

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม กรณีศึกษา ทำอากาศยานนานาชาติจังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม ณ ทำอากาศยานนานาชาติ จังหวัดเชียงใหม่

การศึกษานี้ ได้ใช้วิธีเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามกลุ่มตัวอย่างคือ กลุ่มนักท่องเที่ยวที่เดินทางออกนอกราชอาณาจักรและมาใช้บริการ ณ ทำอากาศยานนานาชาติ จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 222 ราย และสามารถเก็บรวบรวมแบบสอบถามได้จำนวน 200 ชุด ผลการวิเคราะห์สรุปได้ 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มนักท่องเที่ยวที่เดินทางออกนอกราชอาณาจักรและมาใช้บริการ ณ ทำอากาศยานนานาชาติ จังหวัดเชียงใหม่

1.1 ข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยว

1.2 ข้อมูลเกี่ยวกับนักท่องเที่ยว

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจต่อการคืนเงินภาษีมูลค่าเพิ่มของนักท่องเที่ยว

2.1 ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในการคืนเงินภาษีมูลค่าเพิ่ม

2.2 ด้านขั้นตอนการคืนเงินภาษีมูลค่าเพิ่มแก่นักท่องเที่ยว

2.3 ด้านระยะเวลาในการดำเนินการคืนเงินภาษีมูลค่าเพิ่มแก่นักท่องเที่ยว

2.4 ด้านสถานที่

2.5 ด้านเอกสาร อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้

2.6 ด้านการประชาสัมพันธ์

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่มของนักท่องเที่ยว

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปและข้อมูลนักท่องเที่ยว

1.1 ข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยว

ตารางที่ 4.1 แสดงข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยวจำแนกตามสัญชาติ

ข้อมูล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
สัญชาติ แลบทวีปเอเชีย		
- จีน	20	10.00
- พม่า	4	2.00
- มาเลเซีย	7	3.50
- สิงคโปร์	5	2.50
- ญี่ปุ่น	48	24.00
- อินโดนีเซีย	3	1.50
- ไต้หวัน	15	7.50
รวม	102	51.00
สัญชาติ แลบทวีปยุโรป		
- อังกฤษ	20	10.00
- ฝรั่งเศส	11	5.50
- เยอรมัน	15	7.50
- สวิตเซอร์แลนด์	4	2.00
- สเปน	6	3.00
- อิตาลี	9	4.50
รวม	65	32.50
สัญชาติ แลบทวีปอเมริกา		
- อเมริกา	23	11.50
- แคนาดา	10	5.00
รวม	33	16.50
รวมทั้งสิ้น	200	100.00

จากตารางที่ 4.1 พบว่า กลุ่มนักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการคีนเงินภาษีมูลค่าเพิ่ม ณ ท่าอากาศยานนานาชาติ จังหวัดเชียงใหม่ ส่วนใหญ่อยู่แถบทวีปเอเชีย จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 51.00 ซึ่งส่วนใหญ่มาจากประเทศญี่ปุ่นคือ จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 24.00 ของผู้ใช้บริการคีนเงินภาษีมูลค่าเพิ่มแก่นักท่องเที่ยว รองลงมาอยู่แถบทวีปยุโรป จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 32.50 ซึ่งส่วนใหญ่มาจากประเทศอังกฤษ จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00 และผู้อยู่แถบทวีปอเมริกา จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 16.5 ซึ่งส่วนใหญ่เป็นมาจากประเทศสหรัฐอเมริกา คิดเป็นร้อยละ 11.50 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.2 แสดงข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยวจำแนกตามเพศ

ข้อมูล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
- ชาย	115	57.50
- หญิง	85	42.50
รวม	200	100.00

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ผู้ใช้บริการคีนเงินภาษีมูลค่าเพิ่มแก่นักท่องเที่ยว ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 57.50 และเป็นเพศหญิง จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 42.50 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 แสดงข้อมูลของนักท่องเที่ยว จำแนกตามจำนวนครั้งที่เข้ามาในประเทศไทยต่อปี

ข้อมูลนักท่องเที่ยว	จำนวน (คน)	ร้อยละ
จำนวนครั้งที่เข้ามาในประเทศไทยต่อปี		
- 1 ครั้ง	96	48.00
- 2-3 ครั้ง	92	46.00
- 4-5 ครั้ง	12	6.00
รวม	200	100.00

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ส่วนใหญ่นักท่องเที่ยวเข้ามาในประเทศไทย 1 ครั้งต่อปี จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 48.00 เข้ามา 2-3 ครั้งต่อปี จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 46.00 และเข้ามา 4-5 ครั้งต่อปี จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 6.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 แสดงข้อมูลของนักท่องเที่ยว จำแนกตามวัตถุประสงค์ที่เข้ามาในประเทศไทย

ข้อมูลนักท่องเที่ยว	จำนวน (คน)	ร้อยละ
วัตถุประสงค์ที่เข้ามาในประเทศไทย		
- พักผ่อน	129	64.50
- ติดต่อธุรกิจ	63	31.50
- ประชุมสัมมนา	8	4.00
รวม	200	100.00

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ส่วนใหญ่นักท่องเที่ยวมีวัตถุประสงค์เข้ามาในประเทศไทย เพื่อพักผ่อน จำนวน 129 คน คิดเป็นร้อยละ 64.50 เข้ามาเพื่อติดต่อธุรกิจ จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 31.50 และเข้ามาเพื่อประชุมสัมมนา จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 4.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 แสดงข้อมูลของนักท่องเที่ยว จำแนกตามระยะเวลาที่เข้าพำนักในประเทศไทยครั้งนี้

ข้อมูลนักท่องเที่ยว	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ระยะเวลาที่เข้าพำนักในประเทศไทยครั้งนี้		
- 1-5 วัน	135	67.50
- 6-10 วัน	60	30.00
- 11-15 วัน	4	2.00
- มากกว่า 15 วัน	1	0.50
รวม	200	100.00

จากตารางที่ 4.5 พบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ เข้าพำนักในประเทศไทย 1-5 วัน จำนวน 135 คน คิดเป็น 67.50 ระยะเวลา 6-10 วัน จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 30.00 ระยะเวลา 11-15 วัน จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 2.00 และมากกว่า 15 วัน จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.50 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6 แสดงข้อมูลของนักท่องเที่ยวนักท่องเที่ยว จำแนกตามจำนวนการใช้จ่ายในประเทศไทยครั้งนี้

ข้อมูลนักท่องเที่ยว	จำนวน (คน)	ร้อยละ
จำนวนการใช้จ่ายในประเทศไทยครั้งนี้		
- 6,001 - 10,000 บาท	10	5.00
- 10,001 - 15,000 บาท	63	31.50
- 15,001 - 20,000 บาท	55	27.50
- 20,001 - 25,000 บาท	72	36.00
รวม	200	100.00

จากตารางที่ 4.6 พบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีจำนวนการใช้จ่ายในประเทศไทยครั้งนี้ 20,001-25,000 บาท จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 36.00 รองลงมาเป็นการใช้จ่าย 10,001-15,000 บาท จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 31.50 มีการใช้จ่าย 15,001-20,000 บาท จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 27.50 และมีค่าใช้จ่าย 6,001 - 10,000 บาท จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 5.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.7 แสดงข้อมูลของนักท่องเที่ยว จำแนกตามสินค้าที่ซื้อมากที่สุดในการมาเที่ยวครั้งนี้

ข้อมูลนักท่องเที่ยว	จำนวน (คน)	ร้อยละ
สินค้าที่ซื้อมากที่สุดในการมาเที่ยวครั้งนี้		
- ผ้าไหม	55	27.50
- หัตถกรรม	28	14.00
- เครื่องประดับ	45	22.50
- เครื่องใช้ไฟฟ้า	7	3.50
- คอมพิวเตอร์	1	0.50
- เสื้อผ้า	53	26.50
- นาฬิกา	1	0.50
- เครื่องหนัง	6	3.00
- กล้องถ่ายรูปและอุปกรณ์	4	2.00
รวม	200	100.00

จากตารางที่ 4.7 นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ซื้อสินค้ามากที่สุดในการมาเที่ยวครั้งนี้ได้แก่ ผ้าไหม จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 27.50 รองลงมาคือเสื้อผ้า จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 26.50 เครื่องประดับ จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 22.50 หัตถกรรม จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 14.00 เครื่องใช้ไฟฟ้า จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 3.50 เครื่องหนัง จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 3.00 กล้องถ่ายรูปและอุปกรณ์ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 2.00 คอมพิวเตอร์ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.50 และนาฬิกา จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.50 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.8 แสดงข้อมูลของนักท่องเที่ยว จำแนกตามสาเหตุที่สนใจซื้อสินค้าในประเทศไทย

ข้อมูลนักท่องเที่ยว	จำนวน (คน)	ร้อยละ
สาเหตุที่สนใจซื้อสินค้าในประเทศไทย		
- สินค้ามีคุณภาพ	58	29.00
- สินค้ามีรูปแบบที่น่าสนใจ	45	22.50
- ราคาเหมาะสมกับสินค้า	97	48.50
รวม	200	100.00

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ส่วนใหญ่สาเหตุที่นักท่องเที่ยวสนใจซื้อสินค้าในประเทศไทย เพราะ ราคาเหมาะสมกับสินค้า จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 48.50 รองลงมาคือสินค้ามีคุณภาพ จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 29.00 และสินค้ามีรูปแบบที่น่าสนใจ จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 22.50 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.9 แสดงข้อมูลของนักท่องเที่ยว จำแนกตามการรับทราบข่าวสารการคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม ให้นักท่องเที่ยว

ข้อมูลนักท่องเที่ยว	จำนวน (คน)	ร้อยละ
การรับทราบข่าวสารการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้นักท่องเที่ยว		
- การโฆษณาในสื่อต่างๆ	42	21.00
- ประชาสัมพันธ์บนเที่ยวบิน	62	31.00
- จากญาติพี่น้อง หรือเพื่อน	5	2.50
- ร้านค้า	35	17.50
- โรงแรม	18	9.00
- บริษัทท่องเที่ยว	38	19.00
รวม	200	100.00

จากตารางที่ 4.9 พบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่รับทราบข่าวสารการคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม โดยทราบจากการประชาสัมพันธ์บนเที่ยวบินจำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 31.00 รองลงมาคือ การโฆษณาในสื่อต่างๆ จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 21.00 จากบริษัทท่องเที่ยว จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 19.00 จากร้านค้า จำนวน 35 คน คิดเป็น 17.50 จากโรงแรม จำนวน 18 คน คิดเป็น ร้อยละ 9.00 และจากญาติพี่น้อง หรือเพื่อน จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 2.50 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.10 แสดงข้อมูลของนักท่องเที่ยว จำแนกตามความเข้าใจในเรื่องการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้กับนักท่องเที่ยว

ข้อมูลนักท่องเที่ยว	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ความเข้าใจในเรื่องการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้กับนักท่องเที่ยว		
- เข้าใจดีมาก	35	17.50
- เข้าใจดี	75	37.50
- เข้าใจพอสมควร	90	45.00
รวม	200	100.00

