โลจิสติกส์สำหรับร้านค้าปลอดอากรในเมือง

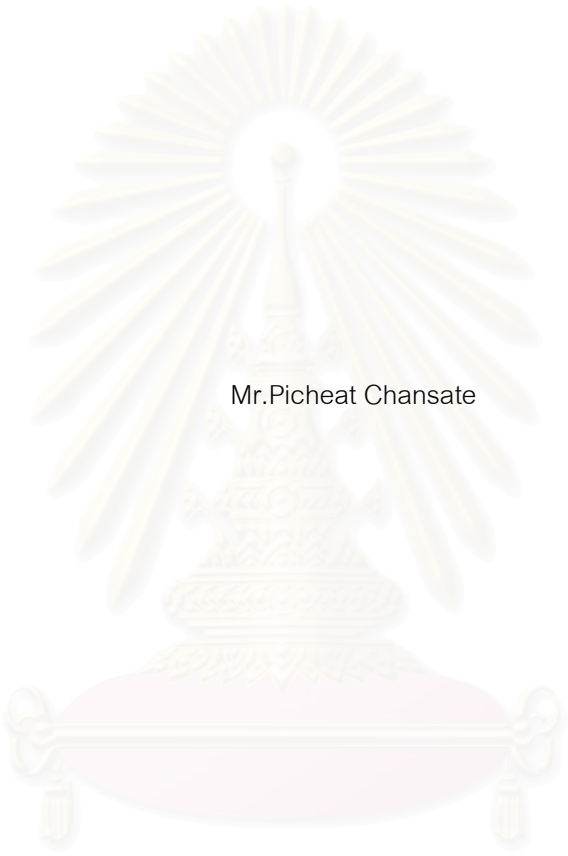
นายพิเชษฐ์ ฉันท์เศรษฐ์

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต
สาขาวิชาการจัดการด้านโลจิสติกส์ (สหสาขาวิชา)
บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ปีการศึกษา 2551
ลิขสิทธิ์ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

LOGISTICS FOR IN TOWN DUTY FREE SHOP

Mr.Picheat Chansate



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements

for the Degree of Master of Science Program in Logistics Management

(Interdisciplinary Program)

Graduate School

Chulalongkorn University

Academic Year 2008

Copyright of Chulalongkorn University

หัวข้อวิทยานิพนธ์	โลจิสติกส์สำหรับร้านค้าปลอดอากรในเมือง
โดย	นายพิเชษฐ์ ฉันท์เศรษฐ์
สาขาวิชา	การจัดการด้านโลจิสติกส์
อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก	ศาสตราจารย์ ดร.กมลชนก สุทธิวาทนฤพุฒิ

บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้นับวิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญามหาบัณฑิต

..... คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
(รองศาสตราจารย์ ดร.พรพจน์ เปี่ยมสมบูรณ์)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

..... ประธานกรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร.พุทธกาล รัชธร)

..... อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก
(ศาสาตราจารย์ ดร.กมลชนก สุทธิวาทนฤพุฒิ)

..... กรรมการภายนอกมหาวิทยาลัย
(นายพิชัย หาญตะล่อม)

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

พิเชษฐ์ ฉันท์เศรษฐ์: โลจิสติกส์สำหรับร้านค้าปลอดอากรในเมือง. (LOGISTICS FOR IN TOWN DUTY FREE SHOP) อ.ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก : ศ.ดร.กมลชนก สุทธิวาทนฤพุฒิ 206 หน้า.

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัญหาในสถานการณ์ปัจจุบันและการนำรูปแบบของระบบโลจิสติกส์ที่เหมาะสมมาศึกษาหาความเป็นไปได้ต่อการดำเนินกิจการร้านค้าปลอดอากรในเมือง เพื่อให้โครงการดังกล่าวสัมฤทธิ์ผลในการเชื่อมโยงการทำงานของหน่วยงานภาครัฐและผู้ประกอบการภาคเอกชนเข้าด้วยกัน อันจะก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการดำเนินงาน ผู้วิจัยได้นำเทคนิคเดลฟายมารวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิงลึก และสอบถามความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญเพื่อสอบทานความถูกต้องจากการรวบรวมความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ2กลุ่ม โดยที่กลุ่มที่หนึ่งจำนวน 9 คน ประกอบด้วยผู้เชี่ยวชาญจาก กรมศุลกากร การผู้ประกอบการย่านการค้า การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ผู้ประกอบการร้านค้า และกลุ่มที่สองคือ ผู้ประกอบการ ณ ศูนย์การค้าเกษร ซึ่งเป็นสถานที่หลักที่ผู้วิจัยทำการศึกษา ซึ่งผู้ประกอบการกลุ่มนี้มีจำนวนประมาณ 20 คน โดยใช้วิธีการเก็บข้อมูลแตกต่างกัน และนำมาวิเคราะห์ปัจจัยแห่งความสำเร็จและสอบถามความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญเพื่อสอบทานความถูกต้องและนำมาวิเคราะห์ปัจจัยแห่งความสำเร็จ โดยที่สหสัมพันธ์(Correlation Analysis)จะนำมาใช้ในการหาวิเคราะห์ผลที่ได้จากการเก็บข้อมูล

ผู้วิจัยได้นำหลักการและแนวคิดทางด้านการบริหารโลจิสติกส์ประกอบกับระเบียบปฏิบัติตามประกาศกรมศุลกากรที่ 20/2549 และ 21/2549 เพื่อสร้างรูปแบบโลจิสติกส์สำหรับร้านค้าปลอดอากรในเมืองขึ้น ผลจากการนำเสนอรูปแบบโลจิสติกส์ดังกล่าวต่อผู้เชี่ยวชาญ มีความเห็นว่า (1) รูปแบบดังกล่าวสามารถดำเนินการให้เป็นไปตามประกาศของกรมศุลกากร (2)โครงการดังกล่าวจะเสริมสร้างศักยภาพให้ผู้ประกอบการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันกับประเทศในแถบภูมิภาค อันจะส่งเสริมให้มีการลงทุนจากต่างประเทศเพิ่มมากขึ้น (3) โครงการดังกล่าวจะมีส่วนส่งเสริมการท่องเที่ยวให้แก่ประเทศไทย และจะสามารถเปลี่ยนทัศนะของนักท่องเที่ยวให้ประเทศไทยกลายเป็นศูนย์กลางแห่งการช้อปปิ้ง (4) รูปแบบดังกล่าวจะทำให้การดำเนินการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และ (5) สามารถลดต้นทุนของสินค้าในรูปของสินค้าปลอดอากร

สาขาวิชา การจัดการด้านโลจิสติกส์ ลายมือชื่อนิสิต .....

ปีการศึกษา 2551 ลายมือชื่ออ.ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก .....

508 71720 20 : MAJOR LOGISTICS MANAGEMENT

KEYWORDS : LOGISTICS /DUTY FREE SHOP /DELPHI TECHNIQUE

PICHEAT CHANSATE : LOGISTICS FOR IN TOWN DUTY FREE SHOP.

ADVISOR :PROF. KAMONCHANOK SUTHIWARTNARUEPUT, Ph.D., 206 pp.

The objective of the project is to study present challenges in context of duty free scenario in Thailand and to develop an appropriate logistics model in view of operating "In town duty free shop". The aim of the study is to put forward a linkage between government and private sector to achieve assured operational efficiency. Statistical tool "Delphi Technique" is applied to analyze sample in gathering in-depth data and interviewing experts in their respective field of study for their feedback. Data were retrieved from two different groups, First group comprises of nine experts from Customs Department, Property Management, Tourism Authority of Thailand and Retailers. Second group consists of 20 retailers at Gaysorn Plaza. Data were collected from different types of groups, so as to incorporate & represent the population with highest accuracy & to draw meaningful conclusions for further success factor analysis. Correlation technique is used to analyze the collected data for drawing conclusions.

The research is based upon the principle, logistics concepts, Customs rules and regulations according to 20/2549 and 21/2549 enactment to form up Logistics Model for "In town duty free shop". Pertaining to the study, expert opinions & suggestions are 1) The Logistics Model enables operation for "In town duty free shop" conform the Customs rules. 2) The project enables the operators to enhance their competitive advantage in comparison to other countries in the region. 3) Successful implementation of the project will take the country forward on the growth trajectory to become the most aspiring international shopping hub & will impact directly number of arrivals & repeaters. 4) The model shall create operational efficiencies. 5) The project will enhance cost reduction for operators in terms of Duty free products.

Field of Study : Logistics Management..... Student's Signature .....

Academic Year : 2008..... Advisor's Signature .....

กิตติกรรมประกาศ

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ ศาสตราจารย์ ดร.กมลชนก สุทธิวาทนฤพุฒิ รศ.ดร.พุฒกาล รัชธร และคุณพิชัย หาญตะล่อม ที่ให้คำปรึกษาในการทำวิจัยจนเสร็จสมบูรณ์ พร้อมทั้งผู้เชี่ยวชาญในแต่ละภาคส่วนที่ได้ให้ข้อมูลอันเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้อันได้แก่ ดร.ฉวีวรรณ คงเจริญกิจกุล รองอธิบดีกรมศุลกากร คุณพรพิมล สัตยาภิรมย์ ผู้อำนวยการส่วนคลังสินค้าทัณฑ์บน กรมศุลกากร คุณภราเดช พยัคฆ์วิเชียร อดีตผู้ว่าการการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ที่ปรึกษาระดับ 11 คุณสันติชัย เอื้อจงประสิทธิ์ รองผู้ว่าการการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ด้านตลาดต่างประเทศ คุณชาญ ศรีวิกรม์ ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร Gaysorn Property คุณคงพันธุ์ ปราโมช ณ อยุธยา ผู้อำนวยการฝ่ายพัฒนาธุรกิจ ผู้ประกอบการร้านค้าต่าง ๆ ได้แก่ คุณอุษณี อวพรชัย Fashion One Co.,Ltd. (Hugo Boss) คุณณัฐพร ปิยะชาติตระกูล Louis Vuitton(Thailand) S.A. คุณพรปรียา วิวัฒนชาต Fendi (Thailand) Co.,Ltd.และขอขอบพระคุณคุณพ่อคุณแม่ รวมไปถึงภรรยาและลูก ๆ ที่เป็นกำลังใจด้วยดีตลอดทั้งชีวิตการทำงานและการเรียนและที่จะลืมไม่ได้คือเพื่อน ๆ LM6 ทุกคนที่รักใคร่สามัคคี ช่วยเหลือซึ่งกันด้วยดีเสมอมา

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อภาษาไทย..... ง

บทคัดย่อภาษาอังกฤษ..... จ

กิตติกรรมประกาศ..... ฉ

สารบัญ..... ช

สารบัญตาราง..... ฌ

สารบัญภาพ.. ..... ฎ

บทที่

1 บทนำ 1

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา..... 1

วัตถุประสงค์ของการวิจัย..... 10

ขอบเขตของการวิจัย..... 10

วิธีดำเนินการวิจัย..... 11

ข้อจำกัดของการวิจัย..... 11

ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย..... 11

2 การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง..... 13

หลักการและแนวความคิดเกี่ยวกับการซื้อสินค้าของนักท่องเที่ยว..... 13

แนวความคิดในการจัดเก็บภาษีและภาษีมูลค่าเพิ่ม (VAT)..... 20

แนวความคิดในการจัดเก็บภาษี..... 26

แนวความคิดในการจัดการโลจิสติกส์..... 36

3 วิธีดำเนินการวิจัย..... 56

ประชากร..... 77

วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล..... 78

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล..... 80

บทที่ หน้า

4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล..... 81
ความสำคัญต่อการจัดทำระบบโลจิสติกส์สำหรับร้านค้าปลอดอากร..... 81
ต้นแบบระบบโลจิสติกส์สำหรับการประกอบกิจการร้านค้าปลอดอากรในเมือง..... 82
ความคิดเห็นและทัศนคติของผู้เชี่ยวชาญที่มีต่อระบบโลจิสติกส์สำหรับร้านค้าปลอดอากรในเมือง..... 84

5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ..... 115
สรุปผลการวิจัย..... 116
อภิปรายผล..... 119
ข้อเสนอแนะ..... 124

รายการอ้างอิง..... 127
ภาคผนวก..... 131
ก. แบบสอบถามการวิจัยกลุ่มเดลฟายกรมศุลกากร
เรื่องโลจิสติกส์สำหรับร้านค้าปลอดอากรในเมือง รอบที่ 1..... 132
ข. แบบสอบถามการวิจัยกลุ่มเดลฟายผู้ประกอบการร้านค้า
เรื่องโลจิสติกส์สำหรับร้านค้าปลอดอากรในเมือง รอบที่ 1..... 139
ค. แบบสอบถามการวิจัยกลุ่มเดลฟายผู้ประกอบการภาคเอกชนด้านอสังหาริมทรัพย์ เรื่องโลจิสติกส์สำหรับร้านค้าปลอดอากรในเมือง รอบที่ 1.... 147
ง. แบบสอบถามการวิจัยกลุ่มเดลฟายการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย
เรื่องโลจิสติกส์สำหรับร้านค้าปลอดอากรในเมือง รอบที่ 1..... 153
จ. แบบสอบถามการวิจัยกลุ่มเดลฟาย
เรื่อง โลจิสติกส์สำหรับร้านค้าปลอดอากรในเมือง (รอบที่ 2 และ 3)..... 159
ฉ. บทสรุปสัมภาษณ์ กลุ่มผู้เชี่ยวชาญที่ 1 กรมศุลกากร..... 161
ช. บทสรุปสัมภาษณ์ กลุ่มผู้เชี่ยวชาญที่ 2 การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย..... 173
ซ. บทสรุปสัมภาษณ์ กลุ่มผู้เชี่ยวชาญที่ 3 ผู้ประกอบการร้านค้า..... 179
ฌ. บทสรุปสัมภาษณ์ กลุ่มผู้เชี่ยวชาญที่ 4 ผู้ประกอบย่านการค้า..... 195
ญ. จดหมายขออนุญาตเข้าสัมภาษณ์เพื่อประกอบการทำวิจัยงานวิทยานิพนธ์.. 204
ประวัติผู้ทำวิทยานิพนธ์..... 206

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	แสดงจำนวนนักท่องเที่ยวระหว่างประเทศที่เดินทางเข้าประเทศไทยและวันพัก ปี 2549-2550	2
2	เปรียบเทียบค่าใช้จ่ายรายหมวดตามหมวดค่าใช้จ่ายของนักท่องเที่ยว ปี 2549 -2550	3
3	แสดงรายได้จากการท่องเที่ยว ปี 2548 – 2550	4
4	แสดงจำนวนนักท่องเที่ยวชาวไทยแบ่งตามประเทศสุดท้ายที่เดินทางไปและวันพัก ปี 2549-2550	5
5	เปรียบเทียบค่าใช้จ่ายรายหมวดของนักท่องเที่ยวคนไทยตามหมวดค่าใช้จ่าย ปี 2549 – 2550	6
6	แสดงรายจ่ายจากการท่องเที่ยว ปี 2548-2550	7
7	แสดงดุลการท่องเที่ยว ปี 2548-2550	7
8	แสดงอัตราภาษีมูลค่าเพิ่มของประเทศต่าง ๆ	30
9	สถานที่จำหน่ายสินค้าฟุ่มเฟือย	45
10	ความคิดเห็นที่มีต่อระบบโลจิสติกส์สำหรับร้านค้าปลอดอากรในเมืองของกรมศุลกากร	87
11	ความคิดเห็นที่มีต่อระบบโลจิสติกส์สำหรับร้านค้าปลอดอากรในเมืองของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย	91
12	ความคิดเห็นที่มีต่อระบบโลจิสติกส์สำหรับร้านค้าปลอดอากรในเมืองของผู้ประกอบการร้านค้า	94
13	ความคิดเห็นที่มีต่อระบบโลจิสติกส์สำหรับร้านค้าปลอดอากรในเมืองของผู้ประกอบการย่านการค้า	100
14	ความคิดเห็นที่มีต่อระบบโลจิสติกส์สำหรับร้านค้าปลอดอากรในเมืองโดยรวม	102
15	ความคิดเห็นที่มีต่อระบบต่างๆ ของโลจิสติกส์สำหรับร้านค้าปลอดอากรในเมืองจากผู้ประกอบการร้านค้า	110
16	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ (Interquartile Range) และความสัมพันธ์ระหว่างการผู้เชี่ยวชาญกลุ่มที่ 1(9 คน) และกลุ่มที่ 2 (20 คน)	113

สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
1	แสดงสัดส่วนการใช้จ่ายเงินซื้อสินค้าของนักท่องเที่ยว	14
2	แสดงแหล่งพำนักของนักท่องเที่ยว	18
3	แสดงสถานที่ที่นักท่องเที่ยวซื้อหาสินค้าฟุ่มเฟือย	18
4	ขอบเขตความหมายของสินค้าฟุ่มเฟือย	45
5	แสดงกระบวนการโลจิสติกส์ในการปรับปรุงประสิทธิภาพการดำเนินงานของร้านค้าปลอดอากรในเมือง	56
6	แสดงขั้นตอนโลจิสติกส์ในการนำเข้า	57
7	แสดงระบบฐานข้อมูลสำหรับการตรวจรับสินค้าสู่คลังเก็บสินค้า	58
8	แสดงขั้นตอนการตรวจรับสินค้า	59
9	แสดงฐานข้อมูลการรับสินค้าเข้าสู่ระบบบริหารคลังสินค้า (Warehouse Management System)	60
10	แสดงระบบการตรวจสอบความถูกต้องของปริมาณสินค้า	61
11	แสดงขั้นตอนการโอนย้ายสินค้าไปยังร้านค้าปลอดอากรในเมือง	62
12	แสดงฐานข้อมูลการโอนย้ายสินค้าไปยังร้านค้าปลอดอากรในเมือง	63
13	แสดงระบบการตัดบัญชีสินค้าคงคลังเมื่อโอนย้ายสินค้า	64
14	แสดงขั้นตอนการโอนย้ายและรับเข้าสินค้า ณ ร้านค้าปลอดอากรในเมือง	65
15	แสดงฐานข้อมูลสินค้าที่รับเข้าสู่ร้านค้าปลอดอากรในเมือง	66
16	แสดงขั้นตอนการจำหน่ายสินค้าเพื่อใช้ภายในประเทศ	67
17	แสดงขั้นตอนการจำหน่ายสินค้าเพื่อใช้ภายนอกประเทศ	67
18	แสดงรูปแบบการบันทึกการจำหน่ายเพื่อการใช้ในประเทศ	68
19	แสดงขั้นตอนการบันทึกข้อมูลการจำหน่ายสินค้าเพื่อใช้ภายในประเทศ	69
20	แสดงขั้นตอนการประมวลผลข้อมูลสำหรับสินค้าที่จำหน่ายเพื่อการใช้ในประเทศ	69
21	แสดงขั้นตอนการบันทึกข้อมูลสำหรับสินค้าที่จำหน่ายเพื่อการใช้ภายนอกประเทศ	70
22	แสดงรูปแบบการบันทึกข้อมูลการจำหน่ายสินค้าเพื่อการใช้ภายนอกประเทศ	71
23	แสดงหลักฐานการขายแบบ กศก.61	72
24	แสดงขั้นตอนการสำแดงสินค้า ณ จุดตรวจศุลกากร	73

ภาพที่ หน้า

25 แสดงแผนภูมิขั้นตอนการปฏิบัติก่อนเดินทางออกของ ณ ท่าอากาศยาน..... 74
26 แสดงขั้นตอนการตรวจสินค้าและการคืนเงินประกันให้แก่นักท่องเที่ยว..... 75
27 แสดงการเชื่อมโยงเครือข่ายการให้บริการ..... 75
28 แสดงระบบการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลและการส่งข้อมูลไร้เอกสาร..... 76
27 แสดงลำดับขั้นตอนในการรวบรวมข้อมูลโดยใช้เทคนิคเดลฟาย..... 79

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

บทที่ 1
บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

องค์การการท่องเที่ยวโลก (World Tourism Organization: WTO) ได้ประมาณอัตราการเจริญเติบโตของการท่องเที่ยวของโลกระหว่างปี พ.ศ.2543 - 2553 เท่ากับร้อยละ 4.2 และได้คาดคะเน อัตราการเจริญเติบโตของการท่องเที่ยวในภูมิภาคเอเชียแปซิฟิก เท่ากับร้อยละ 7.7 (เอ็กเซลเลนต์ บิสเนส กมเนจเม้นท์, 2549: 15) สำหรับประเทศไทย ในช่วงแผนพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมฉบับที่ 9 (พ.ศ.2545–2549) มีอัตราการเจริญเติบโตร้อยละ 7.8 ปัจจัยภายนอกที่สำคัญที่สุดคือการชะลอตัวของเศรษฐกิจสหรัฐอเมริกา และการทรุดตัวลงอย่างต่อเนื่องของเศรษฐกิจญี่ปุ่น อันมีผลต่อเศรษฐกิจในภูมิภาคนี้ ซึ่งกำลังอยู่ในระยะฟื้นตัว ผลที่เกิดขึ้นตามมาก็คือ ความต้องการท่องเที่ยวนานาชาติจะลดลง ในขณะที่การแข่งขันเพื่อแย่งชิงนักท่องเที่ยวจะรุนแรงมากขึ้น ถึงแม้ว่าประเทศคู่แข่งของไทยในภูมิภาค ได้แก่ ประเทศอินโดนีเซีย ฟิลิปปินส์ และมาเลเซีย ต่างก็มีปัญหาด้านการเมืองและสังคม ทำให้ความสามารถในการดึงดูดนักท่องเที่ยวลดลง แต่ก็อาจมีการแข่งขันกันสูงขึ้นในตลาดราคาต่ำ ในคริสต์สหัสวรรษที่ 2 โลกตะวันตกได้เข้าสู่ระบบเศรษฐกิจใหม่ (New Economy หรือ Digital Economy) นักท่องเที่ยวที่มาเยือนไทยเป็นนักท่องเที่ยวที่ใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์ (E-tourists) มากขึ้น และต้องการสินค้าบริการที่มีส่วนประกอบของสาระความรู้ บริการที่ยืดหยุ่น และบริการที่เหมาะกับความต้องการรายบุคคล (Personalized Service) มากขึ้น ในขณะเดียวกัน ไทยก็ยังมีลูกค้าจากระบบเศรษฐกิจดั้งเดิมอยู่ส่วนหนึ่ง ความสามารถที่ไทย จะรักษาความเป็นประเทศผู้นำด้านการท่องเที่ยวในภูมิภาคเอเชีย ขึ้นอยู่กับการปรับนโยบายและสนับสนุนให้มีโครงสร้างการจัดการที่เหมาะสมทั้งในภาครัฐและภาคเอกชน

การท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมที่ก่อให้เกิดรายได้ประชาชาติและกระตุ้นให้มีการไหลเวียนทางด้านการเงินภายในประเทศได้อย่างดีที่สุด และรัฐบาลได้กำหนดให้เป็นมาตรการหลักในการฟื้นฟูระบบเศรษฐกิจไทย ซึ่งแบ่งความจำเป็นเร่งด่วนออกได้ ดังต่อไปนี้

1. แสวงหารายได้จากการท่องเที่ยวให้มากที่สุด เพื่อฟื้นฟูระบบเศรษฐกิจไทย
2. แก้ไขประเด็นปัญหาการบริหารจัดการอันเกิดจากการดำเนินงานส่งเสริมการท่องเที่ยวของภาครัฐ (Management Issue)
3. แก้ไขปัญหาโครงสร้างของการส่งเสริมการท่องเที่ยว

สรุปรายได้-รายจ่ายและดุลการท่องเที่ยว ปี 2550

1. นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ

1.1 จำนวนนักท่องเที่ยว

ในปี 2550 มีนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่เดินทางเข้าประเทศไทยทั้งสิ้นจำนวน 14.46 ล้านคน เพิ่มขึ้นเพียงร้อยละ 4.65 จากปี 2549 ซึ่งเป็นผลจากปัญหาทางการเมืองและความวุ่นวายภายในประเทศตั้งแต่ช่วงต้นปี ส่งผลให้นักท่องเที่ยวขาดความเชื่อมั่นในการเดินทางโดยเฉพาะใน ภูมิภาคเอเชียตะวันออก นอกจากนี้สภาพอากาศที่แปรปรวนและสภาพเศรษฐกิจของประเทศสหรัฐอเมริกา ส่งผลให้นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศเดินทางเข้าประเทศไทยชะลอตัวลง

1.2 วันพักของนักท่องเที่ยว[/P]

นักท่องเที่ยวมีวันพักเฉลี่ย 9.19 วัน เพิ่มขึ้น 0.57 วัน เมื่อเทียบกับปี 2549 โดย ภูมิภาคที่นักท่องเที่ยวมีวันพักสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ยุโรป อเมริกา และโอเชียเนีย โดยมีวันพักเฉลี่ย 14.86 วัน, 13.76 วัน และ 11.97 วัน ตามลำดับ สำหรับภูมิภาคอาเซียนเป็นภูมิภาคที่มีวันพักเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ 5.45 วัน เนื่องจากส่วนใหญ่มีพรมแดนติดกับประเทศไทย และนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่นิยมท่องเที่ยวในช่วงวันหยุดสุดสัปดาห์และวันหยุดเทศกาล

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนนักท่องเที่ยวระหว่างประเทศที่เดินทางเข้าประเทศไทยและวันพัก ปี 2549-2550

ถิ่นที่อยู่	จำนวน (คน)			วันพัก (วัน)		
	2550	2549	% (+/-)	2550[/P]	2549	+/-
เอเชียตะวันออก	7,981,205	7,942,143	+ 0.49	6.02	5.70	+ 0.32
-อาเซียน	3,755,554	3,556,395	+ 5.60	5.45	5.26	+ 0.19
ยุโรป	3,689,770	3,321,795	+ 11.08	14.86	14.30	+ 0.56
อเมริกา	817,564	825,118	- 0.92	13.76	13.07	+ 0.69
เอเชียใต้	685,574	605,236	+ 13.27	6.94	7.10	- 0.16
โอเชียเนีย	731,283	627,246	+ 16.59	11.97	11.01	+ 0.96
ตะวันออกกลาง	453,891	405,856	+ 11.84	9.48	8.62	+ 0.86
แอฟริกา	104,941	94,408	+ 11.16	8.93	8.83	+ 0.10
รวม	**14,464,228**	**13,821,802**	**+ 4.65**	**9.19**	**8.62**	**+ 0.57**

หมายเหตุ [/P]: ข้อมูลเบื้องต้น

ที่มา: การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย

1.3 ค่าใช้จ่ายของนักท่องเที่ยว

ในปี 2550 นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศมีค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อคนต่อวัน 4,120.95บาท เพิ่มขึ้นจากปีที่ผ่านมาคิดเป็นร้อยละ 1.80 โดยในหมวดที่นักท่องเที่ยวมีการใช้จ่ายเงินมากที่สุด คือ ค่าที่พักคิดเป็นร้อยละ 27.79 รองลงมาได้แก่ค่าซื้อสินค้า/ ของที่ระลึก และค่าอาหาร/เครื่องดื่ม คิดเป็นร้อยละ 26.01 และ 17.74 ตามลำดับ

ตารางที่ 2 เปรียบเทียบค่าใช้จ่ายรายหมวดตามหมวดค่าใช้จ่ายของนักท่องเที่ยว ปี 2549-2550

รายการ	2550/P			2549		
	จำนวน (บาท)	สัดส่วน (%)	% (+/-)	จำนวน (บาท)	สัดส่วน (%)	% (+/-)
ค่าซื้อสินค้า/ของที่ระลึก	1,071.78	26.01	- 3.14	1,106.47	27.34	+ 1.52
ค่าใช้จ่ายเพื่อความบันเทิง	479.91	11.65	+ 1.50	472.82	11.68	- 4.29
ค่าบริการท่องเที่ยว	177.66	4.31	- 1.84	180.99	4.47	+ 9.24
ค่าที่พัก	1,145.32	27.79	+ 6.30	1,077.40	26.61	+ 5.80
ค่าอาหาร/เครื่องดื่ม	731.10	17.74	+ 1.90	717.45	17.72	- 0.76
ค่าพาหนะเดินทางในประเทศ	393.74	9.55	+ 2.16	385.40	9.52	+ 23.54
ค่าใช้จ่ายเบ็ดเตล็ด	121.44	2.95	+ 12.77	107.69	2.66	+ 23.37
รวม	**4,120.95**	**100.00**	**+ 1.80**	**4,048.22**	**100.00**	**+ 4.06**

หมายเหตุ /P : ข้อมูลเบื้องต้น

ที่มา : การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย

1.4 รายได้จากการท่องเที่ยว

จากจำนวนนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่เดินทางมายังประเทศไทยมีจำนวนทั้งสิ้น 14.46 ล้านคน วันพักเฉลี่ย 9.19 วัน และค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อคนต่อวัน 4,120.95 บาท ก่อให้เกิด รายได้จากการท่องเที่ยวเป็นจำนวนเงินทั้งสิ้น 547,781.81 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจากปี 2549 ร้อยละ 13.57

ตารางที่ 3 แสดงรายได้จากการท่องเที่ยว ปี 2548 - 2550

รายการ	2550		2549		2548	
	จำนวน	% (+/-)	จำนวน	% (+/-)	จำนวน	% (+/-)
จำนวนนักท่องเที่ยว (คน)	14,464,228	+ 4.65	13,821,802	+ 20.01	11,516,936	- 1.15
ระยะเวลาพำนักเฉลี่ย (วัน)	9.19/P	+ 0.57	8.62	+ 0.42	8.20	+ 0.07
ค่าใช้จ่ายเฉลี่ย (บาท/คน/วัน)	4,120.95/P	+ 1.80	4,048.22	+ 4.06	3,890.13	- 4.13
รายได้ (ล้านบาท)	547,781.81/P	+ 13.57	482,319.17	+ 31.29	367,380.36	- 4.42

ที่มา : การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย

2. นักท่องเที่ยวชาวไทย

2.1 จำนวนนักท่องเที่ยวชาวไทย/1

ในปี 2550 มีนักท่องเที่ยวชาวไทยเดินทางไปต่างประเทศทั้งสิ้น 3.89 ล้านคน เพิ่มขึ้นจากปี 2549 คิดเป็นร้อยละ 19.59 โดยเพิ่มขึ้นในทุกภูมิภาค สำหรับภูมิภาคที่นักท่องเที่ยวชาวไทยเดินทางไปมากที่สุด คือ เอเชียตะวันออก คิดเป็นร้อยละ 84.49 เนื่องจากเป็นแหล่งท่องเที่ยวระยะใกล้ และภูมิภาคแอฟริกาเป็นภูมิภาคที่มีการขยายตัวสูงที่สุด คือร้อยละ 62.68

2.2 วันพักของนักท่องเที่ยวชาวไทย

นักท่องเที่ยวชาวไทยมีวันพักเฉลี่ยในต่างประเทศ 5.83 วัน ลดลง 0.94 วัน เมื่อเทียบกับปี 2549 โดยภูมิภาคอเมริกาเป็นภูมิภาคที่มีวันพักเฉลี่ยสูงที่สุด คือ 9.75 วัน รองลงมาได้แก่ โอเชียเนีย แอฟริกา ยุโรป ตะวันออกกลาง เอเชียใต้ และเอเชียตะวันออก ตามลำดับ

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนนักท่องเที่ยวชาวไทยแบ่งตามประเทศสุดท้ายที่เดินทางไปและวันพัก ปี 2549-2550

ประเทศสุดท้ายที่เดินทางไป	จำนวน[/1] (คน)			วันพัก (วัน)		
	2550	2549	% (+/-)	2550	2549	+/-
เอเชียตะวันออก	3,287,359	2,748,305	+ 19.61	5.44	6.27	- 0.83
- อาเซียน	*2,212,930*	*1,751,569*	*+ 26.34*	*5.11*	*5.94*	*- 0.83*
ยุโรป	311,132	274,674	+ 13.27	7.86	9.67	- 1.81
อเมริกา	60,705	40,229	+ 50.90	9.75	11.02	- 1.27
เอเชียใต้	84,574	67,939	+ 24.49	6.27	7.68	- 1.41
โอเชียเนีย	89,791	73,926	+ 21.46	9.04	10.52	- 1.48
ตะวันออกกลาง	53,933	46,392	+ 16.25	6.71	8.06	- 1.35
แอฟริกา	3,003	1,846	+ 62.68	7.90	7.58	+ 0.32
รวม	**3,890,497**	**3,253,311**	**+ 19.59**	**5.83**	**6.77**	**- 0.94**

ที่มา : การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย

นักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางออกนอกประเทศไม่นับรวมจำนวนแรงงานไทยที่ไปทำงานต่างประเทศ

2.3 ค่าใช้จ่ายนักท่องเที่ยวชาวไทย

ในปี 2550 นักท่องเที่ยวชาวไทยมีค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อคนต่อวัน 4,429.83 บาท เพิ่มขึ้นจากปีที่ผ่านมาร้อยละ 1.54 โดยในหมวดค่าใช้จ่ายที่นักท่องเที่ยวมีการใช้จ่ายเงินมากที่สุด คือ ค่าที่พักคิดเป็นร้อยละ 34.32 รองลงมาได้แก่ค่าซื้อสินค้า/ของที่ระลึก และค่าอาหาร/เครื่องดื่ม คิดเป็นร้อยละ 26.69 และ 18.92 ตามลำดับ

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 5 เปรียบเทียบค่าใช้จ่ายรายหมวดของนักท่องเที่ยวคนไทยตามหมวดค่าใช้จ่าย ปี 2549 – 2550

รายการ	2550			2549		
	จำนวน (บาท)	**สัดส่วน (%)**	**% (+/-)**	**จำนวน (บาท)**	**สัดส่วน (%)**	**% (+/-)**
ค่าซื้อสินค้า/ของที่ระลึก	1,270.92	28.69	- 0.48	1,277.01	29.27	+ 5.11
ค่าใช้จ่ายเพื่อความบันเทิง	183.80	4.15	*- 3.33*	190.13	4.36	- 26.39
ค่าบริการท่องเที่ยว	130.70	2.95	- 3.72	135.75	3.11	+ 29.62
ค่าที่พัก	1,520.05	34.32	+ 1.84	1,492.53	34.22	+ 9.18
ค่าอาหาร/เครื่องดื่ม	838.34	18.92	+ 1.12	829.07	19.00	+ 9.07
ค่าพาหนะเดินทางในประเทศ	339.09	7.65	+ 4.80	323.57	7.42	+ 1.61
ค่าใช้จ่ายเบ็ดเตล็ด	146.93	3.32	+ 28.33	114.49	2.62	- 6.96
รวม	**4,429.83**	**100.00**	**+ 1.54**	**4,362.55**	**100.00**	**+ 5.21**

ที่มา : การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย

2.4 รายจ่ายจากการท่องเที่ยว

ในปี 2550 มีนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินออกไปยังต่างประเทศทั้งสิ้น 3.89 ล้านคน เพิ่มขึ้นจากปี 2549 คิดเป็นร้อยละ 19.59 มีวันพักเฉลี่ย 5.83 วัน ลดลง 0.94 วัน และนักท่องเที่ยว มีค่าใช้จ่ายเฉลี่ย 4,429.83 บาทต่อคนต่อวัน เพิ่มขึ้นร้อยละ 1.54 ก่อให้เกิดรายจ่ายจากการ ท่องเที่ยวทั้งสิ้น 100,475.33 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจากปีก่อนคิดเป็นร้อยละ 4.57

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 6 แสดงรายจ่ายจากการท่องเที่ยว ปี 2548-2550

รายการ	2550		2549		2548	
	จำนวน	% (+/-)	จำนวน	% (+/-)	จำนวน	% (+/-)
จำนวนนักท่องเที่ยว (คน)	3,890,497	+ 19.59	3,253,311	+ 10.80	2,936,189	+ 13.15
ระยะเวลาพำนักเฉลี่ย (วัน)	5.83	- 0.94	6.77	+ 0.14	6.63	- 1.07
ค่าใช้จ่ายเฉลี่ย (บาท/คน/วัน)	4,429.83	+ 1.54	4,362.55	+ 5.21	4,146.67	- 1.20
รายจ่าย (ล้านบาท)	100,475.33	+ 4.57	96,084.81	+ 19.03	80,723.05	- 3.75

ที่มา : การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย

3. **ดุลการท่องเที่ยว**

ในปี 2550 ประเทศไทยได้รับรายได้จากการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศทั้งสิ้น 547,781.81 ล้านบาท ในขณะที่มีรายจ่ายจากนักท่องเที่ยวชาวไทยที่ไปท่องเที่ยวต่างประเทศ จำนวน 100,475.33 ล้านบาท ส่งผลให้ประเทศไทยมีดุลการท่องเที่ยวเกินดุล 447,306.48 ล้านบาทเพิ่มขึ้นจากปี 2549 คิดเป็นร้อยละ 15.81

ตารางที่ 7 แสดงดุลการท่องเที่ยว ปี 2548-2550

หน่วย : ล้านบาท

รายการ	2550		2549		2548	
	มูลค่า	% (+/-)	มูลค่า	% (+/-)	มูลค่า	% (+/-)
รายได้จากการท่องเที่ยว	547,781.81/P	+ 13.57	482,319.17	+ 31.29	367,380.36	- 4.42
รายจ่ายจากการท่องเที่ยว	100,475.33	+ 4.57	96,084.81	+ 19.03	80,723.05	- 3.75
ดุลการท่องเที่ยว	447,306.48/P	+ 15.81	386,234.36	+ 34.74	286,657.31	- 4.60

หมายเหตุ /P : ข้อมูลเบื้องต้น การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย

ที่มา : การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย

อย่างไรก็ตามหาก พิจารณาจากข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้นถึงแม้ว่าจำนวนนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่เดินทางมายังประเทศไทยมีจำนวนทั้งสิ้น 14.46 ล้านคน วันพักเฉลี่ย 9.19 วัน และค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อคนต่อวัน 4,120.95 บาท ก่อให้เกิดรายได้จากการท่องเที่ยวเป็นจำนวนเงินทั้งสิ้น 547,781.81 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจากปี 2549 ร้อยละ 13.57 แต่รายได้ที่ได้รับจากการใช้จ่ายของนักท่องเที่ยวต่อคนต่อวันในส่วนของรายได้จากการซื้อสินค้าและของที่ระลึก กลับมีอัตราลดลง

โดยที่รายได้จากการซื้อสินค้าของที่ระลึกในปี 2550 อยู่ที่ 1,071.78 บาทต่อคนต่อวันหรือเป็นร้อยละ 26.01 จากยอดรวมรายได้ที่ 4,120.95 บาท ต่อคนต่อวันซึ่งปรับลดลงร้อยละ 3.14 เมื่อเทียบจากรายได้จากปี 2549

ดังนั้นการให้ความสำคัญกับนักท่องเที่ยวที่มีคุณภาพ เพื่อเพิ่มอัตราการใช้จ่ายในแต่ละวันให้สูงขึ้น จะเป็นแนวทางหนึ่งในการเพิ่มรายได้ให้แก่ประเทศไทย ซึ่งการอำนวยความสะดวกและการส่งเสริมให้นักท่องเที่ยวซื้อสินค้าและของที่ระลึกภายในประเทศ เป็นแรงจูงใจที่ส่งเสริมให้ประเทศไทยโดยเฉพาะกรุงเทพ เป็นแหล่งดึงดูดใจของนักท่องเที่ยว

รัฐบาลโดยกรมศุลกากร กระทรวงการคลัง มีนโยบายส่งเสริมการท่องเที่ยว โดยใช้มาตรการให้นำเข้าสินค้าภายใต้เครื่องหมายการค้าที่ได้รับความนิยมในระดับสูง หรือสินค้าฟุ่มเฟือยจากต่างประเทศเข้ามาขายให้นักท่องเที่ยวต่างชาติในประเทศไทย โดยไม่ต้องเสียภาษีอากรขาเข้าเป็นเวลานานแล้ว โดยอนุมัติให้เอกชนจัดตั้งร้านค้าปลอดภาษี (Duty Free Shop) ในเมือง เช่น กรุงเทพฯ ภูเก็ต พัทยา เชียงใหม่ และที่สนามบินนานาชาติทุกแห่ง เพื่อทำให้นักท่องเที่ยวต่างชาติสามารถซื้อสินค้ายี่ห้อที่ได้รับความเชื่อถือ หรือสินค้าฟุ่มเฟือยในราคาถูกเช่นเดียวกับร้านปลอดภาษีในต่างประเทศ สินค้าเหล่านี้ที่นักท่องเที่ยวนิยมซื้อ ได้แก่ บุหรี่ สุรา ไวน์ เครื่องสำอาง เครื่องแต่งกาย เสื้อผ้า นาฬิกา รองเท้า เครื่องประดับ กระเป๋า และเครื่องดื่ม เป็นต้น

การจัดตั้งร้านค้าปลอดภาษีในประเทศไทย เพื่อยกเว้นอากรขาเข้าสินค้ายี่ห้อหรู ณ เมืองท่องเที่ยวที่สำคัญในปัจจุบันยังไม่ประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย เพราะไม่สามารถสร้างแรงจูงใจสูงพอที่จะกระตุ้นหรือดึงดูดให้นักท่องเที่ยวมีความตั้งใจจะเข้ามาจับจ่ายสินค้าในประเทศไทย เนื่องมาจากสาเหตุสำคัญ คือ ไม่สะดวกในการซื้อและราคาค่อนข้างสูง อันเป็นผลมาจากปัจจัยสำคัญดังต่อไปนี้ (พงศ์อมร สินสวัสดิ์, 2551: 1)

1. การเปิดร้านค้าปลอดภาษี ต้องลงทุนสูง ผลตอบแทนน้อย จึงมีเอกชนดำเนินกิจการในเมืองน้อย ไม่สะดวกในการซื้อหา การแข่งขันในตลาดน้อยมาก จึงเป็นผลทำให้เกิดการผูกขาด ซึ่งในปัจจุบัน บริษัท KING POWER เป็นผู้ผูกขาดรายใหญ่ และกำหนดราคาขายค่อนข้างสูงมาก

2. มีเงื่อนไขระเบียบการซื้อขายค่อนข้างยุ่งยากและล่าช้า โดยเฉพาะการซื้อขายจากร้านค้าปลอดภาษีในเมืองจะต้องนำหลักฐานการซื้อขายไปรับของดังกล่าว ก่อนเดินทางออกไปที่สนามบินนานาชาตินั้น ซึ่งเป็นอุปสรรคทำลายความตั้งใจซื้อหาของนักท่องเที่ยว

3. การจัดส่งสินค้าให้แก่นักท่องเที่ยวยังไม่สามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ อันเป็นผลมาจากความไม่คล่องตัวของแนวทางการปฏิบัติ ซึ่งจากปัญหาในข้อนี้ หากมีการแก้ไขข้อขัดข้องต่าง ๆ อย่างครบถ้วน จะส่งผลดีต่อการส่งเสริมการค้าสินค้าฟุ่มเฟือยสำหรับนักท่องเที่ยวให้มีปริมาณมากขึ้นในด้านต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

3.1 การขยายกิจการร้านค้าปลอดอากรให้เกิดเพิ่มขึ้นภายในกรุงเทพและเมืองใหญ่ ๆ อันเป็นแหล่งท่องเที่ยวสำคัญของประเทศไทย จะสามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น ซึ่งเป็นการนำเงินตราต่างประเทศเข้าประเทศได้โดยตรงภายใต้ภาวะวิกฤตเศรษฐกิจที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน

3.2 รัฐบาลได้รับผลตอบแทนในรูปของอากรและภาษีต่าง ๆ อย่างครบถ้วน

3.3 นักท่องเที่ยวเกิดความประทับใจ อันจะส่งผลโดยตรงต่อการย้อนกลับมาพักผ่อนและใช้จ่ายเงินเพื่อซื้อสินค้าประเภทต่าง ๆ ในประเทศไทยอีกในอนาคต

จากเหตุผลดังกล่าว จึงมีกลุ่มนักธุรกิจท่องเที่ยว เสนอรัฐบาลให้ยกเว้นอากรขาเข้าสินค้าสินค้าฟุ่มเฟือยทั้งหมด เพื่อชักจูงใจให้นักท่องเที่ยวเข้ามาจับจ่ายสินค้าสินค้าราคาถูกที่กรุงเทพฯ มากขึ้น แต่ก็ถูกกระแสต้านคัดค้านรุนแรงต่อการยกเว้นอากรขาเข้าให้ทั้งหมดโดยตรง เพราะเกรงว่าจะเกิดผลเสียหายใหญ่หลวงต่อประเทศไทย และเกิดผลกระทบต่อข้อตกลงทางการค้าของนานาชาติและสมาชิกองค์การการค้าโลกจำนวนมาก

กรมศุลกากรได้มีประกาศ ที่ 20/2549 เรื่อง ระเบียบปฏิบัติเกี่ยวกับร้านค้าปลอดภาษี กำหนดให้ร้านค้าปลอดภาษีแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ

1. ร้านค้าปลอดอากรสำหรับผู้โดยสารขาเข้า หมายถึง ร้านค้าปลอดอากร ที่ตั้งอยู่ ณ ท่าอากาศยานนานาชาติภายในบริเวณห้องผู้โดยสารขาเข้า

2. ร้านค้าปลอดอากรสำหรับผู้โดยสารขาออก หมายถึง ร้านค้าปลอดอากรที่แสดงและขายของให้แก่ผู้ที่จะเดินทางออกไปนอกราชอาณาจักร โดยแบ่งออกเป็น 2 ลักษณะ คือ

2.1 ร้านค้าปลอดอากรขาออกในสนามบิน (เป็นร้านค้าปลอดอากร)

2.2 ร้านค้าปลอดอากรขาออกในเมือง เป็นร้านค้าปลอดอากร ที่จัดตั้งอยู่ ณ สถานที่อื่น นอกเหนือจาก 2.1

ประกาศของกรมศุลกากรฉบับนี้ จะครอบคลุมไปถึงการนำเข้าสินค้าจากต่างประเทศจากคลังสินค้าทัณฑ์บนมาเก็บรักษาในร้านค้าปลอดอากร การนำของเข้าเพื่อ การขายและส่งมอบสินค้าให้แก่นักท่องเที่ยว โดยได้กำหนดวิธีการและขั้นตอนต่าง ๆ โดยละเอียด ซึ่งการดำเนินการให้สอดคล้องกับประกาศของกรมศุลกากรอันถือเป็นระเบียบที่ผู้ประกอบการจะต้องปฏิบัติตามนี้ สามารถนำระบบโลจิสติกส์มาประยุกต์ใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพียงแต่ในปัจจุบันยังไม่มีการศึกษาอย่างลึกซึ้ง จึงส่งผลให้การปฏิบัติของผู้ประกอบการยังไม่สามารถสนองตอบนโยบายของรัฐบาลได้อย่างเต็มที่

จากสถานการณ์และปัญหาที่เกิดขึ้นดังที่ได้กล่าวมาแล้วนี้ จึงเป็นประเด็นปัญหาที่จะต้องศึกษาวิเคราะห์อย่างเร่งด่วน เพื่อหาทางแก้ไขให้ทันต่อเหตุการณ์ ซึ่งการนำองค์ความรู้ทางโลจิสติกส์มาประยุกต์ใช้เพื่อการนี้ จะส่งผลให้มีการเติบโตของกิจการร้านค้าปลอดอากรให้เป็นไป

อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ผู้วิจัยในฐานะที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการส่งเสริมการจัดตั้งร้านค้าปลอดอากร ณ ศูนย์การค้าเกษร จึงมีความสนใจที่จะทำการศึกษาในประเด็นดังกล่าว โดยกำหนดเป้าหมายที่ศูนย์การค้าเกษรเป็นหลัก

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อตอบปัญหาสำคัญอันเป็นที่มาของการวิจัยครั้งนี้ ในอันที่จะศึกษาหาแนวทางที่เหมาะสมในการนำระบบโลจิสติกส์มาใช้ในการนำสินค้าไปสู่ผู้บริโภคอย่างเหมาะสมในกิจการร้านค้าปลอดภาษีเพื่อให้เกิดสัมฤทธิผลสูงสุดตามเป้าหมายที่ต้องการ จึงได้กำหนดวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังต่อไปนี้

1. เพื่อศึกษาปัญหาในการดำเนินงานของร้านค้าปลอดอากรในเมือง
2. เพื่อศึกษาทฤษฎีและแนวความคิดในการนำระบบโลจิสติกส์มาใช้เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานของร้านค้าปลอดอากรในเมือง
3. เพื่อเสนอแนะแนวทางในการปรับปรุงตัวแบบที่เหมาะสมต่อการดำเนินกิจการร้านค้าปลอดอากรในเมือง ภายใต้การพัฒนาตามแนวทางโลจิสติกส์

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาถึงตัวแบบการนำระบบโลจิสติกส์มาใช้ในการดำเนินงานของร้านค้าปลอดอากรเพื่อตอบสนองนโยบายของทางราชการ ดังนั้นจึงได้กำหนดประเด็นที่เกี่ยวข้องดังต่อไปนี้

1. การดำเนินงานกระจายและจัดส่งสินค้าฟุ่มเฟือยของร้านค้าปลอดอากร ณ ศูนย์การค้าเกษร
2. ปัญหา และอุปสรรคในการแก้ไขปัญหาการกระจายและจัดส่งสินค้าจากร้านค้าปลอดอากรไปสู่ผู้บริโภคในปัจจุบัน
3. ความคิดเห็นของผู้ที่เกี่ยวข้องต่อการเสริมสร้างประสิทธิภาพในการกระจายและจัดส่งสินค้าฟุ่มเฟือยให้แก่นักท่องเที่ยวเพื่อผลในการสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้บริโภคและในขณะเดียวกันก็เป็นการส่งเสริมการท่องเที่ยวของประเทศไทย
4. แนวทางในการปรับปรุงตัวแบบและแนวทางการปฏิบัติในการกระจายและจัดส่งสินค้าไปสู่ผู้บริโภคในกลุ่มนักท่องเที่ยวจากต่างประเทศอย่างมีประสิทธิภาพ

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยทำการรวบรวมแนวความคิด ทฤษฎี และข้อมูลที่เกี่ยวข้องจากเอกสาร ผลการวิจัย วิทยานิพนธ์ และแหล่งข้อมูลอื่นๆ ในรูปของข้อมูลทุติยภูมิ ประกอบกับผลการรวบรวมข้อมูลในเชิงลึกโดยใช้เทคนิคเดลฟาย ซึ่งเป็นกระบวนการในการตัดสินใจนำไปสู่ข้อสรุปในเรื่องใดเรื่องหนึ่งอย่างเป็นระบบที่ปราศจากการเผชิญหน้าโดยตรงของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญโดยรวบรวมและสอบถามความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญที่เกี่ยวข้องต่อกระบวนการกำหนดนโยบาย และ เพื่อนำข้อมูลที่ได้รับเหล่านั้นมาทำการวิเคราะห์ถึงปัจจัยแห่งความสำเร็จและการล้มเหลวที่เกิดขึ้น แล้วทำการสังเคราะห์เพื่อเสนอแนะแนวทางในการปรับปรุงนโยบายและแนวทางการปฏิบัติให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดต่อไป

ข้อจำกัดของการวิจัย

ในการดำเนินงานวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพที่จะต้องใช้ข้อมูลทุติยภูมิเป็นหลักในการวิเคราะห์ ประกอบกับการใช้ข้อมูลเชิงปริมาณมาทำการสอบทานความถูกต้อง ดังนั้น ความเชื่อถือได้ของผลการวิจัยจำต้องขึ้นอยู่กับความถูกต้องเที่ยงตรงของข้อมูลที่รวบรวมได้ ซึ่งตัวเลขรายละเอียดจากแหล่งข้อมูลที่แตกต่างกันในบางประเด็นจะต่างกันบ้าง ขึ้นอยู่กับวิธีการวิเคราะห์ตัวเลขของหน่วยงานต่าง ๆ ที่ใช้วิธีการไม่เหมือนกัน ประกอบกับในการสัมภาษณ์ผู้ที่เกี่ยวข้องที่มีความสำคัญในวงการกำหนดนโยบายและดำเนินมาตรการด้านการภาษี ซึ่งจะต้องเป็นผู้ที่มีหน้าที่รับผิดชอบในปริมาณสูง ดังนั้น กลุ่มเป้าหมายในการทำเดลฟายบางคนที่ผู้วิจัยกำหนดไว้อาจจะไม่มีเวลาในการให้ข้อมูลในรายละเอียดได้เพียงพอ จึงถือได้ว่าประเด็นต่าง ๆ เหล่านี้เป็นข้อจำกัดที่สำคัญในการวิจัยครั้งนี้

ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

ผลที่ได้รับจากการวิจัยจะส่งผลให้เกิดองค์ความรู้เกี่ยวกับการกำหนดนโยบายด้านภาษีและการคืนภาษี ซึ่งผู้ที่เกี่ยวข้องสามารถจะนำความรู้ต่าง ๆ ไปใช้ประโยชน์ได้โดยตรงในเรื่อง ต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

1. ทำให้ทราบถึงทฤษฎีและแนวความคิดในการกระจายและจัดส่งสินค้าไปสู่ผู้บริโภคอย่างมีประสิทธิภาพ

2. ทำให้ทราบถึงตัวแบบและแนวทางในการส่งสินค้าของร้านค้าปลอดอากรให้แก่นักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้ามาซื้อสินค้าในประเทศไทยในปัจจุบัน

3. สามารถเสนอแนะแนวทางในการปรับปรุงตัวแบบการกระจายและจัดส่งสินค้าไปสู่ผู้บริโภคโดยการทำระบบโลจิสติกส์มาใช้ เพื่อให้เกิดสัมฤทธิผลในการสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้บริโภค และเป็นการส่งเสริมการท่องเที่ยวในขณะเดียวกัน

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

บทที่ 2
การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

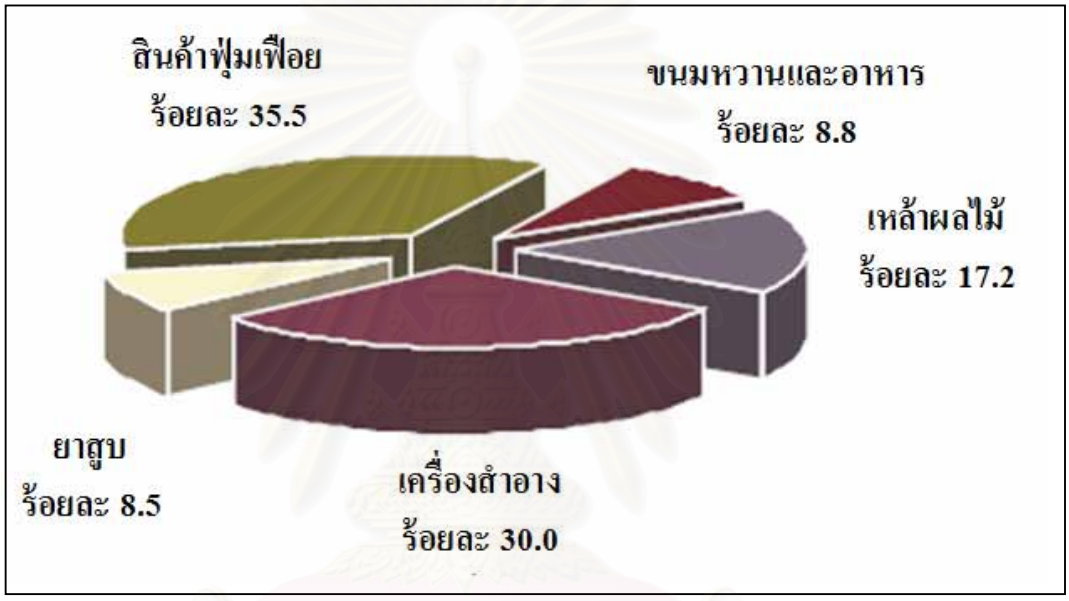
การศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดประเด็นหลักที่จะทำการทบทวนวรรณกรรม เพื่อนำไปสู่องค์ความรู้ที่ต้องการ ในหัวข้อต่อไปนี้

1. หลักการและแนวความคิดเกี่ยวกับการซื้อสินค้าของนักท่องเที่ยว
2. ความสำคัญของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว
3. แนวความคิดในการจัดเก็บภาษี
4. แนวความคิดในการจัดการโลจิสติกส์
5. กิจการร้านค้าปลอดอากร
6. สรุป

หลักการและแนวความคิดเกี่ยวกับการซื้อสินค้าของนักท่องเที่ยว

การซื้อสินค้าฟุ่มเฟือย ถือเป็นกิจกรรมสันทนาการหลักซึ่งกลายเป็นองค์ประกอบที่มีบทบาทสำคัญต่อการท่องเที่ยว (Law and Au, 2000) บทบาทของการซื้อสินค้าฟุ่มเฟือยในช่วงเวลาว่างได้ถูกเปลี่ยนด้วยสาเหตุหลายประการทั้งด้านสังคม วัฒนธรรม และ แนวโน้มทางเศรษฐกิจ ตลอดทั่วทั้งโลกได้ทำการสร้างสรรค์การบริโภคและพฤติกรรมตัวแบบใหม่ รวมไปถึงความต้องการใหม่ ซึ่งทำให้มุมมองของการซื้อสินค้าฟุ่มเฟือยไม่เป็นเพียงแค่การหามาเพื่อความจำเป็นในแต่ละวันและเป็นเพียงองค์ประกอบตอบสนองของผู้มีความต้องการอรรถประโยชน์เพียงประการเดียว (Bellenger and Korgaonkar, 1980; Michalko and Timothy, 2001; Timothy, 2005) สิ่งซึ่งเป็นความแปลกใหม่คือ บทบาทของการซื้อสินค้าฟุ่มเฟือยในสังคมปัจจุบันได้กลายเป็นวัตถุนิยมและการบริโภคก็มิได้เป็นเพียงความจำเป็นเพื่อให้ได้มาตามความต้องการในแต่ละวัน แต่นักท่องเที่ยว ได้จัดหาเสื้อผ้า ของชำร่วย งานศิลปะ และงานหัตถกรรมเพื่อเป็นสิ่งเตือนความทรงจำในการเดินทาง ดังนั้นการซื้อสินค้าฟุ่มเฟือยจึงได้กลายเป็นส่วนสำคัญสำหรับประสบการณ์ที่ได้รับของนักท่องเที่ยวในขณะเดียวกันยังสามารถตอบสนองในด้านปัจจัยจูงใจในการเดินทาง (Timothy and Butler, 1995; Timothy, 2005) และเป็นที่ยอมรับในปัจจุบันว่าโอกาสในการซื้อสินค้าฟุ่มเฟือยนั้นเป็นส่วนที่ไม่สามารถละทิ้งได้ในด้านของอุปสงค์ของการท่องเที่ยวและถือว่ามีบทบาทสำคัญต่อความสำเร็จของแหล่งท่องเที่ยวส่วนใหญ่ (Goeldneretal, 2000)

จากอัตราการใช้จ่ายเงินของนักท่องเที่ยวในการซื้อหาสินค้าประเภทต่างๆ ระหว่างการเดินทางท่องเที่ยวนั้น การซื้อสินค้าฟุ่มเฟือย บริเวณร้านค้าปลอดอากรมีปริมาณการใช้จ่ายมากกว่า 1 ใน 3 ของการจับจ่ายใช้สอยทั้งหมดของนักท่องเที่ยว ซึ่งเป็นค่าใช้จ่ายสูงสุด รองลงมาเป็นการจ่ายเงินเพื่อการซื้อสินค้าประเภทเครื่องสำอางต่างๆ เหล้า อาหารและยาสูบ โดยมีสัดส่วนดังแผนภาพต่อไปนี้



ภาพที่ 1 แสดงสัดส่วนการใช้จ่ายเงินซื้อสินค้าของนักท่องเที่ยว

ทีมา : การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย

การซื้อสินค้าฟุ่มเฟือย รวมไปถึงการได้เดินทางไปเยี่ยมเยือนเพื่อน ญาติ การได้รับความสนุก และสัมผัสประสบการณ์วัฒนธรรมท้องถิ่น ตัวอย่างเช่น องค์ประกอบซึ่งเป็นแรงจูงใจที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกสถานที่เที่ยวของนักท่องเที่ยวและพฤติกรรมการบริโภค (Fodness, 1994) อ้างถึง (Law and Au, 2000) สำหรับนักท่องเที่ยวโดยส่วนใหญ่ โดยข้อเท็จจริงแล้วประสบการณ์ในการพักผ่อนจะไม่สมบูรณ์หากปราศจากโอกาสในการซื้อสินค้าฟุ่มเฟือย (Keown,1989; Turner and Reisinger, 2001) นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มักจะไม่ซื้อสิ่งของเพียงเพื่อตนเองเพียงอย่างเดียว แต่ยังเผื่อสำหรับเพื่อน และญาติสนิท (Anderson and Littrell,1995; Kim and Littrell, 2001)

โดยปกติ การซื้อสินค้าฟุ่มเฟือยถือเป็นส่วนสำคัญที่สุดสำหรับกิจกรรมการท่องเที่ยว และมีผลกระทบที่สำคัญต่อเศรษฐกิจของแหล่งท่องเที่ยวนั้นๆ จากความต้องการในการใช้จ่ายเงินเพื่อวัตถุประสงค์ตามความพึงพอใจ (Jackson,1996; Asgery et al., 1997) อย่างไรก็ตามผลกระทบที่ได้จากการซื้อสินค้าฟุ่มเฟือยอาจมิได้จำกัดเพียงแค่เศรษฐกิจในระดับท้องถิ่น อาจรวมถึงเศรษฐกิจระดับภูมิภาคและระดับประเทศ สินค้าที่ซื้อโดยนักท่องเที่ยวด้วยเหตุผลที่แตกต่างกันอาจช่วยสร้างความประทับใจของนักท่องเที่ยว เพื่อนและญาติสนิทต่อแหล่งท่องเที่ยวนั้น เนื่องจากบุคคลและนักท่องเที่ยวโดยทั่วไปแล้วมักจะแลกเปลี่ยนประสบการณ์โดยผ่านทางรูปภาพ วีดิโอ และสิ่งของที่ได้ซื้อมาจากการเดินทาง (Kim and Littrell, 2001) ดังนั้น จึงมีการนำการท่องเที่ยวเป็นทางเลือกในยุทธศาสตร์ทางเลือกในการสร้างความเติบโตทางเศรษฐกิจ การพัฒนาองค์ประกอบต่างๆ ในอุตสาหกรรม เช่น การซื้อสินค้าฟุ่มเฟือย อาจเป็นเครื่องมือทางด้านการเมืองที่จะส่งเสริมภาพลักษณ์ในเวทีระหว่างประเทศ (Richter,1989; Hall,1994; Tosun,2001; Tosun and Fyall, 2005) ซึ่งอาจแนะนำได้ว่าการบริหารจัดการที่ดีต่อประสบการณ์ในการซื้อสินค้าฟุ่มเฟือยแก่นักท่องเที่ยวอาจเป็นองค์ประกอบและเครื่องมือที่สำคัญในการเสริมสร้างความพึงพอใจแก่แหล่งท่องเที่ยว การทำความเข้าใจถึงแรงจูงใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อแหล่งท่องเที่ยวเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งสำหรับนักการตลาดในการสร้างความพึงพอใจที่ดีต่อแหล่งท่องเที่ยวและผลิตภัณฑ์ที่ต้องการทำการส่งเสริมและในการประเมินคุณภาพของการบริการ (Fodness, 1994)

ประสบการณ์การซื้อสินค้าฟุ่มเฟือยของนักท่องเที่ยว (Tourist shopping experiences) เป็นการรวมของปัจจัยต่างๆ ที่มีความซับซ้อนที่ประกอบขึ้นจากความรู้สึกและทัศนคติของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการเดินทางและการใช้เวลาต่อแหล่งท่องเที่ยวนั้นๆ การซื้อสินค้าฟุ่มเฟือยคือองค์ประกอบสำคัญของการท่องเที่ยวซึ่งเป็นการผสมผสานของมุมมองต่อผลิตภัณฑ์ บริการและสถานที่ หรือที่แท้จริงนั้น ประสบการณ์การท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยว คือการรวมกันของความพึงพอใจและไม่พอใจที่ได้รับจากผลิตภัณฑ์และบริการที่ได้ซื้อมา (Pizam and Ellis, 1999) การบริการและสินค้านำเสนอโดยผู้ค้าปลีก(retailer)และผู้ค้า(Vendor)ถือเป็นส่วนสำคัญของประสบการณ์ต่อแหล่งท่องเที่ยว (Murphy et al., 2000) การซื้อสินค้าฟุ่มเฟือยอาจหมายถึงกิจกรรมทางด้านสันทนาการร่วมสมัย ที่เกี่ยวข้องกับการดู สัมผัส เลือกหา และการซื้อ ซึ่งช่วยให้เติมเต็มความต้องการของผู้คนในด้านความสุขและการพักผ่อนทั้งยังช่วยให้นักท่องเที่ยวหลีกหนีจากเรื่องซ้ำๆ ในแต่ละวัน (Timothy, 2005)

จากงานวิจัย ระบุถึงปัจจัยต่างๆ ที่มีอิทธิพลต่อนักท่องเที่ยวในการเลือกที่จะซื้อและก่อให้เกิดความพึงพอใจ พบว่า วัฒนธรรม เศรษฐกิจ ความเป็นอยู่ เป็นปัจจัยที่มีผลต่อการ

ตัดสินใจซื้อของนักท่องเที่ยว (Keown, 1989) และปัจจัยที่สำคัญที่สุดที่มีส่วนกระตุ้นการซื้อของนักท่องเที่ยวคือ ราคาที่แตกต่างระหว่างประเทศของตนเมื่อเทียบกับราคา ณ แหล่งที่เดินทางไป (Timothy and Butler, 1995; Heung and Cheng, 2000; Hobson, 2000) ตัวอย่างเช่น ประเทศฮ่องกง และ สิงคโปร์ซึ่งเป็นแหล่งการซื้อสินค้าฟุ่มเฟือยที่เป็นที่รู้จัก โดยเฉพาะสินค้าปลอดอากรซึ่งได้เปรียบในเรื่องของราคาทั้งสินค้าที่นำเข้าและสินค้าที่ผลิตในประเทศ (Hobson and Christensen, 2001)

ผลิตภัณฑ์ทางด้านการท่องเที่ยวโดยส่วนใหญ่แล้วจะเป็นประเภทที่ไม่สามารถสัมผัสได้ (Intangible) แต่การซื้อสินค้าฟุ่มเฟือยถือเป็นประสบการณ์ที่สามารถสัมผัสได้จากแหล่งท่องเที่ยวด้วยการซื้อของที่ระลึกและของฝากสำหรับเพื่อนและญาติ และด้วยสิ่งต่างๆ เหล่านี้ยังสามารถสร้างจิตวิทยาความพึงพอใจแก่นักท่องเที่ยวอีกด้วย (Fodness, 1994) ส่วนหนึ่งของประสบการณ์เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจที่นักท่องเที่ยว และผู้ซื้อสินค้าฟุ่มเฟือยสามารถตรวจสอบ สัมผัส และพิจารณาเกี่ยวกับสิ่งของ ถึงแม้ว่าการซื้อสินค้าฟุ่มเฟือยจะมิใช่เหตุผลหลักในการเดินทางก็ตาม (Snepenger et al., 2003)

ความหลากหลายของผลิตภัณฑ์และบรรยากาศภายในร้าน ควรจะตรงตามความคาดหวังของผู้บริโภคการซื้อสินค้าฟุ่มเฟือย (Kotler and Armstrong, 1997) ดังนั้น สิ่งเหล่านี้จึงมีอิทธิพลต่ออารมณ์และพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการซื้อสินค้าฟุ่มเฟือย (Arnold and Reynolds, 2003; Timothy, 2005) ความพยายามของผู้ประกอบกิจการร้านค้าในการสร้างปฏิกิริยาตอบสนองในเชิงบวกด้วยการปรับเปลี่ยนตัวแบบภายในร้านค้าซึ่งมีผลต่อความรู้สึก เช่น เสียงเพลง กลิ่น บรรยากาศ ภาพลักษณ์ของพนักงานและสี (Christiansen and Snepenger, 2002; Babin et al., 2003) มากไปกว่านั้น ตัวแบบการจัดวางที่น่าสนใจและมีคุณภาพสูงและการออกแบบสามารถทำให้นักท่องเที่ยวได้รับประสบการณ์อันพึงพอใจและยังช่วยสร้างแรงจูงใจให้ผู้มาเยือนได้ใช้จ่ายเพิ่มขึ้นในการซื้อสินค้าฟุ่มเฟือย (Bellenger and Korgaonkar, 1980; Christiansen and Snepenger, 2002) การแก้ไขรูปทรงของเสื้อผ้าในร้านค้าและการออกแบบยังเป็นการสร้างความพึงพอใจต่อประสบการณ์ในการซื้อสินค้าฟุ่มเฟือย อีกทั้งยังปกป้องภาพลักษณ์ของร้านค้าและยังเป็นการเปลี่ยนอารมณ์มุมมองและระดับความพึงพอใจของผู้ซื้อ (Becker et al., 1994; Machleit and Eroglu, 2000) ดังนั้นผู้ประกอบการร้านค้าจึงมีความพยายามที่จะสร้างตัวแบบร้านให้เหมือนโรงมหรสพ เพื่อให้ผู้บริโภคสินค้าฟุ่มเฟือยได้สัมผัสความแตกต่าง และสภาพแวดล้อมในการซื้อสินค้าฟุ่มเฟือยที่น่าตื่นเต้น (Kotler and Armstrong, 1997)

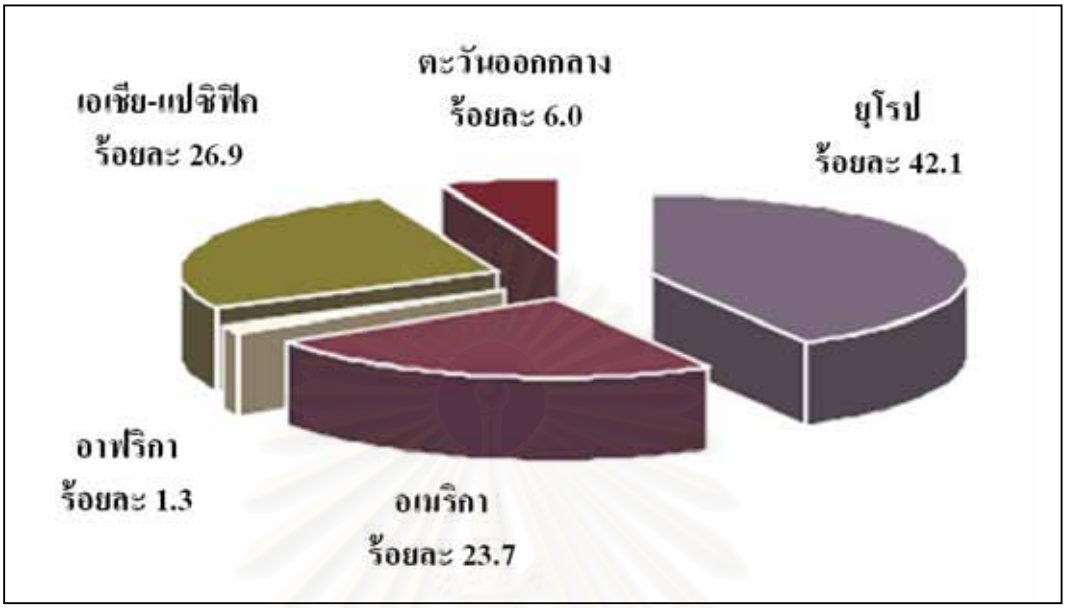
การซื้อสินค้าฟุ่มเฟือยเป็นปรากฏการทางสังคมและเกี่ยวข้องมากกว่าเพียงแค่การให้ได้มาซึ่งสิ่งของ จากผลที่ตามมา พนักงานขายมีบทบาทที่สำคัญยิ่งในการสรรสร้างประสบการณ์ในการซื้อสินค้าฟุ่มเฟือย

จากการศึกษาของ Jones (1999) พบว่า พนักงานขายมีส่วนช่วยสรรค์สร้างประสบการณ์อันพึงพอใจจากการมีส่วนร่วมและความช่วยเหลือ และผลของการศึกษาของ Heung and Cheng (2000) แสดงให้เห็นว่าคุณภาพในการให้บริการของพนักงานขายมีผลกระทบที่สำคัญต่อระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในการซื้อสินค้าฟุ่มเฟือยใน ฮ่องกง ตามด้วยมูลค่าของผลิตภัณฑ์และความน่าเชื่อถือของผลิตภัณฑ์ พื้นฐานส่วนบุคคลเช่น วัฒนธรรม ภูมิหลังทางด้านเชื้อชาติ มีอิทธิพลต่อประสบการณ์ และพฤติกรรมในการซื้อสินค้าฟุ่มเฟือย

จากผลของการศึกษาด้านความแตกต่างในระดับความพึงพอใจในการซื้อสินค้าฟุ่มเฟือยเมื่อเทียบระหว่างคนเอเชียและนักท่องเที่ยวชาวตะวันตกต่อความคาดหวังและมุมมองที่มีต่อการซื้อสินค้าฟุ่มเฟือยในฮ่องกง (Wong and Law, 2003) มีข้อแตกต่างที่สำคัญในระหว่าง 2 กลุ่ม ซึ่งพบว่านักท่องเที่ยวชาวตะวันตกจะมีความพึงพอใจในการรับการดูแลเป็นส่วนตัวมากกว่านักท่องเที่ยวชาวเอเชีย Choi and Chu (2000) และ Kozak (2001) ได้รายงานไว้ว่าเชื้อชาติและองค์ประกอบทางด้านถิ่นฐานอาจส่งผลต่อระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในฐานะผู้บริโภค วัฒนธรรมที่ใกล้เคียงกันมีผลต่อประเภทของผลิตภัณฑ์ที่จะเลือกซื้อ จำนวนเงินที่จะใช้จ่าย และระดับความพึงพอใจ (Moeran, 1983; Mok and Lam, 1997; Thompson and Cutler, 1997; Wong and Law, 2003)

สำหรับส่วนแบ่งตลาดของนักท่องเที่ยวจากประเทศต่างๆ เมื่อนำมาพิจารณาเปรียบเทียบถึงแหล่งที่มาของนักท่องเที่ยวแล้ว พบว่า ยุโรปและ เอเชีย-แปซิฟิค เป็นถิ่นพำนักของนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ในโลก โดยมีส่วนแบ่งจำนวนถึงร้อยละ 42.1 และ 26.9 ตามลำดับ รองลงมาเป็นอเมริกาจำนวนประมาณร้อยละ 23.7 ส่วนนักท่องเที่ยวจากตะวันออกกลางและอาฟริกามีจำนวนเล็กน้อยรวมกันประมาณร้อยละ 7 ของนักท่องเที่ยวทั้งหมด ดังแผนภาพต่อไปนี้

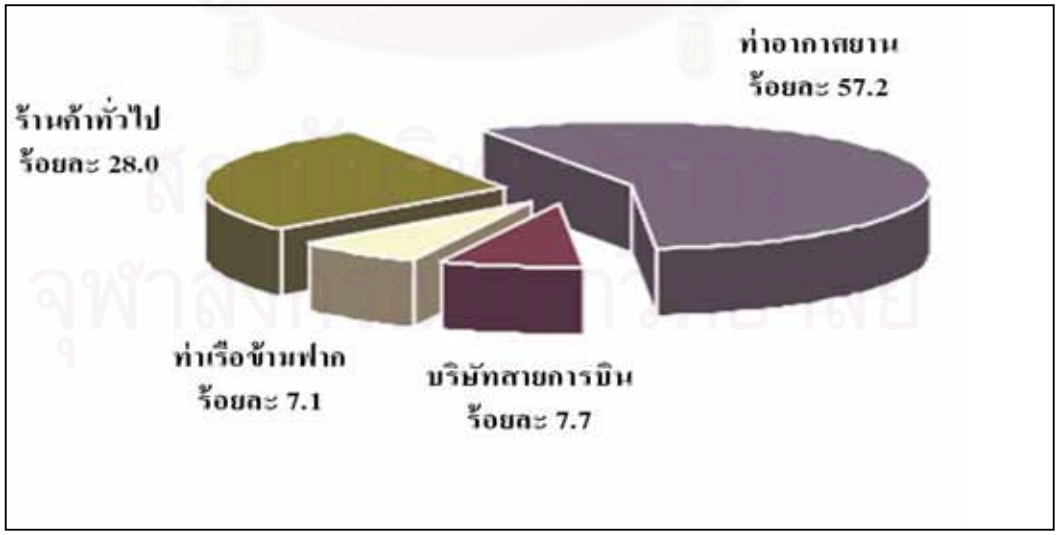
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



ภาพที่ 2 แสดงแหล่งพำนักของนักท่องเที่ยว

ที่มา : การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย

พฤติกรรมของนักท่องเที่ยวในปัจจุบันเกินครึ่งซื้อหาสินค้าฟุ่มเฟือยจากร้านค้า ณ บริเวณท่าอากาศยานของประเทศต่างๆ มากถึงร้อยละ 57.2 รองลงมาเป็นการซื้อสินค้าจากร้านค้าทั่วไป ประมาณร้อยละ 28.0 ส่วนการซื้อหาจากท่าเรือข้ามฟากและบริษัทสายการบินมีจำนวนรวมกัน ประมาณร้อยละ 15 ดังแผนภาพต่อไปนี้



ภาพที่ 3 แสดงสถานที่ที่นักท่องเที่ยวซื้อหาสินค้าฟุ่มเฟือย

ที่มา : การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย

ความสำคัญของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว

อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมที่สำคัญ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในช่วง 20 ปีที่ผ่านมาได้เติบโตและกลายเป็นอุตสาหกรรมหลักของหลายๆ ประเทศนำมาซึ่งรายได้ในรูปเงินตราต่างประเทศ ดังนั้นอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวจึงมีความสำคัญต่อระบบเศรษฐกิจของโลก โดยเฉพาะประเทศที่มีศักยภาพและทรัพยากรหลากหลายทางการท่องเที่ยว เพราะการท่องเที่ยวถือเป็นภาคเศรษฐกิจที่สำคัญยิ่ง ส่งผลต่อตัวเลขบัญชีเดินสะพัดทำให้เกิดความได้เปรียบของบัญชีดุลบริการ อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเกี่ยวข้องโดยตรงกับธุรกิจบริการสินค้าทางการท่องเที่ยวหรือผลผลิตของการท่องเที่ยว (Tourism Product) เป็นลักษณะสินค้าและบริการ (Goods and Services) ของอุตสาหกรรมและกิจกรรมย่อยมากมายหลายสาขา เช่น ที่พักและอาหาร การขนส่ง กิจกรรมประเพณีต่างๆ และการซื้อของที่ระลึก ถือเป็นอุตสาหกรรมบริการ (Service Industry) แบบอุตสาหกรรมประสม (Mixed) มิใช่อุตสาหกรรมเดี่ยว (Single Industry) ยกตัวอย่างเช่น เฉพาะการจับจ่ายซื้อของ ครอบคลุมถึงการซื้อปลีกทุกตัวแบบ เช่น การซื้อสินค้าที่ระลึก งานศิลปะและงานฝีมือหัตถกรรม เสื้อผ้า เครื่องใช้เบ็ดเตล็ด และอื่นๆ กลยุทธ์ในการดึงดูดใจให้นักท่องเที่ยวระหว่างประเทศได้ใช้จ่ายในการซื้อสินค้า (Shopping) ในประเทศไทยจึงมีความสำคัญและนำมาเป็นจุดขายทางการท่องเที่ยวเพื่อการแข่งขันโดยเฉพาะกับประเทศต่างๆ ในภูมิภาคเอเชีย เช่น มาเลเซียและสิงคโปร์ได้นำกลยุทธ์ต่างๆ เพื่อส่งเสริมการขายสินค้า ได้แก่ การเปิดร้านค้าปลอดภาษี (Duty Free Shop) ทั้งในเมืองและตามท่าอากาศยานนานาชาติ เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับนักท่องเที่ยวระหว่างประเทศและกลยุทธ์ที่นำมาเป็นมาตรการอย่างหนึ่งที่หลายประเทศดำเนินการอย่างมีประสิทธิผลคือ การคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม (VAT Refund for Tourists) ให้กับนักท่องเที่ยวเพื่อสนับสนุนแนวทางในการส่งเสริมให้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางการจับจ่ายสินค้าในระดับโลก (Global Shopping) เพื่อเพิ่มพูนรายได้ของประเทศ รัฐบาลจึงได้ประกาศใช้การคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้กับนักท่องเที่ยวเป็นกลยุทธ์เสริมให้กับทุกมาตรการที่เกี่ยวข้องกับนักท่องเที่ยวระหว่างประเทศในการซื้อสินค้าในประเทศไทย เริ่มดำเนินการประกาศใช้เมื่อเดือนมิถุนายน 2542 โดยกรมสรรพากรเป็นผู้ดำเนินการคืนภาษีให้นักท่องเที่ยวด้วยมีหลักการว่านักท่องเที่ยวระหว่างประเทศที่เดินทางมาประเทศไทยและซื้อสินค้าจากร้านค้าผู้ประกอบการที่จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มแล้วครั้งละ 5,000 บาทขึ้นไป สามารถยื่นแบบขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่มได้ แต่จะต้องเดินทางออกจากประเทศไทยภายใน 60 วันนับตั้งแต่วันซื้อสินค้านั้น

