

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

นางสาวอจฉรา ทรัพย์สงเสริม * อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ อาจารย์ ดร.ธนินทร์ รัตนพงศ์ภิญโญ **

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

บทคัดย่อ

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

ผลการวิจัยมีดังนี้

1. การประเมินผลการดำเนินงานการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออก (1) ด้านบริบท นโยบายการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มในภาพรวมมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก (2) ด้านปัจจัยเบื้องต้นของการดำเนินงานการคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม ในภาพรวมมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก มีประเด็นจำนวนบุคลากรที่ดำเนินงานและการได้รับการอบรมสัมมนาความรู้ อยู่ในระดับปานกลาง (3) ด้านกระบวนการในการดำเนินงาน ในภาพรวมมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก และ (4) ด้านผลผลิต พบว่า มีความพึงพอใจต่อมาตรการการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มซึ่งมีผลสูงใจให้มีการส่งออกสินค้าไปต่างประเทศมากขึ้น
2. ความพึงพอใจของผู้ส่งออกที่ขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่มด้านการบริการความรู้ความสามารถของบุคลากร ด้านเอกสาร ด้านการประชาสัมพันธ์และด้านสถานที่ ในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

Abstract

The purposes of this research were to (1) evaluate the results in the work concerning Value Added Tax Refund to Exporters (2) study the satisfaction of operators export Value Added Tax Refund of Nakhornpatom Area Revenue by using CIPP format in the aspects of : Context, Policy, Preliminary-Factors, Working-Process, and the Outcome of Value Added Tax Refund. The sample used in this study were 110 revenue officers and the exporters tax refund. Research instruments were; two questionnaires. Data analysis used statistic Percentage (%), Mean ($\bar{X}$) and Standard Deviation (S.D.) and descriptive analysis.

The research are as follows :

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

Keywords : Evaluation, Value Added Tax Refund, Exporters

* มหาวิทยาลัยสุรนารีศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน คณะวิทยาการจัดการ

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

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

บทนำ

ภาษีอากรจัดเป็นแหล่งรายได้สำคัญของรัฐบาล ที่จัดเก็บเพื่อนำมาใช้จ่ายในการพัฒนาประเทศ เช่น การสร้างถนนหนทาง โรงพยาบาล และโรงเรียน เป็นต้น กรมสรรพากรเป็นหน่วยงานหลักสำคัญหน่วยงานหนึ่งที่มีหน้าที่จัดเก็บภาษี ซึ่งมีทั้งภาษีทางตรงและภาษีทางอ้อม ภาษีที่จัดเก็บได้เป็นส่วนใหญ่คือภาษีทางอ้อม แต่เดิมนั้นภาษีทางอ้อมที่รู้จักกันคือภาษีการค้า การจัดเก็บภาษีการค้าจะเก็บจากต้นทุนของการผลิต และการนำเข้า ภาษีที่เก็บมิได้แยกออกจากราคาสินค้าทำให้ผู้ซื้อไม่รู้ว่าคนได้เสียภาษีไปเท่าใด ผู้ขายซึ่งมีหน้าที่เสียภาษีตามกฎหมาย จะมีความรู้สึกกว่าภาษีการค้าเป็นส่วนหนึ่งของต้นทุน ดังนั้นจึงทำให้ผู้ขายหลบเลี่ยงภาษี

จากความยุ่งยากซับซ้อนในการจัดเก็บภาษีการค้าที่เป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาอุตสาหกรรม และการส่งออกของประเทศ รัฐบาลจึงได้นำระบบภาษีมูลค่าเพิ่มมาใช้จัดเก็บแทนระบบภาษีการค้าตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2535 เป็นต้นมา โดยเห็นว่าระบบภาษีมูลค่าเพิ่มเป็นระบบภาษีที่สามารถจัดความซับซ้อนในการเสียภาษีและส่งเสริมการส่งออกให้สามารถแข่งขันได้ในระดับสากล เพราะระบบการค้าปัจจุบันเป็นระบบที่ไร้พรมแดน (Globalization) ระบบภาษีมูลค่าเพิ่มที่นำมาใช้ในไทยนั้นเป็นระบบภาษีที่ผู้เสียภาษีเป็นผู้ประเมินตนเอง (Self-Assessment) นั่นคือผู้ประกอบการจะทำหน้าที่เป็นเหมือนตัวแทนของกรมสรรพากรในการเก็บภาษีมูลค่าเพิ่มจากผู้ซื้อสินค้าและบริการ และจะมีการขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่มที่ชำระไว้เกินกรณีภาษีซื้อมากกว่าภาษีขาย นับเป็นภารกิจที่สำคัญที่กรมสรรพากรจะต้องดำเนินการบริหารจัดการและกำหนดมาตรการตรวจสอบด้านต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพ อีกทั้งยังต้องกำหนดวิธีดำเนินการ เพื่อสร้างความสนใจให้ผู้ประกอบการเข้าสู่ระบบภาษีมูลค่าเพิ่ม พร้อมทั้งต้องกำหนดวิธีดำเนินการในส่วนของการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้รวดเร็ว เพื่อให้ผู้ประกอบการที่อยู่ในระบบไม่เสียเปรียบผู้ประกอบการที่อยู่นอกระบบ

