

## บทที่ 5

### สรุปผลการศึกษาข้อเสนอแนะ

#### 5.1 สรุปผลการศึกษา

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม กรณีศึกษาท่าอากาศยานนานาชาติจังหวัดเชียงใหม่ ได้ศึกษาข้อมูลในช่วงระหว่าง 1 กุมภาพันธ์ 2546 – 31 มีนาคม 2546 การศึกษาครั้งนี้ได้ใช้เครื่องมือคือ แบบสอบถามนักท่องเที่ยวที่เดินทางออกนอกราชอาณาจักรและใช้บริการคืนเงินภาษีมูลค่าเพิ่ม ณ ท่าอากาศยานนานาชาติจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 200 ราย และรวบรวมข้อมูลที่ได้แล้วนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์และสรุปผล ดังนี้

**ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มนักท่องเที่ยวที่เดินทางออกนอกราชอาณาจักรและมาใช้บริการ ณ ท่าอากาศยานนานาชาติ จังหวัดเชียงใหม่**

จากแบบสอบถามนักท่องเที่ยวที่เดินทางออกนอกราชอาณาจักรและใช้บริการคืนเงินภาษีมูลค่าเพิ่ม จำนวน 200 ราย แยกเป็นสัญชาติตามทวีปคือ ทวีปเอเชีย ร้อยละ 51.00 ทวีปยุโรป ร้อยละ 32.50 และทวีปอเมริกา ร้อยละ 16.50 เป็นเพศชาย ร้อยละ 57.50 และเป็นเพศหญิง ร้อยละ 42.50 ส่วนใหญ่เข้ามาในประเทศไทย 1 ครั้งต่อปี ร้อยละ 48.00 รองลงมาคือ 2-3 ครั้งต่อปี ร้อยละ 46.00 มีวัตถุประสงค์เข้ามาในประเทศไทยเพื่อพักผ่อน ร้อยละ 64.50 รองลงมาเข้ามาเพื่อติดต่อธุรกิจ 31.50 ระยะเวลาที่เข้าพำนักในประเทศไทยครั้งนี้ ส่วนใหญ่ใช้เวลา 1-5 วัน คิดเป็นร้อยละ 67.50 รองลงมาใช้เวลา 6-10 วัน ร้อยละ 30.00 ส่วนใหญ่จำนวนการใช้จ่ายในประเทศไทยครั้งนี้ 20,001 บาท – 25,000 บาท ร้อยละ 36.00 รองลงมา 10,001-15,000 บาท ส่วนใหญ่สินค้าที่ซื้อมากที่สุดคือผ้าไหม ร้อยละ 27.50 รองลงมาคือเสื้อผ้า ร้อยละ 26.50 โดยที่นักท่องเที่ยวสนใจซื้อสินค้าในประเทศไทยส่วนใหญ่เป็นเพราะราคาเหมาะสมกับสินค้า ร้อยละ 48.50 รองลงมาเพราะสินค้านี้มีคุณภาพ 29.00 ส่วนใหญ่ได้รับทราบข่าวสารการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้นักท่องเที่ยวจากประชาสัมพันธ์บนเที่ยวบิน ร้อยละ 31.00 รองลงมาทราบจากการโฆษณาตามสื่อต่างๆ ร้อยละ 21.00 ความเข้าใจในเรื่องการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้กับนักท่องเที่ยว ส่วนใหญ่เข้าใจพอสมควร ร้อยละ 45.00 รองลงมามีความเข้าใจดี ร้อยละ 37.50 เห็นว่าจำนวนร้านค้าที่เข้าร่วมโครงการมีจำนวนปานกลาง ร้อยละ 43.00 รองลงมาเห็นว่ามีความน้อย 41.00 ส่วนใหญ่เคยใช้บริการคืนเงินภาษีให้กับนักท่องเที่ยว (รวมครั้งนี้ด้วย) 1 – 3 ครั้ง ร้อยละ 64.00 รองลงมาใช้บริการ 4-6 ครั้ง ร้อยละ 17.50 ส่วนใหญ่เห็นว่ามีการใช้เวลาในการตรวจสอบสินค้า 5 นาทีหรือน้อยกว่า ร้อยละ 82.50

รองลงมา 6-10 นาที ร้อยละ 16.00 ส่วนใหญ่เห็นว่าจำนวนเจ้าหน้าที่ในการให้บริการตรวจสอบสินค้ามีความเหมาะสม ร้อยละ 70.00 ระยะเวลาที่รอรับเงินคืน ใช้เวลา 6-10 นาที ร้อยละ 57.50 รองลงมาใช้เวลา 5 นาทีหรือน้อยกว่า ร้อยละ 30.50 ส่วนใหญ่เห็นว่าจำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการคืนเงินภาษีมูลค่าเพิ่มแก่นักท่องเที่ยวมีความเหมาะสมเพียงพอ ร้อยละ 82.50 รองลงมาเห็นว่า มีจำนวนมาก ร้อยละ 15.00 และเห็นว่าค่าธรรมเนียมการขอคืนภาษีจำนวน 100 บาท เหมาะสมแล้ว ร้อยละ 50.00 รองลงมาเห็นว่าไม่แพงเกินไป ร้อยละ 35.00

## ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจต่อการคืนเงินภาษีมูลค่าเพิ่มของนักท่องเที่ยว

### ความพึงพอใจการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในการคืนเงินภาษีมูลค่าเพิ่ม

นักท่องเที่ยวผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในการคืนเงินภาษีมูลค่าเพิ่มในระดับพอใจมาก มีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจเท่ากับ 3.75 โดยมีความพึงพอใจในระดับมากได้แก่ ความสามารถแก้ไขปัญหาให้ผู้เสียภาษีได้ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.07 ความเต็มใจในการให้บริการข้อมูลการคืนเงินภาษีมูลค่าเพิ่มแก่นักท่องเที่ยว ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจเท่ากับ 3.94 และความเต็มใจในการให้บริการข้อมูลแก่นักท่องเที่ยว ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 3.91 ความพึงพอใจการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ความพึงพอใจเกี่ยวกับจำนวนเจ้าหน้าที่ที่เหมาะสมในการให้บริการ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 3.44 และความชำนาญ รวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 3.31

เมื่อวิเคราะห์ความพึงพอใจการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในการคืนเงินภาษีมูลค่าเพิ่มแยกตามเพศของนักท่องเที่ยว พบว่า นักท่องเที่ยวชายมีความพึงพอใจในระดับมาก ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.05 โดยมีความพึงพอใจในระดับมาก ในเรื่องความสามารถแก้ไขปัญหาให้ผู้เสียภาษีได้ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.33 ความเต็มใจการให้บริการข้อมูลการคืนเงินภาษีมูลค่าเพิ่มแก่นักท่องเที่ยว ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.30 และความพึงพอใจในความเต็มใจในการให้บริการข้อมูลแก่นักท่องเที่ยว ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.20 ส่วนนักท่องเที่ยวหญิงมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 3.46 โดยมีความพึงพอใจในระดับมากในเรื่องความสามารถแก้ไขปัญหาให้ผู้เสียภาษีได้ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 3.83 ความมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 3.78 และความสุภาพของเจ้าหน้าที่ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 3.76 มีความพึงพอใจในระดับปานกลางในเรื่องการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในการขอคืนเงินภาษีมูลค่าเพิ่ม ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 3.48 จำนวนเจ้าหน้าที่ที่เหมาะสมในการให้บริการ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับเท่ากับ 2.80 และความชำนาญ รวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 2.68

เมื่อวิเคราะห์ความพึงพอใจการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในการคืนเงินภาษีมูลค่าเพิ่มแยกตามแหล่งที่อยู่ของนักท่องเที่ยว พบว่า นักท่องเที่ยวที่มีถิ่นที่อยู่ในทวีปเอเชียมีความพึงพอใจในระดับมาก ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 3.73 โดยมีความพึงพอใจในระดับพอใจมากที่สุด เรื่องความสามารถแก้ไขปัญหาให้ผู้เสียหายได้ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.80 มีความพึงพอใจในระดับมาก เรื่องความเต็มใจในการให้บริการข้อมูลการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มแก่นักท่องเที่ยว ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 3.95 ความสุภาพของเจ้าหน้าที่ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 3.88 และความเต็มใจในการให้บริการข้อมูลแก่นักท่องเที่ยว ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 3.72 มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ในเรื่องความชำนาญ รวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 2.92 สำหรับนักท่องเที่ยวที่มีถิ่นที่อยู่ในทวีปยุโรป มีความพึงพอใจในระดับพอใจมาก ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 3.86 โดยมีความพึงพอใจในระดับมาก ในเรื่องจำนวนเจ้าหน้าที่ที่เหมาะสมในการให้บริการ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.43 เรื่องความสุภาพของเจ้าหน้าที่ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.23 และในเรื่องความเต็มใจในการให้บริการข้อมูลแก่นักท่องเที่ยว ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.00 มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ในเรื่องความชำนาญ รวดเร็ว ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 3.32 และนักท่องเที่ยวที่มีถิ่นที่อยู่ในทวีปอเมริกา มีความพึงพอใจในระดับมาก ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 3.69 โดยมีความพึงพอใจในระดับพอใจมากที่สุด ในเรื่องความเต็มใจในการให้บริการข้อมูลการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มแก่นักท่องเที่ยว ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.67 และเรื่องความชำนาญ รวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.45 มีความพึงพอใจในระดับมาก เรื่องความเต็มใจในการให้บริการข้อมูลแก่นักท่องเที่ยว ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.24 ความมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 3.97 และการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในการขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 3.85 มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ในเรื่องความสุภาพของเจ้าหน้าที่ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 3.03 เห็นว่ามีจำนวนเจ้าหน้าที่ ที่เหมาะสมในการให้บริการ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 2.67 และความสามารถแก้ไขปัญหาให้ผู้เสียหายได้ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 2.67

#### **ความพึงพอใจด้านความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่**

ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวผู้ตอบแบบสอบถามในด้านความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ต่อการคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม พบว่า มีความพึงพอใจในระดับมาก ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 3.50 โดยมีความพึงพอใจในระดับมาก เรื่องความสะดวกสบายที่ได้รับจากเจ้าหน้าที่ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.41 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำได้อย่างถูกต้อง ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 3.75 มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง เรื่องการให้บริการที่มีความรวดเร็ว ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 3.33 เอกสาร/แบบฟอร์มที่ใช้ในการขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่มมีขั้นตอนที่ใช้และเข้าใจง่าย ค่าเฉลี่ยความ

พึงพอใจเท่ากับ 3.30 และในเรื่องการสามารถให้คำแนะนำที่มีความเข้าใจง่าย ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 3.24

