตัดสินใจ ต้องการให้กรมสรรพากรให้คำแนะนำเพิ่มเติม 5. ยังไม่ตัดสินใจ	35 35 35 13 9

ลำดับ	หัวข้อ	คำตอบ	ร้อยละ
7	ท่านประสงค์ร่วมอบรมหรือสัมมนาให้ความรู้ คำแนะนำ ในการจัดทำ e-P.P.10 ผ่านช่องทางใด	1. ผ่านช่องทางออนไลน์	78
		2. ณ สถานประกอบการ	13
		3. ต้องการคำแนะนำผ่านทางโทรศัพท์หรือ E-mail	17

ที่มา: แบบสอบถามจากผู้ประกอบการจดทะเบียนที่ขายสินค้าให้ผู้เดินทางออกนอกราชอาณาจักร วันที่ 5 กันยายน 2565

จากการสอบถามผู้ประกอบการเกี่ยวกับการจัดทำแบบคำร้องขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่มด้วยวิธีการอิเล็กทรอนิกส์ (แบบ e-P.P.10) เมื่อวันที่ 5 กันยายน 2565 ภายหลังจากสถานการณ์ (COVID-19) คลี่คลาย พบว่า ผู้ประกอบการให้ความสนใจจัดทำสูงถึงร้อยละ 96 เนื่องจากสามารถจัดทำคำร้องฯ ผ่านระบบได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และลดข้อผิดพลาด รวมทั้งช่วยลดภาระงาน เช่น ไม่ต้องเบิกแบบกระดาษไม่ต้องจัดเก็บแบบ และไม่ต้องจัดทำรายงาน เป็นการลดค่าใช้จ่ายของผู้ประกอบการ

สำหรับวิธีการจัดทำส่วนใหญ่สนใจจัดทำด้วยวิธีพัฒนาโปรแกรมเองหรือ API แต่อย่างไรก็ตาม มีบางส่วนที่ต้องการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปหรือ Web Portal เนื่องจากไม่ต้องพัฒนาระบบขึ้นเอง

นอกจากนั้นได้สอบถามความคิดเห็นถึงทิศทางที่จะยกเลิกแบบกระดาษเพื่อเป็นอิเล็กทรอนิกส์เต็มรูปแบบ ผู้ประกอบการส่วนใหญ่มีความเห็นว่ากรมสรรพากรควรส่งเสริมและสนับสนุนให้จัดทำแบบ e-P.P.10 โดยการให้ความรู้ และคำแนะนำผ่านทางช่องทางออนไลน์ ซึ่งเป็นวิธีการที่ไม่มีค่าใช้จ่าย สะดวกทั้งต่อผู้ประกอบการและกรมสรรพากรที่ได้จัดทำสื่อแนะนำในรูปแบบต่าง ๆ ไว้พร้อมให้บริการ

3.1.2.2 แบบสอบถามความรู้ของนักท่องเที่ยว เกี่ยวกับการใช้งานแอปพลิเคชัน “Thailand VRT” เพื่อขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่มฯ ผ่านโทรศัพท์มือถือ ระหว่างวันที่ 1-15 กันยายน 2565 จำนวน 600 ราย สามารถสรุปข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม ดังนี้

ตารางที่ 7 แบบสอบถามความรู้ของนักท่องเที่ยว เกี่ยวกับการใช้งานแอปพลิเคชัน “Thailand VRT” เพื่อขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่มฯ ผ่านโทรศัพท์มือถือ

ลำดับ	หัวข้อ	คำตอบ	ร้อยละ
1	จำนวนที่เดินทางเข้ามาประเทศไทย	1. 1 ครั้ง	21.94
		2. 2 ครั้ง	17.87
		3. 3 ครั้ง	15.2
		4. 4 ครั้ง	5.64
		5. 5 ครั้ง	3.29

ลำดับ	หัวข้อ	คำตอบ	ร้อยละ
		6. มากกว่า 5 ครั้ง	36.05
2	ท่านรู้จักบริการขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่มหรือไม่	1. ไม่รู้จัก 2. รู้จัก 2.1 ร้านค้า 2.2 ป้ายประชาสัมพันธ์ที่สนามบิน 2.3 โซเชียล มีเดีย (Facebook) 2.4 เว็บไซต์กรมสรรพากร 2.5 แอปพลิเคชัน 2.6 อื่นๆ	26.65 73.35 41.7 28.89 15.4 3.11 1.73 9.17
3	ท่านรู้จักบริการขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านโทรศัพท์มือถือด้วย Application “Thailand VRT” หรือไม่	1. ไม่รู้จัก 2. รู้จัก 2.1 ป้ายประชาสัมพันธ์ที่สนามบิน 2.2 มีผู้แนะนำ (เพื่อน/มีคุณเทศก์/ร้านค้า/เจ้าหน้าที่สรรพากร) 2.3 เว็บไซต์กรมสรรพากร 2.4 เว็บไซต์/แอปพลิเคชันอื่น 2.5 อื่น ๆ	90.75 9.25 32.81 25.00 21.88 6.25 14.06
4	กรณี “ไม่รู้จัก” Application “Thailand VRT” หากได้เดินทางมาประเทศไทยอีกครั้งจะใช้บริการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มผ่าน Application หรือไม่	1. ใช้บริการแน่นอน 2. อาจจะใช้บริการ 3. ไม่สนใจใช้บริการ 3.1 ใช้บริการคืนภาษีกับเจ้าหน้าที่ที่สะดวกกว่า 3.2 ต้องการเงินสดไว้ใช้ทันที 3.3 ไม่ชำนาญใช้งานโทรศัพท์มือถือ 3.4 ไม่ระบุ	29.36 46.98 23.66 44.30 41.60 4.70 9.40

ที่มา: แบบสอบถามจากนักท่องเที่ยว ระหว่างวันที่ 1-15 กันยายน 2565

จากตารางแบบสอบถามความรู้ของนักท่องเที่ยว เกี่ยวกับการใช้งานแอปพลิเคชัน “Thailand VRT” เพื่อขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่มฯ ผ่านโทรศัพท์มือถือ เป็นการเก็บแบบสอบถามในช่วงหลังเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) เมื่อเทียบกับช่วงเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) พบว่านักท่องเที่ยวเดินทางเข้ามาประเทศไทยมากกว่า 5 ครั้ง ร้อยละ 36.05 ส่วนใหญ่รู้จักบริการขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม ร้อยละ 73.35 (ร้านค้า ร้อยละ 41.7 และป้ายประชาสัมพันธ์ที่สนามบิน ร้อยละ 28.89) และไม่รู้จักบริการขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม ผ่านโทรศัพท์มือถือด้วยแอปพลิเคชัน “Thailand

VRT” ร้อยละ 90.75 หากเดินทางมาประเทศไทยจะใช้บริการคินภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านแอปพลิเคชัน
แน่นอน ร้อยละ 29.36 และอาจใช้บริการ ร้อยละ 46.98

3.2 ส่วนที่ 2 การสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน

โดยการจัดประชุมกลุ่มย่อย และสัมภาษณ์เป็นรายบุคคล ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการใช้
ระบบงานคินภาษีมูลค่าเพิ่มให้นักท่องเที่ยว ด้วยเทคโนโลยี Blockchain พบปัญหาจากการใช้
ระบบงานคินภาษีมูลค่าเพิ่ม และจากการแนะนำเชิญชวนให้นักท่องเที่ยวใช้บริการขอคินเงินผ่าน
แอปพลิเคชัน “Thailand VRT” ดังนี้

3.2.1 ระบบงานคินภาษีมูลค่าเพิ่มให้นักท่องเที่ยว ผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตทาง Application Programming Interface (API) ในวันที่ 15 สิงหาคม 2565 ปรากฏผล ดังนี้

ตารางที่ 8 ระบบงานคินภาษีมูลค่าเพิ่มให้นักท่องเที่ยว ผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตทาง Application Programming Interface (API)

ลำดับ	ด้านระบบงาน UX (User Experience)	ด้านการออกแบบ UI (User Interface)
1	ลำดับขั้นตอนการปฏิบัติงานมาก ซับซ้อนตั้งแต่ เริ่มอ่านข้อมูลหนังสือเดินทาง จนถึงการพิมพ์ ใบสรุป ภ.พ.10 ต้องใช้เมาส์ในการกดคลิกทำ รายการต่าง ๆ หลายครั้ง	การบันทึกข้อมูลถัดไปจะต้องใช้วิธีคลิกเมาส์ และต้องรอ ประมวลผลก่อนจึงจะบันทึกขั้นตอนต่อไปได้ ทำให้ เสียเวลา
2	มีปัญหาขัดข้อง รวมถึงเครื่องอ่านหนังสือ เดินทางที่ไม่สามารถอ่านข้อมูลของบาง ประเทศได้	เจ้าหน้าที่ไม่สามารถตรวจสอบฐานข้อมูลของ ผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม ได้ ส่งผลให้ไม่ สามารถพิจารณาคินภาษีมูลค่าเพิ่มได้
3		ไม่มีเมนู Web Board หรือ FAQ เพื่อเป็นช่องทางใน การสอบถาม แจ้งปัญหา และแนวทางการแก้ไขปัญหา
4		กรณีสัญญาณเครือข่ายขัดข้อง ทำให้ระบบงานคิน ภาษีมูลค่าเพิ่ม ใช้งานไม่ได้ ควรพัฒนาให้มีระบบ Offline เพื่อรองรับการคินภาษีมูลค่าเพิ่ม ให้ นักท่องเที่ยว
5		เจ้าหน้าที่ไม่สามารถจัดการหรือคัดค้านข้อมูลการขอคิน ภาษีมูลค่าเพิ่ม ของนักท่องเที่ยวได้ ส่งผลให้ไม่สามารถ พิจารณาคินภาษีมูลค่าเพิ่ม ได้
6		ไม่มีรายงาน ในการเรียกดูผลการปฏิบัติงาน และประวัติ การคินภาษีมูลค่าเพิ่ม ฯลฯ ของรอบการคิน ภาษีมูลค่าเพิ่ม ที่ผ่านมา

ลำดับ	ด้านระบบงาน UX (User Experience)	ด้านการออกแบบ UI (User Interface)
7		การออกแบบตัวหนังสือที่แสดงบนหน้าจอระบบงานคิน ภาษีมูลค่าเพิ่ม มีลักษณะตัวเล็ก สีซีดจาง ไม่เด่นชัด ไม่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศุลกากร และเจ้าหน้าที่คินภาษีมูลค่าเพิ่ม ณ ท่าอากาศยาน ระหว่างประเทศ

ที่มา: การสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิและดอนเมือง วันที่ 15 สิงหาคม 2565

จากตารางการใช้ระบบงานคินภาษีมูลค่าเพิ่มให้นักท่องเที่ยว ด้วยเทคโนโลยี Blockchain ผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตทาง Application Programming Interface (API) พบว่า เกิดจากปัญหาด้านระบบงาน UX (User Experience) และทำให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานใช้เวลาพิจารณาคินภาษีมูลค่าเพิ่ม มากขึ้น เนื่องจากมีลำดับขั้นตอนการปฏิบัติงานมาก และซับซ้อน ระบบงานคินภาษีมูลค่าเพิ่ม ไม่สามารถอ่านข้อมูลหนังสือเดินทางของบางประเทศได้ จึงไม่สามารถพิจารณาคินภาษีมูลค่าเพิ่ม ได้อย่างรวดเร็ว ด้านการออกแบบ UI (User Interface) มีการออกแบบให้บันทึกข้อมูลโดยใช้วิธีคลิกเมาส์ และต้องรอประมวลผลก่อนจึงจะบันทึกขั้นตอนต่อไปได้ ทำให้เสียเวลา การออกแบบตัวหนังสือที่แสดงบนหน้าจอระบบงานคินภาษีมูลค่าเพิ่ม มีลักษณะตัวเล็ก สีซีดจาง ไม่เด่นชัด ไม่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศุลกากร และเจ้าหน้าที่คินภาษีมูลค่าเพิ่ม ณ ท่าอากาศยานระหว่างประเทศ

3.2.2 ระบบงานคินภาษีมูลค่าเพิ่มให้นักท่องเที่ยว ผ่านโปรแกรมสำเร็จรูป (Web Portal) มีลำดับขั้นตอนการปฏิบัติงานมาก ซับซ้อน กรณีผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม บันทึกข้อมูลผิดพลาด เช่น ชื่อ-สกุล สัญชาติ เลขที่ใบกำกับภาษี รายการสินค้า มูลค่าสินค้า ภาษีมูลค่าเพิ่ม ฯลฯ ทำให้ข้อมูลที่ส่งผ่านไปที่กรมศุลกากร เพื่อประทับรับรองสินค้า จะผิดพลาดเนื่องกัน ตั้งแต่ต้นทาง และเมื่อข้อมูลที่ส่งถึงเจ้าหน้าที่คินภาษีมูลค่าเพิ่ม จะได้รับข้อมูลที่ผิดพลาดไปด้วย ทำให้การพิจารณาคินภาษีมูลค่าเพิ่ม ผิดพลาด รวมถึงเมื่อระบบงานคินภาษีมูลค่าเพิ่ม เกิดขัดข้อง หรือสัญญาณเครือข่ายขัดข้อง ทำให้ไม่สามารถเห็นข้อมูลของผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม บันทึกได้ ส่งผลให้ไม่สามารถพิจารณาคินภาษีมูลค่าเพิ่ม ให้นักท่องเที่ยวได้ และไม่มีการพัฒนาให้มีระบบ Offline เพื่อรองรับการคินภาษีมูลค่าเพิ่ม ให้นักท่องเที่ยว กรณีระบบงานคินภาษีมูลค่าเพิ่ม ให้นักท่องเที่ยว โปรแกรมสำเร็จรูปใช้งานไม่ได้

สำหรับปัญหาการใช้ระบบงานคินภาษีมูลค่าเพิ่มให้นักท่องเที่ยว ผ่านโปรแกรมสำเร็จรูป (Web Portal) กรมสรรพากรต้องประสานงานกับผู้พัฒนาระบบงานคินภาษีมูลค่าเพิ่ม ในการปรับปรุงระบบงานคินภาษีมูลค่าเพิ่ม และออกแบบระบบงานคินภาษีมูลค่าเพิ่ม เพื่อลดขั้นตอนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และความผิดพลาดจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ร้านค้า รวมถึงให้

เจ้าหน้าที่คืนภาษีมูลค่าเพิ่ม หน้าเคาน์เตอร์สามารถเรียกดูประวัติการขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่มได้ เพื่อประกอบการพิจารณาคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม

3.2.3 สรุปผลจากแบบสอบถามการแนะนำเชิญชวนให้นักท่องเที่ยวใช้บริการขอคืนเงินผ่านแอปพลิเคชัน “Thailand VRT” ในวันที่ 23-24 กุมภาพันธ์ 2565 ดังนี้

ตารางที่ 9 การแนะนำเชิญชวนให้นักท่องเที่ยวใช้บริการขอคืนเงินผ่านแอปพลิเคชัน “Thailand VRT”