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

ปัจจุบันภาษีมูลค่าเพิ่มมีส่วนสำคัญต่อระบบการคลังของประเทศอีกทั้งเป็นภาษีที่ถูกกล่าวถึงกันมากในช่วงที่ประเทศประสบปัญหาวิกฤตเศรษฐกิจ มาตรการภาษีอากรที่สำคัญอย่างหนึ่งที่รัฐบาลถือเป็นนโยบายในการกระตุ้นเศรษฐกิจคือส่งเสริมการส่งออกเนื่องจากการส่งออกเป็นการนำเงินตราต่างประเทศเพื่อแก้ปัญหาการขาดดุลการค้าและขาดดุลบัญชีเดินสะพัด สร้างความเข้มแข็งต่อเสถียรภาพการเงินการคลังของรัฐบาล ในกระบวนการส่งเสริมการส่งออกนโยบายการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มแก่ผู้ส่งออกให้รวดเร็ว จึงถูกกำหนดขึ้นโดยรัฐบาล

ดังนั้นจึงถือได้ว่าการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มเป็นงานที่มีความสำคัญต่อระบบการบริหารจัดการเก็บภาษีมูลค่าเพิ่มเป็นอย่างมาก โดยกรมสรรพากรได้เล็งเห็นว่าการดำเนินงานการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออกเป็นงานที่สำคัญซึ่งเป็นประโยชน์ต่อผู้ประกอบการส่งออกในการที่จะได้มีเงินทุนหมุนเวียนเพื่อนำมาลงทุนในด้านเครื่องจักรหรืออุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมการผลิต เป็นการสร้างความสามารถในการแข่งขัน และจากการที่รัฐบาลมีนโยบายในการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออกให้รวดเร็วขึ้น กรมสรรพากรได้ตระหนักในภาระหน้าที่ดังกล่าว เพื่อสนองนโยบายดังกล่าว กรมสรรพากรจึงกำหนดแนวทางในการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออกให้รวดเร็วเป็นธรรมและโปร่งใสโดยแบ่งผู้ประกอบการส่งออก

เป็น 3 ประเภท คือ ผู้ส่งออกที่ดี ผู้ส่งออกขึ้นทะเบียน และผู้ประกอบการทั่วไป และกำหนดเวลาการคืนภาษีให้เร็วที่สุด ยกเว้นรายที่พบความไม่เหมาะสม หรือความผิดปกติในการเสียภาษีมูลค่าเพิ่ม ซึ่งจะต้องผ่านกระบวนการตรวจสอบ

ดังนั้นนโยบายการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มแก่ผู้ส่งออกให้มีประสิทธิภาพและรวดเร็วของกรมสรรพากร ผู้วิจัยจึงให้ความสนใจในการศึกษาการประเมินผลการดำเนินงานการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออกของสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม ว่าสามารถดำเนินงานได้ตามแนวทางการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออกมากหรือน้อยเพียงใด เพื่อเป็นประโยชน์ที่จะนำไปปรับปรุงแก้ไข เสนอแนะแนวทางปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากขึ้นในโอกาสต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อประเมินผลการดำเนินงานการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออก
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ประกอบการส่งออกที่ขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม

วิธีการดำเนินการวิจัย

ผู้วิจัยได้กำหนดวิธีวิจัยดังนี้

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ แบ่งเป็น 2 กลุ่มคือ กลุ่มแรกคือ เจ้าหน้าที่สรรพากรผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออกของสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม 1 และสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม 2 จำนวน 44 คน กลุ่มที่สองคือ ผู้ส่งออกในจังหวัดนครปฐมที่มียอดขายส่งออกคิดเป็นร้อยละ 50 ของยอดขายรวม จำนวน 84 คน

กลุ่มตัวอย่างคำนวณจากประชากรทั้งกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2 ในปี 2552 โดยคำนวณจากสูตรของทาโร่ ยามาเน่ (Yamane 1967, อ้างถึงในประสพชัย พสุนนท์ 2553 : 41) ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่คำนวณได้เท่ากับ 110 คน เก็บข้อมูลได้ครบถ้วนตามจำนวนที่ต้องการศึกษา