จากตารางที่ 4.10 พบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีความเข้าใจในเรื่องการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้กับนักท่องเที่ยวในระดับเข้าใจพอสมควร จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 45.00 เข้าใจดี จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 37.50 และเข้าใจดีมาก จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 17.50 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.11 แสดงข้อมูลของนักท่องเที่ยว จำแนกตามความคิดเห็นเกี่ยวกับจำนวนร้านค้าที่เข้าร่วมโครงการ

ข้อมูลนักท่องเที่ยว	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ความคิดเห็นเกี่ยวกับจำนวนร้านค้าที่เข้าร่วมโครงการ		
- มีจำนวนมาก	32	16.00
- มีจำนวนปานกลาง	86	43.00
- มีจำนวนน้อย	82	41.00
รวม	200	100.00

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ส่วนใหญ่ของนักท่องเที่ยวมีความคิดเห็นเกี่ยวกับจำนวนร้านค้าที่เข้าร่วมโครงการว่าเห็นว่ามีจำนวนปานกลาง จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 43.00 รองลงมาเห็นว่ามีจำนวนน้อย จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 41.00 และเห็นว่ามีจำนวนมาก จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 16.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.12 แสดงข้อมูลของนักท่องเที่ยว จำแนกตามจำนวนครั้งที่ใช้บริการคืนเงินภาษีให้กับนักท่องเที่ยว (รวมครั้งนี้ด้วย)

ข้อมูลนักท่องเที่ยว	จำนวน (คน)	ร้อยละ
จำนวนครั้งที่ใช้บริการคืนเงินภาษีให้กับนักท่องเที่ยว (รวมครั้งนี้ด้วย)		
- 1-3 ครั้ง	128	64.00
- 4-6 ครั้ง	35	17.50
- 7-10 ครั้ง	11	5.50
- มากกว่า 10 ครั้ง	26	13.00
รวม	200	100.00

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ส่วนใหญ่จำนวนครั้งที่ใช้บริการคืนเงินภาษีให้กับนักท่องเที่ยว (รวมครั้งนี้ด้วย) 1-3 ครั้ง จำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 64.00 รองลงมาคือ 4-6 ครั้ง จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 17.50 มากกว่า 10 ครั้ง จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 13.00 และจำนวน 7-10 ครั้ง จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 5.50 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.13 แสดงข้อมูลของนักท่องเที่ยว จำแนกตามระยะเวลาที่ใช้ในการตรวจสอบสินค้า

ข้อมูลนักท่องเที่ยว	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เวลาในการตรวจสอบสินค้า		
- 5 นาทีหรือน้อยกว่า	165	82.50
- 6-10 นาที	32	16.00
- 11-15 นาที	3	1.50
รวม	200	100.00

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ส่วนใหญ่นักท่องเที่ยวเห็นว่าใช้เวลาในการตรวจสอบสินค้า 5 นาทีหรือน้อยกว่า จำนวน 165 คน คิดเป็นร้อยละ 82.50 รองลงมาเห็นว่าใช้เวลา 6-10 นาที จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 16.00 และใช้เวลา 11-15 นาที จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.50 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.14 แสดงข้อมูลของนักท่องเที่ยว จำแนกตามความคิดเห็นเกี่ยวกับจำนวนเจ้าหน้าที่ในการให้บริการตรวจสอบสินค้า

ข้อมูลนักท่องเที่ยว	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ความคิดเห็นเกี่ยวกับจำนวนเจ้าหน้าที่ในการให้บริการตรวจสอบสินค้า		
- มีจำนวนมาก	45	22.50
- เหมาะสม/คนเดียวก็เพียงพอ	140	70.00
- ไม่เพียงพอ	15	7.50
รวม	200	100.00

จากตารางที่ 4.14 พบว่า ส่วนใหญ่นักท่องเที่ยวเห็นว่าเห็นว่าจำนวนเจ้าหน้าที่ที่มีความเหมาะสม จำนวน 140 คน คิดเป็นร้อยละ 70.00 รองลงมาเห็นว่าจำนวนเจ้าหน้าที่ในการให้บริการตรวจสอบสินค้า มีจำนวนมาก 45 คน คิดเป็นร้อยละ 22.50 และเห็นว่ามีจำนวนไม่เพียงพอ 15 คน คิดเป็นร้อยละ 7.50 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.15 แสดงข้อมูลของนักท่องเที่ยว จำแนกตามระยะเวลาที่รอเพื่อรับเงินคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่นักท่องเที่ยว

ข้อมูลนักท่องเที่ยว	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ระยะเวลาที่รอเพื่อรับเงินคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่นักท่องเที่ยว		
- 5 นาทีหรือน้อยกว่า	61	30.50
- 6-10 นาที	115	57.50
- 11-15 นาที	22	11.00
- มากกว่า 15 นาที	2	1.00
รวม	200	100.00

จากตารางที่ 4.15 พบว่า ส่วนใหญ่ระยะเวลาที่รอเพื่อรับเงินคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ นักท่องเที่ยว ใช้เวลา 6-10 นาที จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 57.50 รองลงมาใช้เวลา 5 นาทีหรือน้อยกว่า จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 30.50 ใช้เวลา 11-15 นาที จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 11.00 และใช้เวลามากกว่า 15 นาที จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.16 แสดงข้อมูลนักท่องเที่ยว จำแนกตามความคิดเห็นเกี่ยวกับจำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการคืนเงินภาษีมูลค่าเพิ่มแก่นักท่องเที่ยว

ข้อมูลนักท่องเที่ยว	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ความคิดเห็นเกี่ยวกับจำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการคืนเงินภาษีมูลค่าเพิ่มแก่นักท่องเที่ยว		
- มีจำนวนมาก	30	15.00
- เหมาะสม / คนเดียวก็เพียงพอ	165	82.50
- ไม่เพียงพอ	5	2.50
รวม	200	100.00

จากตารางที่ 4.16 พบว่า ส่วนใหญ่นักท่องเที่ยวมีความคิดเห็นเกี่ยวกับจำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการคืนเงินภาษีมูลค่าเพิ่มแก่นักท่องเที่ยวว่า มีความเหมาะสม จำนวน 165 คน คิดเป็นร้อยละ 82.50 รองลงมา เห็นว่ามีจำนวนมาก จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 15.00 และเห็นว่าจำนวนไม่เพียงพอ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 2.50 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.17 แสดงข้อมูลของนักท่องเที่ยว จำแนกตามความคิดเห็นเกี่ยวกับค่าธรรมเนียมการขอคืนภาษี จำนวน 100 บาท

ข้อมูลนักท่องเที่ยว	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ความคิดเห็นเกี่ยวกับค่าธรรมเนียมการขอคืนภาษี จำนวน 100 บาท		
- ไม่แพง	70	35.00
- เหมาะสม	100	50.00
- แพงเกินไป	30	15.00
รวม	200	100.00

จากตารางที่ 4.17 พบว่า ส่วนใหญ่นักท่องเที่ยวมีความคิดเห็นเกี่ยวกับค่าธรรมเนียมการขอคืนภาษี จำนวน 100 บาท ว่ามีความเหมาะสม จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 รองลงมา เห็นว่าไม่แพง จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 35.00 และเห็นว่าแพงเกินไป จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 15.00 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจต่อการคืนเงินภาษีมูลค่าเพิ่มของนักท่องเที่ยว

ตารางที่ 4.18 แสดงจำนวนร้อยละและค่าเฉลี่ยข้อมูลความพึงพอใจต่อการขอคืนเงินภาษีมูลค่าเพิ่ม
ของนักท่องเที่ยว ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในการคืนเงินภาษีมูลค่าเพิ่ม

ความพึงพอใจ	พอใจมากที่สุด		พอใจมาก		พอใจปานกลาง		พอใจน้อย		พอใจน้อยที่สุด		รวม		ค่าเฉลี่ย	แปลผล
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ		
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในการคืนเงินภาษีมูลค่าเพิ่ม														
- การให้บริการของเจ้าหน้าที่ในการขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม	48	24.00	87	43.50	41	20.50	18	9.00	6	3.00	200	100.00	3.77	พอใจมาก
- ความเต็มใจในการให้บริการข้อมูลแก่นักท่องเที่ยว	44	22.00	112	56.00	29	14.50	12	6.00	3	1.50	200	100.00	3.91	พอใจมาก
- ความเต็มใจในการให้บริการข้อมูลการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มแก่นักท่องเที่ยว	82	41.00	48	24.00	46	23.00	23	11.50	1	0.50	200	100.00	3.94	พอใจมาก
- ความมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่	60	30.00	75	37.50	34	17.00	20	10.00	11	5.50	200	100.00	3.77	พอใจมาก
- ความสามารถแก้ไขปัญหาให้ผู้เสียภาษีได้	77	38.50	69	34.50	44	22.00	10	5.00	0	-	200	100.00	4.07	พอใจมาก
- ความชำนาญ รวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	39	19.50	47	23.50	66	33.00	32	16.00	16	8.00	200	100.00	3.31	พอใจปานกลาง
- ความเห็นเกี่ยวกับจำนวนเจ้าหน้าที่ที่เหมาะสมในการให้บริการ	41	20.50	63	31.50	52	26.00	30	15.00	14	7.00	200	100.00	3.44	พอใจปานกลาง
- ความสุภาพของเจ้าหน้าที่	46	23.00	111	55.50	22	11.00	10	5.00	11	5.50	200	100.00	3.86	พอใจมาก
ค่าเฉลี่ย	437	0.27	612	0.38	334	0.21	155	0.10	62	0.04	1,600	100.00	3.75	พอใจมาก

จากตารางที่ 4.18 พบว่า นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในการคืนเงินภาษีมูลค่าเพิ่ม โดยมีระดับความพอใจมากในเรื่อง ความสามารถแก้ไขปัญหาให้ผู้เสียภาษีได้ ที่ค่าเฉลี่ย 4.07 รองลงมาคือ ความเต็มใจในการให้บริการคืนเงินภาษีมูลค่าเพิ่มแก่นักท่องเที่ยวที่ค่าเฉลี่ย 3.94 และรองลงมาในเรื่องความเต็มใจในการให้บริการข้อมูลแก่นักท่องเที่ยว ที่ค่าเฉลี่ย 3.91 มีระดับความพอใจปานกลางในเรื่อง ความเห็นเกี่ยวกับจำนวนเจ้าหน้าที่ที่เหมาะสมในการให้บริการ ที่ค่าเฉลี่ย 3.34 และรองลงมาในเรื่อง ความชำนาญ รวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่ค่าเฉลี่ย 3.31

สรุป จะเห็นได้ว่า นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในการคืนเงินภาษีมูลค่าเพิ่มแก่นักท่องเที่ยว โดยรวมมีระดับความพอใจมาก ที่ค่าเฉลี่ย 3.75

ตารางที่ 4.19 แสดงจำนวนร้อยละและค่าเฉลี่ยข้อมูลความพึงพอใจต่อการขอคืนเงินภาษีมูลค่าเพิ่มของนักท่องเที่ยว ด้านความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่