ลำดับ	ด้าน	ข้อจำกัดที่พบ
1	1. UX (User Experience) ระบบงานคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม 2. UI (User Interface) การออกแบบหน้าจอ เมนู แพลตฟอร์ม	1. การออกแบบหน้าจอ อ่านไม่เข้าใจ ไม่ทราบวิธีการใช้งาน 2. ข้อกำหนดและเงื่อนไข (Terms & Conditions) มีมากเกินไป 3. การลงทะเบียนสมัครสมาชิกซับซ้อน ไม่เข้าใจ (เมนู Create account) 4. ต้องใช้ Gmail ในการรหัสที่ใช้สำหรับการยืนยันตัวตน (OTP) เท่านั้น 5. กระบวนการขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม หลายขั้นตอน 6. ผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม บันทึกข้อมูลไม่ตรงกับหนังสือเดินทางทำให้คืนผ่านแอปพลิเคชันไม่ได้
2	Equipments (อุปกรณ์ไม่รองรับ)	1. แอปพลิเคชัน “Thailand VRT” ไม่รองรับกับผู้ใช้ iPhone จากประเทศจีน เนื่องจากนโยบายความมั่นคงของรัฐบาลจีน 2. iPhone เวอร์ชัน ต่ำกว่า 7 และ Android เวอร์ชัน ต่ำกว่า 5 ไม่มีความปลอดภัย ไม่รองรับการใช้งานแอปพลิเคชัน “Thailand VRT” 3. Android ประเทศจีนไม่มี Play Store เนื่องจากนโยบายความมั่นคงของรัฐบาลจีน ทำให้ไม่สามารถดาวน์โหลด แอปพลิเคชัน “Thailand VRT”
3	Data inaccuracy (ข้อมูลไม่ถูกต้องตั้งแต่ต้นทาง)	1. ผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม บันทึกเลข passport ผิด 2. ผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม ส่งข้อมูลซ้ำ ยกเลิกใบกำกับภาษีแต่ไม่ยกเลิก e-P.P.10 3. ผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม ส่งข้อมูลค่าบริการรวมกับข้อมูลการซื้อสินค้า 4. ผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม ส่งข้อมูลสินค้าชิ้นใหญ่เกินกว่าที่สายการบินอนุญาตให้นำติดตัวออกนอกราชอาณาจักร 5. ผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม ส่งข้อมูลการขายสินค้าที่นักท่องเที่ยวได้มีการบริโภคภายในประเทศมาด้วย 6. ผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม ส่งเลขที่ใบกำกับภาษีแตกต่างจากที่ปรากฏในใบกำกับภาษี 7. หนังสือเดินทาง (Passport) บางประเทศเป็นกระดาษสะท้อนแสง ทำให้เครื่องอ่านหนังสือเดินทางไม่สามารถอ่านข้อมูลการเดินทางได้

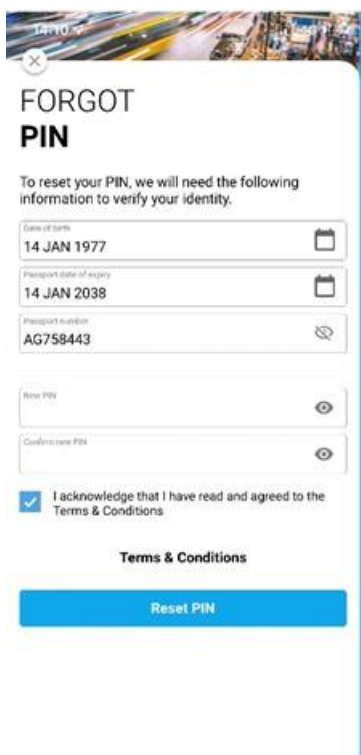
ที่มา: การแนะนำเชิญชวนให้นักท่องเที่ยวใช้บริการขอคืนเงินผ่านแอปพลิเคชัน “Thailand VRT” วันที่ 23-24 กุมภาพันธ์ 2565

ตัวอย่างปัญหา Thailand VRT Application เกี่ยวกับ UX/UI



กรมสรรพากร ไม่สามารถ
ปรับปรุงข้อมูลเองได้ ต้องใช้
บุคคลภายนอก

ระบบไม่จำเป็นต้อง
แสดงข้อมูล Terms &
CONDITIONS
ทุกครั้งที่ทำรายการ



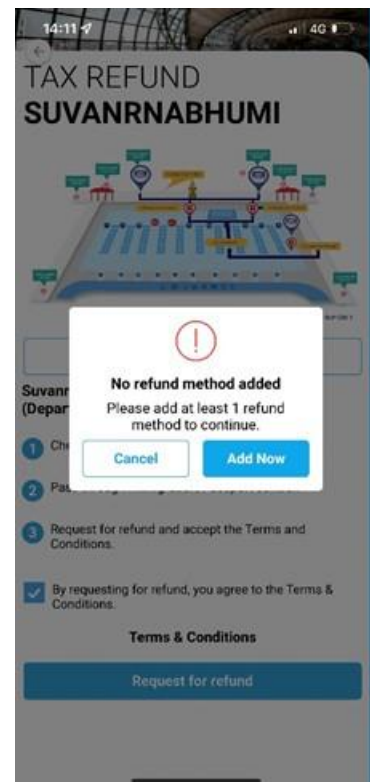
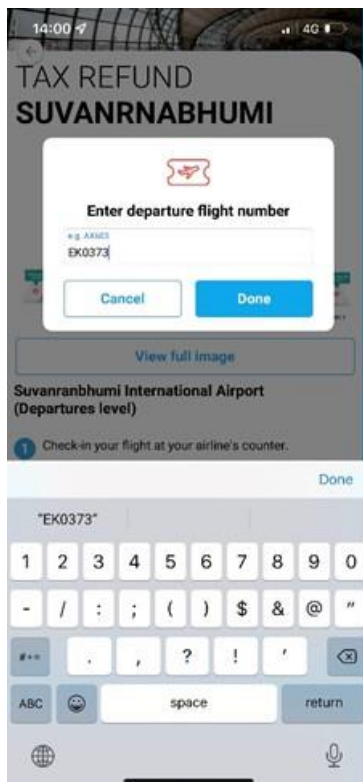
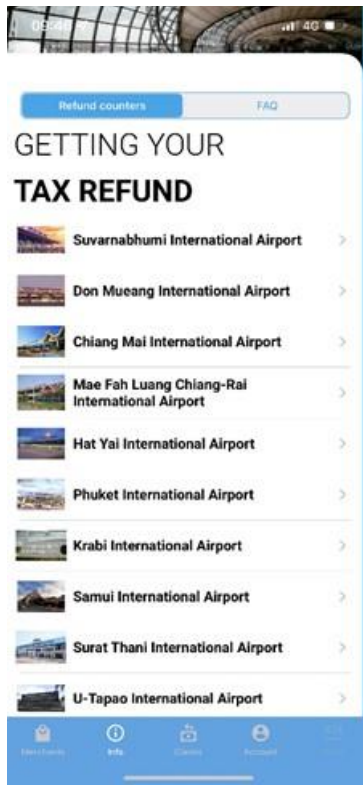
ขั้นตอนยืนยันข้อมูลบุคคล
ซ้ำซ้อนเกิดความสับสนใน
การใช้งาน ไม่ควรแสดง
Forget PIN อีก

ขั้นตอนการขอคืนไม่ชัดเจน



ภาพที่ 1 ตัวอย่างปัญหาแอปพลิเคชัน “Thailand VRT”

ในการทำรายการขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม มีหลายขั้นตอน



ภาพที่ 1 (ต่อ)

การสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการใช้ระบบงานคิน ภาษีมูลค่าเพิ่มให้นักท่องเที่ยว ด้วยเทคโนโลยี Blockchain และการแนะนำเชิญชวนให้นักท่องเที่ยว ใช้บริการขอคืนเงินผ่านแอปพลิเคชัน “Thailand VRT” เป็นการยกระดับขีดความสามารถของ กรมสรรพากร สอดคล้องตามแนวคิดทฤษฎีการบูรณาการร่วมกันระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องด้วย เทคโนโลยี Blockchain มาใช้ในการพัฒนาระบบปฏิบัติการสำหรับรองรับแอปพลิเคชัน และระบบ ต่าง ๆ เพื่อให้กระบวนการและขั้นตอนการปฏิบัติงานมีความโปร่งใสในการใช้และจัดเก็บข้อมูล เพิ่มขีดความสามารถในการตรวจสอบ การเข้าถึงข้อมูลต่าง ๆ ได้อย่างถูกต้องแม่นยำ และสามารถ ตรวจสอบได้ ไม่สามารถแก้ไขข้อมูลได้ เพื่อความปลอดภัยของข้อมูล รวมถึงมีความสะดวก รวดเร็ว ทันสมัย ก้าวทันเทคโนโลยีในปัจจุบัน และเหมาะสมกับสถานการณ์

การนำเทคโนโลยี Blockchain มาใช้ในระบบงานคินภาษีมูลค่าเพิ่มให้นักท่องเที่ยว เป็นแนวทางในการปรับตัวด้านดิจิทัล (Digital Adoption) ของกรมสรรพากร ในการยกระดับ คุณภาพการให้บริการในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อพัฒนาระบบงานให้มีประสิทธิภาพและตอบสนอง การบริการการขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้นักท่องเที่ยวอย่างเหมาะสมที่สุด

3.3 ส่วนที่ 3 การสืบค้นข้อมูลการคินภาษีมูลค่าเพิ่มให้นักท่องเที่ยวของแต่ละประเทศ

โดยได้ทำการศึกษาการคินภาษีมูลค่าเพิ่มของประเทศอิตาลี เยอรมัน เนเธอร์แลนด์ ฝรั่งเศส สวีเดน สเปน และสิงคโปร์ ซึ่งเป็นประเทศที่มีมูลค่าการค้าสินค้าใกล้เคียงกับประเทศไทย เพื่อเปรียบเทียบยอดคินภาษีมูลค่าเพิ่ม

ตารางที่ 10 การสืบค้นข้อมูลการค้ำประกันมูลค่าเพิ่มให้นักท่องเที่ยวของแต่ละประเทศ

หัวข้อ/ประเทศ	ไทย	อิตาลี	เยอรมัน	เนเธอร์แลนด์	ฝรั่งเศส	สวีเดน	สเปน	สิงคโปร์
มูลค่าซื้อขั้นต่ำ	2,000 บาท/ ร้าน/วัน	5,635.79 บาท/ ร้าน/วัน (154.95 ยูโร)	1,818.95 บาท/ ร้าน/วัน (50.01 ยูโร)	1,818.59 บาท/ ร้าน/วัน (50 ยูโร)	3,637.53 บาท/ ร้าน (100.01 ยูโร)	686.34 บาท/ ร้าน/วัน (200 โครนา)	ไม่ได้กำหนด ขั้นต่ำ	2,605.69 บาท/ ร้าน (100 SGD)
ระยะเวลาที่ ได้รับเงินคืน	เงินสด : ทันที	เงินสด : ทันที	เงินสด : ทันที	เงินสด:ทันที	เงินสด:ทันที	เงินสด: ทันที	เงินสด:ทันที	เงินสด : ทันที
	บัตรเครดิต : front: 3-5 วัน ทำการ* back : 34 วัน	บัตรเครดิต : 15-21 วัน	บัตรเครดิต : 1-2 เดือน	บัตรเครดิต : ไม่มีสัปดาห์	บัตรเครดิต : 1-3 สัปดาห์	บัตรเครดิต : 1-2 เดือน	บัตรเครดิต : 1-2 เดือน	บัตรเครดิต : ภายใน 10 วัน
	Alipay และ Wechat : 3-7 วันทำการ	NA	NA	NA	NA	NA	NA	Alipay : ทันที
	ตัวแลกเงิน : 34 วัน	NA	NA	NA	NA	NA	NA	เช็คธนาคาร : 14 วัน
อัตรา แลกเปลี่ยน**	-	36.37 บาท/ 1 ยูโร	36.37 บาท/ 1 ยูโร	36.37 บาท/ 1 ยูโร	36.37 บาท/ 1 ยูโร	3.43 บาท/ 1 โครนา	-	26.06 บาท/ 1 SGD
อัตราภาษี	7%	22%	19%	21%	20%	25%	21%	7%
ช่วงอัตราการค้ำ ประกัน ภาษี	4-6.1%	11.6-15.5%	6.1%-14.5%	7.8%-15%	12%	8.3%-19%	10.4%-15.7%	3.85%-NA

หัวข้อ/ประเทศ	ไทย	อิตาลี	เยอรมัน	เนเธอร์แลนด์	ฝรั่งเศส	สวีเดน	สเปน	สิงคโปร์
ช่วงอัตราที่นักท่องเที่ยวได้เงินคืน	57.14%-87.14%	52.73%-70.45%	32.11%-76.32%	37.14%-71.43%	60%	33.20%-76.00%	49.52%-74.76%	55.00%-NA
ช่องทางการคืนระบบอิเล็กทรอนิกส์	- Thailand VRT	- Global blue - Planet payment - Refundit	- Global blue - Planet payment - Refundit	- Global blue - Planet payment - Refundit	- Global blue - Planet payment - Refundit - Wevat	- Global blue - Planet payment - Refundit	- Global blue - Planet payment - Refundit - Diva	- Global blue - Tourego

[https://www.planetpayment.com/en/countries/italy/.VAT REFUND INFORMATION FOR German](https://www.planetpayment.com/en/countries/italy/.VAT%20REFUND%20INFORMATION%20FOR%20German)

<https://upon.io/vat/countries/Netherlands>.เว็บไซต์ทำอากาศยานอัมสเตอร์ดัมสคิปโฮล. Tax refund

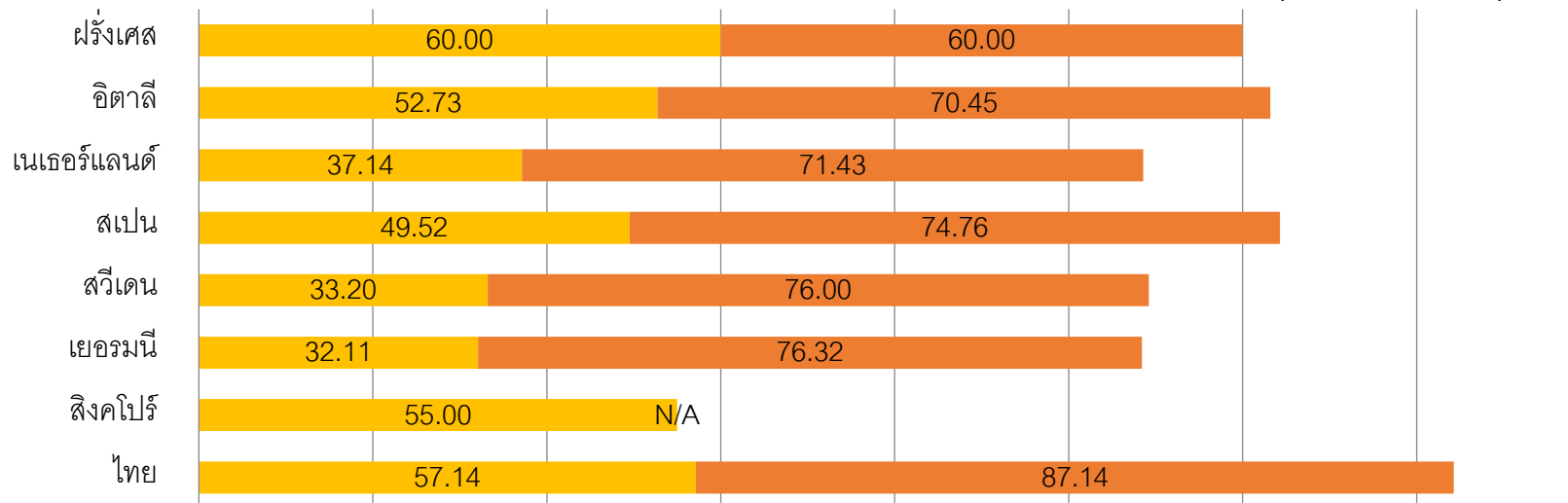
[https://www.globalblue.com/tax-free-shopping/sweden/.Global Blue.Tax Free Shopping in Sweden.](https://www.globalblue.com/tax-free-shopping/sweden/.Global%20Blue.Tax%20Free%20Shopping%20in%20Sweden)

