

การประเมินการดำเนินงานคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา : กรณีศึกษาสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม

**The Administrative Evaluation of Personal Income Tax Refund
: A Case Study of Nakhornpatom Area Revenue**

นางสาวชลธิชา ทรัพย์สงเสริม * อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ อาจารย์ ดร.ธนิรัตน์รัฐ รัตนพงศ์ปัญญา**

Miss Cholthicha Subsongserm; Major Thesis advisor: Dr.Taninrat Rattanapongpinyo

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ประเมินผลการดำเนินงานการคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (2) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม โดยใช้รูปแบบการประเมิน CIPP ในด้านบริบท นโยบาย การคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ปัจจัยเบื้องต้นของการดำเนินงาน กระบวนการในการดำเนินงานและผลผลิตของการดำเนินงาน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย จำนวน 290 คน เป็นเจ้าหน้าที่สรรพากรผู้ปฏิบัติงานและผู้ขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามจำนวน 2 ฉบับ สอบถามเจ้าหน้าที่สรรพากรและผู้ขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติค่าร้อยละ (%) ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และการพรรณนาวิเคราะห์

ผลการวิจัยมีดังนี้

1. การประเมินผลการดำเนินงานคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาพบว่า (1) ด้านบริบท นโยบายการคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ในภาพรวมมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก (2) ด้านปัจจัยเบื้องต้นของการดำเนินงาน ในภาพรวมมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก (3) ด้านกระบวนการในการดำเนินงาน ในภาพรวมมีความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง (4) ด้านผลผลิต พบว่ามีทัศนคติที่ดีต่อการบริหารงานของกรมสรรพากรว่าการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา มีความสะดวกและรวดเร็วซึ่งจูงใจให้มีการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาได้มากขึ้น

2. ความพึงพอใจของผู้ขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านการให้บริการความรู้ความสามารถของบุคลากร ด้านเอกสาร ด้านประชาสัมพันธ์ และด้านสถานที่ในภาพรวมพึงพอใจมาก

Abstract

The purpose of research were to (1) evaluate the performance of individual income tax returns (2) study the satisfaction of the personal income tax refund of Nakhornpatom Area Revenue by using CIPP format in the aspects of : Context, Policy, Preliminary-Factors, Working-Process, and the Outcome of the personal income tax refund. The sample used in this study were 290 officers who are tax practitioners, and the income tax refund. Research instruments were; two questionnaires. Data analysis used statistics Percentages (%), Mean ($\bar{X}$) Standard Deviation (S.D.) and a descriptive analysis.

The Research are as follows :

1. Evaluation of the individual income tax returns were that

(1) Context and Policy context : appropriate in general were high.

(2) Preliminary-Factors : appropriate in the general were in high level.

(3) Working-Process : appropriate in general were in the medium level.

(4) Outcome : found that the positive attitude towards the management of the Revenue Department that the filing of personal income tax is relatively easy and fast, which encourage the filing. Personal income tax increase.

2. Satisfaction of the refundable income tax on the services of competent personnel in the field of public relations and the overall satisfaction.

Keywords : Evaluation, Personal income tax

* มหาวิทยาลัยศิลปากร ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน คณะวิทยาการจัดการ

มหาวิทยาลัยศิลปากร e-mail address cholticha.su@rd.go.th

** อาจารย์ ดร., สาขาวิชาการจัดการธุรกิจทั่วไป คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร e-mail address

taninrat 2006@hotmail.com