

การประเมินการดำเนินงานคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา : กรณีศึกษาสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม

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

นางสาวชลธิชา ทรัพย์สงเสริม * อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ อาจารย์ ดร.ธนิศร์ รัตนพงศ์ปัญญา**

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

บทคัดย่อ

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

ผลการวิจัยมีดังนี้

1. การประเมินผลการดำเนินงานคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาพบว่า (1) ด้านบริบท นโยบายการคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ในภาพรวมมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก (2) ด้านปัจจัยเบื้องต้นของการดำเนินงาน ในภาพรวมมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก (3) ด้านกระบวนการในการดำเนินงาน ในภาพรวมมีความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง (4) ด้านผลผลิต พบว่ามีทัศนคติที่ดีต่อการบริหารงานของกรมสรรพากรว่าการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดามีความสะดวกและรวดเร็วซึ่งจูงใจให้มีการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาได้มากขึ้น
2. ความพึงพอใจของผู้ขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาต่อการให้บริการความรู้ความสามารถของบุคลากร ด้านเอกสาร ด้านประชาสัมพันธ์ และด้านสถานที่ในภาพรวมพึงพอใจมาก

Abstract

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

The Research are as follows :

1. Evaluation of the individual income tax returns were that
 - (1) Context and Policy context : appropriate in general were high.
 - (2) Preliminary-Factors : appropriate in the general were in high level.
 - (3) Working-Process : appropriate in general were in the medium level.
 - (4) Outcome : found that the positive attitude towards the management of the Revenue Department that the filing of personal income tax is relatively easy and fast, which encourage the filing. Personal income tax increase.
2. Satisfaction of the refundable income tax on the services of competent personnel in the field of public relations and the overall satisfaction.

Keywords : Evaluation, Personal income tax

* มหาวิทยาลัยศิลปากร ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน คณะวิทยาการจัดการ

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

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

taninrat 2006@hotmail.com

บทนำ

นับตั้งแต่ที่ประเทศไทยประสบปัญหาภาวะวิกฤตเศรษฐกิจอย่างหนักในปี 2540 “วิกฤตต้มยำกุ้ง” สาเหตุสำคัญมาจากการกู้ยืมเงินตราต่างประเทศจำนวนมากของภาคเอกชนและสถาบันการเงิน ส่วนใหญ่เพื่อเก็งกำไรในอสังหาริมทรัพย์และตลาดหุ้น แต่ไม่ใช้การลงทุนในภาคการผลิตอย่างแท้จริง การขาดความเชื่อถือในสถาบันการเงิน การขาดดุลบัญชีเดินสะพัด มีการใช้มาตรการไม่ให้เงินไหลออกไปนอกประเทศด้วยการขึ้นอัตราดอกเบี้ยของธนาคารพาณิชย์ เป็นการเพิ่มต้นทุนให้กับธุรกิจ และไม่สามารถกู้เงินจากสถาบันการเงินได้ ภาคผู้ประกอบการจึงต้องประสบกับการล้มละลาย จนทำให้ธนาคารแห่งประเทศไทยใช้เงินทุนสำรองจำนวนมากเพื่อปกป้องค่าเงินบาทจนเกือบหมด รัฐบาลเร่งรัดให้ประชาชนประหยัดการใช้จ่าย ส่งผลต่อภาคธุรกิจทั่วไป ธุรกิจเกิดปัญหาขาดทุนและต้องปิดตัวลงจำนวนมาก ทำให้เกิดการว่างงานส่งผลกระทบต่ออย่างรุนแรงต่อภาวะเศรษฐกิจต่อเนื่องจนถึงปี 2541-2542 และอีกส่วนหนึ่งคือการนำเงินมาปรับปรุงโครงสร้างและฟื้นฟูเศรษฐกิจไทย จนประเทศไทยเริ่มฟื้นฟูได้ระดับหนึ่ง ต่อมาในปี 2551 ประเทศไทยได้รับผลกระทบจากวิกฤตเศรษฐกิจทั่วโลก “วิกฤตแฮมเบอร์เกอร์” ซึ่งทำให้กำลังซื้อของประเทศต่างๆ ลดลง มีผลกระทบต่อการส่งออกของไทยเนื่องจากทำธุรกิจส่งออกกับต่างประเทศเป็นส่วนใหญ่

