

### บทที่ 3

#### ระเบียบวิธีการศึกษา

ในการดำเนินงานด้านการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่นักท่องเที่ยว มีการวางแผนระเบียบปฏิบัติสำหรับใช้ในการดำเนินงานของกรมสรรพากรที่ชัดเจน หากแตกต่างกันก็จะเป็นในเรื่องขั้นตอนการบริหารงานให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการ ซึ่งการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม กรณีศึกษาท่าอากาศยานนานาชาติ จังหวัดเชียงใหม่ ผู้ศึกษาได้ดำเนินการศึกษาจากการเก็บข้อมูล 2 ด้านดังต่อไปนี้

1. ศึกษาจากข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นการศึกษาจากเอกสารวิชาการของกรมสรรพากรและข้อมูลอื่นๆ และจากการเก็บข้อมูลรายงานผลการปฏิบัติงานคืนภาษีมูลค่าเพิ่มแก่นักท่องเที่ยว ณ ท่าอากาศยานนานาชาติ จังหวัดเชียงใหม่

2. ศึกษาจากข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เก็บข้อมูลจากการออกแบบสอบถามจากนักท่องเที่ยวทุกคนที่มาใช้บริการขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม ณ ท่าอากาศยานนานาชาติ จังหวัดเชียงใหม่ ในระยะเวลาตั้งแต่วันที่ 1 กุมภาพันธ์ 2546 – 31 มีนาคม 2546

#### 3.1 ประชากรและกลุ่มเป้าหมาย

- ประชากรที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้ มุ่งศึกษากลุ่มนักท่องเที่ยวที่เดินทางออกนอกราชอาณาจักรที่มารับบริการ ณ ท่าอากาศยานจังหวัดเชียงใหม่ในการขอคืนเงินภาษีมูลค่าเพิ่มจากการซื้อสินค้าจากผู้ประกอบการที่ได้รับอนุมัติให้เป็นผู้ประกอบการจำหน่ายสินค้าแก่นักท่องเที่ยวที่สามารถขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่มได้ ในช่วงเวลา ตั้งแต่วันที่ 1 กุมภาพันธ์ 2546 – 31 มีนาคม 2546

- การกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

เนื่องจากประชากรกลุ่มเป้าหมาย มีข้อจำกัดในการคำนวณจำนวนที่แน่นอน ผู้ศึกษาจึงใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบไม่ใช้ความน่าจะเป็นจากประชากรนักท่องเที่ยวต่างชาติที่เดินทางออกนอกราชอาณาจักร ณ ท่าอากาศยานนานาชาติ จังหวัดเชียงใหม่ และยื่นคำร้องขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่มจากภาษีที่ถูกเรียกเก็บไว้จากการซื้อสินค้าในประเทศไทยในช่วงระยะเวลาตั้งแต่วันที่ 1 กุมภาพันธ์ 2546 – 31 มีนาคม 2546 สามารถเก็บตัวอย่างนักท่องเที่ยวที่เป็นประชากรกลุ่มเป้าหมายที่ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้นจำนวน 200 ราย

### 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. แบบสอบถาม (Questionnaire) ประกอบด้วย แบบสอบถามตามประเภทของกลุ่มเป้าหมาย ซึ่งแบบสอบถามประกอบด้วย แบบสอบถามประเภทให้เลือกรับ (Check List) แบบสอบถามประเภทวัดความคิดเห็นตามวิธีลิเคิร์ตสเกล (Likert Scales) และแบบสอบถามลักษณะปลายเปิด (Open List)

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วนคือ

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับนักท่องเที่ยวที่ขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่มเป็นแบบให้เลือกรับ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามแสดงความพึงพอใจต่อการคืนเงินภาษีมูลค่าเพิ่มของนักท่องเที่ยวเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้<sup>10</sup>

ข้อความที่มีความหมายให้นักท่องเที่ยวทำเครื่องหมาย / ลงในช่อง

พอใจมากที่สุด	ให้	5	คะแนน
พอใจมาก	ให้	4	คะแนน
พอใจปานกลาง	ให้	3	คะแนน
พอใจน้อย	ให้	2	คะแนน
พอใจน้อยที่สุด	ให้	1	คะแนน

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามปัญหาและข้อเสนอแนะของนักท่องเที่ยวต่อการคืนเงินภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่นักท่องเที่ยว เป็นแบบสอบถามปลายเปิด

### 3.3 การวิเคราะห์ข้อมูล

ตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนของข้อมูลตามแบบสอบถาม ลงรหัสดำเนินการวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows นำมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) ด้วยค่าสถิติความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ซึ่งจะทำให้การประมวลผลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรม SPSS for Windows โดยการวัดความพึงพอใจจะใช้เกณฑ์การแบ่งระดับความคิดเห็นออกเป็น 5 ระดับ ได้แก่ พอดีมากที่สุด พอดีมาก พอดีปานกลาง พอดีน้อย และพอดีน้อยที่สุด ตามวิธีลิเคิร์ตสเกล (Likert Scales)

<sup>10</sup> อภินันท์ จันตะนี และคณะ, วิธีการทางธุรกิจ. (กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์พิทักษ์อักษร, 2539), หน้า 95

ผลที่ได้จากการวัดระดับความพึงพอใจจะนำมาหาค่าเฉลี่ยและแปลผล ดังนี้

ค่าเฉลี่ยระดับคะแนน 1.00 – 1.49	เป็นระดับพอใจน้อยที่สุด
ค่าเฉลี่ยระดับคะแนน 1.50 – 2.49	เป็นระดับพอใจน้อย
ค่าเฉลี่ยระดับคะแนน 2.50 – 3.49	เป็นระดับพอใจปานกลาง
ค่าเฉลี่ยระดับคะแนน 3.50 – 4.49	เป็นระดับพอใจมาก
ค่าเฉลี่ยระดับคะแนน 4.50 – 5.00	เป็นระดับพอใจมากที่สุด

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Chiang Mai University