



การประเมินการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออก : กรณีศึกษา สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม

สำนักหอสมุดกลาง



โดย

นางสาวอังฉรา ทรัพย์ส่งเสริม

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต

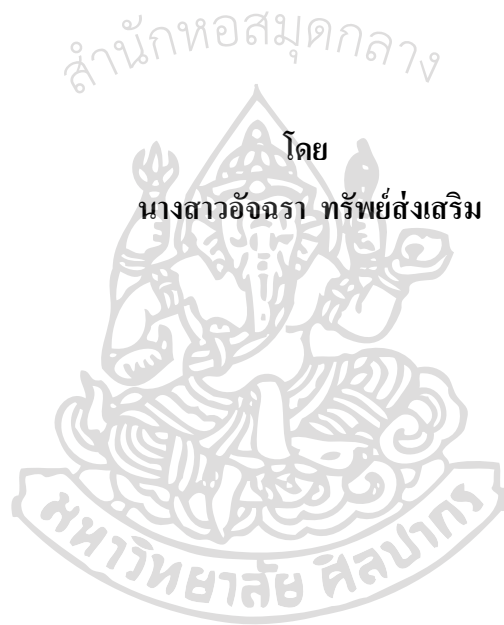
สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

ปีการศึกษา 2554

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

การประเมินการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออก : กรณีศึกษา สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม



วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต

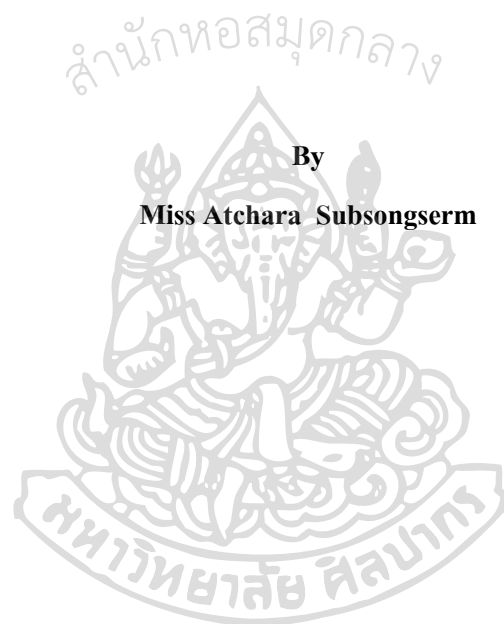
สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

ปีการศึกษา 2554

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

**THE ADMINISTRATIVE EVALUATION OF VALUE ADDED TAX REFUND TO
EXPORTERS : A CASE STUDY OF NAKHONPATHOM AREA REVENUE**



**A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for the Degree
Master of Arts Program in Public and Private Management
Program of Public and Private Management
Graduate School, Silpakorn University
Academic Year 2011
Copyright of Graduate School, Silpakorn University**

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร อนุมัติให้วิทยานิพนธ์เรื่อง “การประเมินการคืน
ภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออก : กรณีศึกษา สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม” เสนอโดย นางสาว
อัจฉรา ทรัพย์ส่งเสริม เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน

.....

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปานใจ ชารัทสนวงศ์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.....

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

อาจารย์ ดร. ธนินทร์รัฐ รัตนพงศ์ภิญโญ

คณะกรรมการตรวจสอบวิทยานิพนธ์

..... ประธานกรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. พิทักษ์ ศิริวงศ์)

...../...../.....

..... กรรมการ

(อาจารย์ ดร. พรธิดา วิเศษศิลปานนท์)

...../...../.....

..... กรรมการ

(อาจารย์ ดร. ธนินทร์รัฐ รัตนพงศ์ภิญโญ)

...../...../.....

51601350 : สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน

คำสำคัญ : การประเมิน/การคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม/ผู้ส่งออก

อัจฉรา ทริพย์ส่งเสริม : 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 รัตนพงศ์ภิญโญ 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

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญตาราง	ฉ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	3
ขอบเขตการวิจัย.....	3
กรอบแนวคิดการวิจัย.....	4
ประโยชน์ที่ได้รับ	6
นิยามศัพท์เฉพาะ	6
2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง.....	9
แนวคิดเกี่ยวกับการประเมิน	9
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	18
แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ	19
แนวคิดเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาดบริการ.....	24
วิสัยทัศน์ พันธกิจและยุทธศาสตร์กรมสรรพากร ปี 2547-2551	38
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับภาษีอากร	41
ข้อมูลพื้นที่ศึกษา.....	62
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	64
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	67
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	67
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	68
การสร้างและพัฒนาเครื่องมือวิจัย.....	70
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	71
การวิเคราะห์ข้อมูล	71

บทที่	หน้า
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	74
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของเจ้าหน้าที่สรรพากรผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการคืน ภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออกและผู้ส่งออก/ผู้เกี่ยวข้องที่ขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม	75
ตอนที่ 2 ผลการประเมินการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออก สำนักงานสรรพากร พื้นที่นครปฐม ด้านบริบท	79
ตอนที่ 3 ผลการประเมินการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออก สำนักงานสรรพากร พื้นที่นครปฐม ด้านปัจจัยเบื้องต้น	85
ตอนที่ 4 ผลการประเมินการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออก สำนักงานสรรพากร พื้นที่นครปฐม ด้านกระบวนการ	94
ตอนที่ 5 ผลการประเมินการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออก สำนักงานสรรพากร พื้นที่นครปฐม ด้านผลผลิต.....	100
ตอนที่ 6 ผลการประเมินการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออก สำนักงานสรรพากร พื้นที่นครปฐม โดยรวม	107
ตอนที่ 7 ระดับความพึงพอใจของผู้ส่งออกที่ขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม ต่อสำนักงาน สรรพากรพื้นที่นครปฐม.....	109
ตอนที่ 8 ความคิดเห็น ความต้องการและข้อเสนอแนะ.....	118
5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	120
สรุปผลการวิจัย	121
อภิปรายผล	127
ข้อเสนอแนะ	132
บรรณานุกรม.....	136
ภาคผนวก	140
ภาคผนวก ก หนังสือเชิญเป็นผู้ตรวจเครื่องมือวิจัย.....	141
ภาคผนวก ข แบบสอบถามเพื่อการวิจัย.....	147
ประวัติผู้วิจัย	170

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	องค์ประกอบย่อยของส่วนประสมทางการตลาดบริการ	25
2	กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย.....	68
3	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างเจ้าหน้าที่สรรพากรผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการ คืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออก จำแนกตามข้อมูลทั่วไป	75
4	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างผู้ส่งออก/ผู้เกี่ยวข้องที่ขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม จำแนกตามข้อมูลทั่วไป.....	77
5	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับการประเมินการคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม ให้แก่ผู้ส่งออก ด้านบริบท ตามความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สรรพากรผู้ปฏิบัติ งานเกี่ยวกับการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออก จำนวน 40 คน	79
6	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับการประเมินการคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม ให้แก่ผู้ส่งออก ด้านบริบท ตามความคิดเห็นของผู้ส่งออก/ผู้เกี่ยวข้องที่ ขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่มจำนวน 70 คน	82
7	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับการประเมินการคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม ให้แก่ผู้ส่งออก ด้านปัจจัยเบื้องต้น ตามความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สรรพากร ผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออก จำนวน 40 คน ...	85
8	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับการประเมินการคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม ด้านปัจจัยเบื้องต้น ตามความคิดเห็นของผู้ส่งออก/ผู้เกี่ยวข้องที่ขอคืนภาษี มูลค่าเพิ่มจำนวน 70 คน	90
9	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับการประเมินการคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม ให้แก่ผู้ส่งออก ด้านกระบวนการ ตามความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สรรพากร ผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออก จำนวน 40 คน ...	94
10	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับการประเมินการคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม ด้านกระบวนการ ตามความคิดเห็นของผู้ส่งออก/ผู้เกี่ยวข้องที่ขอคืนภาษี มูลค่าเพิ่ม จำนวน 70 คน	97
11	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับการประเมินการคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม ให้แก่ผู้ส่งออก ด้านผลผลิต ตามความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สรรพากรผู้ปฏิบัติ งานที่เกี่ยวข้องกับการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออก จำนวน 40 คน	100

ตารางที่	หน้า
12	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับการประเมินการคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม ให้แก่ผู้ส่งออก ด้านผลผลิต ตามความคิดเห็นของผู้ส่งออก/ผู้เกี่ยวข้องที่ขอ คืนภาษีมูลค่าเพิ่มจำนวน 70 คน 104
13	สรุปค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการประเมินการคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม ให้แก่ผู้ส่งออก ตามความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สรรพากรผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับ การคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออกโดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน..... 107
14	สรุปค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการประเมินการคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม ให้แก่ผู้ส่งออก ตามความคิดเห็นของผู้ส่งออก/ผู้เกี่ยวข้องที่ขอคืนภาษีมูลค่า เพิ่มโดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน 108
15	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจด้านบุคลากรผู้ให้ บริการตามความคิดเห็นของผู้ส่งออก/ผู้เกี่ยวข้องที่ขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม จำนวน 70 คน 109
16	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจด้านเอกสาร ตามความ คิดเห็นของผู้ส่งออก/ผู้เกี่ยวข้องที่ขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม จำนวน 70 คน 111
17	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์ ตามความคิดเห็นของผู้ส่งออก/ผู้เกี่ยวข้องที่ขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม จำนวน 70 คน 112
18	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจด้านสถานที่ ตามความ คิดเห็นของผู้ส่งออก/ผู้เกี่ยวข้องที่ขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม จำนวน 70 คน 114
19	ระดับความพึงพอใจสูง 5 อันดับแรก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ..... 115
20	ระดับความพึงพอใจต่ำสุด 5 อันดับ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ..... 115
21	สรุปค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าระดับ และอันดับความพึงพอใจของผู้ ขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา โดยรวม 117

บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ภาษีอากรจัดเป็นแหล่งรายได้สำคัญของรัฐบาล ที่จัดเก็บเพื่อนำมาใช้จ่ายในการพัฒนาประเทศ เช่น การสร้างถนนหนทาง โรงพยาบาล และโรงเรียน เป็นต้น กรมสรรพากรเป็นหน่วยงานหลักสำคัญหน่วยงานหนึ่งที่มีหน้าที่จัดเก็บภาษี ซึ่งมีทั้งภาษีทางตรงและภาษีทางอ้อม ภาษีที่จัดเก็บได้เป็นส่วนใหญ่คือภาษีทางอ้อม แต่เดิมนั้นภาษีทางอ้อมที่รู้จักกันคือภาษีการค้า การจัดเก็บภาษีการค้าจะเก็บจากต้นทุนของการผลิตและการนำเข้า ภาษีที่เก็บมิได้แยกออกจากราคาสินค้าทำให้ผู้ซื้อไม่รู้ว่าตนได้เสียภาษีไปเท่าใด ผู้ขายซึ่งมีหน้าที่เสียภาษีตามกฎหมาย จะมีความรู้ดีกว่าภาษีการค้าเป็นส่วนหนึ่งของต้นทุน ดังนั้นจึงทำให้ผู้ขายหลบเลี่ยงภาษี แต่เนื่องจากการค้าของประเทศไทยมีการติดต่อซื้อขายกับต่างประเทศมากขึ้น เมื่อมองในระบบภาษีการค้าแล้วจะมีผลทำให้สินค้าที่ส่งออกของประเทศไทยมีราคาสูงกว่าที่ควรจะเป็น ทั้งนี้เนื่องจากมีความซ้ำซ้อนในเรื่องภาษีการค้าเปรียบเหมือนกับว่าเก็บภาษีทุกทอด แต่ไม่มีการหักคืนภาษีกระทรวงการคลังได้พิจารณาในประเด็นปัญหาต่างๆ ของระบบภาษีการค้าแล้วเห็นว่า การจัดเก็บภาษีการค้าจะมีความซ้ำซ้อนไม่เอื้ออำนวยต่อการส่งออก การลงทุน ความเป็นกลางทางเศรษฐกิจ ตลอดจนไม่ก่อให้เกิดความเป็นธรรมซึ่งมีผลกระทบต่อระบบการค้ามาก (อรวรรณ หันแน่นเทพอมร, 2544 : 1)

จากความยุ่งยากซับซ้อนในการจัดเก็บภาษีการค้าที่เป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาอุตสาหกรรม และการส่งออกของประเทศ รัฐบาลจึงได้นำระบบภาษีมูลค่าเพิ่มมาใช้จัดเก็บแทนระบบภาษีการค้าตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2535 เป็นต้นมา โดยเห็นว่าระบบภาษีมูลค่าเพิ่มเป็นระบบภาษีที่สามารถจัดความซ้ำซ้อนในการเสียภาษีและส่งเสริมการส่งออกให้สามารถแข่งขันได้ในระดับสากล เพราะระบบการค้าปัจจุบันเป็นระบบที่ไร้พรมแดน (Globalization) ระบบภาษีมูลค่าเพิ่มที่นำมาใช้ในประเทศไทยนั้นเป็นระบบภาษีที่ผู้เสียภาษีเป็นผู้ประเมินตนเอง (Self-Assessment) นั่นคือผู้ประกอบการจะทำหน้าที่เป็นเหมือนตัวแทนของกรมสรรพากรในการเก็บภาษีมูลค่าเพิ่มจากผู้ซื้อสินค้าและบริการ และจะมีการขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่มที่ชำระไว้เกินกรณีภาษีซื้อมากกว่าภาษีขาย นับเป็นภารกิจที่สำคัญที่กรมสรรพากรจะต้องดำเนินการบริหารจัดการและกำหนดมาตรการตรวจสอบด้านต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพ อีกทั้งยังต้องกำหนดวิธีดำเนินการ เพื่อ

สร้างความสมัครใจให้ผู้ประกอบการเข้าสู่ระบบภาษีมูลค่าเพิ่ม พร้อมทั้งต้องกำหนดวิธีดำเนินการในส่วนของการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้รวดเร็ว เพื่อให้ผู้ประกอบการที่อยู่ในระบบไม่เสียเปรียบผู้ประกอบการที่อยู่นอกระบบ ในขณะที่เดียวกันก็ต้องพัฒนาระบบภาษีมูลค่าเพิ่มให้มีประสิทธิภาพสูงสุด และป้องปรามมิให้มีการขอคืนเงินภาษีมูลค่าเพิ่มโดยไม่สุจริต เพื่อมิให้รัฐบาลต้องเสียประโยชน์ (อรวรรณ หันแน่นเทพอมร, 2544 : 1)

การจัดเก็บภาษีมูลค่าเพิ่มในปัจจุบันมี 2 อัตรา คือร้อยละ 7 และร้อยละ 0 การคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออกนั้น จะใช้วิธีการคำนวณเช่นเดียวกันกับผู้ประกอบการที่จดทะเบียนภาษีในอัตราร้อยละ 7 ภาษีที่ต้องชำระคือ ภาษีขายหักด้วยภาษีซื้อ แต่มีความแตกต่างกันด้านภาษีขาย เนื่องจากผู้ประกอบการที่เป็นผู้ส่งออกเสียภาษีในอัตราร้อยละ 0 (ศูนย์) จากมูลค่าส่งออก นั้นหมายถึง ผู้ส่งออกสามารถขอคืนภาษีซื้อจากการซื้อสินค้าได้ทั้งจำนวน เนื่องจากภาษีขายมีค่าเป็นศูนย์ ผู้ประกอบการมีสิทธิได้รับคืนภาษีโดยสามารถขอคืนเป็นเงินสดหรือขอเป็นเครดิตผันยอดยกไปหักออกจากภาษีที่ต้องชำระในเดือนถัดไปได้ ฉะนั้นการขายสินค้าในการส่งออกจึงมีต้นทุนต่ำลง สามารถแข่งขันกับตลาดโลกได้

ปัจจุบันภาษีมูลค่าเพิ่มมีส่วนสำคัญต่อระบบการคลังของประเทศอีกทั้งเป็นภาษีที่ถูกกล่าวถึงกันมากในช่วงที่ประเทศประสบปัญหาวิกฤตเศรษฐกิจ มาตรการภาษีอากรที่สำคัญอย่างหนึ่งที่รัฐบาลถือเป็นนโยบายในการกระตุ้นเศรษฐกิจคือส่งเสริมการส่งออกเนื่องจากการส่งออกเป็นการนำเงินตราต่างประเทศ เพื่อแก้ปัญหาการขาดดุลการค้าและขาดดุลบัญชีเดินสะพัด สร้างความเข้มแข็งต่อเสถียรภาพการเงินการคลังของรัฐบาล ในกระบวนการส่งเสริมการส่งออก นโยบายการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มแก่ผู้ส่งออกให้รวดเร็ว จึงถูกกำหนดขึ้น โดยรัฐบาล (ดวงทิพย์ จันทรศักดิ์, 2543 : 1)

ดังนั้นจึงถือได้ว่าการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มเป็นงานที่มีความสำคัญต่อระบบการบริหารจัดเก็บภาษีมูลค่าเพิ่มเป็นอย่างมาก โดยกรมสรรพากรได้เล็งเห็นว่าการดำเนินงานการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออกเป็นงานที่สำคัญ ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อผู้ประกอบการส่งออกในการที่จะได้มีเงินทุนหมุนเวียน เพื่อนำมาลงทุนในด้านเครื่องจักรหรืออุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมการผลิต เป็นการสร้างขีดความสามารถในการแข่งขัน และจากการที่รัฐบาลมีนโยบายในการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออกให้รวดเร็วนั้น กรมสรรพากรได้ตระหนักในภาระหน้าที่ดังกล่าว เพื่อสนองนโยบายดังกล่าว กรมสรรพากรจึงกำหนดแนวทางในการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออกให้รวดเร็วเป็นธรรมและโปร่งใส โดยแบ่งผู้ประกอบการส่งออกเป็น 3 ประเภท คือ ผู้ส่งออกที่ดี ผู้ส่งออกขึ้นทะเบียน และผู้ประกอบการทั่วไป และกำหนดเวลาการคืนภาษีให้เร็วที่สุด ยกเว้นรายที่

พบความไม่เหมาะสม หรือความผิดปกติในการเสียภาษีมูลค่าเพิ่ม ซึ่งจะต้องผ่านกระบวนการตรวจสอบ

ดังนั้นนโยบายการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มแก่ผู้ส่งออกให้มีประสิทธิภาพและรวดเร็วของกรมสรรพากร ผู้วิจัยจึงให้ความสนใจในการศึกษาการประเมินผลการดำเนินงานการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออกของสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม ว่าสามารถดำเนินงานได้ตามแนวทางการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออกรมากหรือน้อยเพียงใด เพื่อเป็นประโยชน์ที่จะนำไปปรับปรุงแก้ไข เสนอแนะแนวทางปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากขึ้นในโอกาสต่อไป

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อประเมินผลการดำเนินงานการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออกของสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ส่งออกที่ขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม

3. ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของการประเมินการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออก สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม ดังนี้

1. ด้านเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้เป็นการประเมินผลการดำเนินงานการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออกและความพึงพอใจของผู้ประกอบการส่งออกของสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม ซึ่งผลที่ได้รับจะเป็นประโยชน์ต่อการนำไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขวิธีคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออกหรือผู้ประกอบการที่จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มอัตราอื่นต่อไป

2. ด้านพื้นที่และประชากร

พื้นที่ที่ใช้ในการวิจัยคือสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม 1 อยู่ในเขตตำบลพระปฐมเจดีย์ อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม และสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม 2 อยู่ในเขตตำบลอ้อมใหญ่ อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มแรก ผู้ประกอบการส่งออกสินค้าไปต่างประเทศ และได้จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มในอัตราร้อยละศูนย์ (0) ที่มียอดขายส่งออกคิดเป็นร้อยละ 50 ของยอดขายรวม ในปี 2552 ในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม 1

และ สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม 2 และกลุ่มที่สอง คือเจ้าหน้าที่สรรพากรที่ปฏิบัติงาน เกี่ยวข้องกับการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออกในสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม 1 และ สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม 2

3. ด้านระยะเวลา

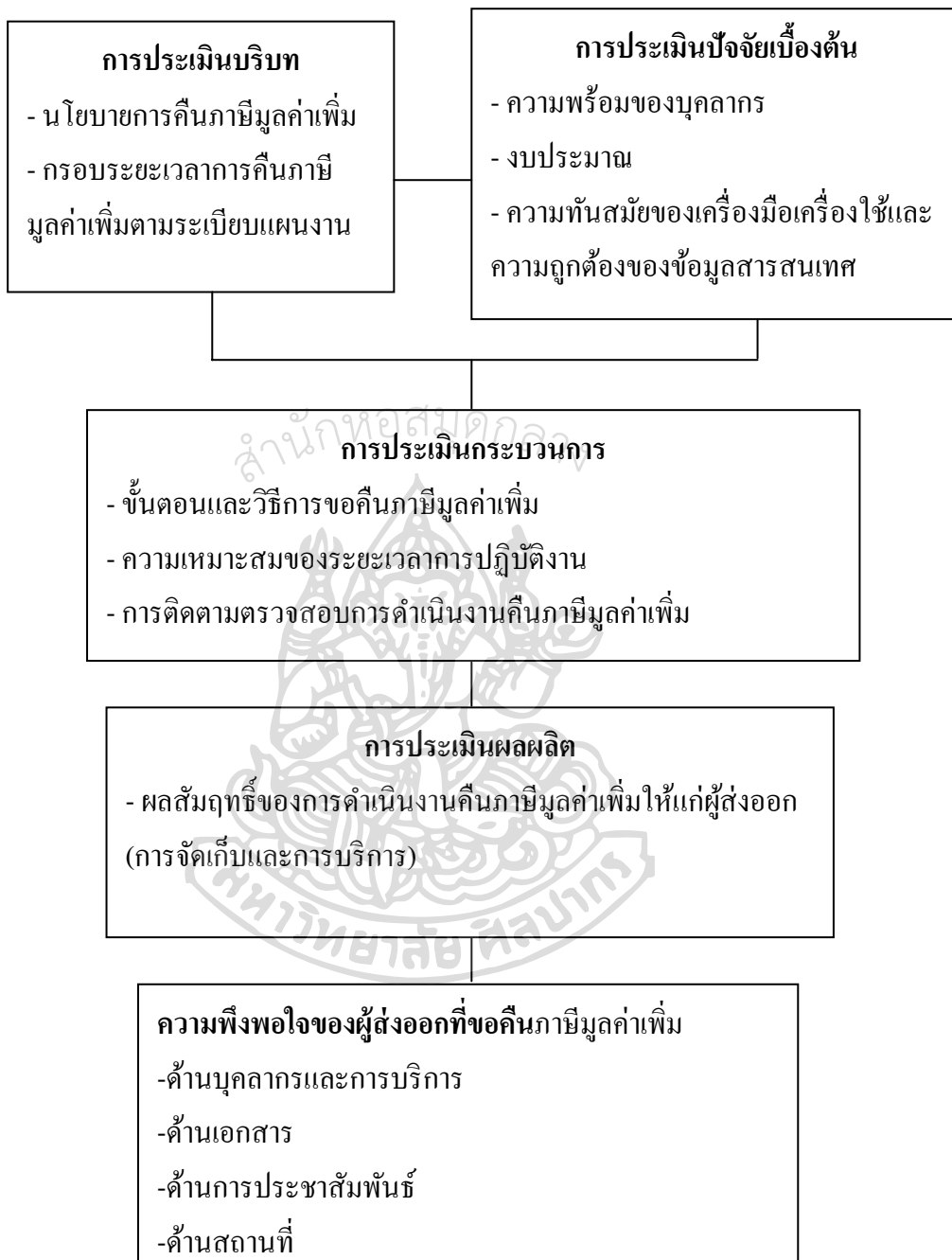
ระยะเวลาที่ใช้ในการทำวิจัย โดยเริ่มจากเดือน กุมภาพันธ์ -เมษายน 2554

4. กรอบแนวคิดการวิจัย

ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้กรอบแนวคิดรูปแบบการประเมินซีปปี้ (CIPP) ของสตัฟเฟิลบีม (Stufflebeam, D.L.) และทฤษฎีส่วนผสมการตลาดบริการ (7Ps) ของเซย์เท็มล์, บิทเนอร์และเกรมเลอร์ (Zeithaml, Bitner and Gremler, 2006) ซึ่งแบ่งการประเมินออกเป็น 4 ด้าน ดังนี้

1. การประเมินบริบท ซึ่งมีองค์ประกอบ คือ นโยบายในการคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม และ ระยะเวลาในการคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม
2. การประเมินปัจจัยเบื้องต้น มีองค์ประกอบคือ บุคลากร ระยะเวลาดำเนินการ เทคโนโลยี เครื่องใช้และอุปกรณ์ การนำเทคโนโลยีมาใช้บริหารงาน
3. การประเมินกระบวนการ มีองค์ประกอบคือ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน ความเหมาะสมของระยะเวลาการปฏิบัติงานคืน การติดตามตรวจสอบการดำเนินงานการคืน
4. การประเมินผลผลิต มีองค์ประกอบคือ ผลสัมฤทธิ์ในการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออก
5. การประเมินความพึงพอใจของผู้ส่งออกต่อการให้บริการในการคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านเอกสาร ด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านสถานที่

กรอบแนวคิดแสดงความสัมพันธ์ของการประเมิน



แผนภูมิที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

5. ประโยชน์ที่ได้รับ

ประโยชน์ในทางวิชาการ

1. เพื่อให้ได้ทราบถึงผลการประเมินการดำเนินงานคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออกของกรมสรรพากร
2. เพื่อให้ได้ทราบระดับความพึงพอใจของผู้ส่งออก/ผู้เกี่ยวข้องที่ขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม
3. เพื่อให้ได้ทราบถึงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการดำเนินงานคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออก

ประโยชน์ในทางปฏิบัติ

สามารถนำผลการวิจัยไปเป็นข้อมูลในการวางแผน พัฒนา ปรับปรุงการดำเนินงานการบริหารงานคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออกให้เกิดประสิทธิภาพและเป็นไปด้วยความรวดเร็ว พร้อมทั้งนำมาพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงานให้เกิดประโยชน์ต่อราชการสรรพากรต่อไป

6. นิยามศัพท์เฉพาะ

การขอคืนภาษี หมายถึง ผู้ส่งออกที่จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มและมีความประสงค์จะขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม มีสิทธิขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่มที่ถูกเรียกเก็บไว้แล้วได้จากการซื้อสินค้า ณ สำนักงานสรรพากรในเขตที่สถานประกอบการตั้งอยู่ โดยขอคืนเป็นเงินสดหรือเครดิตภาษีไว้ก็ได้

ภาษีมูลค่าเพิ่ม หมายถึง ภาษีที่เก็บจากการขายแทนภาษีการค้า โดยเก็บจากมูลค่าของสินค้าหรือบริการที่เพิ่มขึ้นแต่ละขั้นตอนของการผลิตและการจำหน่ายสินค้าหรือบริการชนิดต่าง ๆ จนถึงมือผู้บริโภคโดยมุ่งหมายให้ผู้ประกอบการแต่ละขั้นสามารถนำภาษีสินค้าทุน หรือภาษีวัตถุดิบมาหักออก ที่เหลือเป็นภาระภาษีในขั้นตอนเดียวของตนเท่านั้น

ภาษีขาย หมายถึง ภาษีมูลค่าเพิ่มที่ผู้ประกอบการจดทะเบียนได้เรียกเก็บหรือพึงเรียกเก็บจากผู้ซื้อสินค้า หรือผู้รับบริการเมื่อขายสินค้า หรือรับชำระค่าบริการ หากภาษีขายเกิดขึ้นในเดือนใดก็เป็นภาษีขายของเดือนนั้น ไม่คำนึงว่าสินค้าที่ขายหรือบริการที่ให้นั้นจะซื้อหรือเป็นผลมาจากการผลิตในเดือนใดก็ตาม

ภาษีซื้อ หมายถึง ภาษีมูลค่าเพิ่มที่ผู้ประกอบการได้จ่ายให้กับผู้ขายสินค้า หรือผู้ให้บริการที่เป็นผู้ประกอบการจดทะเบียน เมื่อซื้อสินค้าหรือชำระค่าบริการเพื่อใช้ในการประกอบกิจการของตน (ทั้งที่เป็นวัตถุดิบ หรือสินค้าทุนประเภทเครื่องจักร เครื่องมืออุปกรณ์ เป็นต้น) หากภาษีซื้อเกิดขึ้นในเดือนใด ก็เป็นภาษีซื้อของเดือนนั้น ไม่คำนึงว่าสินค้าที่ซื้อมานั้นจะขายหรือนำไปใช้ในการผลิตในเดือนใดก็ตาม

ผู้ส่งออก หมายถึง บุคคลธรรมดา คณะบุคคลที่มีใช้นิติบุคคล หรือนิติบุคคลที่ ประกอบการส่งออกสินค้าหรือให้บริการเป็นธุรกิจหรือวิชาชีพ

การคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม หมายถึง การจ่ายเงินภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ประกอบการที่จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม และมีภาษีซื้อมากกว่าภาษีขาย

การประเมินผลโครงการ หมายถึง กระบวนการของการบรรยาย การเก็บข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล การสังเคราะห์สารสนเทศ การประเมินและการเสนอทางเลือก เพื่อนำไปใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออก ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

บริบท หมายถึง จุดมุ่งหมายของการดำเนินงานคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออก ได้แก่ นโยบายการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออก ระยะเวลาในการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออก สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม

ปัจจัยเบื้องต้น หมายถึง สิ่งที่ถูกนำมาใช้ในระบบการดำเนินงานคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออก สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม ได้แก่ ความรู้ความสามารถของบุคลากร ความเพียงพอของงบประมาณ ความถูกต้อง ครบถ้วนและทันสมัยของเครื่องมือเครื่องใช้รวมถึงข้อมูลสารสนเทศ

กระบวนการ หมายถึง กิจกรรมที่จัดให้ผู้ส่งออกในการขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม ได้แก่ กระบวนการและขั้นตอนวิธีการขอคืน การดำเนินงานตามแผน การควบคุมและติดตามตรวจสอบการดำเนินงานคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออก สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม

ผลผลิต หมายถึง สิ่งที่ได้รับเมื่อสิ้นสุดกระบวนการดำเนินงานคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออก สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม ได้แก่ การได้รับความรู้ และคำแนะนำที่ถูกต้องเพื่อนำไปใช้ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่มให้ถูกต้องส่งผลต่อประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีอากร

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดี ที่ชอบ พอใจหรือประทับใจของผู้ส่งออกที่ขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่มต่อการบริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม

ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ หมายถึง บุคลิกภาพ การแต่งกาย การใช้น้ำเสียง กิริยามารยาท การมีอัธยาศัยไมตรี ความกระตือรือร้น การเอาใจใส่ดูแล ความรู้ความสามารถในการตอบข้อซักถามและการแก้ไขปัญหาให้กับผู้ส่งออกที่ขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม

ด้านเอกสาร หมายถึง เอกสาร แบบฟอร์ม แบบแสดงรายการเสียภาษีมูลค่าเพิ่ม

ด้านการประชาสัมพันธ์ หมายถึง สื่อการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นกับผู้ส่งออก โดยชักชวนให้เห็นประโยชน์ที่ได้รับ เช่น เว็บไซต์ของกรมสรรพากรเป็นช่องทางในการสื่อสารระหว่างผู้เสียภาษีกับกรมสรรพากร

ด้านสถานที่ หมายถึง ความสะดวกในการเข้าถึงบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น อาคารสถานที่ที่มีความน่าเชื่อถือ มีความปลอดภัยสะอาดเรียบร้อย มีสถานที่จอดรถ เครื่องดื่มที่สะอาด



บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การวิจัย เรื่อง การประเมินการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออก กรณีศึกษา สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อสนับสนุนการวิจัยครั้งนี้ดังต่อไปนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับการประเมิน
2. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
3. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ
4. แนวคิดเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาดบริการ
5. วิสัยทัศน์ พันธกิจ และยุทธศาสตร์กรมสรรพากร ปี 2547-2551
6. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับภาษีอากร
7. ข้อมูลพื้นที่ศึกษา
8. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดเกี่ยวกับการประเมิน

“การประเมิน” นักประเมินหลายท่านได้ให้ความหมายของการประเมินอย่างหลากหลาย ทั้งความหมายของการประเมินผล (Evaluation) และการประเมินโครงการ (Project or Program Evaluation) ความหมายของการประเมินที่ได้ให้ไว้ต่างๆ กันมีดังนี้

1.1 ความหมายของการประเมิน

ครอนบัค (Cronbach, 1963, อ้างถึงใน ศิริชัย กาญจนวาสี, 2545 : 18) ได้ให้ความหมายของการประเมินไว้ว่า การประเมินเป็นกระบวนการที่เป็นระบบในการเก็บรวบรวมและใช้สารสนเทศสำหรับการตัดสินใจ จุดมุ่งหมายหลักของการประเมินโครงการอยู่ที่ความต้องการทราบผลของโครงการ การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงาน และส่วนใดของโครงการที่ควรปรับปรุงแก้ไข

อัลคิน (Alkin, 1969, อ้างถึงใน ศิริชัย กาญจนวาสี, 2545 : 18-19) ได้ให้ความหมายของการประเมินไว้ว่า การประเมินเป็นกระบวนการของการทำให้เกิดความมั่นใจในการ

ตัดสินใจ ด้วยการคัดเลือกข้อมูลที่เหมาะสม รวบรวมและวิเคราะห์เพื่อจัดทำรายงานสรุปสารสนเทศที่เป็นประโยชน์ต่อผู้บริหารในการตัดสินใจเลือกทางเลือกที่เหมาะสม

สคริฟเวน (Scriven, อ้างถึงใน เยาวดี ราชชัยกุล วิบูลย์ศรี, 2544 : 35) ได้กล่าวว่า การประเมิน” เป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการรวบรวมข้อมูล การตัดสินใจเลือกใช้เครื่องมือเพื่อเก็บข้อมูล และการกำหนดเกณฑ์ประกอบในการประเมิน เป้าหมายสำคัญของการประเมิน ก็คือ การตัดสินใจคุณค่าให้กับกิจกรรมใดๆ ที่ต้องการจะประเมิน

สตฟเฟิลบีม (Stufflebeam, อ้างถึงใน เยาวดี ราชชัยกุล วิบูลย์ศรี, 2544 : 56) ได้กล่าวว่า การประเมิน คือ กระบวนการของการระบุ หรือกำหนดข้อมูลที่ต้องการ รวมถึงการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล และนำข้อมูลที่จัดเก็บมาแล้วนั้น มาจัดทำให้เกิดเป็นสารสนเทศที่มีประโยชน์เพื่อนำเสนอสำหรับใช้เป็นทางเลือกในการประกอบการตัดสินใจต่อไป

สมคิด พรหมจ้อย (2542 : 29) กล่าวว่า การประเมินเป็นกระบวนการที่ก่อให้เกิดสารสนเทศ เพื่อช่วยให้ผู้บริหารตัดสินใจอย่างมีประสิทธิภาพ และเป็นตรวจสอบความก้าวหน้าของโครงการหรือแผนงาน ตลอดจนการพิจารณาผลสัมฤทธิ์ของโครงการหรือแผนงานนั้น ๆ ว่ามีมากน้อยเพียงใด

ประชุม รอดประเสริฐ (2535 : 5) ให้ความหมายของโครงการว่า เป็นแผนงานที่จัดทำขึ้นอย่างมีระบบ โดยประกอบไปด้วยกิจกรรมย่อยหลายกิจกรรมที่ต้องใช้ทรัพยากรในการดำเนินงานและคาดหวังที่จะได้ผลตอบแทนอย่างคุ้มค่า จะต้องมีจุดเริ่มต้นและจุดสิ้นสุดในการดำเนินงานและคาดหวังที่จะได้ผลตอบแทนอย่างคุ้มค่าจะต้องมีจุดมุ่งหมายอย่างเด่นชัดจะต้องมีพื้นที่ในการดำเนินงานเพื่อให้การบริการ และสนองความต้องการของกลุ่มบุคคลในพื้นที่นั้น ๆ และจะต้องมีบุคคลหรือหน่วยงานรับผิดชอบในการดำเนินงาน หรือโครงการเป็นการกำหนดการปฏิบัติงานในรายละเอียดที่ให้บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กำหนดไว้

สมพร แสงชัย (2535 : 42) กล่าวถึงการประเมินผลไว้ว่า การประเมินผล คือการเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานกับแผนที่ตั้งไว้ การควบคุม และเร่งรัดการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามแผน เพื่อให้ทราบว่า การดำเนินงานได้ตอบสนองความต้องการ หรือแก้ไขปัญหาที่มีอยู่อย่างไร การศึกษาผลกระทบทางตรงและทางอ้อมของการดำเนินโครงการ ซึ่งอาจจะเป็นข้อมูลช่วยในการวางแผน การศึกษาในทางปฏิบัติ เพื่อแก้ไขแผนให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น การศึกษาแผนที่ได้ดำเนินการไปแล้ว ตัดสินใจของฝ่ายบริหาร

จากความหมายของการประเมินสามารถสรุปได้ว่า การประเมินเป็นกระบวนการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลอย่างเป็นระบบให้ได้มา ซึ่งสารสนเทศที่สามารถชี้ให้เห็นถึงระดับ

ความสำเร็จ ความผิดพลาด ปัญหาอุปสรรค ผลกระทบต่อโครงการ เพื่อเป็นประโยชน์ต่อผู้บริหาร และนำไปสู่การตัดสินใจเลือกทางเลือกที่เหมาะสมเกี่ยวกับการดำเนินโครงการ

1.2 วัตถุประสงค์ของการประเมินผลโครงการ

การดำเนินการประเมินโครงการใด ๆ ก็ตามจะต้องมีจุดมุ่งหมาย หรือวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาข้อเท็จจริงของการดำเนินงานตามโครงการ ซึ่งจะช่วยในการตรวจสอบ สำหรับนำไปใช้ในการจัดทำข้อเสนอแนะต่อผู้บริหารประกอบการตัดสินใจเกี่ยวกับการดำเนินงานจัดทำโครงการ หรือเพื่อเป็นข้อมูลในการปรับปรุงรูปแบบการบริหารโครงการให้เกิดความถูกต้องเหมาะสม และเกิดประโยชน์ต่อโครงการที่จัดทำขึ้น และได้มีนักวิชาการศึกษาได้อธิบายรายละเอียดในหลายแง่หลายมุม ดังนี้

วัลลภ กันทรัพย์ (2541 : 54) กล่าวถึงจุดมุ่งหมายการวิจัยประเมินว่า เพื่อทราบปัญหาหรือการพัฒนาเป็นการวิจัย เพื่อหาข้อสรุปว่างานที่ดำเนินไปเพื่อแก้ปัญหาหรือพัฒนานั้น ได้ผลสมดังจุดประสงค์หรือความมุ่งหมายเพียงใดต้องแก้ไขปรับปรุงวิธีการอย่างไรหรือควรจะทำอย่างไรต่อไป

สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์ (2541 : 2) กล่าวว่าจุดมุ่งหมายของการวิจัยประเมินเป็นกระบวนการวิจัยที่มีการเก็บรวบรวมข้อมูล และวิเคราะห์ข้อมูลอย่างมีวัตถุประสงค์ไม่ได้ขึ้นอยู่กับจิตพิสัยของผู้ประเมินเพียงอย่างเดียว ในการจัดเก็บข้อมูลมีการใช้เครื่องมือซึ่งส่วนมากต้องพัฒนาขึ้นมาโดยเฉพาะ เพื่อใช้เป็นตัวบ่งชี้เชิงประจักษ์เกี่ยวกับการดำเนินงาน การวิจัยประเมินโครงการจึงเป็นกิจกรรมที่ต้องใช้เวลามากกว่าการประเมินเชิงจิตพิสัยที่อาศัยเพียงแต่ความคิดเห็นหรือความรู้ของผู้ประเมินเท่านั้น ดังนั้นจุดประสงค์ของการวิจัยประเมินผลจึงทำขึ้น เพื่อเปรียบเทียบผลที่เกิดจากโครงการกับเป้าหมายที่กำหนดไว้ เพื่อเป็นแนวทางในการตัดสินใจเกี่ยวกับโครงการและการปรับปรุงโครงการในอนาคต

จากความเห็น วัตถุประสงค์ของการประเมินโครงการ สามารถสรุปได้ว่า วัตถุประสงค์หรือจุดมุ่งหมายการประเมินโครงการมีขึ้น เพื่อศึกษาข้อเท็จจริงของการดำเนินงานตามโครงการ ซึ่งจะช่วยในการตรวจสอบ และปรับปรุงแก้ไขการดำเนินงานให้บรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อทราบผลการดำเนินโครงการว่าบรรลุถึงเป้าหมายหรือไม่ เพื่อเป็นข้อมูลในการตัดสินใจของผู้มีอำนาจสั่งการ เพื่อเป็นการปรับปรุงแก้ไขการดำเนินโครงการให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพสูงสุด และเพื่อพิจารณากลยุทธ์และเทคนิคต่างๆ ในการบริหารโครงการ

1.3 ประโยชน์ของการประเมินโครงการ

เขาวดี รางชัยกุล วิบูลย์ศรี (2544 : 93-95) ได้ชี้ให้เห็นประโยชน์ของการประเมินโครงการต่างๆ ไว้ดังต่อไปนี้

1. เป็นเครื่องมือของการรับรองคุณภาพในการให้บริการ ถึงแม้จะไม่สามารถประกันผลสัมฤทธิ์ขั้นสูงสุดของโครงการได้ แต่ก็สามารถรับรองคุณภาพของการให้บริการในระดับหนึ่งได้

2. ช่วยให้ผู้สนับสนุนด้านเงินทุนได้รับทราบปัญหา หรืออุปสรรคในการดำเนินงานของโครงการ โดยอาศัยหลักฐานเชิงประจักษ์จากสภาพการณ์ที่เป็นจริง

3. ช่วยให้ได้ข้อมูลซึ่งเป็นสารสนเทศที่มีคุณค่าสำหรับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

4. ช่วยชี้ให้เห็นความสำคัญของแต่ละโครงการตามลำดับก่อนหลัง โดยสามารถทราบได้ว่าโครงการใดมีความจำเป็นเร่งด่วนกว่ากัน ทั้งนี้เพื่อช่วยลดความกดดันจากอำนาจทางการเมืองอันเนื่องมาจากโครงการมีจำนวนมาก

5. ช่วยให้ได้ข้อมูลป้อนกลับจากผู้รับบริการ ข้อมูลประเภทนี้ทำให้ทราบถึงข้อจำกัดและปัญหาต่างๆ ในการปฏิบัติงาน เพื่อนำไปปรับปรุงโครงการ ตลอดจนเพื่อก่อให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ให้และผู้รับบริการ

6. ช่วยให้ทราบถึงผลผลิตของโครงการทั้งในด้านที่พึงประสงค์ และไม่พึงประสงค์ควบคู่กันไป ถึงแม้ว่าการดำเนินโครงการต่างๆ ล้วนแต่มีจุดมุ่งหมายเพื่อให้ได้ผลผลิตที่พึงประสงค์เป็นหลัก แต่ในความเป็นจริงแล้ว ก็อาจจะมีบางส่วนของที่พึงประสงค์เกิดตามมาด้วย

ประชุม รอดประเสริฐ (2535 : 73) กล่าวว่า การประเมินโครงการ คือ การวัดประเมินสิ่งต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการวางแผน การนำแผนไปปฏิบัติ และผลผลิตหรือผลงานรวมทั้งผลกระทบของแผนที่ได้กระทำให้เกิดขึ้น ดังนั้น จากจุดมุ่งหมายสำคัญที่กล่าวไปแล้ว การประเมินผลโครงการจึงมีคุณประโยชน์ต่อผู้ที่เกี่ยวข้องหรือกลุ่มเป้าหมาย ซึ่งผลการประเมินที่ออกมาจะไม่เป็นไปในทางบวกอย่างเดียว แต่อาจจะมีผลในทางตรงกันข้ามด้วย แต่ก็สามารถนำไปเป็นประโยชน์ได้ทั้งสองลักษณะ ดังนี้

1. ช่วยให้การกำหนดวัตถุประสงค์ และมาตรฐานของการดำเนินงานมีความชัดเจนขึ้น กล่าวคือก่อนที่โครงการจะได้รับการสนับสนุนให้นำไปใช้ย่อมจะได้รับการตรวจสอบอย่างละเอียดจากผู้บริหารและผู้ประเมิน ส่วนใดที่ไม่ชัดเจนเช่นวัตถุประสงค์หรือมาตรฐานในการดำเนินงานหากขาดความแน่นอนชัดเจนจะต้องได้รับการปรับปรุงแก้ไขให้มีความถูกต้องชัดเจนเสียก่อน ฉะนั้น จึงกล่าวได้ว่าการประเมินโครงการมีส่วนช่วยให้โครงการมีความชัดเจน และสามารถที่จะนำไปปฏิบัติได้ผลมากกว่าโครงการที่ไม่ได้รับการประเมิน

2. ช่วยให้การใช้ทรัพยากรเป็นไปอย่างคุ้มค่าหรือเกิดประโยชน์เต็มที่ ทั้งนี้เพราะการประเมินโครงการจะต้องวิเคราะห์ทุกส่วนของโครงการ ข้อมูลใดหรือปัจจัยใดที่เป็นปัญหาจะได้รับการปรับปรุงแก้ไข เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานหรือใช้ในการปฏิบัติงานอย่างเหมาะสมคุ้มค่า ทรัพยากรที่ไม่จำเป็นหรือมีมากเกินไปจะได้รับการจัดสรรให้อยู่ในจำนวน หรือปริมาณที่เหมาะสมเพียงพอแก่การดำเนินงาน ทรัพยากรที่ไม่จำเป็น หรือมีมากเกินไปจะได้รับการตัดทอน และทรัพยากรใดที่ขาดก็จะได้รับการจัดหาเพิ่มเติม การประเมินโครงการจึงมีส่วนที่ทำให้การใช้ทรัพยากรของโครงการเป็นไปอย่างคุ้มค่าและมีประสิทธิภาพ

3. ช่วยให้แผนงานโครงการบรรลุวัตถุประสงค์ เมื่อโครงการได้รับการตรวจสอบวิเคราะห์ปรับปรุงแก้ไขให้ดำเนินการไปด้วยดี ย่อมทำให้ดำเนินไปด้วยดีและบรรลุถึงวัตถุประสงค์ที่ได้กำหนดไว้

4. ช่วยในการแก้ปัญหาอันเกิดจากผลกระทบ (Impact) ของโครงการและทำให้โครงการมีข้อที่ก่อให้เกิดความเสียหายลดน้อยลง

5. ช่วยควบคุมคุณภาพของงาน เนื่องจากการประเมินโครงการเป็นการตรวจสอบและควบคุมการดำเนินงานอย่างมีระบบและมีความเป็นวิทยาศาสตร์อย่างมาก คือทั้งข้อมูล (Input) กระบวนการ (Process) และผลลัพธ์ (Output) จะได้รับการตรวจสอบประเมินผลทุกขั้นตอน ส่วนใดที่เป็นปัญหาหรือไม่มีคุณภาพจะได้รับการพิจารณาย้อนกลับ (Feedback) เพื่อให้มีการดำเนินงานใหม่จนกว่าจะเป็นไปตามมาตรฐานหรือเป้าหมายที่ต้องการ

6. มีส่วนช่วยในการสร้างขวัญและกำลังใจให้ผู้ปฏิบัติงานตามโครงการ เพราะการประเมินโครงการมิใช่เป็นการควบคุมบังคับบัญชาหรือสั่งการ แต่เป็นการศึกษาวิเคราะห์เพื่อการปรับปรุงแก้ไขและเสนอแนะวิธีการใหม่ๆ เพื่อใช้ในการปฏิบัติโครงการ ทำให้ผลงานที่ได้เป็นที่ยอมรับของผู้เกี่ยวข้องทั้งปวง ทำให้ผู้ปฏิบัติมีกำลังใจ มีความพึงพอใจ และมีความตั้งใจกระตือรือร้นที่จะปฏิบัติงานต่อไปและมากขึ้น

7. ช่วยในการตัดสินใจในการบริหารโครงการ เพราะการประเมินโครงการจะทำให้ผู้บริหารได้ทราบถึงอุปสรรคปัญหา ข้อดี ข้อเสีย ความเป็นไปได้ และแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขการดำเนินโครงการ

1.4 รูปแบบการประเมิน

นิตา ชูโต (2538 : 16) กล่าวว่า ได้มีผู้เสนอแนวความคิดเกี่ยวกับรูปแบบ (Approach) ในการประเมินไว้มากมายหลายรูปแบบ แต่ละแบบมีแนวคิด ทฤษฎี เหตุผล และวิธีการประเมินที่มีผู้นิยมสนับสนุนนำไปใช้เป็นแบบอย่าง (Model) ในการประเมินสภาพการณ์ของปัญหา

ที่จะประเมินต่างกันไปในเชิงปฏิบัติจะคัดแปลงปรับปรุงแนวคิดและวิธีการให้สอดคล้องกับความเหมาะสมและสภาพปัญหาของการประเมินแต่ละโครงการ

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (2524, อ้างถึงใน อารีย์ อัจฉริยวนิช, 2550 : 30) ได้กล่าวถึง การจัดกลุ่มหรือประเภทของการประเมินนั้น ต้องพิจารณาจากเกณฑ์หลายๆ ประการ ในที่นี้จะเป็นการจัดประเภทการประเมิน โดยอาศัยลักษณะพฤติกรรมของการประเมินเป็นหลัก ซึ่งแบ่งได้ 3 กลุ่ม คือ

1. รูปแบบที่ยึดจุดมุ่งหมายเป็นหลัก (Goal Attainment Model) แบบจำลองนี้เน้นจุดมุ่งหมาย เป้าหมายหรือวัตถุประสงค์เป็นหลัก รูปแบบที่อยู่ในกลุ่มนี้ได้แก่ รูปแบบของไทเลอร์ (Tyler's Model) การประเมินตามรูปแบบนี้มีลักษณะเป็นการประเมินในระบบปิด กล่าวคือสนใจผลหรือส่วนประกอบเฉพาะ ที่จะใช้เพื่อประเมินจุดมุ่งหมายเท่านั้น ไม่คำนึงถึงผลอย่างอื่น ลักษณะสำคัญอีกประการหนึ่ง คือเป็นการประเมินผลรวมสรุป (Summative Evaluation) ที่เน้นผลสุดท้าย มีประโยชน์ต่อการปรับปรุงโครงการน้อยมาก รูปแบบในการประเมินของไทเลอร์เป็นการวัดพฤติกรรมก่อนและหลังการเรียนหรือการอบรม (Pre-post Measurement of Performance)

หลักการประเมิน โดยยึดวัตถุประสงค์เป็นหลักมีดังนี้

- 1.1 กำหนดจุดมุ่งหมายเชิงพฤติกรรมของการสอนหรือโครงการ
- 1.2 เขียนวัตถุประสงค์ของการสอนในรูปพฤติกรรมนักเรียน
- 1.3 กำหนดวัตถุประสงค์ของการสอน โดยพิจารณาถึงความรู้ ความสามารถของนักเรียนก่อนสอนวัฒนธรรมของสังคมและเรื่องอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องในการประเมินว่าบรรลุวัตถุประสงค์หรือไม่จำเป็นต้องมีการกำหนดเกณฑ์ในการบรรลุผล สามารถตรวจสอบความสอดคล้องระหว่างการปฏิบัติและวัตถุประสงค์ ซึ่งได้กำหนดไว้อย่างชัดเจนแต่มีข้อจำกัดคือเน้นวัตถุประสงค์โดยตรงและมองแคบเกินไป อีกทั้งเกณฑ์ในการตัดสินการบรรลุวัตถุประสงค์ยังเป็นอัตนัยมาก

2. รูปแบบการตัดสินคุณค่า (Judgmental Model) เป็นรูปแบบที่ต้องอาศัยคุณวุฒิหรือผู้เชี่ยวชาญในการตัดสินคุณค่าโดยอาศัยเกณฑ์ภายในและเกณฑ์ภายนอก เกณฑ์ภายใน ได้แก่ กระบวนการต่าง ๆ ที่จะช่วยให้วัตถุประสงค์บรรลุผล ส่วนเกณฑ์ภายนอก ได้แก่ ผลของการบรรลุวัตถุประสงค์ ดังนั้น ถ้าเป็นการประเมินกระบวนการหรือวิธีการก็จัดว่าเป็นแบบจำลองประเมินโดยใช้เกณฑ์ภายใน ถ้าเป็นการประเมินผลิตผลก็จัดว่าเป็นแบบจำลองประเมินโดยเกณฑ์ภายนอก รูปแบบที่ใช้ในการตัดสินโดยยึดเกณฑ์เป็นหลัก ได้แก่ แบบจำลองของสเติก (Stake's Model) และแบบจำลองของโพรวัส (Provus's Model)

สเต็ก (Stake, อ้างถึงใน ขนิษฐา วิทยานุมาศ และณัฐภา สรรพศรี, 2544 : 14) ได้ให้ความหมายของการประเมินว่า เป็นการบรรยายและตัดสินคุณค่าโปรแกรมการศึกษา ซึ่งเน้นเรื่องการบรรยายสิ่งที่จะถูกประเมิน โดยอาศัยผู้ทรงคุณวุฒิหรือผู้เชี่ยวชาญในการตัดสินคุณค่าแบบจำลองในการประเมินของสเต็กนี้ มีชื่ออีกอย่างหนึ่งว่า แบบจำลองการสนับสนุน (Countenance Model)

3. รูปแบบที่ช่วยในการตัดสินใจ (Decision Model) เป็นแบบที่สร้างขึ้นเพื่อช่วยในการตัดสินใจ รูปแบบประเภทนี้ ได้แก่ แบบจำลองซิปป์ (CIPP Model)

1.5 การประเมินโครงการโดยใช้ CIPP Mode

สตัฟเฟิลบีมและคนอื่น (Stufflebeam and Others, 1971 : 128-138, อ้างถึงใน สมหวัง พิธิยานุวัฒน์, 2544 : 207-217) ได้เสนอแบบจำลอง CIPP ซึ่งเป็นแบบจำลองที่ประกอบด้วย การประเมิน 4 ชนิด ได้แก่

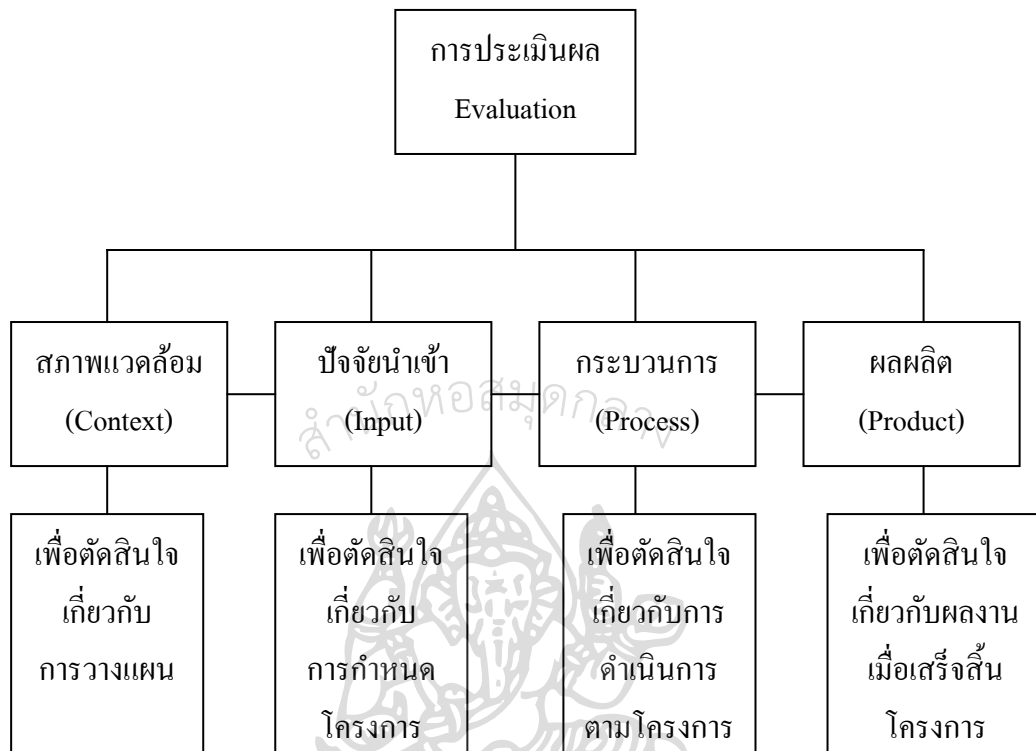
1. การประเมินบริบทหรือสภาพแวดล้อม (Context Evaluation) เป็นการประเมินความต้องการ ความจำเป็นเพื่อจัดทำโครงการ หรือจัดลำดับความสำคัญของโครงการและกำหนดจุดมุ่งหมายของโครงการต่าง ๆ การประเมินสภาพแวดล้อมทำได้โดยการศึกษาอิทธิพลหรือแรงกดดันต่างๆ ของสิ่งภายนอกโครงการว่ามีต่อโครงการหรือไม่อย่างไร หรืออาจจะประเมินโครงการโดยการเปรียบเทียบวัตถุประสงค์หรือจุดมุ่งหมายของโครงการว่าสอดคล้องกับความจำเป็นนโยบายหรือปรัชญาของสถาบันหรือไม่

2. การประเมินปัจจัยเบื้องต้นป้อนเข้า (Input Evaluation) เป็นการประเมินว่าปัจจัยที่เราต้องการมีอะไรบ้าง พอเพียงหรือไม่ ภายใต้ปัจจัยนี้มีโปรแกรม หรือทางเลือกใด ที่เราควรดำเนินการเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของโครงการ หรือถ้าประเมินโครงการที่ดำเนินไว้ ผลจากการประเมินปัจจัยก็จะให้คำตอบว่าการดำเนินโครงการที่ทำไปนั้นได้ดำเนินไปตามแผนที่เหมาะสม

3. การประเมินกระบวนการ (Process Evaluation) เป็นการประเมินว่าได้นำโครงการไปปฏิบัติตามแผนที่กำหนดหรือไม่ การประเมินกระบวนการทำได้ 2 ลักษณะ คือ มีการประเมินก่อนนำไปปฏิบัติจริงและประเมินกระบวนการขณะปฏิบัติอยู่ โดยการสังเกตอย่างมีส่วนร่วมจะช่วยให้ได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ อันจะนำไปสู่การปรับปรุงกระบวนการดำเนินโครงการได้อย่างเหมาะสม

4. การประเมินผลผลิตที่เกิดขึ้น (Process Evaluation) เป็นการประเมินผลลัพธ์ที่ได้ว่าเป็นไปตามจุดมุ่งหมายของโครงการหรือไม่ ซึ่งอาจทำได้ทันทีที่โครงการสิ้นสุดลง การประเมินผลผลิตช่วยในการตัดสินใจเกี่ยวกับการรับรอง การล้มเลิกหรือการปรับขยายโครงการ ถ้าจะทำต่อไป

จากรายละเอียดดังกล่าว สามารถสรุปได้ดังแผนภูมิที่ 2



แผนภูมิที่ 2 โครงสร้างของการประเมิน CIPP Model

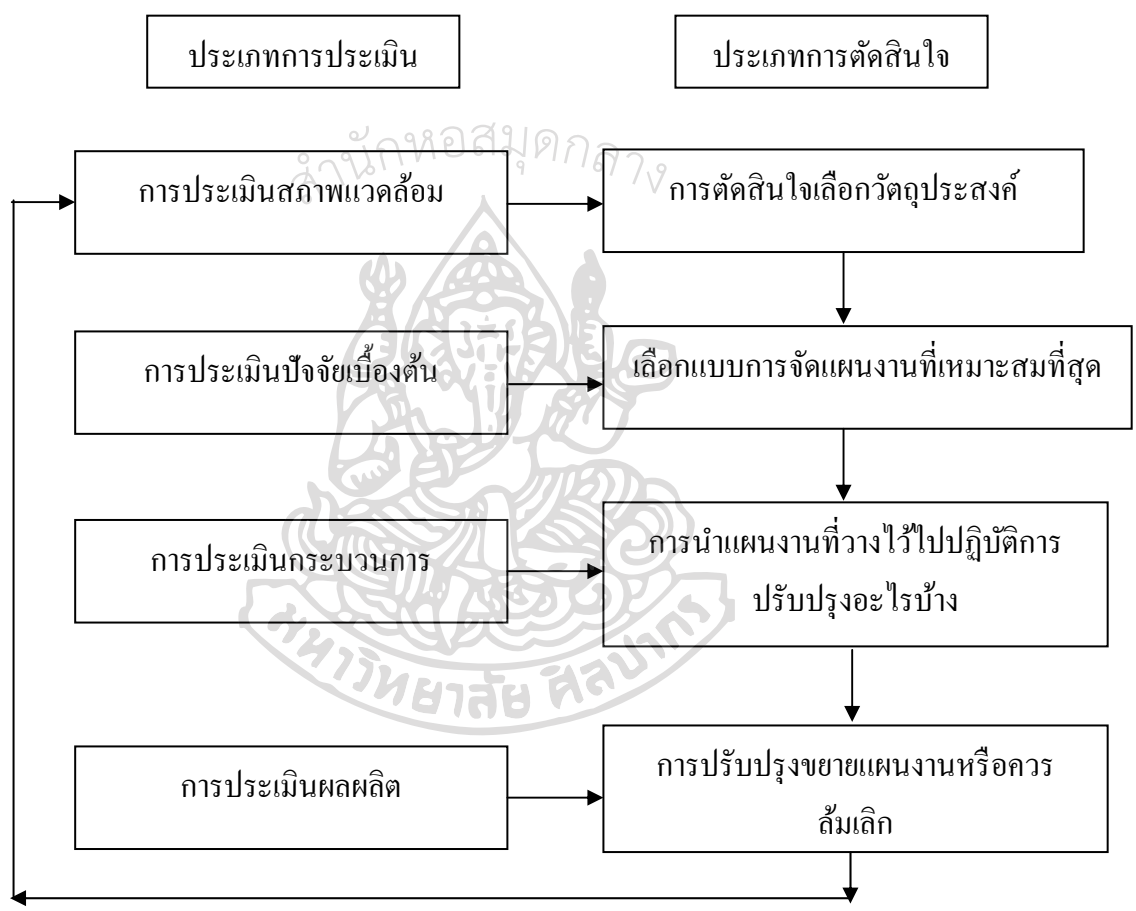
ที่มา: สมหวัง พิธิยานุวัฒน์, ความรู้พื้นฐานสำหรับการประเมินโครงการทางการศึกษา (กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2544), 217.