จากปัญหาวิกฤตทางเศรษฐกิจโลกดังกล่าว ทำให้มีผลกระทบต่อธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับเศรษฐกิจโดยรวม บริษัทต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นขนาดใหญ่ ขนาดกลาง หรือขนาดเล็ก ได้รับผลกระทบโดยถ้วนหน้าจากสาเหตุอำนาจซื้อที่ลดลงของประชาชน และด้วยสาเหตุนี้เองที่ส่งผลลูกโซ่ต่อการผลิตและการซื้อที่ลดลงอย่างต่อเนื่อง แม้ว่าวิกฤตครั้งนี้จะส่งผลกระทบต่อระบบเศรษฐกิจในภาพรวม แต่ผลเสียที่ส่งผลกระทบต่อพัฒนาประเทศมากที่สุดคือผลกระทบกับธุรกิจขนาดกลางและขนาดเล็ก ซึ่งเป็นภาคการผลิตที่เป็นแก่นและหัวใจหลักของขบวนการขับเคลื่อนระบบเศรษฐกิจให้มีการเจริญเติบโต ธุรกิจบางส่วนปิดกิจการ การลงทุนทั้งภาครัฐและภาคเอกชนยังคงชะงักงัน เกิดอัตราการว่างงานเพิ่มขึ้นส่งผลให้เกิดภาวะเงินฝืดเนื่องจากประชาชนส่วนใหญ่ขาดกำลังซื้อ แม้รัฐบาลไม่สามารถที่จะทำให้ภาคธุรกิจเพิ่มยอดขายได้ แต่ก็ช่วยในการลดภาระต้นทุน และกระตุ้นให้เกิดการใช้จ่ายของภาคประชาชน รัฐต้องมีการนำเม็ดเงินเข้าไปอัดฉีดในระบบเพื่อกระตุ้นเศรษฐกิจให้เกิดสภาพคล่องเพื่อแก้ปัญหาเศรษฐกิจ โดยใช้นโยบายการเงินการคลังเป็นเครื่องมือ ออกมาตรการภาษีเพื่อกระตุ้นเศรษฐกิจในหลายด้าน โดยเฉพาะทางด้านภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา นโยบายที่โดดเด่นที่กระทรวงการคลังออกมาช่วยภาคประชาชนและภาคธุรกิจ ประกอบด้วยมาตรการ “คืนเงินกลับกระเป๋า กระตุ้นเศรษฐกิจ” ครอบคลุมในเรื่องการลดภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ตลอดจนการเพิ่มจำนวนรายการและยอดรวมของค่าใช้จ่ายที่หักลดหย่อนภาษีเงินได้ วัตถุประสงค์เพื่อบรรเทาภาระภาษีให้กับประชาชนทั้งกระตุ้นการบริโภคและสนับสนุนให้เกิดการลงทุนใหม่ ซึ่งเห็นได้จากการที่ตัวเลขรายได้จากการจัดเก็บภาษีมูลค่าเพิ่มที่สูงขึ้น ซึ่งบ่งชี้ว่าผู้บริโภคมีเงินจับจ่ายใช้สอยมากขึ้น

บทบาทของหน่วยจัดเก็บภาษีประการหนึ่ง คือการทำให้ผู้เสียภาษีมั่นใจว่า การจัดเก็บภาษีเป็นไปอย่างเท่าเทียมกัน ถูกต้องครบถ้วนและในขณะเดียวกันก็อำนวยความสะดวกให้ผู้เสียภาษี การบริหารการจัดเก็บภาษีที่หน่วยจัดเก็บใช้ในการจัดเก็บภาษีเงินได้คือระบบประเมินตนเอง และการหักภาษี ณ ที่จ่าย ซึ่งการหักภาษี ณ ที่จ่าย เป็นวิธีที่หน่วยจัดเก็บใช้ในการบริหารจัดการเก็บภาษีจากผู้มีเงินได้ โดยกำหนดให้ผู้จ่ายเงินได้ในบางกรณีคำนวณหักเงินได้ซึ่งตนมีหน้าที่จ่ายให้แก่ผู้รับเงิน (ซึ่งเป็นผู้เสียภาษี) และนำส่งเงินนั้นแก่หน่วยจัดเก็บภาษี (เงินที่ผู้เสียภาษีถูกหัก ณ ที่จ่าย จะถูกนำมาหักออกจากภาระภาษีเพื่อคำนวณหาภาระภาษีที่ต้องเสียสิ้นปี) ซึ่งการหักภาษี ณ ที่จ่ายนี้ช่วยทำให้หน่วยจัดเก็บภาษีสามารถนำส่งรายได้ภาษีเข้ารัฐสม่ำเสมอ และเป็นการบรรเทาภาระให้ผู้เสียภาษีไม่ต้องชำระภาษีในคราวเดียวกันเป็นจำนวนมาก