ความพึงพอใจ	พอใจมากที่สุด		พอใจมาก		พอใจปานกลาง		พอใจน้อย		พอใจน้อยที่สุด		ค่าเฉลี่ย	แปลผล
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ		
ด้านความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่												
9. ความเห็นเกี่ยวกับความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่	45	22.50	32	16.00	42	21.00	36	18.00	45	22.50	2.98	พอใจปานกลาง
10. การสามารถให้ คำแนะนำที่มีความเข้าใจง่าย	33	16.50	45	22.50	70	35.00	41	20.50	11	5.50	3.24	พอใจปานกลาง
11. การให้บริการมีความรวดเร็ว	37	18.50	45	22.50	75	37.50	32	16.00	11	5.50	3.33	พอใจปานกลาง
12. ความสะดวกสบายที่ได้รับจากเจ้าหน้าที่	99	49.50	87	43.50	11	5.50	2	1.00	1	0.50	4.41	พอใจมาก
13. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำได้อย่างถูกต้อง	47	23.50	78	39.00	58	29.00	12	6.00	5	2.50	3.75	พอใจมาก
14. เอกสาร/แบบฟอร์มที่ใช้ในการขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่มมี ขั้นตอนที่ใช้้ง่ายต่อการเข้าใจ	31	15.50	49	24.50	75	37.50	39	19.50	6	3.00	3.30	พอใจปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	292	24.30	336	28.00	331	27.60	162	13.50	79	6.60	3.50	พอใจมาก

จากตารางที่ 4.19 พบว่า นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจด้านความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ต่อการขอคืนเงินภาษีมูลค่าเพิ่มของนักท่องเที่ยว โดยมีระดับความพอใจมาก ในเรื่อง ความสะดวกสบายที่ได้รับจากเจ้าหน้าที่ ค่าเฉลี่ย 4.41 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำได้อย่างถูกต้อง ที่ค่าเฉลี่ย 3.75 มีระดับความพอใจปานกลาง ในเรื่อง การให้บริการที่มีความรวดเร็ว ที่ค่าเฉลี่ย 3.33 รองลงมาคือ เอกสาร/แบบฟอร์มที่ใช้ในการขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม มีขั้นตอนที่ใช้้ง่ายต่อการเข้าใจ ที่ค่าเฉลี่ย 3.30 และรองลงมาในเรื่อง การสามารถให้คำแนะนำที่มีความเข้าใจง่าย ที่ค่าเฉลี่ย 3.24

สรุป จะเห็นได้ว่านักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจ ในด้านความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ต่อการคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม โดยรวมมีระดับความพอใจมาก ที่มีค่าเฉลี่ย 3.50

ตารางที่ 4.20 แสดงจำนวนร้อยละและค่าเฉลี่ยข้อมูลความพึงพอใจต่อการขอคืนเงินภาษีมูลค่าเพิ่ม
ของนักท่องเที่ยว ด้านระยะเวลาในการดำเนินการคืนเงินภาษีมูลค่าเพิ่มแก่นักท่องเที่ยว

ความพึงพอใจ	พอใจมากที่สุด		พอใจมาก		พอใจน้อย		พอใจน้อยที่สุด		ไม่พอใจ		ค่าเฉลี่ย	แปลผล
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ		
ด้านระยะเวลาในการดำเนินการคืนเงินภาษีมูลค่าเพิ่มแก่นักท่องเที่ยว												
15. เวลาที่ใช้ในการตรวจเอกสารการคืนเงินภาษีมูลค่าเพิ่ม ณ ที่ทำการท่าอากาศยานเชียงใหม่	62	31.00	71	35.50	32	16.00	18	9.00	17	8.50	3.72	พอใจมาก
16. การได้รับเงินคืนโดยเงินสด/เครดิตมีความรวดเร็วเหมาะสม	55	27.50	48	24.00	49	24.50	39	19.50	9	4.50	3.51	พอใจมาก
ค่าเฉลี่ยรวม	117	29.25	119	29.75	81	20.25	57	14.25	26	6.50	3.61	พอใจมาก

จากตารางที่ 4.20 พบว่านักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจต่อการขอคืนเงินภาษีมูลค่าเพิ่มของนักท่องเที่ยว ด้านระยะเวลาในการดำเนินการคืนเงินภาษีมูลค่าเพิ่มแก่นักท่องเที่ยว โดยมีระดับความพอใจมาก ในเรื่องเวลาที่ใช้ในการตรวจเอกสารการคืนเงินภาษีมูลค่าเพิ่ม ณ ที่ทำการท่าอากาศยานนานาชาติ จังหวัดเชียงใหม่ ที่ค่าเฉลี่ย 3.72 รองลงมาคือการได้รับเงินคืนโดยเงินสดหรือเครดิตมีความรวดเร็วเหมาะสม ที่ค่าเฉลี่ย 3.51

สรุป จะเห็นได้ว่า นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจด้านระยะเวลาในการดำเนินการคืนเงินภาษีมูลค่าเพิ่มแก่นักท่องเที่ยวโดยรวม มีระดับความพอใจมาก ที่ค่าเฉลี่ยรวม 3.61

ตารางที่ 4.21 แสดงจำนวนร้อยละและค่าเฉลี่ยข้อมูลความพึงพอใจต่อการขอคืนเงินภาษีมูลค่าเพิ่มของ
นักท่องเที่ยวกว่าด้านสถานที่

ความพึงพอใจ	พอใจมากที่สุด		พอใจมาก		พอใจปานกลาง		พอใจน้อย		พอใจน้อยที่สุด		ค่าเฉลี่ย	แปลผล
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ		
ด้านสถานที่												
17.สถานที่ของที่ทำ การในการให้ บริการคืนเงินฯ สามารถเห็นได้ ชัดเจนหาง่าย	69	34.50	54	27.00	44	22.00	19	9.50	14	7.00	3.73	พอใจ มาก
18.สถานที่ของที่ทำ การให้บริการคืน เงินฯ มีความ สะอาด	57	28.50	64	32.00	40	20.00	33	16.50	6	3.00	3.67	พอใจ มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	126	31.50	118	29.50	84	21.00	52	13.00	20	5.00	3.70	พอใจ มาก

จากตารางที่ 4.21 พบว่านักท่องเที่ยวกว่ามีความพึงพอใจต่อการขอคืนเงินภาษีมูลค่าเพิ่ม
ของนักท่องเที่ยวกว่าด้านสถานที่ โดยมีระดับความพอใจมาก ในเรื่องสถานที่ของที่ทำ
การในการให้บริการคืนเงินฯ สามารถเห็นได้ชัดเจนหาง่าย ที่ค่าเฉลี่ย 3.73 รองลงมาคือ
ด้านสถานที่ของที่ทำ
การให้บริการคืนเงินฯ มีความสะอาด ที่ค่าเฉลี่ย 3.67

สรุป จะเห็นได้ว่า ความพึงพอใจต่อการขอคืนเงินภาษีมูลค่าเพิ่มของนักท่องเที่ยวกว่า
ด้านสถานที่ โดยรวมมีระดับความพอใจมาก ที่ค่าเฉลี่ยรวม 3.70

ตารางที่ 4.22 แสดงจำนวนร้อยละและค่าเฉลี่ยข้อมูลความพึงพอใจต่อการขอคืนเงินภาษีมูลค่าเพิ่ม
ของนักท่องเที่ยว ด้านเอกสาร อุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องใช้

ความพึงพอใจ	พอใจมากที่สุด		พอใจมาก		พอใจปานกลาง		พอใจน้อย		พอใจน้อยที่สุด		ค่าเฉลี่ย	แปลผล
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ		
ด้านเอกสาร อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้												
19.เครื่องมือที่ใช้ในการ ตรวจสอบสินค้า	62	31.00	98	49.00	28	14.00	11	5.50	1	0.50	4.05	พอใจ มาก
20.เครื่องคอมพิวเตอร์ มีความเพียงพอ เหมาะสมต่อการให้ บริการที่ดี	66	33.00	115	57.50	17	8.50	2	1.00	0	-	4.23	พอใจ มาก
21.เอกสาร แบบฟอร์ม มีบริการอย่างเพียงพอ	84	42.00	105	52.50	11	5.50	0	-	0	-	4.37	พอใจ มาก
22.เอกสารที่ใช้มี ข้อความอ่านง่าย ไม่ซับซ้อน	50	25.00	74	37.00	25	12.50	45	22.50	6	3.00	3.59	พอใจ มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	262	32.75	392	49.00	81	10.13	58	7.25	7	0.88	4.06	พอใจ มาก

จากตารางที่ 4.22 พบว่านักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจต่อการขอคืนเงินภาษีมูลค่าเพิ่มของ
นักท่องเที่ยว ด้านเอกสาร อุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องใช้ โดยมีระดับความพอใจมาก ในเรื่องเอกสาร
แบบฟอร์มมีบริการอย่างเพียงพอ ที่ค่าเฉลี่ย 4.37 รองลงมาคือ เครื่องคอมพิวเตอร์มีความเพียงพอ
เหมาะสมต่อการให้บริการดีเพียงใด ที่ค่าเฉลี่ย 4.23 และรองลงมาเป็นเรื่องเครื่องมือที่ใช้ในการ
ตรวจสอบสินค้า ที่ค่าเฉลี่ย 4.05

สรุป จะเห็นได้ว่า นักท่องเที่ยวที่ขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่มมีความความพึงพอใจต่อการขอ
คืนภาษีมูลค่าเพิ่มของนักท่องเที่ยว ด้านเอกสารอุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องใช้โดยรวม มีระดับความพอ
ใจมาก ที่ค่าเฉลี่ย 4.06

ตารางที่ 4.23 แสดงจำนวนร้อยละและค่าเฉลี่ยข้อมูลความพึงพอใจต่อการขอคืนเงินภาษีมูลค่าเพิ่มของ
นักท่องเที่ยวด้านการประชาสัมพันธ์

ความพึงพอใจ	พอใจมากที่สุด		พอใจมาก		พอใจปานกลาง		พอใจน้อย		พอใจน้อยที่สุด		ค่าเฉลี่ย	แปลผล
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ		
23.การประชาสัมพันธ์ให้ทราบเรื่องภาษีมูลค่าเพิ่มแก่นักท่องเที่ยวตามสื่อต่างๆ ทำได้ดีเพียงพอเหมาะสม	14	7.00	88	44.00	41	20.50	25	12.50	32	16.00	3.14	พอใจปานกลาง
24.การประชาสัมพันธ์เรื่องการคืนเงินภาษีมูลค่าเพิ่มแก่นักท่องเที่ยวที่กรมสรรพากรจัดทำเผยแพร่ให้สาระความรู้	28	14.00	89	44.50	55	27.50	10	5.00	18	9.00	3.50	พอใจมาก
25.ป้ายโฆษณาประชาสัมพันธ์ที่กรมสรรพากรจัดตั้งตามสถานที่ต่างๆ มีเพียงพอเหมาะสม	32	16.00	60	30.00	56	28.00	22	11.00	30	15.00	3.21	พอใจน้อย
26.ความเข้าใจในสื่อที่ประชาสัมพันธ์	66	31.43	68	32.38	71	33.81	5	2.38	0	-	3.93	พอใจมาก
ค่าเฉลี่ยรวม	140	17.50	305	38.13	213	26.62	62	7.75	80	10.00	3.31	พอใจปานกลาง