สมหวัง พิธิยานุวัฒน์ (2544 : 223) กล่าวว่า รูปแบบของการประเมินแบบ CIPP Model นี้ไม่เพียงแต่ประเมินว่าบรรลุวัตถุประสงค์หรือไม่เท่านั้น แต่ยังเป็นการประเมิน เพื่อให้รายละเอียดต่าง ๆ เพื่อช่วยในการตัดสินใจเกี่ยวกับโครงการอีกด้วย โดยเฉพาะการประเมินผลโครงการประชุม ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบการประเมินความก้าวหน้าเพื่อบ่งชี้จุดเด่น จุดด้อยของการประชุม เพื่อนำผลไปปรับปรุงกิจกรรมแผนการประชุมได้ทันทั่วทั้งที่และมีการประเมินรวมสรุปหลังโครงการประชุมสิ้นสุดแล้ว เพื่อบ่งชี้ผลสัมฤทธิ์ของโครงการประชุม แบบจำลองที่เหมาะสมที่จะเป็นกรอบแนวคิดในการประเมินแบบซิปป์ จึงเป็นที่นิยมใช้ ทั้งนี้เพราะนักประเมินจะได้ข้อดี ข้อบกพร่องและประสิทธิภาพของโครงการที่จะประเมินได้เป็นอย่างดี ซึ่งนับได้ว่าเป็นการรับ

ข่าวสารแบบสะสม ช่วยในการตัดสินใจของผู้บริหารเป็นอย่างมาก ทั้งยังเป็นแบบจำลองที่เข้าใจง่าย สะดวกในการปฏิบัติ จึงเป็นที่นิยมกว้างขวาง

โดยสรุปการประเมินในแต่ละส่วนมีความสัมพันธ์กันกับวัตถุประสงค์ของการประเมินและการตัดสินใจ ดังแผนภูมิที่ 3

สรุปความสัมพันธ์ของประเภทการประเมินและประเภทของการตัดสินใจ



แผนภูมิที่ 3 ความสัมพันธ์ระหว่างการประเมินกับการตัดสินใจในแบบจำลองซิปป์
ที่มา : สมหวัง พิธิยานุวัฒน์, ความรู้พื้นฐานสำหรับการประเมินโครงการทางการศึกษา
(กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2544), 233.

จากรูปแบบการประเมินโครงการ มีหลากหลายรูปแบบตามจุดมุ่งหมายการใช้ในการประเมินที่ต่างกัน ล้วนมีจุดเด่นจุดด้อยและข้อจำกัดในการนำไปใช้ไม่เหมือนกัน ดังนั้น การประเมินโครงการหนึ่ง ๆ จึงไม่ควรยึดติดกับรูปแบบใด รูปแบบหนึ่งเพียงอย่างเดียว แต่จะต้องพิจารณาถึงสภาพแวดล้อมและวัตถุประสงค์ของโครงการรวมทั้งองค์ประกอบอื่นๆ ที่เอื้อต่อการใช้รูปแบบนั้นๆ รวมทั้งอรรถประโยชน์ที่จะได้รับจากการใช้รูปแบบนั้น ๆ เป็นส่วนสำคัญ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพของการประเมินสูงสุด (เยาวดี ราชชัยกุล วิบูลย์ศรี, 2544 : 29) การประเมินโครงการที่ดีจะต้องเป็นกระบวนการที่เป็นระบบและมีการบูรณาการทุกรูปแบบเข้าด้วยกัน เพื่อให้เป็นการประเมินผลโครงการที่สมบูรณ์ (ประชุม รอดประเสริฐ, 2535 : 95)

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้รูปแบบการประเมินแบบจำลอง CIPP Model ของสตัฟเฟิลบีม (Stufflebeam : CIPP Model) ในการประเมินการดำเนินงานการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออก กรณีศึกษา สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม โดยการประเมิน 4 ด้าน ดังนี้

1. ด้านบริบท (Context) ได้แก่ นโยบายการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออก
2. ด้านปัจจัยเบื้องต้น (Input) ได้แก่ ความพร้อมของบุคลากร ระยะเวลาการดำเนินการ เทคโนโลยี สื่อ เอกสาร วัสดุอุปกรณ์
3. ด้านกระบวนการ (Process) ได้แก่ ขั้นตอนและวิธีการขอคืนการปฏิบัติงานคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออก การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการบริหารงาน ความรู้ความสามารถ
4. ด้านผลผลิต (Product) ได้แก่ การจัดเก็บและความพึงพอใจของผู้ประกอบการส่งออกที่ขอคืน

2. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจมีความเกี่ยวข้องกับความต้องการของบุคคล โดยจะเกิดขึ้นจากการได้รับการตอบสนอง เมื่อความรู้สึกของความพึงพอใจเกิดขึ้นก็จะส่งผลต่อการดำรงอยู่ในสังคมได้อย่างมีความสุข ได้มีผู้ให้ความหมายของความพึงพอใจ (Satisfaction) หลายความหมาย ดังนี้

ความหมายของความพึงพอใจ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2546 : 793) ได้ให้ความหมายของคำว่า “ความพึงพอใจ” ดังนี้คำว่า “พึง” เป็นคำช่วยกริยาอื่น หมายความยอมตาม แปลว่าควร เช่น พึงใจ และคำว่า “พอใจ” หมายถึงสมใจ ชอบใจ

กาญจนา อรุณสุขรุจิ (2546 : 35) กล่าวว่า ความพึงพอใจของมนุษย์เป็นการแสดงออกทางพฤติกรรมที่เป็นนามธรรม ไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ การที่เราจะทราบว่าบุคคลมีความพึงพอใจหรือไม่ สามารถสังเกตได้โดยการแสดงออกที่ค่อนข้างสลับซับซ้อนและต้องมีสิ่งเร้าที่ตรง

วิรุฬ พรรณเทวี (2542 : 68) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกภายในจิตใจของมนุษย์ที่ไม่เหมือนกันขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคลว่าจะคาดหวังกับสิ่งหนึ่งสิ่งใดอย่างไร ถ้าคาดหวังหรือมีความตั้งใจมากและได้รับการตอบสนองด้วยดี จะมีความพึงพอใจมาก แต่ในทางตรงกันข้ามอาจผิดหวังหรือไม่พึงพอใจเป็นอย่างยิ่งเมื่อไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังไว้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสิ่งที่ตนตั้งใจไว้ว่าจะมีมากหรือน้อย

เทพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ (2540 : 98) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นภาวะของความพึงพอใจหรือภาวะของการมีอารมณ์ในทางบวกที่มีผลเกิดขึ้นเนื่องจากการประเมินประสบการณ์ของคน ๆ หนึ่ง สิ่งที่เขาคาดหวังไประหว่างการเสนอให้กับสิ่งที่ได้รับจะเป็นรากฐานแห่งความพอใจและไม่พอใจได้

โวลท์แมน (Wolman, 1973 : 304, อ้างถึงใน ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ, 2539 : 6-7) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจ คือความรู้สึกมีความสุข เมื่อประสบความสำเร็จตามจุดมุ่งหมาย ความต้องการจากแรงจูงใจ

สายบัว หุ่นจันทร์ (2538 : 14) กล่าวว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่เกิดจากการรับบริการว่า หลังจากได้รับบริการจากเจ้าหน้าที่ที่สามารถตอบสนองความต้องการหรือแก้ปัญหาได้ รวมทั้งลดปัญหาและทำให้ประชาชนเกิดความภูมิใจมากน้อยเพียงใด

จากความหมายของความพึงพอใจที่กล่าวมาสามารถสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึงสภาพความรู้สึกหรือทัศนคติที่ดีของผู้รับบริการที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เป็นการแสดงออกทางพฤติกรรมที่เป็นนามธรรม เป็นความรู้สึกภายในจิตใจของมนุษย์ไม่เหมือนกัน ขึ้นอยู่กับความคาดหวังกับสิ่งหนึ่งสิ่งใด และจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้ ซึ่งระดับความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกัน

3. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

การบริการมีจุดมุ่งหวังที่สามารถตอบสนองความต้องการได้ครบตามที่ผู้รับบริการต้องการเพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจสูงสุด โดยต้องคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง ดังนั้นจึงควรศึกษาข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการบริการดังต่อไปนี้

3.1 ความหมายของการบริการ

คำว่า “บริการ” ตรงกับภาษาอังกฤษว่า “Service” ได้มีผู้ให้ความหมายไว้หลากหลาย ดังนี้

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2546 : 607) ได้ให้ความหมายของคำว่า “บริการ” หมายถึง การปฏิบัติรับใช้ การให้ความสะดวกต่าง ๆ เช่น ให้บริการ ใช้บริการ

ระวีวรรณ โปษยุ่งโรจน์ (2551 : 3) ได้กล่าวถึง การบริการเป็นกิจกรรม กระบวนการ หรือการดำเนินการใด ๆ ที่บุคคลหนึ่งหรือหน่วยงานหนึ่งได้อำนวยความสะดวกช่วยเหลือและ/หรือตอบสนองความจำเป็นและความต้องการให้กับบุคคลหรือกลุ่มบุคคลอื่น โดยมีวัตถุประสงค์ให้ได้รับความพอใจ

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2547 : 18) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมของ กระบวนการส่งมอบสินค้าที่ไม่มีตัวตน (Intangible goods) ของธุรกิจให้กับผู้รับบริการ โดยสินค้าที่ไม่มีตัวตนนั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการจนนำไปสู่ความพึงพอใจได้

พิภพ อุดร (2547 : 9-10) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง กระบวนการนำเสนอ อรรถประโยชน์ หรือคุณค่าที่ผู้บริโภคต้องการ โดยผ่านกิจกรรมหรือการดำเนินการที่ผู้ให้บริการ ให้กับผู้รับบริการ ทั้งนี้ ในการให้บริการนั้นอาจมีการใช้อุปกรณ์หรือเครื่องมือต่าง ๆ หรืออาจจะเป็น การกระทำล้วน ๆ โดยไม่ใช้อุปกรณ์หรือเครื่องมือใด ๆ ก็ได้ กล่าวอีกนัยหนึ่งก็คือ การบริการหมายถึง รวมทั้งแต่การกระทำที่อำนวยความสะดวกในลักษณะที่เป็นนามธรรมล้วน ๆ โดยไม่มีวัสดุ สิ่งของหรือ สินค้าเป็นส่วนประกอบสำคัญของการกระทำนั้น ๆ จนถึงการกระทำที่เป็นส่วนเสริมหรือเพิ่มเติม ให้กับสินค้า ตลอดจน การกระทำที่ส่งผลให้ได้รับสิ่งที่เป็นรูปธรรม

วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์ (2547 : 14) ให้ความหมาย การบริการ คือ การกระทำ พฤติกรรมหรือการปฏิบัติการที่ฝ่ายหนึ่งเสนอให้อีกฝ่ายหนึ่ง โดยกระบวนการที่เกิดขึ้นนั้นอาจมีตัว สินค้าเข้ามาเกี่ยวข้อง แต่โดยเนื้อแท้ของสิ่งที่เสนอให้นั้นเป็นการกระทำ พฤติกรรมหรือการ ปฏิบัติการ ซึ่งไม่สามารถนำไปเป็นเจ้าของได้

จากความหมายของการบริการที่กล่าวไว้หลากหลายข้างต้น อาจสรุปได้ว่า การ บริการ หมายถึง กิจกรรม กระบวนการ การดำเนินการนำเสนออรรถประโยชน์ที่ไม่มีตัวตน ไม่มี ใครเป็นเจ้าของ ซึ่งบุคคลหนึ่งหรือหน่วยงานหนึ่งที่เรียกว่าผู้ให้บริการ เสนอให้อีกฝ่ายหนึ่งที่เรียกว่า ผู้รับ บริการ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อตอบสนองความจำเป็นหรือความต้องการ และให้ได้รับความ พึงพอใจสูงสุด ทั้งนี้กระบวนการที่เกิดขึ้นนั้นอาจมีตัวสินค้าเข้ามาเกี่ยวข้องด้วย แต่โดยเนื้อแท้ของสิ่ง ที่เสนอให้นั้นเป็นการกระทำ หรือการดำเนินการ ซึ่งไม่มีตัวตนและไม่สามารถนำไปเป็นเจ้าของได้

3.2 ลักษณะของการบริการ

ระวีวรรณ โปษยุ่งโรจน์ (2551 : 12-15) ได้กล่าวถึงลักษณะของการบริการไว้ว่า การ บริการ (Service) มีลักษณะที่แตกต่างไปจากสินค้า (Goods) ดังนี้

1. การบริการเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ (Intangibility) การบริการไม่มีรูปร่างและไม่มี ตัวตนเหมือนกับสินค้าอื่น ๆ จึงไม่สามารถจับต้องได้และไม่สามารถทดลองใช้ได้ก่อนที่จะ

ตัดสินใจซื้อ ดังนั้นการตัดสินใจใช้บริการจึงขึ้นอยู่กับความรู้สึกนึกคิด เจตคติ คำบอกเล่า และประสบการณ์เดิมที่เคยได้รับเป็นสำคัญ

2. การบริการไม่มีความคงที่แน่นอน (Heterogeneity) เนื่องจากคุณภาพและลักษณะของการบริการขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการซึ่งเป็น “มนุษย์” ที่ตามปกติแล้วมักมีพฤติกรรมที่ไม่คงที่ อันเป็นผลมาจากบุคลิกภาพ อารมณ์ สภาพแวดล้อม และปัจจัยอื่น ๆ อีกมากมาย

3. การบริการไม่สามารถเก็บรักษาไว้ได้ (Perishability) กล่าวคือ ในการให้บริการใด ๆ ก็ตาม หากไม่มีผู้มาใช้บริการในช่วงระยะเวลาใดเวลาหนึ่งหรือสถานที่ใดสถานที่หนึ่งที่กำหนด ก็จะทำให้การบริการที่จัดเตรียมไว้เกิดความสูญเปล่า

4. การบริการไม่สามารถแสดงความเป็นเจ้าของได้ (Non-Ownership) การบริการเป็นกิจกรรมหรือกระบวนการที่เกิดขึ้นระหว่างผู้ปฏิบัติงานให้บริการและผู้รับบริการในช่วงระยะเวลาหนึ่ง ๆ และสถานที่หนึ่ง ๆ เท่านั้น เมื่อพ้นระยะเวลานั้น ๆ ไปแล้ว หรือสถานที่นั้น ๆ ไม่เอื้ออำนวยต่อการบริการแล้ว ผู้รับบริการก็ไม่สามารถนำการบริการดังกล่าวติดตัวไปได้ด้วย หรืออาจกล่าวอีกนัยหนึ่งได้ว่า การบริการเปรียบเสมือน “การให้เช่า” ไม่ใช่ “การขาย”

5. การบริการต้องอาศัย “คน” เป็นหลัก เนื่องจากผู้รับบริการเป็น “คน” ที่เกิดมาพร้อมกับความต้องการที่ไม่มีขีดจำกัดและเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ตลอดจนมีอารมณ์และความรู้สึกต่าง ๆ เป็นเครื่องปรุงแต่ง ดังนั้นสิ่งที่จะสามารถเข้าใจและตอบสนองความต้องการของ “คน” ได้ดีที่สุดก็คือ “คน” นั่นเอง

6. คุณภาพของการบริการมักต้องอาศัยองค์ประกอบทางกายภาพ หากองค์ประกอบทางกายภาพไม่ดีก็จะลดระดับคุณภาพของการบริการลง แต่หากองค์ประกอบทางกายภาพดีและการบริการอื่น ๆ ก็ดีด้วยจะเป็นการช่วยเสริมระดับคุณภาพของการบริการให้สูงขึ้นในความรู้สึกของผู้รับบริการ

7. การบริการมักต้องให้ผู้รับบริการเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการผลิตหรือกระบวนการบริการ หรือกล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การให้บริการและการรับบริการเกิดขึ้นในเวลาเดียวกัน ทำให้ไม่สามารถแบ่งแยกกระบวนการผลิตออกจากกระบวนการบริโภคได้ ทำให้เป็นเรื่องยากที่จะควบคุมการบริการให้ได้มาตรฐาน เนื่องจากการบริโภคเกิดขึ้นในช่วงเวลาเดียวกันกับที่ผู้รับบริการใช้บริการ ดังนั้นหากเกิดข้อผิดพลาดในการบริการขึ้นก็จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความไม่พอใจได้ทันที นอกจากนี้ผู้รับบริการและบุคคลอื่น ๆ ที่อยู่ในเวลาและสถานที่ของการบริการก็มีบทบาทสำคัญต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการด้วยเช่นเดียวกัน

จากความเห็นเกี่ยวกับลักษณะของการบริการที่กล่าวไว้ข้างต้น สรุปได้ว่า การบริการมีลักษณะเฉพาะที่มีความแตกต่างจากสินค้าทั่วไป คือ การบริการเป็นสินค้าที่ไม่อาจจับต้อง

ได้ ไม่สามารถแสดงความเป็นเจ้าของได้ ไม่สามารถเก็บรักษาไว้ในรูปของสินค้าคงคลังได้ ไม่สามารถแยกการบริโภคบริการออกจากผู้ให้บริการได้ ผู้บริโภคจะมีส่วนในการสร้างงานบริการอย่างมาก การบริการต้องใช้แรงงานคน ถึงแม้ในปัจจุบันจะมีเครื่องจักรเข้ามาแทนมนุษย์ในการให้บริการหลายประเภทก็ตาม จึงทำให้การควบคุมคุณภาพและมาตรฐานให้สม่ำเสมอทำได้ยาก ในการรับบริการผู้รับบริการจะเกิดความรู้สึกพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจทันทีเมื่อได้รับบริการ ซึ่งคนขององค์การธุรกิจบริการที่ทำหน้าที่ให้บริการจะเป็นตัวแปรที่สำคัญในการสร้างและทำลายงานบริการ ในการประเมินคุณภาพของการบริการนั้นทำได้ยาก ผู้รับบริการมักประเมินคุณภาพของบริการ โดยอาศัยองค์ประกอบทางกายภาพที่ผู้รับบริการสัมผัสได้เป็นหลัก

3.3 ความสำคัญของการบริการ

จิตตินันท์ เศรษฐ์ (2539 : 9-10) ได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับความสำคัญของการบริการ โดยแบ่งเป็น 2 ประเด็น ดังนี้

1. ความสำคัญต่อผู้ให้บริการ แบ่งเป็น 2 ลักษณะ คือ

1.1 ความสำคัญต่อผู้ประกอบการหรือผู้บริหารการบริการ ผู้ประกอบการจำเป็นจะต้องปรับกลยุทธ์ทางการตลาดที่มุ่งเน้นการขายสินค้าอย่างเดียว มาให้ความสนใจเป็นพิเศษกับการบริการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับตัวสินค้าหรือการขายบริการโดยตรงมากยิ่งขึ้น เพื่อให้การดำเนินกิจการบริการประสบความสำเร็จเหนือคู่แข่งอื่น ๆ ได้ โดยเฉพาะผลกำไรและภาพพจน์ของการบริการ กล่าวคือ

1.1.1 ช่วยเพิ่มผลกำไรระยะยาวให้กับองค์กร การบริการที่ดีจะเป็นตัวสร้างผลกำไรระยะยาวได้เป็นอย่างดี เนื่องจากผู้บริโภคสมัยใหม่ให้ความสำคัญต่อการบริการมากขึ้น ในการตัดสินใจซื้อสินค้าคุณภาพของการบริการจึงบอกถึงความแตกต่างของสินค้าจากคู่แข่งได้ ทำให้องค์กรสามารถสร้างโอกาสในการขาย เพื่อให้เกิดการตัดสินใจซื้อซ้ำของผู้บริโภค

1.1.2 ช่วยสร้างภาพพจน์ที่ดีขององค์กร การดำเนินธุรกิจแทบทุกประเภท บริการจะเข้ามาเกี่ยวข้องทุกขั้นตอนของการติดต่อระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ ไม่ว่าบริการนั้นจะเกี่ยวข้องกับตัวสินค้าหรือไม่ก็ตาม เริ่มตั้งแต่การให้ข้อมูลข่าวสารหรือคำแนะนำต่าง ๆ เพื่อประกอบการตัดสินใจซื้อ การแสดงออกถึงความเอาใจใส่และเห็นความสำคัญตลอดระยะเวลาการให้บริการ และการเสนอบริการที่ตรงกับความต้องการและความคาดหวัง สิ่งเหล่านี้ย่อมสร้างความพึงพอใจและความประทับใจแก่ผู้รับบริการ ซึ่งจะมีส่วนทำให้คิดใจและเกิดการพูดต่อ ๆ ไป เป็นการประชาสัมพันธ์ภาพพจน์ขององค์กรดังกล่าวให้เกิดความน่าเชื่อถือมากขึ้น

1.1.3 ช่วยลดการเปลี่ยนใจของผู้รับบริการไปจากองค์กร องค์กรธุรกิจใดที่คำนึงถึงความสำคัญของการบริการและส่งเสริมการบริการที่ดีมีคุณภาพ ย่อมส่งผลให้

ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ เมื่อผู้รับบริการแน่ใจว่าสินค้าหรือบริการที่เขาจะตัดสินใจซื้อจะมีการบริการที่ดีกว่าสินค้าหรือบริการอื่น ๆ การตกลงซื้อขายจะกระทำได้ง่ายขึ้น โดยเฉพาะผู้รับบริการเก่าจะมีการซื้อซ้ำหรือซื้อเพิ่มขึ้นโดยไม่ลังเล รวมทั้งแนะนำผู้รับบริการรายใหม่ให้อีกด้วย

1.1.4 ช่วยรักษาพนักงานให้ปฏิบัติงานกับองค์กร การหมุนเวียนเข้าออกของพนักงานมีความสัมพันธ์กับคุณภาพของการบริการเป็นอย่างมาก กล่าวคือ การให้บริการที่ดีย่อมสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการและรักษาผู้รับบริการให้ผูกพันกับองค์กรนั้นนาน ซึ่งส่งผลให้องค์การมีกำไรสูงและสามารถจ่ายค่าตอบแทนแก่พนักงานในอัตราสูงได้ พนักงานก็จะเกิดความพอใจไม่คิดที่จะเปลี่ยนใจไปทำงานที่อื่น แต่ในทางกลับกัน หากองค์กรเสนอบริการที่ไม่ดีทำให้ผู้รับบริการไม่พอใจและเปลี่ยนไปใช้บริการแห่งอื่นที่ดีกว่า องค์กรย่อมประสบความล้มเหลวและส่งผลให้พนักงานไม่พอใจจนกระทั่งลาออกได้

1.2 ความสำคัญต่อผู้ปฏิบัติงานบริการ การบริการมีจุดมุ่งหมายเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ การประกอบอาชีพบริการจึงเป็นอาชีพสำคัญ กล่าวคือ

1.2.1 ช่วยให้มีอาชีพและรายได้ องค์กรธุรกิจบริการตระหนักถึงความสำคัญของพนักงานบริการ ในการสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ผู้รับบริการ ทำให้มีการฝึกอบรมพนักงานให้มีประสิทธิภาพในการให้บริการที่มีคุณภาพ ซึ่งส่งผลให้องค์การมีกำไรและสามารถจ่ายค่าตอบแทนที่เหมาะสมแก่พนักงานได้

1.2.2 ช่วยสร้างโอกาสในการเสนอขาย โดยทั่วไปผู้รับบริการมักมีความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ค่อนข้างจำกัดในแง่ของเทคโนโลยีการผลิตหรือประสิทธิภาพการใช้งานของสินค้า แต่ผู้รับบริการจะทราบเงื่อนไขการบริการต่าง ๆ ได้จากข้อมูลที่พนักงานขายเสนอให้ และสามารถนำมาเปรียบเทียบประกอบการตัดสินใจเลือกซื้อบริการที่ตรงกับความต้องการได้ทันที

2. ความสำคัญต่อผู้รับบริการ ผู้บริโภคสมัยใหม่มีความต้องการใช้บริการต่าง ๆ หลากหลายมากขึ้นจากการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการดำเนินชีวิตที่ต้องเร่งรีบและแข่งขันตลอดเวลา ทั้งในการดำเนินชีวิตและการงานอาชีพ ทำให้จำเป็นต้องพึ่งพาผู้อื่นช่วยเหลือจัดการเรื่องต่าง ๆ ให้สำเร็จลุล่วงไป เพื่อให้สามารถดำเนินชีวิตได้อย่างมีความสุข กล่าวคือ

2.1 ช่วยตอบสนองความต้องการส่วนบุคคล การบริการที่พบเห็นขณะนี้มียู่มากมายในรูปแบบของการจัดการบริการเชิงพาณิชย์เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการ ธุรกิจบริการในปัจจุบันจึงมีหลากหลายประเภท ซึ่งสามารถให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการหรือผู้บริโภคทั้งด้านร่างกาย อารมณ์ สังคม สติปัญญา และจิตใจ

2.2 ช่วยเสริมสร้างคุณภาพชีวิต เมื่อผู้รับบริการได้รับการบริการที่ตรงกับความคาดหวังก็จะเกิดความรู้สึกที่ดีต่อการบริการนั้น ซึ่งประสิทธิภาพของการให้บริการที่มีคุณภาพย่อม

ทำให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจและมีความสุข ทั้งนี้การให้บริการที่เป็นที่ต้องการของผู้รับบริการจะต้องไม่ยุ่งยาก อำนวยความสะดวกสบายและสนองตอบสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการได้อย่างแท้จริง

จากความเห็นเกี่ยวกับความสำคัญของการบริการข้างต้น สรุปได้ว่า การบริการมีความสำคัญต่อผู้ให้บริการซึ่งเป็นผู้ประกอบการหรือผู้บริหารรวมทั้งผู้ปฏิบัติงานบริการ และมีความสำคัญต่อผู้รับบริการด้วย ซึ่งการบริการทำให้ผู้ประกอบการสามารถเพิ่มผลกำไรระยะยาว ช่วยสร้างภาพพจน์ที่ดี ช่วยลดการเปลี่ยนใจของผู้รับบริการไปจากองค์กรและช่วยรักษาพนักงานให้ปฏิบัติงานกับองค์กร การบริการช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานบริการสร้างโอกาสในการเสนอขายทำให้มีอาชีพและรายได้ และการให้บริการที่มีคุณภาพ ตรงกับความต้องการ ทำให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจและมีความสุข และทำให้เสริมสร้างคุณภาพชีวิตของผู้รับบริการอีกด้วย

4. แนวคิดเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาดบริการ

องค์ประกอบที่สำคัญอย่างหนึ่งในกลยุทธ์การตลาด คือ ส่วนประสมทางการตลาด กระบวนการในการกำหนดส่วนประสมให้เหมาะสมนั้นจะเป็นเอกลักษณ์ของแต่ละองค์การธุรกิจ และผลิตภัณฑ์ ส่วนประสมทางการตลาดดั้งเดิมถูกพัฒนาขึ้นมาสำหรับธุรกิจการผลิตสินค้าที่จับต้องได้ ส่วนประสมทางการตลาดที่รู้จักกันมากที่สุดได้แก่ 4Ps ของฟิลิป คอตเลอร์ และแกรี อาร์มสตรอง (Kotler and Armstrong, 2006 : 48) ซึ่งได้กำหนดส่วนประสมทางการตลาด (Marketing mix) ของสินค้าโดยประกอบด้วย ผลิตภัณฑ์ ราคา ช่องทางการจัดจำหน่าย และการส่งเสริมการตลาด

ต่อมาได้มีผู้ปรับปรุงเพิ่มเติมส่วนประสมทางการตลาดให้เหมาะสมกับองค์การธุรกิจบริการอีกหลายท่าน ซึ่ง เซียเทมส์, บิทเนอร์ และ เกร็มเลอร์ (Zeithaml, Bitner and Gremler 2006 : 25) เป็นผู้หนึ่งในการกำหนดส่วนประสมทางการตลาดบริการ โดยกล่าวว่า นอกจากส่วนประสมทางการตลาดพื้นฐานแล้ว ส่วนประสมทางการตลาดบริการจะต้องมีการเน้นถึงพนักงาน กระบวนการในการให้บริการ และสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ซึ่งทั้งสามส่วนประสมเป็นปัจจัยหลักในการส่งมอบบริการ ดังนั้น ส่วนประสมทางการตลาดบริการ (Service Marketing Mix) จึงประกอบด้วย 7Ps ได้แก่ ผลิตภัณฑ์ ราคา ช่องทางการจัดจำหน่าย การส่งเสริมการตลาด พนักงาน กระบวนการให้บริการ และสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ โดยมีองค์ประกอบย่อย ๆ ดังนี้

ตารางที่ 1 องค์ประกอบย่อยของส่วนประสมทางการตลาดบริการ

ส่วนประสมทางการตลาดบริการ	องค์ประกอบย่อยของส่วนประสมทางการตลาดบริการ
ผลิตภัณฑ์ (Product ; P1)	คุณลักษณะของผลิตภัณฑ์ ระดับคุณภาพ อุปกรณ์เสริม หีบห่อหรือบรรจุภัณฑ์ ใบรับประกันคุณภาพ สายผลิตภัณฑ์ ตราสัญลักษณ์
ราคา (Price ; P2)	ระดับราคา ความยืดหยุ่น เงื่อนไข ส่วนลด ความแตกต่างของ ราคา การเปลี่ยนแปลงระดับราคา
ช่องทางการจัดจำหน่าย (Place ; P3)	รูปแบบของช่องทาง ทำเลที่ตั้ง พื้นที่ครอบคลุม การขนส่ง การจัดเก็บผลิตภัณฑ์
การส่งเสริมการตลาด (Promotion ; P4)	การสื่อสารการตลาดแบบบูรณาการ การโฆษณา การส่งเสริมการขาย การประชาสัมพันธ์ พนักงาน
พนักงาน (People ; P5)	พนักงานที่ให้บริการลูกค้า พนักงานที่ทำหน้าที่สนับสนุน แต่ไม่ได้มีปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการโดยตรง พนักงานที่ทำ หน้าที่ปรับปรุงเปลี่ยนแปลงกระบวนการให้บริการ ผู้รับบริการที่มารับบริการ ผู้รับบริการคนอื่น ๆ ใน สภาพแวดล้อมของการบริการ
กระบวนการให้บริการ (Process ; P6)	ขั้นตอนการให้บริการ ความยุ่งยากของขั้นตอน ความยืดหยุ่น ของขั้นตอน การมีส่วนร่วมของผู้รับบริการ
สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ (Physical evidence ; P7)	สถานที่ในการให้บริการ อุปกรณ์ในการให้บริการ ป้ายต่าง ๆ การแต่งกายของพนักงาน ประกาศนียบัตรต่าง ๆ รางวัลที่ ได้รับ

ที่มา : Zeithaml, Bitner, and Gremler, **Service Marketing : Integrating Customer Focus Across the Firm**, 4th ed. (New York : McGraw-Hill Companies, 2006), 26.

องค์ประกอบย่อยของส่วนประสมทางการตลาดบริการเป็นสิ่งสำคัญที่ทำให้การบริการ
มีคุณภาพ โดยแต่ละองค์ประกอบย่อยมีรายละเอียดดังนี้

4.1 ผลิตภัณฑ์ (Product : P1)

บริการเป็นผลิตภัณฑ์อย่างหนึ่ง แต่เป็นผลิตภัณฑ์ที่ไม่มีตัวตน ไม่สามารถจับต้องได้ มีลักษณะเป็นอาการนาม ไม่ว่าจะเป็นความสะดวก ความรวดเร็ว ความสบายตัว ความสบายใจ การให้ความเห็น การให้คำปรึกษา เป็นต้น สินค้าบริการจึงมักจะเน้นสำรวจจากความคาดหวังของผู้รับบริการกลุ่มเป้าหมายเป็นหลักในการออกแบบส่วนผสมสินค้าบริการนั้น การบริการจึงเป็นส่วนผสมระหว่างคุณลักษณะของงานบริการผสมรวมกับผลประโยชน์ที่ผู้รับบริการอยากได้ สินค้าบริการจึงจะมีการพูดถึงการเพิ่มส่วนที่ “พิเศษ” เพื่อทำให้สินค้าบริการของตนเด่นแตกต่างออกไปจากคู่แข่ง ให้เป็นที่จดจำและพึงพอใจของผู้รับบริการ ดังนั้นบริการจึงสามารถแบ่งออกเป็น 3 ประเภทสรุปได้ดังนี้ (ระวีวรรณ โปรรุ่งโรจน์, 2551 : 16-17 ; สมวงศ์ พงศ์สถาพร, 2550 : 131-132)

1. บริการหลัก (Core Service) หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการที่เป็นหน้าที่ความรับผิดชอบโดยตรงของหน่วยงาน การบริการประเภทนี้เป็นหัวใจหลักของธุรกิจ เช่น ในธุรกิจโรงแรม การบริการหลัก คือ การให้บริการห้องพัก ซึ่งหมายถึง การจัดห้องพักที่เอื้ออำนวยต่อการพักผ่อน โดยมีทั้งห้องพักเตียงเดี่ยวหรือห้องพักเตียงคู่ เป็นต้น

2. บริการเสริม (Facilitating Service) ที่ทำให้บริการหลักสมบูรณ์ หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการ ตลอดจนสิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพที่ผู้รับบริการคาดหวังว่าจะได้รับนอกเหนือจากการบริการหลัก เช่น ในธุรกิจโรงแรมซึ่งมีการให้บริการห้องพักเป็นบริการหลักนั้น ผู้รับบริการของโรงแรมมักคาดหวังว่าจะได้รับการบริการอื่น ๆ อีก เช่น การบริการทำความสะอาดห้องพัก การบริการอาหารบนห้องพัก และสิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องพักที่นอกเหนือจากเตียงนอน เช่น โทรทัศน์ โทรศัพท์ มินิบาร์ และห้องน้ำส่วนตัว เป็นต้น

3. บริการพิเศษ (Exceeded Service) หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการ ตลอดจนสิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพที่ผู้รับบริการไม่ได้คาดหวังมาก่อนว่าจะได้รับ และเมื่อได้รับแล้วก็เกิดความประทับใจ บริการเสริมถูกออกแบบมาเพื่อทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่ามีคุณค่าสูงคุ้มค่ากับราคาที่ต้องจ่าย และเพื่อให้ผู้รับบริการสามารถแยกความแตกต่างออกจากบริการของคู่แข่งได้ เช่น ในธุรกิจโรงแรม พนักงานต้อนรับของโรงแรมสามารถจดจำชื่อและความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว ตัวอย่างเช่น ผู้รับบริการของโรงแรมท่านหนึ่งที่เคยมาเข้าพักและมักเลือกห้องพักที่เห็นทัศนียภาพของทะเล เมื่อผู้รับบริการท่านนี้ติดต่อเข้าพักในครั้งต่อ ๆ ไปพนักงานของโรงแรมก็แสดงให้เห็นให้ผู้รับบริการทราบว่ายังจำเขาได้ โดยการสอบถามว่ายังต้องการห้องพักแบบเดิมที่เห็นทัศนียภาพของทะเลเหมือนเดิมหรือไม่ เป็นต้น

ในองค์การธุรกิจบริการจำเป็นต้องมีส่วนผสมของผลิตภัณฑ์บริการทุกประเภทเข้าด้วยกัน ซึ่งนอกเหนือจากบริการหลักแล้วยังจำเป็นต้องมีส่วนเสริมที่เป็นพิเศษเฉพาะที่ผสมผสาน

ให้เข้ากับบริการหลักที่คู่แข่งในธุรกิจบริการประเภทเดียวกันไม่มีหรือไม่สามารถให้เพิ่มเติมได้ ทำให้ผลิตภัณฑ์บริการมีความโดดเด่น แตกต่างจากคู่แข่ง และตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้เป็นอย่างดี

4.2 ราคา (Price : P2)

วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์ (2547 : 62-63) กล่าวว่า ราคาของการบริการแต่ละประเภทสามารถเรียกได้ต่าง ๆ กัน เช่น บริการของโรงพยาบาลเรียกว่าค่ารักษาพยาบาล บริการของธนาคารเรียกว่าค่าธรรมเนียม บริการของธุรกิจประกันภัยเรียกว่าเบี้ยประกันและค่าธรรมเนียม บริการที่อยู่อาศัยเรียกว่าค่าเช่า บริการการศึกษาเรียกว่าค่าหน่วยกิต ค่าเล่าเรียน และค่าเทอม เป็นต้น ในด้านผู้ให้บริการราคาจะเป็นรายรับ แต่สำหรับผู้รับบริการราคาถือเป็นต้นทุน ซึ่งมีทั้งต้นทุนที่เป็นตัวเงินและต้นทุนที่ไม่ใช่ตัวเงิน ดังนี้

1. ต้นทุนที่เป็นตัวเงิน ได้แก่ อัตราค่าบริการที่ผู้รับบริการจำเป็นต้องจ่าย เมื่อเข้ามาใช้บริการ นอกจากนี้ยังอาจมีค่าใช้จ่ายอื่น ๆ อีก เช่น ค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาใช้บริการ ค่าจอดรถ ค่าซื้อสินค้าหรือบริการที่อำนวยความสะดวกอื่น ๆ เป็นต้น

2. ต้นทุนที่ไม่ใช่ตัวเงิน เป็นต้นทุนในรูปของเวลา ความพยายาม ความไม่สะดวกสบายอันเนื่องมาจากการแสวงหา การจัดซื้อและการใช้บริการ ประกอบด้วย

2.1 ต้นทุนด้านเวลา จะเกี่ยวข้องกับกระบวนการส่งมอบบริการ ประกอบด้วยเวลารอคอยก่อนรับบริการ และเวลาที่ต้องเสียไปในระหว่างการรับบริการ และอาจรวมถึงต้นทุนการเสียโอกาสด้วย เพราะผู้รับบริการอาจเสียโอกาสในการใช้เวลาไปทำอย่างอื่นได้

2.2 ต้นทุนด้านแรงกาย รวมถึงความเหน็ดเหนื่อย ความไม่สะดวกสบาย และแม้แต่การบาดเจ็บในบางโอกาสที่เกิดขึ้นระหว่างการเดินทางไปรับบริการหรือในขณะที่ใช้ร่างกายในการรับบริการด้วยตนเอง

2.3 ต้นทุนด้านจิตใจ เนื่องจากบริการเป็นสิ่งที่ผู้รับบริการประเมินคุณภาพก่อนการซื้อบริการได้ยาก จึงทำให้ผู้รับบริการเกิดต้นทุนทางจิตใจขึ้นก่อนที่จะใช้บริการ เช่น ความกลัว ความเสี่ยง ความวิตกกังวล ในการใช้บริการ

2.4 ต้นทุนด้านความรู้สึกเกี่ยวข้องกับความรู้สึกที่ไม่พอใจ ซึ่งส่งผลกระทบต่อสัมผัสทั้ง 5 ของร่างกาย คือ รูป รส กลิ่น เสียง สัมผัส รวมถึงความอดทนต่อความเสี่ยง อุณหภูมิที่ร้อนหรือเย็นมากเกินไป ที่นั่งอึดอัด แสงสว่างไม่เพียงพอ สภาพแวดล้อมไม่น่าดู

ต้นทุนรวมของการซื้อและใช้บริการนอกเหนือจากต้นทุนที่เป็นตัวเงิน และต้นทุนที่ไม่ใช่ตัวเงินแล้วยังรวมถึงต้นทุนที่เกี่ยวข้องกับการเสาะแสวงหาบริการ เช่น หากเราต้องการมีทรงผมที่สวยงามเหมือนในแบบผมที่เราเลือกมา เราต้องเสาะแสวงหาช่างทำผมที่สามารถทำผมทรง

ดังกล่าวได้สวยงาม เป็นต้น และอาจจะต้องมีต้นทุนภายหลังการซื้อบริการในกรณีที่บริการมีปัญหา หรือมีข้อบกพร่อง ทำให้ผู้รับบริการต้องเสียเวลา เสียเงิน เสียแรงและความพยายามในการติดตามผล การแก้ไขปัญหาในการใช้บริการอีกด้วย

ราคาเป็นสิ่งที่กำหนดรายได้ของกิจการ การตั้งราคาสูงก็ทำให้ธุรกิจมีรายได้สูง แต่มิได้หมายความว่าธุรกิจจะตั้งราคาได้ตามใจชอบ โดยต้องดูสถานะของการมีคู่แข่งด้วย ในมุมมองของผู้รับบริการการตั้งราคามีผลเป็นอย่างมากต่อการตัดสินใจซื้อบริการ และราคาของการบริการเป็นปัจจัยสำคัญในการบอกถึงคุณภาพที่จะได้รับ กล่าวคือ ราคาสูง คุณภาพในการบริการน่าจะสูงด้วย ทำให้มีโนภาพหรือความคาดหวังของผู้รับบริการต่อบริการที่ได้รับจะสูงด้วย ผลที่ตามมาคือ บริการต้องมีคุณภาพตอบสนองความคาดหวังของผู้รับบริการได้ ในขณะที่การตั้งราคาต่ำ ผู้รับบริการมักจะคิดว่าจะได้รับบริการที่มีคุณภาพด้อยตามไปด้วย

4.3 ช่องทางการจัดจำหน่าย (Place : P3)

ธีรกิติ นวรัตน์ ณ อยุธยา (2547 : 104) กล่าวว่า ช่องทางการจัดจำหน่าย หมายถึง การเคลื่อนย้ายบริการจากธุรกิจไปสู่ผู้รับบริการ ซึ่งในการตัดสินใจเกี่ยวกับช่องทางการจัดจำหน่าย เจ้าของธุรกิจผู้ให้บริการจะต้องคำนึงถึงหลักเกณฑ์ที่สำคัญ 2 ประการ ดังนี้

1. การเข้าถึงได้ หมายถึง ความง่ายและความสะดวกสบายในการซื้อ ในการใช้หรือในการรับบริการ เนื่องจากบริการมีลักษณะพิเศษที่สำคัญประการหนึ่ง คือ การผลิตและการบริโภคบริการจะเกิดขึ้นพร้อม ๆ กัน เราจึงไม่สามารถที่จะแยกการผลิตออกจากการบริโภคบริการได้ และผู้รับบริการมักจะมีส่วนร่วมในกระบวนการผลิตบริการด้วย ดังนั้นผู้ให้บริการจะต้องทำให้บริการสามารถเข้าถึงได้ ถ้าผู้รับบริการไม่สามารถที่จะเข้าถึงบริการได้ กระบวนการแลกเปลี่ยนบริการนั้นก็จะไม่สามารถเกิดขึ้นได้

2. ความพร้อมที่จะให้บริการ หมายถึง ระดับความพร้อมในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ ซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการสามารถซื้อ ใช้ หรือรับบริการได้ เนื่องจากบริการไม่สามารถเก็บรักษาไว้ได้ ดังนั้นบริการจะต้องพร้อมที่จะให้บริการแก่ผู้รับบริการในสถานที่และในเวลาที่ผู้รับบริการต้องการจะใช้บริการเสมอ

ในการให้บริการนั้นสามารถผ่านช่องทางการจัดจำหน่ายได้หลายวิธี ขึ้นอยู่กับชนิดของแต่ละธุรกิจ ซึ่งมีนักวิชาการได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับเรื่องนี้ไว้หลากหลาย สามารถสรุปช่องทางการจัดจำหน่ายได้ 4 วิธี ดังนี้ (ยุพาวรรณ วรณวณิช, 2548 : 95-101 ; ชัยสมพล ชาวประเสริฐ , 2547 : 70-71 ; ธีรกิติ นวรัตน์ ณ อยุธยา, 2547 : 105-107 ; วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์, 2547 : 192-206)

1. การให้บริการผ่านร้านหรือผู้รับบริการเดินทางไปรับบริการ ณ สถานที่ของผู้ให้บริการ การให้บริการแบบนี้ทำกันมานาน เช่น ร้านตัดผม ร้านซักรีด ร้านอินเทอร์เน็ต ภัตตาคาร ธนาคาร โรงแรม สถานที่ออกกำลังกาย เป็นต้น โดยให้บริการด้วยการเปิดร้านค้าตามตึกแถวในชุมชนหรือในห้างสรรพสินค้า แล้วขยายสาขาออกไปเพื่อบริการลูกค้าได้สูงสุด ร้านประเภทนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ผู้รับบริการและผู้ให้บริการมาพบกัน ณ สถานที่แห่งหนึ่ง ในกรณีนี้ทำเลที่ตั้งมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง โดยเจ้าของกิจการจะต้องคำนึงถึงความสะดวกสบายของผู้รับบริการในการมารับบริการเป็นหลักสำคัญ เจ้าของกิจการควรพัฒนาการเป็นสาขา เพื่อสามารถเข้าถึงผู้รับบริการได้มากขึ้น และสามารถตอบสนองได้ทันทีเมื่อผู้รับบริการต้องการ

2. การให้บริการถึงที่บ้านหรือสถานที่ที่ผู้รับบริการต้องการ โดยผู้ให้บริการส่งพนักงานเดินทางไปให้บริการ ณ สถานที่ของผู้รับบริการถึงบ้านหรือสถานที่อื่นตามความสะดวกของผู้รับบริการ เช่น บริการซ่อมแซมบ้าน บริการทำความสะอาด บริการซ่อมรถเสียนอกสถานที่ บริการรักษาความปลอดภัย เป็นต้น การให้บริการแบบนี้ทำเลที่ตั้งมีความสำคัญน้อยลง เจ้าของกิจการไม่ต้องจัดตั้งสำนักงานที่หรูหราหรือการเปิดเป็นร้านให้บริการ หรืออาจจะเลือกทำเลที่ตั้งกิจการอยู่ในย่านที่มีค่าใช้จ่ายต่ำเพื่อเป็นการลดต้นทุนในการดำเนินกิจการ โดยผู้รับบริการติดต่อธุรกิจด้วยการใช้โทรศัพท์หรือโทรสาร เจ้าของกิจการจึงควรพัฒนาการจัดการกับระบบการติดต่อสื่อสารให้ตอบรับผู้รับบริการได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว

3. การให้บริการทางช่องทางอิเล็กทรอนิกส์หรือการให้บริการทางไกล การให้บริการแบบนี้เป็นการบริการที่ค่อนข้างใหม่ โดยอาศัยเทคโนโลยีมาช่วยลดต้นทุนจากการจ้างพนักงาน เพื่อให้การบริการเป็นไปได้อย่างสะดวกและทุกวันตลอด 24 ชั่วโมง ในกรณีนี้ทำเลที่ตั้งของกิจการไม่ค่อยเกี่ยวข้องโดยตรงกับผู้รับบริการ เจ้าของกิจการจะใช้เครื่องมือหรืออุปกรณ์ต่าง ๆ เพื่อให้ผู้รับบริการใช้บริการได้โดยสะดวก เช่น ในธุรกิจประเภทธนาคารจะมีเครื่องฝากถอนเงินสดอัตโนมัติของธนาคาร (ATM) การให้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต (Internet Banking) การให้บริการธนาคารทางโทรศัพท์ (Phone Banking Service) เพื่อให้บริการแก่ผู้รับบริการในรูปแบบธนาคารได้ตลอดเวลา คือ การฝาก-ถอนเงิน การโอนเงิน การรับชำระเงินค่าบริการต่าง ๆ แบบออนไลน์ การสอบถามข้อมูล เป็นต้น

4. การให้บริการผ่านคนกลางหรือตัวแทน การให้บริการแบบนี้เป็นการขยายธุรกิจด้วยระบบแฟรนไชส์ การขายผ่านคนกลาง นายหน้าหรือการจัดตั้งตัวแทนในการให้บริการ ดังนี้

4.1 การขยายธุรกิจด้วยระบบแฟรนไชส์ คือ การที่เจ้าของกิจการอนุญาตให้ผู้อื่นดำเนินกิจการซึ่งเกี่ยวข้องกับชื่อทางการค้า ตัวผลิตภัณฑ์ เครื่องหมายการค้า อุปกรณ์ที่ใช้

ประกอบ การจำหน่ายของกิจการได้ โดยมีการทำข้อตกลงหรือสัญญาในเรื่องของผลตอบแทน ข้อปฏิบัติ และเงื่อนไขอื่น ๆ กิจการบริการที่นิยมใช้ระบบแฟรนไชส์ เช่น บริการจัดหางาน การเช่าเครื่องมือและอุปกรณ์การทำความสะอาด การรักษาความปลอดภัย เป็นต้น

4.2 การขายผ่านคนกลางหรือนายหน้า คนกลางหรือนายหน้าเป็นบุคคลภายนอกที่ไม่มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกิจการ โดยทำหน้าที่ในการซื้อหรือขายบริการแทนผู้ซื้อหรือผู้ขาย หรือทำหน้าที่นำผู้ซื้อหรือผู้ขายมาพบกัน โดยได้รับค่าหน้าหน้าเป็นค่าบริการ เช่น นายหน้าประกันภัย บริการบัตรเครดิตของธนาคาร โดยธนาคารจะทำหน้าที่เป็นคนกลางในการจัดการระหว่างผู้ใช้จ่ายบัตรเครดิตและบริษัทผู้ให้เครดิต เป็นต้น

4.3 ตัวแทนของกิจการ เป็นตัวแทนที่ได้รับการแต่งตั้งจากกิจการบริการให้ทำหน้าที่อย่างใดอย่างหนึ่งแทนผู้ให้บริการ เช่น 1) ตัวแทนที่เป็นบริษัทท่องเที่ยวทำหน้าที่รับจองห้องพักแทนโรงแรมหรือรับจองตั๋วเครื่องบินแทนสายการบิน 2) Thai Ticket Master ทำหน้าที่จำหน่ายบัตรเข้าชมการแสดงสดต่าง ๆ การแข่งขันกีฬาต่าง ๆ แทนผู้จัด 3) 7-Eleven หรือธนาคารต่าง ๆ ทำหน้าที่รับชำระค่าบริการต่าง ๆ แทนผู้ให้บริการ เป็นต้น

4.4 การส่งเสริมการตลาด (Promotion : P4)

ยุพาวรรณ วรณวณิช (2548 : 82) กล่าวถึง การส่งเสริมการตลาดต้องมีจุดมุ่งหมาย ดังนี้

1. สร้างการรับรู้และความสนใจผลิตภัณฑ์บริการหรือธุรกิจบริการ
2. เสนอการบริการและลักษณะของธุรกิจบริการที่แตกต่างจากคู่แข่ง
3. สื่อสารและแสดงให้เห็นถึงประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้บริการ
4. สร้างและรักษาภาพพจน์ ชื่อเสียงของธุรกิจบริการโดยรวม
5. ชักชวนให้ผู้รับบริการซื้อหรือใช้บริการ

ส่วนผสมในการส่งเสริมการตลาดของธุรกิจบริการ (Promotion Mix) หรือในบางครั้งอาจเรียกว่าส่วนผสมของการสื่อสารทางการตลาด (Communication Mix) เป็นเครื่องมือสำคัญของการส่งเสริมการตลาด สามารถแบ่งออกได้เป็น 6 ประเภท สรุปได้ดังนี้ (Lovelock and Wright, 2002 : 199-205 ; ชีรกิติ นวรัตน์ ณ อุทยาน, 2547 : 114-118 ; วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์, 2547 : 235-242)