มาตรการทางภาษีอากรถือเป็นมาตรการที่สำคัญอีกอย่างหนึ่งที่รัฐบาลถือเป็นนโยบายกระตุ้นและฟื้นฟูเศรษฐกิจของประเทศคือ การลดภาระภาษีผู้มีเงินได้โดยการยกเว้นภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาสำหรับเงินได้สุทธิ 150,000 บาทแรก ในปีภาษีนั้น สำหรับเงินได้สุทธิจากการคำนวณภาษีเงินได้ตามมาตรา 48(1) แห่งประมวลรัษฎากร ที่เกิดขึ้นในปี พ.ศ.2551 เป็นต้นไป โดยออกเป็นพระราชกฤษฎีกาฉบับที่ 470 ลงวันที่ 28 มีนาคม 2551 เพื่อเป็นการบรรเทาภาระภาษีให้แก่ผู้มีเงินได้ และเพิ่มอำนาจซื้อเพื่อกระตุ้นระบบเศรษฐกิจของประเทศ มีผลทำให้ประชาชนผู้เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาทุกคนที่มีเงินได้สุทธิไม่เกิน 150,000 บาทต่อปีไม่ต้องเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ส่วนที่มีเงินได้สุทธิเกินกว่า 150,000 บาทต่อปี จะลดภาระภาษีลงปีละ 10,000 บาท ทำให้ผู้มีเงินได้เพิ่มขึ้นในการบริโภค จากผลของการยกเว้นภาษีเงินได้รวมถึงการเพิ่มค่าลดหย่อนทำให้การขึ้นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาภาษีที่ถูกหัก ณ ที่จ่ายไว้มากกว่าที่ต้องชำระ จึงมีสิทธิขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาและนโยบายของรัฐที่ต้องการคืนเงินเพื่อกระตุ้นเศรษฐกิจทำให้กรมสรรพากรต้องสนองตอบนโยบายในการคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาให้แก่ผู้ขอคืนโดยเร็ว เพื่อที่จะได้นำเงินมาหมุนเวียนและใช้จ่ายเพื่อให้เกิดสภาพคล่องในระบบเศรษฐกิจ

จากมาตรการของรัฐบาลในการเพิ่มอำนาจซื้อให้กับประชาชน ประกอบกับนโยบายเชิงรุกของกรมสรรพากรที่มุ่งเน้นการคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาโดยเร็วเพื่อเป็นบริการที่ดีแก่ผู้เสียภาษีและสร้างภาพพจน์การบริการให้เกิดความสนใจในการเสียภาษี ผู้วิจัยจึงมีความสนใจในการศึกษาการประเมินผลการดำเนินงานการคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม ว่าสามารถดำเนินงานได้บรรลุเป้าหมายและเกิดประโยชน์ต่อประชาชนผู้เสียภาษีอย่างสูงสุดมากน้อยเพียงใด เพื่อเป็นประโยชน์ที่จะนำไปปรับปรุงแก้ไขเสนอแนะแนวทางปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นในโอกาสต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อประเมินผลการดำเนินงานการคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม

วิธีการดำเนินการวิจัย

ผู้วิจัยได้กำหนดวิธีวิจัยดังนี้

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ แบ่งเป็น 2 กลุ่มคือ กลุ่มแรกคือ เจ้าหน้าที่สรรพากรผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม 1 และสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม 2 จำนวน 42 คน กลุ่มที่สองคือ ผู้ขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่มีภูมิลำเนาอยู่ในอำเภอต่างๆ ในจังหวัดนครปฐมและมีเงินได้ 150,000-200,000 บาท จำนวน 634 คน

กลุ่มตัวอย่างคำนวณทั้งประชากรกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2 ในปี 2552 โดยคำนวณจากสูตรของทาโร่ ยามาเน่ (Yamane 1967 , อ้างถึงในประสพชัย พูนนที 2553 : 41) ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่คำนวณได้เท่ากับ 283.27 คน เพื่อป้องกันข้อมูลไม่สมบูรณ์จึงเพิ่มขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเท่ากับ 290 คน เก็บข้อมูลได้ครบถ้วนตามจำนวนที่ต้องการศึกษา

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยและระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถาม จำนวน 2 ฉบับ สำหรับเจ้าหน้าที่สรรพากรและผู้ขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ซึ่งผู้วิจัยได้จัดทำขึ้น โดยศึกษาจากทฤษฎี แนวคิดและการทบทวนเครื่องมือในรายงานการวิจัยที่เกี่ยวข้อง ตามรูปแบบการประเมินชีพ(CIPP) ซึ่งแบ่งการประเมินออกเป็น 4 ด้านคือ

การประเมินบริบท การประเมินปัจจัยเบื้องต้น การประเมินกระบวนการและกาประเมินผลผลิต โดยใช้เวลาเก็บรวบรวมระหว่างเดือนกุมภาพันธ์-มีนาคม 2554

3. การวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows คำนวณหาค่าทางสถิติ ได้แก่ การแจกแจงความถี่ (frequencies) ร้อยละ (percentage) ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

3.2 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับการประเมินด้านบริบท ด้านปัจจัยเบื้องต้น ด้านกระบวนการ และด้านผลผลิตของเจ้าหน้าที่สรรพากรและผู้ส่งออก ตามแนวคิดของเบสท์ (John W. Best 1981, อ้างถึงในอนงค์ สระบัว 2546 : 92)

3.3 การพรรณนาวิเคราะห์ (descriptive analysis)

