

51601308 : สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน

คำสำคัญ : การประเมิน/การคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา

ชลธิชา ทรัพย์ส่งเสริม : การประเมินการดำเนินงานคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา : กรณีศึกษาสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม. อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ : อ. ดร. ธนินทร์รัฐรัตนพงศัภิญโญ. 158 หน้า.

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อประเมินผลการดำเนินงานคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา 2) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม โดยใช้รูปแบบการประเมิน CIPP กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย จำนวน 290 คน ประกอบด้วยเจ้าหน้าที่สรรพากรผู้ปฏิบัติงานจำนวน 40 คนและผู้ขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา จำนวน 250 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามจำนวน 2 ฉบับ การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติค่าร้อยละ (%) ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และการพรรณนาวิเคราะห์

ผลการวิจัยพบว่า

1. การประเมินผลการดำเนินงานคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในแต่ละด้านตามความเห็นของเจ้าหน้าที่สรรพากรผู้ปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยในการประเมินผลด้านบริบทเกี่ยวกับนโยบายการคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านปัจจัยเบื้องต้น ด้านกระบวนการและด้านผลผลิต อยู่ในระดับมากทุกด้าน และความเห็นของผู้ขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยการประเมินผลด้านบริบท ด้านกระบวนการและด้านผลผลิต อยู่ในระดับมาก ส่วนด้านปัจจัยเบื้องต้นเกี่ยวกับความพร้อมของบุคลากร อยู่ในระดับปานกลาง

2. ความพึงพอใจของผู้ขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา โดยรวมพึงพอใจมาก โดยประเมินด้านบุคลากรและการบริการ ด้านเอกสาร ด้านประชาสัมพันธ์และด้านสถานที่ พึงพอใจมากทุกด้าน

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย ด้านบริบท ผู้บริหารสำนักงานสรรพากรพื้นที่ควรมีการประชาสัมพันธ์ให้ผู้ขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดายื่นแบบเสียภาษีโดยเร็วเพื่อการคืนภาษีได้รวดเร็ว ด้านปัจจัยเบื้องต้น บุคลากรที่ปฏิบัติงานมีจำนวนไม่เพียงพอและขาดการอบรมความรู้เพิ่มเติม ผู้บริหารควรจัดสรรกำลังบุคลากรและอบรมให้มีความรู้เพิ่มมากขึ้น เพื่อการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพรวดเร็วได้ตามกำหนดเวลา ด้านกระบวนการ ระบบโปรแกรมคอมพิวเตอร์ไม่เป็นปัจจุบัน กรมสรรพากรควรปรับปรุงพัฒนาโปรแกรมการบันทึกข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน เพื่อสามารถประมวลผลได้ในเวลาอันรวดเร็วและถูกต้อง และด้านผลผลิต ผู้ขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาขาดความรู้ในการยื่นแบบเสียภาษี สำนักงานสรรพากรพื้นที่ควรให้บริการแนะนำให้ประชาชนรับทราบข้อกฎหมายใหม่ ๆ

สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

ลายมือชื่อนักศึกษา.....

ปีการศึกษา 2554

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ .....

51601308 : MAJOR : PUBLIC AND PRIVATE MANAGEMENT

KEY WORD : EVALUATION/INDIVIDUAL INCOME TAX RETURNS

CHOLTHICHA SUBSONGSERM : THE ADMINISTRATIVE EVALUATION OF PERSONAL INCOME TAX REFUND : A CASE STUDY OF NAKHONPATHOM AREA REVENUE. THESIS ADVISOR : TANINRAT RATTANAPONGPINYO, Ph. D. 158 pp.