แนวความคิดในการจัดเก็บภาษี

ตามรูปศัพท์คำว่า “ภาษีอากร” แบ่งออกได้ 2 คำ เป็น “ภาษี” คำหนึ่ง ที่ภาษาอังกฤษเรียกว่า TAX และ “อากร” คำหนึ่ง ภาษาอังกฤษเรียกว่า DUTY ซึ่งท่านผู้ทรงคุณวุฒิได้ให้คำจำกัดความไว้แตกต่างกัน คือ ผู้เชี่ยวชาญด้านภาษีอากรของอังกฤษ SELIGMAN ให้คำจำกัดความภาษีอากรไว้ว่าเป็นเงินที่บุคคลผู้มีความสามารถถูกบังคับให้บริจาคแก่รัฐ เพื่อนำไปใช้จ่ายในกิจการอันเป็นประโยชน์ต่อส่วนรวม โดยที่ผู้จ่ายมิได้รับประโยชน์ตอบแทนโดยตรง เป็นการเฉพาะตัวแต่ประการใด

นักกฎหมายชาวอังกฤษ HOMES ให้คำจำกัดความภาษีอากรไว้ดังนี้ ภาษีอากร หมายถึงรายจ่ายซึ่งบุคคลผู้มีหน้าที่ต้องจ่ายให้แก่รัฐ เพื่อนำไปพัฒนาให้กิจการของชาติได้มีความเจริญก้าวหน้ายิ่งขึ้นไป

ส่วน SOMMERFALL นักเศรษฐศาสตร์ชาวอังกฤษอีกผู้หนึ่งได้ให้คำจำกัดความไว้ว่า ภาษีอากรเป็นการกระทำมิใช่การลงโทษ แต่ถือเป็นการบังคับให้มีการยักย้ายถ่ายเททรัพย์จากส่วนเอกชนไปสู่รัฐบาล โดยเป็นไปตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่รัดกุม ทั้งไม่ต้องคำนึงถึงผลประโยชน์ เช่น การตอบแทนพิเศษใดๆ โดยตรง เพื่อรัฐนำไปใช้ในการพัฒนากิจการต่างๆ อันเป็นส่วนรวม

สำหรับความหมายของ “เงินได้” นายวิทย์ ตันตยกุล ได้ให้คำจำกัดความไว้เป็น 2 นัย คือ นัยที่มองจากที่มาของเงินได้ ซึ่งได้แก่ความเพิ่มพูนทางเศรษฐกิจ และนัยที่มองจากผลของเงินได้ คือ การเพิ่มของทรัพย์สินสุทธิและรายจ่าย ซึ่งทั้งสองนัยนี้มีจำนวนเท่ากัน ตามประมวลรัษฎากรถือเอาความหมายของเงินได้ตามความหมายที่เป็นผลได้อันเกิดจากกิจการตามปกติหรือเงินได้ประจำและเงินได้อันเป็นผลที่มีลักษณะเป็นทุน เช่น เงินได้จากอาชีพต่างๆ เงินได้จากผลกำไร เป็นต้น

เมื่อพิจารณาตามพจนานุกรม “ภาษีอากร” แยกได้ดังนี้ (นิมิต จิวะสันติการ, 2530:12-16)

ภาษี คือ ความได้เปรียบหรือเงินที่รัฐเรียกเก็บจากบุคคลหรือทรัพย์สินหรือธุรกิจเพื่อนำไปใช้จ่ายในการทำนุบำรุงประเทศชาติ

อากร คือ หมู่ กอง บ่อเกิด ที่เกิดหรือค่าธรรมเนียมที่รัฐเรียกเก็บจากสิ่งที่เกิดจากธรรมชาติหรือสิ่งที่ทำขึ้นเป็นการค้า

จากความหมายที่กล่าวมาทั้งหมดแต่ต้น พอสรุปองค์ประกอบของภาษีอากรได้ คือ

1. ภาษีอากร เป็นกฎหมายประเภทหนึ่งที่มีความสำคัญต่อการพัฒนาประเทศอย่างมากที่สุด

2. ภาษีอากร มีลักษณะบังคับให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องปฏิบัติตาม เพื่อผลประโยชน์ร่วมกัน

3. เงินภาษีอากรที่เก็บมาได้ รัฐนำไปใช้ในการพัฒนาประเทศทุกด้าน เพราะเงินภาษีอากรเป็นรายได้หลักของรัฐ

4. ผู้ชำระภาษีอากร จะไม่ได้รับผลประโยชน์ตอบแทนโดยตรงเป็นการเฉพาะตัวในทันที แต่จะได้รับผลประโยชน์ตอบแทนโดยทางอ้อมในระยะยาว ในรูปของสาธารณสมบัติเป็นส่วนรวม

วัตถุประสงค์ในการจัดเก็บภาษีอากร

1. **ถือเป็นรายได้** รัฐมีหน้าที่ในการบริหารประเทศตามนโยบายที่ได้แถลงไว้ต่อสภาผู้แทนราษฎร รัฐบาลมีรายจ่ายที่ต้องรับผิดชอบในการพัฒนาประเทศด้านต่างๆ มากมาย รัฐบาลต้องมีทรัพย์สินรายจ่ายมีจำนวนมากเมื่อเทียบกับกิจการของเอกชนแล้ว รัฐเป็นกิจการขนาดใหญ่มาก กิจการของเอกชนมีค่าใช้จ่ายอะไรบ้าง รัฐก็มีเช่นเดียวกัน แต่วงเงินค่าใช้จ่ายมากกว่าหลายเท่า ฉะนั้นเพื่อให้รัฐสามารถดำเนินการตามหน้าที่และความรับผิดชอบที่มีอยู่ต่อประชาชน จำเป็นต้องมีรายได้มาเสริมเป็นกอบเป็นกำ รายได้ของรัฐที่สำคัญที่สุด ได้แก่ ภาษีอากร เช่น ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ภาษีเงินได้นิติบุคคล ภาษีศุลกากร ค่าธรรมเนียมต่างๆ ซึ่งเงินรายได้เหล่านี้กระทรวงการคลังมีหน้าที่ในการจัดเก็บเป็นส่วนใหญ่ โดยมอบหมายงานให้แก่กรมสรรพากร กรมศุลกากร และกรมสรรพสามิต จะมีหน่วยงานอื่นทำหน้าที่เก็บเงินภาษีและค่าธรรมเนียมเป็นรายได้เข้ารัฐอยู่บ้าง ซึ่งได้แก่ กรมการขนส่งทางบก กรมตำรวจ ฯลฯ แต่ก็มีไม่มากเหมือน 3 กรมในกระทรวงการคลังดังกล่าวแล้ว รายจ่ายของรัฐบาลได้เพิ่มขึ้นจากที่เคยจ่ายปีละ 7-8 หมื่นล้านบาท เป็น 2 แสนล้านกว่าบาท แต่รายได้สุทธิที่เก็บได้จากภาษีอากร ค่าธรรมเนียม และอื่นๆ ปีหนึ่งๆ ไม่เพียงพอกับรายจ่าย ถึงกับต้องกู้หนี้ยืมสินทั้งภายในและต่างประเทศมาเสริม เพื่อให้งบประมาณสมดุลตลอดมา

2. **ถือเป็นเครื่องมือช่วยส่งเสริมความเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ** ภาษีอากรที่รัฐได้กำหนดขึ้นมาเป็นเครื่องมือคุ้มครองอุตสาหกรรมภายในประเทศ ควบคุม ส่งเสริมธุรกิจภายในประเทศ ส่งเสริมการลงทุนจากชาวต่างประเทศ โดยมีการยกเว้นภาษีอากรเครื่องจักรและทรัพย์สินที่เป็นทุนที่นำเข้ามาจากต่างประเทศ เก็บภาษีอากรสินค้าที่ผลิตจากต่างประเทศในอัตราที่สูงพอสมควรเพื่อให้ความคุ้มครองสินค้าอย่างเดียวกันที่ผลิตได้จากภายในประเทศด้วย เก็บภาษี

อากรสินค้าภายในประเทศที่ส่งไปจำหน่ายต่างประเทศในอัตราที่ต่ำเพื่อเปิดโอกาสให้สินค้าของผู้ผลิตภายในประเทศได้สามารถแข่งขันกับสินค้าอย่างเดียวกันในต่างประเทศได้ ขณะใดที่เศรษฐกิจรุ่งเรือง รัฐสามารถเก็บภาษีอากรได้สูง เพราะประชาชนมีความสามารถในการหารายได้อย่างเต็มที่ ตรงกันข้ามถ้าเศรษฐกิจตกต่ำ รัฐเก็บภาษีอากรได้น้อย เพราะประชาชนมีความสามารถหารายได้ต่ำ

3. **ถือเป็นเครื่องมือควบคุมการบริโภคของประชาชน** เพื่อให้ประชาชนได้เกิดความระมัดระวังและเลือกใช้สินค้าที่เหมาะสมกับอัตภาพ สินค้าฟุ่มเฟือย สินค้าที่มีโทษและไม่มีความจำเป็นต่อการครองชีพ รัฐควรเก็บภาษีอากรให้สูง ราคาสินค้าเหล่านี้ก็สูงตามไปด้วย ผู้บริโภคจะได้ยับยั้งชั่งใจในการเลือกใช้ตามความจำเป็น และสินค้าใดที่จำเป็น เช่น ยารักษาโรค นมสด นมข้น นมผง ฯลฯ รัฐเก็บภาษีแต่น้อย เพื่อสนับสนุนให้ประชาชนได้ซื้อบริโภคกันโดยทั่วไปและไม่ขาดแคลน

4. **เป็นการรักษาเสถียรภาพทางเศรษฐกิจ** ภาษีอากรเป็นกลไกอันสำคัญในการประคับประคองเศรษฐกิจที่ตกต่ำให้สามารถฟื้นตัวโดยเร็ว และมีส่วนสนับสนุนความเจริญก้าวหน้าทางเศรษฐกิจให้มีเสถียรภาพขจัดการว่างงานของบุคคล ทั้งนี้ ในขณะที่เศรษฐกิจตกต่ำ รัฐอาจยกเว้นภาษีอากรให้แก่ผู้ประกอบการบางประเภท เพื่อให้สามารถมีเงินเหลือพอที่จะนำไปปรับปรุงขยายงาน และดำรงสภาพการประกอบการอยู่ต่อไปได้

5. **เป็นเครื่องมือในการกระจายรายได้ของประชาชน** รัฐเก็บภาษีอากรตามความสามารถตามที่แต่ละคนได้รับผลประโยชน์ตอบแทนจากรัฐมากหรือน้อย ผู้มีรายได้มากเสียภาษีมากกว่าผู้มีรายได้ปานกลาง หรือผู้มีรายได้ต่ำอาจไม่เสียภาษีเลยก็ได้ เมื่อรัฐเก็บภาษีอากรไปจากบุคคลผู้มีรายได้มาก เงินรายได้นั้นก็จะถูกนำไปใช้สอยในกิจการต่างๆ ที่จำเป็นของรัฐ ในอันจะส่งผลประโยชน์ถึงประชาชนโดยทั่วไป เช่น รัฐนำเงินภาษีอากรไปลงทุนสร้างงานในชนบท ทำให้ประชาชนในชนบทมีงานทำมีรายได้ มีสาธารณูปโภคสำหรับใช้สอยหรือการสร้างเขื่อน สถานที่ราชการ มีการจ้างแรงงานในระดับต่างๆ เงินก็จะหมุนเวียนเปลี่ยนมือไปสู่บุคคลเหล่านั้นในที่สุด เป็นการกระจายรายได้จากผู้มีรายได้มากไปสู่ผู้มีรายได้น้อยทางอ้อม

6. **เป็นการสนองนโยบายของประเทศชาติ** เมื่อรัฐมีนโยบายประการใดประการหนึ่งจะใช้มาตรการบังคับโดยเฉียบขาดไม่ได้ ก็อาจใช้ระบบภาษีอากรเพื่อตัดสิทธิและให้สิทธิเกิดขึ้นเพื่อบังคับหรือชักนำให้ผู้เสียภาษีปฏิบัติตามหรือเห็นดีเห็นชอบสนับสนุนนโยบายของรัฐ เช่น การส่งเสริมการลงทุน โดยรัฐไม่เก็บภาษีอากรที่ได้จากการซื้อ-ขายในตลาดหลักทรัพย์ การเก็บภาษีดอกเบี้ยเงินฝากธนาคาร เพื่อเร่งเร้าให้ผู้มีเงินนำไปลงทุนมากกว่าฝากไว้กับธนาคาร เป็นต้น

ลักษณะสำคัญของภาษีอากร

ภาษีอากรนั้น เป็นการบังคับให้บุคคลทุกคนที่อยู่ในข่ายของกฎหมายที่ได้กำหนดไว้ต้องมีหน้าที่เสียภาษีอากร เพื่อให้เกิดความเหมาะสมและเกิดความเป็นธรรมมากที่สุด การกำหนดภาษีอากร จึงต้องคำนึงถึงลักษณะอื่นสำคัญเกี่ยวเนื่องกัน ดังต่อไปนี้

1. **ลักษณะอำนวยรายได้** (Productivity) การที่ภาษีอากรจะผลิตรายได้ให้มากน้อยเพียงใดนั้น นอกจากอัตราภาษีแล้วยังขึ้นอยู่กับเงื่อนไข 3 ประการ คือ ประการแรก ลักษณะของฐานภาษี ประการที่สอง ขนาดของฐานภาษี และประการที่สาม ความยืดหยุ่นของฐานภาษี

1.1 **ลักษณะของฐานภาษี** ถ้าภาษีอากรที่จัดเก็บมีฐานกว้าง กล่าวคือครอบคลุมถึงผู้เสียภาษีอากรจำนวนมากหรือมีกิจการที่อยู่ในข่ายต้องเสียภาษีอากรจำนวนมาก ย่อมสามารถที่จะจัดเก็บภาษีอากรได้เป็นจำนวนมากกว่าภาษีอากรที่ฐานแคบกว่า ดังนั้น ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาถึงแม้จะเก็บจากบุคคลธรรมดาเป็นรายคนเฉลี่ยแล้วเป็นจำนวนไม่มาก ก็สามารถให้รายได้มากกว่าภาษีอากรหลายประเภทที่เก็บในอัตราสูงแต่มีผู้อยู่ในข่ายเสียภาษีอากรไม่มากราย โดยนัยเดียวกัน ภาษีอากรจากสิ่งของที่มีผู้ใช้จำนวนมาก จึงอำนวยรายได้มากกว่าการเก็บภาษีอากรจากสิ่งฟุ่มเฟือยซึ่งมีผู้ใช้น้อย

1.2 **ขนาดฐานภาษี** ถ้าภาษีอากรใดอาจเก็บได้เป็นจำนวนมากจากผู้เสียภาษีแต่ละรายเพราะผู้เสียภาษีอากรแต่ละรายนั้น จะต้องเสียภาษีอากรรายละมากๆ จะเป็นด้วยเพราะมีกิจการใหญ่ หรือสิ่งของและบริการที่จัดเก็บมีราคาสูง แม้ผู้เสียภาษีอากรดังกล่าวจะมีจำนวนน้อยก็อาจเก็บภาษีได้มาก ตัวอย่าง เช่น ค่าภาคหลวงแร่ ซึ่งเก็บจากผู้ขุดแร่จำนวนจำกัดจะอำนวยรายได้ให้มากในขณะที่แร่ราคาดี

1.3 **ความยืดหยุ่นของฐานภาษี** เมื่อมีการจัดเก็บภาษีอากรขึ้นใหม่หรือเพิ่มอัตราภาษีอากร ถ้าฐานภาษีลดลงมาก จะโดยมีผู้เสียภาษีน้อยลงก็ดีหรือภาษีที่ต้องเสียน้อยลงเพราะเหตุประการอื่นก็ดี เรียกว่า ฐานภาษีนั้นยืดหยุ่นมาก แต่ถ้าการจัดเก็บภาษีอากรใหม่หรือการเพิ่มอัตราภาษีอากรไม่ทำให้ฐานภาษีลดลงไปเลย เรียกว่า ฐานภาษีไม่ยืดหยุ่น

ภาษีอากรที่เกี่ยวข้องกับลักษณะยืดหยุ่นของฐานภาษีมากที่สุด ได้แก่ ภาษีอากรที่เก็บจากสินค้าและบริการ เพราะภาษีดังกล่าวอาจทำให้สินค้าขึ้นราคา การขึ้นราคาของสินค้ามีผลทำให้มีผู้บริโภคลดน้อยลง ฐานภาษีก็จะลดลงไป การที่ฐานภาษีจากสินค้าและบริการจะลดมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับปัจจัยบางประการ เช่น ประการแรก สินค้านั้นมีสิ่งทดแทนโดยง่ายหรือไม่ ถ้าการเก็บภาษีสินค้าอย่างหนึ่ง ทำให้ราคาสินค้าดังกล่าวสูงขึ้น ผู้บริโภคอาจเลือกใช้สินค้าอย่างอื่นที่ไม่ต้องเสียภาษีแทนได้ ฐานของภาษีดังกล่าวยืดหยุ่นได้มาก ประการที่สอง สินค้านั้นมีความจำ

เป็นมากน้อยเพียงใด ถ้าสินค้าที่ถูกเก็บภาษีมีความจำเป็นมาก ฐานภาษีก็ไม่ยืดหยุ่น ดังเช่น ภาษีที่เก็บจากน้ำมันหรืออาหารหลัก ประการที่สาม มูลค่าสินค้าที่จัดเก็บภาษีนั้นประกอบเป็นส่วนใหญ่ของรายจ่ายของผู้บริโภคหรือไม่ สินค้าบางอย่างถึงแม้จะขึ้นราคาเพราะมีการเก็บภาษีแต่มีราคาน้อยเมื่อเทียบกับรายได้หรือรายจ่ายทั้งหมดของผู้เสียภาษี การเก็บภาษีจะไม่ทำให้มีการบริโภคน้อยลง เช่น ภาษีที่เก็บจากเกลือหรือน้ำปลา เป็นต้น

2. **ลักษณะความเป็นกลางทางเศรษฐกิจ** (Economic Neutrality) ในระบบเศรษฐกิจซึ่งเชื่อว่าสิทธิการเลือกของผู้บริโภค และการแข่งขันของผู้ผลิตสินค้าและบริการจะนำไปสู่การใช้ทรัพยากรอย่างได้ผลที่สุด และเป็นเหตุให้ระดับการครองชีพของประชาชนอยู่ในระดับที่เหมาะสมที่สุดนั้น ภาษีอากรที่รัฐบาลจัดเก็บจะต้องมีลักษณะเป็นกลางในทางเศรษฐกิจให้มากที่สุด ทั้งนี้เพราะการเก็บภาษีอากรมาใช้จ่ายมีผลขั้นต้นเท่ากับไปจำกัดการบริโภคหรือการผลิตของฝ่ายเอกชนเท่ากับจำนวนภาษีอากรที่จัดเก็บ และเพิ่มการบริโภคและการผลิตขึ้นเท่ากับจำนวนที่รัฐบาลใช้จ่ายไปในกรรมวิธีดังกล่าว การเลือกบริโภคของประชาชนและการผลิตของฝ่ายเอกชนจะถูกกระทบกระเทือน ฉะนั้น ภาษีอากรที่ดีจึงต้องมีผลกระทบกระเทือนน้อยที่สุด

3. **ลักษณะความยุติธรรม** (Equity) ภาษีอากรที่มีลักษณะความเป็นธรรมนั้น กล่าวได้ว่าได้แก่ภาษีอากร ซึ่งเก็บจากบุคคลเท่าเทียมกันเป็นจำนวนเท่ากัน และเก็บของบุคคลซึ่งแตกต่างกันตามความเหมาะสมกับความแตกต่างนั้น ปัญหาในด้านการศึกษาเรื่องความยุติธรรมจึงอยู่ที่ว่าจะถือมาตรใดเป็นเครื่องวัดความเท่าเทียมหรือความแตกต่างและในกรณีที่มีความแตกต่างกันในลักษณะใดจึงจะเหมาะสม

มาตรวัดความเท่าเทียมหรือความแตกต่างกัน สิ่งที่จะใช้วัดความเท่าเทียมหรือความแตกต่างเพื่อประโยชน์ในการเก็บภาษีอากรให้เป็นธรรมนั้น แตกต่างกันไปตามยุคและสมัย แต่ก็ต้องยอมรับกันว่าสิ่งที่จะนำมาใช้วัดนั้นจะต้องเกี่ยวข้องกับเรื่องภาษีอากร มิฉะนั้น จะเป็นเรื่องการเก็บภาษีอากรตามอำเภอใจ ภาษีเคราของปีเตอร์มหาราชในรัสเซียสมัยก่อนหรือขนาดความสูงหรืออายุที่ใช้ในการเก็บภาษีคนในประเทศไทยซึ่งเคยจัดเก็บภาษีมาระยะหนึ่ง อาจถือว่าเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องหรือเป็นธรรมในสมัยนั้น แต่เห็นกันว่าไม่เกี่ยวข้องกับภาษีอากรและไม่ใช่มาตรวัดที่เหมาะสมในขณะนี้ ในปัจจุบันมาตรวัดความเท่าเทียมหรือความแตกต่างที่ควรพิจารณาได้มีอยู่ 2 อย่าง คือ ความเท่าเทียมกันหรือแตกต่างกันในประโยชน์ที่ได้รับจากรัฐและความสามารถของผู้เสียภาษีอากร

การเก็บภาษีอากรโดยยึดถือประโยชน์ที่ได้รับเป็นหลัก ทำนองการพาณิชย์นั้นมีข้อสนับสนุนอยู่ตรงที่จะช่วยให้ประชาชนใช้การบริการของรัฐโดยประหยัด และในทางปฏิบัติก็มีใช้

ในภาษีอากรบางประเภท เช่น ภาษีน้ำมันเบนซิน มีส่วนเกี่ยวกับประโยชน์โดยตรงที่ได้รับจากการใช้ถนน ภาษีบำรุงท้องที่มีส่วนเกี่ยวกับบริการของราชการส่วนท้องถิ่น การเก็บค่าน้ำประปาตามจำนวนลิตรที่ใช้ หากถือว่าเป็นภาษีอากรเพราะถือว่าการให้น้ำประปาเป็นหน้าที่ของรัฐ ก็เป็นภาษีอากรที่เก็บตามประโยชน์ที่ได้รับ

ในการกำหนดเงินภาษีอากร จะเป็นประเภทใดก็ตามทางราชการต้องคำนึงถึงความเสมอภาคของบุคคลทุกคน จริงอยู่หน้าที่พลเมืองดีได้บอกไว้ว่า พลเมืองทุกคนต้องเสียภาษีอากรเช่นเดียวกับที่พระราชบัญญัติรับราชการทหาร กำหนดให้ผู้ชายที่มีสัญชาติไทยทุกคนต้องเข้ารับการตรวจเลือกเข้าเป็นทหารกองประจำการ แต่ภาษีอากรต้องบังคับให้ประชาชนทุกคนที่มีความสามารถต้องชำระกันนั้น ถือเป็นรายจ่ายที่ประชาชนต้องเสียสละ ธรรมชาติของมนุษย์ชอบแต่การรับไม่ชอบการให้ เพราะการรับเป็นการได้ประโยชน์ การให้หรือจ่ายเป็นการเสียประโยชน์เป็นการสิ้นเปลืองและดูเหมือนว่าเป็นการเสียเปรียบ จึงจำเป็นอยู่เองที่ทางราชการอันมีหน้าที่เรียกเก็บภาษีอากร ต้องกำหนดเงินภาษีให้เหมาะสมและเกิดความถูกต้อง

4. **ประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีอากร** ได้แก่ การจัดเก็บภาษีอากรให้ได้เต็มเม็ดเต็มหน่วย โดยใช้ค่าใช้จ่ายน้อยที่สุด ลักษณะประสิทธิภาพมีความสำคัญเพราะค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บภาษีอากร เป็นการใช้ปัจจัยการผลิตและทรัพยากรอย่างหนึ่ง ซึ่งถ้าใช้จ่ายมากเกินไปควรจะนำไปใช้จ่ายในด้านอื่นจะเป็นประโยชน์มากกว่าและนอกจากนั้น หากการจัดเก็บไม่มีประสิทธิภาพลักษณะที่ดีของระบบภาษีอากรประการอื่นๆ จะสูญสิ้นไป โดยเฉพาะอย่างยิ่งความเป็นธรรมที่ตั้งใจไว้ในกฎหมายภาษีอากรก็จะไม่บรรลุผล

การจัดเก็บภาษีอากรโดยมีประสิทธิภาพขึ้นอยู่กับปัจจัยที่สำคัญ 3 ประการ คือ ประการแรก ลักษณะของกฎหมายภาษีอากร ประการที่สอง บรรยากาศที่ชวนให้ปฏิบัติตามกฎหมายภาษีอากร และประการที่สามประสิทธิภาพของพนักงานผู้จัดเก็บภาษีอากร

1. กฎหมายภาษีอากรที่จะให้เก็บได้เต็มเม็ดเต็มหน่วยอย่างน้อยจะต้องเข้าใจง่ายไม่กำกวม การกำหนดตัวผู้เสียภาษีและฐานภาษีจะต้องชัดเจน เพื่อกันมิให้มีข้อพิพาทเกิดขึ้น วิธีการชำระภาษีอากรไม่ควรให้ยุ่งยากและไม่ให้ผู้เสียอากรต้องเสียค่าใช้จ่ายในการเสียภาษีอากรโดยไม่จำเป็น

2. บรรยากาศที่เหมาะสมในการปฏิบัติตามกฎหมายภาษีอากรหรืออีกนัยหนึ่งบรรยากาศปราศจากความยั่วยวนให้หลีกเลี่ยงภาษีอากรซึ่งเป็นเรื่องนอกเหนือตัวบทกฎหมายจำเป็นต้องอาศัยลักษณะแวดล้อมหลายประการด้วยกัน ประการแรก แบบอย่างการปฏิบัติของบุคคลผู้มีอำนาจปกครองประเทศและบุคคลซึ่งประชาชนทั่วไปรู้จัก หากบุคคลดังกล่าวสร้าง

แบบอย่างที่ดี บุคคลอื่นๆ ไม่มีเหตุผลที่จะอ้างว่ากระทำตามบุคคลชั้นนำ ประการที่สอง การใช้จ่ายของรัฐบาลที่เกิดผลต่อประชาชนส่วนรวมมีส่วนช่วยสร้างศรัทธาในการเสียสละเงินเพื่อชำระภาษีอากรของประชาชน ประการที่สาม ระดับความก้าวหน้าในทางเศรษฐกิจของประเทศที่มีความสำคัญเป็นอย่างมาก ถ้าการอุตสาหกรรมและธุรกิจมีความเจริญ จำเป็นต้องใช้แรงงานเป็นกลุ่มก้อน และรูปองค์การเป็นขนาดใหญ่ซึ่งจำเป็นต้องควบคุมภายใน

แนวความคิดในการจัดเก็บภาษี

ภาษีมูลค่าเพิ่ม

ภาษีมูลค่าเพิ่มเป็นภาษีซื้อและที่กฎหมายกำหนดให้ผู้ประกอบการเรียกเก็บค่าภาษีขายทุกครั้งที่มีการขายสินค้าหรือให้บริการ ขณะเดียวกันในตอนที่ซื้อสินค้าหรือบริการต่างๆ มาใช้ในกิจการของตนเอง ผู้ประกอบการจะต้องจ่ายภาษีมูลค่าเพิ่ม รวมทั้งคำนวณภาษีที่ต้องชำระรวมกับราคาสินค้าหรือบริการ (ปิยพันธ์ นิมมานเหมินทร์, 2543 : 19) แต่อย่างไรก็ตามผู้ประกอบการจดทะเบียนเป็นผู้ส่งออกหรือได้รับสิทธิให้เสียภาษีมูลค่าเพิ่มในอัตราศูนย์ (อัตราภาษีร้อยละ 0) กล่าวคือ จะเป็นผู้ที่ไม่ต้องเสียภาษีมูลค่าเพิ่มและกลับเป็นผู้มีสิทธิได้รับภาษีคืนทั้งหมดด้วย แต่ต้องยื่นแบบแสดงรายการว่าได้ชำระภาษีมูลค่าเพิ่มไปแล้วและขอคืนภาษีดังกล่าว (ปิยพันธ์ นิมมานเหมินทร์, 2543 : 27) อาจกล่าวได้ว่าภาษีมูลค่าเพิ่มเป็นภาษีประเภททางอ้อม จัดเก็บจากฐานการใช้จ่ายในการอุปโภคบริโภคสินค้าและบริการของประชาชนทั่วไป โดยกฎหมายได้กำหนดให้ผู้ประกอบการมีหน้าที่เรียกเก็บภาษีจากผู้ซื้อสินค้าหรือบริการ แล้วจึงนำภาษีที่เรียกเก็บไว้นั้น นำส่งแก่กรมสรรพากร ดังนั้นภาระภาษีมูลค่าเพิ่มจึงตกอยู่กับผู้ซื้อสินค้าหรือผู้รับบริการ ภาษีมูลค่าเพิ่มจัดเก็บในทุกขั้นตอนของการผลิตและการจำหน่าย โดยจัดเก็บตามหลักปลายทาง กล่าวคือประเทศผู้ผลิตและส่งสินค้าออกจะไม่มีภาระหรือต้องเสียภาษีมูลค่าเพิ่ม กิจกรรมที่ต้องเสียภาษีมูลค่าเพิ่มได้แก่ การขายสินค้าหรือการให้บริการในประเทศและรวมถึงการนำเข้าสินค้า อัตราภาษีมูลค่าเพิ่มที่จัดเก็บเป็นอัตราคงที่ โดยปัจจุบันจัดเก็บในอัตราร้อยละ 7 สำหรับการขายสินค้าหรือให้บริการและไม่เก็บภาษีสำหรับการส่งออก ดังนั้นนักท่องเที่ยวระหว่างประเทศเมื่อซื้อสินค้าและนำสินค้าออกนอกราชอาณาจักรไทยภายในกำหนดไม่เกิน 60 วันนับจากวันซื้อ โดยมีข้อกำหนดของจำนวนเงินตามที่กรมสรรพากรได้พิจารณาร่วมกับการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยและกรมศุลกากร จะเข้าข่ายผู้ได้รับสิทธิขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่มและสามารถยื่นแบบเพื่อขอคืนภาษีได้ ณ สำนักงานคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้นักท่องเที่ยวตามท่าอากาศยานนานาชาติ

การขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่มของประเทศไทยสำหรับนักท่องเที่ยว

รัฐบาลเล็งเห็นว่าการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้กับนักท่องเที่ยวระหว่างประเทศสมควรนำมาใช้เพื่อเป็นการกระตุ้นและสร้างแรงบันดาลใจให้จับจ่ายซื้อของเพิ่มรายได้เข้าประเทศ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้แก่ การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย สมาคมต่างๆ ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว กรมสรรพากร กรมศุลกากร โดยมีที่ปรึกษาด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยวของรัฐบาลร่วมกันพิจารณาแนวทางกระตุ้นยอดรายได้จากการซื้อสินค้าของนักท่องเที่ยว ซึ่งหลายประเทศในยุโรปโดยเฉพาะอังกฤษและฝรั่งเศสได้เริ่มนำมาใช้อย่างได้ผล มาเป็นแรงจูงใจในการซื้อสินค้าและได้ประกาศใช้เมื่อเดือนมิถุนายน 2542 โดยกรมสรรพากรเป็นผู้ดำเนินการหลักในการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้กับนักท่องเที่ยวระหว่างประเทศที่ท่องเที่ยวในประเทศไทย โดยมีหลักเกณฑ์เงื่อนไขและวิธีการดังนี้

1. คุณสมบัติของนักท่องเที่ยวที่มีสิทธิขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม
   1.1 ไม่เป็นผู้มีสัญชาติไทย
   1.2 ไม่เป็นผู้มีภูมิลำเนาในประเทศไทยหรือไม่เป็นผู้อยู่ในประเทศไทย
   1.3 ไม่เป็นนักบินหรือลูกเรือของสายการบินที่เดินทางออกนอกราชอาณาจักร
   1.4 เดินทางออกนอกราชอาณาจักรทางอากาศ ณ ท่าอากาศยานนานาชาติ
2. สินค้าที่นักท่องเที่ยวมีสิทธิขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม
   2.1 เป็นสินค้าที่นักท่องเที่ยวซื้อจากผู้ประกอบการและถูกเรียกเก็บภาษีมูลค่าเพิ่มไว้แล้ว
   2.2 เป็นสินค้าที่นักท่องเที่ยวสามารถนำไปพร้อมกับการเดินทางได้
   2.3 เป็นสินค้าที่นำออกนอกราชอาณาจักรภายใน 60 วันนับแต่วันที่ซื้อสินค้า
   2.4 ไม่เป็นสินค้าต้องห้ามออกนอกราชอาณาจักร อาวุธปืน วัตถุระเบิด หรือสินค้าที่มีลักษณะทำนองเดียวกัน อัญมณีที่ยังไม่ได้ประกอบขึ้นเป็นตัวเรือนหรือทองรูปพรรณ

มูลค่าการซื้อสินค้าที่มีสิทธิขอคืนภาษี

นักท่องเที่ยวจะต้องซื้อสินค้าที่จะขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่มจากสถานประกอบการแห่งเดียวกันกันครั้งหนึ่งหรือหลายครั้งในแต่ละวันมีมูลค่ารวมกันไม่น้อยกว่า 2,000 บาท จึงจะมีสิทธิแจ้งให้ผู้ประกอบการจัดทำคำร้องในวันที่มีการซื้อสินค้านั้น และหากจะประสงค์ที่จะขอคืนภาษีจะต้องซื้อสินค้าให้มีมูลค่าตามคำร้องขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม (ภพ.10) ทุกฉบับรวมกันไม่น้อยกว่า 5,000 บาท (รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม)

วิธีปฏิบัติในการขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม

1. นักท่องเที่ยวต้องซื้อสินค้าตามเกณฑ์ที่กำหนดและแสดงความจำนงต่อผู้ประกอบการพร้อมกับแสดงหนังสือเดินทางเพื่อให้ผู้ประกอบการจัดทำคำร้องขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม (ภพ. 10) ตามแบบที่อธิบดีกำหนดจำนวน 1 ชุด 3 ฉบับ

2. ให้นักท่องเที่ยวแสดงความประสงค์ว่าจะขอคืนเป็นเงินสดหรือดร๊าฟท์ หรือโอนเข้าบัญชีบัตรเครดิตสากลตามที่กรมสรรพากรระบุอยู่ในคำร้องขอคืนเงินภาษีมูลค่าเพิ่ม (ภพ. 10) เว้นแต่กรณีมีภาษีไม่เกิน 30,000 บาท ให้ขอคืนเป็นเงินสดสกุลเงินบาท หรือดร๊าฟท์ หรือโอนเงินเข้าบัญชีบัตรเครดิตเท่านั้น

3. ในวันที่เดินทางออกนอกราชอาณาจักร นักท่องเที่ยวต้องแสดงสินค้า คำร้องและใบกำกับภาษีต่อเจ้าพนักงานศุลกากร ณ ท่าอากาศยาน เพื่อรับการตรวจสินค้าตามใบกำกับภาษีและประทับตราแสดงการตรวจในคำร้อง

4. กรณีสินค้าประเภทอัญมณีที่ประกอบขึ้นเป็นตัวเรือน หรือทองรูปพรรณ นาฬิกาแว่นตา หรือ ปากกา นักท่องเที่ยวจะต้องนำไปแสดงต่อเจ้าหน้าที่สรรพากรเพื่อรับการตรวจสินค้าตามใบกำกับภาษีและประทับตราแสดงการตรวจพร้อมทั้งลงลายมือชื่อเจ้าหน้าที่และวันเดือนปีที่ประทับตราในคำร้องอีกครั้งหนึ่งด้วย

5. คำร้องที่ผ่านการประทับตราแล้ว ให้นักท่องเที่ยวยื่นขอคืนเป็นเงินสดต่อเจ้าหน้าที่สรรพากร ณ ท่าอากาศยาน หรือ กรณีประสงค์ขอคืนเป็นดร๊าฟท์หรือขอคืนเข้าบัญชีบัตรเครดิต ให้นำไปใส่ลงในตู้รับคำร้อง ณ ท่าอากาศยาน หรือส่งมาทางไปรษณีย์ก็ได้

หลักเกณฑ์การคืนภาษีมูลค่าเพิ่มสำหรับนักท่องเที่ยว

การคืนภาษีมูลค่าเพิ่มสำหรับนักท่องเที่ยวนั้นมีมาตรการหลักในส่วนที่เกี่ยวกับนักท่องเที่ยวต้องถือปฏิบัติดังนี้

1. ต้องเป็นนักท่องเที่ยวระหว่างประเทศที่เดินทางมาประเทศไทย และซื้อสินค้าจากร้านค้าผู้ประกอบการที่จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มแล้ว

2. ต้องใช้จ่ายซื้อสินค้าภายในร้านดังกล่าวตั้งแต่ 2,000 บาทขึ้นไปภายในวันเดียวกัน

3. ต้องมียอดใช้จ่ายสินค้ารวมตั้งแต่ 5,000 บาทขึ้นไป

4. จะต้องเดินทางออกจากประเทศไทยภายใน 60 วันนับแต่วันที่ซื้อสินค้านั้น

5. สามารถขอเอกสารรับรองการซื้อสินค้าเพื่อขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่มได้จากร้านค้าผู้ประกอบการที่เข้าร่วมในโครงการเท่านั้น

6. ต้องยื่นเอกสาร กรอกแบบฟอร์ม และดำเนินการเพื่อขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม ณ ท่าอากาศยานนานาชาติ โดยการสำแดงสินค้าต่อเจ้าหน้าที่ศุลกากรก่อนการตรวจลงตราขาออก

7. เมื่อผ่านพิธีการตรวจลงตราขาออกจากเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองแล้ว ต้องสำแดงสิ่งของและแบบฟอร์มต่างๆ กับเจ้าหน้าที่สรรพากรที่บริเวณห้องพักผู้โดยสารขาออกก่อนขึ้นเครื่องอีกครั้งหนึ่ง

มาตรการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มในประเทศต่าง ๆ

มาตรการการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มถือเป็นกลยุทธ์ทางการตลาดเพื่อเป็นแรงจูงใจให้นักท่องเที่ยวได้ใช้จ่ายในการซื้อสินค้าในประเทศนั้นๆ เพิ่มมากขึ้นเพราะมีความรู้สึกว่าสินค้าที่ซื้อจะถูกลงเพราะสามารถดำเนินการขอภาษีมูลค่าเพิ่มคืนได้ตามข้อกำหนดของแต่ละประเทศ มาตรการในการดำเนินการอย่างแพร่หลายโดยเฉพาะในกลุ่มประเทศภาคพื้นยุโรปถือเป็นกลยุทธ์เสริมการซื้อขายนำรายได้เงินตราต่างประเทศเข้าประเทศจำนวนมหาศาล โดยเฉพาะประเทศสวิตเซอร์แลนด์ ฝรั่งเศส และ อังกฤษ ทั้งนี้นักท่องเที่ยวที่พึงจะได้รับสิทธิจากมาตรการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มของกลุ่มประเทศยุโรปหรือ EU (European Union) จะต้องเป็นนักท่องเที่ยวนอกกลุ่ม EU เท่านั้นกล่าวคือต้องไม่ใช่ผู้มีถิ่นพำนักในประเทศที่เป็นสมาชิกของกลุ่ม EU อย่างไรก็ตามหลายประเทศในภูมิภาคยุโรป ได้กำหนดมาตรการในการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มแตกต่างกันออกไปดังนี้ (สันติชัย เอื้อจงประสิทธิ์, 2544: 24-32)

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 8 แสดงอัตราภาษีมูลค่าเพิ่มของประเทศต่างๆ

ประเทศ	อัตราภาษีมูลค่าเพิ่ม (ร้อยละ)	ราคาซื้อขั้นต่ำในแต่ละร้าน(บาท)
เบลเยี่ยม	17	6,300
เดนมาร์ค	20	2,000
ฟินแลนด์	18	2,200
ฝรั่งเศส	12-14*	7,500
เยอรมัน	16	1,300
อิตาลี	12	6,000
สเปน	12	4,050
สวีเดน	20	1,100
สวิสเซอร์แลนด์	6.1	15,000
สหราชอาณาจักร	0-17.5*	2,000**

หมายเหตุ * ตามประเภทสินค้า

** แตกต่างตามเมืองต่างๆ

ที่มา : กรมศุลกากร

แนวทางการปฏิบัติในการขอคืนภาษีในประเทศต่าง

1. การคืนภาษีมูลค่าเพิ่มของประเทศฝรั่งเศส

1.1 นักท่องเที่ยวต้องกรอกแบบฟอร์มการขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่มที่ร้านค้าที่ซื้อของทั่วไปเมื่อซื้อของรวมไม่ต่ำกว่า 7,500 บาท โดยไม่มีขั้นต่ำของแต่ละร้าน

1.2 นักท่องเที่ยวสามารถระบุวัตถุประสงค์จะขอรับคืนภาษีมูลค่าเพิ่มโดยวิธีใดก็ได้ เช่นคืนเข้าบัตรเครดิตซึ่งจะเป็นของผู้ซื้อหรือของผู้ใดก็ได้โดยการระบุให้ชัดเจนหรือจะคืนเป็นเงินสดก็ได้

1.3 นักท่องเที่ยวต้องนำสินค้าที่ซื้อและเอกสารต่าง ๆ กล่าวคือ แบบฟอร์มการขอคืนภาษีที่กรอกเรียบร้อยแล้ว บัตรโดยสารเครื่องบินและหนังสือเดินทางไปแสดงที่เคาน์เตอร์ขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม (De tax) เพื่อรับการประทับตราก่อนการตรวจลงตราขาออก

1.4 เมื่อผ่านขั้นตอนการตรวจลงตราขาออกแล้ว นักท่องเที่ยวที่ประสงค์จะขอรับคืนภาษีเป็นเงินสด สามารถนำแบบฟอร์มนี้ไปรับเงินสดหรืออาจใช้ทั้งการรับเงินสดบางส่วนควบคู่กับการขอคืนเงินโดยการโอนเข้าบัญชีหรือบัตรเครดิต

2. การคืนภาษีมูลค่าเพิ่มของประเทศอังกฤษ

อังกฤษนั้นดำเนินมาตรการในการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มสำหรับนักท่องเที่ยวโดยใช้บริษัทเอกชนหรือ Refund Company เป็นผู้ดำเนินการ ดังนั้นแบบฟอร์มในการดำเนินการเพื่อขอภาษีมูลค่าเพิ่มคืนจะมีเฉพาะในร้านค้าที่ร่วมโครงการเท่านั้น จะไม่สามารถขอแบบฟอร์มได้จากหน่วยงานใดๆ ของรัฐ แบบฟอร์มการขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่มจะมีเฉพาะที่ร้านค้าที่เข้าร่วมโครงการและมีป้ายประกาศ VAT Refund and Form VAT 435 โดยแบบฟอร์ม VAT 435 นี้ถือเป็นเอกสารของบริษัทที่ดำเนินการด้านการคืนภาษีโดยจะจัดเจ้าหน้าที่ประจำตามห้างร้านที่เป็นสมาชิกในโครงการ โดยขั้นตอนการดำเนินการดังนี้

2.1 นักท่องเที่ยวจะต้องซื้อสินค้าจากร้านที่ร่วมโครงการมีป้ายประกาศติดชัดเจน โดยติดต่อเจ้าหน้าที่ขอแบบฟอร์ม VAT 435 และกรอกแบบฟอร์มที่ห้างร้านดังกล่าวโดยมีส่วนที่เจ้าหน้าที่ต้องกรอกและประทับตราบนลายเซ็นของเจ้าหน้าที่และของนักท่องเที่ยวด้วย

2.2 นักท่องเที่ยวจะเลือกวิธีการในการขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่มเป็นเงินสดหากห้างร้านนั้นมีเคาน์เตอร์เพื่อจ่ายเงินสดคืนที่สนามบิน มิฉะนั้นนักท่องเที่ยวจะต้องจัดการส่งเอกสารทั้งหมดไปยังบริษัทเอกชนผู้ดำเนินการเพื่อคืนภาษีดังกล่าวผ่านทางธนาคารหรือบัตรเครดิต

2.3 นักท่องเที่ยวจะต้องนำสินค้าทีจะขอคืนภาษียื่นพร้อมกับเอกสารแบบฟอร์มให้กับเจ้าหน้าที่ศุลกากรที่ท่าอากาศยานก่อนออกเดินทางโดยเจ้าหน้าที่ศุลกากรจะเป็นผู้ประทับตราบนแบบฟอร์ม VAT435 จากนั้นนักท่องเที่ยวจะต้องส่งเอกสารต่างๆ ทางไปรษณีย์ไปยังผู้ดำเนินการและรอรับค่าภาษีมูลค่าเพิ่มที่จะส่งผ่านธนาคารต่อไป แต่หากได้ตกลงกับร้านค้าเพื่อเลือกขอคืนเป็นเงินสด นักท่องเที่ยวสามารถนำเอกสารที่ได้รับการประทับตราจากเจ้าหน้าที่ศุลกากรแล้วนั้นไปขึ้นเป็นเงินสดตามเคาน์เตอร์ที่ระบุไว้

2.4 นักท่องเที่ยวต้องนำสินค้านั้นออกนอกราชอาณาจักรภายใน 90 วันนับแต่วันที่ซื้อสินค้า

บริษัทผู้ดำเนินการหรือ Refund Company จะได้รับค่าดำเนินการ ซึ่งห้างร้านและร้านค้าในโครงการที่ทำสัญญาไว้กับบริษัทจะบวกเพิ่มเข้าไปในราคาสินค้าตามสัดส่วนอัตราภาษีที่จะได้รับคืนตามประเภทสินค้านั้นๆ บริษัท Refund Company จะหักค่าดำเนินการออกจากจำนวนเงินภาษีที่นักท่องเที่ยวจะได้รับคืน นั่นคือยอดภาษีมูลค่าเพิ่มที่นักท่องเที่ยวจะได้รับคืน

จะต้องแบ่งจ่ายให้กับ Refund Company ร้อยละ 3.5 ของยอดหรือได้รับคืนประมาณร้อยละ 14 จากอัตราภาษีร้อยละ 17.5 (ที่ควรจะได้รับหรือประมาณร้อยละ 3.5)

3. มาตรการการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มของประเทศอิตาลีและสเปน

มาตรการของประเทศอิตาลีและสเปน จะใช้บริษัทเป็นผู้ดำเนินการเช่นเดียวกับประเทศอังกฤษ บริษัทที่ดำเนินการมี 2 บริษัทคือ Global Refund และ Cash Back ซึ่งมีสาขาเครือข่ายในหลายประเทศในกลุ่ม EUทั่วยุโรป นักท่องเที่ยวระหว่างประเทศผู้มีสิทธิได้รับภาษีมูลค่าเพิ่มคืนต้องมีถิ่นพำนักนอกกลุ่มประเทศ EU เช่นกัน โดยนักท่องเที่ยวสามารถดำเนินการขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่มได้จากร้านค้าที่แสดงป้าย Tax Free for Tourists หรือมีป้ายของบริษัททั้งสองคือ Global Refund หรือ Cash Back แสดงไว้ตามที่ต่างๆ ทั่วไปในบริเวณร้านค้านั้น

ขั้นตอนการดำเนินการ โดยเจ้าหน้าที่ในร้านค้าจะกรอกข้อความในแบบฟอร์มรายละเอียดต่างๆ ของลูกค้าโดยลูกค้าต้องแสดงหนังสือเดินทางและลงลายมือชื่อในเอกสารหลักจากตรวจสอบรายละเอียดแล้วจากนั้นร้านค้าจะประทับตราร้านพร้อมกับแนบใบเสร็จรับเงินกับแบบฟอร์มการขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่มในกรณีที่ไม่ปรากฏใบเสร็จรับเงินจะไม่สามารถดำเนินการขอคืนภาษีดังกล่าวได้ เมื่อจะเดินทางออกจากประเทศนักท่องเที่ยวต้องสำแดงเอกสารพร้อมกับสินค้าให้เจ้าหน้าที่ศุลกากรได้ตรวจสอบก่อนจะประทับตราในเอกสารทุกใบ สินค้าที่จะได้รับการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มต้องเป็นสินค้าที่มิได้เปิดใช้หรือดื่มกินในประเทศโดยเด็ดขาด เมื่อได้รับการประทับตราจากเจ้าหน้าที่ศุลกากรแล้ว นักท่องเที่ยวสามารถนำเอกสารไปรับภาษีมูลค่าเพิ่มคืนที่เคาน์เตอร์ทำการของบริษัท Global Refund หรือ Cash Back ตามที่ร้านค้าได้ระบุไว้ในใบเสร็จ โดยสามารถรับคืนในหลายตัวแบบดังนี้

3.1 เงินสดตามสกุลเงินท้องถิ่นหรือสกุลเงินอื่นที่กำหนด

3.2 คืนเงินเข้าบัญชีบัตรเครดิตที่ระบุไว้

3.3 คืนเข้าบัญชีธนาคารที่แจ้งไว้

3.4 ขอคืนเป็นเช็คหรือดราฟท์

หากนักท่องเที่ยวไม่ต้องการรับเป็นเงินสดจะต้องส่งแบบฟอร์มที่ผ่านการตรวจประทับตราจากเจ้าหน้าที่ศุลกากรแล้วทางไปรษณีย์หรือหย่อนลงในตู้ของ Tax Refund ได้ภายในสนามบินโดยนักท่องเที่ยวจะได้รับเงินคืนจากบริษัทผู้ดำเนินการภายใน 90 วัน นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ที่ใช้บัตรเครดิตในการซื้อสินค้าจะนิยมขอคืนภาษีกลับเข้าบัญชีบัตรเครดิตที่จ่ายสินค้า โดยทางปฏิบัติร้านค้าจะออกใบเรียกเก็บของบัตรเครดิตออกเป็น 2 ใบ คือใบที่หนึ่งจะมียอดเงินค่าสินค้ารวมภาษีมูลค่าเพิ่ม และอีกใบหนึ่งจะเป็นยอดค่าสินค้าและแยกค่าภาษีมูลค่าเพิ่มออกจาก

กัน เมื่อนักท่องเที่ยวได้รับการประทับตราจากเจ้าหน้าที่ศุลกากรก่อนการเดินทางออกจากท่าอากาศยานในใบเรียกเก็บเงินทั้ง 2 ใบนั้นแล้ว รวมทั้งการประทับตราในแบบฟอร์มการขอคืนภาษี นักท่องเที่ยวจะต้องส่งแบบฟอร์มทางไปรษณีย์ส่งไปยังร้านค้าที่ซื้อสินค้ามาโดยตรง ร้านค้าจะส่งใบเรียกเก็บเงินในส่วนที่เป็นเฉพาะค่าสินค้า โดยไม่เรียกเก็บค่าภาษีมูลค่าเพิ่มรวมในใบเรียกเก็บนั้น ซึ่งเป็นความสะดวกที่สุดเพราะเท่ากับนักท่องเที่ยวได้รับใบเรียกเก็บในส่วนค่าสินค้าโดยไม่ต้องรอรับคืนค่าภาษีมูลค่าเพิ่ม ในทางปฏิบัติเมื่อร้านค้าอำนวยความสะดวกให้กับนักท่องเที่ยวเฉพาะผู้ซื้อสินค้าด้วยบัตรเครดิต แต่ร้านค้าจะต้องจ่ายค่าดำเนินการให้กับบริษัทผู้ดำเนินการโดยตรงคือ Global Refund หรือ Cash Refund

โดยสรุปแล้วประเทศในแถบยุโรปที่ต้องการเพิ่มรายได้จากการ Shopping ของนักท่องเที่ยวนอกกลุ่มประเทศ EUมักใช้มาตรการในการตั้งอัตราภาษีมูลค่าเพิ่มให้กับนักท่องเที่ยว แม้อาจจะต้องเสียเวลาด้านเอกสารทั้งที่ร้านค้าและก่อนการเดินทางออกนอกประเทศก็ตามหากยอดภาษีที่ได้รับคืนน่าจูงใจมาตรการการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มสำหรับนักท่องเที่ยวก็น่าจะเกิดประสิทธิผลได้เป็นอย่างดีของ

4. มาตรการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มของประเทศสิงคโปร์

สำหรับประเทศในตลาดเอเชียถือได้ว่าประเทศสิงคโปร์ประสพความสำเร็จของมาตรการคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม (GST) เป็นอย่างมาก โดยมีนโยบายส่งเสริมการซื้อสินค้าอย่างต่อเนื่องด้วยการจัดกิจกรรม Shopping Promotion อย่างมีประสิทธิภาพ โดยกลุ่มและสมาคมที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมท่องเที่ยวให้การสนับสนุน จำแนกได้เป็น 2 กลุ่มคือ กลุ่มแรกเป็นผู้ให้การสนับสนุน ได้แก่ กลุ่มนิตยสารและสิ่งพิมพ์ด้านการท่องเที่ยว และกลุ่มจัดพิมพ์เผยแพร่แผนที่ท่องเที่ยว กลุ่มที่สองเป็นผู้ร่วมดำเนินการ ได้แก่ สมาคมผู้ประกอบการค้าปลีก การท่องเที่ยวสิงคโปร์ สมาคมร้านอาหารและภัตตาคาร สมาคมผู้ประกอบการการท่องเที่ยว สมาคมห้างสรรพสินค้า สมาคมโรงแรม

การวางมาตรการการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มสำหรับนักท่องเที่ยว สามารถจำแนกออกได้เป็น 2 โครงการคือ โครงการ Tax Refund ที่ดำเนินการร่วมระหว่างภาครัฐบาลและเอกชน และโครงการ Tax Free Shopping ของภาคเอกชน ซึ่งทั้งสองโครงการมีผลต่อนักท่องเที่ยวที่มีถิ่นพำนักนอกสิงคโปร์และต้องซื้อสินค้าอย่างต่ำ 300 เหรียญสิงคโปร์และต้องนำสินค้าออกนอกประเทศภายใน 60 วันนับแต่วันที่ซื้อสินค้า

4.1 โครงการ Tax Refund

ดำเนินการโดยหน่วยงานของรัฐ โดยมีมาตรการและขั้นตอนดังนี้

4.1.1 ต้องซื้อสินค้า ณ ร้านใดร้านหนึ่ง หรือจากร้านที่เป็นสาขาหรือเครือข่ายของร้านค้าเดียวกัน รวมไม่ต่ำกว่า 300 เหรียญสิงคโปร์ (S$ 300) โดยมิได้กำหนดว่าต้องเป็นวันเดียวกัน

4.1.2 เป็นร้านค้าที่มีป้าย Tax Refund แสดงไว้

4.1.3 หากนักท่องเที่ยวซื้อจากร้านค้าต่างๆ หลายร้านแต่มีได้เป็นเครือข่ายหรือสาขาของร้านนั้นจะนำใบเสร็จมารวมให้ครบ S$300 ไม่ได้

4.1.4 นักท่องเที่ยวแจ้งให้ร้านค้าทราบว่า ต้องการใช้สิทธิการคืนภาษีทางร้านจะยื่นแบบฟอร์มพร้อมกันกรอกรายละเอียดของสินค้า ตรวจสอบหนังสือเดินทาง แล้วจึงประทับตราร้านค้าลงในแบบฟอร์ม หากนักท่องเที่ยวซื้อจากหลายสาขาจะดำเนินการขอคืนได้เมื่อรวบรวมใบเสร็จจากสาขาต่างๆ มาครบ S$ 300 ณ สาขาที่ซื้อสินค้าเป็นแห่งสุดท้ายและรวมค่าใช้จ่ายครบตามเงื่อนไขจึงจะออกแบบฟอร์มให้กรอกและประทับตรา

4.1.5 นักท่องเที่ยวนำแบบฟอร์มบัตรโดยสารและหนังสือเดินทางไปดำเนินการขอภาษีคืนที่ท่าอากาศยานที่เคาน์เตอร์ Tax Refund ของสรรพากรสิงคโปร์ และแสดงสินค้าพร้อมเอกสารต่อเจ้าหน้าที่ศุลกากรก่อนผ่านการตรวจลงตราจากเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง

4.1.6 เมื่อได้รับการตรวจลงตราให้ออกนอกประเทศแล้ว นักท่องเที่ยวจะนำเอกสารที่ได้รับการประทับตราจากสรรพากรและศุลกากรแล้ว พับใส่ซองซึ่งร้านค้าจัดเตรียมไว้ให้ล่วงหน้าแล้ว พร้อมแบบฟอร์มหย่อนใส่กล่องที่ Refund Counter เพื่อรอรับภาษีคืนจากร้านค้านั้นๆ หากจ่ายค่าสินค้าด้วยบัตรเครดิตภาษีจะคืนเข้าในบัญชีบัตรเครดิตนั้น หรือหากจ่ายเป็นเงินสดทางร้านจะออกเป็นเช็คด้วยสกุลเงินสิงคโปร์นักท่องเที่ยวต้องนำไปแลกตามอัตราแลกเปลี่ยนของธนาคารในประเทศตน

4.1.7 หากมิได้รับภาษีคืนภายใน 90 วัน นักท่องเที่ยวต้องติดต่อกับร้านค้าเองโดยตรง

4.1.8 หากร้านค้าใดจะคิดค่าธรรมเนียมจะต้องแจ้งให้นักท่องเที่ยวทราบล่วงหน้า แต่โดยปกติร้านค้าในโครงการนี้มักไม่คิดค่าธรรมเนียม

4.1.9 อัตราภาษีที่ได้รับคืนคือร้อยละ 3

4.2 โครงการ Tax Free Shopping

โครงการนี้ดำเนินการโดยบริษัทฯ เอกชน คือ Global Refund มีการคิดค่าธรรมเนียมด้วยอัตราร้อยละ 3 จากจำนวนภาษีที่ได้รับคืน ดังนั้น นักท่องเที่ยวเมื่อซื้อสินค้า S$ 300 ควรจะได้รับคืน S$ 9 ทางบริษัทฯจะหักออกอีก S$ 2.7 เป็นค่าธรรมเนียม นักท่องเที่ยวจะได้รับสุทธิคืนเพียง S$ 6.3 โดยมีมาตรการแตกต่างไปจากอีกโครงการบ้างเล็กน้อย

4.2.1 นักท่องเที่ยวสามารถรวบรวมใบเสร็จจากร้านค้าต่างร้านแต่อยู่ในโครงการ Tax Free Shopping เหมือนกันได้จนมีมูลค่า S$ 300 เพื่อนำมารวมขอใช้สิทธิ

4.2.2 พนักงานร้านค้าจะกรอกข้อมูลในแบบฟอร์มและออกเป็น Global Refund Check แนบกับแบบฟอร์มเพื่อให้นักท่องเที่ยวนำไปแสดงที่ Cash Refund Office ซึ่งจัดเป็นสำนักงาน ณ ท่าอากาศยานทั้งใน Terminal 1 และ 2 ซึ่งจะมีเจ้าหน้าที่ศุลกากรตรวจสอบสินค้าและประทับตราในแบบฟอร์มและเช็ค จากนั้นดำเนินการตรวจลงตราออกนอกประเทศ

4.2.3 นักท่องเที่ยวไปติดต่อที่ Cash refund office บริเวณที่พักผู้โดยสารขาออกก่อนขึ้นเครื่อง โดยยื่นเช็คให้เจ้าหน้าที่และรับคืนเงินเป็นเงินสดได้ทันที หรืออาจต้องการให้ส่งไปรษณีย์นักท่องเที่ยวจะได้รับค่าภาษีคืนภายใน 30 วัน นับแต่เดินทางออกนอกประเทศแล้ว เมื่อเปรียบเทียบโครงการทั้งสองจะเห็นว่า ถึงแม้บริษัทฯ เอกชน Global Refund จะคิดว่าธรรมเนียมในการดำเนินการ แต่นักท่องเที่ยวสามารถรับเงินสดคืนให้ ณ ท่าอากาศยานก่อนออกเดินทางหรือหากต้องการรับเป็นเช็คก็ใช้เวลาเพียง 4 สัปดาห์ หรือ 30 วันในขณะที่โครงการรัฐบาลแม้จะไม่มีค่าธรรมเนียมแต่ระยะเวลาการรับคืนต่างกันมากคือ 3 เดือน หรือ 90 วัน

จุดเด่นและได้เปรียบในเชิงกลยุทธ์การตลาดของบริษัท Global Refund ก็คือการที่นักท่องเที่ยวไม่จำเป็นต้องซื้อสินค้าจากร้านเดียวกัน หากรวบรวมใบเสร็จจากร้านค้าในโครงการเดียวกันได้ถึง 300 ดอลลาร์ ก็มีสิทธิดำเนินการแล้ว ซึ่งสะดวกและมีโอกาสในการขอภาษีมูลค่าเพิ่มคืนมากกว่า Tax Refund ของรัฐ ซึ่งจะต้องซื้อ ณ ร้านใดร้านหนึ่ง หรือเฉพาะร้านค้าสาขาของเครือข่ายร้านค้าเท่านั้น เพียงแต่ได้ภาษีคืนเต็มที่ร้อยละ 3 โดยไม่ถูกหักค่าธรรมเนียม

5. มาตรการคืนภาษีประเทศออสเตรเลีย

ประเทศออสเตรเลีย มีแนวทางโดยรัฐบาลเป็นผู้ดำเนินการมีผลเมื่อวันที่ 1 กรกฎาคม 2543 โดยไม่คิดค่าธรรมเนียมในการดำเนินการ และต้องซื้อสินค้าทั่วไปไม่ต่ำกว่า 300 เหรียญออสเตรเลีย หรือ ประมาณ 7,000 บาท ได้รับภาษีคืนในอัตราร้อยละ 11 แต่หากเป็นประเภทเหล้า

องุ่นหรือไวน์ ต้องซื้ออย่างต่ำ 400 เหรียญออสเตรเลีย หรือประมาณ 9,200 บาทในอัตราภาษีร้อยละ 14.5

6. **สรุปมาตรการคืนภาษีของประเทศต่าง ๆ**

อาจกล่าวได้ว่าประเทศต่างๆ ที่มีรายได้จากค่าใช้จ่ายของนักท่องเที่ยวระหว่างประเทศต่างก็ใช้มาตรการการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มเป็นกลยุทธ์ในการกระตุ้นและจูงใจให้นักเที่ยวจับจ่ายซื้อของภายในประเทศของตน โดยมีข้อกำหนดด้านอัตราภาษีและจำนวนรวมของค่าใช้จ่ายกับขั้นตอนการขอคืนภาษีแตกต่างกันไป ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความนิยมของนักท่องเที่ยวที่จะมีแนวโน้มใช้จ่ายสูงเป็นปกติอยู่แล้ว อัตราภาษีจะต่ำสัมพันธ์กับยอดค่าใช้จ่ายที่สูง สร้างแรงบันดาลใจให้อยากซื้อของมากขึ้น เพราะได้ความรู้สึกว่าสินค้าที่นักท่องเที่ยวซื้อนั้นมีราคาถูก การจับจ่ายซื้อสินค้าจึงคล่องตัวทำรายได้จากการซื้อสินค้าของที่ระลึกให้กับประเทศมากขึ้น

ด้านการดำเนินงานมีทั้งที่ดำเนินการโดยรัฐบาลและโดยบริษัทเอกชน มีรายจ่ายค่าธรรมเนียมการดำเนินงานแตกต่างกันไปในแต่ละประเทศ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในประเทศสิงคโปร์ จึงเริ่มดำเนินการโดยรัฐบาลแบบไม่มีค่าธรรมเนียม และบริษัทฯเอกชนที่มีค่าธรรมเนียมซึ่งแตกต่างไปจากประเทศแคนาดา ที่แม้จะมีการดำเนินการโดยรัฐบาลแต่ก็คิดค่าธรรมเนียมตายตัวคือ 20 เหรียญ ขณะที่บริษัทเอกชนคิดค่าธรรมเนียม 10 เหรียญบวกกับเปอร์เซ็นต์ที่จะได้รับจากยอดภาษีทั้งหมดที่ได้คืน และค่าธรรมเนียมแต่ละบริษัทยังมีความแตกต่างกันอีกด้วย จึงควรติดตามผลเพื่อเปรียบเทียบกับประเทศสิงคโปร์ที่มีการปรับเปลี่ยนกลยุทธ์อย่างรวดเร็ว

ไม่ว่าจะใช้กลยุทธ์ใดๆ ก็ตามทุกประเทศเล็งเห็นความสำคัญของการท่องเที่ยวในฐานะที่เป็นแหล่งสร้างรายได้นำเงินตราต่างประเทศ สร้างรากฐานทางเศรษฐกิจ ดังนั้นแนวทางและนโยบายต่างๆ ที่นำมาใช้ในเชิงกลยุทธ์เพิ่มเติมยอด การใช้จ่ายในการซื้อสินค้าจึงเกิดตามมาอย่างหลากหลาย แต่ที่ประเทศผู้นำด้านรายได้จากการท่องเที่ยวให้ความสำคัญและอาจถือเป็นกลยุทธ์ที่สำคัญคือ แนวทางมาตรการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มสำหรับนักท่องเที่ยว เพื่อนับเป็นหนึ่งแรงจูงใจนอกเหนือจากคุณภาพ เอกลักษณ์ ความโดดเด่นของสินค้า และราคา ก็คือความรู้สึกทั้งทางวัตถุและจิตใจว่าสินค้าที่ซื้อได้รับการลดราคาแล้ว ยังได้เงินคืนภาษีด้วย แม้ว่าจะกลับจากการท่องเที่ยวมาแล้ว ระยะหนึ่งก็ตาม มาตรการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มสำหรับนักท่องเที่ยวจึงได้รับความสำคัญและเป็นหนึ่งในกลยุทธ์หลักที่แต่ละประเทศโดยเฉพาะประเทศไทยจะได้นำเป็นแนวทางในการดำเนินงานให้เกิดประสิทธิภาพตามวัตถุประสงค์หลักที่ได้วางไว้เพื่อเพิ่มความแข็งแกร่งสำหรับเศรษฐกิจของประเทศต่อไป

แนวความคิดในการจัดการโลจิสติกส์

ปัจจุบันโลจิสติกส์ (Logistics) มีความสำคัญอย่างสูงทั้งในภาคธุรกิจการผลิตและการบริหาร Council of Logistics Management (CLM) นิยามไว้ว่า Logistics Management เป็นกระบวนการเกี่ยวกับการวางแผน การดำเนินการ และการควบคุม เพื่อให้ทรัพยากรเกิดการไหลอย่างมีประสิทธิภาพและครอบคลุมถึงประสิทธิผลด้านต้นทุน การจัดเก็บสินค้า และเชื่อมโยงสารสนเทศ โดยทั่วไปกิจกรรมทางโลจิสติกส์ ประกอบด้วย

1. การขนส่งนำเข้า (Inbound Transportation) และ
2. การกระจายสู่ภายนอก (Outbound Distribution)

การบริหารโลจิสติกส์เป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการห่วงโซ่อุปทาน ซึ่งสนับสนุนการวางแผน ควบคุมการไหลอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล รวมทั้งการเก็บรักษาสินค้าและเชื่อมโยงข้อมูลที่เกี่ยวข้องจากจุดเริ่มต้นไปสู่ผู้บริโภคเพื่อมุ่งตอบสนองความต้องการของลูกค้า ด้วยเหตุนี้การบริหารโลจิสติกส์จึงมุ่งบูรณาการปัจจัยหลักเพื่อสร้างประสิทธิผลการดำเนินงาน ซึ่งประกอบด้วย

1. **การเคลื่อนย้ายทรัพยากร** โดยเริ่มจากผู้ส่งมอบดำเนินการจัดชิ้นส่วนและวัตถุดิบให้กับผู้ผลิตหลัก ซึ่งแต่ละกระบวนการของระบบโลจิสติกส์ได้มุ่งการเพิ่มคุณค่า (Value-Added) ด้วยการแปรรูปวัตถุดิบให้เป็นผลิตภัณฑ์และส่งมอบให้กับลูกค้า รวมทั้งกระบวนการส่ง สำหรับกิจกรรมเคลื่อนย้ายทรัพยากรจำแนกได้เป็น

1.1 **การปฏิบัติการ** คือ กิจกรรมในช่วงการผลิตที่มุ่งจัดการสต๊อกงานระหว่างผลิต (Work-in-Process) ด้วยแผนกำหนดการผลิตหลัก (Master Production Schedule หรือ MPS) เพื่อจัดเตรียมวัสดุชิ้นส่วนและปัจจัยสนับสนุนให้พร้อมสำหรับกิจกรรมการผลิต ซึ่งแตกต่างจากกิจกรรมกระจายสินค้าสู่ตลาด ที่มุ่งให้บริการลูกค้าและจัดการความผันผวนในอุปสงค์ของตลาด

1.2 **การจัดหาจัดซื้อ** เป็นส่วนหนึ่งในกระบวนการโลจิสติกส์นำเข้า (Inbound Logistics) ประกอบด้วยกิจกรรมการจัดซื้อและการเตรียมย้ายทรัพยากรจากผู้ส่งมอบเข้าสู่องค์กรเพื่อดำเนินการแปรรูป

2. **การเชื่อมโยงสารสนเทศ** ประกอบด้วย การพยากรณ์อุปสงค์ การส่งคำสั่งซื้อ และรายงานสถานการณ์ส่งมอบ ซึ่งจัดเป็นปัจจัยหลักที่สนับสนุนการวางแผนและการควบคุมการดำเนินงาน ตลอดจนการตัดสินใจทางกลยุทธ์เพื่อสร้างความได้เปรียบการแข่งขันให้กับองค์กร โดยเฉพาะการร่วมใช้ข้อมูลเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพการดำเนินงาน

3. **ทรัพยากรทางการเงิน** ประกอบด้วย กำหนดการจ่ายเงิน การให้สินเชื่อ และการลงทุน ด้วยสภาพปัจจัยการดำเนินธุรกิจในปัจจุบัน มีความเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่องนับแต่ช่วงทศวรรษที่ผ่านมา ดังนั้นผู้บริหารฝ่ายปฏิบัติการจึงต้องให้ความสำคัญกับแนวคิดบูรณาการเพื่อสร้างประสิทธิผลสูงสุดในการตอบสนองต่อความเปลี่ยนแปลงจากสภาวะการแข่งขัน และสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้กับลูกค้า ด้วยเหตุนี้กระบวนการโลจิสติกส์จึงได้ขยายขอบเขตด้วยการประสานกิจกรรมภายในองค์กรเชื่อมโยงกับองค์กรคู่ค้าหรือผู้ส่งมอบ เรียกว่า **ห่วงโซ่อุปทาน** ซึ่งองค์การจะต้องมีความพร้อมทั้งทักษะทางเทคนิคและการบริหารจัดการซึ่งประกอบด้วย

3.1 การพยากรณ์ยอดขายและการจัดหาจัดซื้อ (Sales Forecasting & Procurement)

3.2 การขนส่งทั้งขาเข้าและขาออก (Inbound and Outbound Transportation)

3.3 การวางแผนการผลิต (Production Planning)

3.4 การบริหารสินค้าคงคลัง (Inventory Management)

3.5 การคลังสินค้า (Warehousing)

3.6 การให้บริการลูกค้า (Customer Service)

3.7 กระบวนการรับคำสั่งซื้อ (Order Processing)

ส่วนกระบวนการโลจิสติกส์สามารถจำแนกได้เป็น โลจิสติกส์ภายใน (Internal Logistics) และโลจิสติกส์ภายนอก (External Logistics) โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. **โลจิสติกส์ภายใน (Internal Logistics)** จำแนกได้เป็น

การไหลของงาน ประกอบด้วย การไหลแบบต่อเนื่อง (Continuous Flow) และการไหลของงานแบบทีละชิ้น (Discrete Product) รวมทั้งกิจกรรมสนับสนุนการผลิต

การวางแผนทั้งในระยะยาวและระยะสั้น โดยพิจารณาทบทวนแผนการผลิตและการบริหารอุปทาน เพื่อให้สามารถส่งมอบได้ตามกำหนดการ

2. **โลจิสติกส์ภายนอก (External Logistics)** เป็นกิจกรรมที่เชื่อมโยงกับองค์กรภายนอกโดยมุ่งให้ความสำคัญกับการบริหารผู้ส่งมอบ (Supplier Management) และส่งมอบสินค้าให้กับลูกค้าหรือเรียกว่า **การบริหารห่วงโซ่อุปทาน** (Supply Chain Management หรือ SCM) ประกอบด้วยปัจจัยและกิจกรรมหลัก นั่นคือ การประสานความร่วมมือ และการร่วมใช้สารสนเทศภายในห่วงโซ่อุปทาน รวมทั้งกระบวนการจัดหาซื้อ การขนส่ง การกระจายสินค้า และการบริหารสินค้าคงคลัง โดยแต่ละองค์ประกอบของระบบได้แสดงถึงกำลังการผลิต (Capacity) และข้อจำกัดทางทรัพยากรที่ส่งผลต่อประสิทธิผลห่วงโซ่อุปทาน โดยเฉพาะการมุ่งเน้นความสามารถหลัก (Core Competencies) เพื่อให้เกิดความเหมาะสมที่สุด เช่น ผู้ผลิตรถยนต์รายใหญ่อย่าง

โตโยต้า (Toyota) และ GM (General Motor) ที่มุ่งผลิตเฉพาะชิ้นส่วนหลักและการประกอบรถยนต์ ส่วนชิ้นส่วนย่อยได้ว่าจ้างผู้ผลิตภายนอก ที่มีความชำนาญให้ดำเนินการแทน ซึ่งแนวทางดังกล่าวเรียกว่า **การแบ่งส่วนย่อยห่วงโซ่ (**Subdivided Chain) หรือการกระจายส่วนปฏิบัติการ ดังตัวอย่างการบริหารโครงการขนาดใหญ่มีการว่าจ้างผู้รับเหมาย่อยให้ดำเนินการในบางกิจกรรมเพื่อมุ่งประสิทธิภาพสูงสุด โดยมีกิจกรรมสนับสนุน ดังนี้

2.1 การวางแผน (Plan) โดยมุ่งเน้นจัดสรรทรัพยากรเพื่อตอบสนองความต้องการให้กับลูกค้าและการจัดทำมาตรฐานวัด (Metric) สำหรับติดตามประเมินประสิทธิผล

2.2 การจัดหา (Source) โดยคัดเลือกผู้ส่งมอบที่สามารถส่งมอบงานได้ทันตามกำหนด และคุณภาพงานสอดคล้องตามข้อกำหนด กระบวนการจัดหา ประกอบด้วย การกำหนดราคา การบริหารการจัดส่ง กำหนดรอบจ่ายเงินให้กับผู้ส่งมอบและสร้างความสัมพันธ์กับคู่ค้า

2.3 การจัดทำ (Make) สำหรับกิจกรรมส่วนนี้เกี่ยวข้องกับขั้นตอนการผลิตซึ่งจัดเป็นกิจกรรมภายในโรงงาน ดังเช่น กำหนดการผลิต (Production Schedule) และกิจกรรมสนับสนุน เช่น การทดสอบ (Testing) การบรรจุหีบห่อ (Packaging) และจัดเตรียมเพื่อส่งมอบ (Preparation for Delivery) รวมทั้งส่วนของมาตรวัด นั้นคือ ระดับคุณภาพ ผลิตผลจากกระบวนการและผลิตภาพแรงงาน

2.4 การส่งมอบ (Deliver) โดยครอบคลุมกระบวนการตั้งแต่การรับใบสั่งซื้อจากลูกค้า การพัฒนาเครือข่ายคลังสินค้า การส่งมอบสินค้าให้กับลูกค้า และระบบเรียกเก็บเงินจากลูกค้า

2.5 การส่งคืน (Return) เป็นกระบวนการโลจิสติกส์แบบย้อนกลับ (Reverse Logistics) ซึ่งเกี่ยวข้องกับกิจกรรมหลังการขาย นั่นคือ หากลูกค้ารับสินค้าที่มีความบกพร่องหรือเกิดความเสียหายขณะใช้งานในช่วงรับประกันสินค้า ก็จะมีการส่งคืนสินค้ากลับไปยังผู้ผลิตหรือตัวแทนจำหน่ายเพื่อรอรับบริการและนำสินค้ามาเปลี่ยนทดแทนสินค้าที่ชำรุด โดยครอบคลุมถึงกระบวนการกำจัด (Disposal) หลังจากหมดสภาพการใช้งาน

โครงสร้างห่วงโซ่อุปทานยุคใหม่

ด้วยสภาวะการแข่งขันที่มีการขับเคี่ยวสูงขึ้นในศตวรรษใหม่ ได้ผลักดันให้องค์กรต้องปรับตัวเพื่อตอบสนองกับความเปลี่ยนแปลงอย่างคล่องแคล่วโดยเฉพาะความผันผวนในอุปสงค์ลูกค้า ดังนั้นเพื่อรักษาส่วนแบ่งตลาดและการสร้างผลกำไรได้ส่งผลให้องค์กรทั้งหลายต้องปรับปรุงผลิตภาพการดำเนินงาน ด้วยการเชื่อมโยงกิจกรรมที่เพิ่มคุณค่าและควบคุมการไหลของทรัพยากร

กับสารสนเทศ ตั้งแต่กระบวนการวางแผน การจัดหาวัตถุดิบ การบริหารสต็อก ดำเนินการผลิต การขนถ่าย การจัดเก็บ การหีบห่อ การกระจายสินค้าไปยังผู้ค้าปลีกและส่งมอบให้กับลูกค้า ดังนั้น การบริหารห่วงโซ่อุปทาน จึงได้มีบทบาทสนับสนุนการปรับปรุงผลิตภาพการดำเนินงาน หากพิจารณามุมมองการไหลของทรัพยากร สามารถจำแนกกิจกรรมหลัก ดังนี้

1. **กิจกรรมการผลิต** ประกอบด้วย การจัดหาวัตถุดิบ การจัดเก็บ การขนย้าย การแปรรูป และการประกอบผลิตภัณฑ์

2. **กิจกรรมการให้บริการ** เช่น การคลังสินค้า การขนส่ง และการค้าปลีก

ด้วยเหตุนี้ประสิทธิผลห่วงโซ่อุปทานจึงเกิดจากการเชื่อมโยงสารสนเทศและทรัพยากรการผลิต โดยมีการประสานงานความร่วมมือกับเครือข่ายคู่ค้าเพื่อให้เกิดการเพิ่มคุณค่าและสามารถส่งมอบสินค้าด้วยปริมาณที่ถูกต้อง (Right Quantities) สถานที่ถูกต้อง (Right Location) และตามเวลาที่ต้องการ (Right Time) ด้วยต้นทุนที่เหมาะสมและสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ดังนั้นบทบาทการบริหารห่วงอุปทาน ประกอบด้วย