สรุปผลการวิจัยและการอภิปรายผล

1. การประเมินผลการดำเนินงานคืนภาษีเงินได้นुकลดธรรมดาของสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม ผลการวิจัยพบว่า ด้านบริบท เจ้าหน้าที่สรรพากรที่ปฏิบัติงาน ประเมินความเหมาะสม นโยบายการคืนภาษีเงินได้นुकลดธรรมดา ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.82$, S.D.=0.58) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่า การยื่นแบบ ภ.ง.ด.90,91 ผ่านทางอินเทอร์เน็ตจะทำให้ได้รับภาษีคืนได้อย่างรวดเร็ว มีการประเมินอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.25$, S.D.=0.84) รองลงมาคือนโยบายการคืนภาษีเงินได้นुकลดธรรมดามีส่วนช่วยเพิ่มค่าครองชีพของประชาชน ($\bar{X} = 3.85$, S.D.=0.80) นโยบายการคืนภาษีเงินได้นुकลดธรรมดาเป็นมาตรการหนึ่งที่ใช้กระตุ้นเศรษฐกิจของประเทศ ($\bar{X} = 3.83$, S.D.=0.81) นโยบายการคืนภาษีเงินได้นुकลดธรรมดาได้กำหนดระยะเวลาในการคืนตามแผนงานการคืนไว้อย่างเหมาะสม ($\bar{X} = 3.85$, S.D.=0.86) นโยบายการคืนภาษีเงินได้นुकลดธรรมดามีความโปร่งใสชัดเจน สร้างความเสมอภาค ($\bar{X} = 3.75$, S.D.=0.74) นโยบายการคืนภาษีเงินได้นुकลดธรรมดาสอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาลในการแก้ปัญหาเศรษฐกิจของประเทศได้ระดับหนึ่ง ($\bar{X} = 3.63$, S.D.=0.77) และอันดับสุดท้ายคือนโยบายการคืนภาษีเงินได้นुकลดธรรมดาเป็นสิ่งที่บุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการคืนมีความเข้าใจเป็นอย่างดี ($\bar{X} = 3.58$, S.D.=0.64) ตามลำดับ ผู้ขอคืนภาษีเงินได้นुकลดธรรมดา มีความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายการคืนภาษีเงินได้นुकลดธรรมดาในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากทุกข้อ ยกเว้นนโยบายการคืนภาษีเงินได้นुकลดธรรมดาสอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาลในการแก้ปัญหาเศรษฐกิจของประเทศได้ระดับหนึ่ง อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.30$, S.D.=0.67) โดยการประเมินที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การยื่นแบบ ภ.ง.ด.90,91 ผ่านทางอินเทอร์เน็ตจะทำให้ได้รับภาษีคืนได้อย่างรวดเร็ว ($\bar{X} = 3.99$, S.D.=0.72) และค่าเฉลี่ยอันดับสุดท้ายคือ นโยบายการคืนภาษีเงินได้นुकลดธรรมดาเป็นสิ่งที่บุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการคืนมีความเข้าใจเป็นอย่างดี ($\bar{X} = 3.54$, S.D.=0.58)

ด้านปัจจัยเบื้องต้น จำแนกเป็นความพร้อมของบุคลากร ความเหมาะสมของงบประมาณ ความถูกต้องครบถ้วน และทันสมัยของเครื่องมือเครื่องใช้และข้อมูลสารสนเทศ เจ้าหน้าที่สรรพากรมีการประเมินในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.64$, S.D.=0.38) เมื่อจำแนกเป็นประเด็นพบว่า ความพร้อมของบุคลากรในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.22$, S.D.=0.69) งบประมาณที่ได้รับการจัดสรรเพื่อการคืนภาษีเงินได้นुकลดธรรมดาในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.67$, S.D.=0.58) ความถูกต้องครบถ้วนและทันสมัยของอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้และข้อมูลสารสนเทศในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.66$, S.D.=0.79) ผู้ขอคืนภาษีเงินได้นुकลดธรรมดา ประเมินความพร้อมของบุคลากร ความเหมาะสมของงบประมาณ ความถูกต้องครบถ้วนและทันสมัยของเครื่องมือเครื่องใช้และข้อมูลสารสนเทศ ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าการประเมินที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ บุคลากรที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานด้านการคืนภาษีเงินได้นुकลดธรรมดามีความรู้ ความเข้าใจ และสามารถให้คำแนะนำปรึกษาเกี่ยวกับข้อกฎหมายและการคืนภาษีเงินได้

บุคคลธรรมดาได้ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.76$, S.D.= 0.56) และค่าเฉลี่ยอันดับสุดท้ายคือ บุคลากรมีจำนวนเพียงพอต่อการดำเนินงานการคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.32$, S.D.= 0.65)

