

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ค
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญ	๗
สารบัญตาราง	ญ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 หลักการและเหตุผล	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา	3
1.3 ขอบเขตและวิธีการศึกษา	3
1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
1.5 นิยามศัพท์	4
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	6
2.1 แนวความคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	6
2.2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	19
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	28
3.1 ประชากรและกลุ่มเป้าหมาย	28
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	29
3.3 การวิเคราะห์ข้อมูล	29
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	31
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยว	32
ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจต่อการขอคืนเงินภาษีมูลค่าเพิ่มของนักท่องเที่ยว	42
ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่มของ นักท่องเที่ยว	68

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ	69
5.1 สรุปผลการศึกษา	69
5.2 ข้อเสนอแนะ	78
บรรณานุกรม	82
ภาคผนวก ก แบบสอบถามเรื่องความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวดูการคืนภาษี มูลค่าเพิ่ม กรณีศึกษาท่าอากาศยานนานาชาติจังหวัดเชียงใหม่	83
ภาคผนวก ข ระเบียบกรมสรรพากรว่าด้วยการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้นักท่องเที่ยว พ.ศ. 2542	90
ภาคผนวก ค ประกาศอธิบดีกรมสรรพากร	114
ภาคผนวก ง เอกสารที่จัดทำของผู้ประกอบการขายสินค้าแก่นักท่องเที่ยว	117
ประวัติผู้เขียน	145

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1.1 ตารางแสดงรายงานสถิติการค้ำประกันมูลค่าเพิ่มนักท่องเที่ยว สำนักงานค้ำประกันมูลค่าเพิ่มให้นักท่องเที่ยว จังหวัดเชียงใหม่ (ตั้งแต่ มิถุนายน 2545 – พฤศจิกายน 2545)	2
4.1 แสดงข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยวจำแนกตามสัญชาติ	32
4.2 แสดงข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยวจำแนกตามเพศ	33
4.3 แสดงข้อมูลของนักท่องเที่ยว จำแนกตามจำนวนครั้งที่เข้ามาในประเทศไทยต่อปี	33
4.4 แสดงข้อมูลของนักท่องเที่ยว จำแนกตามวัตถุประสงค์ที่เข้ามาในประเทศไทย	34
4.5 แสดงข้อมูลของนักท่องเที่ยว จำแนกตามระยะเวลาที่เข้าพำนักในประเทศไทยครั้งนี้	34
4.6 แสดงข้อมูลของนักท่องเที่ยว จำแนกตามจำนวนการใช้จ่ายในประเทศไทยครั้งนี้	35
4.7 แสดงข้อมูลของนักท่องเที่ยว จำแนกตามสินค้าที่ซื้อมากที่สุดในการมาเที่ยวครั้งนี้	36
4.8 แสดงข้อมูลของนักท่องเที่ยว จำแนกตามสาเหตุที่สนใจซื้อสินค้าในประเทศไทย	37
4.9 แสดงข้อมูลของนักท่องเที่ยว จำแนกตามการรับทราบข่าวสารการค้ำประกันมูลค่าเพิ่มให้นักท่องเที่ยว	37
4.10 แสดงข้อมูลของนักท่องเที่ยว จำแนกตามความเข้าใจในเรื่องการค้ำประกันมูลค่าเพิ่มให้กับนักท่องเที่ยว	38
4.11 แสดงข้อมูลของนักท่องเที่ยว จำแนกตามความคิดเห็นเกี่ยวกับจำนวนร้านค้าที่เข้าร่วมโครงการ	38
4.12 แสดงข้อมูลของนักท่องเที่ยว จำแนกตามจำนวนครั้งที่ใช้บริการค้ำประกันมูลค่าเพิ่มให้นักท่องเที่ยว (รวมครั้งนี้ด้วย)	39