เมื่อวิเคราะห์ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่ขอคืนเงินภาษีมูลค่าเพิ่มที่มีต่อความสามารถของเจ้าหน้าที่ แยกตามเพศของนักท่องเที่ยว พบว่า นักท่องเที่ยวชายมีความพึงพอใจในระดับมาก ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 3.62 โดยมีความพึงพอใจในระดับมากในเรื่องความสะดวกสบายที่ได้รับจากเจ้าหน้าที่ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.44 การให้บริการที่มีความรวดเร็ว ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 3.85 และการที่เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำได้อย่างถูกต้อง ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 3.57 มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง เรื่องความเห็นเกี่ยวกับความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 3.48 การสามารถให้คำแนะนำที่มีความเข้าใจง่าย ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 3.25 และเรื่อง เอกสาร/แบบฟอร์มที่ใช้ในการขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม มีขั้นตอนที่ใช้ง่ายต่อการเข้าใจ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 3.11 สำหรับนักท่องเที่ยวหญิง มีความพึงพอใจในด้านความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการคืนเงินภาษีมูลค่าเพิ่ม ในระดับพอใจปานกลาง ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 3.38 โดยมีความพึงพอใจในระดับมาก ในเรื่องความสะดวกสบายที่ได้รับจากเจ้าหน้าที่ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.37 เรื่องเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำที่ถูกต้อง ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 3.92 มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ในเรื่องเอกสาร/แบบฟอร์มที่ใช้ในการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มที่มีขั้นตอนที่ใช้งานง่ายต่อความเข้าใจ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 3.49 สามารถให้คำแนะนำที่มีความเข้าใจง่าย ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 3.22 และการให้บริการมีความรวดเร็ว ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 2.80 มีความพึงพอใจในระดับน้อย ในเรื่องความเห็นเกี่ยวกับความรู้ ความสามารถของเจ้าหน้าที่ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 2.48

เมื่อวิเคราะห์ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ แยกตามถิ่นที่อยู่ในทวีปเอเชีย พบว่า นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 3.10 โดยมีความพึงพอใจในระดับมากในเรื่องความสะดวกสบายที่ได้รับจากเจ้าหน้าที่ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.32 มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ในเรื่องการสามารถให้คำแนะนำที่มีความเข้าใจง่าย ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 3.30 เรื่องเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำได้อย่างถูกต้อง ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 2.96 และเรื่องการให้บริการมีความรวดเร็ว ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 2.93 มีความพึงพอใจในระดับน้อย ในเรื่องความเห็นเกี่ยวกับความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 2.23 สำหรับนักท่องเที่ยวที่มีถิ่นที่อยู่ในทวีปยุโรป มีความพึงพอใจในระดับมาก ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.36 โดยมีความพึงพอใจในระดับมาก ในเรื่องเอกสารแบบฟอร์มที่ใช้ในการขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่มมีขั้นตอนที่ใช้ง่ายต่อความเข้าใจ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.62 เรื่องเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำได้อย่างถูกต้อง ค่าเฉลี่ย

ความพึงพอใจเท่ากับ 4.60 และเรื่องความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.55 และสำหรับนักท่องเที่ยวที่มีถิ่นที่อยู่ในทวีปอเมริกา มีความพึงพอใจในความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่เรื่องการขอคืนเงินภาษีมูลค่าเพิ่ม ในระดับพอใจปานกลาง ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 3.06 โดยมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ในเรื่องเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำได้อย่างถูกต้อง ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.52 มีความพึงพอใจในระดับมาก ในเรื่องความสะดวกสบายที่ได้รับจากเจ้าหน้าที่ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.39 มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ในเรื่องการให้บริการที่มีความรวดเร็ว ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 3.24 และมีความพึงพอใจในระดับน้อย ในเรื่องความเห็นเกี่ยวกับความรู้ ความสามารถของเจ้าหน้าที่ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 2.21 เรื่องเอกสาร/แบบฟอร์มที่ใช้ในการขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม มีขั้นตอนที่ง่ายต่อการเข้าใจ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 2.12 และเรื่องการสามารถให้คำแนะนำที่มีความเข้าใจง่าย ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 1.85

#### ความพึงพอใจด้านระยะเวลาในการดำเนินการคืนเงินภาษีมูลค่าเพิ่มแก่นักท่องเที่ยว

นักท่องเที่ยวผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจ ในระยะเวลาในการดำเนินการคืนเงินภาษีมูลค่าเพิ่มแก่นักท่องเที่ยว พบว่า มีความพึงพอใจในระดับมาก ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 3.61 โดยมีความพึงพอใจในระดับมาก ในเรื่องเวลาที่ใช้ในการตรวจเอกสารการคืนเงินภาษีมูลค่าเพิ่ม ที่ทำการท่าอากาศยานเชียงใหม่ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 3.72 และการได้รับเงินคืนโดยเงินสดหรือเครดิต มีความรวดเร็วเหมาะสม ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 3.51