ตารางที่ 4.23 พบว่านักท่องเที่ยวยังมีความพึงพอใจต่อการขอคืนเงินภาษีมูลค่าเพิ่มของนักท่องเที่ยวด้านการประชาสัมพันธ์ โดยมีระดับความพอใจมาก ในเรื่องความเข้าใจในสื่อที่ประชาสัมพันธ์ ที่ค่าเฉลี่ย 3.39 รองลงมาคือด้านการประชาสัมพันธ์เรื่องการคืนเงินภาษีมูลค่าเพิ่มแก่นักท่องเที่ยวที่กรมสรรพากรจัดทำ เผยแพร่ให้สาระความรู้ ที่ค่าเฉลี่ย 3.50 มีระดับความพอใจปานกลาง ในเรื่องการประชาสัมพันธ์ให้ทราบเรื่องภาษีมูลค่าเพิ่มแก่นักท่องเที่ยวตามสื่อต่างๆ ทำได้ดีเพียงพอเหมาะสม ที่ค่าเฉลี่ย 3.14 และมีระดับความพอใจน้อย ในเรื่องป้ายโฆษณา ประชาสัมพันธ์ที่กรมสรรพากรจัดตั้งตามสถานที่ต่างๆ มีเพียงพอเหมาะสม ที่ค่าเฉลี่ย 3.21

สรุป จะเห็นได้ว่า ความพึงพอใจต่อการคืนเงินภาษีมูลค่าเพิ่มของนักท่องเที่ยวด้านเอกสารเครื่องมือ เครื่องใช้โดยรวม มีระดับความพอใจปานกลาง ที่ค่าเฉลี่ย 3.31

ตารางที่ 4.24 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับของข้อมูลความพึงพอใจต่อการขอคืนเงินภาษีมูลค่าเพิ่ม
ของนักท่องเที่ยว ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในการคืนเงินภาษีมูลค่าเพิ่ม

ความพึงพอใจ	ชาย		หญิง		รวม ค่าเฉลี่ย	แปลผล
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล		
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในการ คืนเงินภาษีมูลค่าเพิ่ม						
1. การให้บริการของเจ้าหน้าที่ในการ ขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม	4.05	พอใจมาก	3.48	พอใจปานกลาง	3.77	พอใจมาก
2. ความเต็มใจในการให้บริการข้อมูล แก่นักท่องเที่ยว	4.20	พอใจมาก	3.61	พอใจมาก	3.91	พอใจมาก
3. ความเต็มใจในการให้บริการข้อมูล การคืนภาษีมูลค่าเพิ่มแก่นัก ท่องเที่ยว	4.30	พอใจมาก	3.58	พอใจมาก	3.94	พอใจมาก
4. ความมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่	3.75	พอใจมาก	3.78	พอใจมาก	3.77	พอใจมาก
5. ความสามารถแก้ไขปัญหาให้ ผู้เสียภาษีได้	4.33	พอใจมาก	3.83	พอใจมาก	4.07	พอใจมาก
6. ความชำนาญ รวดเร็ว ในการ ให้บริการของเจ้าหน้าที่	3.93	พอใจมาก	2.68	พอใจปานกลาง	3.31	พอใจปานกลาง
7. จำนวนเจ้าหน้าที่ที่เหมาะสมใน การให้บริการ	3.90	พอใจมาก	2.80	พอใจปานกลาง	3.44	พอใจปานกลาง
8. ความสุภาพของเจ้าหน้าที่	3.96	พอใจมาก	3.76	พอใจมาก	3.86	พอใจมาก
รวมเฉลี่ย	4.05	พอใจมาก	3.46	พอใจปานกลาง	3.75	พอใจมาก

จากตารางที่ 4.24 พบว่า นักท่องเที่ยวที่มีความพึงพอใจการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในการคืนเงินภาษีมูลค่าเพิ่มนักท่องเที่ยว โดยนักท่องเที่ยวชายมีระดับความพึงพอใจมาก ในเรื่องความสามารถแก้ไขปัญหาให้ผู้เสียหายได้ ที่ค่าเฉลี่ย 4.33 รองลงมาคือ ความเต็มใจในการให้บริการ ข้อมูลการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มแก่นักท่องเที่ยว ที่ค่าเฉลี่ย 4.30 และรองลงมาในเรื่อง ความเต็มใจในการให้บริการข้อมูลแก่นักท่องเที่ยว ที่ค่าเฉลี่ย 4.20 สรุปโดยรวมนักท่องเที่ยวชายมีความพึงพอใจในด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในการคืนเงินภาษีมูลค่าเพิ่ม ในระดับพอใจมาก ที่ค่าเฉลี่ย 4.05

นักท่องเที่ยวหญิงมีระดับความพอใจมาก ในเรื่องความสามารถแก้ไขปัญหาให้ผู้เสียหายได้ ที่ค่าเฉลี่ย 3.83 รองลงมาคือ ในเรื่องความมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ ที่ค่าเฉลี่ย 3.78 และรองลงมาเป็นเรื่องความสุภาพของเจ้าหน้าที่ ที่ค่าเฉลี่ย 3.76 มีระดับความพอใจปานกลาง ในเรื่อง การให้บริการของเจ้าหน้าที่ในการขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม ที่ค่าเฉลี่ย 3.48 รองลงมาคือ จำนวนเจ้าหน้าที่ที่เหมาะสมในการให้บริการ ที่ค่าเฉลี่ย 2.80 และรองลงมาในเรื่อง ความชำนาญ รวดเร็ว ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ที่ค่าเฉลี่ย 2.68 สรุปโดยรวมนักท่องเที่ยวหญิงมีความพึงพอใจในด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในการคืนเงินภาษีมูลค่าเพิ่ม ในระดับพอใจปานกลาง ที่ค่าเฉลี่ย 3.46

ตารางที่ 4.25 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับของข้อมูลความพึงพอใจต่อการขอคืนเงินภาษีมูลค่าเพิ่มของ
นักท่องเที่ยว ด้านความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่

ความพึงพอใจ	ชาย		หญิง		รวม ค่าเฉลี่ย	แปลผล
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล		
ด้านความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่						
9. ความเห็นเกี่ยวกับความรู้ความสามารถ ของเจ้าหน้าที่	3.48	พอใจปานกลาง	2.48	พอใจน้อย	2.98	พอใจปานกลาง
10. การสามารถให้คำแนะนำที่มีความ เข้าใจง่าย	3.25	พอใจปานกลาง	3.22	พอใจปานกลาง	3.24	พอใจปานกลาง
11. การให้บริการมีความรวดเร็ว	3.85	พอใจมาก	2.80	พอใจปานกลาง	3.33	พอใจปานกลาง
12. ความสะดวกสบายที่ได้รับจาก เจ้าหน้าที่	4.44	พอใจมาก	4.37	พอใจมาก	4.41	พอใจมาก
13. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำได้อย่างถูกต้อง	3.57	พอใจมาก	3.92	พอใจมาก	3.75	พอใจมาก
14. เอกสาร/แบบฟอร์มที่ใช้ในการขอคืน ภาษีมูลค่าเพิ่มมีขั้นตอนที่ใช้ง่าย ต่อการเข้าใจ	3.11	พอใจปานกลาง	3.49	พอใจปานกลาง	3.30	พอใจปานกลาง
รวมเฉลี่ย	3.62	พอใจมาก	3.38	พอใจปานกลาง	3.50	พอใจมาก

จากตารางที่ 4.25 พบว่า นักท่องเที่ยวที่ขอคืนเงินภาษีมูลค่าเพิ่มมีความพึงพอใจในความสามารถของเจ้าหน้าที่ โดยนักท่องเที่ยวชายมีระดับความพึงพอใจมาก ในเรื่องความสะดวกสบายที่ได้รับจากเจ้าหน้าที่ ที่ค่าเฉลี่ย 4.44 รองลงมาคือ การให้บริการที่มีความรวดเร็ว ที่ค่าเฉลี่ย 3.85 และรองลงมาคือ การที่เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำได้อย่างถูกต้อง ที่ค่าเฉลี่ย 3.57 มีระดับความพอใจปานกลาง ในเรื่อง ความเห็นเกี่ยวกับความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ ที่ค่าเฉลี่ย 3.48 รองลงมาคือ การสามารถให้คำแนะนำที่มีความเข้าใจง่าย ที่ค่าเฉลี่ย 3.25 และรองลงมาในเรื่อง เอกสาร/แบบฟอร์มที่ใช้ในการขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม มีขั้นตอนที่ใช้ง่ายต่อการเข้าใจ ที่ค่าเฉลี่ย 3.11 สรุปโดยรวมนักท่องเที่ยวชายมีความพึงพอใจความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการคืนเงินภาษีมูลค่าเพิ่ม ในระดับพอใจมาก ที่ค่าเฉลี่ย 3.62

นักท่องเที่ยวหญิงมีระดับความพอใจมาก ในเรื่องความสะดวกสบายที่ได้รับจากเจ้าหน้าที่ ที่ค่าเฉลี่ย 4.37 รองลงมาคือ ในเรื่องเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำที่ถูกต้อง ค่าเฉลี่ย 3.92 มีระดับความพอใจปานกลาง ในเรื่องเอกสาร/แบบฟอร์มที่ใช้ในการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มที่มีขั้นตอนที่ใช้งานง่ายต่อความเข้าใจ ที่ค่าเฉลี่ย 3.49 รองลงมาคือ การสามารถในคำแนะนำที่มีความเข้าใจง่าย ที่ค่าเฉลี่ย 3.22 และรองลงมาในเรื่อง การให้บริการมีความรวดเร็ว ที่ค่าเฉลี่ย 2.80 มีระดับความพอใจน้อย ในเรื่อง ความเห็นเกี่ยวกับความรู้ ความสามารถของเจ้าหน้าที่ ที่ค่าเฉลี่ย 2.48 สรุปโดยรวมนักท่องเที่ยวหญิงมีความพึงพอใจในด้านความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการคืนเงินภาษีมูลค่าเพิ่ม ในระดับพอใจปานกลาง ที่ค่าเฉลี่ย 3.38

ตารางที่ 4.26 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับของข้อมูลความพึงพอใจต่อการขอสินเชื่อเงินภาษีมูลค่าเพิ่มของ
นักท่องเที่ยว ด้านระยะเวลาในการดำเนินการสินเชื่อเงินภาษีมูลค่าเพิ่มแก่นักท่องเที่ยว

ความพึงพอใจ	ชาย		หญิง		ค่าเฉลี่ย	แปลผล
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล		
ด้านระยะเวลาในการดำเนินการสินเชื่อเงิน ภาษีมูลค่าเพิ่มแก่นักท่องเที่ยว						
15. เวลาที่ใช้ในการตรวจเอกสารการสินเชื่อเงิน ภาษีมูลค่าเพิ่ม ณ ที่ทำการท่าอากาศยาน เชียงใหม่	3.75	พอใจมาก	3.69	พอใจมาก	3.72	พอใจมาก
16. การได้รับเงินคืน โดยเงินสด/เครดิต มีความรวดเร็ว เหมาะสม	3.66	พอใจมาก	3.35	พอใจปานกลาง	3.51	พอใจมาก
รวมเฉลี่ย	3.71	พอใจมาก	3.52	พอใจมาก	3.61	พอใจมาก