ด้านกระบวนการ จำแนกเป็นความเหมาะสมของกระบวนการและขั้นตอนวิธีการขอคืน การปฏิบัติงานตามแผน การติดตามผลการดำเนินงาน เจ้าหน้าที่สรรพากรมีการประเมินในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.84$, S.D.=0.59) เมื่อจำแนกเป็นประเด็นพบว่า ความเหมาะสมของกระบวนการและขั้นตอนวิธีการขอคืน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.91$, S.D.=0.83) การปฏิบัติงานตามแผนในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.79$, S.D.=0.69) การติดตามผลการดำเนินงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.83$, S.D.=0.75) ผู้ขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ประเมินความเหมาะสมของกระบวนการและขั้นตอนวิธีการขอคืน การปฏิบัติงานตามแผน การติดตามผลการดำเนินงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.75$, S.D.=0.41) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากทุกข้อ ยกเว้นการนำข้อมูลจากอินเทอร์เน็ตและการเชื่อมโยงข้อมูลหน่วยงานภายนอกมาใช้ในการปฏิบัติงานทำให้การคืนภาษีรวดเร็วขึ้น อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.46$, S.D.=0.70) โดยการประเมินที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ผู้ขอคืนยื่นแบบ ภ.ง.ด.90,91 ขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตทำให้เกิดความสะดวกรวดเร็วขึ้น ($\bar{X}=3.89$, S.D.=0.64) และค่าเฉลี่ยอันดับสุดท้ายคือ กระบวนการในการยื่นแบบ/คำร้องขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาตั้งแต่ต้นจนจบใช้เวลาไม่นานนับแต่ยื่นคำร้องขอคืน ($\bar{X}=3.71$, S.D.=0.61) ด้านผลผลิต เจ้าหน้าที่สรรพากรที่ปฏิบัติงานประเมินผลสัมฤทธิ์ที่เกิดขึ้นในภาพรวมมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากทุกรายการ ค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ผู้ขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่มีความพึงพอใจต่อมาตรการการคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา และมีผลให้เกิดการูงใจให้มีการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้มากขึ้น ($\bar{X}=4.30$, S.D.=0.65) รองลงมาการยื่นแบบ ภ.ง.ด.90,91 ผ่านอินเทอร์เน็ต ทำให้เกิดความสะดวกมากขึ้น ($\bar{X}=4.10$, S.D.=0.67) ผู้ขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาสามารถนำความรู้ที่ได้รับการแนะนำไปใช้ในการยื่นแบบ ภ.ง.ด.90,91 ได้อย่างถูกต้อง ($\bar{X}=3.88$, S.D.=0.69) ผู้ขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดามีทัศนคติที่ดีต่อการบริหารงานของกรมสรรพากรในการคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาว่าการยื่นแบบ ภ.ง.ด.90,91 มีความสะดวกรวดเร็วเป็นธรรมชาติ ($\bar{X}=4.00$, S.D.=0.56) ผู้ขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดามีความมั่นใจว่าสามารถแก้ปัญหาในการยื่นแบบ ภ.ง.ด.90,91 ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากรได้มากขึ้น ($\bar{X}=3.78$, S.D.=0.66) ผู้ขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาเข้าใจเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ทางภาษีและการลดหย่อนภาษีต่างๆ ทำให้การยื่นแบบ ภ.ง.ด.90,91 และขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาได้ถูกต้องเพิ่มขึ้น ($\bar{X}=3.78$, S.D.=0.80) ผู้ขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาได้รับความรู้ คำแนะนำในข้อกฎหมายต่างๆ ที่เกี่ยวกับการขอคืนภาษี และนำไปปฏิบัติเพื่อขอคืนภาษีได้เพิ่มขึ้น ไม่เกิดข้อผิดพลาด ($\bar{X}=3.88$, S.D.=0.56) ผู้ขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาได้รับความรู้ที่ดีพอจากเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับการขอคืนภาษีทำให้การยื่นแบบ ภ.ง.ด.90,91 และขอคืนภาษีได้อย่างถูกต้อง ($\bar{X}=3.83$, S.D.=0.55) ผู้ขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาได้รับความรู้เกี่ยวกับข้อกฎหมายใหม่ๆ เพิ่มเติม ทำให้การยื่นแบบและขอคืนภาษีเป็นไปด้วยความถูกต้อง ($\bar{X}=3.78$, S.D.=0.58) และค่าเฉลี่ยอันดับสุดท้ายคือผู้ขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดามองเห็นถึงประโยชน์ในการยื่นแบบ ภ.ง.ด.90,91 ให้ถูกต้อง ($\bar{X}=3.35$, S.D.=0.62) ตามลำดับ ด้านผู้ขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาประเมินผลสัมฤทธิ์ที่เกิดขึ้นในภาพรวมมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากทุกรายการ ยกเว้นผู้ขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาได้รับความรู้เกี่ยวกับข้อกฎหมายใหม่ๆ เพิ่มเติม ทำให้การยื่นแบบและขอคืนภาษีเป็นไปด้วยความถูกต้อง และผู้ขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดามองเห็นถึงประโยชน์ในการยื่นแบบ ภ.ง.ด.90,91 ให้ถูกต้อง มีความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือผู้ขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดามีความพึงพอใจต่อมาตรการการคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาและมีผลให้เกิดการูงใจให้มีการยื่นแบบแสดงรายการมากขึ้น ($\bar{X}=4.15$, S.D.=0.50) และค่าเฉลี่ยอันดับสุดท้ายคือผู้ขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดามองเห็นถึงประโยชน์ในการยื่นแบบ ภ.ง.ด.90,91 ให้ถูกต้อง ($\bar{X}=3.47$, S.D.=0.64)