*อัตราแลกเปลี่ยน อ้างอิงจากอัตราขายถัวเฉลี่ยของธนาคารแห่งประเทศไทย ณ วันที่ 19 สิงหาคม พ.ศ. 2565

**อัตราที่นักท่องเที่ยวได้เงินคืน คำนวณจากอัตราขอคืนภาษีต่ออัตราภาษีที่จัดเก็บในแต่ละประเทศนั้น

- ต่างประเทศใช้บริการบริษัทเอกชนในการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้กับนักท่องเที่ยว ซึ่งมีค่าธรรมเนียมที่สูงกว่าไทย นักท่องเที่ยวที่มาเยือนประเทศไทยจึงได้เปรียบในการได้รับการคืนที่มีอัตราที่สูงกว่า

กราฟแสดงช่วงอัตราที่นักท่องเที่ยวได้เงินคืน (หน่วย: ร้อยละ)



	ไทย	สิงคโปร์	เยอรมนี	สวีเดน	สเปน	เนเธอร์แลนด์	อิตาลี	ฝรั่งเศส
อัตราที่นักท่องเที่ยวได้เงินคืน (ขั้นต่ำ)	57.14	55.00	32.11	33.20	49.52	37.14	52.73	60.00
อัตราที่นักท่องเที่ยวได้เงินคืน (ขั้นสูง)	87.14	N/A	76.32	76.00	74.76	71.43	70.45	60.00

ภาพที่ 2 แผนภูมิแสดงช่วงอัตราที่นักท่องเที่ยวได้เงินคืน

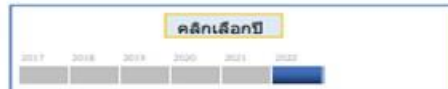
จากตารางการเปรียบเทียบข้างต้นเมื่อพิจารณาโดยรวมแล้วจะเห็นได้ว่า ประเทศไทยมีอัตราการคืนเงินภาษีมูลค่าเพิ่ม ให้นักท่องเที่ยวสูงที่สุดอยู่ที่ ร้อยละ 57.14-87.14 มีระยะเวลาในการอนุมัติคืนเงินภาษีมูลค่าเพิ่ม ผ่านบัตรเครดิตที่รวดเร็ว สำหรับหน้าเคาน์เตอร์ (Front Office) ใช้เวลา 3-5 วัน และสำหรับเจ้าหน้าที่ส่วนกลาง (Back Office) ใช้เวลา 34 วัน (ขึ้นอยู่กับรอบการสรุปยอดของบัตรเครดิต) และอำนวยความสะดวกให้นักท่องเที่ยวสามารถเลือกช่องทางการคืนเงินภาษีมูลค่าเพิ่ม ได้หลายช่องทาง หลายรูปแบบ เช่น เงินสด ตัวแลกเงินผ่านทางไปรษณีย์ หรือระบบการชำระเงินด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ (บัตรเครดิต บัตรเดบิต และ e-wallet (Alipay และ WeChat))

ประเทศไทยมีการคืนเงินภาษีมูลค่าเพิ่ม ให้นักท่องเที่ยวในอัตราสูงที่สุดมากถึง 87.14% เมื่อเทียบกับประเทศเยอรมันที่คืนเงินภาษีมูลค่าเพิ่ม ในอัตรา 76.32% ซึ่งประเทศไทยดำเนินการให้บริการคืนภาษีแก่นักท่องเที่ยวโดยรัฐบาล มุ่งเน้นการให้บริการและประโยชน์สูงสุดในการคืนเงินภาษีมูลค่าเพิ่ม เพื่อให้ท่องเที่ยวเกิดความพึงพอใจ และจูงใจให้เข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทยมากขึ้น เป็นกลไกผลักดันนโยบายของรัฐบาลให้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางการซื้อสินค้า (shopping center) ของนักท่องเที่ยว สำหรับในต่างประเทศจะให้สิทธิบริษัทเอกชนเป็นผู้ดำเนินการให้บริการคืนภาษีแก่นักท่องเที่ยวเพื่อให้นักท่องเที่ยวได้รับความสะดวก และรวดเร็วในการรับเงินภาษีมูลค่าเพิ่ม แต่จะคิดค่าบริการในอัตราที่สูง และได้รับคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม น้อยลง ซึ่งการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มของประเทศไทยสอดคล้องตามแนวคิดที่รัฐบาลมีนโยบายการใช้มาตรการทางภาษีอากรเพื่อคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ นักท่องเที่ยวที่เดินทางออกนอกราชอาณาจักร เป็นการสนับสนุนและส่งเสริมการท่องเที่ยว อันเป็นการสร้างรายได้ให้กับประเทศ

3.4 ส่วนที่ 4 การรวบรวมข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูลจากฐานข้อมูลเดิม

จากฐานข้อมูลที่กรมสรรพากรจัดเก็บ รวบรวม และประมวลผลสถิติการคืนเงินภาษีมูลค่าเพิ่ม ให้แก่นักท่องเที่ยว สำหรับปี พ.ศ. 2565 พบว่า จำนวนนักท่องเที่ยว จำนวนภาษีที่ขอคืน และจำนวนภาษีที่จ่ายคืนเพิ่มขึ้นทุกเดือน เนื่องจากการที่รัฐบาลมีนโยบายเปิดประเทศต้อนรับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ เพื่อเป็นการกระตุ้นเศรษฐกิจ และออกมาตรการต่าง ๆ เพื่อฟื้นฟูการท่องเที่ยวของประเทศไทย โดยสินค้าที่นักท่องเที่ยวขอคืนสูงสุด 5 อันดับแรก คือเสื้อผ้าเครื่องแต่งกาย ร้อยละ 39 อัญมณีที่ประกอบเป็นตัวเรือน ร้อยละ 30 นาฬิกา ร้อยละ 23 เครื่องสำอาง ร้อยละ 2 และเครื่องเงินเครื่องประดับ ร้อยละ 1 ซึ่งข้อมูลที่นักท่องเที่ยวนิยมซื้อจะเป็นประโยชน์กับรัฐบาลสามารถนำไปใช้ในการกำหนดนโยบายส่งเสริมสนับสนุนของธุรกิจดังกล่าว

สถิติการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่นักท่องเที่ยว

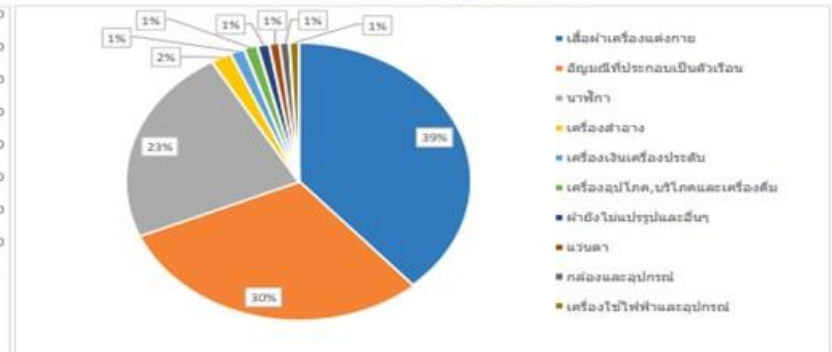


	จำนวนรายชื่อขอคืน (คน)	ภาษีที่จ่ายคืน (ล้านบาท)	ค่าธรรมเนียม (ล้านบาท)
ยอดรวม	128,687	341.64	74.35

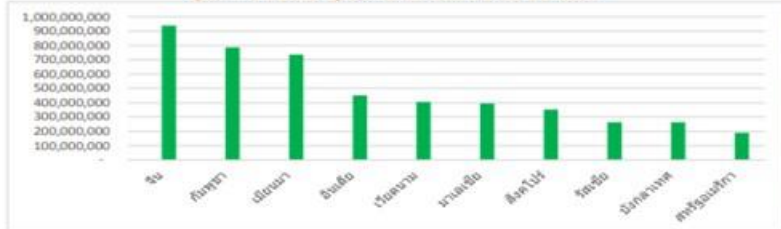
สถิติการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่นักท่องเที่ยวในแต่ละเดือน



สินค้าที่นักท่องเที่ยวขอคืนสูงสุด 10 อันดับแรก



มูลค่าการซื้อสินค้าสูงสุดของนักท่องเที่ยว 10 อันดับแรก



สถิติการซื้อสินค้าสูงสุด 10 อันดับแรก

ประเทศ	จำนวนรายชื่อ (คน)	มูลค่าการซื้อ (บาท)	ชื่อเฉลี่ยต่อราย (คน)	%รายชื่อขอคืน
จีน	7,347	937,989,533.57	127,669.73	5.71
ไทย	8,888	786,502,946.28	88,490.43	6.91
เวียดนาม	9,174	735,824,471.14	80,207.59	7.13
อินเดีย	15,123	451,120,321.97	29,830.08	11.75
เวียดนาม	8,064	405,854,639.55	50,329.20	6.27
มาเลเซีย	8,933	394,322,620.68	44,142.24	6.94
สิงคโปร์	12,186	352,147,899.99	28,897.74	9.47
รัสเซีย	4,951	264,154,345.99	53,353.74	3.85
บังกลาเทศ	4,884	263,284,278.33	53,907.51	3.80
สหรัฐอเมริกา	3,144	189,290,638.75	60,206.95	2.44

ที่มา: KTB Report ,VRT Report, ทีม นค.

ภาพที่ 3 แผนภูมิสถิติการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่นักท่องเที่ยว

ที่มา: ฐานข้อมูลจากการจัดเก็บและรวบรวมของกรมสรรพากร

มูลค่าการซื้อขายสินค้าสูงสุด 3 อันดับ ได้แก่ นักท่องเที่ยวชาวจีนจำนวน 7,347 คน มีมูลค่าการซื้อขายสินค้าสูงสุด 937 ล้านบาท เฉลี่ยการซื้อขายสินค้าต่อราย 127,669 บาท นักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นจำนวน 8,888 คน มีมูลค่าการซื้อขายสินค้าสูงสุด 786 ล้านบาท เฉลี่ยการซื้อขายสินค้าต่อราย 88,490 บาท และนักท่องเที่ยวชาวพม่า จำนวน 9,174 คน มีมูลค่าการซื้อขายสินค้าสูงสุด 735 ล้านบาท เฉลี่ยการซื้อขายสินค้าต่อราย 80,207 บาท

ฐานข้อมูลที่กรมสรรพากรจัดเก็บ รวบรวม และประมวลผลสถิติในการจัดทำ Dashboard เป็นเครื่องมือในการจัดการและติดตามข้อมูลที่มีความสัมพันธ์กับภาวะเศรษฐกิจข้อมูล สถิติต่าง ๆ และประมวลผลโดยสรุปข้อมูลทุกอย่างให้อยู่ในหน้าจอเดียว เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้บริหารที่ได้เห็นข้อมูล จะเกิดความเข้าใจได้ทันที ช่วยให้ผู้บริหารสามารถตัดสินใจได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ ซึ่งเครื่องมือ Dashboard เป็นตัวชี้ของอธิบดีกรมสรรพากร ที่มุ่งเน้นให้เจ้าหน้าที่นำเสนอข้อมูลในรูปแบบที่เข้าใจได้ง่าย สนับสนุน ปลูกฝังให้ทุกหน่วยงานตระหนักถึงการเก็บข้อมูล และสร้างฐานข้อมูลไว้ใช้เป็นเครื่องมือประกอบการตัดสินใจในการพิจารณาต่าง ๆ จึงได้เริ่มมีการเก็บข้อมูลหลากหลายประเภทมากขึ้น เป็นเครื่องมือช่วยในการจัดการข้อมูล โดยนำข้อมูลรายละเอียดต่าง ๆ มาสร้างเป็นรายงานที่สรุปข้อมูลและสถิติตามความต้องการให้อยู่ในหน้าจอเดียว โดยได้นำมาใช้ในการนำเสนอรายงานต่าง ๆ ให้กับผู้บริหารในรูปแบบของ Dashboard ในเดือนสิงหาคม 2565 สำหรับข้อมูล Dashboard ในส่วนของการคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม ให้นักท่องเที่ยวมีประโยชน์ ดังนี้

1) กรมสรรพากรสามารถเตรียมความพร้อมเพื่อวางแผนในการจัดส่งบุคลากรไปปฏิบัติงาน ท่าอากาศยาน โดยเป็นบุคลากรที่มีความรู้ สามารถในการปฏิบัติงาน ความรู้ด้านภาษา สามารถสื่อสารกับนักท่องเที่ยวได้อย่างคล่องแคล่ว และมีทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศดิจิทัลเพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพื่อตอบสนองต่อปริมาณนักท่องเที่ยวที่เพิ่มขึ้นในแต่ละช่วงเวลา

2) กรมสรรพากรสามารถวางแผนจัดการวงเงินและบริการคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม รูปแบบต่าง ๆ เพื่ออำนวยความสะดวกกับนักท่องเที่ยวที่มีปริมาณเพิ่มมากขึ้น โดยจัดหาช่องทางการคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม รูปแบบต่าง ๆ เช่น การคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม ผ่านตู้ระบบสัมผัสแบบอัตโนมัติ (ตู้คือเอส) การประสานกับผู้ให้บริการแพลตฟอร์มที่เป็นที่นิยมของนักท่องเที่ยวต่างชาติในการเชื่อมโยง Application “Thailand VRT” เพื่อให้สามารถใช้บริการคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม ได้อย่างทั่วถึงและแพร่หลายมากขึ้น

บทที่ 4

บทสรุปและข้อเสนอแนะ

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา วิเคราะห์แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการบริการคีนภาษีมูลค่าเพิ่มให้นักท่องเที่ยว ด้วยระบบ Electronic Services เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามของผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม และนักท่องเที่ยว ข้อมูลจากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิและดอนเมือง การสืบค้นข้อมูลการคีนภาษีมูลค่าเพิ่มให้นักท่องเที่ยวของแต่ละประเทศ และการเก็บรวบรวมข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูลจากฐานข้อมูลเดิมและจัดเก็บเพิ่มเติม ดังนี้

4.1 สรุปผลการศึกษา

4.1.1 แบบสอบถามของผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม และนักท่องเที่ยว (ช่วงเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)) ผลปรากฏดังนี้

1) ความคืบหน้าการพัฒนาระบบจัดทำคำร้องขอคีนภาษีมูลค่าเพิ่ม (ภ.พ.10) โดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ e-P.P.10 พบว่า ผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม ไม่มีเจ้าหน้าที่ในการพัฒนาโปรแกรมสรรพากร ดังกล่าว จึงมีความต้องการใช้บริการจากผู้ให้บริการ (Service Provider)