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยและระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถาม จำนวน 2 ฉบับ สำหรับเจ้าหน้าที่สรรพากรและผู้ส่งออก ซึ่งผู้วิจัยได้จัดทำขึ้น โดยศึกษาจากทฤษฎีแนวคิดและการทบทวนเครื่องมือในรายงานการวิจัยที่เกี่ยวข้อง ตามรูปแบบการประเมินซิปป์(CIPP) ซึ่งแบ่งการประเมินออกเป็น 4 ด้านคือ การประเมินบริบท การประเมินปัจจัยเบื้องต้น การประเมินกระบวนการและการประเมินผลผลิต 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 และด้านผลผลิต ของเจ้าหน้าที่สรรพากรและผู้ส่งออก ตามแนวคิดของเบสท์(John W. Best 1981, อ้างถึงในอนงค์ สระบัว 2546 : 92)

3.3 การพรรณนาวิเคราะห์ (descriptive analysis)

สรุปผลการวิจัยและการอภิปรายผล

1. การประเมินผลการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออกของสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม ผลการวิจัย พบว่าด้านบริบท เจ้าหน้าที่สรรพากรที่ปฏิบัติงาน ประเมินนโยบายการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออก ในภาพรวมมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.80$, S.D.=0.43) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่า การขึ้นแบบ ภ.พ.30 ผ่านทางอินเทอร์เน็ตจะ

ทำให้ผู้ส่งออกได้รับภาษีคืนอย่างรวดเร็ว มีการประเมินอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X}=4.15$, $S.D.=0.58$) รองลงมาคือ นโยบายการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออกเป็นมาตรการหนึ่งที่ส่งเสริมธุรกิจการส่งออก ($\bar{X}=4.13$, $S.D.=0.69$) นโยบายการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออกด้วยความรวดเร็วส่งผลให้ผู้ส่งออกมีสภาพคล่องทางการเงิน ($\bar{X}=3.95$, $S.D.=0.71$) นโยบายการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออกมีความสอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาลในการแก้ปัญหาเศรษฐกิจของประเทศ ($\bar{X}=3.70$, $S.D.=0.61$) นโยบายการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออกเป็นสิ่งที่บุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการคืนภาษีมีความเข้าใจ ($\bar{X}=3.38$, $S.D.=0.49$) และอันดับสุดท้ายคือนโยบายการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออกได้กำหนดระยะเวลาในการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มไว้อย่างเหมาะสม ($\bar{X}=3.38$, $S.D.=0.63$) ตามลำดับ ผู้ส่งออกที่ขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม ประเมินนโยบายการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มในภาพรวมมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยการประเมินที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ นโยบายการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออกเป็นมาตรการหนึ่งที่ส่งเสริมธุรกิจการส่งออก ($\bar{X}=4.43$, $S.D.=0.65$) และค่าเฉลี่ยอันดับสุดท้ายคือ นโยบายการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออกมีความสอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาลในการแก้ปัญหาเศรษฐกิจของประเทศ ($\bar{X}=3.77$, $S.D.=0.71$)

ด้านปัจจัยเบื้องต้น เจ้าหน้าที่สรรพากรที่ปฏิบัติงานประเมินความพร้อมของบุคลากร ความเหมาะสมของงบประมาณ ความถูกต้องครบถ้วนและทันสมัยของเครื่องมือเครื่องใช้และข้อมูลสารสนเทศ ในภาพรวมมีความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.30$, $S.D.=0.43$) เมื่อจำแนกเป็นประเด็นพบว่า ความพร้อมของบุคลากรในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.16$, $S.D.=0.59$) งบประมาณที่ได้รับการจัดสรรเพื่อการคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.23$, $S.D.=0.64$) ความถูกต้องครบถ้วนและทันสมัยของอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้และข้อมูลสารสนเทศในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.47$, $S.D.=0.64$) ยกเว้นการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในการบริหารงานภาษีมูลค่าเพิ่มช่วยให้เกิดความรวดเร็วในการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออก อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.78$, $S.D.=0.58$) ผู้ส่งออกที่ขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม ประเมินความพร้อมของบุคลากร ความถูกต้องครบถ้วนและทันสมัยของเครื่องมือเครื่องใช้และข้อมูลสารสนเทศ ในภาพรวมมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.84$, $S.D.=0.57$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยการประเมินที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ บุคลากรที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานด้านการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มมีความรู้ความเข้าใจ และสามารถในการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี ($\bar{X}=4.06$, $S.D.=0.40$) และค่าเฉลี่ยอันดับสุดท้ายคือ บุคลากรมีจำนวนเพียงพอต่อการดำเนินงานคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออก ($\bar{X}=3.37$, $S.D.=1.01$)