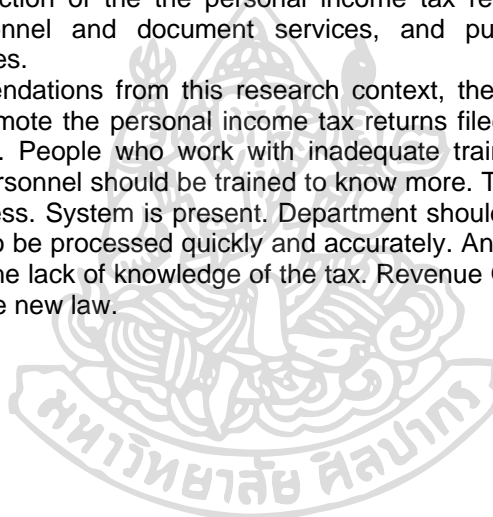
The purpose of this research were 1) to evaluate the performance of individual income tax returns 2) to study the satisfaction of the personal income tax refund of Nakhornpatom Area Revenue by using CIPP format. The sample used in this study were 290 people, including officials of revenue staff of 40 and a refundable personal income tax of 250. Research instruments were; two questionnaires. Data analysis used statistics Percentages (%), Mean ( $\bar{x}$ ) Standard Deviation (S.D.) and a descriptive analysis.

The Research results

1. To evaluation performance in each of the individual income tax returns by the tax authorities of the workers. The overall high level. In the evaluation context of the policy of the individual income tax returns, preliminary-factors, working-process and outcome were in high level aspects. The opinions of the individual income tax return. The overall high level. The evaluation context. Working-process and outcome in high level. Preliminary-factors in medium level.

2. Satisfaction of the the personal income tax refund. Overall satisfaction. The evaluation of personnel and document services, and public relations for the place. Satisfaction of all sides.

Recommendations from this research context, the Executive Office of the Area Revenue should promote the personal income tax returns filed by taxpayers for tax refunds quickly. The context. People who work with inadequate training and lack of knowledge. Management and personnel should be trained to know more. To operate effectively and meet deadlines. The process. System is present. Department should develop a program of record is present. In order to be processed quickly and accurately. And output. The personal income tax return filed with the lack of knowledge of the tax. Revenue Office should provide advice to the public to know the new law.



---

Program of Public and Private Management

Graduate School, Silpakorn University

Student's signature.....

Academic Year 2011

Thesis Advisor's signature .....

## กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดี โดยความกรุณาและความอนุเคราะห์เป็นอย่างดี จาก อาจารย์ ดร. ธนินทร์รัฐ รัตนพงศ์ภิญโญ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พิทักษ์ ศิริวงศ์ และอาจารย์ ดร. พรธิดา วิเศษศิลปานนท์ ซึ่งเป็นคณะกรรมการผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ ที่ให้คำปรึกษาแนะนำ พร้อมทั้งแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ผู้วิจัยจึงขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้ และขอขอบพระคุณคณาจารย์คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร และอาจารย์พิเศษทุกท่านที่ให้วิชาความรู้ จนผู้วิจัยสามารถนำความรู้มาใช้ในการทำงานและการวิจัยในครั้งนี้

ขอขอบพระคุณท่านผู้มีรายนามตามภาคผนวก ก ที่กรุณาเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือ

ขอขอบพระคุณท่านผู้บริหารและบุคลากรของสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม 1 และสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม 2 ทุกท่านที่ให้การสนับสนุนและให้คำปรึกษาโดยตลอด ขอขอบคุณเพื่อนนักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร รุ่นที่ 2 ที่ได้ให้คำปรึกษาแนะนำตลอดระยะเวลาที่ได้ศึกษาร่วมกันและในการทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ และขอขอบพระคุณผู้รับบริการของหอสมุดทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นอย่างดี

ท้ายสุดนี้ ขอขอบพระคุณบุคคลในครอบครัวที่คอยเป็นกำลังใจและให้ความช่วยเหลือในการศึกษาและในการทำวิจัยครั้งนี้ตลอดมา และคุณค่าที่เป็นสารประโยชน์ของวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบให้แก่สังคมอันจะนำไปใช้ประโยชน์ในโอกาสต่อไป