1. การไหลของผลิตภัณฑ์ (Product Flow) หรือการไหลทางกายภาพซึ่งเป็นการเคลื่อนย้ายสินค้าจากผู้จำหน่ายไปยังลูกค้า โดยครอบคลุมถึงกระบวนการส่งคืนสินค้า การรีไซเคิล และการกำจัด

2. การไหลของสารสนเทศ (Information Flow) เป็นการเชื่อมโยงสารสนเทศสำคัญ เช่น การพยากรณ์อุปสงค์ การส่งคำสั่งซื้อ และ การส่งมอบ ด้วยเทคโนโลยีและเครื่องมือที่ถูกใช้สนับสนุนการตัดสินใจทางกลยุทธ์ เพื่อสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันให้กับองค์กร ตลาดจนการวางแผนและควบคุมการดำเนินงานประจำวัน ดังนั้นความแม่นยำของสารสนเทศจึงเป็นปัจจัยหลักที่สร้างประสิทธิผลห่วงโซ่อุปทาน

เนื่องจากการบริหารห่วงโซ่อุปทานเป็นการบูรณาการองค์ประกอบห่วงโซ่อุปทาน (Supply Chain Integration) โดยมุ่งการเชื่อมโยงทั้งกระบวนการภายในองค์กรกับผู้ส่งมอบและลูกค้า เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดสำหรับการนำสินค้าเข้าสู่ตลาด ดังนั้น การบริหารแห่งโซ่อุปทานจึงประกอบด้วยการพยากรณ์อุปสงค์ การจัดหาจัดซื้อ การบริหารคลังสินค้า การกระจายสินค้า และบริการหลังการขาย นอกจากนี้ยังมีองค์ประกอบหลักสนับสนุน ประกอบด้วย

1. **การบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า** (Customer Relationship Management หรือ CRM) ประกอบด้วยกิจกรรมสร้างความภักดีเพื่อตอบสนองความต้องการให้กับลูกค้าแต่ละกลุ่มซึ่งให้ผลตอบแทนกับองค์กรไม่เท่ากัน ด้วยเหตุนี้ซีอาร์เอ็มจึงเป็นกลยุทธ์ที่ถูกใช้ศึกษาพฤติกรรม

ลูกค้า เพื่อเข้าถึงความต้องการลูกค้าเป้าหมายและสร้างปฏิสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างต่อเนื่อง ทำให้เกิดความภักดีและผลกำไรให้กับองค์กร

2. **การบริหารเพื่อให้บริการลูกค้า** (Customer Service Management) โดยมุ่งสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าด้วยการส่งมอบสินค้าได้ทันและกระบวนการให้บริการหลังการขาย

3. **การบริหารอุปสงค์** (Demand Management) โดยมุ่งสร้างความสมดุลระหว่างอุปสงค์หรือความต้องการลูกค้ากับความพร้อมกำลังการผลิตเพื่อให้องค์กรสามารถส่งมอบได้ทันเวลา

4. **การตอบสนองคำสั่งซื้อจากลูกค้า** (Customer Order Fulfillment) ใช้มาตรวัดผลด้วยดัชนีวัดความสำเร็จ (Key Performance Indicator หรือ KPI) เพื่อประเมินอัตราความสำเร็จจากการตอบสนองคำสั่งซื้อ

5. **บริหารการไหลในกิจกรรมการผลิต** (Manufacturing Flow Management) โดยกระบวนการผลิตมีความยืดหยุ่นที่สามารถตอบสนองกับความเปลี่ยนแปลงในคำสั่งซื้อได้

6. **การบริหารความสัมพันธ์กับผู้ส่งมอบ** (Supplier Relationship Management) โดยมุ่งพัฒนาความสัมพันธ์ระยะยาวกับคู่ค้า ซึ่งพิจารณาจากประวัติผู้ส่งมอบที่สามารถส่งสินค้าได้ตามข้อกำหนดและส่งมอบได้ทันตามกำหนด เพื่อให้เกิดความประหยัดในการจัดหาจัดซื้อด้วยคุณภาพและส่งมอบได้ตรงเวลา รวมทั้งสร้างความร่วมมือระหว่างองค์กร

7. **การพัฒนาผลิตภัณฑ์** (Product Development) โดยลูกค้ากับผู้ส่งมอบได้ร่วมปฏิสัมพันธ์เพื่อความมีส่วนร่วมในกระบวนการพัฒนาผลิตภัณฑ์

8. **การส่งคืน** (Returns) เป็นกระบวนการสนับสนุนให้องค์กรเกิดความสามารถในการแข่งขันที่ยั่งยืน

โดยทั่วไป ห่วงอุปทานประกอบด้วยเครือข่ายคู่ค้าธุรกิจ ซึ่งเชื่อมโยงตามลำดับชั้นที่มีความซับซ้อน โดยเฉพาะอุตสาหกรรมยานยนต์และอิเล็กทรอนิกส์ ประกอบด้วย เครือข่ายระดับต้นน้ำ (Tier) หลายชั้น เช่น Tier1, Tier2, Tier3 ซึ่งตัวเลขเหล่านี้ได้แสดงถึงลำดับความใกล้ชิดระหว่างผู้ส่งมอบกับผู้ผลิตหลัก นั่นคือ ผู้ส่งมอบ Tier1 จะส่งมอบให้กับผู้ผลิตโดยตรงและผู้ส่งมอบระดับ Tier2 ดำเนินการส่งมอบงานให้กับ Tier3 ดังนั้นเครือข่ายผู้ส่งมอบระดับต้นน้ำจะต้องดำเนินการจัดหาทรัพยากรและการผลิตให้ทันตามคำสั่งซื้อ สำหรับเครือข่ายห่วงโซ่อุปทานระดับปลายน้ำมีการแบ่งลำดับชั้นเช่นเดียวกันเรียกว่า Echelon โดยแต่ละ Echelon ประกอบด้วยคู่ค้าหลายรายที่กระจายเครือข่ายอยู่ทั่วภูมิภาค โดยจัดเป็นกระบวนการหลังการผลิตซึ่งเป็นหน้าที่หลักของส่วนงานโลจิสติกส์ (Logistics Function) เช่น การบรรจุหีบห่อ การกระจายสินค้าและกิจกรรมที่สร้าง

คุณค่าเพิ่ม (Value-Added Activities) ซึ่งเชื่อมโยงกับกิจกรรมการวางแผนการผลิตโดยฝ่ายงานขายและจัดส่งสินค้า เพื่อรับคำสั่งซื้อและดำเนินการส่งมอบได้ทัน โดยใช้ข้อมูลสำหรับพยากรณ์อุปสงค์และจัดทำแผนการผลิตต่อไป

นอกจากนี้เครือข่ายระดับปลายน้ำยังจำแนกช่องทางกระจายสินค้าที่หลากหลายเพื่อให้บริการกับลูกค้าตามกลุ่มเป้าหมาย และสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าสูงสุดด้วยคุณค่าจากประสบการณ์ซื้อ ส่วนปัญหาหลักที่เกิดในเครือข่ายห่วงโซ่อุปทาน นั่นคือ ความผันผวนในอุปสงค์ที่เกิดจากผลกระทบจากปัจจัยต่างๆ เช่น สภาวะการแข่งขัน สภาพฤดูกาล การเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีและปัจจัยที่ส่งผลให้การส่งมอบล่าช้าอย่างปัญหาการจราจร เครื่องจักรขัดข้อง ปัญหาทางคุณภาพ รวมทั้งปัญหาการประสานกิจกรรมทั้งภายในองค์กรและความร่วมมือกับคู่ค้าธุรกิจ ดังนั้นช่วงหลายปีที่ผ่านมาจึงได้แก้ไขปัญหาด้วยการบูรณาการตามแนวตั้ง (Vertical Integration) ดังกรณีผนวกระหว่างธุรกิจยางพารากับอุตสาหกรรมยานยนต์ เพื่อควบคุมการผลิตยางสำหรับป้อนให้กับสายการประกอบยานยนต์ และกำหนดระดับสต๊อกเพื่อลดความผันผวนในอุปสงค์ทำให้เกิดการไหลทรัพยากรในกระบวนการผลิตอย่างราบรื่น แต่แนวทางดังกล่าวอาจเกิดความยุ่งยากกับการบริหารสต๊อกในระดับที่เหมาะสมของแต่ละผลิตภัณฑ์

ดังนั้นการจัดการกับปัญหาเหล่านี้ จึงต้องสร้างความเชื่อมโยงระหว่างกิจกรรมหลัก ซึ่งความสำเร็จจากความร่วมมือจะทำให้ทรัพยากรสามารถขับเคลื่อนได้อย่างต่อเนื่องและส่งมอบได้ทันเวลา แต่ประสิทธิผลจากการดำเนินการจะเกิดขึ้นได้เมื่อคู่ค้าเกิดความไว้เนื้อเชื่อใจกันและกัน และการร่วมใช้ข้อมูลระหว่างคู่ค้าซึ่งเป็นปัจจัยสนับสนุนให้เกิดการสร้างศักยภาพในการแข่งขัน เช่น การลดเวลานำสินค้าเข้าสู่ตลาด การลดต้นทุน และการวางแผนบริหารทรัพยากรร่วมกัน เป็นต้น ทำให้ผู้ประกอบการหรือผู้บริหารระดับสูงต้องให้ความสำคัญต่อปัจจัยเหล่านี้ด้วย

กิจการร้านค้าปลอดอากร

ประวัติความเป็นมาและแนวความคิดเกี่ยวกับการดำเนินงานร้านค้าปลอดภาษี

ร้านค้าปลอดภาษี เป็นการจำหน่ายสินค้าปลีกที่ไม่มีส่วนเกี่ยวข้องกับระบบภาษีของรัฐและของท้องถิ่นดังเช่นร้านค้าปลีกทั่วไป มักจะใช้ทำเลบริเวณท่าอากาศยานนานาชาติ หรือท่าเรือโดยสารในการจัดตั้งร้านค้า มักไม่ค่อยพบเห็นการจัดตั้งในบริเวณเส้นทางถนนหรือสถานีรถไฟ อย่างไรก็ตาม ในเส้นทางข้ามแดนระหว่างสหรัฐอเมริกากับแคนาดา ก็มีร้านค้าปลอดภาษีอยู่บ้างสำหรับนักเดินทางที่ใช้รถยนต์เป็นพาหนะ

กิจการร้านค้าปลอดภาษีมีการดำเนินงานมายาวนานมากกว่า 50 ปี โดยเริ่มต้นในปี พ.ศ.2483 โดยผู้บริหารชาวไอริชของสายการบิน Aer Rianta ซึ่งได้เริ่มเปิดกิจการขึ้น ณ ท่าอากาศยานแชนนอนเป็นแห่งแรกในโลก (Aer Rianta International, 2008) โดยมีแนวความคิดว่า บุคคลที่ผ่านการตรวจลงตราหนังสือเดินทางเรียบร้อยแล้วเพื่อที่จะเดินทางออกไปนอกประเทศไม่มีความจำเป็นที่จะต้องชำระภาษีให้กับประเทศที่กำลังจะเดินทางออกไปแต่อย่างใด ดังนั้น การจับจ่ายซื้อสินค้า ณ ท่าอากาศยานเพื่อนำออกไปนอกประเทศจึงควรที่จะต้องจัดให้เป็นสินค้าปลอดภาษี แนวความคิดนี้ได้รับการสนับสนุนอย่างเต็มที่จากรัฐบาลท้องถิ่นของไอร์แลนด์ และต่อมาในปี พ.ศ.2500 ก็มีร้านค้าปลอดภาษีเพิ่มขึ้นอีก ณ กรุงอัมสเตอร์ดัม ประเทศเนเธอร์แลนด์ กรุงบรัสเซล กรุงลอนดอน แฟรงเฟิสต์ เมน และท่าอากาศยานของประเทศต่างๆ อีกเป็นจำนวนมาก ในปัจจุบันก็มีหลายร้อย แห่งทั่วโลก สำหรับในสหรัฐอเมริกา ร้านค้าปลอดภาษีเริ่มต้นโดยการบุกเบิกของชาร์ล ฟีเนย์ และโรเบิร์ต มิลเลอร์ ซึ่งจัดตั้งร้านค้าแห่งแรกขึ้นเมื่อ พ.ศ.2503 ต่อมาในปี พ.ศ.2539 Moet Hennessy Louis Vuitton ได้เข้าร่วมกิจการกับนาย Feeney ในการดำเนินกิจการร้านค้าปลอดภาษีร่วมกันมาจนกระทั่งทุกวันนี้

ในบางประเทศมีการกำหนดปริมาณสินค้าที่นักท่องเที่ยวสามารถซื้อหาเพื่อนำออกจากประเทศได้อย่างชัดเจน เช่น ในประเทศสหราชอาณาจักร ตั้งแต่วันที่ 1 กรกฎาคม 2542 เป็นต้นมา นักท่องเที่ยวสามารถซื้อสินค้าได้ในจำนวนจำกัด ดังต่อไปนี้

ผลิตภัณฑ์จากยาสูบ	บุหรี่ 200 มวน หรือ ซิก้า 50 มวน
เครื่องดื่มแอลกอฮอล์	เหล้าผลไม้ 2 ขวด
	เหล้าวิสกี้ที่มีปริมาณแอลกอฮอล์มากกว่าร้อยละ 22 จำนวน 1 ลิตร
น้ำหอม/สบู่เหลว	น้ำหอมขนาด 60 มิลลิลิตร
	สบู่เหลว จำนวน 250 มิลลิลิตร

การดำเนินการของร้านค้าปลอดอากร (Duty Free Operation)

ร้านค้าปลอดอากรโดยทั่วไปจะจัดตั้งอยู่ใน 3 ทำเลหลักได้แก่

1. ร้านค้าปลอดอากร ณ ท่าอากาศยาน ซึ่งอนุญาตสำหรับผู้เดินทางออกนอกประเทศในการซื้อสินค้าปลอดภาษีอากรและภาษีสรรพสามิต

2. สินค้าปลอดอากรที่จำหน่ายบนยานพาหนะเดินทางระหว่างประเทศ เพื่อการบริโภคภายหลังการเดินทาง

3. สินค้าปลอดอากรที่จำหน่ายเพื่อการบริโภคในระหว่างการเดินทาง

ช่องทางจัดจำหน่ายสินค้าของร้านค้าปลอดภาษี

ความสำเร็จของร้านค้าปลอดอากร ณ ท่าอากาศยาน (Airport Shops) มีปัจจัยสำคัญ 4 ประการ ประกอบด้วย

1. จำนวนที่มีอยู่และฐานะที่เพิ่มขึ้นของลูกค้าที่ดี
2. การปลอดจากปัจจัยกระทบจากภายนอก (External threat)
3. ความเข้าใจถึงความต้องการและพฤติกรรมของผู้บริโภค
4. ข้อเสนอที่ดี

ผู้ประกอบการสามารถควบคุมและบริหารปัจจัยต่าง ๆ ข้างต้นได้ยกเว้นกรณีปัจจัยกระทบจากภายนอกเช่น กรณีภัยธรรมชาติ Tsunami, SARS, การเกิดไข้หวัดนก, สงครามหรือภัยก่อการร้าย ในปี 2006 ยอดรวมสินค้าปลอดอากรและการค้าปลีกเพื่อการเดินทาง ณ ท่าอากาศยานมียอดรวม 15.9 พันล้านเหรียญ (US$ 15.9 billion) ซึ่งทำให้สัดส่วนต่อการขายทั่วโลกเพิ่มสูงขึ้นถึงร้อยละ 54.9 เมื่อเทียบกับปี 1992 ซึ่งมียอดขายรวมเพียงร้อยละ 37.8 ของยอดจำหน่ายทั่วโลก จึงไม่มีผู้บริหารท่าอากาศยานใดจะมองข้ามความสำคัญของรายได้จากการให้สัมปทาน

โดยทั่วไปตลอดช่วงทศวรรษที่ผ่านมานั้น บรรยากาศการซื้อสินค้าฟุ่มเฟือย ได้มีการเปลี่ยนแปลงให้น่าสนใจอย่างต่อเนื่องมาโดยตลอด การเชื้อเชิญและความสะดวกสบายแก่นักท่องเที่ยว ในระยะหลังที่ได้มีการลงทุนพัฒนาพื้นที่จำหน่ายสินค้าให้มีความน่าสนใจและมีความหลากหลายสำหรับลูกค้าเพื่อยกระดับมาตรฐานการบริการสำหรับนักท่องเที่ยว

ในอนาคตท่าอากาศยานจะเป็นแหล่งทางการค้ามากกว่าที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน ธุรกรรมทางการค้าจะมีมากขึ้น ร้านค้าจะเพิ่มมากขึ้น กิจกรรมทางการค้าเพิ่มมากขึ้นรวมถึงร้านค้าประเภทแบรนด์เนม ในอนาคตสิ่งที่จะเห็นมากขึ้นคือ ลูกค้าใหม่เพิ่มขึ้น คนหนุ่มสาวเพิ่มมากขึ้น นักท่องเที่ยวจากประเทศเศรษฐกิจใหม่เช่น จีน อินเดีย รัสเซีย ที่มีรายได้เพิ่มมากขึ้น ในปี 2006 ยอดขายเฉลี่ยต่อท่องเที่ยวต่อคนมียอดเพิ่มสูงขึ้นโดยที่ ท่าอากาศยาน ในแถบอเมริกา มียอดเพิ่มสูงขึ้น ร้อยละ 14.8 ในแถบ เอเชียและโอเชียนเนีย เพิ่มขึ้นร้อยละ 13.9 และแถบตะวันออกกลางมียอดเพิ่มขึ้นร้อยละ 15.5 โดยที่มีการคาดการณ์ว่ายอดจำหน่าย ณ ท่าอากาศยานจะเพิ่มสูงถึง 24.3 พันล้านเหรียญ (US$ 24.3 billion) ในปี 2012

สายการบิน (Airlines) ปี พ.ศ.2549 ปริมาณการจำหน่ายบนเครื่องของสายการบินทั่วโลกเพิ่มสูงขึ้นร้อยละ 13.3 การจำหน่ายสินค้าในระหว่างการเดินทางมียอดเพิ่มสูงขึ้นร้อยละ 14.4 สำหรับสายการบินแถบอเมริกา ร้อยละ 13.5 สำหรับสายการบินในแถบยุโรป และ เพิ่มสูงขึ้นร้อยละ 12.4 ในแถบเอเชียและกลุ่มประเทศโอเชียนเนีย ยกเว้นสายการบินแถบแอฟริกาที่มียอดลดลงร้อยละ 6.7

เรือโดยสารข้ามฟาก การจำหน่ายสินค้าบนเรือโดยสารข้ามฟากขนาดใหญ่มักจะพบในแถบยุโรป เป็นยอดรวมร้อยละ 96.6 ของยอดจำหน่ายบนเรือโดยสารเฟอร์รี่ทั่วโลก เช่น เรือสแกนดิเนเวียน ซึ่งเดินทางรอบเกาะอังกฤษและแถบเมดิเตอร์เรเนียน ซึ่งเมื่อพิจารณาถึงปริมารการเปลี่ยนแปลงของมูลค่าการซื้อสินค้า ณ สถานที่ต่างๆ ปรากฏว่าการจำหน่ายสินค้าปลอดภาษี ณ ท่าอากาศยานขยายตัวมากขึ้น ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 9 สถานที่จำหน่ายสินค้าฟุ่มเฟือย

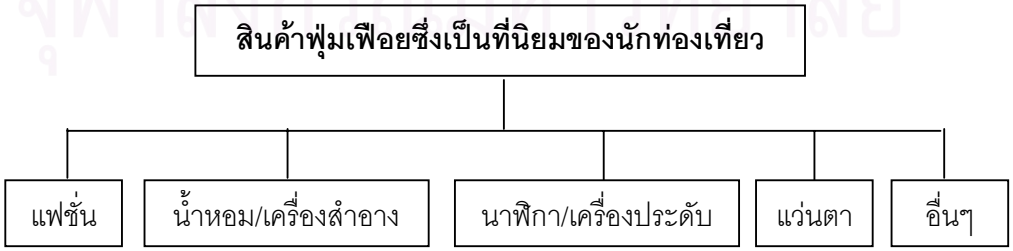
สถานที่จำหน่ายสินค้า	**พ.ศ.2549**		**พ.ศ.2548**	
	ปริมาณการจำหน่าย (Million USD)	**ส่วนแบ่งตลาด**	**ปริมาณการจำหน่าย**	**ส่วนแบ่งตลาด**
ท่าอากาศยาน	15,915.7	54.9%	14,096.3	52.2%
บริษัทการบิน	2,277.8	7.9%	2,009.7	7.4%
ท่าเรือข้ามฟาก	2.356.2	8.1%	2,422.3	9.0
ร้านค้าอื่นๆ	8,450.4	29.1%	8,471.7	31.4%

ที่มา : กรมศุลกากร

ขอบเขตของสินค้าฟุ่มเฟือย

สินค้าฟุ่มเฟือยซึ่งเป็นที่นิยมซื้อหาในกลุ่มนักท่องเที่ยวระดับสูงที่มีขีดความสามารถในการใช้จ่ายเงินในการท่องเที่ยวมีกลุ่มใหญ่ๆ 5 กลุ่ม ประกอบด้วย

1. สินค้าแฟชั่น
2. น้ำหอมและเครื่องสำอาง
3. นาฬิกาและเครื่องประดับ อัญมณี
4. แว่นตา
5. อื่นๆ



ภาพที่ 4 ขอบเขตความหมายของสินค้าฟุ่มเฟือย

ที่มา : กรมศุลกากร

สินค้าฟุ่มเฟือยประเภทต่างๆ นี้ เป็นเป้าหมายในการจัดตั้งร้านค้าปลอดภาษี เนื่องจากมีราคาแพงและเป็นสินค้าที่ดึงดูดนักท่องเที่ยวระดับคุณภาพให้เดินทางมาจับจ่ายใช้สอย ซึ่งประเทศต่างๆ ก็ได้กำหนดนโยบายในหลายตัวแบบในการส่งเสริมการค้าสินค้าปลอดภาษีเพื่อเป็นแหล่งนำรายได้เข้าสู่ประเทศตามแนวทางหลักในการส่งเสริมอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวซึ่งเป็นอุตสาหกรรมที่สามารถเติบโตได้อย่างยั่งยืนหากมีการบริการจัดการอย่างมีประสิทธิภาพแท้จริง

ความเป็นมาของร้านค้าปลอดอากรในประเทศไทย

ตามหลักฐาน เริ่มมีการจัดตั้งร้านค้าปลอดอากร ขึ้นเมื่อปี พ.ศ. 2516 คณะรัฐมนตรีมีมติให้ บริษัทการบินไทย จำกัด ซึ่งเป็นรัฐวิสาหกิจในสังกัดกระทรวงคมนาคม จัดตั้งขึ้น โดยเป็นร้านค้าปลอดอากรที่ขายสินค้าให้แก่ผู้เดินทางออกนอกราชอาณาจักร ณ ท่าอากาศยานนานาชาติ

ต่อมา ในปี พ.ศ. 2529 กรมศุลกากรได้ออกประกาศกรมศุลกากรกำหนดคุณสมบัติผู้ขอจัดตั้งคลังสินค้าทัณฑ์บนประเภทร้านค้าปลอดอากร จะต้องเป็นรัฐวิสาหกิจและต้องดำเนินกิจการโดยตนเอง ห้ามมิให้ผู้อื่นเช่าช่วงหรือรับสิทธิในการดำเนินการ รวมทั้ง ออกประกาศกรมศุลกากรเรื่องการจัดตั้งคลังสินค้าทัณฑ์บนเพื่อขายสุรา ซิกาแรตส์ ซิการ์ หรือยาเส้น ในห้องผู้โดยสารขาเข้า ณ ท่าอากาศยานนานาชาติ โดยกำหนดคุณสมบัติผู้ขอจัดตั้งเช่นเดียวกับการจัดตั้งขึ้นคลังสินค้าทัณฑ์บนประเภทร้านค้าปลอดอากรในห้องผู้โดยสารขาออก ณ ท่าอากาศยานนานาชาติ

ปี พ.ศ. 2532 คณะรัฐมนตรีมีมติเห็นชอบให้การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ดำเนินการร้านค้าปลอดอากรในเมือง โดยมอบหมายให้กระทรวงการคลังกำหนดมาตรการและระเบียบปฏิบัติเกี่ยวกับการดำเนินการร้านค้าปลอดอากรขึ้นใหม่ กรมศุลกากรจึงออกประกาศกรมศุลกากรกำหนดให้คลังสินค้าทัณฑ์บนประเภทร้านค้าปลอดอากรหมายถึง คลังสินค้าทัณฑ์บนสำหรับผู้โดยสารขาเข้า ร้านค้าปลอดอากรที่จำหน่ายของ ณ ท่าอากาศยานนานาชาติ และร้านค้าปลอดอากรที่จำหน่ายของในเมือง ตลอดจน กำหนดคุณสมบัติผู้ขอจัดตั้งคลังสินค้าทัณฑ์บนประเภทร้านค้าปลอดอากร เป็นดังนี้

- เป็นรัฐวิสาหกิจที่มีวัตถุประสงค์ในการจัดตั้งคลังสินค้าทัณฑ์บนประเภทร้านค้าปลอดอากร หรือ
- เป็นรัฐวิสาหกิจที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว หรือการท่าอากาศยานนานาชาติ หรือ

- เป็นบริษัทซึ่งรัฐวิสาหกิจเช่นว่านั้นร่วมลงทุน โดยเอกชนที่ร่วมลงทุนต้องมีเพียงรายเดียวและต้องดำเนินการภายใต้การควบคุมของรัฐวิสาหกิจที่ร่วมลงทุนดังกล่าว

ต่อมา มีการปรับปรุงหลักเกณฑ์และเงื่อนไขการจัดตั้งร้านค้าปลอดอากร ตามนโยบายของรัฐบาลโดยมติคณะรัฐมนตรีมาตลอด จนกระทั่ง ปี พ.ศ. 2540 กรมศุลกากรได้แก้ไขคุณสมบัติผู้ขอจัดตั้งร้านค้าปลอดอากรเป็นดังนี้

- เป็นรัฐวิสาหกิจที่มีวัตถุประสงค์ในการจัดตั้งคลังสินค้าทัณฑ์บนประเภทร้านค้าปลอดอากร หรือ

- เป็นรัฐวิสาหกิจที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว หรือการท่าอากาศยานนานาชาติ หรือ

- เป็นบริษัทซึ่งรัฐวิสาหกิจเช่นว่านั้นร่วมลงทุน โดยเอกชนที่ร่วมลงทุนต้องมีเพียงรายเดียวและต้องดำเนินการภายใต้การควบคุมของรัฐวิสาหกิจที่ร่วมลงทุนดังกล่าว หรือ

- นิติบุคคลที่คณะรัฐมนตรีมีมติให้ดำเนินการร้านค้าปลอดอากร

ต่อมา ปี พ.ศ. 2544 กรมศุลกากรได้ปรับปรุงหลักเกณฑ์และเงื่อนไขการจัดตั้งร้านค้าปลอดอากร ตามนโยบายของรัฐบาลโดยมติคณะรัฐมนตรี ตามประกาศกรมศุลกากรที่ 28/2544 ลงวันที่ 18 มิถุนายน 2544 โดยมีเนื้อหาและสาระสำคัญในการสนับสนุนให้มีการจัดตั้งคลังสินค้าทัณฑ์บนประเภท ร้านค้าปลอดอากรมากรายเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวของประเทศ และเพื่อให้เกิดความคล่องตัวในการดำเนินการจัดตั้งคลังสินค้าทัณฑ์บนประเภทร้านค้าปลอดอากรและเป็นไปด้วยความสะดวกและเหมาะสม โดยมีหลักการทั่วไป

1. **คลังสินค้าทัณฑ์บนประเภทร้านค้าปลอดอากร** ให้หมายถึง คลังสินค้าทัณฑ์บนกลาง และคลังสินค้าทัณฑ์บนเพื่อขาย

1.1 คลังสินค้าทัณฑ์บนกลาง หมายความถึงคลังสินค้าทัณฑ์บนที่ให้บริการสาธารณะสำหรับเก็บของ เพื่อนำไปแสดงและขายในคลังสินค้าทัณฑ์บนเพื่อขาย

1.2 คลังสินค้าทัณฑ์บนเพื่อขาย หมายความถึงคลังสินค้าทัณฑ์บน ประเภทร้านค้าปลอดอากรที่จัดตั้งขึ้น ณ ท่าอากาศยานนานาชาติหรือในเมืองสำหรับแสดงและขายของเพื่อนำออกไปนอกราชอาณาจักร หรือขายแก่ผู้ซื้อที่เดินทางเข้ามาในราชอาณาจักร ไม่เกินปริมาณที่กฎหมายกำหนดให้ ได้รับยกเว้นอากร ประกอบด้วยคลังสินค้าทัณฑ์บนเพื่อขาย 3 ประเภท คือ

1.2.1 คลังสินค้าทัณฑ์บนสำหรับผู้โดยสารขาเข้า หมายถึงคลังสินค้าทัณฑ์บนเพื่อขายที่ได้รับอนุมัติให้จัดตั้ง ณ ท่าอากาศยานนานาชาติภายในห้องผู้โดยสารขาเข้า หรือ

สถานที่อื่นที่ อธิบดีการศุลกากรเห็นสมควร เพื่อขายเฉพาะสุรา ซิกาแรตส์ ซิการ์ และยาเส้น แก่ผู้ซื้อที่เดินทางเข้ามาใน ราชอาณาจักรและไม่เกินปริมาณที่กฎหมายกำหนดให้ได้รับยกเว้นอากร

1.2.2 คลังสินค้าทัณฑ์บนสำหรับผู้โดยสารขาออก หมายถึงคลังสินค้าทัณฑ์บนเพื่อขายที่ได้รับอนุมัติให้จัดตั้ง ณ ท่าอากาศยานนานาชาติภายในห้องผู้โดยสารขาออก หรือสถานที่อื่นที่อธิบดีกรมศุลกากรเห็นสมควร เพื่อขายของนำเข้าจากต่างประเทศและของภายในประเทศที่ อธิบดีกรมศุลกากรให้ความเห็นชอบแก่ผู้ซื้อที่เดินทางออกไปนอกราชอาณาจักร

1.2.3 คลังสินค้าทัณฑ์บนในเมือง หมายถึง คลังสินค้าทัณฑ์บนเพื่อขายที่ได้รับอนุมัติให้จัดตั้งในเมือง หรือสถานที่อื่นที่อธิบดีกรมศุลกากรเห็นสมควร เพื่อขายของนำเข้าจากต่างประเทศ และของภายในประเทศที่อธิบดีกรมศุลกากรให้ความเห็นชอบแก่ผู้ซื้อที่มีหนังสือเดินทางและหลัก ฐานที่แสดงว่าจะเดินทางออกไปนอกราชอาณาจักร โดยวิธีสั่งซื้อล่วงหน้า (Pre-Order) ซึ่งผู้ซื้อจะได้ รับมอบของที่สั่งซื้อ ณ จุดส่งมอบสินค้าที่กำหนดไว้ ณ ท่าอากาศยานนานาชาติภายในห้องผู้โดยสารขาออก หรือจัดส่งไปนอกราชอาณาจักรโดยทางไปรษณีย์ หรือวิธีอื่นที่อธิบดีกรมศุลกากรกำหนด

2. **ของที่อนุญาตให้แสดงและขายในคลังสินค้าทัณฑ์บนเพื่อขาย** ได้แก่

2.1 ของนำเข้า หมายความถึง ของที่นำเข้ามาจากต่างประเทศซึ่งจะเป็นของที่ ผู้ได้รับอนุมัติให้จัดตั้งคลังสินค้าทัณฑ์บนอื่น หรือเป็นของที่ได้รับยกเว้นอากรขาเข้าหรือคืนอากรขาเข้าเมื่อส่งออกนอกราชอาณาจักรตามหลักเกณฑ์ที่บัญญัติในกฎหมายศุลกากรหรือกฎหมายอื่นก็ได้ โดยต้องมีการเก็บรักษาและบัญชีสำหรับของเหล่านี้แยกไว้ให้ตรวจสอบได้ตลอดเวลา

2.2 ของภายในประเทศ หมายความถึง ของที่นำเข้ามาจากต่างประเทศ และได้ชำระภาษีอากรครบถ้วนแล้วและของพื้นเมือง ซึ่งต้องได้รับอนุญาตจากกรมศุลกากร โดยต้องมีการเก็บรักษาและบัญชีของเหล่านี้แยกไว้ต่างหาก

3. **หลักเกณฑ์และเงื่อนไขการจัดตั้งคลังสินค้าทัณฑ์บนประเภทร้านค้าปลอดอากร**

การขอจัดตั้งคลังสินค้าทัณฑ์บนประเภทร้านค้าปลอดอากร ต้องเป็นไปตามหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีการที่อธิบดีกรมศุลกากรกำหนด ดังนี้

สถานที่ที่ขอจัดตั้งคลังสินค้าทัณฑ์บนประเภทร้านค้าปลอดอากร ต้องอยู่ในจังหวัดที่รัฐบาลมีนโยบายส่งเสริมการท่องเที่ยว และกรมศุลกากรพิจารณาว่าเหมาะสมและสามารถควบคุมได้

3.1 คลังสินค้าทัณฑ์บนกลาง ผู้ขอจัดตั้งจะต้องเป็นนิติบุคคลตามกฎหมาย มีทุนจดทะเบียนชำระแล้วไม่ต่ำกว่า 40 ล้านบาท ในกรณีสถานที่ที่ขอจัดตั้งอยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบ

ของสำนักงานศุลกากรกรุงเทพ สำนักงานศุลกากรท่าอากาศยานกรุงเทพและสำนักงานศุลกากรภาคที่ 1 และไม่ต่ำกว่า 20 ล้านบาท ในกรณีสถานที่ที่ขอจัดตั้งอยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบของสำนักงานศุลกากรภาคที่ 2-5 มีผู้ถือหุ้นสัญชาติไทยไม่น้อยกว่าร้อยละ 51 ของทุนจดทะเบียน และไม่มีข้อจำกัดในการออกเสียงลงมติของผู้ถือหุ้น ทั้งนี้ต้องไม่มีประวัติ กระทำความผิดอย่างร้ายแรงตามกฎหมายศุลกากรและ/หรือไม่มีหนี้ค้างชำระต่อกรมศุลกากร

3.1.1 ต้องมีสถานที่ เก็บและตรวจของ โดยสถานที่ที่เก็บของต้องมีพื้นที่ไม่ต่ำกว่า 500 ตารางเมตร และมีที่ทำงานสำหรับเจ้าหน้าที่ศุลกากรพร้อมอุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน ตามสมควร

3.1.2 ต้องจัดให้มีสถานที่จุดส่งมอบสินค้า ณ ท่าอากาศยานนาชาติภายในห้องผู้โดยสารขาออกสำหรับให้บริการคลังสินค้าทัณฑ์บนในเมือง

3.1.3 ผู้ขอจัดตั้งจะต้องมีประสิทธิภาพในการควบคุมภายในที่ดี เช่น มีระบบบัญชีและการควบคุมการรับ-จ่ายสินค้า และสินค้าคงเหลือ (Stock) ด้วยระบบคอมพิวเตอร์ตามแบบที่กรมศุลกากร กำหนด และสามารถเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างคลังสินค้าทัณฑ์บนกลางกับคลังสินค้าทัณฑ์บนเพื่อขายและจุดส่งมอบสินค้า ณ ท่าอากาศยานนานาชาติ รวมทั้งมีระบบการรักษาความปลอดภัยที่ดี

3.1.4 ต้องเป็นคลังสินค้าทัณฑ์บนสาธารณะ และอนุญาตให้เก็บของสำหรับแสดงและขายในคลังสินค้าทัณฑ์บนประเภทร้านค้าปลอดอากร

3.2 คลังสินค้าทัณฑ์บนเพื่อขาย

3.2.1 ผู้ขอจัดตั้งต้องเป็นนิติบุคคลตามกฎหมาย มีทุนจดทะเบียนชำระแล้วไม่ต่ำกว่า 2 ล้านบาทในกรณีสถานที่ที่ขอจัดตั้งอยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบของสำนักงานศุลกากรกรุงเทพ สำนักงาน ศุลกากรท่าอากาศยานกรุงเทพและสำนักงานศุลกากรภาคที่ 1 และไม่ต่ำกว่า 1 ล้านบาทในกรณีที่สถานที่ที่ขอจัดตั้งอยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบของสำนักงานศุลกากรภาคที่ 2 – 5 มีผู้ถือหุ้นสัญชาติไทยไม่น้อยกว่า ร้อยละ 51 ของทุนจดทะเบียน และไม่มีข้อจำกัดในการออกเสียงลงมติของผู้ถือหุ้นทั้งนี้ต้องไม่มีประวัติกระทำความผิดอย่างร้ายแรงตามกฎหมายศุลกากรและ/หรือไม่มีหนี้ค้างชำระต่อกรมศุลกากร

3.2.2 ผู้ขอจัดตั้งต้องมีหลักฐานรับรองเป็นลายลักษณ์อักษรจากผู้ขอจัดตั้งหรือผู้ได้รับอนุมัติให้จัดตั้งคลังสินค้าทัณฑ์บนกลาง ในการให้ฝากเก็บของและ/หรือให้นำของออกมาขายกรณีที่ผู้ขอจัดตั้งประสงค์จะฝากเก็บของในคลังสินค้าทัณฑ์บนหรือนำของจากคลังสินค้าทัณฑ์บนกลางมาขาย

3.2.3 กรณีที่ผู้ขอจัดตั้งเป็นผู้นำของเข้ามาเองและไม่ประสงค์จะเก็บของไว้ในคลังสินค้าทัณฑ์บนกลาง ต้องมีสถานที่สำหรับเก็บของและสถานที่สำหรับแสดงและขายของแยกเป็นสัดส่วนชัดเจน โดยสถานที่เก็บของต้องมีพื้นที่ไม่ต่ำกว่า 90 ตารางเมตรหรือเป็นตู้นิรภัย (Strong Room) ขนาดใหญ่ สำหรับเก็บของมีค่าในสถานที่เก็บของดังกล่าวต้องแบ่งเป็นพื้นที่สำหรับเก็บของนำเข้าและของภายในประเทศแต่ละกลุ่มแยกเป็นสัดส่วนให้ชัดเจน และต้องจัดให้มีที่ทำงานสำหรับเจ้าหน้าที่ศุลกากรพร้อมอุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานตามสมควร

3.2.4 สถานที่ขอจัดตั้งคลังสินค้าทัณฑ์บนสำหรับผู้โดยสารขาเข้า ให้จัดตั้งได้เฉพาะในเขตท่าอากาศยานนานาชาติ ภายในห้องผู้โดยสารขาเข้า หรือสถานที่อื่นที่อธิบดีกรมศุลกากรเห็นสมควร

3.2.5 สถานที่ขอจัดตั้งคลังสินค้าทัณฑ์บนสำหรับผู้โดยสารขาออก ให้จัดตั้งได้เฉพาะในเขตท่าอากาศยานนานาชาติ ภายในห้องผู้โดยสารขาออก หรือสถานที่อื่นที่อธิบดีกรมศุลกากรเห็นสมควร และต้องแบ่งพื้นที่สำหรับแสดงและขายของภายในประเทศแยกเป็นสัดส่วนชัดเจนออกจากพื้นที่ สำหรับแสดงและขายของนำเข้า

3.2.6 สถานที่ขอจัดตั้งคลังสินค้าทัณฑ์บนในเมือง ให้จัดตั้งได้เฉพาะในเมืองหรือสถานที่อื่นที่อธิบดีกรมศุลกากรเห็นสมควร และต้องแบ่งพื้นที่สำหรับแสดงและขายของภายในประเทศแยกเป็นสัดส่วนชัดเจนออกจากพื้นที่สำหรับแสดงและขายของนำเข้า

3.2.7 สถานที่ขอจัดตั้งคลังสินค้าทัณฑ์บนในเมือง ต้องระบุว่าจะส่งมอบของที่ขาย ณ จุดส่งมอบสินค้าแห่งใด

3.2.8 ผู้ขอจัดตั้งจะต้องจัดให้มีเครื่องบันทึกการรับเงิน (Cash Register) ตามหลักเกณฑ์ที่กรมสรรพากรกำหนด

3.2.9 ชนิดของที่ขายหรือแสดงเพื่อขายในคลังสินค้าทัณฑ์บนเพื่อขาย ต้องได้รับความเห็นชอบจากอธิบดีกรมศุลกากรก่อนดำเนินการ คุณภาพของของจะต้องเหมาะสม รวมทั้งราคาต้องเป็นมาตรฐานเดียวกันกับประเทศใกล้เคียง หากตรวจพบว่าคุณภาพและราคาของของที่ขายไม่เหมาะสมอธิบดีกรมศุลกากรมีอำนาจที่จะกำหนดราคาของที่ขายใหม่ตามที่เห็นสมควร และถ้าผู้ได้รับอนุมัติไม่ปฏิบัติ ตามถือว่าปฏิบัติผิดเงื่อนไขในสัญญาประกันและทัณฑ์บน อธิบดีมีอำนาจที่จะบอกเลิกสัญญาประกันและทัณฑ์บนได้

4. การดำเนินการของคลังสินค้าทัณฑ์บนเพื่อขาย

4.1 คลังสินค้าทัณฑ์บนสำหรับผู้โดยสารขาเข้า

การขายของ ณ คลังสินค้าทัณฑ์บนสำหรับผู้โดยสารขาเข้า ให้ขายได้เฉพาะสุรา ซิกาแรตส์ ซิการ์ หรือยาเส้นแก่ผู้ซื้อที่มีหลักฐานแสดงว่าเดินทางเข้ามาในราชอาณาจักร ได้ไม่เกินปริมาณ ที่กฎหมายกำหนดให้ได้รับยกเว้นอากรดังนี้

ก. ซิกาแรตส์สองร้อยมวน หรือซิการ์หรือยาเส้น อย่างละสองร้อยห้าสิบกรัม หรือหลายชนิดรวมกันมีน้ำหนักทั้งหมดสองร้อยห้าสิบกรัม แต่ทั้งนี้ซิกาแรตส์ต้องไม่เกินสองร้อยมวน

ข. สุราหนึ่งลิตร

4.2 คลังสินค้าทัณฑ์บนสำหรับผู้โดยสารขาออก

4.2.1 การขายของ ณ คลังสินค้าทัณฑ์บนสำหรับผู้โดยสารขาออก ให้ขายแก่ผู้ซื้อ ที่จะเดินทางออกไปนอกราชอาณาจักรที่มีหนังสือเดินทางและหลักฐานการอนุญาตให้ขึ้นเครื่องบิน (Boarding Pass) เพื่อเดินทางไปต่างประเทศเท่านั้น

4.2.2 ชนิดของที่ขายหรือแสดงเพื่อขาย จะต้องเป็นของดังนี้

ก. ของนำเข้า

ข. ของภายในประเทศ ที่อธิบดีกรมศุลกากรเห็นชอบ

4.2.3 ต้องจัดแบ่งพื้นที่สำหรับแสดงและขายของภายในประเทศแยกเป็นสัดส่วนชัดเจนออกจากพื้นที่สำหรับแสดงและขายของนำเข้า

4.3.4 การนำส่งของที่ซื้อไปส่งมอบให้ผู้ซื้อที่จุดส่งมอบสินค้า ณ ท่าอากาศยานนานาชาติ ภายในห้องผู้โดยสารขาออก ให้คลังสินค้าทัณฑ์บนในเมืองจัดทำเอกสารหลักฐานการขาย โดย มีข้อความตาม แบบ กศก. 61 ต้นฉบับและสำเนา 3 ฉบับ และรายละเอียดอื่นๆ ตามความจำเป็น เพื่อให้แก่เจ้าหน้าที่ประจำที่จุดส่งมอบสินค้า ณ ท่าอากาศยานนานาชาติ ตรวจสอบและรับรองการนำของออกไปนอกราชอาณาจักร

4.3.5 ผู้ซื้อจะต้องนำของที่ซื้อออกไปนอกราชอาณาจักรภายใน 60 วัน นับแต่วันที่ซื้อ หากพ้นระยะเวลาที่กำหนด ผู้ซื้อยังไม่นำของออกนอกราชอาณาจักร ผู้ได้รับอนุมัติให้จัดตั้งคลังสินค้าทัณฑ์บนในเมืองมีภาระต้องรับผิดในค่าภาษีนั้น เว้นแต่จะนำของนั้นกลับเข้าคลังสินค้าทัณฑ์บนในเมือง ภายในระยะเวลาดังกล่าว

ต่อมาในปี 2549 กรมศุลกากรได้ทำการปรับปรุงระเบียบปฏิบัติเกี่ยวกับร้านค้าปลอดอากรตามประกาศกรมที่ 20/2549 โดยมีสาระสำคัญ อันเกี่ยวข้องกับ คุณสมบัติของผู้ขอจัดตั้งร้านค้าปลอดอากรในเมือง และกรณีส่งมอบของให้ผู้ซื้อได้แก่

คุณสมบัติในการขอจัดตั้งร้านค้าปลอดอากร

1. ต้องเป็นนิติบุคคลตามกฎหมาย และมีทุนจดทะเบียนชำระแล้วไม่ต่ำกว่า 1 ล้านบาท มีผู้ถือหุ้นสัญญาชาติไทย ไม่น้อยกว่าร้อยละ 51 ของทุนจดทะเบียน และไม่มีข้อจำกัดในการออกเสียงลงมติของผู้ถือหุ้น

2. ต้องเป็นนิติบุคคลตามกฎหมาย มีทุนจดทะเบียนชำระแล้วในจำนวนที่อธิบดีเห็นว่าเหมาะสมกับประเภทของกิจการ

3. ต้องไม่มีประวัติการกระทำผิดตามกฎหมายศุลกากร หรือกฎหมายที่เกี่ยวกับกฎหมายศุลกากรอย่างร้ายแรงย้อนหลัง 3 ปี นับแต่วันยื่นคำขอ

4. ไม่มีหนี้ค้างชำระต่อกรมศุลกากร

5. ต้องมีพื้นที่จัดเก็บแยกเป็นสัดส่วน โดยต้องจัดเตรียมสถานที่ทำงานสำหรับเจ้าหน้าที่ศุลกากรพร้อมอุปกรณ์อำนวยความสะดวกพอสมควรในการปฏิบัติงาน

6. ต้องมีระบบควบคุมภายในที่ดีมีประสิทธิภาพ ด้วยระบบคอมพิวเตอร์ที่สามารถเชื่อมโยงกับระบบคอมพิวเตอร์ของกรมศุลกากรตามตัวแบบที่กรมกำหนด

7. ร้านค้าปลอดอากรขาออกในเมืองแห่งใดมีประสงค์จะใช้วิธีการขายโดยส่งมอบของให้ผู้ซื้อนำติดตัวไปพร้อมกับตน ต้องจัดให้มีระบบแจ้งข้อมูลการจำหน่ายผ่านทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ตามตัวแบบและวิธีการที่กรมให้ความเห็นชอบ

ร้านค้าปลอดอากรขาออกในเมือง

ให้ขายของแก่ผู้ที่จะเดินทางออกไปนอกราชอาณาจักรโดยมีหนังสือเดินทาง และหลักฐานยืนยันกำหนดการเดินทางที่ชัดเจน โดยให้ถือปฏิบัติดังนี้

1. กรณีส่งมอบของให้ผู้ซื้อนำติดตัวไปพร้อมกับตน

    1.1 ให้ร้านค้าปลอดอากรใช้ระบบ Bar Code หรือ RFID

    1.2 ให้บรรจุของที่ขายไว้ในถุงโปร่งใสและมีระบบแถบรัดปิดปากถุงตามตัวแบบที่กรมศุลกากรให้ความเห็นชอบก่อนส่งมอบ

    1.3 ให้จัดทำหลักฐานการขายตามแบบ กศก.61

2. กรณีส่งมอบของ ณ จุดส่งมอบที่กำหนด

    2.1 บรรจุของที่ขายในถุงโปร่งใส แล้วนำส่งมอบ ณ จุดส่งมอบ

    2.2 ทำหลักฐานการขายตามแบบ กศก.61

    2.3 ทำบัญชีของขายตามแบบ กศก.62 เพื่อกำกับของที่ขนส่งไปยังจุดส่งมอบทุกเที่ยว เพื่อให้เจ้าหน้าที่ใช้เป็นข้อมูลตรวจสอบขณะนำเข้าเก็บเพื่อรอส่งมอบ

จากรายละเอียดเงื่อนไขในการดำเนินการดังกล่าวตามประกาศกรมศุลกากรจะพบว่ามีขั้นตอนและความซับซ้อนเป็นอย่างมาก จึงเป็นการยากที่ผู้ประกอบการรายย่อยต่างๆ จะสามารถดำเนินการได้ด้วยตนเอง เพื่อให้เป็นไปตามระเบียบของทางราชการได้ จึงเป็นสาเหตุหนึ่งซึ่งทำให้โครงการดังกล่าวไม่สามารถดำเนินการให้สัมฤทธิผลได้ตามนโยบาย อีกทั้งหากพิจารณาจากระบบของร้านค้าปลอดอากร ที่ถือปฏิบัติกันทั่วโลกนั้น พบว่าเป็นระบบที่แตกต่างกัน กล่าวคือ ร้านค้าปลอดอากรโดยทั่วไปจะตั้งอยู่ ณ บริเวณท่าอากาศยาน หรือกรณีที่ตั้งอยู่ในเมืองนั้นจะเป็นระบบปิดที่ดูแลควบคุมโดยผู้ประกอบการรายเดียว ตัวอย่างเช่น ร้านค้าปลอดอากรในเมืองของบริษัท คิงส์เพาเวอร์ อินเตอร์เนชันแนล ซึ่งตั้งอยู่ ณ บริเวณซอยรางน้ำ ถนนพญาไท โดยผู้ประกอบการเป็นผู้นำเข้าสินค้า และดำเนินการจัดจำหน่ายให้แก่นักท่องเที่ยว และผู้ที่มีความประสงค์จะเดินทางออกนอกราชอาณาจักร ภายใน 60 วันโดยที่ผู้ซื้อเมื่อเลือกซื้อและชำระค่าสินค้าในราคาปลอดภาษีแล้วสินค้าจะถูกจัดส่งโดย บริษัท คิงส์เพาเวอร์ ไปยังสนามบินสุวรรณภูมิ ผู้ซื้อจะต้องนำเอกสารหลักฐานในการซื้อเพื่อขอรับสินค้า ณ บริเวณจุดส่งมอบ ภายในห้องผู้โดยสารขาออกก่อนเดินทางออกนอกประเทศต่อไป ซึ่งแตกต่างจากระบบที่กรมศุลกากรได้ออกประกาศ โดยสนับสนุนให้ผู้ประกอบการรายย่อยต่างๆ ที่จำหน่ายสินค้าที่นำเข้าในปัจจุบันสามารถที่จะขอจัดตั้งร้านค้าของตนเองให้เป็นร้านค้าปลอดอากรได้แต่ต้องมีระบบต่างๆ ที่รัดกุมตามที่กรมศุลกากรกำหนด อย่างไรก็ตามหากศึกษาถึงโครงการดังกล่าวพบว่ามีอุปสรรคต่อผู้ประกอบการคือ

1. การสร้างเครือข่ายในการเชื่อมโยงกับกรมศุลกากร

2. ปัญหาในเรื่องของจุดส่งมอบเนื่องจากพื้นที่จุดส่งมอบในลักษณะเดียวกันกับของบริษัท คิงส์เพาเวอร์ อินเตอร์เนชันแนล มหาชน จำกัด นั้น เป็นพื้นที่สัมปทาน ของ บริษัท คิงส์เพาเวอร์ ผู้ประกอบการรายย่อยต่างๆ ไม่สามารถเข้าไปดำเนินการใดๆ ได้ จึงจำเป็นต้องใช้วิธีการให้ผู้ซื้อถือติดตัวและรับผิดชอบในสินค้าด้วยตนเอง

3. การลงทุนสูงหากดำเนินการเพียงเพื่อกิจการของตน

4. ผู้ประกอบการขาดความรู้ ความเข้าใจในระบบพิธีการศุลกากร

นอกจากนี้หากให้ผู้ประกอบการที่ขอจดทะเบียนร้านค้าปลอดอากรแต่ละแห่งสร้างเครือข่ายในการบริหาร และเชื่อมโยงข้อมูลกับกรมศุลกากรแล้ว จะก่อให้เกิดความยุ่งยากต่อกรมศุลกากรในทางปฏิบัติ เนื่องจากจะมีระบบที่มีความแตกต่างกันในแต่ละผู้ประกอบการ อันจะทำให้เกิดความสับสน ต่อการดำเนินงานของพนักงาน เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติ อีกทั้งยังยากต่อการควบคุม เนื่องจากสินค้าดังกล่าว เป็นสินค้าปลอดภาษีจำต้องมีระบบในการควบคุมที่รัดกุม และสะดวกต่อ

การตรวจสอบ หากเปรียบเทียบกับการดำเนินงานในลักษณะอื่น จะสามารถเทียบเคียงได้กับการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้กับนักท่องเที่ยวซึ่งตัวแบบที่คล้ายกันคือการอนุญาตให้ผู้ซื้อสามารถถือติดตัวไปได้แต่ต้องนำสินค้าที่ซื้อ พร้อมแบบฟอร์มในการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มที่ออกจากร้านค้า เป็นหลักฐานนำมาแสดงต่อเจ้าหน้าที่ เพื่อตรวจลงตราก่อนการเดินทางออกนอกประเทศ และเพื่อขอรับเงินภาษีมูลค่าเพิ่มคืน อย่างไรก็ตาม สินค้าที่นักท่องเที่ยวซื้อและนำไปขอรับเงินคืนนั้นเป็นสินค้าที่ได้เสียภาษีอากรขาเข้าไว้แล้ว จำนวนเงินที่นักท่องเที่ยวสามารถขอรับคืนจึงเป็นเพียงเงินภาษีมูลค่าเพิ่มที่คิดจากราคาขายเท่านั้น ซึ่งไม่สามารถสร้างแรงจูงใจและความสามารถในการแข่งขันเมื่อเทียบกับคู่แข่งในประเทศต่างๆ ในภูมิภาคอาทิ ฮ่องกงและสิงคโปร์ ซึ่งจำหน่ายสินค้าชนิดเดียวกันในราคาที่ถูกกว่าประเทศไทยเนื่องจากเป็นสินค้าปลอดภาษีนั่นเอง

สรุป

สินค้าฟุ่มเฟือย ถือเป็นกิจกรรมสันทนาการหลักซึ่งกลายเป็นองค์ประกอบที่มีบทบาทสำคัญต่อการ ท่องเที่ยว ในประเทศต่างๆ จึงเห็นความสำคัญและกำหนดแนวทางการปฏิบัติต่างๆ เพื่อส่งเสริมกิจการค้าที่มีต่อนักท่องเที่ยว และใช้ระบบภาษีเป็นเครื่องมือในการส่งเสริมการดำเนินงานของร้านค้าปลอดภาษี ซึ่งปัจจัยต่างๆ ที่มีอิทธิพลต่อนักท่องเที่ยวในการเลือกที่จะซื้อและก่อให้เกิดความพึงพอใจ พบว่า วัฒนธรรม เศรษฐกิจ ความเป็นอยู่ เป็นปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อของนักท่องเที่ยว และปัจจัยที่สำคัญที่มีส่วนกระตุ้นการซื้อของนักท่องเที่ยวนอกไปจากราคาที่แตกต่างระหว่างประเทศของตนเมื่อเทียบกับราคา ณ แหล่งที่เดินทางไป แล้วสิ่งที่เป็นแรงจูงใจในการซื้อสินค้ายังประกอบด้วยประสบการณ์การซื้อสินค้าฟุ่มเฟือยของนักท่องเที่ยว (Tourist Shopping Experience) เป็นการรวมกันของปัจจัยต่างๆ ที่มีความซับซ้อนที่ประกอบขึ้นจากความรู้สึกและทัศนคติต่อผลิตภัณฑ์ บริการ และสถานที่ ที่เกี่ยวข้องกับการดู สัมผัส เลือกหาและการซื้อ รวมไปถึงโอกาสที่ได้ตรวจสอบ สัมผัสและพิจารณาในผลิตภัณฑ์ การให้บริการและสถานที่ นอกไปจากนั้นแล้ว ความหลากหลายของผลิตภัณฑ์ และบรรยากาศภายในร้าน ที่สามารถสร้างปฏิกิริยาตอบสนองในเชิงบวก อาทิ เสียงเพลง กลิ่น บรรยากาศ พนักงานขายที่มีความชำนาญในการให้คำแนะนำ ต่างๆ เหล่านี้ล้วนเป็นองค์ประกอบสำคัญที่ไม่สามารถขาดสิ่งใดสิ่งหนึ่งในอันที่จะสรรสร้างประสบการณ์ในการเลือกซื้อสินค้าฟุ่มเฟือย

ประเทศไทยได้เปิดโอกาสในการให้บริการขายสินค้าปลอดอากรให้แก่ผู้ดำเนินการซึ่งจำหน่ายสินค้าในราคาที่ใกล้เคียงกับต่างประเทศมาเป็นระยะเวลานาน แต่จากสถิติกลับพบว่าการใช้จ่ายของนักท่องเที่ยวซึ่งถือเป็นค่าใช้จ่ายที่นักท่องเที่ยวใช้จ่ายในแต่ละวันมากเป็นอันดับ

สองรองจากค่าใช้จ่ายที่พักนั้นกลับมีตัวเลขที่ลดลง ดังนั้นการสนับสนุนให้ร้านค้าที่จำหน่ายสินค้าฟุ่มเฟือยซึ่งเป็นที่ต้องการของตลาดนักท่องเที่ยวคุณภาพ สามารถจำหน่ายสินค้าในราคาปลอดภาษีจึงเป็นกรณีที่รัฐบาลควรให้การสนับสนุนเพื่อเป็นการเพิ่มขีดความสามารถและเพิ่มช่องทางการแข่งขันในการดึงดูดนักท่องเที่ยวให้เดินทางมาประเทศไทยและใช้จ่ายในประเทศไทยเพิ่มมาขึ้นอันจะเป็นการสร้างรายได้ทางตรงและทางอ้อมให้แก่ประเทศ โดยเฉพาะในสภาวะเศรษฐกิจที่ถดถอยในปัจจุบัน

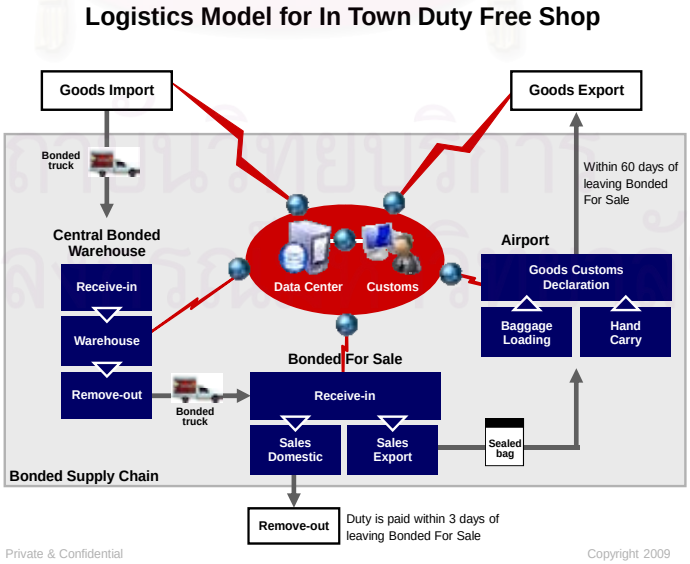
ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาตัวแบบการดำเนินการที่มีในปัจจุบันทั้งในประเทศและต่างประเทศ รวมไปถึงการผนวกแนวความคิดจากงานวิจัยที่ได้ทำการศึกษาจากการทบทวนวรรณกรรมที่ได้มีผู้ทำการวิจัย พบองค์ประกอบที่เป็นแนวทางที่เป็นองค์ประกอบสำคัญ ประกอบกับการศึกษาประกาศกรมศุลกากรซึ่งได้มีการให้มีการใช้สิทธิประโยชน์เกี่ยวกับกฎหมายคลังสินค้าทัณฑ์บนให้เป็นไปตามมาตรฐานสากล สามารถสนับสนุนขีดความสามารถในการแข่งขันทางการค้า และอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ประกอบการร้านค้าปลอดอากรให้สามารถดำเนินงานได้ จำเป็นต้องอาศัยการนำตัวแบบโลจิสติกส์ (Logistics Model) ที่เหมาะสมเพื่อเป็นสะพานเชื่อมโยงเครือข่ายเข้าด้วยกันอันจะก่อให้เกิดประโยชน์และประสิทธิภาพในการดำเนินงานต่อหน่วยงานทั้งหมดที่เกี่ยวข้อง จึงได้ออกแบบ ตัวแบบโลจิสติกส์สำหรับร้านค้าปลอดอากรในเมือง (In town Duty Free Shop Logistics Model) เพื่อเป็นแนวทางในการวิจัย

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

บทที่ 3
วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยเป็นการศึกษาเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ที่มุ่งศึกษาปัจจัยที่มีผลกระทบ ต่อการนำกระบวนการโลจิสติกส์มาใช้ ในการปรับปรุงประสิทธิภาพการดำเนินงานของร้านค้าปลอดอากรในเมือง โดยการรวบรวมข้อมูล เพื่อใช้ในการแสวงหาคำตอบตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยนั้น ผู้วิจัยได้วางแผนในการรวบรวมข้อมูล เพื่อใช้ในการวิเคราะห์ข้อเท็จจริง และสังเคราะห์ปรากฏการณ์ที่ค้นพบ โดยมีขั้นตอนต่างๆ ดังต่อไปนี้

ผู้วิจัยในฐานะได้มีส่วนร่วมในการขอจัดตั้งโครงการดังกล่าวได้ทำการศึกษาค้นคว้าพบว่าตัวแบบดังกล่าวเป็นตัวแบบใหม่ที่ยังไม่มีการดำเนินการมาก่อนทั้งในต่างประเทศและประเทศไทย จึงมีความเห็นว่า หากจะทำให้โครงการดังกล่าวประสพความสำเร็จแล้วจักต้องอาศัยการบริหารโลจิสติกส์ ที่มีคุณภาพมาเพื่อควบคุมดำเนินการทั้งระบบอันจะเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานของทุกๆ ฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ต่อโครงการดังกล่าว จึงได้คิดค้นตัวแบบของระบบโลจิสติกส์เพื่อความเหมาะสมต่อโครงการดังกล่าวเพื่อเป็นแนวทางในการสอบทานเพื่อหาความเป็นไปได้ถึงปัญหาอุปสรรคที่อาจจะเกิดขึ้นจากตัวแบบ โดยการนำตัวแบบมาทำการทดสอบ ผลที่ได้จะนำไปปรับปรุงตัวแบบให้มีความถูกต้องสมบูรณ์เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด ตามแผนภูมิดังต่อไปนี้

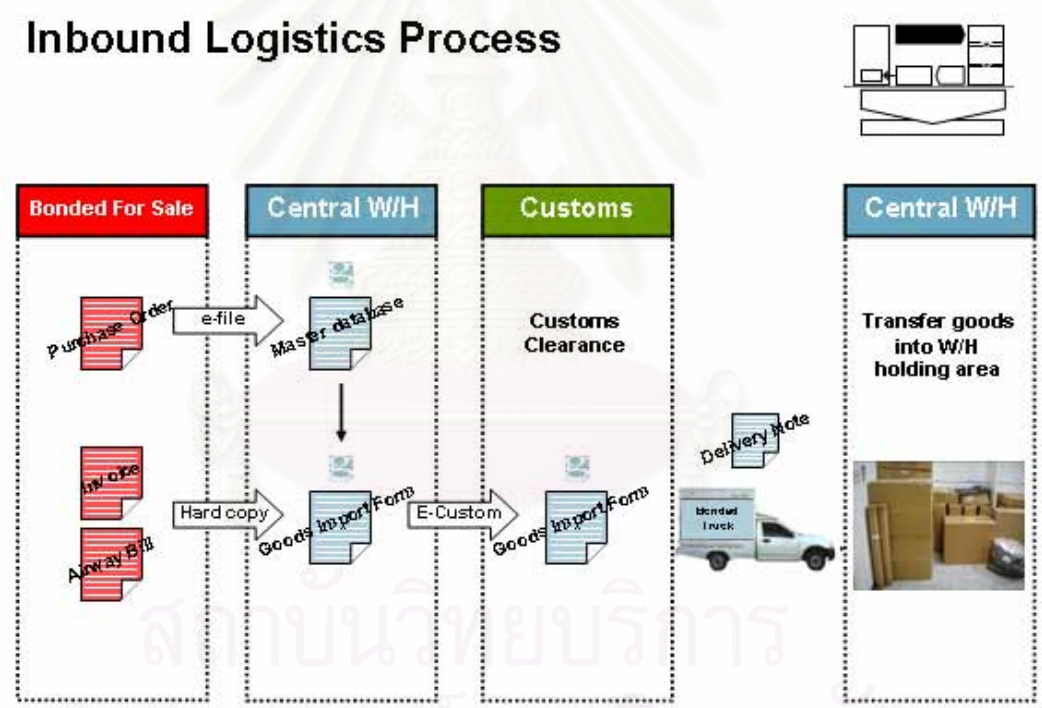


ภาพที่ 5 แสดงกระบวนการโลจิสติกส์ในการปรับปรุงประสิทธิภาพการดำเนินงานของร้านค้าปลอดอากรในเมือง

โครงสร้างหลักของระบบโลจิสติกส์สำหรับร้านค้าปลอดอากรในเมือง

1. คลังเก็บของสำหรับร้านค้าปลอดอากร (Central Bonded Warehouse)
2. ร้านค้าปลอดอากรในเมือง(Downtown Duty Free Shop) หรือ (In town Duty Free Shop) หรือ (Bonded For Sale)
3. จุดตรวจสินค้าสำหรับเจ้าหน้าที่ศุลกากร(Customs Inspection Point)
4. ศูนย์ข้อมูลกลาง (Data Center)
5. กรมศุลกากร (Customs Department)

ขั้นตอนในการดำเนินงานจะประกอบด้วย



ภาพที่ 6 แสดงขั้นตอนโลจิสติกส์ในการนำเข้า

1. ขั้นตอนโลจิสติกส์ในการนำเข้า เริ่มต้นจากการที่ร้านค้าจัดส่งข้อมูลการนำเข้าสินค้ามายังคลังเก็บเพื่อเตรียมเอกสารในการทำฐานข้อมูลสินค้า

2. คลังเก็บของสำหรับร้านค้าปลอดอากรทำการจัดส่งข้อมูลใบขนสินค้าขาเข้าไปกรมศุลกากรด้วยระบบ Paperless

3. ดำเนินการผ่านพิธีศุลกากรตรวจปล่อยสินค้า ณ ท่าที่ทำการนำเข้า

4. โอนย้ายสินค้าที่ทำการตรวจปล่อยโดยรถบรรทุกสินค้าชนิดปิด (Closed Van) จากท่าที่ทำการนำเข้ามาสู่คลังเก็บ

Invoice : Central Bonded Warehouse

Import Data | Export Data | E-Customs | Edit | Print | Print Barcode | Delivery Note | Exit — Log off

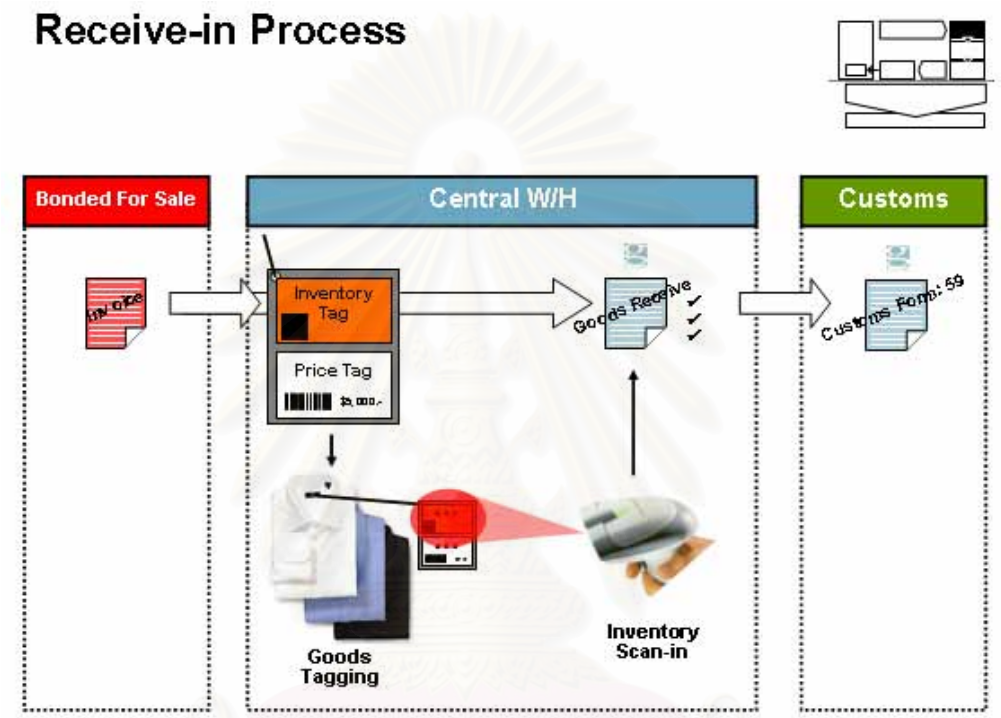
Supplier : | Airway Bill : STR 9899 8341 | Date : 23/12/06 | Flight : SQ237 | Ref : INV035284

Product Code	DCS	Article	Colour	Size	Qty	CIF	Tariff/Code	Tariff/Rate	Duty
015014	FBMBKSPZ	13245	BROWN	M	5	xxx.xx USD	6101.10	30%	450.-
015015	FBMBKSPZ	13245	BROWN	L	5	xxx.xx USD	6101.10	30%	450.-
015016	FBMBKSPZ	13245	BROWN	XL	5	xxx.xx USD	6101.10	30%	450.-
015017	FBMBKSPZ	13245	BROWN	XXL	5	xxx.xx USD	6101.10	30%	450.-
015018	FBMBKSPZ	13246	PURPLE	S	5	xxx.xx USD	6403.10	40%	450.-
015019	FBMBKSPZ	13246	PURPLE	M	5	xxx.xx USD	6403.10	40%	450.-
015020	FBMBKSPZ	13246	PURPLE	L	5	xxx.xx USD	6403.10	40%	450.-
015021	FBMBKSPZ	13246	PURPLE	XL	5	xxx.xx USD	6403.10	40%	450.-
015022	FBMBKSPZ	13246	PURPLE	XXL	5	xxx.xx USD	6403.10	40%	450.-
015023	FBMBKSPZ	13247	WHITE	S	5	xxx.xx USD	6101.10	30%	450.-
015024	FBMBKSPZ	13247	WHITE	M	5	xxx.xx USD	6101.10	30%	450.-
015025	FBMBKSPZ	13247	WHITE	L	5	xxx.xx USD	6101.10	30%	450.-
015026	FBMBKSPZ	13247	WHITE	XL	5	xxx.xx USD	6101.10	30%	450.-
015027	FBMBKSPZ	13247	WHITE	XXL	5	xxx.xx USD	6101.10	30%	450.-
015028	FBMBKSPZ	13248	GREEN	S	5	xxx.xx USD	6101.10	30%	450.-
015029	FBMBKSPZ	13248	GREEN	M	5	xxx.xx USD	6101.10	30%	450.-
XXXXX	XXXXXXXX	XXXX	XXXXX	XXX	XX	xxx.xx USD	xxxx.xx	XXX	XXX
XXXXX	XXXXXXXX	XXXX	XXXXX	XXX	XX	xxx.xx USD	xxxx.xx	XXX	XXX
XXXXX	XXXXXXXX	XXXX	XXXXX	XXX	XX	xxx.xx USD	xxxx.xx	XXX	XXX
XXXXX	XXXXXXXX	XXXX	XXXXX	XXX	XX	xxx.xx USD	xxxx.xx	XXX	XXX
XXXXX	XXXXXXXX	XXXX	XXXXX	XXX	XX	xxx.xx USD	xxxx.xx	XXX	XXX
XXXXX	XXXXXXXX	XXXX	XXXXX	XXX	XX	xxx.xx USD	xxxx.xx	XXX	XXX
XXXXX	XXXXXXXX	XXXX	XXXXX	XXX	XX	xxx.xx USD	xxxx.xx	XXX	XXX
015030	FBMBKSPZ	13248	GREEN	L	5	xxx.xx USD	6101.10	30%	450.-

Ok Cancel

ภาพที่ 7 แสดงระบบฐานข้อมูลสำหรับการตรวจรับสินค้าสู่คลังเก็บสินค้า

ข้อมูลที่ได้ทำการจัดส่งเข้าระบบของกรมศุลกากรจะถูกจัดเก็บเพื่อบันทึกเป็นฐานข้อมูลในการตรวจรับสินค้าในขณะทำการนำเข้ามาสู่คลังเก็บสินค้า และเพื่อบันทึกประวัติในตัวสินค้าเพื่อใช้ประโยชน์ในการคิดคำนวณภาษีอากรต่อไป



ภาพที่ 8 แสดงขั้นตอนการตรวจรับสินค้า

คลังเก็บของสำหรับร้านค้าปลอดอากรจะทำหน้าที่ในการตรวจรับสินค้าโดยการติดแถบบาร์โค๊ดในตัวสินค้าทุกชิ้นพร้อมทั้งทำการสแกนโดยเครื่องบาร์โค๊ดสแกนเนอร์เพื่อทำการบันทึกข้อมูลการรับสินค้าเข้าสู่ระบบบริหารคลังสินค้า (Warehouse Management System) เพื่อประโยชน์ในการบริหารสินค้าคงคลังและเป็นเครื่องมือในการกำกับตัวสินค้าที่ยังมิได้เสียภาษีอากร เจ้าหน้าที่คลังเก็บสินค้าจะทำการส่งข้อมูลการรับสินค้าไปยังระบบของกรมศุลกากรเพื่อยืนยันการรับสินค้าเข้าสู่คลังเก็บของสำหรับร้านค้าปลอดอากรโดยระบบ Paperless

Invoice : Central Bonded Warehouse

Import Data | Export Data | E-Customs | Edit | Print | Print Barcode | Delivery Note | Exit Log off

Supplier :	Airway Bill :	Date :	Flight :	Ref :
	STR 9899 8341	23/12/06	SQ237	INV035284

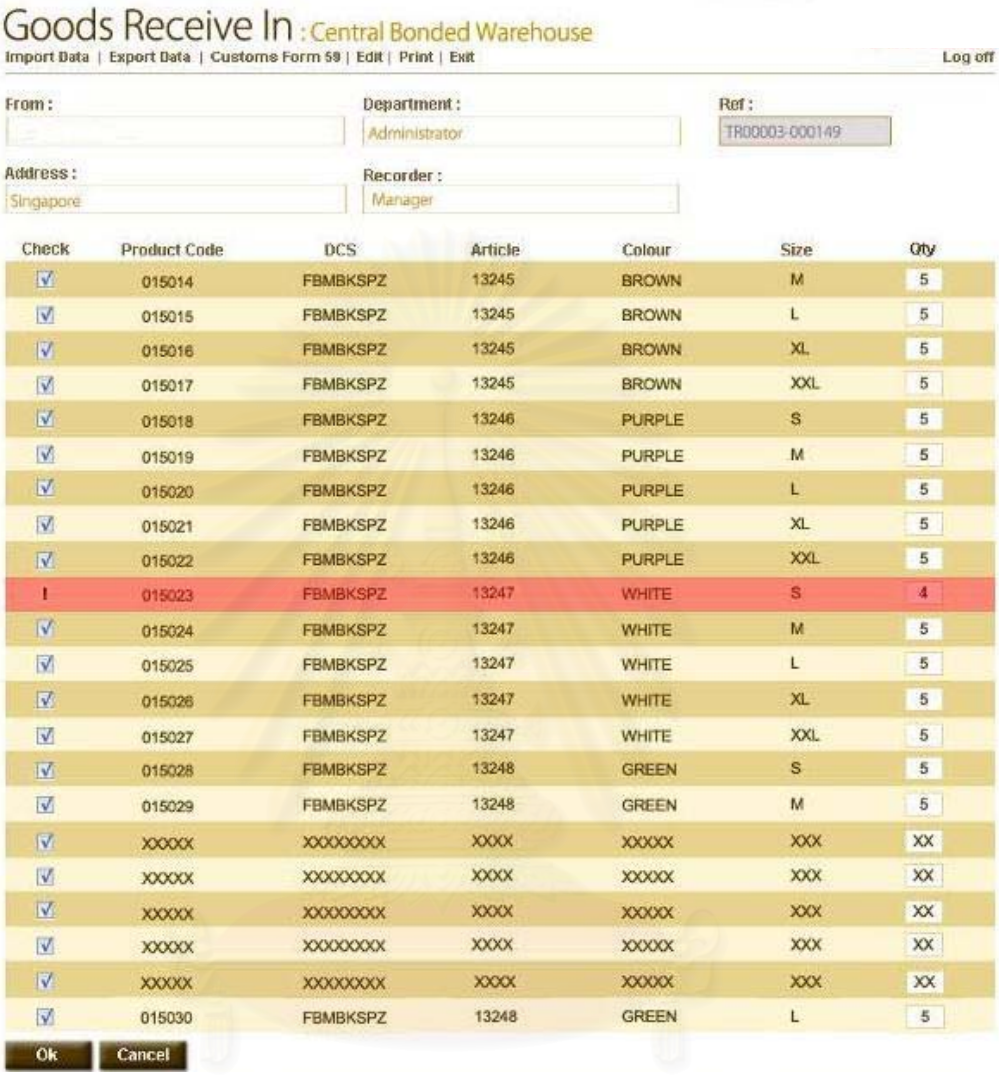
Product Code	DCS	Article	Colour	Size	Qty	CIF	Tariff/Code	Tariff/Rate	Duty
015014	FBMBKSPZ	13245	BROWN	M	5	xxx.xx USD	6101.10	30%	450.-
015015	FBMBKSPZ	13245	BROWN	L	5	xxx.xx USD	6101.10	30%	450.-
015016	FBMBKSPZ	13245	BROWN	XL	5	xxx.xx USD	6101.10	30%	450.-
015017	FBMBKSPZ	13245	BROWN	XXL	5	xxx.xx USD	6101.10	30%	450.-
015018	FBMBKSPZ	13246	PURPLE	S	5	xxx.xx USD	6403.10	40%	450.-
015019	FBMBKSPZ	13246	PURPLE	M	5	xxx.xx USD	6403.10	40%	450.-
015020	FBMBKSPZ	13246	PURPLE	L	5	xxx.xx USD	6403.10	40%	450.-
015021	FBMBKSPZ	13246	PURPLE	XL	5	xxx.xx USD	6403.10	40%	450.-
015022	FBMBKSPZ	13246	PURPLE	XXL	5	xxx.xx USD	6403.10	40%	450.-
015023	FBMBKSPZ	13247	WHITE	S	5	xxx.xx USD	6101.10	30%	450.-
015024	FBMBKSPZ	13247	WHITE	M	5	xxx.xx USD	6101.10	30%	450.-
015025	FBMBKSPZ	13247	WHITE	L	5	xxx.xx USD	6101.10	30%	450.-
015026	FBMBKSPZ	13247	WHITE	XL	5	xxx.xx USD	6101.10	30%	450.-
015027	FBMBKSPZ	13247	WHITE	XXL	5	xxx.xx USD	6101.10	30%	450.-
015028	FBMBKSPZ	13248	GREEN	S	5	xxx.xx USD	6101.10	30%	450.-
015029	FBMBKSPZ	13248	GREEN	M	5	xxx.xx USD	6101.10	30%	450.-
XXXXX	XXXXXXXX	XXXX	XXXXX	XXX	XX	xxx.xx USD	xxxx.xx	XXX	XXX
XXXXX	XXXXXXXX	XXXX	XXXXX	XXX	XX	xxx.xx USD	xxxx.xx	XXX	XXX
XXXXX	XXXXXXXX	XXXX	XXXXX	XXX	XX	xxx.xx USD	xxxx.xx	XXX	XXX
XXXXX	XXXXXXXX	XXXX	XXXXX	XXX	XX	xxx.xx USD	xxxx.xx	XXX	XXX
XXXXX	XXXXXXXX	XXXX	XXXXX	XXX	XX	xxx.xx USD	xxxx.xx	XXX	XXX
XXXXX	XXXXXXXX	XXXX	XXXXX	XXX	XX	xxx.xx USD	xxxx.xx	XXX	XXX
XXXXX	XXXXXXXX	XXXX	XXXXX	XXX	XX	xxx.xx USD	xxxx.xx	XXX	XXX
015030	FBMBKSPZ	13248	GREEN	L	5	xxx.xx USD	6101.10	30%	450.-

