

51601350 : สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน

คำสำคัญ : การประเมิน/การคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม/ผู้ส่งออก

อัจฉรา ทรัพย์ส่งเสริม : การประเมินการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออก : กรณีศึกษา
สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม. อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ : อ. ดร. ธนินท์รัฐ รัตนพงศ์ภิญโญ.
170 หน้า.

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อประเมินผลการดำเนินงานคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออก 2) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ส่งออกที่ขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม โดยใช้รูปแบบการประเมิน CIPP กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย จำนวน 110 คน ประกอบด้วยเจ้าหน้าที่สรรพากร ผู้ปฏิบัติงาน จำนวน 40 คน และผู้ส่งออกที่ขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม จำนวน 70 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามจำนวน 2 ฉบับ การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติค่าร้อยละ (%) ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และการพรรณานาวิเคราะห์

ผลการวิจัยพบว่า

1. การประเมินผลการดำเนินงานคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออกในแต่ละด้านตามความเห็นของเจ้าหน้าที่สรรพากรผู้ปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยในการประเมินผลด้านบริบทเกี่ยวกับนโยบายการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออก ด้านกระบวนการและด้านผลผลิต อยู่ในระดับมาก ส่วนด้านปัจจัยเบื้องต้นเกี่ยวกับความพร้อมของบุคลากร อยู่ในระดับปานกลาง และความเห็นของผู้ส่งออกที่ขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยการประเมินผลด้านบริบท ด้านปัจจัยเบื้องต้น ด้านกระบวนการและด้านผลผลิต อยู่ในระดับมากทุกด้าน

2. ความพึงพอใจของผู้ส่งออกที่ขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม โดยรวมพึงพอใจมาก โดยประเมินด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านเอกสาร ด้านการประชาสัมพันธ์และด้านสถานที่ พึงพอใจมากทุกด้าน

ข้อเสนอแนะจากการวิจัยด้านบริบท เจ้าหน้าที่ดำเนินการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มไม่เป็นไปตามกำหนดเวลา เนื่องจากการใช้ดุลยพินิจในระเบียบการปฏิบัติที่ต่างกัน กรมสรรพากรควรรวบรวมปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงาน เพื่อหาข้อยุติให้สอดคล้องกับภาวะเศรษฐกิจและสภาพธุรกิจในปัจจุบัน ด้านปัจจัยเบื้องต้น บุคลากรที่ปฏิบัติงานมีจำนวนไม่เพียงพอและขาดการอบรมความรู้เพิ่มเติม ผู้บริหารควรจัดสรรกำลังบุคลากรและอบรมให้มีความรู้เพิ่มมากขึ้น เพื่อการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพรวดเร็วได้ตามกำหนดเวลา ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการบันทึกข้อมูลการยื่นแบบแสดงรายการผิดพลาด สำนักงานสรรพากรพื้นที่ควรประชาสัมพันธ์ให้ยื่นแบบทางอินเทอร์เน็ต เพื่อประมวลผลที่ถูกต้อง และด้านผลผลิต ผู้ส่งออกที่ขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่มขาดความรู้ในการยื่นแบบเสียภาษี สำนักงานสรรพากรพื้นที่ควรให้บริการแนะนำให้ประชาชนรับทราบข้อกฎหมายใหม่และการปฏิบัติที่ถูกต้อง

สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

ลายมือชื่อนักศึกษา.....

ปีการศึกษา 2554

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

51601350 : MAJOR : PUBLIC AND PRIVATE MANAGEMENT

KEY WORD : EVALUATION/VALUE ADDED TAX REFUND/EXPORTERS

ATCHARA SUBSONGSERM : THE ADMINISTRATIVE EVALUATION OF VALUE ADDED TAX REFUND TO EXPORTERS : A CASE STUDY OF NAKHONPATHOM AREA REVENUE. THESIS ADVISOR : TANINRAT RATTANAPONGPINYO, Ph. D. 170 pp.