จากตารางที่ 4.26 พบว่านักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจต่อการขอสินเชื่อเงินภาษีมูลค่าเพิ่ม ด้านระยะเวลาในการดำเนินการสินเชื่อเงินภาษีมูลค่าเพิ่มแก่นักท่องเที่ยว โดยนักท่องเที่ยวชายมีระดับความพึงพอใจมาก ในเรื่องเวลาที่ใช้ในการตรวจเอกสารการสินเชื่อเงินภาษีมูลค่าเพิ่ม ณ ที่ทำการท่าอากาศยาน เชียงใหม่ ที่ค่าเฉลี่ย 3.75 รองลงมาคือ การได้รับเงินคืน โดยเงินสดหรือเครดิตภาษี มีความรวดเร็ว เหมาะสม ที่ค่าเฉลี่ย 3.66 สรุปโดยรวมนักท่องเที่ยวชายมีความพึงพอใจต่อการขอสินเชื่อเงินภาษีมูลค่าเพิ่ม ในด้านระยะเวลาในการดำเนินการสินเชื่อเงินภาษีมูลค่าเพิ่ม ในระดับพอใจมาก ที่ค่าเฉลี่ย 3.61

นักท่องเที่ยวหญิงมีระดับความพอใจมาก ในเรื่องเวลาที่ใช้ในการตรวจเอกสารการสินเชื่อเงินภาษีมูลค่าเพิ่ม ณ ที่ทำการท่าอากาศยาน เชียงใหม่ ที่ค่าเฉลี่ย 3.69 มีระดับความพอใจปานกลาง ในเรื่องการได้รับเงินคืน โดยเงินสดหรือเครดิตภาษี มีความรวดเร็ว เหมาะสม ที่ค่าเฉลี่ย 3.35 สรุปโดยรวมนักท่องเที่ยวหญิงมีความพึงพอใจต่อการขอสินเชื่อเงินภาษีมูลค่าเพิ่ม ในเรื่องระยะเวลาในการดำเนินการสินเชื่อเงินภาษีมูลค่าเพิ่ม ในระดับพอใจมาก ที่ค่าเฉลี่ย 3.52

ตารางที่ 4.27 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับของข้อมูลความพึงพอใจต่อการขอสินเชื่อเงินภาษีมูลค่าเพิ่มของ
นักท่องเที่ยว ด้านสถานที่

ความพึงพอใจ	ชาย		หญิง		ค่าเฉลี่ย	แปลผล
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล		
ด้านสถานที่						
17. สถานที่ของที่ทำกรในการให้บริการสินเชื่อเงินฯ สามารถเห็นได้ชัดเจน หาง่าย	3.67	พอใจมาก	3.79	พอใจมาก	3.73	พอใจมาก
18. สถานที่ของที่ทำกรให้บริการสินเชื่อเงินฯ มีความสะอาด	3.73	พอใจมาก	3.60	พอใจมาก	3.67	พอใจมาก
รวมเฉลี่ย	3.70	พอใจมาก	3.70	พอใจมาก	3.70	พอใจมาก

จากตารางที่ 4.27 พบว่า นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจต่อการขอสินเชื่อเงินภาษีมูลค่าเพิ่ม
ด้านสถานที่ โดยนักท่องเที่ยวชายมีระดับความพึงพอใจมาก ในเรื่องสถานที่ของที่ทำกรให้บริการ
สินเชื่อเงินภาษีมูลค่าเพิ่มมีความสะอาด ที่ค่าเฉลี่ย 3.73 รองลงมาคือ สถานที่ทำกรในให้บริการสินเชื่อ
เงิน สามารถเห็นได้ชัดเจน หาง่าย ที่ค่าเฉลี่ย 3.67 สรุปโดยรวมนักท่องเที่ยวชายมีความพึงพอใจ
ต่อการขอสินเชื่อเงินภาษีมูลค่าเพิ่ม ในด้านสถานที่ในระดับพอใจมาก ที่ค่าเฉลี่ย 3.70

นักท่องเที่ยวหญิงมีระดับความพอใจมาก ในเรื่องสถานที่ทำกรในให้บริการสินเชื่อ
สามารถเห็นได้ชัดเจน หาง่าย ที่ค่าเฉลี่ย 3.79 รองลงมาในสถานที่ของที่ทำกรให้บริการสินเชื่อ
ภาษีมูลค่าเพิ่มมีความสะอาด ที่ค่าเฉลี่ย 3.60 สรุปโดยรวมนักท่องเที่ยวหญิงมีความพึงพอใจต่อ
การขอสินเชื่อเงินภาษีมูลค่าเพิ่มด้านสถานที่ ในระดับพอใจมาก ที่ค่าเฉลี่ย 3.70

ตารางที่ 4.28 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับของข้อมูลความพึงพอใจต่อการขอคืนเงินภาษีมูลค่าเพิ่มของ
นักท่องเที่ยวด้านเอกสาร อุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องใช้

ความพึงพอใจ	ชาย		หญิง		ค่าเฉลี่ย	แปลผล
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล		
ด้านเอกสาร อุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องใช้						
19. เครื่องมือที่ใช้ในการตรวจสอบสินค้า	4.34	พอใจมาก	3.75	พอใจมาก	4.05	พอใจมาก
20. เครื่องคอมพิวเตอร์ มีความเพียงพอ เหมาะสมต่อการให้บริการที่ดี	4.43	พอใจมาก	4.04	พอใจมาก	4.23	พอใจมาก
21. เอกสาร แบบฟอร์ม มีบริการ อย่างเพียงพอ	4.54	พอใจมากที่สุด	4.20	พอใจมาก	4.37	พอใจมาก
21. เอกสารที่ใช้ มีข้อความอ่านง่าย ไม่ซับซ้อน	3.92	พอใจมาก	3.25	พอใจปานกลาง	3.59	พอใจมาก
รวมเฉลี่ย	4.31	พอใจมาก	3.81	พอใจมาก	4.06	พอใจมาก

จากตารางที่ 4.28 พบว่า นักท่องเที่ยวยังมีความพึงพอใจต่อการขอคืนเงินภาษีมูลค่าเพิ่มด้านเอกสาร อุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องใช้ โดยนักท่องเที่ยวยังมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ในเรื่องเอกสาร แบบฟอร์มที่มีบริการอย่างเพียงพอ ที่ค่าเฉลี่ย 4.54 มีระดับความพอใจมาก ในเรื่องเครื่องคอมพิวเตอร์มีความเพียงพอเหมาะสมต่อการให้บริการที่ดี ที่ค่าเฉลี่ย 4.43 รองลงมาคือ ความพึงพอใจต่อเครื่องมือที่ใช้ในการตรวจสอบสินค้า ที่ค่าเฉลี่ย 4.34 และรองลงมาในเรื่อง เอกสารที่ใช้มีข้อความอ่านง่าย ไม่ซับซ้อน ที่ค่าเฉลี่ย 3.92 สรุปโดยรวมนักท่องเที่ยวยังมีความ พึงพอใจต่อการขอคืนเงินภาษีมูลค่าเพิ่ม ในด้านเอกสาร อุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องใช้ ในระดับพอใจมาก ที่ค่าเฉลี่ย 4.31

นักท่องเที่ยวยังมีระดับความพอใจมาก ในเรื่องเอกสาร/แบบฟอร์มที่มีบริการอย่างเพียงพอ ที่ค่าเฉลี่ย 4.20 รองลงมาคือ เครื่องคอมพิวเตอร์มีความเพียงพอเหมาะสมต่อการให้บริการที่ดี ที่ค่าเฉลี่ย 4.04 และรองลงมาในเรื่อง ความพึงพอใจในเครื่องมือที่ใช้ในการตรวจสอบสินค้า ที่ค่าเฉลี่ย 3.75 มีระดับความพอใจปานกลาง ในเรื่อง เอกสารที่ใช้ มีข้อความอ่านง่าย ไม่ซับซ้อน ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 3.25 สรุปโดยรวมนักท่องเที่ยวยังมีความพึงพอใจต่อการขอคืนเงินภาษีมูลค่าเพิ่มด้านเอกสาร อุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องใช้ ในระดับพอใจมาก ที่ค่าเฉลี่ย 3.81

ตารางที่ 4.29 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับของข้อมูลความพึงพอใจต่อการขอคืนเงินภาษีมูลค่าเพิ่มของ
นักท่องเที่ยว ด้านการประชาสัมพันธ์

ความพึงพอใจ	ชาย		หญิง		รวม ค่าเฉลี่ย	แปลผล
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล		
ด้านการประชาสัมพันธ์						
22. การประชาสัมพันธ์ให้ทราบเรื่อง ภาษีมูลค่าเพิ่มแก่นักท่องเที่ยวตามสื่อ ต่างๆทำได้ดีเพียงพอ เหมาะสม	3.36	พอใจปานกลาง	2.92	พอใจปานกลาง	3.14	พอใจปานกลาง
23. การประชาสัมพันธ์เรื่องการคืนเงินภาษี มูลค่าเพิ่มแก่นักท่องเที่ยว ที่กรม สรรพากรจัดทำ เผยแพร่ให้ สาธารณะความรู้	3.67	พอใจมาก	3.33	พอใจปานกลาง	3.50	พอใจมาก
24. ป้ายโฆษณาประชาสัมพันธ์ที่ กรมสรรพากรจัดตั้งตามสถานที่ต่างๆ มีเพียงพอ เหมาะสม	3.76	พอใจมาก	1.19	พอใจน้อยที่สุด	2.48	พอใจน้อย
25. ความเข้าใจในสื่อที่ประชาสัมพันธ์	4.16	พอใจมาก	4.10	พอใจมาก	4.13	พอใจมาก
รวมเฉลี่ย	3.74	พอใจมาก	2.89	พอใจปานกลาง	3.31	พอใจปานกลาง

จากตารางที่ 4.29 พบว่า นักท่องเที่ยวที่ขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่มมีความพึงพอใจต่อการประชาสัมพันธ์ โดยนักท่องเที่ยวชายมีระดับความพึงพอใจมาก ในเรื่องความเข้าใจในสื่อที่ประชาสัมพันธ์ ที่ค่าเฉลี่ย 4.16 รองลงมาคือเรื่องป้ายโฆษณาประชาสัมพันธ์ที่กรมสรรพากรจัดตั้งตามสถานที่ต่างๆ มีเพียงพอเหมาะสม ที่ค่าเฉลี่ย 3.76 และรองลงมาในเรื่อง ความพึงพอใจในการประชาสัมพันธ์เรื่องการคืนเงินภาษีมูลค่าเพิ่มแก่นักท่องเที่ยว ที่กรมสรรพากรจัดทำ เผยแพร่ให้สาธารณะความรู้ ที่ค่าเฉลี่ย 3.67 มีระดับความพอใจปานกลาง ในเรื่อง การประชาสัมพันธ์ให้ทราบเรื่องภาษีมูลค่าเพิ่มแก่นักท่องเที่ยวตามสื่อต่างๆ ทำได้ดีเพียงพอ เหมาะสม ที่ค่าเฉลี่ย 3.36 สรุปโดยรวมนักท่องเที่ยวชายมีความพึงพอใจต่อการขอคืนเงินภาษีมูลค่าเพิ่ม ด้านการประชาสัมพันธ์ในระดับพอใจมาก ที่ค่าเฉลี่ย 3.74