Ok Cancel

ภาพที่ 9 แสดงฐานข้อมูลการรับสินค้าเข้าสู่ระบบบริหารคลังสินค้า

(Warehouse Management System)

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



Goods Receive In : Central Bonded Warehouse

Import Data | Export Data | Customs Form 59 | Edit | Print | Exit Log off

From : Department : Administrator Ref : TR00003-000149

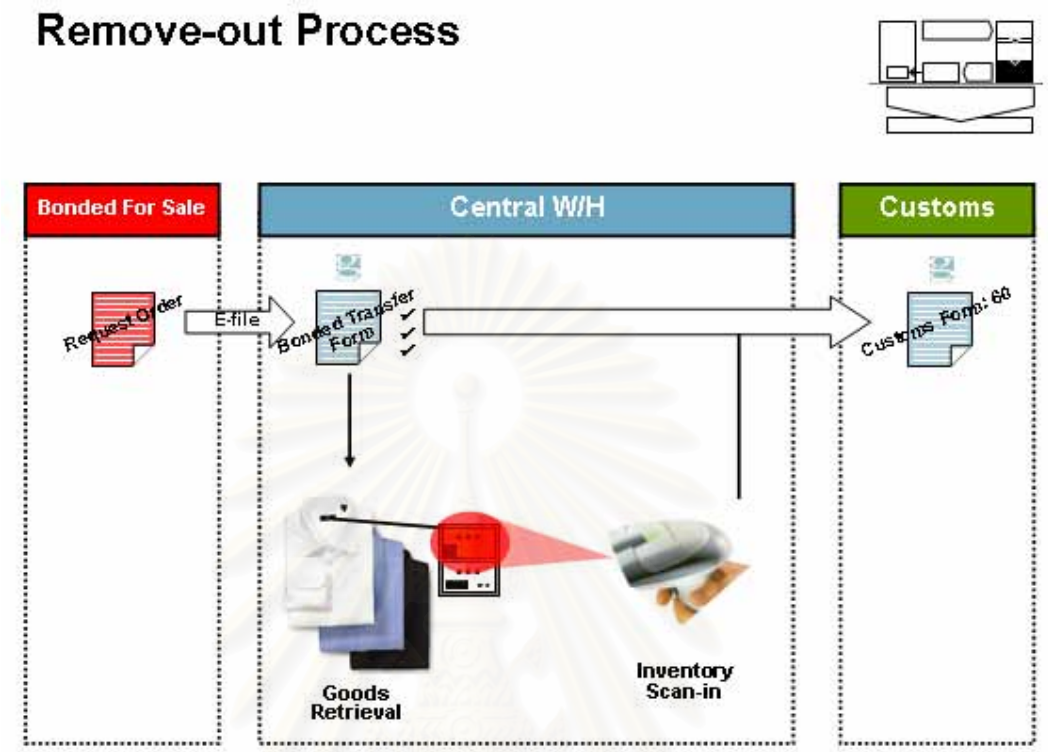
Address : Singapore Recorder : Manager

Check	Product Code	DCS	Article	Colour	Size	Qty
☑	015014	FBMBKSPZ	13245	BROWN	M	5
☑	015015	FBMBKSPZ	13245	BROWN	L	5
☑	015016	FBMBKSPZ	13245	BROWN	XL	5
☑	015017	FBMBKSPZ	13245	BROWN	XXL	5
☑	015018	FBMBKSPZ	13246	PURPLE	S	5
☑	015019	FBMBKSPZ	13246	PURPLE	M	5
☑	015020	FBMBKSPZ	13246	PURPLE	L	5
☑	015021	FBMBKSPZ	13246	PURPLE	XL	5
☑	015022	FBMBKSPZ	13246	PURPLE	XXL	5
!	015023	FBMBKSPZ	13247	WHITE	S	4
☑	015024	FBMBKSPZ	13247	WHITE	M	5
☑	015025	FBMBKSPZ	13247	WHITE	L	5
☑	015026	FBMBKSPZ	13247	WHITE	XL	5
☑	015027	FBMBKSPZ	13247	WHITE	XXL	5
☑	015028	FBMBKSPZ	13248	GREEN	S	5
☑	015029	FBMBKSPZ	13248	GREEN	M	5
☑	XXXXX	XXXXXXXX	XXXX	XXXXX	XXX	XX
☑	XXXXX	XXXXXXXX	XXXX	XXXXX	XXX	XX
☑	XXXXX	XXXXXXXX	XXXX	XXXXX	XXX	XX
☑	XXXXX	XXXXXXXX	XXXX	XXXXX	XXX	XX
☑	XXXXX	XXXXXXXX	XXXX	XXXXX	XXX	XX
☑	015030	FBMBKSPZ	13248	GREEN	L	5

Ok Cancel

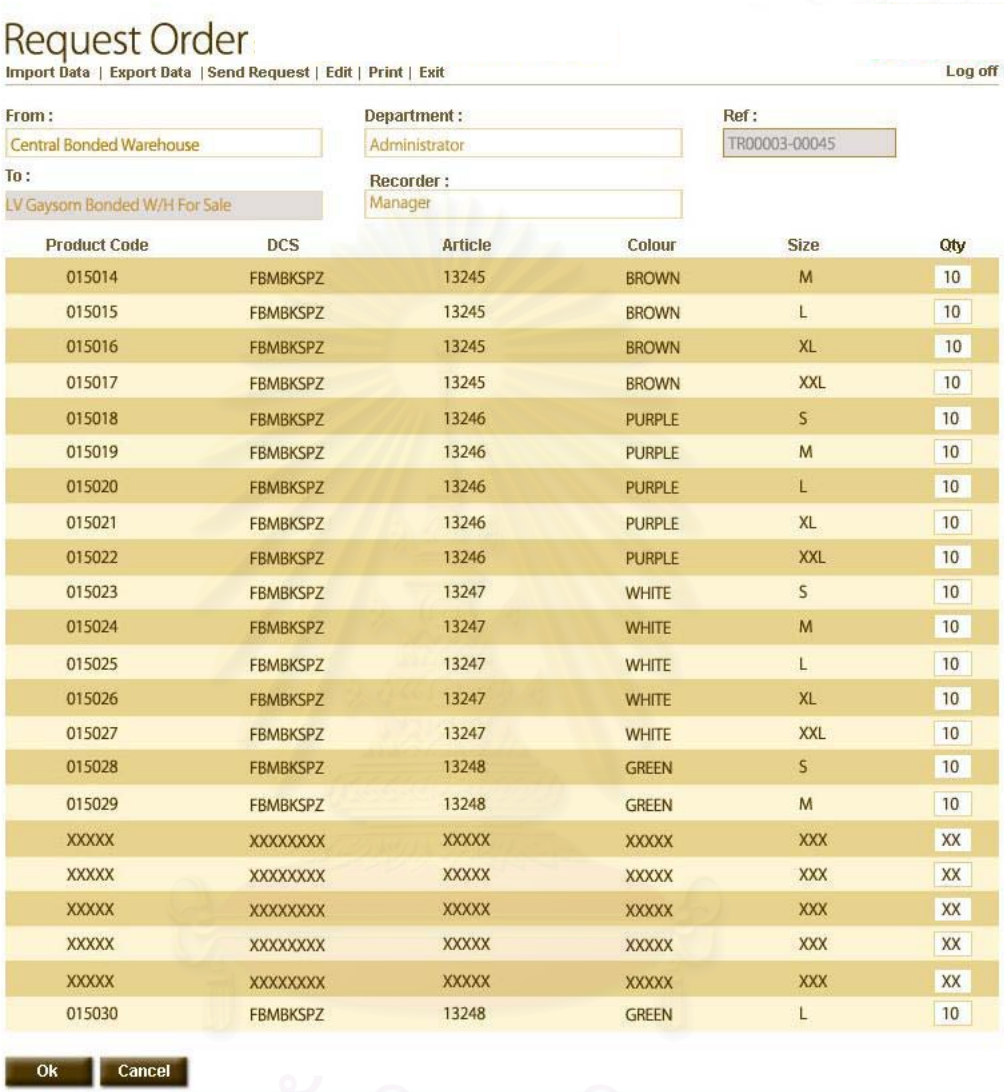
ภาพที่ 10 แสดงระบบการตรวจสอบความถูกต้องของปริมาณสินค้า

ข้อมูลที่ได้ทำการตรวจรับในระบบบริหารคลังสินค้าจะสามารถตรวจสอบความถูกต้องของปริมาณสินค้า เมื่อเทียบกับข้อมูลที่ได้รับเบื้องต้นจากผู้ประกอบการ หากปริมาณในการรับเข้าเมื่อทำการสแกนบนแถบบาร์โค๊ดจะยืนยันปริมาณที่แท้จริงเพื่อให้สามารถสอบทานความถูกต้องต่อไป



ภาพที่ 11 แสดงขั้นตอนการโอนย้ายสินค้าไปยังร้านค้าปลอดอากรในเมือง

สินค้าที่จัดเก็บในคลังเก็บของสำหรับร้านค้าปลอดอากรจะทำการโอนย้ายไปยังร้านค้าปลอดอากรในเมืองตามสถานที่ต่างๆ โดยที่ร้านค้าจะทำการออกเอกสารคำขอผ่านระบบเชื่อมโยงเครือข่าย (Online-real time) มาที่คลังเก็บของสำหรับร้านค้าปลอดอากร เพื่อจัดเตรียมสินค้าที่ต้องการโอนย้ายไปสู่ร้านค้าปลอดอากรในเมือง เจ้าหน้าที่คลังเก็บจะทำการส่งใบขนสินค้าขาออกเพื่อขอทำการโอนย้ายไปยังกรมศุลกากรผ่านระบบ Paperless พร้อมทั้งจัดส่งใบขนสินค้าขาเข้าในนามของร้านค้าปลอดอากรในเมืองเพื่อเป็นหลักฐานในการรับโอนย้ายสินค้าเข้าสู่ร้านค้าในเมือง เจ้าหน้าที่คลังเก็บของสำหรับร้านค้าปลอดอากรจะทำการสแกนบนแถบบาร์โค๊ดเพื่อตัดบัญชีสินค้าคงคลังออกจากคลังเก็บของสำหรับร้านค้าปลอดอากร



Request Order

Import Data | Export Data | Send Request | Edit | Print | Exit Log off

From : Central Bonded Warehouse

To : LV Gaysorn Bonded W/H For Sale

Department : Administrator

Recorder : Manager

Ref : TR00003-00045

Product Code	DCS	Article	Colour	Size	Qty
015014	FBMBKSPZ	13245	BROWN	M	10
015015	FBMBKSPZ	13245	BROWN	L	10
015016	FBMBKSPZ	13245	BROWN	XL	10
015017	FBMBKSPZ	13245	BROWN	XXL	10
015018	FBMBKSPZ	13246	PURPLE	S	10
015019	FBMBKSPZ	13246	PURPLE	M	10
015020	FBMBKSPZ	13246	PURPLE	L	10
015021	FBMBKSPZ	13246	PURPLE	XL	10
015022	FBMBKSPZ	13246	PURPLE	XXL	10
015023	FBMBKSPZ	13247	WHITE	S	10
015024	FBMBKSPZ	13247	WHITE	M	10
015025	FBMBKSPZ	13247	WHITE	L	10
015026	FBMBKSPZ	13247	WHITE	XL	10
015027	FBMBKSPZ	13247	WHITE	XXL	10
015028	FBMBKSPZ	13248	GREEN	S	10
015029	FBMBKSPZ	13248	GREEN	M	10
XXXXX	XXXXXXXX	XXXXX	XXXXX	XXX	XX
XXXXX	XXXXXXXX	XXXXX	XXXXX	XXX	XX
XXXXX	XXXXXXXX	XXXXX	XXXXX	XXX	XX
XXXXX	XXXXXXXX	XXXXX	XXXXX	XXX	XX
XXXXX	XXXXXXXX	XXXXX	XXXXX	XXX	XX
015030	FBMBKSPZ	13248	GREEN	L	10

Ok Cancel

ภาพที่ 12 แสดงฐานข้อมูลด้านการโอนย้ายสินค้าไปยังร้านค้าปลอดอากรในเมือง

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

Transfer Order :

Import Data | Export Data | Customs Form 60 | Edit | Print | Exit — Log off

From : Central Bonded Warehouse

Department : Administrator

Ref : TR00003-000149

To : LV Gaysorn Bonded W/H For Sale

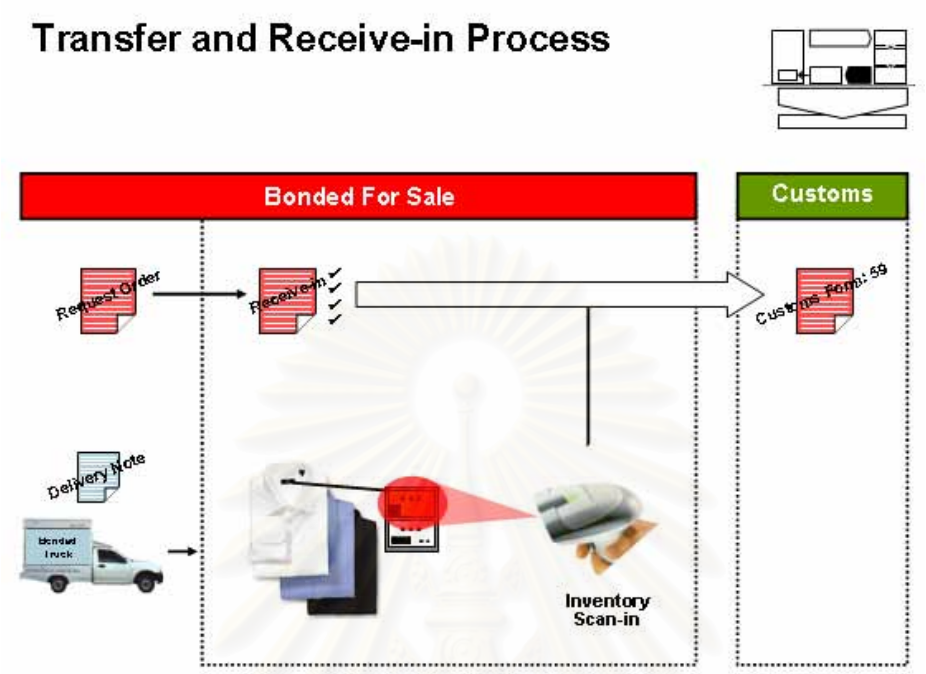
Recorder : Manager

Check	Product Code	DCS	Article	Colour	Size	Qty
☑	015014	FBMBKSPZ	13245	BROWN	M	5
☑	015015	FBMBKSPZ	13245	BROWN	L	5
☑	015016	FBMBKSPZ	13245	BROWN	XL	5
☑	015017	FBMBKSPZ	13245	BROWN	XXL	5
☑	015018	FBMBKSPZ	13246	PURPLE	S	5
☑	015019	FBMBKSPZ	13246	PURPLE	M	5
☑	015020	FBMBKSPZ	13246	PURPLE	L	5
☑	015021	FBMBKSPZ	13246	PURPLE	XL	5
☑	015022	FBMBKSPZ	13246	PURPLE	XXL	5
☑	015023	FBMBKSPZ	13247	WHITE	S	5
☑	015024	FBMBKSPZ	13247	WHITE	M	5
☑	015025	FBMBKSPZ	13247	WHITE	L	5
☑	015026	FBMBKSPZ	13247	WHITE	XL	5
☑	015027	FBMBKSPZ	13247	WHITE	XXL	5
☑	015028	FBMBKSPZ	13248	GREEN	S	5
☑	015029	FBMBKSPZ	13248	GREEN	M	5
☑	XXXXX	XXXXXXXX	XXXX	XXXXX	XXX	XX
☑	XXXXX	XXXXXXXX	XXXX	XXXXX	XXX	XX
☑	XXXXX	XXXXXXXX	XXXX	XXXXX	XXX	XX
☑	XXXXX	XXXXXXXX	XXXX	XXXXX	XXX	XX
☑	XXXXX	XXXXXXXX	XXXX	XXXXX	XXX	XX
☑	015030	FBMBKSPZ	13248	GREEN	L	5

Ok Cancel

ภาพที่ 13 แสดงระบบการตัดบัญชีสินค้าคงคลังเมื่อโอนย้ายสินค้า

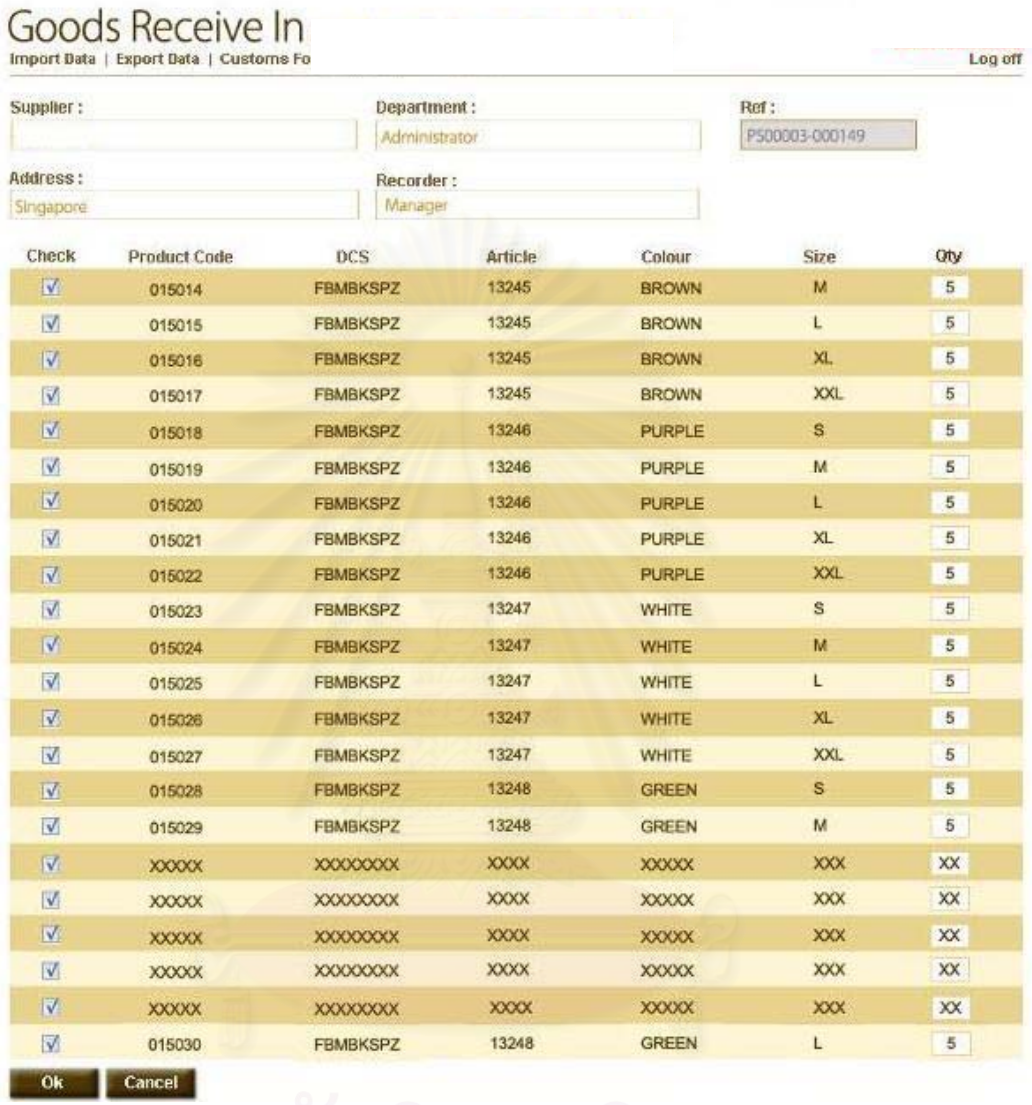
ข้อมูลที่ได้รับจากการสแกนบาร์โค๊ดเพื่อตัดบัญชีสินค้าคงคลังจะทำการเปรียบเทียบกับคำสั่งในการขอโอนย้ายจากผู้ประกอบการร้านค้าปลอดอากรในเมืองเพื่อตรวจสอบความถูกต้องทั้งในด้านของชนิดสินค้าและปริมาณที่ทำการโอนย้าย



ภาพที่ 14 แสดงขั้นตอนการโอนย้ายและรับเข้าสินค้า ณ ร้านค้าปลอดอากรในเมือง

สินค้าจะถูกโอนย้ายด้วยระบบรถบรรทุกระบบปิด (Closed Van) ไปสู่ร้านค้าปลอดอากรในเมืองตามคำขอ และจะทำการสแกนบาร์โค๊ดโดยระบบที่ได้ทำการติดตั้ง ณ ร้านค้าปลอดอากรเพื่อเป็นหลักฐานยืนยันสถานที่ในการตรวจรับสินค้า และปริมาณที่รับโอนเข้าสู่ร้านค้านั้น ๆ ทั้งนี้ร้านค้าต่างๆ จะทำการจดทะเบียนเป็นคลังสินค้าทัณฑ์บนตามประกาศกรมศุลกากรเรื่องการจัดตั้งร้านค้าปลอดอากรในเมืองให้ได้รับสิทธิ์ในการนำสินค้าเพื่อจัดแสดงและจำหน่าย โดยได้รับการยกเว้นภาษีอากรขาเข้าและภาษีมูลค่าเพิ่มเป็นระยะเวลา 2 ปี โดยจะต้องจัดทำรายงานบัญชีสินค้าให้เป็นไปตามระเบียบของกรมศุลกากรอย่างเคร่งครัด

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



Goods Receive In

Import Data | Export Data | Customs Fo — Log off

Supplier : | Department : Administrator | Ref : P500003-000149

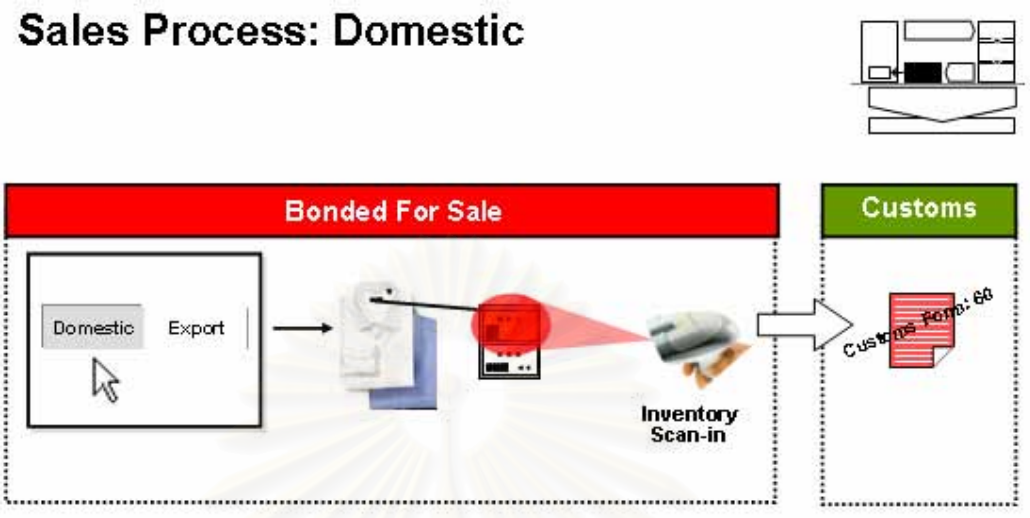
Address : Singapore | Recorder : Manager

Check	Product Code	DCS	Article	Colour	Size	Qty
☑	015014	FBMBKSPZ	13245	BROWN	M	5
☑	015015	FBMBKSPZ	13245	BROWN	L	5
☑	015016	FBMBKSPZ	13245	BROWN	XL	5
☑	015017	FBMBKSPZ	13245	BROWN	XXL	5
☑	015018	FBMBKSPZ	13246	PURPLE	S	5
☑	015019	FBMBKSPZ	13246	PURPLE	M	5
☑	015020	FBMBKSPZ	13246	PURPLE	L	5
☑	015021	FBMBKSPZ	13246	PURPLE	XL	5
☑	015022	FBMBKSPZ	13246	PURPLE	XXL	5
☑	015023	FBMBKSPZ	13247	WHITE	S	5
☑	015024	FBMBKSPZ	13247	WHITE	M	5
☑	015025	FBMBKSPZ	13247	WHITE	L	5
☑	015026	FBMBKSPZ	13247	WHITE	XL	5
☑	015027	FBMBKSPZ	13247	WHITE	XXL	5
☑	015028	FBMBKSPZ	13248	GREEN	S	5
☑	015029	FBMBKSPZ	13248	GREEN	M	5
☑	XXXXX	XXXXXXXX	XXXX	XXXXX	XXX	XX
☑	XXXXX	XXXXXXXX	XXXX	XXXXX	XXX	XX
☑	XXXXX	XXXXXXXX	XXXX	XXXXX	XXX	XX
☑	XXXXX	XXXXXXXX	XXXX	XXXXX	XXX	XX
☑	XXXXX	XXXXXXXX	XXXX	XXXXX	XXX	XX
☑	015030	FBMBKSPZ	13248	GREEN	L	5

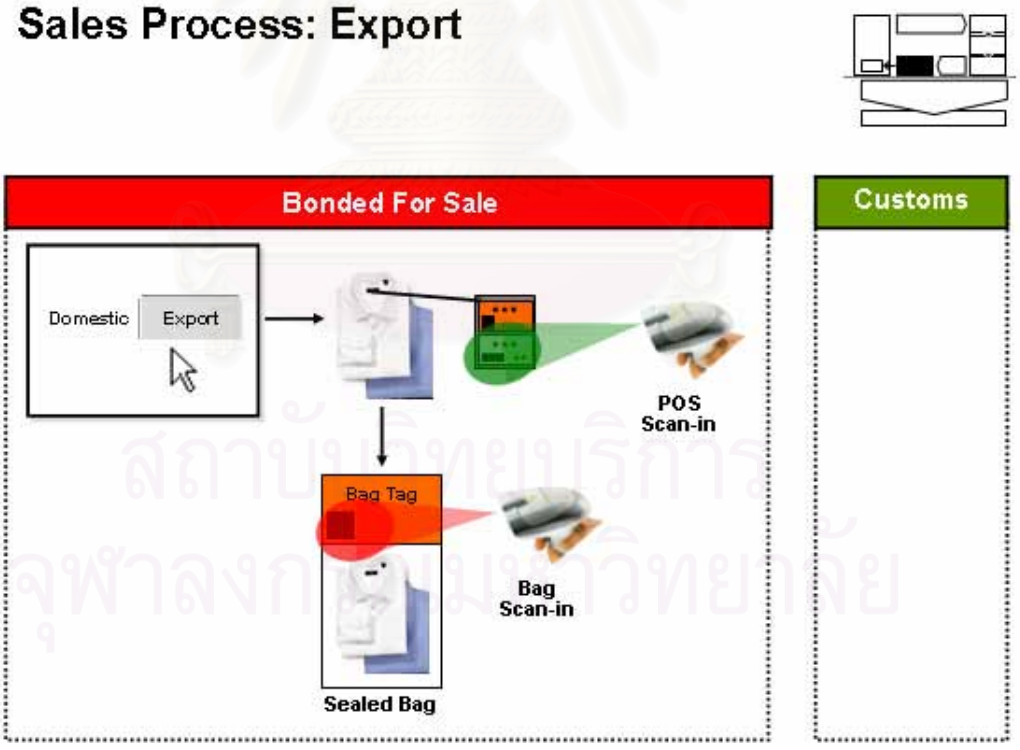
Ok | Cancel

ภาพที่ 15 แสดงฐานข้อมูลสินค้าที่รับเข้าสู่ร้านค้าปลอดอากรในเมือง

ข้อมูลที่ได้ทำการสแกนในการรับสินค้าจะถูกส่งต่อผ่านศูนย์ข้อมูลมายังระบบบริหารสินค้าคงคลังของคลังเก็บของสำหรับร้านค้าปลอดอากร เพื่อยืนยันปริมาณในการตรวจมอบสินค้าและบันทึกเป็นข้อมูลการจัดเก็บสินค้า ณ ร้านค้าปลอดอากรในเมือง



ภาพที่ 16 แสดงขั้นตอนการจำหน่ายสินค้าเพื่อใช้ภายในประเทศ



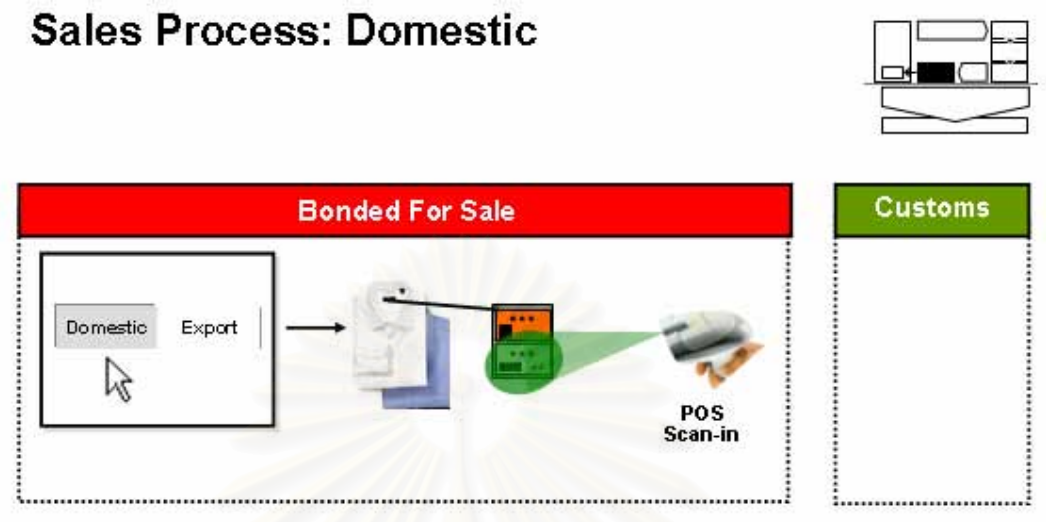
ภาพที่ 17 แสดงขั้นตอนการจำหน่ายสินค้าเพื่อนำออกนอกประเทศ

ระบบในการขาย ณ บริเวณร้านค้าปลอดอากรจะเป็นระบบที่เชื่อมโยงเครือข่าย (Online - real time) ผ่านศูนย์ข้อมูล (Data Center) เพื่อเชื่อมโยงข้อมูลการขายมายังคลังเก็บของสำหรับร้านค้าปลอดอากร และกรมศุลกากรในการติดตามความเคลื่อนไหวของตัวสินค้าเนื่องจากสินค้าดังกล่าวยังมีสภาพของสินค้าปลอดภาษีจึงต้องมีการควบคุมอย่างรัดกุม โดยจะเป็นระบบที่แยกอิสระจากระบบการขายโดยปกติของร้านค้า ในการขายนั้นเปิดโอกาสให้ร้านค้าปลอดอากรสามารถที่จะทำการเลือกการขายให้แก่ผู้ที่ต้องการซื้อสินค้าเพื่อใช้ในประเทศ (Domestics) และสำหรับนักท่องเที่ยวหรือผู้มีความประสงค์จะเดินทางออกนอกประเทศภายใน 60 วันนับจากวันซื้อสินค้าดังกล่าว

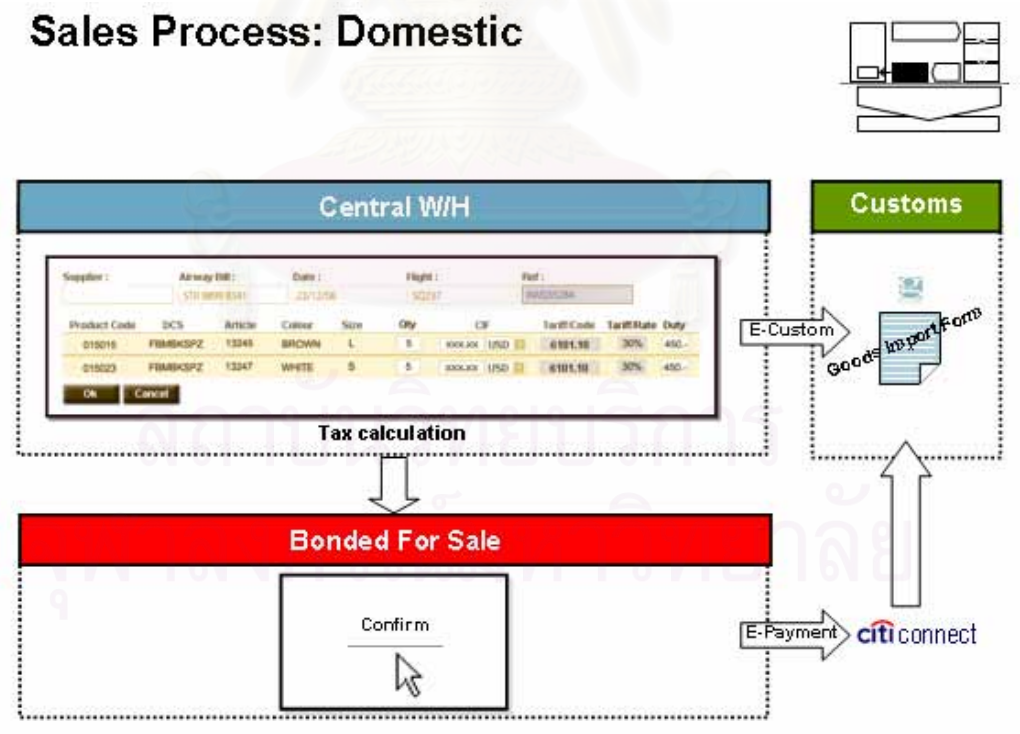
ภาพที่ 18 แสดงตัวแบบการบันทึกการจำหน่ายเพื่อการใช้ในประเทศ

กรณีที่มีการจำหน่ายเพื่อการใช้ในประเทศ ข้อมูลการขายสินค้าในประเทศจะถูกเก็บรวบรวมในแต่ละวันเพื่อทำการผ่านพิธีการศุลกากรเพื่อเสียภาษีอากรขาเข้าพร้อมทั้งภาษีมูลค่าเพิ่มต่อไปตามระเบียบของกรมศุลกากรในการส่งมอบสินค้าของคลังสินค้าทัณฑ์บนเพื่อการบริโภคในประเทศ

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

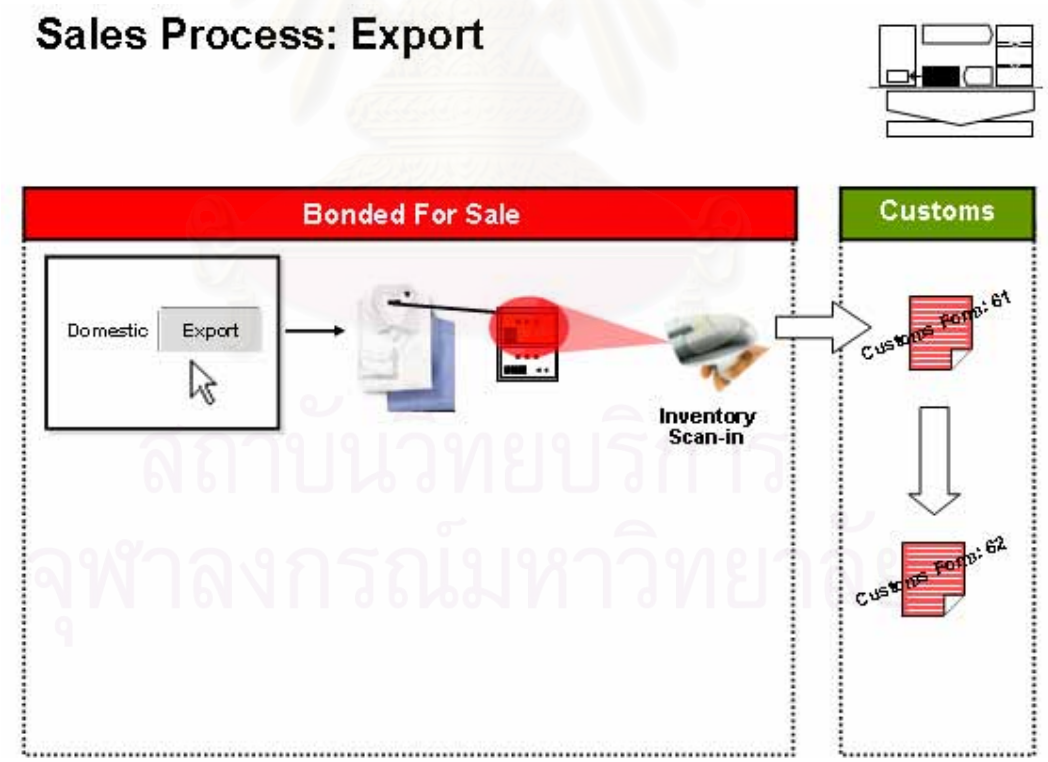


ภาพที่ 19 แสดงขั้นตอนการบันทึกข้อมูลการจำหน่ายสินค้าเพื่อใช้ภายในประเทศ



ภาพที่ 20 แสดงขั้นตอนการประมวลผลข้อมูลสำหรับสินค้าที่จำหน่ายเพื่อการใช้ในประเทศ

ข้อมูลการขายสินค้าในประเทศจะถูกรวบรวมและคำนวณอัตราภาษีอากรขาเข้าและภาษีมูลค่าเพิ่มในระบบจากฐานข้อมูลที่ได้ทำการบันทึกไว้ตั้งแต่ต้นในระบบฐานข้อมูล (Master Database) พร้อมทั้งทำการจัดส่งใบขนสินค้าขาเข้าเพื่อคิดคำนวณภาษีตามระเบียบของกรมศุลกากรผ่านระบบ Paperless ใบขนสินค้าที่ได้รับการยืนยันจากระบบของกรมศุลกากรจะถูกส่งต่อไปยังผู้ประกอบการร้านค้าปลอดอากรแต่ละรายเพื่อตรวจสอบความถูกต้อง ใบขนสินค้าขาเข้าที่ได้รับการยืนยันความถูกต้องแล้วผู้ประกอบการจะทำการชำระภาษีอากรขาเข้าพร้อมทั้งภาษีมูลค่าเพิ่มโดยผ่านระบบ E-Payment โดยผ่านช่องทางของทางธนาคารผู้ให้บริการ ดังนั้นกรณีจำหน่ายสินค้าให้แก่ผู้ซื้อที่มีความประสงค์จะใช้บริโภคในประเทศ การจำหน่ายสินค้าจะจำหน่ายในราคาเต็มที่รวมราคาสินค้า อากรขาเข้าและภาษีมูลค่าเพิ่มตามฐานข้อมูลที่ได้ทำการบันทึกตั้งแต่ตอนทำการนำเข้าในระบบ ซึ่งการจำหน่ายในลักษณะนี้จะต้องทำการเรียกเก็บภาษีมูลค่าเพิ่มในลักษณะของภาษีขายอีกทอดหนึ่ง เพื่อให้เป็นไปตามระเบียบในการจำหน่ายสินค้าเพื่อการบริโภคในประเทศตามระเบียบของกรมสรรพากร



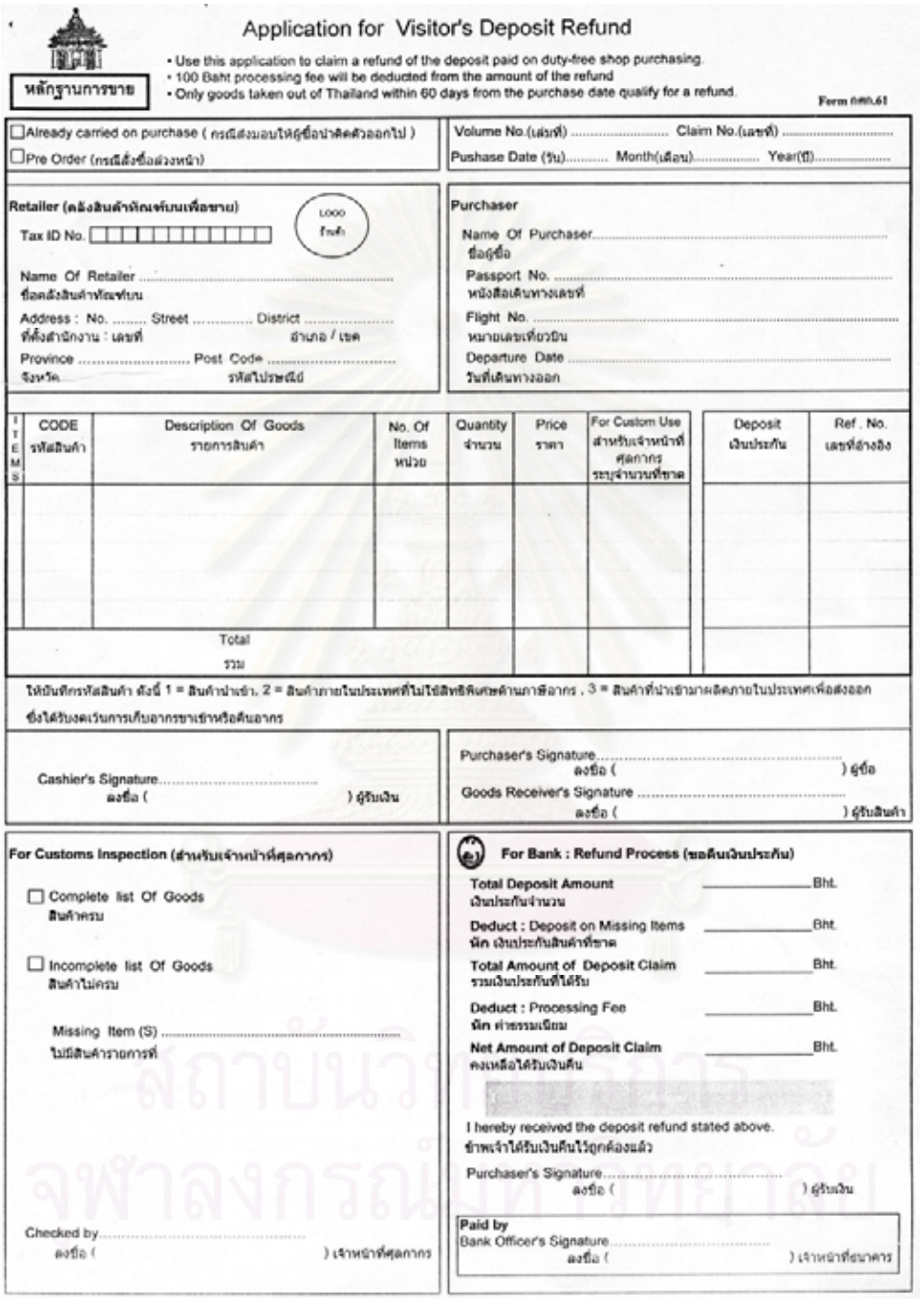
ภาพที่ 21 แสดงขั้นตอนการบันทึกข้อมูลสำหรับสินค้าที่จำหน่ายเพื่อนำออกนอกประเทศ

กรณีที่เป็นการขายสินค้าปลอดอากรให้แก่นักท่องเที่ยว หรือผู้มีความประสงค์จะเดินทางออกนอกประเทศใน 60 วัน ร้านค้าจะเลือกขั้นตอนบนหน้าจอการขายสำหรับการนำออกนอกประเทศ (Export) และทำการสแกนบนบาร์โค๊ดเพื่อตัดบัญชีสินค้าออกจากร้านค้าปลอดอากรในเมือง

ภาพที่ 22 แสดงตัวแบบการบันทึกข้อมูลการจำหน่ายสินค้าเพื่อนำออกนอกประเทศ

กรณีของร้านค้าปลอดอากรในเมืองที่ทำการขายสินค้าให้แก่นักท่องเที่ยวและผู้ที่จะเดินทางออกไปนอกราชอาณาจักรพร้อมการส่งมอบของให้ผู้ซื้อนำติดตัวไปพร้อมกับตนนั้น ร้านค้าดังกล่าวจะต้องทำการบันทึกข้อมูลการเดินทางของผู้ซื้อ โดยบันทึกหลักฐานตามรายละเอียดในหนังสือเดินทางและหลักฐานประกอบการเดินทางเช่น เที่ยวบิน วันเดินทาง เป็นต้น เมื่อได้ทำการบันทึกและยืนยันข้อมูลแล้ว ระบบจะทำการออกเอกสาร กศก.61 ตามระเบียบของกรมศุลกากรสินค้าที่ได้จำหน่ายให้แก่นักท่องเที่ยวและผู้ที่จะเดินทางออกไปนอกราชอาณาจักรจะจัดให้มีระบบการแจ้งข้อมูลการขายในระบบอิเล็กทรอนิกส์โดยระบบเชื่อมโยงเครือข่าย (Online-real time) ผ่านศูนย์ข้อมูล (Data Center) เพื่อส่งข้อมูลไปยังกรมศุลกากร

สินค้าที่จำหน่ายจะถูกบรรจุลงในถุงโปร่งใสที่มองเห็นสภาพภายในได้อย่างชัดเจนและมีระบบรัดแถบปิดปากถุงตามตัวแบบที่กรมศุลกากรให้ความเห็นชอบก่อนส่งมอบให้แก่ผู้ซื้อนำติดตัวไปพร้อมกับตน โดยที่ถุงดังกล่าวจะต้องไม่ถูกเปิดซึ่งจะทำการเปิดและตรวจสอบสินค้าจะทำโดยเจ้าหน้าที่ศุลกากรขณะที่จะเดินทางออกไปนอกราชอาณาจักรเท่านั้น



หลักฐานการขาย

Application for Visitor's Deposit Refund

- Use this application to claim a refund of the deposit paid on duty-free shop purchasing.
- 100 Baht processing fee will be deducted from the amount of the refund
- Only goods taken out of Thailand within 60 days from the purchase date qualify for a refund.

Form กศก.61

☐Already carried on purchase (กรณีส่งมอบให้ผู้ซื้อนำติดตัวออกไป)
☐Pre Order (กรณีสั่งซื้อล่วงหน้า)

Volume No.(เล่มที่) ..... Claim No.(เลขที่) .....
Pushase Date (วัน)..... Month(เดือน)..... Year(ปี).....

Retailer (คลังสินค้าทัณฑ์บนเพื่อขาย)

LOGO ร้านค้า

Tax ID No. ☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐

Name Of Retailer .....
ชื่อคลังสินค้าทัณฑ์บน

Address : No. ..... Street ..... District .....
ที่ตั้งสำนักงาน : เลขที่ อำเภอ / เขต

Province ..... Post Code .....
จังหวัด รหัสไปรษณีย์

Purchaser

Name Of Purchaser.....
ชื่อผู้ซื้อ

Passport No. .....
หนังสือเดินทางเลขที่

Flight No. .....
หมายเลขเที่ยวบิน

Departure Date .....
วันที่เดินทางออก

ITEMS	CODE รหัสสินค้า	Description Of Goods รายการสินค้า	No. Of Items หน่วย	Quantity จำนวน	Price ราคา	For Custom Use สำหรับเจ้าหน้าที่ศุลกากรระบุจำนวนที่ขาด	Deposit เงินประกัน	Ref. No. เลขที่อ้างอิง
		Total รวม						

ให้บันทึกรหัสสินค้า ดังนี้ 1 = สินค้านำเข้า, 2 = สินค้าภายในประเทศที่ไม่ใช้สิทธิพิเศษด้านภาษีอากร , 3 = สินค้าที่นำเข้ามาผลิตภายในประเทศเพื่อส่งออก ซึ่งได้รับงดเว้นการเก็บอากรขาเข้าหรือคืนอากร

Cashier's Signature.....
ลงชื่อ ( ) ผู้รับเงิน

Purchaser's Signature.....
ลงชื่อ ( ) ผู้ซื้อ

Goods Receiver's Signature .....
ลงชื่อ ( ) ผู้รับสินค้า

For Customs Inspection (สำหรับเจ้าหน้าที่ศุลกากร)

☐ Complete list Of Goods
สินค้าครบ

☐ Incomplete list Of Goods
สินค้าไม่ครบ

Missing Item (S) .....
ไม่มีสินค้ารายการที่

Checked by.....
ลงชื่อ ( ) เจ้าหน้าที่ศุลกากร

For Bank : Refund Process (ขอคืนเงินประกัน)

Total Deposit Amount _____ Bht.
เงินประกันจำนวน

Deduct : Deposit on Missing Items _____ Bht.
หัก เงินประกันสินค้าที่ขาด

Total Amount of Deposit Claim _____ Bht.
รวมเงินประกันที่ได้รับ

Deduct : Processing Fee _____ Bht.
หัก ค่าธรรมเนียม

Net Amount of Deposit Claim _____ Bht.
คงเหลือได้รับเงินคืน

I hereby received the deposit refund stated above.
ข้าพเจ้าได้รับเงินคืนไว้ถูกต้องแล้ว

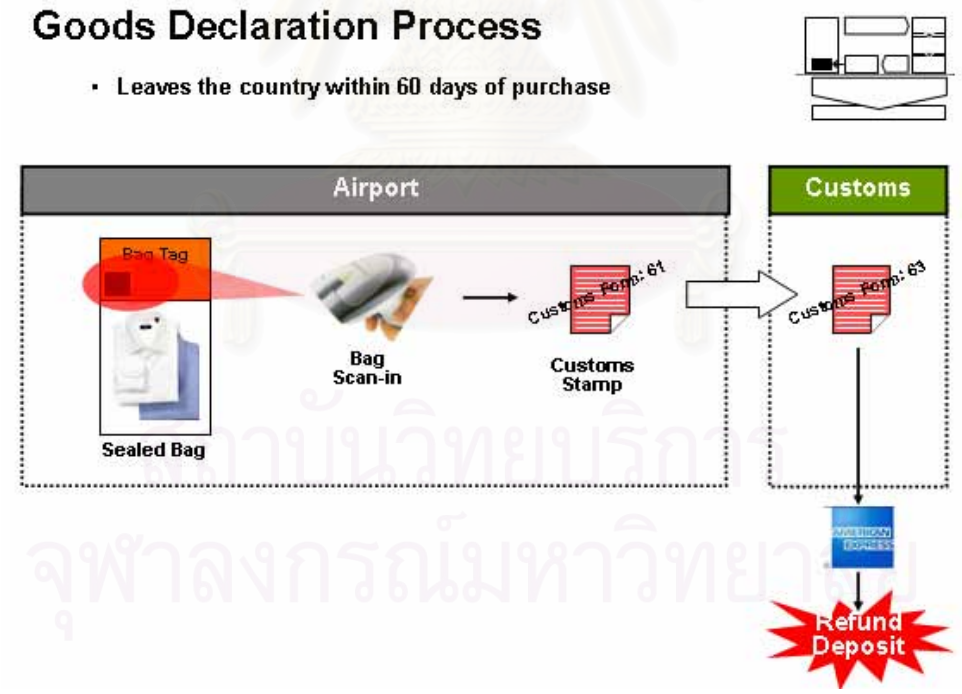
Purchaser's Signature.....
ลงชื่อ ( ) ผู้รับเงิน

Paid by
Bank Officer's Signature.....
ลงชื่อ ( ) เจ้าหน้าที่ธนาคาร

ภาพที่ 23 แสดงหลักฐานการขายแบบ กศก.61

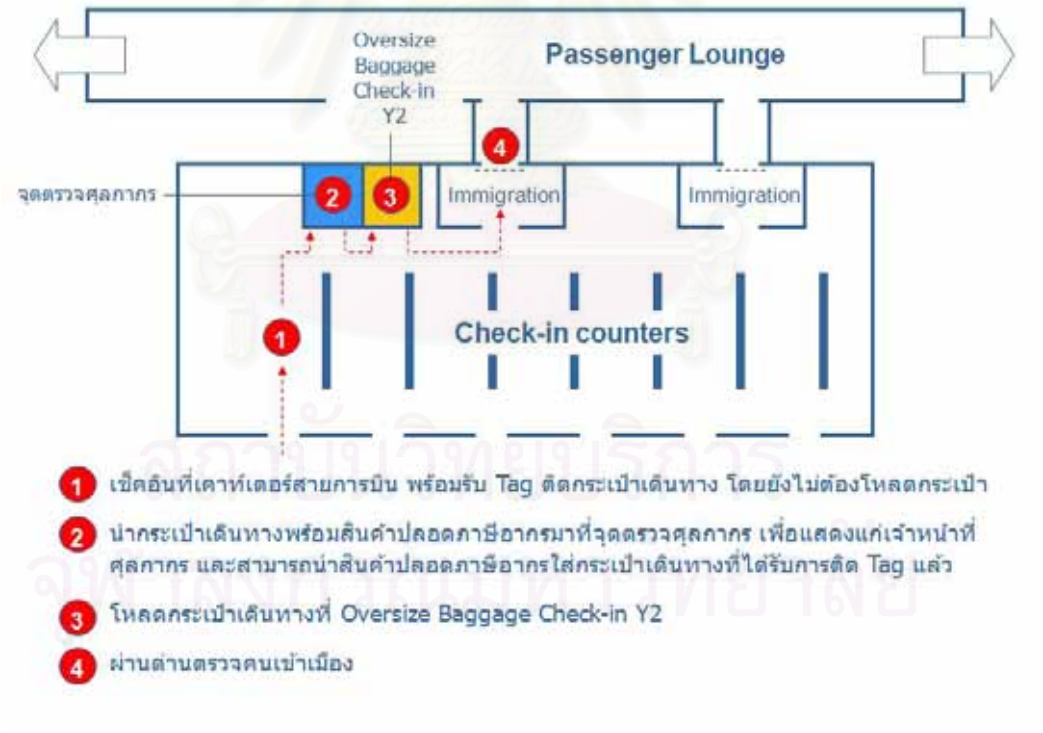
ที่มา : กรมศุลกากร

ร้านค้าปลอดอากรในเมืองจะจัดทำหลักฐานการขายตามแบบ กศก. 61 มอบให้แก่ผู้ซื้อสินค้าเพื่อใช้เป็นหลักฐานกำกับของที่บรรจุถุง ซึ่งนำติดตัวไปพร้อมกับตน และใช้แสดงต่อเจ้าหน้าที่ศุลกากรขณะที่จะเดินทางออกไปนอกราชอาณาจักร โดยที่การจำหน่ายสินค้าให้แก่นักท่องเที่ยว ร้านค้าจะทำการเรียกเก็บเงินประกันไว้ส่วนหนึ่ง ซึ่งอาจเท่ากับมูลค่าภาษีอากรขาเข้าและภาษีมูลค่าเพิ่ม หากกรณีที่ผู้ซื้อไม่ปฏิบัติตามระเบียบและเงื่อนไขที่จะต้องนำสินค้าดังกล่าวออกนอกประเทศภายใน 60 วัน โดยไม่ทำการเปิดถุงปิดผนึก การจำหน่ายสินค้าดังกล่าวจะไม่มีการเรียกเก็บภาษีมูลค่าเพิ่มในรูปของภาษีขาย เนื่องจากร้านค้าดังกล่าวอยู่ภายใต้กฎหมายศุลกากรว่าด้วยคลังสินค้าทัณฑ์บน จึงได้รับการยกเว้นภาษีอากร ดังนั้น เงินประกันที่เรียกเก็บจึงเป็นเสมือนข้อตกลงกันเองระหว่างร้านค้ากับผู้ซื้อ เพื่อเป็นหลักประกันให้แก่ร้านค้า หากกรณีที่ผู้ซื้อเดินทางออกหรือปฏิบัติผิดเงื่อนไข ร้านค้าสามารถนำเงินประกันดังกล่าว ทำการชำระภาษีอากรขาเข้าและภาษีมูลค่าเพิ่มได้ในทันทีโดยไม่มีความเสี่ยง และเสมือนเป็นเงื่อนไขให้ผู้ซื้อต้องปฏิบัติตามระเบียบของกรมศุลกากรอย่างเคร่งครัด



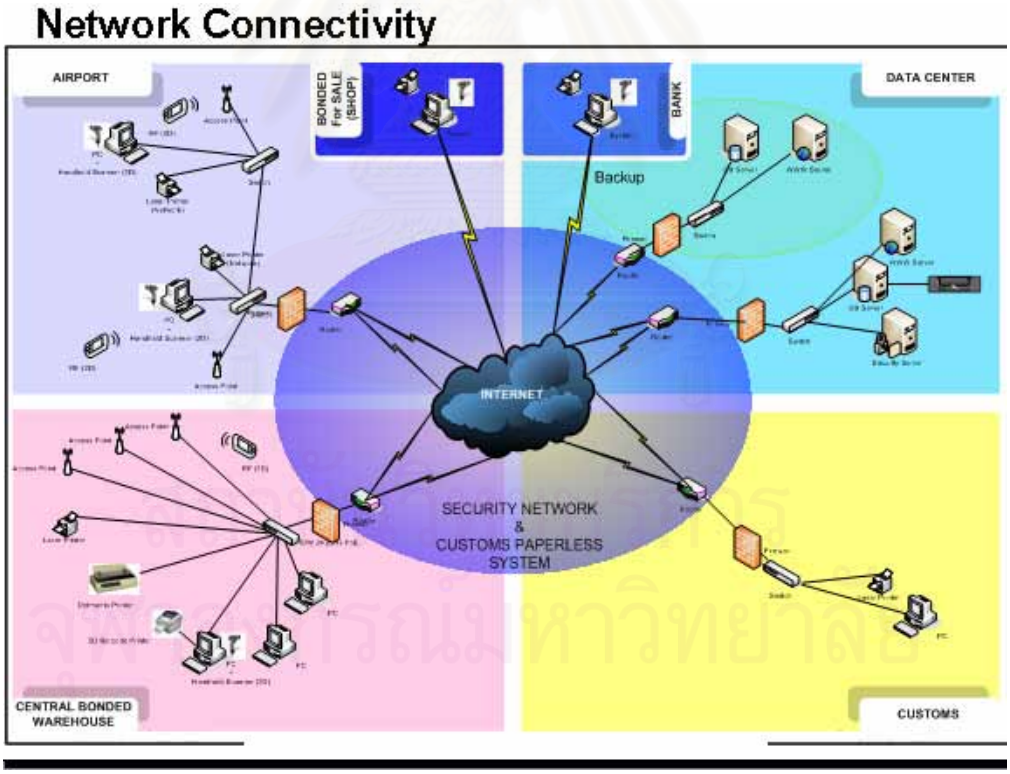
ภาพที่ 24 แสดงขั้นตอนการสำแดงสินค้า ณ จุดตรวจศุลกากร

ผู้ซื้อจะต้องนำของพร้อมหลักฐานการขาย กศก.61 ไปขอรับการตรวจสอบรับรองจากเจ้าหน้าที่ศุลกากรขณะที่จะเดินทางออก บริเวณจุดตรวจสอบของศุลกากร ณ บริเวณท่าที่จะเดินทางออกนอกราชอาณาจักรนั้น ทั้งนี้จะจัดให้มีระบบคอมพิวเตอร์เชื่อมโยงเครือข่าย (Online - real time) ผ่านศูนย์ ข้อมูลเพื่อสามารถเรียกดูข้อมูลการขาย โดยที่เจ้าหน้าที่ศุลกากรจะทำการสแกนบาร์โค๊ดบนถุงปิดผนึก (Sealed Bag) รวมถึงการตรวจลงตราบนเอกสารหลักฐานการขาย เพื่อที่ผู้ซื้อจะนำหลักฐานไปแสดงตนต่อธนาคารหรือหน่วยงานตัวแทนของระบบร้านค้าปลอดอากร เพื่อขอคืนเงินประกันที่ถูกเรียกเก็บไว้ล่วงหน้าจากทางร้านค้าปลอดอากรในเมือง โดยผู้ซื้อจะสามารถเลือกการคืนเงินประกันเป็นเงินสดผ่านระบบธนาคารผู้ให้บริการ หรือการคืนผ่านการโอนเข้าบัญชี บัตรเครดิต ซึ่งการดำเนินการดังกล่าวสามารถนำมาประยุกต์ใช้ได้ ณ ทุกจุดการเดินทางออกนอกราชอาณาจักรของนักท่องเที่ยว เช่น จุดข้ามพรหมแดนทางรถยนต์ หรือ ท่าเทียบเรือ



ภาพที่ 25 แสดงแผนภูมิขั้นตอนการปฏิบัติก่อนเดินทางออกของ ณ ท่าอากาศยาน

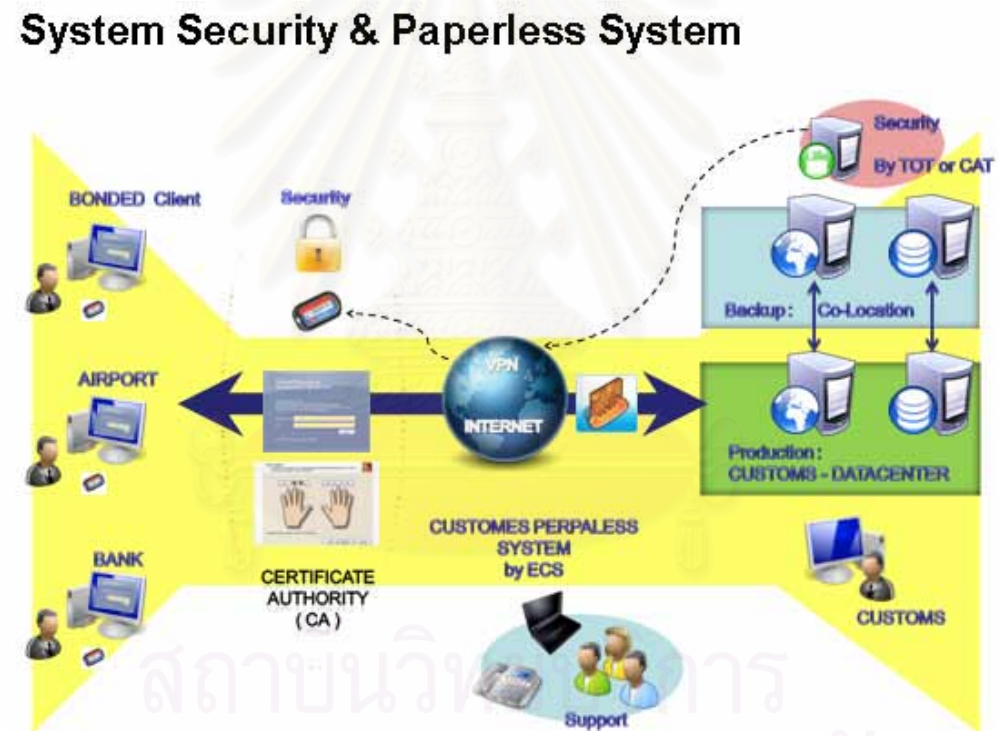
ภาพที่ 26 แสดงขั้นตอนการตรวจสินค้าและการคืนเงินประกันให้แก่นักท่องเที่ยว



ภาพที่ 27 แสดงการเชื่อมโยงเครือข่ายการให้บริการ

การเชื่อมโยงเครือข่ายการให้บริการที่บริหารโดยผู้ประกอบการคลังเก็บของสำหรับร้านค้าปลอดอากรถือเป็นหัวใจสำคัญที่ผู้เกี่ยวข้องทุกคนมีความจำเป็นในการเข้าถึงบนฐานข้อมูลเดียวกันทั้งระบบ เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างรัดกุมและมีประสิทธิภาพ

ศูนย์ข้อมูล (Data Center) มีความสำคัญในการจัดเก็บข้อมูลและเป็นประตู (Gateway) เพื่อเชื่อมโยงเครือข่ายโดยผ่านระบบอินเตอร์เนทซึ่งจะสามารถทำให้การไหลผ่านของข้อมูล (Information Flow) สามารถดำเนินงานได้ตลอดเวลาอย่างทันท่วงที (Real time) โดยที่ทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในโครงข่ายโลจิสติกส์สำหรับร้านค้าปลอดอากรจะสามารถเข้าถึงข้อมูลและดำเนินกิจกรรมต่างๆ บนระบบเดียวกัน



ภาพที่ 28 แสดงระบบการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลและการส่งข้อมูลไร้เอกสาร

การทำธุรกรรมต่างๆ ทางอิเล็กทรอนิกส์นั้นจำเป็นที่ต้องมีมาตรการป้องกันอย่างรัดกุมเป็นอย่างยิ่งการนำระบบรักษาความปลอดภัยของข้อมูลจึงมีวัตถุประสงค์เพื่อ

การระบุตัวบุคคล และ อำนาจหน้าที่ (Authentication and Authorization) คือการระบุตัวบุคคลที่ติดต่อว่าเป็นบุคคลตามที่ได้กล่าวอ้างไว้จริง และมีอำนาจหน้าที่ตามที่ได้กล่าวอ้างไว้จริง

(เปรียบเทียบได้กับการแสดงตัวด้วยบัตรประจำตัวซึ่งมีรูปติดอยู่ด้วย หรือ การใช้ระบบรหัสซึ่งผู้ที่จะเปิดได้จะต้องมีกุญแจอยู่เท่านั้น เป็นต้น)

การรักษาความลับของข้อมูล (Confidentiality) คือการรักษาความลับของข้อมูลที่เก็บไว้ หรือ ส่งผ่านทางเครือข่ายโดยป้องกันไม่ให้ผู้อื่นที่ไม่มีสิทธิ์ลักลอบดูได้ (เปรียบเทียบได้กับการปิดผนึกซองจดหมาย การใช้ซองจดหมายที่ ทึบแสง การเขียนหมึกที่มองไม่เห็น เป็นต้น)

การรักษาความถูกต้องของข้อมูล (Integrity) คือ การป้องกันไม่ให้ข้อมูลถูกแก้ไขโดยตรวจสอบไม่ได้

การป้องกันการปฏิเสธหรืออ้างความรับผิดชอบ (Non-repudiation) คือการป้องกันการปฏิเสธว่าไม่ได้มีการส่ง หรือ รับข้อมูล จากฝ่ายต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง หรือ การป้องกันการอ้างที่เป็นเท็จว่าได้ รับ หรือ ส่งข้อมูล (เปรียบเทียบได้กับการส่งจดหมายลงทะเบียนเป็นต้น)

ประชากร

ประชากรเป้าหมายที่ใช้ในการทดสอบตัวแบบในการรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิมี 2 กลุ่ม โดยใช้วิธีการเก็บข้อมูลแตกต่างกัน ได้แก่

กลุ่มที่ 1 การรวบรวมข้อมูลในเชิงลึกโดยใช้เทคนิคเดลฟาย ซึ่งเป็นกระบวนการในการตัดสินใจนำไปสู่ข้อสรุปในเรื่องใดเรื่องหนึ่งอย่างเป็นระบบปราศจากการเผชิญหน้าโดยตรงของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญด้วยวิธีการเก็บรวบรวมและสอบถามความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญที่เกี่ยวข้องต่อกระบวนการกำหนดนโยบาย และผู้ที่ได้รับผลจากกระบวนการดำเนินงาน ของร้านค้าปลอดอากรในเมือง ในเรื่องที่เกี่ยวเนื่องกับระบบโลจิสติกส์ รวมทั้งผลที่เกิดขึ้นต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของไทย อันเป็นแหล่งที่มีของเงินตราต่างประเทศจำนวนมหาศาลในแต่ละปี เพื่อนำข้อมูลที่ได้รับเหล่านั้น มาทำการวิเคราะห์ถึงปัจจัยแห่งความสำเร็จ และการล้มเหลวที่เกิดขึ้น แล้วทำการสังเคราะห์ เพื่อเสนอแนะแนวทางในการนำระบบโลจิสติกส์ มาใช้ในการดำเนินงานให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดต่อไป ทั้งนี้ กลุ่มเป้าหมายในการสัมภาษณ์เชิงลึกของผู้วิจัย ได้กำหนดไว้รวมทั้งสิ้น 4 กลุ่ม ดังต่อไปนี้

1. ผู้ประกอบการย่านการค้า (Property Private Sector)
   - 1.1 คุณชาญ ศรีวิกรม์ ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร บริษัท เกษรพร๊อพเพอร์ตี้ จำกัด
   - 1.2 คุณ คงพันธ์ ปราโมช ณ อยุธยา ผู้อำนวยการฝ่ายพัฒนาธุรกิจ บริษัท เกษรพร๊อพเพอร์ตี้ จำกัด

2. ผู้จำหน่ายผู้ประกอบการร้านค้า (Luxury Goods) ในประเทศไทย

2.1	คุณณัฐพร ปิยะชาติตระกูล	ผู้จัดการฝ่ายโลจิสติกส์ Louis Vuitton (Thailand) S.A.
2.2	คุณพรปรียา วิวัฒนชาต	ผู้จัดการทั่วไป Fendi (Thailand) Co., Ltd.
2.3	คุณอุษณี อวพรชัย	ผู้จัดการทั่วไป Fashion One Co., Ltd. (Hugo Boss)

3. กรมศุลกากร

3.1	ดร. ฉวีวรรณ คงเจริญกิจกุล	รองอธิบดีกรมศุลกากร
3.2	คุณพรพิมล สัตยาภิรมย์	ผู้อำนวยการส่วนคลังสินค้าทัณฑ์บน กรมศุลกากร

4. การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย

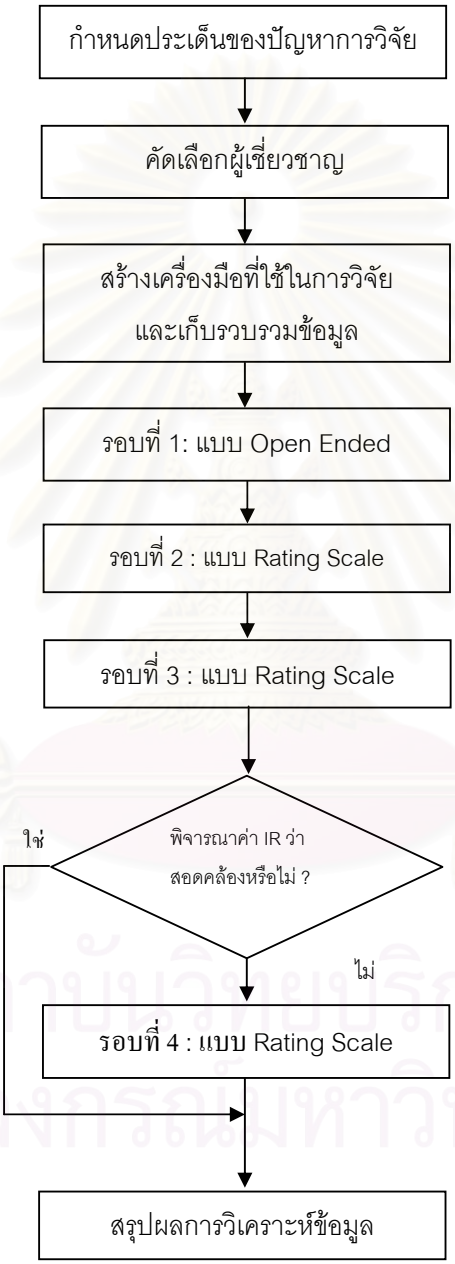
4.1	คุณภราเดช พยัคฆ์วิเชียร	อดีตผู้ว่าการการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย
4.2	คุณสันติชัย เอื้อจงประสิทธิ์	รองผู้ว่าการการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ด้านตลาดต่างประเทศ

กลุ่มที่ 2 ทำการรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณ เพื่อสอบทานความถูกต้องของข้อมูลและแนวทางในการนำระบบโลจิสติกส์มาใช้ในการดำเนินงานของร้านค้าปลอดอากรในเมือง และทำให้ทราบถึงความคิดเห็นของกลุ่มเป้าหมายกลุ่มนี้ที่มีต่อข้อเสนอแนะของผู้วิจัยที่ได้จัดทำขึ้นตามที่ได้ข้อสรุปมาแล้วจากการวิเคราะห์เชิงคุณภาพด้วยเทคนิคเดลฟาย สำหรับประชากรกลุ่มที่ 2 นี้จะกำหนดเป็นกลุ่มผู้ประกอบการ ณ ศูนย์การค้าเกษร ซึ่งเป็นสถานที่หลักที่ผู้วิจัยจะทำการศึกษา ซึ่งผู้ประกอบการกลุ่มนี้มีจำนวนประมาณ 20 คน

วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลของการวิจัยครั้งนี้ เนื่องจากกำหนดให้วิธีการวิเคราะห์เชิงคุณภาพเป็นวิธีการหลัก และวิธีการวิเคราะห์เชิงปริมาณเป็นวิธีการรอง ดังนั้น รายละเอียดส่วนใหญ่จะได้รับจากการสัมภาษณ์เชิงลึกจากกลุ่มเป้าหมายกลุ่มที่ 1 และข้อมูลที่ใช้สอบทานความถูกต้องจะได้รับจากกลุ่มเป้าหมายกลุ่มที่ 2 โดยใช้วิธีการหลัก 2 วิธี คือ เทคนิคเดลฟาย และการวิเคราะห์ทางสถิติเชิงพรรณนาโดยใช้ค่า Correlation ในการหาค่าความสัมพันธ์ดังรายละเอียดต่อไปนี้

ในการรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพด้วยเทคนิคเดลฟาย ผู้วิจัยได้กำหนดขั้นตอนในการดำเนินการไว้ ตามแผนภาพต่อไปนี้



ภาพที่ 29 แสดงลำดับขั้นตอนในการรวบรวมข้อมูลโดยใช้เทคนิคเดลฟาย

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

การวิเคราะห์ข้อมูลของการวิจัยเชิงคุณภาพในครั้งนี้ ผู้วิจัยกำหนดลำดับขั้นตอนในการวิเคราะห์ข้อมูล โดยการนำข้อมูลที่ได้มาทั้งหมดจากข้อมูลปฐมภูมิ และข้อมูลทุติยภูมิมาจัดระบบและหาความหมายแยกองค์ประกอบ รวมทั้งเชื่อมโยงความสัมพันธ์ของข้อมูลในส่วนต่างๆ เพื่อนำไปสู่การสร้างความเข้าใจในการดำรงอยู่และความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นจากการปรับเปลี่ยนระบบโลจิสติกส์ของร้านค้าปลอดอากรในเมือง โดยการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงบรรยายจากการพรรณนาถึงปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นและความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต่างๆ อย่างมีเหตุและผล

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

1. การรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยใช้เครื่องมือดังต่อไปนี้
   1.1 แบบสัมภาษณ์
   1.2 แบบประเมินความเห็นของกลุ่มเป้าหมายกลุ่มที่ 1 โดยวิธีการเดลฟาย
2. การรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณ ผู้วิจัยใช้เครื่องมือที่สร้างขึ้นในรูปของแบบสอบถาม ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มเป้าหมาย

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับกระบวนการโลจิสติกส์ที่นำมาใช้ในการพัฒนาการดำเนินงานของร้านค้าปลอดอากรในเมือง มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่าแบบไลเคิร์ท แบ่งออกเป็น 5 ระดับ คือ

ระดับที่ 1	หมายถึง	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
ระดับที่ 2	หมายถึง	ไม่เห็นด้วย
ระดับที่ 3	หมายถึง	เห็นด้วยปานกลาง
ระดับที่ 4	หมายถึง	เห็นด้วย
ระดับที่ 5	หมายถึง	เห็นด้วยอย่างยิ่ง

โดยมีเกณฑ์ในการแปลความหมายดังนี้

1.00-1.80	หมายถึง	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
1.81-2.60	หมายถึง	ไม่เห็นด้วย
2.61-3.40	หมายถึง	เห็นด้วยปานกลาง
3.41-4.20	หมายถึง	เห็นด้วย
4.21-5.00	หมายถึง	เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ส่วนที่ 3 เป็นข้อเสนอแนะของกลุ่มเป้าหมายที่มีต่อการนำระบบโลจิสติกส์มาใช้ในการพัฒนาการดำเนินงานของร้านค้าปลอดอากรในเมือง ณ ศูนย์การค้าเกษร

บทที่ 4
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาวิเคราะห์ปัญหาของร้านค้าปลอดอากรในเมือง ซึ่งพบว่าปัจจัยสำคัญที่ทำให้โครงการดังกล่าวไม่เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของภาครัฐ ตามมติคณะรัฐมนตรีและประกาศกรมศุลกากร ซึ่งถือเป็นกฎหมายที่ผู้ประกอบการจะต้องปฏิบัติตาม คือการขาดการเชื่อมโยงหรือการนำระบบที่มีประสิทธิภาพมาดำเนินการในเรื่องดังกล่าว อีกทั้งประเด็นเรื่องของการลงทุนในด้านระบบก็เป็นปัจจัยหนึ่งที่ผู้ประกอบการปฏิเสธการดำเนินการด้วยตนเอง เนื่องจากขาดความคุ้มค่าในการลงทุน ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความเห็นในการนำทฤษฎีและตัวแบบของโลจิสติกส์มาประยุกต์ใช้ เพื่อให้การดำเนินการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ผู้วิจัยได้ยึดถือกรอบปฏิบัติทางกฎหมายตามประกาศของกรมศุลกากร และอาศัยพื้นฐานความรู้ ประสบการณ์ ทั้งในฐานะผู้ชำนาญการศุลกากร และตัวแทนออกของรับอนุญาตจากกรมศุลกากรเป็นแนวทางในการออกแบบระบบโลจิสติกส์สำหรับร้านค้าปลอดอากรในเมือง สำหรับงานวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ระบบโลจิสติกส์สำหรับร้านค้าปลอดอากรในเมือง 3 ด้าน คือ

1. ความสำคัญของระบบโลจิสติกส์สำหรับร้านค้าปลอดอากรเพื่อเป็นการส่งเสริมการท่องเที่ยว
2. ตัวแบบระบบโลจิสติกส์สำหรับการประกอบกิจการร้านค้าปลอดอากรในเมือง
3. ความคิดเห็นและทัศนคติของผู้เชี่ยวชาญที่มีต่อระบบโลจิสติกส์สำหรับร้านค้าปลอดอากรในเมือง

ความสำคัญของระบบโลจิสติกส์สำหรับร้านค้าปลอดอากรเพื่อเป็นการส่งเสริมการท่องเที่ยว

การท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมที่ก่อให้เกิดรายได้ประชาชาติและกระตุ้นให้มีการไหลเวียนทางด้านการเงินภายในประเทศได้อย่างดีที่สุด ซึ่งรัฐบาลได้กำหนดให้เป็นมาตรการหลักในการฟื้นฟูระบบเศรษฐกิจไทยบนพื้นฐานความจำเป็นดังนี้

1. แสวงหารายได้จากการท่องเที่ยวให้มากที่สุด
2. แก้ไขประเด็นการบริหารจัดการ อันเกิดจากการดำเนินงานส่งเสริมการท่องเที่ยวของภาครัฐ