ด้านกระบวนการ เจ้าหน้าที่สรรพากรที่ปฏิบัติงานประเมินความพร้อมของกระบวนการและขั้นตอนวิธีการขอคืน การปฏิบัติงานตามแผน การติดตามผลการดำเนินงาน ในภาพรวมมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.51$, $S.D.=0.44$) เมื่อจำแนกเป็นประเด็นพบว่า ความเหมาะสมของกระบวนการและขั้นตอนวิธีการขอคืน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.54$, $S.D.=0.65$) การปฏิบัติงานตามแผนในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.51$, $S.D.=0.64$) การติดตามผลการดำเนินงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.48$, $S.D.=0.57$) ผู้ส่งออกที่ขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม ประเมินความพร้อมของกระบวนการและขั้นตอนวิธีการขอคืน การปฏิบัติงานตามแผน การติดตามผลการดำเนินงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.06$, $S.D.=0.61$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยการประเมินที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ผู้ส่งออกยื่นแบบ ภ.พ.30 ขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านทางอินเทอร์เน็ตทำให้ได้รับคืนภาษีรวดเร็วขึ้น ($\bar{X}=4.41$, $S.D.=0.75$) และค่าเฉลี่ยอันดับสุดท้ายคือ มีการให้คำแนะนำแก่ผู้ส่งออกเกี่ยวกับขั้นตอนและวิธีการขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม ($\bar{X}=3.90$, $S.D.=0.84$)

ด้านผลผลิต เจ้าหน้าที่สรรพากรที่ปฏิบัติงานประเมินผลสัมฤทธิ์ที่เกิดขึ้นในภาพรวมมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากทุกรายการ ค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การยื่นแบบ ภ.พ.30 ผ่านทางอินเทอร์เน็ตให้ความสะดวกแก่ผู้ส่งออก ($\bar{X}=3.93$,

S.D.=0.76) รองลงมาผู้ส่งออกมีความพึงพอใจต่อมาตรการการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มและมีผลให้เกิดการจูงใจให้มีการส่งออกสินค้าไปต่างประเทศมากขึ้น ($\bar{X}=3.90$, S.D.=0.67) ผู้ส่งออกมองเห็นถึงประโยชน์ในการเข้าสู่ระบบภาษีมูลค่าเพิ่ม ($\bar{X}=3.78$, S.D.=0.66) ผู้ส่งออกมีความมั่นใจว่าสามารถแก้ปัญหาในการปฏิบัติงานได้ดีขึ้น ทำให้การยื่นแบบ ภ.พ.30 ถูกต้องส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากรได้มากขึ้น ($\bar{X}=3.73$, S.D.=0.78) ผู้ส่งออกได้รับสิทธิประโยชน์ทางภาษีต่างๆ เกี่ยวกับการขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม ทำให้มีความเข้าใจถึงประโยชน์ของการยื่นแบบ ภ.พ.30 เสียภาษีให้ถูกต้อง ($\bar{X}=3.68$, S.D.=0.66) ผู้ส่งออกมีทัศนคติที่ดีต่อการบริหารงานของกรมสรรพากรในการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มว่าการยื่นแบบแสดงรายการมีความสะดวกรวดเร็วเป็นธรรมดา ($\bar{X}=3.65$, S.D.=0.66) ผู้ส่งออกสามารถนำความรู้ที่ได้รับจากการแนะนำไปใช้ในการจัดทำเอกสารการลงรายการเพื่อยื่นแบบ ภ.พ.30 เสียภาษีได้อย่างถูกต้อง ($\bar{X}=3.65$, S.D.=0.70) ผู้ส่งออกได้รับความรู้ที่ดีพอจากเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับการขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่มทำให้การยื่นแบบ ภ.พ.30 และขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่มได้อย่างถูกต้อง ($\bar{X}=3.40$, S.D.=0.55) ผู้ส่งออกได้รับความรู้เกี่ยวกับข้อกฎหมายใหม่ๆ เพิ่มเติม ทำให้การยื่นแบบและขอคืนภาษีเป็นไปด้วยความถูกต้อง ($\bar{X}=3.38$, S.D.=0.71) ผู้ส่งออกได้รับความรู้คำแนะนำในข้อกฎหมายต่างๆ เกี่ยวกับการขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่มและนำไปปฏิบัติงานเพื่อการขอคืนภาษีได้เพิ่มขึ้นไม่เกิดข้อผิดพลาด ($\bar{X}=3.35$, S.D.=0.62) ตามลำดับ ด้านผู้ส่งออกประเมินผลสัมฤทธิ์ที่เกิดขึ้นในภาพรวมมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากทุกรายการ ค่าเฉลี่ยสูงสุดคือผู้ส่งออกมีความพึงพอใจต่อมาตรการการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มและมีผลให้เกิดการจูงใจให้มีการส่งออกสินค้าไปต่างประเทศมากขึ้น ($\bar{X}=4.47$, S.D.=0.72) และค่าเฉลี่ยอันดับสุดท้ายคือผู้ส่งออกสามารถนำความรู้ที่ได้รับจากการแนะนำไปใช้ในการจัดทำเอกสารการลงรายการเพื่อยื่นแบบ ภ.พ.30 เสียภาษีได้อย่างถูกต้อง ($\bar{X}=3.81$, S.D.=0.69)