เมื่อวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการขอคืนเงินภาษีมูลค่าเพิ่ม ในด้านระยะเวลาในการดำเนินการคืนเงินภาษีมูลค่าเพิ่ม แยกตามเพศ พบว่า นักท่องเที่ยวชายมีความพึงพอใจในระดับมาก ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 3.61 โดยมีความพึงพอใจในระดับมาก ในเรื่องเวลาที่ใช้ในการตรวจเอกสารการคืนเงินภาษีมูลค่าเพิ่ม ณ ที่ทำการท่าอากาศยาน เชียงใหม่ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 3.75 การได้รับเงินคืนเงินสดหรือเครดิตภาษี มีความรวดเร็ว เหมาะสม ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 3.66 สำหรับนักท่องเที่ยวหญิง พบว่า มีความพึงพอใจในระดับมาก ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 3.52 โดยมีความพึงพอใจในระดับมาก ในเรื่องเวลาที่ใช้ในการตรวจเอกสารการคืนเงินภาษีมูลค่าเพิ่ม ณ ที่ทำการท่าอากาศยาน เชียงใหม่ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 3.69 มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ในเรื่องการได้รับเงินคืนโดยเงินสดหรือเครดิตภาษี มีความรวดเร็ว เหมาะสม ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 3.35

เมื่อวิเคราะห์ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่ขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่มมีความพึงพอใจใน ด้านระยะเวลาในการดำเนินการคืนเงินภาษีมูลค่าเพิ่ม แยกตามถิ่นที่อยู่ พบว่า ในทวีปเอเชียนักท่องเที่ยว มีความพึงพอใจในระดับมาก ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 3.66 โดยมีความพึงพอใจในระดับมาก ในเรื่องเวลาที่ใช้ในการตรวจเอกสารการคืนเงินภาษีมูลค่าเพิ่ม ณ ที่ทำการ ท่าอากาศยานเชียงใหม่ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 3.97 มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ในเรื่องการได้รับเงินคืนโดย เงินสดหรือเครดิต มีความรวดเร็วเหมาะสม ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 3.34 สำหรับนักท่องเที่ยว ที่มีถิ่นที่อยู่ในทวีปยุโรป พบว่า มีความพึงพอใจในระดับมาก ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 3.84 โดยมีความพึงพอใจในระดับมาก ในเรื่องการได้รับเงินคืนโดยเงินสดหรือเครดิต มีความรวดเร็ว เหมาะสม ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 3.86 เรื่องเวลาที่ใช้ในการตรวจเอกสารการคืนเงินภาษี มูลค่าเพิ่ม ณ ที่ทำการ ท่าอากาศยานเชียงใหม่ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 3.82 และนักท่องเที่ยว ที่มีถิ่นที่อยู่ในทวีปอเมริกา พบว่า มีความพึงพอใจในระดับพอใจปานกลาง ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ 3.02 โดยมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ในเรื่องการได้รับเงินคืนโดยเงินสดหรือ เครดิต มีความรวดเร็วเหมาะสม ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 3.30 เรื่องเวลาที่ใช้ในการตรวจ เอกสารการคืนเงินภาษีมูลค่าเพิ่ม ณ ที่ทำการ ท่าอากาศยานเชียงใหม่ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 2.73

### ความพึงพอใจด้านสถานที่

ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวผู้ตอบแบบสอบถามในด้านสถานที่ พบว่า นักท่องเที่ยวมีความ พึงพอใจในระดับมาก ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับรวม 3.70 โดยมีความพึงพอใจในระดับ มาก ในเรื่องสถานที่ของที่ทำกรในการให้บริการคืนเงินฯ สามารถเห็นได้ชัดเจนหาง่าย ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจเท่ากับ 3.73 และด้านสถานที่ของที่ทำกรในการให้บริการคืนเงินฯ มีความสะอาด ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจเท่ากับ 3.67

เมื่อวิเคราะห์ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในด้านสถานที่ในการให้บริการคืนเงิน ภาษีมูลค่าเพิ่ม แยกเป็นเพศ พบว่า นักท่องเที่ยวชายมีความพึงพอใจต่อการขอคืนเงินภาษีมูลค่าเพิ่ม ในด้านสถานที่ในระดับพอใจมาก ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 3.70 โดยมีความพึงพอใจใน ระดับมาก ในเรื่องสถานที่ของที่ทำกรในการให้บริการคืนเงินภาษีมูลค่าเพิ่มมีความสะอาด ค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจเท่ากับ 3.73 และสถานที่ทำกรในการให้บริการคืนเงิน สามารถเห็นได้ชัดเจน หาง่าย ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจเท่ากับ 3.67 และสำหรับท่องเที่ยวหญิง พบว่า มีความพึงพอใจต่อการขอคืนเงิน ภาษีมูลค่าเพิ่มด้านสถานที่ ในระดับพอใจมาก ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 3.70 โดยมีความพึงพอใจ ในระดับมาก ในเรื่องสถานที่ทำกรในการให้บริการคืนเงิน สามารถเห็นได้ชัดเจน หาง่าย ค่าเฉลี่ย

ความพึงพอใจเท่ากับ 3.79 และเรื่องสถานที่ของที่ทำให้บริการคืนเงินภาษีมูลค่าเพิ่มมีความสะดวก ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 3.60

