

การศึกษานี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการซื้อสินค้ามูลค่าเพิ่ม ณ ท่าอากาศยานนานาชาติ จังหวัดเชียงใหม่ โดยข้อมูลที่ได้ศึกษาจากกลุ่มนักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการซื้อสินค้ามูลค่าเพิ่ม ณ ท่าอากาศยานนานาชาติ จังหวัดเชียงใหม่ โดยรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม จำนวน 200 ชุด แล้วนำข้อมูลที่ได้มาทำการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยใช้ร้อยละ (Percentage) และค่าเฉลี่ยเลขคณิต

ผลการศึกษาสามารถสรุปได้ว่า นักท่องเที่ยวที่เข้ามาในประเทศไทยในช่วงเวลาที่ศึกษาเป็นคนในแถบเอเชียมากที่สุดคือเป็นชาวญี่ปุ่น มีวัตถุประสงค์เพื่อพักผ่อนประจำปี ซึ่งจะเห็นได้จากระยะเวลาที่พำนักอยู่ส่วนใหญ่ 1-5 วัน โดยใช้จ่ายในวงเงิน 20,001 บาท – 25,000 บาท สินค้าที่ซื้อส่วนใหญ่จะเป็นจำพวกผ้าไหม โดยเห็นว่าสินค้ามีราคาเหมาะสม สำหรับการรับทราบข่าวสารการซื้อสินค้ามูลค่าเพิ่มให้นักท่องเที่ยว ส่วนใหญ่ทราบจากการประชาสัมพันธ์เที่ยวบินและมีความเข้าใจเรื่องการคืนเงินมูลค่าเพิ่มให้กับนักท่องเที่ยวพอสมควร สำหรับร้านค้าที่เข้าร่วมโครงการเห็นว่ามีปานกลาง และพบว่าการเข้ามาในประเทศไทย มีความประสงค์เพื่อการพักผ่อนจึงมีการใช้บริการคืนเงินภาษีให้กับนักท่องเที่ยวไม่มากครั้งเพราะไม่ได้เข้ามาในประเทศไทยเป็นประจำ สำหรับความคิดเห็นเรื่องการใช้เวลาการตรวจสอบสินค้า พบว่าใช้เวลาไม่นานโดยเจ้าหน้าที่มีจำนวนเหมาะสม สำหรับเวลาที่รอเพื่อรับเงินคืนมูลค่าเพิ่มให้แก่นักท่องเที่ยว พบว่า เจ้าหน้าที่ใช้เวลาไม่นาน และเรื่องค่าธรรมเนียมในการซื้อสินค้ามูลค่าเพิ่มเห็นว่าเหมาะสมแล้ว และเนื่องมาจากการที่ประเทศไทยได้ให้ความสนใจการท่องเที่ยวและมีนโยบายสนับสนุนการท่องเที่ยว เป็นแหล่งจับจ่ายสินค้าหลากหลาย ตลอดจนมีการประชาสัมพันธ์ด้านการท่องเที่ยวอยู่เสมอ โดยเฉพาะ

นโยบายด้านภาษีโดยให้นักท่องเที่ยวมีสิทธิขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่มสำหรับนักท่องเที่ยว มีการอำนวยความสะดวกให้นักท่องเที่ยวเมื่อซื้อสินค้าในประเทศอันจะนำเงินตราเข้าสู่ประเทศ ผลจึงปรากฏออกมาในภาพรวมว่านักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเรื่องการใช้บริการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มแก่นักท่องเที่ยว ณ ท่าอากาศยานนานาชาติ จังหวัดเชียงใหม่ในด้านบวก

การศึกษาด้านความพึงพอใจการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านระยะเวลาในการดำเนินการคืนเงินภาษีมูลค่าเพิ่มแก่นักท่องเที่ยว ด้านสถานที่ ด้านเอกสาร อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ และด้านการประชาสัมพันธ์ เห็นได้ว่านักท่องเที่ยวมีระดับความพึงพอใจมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.76, 3.50 , 3.61, 3.70 และ 4.06 มีเพียงด้านการประชาสัมพันธ์ ที่มีความพึงพอใจระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยรวม 3.31) และความเห็นด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำหรับผู้ให้บริการที่มีแหล่งที่อยู่ในทวีปเอเชีย ทวีปยุโรป ทวีปอเมริกา เพศชายมีระดับความพึงพอใจมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 4.05) เพศหญิงมีระดับความพึงพอใจปานกลาง (ค่าเฉลี่ยรวม 3.46) ด้านความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการที่มีแหล่งที่อยู่ในทวีปเอเชีย ทวีปยุโรป ทวีปอเมริกา เพศชายมีระดับความพึงพอใจมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.62) เพศหญิงมีระดับความพึงพอใจปานกลาง (ค่าเฉลี่ยรวม 3.38) ด้านระยะเวลาในการคืนเงินภาษีมูลค่าเพิ่มแก่นักท่องเที่ยวที่อยู่ในทวีปเอเชีย ทวีปยุโรป ทวีปอเมริกา เพศชายมีระดับความพึงพอใจมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.71) เพศหญิงมีระดับความพึงพอใจมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.52) ด้านสถานที่ผู้ใช้บริการที่มีแหล่งที่อยู่ในทวีปเอเชีย ทวีปยุโรป ทวีปอเมริกา เพศชายมีระดับความพึงพอใจมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.70) เพศหญิงมีระดับความพึงพอใจมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.70) ด้านเอกสารอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ ผู้ให้บริการที่มีแหล่งที่อยู่ในทวีปเอเชีย ทวีปยุโรป ทวีปอเมริกา เพศชายมีระดับความพึงพอใจมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 4.31) เพศหญิงมีระดับความพึงพอใจมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.81) ด้านประชาสัมพันธ์ ผู้ให้บริการที่มีแหล่งที่อยู่ในทวีปเอเชีย ทวีปยุโรป ทวีปอเมริกา เพศชายมีระดับความพึงพอใจมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.74) เพศหญิงมีระดับความพึงพอใจปานกลาง (ค่าเฉลี่ยรวม 2.89) โดยภาพรวม นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการ ขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม ณ ท่าอากาศยานนานาชาติ จังหวัดเชียงใหม่ มีความพึงพอใจมากต่อการคืนเงินภาษีมูลค่าเพิ่มของนักท่องเที่ยว