1. การสื่อสารโดยใช้บุคคล (Personal Communications) ในธุรกิจบริการ สามารถแบ่งการสื่อสารโดยใช้บุคคลออกเป็น 4 วิธี ดังต่อไปนี้

1.1 การขายโดยพนักงานขาย เป็นการสื่อสารแบบสองทาง (Two Way Communication) ที่ผู้ให้บริการสามารถโต้ตอบกับผู้รับบริการได้ทั้งแบบเผชิญหน้ากันหรือเป็นการ

ติดต่อทางโทรศัพท์ ซึ่งสามารถทำให้ผู้ให้บริการสามารถให้ข้อมูลได้ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ แต่ละราย ขณะเดียวกันผู้รับบริการก็สามารถสอบถามข้อมูลหรือข้อสงสัย เพื่อให้ผู้ให้บริการให้ความกระจ่างได้ ขณะเดียวกันการขายโดยพนักงานขายจะช่วยเสริมสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและยังช่วยสร้างโอกาสในการขายบริการอื่นอีกด้วย

1.2 ศูนย์บริการลูกค้า ในธุรกิจขนาดใหญ่จะตั้งศูนย์บริการลูกค้าขึ้นในรูปแบบของ Call Center ซึ่งจะทำหน้าที่ให้บริการลูกค้าหลังการขาย เช่น การดูแลซ่อมแซมแก้ไข การให้ข้อมูลเพิ่มเติม การรับจอง การรับชำระเงิน การขนส่ง และการช่วยแก้ไขปัญหา หรือให้คำปรึกษาต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการบริการได้ตลอดเวลา

1.3 การฝึกอบรมให้กับผู้รับบริการ ในบางครั้งผู้ให้บริการจำเป็นต้องเปิดเป็นหลักสูตรฝึกอบรมให้กับผู้รับบริการที่ซื้อบริการไป โดยเฉพาะอย่างยิ่งบริการที่มีกระบวนการสลับซับซ้อน ซึ่งโดยส่วนใหญ่มักเป็นบริการที่ขายให้กับองค์กรธุรกิจ ทั้งนี้การฝึกอบรมทำขึ้นเพื่อแนะนำวิธีการใช้บริการอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุดให้แก่ผู้รับบริการ

1.4 การสื่อสารแบบปากต่อปาก เป็นการแนะนำโดยตรงจากผู้รับบริการที่เคยใช้บริการไปสู่คนอื่น ๆ รูปแบบการสื่อสารแบบปากต่อปากนี้อยู่นอกเหนือการควบคุมของกิจการ และมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของผู้บริโภคสูงมาก การสื่อสารแบบนี้มีทั้งแง่บวกและแง่ลบ หากผู้รับบริการพอใจในบริการก็จะถ่ายทอดให้ผู้อื่นไปในทิศทางบวกก็จะเป็นผลดีต่อกิจการ หากผู้รับบริการไม่พอใจบริการที่ได้รับ ก็อาจจะถ่ายทอดความรู้สึกไม่พอใจหรือบอกต่อในเชิงลบไปยังคนอื่น ๆ ด้วยเช่นกัน

2. การโฆษณา (Advertising) เป็นการติดต่อสื่อสารกับผู้รับบริการโดยไม่ใช้บุคคล ซึ่งการโฆษณามีบทบาทในการทำให้ผู้บริโภครู้จักสินค้าและบริการ และทำให้ผู้บริโภคมองเห็นความแตกต่างระหว่างบริการของกิจการกับบริการของกลุ่มแข่งขัน เครื่องมือที่ใช้ในการโฆษณามีหลายรูปแบบ เช่น 1) การโฆษณาทางโทรทัศน์ 2) การโฆษณาทางวิทยุ 3) การโฆษณาทางอินเทอร์เน็ต 4) การโฆษณาทางสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ ได้แก่ หนังสือพิมพ์และนิตยสาร 5) การโฆษณาด้วยสื่อกลางแจ้ง เช่น ป้ายบิลบอร์ดและโปสเตอร์ 6) การโฆษณาแบบเคลื่อนที่ เช่น ข้างรถประจำทางหรือด้านหลังรถสามล้อ 7) สื่อ Electronic display ที่สามารถเคลื่อนไหวหรือเปลี่ยนแปลงสีทันได้อย่างน่ามอง 8) การตกแต่งร้านค้าหรือตู้กระจกของร้านค้าปลีกที่ช่วยส่งเสริมการขาย 9) การสื่อสารกับผู้บริโภคโดยตรงทางไปรษณีย์ ทางโทรศัพท์ ทางโทรสาร หรือทางอี-เมล เป็นต้น

3. การส่งเสริมการขาย (Sales promotion) หมายถึง กิจกรรมทางการตลาดที่สร้างสรรค์ขึ้นมาเพื่อใช้เป็นตัวกระตุ้นให้ผู้รับบริการทำการซื้อบริการเร็วขึ้นภายในช่วงระยะเวลาอันจำกัดไว้สั้น ๆ และใช้เป็นตัวกระตุ้นเสริมช่องทางการจัดจำหน่ายและเสริมประสิทธิภาพการขาย

ของพนักงานให้บริการและคนกลางหรือตัวแทนการจำหน่ายต่าง ๆ ให้ขายบริการได้มากยิ่งขึ้น ดังนั้นเป้าหมายของการส่งเสริมการขายจึงมุ่งเน้นไปยังกลุ่มเป้าหมาย 3 กลุ่ม คือ ผู้รับบริการ คนกลางหรือตัวแทนการจำหน่าย และพนักงานให้บริการ ซึ่งเครื่องมือที่ใช้ในการส่งเสริมการขายสำหรับแต่ละกลุ่ม เป้าหมายจะแตกต่างกัน ดังนี้

3.1 เครื่องมือที่ใช้ในการส่งเสริมการขายสำหรับผู้รับบริการ ได้แก่ การเสนอบริการให้เปล่า การแจกผลิตภัณฑ์ตัวอย่าง การให้ของแถม การสาธิต การให้คู่มือ การยกเว้นค่าธรรมเนียมแรกเข้า การคืนเงิน การให้ส่วนลดในอนาคต การจับรางวัลชิงโชค เป็นต้น

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการส่งเสริมการขายสำหรับคนกลางหรือตัวแทนการจำหน่าย ได้แก่ สินค้าให้เปล่า การให้ส่วนลด การให้ส่วนลดในการโฆษณา การแข่งขันการจัดจำหน่าย การให้รางวัล เป็นต้น

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการส่งเสริมการขายสำหรับพนักงานให้บริการ ได้แก่ การให้เงินพิเศษ การให้รางวัล การแข่งขันและรางวัลพิเศษสำหรับพนักงานขายที่มีผลงานที่ดีที่สุด เป็นต้น

สิ่งที่เจ้าของกิจการต้องตระหนักอยู่เสมอ คือ การส่งเสริมการขายเป็นเครื่องมือที่ใช้ทำลายความจงรักภักดีของผู้รับบริการที่มีต่อบริการของกลุ่มแข่งขัน ส่วนการโฆษณาเป็นเครื่องมือที่ใช้สร้างความจงรักภักดีของผู้รับบริการให้มีความจงรักภักดีต่อบริการของเรา ดังนั้นกิจการจึงต้องกำหนดงบประมาณระหว่างส่งเสริมการขายและการโฆษณาให้เหมาะสม

4. การประชาสัมพันธ์ (Publicity / Public Relations) หมายถึง แผนงานและความพยายามที่จะกระทำอย่างต่อเนื่องเพื่อสร้างและรักษาภาพลักษณ์ (Image) และความเข้าใจอันดีระหว่างองค์กรและสาธารณชน โดยมีวัตถุประสงค์หลักในการประชาสัมพันธ์ คือ 1) ทำให้เกิดความมั่นใจว่าองค์กรเป็นที่ยอมรับของสาธารณชน 2) ทำให้สาธารณชนมีทัศนคติที่ดีต่อองค์กร และ 3) ทำให้องค์กรเป็นที่รู้จักคุ้นเคยมากกว่าคู่แข่งในตลาด ซึ่งเครื่องมือที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์ที่นิยมใช้ มีดังนี้

4.1 สิ่งพิมพ์ต่าง ๆ ได้แก่ เอกสารประกอบการเผยแพร่ข่าวสาร รายงานประจำปี แผ่นพับ โปสเตอร์ บทความในนิตยสารหรือหนังสือพิมพ์ รายงานสำหรับพนักงาน เป็นต้น

4.2 การสร้างกิจกรรมพิเศษ ได้แก่ การจัดประชุมสื่อมวลชน การแถลงข่าว การจัดสัมมนา การจัดแสดงปาฐกถา การให้การสนับสนุนกิจกรรมหรือโครงการต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม เป็นต้น

4.3 การใช้สัญลักษณ์หรือตราขององค์กร

4.4 การจัดนิทรรศการหรือการออกงานแสดงสินค้า

5. อุปกรณ์และเครื่องมือแนะนำบริการ (Instructional Materials) ธุรกิจบริการรูปแบบใหม่ ๆ ในปัจจุบัน อุปกรณ์และเครื่องมือแนะนำบริการมีความจำเป็นอย่างยิ่ง เนื่องจากบริการเหล่านี้จำเป็นต้องมีอุปกรณ์และเครื่องมือต่าง ๆ เพื่อแนะนำให้ผู้รับบริการที่เป็นกลุ่มเป้าหมายและผู้รับบริการที่เข้ามาใช้บริการมีความเข้าใจเกี่ยวกับบริการ ซึ่งอุปกรณ์และเครื่องมือเหล่านี้จะให้ข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ เทคนิคการใช้บริการ ข้อควรระวัง เป็นต้น

อุปกรณ์และเครื่องมือแนะนำบริการ ได้แก่ การให้ข้อมูลเกี่ยวกับคู่มือการใช้บริการผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น เว็บไซต์ของกิจการ แผ่นพับ แผ่นปลิว วิดีโอเทป ซีดี-รอม รวมถึงอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ต่าง ๆ ที่เป็นลักษณะที่สามารถปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการได้ เป็นต้น

6. การออกแบบภาพลักษณ์องค์กร (Corporate Design) หมายถึง การใช้สัญลักษณ์ เครื่องหมาย ตัวอักษร และการจัดวางองค์ประกอบที่จับต้องได้ให้มีลักษณะที่เป็นไปในทิศทางเดียวกันและมีความแตกต่างจากคู่แข่งรายอื่น เพื่อความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันและทำให้ผู้รับบริการจดจำได้ เช่น ป้ายสัญลักษณ์ อาคารสำนักงานที่มีสถาปัตยกรรมที่เป็นเอกลักษณ์เฉพาะสำหรับกิจการ การตกแต่งภายนอก/ภายในของสถานบริการ ยานพาหนะ เครื่องแบบพนักงาน อุปกรณ์และเครื่องเขียนต่าง ๆ เป็นต้น

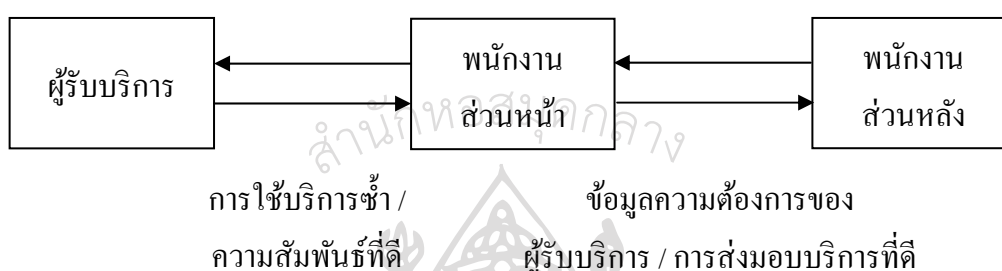
ส่วนผสมการส่งเสริมการตลาดที่กล่าวมาข้างต้น ล้วนเป็นเครื่องมือที่มีศักยภาพในการสื่อสารไปถึงผู้รับบริการทั้งสิ้น และบางครั้งเครื่องมือเหล่านี้มีราคาแพง เจ้าของกิจการจึงควรเลือกสรรส่วนผสมการส่งเสริมการตลาดที่มีความเหมาะสมที่สุด และเลือกสื่อที่จะนำพาข่าวสารที่ต้องการสื่อไปถึงกลุ่มผู้รับข่าวสารที่เป็นเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยเครื่องมือแต่ละประเภทจะมีการเกื้อหนุนและเสริมแรงให้แก่กันและกัน ทั้งนี้เจ้าของกิจการต้องจัดลำดับก่อนหลังในการเลือกใช้เครื่องมือให้เหมาะสม เช่น เลือกใช้การโฆษณาเพื่อดึงดูดผู้รับบริการให้มายังสถานที่ให้บริการ ซึ่งสถานที่ให้บริการนั้นได้ถูกตกแต่งให้ดึงดูดใจไว้เป็นอย่างดี พร้อมกันนั้นยังได้จัดเตรียมพนักงานให้บริการที่มีความพร้อมในการบริการคอยให้บริการไว้อย่างพอเพียงด้วย เป็นต้น

4.5 พนักงาน (People : P5)

พนักงานประกอบด้วยบุคคลทั้งหมดในองค์กรที่ให้บริการ ซึ่งจะรวมถึงตั้งแต่เจ้าของ ผู้บริหาร พนักงานในทุกระดับทั้งพนักงานให้บริการและพนักงานในส่วนสนับสนุน ซึ่งบุคคลดังกล่าวทั้งหมดมีผลต่อคุณภาพของการให้บริการ โดยเจ้าของและผู้บริหารมีส่วนสำคัญอย่าง

มากในการกำหนดนโยบายในการให้บริการ การกำหนดอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของพนักงานในทุกระดับ กระบวนการในการให้บริการ รวมถึงการแก้ไขปรับปรุงการให้บริการ ส่วนพนักงานให้บริการเป็นบุคคลที่ต้องพบปะและให้บริการกับผู้รับบริการ โดยตรง และพนักงานในส่วนสนับสนุนจะทำหน้าที่สนับสนุนงานด้านต่าง ๆ ที่จะทำให้การบริการนั้นครบถ้วนสมบูรณ์

พนักงานในองค์การที่ให้บริการ จะมีทั้งพนักงานที่ทำงานพบปะกับผู้รับบริการโดยตรง (พนักงานส่วนหน้า) และพนักงานที่ทำงานสนับสนุน (พนักงานส่วนหลัง) ที่ทำให้สามารถส่งมอบบริการอย่างมีคุณค่าให้กับผู้รับบริการ โดยสามารถแสดงความสัมพันธ์ได้ ดังนี้



แผนภูมิที่ 4 ความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานส่วนหน้าและพนักงานส่วนหลังกับการให้บริการ
ที่มา : ชัยสมพล ชาวประเสริฐ, การตลาดบริการ (กรุงเทพมหานคร : ซีเอ็ดดูเคชั่น, 2547), 75.

จากแผนภูมิดังกล่าว จะเห็นว่าการให้บริการที่ดีและการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้รับบริการจะต้องมาจากพนักงานทั้งสองส่วน รวมทั้งการปรับปรุงการให้บริการต้องอาศัยข้อมูลความต้องการของผู้รับบริการจากพนักงานส่วนหน้าด้วย ดังนั้นการจะทำให้พนักงานส่วนหน้าและพนักงานส่วนหลังทำหน้าที่ให้บริการได้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด เจ้าของกิจการจะต้อง 1) แบ่งงานหรือกำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบระหว่างพนักงานทั้งสองส่วนอย่างชัดเจน 2) สร้างกระบวนการทำงานที่สั้น กระชับและมีประสิทธิภาพ 3) เน้นการติดต่อสื่อสารที่ชัดเจนระหว่างกัน 4) สร้างกิจกรรมที่ทำให้พนักงานทั้งสองส่วนทำงานร่วมกันได้เป็นอย่างดี และ 5) การสลับหน้าที่กันทำงาน (ชัยสมพล ชาวประเสริฐ, 2547 : 75-76)

ระวีวรรณ โปรรุ่งโรจน์ (2551 : 47) ให้ความเห็นว่า พนักงานให้บริการที่ดีจำเป็นต้องมีคุณสมบัติเฉพาะ ดังต่อไปนี้

1. มีบุคลิกภาพและมารยาทเหมาะสม
2. มีวาทศิลป์หรือศิลปะในการพูด
3. มีมนุษยสัมพันธ์

4. มีความรู้ ความสามารถและทักษะในการปฏิบัติงาน ในเรื่องต่อไปนี้เป็นอย่างดี
 - 4.1 วิธีการและเทคนิคการบริการ
 - 4.2 หน่วยงานที่ตนเองทำงานอยู่
 - 4.3 ผลกระทบที่บริการของหน่วยงาน
 - 4.4 ความสำคัญและพฤติกรรมของผู้รับบริการ
 - 4.5 การสื่อสารด้วยภาษาต่างประเทศ
5. มีเจตคติที่ดีต่องานบริการ และมีจิตใจรักงานบริการ

พนักงานมีบทบาทสำคัญอย่างมากกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานจะส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้รับบริการด้วย เนื่องจากพนักงานบริการทำหน้าที่ผลิตการบริการให้มีมาตรฐานคุณภาพสม่ำเสมอได้ยาก หากพนักงานไม่มีความสุขในการทำงานก็จะส่งมอบบริการให้กับผู้รับบริการ ได้ไม่คงที่ตามมาตรฐานที่กำหนดไว้

4.6 กระบวนการให้บริการ (Process : P6)

ธีรกิติ นวรัตน์ ณ อยุรยา (2547 : 144) กล่าวว่า กระบวนการให้บริการ จะเกี่ยวข้องกับ ขั้นตอน วิธีการ งานประจำและงานต่าง ๆ ที่ต้องปฏิบัติตามกำหนดเวลา รวมถึงกิจกรรมต่าง ๆ ในการนำเสนอผลิตภัณฑ์บริการให้กับผู้รับบริการ หรือกล่าวอีกนัยหนึ่ง กระบวนการ คือ วิธีการ และขั้นตอนต่าง ๆ ที่ใช้เพื่อให้กิจการบรรลุผลสำเร็จที่ต้องการ

ในการศึกษาเรื่องกระบวนการให้บริการมีสิ่งที่จะต้องคำนึงถึง ดังต่อไปนี้

1. การจัดทำผังกระบวนการบริการหรือการสร้างพิมพ์เขียวบริการ (Service Blueprint)

2. การจัดการการรอคอย

3. เทคโนโลยี (Technology)

4.6.1 การจัดทำผังกระบวนการบริการหรือการสร้างพิมพ์เขียวบริการ (Service blueprint)

การจัดทำผังกระบวนการบริการหรือการสร้างพิมพ์เขียวบริการ (Service Blueprint) หมายถึง การจัดทำเครื่องมือที่ใช้ในการวาดภาพกระบวนการ จุดที่มีการติดต่อกับผู้รับบริการ และหลักฐานของการบริการจากมุมมองของผู้รับบริการ (ธีรกิติ นวรัตน์ ณ อยุรยา, 2547 : 150)

4.6.2 การจัดการการรอคอย

ขั้นตอนที่สำคัญที่สุดขั้นตอนหนึ่งในการบริการแทบทุกประเภท คือ การรอ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในช่วงเวลาหนาแน่น (Peak Time) ที่ผู้รับบริการมาใช้บริการพร้อม ๆ กันในเวลาเดียวกัน ทำให้เกิดการกระจุกตัวและเกิดการรอคอยเพื่อการใช้บริการ ซึ่งไม่ได้หมายถึงระยะเวลาการรอคอยเท่านั้น หากแต่หมายถึงรูปแบบการรอ เช่น การจัดรูปแบบคิว หรือ องค์กรประกอบทางกายภาพของการรอ ทั้งสถานที่รอ เก้าอี้นั่งรอ หรือแม้กระทั่งอุณหภูมิหรือสีสันทันในบริเวณรอคอยก็ตาม

4.6.3 เทคโนโลยี (Technology)

เทคโนโลยี ในที่นี้ หมายถึง การนำความรู้ทางวิทยาศาสตร์มาประยุกต์ใช้อย่างเหมาะสม เพื่อตอบสนองความต้องการของมนุษย์ (ธีรกิตติ นวรัตน์ ณ อยุธยา, 2547 : 152)

ธีรกิตติ นวรัตน์ ณ อยุธยา (2547 : 154) ได้ให้ความเห็นว่า ธุรกิจบริการได้นำเทคโนโลยีมาใช้ในกิจการเพื่อวัตถุประสงค์หลัก 4 ประการ ดังนี้

1. เพื่อใช้ในกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับตัวบุคคลหรือผู้รับบริการ เช่น เทคโนโลยีการตรวจสอบด้วยเครื่อง CT scanner ที่ใช้ในการแพทย์แผนปัจจุบัน เป็นต้น
2. เพื่อใช้ในกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับสิ่งที่เป็นเจ้าของ เช่น การระบุตำแหน่งของสินค้าและพัสดุภัณฑ์ที่อยู่ในระหว่างการขนส่งด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัยใหม่ ๆ ที่กิจการขนส่งใช้อยู่ในปัจจุบัน เป็นต้น
3. เพื่อใช้ในกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับข้อมูล เช่น การให้บริการสอบถามข้อมูลทางระบบโทรศัพท์อัตโนมัติ เป็นต้น
4. เพื่อใช้ในการพัฒนาบริการใหม่ของกิจการ เช่น การให้บริการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (Electronic commerce) เป็นต้น

การนำเทคโนโลยีมาใช้นั้น เจ้าของกิจการมีเป้าหมายเพื่อให้กิจการสามารถลดต้นทุน อำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการและให้บริการแก่ผู้รับบริการได้อย่างมีคุณภาพมากขึ้น แต่ในมุมมองของผู้รับบริการอาจคิดว่าเทคโนโลยีส่วนใหญ่ไม่ว่าจะเป็นเครื่องอัตโนมัติ (Automatic Kiosk) ประเภทใดก็ตาม มักจะให้ความรู้สึกเย็นชา (Cold) มากกว่าจะให้ความรู้สึกอบอุ่น (Warm) ที่ได้รับจากพนักงาน แม้ว่าเครื่องอัตโนมัติจะทำให้สามารถทำรายการได้อย่างรวดเร็วมากขึ้น ผู้รับบริการจำนวนมากก็ยังยินดีเสียเวลาในการใช้บริการเพิ่มขึ้นเพราะจะได้ใช้บริการกับพนักงาน พูดคุยกับพนักงาน มีปัญหาจะได้ซักถามกันได้ และไม่ต้องเรียนรู้วิธีการใช้เทคโนโลยี และมีความเสี่ยงกับการใช้เทคโนโลยีผิดด้วย ดังนั้นสิ่งที่เจ้าของกิจการต้องคำนึงถึงเมื่อนำเทคโนโลยีมาใช้ คือ ต้องไม่ใช่เพื่อทดแทนพนักงาน หากแต่เพื่อทำให้พนักงานทำงานบริการได้

อย่างดีมากขึ้น ซึ่งเมื่อพนักงานทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น จำนวนพนักงานที่ต้องการเพื่อให้บริการก็ย่อมจะลดลงไปในระยะยาว และจะต้องเพิ่มความอบอุ่นที่สัมผัสได้ลงไปในความเย็นชา โดยจะต้องออกแบบการบริการให้ประสมประสานกันระหว่างพนักงานกับเทคโนโลยีได้เป็นอย่างดี

จะเห็นได้ว่ากระบวนการให้บริการเป็นส่วนประสมทางการตลาดที่มีความสำคัญมาก ต้องอาศัยพนักงานที่มีประสิทธิภาพหรือเครื่องมือทันสมัยในการทำให้กระบวนการที่สามารถส่งมอบบริการที่มีคุณภาพได้ เนื่องจากการให้บริการโดยทั่วไปมักประกอบด้วยหลายขั้นตอน ซึ่งในแต่ละขั้นตอนต้องประสานเชื่อมโยงกันเป็นอย่างดี หากมีขั้นตอนใดไม่ดีแม้แต่ขั้นตอนเดียวย่อมทำให้การบริการไม่เป็นที่ประทับใจแก่ผู้รับบริการ ในการนำเทคโนโลยีมาใช้ในกระบวนการให้บริการนั้น กิจการจะต้องไม่นำเทคโนโลยีมาใช้แทนพนักงาน พนักงานยังคงเป็นส่วนสำคัญของการบริการ หากแต่เมื่อพนักงานทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น จำนวนพนักงานที่ต้องการก็ลดลงไป แต่กิจการต้องพัฒนาทักษะและความสามารถของพนักงานให้สอดคล้องไปในทิศทางของการนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อเพิ่มคุณภาพการบริการและต้นทุนที่ลดต่ำลง

4.7 สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ (Physical evidence : P7)

สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ หมายถึง สิ่งที่เป็นรูปธรรมต่าง ๆ ที่สามารถมองเห็นหรือรับรู้ได้และใช้เป็นเครื่องบ่งชี้ถึงคุณภาพบริการ ซึ่งสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ประเภทหลัก ดังนี้ (ศิริกิติ นวรัตน์ ณ อยุธยา, 2547 : 162-163)

1. ภูมิทัศน์บริการ หมายถึง สภาพแวดล้อมทางกายภาพทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับสถานที่ในการให้บริการ แบ่งออกเป็น 2 ประเภทย่อย คือ

1.1 สภาพแวดล้อมภายนอก เช่น การออกแบบและรูปลักษณะภายนอกของตัวอาคาร ป้ายบอกทางเข้าสถานบริการ ป้ายชื่อของกิจการ สภาพแวดล้อมโดยรอบอาคาร ที่จอดรถ เป็นต้น

1.2 สภาพแวดล้อมภายใน เช่น การออกแบบและตกแต่งภายในอาคาร อุปกรณ์ในการให้บริการ ป้ายบอกทางภายในอาคาร การจัดวางผังภายในอาคาร คุณภาพของอากาศ อุณหภูมิและความชื้นภายในตัวสถานที่ให้บริการ เป็นต้น

2. สิ่งที่ต้องได้ประเภทอื่น หมายถึง สิ่งต่าง ๆ ที่สามารถมองเห็นเป็นรูปธรรมที่ช่วยในการสื่อสารกับผู้รับบริการ เช่น นามบัตร เครื่องเขียน แบบฟอร์มต่าง ๆ เครื่องมือเครื่องใช้ อุปกรณ์ เอกสารแผ่นพับ ใบแจ้งหนี้ ใบเสร็จรับเงิน รายงานต่าง ๆ เว็บไซต์ (Webpage) เครื่องแบบและการแต่งกายของพนักงาน เป็นต้น

สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ นับเป็นองค์ประกอบที่มีส่วนในการช่วยทำให้ผู้รับบริการ รู้สึกว่าบริการนั้นมีคุณภาพ มีความเหมาะสม มีประสิทธิภาพด้วยเช่นกัน ซึ่งผู้รับบริการจะใช้สิ่งแวดล้อมทางกายภาพเป็นเครื่องหมายแทนคุณภาพของการให้บริการ กล่าวคือ ผู้รับบริการจะอาศัยสิ่งแวดล้อมทางกายภาพเป็นปัจจัยหนึ่งในการเลือกใช้บริการ ดังนั้น สิ่งแวดล้อมทางกายภาพยิ่งดูหรูหราและสวยงามเพียงใด ผู้รับบริการก็จะรู้สึกว่าบริการน่าจะมีคุณภาพตามด้วย

จากการศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาดบริการ (Service Marketing Mix) ข้างต้น ผู้วิจัยได้พิจารณาแล้ว เห็นว่ามีส่วนสอดคล้องกับการให้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐมด้านต่าง ๆ จึงมีความเหมาะสมที่จะนำมาประยุกต์ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ ผลผลิตภัณฑ์ (ด้านเอกสาร) ช่องทางการจัดจำหน่าย (ด้านเอกสาร) การส่งเสริมการตลาด (ด้านการประชาสัมพันธ์) พนักงาน (ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ) และสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ (ด้านสถานที่)

5. วิสัยทัศน์ พันธกิจและยุทธศาสตร์กรมสรรพากร ปี 2547-2551

กรมสรรพากรเป็นหน่วยงานหลักในกระทรวงการคลังในการจัดเก็บรายได้ภาษีอากร เพื่อนำมาใช้จ่ายในการบริหารประเทศ และเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์สำคัญทางเศรษฐกิจด้านต่างๆ นอกจากนี้ กรมสรรพากรยังมีส่วนสำคัญในการดำเนินการทางด้านภาษีอากรเพื่อสนับสนุนและเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของภาคธุรกิจเอกชน และของประเทศในเวทีโลกด้วย

นับตั้งแต่ประเทศไทยประสบกับวิกฤตการณ์ทางเศรษฐกิจตั้งแต่ปี 2540 เป็นต้นมา การจัดเก็บภาษีอากรของกรมสรรพากรมีความยุ่งยากและมีข้อจำกัดในหลายด้าน กล่าวคือ ความสามารถในการเสียภาษีของประชาชนลดลง เป้าหมายการจัดเก็บภาษีเพิ่มขึ้น ในขณะที่ยังจำเป็นต้องมีมาตรการทางภาษี เพื่อช่วยสนับสนุนการฟื้นตัวของภาคเศรษฐกิจต่างๆ ดังนั้น แนวทางหลักที่จะทำงานบรรลุภารกิจให้ได้ คือ การเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บ และการให้บริการที่ดี เพื่อเพิ่มความสนใจในการเสียภาษี กรมสรรพากรได้เร่งปรับปรุงการบริหารงานโดยเฉพาะอย่างยิ่ง การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ (IT) เป็นแกนนำในการให้บริการผู้เสียภาษีด้านต่างๆ การกำกับดูแลการเสียภาษีให้ถูกต้องและเป็นปัจจุบันเพื่อลดภาระและปัญหาการตรวจสอบภาษีย้อนหลัง รวมทั้งวางรากฐานทางด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT) เพื่อเพิ่มช่องทางการให้บริการใหม่ ๆ แก่ผู้เสียภาษีให้รวดเร็ว ลดขั้นตอนงาน ตลอดจนการปรับกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

อย่างไรก็ดี การเป็นหน่วยงานหลักของกระทรวงการคลังและประเทศที่มีบทบาทสำคัญในการรักษาเสถียรภาพและความแข็งแกร่งของภาคการคลัง กรมสรรพากรจำเป็นต้องสร้างฐานรายได้ภาษีที่มีความทั่วถึง เป็นธรรมและยั่งยืน เพื่อสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีของประชาชน นอกจากนี้

การสร้างระบบภาษีที่สนับสนุนการลงทุนของภาคเอกชนและดึงดูดนักลงทุนจากต่างประเทศ จะเป็นส่วนหนึ่งในการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศและการปฏิบัติงานตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี อันทำให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจรัฐ ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานทำให้ประชาชนได้รับความสะดวก ตอบสนองต่อความต้องการและให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยมีระบบการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผล ให้เกิดประสิทธิภาพ ความคุ้มค่าในการบริหาร เป็นความท้าทายที่กรมสรรพากรต้องดำเนินการให้สำเร็จ

กรมสรรพากรได้ปรับกระบวนการทัศน์ เพื่อรองรับสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงและภารกิจที่เพิ่มมากขึ้น โดยศึกษาวิเคราะห์จุดอ่อน จุดแข็ง (SWOT ANALYSIS) ในการทำงานเพื่อทบทวนวิสัยทัศน์ พันธกิจ และกำหนดยุทธศาสตร์ของกรมสรรพากรให้ประชาชนเป็นศูนย์กลาง เน้นเรื่องการบริการเพื่อให้ผู้เสียภาษีได้รับบริการที่ดี รวดเร็ว ด้วยระบบงานที่มาตรฐานสากล เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ จัดเก็บภาษีที่ทั่วถึงเป็นธรรม และสร้างฐานรายได้ภาษีของประเทศที่ยั่งยืนต่อไป

วิสัยทัศน์

ระบบงานมาตรฐานสากล เพื่อบริการประชาชน และเก็บภาษีทั่วถึง เป็นธรรม

พันธกิจ

1. จัดเก็บภาษีอากรให้ได้ตามประมาณการ
2. ให้บริการและสร้างความสมัครใจในการเสียภาษี
3. เสนอแนะการใช้นโยบายทางภาษีอากรอย่างทั่วถึง เป็นธรรม สามารถใช้เป็นกลไก

ในการพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม และการแข่งขันของประเทศต่อกระทรวงการคลัง

ยุทธศาสตร์กรมสรรพากร

กรมสรรพากรได้จัดทำยุทธศาสตร์ขึ้น 3 ยุทธศาสตร์ โดยกำหนดงาน/แผนงาน/โครงการที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ระดับชาติ นโยบายรัฐบาล ยุทธศาสตร์กระทรวงการคลัง หลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี และยุทธศาสตร์ระดับกลุ่มจังหวัด ดังนี้

ยุทธศาสตร์ที่ 1 : IT เป็นแกนนำผลักดันองค์กร มีเป้าประสงค์สำคัญเพื่อให้กรมสรรพากรเป็นผู้นำการใช้ IT และมีระบบงานมาตรฐานสากล ทำให้ผู้เสียภาษีได้รับบริการที่ดี รวดเร็ว ด้วยต้นทุนที่ต่ำลง สามารถเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ สอดคล้องกับประเด็นยุทธศาสตร์กระทรวงการคลัง ยุทธศาสตร์ที่ 3 การพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมที่ยั่งยืน และยุทธศาสตร์ที่ 4 การปรับระบบบริหารจัดการกระทรวงการคลัง และเพิ่มประสิทธิภาพความทันสมัยและความโปร่งใสในการทำงาน

งาน/แผนงาน/โครงการ

1. การจัดเก็บภาษี
2. กำกับดูแลการเสียภาษีและให้บริการผู้เสียภาษีเป็นรายชื่อผู้ประกอบการผ่านระบบงานคอมพิวเตอร์แบบออนไลน์(Online)
3. พัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ
4. รับชำระภาษีผ่านทางอินเทอร์เน็ต (Internet)
5. ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ (IT) ในระบบงานและการจัดการภายใน
6. ปฏิบัติงานตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี
7. เพิ่มสมรรถนะและแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

ตัวชี้วัดเป้าประสงค์นี้ ได้แก่ ผลการจัดเก็บภาษีตามประมาณการ จำนวนระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT) /บริการ e-service ที่พัฒนาขึ้นมาใหม่ การกำกับดูแลผู้เสียภาษีและให้บริการผู้เสียภาษีเป็นรายชื่อผู้ประกอบการผ่านระบบงานคอมพิวเตอร์แบบออนไลน์ (Online) ตามรอบภาษี เป็นต้น

ยุทธศาสตร์ที่ 2 : บริการผู้เสียภาษีแบบมีเจ้าภาพเพื่อสร้างความสมัครใจในการเสียภาษี

มีเป้าประสงค์เพื่อให้ผู้เสียภาษีได้รับบริการที่ดี รวดเร็ว ตั้งแต่การเสียภาษีแบบออนไลน์ (Online) บริการจดทะเบียนทางอินเทอร์เน็ต (Internet) การคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา การกำกับดูแลและให้คำแนะนำเป็นรายชื่อผู้ประกอบการโดยทีมกำกับดูแล สอดคล้องกับประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 4 ของกระทรวงการคลัง การปรับระบบบริหารจัดการกระทรวงการคลัง และเพิ่มประสิทธิภาพความทันสมัย และความโปร่งใส

งาน/แผนงาน/โครงการ

1. เสียภาษีแบบออนไลน์ (Online)
2. บริการจดทะเบียนทางอินเทอร์เน็ต (Internet)
3. บริการผู้เสียภาษีโดยทีมกำกับดูแล
4. คืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา
5. คืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้ผู้ส่งออกที่ดี

ตัวชี้วัดเป้าประสงค์นี้ ได้แก่ ความรวดเร็วในการคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ความสำเร็จของจำนวนระเบียบ คำสั่ง แนวปฏิบัติและกฎหมายที่สามารถแก้ไขหรือยกเลิก เพื่อให้บริการที่ดีและรวดเร็วขึ้น และการกำกับดูแลผู้เสียภาษีตามรอบภาษีเพื่อให้การเสียภาษีเป็นปัจจุบัน เป็นต้น

ยุทธศาสตร์ที่ 3 : ดำรงติดตามธุรกิจนอกระบบภาษี มีเป้าประสงค์เพื่อให้การจัดเก็บภาษีมีความทั่วถึง เป็นธรรม ช่วยให้การแข่งขันของภาคเอกชนอยู่บนพื้นฐานที่เท่าเทียมกันมากขึ้น รัฐมีรายได้สูงขึ้น โดยไม่เป็นภาระของผู้ประกอบการที่เสียภาษีถูกต้องแล้ว ตลอดจนเป็นการสร้างฐานภาษีที่ยั่งยืน สอดคล้องกับประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 1 ของกระทรวงการคลัง คือการสร้าง ความยั่งยืนทางการคลัง

งาน/แผนงาน/โครงการ

1. เน้นการลงพื้นที่เพื่อสำรวจและให้บริการผู้เสียภาษี
2. รณรงค์และติดตามผู้เสียภาษีที่อยู่นอกระบบ

ตัวชี้วัดเป้าประสงค์นี้ ได้แก่ การปรับปรุงฐานผู้เสียภาษีและจัดการผู้เสียภาษีที่อยู่นอกระบบ โดยการเพิ่มจำนวนผู้เสียภาษีให้เข้าสู่ระบบภาษีมากขึ้น เพื่อการจัดเก็บภาษีที่ทั่วถึง เป็นธรรม และสร้างความยั่งยืน

6. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับภาษีอากร

จากการที่รัฐบาลมีหน้าที่เกี่ยวกับบริหารกิจการด้านต่าง ๆ ของประเทศมากมาย เช่น การป้องกันประเทศ การรักษาความสงบภายใน การส่งเสริมทำมาหากินของประชาชน และการจัดสวัสดิการเพื่อสังคม เป็นต้น ในการทำหน้าที่ดังกล่าวในแต่ละปีนั้น รัฐบาลจะต้องใช้จ่ายเป็นจำนวนมาก ดังนั้นรัฐบาลจำเป็นต้องมีรายได้และรายได้หลักที่สำคัญที่สุดของรัฐบาลคือรายได้จากการจัดเก็บภาษีอากรต่าง ๆ ดังนั้นการศึกษาเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษีอากรจึงเป็นเรื่องสำคัญ

6.1 ความหมายของภาษีอากร

เกริกเกียรติ พิพัฒน์เสรีธรรม (2543 : 129-130) กล่าวว่านักเศรษฐศาสตร์พยายามจะให้คำจำกัดความของคำว่า “ภาษีอากร(Tax)” เพื่อครอบคลุมภาษีอากรทุกประเภทที่จัดเก็บ อย่างไรก็ตามในปัจจุบันก็ยังหาคำจำกัดความที่สมบูรณ์ไม่ได้ ในทำนองเดียวกันกับการพยายามที่จะให้คำจำกัดความว่าเศรษฐศาสตร์คืออะไร ในที่นี้จะขอสรุปคำจำกัดความของภาษีอากรที่เป็นที่เข้าใจหรือยอมรับกันโดยทั่วไปคือ

ภาษีอากร คือ สิ่งที่รัฐบาลบังคับเก็บจากรายกรณีได้เป็น โดยสมัครใจ และนำมาใช้เพื่อประโยชน์ของสังคมส่วนรวมโดยมิได้มีสิ่งตอบแทนโดยตรงแก่ผู้เสียภาษี หรือ

ภาษีอากร คือ เงินได้หรือทรัพย์สินที่เคลื่อนย้ายจากภาคเอกชนไปสู่ภาครัฐบาล ยกเว้นการกู้ยืมเงินและการขายสินค้าหรือบริการในราคาทุนของรัฐบาล

6.2 วัตถุประสงค์ของการจัดเก็บภาษีอากร (The objective of Taxation)

อรรถ ธรรมโน (2548 : 75-77) ได้สรุปวัตถุประสงค์พื้นฐานของการเก็บภาษีอากรของรัฐ คือ เป็นการหารายได้ให้รัฐบาลเพื่อนำมาใช้ในกิจกรรมต่าง ๆ ในขณะที่เดียวกันรัฐก็สามารถใช้การจัดเก็บภาษีอากรเป็นเครื่องมือทางการคลัง เพื่อให้บรรลุถึงเป้าหมายทางเศรษฐกิจที่รัฐวางไว้ได้ ดังนั้นในการจัดเก็บภาษีจึงต้องมุ่งถึงวัตถุประสงค์ด้านอื่นด้วย ดังนี้

1. **ภาษีอากรเพื่อหารายได้** รัฐจะเก็บภาษีอากรเพื่อนำไปใช้จ่ายในด้านต่าง ๆ โดยมุ่งเน้นการใช้จ่ายนั้นจะต้องเกิดประโยชน์แก่ประชาชนผู้เสียภาษี เพราะในการจัดเก็บภาษีนั้นผู้เสียภาษีย่อมไม่ยอมรับ เนื่องจากต้องนำเงินที่ตนหามาได้นำมาให้แก่รัฐ

2. **ภาษีอากรเพื่อควบคุม** ในการจัดเก็บภาษีนอกจากจะใช้เป็นมาตรการในการจัดเก็บรายได้แล้ว ยังใช้เป็นมาตรการในการควบคุมการบริโภคและการผลิตอีกด้วย เช่น สินค้าฟุ่มเฟือย ประเภท เหล้า บุหรี่ ซึ่งเป็นสินค้าที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ รัฐก็อาจจะจัดเก็บภาษีในอัตราที่สูงเพื่อลดการบริโภคลง เมื่อการบริโภคนั้น ๆ น้อยลง ก็จะทำให้ผู้ผลิตจำต้องลดปริมาณการผลิตลง

3. **ภาษีอากรเพื่อการแบ่งกระจายทรัพยากร** รัฐสามารถใช้นโยบายภาษีอากรเพื่อสร้างความเป็นธรรมในการแบ่งกระจายทรัพยากรทั้งระหว่างบุคคลและระหว่างท้องถิ่น โดยดำเนินการได้หลายวิธี เป็นต้นว่า การจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในอัตราก้าวหน้าและการจัดเก็บภาษีอากรประเภทที่มีผลกระทบต่อกลุ่มผู้มีรายได้สูงมากกว่ากลุ่มผู้มีรายได้ต่ำ เช่น ภาษีทรัพย์สิน ภาษีมรดก และภาษีการบริโภคสินค้าฟุ่มเฟือย

4. **ภาษีอากรเพื่อรักษาเสถียรภาพทางเศรษฐกิจ** การรักษาเสถียรภาพทางเศรษฐกิจเป็นหน้าที่อันสำคัญยิ่งของรัฐ รัฐสามารถใช้มาตรการด้านภาษีอากรเข้าช่วยได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น ในยามเกิดภาวะเงินเฟ้อรุนแรง รัฐจำเป็นต้องมีการเพิ่มอัตราภาษีที่เก็บอยู่หรือเพิ่มประเภทภาษีใหม่ ๆ ขึ้นมา ส่วนในยามเศรษฐกิจตกต่ำรุนแรง รัฐอาจลดอัตราภาษีที่เรียกเก็บอยู่ หรือยกเลิก หรือยกเว้นภาษีอากร

5. **ภาษีอากรเพื่อส่งเสริมอุตสาหกรรม** หลังสงครามโลกครั้งที่สอง ได้มีแนวคิดต้องการปรับเปลี่ยนโครงสร้างทางเศรษฐกิจของประเทศด้อยพัฒนาซึ่งส่วนใหญ่อาศัยการผลิตด้านการเกษตรเป็นหลักให้ก้าวไปสู่การเป็นประเทศอุตสาหกรรมมากขึ้น โดยใช้มาตรการด้านภาษีอากรเข้ามาช่วยในการส่งเสริมกิจการอุตสาหกรรม เป็นต้นว่า มีการลดหรือยกเว้นภาษีเงินได้นิติบุคคลให้แก่กิจกรรมที่ได้รับการส่งเสริมชั่วคราวหนึ่ง มีการลดภาษีที่เก็บจากการบริโภคสินค้าที่ได้รับการส่งเสริม มีการลดหรือยกเว้นอากรศุลกากรขาเข้าให้สำหรับเครื่องจักรอุปกรณ์ และ

วัตถุดิบที่นำเข้ามาใช้ในการผลิต มีการตั้งกำแพงภาษีสำหรับสินค้าจากต่างประเทศที่จะเข้ามาขาย
แข่งขันกับสินค้าที่ได้รับการส่งเสริมจากรัฐบาล

6.3 หลักเกณฑ์ที่ดีในการเก็บภาษี

สมชาย ฤชพันธ์ (2542 : 27-30) กล่าวว่าในการจัดเก็บภาษีย่อมจะมีผลกระทบต่อ
ภาคประชาชนและภาคธุรกิจ ซึ่งเป็นผู้ที่จะต้องเสียภาษีให้แก่รัฐ ดังนั้นในการดำเนินการจัดเก็บ
ภาษีรัฐจึงต้องมีหลักเกณฑ์ในการจัดเก็บเพื่อให้เกิดความเป็นธรรมแก่ผู้ถูกจัดเก็บ นักเศรษฐศาสตร์
ชาวสก็อตแลนด์ชื่อ อาดัม สมิท (Adam Smith) ได้วางหลักเกณฑ์ที่ดีในการเก็บภาษีไว้ 4 ประการ
ในหนังสือ The Wealth of Nation ปี ค.ศ.1776 ดังนี้

1. หลักความเป็นธรรม (Equality) การจัดเก็บภาษีที่ดีต้องก่อให้เกิดความยุติธรรม
หรือความเสมอภาคในหมู่ผู้เสียภาษีทุกคน ซึ่งหลักนี้เป็นหัวใจสำคัญของระบบภาษีที่ดี และต้อง
พิจารณาทั้งความเป็นธรรมเกี่ยวกับภาษีที่จัดเก็บกับความเป็นธรรมที่เกิดจากการปฏิบัติจัดเก็บภาษี
นั้น ประชาชนทุกคนในแต่ละประเทศควรจะต้องเสียสละรายได้หรือผลประโยชน์ตามฐานะทาง
เศรษฐกิจของตน เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานของรัฐเพราะแต่ละคนต่างก็ได้รับประโยชน์และ
ความคุ้มครองจากรัฐ

2. หลักความแน่นอน (Certainty) การบริหารงานจัดเก็บที่มีประสิทธิภาพนั้น
กฎหมายที่ใช้ในการจัดเก็บภาษีทุกประเภทต้องมีความแน่นอน เป็นที่แจ้งชัดแก่ผู้เสียภาษีทุกคนไม่
ว่าในเรื่องฐานภาษี อัตราภาษี วันเวลา และวิธีการที่จัดเก็บ หลักความแน่นอนนี้อาจใช้ครอบคลุมถึง
ความแน่นอนในด้านภาระภาษี (Certainty of Incidence) ความแน่นอนในการชำระรายได้ (Fiscal
Marksmanship) ความแน่นอนของหนี้ภาษี (Certainty of Liability) และความแน่นอนในการลดเงิน
ได้ของเอกชน

3. หลักความสะดวก (Convenience of Payment) ภาษีที่ดีต้องสะดวกในการ
จัดเก็บคือ จะต้องเก็บได้ง่ายและง่ายต่อประชาชนที่จะปฏิบัติตามกฎหมายภาษีเองจะต้องเข้าใจง่าย
หลักเกณฑ์ต่างๆ ต้องไม่สลับซับซ้อน นอกจากนั้นแบบฟอร์มต่างๆ และข้อกำหนดต่างๆ ที่ให้ผู้เสีย
ภาษีปฏิบัติจะต้องง่ายต่อการปฏิบัติด้วย การเก็บภาษีทุกชนิดควรจะต้องเก็บตามวันเวลา สถานที่ที่
ผู้เสียภาษีสะดวก และจะต้องอำนวยความสะดวกในการเสียภาษีแก่ผู้เสียภาษีด้วย

4. หลักประหยัด (Economy in Collection) ภาษีทุกชนิดที่จัดเก็บนั้นควรจะต้อง
เป็นภาระแก่ผู้เสียภาษีและผู้จัดเก็บน้อยที่สุดเท่าที่จะน้อยได้ แต่ทำให้รัฐบาลได้รับรายได้มากที่สุด
เท่าที่จะทำได้

หลักเกณฑ์ที่ดีในการเก็บภาษีของ อาดัม สมิท ดังกล่าวได้มีการวิวัฒนาการขึ้นมา
จนถึงปัจจุบัน โดยนักวิชาการมีความเห็นว่าภาษีที่ดีต้องมีลักษณะเพิ่มเติม ดังนี้

5. หลักการยอมรับ (Acceptability) การบริหารจัดการเก็บภาษีอากรแต่ละประเภท จะทำได้ง่ายหากประชาชนให้ความร่วมมือในการเสียภาษี และภาษีทุกชนิดที่จะจัดเก็บต้องได้รับการยอมรับจากประชาชนส่วนใหญ่ ดังนั้น ก่อนออกกฎหมายภาษีอากรแต่ละประเภทรัฐบาลควรต้องฟังความคิดเห็นจากประชาชน เปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงออกถึงการสนับสนุนหรือคัดค้านอย่างกว้างขวางรวมทั้งให้ผู้เสียภาษีได้เห็นความสัมพันธ์ระหว่างการเสียภาษี และประโยชน์ที่ผู้เสียภาษีได้รับจากรัฐบาลด้วย หากรัฐบาลแสดงให้เห็นว่าเงินที่เก็บภาษีไปนั้นในที่สุดก็กลับคืนเป็นผลประโยชน์ต่อผู้เสียภาษีเองในอนาคต ก็จะช่วยให้ประชาชนยอมรับการเสียภาษี ซึ่งจะทำให้ประชาชนมีความสำนึกในการเสียภาษี (Tax Consciousness) มากขึ้น ให้ผู้เสียภาษีสู้สึกว่า “ When I Pay Taxes, I Buy Civilization”

6. หลักการเป็นไปได้ในทางปฏิบัติ (Enforceability) ภาษีอากรทุกประเภทที่จัดเก็บจะต้องสามารถทำการบริหารจัดการเก็บอย่างได้ผลในทางปฏิบัติ แม้ในทางทฤษฎีจะมีเหตุผลดีแต่ในทางปฏิบัตินั้นทำได้ยาก ภาษีนั้นจะถือเป็นภาษีที่ดีไม่ได้

7. หลักการทำได้ (Productivity) ภาษีที่ดีต้องสามารถทำรายได้ให้แก่รัฐบาลอย่างดี คือ เป็นภาษีที่มีฐานใหญ่และฐานของภาษีขยายตัวได้รวดเร็วตามความเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ ทำให้รายได้จากการจัดเก็บภาษีของรัฐบาลเพิ่มขึ้น โดยไม่ต้องเพิ่มอัตราการจัดเก็บภาษี

8. หลักความยืดหยุ่น (Flexibility) ภาษีที่ดีต้องสามารถปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลงภาวะเศรษฐกิจของประเทศ หรือการเปลี่ยนแปลงฐานะทางเศรษฐกิจของผู้เสียภาษีได้ง่าย

9. หลักความเป็นกลางในทางเศรษฐกิจ (Neutrality) ภาษีที่ดีต้องไม่ไปแทรกแซงการทำงานของกลไกตลาด ภาษีที่ดีควรมุ่งก่อให้เกิดรายได้ต่อรัฐ และปล่อยให้การตัดสินใจทางธุรกิจภาคเอกชนเป็นไปตามกลไกตลาด

10. หลักการใช้เป็นนโยบายทางเศรษฐกิจ ภาษีที่ดีต้องเอื้ออำนวยต่อการรักษาเสถียรภาพทางเศรษฐกิจและการส่งเสริมการพัฒนาทางเศรษฐกิจด้วย เพราะการดำเนินนโยบายภาษีอากรมิใช่เป็นการมุ่งหารายได้เข้ารัฐแต่เพียงอย่างเดียว แต่ภาษีอากรอาจใช้เป็นเครื่องมือในการรักษาเสถียรภาพทางเศรษฐกิจส่งเสริมการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ และส่งเสริมการกระจายรายได้ ซึ่งเป็นเป้าหมายสำคัญของการดำเนินนโยบายเศรษฐกิจ นอกจากนี้ภาษีอากรก็อาจใช้เป็นเครื่องมือทางนโยบายเศรษฐกิจอื่นๆ ได้ ระบบภาษีที่ดีต้องเอื้อต่อการใช้เป็นเครื่องมือทางเศรษฐกิจดังกล่าว

6.4 การจำแนกประเภทภาษี

อรรถ ธรรมโน (2548 : 77-79) ได้กล่าวว่า การจำแนกประเภทภาษี มีวิธีการแบ่งประเภทของภาษีอากรออกเป็น 2 วิธี คือ วิธีแรก แบ่งตามหลักการผลัดภาระภาษีอากร และวิธีที่สอง แบ่งตามฐานภาษีอากร

1. แบ่งตามหลักการผลัดภาระภาษีอากร สามารถแบ่งภาษีอากรออกได้เป็น 2 ประเภท คือ

ภาษีทางตรง (Direct Taxes) คือ ภาษีที่ผู้เสียภาษีเป็นผู้รับภาระภาษีทั้งหมดหรือเป็นส่วนใหญ่ ผู้เสียภาษีไม่สามารถผลัดภาระภาษีดังกล่าวไปให้แก่ผู้อื่น และโดยทั่วไปภาษีทางตรงมักจะเก็บจากฐานรายได้และผู้เสียภาษีรู้ถึงการเก็บภาษีได้ง่าย รัฐบาลควรใช้ภาษีทางตรงเป็นเครื่องมือในการกระจายรายได้ และภาษีทางตรงที่กรมสรรพากรรับผิดชอบจัดเก็บได้แก่ ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาและภาษีเงินได้นิติบุคคล

ภาษีทางอ้อม (Indirect Taxes) คือ ภาษีที่ผู้เสียภาษีสามารถผลัดภาระไปให้ผู้อื่นได้ง่าย ดังนั้นผู้รับภาระภาษีจึงไม่จำเป็นต้องเป็นผู้มีหน้าที่เสียภาษีตามกฎหมายเสมอไป ขึ้นอยู่กับว่าผู้เสียภาษีจะสามารถผลัดภาระภาษีไปให้ผู้อื่นได้มากน้อยเพียงใด ภาษีทางอ้อมโดยทั่วไปเป็นภาษีที่เก็บจากฐานการบริโภค เนื่องจากผลัดภาระได้ง่าย ดังนั้นแม้จะจัดเก็บจากผู้ผลิต หรือ ผู้ขายก็ตาม ภาระภาษีอาจถูกผลัดไปให้ผู้บริโภคได้ในท้ายที่สุด ในรูปของการขึ้นราคาสินค้า หรือบริการ ภาษีทางอ้อมจึงเป็นภาษีที่มีผลในทางเพิ่มราคาสินค้าหรือบริการ ในขณะเดียวกันเมื่อเปรียบเทียบภาระภาษีกับรายได้ของผู้บริโภค ซึ่งส่วนใหญ่เป็นผู้มีรายได้ต่ำแล้ว ภาษีทางอ้อมมีลักษณะเป็นภาษีถอยหลัง (Regressive Tax) จึงเป็นภาษีที่มีผลทำให้การกระจายรายได้ไม่เป็นธรรม ภาษีทางอ้อมที่กรมสรรพากรรับผิดชอบจัดเก็บได้แก่ ภาษีการค้า ภาษีมูลค่าเพิ่ม ภาษีสรรพสามิต และอากรแสตมป์

2. แบ่งตามฐานภาษีอากร วิธีการแบ่งประเภทของภาษีอากรตามฐานภาษีน่าจะเหมาะสมกว่า ถ้าแบ่งตามวิธีนี้จะตรงกับฐานภาษีตามที่กฎหมายภาษีอากรประเภทต่างๆ กำหนด วิธีนี้สามารถแบ่งได้ 3 ประเภท คือ

ภาษีที่เก็บจากเงินได้ (Income Taxes) ประกอบด้วยภาษีที่สำคัญ 4 ประเภท

1. ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (Income Taxes)
2. ภาษีเงินได้นิติบุคคล (Income Taxes)
3. ภาษีการรับมรดก (Income Taxes)
4. ภาษีการให้ (Income Taxes)

ภาษีที่เก็บจากทรัพย์สิน ได้แก่ ภาษีทรัพย์สิน ภาษีกองมรดก

ภาษีที่เก็บจากการบริโภค ได้แก่ ภาษีการขายทั่วไป ภาษีการขายเฉพาะ อากร
ศุลกากร ภาษีการใช้จ่าย