เมื่อวิเคราะห์ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในด้านสถานที่ในการให้บริการคืนเงินภาษีมูลค่าเพิ่ม แยกตามถิ่นที่อยู่ พบว่า ในทวีปเอเชียนักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในระดับพอใจปานกลาง ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 3.28 โดยมีความพึงพอใจในระดับมาก ในเรื่องสถานที่ของที่ทำให้บริการคืนเงินภาษีมูลค่าเพิ่ม มีความสะดวก ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 3.51 และมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ในเรื่องสถานที่ของที่ทำให้บริการคืนเงินภาษีมูลค่าเพิ่มสามารถเห็นได้ชัดเจน ง่ายดาย ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 3.06 สำหรับนักท่องเที่ยวที่มีถิ่นที่อยู่ในทวีปยุโรป มีความพึงพอใจในระดับพอใจมาก ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.01 โดยมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ในเรื่องสถานที่ของที่ทำให้บริการคืนเงินภาษีมูลค่าเพิ่มสามารถเห็นได้ชัดเจน ง่ายดาย ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.57 และมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ในเรื่องสถานที่ของที่ทำให้บริการคืนเงินภาษีมูลค่าเพิ่ม มีความสะดวก ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 3.45 และสำหรับนักท่องเที่ยวที่มีถิ่นที่อยู่ในทวีปอเมริกา พบว่า มีความพึงพอใจในด้านสถานที่ในการดำเนินการคืนเงินภาษีมูลค่าเพิ่มในระดับพอใจมาก ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.35 โดยมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ในเรื่องสถานที่ของที่ทำให้บริการคืนเงินภาษีมูลค่าเพิ่ม มีความสะดวก ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.58 และมีความพึงพอใจในระดับมาก ในเรื่องสถานที่ของที่ทำให้บริการคืนเงินภาษีมูลค่าเพิ่ม สามารถเห็นได้ชัดเจน ง่ายดาย ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.12

#### **ความพึงพอใจด้านเอกสาร อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้**

ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวผู้ตอบแบบสอบถามต่อการขอคืนเงินภาษีมูลค่าเพิ่มของนักท่องเที่ยว ด้านเอกสาร อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ พบว่า มีความพึงพอใจในระดับมาก ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.06 โดยมีความพึงพอใจในระดับมาก ในเรื่องเอกสาร แบบฟอร์มมีบริการอย่างเพียงพอ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.37 ในเรื่องเครื่องคอมพิวเตอร์มีความเพียงพอเหมาะสมต่อการให้บริการที่ดี ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.23 และเรื่องเครื่องมือที่ใช้ในการตรวจสอบสินค้า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.05

เมื่อวิเคราะห์ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการขอคืนเงินภาษีมูลค่าเพิ่ม ด้านเอกสาร อุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องใช้ แยกเป็นเพศ พบว่า นักท่องเที่ยวชายมีความพึงพอใจในระดับพอใจมาก ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.31 โดยมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ในเรื่องเอกสารแบบฟอร์มที่มีบริการอย่างเพียงพอ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.54 มีความพึงพอใจในระดับมาก ในเรื่องเครื่องคอมพิวเตอร์มีความเพียงพอเหมาะสมต่อการให้บริการที่ดี ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ

ใจเท่ากับ 4.43 เรื่องความพึงพอใจต่อเครื่องมือที่ใช้ในการตรวจสอบสินค้า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.34 และเรื่องเอกสารที่ใช้ มีข้อความอ่านง่าย ไม่ซับซ้อน ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 3.92 สำหรับนักท่องเที่ยวหญิง พบว่า มีความพึงพอใจในมาก ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 3.81 โดยมีความพึงพอใจในระดับมาก ในเรื่องเอกสาร/แบบฟอร์มที่มีบริการอย่างเพียงพอ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.20 เรื่องเครื่องคอมพิวเตอร์มีความเพียงพอเหมาะสมต่อการให้บริการที่ดี ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.04 และเรื่องเครื่องมือที่ใช้ในการตรวจสอบสินค้า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 3.75 มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ในเรื่องเอกสารที่ใช้ มีข้อความอ่านง่าย ไม่ซับซ้อน ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 3.25

เมื่อวิเคราะห์ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวด้านเอกสาร อุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องใช้ แยกตามถิ่นที่อยู่ในทวีปเอเชีย พบว่า มีความพึงพอใจในระดับมาก ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 3.67 โดยมีความพึงพอใจในระดับมาก ในเรื่องเอกสารแบบฟอร์มที่มีบริการอย่างเพียงพอ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.36 เรื่องเครื่องคอมพิวเตอร์มีความเพียงพอเหมาะสมต่อการให้บริการที่ดี ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 3.84 มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ในเรื่องเครื่องมือที่ใช้ในการตรวจสอบสินค้า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 3.37 และเอกสารที่ใช้มีข้อความอ่านง่ายไม่ซับซ้อน ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 3.11 สำหรับนักท่องเที่ยวที่มีถิ่นที่อยู่ในทวีปยุโรป พบว่า มีความพึงพอใจด้านเอกสาร อุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องใช้ ในระดับพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.59 โดยมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ในเรื่องเอกสารแบบฟอร์มที่มีบริการอย่างเพียงพอ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.88 เรื่องเครื่องมือที่ใช้ในการตรวจสอบสินค้า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.77 และเรื่องเครื่องคอมพิวเตอร์มีความเพียงพอเหมาะสมต่อการให้บริการที่ดี ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.58 มีความพึงพอใจในระดับมาก ในเรื่องเอกสารที่ใช้มีข้อความอ่านง่ายไม่ซับซ้อน ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 3.97 และสำหรับนักท่องเที่ยวที่มีถิ่นที่อยู่ในทวีปอเมริกา พบว่า มีความพึงพอใจด้านเอกสาร อุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องใช้ ในระดับพอใจมาก ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.18 โดยมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ในเรื่องเครื่องมือเครื่องใช้ในการตรวจสอบสินค้า และเครื่องคอมพิวเตอร์มีความเพียงพอเหมาะสมต่อการให้บริการที่ดี ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.70 มีความพึงพอใจในระดับมาก ในเรื่องเอกสารที่ใช้มีข้อความอ่านง่ายไม่ซับซ้อน ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 3.97 และมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ในเรื่องเอกสาร/แบบฟอร์ม มีบริการอย่างเพียงพอ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 3.36

### ความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์

ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวผู้ตอบแบบสอบถามต่อการขอคืนเงินภาษีมูลค่าเพิ่มของนักท่องเที่ยว ด้านการประชาสัมพันธ์ พบว่า มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 3.31 โดยมีความพึงพอใจในระดับมาก ในเรื่องความเข้าใจในสื่อที่ประชาสัมพันธ์ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 3.39 การประชาสัมพันธ์เรื่องการคืนเงินภาษีมูลค่าเพิ่มแก่นักท่องเที่ยวที่กรมสรรพากรจัดทำ เผยแพร่ให้สาธารณะความรู้ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 3.50 มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง เรื่องการประชาสัมพันธ์ให้ทราบเรื่องภาษีมูลค่าเพิ่มแก่นักท่องเที่ยวตามสื่อต่างๆ ทำได้ดีเพียงพอเหมาะสม ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 3.14 และมีความพึงพอใจในระดับน้อย ในเรื่องป้ายโฆษณาประชาสัมพันธ์ที่กรมสรรพากรจัดตั้งตามสถานที่ต่างๆว่ามีเพียงพอเหมาะสม ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 3.21

เมื่อวิเคราะห์ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการขอคืนเงินภาษีมูลค่าเพิ่มด้านการประชาสัมพันธ์ แยกเป็นเพศ พบว่า นักท่องเที่ยวชายมีความพึงพอใจต่อการขอคืนเงินภาษีมูลค่าเพิ่มด้านการประชาสัมพันธ์ ในระดับพอใจมาก ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 3.74 โดยมีความพึงพอใจในระดับมาก ในเรื่องความเข้าใจในสื่อที่ประชาสัมพันธ์ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.16 เรื่องป้ายโฆษณาประชาสัมพันธ์ที่กรมสรรพากรจัดตั้งตามสถานที่ต่างๆ มีเพียงพอเหมาะสม ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 3.76 และเรื่องความพึงพอใจในการประชาสัมพันธ์เรื่องการคืนเงินภาษีมูลค่าเพิ่มแก่นักท่องเที่ยว ที่กรมสรรพากรจัดทำ เผยแพร่ให้สาธารณะความรู้ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 3.67 มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ในเรื่องการประชาสัมพันธ์ให้ทราบเรื่องภาษีมูลค่าเพิ่มแก่นักท่องเที่ยวตามสื่อต่างๆ ทำได้ดีเพียงพอ เหมาะสม ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 3.36 สำหรับนักท่องเที่ยวหญิง พบว่า มีความพึงพอใจระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 2.89 โดยมีความพึงพอใจในระดับมาก ในเรื่องความเข้าใจในสื่อที่ประชาสัมพันธ์ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.10 มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ในเรื่องการประชาสัมพันธ์เรื่องการคืนเงินภาษีมูลค่าเพิ่มแก่นักท่องเที่ยวที่กรมสรรพากรจัดทำ เผยแพร่ให้สาธารณะความรู้ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 3.33 เรื่องการประชาสัมพันธ์ให้ทราบเรื่องภาษีมูลค่าเพิ่มแก่นักท่องเที่ยวตามสื่อต่างๆ ทำได้ดีเพียงพอ เหมาะสม ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 2.92 และมีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด ในเรื่องป้ายโฆษณาประชาสัมพันธ์ที่กรมสรรพากร จัดตั้งตามสถานที่ต่างๆ มีเพียงพอเหมาะสม ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 1.19

เมื่อวิเคราะห์ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวด้านการประชาสัมพันธ์ แยกตามถิ่นที่อยู่ ในทวีปเอเชีย พบว่า นักท่องเที่ยวที่มีถิ่นที่อยู่ในทวีปเอเชีย มีความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์ในระดับพอใจน้อย ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 2.42 โดยมีความพึงพอใจในระดับมาก ใน

เรื่องความเข้าใจในสื่อที่ประชาสัมพันธ์ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 3.39 มีความพึงพอใจในระดับน้อย ในเรื่องการประชาสัมพันธ์เรื่องการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มแก่นักท่องเที่ยวที่กรมสรรพากรจัดทำเผยแพร่ให้สาธารณะรู้ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 2.34 เรื่องการประชาสัมพันธ์ให้ทราบเกี่ยวกับการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มแก่นักท่องเที่ยวตามสื่อต่างๆ ทำได้ดีเพียงพอ เหมาะสม ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 1.84 และเรื่อง ป้ายโฆษณา ประชาสัมพันธ์ที่กรมสรรพากรจัดตั้งตามสถานที่ต่างๆ มีเพียงพอ เหมาะสม ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 1.58 สำหรับนักท่องเที่ยวที่มีถิ่นที่อยู่ในทวีปยุโรป มีความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์ ในระดับพอใจมาก ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.20 โดยมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ในเรื่องการประชาสัมพันธ์เรื่องการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มแก่นักท่องเที่ยวที่กรมสรรพากรจัดทำเผยแพร่ให้สาธารณะรู้ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.63 เรื่องความเข้าใจในสื่อที่ประชาสัมพันธ์ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.60 มีความพึงพอใจในระดับมาก ในเรื่องการประชาสัมพันธ์ให้ทราบเรื่อง การคืนภาษีมูลค่าเพิ่มแก่นักท่องเที่ยวตามสื่อต่างๆ ทำได้ดีเพียงพอ เหมาะสม ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.48 และมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ในเรื่องป้ายโฆษณา ประชาสัมพันธ์ที่กรมสรรพากรจัดตั้งตามสถานที่ต่างๆ มีเพียงพอ เหมาะสม ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 3.08 และสำหรับนักท่องเที่ยวที่มีถิ่นที่อยู่ในทวีปอเมริกา พบว่า มีความพึงพอใจการประชาสัมพันธ์ ในระดับพอใจมาก ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.30 โดยมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ในเรื่องการประชาสัมพันธ์เรื่องการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มแก่นักท่องเที่ยวที่กรมสรรพากรจัดทำเผยแพร่ให้สาธารณะรู้ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.82 มีความพึงพอใจในระดับมาก ในเรื่องการประชาสัมพันธ์ให้ทราบเรื่องการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มแก่นักท่องเที่ยวตามสื่อต่างๆ ทำได้ดีเพียงพอ เหมาะสม ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.48 เรื่องป้ายโฆษณาประชาสัมพันธ์ที่กรมสรรพากรจัดตั้งตามสถานที่ต่างๆ มีเพียงพอเหมาะสม ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.09 และเรื่องความเข้าใจในสื่อที่ประชาสัมพันธ์ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 3.79