ข้อเสนอแนะ สำหรับผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม ที่ไม่มีเจ้าหน้าที่พัฒนาโปรแกรมสรรพากร ต้องการใช้บริการผู้ให้บริการ (Service Provider) กรมสรรพากรควรให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม ที่ไม่มีศักยภาพและไม่สามารถลงทุนในการพัฒนาโปรแกรม โดยการจัดหาผู้ให้บริการ (Service Provider) ที่มีความเป็นมืออาชีพเป็นผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน ช่วยในการจัดการข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ที่มีความน่าเชื่อถือ และมีความมั่นคงปลอดภัยด้านระบบสารสนเทศ ช่วยประหยัดเวลาและทรัพยากรของผู้รับบริการให้ได้รับบริการที่รวดเร็ว ถูกต้องและสมบูรณ์ เหมาะสมกับสถานการณ์ในยุคดิจิทัลเพื่อเป็นทางเลือกแก่ผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม สอดคล้องกับความต้องการและธุรกิจของผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม

2) สัมมนาผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม ในเขตพื้นที่จังหวัดภูเก็ต และพื้นที่จังหวัดอื่นในภาคใต้ สืบเนื่องจากนโยบายการเปิดประเทศของรัฐบาลที่ได้กำหนดให้จังหวัดภูเก็ต

เป็นพื้นที่นำร่อง (Phuket Sandbox) ด้านการท่องเที่ยว พบว่า ผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม มีความสนใจสมัครเข้าร่วมจัดทำ e-P.P.10 และสาเหตุที่ผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม ยังไม่สมัครจัดทำ e-P.P.10 เนื่องจากยังขาดความรู้ ความเข้าใจในขั้นตอนของการจัดทำ e-P.P.10

ข้อเสนอแนะ สำหรับผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม มีความสนใจสมัครเข้าร่วมจัดทำ e-P.P.10 และยังไม่สมัครจัดทำ e-P.P.10 เนื่องจากไม่เข้าใจขั้นตอนการจัดทำ e-P.P.10 กรมสรรพากรควรดำเนินการประชาสัมพันธ์ ให้ความรู้ ความเข้าใจ ด้วยการจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์เป็นวีดิทัศน์สั้น ๆ แสดงภาพขั้นตอนของระบบงานคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม การบันทึกข้อมูล รวมถึงการจัดอบรม สัมมนาให้ความรู้ คำแนะนำหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการจัดทำ e-P.P.10 ยกตัวอย่างการเข้าใช้ระบบงานคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม ให้ชัดเจน ตลอดจนกรณีเกิดปัญหาจากการใช้ระบบงานคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม ควรวิเคราะห์และหาแนวทางในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น

3) การเชิญชวนผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม และเตรียมความพร้อมให้เข้าร่วมใช้ระบบงานคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้นักท่องเที่ยว ด้วยเทคโนโลยี Blockchain ผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มทราบว่าในปัจจุบันกรมสรรพากรมีการจัดทำ e-P.P.10 แทนแบบ ภ.พ.10 ที่เป็นกระดาษ และมีความสนใจที่จะเข้าร่วมใช้ระบบงานคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้นักท่องเที่ยว จึงมีความประสงค์ให้กรมสรรพากรถ่ายทอดความรู้และคำแนะนำเพิ่มเติมเกี่ยวกับระบบงานคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม ให้มากยิ่งขึ้น และอีกปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจของผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม ที่ไม่เข้าร่วมจัดทำ e-P.P.10 คือการต้องลงทุนในการพัฒนาโปรแกรม (เชื่อมต่อ API) ผู้ประกอบการจึงมีความสนใจใช้โปรแกรมสำเร็จรูป (Web Portal) ในการจัดทำ e-P.P.10 มากกว่า

ข้อเสนอแนะ กรมสรรพากรควรดำเนินการประชาสัมพันธ์ ให้ความรู้ ความเข้าใจ ถึงข้อดี และประโยชน์ในการเข้าร่วมจัดทำ e-P.P.10 ด้วยการจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์เป็นวีดิทัศน์สั้น ๆ แสดงภาพขั้นตอนของระบบงานคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม การบันทึกข้อมูล และสนับสนุน ช่วยเหลือ จูงใจ ผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม ที่มีความสนใจใช้โปรแกรมสำเร็จรูป (Web Portal) ในการจัดทำ e-P.P.10 โดยการจัดหาผู้ให้บริการ (Service Provider) ที่มีความเป็นมืออาชีพเป็นผู้เชี่ยวชาญ เฉพาะด้าน ช่วยในการจัดการข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ที่มีความน่าเชื่อถือ และมีความมั่นคง ปลอดภัยด้านระบบสารสนเทศ

4) แบบสอบถามความรู้ของนักท่องเที่ยว เกี่ยวกับการใช้งานแอปพลิเคชัน “Thailand VRT” เพื่อขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่มฯ ผ่านโทรศัพท์มือถือ พบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ ไม่รู้จัก Revenue Department website และไม่รู้จักบริการขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม ผ่านโทรศัพท์มือถือ ด้วยแอปพลิเคชัน “Thailand VRT”

ข้อเสนอแนะ กรมสรรพากรต้องสร้างความจดจำให้กับนักท่องเที่ยว โดยจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์เป็นวีดิทัศน์สั้น ๆ เข้าใจง่าย และมีหลากหลายภาษา โดยแสดงให้เห็นข้อดี และ

ประโยชน์ในการใช้บริการขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม ผ่านโทรศัพท์มือถือด้วยแอปพลิเคชัน “Thailand VRT” ผ่านสื่อประเภทใดที่เกิดความคุ้มค่ามากที่สุด ซึ่งกรมสรรพากรได้มีการจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ไว้แล้วเป็นภาษาอังกฤษ จีน และรัสเซีย โดยในอนาคตหากมีนักท่องเที่ยวสัญชาติอื่นที่นิยมเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทยมากขึ้น ก็จะพิจารณาจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์เพื่อรองรับนักท่องเที่ยวสัญชาติอื่นต่อไป โดยกรมสรรพากรควรประสานงานกับสายการบินต่าง ๆ ในการฉายสื่อประชาสัมพันธ์ให้นักท่องเที่ยวชม ก่อนลงจากเครื่องบิน และประสานกับการทำอากาศยานแห่งประเทศไทยเพื่อฉายสื่อประชาสัมพันธ์ให้นักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทยรับรู้บริเวณรอบ ๆ ทำอากาศยาน พร้อมทั้งฝากสื่อประชาสัมพันธ์ผ่านทางสรรพสินค้า ศูนย์การค้าใหญ่ ๆ ที่มีชื่อเสียงเป็นแหล่งที่นักท่องเที่ยวนิยมซื้อสินค้า และขอความร่วมมือจากหน่วยงานต่าง ๆ เช่น กระทรวงการต่างประเทศ การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย และหน่วยงานด้านการส่งเสริมการท่องเที่ยวทั่วโลก ช่วยโฆษณาประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวของประเทศไทย และสิทธิประโยชน์ในการซื้อสินค้าที่สามารถรับคืนเงินภาษีมูลค่าเพิ่มได้

4.1.2 การสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน โดยการจัดประชุมกลุ่มย่อย และสัมภาษณ์เป็นรายบุคคล ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการใช้ระบบงานคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้นักท่องเที่ยว ด้วยเทคโนโลยี Blockchain และการแนะนำเชิญชวนให้นักท่องเที่ยวใช้บริการขอคืนเงินผ่านแอปพลิเคชัน “Thailand VRT” ดังนี้

1) การใช้ระบบงานคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม พบว่า ส่วนใหญ่เกิดการออกแบบระบบงานคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม ด้าน UX (User Experience) มีลำดับขั้นตอนการปฏิบัติงานมากเกินไป ซับซ้อน ไม่ความสะดวก การออกแบบหน้าจอด้าน UI (User Interface) เมนู แบบฟอร์มต่าง ๆ ขนาดและสีตัวอักษรไม่เหมาะแก่การใช้งานต้องประสานงานกับผู้พัฒนาระบบงานคืนภาษีมูลค่าเพิ่มในการปรับปรุงระบบงานคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม เพื่อลดขั้นตอนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และออกแบบหน้าจอให้เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บุคลากร และเจ้าหน้าที่คืนภาษีมูลค่าเพิ่ม ณ ทำอากาศยานระหว่างประเทศ

2) การแนะนำเชิญชวนให้นักท่องเที่ยวใช้บริการขอคืนเงินผ่านแอปพลิเคชัน “Thailand VRT” พบว่า การออกแบบหน้าจอที่เกี่ยวข้องกับ UX (User Experience) และ UI (User Interface) กระบวนการขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม หลายขั้นตอน ข้อกำหนดและเงื่อนไข (Terms & Conditions) มีมากเกินไป การลงทะเบียนสมัครสมาชิกซับซ้อน ไม่เข้าใจ สัญญาณเครือข่ายใช้ไม่ได้ อุปกรณ์ไม่รองรับ ต้องปรับปรุงระบบงานคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม และออกแบบระบบงานคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม เพื่อลดขั้นตอนที่มีความยุ่งยาก ซับซ้อน เพื่ออำนวยความสะดวกให้นักท่องเที่ยวเกิดความพึงพอใจในการใช้บริการขอคืนเงินผ่านแอปพลิเคชัน “Thailand VRT”

4.1.3 การสืบค้นข้อมูลการคืบหน้ามูลค่าเพิ่มให้นักท่องเที่ยวของแต่ละประเทศ

โดยเปรียบเทียบกับประเทศต่าง ๆ ที่มีมูลค่าการซื้อสินค้าใกล้เคียงกับประเทศไทย ได้แก่ ประเทศอิตาลี เยอรมัน เนเธอร์แลนด์ สิงคโปร์ ฝรั่งเศส สวีเดน สเปน และเกาหลีใต้ ผลการศึกษาพบว่าระยะเวลาในการอนุมัติเงินขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม ประเทศไทยมีระยะเวลาในการอนุมัติเงินคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม ที่รวดเร็วที่สุดและยังมีช่องทางการคืนเงินภาษีที่หลากหลาย เพื่ออำนวยความสะดวกให้นักท่องเที่ยวให้สามารถเลือกช่องทางการคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม ได้หลายช่องทาง นอกจากนี้ประเทศไทยและประเทศสิงคโปร์เป็น 2 ประเทศ ที่มีอัตราการจัดเก็บภาษีที่น้อยที่สุดเมื่อเทียบกับประเทศอื่น และเมื่อนำข้อมูลการคืบหน้ามูลค่าเพิ่ม มาคำนวณถึงอัตราผลประโยชน์ที่นักท่องเที่ยวจะได้รับจากการคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม โดยการนำอัตราเงินขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม ต่ออัตราภาษีที่จัดเก็บในแต่ละประเทศ พบว่า ประเทศไทย มีอัตราการคืนเงินภาษีมูลค่าเพิ่ม ให้นักท่องเที่ยวสูงที่สุดที่ร้อยละ 57.14-87.14 และมีการหักค่าใช้จ่ายในการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มน้อยที่สุด ถึงแม้ว่าประเทศสิงคโปร์จะมีอัตราการจัดเก็บภาษีเท่ากับประเทศไทย แต่เมื่อนำมาคำนวณตามอัตราดังกล่าวแล้ว จะพบว่านักท่องเที่ยวจะได้ผลประโยชน์ในการคืนเงินภาษีมูลค่าเพิ่ม ที่ต่ำกว่าประเทศไทยการจัดเก็บภาษีมูลค่าเพิ่ม ซึ่งประเทศไทยจะมุ่งเน้นการให้บริการและประโยชน์สูงสุดในการคืนเงินภาษีมูลค่าเพิ่ม เพื่อให้ท่องเที่ยวเกิดความพึงพอใจ และจงใจให้เข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทยมากขึ้น เป็นกลไกผลักดันนโยบายของรัฐบาลให้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางการซื้อสินค้า (shopping center) ของนักท่องเที่ยวสำหรับในต่างประเทศจะให้สิทธิบริษัทเอกชนเป็นผู้ดำเนินการให้บริการคืนภาษีแก่นักท่องเที่ยว เพื่อให้นักท่องเที่ยวได้รับความสะดวก และรวดเร็วในการรับเงินภาษีมูลค่าเพิ่ม แต่จะคิดค่าบริการในอัตราที่สูง และได้รับคืนภาษีมูลค่าเพิ่มน้อยลง

4.1.4 การวิเคราะห์ข้อมูลจากฐานข้อมูลเดิมและจัดเก็บเพิ่มเติม จากฐานข้อมูลที่

กรมสรรพากรจัดเก็บ รวบรวม และประมวลผลสถิติการคืบหน้ามูลค่าเพิ่มให้แก่นักท่องเที่ยว สำหรับปี พ.ศ. 2565 พบว่า จำนวนนักท่องเที่ยว จำนวนภาษีที่ขอคืน และจำนวนภาษีที่จ่ายคืนเพิ่มขึ้นทุกเดือน เนื่องจากการที่รัฐบาลมีนโยบายเปิดประเทศต้อนรับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ เพื่อเป็นการกระตุ้นเศรษฐกิจ และออกมาตรการต่าง ๆ เพื่อฟื้นฟูการท่องเที่ยวของประเทศไทย โดยสินค้า ที่นักท่องเที่ยวขอคืนสูงสุด 5 อันดับแรก คือ เสื้อผ้าเครื่องแต่งกาย อัญมณีที่ประกอบเป็นตัวเรือน นาฬิกา เครื่องสำอาง และเครื่องเงินเครื่องประดับ ซึ่งข้อมูลที่นักท่องเที่ยวนิยมซื้อจะเป็นประโยชน์กับรัฐบาลสามารถนำไปใช้ในการกำหนดนโยบายส่งเสริมสนับสนุนของธุรกิจดังกล่าว

ฐานข้อมูลที่กรมสรรพากรจัดเก็บ รวบรวม และประมวลผลสถิติในการจัดทำ Dashboard เป็นเครื่องมือในการจัดการและติดตามข้อมูลที่มีความสัมพันธ์กับการวิเคราะห์ข้อมูลสถิติต่าง ๆ และประมวลผลโดยสรุปข้อมูลทุกอย่างให้อยู่ในหน้าจอเดียว เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้บริหารที่ได้เห็นข้อมูล จะเกิดความเข้าใจได้ทันที ช่วยให้ผู้บริหารสามารถตัดสินใจได้อย่างถูกต้อง

รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ ซึ่งเครื่องมือ Dashboard มุ่งเน้นให้เจ้าหน้าที่นำเสนอข้อมูลในรูปแบบที่เข้าใจได้ง่าย สนับสนุน ปลุกฝังให้ทุกหน่วยงานตระหนักถึงการเก็บข้อมูลและสร้างฐานข้อมูลไว้ใช้เป็นเครื่องมือประกอบการตัดสินใจในการพิจารณาต่าง ๆ โดยนำข้อมูลรายละเอียดต่าง ๆ มาสร้างเป็นรายงานที่สรุปข้อมูลและสถิติตามความต้องการให้อยู่ในหน้าจอเดียว โดยได้นำมาใช้ในการนำเสนอรายงานต่าง ๆ ให้กับผู้บริหารในรูปแบบของ Dashboard สำหรับข้อมูล Dashboard ในส่วนของการคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม ให้นักท่องเที่ยวมีประโยชน์ ดังนี้

1) กรมสรรพากรสามารถเตรียมความพร้อมเพื่อวางแผนในการจัดส่งบุคลากรไปปฏิบัติงาน ณ ท่าอากาศยาน โดยเป็นบุคลากรที่มีความรู้ สามารถในการปฏิบัติงาน ความรู้ด้านภาษา สามารถสื่อสารกับนักท่องเที่ยวได้อย่างคล่องแคล่ว และมีทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศดิจิทัล เพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพื่อตอบสนองต่อปริมาณนักท่องเที่ยวที่เพิ่มขึ้น ในแต่ละช่วงเวลา

2) กรมสรรพากรสามารถวางแผนจัดการบริการคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม รูปแบบต่าง ๆ เพื่ออำนวยความสะดวกกับนักท่องเที่ยวที่มีปริมาณเพิ่มมากขึ้น โดยจัดหาช่องทางการคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม รูปแบบต่าง ๆ เช่น การคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม ผ่านตู้ระบบสัมผัสแบบอัตโนมัติ (ตู้คีออส) การประสานกับผู้ให้บริการแพลตฟอร์มที่เป็นที่นิยมของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในการเชื่อมโยง Application “Thailand VRT” เพื่อให้สามารถใช้บริการคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม ได้อย่างทั่วถึงและแพร่หลายมากขึ้น

4.2 ข้อเสนอแนะ

4.2.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1) ด้านประชาสัมพันธ์

- สนับสนุนและส่งเสริมให้ผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม สมัครเข้าร่วมจัดทำ e-P.P.10 โดยการประชาสัมพันธ์ สื่อสารให้ผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม ทราบถึงข้อดี และสิทธิประโยชน์ในการจัดทำ e-P.P.10 เช่น การจัดทำวีดิทัศน์แสดงขั้นตอนการใช้งานของระบบงานคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้นักท่องเที่ยว ด้วยเทคโนโลยี Blockchain

- เพิ่มช่องทางในการประชาสัมพันธ์ให้กับนักท่องเที่ยวให้ทราบถึงขั้นตอนในการขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้ถูกต้องครบถ้วน จัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ให้ชัดเจน เช่น ในรูปแบบวีดิทัศน์ แผ่นพับ โปสเตอร์ แสดงขั้นตอนในการขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม ป้ายประชาสัมพันธ์ตามจุดสำคัญ ๆ ทำการฉายสื่อประชาสัมพันธ์ให้นักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทยรับรู้บริเวณรอบ ๆ ท่าอากาศยานระหว่างประเทศ ในเว็บไซต์กรมสรรพากร สื่อสังคมออนไลน์ต่าง ๆ (กลุ่ม Line, Facebook, Twitter, Tiktok) ที่เหมาะสมกับช่วงอายุของนักท่องเที่ยว ประสานสายการบินต่าง ๆ ในการ

ฉายสื่อประชาสัมพันธ์ให้นักท่องเที่ยวชมก่อนเครื่องบินลดระดับการบิน พร้อมทั้งฝากสื่อประชาสัมพันธ์ผ่านทางสรรพสินค้า ศูนย์การค้าใหญ่ ๆ ที่มีชื่อเสียงเป็นแหล่งที่นักท่องเที่ยวนิยม ซื้อสินค้า และขอความร่วมมือจากหน่วยงานต่าง ๆ เช่น กระทรวงการต่างประเทศการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย และหน่วยงานด้านการส่งเสริมการท่องเที่ยวทั่วโลก ช่วยโฆษณาประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวของประเทศไทย และสิทธิประโยชน์ในการซื้อสินค้าที่สามารถรับคืนเงินภาษีมูลค่าเพิ่มได้

- การอบรม สัมมนาให้ความรู้ ความเข้าใจแก่ผู้ประกอบการจดทะเบียน ให้ทราบถึงหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการจัดทำ e-P.P.10 ตลอดจนถึงกระบวนการในการขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้มีความเข้าใจมากยิ่งขึ้น พร้อมทั้งยกตัวอย่างการเข้าใช้ระบบงานคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้ชัดเจนเป็นสื่อประชาสัมพันธ์วิทัศน์สั้น ๆ เข้าใจง่าย แสดงภาพขั้นตอนของระบบงานคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม ซึ่งผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม สามารถเรียนรู้ และคัดค้น ได้ง่ายในเว็บไซต์ของกรมสรรพากร www.rd.go.th

2) ด้านการบริการ สนับสนุน ช่วยเหลือผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มที่สนใจสมัครเข้าร่วมจัดทำ e-P.P.10 แต่ไม่สามารถพัฒนาระบบงานคืนภาษีมูลค่าเพิ่มเองได้ โดยให้สามารถใช้บริการของผู้ให้บริการ (Service Provider) ในการจัดทำแบบ e-P.P.10 ได้

3) ด้านเทคนิคและเทคโนโลยีสมัยใหม่ พัฒนาระบบงานคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้มีขั้นตอนไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน เพื่อให้เจ้าหน้าที่ของผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มสามารถเข้าใจ และใช้งานได้

4) ด้านบุคลากร

- จัดให้มีการฝึกอบรมพัฒนาบุคลากรผู้ปฏิบัติคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม เพื่อเสริมสร้างทักษะในการให้บริการ เช่น อบรมทางด้านภาษาต่างๆ ที่จำเป็นในการสื่อสารกับนักท่องเที่ยวให้เข้าใจมากขึ้นอบรมเพิ่มทักษะในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศดิจิทัลที่จำเป็นในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น จัดทำคู่มือการเรียนรู้ด้านระบบงานคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม ด้านภาษา ด้านทักษะเทคโนโลยีสารสนเทศดิจิทัล เพิ่มเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถให้แก่บุคลากร

- กำหนดคุณสมบัติของเจ้าหน้าที่ที่จะรับเข้ามาใหม่ การจ้างบุคคลภายนอก (Outsource) ให้มีทักษะในด้านเทคโนโลยีดิจิทัลมากขึ้น เช่น มีทักษะในด้าน Data Analytic พัฒนาความสามารถในการคิด ระบุประเด็นสำคัญ ตั้งคำถาม ออกแบบและแปลผลการวิเคราะห์ให้เหมาะสม

5) ด้านระบบงาน เครือข่ายสัญญาณ ควรมีอุปกรณ์รับสัญญาณ Wi-Fi เพื่อเป็นการเพิ่มจุดรับสัญญาณอินเทอร์เน็ตบริเวณสำนักงานคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่นักท่องเที่ยว ณ ท่าอากาศยานนานาชาติ เพื่อให้บริการแก่นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ โดยไม่คิดค่าบริการเพิ่มเติม เนื่องจากผู้ใช้งานเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของสนามบินมีจำนวนมาก ส่งผลให้ช่องสัญญาณแออัดและอาจมีความเร็วลดลง การมีอุปกรณ์รับสัญญาณ Wi-Fi เพิ่มเติม จะช่วยอำนวยความสะดวกและสร้างความประทับใจให้แก่

นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่สามารถเข้าใช้บริการแอปพลิเคชัน “Thailand VRT” ได้อย่างรวดเร็วทันใจมากยิ่งขึ้น

4.2.2 ข้อเสนอแนะในการดำเนินการ

1) ด้านระบบงานคินภาษีมูลค่าเพิ่ม และด้านแอปพลิเคชัน “Thailand VRT” ประสานหน่วยงานที่พัฒนาระบบงานคินภาษีมูลค่าเพิ่ม เพื่อปรับปรุงลำดับขั้นตอนการปฏิบัติงานให้ชัดเจน ไม่ยุ่งยาก อำนวยความสะดวกต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน และออกแบบหน้าจอให้เหมาะสมแก่การใช้งาน เพื่อรองรับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในการใช้ระบบงานคินภาษีมูลค่าเพิ่มให้นักท่องเที่ยว ด้วยเทคโนโลยี Blockchain ผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตทาง Application Programming Interface (API) กรมสรรพากรต้องประสานงานกับผู้พัฒนาระบบงานคินภาษีมูลค่าเพิ่ม ในการปรับปรุงระบบงานคินภาษีมูลค่าเพิ่ม เพื่อลดขั้นตอนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ออกแบบหน้าจอให้เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศุลกากร และเจ้าหน้าที่คินภาษีมูลค่าเพิ่ม ฌ ทำอากาศยานระหว่างประเทศ หากเกิดปัญหาสัญญาณเครือข่ายขัดข้อง ทำให้ระบบงานคินภาษีมูลค่าเพิ่มใช้งานไม่ได้ ควรพัฒนาให้มีระบบ Offline เพื่อสำรองข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ไว้ที่เครื่องคอมพิวเตอร์ เพื่อให้สามารถทำรายการได้ไม่มีสัญญาณเครือข่าย เพื่อรองรับการคินภาษีมูลค่าเพิ่มให้นักท่องเที่ยว

สำหรับปัญหาการใช้ระบบงานคินภาษีมูลค่าเพิ่มให้นักท่องเที่ยว ผ่านโปรแกรมสำเร็จรูป (Web Portal) กรมสรรพากรต้องประสานงานกับผู้พัฒนาระบบงานคินภาษีมูลค่าเพิ่ม ในการปรับปรุงระบบงานคินภาษีมูลค่าเพิ่ม และออกแบบระบบงานคินภาษีมูลค่าเพิ่ม เพื่อลดขั้นตอนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และความผิดพลาดจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ร้านค้า รวมถึงให้เจ้าหน้าที่คินภาษีมูลค่าเพิ่ม หน้าเคาน์เตอร์สามารถเรียกดูประวัติการขอคินภาษีมูลค่าเพิ่มได้ เพื่อประกอบการพิจารณาคินภาษีมูลค่าเพิ่ม

2) ด้านผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม

สำหรับผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม ที่ไม่มีเจ้าหน้าที่พัฒนาระบบจัดทำคำร้อง e-P.P.10 ต้องการให้บริการผู้ให้บริการ (Service Provider) กรมสรรพากรควรให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม ที่ไม่มีศักยภาพและไม่สามารถลงทุนในการพัฒนาโปรแกรม โดยการจัดหาผู้ให้บริการ (Service Provider) เพื่อเป็นทางเลือกแก่ผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม สอดคล้องกับความต้องการของผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม

สำหรับผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม มีความสนใจสมัครเข้าร่วมจัดทำ e-P.P.10 และยังไม่สมัครจัดทำ e-P.P.10 เนื่องจากไม่เข้าใจขั้นตอนการจัดทำ e-P.P.10 กรมสรรพากรควรดำเนินการประชาสัมพันธ์ ให้ความรู้ ความเข้าใจ ด้วยการจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์

เป็นวิถีทัศน์สั้น ๆ แสดงภาพขั้นตอนของระบบงานคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม การบันทึกข้อมูล รวมถึงการจัดอบรมให้ความรู้ คำแนะนำหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการจัดทำ e-P.P.10 ยกตัวอย่างการเข้าใช้ระบบงานคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม ให้ชัดเจน ตลอดจนกรณีเกิดปัญหาจากการใช้ระบบงานคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม ควรวิเคราะห์และหาแนวทางในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น

สำหรับการรณรงค์ให้ผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม ที่มีความสนใจเข้าร่วมจัดทำ e-P.P.10 กรมสรรพากรควรจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์เป็นวิถีทัศน์ อธิบายและแสดงภาพประกอบให้เห็นอย่างชัดเจน แสดงให้เห็นข้อดี และประโยชน์ในการเข้าร่วมจัดทำ e-P.P.10 ตลอดจนช่วยเหลือโดยการพัฒนาระบบงานผ่านโปรแกรมสำเร็จรูป (Web Portal) ซึ่งต้องเป็นระบบงานคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม ที่ไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน ใช้งานง่ายบนระบบงานคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม (Platform) เดียวกัน โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย หรือเสียค่าใช้จ่ายในอัตราที่ผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มยอมรับได้

กรมสรรพากร ควรอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม โดยพัฒนาระบบงานคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม ให้มีลำดับขั้นตอนปฏิบัติงานชัดเจน ใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน และมีการฝึกอบรม แนะนำการใช้ระบบงานคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้ถูกต้อง เกิดความรู้ ความเข้าใจ

3) ด้านนักท่องเที่ยว

การสร้างความสะดวกให้กับนักท่องเที่ยว กรมสรรพากรควรจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์เป็นวิถีทัศน์ ๆ เข้าใจง่าย และมีหลากหลายภาษา แสดงให้เห็นข้อดี และสิทธิประโยชน์ในการใช้บริการขอคืนมูลค่าเพิ่ม ผ่านโทรศัพท์มือถือมือถือด้วยแอปพลิเคชัน “Thailand VRT” ซึ่งกรมสรรพากรได้มีการจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ไว้แล้วเป็นภาษาอังกฤษ จีน รัสเซีย ซึ่งในอนาคตหากมีนักท่องเที่ยวสัญชาติอื่นที่นิยมเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทย ก็จะพิจารณาจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์เพื่อรองรับนักท่องเที่ยวต่อไป โดยกรมสรรพากรควรประสานงานกับสายการบินต่าง ๆ ในการฉายสื่อประชาสัมพันธ์ให้นักท่องเที่ยวชมก่อนเครื่องบินทำการลดระดับลง และประสานกับการทำอากาศยานแห่งประเทศไทยเพื่อฉายสื่อประชาสัมพันธ์ให้นักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทยรับรู้บริเวณรอบ ๆ ทำอากาศยาน และประสานกับการทำอากาศยานแห่งประเทศไทยเพื่อฉายสื่อประชาสัมพันธ์ให้นักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทยรับรู้บริเวณรอบ ๆ ทำอากาศยาน พร้อมทั้งฝากสื่อประชาสัมพันธ์ผ่านโรงแรม ห้างสรรพสินค้า ศูนย์การค้าใหญ่ ๆ ที่มีชื่อเสียงเป็นแหล่งที่นักท่องเที่ยวนิยมซื้อสินค้า และขอความร่วมมือจากหน่วยงานต่าง ๆ เช่น กระทรวงการต่างประเทศ การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย และหน่วยงานด้านการส่งเสริมการท่องเที่ยวทั่วโลก ช่วยโฆษณาประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวของประเทศไทย และสิทธิประโยชน์ในการซื้อสินค้าที่สามารถรับคืนเงิน

ภาษีมูลค่าเพิ่มได้ทั้งในรูปแบบเอกสาร และสื่อออนไลน์ พร้อมทั้งปรับปรุงข้อจำกัดต่าง ๆ เพื่อให้ นักท่องเที่ยวเกิดความสนใจในการขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่มมากขึ้น

4) ด้านบุคลากร

จัดอบรมเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม เพิ่มเติม เพื่อให้มีความรู้ ความเข้าใจในระบบงานคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้นักท่องเที่ยว และจัดอบรมเกี่ยวกับการให้บริการที่ดี เพื่อปรับทัศนคติและสร้างจิตสำนึกที่ดีต่องานบริการและหน้าที่ความรับผิดชอบ และสร้างความประทับใจ ให้แก่นักท่องเที่ยว มีคู่มือการเรียนรู้ด้านต่าง ๆ เช่น ด้านภาษา ด้านการใช้ระบบงานคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม ด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศดิจิทัล เพื่อให้บุคลากรสามารถเรียนรู้ด้วยตนเองได้

5) ด้านช่องทางในการคืนภาษีและการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการคืนภาษี

- พัฒนาให้มีการคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม ผ่านเครื่องคืนภาษีมูลค่าเพิ่มอัตโนมัติ (KIOSK) โดยกำหนดมูลค่าของสินค้าหรือมูลค่ารวมในแบบคำร้องขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม หากมีวงเงิน ไม่เกินที่กำหนดก็สามารถยืนยันตัวตนและขอคืนเงินภาษีผ่านตู้คืนภาษีมูลค่าเพิ่มอัตโนมัติ (KIOSK) ได้ทันที รวมทั้งการพัฒนาการใช้แอปพลิเคชันหรือคิวอาร์โค้ดในกระบวนการคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม

- ระยะเวลาพัฒนาให้มีโปรแกรมในการตรวจสอบการขอคืนภาษีของนักท่องเที่ยว ที่มีการใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาตรวจสอบทุกขั้นตอน เช่น เทคโนโลยี AI (Artificial Intelligence) เทคโนโลยี ML (Machine Learning) โดยเชื่อมโยงข้อมูลได้อย่างถูกต้อง สมบูรณ์ ครบถ้วน และเป็น แบบ Real time สามารถประมวลผลได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อเป็นข้อมูลสนับสนุนผู้ใช้บริการ ทุกหน่วย ได้แก่ ผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม กรมศุลกากร สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง กรมสรรพากร (เจ้าหน้าที่พิจารณาคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม)

6) การสร้างฐานข้อมูลเพื่อจัดเก็บข้อมูลหลากหลายรูปแบบและจัดทำ Dashboard เป็นเครื่องมือช่วยในการจัดการและติดตามข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูล สถิติต่าง ๆ และประมวลผลโดย สรุปรูปข้อมูลทุกอย่างให้อยู่ในหน้าจอเดียว เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้บริหารที่ให้เห็นข้อมูล จะเกิดความเข้าใจได้ทันที ช่วยให้ผู้บริหารสามารถตัดสินใจได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ

7) ด้านระบบงาน เครือข่ายสัญญาณ การจัดหาและติดตั้งอุปกรณ์รับสัญญาณ Wi-Fi เพื่อเป็นการเพิ่มจุดรับสัญญาณอินเทอร์เน็ตบริเวณสำนักงานคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้นักท่องเที่ยว ทั่วราชอาณาจักร เพื่อให้บริการแก่นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ โดยไม่คิดค่าบริการเพิ่มเติม เนื่องจากผู้ใช้งานเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของสนามบินมีจำนวนมาก ส่งผลให้ช่องสัญญาณแออัดและ อาจมีความเร็วลดลง การจัดหาและติดตั้งอุปกรณ์รับสัญญาณ Wi-Fi เพิ่มเติม จะช่วยอำนวยความสะดวก และสร้างความประทับใจให้นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่สามารถ เข้าใช้บริการแอปพลิเคชัน Thailand VRT ได้อย่างรวดเร็วทันใจมากยิ่งขึ้น ควรกำหนดให้มีรหัสผ่าน เพื่อเข้าใช้งานสัญญาณ Wi-Fi ของสำนักงานคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม ให้ยากต่อการคาดเดาและเป็นการป้องกันไม่ให้นักท่องเที่ยวที่ไม่ใช่

นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่ยื่นคำร้องขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่มเข้าถึงสัญญาณอินเทอร์เน็ต ซึ่งจะทำให้สัญญาณอินเทอร์เน็ตมีความเร็วลดลง

4.3 บทสรุปในภาพรวม

ผลการรวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูลต่าง ๆ สามารถสรุปผลการศึกษาได้ ดังนี้

กรมสรรพากร มีความจำเป็นที่จะต้องปรับปรุงระบบงานบริการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่นักท่องเที่ยว เพื่ออำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยว และเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน รวมถึงหน้าจอเมนูการใช้งานของแอปพลิเคชันให้มีรูปแบบที่มีความสมบูรณ์ง่ายต่อการใช้งานของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเป็นเวลานาน ให้มีความสะดวกต่อการใช้งานเป็นเวลานาน เช่นเดียวกับการเข้าใช้แอปพลิเคชัน VRT ควรมีการปรับปรุงรูปแบบการนำเสนอ การเข้าระบบที่ไม่ซับซ้อนเข้าใจได้ง่ายต่อการใช้งานของนักท่องเที่ยว ซึ่งกรมสรรพากรต้องเร่งพัฒนาระบบงานอย่างเร่งด่วน เพื่อเตรียมความพร้อมที่จะรองรับนักท่องเที่ยวที่มีปริมาณเพิ่มมากขึ้น เมื่อสถานการณ์ของการแพร่ระบาดของ (COVID-19) ลดลงในอนาคต

การเก็บข้อมูลสถิติในรูปแบบต่าง ๆ ที่กลุ่มบริหารการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้นักท่องเที่ยว (VAT Refund for Tourists Office) ได้จัดเก็บนั้นจะมีประโยชน์สูงสุด เมื่อปริมาณนักท่องเที่ยวเพิ่มมากขึ้นใกล้เคียงกับช่วงก่อนโรคระบาด (COVID-19) ซึ่งจะทำให้ข้อมูลการจับจ่ายใช้สอยซื้อสินค้าสะท้อนความเป็นจริงมากยิ่งขึ้นโดยเฉพาะในกลุ่มสัญชาติของผู้ซื้อสินค้า

การนำเสนอข้อมูลการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่นักท่องเที่ยวในรูปแบบของ Dashboard เป็นการตอบสนองนโยบายของผู้บริหาร อีกทั้งจะเป็นประโยชน์ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในอนาคต เมื่อมีการจัดเก็บข้อมูลที่ละเอียดและหลากหลายมากยิ่งขึ้น เนื่องจากจะช่วยประหยัดเวลาเจ้าหน้าที่ในการแสดงข้อมูลคัดค้นจากฐานข้อมูลที่มีในรูปแบบเดิม เป็นการแสดงข้อมูลในหลายมิติซึ่งสามารถแสดงในกระดาษแผ่นเดียว เพียงเลือกข้อมูลที่ต้องการแสดงโดยลากแล้วนำมาวางก็จะได้ข้อมูลที่ต้องการแสดงได้อย่างรวดเร็ว พร้อมต่อการนำเสนอในเวลาสั้น ๆ ในรูปแบบที่เข้าใจได้ง่ายอย่างเร่งด่วนจากผู้บริหาร

ผลการศึกษาด้านรูปแบบความรู้ให้กับร้านค้าที่มีประสิทธิภาพ โดยการจัดทำวีดิทัศน์สั้น ๆ สื่อความรู้และแสดงวิธีใช้งานบนระบบ วิธีการออกใบกำกับภาษี รวมถึง e-P.P.10 ผู้ประกอบการต้องการที่จะได้รับความรู้ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ จึงเป็นการดีสำหรับกรมสรรพากรที่ได้มีการจัดทำสื่อความรู้ในรูปแบบนี้ไว้แล้วในหลากหลายหัวข้อ สะดวกสำหรับการศึกษาของเจ้าหน้าที่ของร้านค้า ซึ่งปัจจุบันกรมสรรพากร ได้มีการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อ Online ได้แก่ Facebook, website ของกรมสรรพากร โปสเตอร์โฆษณา ณ ท่าอากาศยานต่าง ๆ และร้านค้าที่เข้าร่วมโครงการ VRT อยู่แล้ว สิ่งที่กรมสรรพากรต้องทำเพิ่ม คือ ขยายเครือข่ายการประชาสัมพันธ์ไปยังห้างสรรพสินค้า สายการบิน

ต่าง ๆ ให้นำเสนอเผยแพร่วีดิทัศน์ หรือข้อมูลการบริการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่พนักงานท่องเที่ยว (VRT) ให้กับพนักงานท่องเที่ยวเป็นวงกว้างมากยิ่งขึ้น อันจะช่วยให้บรรลุเป้าหมายในการสื่อให้พนักงานท่องเที่ยวทราบสิทธิประโยชน์สูงสุดเมื่อมาเที่ยวประเทศไทย ซึ่งจะสะท้อนภาพลักษณ์ที่ดีต่อการสนับสนุนการท่องเที่ยวของไทย

บรรณานุกรม

- กรมสรรพากร. ประกาศอธิบดีกรมสรรพากรเกี่ยวกับภาษีมูลค่าเพิ่ม (ฉบับที่ 91) เรื่อง กำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขให้ผู้เดินทางออกไปนอกราชอาณาจักรที่ซื้อสินค้าจากผู้ประกอบการจดทะเบียน เพื่อนำออกไปนอกราชอาณาจักรขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่มที่ถูกเรียกเก็บไว้ แล้วได้ ตามมาตรา 84/4 แห่งประมวลรัษฎากร. กรุงเทพฯ: กระทรวงการคลัง, 2542.
- กรมสรรพากร. ประกาศอธิบดีกรมสรรพากรเกี่ยวกับภาษีมูลค่าเพิ่ม (ฉบับที่ 232) เรื่อง กำหนดหลักเกณฑ์วิธีการ และเงื่อนไขสำหรับการจัดทำคำร้องขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม (ภ.พ.10) โดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ ตามมาตรา 84/4 แห่งประมวลรัษฎากร ผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตทาง Application Programming Interface. กรุงเทพฯ: กระทรวงการคลัง, 2563.
- กรุงเทพธุรกิจ. การท่องเที่ยว ปี 65 ตั้งเป้าหมาย 1.5 ล้านล้านบาท. [ออนไลน์]. 2565. แหล่งที่มา: <https://www.bangkokbiznews.com/columnist/980987>.
- คณะกรรมการภาษียุโรป. VAT Refund for Visitor for EU. [ออนไลน์]. 2563. แหล่งที่มา: https://taxation-customs.ec.europa.eu/guide-vat-refund-visitors-eu_en.
- ธนาพร เต็งรัตนประเสริฐ และ ดิถุพรรณ ประทีปพรณรงค์. “ระบบดิจิทัลภาครัฐเพื่อการอำนวยความสะดวกในการประกอบธุรกิจ : การประเมินผลเชิงคุณภาพในกรณีประเทศไทย.” วารสารสังคมศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 52(1), มกราคม-มิถุนายน 2565 แหล่งที่มา: <http://www.library.polsci.chula.ac.th/dl/a6d6d057e4098422620a0a1b71db91fe>.
- สำนักข่าวอีไฟแนนซ์ไทย. รัฐอัด 16 มาตรการกระตุ้นท่องเที่ยว AOT-ค่าปลีก รับอานิสงส์. [ออนไลน์]. 2562. แหล่งที่มา: https://www.efinancethai.com/HotNews/hotnewsmain.aspx?name=h_111019h.
- สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม. Government e-Service. [ออนไลน์]. 2564. แหล่งที่มา: <https://www.eta.or.th/th/Useful-Resource/Digital-Service/The-Power-and-Development-of-Government-e-Services.aspx>.
- อนุชา บูรพชัยศรี. โฆษกรัฐบาลเผย รัฐบาลพร้อมผลักดันภาคธุรกิจการท่องเที่ยวของไทยคาดการณ์ปี 2565 นี้ นักท่องเที่ยวต่างชาติเกิน 10 ล้านคน พร้อมสัดส่วนการจ้างงานเพิ่มขึ้น 75%

รองรับ High season ในปีนี้. [ออนไลน์]. 2565. แหล่งที่มา: <https://www.thaigov.go.th/news/contents/details/59081>.

Global blue. Tax Free Shopping in Germany. [Online]. Available from: <https://www.globalblue.com/tax-free-shopping/germany/>.

Global blue. Tax Free Shopping in France. [Online]. Available from: <https://www.globalblue.com/tax-free-shopping/france/>.

Global blue. Tax Free Shopping in Singapore. [Online]. Available from: <https://www.globalblue.com/tax-free-shopping/singapore/>.

Global blue. Tax Free Shopping in Italy. [Online]. Available from: <https://www.globalblue.com/tax-free-shopping/italy/>.

Global blue. Tax Free Shopping in Sweden. [Online]. Available from: <https://www.globalblue.com/tax-free-shopping/sweden/>.

Global blue. Tax Free Shopping in Netherlands. [Online]. Available from: <https://www.globalblue.com/tax-free-shopping/netherlands/>.

Global blue. Tax Free Shopping in Spain. [Online]. Available from: <https://www.globalblue.com/tax-free-shopping/spain/>.

Schiphol. Tax-refund. [Online]. Available from: <https://www.schiphol.nl/en/>.

Singapore Passion Made Possible. Visit Singapore. [Online]. Available from: https://www.visitsingapore.com/th_th/travel-guide-tips/tourist-information/gst-tax-refund/. Visitsingapore.

UPON. VAT REFUND INFORMATION FOR Germany. [Online]. Available from: <https://upon.io/vat/countries/germany>.

UPON. VAT REFUND INFORMATION FOR France. [Online]. Available from: <https://upon.io/vat/countries/france>.

UPON. VAT REFUND INFORMATION FOR Italy. [Online]. Available from: <https://upon.io/vat/countries/italy>.

UPON. VAT REFUND INFORMATION FOR Netherlands. [Online]. Available from: <https://upon.io/vat/countries/netherlands>.

UPON. VAT REFUND INFORMATION FOR Spain. [Online]. Available from: <https://upon.io/vat/countries/spain>.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

แบบสอบถามการพัฒนาระบบจัดทำแบบคำร้องขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม (ภ.พ.10)

โดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์

แบบสอบถาม

การพัฒนาแบบจัดทำแบบคำร้องขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม (ภ.พ.๑๐) โดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์

บริษัท/ห้างหุ้นส่วนจำกัด.....

ที่ตั้ง.....

เบอร์โทรศัพท์.....เบอร์แฟกซ์.....E-mail :

ชื่อผู้ประสานงาน.....เบอร์โทรศัพท์.....

ชื่อผู้ประสานงานทางเทคนิค.....เบอร์โทรศัพท์.....

๑. บริษัทฯ /ห้างหุ้นส่วนฯ มีเจ้าหน้าที่คอมพิวเตอร์ในการพัฒนาโปรแกรมฯ

มี พัฒนาโปรแกรมฯ เอง

ไม่มี ต้องการให้ Service Provider ในการให้บริการจัดทำแบบคำร้องขอคืนภาษีฯ โดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์

อื่น ๆ (ระบุ).....

๒. ปัจจุบัน การพัฒนาโปรแกรมฯ อยู่ในขั้นตอนใด

.....

.....

.....

๓. คาดการณ์ว่าจะพัฒนาโปรแกรมฯ แล้วเสร็จเมื่อใด

.....

.....

๔. ปัญหา/อุปสรรคที่พบในการพัฒนาโปรแกรมฯ

.....

.....

๕. การระบุหมายเลขหนังสือเดินทางของนักท่องเที่ยวในใบกำกับภาษี

บันทึกหมายเลขหนังสือเดินทางของนักท่องเที่ยวจากระบบ POS

เขียนหมายเลขหนังสือเดินทางของนักท่องเที่ยวลงในใบกำกับภาษี

อื่น ๆ (ระบุ).....

๖. ประเภทสินค้าของบริษัทฯ มีจำนวนกี่รายการ

น้อยกว่า ๑๐,๐๐๐ รายการ

๑๐,๐๐๑ - ๕๐,๐๐๐ รายการ

๕๐,๐๐๑ - ๑๐๐,๐๐๐ รายการ

มากกว่า ๑๐๐,๐๐๐ รายการ

๗. สินค้าที่จำหน่ายเป็นสินค้าพิเศษตามที่กฎหมายกำหนด จำนวน ๑๐ ประเภท ได้แก่ อัญมณีที่ประกอบขึ้นเป็นตัวเรือน หรือของรูปพรรณ, ทองรูปพรรณ, นาฬิกา, แว่นตา, ปากกา, โทรศัพท์แบบพกพาหรือสมาร์ทโฟน, คอมพิวเตอร์แบบพกพา, กระเป๋าถือ (ไม่รวมถึงกระเป๋าเดินทาง), เข็มขัด ที่มีมูลค่าสินค้าต่อชิ้นตั้งแต่หนึ่งหมื่นบาทขึ้นไป และสินค้าที่สามารถนำติดตัวไปพร้อมกับการเดินทางที่มีมูลค่าสินค้าต่อชิ้นตั้งแต่ห้าหมื่นบาทขึ้นไปหรือไม่

มี จำนวนประมาณ.....รายการ

ไม่มี

๘. สินค้าที่จำหน่ายมีการคิดค่าบริการด้วยหรือไม่

มี ได้แก่.....

ไม่มี

ภาคผนวก ข
แบบสอบถามการจัดทำคำร้องขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่มด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์
(แบบ e-P.P.10)

แบบสอบถาม

การจัดทำแบบคำร้องขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่มด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ (แบบ e-P.P.10)

กลุ่มเป้าหมาย กลุ่มผู้ประกอบการที่เข้าร่วมงานสัมมนา VISA วันที่ 5 ก.ย. 2565 ณ โรงแรมเรเนซองส์

ผู้ร่วมสัมมนา 30 คน มีผู้ตอบแบบสอบถาม 23 คน คิดเป็น 78%

จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามรวม (ณ วันที่ 13 ก.ย.65) 23 100%

1. ข้อใดตรงกับประเภทกิจการของท่าน		
<input type="checkbox"/> เป็นผู้ประกอบการ VRT ที่จัดทำแบบ ภ.พ.10 ในรูปแบบกระดาษ	18	78%
<input type="checkbox"/> เป็นผู้ประกอบการ VRT ที่จัดทำแบบ ภ.พ.10 ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ (แบบ e-P.P.10)	0	0%
<input type="checkbox"/> เป็นบริษัทหรือห้างหุ้นส่วนนิติบุคคลจดทะเบียน VAT แต่ยังไม่เป็นผู้ประกอบการ VRT	3	13%
<input type="checkbox"/> เป็นบริษัทหรือห้างหุ้นส่วนนิติบุคคลที่ไม่จด VAT	0	0%
<input type="checkbox"/> อื่น ๆ ระบุ	2	9%
- ไม่ทราบรายละเอียด		
2. ท่านทราบข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการจัดทำแบบ e-P.P.10 ผ่านช่องทางใด (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)		
ทราบข้อมูลฯ 96% ไม่ทราบข้อมูล 4% 100%		
<input type="checkbox"/> website กรมสรรพากร www.rd.go.th/vrt	4	17%
<input type="checkbox"/> การอบรม สัมมนา ที่จัดโดยหน่วยงานสรรพากร (โปรดตอบข้อ2.2)	13	57%
<input type="checkbox"/> การอบรม สัมมนา ที่จัดโดยหน่วยงานของท่านเอง	0	0%
<input type="checkbox"/> การอบรม สัมมนา ที่จัดโดยหน่วยงานเอกชนอื่น	6	26%
<input type="checkbox"/> ไม่ทราบข้อมูลฯ เกี่ยวกับการจัดทำแบบ e-P.P.10	1	4%
<input type="checkbox"/> ผ่านช่องทางอื่น ๆ โปรดระบุ	1	4%
2.2 ความพึงพอใจในการเข้าอบรม สัมมนา ที่จัดโดยหน่วยงานสรรพากร		
<input type="checkbox"/> น้อยมาก	0	0%
<input type="checkbox"/> น้อย	0	0%
<input type="checkbox"/> ปานกลาง	0	0%
<input type="checkbox"/> ดี	4	31%
<input type="checkbox"/> ดีมาก	9	69%
3. ข้อใดตรงกับความรู้จกที่ท่านมีต่อการจัดทำแบบ e-P.P.10 (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)		
รู้จัก 78% ไม่รู้จัก 22% 100%		
<input type="checkbox"/> รู้จัก เป็นการจัดทำแบบ e-P.P.10 ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์	8	35%
<input type="checkbox"/> รู้จัก เป็นการจัดทำแบบ e-P.P.10 ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต	8	35%
<input type="checkbox"/> รู้จัก เป็นการจัดทำแบบ e-P.P.10 แทนแบบ ภ.พ.10 ที่เป็นกระดาษ	10	43%
<input type="checkbox"/> รู้จัก เมื่อจัดทำแบบ e-P.P.10 แล้ว ร้านค้าต้องส่งแบบ ภ.พ.10 ที่เป็นกระดาษคืนกรมสรรพากร	6	26%
<input type="checkbox"/> ไม่รู้จักแบบ e-P.P.10	5	22%

4. ท่านเห็นว่าการจัดทำแบบ e-P.P.10 ช่วยลดค่าใช้จ่ายและภาระการทำงานของร้านค้า VRT ได้อย่างไร		
(เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)		
<input type="checkbox"/> ร้านค้าไม่ต้องเบิกแบบ ภ.พ.10 จากกรมสรรพากร	18	78%
<input type="checkbox"/> ร้านค้าไม่มีการะในการจัดเก็บแบบ ภ.พ.10 ที่เบิกมา	14	61%
<input type="checkbox"/> ร้านค้าไม่ต้องจัดทำรายงาน คท.9	13	57%
<input type="checkbox"/> ร้านค้าไม่ต้องจัดเก็บสำเนาแบบ P.P.10 (เนื่องจากข้อมูลได้ถูกจัดเก็บในระบบแล้ว)	17	74%
5. ข้อใดตรงกับความสนใจที่ท่านมีต่อการจัดทำแบบ e-P.P.10		
สนใจพร้อมสม 43% สนใจ แต่ยังไม่มีความพร้อม 48% ยังไม่สนใจ 9% 100%		
<input type="checkbox"/> สนใจ และพร้อมสมัครได้ทันที	10	43%
<input type="checkbox"/> สนใจ แต่ยังไม่มีความพร้อมด้านระบบ	10	43%
<input type="checkbox"/> สนใจ แต่ยังไม่มีความพร้อมด้านอุปกรณ์	2	9%
<input type="checkbox"/> สนใจ แต่ยังไม่มีความพร้อมด้านบุคลากร	3	13%
<input type="checkbox"/> ยังไม่สนใจ เนื่องจากมีการจัดทำแบบ ภ.พ.10 จำนวนน้อย	1	4%
<input type="checkbox"/> ยังไม่สนใจ เนื่องจาก โปรรระบุ	1	4%
- Have to check with other departments		
- สนใจ รอบริษัทสรุป		
- ยุ่งยากเพราะอุปกรณ์ไม่พร้อม		
6. ปัจจัยที่มีผลต่อความสนใจเปลี่ยนจากการทำแบบกระดาษเป็นการจัดทำแบบ e-P.P.10		
(เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)		
สนใจจัดทำ 96% ยังไม่สนใจ 4% 100%		
<input type="checkbox"/> จัดทำแบบ e-P.P.10 ผ่านระบบ ได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และลดข้อผิดพลาด	21	91%
<input type="checkbox"/> จัดทำแบบ e-P.P.10 ช่วยลดภาระงานและค่าใช้จ่ายของร้านค้า	15	65%
<input type="checkbox"/> จัดทำแบบ e-P.P.10 สร้างภาพลักษณ์ที่ดีของร้านค้า	12	52%
<input type="checkbox"/> จัดทำแบบ e-P.P.10 ช่วยยกระดับการบริการของร้านค้า	13	57%
<input type="checkbox"/> ยังไม่สนใจเปลี่ยนแปลง	1	4%
7. หากท่านเข้าร่วมจัดทำแบบ e-P.P.10 จะจัดทำด้วยวิธีใด ด้วยเหตุผลใด (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)		
Web Portal 35% API 43% ยังไม่ตัดสินใจ 22% 100%		
<input type="checkbox"/> ใช้โปรแกรมสำเร็จรูป (Web Portal) เนื่องจากไม่ต้องพัฒนาระบบขึ้นเอง	8	35%
<input type="checkbox"/> ใช้โปรแกรมสำเร็จรูป (Web Portal) เนื่องจากร้านค้ามีจำนวนรายการสินค้าไม่มาก	0	0%
<input type="checkbox"/> ร้านค้าพัฒนาโปรแกรมเอง (เชื่อมต่อ API) เนื่องจากมีความพร้อมด้าน IT	8	35%
<input type="checkbox"/> ร้านค้าพัฒนาโปรแกรมเอง (เชื่อมต่อ API) เนื่องจากมีรายการสินค้าจำนวนมาก	8	35%
<input type="checkbox"/> ยังไม่ตัดสินใจ ต้องการให้กรมสรรพากรให้คำแนะนำเพิ่มเติม	3	13%
<input type="checkbox"/> ยังไม่ตัดสินใจ	2	9%

8. ข้อความใดตรงกับความคิดเห็นของท่านเรื่องการยกเลิกแบบกระดาษมากที่สุด		
<input type="checkbox"/> ควรยกเลิกแบบ ภ.พ.10 ที่กระดาษ และจัดทำแบบ e-P.P.10 แทนทั้งหมดเพื่อยกระดับการบริการนักท่องเที่ยว	13	43%
<input type="checkbox"/> ควรส่งเสริม และสนับสนุนให้ร้านค้าจัดทำแบบ e-P.P.10	13	57%
<input type="checkbox"/> ไม่ควรยกเลิกแบบกระดาษ เนื่องจากร้านค้ายังไม่มีความพร้อมในการจัดทำแบบ e-P.P.10	6	26%
<input type="checkbox"/> ไม่ควรยกเลิกแบบกระดาษ เนื่องจากร้านค้าไม่ประสงค์จัดทำแบบ e-P.P.10	0	0%
9. ท่านประสงค์ร่วมอบรมหรือสัมมนาให้ความรู้ คำแนะนำ ในการจัดทำแบบ e-P.P.10 (ถ้ามี) ผ่านช่องทางใด		
<input type="checkbox"/> ผ่านช่องทางออนไลน์	18	78%
<input type="checkbox"/> ณ สถานที่ประกอบการ	3	13%
<input type="checkbox"/> ณ กรมสรรพากร	0	0%
<input type="checkbox"/> ต้องการคำแนะนำผ่านทางโทรศัพท์ หรือ E-mail	4	17%

ภาคผนวก ค

แบบสอบถามผู้ประกอบการจดทะเบียนขายสินค้าให้แก่นักท่องเที่ยว

แบบสอบถามผู้ประกอบการจดทะเบียนขายสินค้าให้แก่นักท่องเที่ยว

วัตถุประสงค์ เพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมในการเข้าร่วมเป็นผู้ประกอบการฯ จัดทำคำร้องขอคืนเงินภาษีมูลค่าเพิ่มให้นักท่องเที่ยว โดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-P.P.10) ให้เป็นบริการตรงใจ และตอบโจทย์ต่อผู้ประกอบการทุกท่าน จึงใคร่ขอความร่วมมือจากท่าน ช่วยตอบแบบสอบถามอย่างละเอียด ดังนี้

*จำเป็น

ตอนที่ 1. ข้อมูลทั่วไป

1. ชื่อผู้ประกอบการ*
.....
2. เลขประจำตัวผู้เสียภาษีอากร*
.....
3. ประเภทการประกอบกิจการ* ชื่อสินค้าที่จำหน่าย/แบรนด์เนม (ถ้ามี)
.....
4. หมายเลขโทรศัพท์*
.....
5. e mail address*
.....
6. เจ้าหน้าที่ผู้ประสานงาน จำนวน 3 ท่าน (มีด้าน IT อย่างน้อย 1 ท่าน)
 - 6.1 ท่านที่ 1 : ชื่อ – สกุล และ หมายเลขโทรศัพท์*
.....
 - 6.2 ท่านที่ 2 : ชื่อ – สกุล และ หมายเลขโทรศัพท์
.....
 - 6.3 ท่านที่ 3 : ชื่อ – สกุล และ หมายเลขโทรศัพท์
.....

ตอนที่ 2. การจัดทำคำร้องขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่มสำหรับนักท่องเที่ยว (ภ.พ.10) โดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ (แบบ e-P.P.10)

1. ท่านทราบหรือไม่ว่าปัจจุบันมีการจัดทำแบบ e-P.P.10 แทนแบบ ภ.พ.10 ที่เป็นกระดาษ

<input type="checkbox"/> ทราบ	<input type="checkbox"/> ไม่ทราบ
-------------------------------	----------------------------------
2. ร้านค้ามีคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต สำหรับใช้งานบริการหน้าร้าน หรือไม่

<input type="checkbox"/> มี	<input type="checkbox"/> ไม่มี
<input type="checkbox"/> จัดหาได้ หากจำเป็นต้องใช้	<input type="checkbox"/> อื่น ๆ.....
3. ร้านค้าใช้เครื่องบันทึกการเก็บเงิน (POS) ในการจัดทำใบกำกับภาษีหรือไม่ อย่างไร

<input type="checkbox"/> ใช้ ยี่ห้อ.....	<input type="checkbox"/> ไม่ใช่
<input type="checkbox"/> พัฒนาเอง	
4. จำนวนแบบ ภ.พ.10 ที่จัดทำให้นักท่องเที่ยวโดยเฉลี่ยต่อวัน

<input type="checkbox"/> จำนวน.....(ฉบับ)	<input type="checkbox"/> จำนวนสูงสุด.....(ฉบับ)
---	---
5. ร้านค้ามีการจำแนกประเภทสินค้า (SKU) ที่หน่วย
.....

- 2 -

6. ร้านค้าใช้โปรแกรมทางบัญชีอะไร
- SAP Business
- อื่นๆ.....
7. ท่านคิดเห็นอย่างไรในการให้จัดหมวดหมู่ประเภทและชนิดของสินค้าที่จำหน่ายก่อนจัดทำ e-P.P.10
- ลูกค้าทราบว่าสินค้าใดต้องถือติดตัวไปแสดงกับสรรพากรด้านหลังผ่าน ตม.
- คลงการตรวจสินค้าได้รวดเร็วขึ้น เพิ่มขึ้นตอนงานและเป็นภาระยุ่งยาก
- มีต้นทุนสูงในการแก้ไขระบบงาน ไม่เห็นความจำเป็นในการจัดหมวดหมู่
- อื่น ๆ.....
8. ปัจจัยใดที่มีผลต่อการตัดสินใจเปลี่ยนจากการทำแบบ ภ.พ.10 กระดาษ เป็นจัดทำแบบ e-P.P.10
- ลดค่าใช้จ่ายการเบิกแบบ ภ.พ.10 ไม่ต้องจัดทำรายงาน ค.ท.9
- ไม่มีภาระต้องจัดเก็บสำเนาแบบ ภ.พ.10 ลดเวลาการจัดทำแบบ ภ.พ.10
- ลดข้อผิดพลาดในการจัดทำแบบ ภ.พ.10 อื่น ๆ.....
9. มีความสนใจ และมีความพร้อม อย่างไร
- มีความสนใจ และมีความพร้อมสมัครได้ทันที
- มีความสนใจ แต่ขอให้กรมสรรพากรให้ความรู้ และคำแนะนำเพิ่มเติม
- มีความสนใจ แต่ยังไม่มีความพร้อม เนื่องจาก.....
- อื่น ๆ.....
10. ปัจจัยใดที่มีผลต่อการตัดสินใจไม่เข้าร่วมจัดทำแบบ e-P.P.10 (โปรดเรียงลำดับจากมากไปน้อย)
- การจัดทำยุ่งยาก มีหลายขั้นตอน ต้องลงทุนในการพัฒนาโปรแกรม (เชื่อมต่อ API)
- ไม่มีความชำนาญในการใช้งานคอมพิวเตอร์ การจัดทำแบบ ภ.พ.10 มีปริมาณน้อย
- ความเสถียรของระบบ ไม่มีแผนกไอทีของตัวเอง
- การจัดทำหมวดหมู่ประเภทและชนิดสินค้า คู่แข่งกับการทำแบบ ภ.พ.10 ที่เป็นกระดาษ
- บริษัทมีการพัฒนาให้สามารถจัดทำแบบ ภ.พ.10 ได้ง่ายและรวดเร็ว
- อื่น ๆ.....
11. หากบริษัทเข้าร่วมจัดทำแบบ e - P.P.10 จะจัดทำผ่านช่องทางใด
- พัฒนาโปรแกรมเอง (เชื่อมต่อ API)
- ใช้โปรแกรมสำเร็จรูป (Web Portal)

ตอนที่ 3 อื่นๆ

12. บริษัทฯ มีความประสงค์ขอให้กรมสรรพากร ให้ความรู้และคำแนะนำ แก่บริษัทฯ ณ สถานที่ใด
- ณ สถานประกอบการ
- ณ กรมสรรพากร ชั้น 17 (คท.)
- ผ่านทางออนไลน์
13. ท่านต้องการให้กรมสรรพากรพัฒนาการจัดทำแบบ ภ.พ.10 อย่างไร
-
-
-
-

ภาคผนวก ง

แบบสอบถามเพื่อพัฒนาการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่นักท่องเที่ยว

แบบสอบถามเพื่อพัฒนาการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่นักท่องเที่ยว

- 1.บริษัท/ห้างหุ้นส่วนจำกัด.....
- 2.เลขประจำตัวผู้เสียภาษี.....
- 3.ที่ตั้งสถานประกอบการ.....
- 4.โทรศัพท์.....5.โทรสาร.....
- 6.Email.....
- 7.ชื่อผู้ประสานงาน.....
- 8.โทรศัพท์ผู้ประสานงาน.....
- 9.จำหน่ายสินค้า.....
- 10.ชื่อแบรนด์.....

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการจัดทำคำร้องขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่มสำหรับนักท่องเที่ยว (แบบ ภ.พ.10)

1. บริษัทจัดทำแบบ ภ.พ.10 ให้กับนักท่องเที่ยว โดยเฉลี่ยเดือนละกี่ฉบับ

- น้อยกว่า 100 ฉบับ/เดือน
- 101 - 1,000 ฉบับ/เดือน
- 1,001 - 3,000 ฉบับ/เดือน
- มากกว่า 3,000 ฉบับ/เดือน

2. บริษัทจัดทำแบบ ภ.พ.10โดยวิธีการใด

- เขียนด้วยมือ
- พิมพ์จากระบบที่บริษัทเป็นผู้จัดทำ
- พิมพ์จากระบบ POS (มี/ไม่มีข้อจำกัด)
- อื่นๆ.....

3. บริษัทจัดทำใบกำกับภาษีโดยวิธีการใด

- เขียนด้วยมือ
- พิมพ์จากระบบที่บริษัทเป็นผู้จัดทำ
- พิมพ์จากระบบ POS (มี/ไม่มีข้อจำกัด)
- อื่นๆ.....

4. บริษัทมีกลุ่มลูกค้า เป็นนักท่องเที่ยวกลุ่มใด (ตอบได้มากกว่า 1 ตัวเลือก)

- Walk In ทั่วไป
- Walk In ขาประจำ
- Group Tours
- อื่นๆ.....

5. บริษัทเคยถูกร้องเรียนจากลูกค้าเกี่ยวกับการจัดทำคำร้องขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม(แบบ ภ.พ.10) หรือไม่

- ไม่เคย
- เคย

5.1 กรณีบริษัทเคยถูกร้องเรียนจากลูกค้า เนื่องจาก (ไม่เคยใส่ -).....

6. บริษัทเคยได้รับแจ้งจากกรมสรรพากรให้แก้ไขปรับปรุงการจัดทำแบบ ภ.พ.10หรือไม่

- ไม่เคย
- เคย

6.1 กรณีบริษัทเคยได้รับแจ้งจากกรมสรรพากรให้แก้ไขปรับปรุงการจัดทำแบบฯ เนื่องจาก (ไม่เคยใส่ -)

.....

7. บริษัทขอจุดเวลาสपोर्टของนักท่องเที่ยว ก่อนออกใบกำกับภาษี หรือจัดทำแบบ ภ.พ.10 ให้นักท่องเที่ยวหรือไม่

- ขอ
- ไม่ขอ
- บางครั้งขอ บางครั้งไม่ขอ

8. บริษัททราบหรือไม่ว่า รายการในแบบภ.พ.10ต้องเป็นสินค้าที่จะนำออกไปพร้อมกับการเดินทางโดยเครื่องบิน

ทราบ

ไม่ทราบ

9. หากกรมสรรพากรจะพัฒนารูปแบบภ.พ.10ให้เป็นอิเล็กทรอนิกส์ บริษัทจะใช้เวลาเตรียมความพร้อมนานเท่าใด

6 เดือน - 1 ปี

2 ปี

3 ปี

อื่นๆ.....

10. ปัจจัยใดที่บริษัทเป็นกังวล ในการเปลี่ยนการจัดทำแบบภ.พ.10ให้เป็นอิเล็กทรอนิกส์(เรียงลำดับมากไปน้อย)

เพิ่มค่าใช้จ่าย/ลงทุน

ไม่มีแผนกไอทีของตัวเอง

ความเสถียรของระบบ

มีความยุ่งยาก ซับซ้อนเพิ่มขึ้น

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับการรับฟังความเห็นและข้อเสนอแนะในการแก้ไขปรับปรุงข้อกำหนด

1. ในการยกระดับการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้นักท่องเที่ยวเป็นดิจิทัล จะต้องปรับเปลี่ยนแบบ ภ.พ.10 (คำร้องขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม สำหรับนักท่องเที่ยว) ไปเป็นแบบ e-P.P.10 (คำร้องขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่มอิเล็กทรอนิกส์ สำหรับนักท่องเที่ยว) จำเป็นต้องกำหนดให้ร้านค้า VRT รายใหม่จะต้องจัดทำแบบ e-P.P.10 เพื่ออำนวยความสะดวกต่อผู้ประกอบการ และนักท่องเที่ยว

จำเป็น

ไม่จำเป็น

ข้อเสนอแนะ (เหตุผล) จากข้อ 1.....

2. ในการปรับเปลี่ยนแบบ ภ.พ.10 (คำร้องขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม สำหรับนักท่องเที่ยว) ไปเป็นแบบ e-P.P.10 (คำร้องขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่มอิเล็กทรอนิกส์ สำหรับนักท่องเที่ยว) จำเป็นต้องให้ร้านค้า VRT รายเก่ามีเวลาเตรียมตัวในการปรับเปลี่ยนใหม่ภายในระยะเวลา 3 ปีและหากจะแก้ไขเปลี่ยนแปลงเงื่อนไขด้านเทคโนโลยี เช่น การแก้ไข API spec การเพิ่มความปลอดภัยด้านเทคโนโลยี ฯลฯ ควรให้เวลาแก้ไขภายใน 1 ปี

เห็นด้วย

ไม่เห็นด้วย

ข้อเสนอแนะ (เหตุผล) จากข้อ 2.....

3. ปัจจุบันการใช้อินเทอร์เน็ตค่อนข้างแพร่หลาย การกำหนดให้ร้านค้า VRT ยื่นแบบคำขอจดทะเบียนผ่านเว็บไซต์กรมสรรพากรเพียงช่องทางเดียวไม่เป็นอุปสรรคต่อการประกอบกิจการ และการจัดทำใบกำกับภาษีด้วยเครื่อง POS หรือเครื่องคอมพิวเตอร์ หรือลายมือ โดยระบุหมายเลขหนังสือเดินทางของผู้ซื้อสินค้าป้องกันการสวมสิทธิขอคืนภาษีได้

เห็นด้วย

ไม่เห็นด้วย

ข้อเสนอแนะ (เหตุผล) จากข้อ 3.....

4. หลักการสำคัญที่นักท่องเที่ยวจะได้คืนภาษีมูลค่าเพิ่ม คือ เมื่อซื้อสินค้าในร้านค้าVRT แล้วนำสินค้าติดตัวออกไปนอกราชอาณาจักรทางอากาศยาน ดังนั้น ร้านค้า VRT จะต้องคัดกรองรายการสินค้าขนาดใหญ่ รายการสินค้าจำพวกอาหาร/เครื่องดื่ม ค่าบริการ สินค้าที่ไม่มีรูปร่าง เว้นแต่นักท่องเที่ยวจะยืนยันว่าสามารถนำสินค้าออกไปได้จริง พร้อมทั้งจะนำหลักฐานพิสูจน์ต่อเจ้าพนักงาน โดยร้านค้า VRTจำเป็นต้องส่งรหัสพิเศษกำกับไว้ด้วยหรือ ร้านค้า VRT จะลือครหัสสินค้าเหล่านั้นไม่จัดทำแบบภ.พ.10ให้แก่นักท่องเที่ยว จะทำให้เกิดความถูกต้องยุติธรรม

เห็นด้วย

ไม่เห็นด้วย

ข้อเสนอแนะ (เหตุผล) จากข้อ 4.....

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับการรับฟังความเห็นและข้อเสนอในภาพรวมของการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้นักท่องเที่ยว

1. ท่านคิดว่าอะไรเป็น ปัญหาและอุปสรรค ในการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้นักท่องเที่ยว

.....

2. ข้อเสนอแนะ ในการจัดปัญหา และอุปสรรคเพื่อให้กรมสรรพากร พัฒนาการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้นักท่องเที่ยว

.....

3. หากกรมสรรพากรจัดประชุม Online ผ่านโปรแกรม MS Team ให้ผู้ประกอบการร่วมเสนอความคิดเห็นแบบ Design Thinking ในมุมมองของผู้ประกอบการเกี่ยวกับการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้นักท่องเที่ยว ท่านสนใจเข้าร่วมหรือไม่

สนใจ

ไม่สนใจ

กลุ่มบริหารการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้นักท่องเที่ยว

02-272-9384-5, 02272-9814, 02-272-9532 E-mail : vrefund@rd.go.th

สำนักงานสรรพากรพื้นที่จังหวัดภูเก็ต โทร. 076-358-288 ต่อ 244, 076-351-948 (หน่วยคืนภาษีท่าอากาศยานภูเก็ต)

3. **If you know** Thailand VRT Application, have you ever downloaded and installed on your phone?

<input type="radio"/> Never download, <u>because</u> >>	(State the reason - ✓ Can answer more than 1) <input type="checkbox"/> Not proficient in using mobile phones <input type="checkbox"/> Don't know how to download <input type="checkbox"/> Have no WiFi <input type="checkbox"/> Don't come to Thailand often / only once <input type="checkbox"/> Claiming refund with officer is more convenient
<input type="radio"/> Downloaded but never claimed (Please answer No.4) <u>because</u> >>	<input type="checkbox"/> Want cash to spend immediately <input type="checkbox"/> Have official forms <input type="checkbox"/> Don't understand how to claim viaApp <input type="checkbox"/> Other.....
<input type="radio"/> Downloaded and successfully claimed (Please answer No.4)	Please rate your satisfaction in using the app in the next section.

4. **If you ever used** Thailand VRT Application, please rate your satisfaction level on using it. (Please mark ✓ in the box that corresponds to your satisfaction level)

satisfaction level:

5 = Very Satisfied, 4 = Satisfied, 3 = Enough Satisfied, 2 = Dissatisfied, 1 = Very Dissatisfied, N/A = Not Using

Satisfaction Survey Level	5	4	3	2	1	N/A
1. Convenience on application (function)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Clarity of application descriptions	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Information about shops and airports in the application	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Question and answer information in the application	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. The accuracy of the VAT Refund on the application	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

*** Thank you for your cooperation in answering the survey ***

ส่วนของผู้จำหน่ายที่

การแนะนำนักท่องเที่ยวในการดาวน์โหลด/ขอคืนผ่าน Application <input type="checkbox"/> ไม่ได้แนะนำ (ระบุเหตุผล) <input type="checkbox"/> แนะนำแล้ว <input type="radio"/> ไม่ได้ดาวน์โหลด App (ระบุเหตุผล)..... <input type="radio"/> ดาวน์โหลด App สำเร็จแล้ว แต่ไม่ได้ขอคืน (ระบุเหตุผล)..... <input type="radio"/> ขอคืนฯ ผ่าน App สำเร็จแล้ว	ชื่อเจ้าหน้าที่ (ตัวบรรจง)
--	--

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล	นายदनันท์ เชาววิศิษฐ์
ประวัติการศึกษา	– Bachelors of Science (Economics), Queen Mary and Westfield College, University of London สหราชอาณาจักร – Masters of Science (Management), University of Bath สหราชอาณาจักร
ประวัติการทำงาน	
พ.ศ. 2563–ปัจจุบัน	นักวิชาการภาษีเชี่ยวชาญ กลุ่มบริหารการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ นักท่องเที่ยว
พ.ศ. 2561	นักวิชาการสรรพากรเชี่ยวชาญ สำนักงานสรรพากรภาค 4
พ.ศ. 2544	เข้ารับราชการนักวิชาการสรรพากร
การฝึกอบรม	
พ.ศ. 2564	โครงการฝึกอบรมหลักสูตร “Great Leaders Online Series”
พ.ศ. 2563	การอบรมพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงานและการบริหารทีมตาม ทฤษฎี Birkman Test รุ่นที่ 11/2563
พ.ศ. 2559	หลักสูตรฝึกอบรมภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารระหว่างประเทศชั้นสูง AOCC รุ่นที่ 9 ประจำปี พ.ศ. 2559
พ.ศ. 2556	หลักสูตรพัฒนานักบริหารของกระทรวงการคลัง (EDP) ประจำปี 2556 รุ่นที่ 9

ความดีความชอบ

พ.ศ. 2564

รางวัลเพชรวายุภักซ์ ครั้งที่ 8 ได้รับรางวัลชนะเลิศระดับ Gold ประเภทผลงานนวัตกรรมผลิตภัณฑ์หรือบริการใหม่ จากผลงาน “ระบบการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่นักท่องเที่ยว Application Thailand VRT ด้วยเทคโนโลยี Blockchain”

พ.ศ. 2559

การประกวดรางวัล Thailand ICT Excellence Awards 2016 ได้รับรางวัลExcellence ประเภทโครงการพัฒนากระบวนการหลักภายใน (Core Process Improvement Project) จากโครงการ “ระบบคัดเลือกรายผู้เสียภาษี RBA” กรมสรรพากร
พ.ศ. 2554 การประกวดรางวัลเพชรวายุภักซ์ ครั้งที่ 2 พ.ศ. 2553 (MOF Innovation Awards 2010) ประเภทรางวัลระดับจังหวัด รางวัลชมเชย ชื่อผลงาน “สำนักงานบริการขวัญใจประชาชน”

ตำแหน่งปัจจุบัน

หัวหน้ากลุ่มบริหารการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่นักท่องเที่ยว กรมสรรพากร