จากคำนิยามของภาษีอากรดังกล่าวจะเห็นว่า ภาษีอากรเป็นสิ่งที่รัฐบาลบังคับ
จัดเก็บจากประชาชน ไม่ว่าจะป็นในรูปแบบของภาษีทางตรงหรือภาษีทางอ้อม ในการบังคับจัดเก็บนี้
รัฐบาลจะนำมาใช้จ่ายเพื่อประโยชน์ของสังคมส่วนรวมไม่ว่าจะนำไปพัฒนาประเทศให้มีความ
เจริญก้าวหน้าหรือใช้เป็นเครื่องมือทางการคลังในการรักษาเสถียรภาพทางเศรษฐกิจ หรือใช้เป็น
มาตรการกระตุ้นความเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ ในช่วงที่ประเทศประสบภาวะเศรษฐกิจตกต่ำ
ดังเช่นทุกวันนี้ สิ่งที่รัฐบาลบังคับจัดเก็บภาษีนี้นั้นประชาชนผู้เสียภาษีจะไม่ได้รับประโยชน์โดยตรง แต่
จะได้รับประโยชน์ทางอ้อม โดยอาจจะเป็นรูปของบริการสาธารณะประโยชน์ และนอกจากนี้เมื่อ
พิจารณาอีกแนวทางหนึ่งจะเปรียบเสมือนการนำเงินได้หรือทรัพยากรจากภาคเอกชนกลับไปสู่
ภาครัฐในแง่ของภาษี

6.5 แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารการจัดเก็บภาษีอากร

พนม ทินกร ณ อยุธยา (2534 : 167-168) ได้กล่าวไว้ว่าในการจัดเก็บภาษีโดยหลัก
แล้วก็มุ่งหารายได้ เพื่อให้รัฐบาลนำไปใช้จ่ายในการพัฒนาประเทศ ซึ่งในการจัดเก็บภาษีให้ได้ตาม
เป้าหมายนั้นก็ต้องดำเนินการบริหารการจัดเก็บภาษีอากรให้มีประสิทธิภาพ และก่อให้เกิด
ประโยชน์ต่อประเทศชาติและผู้เสียภาษี ในการบริหารการจัดเก็บภาษีให้มีประสิทธิภาพจึงมี
แนวคิด ดังนี้

1. แนวคิดการบริหารอย่างมีประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีอากร

การบริหารจัดเก็บภาษีอากรอย่างมีประสิทธิภาพย่อมทำให้รายได้ภาษีอากร
เต็มเม็ดเต็มหน่วยและลดจำนวนการหลีกเลี่ยงภาษีให้น้อยลง ดังนั้นควรพิจารณาถึงปัจจัยที่มี
ความสำคัญต่อการกำหนดความมีประสิทธิภาพว่าประกอบด้วยอะไรบ้าง และปัจจัยดังกล่าวมี
ความสำคัญต่อการกำหนดความมีประสิทธิภาพอย่างไร เมื่อคำนึงถึงปัจจัยที่กำหนดความมี
ประสิทธิภาพแล้ว จะเห็นว่ามีความหมายหลายประการ แต่ปัจจัยที่สำคัญๆ มีเพียง 5 ประการ คือ

- 1.1 ความสำนึกในหน้าที่การเสียภาษีอากรของผู้เสียภาษี
- 1.2 ลักษณะของกฎหมายภาษีอากร
- 1.3 ประสิทธิภาพของพนักงานผู้จัดเก็บภาษีอากร
- 1.4 บรรยากาศที่เอื้ออำนวยให้ปฏิบัติตามกฎหมายภาษีอากร
- 1.5 โครงสร้างภาษีอากร

การจัดเก็บภาษีอากรจะมีประสิทธิภาพมากหรือน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับปัจจัยที่เป็นเครื่องกำหนดประสิทธิภาพ 5 ประการดังกล่าว ซึ่งจะต้องมีลักษณะที่ว่าประชาชนมีความสำนึกในหน้าที่การเสียภาษีที่ค่อนข้างสูง ลักษณะของกฎหมายต้องง่ายและสะดวกต่อการประเมินภาษีของผู้เสียภาษี พนักงานผู้จัดเก็บภาษีต้องเอาใจใส่ในการปฏิบัติงานและให้บริการแก่ผู้เสียภาษีเป็นอย่างดี นอกจากนี้ต้องสร้างบรรยากาศให้ผู้เสียภาษีปฏิบัติตามกฎหมายภาษีอากรให้มากขึ้น โดยผู้นำของประเทศและผู้นำทางด้านธุรกิจจะต้องปฏิบัติตัวเป็นเยี่ยงอย่างแก่ผู้เสียภาษีอากรทั่วไปและพยายามมิให้มีการหลบเลี่ยงภาษีอากร (Tax Evasion) เพราะการหลบเลี่ยงภาษีอากรเป็นช่องทางของความไม่เป็นธรรมในการจัดเก็บภาษี และมีส่วนทำให้ผู้เสียภาษีที่เสียถูกต้องอยู่แล้วเกิดความท้อแท้และไม่มีกำลังใจในการเสียภาษี สำหรับโครงสร้างภาษีอากรนั้นถือว่ามี ความสำคัญมาก ทั้งนี้เนื่องจากโครงสร้างภาษีอากรเป็นสิ่งที่เอื้ออำนวยในแง่ความสะดวกและ เข้าใจง่ายในทางปฏิบัติทั้งผู้จัดเก็บและผู้เสียภาษีและก่อให้เกิดความเป็นธรรม เมื่อภาษีอากรมี โครงสร้างที่ดี โดยเฉพาะการลดความซ้ำซ้อนของการจัดเก็บหรือที่เรียกว่าภาวะภาษีทับถมทวี (Cascading Effect) อันจะมีผลให้ภาระภาษีเหมาะสมอยู่ในวิสัยที่ผู้เสียภาษีรับได้ และส่งผลขึ้น สุดท้ายคือ ลดการหลบเลี่ยงภาษีให้น้อยลง เป็นการเพิ่มประสิทธิภาพของการจัดเก็บภาษีอีกด้วย

2. แนวนโยบายการรักษาเสถียรภาพทางเศรษฐกิจโดยการใช้นโยบายภาษีอากร และผลกระทบของภาษีอากร

2.1 การรักษาเสถียรภาพทางเศรษฐกิจโดยการใช้นโยบายภาษีอากร

บุรพา อัครถาวร (2516, อ้างถึงใน ดวงทิพย์ จันทรศักดิ์, 2543 : 9-11) กล่าวไว้ว่านโยบายภาษีอากรเป็นส่วนสำคัญของนโยบายการคลัง ในแนวความคิดเดิมรัฐบาลมี เป้าหมายเพียงแต่จะหารายได้ให้พอเพียงกับรายจ่าย (Balanced Budget) ปัจจุบันนักเศรษฐศาสตร์ ได้มองเห็นอย่างแจ่มชัดขึ้นว่าการเก็บภาษีชนิดต่างๆ และจากบุคคลแต่ละกลุ่มอาจมีผลต่อเศรษฐกิจ ของประเทศแตกต่างกัน เช่น ถ้าเพิ่มการเก็บภาษีขาเข้าผลอันหนึ่งที่เห็นได้ชัดก็คือสินค้าเข้าจะ ลดลง แต่ถ้าจะเปลี่ยนเป็นเก็บภาษีสินค้าออกแทนผลก็คือสินค้าออกจะลดลงแทน

นักเศรษฐศาสตร์ชี้ให้เห็นว่าการยึดหลักว่ารายรับรายจ่ายของรัฐบาล จะต้องเท่ากันโดยไม่คำนึงถึงภาวะเศรษฐกิจนั้น เป็นนโยบายที่ผิด หากประเทศอยู่ในภาวะเงินเฟ้อ รัฐบาลควรพยายามลดระดับอุปสงค์ โดยการใช้เงินน้อยกว่าภาษีอากรที่เก็บได้ (Budget Surplus) ในทางตรงกันข้ามหากภาวะเศรษฐกิจตกต่ำรัฐบาลก็ควรใช้เงินมากกว่าที่เก็บได้ (Budget Deficit) เพื่อเพิ่มอุปสงค์ซึ่งจะกระตุ้นการลงทุนและการผลิต

ในปัจจุบันการพูดถึงการรักษาเสถียรภาพทางเศรษฐกิจมักจะหมายถึงการป้องกันหรือการควบคุมภาวะเงินเฟ้อ แต่สถานการณ์ทางเศรษฐกิจมิได้เป็นเช่นนั้น การรักษาเสถียรภาพทางเศรษฐกิจได้รวมถึงการป้องกันและแก้ไขเหตุการณ์เช่นนี้ด้วย

การแก้ไขภาวะเงินเฟ้อ

ภาวะเงินเฟ้อเป็นภาวะที่อุปสงค์เกินอุปทานในภาวการณ์จ้างงานเต็มที่ ในเมื่อรัฐบาลเป็นผู้เก็บภาษีจากประชาชนและใช้จ่ายเงินปีละจำนวนมหาศาล รัฐบาลจึงอยู่ในฐานะที่จะเพิ่มหรือลดอุปสงค์รวมได้มากพอที่จะเปลี่ยนแปลงสถานการณ์ทางเศรษฐกิจได้ การลดอุปสงค์นั้น รัฐบาลอาจทำได้โดยการเก็บภาษีเท่าเดิมแต่ใช้จ่ายน้อยลง เช่น อาจจะระงับโครงการก่อสร้างบางโครงการหรืออาจจะลดค่าใช้จ่ายของหน่วยราชการหรือเห็นว่าไม่สามารถจะลดค่าใช้จ่ายลงอีกได้ รัฐบาลก็อาจจะลดอุปสงค์ได้โดยการเก็บภาษีสูงขึ้น การเก็บภาษีไม่ว่าจะเป็นภาษีชนิดใดจะเป็นการลดอำนาจซื้อของประชาชนซึ่งจะลดอุปสงค์รวมลงด้วย

การแก้ไขภาวะเศรษฐกิจตกต่ำ

เช่นเดียวกับที่รัฐบาลมีช่องทางที่จะลดอุปสงค์รวมได้ในภาวะเงินเฟ้อ รัฐบาลก็มีช่องทางที่จะเพิ่มอุปสงค์และการผลิตในภาวะเศรษฐกิจตกต่ำ ถ้ารัฐบาลลดอัตราภาษีรายได้ก็จะทำให้ประชาชนมีอำนาจซื้อในมือมากขึ้นและรัฐบาลเองก็อาจจะใช้จ่ายมากขึ้น ลงทุนมากขึ้น ทำให้อุปสงค์เพิ่มขึ้นได้เช่นเดียวกัน เกี่ยวกับการใช้นโยบายภาษีอากรเพื่อแก้ไขภาวะเศรษฐกิจตกต่ำการเพิ่มรายจ่ายของรัฐบาลจะได้ผลดีกว่าการลดภาษีรายได้จากประชาชนจำนวนเท่ากัน ทั้งนี้เพราะเงินที่เพิ่มขึ้นในมือประชาชนนั้นส่วนหนึ่งจะออมไว้

ปัญหาเกี่ยวกับการใช้นโยบายภาษีอากรเพื่อรักษาระดับราคา

ปัญหาที่สำคัญที่สุดเกี่ยวกับการใช้นโยบายภาษีอากร เป็นปัญหาเกี่ยวกับเวลา (Timing) กล่าวคือ มาตรการที่รัฐบาลตกลงใช้เพื่อแก้ไขภาวะเศรษฐกิจในระยะเวลาหนึ่งอาจถูกต้องในทางทฤษฎีแต่กว่าผลจากการใช้มาตรการดังกล่าวจะเกิดขึ้นภาวะเศรษฐกิจอาจจะเปลี่ยนแปลงไปแล้วก็ได้เช่นกัน เมื่อเกิดภาวะเงินเฟ้อกว่ารัฐบาลจะศึกษาสำรวจได้ข้อเท็จจริงแน่ชัดก็ต้องใช้ระยะเวลาหนึ่งและเมื่อตัดสินใจแล้วว่าจะดำเนินการและกว่ามาตรการดังกล่าวจะแสดงผลก็จะต้องกินเวลาอีก ภาวะเศรษฐกิจอาจจะเริ่มตกต่ำแล้วทำให้ผลของมาตรการที่ดำเนินไปกลับดันให้ภาวะเศรษฐกิจตกต่ำเร็วขึ้นด้วยเหตุผลดังกล่าวนี้ในการใช้นโยบายภาษีอากร ต้องพิจารณาถึงมาตรการที่จะใช้ว่าจะได้ผลรวดเร็วเพียงใดและเปลี่ยนแปลงได้สะดวกหรือไม่ นอกจากนี้จะต้องพิจารณาคาดคะเนภาวะเศรษฐกิจในระยะที่มาตรการที่จะใช้จะมีผลด้วยมิใช่จะพิจารณาเพียงภาวะในปัจจุบันเท่านั้น

2.2 ผลกระทบของการจัดเก็บภาษีอากร

เกริกเกียรติ พิพัฒน์เสวีธรรม (2543 : 158-159) สรุปว่า การจัดเก็บภาษีอากรต่างๆ จะก่อให้เกิดผลกระทบต่อบุคคลและต่อสังคมส่วนรวมในลักษณะต่างๆ กัน ลักษณะผลกระทบที่เกิดจากการจัดเก็บภาษีอากรโดยทั่วไปนั้น อาจจำแนกได้โดยย่อดังนี้

2.2.1 การโยกย้ายทรัพยากรจากภาคเอกชน การที่รัฐบาลทำการจัดเก็บภาษีอากรไม่ว่าจะจัดเก็บจากใครก็ตามในที่สุดแล้วจะมีผลเท่ากับการโยกย้ายทรัพยากรส่วนหนึ่งจากภาคเอกชนไปยังภาครัฐบาล ซึ่งมีผลทำให้จำนวนทรัพยากรที่มีเหลือให้ภาคเอกชนมีน้อยลง ดังนั้นการเก็บภาษีของรัฐบาลจึงอาจจะมีผลกระทบถึงการบริโภค การออมและการลงทุนของเอกชน ตัวอย่างที่เห็นได้ง่ายที่สุดก็คือการเก็บภาษีของรัฐบาลจะมีผลทำให้เงินได้ของเอกชนลดลง ปัญหาที่จะต้องพิจารณารัฐบาลได้นำทรัพยากรดังกล่าวไปใช้ในด้านใดและเกิดผลกระทบต่อเศรษฐกิจของประเทศอย่างไร

2.2.2 ภาระส่วนเกินในการเสียภาษี การเก็บภาษีนั้นนอกจากจะทำให้ทรัพยากรของภาคเอกชนลดลงแล้วประชาชนผู้เสียภาษีนั้นมักจะแบกรับภาระมากกว่าจำนวนเงินภาษีที่ตนได้เสียไปเรียกว่า “ภาระส่วนเกินในการเสียภาษีไป (Excess Burden)” เกิดขึ้นเนื่องจากการเก็บภาษีนั้นจะไปกระทบหรือรบกวนการตัดสินใจในการเลือกการใช้จ่ายของผู้เสียภาษีและทำให้เขาได้รับความพอใจลดน้อยลงไป ดังนั้นในระบบของการเก็บภาษีที่ดี รัฐบาลจะต้องพยายามไม่ให้เกิดภาระส่วนเกินในการเสียภาษีของประชาชน หรือถ้าจะต้องเกิดแล้วก็ให้เกิดน้อยที่สุดเท่าที่จะน้อยได้

2.2.3 ผลกระทบต่อผลผลิตประชาชาติ การเก็บภาษีแต่ละประเภทนั้นอาจจะมีผลกระทบต่อ การออม การลงทุนและการทำงานของประชาชนซึ่งจะมีผลกระทบต่อผลผลิตของชาติโดยส่วนรวม อันอาจจะทำให้ผลผลิตประชาชาติเพิ่มขึ้นหรือทำให้ผลผลิตประชาชาติลดลงก็ได้ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับลักษณะของภาษีแต่ละประเภทเป็นสำคัญ ถ้ารัฐบาลเก็บภาษีเงินได้ในอัตราก้าวหน้าเพิ่มขึ้น การเพิ่มอัตราก้าวหน้านอกจากจะทำให้รายได้ของผู้ถูกเก็บภาษีน้อยลงแล้ว ผู้ที่ถูกเก็บภาษีอาจจะทำงานน้อยลง ซึ่งมีผลพลอยทำให้ผลผลิตของชาติโดยส่วนรวมลดลงด้วย

2.2.4 ผลกระทบต่อการจ้างงาน การเก็บภาษีแต่ละประเภทนั้น อาจจะมีผลกระทบต่อระดับการจ้างงานของประเทศ โดยปกติแล้วการเก็บภาษีจะลดเงินได้ของประชาชนลงซึ่งผลที่อาจจะติดตามมาก็คือการใช้จ่ายเพื่อการบริโภคลดลงทำให้การจ้างงานลดลงด้วย อย่างไรก็ตามการจ้างงานที่ลดลงเนื่องจากการถูกเก็บภาษีนั้นอาจจะได้รับการชดเชยด้วยการใช้จ่ายของรัฐบาลทำให้การจ้างงานเพิ่มขึ้นดังนั้นผลการจ้างงานสุทธิในกรณีนี้อาจจะเพิ่มขึ้นหรือลดลงก็ได้

ได้ ทั้งนี้ย่อมแล้วแต่ว่าผลของการเก็บภาษีและการใช้จ่ายของรัฐบาลนั้นจะมีอิทธิพลต่อการจ้างงานอย่างไร

3. แนวคิดสมัยใหม่ของการบริหารการจัดเก็บภาษีอากรของไทย

ศาสตราจารย์ ทงประคำ (2543 : 49-51) กล่าวว่า แนวการจัดเก็บภาษีอากรของไทยในอดีตมีแนวคิดเพื่อขจัดปัญหาความยุ่งยากซับซ้อนจากการจัดเก็บภาษีหลากหลายประเภทยึดหลักภาษีอากรที่ดีกำหนดประเภทของภาษีให้น้อยลงขจัดปัญหาความยุ่งยากในระบบภาษีลดต้นทุนการบริหารภาษีอากร (Cost Tax Administration) นำหลักสากลมาใช้ การแบ่งประเภทภาษี ฐานภาษี วิธีคำนวณค่าใช้จ่าย ค่าลดหย่อน อัตราภาษีแบบก้าวหน้า และวิธีการชำระภาษี

สำหรับภาษีอากรไทยในอนาคตมีแนวโน้มที่จะกำหนดให้สอดคล้องกับหลักการภาษีอากรที่ดี (Principles of a Good Tax) และแนวคิดสมัยใหม่ของการปฏิรูปภาษีอากร (Taxreform) จากหลักการภาษีอากรที่ดีของ Adam Smith 4 ประการ นักวิชาการภาษีอากรยุคต่อมาได้ศึกษา ขยายหลักการภาษีอากรที่ดีออกไปอีกหลายประการ ดังได้กล่าวแล้วข้างต้น ซึ่งแนวคิดสมัยใหม่ของการปฏิรูปภาษีอากรปัจจุบันก็มีจุดมุ่งหมายที่สอดคล้องกับหลักการภาษีอากรที่ดีโดยสรุป 3 ประการคือ 1. ความเป็นธรรม (Fairness) 2. ความง่าย (Simplicity) 3. ความเป็นกลาง (Neutrality)

ประการแรก หลักความเป็นธรรมตามแนวคิดสมัยใหม่ของการปฏิรูปภาษีอากรจะมุ่งเน้นไปที่ความเป็นธรรมแนวนอน (Horizontal Equity) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อป้องกันมิให้ภาษีอากรทำให้ผู้มีรายได้ต่ำต้องยากจนลงไปอีกจากภาระที่ต้องเสียภาษี ตัวอย่างเช่น กำหนดให้ลดจำนวนชั้นเพดานภาษีเงินได้แบบอัตราก้าวหน้าลงขณะเดียวกันก็มีการลดอัตราภาษีลงสำหรับเพดานชั้นสูงสุดของบัญชีอัตราภาษีเงินได้เพื่อป้องกันมิให้ผู้มีเงินได้สูงหลีกเลี่ยงภาษีหรือหนีภาษีออกไปจากระบบที่เดียว

ประการที่สอง หลักความง่ายก็เป็นจุดมุ่งหมายสำคัญประการหนึ่งของแนวคิดสมัยใหม่ของการปฏิรูปภาษีอากรที่มีต่อปัญหาความยุ่งยากซับซ้อนของระบบภาษีอากร ระบบภาษีอากรสมัยใหม่จะต้องมีความสลับซับซ้อนน้อยที่สุดและมีความยากลำบากที่จะหลีกเลี่ยงภาษีหรือหนีภาษีปัญหาความยุ่งยากซับซ้อนของระบบภาษีอากรไทยเกิดจากสาเหตุต่าง ๆ คือกฎหมายภาษีอากรของไทยมีเป็นจำนวนมาก ปัญหาความไม่แน่นอนในการตีความกฎหมายและความถี่ในการเปลี่ยนแปลงกฎหมายภาษีอากร ข้อยกเว้นภาษีอากรจำนวนมากและจำนวนอัตราภาษีมากเกินไปก่อให้เกิดความซับซ้อนต่อระบบภาษีอากรไทยเนื่องจากทำให้ยากที่จะรับรู้ถึงความมีอยู่และนำไปใช้อย่างถูกต้อง

การเปลี่ยนแปลงระบบภาษีอากรไทยไปสู่หลักความง่ายกระทำได้โดยการลดจำนวนข้อยกเว้นภาษีอากร ข้อกำหนดพิเศษทางภาษีอากร และจำนวนอัตราภาษีให้น้อยที่สุดเท่าที่จะทำได้ ปัจจุบันการดำเนินการเพื่อขจัดปัญหาความซับซ้อน ซึ่งเกิดจากกฎหมายภาษีอากร กรมสรรพากรดำเนินการรวบรวมปัญหา ข้อเท็จจริงและการปรับใช้ข้อกำหนดนำมาอธิบายในรูปคำสั่งกรมสรรพากรที่ (ป.) และให้ตัวอย่างง่าย ๆ ประกอบทำให้ผู้เสียภาษีและเจ้าหน้าที่กรมสรรพากรเข้าใจหลักเกณฑ์ต่าง ๆ ทางกฎหมายมากขึ้น

ประการที่สาม หลักความเป็นกลางหมายความว่าภาษีอากรที่ดีต้องไม่เข้าไปแทรกแซงหรือบิดเบือนต่อการดำเนินการทางเศรษฐกิจโดยให้กลไกทางตลาด (Demand and Supply) เป็นตัวกำหนดความเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ มิฉะนั้นจะทำให้เกิดปัญหาการจัดสรรและการกระจายของทรัพยากรที่ไม่เหมาะสมและเป็นธรรมเกิดขึ้น ทั้งนี้ปัญหาการบิดเบือน (Distortion) จากระบบภาษีอากรของไทยมาจากข้อยกเว้นภาษีอากรและข้อกำหนดพิเศษทางภาษีอากร โดยการให้สิทธิพิเศษ (Preferential Treatment) ทางภาษีอากรแก่กิจการหนึ่งกิจการใดเป็นวิธีการเลือกปฏิบัติ (Selection Approach) ซึ่งก่อให้เกิดการบิดเบือนต่อการลงทุนและความไม่เป็นธรรมต่อกิจการอื่นอีกด้วย หลักความเป็นกลางเป็นเครื่องมือในการปฏิรูปภาษีอากรเพื่อใช้ขยายฐานภาษีให้กว้างขึ้นซึ่งอาจกระทำได้โดยการลดข้อยกเว้นด้านภาษีอากร และสิทธิพิเศษต่าง ๆ ด้านภาษีอากรให้น้อยลงเพื่อเป็นการขจัดปัญหาการบิดเบือนในระบบภาษีอากร

จากแนวคิดเกี่ยวกับการบริหารการจัดเก็บภาษีที่กล่าวมาสามารถสรุปได้ว่า ความเป็นธรรม ความง่ายและความเป็นกลางได้เข้ามามีบทบาทในการกำหนดนโยบายภาษีอากรของไทยในปัจจุบันมากขึ้นทำให้เห็นได้ว่าแนวโน้มการบริหารการจัดเก็บภาษีอากรไทยในอนาคตจะถูกกำหนดให้สอดคล้องกับหลักการภาษีอากรที่ดี ตามแนวคิดสมัยใหม่ของการปฏิรูปภาษีอากร

6.6 โครงสร้างกฎหมายและวิธีจัดเก็บภาษีมูลค่าเพิ่ม

ภาษีมูลค่าเพิ่มเป็นภาษีที่เก็บจากการขายสินค้าและบริการ โดยเก็บจากมูลค่าของสินค้าหรือบริการส่วนที่เพิ่มขึ้นในแต่ละขั้นตอนของการผลิต และการจำหน่ายสินค้า หรือบริการชนิดต่าง ๆ โดยมีหลักการดังนี้

1. ความหมายของภาษีมูลค่าเพิ่ม

ภาษีมูลค่าเพิ่ม คือภาษีที่เก็บจากการขายแทนภาษีการค้า โดยเก็บจากมูลค่าของสินค้าหรือบริการที่เพิ่มขึ้นในแต่ละขั้นตอนของการผลิตและการจำหน่ายสินค้าหรือบริการชนิดต่าง ๆ จนถึงมือผู้บริโภค โดยมุ่งหมายให้ผู้ประกอบการแต่ละขั้นตอนสามารถนำภาษีสินค้าทุน หรือภาษีวัตถุดิบมาหักออกที่เหลือเป็นภาระภาษีเฉพาะในขั้นตอนเดียวของคนเท่านั้น

2. วัตถุประสงค์ของภาษีมูลค่าเพิ่ม

วัตถุประสงค์ในการจัดเก็บภาษีมูลค่าเพิ่ม ตามหลักมีด้วยกัน 5 ประการ คือ

1. ช่วยเพิ่มรายได้แก่รัฐ
2. ช่วยแก้ปัญหาการจัดเก็บภาษีซ้ำซ้อนที่เกิดขึ้นในแต่ละขั้นตอนการผลิต
3. ทำให้เกิดความเป็นธรรม เพราะผู้บริโภคทุกคนก็ต้องจ่ายภาษีมาก
4. อัตราภาษีทั่วไปจะมีอัตราเดียว (ปัจจุบันอัตรา ร้อยละ 7.0)
5. ช่วยในการลงทุนและส่งออก เพราะต้นทุนการผลิตในด้านภาษีลดลงทำให้

แข่งขันในต่างประเทศได้

3. ผู้มีหน้าที่เสียภาษีมูลค่าเพิ่ม และกิจการที่ได้รับยกเว้น

ผู้มีหน้าที่เสียภาษีมูลค่าเพิ่ม ได้แก่ผู้ประกอบการที่เป็นผู้ผลิต ผู้ขายส่ง ผู้ขายปลีก ผู้ให้บริการ ผู้ส่งออก ผู้นำเข้า และผู้ที่กฎหมายกำหนดให้มีหน้าที่เสียภาษีมูลค่าเพิ่มเป็นพิเศษ ที่ประกอบกิจการในรูปของบุคคลธรรมดา คณะบุคคล นิติบุคคล และขายสินค้าหรือให้บริการในทางธุรกิจหรือวิชาชีพและประกอบกิจการในราชอาณาจักร

4. อัตราภาษีมูลค่าเพิ่ม

ปัจจุบันอัตราภาษีมูลค่าเพิ่ม มี 2 อัตราคือ

1. อัตราร้อยละ 10 (มีพระราชกฤษฎีกาลดลงเหลือร้อยละ 7)
2. อัตราร้อยละ 0

5. การคำนวณภาษีมูลค่าเพิ่ม

ผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มมีหน้าที่ต้องคำนวณจำนวนภาษีมูลค่าเพิ่มที่จะต้องชำระ (หรือมีสิทธิได้รับคืน) เป็นรายเดือน ๆ ละ 1 ครั้งตามเดือนปฏิทิน ดังนี้
การคำนวณภาษีมูลค่าเพิ่มของผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มในอัตราร้อยละ 7 (ลดให้ตามพระราชกฤษฎีกา) หรือร้อยละ 0

โดยคำนวณภาษีมูลค่าเพิ่มจากภาษีขายหักด้วยภาษีซื้อของแต่ละเดือน (มาตรา 82/3 วรรคแรก) ดังนั้นภาษีมูลค่าเพิ่มที่ผู้ประกอบการจดทะเบียนจะต้องชำระในแต่ละเดือนเป็นดังนี้

$$\text{ภาษีมูลค่าเพิ่มที่ต้องชำระ} = \text{ภาษีขาย} - \text{ภาษีซื้อ}$$

หากผลการคำนวณออกมาเป็นบวก (ภาษีขายมากกว่าภาษีซื้อ) ก็ให้ผู้ประกอบการจดทะเบียนนำเอาส่วนต่างดังกล่าว ไปชำระภาษีมูลค่าเพิ่มสำหรับเดือนภาษีนั้น แต่หากการคำนวณออกมาเป็นลบ (ภาษีซื้อมากกว่าภาษีขาย) ไม่ต้องชำระภาษีมูลค่าเพิ่มสำหรับเดือนนั้น แต่ยังคงมีหน้าที่ยื่นแบบแสดงรายการตามปกติ นอกจากนี้ส่วนต่างดังกล่าวยังเป็นเครดิตของ

ผู้ประกอบการ ซึ่งผู้ประกอบการจดทะเบียนมีสิทธิที่จะขอคืนภาษี หรือนำไปเครดิตภาษีในเดือนต่อไป (หักออกจากภาษีที่ต้องชำระในเดือนต่อไป)

จากโครงสร้างกฎหมายและวิธีการจัดเก็บภาษีมูลค่าเพิ่มข้างต้นแสดงให้เห็นว่า ภาษีมูลค่าเพิ่ม เป็นภาษีที่เป็นธรรม ไม่ซ้ำซ้อนและมีความเป็นกลางทางเศรษฐกิจ ปัญหาที่เกิดขึ้นมักจะเกิดจากภาคปฏิบัติและระบบการตรวจสอบของรัฐที่จะต้องป้องกันการหลีกเลี่ยงและป้องกันการปลอมแปลงใบกำกับภาษี (Tax Invoice) ซึ่งมักเกิดการทุจริตกันมากเมื่อเริ่มจัดเก็บภาษีประเภทนี้ ในทางกลับกันก็ต้องอำนวยความสะดวกให้ผู้เสียภาษีที่สุจริตได้รับสิทธิคืนภาษีโดยรวดเร็ว ดังนั้นการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มจะต้องมีระบบการตรวจสอบที่ดี ซึ่งในการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มนี้มีประเภท ขั้นตอน ดังนี้

1. ประเภทของการคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม

ไพจิตร โรจนวานิช, ชุมพร เสนไสยและสาโรช ทองประคำ (2549 : 257 – 259) กล่าวถึง ผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มแบบเต็มรูป ซึ่งคำนวณภาษีมูลค่าเพิ่มโดยวิธีภาษีขายหักด้วยภาษีซื้อตามประมวลรัษฎากร ถ้าคำนวณภาษีมูลค่าเพิ่ม ภาษีซื้อมากกว่าภาษีขายแล้วมีสิทธิขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม 2 วิธี คือ

1.1 กรณีภาษีซื้อมากกว่าภาษีขายให้ขอคืนโดยใช้วิธีเครดิตภาษีได้ โดยให้ผู้ประกอบการจดทะเบียนเครดิตภาษีเหลืออยู่จากการคำนวณภาษีมูลค่าเพิ่มในเดือนภาษีใด ให้ผู้ประกอบการจดทะเบียนมีสิทธินำเครดิตภาษีที่เหลืออยู่นั้นไปชำระภาษีมูลค่าเพิ่มในเดือนภาษีถัดจากเดือนภาษีที่คำนวณนั้น และหากในเดือนภาษีที่นำเครดิตภาษีไปชำระยังมีเครดิตภาษีคงเหลืออยู่อีกก็ให้มีสิทธินำไปชำระภาษีมูลค่าเพิ่มในเดือนถัดไปได้

1.2 กรณีขอคืนเป็นเงินสด โดยการกรอกแบบ ภ.พ.30 หรือใช้แบบ ค.10 ในการขอคืน

2. ขั้นตอนการคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม

2.1 ผู้มีสิทธิขอคืนภาษี ได้แก่บุคคลดังต่อไปนี้

- 2.1.1 ผู้ประกอบการจดทะเบียนที่มีเครดิตภาษีเหลืออยู่ในแต่ละเดือนภาษี
- 2.1.2 ผู้ประกอบการจดทะเบียนที่เสียภาษีมูลค่าเพิ่มไว้เกิน ผิด หรือซ้ำ
- 2.1.3 ผู้มีหน้าที่นำส่งภาษีซึ่งได้นำส่งภาษีไว้เกิน ผิด หรือ ซ้ำ
- 2.1.4 ผู้ไม่มีหน้าที่เสียภาษีแต่ได้ชำระภาษีไว้

2.2 แบบคำร้องขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม

แบบคำร้องขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม มี 2 แบบคือ แบบแสดงรายการภาษีที่ต้องยื่นประจำเดือน (ภ.พ. 30) และแบบคำร้องขอคืนภาษีแบบ ค.10 ซึ่งใช้ยื่นเพื่อขอคืนภาษีแยกเป็นกรณี ดังนี้

2.2.1 แบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่ม (แบบ ภ.พ.30) ใช้เป็นคำร้องขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่มได้ในกรณีดังต่อไปนี้

2.2.1.1 กรณีมีเครดิตภาษี (ภาษีซื้อมากกว่าภาษีขาย) ในแต่ละเดือนภาษี ถ้าประสงค์จะขอคืนภาษีให้ลงลายมือชื่อในช่อง “การขอคืนภาษี” ในแบบ ภ.พ.30 ที่ได้ยื่นเป็นปกติในแต่ละเดือนภาษี

2.2.1.2 กรณียื่นแบบแสดงรายการเพิ่มเติม เพราะได้ยื่นแบบแสดงรายการภาษีไว้ไม่ถูกต้องครบถ้วน ตามมาตรา 83/4 แห่งประมวลรัษฎากร เป็นเหตุให้มีภาษีมูลค่าเพิ่มที่ต้องขอคืน เช่น ยื่นภาษีขายไว้เกิน

2.2.2 แบบคำร้องขอคืน (แบบ ค.10) ใช้เป็นคำร้องขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่มได้ในกรณี ดังต่อไปนี้

2.2.2.1 ผู้ประกอบการจดทะเบียนยื่นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่มประจำเดือนภาษีและมีเครดิตภาษีที่เหลือยกไปชำระภาษีมูลค่าเพิ่มในเดือนภาษีถัดไป เนื่องจากมิได้ลงลายมือชื่อในช่อง “การขอคืนภาษี” ถือว่าประสงค์จะขอยกยอดเครดิตภาษีไปชำระภาษีมูลค่าเพิ่มในเดือนภาษีถัดไปแต่มิได้นำเครดิตดังกล่าวไปใช้ จะยกเครดิตภาษีดังกล่าวข้ามไปชำระภาษีในเดือนภาษีอื่นไม่ได้ แต่ให้ขอคืนภาษีเป็นเงินสด

2.2.2.2 ในกรณีผู้ประกอบการจดทะเบียนยื่นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่มประจำเดือนภาษี โดยแสดงภาษีขายไว้เกินหรือแสดงภาษีซื้อไว้ขาด โดยยอดขายหรือยอดซื้อถูกต้องให้ผู้ประกอบการจดทะเบียนขอคืนภาษีเป็นเงินสด (แบบ ค.10)

2.2.2.3 ผู้ประกอบการจดทะเบียนยื่นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่มและชำระภาษีไว้ซ้ำ หรือเป็นผู้ประกอบการจดทะเบียนที่เสียภาษีจากยอดรายรับหรือเป็นผู้นำส่งภาษี ให้ขอคืนเป็นเงินสด

2.3 เอกสารที่ต้องยื่นประกอบคำร้องขอคืนตามแบบ ค.10 โดยใช้สำเนาเอกสารดังต่อไปนี้

2.3.1 หนังสือรับรองการจดทะเบียนเป็นนิติบุคคลฉบับปัจจุบัน กรณีผู้ขอคืนเป็นนิติบุคคล

2.3.2 ใบกำกับภาษีซึ่งเป็นประเด็นที่ขอคืน

2.3.4 หลักฐานอื่นที่เกี่ยวข้องกับประเด็นที่ขอคืน

2.3.5 กรณีผู้ประกอบการจดทะเบียนมอบอำนาจให้ผู้อื่นลงนามในคำร้องให้แนบหนังสือมอบอำนาจพร้อมบัตรประจำตัวผู้มอบ และผู้รับมอบอำนาจ

2.4 สถานที่ยื่นคำร้องขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม

คำร้องหรือแบบแสดงรายการยื่นเพื่อขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้ยื่น ณ สถานที่ดังต่อไปนี้

2.4.1 ที่ว่าการอำเภอท้องที่ที่สถานประกอบการตั้งอยู่ หรือ

2.4.2 สำนักงานภาษีสรรพากรพื้นที่ หรือสำนักงานสรรพากรจังหวัดแล้วแต่กรณี หรือ

2.4.3 กรณีผู้ขอคืนมิใช่ผู้ประกอบการจดทะเบียน ให้ยื่นคำร้อง ณ ที่ว่าการอำเภอท้องที่ที่ผู้ขอคืนมีภูมิลำเนาอยู่

2.4.4 กรณีผู้ขอคืนมีสถานประกอบการหลายแห่ง ให้แยกยื่นคำร้องเป็นรายสถานประกอบการ เว้นแต่กรณีได้รับอนุมัติจากอธิบดีให้ยื่นแบบแสดงรายการภาษีและชำระภาษีมูลค่าเพิ่มรวมกัน ให้ยื่นคำร้อง ณ ที่ว่าการอำเภอท้องที่ที่ได้รับอนุมัติ

2.4.5 กรณีผู้นำเข้ามิได้เป็นผู้ประกอบการจดทะเบียนได้ชำระภาษีมูลค่าเพิ่มแล้วและต่อมาได้ส่งสินค้ากลับออกไป การขอคืนภาษีให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์วิธีการ เงื่อนไข และอัตราส่วน เช่นเดียวกับการขอคืนอากรขาเข้าตามกฎหมายศุลกากร ที่กำหนดไว้สำหรับขอคืนอากรขาเข้า

2.5 การรับคืนเงินภาษีมูลค่าเพิ่ม

การรับเงินภาษีคืนในสถานที่ที่กรมสรรพากรกำหนดจะต้องเตรียมหลักฐานประกอบใดบ้างนั้น กรมสรรพากรได้กำหนดไว้ดังนี้

2.5.1 การรับคืนเงินภาษีมูลค่าเพิ่ม ณ สถานที่ที่กำหนด ผู้ประกอบการฯ ที่ได้รับหนังสือแจ้งการคืนเงินภาษีมูลค่าเพิ่มจากกรมสรรพากรจะต้องไปขอรับเงินคืน ณ สถานที่ที่ระบุไว้ในหนังสือแจ้งคืนภาษีตามที่กรมสรรพากรกำหนด

2.5.2 การรับคืนเงินภาษีมูลค่าเพิ่มโดยผ่านธนาคาร

2.6 กำหนดเวลาการยื่นคำร้องขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม

การขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่มสำหรับการขายสินค้าหรือให้บริการให้กระทำได้ตามเงื่อนไข ดังต่อไปนี้

2.6.1 การขายสินค้าหรือการให้บริการในกรณีที่มิใช่ภาษีต้องคืน แต่ผู้ประกอบการจดทะเบียน ไม่ได้ขอคืนพร้อมกับการยื่นแบบ ภ.พ. 30 ของเดือนภาษี หรือพร้อม

กับการยื่นแบบ ภ.พ.30 เพิ่มเติม ให้ผู้ประกอบการจดทะเบียนมีสิทธิยื่นคำร้องขอคืนภาษี (แบบ ค. 10) ภายในสามปีนับแต่วันพ้นกำหนดเวลายื่นแบบแสดงรายการภาษีสำหรับเดือนภาษีนั้น

2.6.2 การขายสินค้าหรือการให้บริการในกรณีอื่น ให้ยื่นคำร้องขอคืนภาษีภายในสามปีนับแต่วันที่ชำระภาษี

2.7 การตรวจคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม เมื่อผู้ประกอบการยื่นคำร้องขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่มแล้วข้อมูลการขอคืนจะเข้าที่ฝ่ายกรรมวิธีหรือฝ่ายภาษีหัก ณ ที่จ่ายและคืนภาษี ซึ่งจะนำการคัดเลือกรายตามนโยบายที่กรมสรรพากรกำหนดแล้วส่งให้ฝ่ายตรวจปฏิบัติการเพื่อตรวจสอบความถูกต้องของการยื่นขอคืนภาษีก่อนที่จะคืนภาษีให้ผู้ประกอบการต่อไป

จากประเภทและขั้นตอนการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มที่กล่าวมาสามารถสรุปได้ว่า ในขั้นตอนการขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม จะเห็นได้ว่าผู้ที่จะขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่มได้นั้นจะต้องเป็นผู้ที่อยู่ในระบบภาษีมูลค่าเพิ่มและเป็นผู้มีภาษีซื้อมากกว่าภาษีขายโดยกฎหมายกำหนดให้ขอคืนภาษีได้ภายในสามปีนับแต่วันที่ยื่นแบบแสดงรายการภาษีสำหรับเดือนนั้น และในการยื่นคำร้องนั้นให้ใช้แบบ ภ.พ.30 หรือแบบ ค.10 โดยยื่นขอคืนที่หน่วยงานที่สถานประกอบการตั้งอยู่ และในการขอคืนกรมสรรพากรก็มีกระบวนการในการตรวจสอบก่อนการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มเพื่อป้องกันการขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่มเป็นเท็จ แต่เมื่อเจ้าพนักงานตรวจการขอคืนแล้วเห็นว่าถูกต้องก็จะส่งคืนให้ ในการรับเงินคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้ไปรับยังสถานที่ที่สถานประกอบการตั้งอยู่ หรือรับเงินคืนโดยผ่านธนาคารก็ได้ แต่ถ้าตรวจคืนแล้วพบว่าการขอคืนดังกล่าวเป็นเท็จ หรือไม่ถูกต้องก็จะดำเนินการประเมินเรียกเก็บภาษีต่อไป หากเป็นการขอคืนโดยใช้ใบกำกับภาษีปลอมหรือทุจริตก็จะดำเนินการคดีอาญาด้วย

6.7 ภาษีมูลค่าเพิ่มกับการส่งออก

สำหรับการส่งออกภาษีมูลค่าเพิ่ม ถือว่าการส่งออกสินค้าหรือบริการ เป็นการขายสินค้าซึ่งจะต้องชำระภาษีมูลค่าเพิ่ม แต่อย่างไรก็ตามการจัดเก็บภาษีมูลค่าเพิ่มสำหรับการส่งออกนี้จะจัดเก็บในอัตราศูนย์ การส่งออกสินค้าจึงไม่มีภาระภาษีมูลค่าเพิ่มแฝงอยู่ในราคา สินค้าและจากหลักการนี้ผู้ส่งออกจึงไม่ต้องนำส่งภาษี จะเป็นผู้ขอคืนภาษีจากสรรพากร ทั้งนี้กรมสรรพากรได้กำหนดหลักเกณฑ์และเงื่อนไขการจัดระดับผู้ประกอบการส่งออกเพื่อให้การคืนภาษีมูลค่าเพิ่มแก่ผู้ส่งออกเป็นไปด้วยความรวดเร็วอย่างมีประสิทธิภาพ

6.7.1 หลักเกณฑ์การจัดระดับผู้ประกอบการส่งออกเพื่อการคืนเงินภาษีมูลค่าเพิ่ม

กรมสรรพากรในฐานะผู้มีหน้าที่จัดเก็บภาษีอากรได้ออกมาตรการทางด้านนโยบาย เพื่อให้การจัดเก็บเป็นไปอย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพหรือป้องกันและ

ปราบปรามการหลีกเลี่ยงภาษีอากรโดยทุจริต ดังนั้นเพื่อให้การพิจารณาคืนภาษีมูลค่าเพิ่มแก่ผู้ประกอบการส่งออกที่สุจริตเป็นไปด้วยความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ อันจะเป็นประโยชน์ต่อการส่งออกของประเทศ จึงได้กำหนดหลักเกณฑ์และเงื่อนไขในการจัดระดับผู้ประกอบการส่งออก โดยแบ่งผู้ประกอบการส่งออกเป็น 2 กลุ่ม ดังนี้

1. กลุ่มผู้ประกอบการส่งออกที่ดี ต้องมีคุณสมบัติคือ เป็นบริษัทจำกัด หรือบริษัทมหาชนที่ผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม มีทุนจดทะเบียนที่ชำระแล้วตั้งแต่ 10 ล้านบาทขึ้นไป มีการส่งสินค้าไปขายยังต่างประเทศในอัตราส่วนตั้งแต่ร้อยละ 70 ขึ้นไปของยอดขายรวม มีความมั่นคงต่อเนื่องและน่าเชื่อถือในการประกอบการและมีกรรมสิทธิ์ในอสังหาริมทรัพย์ เช่น ที่ดิน อาคาร โรงงานฯ มีทรัพย์สินสุทธิมากกว่าหนี้สินสุทธิ สำหรับรอบระยะเวลาบัญชีปีสุดท้ายก่อนยื่นคำขอรับการจัดระดับ มีประวัติการเสียภาษีที่ดีมีการเสียภาษีสอดคล้องกับสภาพเป็นจริงของกิจการ ไม่มีพฤติกรรมหลีกเลี่ยงภาษี เป็นสมาชิกของสมาคมหรือองค์กรภาคเอกชน เช่น สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย สภาหอการค้าแห่งประเทศไทยฯ เมื่อกรมสรรพากรได้อนุมัติให้เป็นผู้ประกอบการส่งออกที่ดี หากยื่นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตจะได้รับคืนเงินภาษีมูลค่าเพิ่มภายในกำหนด 15 วัน นับแต่วันยื่นแบบแสดงรายการ หากหากยื่นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่ม ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา จะได้รับคืนเงินภาษีมูลค่าเพิ่มภายใน 45 วัน นับแต่วันยื่นแบบแสดงรายการ ซึ่งสิทธิดังกล่าวมีกำหนดระยะเวลา 2 ปี นับแต่เดือนภาษีที่อธิบดีกรมสรรพากรอนุมัติ

2. กลุ่มผู้ประกอบการส่งออกขึ้นทะเบียน ต้องมีคุณสมบัติคือ เป็นบริษัทหรือห้างหุ้นส่วนนิติบุคคลหรือบุคคลธรรมดาที่จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม มีการประกอบกิจการมาแล้วไม่น้อยกว่า 12 เดือน และมีการส่งสินค้าไปขายยังต่างประเทศสม่ำเสมอไม่น้อยกว่าร้อยละ 50 ของยอดขายรวม มีความมั่นคงต่อเนื่อง น่าเชื่อถือในการประกอบการและมีกรรมสิทธิ์ในอสังหาริมทรัพย์ เช่น ที่ดิน อาคาร โรงงาน ฯลฯ มีทรัพย์สินสุทธิมากกว่าหนี้สิน สำหรับรอบระยะเวลาบัญชีปีสุดท้ายก่อนยื่นคำขอรับการจัดระดับ สำหรับบริษัทหรือห้างหุ้นส่วนนิติบุคคล มีประวัติการเสียภาษีที่ดี มีการเสียภาษีสอดคล้องกับสภาพเป็นจริงของกิจการ ไม่มีพฤติกรรมหลีกเลี่ยงภาษี เป็นสมาชิกของสมาคมหรือองค์กรภาคเอกชน เช่น สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย สภาหอการค้าแห่งประเทศไทย ฯลฯ เมื่อกรมสรรพากรได้อนุมัติให้เป็นผู้ประกอบการส่งออกขึ้นทะเบียน หากยื่นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตจะได้รับคืนเงินภาษีมูลค่าเพิ่มภายในกำหนด 30 วัน นับแต่วันยื่นแบบแสดงรายการ หากหากยื่นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่ม ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา จะได้รับคืนเงินภาษีมูลค่าเพิ่มภายใน 60 วัน นับแต่

วันยื่นแบบแสดงรายการ ซึ่งสิทธิดังกล่าวมีกำหนดระยะเวลา 2 ปี นับแต่เดือนภาษีที่อธิบดีกรมสรรพากรอนุมัติ

6.7.2 การดำเนินงานการคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม

เพื่อให้การคืนภาษีมูลค่าเพิ่มเป็นแนวทางเดียวกัน กรมสรรพากรได้กำหนดระเบียบใช้เป็นแนวทางปฏิบัติคือ “ระเบียบกรมสรรพากรว่าด้วยการคืนเงินภาษีมูลค่าเพิ่ม พ.ศ.2539” ได้กำหนดให้หน่วยงานและเจ้าหน้าที่สรรพากรปฏิบัติในการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มดังนี้ (ระเบียบกรมสรรพากรว่าด้วยการคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม พ.ศ. 2539)

1. การยื่นคำร้องขอคืน

1.1 ใช้แบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่ม (ภ.พ.30) กรณีมีเครดิตเหลืออยู่มีสิทธินำไปชำระภาษีมูลค่าเพิ่มในเดือนภาษีถัดไปได้จนกว่าเครดิตภาษีที่เหลืออยู่นั้นจะหมดหรือจะขอคืนเป็นเงินสด

1.2 ใช้แบบคำร้องขอคืน (แบบ ก.10) กรณีแสดงภาษีขายไว้เกินหรือแสดงภาษีซื้อไว้ขาด โดยขอขยายยอดซื้อถูกต้อง

1.3 สถานที่ยื่นคำร้องและรับเงินภาษีคืนยื่น ณ ที่ว่าการอำเภอท้องที่ที่สถานประกอบการตั้งอยู่หรือสำนักงานภาษีสรรพากรพื้นที่หรือสำนักงานสรรพากรจังหวัด

2. การรับคำร้อง

2.1 เมื่ออำเภอหรือเขตรับคำร้องพร้อมเอกสารที่เกี่ยวข้องจากผู้ขอคืนให้ตรวจการกรอกแบบแสดงรายการให้ครบถ้วนก่อนรับแบบทุกครั้งและลงทะเบียนรับคำร้องขอคืนเงินภาษีอากรตามแบบอธิบดีกำหนด (แบบ ก.13) แล้วออกไปรับขอคืนเงินตามแบบ ก.12 แล้วส่งคำร้องขอคืนให้หน่วยพิจารณาคืนภาษี

2.2 แบบ ภ.พ.30 ฉบับที่มีการขอคืน (รวมทั้งกรณีมีเงินภาษีที่จะได้รับคืนแต่ไม่แสดงความประสงค์ขอคืน) นำส่งทุกวันทำการถัดไปส่วนฉบับที่ไม่มีการขอคืนให้ส่งภายในเวลาไม่เกิน 3 วันทำการถัดจากวันที่รับแบบฯ (รวมวันนำส่งด้วย)

3. การพิจารณาคืนเงินภาษีหรือนำเครดิตภาษีที่เหลือยกไปชำระภาษีมูลค่าเพิ่ม

3.1 ให้ฝ่ายกรรมวิธีดำเนินการบันทึกข้อมูล ตรวจสอบคำร้องตามแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่ม ความครบถ้วนของเอกสารแล้วส่งแบบแสดงรายการภาษีพร้อมหนังสือแจ้งคืนเงินภาษีมูลค่าเพิ่มและรายงานผลข้อมูลไปให้หน่วยพิจารณาการคืนภาษีภายใน 15 วันนับแต่วันที่ได้รับแบบแสดงรายการเพื่อดำเนินการ ดังนี้

3.1.1 กรณีไม่ติดหลักเกณฑ์การคัดเลือกรายเพื่อตรวจสอบ

1. ให้ตรวจหนังสือแจ้งคืนเงินภาษีมูลค่าเพิ่ม หรือ หนังสือแจ้งการประเมินภาษีมูลค่าเพิ่มแล้วแต่กรณีกับแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่มเมื่อถูกต้อง ให้เสนอผู้มีอำนาจประเมินลงนามเพื่อส่งคืนเงินภาษีหรือส่งประเมินภาษีแล้วแต่กรณีภายใน 1 เดือนนับแต่วันที่รับคำร้อง

2. หากหนังสือแจ้งคืนเงินภาษีมูลค่าเพิ่มหรือหนังสือแจ้งการประเมินภาษีมูลค่าเพิ่มไม่ถูกต้อง เนื่องจากบันทึกข้อมูลผิดให้ยกเลิกหนังสือแจ้งคืนเงินภาษีมูลค่าเพิ่มหรือหนังสือแจ้งการประเมินภาษีมูลค่าเพิ่มฉบับนั้นแล้วจัดทำชุดแก้ไขข้อมูลตามวิธีการสรรพากรกำหนดส่งไปบันทึกข้อมูลใหม่

3. ให้ผู้มีอำนาจประเมินคัดเลือกรายเพื่อตรวจหลังคืนเงินภาษีมูลค่าเพิ่ม แล้วส่งให้ฝ่ายตรวจปฏิบัติการดำเนินการตรวจสอบเฉพาะประเด็นที่ขอคืน

3.1.2 กรณีติดหลักเกณฑ์การคัดเลือกรายเพื่อตรวจสอบ

ให้ส่งแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่มและหนังสือแจ้งคืนเงินภาษีมูลค่าเพิ่มหรือหนังสือแจ้งการประเมินภาษีมูลค่าเพิ่มให้ฝ่ายตรวจปฏิบัติการดำเนินการตรวจสอบเฉพาะประเด็นที่ขอคืน ณ ที่ตั้งสถานประกอบการ

1. กรณีมีภาษีต้องคืนให้ส่งเรื่องกลับหน่วยพิจารณาคืนภาษีโดยเร็วเพื่อดำเนินการคืนภาษีต่อไป

2. กรณีมีภาษีที่ต้องประเมินเพิ่มเติมให้เสนอผู้มีอำนาจประเมินลงนามเพื่อส่งประเมินภาษีตามระเบียบกรมสรรพากรต่อไป

3. คำร้องตามแบบที่อธิบดีกำหนด (แบบ ก.10) ให้หน่วยพิจารณาคืนภาษีของสำนักงานภาษีสรรพากรพื้นที่หรือสำนักงานสรรพากรจังหวัดแล้วแต่กรณีพิจารณาคำร้องที่ได้รับว่าประเด็นที่ขอคืนขาดแจ้งหรือไม่ขาดแจ้งแล้วดำเนินการดังนี้

กรณีประเด็นที่ขอคืนขาดแจ้ง ซึ่งได้แก่กรณีเสียภาษีไว้

เกิน เสียผิดอัตรา เสียซ้ำนำส่งไว้เกิน จำนวนภาษีผิดหรือเสียไว้โดยไม่มีหน้าที่ต้องเสียให้ตรวจหลักฐานเฉพาะประเด็นที่ขอคืนเมื่อเห็นว่าถูกต้องสมควรคืนเงินภาษีให้จัดพิมพ์หนังสือแจ้งคืนเงินภาษีอากร (ค.20) เสนอความเห็นต่อผู้มีอำนาจประเมินลงนามเพื่อส่งคืนภาษีต่อไปภายใน 1 เดือนนับแต่วันที่รับคำร้อง หากผลการพิจารณาคำร้องขอคืนเงินภาษีมีผลให้ต้องประเมินภาษีให้จัดพิมพ์หนังสือแจ้งการประเมินภาษีมูลค่าเพิ่มเสนอผู้มีอำนาจประเมินลงนามเพื่อส่งประเมินภาษีต่อไปโดยเร็ว

กรณีประเด็นที่ขอคืนไม่ชัดเจน เมื่อหน่วยพิจารณาคืนภาษีวิเคราะห์ความถูกต้องของคำร้องแล้วพบประเด็นที่ต้องตรวจสอบก่อนสั่งคืนให้ส่งฝ่ายตรวจปฏิบัติการรับไปดำเนินการตรวจสอบเฉพาะประเด็นที่ขอคืน หากปรากฏว่ามีภาษีต้องประเมินให้จัดทำหนังสือแจ้งการประเมินภาษีมูลค่าเพิ่ม (แบบ ภ.พ.73.1) เสนอผู้มีอำนาจประเมินลงนามเพื่อส่งประเมินภาษีตามระเบียบต่อไป หากปรากฏว่ามีภาษีต้องคืนให้แจ้งผลให้หน่วยพิจารณาคืนภาษีโดยเร็วเมื่อหน่วยพิจารณาคืนภาษีรับทราบผลการตรวจปฏิบัติการแล้วให้จัดพิมพ์หนังสือแจ้งคืนเงินภาษีอากร (แบบ ค.20) เสนอผู้มีอำนาจประเมินลงนามเพื่อสั่งคืนเงินภาษีต่อไปภายใน 1 เดือนนับแต่วันที่รับคำร้อง กรณีจำเป็นให้ขอขยายเวลาต่อผู้มีอำนาจประเมินแล้วดำเนินการให้เสร็จสิ้นและผู้มีอำนาจลงนามเพื่อสั่งคืนเงินภาษีภายใน 3 เดือนนับแต่วันที่รับคำร้อง