2. ความพึงพอใจของผู้ขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ในภาพรวมพึงพอใจในระดับมากทุกรายการ ค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ สำนักงานทำการตั้งอยู่ในสถานที่ที่สามารถเดินทางไปได้สะดวกและเข้าถึงได้ง่าย ($\bar{X}=4.14$, $S.D.=0.36$) บุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดามีความพร้อมและเต็มใจให้ความช่วยเหลือทันทีเมื่อผู้ขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดามีปัญหาในข้อกฎหมายเกี่ยวกับการขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ($\bar{X}=4.03$, $S.D.=0.42$) บุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดามีอัธยาศัยไมตรี ($\bar{X}=4.00$, $S.D.=0.43$) ในการยื่นแบบ ภ.ง.ด.90,91 มีคำร้องขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาอยู่ในแบบแสดงรายการเป็นการเหมาะสมและสะดวก ($\bar{X}=3.89$, $S.D.=0.48$) บุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาให้ความรู้ คำแนะนำตอบคำถามและชี้แจงข้อสงสัยแก่ผู้ขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาได้อย่างชัดเจน เข้าใจง่าย เป็นที่น่าพอใจ ($\bar{X}=3.86$, $S.D.=0.47$) เอกสารแบบฟอร์มที่ใช้ในการขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดามีความชัดเจน เข้าใจง่าย ($\bar{X}=3.77$, $S.D.=0.52$) สื่อประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับเรื่องการคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่กรมสรรพากรจัดทำขึ้นเผยแพร่ใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย ($\bar{X}=3.69$, $S.D.=0.56$) พื้นที่ที่จัดไว้ให้บริการมีบริเวณเพียงพอเหมาะสมและสะอาด ($\bar{X}=3.68$, $S.D.=0.49$) สื่อประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับเรื่องการคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่กรมสรรพากรความรู้ ความสามารถในการแนะนำและชี้แจงข้อสงสัยได้อย่างถูกต้องตรงตามความต้องการของผู้ขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ($\bar{X}=3.65$, $S.D.=0.49$)

จากผลการวิจัยสรุปในภาพรวมได้ว่า

1. การประเมินผลการดำเนินงานคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม ด้านบริบทนโยบายการคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้ายปัจจัยเบื้องต้น ด้านกระบวนการ และด้านผลผลิตเกี่ยวกับประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีในภาพรวมมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากทุกด้าน แสดงให้เห็นว่า นโยบายการคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดานั้นได้แบ่งเบาภาระภาษี มีส่วนช่วยเพิ่มค่าครองชีพของประชาชนและเป็นมาตรการที่ใช้กระตุ้นเศรษฐกิจของประเทศได้ระดับหนึ่ง ซึ่งสอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาลในการแก้ปัญหาเศรษฐกิจของประเทศ ซึ่งกระบวนการในการดำเนินงานทุกขั้นตอนได้นำเทคโนโลยีและข้อมูลสารสนเทศเข้ามาช่วยบริหารจัดการส่งผลให้ผู้ขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาได้รับเงินภาษีคืนได้รวดเร็วขึ้น เกิดทัศนคติที่ดีต่อการบริหารงานของกรมสรรพากรในการคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาว่าการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดามีความสะดวกรวดเร็วเป็นธรรมชาติ เป็นผลให้เกิดการจูงใจให้มีการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดามากขึ้น

2. ความพึงพอใจของผู้ขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาโดยภาพรวมมีความพึงพอใจมาก เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า ผู้ขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาพึงพอใจในด้านสถานที่ การให้บริการ ความรู้ความสามารถของบุคลากร การประชาสัมพันธ์ และเอกสาร เรียงตามลำดับ แสดงให้เห็นว่า การดำเนินงานการคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐมได้เป็นไปตามหลักการจัดเก็บภาษีอากรที่ดี คือ ใช้หลักความสะดวก ประหยัด ความเสมอภาคและความชัดเจน เน้นอน เข้ามาใช้ในการบริหารงานจัดเก็บภาษีอากร