3. แก้ไขปัญหาโครงสร้างของการส่งเสริมการท่องเที่ยว

ดังนั้นการแสวงหารายได้จากการท่องเที่ยวจึงถือเป็นปัจจัยเร่งด่วนที่ภาครัฐให้ความสำคัญในการกระตุ้นระบบเศรษฐกิจของประเทศด้วยการส่งเสริมให้นักท่องเที่ยวมีการใช้จ่ายในการเดินทางมาประเทศไทยเพิ่มมากขึ้น (Tourist expenditure) องค์ประกอบของค่าใช้จ่ายของนักท่องเที่ยวใน 3 อันดับแรก ประกอบด้วย ค่าซื้อสินค้า ของที่ระลึก ค่าที่พักและค่าอาหารและเครื่องดื่ม นักท่องเที่ยวคุณภาพจึงเป็นกลุ่มเป้าหมายที่หน่วยงานภาครัฐและเอกชนให้ความพยายามในการชักจูงให้คนกลุ่มดังกล่าวมาท่องเที่ยวประเทศไทยเพิ่มมากขึ้น เนื่องจากคนเหล่านี้ถือเป็นนักท่องเที่ยวที่มีอำนาจในการซื้อสูง จากการวิเคราะห์เปรียบเทียบจากแหล่งท่องเที่ยวอื่นในภูมิภาค จะพบได้ว่า สินค้าที่นักท่องเที่ยวกลุ่มดังกล่าวให้ความสำคัญหรือให้ความสนใจเป็นพิเศษคือสินค้าฟุ่มเฟือย (Luxury goods) อีกทั้งสินค้าประเภทดังกล่าวเป็นสินค้าที่มีมูลค่าสูง จึงมีโอกาสในการสร้างมูลค่าของค่าใช้จ่ายนักท่องเที่ยวเพิ่มมากขึ้น

ตัวแบบระบบโลจิสติกส์สำหรับการประกอบกิจการร้านค้าปลอดอากรในเมือง

ตามนโยบายของกรมศุลกากร โดยมติคณะรัฐมนตรีที่มุ่งเน้นส่งเสริมร้านค้าปลอดอากรในเมือง เพื่อเป็นจุดดึงดูดนักท่องเที่ยวให้เข้ามาซื้อสินค้าในประเทศในตัวแบบของการเปิดเสรี ให้ผู้ประกอบการต่างๆ สามารถจัดตั้งร้านค้าปลอดอากรในเมืองขึ้นมาได้ อย่างไรก็ตามจากการวิเคราะห์ถึงการดำเนินงานแล้วพบว่า หากให้ผู้ประกอบการต่างๆ ดำเนินตัวแบบการจัดตั้งระบบร้านค้าปลอดอากรในเมืองโดยอิสระแล้ว จะเกิดปัญหาที่ภาครัฐไม่สามารถควบคุม หรือเกิดความยุ่งยากซับซ้อนจากระบบของผู้ประกอบการแต่ละราย ผู้วิจัยจึงได้ออกแบบโดยยึดถือบรรทัดฐานของการนำระบบโลจิสติกส์มาใช้กับโครงการดังกล่าว โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. โครงสร้างหลักของระบบโลจิสติกส์สำหรับร้านค้าปลอดอากรในเมือง มีองค์ประกอบที่สำคัญ คือ
    1.1 คลังเก็บของสำหรับร้านค้าปลอดอากร (Central bonded warehouse)
    1.2 ร้านค้าปลอดอากรในเมือง (In town duty free shop)
    1.3 จุดตรวจสินค้าสำหรับเจ้าหน้าที่ศุลกากร (Customs inspection point)
    1.4 ศูนย์ข้อมูลกลาง (Data center)
    1.5 กรมศุลกากร (Customs department)
2. ขั้นตอนในการดำเนินงาน ประกอบด้วย

2.1 ขั้นตอนโลจิสติกส์ในการนำเข้า (Inbound logistics process)

2.2 ขั้นตอนการรับสินค้าเข้าสู่คลังสินค้า (Receive in process)

2.3 ขั้นตอนการนำสินค้าออกจากคลังสินค้า (Remove out process)

2.4 ขั้นตอนการโอนย้ายและรับสินค้าเข้าสู่ร้านค้าปลอดอากรในเมือง (Transfer and receive in process)

2.5 ขั้นตอนการจำหน่ายสินค้า

2.5.1 การจำหน่ายสินค้าเพื่อบริโภคในประเทศ (Domestic sale)

2.5.2 การจำหน่ายสินค้าให้แก่นักท่องเที่ยวหรือผู้มีความประสงค์จะเดินทางออกนอกประเทศ (Export sale)

2.6 จุดตรวจสินค้าของศุลกากร และการคืนเงินประกัน (Goods declaration process)

2.7 การเชื่อมโยงเครือข่ายการให้บริการ (Network connectivity)

2.8 ระบบการรักษาความปลอดภัยข้อมูลและการส่งเอกสารไร้กระดาษ (System security and paperless system)

ดังนั้นจะเห็นว่าตัวแบบของโลจิสติกส์สำหรับร้านค้าปลอดอากรในเมือง เป็นตัวแบบที่ให้ความสำคัญในการเชื่อมโยงเครือข่ายระหว่างหน่วยงานภาครัฐและผู้ประกอบการเข้าด้วยกันอย่างมีระบบแนวคิดทางด้านโลจิสติกส์ เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานของร้านค้าปลอดอากรในเมืองให้มีประสิทธิภาพ

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ความคิดเห็นและทัศนคติของผู้เชี่ยวชาญที่มีต่อระบบโลจิสติกส์สำหรับร้านค้าปลอดอากรในเมือง

การวิจัยครั้งนี้ เพื่อให้ผลการสอบทานตัวแบบระบบโลจิสติกส์สำหรับร้านค้าปลอดอากรในเมืองมีประสิทธิภาพสูงสุด ผู้วิจัยจึงได้ใช้เทคนิคเดลฟาย (Delphi technique) ในการรวบรวมข้อมูล โดยทำการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-dept interview) จากผู้เชี่ยวชาญที่เกี่ยวข้อง 4 กลุ่ม คือ กรมศุลกากร การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ผู้ประกอบการร้านค้า และผู้ประกอบการย่านการค้า ด้วยคำถามปลายเปิด (Opened end) จากนั้นได้ทำการทบทวนความคิดเห็นดังกล่าวด้วยการให้ผู้เชี่ยวชาญกลุ่มเดิมให้คะแนน (Rating scale) แก่ระบบโลจิสติกส์สำหรับร้านค้าปลอดอากรในเมืองที่ผู้วิจัยนำเสนอเป็นครั้งที่ 2 และทำการสอบทานระบบโลจิสติกส์สำหรับร้านค้าปลอดอากรในเมืองอีกครั้ง โดยให้ผู้ประกอบการร้านค้าให้คะแนน (Rating scale) ความพึงพอใจแก่ระบบโลจิสติกส์เป็นครั้งที่ 3 เพื่อหาบทสรุปของงานวิจัยครั้งนี้ได้อย่างถูกต้อง เที่ยงตรง ผู้วิจัยจึงขอนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านความคิดเห็นและทัศนคติของผู้เชี่ยวชาญที่มีต่อระบบโลจิสติกส์สำหรับร้านค้าปลอดอากรในเมือง 3 ส่วน ดังนี้

1. ทัศนคติของผู้เชี่ยวชาญที่มีต่อระบบโลจิสติกส์สำหรับร้านค้าปลอดอากร
2. ความพึงพอใจต่อระบบโลจิสติกส์สำหรับร้านค้าปลอดอากรของผู้เชี่ยวชาญ
3. ความพึงพอใจต่อระบบโลจิสติกส์สำหรับร้านค้าปลอดอากรของผู้ประกอบการร้านค้า

1. **ทัศนคติของผู้เชี่ยวชาญที่มีต่อระบบโลจิสติกส์สำหรับร้านค้าปลอดอากร**

จากการจัดกลุ่มของผู้เชี่ยวชาญที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับโครงการร้านค้าปลอดอากรในเมือง อันประกอบด้วย ผู้เชี่ยวชาญจากกรมศุลกากร การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ผู้ประกอบการร้านค้าและผู้ประกอบการย่านการค้า โดยเป็นการระดมความคิด ทัศนคติ และมุมมองต่อโครงการร้านค้าปลอดอากรในเมือง ในตัวแบบของการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) ทำให้ผู้วิจัยได้รับข้อมูลที่เป็นประโยชน์ ดังนี้

1.1 กรมศุลกากร

กรมศุลกากรให้ความสำคัญต่อนโยบายดังกล่าว โดยยึดถือตามมติของคณะรัฐมนตรีในการจัดตั้งร้านค้าปลอดอากรในเมือง เพื่อเป็นการส่งเสริมการท่องเที่ยวในทางอ้อม โดยกรมศุลกากรมีหน้าที่หลักในการให้การสนับสนุนการดำเนินงานดังกล่าวให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพภายใต้การกำกับควบคุมดูแลอย่างใกล้ชิด อีกทั้งกรมศุลกากรไม่มีนโยบายที่จะเป็นผู้ดำเนินการบริหารจัดการระบบควบคุมร้านค้าปลอดอากรในเมืองด้วยตนเอง โดยหน้าที่หลักของ

กรมศุลกากรคือการควบคุมการนำเข้า ส่งออก และการจัดเก็บภาษี ดังนั้นกรมศุลกากรจึงไม่ถือปฏิบัติในสิ่งที่เกินหน้าที่หลัก จากมุมมองของผู้เชี่ยวชาญทางด้านศุลกากรให้ความเห็นพ้องต้องกันว่าระบบดังกล่าวเป็นระบบที่สามารถควบคุมการดำเนินการให้เป็นไปตามประกาศของกรมศุลกากร โดยเฉพาะอย่างยิ่งการนำระบบอิเล็กทรอนิกส์ที่ทันสมัย ภายใต้ศูนย์ข้อมูลกลาง (Data center) ทั้งในเรื่องของการควบคุมบริหารคลังสินค้าด้วยโปรแกรมจัดการด้านคลังสินค้า การนำระบบบาร์โค้ด การส่งข้อมูลด้วยระบบไร้เอกสาร (Paperless system) รวมไปถึงการใช้ระบบการรักษาความปลอดภัยและการยืนยันการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ในรูปของ Certificate of authentication ระบบดังกล่าวจึงได้รับการยอมรับจากนานาทัศนะของผู้เชี่ยวชาญศุลกากร

1.2 การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย

ทัศนะของผู้เชี่ยวชาญทางด้านการท่องเที่ยวเห็นว่าโครงการร้านค้าปลอดอากรในเมืองจะมีส่วนช่วยส่งเสริมการท่องเที่ยวให้แก่ประเทศไทยได้เป็นอย่างดี จากการศึกษาเปรียบเทียบค่าใช้จ่ายของนักท่องเที่ยวในประเทศไทยกับประเทศในแถบภูมิภาคซึ่งเป็นแหล่ง Shopping ที่สำคัญ จะพบว่า นักท่องเที่ยวที่เดินทางมายังประเทศไทยนิยมที่จะใช้จ่ายต่อการท่องเที่ยวตามแหล่งธรรมชาติและการชื่นชมในเรื่องของศิลปวัฒนธรรม ตัวแบบของร้านค้าปลอดอากรในเมือง ผู้เชี่ยวชาญให้ความเห็นสอดคล้องกันว่าจะสามารถกระตุ้นและเปลี่ยนทัศนะของนักท่องเที่ยวให้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางแห่งการ Shopping โดยระบบที่ได้ออกแบบนั้นเมื่อเทียบมาตรฐานการดำเนินการของระบบการคืนภาษีให้กับนักท่องเที่ยวในต่างประเทศ เช่น การคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม ถือว่าเป็นระบบที่ใกล้เคียงกับในต่างประเทศ เช่น การซื้อสินค้าปลอดภาษีจากร้านค้าปลอดอากรในเมืองของประเทศออสเตรเลีย จึงเห็นว่าตัวแบบดังกล่าวมิได้สร้างภาระให้แก่นักท่องเที่ยวแต่อย่างใด ในทางตรงกันข้าม กลับเป็นการส่งเสริมประสบการณ์การ Shopping ให้แก่นักท่องเที่ยว (Shopping experience) ด้วยตัวแบบใหม่ที่มีความแตกต่างจากระบบที่เป็นอยู่ในปัจจุบันที่เป็นระบบผูกขาด โดยเป็นการดำเนินการร่วมกันของผู้ประกอบการจำนวนมากที่จะสามารถนำเสนอความหลากหลายของผลิตภัณฑ์และตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวได้เป็นอย่างดี

1.3 ผู้ประกอบการร้านค้า

ผู้ประกอบการร้านค้ามีความเห็นสอดคล้องในหลายประเด็น โดยเฉพาะมุมมองทางด้านต้นทุนของผลิตภัณฑ์ที่จะสามารถลดลงในระดับที่สามารถแข่งขันกับร้านค้าในประเทศแถบภูมิภาคได้ อีกทั้งระบบดังกล่าวยังมีความเห็นว่าจะทำให้โครงการดังกล่าวสามารถสัมฤทธิ์ผลได้ เนื่องจากในอดีตที่ผ่านมาผู้ประกอบการเคยมีแนวคิดที่จะรวมตัวกัน ที่จะสร้างระบบในการ

คืนภาษีขึ้นมา แต่ติดปัญหาในเรื่องของความรู้ความชำนาญในการดำเนินการและตัวแบบที่เหมาะสม เมื่อผู้วิจัยได้นำเสนอตัวแบบดังกล่าว จึงได้รับการตอบรับจากผู้ประกอบการต่างๆ อย่างไรก็ตามยังมีผู้ประกอบการบางรายที่มีความเห็นไม่สอดคล้อง จากเหตุผลในด้านของความยุ่งยากในการดำเนินงาน เมื่อเปรียบเทียบกับระบบที่ผู้ประกอบการดำเนินงานในปัจจุบัน ที่เป็นการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้กับนักท่องเที่ยวเพียงอย่างเดียว เนื่องจากสินค้าที่จำหน่ายเป็นสินค้าที่ได้รับการชำระภาษีอากรเป็นที่เรียบร้อยแล้ว จึงไม่มีการกำกับ ควบคุมดูแลอย่างใกล้ชิดจากหน่วยงานภาครัฐ

1.4 ผู้ประกอบการย่านการค้า

ในปัจจุบันโดยเฉพาะย่านการค้าที่สำคัญ เช่น ราชประสงค์ และสยามสแควร์ หรือตลอดแนวถนนสุขุมวิท ได้มีการเพิ่มพื้นที่ทางการค้าเป็นจำนวนมาก เพื่อรองรับสินค้าในระดับบน หรือ High end แต่ด้วยสถานการณ์ในปัจจุบัน ซึ่งมีแบรนด์สินค้าต่างๆ ในวงจำกัด จึงมีความจำเป็นที่ประเทศไทยจักต้องหาตัวแบบใหม่ในการดึงดูดนักลงทุนต่างๆ เหล่านี้ เพื่อเข้ามาประกอบกิจการตามพื้นที่ต่างๆ ปัจจัยสำคัญที่เป็นอุปสรรคของการดำเนินกิจการ คือต้นทุนของสินค้าที่แฝงในรูปของภาษี ทำให้ความสามารถในการแข่งขันลดน้อยลงเมื่อเทียบกับยอดจำหน่ายในประเทศแถบภูมิภาค มุมมองของผู้ประกอบการย่านการค้าจึงเห็นด้วยกับโครงการดังกล่าวในการเปิดโอกาสให้มีการลงทุนเพิ่มขึ้นจากแบรนด์ใหม่ๆ เข้าสู่ตลาดเมืองไทย อันจะทำให้ประเทศไทยเป็นสวรรค์ของนัก Shopping หรือ Shopping paradise

2. ความพึงพอใจต่อระบบโลจิสติกส์สำหรับร้านค้าปลอดอากรของผู้เชี่ยวชาญ

ผู้เชี่ยวชาญได้ทำการสอบทานและยืนยันประสิทธิภาพของตัวแบบโลจิสติกส์สำหรับร้านค้าปลอดอากรในเมือง โดยให้คะแนนแก่ตัวแบบดังกล่าวในแต่ละส่วน โดยคะแนนที่ให้จะแบ่งออกเป็น 5 ระดับ คือ

ระดับที่ 1	หมายถึง	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
ระดับที่ 2	หมายถึง	ไม่เห็นด้วย
ระดับที่ 3	หมายถึง	เห็นด้วยปานกลาง
ระดับที่ 4	หมายถึง	เห็นด้วย
ระดับที่ 5	หมายถึง	เห็นด้วยอย่างยิ่ง

เกณฑ์ในการแปลความหมายจากการอ่านค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) ดังนี้

1.00-1.80	หมายถึง	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
1.81-2.60	หมายถึง	ไม่เห็นด้วย

2.61-3.40 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง

3.41-4.20 หมายถึง เห็นด้วย

4.21-5.00 หมายถึง เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังแสดงในตารางลำดับถัดไป

ตารางที่ 10 ความคิดเห็นที่มีต่อระบบโลจิสติกส์สำหรับร้านค้าปลอดอากรในเมืองของกรมศุลกากร

ที่	หัวข้อ	คะแนน		$\bar{X}$	Var	แปลความ	%
		คนที่ 1	คนที่ 2				
1	เห็นด้วยว่าเมื่อใช้ระบบ Logistics ดังกล่าวจะสามารถส่งเสริมการท่องเที่ยวให้แก่ประเทศไทย	5	5	5.00	0.00	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	100.00
2	เห็นด้วยต่อระบบการจำหน่ายสินค้าปลอดอากรให้แก่นักท่องเที่ยวหรือผู้มีความประสงค์จะเดินทางออกนอกประเทศ (Export Sales)	5	4	4.50	0.50	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	90.00
3	เห็นด้วยต่อระบบการรักษาความปลอดภัยข้อมูลและการส่งข้อมูลไร้เอกสาร (System security and paperless system)	4	5	4.50	0.50	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	90.00
4	เห็นด้วยกับโครงการร้านค้าปลอดอากรในเมืองตามประกาศกรมศุลกากร	4	4	4.00	0.00	เห็นด้วย	80.00
5	เห็นด้วยต่อขบวนการโลจิสติกส์ในการนำเข้าสินค้า (In bound logistics process)	4	4	4.00	0.00	เห็นด้วย	80.00
6	เห็นด้วยต่อขบวนการขนย้ายสินค้าจากคลังเก็บสินค้าสำหรับร้านค้า ปลอดอากร (Remove out process)	4	4	4.00	0.00	เห็นด้วย	80.00
7	เห็นด้วยต่อขบวนการโอนย้ายและรับเข้าสินค้า ณ ร้านค้าปลอดอากรในเมือง (Transfer and receive-in process)	4	4	4.00	0.00	เห็นด้วย	80.00
8	เห็นด้วยต่อขั้นตอนการสำแดงสินค้า ณ จุดตรวจศุลกากร (Goods declaration process)	4	4	4.00	0.00	เห็นด้วย	80.00
9	เห็นด้วยต่อระบบการเชื่อมโยงเครือข่าย (Network connectivity)	4	4	4.00	0.00	เห็นด้วย	80.00

ตารางที่ 10 ความคิดเห็นที่มีต่อระบบโลจิสติกส์สำหรับร้านค้าปลอดอากรในเมืองของกรมศุลกากร (ต่อ)

ที่	หัวข้อ	คะแนน		$\overline{X}$	Var	แปลความ	%
		คนที่ 1	คนที่ 2				
10	เห็นด้วยว่า Logistics model ครอบคลุมการดำเนินงานเป็นไปตามประกาศของกรมศุลกากร	4	4	4.00	0.00	เห็นด้วย	80.00
11	เห็นด้วยว่าเมื่อใช้ระบบ Logistics ดังกล่าวจะสามารถส่งเสริมให้ร้านค้าปลอดอากรในเมืองดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4	4	4.00	0.00	เห็นด้วย	80.00
12	เห็นด้วยต่อระบบการจำหน่ายสินค้าในประเทศ (Sale domestic)	3	4	3.50	0.50	เห็นด้วย	70.00
13	ความพึงพอใจกับตัวแบบ Logistics model โดยรวม	90	90	90.00	0.00		90.00

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากกรมศุลกากรพบว่า ภาพรวมกรมศุลกากรมีความเห็นด้วยต่อระบบ Logistic model ที่ผู้วิจัยนำเสนอ โดยกรมศุลกากรมีความเห็นด้วยอย่างยิ่ง 3 ประเด็น คือ

1. เมื่อใช้ระบบ Logistics ดังกล่าวจะสามารถส่งเสริมการท่องเที่ยวให้แก่ประเทศไทย ($\overline{X}$ = 5.00)
2. เห็นด้วยกับระบบการจำหน่ายสินค้าปลอดอากรให้แก่นักท่องเที่ยวหรือผู้มีความประสงค์จะเดินทางออกนอกประเทศ (Export Sales) ($\overline{X}$ = 4.50)
3. เห็นด้วยกับระบบการรักษาความปลอดภัยข้อมูลและการส่งข้อมูลไร้เอกสาร (System security and paperless system) ($\overline{X}$ = 4.50)

นอกจากนี้กรมศุลกากรมีความเห็นด้วยใน 9 ประเด็น คือ

1. เห็นด้วยกับโครงการร้านค้าปลอดอากรในเมืองตามประกาศกรมศุลกากร ($\overline{X}$ = 4.00)
2. เห็นด้วยต่อขบวนการโลจิสติกส์ในการนำเข้าสินค้า (In bound logistics process) ที่ผู้วิจัยนำเสนอ ($\overline{X}$ = 4.00)
3. เห็นด้วยต่อขบวนการขนย้ายสินค้าจากคลังเก็บสินค้าสำหรับร้านค้า ปลอดอากร (Remove out process) ($\overline{X}$ = 4.00)

4. เห็นด้วยต่อขบวนการโอนย้ายและรับเข้าสินค้า ณ ร้านค้าปลอดอากรในเมือง (Transfer and receive-in process) ($\overline{X}$ = 4.00)
5. เห็นด้วยต่อขั้นตอนการสำแดงสินค้า ณ จุดตรวจศุลกากร (Goods declaration process) ($\overline{X}$ = 4.00)
6. เห็นด้วยต่อระบบการเชื่อมโยงเครือข่าย (Network connectivity) ($\overline{X}$ = 4.00)
7. เห็นด้วยว่า Logistics model ครอบคลุมการดำเนินงานเป็นไปตามประกาศของกรมศุลกากร ($\overline{X}$ = 4.00)
8. เมื่อใช้ระบบ Logistics ดังกล่าวจะสามารถส่งเสริมให้ร้านค้าปลอดอากรในเมืองดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ($\overline{X}$ = 4.00) และ
9. เห็นด้วยต่อระบบการจำหน่ายสินค้าในประเทศ (Sale domestic) ($\overline{X}$ = 3.50)

ทั้งนี้กรมศุลกากรมีความพึงพอใจต่อตัวแบบ Logistics model ทั้งระบบอยู่ที่ 90%

เหตุผลประกอบจากความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญทางด้านศุลกากรให้คำอธิบายเพิ่มเติมสนับสนุนข้อคิดเห็นบางประการ

ระบบการจำหน่ายสินค้าให้แก่นักท่องเที่ยวหรือผู้มีความประสงค์จะเดินทางออกนอกประเทศจากร้านค้าปลอดอากรในเมือง โดยใช้การบรรจุสินค้าลงในถุงปิดผนึก กำกับด้วยฉลากบาร์โค้ด ถือเป็นทางออกในการแก้ไขปัญหาเรื่องจุดส่งมอบสินค้า ณ บริเวณท่าอากาศยาน อันเนื่องมาจากปัญหาในด้านพื้นที่สัมปทาน

ในระบบการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลและการส่งข้อมูลไร้เอกสาร (System security and paperless system) เป็นระบบที่ช่วยการส่งผ่านข้อมูลและรายงานตามระเบียบกรมศุลกากรโดยระบบอิเล็กทรอนิกส์แทนการส่งรายงานและบัญชีสินค้าทางศุลกากรในตัวแบบเดิม ที่ต้องจัดส่งรายงานในรูปของเอกสาร อีกทั้งยังสามารถยืนยันวันเวลา ที่ทำการจัดส่งและผู้ส่งด้วยการใช้ Certificate of Authentication

ขั้นตอนการสำแดงสินค้า ณ จุดตรวจศุลกากร โดยเฉพาะกรณีของ Baggage Loading ที่อนุญาตให้ผู้โดยสารนำสินค้ามาแสดงต่อศุลกากรและบรรจุลงกระเป๋า เป็นระบบที่กรมศุลกากรเห็นชอบในหลักการ แต่ประเด็นในการดำเนินการนำกระเป๋าเดินทาง Loading ณ จุด Oversize Baggage นั้นอยู่ภายใต้การควบคุมของการท่าอากาศยาน ซึ่งต้องอาศัยความเห็นชอบจากหน่วยงานดังกล่าวก่อน

ผู้วิจัยได้ตั้งเกณฑ์มาตรฐานความพึงพอใจ จากการวิเคราะห์ระดับเปอร์เซ็นต์ที่มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป เป็นเกณฑ์ที่ยอมรับได้ ในบางประเด็นที่กรมศุลกากรให้ความเห็นในระดับร้อยละ

70 ต่อระบบการจำหน่ายสินค้าในประเทศ (Sale domestic) เนื่องจากยังขาดความชัดเจนในข้อกฎหมายเกี่ยวกับภาระภาษี ที่จะต้องทำการชำระให้ครบถ้วน ณ วันส่งมอบ หรือจะสามารถอนุมัติให้ทำการสรุปยอดเพื่อทำการชำระภาษีในภายหลังได้ อีกทั้งยังมีความกังวลเกี่ยวกับความเสมอภาคที่อาจมองว่าเป็นข้อได้เปรียบกับผู้ประกอบการที่อยู่ในระบบร้านค้าปลอดอากรในเมือง เมื่อเทียบกับผู้ประกอบการอื่นโดยทั่วไป ดังนั้นจึงเป็นปัจจัยหนึ่งในการให้คะแนนต่ำกว่าส่วนอื่นๆ อันเป็นผลจากการขาดความชัดเจนในข้อกฎหมาย ซึ่งอยู่ในระหว่างการพิจารณาความเป็นไปได้

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 11 ความคิดเห็นที่มีต่อระบบโลจิสติกส์สำหรับร้านค้าปลอดอากรในเมืองของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย

ที่	หัวข้อ	คะแนน		$\bar{X}$	Var	แปลความ	%
		คนที่ 1	คนที่ 2				
1	เห็นด้วยต่อระบบการจำหน่ายสินค้าปลอดอากรให้แก่นักท่องเที่ยวหรือผู้มีความประสงค์จะเดินทางออกนอกประเทศ (Export Sales)	5	5	5.00	0.00	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	100.00
2	เห็นด้วยว่า Logistics Model ครอบคลุมการดำเนินงานเป็นไปตามประกาศของกรมศุลกากร	5	5	5.00	0.00	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	100.00
3	เห็นด้วยกับโครงการร้านค้าปลอดอากรในเมืองตามประกาศกรมศุลกากร	5	4	4.50	0.50	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	90.00
4	เห็นด้วยต่อระบบการเชื่อมโยงเครือข่าย (Network connectivity)	5	4	4.50	0.50	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	90.00
5	เห็นด้วยต่อระบบการรักษาความปลอดภัยข้อมูลและการส่งข้อมูลไร้เอกสาร (System security and Paperless System)	5	4	4.50	0.50	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	90.00
6	เห็นด้วยว่าเมื่อใช้ระบบ Logistics ดังกล่าวจะสามารถส่งเสริมการท่องเที่ยวให้แก่ประเทศไทย	5	4	4.50	0.50	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	90.00
7	เห็นด้วยต่อขั้นตอนการสำแดงสินค้า ณ จุดตรวจศุลกากร (Goods declaration process)	4	4	4.00	0.00	เห็นด้วย	80.00
8	เห็นด้วยว่าเมื่อใช้ระบบ Logistics ดังกล่าวจะสามารถส่งเสริมให้ร้านค้าปลอดอากรในเมืองดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4	4	4.00	0.00	เห็นด้วย	80.00
9	ความพึงพอใจกับตัวแบบ Logistics Model โดยรวม	100	85	92.50	112.50		92.50

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยพบว่า ภาพรวมการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยมีความเห็นด้วยต่อระบบ Logistic model ที่ผู้วิจัยนำเสนอ โดยการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยมีความเห็นด้วยอย่างยิ่ง 6 ประเด็น คือ

1. เห็นด้วยต่อระบบการจำหน่ายสินค้าปลอดอากรให้แก่นักท่องเที่ยวหรือผู้มีความประสงค์จะเดินทางออกนอกประเทศ (Export Sales) ($\overline{X}$ = 5.00)
2. เห็นด้วยว่า Logistics model ครอบคลุมการดำเนินงานเป็นไปตามประกาศของกรมศุลกากร ($\overline{X}$ = 5.00)
3. เห็นด้วยกับโครงการร้านค้าปลอดอากรในเมืองตามประกาศกรมศุลกากร ($\overline{X}$ = 4.50)
4. เห็นด้วยต่อระบบการเชื่อมโยงเครือข่าย (Network connectivity) ($\overline{X}$ = 4.50)
5. เห็นด้วยต่อระบบการรักษาความปลอดภัยข้อมูลและการส่งข้อมูลไร้เอกสาร (System security and paperless system) ($\overline{X}$ = 4.50)
6. เห็นด้วยว่าเมื่อใช้ระบบ Logistics ดังกล่าวจะสามารถส่งเสริมการท่องเที่ยวให้แก่ประเทศไทย ($\overline{X}$ = 4.50)

นอกจากนี้การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยมีความเห็นด้วยใน 2 ประเด็น คือ

1. เห็นด้วยต่อขั้นตอนการสำแดงสินค้า ณ จุดตรวจศุลกากร (Goods declaration process) ($\overline{X}$ = 4.00)
2. เห็นด้วยว่าเมื่อใช้ระบบ Logistics ดังกล่าวจะสามารถส่งเสริมให้ร้านค้าปลอดอากรในเมืองดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ($\overline{X}$ = 4.00)

ผู้เชี่ยวชาญจากการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยได้ให้ข้อคิดเห็นกับโครงการร้านค้าปลอดอากรในเมืองตามประกาศกรมศุลกากร เรื่องความหลากหลายของผู้ประกอบการจำนวนมากจะสามารถสร้างแรงดึงดูดให้แก่นักท่องเที่ยวในภาพรวมได้มากกว่าการมีผู้ประกอบการเพียงรายเดียว อีกทั้งประเด็นขั้นตอนการแสดงสินค้า ณ จุดตรวจศุลกากร โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การอนุญาตให้ผู้โดยสารสามารถขอรับการตรวจสินค้าพร้อมทั้งบรรจุสินค้าลงในกระเป๋าเดินทาง (Baggage Loading)โดยมิต้องทำการถือติดตัวไปพร้อมกับตนตามตัวแบบเดิม วิธีการเช่นนี้จะไม่เป็นภาระต่อการเดินทาง อีกทั้งยังสามารถส่งเสริมให้นักท่องเที่ยวสามารถซื้อสินค้าได้มากขึ้น อันอาจส่งผลให้ประเทศไทยเป็น Port of Entry คือ นักท่องเที่ยวสามารถเดินทางเข้าสู่ประเทศไทยและเดินทางออกจากประเทศไทยโดยมิต้องทำการแวะพักในประเทศอื่น เช่นกรณีของนักท่องเที่ยวที่มาประเทศไทยด้วยเหตุผลความชื่นชอบทางด้านธรรมชาติ วัฒนธรรม ประเพณี แต่เลือกที่จะเดินทางต่อไปยัง

ประเทศอื่นเพื่อการช็อปปิ้ง หากโครงการดังกล่าวสัมฤทธิ์ผล จะทำให้ราคาสินค้าที่จำหน่ายมีราคาเท่าเทียมกับในภูมิภาคจึงอาจไม่มีความจำเป็นที่จะให้นักท่องเที่ยวเดินทางต่อไปยังประเทศอื่น ผลที่ได้คือรายได้จากค่าใช้จ่ายของนักท่องเที่ยวที่เพิ่มมากขึ้นนั่นเอง

ทั้งนี้การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยมีความพึงพอใจต่อตัวแบบ Logistics model ทั้งระบบอยู่ที่ 92.50%

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 12 ความคิดเห็นที่มีต่อระบบโลจิสติกส์สำหรับร้านค้าปลอดอากรในเมือง ของผู้ประกอบการร้านค้า

ที่	หัวข้อ	คะแนน			$\bar{X}$	Var	แปลความ	%
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3				
1	เห็นด้วยว่าโครงการร้านค้าปลอดอากรในเมืองจะสามารถสร้างความพึงพอใจในประสบการณ์ของนักท่องเที่ยว	5	5	5	5.00	0.00	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	100.00
2	เห็นด้วยว่าเมื่อใช้ระบบ Logistics ดังกล่าวจะสามารถส่งเสริมการท่องเที่ยวให้แก่ประเทศไทย	5	5	5	5.00	0.00	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	100.00
3	เห็นด้วยกับโครงการร้านค้าปลอดอากรในเมืองตามประกาศกรมศุลกากร	4	5	5	4.67	0.33	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	93.33
4	เห็นด้วยว่า Logistics model ครอบคลุมการดำเนินงานเป็นไปตามประกาศของกรมศุลกากร	4	5	5	4.67	0.33	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	93.33
5	เห็นด้วยต่อขบวนการโลจิสติกส์ในการนำเข้าสินค้า (In bound logistics process)	5	4	5	4.67	0.33	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	93.33
6	เห็นด้วยว่าโครงการดังกล่าวจะสามารถดึงดูดนักท่องเที่ยวมายังประเทศไทย	4	5	5	4.67	0.33	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	93.33
7	เห็นด้วยว่า Logistics model for in town duty free shop สามารถเพิ่มยอดขาย	4	5	5	4.67	0.33	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	93.33
8	เห็นด้วยว่าเมื่อใช้ระบบ Logistics ดังกล่าวจะเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันกับประเทศ	4	5	5	4.67	0.33	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	93.33
9	มีความสนใจผู้ให้บริการแบบครบวงจรเรื่องร้านค้าปลอดอากรในเมือง	4	5	4	4.33	0.33	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	86.67

ตารางที่ 12 ความคิดเห็นที่มีต่อระบบโลจิสติกส์สำหรับร้านค้าปลอดอากรในเมือง ของผู้ประกอบการร้านค้า (ต่อ)

ที่	หัวข้อ	คะแนน			$\bar{X}$	Var	แปลความ	%
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3				
10	เห็นด้วยต่อระบบการรักษาความปลอดภัยข้อมูลและการส่งข้อมูลไร้เอกสาร (System security and paperless system)	4	5	4	4.33	0.33	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	86.67
11	เห็นด้วยต่อระบบการเชื่อมโยงเครือข่าย (Network connectivity)	5	5	3	4.33	1.33	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	86.67
12	เห็นด้วยว่าสามารถส่งเสริมให้ร้านค้าปลอดอากรในเมืองดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4	5	3	4.00	1.00	เห็นด้วย	80.00
13	เห็นด้วยต่อระบบการจำหน่ายสินค้าในประเทศ (Sale domestic)	4	5	3	4.00	1.00	เห็นด้วย	80.00
14	เห็นด้วยต่อระบบการจำหน่ายสินค้าปลอดอากรให้แก่นักท่องเที่ยวหรือผู้มีความประสงค์จะเดินทางออกนอกประเทศ (Export Sales)	4	5	3	4.00	1.00	เห็นด้วย	80.00
15	เห็นด้วยต่อขั้นตอนการสำแดงสินค้า ณ จุดตรวจศุลกากร (Goods declaration process)	4	5	2	3.67	2.33	เห็นด้วย	73.33
16	เห็นด้วยต่อขบวนการขนย้ายสินค้าจากคลังเก็บสินค้าสำหรับร้านค้าปลอดอากร (Remove out process)	3	4	3	3.33	0.33	เห็นด้วยปานกลาง	66.67
17	เห็นด้วยต่อขบวนการโอนย้ายและรับเข้าสินค้า ณ ร้านค้าปลอดอากรในเมือง (Transfer and receive-in process)	3	4	3	3.33	0.33	เห็นด้วยปานกลาง	66.67
18	เห็นด้วยว่ายอดขายจากผู้ซื้อชาวไทยจะเพิ่มขึ้นเมื่อใช้ระบบ Logistics model for in town duty free shop	2	4	4	3.33	1.33	เห็นด้วยปานกลาง	66.67

ตารางที่ 12 ความคิดเห็นที่มีต่อระบบโลจิสติกส์สำหรับร้านค้าปลอดอากรในเมือง ของผู้ประกอบการร้านค้า (ต่อ)

ที่	หัวข้อ	คะแนน			$\bar{X}$	Var	แปลความ	%
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3				
19	เห็นด้วยว่ายอดขายจากนักท่องเที่ยวต่างประเทศจะเพิ่มขึ้นเมื่อใช้ระบบ Logistics model for in town duty free shop	1	3	5	3.00	1.33	เห็นด้วยปานกลาง	60.00
20	ความพึงพอใจกับตัวแบบ Logistics model โดยรวม	80	90	95	88.33	58.33		88.33

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากร้านค้าพบว่า ภาพรวมร้านค้ามีความเห็นด้วยต่อระบบ Logistic model ที่ผู้วิจัยนำเสนอ โดยร้านค้ามีความเห็นด้วยอย่างยิ่ง 11 ประเด็น คือ

1. เห็นด้วยว่าโครงการร้านค้าปลอดอากรในเมืองจะสามารถสร้างความพึงพอใจในประสบการณ์ของนักท่องเที่ยว ($\bar{X}$ = 5.00)
2. เห็นด้วยว่าเมื่อใช้ระบบ Logistics ดังกล่าวจะสามารถส่งเสริมการท่องเที่ยวให้แก่ประเทศไทย ($\bar{X}$ = 5.00)
3. เห็นด้วยกับโครงการร้านค้าปลอดอากรในเมืองตามประกาศกรมศุลกากร ($\bar{X}$ = 4.67)
4. เห็นด้วยว่า Logistics model ครอบคลุมการดำเนินงานเป็นไปตามประกาศของกรมศุลกากร ($\bar{X}$ = 4.67)
5. เห็นด้วยต่อขบวนการโลจิสติกส์ในการนำเข้าสินค้า (In bound logistics process) ($\bar{X}$ = 4.67)
6. เห็นด้วยว่าโครงการดังกล่าวจะสามารถดึงดูดนักท่องเที่ยวมายังประเทศไทย ($\bar{X}$ = 4.67)
7. เห็นด้วยว่า Logistics model for in town duty free shop สามารถเพิ่มยอดขาย ($\bar{X}$ = 4.67)
8. เห็นด้วยว่าเมื่อใช้ระบบ Logistics ดังกล่าวจะเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันกับประเทศ ($\bar{X}$ = 4.67)

9. มีความสนใจผู้ให้บริการแบบครบวงจรเรื่องร้านค้าปลอดอากรในเมือง ($\overline{X}$ = 4.33)
10. เห็นด้วยต่อระบบการรักษาความปลอดภัยข้อมูลและการส่งข้อมูลไร้เอกสาร (System security and paperless system) ($\overline{X}$ = 4.33) และ
11. เห็นด้วยต่อระบบการเชื่อมโยงเครือข่าย (Network connectivity) ($\overline{X}$ = 4.33)

ส่วนเรื่องที่ร้านค้ามีความเห็นด้วยมี 4 ประเด็น คือ

1. เห็นด้วยว่าสามารถส่งเสริมให้ร้านค้าปลอดอากรในเมืองดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ($\overline{X}$ = 4.00)
2. เห็นด้วยต่อระบบการจำหน่ายสินค้าในประเทศ (Sale domestic) ($\overline{X}$ = 4.00)
3. เห็นด้วยต่อระบบการจำหน่ายสินค้าปลอดอากรให้แก่นักท่องเที่ยวหรือผู้มีความประสงค์จะเดินทางออกนอกประเทศ (Export Sales) ($\overline{X}$ = 4.00) และ
4. เห็นด้วยต่อขั้นตอนการสำแดงสินค้า ณ จุดตรวจศุลกากร (Goods declaration process) ($\overline{X}$ = 3.67)

นอกจากนี้ร้านค้ามีความเห็นด้วยปานกลางใน 4 ประเด็น คือ

1. เห็นด้วยต่อขบวนการขนย้ายสินค้าจากคลังเก็บสินค้าสำหรับร้านค้าปลอดอากร (Remove out process) ($\overline{X}$ = 3.33)
2. เห็นด้วยต่อขบวนการโอนย้ายและรับเข้าสินค้า ณ ร้านค้าปลอดอากรในเมือง (Transfer and Receive-in process) ($\overline{X}$ = 3.33)
3. เห็นด้วยว่ายอดขายจากผู้ซื้อชาวไทยจะเพิ่มขึ้นเมื่อใช้ระบบ Logistics model for in town duty free shop ($\overline{X}$ = 3.33) และ
4. ยอดขายจากนักท่องเที่ยวต่างประเทศจะเพิ่มขึ้นเมื่อใช้ระบบ Logistics model for in town duty free shop ($\overline{X}$ = 3.00)

ทั้งนี้ร้านค้ามีความพึงพอใจต่อตัวแบบ Logistics model ทั้งระบบอยู่ที่ 88.33%

หลักการสำคัญที่ผู้ประกอบการร้านค้าเห็นประโยชน์เป็นอย่างยิ่งจากโครงการร้านค้าปลอดอากรในเมือง คือ จะสามารถทำให้ราคาสินค้านั้นถูกลงในระดับที่แข่งขันได้กับประเทศต่างๆ ในแถบภูมิภาค จากปัจจัยในเรื่องของราคาจะส่งผลต่อการตัดสินใจในหลายๆ ด้าน เช่น ความหลากหลายในผลิตภัณฑ์ อันเนื่องจากปริมาณของนักท่องเที่ยวที่คาดว่าจะเพิ่มมากขึ้น ผู้ประกอบการก็จะกล้าที่ตัดสินใจเพิ่มการลงทุน เพิ่มความหลากหลายของสินค้าในร้าน

ในด้านของการดำเนินการตัวแบบของโลจิสติกส์ดังกล่าว เอื้อประโยชน์ให้แก่ผู้ประกอบการทั้งในส่วนของขบวนการนำเข้าสินค้าที่จะลดขั้นตอนลงจากเดิม อันจะสามารถทำให้กำหนดเวลาในการโอนย้ายสินค้าจากท่าอากาศยานเข้าสู่ร้านค้าได้แม่นยำมากยิ่งขึ้น ซึ่งต่างจากระบบที่ผ่านมา หรือในประเด็นด้านการเพิ่มขีดความสามารถ เนื่องจากราคาสินค้าของประเทศไทยในปัจจุบันสูงกว่าทุกประเทศในแถบภูมิภาคในอัตรา 10-15% ดังนั้นหากสามารถให้ร้านค้าต่างๆ จัดตั้งเป็นร้านค้าปลอดอากรในเมืองขึ้นมาได้โดยเสรีจะทำให้ต้นทุนของสินค้าที่แฝงในรูปของอากรขาเข้าได้รับยกเว้นการจัดเก็บ อันจะทำให้ต้นทุนของสินค้าถูกลง

เมื่อพิจารณาตามเกณฑ์มาตรฐานความพึงพอใจที่ร้อยละ 80 พบว่า ผู้ประกอบการร้านค้ามีการให้คะแนนต่ำกว่าเกณฑ์ ดังนี้

1. ขั้นตอนการสำแดงสินค้า ณ จุดตรวจศุลกากร (Goods declaration process) ให้ความเห็นในระดับร้อยละ 73.33 ผู้ประกอบการบางรายให้ความเห็นที่แตกต่างโดยคำนึงถึงปัจจัยในเรื่องความสะดวกของนักท่องเที่ยวเป็นเกณฑ์ ในบางทัศนะที่ยังมีความเป็นห่วงกับการถือสินค้าหรือการนำสินค้าบรรจุลงกระเป๋าเดินทาง ณ จุดตรวจ ที่เกรงว่าอาจเกิดการสูญหาย หรือพลัดหลงสายการบิน จึงเป็นประเด็นที่มุ่งเน้นในเรื่องความรู้สึกของนักท่องเที่ยวมากกว่ามาตรฐานในการดำเนินการหากเทียบกับระบบที่มีใช้ในต่างประเทศ ถือได้ว่า ขั้นตอนการสำแดงสินค้า ณ จุดตรวจศุลกากรเป็นไปตามมาตรฐานเดียวกัน

2. ขบวนการขนย้ายสินค้าจากคลังเก็บสินค้าสำหรับร้านค้าปลอดอากร (Remove out process) ให้ความเห็นในระดับร้อยละ 66.67 ผู้ประกอบการบางรายมีความเป็นห่วงในเรื่องความชำนาญและความเข้าใจในตัวสินค้าของผู้ให้บริการเมื่อเทียบกับการดำเนินการในปัจจุบัน ซึ่งอาจต้องใช้เวลาในการทำความเข้าใจรายละเอียดของผลิตภัณฑ์ จึงเป็นประเด็นที่เป็นรายละเอียดในเรื่องของตัวสินค้าและความชำนาญของผู้ให้บริการ

3. ขบวนการโอนย้ายและรับเข้าสินค้า ณ ร้านค้าปลอดอากรในเมือง (Transfer and receive-in process) ให้ความเห็นในระดับร้อยละ 66.67 ขั้นตอนในการรับสินค้า ถือว่าเป็นระบบเดียวกับที่ดำเนินการในปัจจุบัน สิ่งสำคัญที่ผู้ประกอบการบางรายได้หยิบยกประเด็นอันเนื่องจากข้อกฎหมายที่สินค้าเมื่อทำการโอนย้ายเข้าสู่ร้านค้าปลอดอากรในเมืองแล้วมีระยะเวลาในการจัดเก็บหรือแสดงสินค้าเพื่อขายเป็นเวลา 2 ปี โดยที่ไม่สามารถโอนย้ายกลับคืนสู่คลังเก็บสินค้าสำหรับร้านค้าปลอดอากรได้ จึงมองว่าระบบดังกล่าวเป็นการขายสินค้าในทางเดียว แต่ด้วยธรรมชาติของผลิตภัณฑ์หรือสินค้าฟุ่มเฟือยจะมีลักษณะเป็นฤดูกาล ซึ่งจะมีสินค้าใหม่ๆ เข้ามา

แทนที่ผลิตภัณฑ์ในฤดูกาลที่ผ่านมาอยู่ตลอดเวลา จึงมองว่าอาจเกิดปัญหากับผลิตภัณฑ์ซึ่งใกล้จะหมดฤดูกาลที่ยังไม่มีทางออกให้แก่ผู้ประกอบการในเรื่องดังกล่าว

4. ยอดขายจากผู้ซื้อชาวไทยจะเพิ่มขึ้นเมื่อใช้ระบบ Logistics model for in town duty free shop ให้ความเห็นในระดับร้อยละ 66.67 เนื่องจากเป็นระบบใหม่ซึ่งยังไม่เคยเกิดขึ้นจึงยังขาดความมั่นใจว่าจะสามารถสร้างปรากฏการณ์ทางการขายได้หรือไม่

5. ยอดขายจากนักท่องเที่ยวต่างประเทศจะเพิ่มขึ้นเมื่อใช้ระบบ Logistics model for in town duty free shop ให้ความเห็นในระดับร้อยละ 60.00 เนื่องจากทัศนคติของนักท่องเที่ยวต่อการซื้อสินค้าฟุ่มเฟือยในประเทศไทยตลอดระยะเวลาที่ผ่านมา ยังมีความเชื่อว่าผลิตภัณฑ์ที่จำหน่ายในเมืองไทยนั้นสูงกว่าการซื้อจากประเทศอื่น ดังนั้นการปรับเปลี่ยนมุมมองดังกล่าวต้องอาศัยการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ให้แก่นักท่องเที่ยวต่างชาติได้รับรู้ถึงระบบวิธีการดังกล่าวซึ่งเป็นเรื่องที่ต้องอาศัยระยะเวลา และการร่วมมือกันของร้านค้าจำนวนมาก

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 13 ความคิดเห็นที่มีต่อระบบโลจิสติกส์สำหรับร้านค้าปลอดอากรในเมือง ของผู้ประกอบการย่านการค้า

ที่	หัวข้อ	คะแนน		$\bar{X}$	Var	แปลความ	%
		คนที่ 1	คนที่ 2				
1	เห็นด้วยกับโครงการร้านค้าปลอดอากรในเมืองตามประกาศกรมศุลกากร	5	5	5.00	0.00	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	100.00
2	เห็นด้วยต่อระบบการจำหน่ายสินค้าปลอดอากรให้แก่นักท่องเที่ยวหรือผู้มีความประสงค์จะเดินทางออกนอกประเทศ	5	5	5.00	0.00	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	100.00
3	เห็นด้วยว่าเมื่อใช้ระบบ Logistics ดังกล่าวจะสามารถส่งเสริมให้ร้านค้าปลอดอากรในเมืองดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ	5	5	5.00	0.00	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	100.00
4	เห็นด้วยว่าเมื่อใช้ระบบ Logistics ดังกล่าวจะสามารถส่งเสริมการท่องเที่ยวให้แก่ประเทศไทย	5	5	5.00	0.00	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	100.00
5	เห็นด้วยต่อระบบการเชื่อมโยงเครือข่าย (Network connectivity)	4	5	4.50	0.50	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	90.00
6	เห็นด้วยต่อขั้นตอนการสำแดงสินค้า ณ จุดตรวจศุลกากร (Goods declaration process)	4	4	4.00	0.00	เห็นด้วย	80.00
7	เห็นด้วยต่อระบบการรักษาความปลอดภัยข้อมูลและการส่งข้อมูลไร้เอกสาร (System security and paperless system)	4	4	4.00	0.00	เห็นด้วย	80.00
8	เห็นด้วยว่า Logistics model ครอบคลุมการดำเนินงานเป็นไปตามประกาศของกรมศุลกากร	4	4	4.00	0.00	เห็นด้วย	80.00
9	ความพึงพอใจกับตัวแบบ Logistics model โดยรวม	95	100	97.50	12.50		97.50

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากผู้ประกอบการย่านการค้าพบว่า ภาพรวมสถานประกอบการมีความเห็นด้วยต่อระบบ Logistic model ที่ผู้วิจัยนำเสนอ โดยสถานประกอบการมีความเห็นด้วยอย่างยิ่ง 5 ประเด็น คือ

1. เห็นด้วยกับโครงการร้านค้าปลอดอากรในเมืองตามประกาศกรมศุลกากร ($\overline{X}$ = 5.00)
2. เห็นด้วยต่อระบบการจำหน่ายสินค้าปลอดอากรให้แก่นักท่องเที่ยวหรือผู้มีความประสงค์จะเดินทางออกนอกประเทศ (Export Sales) ($\overline{X}$ = 5.00)
3. เห็นด้วยว่าเมื่อใช้ระบบ Logistics ดังกล่าวจะสามารถส่งเสริมให้ร้านค้าปลอดอากรในเมืองดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ($\overline{X}$ = 5.00)
4. เห็นด้วยว่าเมื่อใช้ระบบ Logistics ดังกล่าวจะสามารถส่งเสริมการท่องเที่ยวให้แก่ประเทศไทย ($\overline{X}$ = 5.00) และ
5. เห็นด้วยต่อระบบการเชื่อมโยงเครือข่าย (Network connectivity) ($\overline{X}$ = 4.50)

นอกจากนี้สถานประกอบการมีความเห็นด้วยใน 3 ประเด็น คือ

1. เห็นด้วยต่อขั้นตอนการสำแดงสินค้า ณ จุดตรวจศุลกากร (Goods declaration process) ($\overline{X}$ = 4.00)
2. เห็นด้วยต่อระบบการรักษาความปลอดภัยข้อมูลและการส่งข้อมูลไร้เอกสาร (System security and paperless system) ($\overline{X}$ = 4.00) และ
3. เห็นด้วยว่า Logistics model ครอบคลุมการดำเนินงานเป็นไปตามประกาศของกรมศุลกากร ($\overline{X}$ = 4.00)

ทั้งนี้สถานประกอบการมีความพึงพอใจต่อตัวแบบ Logistics model ทั้งระบบอยู่ที่ 97.50

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 14 ความคิดเห็นที่มีต่อระบบโลจิสติกส์สำหรับร้านค้าปลอดอากรในเมืองโดยรวม

ที่	หัวข้อ	คะแนน									$\bar{X}$	Var	แปลความ	%	Correlation
		กรมศุลกากร		การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย		ร้านค้า			สถานประกอบการ						
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	คนที่ 4	คนที่ 5	คนที่ 6	คนที่ 7	คนที่ 8	คนที่ 9					
1	เห็นด้วยว่าโครงการร้านค้าปลอดอากรในเมืองจะสามารถสร้างความพึงพอใจในประสบการณ์ของนักท่องเที่ยว	-	-	-	-	5	5	5	-	-	5.00	0.00	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	100.00	0.000
2	เห็นด้วยว่าเมื่อใช้ระบบ Logistics ดังกล่าวจะสามารถส่งเสริมการท่องเที่ยวให้แก่ประเทศไทย	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4.89	0.11	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	97.78	0.378
3	เห็นด้วยว่าโครงการดังกล่าวจะสามารถดึงดูดนักท่องเที่ยวมายังประเทศไทย	-	-	-	-	4	5	5	-	-	4.67	0.33	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	93.33	0.945
4	เห็นด้วยว่า Logistics model for in town duty free shop สามารถเพิ่มยอดขาย	-	-	-	-	4	5	5	-	-	4.67	0.33	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	93.33	0.945
5	เห็นด้วยว่าเมื่อใช้ระบบ Logistics ดังกล่าวจะเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันกับประเทศ	-	-	-	-	4	5	5	-	-	4.67	0.33	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	93.33	0.945
6	เห็นด้วยต่อระบบการจำหน่ายสินค้าปลอดอากรให้แก่นักท่องเที่ยวหรือผู้มีความประสงค์จะเดินทางออกนอกประเทศ	5	4	5	5	4	5	3	5	5	4.56	0.53	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	91.11	0.173

ตารางที่ 14 ความคิดเห็นที่มีต่อระบบโลจิสติกส์สำหรับร้านค้าปลอดอากรในเมืองโดยรวม (ต่อ)

ที่	หัวข้อ	คะแนน									$\bar{X}$	Var	แปลความ	%	Correlation
		กรมศุลกากร		การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย		ร้านค้า			สถานประกอบการ						
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	คนที่ 4	คนที่ 5	คนที่ 6	คนที่ 7	คนที่ 8	คนที่ 9					
7	เห็นด้วยกับโครงการร้านค้าปลอดอากรในเมืองตามประกาศกรมศุลกากร	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4.44	0.28	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	88.89	0.478
8	เห็นด้วยว่า Logistics Model ครอบคลุมการดำเนินงานเป็นไปตามประกาศของกรมศุลกากร	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4.44	0.28	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	88.89	0.120
9	เห็นด้วยต่อขบวนการโลจิสติกส์ในการนำเข้าสินค้า (In bound logistics Process)	4	4	-	-	5	4	5	-	-	4.40	0.30	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	88.00	-0.250
10	เห็นด้วยต่อระบบการรักษาความปลอดภัยข้อมูลและการส่งข้อมูลไร้เอกสาร(System security and Paperless System)	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4.33	0.25	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	86.67	0.189
11	มีความสนใจผู้ให้บริการแบบครบวงจรเรื่องร้านค้าปลอดอากรในเมือง	-	-	-	-	4	5	4	-	-	4.33	0.33	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	86.67	0.189
12	เห็นด้วยต่อระบบการเชื่อมโยงเครือข่าย (Network connectivity)	4	4	5	4	5	5	3	4	5	4.33	0.50	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	86.67	

ตารางที่ 14 ความคิดเห็นที่มีต่อระบบโลจิสติกส์สำหรับร้านค้าปลอดอากรในเมืองโดยรวม (ต่อ)

ที่	หัวข้อ	คะแนน									$\bar{X}$	Var	แปลความ	%	Correlation
		กรมศุลกากร		การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย		ร้านค้า			สถานประกอบการ						
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	คนที่ 4	คนที่ 5	คนที่ 6	คนที่ 7	คนที่ 8	คนที่ 9					
13	เห็นด้วยว่าเมื่อใช้ระบบ Logistics ดังกล่าวจะสามารถส่งเสริมให้ร้านค้าปลอดอากรในเมืองดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4	4	4	4	4	5	3	5	5	4.22	0.44	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	84.44	0.189
14	เห็นด้วยต่อขั้นตอนการสำแดงสินค้า ณ จุดตรวจศุลกากร (Goods declaration process)	4	4	4	4	4	5	2	4	4	3.89	0.61	เห็นด้วย	77.78	-0.201
15	เห็นด้วยต่อระบบการจำหน่ายสินค้าในประเทศ (Sale Domestic)	3	4	-	-	4	5	3	-	-	3.80	0.70	เห็นด้วย	76.00	-0.327
16	เห็นด้วยต่อขบวนการขนย้ายสินค้าจากคลังเก็บสินค้าสำหรับร้านค้า ปลอดอากร (Remove out Process)	4	4	-	-	3	4	3	-	-	3.60	0.30	เห็นด้วย	72.00	0.250
17	เห็นด้วยต่อขบวนการโอนย้ายและรับเข้าสินค้า ณ ร้านค้าปลอดอากรในเมือง (Transfer and Receive-in Process)	4	4	-	-	3	4	3	-	-	3.60	0.30	เห็นด้วย	72.00	0.250

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 14 ความคิดเห็นที่มีต่อระบบโลจิสติกส์สำหรับร้านค้าปลอดอากรในเมืองโดยรวม (ต่อ)

ที่	หัวข้อ	คะแนน									$\bar{X}$	Var	แปลความ	%	Correlation
		กรมศุลกากร		การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย		ร้านค้า			สถานประกอบการ						
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	คนที่ 4	คนที่ 5	คนที่ 6	คนที่ 7	คนที่ 8	คนที่ 9					
18	เห็นด้วยว่ายอดขายจากผู้ซื้อชาวไทยจะเพิ่มขึ้นเมื่อใช้ระบบ Logistics model for in town duty free shop	-	-	-	-	2	4	4	-	-	3.33	1.33	เห็นด้วยปานกลาง	66.67	0.945
19	เห็นด้วยว่ายอดขายจากนักท่องเที่ยวต่างประเทศจะเพิ่มขึ้นเมื่อใช้ระบบ Logistics model for in town duty free shop	-	-	-	-	1	3	5	-	-	3.00	4.00	เห็นด้วยปานกลาง	60.00	0.982
20	ความพึงพอใจกับตัวแบบ Logistics Model โดยรวม	90	90	100	85	80	90	95	95	100	91.67	43.75	-	91.67	-

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากผู้เชี่ยวชาญที่มีส่วนเกี่ยวข้องทั้ง 4 กลุ่ม โดยการเทียบเคียงหาความสัมพันธ์ พบว่า ภาพรวมผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นด้วยต่อระบบ Logistic model ที่ผู้วิจัยนำเสนอ โดยมีความเห็นด้วยอย่างยิ่ง 13 ประเด็น คือ

1. เห็นด้วยว่าโครงการร้านค้าปลอดอากรในเมืองจะสามารถสร้างความพึงพอใจในประสบการณ์ของนักท่องเที่ยว ($\overline{X}$ = 5.00)
2. เห็นด้วยว่าเมื่อใช้ระบบ Logistics ดังกล่าวจะสามารถส่งเสริมการท่องเที่ยวให้แก่ประเทศไทย ($\overline{X}$ = 4.89)
3. เห็นด้วยว่าโครงการดังกล่าวจะสามารถดึงดูดนักท่องเที่ยวมายังประเทศไทย ($\overline{X}$ = 4.67)
4. เห็นด้วยว่า Logistics model for in town duty free shop สามารถเพิ่มยอดขาย ($\overline{X}$ = 4.67)
5. เห็นด้วยว่าเมื่อใช้ระบบ Logistics ดังกล่าวจะเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันกับประเทศ ($\overline{X}$ = 4.67)
6. เห็นด้วยต่อระบบการจำหน่ายสินค้าปลอดอากรให้แก่นักท่องเที่ยวหรือผู้มีความประสงค์จะเดินทางออกนอกประเทศ (Export Sales) ($\overline{X}$ = 4.56)
7. เห็นด้วยกับโครงการร้านค้าปลอดอากรในเมืองตามประกาศกรมศุลกากร ($\overline{X}$ = 4.44)
8. เห็นด้วยว่า Logistics model ครอบคลุมการดำเนินงานเป็นไปตามประกาศของกรมศุลกากร ($\overline{X}$ = 4.44)
9. เห็นด้วยต่อขบวนการโลจิสติกส์ในการนำเข้าสินค้า (In bound logistics Process) ($\overline{X}$ = 4.40)
10. เห็นด้วยต่อระบบการรักษาความปลอดภัยข้อมูลและการส่งข้อมูลไร้เอกสาร (System security and paperless system) ($\overline{X}$ = 4.33)
11. มีความสนใจผู้ให้บริการแบบครบวงจรเรื่องร้านค้าปลอดอากรในเมือง ($\overline{X}$ = 4.33)
12. เห็นด้วยต่อระบบการเชื่อมโยงเครือข่าย (Network connectivity) ($\overline{X}$ = 4.33) และ
13. เห็นด้วยว่าเมื่อใช้ระบบ Logistics ดังกล่าวจะสามารถส่งเสริมให้ร้านค้าปลอดอากรในเมืองดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ($\overline{X}$ = 4.22)

นอกจากนี้ผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นด้วย 4 ประเด็น คือ

1. เห็นด้วยต่อขั้นตอนการสำแดงสินค้า ณ จุดตรวจศุลกากร (Goods declaration process) ($\overline{X}$ = 3.89)
2. เห็นด้วยต่อระบบการจำหน่ายสินค้าในประเทศ (Sale domestic) ($\overline{X}$ = 3.80)
3. เห็นด้วยต่อขบวนการขนย้ายสินค้าจากคลังเก็บสินค้าสำหรับร้านค้าปลอดอากร (Remove out process) ($\overline{X}$ = 3.60) และ
4. เห็นด้วยต่อขบวนการโอนย้ายและรับเข้าสินค้า ณ ร้านค้าปลอดอากรในเมือง (Transfer and receive-in process) ($\overline{X}$ = 3.60)

ผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นด้วยระดับปานกลาง 2 ประเด็น คือ

1. เห็นด้วยว่ายอดขายจากผู้ซื้อชาวไทยจะเพิ่มขึ้นเมื่อใช้ระบบ Logistics model for in town duty free shop ($\overline{X}$ = 3.33)
2. เห็นด้วยว่ายอดขายจากนักท่องเที่ยวต่างประเทศจะเพิ่มขึ้นเมื่อใช้ระบบ Logistics model for in town duty free shop ($\overline{X}$ = 3.00)

ทั้งนี้ผู้เชี่ยวชาญมีความพึงพอใจต่อตัวแบบ Logistics model ทั้งระบบอยู่ที่ 91.67%

เมื่อทำการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างความคิดเห็นที่มีต่อระบบโลจิสติกส์ด้านต่างๆ กับความพึงพอใจในตัวแบบ Logistics Model ที่ผู้วิจัยนำเสนอ โดยใช้เกณฑ์การวัดระดับความสัมพันธ์ของ Hinkle (Hinkle D. E. 1998: 118) ดังนี้

ค่า Correlation	ระดับของความสัมพันธ์
.90 - 1.00	มีความสัมพันธ์กันในระดับสูงมาก
.70 - .90	มีความสัมพันธ์กันในระดับสูง
.50 - .70	มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง
.30 - .50	มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ
.00 - .30	มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำมาก

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ความคิดเห็นที่มีความสัมพันธ์สูงกับความพึงพอใจกับตัวแบบ Logistics model มีทั้งสิ้น 5 เรื่อง คือ

1. ความสามารถในการดึงดูดนักท่องเที่ยวจากการดำเนินการโครงการร้านค้าปลอดภาษีในเมือง (Correlation = 0.945)
2. ความสามารถในการเพิ่มยอดขายจากการใช้ระบบ Logistics model for in town duty free shop (Correlation = 0.945)
3. ความสามารถในการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ (Correlation = 0.945)
4. ความสามารถในการเพิ่มยอดขายจากผู้ซื้อชาวไทยเมื่อใช้ระบบ Logistics model for in town duty free shop (Correlation = 0.945) และ
5. ความสามารถในการสร้างยอดขายจากนักท่องเที่ยวต่างประเทศเมื่อใช้ระบบ Logistics model for in town duty free shop (Correlation = 0.982)

โดยมีค่าความสัมพันธ์ (Correlation) สูงกว่า .90 ทั้งสิ้น ทั้งนี้หมายความว่าปัจจัยทั้ง 5 นี้มีผลต่อระดับความพึงพอใจในตัวแบบ Logistics model สูง

ผู้วิจัยได้พิจารณาระดับความคิดเห็นของทั้ง 5 ปัจจัย ซึ่งมี 3 ปัจจัยที่ผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นด้วย คือ

1. ความสามารถในการดึงดูดนักท่องเที่ยวจากการดำเนินการโครงการร้านค้าปลอดภาษีในเมือง
2. ความสามารถในการเพิ่มยอดขายจากการใช้ระบบ Logistics model for in town duty free shop และ
3. ความสามารถในการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ ที่มีค่าความเห็นด้วยอยู่ในระดับสูง

ซึ่งปัจจัยเหล่านี้ไม่ได้มีผลกระทบเชิงลบต่อความพึงพอใจในตัวแบบ Logistics model แต่เมื่อพิจารณาอีก 2 ปัจจัย คือ

1. ความสามารถในการเพิ่มยอดขายจากผู้ซื้อชาวไทยเมื่อใช้ระบบ Logistics model for in town duty free shop และ
2. ความสามารถในการสร้างยอดขายจากนักท่องเที่ยวต่างประเทศเมื่อใช้ระบบ Logistics model for in town duty free shop

พบว่า ผู้เชี่ยวชาญบางรายมีความเห็นด้วยต่ำกว่าปัจจัยอื่นๆ อันได้แก่ เรื่องยอดขายจากผู้ซื้อชาวไทย เนื่องจากเป็นระบบใหม่ซึ่งยังไม่เคยเกิดขึ้นจึงยังขาดความมั่นใจว่าจะสามารถสร้างปรากฏการณ์ทางการขายได้หรือไม่ ส่วนเรื่องยอดขายจากนักท่องเที่ยวต่างประเทศ เนื่องจาก

ทัศนคติของนักท่องเที่ยวต่อการซื้อสินค้าฟุ่มเฟือยในประเทศไทยตลอดระยะเวลาที่ผ่านมา ยังมีความเชื่อว่าผลิตภัณฑ์ที่จำหน่ายในเมืองไทยนั้นสูงกว่าการซื้อจากประเทศอื่น ดังนั้นการปรับเปลี่ยนมุมมองดังกล่าวต้องอาศัยการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ให้แก่นักท่องเที่ยวต่างชาติได้รับรู้ถึงระบบวิธีการดังกล่าวซึ่งเป็นเรื่องที่ต้องอาศัยระยะเวลา และการร่วมมือกันของร้านค้าจำนวนมาก

3. **ความพึงพอใจต่อระบบโลจิสติกส์สำหรับร้านค้าปลอดอากรของผู้ประกอบการร้านค้า**

เพื่อเป็นการสอบทานความถูกต้องของตัวแบบ Logistics สำหรับร้านค้า ปลอดอากรในเมือง นอกเหนือไปจากการสัมภาษณ์เชิงลึกและการตอบแบบสอบถามของผู้เชี่ยวชาญทั้ง 9 ท่าน แล้ว ผู้วิจัยได้ทำการสำรวจความคิดเห็นต่อตัวแบบดังกล่าวจากผู้ประกอบการร้านค้า ณ ศูนย์การค้าเกษรเป็นจำนวน 20 ราย โดยเป็นการสอบถามเฉพาะในประเด็นของตัวแบบ Logistics ดังกล่าว ผลของการสำรวจโดยการให้คะแนนในแต่ละส่วนได้ผลดังนี้

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 15 ความคิดเห็นที่มีต่อระบบต่างๆ ของโลจิสติกส์สำหรับร้านค้าปลอดอากรในเมืองจากผู้ประกอบการร้านค้า

ลำดับที่	หัวข้อ	คะแนน																					$\bar{x}$	Var	แปลความ	%	Correlation
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	คนที่ 4	คนที่ 5	คนที่ 6	คนที่ 7	คนที่ 8	คนที่ 9	คนที่ 10	คนที่ 11	คนที่ 12	คนที่ 13	คนที่ 14	คนที่ 15	คนที่ 16	คนที่ 17	คนที่ 18	คนที่ 19	คนที่ 20					
1	ระบบการเชื่อมโยงเครือข่าย (Network connectivity)	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4		4.55	0.261	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	91.00	-0.110
2	ระบบการจำหน่ายสินค้าปลอดอากรให้แก่นักท่องเที่ยวหรือผู้มีความประสงค์จะเดินทางออกนอกประเทศ (Export Sales)	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5		4.50	0.263	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	90.00	0.287
3	ขั้นตอนการสำแดงสินค้า ณ จุดตรวจศุลกากร (Goods declaration process)	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5		4.30	0.221	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	86.00	0.536
4	ขบวนการโลจิสติกส์ในการนำเข้าสินค้า (In bound logistics process)	3	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4		4.30	0.326	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	86.00	0.250
5	ระบบการรักษาความปลอดภัยข้อมูลและการส่งข้อมูลไร้เอกสาร (System security and paperless system)	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4		4.20	0.168	เห็นด้วย	84.00	0.143
6	ขบวนการขนย้ายสินค้าจากคลังเก็บสินค้าสำหรับร้านค้า ปลอดอากร (Remove out process)	3	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5		4.20	0.274	เห็นด้วย	84.00	0.384
7	ระบบการจำหน่ายสินค้าในประเทศ (Sale domestic)	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5		4.10	0.200	เห็นด้วย	82.00	0.505
8	ขบวนการโอนย้ายและรับเข้าสินค้า ณ ร้านค้าปลอดอากรในเมือง (Transfer and receive-in process)	3	4	4	5	3	3	4	4	4	3	4	3	5	4	4	3	4	4	4	5		3.85	0.450	เห็นด้วย	77.00	0.780
9	ความพึงพอใจกับตัวแบบ Logistics model โดยรวม	80	90	90	90	85	88	90	90	90	80	90	85	90	90	90	80	90	95	90	100		88.65	-	-	88.65	-

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการสอบทานจากผู้ประกอบการร้านค้า 20 ราย พบว่า ภาพรวมผู้ประกอบการร้านค้ามีความเห็นด้วยต่อระบบ Logistic model ที่ผู้วิจัยนำเสนอ โดยมีผู้เห็นด้วยอย่างยิ่ง 4 ประเด็น คือ

1. ระบบการเชื่อมโยงเครือข่าย (Network connectivity) ($\overline{X}$ = 4.55)
2. ระบบการจำหน่ายสินค้าปลอดอากรให้แก่นักท่องเที่ยวหรือผู้มีความประสงค์จะเดินทางออกนอกประเทศ (Export Sales) ($\overline{X}$ = 4.50)
3. ขั้นตอนการสำแดงสินค้า ณ จุดตรวจศุลกากร (Goods declaration process) ($\overline{X}$ = 4.30) และ
4. ขบวนการโลจิสติกส์ในการนำเข้าสินค้า (In bound logistics process) ($\overline{X}$ = 4.30)

นอกจากนี้ในประเด็นที่เหลืออีก 4 ประเด็น ผู้ประกอบการร้านค้าก็มีความเห็นด้วย คือ

1. ระบบการรักษาความปลอดภัยข้อมูลและการส่งข้อมูลไร้เอกสาร (System security and paperless system) ($\overline{X}$ = 4.20)

(2) ขบวนการขนย้ายสินค้าจากคลังเก็บสินค้าสำหรับร้านค้าปลอดอากร (Remove out process) ($\overline{X}$ = 4.20)

(3) ระบบการจำหน่ายสินค้าในประเทศ (Sale domestic) ($\overline{X}$ = 4.10) และ

(4) ขบวนการโอนย้ายและรับเข้าสินค้า ณ ร้านค้าปลอดอากรในเมือง (Transfer and receive-in process) ($\overline{X}$ = 3.85)

ทั้งนี้โดยภาพรวมทั้งโมเดล ผู้ประกอบการร้านค้ามีความพึงพอใจอยู่ที่ 88.65%

เมื่อผู้วิจัยได้พิจารณาค่าความสัมพันธ์ (Correlation) ระหว่างความพึงพอใจในกระบวนการต่างๆ กับความพึงพอใจตัวแบบโลจิสติกส์โมเดลโดยรวม พบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์สูงสุด 3 อันดับคือ

1. ขบวนการโอนย้ายและรับเข้าสินค้า ณ ร้านค้าปลอดอากรในเมือง (Transfer and receive-in process) (Correlation = 0.780)
2. ขั้นตอนการสำแดงสินค้า ณ จุดตรวจศุลกากร (Goods declaration process) (Correlation = 0.536) และ
3. ระบบการจำหน่ายสินค้าในประเทศ (Sale domestic) (Correlation = 0.505)

ซึ่งปัจจัยเหล่านี้ไม่ได้มีผลกระทบเชิงลบต่อความพึงพอใจในตัวแบบ Logistics model เนื่องจากผู้ประกอบการส่วนใหญ่มีความเห็นด้วยกับกระบวนการดังกล่าว แต่ปัจจัยหนึ่งที่น่า

พิจารณาคือ เรื่องขบวนการโอนย้ายและรับเข้าสินค้า ณ ร้านค้าปลอดอากรในเมือง (Transfer and receive-in process) ที่มีค่าความพึงพอใจอยู่ที่ร้อยละ 77 ซึ่งต่ำกว่าเกณฑ์มาตรฐานที่ผู้วิจัยตั้งไว้ (ที่ร้อยละ 80) ทั้งนี้เนื่องจากกระบวนการดังกล่าวตามกฎหมายของศุลกากรที่กำหนดให้สินค้าอยู่ในร้านค้าปลอดอากรในเมืองเป็นระยะเวลา 2 ปี แต่ ของดังกล่าวไม่สามารถโอนย้ายกลับคลังเก็บสินค้าสำหรับร้านค้าปลอดอากรได้ อีกทั้งสินค้าที่เป็นสินค้าฟุ่มเฟือยจะมีอายุตามฤดูกาล ซึ่งภายในระยะเวลา 1 ปี จะมีการออกผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ ให้เหมาะสมกับฤดูกาล อย่างน้อย 4-5 ครั้ง/ปี ของที่ยังขายไม่หมดในฤดูกาลนั้นๆ จะเป็นปัญหาให้กับร้านค้าว่าจะทำอย่างไรต่อไปถึงทางออกที่จะดำเนินการกับสินค้าที่เหลือต่างๆ เหล่านั้น

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 16 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ (Interquartile Range) และความสัมพันธ์ระหว่างการผู้เชี่ยวชาญกลุ่มที่ 1(9 คน) และกลุ่มที่ 2 (20 คน)

ลำดับที่	หัวข้อ	เฉลี่ย (9 คน)	IR	ร้อยละ	Correlation	เฉลี่ย (20 คน)	IR	ร้อยละ	Correlation	ความแตกต่างของค่า IR
1	ขบวนการโลจิสติกส์ในการนำเข้าสินค้า (In bound logistics process)	4.40	1.000	88.00	-0.250	4.30	1.000	86.00	0.250	เท่าเดิม = 1.0
2	ขบวนการขนย้ายสินค้าจากคลังเก็บสินค้าสำหรับร้านค้าปลอดอากร (Remove out process)	3.60	1.000	72.00	0.250	4.20	0.000	84.00	0.384	ลดลง = 1.0
3	ขบวนการโอนย้ายและรับเข้าสินค้า ณ ร้านค้าปลอดอากรในเมือง (Transfer and receive-in process)	3.60	1.000	72.00	0.250	3.85	1.000	77.00	0.780	เท่าเดิม = 1.0
4	ระบบการจำหน่ายสินค้าในประเทศ (Sale domestic)	3.80	1.000	76.00	-0.327	4.10	0.000	82.00	0.505	ลดลง = 1.0
5	ระบบการจำหน่ายสินค้าปลอดอากรให้แก่นักท่องเที่ยวหรือผู้มีความประสงค์จะเดินทางออกนอกประเทศ (Export Sales)	4.56	1.000	91.11	0.173	4.50	0.500	90.00	0.287	ลดลง = 0.5
6	ขั้นตอนการสำแดงสินค้า ณ จุดตรวจศุลกากร (Goods declaration process)	3.89	0.000	77.78	-0.201	4.30	0.000	86.00	0.536	เท่าเดิม = 0.0
7	ระบบการเชื่อมโยงเครือข่าย (Network connectivity)	4.33	1.000	86.67	0.000	4.55	1.000	91.00	-0.110	เท่าเดิม = 1.0
8	ระบบการรักษาความปลอดภัยข้อมูลและการส่งข้อมูลไร้เอกสาร (System security and paperless system)	4.33	1.000	86.67	0.189	4.20	0.000	84.00	0.143	ลดลง = 1.0
9	ความพึงพอใจกับตัวแบบ Logistics model โดยรวม	91.67	5.000	91.67	-	88.65	2.750	88.65	-	-

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

จากการสำรวจความคิดเห็นในรูปของการตอบแบบสอบถามของผู้เชี่ยวชาญในกลุ่มที่ 1 จำนวน 9 ท่าน เมื่อเทียบกับผลลัพธ์จากแบบสอบถามที่ได้จากผู้ประกอบการร้านค้า ณ บริเวณศูนย์การค้าเกสร จำนวน 20 ท่าน พบว่า ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ที่ได้มีค่าต่ำลง แสดงถึงความสอดคล้องกันของคำตอบที่ได้จากผู้เชี่ยวชาญทั้ง 2 กลุ่ม

โดยส่วนรวมผู้เชี่ยวชาญและผู้ประกอบการร้านค้าให้ความเห็นสอดคล้องกันว่าเป็นระบบที่สมบูรณ์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามามีส่วนในการเชื่อมโยงเครือข่ายการดำเนินการที่จะสามารถทำให้การดำเนินการของร้านค้าปลอดอากรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ สิ่งที่ยังเป็นข้อสังเกตของผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวม ยังมองในประเด็นที่เป็นระบบใหม่ ซึ่งยังไม่มีความคุ้นเคย และยังมีบางส่วนที่ยังกังวลกับการปรับเปลี่ยนตัวแบบการบริหารจัดการ เพื่อเข้าสู่ระบบใหม่ รวมไปถึงค่าใช้จ่ายที่จะเกิดขึ้นต่อการร่วมโครงการดังกล่าว

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

บทที่ 5
สรุปผลการวิจัย อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การท่องเที่ยวถือว่าเป็นอุตสาหกรรมที่ก่อให้เกิดรายได้ประชาชาติและกระตุ้นให้มีการไหลเวียนทางด้านการเงินภายในประเทศได้ดีที่สุด ซึ่งปัจจุบันรัฐบาลได้กำหนดให้เป็นมาตรการหลักในการฟื้นฟูระบบเศรษฐกิจของไทย ประกอบกับหน่วยงานอื่นของภาครัฐ เช่น กรมศุลกากร กระทรวงการคลังที่ได้เล็งเห็นความสำคัญดังกล่าว ได้กำหนดให้มีนโยบายส่งเสริมการท่องเที่ยว โดยใช้มาตรการให้นำเข้าสินค้าภายใต้เครื่องหมายการค้าที่ได้รับความนิยมในระดับสูง หรือสินค้าฟุ่มเฟือย (Luxury goods) จากต่างประเทศเข้ามาขายให้นักท่องเที่ยวต่างชาติในประเทศไทย โดยไม่ต้องเสียภาษีอากรขาเข้าเพื่อสร้างแรงจูงใจให้แก่นักท่องเที่ยวมาเป็นเวลานานแล้ว โดยอนุมัติให้ภาคเอกชนสามารถดำเนินการจัดตั้งร้านค้าปลอดภาษี (Duty Free Shop) ในเขตเมืองหลายได้ในพื้นที่ ได้แก่ กรุงเทพฯ ภูเก็ต พัทยา เชียงใหม่ และที่สนามบินนานาชาติทุกแห่ง สิ่งที่คาดหวังคือต้องการให้นักท่องเที่ยวต่างชาติสามารถซื้อสินค้าที่ได้รับความเชื่อถือ หรือสินค้าฟุ่มเฟือย (Luxury goods) ในราคาถูกเช่นเดียวกับร้านปลอดภาษีในต่างประเทศ อันจะเป็นโอกาสในการสร้างรายได้เพิ่มให้กับประเทศอีกทางหนึ่ง