The purposes of this research were 1) to evaluate the results in the work concerning Value Added Tax Refund to Exporters 2) study the satisfaction of operators export Value Added Tax Refund of Nakhornpatom Area Revenue by using CIPP format. The sample used in this study were 110 people, including officials of revenue staff of 40 and the export refund of value added tax refund of 70. Research instruments were; two questionnaires. Data analysis used statistic Percentage (%), Mean (\bar{X}) and Standard Deviation (S.D.) and descriptive analysis.

The research results

1. The evaluation of the Value Added Tax Refund to exporters in the opinion of the officers of the revenue staff. The overall high level. In the evaluation context of the Value Added Tax Refund rebates to exporters, working-process and outcome. At a high level. The preliminary-factors regarding the availability of personnel, on a medium level. The opinions of the export Value Added Tax Refund. The overall high level. The evaluation context. The context, Preliminary-Factors , Working-Process and Outcome, in high level aspects.

2. The satisfaction of the export Value Added Tax Refund. Overall satisfaction on many levels. The personnel of the service providers and the public place. Satisfaction of all sides.

Recommendation from this research context. Sales tax returns do not meet the deadline because of the judgments in the different procedures. Department of Revenue to collect operational barriers to the settlement in line with current economic and business conditions. 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. The records of the filing. Public Revenue Office should be submitted via the internet to be processed. And output. The export tax refund lack of knowledge of the filing of a tax. Revenue Office should provide advice to the public to know the laws and practices is required.

Program of Public and Private Management

Graduate School, Silpakorn University

Student's signature.....

Academic Year 2011

Thesis Advisor's signature

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี จากความกรุณาของบุคคลและหน่วยงานหลายฝ่าย ขอขอบพระคุณอาจารย์ ดร. ธนินทร์รัฐ รัตนพงศ์ภักญ โฉ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พิทักษ์ ศิริวงศ์ และอาจารย์ ดร.พรธิดา วิเศษศิลปานนท์ ซึ่งเป็นคณะกรรมการผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ ที่ให้คำปรึกษาแนะนำและตรวจสอบความถูกต้องในการจัดทำวิทยานิพนธ์ครั้งนี้ ทำให้เกิดกระบวนการเรียนรู้และค้นคว้าด้วยตนเองอันเป็นประสบการณ์ที่มีคุณค่าและมีความสำคัญยิ่ง ผู้วิจัยจึงขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้ และขอขอบพระคุณคณาจารย์คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร และอาจารย์พิเศษทุกท่านที่ให้ความรู้ จนผู้วิจัยสามารถนำความรู้มาใช้ในการทำงานและการวิจัยในครั้งนี้

ขอขอบคุณผู้เชี่ยวชาญทุกท่าน ดังรายนามในภาคผนวก ก ที่กรุณาตรวจสอบเครื่องมือวิจัย และให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องของแบบสอบถาม

ขอขอบพระคุณท่านผู้บริหารและบุคลากรของสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม 1 และสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม 2 ทุกท่านที่ให้การสนับสนุนและให้คำปรึกษามาโดยตลอด ขอขอบคุณเพื่อนนักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร รุ่นที่ 2 ที่ได้ให้คำปรึกษาแนะนำตลอดระยะเวลาที่ได้ศึกษาร่วมกันและในการทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ และขอขอบพระคุณผู้ประกอบการส่งออกและผู้ที่เกี่ยวข้องที่ขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม 1 และ 2 ทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นอย่างดี

คุณค่าและประโยชน์ของวิทยานิพนธ์ อันจะพึงมีต่อการศึกษา ผู้วิจัยขอมอบความดีนั้นแด่ บิดา มารดา บุคคลในครอบครัว และบูรพาจารย์ ผู้ให้แสงสว่างแห่งปัญญา ให้การสนับสนุนและให้กำลังใจ ตั้งแต่เริ่มแรกจนผู้วิจัยสามารถทำวิทยานิพนธ์สำเร็จอย่างสมบูรณ์