## 5.2 อภิปรายผลการศึกษา

จากการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม กรณีศึกษาท่าอากาศยานนานาชาติจังหวัดเชียงใหม่ มีสาระสำคัญที่ควรพิจารณาเมื่อเปรียบเทียบกับแนวความคิดเกี่ยวกับภาษีอากรที่ Adam Smith ที่ได้กล่าวไว้ ซึ่งจากการศึกษาพบว่า

### 1. ความพึงพอใจการให้บริการของเจ้าหน้าที่

พบว่า นักท่องเที่ยวพึงพอใจมาก ในความสามารถแก้ไขปัญหาให้ผู้เสียหายได้ และเจ้าหน้าที่มีความเต็มใจในการให้บริการ ซึ่งแนวความคิดเกี่ยวกับภาษีอากรในการบริหารการจัดเก็บภาษี ในอันที่จะเน้นความเสมอภาคให้เกิดขึ้นเชื่อมโยงไปถึงการให้บริการ ถือว่ามีความสำคัญ โดยกรมสรรพากรมีการปรับปรุงระบบการให้บริการในรูปแบบต่างๆ ทั้งยังมีการอบรมเจ้าหน้าที่ในเรื่องการให้บริการอย่างเต็มที่ เต็มใจ เพื่อสร้างความประทับใจต่อผู้ใช้บริการ

### 2. ความพึงพอใจด้านความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่

พบว่า นักท่องเที่ยวพึงพอใจมาก ในเรื่องความสะดวกสบายและได้รับคำแนะนำอย่างถูกต้องจากเจ้าหน้าที่ ซึ่งตรงกับแนวคิดเกี่ยวกับภาษีอากรในหลักความแน่นอนและชัดเจน ซึ่งเจ้าหน้าที่ต้องมีความสามารถอธิบาย ให้คำแนะนำที่เข้าใจได้โดยง่าย มีความชัดเจนแม่นยำในข้อกฎหมายที่ใช้ รวมถึงความชัดเจนในแนวทางปฏิบัติ ทั้งนี้เพื่อผู้ใช้บริการจะได้ปฏิบัติอย่างถูกต้อง

### 3. ความพึงพอใจด้านระยะเวลาในการดำเนินการคืนเงินภาษีมูลค่าเพิ่มแก่นักท่องเที่ยว

พบว่า นักท่องเที่ยวพึงพอใจมาก ในความรวดเร็วในการตรวจเอกสารและการคืนเงินภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่นักท่องเที่ยว ซึ่งเป็นความสะดวกและมีความสำคัญแก่นักท่องเที่ยว เนื่องจากนักท่องเที่ยวมีเวลาอันจำกัด หากการขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่มของนักท่องเที่ยวใช้เวลานานเกินไปจะทำให้นักท่องเที่ยวเสียผลประโยชน์ที่ตนพึงจะได้รับ

### 4. ความพึงพอใจด้านสถานที่

พบว่า นักท่องเที่ยวพึงพอใจมาก ในสถานที่ของที่ทำการในการให้บริการคืนเงินหาง่าย มีความสะอาด ซึ่งทำให้เกิดความสะดวก ประหยัดเวลาในการไปใช้บริการคืนเงินภาษีแก่นักท่องเที่ยว

### 5. ความพึงพอใจด้านเอกสาร อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้

พบว่า นักท่องเที่ยวพึงพอใจมากที่เอกสาร แบบฟอร์มมีบริการอย่างเพียงพอ เครื่องคอมพิวเตอร์มีความเพียงพอ ตลอดจนเครื่องมือที่ใช้ในการตรวจสอบสินค้าที่เพียงพอทำให้สามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำ

## 6. ความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์

พบว่า นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจปานกลาง เรื่องความเข้าใจในสื่อและการประชาสัมพันธ์ที่กรมสรรพากรจัดทำ เผยแพร่ให้สาธารณะความรู้ ซึ่งจะเห็นได้ว่าการประชาสัมพันธ์ที่ดี เป็นสื่อกลางระหว่างรัฐกับผู้รับบริการ และยังทำให้ผู้ใช้บริการได้รับรู้ข่าวสารอีกด้วย