4. การออกหนังสือแจ้งคืนเงินภาษี

4.1 กรณีคำร้องตามแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่มแสดงความประสงค์จะขอคืนภาษีเป็นเงินสดหรือขอโอนเข้าธนาคารและได้มีการลงลายมือชื่อในช่องที่กำหนดให้จัดพิมพ์หนังสือแจ้งคืนเงินภาษีตามจำนวนภาษีที่เครื่องคอมพิวเตอร์คำนวณได้ แจ้งให้ผู้ขอคืนทราบ

4.2 กรณีคำร้องตามแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่ม (แบบ ภ.พ.30) ที่มีได้ลงลายมือชื่อแสดงความประสงค์ว่าจะขอคืนภาษีเป็นเงินสดหรือขอโอนเข้าธนาคารในช่องที่กำหนด ให้ถือว่าขอนำเครดิตภาษีที่เหลือยกไปชำระภาษีมูลค่าเพิ่มในเดือนภาษีถัดไปและมีต้องจัดพิมพ์หนังสือแจ้งคืนเงินภาษี

4.3 กรณีคำร้องขอคืนเงินภาษีอากรตามแบบที่อธิบดีกำหนด (แบบ ค.10) ให้จัดพิมพ์หนังสือแจ้งคืนเงินภาษีอากร (ค.20) แล้วเสนอผู้มีอำนาจประเมินลงนามสั่งคืนเงินภาษีมูลค่าเพิ่มเพื่อแจ้งให้ผู้ขอคืนทราบต่อไป

5. อำนาจการประเมินสั่งคืน

ผู้มีอำนาจประเมินสั่งคืนภาษี

อธิบดีกรมสรรพากรหรือผู้ได้รับมอบหมายสำหรับผู้ขอคืนทั่วราชอาณาจักร

สรรพากรพื้นที่หรือผู้ได้รับมอบหมายสำหรับผู้ขอคืนในพื้นที่

กรณีการสั่งคืนเงินภาษีดังกล่าวข้างต้นหากต้องมีการคิดดอกเบี้ยให้ผู้ขอคืน ให้ผู้มีอำนาจประเมินดังกล่าวข้างต้นมีอำนาจสั่งให้ดอกเบี้ยแก่ผู้ขอคืนภาษีด้วย

6. การแจ้งผลการประเมินสิ่งค้ำและการประเมินภาษี

กรณีผู้ขอคืนแสดงความประสงค์จะขอคืนเป็นเงินสดหรือขอคืนนำเข้าบัญชีเงินฝากธนาคาร หรือขอยกยอดภาษีที่ชำระเกินไปชำระในเดือนภาษีถัดไปไว้ในแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่ม (ภ.พ.30) ให้ฝ่ายกรรมวิธีดำเนินการกรรมวิธีและจัดพิมพ์หนังสือแจ้งคืนเงินภาษีมูลค่าเพิ่ม (แบบ ภ.พ.72) หรือหนังสือแจ้งการประเมินภาษีมูลค่าเพิ่ม (แบบ ภ.พ.73) จำนวน 4 ฉบับด้วยระบบคอมพิวเตอร์ (เว้นแต่กรณีขอยกยอดเครดิตภาษีไปชำระในเดือนภาษีถัดไป) แล้วส่งแบบแสดงรายการภาษีหนังสือแจ้งคืนเงินภาษีหรือหนังสือแจ้งการประเมินภาษีแล้วแต่กรณีและรายงานผลข้อมูลให้หน่วยพิจารณาค้นภาษีภายใน 15 วัน นับแต่วันที่ได้รับแบบแสดงรายการภาษี เมื่อหน่วยพิจารณาค้นภาษีได้รับเอกสารดังกล่าวให้ตรวจรายการในหนังสือแจ้งคืนเงินภาษีมูลค่าเพิ่มหรือหนังสือแจ้งการประเมินภาษีมูลค่าเพิ่ม

กรณีรายการในหนังสือแจ้งคืนเงินภาษีมูลค่าเพิ่มหรือหนังสือแจ้งการประเมินภาษีมูลค่าเพิ่มถูกต้องให้เสนอผู้มีอำนาจลงนามแล้วส่งหนังสือแจ้งคืนเงินภาษีมูลค่าเพิ่มให้หน่วยทะเบียนลงเลขรหัสจังหวัดอำเภอ รหัสประเภทภาษีอากรและเลขที่หนังสือแจ้งคืนเงินภาษีมูลค่าเพิ่มโดยจัดทำทะเบียนหนังสือแจ้งคืนเงินภาษีอากรตามแบบที่อธิบดีกำหนด (แบบ ค.23) ภายใน 5 วันทำการนับแต่วันที่ผู้มีอำนาจ ได้สั่งการ

ให้จัดทำบหน้าพร้อมบัญชีแสดงรายชื่อผู้ขอคืนและจำนวนเงินที่ขอคืนตามหนังสือแจ้งคืนเงินภาษีมูลค่าเพิ่มส่งให้สำนักงานสรรพากรภาคในกรุงเทพมหานคร หรือสำนักงานสรรพากรพื้นที่หรือหน่วยงานธุรการสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาแล้วแต่กรณีเพื่อวางฎีกาถอนคืนเงินตามวิธีที่กรมสรรพากรกำหนด

หนังสือแจ้งคืนเงินภาษีมูลค่าเพิ่มหรือหนังสือแจ้งการประเมินภาษีมูลค่าเพิ่มที่ออกเลขที่แล้ว ให้ดำเนินการดังนี้

ฉบับที่ 1 ส่งให้ผู้ขอคืนเพื่อใช้เป็นหลักฐานในการขอรับเงินภาษีคืนหรือชำระภาษีเพิ่มเติม

ฉบับที่ 2 ส่งให้อำเภอท้องที่ที่ผู้ขอคืนมีภูมิลำเนาอยู่เพื่อใช้เป็นหลักฐานในการคืนเงินภาษีหรือรับชำระภาษีเพิ่มเติม

ฉบับที่ 3 ให้เจ้าหน้าที่หน่วยพิจารณาค้นภาษีเก็บไว้เพื่อใช้เป็นหลักฐานในการคืนเงินภาษีหรือในการประเมินภาษีเพิ่มเติม

ฉบับที่ 4 ส่งให้หน่วยเก็บแบบติดไว้กับแบบแสดงรายการภาษีของผู้ขอคืนรายนั้น ส่งหนังสือแจ้งคืนเงินภาษีมูลค่าเพิ่มดังกล่าวให้อำเภอโดยกรอกยอดรวมจำนวนรายและจำนวนเงินภาษีที่จะต้องคืนไว้ในแบบ บ.ช.12 ด้วย

กรณีผู้ขอคืนใช้แบบ ค.10 เป็นคำร้องให้หน่วยพิจารณาคืนภาษีของสำนักงานภาษีสรรพากรพื้นที่หรือสำนักงานสรรพากรจังหวัดแล้วแต่กรณีจัดทำหนังสือแจ้งคืนเงินภาษีอากร (แบบ ค.20)

กรณีผู้มีอำนาจประเมินสิ่งคืนภาษีเห็นควรไม่คืนเงินภาษีทำหนังสือแจ้งไม่คืนเงินภาษีตามแบบที่อธิบดีกำหนด (แบบ ค.30) จำนวน 3 ฉบับ เสนอให้ผู้มีอำนาจลงนาม แล้วส่งให้หน่วยงานสารบรรณดำเนินการตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ

7. การจ่ายคืนเงินภาษี

การปฏิบัติก่อนจ่ายคืนเงินภาษีเมื่ออำเภอได้รับหนังสือแจ้งคืนเงินภาษีฉบับที่ 2 และทะเบียนหนังสือแจ้งคืนเงินภาษีอากร (แบบ ค.23) จากหน่วยพิจารณาคืนภาษีให้ตรวจสอบเลขที่หนังสือแจ้งคืนเงินภาษีว่าต่อเนื่องกับฉบับก่อนที่เคยได้รับไว้หรือไม่ถ้าเลขที่ต่อเนื่องกันให้เก็บหนังสือแจ้งคืนเงินภาษีเข้าแฟ้มเรียงตามลำดับเลขที่

การเตรียมเงินเพื่อจ่ายคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม โดยการวางฎีกาถอนคืนเงินรายรับจากคลังหรือหักรายรับจ่ายขาดแล้วแต่กรณี

การจ่ายคืนเงินภาษีอากรเมื่อผู้ขอคืนนำหนังสือแจ้งคืนเงินภาษีฉบับที่ 1 มาขอรับเงินคืน ให้เจ้าหน้าที่ตรวจหนังสือแจ้งคืนเงินภาษีฉบับนั้นกับฉบับของอำเภอ(ฉบับที่ 2) ว่าถูกต้องหรือไม่

เมื่อเจ้าหน้าที่เห็นว่าถูกต้องตรงกันให้จ่ายเงินแก่ผู้ขอคืนจากเงินที่เตรียมไว้เพื่อจ่ายคืน โดยให้ผู้รับเงินลงลายมือชื่อแสดงการรับเงินไว้เป็นหลักฐานในหนังสือคืนเงินภาษีทั้งฉบับที่ 1 และฉบับที่ 2 พร้อมกันนี้ให้เจ้าหน้าที่บันทึกรับรองการจ่ายคืนเงินและลงลายมือชื่อไว้ในหนังสือแจ้งคืนเงินภาษีนั้นด้วย

กรณีผู้ขอคืนไม่มาขอรับเงินภาษีคืนภายใน 60 วันนับแต่วันที่ได้รับเงินจากคลัง ให้โอนเงินจากบัญชีเงินฝากภาษีอากรจ่ายคืนกลับเข้าบัญชีเงินรายได้แผ่นดินและเงินนอกงบประมาณในประเภทที่เกี่ยวข้องอย่างช้าไม่เกิน 3 วันทำการนับแต่วันครบกำหนด 60 วัน

7. ข้อมูลพื้นที่ที่ศึกษา

1. สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม หมายถึง หน่วยราชการบริหารส่วนกลางของกรมสรรพากรที่ประจำอยู่ตามจังหวัดต่าง ๆ โดยมีสรรพากรพื้นที่เป็นหัวหน้าหน่วยงาน ในการดำเนินการเกี่ยวกับการวางแผนจัดเก็บภาษีอากร การสำรวจ และการดำเนินการเกี่ยวกับการเร่งรัดภาษีอากรค้าง การกำกับดูแลผู้เสียภาษีเป็นรายผู้ประกอบการ การตรวจสอบและประเมินเรียกเก็บ

ภาษี การพิจารณาคืนเงินภาษีอากร ปฏิบัติงานด้านกรรมวิธี ประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ข่าวสาร ความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีอากร ปฏิบัติงานร่วมกันหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของ หน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย ปัจจุบันตามโครงสร้างแบ่งส่วนราชการได้แบ่ง พื้นที่นครปฐมออกเป็น 2 พื้นที่ คือ สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม 1 มีห้องที่รับผิดชอบ ครอบคลุม 5 อำเภอ คืออำเภอเมืองนครปฐม อำเภอนครชัยศรี อำเภอกำแพงแสน อำเภอดอนตูม และอำเภอบางเลน ส่วนสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม 2 มีห้องที่รับผิดชอบครอบคลุม 2 อำเภอ คืออำเภอสสามพราน และอำเภอพุทธมณฑล รวมทั้งสิ้น 7 อำเภอ

1.1 สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม 1 มีโครงสร้างอัตรากำลังข้าราชการ 126 คน ประกอบด้วยหน่วยงานตามโครงสร้างใหม่ ดังนี้

1.1.1 ฝ่ายบริหารงานทั่วไป มีอัตรากำลังข้าราชการ 15 คน ประกอบด้วย งานธุรการ งานคลัง งานพัสดุ งานบริการผู้เสียภาษีและประชาสัมพันธ์ งานบริการแบบแสดงรายการ ภาษี และงานเลขประจำตัวผู้เสียภาษี

1.1.2 ฝ่ายกฎหมายและเร่งรัดภาษีอากรค้าง มีอัตรากำลังข้าราชการ 6 คน

1.1.3 ฝ่ายวางแผนและประเมินผล มีอัตรากำลังข้าราชการ 10 คน

1.1.4 ส่วนกำกับดูแลผู้เสียภาษี มีอัตรากำลังข้าราชการ 45 คน

1.1.5 ฝ่ายกรรมวิธีและคืนภาษี มีอัตรากำลังข้าราชการ 19 คน ประกอบด้วย งานกรรมวิธี งานภาษีหัก ณ ที่จ่าย งานคืนภาษี

1.1.6 หน่วยจัดเก็บภาษีอากรในห้องที่ 5 สาขา มีอัตรากำลังข้าราชการรวม 31 คน ได้แก่ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองนครปฐม สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขานครชัย ศรี สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขากำแพงแสน สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาดอนตูม และ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองบางเลน

1.2 สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม 2 มีโครงสร้างอัตรากำลังข้าราชการ 106 คน ประกอบด้วยหน่วยงานตามโครงสร้างใหม่ ดังนี้

1.2.1 ฝ่ายบริหารงานทั่วไป มีอัตรากำลังข้าราชการ 13 คน ประกอบด้วย งานธุรการ งานคลัง งานพัสดุ งานบริการผู้เสียภาษีและประชาสัมพันธ์ งานบริการแบบแสดงรายการ ภาษี และงานเลขประจำตัวผู้เสียภาษี

1.2.2 ฝ่ายกฎหมายและเร่งรัดภาษีอากรค้าง มีอัตรากำลังข้าราชการ 6 คน

1.2.3 ฝ่ายวางแผนและประเมินผล มีอัตรากำลังข้าราชการ 11 คน

1.2.4 ส่วนกำกับดูแลผู้เสียภาษี มีอัตรากำลังข้าราชการ 39 คน

1.2.5 ฝ่ายกรรมวิธีและคืนภาษี มีอัตรากำลังข้าราชการ 14 คน ประกอบด้วยงานกรรมวิธี งานภาษีหัก ณ ที่จ่าย งานคืนภาษี

1.2.6 หน่วยจัดเก็บภาษีอากรในท้องที่ 3 สาขา มีอัตรากำลังข้าราชการรวม 24 คน ได้แก่ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาสามพราน 1 สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาสามพราน 2 และสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาพุทธมณฑล

2. ผู้ประกอบการธุรกิจส่งออกสินค้าไปต่างประเทศ และได้จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มในอัตราร้อยละ 0 เสียภาษีมูลค่าเพิ่มจากภาษีขายหักด้วยภาษีซื้อในเขตจังหวัดนครปฐม

จากการสำรวจผู้ประกอบการส่งออกที่ขอคืนเป็นเงินสด ตามสถิติปี 2550-2553 มีจำนวนดังนี้

2.1 สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม 1

ปี 2550 มีผู้ประกอบการส่งออกที่ขอคืนเป็นเงินสด จำนวน 55 ราย

ปี 2551 มีผู้ประกอบการส่งออกที่ขอคืนเป็นเงินสด จำนวน 52 ราย

ปี 2552 มีผู้ประกอบการส่งออกที่ขอคืนเป็นเงินสด จำนวน 58 ราย

ปี 2553 มีผู้ประกอบการส่งออกที่ขอคืนเป็นเงินสด จำนวน 54 ราย

2.2 สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม 2

ปี 2550 มีผู้ประกอบการส่งออกที่ขอคืนเป็นเงินสด จำนวน 60 ราย

ปี 2551 มีผู้ประกอบการส่งออกที่ขอคืนเป็นเงินสด จำนวน 57 ราย

ปี 2552 มีผู้ประกอบการส่งออกที่ขอคืนเป็นเงินสด จำนวน 58 ราย

ปี 2553 มีผู้ประกอบการส่งออกที่ขอคืนเป็นเงินสด จำนวน 58 ราย

8. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ได้ศึกษาและรวบรวมผลการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับภาษีอากร เพื่อใช้เป็นกรอบและแนวทางในการศึกษาวิจัย พอสรุปได้ ดังนี้

สายฝน แซมเพชร (2551) ศึกษาปัจจัยที่มีผลกระทบต่อมาตรการป้องกันและปราบปรามใบกำกับภาษีปลอม กรณีศึกษาสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 ผลการศึกษาพบว่า ส่วนใหญ่มีปัญหาจากกฎหมายมีความยุ่งยาก ซับซ้อน และโครงสร้างของกฎหมายยังมีข้อบกพร่อง รวมถึงบทลงโทษทั้งทางแพ่งและทางอาญาเกี่ยวกับการออกใบกำกับภาษีปลอมและการใช้ใบกำกับภาษีปลอมไม่รุนแรงเท่าที่ควรทำให้ผู้ประกอบการไม่มีความกลัวเกรงจึงยังคงมีการหลีกเลี่ยงภาษีมูลค่าเพิ่มโดยการออกใบกำกับภาษีปลอมอยู่ตลอดเวลาจนถึงปัจจุบัน ซึ่งมีความเสียหายเป็นมูลค่าสูง ซึ่งวิเคราะห์ได้ว่าการดำเนินมาตรการป้องกันและปราบปรามใบกำกับภาษี

ปลอมโดยการตรวจปฏิบัติการไม่ประสบผลสำเร็จเนื่องจากไม่สามารถขยับขังปัญหาการทุจริตได้อย่างเด็ดขาด

จินตนา เครือตะ (2548) ศึกษาเกี่ยวกับทัศนคติของผู้ประกอบการต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สรรพากรในกระบวนการเก็บภาษีอากร กรณีศึกษา : สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาแม่จัน จังหวัดเชียงราย ผลการศึกษาพบว่า ผู้ประกอบการมีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สรรพากรในกระบวนการเก็บภาษีอากรทุกด้านมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ได้แก่ ปัจจัยด้านการให้คำแนะนำด้านภาษีอากร ปัจจัยด้านการดูแลการชำระภาษีก่อนและหลังพ้นกำหนดการยื่นแบบ ปัจจัยการวิเคราะห์ข้อมูลการยื่นแบบเสียภาษีอากร ปัจจัยการออกตรวจสภาพกิจการโดยเจ้าหน้าที่สรรพากร

ปริทัศน์ ตรีอินทอง (2546) ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม : กรณีศึกษา ท่าอากาศยานนานาชาติ จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษารูปได้ว่า นักท่องเที่ยวที่เข้ามาในประเทศไทย ช่วงเวลาที่ศึกษา ส่วนใหญ่เป็นคนในแถบเอเชียเข้ามาเพื่อพักผ่อนประจำปี ในภาพรวมนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเรื่องการใช้บริการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มแก่นักท่องเที่ยว ณ ท่าอากาศยานนานาชาติ จังหวัดเชียงใหม่ในด้านบวก

การศึกษาด้านความพึงพอใจการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านระยะเวลาในการดำเนินการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มแก่นักท่องเที่ยว ด้านสถานที่ ด้านเอกสาร อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ และด้านการประชาสัมพันธ์ เห็นได้ว่า นักท่องเที่ยวมีระดับความพึงพอใจมาก ยกเว้นด้านประชาสัมพันธ์ ที่มีระดับความพึงพอใจระดับปานกลาง

วรรณงาม แก้วคำ (2546) ศึกษาเกี่ยวกับประสิทธิภาพการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออกในเขตจังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษพบว่า ในภาพรวมการคืนเงินภาษีมูลค่าเพิ่มแก่ผู้ส่งออกเขตจังหวัดเชียงใหม่ถือได้ว่ามีประสิทธิภาพสูง โดยส่วนผู้ประกอบการในด้านความรู้ ความเข้าใจ ความคิดเห็นต่อการขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่มและการได้รับบริการ สถานที่ เครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยของหน่วยงานโดยรวมถือได้ว่ามีประสิทธิภาพ มีเพียงประการเดียวที่ต้องให้ความสนใจพิจารณา คือรายละเอียดของแบบฟอร์มที่ใช้ประกอบการขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่มที่ผู้ประกอบการยังเห็นว่าใช้ยากและผลการศึกษาในส่วนของเจ้าหน้าที่ภาพรวมพบว่า มีประสิทธิภาพทั้งด้านความรู้ ความเข้าใจของเจ้าหน้าที่ต่อการคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม ความรู้ในการดำเนินงานการบริหารงานการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มตลอดจนความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ในด้านต่าง ๆ แต่ก็มีเรื่องที่ต้องพิจารณาให้ความสนใจแก้ไขประการหนึ่งคือ ด้านการประชาสัมพันธ์ในสื่อต่าง ๆ ซึ่งเจ้าหน้าที่ยังมีความเห็นว่าอยู่ในระดับต่ำยังไม่ได้ผลตามเป้าหมาย

อรวรรณ หันแม่นันทพอมร (2544) ศึกษาเกี่ยวกับการตรวจคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม ผลการศึกษาสรุปได้ว่า ปัญหาและอุปสรรคในการตรวจคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม เกิดจากเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ระเบียบ และผู้ประกอบการ ต้องมีการปรับปรุงการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ มีการติดตามประเมินผลระเบียบที่ใช้เพื่อนำมาปรับปรุง ส่วนด้านผู้ประกอบการเน้นการให้บริการในเชิงรุก ให้ความรู้ในข้อกฎหมายในทางปฏิบัติให้ถูกต้อง ซึ่งจะมีผลให้การตรวจคืนภาษีมูลค่าเพิ่มเป็นไปได้ด้วยความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

ดวงทิพย์ จันทระศักดิ์ (2543) ศึกษาเกี่ยวกับการบริหารงานคืนภาษีมูลค่าเพิ่มแก่ผู้ส่งออกให้มีประสิทธิภาพ ศึกษากรณี : สำนักงานภาษีสรรพากรพื้นที่ 8 ผลการศึกษาพบว่า การคืนภาษีมูลค่าเพิ่มแก่ผู้ส่งออกให้รวดเร็ว เป็นนโยบายที่สำคัญนโยบายหนึ่งของรัฐบาล และกรมสรรพากร ในการกระตุ้นเศรษฐกิจ แต่มีปัจจัยในการบริหารงานที่เป็นอุปสรรค ปัญหาในการบริหารงานคืนภาษีมูลค่าเพิ่มแก่ผู้ส่งออกให้มีประสิทธิภาพบางประการ ซึ่งควรได้รับการปรับปรุงในเรื่องของกฎระเบียบ แนวปฏิบัติ ความสะดวกและใช้ดุลพินิจน้อยที่สุด ผู้ขอคืนเป็นเท็จ ควรมีการติดตามพฤติกรรมผู้ขอคืนอย่างใกล้ชิด รวมตลอดเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน ควรอบรมให้มีความรู้มากขึ้น ทั้งนี้เพื่อให้การคืนภาษีมูลค่าเพิ่มแก่ผู้ส่งออกมีประสิทธิภาพต่อไป

สรุปผลการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดเก็บและคืนเงินภาษีย่อมขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการ เช่น ความชัดเจนของกฎหมาย ระเบียบ และแนวปฏิบัติ ความร่วมมือร่วมใจของประชาชนผู้เสียภาษี การปรับปรุงโครงสร้างภาษีโดยการแก้ไขกฎหมาย และประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในด้านภาษีเป็นสำคัญ โดยนำแนวคิดดังกล่าวมาประยุกต์เพื่อศึกษาการประเมินผลการดำเนินงานการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มแก่ผู้ส่งออกของสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐมรวมถึงแนวทางแก้ไขปัญหาและข้อเสนอแนะในการดำเนินงานการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มแก่ผู้ส่งออกให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากขึ้น และแนวคิดทฤษฎีส่วนประสมทางการตลาดบริการ (7Ps) ในการศึกษาระดับความพึงพอใจตามองค์ประกอบ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านเอกสาร ด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านสถานที่

บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง การประเมินการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออก : ศึกษากรณีสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม เป็นการวิจัยเชิงประเมิน (Evaluation Research) ตามรูปแบบซีปปี้ (CIPP Model) ของสตัฟเฟิลบีม โดยจะนำมาประเมินในส่วนของ การประเมินบริบท (Context) ปัจจัยเบื้องต้น (Input) กระบวนการ (Process) และผลผลิต (Product) ของการดำเนินงานคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออกของสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม โดยนำเสนอวิธีการดำเนินการวิจัยตามขั้นตอนดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การสร้างและพัฒนาเครื่องมือวิจัย
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ แบ่งเป็น 2 กลุ่ม คือ

1.1 กลุ่มแรก ได้แก่ เจ้าหน้าที่สรรพากรในส่วนกำกับดูแลผู้เสียภาษีผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออก สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม 1 และสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม 2 จำนวน 44 คน

1.2 กลุ่มที่สอง คือ ผู้ส่งออกและจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มอัตราร้อยละศูนย์ในจังหวัดนครปฐมที่มียอดขายส่งออกคิดเป็นร้อยละ 50 ของยอดขายรวม จำนวน 84 คน

2. กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากประชากรโดยคำนวณจากจำนวนประชากรกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2 ในปี 2552 จำนวน 128 คน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยกำหนดโดยคำนวณจากสูตรของทาโร ยามาเน่ (Yamane, 1967, อ้างถึงใน ประสพชัย พสุนนท์, 2553 : 41) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ยอมให้คลาดเคลื่อนร้อยละ 5 ดังสูตร

$$\begin{aligned}
 n &= \frac{N}{1 + Ne^2} \\
 &= \frac{128}{1 + 128(0.05^2)} \\
 &= 110
 \end{aligned}$$

เมื่อ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
 N = จำนวนประชากรที่ต้องการศึกษา
 e = ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับให้เกิดขึ้นได้ ($e = 0.05$)

ตารางที่ 2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

รายการ	จำนวนประชากร (คน)	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (คน)
เจ้าหน้าที่สรรพากรผู้ปฏิบัติงาน	44	39.63
ผู้ส่งออก/ผู้เกี่ยวข้องที่ขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม	84	69.42
รวม	128	110.00

จากตารางกลุ่มตัวอย่างจะเห็นได้ว่า ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเท่ากับ 110 คน เป็นเจ้าหน้าที่สรรพากรผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออก จำนวน 40 คน และผู้ส่งออก/ผู้เกี่ยวข้องที่ขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม จำนวน 70 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม จำนวน 2 ชุด ซึ่งผู้วิจัยได้จัดทำขึ้น โดยศึกษาจากทฤษฎี แนวคิดและงานการวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

แบบสอบถามชุดที่ 1

ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับเจ้าหน้าที่สรรพากรผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออก เป็นแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นมี 3 ตอน ประกอบด้วย

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะแบบสำรวจรายการ (Check List) จำนวน 6 ข้อ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับการประเมินการดำเนินงานคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออก ทั้ง 4 ด้าน ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวนทั้งสิ้น 39 ข้อ ดังนี้

1. ด้านบริบท (Context) จำนวน 8 ข้อ
2. ด้านปัจจัยเบื้องต้น (Input) จำนวน 12 ข้อ
3. ด้านกระบวนการ (Process) จำนวน 9 ข้อ
4. ด้านผลผลิต (Product) จำนวน 10 ข้อ

ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) สร้างตามแบบของลิเคิร์ต (Likert) (ศิริชัย พงษ์วิชัย 2552 : 22) แบ่งออกเป็น 5 ระดับ โดยมีระดับการประเมินดังนี้

5 หมายถึง การประเมินเห็นด้วยอยู่ในระดับมากที่สุด

4 หมายถึง การประเมินเห็นด้วยอยู่ในระดับมาก

3 หมายถึง การประเมินเห็นด้วยอยู่ในระดับปานกลาง

2 หมายถึง การประเมินเห็นด้วยอยู่ในระดับน้อย

1 หมายถึง การประเมินเห็นด้วยอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามปลายเปิด (Open Ended Question) เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามเสนอความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในการดำเนินงานคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออก สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม ตามกรอบแนวคิด 4 ด้านคือ ด้านบริบท ด้านปัจจัยเบื้องต้น ด้านกระบวนการ และด้านผลผลิต

แบบสอบถามชุดที่ 2

ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับผู้ส่งออก/ผู้เกี่ยวข้องที่ขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม เป็นแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นมี 4 ตอน ประกอบด้วย

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะแบบสำรวจรายการ (Check List) จำนวน 5 ข้อ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับการประเมินการดำเนินงานคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออก ทั้ง 4 ด้าน ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวนทั้งสิ้น 37 ข้อ ดังนี้

1. ด้านบริบท (Context) จำนวน 8 ข้อ
2. ด้านปัจจัยเบื้องต้น (Input) จำนวน 10 ข้อ
3. ด้านกระบวนการ (Process) จำนวน 9 ข้อ
4. ด้านผลผลิต (Product) จำนวน 10 ข้อ

ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) สร้างตามแบบของลิเคิร์ต (Likert) (ศิริชัย พงษ์วิชัย, 2552 : 22) แบ่งออกเป็น 5 ระดับ โดยมีระดับการประเมินดังนี้

5 หมายถึง การประเมินเห็นด้วยอยู่ในระดับมากที่สุด

4 หมายถึง การประเมินเห็นด้วยอยู่ในระดับมาก

3 หมายถึง การประเมินเห็นด้วยอยู่ในระดับปานกลาง

2 หมายถึง การประเมินเห็นด้วยอยู่ในระดับน้อย

1 หมายถึง การประเมินเห็นด้วยอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามการประเมินความพึงพอใจต่อการดำเนินงานคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออก ทั้ง 4 ด้าน โดยประยุกต์จากทฤษฎีส่วนประสมการตลาดบริการ(7Ps) ของเซย์เท็มล์, บิทเนอร์ และเกรมเลอร์ (Zeithaml, Bitner, and Gremler 2006) ประกอบด้วยข้อความจำนวนทั้งสิ้น 16 ข้อ ดังนี้

- | | |
|----------------------------|-------------|
| 1. ด้านบุคลากรและการบริการ | จำนวน 4 ข้อ |
| 2. ด้านเอกสาร | จำนวน 4 ข้อ |
| 3. ด้านการประชาสัมพันธ์ | จำนวน 4 ข้อ |
| 4. ด้านสถานที่ | จำนวน 4 ข้อ |

ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) สร้างตามแบบของลิเคิร์ต (Likert) (ศิริชัย พงษ์วิชัย, 2552 : 22) แบ่งออกเป็น 5 ระดับ โดยมีระดับการประเมินดังนี้

5 หมายถึง ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

4 หมายถึง ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

3 หมายถึง ความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

2 หมายถึง ความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย

1 หมายถึง ความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ 4 เป็นแบบสอบถามปลายเปิด (Open Ended) เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามเสนอความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในการดำเนินงานคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออก สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม ตามกรอบแนวคิด 4 ด้านคือ ด้านบริบท ด้านปัจจัยเบื้องต้น ด้านกระบวนการ และด้านผลผลิต

3. การสร้างและพัฒนาเครื่องมือวิจัย

ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างเครื่องมือวิจัย โดยมีขั้นตอนดำเนินงานดังนี้

1. ศึกษาค้นคว้าเอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แล้วนำผลการศึกษามาสร้างเป็นเครื่องมือวิจัยฉบับร่าง ภายใต้คำแนะนำของคณะกรรมการผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์เพื่อพิจารณาปรับปรุงแก้ไขให้สอดคล้องและเหมาะสมกับขอบเขตการศึกษาที่กำหนด

2. ตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity) โดยนำเครื่องมือที่สร้างเสร็จเรียบร้อยแล้ว เสนอคณาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ 3 คนและนำเสนอผู้เชี่ยวชาญ 3 คน ตรวจสอบคุณภาพด้านเนื้อหา ด้านภาษาไทย และด้านการวัดและการประเมินผลของแบบสอบถาม

3. นำแบบสอบถามที่ผ่านการพิจารณาจากคณาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ และผู้เชี่ยวชาญแล้วมาปรับปรุงแก้ไขตามความคิดเห็นและข้อเสนอแนะให้สมบูรณ์

4. นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try out) กับเจ้าหน้าที่สรรพากรผู้ปฏิบัติงาน และผู้ส่งออกที่ขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม ที่ไม่ใช่กลุ่มเป้าหมายของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ราชบุรีกลุ่มละจำนวน 30 คน แล้วนำแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมาคำนวณหาความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้สัมประสิทธิ์ ครอนบาค (Cronbach Alpha Coefficient) (ประสพชัย พสุนนท์, 2553 : 657) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามกลุ่มเจ้าหน้าที่สรรพากรผู้ปฏิบัติงานเท่ากับ 0.968 และกลุ่มผู้ส่งออกที่ขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออกเท่ากับ 0.972

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอน ดังนี้

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากประชากร 2 กลุ่ม ได้แก่กลุ่มเจ้าหน้าที่สรรพากรผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออก จำนวน 40 คน และกลุ่มผู้ส่งออก จำนวน 70 คน โดยแจกและเก็บแบบสอบถามในช่วงเดือนกุมภาพันธ์-เมษายน 2554

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าและรวบรวมจากหนังสือ ตำรา เอกสารทางวิชาการ บทความในวารสาร วิทยานิพนธ์ และงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง รวมถึงข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล โดยมีขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิจัยดังต่อไปนี้

5.1 ขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาแล้ว ผู้วิจัยพิจารณาตรวจสอบแบบสอบถามทั้งหมดเพื่อกำหนดการดังนี้

1. ตรวจสอบความครบถ้วนสมบูรณ์ของแบบสอบถาม
2. จัดระเบียบข้อมูล และลงรหัส

3. นำข้อมูลดังกล่าวไปคำนวณค่าทางสถิติ โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป

5.2 สถิติที่ใช้ในการวิจัย

เพื่อให้การวิเคราะห์ข้อมูลตรงตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย และข้อคำถามในการวิจัย ผู้วิจัยได้ใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลและวิธีการนำเสนอ ดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้การแจกแจงความถี่ (frequencies) ร้อยละ (percentage) นำเสนอในรูปตารางประกอบคำบรรยาย

2. วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับการประเมินการดำเนินงานคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม ให้แก่ผู้ส่งออก สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม ทั้ง 4 ด้าน คือด้านบริบท ด้านปัจจัยเบื้องต้น ด้านกระบวนการ และด้านผลผลิตตามความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สรรพากรผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม ให้แก่ผู้ส่งออก และผู้ส่งออกที่ขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม ในภาพรวมและจำแนกตามเกณฑ์แต่ละประเด็น โดยใช้ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) นำเสนอในรูปตารางประกอบคำบรรยาย แล้วนำมาเทียบเกณฑ์ตามแนวคิดของเบสท์ (Best, 1981, อ้างถึงใน อนงค์ สระบัว, 2546 : 92) มีรายละเอียดดังนี้

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49 หมายความว่า การประเมินความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49 หมายความว่า การประเมินความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย
ค่าเฉลี่ย 2.50 – 3.49 หมายความว่า การประเมินความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 3.50 – 4.49 หมายความว่า การประเมินความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก
ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 หมายความว่า การประเมินความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด

3. วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจต่อการดำเนินงานคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม ในภาพรวมและจำแนกตามเกณฑ์แต่ละประเด็น โดยใช้ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) นำเสนอในรูปตารางประกอบคำบรรยาย แล้วนำมาเทียบเกณฑ์ตามแนวคิดของเบสท์ (Best, 1981, อ้างถึงใน อนงค์ สระบัว, 2546 : 92) มีรายละเอียดดังนี้

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49 หมายความว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49 หมายความว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 2.50 – 3.49 หมายความว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 3.50 – 4.49 หมายความว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 หมายความว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

4. วิเคราะห์ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในส่วนที่เป็นแบบสอบถามปลายเปิด
ด้วยการพรรณนาวิเคราะห์ (Descriptive Analysis)



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลของการวิจัยเรื่อง “การประเมินการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออก : กรณีศึกษาสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม” ผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามของเจ้าหน้าที่สรรพากรผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออกและผู้ส่งออก/ผู้เกี่ยวข้องที่ขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่มของสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม จำนวน 110 คน โดยการตอบแบบสอบถาม ซึ่งได้รับแบบสอบถามกลับมาและสมบูรณ์ คิดเป็น 100% โดยได้นำแบบสอบถามมาวิเคราะห์ข้อมูลและเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเป็นตารางประกอบคำบรรยายจำแนกออกเป็น 8 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของเจ้าหน้าที่สรรพากรผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออก และผู้ส่งออก/ผู้เกี่ยวข้องที่ขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม

ตอนที่ 2 การประเมินการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออกของสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม ด้านบริบท เกี่ยวกับนโยบายการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออก ความเหมาะสมของระยะเวลาในการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มตามแผนงาน

ตอนที่ 3 การประเมินการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออกของสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม ด้านปัจจัยเบื้องต้น เกี่ยวกับความพร้อมของบุคลากร ความเหมาะสมของงบประมาณ ความทันสมัยของเครื่องมือเครื่องใช้และความถูกต้องครบถ้วนของข้อมูลสารสนเทศ

ตอนที่ 4 การประเมินการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออกของสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม ด้านกระบวนการ เกี่ยวกับความเหมาะสมของกระบวนการ และขั้นตอนวิธีการขอคืน การปฏิบัติงานตามแผน การติดตามผลการดำเนินงาน

ตอนที่ 5 การประเมินการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออกของสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม ด้านผลผลิต เกี่ยวกับการจัดเก็บภาษีอย่างมีประสิทธิภาพและทัศนคติต่อการบริหารงานจัดเก็บและคืนภาษีอากร

ตอนที่ 6 การประเมินการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออกของสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม โดยรวม

ตอนที่ 7 ระดับความพึงพอใจของผู้ส่งออก/ผู้เกี่ยวข้องที่ขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่มสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านเอกสาร ด้านการประชาสัมพันธ์และด้านสถานที่

ตอนที่ 8 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะการดำเนินงานคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออกของสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม ของเจ้าหน้าที่สรรพากรผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออกและผู้ส่งออก/ผู้เกี่ยวข้องที่ขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม

ในการวิเคราะห์ข้อมูลและแปลความหมายของการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกัน ผู้วิจัยได้ใช้สัญลักษณ์ ดังนี้

n แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (คน)

\bar{X} แทน ค่าเฉลี่ย (Mean)

S.D. แทน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของเจ้าหน้าที่สรรพากรผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออก และผู้ส่งออก/ผู้เกี่ยวข้องที่ขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม

การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างเจ้าหน้าที่สรรพากรผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออกและผู้ส่งออก/ผู้เกี่ยวข้องที่ขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม จำนวน 110 คน ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ปฏิบัติงานในตำแหน่ง ระดับตำแหน่ง ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในตำแหน่งปัจจุบันและอาชีพ ใช้การแจกแจงความถี่ และร้อยละ ผลการวิเคราะห์ปรากฏดังตารางที่ 3 ถึงตารางที่ 4

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างเจ้าหน้าที่สรรพากรผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออก จำแนกตามข้อมูลทั่วไป

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน(คน) (n = 40)	ร้อยละ
1. เพศ		
1.1 ชาย	4	10.00
1.2 หญิง	36	90.00

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างเจ้าหน้าที่สรรพากรผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออก จำแนกตามข้อมูลทั่วไป (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน(คน) (n = 40)	ร้อยละ
2. อายุ		
2.1 31 - 40 ปี	21	52.50
2.2 41 - 50 ปี	17	42.50
2.3 51 ปีขึ้นไป	2	5.50
3. ระดับการศึกษา		
3.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี	1	2.50
3.2 ปริญญาตรี	29	72.50
3.3 สูงกว่าปริญญาตรีขึ้นไป	10	25.00
4. ปัจจุบันปฏิบัติงานในตำแหน่ง		
4.1 นักตรวจสอบภาษี	33	82.50
4.2 นักวิชาการสรรพากร	12	10.00
4.3 เจ้าหน้าที่สรรพากร	2	5.00
4.4 เจ้าพนักงานสรรพากร	1	2.50
5. ระดับตำแหน่ง		
5.1 ระดับปฏิบัติการ	2	5.00
5.2 ระดับชำนาญงาน	7	17.50
5.3 ระดับชำนาญการ	31	77.50
6. ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในตำแหน่งปัจจุบันอายุราชการ		
6.1 3 ปี แต่ไม่เกิน 5 ปี	1	2.50
6.2 5 ปี แต่ไม่เกิน 10 ปี	16	40.00
6.3 10 ปีขึ้นไป	23	57.50

จากตารางที่ 3 พบว่า กลุ่มตัวอย่างของเจ้าหน้าที่สรรพากรผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออก เป็นเพศหญิง จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 90.00 ที่เหลือเป็นเพศชาย จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00 ส่วนใหญ่มีอายุ 31-40 ปี จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 52.50

รองลงมาได้แก่ อายุ 41-50 ปี จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 42.50 และอายุ 51 ปีขึ้นไป จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 5.50 ซึ่งมีการศึกษาในระดับปริญญาตรี จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 72.50 รองลงมา มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีขึ้นไป จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00 และระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 2.50 มีการปฏิบัติงานในตำแหน่งนักตรวจสอบภาษี จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 82.50 รองลงมาได้แก่ นักวิชาการสรรพากร จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00 เจ้าหน้าที่สรรพากร จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 5.00 และเจ้าพนักงานสรรพากร จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 2.50 ซึ่งดำรงตำแหน่งระดับชำนาญการ จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 77.50 รองลงมาได้แก่ ระดับชำนาญงาน จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 17.50 และระดับปฏิบัติการ 2 คน คิดเป็นร้อยละ 5.00 โดยปฏิบัติงานในตำแหน่งเป็นระยะเวลา 10 ปีขึ้นไป จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 57.50 รองลงมาได้แก่ 5 ปี แต่ไม่เกิน 10 ปี จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 40.00 และปฏิบัติงาน 3 ปี แต่ไม่เกิน 5 ปี จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 2.50 และปฏิบัติงานต่ำกว่า 3 ปี จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 2.50

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างผู้ส่งออก/ผู้เกี่ยวข้องที่ขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม
จำแนกตามข้อมูลทั่วไป

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน(คน) (n = 70)	ร้อยละ
1. เพศ		
1.1 ชาย	29	41.40
1.2 หญิง	41	58.60
2. อายุ		
2.1 21-30 ปี	5	7.10
2.2 31-40 ปี	26	37.10
2.3 41-50 ปี	30	42.90
2.4 51 ปีขึ้นไป	9	12.90
3. ระดับการศึกษา		
3.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี	3	4.30
3.2 ปริญญาตรี	60	85.70
3.3 สูงกว่าปริญญาตรีขึ้นไป	7	10.00

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างผู้ส่งออก/ผู้เกี่ยวข้องที่ขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม
จำแนกตามข้อมูลทั่วไป (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน(คน) (n = 70)	ร้อยละ
4. ลักษณะการดำเนินการ		
4.1 ห้างหุ้นส่วนจำกัด	1	1.40
4.2 บริษัทจำกัด	69	98.60
5. ประเภทของธุรกิจ		
5.1 ธุรกิจซื้อมาขายไป	31	44.30
5.2 ธุรกิจให้บริการ	14	20.00
5.3 ธุรกิจการผลิต	25	35.70
6. ปัจจุบันดำรงตำแหน่ง		
6.1 กรรมการผู้จัดการ/หุ้นส่วนผู้จัดการ	35	50.00
6.2 สมทบบัญชี/พนักงานบัญชี	24	34.30
6.3 ผู้ทำบัญชีในสำนักงานบัญชี	11	15.70
7. ระยะเวลาการดำรงตำแหน่งปัจจุบัน		
7.1 ต่ำกว่า 3 ปี	4	5.70
7.2 3 ปี แต่ไม่เกิน 5 ปี	13	18.60
7.3 5 ปี แต่ไม่เกิน 10 ปี	29	41.40
7.4 10 ปีขึ้นไป	24	34.30

จากตารางที่ 4 พบว่า กลุ่มตัวอย่างของผู้ส่งออกและผู้ที่เกี่ยวข้องกับการขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม เป็นเพศหญิง จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 58.60 ที่เหลือเป็นเพศชาย จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 41.40 ส่วนใหญ่มีอายุ 41-50 ปี จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 42.90 รองลงมาได้แก่ อายุ 31-40 ปี จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 37.10 อายุ 51 ปีขึ้นไป จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 12.90 และอายุ 21-30 ปี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 7.10 ซึ่งมีการศึกษาในระดับปริญญาตรี จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 85.70 รองลงมามีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีขึ้นไป จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00 และระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 4.30 มีลักษณะการดำเนินงานในรูปแบบบริษัทจำกัด จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 67.50 รองลงมาได้แก่ ห้างหุ้นส่วนจำกัด จำนวน 10

คน คิดเป็นร้อยละ 25.00 มีการประกอบการธุรกิจซื้อมาขายไป จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 85.00 รองลงมาได้แก่ ธุรกิจการผลิต จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 15.00 และธุรกิจให้บริการ จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 15.00 โดยปฏิบัติงานในตำแหน่งกรรมการผู้จัดการ/หุ้นส่วนผู้จัดการ จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 55.00 รองลงมาได้แก่ สมุห์บัญชี/พนักงานบัญชี จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 55.00 และ ผู้ทำบัญชีในสำนักงานบัญชี จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 55.00 ซึ่งมีการปฏิบัติงานในตำแหน่งเป็นระยะเวลา 5 ปี แต่ไม่เกิน 10 ปี จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 55.00 รองลงมาได้แก่ 10 ปีขึ้นไป จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 40.00 ปฏิบัติงาน 3 ปีแต่ไม่เกิน 5 ปี จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 2.50 และปฏิบัติงานต่ำกว่า 3 ปี จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 2.50

ตอนที่ 2 ผลการประเมินการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออก สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม ด้านบริบท

การวิเคราะห์ข้อมูลการประเมินเกี่ยวกับการดำเนินงานคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออก ด้านบริบท ตามความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สรรพากรผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออก และผู้ส่งออก/ผู้เกี่ยวข้องที่ขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่มโดยการวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) โดยเปรียบเทียบเกณฑ์ระดับการประเมินที่กำหนดไว้ ผลการวิเคราะห์ปรากฏดังตารางที่ 5 และตารางที่ 6

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับการประเมินการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออก ด้านบริบท ตามความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สรรพากรผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออก จำนวน 40 คน

ด้านบริบท	ระดับความคิดเห็น					\bar{x}	S.D.	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. นโยบายการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออกเป็นมาตรการหนึ่งที่ส่งเสริมธุรกิจการส่งออกของประเทศ	11 27.50%	24 60.00%	4 10.00%	1 2.50%	0 0.00%	4.13	0.69	มาก

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับการประเมินการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออก ด้านบริบท ตามความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สรรพากรผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออก จำนวน 40 คน (ต่อ)

ด้านบริบท	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	S.D.	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
2. นโยบายการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออก มีความโปร่งใส ชัดเจน สร้างความเสมอภาค	4 10.00%	25 62.50%	10 25.00%	1 2.50%	0 0.00%	3.80	0.65	มาก
3. นโยบายการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออกก่อให้เกิดผลดีต่อเศรษฐกิจของประเทศทำให้ขยายตัวเติบโตได้โดยรวม	6 15.00%	26 65.00%	7 17.50%	1 2.50%	0 0.00%	3.93	0.66	มาก
4. นโยบายการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออกโดยมาตรการขึ้นแบบ ภ.พ.30 ทางอินเทอร์เน็ตทำให้ผู้ส่งออกได้รับเงินภาษีคืนอย่างรวดเร็ว	10 25.00%	26 65.00%	4 10.00%	0 0.00%	0 0.00%	4.15	0.58	มาก
5. นโยบายการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออกด้วยความรวดเร็วส่งผลให้ผู้ส่งออกมีสภาพคล่องทางการเงิน	8 20.00%	23 57.50%	8 20.00%	1 2.50%	0 0.00%	3.95	0.71	มาก

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับการประเมินการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออก ด้านบริบท ตามความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สรรพากรผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออก จำนวน 40 คน (ต่อ)

ด้านบริบท	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	S.D.	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
6. นโยบายการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออกมีความสอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาลในการแก้ปัญหาเศรษฐกิจของประเทศ	2 5.00%	25 62.50%	12 30.00%	1 2.50%	0 0.00%	3.70	0.61	มาก
7. นโยบายการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออกเป็นสิ่งที่บุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มมีความเข้าใจเป็นอย่างดี	0 0.00%	15 37.50%	25 62.50%	0 0.00%	0 0.00%	3.38	0.49	ปานกลาง
8. นโยบายการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออกได้กำหนดระยะเวลาในการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มตามแผนงานการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออกได้อย่างเหมาะสมเพียงพอ	1 2.50%	15 37.50%	22 55.00%	2 5.00%	0 0.00%	3.38	0.63	ปานกลาง
รวมด้านบริบท						3.80	0.63	มาก

จากตารางที่ 5 ผลการประเมินการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออกของเจ้าหน้าที่สรรพากรผู้ปฏิบัติงาน ด้านบริบทเกี่ยวกับนโยบายการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออกโดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.80$, S.D.=0.63) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ระดับการประเมินอยู่ในระดับมาก 6 ข้อ และอยู่ในระดับปานกลาง 2 ข้อ ข้อที่มีระดับการประเมินสูงเป็นอันดับ 1 คือ นโยบายการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออกโดยมาตรการขึ้นแบบ ภ.พ.30 ทางอินเทอร์เน็ตทำให้ผู้ส่งออกได้รับเงินภาษีคืนอย่างรวดเร็ว ($\bar{x}=4.15$, S.D.=0.58) รองลงมา คือ นโยบายการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออกเป็นมาตรการหนึ่งที่ส่งเสริมธุรกิจการส่งออกของประเทศ ($\bar{x}=4.13$, S.D.=0.69) และข้อที่มีระดับการประเมินอันดับท้ายสุด คือ นโยบายการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออกได้กำหนดระยะเวลาในการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มตามแผนงานการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออกไว้อย่างเหมาะสม เพียงพอ ($\bar{x}=3.38$, S.D.=0.63) รองลงมา คือ นโยบายการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออกเป็นสิ่งที่บุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มมีความเข้าใจเป็นอย่างดี ($\bar{x}=3.38$, S.D.=0.49)

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับการประเมินการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออก ด้านบริบท ตามความคิดเห็นของผู้ส่งออก/ผู้เกี่ยวข้องที่ขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม จำนวน 70 คน

ด้านบริบท	ระดับความคิดเห็น					\bar{x}	S.D.	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. นโยบายการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออกเป็นมาตรการหนึ่งที่ส่งเสริมธุรกิจการส่งออกของประเทศ	35 50.00%	31 44.30%	3 4.30%	1 1.40%	0 0.00%	4.43	0.65	มาก
2. นโยบายการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออกมีความโปร่งใสชัดเจน สร้างความเสมอภาค	31 44.30%	31 44.30%	7 10.00%	1 1.40%	0 0.00%	4.31	0.71	มาก

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับการประเมินการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออก ด้านบริบท ตามความคิดเห็นของผู้ส่งออก/ผู้เกี่ยวข้องที่ขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม จำนวน 70 คน (ต่อ)

ด้านบริบท	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	S.D.	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
3. นโยบายการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออกก่อให้เกิดผลดีต่อเศรษฐกิจของประเทศทำให้ขยาย ตัวเติบโตได้โดยรวม	19 27.1%	41 58.6%	8 11.4%	2 2.9%	0 0.0%	4.10	0.71	มาก
4. นโยบายการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออกโดยมาตรการ ยื่นแบบ ภ.พ.30 ทางอินเทอร์เน็ตทำให้ผู้ส่งออกได้รับเงินภาษีคืนอย่างรวดเร็ว	39 55.70%	24 34.30%	5 7.10%	2 2.90%	0 0.00%	4.43	0.75	มาก
5. นโยบายการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออกด้วยความรวดเร็วส่งผลให้ผู้ส่งออกมีสภาพคล่องทางการเงิน	22 31.40%	40 57.10%	7 10.00%	1 1.40%	0 0.00%	4.19	0.67	มาก
6. นโยบายการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออกมีความสอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาลในการแก้ปัญหาเศรษฐกิจของประเทศ	6 8.60%	46 65.70%	15 21.40%	2 2.90%	1 1.40%	3.77	0.71	มาก

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับการประเมินการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออก ด้านบริบท ตามความคิดเห็นของผู้ส่งออก/ผู้เกี่ยวข้องที่ขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม จำนวน 70 คน (ต่อ)

ด้านบริบท	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	S.D.	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
7. นโยบายการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออกเป็นสิ่งที่บุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม มีความเข้าใจเป็นอย่างดี	12 17.10%	43 61.40%	14 20.00%	1 1.40%	0 0.00%	3.94	0.66	มาก
8. นโยบายการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออกได้กำหนดระยะเวลาในการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มตามแผนงานการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออกไว้อย่างเหมาะสมเพียงพอ	30 42.90%	23 32.90%	16 22.90%	1 1.40%	0 0.00%	4.17	0.83	มาก
รวมด้านบริบท						4.17	0.71	มาก

จากตารางที่ 6 ผลการประเมินการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออก ของผู้ส่งออก/ผู้เกี่ยวข้องที่ขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม ด้านบริบทเกี่ยวกับนโยบายการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออก โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.17$, S.D.=0.71) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีระดับการประเมินสูงเป็นอันดับ 1 คือ นโยบายการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออกเป็นมาตรการหนึ่งที่ส่งเสริมธุรกิจการส่งออกของประเทศ ($\bar{X}=4.43$, S.D.=0.65) รองลงมา คือ นโยบายการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออกโดยมาตรการขึ้นแบบ ภ.พ.30 ทางอินเทอร์เน็ตทำให้ผู้ส่งออกได้รับเงินภาษีคืนอย่างรวดเร็ว ($\bar{X}=4.43$, S.D.=0.75) และข้อที่มีระดับการประเมินอันดับท้ายสุด คือ

นโยบายการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออกมีความสอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาลในการแก้ปัญหาเศรษฐกิจของประเทศ ($\bar{x}=3.77$, S.D.=0.71) รองลงมา คือ นโยบายการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออกเป็นสิ่งที่บุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มมีความเข้าใจเป็นอย่างดี ($\bar{x}=3.94$, S.D.=0.66)

ตอนที่ 3 ผลการประเมินการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออก สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม ด้านปัจจัยเบื้องต้น

การวิเคราะห์ข้อมูลการประเมินเกี่ยวกับการดำเนินงานคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออก ด้านปัจจัยเบื้องต้น ตามความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สรรพากรผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออก และผู้ส่งออก/ผู้เกี่ยวข้องที่ขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม โดยการวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) โดยเปรียบเทียบเกณฑ์ระดับการประเมินที่กำหนดไว้ ผลการวิเคราะห์ปรากฏดังตารางที่ 7 และตารางที่ 8

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับการประเมินการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออก ด้านปัจจัยเบื้องต้น ตามความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สรรพากรผู้ปฏิบัติงาน เกี่ยวกับการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออก จำนวน 40 คน

ด้านปัจจัยเบื้องต้น	ระดับความคิดเห็น					\bar{x}	S.D.	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. บุคลากรที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานด้านการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออก มีความรู้ความเข้าใจและความสามารถในการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี	0 0.00%	16 40.00%	23 57.50%	1 2.50%	0 0.00%	3.38	0.54	ปานกลาง

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับการประเมินการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออก ด้านปัจจัยเบื้องต้น ตามความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สรรพากรผู้ปฏิบัติงาน เกี่ยวกับการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออก จำนวน 40 คน (ต่อ)

ด้านปัจจัยเบื้องต้น	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	S.D.	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
2. บุคลากรที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานด้านการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออก สามารถให้คำแนะนำเป็นที่ปรึกษาเกี่ยวกับภาษีมูลค่าเพิ่มและการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มได้เป็นอย่างดี	0 0.00%	17 42.50%	22 55.00%	1 2.50%	0 0.00%	3.40	0.55	ปานกลาง
3. บุคลากรที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานด้านการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออก มีความสามารถในการวิเคราะห์และตัดสินใจในการพิจารณาคืนภาษีมูลค่าเพิ่มเป็นอย่างดี	0 0.00%	13 32.50%	26 65.00%	1 2.50%	0 0.00%	3.30	0.52	ปานกลาง
4. บุคลากรที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานด้านการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออก ได้รับการอบรมสัมมนาในกฎหมายเกี่ยวกับภาษีอากรอย่างสม่ำเสมอ	0 0.00%	5 12.50%	28 70.00%	6 15.00%	1 2.50%	2.93	0.62	ปานกลาง

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับการประเมินการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออก ด้านปัจจัยเบื้องต้น ตามความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สรรพากรผู้ปฏิบัติงาน เกี่ยวกับการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออก จำนวน 40 คน (ต่อ)