นักท่องเที่ยวหญิงมีระดับความพอใจมาก ในเรื่องความเข้าใจในสื่อที่ประชาสัมพันธ์ ที่ค่าเฉลี่ย 4.10 มีระดับความพอใจปานกลาง ในเรื่องการประชาสัมพันธ์เรื่องการคืนเงินภาษีมูลค่าเพิ่มแก่นักท่องเที่ยว ที่กรมสรรพากรจัดทำ เผยแพร่ให้สาธารณะความรู้ ที่ค่าเฉลี่ย 3.33 รองลงมาคือเรื่องการประชาสัมพันธ์ให้ทราบเรื่องภาษีมูลค่าเพิ่มแก่นักท่องเที่ยวตามสื่อต่างๆ ทำได้ดีเพียงพอ เหมาะสม ที่ค่าเฉลี่ย 2.92 มีระดับความพอใจน้อยที่สุด ในเรื่องป้ายโฆษณาประชาสัมพันธ์ที่กรมสรรพากร จัดตั้งตามสถานที่ต่างๆ มีเพียงพอ เหมาะสม ที่ค่าเฉลี่ย 1.19 สรุปโดยรวมนักท่องเที่ยวหญิงมีความพึงพอใจต่อการขอคืนเงินภาษีมูลค่าเพิ่มด้านการประชาสัมพันธ์ ในระดับพอใจปานกลาง ที่ค่าเฉลี่ย 2.89

ตารางที่ 4.30 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับของความพึงพอใจในด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในการ
คืนเงินภาษีมูลค่าเพิ่ม สำหรับนักท่องเที่ยวที่ขอคืนเงินภาษีมูลค่าเพิ่ม แยกตามแหล่ง
ที่อยู่

ความพึงพอใจ	ทวีปเอเชีย		ทวีปยุโรป		ทวีปอเมริกา		รวม	แปลผล
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล		
ด้านการให้บริการของ เจ้าหน้าที่ในการ คืนเงินภาษีมูลค่าเพิ่ม								
1. การให้บริการของ เจ้าหน้าที่ในการ ขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม	3.73	พอใจมาก	3.78	พอใจมาก	3.85	พอใจมาก	3.77	พอใจมาก
2. ความเต็มใจในการ ให้บริการข้อมูล แก่นักท่องเที่ยว	3.75	พอใจมาก	4.00	พอใจมาก	4.24	พอใจมาก	3.91	พอใจมาก
3. ความเต็มใจในการ ให้บริการข้อมูลการ คืนภาษีมูลค่าเพิ่ม แก่นักท่องเที่ยว	3.95	พอใจมาก	3.54	พอใจมาก	4.67	พอใจมากที่สุด	3.94	พอใจมาก
4. ความมีมนุษยสัมพันธ์ ของเจ้าหน้าที่	3.74	พอใจมาก	3.71	พอใจมาก	3.97	พอใจมาก	3.77	พอใจมาก
5. ความสามารถแก้ไข ปัญหาให้ผู้เสียภาษีได้	4.80	พอใจมากที่สุด	3.85	พอใจมาก	2.67	พอใจปานกลาง	4.07	พอใจมาก
6. ความชำนาญ รวดเร็ว ในการให้ บริการของเจ้าหน้าที่	2.92	พอใจปานกลาง	3.32	พอใจปานกลาง	4.45	พอใจมากที่สุด	3.31	พอใจปานกลาง
7. จำนวนเจ้าหน้าที่ที่ เหมาะสมในการให้ บริการ	3.05	พอใจมาก	4.43	พอใจมาก	2.67	พอใจปานกลาง	3.44	พอใจปานกลาง
8. ความสุภาพของ เจ้าหน้าที่	3.88	พอใจมาก	4.23	พอใจมาก	3.03	พอใจปานกลาง	3.86	พอใจมาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.73	พอใจมาก	3.86	พอใจมาก	3.69	พอใจมาก	3.75	พอใจมาก

จากตารางที่ 4.30 นักท่องเที่ยวที่ขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่มมีความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เมื่อแยกตามแหล่งที่อยู่โดยนักท่องเที่ยวที่มีถิ่นที่อยู่ในทวีปเอเชีย มีระดับความพอใจมากที่สุดในเรื่องความสามารถแก้ไขปัญหาให้ผู้เสียภาษีได้ ที่ค่าเฉลี่ย 4.80 มีระดับความพอใจมากในเรื่องความเต็มใจในการให้บริการข้อมูลการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มแก่นักท่องเที่ยว ที่ค่าเฉลี่ย 3.95 รองลงมาคือ ความสุภาพของเจ้าหน้าที่ ที่ค่าเฉลี่ย 3.88 และรองลงมาในเรื่องความเต็มใจในการให้บริการข้อมูลแก่นักท่องเที่ยว ที่ค่าเฉลี่ย 3.72 มีระดับความพอใจปานกลาง ในเรื่องความชำนาญ รวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ที่ค่าเฉลี่ย 2.92 สรุปโดยรวมนักท่องเที่ยวที่มีถิ่นที่อยู่ในทวีปเอเชียมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่เรื่องการขอคืนเงินภาษีมูลค่าเพิ่ม ในระดับพอใจมาก ที่ค่าเฉลี่ย 3.73

นักท่องเที่ยวที่มีถิ่นที่อยู่ในทวีปยุโรป มีระดับความพอใจมาก ในเรื่องจำนวนเจ้าหน้าที่ที่เหมาะสมในการให้บริการ ที่ค่าเฉลี่ย 4.43 รองลงมาคือเรื่องความสุภาพของเจ้าหน้าที่ ที่ค่าเฉลี่ย 4.23 และรองลงมาในเรื่องความเต็มใจในการให้บริการข้อมูลแก่นักท่องเที่ยว ที่ค่าเฉลี่ย 4.00 มีระดับความพอใจปานกลาง ในเรื่องความชำนาญ รวดเร็ว ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ที่ค่าเฉลี่ย 3.32 สรุปโดยรวมนักท่องเที่ยวที่มีถิ่นที่อยู่ในทวีปยุโรป มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่เรื่องการขอคืนเงินภาษีมูลค่าเพิ่ม ในระดับพอใจมาก ที่ค่าเฉลี่ย 3.86

นักท่องเที่ยวที่มีถิ่นที่อยู่ในทวีปอเมริกา มีระดับความพอใจมากที่สุดในเรื่องความเต็มใจในการให้บริการข้อมูลการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มแก่นักท่องเที่ยว ที่ค่าเฉลี่ย 4.67 รองลงมาคือเรื่องความชำนาญ รวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ที่ค่าเฉลี่ย 4.45 มีระดับความพอใจมากในเรื่องความเต็มใจในการให้บริการข้อมูลแก่นักท่องเที่ยว ที่ค่าเฉลี่ย 4.24 รองลงมาคือ ความมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ ที่ค่าเฉลี่ย 3.97 และรองลงมาในเรื่อง การให้บริการของเจ้าหน้าที่ในการขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม ที่ค่าเฉลี่ย 3.85 มีระดับความพอใจปานกลาง ในเรื่อง ความสุภาพของเจ้าหน้าที่ ที่ค่าเฉลี่ย 3.03 รองลงมาคือ จำนวนเจ้าหน้าที่ ที่เหมาะสมในการให้บริการ ที่ค่าเฉลี่ย 2.67 และรองลงมาในเรื่องความสามารถแก้ไขปัญหาให้ผู้เสียภาษีได้ ที่ค่าเฉลี่ย 2.67 สรุปโดยรวมนักท่องเที่ยวที่มีถิ่นที่อยู่ในทวีปอเมริกา มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่เรื่องการขอคืนเงินภาษีมูลค่าเพิ่ม ในระดับพอใจมาก ที่ค่าเฉลี่ย 3.69

ตารางที่ 4.31 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับของความพึงพอใจในด้านความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่
สำหรับนักท่องเที่ยวที่ขอคืนเงินภาษีมูลค่าเพิ่ม แยกตามแหล่งที่อยู่

ความพึงพอใจ	ทวีปเอเชีย		ทวีปยุโรป		ทวีปอเมริกา		รวม ค่าเฉลี่ย	แปลผล
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล		
ด้านความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่								
9. ความเห็นเกี่ยวกับความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่	2.23	พอใจน้อย	4.55	พอใจมาก	2.21	พอใจน้อย	2.98	พอใจปานกลาง
10. การสามารถให้คำแนะนำที่มีความเข้าใจง่าย	3.30	พอใจปานกลาง	3.85	พอใจมาก	1.85	พอใจน้อย	3.24	พอใจปานกลาง
11. การให้บริการมีความรวดเร็ว	2.93	พอใจปานกลาง	3.98	พอใจมาก	3.24	พอใจปานกลาง	3.33	พอใจปานกลาง
12. ความสะดวกสบายที่ได้รับจากเจ้าหน้าที่	4.32	พอใจมาก	4.54	พอใจมาก	4.39	พอใจมาก	4.41	พอใจมาก
13. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำได้อย่างถูกต้อง	2.96	พอใจปานกลาง	4.60	พอใจมาก	4.52	พอใจมากที่สุด	3.75	พอใจมาก
14. เอกสาร/แบบฟอร์มที่ใช้ในการขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม มีขั้นตอนที่ไร้จ้ง่ายต่อการเข้าใจ	2.84	พอใจปานกลาง	4.62	พอใจมาก	2.12	พอใจน้อย	3.30	พอใจปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.10	พอใจปานกลาง	4.36	พอใจมาก	3.06	พอใจปานกลาง	3.50	พอใจมาก

จากตารางที่ 4.31 นักท่องเที่ยวที่ขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่มมีความพึงพอใจในความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ เมื่อแยกตามแหล่งที่อยู่โดยนักท่องเที่ยวที่มีถิ่นที่อยู่ในทวีปเอเชีย มีระดับความพอใจมาก ในเรื่องความสะดวกสบายที่ได้รับจากเจ้าหน้าที่ ที่ค่าเฉลี่ย 4.32 มีระดับความพอใจปานกลาง ในเรื่องการสามารถให้คำแนะนำที่มีความเข้าใจง่าย ที่ค่าเฉลี่ย 3.30 รองลงมาคือเรื่องเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำได้อย่างถูกต้อง ที่ค่าเฉลี่ย 2.96 และรองลงมาในเรื่อง การให้บริการมีความรวดเร็ว ที่ค่าเฉลี่ย 2.93 มีระดับความพอใจน้อย ในเรื่องความเห็นเกี่ยวกับความรู้ ความสามารถของเจ้าหน้าที่ ที่ค่าเฉลี่ย 2.23 สรุปโดยรวมนักท่องเที่ยวที่มีถิ่นที่อยู่ในทวีปเอเชีย มีความพึงพอใจในความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ ในระดับพอใจปานกลาง ที่ค่าเฉลี่ย 3.10

นักท่องเที่ยวที่มีถิ่นที่อยู่ในทวีปยุโรป มีระดับความพอใจมาก ในเรื่องเอกสารแบบฟอร์มที่ใช้ในการขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่มมีขั้นตอนที่ใช้ง่ายต่อความเข้าใจ ที่ค่าเฉลี่ย 4.62 รองลงมาคือเรื่องเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำได้อย่างถูกต้อง ที่ค่าเฉลี่ย 4.60 และรองลงมาในเรื่องความเห็นเกี่ยวกับความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ ที่ค่าเฉลี่ย 4.55 สรุปโดยรวมนักท่องเที่ยวที่มีถิ่นที่อยู่ในทวีปยุโรป มีความพึงพอใจในความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่เรื่องการขอคืนเงินภาษีมูลค่าเพิ่มในระดับพอใจมาก ที่ค่าเฉลี่ย 4.36