2. ความพึงพอใจของผู้ส่งออกที่ขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม ในภาพรวมพึงพอใจในระดับมากทุกรายการ ค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ บุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออกมีความพร้อมและเต็มใจให้ความช่วยเหลือทันทีเมื่อผู้ส่งออกมีปัญหาในข้อกฎหมายเกี่ยวกับการขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม ($\bar{X}=4.26$, S.D.=0.58) บุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออกมีอัตราชัยไมตรี ($\bar{X}=4.19$, S.D.=0.60) สำนักงานทำการตั้งอยู่ในสถานที่ที่สามารถเดินทางไปมาได้สะดวกและเข้าถึงได้ง่าย ($\bar{X}=4.16$, S.D.=0.37) ในการยื่นแบบ ภ.จ.ด.90,91 มีคำร้องขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาอยู่ในแบบแสดงรายการเป็นการเหมาะสมและสะดวก ($\bar{X}=4.11$, S.D.=0.55) เอกสารแบบฟอร์มที่ใช้ในการขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่มมีความชัดเจน เข้าใจง่าย ($\bar{X}=4.09$, S.D.=0.56) บุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออกให้ความรู้คำแนะนำตอบคำถามและชี้แจงข้อสงสัยแก่ผู้ส่งออกได้อย่างชัดเจน เข้าใจง่าย เป็นที่น่าพอใจ ($\bar{X}=4.06$, S.D.=0.41) สื่อประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับเรื่องการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออกที่กรมสรรพากรจัดทำขึ้นเผยแพร่ให้สาธารณะความรู้ที่เพียงพอ ($\bar{X}=3.96$, S.D.=0.50) สื่อประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับเรื่องการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออกที่กรมสรรพากรจัดทำขึ้นเผยแพร่ใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย ($\bar{X}=3.94$, S.D.=0.61) พื้นที่ที่จัดไว้ให้บริการมีบริเวณเพียงพอเหมาะสมและสะอาด ($\bar{X}=3.79$, S.D.=0.59)

จากผลการวิจัยสรุปในภาพรวมได้ดังนี้

1. การประเมินผลการดำเนินงานคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออกของสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม ด้านบริบท นโยบายการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออกด้านปัจจัยเบื้องต้น ด้านกระบวนการ และด้านผลผลิตเกี่ยวกับผลสัมฤทธิ์ที่เกิดขึ้นกับผู้ส่งออกเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน มีการประเมินในภาพรวมมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากทุกด้าน สอดคล้องกับการประเมินของผู้ส่งออก ยกเว้นการประเมินด้านปัจจัยเบื้องต้นของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานประเมินความเหมาะสมในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง แสดงให้เห็นว่า นโยบายการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มมีความชัดเจน โปร่งใสและเสมอ

ภาค ส่งเสริมธุรกิจการส่งออก ผู้ส่งออกมีทัศนคติที่ดีต่อการบริหารงานจัดเก็บภาษี ซึ่งจะทำให้การส่งออกของประเทศแข่งขันได้กับนานาประเทศอื่น

2. ความพึงพอใจของผู้ส่งออกที่ซื้อสินค้ามีมูลค่าเพิ่ม สรุปผลการวิจัยว่า มีความพึงพอใจมากทุกรายการ ด้านสถานที่ทำการตั้งอยู่ในที่ที่สามารถเดินทางไปมาสะดวกและเข้าถึงได้ง่าย รวมถึงเอกสารแบบฟอร์มที่ใช้ซื้อสินค้า ทำให้เกิดความสะดวก ประหยัดเวลาในการไปใช้บริการคืนเงินภาษีอากร ด้านการบริการ ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา ให้คำแนะนำที่เข้าใจง่าย มีความชัดเจน แม่นยำในข้อมูลหมายเหตุที่เข้าร่วมถึงความชัดเจนในแนวทางปฏิบัติ ทั้งนี้เพื่อผู้ใช้บริการจะได้ปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง ด้านการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับข้อกำหนดต่างๆ ที่เกี่ยวกับการซื้อสินค้ามีมูลค่าเพิ่ม เป็นเรื่องที่ต้องทำความเข้าใจระหว่างรัฐกับผู้รับบริการทำให้ผู้ใช้บริการได้รับรู้ข่าวสารได้อย่างถูกต้อง