ด้านปัจจัยเบื้องต้น	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	S.D.	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
5. บุคลากรที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานด้านการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออก มีจำนวนเพียงพอต่อการดำเนินงานคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออก	0 0.00%	6 15.00%	21 52.50%	12 30.00%	1 2.50%	2.80	0.72	ปานกลาง
6. งบประมาณที่ได้รับการจัดสรรเพื่อการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออกมีจำนวนเพียงพอ	0 0.00%	12 30.00%	23 57.50%	5 12.50%	0 0.00%	3.18	0.64	ปานกลาง
7. งบประมาณที่ได้รับจัดสรรเพื่อการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออกมีความต่อเนื่อง	0 0.00%	15 37.50%	21 52.50%	4 10.00%	0 0.00%	3.28	0.64	ปานกลาง
8. เครื่องมือ เครื่องใช้ในการปฏิบัติงานคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออกมีความทันสมัย สะดวกต่อการใช้งาน	0 0.00%	14 35.00%	23 57.50%	2 5.00%	1 2.50%	3.25	0.67	ปานกลาง

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับการประเมินการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออก ด้านปัจจัยเบื้องต้น ตามความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สรรพากรผู้ปฏิบัติงาน เกี่ยวกับการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออก จำนวน 40 คน (ต่อ)

ด้านปัจจัยเบื้องต้น	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	S.D.	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
9. เครื่องมือ เครื่องใช้ที่ทันสมัยในการปฏิบัติงานคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออกมีส่วนช่วยทำให้การปฏิบัติงานรวดเร็ว แม่นยำ น่าเชื่อถือ	1 2.50%	15 37.50%	21 52.50%	3 7.50%	0 0.00%	3.48	0.60	ปานกลาง
10. ข้อมูลสารสนเทศเกี่ยวกับระบบงานภาษีมูลค่าเพิ่มบนระบบเครือข่ายของกรมสรรพากรมีความเป็นปัจจุบัน	0 0.00%	21 52.50%	17 42.50%	2 5.00%	0 0.00%	3.35	0.66	ปานกลาง
11. ข้อมูลสารสนเทศที่ใช้ในการบริหารงานจัดเก็บภาษีมูลค่าเพิ่มของกรมสรรพากรและข้อมูลสารสนเทศของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง เช่น กระทรวงพาณิชย์ กรมศุลกากร กรมการปกครอง มีความน่าเชื่อถือ	1 2.50%	21 52.50%	15 37.50%	3 7.50%	0 0.00%	3.50	0.68	มาก

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับการประเมินการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออก ด้านปัจจัยเบื้องต้น ตามความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สรรพากรผู้ปฏิบัติงาน เกี่ยวกับการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออก จำนวน 40 คน (ต่อ)

ด้านปัจจัยเบื้องต้น	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	S.D.	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
12. ในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในระบบงานบริหารการจัดเก็บภาษีมูลค่าเพิ่มทำให้การคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออกทำได้รวดเร็วขึ้น	3 7.50%	25 62.50%	12 30.00%	0 0.00%	0 0.00%	3.78	0.58	มาก
รวมด้านปัจจัยเบื้องต้น						3.47	0.64	ปานกลาง

จากตารางที่ 7 ผลการประเมินการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออกของเจ้าหน้าที่สรรพากรผู้ปฏิบัติงาน ด้านปัจจัยเบื้องต้นโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.47$, S.D.=0.64) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผลการประเมินอยู่ในระดับมาก 2 ข้อ และอยู่ในระดับปานกลาง 10 ข้อ ที่มีระดับการประเมินสูงเป็นอันดับ 1 คือ ในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในระบบงานบริหารการจัดเก็บภาษีมูลค่าเพิ่มทำให้การคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออกสามารถทำได้รวดเร็วขึ้น ($\bar{X}=3.78$, S.D.=0.58) รองลงมา คือ ข้อมูลสารสนเทศที่ใช้ในการบริหารงานจัดเก็บภาษีมูลค่าเพิ่มของกรมสรรพากรและข้อมูลสารสนเทศของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง เช่น กระทรวงพาณิชย์ กรมศุลกากร กรมการปกครอง มีความน่าเชื่อถือ ($\bar{X}=3.50$, S.D.=0.68) และข้อที่มีระดับการประเมินอันดับท้ายสุด คือ บุคลากรที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานด้านการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออก มีจำนวนเพียงพอต่อการดำเนินงานคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออก ($\bar{X}=2.80$, S.D.=0.72) รองลงมา คือ บุคลากรที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานด้านการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออก ได้รับการอบรมสัมมนาในกฎหมายเกี่ยวกับภาษีอากรอย่างสม่ำเสมอ ($\bar{X}=2.93$, S.D.=0.62)

ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับการประเมินการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออก ด้านปัจจัยเบื้องต้น ตามความคิดเห็นของผู้ส่งออก/ผู้เกี่ยวข้องที่ขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม จำนวน 70 คน

ด้านปัจจัยเบื้องต้น	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	S.D.	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. บุคลากรที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานด้านการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออก มีความรู้ ความเข้าใจ และความสามารถในการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี	17 24.30%	42 60.00%	9 12.90%	2 2.90%	0 0.00%	4.06	0.70	มาก
2. บุคลากรที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานด้านการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออก สามารถให้คำแนะนำเป็นที่ปรึกษาเกี่ยวกับภาษีมูลค่าเพิ่มและการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มได้เป็นอย่างดี	13 18.60%	42 60.00%	14 20.00%	1 1.40%	0 0.00%	3.96	0.67	มาก
3. บุคลากรที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานด้านการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออก มีความสามารถในการวิเคราะห์และตัดสินใจในการพิจารณาคืนภาษีมูลค่าเพิ่มเป็นอย่างดี	18 25.70%	36 51.40%	13 18.60%	3 4.30%	0 0.00%	3.99	0.79	มาก

ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับการประเมินการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออก ด้านปัจจัยเบื้องต้น ตามความคิดเห็นของผู้ส่งออก/ผู้เกี่ยวข้องที่ขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม จำนวน 70 คน (ต่อ)

ด้านปัจจัยเบื้องต้น	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	S.D.	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
4. บุคลากรที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานด้านการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออกได้รับการอบรมสัมมนาในกฎหมายเกี่ยวกับภาษีอากรอย่างสม่ำเสมอ	2 2.90%	34 48.60%	25 35.70%	9 12.90%	0 0.00%	3.41	0.75	ปานกลาง
5. บุคลากรที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานด้านการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออกมีจำนวนเพียงพอต่อการดำเนินงานการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออก	13 18.60%	12 17.10%	35 50.00%	8 11.40%	2 2.90%	3.37	1.01	ปานกลาง
6. เครื่องมือ เครื่องใช้ในการปฏิบัติงานคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออกมีความทันสมัยสะดวกต่อการใช้งาน	8 11.40%	45 64.30%	14 20.00%	1 1.40%	2 2.90%	3.80	0.77	มาก
7. เครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยในการปฏิบัติงานคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออกมีส่วนช่วยให้การปฏิบัติงานรวดเร็วแม่นยำ น่าเชื่อถือ	12 17.10%	39 55.70%	18 25.70%	1 1.40%	0 0.00%	3.89	0.69	มาก

ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับการประเมินการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออก ด้านปัจจัยเบื้องต้น ตามความคิดเห็นของผู้ส่งออก/ผู้เกี่ยวข้องที่ขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม จำนวน 70 คน (ต่อ)

ด้านปัจจัยเบื้องต้น	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	S.D.	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
8. ข้อมูลสารสนเทศเกี่ยวกับระบบงานภาษีมูลค่าเพิ่มบนระบบเครือข่ายของกรมสรรพากรมีความเป็นปัจจุบัน	16 22.90%	35 50.00%	17 24.30%	2 2.90%	0 0.00%	3.93	0.77	มาก
9. ข้อมูลสารสนเทศที่ใช้ในการบริหารงานจัดเก็บภาษีมูลค่าเพิ่มของกรมสรรพากร และข้อมูลสารสนเทศของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง เช่น กระทรวงพาณิชย์ กรมศุลกากร กรมการปกครอง มีความน่าเชื่อถือ	10 14.30%	47 67.10%	13 18.60%	0 0.00%	0 0.00%	3.96	0.58	มาก
10. ในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในระบบงานบริหารการจัดเก็บภาษีมูลค่าเพิ่ม ทำให้การคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออกทำได้รวดเร็วขึ้น	17 24.30%	41 58.60%	9 12.90%	3 4.30%	0 0.00%	4.03	0.74	มาก
รวมด้านปัจจัยเบื้องต้น						3.92	0.71	มาก

จากตารางที่ 8 ผลการประเมินการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออกของผู้ส่งออก/ผู้เกี่ยวข้องที่ขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม ด้านปัจจัยเบื้องต้น โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.92$, S.D.=0.71) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผลการประเมินอยู่ในระดับมาก 8 ข้อ และอยู่ในระดับปานกลาง 2 ข้อ ข้อที่มีระดับการประเมินสูงเป็นอันดับ 1 คือ บุคลากรที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานด้านการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออกมีความรู้ ความเข้าใจและความสามารถในการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี ($\bar{x}=4.06$, S.D.=0.70) รองลงมา คือ ในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในระบบงานบริหารจัดการ เก็บภาษีมูลค่าเพิ่มทำให้การคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออกสามารถทำได้รวดเร็วขึ้น ($\bar{x}=4.03$, S.D.=0.74) และข้อที่มีระดับการประเมินอันดับท้ายสุด คือ บุคลากรที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานด้านการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออกมีจำนวนเพียงพอต่อการดำเนินงานคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออก ($\bar{x}=3.37$, S.D.=1.01) รองลงมา คือ บุคลากรที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานด้านการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออกได้รับการอบรมสัมมนาในกฎหมายเกี่ยวกับภาษีอากรอย่างสม่ำเสมอ ($\bar{x}=3.41$, S.D.=0.75)

ตอนที่ 4 ผลการประเมินการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออก สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม ด้านกระบวนการ

การวิเคราะห์ข้อมูลการประเมินการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออก ด้านกระบวนการ ตามความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สรรพากรผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออกและผู้ส่งออก/ผู้เกี่ยวข้องที่ขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม โดยการวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) โดยเปรียบเทียบเกณฑ์ระดับการประเมินที่กำหนดไว้ ผลการวิเคราะห์ปรากฏดังตารางที่ 9 และตารางที่ 10

ตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับการประเมินการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออก ด้านกระบวนการ ตามความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สรรพากรผู้ปฏิบัติงาน เกี่ยวกับการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออก จำนวน 40 คน

ด้านกระบวนการ	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	S.D.	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. ขั้นตอนและวิธีการยื่นแบบ ภ.พ.30 เพื่อขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่มมีความชัดเจนไม่ยุ่งยากซับซ้อน	1 2.50%	16 40.00%	21 52.50%	2 5.00%	0 0.00%	3.40	0.63	ปานกลาง
2. ขั้นตอนและวิธีการยื่นแบบ ภ.พ.30 ทางอินเทอร์เน็ตเพื่อขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่มทำได้ไม่ยุ่งยาก และมีความสะดวก รวดเร็ว	6 15.00%	22 55.00%	10 25.00%	2 5.00%	0 0.00%	3.80	0.76	มาก
3. กระบวนการในการยื่นแบบ ภ.พ.30 ขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่มตั้งแต่ต้นจนจบใช้เวลาไม่นาน	0 0.00%	10 25.00%	25 62.50%	5 12.50%	0 0.00%	3.13	0.61	ปานกลาง
4. มีการให้คำแนะนำขั้นตอนและวิธีการขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออกอย่างชัดเจน	1 2.50%	17 42.50%	21 52.50%	1 2.50%	0 0.00%	3.45	0.60	ปานกลาง
5. ระยะเวลาของการปฏิบัติงานด้านการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออกมีความเหมาะสม	2 5.00%	15 37.50%	21 52.50%	2 5.00%	0 0.00%	3.43	0.68	ปานกลาง

ตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับการประเมินการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออก ด้านกระบวนการ ตามความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สรรพากรผู้ปฏิบัติงาน เกี่ยวกับการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออก จำนวน 40 คน (ต่อ)

ด้านกระบวนการ	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	S.D.	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
6. ในการนำข้อมูลสารสนเทศจากอินเทอร์เน็ต และจากการเชื่อมโยงข้อมูลสารสนเทศของหน่วยงานภายนอกมาใช้ปฏิบัติงานทำให้การคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออกได้ตามกำหนดเวลาในแผนปฏิบัติงาน	1 2.50%	22 55.00%	16 40.00%	1 2.50%	0 0.00%	3.58	0.59	มาก
7. หากไม่ติดหลักเกณฑ์การตรวจก่อนคืนภาษี ผู้ส่งออกสามารถได้รับคืนเงินภาษีมูลค่าเพิ่มอย่างรวดเร็วตามเวลาที่กำหนดไว้ในแผนปฏิบัติงาน	6 15.00%	24 60.00%	10 25.00%	0 0.00%	0 0.00%	3.90	0.63	มาก
8. การติดตามผลการดำเนินงานการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออกทำโดยการสอบถามผ่านทางโทรศัพท์และผ่านระบบสารสนเทศของกรมสรรพากรเป็นการเหมาะสมเพียงพอ	0 0.00%	22 55.00%	17 42.50%	1 2.50%	0 0.00%	3.53	0.55	มาก

ตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับการประเมินการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออก ด้านกระบวนการ ตามความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สรรพากรผู้ปฏิบัติงาน เกี่ยวกับการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออก จำนวน 40 คน (ต่อ)

ด้านกระบวนการ	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	S.D.	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
9. การติดตามตรวจสอบการดำเนินงานการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออกผ่านช่องทางระบบสารสนเทศของกรมสรรพากร มีความสะดวกไม่ยุ่งยากซับซ้อน	0 0.00%	19 47.50%	19 47.50%	2 5.00%	0 0.00%	3.43	0.59	ปานกลาง
รวมด้านกระบวนการ						3.52	0.63	มาก

จากตารางที่ 9 ผลการประเมินการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออกของเจ้าหน้าที่สรรพากรผู้ปฏิบัติงาน ด้านกระบวนการโดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.52$, S.D.=0.63) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผลการประเมินอยู่ในระดับมาก 4 ข้อและอยู่ในระดับปานกลาง 5 ข้อ ข้อที่มีระดับการประเมินสูงเป็นอันดับ 1 คือ หากไม่ติดหลักเกณฑ์การตรวจก่อนคืนภาษี ผู้ส่งออกสามารถได้รับคืนเงินภาษีมูลค่าเพิ่มอย่างรวดเร็วตามเวลาที่กำหนดไว้ในแผนปฏิบัติงาน ($\bar{X}=3.90$, S.D.=0.63) รองลงมา คือ ขั้นตอนและวิธีการยื่นแบบ ภ.พ.30 ทางอินเทอร์เน็ตเพื่อขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่มทำได้ไม่ยุ่งยากและมีความสะดวกรวดเร็ว ($\bar{X}=3.80$, S.D.=0.76) และข้อที่มีระดับการประเมินอันดับท้ายสุด คือ กระบวนการในการยื่นแบบ ภ.พ.30 ขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่มตั้งแต่ต้นจนจบใช้เวลาไม่นาน ($\bar{X}=3.13$, S.D.=0.61) รองลงมา คือ ขั้นตอนและวิธีการยื่นแบบ ภ.พ.30 เพื่อขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่มมีความชัดเจน ไม่ยุ่งยากซับซ้อน ($\bar{X}=3.40$, S.D.=0.63)

ตารางที่ 10 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับการประเมินการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออก ด้านกระบวนการ ตามความคิดเห็นของผู้ส่งออก/ผู้เกี่ยวข้องที่ขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม จำนวน 70 คน

ด้านกระบวนการ	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	S.D.	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. ขั้นตอนและวิธีการยื่นแบบ ภ.พ.30 เพื่อขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม มีความชัดเจนไม่ยุ่งยากซับซ้อน	17 24.30%	37 52.90%	11 15.70%	5 7.10%	0 0.00%	3.94	0.83	มาก
2. ขั้นตอนและวิธีการยื่นแบบ ภ.พ.30 ทางอินเทอร์เน็ตเพื่อขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่มทำได้ไม่ยุ่งยากและมีความสะดวกรวดเร็ว	39 55.70%	22 31.40%	8 11.40%	1 1.40%	0 0.00%	4.41	0.75	มาก
3. กระบวนการในการยื่นแบบ ภ.พ.30 ขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่มตั้งแต่ต้นจนจบใช้เวลาไม่นาน	14 20.00%	38 54.30%	16 22.90%	2 2.90%	0 0.00%	3.91	0.74	มาก
4. มีการให้คำแนะนำขั้นตอนและวิธีการขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออกอย่างชัดเจน	17 24.30%	33 47.10%	16 22.90%	4 5.70%	0 0.00%	3.90	0.84	มาก
5. ระยะเวลาของการปฏิบัติงานด้านการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออกมีความเหมาะสม	28 40.00%	19 27.10%	17 24.30%	6 8.60%	0 0.00%	3.99	1.00	มาก

ตารางที่ 10 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับการประเมินการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออก ด้านกระบวนการ ตามความคิดเห็นของผู้ส่งออก/ผู้เกี่ยวข้องที่ขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม จำนวน 70 คน (ต่อ)

ด้านกระบวนการ	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	S.D.	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
6. ในการนำข้อมูลสารสนเทศจากอินเทอร์เน็ตและจากการเชื่อมโยงข้อมูลสารสนเทศของหน่วยงานภายนอกมาใช้ปฏิบัติงานทำให้การคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออกได้ตามกำหนดเวลาในแผนปฏิบัติงาน	20 28.60%	37 52.90%	13 18.60%	0 0.00%	0 0.00%	4.10	0.68	มาก
7. หากไม่ติดหลักเกณฑ์การตรวจก่อนคืนภาษีผู้ส่งออกสามารถได้รับคืนเงินภาษีมูลค่าเพิ่มอย่างรวดเร็วตามเวลาที่กำหนดไว้ในแผนปฏิบัติงาน	41 58.60%	16 22.90%	13 18.60%	0 0.00%	0 0.00%	4.40	0.79	มาก
8. การติดตามผลการดำเนินงานการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออกทำโดยการสอบถามผ่านทางโทรศัพท์และผ่านระบบสาร สนเทศของกรมสรรพากรเป็นการเหมาะสมเพียงพอ	16 22.90%	37 52.90%	15 21.40%	2 2.90%	0 0.00%	3.96	0.75	มาก

ตารางที่ 10 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับการประเมินการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออก ด้านกระบวนการ ตามความคิดเห็นของผู้ส่งออก/ผู้เกี่ยวข้องที่ขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม จำนวน 70 คน (ต่อ)

ด้านกระบวนการ	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	S.D.	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
9. การติดตามตรวจสอบการดำเนินงานการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออกผ่านช่องทางระบบสารสนเทศของกรมสรรพากรมีความสะดวกไม่ยุ่งยากซับซ้อน	12 17.10%	43 61.40%	13 18.60%	2 2.90%	0 0.00%	3.93	0.69	มาก
รวมด้านกระบวนการ						4.06	0.79	มาก

จากตารางที่ 10 ผลการประเมินการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออกของผู้ส่งออก/ผู้เกี่ยวข้องที่ขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม ด้านกระบวนการโดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.06$, S.D.=0.79) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผลการประเมินอยู่ในระดับมากทุกข้อ ข้อที่มีระดับการประเมินสูงเป็นอันดับ 1 คือ ขั้นตอนและวิธีการยื่นแบบ ภ.พ.30 ทางอินเทอร์เน็ตเพื่อขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่มทำได้ไม่ยุ่งยากและมีความสะดวกรวดเร็ว ($\bar{X}=4.41$, S.D.=0.75) รองลงมา คือ หากไม่ติดหลักเกณฑ์การตรวจก่อนคืนภาษี ผู้ส่งออกสามารถได้รับคืนเงินภาษีมูลค่าเพิ่มอย่างรวดเร็วตามเวลาที่กำหนดไว้ในแผนปฏิบัติงาน ($\bar{X}=4.40$, S.D.=0.79) และข้อที่มีระดับการประเมินอันดับท้ายสุด คือ มีการให้คำแนะนำขั้นตอนและวิธีการขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออกอย่างชัดเจน ($\bar{X}=3.90$, S.D.=0.84) รองลงมา คือ กระบวนการในการยื่นแบบ ภ.พ.30 ขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่มตั้งแต่ต้นจนจบใช้เวลาไม่นาน ($\bar{X}=3.91$, S.D.=0.74)

ตอนที่ 5 ผลการประเมินการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออก สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม ด้านผลผลิต

การวิเคราะห์ข้อมูลการประเมินเกี่ยวกับการดำเนินงานคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออกด้านผลผลิต ตามความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สรรพากรผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออก และผู้ส่งออก/ผู้เกี่ยวข้องที่ขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม โดยการวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) โดยเปรียบเทียบเกณฑ์ระดับการประเมินที่กำหนดไว้ ผลการวิเคราะห์ปรากฏดังตารางที่ 11 ถึงตารางที่ 12

ตารางที่ 11 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับการประเมินการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออก ด้านผลผลิต ตามความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สรรพากรผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออก จำนวน 40 คน

ด้านผลผลิต	ระดับความคิดเห็น					\bar{x}	S.D.	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. ผู้ส่งออกได้รับความรู้ที่ดีพอจากเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับการขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่มทำให้การขึ้นแบบ ภ.พ.30 และขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่มได้อย่างถูกต้อง	0 0.00%	17 42.50%	22 55.00%	1 2.50%	0 0.00%	3.40	0.55	ปานกลาง
2. ผู้ส่งออกได้รับความรู้คำแนะนำในข้อกฎหมายต่าง ๆ เกี่ยวกับการขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม และนำไปปฏิบัติงานเพื่อการขอคืนภาษีได้เพิ่มขึ้นไม่เกิดข้อผิดพลาด	0 0.00%	17 42.50%	20 50.00%	3 7.50%	0 0.00%	3.35	0.62	ปานกลาง

ตารางที่ 11 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับการประเมินการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออก ด้านผลผลิต ตามความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สรรพากรผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออก จำนวน 40 คน (ต่อ)

ด้านผลผลิต	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	S.D.	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
3. ผู้ส่งออกมีความมั่นใจว่าสามารถแก้ปัญหาในการปฏิบัติงานได้ดีขึ้น ทำให้การยื่นแบบ ภ.พ.30 ถูกต้องส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากรได้มากขึ้น	6 15.00%	19 47.50%	13 32.50%	2 5.00%	0 0.00%	3.73	0.78	มาก
4. ผู้ส่งออกสามารถนำความรู้ที่ได้รับจากการแนะนำไปใช้ในการจัดทำเอกสารการลงรายงานเพื่อยื่นแบบ ภ.พ.30 เสียภาษีมูลค่าเพิ่มได้อย่างถูกต้อง	2 5.00%	24 60.00%	12 30.00%	2 5.00%	0 0.00%	3.65	0.70	มาก
5. ผู้ส่งออกได้รับความรู้เกี่ยวกับข้อกฎหมายใหม่ๆ เพิ่มเติม ทำให้การยื่นแบบ ภ.พ.30 และขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่มเป็นไปด้วยความถูกต้อง	0 0.00%	20 50.00%	15 37.50%	5 12.50%	0 0.00%	3.38	0.71	ปานกลาง

ตารางที่ 11 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับการประเมินการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออก ด้านผลผลิต ตามความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สรรพากรผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออก จำนวน 40 คน (ต่อ)

ด้านผลผลิต	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	S.D.	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
6. ผู้ส่งออกได้รับสิทธิประโยชน์ทางภาษีต่าง ๆ เกี่ยวกับการขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่มทำให้มีความเข้าใจถึงประโยชน์ของการยื่นแบบ ภ.พ.30 เพื่อเสียภาษีมูลค่าเพิ่มให้ถูกต้อง	3 7.50%	22 55.00%	14 35.00%	1 2.50%	0 0.00%	3.68	0.66	มาก
7. ผู้ส่งออกมองเห็นถึงประโยชน์ที่จะได้รับในการเข้าสู่ระบบภาษีมูลค่าเพิ่ม	4 10.00%	24 60.00%	11 27.50%	1 2.50%	0 0.00%	3.78	0.66	มาก
8. การยื่นแบบ ภ.พ.30 ผ่านทางอินเทอร์เน็ตให้ความสะดวกแก่ผู้ส่งออก	9 22.50%	20 50.00%	10 25.00%	1 2.50%	0 0.00%	3.93	0.76	มาก
9. ผู้ส่งออกมีทัศนคติที่ดีต่อการบริหารงานของกรมสรรพากรในการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มว่าการยื่นแบบฯ มีความสะดวกรวดเร็วเป็นธรรมชาติ	3 7.50%	22 55.00%	13 32.50%	2 5.00%	0 0.00%	3.65	0.66	มาก

ตารางที่ 11 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับการประเมินการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออก ด้านผลผลิต ตามความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สรรพากรผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออก จำนวน 40 คน (ต่อ)

ด้านผลผลิต	ระดับความคิดเห็น					\bar{x}	S.D.	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
10. ผู้ส่งออกมีความพึงพอใจต่อมาตรการการคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม และมีผลให้เกิดการจูงใจให้มีการส่งออกสินค้าไปต่างประเทศมากขึ้น	7 17.50%	22 55.00%	11 27.50%	0 0.00%	0 0.00%	3.90	0.67	มาก
รวมด้านผลผลิต						3.64	0.53	มาก

จากตารางที่ 11 ผลการประเมินการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออกของเจ้าหน้าที่สรรพากรผู้ปฏิบัติงาน ด้านผลผลิตอันเป็นผลสัมฤทธิ์ที่เกิดขึ้นโดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.64$, S.D.=0.53) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าผลการประเมินอยู่ในระดับมาก 7 ข้อ และอยู่ในระดับปานกลาง 3 ข้อ ข้อที่มีระดับการประเมินสูงเป็นอันดับ 1 คือ การยื่นแบบ ภ.พ.30 ผ่านทางอินเทอร์เน็ตให้ความสะดวกแก่ผู้ส่งออก ($\bar{x}=3.93$, S.D.=0.76) รองลงมา คือ ผู้ส่งออกมีความพึงพอใจต่อมาตรการการคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม และมีผลให้เกิดการจูงใจให้มีการส่งออกสินค้าไปต่างประเทศมากขึ้น ($\bar{x}=3.90$, S.D.=0.67) และข้อที่มีระดับการประเมินอันดับท้ายสุด คือ ผู้ส่งออกได้รับความรู้ คำแนะนำในข้อกฎหมายต่าง ๆ เกี่ยวกับการขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม และนำไปปฏิบัติงานเพื่อการขอคืนภาษีได้เพิ่มขึ้นไม่เกิดข้อผิดพลาด ($\bar{x}=3.35$, S.D.=0.62) รองลงมา คือ ผู้ส่งออกได้รับความรู้เกี่ยวกับข้อกฎหมายใหม่ ๆ เพิ่มเติม ทำให้การยื่นแบบ ภ.พ.30 และขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่มเป็นไปด้วยความถูกต้อง ($\bar{x}=3.38$, S.D.=0.71)

ตารางที่ 12 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับการประเมินการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออก ด้านผลผลิต ตามความคิดเห็นของผู้ส่งออก/ผู้เกี่ยวข้องที่ขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม จำนวน 70 คน

ด้านผลผลิต	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	S.D.	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. ผู้ส่งออกได้รับความรู้ที่ดีพอจากเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับการขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่มทำให้การยื่นแบบภ.พ.30 และขอคืนภาษี มูลค่าเพิ่มได้อย่างถูกต้อง	16 22.90%	41 58.60%	12 17.10%	1 1.40%	0 0.00%	4.03	0.68	มาก
2. ผู้ส่งออกได้รับความรู้คำแนะนำในข้อกฎหมายต่าง ๆ เกี่ยวกับการขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม และนำไปปฏิบัติงานเพื่อการขอคืนภาษีได้เพิ่มขึ้นไม่เกิดข้อผิดพลาด	19 27.10%	32 45.70%	17 24.30%	2 2.90%	0 0.00%	3.97	0.80	มาก
3. ผู้ส่งออกมีความมั่นใจว่าสามารถแก้ปัญหาในการปฏิบัติงานได้ดีขึ้นทำให้การยื่นแบบ ภ.พ.30 ถูกต้องส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากรได้มากขึ้น	9 12.90%	47 67.10%	10 14.30%	3 4.30%	1 1.40%	3.86	0.75	มาก

ตารางที่ 12 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับการประเมินการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออก ด้านผลผลิต ตามความคิดเห็นของผู้ส่งออก/ผู้เกี่ยวข้องที่ขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม จำนวน 70 คน (ต่อ)

ด้านผลผลิต	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	S.D.	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
4. ผู้ส่งออกสามารถนำความรู้ที่ได้รับจากการแนะนำไปใช้ในการจัดทำเอกสารการลงรายงานเพื่อยื่นแบบ ภ.พ.30 เสียภาษีมูลค่าเพิ่มได้อย่างถูกต้อง	7 10.00%	47 67.10%	12 17.10%	4 5.70%	0 0.00%	3.81	0.69	มาก
5. ผู้ส่งออกได้รับความรู้เกี่ยวกับข้อกำหนดใหม่ ๆ เพิ่ม เต็ม ทำให้การยื่นแบบ ภ.พ.30 และขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่มเป็นไปด้วยความถูกต้อง	8 11.40%	47 67.10%	14 20.00%	1 1.40%	0 0.00%	3.89	0.60	มาก
6. ผู้ส่งออกได้รับสิทธิประโยชน์ทางภาษีต่าง ๆ เกี่ยวกับการขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่มทำให้มีความเข้าใจถึงประโยชน์ของการยื่นแบบ ภ.พ.30 เพื่อเสียภาษีมูลค่าเพิ่มให้ถูกต้อง	21 30.00%	32 45.70%	12 17.10%	5 7.10%	0 0.00%	3.99	0.88	มาก
7. ผู้ส่งออกมองเห็นถึงประโยชน์ที่จะได้รับในการเข้าสู่ระบบภาษีมูลค่าเพิ่ม	33 47.10%	26 37.10%	9 12.90%	1 1.40%	1 1.40%	4.27	0.85	มาก

ตารางที่ 12 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับการประเมินการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออก ด้านผลผลิต ตามความคิดเห็นของผู้ส่งออก/ผู้เกี่ยวข้องที่ขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม จำนวน 70 คน (ต่อ)

ด้านผลผลิต	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	S.D.	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
8. การยื่นแบบ ภ.พ.30 ผ่านทางอินเทอร์เน็ตให้ความสะดวกแก่ผู้ส่งออก	38 54.30%	25 35.70%	6 8.60%	0 0.00%	1 1.40%	4.41	0.77	มาก
9. ผู้ส่งออกมีทัศนคติที่ดีต่อการบริหารงานของกรมสรรพากรในการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มว่าการยื่นแบบฯ มีความสะดวกรวดเร็วเป็นธรรมชาติ	32 45.70%	33 47.10%	5 7.10%	0 0.00%	0 0.00%	4.39	0.62	มาก
10. ผู้ส่งออกมีความพึงพอใจต่อมาตรการการคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม และมีผลให้เกิดการจูงใจให้มีการส่งออกสินค้าไปต่างประเทศมากขึ้น	42 60.00%	19 27.10%	9 12.90%	0 0.00%	0 0.00%	4.47	0.72	มาก
รวมด้านผลผลิต						4.11	0.56	มาก

จากตารางที่ 12 ผลการประเมินการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออกของผู้ส่งออก/ผู้เกี่ยวข้องที่ขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม ด้านผลผลิตอันเป็นผลสัมฤทธิ์ที่เกิดขึ้นโดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.11$, S.D.=0.56) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ ข้อที่มีระดับการประเมินสูงเป็นอันดับ 1 คือ ผู้ส่งออกมีความพึงพอใจต่อมาตรการการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มและมีผลให้เกิดการจูงใจให้มีการส่งออกสินค้าไปต่างประเทศมากขึ้น ($\bar{X}=4.47$, S.D.=0.72) รองลงมา คือการยื่นแบบ ภ.พ.30 ผ่านทางอินเทอร์เน็ตให้ความสะดวกแก่ผู้ส่งออก ($\bar{X}=4.41$, S.D.=0.77) และข้อที่มีระดับการประเมินอันดับท้ายสุด คือ ผู้ส่งออกสามารถนำความรู้ที่ได้รับจากการแนะนำไปใช้ในการ

จัดทำเอกสารการลงรายงานเพื่อยื่นแบบ ภ.พ.30 เสียภาษีมูลค่าเพิ่มได้อย่างถูกต้อง ($\bar{x}=3.81$, S.D.=0.69) รองลงมา คือผู้ส่งออกมีความมั่นใจว่าสามารถแก้ปัญหาในการปฏิบัติงานได้ดีขึ้นทำให้การยื่นแบบ ภ.พ.30 ถูกต้องส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากรได้มากขึ้น ($\bar{x}=3.86$, S.D.=0.75)

ตอนที่ 6 ผลการประเมินการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออก สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม โดยรวม

การวิเคราะห์ผลการประเมินการดำเนินงานคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออก ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม ของเจ้าหน้าที่สรรพากรผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออก และผู้ส่งออก/ผู้เกี่ยวข้องที่ขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม โดยรวมและจำแนกตามเกณฑ์ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านบริบท ด้านปัจจัยเบื้องต้น ด้านกระบวนการ และด้านผลผลิต ใช้ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) โดยนำผลที่ได้จากการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบกับเกณฑ์ระดับการประเมินตามแนวคิดของเบสต์ (Best) ซึ่งมี 5 ระดับ ผลการวิเคราะห์ปรากฏดังตารางที่ 13 ถึงตารางที่ 14

ตารางที่ 13 สรุปค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการประเมินการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออก ตามความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สรรพากรผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออก โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน

การประเมินการดำเนินงาน	เจ้าหน้าที่สรรพากรผู้ปฏิบัติงาน		
	\bar{x}	S.D.	ระดับการประเมิน
ด้านบริบท	3.80	0.63	มาก
ด้านปัจจัยเบื้องต้น	3.30	0.62	ปานกลาง
ด้านกระบวนการ	3.52	0.63	มาก
ด้านผลผลิต	3.64	0.53	มาก
ค่าเฉลี่ย	3.57	0.60	มาก

จากตารางที่ 13 พบว่า ผลการประเมินการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออก สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม ทั้ง 4 ด้าน ตามความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สรรพากรผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับ

การคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออก โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.57$, S.D.=0.60) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่าระดับการประเมินอยู่ในระดับมาก 3 ด้าน และอยู่ในระดับปานกลาง 1 ด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านบริบทเกี่ยวกับนโยบายการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออก ($\bar{x}=3.80$, S.D.=0.63) รองลงมาได้แก่ ด้านผลผลิต ($\bar{x}=3.64$, S.D.=0.53) ด้านกระบวนการ ($\bar{x}=3.52$, S.D.=0.63) และด้านปัจจัยเบื้องต้น ($\bar{x}=3.30$, S.D.=0.62) ตามลำดับ

ตารางที่ 14 สรุปค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการประเมินการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออก ตามความคิดเห็นของผู้ส่งออก/ผู้เกี่ยวข้องที่ขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน

การประเมินการดำเนินงาน	ผู้ส่งออก/ผู้เกี่ยวข้องที่ขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม		
	\bar{x}	S.D.	ระดับการประเมิน
ด้านบริบท	4.17	0.71	มาก
ด้านปัจจัยเบื้องต้น	3.84	0.75	มาก
ด้านกระบวนการ	4.06	0.79	มาก
ด้านผลผลิต	4.11	0.56	มาก
ค่าเฉลี่ย	4.05	0.70	มาก

จากตารางที่ 14 พบว่า ผลการประเมินการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออก สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม ทั้ง 4 ด้าน ตามความคิดเห็นของผู้ส่งออก/ผู้เกี่ยวข้องที่ขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=4.05$, S.D.=0.70) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ระดับการประเมินอยู่ในระดับมากทั้ง 4 ด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านบริบทเกี่ยวกับนโยบายการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออก ($\bar{x}=4.17$, S.D.=0.71) รองลงมาได้แก่ ด้านผลผลิต ($\bar{x}=4.11$, S.D.=0.56) ด้านกระบวนการ ($\bar{x}=4.06$, S.D.=0.79) และด้านปัจจัยเบื้องต้น ($\bar{x}=3.84$, S.D.=0.75) ตามลำดับ

ตอนที่ 7 ระดับความพึงพอใจ

การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้ส่งออก/ผู้เกี่ยวข้องที่ขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออก ต่อสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านเอกสาร ด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านสถานที่ ใช้ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) โดยนำผลที่ได้จากการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบกับเกณฑ์ระดับความพึงพอใจตามแนวคิดของเบสท์ (Best) ซึ่งมี 5 ระดับ ผลการวิเคราะห์ปรากฏดังตารางที่ 15 ถึง ตารางที่ 21

ตารางที่ 15 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ตามความคิดเห็นของผู้ส่งออก/ผู้เกี่ยวข้องที่ขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม จำนวน 70 คน

ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					\bar{x}	S.D.	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. บุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออกมีความรู้ความสามารถในการแนะนำและชี้แจงข้อสงสัยได้อย่างถูกต้องตรงตามความต้องการของผู้ส่งออก	0 0.00%	53 75.70%	17 24.30%	0 0.00%	0 0.00%	3.76	0.43	มาก
2. บุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออกสามารถให้ความรู้ คำแนะนำตอบคำถามและชี้แจงข้อสงสัยแก่ผู้ส่งออกได้อย่างชัดเจน เข้าใจง่าย เป็นที่น่าพอใจ	8 11.40%	58 82.90%	4 5.70%	0 0.00%	0 0.00%	4.06	0.41	มาก

ตารางที่ 15 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ตามความคิดเห็นของผู้ส่งออก/ผู้เกี่ยวข้องที่ขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม จำนวน 70 คน (ต่อ)

ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					\bar{x}	S.D.	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
3. บุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออกมีธรรมาจริยธรรม (ทัศนคติ พฤติกรรม ใฝ่หาความรู้ และสุภาพเรียบร้อย) ให้บริการที่ดี	24 34.30%	40 57.10%	4 5.70%	2 2.90%	0 0.00%	4.23	0.69	มาก
4. บุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออกมีความพร้อมและเต็มใจให้ความช่วยเหลือทันทีเมื่อผู้ส่งออกมีปัญหาในข้อกฎหมายเกี่ยวกับการขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม	23 32.90%	42 60.00%	5 7.10%	0 0.00%	0 0.00%	4.26	0.58	มาก
รวมด้านบุคลากรผู้ให้บริการ						4.08	0.53	มาก

จากตารางที่ 15 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้ส่งออก/ผู้เกี่ยวข้องที่ขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า ระดับความพึงพอใจโดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=4.08$, S.D.=0.53) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีระดับความพึงพอใจสูงเป็นอันดับ 1 คือ บุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออกมีความพร้อมและเต็มใจให้ความช่วยเหลือทันทีเมื่อผู้ส่งออกมีปัญหาในข้อกฎหมายเกี่ยวกับการขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม ($\bar{x}=4.26$, S.D.=0.58) รองลงมา คือบุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออกมีธรรมาจริยธรรม (ทัศนคติ พฤติกรรม ใฝ่หาความรู้ และสุภาพเรียบร้อย) ให้บริการที่ดี ($\bar{x}=4.23$, S.D.=0.69) และ ข้อที่มีระดับความพึงพอใจอันดับท้ายสุด คือบุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้

ส่งออกมีความรู้ ความสามารถในการแนะนำและชี้แจงข้อสงสัยได้อย่างถูกต้องตรงตามความต้องการของผู้ส่งออก ($\bar{x}=3.76$, $S.D.=0.43$) รองลงมา คือบุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านถิ่น ภูมิมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออกสามารถให้ความรู้ คำแนะนำ ตอบคำถามและชี้แจงข้อสงสัยแก่ผู้ ส่งออกได้อย่างชัดเจน เข้าใจง่าย เป็นที่น่าพอใจ ($\bar{x}=4.06$, $S.D.=0.41$)

ตารางที่ 16 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจ ด้านเอกสารตาม ความคิดเห็นของผู้ส่งออก/ผู้เกี่ยวข้องที่ขอคืนภูมิมูลค่าเพิ่ม จำนวน 70 คน

ด้านเอกสาร	ระดับความพึงพอใจ					\bar{x}	S.D.	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. เอกสารแบบฟอร์มที่ใช้ในการขอคืนภูมิมูลค่าเพิ่มมีความชัดเจนเข้าใจง่าย	14 20.00%	48 68.60%	8 11.40%	0 0.00%	0 0.00%	4.09	0.56	มาก
2. แบบ ภ.พ.30 มีคำร้องขอคืนภูมิมูลค่าเพิ่มรวมอยู่ในแบบแสดงรายการเป็นการเหมาะสมและสะดวก	28 40.00%	30 42.90%	12 17.10%	0 0.00%	0 0.00%	4.23	0.73	มาก
3. เอกสารแบบฟอร์มต่าง ๆ มีจำนวนเพียงพอ	7 10.00%	53 75.70%	10 14.30%	0 0.00%	0 0.00%	3.96	0.49	มาก
4. เอกสารแบบฟอร์มมีคำแนะนำขั้นตอนการกรอกข้อมูลอย่างชัดเจน	15 21.40%	48 68.60%	7 10.00%	0 0.00%	0 0.00%	4.11	0.55	มาก
รวมด้านเอกสาร						4.10	0.58	มาก

จากตารางที่ 16 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้ส่งออกและผู้เกี่ยวข้องที่ขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม ด้านเอกสาร พบว่า ระดับความพึงพอใจโดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=4.10$, S.D.=0.58) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีระดับความพึงพอใจสูงเป็นอันดับ 1 คือ แบบ ภ.พ.30 มีคำร้องขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่มรวมอยู่ในแบบแสดงรายการเป็นการเหมาะสมและสะดวก ($\bar{x}=4.23$, S.D.=0.73) รองลงมา คือเอกสารแบบฟอร์มมีคำแนะนำขั้นตอนการกรอกข้อมูลอย่างชัดเจน ($\bar{x}=4.11$, S.D.=0.55) และข้อที่มีระดับความพึงพอใจอันดับท้ายสุด คือเอกสารแบบฟอร์มต่าง ๆ มีจำนวนเพียงพอ ($\bar{x}=3.96$, S.D.=0.49) รองลงมา คือ เอกสารแบบฟอร์มที่ใช้ในการขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่มมีความชัดเจน เข้าใจง่าย ($\bar{x}=4.09$, S.D.=0.56)

ตารางที่ 17 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจ ด้านการประชาสัมพันธ์ ตามความคิดเห็นของผู้ส่งออก/ผู้เกี่ยวข้องที่ขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม จำนวน 70 คน

ด้านการประชาสัมพันธ์	ระดับความพึงพอใจ					\bar{x}	S.D.	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. สื่อประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออกที่กรมสรรพากรจัดทำขึ้น เผยแพร่ให้สาระความรู้ที่เพียงพอ	11 15.70%	44 62.90%	15 21.40%	0 0.00%	0 0.00%	3.94	0.61	มาก
2. สื่อประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออกที่กรมสรรพากรจัดทำขึ้น เผยแพร่ใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย เป็นที่น่าพอใจ	6 8.60%	43 61.40%	21 30.00%	0 0.00%	0 0.00%	3.79	0.59	มาก

ตารางที่ 17 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจ ด้านการประชาสัมพันธ์ ตามความคิดเห็นของผู้ส่งออก/ผู้เกี่ยวข้องที่ขอกินภาษีมูลค่าเพิ่ม จำนวน 70 คน (ต่อ)

ด้านการ ประชาสัมพันธ์	ระดับความพึงพอใจ					\bar{x}	S.D.	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
3. การประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อประชาสัมพันธ์ สิ่งพิมพ์ และสื่อกิจกรรมต่าง ๆ ของกรมสรรพากรมีความเหมาะสม	14 20.00%	42 60.00%	14 20.00%	0 0.00%	0 0.00%	4.00	0.64	มาก
4. แผนผังแสดงขั้นตอนในการยื่นเอกสารขอคืนมีความชัดเจน เข้าใจง่าย	10 14.30%	44 62.90%	15 21.40%	1 1.40%	0 0.00%	3.90	0.64	มาก
รวมด้านการ ประชาสัมพันธ์						3.91	0.62	มาก

จากตารางที่ 17 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้ส่งออก/ผู้เกี่ยวข้องที่ขอกินภาษีมูลค่าเพิ่ม ด้านการประชาสัมพันธ์ พบว่า ระดับความพึงพอใจโดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.91$, S.D.=0.62) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีระดับความพึงพอใจสูงเป็นอันดับ 1 คือ การประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อประชาสัมพันธ์ สิ่งพิมพ์ และสื่อกิจกรรมต่าง ๆ ของกรมสรรพากรมีความเหมาะสม ($\bar{x}=4.00$, S.D.=0.64) รองลงมา คือสื่อประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออกที่กรมสรรพากรจัดทำขึ้นเผยแพร่ให้สาธารณะที่เพียงพอ ($\bar{x}=3.94$, S.D.=0.61) และข้อที่มีระดับความพึงพอใจอันดับท้ายสุด คือสื่อประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออกที่กรมสรรพากรจัดทำขึ้นเผยแพร่ใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย เป็นที่น่าพอใจ ($\bar{x}=3.76$, S.D.=0.43) รองลงมา คือแผนผังแสดงขั้นตอนในการยื่นเอกสารขอคืนมีความชัดเจน เข้าใจง่าย ($\bar{x}=3.90$, S.D.=0.64)

ตารางที่ 18 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจ ด้านสถานที่ตาม
ความคิดเห็นของผู้ส่งออก/ผู้เกี่ยวข้องที่ขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม จำนวน 70 คน

ด้านสถานที่	ระดับความพึงพอใจ					\bar{x}	S.D.	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. สำนักงานทำการ ตั้งอยู่ในสถานที่ที่ สามารถเดินทางไปมา ได้สะดวกและเข้าถึง ได้ง่าย	20 28.60%	43 61.40%	7 10.00%	0 0.00%	0 0.00%	4.19	0.60	มาก
2. พื้นที่ที่จัดไว้ให้ บริการมีบริเวณเพียง พอเหมาะสมและ สะอาด	4 5.70%	63 90.00%	3 4.30%	0 0.00%	0 0.00%	4.01	0.32	มาก
3. เครื่องหมายป้าย ลูกศรแนะนำจุด บริการตั้งอยู่ในจุดที่ มองเห็นได้ง่าย	11 15.70%	59 84.30%	0 0.00%	0 0.00%	0 0.00%	4.16	0.37	มาก
4. ห้องน้ำมีความ สะอาด เพียงพอต่อ ความต้องการใช้	11 15.70%	41 58.60%	18 25.70%	0 0.00%	0 0.00%	3.90	0.64	มาก
รวมด้านสถานที่						4.07	0.55	มาก

จากตารางที่ 18 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้ส่งออก/ผู้เกี่ยวข้องที่ขอคืน
ภาษีมูลค่าเพิ่ม ด้านสถานที่ พบว่า ระดับความพึงพอใจโดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=4.07$,
S.D.=0.55) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีระดับความพึงพอใจสูงเป็นอันดับ 1 คือ สำนักงานทำ
การตั้งอยู่ในสถานที่ที่สามารถเดินทางไปมาได้สะดวกและเข้าถึงได้ง่าย ($\bar{x}=4.19$, S.D.=0.60)
รองลงมา คือ เครื่องหมายป้ายลูกศรแนะนำจุดบริการตั้งอยู่ในจุดที่มองเห็นได้ง่าย ($\bar{x}=4.16$,
S.D.=0.37) และข้อที่มีระดับความพึงพอใจอันดับท้ายสุด คือ ห้องน้ำมีความสะอาด เพียงพอต่อ

ความต้องการใช้ ($\bar{x}=3.90$, S.D.=0.64) รองลงมา คือพื้นที่ที่จัดไว้ให้บริการมีบริเวณเพียงพอเหมาะสมและสะอาด ($\bar{x}=4.01$, S.D.=0.32)

ตารางที่ 19 สรุปค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าระดับและอันดับของระดับความพึงพอใจของผู้ส่งออก/ผู้เกี่ยวข้องที่ขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่มต่อสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐมในแต่ละด้านโดยรวม

ความพึงพอใจ	\bar{x}	S.D.	ค่าระดับ	อันดับ
1. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	4.08	0.53	มาก	2
2. ด้านเอกสาร	4.10	0.58	มาก	1
3. ด้านการประชาสัมพันธ์	3.91	0.62	มาก	4
4. ด้านสถานที่	4.07	0.48	มาก	3
รวมความพึงพอใจ	4.04	0.55	มาก	-

จากตารางที่ 19 พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ส่งออก/ผู้เกี่ยวข้องที่ขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม ต่อสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=4.04$, S.D.=0.55) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่าระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือด้านเอกสาร ($\bar{x}=4.10$, S.D.=0.58) รองลงมาคือด้านบุคลากรและการบริการ ($\bar{x}=4.09$, S.D.=0.57) ด้านสถานที่ ($\bar{x}=4.07$, S.D.=0.48) และด้านการประชาสัมพันธ์ ($\bar{x}=3.90$, S.D.=0.58) ตามลำดับ

ตารางที่ 20 ระดับความพึงพอใจสูง 5 อันดับแรก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ

ระดับความพึงพอใจ		\bar{x}	S.D.	อันดับ
ข้อ	ด้าน			
บุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออกมีความพร้อมและเต็มใจให้ความช่วยเหลือทันทีเมื่อผู้ส่งออกมีปัญหาในข้อกฎหมายเกี่ยวกับการขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม	บุคลากรผู้ให้บริการ	4.26	0.58	1

ตารางที่ 20 ระดับความพึงพอใจสูง 5 อันดับแรก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ (ต่อ)

ระดับความพึงพอใจ		\bar{X}	S.D.	อันดับ
ข้อ	ด้าน			
บุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออกมีอัตราเสียไม่ตรี (หักทาย พูจจา ไพเราะ ยิ้มแย้มแจ่มใสและสุภาพเรียบร้อย) ให้บริการที่ดี	บุคลากรผู้ให้บริการ	4.23	0.69	2
แบบ ภ.พ.30 มีคำร้องขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่มรวมอยู่ในแบบแสดงรายการเป็นการเหมาะสมและสะดวก	เอกสาร	4.23	0.73	3
สำนักงานทำการตั้งอยู่ในสถานที่ที่สามารถเดินทางไปมาได้สะดวกและเข้าถึงได้ง่าย	สถานที่	4.19	0.60	4
เครื่องหมาย ป้ายลูกศรแนะนำจุดบริการตั้งอยู่ในจุดที่มองเห็นได้ง่าย	การประชาสัมพันธ์	4.16	0.37	5

จากตารางที่ 20 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีระดับความพึงพอใจสูงเป็นอันดับ 1 คือ บุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออกมีความพร้อมและเต็มใจให้ความช่วยเหลือทันทีเมื่อผู้ส่งออกมีปัญหาในข้อกฎหมายเกี่ยวกับการขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม ($\bar{X}=4.26$, S.D.=0.58) รองลงมาได้แก่ บุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออกมีอัตราเสียไม่ตรี (หักทาย พูจจา ไพเราะ ยิ้มแย้มแจ่มใสและสุภาพเรียบร้อย) ให้บริการที่ดี ($\bar{X}=4.23$, S.D.=0.69) ซึ่งอยู่ในด้านบุคลากรผู้ให้บริการทั้ง 2 ข้อ และแบบ ภ.พ.30 มีคำร้องขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่มรวมอยู่ในแบบแสดงรายการเป็นการเหมาะสมและสะดวก ($\bar{X}=4.23$, S.D.=0.73) ซึ่งอยู่ในด้านเอกสาร ตามลำดับ

ตารางที่ 21 ระดับความพึงพอใจท้ายสุด 5 อันดับ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ

ระดับความพึงพอใจ		\bar{X}	S.D.	อันดับ
ข้อ	ด้าน			
บุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านคินนภามีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออกมีความรู้ ความสามารถในการแนะนำและชี้แจงข้อสงสัยได้อย่างถูกต้องตรงตามความต้องการของผู้ส่งออก	บุคลากรผู้ให้บริการ	3.76	0.43	1
สื่อประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการคินนภามีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออกที่กรมสรรพากรจัดทำขึ้นเผยแพร่ใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย เป็นที่น่าพอใจ	การประชาสัมพันธ์	3.79	0.59	2
ห้องน้ำมีความสะอาด เพียงพอต่อความต้องการใช้	สถานที่	3.90	0.64	3
แผนผังแสดงขั้นตอนในการยื่นเอกสารขอคินนภามีความชัดเจน เข้าใจง่าย	การประชาสัมพันธ์	3.90	0.64	4
สื่อประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการคินนภามีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออกที่กรมสรรพากรจัดทำขึ้นเผยแพร่ให้สาระความรู้ที่เพียงพอ	การประชาสัมพันธ์	3.94	0.61	5

จากตารางที่ 21 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีระดับการประเมินสูงเป็นอันดับท้ายสุด คือ บุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านคินนภามีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออกมีความรู้ ความสามารถในการแนะนำและชี้แจงข้อสงสัยได้อย่างถูกต้องตรงตามความต้องการของผู้ส่งออก ($\bar{X}=3.76$, S.D.=0.43) ซึ่งอยู่ในด้านบุคลากรผู้ให้บริการ รองลงมาได้แก่ สื่อประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการคินนภามีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออกที่กรมสรรพากรจัดทำขึ้นเผยแพร่ใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย เป็นที่น่าพอใจ ($\bar{X}=3.79$, S.D.=0.59) ซึ่งอยู่ในด้านการประชาสัมพันธ์ และห้องน้ำมีความสะอาด เพียงพอต่อความต้องการใช้ ($\bar{X}=3.33$, S.D.=1.01) ซึ่งอยู่ในด้านสถานที่ ตามลำดับ

ตอนที่ 8 ความคิดเห็น ความต้องการและข้อเสนอแนะ

การวิเคราะห์ข้อมูลตอนที่ 8 เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการแสดงความคิดเห็น ความต้องการ และข้อเสนอแนะต่าง ๆ ของกลุ่มตัวอย่าง เพื่อทราบความคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับแนวทาง ในการปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออกของสำนักงานสรรพากร พื้นที่นครปฐมให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น มีผู้แสดงความคิดเห็น ความต้องการและข้อเสนอแนะ จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 46.20 โดยผู้แสดงความคิดเห็นส่วนใหญ่เป็นผู้ส่งออก/ผู้เกี่ยวข้องที่ขอคืน ภาษีมูลค่าเพิ่ม คิดเป็นร้อยละ 33.00 (30 คน) รองลงมาได้แก่ เจ้าหน้าที่สรรพากรผู้ปฏิบัติงาน คิด เป็นร้อยละ 13.20 (12 คน) ผู้วิจัยได้ใช้การพรรณนาวิเคราะห์ (Descriptive analysis) ข้อมูลที่ได้จาก การตอบแบบสอบถามปลายเปิด ซึ่งมีผู้แสดงความคิดเห็น ความต้องการและข้อเสนอแนะ ผลการ วิเคราะห์สรุปได้ดังต่อไปนี้

1. ด้านบริบท

1.1 การคืนภาษีมูลค่าเพิ่มช้ากว่าระยะเวลาที่กำหนด สำนักงานสรรพากรพื้นที่ควร เพิ่มบุคลากรในการดำเนินงาน

1.2 นโยบายการคืนภาษีให้แก่ผู้ส่งออกคืออยู่แล้ว

2. ด้านปัจจัยเบื้องต้น

2.1 จำนวนเจ้าหน้าที่มีน้อยสำนักงานสรรพากรพื้นที่ควรเพิ่มบุคลากรในการ ดำเนินงาน

2.2 เจ้าหน้าที่ตอบข้อสงสัยไม่ตรงกัน สำนักงานสรรพากรพื้นที่ควรให้มีการอบรม สัมมนา

2.3 ข้อมูลบนระบบไม่เป็นปัจจุบัน กรมสรรพากรควรอัปเดตข้อมูลใหม่ ๆ

3. ด้านกระบวนการ

3.1 เวลาขอคืนเป็นเงินสดมักถูกเรียกตรวจสอบ เจ้าหน้าที่ควรให้การแนะนำ มากกว่าการตรวจสอบ