ข้อเสนอแนะ

จะเห็นได้ว่าแม้การประเมินผลการดำเนินงานคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาและความพึงพอใจของผู้ขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐมในภาพรวมจะมีความเหมาะสมและความพึงพอใจในระดับมาก แต่ก็อยู่ในระดับมากช่วงต้นๆ ดังนั้น สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐมจะต้องพัฒนาและเพิ่มขีดความสามารถทุกๆ ด้าน โดยผู้วิจัยขอเสนอแนะให้ดำเนินการกับด้านที่มีผลการประเมินผลการดำเนินงานคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาซึ่งสอดคล้องกับความพึงพอใจของผู้ขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดก่อน ดังนี้

1. ด้านความพร้อมของบุคลากรทั้งจำนวนบุคลากรและความรู้ความสามารถ เนื่องจากจำนวนแบบที่ขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาเป็นจำนวนมากไม่สัมพันธ์กับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน และในภาวะวิกฤติเศรษฐกิจซึ่งรัฐบาลไม่มีการเพิ่มอัตราค่าจ้าง ดังนั้นควรได้มีการวิเคราะห์ความจำเป็นของอัตราค่าจ้างในปัจจุบัน เพื่อเกลี่ยอัตราค่าจ้างไปทำงานในหน่วยงานที่มีปริมาณงานมากกว่าเป็นลำดับก่อนงานประเภทอื่น และส่งเสริมให้ทำงานเป็นทีมเพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็น และแก้ไขปัญหาพร้อมกัน สามารถทำงานแทนกันได้ นอกจากนี้จากการที่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีจำนวนงานที่ต้องดำเนินการเป็นจำนวนมากทำให้ไม่มีเวลาเข้าไปศึกษาหาความรู้เกี่ยวกับข้อมูลใหม่ๆ ที่ออกมาขยวเว้นหรือลดหย่อนภาษี รวมทั้งกรณีมีการโยกย้ายสลับตำแหน่งเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานคืนเงิน และอีกส่วนหนึ่งเป็นเจ้าหน้าที่ที่บรรจุใหม่ ทำให้ขาดประสบการณ์ ดังนั้นเห็นควรเน้นการฝึกอบรมหรือสอนงานในขณะที่ทำงาน เพื่อเป็นการช่วยตรวจวิเคราะห์ได้ระดับหนึ่ง

2. ควรปรับปรุงพัฒนาโปรแกรมการบันทึกข้อมูลที่ต้องแก้ไขเปลี่ยนแปลงในแต่ละปีภาษี ให้สามารถประมวลผลได้ในเวลาอันรวดเร็วให้เพียงพอและทันเวลาที่กำหนด

3. การพิจารณาคืนภาษีเป็นไปได้อย่างช้าเนื่องจากผู้ขอคืนภาษียื่นแบบ ภ.ง.ด.90,91 ถ้าช้า ซึ่งส่วนใหญ่ยื่นแบบเข้ามาในเดือนสุดท้ายของการกำหนดให้ยื่นแบบซึ่งเป็นช่วงที่มีแบบเข้ามาเป็นจำนวนมาก เห็นควรให้มีการประชาสัมพันธ์ให้ทราบว่า หากต้องการได้รับคืนเงินภาษีโดยเร็วให้ยื่นแบบเสียภาษีแต่เนิ่นๆ และแนบเอกสารหลักฐานที่จำเป็นต่อการพิจารณาคืนภาษีให้ครบถ้วนถูกต้อง เพื่อการบันทึกข้อมูลแบบ ภ.ง.ด.90,91 เข้าสู่ระบบคอมพิวเตอร์จะได้ประมวลผลรวดเร็ว และตรวจวิเคราะห์คืนภาษีเป็นไปด้วยความรวดเร็วขึ้น หากคิดหลักเกณฑ์การตรวจวิเคราะห์จะได้คืนทันทีโดยไม่ต้องขอเอกสารเพิ่มเติมซึ่งจะทำให้การคืนเป็นไปอย่างรวดเร็ว