ปัญหาที่พบคือ ภาครัฐจะมีนโยบายและส่งเสริมให้มีการเปิดการค้าปลอดภาษีอย่างเสรี แต่ผู้ประกอบการไม่สามารถกระทำได้ เนื่องจากข้อจำกัดหลายประการ และการขาดระบบการบริหารจัดการด้านโลจิสติกส์ที่ดีเพียงพอ ผู้วิจัยจึงได้ทำการวิจัยเรื่องโลจิสติกส์สำหรับร้านค้าปลอดอากรในเมืองขึ้น เพื่อศึกษาถึงปัญหาการดำเนินงานของร้านค้าปลอดอากรในเมืองที่แท้จริง พร้อมทั้งศึกษาทฤษฎีและแนวความคิดในการนำระบบโลจิสติกส์มาใช้เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานของร้านค้าปลอดอากรในเมืองให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ที่มุ่งศึกษาแนวทางการนำระบบโลจิสติกส์มาใช้บริหารจัดการร้านค้าปลอดอากรในเมือง รวมทั้งแนวทางการพัฒนาระบบให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ผู้วิจัยได้ใช้เทคนิคเดลฟาย (Delphi technique) ในการรวบรวมข้อมูล โดยทำการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-dept interview) จากผู้เชี่ยวชาญที่เกี่ยวข้อง 4 กลุ่ม คือ กรมศุลกากร การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ผู้ประกอบการร้านค้า และผู้ประกอบการย่านการค้า ด้วยคำถามปลายเปิด (Opened end) จำนวน 9 ท่าน จากนั้นได้ทำการทบทวนความคิดเห็นดังกล่าวด้วยการให้ผู้เชี่ยวชาญกลุ่มเดิมให้คะแนน (Rating scale) แก่ระบบโลจิสติกส์สำหรับร้านค้าปลอดอากรในเมืองที่ผู้วิจัยนำเสนอเป็นครั้งที่ 2 และทำการสอบทานระบบโลจิสติกส์สำหรับร้านค้า

ปลอดอากรในเมืองอีกครั้ง โดยให้ผู้ประกอบการร้านค้า ณ ศูนย์การค้าเกษร ให้คะแนน (Rating scale) ความพึงพอใจแก่ระบบโลจิสติกส์เป็นครั้งที่ 3 จำนวน 20 ท่าน เพื่อหาบทสรุปของงานวิจัยครั้งนี้ได้อย่างถูกต้อง เที่ยงตรง

สรุปผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยสรุปผลการวิจัยโดยแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ส่วนแรกคือ การสรุปตัวแบบของระบบโลจิสติกส์สำหรับการประกอบกิจการร้านค้าปลอดอากรในเมืองที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้น ซึ่งเป็นตัวแบบใหม่ที่ต้องการนำไปประยุกต์ใช้ในอนาคต ส่วนที่สองคือ ทัศนคติของผู้เชี่ยวชาญที่มีต่อระบบโลจิสติกส์สำหรับร้านค้าปลอดอากรในเมือง ที่ผู้วิจัยนำเสนอ เพื่อทราบถึงมุมมองของผู้กำหนดนโยบายผู้ประกอบการ , ร้านค้า , ผู้ประกอบการย่านการค้า ใช้และเป็นการสอบทานระบบโลจิสติกส์ดังกล่าว รายละเอียดดังนี้

1. **ระบบโลจิสติกส์สำหรับการประกอบกิจการร้านค้าปลอดอากรในเมือง**

ผลการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำหลักการและแนวคิดทางด้านการบริหารโลจิสติกส์ประกอบกับแนวทางการปฏิบัติตามระเบียบของกรมศุลกากรตามประกาศที่ 20/2549 และ 21/2549 มากำหนดเป็นตัวแบบของระบบโลจิสติกส์สำหรับร้านค้าปลอดอากรในเมือง โดยมีกระบวนการย่อยทั้งสิ้น 8 ส่วนดังนี้

1.1 ขั้นตอนโลจิสติกส์ในการนำเข้า (Inbound logistics process)

1.2 ขั้นตอนการรับสินค้าเข้าสู่คลังสินค้า (Receive in process)

1.3 ขั้นตอนการนำสินค้าออกจากคลังสินค้า (Remove out process)

1.4 ขั้นตอนการโอนย้ายและรับสินค้าเข้าสู่ร้านค้าปลอดอากรในเมือง (Transfer and receive in process)

1.5 ขั้นตอนการจำหน่ายสินค้า

1.5.1 การจำหน่ายสินค้าเพื่อบริโภคในประเทศ (Domestic sale)

1.5.2 การจำหน่ายสินค้าให้แก่นักท่องเที่ยวหรือผู้มีความประสงค์จะเดินทางออกนอกประเทศ (Export sale)

1.6 จุดตรวจสินค้าของศุลกากร และการคืนเงินประกัน (Goods declaration process)

1.7 การเชื่อมโยงเครือข่ายการให้บริการ (Network connectivity)

2.8 ระบบการรักษาความปลอดภัยข้อมูลและการส่งเอกสารไร้กระดาษ (System security and paperless system)

ตัวแบบระบบโลจิสติกส์ดังกล่าวได้ออกแบบให้มีการเชื่อมโยงกันของเครือข่ายระหว่างหน่วยงานภาครัฐและผู้ประกอบการอย่างบูรณาการตามโครงสร้างหลักของการประกอบกิจการร้านค้าปลอดอากรในเมือง

2. ทัศนคติของผู้เชี่ยวชาญที่มีต่อระบบโลจิสติกส์สำหรับร้านค้าปลอดอากรในเมือง

นอกจากนี้ผู้วิจัยได้สรุปมุมมองและทัศนคติของผู้เชี่ยวชาญที่เกี่ยวข้องกับระบบโลจิสติกส์สำหรับร้านค้าปลอดอากรในเมืองในด้านต่างๆ ดังนี้

2.1 การปฏิบัติตามระเบียบของกรมศุลกากร

กรมศุลกากรให้ความสำคัญต่อนโยบายดังกล่าว โดยยึดถือตามมติของคณะรัฐมนตรีในการจัดตั้งร้านค้าปลอดอากรในเมือง เพื่อเป็นการส่งเสริมการท่องเที่ยวในทางอ้อม โดยกรมศุลกากรมีหน้าที่หลักในการให้การสนับสนุนการดำเนินงานดังกล่าวให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพภายใต้การกำกับควบคุมดูแลอย่างใกล้ชิด อีกทั้งกรมศุลกากรไม่มีนโยบายที่จะเป็นผู้ดำเนินการบริหารจัดการระบบควบคุมร้านค้าปลอดอากรในเมืองด้วยตนเอง โดยหน้าที่หลักของกรมศุลกากรคือการควบคุมการนำเข้า ส่งออก และการจัดเก็บภาษี ดังนั้นกรมศุลกากรจึงไม่ถือปฏิบัติในสิ่งที่เกินหน้าที่หลัก จากมุมมองของผู้เชี่ยวชาญทางด้านศุลกากรให้ความเห็นพ้องต้องกันว่าระบบดังกล่าวเป็นระบบที่สามารถควบคุมการดำเนินการให้เป็นไปตามประกาศของกรมศุลกากร โดยเฉพาะอย่างยิ่งการนำระบบอิเล็กทรอนิกส์ที่ทันสมัย ภายใต้ศูนย์ข้อมูลกลาง (Data center) ทั้งในเรื่องของการควบคุมบริหารคลังสินค้าด้วยโปรแกรมจัดการด้านคลังสินค้า การนำระบบบาร์โค้ด การส่งข้อมูลด้วยระบบไร้เอกสาร (Paperless system) รวมไปถึงการใช้ระบบการรักษาความปลอดภัยและการยืนยันการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ในรูปของ Certificate of authentication ระบบดังกล่าวจึงได้รับการยอมรับจากนานาทัศนะของผู้เชี่ยวชาญศุลกากร ทั้งนี้โดยภาพรวม กลุ่มผู้เชี่ยวชาญกรมศุลกากรมีความพึงพอใจระบบโลจิสติกส์สำหรับร้านค้าปลอดอากรในเมืองอยู่ที่ร้อยละ 90

2.2 การส่งเสริมการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย

ทัศนะของผู้เชี่ยวชาญทางด้านการท่องเที่ยวเห็นว่าโครงการร้านค้าปลอดอากรในเมืองจะมีส่วนช่วยส่งเสริมการท่องเที่ยวให้แก่ประเทศไทยได้เป็นอย่างดี จากการศึกษาเปรียบเทียบค่าใช้จ่ายของนักท่องเที่ยวในประเทศไทยกับประเทศในแถบภูมิภาคซึ่งเป็นแหล่ง Shopping ที่สำคัญจะพบว่า นักท่องเที่ยวที่เดินทางมายังประเทศไทยนิยมที่จะใช้จ่ายต่อการ

ท่องเที่ยวตามแหล่งธรรมชาติและการชื่นชมในเรื่องของศิลปวัฒนธรรม ตัวแบบของร้านค้าปลอดอากรในเมือง ผู้เชี่ยวชาญให้ความเห็นสอดคล้องกันว่าจะสามารถกระตุ้นและเปลี่ยนทัศนะของนักท่องเที่ยวให้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางแห่งการ Shopping โดยระบบที่ได้ออกแบบนั้นเมื่อเทียบมาตรฐานการดำเนินการของระบบการคืนภาษีให้กับนักท่องเที่ยวในต่างประเทศ เช่น การคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม ถือว่าเป็นระบบที่ใกล้เคียงกับในต่างประเทศ เช่น การซื้อสินค้าปลอดภาษีจากร้านค้าปลอดอากรในเมืองของประเทศออสเตรเลีย จึงเห็นว่าตัวแบบดังกล่าวมิได้สร้างภาระให้แก่นักท่องเที่ยวแต่อย่างใด ในทางตรงกันข้าม กลับเป็นการส่งเสริมประสบการณ์การ Shopping ให้แก่นักท่องเที่ยว (Shopping experience) ด้วยตัวแบบใหม่ที่มีความแตกต่างจากระบบที่เป็นอยู่ในปัจจุบันที่เป็นระบบผูกขาด โดยเป็นการดำเนินการร่วมกันของผู้ประกอบการจำนวนมากที่จะสามารถนำเสนอความหลากหลายของผลิตภัณฑ์ โดยผู้ประกอบการแต่ละรายจะสามารถใช้ความรู้ความชำนาญและตัวแบบร้านค้าของตนในการตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวได้เป็นอย่างดี ทั้งนี้โดยภาพรวม กลุ่มผู้เชี่ยวชาญด้านการท่องเที่ยวมีความพึงพอใจระบบโลจิสติกส์สำหรับร้านค้าปลอดอากรในเมืองอยู่ที่ร้อยละ 92.50

2.3 ความสามารถในการประกอบกิจการของผู้ประกอบการร้านค้า

ผู้ประกอบการร้านค้ามีความเห็นสอดคล้องในหลายประเด็น โดยเฉพาะมุมมองทางด้านต้นทุนของผลิตภัณฑ์ที่จะสามารถลดลงในระดับที่สามารถแข่งขันกับร้านค้าในประเทศแถบภูมิภาคได้ อันจะส่งผลให้ร้านค้าต่างๆ เพิ่มความหลากหลายของผลิตภัณฑ์ (Variety) ซึ่งเป็นหัวใจสำคัญอย่างหนึ่งของสินค้าประเภท Luxury Goods อันจะตอบสนองความพึงพอใจของลูกค้าดังกล่าว อีกทั้งระบบดังกล่าวยังมีความเห็นว่าจะทำให้โครงการดังกล่าวสามารถสัมฤทธิ์ผลได้ เนื่องจากในอดีตที่ผ่านมาผู้ประกอบการเคยมีแนวคิดที่จะรวมตัวกัน ที่จะสร้างระบบในการคืนภาษีขึ้นมา แต่ติดปัญหาในเรื่องของความรู้ความชำนาญในการดำเนินการและตัวแบบที่เหมาะสม เมื่อผู้วิจัยได้นำเสนอตัวแบบดังกล่าว จึงได้รับการตอบรับจากผู้ประกอบการต่างๆ อย่างไรก็ตามยังมีผู้ประกอบการบางรายที่มีความเห็นไม่สอดคล้อง จากเหตุผลในด้านของความยุ่งยากในการดำเนินงาน เมื่อเปรียบเทียบกับระบบที่ผู้ประกอบการดำเนินงานในปัจจุบัน ที่เป็นการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้กับนักท่องเที่ยวเพียงอย่างเดียว เนื่องจากสินค้าที่จำหน่ายเป็นสินค้าที่ได้รับการชำระภาษีอากรเป็นที่เรียบร้อยแล้ว จึงไม่มีการกำกับ ควบคุมดูแลอย่างใกล้ชิดจากหน่วยงานภาครัฐ ทั้งนี้โดยภาพรวม กลุ่มผู้ประกอบการร้านค้ามีความพึงพอใจระบบโลจิสติกส์สำหรับร้านค้าปลอดอากรในเมืองอยู่ที่ร้อยละ 88.33

2.4 ความสามารถในการประกอบกิจการของผู้ประกอบการย่านการค้า

ในปัจจุบันโดยเฉพาะย่านการค้าที่สำคัญ เช่น ราชประสงค์ และสยามสแควร์ หรือตลอดแนวถนนสุขุมวิท ได้มีการเพิ่มพื้นที่ทางการค้าเป็นจำนวนมาก เพื่อรองรับสินค้าในระดับบน หรือ High end แต่ด้วยสถานการณ์ในปัจจุบัน ซึ่งมีแบรนด์สินค้าต่างๆ ในวงจำกัด จึงมีความจำเป็นที่ประเทศไทยจักต้องหาตัวแบบใหม่ในการดึงดูดนักลงทุนต่างๆ เหล่านี้ เพื่อเข้ามาประกอบกิจการตามพื้นที่ต่างๆ ปัจจัยสำคัญที่เป็นอุปสรรคของการดำเนินกิจการ คือต้นทุนของสินค้าที่แฝงในรูปของภาษี ทำให้ความสามารถในการแข่งขันลดน้อยลงเมื่อเทียบกับยอดจำหน่ายในประเทศแถบภูมิภาค มุมมองของผู้ประกอบการย่านการค้าจึงเห็นด้วยกับโครงการดังกล่าวในการเปิดโอกาสให้ผู้ประกอบการเดิมที่มีอยู่ในตลาดสามารถขยายพื้นที่หรือในตัวแบบของการขยายสาขาเพิ่มเติมจากเดิมที่มีอยู่ รวมไปถึงการดึงดูดความสนใจให้แบรนด์ใหม่ๆ เข้าสู่ตลาดเมืองไทย ซึ่งจะเป็นการส่งเสริมธุรกิจของผู้ประกอบการย่านการค้าที่กำลังเกิดขึ้นใหม่ให้มีตลาดเพิ่มมากขึ้น อันจะทำให้ประเทศไทยเป็นสวรรค์ของนัก Shopping หรือ Shopping paradise ทั้งนี้โดยภาพรวม กลุ่มผู้ประกอบการย่านการค้ามีความพึงพอใจระบบโลจิสติกส์สำหรับร้านค้าปลอดอากรในเมืองอยู่ที่ร้อยละ 97.50

ความพึงพอใจที่มีต่อระบบโลจิสติกส์สำหรับร้านค้าปลอดอากรจากผู้เชี่ยวชาญทั้ง 4 กลุ่ม พบว่า ผู้เชี่ยวชาญมีความพึงพอใจต่อระบบอยู่ในเกณฑ์ที่สูงมาก กล่าวคือ ระหว่างร้อยละ 80 – 100 และมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ร้อยละ 91.67 ทั้งนี้ผู้เชี่ยวชาญและผู้ประกอบการร้านค้าที่เกี่ยวข้องให้ความเห็นสอดคล้องกันว่าเป็นระบบที่มีความสมบูรณ์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามามีส่วนในการเชื่อมโยงเครือข่ายการดำเนินการที่จะสามารถทำให้การดำเนินการของร้านค้าปลอดอากรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ สิ่งที่ยังเป็นข้อสังเกตของผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวม ยังมองในประเด็นที่เป็นระบบใหม่ ซึ่งยังไม่มีความคุ้นเคย และยังมีบางส่วนที่ยังกังวลกับการปรับเปลี่ยนตัวแบบการบริหารจัดการ เพื่อเข้าสู่ระบบใหม่ รวมไปถึงค่าใช้จ่ายที่จะเกิดขึ้นต่อการร่วมโครงการดังกล่าว

อภิปรายผล

จากผลการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยพบประเด็นที่เป็นสาระสำคัญที่สามารถนำมาอภิปรายผลได้ดังต่อไปนี้

1. **ระบบโลจิสติกส์สำหรับการประกอบกิจการร้านค้าปลอดอากรในเมือง**

ตัวแบบของระบบโลจิสติกส์ที่ผู้วิจัยได้นำเสนอ มีการคิดเชิงเปรียบเทียบโดยอาศัยกรอบปฏิบัติตามระเบียบของกรมศุลกากรตามประกาศที่ 20/2549 และ 21/2549 กับระบบที่ใช้อยู่

ในต่างประเทศ ในปัจจุบันการจำหน่ายสินค้าปลอดอากรในเมือง ในต่างประเทศนิยมใน 2 ตัวแบบ หนึ่งคือ เป็นการจัดตั้งร้านค้าปลอดอากรในเมืองขึ้นมาโดยผู้ประกอบการรายใหญ่ ซึ่งร้านค้าประเภทนี้มักจะเป็นผู้ดำเนินการร้านค้าปลอดอากรที่ท่าอากาศยานนานาชาติควบคู่กันไป ดังนั้น การดำเนินการระบบเครือข่ายจึงสามารถเชื่อมโยงได้อย่างสะดวก เนื่องจากเป็นระบบปิด ที่ใช้เฉพาะตนเพียงเท่านั้น ในกรณีของประเทศไทย จะเห็นตัวอย่าง อย่างเช่น ร้านค้าปลอดอากรในเมืองของบริษัท King Power ณ ซอยรางน้ำ ซึ่งเป็นเครือข่ายเดียวกับร้านค้า King Power ที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิเช่นเดียวกัน สิ่งที่ถือเป็นจุดสำคัญคือ จุดส่งมอบสินค้า เนื่องจากในระบบดังกล่าว นักท่องเที่ยวเมื่อซื้อสินค้าจากร้านค้าประเภทนี้แล้วจะไม่สามารถนำสินค้าติดไปกับตนได้ แต่จะสามารถดำเนินการขอรับสินค้าในบริเวณเขตผู้โดยสารขาออกเพียงเท่านั้น เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดการรั่วไหลของสินค้า ในกรณีอื่นที่นิยมปฏิบัติโดยทั่วไป และเป็นที่ดำเนินการของร้านค้ารายย่อย คือตัวแบบการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้กับนักท่องเที่ยว ในระบบนี้สินค้าที่จัดจำหน่ายในร้านจะเป็นสินค้าที่ได้ทำการชำระอากรขาเข้าพร้อมภาษีอื่นๆ ไว้ครบถ้วนแล้ว จึงเป็นลักษณะของการขายปลีกโดยทั่วไป ตามประมวลรัษฎากรในเรื่องของการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้กับนักท่องเที่ยว กรมสรรพากรอำนวยความสะดวกในระบบการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่นักท่องเที่ยวที่ซื้อสินค้าจากร้านค้าที่ร่วมโครงการดังกล่าว ให้แก่นักท่องเที่ยว โดยที่นักท่องเที่ยวสามารถถือสินค้านั้นติดไปพร้อมกับตน โดยต้องนำของดังกล่าวแสดงต่อเจ้าหน้าที่ศุลกากรก่อนการเดินทางออกนอกประเทศ จึงจะได้รับคืนเงินภาษีมูลค่าเพิ่มดังกล่าว ซึ่งการคืนเป็นการดำเนินการคืนเงินภาษีมูลค่าเพิ่มโดยหน่วยงานของกรมสรรพากร

หากเปรียบเทียบกับตัวแบบโลจิสติกส์สำหรับร้านค้าปลอดอากรในเมืองกับระบบที่ใช้ในต่างประเทศ จะเห็นว่ามีการดำเนินการที่แตกต่างกันและคล้ายกันในบางประเด็น สิ่งที่เหมือนกันคือ ระบบดังกล่าวส่งเสริมในเรื่องการช้อปปิ้งของนักท่องเที่ยว เพื่อเพิ่มมูลค่าการใช้จ่ายการเดินทางมายังประเทศไทย ระบบดังกล่าวเป็นระบบที่ดำเนินการภายใต้กฎหมายศุลกากร โดยเปิดเสรี ให้แก่ผู้ประกอบการรายย่อยสามารถขออนุมัติจัดตั้งร้านค้าของตนเองให้เป็นร้านค้าปลอดอากรในเมืองได้ในรูปของคลังสินค้าทัณฑ์บนในเมือง เพื่อขายของนำเข้าจากต่างประเทศและของภายในประเทศที่อธิบดีกรมศุลกากรให้ความเห็นชอบแก่ผู้ซื้อที่มีหนังสือเดินทางและหลักฐานที่แสดงว่าจะเดินทางออกไปนอกราชอาณาจักร ดังนั้น หากมองจากกระบวนการจะเห็นว่าสินค้านั้นยังเป็นสินค้าปลอดอากรตลอดทั้งขบวนการ จึงมีความสำคัญและจำเป็นที่จะต้องมีระบบการควบคุมที่รัดกุม ซึ่งแตกต่างจากระบบภาษีมูลค่าเพิ่มที่มีการชำระอากรไว้แล้ว อย่างไรก็ตามการอนุมัติจัดตั้งร้านค้าปลอดอากรในเมืองให้แก่ผู้ประกอบการรายย่อยจำนวนมากอาจเกิดปัญหา

ความยุ่งยากและความซับซ้อนต่อกรมศุลกากรในการควบคุมกำกับดูแล เนื่องจากหากให้ผู้ประกอบการดำเนินการในระบบที่ตนเองนำเสนออาจเป็นประเด็นที่ทำให้กรมศุลกากรต้องดำเนินการภายใต้ระบบที่หลากหลายและแตกต่างกันไป การนำเสนอตัวแบบ Logistics Model for In Town Duty Free Shop ดังกล่าวจึงมีพื้นฐานบนความถูกต้องโดยยึดถือระเบียบปฏิบัติตามประกาศกรมศุลกากร เพื่อเสริมสร้างเชื่อมโยงการทำงานของทั้งกรมศุลกากรและผู้ประกอบการร้านค้าที่ขอจัดตั้งเป็นร้านค้าปลอดอากรในเมืองดำเนินการภายใต้เครือข่ายเดียวกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ บนแนวความคิดตามทฤษฎีของโลจิสติกส์

2. ทัศนคติของผู้เชี่ยวชาญที่มีต่อระบบโลจิสติกส์สำหรับร้านค้าปลอดอากรในเมือง

2.1 กรมศุลกากร

ผลการวิจัยพบว่า กรมศุลกากรให้ความสำคัญต่อนโยบายการประกอบกิจการร้านค้าปลอดอากรในเมืองเพื่อเป็นการส่งเสริมการท่องเที่ยวทางอ้อม ซึ่งเมื่อพิจารณาถึงระบบโลจิสติกส์สำหรับร้านค้าปลอดอากรในเมืองที่ผู้วิจัยนำเสนอแล้ว ผู้เชี่ยวชาญทางด้านศุลกากรให้ความเห็นพ้องต้องกันว่าระบบดังกล่าวเป็นระบบที่สามารถควบคุมการดำเนินการให้เป็นไปตามประกาศของกรมศุลกากร โดยเฉพาะอย่างยิ่งการนำระบบอิเล็กทรอนิกส์ที่ทันสมัย ระบบดังกล่าวจึงได้รับการยอมรับจากผู้เชี่ยวชาญศุลกากรเป็นอย่างดี ซึ่งเมื่อพิจารณารายละเอียดในประเด็นต่างๆ ทำให้พบว่า ผู้เชี่ยวชาญศุลกากรมีความพึงพอใจต่อระบบโลจิสติกส์ในขั้นตอนต่างๆ อยู่ในเกณฑ์ที่ดี มีเพียง 1 ประเด็นที่มีค่าคะแนนต่ำกว่าเกณฑ์ คือ ในส่วนของระบบการจำหน่ายสินค้าในประเทศ (Sale domestic) เนื่องจากยังขาดความชัดเจนในข้อกฎหมายเกี่ยวกับภาระภาษี ที่จะต้องทำการชำระให้ครบถ้วน ณ วันส่งมอบ หรือจะสามารถอนุมัติให้ทำการสรุปยอดเพื่อทำการชำระภาษีในภายหลังได้ อีกทั้งยังมีความกังวลเกี่ยวกับความเสมอภาคที่อาจมองว่าเป็นข้อได้เปรียบกับผู้ประกอบการที่อยู่ในระบบร้านค้าปลอดอากรในเมือง เมื่อเทียบกับผู้ประกอบการอื่นโดยทั่วไป ดังนั้นจึงเป็นปัจจัยหนึ่งในการให้คะแนนต่ำกว่าส่วนอื่นๆ อันเป็นผลจากการขาดความชัดเจนในข้อกฎหมาย ซึ่งอยู่ในระหว่างการพิจารณาความเป็นไปได้

2.2 การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย

ผู้เชี่ยวชาญทางด้านการท่องเที่ยวมีความเห็นด้วยว่าระบบโลจิสติกส์สำหรับร้านค้าปลอดอากรในเมืองจะมีส่วนช่วยส่งเสริมการท่องเที่ยวให้แก่ประเทศไทยได้ เนื่องจากระบบดังกล่าวจะทำให้ร้านค้าปลอดอากรในเมืองสามารถสร้างความหลากหลายทางการตลาดที่ดึงดูดใจต่อนักท่องเที่ยวที่ต้องการซื้อสินค้าฟุ่มเฟือย (Luxury goods) ได้ อันจะทำให้โอกาสในการสร้าง

มูลค่าของค่าใช้จ่ายนักท่องเที่ยวเพิ่มมากขึ้น โดยระบบที่ได้ออกแบบนั้นเมื่อเทียบมาตรฐานการดำเนินการของระบบการคืนภาษีให้กับนักท่องเที่ยวในต่างประเทศ เช่น การคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม ถือว่าเป็นระบบที่ใกล้เคียงกับในต่างประเทศ เช่น การซื้อสินค้าปลอดภาษีจากร้านค้าปลอดอากรในเมืองของประเทศออสเตรเลีย จึงเห็นว่าตัวแบบดังกล่าวมิได้สร้างภาระให้แก่นักท่องเที่ยวแต่อย่างใด ในทางตรงกันข้าม กลับเป็นการส่งเสริมประสบการณ์การ Shopping ให้แก่นักท่องเที่ยว (Shopping experience) ด้วยตัวแบบใหม่ที่มีความแตกต่างจากระบบที่เป็นอยู่

2.3 ผู้ประกอบการร้านค้า

ผู้ประกอบการร้านค้ามีความเห็นด้วยสอดคล้องในหลายประเด็น โดยเฉพาะด้านต้นทุนของผลิตภัณฑ์ที่สามารถลดลงในระดับที่สามารถแข่งขันกับร้านค้าในประเทศแถบภูมิภาคได้ ซึ่งระบบโลจิสติกส์สำหรับร้านค้าปลอดอากรนี้เป็นที่ต้องการของผู้ประกอบการร้านค้ามานานแล้วแต่ไม่สามารถดำเนินการให้เป็นรูปธรรมได้ เนื่องจากข้อจำกัดหลายประการ อย่างไรก็ตามผู้ประกอบการบางรายก็มีความเห็นแตกต่างไป ด้วยเหตุผลเรื่องต้นทุนการลงทุนในระบบใหม่และความพร้อมในการปรับเปลี่ยนระบบการทำงานจากตัวแบบการทำงานเดิมเป็นตัวแบบใหม่

นอกจากนี้กลุ่มผู้ประกอบการร้านค้าก็มีความเป็นห่วงเรื่องแนวทางดำเนินการตามแนวทางของระบบโลจิสติกส์ที่นำเสนอ 3 ประเด็น คือ

2.3.1 ขั้นตอนการสำแดงสินค้า ณ จุดตรวจศุลกากร (Goods declaration process) ที่คำนึงถึงปัจจัยในเรื่องความสะดวกของนักท่องเที่ยวเป็นเกณฑ์ มีความเป็นห่วงกับการถือสินค้าหรือการนำสินค้าบรรจุลงกระเป๋าเดินทาง ณ จุดตรวจ ที่เกรงว่าอาจเกิดการสูญหาย หรือพลัดหลงสายการบิน จึงเป็นประเด็นที่มุ่งเน้นในเรื่องความรู้สึกของนักท่องเที่ยวมากกว่ามาตรฐานในการดำเนินการหากเทียบกับระบบที่มีใช้ในต่างประเทศ

2.3.2 ขบวนการขนย้ายสินค้าจากคลังเก็บสินค้าสำหรับร้านค้าปลอดอากร (Remove out process) ผู้ประกอบการร้านค้ามีความเป็นห่วงในเรื่องความชำนาญและความเข้าใจในตัวสินค้าของผู้ให้บริการเมื่อเทียบกับการดำเนินการในปัจจุบัน ซึ่งอาจต้องใช้เวลาในการทำความเข้าใจรายละเอียดของผลิตภัณฑ์ จึงเป็นประเด็นที่เป็นรายละเอียดในเรื่องของตัวสินค้าและความชำนาญของผู้ให้บริการ

2.3.3 ขบวนการโอนย้ายและรับเข้าสินค้า ณ ร้านค้าปลอดอากรในเมือง (Transfer and receive-in process) ทั้งนี้ขั้นตอนในการรับสินค้า ถือว่าเป็นระบบเดียวกับที่ดำเนินการในปัจจุบัน สิ่งสำคัญที่ผู้ประกอบการบางรายได้หยิบยกประเด็นอันเนื่องจากข้อกฎหมายที่สินค้าเมื่อทำการโอนย้ายเข้าสู่ร้านค้าปลอดอากรในเมืองแล้วมีระยะเวลาในการจัดเก็บ

หรือแสดงสินค้าเพื่อขายเป็นเวลา 2 ปี โดยที่ไม่สามารถโอนย้ายกลับคืนสู่คลังเก็บสินค้าสำหรับร้านค้าปลอดอากรได้ จึงมองว่าระบบดังกล่าวเป็นการขายสินค้าในทางเดียว แต่ด้วยธรรมชาติของผลิตภัณฑ์หรือสินค้าฟุ่มเฟือยจะมีลักษณะเป็นฤดูกาล ซึ่งจะมีสินค้าใหม่ๆ เข้ามาแทนที่ผลิตภัณฑ์ในฤดูกาลที่ผ่านมาอยู่ตลอดเวลา จึงมองว่าอาจเกิดปัญหากับผลิตภัณฑ์ซึ่งใกล้จะหมดฤดูกาลที่ยังไม่มีทางออกให้แก่ผู้ประกอบการในเรื่องดังกล่าว ซึ่งผู้วิจัยจะนำเสนอแนวทางแก้ไขในลำดับถัดไป

2.4 ผู้ประกอบการย่านการค้า

มุมมองของผู้ประกอบการย่านการค้าเห็นด้วยกับระบบโลจิสติกส์สำหรับร้านค้าปลอดอากร เนื่องจากเห็นว่าเป็นการเปิดโอกาสให้มีการลงทุนเพิ่มขึ้นจากแบรนด์ใหม่ๆ เข้าสู่ตลาดเมืองไทย เพราะหากนำระบบดังกล่าวมาใช้จะทำให้ผู้ประกอบการร้านค้าสามารถลดต้นทุนของสินค้าที่แฝงในรูปของภาษีได้ และลดข้อจำกัดเรื่องตัวแบบทางการตลาดในการนำเสนอสินค้า ทำให้การเลือกซื้อสินค้าประเภทนี้มีความหลากหลายและสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้บริโภคได้ดียิ่งขึ้น

ผู้วิจัยมีความเห็นว่าตัวแบบของโลจิสติกส์สำหรับร้านค้าปลอดอากรในเมืองดังกล่าวจะสามารถทำให้โครงการร้านค้าปลอดอากรในเมืองสัมฤทธิ์ผลได้อย่างเป็นรูปธรรมอันเนื่องจากเป็นตัวแบบที่ได้ทำการออกแบบบนพื้นฐานของความเข้าใจในระเบียบพิธีการศุลกากรและแนวทางปฏิบัติของผู้ประกอบการร้านค้าที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการดำเนินการโดยตรง โดยที่ตัวแบบดังกล่าวจะสนับสนุนการดำเนินการให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถควบคุมการดำเนินการของร้านค้าปลอดอากรในเมืองได้เป็นไปตามระเบียบข้อบังคับ ของกรมศุลกากรโดยเฉพาะอย่างยิ่งการให้ความสำคัญในการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาเป็นส่วนเชื่อมโยงเครือข่ายการดำเนินการของภาคส่วนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องเข้าด้วยกันเพื่อให้ได้รับทราบข้อมูลต่างๆอย่างทันท่วงที(Online-real time) ซึ่งตัวแบบโลจิสติกส์สำหรับร้านค้าปลอดอากรในเมืองยังสามารถแก้ปัญหาที่เกี่ยวกับจุดส่งมอบสินค้าโดยเฉพาะที่บริเวณท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ที่เป็นอุปสรรคให้ร้านค้าปลอดอากรในเมืองไม่สามารถเกิดขึ้นได้ตามเจตนารมณ์อันเนื่องจากการที่พื้นที่ส่งมอบที่กำหนดให้อยู่ในบริเวณพื้นที่ผู้โดยสารขาออกนั้นเนื่องจากเป็นพื้นที่สัมปทานของผู้ประกอบการร้านค้าปลอดอากรในปัจจุบันที่ไม่อนุญาตพื้นที่จัดตั้งเพื่อดำเนินการในลักษณะดังกล่าวได้ จึงทำให้หากมีการจัดตั้งร้านค้าปลอดอากรในเมืองขึ้นมาได้จริงก็จะติดปัญหาในเรื่องของจุดส่งมอบ การให้นักท่องเที่ยวสามารถซื้อสินค้าปลอดอากรและบรรจุลงในถุงปิดผนึกจึงเป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหาอีกทั้งการนำระบบเทคโนโลยีในเรื่องของบาร์โค๊ด ที่จะเป็นเครื่องมือกำกับตัวสินค้านับตั้งแต่วันทำการ

นำเข้าจนกระทั่งสินค้านั้นออกนอกราชอาณาจักร จะมีส่วนช่วยให้การกำกับควบคุมดูแลเป็นไปได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ผลประโยชน์จากการดำเนินการดังกล่าวจะสามารถส่งเสริมขีดความสามารถในการแข่งขันให้แก่ผู้ประกอบการในประเทศโดยเฉพาะในเรื่องของราคาสินค้าที่จะเทียบเท่ากับคู่แข่งขันในประเทศต่างๆ ในแถบภูมิภาคผลที่ได้จากราคาสินค้าที่ลดลงจะมีส่วนให้เกิดการลงทุนของผู้ประกอบการต่าง ๆ เพิ่มมากขึ้นในประเทศ และจะเป็นแนวทางในการส่งเสริมการท่องเที่ยวให้แก่ประเทศไทยซึ่งในอดีตที่ผ่านมานั้นประเทศไทยมักไม่ได้รับการยอมรับในเรื่องของการเป็นแหล่งในการช้อปปิ้งจากทัศนะของนักท่องเที่ยวต่างชาติเนื่องจากราคาสินค้าที่สูงกว่าแหล่งอื่น ๆ และผลประโยชน์สำคัญที่จะได้รับจากการดำเนินการตามโครงการดังกล่าวคือโอกาสในการสร้างรายได้ให้แก่ประเทศที่ได้รับในรูปของค่าใช้จ่ายและจำนวนนักท่องเที่ยวที่จะเพิ่มมากขึ้นอันจะก่อให้เกิดประโยชน์โดยรวมต่อเศรษฐกิจของประเทศ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

เพื่อให้การนำระบบโลจิสติกส์สำหรับร้านค้าปลอดอากรในเมืองมาใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ผู้วิจัยขอนำเสนอแนวทางในประเด็นต่างๆ ดังนี้

1. ขบวนการโอนย้ายและรับเข้าสินค้า ณ ร้านค้าปลอดอากรในเมือง (Transfer and Receive in process) ตามกฎหมายของศุลกากรที่กำหนดให้สินค้าอยู่ในร้านค้าปลอดอากรในเมืองเป็นระยะ เวลา 2 ปี แต่ทั้งนี้ ของดังกล่าวไม่สามารถโอนย้ายกลับคลังเก็บสินค้าสำหรับร้านค้าปลอดอากรได้ อีกทั้งสินค้าที่เป็นสินค้าฟุ่มเฟือยจะมีอายุตามฤดูกาล ซึ่งใน 1 ปี จะมีการออก ผลิตภัณฑ์ใหม่ ๆ ให้เหมาะสมกับฤดูกาล อย่างน้อย 4-5 ครั้ง/ปี ของที่ยังขายไม่หมดในฤดูกาลนั้นๆ จะเป็นปัญหาให้กับร้านค้าว่าจะทำอย่างไรต่อไปถึงทางออกที่จะดำเนินการกับสินค้าที่เหลือต่างๆ เหล่านั้น

ผู้วิจัยจึงขอเสนอทางออกในการดำเนินการใน 3 วิธี สำหรับสินค้าคงเหลือเมื่อสิ้นฤดูกาล คือ

1.1 เสียภาษีอากรเสมือนเป็นผลิตภัณฑ์ที่นำเข้าในประเทศตามปกติ

1.2 ส่งสินค้านั้นกลับคืนผู้ผลิตในตัวแบบของการส่งออกทั่วไป

1.3 โอนย้ายสินค้าเข้าสู่เขตปลอดอากร เพื่อรอการนำกลับคืนสู่เขตปลอดอากรในตัวแบบการโอนย้ายระหว่างคลังสินค้าทัณฑ์บนและเขตปลอดอากร เมื่อผู้ประกอบการร้านค้ามีความ

ประสงค์ที่จะนำสินค้ากลับมาจำหน่ายในรูปของการส่งเสริมการขายประเภทต่างๆ เช่น การลดราคา ก็สามารถทำการโอนย้ายจากเขตปลอดอากรกลับคืนสู่คลังสินค้าทัณฑ์บนได้อีกครั้งหนึ่ง

1.4 การขออนุมัติขยายเวลาในการจัดเก็บสินค้าจากกรมศุลกากร

2. ในมุมมองของกรมศุลกากร การดำเนินการที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน เป็นลักษณะการดำเนินการทางเดียว คือ มีการบันทึกข้อมูลการนำเข้าเพื่อการแสดงใบขนสินค้าขาเข้า และส่งข้อมูลผ่านระบบ Paperless ของกรมศุลกากร แต่ในขั้นตอนการจัดจำหน่าย การออกเอกสาร กศก. 61 เพื่อเป็นหลักฐานให้แก่นักท่องเที่ยว หรือผู้มีความประสงค์จะเดินทางออกนอกประเทศถือติดตัวไปเพื่อแสดงต่อเจ้าหน้าที่ศุลกากร ณ จุดตรวจ ก่อนการเดินทางออกนอกราชอาณาจักร เป็นเอกสารซึ่งออกจากระบบของผู้ประกอบการเดียวกันจึงเกิดปัญหาที่ข้อมูลดังกล่าวมิได้ส่งกลับคืนระบบฐานข้อมูลของกรมศุลกากร ถึงแม้ตัวแบบโลจิสติกส์สำหรับร้านค้าปลอดอากรในเมืองจะออกแบบเพื่อสามารถให้หน่วยงานที่รับผิดชอบเข้าถึงและรับรู้ความเคลื่อนไหวได้ตลอดเวลาก็ตาม แต่เนื่องจากประกาศกรมศุลกากรมิได้กำหนดแนวทางปฏิบัติในเรื่องดังกล่าวที่ชัดเจน

ผู้วิจัยมีแนวทางในการแก้ปัญหาในประเด็นดังกล่าว จากสถานการณ์ในปัจจุบันและจากทัศนะของผู้เชี่ยวชาญด้านศุลกากรที่พบว่า ยังเป็นข้อมูลในทางเดียวนั้น ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ถึงประเด็นปัญหา โดยเสนอวิธีการแก้ไขให้มีการใช้บาร์โค้ด โดยเป็นการออกบาร์โค้ดใหม่แยกจากบาร์โค้ดที่ใช้ในการขายของร้านค้าตามปกติ โดยที่บาร์โค้ดดังกล่าวจะต้องกำกับตัวสินค้าทุกชิ้นที่ทำการนำเข้า ณ จุดเริ่มต้น ผนวกกับการเชื่อมโยงเครือข่ายต่างๆ เข้าสู่ฐานข้อมูลกลาง ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องที่จะดำเนินการใดๆ ในแต่ละขั้นตอน หากทำการ Scan บาร์ดโค้ด ในแต่ละขั้นตอนแล้วจะสามารถทำให้ทั้งผู้ประกอบการและกรมศุลกากรทราบความเคลื่อนไหวของสินค้าได้อย่างถูกต้องและแม่นยำ อันจะเป็นการป้องกันการรั่วไหลและการลักลอบสินค้าได้เป็นอย่างดี บาร์ดโค้ดและระบบการเชื่อมโยงเครือข่ายจึงถือเป็นหัวใจสำคัญที่จะทำให้ร้านค้าปลอดอากรในเมืองสามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ ขั้นตอนสุดท้ายที่อยู่ในความดูแลรับผิดชอบของร้านค้าจะสามารถส่งกลับเข้าสู่ระบบของกรมศุลกากรโดยเสนอให้ผู้ประกอบการแต่ละรายสรุปรายการขายสินค้าที่นำออกจากร้านค้าปลอดอากรในเมืองในตัวแบบ กศก. 61 โดยจัดทำใบขนสินค้าขาออกพิเศษและส่งข้อมูลผ่านระบบ Paperless ซึ่งการดำเนินการดังกล่าวจะทำให้กรมศุลกากรสามารถรู้ปริมาณสินค้าคงเหลือที่ถูกต้องได้ตลอดเวลา เนื่องจากปริมาณในการส่งออกจะทำการตัดยอดจากปริมาณในการนำเข้าตามใบขนสินค้าขาเข้า ที่ผู้นำเข้าได้กระทำไว้ในขณะนำเข้าสินค้า

3. ในปัจจุบันการดำเนินการส่งเสริมการ Shopping ให้กับนักท่องเที่ยว ยังมีการใช้ระบบคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้กับนักท่องเที่ยว ซึ่งอาจก่อให้เกิดความสับสนแก่นักท่องเที่ยว จึงเสนอให้มีการรวมระบบการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มและคืนเงินประกันดังกล่าวเข้าสู่ระบบเดียวกัน อันจะเป็นการประหยัดต้นทุนค่าใช้จ่ายและลดการทำงานที่ซ้ำซ้อน

4. ณ จุดตรวจสินค้า บริเวณท่าอากาศยาน ควรจัดให้มีพื้นที่ในการตรวจสินค้าภายหลังจากทำการเช็คอินจากสายการบิน เมื่อผู้เดินทางได้รับ Boarding pass และ Luggage tag แล้ว ให้สามารถนำสินค้าที่ซื้อที่ยังอยู่ในถุงปิดผนึกมาขอรับการตรวจจากเจ้าหน้าที่ศุลกากร พร้อมทั้งสามารถบรรจุสินค้าดังกล่าวลงกระเป๋าเดินทางของตนภายหลังจากที่ได้รับอนุมัติจากเจ้า หน้าที่ศุลกากรแล้ว ซึ่งแนวทางดังกล่าวจะส่งเสริมให้นักท่องเที่ยวสามารถซื้อสินค้าได้เพิ่มมากขึ้น โดยไม่ต้องกังวลกับภาระที่จะต้องถือสินค้าติดไปพร้อมกับตนตลอดการเดินทางเหมือนระบบที่ใช้ในต่างประเทศ

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. การศึกษาเกี่ยวกับต้นทุนและประโยชน์ (Cost and Benefit) จากการดำเนินการร้านค้าปลอดอากร ในเมืองที่มีต่อประเทศไทย
2. การศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้บริโภคที่มีต่อร้านค้าปลอดอากรในเมือง
3. การศึกษาประสิทธิภาพในการดำเนินการของระบบโลจิสติกส์ดังกล่าว

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

รายการอ้างอิง

ภาษาไทย

คงพันธ์ ปราโมช ณ อยุธยา. ผู้อำนวยการฝ่ายพัฒนาธุรกิจ บริษัท เกษรพร๊อพเพอร์ตี้ จำกัด. สัมภาษณ์, 19 กุมภาพันธ์ 2552.

ฉวีวรรณ คงเจริญกิจกุล. รองอธิบดี กรมศุลกากร. สัมภาษณ์, 26 กุมภาพันธ์ 2552.

ชาญ ศรีวิกรม์. ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร บริษัท เกษรพร๊อพเพอร์ตี้ จำกัด. สัมภาษณ์, 19 กุมภาพันธ์ 2552.

ณัฐพร ปิยะชาติตระกูล. ผู้จัดการฝ่ายโลจิสติกส์ Louis Vuitton (Thailand) S.A. สัมภาษณ์, 18 กุมภาพันธ์ 2552.

นิมิต จิวะสันติการ. การภาษีอากร. กรุงเทพฯ : แสงจันทร์การพิมพ์, 2530.

ปิยพันธ์ นิมมานเหมินทร์. ภาษีมูลค่าเพิ่ม: แนวทางการคืนภาษีอย่างมีประสิทธิภาพ. เอกสารวิจัยส่วนบุคคล วิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร, 2543.

พงศ์อมร สินสวัสดิ์. มาตรการภาษี: ทวีศักยภาพแข่งขัน กรุงเทพฯ เมืองแฟชั่น-สวรรค์นักช็อปปิ้ง. สถานที่ผลิต : nidambe11.net, 2551.

พรปรียา วิวัฒนชาต. ผู้จัดการทั่วไป Fendi (Thailand) Co., Ltd. สัมภาษณ์, 16 กุมภาพันธ์ 2552.

พรพิมล สัตยาภิรมย์. ผู้อำนวยการส่วนคลังสินค้าทัณฑ์บน กรมศุลกากร. สัมภาษณ์, 5 มีนาคม 2552.

ภราเดช พยัคฆ์วิเชียร. อดีตผู้ว่าการการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. สัมภาษณ์, 9 มีนาคม 2552.

สันติชัย เอื้อจงประสิทธิ์. แนวทางการปรับปรุงการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้กับนักท่องเที่ยว. เอกสารวิจัยส่วนบุคคล วิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร, 2544.

สันติชัย เอื้อจงประสิทธิ์. รองผู้ว่าการการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยด้านตลาดต่างประเทศ. สัมภาษณ์, 26 กุมภาพันธ์ 2552.

อุษณี อวพรชัย. ผู้จัดการทั่วไป Fashion One Co., Ltd. (Hugo Boss). สัมภาษณ์, 18 กุมภาพันธ์ 2552.

เอ็กเซลเลนต์ บิสเนส กมเนจเม้นท์, บริษัท จำกัด และ เศรษฐกิจและประเมินผล, สำนักวิจัย . รายงานฉบับสมบูรณ์ โครงการสำรวจค่าใช้จ่ายนักท่องเที่ยว ปี 2549. กรุงเทพฯ : บริษัท เอ็กเซลเลนต์ บิสเนส กมเนจเม้นท์ จำกัด, 2550.

ภาษาอังกฤษ

Anderson L, Littrell MA. Souvenir-purchase behavior of women tourists. Annals of Tourism Research 22 (February 1995) : 328-348.

Arnold MJ and Reynolds KE. Hedonic shopping motivations. Journal of Retailing 79 (2003) : 77-95.

Asgary N, de Los Santos G, Vincent V and Davila V. The determinants of expenditures by Mexican visitors to the border cities of Texas. Tourism Economics 3 (April 1997) : 319-328.

Babin BJ, Hardesty DM and Suter TA. Color and shopping intentions: the intervening effect of price fairness and perceived affect. Journal of Business Research 56 (2003) : 541-551.

Backer J, Grewal D and Parasuraman A. The influence of store environment on quality inferences and store image. Journal of the Academy of Marketing Science 22 (April 1994) : 328-339.

Bellenger DN and Korgaonkar PK. Profiling the recreational shopper. Journal of Retailing 56 (March 1980) : 77-92.

Choi TY and Chu R. Levels of satisfaction among Asian and Western travelers. International Journal of Quality and Reliability Management 17 (February 2000) : 116-131.

Christiansen T, Snepenger DJ. Is it the mood or the mall that encourages tourists to shop?. Journal of Shopping Center Research 9 (January 2002) : 7-26.

Fodness D. Measuring tourist motivation. Annals of Tourism Research 21 (March 1994) : 555-581.

Goeldner CR, Ritchie JRB and McIntosh RW. Tourism: Principles, Practice, Philosophies. New York : Wiley, 2000.

Hall CM. Tourism and Politics: Policy, Power and Place. Chichester : Wiley, 1994.

Heung VCS and Cheng E. Assessing tourists satisfaction with shopping in the Hong Kong special administrative region of China. Journal of Travel Research 38 (2000) : 396-404.

Hobson JSP and Christensen M. Cultural and structural issues affecting Japanese tourist shopping behavior. Asia-Pacific Journal of Tourism Research 6 (January 2001) : 37-45.

Hobson JSP. Tourism and Shopping: The Case of Singapore. In Tourism: A Strategic Industry in Asia and the Pacific: Defining Problems and Creating Solution. McKellar B (ed.), Proceedings of the Sixth Annual Conference of the Asia Pacific Tourism Association, 757-762. Thailand : Songkla University: Phuket, 2000.

Jackson KT. All the worlds a mall: reflections on the social and economic consequences of the American shopping center. American Historical Review 101 (April 1996) : 1111-1121.

Jones MA. Entertaining shopping experiences: an exploratory investigation. Journal of Retailing and Consumer Services 6 (1999) : 129-139.

Keown CF. Amodel of tourists propensity to buy: the case of Japanese visitors to Hawaii. Journal of Travel Research 27 (March 1989) : 31-34.

Kim S and Littrell MA. Souvenir buying intentions for self versus others. Annals of Tourism Research 28 (March 2001) : 638-657.

Kotler P and Armstrong G. Marketing: An Introduction. Prentice Hall: Upper Saddle River, 1997.

Kozak M. Comparative assessment of tourist satisfactions with destinations across two nationalities. Tourism Management 22 (2001) : 391-401.

Law R. and Au N. Relationship modeling in tourism shopping: a decision rules induction approach. Tourism Management 21 (2000) : 241-249.

Machleit AK and Eroglu SA. Describing and measuring emotional response to shopping experience. Journal of Business Research 49 (2000) : 101-111.

Michalkó G. and Timothy DJ. Cross border shopping in Hungary: causes and effects. Visions in Leisure and Business 20 (January 2001) : 23-34.

Moeran B. The language of Japanese tourism. Annals of Tourism Research 10 (1983) : 93-108.

Mok C. and Lam T. A model of tourists shopping propensity: a case of Taiwanese visitors to Hong Kong. Pacific Tourism Review 1 (February 1997) : 137-145.

Aer Rianta International. ARI celebrates twenty years in Moscow. [Online]. (n.d.) Available from : http://www.ari.ie/?section=235&tid=3, 2008.

Murphy P, Pritchard MP and Smith B. The destination product and its impact on traveler perceptions. Tourism Management 21 (2000) : 43-52.

Pizam A. and Ellis T. Customer satisfaction and its measurement in hospitality enterprises. International Journal of Contemporary Hospitality Management 11 (July 1999) : 1-18.

Richter LK. The Politics of Tourism in Asia. Honolulu : University of Hawaii Press, 1989.

Snepenger DJ., Murphy L., O Connell R. and Gregg E. Tourists and residents use of a shopping space. Annals of Tourism Research 30 (2003) : 567-580.

Thompson C. and Cutler E. The effect of nationality on tourist arts: the case of the Gambia, West Africa. International Journal of Hospitality Management 16 (February 1997) : 225-229.

Timothy DJ. and Butler RW. Cross-border shopping: a North American perspective. Annals of Tourism Research 22 (January 1995) : 16-34.

Timothy DJ. Shopping Tourism, Retailing and Leisure. Clevedon, UK : Channel View, 2005.

Tosun C. and Fyall A. Making tourism sustainable: prospects and pitfalls. In Environmentalism in Turkey: Between Democracy and Development, 249-262. Aldershot : Ashgate Publishing, 2005.

Tosun C. Challenges of sustainable tourism development in the developing world: the case of Turkey. Tourism Management 22 (March 2001) : 285-299.

Turner LW. and Reisinger Y. Shopping satisfaction for domestic tourists. Journal of Retailing and Consumer Services 8 (2001) : 15-27.

Wong J. and Law R. Difference in shopping satisfaction levels: a study of tourists in Hong Kong. Tourism Management 24 (2003) : 401-410.

ภาคผนวก

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ภาคผนวก ก
แบบสอบถามการวิจัยกลุ่มเดลฟายกรมศุลกากร
เรื่อง โลจิสติกส์สำหรับร้านค้าปลอดอากรในเมือง
รอบที่ 1

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

แบบสอบถามการวิจัยกลุ่มเดลฟายกรมศุลกากร
เรื่อง
โลจิสติกส์สำหรับร้านค้าปลอดอากรในเมือง
รอบที่ 1

<u>คำชี้แจง</u>

กรุณาแสดงความคิดเห็นของท่านในเรื่องเกี่ยวกับโลจิสติกส์สำหรับร้านค้าปลอดอากรในเมืองในด้านต่างๆ ดังนี้

1. นโยบายสนับสนุนการจัดตั้งร้านค้าปลอดอากรในเมืองของกรมศุลกากรมีอย่างไร

.....

.....

.....

.....

2. นโยบายสนับสนุนการจัดตั้งร้านค้าปลอดอากรในเมืองมีมาเป็นระยะเวลาเท่าไร

.....

.....

.....

.....

3. ท่านคิดว่าการจัดตั้งร้านค้าปลอดอากรในเมืองในอดีตที่ผ่านมาประสพความสำเร็จตามนโยบายของกรมศุลกากรหรือไม่อย่างไร

.....

.....

.....

.....

4. ปัจจัยหลักที่สนับสนุนให้โครงการร้านค้าปลอดอากรในเมืองประสพความสำเร็จตามนโยบายของกรมศุลกากรควรประกอบด้วยอะไรบ้าง

4.1.....

4.2.....

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

4.3……

5. กรมศุลกากรมีนโยบายที่จะดำเนินการบริหารจัดการระบบควบคุมร้านค้าปลอดอากรในเมืองด้วยตนเองเพื่อให้เป็นไปตามระเบียบตามประกาศกรมศุลกากรหรือไม่

..... ดำเนินการด้วยตนเอง เพราะ .....

..... ไม่ดำเนินการด้วยตนเอง เพราะ .....

6. ปัจจัยที่ทำให้ท่านไม่ต้องการดำเนินการบริหารจัดการระบบควบคุมร้านค้าปลอดอากรในเมืองด้วยตนเองเพราะเหตุใด

6.1……

6.2……

6.3……

7. ท่านเห็นด้วยกับโครงการร้านค้าปลอดอากรในเมืองตามประกาศกรมศุลกากรหรือไม่ (โปรดให้คะแนน)

.....ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (1 คะแนน) .....ไม่เห็นด้วย (2 คะแนน)

.....เห็นด้วยปานกลาง (3 คะแนน) .....เห็นด้วย (4 คะแนน)

.....เห็นด้วยอย่างยิ่ง (5 คะแนน)

เหตุผล……

……

……

8. จาก โครงสร้างของ โลจิสติกส์สำหรับร้านค้าปลอดอากรในเมือง ท่านมีความเห็นด้วยหรือไม่อย่างไรกับโครงสร้างดังต่อไปนี้ (โปรดให้คะแนน)

8.1 ขบวนการโลจิสติกส์ในการนำเข้าสินค้า (In bound logistics Process) หรือไม่

.....ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (1 คะแนน) .....ไม่เห็นด้วย (2 คะแนน)

.....เห็นด้วยปานกลาง (3 คะแนน) .....เห็นด้วย (4 คะแนน)

.....เห็นด้วยอย่างยิ่ง (5 คะแนน)

เหตุผล……
……..……
……....

8.2 ขบวนการขนย้ายสินค้าจากคลังเก็บสินค้าสำหรับร้านค้าปลอดอากร (Remove out Process)

.....ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (1 คะแนน) .....ไม่เห็นด้วย (2 คะแนน)
.....เห็นด้วยปานกลาง (3 คะแนน) .....เห็นด้วย (4 คะแนน)
.....เห็นด้วยอย่างยิ่ง (5 คะแนน)

เหตุผล……
……..……
……....

8.3 ขบวนการโอนย้ายและรับเข้าสินค้า ณ ร้านค้าปลอดอากรในเมือง (Transfer and Receive- in Process)

.....ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (1 คะแนน) .....ไม่เห็นด้วย (2 คะแนน)
.....เห็นด้วยปานกลาง (3 คะแนน) .....เห็นด้วย (4 คะแนน)
.....เห็นด้วยอย่างยิ่ง (5 คะแนน)

เหตุผล……
……..……
……..

9. ระบบการจำหน่ายสินค้าในประเทศ (Sale Domestic) (โปรดให้คะแนน)

.....ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (1 คะแนน) .....ไม่เห็นด้วย (2 คะแนน)
.....เห็นด้วยปานกลาง (3 คะแนน) .....เห็นด้วย (4 คะแนน)
.....เห็นด้วยอย่างยิ่ง (5 คะแนน)

เหตุผล……
……..
……

10. ระบบการจำหน่ายสินค้าปลอดอากรให้แก่นักท่องเที่ยวหรือผู้มีความประสงค์จะเดินทางออกนอกประเทศ (โปรดให้คะแนน)

.....ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (1 คะแนน) .....ไม่เห็นด้วย (2 คะแนน)

.....เห็นด้วยปานกลาง (3 คะแนน) .....เห็นด้วย (4 คะแนน)

.....เห็นด้วยอย่างยิ่ง (5 คะแนน)

เหตุผล……

……..……

……..

11. ขั้นตอนการสำแดงสินค้า ณ จุดตรวจศุลกากร (Goods declaration process) (โปรดให้คะแนน)

.....ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (1 คะแนน) .....ไม่เห็นด้วย (2 คะแนน)

.....เห็นด้วยปานกลาง (3 คะแนน) .....เห็นด้วย (4 คะแนน)

.....เห็นด้วยอย่างยิ่ง (5 คะแนน)

เหตุผล……

……..……

……....

12. ระบบการเชื่อมโยงเครือข่าย (Network connectivity) (โปรดให้คะแนน)

.....ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (1 คะแนน) .....ไม่เห็นด้วย (2 คะแนน)

.....เห็นด้วยปานกลาง (3 คะแนน) .....เห็นด้วย (4 คะแนน)

.....เห็นด้วยอย่างยิ่ง (5 คะแนน)

เหตุผล……

……..……

……....

13. ระบบการรักษาความปลอดภัยข้อมูลและการส่งข้อมูลไร้เอกสาร(System security and Paperless System) (โปรดให้คะแนน)

.....ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (1 คะแนน) .....ไม่เห็นด้วย (2 คะแนน)

.....เห็นด้วยปานกลาง (3 คะแนน) .....เห็นด้วย (4 คะแนน)

.....เห็นด้วยอย่างยิ่ง (5 คะแนน)

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

เหตุผล……
……..……
……..……

14. ท่านเห็นว่า โลจิสติกส์สำหรับร้านค้าปลอดอากรในเมือง ดังกล่าวสามารถคลอบคลุมการดำเนินงานให้เป็นไปตามประกาศของกรมศุลกากรหรือไม่ (โปรดให้คะแนน)

.....ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (1 คะแนน) .....ไม่เห็นด้วย (2 คะแนน)
.....เห็นด้วยปานกลาง (3 คะแนน) .....เห็นด้วย (4 คะแนน)
.....เห็นด้วยอย่างยิ่ง (5 คะแนน)

เหตุผล……
……..……
……..

15. ท่านเห็นว่า โลจิสติกส์สำหรับร้านค้าปลอดอากรในเมือง จะทำให้ร้านค้าปลอดอากรในเมืองดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพหรือไม่ (โปรดให้คะแนน)

.....ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (1 คะแนน) .....ไม่เห็นด้วย (2 คะแนน)
.....เห็นด้วยปานกลาง (3 คะแนน) .....เห็นด้วย (4 คะแนน)
.....เห็นด้วยอย่างยิ่ง (5 คะแนน)

เหตุผล……
……..……
……..

16. ท่านเห็นว่าต้นแบบของร้านค้าปลอดอากรในเมืองจะมีช่วยส่งเสริมการท่องเที่ยวให้แก่ประเทศไทยหรือไม่ (โปรดให้คะแนน)

.....ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (1 คะแนน) .....ไม่เห็นด้วย (2 คะแนน)
.....เห็นด้วยปานกลาง (3 คะแนน) .....เห็นด้วย (4 คะแนน)
.....เห็นด้วยอย่างยิ่ง (5 คะแนน)

เหตุผล……
……..……
……..

17. ท่านเห็นว่าโครงการร้านค้าปลอดอากรในเมืองมีข้อดีและข้อเสียอย่างไร

……

……

……

18. สมมติว่ามี Logistics Model ดังกล่าวเกิดขึ้นในประเทศไทย และท่านเป็นผู้หนึ่งที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับระบบดังกล่าว แล้วท่านมีพึงพอใจกับต้นแบบดังกล่าวมากน้อยเพียงใด

(โปรดให้คะแนน 1-100)

คะแนนที่ให้ _____ คะแนน

เหตุผล……

……

……

19. ท่านมีข้อเสนอแนะและแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขอย่างไร

……

……

……

……

……

……

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ภาคผนวก ข
แบบสอบถามการวิจัยกลุ่มเดลฟายผู้ประกอบการร้านค้า
เรื่อง โลจิสติกส์สำหรับร้านค้าปลอดอากรในเมือง
รอบที่ 1

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

แบบสอบถามการวิจัยกลุ่มเดลฟายผู้ประกอบการร้านค้า
เรื่อง
โลจิสติกส์สำหรับร้านค้าปลอดอากรในเมือง
รอบที่ 1

<u>คำชี้แจง</u>

กรุณาแสดงความคิดเห็นของท่านในเรื่องเกี่ยวกับโลจิสติกส์สำหรับร้านค้าปลอดอากรในเมืองในด้านต่างๆ ดังนี้

1. ปัจจุบันยอดจำหน่ายสินค้าแบ่งเป็นสัดส่วนตามลูกค้าอย่างไรบ้าง

   ผู้ซื้อคนไทย_____ เปอร์เซ็นต์

   ผู้ซื้อชาวต่างชาติ_____ เปอร์เซ็นต์

2. กิจการของท่านมียอดจำหน่ายเฉลี่ยต่อปีเท่าไร_____ล้านบาท

3.จากสถานการณ์ในปัจจุบันกิจการของท่านมียอดจำหน่ายเพิ่มขึ้นหรือลดลงกี่เปอร์เซ็นต์

   เพิ่มขึ้น_____เปอร์เซ็นต์

   ลดลง_____เปอร์เซ็นต์

4. สาเหตุหลักที่ทำให้ยอดจำหน่ายของท่านเพิ่มขึ้นหรือลดลง

.....

.....

.....

ราคาจำหน่ายผลิตภัณฑ์ของท่านมีความแตกต่างกันอย่างไรเมื่อเทียบกับราคาของประเทศในแถบภูมิภาค

.....สูงกว่า .....ต่ำกว่า .....เท่ากัน

5. มีความแตกต่างกันโดยเฉลี่ยกี่เปอร์เซ็นต์_____

6. อ้างถึงประกาศกรมศุลกากรเกี่ยวกับเรื่องการจัดตั้งร้านค้าปลอดอากรในเมืองท่านมีความสนใจหรือไม่(โปรดให้คะแนน)

.....ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (1 คะแนน) .....ไม่เห็นด้วย (2 คะแนน)

.....เห็นด้วยปานกลาง (3 คะแนน) .....เห็นด้วย (4 คะแนน)

.....เห็นด้วยอย่างยิ่ง (5 คะแนน)

เหตุผล……

……..…

……..

ท่านคิดจะดำเนินการด้วยตนเองเพื่อให้เป็นไปตามระเบียบตามประกาศกรมศุลกากรหรือไม่

.....ดำเนินการด้วยตนเอง เพราะ _____

.....ไม่ดำเนินการด้วยตนเอง เพราะ _____

7. ปัจจัยที่ทำให้ท่านไม่ต้องการดำเนินการบริหารจัดการร้านค้าปลอดอากรในเมืองด้วยตนเองเพราะเหตุใด

7.1 ……..…

7.2 ……..

7.3 ……..

8. ท่านเห็นด้วยกับโครงการร้านค้าปลอดอากรในเมืองดังกล่าวหรือไม่ (โปรดให้คะแนน)

.....ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (1 คะแนน) .....ไม่เห็นด้วย (2 คะแนน)

.....เห็นด้วยปานกลาง (3 คะแนน) .....เห็นด้วย (4 คะแนน)

.....เห็นด้วยอย่างยิ่ง (5 คะแนน)

เหตุผล……..

……..…

……..

สถานการณ์สมมติถ้ามีผู้ให้บริการแบบครบวงจรในเรื่องร้านค้าปลอดอากรในเมืองท่านคิดว่าท่านมีความสนใจจะใช้บริการหรือไม่ (โปรดให้คะแนน)

.....ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (1 คะแนน) .....ไม่เห็นด้วย (2 คะแนน)

.....เห็นด้วยปานกลาง (3 คะแนน) .....เห็นด้วย (4 คะแนน)

.....เห็นด้วยอย่างยิ่ง (5 คะแนน)

เหตุผล……..…

……..…

…….....

9. ท่านเห็นว่า Logistics model for in town duty free shop ดังกล่าวสามารถครอบคลุมการดำเนินงานให้เป็นไปตามประกาศของกรมศุลการกรหรือไม่ (โปรดให้คะแนน)

.....ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (1 คะแนน) .....ไม่เห็นด้วย (2 คะแนน)

.....เห็นด้วยปานกลาง (3 คะแนน) .....เห็นด้วย (4 คะแนน)

.....เห็นด้วยอย่างยิ่ง (5 คะแนน)

เหตุผล……

……..…

…….....

10. ท่านเห็นว่า Logistics model for in town duty free shop จะทำให้ร้านค้าปลอดอากรในเมืองดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพหรือไม่ (โปรดให้คะแนน)

.....ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (1 คะแนน) .....ไม่เห็นด้วย (2 คะแนน)

.....เห็นด้วยปานกลาง (3 คะแนน) .....เห็นด้วย (4 คะแนน)

.....เห็นด้วยอย่างยิ่ง (5 คะแนน)

เหตุผล……..…

……..…

…….....

จาก โครงสร้างของ Logistics Model for in town duty free shop ท่านมีความเห็นด้วยหรือไม่อย่างไรกับโครงสร้างดังต่อไปนี้ (โปรดให้คะแนน)

11. ขบวนการโลจิสติกส์ในการนำเข้าสินค้า (In bound logistics Process)

.....ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (1 คะแนน) .....ไม่เห็นด้วย (2 คะแนน)

.....เห็นด้วยปานกลาง (3 คะแนน) .....เห็นด้วย (4 คะแนน)

.....เห็นด้วยอย่างยิ่ง (5 คะแนน)

เหตุผล……

……..…

……......

12. ขบวนการขนย้ายสินค้าจากคลังเก็บสินค้าสำหรับร้านค้าปลอดอากร (Remove out Process) (โปรดให้คะแนน)

.....ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (1 คะแนน) .....ไม่เห็นด้วย (2 คะแนน)

.....เห็นด้วยปานกลาง (3 คะแนน) .....เห็นด้วย (4 คะแนน)

.....เห็นด้วยอย่างยิ่ง (5 คะแนน)

เหตุผล……

……..…

……......

13. ขบวนการโอนย้ายและรับเข้าสินค้า ณ ร้านค้าปลอดอากรในเมือง (Transfer and Receive- in Process) (โปรดให้คะแนน)

.....ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (1 คะแนน) .....ไม่เห็นด้วย (2 คะแนน)

.....เห็นด้วยปานกลาง (3 คะแนน) .....เห็นด้วย (4 คะแนน)

.....เห็นด้วยอย่างยิ่ง (5 คะแนน)

เหตุผล……

……..…

……......

17.ระบบการจำหน่ายสินค้าในประเทศ (Sale Domestic) (โปรดให้คะแนน)

.....ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (1 คะแนน) .....ไม่เห็นด้วย (2 คะแนน)

.....เห็นด้วยปานกลาง (3 คะแนน) .....เห็นด้วย (4 คะแนน)

.....เห็นด้วยอย่างยิ่ง (5 คะแนน)

เหตุผล……

……..……

……..…..…

18. ระบบการจำหน่ายสินค้าปลอดอากรให้แก่นักท่องเที่ยวหรือผู้มีความประสงค์จะเดินทางออกนอกประเทศ (โปรดให้คะแนน)

.....ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (1 คะแนน) .....ไม่เห็นด้วย (2 คะแนน)

.....เห็นด้วยปานกลาง (3 คะแนน) .....เห็นด้วย (4 คะแนน)

.....เห็นด้วยอย่างยิ่ง (5 คะแนน)

เหตุผล……..……

……..……

……..……

19.ขั้นตอนการสำแดงสินค้า ณ จุดตรวจศุลกากร (Goods declaration process) (โปรดให้คะแนน)

.....ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (1 คะแนน) .....ไม่เห็นด้วย (2 คะแนน)

.....เห็นด้วยปานกลาง (3 คะแนน) .....เห็นด้วย (4 คะแนน)

.....เห็นด้วยอย่างยิ่ง (5 คะแนน)

เหตุผล……

……..……

……..……

20.ระบบการเชื่อมโยงเครือข่าย (Network connectivity) (โปรดให้คะแนน)

.....ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (1 คะแนน) .....ไม่เห็นด้วย (2 คะแนน)

.....เห็นด้วยปานกลาง (3 คะแนน) .....เห็นด้วย (4 คะแนน)

.....เห็นด้วยอย่างยิ่ง (5 คะแนน)

เหตุผล……

……..……

……..……

21.ระบบการรักษาความปลอดภัยข้อมูลและการส่งข้อมูลไร้เอกสาร (System security and Paperless System) (โปรดให้คะแนน)

.....ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (1 คะแนน) .....ไม่เห็นด้วย (2 คะแนน)

.....เห็นด้วยปานกลาง (3 คะแนน) .....เห็นด้วย (4 คะแนน)

.....เห็นด้วยอย่างยิ่ง (5 คะแนน)

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

เหตุผล……

……

……

22. ท่านคิดว่าโครงการดังกล่าวจะสามารถดึงดูดนักท่องเที่ยวมายังประเทศไทยเพิ่มมากขึ้นหรือไม่

..... เพิ่มมากขึ้น .....ไม่เพิ่มมากขึ้น

เหตุผล……

……

……

23.ท่านเห็นว่าโครงการร้านค้าปลอดอากรในเมืองจะสามารถสร้างความพึงพอใจในประสบการณ์ของนักท่องเที่ยวมากขึ้น ใช่หรือไม่

.....ใช่ .....ไม่ใช่

เหตุผล……

……

……

24.เมื่อท่านได้เข้าร่วมกับ Logistics model for in town duty free shop แล้วท่านคิดวาต้นแบบดังกล่าวจะสามารถเพิ่มยอดขายของท่านได้หรือไม่

.....ได้ .....ไม่ได้ .....ไม่แน่ใจ

25. หากท่านมีความเห็นว่าได้ ท่านคิดว่าจะเพิ่มขึ้นในสัดส่วนใด

ผู้ซื้อชาวไทย ....เปอร์เซ็นต์

นักท่องเที่ยวต่างชาติ .....เปอร์เซ็นต์

26. หากท่านร่วมในโครงการดังกล่าวท่านมีความเห็นว่าจะสามารถเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันกับประเทศได้หรือไม่

.....เห็นด้วย .....ไม่เห็นด้วย .....ไม่แน่ใจ

เหตุผล……

……

……

27. ท่านเห็นว่าต้นแบบของร้านค้าปลอดอากรในเมืองจะมีช่วยส่งเสริมการท่องเที่ยวให้แก่ประเทศไทยหรือไม่ (โปรดให้คะแนน)

.....ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (1 คะแนน) .....ไม่เห็นด้วย (2 คะแนน)

.....เห็นด้วยปานกลาง (3 คะแนน) .....เห็นด้วย (4 คะแนน)

.....เห็นด้วยอย่างยิ่ง (5 คะแนน)

เหตุผล……

……

……

28. ท่านเห็นว่าโครงการร้านค้าปลอดอากรในเมืองมีข้อดีและข้อเสียอย่างไร

……

……

……

……

29.สมมติว่ามี Logistics Model ดังกล่าวเกิดขึ้นในประเทศไทย และท่านเป็นผู้หนึ่งที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับระบบดังกล่าว แล้วท่านมีพึงพอใจกับต้นแบบดังกล่าวมากน้อยเพียงใด

)โปรดให้คะแนน 1-100)

คะแนนที่ให้ _____ คะแนน

เหตุผล……

……

……

30.ท่านมีข้อเสนอแนะและแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขอย่างไร

……

……

……

……

ภาคผนวก ค

แบบสอบถามการวิจัยกลุ่มเดลฟายผู้ประกอบการภาคเอกชน

ด้านอสังหาริมทรัพย์

เรื่อง โลจิสติกส์สำหรับร้านค้าปลอดอากรในเมือง

รอบที่ 1

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

แบบสอบถามการวิจัยกลุ่มเดลฟายผู้ประกอบการภาคเอกชนด้าน
ผู้ประกอบการย่านการค้า
เรื่อง
โลจิสติกส์สำหรับร้านค้าปลอดอากรในเมือง
รอบที่ 1

<u>คำชี้แจง</u>

กรุณาแสดงความคิดเห็นของท่านในเรื่องเกี่ยวกับโลจิสติกส์สำหรับร้านค้าปลอดอากรในเมืองในด้านต่างๆ ดังนี้

1. สถานการณ์การลงทุนของผู้ประกอบการร้านค้าประเภทสินค้าฟุ่มเฟือยในประเทศไทยเป็นอย่างไร

.....

.....

.....

.....

2. จำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติที่เดินทางเข้ามาประเทศไทยมีปริมาณเพิ่มขึ้นหรือลดลงอย่างไร

.....

.....

.....

.....

3. ค่าใช้จ่ายของนักท่องเที่ยวต่างประเทศต่อวัน (Tourist expenditure per day) ในประเทศไทยมีแนวโน้มอย่างไร

.....

.....

.....

.....

4. สาเหตุหลักของการเปลี่ยนแปลง

……

……

……

5. ท่านมีความเห็นต่อร้านค้าปลอดอากรในเมืองในต่างประเทศอย่างไร

……

……

……

6. ท่านเห็นด้วยกับโครงการร้านค้าปลอดอากรในเมืองตามประกาศกรมศุลกากรหรือไม่ (โปรดให้คะแนน)

.....ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (1 คะแนน) .....ไม่เห็นด้วย (2 คะแนน)

.....เห็นด้วยปานกลาง (3 คะแนน) .....เห็นด้วย (4 คะแนน)

.....เห็นด้วยอย่างยิ่ง (5 คะแนน)

เหตุผล……

……

……

7. จาก โครงสร้างของ โลจิสติกส์สำหรับร้านค้าปลอดอากรในเมือง ท่านมีความเห็นด้วยหรือไม่อย่างไรกับโครงสร้างดังต่อไปนี้

7.1ระบบการจำหน่ายสินค้าปลอดอากรให้แก่นักท่องเที่ยวหรือผู้มีความประสงค์จะเดินทางออกนอกประเทศ (โปรดให้คะแนน)

.....ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (1 คะแนน) .....ไม่เห็นด้วย (2 คะแนน)

.....เห็นด้วยปานกลาง (3 คะแนน) .....เห็นด้วย (4 คะแนน)

.....เห็นด้วยอย่างยิ่ง (5 คะแนน)

เหตุผล……

……

……

7.2 ขั้นตอนการสำแดงสินค้า ณ จุดตรวจศุลกากร (Goods declaration process) (โปรดให้คะแนน)

.....ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (1 คะแนน) .....ไม่เห็นด้วย (2 คะแนน)

.....เห็นด้วยปานกลาง (3 คะแนน) .....เห็นด้วย (4 คะแนน)

.....เห็นด้วยอย่างยิ่ง (5 คะแนน)

เหตุผล……

……

……

7.3 ระบบการเชื่อมโยงเครือข่าย (Network connectivity) (โปรดให้คะแนน)

.....ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (1 คะแนน) .....ไม่เห็นด้วย (2 คะแนน)

.....เห็นด้วยปานกลาง (3 คะแนน) .....เห็นด้วย (4 คะแนน)

.....เห็นด้วยอย่างยิ่ง (5 คะแนน)

เหตุผล……

……

……

7.4 ระบบการรักษาความปลอดภัยข้อมูลและการส่งข้อมูลไร้เอกสาร(System security and Paperless System) (โปรดให้คะแนน)

.....ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (1 คะแนน) .....ไม่เห็นด้วย (2 คะแนน)

.....เห็นด้วยปานกลาง (3 คะแนน) .....เห็นด้วย (4 คะแนน)

.....เห็นด้วยอย่างยิ่ง (5 คะแนน)

เหตุผล……

……

……

8. ท่านเห็นว่า โลจิสติกส์สำหรับร้านค้าปลอดอากรในเมือง ดังกล่าวสามารถคลอบคลุมการดำเนินงานให้เป็นไปตามประกาศของกรมศุลการกรหรือไม่ (โปรดให้คะแนน)

.....ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (1 คะแนน) .....ไม่เห็นด้วย (2 คะแนน)

.....เห็นด้วยปานกลาง (3 คะแนน) .....เห็นด้วย (4 คะแนน)

.....เห็นด้วยอย่างยิ่ง (5 คะแนน)

เหตุผล……

……

……

9. ท่านเห็นว่า โลจิสติกส์สำหรับร้านค้าปลอดอากรในเมือง จะทำให้ร้านค้าปลอดอากรในเมืองดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพหรือไม่ (โปรดให้คะแนน)

.....ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (1 คะแนน) .....ไม่เห็นด้วย (2 คะแนน)

.....เห็นด้วยปานกลาง (3 คะแนน) .....เห็นด้วย (4 คะแนน)

.....เห็นด้วยอย่างยิ่ง (5 คะแนน)

เหตุผล……

……

……

10.ท่านเห็นว่าต้นแบบของร้านค้าปลอดอากรในเมืองจะมีช่วยส่งเสริมการท่องเที่ยวให้แก่ประเทศไทยหรือไม่

.....ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (1 คะแนน) .....ไม่เห็นด้วย (2 คะแนน)

.....เห็นด้วยปานกลาง (3 คะแนน) .....เห็นด้วย (4 คะแนน)

.....เห็นด้วยอย่างยิ่ง (5 คะแนน)

เหตุผล……

……

……

11. ท่านเห็นว่าโครงการร้านค้าปลอดอากรในเมืองมีข้อดีและข้อเสียอย่างไร

……

……

……

……

……

……

12. ท่านเห็นว่าหากโครงการร้านค้าปลอดอากรในเมืองประสพผลสำเร็จจะสามารถดึงดูดการลงทุนจากต่างประเทศได้มากน้อยอย่างไร

……

……

……

13. สมมติว่ามี Logistics Model ดังกล่าวเกิดขึ้นในประเทศไทย และท่านเป็นผู้หนึ่งที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับระบบดังกล่าว แล้วท่านมีพึงพอใจกับต้นแบบดังกล่าวมากน้อยเพียงใด

(โปรดให้คะแนน 1-100)

คะแนนที่ให้ _____ คะแนน

เหตุผล……

……

……

14. ท่านมีข้อเสนอแนะและแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขอย่างไร

……

……

……

……

……

……

……

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ภาคผนวก ง

แบบสอบถามการวิจัยกลุ่มเดลฟายการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย

เรื่อง โลจิสติกส์สำหรับร้านค้าปลอดอากรในเมือง

รอบที่ 1

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

แบบสอบถามการวิจัยกลุ่มเดลฟายการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย
เรื่อง
โลจิสติกส์สำหรับร้านค้าปลอดอากรในเมือง
รอบที่ 1

<u>คำชี้แจง</u>

โปรดกรุณาแสดงความคิดเห็นของท่านในเรื่องเกี่ยวกับโลจิสติกส์สำหรับร้านค้าปลอดอากรในเมืองในด้านต่างๆ ดังนี้

1. สถานการณ์การท่องเที่ยวของประเทศไทยในปัจจุบันเป็นอย่างไร และมีผลกระทบต่อการจำหน่ายสินค้าของท่านมากน้อยเพียงใด

.....