นักท่องเที่ยวที่มีถิ่นที่อยู่ในทวีปอเมริกา มีระดับความพอใจมากที่สุดในเรื่องเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำได้อย่างถูกต้อง ที่ค่าเฉลี่ย 4.52 มีระดับความพอใจมาก ในเรื่องความสะดวกสบายที่ได้รับจากเจ้าหน้าที่ ที่ค่าเฉลี่ย 4.39 มีระดับความพอใจปานกลาง ในเรื่องการให้บริการที่มีความรวดเร็ว ที่ค่าเฉลี่ย 3.24 และมีระดับความพอใจน้อย ในเรื่องความเห็นเกี่ยวกับความรู้ ความสามารถของเจ้าหน้าที่ ที่ค่าเฉลี่ย 2.21 รองลงมาคือ เอกสาร/แบบฟอร์มที่ใช้ในการขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่มมีขั้นตอนที่ง่ายต่อการเข้าใจ ที่ค่าเฉลี่ย 2.12 และรองลงมาในเรื่องการสามารถให้คำแนะนำที่มีความเข้าใจง่าย ที่ค่าเฉลี่ย 1.85 สรุปโดยรวมนักท่องเที่ยวที่มีถิ่นที่อยู่ในทวีปอเมริกา มีความพึงพอใจในความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่เรื่องการขอคืนเงินภาษีมูลค่าเพิ่ม ในระดับพอใจปานกลาง ที่ค่าเฉลี่ย 3.06

ตารางที่ 4.32 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับของความพึงพอใจในด้านระยะเวลาในการดำเนินการค้ำเงิน
ภาษีมูลค่าเพิ่มแก่นักท่องเที่ยว แยกตามแหล่งที่อยู่

ความพึงพอใจ	ทวีปเอเชีย		ทวีปยุโรป		ทวีปอเมริกา		รวม	แปลผล
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล		
ด้านระยะเวลาในการ ดำเนินการค้ำเงินภาษี มูลค่าเพิ่มแก่นักท่องเที่ยว 15.เวลาที่ใช้ในการตรวจ เอกสารการค้ำเงินภาษี มูลค่าเพิ่ม ณ ที่ทำการ ท่าอากาศยานเชียงใหม่	3.97	พอใจมาก	3.82	พอใจมาก	2.73	พอใจปานกลาง	3.72	พอใจมาก
16.การได้รับเงินคืน โดย เงินสด/เครดิต มีความ รวดเร็วเหมาะสม	3.34	พอใจปานกลาง	3.86	พอใจมาก	3.30	พอใจปานกลาง	3.51	พอใจมาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.66	พอใจมาก	3.84	พอใจมาก	3.02	พอใจปานกลาง	3.61	พอใจมาก

จากตารางที่ 4.32 พบว่านักท่องเที่ยวที่ขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่มมีความพึงพอใจในด้านระยะเวลาในการดำเนินการค้ำเงินภาษีมูลค่าเพิ่ม เมื่อแยกตามแหล่งที่อยู่ โดยนักท่องเที่ยวที่มีถิ่นที่อยู่ในทวีปเอเชีย มีระดับความพอใจมาก ในเรื่องเวลาที่ใช้ในการตรวจเอกสารการค้ำเงินภาษีมูลค่าเพิ่ม ณ ที่ทำการ ท่าอากาศยานเชียงใหม่ ที่ค่าเฉลี่ย 3.97 มีระดับความพอใจปานกลาง ในเรื่องการได้รับเงินคืน โดยเงินสดหรือเครดิต มีความรวดเร็วเหมาะสม ที่ค่าเฉลี่ย 3.34 สรุปโดยรวมนักท่องเที่ยวที่มีถิ่นที่อยู่ในทวีปเอเชีย มีความพึงพอใจในด้านระยะเวลาในการดำเนินการค้ำเงินภาษีมูลค่าเพิ่มในระดับพอใจมาก ที่ค่าเฉลี่ย 3.66

นักท่องเที่ยวที่มีถิ่นที่อยู่ในทวีปยุโรป มีระดับความพอใจมาก ในเรื่องการได้รับเงินคืน โดยเงินสดหรือเครดิต มีความรวดเร็วเหมาะสม ที่ค่าเฉลี่ย 3.86 รองลงมาคือเรื่องเวลาที่ใช้ในการตรวจเอกสารการค้ำเงินภาษีมูลค่าเพิ่ม ณ ที่ทำการ ท่าอากาศยานเชียงใหม่ ที่ค่าเฉลี่ย 3.82 สรุปโดยรวมนักท่องเที่ยวที่มีถิ่นที่อยู่ในทวีปยุโรป มีความพึงพอใจในด้านระยะเวลาในการดำเนินการค้ำเงินภาษีมูลค่าเพิ่ม ในระดับพอใจมาก ที่ค่าเฉลี่ย 3.84

นักท่องเที่ยวที่มีถิ่นที่อยู่ในทวีปอเมริกา มีระดับความพอใจปานกลาง ในเรื่องการได้รับเงินคืน โดยเงินสดหรือเครดิต มีความรวดเร็วเหมาะสม ที่ค่าเฉลี่ย 3.30 รองลงมาคือเรื่องเวลาที่ใช้ในการตรวจเอกสารการค้ำเงินภาษีมูลค่าเพิ่ม ณ ที่ทำการ ท่าอากาศยานเชียงใหม่ ที่ค่าเฉลี่ย 2.73 สรุปโดยรวมนักท่องเที่ยวที่มีถิ่นที่อยู่ในทวีปอเมริกา มีความพึงพอใจในด้านระยะเวลาในการดำเนินการค้ำเงินภาษีมูลค่าเพิ่มในระดับพอใจปานกลาง ที่ค่าเฉลี่ย 3.02

ตารางที่ 4.33 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับของความพึงพอใจในด้านสถานที่ในการดำเนินการค้ำเงินพาณิชย์
มูลค่าเพิ่มแก่นักท่องเที่ยว แยกตามแหล่งที่อยู่

ความพึงพอใจ	ทวีปเอเชีย		ทวีปยุโรป		ทวีปอเมริกา		รวม	แปลผล
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล		
ด้านสถานที่								
17. สถานที่ของที่ทำการ ในการให้บริการค้ำ เงินฯ สามารถเห็นได้ ชัดเจน ง่าย	3.06	พอใจปานกลาง	4.57	พอใจมากที่สุด	4.12	พอใจมาก	3.73	พอใจมาก
18. สถานที่ของที่ทำการ ให้บริการ ค้ำเงินฯ มี ความสะดวก	3.51	พอใจมาก	3.45	พอใจปานกลาง	4.58	พอใจมากที่สุด	3.67	พอใจมาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.28	พอใจปานกลาง	4.01	พอใจมาก	4.35	พอใจมาก	3.70	พอใจมาก

จากตารางที่ 4.33 พบว่านักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในด้านสถานที่ในการค้ำเงินพาณิชย์มูลค่าเพิ่ม สำหรับนักท่องเที่ยวที่ขอค้ำเงินพาณิชย์มูลค่าเพิ่มแยกตามแหล่งที่อยู่ โดยนักท่องเที่ยวที่มีถิ่นที่อยู่ในทวีปเอเชีย มีระดับความพอใจมาก ในเรื่องสถานที่ของที่ทำการให้บริการค้ำเงินพาณิชย์มูลค่าเพิ่ม มีความสะดวก ที่ค่าเฉลี่ย 3.51 มีระดับความพอใจปานกลาง ในเรื่องสถานที่ของที่ทำการในการให้บริการค้ำเงินพาณิชย์มูลค่าเพิ่มสามารถเห็นได้ชัดเจน ง่าย ที่ค่าเฉลี่ย 3.06 สรุปโดยรวมนักท่องเที่ยวที่มีถิ่นที่อยู่ในทวีปเอเชีย มีความพึงพอใจในด้านสถานที่ในการดำเนินการค้ำเงินพาณิชย์มูลค่าเพิ่ม ในระดับพอใจปานกลาง ที่ค่าเฉลี่ย 3.28

นักท่องเที่ยวที่มีถิ่นที่อยู่ในทวีปยุโรป มีระดับความพอใจมากที่สุด ในเรื่องสถานที่ของที่ทำการในการให้บริการค้ำเงินพาณิชย์มูลค่าเพิ่มสามารถเห็นได้ชัดเจน ง่าย ที่ค่าเฉลี่ย 4.57 มีระดับความพอใจปานกลาง ในเรื่องสถานที่ของที่ทำการให้บริการค้ำเงินพาณิชย์มูลค่าเพิ่ม มีความสะดวก ที่ค่าเฉลี่ย 3.45 สรุปโดยรวมนักท่องเที่ยวที่มีถิ่นที่อยู่ในทวีปยุโรป มีความพึงพอใจในด้านสถานที่ในการดำเนินการค้ำเงินพาณิชย์มูลค่าเพิ่ม ในระดับพอใจมาก ที่ค่าเฉลี่ย 4.01

นักท่องเที่ยวที่มีถิ่นที่อยู่ในทวีปอเมริกา มีระดับความพอใจมากที่สุด ในเรื่องสถานที่ของที่ทำการให้บริการค้ำเงินพาณิชย์มูลค่าเพิ่ม มีความสะดวก ที่ค่าเฉลี่ย 4.58 มีระดับความพอใจมาก ในเรื่องสถานที่ของที่ทำการในการให้บริการค้ำเงินพาณิชย์มูลค่าเพิ่ม สามารถเห็นได้ชัดเจน ง่าย ที่ค่าเฉลี่ย 4.12 สรุปโดยรวมนักท่องเที่ยวที่มีถิ่นที่อยู่ในทวีปอเมริกา มีความพึงพอใจในด้านสถานที่ในการดำเนินการค้ำเงินพาณิชย์มูลค่าเพิ่มในระดับพอใจมาก ที่ค่าเฉลี่ย 4.35

ตารางที่ 4.34 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับของความพึงพอใจในด้านเอกสาร อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ในการดำเนินการคืนเงินภาษีมูลค่าเพิ่มแก่นักท่องเที่ยว แยกตามแหล่งที่อยู่

ความพึงพอใจ	ทวีปเอเชีย		ทวีปยุโรป		ทวีปอเมริกา		รวม	แปลผล
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล		
ด้านเอกสาร อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้								
19.เครื่องมือที่ใช้ในการตรวจสอบสินค้า	3.37	พอใจปานกลาง	4.77	พอใจมากที่สุด	4.70	พอใจมากที่สุด	4.05	พอใจมาก
20.เครื่องคอมพิวเตอร์ มีความเพียงพอ เหมาะสมต่อการให้บริการที่ดี	3.84	พอใจมาก	4.58	พอใจมากที่สุด	4.70	พอใจมากที่สุด	4.23	พอใจมาก
21.เอกสาร แบบฟอร์ม มีบริการอย่างเพียงพอ	4.36	พอใจมาก	4.88	พอใจมากที่สุด	3.36	พอใจปานกลาง	4.37	พอใจมาก
22.เอกสารที่ใช้มี ข้อความอ่านง่ายไม่ ซับซ้อน	3.11	พอใจปานกลาง	4.14	พอใจมาก	3.97	พอใจมาก	3.59	พอใจมาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.67	พอใจมาก	4.59	พอใจมากที่สุด	4.18	พอใจมาก	4.06	พอใจมาก