3.2 กระบวนการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มไม่เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ กรมสรรพากรควรลดขั้นตอนการดำเนินงาน

4. ด้านผลผลิต

4.1 เจ้าหน้าที่ชี้แจงเกี่ยวกับข้อกฎหมายไม่เป็นเอกภาพ สำนักงานสรรพากรพื้นที่ ควรจัดอบรมทั้งเจ้าหน้าที่และผู้ประกอบการ(ผู้ขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม)ด้วย เพื่อจะได้คิดเห็นตรงกัน

4.2 ผู้ส่งออกไม่มีความรู้เกี่ยวกับข้อกำหนดและการบันทึกบัญชี สำนักงาน
สรรพากรพื้นที่ควรจัดอบรมผู้ประกอบการ (ผู้ขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม) ด้วย เพื่อจะได้รับทราบข้อ
กฎหมายใหม่ ๆ เพิ่มขึ้น



บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง “การประเมินการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออก : กรณีศึกษาสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม” เป็นการวิจัยประเมิน (Evaluation Research) โดยมีวัตถุประสงค์ 2 ประการ ได้แก่ 1) เพื่อประเมินผลการดำเนินงานคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออก 2) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ส่งออกที่ขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่มสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม

1. การประเมินผลการดำเนินงานคืนภาษีมูลค่าเพิ่มของสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม โดยใช้การประเมินเชิงปริมาณ รูปแบบการประเมินแบบซิปปี้ (CIPP Model) ประกอบด้วย การประเมินด้านบริบท ด้านปัจจัยเบื้องต้น ด้านกระบวนการ และด้านผลผลิต ซึ่งมุ่งพิจารณาประเด็นต่างๆ ได้แก่ นโยบายการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออก บุคลากร งบประมาณ เครื่องมือเครื่องใช้ และข้อมูลสารสนเทศ ขั้นตอนและวิธีการขอคืน การปฏิบัติงานตามแผน การติดตามตรวจสอบการดำเนินงาน และผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินงาน

2. ความพึงพอใจของผู้ส่งออกที่ขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม โดยวัดระดับความพึงพอใจจำนวน 4 ด้านคือ ด้านการบริการของบุคลากร ด้านเอกสาร ด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านสถานที่

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ จำนวน 2 กลุ่ม กลุ่มที่ 1 คือ เจ้าหน้าที่สรรพากรผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออก จำนวน 44 คน และกลุ่มที่ 2 ได้แก่ ผู้ส่งออก/ผู้เกี่ยวข้องที่ขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม จำนวน 84 คน ซึ่งเป็นผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มในอัตราร้อยละ 0 โดยมีสำนักงานใหญ่ตั้งอยู่ในอำเภอต่างๆ ของจังหวัดนครปฐม และมียอดขายส่งออกตั้งแต่ร้อยละ 50 ของยอดขายรวมในระหว่างปี 2552 กลุ่มตัวอย่างคำนวณจากประชากรทั้งสองกลุ่มโดยใช้สูตรของทาโร ยามาเน่ ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และยอมให้เกิดความคลาดเคลื่อนได้ร้อยละ 5 ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างเจ้าหน้าที่สรรพากรผู้ปฏิบัติงาน เท่ากับ 40 คน และผู้ส่งออกที่ขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม เท่ากับ 70 คนรวมจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น เท่ากับ 110 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม จำนวน 2 ฉบับ ซึ่งผู้วิจัยได้จัดทำขึ้น โดยฉบับที่ 1 ประยุกต์ใช้รูปแบบจำลอง CIPP มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยแบ่งออกเป็น 4 ตอน ได้แก่ ตอนที่ 1 สอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของบุคคล ข้อคำถามเป็นแบบ

ตรวจสอบรายการ (Check list) ตอนที่ 2 สอบถามเกี่ยวกับการประเมินการดำเนินงานคืน ภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออก 4 ด้าน ข้อคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ และตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามปลายเปิด (Open Ended) เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็น และข้อเสนอแนะต่าง ๆ เพิ่มเติมเพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงหรือพัฒนาการดำเนินงานคืน ภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออก ฉบับที่ 2 ประยุกต์ใช้รูปแบบจำลอง CIPP และทฤษฎีส่วนผสม การตลาดบริการ(7Ps) มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยแบ่งออกเป็น 4 ตอน ได้แก่ ตอนที่ 1 สอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของบุคคล ข้อคำถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check list) ตอนที่ 2 สอบถามเกี่ยวกับการประเมินการดำเนินงานคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออก 4 ด้าน ข้อคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ตอนที่ 3 สอบถามเกี่ยวกับ ระดับความพึงพอใจ 4 ด้าน ข้อคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ และตอนที่ 4 เป็นแบบสอบถามปลายเปิด (Open Ended) เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็น และ ข้อเสนอแนะต่าง ๆ เพิ่มเติมเพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงหรือพัฒนาการดำเนินงานคืน ภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออก ซึ่งแบบสอบถามดังกล่าวได้ผ่านการตรวจสอบความเที่ยงตรงด้าน เนื้อหาและด้านการวัดและการประเมินผลจากคณาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์และผู้ทรงคุณวุฒิแล้ว และได้ นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try out) กับเจ้าหน้าที่สรรพากรผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการคืน ภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออก และผู้ส่งออก/ผู้เกี่ยวข้องที่ขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่มที่สำนักงานสรรพากร พื้นที่ราชบุรี กลุ่มละ 30 คน แล้วนำมาคำนวณหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้สัมประสิทธิ์ ครอนบาค (Cronbach Alpha Coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ .954 และ .965

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามจากการทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง นำแบบสอบถามที่ได้ไปเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง และนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาวิเคราะห์ ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป เพื่อคำนวณค่าทางสถิติ ได้แก่ การแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่า ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และพรรณนาวิเคราะห์ (Descriptive Analysis)

1. สรุปผลการวิจัย

จากการวิจัยเรื่อง “การประเมินการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออก กรณีศึกษา สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม” สามารถสรุปผลการวิจัยเป็นประเด็นสำคัญได้ดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

1.1 เจ้าหน้าที่สรรพากรผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออกที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 40 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 90.00 (36 คน) เมื่อจำแนกตามอายุ ส่วนใหญ่มีอายุ 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 50.00 (20 คน) เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาไม่เกินปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 77.50 (31 คน) เมื่อจำแนกตามตำแหน่งหน้าที่การปฏิบัติงาน ส่วนใหญ่ปฏิบัติงานอยู่ในตำแหน่งนักตรวจสอบภาษี คิดเป็นร้อยละ 67.50 (27 คน) เมื่อจำแนกตามระดับตำแหน่งอยู่ในระดับชำนาญการคิดเป็นร้อยละ 85.00 (34 คน) และเมื่อจำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงานเป็นระยะเวลา 10 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 55.00 (22 คน)

1.2 ผู้ส่งออก/ผู้เกี่ยวข้องที่ขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่มที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 70 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 60.40 (151 คน) เมื่อจำแนกตามอายุ ส่วนใหญ่มีอายุ 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 50.80 (127 คน) เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาไม่เกินปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 75.60 (189 คน) และเมื่อจำแนกตามลักษณะการดำเนินงาน ส่วนใหญ่มีลักษณะการดำเนินงานรูปแบบบริษัทจำกัด คิดเป็นร้อยละ 98.60 (69 คน)

2. การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการประเมินผลการดำเนินงานคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออก กรณีศึกษาสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม ของเจ้าหน้าที่สรรพากรผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มและผู้ส่งออก/ผู้เกี่ยวข้องกับการขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม ด้านบริบท ด้านปัจจัยเบื้องต้น ด้านกระบวนการ และด้านผลผลิตผลการวิจัยสรุปได้ว่า

2.1 ผลการประเมินเป็นรายด้าน ทั้ง 4 ด้าน

2.1.1 การประเมินการดำเนินงานคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออก ด้านบริบท พบว่า เจ้าหน้าที่สรรพากรผู้ปฏิบัติงาน ประเมินด้านบริบทเกี่ยวกับนโยบายการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออกโดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.80$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ระดับการประเมินอยู่ในระดับมาก 6 ข้อ และอยู่ในระดับปานกลาง 2 ข้อ ข้อที่มีระดับการประเมินสูงเป็นอันดับ 1 คือนโยบายการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออกโดยมาตรการการยื่นแบบ ภ.พ.30 ทางอินเทอร์เน็ตทำให้ผู้ส่งออกได้รับเงินภาษีคืนอย่างรวดเร็ว ($\bar{x}=4.15$) รองลงมา คือ นโยบายการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออกเป็นมาตรการหนึ่งที่ส่งเสริมธุรกิจการส่งออกของประเทศ ($\bar{x}=4.13$) และข้อที่มีระดับการประเมินอันดับท้ายสุด คือ นโยบายการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออกได้กำหนดระยะเวลาในการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มไว้อย่างเหมาะสม ($\bar{x}=3.38$) รองลงมา คือ นโยบายการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออกเป็นสิ่งที่บุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มมีความเข้าใจเป็นอย่างดี ($\bar{x}=3.38$)

ผู้ส่งออก/ผู้เกี่ยวข้องที่ขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม ประเมินด้านบริบทเกี่ยวกับนโยบายการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออกโดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=4.17$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีระดับการประเมินสูงเป็นอันดับ 1 คือ นโยบายการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออกเป็นมาตรการหนึ่งที่ส่งเสริมธุรกิจการส่งออกของประเทศ ($\bar{x}=4.43$,) รองลงมา คือ นโยบายการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออกโดยมาตรการการยื่นแบบ ภ.พ.30 ทางอินเทอร์เน็ตทำให้ผู้ส่งออกได้รับเงินภาษีคืนอย่างรวดเร็ว ($\bar{x}=4.43$) และข้อที่มีระดับการประเมินอันดับท้ายสุด คือ นโยบายการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออกมีความสอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาลในการแก้ปัญหาเศรษฐกิจของประเทศ ($\bar{x}=3.77$) รองลงมา คือ นโยบายการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออกเป็นสิ่งที่บุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มมีความเข้าใจเป็นอย่างดี ($\bar{x}=3.94$)

2.1.2 การประเมินการดำเนินงานคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออก ด้านด้านปัจจัยเบื้องต้น พบว่า เจ้าหน้าที่สรรพากรผู้ปฏิบัติงาน ประเมินด้านปัจจัยเบื้องต้น โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x}=3.47$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผลการประเมินอยู่ในระดับมาก 2 ข้อ และอยู่ในระดับปานกลาง 10 ข้อ ข้อที่มีระดับการประเมินสูงเป็นอันดับ 1 คือ ในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในระบบงานบริหารการจัดเก็บภาษีมูลค่าเพิ่มทำให้การคืนเงินภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออกสามารถทำได้รวดเร็วขึ้น ($\bar{x}=3.78$) รองลงมา คือ ข้อมูลสารสนเทศที่ใช้ในการบริหารงานจัดเก็บภาษีมูลค่าเพิ่มของกรมสรรพากรและข้อมูลสารสนเทศของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง เช่น กระทรวงพาณิชย์ กรมศุลกากร กรมการปกครอง มีความน่าเชื่อถือ ($\bar{x}=3.50$) และข้อที่มีระดับการประเมินอันดับท้ายสุด คือ บุคลากรที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานด้านการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออกมีจำนวนเพียงพอต่อการดำเนินงานคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออก ($\bar{x}=2.80$) รองลงมา คือ บุคลากรที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานด้านการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออกได้รับการอบรมสัมมนาในกฎหมายเกี่ยวกับภาษีอากรอย่างสม่ำเสมอ ($\bar{x}=2.93$)

ผู้ส่งออก/ผู้เกี่ยวข้องที่ขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม ประเมินด้านปัจจัยเบื้องต้น โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.92$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผลการประเมินอยู่ในระดับมาก 8 ข้อ และอยู่ในระดับปานกลาง 2 ข้อ ข้อที่มีระดับการประเมินสูงเป็นอันดับ 1 คือ บุคลากรที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานด้านการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออกมีความรู้ ความเข้าใจและความสามารถในการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี ($\bar{x}=4.06$) รองลงมา คือ ในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในระบบงานบริหารการจัดเก็บภาษีมูลค่าเพิ่มทำให้การคืนเงินภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออกสามารถทำได้รวดเร็วขึ้น ($\bar{x}=4.03$) และข้อที่มีระดับการประเมินอันดับท้ายสุด คือ บุคลากรที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานด้านการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออกมีจำนวนเพียงพอต่อการ

ดำเนินงานคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออก ($\bar{x}=3.37$) รองลงมา คือ บุคลากรที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานด้านการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออกได้รับการอบรม สัมมนาในกฎหมายเกี่ยวกับภาษีอากรอย่างสม่ำเสมอ ($\bar{x}=3.41$)

2.1.3 การประเมินการดำเนินงานคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออก ด้านกระบวนการ พบว่า เจ้าหน้าที่สรรพากรผู้ปฏิบัติงาน ประเมินด้านกระบวนการโดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.52$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผลการประเมินอยู่ในระดับมาก 4 ข้อและอยู่ในระดับปานกลาง 5 ข้อ ข้อที่มีระดับการประเมินสูงเป็นอันดับ 1 คือ หากไม่ติดหลักเกณฑ์การตรวจก่อนคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม ผู้ส่งออกสามารถได้รับคืนเงินภาษีมูลค่าเพิ่มอย่างรวดเร็วตามเวลาที่กำหนดไว้ในแผนปฏิบัติงาน ($\bar{x}=3.90$) รองลงมา คือ ขั้นตอนและวิธีการยื่นแบบ ภ.พ.30 ทางอินเทอร์เน็ตเพื่อขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่มทำได้ไม่ยุ่งยากและมีความสะดวกรวดเร็ว ($\bar{x}=3.80$) และข้อที่มีระดับการประเมินอันดับท้ายสุด คือ กระบวนการในการยื่นแบบ ภ.พ.30 ขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่มตั้งแต่ต้นจนจบใช้เวลาไม่นาน ($\bar{x}=3.13$) รองลงมา คือ ขั้นตอนและวิธีการยื่นแบบ ภ.พ.30 เพื่อขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่มมีความชัดเจน ไม่ยุ่งยากซับซ้อน ($\bar{x}=3.40$)

ผู้ส่งออก/ผู้เกี่ยวข้องที่ขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม ประเมินด้านกระบวนการโดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=4.06$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผลการประเมินอยู่ในระดับมากทุกข้อ ข้อที่มีระดับการประเมินสูงเป็นอันดับ 1 คือ ขั้นตอนและวิธีการยื่นแบบ ภ.พ.30 ทางอินเทอร์เน็ตเพื่อขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่มทำได้ไม่ยุ่งยากและมีความสะดวกรวดเร็ว ($\bar{x}=4.41$) รองลงมา คือ หากไม่ติดหลักเกณฑ์การตรวจก่อนคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม ผู้ส่งออกสามารถได้รับคืนเงินภาษีมูลค่าเพิ่มอย่างรวดเร็วตามเวลาที่กำหนดไว้ในแผนปฏิบัติงาน ($\bar{x}=4.40$) และข้อที่มีระดับการประเมินอันดับท้ายสุด คือ มีการให้คำแนะนำขั้นตอนและวิธีการขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออกอย่างชัดเจน ($\bar{x}=3.90$) รองลงมา คือ กระบวนการในการยื่นแบบ ภ.พ.30 ขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่มตั้งแต่ต้นจนจบใช้เวลาไม่นาน ($\bar{x}=3.91$)

2.1.4 การประเมินการดำเนินงานคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออก ด้านผลผลิตเกี่ยวกับผลสัมฤทธิ์ในการดำเนินงานคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออก พบว่า เจ้าหน้าที่สรรพากรผู้ปฏิบัติงาน ประเมินด้านผลผลิตอันเป็นผลสัมฤทธิ์ที่เกิดขึ้นโดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.64$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผลการประเมินอยู่ในระดับมาก 7 ข้อ และอยู่ในระดับปานกลาง 3 ข้อ ข้อที่มีระดับการประเมินสูงเป็นอันดับ 1 คือ การยื่นแบบ ภ.พ.30 ทางอินเทอร์เน็ตให้ความสะดวกแก่ผู้ส่งออก ($\bar{x}=3.93$) รองลงมา คือ ผู้ส่งออกมีความพึงพอใจต่อมาตรการการคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม และมีผลให้เกิดการจูงใจให้มีการส่งออกสินค้าไปต่างประเทศมากขึ้น ($\bar{x}=3.90$) และข้อที่มีระดับการประเมินอันดับท้ายสุด คือ ผู้ส่งออกได้รับความรู้ คำแนะนำ ในข้อกฎหมายต่าง ๆ เกี่ยวกับการขอคืน

ภาษีมูลค่าเพิ่ม และนำไปปฏิบัติงานเพื่อการขอลดภาษีได้เพิ่มขึ้น ไม่เกิดข้อผิดพลาด ($\bar{x}=3.35$)
 รองลงมา คือ ผู้ส่งออกได้รับความรู้เกี่ยวกับข้อกำหนดใหม่ ๆ เพิ่มเติม ทำให้การยื่นแบบ ภ.พ.30
 และขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่มเป็นไปได้ด้วยความถูกต้อง ($\bar{x}=3.38$)

ผู้ส่งออก/ผู้เกี่ยวข้องที่ขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม ประเมินด้านผลผลิตอันเป็น
 ผลสัมฤทธิ์ที่เกิดขึ้นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=4.11$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับ
 มากทุกข้อ ข้อที่มีระดับการประเมินสูงเป็นอันดับ 1 คือ ผู้ส่งออกมีความพึงพอใจต่อมาตรการการ
 คืนภาษีมูลค่าเพิ่ม และมีผลให้เกิดการจูงใจให้มีการส่งออกสินค้าไปต่างประเทศมากขึ้น ($\bar{x}=4.47$)
 รองลงมา คือการยื่นแบบ ภ.พ.30 ทางอินเทอร์เน็ตให้ความสะดวกแก่ผู้ส่งออก ($\bar{x}=4.41$) และข้อที่มี
 ระดับการประเมินอันดับท้ายสุด คือ ผู้ส่งออกสามารถนำความรู้ที่ได้รับจากการแนะนำไปใช้ในการ
 จัดทำเอกสารการลงรายงานเพื่อยื่นแบบ ภ.พ.30 เสียภาษีมูลค่าเพิ่มได้อย่างถูกต้อง ($\bar{x}=3.81$)
 รองลงมา คือผู้ส่งออกมีความมั่นใจว่าสามารถแก้ปัญหาในการปฏิบัติงานได้ดีขึ้น ทำให้การยื่นแบบ
 ภ.พ.30 ถูกต้องส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากรได้มากขึ้น ($\bar{x}=3.86$)

2.2 การประเมินผลการดำเนินงานคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออกโดยรวม พบว่า
 เจ้าหน้าที่สรรพากรผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออก ประเมินผลการคืน
 ภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออกในแต่ละด้านโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.57$) เมื่อพิจารณาเป็นราย
 ด้าน พบว่าระดับการประเมินอยู่ในระดับมาก 3 ด้าน และอยู่ในระดับปานกลาง 1 ด้าน โดยด้านที่มี
 ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านบริบทเกี่ยวกับนโยบายการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออก ($\bar{x}=3.80$)
 รองลงมาได้แก่ ด้านผลผลิต ($\bar{x}=3.64$) ด้านกระบวนการ ($\bar{x}=3.52$) และด้านปัจจัยเบื้องต้น ($\bar{x}=3.30$)
 ตามลำดับ

ผู้ส่งออก/ผู้เกี่ยวข้องที่ขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม ประเมินผลการคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม
 ให้แก่ผู้ส่งออกในแต่ละด้านโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=4.05$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า
 ระดับการประเมินอยู่ในระดับมากทั้ง 4 ด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านบริบทเกี่ยวกับ
 นโยบายการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออก ($\bar{x}=4.17$) รองลงมาได้แก่ ด้านผลผลิต ($\bar{x}=4.11$) ด้าน
 กระบวนการ ($\bar{x}=4.06$) และด้านปัจจัยเบื้องต้น ($\bar{x}=3.84$) ตามลำดับ

3. ระดับความพึงพอใจของผู้ส่งออก/ผู้เกี่ยวข้องที่ขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม ต่อสำนักงาน
 สรรพากรพื้นที่นครปฐม

3.1 โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=4.04$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าระดับความ
 พึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือด้านเอกสาร ($\bar{x}=4.10$) รองลงมาคือ
 ด้านการให้บริการของบุคลากร ($\bar{x}=4.09$) ด้านสถานที่ ($\bar{x}=4.07$) และด้านการประชาสัมพันธ์
 ($\bar{x}=3.90$) ตามลำดับ

3.2 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีระดับความพึงพอใจสูงเป็นอันดับ 1 คือ บุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออกมีความพร้อมและเต็มใจให้ความช่วยเหลือทันทีเมื่อผู้ส่งออกมีปัญหาในข้อกฎหมายเกี่ยวกับการขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม ($\bar{x}=4.26$) รองลงมาคือ บุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออกมีธรรมาภิบาล (ทักษา พูจจา ไพเราะ ยิ้มแย้มแจ่มใสและสุภาพเรียบร้อย) ($\bar{x}=4.23$) ซึ่งอยู่ในด้านบุคลากรผู้ให้บริการทั้ง 2 ข้อ และแบบ ภ.พ.30 มีคำร้องขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่มรวมอยู่ในแบบแสดงรายการเป็นการเหมาะสม และสะดวก ($\bar{x}=4.23$) ซึ่งอยู่ในด้านเอกสาร ตามลำดับข้อที่มีระดับการประเมินสูงเป็นอันดับท้ายสุด คือ บุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออกมีความรู้ ความสามารถในการแนะนำและชี้แจงข้อสงสัยได้อย่างถูกต้องตรงตามความต้องการของผู้ส่งออก ($\bar{x}=3.76$) ซึ่งอยู่ในด้านบุคลากรผู้ให้บริการ รองลงมาได้แก่ สื่อประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออกที่กรมสรรพากรจัดทำขึ้นเผยแพร่ใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย เป็นที่น่าพอใจ ($\bar{x}=3.79$) ซึ่งอยู่ในด้านการประชาสัมพันธ์ และห้องน้ำมีความสะอาดเพียงพอต่อความต้องการใช้ ($\bar{x}=3.33$) ซึ่งอยู่ในด้านสถานที่ ตามลำดับ

4. ความคิดเห็น ความต้องการและข้อเสนอแนะในการดำเนินงานคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออก การวิเคราะห์ความคิดเห็น ความต้องการและข้อเสนอแนะอื่น ๆ กลุ่มตัวอย่างได้เสนอความคิดเห็น และข้อเสนอแนะ ดังนี้

4.1 ด้านบริบท เกี่ยวกับนโยบายการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มของผู้บริหารในหน่วยงาน บางครั้งสวนทางกับระยะเวลาที่กำหนดไว้ตามแผนงาน ทำให้การคืนภาษีล่าช้ากว่ากำหนด ควรยึดหลักการระยะเวลาตามแผนงานคืนเป็นหลักมากกว่านโยบายของผู้บริหารหน่วยงาน

4.2 ด้านปัจจัยเบื้องต้น ได้แก่ความพร้อมของบุคลากรด้านความรู้ความสามารถบางคนไม่สามารถชี้แจงข้อสงสัย ตอบคำถามหรืออธิบายไม่ชัดเจนเกี่ยวกับการตีความกฎหมายซึ่งไม่ไปในแนวทางเดียวกัน ทำให้เกิดข้อสงสัยในการปฏิบัติตามเพื่อยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีให้ถูกต้อง ก่อให้เกิดข้อโต้แย้งภายหลัง ควรจัดอบรมสัมมนาให้ความรู้แก่บุคลากรที่ปฏิบัติงานอย่างทั่วถึง

4.3 ด้านกระบวนการ ได้แก่ กระบวนการพิจารณาขอคืนภาษี ที่ยื่นแบบ ภ.พ.30 ทางกระดาษมีขั้นตอนยุ่งยาก ซับซ้อน ทำให้เกิดความล่าช้า ควรประชาสัมพันธ์และณรงค์ให้ผู้ส่งออกยื่นแบบทางอินเทอร์เน็ต เพื่อลดขั้นตอนการบันทึกข้อมูลซึ่งจะทำให้การคืนภาษีเร็วขึ้น เพราะการประมวลผลของการยื่นแบบทางอินเทอร์เน็ตจะประมวลผลได้ทันทีไม่ต้องส่งแบบไปบันทึกที่งานกรรมวิธีที่สำนักงานสรรพากรภาคอีกขั้นตอนหนึ่ง

4.4 ด้านผลผลิต เนื่องจากกฎหมายประมวลรัษฎากรมีความซับซ้อนยากที่จะทำความเข้าใจให้ถ่องแท้ถูกต้อง และมีการแก้ไขกฎหมายระหว่างปี ทำให้ผู้เสียภาษีติดตามไม่ทันการณ ์รู้เท่าไม่ถึงการณ์ทำให้ปฏิบัติไม่ถูกต้อง มีผลให้ต้องชำระภาษีเพิ่มเติมในภายหลัง ควรมีการประชาสัมพันธ์หรือจัดอบรมให้แก่ประชาชนทราบถึงสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากรที่พึงมีพึงได้ รวมถึงหน้าที่ผู้เสียภาษีที่ต้องปฏิบัติตามกฎหมายให้ถูกต้อง

2. อภิปรายผล

จากผลการวิจัยการประเมินการดำเนินงานคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออก และความพึงพอใจของผู้ส่งออกที่ขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่มของสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม โดยรวมและรายด้าน สามารถนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

1. การประเมินการดำเนินงานคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออก สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม

1.1 ด้านบริบท เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออก และผู้ส่งออก/ผู้เกี่ยวข้องที่ขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม ประเมินบริบทเกี่ยวกับนโยบายการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออก โดยรวมเห็นด้วยอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะนโยบายการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออกนั้นมีความชัดเจน โปร่งใส และเสมอภาค โดยเฉพาะในการยื่นแบบ ภ.พ.30 ทางอินเทอร์เน็ต จะทำให้ได้รับเงินภาษีคืนอย่างรวดเร็ว ส่งผลให้ผู้ส่งออกมีสภาพคล่องทางการเงิน และเป็นมาตรการหนึ่งที่ส่งเสริมธุรกิจการส่งออก ก่อให้เกิดผลดีต่อเศรษฐกิจของประเทศ เกิดการขยายตัวเติบโตได้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ วรณงาม แก้วคำ (2546) ซึ่งได้ทำการศึกษาเรื่องประสิทธิภาพการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออก ในเขตจังหวัดเชียงใหม่ ผลการวิจัยพบว่า ผู้ประกอบการมีความคิดเห็นต่อการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มที่เกี่ยวกับการบริหารงานของกรมสรรพากร ในการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออก ในประเด็นที่กรมสรรพากรนำมาตรการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออกมาใช้ นั้น ก่อให้เกิดผลดีต่อเศรษฐกิจของประเทศ โดยผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดมีความเห็นด้วยในระดับสูง

ทั้งนี้ผู้วิจัยมีความเห็นเพิ่มเติมว่าอาจเป็นเพราะการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออกเป็นไปตามกฎหมายกำหนดให้ผู้ประกอบการที่จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม สามารถขอคืนภาษีซื้อที่เกิดจากการลงทุนในสินค้าหรือทรัพย์สินเพื่อลดต้นทุนในการประกอบกิจการ ทำให้สามารถแข่งขันกับสินค้าของต่างประเทศในการส่งออก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ระดับการประเมิน ทั้ง 2 กลุ่มเห็นสอดคล้องกันอยู่ในระดับมากทุกข้อ ยกเว้นที่เห็นต่างคือ นโยบายการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออกเป็นสิ่งที่บุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มมีความเข้าใจเป็น

อย่างดี ซึ่งเจ้าหน้าที่สรรพากรผู้ปฏิบัติงาน ประเมินอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะปัจจุบันมักมีกลุ่มมิจฉาซีพอสัยช่องโหว่ของกฎหมายและขั้นตอนการปฏิบัติงาน รวมถึงเทคโนโลยีของกรมสรรพากร ทำให้เกิดการทุจริตในการนำใบกำกับภาษีที่ออกโดยไม่ชอบด้วยกฎหมายมาใช้ในการเครดิตหักออกจากภาษีขาย ทำให้เกิดความเสียหายต่อระบบการจัดเก็บภาษีอากร ผู้บริหารของหน่วยงานจึงไม่อาจให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานใช้ดุลพินิจในการคืนภาษีได้เองโดยไม่ผ่านการอนุมัติเสียก่อน จึงทำให้การคืนภาษีมูลค่าเพิ่มบางครั้งล่าช้ากว่ากำหนดระยะเวลาของการคืน แม้ว่า จะผ่านหลักเกณฑ์การตรวจตามที่แนวทางปฏิบัติให้ไว้ก็ตาม ด้วยพบความผิดปกติของการขอคืน ประกอบกับอัตรากำลังของเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอ และมีการปฏิบัติงานในด้านอื่นร่วมด้วย จึงทำให้ การพิจารณาคืนภาษีมูลค่าเพิ่มเป็นไปด้วยความล่าช้าและบางครั้งผู้ประกอบการ(ผู้ส่งออก/ ผู้เกี่ยวข้องที่ขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม)ไม่ให้ความร่วมมือเท่าที่ควร ซึ่งอาจเกิดจากให้สำนักงานบัญชี เป็นผู้มาติดต่อ ซึ่งสำนักงานบัญชีเองก็มีลูกค้าจำนวนมากราย จึงอาจทำให้การนัดหมายคลาดเคลื่อน ส่งผลให้การคืนภาษีล่าช้าเมื่อถูกเรียกตรวจสอบความถูกต้องของเอกสารก่อนคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม เนื่องจากภาษีมูลค่าเพิ่มให้ความสำคัญของเอกสารคือใบกำกับภาษี

1.2 ด้านปัจจัยเบื้องต้น เจ้าหน้าที่สรรพากรผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการคืน ภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออกและผู้ส่งออก/ผู้เกี่ยวข้องที่ขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม ประเมินปัจจัยเบื้องต้น พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาตามกลุ่มผู้ประเมิน พบว่า การประเมินของ เจ้าหน้าที่สรรพากรผู้ปฏิบัติงานต่างจากความเห็นของผู้ส่งออก/ผู้เกี่ยวข้องที่ขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม โดยเจ้าหน้าที่สรรพากรผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่มีการประเมินอยู่ในระดับปานกลางและที่เห็น สอดคล้องกันคือบุคลากรที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานด้านการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออก มีจำนวนไม่เพียงพอต่อการดำเนินงาน และขาดการอบรมสัมมนาเกี่ยวกับกฎหมายภาษีอากรอย่าง สม่ำเสมอ สอดคล้องกับงานวิจัยของ อรวรรณ หันแน่นเทพอมร (2544) ซึ่งได้ทำการศึกษาเรื่องการ ตรวจสอบให้รัดกุม ซึ่งในระยะแรกของการนำระบบภาษีมูลค่าเพิ่มมาใช้ การคืนภาษีเป็นไปตาม เป้าประสงค์ที่วางไว้ แต่ในระยะต่อมาเมื่อได้ตรวจพบว่า มีการขอคืนโดยไม่สุจริตจาก ผู้ประกอบการที่ไม่มีการประกอบการจริง ทำให้ต้องเพิ่มมาตรการในการตรวจที่เข้มงวด ให้ เจ้าหน้าที่ถือปฏิบัติเพื่อให้แน่ใจว่าผู้ขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่มสมควรได้รับเงินภาษีคืนไปจริง และเพิ่ม มาตรการในการคัดเลือกรายเพื่อตรวจให้มากขึ้น แต่โดยที่ได้มีการขอคืนภาษีใหม่ที่เพิ่มเข้ามาทุก เดือนเป็นผลให้ปริมาณงานที่ต้องดำเนินการมีมากกว่าอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ที่จะดำเนินการได้ ทำให้ การคืนภาษีเป็นไปด้วยความล่าช้า ประกอบกับการตรวจปฏิบัติการภาษีมูลค่าเพิ่มเป็นงานที่

เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานได้รับมอบหมายมีปริมาณมาก ทำให้ไม่มีโอกาสศึกษา ระเบียบ แนวปฏิบัติ ข้อกฎหมาย และมาตรฐานการบัญชี ซึ่งปัจจุบันมีการปรับเปลี่ยนไปมาก การปฏิบัติงานจึงเป็นไปตามแนวทางการตรวจของสำนักงาน หรือตามคำแนะนำของหัวหน้างาน เจ้าหน้าที่จึงไม่ใส่ใจที่จะหาความรู้ที่เกิดขึ้นใหม่ ๆ ทำให้เกิดประเด็นข้อขัดแย้งในการตรวจระหว่างเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติและผู้ประกอบการทำให้มีผลในการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มล่าช้า และสอดคล้องกับงานวิจัยของดวงทิพย์ จันทรศักดิ์ (2543) ที่ศึกษาเรื่อง การบริหารงานคืนภาษีมูลค่าเพิ่มแก่ผู้ส่งออกให้มีประสิทธิภาพ ศึกษากรณี : สำนักงานสรรพากรพื้นที่ 8 ผลการวิจัยพบว่า เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในกระบวนการคืนภาษี มีเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องตั้งแต่กระบวนการรับแบบที่สำนักงานสรรพากรเขต การบันทึกแบบของฝ่ายกรรมวิธี ต้องทำโดยถูกต้อง รวดเร็ว ตามกำหนดเวลา เจ้าหน้าที่งานคืนภาษีมีจำนวนน้อยเมื่อเทียบกับปริมาณผู้ขอคืนทั้งหมด ขาดคุณวุฒิการศึกษาด้านบัญชี และไม่ได้อบรมเช่นเดียวกับเจ้าหน้าที่ตรวจปฏิบัติการ เพราะต้องสามารถวิเคราะห์ผู้ส่งออกเบื้องต้นได้ เจ้าหน้าที่ฝ่ายตรวจปฏิบัติการและฝ่ายตรวจสอบมีงานหลายด้านทั้งขยายฐานภาษีและงานคืนภาษี การตรวจคืนจึงล่าช้า และเจ้าหน้าที่ยึดกฎระเบียบโดยไม่คำนึงถึงเป้าหมาย

1.3 ด้านกระบวนการ เจ้าหน้าที่สรรพากรผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออก และผู้ส่งออก/ผู้เกี่ยวข้องที่ขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม ประเมินกระบวนการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะกระบวนการในการดำเนินงานทุกขั้นตอนได้นำเทคโนโลยีและข้อมูลสารสนเทศเข้ามาช่วยบริหารจัดการส่งผลให้ผู้ส่งออกที่ขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่มได้รับเงินภาษีคืนได้รวดเร็วขึ้น โดยเฉพาะหากไม่ติดหลักเกณฑ์การตรวจก่อนคืนภาษี ผู้ส่งออกสามารถได้รับคืนเงินภาษีมูลค่าเพิ่มอย่างรวดเร็วตามเวลาที่กำหนดไว้ในแผนปฏิบัติ ซึ่งขั้นตอนและวิธีการยื่นแบบ ภ.พ.30 ทางอินเทอร์เน็ตเพื่อขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่มทำได้ไม่ยุ่งยากและมีความสะดวกรวดเร็ว มีการนำข้อมูลสารสนเทศจากอินเทอร์เน็ตและการเชื่อมโยงข้อมูลสารสนเทศของหน่วยงานภายนอกมาใช้ปฏิบัติงาน ทำให้การคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออกได้ตามกำหนดเวลาในแผนปฏิบัติงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของวรรณงาม แก้วคำ (2546) ซึ่งได้ทำการศึกษาเรื่องประสิทธิภาพการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออกในเขตจังหวัดเชียงใหม่ ผลการวิจัยพบว่าในภาพรวมการคืนเงินภาษีมูลค่าเพิ่มแก่ผู้ส่งออก เขตจังหวัดเชียงใหม่ถือได้ว่ามีประสิทธิภาพสูง

ซึ่งผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่า ปัจจุบันภาคเอกชนมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ปรับเปลี่ยนกระบวนการธุรกิจและเกิดธุรกรรมใหม่ ๆ เช่น พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (e-commerce) เป็นต้น ฉะนั้น กรมสรรพากรจึงต้องมีการติดตามและปรับกระบวนการทำงานให้ทันกับความก้าวหน้าของภาคเอกชน จึงได้นำเทคโนโลยีสารสนเทศมาพัฒนา เพื่อช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยการนำระบบคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ที่ทันสมัยมาช่วยให้การปฏิบัติงาน

สะดวก รวดเร็วและทันต่อเหตุการณ์ รวมทั้งมุ่งพัฒนากรมสรรพากรให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ทั้งด้านข้อมูลและข่าวสาร เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการจัดเก็บรายได้และความสามารถในการแข่งขันกับต่างประเทศได้โดยให้ความสำคัญกับระบบสารสนเทศ เพราะว่าการบริหารงานการ จัดเก็บภาษีสมัยใหม่ต้องอยู่บนพื้นฐานของข้อมูล และจะมีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้นเมื่อใช้เทคโนโลยี เพื่อการจัดการกับข้อมูลสารสนเทศที่ได้จัดเตรียมไว้อย่างจริงจัง กระบวนการเหล่านี้เป็น แรงผลักดันอันสำคัญที่จะนำไปสู่การจัดเก็บภาษีอย่างเป็นธรรม เป็นปัจจุบันและเกิดความยั่งยืนใน ระยะยาว

1.4 ด้านผลผลิต เกี่ยวกับผลสัมฤทธิ์ในการดำเนินงานคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ ผู้ส่งออก เจ้าหน้าที่สรรพากรผู้ปฏิบัติงานและผู้ส่งออก/ผู้เกี่ยวข้องที่ขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม ประเมิน ผลผลิตเกี่ยวกับผลสัมฤทธิ์ในการดำเนินงานคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออก ซึ่งส่งผลกระทบต่อ การจัดเก็บภาษีโดยรวมอยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่า การดำเนินงานคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออก มีผลสัมฤทธิ์ตามนโยบาย เห็นได้จากผู้ส่งออกมีความพึงพอใจต่อมาตรการการคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม และส่งผลให้เกิดการจูงใจให้มีการส่งออกสินค้าไปต่างประเทศมากขึ้น ผู้ส่งออกมองเห็นถึง ประโยชน์ที่จะได้รับในการเข้าสู่ระบบภาษีมูลค่าเพิ่ม และได้รับสิทธิประโยชน์ทางภาษีต่าง ๆ เกี่ยวกับการขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม มีความมั่นใจว่าสามารถแก้ปัญหาในการปฏิบัติงานได้ดีขึ้น ทำให้ การยื่นแบบ ภ.พ.30 ถูกต้องส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากรได้มากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับ งานวิจัยของจินตนา เครือตะ (2548) ได้ศึกษาเรื่องทัศนคติของผู้ประกอบการต่อการปฏิบัติงานของ เจ้าหน้าที่สรรพากรในกระบวนการเก็บภาษีอากรกรณีศึกษา:สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาแม่จัน จังหวัดเชียงราย ผลการวิจัยพบว่าผู้ประกอบการมีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สรรพากร ในกระบวนการเก็บภาษีอากรทุกด้านอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก แต่ทั้งนี้อาจมีผลกระทบซึ่งทำให้การ ดำเนินงานคืนไม่บรรลุตามนโยบายเพราะว่าผู้ส่งออกไม่ได้รับความรู้ที่เพียงพอเนื่องจากเจ้าหน้าที่ขาด ความรู้ ความสามารถในการแนะนำข้อมูลกฎหมายเกี่ยวกับการขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่มเพื่อนำไป ปฏิบัติงานในการขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่มเพิ่มขึ้นไม่ให้เกิดข้อผิดพลาด

1.5 โดยรวม ผลการประเมินการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออกโดยรวม พบว่า เจ้าหน้าที่สรรพากรผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออก ประเมินว่าเห็นด้วยอยู่ใน ระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทั้งด้านบริบท ด้านปัจจัยเบื้องต้น ด้านกระบวนการ และ ด้านผลผลิต เจ้าหน้าที่สรรพากรผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออก ผลการ ประเมินอยู่ในระดับมากทุกด้าน สอดคล้องกับการประเมินของผู้ส่งออก/ผู้เกี่ยวข้องที่ขอคืน ภาษีมูลค่าเพิ่ม ยกเว้นด้านปัจจัยเบื้องต้น ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการดำเนินงานคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ ส่งออกตามนโยบายการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออกนั้นมีความชัดเจน โปร่งใส และเสมอภาค ใน

การยื่นแบบ ภ.พ.30 ทางอินเทอร์เน็ต ทำให้กระบวนการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มกระทำได้รวดเร็ว ซึ่งจะส่งผลให้ผู้ส่งออกมีสภาพคล่องทางการเงิน ในการจัดเก็บภาษีอากรให้ได้ตามเป้าหมาย รัฐจำเป็นต้องมีกลไก นโยบายการบริหารจัดการและการคืนภาษีที่สอดคล้องกัน เพื่อให้ผู้เสียภาษีอากรให้กับรัฐได้ ตระหนัก และเห็นความสำคัญของการชำระภาษี สร้างความพึงพอใจต่อการชำระภาษีมากที่สุด รัฐจึงต้องเน้นการให้บริการที่ดี โปร่งใส รวดเร็ว และมีความเป็นธรรมต่อผู้เสียภาษี หรือผู้บริโภค

2. ระดับความพึงพอใจของผู้ส่งออกที่ขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่มต่อสำนักงานสรรพากรพื้นที่ นครปฐม

2.1 โดยรวมอยู่ในระดับมากโดยสอดคล้องกับงานวิจัยของปริทัศน์ ตรีอินทอง (2546) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม : กรณีศึกษาท่าอากาศยานนานาชาติ จังหวัดเชียงใหม่ ผลการวิจัยพบว่า การศึกษาด้านความพึงพอใจการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านระยะเวลาในการดำเนินการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มแก่นักท่องเที่ยว ด้านสถานที่ ด้านเอกสาร อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ และด้านการประชาสัมพันธ์โดยรวมมีความพึงพอใจมาก

2.2 ความพึงพอใจของผู้ส่งออก/ผู้เกี่ยวข้องที่ขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่มต่อสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก จำนวน 4 ด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านสถานที่ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านเอกสาร เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านเอกสาร ด้านการประชาสัมพันธ์และด้านสถานที่ ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ เมื่อจัดลำดับเป็นรายข้อ จะพบว่า ข้อที่มีระดับความพึงพอใจสูง 3 อันดับแรก ได้แก่ บุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออกมีความพร้อมและเต็มใจให้ความช่วยเหลือทันทีเมื่อผู้ส่งออกมีปัญหาในข้อกฎหมายเกี่ยวกับการขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม บุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออกมีอัธยาศัยไมตรี (ทักทาย พุดจา ไพเราะ ยิ้มแย้มแจ่มใสและสุภาพเรียบร้อย) ซึ่งอยู่ในด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ทั้ง 2 ข้อ และแบบ ภ.พ.30 มีคำร้องขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่มรวมอยู่ในแบบแสดงรายการเป็นการเหมาะสมและสะดวก ซึ่งอยู่ในด้านเอกสาร และข้อที่มีระดับความพึงพอใจสูงเป็นอันดับท้ายสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ บุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออกมีความรู้ ความสามารถในการแนะนำและชี้แจงข้อสงสัยได้อย่างถูกต้องตรงตามความต้องการของผู้ส่งออก ซึ่งอยู่ในด้านบุคลากรผู้ให้บริการ สื่อประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออกที่กรมสรรพากรจัดทำขึ้นเผยแพร่ใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย เป็นที่น่าพอใจ ซึ่งอยู่ในด้านการประชาสัมพันธ์ และห้องน้ำมีความสะอาด เพียงพอต่อความต้องการใช้ ซึ่งอยู่ในด้านสถานที่

ดังนั้น จากผลการวิจัยจึงเห็นได้ว่า ผู้ส่งออก/ผู้เกี่ยวข้องที่ขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่มยอมรับในด้านความรู้ความสามารถและการบริการของเจ้าหน้าที่ การบริการด้านอาคารสถานที่

รวมถึงเอกสารที่ใช้ในการยื่นแบบ และการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ของการเสียภาษีต่าง ๆ ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐมได้ตระหนักถึงนโยบายของกรมสรรพากรในการที่จะบริการดังกล่าวว่า “เต็มที่ เต็มใจ ให้ประชาชน” เพื่อจะได้จัดเก็บภาษีได้อย่างสมัครใจและยั่งยืน สอดคล้องกับแนวคิดลักษณะภาษีอากรที่ดีของอดัม สมิท คือ ใช้หลักความสะดวก ประหยัด ความเสมอภาคและความชัดเจน แน่นนอน เข้ามาใช้ในการบริหารงานจัดเก็บภาษีอากร สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้จึงทำให้ผู้ส่งออก/ผู้เกี่ยวข้องที่ขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม มีความคิดเห็นต่อระดับความพึงพอใจด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านเอกสาร ด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านสถานที่อยู่ในระดับมากทุกข้อ

3. ข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้จำแนกข้อเสนอแนะไว้ 2 ลักษณะ คือ 1) ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลการวิจัยไปใช้ และ 2) ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป โดยมีรายละเอียด ดังนี้

3.1 ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลการวิจัยไปใช้

ผลการวิจัยครั้งนี้ จะเห็นได้ว่าการประเมินการดำเนินงานคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออกและความพึงพอใจของผู้ส่งออกที่ขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่มของสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐมโดยรวมจะมีการประเมินผลการดำเนินงานคืนภาษีมูลค่าเพิ่มและความพึงพอใจในระดับมาก แต่ที่อยู่ในระดับมากช่วงต้น ๆ ดังนั้น สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐมจะต้องพัฒนาและเพิ่มขีดความสามารถทุก ๆ ด้าน โดยผู้วิจัยขอเสนอข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อการประเมินผลการดำเนินงานคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออก ดังนี้

3.1.1 จากผลการวิจัยพบว่า ในการประเมินด้านบริบท เกี่ยวกับความเหมาะสมของระยะเวลาในการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มมีค่าเฉลี่ยอันดับสุดท้าย แสดงว่าการได้รับคืนเงินภาษีไม่เกินไปตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ เนื่องจากบางครั้งผู้ส่งออกมีการย้ายสถานประกอบการทำให้ต้องชะลอการคืนภาษี และติดหลักเกณฑ์การตรวจก่อนคืน ทั้งนี้การตรวจก็เพื่อตรวจสอบว่ามีสถานประกอบการและตัวตนในการประกอบการจริงและไม่มีการขอคืนเป็นเท็จ จึงทำให้การคืนภาษีไม่ได้เป็นไปตามกำหนดเวลาตามระเบียบที่กำหนดไว้ ประกอบกับระเบียบปฏิบัติบางจุดยังขาดความชัดเจนยากต่อการทำความเข้าใจของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานและระเบียบปฏิบัติในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการตรวจคืนเงินภาษีมูลค่าเพิ่ม ได้วางแนวทางให้หน่วยปฏิบัติมีการดำเนินการที่หลากหลายต่างกันเนื่องจากการใช้ดุลยพินิจของหน่วยปฏิบัติที่มีความเห็นในการตีความที่แตกต่างกัน ดังนั้นเห็นกรมสรรพากรควรรวบรวมปัญหา อุปสรรค ข้อขัดแย้งต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในการ

ปฏิบัติงานจริงเพื่อหาข้อยุติร่วมกันในการปรับปรุงแก้ไขแนวทางปฏิบัติใหม่ ภายใต้ปัญหาที่รวบรวมได้ทั้งภายในและภายนอกให้สอดคล้องกับสถานะเศรษฐกิจและสภาพธุรกิจในปัจจุบัน

3.1.2 ด้านปัจจัยเบื้องต้น จากผลการวิจัย พบว่า ข้อที่มีระดับการประเมินค่าเฉลี่ยสูงเป็นอันดับท้ายสุดคือจำนวนบุคลากรมีจำนวนเพียงพอต่อการดำเนินงาน รองลงมาคือได้รับการอบรมสัมมนาอย่างสม่ำเสมอ แสดงให้เห็นถึงความคิดเห็นของทั้งเจ้าหน้าที่สรรพากรผู้ปฏิบัติงานและผู้ส่งออก/ผู้เกี่ยวข้องที่ขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม ต้องการให้มีการเพิ่มจำนวนบุคลากรและเพิ่มความรู้ความสามารถของบุคลากรที่ปฏิบัติงานทางด้านนี้ เนื่องจากจำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานไม่สัมพันธ์กับปริมาณงานที่ต้องดำเนินการทั้งในส่วนของงานที่ต้องดำเนินการตามปกติ และงานที่หน่วยงานอื่นส่งให้ดำเนินการ ดังนั้นผู้บริหารสำนักงานสรรพากรพื้นที่ควรกำหนดเจ้าหน้าที่บางตำแหน่งที่มีความรู้ ความสามารถมาแบ่งเบาภาระการดำเนินงานคืนภาษีในช่วงที่ปริมาณงานคืนภาษีมีจำนวนมากหรือจัดให้มีการทำงานล่วงเวลาในช่วงดังกล่าว หรือมีการสลับสับเปลี่ยนเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานให้สามารถปฏิบัติงานในหลาย ๆ ด้าน ไม่ใช่ปฏิบัติงานเพียงด้านเดียว ซึ่งจะทำให้บุคลากรมีความกระตือรือร้นไม่ปฏิบัติงานที่จำเจ นอกจากนี้จากการที่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีจำนวนงานที่ต้องดำเนินการเป็นจำนวนมากทำให้ขาดความรู้ความใส่ใจในการศึกษาระเบียบปฏิบัติที่ออกมาเพิ่มเติมเกี่ยวกับการตรวจและวิเคราะห์การคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม ขาดการประสานงานกันในการปฏิบัติระหว่างหน่วยงาน และเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานคืนเงิน ส่วนหนึ่งเป็นเจ้าหน้าที่ที่บรรจุใหม่ บางส่วนขาดประสบการณ์ ดังนั้นผู้บริหารสำนักงานสรรพากรพื้นที่ควรให้เน้นการฝึกอบรมในขณะที่ทำงาน โดยจัดอบรมในเรื่องข้อกฎหมาย ระเบียบและแนวปฏิบัติ ให้กับเจ้าหน้าที่ทุกส่วนที่เกี่ยวข้องกับการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออก เพื่อเป็นการช่วยตรวจวิเคราะห์ได้ระดับหนึ่ง การส่งตรวจก่อนคืนภาษีควรเป็นรายที่มีปัญหาและมีพฤติการณ์ต้องสงสัยเท่านั้น

3.1.3 ด้านกระบวนการ จากผลการวิจัย พบว่า ขั้นตอนวิธีการและกระบวนการขอคืน อยู่ในอันดับสุดท้าย ดังนั้นกรมสรรพากรควรปรับปรุงแก้ไข ลดขั้นตอนด้านกระบวนการเนื่องจากแบบ ภ.พ.30 ที่ยื่นทางกระดาษต้องส่งไปที่สำนักงานสรรพากรภาคเพื่อบันทึกข้อมูลของแบบบนระบบคอมพิวเตอร์ การบันทึกแบบของฝ่ายกรรมวิธี ต้องทำโดยถูกต้องรวดเร็ว แต่ผลการบันทึกข้อมูลแบบ ภ.พ.30 เข้าระบบคอมพิวเตอร์ จะมีปัญหาการบันทึกข้อมูลผิดพลาดส่งผลให้ข้อมูลในการบริหารงานคืนภาษีมีข้อมูลไม่ชัดเจนเกิดข้อโต้แย้งกับผู้ส่งออก กรมสรรพากรควรเพิ่มการสแกนแบบ ภ.พ.30 เข้าระบบคอมพิวเตอร์ด้วย หรือ ทำการประชาสัมพันธ์ให้เห็นถึงประโยชน์ของการยื่นแบบ ภ.พ.30 ทางอินเทอร์เน็ต เนื่องจากข้อมูลที่บันทึกจะเข้าไปประมวลผลในระบบคอมพิวเตอร์ทันทีไม่เกิดข้อผิดพลาดสามารถจัดพิมพ์หนังสือแจ้งคืน ภ.พ.72 ได้เลยกรณีไม่ติดหลักเกณฑ์การตรวจก่อนคืนภาษี ซึ่งเป็นการลดขั้นตอนการปฏิบัติงานลงทำให้การคืนภาษีเป็นไป

ได้รวดเร็วขึ้น หรือผู้บริหารสำนักงานสรรพากรพื้นที่กำหนดช่องรับแบบสำหรับผู้ส่งออก โดยเฉพาะให้มีการส่งแบบเฉพาะกลุ่มผู้ส่งออกและบันทึกแบบโดยกำหนดเวลาให้แน่นอนชัดเจน และบันทึกก่อนรายอื่น และกระบวนการตรวจก่อนคืนหรือหลังคืนควรมีกฎตรวจสอบโดยเฉพาะผู้ส่งออก เพื่อให้ขั้นตอนเวลาในการทำงานรวดเร็วขึ้น ระเบียบปฏิบัติบางจุดยังขาดความชัดเจนยากต่อการทำความเข้าใจของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานของกรมสรรพากรและผู้ส่งออกที่มีการปฏิบัติตนถูกต้องตามกฎหมาย และในบางครั้งระเบียบปฏิบัติในส่วนที่เกี่ยวกับการตรวจคืนเงินภาษีมูลค่าเพิ่ม ได้วางแนวทางให้หน่วยปฏิบัติมีการดำเนินการที่หลากหลายต่างกัน เนื่องจากการใช้ดุลยพินิจของหน่วยปฏิบัติที่มีความเห็นในการตีความที่แตกต่างกัน ดังนั้นกรมสรรพากรควรมีการปรับปรุงระเบียบปฏิบัติให้ง่ายเอื้ออำนวยต่อการใช้งานทั้งด้านผู้ส่งออกและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติ นอกจากนี้ในกระบวนการคืนทุกขั้นตอนผู้บริหารสำนักงานสรรพากรพื้นที่ควรยึดเป้าหมายของงานมากกว่ากฎระเบียบ เพื่อให้งานลุล่วงไปด้วยดีมีประสิทธิภาพ

3.1.4 ด้านผลผลิต จากผลการวิจัยพบว่า ผู้ส่งออกขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมายประมวลรัษฎากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่ควรจัดอบรมสัมมนาให้ผู้ประกอบการส่งออก ได้มีความรู้ในการขอคืนภาษีและรับทราบบทลงโทษในการขอคืนภาษีเป็นเท็จ ควรติดต่อประสานงานกับผู้ประกอบการส่งออกอย่างใกล้ชิด โดยให้คำแนะนำและกฎหมายระเบียบปฏิบัติใหม่ ๆ ให้รับทราบอยู่เสมอ เพื่อเป็นการบริการที่ดีให้ผู้ส่งออกมีความรู้สึกได้รับการดูแลจากรัฐตามควร เน้นการให้บริการผู้เสียภาษีในเชิงรุก ด้วยความตั้งใจหรือความต้องการของกรมสรรพากรที่จะให้บริการผู้เสียภาษีโดยผู้เสียภาษีไม่ต้องร้องขอ ด้วยวิธีการเข้าไปชี้แจงแสดงให้ผู้เสียภาษีทราบถึงสิทธิอันพึงมีพึงได้ หน้าที่ที่ผู้เสียภาษีจะต้องปฏิบัติตามกฎหมายและระเบียบของกรมสรรพากร ตลอดจนการชี้แจงถึงวิธีการปฏิบัติในการเสียภาษีให้ถูกต้อง โดยต้องชี้แจงให้ชัดเจนสม่ำเสมอ และต่อเนื่องด้วยความสุภาพอ่อนน้อมและซื่อตรงต่อผู้เสียภาษี มุ่งสร้างความสมัครใจให้ผู้เสียภาษียินยอมพร้อมใจกันเสียภาษีให้รัฐบาลอย่างเต็มเม็ดเต็มหน่วย สร้างจิตสำนึกในการเสียภาษีให้มีความรู้ว่าเป็นหน้าที่ และภาษีที่เสียนี้จะนำมาสู่การพัฒนาประเทศ

3.1.5 ความพึงพอใจของผู้ส่งออกที่ขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม ผลการวิจัยพบว่ามีความพึงพอใจมากทุกรายการ และยังสอดคล้องกับการประเมินผลการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออก ด้านปัจจัยเบื้องต้นกรณีที่บุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านคืนภาษีมูลค่าเพิ่มขาดความรู้ความสามารถในการแนะนำและชี้แจงข้อสงสัยได้อย่างถูกต้องตรงตามความต้องการของผู้ส่งออก สำนักงานสรรพากรภาคจึงควรเน้นการฝึกอบรมสัมมนาอย่างสม่ำเสมอ โดยจัดอบรมในเรื่องข้อกฎหมายระเบียบและแนวปฏิบัติให้เกิดความเชี่ยวชาญและแม่นยำเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ส่งออกได้อย่างดี ซึ่งจะสร้างความสมัครใจในการเสียภาษีให้แก่รัฐต่อไป นอกจากนี้เกี่ยวกับการบังคับใช้

กฎหมายซึ่งมีการเปลี่ยนแปลงหรือมีกฎหมายออกใหม่ตามสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป ทำให้ผู้ส่งออกไม่สามารถติดตามข่าวสารการเปลี่ยนแปลงข้อกฎหมายได้ทัน ทำให้เกิดความผิดพลาดในการปฏิบัติงาน กรมสรรพากรจึงควรประชาสัมพันธ์โดยใช้สื่อที่เข้าถึงผู้ประกอบการส่งออกโดยตรงและใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย ไม่ใช่ภาษาทางกฎหมายซึ่งอาจทำให้เกิดการคลาดเคลื่อนในการตีความทางกฎหมายก่อให้เกิดการโต้แย้งไม่เข้าใจตรงกัน

3.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

3.2.1 เนื่องจากการวิจัยครั้งนี้ศึกษาเฉพาะสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม ในการศึกษาครั้งต่อไปควรมีการศึกษาเปรียบเทียบผลการประเมินผลการประเมินการดำเนินงานคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออกในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่อื่น ๆ

3.2.2 เนื่องจากการวิจัยครั้งนี้ศึกษาโดยใช้วิธีวิจัยเชิงปริมาณเพื่อทำการศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูล ในการศึกษาครั้งต่อไปควรจะศึกษาโดยใช้วิธีวิจัยเชิงคุณภาพร่วมด้วย เช่น การสัมภาษณ์แบบเจาะลึก การสังเกต การสนทนากลุ่ม เป็นต้น เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกที่ละเอียด ชัดเจน และหลากหลายมากขึ้น



บรรณานุกรม

ภาษาไทย

- กาญจนา อรุณสุขรุจิ. (2546). จิตวิทยาทั่วไป. กรุงเทพมหานคร : บำรุงสาส์น.
- เกริกเกียรติ พิพัฒน์เสรีธรรม. (2543). การคลังว่าด้วยการจัดสรรและกระจายรายได้. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ขนิษฐา วิทายนุมาศ และณัฐฎา สรรพศรี. (2544). แบบจำลองเกณฑ์ที่เน้นชี้ของเสถียร. กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- จิตตินันท์ เดชะคุปต์. (2539). ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับจิตวิทยาการบริการ. พิมพ์ครั้งที่ 2. นนทบุรี : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- จินตนา เครือตะ. (2548). “ทัศนคติของผู้ประกอบการต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สรรพากรในกระบวนการเก็บภาษีอากร กรณีศึกษา : สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาแม่จัน จังหวัดเชียงราย.” การศึกษาโดยอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2547). การตลาดบริการ. กรุงเทพมหานคร : ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- ดวงทิพย์ จันทรศักดิ์. (2543). “การบริหารงานคืนภาษีมูลค่าเพิ่มแก่ผู้ส่งออกให้มีประสิทธิภาพ ศึกษากรณี : สำนักงานภาษีสรรพากรพื้นที่ 8.” ภาคนิพนธ์ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการจัดการสาธารณะ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย ธรรมศาสตร์.
- ทวีป ศิริรัศมี. (2544). การวางแผนพัฒนาและประเมินโครงการ. กรุงเทพมหานคร : สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย.
- เทพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ. (2540). พฤติกรรมองค์กร. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช.
- ธีรกิติ นวรัตน์ ณ อุชยา. (2547). การตลาดสำหรับการบริการ : แนวคิดและกลยุทธ์. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- นิภาพรรณ ชุมพล. (2548). “การบริหารงานยุคใหม่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 2.” การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการภาษีอากร บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.
- นิตา ชูโต. (2538). การประเมินโครงการ. กรุงเทพมหานคร : พี.เอ็น.การพิมพ์.
- ประชุม รอดประเสริฐ. (2535). การบริหารโครงการ. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์เนติกุลการพิมพ์.
- ประสพชัย พสุนนท์. (2553). สถิติธุรกิจ. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ท็อป.