.....

.....

.....

2. จำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติที่เดินทางเข้ามาประเทศไทยมีปริมาณเพิ่มขึ้นหรือลดลงอย่างไร

.....

.....

.....

.....

3. ท่านมีความคิดเห็นว่าจุดมุ่งหมายหลักในการเดินทางมายังประเทศไทยของนักท่องเที่ยวเรียงตามลำดับความสำคัญประกอบด้วยอะไรบ้าง

3.1.....

3.2.....

3.3.....

4. ค่าใช้จ่ายของนักท่องเที่ยวต่างประเทสต่อวัน (Tourist expenditure per day) ในประเทศไทยมีแนวโน้มอย่างไร

.....

.....

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

5. สาเหตุหลักของการเปลี่ยนแปลง

……

……

……

6. ท่านมีความเห็นต่อร้านค้าปลอดอากรในเมืองในต่างประเทศอย่างไร

……

……

……

7. ท่านเห็นด้วยกับโครงการร้านค้าปลอดอากรในเมืองตามประกาศกรมศุลกากรหรือไม่ (โปรดให้คะแนน)

.....ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (1 คะแนน) .....ไม่เห็นด้วย (2 คะแนน)

.....เห็นด้วยปานกลาง (3 คะแนน) .....เห็นด้วย (4 คะแนน)

.....เห็นด้วยอย่างยิ่ง (5 คะแนน)

เหตุผล……

……

……

8. จาก โครงสร้างของ โลจิสติกส์สำหรับร้านค้าปลอดอากรในเมือง ท่านมีความเห็นด้วยหรือไม่อย่างไรกับโครงสร้างดังต่อไปนี้

8.1ระบบการจำหน่ายสินค้าปลอดอากรให้แก่นักท่องเที่ยวหรือผู้มีความประสงค์จะเดินทางออกนอกประเทศ (โปรดให้คะแนน)

.....ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (1 คะแนน) .....ไม่เห็นด้วย (2 คะแนน)

.....เห็นด้วยปานกลาง (3 คะแนน) .....เห็นด้วย (4 คะแนน)

.....เห็นด้วยอย่างยิ่ง (5 คะแนน)

เหตุผล……

……

……

8.2 ขั้นตอนการสำแดงสินค้า ณ จุดตรวจศุลกากร (Goods declaration process) (โปรดให้คะแนน)

.....ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (1 คะแนน) .....ไม่เห็นด้วย (2 คะแนน)

.....เห็นด้วยปานกลาง (3 คะแนน) .....เห็นด้วย (4 คะแนน)

.....เห็นด้วยอย่างยิ่ง (5 คะแนน)

เหตุผล……..…

……..……

……..…..

8.3 ระบบการเชื่อมโยงเครือข่าย (Network connectivity) (โปรดให้คะแนน)

.....ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (1 คะแนน) .....ไม่เห็นด้วย (2 คะแนน)

.....เห็นด้วยปานกลาง (3 คะแนน) .....เห็นด้วย (4 คะแนน)

.....เห็นด้วยอย่างยิ่ง (5 คะแนน)

เหตุผล……

……..……

……..…..

8.4 ระบบการรักษาความปลอดภัยข้อมูลและการส่งข้อมูลไร้เอกสาร (System security and Paperless System) (โปรดให้คะแนน)

.....ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (1 คะแนน) .....ไม่เห็นด้วย (2 คะแนน)

.....เห็นด้วยปานกลาง (3 คะแนน) .....เห็นด้วย (4 คะแนน)

.....เห็นด้วยอย่างยิ่ง (5 คะแนน)

เหตุผล……

……..……

……..…..

9. ท่านเห็นว่า โลจิสติกส์สำหรับร้านค้าปลอดอากรในเมือง ดังกล่าวสามารถคลอบคลุมการดำเนินงานให้เป็นไปตามประกาศของกรมศุลการกรหรือไม่ (โปรดให้คะแนน)

.....ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (1 คะแนน) .....ไม่เห็นด้วย (2 คะแนน)

.....เห็นด้วยปานกลาง (3 คะแนน) .....เห็นด้วย (4 คะแนน)

.....เห็นด้วยอย่างยิ่ง (5 คะแนน)

เหตุผล……
……..……
……..…….....

10.ท่านเห็นว่า โลจิสติกส์สำหรับร้านค้าปลอดอากรในเมือง จะทำให้ร้านค้าปลอดอากรในเมือง ดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพหรือไม่ (โปรดให้คะแนน)

.....ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (1 คะแนน) .....ไม่เห็นด้วย (2 คะแนน)
.....เห็นด้วยปานกลาง (3 คะแนน) .....เห็นด้วย (4 คะแนน)
.....เห็นด้วยอย่างยิ่ง (5 คะแนน)

เหตุผล……
……..……
……..…….....

11.ท่านเห็นว่าต้นแบบของร้านค้าปลอดอากรในเมืองจะมีช่วยส่งเสริมการท่องเที่ยวให้แก่ประเทศไทยหรือไม่ (โปรดให้คะแนน)

.....ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (1 คะแนน) .....ไม่เห็นด้วย (2 คะแนน)
.....เห็นด้วยปานกลาง (3 คะแนน) .....เห็นด้วย (4 คะแนน)
.....เห็นด้วยอย่างยิ่ง (5 คะแนน)

เหตุผล……
……..……
……..…….....

12.ท่านเห็นว่าโครงการร้านค้าปลอดอากรในเมืองมีข้อดีและข้อเสียอย่างไร

……
……
……
……

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

13.สมมติว่ามี Logistics Model ดังกล่าวเกิดขึ้นในประเทศไทย และท่านเป็นผู้หนึ่งที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับระบบดังกล่าว แล้วท่านมีพึงพอใจกับต้นแบบดังกล่าวมากน้อยเพียงใด (โปรดให้คะแนน 1-100)

คะแนนที่ให้ _____ คะแนน

เหตุผล……

……

……

14.ท่านมีข้อเสนอแนะและแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขอย่างไร

……

……

……

……

……

……

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ภาคผนวก จ

แบบสอบถามการวิจัยกลุ่มเดลฟาย

เรื่อง โลจิสติกส์สำหรับร้านค้าปลอดอากรในเมือง (รอบที่ 2 และ 3)

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

แบบสอบถามการวิจัยกลุ่มเดลฟาย
เรื่อง โลจิสติกส์สำหรับร้านค้าปลอดอากรในเมือง (รอบที่ 2 และ 3)

<u>คำชี้แจง</u>

กรุณาแสดงความคิดเห็นของท่านในเรื่องเกี่ยวกับโลจิสติกส์สำหรับร้านค้าปลอดอากรในเมืองในด้านต่างๆ ดังนี้

ระบบโลจิสติกส์สำหรับการประกอบกิจการ ร้านค้าปลอดอากรในเมือง	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1. ขบวนการโลจิสติกส์ในการนำเข้าสินค้า (In bound logistics Process)					
2. ขบวนการขนย้ายสินค้าจากคลังเก็บสินค้าสำหรับร้านค้าปลอดอากร (Remove out Process)					
3. ขบวนการโอนย้ายและรับเข้าสินค้า ณ ร้านค้าปลอดอากรในเมือง (Transfer and Receive-in Process)					
4. ระบบการจำหน่ายสินค้าในประเทศ (Sale Domestic)					
5. ระบบการจำหน่ายสินค้าปลอดอากรให้แก่นักท่องเที่ยวหรือผู้มีความประสงค์จะเดินทางออกนอกประเทศ (Sale Export)					
6. ขั้นตอนการสำแดงสินค้า ณ จุดตรวจศุลกากร (Goods declaration process)					
7. ระบบการเชื่อมโยงเครือข่าย (Network connectivity)					
8. ระบบการรักษาความปลอดภัยข้อมูลและการส่งข้อมูลไร้เอกสาร (System security and Paperless System)					
9. Logistics Model คลอบคลุมการดำเนินงานเป็นไปตามประกาศของกรมศุลกากร					
10. Logistics Model สามารถส่งเสริมให้ร้านค้าปลอดอากรในเมืองดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
ความพึงพอใจกับต้นแบบ Logistics Model โดยรวม					

ภาคผนวก ฉ
บทสรุปสัมภาษณ์ กลุ่มผู้เชี่ยวชาญที่ 1
ด้านกรมศุลกากร

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สรุปบทสัมภาษณ์เดลฟายกลุ่มกรมศุลกากร

ผู้ให้สัมภาษณ์ :

นโยบายสนับสนุนการจัดตั้งร้านค้าปลอดอากรในเมืองของกรมศุลกากร

นโยบายเรื่องร้านค้าปลอดอากรในเมืองนั้นมีมาเป็นระยะเวลานานซึ่งเป็นนโยบายของรัฐบาลในอดีต โดยออกเป็นมติของคณะรัฐมนตรีมาตั้งแต่ พ.ศ. 2532 ที่จะส่งเสริมให้มีร้านค้าปลอดอากรขึ้นในเมืองนอกเหนือจากร้านค้าปลอดอากรในเขตท่าอากาศยานเพียงเท่านั้น โดยมติครม.แต่เดิมมอบหมายให้การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยเป็นผู้ดำเนินการ และต่อมามติครม.ได้แก้ไขให้เป็นรัฐวิสาหกิจที่เกี่ยวข้องกับด้านการท่องเที่ยวหรือรัฐวิสาหกิจที่เกี่ยวข้องกับท่าอากาศยาน รวมถึงอาจให้เอกชนมาร่วมดำเนินการด้วยแต่จะต้องอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของรัฐวิสาหกิจ และได้แก้ไขให้นิติบุคคลที่คณะรัฐมนตรีให้ความเห็นชอบเป็นผู้ดำเนินการ จนกระทั่งมาถึงปี พ.ศ.2541 คณะรัฐมนตรีจึงมีนโยบายเปิดกว้างขึ้นหรือเปิดเสรีโดยไม่จำกัดว่าจะต้องเป็นเฉพาะรัฐวิสาหกิจ แต่ให้รวมถึงนิติบุคคลที่มีคุณสมบัติเป็นไปตามที่อธิบดีกรมศุลกากรกำหนด ซึ่งอันที่จริงแล้วอำนาจในการจัดตั้งร้านค้าปลอดอากรนั้นเป็นอำนาจของอธิบดีกรมศุลกากรตามพระราชบัญญัติศุลกากร พ.ศ.2469 ร้านค้าปลอดอากรในเมืองแต่เดิมโดยหลักการคือการสั่งซื้อล่วงหน้า (Preorder) โดยให้ผู้ซื้อนั้นไปรับสินค้าที่ซื้อในเขตท่าอากาศยานก่อนการเดินทางออกนอกราชอาณาจักร จนกระทั่งภายหลังอนุญาตให้สามารถรับสินค้าไปได้พร้อมกับตนโดยที่สินค้าจะต้องถูกบรรจุลงในถุงพลาสติกใสปิดผนึก (Sealed Bag) และต้องนำไปให้เจ้าหน้าที่ศุลกากรทำการตรวจสอบก่อนออกเดินทาง ในส่วนของการคืนเงินภาษีหรือเงินประกันนั้นเป็นหน้าที่ระหว่างผู้ประกอบการกับผู้ซื้อที่จะดำเนินการเอง ด้วยเหตุที่กฎหมายศุลกากรนั้นไม่มีลักษณะของการคืนอากรให้แก่นักท่องเที่ยว ซึ่งแตกต่างโดยสิ้นเชิงกับการคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม (VAT Refund) ให้แก่นักท่องเที่ยว อีกประการหนึ่งคืออากรตามกฎหมายศุลกากรนั้นไม่ได้เก็บในอัตราเดียว (Flat Rate) โดยอัตราอากรนั้นจะแตกต่างตามพิกัดอัตราศุลกากร โดยจะต้องมีการคำนวณอัตราภาษีบนฐานของประเภทสินค้า ราคานำเข้า จึงไม่สามารถที่จะคืนในอัตราเดียวกันเหมือนอย่างในระบบภาษีมูลค่าเพิ่ม จึงเป็นภาระของผู้ขายสินค้าที่จะต้องคำนวนภาษีไว้ในราคาสินค้า เพื่อเป็นหลักประกันที่ผู้ซื้อจะต้องนำสินค้าที่ซื้อไปสำแดงต่อศุลกากร

ส่วนการคืนเงินภาษีนั้นเป็นภาระต่อกันระหว่างผู้ขายและผู้ซื้อ ในส่วนของกรมศุลกากรนั้นถ้ามีหลักฐานในการนำสินค้าออกนอกราชอาณาจักรก็ให้ถือว่าสินค้าดังกล่าวได้รับการยกเว้น

อากร แต่หากไม่ปรากฏหลักฐานว่าสินค้านั้นได้นำออกนอกราชอาณาจักรหรือกรณีที่สินค้าขาดหายไปจากการเก็บรักษาซึ่งผู้นำเข้าจะต้องเป็นผู้รับผิดชอบภาระในเรื่องค่าภาษีทั้งหมด จนกระทั่งในปัจจุบันกรมศุลกากรมีนโยบายที่จะให้เกิดความสะดวกต่อการดำเนินการมากที่สุดของร้านค้าปลอดอากรในเมือง แต่อาจมีปัญหาในประเด็นที่ผู้ซื้ออาจไม่ต้องการซื้อสินค้าในราคาที่มีภาษีและถือสินค้าออกนอกราชอาณาจักรเพื่อขอคืนเงินอากร ในทางตรงกันข้ามหากให้ร้านค้าขายสินค้าปลอดอากรให้แก่นักท่องเที่ยวไปก่อนก็อาจเป็นความเสี่ยงของผู้ประกอบการหากนักท่องเที่ยวไม่เดินทางออกหรือไม่ปฏิบัติให้เป็นไปตามระเบียบของกรมศุลกากร ซึ่งผู้ขายหรือผู้ประกอบการจะต้องถูกเรียกชำระภาษีที่ขาดหายไปให้ครบถ้วน ดังนั้นจึงนิยมที่จะให้ผู้ซื้อไปทำการรับสินค้าที่ท่าอากาศยาน

3&4 ท่านคิดว่าการจัดตั้งร้านค้าปลอดอากรในเมืองในอดีตที่ผ่านมาประสพความสำเร็จตามนโยบายของกรมศุลกากรหรือไม่อย่างไร

เนื่องจากระบบของร้านค้าปลอดอากรในเมืองนั้นจำแนกได้เป็น 2 ระบบ คือ ระบบปิด ที่มีการสั่งซื้อล่วงหน้า (Preorder) ที่เมื่อมีการซื้อแล้วจะต้องไปรับสินค้าที่จุดส่งมอบภายในบริเวณท่าอากาศยานที่ไม่อนุญาตให้ผู้ซื้อถือติดตัวออกไป และอีกระบบคือการถือติดตัวไปพร้อมกันตน (Self-Carry) ซึ่งระบบที่เปิดโอกาสให้นักท่องเที่ยวถือของออกไปได้นั้นหากพิจารณาในข้อเท็จจริงแล้วอาจไม่ประสพความสำเร็จเท่าที่ควรส่วนหนึ่งคือเมื่อให้โอกาสผู้ซื้อถือสินค้าไปแล้วผู้ประกอบการเองก็มีความเสี่ยงอยู่ว่าผู้ซื้อจะนำสินค้านั้นออกนอกราชอาณาจักรหรือไม่ หากไม่นำออกหรือไม่มีหลักฐานแสดงต่อเจ้าหน้าที่ศุลกากรภายในเวลาที่กำหนด กรมศุลกากรจะเรียกเก็บภาษีจากผู้นำเข้า เพราะฉะนั้นหากผู้ประกอบการมีความประสงค์ที่จะขายสินค้าโดยมิต้องแบบรับความเสี่ยงก็จะต้องบวกค่าสินค้าไว้ในตัวสินค้า เช่นอาจมีการเรียกเก็บแยกราคาค่าสินค้าและค่าภาษีเพื่อเป็นหลักประกัน ซึ่งตรงนี้อาจไม่ได้รับความวางใจจากผู้ซื้อว่าจะได้รับคืนเงินอากรในภายหลังหรือไม่ ประการที่ 2 นักท่องเที่ยวที่เดินทางมายังประเทศไทยโดยเฉพาะที่เดินทางไปตามแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติเช่น ภูเก็ต เชียงใหม่ มักจะไม่ได้รับความสนใจจากนักท่องเที่ยวในการซื้อสินค้าจากร้านค้าปลอดอากรในต่างจังหวัด โดยจะเน้นการท่องเที่ยวตามแหล่งธรรมชาติมากกว่าการให้ความสำคัญกับการช้อปปิ้ง โดยส่วนใหญ่จะเลือกผลิตภัณฑ์ที่ผลิตในประเทศ แต่หากเป็นกลุ่มนักท่องเที่ยวที่เดินทางมายังกรุงเทพมหานครจะเป็นอีกประเภทที่จะเลือกซื้อสินค้าตามย่านการค้าต่าง ๆ จึงอาจตอบได้ว่าในปัจจุบันร้านค้าปลอดอากรในเมืองอาจไม่ประสพความสำเร็จเท่าที่ควรอย่างไรก็ตามกรมศุลกากรพยายามเปิดโอกาสกว้างและปรับปรุงในเรื่องหลักเกณฑ์ให้เหมาะสม การที่จะผลักดันให้ประเทศไทยเป็นสวรรค์แห่งการช้อปปิ้งนั้นได้ตั้ง

ข้อสังเกตกรณีที่นักท่องเที่ยวนิยมเดินทางไปยังประเทศฮ่องกงหรือสิงคโปร์เพื่อการช้อปปิ้ง เนื่องจากประเทศเหล่านั้นมีเป็นประเทศที่ปลอดภาษี (Free Port) ที่จะไม่มีการเรียกเก็บอากรขาเข้ายกเว้นสินค้าบางประเภท หรือการจัดเก็บภาษีสรรพสามิต เช่น สุรา น้ำมัน ซึ่งประเทศสิงคโปร์จะมีการจัดเก็บภาษีสำหรับสินค้าเพียง 3-4 ประเภทเท่านั้นจึงกลายเป็นภาพลักษณ์ในสายตาของนักท่องเที่ยวที่ต้องการซื้อสินค้าที่มีราคาถูกเนื่องจากไม่มีภาษีนั่นเอง ส่วนประเทศไทยที่ผ่านมานั่นมีชื่อเสียงในด้านอื่น เช่นแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติ ศิลปะ วัฒนธรรม อีกทั้งประเทศไทยยังไม่เคยมีการสื่อสารในลักษณะที่เป็นเมืองปลอดภาษีซึ่งประเทศไทยนั้นไม่สามารถทำให้เป็นเมืองท่าปลอดภาษีได้ อย่างไรก็ตามหากเทียบกับประเทศต่าง ๆ อาทิ กรุงปารีสที่เป็นศูนย์กลางของแฟชั่นระดับโลกที่เมื่อใครก็ตามที่เดินทางไปถึงจะเลือกที่จะซื้อสินค้า อีกทั้งระบบการคืนภาษีให้แก่นักท่องเที่ยวที่เป็นที่ยอมรับและรู้จักเป็นอย่างดีของนักท่องเที่ยว จึงถือเป็นภาพลักษณ์ของแหล่งท่องเที่ยวนั้น ๆ สำหรับประเทศไทยหากตั้งข้อสังเกตจะพบว่านักท่องเที่ยวจากประเทศแถบยุโรปหรืออเมริกานิยมการท่องเที่ยวทางธรรมชาติ และไม่นิยมการช้อปปิ้งสินค้าประเภทฟุ่มเฟือยอาจเนื่องมาจากสินค้าดังกล่าวมีแหล่งของตนและมีราคาที่ถูกกว่าจึงไม่มีความจำเป็นที่จะซื้อสินค้าดังกล่าว ซึ่งแตกต่างจากนักท่องเที่ยวแถบเอเชีย อาทิ ญี่ปุ่น เกาหลี จีน ที่นิยมการช้อปปิ้งเป็นอย่างมากนั่นเอง ดังนั้นการเลือกแหล่งการค้าและการประชาสัมพันธ์จึงควรเลือกพื้นที่ที่เหมาะสม เช่น อาจเลือกเมืองใดเมืองหนึ่งของประเทศเช่น กรุงเทพมหานคร เป็นแหล่งสินค้าปลอดอากร โดยแยกจากแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติ หรือ ศิลปะ วัฒนธรรม อื่นๆ เช่น ภูเก็ต อยุธยา สุโขทัย เป็นต้น จึงมองว่าไม่มีความจำเป็นที่จะเปลี่ยนภาพลักษณ์ของทั้งประเทศให้เป็นประเทศปลอดภาษี โดยอาจเลือกเป็นเพียงบางจุดเช่น ย่านราชประสงค์ หรือ สยามสแควร์ เพื่อมิให้กระทบต่อคุณค่าของแหล่งท่องเที่ยวอื่น

5 &6 กรมศุลกากรมีนโยบายที่จะดำเนินการบริหารจัดการระบบควบคุมร้านค้าปลอดอากรในเมืองด้วยตนเองเพื่อให้เป็นไปตามระเบียบของกรมศุลกากรหรือไม่

กรมศุลกากรไม่เคยมีนโยบายที่จะเป็นผู้ดำเนินการด้วยตนเอง โดยหน้าที่หลักของกรมศุลกากรคือการควบคุมการนำเข้าและการส่งออก ซึ่งมีปริมาณงานที่มากในปัจจุบัน นโยบายของกรมศุลกากรในปัจจุบันคือการสนับสนุนและเปิดเสรีให้แก่ผู้ประกอบการ เช่นเป็นนิติบุคคลที่มีทุนจดทะเบียนตามประกาศกรมศุลกากรหรือตามที่อธิบดีเห็นสมควร หากมีคุณสมบัติครบถ้วนก็สามารถที่จะดำเนินการได้ โดยไม่มีข้อจำกัดไม่ว่าสถานที่ประกอบการจะอยู่ที่ใด ปัญหาสำคัญที่เกิดขึ้นคือประเด็นของจุดส่งมอบ (Pick Up Counter)

เนื่องจากในปัจจุบันพื้นที่ ทั้งหมดในเขตท่าอากาศยานเป็นพื้นที่สัมปทานจึงทำให้ผู้ประกอบการอื่น ๆ ไม่สามารถเข้าไปดำเนินการส่งมอบสินค้าให้แก่นักท่องเที่ยวได้ จึงเป็นภาระที่ผู้ประกอบการจะต้องจัดเตรียมระบบในการส่งมอบที่เหมาะสมตามระเบียบของศุลกากร ซึ่งในอดีตที่ผ่านมาในขณะที่ท่าอากาศยานดอนเมืองยังเป็นสนามบินเดียวเคยมีผู้ประกอบการรวมตัวกันตั้งจุดส่งมอบแยกจากจุดส่งมอบของบริษัท คิงเพาเวอร์ ต่อมาในภายหลังมีการย้ายท่าอากาศยานมายังสนามบินสุวรรณภูมิ ผู้ประกอบการอื่นจึงไม่สามารถดำเนินการได้เนื่องจากพื้นที่ทั้งหมดในเขตท่าอากาศยานสุวรรณภูมิกลายเป็นพื้นที่สัมปทานเฉพาะของบริษัทที่ได้รับสัมปทานเพียงเท่านั้น

7. ท่านเห็นด้วยกับโครงการร้านค้าปลอดอากรในเมืองตามประกาศกรมศุลกากรหรือไม่

เห็นด้วย เพียงอาจมีบางประเด็นที่ต้องทำการตรวจสอบให้ลึกซึ้งเช่นประเด็นในแง่ของข้อกฎหมายที่อาจเป็นข้อจำกัดเพื่อช่วยให้การดำเนินงานเป็นไปได้อย่างสะดวก หรือในประเด็นของระบบสารสนเทศ (Information Technology) เนื่องจากโดยหลักการของกรมศุลกากรสินค้าที่นำเข้าจะต้องทำใบขนสินค้าขาเข้าและสินค้าที่นำออกนอกราชอาณาจักรจะต้องทำใบขนสินค้าขาออก ซึ่งปัจจุบันนี้จะอยู่ในระบบ การส่งเอกสารไร้กระดาษ (Paperless System) หรือที่เรียกว่าระบบศุลกากรอิเลคทรอนิคส์ (E-Customs) เช่นกรณีที่มีการนำสินค้าเข้ามาเมื่อมีการวางประกันและส่งกลับออกไปตามหลักเกณฑ์โดยไม่เปลี่ยนแปลงรูปร่างอย่างใดภายใน 1 ปีระบบศุลกากรจะสิ้นสุดบนฐานข้อมูลที่ส่งเข้ามาในระบบ ณ จุดนี้เป็นเสมือนการตัดบัญชีสินค้าคงคลัง แต่จากการตรวจสอบระบบร้านค้าปลอดอากรในเมืองปัจจุบันซึ่งดำเนินการตามประกาศกรมศุลกากรยังเป็นการดำเนินการในลักษณะข้อมูลทางเดียว(One way) เนื่องจากในการนำเข้าสินค้านั้นจะมีการส่งข้อมูลการนำเข้าผ่านระบบแต่ในการขายเพื่อให้ผู้เดินทางออกนอกประเทศนั้นจะเป็นการออกเอกสารบนข้อมูลที่เป็นใบเสร็จ หรือ แบบ กศก.61 ปัญหาคือข้อมูลการออก กศก.61 นั้นมิได้ถูกส่งผ่านเข้ามาสู่ระบบศุลกากรอิเลคทรอนิคส์เหมือนขณะนำเข้า จึงเป็นข้อมูลที่ไม่สามารถนำเข้ามาประมวลผลการตัดบัญชีในระบบได้ จึงต้องอาศัยวิธีการตรวจสอบบัญชีและตรวจนับสินค้าคงคลังโดยการสำรวจของเจ้าหน้าที่โดยถือตามเอกสารที่ภาคเอกชนได้ทำหลักฐาน หากตรวจพบสินค้าขาดหายก็จะเรียกเก็บภาษีตามระเบียบของศุลกากร จึงเป็นการดีหากสามารถนำข้อมูลในการนำสินค้าออก มาเข้าตัดในระบบเดียวกัน ซึ่งจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการตรวจสอบข้อมูลให้แก่กรมศุลกากรได้เป็นอย่างดี

8.1 8.2 & 8.3 เห็นด้วย

9. ระบบการจำหน่ายสินค้าในประเทศ (Domestic Sale)

เห็นด้วย แต่อาจจะต้องตรวจสอบข้อกฎหมายถึงความเป็นไปได้ในกรณีที่จะขอทำการชำระค่าภาษีภายใน 3 วัน ภายหลังจำหน่ายสินค้าให้แก่ผู้ซื้อในประเทศ เนื่องจากตามข้อกฎหมายตามประมวลเรื่องของคลังสินค้าทัณฑ์บนที่จะต้องทำใบขนสินค้าในวันที่นำสินค้าออกและชำระอากรให้ครบถ้วน การขอดำเนินการผ่อนผันในลักษณะดังกล่าวอาจต้องมีการตรวจสอบความเป็นไปได้ในข้อกฎหมายอีกครั้ง ซึ่งการอนุมัติต้องอยู่บนพื้นฐานที่กฎหมายรองรับหากพิจารณาตามข้อเท็จจริง บางครั้งกฎหมายและการค้าอาจไปด้วยกันไม่ได้ เนื่องจากกฎหมายมีร่างมาเป็นเวลานานในขณะที่ธุรกิจจะมีการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาไปตลอดเวลา ซึ่งกฎหมายอาจเปลี่ยนแปลงตามไม่ทันแต่ด้วยระเบียบและข้อบังคับทางราชการที่ไม่เอื้อให้ข้าราชการดำเนินการใด ๆ นอกเหนือจากขอบเขตของกฎหมายได้ จึงเสมือนในปัจจุบันการดำเนินการของข้าราชการจะอยู่ในกรอบขอบกฎหมายเพื่อป้องกันการคอรัปชั่น จนบางครั้งอาจมองข้ามทรัพยากรหรือผลลัพธ์ของโครงการ ดังนั้นข้าราชการจึงมีกฎหมายเป็นกรอบบังคับ ฉะนั้นหากการดำเนินการใด ๆ ที่ไม่ขัดต่อข้อกฎหมายทางศุลกากรยินดีที่จะอำนวยความสะดวกให้แก่ภาคเอกชน หากเป็นประโยชน์ต่อส่วนรวม

10&11 เห็นด้วย เนื่องจากเป็นระบบที่สอดคล้องตามระเบียบของศุลกากร

12 ระบบการเชื่อมโยงเครือข่าย (Network Connectivity)

เห็นด้วย เนื่องจากเป็นวิธีการเชื่อมโยงเครือข่ายทุกส่วนเข้าด้วยกันและสามารถควบคุมการดำเนินการในระบบ การทำงานด้วยมือ Manual มาสู่อิเลคทรอนิคส์ซึ่งจะมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และจะสามารถทำให้ทุกหน่วยงานดำเนินงานบนฐานข้อมูลเดียวกัน อย่างไรก็ตามปัญหาจากระบบที่ได้ออกแบบนั้นยังมีประเด็นในเรื่องของการติดตั้งเพียงเพื่อให้กรมศุลกากรสามารถดูในระบบได้เพียงอย่างเดียวโดยไม่สามารถดึงข้อมูลดังกล่าวมาเพื่อการประมวลผลในระบบกลางของกรมศุลกากรซึ่งยังมีความจำเป็นในการใช้ข้อมูลดังกล่าว

13. ระบบการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลและการส่งข้อมูลไร้เอกสาร(System Security and Paperless System)

เห็นด้วยเนื่องจากสามารถสร้างความมั่นใจให้ผู้ประกอบการและราชการได้ โดยเฉพาะในส่วนของการนำCertificate of Authentication มาเป็นเครื่องมือในการสร้างความปลอดภัยในการเชื่อมโยงข้อมูล ระบบ Paperless และการทำ E-Payment สอดคล้องตามนโยบายของกรมศุลกากรในปัจจุบัน

14&15 เห็นด้วย

16 ท่านเห็นว่าต้นแบบของร้านค้าปลอดอากรในเมืองจะมีส่วนช่วยส่งเสริมการท่องเที่ยวให้แก่ประเทศไทยหรือไม่

เห็นด้วย แต่เนื่องจากที่ผ่านมามีผู้พยายามเสนอแนวคิดให้ประเทศไทย เป็นศูนย์กลางของแฟชั่นหรือการกระตุ้นการท่องเที่ยวด้วยการขอลดอัตราภาษีโดยเฉพาะสำหรับสินค้าฟุ่มเฟือย ซึ่งจะติดปัญหาในหลาย ๆ ปัจจัย ที่อาจส่งผลกระทบต่อตลาดสินค้าในประเทศหรือไม่ จุดส่งเสริมที่แท้จริงของการท่องเที่ยวไทยอยู่ที่ไหนจากมุมมองของคนทั่วโลกที่มีต่อแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติของประเทศไทย การสร้างมูลค่าเพิ่มจากการช้อปปิ้งอาจเป็นเพียงหนึ่งในแนวทางจูงใจนักท่องเที่ยวต่างชาติให้เดินทางเข้าสู่ประเทศไทย

17 ท่านเห็นว่าโครงการร้านค้าปลอดอากรในเมืองมีข้อดีและข้อเสียอย่างไร

จากมุมมองคิดว่ามีข้อดีมากว่าข้อเสีย แต่เนื่องจากหากจะดำเนินการให้มีประสิทธิภาพได้จะต้องมีการลงทุนสูงในการสร้างระบบเครือข่ายอีกทั้งเมื่อตั้งเสร็จแล้วจะดำเนินการสร้างภาพลักษณ์อย่างไรให้นักท่องเที่ยวหันมาสนใจการช้อปปิ้งในเมืองไทยซึ่งอาจต้องใช้เวลานานกว่าที่เราจะบรรลุไปตามเป้าหมายสุดท้าย เนื่องจาก model ดังกล่าวอาจเอื้อประโยชน์ต่อระบบการควบคุมของศุลกากรและการดำเนินการของร้านค้าแต่จะสามารถทำให้ราคาสินค้าในร้านค้าปลอดอากรถูกลงจริงหรือไม่ และจะสามารถสร้างภาพลักษณ์ของประเทศให้เป็นศูนย์กลางของการช้อปปิ้ง (Shopping Paradise) โดยเฉพาะการสร้างความคิดให้กรุงเทพเป็นสวรรค์ของนักช้อปปิ้งได้หรือไม่อย่างไร

18 &19 ท่านมีความพึงพอใจต่อLogistics Model ในระดับคะแนนเท่าไร

90 เปอร์เซ็นต์ เนื่องจากสามารถตอบสนองในเรื่องของการควบคุมได้ดีเป็นไปตามระเบียบของกรมศุลกากรได้ทั้งหมดในส่วน 10 เปอร์เซ็นต์ที่นั้นหากสามารถเชื่อมโยงข้อมูลเข้าระบบของศุลกากรเพื่อทำการประมวลผลได้ซึ่งจะดีกว่าระบบที่ให้กรมศุลกากรสามารถเข้าถึงได้แค่นั้น

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สรุปบทสัมภาษณ์เดลฟายกลุ่มกรมศุลกากร

ผู้ให้สัมภาษณ์ :

นโยบายสนับสนุนการจัดตั้งร้านค้าปลอดอากรในเมืองของกรมศุลกากรมีอย่างไร

ในปี 2532 คณะรัฐมนตรีมีมติวันที่ 25/04/2532 เรื่องนโยบายการลงทุนในกิจการร้านค้าปลอดอากรในเมืองของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย โดยคระรัฐมนตรีมีมติเห็นชอบ ให้การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ททท.) ดำเนินการโครงการร้านค้าปลอดอากรในเมืองได้ และให้กระทรวงการคลัง พิจารณากำหนดมาตรการ และระเบียบปฏิบัติ เกี่ยวกับการดำเนินการร้านค้าปลอดอากรขึ้นใหม่ โดยให้รวมการเข้าร่วมของภาคเอกชน เพื่อให้การดำเนินการมีความคล่องตัวมากขึ้นและสามารถบรรลุเป้าหมายได้ ทั้งนี้ให้นำระเบียบปฏิบัติใหม่นี้ไปใช้กับรัฐวิสาหกิจอื่นที่มีการดำเนินการร้านค้าปลอดอากรด้วย ตามมติคณะกรรมการรัฐมนตรีฝ่ายเศรษฐกิจ

ท่านคิดว่าการจัดตั้งร้านค้าปลอดอากรในเมืองในอดีตที่ผ่านมาประสพความสำเร็จตามนโยบายของกรมศุลกากรหรือไม่อย่างไร

ปัจจัยที่เป็นปัญหาอุปสรรคหลักก็คือจุดส่งมอบ ถือเป็นปัญหาหลักอย่างหนึ่งในอดีตที่ผ่านมาเนื่องจากผู้ประกอบการไม่สามารถหาพื้นที่ที่เหมาะสมในการจัดตั้งพื้นที่จุดส่งมอบได้ ซึ่งอาจจะมีเหตุจากการไม่มีการวางแผนตั้งแต่ต้นในเรื่องของโครงสร้างสนามบิน ในเรื่องของพื้นที่ส่งมอบเหมือนอย่างในต่างประเทศ ซึ่งเป็นปัญหาที่ทั้งผู้ซื้อและผู้ขายอาจไม่ไว้ซึ่งกันและกัน ในอดีตผู้ประกอบการต้องดำเนินการนำสินค้ามาจัดส่งให้แก่ผู้ซื้อด้วยตนเองที่สนามบิน ไม่ว่าจะเป็นของจำนวนมากน้อยอย่างไร จึงเป็นต้นทุนในการดำเนินการ ประกอบกับในข้อเท็จจริงนั้นนักท่องเที่ยวจะไม่ออกเดินทางในเวลาเดียวกัน ดังนั้นการไม่มีจุดส่งมอบแล้วผู้ประกอบการจะต้องสามารถให้บริการได้ตลอด 24 ชั่วโมง อีกทั้งยังไม่เกิดความสะดวกแก่นักท่องเที่ยวในการหาจุดนัดเพื่อการส่งมอบสินค้าอีกด้วย จึงไม่คุ้มที่ผู้ประกอบการจะดำเนินการด้วยตนเอง เป็นสาเหตุหลักของความล้มเหลว ในอดีต ที่ผ่านมาจนกระทั่งปัจจุบัน ในเรื่องความสมดุลของราคาขายกับปริมาณสินค้าที่ขายเป็นอีกปัจจัยหลักเนื่องจากผู้ซื้อสินค้าปลอดอากรจะมีการเปรียบเทียบราคาจากแหล่งอื่นเช่นกัน ดังนั้นหากผู้ประกอบการมีต้นทุนในการดำเนินกิจการที่สูงย่อมส่งผลต่อราคาของสินค้า ทำให้ขาดความสามารถในการแข่งขัน สิ่งสำคัญในมุมมองคือการให้บริการแก่นักท่องเที่ยวด้วยความสะดวกรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ หากผู้ซื้อประสพปัญหาจากการให้บริการก็จะบอกต่อๆ กันไป

กรมศุลกากรมีนโยบายที่จะดำเนินการบริหารจัดการระบบควบคุมร้านค้าปลอดอากรในเมืองด้วยตนเองเพื่อให้เป็นไปตามระเบียบของกรมศุลกากรหรือไม่

หากคิดแบบนวัตกรรมนั้นกรมศุลกากรต้องคิดขึ้นมาก่อน แต่ด้วยลักษณะของกรมศุลกากรเนื่องจากภาระหน้าที่หลักของกรมศุลกากรคือการจัดเก็บภาษี ดังนั้นกรมศุลกากรคงไม่ไปปฏิบัติในเรื่องใดที่เกินหน้าที่หลัก แต่อาจจะมีบทบาทเป็นผู้ประสานงาน เพื่อให้เกิดความสะดวกต่อการปฏิบัติตามกรอบของกฎหมาย ส่วนใหญ่มักจะพิจารณาตามที่มีการร้องขอจากภาคเอกชน กรมศุลกากรส่งเสริมการส่งออก ในด้านการท่องเที่ยวก็คือร้านค้าปลอดอากรแต่ว่ามิใช่ภารกิจหลัก กรมศุลกากรพยายามเอามาตรการทางภาษีอากร โดยหลักคือการส่งเสริมการส่งออก ดังนั้นการอนุมัติจัดตั้งร้านค้าปลอดอากรทั้งในเมืองและสนามบินจึงถือว่ากรมศุลกากรได้ใช้มาตรการทางภาษีอากรแล้ว

ในเรื่องของพื้นที่ปฏิบัติการสำหรับร้านค้าปลอดอากรมิใช่พื้นที่ในการควบคุมดูแลกรมศุลกากรจึงมิอาจไปก้าวล่วงได้ อีกทั้งปริมาณการค้าของร้านค้าปลอดอากรในเมืองยังมีไม่มากพอที่จะให้กรมศุลกากรต้องจัดบุคลากรลงไปปฏิบัติหน้าที่เป็นการเฉพาะ

ท่านเห็นด้วยกับโครงการร้านค้าปลอดอากรในเมืองตามประกาศกรมศุลกากรหรือไม่

เห็นด้วยเป็นอย่างมาก ถ้ามีร้านค้าปลอดอากรในเมืองเพราะหากมองตามภาพลักษณ์ของการเป็นแหล่งท่องเที่ยวก็สมควรที่จะมี เพราะในอดีตเราใช้คำพูดของประกาศฉบับเก่า ว่าสถานที่ตั้งร้านค้าปลอดอากรจะต้องเป็นสถานที่ที่สนามบิน หรือในเมืองตามสถานที่ท่องเที่ยวหรือสถานที่ที่อธิบดีเห็นสมควร ซึ่งจะเกิดประโยชน์โดยตรงต่อการท่องเที่ยวของประเทศ

ความคิดเห็นที่มีต่อโครงสร้างของโลจิสติกส์สำหรับร้านค้าปลอดอากรในเมือง

ขบวนการโลจิสติกส์ในการนำเข้าสินค้า

เห็นด้วย เนื่องจากระบบที่ออกแบบเป็นการนำเข้าโดยระบบไร้เอกสาร (Paperless) ซึ่งจะสามารถลดปริมาณของเอกสารลงได้ แต่ในประเด็นของการออก Barcode นั้นหากเป็นไปได้อาจจะใช้Barcode ที่มากับตัวสินค้า สิ่งสำคัญคือข้อมูลที่นำเข้าจะต้องไม่มีการเปลี่ยนแปลงเพราะถ้าไม่ต้องมีการสร้างข้อมูลใหม่ก็อาจจะลดความผิดพลาดที่เกิดขึ้นจากการทำงานได้

ขบวนการขนย้ายสินค้าจากคลังเก็บสินค้าสำหรับร้านค้าปลอดอากร (Remove out Process)

เห็นด้วย

ขบวนการโอนย้ายและรับเข้าสินค้า ณ ร้านค้าปลอดอากรในเมือง
(Transfer and Receive-in Process)
เห็นด้วย

ระบบการจำหน่ายสินค้าในประเทศ

เห็นด้วย แต่อาจจะต้องพิจารณาในเรื่องของข้อกฎหมาย โดยปกติหลักของศุลกากรคือต้องเสียภาษีก่อนตั้งขาย แต่ด้วยวิธีการเสียภาษีตามกฎหมายคลังสินค้าทัณฑ์บนไม่ได้บอกว่าต้องเป็นในต้นแบบของใบขนสินค้า เพราะว่าใบขนถือว่าเป็นเลขของยอดคลัง ซึ่งความจริงกรมศุลกากรอาจจะออกแบบใหม่สำหรับแบบนี้ก็ได้ แต่เนื่องจากยังไม่เคยมีปฏิบัติ ดังนั้นจึงอาจต้องเป็นการร้องขอเป็นกรณีพิเศษเช่นการขอสรุปยอดขายเพื่อทำใบขนสินค้าเป็นรายวัน อย่างไรก็ตามการร้องขอนั้นกรมศุลกากรจักต้องคำนึงว่าการดำเนินการดังกล่าวต้องไม่เป็นการเอาเปรียบผู้ประกอบการรายอื่น เช่น หากเป็นการขายผลิตภัณฑ์ทั่วไปเช่น บุหรี่ สุรา ชอกโกเลต อาจไม่ได้รับอนุญาต แต่หากเป็นสินค้าที่มีมูลค่าเช่นสินค้าแบรนด์เนม อาจพิจารณาอนุมัติให้เนื่องจากสินค้าดังกล่าวมิได้มีการจำหน่ายโดยทั่วไปที่สะดวกต่อการควบคุมของกรมศุลกากร ดังนั้นการดำเนินการดังกล่าวอาจต้องพิจารณาอนุมัติในหลักการ เพราะหากพิจารณาในประเด็นที่สินค้ายังไม่ได้ทำการเสียภาษีเมื่ออยู่ในร้านค้าปลอดอากรและเมื่อมีผู้ประสงค์จะซื้อสินค้าดังกล่าวเพื่อใช้ในประเทศ เมื่อซื้อสินค้าและขอรับสินค้าออกนอกร้านค้าปลอดอากรอาจเป็นประเด็นของการลักลอบนำเข้าสินค้าเนื่องจากในขณะที่นำสินค้าออกนั้นสินค้าดังกล่าวยังมิได้ทำการชำระภาษีอากรสำหรับสินค้านำเข้า

ระบบจำหน่ายสินค้าปลอดอากรให้แก่นักท่องเที่ยวหรือผู้มีความประสงค์จะเดินทางออกนอกประเทศ (Export Sale)
เห็นด้วย

ขั้นตอนการสำแดงสินค้า ณ จุดตรวจ

เห็นด้วย เนื่องจากการสำแดงสินค้า ณ จุดตรวจ (Verify) นั้นถือเป็นหลักปฏิบัติสากลที่มีอยู่ทั่วไปทุกสนามบินทุกแห่งทั่วโลก ทั้งการสำแดงสินค้าและการขอคืนเงินประกันทั้งในรูปของการคืนเป็นเงินสดหรือคืนเข้าบัญชีบัตรเครดิต ซึ่งน่าเป็นองค์ประกอบสำคัญในการสนับสนุนการตัดสินใจซื้อสินค้าจากร้านค้าปลอดอากรในเมือง ของนักท่องเที่ยว ปัญหาที่อาจเกิดขึ้นคือการออกแบบพื้นที่ของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิเนื่องจากมีหลายช่องทางเข้าที่อาจจะไม่สะดวกต่อ

นักท่องเที่ยว หรือแม้กระทั่งปัญหาในเรื่องข้อจำกัดของบุคลากรที่จะต้องจัดเจ้าหน้าที่ศุลกากรในการอำนวยความสะดวกในเรื่องดังกล่าว เนื่องจากในปัจจุบันสถานที่ปฏิบัติงานของศุลกากร ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมินั้นมีอยู่เพียงแห่งเดียวซึ่งอาจไม่เพียงพอต่อการให้บริการ

ระบบการเชื่อมโยงเครือข่าย (Network Connectivity)

เห็นด้วยในการเชื่อมโยงข้อมูลของทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเข้าสู่ระบบเดียวกัน แต่ประเด็นในเรื่องของข้อมูลนั้นอาจต้องขอให้เป็นข้อมูลที่กรมศุลกากรสามารถดึงข้อมูลเข้าสู่ระบบการประมวลผลของกรมศุลกากรมากกว่าเป็นเพียงเครื่องเครือข่ายที่ให้เจ้าหน้าที่สามารถดูได้เพียงอย่างเดียว ปัญหาที่ยังเกิดขึ้นจากร้านค้าปลอดอากรทั้งในเมืองและที่สนามบินคือ ยังเป็นข้อมูลทางเดียวที่เมื่อมีการนำเข้าจะมีการส่งข้อมูลการนำเข้าโดยระบบ Paperless แต่ในขั้นตอนการจำหน่ายและนำสินค้าออกจากร้านค้าปลอดอากรนั้นจะเป็นการออกเอกสาร กศก.61 ซึ่งเป็นการออกจากระบบ ของผู้ประกอบการ ร้านค้าปลอดอากรเพียงฝ่ายเดียวข้อมูล การขายมิได้ถูกส่งกลับมาสู่ระบบเพื่อการตัดบัญชี เหมือนการนำเข้า และการส่งออกในระบบทั่วไป จึงเป็นการยากต่อการตรวจสอบสินค้าคงคลัง ในปัจจุบัน

ระบบการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลและการส่งข้อมูลไร้เอกสาร
(Security System and Paperless System)

เห็นด้วยอย่างมาก แต่เนื่องจากตามประกาศของกรมศุลกากรในเรื่องร้านค้าปลอดอากรนั้น ไม่ได้ลงลึกในรายละเอียดหลักเกณฑ์โดยทั่วไปต้องควบคุมและสามารถตรวจสอบได้และต้องไม่เปิดให้ทำการแก้ไขได้ เพื่อป้องกันมิให้มีการสวมสิทธิในการซื้อหรือลักลอบนำสินค้าออกไปผิดวัตถุประสงค์ ที่เห็นด้วยอีกประการในเรื่องของการมี Firewall เพื่อป้องกันการเข้าสู่ระบบเพื่อขโมยหรือแก้ไขข้อมูล และ Certificate of Authentication ที่จะเป็นระบบการยืนยันการส่งข้อมูล เมื่อเป็นข้อมูลถาวรที่ไม่สามารถแก้ไขได้จึงมีความพอใจต่อระบบอย่างมาก ต้องถือว่าปลอดภัยมาก เห็นด้วยกับระบบนี้ อีกทั้งการส่งรายงานบัญชีสินค้าสามารถทำได้ผ่านระบบอิเลคทรอนิคส์ได้และหากเป็นต้นแบบทางบัญชีตามระบบศุลกากรก็จะสะดวกที่ไม่ต้องทำการส่งบัญชีด้วยต้นแบบของเอกสารแบบเดิม ซึ่งในระบบเดิมก็อาจเกิดความผิดพลาดจากการบันทึกข้อมูลด้วยพนักงานเพราะไม่สามารถทำการดึงข้อมูลที่มีอยู่ในระบบมาเพื่อการออกบัญชีตามต้นแบบของกรมศุลกากรได้ เนื่องจากระบบการรายงานคลังสินค้า (Inventory Report) ซึ่งออกโดยระบบของภาคเอกชน จะไม่ตรงกับระบบหรือต้นแบบของกรมศุลกากร

ท่านเห็นว่าต้นแบบโลจิสติกส์สำหรับร้านค้าปลอดอากรในเมืองดังกล่าว สามารถคลอบคลุมการดำเนินงานให้เป็นไปตามประกาศของกรมศุลกากรหรือไม่

เห็นด้วย เนื่องจากสามารถครอบคลุมได้ตามประกาศของกรมและอาจจะมากว่าที่ประกาศเดิมได้ระบุไว้เช่นกรณีของการสร้างฐานข้อมูลให้กับกรมศุลกากรเพื่อการตรวจสอบ หรือระบบการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลและการใช้ ระบบ Certificate of Authentication ที่ไม่ได้ระบุไว้ในประกาศ

ร้านค้าปลอดอากรในเมืองจะช่วยส่งเสริมการท่องเที่ยวให้แก่ประเทศไทยหรือไม่

เห็นด้วย

สมมติว่ามี Logistics Model ดังกล่าวเกิดขึ้นในประเทศไทย และท่านเป็นผู้หนึ่งที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับระบบดังกล่าว แล้วท่านมีพึงพอใจกับต้นแบบดังกล่าวมากน้อยเพียงใด (โปรดให้คะแนน 1-100)

ระดับคะแนน 90 คะแนน โดยเฉพาะการจัดให้มีระบบการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลทั้ง Firewall และการมีระบบ Certificate of Authentication เนื่องจากผู้ตอบความรู้ในระบบสารสนเทศ(Information Technology) ในระดับผู้ใช้ user จึงขอเผื่อไว้ในส่วนที่ตนเองไม่เข้าใจ

ท่านเห็นว่าโครงการร้านค้าปลอดอากรในเมืองมีข้อดีและข้อเสียอย่างไร

ข้อดี เป็นระบบที่เชื่อมโยงเครือข่ายต่าง ๆ เข้าด้วยกัน โดยมีระบบการรักษาความลับของข้อมูลทั้งในรูปของ Firewall และ การใช้ Certificate of Authentication เพื่อเป็นการยืนยัน การส่งข้อมูล รวมไปถึงการใช้ระบบ Paperless ซึ่งเป็นไปตามนโยบายของกรมศุลกากร

ข้อเสีย ข้อมูลยังเป็นข้อมูลทางเดียว และระบบฐานข้อมูลยังเป็นเพียงระบบที่เชื่อมโยงให้กรมศุลกากรดูได้จากระบบเพียงอย่างเดียว โดยไม่สามารถดึงข้อมูลเข้าสู่ระบบการประมวลผลของกรมศุลกากรได้

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ภาคผนวก ช
บทสรุปสัมภาษณ์ กลุ่มผู้เชี่ยวชาญที่ 2
ด้านการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สรุปบทสัมภาษณ์เดลฟายกลุ่มการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย

ผู้ให้สัมภาษณ์:

สถานการณ์ของการท่องเที่ยวในปัจจุบัน

ถือเป็นวิกฤติของอุตสาหกรรมของการท่องเที่ยวครั้งใหญ่สุดหลังสงครามโลกครั้งที่ 2 เดิมที่วิกฤติที่จะเจอมักเป็นวิกฤติเฉพาะพื้นที่และก็จะเป็นปัจจัยภายในประเทศมากกว่า หรือหากเป็นปัญหาใหญ่ก็มักจะเป็นเพียงในระดับภูมิภาค ยกตัวอย่างเช่นกรณีวิกฤติเศรษฐกิจต้มยำกุ้งในช่วงปี 2539 – 2540 ก็จะเกิดขึ้นเฉพาะประเทศไทยและในแถบเอเชีย แต่การท่องเที่ยวนั้น มีตลาดหลักมาจากทั่วโลกดังนั้นการท่องเที่ยวในช่วงดังกล่าวจึงไม่ได้รับผลกระทบมากเนื่องจากเศรษฐกิจโลกนั้นมิได้รับผลกระทบ จึงเป็นเฉพาะในภูมิภาค อีกทั้งประเทศไทยมีการทำการตลาดที่ลดความเสี่ยงมาแต่เดิมคือประเทศไทยไม่พึ่งตลาดหนึ่งตลาดใดโดยเฉพาะ เมื่อตลาดเอเชียเสียหายประเทศไทยจึงไปหาตลาดจากประเทศในแถบยุโรปหรือประเทศอื่น ๆ แต่ในเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในปัจจุบันนั้นเกิดจาก 1 เศรษฐกิจโลกที่เป็นกลุ่มเศรษฐกิจหลักอันได้แก่สหรัฐอเมริกา และยุโรป จึงมีผลให้ประเทศเศรษฐกิจที่กำลังเกิดใหม่ได้รับผลกระทบด้วยซึ่งประเทศเหล่านี้ อาศัยเงินช่วยเหลือหรือทำการค้าขายโดยตรง โดยเฉพาะการส่งออกไปยังประเทศแถบยุโรปและอเมริกา จากประเทศที่พัฒนาแล้ว จึงเห็นได้ว่าตัวตลาดหลักได้รับผลเสียหายและลุกลามไปถึงตลาดรองที่เป็นเศรษฐกิจเกิดใหม่ ทำให้รายได้ที่พอจะใช้ในการท่องเที่ยวจึงหดตัวลง ซึ่งอาจจะใช้เวลาประมาณ หนึ่งปีถึงปีครึ่งโดยเฉพาะในปีปัจจุบันนั้นที่ไม่มีโอกาสในการฟื้นตัว จากการคาดการณ์ขององค์การท่องเที่ยวโลกสถานการณ์การท่องเที่ยวอาจคงที่จนถึงติดลบ 2 โดยเฉพาะประเทศในแถบเอเชียแปซิฟิก ปัจจัยในประเทศไทยอาจมองได้จากผลของการขยายตัวทางเศรษฐกิจอย่างรวดเร็วในช่วงที่ผ่านมาจึงทำให้การท่องเที่ยวของประเทศไทยเติบโตอย่างรวดเร็วตามไปด้วย อีกด้านที่อาจเป็นปัจจัยของการเติบโตคือการเข้ามาของสายการบินต้นทุนต่ำ (Low Cost Airline) ที่นำนักท่องเที่ยวจำนวนมากมาสู่แหล่งท่องเที่ยว หากประสบปัญหาในภาวการณ์ต่าง ๆ เช่น ภาวะน้ำมันขึ้นราคาหรือปัญหาทางเศรษฐกิจ ก็จะส่งผลกระทบอย่างรวดเร็วต่อสายการบินต้นทุนต่ำเป็นอันตับต้น ๆ ในกรณีของปัจจัยภายในเกิดจากปัญหาในเรื่องการเมืองในประเทศเช่นการทำปฏิวัติ การเดินขบวนประท้วง หรือการปิดสนามบิน ดังนั้นอุตสหากรรมการท่องเที่ยวของประเทศในปีนี้อาจติดลบที่จะส่งผลกระทบโดยตรงต่อรายได้ของประเทศ ดังนั้นการทำการตลาดอาจต้องกระจายลงไปในหลาย ๆ ประเทศมากกว่าการกระจายเฉพาะในแถบภูมิภาค เช่นประเทศสิงคโปร์ที่แม้ได้รับผลกระทบทางเศรษฐกิจแต่ยังมีนักท่องเที่ยกลุ่มหนึ่งซึ่งยังมีกำลังซื้ออยู่ที่ต้องการการเดินทางต้องการการพักผ่อนอาจเลือกเดินทางในระยะสั้นเช่นเดินทางมาประเทศไทยแทนการเดินทางไกล

ไปอเมริกาหรือประเทศแถบยุโรป ซึ่งถือว่ากลุ่มนักท่องเที่ยวนั้นยังพอหาได้จึงเป็นเรื่องที่การท่องเที่ยวไทยต้องหาโอกาสนั้นให้เจอ ถึงแม้ว่าทุกประเทศที่เจอวิกฤติทางเศรษฐกิจพยายามที่จะสร้างรายได้ให้แก่ประเทศจากการท่องเที่ยว จึงเป็นเรื่องสำคัญยิ่งที่การท่องเที่ยวไทยต้องใช้กลยุทธอย่างมีแบบแผนโดยไม่ตื่นตระหนกจนเกินกว่าเหตุ โดยพยายามรักษาสัดส่วนนักท่องเที่ยวให้คงที่ ในปัจจุบันหลายประเทศพยายามที่จะทุ่มงบประมาณเป็นจำนวนมากขึ้นเพื่อให้ได้มาของจำนวนนักท่องเที่ยวเท่าเดิม ด้วยเหตุที่ประเทศเหล่านี้ตั้งรับไม่ทันเมื่อเกิดวิกฤติขึ้น หรือมีการดำเนินการเกินความพอดีซึ่งตรงนี้จะนำมาสู่ความไม่มีประสิทธิภาพในการใช้งบประมาณ ที่อาจนำเม็ดเงินจำนวนมากไปใช้ผิดที่ผิดเวลา ซึ่งมักพบเห็นอยู่เสมอจึงกลายเป็นเรื่องที่ศูนย์เปล่า ตัวอย่างเช่นการโฆษณาที่มิใช่ทุกอย่างจะแก้ด้วยการโฆษณาหรือประชาสัมพันธ์ บางครั้งการประชาสัมพันธ์อาจจะต้องช่วยในการให้ข้อความที่ถูกต้อง เพื่อให้คนเข้าใจสถานการณ์เข้าถึงให้ทั่วและก็รวดเร็ว ซึ่งก็คือระบบโลจิสติกส์นั่นเองแต่เป็นโลจิสติกส์ทางด้านข้อมูล ข้อความแบบใด ในช่วงเวลาใด อย่างไร และกลุ่มเป้าหมาย จึ่งเป็นเรื่องสำคัญเมื่อรู้แน่ชัดแล้วจึงจะลงเงินไปกระตุ้นให้ถูกเป้าหมาย แทนการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ที่ขาดทิศทาง

ในด้านจุดขายแหล่งท่องเที่ยวของประเทศไทยนั้นประเทศไทยยังอยู่ในเกณฑ์ที่ดีแต่ด้วยเหตุที่ประเทศไทยนั้นมักจะตื่นตระหนกกับเหตุการณ์ต่าง ๆ โดยการหาทางออกด้วยการใช้ราคาเป็นเครื่องมือเช่นการลดราคา ซึ่งในความเห็นนั้นควรจะเป็นมาตรการสุดท้าย เพราะหากเมื่อไหร่ที่มีการใช้สงครามด้านราคา ก็จะทำให้โครงสร้างราคานั้นเสียหายทันทีเช่นกรณีของโรงแรมที่พักในประเทศเพื่อนบ้านเช่น ในเวียงจันทร์ หรือ โฮจิมินห์ซิตี้ หรือ ฮานอย นั้นอัตราค่าที่พักจะแพงกว่าในประเทศไทย ซึ่งเป็นเรื่องที่ต้องพิจารณาเมื่อบริการของประเทศไทยถือว่าดีกว่า และทำไมประเทศไทยจำเป็นที่จะต้องเลือกวิธีการแข่งขันด้วยการลดราคา อันที่จริงควรที่จะเพิ่มมูลค่าให้นักท่องเที่ยวได้เห็นมูลค่ามากกว่าโดยการรวมตัวกัน อันที่จริงแล้วศักยภาพในการทำงานของทั้งภาครัฐและเอกชนนั้นมีอยู่มากแต่ยังเป็นการทำงานที่ขาดการบูรณาการโดยยังเป็นการทำงานที่ต่างคนต่างทำแยกเป็นส่วน ๆจึงควรมีการประสานความร่วมมือที่เกาะเกี่ยวกันไปพร้อม ๆ กัน ผนึกกำลังกัน เช่นตัวอย่าง นักท่องเที่ยวเมื่อมาประเทศไทยทุกคนที่พักที่โรงแรมสามารถเรียนวิชาการทำอาหารไทยจากกุ๊กซึ่งประจำอยู่ตามโรงแรมต่าง ๆ เช่นอาจจัดชั้นเรียนที่สลับกันไป โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย ลักษณะเช่นนี้จะเป็นการสร้างมูลค่าให้แก่นักท่องเที่ยว จากสภาพเหตุการณ์ที่โรงแรมต่าง ๆ มีคนเข้าพักน้อยลง ทำให้ทรัพยากรบุคคลมีงานทำน้อยไปด้วย ดังนั้นจึงต้องช่วยสร้างกิจกรรมขึ้นมาเพื่อให้ทุกคนประสานความร่วมมือเพื่อความอยู่รอด อันจะเกิดพลังขึ้นมาได้ สิ่งสำคัญคือความต่อเนื่องในการจัดการ ดังนั้นการมองเฉพาะกิจการโรงแรมอย่างเดียวอาจไม่

เพียงพอ หากต้องร่วมกับแหล่งท่องเที่ยวนั้น ๆ เช่นการร่วมมือกับชุมชนท้องถิ่นในการสร้างโปรแกรมหรือผลิตภัณฑ์ในการท่องเที่ยวขึ้นมาใหม่ นี่คือสิ่งที่ประเทศไทยมีอยู่เป็นจำนวนมาแต่เรามิได้นำมาใช้ให้เกิดประโยชน์ทำให้โรงแรมที่ตั้งอยู่นั้นขาดการคำนึงถึงชุมชนหรือสิ่งต่าง ๆ ที่รายรอบโรงแรมนั้น ๆ ตัวอย่างของโรงแรมในแถบภาคอีสานอาจนำวัฒนธรรมพื้นบ้านเช่นการบายศรีสู่ขวัญ หรือการพาไปดูชุมชน การแสดง ต่าง ๆ ซึ่งจะเป็นการพึ่งพากันอย่างเป็นระบบอันจะก่อให้เกิดรายได้ร่วมกัน อีกประการคือกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นนั้นมีอยู่มากมายหลายอย่างแต่ขาดการบริหารจัดการให้อยู่ในระบบเดียวกันที่เกี่ยวร้อยกันไปพร้อม ๆ กัน เช่นการจัดสัปดาห์วัฒนธรรม สัปดาห์ศิลปะ หรือเทศกาลต่าง ๆ การรวมตัวกันถือเป็นการสร้างมูลค่าที่เพิ่มขึ้น ที่ดีกว่าเครื่องมือตัวเดียวที่เรามีคือกการโฆษณาซึ่งเป็นต้นทุนที่แพงมาก แต่หากเราใช้เครื่องมือตัวอื่นที่ใหเห็นว่าถ้าไปเมืองไทยแล้วจะเห็นความหลากหลาย และมีคุณค่า สิ่งสำคัญคือการสร้าง platform ขึ้นมาซึ่งเรื่องนั้นก็คือระบบโลจิสติกส์ ด้วยการสร้างเครือข่ายที่สามารถเชื่อมโยงและปรับให้ทันสมัยอยู่ตลอดเวลา จึงเป็นการไหลของข้อมูลบนระบบเดียวกัน

ถือเป็นหน้าที่ที่ภาครัฐควรที่จะทำการจัดตั้งสถานี (Platform)หรือต้นแบบหลัก (Template) เพื่อให้ทุกคนสามารถเข้าถึงได้อันจะช่วยสามารถให้มีการรับรู้และปรับปรุงข้อมูลได้อย่างเหมาะสม ดังนั้นการที่ปล่อยให้ต่างคนต่างทำต่างคนต่างดำเนินการเป็นส่วน ๆ (Fragment) จะทำให้ต้นทุนนั้นสูงเกินความจำเป็น ท่านคิดว่าประเทศไทยจะเป็นสวรรค์ของการช็อปปิ้งให้แก่นักท่องเที่ยวต่างชาติได้หรือไม่ เป็นไปโดยอัตโนมัติอยู่แล้วในปัจจุบัน ซึ่งเป็นไปได้อยู่ที่ประเทศไทยจะดำเนินการหรือไม่ เพราะสิ่งที่เรามีอยู่นั้นเรียกว่า Where to เช่นไปที่ไหนดี สิ่งที่เรายังขาดคือ How to คือทำอย่างไร ไปอย่างไร จัดการอย่างไรซึ่งขาดขบวนการที่ต้องการโลจิสติกส์ มาทำการสนับสนุนตรงนี้ เช่นถ้ามีแหล่งท่องเที่ยวทางทะเลก็จะมีการแข่งขันในด้านทะเลเพียงอย่างเดียวแต่ how to นั้นหมายรวมถึง การผนวกแหล่งท่องเที่ยวทางทะเลร่วมกับวิถีชีวิต วัฒนธรรมประเพณี ผนวกกับอาหารการกิน และการช็อปปิ้ง ดังนั้นจึงเป็นเรื่องที่จะต้องให้ความสำคัญกับการจัดการในเรื่องของ how to มากกว่า ในกรณีของการช็อปปิ้งนั้นตลาดสินค้าในประเทศเป็นตลาดที่ค่อนข้างใหญ่ และมีความหลากหลายในตัวสินค้าในแง่ของการออกแบบการผลิต เช่นในบางประเทศที่เล็กเกินไปก็มักจะมีแต่สินค้าที่ทำการนำเข้า เช่น สิงคโปร์เนื่องจาก 1.เรามีการบริโภคภายในประเทศที่ค่อนข้างใหญ่ เรามีสินค้าที่สามารถผลิตและจำหน่ายภายในประเทศของเราเอง 2. เรามีต้นทุนที่จะมีทั้งงานศิลปวัฒนธรรม งานที่สืบเนื่องทางด้านขนบธรรมเนียมประเพณีที่ได้อนุรักษ์กันมา 3. ประเทศไทยเป็นจุดยุทธศาสตร์ ที่เป็นจุดของสินค้าระหว่างประเทศ ทั้ง ๆ ที่ประเทศไทยมิได้เป็นเมืองปลอดภาษีเหมือนอย่างเช่น ฮ่องกง สิงคโปร์ แต่ด้วยความที่ประเทศไทย

เป็นศูนย์กลางในภูมิภาคทั้งด้านการเดินทาง การสื่อสารและจำนวนนักท่องเที่ยวที่มากพอทั้งนักท่องเที่ยวชาวไทยและนักท่องเที่ยวต่างชาติ เรามีสินค้าในประเทศที่มีการออกแบบใหม่ ๆ รวมไปถึงสินค้าที่มีมูลค่าทางวัฒนธรรมเช่นสินค้าหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ สินค้าต่างชาติที่หมุนเวียนในประเทศเพราะทั้งฐานของคนไทยเองและฐานของนักท่องเที่ยวต่างชาติทั้งในต้นแบบของศูนย์กลางทางด้านท่องเที่ยวที่ถูกมาก 4.คือการที่ประเทศไทยมีต้นทุนในการประกอบการเช่นค่าเช่าสำนักงาน ค่าเช่าพื้นที่ที่ถูกกว่าเมื่อเทียบกับต่างประเทศ ดังนั้นประเทศไทยถือว่ามีความได้เปรียบในเรื่องของพื้นที่ ที่กว้างขวางและหลากหลาย 5. จุดขาย หรือ outlet ในกรณีที่แหล่งท่องเที่ยวมีมากจุดขาย หรือ outlet ก็จะมากขึ้นและมีความหลากหลายมากขึ้น ซึ่งอาจกระจายไปสู่ชุมชน เช่นอาจจะมีหมู่บ้านเจียระไนพลอย และอาจมีหมู่บ้านที่จำหน่ายเพชรพลอย หรือหมู่บ้านที่จำหน่ายเครื่องเขิน เครื่องเงิน ซึ่งจะเป็นจุดขายที่กระจายในลักษณะที่แตกต่าง สุดท้ายคืออาจรวมไปถึงเรื่องของการจ้างงาน รวมไปถึงความมีอัธยาศัย ยิ้มแย้มและความเอาใจใส่นักท่องเที่ยว ต่าง ๆ เหล่านี้จึงเป็นมูลค่าที่มากกว่า และถือว่าเป็นโอกาสอย่างมาก รวมไปถึงการเสริมสร้างให้ประเทศไทยเป็นจุดเข้า (Port of Entry) และจุดออก ณ จุดเดียวที่นักท่องเที่ยวไม่ต้องเดินทางต่อไปประเทศตในระหว่างการเดินทางต่อไปประเทศอื่น แต่หากทำให้ประเทศไทยเป็นจุดเข้าและจุดออกจะสามารถสร้างข้อได้เปรียบได้มาก

อัตราค่าใช้จ่ายของนักท่องเที่ยวในปัจจุบัน

มีอัตราที่ลดลงจากเดิมซึ่งอาจเป็นในเรื่องของราคา เนื่องจากนักท่องเที่ยวที่เข้ามาแล้วอาจจะตั้งใจซื้อสินค้าเท่าที่ต้องการ หรืออาจเป็นไปได้ที่ว่านักท่องเที่ยว ไม่คิดว่าประเทศไทยเป็นแหล่งที่ซื้อของ หากเปรียบเทียบกับการใช้จ่ายของนักท่องเที่ยวกับประเทศในแถบภูมิภาคเช่น ฮ่องกง และสิงคโปร์ซึ่งมีอัตราการใช้จ่ายในการช็อปปิ้งที่สุงกว่าประเทศไทยทั้ง ๆ ที่ระยะเวลาในการพำนักในประเทศไทยจะยาวนานกว่าประเทศดังกล่าว ซึ่งเป็นเรื่องที่น่าสนับสนุนให้สร้างแรงกระตุ้นในเรื่องดังกล่าว แต่ต้องพิจารณาให้ถ่องแท้ถึงสัดส่วนของกำไร เช่นราคาในฮ่องกงนั้นเป็นอย่างไร และเป้นสิ่งที่นำเข้ามายังประเทศ จึงต้องคิดว่าประโยชน์ที่แท้จริงที่ตกกับประเทศนั้น ๆ เป็นอย่างไรและดีกับระบบเศรษฐกิจของประเทศมากน้อยอย่างๆไร ซึ่งการดูตัวเลขเพียงอย่างเดียวอาจไม่ใช่คำตอบที่แท้จริง ในกรณีของประเทศไทยผลิตภัณฑ์ทางแฟชั่นต่าง ๆ อาทิ เสื่อ เนคไท กระเป๋า และอื่น ๆ คือสิ่งที่เราจะต้องสร้างขึ้นมาแต่การจะไปขายสิ่งที่เป็นแบรนด์เนมแข่งกับต่างชาตินั้นอาจไม่ใช่จุดแข็งของเรา ซึ่งเวลาพูดถึงสินค้าปลอดอากรทุกคนก็มักจะไปตรงนั้น ซึ่งหากดูจากการขาย สิ่งที่เป็นปริมารณมาก mass น่าจะเป็นสิ่งที่เหมาะสมกับประเทศไทยมากกว่าเนื่องจากหากนำสินค้าปลอดอากรเข้ามาจำหน่ายกำไรที่ได้จะถูกส่งกลับคืนเจ้าของผลิตภัณฑ์

ดังนั้นเศรษฐกิจที่จะตกสู่ประเทศจะมีมากน้อยเพียงใด ดังนั้นเราควรการเพิ่มมูลค่าที่สามารถนำไปใช้ได้และมาผนวกเทคโนโลยีการผลิต การออกแบบ บนฐานของวัฒนธรรม และพัฒนาแบรนด์ ของไทยขึ้นมาดีซึ่งจะทำให้ได้ปริมาณ และผลตอบแทนที่มากกว่า การไปนำสินค้าแบรนด์ต่างประเทศมาเพื่อขายแข่งที่มิใช่ประเด็นหลักของประเทศ

อย่างไรก็ตามต้นแบบของโลจิสติกส์สำหรับร้านค้าปลอดอากรในเมือง ที่ผู้วิจัยได้ออกแบบนั้นน่าจะเป็นหัวใจของการดำเนินการที่จะทำให้การซื้อสินค้าและการบริหารจัดการเกิดความสะดวก ซึ่งเป็นเรื่องดีที่จะมีการแข่งขันซึ่งเป็นเรื่องที่เห็นด้วย เพียงแต่ว่าบางจุดที่เราจะไปแข่งกับต่างประเทศจะเป็นการไปบิดเบือนธรรมชาติเพื่อที่จะไปแข่งกับต่างประเทศ การลงทุนจะสูงขึ้นหรือไม่ ในเรื่องของการช็อปปิ้ง นั้นอะไรที่เป็นจุดแข็งของเราที่สุดและเรานำเสนอตรงนั้นให้ดีที่สุดโดยอาศัยโลจิสติกส์เข้ามาช่วยก็อาจเป็นคำตอบที่ดี ดังนั้นต้นแบบของโลจิสติกส์สำหรับร้านค้าปลอดอากรในเมืองที่ออกแบบมานั้นหากสามารถดำเนินการได้ถือว่าเป็นคำตอบเนื่องจากการที่จะไปแข่งขันโดยที่ต้นทุนไม่สูงขึ้น ก็จะไปเกิดประโยชน์ต่อเนื่องมาทั้งระบบ ที่สามารถเชื่อมโยงร้านค้าต่างๆ เป็นเครือข่ายเดียวกันโดยที่สินค้าแต่ละตัวจะมีการระบุเอกลักษณ์ของตัวเองโดยการใช้ระบบบาร์โค้ดอันจะช่วยในเรื่องของระบบการตรวจสอบและรับทราบการดำเนินการได้ตลอดเวลา

ข้อเสนอแนะ กรมศุลกากรควรพิจารณาอะไรที่ควรจะจัดเก็บภาษีนำเข้าประเทศก็ควรจะจัดเก็บ นักท่องเที่ยวก็ถือว่ามีความสำคัญมิใช่ลักษณะของผู้บริโภคภายในประเทศ จะสนับสนุนอย่างไรที่จะทำให้เกิดการจัดจำหน่าย ที่สร้างมูลค่าเพิ่มในระบบมากกว่าประโยชน์ที่ได้จากอากร หากบางอย่างที่เป็นอุปสรรคและไม่ทำให้เป็นการเสียหลักการรวมในการดำเนินการก็น่าที่จะมีการปรับปรุงให้สอดคล้อง เพราะในที่สุดแล้วหากปล่อยให้ดำเนินการไปในสิ่งที่ไม่สามารถเกิดขึ้นได้ก็จะเป็นการเปล่าประโยชน์ ในกรณีนี้เท่ากับเป็นการส่งเสริมให้ร้านค้าสามารถจำหน่ายสินค้าที่มีความหลากหลายมากยิ่งขึ้นในลักษณะของห้างสรรพสินค้า (Department Store) คือในศูนย์หนึ่งก็อาจจะมีหลาย ๆ แผนก คือแทนที่จะให้บริษัทเดียวไปรับผิดชอบในทุก ๆ department เช่นกรณีของ King Power ซึ่งรับผิดชอบในทุก ๆ department เพราะฉะนั้นจึงทำให้มีขีดจำกัดในภาพรวม ซึ่งกรณีนี้จะทำให้แต่ละร้านเป็นแผนกเฉพาะด้านที่แต่ละร้านนั้นรับผิดชอบ ซึ่งแต่ละคนจะมีความชำนาญในด้านนั้น ๆ จัดระบบให้เป็นร้านค้าปลอดอากรด้วยการนำต้นแบบโลจิสติกส์มาพัฒนาระบบให้แต่ละร้านเป็น ร้านค้าปลอดอากรได้ ซึ่งถือว่าเป็นหนึ่งเดียว ที่ต่างคนต่างขายตามขีดความสามารถ ความรู้ความชำนาญของแต่ละคนซึ่งถือเป็นเรื่องดีที่แต่ละร้านสามารถสร้างความเป็นเลิศเฉพาะด้านของตนได้

ภาคผนวก ซ
บทสรุปสัมภาษณ์ กลุ่มผู้เชี่ยวชาญที่ 3
ด้านผู้ประกอบการร้านค้า

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สรุปบทสัมภาษณ์เดลฟายกลุ่มผู้ประกอบการร้านค้า

ผู้ให้สัมภาษณ์ :

สรุปบทสัมภาษณ์ Hugo Boss

1. สัดส่วนแบ่งเป็น คนไทย 60 % ต่างชาติ 40 %
2. ยอดจำหน่ายเฉลี่ย 100 ล้านบาทต่อปี
3. ลดลง 5-10 %
4. สาเหตุหลัก กำลังซื้อของคนไทยลดน้อยลง นักท่องเที่ยวต่างประเทศลดลงจากเหตุกระทบจากปัญหาความวุ่นวายทางการเมืองของประเทศ เช่นการประท้วงปิดสนามบิน และปัจจัยสำคัญคือสถานการณ์ทางเศรษฐกิจในปัจจุบัน แต่เนื่องจากประเทศไทยเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญจึงมีนักท่องเที่ยวหลากเชื้อชาติเดินทางมายังประเทศสลับกันไป ซึ่งจะมีเทศกาลท่องเที่ยวที่แตกต่างกันในแต่ละช่วงปี เช่นนักท่องเที่ยวแถบยุโรปที่มักจะนิยมเดินทางมาประเทศไทยในช่วงหน้าหนาว หรือในช่วงหลังปีใหม่จะเป็นกลุ่มของนักท่องเที่ยวชาวจีนโดยเฉพาะเทศกาลตรุษจีน ดังนั้นจึงมีนักท่องเที่ยวหมุนเวียนตามแต่ละช่วงเทศกาลของแต่ประเทศ

5.&6 ราคาสินค้าของท่านในประเทศเมื่อเทียบกับในแถบภูมิภาค

สูงกว่า ประมาณ 10-15 % โดยมีปัจจัยหลักที่สำคัญมาจากภาษีนำเข้า ซึ่งจัดเก็บสินค้าแต่ละประเภทในอัตราเฉลี่ยอยู่ที่ 30-60 % ซึ่งทำให้ต้นทุนสินค้าของประเทศไทยนั้นสูงกว่าทุกประเทศในภูมิภาค บนพื้นฐานการกำหนดราคาขายที่สัดส่วนในค่าการตลาด (Mark up) นั้นจะถูกกำหนดให้เท่ากัน ดังนั้นประเทศที่ไม่มีภาระภาษีนำเข้าแฝงอยู่ในต้นทุนสินค้าเช่น สิงคโปร์ ฮ่องกง จึงสามารถจำหน่ายสินค้าได้ในราคาที่ถูกกว่าประเทศไทย เมื่อต้นทุนที่ถูกกว่าจึงสามารถสร้างปริมาณในการขายได้มากกว่า เนื่องจากเป็นปัจจัยที่ดึงดูดนักท่องเที่ยว เมื่อเกิดความได้เปรียบในเรื่องของราคาและยอดการจัดจำหน่ายทำให้ร้านค้าในประเทศดังกล่าวสามารถสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าในเรื่องอื่นเพิ่มเติมเช่น การมีความหลากหลายของผลิตภัณฑ์ให้เลือกซื้อได้มากกว่า นอกไปจากนั้นปัจจัยอื่นที่เป็นองค์ประกอบสำคัญในการสร้างแรงจูงใจแก่ลูกค้าที่นิยมการซื้อสินค้าประเภทแบรด์เนม หรือสินค้าประเภท Luxury เช่นบรรยากาศในร้าน การจัดร้าน เสียงเพลง ดอกไม้ คุณภาพการให้บริการของพนักงาน ซึ่งทุกอย่างต้องประกอบเข้าด้วยกันอย่างกลมกลืนตามแนวคิด (Concept) ของผลิตภัณฑ์ หากเปรียบเทียบร้านค้าปลอดอากรที่มีอยู่ในสนามบินนั้นถึงแม้จะมีราคาที่อาจเท่ากับประเทศในแถบภูมิภาค แต่การช้อปปิ้ง ณ บริเวณ

