

การประเมินการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออก : กรณีศึกษาสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม
**The Administrative Evaluation of Value Added Tax Refund to Exporters : A Case Study of
Nakhornpatom Area Revenue**

นางสาวอจจรา ทรัพย์ส่งเสริม * อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ อาจารย์ ดร.ธนิษฐ์ รัตนพงษ์กัญญา **

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

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ประเมินผลการดำเนินงานการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออก (2) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ประกอบการส่งออกที่ขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม โดยใช้รูปแบบการประเมิน CIPP ในด้านบริบท นโยบายการคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม ปัจจัยเบื้องต้นของการดำเนินงานคืนภาษี กระบวนการในการดำเนินงานและผลผลิตของการดำเนินงานคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย จำนวน 110 คน เป็นเจ้าหน้าที่สรรพากรผู้ปฏิบัติงาน และผู้ส่งออกที่ขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามจำนวน 2 ฉบับ การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติค่าร้อยละ (%) ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และการพรรณนาวิเคราะห์

ผลการวิจัยมีดังนี้

1. การประเมินผลการดำเนินงานคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออก (1) ด้านบริบท นโยบายการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มในภาพรวมมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก (2) ด้านปัจจัยเบื้องต้นของการดำเนินงานคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม ในภาพรวมมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก มีประเด็นจำนวนบุคลากรที่ดำเนินงานและการได้รับการอบรมสัมมนาความรู้ อยู่ในระดับปานกลาง (3) ด้านกระบวนการในการดำเนินงาน ในภาพรวมมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก และ (4) ด้านผลผลิต พบว่า มีความพึงพอใจต่อมาตรการการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มซึ่งมีผลสูงใจให้มีการส่งออกสินค้าไปต่างประเทศมากขึ้น

2. ความพึงพอใจของผู้ส่งออกที่ขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่มด้านการบริการความรู้ความสามารถของบุคลากร ด้านเอกสาร ด้านการประชาสัมพันธ์และด้านสถานที่ ในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

Abstract

The purposes of this research were to (1) 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 in the aspects of : Context, Policy, Preliminary-Factors, Working-Process, and the Outcome of Value Added Tax Refund. The sample used in this study were 110 revenue officers and the exporters tax refund. Research instruments were; two questionnaires. Data analysis used statistic Percentage (%), Mean ($\bar{X}$) and Standard Deviation (S.D.) and descriptive analysis.

The research are as follows :

1. Evaluation of the Value Added Tax Refund to exporters
 - (1) Context and Policy : appropriate in general were high.
 - (2) Preliminary-Factors : appropriate in general were high, only a fundamental of staff operations and training seminars have been knowledge were on a medium level.
 - (3) Working-Process : appropriate in general were in high level. and
 - (4) Outcome : found that the yield was found to have satisfied all tax measures which encourage the export of goods to foreign countries.
2. The satisfaction of the export Value Added Tax Refund service skills of the personnel in the field of public relations and locations. Overall satisfaction on many levels.

Keywords : Evaluation, Value Added Tax Refund, Exporters

* มหาวิทยาลัยศิลปากร ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน คณะวิทยาการจัดการ

มหาวิทยาลัยศิลปากร e-mail address atchara.sub@rd.go.th

** อาจารย์ ดร., สาขาวิชาการจัดการธุรกิจทั่วไป คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร e-mail address taninrat.2006@hotmail.com