- ปรีทัศน์ ตรีอินทอง. (2548). “ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม : กรณีศึกษา ทำอากาศยานนานาชาติ จังหวัดเชียงใหม่.” การค้นคว้าแบบอิสระปริญญา บัญชีมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบัญชี บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- พนม ทินกร ณ อยุธยา. (2532). **การบริหารงานคลังรัฐบาล**. กรุงเทพมหานคร : บริษัทศิลป์สยาม การพิมพ์ จำกัด.
- _____. (2534). **การบริหารงานคลังรัฐบาล เล่ม 3**. กรุงเทพมหานคร : บริษัท ศิลป์สยาม การพิมพ์ จำกัด.
- พิภพ อุดร. (2547). **สามประสานเพื่อความเป็นเลิศของธุรกิจบริการ**. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์เวลาคี.
- ไพจิตร โรจนวานิช, ชุมพร เสนไสย และสาโรช ทองประก่า. (2549). **คำอธิบายประมวลรัษฎากร ภาษีสรรพากร**. กรุงเทพมหานคร : บริษัท ชวนพิมพ์ 50 จำกัด.
- ยุพาวรรณ วรรณวานิชย์. (2548). **การตลาดบริการ**. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัย ธรรมศาสตร์.
- เยาวดี รวงชัยกุล วิบูลย์ศรี. (2544). **การประเมินโครงการ แนวคิดและแนวปฏิบัติ**. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ระวีวรรณ โปรยรุ่งโรจน์. (2551). **จิตวิทยาการบริการ**. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2546). **พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542**. กรุงเทพมหานคร : นานมีบุ๊คส์พับลิเคชั่นส์.
- วรรณงาม แก้วคำ. (2546). “ประสิทธิภาพการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออก ในเขตจังหวัด เชียงใหม่.” การค้นคว้าแบบอิสระปริญญาเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา เศรษฐศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- วัลลภ กันทรัพย์. (2541). “ผู้บริการกับการวิจัยในสถานศึกษา.” **วิชาการ** 1, 1 (มกราคม) : 54.
- วิรุฬ พรรณเทวี. (2542). **การออกแบบ**. กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช.
- วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์. (2547). **การตลาดธุรกิจบริการ**. กรุงเทพมหานคร : ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ศิริชัย กาญจนวาสี. (2545). **ทฤษฎีการประเมิน**. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์แห่ง จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศิริชัย พงษ์วิชัย. (2552). **การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยคอมพิวเตอร์**. พิมพ์ครั้งที่ 20. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2537). **กลยุทธ์การตลาดและการบริหารการตลาด**. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์พัฒนาศึกษา.

- ศิริวรรณ เสรีรัตน์, ปริญ ลักขิตานนท์ และศุภร เสรีรัตน์. (2539). **การบริหารการตลาดยุคใหม่**.
กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์พัฒนศึกษา.
- สมคิด พรหมจ้อย. (2542). **เทคนิคการประเมินโครงการ**. พิมพ์ครั้งที่ 2. นนทบุรี : มหาวิทยาลัย
สุโขทัยธรรมมาธิราช.
- สมชัย ฤชุพันธุ์. (2541). **รวมบทความ เศรษฐกิจ การเงิน การคลัง และการภาษีอากรของไทย**.
กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สมพร แสงชัย. (2535). **การประเมินโครงการ**. กรุงเทพมหานคร : รุ่งเรืองการพิมพ์.
- สมหวัง พิธิยานุวัฒน์. (2544). **ความรู้พื้นฐานสำหรับการประเมินโครงการทางการศึกษา**.
กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สายบัว หุ่นจันทร์. (2538). “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อกระบวนการทำให้บริการจัดหางาน
ของสำนักงานจัดหางานจังหวัด ศึกษากรณีจังหวัดอุบลราชธานี.” วิทยานิพนธ์ปริญญา
พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สายฝน แฉมเพชร. (2551). “ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อมาตรการป้องกันและปราบปรามใบกำกับภาษี
ปลอม : กรณีศึกษาสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22.” ภาคนิพนธ์ปริญญา
รัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สาโรช ทองประก่า. (2543). **ระบบภาษีอากรไทย : อดีต ปัจจุบัน อนาคต**. กรุงเทพมหานคร : โรง
พิมพ์ชวนพิมพ์.
- สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์. (2541). **การประเมินโครงการ : หลักการและการประยุกต์**. พิมพ์ครั้งที่ 3.
กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์เลียงเชียง.
- อนงค์ สระบัว. (2546). “คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการมหาวิทยาลัยศิลปากร.” วิทยานิพนธ์
ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- อรวรรณ หันแน่นเทพอมร. (2544). “การตรวจคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม.” ภาคนิพนธ์ปริญญารัฐศาสตร
มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารจัดการสาธารณะ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย
ธรรมศาสตร์.
- อรัญ ธรรมโน. (2548). **ความรู้ทั่วไปทางการคลัง**. กรุงเทพมหานคร : บริษัท ไทยวิจัยและ
ฝึกอบรม จำกัด.
- อาภรณ์ นารณดิกล. (2545). **ประมวลรัษฎากร**. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ชวนพิมพ์.

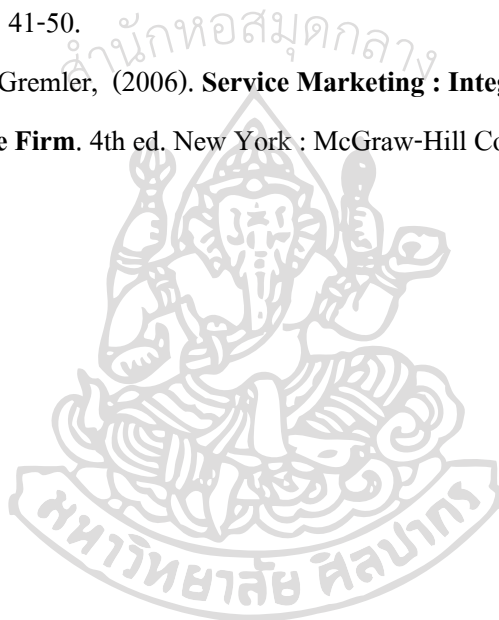
อารีย์ อัจฉริยวนิช. (2550). “การประเมินโครงการเพิ่มพูนสมรรถภาพ School Net ประเทศไทย
ศึกษาระบบบริหารการเรียนการสอน.” วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตร
มหาบัณฑิต สาขาวิชาหลักสูตรและการนิเทศ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร.

ภาษาต่างประเทศ

Kotler, Philip, and Gary Armstrong. (2006). **Principles of Marketing**. 7th ed. New Jersey :
Pearson Education, Inc.

Parasuraman, A., Valarie A. Zeithaml and Leonard L. Berry. (1985). “A Conceptual Model of
Services Quality and Its Implications for Further Research.” **Journal of Marketing**
49 (Fall) : 41-50.

Zeithaml, Bitner, and Gremler, (2006). **Service Marketing : Integrating Customer Focus
Across the Firm**. 4th ed. New York : McGraw-Hill Companies.



สำนักหอสมุดกลาง



ภาคผนวก

มหาวิทยาลัย ศิลปากร

สำนักหอสมุดกลาง

ภาคผนวก ก

หนังสือเชิญเป็นผู้ตรวจเครื่องมือวิจัย





ที่ ศธ 0520.303 / 0468

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

1 ม. 3 ต.สามพระยา อ.ชะอำ จ.เพชรบุรี 76120

3 มีนาคม 2554

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ตรวจเครื่องมือวิจัย

เรียน นางสาวพิไลวรรณ เนียมวัน

ผู้อำนวยการส่วนเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักงานสรรพากรภาค 6

ด้วยนางสาวอัจฉรา ทรัพย์สงเสริม นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร อยู่ระหว่างการดำเนินการวิจัย เรื่อง “การประเมินการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออก : กรณีศึกษา สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม” มีความประสงค์ขอเรียนเชิญท่านในฐานะผู้มีความรู้ ประสบการณ์ และความเชี่ยวชาญด้านงานวิจัยเป็นผู้ตรวจเครื่องมือวิจัย เพื่อประกอบวิทยานิพนธ์

ในการนี้ จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านโปรดเป็นผู้ตรวจเครื่องมือวิจัยให้กับนักศึกษาดังกล่าว ทั้งนี้ หากมีรายละเอียดเพิ่มเติม คณะฯ ใคร่ขออนุญาตให้นางสาวอัจฉรา ทรัพย์สงเสริม หมายเลขโทรศัพท์ 089-1099443 เป็นผู้ประสานงานต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ ทั้งนี้ คณะฯ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่าน และขอพระคุณล่วงหน้ามา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ประสพชัย พสุนนท์)

รองคณบดีฝ่ายวิจัยและบัณฑิตศึกษา

ปฏิบัติราชการแทนคณบดีคณะวิทยาการจัดการ

คณะวิทยาการจัดการ

โทร.0 3259 4031

โทรสาร.0 3259 4023



ที่ ศธ 0520.303 / 0469

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

1 ม. 3 ต.สามพระยา อ.ชะอำ จ.เพชรบุรี 76120

๕ มีนาคม 2554

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ตรวจเครื่องมือวิจัย

เรียน นางสาวพิมพ์รัตน์ เสงี่ยมพันธุ์

สรรพากรพื้นที่นครปฐม 1

ด้วยนางสาวอัจฉรา ทรัพย์สงเสริม นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร อยู่ระหว่างการดำเนินการวิจัย เรื่อง “การประเมินการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออก : กรณีศึกษา สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม” มีความประสงค์ขอเรียนเชิญท่านในฐานะผู้มีความรู้ ประสบการณ์ และความเชี่ยวชาญด้านงานวิจัยเป็นผู้ตรวจเครื่องมือวิจัย เพื่อประกอบวิทยานิพนธ์

ในการนี้ จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านโปรดเป็นผู้ตรวจเครื่องมือวิจัยให้กับนักศึกษาดังกล่าว ทั้งนี้ หากมีรายละเอียดเพิ่มเติม คณะฯ ใคร่ขออนุญาตให้นางสาวอัจฉรา ทรัพย์สงเสริม หมายเลขโทรศัพท์ 089-1099443 เป็นผู้ประสานงานต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ ทั้งนี้ คณะฯ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่าน และขอขอบคุณล่วงหน้ามา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ประสพชัย พงษ์นนท์)

รองคณบดีฝ่ายวิจัยและบัณฑิตศึกษา

ปฏิบัติราชการแทนคณบดีคณะวิทยาการจัดการ

คณะวิทยาการจัดการ

โทร.0 3259 4031

โทรสาร.0 3259 4023



ที่ ศธ 0520.303 / 0467

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร
1 ม. 3 ต.สามพระยา อ.ชะอำ จ.เพชรบุรี 76120

3 มีนาคม 2554

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ตรวจเครื่องมือวิจัย

เรียน นายบุญฤทธิ์ กิตติพวง

นักตรวจสอบภาษีชำนาญการพิเศษ สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม 2

ด้วยนางสาวอัจฉรา ทรัพย์สงเสริม นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร อยู่ระหว่างการดำเนินการวิจัย เรื่อง “การประเมินการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออก : กรณีศึกษา สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม” มีความประสงค์ขอเรียนเชิญท่านในฐานะผู้มีความรู้ ประสบการณ์ และความเชี่ยวชาญด้านงานวิจัยเป็นผู้ตรวจเครื่องมือวิจัย เพื่อประกอบวิทยานิพนธ์

ในการนี้ จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านโปรดเป็นผู้ตรวจเครื่องมือวิจัยให้กับนักศึกษาดังกล่าว ทั้งนี้ หากมีรายละเอียดเพิ่มเติม คณะฯ ใคร่ขออนุญาตให้นางสาวอัจฉรา ทรัพย์สงเสริม หมายเลขโทรศัพท์ 089-1099443 เป็นผู้ประสานงานต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ ทั้งนี้ คณะฯ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่าน และขอบพระคุณล่วงหน้ามา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ประสพชัย พงษ์นonth)

รองคณบดีฝ่ายวิจัยและบัณฑิตศึกษา

ปฏิบัติราชการแทนคณบดีคณะวิทยาการจัดการ

คณะวิทยาการจัดการ

โทร.0 3259 4031

โทรสาร.0 3259 4023

สำนักหอสมุดกลาง



ภาคผนวก ข
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

มหาวิทยาลัย ศิลปากร

เลขที่แบบสอบถาม
□ □ □

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง การประเมินการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออก

: กรณีศึกษาสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม

(สำหรับเจ้าหน้าที่สรรพากรผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออก)

เรียน ผู้ตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามฉบับนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการจัดทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “การประเมินการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออก: กรณีศึกษาสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม” (The Administrative Evaluation of Value Added Tax Refund to Exporters : A Case Study of Nakhornpatom Area Revenue) ข้อมูลที่จะได้รับจากความคิดเห็นของท่านมีค่าต่อการวิจัยครั้งนี้ และจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออกของสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม ข้อมูลที่ท่านให้ไว้ในแบบสอบถามฉบับนี้ถือเป็นความลับ และขอรับรองว่าไม่มีผลกระทบใด ๆ ต่อท่าน **จึงขอความกรุณาจากท่านได้โปรดตอบแบบสอบถามให้ครบทุกข้อตามความเป็นจริง**

ผู้ให้ข้อมูลแบบสอบถามฉบับนี้คือเจ้าหน้าที่สรรพากรผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออก สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม 1, 2 แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงานคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออก ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม ทั้ง 4 ด้าน คือด้านบริบท ด้านปัจจัยเบื้องต้น ด้านกระบวนการ และด้านผลผลิต

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นอื่น ๆ และข้อเสนอแนะเพิ่มเติมที่มีต่อการดำเนินงานคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออก สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม ด้านบริบท ด้านปัจจัยเบื้องต้น ด้านกระบวนการและด้านผลผลิต

ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือและความอนุเคราะห์จากท่านในการตอบแบบสอบถามเป็นอย่างดี จึงขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

(นางสาวอัจฉรา ทรัพย์ส่งเสริม)

นักศึกษาระดับปริญญาโท

สาขาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

คำอธิบายศัพท์

สารสนเทศ หมายถึง ผลลัพธ์ที่เกิดจากการประมวลผลข้อมูลดิบที่ถูกจัดเก็บไว้อย่างเป็นระบบ โดยผลลัพธ์ที่ได้สามารถนำไปประกอบการทำงาน หรือสนับสนุนการตัดสินใจของผู้บริหาร

ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดเก็บภาษีอากร หมายถึง ระบบที่รวมผู้ใช้และเครื่องคอมพิวเตอร์เข้าด้วยกัน โดยมีวัตถุประสงค์หลักในการจัดหารายได้ให้แก่ผู้ใช้และผู้บริหารเพื่อสนับสนุนการดำเนินงาน การจัดการและการตัดสินใจภายในองค์กรในการจัดเก็บภาษีอากรตามประมวลรัษฎากร ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ระบบสารสนเทศสามารถใช้เป็นเครื่องมือในการสื่อสารระหว่างระบบต่างๆ ทั้งภายในและภายนอกองค์กรและได้มีการพัฒนาไปใช้ในการบริการต่างๆ ได้แก่ ระบบงานเลขประจำตัวผู้เสียภาษีอากร ระบบงานภาษีอากร ระบบงานกำกับดูแล ระบบงานทะเบียนคุมรายการและการจัดทำบัญชีผู้เสียภาษีอากร ระบบข้อมูลภายในสำนักงาน ระบบการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ฯลฯ

เทคโนโลยีโทรคมนาคม หมายถึง เทคโนโลยีที่ประยุกต์ให้การส่งผ่านข่าวสารข้อมูลระหว่างเครื่องคอมพิวเตอร์ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ข้อมูลมีความถูกต้อง ชัดเจนรวดเร็ว และปลอดภัย เป็นทางเลือกในการสื่อสารและการจัดการข้อมูลที่สามารถใช้ทรัพยากรสารสนเทศร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพเกิดประโยชน์สูงสุดแก่องค์กร ได้แก่ ข้อมูลการยื่นแบบ ภ.พ.30 , ภ.ง.ด.90, ภ.ง.ด.91, ภ.ง.ด.50, ภ.ง.ด.51, ข้อมูลภาษีเงินได้หัก ณ ที่จ่าย

ระบบงานภาษีอากร หมายถึง ระบบงานภาษีเงินได้นิติบุคคลธรรมดา “PIT”(ภ.ง.ด.90, ภ.ง.ด.91, ภ.ง.ด.94, ภ.ง.ด.93), ระบบงานภาษีเงินได้นิติบุคคล “CIT” (ภ.ง.ด.50, ภ.ง.ด.51, ภ.ง.ด.52, ภ.ง.ด.53), ระบบงานภาษีมูลค่าเพิ่ม “VAT” (ภ.พ.30, ภ.พ.01, ภ.พ.02, ภ.พ.09),ระบบงานภาษีธุรกิจเฉพาะ “SBT” (ภ.ธ.40, ภ.ธ.01, ภ.ธ.09), ระบบงานภาษีเงินได้นิติบุคคลหัก ณ ที่จ่าย (ภ.ง.ด.1, ภ.ง.ด.1ก., ภ.ง.ด.3) ระบบงานภาษีเงินได้นิติบุคคลหัก ณ ที่จ่าย (ภ.ง.ด.53)

ข้อมูลภาษีศุลกากร หมายถึง ข้อมูลการชำระภาษีและอากรของผู้ประกอบการจากกรมศุลกากร

ข้อมูลภาษีสรรพสามิต หมายถึง ข้อมูลจากกรมสรรพสามิต มีรายละเอียดการชำระภาษีค่าสินค้าอะไร ชำระภาษีเมื่อใด จำนวนเท่าใด

ข้อมูล Business Online (BOL) หมายถึง การเชื่อมโยงเว็บไซต์กับกระทรวงพาณิชย์ ให้บริการข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับนิติบุคคล บริษัท ห้างร้าน สถานประกอบการต่างๆ ที่จดทะเบียนกับกรมพัฒนาธุรกิจการค้า

ข้อมูลทะเบียนราษฎรของกระทรวงมหาดไทย (MOI) หมายถึง ข้อมูลประกอบการพิสูจน์ตัวตนของผู้เสียภาษีประเภทบุคคลธรรมดา

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

กรุณาทำเครื่องหมาย ลงใน หน้าข้อความที่ตรงกับสภาพที่เป็นจริงของท่าน

1. เพศ

- ชาย
 หญิง

2. อายุ

- 21-30 ปี
 31-40 ปี
 41-50 ปี
 51 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

- ต่ำกว่าปริญญาตรี
 ปริญญาตรี
 สูงกว่าปริญญาตรี

4. ปฏิบัติงานในตำแหน่ง

- นักตรวจสอบภาษี
 นักวิชาการสรรพากร
 เจ้าหน้าที่สรรพากร
 เจ้าพนักงานสรรพากร

5. ระดับตำแหน่ง

- ระดับปฏิบัติการ
 ระดับชำนาญงาน
 ระดับชำนาญการ
 อื่น ๆ

6. ระยะเวลาในการปฏิบัติงานในตำแหน่ง ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม

- ต่ำกว่า 3 ปี
 3 ปี แต่ไม่เกิน 5 ปี

- 5 ปี แต่ไม่เกิน 10 ปี
- 10 ปีขึ้นไป

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการประเมินการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออก

กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความคิดเห็นที่ตรงกับความรู้สึกรของท่านมากที่สุด ซึ่งประกอบด้วย การประเมิน 4 ด้าน ดังนี้

1. ด้านบริบท (Context) จำนวน 8 ข้อ
2. ด้านปัจจัยเบื้องต้น (Input) จำนวน 12 ข้อ
3. ด้านกระบวนการ (Process) จำนวน 9 ข้อ
4. ด้านผลผลิต (Product) จำนวน 10 ข้อ

ซึ่งเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) สร้างตามแบบของลิเคิร์ต (Likert) แบ่งออกเป็น 5 ระดับ โดยมีระดับการประเมินดังนี้

- 5 หมายถึง การประเมินเห็นด้วย อยู่ในระดับมากที่สุด
- 4 หมายถึง การประเมินเห็นด้วย อยู่ในระดับมาก
- 3 หมายถึง การประเมินเห็นด้วย อยู่ในระดับปานกลาง
- 2 หมายถึง การประเมินเห็นด้วย อยู่ในระดับน้อย
- 1 หมายถึง การประเมินเห็นด้วย อยู่ในระดับน้อยที่สุด

ท่านมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการประเมินในด้าน ต่อไปนี้ อยู่ในระดับใด	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
ด้านบริบท					
1. นโยบายการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออก เป็นมาตรการหนึ่งที่ส่งเสริมธุรกิจการส่งออกของ ประเทศ					
2. นโยบายการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออกมี ความโปร่งใส ชัดเจน สร้างความเสมอภาค					

ท่านมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการประเมินในด้าน ต่อไปนี้ อยู่ในระดับใด	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
ด้านบริบท					
3. นโยบายการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออก ก่อให้เกิดผลดีต่อเศรษฐกิจของประเทศทำให้ ขยายตัวเติบโตได้โดยรวม					
4. นโยบายการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออก โดยมาตรการการยื่นแบบ ภ.พ.30 ผ่านทาง อินเทอร์เน็ตทำให้ผู้ส่งออกได้รับเงินภาษีคืนอย่าง รวดเร็ว					
5. นโยบายการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออก ด้วยความรวดเร็วส่งผลให้ผู้ส่งออกมีสภาพคล่อง ทางการเงิน					
6. นโยบายการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออกมี ความสอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาลในการ แก้ปัญหาเศรษฐกิจของประเทศ					
7. นโยบายการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออก เป็นสิ่งที่บุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการคืน ภาษีมูลค่าเพิ่มมีความเข้าใจเป็นอย่างดี					
8. นโยบายการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มได้กำหนด ระยะเวลาในการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มไว้ตาม แผนงานการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออก อย่างเหมาะสมเพียงพอ					

ท่านมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการประเมินในด้าน ต่อไปนี้ อยู่ในระดับใด	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
ด้านปัจจัยเบื้องต้น					
ความพร้อมของบุคลากร					
1. บุคลากรที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานด้านการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออก มีความรู้ความเข้าใจและความสามารถในการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี					
2. บุคลากรที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานด้านการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออกสามารถให้คำแนะนำเป็นที่ปรึกษาเกี่ยวกับภาษีมูลค่าเพิ่มและการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มได้เป็นอย่างดี					
3. บุคลากรที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานด้านการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออกมีความสามารถในการวิเคราะห์และตัดสินใจในการพิจารณาคืนภาษีมูลค่าเพิ่มเป็นอย่างดี					
4. บุคลากรที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานด้านการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออกได้รับการอบรม สัมมนาในกฎหมายเกี่ยวกับภาษีอากรอย่างสม่ำเสมอ					
5. บุคลากรที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานด้านการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออกมีจำนวนเพียงพอต่อการดำเนินงานการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออก					
6. งบประมาณที่ได้รับการจัดสรรเพื่อการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออกมีจำนวนเพียงพอ					

ท่านมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการประเมินในด้าน ต่อไปนี้ อยู่ในระดับใด	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
ด้านปัจจัยเบื้องต้น					
7. งบประมาณที่ได้รับการจัดสรรเพื่อการคืน ภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออกมีความต่อเนื่อง					
ความถูกต้องครบถ้วนและทันสมัยของเครื่องมือ เครื่องใช้และข้อมูลสารสนเทศ					
8. เครื่องมือเครื่องใช้ในการปฏิบัติงานคืน ภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออกมีความทันสมัย สะดวกต่อการใช้งาน					
9. เครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยในการปฏิบัติงาน คืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออกมีส่วนทำให้การ ปฏิบัติงานรวดเร็ว แม่นยำ น่าเชื่อถือ					
10. ข้อมูลสารสนเทศเกี่ยวกับระบบงาน ภาษีมูลค่าเพิ่มบนระบบเครือข่ายของ กรมสรรพากรมีความเป็นปัจจุบัน					
11. ข้อมูลสารสนเทศที่ใช้ในการบริหารการ จัดเก็บภาษีมูลค่าเพิ่มของกรมสรรพากรและ ข้อมูลสารสนเทศของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง เช่น กระทรวงพาณิชย์ กรมศุลกากร กรมการ ปกครอง มีความน่าเชื่อถือ					
12. ในการนำเทคโนโลยีโทรคมนาคมมาใช้ใน ระบบงานบริหารการจัดเก็บภาษีมูลค่าเพิ่มทำให้ การคืนเงินภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออกสามารถ ทำได้รวดเร็วขึ้น					

ท่านมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการประเมินในด้าน ต่อไปนี้ อยู่ในระดับใด	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
ด้านกระบวนการ					
ความเหมาะสมของขั้นตอนและกระบวนการ					
1. ขั้นตอนและวิธีการยื่นแบบ ภ.พ.30 เพื่อขอคืน ภาษีมูลค่าเพิ่มมีความชัดเจนไม่ยุ่งยากซับซ้อน					
2. กระบวนการในการยื่นแบบ ภ.พ.30 เพื่อขอคืน ภาษีมูลค่าเพิ่มตั้งแต่ต้นจนจบใช้เวลาไม่นาน					
3. ขั้นตอนและวิธีการยื่นแบบ ภ.พ.30 ผ่านทาง อินเทอร์เน็ตเพื่อขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่มทำได้ไม่ ยุ่งยากและมีความสะดวกรวดเร็ว					
4. มีการให้คำแนะนำขั้นตอนและวิธีการขอคืน ภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออกอย่างชัดเจน					
การปฏิบัติงานตามแผน					
5. ในการนำข้อมูลสารสนเทศจากอินเทอร์เน็ตและ การเชื่อมโยงข้อมูลสารสนเทศของหน่วยงาน ภายนอกมาใช้ปฏิบัติงานทำให้การคืน ภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออกได้ตามกำหนดเวลา ในแผนปฏิบัติงาน					
6. หากไม่ติดหลักเกณฑ์การตรวจก่อนคืน ภาษีมูลค่าเพิ่มผู้ส่งออกสามารถได้รับคืนภาษี อย่างรวดเร็วตามเวลาที่กำหนดไว้ในแผนปฏิบัติ งาน					

ท่านมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการประเมินในด้าน ต่อไปนี้ อยู่ในระดับใด	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
ด้านกระบวนการ					
การติดตามผลการดำเนินงาน 7. การติดตามผลการดำเนินงานการคืน ภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออกโดยการสอบถาม ผ่านทางโทรศัพท์และผ่านระบบสารสนเทศของ กรมสรรพากรเป็นการเหมาะสมเพียงพอ					
ด้านผลผลิต					
1. ผู้ส่งออกได้รับความรู้ที่ดีพอจากเจ้าหน้าที่ เกี่ยวกับการขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่มทำให้การยื่น แบบ ภ.พ.30 และขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่มได้อย่าง ถูกต้อง					
2. ผู้ส่งออกได้รับความรู้ คำแนะนำ ในข้อ กฎหมายต่างๆเกี่ยวกับการขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม และนำไปปฏิบัติงานเพื่อการขอคืนภาษีได้เพิ่มขึ้น ไม่เกิดข้อผิดพลาด					
3. ผู้ส่งออกมีความมั่นใจว่าสามารถแก้ปัญหาใน การปฏิบัติงานได้ดีขึ้น ทำให้การยื่นแบบ ภ.พ.30 ถูกต้องส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี อากรได้มากขึ้น					
4. ผู้ส่งออกสามารถนำความรู้ที่ได้รับจากการแนะนำ ไปใช้ในการจัดทำเอกสารการลงรายงานยื่น แบบ ภ.พ.30 เสียภาษีมูลค่าเพิ่มได้อย่างถูกต้อง					
5. ผู้ส่งออกได้รับความรู้เกี่ยวกับข้อกฎหมาย ใหม่ๆ เพิ่มเติม ทำให้การยื่นแบบ ภ.พ.30 และขอ คืนภาษีมูลค่าเพิ่มเป็นไปด้วยความถูกต้อง					

ท่านมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการประเมินในด้าน ต่อไปนี้ อยู่ในระดับใด	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
6. ผู้ส่งออกได้รับสิทธิประโยชน์ทางภาษีต่างๆ เกี่ยวกับการขอกินภาษีมูลค่าเพิ่ม ทำให้ผู้ส่งออกมี ความเข้าใจถึงประโยชน์ของการยื่นแบบ ภ.พ.30 เพื่อเสียภาษีมูลค่าเพิ่มให้ถูกต้อง					
7. ผู้ส่งออกมองเห็นถึงประโยชน์ในการเข้าสู่ ระบบภาษีมูลค่าเพิ่ม					
8. การยื่นแบบ ภ.พ.30 ผ่านทางอินเทอร์เน็ตให้ ความสะดวกแก่ผู้ส่งออก					
9. ผู้ส่งออกมีทัศนคติที่ดีต่อการบริหารงานของ กรมสรรพากรในการกินภาษีมูลค่าเพิ่มว่าการยื่น แบบฯ มีความสะดวกรวดเร็วเป็นธรรมชาติ					
10. ผู้ส่งออกมีความพึงพอใจต่อมาตรการการกิน ภาษีมูลค่าเพิ่ม และมีผลให้เกิดการจูงใจให้มีการ ส่งออกสินค้าไปต่างประเทศมากขึ้น					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

กรุณาแสดงความคิดเห็น ความต้องการ และข้อเสนอแนะต่าง ๆ ของท่านเพิ่มเติมเพื่อ
เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการดำเนินงานกินภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออกให้ดี
ยิ่งขึ้น ดังต่อไปนี้

1. ด้านบริบท

.....

2. ด้านปัจจัยเบื้องต้น

.....

3. ด้านกระบวนการ

.....
.....

4. ด้านผลผลิต

.....
.....

สำนักหอสมุดกลาง ขอขอบพระคุณในการให้ความร่วมมือ
ผู้วิจัย



เลขที่แบบสอบถาม
□□□

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย
เรื่อง การประเมินการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออก :
กรณีศึกษาสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม
(สำหรับผู้ส่งออก/ผู้ที่เกี่ยวข้องกับการขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม)

เรียน ผู้ตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามฉบับนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการจัดทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “การประเมินการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออก: กรณีศึกษาสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม” (The Administrative Evaluation of Value Added Tax Refund to Exporters : A Case Study of Nakhornpatom Area Revenue) ข้อมูลที่จะได้รับจากความคิดเห็นของท่านมีค่าต่อการวิจัยครั้งนี้ และจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออกของสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม ข้อมูลที่ท่านให้ไว้ในแบบสอบถามฉบับนี้ ถือเป็นความลับ และขอรับรองว่าไม่มีผลกระทบใด ๆ ต่อท่าน **จึงขอความกรุณาจากท่านได้โปรดตอบแบบสอบถามให้ครบทุกข้อตามความเป็นจริง**

ผู้ให้ข้อมูลแบบสอบถามฉบับนี้คือผู้ส่งออก/ผู้ที่เกี่ยวข้องกับการขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่มสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม 1, 2 แบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงานคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออก ทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านบริบท ด้านปัจจัยเบื้องต้น ด้านกระบวนการ และด้านผลผลิต

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ส่งออก/ผู้ที่เกี่ยวข้องกับการขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่มต่อสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมที่มีต่อการดำเนินงานคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออก สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม

ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือและความอนุเคราะห์จากท่านในการตอบแบบสอบถามเป็นอย่างดี จึงขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

นางสาวอัจฉรา ทรัพย์ส่งเสริม

ผู้วิจัย

คำอธิบายศัพท์

สารสนเทศ หมายถึง ผลลัพธ์ที่เกิดจากการประมวลผลข้อมูลดิบที่ถูกจัดเก็บไว้อย่างเป็นระบบ โดยผลลัพธ์ที่ได้สามารถนำไปประกอบการทำงาน หรือสนับสนุนการตัดสินใจของผู้บริหาร

ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดเก็บภาษีอากร หมายถึง ระบบที่รวมผู้ใช้และเครื่องคอมพิวเตอร์เข้าด้วยกัน โดยมีวัตถุประสงค์หลักในการจัดหารายได้ให้แก่ผู้ใช้และผู้บริหารเพื่อสนับสนุนการดำเนินงาน การจัดการและการตัดสินใจภายในองค์กรในการจัดเก็บภาษีอากรตามประมวลรัษฎากร ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ระบบสารสนเทศสามารถใช้เป็นเครื่องมือในการสื่อสารระหว่างระบบต่างๆ ทั้งภายในและภายนอกองค์กรและได้มีการพัฒนาไปใช้ในการบริการต่างๆ ได้แก่ ระบบงานเลขประจำตัวผู้เสียภาษีอากร ระบบงานภาษีอากร ระบบงานกำกับดูแล ระบบงานทะเบียนคุมรายการและการจัดทำบัญชีผู้เสียภาษีอากร ระบบข้อมูลภายในสำนักงาน ระบบการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ฯลฯ

เทคโนโลยีโทรคมนาคม หมายถึง เทคโนโลยีที่ประยุกต์ให้การส่งผ่านข่าวสารข้อมูลระหว่างเครื่องคอมพิวเตอร์ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ข้อมูลมีความถูกต้อง ชัดเจนรวดเร็ว และปลอดภัย เป็นทางเลือกในการสื่อสารและการจัดการข้อมูลที่สามารถใช้ทรัพยากรสารสนเทศร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพเกิดประโยชน์สูงสุดแก่องค์กร ได้แก่ ข้อมูลการยื่นแบบ ภ.พ.30 , ภ.ง.ด.90, ภ.ง.ด.91, ภ.ง.ด.50, ภ.ง.ด.51, ข้อมูลภาษีเงินได้หัก ณ ที่จ่าย

ระบบงานภาษีอากร หมายถึง ระบบงานภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา “PIT”(ภ.ง.ด.90, ภ.ง.ด.91, ภ.ง.ด.94, ภ.ง.ด.93), ระบบงานภาษีเงินได้นิติบุคคล “CIT” (ภ.ง.ด.50, ภ.ง.ด.51, ภ.ง.ด.52, ภ.ง.ด.53), ระบบงานภาษีมูลค่าเพิ่ม “VAT” (ภ.พ.30, ภ.พ.01, ภ.พ.02, ภ.พ.09),ระบบงานภาษีธุรกิจเฉพาะ “SBT” (ภ.ธ.40, ภ.ธ.01, ภ.ธ.09), ระบบงานภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาหัก ณ ที่จ่าย (ภ.ง.ด.1, ภ.ง.ด.1ก., ภ.ง.ด.3) ระบบงานภาษีเงินได้นิติบุคคลหัก ณ ที่จ่าย (ภ.ง.ด.53)

ข้อมูลภาษีศุลกากร หมายถึง ข้อมูลการชำระภาษีและอากรของผู้ประกอบการจากกรมศุลกากร

ข้อมูลภาษีสรรพสามิต หมายถึง ข้อมูลจากกรมสรรพสามิต มีรายละเอียดการชำระภาษีค่าสินค้าอะไร ชำระภาษีเมื่อใด จำนวนเท่าใด

ข้อมูล Business Online (BOL) หมายถึง การเชื่อมโยงเว็บไซต์กับกระทรวงพาณิชย์ ให้บริการข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับนิติบุคคล บริษัท ห้างร้าน สถานประกอบการต่างๆ ที่จดทะเบียนกับกรมพัฒนาธุรกิจการค้า

ข้อมูลทะเบียนราษฎรของกระทรวงมหาดไทย (MOI) หมายถึง ข้อมูลประกอบการพิสูจน์ตัวตนของผู้เสียภาษีประเภทบุคคลธรรมดา

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน หน้าข้อความที่ตรงกับสภาพที่เป็นจริงของท่าน

1. เพศ

- ชาย
 หญิง

2. อายุ

- 21-30 ปี
 31-40 ปี
 41-50 ปี
 51 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

- ต่ำกว่าปริญญาตรี
 ปริญญาตรี
 สูงกว่าปริญญาตรี

4. ลักษณะการดำเนินงาน

- ห้างหุ้นส่วนจำกัด
 บริษัทจำกัด

5. ประเภทของธุรกิจ

- ธุรกิจซื้อขายไป
 ธุรกิจให้บริการ
 ธุรกิจการผลิต

5. ปัจจุบันดำรงตำแหน่ง

- กรรมการผู้จัดการ/หุ้นส่วนผู้จัดการ
 สมุหบัญชี/พนักงานบัญชี
 ผู้ทำบัญชีในสำนักงานบัญชี

6. ระยะเวลาการดำรงตำแหน่งปัจจุบัน

- ต่ำกว่า 3 ปี
- 3 ปี แต่ไม่เกิน 5 ปี
- 5 ปี แต่ไม่เกิน 10 ปี
- 10 ปีขึ้นไป

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการประเมินงานคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออก

กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความคิดเห็นที่ตรงกับความรู้สึของท่านมากที่สุด ซึ่งประกอบด้วย การประเมิน 4 ด้าน ดังนี้

- | | | |
|--------------------------------|-------|--------|
| 1. ด้านบริบท (Context) | จำนวน | 8 ข้อ |
| 2. ด้านปัจจัยเบื้องต้น (Input) | จำนวน | 10 ข้อ |
| 3. ด้านกระบวนการ (Process) | จำนวน | 9 ข้อ |
| 4. ด้านผลผลิต (Product) | จำนวน | 10 ข้อ |

ซึ่งเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) สร้างตามแบบของลิเคิร์ต (Likert) แบ่งออกเป็น 5 ระดับ โดยมีระดับการประเมินดังนี้

- 5 หมายถึง ประเด็นที่มุ่งประเมินในส่วนนี้อยู่ในระดับมากที่สุด
- 4 หมายถึง ประเด็นที่มุ่งประเมินในส่วนนี้อยู่ในระดับมาก
- 3 หมายถึง ประเด็นที่มุ่งประเมินในส่วนนี้อยู่ในระดับปานกลาง
- 2 หมายถึง ประเด็นที่มุ่งประเมินในส่วนนี้อยู่ในระดับน้อย
- 1 หมายถึง ประเด็นที่มุ่งประเมินในส่วนนี้อยู่ในระดับน้อยที่สุด

ท่านมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการประเมิน ในด้านต่อไปนี้ อยู่ในระดับใด	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
ด้านบริบท					
1. นโยบายการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออกเป็น มาตรการหนึ่งที่ส่งเสริมธุรกิจการส่งออกของ ประเทศ					

ท่านมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการประเมิน ในด้านต่อไปนี้ อยู่ในระดับใด	ระดับความคิดเห็น				
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
	5	4	3	2	1
ด้านบริบท					
2. นโยบายการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออกมีความโปร่งใส ชัดเจน สร้างความเสมอภาค					
3. นโยบายการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออกก่อให้เกิดผลดีต่อเศรษฐกิจของประเทศทำให้ขยายตัวเติบโตได้โดยรวม					
4. นโยบายการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออกโดยมาตรการการยื่นแบบ ภ.พ.30 ผ่านทางอินเทอร์เน็ตทำให้ผู้ส่งออกได้รับภาษีคืนอย่างรวดเร็ว					
5. นโยบายการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออกด้วยความรวดเร็วส่งผลให้ผู้ส่งออกมีสภาพคล่องทางการเงิน					
6. นโยบายการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออกมีความสอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาลในการแก้ปัญหาเศรษฐกิจของประเทศ					
7. นโยบายการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออกเป็นสิ่งที่บุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มมีความเข้าใจเป็นอย่างดี					
8. นโยบายการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มได้กำหนดระยะเวลาในการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มไว้ตามแผนงานการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออกอย่างเหมาะสมเพียงพอ					

ท่านมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการประเมิน ในด้านต่อไปนี้ อยู่ในระดับใด	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
ด้านปัจจัยเบื้องต้น					
ความพร้อมของบุคลากร 1. บุคลากรที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานด้านการ คืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออก มีความรู้ ความ เข้าใจและความสามารถในการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี					
2. บุคลากรที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานด้านการ คืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออกสามารถให้ คำแนะนำเป็นที่ปรึกษาเกี่ยวกับภาษีมูลค่าเพิ่มและ การคืนภาษีมูลค่าเพิ่มได้เป็นอย่างดี					
3. บุคลากรที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานด้านการ คืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออกมีความสามารถใน การวิเคราะห์และตัดสินใจในการพิจารณาคืน ภาษีมูลค่าเพิ่มเป็นอย่างดี					
4. บุคลากรที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานด้านการ คืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออกได้รับการอบรม สัมมนาในกฎหมายเกี่ยวกับภาษีอากรอย่าง สม่ำเสมอ					
5. บุคลากรที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานด้านการ คืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออกมีจำนวนเพียงพอ ต่อการดำเนินงานการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ ส่งออก					

ท่านมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการประเมิน ในด้านต่อไปนี้ อยู่ในระดับใด	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
ด้านปัจจัยเบื้องต้น					
ความถูกต้องครบถ้วนและทันสมัยของเครื่องมือ เครื่องใช้และข้อมูลสารสนเทศ 6. เครื่องมือเครื่องใช้ในการปฏิบัติงาน ภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออกมีความทันสมัย สะดวก ต่อการใช้งาน					
7. เครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยในการปฏิบัติงาน ภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออกมีส่วนทำให้การ ปฏิบัติงานรวดเร็ว แม่นยำ น่าเชื่อถือ					
8. ข้อมูลสารสนเทศเกี่ยวกับระบบงาน ภาษีมูลค่าเพิ่มบนระบบเครือข่ายของกรมสรรพากร มีความเป็นปัจจุบัน					
9. ข้อมูลสารสนเทศที่ใช้ในการบริหารจัดการเก็บ ภาษีมูลค่าเพิ่มของกรมสรรพากรและข้อมูล สารสนเทศของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องเช่น กระทรวงพาณิชย์ กรมศุลกากร กรมการปกครอง มี ความน่าเชื่อถือ					
10. ในการนำเทคโนโลยีโทรคมนาคมมาใช้ใน ระบบงานบริหารจัดการเก็บภาษีมูลค่าเพิ่มทำให้การ คืนเงินภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออกสามารถทำได้ รวดเร็วขึ้น					

ท่านมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการประเมิน ในด้านต่อไปนี้ อยู่ในระดับใด	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
ด้านกระบวนการ					
ความเหมาะสมของขั้นตอนและกระบวนการ					
1. ขั้นตอนและวิธีการยื่นแบบ ภ.พ.30/ค.10 เพื่อขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่มมีความชัดเจนไม่ยุ่งยากซับซ้อน					
2. กระบวนการในการยื่นแบบ ภ.พ.30 เพื่อขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่มตั้งแต่ต้นจนจบใช้เวลาไม่นาน					
3. ขั้นตอนและวิธีการยื่นแบบ ภ.พ.30 ผ่านทางอินเทอร์เน็ตเพื่อขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่มทำได้ไม่ยุ่งยากและมีความสะดวกรวดเร็ว					
4. มีการให้คำแนะนำขั้นตอนและวิธีการขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออกอย่างชัดเจน					
การปฏิบัติงานตามแผน					
5. ในการนำข้อมูลสารสนเทศจากอินเทอร์เน็ตและการเชื่อมโยงข้อมูลสารสนเทศของหน่วยงานภายนอกมาใช้ปฏิบัติงานทำให้การคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออกได้ตามกำหนดเวลาในแผนปฏิบัติงาน					
6. หากไม่ติดหลักเกณฑ์การตรวจก่อนคืนภาษีมูลค่าเพิ่มผู้ส่งออกสามารถได้รับคืนภาษีอย่างรวดเร็วตามเวลาที่กำหนดไว้ในแผนปฏิบัติงาน					
การติดตามผลการดำเนินงาน					
7. การติดตามผลการดำเนินงานการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออกโดยการสอบถามผ่านทางโทรศัพท์และผ่านระบบสารสนเทศของกรมสรรพากรเป็นการเหมาะสมเพียงพอ					

ท่านมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการประเมิน ในด้านต่อไปนี้ อยู่ในระดับใด	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
ด้านกระบวนการ					
8. การติดตามตรวจสอบการดำเนินงานคืน ภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออกผ่านช่องทางระบบ สารสนเทศของกรมสรรพากรมีความสะดวก ไม่ ยุ่งยากซับซ้อน					
ด้านผลผลิต					
1. ผู้ส่งออกได้รับความรู้ที่ดีพอจากเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับ การขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่มทำให้การยื่นแบบ ภ.พ.30 และขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม ได้อย่างถูกต้อง					
2. ผู้ส่งออกได้รับความรู้ คำแนะนำ ในข้อกฎหมาย ต่างๆเกี่ยวกับการขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม และนำไป ปฏิบัติงานเพื่อการขอคืนภาษีได้เพิ่มขึ้น ไม่เกิด ข้อผิดพลาด					
3. ผู้ส่งออกมีความมั่นใจว่าสามารถแก้ปัญหาในการ ปฏิบัติงานได้ดีขึ้น ทำให้การยื่นแบบ ภ.พ.30 ถูกต้อง ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากรได้มาก ขึ้น					
4. ผู้ส่งออกสามารถนำความรู้ที่ได้รับจากการแนะนำ นำไปใช้ในการจัดทำเอกสารการลงรายงานยื่นแบบ ภ.พ.30 เสียภาษีมูลค่าเพิ่มได้อย่างถูกต้อง					
5. ผู้ส่งออกได้รับความรู้เกี่ยวกับข้อกฎหมายใหม่ๆ เพิ่มเติม ทำให้การยื่นแบบ ภ.พ.30 และขอคืน ภาษีมูลค่าเพิ่มเป็นไปด้วยความถูกต้อง					

ท่านมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการประเมิน ในด้านต่อไปนี้ อยู่ในระดับใด	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
ด้านผลผลิต					
6. ผู้ส่งออกได้รับสิทธิประโยชน์ทางภาษีต่างๆ เกี่ยวกับการขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม ทำให้ผู้ส่งออกมี ความเข้าใจถึงประโยชน์ของการยื่นแบบ ภ.พ.30 เพื่อเสียภาษีมูลค่าเพิ่มให้ถูกต้อง					
7. ผู้ส่งออกมองเห็นถึงประโยชน์ในการเข้าสู่ระบบ ภาษีมูลค่าเพิ่ม					
8. การยื่นแบบ ภ.พ.30 ผ่านทางอินเทอร์เน็ตให้ความ สะดวกแก่ผู้ส่งออก					
9. ผู้ส่งออกมีทัศนคติที่ดีต่อการบริหารงานของ กรมสรรพากรในการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มว่าการยื่น แบบฯ มีความสะดวกรวดเร็วเป็นธรรมชาติ					
10. ผู้ส่งออกมีความพึงพอใจต่อมาตรการการคืน ภาษีมูลค่าเพิ่ม และมีผลให้เกิดการจูงใจให้มีการ ส่งออกสินค้าไปต่างประเทศมากขึ้น					

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นระดับความพึงพอใจของผู้ส่งออก/ผู้เกี่ยวข้องที่ขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม

ท่านมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในด้าน ต่อไปนี้อยู่ในระดับใด	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
ด้านการให้บริการของบุคลากร					
1. บุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออกมีความรู้ ความสามารถในการแนะนำและชี้แจงข้อสงสัยได้อย่างถูกต้องตรงตามความต้องการของผู้ส่งออก					
2. บุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออกสามารถให้ความรู้ คำแนะนำตอบคำถาม และชี้แจงข้อสงสัยแก่ผู้ส่งออกได้อย่างชัดเจน เข้าใจง่าย เป็นที่น่าพอใจ					
3. บุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออกมีธรรมาศัยไมตรี(ทักทาย พุดจา ไพเราะ ยิ้มแย้มแจ่มใสและสุภาพเรียบร้อย)					
4. บุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออกมีความพร้อมและเต็มใจให้ความช่วยเหลือทันทีเมื่อผู้ส่งออกมีปัญหาในข้อกฎหมายเกี่ยวกับการขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม					
ด้านเอกสาร					
1. เอกสารแบบฟอร์มที่ใช้ในการขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่มมีความชัดเจน เข้าใจง่าย					
2. แบบ ภ.พ.30 มีคำร้องขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่มรวมอยู่ในแบบแสดงรายการเป็นการเหมาะสมและสะดวก					
3. เอกสารแบบฟอร์มต่าง ๆ มีจำนวนเพียงพอ					

ท่านมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในด้าน ต่อไปนี้อยู่ในระดับใด	ระดับความพึงพอใจ				
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
	5	4	3	2	1
ด้านเอกสาร					
4. เอกสารแบบฟอร์มมีคำแนะนำขั้นตอนการกรอก ข้อมูลอย่างชัดเจน					
ด้านการประชาสัมพันธ์					
1. สื่อประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม ให้แก่ผู้ส่งออกที่กรมสรรพากรจัดทำขึ้นเผยแพร่ให้ สาธารณะรู้ที่เพียงพอ					
2. สื่อประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม ให้แก่ผู้ส่งออกที่กรมสรรพากรจัดทำขึ้นเผยแพร่ใช้ ภาษาที่เข้าใจง่าย เป็นที่น่าพอใจ					
3. การประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อป้ายโฆษณา สื่อ สิ่งพิมพ์ และสื่อกิจกรรมต่าง ๆ ของกรมสรรพากร มีความเหมาะสม					
4. แผนผังแสดงขั้นตอนเกี่ยวกับการยื่นเอกสารขอ คืนมีความชัดเจน เข้าใจง่าย					
ด้านสถานที่					
1. สำนักงานทำการตั้งอยู่ในสถานที่ที่สามารถ เดินทางไปมาได้สะดวกและเข้าถึงได้ง่าย					
2. พื้นที่ที่จัดไว้ให้บริการมีบริเวณเพียงพอเหมาะสม และสะอาด					
3. เครื่องหมายป้ายลูกศรแนะนำจุดบริการตั้งอยู่ใน จุดที่มองเห็นได้ง่าย					
4. ห้องน้ำมีความสะอาด เพียงพอต่อความต้องการ ใช้					

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะ

กรุณาแสดงความคิดเห็น ความต้องการ และข้อเสนอแนะต่าง ๆ ของท่านเพิ่มเติมเพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการดำเนินงานคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออกให้ดียิ่งขึ้น ดังต่อไปนี้

1. ด้านบริบท

.....

.....

2. ด้านปัจจัยเบื้องต้น

.....

.....

3. ด้านกระบวนการ

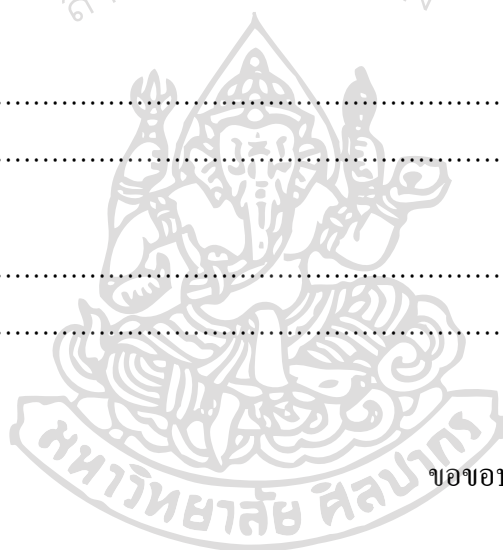
.....

.....

4. ด้านผลผลิต

.....

.....



ขอขอบพระคุณในการให้ความร่วมมือ
ผู้วิจัย

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล	นางสาวอังฉรา ทรัพย์ส่งเสริม
ที่อยู่ปัจจุบัน	32 ถนนอุครวิถี ตำบลพระปฐมเจดีย์ อำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม
ที่ทำงาน	สำนักงานสรรพากรภาค 6
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2527	บริหารธุรกิจบัณฑิต (การบัญชี) มหาวิทยาลัยรามคำแหง กรุงเทพมหานคร
พ.ศ. 2538	นิติศาสตร์บัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ กรุงเทพมหานคร
พ.ศ. 2551	ศึกษาดำเนินการปริญญาโทบริหารบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐ และภาคเอกชน บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร
ประวัติการทำงาน	
พ.ศ. 2540-2549	สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม
พ.ศ. 2550-2551	สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม 2
พ.ศ. 2552-ปัจจุบัน	สำนักงานสรรพากรภาค 6