ข้อเสนอแนะ

1. ผลการวิจัยการประเมินการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออก กรณีศึกษาลำปางงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม ของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานและผู้ส่งออก ในภาพรวมแม้จะอยู่ในระดับมาก แต่ก็ยังเป็นระดับมากในช่วงต้นๆ มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}=3.55$, $S.D.=0.45$ และ $\bar{X}=4.02$, $S.D.=0.56$) ตามลำดับ จึงขอเสนอแนะเป็นรายด้านดังนี้

(1.1) ด้านบริบท จากผลการวิจัย พบว่า ประเด็นด้านความเหมาะสมของระยะเวลาในการคืนภาษีมีค่าเฉลี่ยอันดับสุดท้าย แสดงว่าการได้รับคืนเงินภาษีไม่เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ เนื่องจากบางครั้งผู้ประกอบการมีการย้ายสถานประกอบการทำให้ต้องชะลอการคืนภาษี และติดหลักเกณฑ์การตรวจก่อนคืน ทั้งนี้การตรวจก็เพื่อตรวจสอบว่ามีสถานประกอบการและตัวตนในการประกอบการจริงและไม่มีการขอคืนเป็นเท็จ จึงทำให้การคืนภาษีไม่ได้เป็นไปตามกำหนดเวลาตามระเบียบที่กำหนดไว้ ประกอบกับระเบียบปฏิบัติบางจุดยังขาดความชัดเจนยากต่อการทำความเข้าใจของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานและระเบียบปฏิบัติในส่วนที่เกี่ยวกับการตรวจคืนเงินภาษีมูลค่าเพิ่ม ได้วางแนวทางให้หน่วยปฏิบัติมีการดำเนินการที่หลากหลายต่างกันไปเนื่องจากการใช้ดุลยพินิจของหน่วยปฏิบัติที่มีความเห็นในการตีความที่แตกต่างกัน ดังนั้นเห็นควรรวบรวมปัญหา อุปสรรค ข้อขัดแย้งต่างๆ ที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงานจริงเพื่อหาข้อยุติร่วมกันในการปรับปรุงแก้ไขแนวทางปฏิบัติใหม่ ภายได้ปัญหาที่รวบรวมได้ทั้งภายในและภายนอกให้สอดคล้องกับภาวะเศรษฐกิจและสภาพธุรกิจในปัจจุบัน

(1.2) ด้านปัจจัยเบื้องต้น จากผลการวิจัย พบว่า จำนวนบุคลากรมีจำนวนเพียงพอต่อการดำเนินงานมีความเหมาะสมอยู่ในอันดับสุดท้าย รองลงมาคือได้รับการอบรมสัมมนาอย่างสม่ำเสมอ เนื่องจากจำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานไม่สัมพันธ์กับปริมาณงานที่ต้องดำเนินการทั้งในส่วนของการที่ต้องดำเนินการตามปกติ และงานที่หน่วยงานอื่นส่งให้ดำเนินการดังนั้นควรกำหนดเจ้าหน้าที่บางตำแหน่งที่มีความรู้ความสามารถมาแบ่งเบาภาระการดำเนินงานคืนภาษีในช่วงที่ปริมาณงานคืนภาษีมีจำนวนมากหรือจัดให้มีการทำงานล่วงเวลาในช่วงดังกล่าว นอกจากนี้จากการที่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีจำนวนงานที่ต้องดำเนินการเป็นจำนวนมากทำให้ขาดความรู้ความเข้าใจในการศึกษาระเบียบปฏิบัติที่ออกมาเพิ่มเติมเกี่ยวกับการตรวจและวิเคราะห์การคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม ขาดการประสานงานกันในการปฏิบัติระหว่างหน่วยงาน และเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานคืนเงินส่วนหนึ่งเป็นเจ้าหน้าที่ที่บรรจุใหม่ บางส่วนขาดประสบการณ์ ดังนั้นเห็นควรเน้นการฝึกอบรมในขณะที่ทำงาน โดยจัดอบรมในเรื่องข้อกำหนด ระเบียบและแนวปฏิบัติ ให้กับเจ้าหน้าที่ทุกส่วนที่เกี่ยวข้องกับการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออก เพื่อเป็นการช่วยตรวจวิเคราะห์ได้ระดับหนึ่ง การส่งตรวจก่อนคืนภาษีควรเป็นรายที่มีปัญหาและมีพฤติการณ์ต้องสงสัยเท่านั้น

(1.3) ด้านกระบวนการ จากผลการวิจัย พบว่า ขั้นตอนวิธีการและกระบวนการขอคืน อยู่ในอันดับสุดท้าย ดังนั้น ควรปรับปรุงแก้ไข ลดขั้นตอนด้านกระบวนการ เนื่องจากแบบ ภ.พ.30 ที่ยื่นทางกระดาษต้องส่งไปที่สำนักงานสรรพากร ภาคเพื่อบันทึกข้อมูลของแบบในระบบคอมพิวเตอร์ การบันทึกแบบของฝ่ายกรรมวิธี ต้องทำโดยถูกต้องรวดเร็ว แต่ผลการ บันทึกข้อมูลแบบ ภ.พ.30 เข้าระบบคอมพิวเตอร์ จะมีปัญหาการบันทึกข้อมูลผิดพลาดส่งผลให้ข้อมูลในการบริหารงานคืน ภาษีมีข้อมูลไม่ชัดเจนเกิดข้อโต้แย้งกับผู้ส่งออก ควรเพิ่มการสแกนแบบ ภ.พ.30 เข้าระบบคอมพิวเตอร์ด้วย หรือ ทำการ ประชาสัมพันธ์ให้เห็นถึงประโยชน์ของการยื่นแบบ ภ.พ.30 ผ่านทางอินเทอร์เน็ต เนื่องจากข้อมูลที่บันทึกจะเข้าไป ประมวลผลในระบบคอมพิวเตอร์ทันทีที่ไม่เกิดข้อผิดพลาดสามารถจัดพิมพ์หนังสือแจ้งคืน ภ.พ.72 ได้เลยกรณีไม่คิด หลักเกณฑ์การตรวจก่อนคืนภาษี ซึ่งเป็นการลดขั้นตอนการปฏิบัติงานลงทำให้การคืนภาษีเป็นไปอย่างรวดเร็วขึ้น หรือ กำหนดช่องรับแบบสำหรับผู้ส่งออกโดยเฉพาะให้มีการส่งแบบเฉพาะกลุ่มผู้ส่งออกและบันทึกแบบโดยกำหนดเวลาให้ แน่นชัดและบันทึกก่อนรายอื่น และกระบวนการตรวจก่อนคืนหรือหลังคืนควรมีกฎตรวจสอบโดยเฉพาะผู้ส่งออก เพื่อให้ขั้นตอนเวลาในการทำงานรวดเร็วขึ้น ระเบียบปฏิบัติบางจุดยังขาดความชัดเจนยากต่อการทำความเข้าใจของ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานของกรมสรรพากรและผู้ประกอบการที่มีการปฏิบัติตนถูกต้องตามกฎหมาย และในบางครั้งระเบียบ ปฏิบัติในส่วนที่เกี่ยวกับการตรวจคืนเงินภาษีมูลค่าเพิ่ม ได้วางแนวทางให้หน่วยปฏิบัติมีการดำเนินการที่หลากหลายต่างกัน เนื่องจากการใช้ดุลยพินิจของหน่วยปฏิบัติที่มีความเห็นในการตีความที่แตกต่างกัน ดังนั้นควรมีการปรับปรุงระเบียบปฏิบัติ ให้ง่ายสื่ออำนวยต่อการใช้งานทั้งด้านผู้ประกอบการและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติ นอกจากนี้ในกระบวนการคืนทุกขั้นตอนควร ยึดเป้าหมายของงานมากกว่ากฎระเบียบ เพื่อให้งานลุล่วงไปด้วยดีมีประสิทธิภาพ

(1.4) ด้านผลผลิต จากผลการวิจัยพบว่า ผู้ส่งออกขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมายประมวลรัษฎากร ควร จัดอบรมสัมมนาให้ผู้ประกอบการส่งออกได้มีความรู้ในการขอคืนภาษีและรับทราบบทลงโทษในการขอคืนภาษีเป็นเท็จ ควรติดต่อประสานงานกับผู้ประกอบการส่งออกอย่างใกล้ชิด โดยให้คำแนะนำและกฎหมายระเบียบปฏิบัติใหม่ๆ ให้ รับทราบอยู่เสมอ เพื่อเป็นการบริการที่ดีให้ผู้ส่งออกมีความรู้สึกได้รับการดูแลจากรัฐตามควร เน้นการให้บริการผู้เสียภาษี ในเชิงรุก ด้วยความตั้งใจหรือความต้องการของกรมสรรพากรที่จะให้บริการผู้เสียภาษีโดยผู้เสียภาษีไม่ต้องร้องขอ ด้วย วิธีการเข้าไปชี้แจงแสดงให้ผู้เสียภาษีทราบถึงสิทธิอันพึงมีพึงได้ หน้าที่ที่ผู้เสียภาษีจะต้องปฏิบัติตามกฎหมายและระเบียบ ของกรมสรรพากร ตลอดจนการชี้แจงถึงวิธีการปฏิบัติในการเสียภาษีให้ถูกต้อง โดยต้องชี้แจงให้ชัดเจนสม่ำเสมอ และ ต่อเนื่องด้วยความสุภาพอ่อนน้อมและซื่อตรงต่อผู้เสียภาษี มุ่งสร้างความสมัครใจให้ผู้เสียภาษียินยอมพร้อมใจกันเสียภาษี ให้รัฐบาลอย่างเต็มเม็ดเต็มหน่วย สร้างจิตสำนึกในการเสียภาษีให้มีความรู้ว่าเป็นหน้าที่ และภาษีที่เสียนี้จะนำมาสู่การ พัฒนาประเทศ

2. ความพึงพอใจของผู้ส่งออกที่ขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม ผลการวิจัยพบว่ามีความพึงพอใจมากทุกรายการ และ สอดคล้องกับการประเมินผลการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออกด้านปัจจัยเบื้องต้นที่บุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านคืน ภาษีมูลค่าเพิ่มมีความรู้ความสามารถในการแนะนำและชี้แจงข้อสงสัยได้อย่างถูกต้องตรงตามความต้องการของผู้ส่งออก จึง ควรเน้นการฝึกอบรมสัมมนาอย่างสม่ำเสมอ โดยจัดอบรมในเรื่องข้อกฎหมาย ระเบียบและแนวปฏิบัติให้เกิดความ เชี่ยวชาญและแม่นยำเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ส่งออกได้อย่างดีซึ่งจะสร้างความสมัครใจในการเสียภาษีให้แก่รัฐ ต่อไป

บรรณานุกรม

- เกริกเกียรติ พิพัฒน์เสรีธรรม. (2538). *ความรู้ในเรื่องภาษีโดยทั่วไป* การคลังว่าด้วยการจัดสรรและการกระจาย. พิมพ์ครั้งที่ 5 (แก้ไขเพิ่มเติม). กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ทวีป สิริศรีสมิ. (2544). *การวางแผนพัฒนาและประเมินโครงการ*. กรุงเทพมหานคร : สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย.
- นิศา ชูโต. (2527). *การประเมินโครงการ*. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ธรรมสารการพิมพ์.
- ประสพชัย พสุนนท์. (2553). *สถิติธุรกิจ*. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ท็อป.
- พนม ทินกร ณ อยุธยา. (2534). *การบริหารงานคลังรัฐบาล เล่ม 3*. กรุงเทพมหานคร : บริษัท ศิลป์สยามการพิมพ์ จำกัด.
- ไพจิตร โรจนวานิช, ชุมพร เสนไสยและสาโรช ทองประคำ. (2549). *คำอธิบายประมวลรัษฎากร* ภาษีสรรพากร. กรุงเทพมหานคร : บริษัท ชวนพิมพ์ 50 จำกัด.
- เยาวดี ราชชัยกุล วิบูลย์ศรี. (2542). *การประเมินโครงการ แนวคิดและแนวปฏิบัติ*. กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์. (2541). *การประเมินโครงการ : หลักการและการประยุกต์*. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์เลียงเชียง.
- อาภรณ์ นารอดิลก. (2545). *ประมวลรัษฎากร* (แก้ไขเพิ่มเติมโดยทองโกเมนทร์ สืบวิเศษ). กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ห้างหุ้นส่วนจำกัดโรงพิมพ์ชวนพิมพ์.
- กุสุมา มีภรณ์. (2543). “การเพิ่มประสิทธิภาพ การจัดเก็บภาษีอากร โดยการจัดตั้งศูนย์บริหารภาษีธุรกิจขนาดใหญ่ กรมสรรพากร” ภาคนิพนธ์ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารจัดการสาธารณะ บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ดวงทิพย์ จันทรศักดิ์. (2543). “การบริหารงานค่าน้ำภาษีมูลค่าเพิ่มแก่ผู้ส่งออกให้มีประสิทธิภาพ ศึกษากรณี: สำนักงานภาษีสรรพากรพื้นที่ 8” ภาคนิพนธ์ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารจัดการสาธารณะ บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สายฝน แชมเพชร. (2551). “ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อมาตรการป้องกันและปราบปรามใบกำกับภาษีปลอม : กรณีศึกษา สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22” ภาคนิพนธ์ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารจัดการสาธารณะ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อนงค์ สระบัว. (2546). “คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการมหาวิทยาลัยศิลปากร.” วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- อรรพรรณ หันแม่นเทพอมร. (2544). “การตรวจค้นภาษีมูลค่าเพิ่ม” ภาคนิพนธ์ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารจัดการสาธารณะ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สาโรช ทองประคำ. (2543). *ระบบภาษีอากรไทย:อดีต ปัจจุบัน อนาคต*. สรรพากรสาส์น ปีที่ 47 (ธันวาคม 2543), 49-51.