### 5.3 ข้อค้นพบและข้อเสนอแนะ

ในการศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม กรณีศึกษาท่าอากาศยานนานาชาติ จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า มีความพึงพอใจมากทั้งในด้านการให้บริการ ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ ด้านการใช้ระยะเวลาดำเนินการ ด้านสถานที่ ด้านเอกสารเครื่องมือเครื่องใช้ มีเพียงด้านการประชาสัมพันธ์ที่ยังถือความนักท่องเที่ยวยังมีความพึงพอใจปานกลาง แต่ในภาพรวมของการศึกษา เห็นว่า การปฏิบัติงานคืนเงินภาษีมูลค่าเพิ่มแก่นักท่องเที่ยว กรณีศึกษาท่าอากาศยานนานาชาติ จังหวัดเชียงใหม่ มีประสิทธิภาพในการบริหารงานเป็นอย่างดี

#### ข้อเสนอแนะ

1. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในการคืนเงินภาษีมูลค่าเพิ่ม เจ้าหน้าที่ควรมีความรู้ภาษาอังกฤษและสามารถอธิบายเรื่องการคืนเงินภาษีมูลค่าเพิ่มแก่นักท่องเที่ยวได้
2. ด้านความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ ควรมีการจัดอบรม สัมมนา ให้ความรู้ทั้งการบริการ ข้อกฎหมาย การใช้เครื่องมือ อุปกรณ์ เพิ่มเติมแก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ในกรณีการคืนภาษีแก่นักท่องเที่ยว
3. ด้านระยะเวลาในการดำเนินการคืนเงินภาษีมูลค่าเพิ่มแก่นักท่องเที่ยวปฏิบัติด้วยความรวดเร็ว แม่นยำ
4. ด้านสถานที่ทำการ ควรมีเครื่องหมายหรือสัญลักษณ์ให้เห็นได้ชัดเจนตั้งแต่ทางเข้าสนามบิน
5. อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ในการปฏิบัติงาน ควรให้มีการอบรมเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติ ให้มีความรู้ สามารถใช้เครื่องมือ อุปกรณ์ที่มีความทันสมัย ได้อย่างเกิดประโยชน์สูงสุด
6. ด้านการประชาสัมพันธ์โดยสื่อต่างๆ ควรจัดให้มีการประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง เพื่อทำให้เกิดความเข้าใจในการคืนเงินภาษีมูลค่าเพิ่มแก่นักท่องเที่ยว

จากการศึกษาถึงความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม กรณีศึกษาท่าอากาศยานนานาชาติ จังหวัดเชียงใหม่ ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจในการใช้บริการขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่มแก่นักท่องเที่ยว อันจะเป็นประโยชน์ต่อการนำไปพัฒนาปรับปรุงและแก้ไขการปฏิบัติงานผู้ที่เกี่ยวข้องได้

## 5.2 ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาถึงความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม กรณีศึกษาท่าอากาศยานนานาชาติ จังหวัดเชียงใหม่ ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจในระดับในการใช้บริการขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่มแก่นักท่องเที่ยว อันจะเป็นประโยชน์ต่อการนำไปปรับปรุงและแก้ไขผู้ที่เกี่ยวข้องได้ อย่างไรก็ตาม จากการศึกษา ผู้ศึกษาเห็นว่ายังมีรายละเอียดอื่นที่จะเป็นประโยชน์ต่อการศึกษาในอนาคตต่อไป จึงขอเสนอแนะประเด็นที่น่าสนใจที่ได้จากการศึกษา ดังต่อไปนี้

1. ด้านการอบรมความรู้เรื่องภาษาแก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในการขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่มแก่นักท่องเที่ยว เพื่อเพิ่มพูนความรู้แก่เจ้าหน้าที่ทั้งด้านการให้ความรู้เรื่องเทคโนโลยี ความรู้ด้านภาษา ความรู้ด้านภาษีอากร สามารถให้คำแนะนำแก่ผู้มาใช้บริการขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่มได้อย่างถูกต้อง
2. การปรับปรุงให้เกิดความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน เช่น ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ซ้ำซ้อนของเจ้าหน้าที่กรมสรรพากรให้สั้นลง
3. สร้างบรรยากาศในที่ทำงานให้เหมาะสม มีพื้นที่ปฏิบัติงานและแสงสว่างที่เพียงพอ
4. ควรมีป้ายสัญลักษณ์แสดงถึงสถานที่ให้บริการขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่มแก่นักท่องเที่ยว ติดหรือแขวนไว้ในระดับสายตาเพื่อให้นักท่องเที่ยวผู้มาติดต่อสามารถมองเห็นได้ง่าย
5. ด้านเครื่องมือ อุปกรณ์ที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารและเทคโนโลยีสารสนเทศ ควรจัดให้มีอย่างเพียงพอ และมีความทันสมัย สามารถใช้งานได้อย่างเกิดประโยชน์สูงสุด
6. มีการประชาสัมพันธ์เรื่องการขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่มแก่นักท่องเที่ยวอย่างต่อเนื่อง ให้นักท่องเที่ยวและผู้เกี่ยวข้องได้มีความเข้าใจ และเห็นถึงประโยชน์ในการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้นักท่องเที่ยว โดยจัดทำการโฆษณาตามสื่อต่างๆ ตลอดจนจัดกิจกรรมให้ผู้เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวได้มีความรู้ เพื่อสามารถนำไปแนะนำแก่นักท่องเที่ยวได้