จากตารางที่ 4.34 พบว่า นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในด้านการใช้อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ในการกินเงินภาษีมูลค่าเพิ่มสำหรับนักท่องเที่ยว แยกตามแหล่งที่อยู่ โดยนักท่องเที่ยวที่มีถิ่นที่อยู่ในทวีปเอเชีย มีระดับความพอใจมาก ในเรื่องเอกสารแบบฟอร์มที่มีบริการอย่างเพียงพอ ที่ค่าเฉลี่ย 4.36 รองลงมาคือเรื่องเครื่องคอมพิวเตอร์มีความเพียงพอเหมาะสมต่อการให้บริการที่ดี ที่ค่าเฉลี่ย 3.84 มีระดับความพอใจปานกลาง ในเรื่องเครื่องมือที่ใช้ในการตรวจสอบสินค้า ที่ค่าเฉลี่ย 3.37 รองลงมาคือ เอกสารที่ใช้มีข้อความอ่านง่ายไม่ซับซ้อน ที่ค่าเฉลี่ย 3.11 สรุปโดยรวมนักท่องเที่ยวที่มีถิ่นที่อยู่ในทวีปเอเชีย มีความพึงพอใจด้านเอกสาร อุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องใช้ ในระดับพอใจมาก ที่ค่าเฉลี่ย 3.67

นักท่องเที่ยวที่มีถิ่นที่อยู่ในทวีปยุโรป มีระดับความพอใจมากที่สุด ในเรื่องเอกสารแบบฟอร์มที่มีบริการอย่างเพียงพอ ที่ค่าเฉลี่ย 4.88 รองลงมาคือเรื่องเครื่องมือที่ใช้ในการตรวจสอบสินค้า ที่ค่าเฉลี่ย 4.77 และรองลงมาในเรื่องเครื่องคอมพิวเตอร์มีความเพียงพอเหมาะสมต่อการให้บริการที่ดี ที่ค่าเฉลี่ย 4.58 มีระดับความพอใจมาก ในเรื่องเอกสารที่ใช้มีข้อความอ่านง่ายไม่ซับซ้อน ที่ค่าเฉลี่ย 3.97 สรุปโดยรวมนักท่องเที่ยวที่มีถิ่นที่อยู่ในทวีปยุโรป มีความพึงพอใจด้านเอกสาร อุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องใช้ ในระดับพอใจมากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ย 4.59

นักท่องเที่ยวที่มีถิ่นที่อยู่ในทวีปอเมริกา มีระดับความพอใจมากที่สุด ในเรื่องเครื่องมือเครื่องใช้ในการตรวจสอบสินค้า และเครื่องคอมพิวเตอร์มีความเพียงพอเหมาะสมต่อการให้บริการที่ดี ที่ค่าเฉลี่ย 4.70 มีระดับความพอใจมาก ในเรื่องเอกสารที่ใช้มีข้อความอ่านง่ายไม่ซับซ้อน ที่ค่าเฉลี่ย 3.97 มีระดับความพอใจปานกลาง ในเรื่อง เอกสาร/แบบฟอร์ม มีบริการอย่างเพียงพอ ที่ค่าเฉลี่ย 3.36 สรุปโดยรวมนักท่องเที่ยวที่มีถิ่นที่อยู่ในทวีปอเมริกา มีความพึงพอใจด้านเอกสาร อุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องใช้ ในระดับพอใจมาก ที่ค่าเฉลี่ย 4.18

ตารางที่ 4.35 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับของความพึงพอใจในด้านการประชาสัมพันธ์การคืนเงินภาษี
มูลค่าเพิ่มแก่นักท่องเที่ยว แยกตามแหล่งที่อยู่

ความพึงพอใจ	ทวีปเอเชีย		ทวีปยุโรป		ทวีปอเมริกา		รวม ค่าเฉลี่ย	แปลผล
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล		
ด้านการประชาสัมพันธ์ 23. การประชาสัมพันธ์ ให้ทราบเรื่องภาษี มูลค่าเพิ่มแก่นักท่องเที่ยว ที่ความถี่ต่างๆ ทำได้ดีเพียงพอ เหมาะสม	1.84	พอใจน้อย	4.48	พอใจมาก	4.48	พอใจมาก	3.14	พอใจปานกลาง
24. การประชาสัมพันธ์ เรื่องการคืนเงินภาษี มูลค่าเพิ่มแก่นักท่องเที่ยว ที่กรมสรรพากรจัดทำ เผยแพร่ให้สาธารณะ รับรู้	2.34	พอใจน้อย	4.63	พอใจมากที่สุด	4.82	พอใจมากที่สุด	3.50	พอใจมาก
25. ป้ายโฆษณา ประชาสัมพันธ์ที่ กรมสรรพากรจัดตั้ง ตามสถานที่ต่างๆ มี เพียงพอเหมาะสม	1.58	พอใจน้อย	3.08	พอใจปานกลาง	4.09	พอใจมาก	2.48	พอใจน้อย
26. ความเข้าใจในสื่อที่ ประชาสัมพันธ์	3.93	พอใจมาก	4.60	พอใจมากที่สุด	3.79	พอใจมาก	4.13	พอใจมาก
ค่าเฉลี่ยรวม	2.42	พอใจน้อย	4.20	พอใจมาก	4.30	พอใจมาก	3.31	พอใจปานกลาง

จากตารางที่ 4.35 พบว่า นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์ในการคืนเงินภาษีมูลค่าเพิ่มสำหรับนักท่องเที่ยว แยกตามแหล่งที่อยู่ โดยนักท่องเที่ยวที่มีถิ่นที่อยู่ในทวีปเอเชีย มีระดับความพอใจมาก ในเรื่องความเข้าใจในสื่อที่ประชาสัมพันธ์ ที่ค่าเฉลี่ย 3.39 มีระดับความพอใจน้อย ในเรื่องการประชาสัมพันธ์เรื่องการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มแก่นักท่องเที่ยวที่กรมสรรพากรจัดทำเผยแพร่ให้สาธารณะความรู้ ที่ค่าเฉลี่ย 2.34 รองลงมาคือเรื่องการประชาสัมพันธ์ให้ทราบเรื่อง การคืนภาษีมูลค่าเพิ่มแก่นักท่องเที่ยวตามสื่อต่างๆ ทำได้ดีเพียงพอ เหมาะสม ที่ค่าเฉลี่ย 1.84 และรองลงมาในเรื่อง ป้ายโฆษณา ประชาสัมพันธ์ที่กรมสรรพากรจัดตั้งตามสถานที่ต่างๆ มีเพียงพอ เหมาะสม ที่ค่าเฉลี่ย 1.58 สรุปโดยรวมนักท่องเที่ยวที่มีถิ่นที่อยู่ในทวีปเอเชีย มีความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์ ในระดับพอใจน้อย ที่ค่าเฉลี่ย 2.42

นักท่องเที่ยวที่มีถิ่นที่อยู่ในทวีปยุโรป มีระดับความพอใจมากที่สุด ในเรื่องการประชาสัมพันธ์เรื่องการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มแก่นักท่องเที่ยวที่กรมสรรพากรจัดทำเผยแพร่ให้สาธารณะความรู้ ที่ค่าเฉลี่ย 4.63 รองลงมาคือเรื่องความเข้าใจในสื่อที่ประชาสัมพันธ์ ที่ค่าเฉลี่ย 4.60 มีระดับความพอใจมาก ในเรื่องการประชาสัมพันธ์ให้ทราบเรื่อง การคืนภาษีมูลค่าเพิ่มแก่นักท่องเที่ยวตามสื่อต่างๆ ทำได้ดีเพียงพอ เหมาะสม ที่ค่าเฉลี่ย 4.48 มีระดับความพอใจปานกลาง ในเรื่องป้ายโฆษณา ประชาสัมพันธ์ที่กรมสรรพากรจัดตั้งตามสถานที่ต่างๆ มีเพียงพอ เหมาะสม ที่ค่าเฉลี่ย 3.08 สรุปโดยรวมนักท่องเที่ยวที่มีถิ่นที่อยู่ในทวีปยุโรป มีความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์ ในระดับพอใจมาก ที่ค่าเฉลี่ย 4.20

นักท่องเที่ยวที่มีถิ่นที่อยู่ในทวีปอเมริกา มีระดับความพอใจมากที่สุด ในเรื่องการประชาสัมพันธ์เรื่องการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มแก่นักท่องเที่ยวที่กรมสรรพากรจัดทำเผยแพร่ให้สาธารณะความรู้ ที่ค่าเฉลี่ย 4.82 มีระดับความพอใจมาก ในเรื่องการประชาสัมพันธ์ให้ทราบเรื่อง การคืนภาษีมูลค่าเพิ่มแก่นักท่องเที่ยวตามสื่อต่างๆ ทำได้ดีเพียงพอ เหมาะสม ที่ค่าเฉลี่ย 4.48 รองลงมาคือเรื่องป้ายโฆษณาประชาสัมพันธ์ที่กรมสรรพากรจัดตั้งตามสถานที่ต่างๆ มีเพียงพอเหมาะสม ที่ค่าเฉลี่ย 4.09 และรองลงมา ในเรื่องความเข้าใจในสื่อที่ประชาสัมพันธ์ ที่ค่าเฉลี่ย 3.79 สรุปโดยรวมนักท่องเที่ยวที่มีถิ่นที่อยู่ในทวีปอเมริกา มีความพึงพอใจการประชาสัมพันธ์ ในระดับพอใจมาก ที่ค่าเฉลี่ย 4.30

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่มของนักท่องเที่ยว

พบว่า นักท่องเที่ยวมีข้อเสนอแนะในการขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่มแก่นักท่องเที่ยว ดังนี้

1. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในการคืนเงินภาษีมูลค่าเพิ่ม

- เจ้าหน้าที่ควรสามารถอธิบายเรื่องการคืนเงินภาษีมูลค่าเพิ่มให้นักท่องเที่ยวเป็นภาษาอังกฤษได้เมื่อมีปัญหา

2. ด้านความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่

- เจ้าหน้าที่ไม่มีความรู้เรื่องภาษีมูลค่าเพิ่มเท่าที่ควร
- เจ้าหน้าที่ไม่สามารถอธิบายให้ผู้รับบริการได้

3. ด้านขั้นตอนการคืนเงินภาษีมูลค่าเพิ่มแก่นักท่องเที่ยว

- ด้านขั้นตอนมีความล่าช้า

4. ด้านระยะเวลาในการดำเนินการคืนเงินภาษีมูลค่าเพิ่มแก่นักท่องเที่ยว

- ด้านระยะเวลาการคืนมีความล่าช้า

5. ด้านสถานที่

- สามารถมองเห็นได้ง่าย แต่ควรมีเครื่องหมายหรือสัญลักษณ์ให้เห็นได้ชัดเจนตั้งแต่ทางเข้าสนามบิน

6. ด้านการประชาสัมพันธ์

- มีประโยชน์ และทำให้เกิดความเข้าใจในการคืนเงินภาษีมูลค่าเพิ่มแก่นักท่องเที่ยว