4. ผู้ขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมายประมวลรัษฎากร ควรจัดอบรมสัมมนาให้ประชาชนที่เสียภาษีได้มีความรู้เกี่ยวกับการยื่นแบบให้ถูกต้อง เนื่องจากข้อกฎหมายและระเบียบต่างๆ มีการเปลี่ยนแปลงแต่ผู้เสียภาษีไม่เข้าใจ โดยให้คำแนะนำกฎหมายระเบียบปฏิบัติใหม่ๆ ให้รับทราบอยู่เสมอ เพื่อเป็นการบริการที่ดีให้แก่ผู้เสียภาษี เพื่อสร้างจิตสำนึกให้มีการเสียภาษีที่ถูกต้องและเป็นหน้าที่โดยเน้นกลุ่มเป้าหมาย ซึ่งตรงกับวัตถุประสงค์ความตั้งใจหรือความต้องการของกรมสรรพากรที่จะให้บริการผู้เสียภาษีโดยผู้เสียภาษีไม่ต้องร้องขอ ด้วยวิธีการเข้าไปชี้แจงแสดงให้ผู้เสียภาษีทราบถึงสิทธิอันพึงมีพึงได้ หน้าที่ที่ผู้เสียภาษีจะต้องปฏิบัติตามกฎหมายและระเบียบของกรมสรรพากร ตลอดจนการชี้แจงถึงวิธีการปฏิบัติในการเสียภาษีให้ถูกต้อง โดยต้องชี้แจงให้ชัดเจนสม่ำเสมอ และต่อเนื่องด้วยความสุภาพอ่อนน้อมและซื่อตรงต่อผู้เสียภาษี มุ่งสร้างความสนใจให้ผู้เสียภาษียินยอมพร้อมใจกันเสียภาษีให้รัฐบาลอย่างเต็มเม็ดเต็มหน่วย สร้างจิตสำนึกในการเสียภาษีให้มีความรู้ว่าเป็นหน้าที่ และภาษีที่เสียนี้จะนำมาสู่การพัฒนาประเทศซึ่งสะท้อนกลับมาสู่ผู้เสียภาษีซึ่งเป็นการสร้างเสริมความสัมพันธ์ระหว่างภาครัฐกับประชาชน

บรรณานุกรม

- เกริกเกียรติ พิพัฒน์เสรีธรรม.(2538). *ความรู้ในเรื่องภาษีโดยทั่วไป* การคลังว่าด้วยการจัดสรรและการกระจาย.
พิมพ์ครั้งที่ 5 (แก้ไขเพิ่มเติม). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- กฤษณา กรุดทอง.(2531). *หลักการประเมินโครงการ* ในการประเมินโครงการ. ราชบุรี:ศูนย์การศึกษานอก
โรงเรียนภาคกลาง.
- ทวีป ศิริศรี. (2544). *การวางแผนพัฒนาและการประเมินโครงการ*. กรุงเทพมหานคร : สำนักงานกองทุน
สนับสนุนการวิจัย.
- ประสพชัย พสุนนท์. (2553). *สถิติธุรกิจ*. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ท็อป.
- พนม ทินกร ณ อยุธยา. (2532). *การบริหารงานคลังรัฐบาล* การบริหารงานคลังรัฐบาล จุลภาค 1. กรุงเทพฯ:
บริษัท ศิลป์สยามการพิมพ์ จำกัด.
- เขาวดี ราชชัยกุล วิบูลย์ศรี. (2544). *การประเมินโครงการ แนวคิด และแนวปฏิบัติ*. พิมพ์ครั้งที่ 2.
กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สมหวัง พิธิยานุวัฒน์. (2524). *การประเมินผลโครงการประชุม หลักการและการประยุกต์ใช้*. กรุงเทพมหานคร :
คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เกษม ปิยะทรงสุทนต์. (2546). “การติดตามผลการดำเนินงาน โครงการส่งเสริมเยาวชนดีเด่นด้านกีฬา
มหาวิทยาลัยมหิดล” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาการจัดการทางการกีฬา
มหาวิทยาลัยมหิดล.
- กุสุมา มีกรุณา. (2543). “การเพิ่มประสิทธิภาพ การจัดเก็บภาษีอากร โดยการจัดตั้งศูนย์บริหารภาษีธุรกิจขนาด
ใหญ่ กรมสรรพากร” ภาคนิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารจัดการสาธารณะ
บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ดวงทิพย์ จันทรศักดิ์.(2543). “การบริหารงานค่าน้ำเสียผู้ส่งออกให้มีประสิทธิภาพ ศึกษากรณี:
สำนักงานภาษีสรรพากรพื้นที่ 8” ภาคนิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารจัดการสาธารณะ
บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ดวงฤทัย อภัยลี. (2543). “การคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา : ศึกษากรณีของสำนักงานสรรพากรจังหวัด
ปทุมธานี (สาขา)” ภาคนิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารจัดการสาธารณะ
บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ไพฑูรย์ พงษ์เกษร. (2539). “ภาษีมูลค่าเพิ่ม : ศึกษากรณีการใช้กฎหมายเป็นเครื่องมือการจัดเก็บ” ภาคนิพนธ์
ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารจัดการสาธารณะ บัณฑิตวิทยาลัย,
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สายฝน แชมเพชร. (2551). “ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อมาตรการป้องกันและปราบปรามใบกำกับภาษีปลอม :
กรณีศึกษาสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22” ภาคนิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการ
บริหารจัดการสาธารณะ บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อวยพร ตั้งธงชัย. (2539). “การประเมินโครงการพัฒนาส่งเสริมเยาวชนดีเด่นทางการกีฬา” วิทยานิพนธ์
ปริญญาโทมหาบัณฑิต ภาควิชาพลศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

อนงค์ สระเบ้ว. (2546). “คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการมหาวิทยาลัยศิลปากร.” วิทยานิพนธ์
ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย
ศิลปากร