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
4.13 แสดงข้อมูลของนักท่องเที่ยว จำแนกตามระยะเวลาที่ใช้ในการตรวจสอบสินค้า	39
4.14 แสดงข้อมูลของนักท่องเที่ยว จำแนกตามความคิดเห็นเกี่ยวกับจำนวนเจ้าหน้าที่ในการให้บริการตรวจสอบสินค้า	40
4.15 แสดงข้อมูลของนักท่องเที่ยว จำแนกตามระยะเวลาที่รอเพื่อรับเงินคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ักท่องเที่ยว	40
4.16 แสดงข้อมูลนักท่องเที่ยว จำแนกตามความคิดเห็นเกี่ยวกับจำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการคืนเงินภาษีมูลค่าเพิ่มแก่ักท่องเที่ยว	41
4.17 แสดงข้อมูลของนักท่องเที่ยว จำแนกตามความคิดเห็นเกี่ยวกับค่าธรรมเนียมการขอคืนภาษี จำนวน 100 บาท	41
4.18 แสดงจำนวนร้อยละและค่าเฉลี่ยข้อมูลความพึงพอใจต่อการขอคืนเงินภาษีมูลค่าเพิ่มของนักท่องเที่ยว ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในการคืนเงินภาษีมูลค่าเพิ่ม	42
4.19 แสดงจำนวนร้อยละและค่าเฉลี่ยข้อมูลความพึงพอใจต่อการขอคืนเงินภาษีมูลค่าเพิ่ม ของนักท่องเที่ยว ด้านความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่	44
4.20 แสดงจำนวนร้อยละและค่าเฉลี่ยข้อมูลความพึงพอใจต่อการขอคืนเงินภาษีมูลค่าเพิ่มของนักท่องเที่ยว ด้านระยะเวลาในการดำเนินการคืนเงินภาษีมูลค่าเพิ่มแก่ักท่องเที่ยว	45
4.21 แสดงจำนวนร้อยละและค่าเฉลี่ยข้อมูลความพึงพอใจต่อการขอคืนเงินภาษีมูลค่าเพิ่มของนักท่องเที่ยว ด้านสถานที่	46
4.22 แสดงจำนวนร้อยละและค่าเฉลี่ยข้อมูลความพึงพอใจต่อการขอคืนเงินภาษีมูลค่าเพิ่มของนักท่องเที่ยว ด้านเอกสาร อุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องใช้	47
4.23 แสดงจำนวนร้อยละและค่าเฉลี่ยข้อมูลความพึงพอใจต่อการขอคืนเงินภาษีมูลค่าเพิ่มของนักท่องเที่ยว ด้านการประชาสัมพันธ์	48
4.24 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับของข้อมูลความพึงพอใจต่อการขอคืนเงินภาษีมูลค่าเพิ่มของนักท่องเที่ยว ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในการคืนเงินภาษีมูลค่าเพิ่ม	49

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
4.25 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับของข้อมูลความพึงพอใจต่อการขอคืนเงินภาษีมูลค่าเพิ่มของนักท่องเที่ยว ด้านความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่	51
4.26 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับของข้อมูลความพึงพอใจต่อการขอคืนเงินภาษีมูลค่าเพิ่มของนักท่องเที่ยว ด้านระยะเวลาในการดำเนินการคืนเงินภาษีมูลค่าเพิ่มแก่นักท่องเที่ยว	53
4.27 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับของข้อมูลความพึงพอใจต่อการขอคืนเงินภาษีมูลค่าเพิ่มของนักท่องเที่ยว ด้านสถานที่	54
4.28 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับของข้อมูลความพึงพอใจต่อการขอคืนเงินภาษีมูลค่าเพิ่มของนักท่องเที่ยว ด้านเอกสาร อุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องใช้	55
4.29 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับของข้อมูลความพึงพอใจต่อการขอคืนเงินภาษีมูลค่าเพิ่มของนักท่องเที่ยว ด้านการประชาสัมพันธ์	56
4.30 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับของความพึงพอใจในด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในการคืนเงินภาษีมูลค่าเพิ่ม สำหรับนักท่องเที่ยวที่ขอคืนเงินภาษีมูลค่าเพิ่ม แยกตามแหล่งที่อยู่	57
4.31 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับของความพึงพอใจในด้านความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ สำหรับนักท่องเที่ยวที่ขอคืนเงินภาษีมูลค่าเพิ่ม แยกตามแหล่งที่อยู่	60
4.32 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับของความพึงพอใจในด้านระยะเวลาในการดำเนินการคืนเงินภาษีมูลค่าเพิ่มแก่นักท่องเที่ยว แยกตามแหล่งที่อยู่	62
4.33 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับของความพึงพอใจในด้านสถานที่ในการดำเนินการคืนเงินภาษีมูลค่าเพิ่มแก่นักท่องเที่ยว แยกตามแหล่งที่อยู่	63
4.34 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับของความพึงพอใจในด้านเอกสาร อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ในการดำเนินการคืนเงินภาษีมูลค่าเพิ่มแก่นักท่องเที่ยว แยกตามแหล่งที่อยู่	64
4.35 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับของความพึงพอใจในด้านการประชาสัมพันธ์การคืนเงินภาษีมูลค่าเพิ่มแก่นักท่องเที่ยว แยกตามแหล่งที่อยู่	65