สนามบินมิได้เป็นวัตถุประสงค์หลักของการเดินทางของนักท่องเที่ยว เนื่องจากในระหว่างการเดินทางหรือระหว่างที่อยู่ที่สนามบินนั้นทุกอย่างอาจต้องอยู่บนความกระชับและรวดเร็ว ร้านค้าที่จำหน่ายสินค้าปลอดอากรในท่าอากาศยานจึงต้องปรับตัวเพื่อให้เข้ากับสภาพแวดล้อม จึงจำเป็นต้องเลือกสินค้าที่เหมาะสมกับเวลาในการเลือกซื้อที่เป็นปัจจัยหลัก อย่างไรก็ตามกลุ่มผู้ซื้ออาจเป็นกลุ่มเดียวกับผู้ที่เดินทางมาเลือกดูสินค้าในร้านค้าในเมืองก่อนหน้านี้ เพื่ออาจเปรียบเทียบราคาที่จำหน่ายจากร้านค้าในเมืองกับร้านค้าปลอดอากรในสนามบิน ในปัจจุบันร้านค้าในเมืองสามารถสร้างแรงจูงใจได้เพียงการคืนผ่านระบบภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่นักท่องเที่ยวเพียงอย่างเดียวในอัตรา 7 % ซึ่งไม่เพียงพอต่อการสร้างแรงจูงใจในการตัดสินใจเลือกซื้อของนักท่องเที่ยว

7. อ้างถึงประกาศกรมศุลกากรเรื่องการจัดตั้งร้านค้าปลอดอากรในเมืองท่านมีความสนใจด้วยหรือไม่

เห็นด้วยปานกลาง คือจากต้นแบบและแนวคิดที่ดีแต่ถ้าเป็นในมุมมองของผู้ประกอบการยังมีความรู้สึกที่ค่อนข้างยุ่งยากและอาจทำให้การทำงานไม่ราบรื่นเท่าที่ควร แต่หากมองในด้านของภาษีอากรขาเข้าซึ่งเป็นต้นทุนหลักจริง ๆ ถ้าปลอดอากรได้จะทำให้ต้นทุนสินค้าถูกลงซึ่งทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องน่าที่จะสนับสนุนให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างราบรื่น ซึ่งรู้สึกว่ายังมีภาระสำหรับผู้ประกอบการ เช่น การที่จะต้องเริ่มต้นระบบใหม่(Implement) เรื่องระบบ Logisticsใหม่ หรือระบบภาษีต่าง ๆ ซึ่งผู้ประกอบการต้องปรับตัวใหม่หมดอาจจะต้องใช้เวลานานในการปรับตัว

8.& 9 ท่านคิดจะดำเนินการด้วยตนเองเพื่อให้เป็นไปตามระเบียบของกรมฯหรือไม่

ไม่ดำเนินการด้วยตนเอง เนื่องจาก เป็นเรื่องยากที่จะทำระบบทั้งหมดขึ้นมาเพื่อตนเองอีกทั้งปริมาณ (Volume)ในการจำหน่ายไม่มากพอที่จะดำเนินการด้วยตนเอง

1. ไม่คุ้มค่าต่อการลงทุน เพราะเมื่อหากลงทุน และ ทำคนเดียว ก็อาจขาดแนวร่วมในการส่งเสริมประชาสัมพันธ์
2. ขาดแรงดึงดูดพอที่จะทำให้คนสนใจจริงว่าเป็นร้านค้าปลอดภาษี
3. การลงทุนในการสร้างระบบเครือข่ายต้องใช้เงินลงทุนสูง รวมไปถึงการใช้จ่ายในการโฆษณาประชาสัมพันธ์

10 เห็นด้วยกับโครงการร้านค้าปลอดอากรในเมือง

เห็นด้วยปานกลาง เนื่องจากอาจต้องมีการset up ระบบใหม่ อีกทั้งยังไม่เคยเห็นโปรแกรมที่จะรองรับการทำงานให้สามารถรองรับได้ทั้งระบบ

11 สมมติถ้ามีผู้ให้บริการแบบครบวงจรในเรื่องร้านค้าปลอดอากรในเมืองท่านคิดว่าท่านมีความสนใจจะใช้บริการหรือไม่

เห็นด้วย เพราะถ้ามีผู้ให้บริการในลักษณะ Service Provider ก็เหมือนกับการที่เรา Outsource ซึ่งเราต้องแจ้งความต้องการของเราและก็มอบหมายให้เป็นผู้ดำเนินการต่าง ๆ แทนเรา ซึ่งจะช่วยตัดความยุ่งยากซ้ำซ้อนลงไปได้ แต่ผู้ให้บริการต้องมีระบบในการบริหารจัดการที่ดีเพียงพอ

12 ท่านเห็นว่า Logistics Model ดังกล่าวสามารถครอบคลุมการดำเนินงานให้เป็นไปตามประกาศกรมศุลกากรหรือไม่

เห็นด้วย ว่าสามารถครอบคลุมการดำเนินการได้

13 ท่านเห็นว่า Logistics Model จะทำให้ร้านค้าปลอดอากรในเมืองดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพหรือไม่

เห็นด้วยอย่างยิ่ง เนื่องจากมีส่วนช่วยในเรืองของการ Verification ต่าง ๆ เพราะหากดูแล้วในระบบนี้จะช่วยติดตามความเคลื่อนไหวของสินค้าได้ตั้งแต่ต้นทางจนถึงปลายทาง และทำให้สามารถรู้ถึงสถานะของสินค้าแต่ละชิ้นได้เป็นอย่างดีว่าอยู่ตรงไหน ซึ่งถ้าระบบสามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพก็จะทำให้การบริหารการจัดการเป็นไปอย่างราบรื่นมากยิ่งขึ้น เช่น กรณีที่ไม่สามารถติดตามสถานะของสินค้า(Track) ได้ก็จะเป็นการยากที่จะทราบได้ว่าลูกค้าที่ซื้อสินค้าไปแล้วนั้น ได้นำสินค้าออกนอกราชอาณาจักรภายใน 60 วันตามข้อบังคับของกรมศุลกากรหรือไม่ ซึ่งอาจทำให้เกิดภาระที่ผู้ประกอบการต้องถูกเรียกเก็บภาษีย้อนหลังได้

14 โครงสร้าง Logistics Model Inbound Logistics Processท่านมีความเห็นด้วยหรือไม่

เห็นด้วยอย่างยิ่ง เนื่องจากไม่ต้องมีปัญหากับระบบพิธีการนำเข้าแบบเดิม ที่มีความยุ่งยากในการทำงานและขั้นตอนที่ซับซ้อน ซึ่งหากสามารถทำการโอนย้ายสินค้าจากท่าอากาศยานมาได้โดยไม่ต้องทำการตรวจสอบสินค้าก็จะสามารถทำให้การคาดการณ์เวลาที่สินค้าจะมาถึงได้ดีมากยิ่งขึ้น เพราะในอดีตที่ผ่านมาเป็นเรื่องยากว่าจะต้องใช้เวลากี่วันที่จะสามารถนำสินค้าออกจากสนามบินเนื่องจากเรื่องของพิธีการทั้งการ key ข้อมูลและเรื่องการตรวจสอบสินค้า อีกทั้งระบบในการเชื่อมโยงข้อมูลในระบบ Online real time และเรื่องการออกรายงานของการนำเข้าสินค้าซึ่งจะช่วยให้ผู้ประกอบการสามารถทราบข้อมูลได้ในทันที

15 ขบวนการขนย้ายสินค้า (Remove out)

เห็นด้วย ปานกลางในประเด็นของคลังสินค้ากลาง(Central Bonded Warehouse) ซึ่งอาจมีพื้นที่น้อยเนื่องจากตั้งอยู่ใจกลางเมืองและค่าเช่าพื้นที่ที่ค่อนข้างสูงอาจทำให้ต้นทุนเพิ่มขึ้นหรืออาจมีความจำเป็นที่จะต้องมี คลังสินค้าเพิ่มเติมเพื่อจัดเก็บสินค้า

16. ขบวนการขนย้ายและรับเจ้าสินค้า ณ ร้านค้าปลอดอากรในเมือง (Transfer and Receive-in Process)

เห็นด้วยปานกลาง ในระบบการรับสินค้าเนื่องจากเป็นระบบที่ใกล้เคียงกับที่ดำเนินการในปัจจุบัน เช่นการโอนย้ายด้วยรถ การตรวจ นับสินค้าในขณะที่นำสินค้าเข้าร้านแต่สิ่งที่ดีเพิ่มขึ้นคือมีการใช้ระบบ Bar code มาใช้เพื่อการรับสินค้าที่จะสามารถทำให้ทราบปริมาณสินค้าที่รับและสามารถสอบทานกับปริมาณสินค้าคงเหลือได้ โดยมีผู้ให้บริการเป็นผู้กำกับดูแลอยู่ด้วย สิ่งที่เป็นปัญหาในระบบนี้คือระบบขายได้อย่างเดียวโดยไม่สามารถส่งกลับคืน คลังสินค้าได้ หากสินค้าขายไม่ได้จะทำอย่างไรเนื่องจากโดยปกติของสินค้าประเภทนี้จะเป็นฤดูกาล(Season) ที่สินค้าจะออกแบบมาเพื่อจำหน่ายตามฤดูกาล ซึ่งแต่ละชิ้นจะจัดแสดงในร้านไม่เกิน 5-6 เดือน หากกฎหมายไม่อนุญาตให้ส่งกลับคลังสินค้ากลางเพื่อเก็บได้ก็อาจเป็นปัญหา ที่ Central Bonded Warehouse อาจมิได้ทำหน้าที่เบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว(One Stop Service) ซึ่งอาจทำให้ต้องมี 2 ระบบเพื่อควบคุม ซึ่งอาจทำให้เกิดความยุ่งยากมากขึ้น

17. ระบบการจำหน่ายสินค้าในประเทศ (Domestic Sale)

เห็นด้วยปานกลาง เพราะเดิมเมื่อเทียบกับการนำส่งภาษีมูลค่าเพิ่มทั้งภาษีซื้อและภาษีขายที่จะดำเนินการเดือนละครั้งโดยมีกำหนดภายในวันที่ 15 แต่ในระบบนี้ที่อาจต้องชำระภาษีอากรขาเข้าและภาษีมูลค่าเพิ่มเป็นรายวันที่ขาย หรือกรณีผ่อนผันให้ทำการชำระภายใน 3 วันซึ่งอาจเป็นภาระเพิ่มขึ้นที่อาจต้องจัดบุคลากรมาคอยดูแลเรื่องการชำระภาษีรายวันเป็นการเฉพาะ อาจเป็นการดีหากสามารถเปลี่ยนให้ทำการชำระภาษีที่สอดคล้องกับระบบภาษีมูลค่าเพิ่มได้ก็อาจช่วยลดความยุ่งยากที่อาจเกิดขึ้นได้

18. ระบบการจำหน่ายสินค้าปลอดอากรให้แก่นักท่องเที่ยวหรือผู้มีความประสงค์จะเดินทางออกนอกประเทศ

เห็นด้วย เพราะสะดวกและมิได้เป็นการเพิ่มภาระอะไร โดยที่ลูกค้ามิต้องทำการกรอกแบบฟอร์มอะไรเนื่องจากระบบจะดำเนินการจัดพิมพ์ข้อมูลจากการ scan barcode ซึ่งพนักงานขายเพียงแค่ทำตามแบบฟอร์มให้ถูกต้อง และทำการบรรจุสินค้าลงในถุงเพื่อทำการปิดผนึกตามที่กำหนดไว้เท่านั้น

19. ขั้นตอนการแสดงสินค้า ณ จุดตรวจศุลกากร (Goods Declaration Process)

เห็นด้วย

20. ระบบการเชื่อมโยงเครือข่าย (Network Connectivity)

เห็นด้วยอย่างยิ่ง เพราะจะทำให้รับทราบข้อมูลได้อย่างรวดเร็วและตรวจสอบข้อมูลได้แบบ real time คือมองว่าถ้าสามารถติดตามสถานะของสินค้า(Track)ได้ตลอดเวลาในทุกจุดคือ

จะเป็นระบบที่มีความโปร่งใส ซึ่งอาจจะช่วยให้กรมศุลกากรมีความไว้วางใจการดำเนินการของร้านค้า โดยการวางระบบสารสนเทศ (Information Technology)นั้นต้องสามารถทำให้ทุกอย่างโปร่งใส ตรวจสอบง่าย และจะสามารถอำนวยความสะดวกในเรื่องของระบบสินค้าคงคลังได้เป็นอย่างดี เช่นการขายสินค้าในประเทศหรือสำหรับผู้ที่จะเดินทางออกนอกประเทศนั้น ร้านค้าต้องการข้อมูลในการขายด้วยเช่นกันว่าเป็นการขายให้กับระบบใดเป็นจำนวนเท่าไร

21. ระบบการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลและการส่งข้อมูลไร้เอกสาร (System security and Paperless System)

เห็นด้วย เนื่องจากยังไม่มีความเข้าใจดีพอในเรื่องของ Certificate of Authentication (CA) ดีพอ

22. โครงการดังกล่าวสามารถดึงดูดนักท่องเที่ยวมายังประเทศเพิ่มมากขึ้นหรือไม่

ถ้าหากมีการประชาสัมพันธ์ที่ดี ก็คิดว่าอาจมีนักท่องเที่ยวมาเพิ่มมากขึ้น

23. ท่านคิดว่าโครงการร้านค้าปลอดอากรในเมืองจะสามารถสร้างความพึงพอใจในประสบการณ์ของนักท่องเที่ยวมากขึ้นหรือไม่

ใช่ เนื่องจากเป็นจุดผ่านของนักท่องเที่ยวอยู่แล้วเพราะนักท่องเที่ยวจะได้รับประสบการณ์ที่ไม่เหมือนกันหากเข้ามาซื้อสินค้าจากร้านค้าในเมือง เนื่องจากการตบแต่งร้านค้าที่สวยกว่า บรรยากาศในร้านค้าที่ดีกว่า พื้นที่ที่กว้างกว่า รวมไปถึงความหลากหลายของสินค้าที่จัดจำหน่ายก็มีมากกว่าด้วย

24. 25 ตัดออกจากบทสัมภาษณ์

26.หากท่านร่วมในโครงการดังกล่าวท่านมีความเห็นว่าจะสามารถเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันกับต่างประเทศได้หรือไม่

เห็นด้วย ซึ่งถือเป็นแรงดึงดูดในการชักจูงให้ผู้ซื้อตัดสินใจซื้อสินค้าได้ง่ายขึ้น

27. ท่านเห็นว่าต้นแบบของร้านค้าปลอดอากรในเมืองจะมีส่วนช่วยส่งเสริมการท่องเที่ยวให้แก่ประเทศไทยหรือไม่

เห็นด้วยปานกลาง เพราะยังมีความไม่แน่ใจ คือมองในมุมของนักท่องเที่ยว ถ้าจะเดินทางมาประเทศไทยนั้น นักท่องเที่ยวอาจจะมีวัตถุประสงค์ในการเดินทางไว้แล้ว เช่น การเดินทางมาเพื่อเที่ยวแหล่งทางธรรมชาติ ต่าง ๆ หรืออาจมีกลุ่มที่เป็นการเดินทางมาเพื่อ shopping ดังนั่นจึงอาจจะมองดูปัจจัยต่าง ๆ ค่อนข้างกว้าง

28. ท่านเห็นว่าโครงการร้านค้าปลอดอากรในเมืองมีข้อดีหรือข้อเสียอย่างไร

ข้อดี ในภาพรวามเป็นเรื่องของต้นทุนสินค้าที่ลดลงซึ่งจะทำให้ประหยัดได้ทั้งผู้ซื้อและผู้ประกอบการและอาจช่วยส่งเสริมในเรื่องของการท่องเที่ยวให้เพิ่มมากขึ้น

ข้อเสีย นั้นอาจส่งผลกระทบต่อผลิตภัณฑ์ในประเทศได้ และในฐานะของผู้ประกอบการนั้นอาจมีภาระเพิ่มมากขึ้นในด้านการลงทุน และจะต้องปรับต้นแบบและระบบการดำเนินงานเพื่อเข้าสู่ระบบใหม่ที่อาจมีความยุ่งยากเพิ่มมากขึ้น

29. สมมติว่ามี Logistics model ดังกล่าวเกิดขึ้นในประเทศไทยและท่านเป็นผู้หนึ่งที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับระบบดังกล่าวแล้ว ท่านมีความพึงพอใจกับต้นแบบดังกล่าวมากน้อยเพียงใด

80 คะแนน เพราะมองในเรื่องของทางออกสินค้าที่เมื่อสิ้นฤดู (Out of Season) ที่ยังไม่มีทางเลือกอื่นนอกจากระบบที่ให้ขายได้เพียงอย่างเดียว แต่โดยภาพรวมของต้นแบบแล้วถือว่าพึงพอใจ

30. ข้อเสนอแนะแนวทางการปรับปรุงแก้ไขอย่างไร

อาจเสนอให้มีการลดอัตราภาษีอากรขาเข้าลง ซึ่งเป็นปัจจัยหลักที่ทำให้เราแข่งขันกับต่างประเทศไม่ได้โดยเฉพาะในเรื่องของราคา ซึ่งอาจเป็นเรื่องที่เป็นไปได้ยากเนื่องจากอาจมีผลกระทบต่อผลิตภัณฑ์ในประเทศได้ สิ่งที่ยังเป็นห่วงคือเรื่องของระบบเครือข่ายสารสนเทศ เพราะระบบที่จะนำมาใช้นั้นจะต้องเป็นระบบสนับสนุนที่มีประสิทธิภาพ รวมไปถึงโปรแกรมที่ใช้ในการบริหารคลังสินค้า จะต้องสามารถถึงสถานะของสินค้า และปริมาณสินค้าคงคลังได้อย่างเที่ยงตรง ระบบในการขายหน้าร้านอาจต้องมีความสามารถในการวิเคราะห์การขายเพื่อให้ทราบถึงความต้องการของลูกค้าต่อผลิตภัณฑ์แต่ละรุ่นแต่ละแบบ ซึ่งประกอบด้วยรายงานหลัก 3 ประเภทได้แก่รายงานด้านผลิตภัณฑ์ ลูกค้า และสินค้าคงคลัง โดยอาจให้โปรแกรมการบริหารคลังสินค้าสามารถขยายระดับการให้บริการไปสู่การบริหารลูกค้าสัมพันธ์(Customer Relationship Management) ไปพร้อมๆกัน

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สรุปบทสัมภาษณ์เดลฟายกลุ่มผู้ประกอบร้านค้า

ผู้ให้สัมภาษณ์ :

สรุปบทสัมภาษณ์ Louis Vition

1. สัดส่วนแบ่งเป็น คนไทย 55% ต่างชาติ 45 %
2. ยอดจำหน่ายเฉลี่ย 1,000 ล้านบาทต่อปี
3. ลดลงประมาณ 15 – 20 %
4. 1. นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติลดลง
   2. ผู้ซื้อคนไทยไม่มีอารมณ์ในการซื้อของ
   3. ภาวะเศรษฐกิจที่ตกต่ำทั่วโลก
   4. ปัญหาด้านการเมืองในประเทศ

5.& 6 ราคาสินค้าของท่านในประเทศเมื่อเทียบกับในแถบภูมิภาค

สูงกว่า ประมาณ 10-12 %

7. อ้างถึงประกาศกรมศุลกากรเรื่องการจัดตั้งร้านค้าปลอดอากรในเมืองท่านมีความสนใจด้วยหรือไม่

เห็นด้วยอย่างยิ่ง เพื่อเพิ่มยอดจำหน่ายแก่นักท่องเที่ยวต่างชาติและคนไทยที่กำลังจะเดินทางออกนอกประเทศ และยังช่วยลดภาษีนำเข้าของสินค้าที่จะส่งคืน เช่น สินค้ามีตำหนิ สินค้าที่ไม่ได้มาตรฐาน

8. ท่านคิดจะดำเนินการด้วยตนเองเพื่อให้เป็นไปตามระเบียบของกรมฯหรือไม่

ดำเนินการด้วยต้นเอง เพราะ เพื่อให้เป็นไปตามมาตรฐานของบริษัท

ตัดข้อ 9 ออก

10. เห็นด้วยกับโครงการร้านค้าปลอดอากรในเมือง

เห็นด้วยอย่างยิ่ง เพื่อเพิ่มยอดจำหน่ายแก่นักท่องเที่ยวต่างชาติและคนไทยที่กำลังจะเดินทางออกนอกประเทศ และยังช่วยลดภาษีนำเข้าของสินค้าที่จะส่งคืน เช่น สินค้ามีตำหนิ สินค้าที่ไม่ได้มาตรฐาน

11. สมมติถ้ามีผู้ให้บริการแบบครบวงจรในเรื่องร้านค้าปลอดอากรในเมืองท่านคิดว่าท่านมีความสนใจจะใช้บริการหรือไม่

ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง เนื่องจากสินค้าแบรนด์เนมมีราคาค่อนข้างสูง และเพื่อให้มาตรฐานเป็นไปตามที่บริษัทแม่ได้ตั้งไว้ จึงควรจะดำเนินการเอง

12. ท่านเห็นว่า Logistics Model ดังกล่าวสามารถครอบคลุมการดำเนินงานให้เป็นไปตามประกาศกรมศุลกากรหรือไม่

เห็นด้วยอย่างยิ่ง เหตุผลว่าทีมงาน ผู้ประสานงานกับกรมศุลกากรได้ทำการศึกษาและประสานงานกับหน่วยงานของรัฐอย่างใกล้ชิด

13. ท่านเห็นว่า Logistics Model จะทำให้ร้านค้าปลอดอากรในเมืองดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพหรือไม่

เห็นด้วยปานกลาง เนื่องจากยังไม่แน่ใจในระบบ

14. โครงสร้าง Logistics Model Inbound Logistics Processท่านมีความเห็นด้วยหรือไม่

เห็นด้วยอย่างยิ่ง เนื่องจากเป็นการดำเนินงานตามปรกติเหมือนกับการนำเข้าสินค้าทั่ว ๆ ไป เพียงแต่ยังไม่มีการชำระภาษีนำเข้าเท่านั้น ขบวนการได้มีการใช้มานานแล้วในประเทศไทย และเก็บไว้ในคลังสินค้าทัณฑ์บน

15. ขบวนการขนย้ายสินค้า (Remove out)

16. ขบวนการขนย้ายและรับเจ้าสินค้า ณ ร้านค้าปลอดอากรในเมือง (Transfer and Receive-in Process)

17. ระบบการจำหน่ายสินค้าในประเทศ (Domestic Sale)

18. ระบบการจำหน่ายสินค้าปลอดอากรให้แก่นักท่องเที่ยวหรือผู้มีความประสงค์จะเดินทางออกนอกประเทศ

เห็นด้วยปานกลาง เพราะในแง่ของร้านค้าเองก็มีระบบควบคุมอยู่แล้ว (มีบาร์โค้ดของเราเอง) คาดว่าจะต้องทำงาน 2 ครั้ง อาจจะเกิดข้อผิดพลาดได้

19. ขั้นตอนการแสดงสินค้า ณ จุดตรวจศุลกากร (Goods Declaration Process)

ไม่เห็นด้วย เพราะว่าการแยกโหลดของจากสัมภาระของผู้โดยสาร จะเป็นเหตุให้มีปัญหากับผู้โดยสารหรือนักท่องเที่ยวหรือไม่ ในกรณีของถึงไม่พร้อมกับสัมภาระ แล้วเกิดสูญหาย

20. ระบบการเชื่อมโยงเครือข่าย (Network Connectivity)

เห็นด้วยปานกลาง เพราะมีปัญหาเรื่องไม่สามารถแน่ใจ 100% ถ้าหากยังมิได้มีการทดลองทำดู

21. ระบบการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลและการส่งข้อมูลไร้เอกสาร (System security and Paperless System)

ไม่เห็นด้วย เนื่องจากจะดำเนินการโดยเจ้าหน้าที่จากที่ใด จะสามารถรักษาความลับของสินค้าแต่ละแบรนด์ได้หรือไม่ หรือแต่ละแบรนด์จะต้องส่งเจ้าหน้าที่มาดำเนินงานเอง

22. โครงการดังกล่าวสามารถดึงดูดนักท่องเที่ยวมายังประเทศเพิ่มมากขึ้นหรือไม่

ณ ขณะนี้มีนักท่องเที่ยวมากมายที่ติดใจบรรยากาศ อาหาร และสถานที่พักผ่อนในประเทศไทย รวมทั้งการจับจ่ายซื้อสินค้าเนื่องจากมีราคาถูก ถ้าเขาสามารถแบรนด์เนมได้ถูกต้องได้มากขึ้นจะช่วยในการตัดสินใจให้เข้าประเทศไทย และทำให้นักท่องเที่ยวเพิ่มมากขึ้น

23. ท่านคิดว่าโครงการร้านค้าปลอดอากรในเมืองจะสามารถสร้างความพึงพอใจในประสบการณ์ของนักท่องเที่ยวมากขึ้นหรือไม่

ใช่ นักท่องเที่ยวมากมายที่ติดใจบรรยากาศ อาหาร และสถานที่พักผ่อนในประเทศไทย รวมทั้งการจับจ่ายซื้อสินค้าเนื่องจากมีราคาถูก ถ้าเขาสามารถแบรนด์เนมได้ถูกต้องได้มากขึ้นจะช่วยในการตัดสินใจให้เข้าประเทศไทย และทำให้นักท่องเที่ยวเพิ่มมากขึ้น

24.& 25. ถ้าท่านได้เข้าร่วมกับ Logistics model for in town duty free shop จะสามารถเพิ่มยอดขายได้หรือไม่ และจะสามารถเพิ่มขึ้นในสัดส่วนใด

ได้ ผู้ซื้อชายไทย 25 เปอร์เซ็นต์

นักท่องเที่ยวต่างชาติ 15 – 20 เปอร์เซ็นต์ ในปีที่ 1 – 2 และอาจจะมากขึ้นในปีต่อ ๆ ไป

26.หากท่านร่วมในโครงการดังกล่าวท่านมีความเห็นว่าจะสามารถเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันกับต่างประเทศได้หรือไม่

เห็นด้วย มีนักท่องเที่ยวมากมายที่ติดใจบรรยากาศ อาหาร และสถานที่พักผ่อนในประเทศไทย รวมทั้งการจับจ่ายซื้อสินค้าเนื่องจากมีราคาถูก ถ้าเขาสามารถแบรนด์เนมได้ถูกต้องได้มากขึ้นจะช่วยในการตัดสินใจให้เข้าประเทศไทย และทำให้นักท่องเที่ยวเพิ่มมากขึ้น

27. ท่านเห็นว่าต้นแบบของร้านค้าปลอดอากรในเมืองจะมีส่วนช่วยส่งเสริมการท่องเที่ยวให้แก่ประเทศไทยหรือไม่

เห็นด้วยอย่างยิ่ง มีนักท่องเที่ยวมากมายที่ติดใจบรรยากาศ อาหาร และสถานที่พักผ่อนในประเทศไทย รวมทั้งการจับจ่ายซื้อสินค้าเนื่องจากมีราคาถูก ถ้าเขาสามารถแบรนด์เนมได้ถูกต้องได้มากขึ้นจะช่วยในการตัดสินใจให้เข้าประเทศไทย และทำให้นักท่องเที่ยวเพิ่มมากขึ้น

28. ท่านเห็นว่าโครงการร้านค้าปลอดอากรในเมืองมีข้อดีหรือข้อเสียอย่างไร

ข้อดี ในแง่ของประเทศ

- นักท่องเที่ยวจะเพิ่มกำลังการซื้อสินค้านอกเหนือจากการใช้จ่ายด้านสถานที่ , อาหาร , ที่พัก
- เพิ่มจำนวนนักท่องเที่ยวที่ต้องการพักผ่อนและซื้อของ

ในแง่ของนักธุรกิจ

- เพิ่มรายได้จาการขายเพิ่ม
- ลดภาระภาษีสำหรับสินค้าที่ต้องส่งกลับคืน
- สามารถนำเข้าสินค้าหลากประเภทมากขึ้น

29. สมมติว่ามี Logistics model ดังกล่าวเกิดขึ้นในประเทศไทยและท่านเป็นผู้หนึ่งที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับระบบดังกล่าวแล้ว ท่านมีความพึงพอใจกับต้นแบบดังกล่าวมากน้อยเพียงใด

80 คะแนน ในแง่ของการเป็นนักธุรกิจผู้นำเข้า ตามเหตุผลต่าง ๆ ดังกล่าวแล้วข้างต้น

ในแง่ของผู้บริโภค เพิ่มโอกาสในการเลือกซื้อสินค้าได้มากขึ้นในร้านค้าในประเทศแทนที่จะไปซื้อจากร้านค้าในประเทศเพื่อนบ้าน

30. ข้อเสนอแนะแนวทางการปรับปรุงแก้ไขอย่างไร

ยังไม่สามารถเสนอแนะหรือมีคำติเนื่องจากยังมิได้ทดลองทำดู ปัญหาต่าง ๆ อาจเกิดขึ้นหรือไม่ยังไม่ค่อยแน่ใจ การแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ต้องได้รับความร่วมมือจากหลายฝ่ายทั้งภาครัฐและ ภาคเอกชน โดยเฉพาะการสนับสนุนจากภาครัฐ ยังไม่มีอะไรที่เด่นชัดในทุกด้าน

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สรุปบทสัมภาษณ์เดลฟายกลุ่มผู้ประกอบการร้านค้า

ผู้ให้สัมภาษณ์ :

สรุปบทสัมภาษณ์ Fendi

1. ปัจจุบันยอดจำหน่ายสินค้าแบ่งเป็นสัดส่วนอย่างไรบ้าง

   ผู้ซื้อคนไทย 50 เปอร์เซ็นต์

   ผู้ซื้อชาวต่างชาติ 50 เปอร์เซ็นต์

2. กิจการของ Fendi มียอดจำหน่ายเฉลี่ยต่อปีเท่าไหร่

   ประมาณ 100-200 ล้านบาท

3. จากสถานการณ์ปัจจุบัน Fendi มียอดจำหน่ายเพิ่มขึ้นหรือลดลง

   ลดลงประมาณ 20 เปอร์เซ็นต์

4. สาเหตุหลักที่ทำให้ยอดจำหน่ายของ Fendi ลดลง คือ

   1. นักท่องเที่ยวลดลง

   2. สถานการณ์ทางการเมือง

   3. สภาวะเศรษฐกิจ

5. ราคาจำหน่ายผลิตภัณฑ์มีความแตกต่างกันอย่างไรเมื่อเทียบกับราคาของประเทศในแถบภูมิภาค

   ราคาจำหน่ายของ Fendi มีราคาสูงที่สุดในเอเชียแปซิฟิค

6. มีความแตกต่างกันโดยเฉลี่ยกี่เปอร์เซนต์

   โดยมีความแตกต่างกันซึ่งถ้าเปรียบเทียบกับตลาดที่ถูกที่สุดอย่างฮ่องกง จะห่างกันประมาณ 15% และถ้าเทียบเคียงกับประเทศใกล้เคียง เช่น ประเทศสิงคโปร์ และประเทศมาเลเซียก็จะเป็นตัวเลขหลักเดียวประมาณ 6-7%

7. การประกาศของการมศุลกากรเกี่ยวกับการจัดตั้งร้านค้าปลอดอากรในเมือง ท่านสนใจหรือไม่

   เห็นด้วยอย่างยิ่ง เนื่องจากจะช่วยในเรื่องของการลดต้นทุน ซึ่งจะทำให้ส่วนต่างราคาของเราเมื่อเปรียบเทียบกับประเทศคู่แข่ง ก็จะลดลงด้วย ผู้บริโภคก็จะตัดสินใจซื้อได้ง่ายขึ้น ซึ่ง

ส่วนมากผู้บริโภคปัจจุบันที่เดินทางบ่อย แล้วเค้าก็เปรียบเทียบราคาจากประเทศของตัวเอง และประเทศที่กำลังจะไปว่ามีความแตกต่างกันมากน้อยเท่าไหร่ และยังตรวจสอบราคาจากทาง internet ด้วย ซึ่งลูกค้าที่นิยมแบรนด์หรู รวมทั้งของ Fendi ด้วย จะแบ่งได้ 3 กลุ่ม

กลุ่มที่ 1 ลูกค้าระดับล่าง ซึ่งจะใช้จ่ายในการซื้อสินค้าประมาณ 1,000 2,000 บาท

กลุ่มที่ 2 กลุ่มลูกค้าระดับกลาง จะใช้จ่ายในการซื้อสินค้าประมาณ 30,000 – 50,000 บาท

กลุ่มที่ 3 กลุ่มลูกค้าระดับสูง จะใช้จ่ายในการซื้อสินค้าตั้งแต่ราคา 90,000 ถึง 1,000,000 บาท

8. ท่านคิดจะดำเนินการด้วยตนเองเพื่อให้เป็นไปตามระเบียบตามประกาศของกรมศุลกากรหรือไม่

คงไม่ดำเนินการในโครงการตัวนี้ด้วยตัวเอง เนื่องจาก Fendi มีขนาดธุรกิจที่เล็กมาก

9. ปัจจัยที่ทำให้ท่านไม่ดำเนินการบริหารจัดการร้านค้าปลอดอากรในเมืองด้วยตนเองเพราะเหตุใด

ปัจจัยที่ทำให้ Fendi ไม่ดำเนินการจัดให้มีร้านค้าปลอดอากรในเมืองด้วยตนเอง เพราะ

1. ค่าใช้จ่ายในการลงทุน
2. ความเชี่ยวชาญด้านระบบจัดส่ง
3. ขาดอำนาจการต่อรองกับผู้มีอำนาจอนุมัติโครงการ

10. ท่าเห็นด้วยกับโครงการร้านค้าปลอดอากรในเมืองหรือไม่

เห็นด้วยอย่างยิ่งกับโครงการร้านค้าปลอดอากรในเมือง เนื่องจากจะช่วยในเรื่องของการลดต้นทุน ซึ่งจะทำให้ส่วนต่างราคาของเราเมื่อเปรียบเทียบกับประเทศคู่แข่ง

11. ถ้ามีผู้ให้บริการแบบครบวงจรในเรื่องร้านค้าปลอดอากรในเมืองท่านสนใจหรือไม่

สนใจอย่างยิ่งถ้ามีผู้ให้บริการแบบครบวงจรในเรื่องของร้านค้าปลอดอากรในเมือง แต่ทั้งนี้คงต้องดูค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้น กับยอดที่จะเพิ่มขึ้น แต่อย่างไรก็ตามในระยะยาวแล้ว ถ้าทุกคนทำเราก็ต้องทำ

12. ท่านเห็นว่า Logistics Model ดังกล่าวสามารถครอบคลุมการดำเนินงานให้เป็นไปตามประกาศกรมศุลกากรหรือไม่

เห็นด้วย ว่าสามารถครอบคลุมการดำเนินการได้

13. ไม่ได้ถาม

14. ขบวนการโลจิสติกส์ในการนำสินค้าเข้า

จริง ๆ ก็เห็นด้วย แต่จะเห็นด้วยอย่างยิ่งหรือเปล่า ต้องดูว่าเรื่องต้นทุนที่เกิดขึ้น เรื่องการบริการลูกค้า เมื่อเราเปรียบเทียบกับของเดิมที่เราใช้บริการอยู่ มันมีความแตกต่างกันยังไง และระยะเวลาที่ใช้ในการนำสินค้าออกมา เนื่องจากตรงนี้มันไม่ต้องผ่านขั้นตอนการเสียภาษี จะช่วยร่นระยะเวลาเมื่อสินค้ามาถึงและนำมาส่งที่โกดัง ได้หรือเปล่า เพราะบางที 1 วัน ก็ก่อให้เกิดความแตกต่าง

15 - 17 ไม่ได้ถาม

18. ระบบการจำหน่ายสินค้าปลอดอากรให้แก่นักท่องเที่ยว หรือผู้มีความประสงค์จะเดินทางออกนอกประเทศ

เห็นด้วย เนื่องจากลูกค้าเพียงแค่เดินมาแจ้งความประสงค์ เราก็ทำการจัดทำบันทึกที่บนบาร์โค้ด ระบบก็จะออกเพื่อเป็นหลักฐาน แล้วก็เก็บตรงนี้ไป หน้าจอก็จะปรากฏรายการอะไรที่เราบันทึกบนบาร์โค้ดไป ทางร้านค้าก็แค่ใส่ชื่อ และข้อมูลของคนที่จะเดินออกว่ามีชื่ออะไรบ้าง นามสกุลอะไร passport no. อะไร วันที่จะเดินทาง การขายก็จะออกมา

19. ขั้นตอนการแสดงสินค้า ณ จุดตรวจศุลกากร

เห็นด้วยอย่างยิ่ง ที่นักท่องเที่ยวเดินทางมาพร้อมกับห่อที่ปิดผนึกแล้ว มาที่จุดศุลกากร ซึ่งจะทำการเอาระบบไปเชื่อมโยง คือจะเป็นเวลาซื้อที่ถูกต้องเลย เช่นพอซื้อจากเกสร แล้วขึ้นรถไปถึงที่สุวรรณภูมิภายในครึ่งชม. ข้อมูลก็จะไปปรากฏรออยู่แล้ว ซึ่งแค่ไปแสดงตน กรมศุลกากร ก็จะไปตรวจสอบที่บนบาร์โค้ด เสร็จก็เท่ากับเป็นการตรวจสอบเสร็จแล้วว่าอันนี้ได้เดินทางออก ก็ไป stamp เสร็จแล้วก็ไปขอคืนเงินได้เลย จุดที่ไปขอคืนเงิน โดยให้คืนเงินที่เป็นเงินสด หรือโอนเข้าเครดิต

20. ระบบการเชื่อมโยงเครือข่าย (Network connectivity)

เห็นด้วยอย่างยิ่งกับระบบเชื่อมโยงเครือข่ายเข้าด้วยกันทั้งหมด ตั้งแต่สนามบินเอาสินค้าเข้ามาทุกอย่างจะเข้าที่ศูนย์ข้อมูลกลาง โดยผ่านระบบ internet ซึ่งระบบตัวนี้จะเรียกว่าเป็นระบบ real time online ตลอด 24 ชม. อย่างซื้อวันนี้สามารถจะเดินทางตี 1 ตี 2 ได้เลย ซึ่งทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะต้องเชื่อมโยงเข้าด้วยกัน นี่คือหัวใจหลัก

21. ระบบการรักษาความปลอดภัยข้อมูลและการส่งข้อมูลไร้เอกสาร

เห็นด้วยอย่างยิ่งในเรื่องของระบบรักษาความปลอดภัยข้อมูลและการส่งข้อมูลไร้เอกสาร (system security) เนื่องจากแต่ละที่จะอยู่ไกลกัน เราจะส่งข้อมูลมาที่ส่วนกลาง การส่งข้อมูลแต่ละส่วนเราจะขอให้ทำการจดเป็นรหัส เพื่อเป็นการยืนยันการส่งข้อมูล และเป็นการแปลงข้อมูล สมมติว่าทางร้านต้องการส่งข้อมูลมา เราก็จะรู้ว่าร้านได้ส่งข้อมูลมาที่ส่วนกลางเมื่อวันที่เท่าไหร่ เวลาอะไร ดังนั้นจะไม่มีการเข้ามาขโมยข้อมูลในระบบ เพราะมันจะเป็น inclip เป็นตัวหนังสือ คนที่จะเข้ามาเปิดได้จะต้องเป็นการใช้กุญแจร่วมกัน เช่น bondest airport จะต้องมีการ inclip เอกสารที่เข้ามา ถ้าเอาออกไปเอกสารข้อมูลจะไม่สามารถอ่านได้เลย เพราะต่างคนต่างมีกุญแจด้วยกัน อันนี้เรียกว่า CA อย่างการทำใบขนต่าง ๆ เราก็ใช้ระบบไร้เอกสาร เหมือนของกรมศุลฯ เรื่องของการ check in ต่าง ๆ นี่คือ system security ของเรา อย่างที่ลูกค้าต้องการมา จะไม่มีใครรู้ว่ามีอะไร จะรู้แต่ที่เก็บของส่วนกลางเท่านั้น ที่มีกุญแจคู่กัน

22. โครงการนี้คิดว่าดึงดูดนักท่องเที่ยวมาเมืองไทยได้มากขึ้นไหม

ถ้ามีการประชาสัมพันธ์ที่ดี ก็คิดว่าน่าจะช่วยได้ แล้วจะกลายเป็นจุดขายว่าเมืองไทยปลอดภาษี และเป็นจุดขายเดียวกับที่สิงคโปร์ ฮ่องกอง พยายามทำ คือเป็นเมืองปลอดภาษี มันก็จะกลายเป็นสวรรค์ของนักช้อปปิ้ง

23. โครงการร้านค้าปลอดอากรในเมืองจะสามารถสร้างความพึงพอใจในประสบการณ์ของนักท่องเที่ยวมากขึ้นหรือไม่

ใช่ เนื่องจากเป็นจุดผ่านของนักท่องเที่ยวอยู่แล้วเพราะนักท่องเที่ยวจะได้รับประสบการณ์ที่ไม่เหมือนกันหากเข้ามาซื้อสินค้าจากร้านค้าในเมือง เนื่องจากการตบแต่งร้านค้าที่สวยกว่า บรรยากาศในร้านค้าที่ดีกว่า พื้นที่ที่กว้างกว่า รวมไปถึงความหลากหลายของสินค้าที่จัดจำหน่ายก็มีมากกว่าด้วย

24. 25 ไม่ได้ถาม

26.หากร่วมในโครงการดังกล่าวท่านมีความเห็นว่าจะสามารถเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันกับต่างประเทศได้หรือไม่

เห็นด้วย

27. มันช่วยส่งเสริมการท่องเที่ยวของประเทศไทยไหม

ถ้าประชาสัมพันธ์ดี ก็จะช่วยได้มาก และไม่ใช่เฉพาะแค่ต่างชาติ แต่ต้องทำความเข้าใจกับคนไทยเองด้วย เพราะคิดว่าอุปสรรค์สำคัญคือการสื่อสารให้คนในประเทศว่า ต่อไปคุณไม่จำเป็นจะต้องไปซื้อที่ King Power อย่างเดียวอีกแล้วนะ ซึ่งอันนี้ไม่แน่ใจว่าจะมีอะไรเกิดขึ้น

28. คิดว่าโครงการร้านค้านี้มีข้อดี/ข้อเสียยังไง?

คิดว่าส่วนใหญ่เป็นข้อดีทั้งนั้น เรื่องของลดต้นทุน เรื่องของตัวระบบอำนวยความสะดวก แล้วก็เรื่องของการย่นระยะเวลาการโอนถ่ายของ และเรื่องของตัวระบบที่สามารถเฝ้าดูได้ตลอด 24 ชม. ส่วนเรื่องข้อเสีย หลัก ๆ คิดว่าเป็นประเภทซื้อไปแล้วใช้ในประเทศมากกว่า ถ้าซื้อแล้วไม่ออกนอกประเทศ คือเราก็ได้เงินมาเต็ม แต่ไม่แน่ใจว่าในส่วนของเรา เราได้แสดงไปแล้วเป็นปลอดภาษี แต่ถึงเวลาครบ 60 วันแล้วไม่ได้ไปขอคืน แล้วจะทำยังไงที่ต้องรายงาน ต่อว่าตรงนี้ต้องมีการจ่ายไปก่อนแล้ว ซึ่งกระบวนการตรงนี้ยังไม่ชัดเจน

29. ถ้า logistic model ตัวนี้เกิดขึ้นในประเทศไทย และท่านเป็นส่วนหนึ่งที่เกี่ยวข้องกับระบบดังกล่าว คุณมีความพึงพอใจกับต้นแบบดังกล่าวมากน้อยเพียงใด? คะแนน 1-100 คุณให้คะแนนเท่าไหร่?

ให้ 90 ในภาพรวม อีก 10 ขอกันไว้ในเรื่องการติดต่อสัมพันธ์ของระบบกับระบบของบริษัทฯ ซึ่งตอนนี้ยังไม่รู้ว่าจะเป็นยังไง

30. มีข้อเสนอแนะ ในการปรับปรุงแก้ไขตรงนี้ยังไงครับ?

เรื่องของการขนส่ง และตอนนี้ต้องการใช้ระบบนี้แล้ว

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ภาคผนวก ฌ
บทสรุปสัมภาษณ์ กลุ่มผู้เชี่ยวชาญที่ 4
ด้านผู้ประกอบย่านการค้า

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สรุปบทสัมภาษณ์เดลฟายกลุ่มผู้ประกอบย่านการค้า

ผู้ให้สัมภาษณ์ :

1.สถานการณ์การลงทุนของผู้ประกอบการร้านค้าประเภทสินค้าฟุ่มเฟือยในประเทศไทยเป็นอย่างไร

สถานการณ์ ณ ปัจจุบันยังคงที่ตลาดในประเทศยังไม่มีการขยายตัวเนื่องมาจากสภาวะเศรษฐกิจโลกในปัจจุบัน อีกทั้งในปัจจัยที่ต้นทุนสินค้าของประเทศเรายังสูงมากกว่าเมื่อเทียบกับประเทศในแถบภูมิภาคเช่น ฮ่องกง สิงคโปร์ เนื่องจากอัตราภาษีนำเข้าที่สูง เพราะฉะนั้นการที่ผู้ประกอบการจะนำสินค้าเข้ามาจำหน่ายก็จะต้องเจอกับต้นทุนที่สูงทำให้ราคาขายของเรานั้นไม่สามารถสู้กับต่างประเทศได้ ซึ่งราคาขายของประเทศไทยจะสูงกว่าต่างประเทศประมาณ 10-15 % ซึ่งถือว่าเป็นตัวเลขที่มีความแตกต่างที่ชัดเจนเนื่องจากสินค้าเหล่านี้เป็น

2. จำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติที่เดินทางเข้ามาในประเทศไทยมีปริมาณเพิ่มขึ้นหรือลดลงอย่างไร

ลดลงเนื่องจากปัญหาการเมืองในประเทศและภาวะเศรษฐกิจของโลกในปัจจุบัน

3. & 4ค่าใช้จ่ายของนักท่องเที่ยวต่างประเทศต่อวัน (Tourist expenditure per day) ในประเทศไทยมีแนวโน้มอย่างไร

ค่าใช้จ่ายของนักท่องเที่ยวปัจจุบันตางสถิติของนักท่องเที่ยวต่อคนต่อวัน ในด้านการซื้อของ(shopping) นั้นอยู่ที่ประมาณ 1,072 บาทหรือคิดเป็น 26 % ของค่าใช้จ่ายของนักท่องเที่ยวรวมต่อคนต่อวันที่ประมาณ 4,000 บาทต่อคนต่อวัน ซึ่งสัดส่วนดังกล่าวมีอัตราลดลงจากที่เมื่อ2-3 ปีที่ผ่านมา สัดส่วนนี้เคยขึ้นไปอยู่ที่ระดับ 29-30% หากเทียบกับการใช้จ่ายของนักท่องเที่ยวกับประเทศในแถบภูมิภาคเช่น ฮ่องกง จะมีค่าใช้จ่ายรวมต่อคนต่อวันที่ประมาณ 6-7,000 บาทต่อคนต่อวันโดยเป็นสัดส่วนของค่าใช้จ่ายเพื่อการช้อปปิ้ง ถึง 55 % หรือประมาณ 3,500 บาทซึ่งเกือบเท่ากับค่าใช้จ่ายรวมที่ใช้จ่ายในประเทศไทยต่อวัน หรือเป็นเกือบ 3 เท่าของค่าใช้จ่ายทางด้านการชอปปิ้ง สถิติของค่าใช้จ่ายนักท่องเที่ยวต่อคนต่อวันในประเทศสิงคโปร์ จะอยู่ที่ประมาณ 6,000 บาทโดยเป็นสัดส่วนค่าใช้จ่ายเพื่อการ shopping ที่36% หรือเท่ากับ 2,205 บาทต่อคนต่อวัน จะเห็นได้ชัดว่าการใช้จ่ายของนักท่องเที่ยวในด้านการซื้อของนั้นประเทศไทยต่ำกว่าทุกประเทศ ในขณะที่ระยะเวลาการพำนักของนักท่องเที่ยวในแต่ละประเทศนั้น นักท่องเที่ยวจะอยู่ในประเทศฮ่องกงโดยเฉลี่ย 2.9-3 วัน สิงคโปร์จะอยู่เฉลี่ยที่ 3.5 วันในขณะที่นักท่องเที่ยวใช้เวลาอยู่ในประเทศไทยโดยเฉลี่ยถึง 9 วันซึ่งมากกว่าทุกประเทศในแถบภูมิภาค จึงเป็นประเด็นพิจารณาว่านักท่องเที่ยวนิยมการเดินทางมาประเทศไทยเพื่อแหล่งพักผ่อนทางธรรมชาติเช่น ทะเล ภูเขา ใน

ลักษณะของ long stay โดยไม่นิยมการช้อปปิ้งในประเทศไทย ซึ่งประเทศไทยมีความพร้อมทั้งในเรื่องของศิลปะ วัฒนธรรม รวมไปถึงโครงสร้างขั้นพื้นฐาน เช่น ระบบคมนาคมทั้งทางอากาศ ทางบก หรือแม้กระทั่งของคุณภาพของโรงแรม จึงพอสรุปได้ว่าสิ่งที่ประเทศไทยยังขาดคือองค์ประกอบในเรื่องของแหล่ง shopping เพราะในปัจจุบันนักท่องเที่ยวนิยมซื้อสินค้าที่เป็นผลิตภัณฑ์ในประเทศ เช่น สินค้าหัตถกรรมต่าง ๆ ซึ่งสินค้าต่าง ๆ เหล่านี้มีมูลค่าที่น้อยดังนั้นมูลค่ารวมในการซื้อของที่ระลึก อย่างไรก็ตามหากพิจารณาจากราคาค่าที่พักของประเทศไทยในปัจจุบัน เช่นตามแหล่งท่องเที่ยวสำคัญอาทิ ภูเก็ต สมุย มีการปรับราคาสูงขึ้นมา ประกอบกับการที่นักท่องเที่ยวมิได้ซื้อสินค้าเพิ่มขึ้นหรืออยู่ในอัตราคงเดิมจึงอาจเป็นปัจจัยที่ดึงให้สัดส่วนของค่าใช้จ่ายนักท่องเที่ยวด้านการ shopping นั้นลดลงก็เป็นได้

5. ท่านมีความเห็นต่อร้านค้าปลอดอากรในเมืองในต่างประเทศอย่างไร

อย่างประเทศ ฮ่องกง สิงคโปร์ ซึ่งเป็นประเทศที่ปลอดอากรเมื่อไม่มีภาระภาษีอากร จึงเป็นข้อได้เปรียบดังนั้นแบรนด์ต่าง ๆ สามารถนำเข้าสินค้าไปยังประเทศต่าง ๆ ได้โดยไม่ต้องเสียภาษีและก็ทำให้ราคาสินค้าแตกต่างกัน เช่นราคาสินค้าในประเทศฮ่องกงที่อาจแพงกว่ายุโรปไม่มากนัก ถ้าเปรียบเทียบก็อาจจะถูกที่สุดในทวีปเอเชีย เพราะฉะนั้นในเชิงของประสบการณ์ของนักท่องเที่ยว (Customer Experience) ลูกค้าที่เดินทางไปซื้อของตรงนี้ต้องการเข้าไปในร้านที่มีบรรยากาศของความครบถ้วน เพราะฉะนั้นการที่เขามีของที่มีราคาถูกลูกค้าก็จะเข้ามาซื้อของมากขึ้น ผู้ประกอบการก็สามารถปรับปรุงร้านค้าของเขาให้ได้มาตรฐานให้ความรู้สึกเหมือนเข้าไปร้านเดียวกับในประเทศแถบยุโรป เจ้าของผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ ที่เป็นLuxury Brand ต่าง ๆ จึงกล้าที่จะลงทุนเพราะเขารู้ว่าเมื่อลงทุนแล้วจะมีตลาดรองรับ การลงทุนสร้างบรรยากาศในร้านนั้นถือเป็นปัจจัยหนึ่งในการดึงดูดผู้ซื้อและอีกประการที่สำคัญคือ ความหลากหลายของผลิตภัณฑ์ที่มีจำหน่ายภายในร้าน (Variety) ซึ่งเมื่อมีลูกค้าเพิ่มมากขึ้นร้านค้าต่าง ๆ ก็สามารถเสนอความหลากหลายในแก่ผู้ซื้อซึ่งจะสร้างความพึงพอใจในประสบการณ์การ shopping ที่สามารถเลือกซื้อในสิ่งที่ตนเองต้องการได้มากขึ้นโดยที่กลุ่มผู้ซื้อนั้นมักจะเป็นกลุ่มเดียวกับผู้ทีชอบการเดินทางเพราะฉะนั้นกลุ่มคนเหล่านี้จะเลือกที่จะเดินทางไปประเทศ ฮ่องกง หรือสิงคโปร์เนื่องจากทราบดีว่ามีความหลากหลายของสินค้าให้เลือกได้มากกว่า นอกไปจากนั้นสัดส่วนของร้านค้าประเภทสินค้าฟุ่มเฟือย (Luxury Goods) ที่มีอยู่ในประเทศต่าง ๆ นั้นมีความแตกต่างกับประเทศไทยเป็นอย่างมาก ยกตัวอย่างเช่น พื้นที่จำหน่ายสินค้าฟุ่มเฟือยในปัจจุบันคิดโดยรวมประมาณ 700,000 ตารางเมตร ในขณะที่ประเทศไทยมีพื้นที่โดยรวมอยู่ประมาณ 45,000 ตารางเมตร และหากนำยอดขายมาเปรียบเทียบกับพื้นที่จัดจำหน่ายแล้ว ยอดขายจะประมาณเท่ากับ 100,000 บาทต่อตารางเมตร ในขณะที่ประเทศไทยจะอยู่ที่ประมาณ 15,000-16,000 บาทต่อตารางเมตรเท่านั้น ซึ่ง

สาเหตุหลักมาปัจจัยในเรื่องของราคาและความหลากหลายของผลิตภัณฑ์ เช่น ในต่างประเทศอาจมีการเพิ่มเติมผลิตภัณฑ์ สำหรับผู้ชาย เด็ก เข้าไปในร้านในขณะที่ประเทศไทยจะเน้นเฉพาะสินค้าที่มั่นใจว่าจะสามารถขายได้เท่านั้น จึงไม่เป็นจุดที่ดึงดูดนักท่องเที่ยวในส่วนอื่น ๆ ให้เข้ามา กลุ่มนักท่องเที่ยวหรือผู้ชื่นชอบการช้อปปิ้งในประเทศไทยจะประกอบด้วย ชาวจีน ญี่ปุ่น เกาหลี หรือนักท่องเที่ยวแถบเอเชียตะวันออก และในปัจจุบันเริ่มมีมาจากกลุ่มชาวรัสเซีย และตะวันออกกลางเพิ่มมากขึ้น จากสถิติเดิมนั้นจากการท่องเที่ยวหากมองว่าเราสามารถเพิ่มค่าใช้จ่ายของนักท่องเที่ยวต่อคนต่อวัน ให้ได้เท่ากับประเทศสิงคโปร์ก็อาจเพิ่มรายได้ให้กับประเทศได้ถึง 150,000 ล้านบาทต่อปี ซึ่งเป็นตัวเลขที่ได้เฉพาะจากการช้อปปิ้งเท่านั้น และในทางอ้อมหากเราสามารถเพิ่มวันพำนักในประเทศอีกหนึ่งวันแทนที่นักท่องเที่ยวจะต้องเดินทางต่อไปประเทศอื่น ๆ เช่น ฮ่องกง หรือ สิงคโปร์ อาจสร้างรายได้ให้กับประเทศเพิ่มขึ้นอีกถึง 60,000 ล้านบาทต่อปี นี่คือผลพลอยได้จากการให้ความสำคัญในเรื่องของการสร้างแรงจูงใจในด้านการช้อปปิ้ง ในภาพรวมหากในปัจจุบันที่ปริมาณนักท่องเที่ยวเดินทางมาประเทศไทยประมาณ 14.6 ล้านคนและสร้างรายได้โดยรวมให้แก่ประเทศประมาณ 540,000 ล้านบาทต่อปีซึ่งถือเป็นตัวเลขสำคัญที่สร้างรายได้ให้แก่ประเทศ และหากเรามีความสามารถเพิ่มปริมาณนักท่องเที่ยวให้เดินทางเข้าประเทศตามสมมติที่ 17 ล้านคนต่อปีก็อาจเพิ่มรายได้จากการท่องเที่ยวได้อีก 60,000 ล้านบาทต่อปี ผลประโยชน์ในทางอ้อมหากประเทศไทย มีการเข้ามาของบรรดาผลิตภัณฑ์ระดับโลกมากขึ้นย่อมสามารถดึงดูดผู้คนให้เดินทางมาประเทศไทยเพิ่มมากขึ้น ซึ่งจะทำให้นักท่องเที่ยวเหล่านั้นได้เห็นและได้สัมผัสกับผลิตภัณฑ์ของประเทศได้โดยตรงเช่น ผลิตภัณฑ์ที่เป็นแบรนด์เนมของคนไทย หรือแม้กระทั่งสินค้าประเภทหัตถกรรมต่าง ๆ เช่น สินค้า Otop เป็นต้น ซึ่งอาจจะดีกว่าการใช้วีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ที่อาจต้องใช้เงินลงทุนสูง

อีกด้านในฐานะที่ทำทางด้านย่านการค้า (Property) จะเห็นว่าจริง ๆ แล้วในเขตดาวน์ทาวน์เช่น ย่านราชประสงค์ สยามสแควร์ ถนนวิทยุ จะมีโครงการพัฒนาที่ดินต่าง ๆ ที่จะเกิดขึ้นอีกมากมายเช่น บริเวณสถานทูตอังกฤษ หรือโครงการบริเวณถนนวิทยุ ซึ่งโครงการต่างๆ ที่จะเปิดนั้นจะเน้นการจำหน่ายสินค้าในระดับบน (High End) รวมไปถึงการสร้างโรงแรมระดับ 5 ดาวหรือพื้นที่อยู่อาศัยในระดับบน เช่น คอนโดมิเนียม หรือ เซอร์วิสอพาร์ทเมนท์ต่าง ๆ จึงมีพื้นทีมากมายที่พร้อมรองรับการลงทุน สิ่งที่ยังขาดคือร้านค้าที่มีความหลากหลายเนื่องจากร้านค้าเฉพาะที่มีอยู่ในปัจจุบันนั้นถือว่าเพียงพอและอิ่มตัวดังนั้นนั้นหากมีปริมาณนักท่องเที่ยวหรือนักช้อปปิ้งมากขึ้นแล้ว แน่นอนว่าแบรนด์ต่าง ๆ ย่อมต้องการเข้าขยายสาขามาเปิดดำเนินกิจการในประเทศไทย รวมไปถึงแบรนด์ต่าง ๆ ที่ยังไม่มีในประเทศ ซึ่งจะทำให้ย่านนี้เป็นศูนย์กลางหรือสวรรค์ของนักช้อปปิ้งได้

6.ท่านเห็นด้วยกับโครงการร้านค้าปลอดอากรในเมืองตามประกาศกรมศุลกากรหรือไม่

เห็นด้วยอย่างยิ่ง แต่จะต้องมีข้อแม้ว่าต้องสะดวกต่อนักท่องเที่ยวเราอาจเปรียบเทียบจากประสบการณ์ของนักท่องเที่ยวที่ได้รับจากการซื้อสินค้าจากต่างประเทศ หรือมาตรฐานเดียวกับต่างประเทศ เพราะราคาอย่างเดียวอาจไม่เป็นปัจจัยเดียวในการเลือกซื้อสำหรับคนที่ซื้อสินค้าประเภทนี้ เพราะเมื่อนักช้อปปิ้งมีประสบการณ์ในการซื้อที่น่าพึงพอใจแล้วก็จะบอกต่อกันซึ่งตรงนั้นจะมีนักท่องเที่ยวเพิ่มมากขึ้น

7. ระบบการจำหน่ายสินค้าให้แก่นักท่องเที่ยวหรือผู้มีความประสงค์จะเดินทางออกนอกประเทศ

7.1 เห็นด้วยอย่างยิ่ง เนื่องจากต้องมีทุกอย่างเพราะว่าเราไม่สามารถระบุลูกค้าได้ว่าจะซื้อเพื่อเดินทางออกนอกประเทศหรือเพื่อการใช้ในประเทศ เพราะฉะนั้นของที่นำเข้ามาทั้งล๊อตจะไม่สามารถแยกแยะการจำหน่ายล่วงหน้าได้ จึงควรที่จะให้ร้านค้ามีโอกาสแสดงสินค้าที่พร้อมจะจำหน่ายได้ทั้งคนไทยเพื่อการใช้ในประเทศและสำหรับนักท่องเที่ยวหรือนักท่องเที่ยวต่างชาติที่ประสงค์จะซื้อสินค้าดังกล่าวไปพร้อมกับตน ซึ่งเรื่องนี้

7.2 ขั้นตอนการสำแดงสินค้า ณ จุดตรวจศุลกากร

เห็นด้วย ครับแต่ต้องทำให้เกิดความสะดวกแก่นักท่องเที่ยว ซึ่งควรจะเทียบตามมาตรฐานเดียวกันกับที่ดำเนินการในต่างประเทศ ซึ่งในระบบนี้ถือว่าไม่ได้มีอะไรแตกต่างกันและนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ก็คุ้นเคยกับระบบดังกล่าวดีอยู่แล้ว

7.3 ระบบการเชื่อมโยงเครือข่าย (Network Connectivity)

เห็นด้วยอย่างยิ่งครับ เพราะจะสามารถทำให้ระบบการดำเนินการอยู่บนระบบเดียวกัน

7.4 ระบบการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล

เห็นด้วย

8. ท่านเห็นว่าโลจิสติกส์สำหรับร้านค้าปลอดอากรในเมืองดังกล่าวสามารถคลอบคลุมการดำเนินงานให้เป็นไปตามประกาศของกรมศุลกากรหรือไม่

เห็นด้วยอย่างยิ่งครับ เนื่องจากเท่าที่พิจารณาแล้วคิดว่าสามารถคลองคลุมการดำเนินงานได้

9. ท่านเห็นว่าระบบโลจิสติกส์สำหรับร้านค้าปลอดอากรในเมืองจะทำให้ร้านค้าปลอดอากรในเมืองดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพหรือไม่

เห็นด้วยอย่างยิ่งโดยเฉพาะในเรื่องของระบบเชื่อมโยงเครือข่ายน่าจะทำให้การดำเนินการตรงนี้สะดวกมากยิ่งขึ้น ถึงแม้ว่าอาจมีขั้นตอนที่มากกว่าระบบในต่างประเทศ แต่ไม่ถือว่าเป็นอุปสรรคแต่อย่างใด

10. ท่านเห็นว่าต้นแบบของร้านค้าปลอดอากรในเมืองจะมีส่วยช่วยส่งเสริมการท่องเที่ยวให้แก่ประเทศไทยหรือไม่

เห็นด้วยอย่างยิ่ง เนื่องจากจะมีส่วนช่วยผลักดันให้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางหรือเป็นเมืองสำหรับช้อปปิ้ง เป็นสวรรค์ของนักช้อปปิ้งได้ทันที

11 ข้อดีข้อเสีย

ข้อดีอย่างที่ได้กล่าวไปแล้วคือจะเป็นการลดต้นทุนของสินค้าประเภทนี้ซึ่งจะมีผลทำให้ราคาสินค้านั้นต่ำลงอันจะเป็นการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันให้กับประเทศ

ข้อเสีย อาจเป็นประเด็นที่กรมศุลกากรจะสามารถจัดเก็บภาษีอากรได้ลดน้อยลง แต่หากเมื่อเทียบกับปริมาณนักท่องเที่ยวที่เพิ่มขึ้น อันจะเป็นการเพิ่มรายได้ในส่วนอื่นซึ่งสามารถชดเชยรายได้ที่หายไปได้ หรืออาจเพิ่มรายได้ให้แก่ประเทศในต้นแบบอื่นมากกว่ารายได้จากการจัดเก็บภาษีอากรขาเข้าและภาษีมูลค่าเพิ่มเท่านั้น

12 ท่านเห็นว่าหากโครงการร้านค้าปลอดอากรในเมืองประสพผลสำเร็จจำสามารถดึงดูดการลงทุนจากต่างประเทศได้มากน้อยอย่างไร

มีแนวโน้มที่จะมีการลงทุนเพิ่มมากขึ้นทั้งจากผู้ประกอบการที่มีอยู่ในปัจจุบันในรูปของการขยายสาขาหรือการลงทุนใหม่ของแบรนด์ต่าง ๆ ที่ยังไม่มีในประเทศ ซึ่งจะส่งผลดีต่อธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ที่มีอยู่ในย่านการค้าต่าง ๆ อาจรวมไปถึงการลงทุนในต้นแบบอื่นเช่น ธุรกิจโรงแรมเป็นต้น

13 ท่านมีความพึงพอใจกับ Logistics model มากน้อยเพียงใด

100 คะแนน เนื่องจากนอกจากคลอบคลุมด้านกฎหมายแล้วยังคลอบคลุมในเรื่องของประสบการณ์ความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Experience) อีกด้วย ที่ให้ความสำคัญกับ Customer Experience เนื่องจากถ้าพูดถึงสินค้า Luxury Goods แล้ว สิ่งนี้ถือเป็นปัจจัยหลักนอกไปจากในเรื่องของราคา รวมไปถึงความหลากหลายของผลิตภัณฑ์ (Variety)

14 ข้อเสนอแนะ

อยากเห็นโครงการนี้เกิดขึ้นในประเทศไทยโดยเร็ว ซึ่งเชื่อว่าจะสามารถเพิ่มขีดความสามารถให้แก่ผู้ประกอบการได้และจะเป็นการเพิ่มโอกาสให้แก่ประเทศในการดึงดูดนักท่องเที่ยวอีกด้วย

สรุปบทสัมภาษณ์เดลฟายกลุ่มผู้ประกอบย่านการค้า

ผู้ให้สัมภาษณ์ :

ท่านมองสถานการณ์ร้านค้าปลอดอากรในเมืองในต่างประเทศอย่างไร

ในต่างประเทศ เช่น ฮ่องกง สิงคโปร์ มีความได้เปรียบประเทศไทยในหลาย ๆ ด้าน โดยเฉพาะในเรื่องของราคา และความหลากหลายในผลิตภัณฑ์ จึงทำให้นักท่องเที่ยวมีความนิยมที่จะเดินทางไปยังประเทศต่าง ๆ เหล่านี้โดยมีความคุ้ยเคยกับภาพลักษณ์ดังกล่าวต่อเนื่องมาเป็นเวลานาน

สำหรับประเทศไทยถือเป็นเรื่องที่น่าสงเสริมในเรื่องของร้านค้าปลอดอากรในเมืองเป็นอย่างยิ่งเพราะจะถือเป็นการสร้างสิ่งจูงใจใหม่ให้นักท่องเที่ยวให้ความสนใจในการเดินทางมายังประเทศไทยในอีกต้นแบบนอกเหนือจากภาพลักษณ์เดิมในเรื่องของแหล่งท่องเที่ยวทางด้านธรรมชาติ และศิลปะ วัฒนธรรม ในเรื่องของการเป็นแหล่งช้อปปิ้งนั้น ถือเป็นโอกาสที่จะดึงดูดนักท่องเที่ยวระดับคุณภาพ (Quality Tourist) เพราะหนึ่งคนที่เดินทางมาก็จะมีการใช้จ่ายที่มากในเรื่องต่าง ๆ เช่น ที่พักระดับสูง อาหาร ซึ่งหากเราสามารถสร้างหรือปรับปรุงสิ่งที่เป็นประสบการณ์ของนักท่องเที่ยว (Customer Experience) ให้มีมาตรฐานสูงขึ้นเช่นการสร้างความหลากหลายของแหล่งท่องเที่ยว เมื่อมีนักท่องเที่ยวมากขึ้นแน่นอนสิ่งที่จะตามมาคือการลงทุนของผู้ประกอบการต่างประเทศในแหล่งท่องเที่ยวนั้น ๆ สิ่งสำคัญในการตัดสินใจลงทุนของเจ้าของแบรนด์เนม นั้นจะมองเป็นเอเชียมากกว่าการมองเป็นประเทศ ซึ่งในปัจจุบันแบรนด์หลักนั้นให้ความสำคัญในการขยายการลงทุนเพิ่มในประเทศจีน สำหรับประเทศในแถบเอเชียตะวันออกเฉียงใต้อาจเป็นการปรับปรุงต้นแบบร้านใหม่ ซึ่งการปรับปรุงก็จะนำประสบการณ์ในการช้อปปิ้งให้แก่ผู้ซื้อ ในการเลือกทำการตลาดเพิ่มเติมในประเทศไทยนั้นเนื่องจากหากมองอันดับการจำหน่ายสินค้าประเภทแบรนด์เนม (Brand name) หรือ สินค้าฟุ่มเฟือย(Luxury Goods) นั้นประเทศไทยจัดอยู่ในอันดับที่ 35 ซึ่งแบรนด์ต่าง ๆ มองว่ายังมีโอกาสในการขยายตัวได้อีกมาก แต่ประเด็นสำคัญคือเรื่องของอัตราภาษีที่ทำให้ราคานั้นไม่สามารถแข่งขันได้เมื่อเทียบกับประเทศต่าง ๆ ในแถบภูมิภาค ซึ่งนักท่องเที่ยวมักจะไม่กังวลในการเลือกซื้อจากประเทศต่าง ๆ จากประเทศเหล่านี้ว่าถูกหรือแพง

เมื่อมีนักท่องเที่ยวเดินทางมามากขึ้นเพื่อการเลือกซื้อสินค้าจากประเทศเหล่านี้ เจ้าของแบรนด์ต่าง ๆ ก็จะลงทุนในการสร้างต้นแบบของร้านค้า และความหลากหลายของผลิตภัณฑ์เพื่อจำหน่ายในร้านค้าของตนเพื่อการแข่งขัน สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ทำให้ประเทศไทยเสียโอกาสให้แก่

ต่างประเทศมาเป็นเวลานาน อีกทั้งสินค้าของประเทศไทยจำหน่ายในประเทศไม่ว่าจะเป็นแบรนด์ที่ออกแบบโดยคนไทย ก็จะได้รับความสนใจจากนักท่องเที่ยวเหล่านี้ยิ่งหากสินค้านั้นมีการปรับปรุงคุณภาพให้ดีขึ้นก็จะได้ความสนใจจากผู้ที่เดินทางไปพร้อมกัน ดังนั้น ปัจจัยในด้านราคาจึงเป็นตัวนำในการสร้างแรงจูงใจให้ผู้ประกอบการตัดสินใจลงทุนเพิ่มในสิ่งที่จะสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้ซื้อ เช่น การจัดให้มีความครบถ้วนของผลิตภัณฑ์ (Full Range) และ ต้นแบบใหม่ ๆ ของร้านให้ทัดเทียมกับต้นแบบในประเทศแถบยุโรป

6. ท่านเห็นด้วยกับโครงการร้านค้าปลอดอากรในเมืองตามประกาศกรมศุลกากรหรือไม่

เห็นด้วยอย่างยิ่ง เนื่องจากองค์ประกอบจะเปิดช่องว่างให้มีผู้เล่น(Player) เข้ามาเพิ่มมากขึ้น ซึ่งถือเป็นสิ่งดีในเชิงกลยุทธ์ ซึ่งผู้ประกอบการเหล่านี้จะสามารถช่วยสร้างประสบการณ์ความพึงพอใจให้แก่ผู้ซื้อ (Customer Experience) อย่างไรก็ตามประเทศไทยควรจะคำนึงถึงมาตรฐานในการดำเนินการเทียบกับต่างประเทศที่ดำเนินการอยู่เช่นในหลาย ๆ ประเทศเช่น ญี่ปุ่น หรือออสเตรเลีย โดยเฉพาะในประเทศ ออสเตรเลีย ที่อนุญาตให้นักท่องเที่ยวสามารถถือสินค้าไปพร้อมกับตน แต่สำหรับประเทศไทยปัญหาหลักคือจุดรับมอบสินค้าในพื้นที่สนามบินที่เป็นพื้นที่สัมปทานทำให้ การดำเนินการร้านค้าปลอดอากรในเมืองไม่สามารถประสบความสำเร็จ จึงจำเป็นต้องอาศัยการสนับสนุนของภาครัฐในเรื่องดังกล่าว เพราะเมื่อเทียบระหว่างผู้ประกอบการรายเดียวที่มีอยู่ในประเทศ กับการที่มีผู้ประกอบการพร้อมกันนับร้อยรายในขณะเดียวกันย่อมสร้างแรงจูงใจต่อตลาดที่แตกต่างกัน ซึ่งผู้ประกอบการจำนวนมากย่อมสร้างความหลากหลายและความน่านสนใจที่ดีกว่าการมีแค่ผู้ประกอบการเพียงรายเดียวในประเทศ นอกเหนือไปจากนั้นแต่ละ Brand ก็จะช่วยในเรื่องของการประชาสัมพันธ์ไปในตัวเพื่อส่งเสริมการค้าของตนเอง

7.1-7.4 เห็นด้วยอย่างยิ่ง

8. เห็นด้วย

9. Logistics Model จะสามารถทำให้ร้านค้าปลอดอากรในเมืองดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพหรือไม่

ระบบดังกล่าวถือว่าเป็นบทสรุปในการเชื่อมโยงทั้ง Supply chain เข้าด้วยกัน ที่จะตอบโจทย์ในองค์ประกอบที่ขาดหายไป เนื่องจากเป็นสิ่งที่ต้องปฏิบัติตามระเบียบของกรมศุลกากรซึ่งแบรนด์ต่าง ๆ ให้ความสนใจเป็นอย่างมาก เนื่องจากจะสามารถลดต้นทุนให้แก่ผู้ประกอบการซึ่งจะทำให้เป็นเรื่องง่ายในการแข่งขันในเรื่องของราคาในระดับภูมิภาค

10. โครงการดังกล่าวมีส่วนส่งเสริมการท่องเที่ยวให้แก่ประเทศไทยหรือไม่

เห็นด้วย

11 ข้อดีข้อเสีย

ประการแรกเป็นเรื่องของการเพิ่มค่าใช้จ่ายของนักท่องเที่ยวให้เพิ่มมากขึ้นซึ่งจะนำรายได้เข้าสู่ประเทศ ประการที่สองหากโครงการดังกล่าวเกิดขึ้นจริงจะสามารถเสริมศักยภาพให้ผู้ประกอบการแสดงสินค้าและจัดจำหน่ายได้อย่างเต็มต้นแบบเป็นลักษณะ Full Flagship store ซึ่งเป็นองค์ประกอบสำคัญในการผลักดันให้ประเทศไทยเป็นสวรรค์ของการช้อปปิ้ง (Shopping Paradise) ผลประโยชน์ที่จะตกแก่ประเทศในต้นแบบอื่นเช่น ธุรกิจโรงแรม แหล่งท่องเที่ยว ร้านอาหาร การเดินทาง ต่าง ๆ ก็จะได้รับผลพลอยได้ รวมไปถึงโอกาสในการยกระดับสินค้าที่เป็น Local Brand ไปสู่สายตา ของนักท่องเที่ยวระดับคุณภาพที่เดินทางมาประเทศไทย และอาจก่อให้เกิดการรวมตัวกันของผู้ประกอบการโดยเฉพาะย่านการค้าเช่น ราชประสงค์ สยามสแควร์ในการผลักดันให้เป็นแหล่งช้อปปิ้งของนักท่องเที่ยว และอาจรวมถึงการสร้างpackage ร่วมกันกับผู้ประกอบการโรงแรมระดับ 5 ดาวในย่านดังกล่าวไปด้วยในตัว

ข้อเสีย อาจเป็นในเรื่องของความยุ่งยากในเรื่องของกฎระเบียบ แต่หากมองในเชิงปฏิบัติแล้วก็ถือเป็นมาตรฐานเดียวกันหรือคล้ายกันกับที่ถือปฏิบัติในต่างประเทศ

12. คะแนนที่ให้ 100 หากเทียบจากระบบที่ใกล้เคียงกันคือของประเทศออสเตรเลียที่นักท่องเที่ยว จะต้องถือสินค้าที่บรรจุในถุงพลาสติกใสปิดผนึกแต่สิ่งที่ดีกว่า คือผู้ขายสินค้า ในประเทศออสเตรเลีย นั้นจะมีอยู่เพียงรายเดียวเหมือนกับ การขายสินค้าของบริษัทคิงส์เพาเวอร์ที่ชอยรางน้ำแต่ในระบบนี้จะสามารถทำให้ผู้ประกอบการทั่วไปสามารถเข้าสู่ระบบการจัดจำหน่ายสินค้าปลอดอากรในเมืองได้ อย่างไรก็ตามอาจต้องดูในขั้นตอนที่มีการปฏิบัติจริงอีกครั้งเพื่อแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ต่อไป

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ภาคผนวก ญ
จดหมายขออนุญาตเข้าสัมภาษณ์
เพื่อประกอบการทำวิจัยงานวิทยานิพนธ์

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

วันที่ 12 กุมภาพันธ์ 2552

เรื่อง ขออนุญาตเข้าสัมภาษณ์เพื่อประกอบการทำวิจัยงานวิทยานิพนธ์

เรียน คุณ.....

เนื่องด้วยผู้วิจัย นายพิเชษฐ์ ฉันท์เศรษฐ์ นิสิตปริญญาโท คณะบัณฑิตวิทยาลัย สหสาขาวิชาการจัดการด้านโลจิสติกส์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยอยู่ในระหว่างการทำวิจัยงานวิทยานิพนธ์ ในหัวข้อ เรื่อง โลจิสติกส์สำหรับร้านค้าปลอดอากรในเมือง

เนื่องจากโครงการดังกล่าว เป็นโครงการใหม่ที่ยังไม่มีการดำเนินการแต่อย่างใดในประเทศไทย การวิจัยดังกล่าว ผู้วิจัยจึงได้ใช้ระเบียบวิธีวิจัย (Methodology) ด้วยเทคนิคเดลฟาย (Delphi Technique) ซึ่งเป็นวิธีวิจัย ที่ต้องอาศัยกลุ่มของผู้ที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ และมีประสบการณ์เฉพาะเรื่อง ในการตอบคำถามข้อเสนอแนะ ให้ข้อมูล เพื่อรวบรวมความคิดเห็นของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญ เพื่อให้งานวิจัยนั้น ออกมามีความสมบูรณ์ ถูกต้อง และแม่นยำมากที่สุด

จากการศึกษาประวัติในการทำงาน รวมไปถึงความรู้ และประสบการณ์อันยาวนาน จัดได้ว่าท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิ ที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญเป็นอย่างยิ่ง ซึ่งข้อมูลที่จะได้รับจากท่านนั้นถือเป็นองค์ประกอบสำคัญที่จะทำให้งานวิจัย มีความสมบูรณ์ และเที่ยงตรงมากที่สุด

จึงขอความอนุเคราะห์จากท่าน ร่วมเป็นผู้เชี่ยวชาญ และขอสัมภาษณ์ในต้นแบบ In-depth Interview รวมถึงตอบแบบสอบถาม ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่ง ที่จะได้รับความร่วมมือจากท่าน และขอกราบขอบพระคุณในความอนุเคราะห์ของท่านเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

.....

(นายพิเชษฐ์ ฉันท์เศรษฐ์)

นิสิตปริญญาโท คณะบัณฑิตวิทยาลัย

สหสาขาวิชาการจัดการด้านโลจิสติกส์

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ประวัติผู้เขียนวิทยานิพนธ์

นายพิเชษฐ์ ฉันท์เศรษฐ์ อายุ 47 ปี จบการศึกษาด้านการตลาด สาขาบริหารธุรกิจ จาก Ashland University , Ohio U.S.A ในปี ค.ศ.1987 ประสบการณ์การทำงาน 21 ปีทางด้านโลจิสติกส์และเป็นผู้ชำนาญการศุลกากร ปัจจุบันดำรงตำแหน่ง กรรมการผู้จัดการ บริษัท ไทยสมเด็จโลจิสติกส์ จำกัด ให้บริการทางด้านพิธีการศุลกากร การบริหารคลังสินค้าในเขตปลอดอากร (Free Zone) การขนส่งสินค้าข้ามพรมแดนระหว่างประเทศในแถบภูมิภาคภายใต้โครงการ Asia Road Express (ARE)

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย