

ประสิทธิภาพงานอนุมัติยกเว้นภาษีสรรพสามิตสินค้า
น้ำมันเชื้อเพลิงที่ส่งออกนอกราชอาณาจักร

นางกมลลักษณ์ วัฒนเจริญรัตน์



การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
แขนงวิชาบริหารธุรกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

พ.ศ. 2554

The Efficiency of the Approval of Exported Fuel's Excise Exemption

Mrs. Kamollak Wattanacharoenrat



An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for
the Degree of Master of Business Administration

School of Management Science

Sukhothai Thammathirat Open University

2011

หัวข้อการศึกษาคั่นคว่ำอิสระ

ประสิทธิภาพงานอนุมัติยกเว้นภาษีสรรพสามิตสินค้าน้ำมัน
เชื้อเพลิงที่ส่งออกนอกราชอาณาจักร

ชื่อและนามสกุล

นางกมลลักษณ์ วัฒนเจริญรัตน์

แขนงวิชา

บริหารธุรกิจ

สาขาวิชา

วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

อาจารย์ที่ปรึกษา

รองศาสตราจารย์สุชุมลย์ ชำนิจ

การศึกษาคั่นคว่ำอิสระนี้ ได้รับความเห็นชอบให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรระดับปริญญาโท เมื่อวันที่ 28 พฤษภาคม 2555

คณะกรรมการสอบการศึกษาคั่นคว่ำอิสระ



ประธานกรรมการ

(รองศาสตราจารย์สุชุมลย์ ชำนิจ)



กรรมการ

(รองศาสตราจารย์กัลยาณี กิตติจิตต์)



(รองศาสตราจารย์ ดร. เฉลิมพงศ์ มีสมนัย)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

ชื่อการศึกษา **คั่นคว่ำอิสระ** ประสิทธิภาพงานอนุมัติยกเว้นภาษีสรรพสามิตสินค้าน้ำมันเชื้อเพลิงที่
ส่งออกนอกราชอาณาจักร

ผู้ศึกษา นางกมลลักษณ์ วัฒนเจริญรัตน์ รหัสนักศึกษา 2533002362 ปริญญา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์สุชมาลย์ ชำนิจ ปีการศึกษา 2554

บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาปัจจัยด้านการปฏิบัติงานที่มีต่อ ประสิทธิภาพงานอนุมัติยกเว้นภาษีสรรพสามิตสินค้าน้ำมันเชื้อเพลิงที่ส่งออกนอกราชอาณาจักร จาก การใช้ระบบงานคืน ยกเว้นและลดหย่อนภาษี (2) ศึกษาระดับประสิทธิภาพงานอนุมัติยกเว้นภาษี สรรพสามิตสินค้า น้ำมันเชื้อเพลิงที่ส่งออกนอกราชอาณาจักร และ (3) เปรียบเทียบความคิดเห็น เกี่ยวกับประสิทธิภาพงานอนุมัติยกเว้นภาษีสรรพสามิตสินค้า น้ำมันเชื้อเพลิงที่ส่งออกนอก ราชอาณาจักร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้านี้ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับงานส่งออก และอนุมัติยกเว้นภาษีสรรพสามิตสินค้า น้ำมันเชื้อเพลิงที่ส่งออกนอกราชอาณาจักร จำนวน 52 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการศึกษาพบว่า (1) ปัจจัยด้านการปฏิบัติงานที่มีต่องานอนุมัติยกเว้นภาษีสรรพสามิต สินค้า น้ำมันเชื้อเพลิงที่ส่งออกนอกราชอาณาจักร ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาราย ด้านพบว่า ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมของการปฏิบัติงานมีผลต่อประสิทธิภาพงานอนุมัติยกเว้นภาษี สรรพสามิตสูงสุด รองลงมาคือ ด้านกฎหมาย/ระเบียบ และน้อยที่สุดคือ ด้านเทคโนโลยีของระบบ (2) ประสิทธิภาพงานอนุมัติยกเว้นภาษีสรรพสามิตสินค้า น้ำมันเชื้อเพลิงที่ส่งออกนอกราชอาณาจักร ตามความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า มีความ คิดเห็นด้านผลผลิตหรือผลงานที่ได้รับมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านความพึงพอใจในผลงานที่ออกมา และน้อยที่สุดคือ ด้านปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากรทางการบริหารที่ใช้ไป และ (3) การเปรียบเทียบ ประสิทธิภาพงานอนุมัติยกเว้นภาษีสรรพสามิตสินค้า น้ำมันเชื้อเพลิงที่ส่งออกนอกราชอาณาจักร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลพบว่า เพศที่ต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพงานอนุมัติยกเว้นภาษี สรรพสามิตสินค้า น้ำมันเชื้อเพลิงที่ส่งออกนอกราชอาณาจักร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 โดยเพศชายมีระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพสูงกว่าเพศหญิงในทุกด้าน ส่วนปัจจัยด้านอายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ตำแหน่ง ระดับตำแหน่งงาน ระดับการศึกษา และระยะเวลาการทำงาน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพไม่แตกต่างกัน

คำสำคัญ ประสิทธิภาพ งานอนุมัติยกเว้นภาษีสรรพสามิต สินค้า น้ำมันเชื้อเพลิงส่งออก
นอกราชอาณาจักร

Independent Study title: The Efficiency of the Approval of Exported Fuel's Excise Exemption
Author: Mrs. Kamollak Wattanachoenrat; **ID:** 2533002362; **Degree:** Master of Business Administration;
Independent Study advisor: Sukumarn Shumnij, Associate Processor; **Academic year:** 2011

Abstract

The objectives of the study were: (1) to investigate the operation factors affecting the efficiency of the approval on excise tax exemption for exported petroleum products employing the work system on tax refund, tax exemption and tax deduction; (2) to examine the efficiency level of the approval on excise tax exemption for exported petroleum products; and (3) to compare the opinions regarding the efficiency of the approval on excise tax exemption for exported petroleum products classified by personal factors.

The population of the study were 52 operation officers handling of export and approval on excise tax exemption for exported petroleum products. Questionnaires were used as a tool of data collection and data analysis was described as frequency, percentage, mean and standard deviation.

The findings of the study indicated that: (1) the overall operation factors affecting the efficiency of the approval on excise tax exemption for exported petroleum products were considered at a medium level. The factor of operation environment affected the efficiency of the approval on excise tax exemption for exported petroleum products the most and the factor of law and regulations respectively, and the factor of system technology was the least; (2) The results also revealed that in the opinions of operation officers, the overall level of the efficiency of the approval on excise tax exemption for exported petroleum products were at a high level. The opinion on the outputs were the highest and on the output satisfaction respectively, and the opinion on the input factors or managerial resources were the least; and (3) Moreover, it was found that the opinions between male and female officers on the efficiency of the approval on excise tax exemption for exported petroleum products were different significant at .05 level. The opinions of male officers were higher than the opinions of female officers in all aspects. However, their opinions on the efficiency had no difference in other personal factors including age, education, marital status, position, level of work position and working period.

Keywords: Efficiency, Approval of Exported Fuel's Excise Exemption

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาครั้งนี้ว่าอิสระฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยความกรุณาและความอนุเคราะห์จาก รองศาสตราจารย์สุขุมลย์ ชำนิจ ซึ่งเป็นอาจารย์ที่ปรึกษาหลักและรองศาสตราจารย์กัลยาณี กิตติจิตต์ ได้สละเวลาอันมีค่าให้ความรู้ คำแนะนำ และตรวจแก้ไขจนเสร็จสมบูรณ์

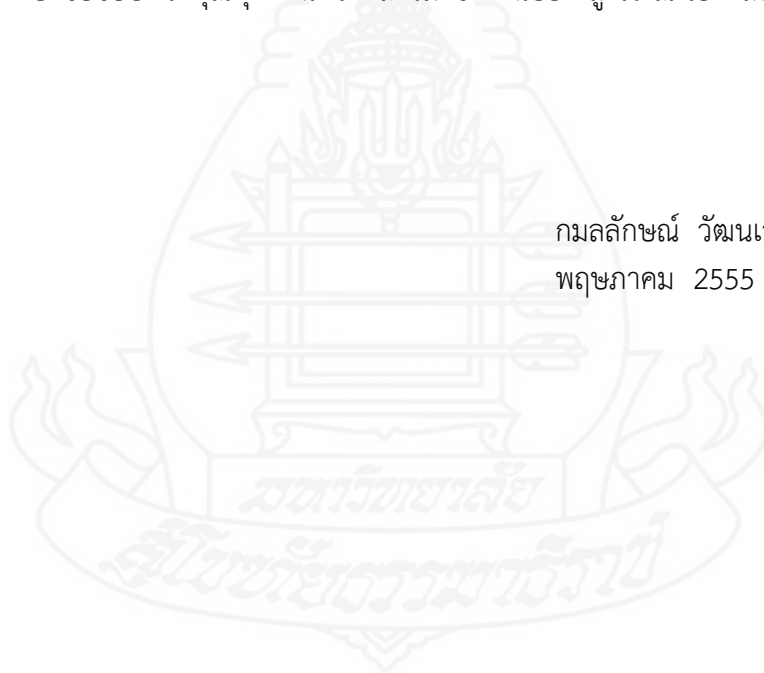
ขอขอบคุณกระทรวงการคลัง และกรมสรรพสามิต หน่วยงานต้นสังกัดที่เปิดโอกาสให้ผู้ ศึกษาได้รับทุนการศึกษาเพื่อเพิ่มพูนความรู้ สามารถนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์กับหน่วยงานและ ประเทศชาติต่อไป

ขอขอบคุณกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิที่ประเมินและเสนอแนะปรับปรุงแบบสอบถามรวมทั้ง เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานการส่งสินค้าออกนอกราชอาณาจักรและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องที่ให้ความร่วมมือ ตอบแบบสอบถาม และให้ความสะดวกในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการศึกษาในครั้งนี้

สุดท้ายนี้ขอกราบขอบพระคุณบิดา มารดา อาจารย์ทุกท่านที่ให้ความรู้ แสงสว่างทาง การศึกษา รวมทั้งเพื่อนๆที่เป็นกำลังใจและช่วยเหลือแก่ผู้ศึกษาให้มีความพยายามจนงานสำเร็จ สมบูรณ์ ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณทุกท่านที่ได้กล่าวมาข้างต้นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

กมลลักษณ์ วัฒนเจริญรัตน์

พฤษภาคม 2555



สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญตาราง	ณ
สารบัญภาพ	ญ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์การศึกษา	2
กรอบแนวคิดการศึกษา	3
สมมติฐานการศึกษา	3
ขอบเขตของการศึกษา	4
นิยามศัพท์เฉพาะ	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	5
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	6
ข้อมูลทั่วไปของกรมสรรพสามิต	6
แนวคิดเกี่ยวกับการยกเว้น ลดหย่อน และคืนภาษีสรรพสามิตสินค้าที่ส่งออก นอกราชอาณาจักร.....	11
การจัดการระบบงานคืน ยกเว้นและลดหย่อนภาษี และการอนุมัติยกเว้นภาษีสรรพสามิต สินค้าน้ำมันเชื้อเพลิงที่ส่งออกนอกราชอาณาจักรและระเบียบที่เกี่ยวข้อง.....	16
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพ	19
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	29
บทที่ 3 วิธีดำเนินการศึกษา	32
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	32
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	32
การเก็บรวบรวมข้อมูล	33
การวิเคราะห์ข้อมูล	34
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	35
ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	35
ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน.....	38
ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ระดับประสิทธิภาพงานอนุมัติยกเว้นภาษีสรรพสามิต สินค้าน้ำมันเชื้อเพลิงที่ส่งออกนอกราชอาณาจักร	43

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ตอนที่ 4 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพงานอนุมัติยกเว้นภาษี สรรพสามิตสินค้าน้ำมันเชื้อเพลิงที่ส่งออกนอกราชอาณาจักร จำแนกตาม ปัจจัยส่วนบุคคล.....	45
ตอนที่ 5 การวิเคราะห์ความคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับประสิทธิภาพงานอนุมัติยกเว้น ภาษีสรรพสามิตสินค้าน้ำมันเชื้อเพลิงที่ส่งออกนอกราชอาณาจักร	53
บทที่ 5 สรุปการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	56
สรุปการศึกษา	56
อภิปรายผล	58
ข้อเสนอแนะ	60
บรรณานุกรม	62
ภาคผนวก	65
ก เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา.....	66
ข รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือ และหนังสือขอเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิ ตรวจสอบเครื่องมือวิจัย.....	73
ค แบบประเมินแบบสอบถามของผู้ทรงคุณวุฒิ และผลการวิเคราะห์แบบประเมิน ของผู้ทรงคุณวุฒิ.....	78
ง ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม.....	91
ประวัติผู้ศึกษา	95



สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่ 2.1	แสดงข้อมูลผลิตภัณฑ์ และปริมาณ (ลิตร) สิ้นค่าน้ำมันที่ส่งออกนอกราชอาณาจักร ของกรมสรรพสามิต ประจำปีงบประมาณ 2550 ถึง 2554.....	8
ตารางที่ 4.1	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล.....	36
ตารางที่ 4.2	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของด้านการปฏิบัติงาน.....	38
ตารางที่ 4.3	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน จำแนกตามด้านเทคโนโลยีของระบบ.....	39
ตารางที่ 4.4	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน จำแนกตามด้านการบริหารจัดการ.....	40
ตารางที่ 4.5	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน จำแนกตามด้านสภาพแวดล้อม ของการปฏิบัติงาน.....	41
ตารางที่ 4.6	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน จำแนกตามด้านกฎหมาย/ระเบียบ.....	42
ตารางที่ 4.7	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพงาน.....	43
ตารางที่ 4.8	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพงาน ด้านผลผลิตหรือผลงานที่ได้รับ.....	43
ตารางที่ 4.9	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพงาน ด้านปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากรทางการบริหารที่ใช้ไป.....	44
ตารางที่ 4.10	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพงานด้านความพึงพอใจ ในผลงานที่ออกมา.....	45
ตารางที่ 4.11	แสดงการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการอนุมัติยกเว้นภาษีสรรพสามิตสินค้าน้ำมัน เชื้อเพลิงที่ส่งออกนอกราชอาณาจักร จำแนกตามเพศ.....	46
ตารางที่ 4.12	แสดงการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการอนุมัติยกเว้นภาษีสรรพสามิตสินค้าน้ำมัน เชื้อเพลิงที่ส่งออกนอกราชอาณาจักร จำแนกตามอายุ.....	47
ตารางที่ 4.13	แสดงการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการอนุมัติยกเว้นภาษีสรรพสามิตสินค้าน้ำมัน เชื้อเพลิงที่ส่งออกนอกราชอาณาจักร จำแนกตามระดับการศึกษา.....	48
ตารางที่ 4.14	แสดงการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการอนุมัติยกเว้นภาษีสรรพสามิตสินค้าน้ำมัน เชื้อเพลิงที่ส่งออกนอกราชอาณาจักร จำแนกสถานภาพสมรส.....	49
ตารางที่ 4.15	แสดงการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการอนุมัติยกเว้นภาษีสรรพสามิตสินค้าน้ำมัน เชื้อเพลิงที่ส่งออกนอกราชอาณาจักร จำแนกตามตำแหน่งงาน.....	50
ตารางที่ 4.16	แสดงการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการอนุมัติยกเว้นภาษีสรรพสามิตสินค้าน้ำมัน เชื้อเพลิงที่ส่งออกนอกราชอาณาจักร จำแนกตามระดับ.....	51
ตารางที่ 4.17	แสดงการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการอนุมัติยกเว้นภาษีสรรพสามิตสินค้าน้ำมัน เชื้อเพลิงที่ส่งออกนอกราชอาณาจักร จำแนกตามระยะเวลา.....	52
ตารางที่ 4.18	แสดงการเปรียบเทียบประสิทธิภาพงานอนุมัติยกเว้นภาษีสรรพสามิตสินค้าน้ำมัน เชื้อเพลิงที่ส่งออกนอกราชอาณาจักร จำแนกตามลักษณะการจ้าง.....	53

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.19 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างเทคโนโลยีของระบบกับประสิทธิภาพ.....	54
ตารางที่ 4.20 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารจัดการกับประสิทธิภาพ	54
ตารางที่ 4.21 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อมของการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพ.....	55
ตารางที่ 4.22 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างกฎหมาย/ระเบียบกับประสิทธิภาพ.....	55
ตารางที่ 4.23 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาอุปสรรค จากข้อความปลายเปิด	57
ตารางที่ 4.24 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามข้อเสนอแนะ จากข้อความปลายเปิด	58



สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการศึกษา	3
ภาพที่ 2.1 แผนภูมิโครงสร้างการแบ่งงานกรมสรรพสามิต.....	9
ภาพที่ 2.2 จำนวนข้าราชการ ลูกจ้างประจำ และพนักงานราชการ กรมสรรพสามิต.....	10
ภาพที่ 2.3 โครงสร้างอายุข้าราชการ.....	10
ภาพที่ 2.4 จำนวนข้าราชการจำแนกตามระดับตำแหน่ง.....	11
ภาพที่ 2.5 แผนภูมิแสดงขั้นตอนการส่งสินค้าน้ำมันออกนอกราชอาณาจักร.....	17



บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

เดิมกรมสรรพสามิตจัดเก็บภาษีจากสินค้าน้ำมันและผลิตภัณฑ์น้ำมันเฉพาะที่ผลิตขึ้นในราชอาณาจักร โดยเก็บครั้งแรกตามพระราชบัญญัติน้ำมันและผลิตภัณฑ์น้ำมันซึ่งทำในราชอาณาจักร พ.ศ. 2507 ต่อมากฎหมายฉบับนี้ได้ถูกยกเลิกไปโดยพระราชบัญญัติภาษีสรรพสามิต พ.ศ. 2527 และสินค้าน้ำมันและผลิตภัณฑ์น้ำมันได้ถูกกำหนดไว้ในพิกัดอัตราภาษีสรรพสามิตท้ายพระราชบัญญัติพิกัดอัตราภาษีสรรพสามิต พ.ศ. 2527 โดยเฉพาะสินค้าน้ำมันและผลิตภัณฑ์น้ำมันถือเป็นสินค้าที่ได้รับผลประโยชน์เป็นพิเศษจากกิจการของรัฐบางประการ โดยถือหลักว่าเมื่อรัฐบาลสร้างถนนต่างๆ ขึ้นผู้ที่ได้รับประโยชน์คือผู้ใช้รถยนต์ ดังนั้นจึงควรเก็บภาษีจากผู้ใช้รถยนต์ตามจำนวนที่ได้ใช้ถนน แต่เป็นการยากที่จะจัดเก็บภาษีตามวิธีการดังกล่าวเพราะอาจมีการเปลี่ยนแปลงตัวเลข แสดงระยะทางวิ่งของรถยนต์ได้ จึงควรเรียกเก็บภาษีจากน้ำมันที่ใช้เป็นวิธีการที่ง่ายที่สุด และหลายประเทศในโลกมีบทบัญญัติไว้ชัดเจนว่าให้นำรายได้จากภาษีน้ำมันไปใช้เฉพาะการสร้างถนนอย่างเดียว (Ear-Marked) จะนำไปใช้เพื่อกิจการอื่นไม่ได้

ข้อมูลจากรายงานประจำปี ประจำปีงบประมาณ 2554 กรมสรรพสามิตสามารถจัดเก็บรายได้จากสินค้าน้ำมันและผลิตภัณฑ์น้ำมัน จำนวน 117,911.28 ล้านบาท สูงเป็นลำดับที่ 1 ของการจัดเก็บรายได้ภาษีของกรมสรรพสามิต การจัดเก็บภาษีจากสินค้าดังกล่าวถึงแม้จะสามารถจัดเก็บรายได้สูงเป็นลำดับที่ 1 แต่กระบวนการจัดเก็บภาษีจากสินค้าดังกล่าวยังมีกิจกรรมงานอนุมัติยกเว้นภาษีสรรพสามิตสินค้าน้ำมันเชื้อเพลิงที่ส่งออกนอกราชอาณาจักร ที่กรมสรรพสามิตกำหนดให้ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมตามกฎหมายว่าด้วยภาษีสรรพสามิตมีสิทธิขอยกเว้นหรือคืนภาษีได้สำหรับสินค้าน้ำมันที่ส่งออกนอกราชอาณาจักร หรือนำเข้าไปในเขตปลอดอากรตามมาตรา 100 แห่งพระราชบัญญัติภาษีสรรพสามิต พ.ศ. 2527 ด้วย ซึ่งกระบวนการยกเว้นภาษีทำให้รัฐไม่มีรายได้ภาษีสรรพสามิตจากกิจกรรมการส่งสินค้าน้ำมันออกนอกราชอาณาจักร แต่เป็นการส่งเสริมการส่งออกของอุตสาหกรรมน้ำมันภายในประเทศ ขณะเดียวกันกรมสรรพสามิตยังต้องให้บริการงานยกเว้นภาษีซึ่งต้องใช้บุคลากรจำนวนมากในการปฏิบัติงาน เพื่อลดภาระงานค้าง และให้เป็นไปตามหลักการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี เนื่องจากมีปริมาณน้ำมัน จำนวนรถยนต์บรรทุกน้ำมันและเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการส่งออกจำนวนมาก และจากข้อมูลการส่งน้ำมันออกนอกราชอาณาจักร แยกตามชนิดและปริมาณ ประจำปีงบประมาณ 2554 พบว่ามีปริมาณน้ำมันที่ส่งออกนอกราชอาณาจักรรวมทุกชนิด จำนวน 14,541,014,824 ลิตร และเมื่อคำนวณเป็นมูลค่าภาษีโดยเฉพาะน้ำมันเบนซินและดีเซล จำนวน 1,049,009,355 ลิตร และ 3,696,217,936 ลิตร ตามลำดับ ด้วยอัตราภาษีสรรพสามิตตามปริมาณ เฉพาะน้ำมันเบนซินและดีเซล ลิตรละ 7.00 และ 5.31 บาทต่อลิตรพบว่ามูลค่าภาษีสรรพสามิตที่ได้รับการยกเว้นกรณีส่งสินค้าน้ำมันออกนอกราชอาณาจักรมีมูลค่าสูงถึง

26,969,982,725.10 บาท จึงเป็นสาเหตุของปัญหาการลักลอบนำน้ำมันที่ได้รับการยกเว้นภาษีสรรพสามิต กลับเข้ามาจำหน่ายภายในประเทศตามแนวตะเข็บชายแดน ส่งผลให้รัฐสูญเสียรายได้จากภาษีสรรพสามิตเป็นเงินจำนวนมาก โดยระบบการตรวจสอบและควบคุมการขนส่งสินค้าน้ำมันออกนอกราชอาณาจักรยังมีประสิทธิภาพไม่เพียงพอ และไม่ทันต่อความต้องการข้อมูลของฝ่ายป้องกันและปราบปราม กรณีตรวจพบรถยนต์บรรทุกน้ำมันต้องสงสัย เนื่องจากกิจกรรมดังกล่าวใช้บุคลากรเป็นหลักในการควบคุมและตรวจสอบ ดังนั้น ผู้ทำการศึกษาจึงเห็นสมควรศึกษาประสิทธิภาพงานอนุมัติยกเว้นภาษีสรรพสามิตสินค้าน้ำมันเชื้อเพลิงที่ส่งออกนอกราชอาณาจักร เพื่อนำไปเป็นข้อมูลเพื่อประกอบการตัดสินใจของฝ่ายบริหาร ในการปรับปรุงกิจกรรมการให้บริการยกเว้นภาษีสรรพสามิตสำหรับสินค้าน้ำมันที่ส่งออกนอกราชอาณาจักร หรือนำเข้าไปในเขตปลอดอากร ตามมาตรา 100 แห่งพระราชบัญญัติสรรพสามิต พ.ศ. 2527 โดยใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงานด้านบริหารการจัดเก็บภาษี และกิจกรรมการป้องกันและปราบปรามสินค้าที่ผิดกฎหมายสรรพสามิต รวมทั้งลดภาระงานของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านการตรวจสอบเอกสารเพื่อพิจารณาให้ยกเว้นภาษีสรรพสามิตที่ต้องตรวจสอบเอกสารจำนวนมาก เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพงานอนุมัติยกเว้นภาษีสรรพสามิตสินค้าน้ำมันเชื้อเพลิงที่ส่งออกนอกราชอาณาจักร

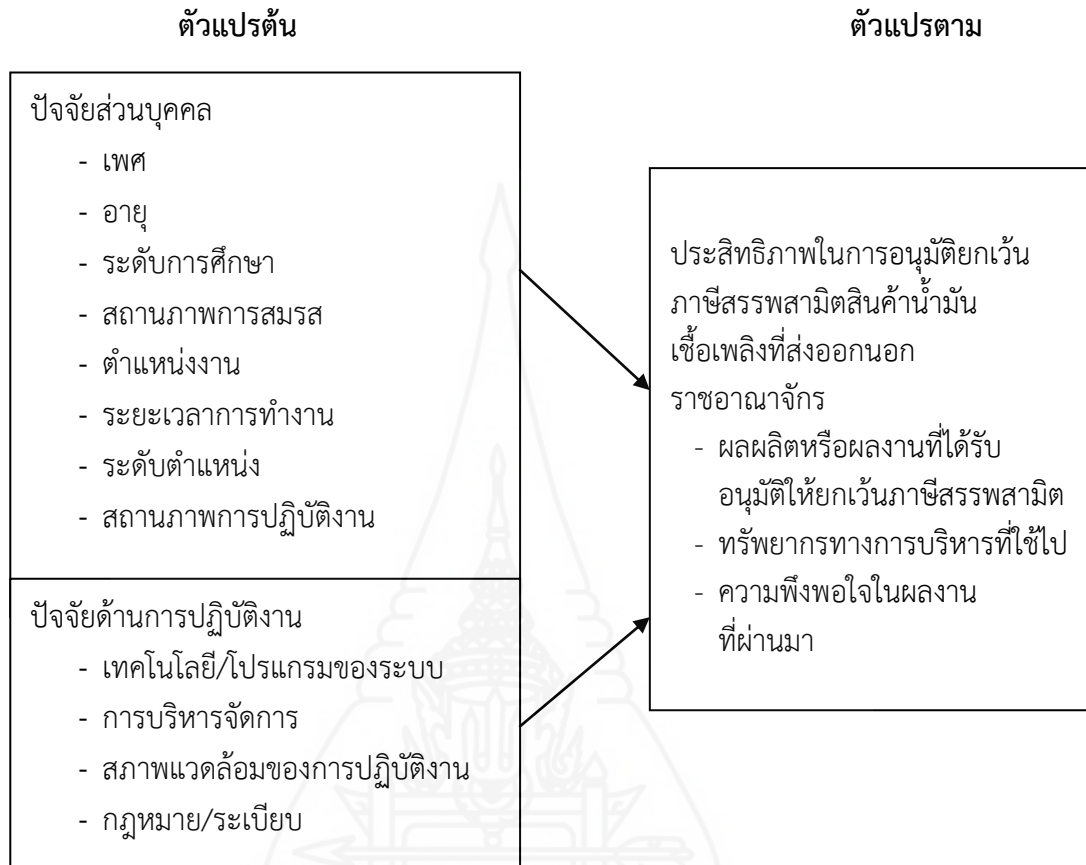
2. วัตถุประสงค์การศึกษา

2.1 เพื่อศึกษาปัจจัยด้านการปฏิบัติงานที่มีต่อประสิทธิภาพงานอนุมัติยกเว้นภาษีสรรพสามิตสินค้าน้ำมันเชื้อเพลิงที่ส่งออกนอกราชอาณาจักร จากการใช้ระบบงานคืน ยกเว้นและลดหย่อนภาษี

2.2 เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพงานอนุมัติยกเว้นภาษีสรรพสามิตสินค้าน้ำมันเชื้อเพลิงที่ส่งออกนอกราชอาณาจักร

2.3 เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพงานอนุมัติยกเว้นภาษีสรรพสามิตสินค้าน้ำมันเชื้อเพลิงที่ส่งออกนอกราชอาณาจักร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

3. กรอบแนวคิดการศึกษา



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการศึกษา

4. สมมติฐานการศึกษา

4.1 ระบบงานคืน ยกเว้น และลดหย่อนภาษีสรรพสามิตสินค้าน้ำมันเชื้อเพลิงที่ส่งออกนอกราชอาณาจักร มีประสิทธิภาพต่ำ

4.2 ปัจจัยส่วนบุคคลมีผลต่อประสิทธิภาพการอนุมัติยกเว้นภาษีสรรพสามิตสินค้าน้ำมันเชื้อเพลิงที่ส่งออกนอกราชอาณาจักร

4.3 ปัจจัยด้านการปฏิบัติงานมีผลต่อประสิทธิภาพการอนุมัติยกเว้นภาษีสรรพสามิตสินค้าน้ำมันเชื้อเพลิงที่ส่งออกนอกราชอาณาจักร

5. ขอบเขตของการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาประสิทธิภาพงานอนุมัติยกเว้นภาษีสรรพสามิตสินค้าน้ำมันเชื้อเพลิงที่ส่งออกนอกราชอาณาจักร จากการใช้ระบบงานคืน ยกเว้นและลดหย่อนภาษี โดยกำหนดขอบเขตการศึกษาดังนี้

5.1 ขอบเขตด้านประชากร ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับงานส่งออกและอนุมัติยกเว้นภาษีสรรพสามิตสินค้าน้ำมันเชื้อเพลิงที่ส่งออกนอกราชอาณาจักร จำนวนทั้งสิ้น 52 คน

5.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา ศึกษาประสิทธิภาพของงานอนุมัติยกเว้นภาษีสรรพสามิตสินค้าน้ำมันเชื้อเพลิงที่ส่งออกนอกราชอาณาจักรจากการใช้ระบบงานคืน ยกเว้นและลดหย่อนภาษี โดยจำแนกตามปัจจัยได้ดังนี้

5.2.1 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส ตำแหน่งงาน ระยะเวลาการทำงาน ระดับตำแหน่ง และสถานภาพการปฏิบัติงาน

5.2.2 ปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน ได้แก่ เทคโนโลยีของระบบ โปรแกรมของระบบ การบริหารจัดการ และสภาพแวดล้อมของการปฏิบัติงาน กฎหมาย/ระเบียบ

5.3 ขอบเขตด้านตัวแปร

5.3.1 ตัวแปรต้น (Independent Variable) ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน

5.3.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variable) ได้แก่ ประสิทธิภาพในการอนุมัติยกเว้นภาษีสรรพสามิตสินค้าน้ำมันเชื้อเพลิงที่ส่งออกนอกราชอาณาจักร

5.4 ขอบเขตด้านระยะเวลา ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษา คือ มกราคม 2555 ถึง พฤษภาคม 2555

6. นิยามศัพท์เฉพาะ

6.1 ภาษีสรรพสามิต หมายถึง ภาษีที่เรียกเก็บจากสินค้าและบริการตามพระราชบัญญัติ ภาษีสรรพสามิต พ.ศ.2527 และตามพระราชบัญญัติพิกัดอัตราภาษีสรรพสามิต พ.ศ.2527 เช่น ภาษีน้ำมันและผลิตภัณฑ์น้ำมัน รถยนต์ รถจักรยานยนต์ น้ำหอม เป็นต้น

6.2 การยกเว้นภาษีสรรพสามิต หมายถึง มาตรการในการให้สิทธิประโยชน์ทางภาษีต่อ บุคคลหรือองค์กรที่พึงได้รับสิทธิประโยชน์นั้นทั้งทางตรงและทางอ้อมด้วยเหตุผลทางด้านเศรษฐกิจ สังคม หรือเหตุผลอื่นใด ให้แก่ผู้ประกอบการอุตสาหกรรม ผู้นำเข้าหรือบุคคลอื่นที่กฎหมายกำหนดให้เป็นผู้มีหน้าที่เสียภาษี

6.3 ประสิทธิภาพงานอนุมัติยกเว้นภาษีสรรพสามิตสินค้าน้ำมันเชื้อเพลิงที่ส่งออกนอกราชอาณาจักร หมายถึง ผลผลิตหรือผลงานที่ได้รับ ทรัพยากรทางการบริหารที่ใช้ไป ความพึงพอใจในผลงานที่ออกมา

6.4 เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน หมายถึง ข้าราชการ พนักงานราชการ และลูกจ้างที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับงานส่งออกและอนุมัติยกเว้นภาษีสรรพสามิตสินค้าน้ำมันเชื้อเพลิงที่ส่งออกนอกราชอาณาจักร

6.5 ระบบงานคืน ยกเว้นและลดหย่อนภาษี หมายถึง ระบบงานที่พัฒนาขึ้นตามความต้องการของผู้ใช้งานสำหรับบันทึกข้อมูลการคืน ยกเว้นและลดหย่อนภาษีสำหรับสินค้าสรรพสามิตตามพระราชบัญญัติภาษีสรรพสามิต พ.ศ.2527 เช่น การพิจารณาอนุมัติ รายงานสรุปข้อมูลการคืน/ยกเว้นภาษี และบันทึกหนังสือครุฑ

6.6 ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการอนุมัติยกเว้นภาษีสรรพสามิตสินค้าน้ำมันเชื้อเพลิงที่ส่งออกนอกราชอาณาจักร หมายถึง

6.6.1 เทคโนโลยี/โปรแกรมของระบบ หมายถึง ตัวเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ระบบป้องกันการเสียหาย ระบบเครือข่าย โปรแกรมที่ใช้ในระบบงาน ความสามารถในการเชื่อมโยงและประมวลผลข้อมูล

6.6.2 การบริหารจัดการ หมายถึง การดำเนินการเพื่อให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย ประกอบด้วย การให้ความสำคัญและสนับสนุนการดำเนินงานของผู้บริหาร การให้ความร่วมมือและการติดต่อประสานงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จำนวนบุคลากร เทคโนโลยี การจัดสรรงบประมาณ การฝึกอบรม สถานที่ วัสดุอุปกรณ์ เอกสาร และเครื่องใช้สำนักงาน

6.6.3 สภาพแวดล้อมของการปฏิบัติงาน หมายถึง บรรยากาศในการทำงาน ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ที่เกี่ยวข้อง ความคล่องตัว การจัดเก็บเอกสาร และคู่มือการปฏิบัติงาน

6.6.4 กฎหมาย/ระเบียบ หมายถึง ประกาศกระทรวงการคลัง ประกาศและระเบียบกรมสรรพสามิต ระเบียบและวิธีปฏิบัติที่เกี่ยวข้อง หนังสือเวียนที่เกี่ยวกับงานสินค้าน้ำมันเชื้อเพลิง

7. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

7.1 ทำให้เจ้าหน้าที่ ผู้บริหารและหน่วยงานทราบถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่องานอนุมัติยกเว้นภาษีสรรพสามิตสินค้าน้ำมันเชื้อเพลิงที่ส่งออกนอกราชอาณาจักร

7.2 ทำให้ผู้บริหารทราบถึงความต้องการสนับสนุนของเจ้าพนักงานสรรพสามิต เพื่อเป็นแนวทางการพัฒนาระบบงานคืน ยกเว้นและลดหย่อนภาษี

บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพงานอนุมัติยกเว้นภาษีสรรพสามิตสินค้าน้ำมันเชื้อเพลิงที่ส่งออกนอกราชอาณาจักร มีการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องตามลำดับดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของกรมสรรพสามิต
2. แนวคิดเกี่ยวกับการยกเว้น ลดหย่อน และคืนภาษีสรรพสามิตสินค้าที่ส่งออกนอกราชอาณาจักร
3. การจัดการระบบงานคืน ยกเว้นและลดหย่อนภาษี และการอนุมัติยกเว้นภาษีสรรพสามิตสินค้าน้ำมันเชื้อเพลิงที่ส่งออกนอกราชอาณาจักรและระเบียบที่เกี่ยวข้อง
4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพ
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. ข้อมูลทั่วไปของกรมสรรพสามิต

1.1 ประวัติกรมสรรพสามิต

ภาษีสรรพสามิต ตรงกับภาษาอังกฤษ คือ “EXCISE” เป็นภาษีที่จัดเก็บจากสินค้าและบริการซึ่งมีเหตุผลสมควรที่จะต้องรับภาระภาษีสูงกว่าปกติ เช่น บริโภคแล้วอาจก่อให้เกิดผลเสียต่อสุขภาพและศีลธรรมอันดี (Sumptuary Excise) เช่น สุรา ยาสูบ ไฟ มีลักษณะฟุ่มเฟือย (Luxury Excise) เช่น แก้วและเครื่องแก้ว พรมและสิ่งปูพื้นอื่นๆ ผลิตภัณฑ์เครื่องหอมและเครื่องสำอาง และสินค้าและบริการที่ได้รับผลประโยชน์เป็นพิเศษจากกิจการของรัฐ (Benefit-based Excise) เช่น น้ำมันและผลิตภัณฑ์น้ำมัน หลักเกณฑ์เบ็ดเตล็ด เช่น ในกรณีที่รัฐบาลจำเป็นต้องการรายได้หรือต้องการจำกัดการผลิตสินค้าอย่างใดอย่างหนึ่งเป็นการเฉพาะคราว ก็จัดให้มีการเก็บภาษีการขายเฉพาะด้วย หรือในยามที่รัฐบาลจำเป็นต้องการใช้จ่ายเงินจำนวนหนึ่งเพื่อบรรเทาความทุกข์ยากของคนจนก็อาจเรียกเก็บภาษีจากสินค้าบางประเภทขึ้นเป็นพิเศษ

การจัดเก็บภาษีสรรพสามิต ในประเทศไทยสันนิษฐานว่ามีการจัดเก็บตั้งแต่สมัยกรุงสุโขทัยเป็นราชธานีแต่ไม่มีหลักฐาน มาปรากฏหลักฐานในสมัยกรุงศรีอยุธยาตอนต้น สมัยพระเจ้าปราสาททอง (พ.ศ.2178) โดยกฎหมายลักษณะพระธรรมนูญได้กำหนดว่าได้เก็บอากรจากสุรา แต่อัตราเท่าใดและวิธีการจัดเก็บอย่างไร ไม่ได้ระบุไว้ แต่ปรากฏหลักฐานชัดเจนในสมัยสมเด็จพระนารายณ์มหาราช สำหรับภาษีสรรพสามิตของไทยอาจกล่าวได้ว่ามีต้นกำเนิดมาจากสินค้าสองประเภท คือ ฝิ่น และสุรา ซึ่งมีหน่วยงานที่รับผิดชอบการจัดเก็บภาษีดังกล่าวแยกจากกัน คือ กรมฝิ่นและกรมสุรา

ใน พ.ศ. 2474 กรมสุราได้รับมอบหมายให้เป็นผู้ควบคุมและจัดเก็บภาษี ไม้ขีดไฟที่ ทำขึ้นในราชอาณาจักรด้วยอีกอย่างหนึ่ง และต่อไปอาจจะมียกการอย่างอื่นเพิ่มขึ้นอีกก็ได้นาม “กรม สุรา” ไม่เหมาะสมกับหน้าที่ราชการที่ปฏิบัติอยู่ จึงได้มีประกาศพระบรมราชโองการ ลงวันที่ 17 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2474 เปลี่ยนนาม “กรมสุรา” เป็น “กรมสรรพสามิต” และในวันรุ่งขึ้นคือในวันที่ 18 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2474 ได้ทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ แต่งตั้งหม่อมเจ้าจิตรโกศทวิ เกษมศรี ดำรง ตำแหน่งอธิบดีกรมสรรพสามิตต์ เป็นคนแรก

ในปีพุทธศักราช 2476 ได้มีพระราชกฤษฎีกาจัดวางระเบียบกรมในกระทรวงการคลัง ให้แยกงานสรรพสามิตต์และงานฝิ่นออกจากกรมสรรพากรแล้วตั้งเป็น “กรมสรรพสามิตต์และฝิ่น” และในปีเดียวกันนั้นได้มีพระราชบัญญัติปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม พ.ศ. 2476 ให้แก่นาม “กรม สรรพสามิตต์และฝิ่น” เป็น “กรมสรรพสามิต”

1.2 การจัดเก็บภาษี

ในปัจจุบันกรมสรรพสามิตต์จัดเก็บภาษีจากสินค้าและบริการดังนี้

สุรา	หินอ่อนและหินแกรนิตที่แปรรูปแล้ว*
ไฟ	น้ำมันและผลิตภัณฑ์น้ำมัน
สารทำลายชั้นบรรยากาศโอโซน	รถจักรยานยนต์
เครื่องไฟฟ้า	ยาสูบ
แก้วและเครื่องแก้ว	รถยนต์
เรือ	สลากกินแบ่ง*
พรมและสิ่งปูพื้นอื่นๆ	แบตเตอรี่
เครื่องดื่ม	สนามแข่งม้า
สนามกอล์ฟ	กิจการโทรคมนาคม
ไนท์คลับและดิสโก้เทค	สถานอาบน้ำหรืออบตัวและนวด
ผลิตภัณฑ์เครื่องหอมและเครื่องสำอาง	

*ได้รับการยกเว้นภาษี

1.3 วิสัยทัศน์ และพันธกิจ

1.3.1 วิสัยทัศน์

องค์กรพลวัตเพื่อการจัดเก็บภาษีที่มีมาตรฐานสากล ปกป้องสังคมและ สิ่งแวดล้อม

ตัวชี้วัดวิสัยทัศน์

1. ร้อยละของมูลค่าการจัดเก็บภาษีปีที่เพิ่มขึ้น
2. จำนวนนวัตกรรม/ระบบ/กระบวนการ/มาตรการ/ผลงาน รูปแบบใหม่ของการจัดเก็บภาษี

การจัดเก็บภาษี

1.3.2 พันธกิจ

- ส่งเสริมฐานะทางการคลังอย่างยั่งยืน
- เสริมสร้างความยั่งยืนทางเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม
- สร้างความเป็นมาตรฐานในการจัดเก็บภาษี
- บริหารงานแบบองค์กรพลวัต โดยยึดหลักธรรมาภิบาล

1.3.3 ประเด็นยุทธศาสตร์

- จัดเก็บภาษีเพื่อส่งเสริมฐานะทางการคลังอย่างยั่งยืน
- เสริมสร้างความยั่งยืนทางเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม
- ผลักดันมาตรฐานบริการสู่ความเป็นเลิศระดับสากล
- บริหารงานแบบองค์กรพลวัต โดยยึดหลักธรรมาภิบาล

กรมสรรพสามิตสามารถจัดเก็บรายได้จากสินค้าน้ำมันและผลิตภัณฑ์น้ำมัน สูงเป็นลำดับที่ 1 ของการจัดเก็บรายได้ ตามข้อมูลจากรายงานประจำปี ประจำปีงบประมาณ 2554 แต่อีกด้านหนึ่งพบว่าปริมาณการส่งสินค้าน้ำมันออกนอกราชอาณาจักร แยกตามชนิด ประจำปีงบประมาณ 2550 ถึง 2554 มีปริมาณสูงมาก รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 2.1

ตารางที่ 2.1 แสดงข้อมูลผลิตภัณฑ์ และปริมาณ (ลิตร) สินค้าน้ำมันที่ส่งออกนอกราชอาณาจักรของกรมสรรพสามิต ประจำปีงบประมาณ 2550 ถึง 2554

ที่	ผลิตภัณฑ์ (ลิตร/ กิโลกรัม)	ปีงบประมาณ				
		2554	2553	2552	2551	2550
1	น้ำมันเบนซิน	1,049,009,355	1,160,515,404	1,253,887,112	1,411,507,418	1,804,590,705
2	น้ำมันดีเซล หมุนเร็ว (HSD)	3,696,217,936	4,796,311,631	3,155,127,595	2,933,243,062	1,710,700,490
3	NGL	262,783,662	149,934,292	135,190,648	126,328,401	170,845,110
4	LPG	151,558,823	178,634,991	141,957,651	58,920,557	231,828,775
5	JET	1,688,086,639	1,583,936,274	1,623,983,372	785,459,407	927,044,497
6	น้ำมันเตา	2,740,508,599	3,542,762,699	4,799,786,421	3,395,804,589	1,797,717,314
7	น้ำมันอื่นๆ	4,952,849,810	4,509,140,710	3,154,837,871	2,237,245,821	1,815,897,384
	รวม	14,541,014,824	15,921,236,001	14,264,770,670	10,948,509,255	8,458,624,275

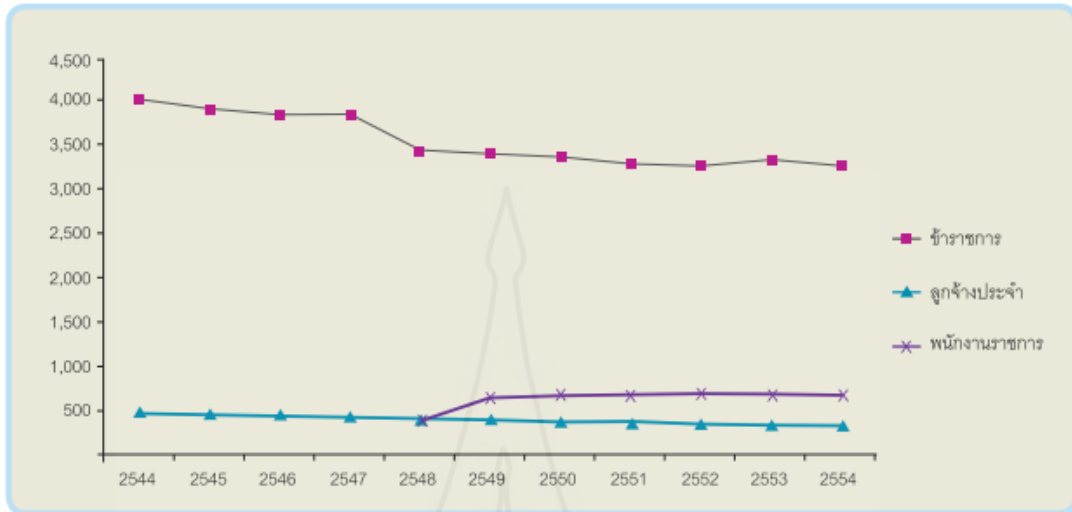
ที่มา: สำนักมาตรฐานการจัดเก็บภาษี 2

1.4 โครงสร้างการแบ่งงานกรมสรรพสามิต



ภาพที่ 2.1 แผนภูมิโครงสร้างการแบ่งงานกรมสรรพสามิต

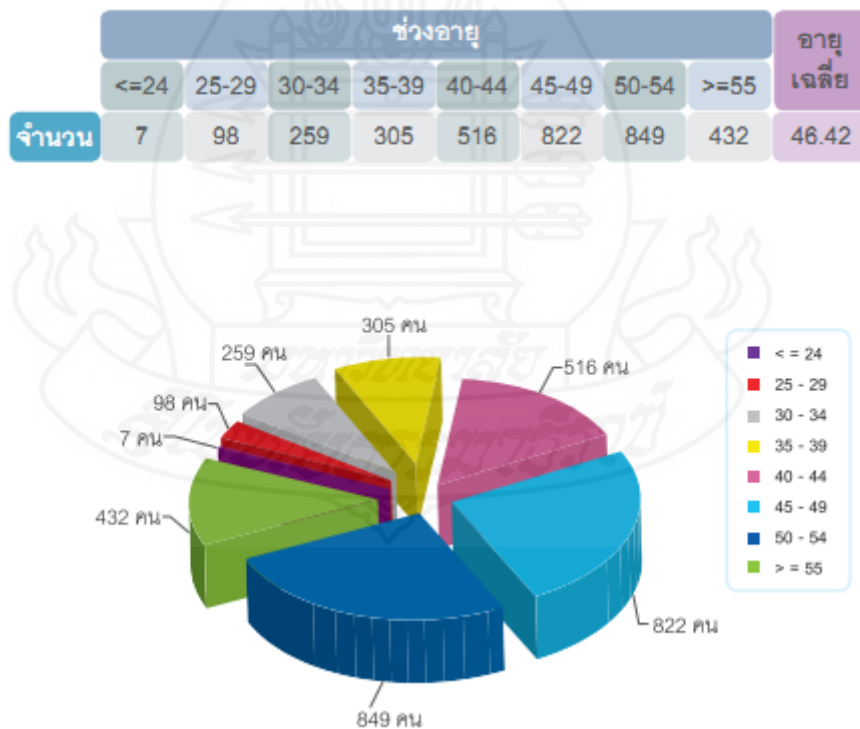
1.5 อัตรากำลังกรรมสรรพสามิต



ณ วันที่ 1 ตุลาคม 2554

ที่มา: ส่วนวิชาการบริหารทรัพยากรบุคคล สำนักบริหารทรัพยากรบุคคล

ภาพที่ 2.2 จำนวนข้าราชการ ลูกจ้างประจำ และพนักงานราชการ กรมสรรพสามิต

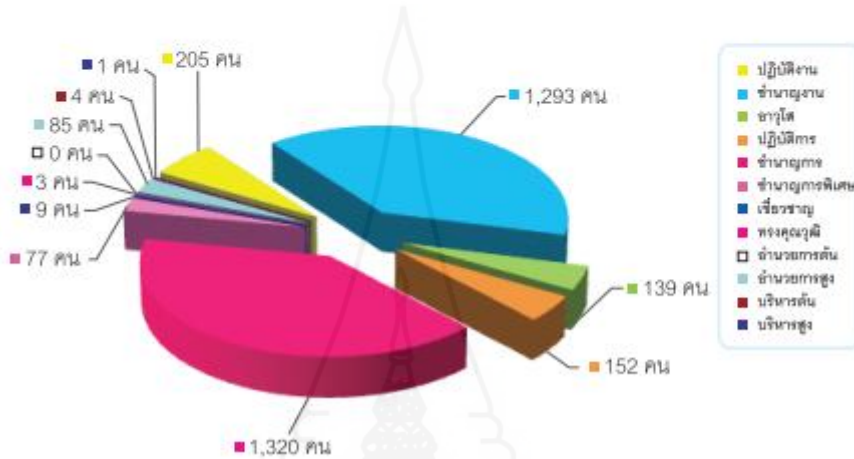


ณ วันที่ 1 ตุลาคม 2554

ที่มา: ส่วนวิชาการบริหารทรัพยากรบุคคล สำนักบริหารทรัพยากรบุคคล

ภาพที่ 2.3 โครงสร้างอายุข้าราชการ

ประเภททั่วไป			ประเภทวิชาการ					อำนวยการ		บริหาร		รวม
ปฏิบัติงาน	ชำนาญงาน	อาวุโส	ปฏิบัติการ	ชำนาญการ	ชำนาญการพิเศษ	เชี่ยวชาญ	ทรงคุณวุฒิ	อำนวยการต้น	อำนวยการสูง	บริหารต้น	บริหารสูง	
205	1,293	139	152	1,320	77	9	3	-	85	4	1	3,288



ณ วันที่ 1 ตุลาคม 2554

ที่มา: ส่วนวิชาการบริหารทรัพยากรบุคคล สำนักบริหารทรัพยากรบุคคล

ภาพที่ 2.4 จำนวนข้าราชการจำแนกตามระดับตำแหน่ง

2. แนวคิดเกี่ยวกับการยกเว้น ลดหย่อน และคืนภาษีสรรพสามิตสินค้าที่ส่งออกนอกราชอาณาจักร

2.1 ความหมายของการยกเว้น การลดหย่อน การลดอัตราและการคืนภาษี (ประกาศ คงเอียต, 2542: 199-210)

การยกเว้นและการคืนภาษีเป็นมาตรการในการให้สิทธิประโยชน์ทางภาษีต่อบุคคลหรือองค์กรที่จะพึงได้รับสิทธิประโยชน์นั้นทั้งทางตรงและทางอ้อม ด้วยเหตุผลทางด้านเศรษฐกิจสังคมหรือเหตุผลอื่นใด ส่วนการลดหย่อนและการลดอัตราภาษีนั้นเป็นมาตรการที่ใช้สำหรับลดภาระภาษีแก่ผู้มีหน้าที่เสียภาษีหรือบุคคลอื่นที่พึงได้รับประโยชน์จากการลดอัตราภาษีนั้นด้วย เช่น ผู้บริโภคสินค้า เป็นต้น การยกเว้นภาษีได้มีการกำหนดไว้ทั้งในพระราชบัญญัติภาษีสรรพสามิต พ.ศ. 2527 และกฎหมายอื่น ส่วนการลดหย่อน การลดอัตราและการคืนภาษีนั้น โดยหลักแล้วจะกำหนดไว้เฉพาะในพระราชบัญญัติภาษีสรรพสามิต พ.ศ. 2527 เท่านั้น

การยกเว้นภาษี เป็นมาตรการที่ใช้สำหรับยกเว้นภาษีที่จะต้องเสียให้แก่บุคคลที่กฎหมายกำหนดให้เป็นผู้มีหน้าที่เสียภาษี ดังนั้น การยกเว้นภาษีจึงไม่อาจที่จะยกเว้นให้แก่บุคคลอื่นนอกจากผู้มีหน้าที่เสียภาษีได้ สำหรับกรณีตามพระราชบัญญัติภาษีสรรพสามิต พ.ศ. 2527 จึงต้องยกเว้นภาษีให้แก่ผู้ประกอบการอุตสาหกรรม ผู้ประกอบกิจการสถานบริการ ผู้นำเข้า หรือบุคคลอื่นที่กฎหมายกำหนดให้เป็นผู้มีหน้าที่เสียภาษีเท่านั้น อย่างไรก็ตาม การยกเว้นภาษีให้แก่ผู้มีหน้าที่เสียภาษีในบางกรณีจะมีผลโดยทางอ้อมต่อบุคคลอื่นด้วย เช่น การยกเว้นภาษีสำหรับน้ำมันและผลิตภัณฑ์น้ำมันที่นำไปใช้ในอุตสาหกรรมปิโตรเคมี ผู้ที่ได้รับยกเว้นภาษีคือผู้ประกอบการปิโตรเคมีที่จะได้รับน้ำมันและผลิตภัณฑ์น้ำมันไปใช้ในอุตสาหกรรมของตนโดยปลอดภาระภาษี

การลดอัตราภาษี การลดอัตราภาษีนี้อาจจะเป็นการลดลงมาจากอัตราเพดาน (Ceiling Rate) หรือลดลงมาเป็นพิเศษจากอัตราที่ใช้จัดเก็บภาษีทั่วไปก็ได้ขึ้นอยู่กับนโยบายในการบริหารและจัดเก็บภาษี การลดอัตราภาษีจะเกิดผลทั้งต่อผู้มีหน้าที่เสียภาษีและบุคคลอื่นที่เกี่ยวข้องกับสินค้าหรือบริการนั้น แต่ผู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรงคือผู้มีหน้าที่เสียภาษีเพราะตัวแปรที่ทำให้ต้องเสียภาษีมากหรือน้อยประการหนึ่งคืออัตราภาษี

การคืนภาษี การคืนภาษีอาจกระทำได้ทั้งต่อบุคคลที่มีหน้าที่เสียภาษีหรือบุคคลอื่นก็ได้ เช่น สินค้าที่เสียภาษีไปแล้วถ้าผู้ประกอบการจะส่งสินค้านั้นออกนอกราชอาณาจักรก็มีสิทธิขอคืนภาษีได้ การคืนภาษีในกรณีนี้จึงเป็นการคืนให้แก่ผู้ประกอบการ แต่ถ้าสินค้านั้นดังกล่าวผู้ประกอบการได้ขายให้แก่บุคคลอื่นไปแล้ว ถ้าบุคคลนั้นจะส่งสินค้าออกนอกราชอาณาจักรก็ย่อมมีสิทธิขอคืนภาษีได้เช่นเดียวกัน ซึ่งทั้ง 2 กรณีนี้จะต้องปฏิบัติตามความในมาตรา 100 แห่งพระราชบัญญัติภาษีสรรพสามิต พ.ศ. 2527

การลดหย่อนภาษี การลดหย่อนภาษีนี้นั้นโดยทั่วไปจะเป็นการลดหย่อนให้แก่ผู้มีหน้าที่เสียภาษี เพื่อให้ภาระภาษีของบุคคลนั้นลดน้อยลงซึ่งอาจกระทำได้หลายรูปแบบ แต่การลดหย่อนภาษีตามพระราชบัญญัติภาษีสรรพสามิต พ.ศ. 2527 จะมีได้ในกรณีตามมาตรา 101 คือ การนำภาษีสรรพสามิตที่ได้เสียภาษีไปแล้วสำหรับสินค้าที่ใช้เป็นวัตถุดิบหรือส่วนประกอบในการผลิตสินค้าที่กำหนดในกฎกระทรวง ไปหักออกจากจำนวนเงินภาษีที่ต้องเสียสำหรับสินค้านั้น

2.2 การยกเว้น การลดอัตรา และการคืนภาษี ตามพระราชบัญญัติภาษีสรรพสามิต พ.ศ. 2527

พระราชบัญญัติภาษีสรรพสามิต พ.ศ. 2527 ได้กำหนดเรื่องการยกเว้น การลดอัตรา และการคืนภาษีสรรพสามิตไว้ดังต่อไปนี้

2.2.1 สินค้านำเข้าที่ได้รับการยกเว้นอากรขาเข้า สินค้าที่นำเข้ามาในราชอาณาจักร ซึ่งได้รับการยกเว้นอากรขาเข้าจะได้รับยกเว้นภาษีสรรพสามิตด้วยตามมาตรา 99 ซึ่งบัญญัติว่า “สินค้านำเข้าที่จำแนกประเภทไว้ในภาคที่ว่าด้วยของที่ได้รับการยกเว้นอากรตามกฎหมายว่าด้วยพิกัดอัตราภาษีศุลกากร ให้ได้รับยกเว้นภาษีตามพระราชบัญญัตินี้ด้วย โดยถือตามเกณฑ์และเงื่อนไขเดียวกับที่บัญญัติไว้ในกฎหมายว่าด้วยพิกัดอัตราศุลกากรให้รัฐมนตรีโดยอนุมัติของคณะรัฐมนตรี มีอำนาจประกาศในราชกิจจานุเบกษา กำหนด ให้สินค้าตามวรรคหนึ่งเป็นสินค้าที่ต้องเสียภาษีตามพระราชบัญญัตินี้”

การยกเว้นภาษีในกรณีนี้ กฎหมายกำหนดขึ้นเพื่อให้สอดคล้องกับการยกเว้นอากรขาเข้าตามกฎหมายศุลกากร ซึ่งถ้ามิได้กำหนดไว้เช่นนี้ก็จะทำให้สินค้าที่ได้รับยกเว้นอากรที่ระบุไว้ในพิกัดอัตราศุลกากรภาคที่ว่าด้วยของที่ได้รับยกเว้นอากรจะไม่ได้รับยกเว้นภาษีสรรพสามิต ทำให้การยกเว้นภาษีไม่สอดคล้องกันทั้ง ๆ ที่เป็นสินค้าเดียวกัน ดังนั้น ถ้าสินค้าใดที่กำหนดไว้ในพิกัดอัตราภาษีสรรพสามิตและเป็นสินค้าที่กำหนดไว้ในพิกัดอัตราศุลกากรว่าด้วยของที่ได้รับยกเว้นอากร ก็จะได้รับยกเว้นภาษีสรรพสามิตตามมาตรา 99 วรรคหนึ่ง สินค้าใดที่ได้รับยกเว้นภาษีในกรณีนี้จะต้องพิจารณาจากพิกัดอัตราศุลกากรภาค

2.2.2 สินค้าที่ส่งออกไปนอกราชอาณาจักร พระราชบัญญัติภาษีสรรพสามิต พ.ศ.2527 ได้กำหนดให้สินค้าที่ส่งออกไปนอกราชอาณาจักรได้รับยกเว้นหรือคืนภาษีหรือลดอัตราภาษีตามมาตรา 100 ซึ่งบัญญัติว่า

สินค้าที่ส่งออกไปนอกราชอาณาจักร ให้ได้รับยกเว้นหรือคืนภาษีหรือลดอัตราภาษีตามหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขที่กำหนดในกฎกระทรวง

สินค้าตามวรรคหนึ่ง ถ้านำกลับเข้ามาในราชอาณาจักร ให้ผู้นำเข้าเสียภาษีตามอัตราที่ใช้อยู่ในเวลาที่นำเข้า แต่ถ้าเป็นกรณีลดอัตราภาษีให้นำค่าภาษีที่ชำระไว้แล้วมาหักออกได้ ทั้งนี้ เว้นแต่เป็นการนำเข้าเพื่อส่งกลับคืนโรงอุตสาหกรรมหรือคลังสินค้าทัณฑ์บน”

มาตรา 100 กำหนดให้ยกเว้นภาษีโดยมุ่งถึงสินค้าที่ส่งออกไปนอกราชอาณาจักร ซึ่งมีได้จำกัดว่าผู้ส่งออกจะเป็นผู้ใด กล่าวคือ อาจจะเป็นผู้ประกอบการอุตสาหกรรมที่ผลิตสินค้านั้นขึ้นหรือบุคคลอื่นก็ได้ ถ้าส่งสินค้าออกไปนอกราชอาณาจักรก็จะได้รับยกเว้นหรือคืนภาษีหรือลดอัตราภาษี แต่ต้องปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขที่กำหนดในกฎกระทรวง สินค้าที่ส่งออกไปนอกราชอาณาจักรนั้นกฎหมายให้สิทธิทางภาษีไว้ 3 ประการ คือ (1) ให้ได้รับการยกเว้นภาษี กล่าวคือ เป็นสินค้าที่ขอส่งออกไปนอกราชอาณาจักรในขณะที่ยังไม่มีชำระภาษีสำหรับสินค้านั้น (2) ให้ได้รับการคืนภาษี กล่าวคือ เป็นสินค้าที่ในขณะที่ขอส่งออกไปนอกราชอาณาจักรได้มีการชำระภาษีสำหรับสินค้านั้นแล้ว หรือ (3) ให้ได้รับการลดอัตราภาษี กล่าวคือ ในขณะที่ขอส่งออกไปนอกราชอาณาจักรยังไม่มีชำระภาษีสำหรับสินค้านั้น และผู้ส่งออกมิได้ขอยกเว้นหรือคืนภาษีแต่ขอลดอัตราภาษีจากอัตราที่ใช้อยู่โดยทั่วไปสำหรับสินค้านั้น การส่งสินค้าออกไปนอกราชอาณาจักรที่จะได้รับยกเว้นหรือคืนภาษีหรือลดอัตราภาษีได้มีกฎกระทรวงออกตามความในมาตรา 100 กำหนดสาระสำคัญไว้ดังนี้

1) สินค้าที่ส่งออกไปนอกราชอาณาจักรที่จะได้รับยกเว้นภาษีหรือคืนภาษีหรือลดอัตราภาษีตามมาตรา 100 ต้องเป็นสินค้าที่ส่งออกโดยผู้ประกอบการ แต่เป็นผู้ซื้อหรือได้รับสินค้าที่ผลิตในราชอาณาจักรจากผู้ประกอบการเป็นทอดแรก เพื่อนำหรือส่งออกไปนอกราชอาณาจักรต่อไป

การที่กฎกระทรวงจำกัดสิทธิของบุคคลอื่นที่มีใช้ผู้ประกอบการในกรณีนี้ไว้โดยให้สิทธิเฉพาะนิติบุคคลและต้องเป็นผู้ซื้อหรือได้รับสินค้าที่ผลิตในราชอาณาจักรจากผู้ประกอบการเป็นทอดแรก เพื่อส่งออกไปนอกราชอาณาจักรนั้น เนื่องจากถ้าให้สิทธิแก่บุคคลธรรมดา หรือให้สิทธิแก่บุคคลธรรมดาหรือนิติบุคคลที่มีใช้เป็นผู้ซื้อทอดแรกจากผู้ประกอบการ

ด้วย อาจก่อให้เกิดปัญหาในการตรวจสอบเพื่อยกเว้นหรือคืนภาษี และอาจจะทำให้เกิดการหลีกเลี่ยงภาษีขึ้นได้

2) ไม่เป็นสินค้าที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลังโดยอนุมัติคณะรัฐมนตรีได้ประกาศโดยอาศัยอำนาจตามมาตรา 103 กำหนดให้ได้รับการลดอัตราภาษีหรือยกเว้นภาษีในกรณีส่งออกนอกราชอาณาจักร

3) ผู้ส่งออกต้องยื่นคำขอตามแบบและสถานที่ที่กำหนดไว้

4) อธิบดีหรือผู้ซึ่งอธิบดีมอบหมายมีอำนาจสั่งให้เจ้าพนักงานสรรพสามิตหรือพนักงานเจ้าหน้าที่ทำการตรวจสอบสินค้าที่ขอส่งออกหรือจะใช้วิธีการตรวจสอบทางเอกสารแทนการตรวจสอบสินค้าก็ได้ และมีอำนาจประทับตราหรือเครื่องหมายเพื่อแสดงว่าเป็นสินค้าที่ขอรับยกเว้นหรือคืนภาษีหรือลดอัตราภาษี แต่ถ้าโดยสภาพของสินค้านั้นไม่อาจประทับตราหรือเครื่องหมายได้ อธิบดีหรือผู้ซึ่งอธิบดีมอบหมายอาจสั่งให้ดำเนินการอื่นใดตามที่เห็นสมควรเพื่อแสดงให้ทราบว่าเป็นสินค้าที่ขอรับยกเว้นหรือคืนภาษีหรือลดอัตราภาษี ซึ่งจะต้องพิจารณาตามสภาพของแต่ละสินค้าว่าควรจะดำเนินการอย่างไร

5) เมื่อได้ดำเนินการตาม 4) แล้ว ให้อธิบดีหรือผู้ซึ่งอธิบดีมอบหมายมีคำสั่งอนุญาตให้ผู้ส่งสินค้าออกนอกราชอาณาจักรนำสินค้าที่ขอยกเว้นหรือคืนภาษีหรือลดอัตราภาษีจากโรงอุตสาหกรรม คลังสินค้าทัณฑ์บน หรือสถานที่เก็บสินค้า แล้วแต่กรณี ไปยังสถานที่ส่งออกโดยจะกำหนดระยะเวลาที่จะต้องส่งสินค้าออกนอกราชอาณาจักรด้วยก็ได้ และถ้าเป็นสินค้าที่ยังมิได้เสียภาษีให้นำสินค้านั้นออกจากโรงอุตสาหกรรมหรือคลังสินค้าทัณฑ์บนโดยให้ได้รับการขยายหรือเลื่อนกำหนดเวลาชำระภาษีออกไปเป็นการชั่วคราว จนกว่าอธิบดีหรือผู้ซึ่งอธิบดีมอบหมายจะได้มีคำสั่งให้ยกเว้นหรือคืนภาษีหรือลดอัตราภาษี

6) ก่อนส่งสินค้าออกไปผู้ส่งสินค้าออกนอกราชอาณาจักรต้องให้พนักงานสรรพสามิตหรือพนักงานเจ้าหน้าที่และพนักงานศุลกากร ณ สถานที่ส่งออก ตรวจสอบสินค้าและรับรองการตรวจสอบนั้น แต่ถ้าอธิบดีพิจารณาเห็นสมควรจะให้ตรวจสอบและรับรองการตรวจสอบเฉพาะพนักงานศุลกากรก็ได้

7) ให้ผู้ส่งสินค้าออกนอกราชอาณาจักรแจ้งการส่งสินค้านั้นต่อเจ้าพนักงานสรรพสามิตหรือพนักงานเจ้าหน้าที่ ณ กรมสรรพสามิต หรือสำนักงานสรรพสามิตจังหวัดที่ผู้นั้นได้ยื่นคำขอไว้ภายในสามสิบวันนับแต่วันที่ส่งสินค้านั้นออกนอกราชอาณาจักร พร้อมด้วยหลักฐานการรับรองการตรวจสอบสินค้า และหลักฐานการแสดงการตรวจปล่อยสินค้าออกนอกราชอาณาจักรของพนักงานศุลกากร ถ้าผู้ส่งสินค้าออกนอกราชอาณาจักรไม่ปฏิบัติตามข้อกำหนดดังกล่าวนี้จะไม่ได้รับยกเว้น หรือคืนภาษีหรือลดอัตราภาษี และให้ผู้นั้นมีหน้าที่เสียภาษีสำหรับสินค้าที่ขอรับยกเว้นหรือลดอัตราภาษีในอัตราที่ใช้บังคับอยู่ ณ วันที่ความรับผิดชอบในอันจะต้องเสียภาษีเกิดขึ้น

8) เมื่อได้ตรวจสอบหลักฐานและการปฏิบัติของผู้ส่งสินค้าออกนอกราชอาณาจักรแล้วเห็นว่าถูกต้อง อธิบดีหรือผู้ซึ่งอธิบดีมอบหมายก็จะสั่งให้ยกเว้นหรือคืนภาษีหรือลดอัตราภาษีสำหรับสินค้านั้น ถ้าสินค้าได้สูญหายหรือขาดจำนวนไปจากที่ระบุไว้ในคำขอ อธิบดีหรือผู้ซึ่งอธิบดีมอบหมายจะสั่งยกเว้นหรือคืนภาษีหรือลดอัตราภาษีเฉพาะสินค้าที่ได้มีการส่งออกนอกราชอาณาจักรจริงก็ได้ ในกรณีเช่นนี้ ผู้ส่งสินค้าออกนอกราชอาณาจักรมีหน้าที่ต้องเสียภาษีสำหรับสินค้าตามชนิดและจำนวนที่สูญหายหรือขาดไปในอัตราที่ใช้บังคับอยู่ ณ วันที่ความรับผิดชอบในอันจะต้องเสียภาษีเกิดขึ้น เว้นแต่จะพิสูจน์ได้ว่าสินค้านั้นได้สูญหายหรือขาดจำนวนไปเพราะเหตุสุดวิสัย หรือกรณีที่ขาดจำนวนไปเพราะยังมีได้นำออกจากโรงอุตสาหกรรมคลังสินค้าทัณฑ์บน หรือสถานที่เก็บสินค้าเพื่อส่งออก

การที่จะได้รับยกเว้นหรือคืนภาษีหรือลดอัตราภาษีตามมาตรา 100 วรรคหนึ่ง จะต้องเป็นการส่งสินค้าออกนอกราชอาณาจักร กรณีใดที่ถือว่าเป็นการส่งสินค้าออกนอกราชอาณาจักรนั้นอาจแบ่งออกได้เป็น 2 กรณี คือ (1) กรณีทั่วไปคือการส่งสินค้าออกนอกราชอาณาจักรตามความเป็นจริง และ (2) กรณีที่กฎหมายให้ถือว่าเป็นการส่งสินค้าออกนอกราชอาณาจักร หมายความว่าสินค้านั้นมิได้ส่งออกไปนอกราชอาณาจักรแต่เป็นการส่งเข้าไปในเขตพื้นที่ที่กฎหมายให้ถือว่านอกราชอาณาจักร เช่น การนำสินค้าเข้าไปในเขตอุตสาหกรรมส่งออก (Export Processing Zone) ถือว่าเป็นการส่งสินค้าออกนอกราชอาณาจักรตามพระราชบัญญัติการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2522 มาตรา 52 ซึ่งบัญญัติว่า

“ของที่มีบทบัญญัติแห่งกฎหมายให้ได้รับยกเว้นหรือคืนค่าภาษีอากรเมื่อได้ส่งออกไปนอกราชอาณาจักร แม้มิได้ส่งออกแต่นำเข้าไปในเขตอุตสาหกรรมส่งออกเพื่อใช้ตามมาตรา 48 หรือมาตรา 49 ให้ได้รับยกเว้นหรือคืนค่าภาษีอากรโดยถือเสมือนว่าได้ส่งออกไปนอกราชอาณาจักรในวันที่นำเข้าไปในเขตอุตสาหกรรมส่งออก”

ดังนั้น ถ้ามีการนำสินค้าตามพิกัดอัตราภาษีสรรพสามิตเข้าไปในเขตอุตสาหกรรมส่งออกเพื่อเป็นอุปกรณ์ เครื่องมือ และเครื่องใช้ในการผลิตสินค้า หรือเพื่อการค้าเพื่อส่งออก (พระราชบัญญัติการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2522 มาตรา 48) หรือเพื่อนำไปใช้ผลิตสินค้าหรือเพื่อการค้าเพื่อส่งออก (พระราชบัญญัติการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2522 มาตรา 49) ก็ถือว่าเป็นการส่งออกไปนอกราชอาณาจักรที่จะได้รับยกเว้นหรือคืนภาษีสรรพสามิตตามมาตรา 100 แห่งพระราชบัญญัติภาษีสรรพสามิต พ.ศ. 2527 เช่นเดียวกัน

3. การจัดการระบบงานคิน ยกเว้นและลดหย่อนภาษี และการอนุมัติยกเว้นภาษี สรรพสามิตสินค้าน้ำมันเชื้อเพลิงที่ส่งออกนอกราชอาณาจักรและระเบียบที่ เกี่ยวข้อง

3.1 เป้าหมายของระบบงาน

ระบบงานคิน ยกเว้นและลดหย่อนภาษี เป็นเทคโนโลยีที่กรมสรรพสามิตนำมาใช้
ปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานหลักมีเป้าหมายสำคัญดังนี้ คือ

3.1.1 ช่วยลดภาระงานค้างและผ่อนแรงของเจ้าหน้าที่ในการตรวจสอบเอกสารเพื่อ
ประกอบการพิจารณาอนุมัติให้ยกเว้นภาษีสินค้าน้ำมันเชื้อเพลิงที่ส่งออกนอกราชอาณาจักร โดยไม่
ต้องเสียเวลาจดบันทึกข้อมูลการส่งออกด้วยมือ ไม่ต้องเก็บเอกสารจำนวนมาก

3.1.2 ช่วยให้ประมวลผลข้อมูลได้ถูกต้อง แม่นยำและรวดเร็ว

3.1.3 ช่วยให้การไหลเวียนของข้อมูลมีความรวดเร็ว สามารถตอบสนองความ
คาดหวังของลูกค้า

3.2 ภาพรวมของระบบงานคิน ยกเว้นและลดหย่อนภาษี

ระบบงานคิน ยกเว้นและลดหย่อนภาษีเป็น 1 ใน 6 ระบบงานหลักของกรม
สรรพสามิตเป็นระบบงานที่พัฒนาขึ้นความต้องการของผู้ใช้งาน (User) เช่น การคิน/ยกเว้นภาษี
สรรพสามิตสำหรับน้ำมันที่ส่งออกนอกราชอาณาจักร (RTNE0022) เป็นการบันทึกข้อมูลการคิน
ยกเว้นภาษีสรรพสามิตสำหรับน้ำมันที่ส่งออกนอกราชอาณาจักร บันทึกข้อมูลของผู้ประกอบการ ผู้
ได้รับมอบอำนาจจากผู้ประกอบการอุตสาหกรรม สถานที่นำสินค้าออก ประเทศที่ส่งออก ด้านศุลกากร
ปลายทาง เลือกรายการสินค้าและระบุข้อมูลรายการสินค้า เช่น ระบุช่วงเวลา ราคา รหัสสินค้า แบบ/
รุ่น ขนาดสินค้า ระบุจำนวน และระบบจะคำนวณค่าภาษีและพิมพ์รายงานหนังสืออนุมัติให้ยกเว้น
ภาษี

3.3 การทำงานของระบบงานคิน ยกเว้นและลดหย่อนภาษี

ระบบงานคิน ยกเว้นและลดหย่อนภาษี ประกอบด้วย 6 เมนูหลัก คือ 1. การเข้าสู่
ระบบงานคินยกเว้นและลดหย่อนภาษี 2. น้ำมันและผลิตภัณฑ์น้ำมัน 3. สินค้าตามพระราชบัญญัติ
ภาษีสรรพสามิต พ.ศ. 2527 4. สุรา ยาสูบ ไฟ 5. การพิจารณาอนุมัติ 6. การนำข้อมูลเข้าและ
รายงาน ซึ่งโปรแกรมที่อยู่ในน้ำมันและผลิตภัณฑ์น้ำมัน ประกอบด้วย

3.3.1 การคิน/ยกเว้นภาษีสรรพสามิตสำหรับน้ำมันและผลิตภัณฑ์น้ำมันที่ส่งออก
นอกราชอาณาจักร (RTNE0022)

3.3.2 การคิน/ยกเว้นภาษีสรรพสามิตสำหรับน้ำมันและผลิตภัณฑ์น้ำมันเติมเรือที่มี
ขนาดเกินกว่าห้าร้อยตันกรอสส์ (RTNE0023)

3.3.3 การยกเว้นภาษีน้ำมันเครื่องบินไอพ่นที่เติมในอากาศยานเพื่อเดินทางไป
ต่างประเทศ (RTNE0024)

3.3.4 การลดอัตราภาษีสรรพสามิตน้ำมันเครื่องบินไอพ่นที่นำไปใช้เป็นเชื้อเพลิง
สำหรับอากาศยาน (RTNE0025)

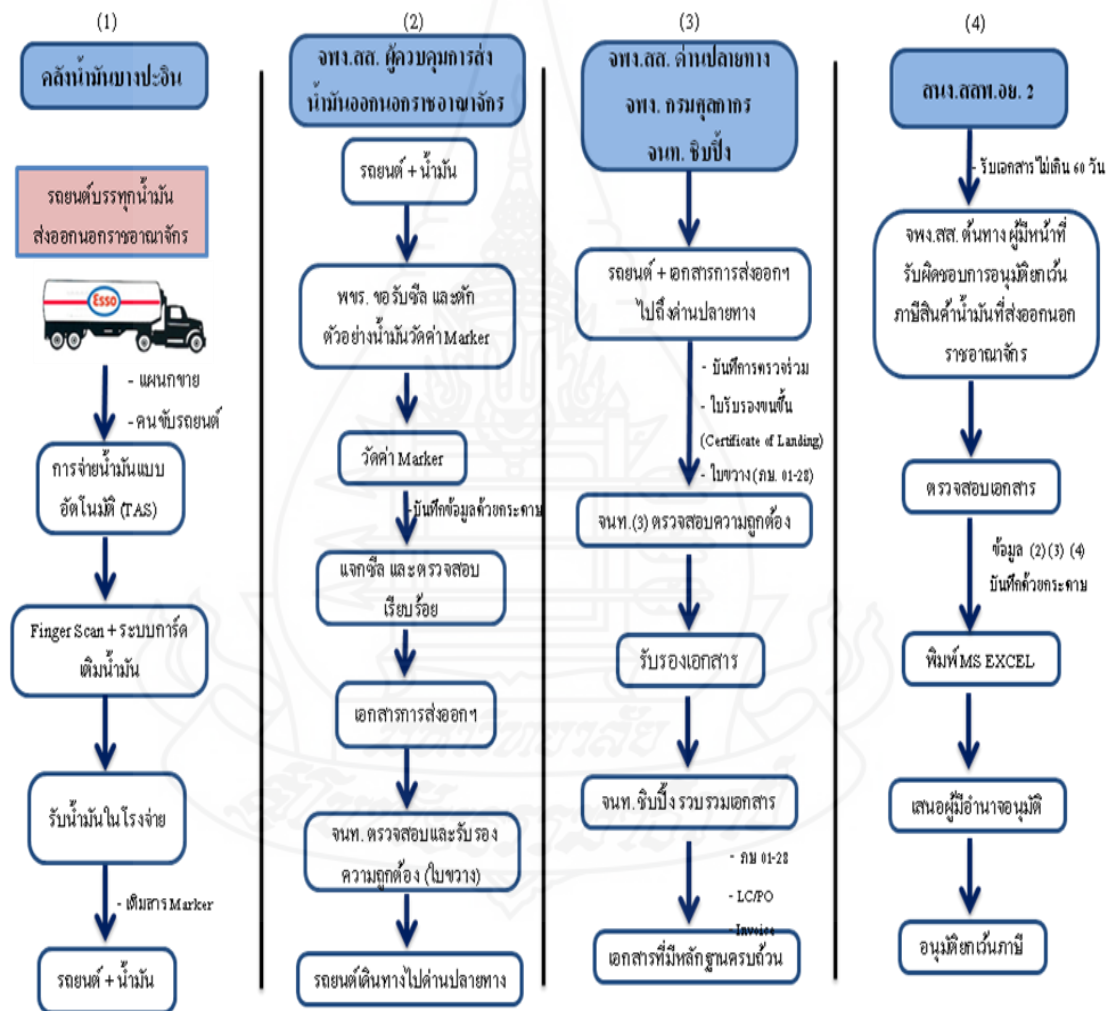
3.3.5 การคืนภาษีสรรพสามิตน้ำมันให้แก่ผู้ได้รับเอกสารสิทธิทางการทูตหรือองค์การระหว่างประเทศ (RTNE0026)

3.3.6 การยกเว้นภาษีสำหรับน้ำมันดีเซลที่นำไปจำหน่ายในเขตต่อเนื่อง (RTNE0027)

3.3.7 ใบขอรับเงินคืน (RTNE0028)

3.3.8 การยกเว้นภาษีสรรพสามิตน้ำมันและผลิตภัณฑ์น้ำมันที่นำไปใช้เป็นวัตถุดิบหรือส่วนประกอบในการผลิตในโรงอุตสาหกรรมน้ำมัน และผลิตภัณฑ์น้ำมัน (RTNE0029)

3.4 ขั้นตอนการอนุมัติยกเว้นภาษีสรรพสามิตสินค้าน้ำมันเชื้อเพลิงที่ส่งออกนอกราชอาณาจักร



ภาพที่ 2.5 แผนภูมิแสดงขั้นตอนการส่งสินค้าน้ำมันออกนอกราชอาณาจักร

จากภาพที่ 2.5 แผนภูมิแสดงขั้นตอนการส่งสินค้าน้ำมันออกนอกราชอาณาจักร จะพบว่าการส่งสินค้าน้ำมันออกนอกราชอาณาจักร ในขั้นตอนที่ (1) – (4) เป็นขั้นตอนที่ไม่มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยในการปฏิบัติงาน จะใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยในการปฏิบัติงานในขั้นตอนการบันทึกข้อมูล การตรวจปล่อยสินค้าของกรมศุลกากรในแบบรายงานใบขนสินค้าขาออก เป็นข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ เชื่อมโยงข้อมูลมาที่ระบบสารสนเทศของกรมสรรพสามิต ซึ่งใช้เวลาประมาณ 10 วัน เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานการขออนุมัติยกเว้นภาษีสรรพสามิตสำหรับสินค้า น้ำมันที่ส่งออกนอกราชอาณาจักร เป็นการใช้ระบบ Microsoft Excel เพื่อประมวลผลข้อมูลการส่งออกทั้งหมด ซึ่งเจ้าหน้าที่สรรพสามิตผู้ปฏิบัติงานดังกล่าวจะตรวจสอบเอกสารประกอบการส่งสินค้าออกนอกราชอาณาจักรทั้งหมดและเก็บข้อมูล (Raw Data) ด้วยการบันทึกด้วยกระดาษ หลังจากนั้นต้องเข้าไปตรวจสอบรายละเอียดของสินค้าที่ส่งออก ด้วยการพิมพ์รายงานใบขนสินค้าขาออกของกรมศุลกากร ในระบบงานคืน ยกเว้น และลดหย่อนกรณีสินค้าส่งออกนอกราชอาณาจักร ในระบบสารสนเทศหลักของกรมสรรพสามิตเท่านั้น

3.5 ระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการอนุมัติยกเว้นภาษีสรรพสามิตสินค้าน้ำมันเชื้อเพลิงที่ส่งออกนอกราชอาณาจักร

3.5.1 พระราชบัญญัติภาษีสรรพสามิต พ.ศ.2527 หมวด 7 การยกเว้นการลดหย่อน การลดอัตรา และการคืนภาษี มาตรา 100 วรรคหนึ่ง “สินค้าที่ส่งออกนอกราชอาณาจักร หรือนำเข้าไปในเขตปลอดอากรให้ได้รับยกเว้นหรือคืนภาษีหรือลดอัตราภาษี ตามหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขที่กำหนดในกฎกระทรวง”

3.5.2 กฎกระทรวง กำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการยกเว้นภาษีหรือคืนภาษี หรือลดอัตราภาษี สำหรับสินค้าที่ส่งออกนอกราชอาณาจักรหรือนำเข้าไปในเขตปลอดอากร และการขอรับคืน หรือยกเว้นภาษีสำหรับสินค้าที่ผู้ประกอบการมีสิทธิได้รับคืนหรือยกเว้นภาษี พ.ศ. 2547 ลงวันที่ 9 กุมภาพันธ์ 2547 หมวด 2 การยกเว้นหรือคืนภาษีหรือลดอัตราภาษี สำหรับสินค้าที่ส่งออกนอกราชอาณาจักรหรือนำเข้าไปในเขตปลอดอากร ข้อ 5 (1) ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมตามกฎหมายว่าด้วยภาษีสรรพสามิต มีสิทธิขอยกเว้นหรือคืนภาษีหรือลดอัตราภาษี สำหรับสินค้าที่ส่งออกนอกราชอาณาจักร...

3.5.3 ประกาศกระทรวงการคลัง เรื่อง ลดอัตราและยกเว้นภาษีสรรพสามิต (ฉบับที่ 87-95) ในบัญชีท้ายประกาศกระทรวงการคลังกำหนดให้ประเภทที่ 01.01 (1) น้ำมันเบนซินชนิดไร้สารตะกั่ว อัตราภาษีตามปริมาณลิตรละ 7.00 บาท (ตั้งแต่วันที่ 14 พฤษภาคม 2552 เป็นต้นไป) และประกาศกระทรวงการคลัง เรื่อง ลดอัตราภาษีสรรพสามิต (ฉบับที่ 87- 95) ในบัญชีท้ายประกาศกระทรวงการคลัง กำหนดให้ประเภทที่ 01.05 (2) น้ำมันดีเซลที่มีปริมาณกำมะถันไม่เกินร้อยละ 0.035 โดยน้ำหนัก อัตราภาษีตามปริมาณ ลิตรละ 0.005 บาท

3.5.4 ระเบียบกรมสรรพสามิต ว่าด้วยการยกเว้นหรือคืนภาษีหรือลดอัตราภาษี สำหรับสินค้าที่ส่งออกนอกราชอาณาจักร หรือนำเข้าไปในเขตปลอดอากรตามมาตรา 100...ฯ ลงวันที่ 8 เมษายน 2547 และระเบียบกรมสรรพสามิตว่าด้วยการยกเว้นหรือคืนภาษีหรือลดอัตราภาษีสำหรับสินค้าที่ส่งออกนอกราชอาณาจักร หรือนำเข้าไปในเขตปลอดอากรตามมาตรา 100 (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2550 ลงวันที่ 11 กรกฎาคม 2550 ข้อ 4 วรรคสอง กำหนดให้ส่งแบบ ภษ. 01-28 ตามท้ายระเบียบ

กรมสรรพสามิตฯ ฉบับที่ 3 พ.ศ. 2553 ลงวันที่ 23 กรกฎาคม 2553 ที่ได้รับรองการส่งสินค้าออกนอกราชอาณาจักร หรือนำเข้าไปในเขตปลอดอากรจากผู้ส่งออกพร้อมหลักฐานที่ระบุในแบบคำขอต่ออธิบดีหรือผู้ซึ่งอธิบดีมอบหมาย... ภายในหกสิบวันนับแต่วันที่ส่งสินค้าออกนอกราชอาณาจักร...ฯ

3.5.5 คำสั่งกรมสรรพสามิต ที่ 518/2550 เรื่อง มอบอำนาจหน้าที่ให้ปฏิบัติราชการแทนอธิบดีกรมสรรพสามิต ลงวันที่ 18 ตุลาคม 2550 ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยคำสั่งกรมฯ ที่ 96/2552 เรื่อง มอบอำนาจหน้าที่ให้ปฏิบัติราชการแทนอธิบดีกรมสรรพสามิต (ฉบับที่ 6) ลงวันที่ 24 กุมภาพันธ์ 2552 และคำสั่งกรมฯ ที่ 223/2553 เรื่อง มอบอำนาจหน้าที่ให้ปฏิบัติราชการแทนอธิบดีกรมสรรพสามิต (ฉบับที่ 8) ลงวันที่ 31 พฤษภาคม 2553 หมวด 9 ข้อ 10 มอบอำนาจให้สรรพสามิตพื้นที่ปฏิบัติราชการแทนอธิบดีภายในพื้นที่ความรับผิดชอบในการสั่งการ การอนุญาต การอนุมัติ การปฏิบัติราชการ หรือการดำเนินการอื่นใด... ข้อ 10.3.1 ตามพระราชบัญญัติภาษีสรรพสามิต พ.ศ.2527 ข้อ (6) การคืน และยกเว้นภาษีสินค้าและบริการตามความในหมวด 7 มาตรา 99 - 109...

3.5.6 หนังสือกรมสรรพสามิต ที่ กค 0616/ว 629 ลงวันที่ 10 มิถุนายน 2553 เรื่อง ขอให้ดำเนินการตามมติที่ประชุมผู้บริหารระดับสูงกรมสรรพสามิต กำหนดหลักเกณฑ์ การคืน และยกเว้นภาษีตามพระราชบัญญัติภาษีสรรพสามิต พ.ศ. 2527 ให้ดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน 1 สัปดาห์นับแต่วันได้รับเอกสารหลักฐานครบถ้วน

4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพ

4.1 ความหมายเชิงเศรษฐศาสตร์

แนวความคิดในเรื่องประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในเชิงเศรษฐศาสตร์ หมายถึง การผลิตสินค้าหรือบริการให้ได้มากที่สุด โดยพิจารณาถึงการใช้ต้นทุนหรือปัจจัยการนำเข้าให้น้อยที่สุดและประหยัดเวลามากที่สุด ซึ่งมีนักวิชาการได้ให้ความหมาย ดังนี้

เอลมอร์ ปีเตอร์สันและอี กลอสวินอร์ พลอแมน (Elmore Peterson and E. Grosvenor Plawmam, 1953: 433) กล่าวว่า ประสิทธิภาพสูงสุดในการบริหารงานทางธุรกิจ หมายถึง ความสามารถในการผลิตสินค้าหรือบริการในปริมาณและคุณภาพที่เหมาะสมและต้นทุนน้อยที่สุด โดยคำนึงถึงองค์ประกอบ 5 ประการ คือ ต้นทุน (Cost) คุณภาพ (Quality) ปริมาณ (Quantity) เวลา (Time) วิธีการ (Method) ในการผลิต

จอห์น ดี.มิลเลท (John D. Millet 1954, 4) ให้นิยามว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง ผลงานปฏิบัติงานที่ทำให้เกิดความพึงพอใจและได้รับผลกำไรจากการปฏิบัติงาน ซึ่งความพึงพอใจหมายถึง ความพึงพอใจในการบริการให้กับประชาชน โดยพิจารณาจาก

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equitable Service)
2. การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา (Timely Service)
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service)

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service)

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progression Service)

เซอร์เบิร์ต เอ. ซีมอน (Herbert A. Simon 1960, 180-181) กล่าวว่าถ้างานใดมีประสิทธิภาพสูงสุด ให้ดูจากความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้า (Input) กับผลผลิต (Output) ที่ได้รับออกมา ซึ่งสรุปได้ว่า ประสิทธิภาพเท่ากับผลผลิต ถ้าเป็นหน่วยงานราชการของรัฐ จะบอกความพึงพอใจของผู้รับบริการเข้าไปด้วยเขียนเป็นสูตรได้ดังนี้

$$E = (O-I) + S$$

E = ประสิทธิภาพของงาน (Efficient)

O = ผลผลิตหรือผลงานที่ได้รับออกมา (Output)

I = ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากรทางการบริหารที่ใช้ไป (Input)

S = ความพึงพอใจในผลงานที่ออกมา (Satisfaction)

ทิพาวดี เมฆสุวรรณ (2538: 2) ชี้ให้เห็นว่าประสิทธิภาพในระบบราชการมีความหมายรวมถึงผลิตภาพและประสิทธิภาพ โดยประสิทธิภาพเป็นสิ่งที่วัดได้หลายมิติตามแต่วัตถุประสงค์ที่ต้องการพิจารณา คือ

1. ประสิทธิภาพในมิติของค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนการผลิต (Input) ได้แก่ การใช้ทรัพยากรการบริหาร คือ คน เงิน วัสดุ เทคโนโลยีที่มีอยู่อย่างประหยัด คุ่มค่า และเกิดการสูญเสีย น้อยที่สุด

2. ประสิทธิภาพในมิติของกระบวนการบริหาร (Process) ได้แก่ การทำงานที่ถูกต้องได้มาตรฐาน รวดเร็ว และใช้เทคโนโลยีที่สะดวกกว่าเดิม

3. ประสิทธิภาพในมิติของผลผลิตและผลลัพธ์ ได้แก่ การทำงานที่มีคุณภาพ เกิดประโยชน์ต่อสังคม เกิดผลกำไร ทันทเวลา ผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกที่ดีต่อการทำงานและบริการ เป็นที่พอใจของลูกค้าหรือผู้มารับบริการ

ธงชัย สันติวงษ์ (2530: 22) กล่าวว่าเกณฑ์ที่ใช้วัดความสำเร็จของการบริหารที่มีการพิจารณาทั้งในผลผลิตที่ทำได้ และความสามารถส่วนบุคคลของผู้บริหารคือ ความมีประสิทธิภาพ และ ความมีประสิทธิภาพ ความมีประสิทธิภาพ (Efficiency) เป็นการวัดต้นทุนของทรัพยากรเทียบกับผลงานที่ทำได้ คือการนำผลผลิตที่ทำออกมาได้เปรียบเทียบกับทรัพยากรต่างๆที่ได้มีการใช้ไปเพื่อการผลิตหรือการวัดอัตราส่วนของผลผลิต (Outputs) ต่อต้นทุนที่ใช้ไป (Inputs)

4.2 ความหมายเชิงสังคมศาสตร์

แนวความคิดในเรื่องประสิทธิภาพในการปฏิบัติในเชิงสังคมศาสตร์หมายถึง ปัจจัยนำเข้าซึ่งพิจารณาถึง ความพยายาม ความพร้อม ความสามารถ ความคล่องแคล่วในการปฏิบัติงาน โดยพิจารณาเปรียบเทียบกับผลที่ได้ คือ ความพึงพอใจของผู้รับบริการหรือการบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ซึ่งมีนักวิชาการได้ให้ความหมาย ดังนี้

ที.เอ.ไรอัน และ พี.ซี. สมิทธ์ ได้กล่าวถึง ประสิทธิภาพของบุคคลว่า เป็นความสัมพันธ์ระหว่างผลลัพธ์ในแง่บวก กับสิ่งที่ทุ่มเทให้กับงาน เช่น ความพยายามที่ได้รับจากงานนั้นชูปกาญจนประกร (2502: 40) กล่าวว่า ประสิทธิภาพเป็นแนวความคิดหรือความมุ่งมาดปรารถนาในการ

บริหารงานในระบอบประชาธิปไตย ในอันที่จะทำให้การบริหารราชการได้ผลสูงสุด คู่กับที่ได้ใช้จ่ายเงินภาษีอากรในการบริหารงานประเทศและผลสุดท้ายประชาชนได้รับความพึงพอใจ

อุทัย หิรัญโต (2525: 123) กล่าวว่า ประสิทธิภาพในทางราชการหมายถึงผลการปฏิบัติงานที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ และประโยชน์แก่มวลมนุษย์ (human satisfaction and benefit produced) และยังต้องพิจารณาถึงคุณค่าทางสังคมด้วย โดยการนำเวลาเข้ามาพิจารณาด้วย

วิรัช สงวนวงศ์วาน (2531: 86) กล่าวว่า ประสิทธิภาพการบริหารงาน จะเป็นเครื่องชี้วัดความเจริญก้าวหน้า หรือความล้มเหลวขององค์กร ผู้บริหารที่เชี่ยวชาญจะเลือกการบริการที่เหมาะสมกับองค์กรของตน และนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด

ธงชัย สันติวงษ์ (2533: 314) นิยามความมีประสิทธิภาพ (efficiency) ว่าหมายถึง การมีสมรรถนะสูง สามารถมีระบบการทำงานที่ก่อให้เกิดผลได้สูง โดยได้ผลผลิตที่มีมูลค่าสูงกว่ามูลค่าของทรัพยากรที่ใช้ไป ซึ่งจะทำให้สามารถสร้างสมรรถภาพและความมั่นคงแก่ไปไว้ภายในไว้เพื่อการขยายตัวต่อไป และเพื่อเอาไว้สำหรับรองรับสถานการณ์ที่อาจเกิดวิกฤติการณ์จากภายนอกได้ด้วย

ข้อแตกต่างของคำว่า ประสิทธิภาพ และประสิทธิผล (Effectiveness and Efficiency) นักวิชาการหลายท่านได้ชี้ให้เห็นถึงความแตกต่างระหว่างคำว่าประสิทธิผลขององค์กร (Organizational Effectiveness) และประสิทธิภาพขององค์กร (Organizational Efficiency) ไว้ดังนี้

ประสิทธิผลขององค์กร (Organizational Effectiveness) หมายถึง ความสำเร็จในการที่สามารถดำเนินกิจการก้าวหน้าไป และสามารถบรรลุเป้าหมายต่างๆที่องค์กรตั้งไว้ได้

ประสิทธิภาพขององค์กร (Organizational Efficiency) หมายถึง การเปรียบเทียบทรัพยากรที่ใช้ไปกับผลที่ได้จากการทำงานว่าดีขึ้นอย่างไร แค่นั้น ในขณะที่กำลังทำงานตามเป้าหมายขององค์กร

ในการศึกษาทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพ ผู้ศึกษาสามารถสรุปได้ว่าการมีประสิทธิภาพเกิดจากการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามเป้าหมายตามที่กำหนดทั้งด้านปริมาณ เวลา คุณภาพ และวิธีการในการศึกษาได้ศึกษาแนวคิดของนักวิชาการหลายท่าน พบว่าแนวคิดของ เฮอริเบิร์ต เอ. ซิมอน (Herbert A. Simon 1960, 180-181) กล่าวว่าถ้างานใดมีประสิทธิภาพสูงสุด ให้ดูจากความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้า (Input) กับผลผลิต (Output) ที่ได้รับออกมา ซึ่งสรุปได้ว่า ประสิทธิภาพเท่ากับผลผลิต ถ้าเป็นหน่วยงานราชการของรัฐ จะบอกความพึงพอใจของผู้รับบริการเข้าไปด้วยและผู้ศึกษาจึงขอความสัมพัทธ์ที่สรุปว่าประสิทธิภาพเท่ากับผลผลิต และความพึงพอใจของผู้รับบริการใช้ในการศึกษาครั้งนี้

4.3 ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพ

สมคิด บางโม (2548: 308-309) กล่าวว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการพัฒนาระบบบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์มีดังนี้

- 1) การสนับสนุนและการมีส่วนร่วมของผู้บริหารระดับสูง
- 2) การเปิดตัวโครงการ ควรเปิดตัวอย่างเป็นทางการให้ทุกคนในหน่วยงานรับทราบ
- 3) การตั้งคณะทำงานให้ชัดเจน

4) การสื่อสารให้ทุกคนได้รับทราบทั้งเมื่อเริ่มโครงการและความก้าวหน้าของโครงการ

5) สร้างความมั่นใจให้แก่เจ้าหน้าที่ว่าระบบนี้จะเป็นประโยชน์แก่องค์กรและบุคลากร ไม่ใช่เครื่องมือลงโทษ

6) การฝึกอบรมให้ทุกฝ่ายทุกระดับมีความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้อง

7) ควรมีแหล่งค้นคว้าสำหรับระบบบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ เช่น ห้องสมุดโครงการ

8) ปัจจัยแห่งความสำเร็จและตัวชี้วัดผลการดำเนินงานต้องเหมาะสม

องค์การควรพิจารณาปัจจัยแห่งความสำเร็จให้รอบคอบ และมุ่งมั่นนำระบบบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์มาใช้พัฒนาองค์การให้สำเร็จ โดยเฉพาะปัจจัยหลักข้อ 1 มีความสำคัญมากที่สุด

กล่าวโดยสรุประบบบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์เป็นการบริหารที่มุ่งเน้นผลสำเร็จที่แท้จริงขององค์การในทุกด้าน โดยพิจารณาจากผลผลิตบวกผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นโดยไม่สนใจกระบวนการหรือวิธีการดำเนินงาน ผลผลิต (Output) คือ สิ่งที่เกิดขึ้นจากกระบวนการบริหาร ผลลัพธ์ (Outcome) คือ ผลสืบเนื่องจากผลผลิต รัฐบาลโดยการนำของนายกรัฐมนตรี พ.ต.ท.ดร.ทักษิณ ชินวัตร นำแนวคิดนี้มาบริหารประเทศ

ธงชัย สันติวงศ์ (2533: 314-330) กล่าวถึงความมีประสิทธิภาพขององค์การว่า โดยหลักการแล้วองค์การควรมีทั้งประสิทธิภาพ และประสิทธิผลควบคู่กัน แต่ก็ปรากฏให้เห็นบ่อยครั้งว่ามีองค์การจำนวนมากที่สามารถทำได้เพียงอย่างใดอย่างหนึ่งเพียงอย่างเดียว กล่าวคือองค์การบางแห่งอาจทำงานมีประสิทธิภาพบรรลุเป้าหมายได้ แต่กลับมีการใช้จ่ายทรัพยากรอย่างสิ้นเปลือง (หรือคือทำงานไม่มีประสิทธิภาพ) ซึ่งอาจปรากฏในรูปแบบต่างๆ กัน เช่นการต้องใช้วัตถุดิบหรือวัสดุอุปกรณ์มากเกินไปจนสิ้นเปลือง และรวมถึงการใช้จ่ายแรงงานคนอย่างสิ้นเปลืองและเหนื่อยอ่อนด้วย ถ้าจะเปรียบเทียบองค์การประเภทนี้ก็คงไม่ต่างจากรถเก่าที่ใช้แล้ว ซึ่งก็ยังคงสามารถนำผู้โดยสารไปสู่เป้าหมายแต่ต้องใช้จ่ายกินน้ำมันอย่างมากมาย ตลอดจนสิ้นเปลืองแรงคนขับมากเกินไป

ทำนองเดียวกัน บางองค์การอาจมีประสิทธิภาพการทำงานดี แต่อาจไม่มีประสิทธิผลเลยก็ได้ ดังเช่น องค์การสามารถผลิตผลิตภัณฑ์หรือให้บริการได้โดยมีต้นทุนต่ำกว่าคู่แข่ง แต่กลับไม่สามารถขายสินค้าที่มีอยู่เพราะไม่ตรงกับความต้องการของลูกค้าหรือไม่สามารถอำนวยความสะดวกที่ได้คุณภาพตรงตามที่ลูกค้าอยากได้ ซึ่งในที่สุดการขายก็จะตกต่ำลงเรื่อย ซึ่งเป็นที่แน่นอนว่าเป้าหมายกำไร การเติบโต และการอยู่รอดก็就会被กระทบกระทั่งจนตลอดเวลาการณ์นี้ถ้าจะเปรียบเทียบก็คงไม่ต่างจากรถอีกคันหนึ่งที่ว่าจะสามารถวิ่งได้ประหยัดน้ำมันกว่าก็ตาม แต่กลับมีปัญหาอีกแบบหนึ่ง คือต้องเข้าซ่อมบ่อยครั้ง โดยที่มิได้มีโอกาสนำมาใช้วิ่งให้ได้ระยะทางตลอดเวลาที่ต้องการวิ่ง หรือต้องการทำระยะทางให้มาก

ดังนั้น ในการวัดผลงานโดยรวมขององค์การจึงจำเป็นต้องมีการพิจารณาทั้งสองอย่าง คือความมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลของการทำงานควบคู่กัน

ด้วยความจริงข้างต้นนี้้องค์การที่มีประสิทธิภาพในช่วงสั้นจึงไม่แน่นอนเสมอไปว่าจะมีประสิทธิผลต่อเนื่องไปในระยะยาวด้วย คำว่าประสิทธิภาพและประสิทธิผลเป็นของคู่กันก็จริง แต่ไม่อาจเป็นไปในทิศทางเดียวกันก็ได้ ดังจะเห็นได้จากกรณีขององค์การขนาดใหญ่ เช่น ธนาคารที่ขยายตัวเติบโตโดยสามารถบรรลุเป้าหมายผลสำเร็จในระยะสั้นหลายเป้าหมายนั้น เมื่อวิเคราะห์ถึง

ประสิทธิภาพการทำงาน ทั้งในแง่ประสิทธิภาพผลผลิตของพนักงาน ประสิทธิภาพการใช้เครื่องจักรที่ลงทุน และความสามารถในการทำกำไร กลับปรากฏว่ามีประสิทธิภาพการทำงานตกต่ำลงเรื่อยๆ ในหลายๆ ด้าน

หลักเกณฑ์การวัดประสิทธิผลขององค์การในกรอบของการพิจารณาที่กว้างจากแง่มุมต่างๆ และมีการใช้ดุลพินิจประกอบภายใต้การวัดประสิทธิผล และประสิทธิภาพเท่าที่มีการนำมาใช้นั้น John P. Campbell ได้เคยสรุปไว้โดยประกอบด้วยตัวเกณฑ์ต่างๆ 30 เกณฑ์ ดังนี้

1. ประสิทธิภาพรวม (Overall Effectiveness)
2. ผลผลิต (Productivity)
3. ประสิทธิภาพ (Efficiency)
4. กำไร (Profit)
5. คุณภาพ (Quality)
6. อุบัติเหตุที่เกิด (Accidents)
7. การเติบโต (Growth)
8. การขาดงาน (Absenteeism)
9. การลาออกจากงาน (Turnover)
10. ความพอใจในงาน (Job Satisfaction)
11. แรงจูงใจ (Motivation)
- 12.ขวัญและกำลังใจ (Morale)
13. การควบคุม (Control)
14. ความขัดแย้งและความสามัคคี (Conflict/Cohesion)
15. ความคล่องตัวและการปรับตัว (Flexibility/Adaptation)
16. การวางแผนและการกำหนดเป้าหมาย (Planning and Goal-Setting)
17. ความเห็นที่สอดคล้องกันของสมาชิกที่มีต่อเป้าหมาย (Goal Consensus)
18. การยอมรับในเป้าหมายขององค์การ (Internalized of Organizational Goals)
19. การเข้ากันได้ของบทบาทของสมาชิกและบรรทัดฐานหรือระเบียบกฎเกณฑ์ที่กลุ่มกำหนดไว้ (Role And Norm Congruence)
20. ความสามารถทางมนุษยสัมพันธ์ของผู้บริหาร (Managerial Interpersonal Skills)
21. ความสามารถในส่วนที่เกี่ยวกับงานขององค์การ (Managerial Task Skills)
22. การบริหารข้อมูลและการติดต่อสื่อสาร (Information Management And Communication)
23. ความพร้อมในทางต่างๆ ที่มีอยู่ (Readiness)
24. การสามารถทำประโยชน์จากสภาพแวดล้อม (Utilization Of Environment)
25. ทักษะและการสนับสนุนจากกลุ่มต่างๆภายนอก (Evaluation By External Entities)
26. ความมั่นคง (Stability)

27. คุณค่าของทรัพยากรด้านบุคคล (Value Of Human Resources)
28. การมีส่วนร่วมและการร่วมแรงร่วมใจ(Participation And Shared Influence)
29. ความตั้งใจและทุ่มเทในการด้านการอบรมและพัฒนาบุคคล (Training And Development Emphasis)

30. การมุ่งความสำเร็จ (Achievement Emphasis)

วิธีการวัดประสิทธิผลขององค์การ

จากหลักเกณฑ์การวัดประสิทธิผลขององค์การตามที่กล่าวมา สามารถนำมาสรุปเป็นแนวทางวิธีการวัดประสิทธิผลเป็นแนวทางใหญ่ที่สำคัญ ดังนี้

1. วิธีการวัดผลสำเร็จตามเป้าหมาย (The Goal-Attainment Approach) วิธีนี้ยึดหลักสำคัญที่ว่า องค์การทุกองค์การที่จัดตั้งขึ้นมาต่างก็มีจุดมุ่งที่จะทำให้สำเร็จผลในเป้าหมายอย่างไรอย่างหนึ่งหรือหลายอย่างเสมอ ดังนั้นการวัดผลสำเร็จที่ทำได้ตามเป้าหมายจึงนับว่าเป็นหลักเกณฑ์ที่มีการนำมาใช้วัดประสิทธิผลขององค์การมากที่สุด

ตามวิธีการวัดผลสำเร็จตามเป้าหมาย จึงมีแนวทางความเชื่อที่ว่าประสิทธิผลขององค์การควรมีการประเมินในแง่ของการสามารถทำงานจนบรรลุเป้าหมายผลสำเร็จในขั้นสุดท้ายได้จริงมากกว่าการทำอะไรเสร็จสิ้นไปบางอย่างหรือบางขั้นตอนเท่านั้น การวัดผลสำเร็จในที่นี้จึงหมายถึงผลสำเร็จในขั้นสุดท้ายจริงๆ ซึ่งเกณฑ์ที่นิยมใช้วัดกันคือ การทำกำไรสูงสุด การทำให้คู่แข่งขยอมแพ้ การชนะเกมการแข่งขัน หรือการรักษาผู้ป่วยให้หายขาดได้ แนวทางการพิจารณาวัดผลสำเร็จจนถึงขั้นสุดท้ายที่เหมือนกันของวิธีนี้ก็คือ การสามารถทำงานจนบรรลุเป้าหมายผลสำเร็จตามเจตนาที่องค์การได้จัดตั้งขึ้น และได้กำหนดจุดมุ่งหมายเอาไว้

2. วิธีการบริหารประสิทธิผลเชิงระบบ (The System Approach) การพิจารณาองค์การควรพิจารณาครอบคลุมทั้งระบบตั้งแต่ต้นจนจบ นั่นคือต้องดูความสามารถขององค์การทั้งในแง่ของการจัดหาสิ่งนำเข้า ประสิทธิภาพของกระบวนการผลิต การบริหารที่ทำการแปรสภาพว่าทำได้ดีเพียงใดแล้วจึงเชื่อมโยงต่อไปถึงผลผลิตที่ทำการออกมาได้ ตลอดจนพิจารณาถึงความสามารถขององค์การในการดำรงสถานภาพความมั่นคง และการปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์แวดล้อมใหม่ได้ดีเพียงใดด้วย วิธีการพิจารณาอย่างครบถ้วนทุกแง่มุมโดยดูที่ระบบเช่นนี้ ก็คือ วิธีการพิจารณาเชิงระบบนั่นเอง

ตามวิธีการเชิงระบบนี้มีจุดเด่นที่ได้มีการพัฒนาที่ช่วยแก้ไขจุดอ่อนของวิธีการบริหารแบบมุ่งเป้าหมายผลสำเร็จโดยตรง นั่นคือจะเน้นตั้งแต่การนำเข้า การจัดหาทรัพยากรเข้ามา และกระบวนการผลิตและกระบวนการทำงานด้วย หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งคือ วิธีการเชิงระบบไม่ทุ่มเทจุดมุ่งหรือความสนใจไปที่ผลสำเร็จขั้นสุดท้ายเพียงอย่างเดียว หากแต่จะมีการสนใจถึงขั้นตอนกระบวนการต่างๆซึ่งจะมีส่วนและมีความสำคัญต่อความสำเร็จตามเป้าหมายด้วย นอกจากนี้ ขอบเขตเวลาของวิธีการเชิงระบบก็จะกว้างและยาวกว่าด้วย ทั้งนี้การจะประเมินประสิทธิภาพความสามารถขององค์การที่จะต้องสามารถอยู่รอดตลอดไปด้วย ปัจจัยต่างๆที่จะมีผลมากระทบต่อความอยู่รอดขององค์การ จึงได้มีการนำมาพิจารณาด้วยตลอดเวลา

วิธีการวัดประสิทธิผลองค์กร การวัดประสิทธิผลองค์กรอาจวัดได้ 3 วิธีด้วยกัน คือ

1) การใช้อัตราส่วนประสิทธิผลองค์กร (organizational effectiveness ratios) คือการเทียบอัตราส่วนเพื่อพิจารณาว่าความสัมพันธ์ระหว่างกันของส่วนประกอบต่างๆที่เกี่ยวข้องกันในระบบ อัตราส่วนเหล่านี้ คือ

- อัตราส่วนของ O/I หรือผลผลิต/สิ่งที่นำเข้า (Output/Input)
- อัตราส่วนของ T/I หรือการแปรสภาพ/สิ่งที่นำเข้า (Transformations/Input)
- อัตราส่วนของ T/O หรือการแปรสภาพ/ผลผลิต (Transformations/Output)
- อัตราส่วนของ Δ/I หรือการเปลี่ยนแปลงในสิ่งที่นำเข้า/สิ่งที่นำเข้า (Changes in Input/Input)

2) การวัดประสิทธิผลโดยวิเคราะห์จากยอดขายและปัจจัยด้านบุคคล
วิธีการวัดประสิทธิผลขององค์กรตามวิธีนี้ คือการพยายามวัดผลประสิทธิผลขององค์กรโดยการวิเคราะห์จากปัจจัยด้านบุคคลที่ซึ่งจะมีผลไปถึงยอดขาย หรือปริมาณธุรกิจที่เพิ่มพูนขึ้นมาได้ วิธีการวัดตามเกณฑ์ข้างต้นนี้คิดค้นโดยศาสตราจารย์ Seashore และ Yuchtman แห่ง University of Michigan ซึ่งได้ทำการศึกษาผลงานของตัวแทนประกันภัยในหลายแห่งด้วยกัน และได้วิเคราะห์ออกมาเป็นเกณฑ์ต่างๆ ดังนี้

- ปริมาณธุรกิจ (Business Volume) คือจำนวนและมูลค่าของกรมธรรม์ที่ขายได้ โดยดูเทียบกับขนาดของตัวแทน
- ต้นทุนการผลิต (Production Cost) คือต้นทุนต่อหน่วยของปริมาณยอดขาย
- ผลผลิตของสมาชิกใหม่ๆ (New Member Productivity) คือผลผลิตของตัวแทนซึ่งมีอายุน้อยกว่า 5 ปี
- ความเยาว์วัยของสมาชิก (Youthfulness of Members) คือการวัดผลผลิตของสมาชิกที่ซึ่งมีอายุต่ำกว่า 35 ปี
- ส่วนผสมของธุรกิจ (Business Mix) คือการจัดส่วนผสมของสามตัวเกณฑ์ที่เป็นของผลงานสามอย่างที่ไม่สัมพันธ์กันซึ่งสามารถบ่งชี้ถึงความสามารถของตัวแทนที่จะทำผลผลิตรวมให้บรรลุเป้าหมายสำเร็จได้สูง ทั้งนี้โดยอาศัยกลยุทธ์หลายๆอย่างประกอบกัน
- การเติบโตของกำลังคน (Work Force Growth) คือการวัดการเปลี่ยนแปลงของระดับกำลังบุคคลที่ใช้อยู่ทั้งในแง่การเปลี่ยนแปลงในอัตราเปรียบเทียบและในจำนวน
- การอุทิศผลประโยชน์ให้ฝ่ายจัดการ (Devotion to Management) คือการวัดค่าเบี่ยงประกันผู้ที่ได้รับที่เกิดจากผู้จัดการที่เป็นตัวแทน
- ต้นทุนการรักษาลูกค้าเอาไว้ (Maintenance Cost) คือ ต้นทุนในการรักษาลูกค้าให้ยังคงใช้บริการต่อไป

- ผลผลิตของสมาชิก (Member Productivity) คือ อัตราถั่วเฉลี่ยปริมาณธุรกิจใหม่ต่อตัวแทนแต่ละคน

- การเจาะตลาด (Market Penetration) คือ การวัดสัดส่วนของตลาดโอกาสที่ซึ่งสามารถเจาะได้เป็นผลสำเร็จ

ตัวเกณฑ์การวัดที่สำคัญในที่นี้ คือ ปริมาณธุรกิจ ผลผลิตของสมาชิกและตลาดที่ขยายได้แต่อย่างไรก็ตามเกณฑ์การวัดอื่นๆก็ถือได้ว่ามีส่วนสำคัญในการที่จะช่วยให้มีการบริหารเป็นระบบและช่วยให้องค์กรสามารถอยู่รอดต่อไปได้ในระยะยาว ดังเช่น การวัดผลผลิตของสมาชิกใหม่และความเยาว์วัยของสมาชิกก็จะเป็นเครื่องชี้ให้ตระหนักไว้ตลอดเวลาว่าความสำเร็จของการขายในอนาคตย่อมขึ้นอยู่กับการลงทุนในตัวบุคคลและการพัฒนาคนรุ่นใหม่เป็นสำคัญ

3) การตรวจสอบการบริหาร (Management Audit) นับได้ว่าเป็นวิธีการวัดประสิทธิภาพในเชิงระบบที่มีความสำคัญมากอย่างหนึ่งที่นิยมใช้กัน วิธีการวัดผลแบบนี้จะมีการวิเคราะห์ถึงกิจกรรมที่สำคัญต่างๆขององค์การธุรกิจเปรียบเทียบกับอดีต ปัจจุบัน และอนาคต ทั้งนี้เพื่อให้เกิดความแน่ใจในองค์การจะสามารถได้รับผลจากการทำงานจากทรัพยากรต่างๆอย่างเต็มที่หรือเต็มประสิทธิภาพนั่นเอง

สำหรับด้านงานต่างๆ ที่มีการตรวจสอบและประเมินนั้นจะมี 10 ด้านด้วยกันคือ ความเหมาะสมของหน้าทำงานทางเศรษฐกิจขององค์การ โดยสร้างองค์การ ความมั่นคงในการทำกำไร บริการที่ให้กับผู้ถือหุ้น การวิจัยและพัฒนา การเติบโตของยอดขาย และความพร้อมของเจ้าหน้าที่ชั้นบริหาร

3. วิธีการบริหารประสิทธิผลโดยอาศัยกลยุทธ์ตามสภาพแวดล้อมเฉพาะส่วน (The Strategic-constituencies Approach) วิธีการวัดประสิทธิผลขององค์การที่ค่อนข้างใหม่มีแนวคิดว่า องค์การที่มีประสิทธิผลสูง คือองค์การที่ซึ่งสามารถตอบสนองความต้องการของส่วนต่างๆที่อยู่ในสภาพแวดล้อม โดยในเวลาเดียวกันองค์การเองจะอยู่รอดต่อไปได้ก็โดยอาศัยการสนับสนุนจากส่วนต่างๆเหล่านี้โดยตรง วิธีการที่ใช้กลยุทธ์ตามสภาพแวดล้อมเฉพาะส่วนนี้ ลักษณะจะเป็นเหมือนกับวิธีการเชิงระบบนั่นเอง คือทั้ง 2 วิธีต่างก็พิจารณาถึงสิ่งที่เกี่ยวข้องที่จะมีผลกระทบซึ่งกันและกัน แต่มีข้อแตกต่างกันที่ว่าวิธีการของกลยุทธ์ตามสภาพแวดล้อมเฉพาะส่วนนี้ จะมีขอบเขตจำกัดและแคบกว่าโดยจะไม่มองกว้างถึงสภาพแวดล้อมทั้งหมด โดยจะสนใจติดตามเฉพาะส่วนของสภาพแวดล้อมที่จะมีอิทธิพลผลกระทบต่อความอยู่รอดขององค์การเท่านั้น

4. การใช้วิธีแข่งขันคุณค่า (The Competing-values Approach) วิธีการบริหารองค์การให้มีประสิทธิผลสูงวิธีหนึ่งถือได้ว่าเป็นวิธีของการประเมินประสิทธิผลองค์การเป็นเชิงรวมได้ก็คือวิธีที่เรียกว่า Competing - values หรือการแข่งขันคุณค่า นั่นเอง

โดยความเป็นจริงแล้วจะเห็นได้ว่าการที่ท่านจะเห็นสิ่งใดมีคุณค่าหรือมีน้ำหนักความสำคัญนั้น ย่อมขึ้นอยู่กับความต้องการของแต่ละคนและผลประโยชน์ของกลุ่มที่เป็นตัวแทนเป็นสำคัญ ดังนั้น ผลประโยชน์หรือคุณค่าที่ได้จากการทำงานไม่ว่าจะเป็นผลตอบแทนจากการลงทุน ส่วนแบ่งตลาด ผลิตภัณฑ์ใหม่ที่คิดค้นขึ้นมาหรือความมั่นคงในงานก็ตาม แต่ละอย่างมีคุณค่าแตกต่างกันในสายตาแต่ละคน ความจริงจึงปรากฏให้เห็นเสมอว่าผู้ถือหุ้น สหภาพ ฝ่ายจัดการ หรือผู้ชำนาญในแต่ละหน้าที่ทั้งด้านการตลาด บุคคล การผลิต หรือการบัญชี ทุกกลุ่มทุกฝ่ายเหล่านี้อยู่ในองค์การ

เดียวกัน โดยมีวิธีการประเมินประสิทธิผลขององค์การที่แตกต่างกันไปอย่างมาก ดังนั้นการประเมินประสิทธิผลที่ดีจึงต้องมีการค้นหาวิธีการที่จะให้มีการเปรียบเทียบ หรือแข่งขันคุณค่าระหว่างกันให้มากที่สุด

4.4 แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพ

ทฤษฎีเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน

สภาพแวดล้อม (The Environment) ถือเป็นปัจจัยเชิงสถานการณ์ที่มีอิทธิพลเกี่ยวข้องกับการจัดโครงสร้างองค์การ ซึ่งอิทธิพลของสภาพแวดล้อมต่อการจัดโครงสร้างองค์การอาจมีได้สามลักษณะ คือ ความไม่แน่นอนของสภาพแวดล้อม (Environmental uncertainty) การพึ่งพาทรัพยากร (Resource dependence) และความหลากหลายของสภาพแวดล้อม (Environmental munificence) เนื่องจากอิทธิพลสามประการที่มีผลต่อการจัดโครงสร้างองค์การ เช่น ในภาวะที่ทรัพยากรมีมากเกินไปจนความจำเป็น ฝ่ายบริหารอาจเลือกใช้ในการบริหารที่มีโครงสร้างแบบกระจายอำนาจ (Decentralized Structure) แต่ในยามทรัพยากรขาดแคลน อาจต้องมีการรวมศูนย์ และเน้นการควบคุมอย่างใกล้ชิด เพื่อการประสานกิจกรรมต่าง ๆ ให้เป็นไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ (ลักธิกาล ศรีวะระมย์ อ่างในมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช 2549: 169) และได้มีผู้กล่าวถึงเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการทำงานไว้หลายท่าน เช่น

ยงยุทธ เกษสาคร (2549: 1-3) กล่าวถึง โครงสร้างของสภาพแวดล้อมองค์การในการวางแผน และนโยบายทางด้านทรัพยากรมนุษย์ ประกอบด้วย สภาพแวดล้อมภายนอกโดยทั่วไป สภาพแวดล้อมภายนอกเชิงปฏิบัติการ และสภาพแวดล้อมภายใน

1. สภาพแวดล้อมภายนอกองค์การโดยทั่วไป (General Environment) เป็นปัจจัยภายนอกที่ส่งผลกระทบต่อองค์การ ในระดับกว้าง และมีผลกระทบต่อปฏิบัติการตามแผนของโครงการโดยทั่วไป จะพบว่า ประกอบด้วยปัจจัยต่าง ๆ ทางด้านเศรษฐกิจ การเมือง การปกครอง ด้านกฎหมาย ด้านสังคม ขนบธรรมเนียมประเพณี และวัฒนธรรม และด้านเทคโนโลยีในโลกการสื่อสารไร้พรมแดน เช่นในปัจจุบัน

1.1 ปัจจัยทางด้านเศรษฐกิจ เช่น โครงสร้างการหารรายได้ต่อครอบครัว การกระจายรายได้ สภาวะการจ้างงาน สภาวะเงินเฟ้อ สภาวะการซื้อขายเพื่อการลงทุนในตลาดหุ้น อัตราการเจริญเติบโตทางธุรกิจ และอุตสาหกรรม ที่มีผลกระทบต่อเชิงบวก และเชิงลบ ต่อภารกิจขององค์การ เป็นต้น

1.2 ปัจจัยทางการเมืองการปกครอง ที่เห็นเด่นชัด ได้แก่ นโยบายของพรรคการเมืองที่ร้อนแรงตรงใจประชาชนนิยม และเสถียรภาพของรัฐบาลที่มีผลกระทบต่อภารกิจขององค์การ เป็นต้น

1.3 ปัจจัยทางด้านกฎหมาย เช่น การตราพระราชบัญญัติ พระราชกฤษฎีกา พระราชกำหนด การประกาศกฎกระทรวง และระเบียบวิธีปฏิบัติต่าง ๆ ทางการบริหารที่มีผลกระทบต่อเชิงบวก และเชิงลบต่อภารกิจขององค์การ

1.4 ปัจจัยทางด้านสังคม ขนบธรรมเนียม ประเพณี และวัฒนธรรม เช่น โครงสร้างเกี่ยวกับอัตราการเพิ่ม หรือการลดประชากร การเลือกประกอบอาชีพ การศึกษาสูขอนามัย ค่านิยม ความเชื่อ ขนบธรรมเนียมประเพณี และวัฒนธรรม รวมทั้งความรู้เจตคติ พฤติกรรมของ ประชาชนที่มีผลกระทบต่อเชิงบวก และเชิงลบต่อภารกิจขององค์การ

1.5 ปัจจัยทางด้านเทคโนโลยีในโลกการสื่อสารไร้พรมแดน เช่น การคิดสร้าง หน่วยงานทำงานเสี่ยงแทนแรงงานคน การผลิตคิดค้นทางเทคโนโลยีต่างๆ เครื่องจักรกลทาง อุตสาหกรรม เครื่องจักรคอมพิวเตอร์สมองกล และการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีผลกระทบต่อเชิง บวก และเชิงลบต่อภารกิจขององค์การ ฯลฯ

2. สภาพแวดล้อมภายนอกเชิงปฏิบัติการ (Operating Environment) เป็นปัจจัย ภายนอกองค์การ ที่มีอิทธิพลโดยตรงต่อการปฏิบัติการตามแผนของโครงการ

2.1 สภาพปัญหาที่เกี่ยวข้องกับภารกิจขององค์การโดยตรง ไม่ว่าจะมาจากการ ปรับเปลี่ยนระบบ โครงสร้างองค์การ นโยบาย และบุคลากรในองค์การ ทั้งปัญหาที่มีต่อสังคม ส่วนรวม และคนกลุ่มน้อยในทางกายภาพ เศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม และการเมืองในองค์การ

2.2 ลักษณะของพฤติกรรมกลุ่ม การสร้างทีมงาน บุคคลในกลุ่มสังคมผู้รับ ผลประโยชน์ และผู้บริหารในทางกายภาพ เศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม และการเมืองในองค์การ

2.3 ลักษณะการปฏิบัติการที่มีความต้องการ และความเร่งด่วนของโครงการ ตามนโยบายและแผนงาน ที่ต้องดำเนินงานในทางกายภาพ เศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม และการเมือง ในองค์การ

2.4 ลักษณะความพร้อมของปัจจัยทางการบริหารองค์การ เพื่อการปฏิบัติการ ในภาวะปัจจุบัน ทั้งในด้านทรัพยากรมนุษย์ งบประมาณดำเนินงาน วัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือที่ทันสมัย ตลอดจนการบริหารจัดการมืออาชีพ

2.5 ลักษณะความร่วมมือของกลุ่มบุคคลผู้มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเกี่ยวกับ ความต้องการได้รับการบริการ และความพร้อมในการให้บริการ ทั้งในระดับชาติ ระดับท้องถิ่น และ ระดับองค์การ รวมทั้งเจตคติของประชาชนในสังคมต่อการดำเนินงานขององค์การ

3. สภาพแวดล้อมภายใน (Internal Environment) สภาพแวดล้อมภายในเป็น ปัจจัยภายในที่มีอิทธิพลโดยตรงต่อการปฏิบัติงานตามแผนของโครงการ ประกอบด้วยปัจจัยต่าง ๆ ทางด้านโครงสร้างขององค์การ ด้านทรัพยากรมนุษย์ ด้านการเงินการบัญชี ด้านการบริหารการผลิต ด้านการบริหารการตลาด และด้านการส่งเสริมการขาย และเผยแพร่โดยการโฆษณาประชาสัมพันธ์

3.1 ด้านโครงสร้าง และนโยบายขององค์การ เช่น โครงสร้างขององค์การ นโยบายขององค์การ เป้าประสงค์ในเชิงปริมาณ และเชิงคุณภาพ ทั้งการวางแผนระยะสั้น ระยะปาน กลาง และระยะยาว รวมทั้งระเบียบวิธีปฏิบัติ กฎเกณฑ์และวัฒนธรรมองค์การ เครือข่ายการสื่อสาร ทั้งภายใน และภายนอกองค์การ

3.2 ด้านทรัพยากรมนุษย์ กระบวนการบริหารงานบุคคล เช่น การวิเคราะห์ระบบงาน การกำหนดตำแหน่ง การสรรหา และคัดเลือกบุคคลที่เหมาะสมเข้าทำงาน การบรรจุแต่งตั้ง การพัฒนาบุคคล และฝึกอบรม การบำเหน็จความชอบ การเลื่อนฐานะทางราชการ การย้ายและการโอน การจ่ายค่าตอบแทน การลงโทษทางวินัย การออกจางาน การอุทธรณ์ การร้องทุกข์ และการให้บำเหน็จบำนาญ เป็นต้น

3.3 ด้านการปฏิบัติการ การบริหารงานสำนักงาน สถานประกอบการ การวิจัยและพัฒนาองค์การ การใช้เทคโนโลยี การจัดหาวัสดุอุปกรณ์ การจัดซื้อ จัดจ้าง การบำรุงรักษา ครุภัณฑ์และยานพาหนะ เป็นต้น

3.4 ด้านการเงินการบัญชี โดยเฉพาะการจัดสรรงบประมาณ ได้แก่ การจัดทำแผนงบประมาณทั้งระยะสั้น ระยะปานกลาง และระยะยาว เพื่อให้เกิดความคล่องตัวในการเบิกจ่ายและความสามารถที่จะทำประโยชน์จากการบริหารงบประมาณ

3.5 ด้านการส่งเสริมการขาย และเผยแพร่โดยการประชาสัมพันธ์ เช่น การประสานงาน การประชาสัมพันธ์ การส่งเสริมบริการหลังการขาย การสาธิต การพัฒนา และฝึกอบรมบุคลากร

5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เกสร วจนรจนา (2545: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานงบประมาณในการจัดทำงบประมาณแบบมุ่งเน้นผลงาน พบว่า (1) เจ้าหน้าที่สำนักงานงบประมาณส่วนใหญ่มีระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบงบประมาณแบบมุ่งเน้นผลงานอยู่ในเกณฑ์ค่อนข้างดี คิดเป็นร้อยละ 66.0 (2) ปัจจัยแวดล้อมในภาพรวมและการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานงบประมาณในการจัดทำงบประมาณแบบมุ่งเน้นผลงานอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.19, 3.01$ ตามลำดับ) (3) เพศ อายุ ระดับการศึกษา สาขาวิชาที่ศึกษาสูงสุด ระดับตำแหน่ง ระดับเงินเดือน สถานภาพ ระยะเวลาการปฏิบัติงาน ประสบการณ์การเข้ารับการฝึกอบรมในหลักสูตรความรู้เกี่ยวกับงบประมาณแบบมุ่งเน้นผลงานและปัจจัยความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบงบประมาณแบบมุ่งเน้นผลงานไม่มีผลต่อการปฏิบัติงานการจัดทำงบประมาณแบบมุ่งเน้นผลงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ทุกกรณี (4) ประสบการณ์การทำงานในกรณีที่ได้รับการแต่งตั้งให้เป็นคณะกรรมการ คณะอนุกรรมการ คณะทำงานหรือมีส่วนร่วมในการปรับปรุงระบบการจัดทำงบประมาณแบบมุ่งเน้นผลงานที่มีผลต่อการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 และปัจจัยแวดล้อมทั้งด้านสภาพการทำงาน การให้ความสำคัญ และการสนับสนุนจากหน่วยงานมีความสัมพันธ์ต่อการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

สุดคะเนียง พุกจำปา (2546: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องประสิทธิภาพในการจ้างงานของกาไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย พบว่า (1) ระดับความพึงพอใจของผู้รับจ้างโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.44$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าผู้รับจ้างมีความพึงพอใจในด้านลักษณะของงานที่ทำมากที่สุด ($\bar{X} = 2.47$) รองลงมาได้แก่ด้านความมั่นคงและความต่อเนื่องของงาน ($\bar{X} = 2.45$) และความพึงพอใจเกี่ยวกับปัจจัยแวดล้อมในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.41$) (2) ผลการ

ทดสอบสมมติฐานพบว่า ลักษณะของงานที่ท่าสภาพแวดล้อมในการทำงาน ความมั่นคงและความต่อเนื่องของงานมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กล่าวคือ ถ้าปัจจัยแวดล้อมในการทำงานเหมาะสมและมีคุณภาพก็จะส่งผลให้การจ้างงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

สารี สีโรย (2547: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ระบบการจัดการการเงินของกรมส่งเสริมอุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม กรณี : โครงการลงทุนเพื่อสังคม ภายใต้เงินกู้จากธนาคารโลก พบว่า (1) ปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการเบิกจ่ายเงินของโครงการ คือ ปัจจัยด้านกระบวนการปฏิบัติงาน กฎระเบียบ ข้อบังคับ รองลงมาคือ ปัจจัยด้านบุคลากร และที่มีความสำคัญลำดับสุดท้าย คือ ปัจจัยด้านเทคโนโลยี (2) การเบิกจ่ายเงินของโครงการล่าช้า เป็นผลจากปัจจัยด้านกระบวนการปฏิบัติงาน กฎระเบียบ ข้อบังคับ ปัจจัยด้านบุคลากร และปัจจัยด้านเทคโนโลยี ตามลำดับ (3) ปัจจัยสำคัญที่ส่งผลดีต่อระบบการจัดการการเงินที่สามารถใช้เป็นแนวทางการเบิกจ่ายเงินให้มีประสิทธิภาพ มี 5 ปัจจัย คือ ปัจจัยด้านการตรวจสอบระบบเบิกจ่าย รองลงมาคือ ปัจจัยด้านการปฏิบัติงานการเบิกจ่ายและปัจจัยด้านการวางแผน รูปแบบ ระบบโครงสร้าง ส่วนปัจจัยที่มีความสำคัญระดับปานกลาง คือ ปัจจัยด้านการควบคุมติดตามประเมินผลและรายงาน ปัจจัยด้านความพร้อมของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโครงการสำหรับปัจจัยสนับสนุนการเบิกจ่ายเงิน ได้แก่ ด้านการฝึกอบรม และด้านอัตราแลกเปลี่ยนเงินตรา ถึงแม้จะมีความเกี่ยวข้องกับระบบน้อย แต่ก็ยังเป็นปัจจัยสำคัญที่เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงานให้เกิดความคล่องตัวมากขึ้น

กรัญญา ปรางมาศ (2550: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงานของการประปาในสังกัด สำนักงานประปาเขตฯ เชียงใหม่ จากการใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SAP พบว่าปัจจัยที่มีความสำคัญในระดับมากต่อประสิทธิภาพการดำเนินงาน ได้แก่ ปัจจัยด้านบุคลากร ด้านเทคโนโลยีของระบบด้านเอกสาร วัสดุและสถานที่และด้านการบริหาร/การจัดการ เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นตามตำแหน่งหน้าที่ของพนักงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SAP พบว่า มีความแตกต่างในด้านโปรแกรมระบบข้อมูล และด้านการบริหาร/จัดการ ปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไขปัญหา ประกอบด้วยปัญหาการทำงานในระบบ ปัญหาด้านฮาร์ดแวร์ ปัญหาด้านซอฟต์แวร์ ปัญหาด้านระบบเครือข่ายการเชื่อมโยงข้อมูล (Network) ปัญหาด้านความรู้ความเข้าใจของบุคลากร (ผู้ใช้ระบบ) และปัญหาด้านการช่วยเหลือเมื่อเกิดปัญหาที่ระบบ

มันทนา วุ่นหนู (2551: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาจังหวัดนราธิวาส พบว่า (1) บุคลากรสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาจังหวัดนราธิวาสมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก (2) เมื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน จำแนกตามปัจจัยด้านต่างๆในภาพรวมพบว่าไม่ทำให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกัน (3) ข้อเสนอแนะให้สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาจังหวัด นำปัจจัยทั้ง 4 ด้านมาปรับปรุงพัฒนาเพื่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร

จาริยา ชนากลาง (2553: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยความสำเร็จของการใช้โปรแกรมระบบตรวจสอบสหกรณ์เชิงลึก: กรณีศึกษาผู้สอบบัญชีในพื้นที่สำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์ที่ 5 พบว่า (1) ระดับความคิดเห็นของผู้สอบบัญชีต่อปัจจัยความสำเร็จของการใช้โปรแกรมระบบตรวจสอบสหกรณ์เชิงลึก CATS ด้านระบบโครงสร้างพื้นฐานของเทคโนโลยีสารสนเทศทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านฮาร์ดแวร์ ด้านข้อมูล ด้านบุคลากร ด้านซอฟต์แวร์ และด้านเครือข่าย ภาพรวมอยู่ในระดับความสำคัญมาก โดยเรียงลำดับความสำคัญมากจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านฮาร์ดแวร์ ด้านข้อมูล ด้านบุคลากร ด้านซอฟต์แวร์ และด้านเครือข่าย (2) ระดับความคิดเห็นของผู้สอบบัญชีต่อปัจจัยความสำเร็จของการใช้โปรแกรมระบบตรวจสอบสหกรณ์เชิงลึก CATS ด้านองค์การทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านนโยบายองค์การ ด้านการสนับสนุนของผู้บริหาร ด้านกระบวนการ ด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านกระบวนการ (3) เปรียบเทียบปัจจัยความสำเร็จในด้านต่างๆ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ผู้สอบบัญชีที่ดำรงตำแหน่งในระดับที่แตกต่างกัน หน่วยงานที่สังกัดแตกต่างกันจำนวนสหกรณ์ที่ตรวจสอบและแสดงความเห็นต่องบการเงินที่แตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อระดับความสำคัญของปัจจัยสำเร็จของการใช้โปรแกรมตรวจสอบสหกรณ์เชิงลึก CATS แตกต่างกัน



บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษาเรื่อง “ประสิทธิภาพงานอนุมัติยกเว้นภาษีสรรพสามิตสินค้าน้ำมันเชื้อเพลิงที่ส่งออกนอกราชอาณาจักร” มีวิธีการดำเนินงานดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับงานส่งออกและอนุมัติยกเว้นภาษีสรรพสามิตสินค้าน้ำมันเชื้อเพลิงที่ส่งออกนอกราชอาณาจักร จำนวนทั้งสิ้น 52 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

2.1 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลในการศึกษาคครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งผู้ศึกษาได้สร้างขึ้นโดยศึกษา ค้นคว้าจากเอกสาร ตำรา งานวิจัยต่างๆ โดยแบบสอบถามที่ใช้ในการศึกษาคครั้งนี้ แบ่งออกเป็น 4 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามปลายปิดเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส ตำแหน่งงาน ระยะเวลาการทำงาน ระดับตำแหน่ง และลักษณะการจ้าง

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามปลายปิดเกี่ยวกับด้านการปฏิบัติงาน ได้แก่ เทคโนโลยี/โปรแกรมของระบบ การบริหารจัดการ สภาพแวดล้อมของการปฏิบัติงาน และกฎหมาย/ระเบียบ

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามปลายปิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการอนุมัติยกเว้นภาษีสรรพสามิตสินค้าน้ำมันเชื้อเพลิงที่ส่งออกนอกราชอาณาจักร ได้แก่ ผลผลิตหรือผลงานที่ได้รับอนุมัติให้ยกเว้นภาษีสรรพสามิต ทรัพยากรทางการบริหารที่ใช้ไป และความพึงพอใจในผลงานที่ผ่านมา

สำหรับการให้คะแนน เป็นลักษณะที่เป็นมาตราส่วน ใช้มาตรวัดแบบประมาณค่า (Rating Scale) โดยมีการวัด 5 ระดับ คือ

เห็นด้วยอย่างยิ่ง	มีระดับคะแนน 5 คะแนน
เห็นด้วย	มีระดับคะแนน 4 คะแนน
ไม่แน่ใจ	มีระดับคะแนน 3 คะแนน
ไม่เห็นด้วย	มีระดับคะแนน 2 คะแนน
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	มีระดับคะแนน 1 คะแนน

ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพงานอนุมัติ ยกเว้นภาษีสรรพสามิตสินค้าน้ำมันเชื้อเพลิงที่ส่งออกนอกราชอาณาจักรจากการใช้ระบบงานคีน ยกเว้นและลดหย่อนภาษี

2.2 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

การหาคุณภาพของแบบสอบถาม ผู้ศึกษาได้ดำเนินการทดสอบความเที่ยงตรง (Validity) และความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยการหาความเที่ยงตรง (Validity) นำแบบสอบถามที่ผู้ศึกษาสร้างขึ้นไปเสนออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อทำการตรวจสอบความถูกต้อง เที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) ของข้อคำถามในแต่ละข้อว่าตรงตามจุดมุ่งหมายและสอดคล้องกับการวิจัยหรือไม่ จากนั้นจึงนำมาปรับปรุงและแก้ไข แล้วนำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบแล้วมาให้ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน ทำการตรวจสอบ โดยการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item – Objective Congruence: IOC) ได้ค่า IOC = 0.87 พร้อมกับปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิอีกครั้งก่อนนำไปใช้ทดลองกับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานการส่งสินค้าออกนอกราชอาณาจักร ที่ไม่ใช่กลุ่มเป้าหมาย จำนวน 30 คน ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม เท่ากับ 0.8390

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.1 ข้อมูลปฐมภูมิ เป็นข้อมูลที่ผู้ศึกษาเก็บจากแหล่งข้อมูลโดยตรง ซึ่งผู้ศึกษาได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองตามกำหนดเวลา

3.2 ข้อมูลทุติยภูมิ ผู้ศึกษาได้ศึกษาจากเอกสารวิชาการที่เกี่ยวข้อง เป็นข้อมูลที่ปรากฏในเอกสารที่ผู้อื่นได้รวบรวมไว้ เช่น ตำราทางวิชาการ วิทยานิพนธ์ รายงานการวิจัย เว็บไซต์ เป็นต้น

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษานำข้อมูลที่รวบรวมจากแบบสอบถามมาประมวลผลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ดังนี้

4.1 ปัจจัยส่วนบุคคล วิเคราะห์โดยการหาค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

4.2 ความคิดเห็นของปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพงานอนุมัติกเว้นภาษีสรรพสามิต สิ้นค่าน้ำมันเชื้อเพลิงที่ส่งออกนอกราชอาณาจักร วิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) แปลความหมายของค่าเฉลี่ยโดยใช้หลักการของ Likert Scale ดังนี้

$$\frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} = \frac{5 - 1}{5} = 0.80$$

ความคิดเห็น	ระดับค่าเฉลี่ย
เห็นด้วยมากที่สุด	4.21 – 5.00
เห็นด้วยมาก	3.41 – 4.20
ปานกลาง	2.61 – 3.40
เห็นด้วยน้อย	1.81 – 2.60
เห็นด้วยน้อยที่สุด	1.00 – 1.80

4.3 หาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อประสิทธิภาพงานอนุมัติกเว้นภาษีสรรพสามิต สิ้นค่าน้ำมันเชื้อเพลิงที่ส่งออกนอกราชอาณาจักร วิเคราะห์โดยใช้ค่าที (t-Test) ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ในการทดสอบสมมติฐาน

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพงานอนุมัติยกเว้นภาษีสรรพสามิตสินค้าน้ำมันเชื้อเพลิงที่ส่งออกนอกราชอาณาจักร มีประชากรทั้งสิ้น 52 คน โดยแบ่งผลการศึกษาออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ การศึกษา สถานภาพการสมรส ตำแหน่ง ระดับตำแหน่ง ระยะเวลาการทำงานที่เกี่ยวข้องกับงานส่งออกหรืออนุมัติยกเว้นภาษี ลักษณะการจ้าง

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน ประกอบด้วยด้านเทคโนโลยีของระบบ ด้านการบริหารจัดการ ด้านสภาพแวดล้อมของการปฏิบัติงาน และด้านกฎหมาย/ระเบียบ

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ระดับประสิทธิภาพงานอนุมัติยกเว้นภาษีสรรพสามิตสินค้า น้ำมันเชื้อเพลิงที่ส่งออกนอกราชอาณาจักร ประกอบด้วยด้านผลผลิตหรือผลงานที่ได้รับ ด้านปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากรทางการบริหารที่ใช้ไป และความพึงพอใจในผลงานที่ออกมา

ตอนที่ 4 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพงานอนุมัติยกเว้นภาษีสรรพสามิตสินค้า น้ำมันเชื้อเพลิงที่ส่งออกนอกราชอาณาจักร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ตอนที่ 5 การวิเคราะห์ความคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับประสิทธิภาพงานอนุมัติยกเว้นภาษีสรรพสามิตสินค้า น้ำมันเชื้อเพลิงที่ส่งออกนอกราชอาณาจักร จากการใช้ระบบงานคืน ยกเว้น และลดหย่อนภาษี

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ประกอบด้วย เพศ อายุ การศึกษา สถานภาพการสมรส ตำแหน่งงาน ระดับตำแหน่ง ระยะเวลาการทำงานที่เกี่ยวข้องกับงานส่งออกหรืออนุมัติยกเว้นภาษี ลักษณะการจ้าง

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (N = 52)	ร้อยละ (100.00)
เพศ		
หญิง	31	59.6
ชาย	21	40.4
อายุ		
24-35 ปี	15	28.8
36-45 ปี	12	23.1
45 ปีขึ้นไป	25	48.1
การศึกษา		
มัธยมศึกษา หรือ ปวช.	6	11.5
อนุปริญญา หรือ ปวท. หรือ ปวส.	1	1.9
ปริญญาตรี	37	71.2
ปริญญาโท	8	15.4
สถานภาพการสมรส		
โสด	20	38.5
สมรส	26	50.0
หย่าร้าง	4	7.7
หม้าย	2	3.8
ตำแหน่ง		
สรรพสามิตพื้นที่	1	1.9
หัวหน้าฝ่ายบริหารการจัดเก็บ ภาษี	3	5.8
นักวิชาการสรรพสามิต	20	38.5
นักตรวจสอบภาษี	8	15.4
นักจัดการงานทั่วไป	2	3.8
เจ้าพนักงานสรรพสามิต	15	28.8
เจ้าหน้าที่ตรวจสอบภาษี	3	5.8

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (N = 52)	ร้อยละ (100.00)
ระดับตำแหน่ง		
ชำนาญการพิเศษ	1	1.9
ชำนาญการ	14	26.9
อาวุโส	1	1.9
ชำนาญงาน	11	21.2
ปฏิบัติงาน	6	11.5
อื่นๆ	19	36.5
ระยะเวลาการทำงานที่เกี่ยวข้องกับ งานส่งออกหรืออนุมัติกวีณภาษาฯ		
น้อยกว่า 1 ปี	9	17.3
1 - 3 ปี	18	34.6
มากกว่า 3 ปีขึ้นไป	25	48.1
ลักษณะการจ้าง		
ข้าราชการ	33	63.5
ลูกจ้างประจำ	1	1.9
ลูกจ้างชั่วคราว	18	34.6

จากตารางที่ 4.1 สามารถอธิบายข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามได้ดังนี้

เพศ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 59.6 และมีเพศชายเพียงร้อยละ 40.4 เท่านั้น

อายุ ส่วนใหญ่อยู่ในกลุ่มอายุ 46 ปีขึ้นไป ร้อยละ 48.1 รองลงมาคือกลุ่มอายุระหว่าง 36 – 45 ปี ร้อยละ 28.8 กลุ่มอายุระหว่าง 24-35 ปี ร้อยละ 23.1

ระดับการศึกษา ส่วนใหญ่การศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 71.2 รองลงมา ระดับปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 15.4 ระดับมัธยมศึกษา หรือ ปวช.คิดเป็นร้อยละ 11.5 และกลุ่มที่มีเป็นส่วนน้อยคือ การศึกษาระดับอนุปริญญา หรือ ปวท. หรือ ปวส. มีเพียงร้อยละ 1.9

สถานภาพสมรส ร้อยละ 50.0 อยู่ในสถานภาพสมรส โสดร้อยละ 38.5 หย่าร้าง ร้อยละ 7.7 น้อยที่สุดคือ หม้าย มีเพียงร้อยละ 3.8

ตำแหน่งงาน ส่วนใหญ่ตำแหน่งนักวิชาการสรรพสามิต คิดเป็นร้อยละ 38.5 รองลงมา ตำแหน่งเจ้าพนักงานสรรพสามิต คิดเป็นร้อยละ 28.8 นักตรวจสอบภาษีร้อยละ 15.4 หัวหน้าฝ่ายบริหารการจัดเก็บภาษีและเจ้าหน้าที่ตรวจสอบภาษี ร้อยละ 5.8 นักจัดการงานทั่วไปร้อยละ 3.8 และสรรพสามิตพื้นที่ร้อยละ 1.9

ระดับตำแหน่ง ผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่เป็นพนักงานราชการ และลูกจ้างชั่วคราว ร้อยละ 36.5 รองลงมา คือระดับชำนาญการ คิดเป็นร้อยละ 26.9 ระดับชำนาญงาน คิดเป็นร้อยละ 21.2 ระดับปฏิบัติงานร้อยละ 11.5 ระดับชำนาญการพิเศษ และอาวุโส ร้อยละ 1.9

ระยะเวลาการทำงานที่เกี่ยวข้องกับงานส่งออก หรืออนุมัติกเว้นภาษีฯ ผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่มีระยะเวลาการทำงานที่เกี่ยวข้องกับงานส่งออก หรืออนุมัติกเว้นภาษีฯ มากกว่า 3 ปีขึ้นไปคิดเป็นร้อยละ 48.1 ระยะเวลาการทำงาน 1 - 3 ปี ร้อยละ 34.6 และมากกว่า 3 ปีขึ้นไป ร้อยละ 48.1

ลักษณะการจ้าง ผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่เป็นข้าราชการคิดเป็นร้อยละ 63.5 ลูกจ้างชั่วคราว ร้อยละ 34.6 และลูกจ้างประจำร้อยละ 1.9

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน

ประกอบด้วย ด้านเทคโนโลยีของระบบ ด้านการบริหารจัดการ ด้านสภาพแวดล้อมของการปฏิบัติงาน ด้านกฎหมาย/ระเบียบ แสดงได้ดังตารางที่ 4.2 – 4.5 ต่อไปนี้

ตารางที่ 4.2 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของด้านการปฏิบัติงาน

ด้านการปฏิบัติงาน	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D)	ระดับความ คิดเห็น
ด้านเทคโนโลยีของระบบ	3.02	.722	ปานกลาง
ด้านการบริหารจัดการ	3.35	.548	ปานกลาง
ด้านสภาพแวดล้อมของการปฏิบัติงาน	3.74	.530	มาก
ด้านกฎหมาย/ระเบียบ	3.58	.479	มาก

จากตารางที่ 4.2 พบว่า เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานในด้านสภาพแวดล้อมของการปฏิบัติงาน สูงที่สุดค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74 รองลงมาคือ ด้านกฎหมาย/ระเบียบ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58 ในระดับมาก ด้านการบริหารจัดการและด้านเทคโนโลยีของระบบในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.35 และ 3.02 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน จำแนกตามด้านเทคโนโลยีของระบบ

ด้านเทคโนโลยีของระบบ	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D)	ระดับความ คิดเห็น
1. ตัวเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์การใช้งาน มีอย่างเพียงพอ	2.92	1.118	ปานกลาง
2. ตัวเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์มีคุณภาพดี ทนทานไม่เสียบ่อยๆ	2.87	.908	ปานกลาง
3. การมีระบบป้องกันการเสียหายของข้อมูล อย่างมีประสิทธิภาพ	3.04	.862	ปานกลาง
4. ระบบเครือข่ายเชื่อมโยงข้อมูลมีความรวดเร็ว ทันเวลาและมีความแน่นอน ไม่ติดขัดบ่อย	2.83	.901	ปานกลาง
5. โปรแกรมที่ใช้สามารถเข้าใจได้ง่ายมีขั้นตอน การปฏิบัติงาน	3.23	.921	ปานกลาง
6. โปรแกรมที่ใช้ในระบบงานมีความสามารถสูงและ สามารถปรับปรุงให้เข้ากับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง ได้	2.88	.943	ปานกลาง
7. โปรแกรมที่ใช้ในระบบงานมีรูปแบบหน้าจอของ การป้อนข้อมูลนำเข้า (Input) ที่เข้าใจง่ายไม่สับสน	3.25	.789	ปานกลาง
8. ผลลัพธ์ (Output) หรือรายงานที่ได้จากโปรแกรม ระบบงานตรงตามความต้องการของผู้ใช้ถูกต้อง รวดเร็ว สามารถเข้าใจและตรวจสอบได้ง่าย	3.17	.964	ปานกลาง
9. ความสามารถในการเชื่อมโยงข้อมูลของระบบ โปรแกรมมีความรวดเร็ว แน่นอนไม่ติดขัด	2.88	.922	ปานกลาง
10. ตัวโปรแกรมระบบงานมีความสามารถในการ ประมวลผลด้านข้อมูลได้อย่างรวดเร็วถูกต้องสมบูรณ์	3.04	.862	ปานกลาง
11. สามารถเรียกดูและตรวจสอบข้อมูลได้ง่ายและ รวดเร็ว	3.08	.904	ปานกลาง
รวม	3.02	.722	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.3 พบว่า เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีความคิดเห็นในภาพรวม ด้านเทคโนโลยีของระบบ ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.02 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า โปรแกรมที่ใช้ในระบบงานมีรูปแบบหน้าจอของการป้อนข้อมูลนำเข้า (Input) ที่เข้าใจง่ายไม่สับสนสูงที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.25

ตารางที่ 4.4 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน จำแนกตามด้านการบริหารจัดการ

ด้านการบริหารจัดการ	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D)	ระดับความ คิดเห็น
1. หัวหน้าหน่วยงาน (สรรพสามิตพื้นที่) ให้ความสำคัญและสนับสนุนการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี	4.06	.777	มาก
2. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้ความร่วมมือและสนับสนุนการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี	3.63	.817	มาก
3. การติดต่อประสานงานระหว่างหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องมีความสะดวกและรวดเร็ว	3.54	.803	มาก
4. มีการศึกษาความพร้อมของพื้นที่ทั้งด้านบุคลากร เทคโนโลยี	3.37	.864	ปานกลาง
5. จัดให้มีอุปกรณ์และสถานที่เพื่อใช้จัดเก็บเอกสาร อย่างเป็นสัดส่วน	3.15	1.092	ปานกลาง
6. วัสดุ เอกสาร และอุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงาน สำหรับใช้ในการปฏิบัติมีอย่างเพียงพอ	3.27	.931	ปานกลาง
7. มีการจัดสรรเงินงบประมาณค่าล่วงเวลาสำหรับการปฏิบัติงานอย่างเพียงพอ	2.85	1.055	ปานกลาง
8. ในหน่วยงานมีผู้ปฏิบัติงาน (นักวิชาการ สรรพสามิต นักตรวจสอบภาษี) อย่างเพียงพอ	2.73	.888	ปานกลาง
9. ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้และความสามารถเกี่ยวกับงานอนุมัติยกเว้นภาษีเป็นอย่างดี	3.62	.631	มาก
10. มีแผนการฝึกอบรมด้านการอนุมัติยกเว้นภาษี สินค้าน้ำมันเชื้อเพลิงที่ส่งออกนอกราชอาณาจักรให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้อย่างต่อเนื่อง	3.08	.967	ปานกลาง
11. มีการวางแผนด้านบุคลากรเพื่อเป็นการทดแทน ในกรณีที่ผู้ปฏิบัติงานไม่สามารถปฏิบัติงานได้	3.15	.826	ปานกลาง
8. มีการกำกับ ควบคุม ติดตาม การปฏิบัติงานโดยผู้ ควบคุมงานและรายงานผลอย่างสม่ำเสมอ	3.79	.696	มาก
รวม	3.35	.548	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.4 พบว่า เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน มีความคิดเห็นด้านการบริหารจัดการ ในภาพรวมระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.35 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า หน่วยงาน มีผู้ปฏิบัติงาน (นักวิชาการสรรพสามิต นักตรวจสอบภาษี) อย่างเพียงพอ ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.73 และระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 ในเรื่องของหัวหน้าหน่วยงาน (สรรพสามิตพื้นที่) ให้ความสำคัญ และสนับสนุน การปฏิบัติงานเป็นอย่างดี

ตารางที่ 4.5 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน จำแนกตามด้านสภาพแวดล้อมของการปฏิบัติงาน

ด้านสภาพแวดล้อมของการปฏิบัติงาน	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D)	ระดับความ คิดเห็น
1. มีคู่มือหรือแนวปฏิบัติช่วยให้การปฏิบัติงานอนุมัติ ยกเว้นภาษีสินค้าน้ำมันที่ส่งออกนอกราชอาณาจักร มีประสิทธิภาพ	3.38	.745	ปานกลาง
2. ผู้ประกอบการให้ความร่วมมือกับผู้ปฏิบัติงาน เป็นอย่างดี	3.67	.706	มาก
3. ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานเป็นไปด้วยดี ก่อให้เกิดความสะดวกในการปฏิบัติงาน	3.65	.837	มาก
4. เพื่อนร่วมงานของท่านส่วนใหญ่ล้วนแต่เป็นผู้รับผิดชอบต่อหน่วยงานทั้งสิ้น	3.67	.785	มาก
5. ท่านยินดีให้ความร่วมมือช่วยเหลือในการปฏิบัติงานแทนเพื่อนร่วมงานในกรณีเพื่อนร่วมงานไม่สามารถปฏิบัติงานได้	4.17	.550	มาก
6. ผู้ปฏิบัติงานมีความกระตือรือร้นและขวัญกำลังใจที่ดี	3.71	.776	มาก
7. ท่านได้รับความร่วมมือในการทำงานจากเพื่อนร่วมงานด้วยดี	3.92	.682	มาก
รวม	3.74	.530	มาก

จากตารางที่ 4.5 พบว่า เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน มีความคิดเห็นด้านสภาพแวดล้อมของการปฏิบัติงาน ในภาพรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า การยินดีให้ความร่วมมือช่วยเหลือในการปฏิบัติงานแทนเพื่อนร่วมงานในกรณีเพื่อนร่วมงานไม่สามารถปฏิบัติงานได้มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 รองลงมา มีคู่มือหรือแนวปฏิบัติช่วยให้การปฏิบัติงานอนุมัติ ยกเว้นภาษีสินค้า น้ำมันที่ส่งออกนอกราชอาณาจักร มีประสิทธิภาพ มีระดับน้อยที่สุดโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.38

ตารางที่ 4.6 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน จำแนกตามด้านกฎหมาย/ระเบียบ

ด้านกฎหมาย/ระเบียบ	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D)	ระดับความ คิดเห็น
1. กฎ/ระเบียบต่างๆของกรมสรรพสามิตที่เกี่ยวข้องกับการอนุมัติยกเว้นภาษีสินค้าน้ำมันที่ส่งออกนอกราชอาณาจักรถูกนำมาใช้อย่างเสมอหน้ากัน	3.69	.579	มาก
2. กฎ/ระเบียบต่างๆของกรมสรรพสามิตที่เกี่ยวข้องกับการอนุมัติยกเว้นภาษีสินค้าน้ำมันที่ส่งออกนอกราชอาณาจักรมีความเหมาะสม และเอื้อต่อการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี และมีการปรับปรุงให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป	3.63	.595	มาก
3. มีการแจ้งเวียนกฎ/ระเบียบที่เกี่ยวข้องให้ผู้ปฏิบัติงานทราบอย่างต่อเนื่อง และเป็นปัจจุบัน	3.48	.804	มาก
4. การกำหนดอัตราภาษีเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานกำหนดได้ถูกต้อง	3.56	.639	มาก
5. เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ และมีมาตรฐานเดียวกัน	3.56	.725	มาก
รวม	3.58	.479	มาก

จากตารางที่ 4.6 พบว่า เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีความคิดเห็นในภาพรวมด้านกฎหมาย/ระเบียบในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58 เมื่อพิจารณาแต่ละด้าน พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมาก โดยกฎ/ระเบียบต่างๆของกรมสรรพสามิตที่เกี่ยวข้องกับการอนุมัติยกเว้นภาษีสินค้าน้ำมันที่ส่งออกนอกราชอาณาจักรถูกนำมาใช้อย่างเสมอหน้ากัน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3.69 รองลงมาคือ กฎ/ระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการอนุมัติยกเว้นภาษีสินค้าน้ำมันที่ส่งออกนอกราชอาณาจักรมีความเหมาะสมและเอื้อต่อการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี และมีการปรับปรุงให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป และน้อยที่สุดคือ มีการแจ้งเวียนกฎ/ระเบียบที่เกี่ยวข้องให้ผู้ปฏิบัติงานทราบอย่างต่อเนื่อง และเป็นปัจจุบัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.48

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ระดับประสิทธิภาพงานอนุมัติยกเว้นภาษีสรรพสามิตสินค้า น้ำมันเชื้อเพลิงที่ส่งออกนอกราชอาณาจักร

ประกอบด้วยด้านผลผลิตหรือผลงานที่ได้รับ ด้านปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากรทางการบริหารที่ใช้ไป และด้านความพึงพอใจในผลงานที่ออกมา

ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพงาน

ประสิทธิภาพงาน	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D)	ระดับความ คิดเห็น
ด้านผลผลิตหรือผลงานที่ได้รับ	3.67	.471	มาก
ด้านปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากรทางการบริหารที่ใช้ไป	3.10	.586	ปานกลาง
ด้านความพึงพอใจในผลงานที่ออกมา	3.54	.613	มาก
รวม	3.42	.439	มาก

จากตารางที่ 4.7 พบว่า เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีระดับความคิดเห็นในภาพรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.42 และเมื่อพิจารณาแต่ละรายด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีความคิดเห็นด้านผลผลิตหรือผลงานที่ได้รับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67 ส่วนด้านปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากรทางการบริหารที่ใช้ไป อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.10

ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพงานด้านผลผลิตหรือผลงานที่ได้รับ

ประสิทธิภาพงานด้านผลผลิต หรือผลงานที่ได้รับ	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D)	ระดับความ คิดเห็น
1. ผู้ปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติงานได้ตามจำนวน KPI ที่กำหนด	3.73	.598	มาก
2. ผู้ปฏิบัติงานใช้ความละเอียดรอบคอบ ไม่มีข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงาน ผลงานที่ทำได้ไม่มี การแก้ไขโดยผู้ควบคุมงาน	3.54	.727	มาก
3. ผู้ปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติงานเสร็จทันเวลาตามที่ระเบียบที่กำหนด	3.73	.660	มาก

ตารางที่ 4.8 (ต่อ)

ประสิทธิภาพงานด้านผลผลิต หรือผลงานที่ได้รับ	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D)	ระดับความ คิดเห็น
4. ผลงานที่ได้ มีความถูกต้อง ไม่ก่อให้เกิดความ เสียหายต่อราชการ	3.83	.513	มาก
5. ท่านคิดว่าการใช้ระบบงานคืนและยกเว้นฯ จะช่วย ลดต้นทุนด้านแรงงาน ทรัพยากร และเวลาในการ ปฏิบัติงานได้	3.50	.897	มาก
รวม	3.67	.471	มาก

จากตารางที่ 4.8 พบว่าระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในภาพรวมในระดับ
มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่าผลงานที่ได้ มีความถูกต้อง ไม่ก่อให้เกิดความ
เสียหายต่อราชการ มีประสิทธิภาพงานด้านผลผลิตหรือผลงานที่ได้รับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83
รองลงมาคือผู้ปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติงานได้ตามจำนวน KPI ที่กำหนด และผู้ปฏิบัติงานสามารถ
ปฏิบัติงานเสร็จทันเวลาตามที่ระเบียบที่กำหนด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73 ด้านผู้ปฏิบัติงานใช้ความ
ละเอียดรอบคอบ ไม่มีข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงาน ผลงานที่ทำได้ไม่มีการแก้ไขโดยผู้ควบคุมงาน
ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.54 และการใช้ระบบงานคืนและยกเว้นฯ จะช่วยลดต้นทุนด้านแรงงาน ทรัพยากร
และเวลาในการปฏิบัติงานได้ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด เท่ากับ 3.50

ตารางที่ 4.9 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพงานด้านปัจจัยนำเข้าหรือ
ทรัพยากรทางการบริหารที่ใช้ไป

ประสิทธิภาพงานด้านปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากร ทางการบริหารที่ใช้ไป	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D)	ระดับความ คิดเห็น
1. จำนวนเจ้าหน้าที่มีเพียงพอต่อปริมาณงาน	2.92	.926	ปานกลาง
2. หน่วยงานมีงบประมาณค่าล่วงเวลาสำหรับการ ปฏิบัติงานอนุมัติยกเว้นภาษีสรรพสามิตสินค้าที่ ส่งออกนอกราชอาณาจักร	2.96	.885	ปานกลาง
3. มีเครื่องมือเครื่องใช้เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน เช่น อุปกรณ์สำนักงาน เครื่องคอมพิวเตอร์	3.04	.885	ปานกลาง
4. ผู้ปฏิบัติงานได้รับมอบหมายงาน ตรงตามความ ถนัดและความรู้	3.46	.727	มาก
รวม	3.10	.586	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.10 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ผู้ปฏิบัติงานได้รับมอบหมายงานตรงตามความถนัดและความรู้ อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.46 ส่วนด้านเครื่องมือเครื่องใช้เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน เช่น อุปกรณ์สำนักงาน เครื่องคอมพิวเตอร์ หน่วยงานมีงบประมาณค่าล่วงเวลาสำหรับการปฏิบัติงานอนุมัติยกเว้นภาษีสรรพสามิตสินค้าที่ส่งออกนอกราชอาณาจักร และจำนวนเจ้าหน้าที่ที่มีเพียงพอต่อปริมาณงาน ซึ่งเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีความคิดเห็นในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.04 2.96 และ 2.92 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.10 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพงานด้านความพึงพอใจในผลงานที่ออกมา

ประสิทธิภาพงานด้านความพึงพอใจ ในผลงานที่ออกมา	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D)	ระดับความ คิดเห็น
1. ระบบงานคืนและยกเว้นฯ สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ระบบได้เป็นอย่างดี	3.27	.866	ปานกลาง
2. หลังจากการอนุมัติยกเว้นภาษีผู้ปฏิบัติงานไม่ถูกร้องเรียนและอุทธรณ์จากผู้ประกอบการ	3.79	.800	มาก
3. ระบบงานคืนและยกเว้นฯ ช่วยให้การปฏิบัติงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	3.37	.950	ปานกลาง
4. แบบคำขอยกเว้นภาษี ภาษ.01-28 ที่ได้รับอนุมัติให้ยกเว้นภาษีสรรพสามิตเรียบร้อยแล้ว มีความละเอียดและถูกต้อง ไม่ต้องแก้ไข	3.42	.893	มาก
5. การประชาสัมพันธ์การกำหนดพิกัดอัตราภาษีสามารถทำได้ครบถ้วน และทันเวลา	3.87	.768	มาก
รวม	3.54	.613	มาก

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.54 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การประชาสัมพันธ์การกำหนดพิกัดอัตราภาษี สามารถทำได้ครบถ้วน และทันเวลา ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 รองลงมาคือ หลังจากการอนุมัติให้ยกเว้นภาษีฯ แล้วผู้ปฏิบัติงานไม่ถูกร้องเรียนและอุทธรณ์จากผู้ประกอบการ แบบคำขอยกเว้นภาษี ภาษ.01-28 ที่ได้รับอนุมัติให้ยกเว้นภาษีสรรพสามิตเรียบร้อยแล้ว มีความละเอียด และถูกต้อง ไม่ต้องแก้ไข มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79 และ 3.42 ตามลำดับ ส่วนระบบงานคืนและยกเว้นฯ ช่วยให้การปฏิบัติงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดและสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ระบบได้เป็นอย่างดี ระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.37 และ 3.27 ตามลำดับ

**ตอนที่ 4 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพงานอนุมัติกเว้นภาษี
สรรพสามิตสินค้าน้ำมันเชื้อเพลิงที่ส่งออกนอกราชอาณาจักร จำแนกตาม
ปัจจัยส่วนบุคคล**

ตารางที่ 4.11 แสดงการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการอนุมัติกเว้นภาษีสรรพสามิตสินค้าน้ำมัน
เชื้อเพลิงที่ส่งออกนอกราชอาณาจักร จำแนกตามเพศ

ประสิทธิภาพ	เพศ	N	μ	Para	t	Sig
ด้านผลผลิตหรือ ผลงานที่ได้รับ	หญิง	31	3.58	.564	-1.723	.091
	ชาย	21	3.86	.573		
ปัจจัยนำเข้าหรือ ทรัพยากรทาง การบริหารที่ใช้ไป	หญิง	31	2.87	.806	-2.393	.021*
	ชาย	21	3.38	.669		
ด้านความพึงพอใจ ในผลงานที่ออกมา	หญิง	31	3.32	.702	-2.217	.031*
	ชาย	21	3.76	.700		
รวม	หญิง	31	3.32	.599	-2.191	.033*
	ชาย	21	3.67	.483		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.11 พบว่า เพศที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพงานอนุมัติกเว้นภาษี
สรรพสามิตสินค้าน้ำมันเชื้อเพลิงที่ส่งออกนอกราชอาณาจักร แตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้าน
พบว่า เพศที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพงานอนุมัติกเว้นภาษีสรรพสามิตสินค้า
น้ำมันเชื้อเพลิงที่ส่งออกนอกราชอาณาจักรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยเพศชายมี
ระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพสูงกว่าเพศหญิงในทุกด้าน

ตารางที่ 4.12 แสดงการเปรียบเทียบประสิทธิผลการรณรงค์ยักเว้นภาชีสรรพสามิตสินค้าน้ำมัน
เชื้อเพลิงที่ส่งออกนอกราชอาณาจักร จำแนกตามอายุ

ประสิทธิภาพ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
ด้านผลผลิตหรือ ผลงานที่ได้รับ	ระหว่างกลุ่ม	.294	2	.147	.652	.525
	ภายในกลุ่ม	11.044	49	.225		
	รวม	11.338	51			
ปัจจัยนำเข้าหรือ ทรัพยากรทางการ บริหารที่ใช้ไป	ระหว่างกลุ่ม	.680	2	.340	.989	.379
	ภายในกลุ่ม	16.839	49	.344		
	รวม	17.519	51			
ด้านความพึงพอใจใน ผลงานที่ออกมา	ระหว่างกลุ่ม	.057	2	.029	.074	.929
	ภายในกลุ่ม	19.090	49	.390		
	รวม	19.147	51			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	.155	2	.077	.391	.678
	ภายในกลุ่ม	9.681	49	.198		
	รวม	9.835	51			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.12 พบว่า เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานที่มีอายุต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อ
ประสิทธิภาพไม่แตกต่างกัน



ตารางที่ 4.13 แสดงการเปรียบเทียบประสิทธิผลการรอนุ่มติยกเว้นภาษีสรรพสามิตสินค้าน้ำมันเชื้อเพลิงที่ส่งออกนอกราชอาณาจักร จำแนกตามระดับการศึกษา

ประสิทธิภาพ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
ด้านผลผลิตหรือผลงานที่ได้รับ	ระหว่างกลุ่ม	.260	3	.087	.248	.862
	ภายในกลุ่ม	16.816	48	.350		
	รวม	17.077	51			
ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากรทางการบริหารที่ใช้ไป	ระหว่างกลุ่ม	1.359	3	.453	.717	.547
	ภายในกลุ่ม	30.333	48	.632		
	รวม	31.692	51			
ด้านความพึงพอใจในผลงานที่ออกมา	ระหว่างกลุ่ม	1.373	3	.458	.857	.470
	ภายในกลุ่ม	25.627	48	.534		
	รวม	27.000	51			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	1.387	3	.462	1.428	.246
	ภายในกลุ่ม	15.536	48	.324		
	รวม	16.923	51			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.13 พบว่า เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.14 แสดงการเปรียบเทียบประสิทธิผลการรอนุ่มติยกเว้นภาษีสรรพสามิตสินค้าน้ำมันเชื้อเพลิงที่ส่งออกนอกราชอาณาจักร จำแนกตามสถานภาพสมรส

ประสิทธิภาพ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
ด้านผลผลิตหรือผลงานที่ได้รับ	ระหว่างกลุ่ม	1.288	3	.429	1.306	.283
	ภายในกลุ่ม	15.788	48	.329		
	รวม	17.077	51			
ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากรทางการบริหารที่ใช้ไป	ระหว่างกลุ่ม	2.608	3	.869	1.435	.244
	ภายในกลุ่ม	29.085	48	.606		
	รวม	31.692	51			
ด้านความพึงพอใจในผลงานที่ออกมา	ระหว่างกลุ่ม	2.962	3	.987	1.971	.131
	ภายในกลุ่ม	24.038	48	.501		
	รวม	27.000	51			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	2.269	3	.756	2.478	.072
	ภายในกลุ่ม	14.654	48	.305		
	รวม	16.923	51			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.15 แสดงการเปรียบเทียบประสิทธิผลการอนุมัติยกเว้นภาษีสรรพสามิตสินค้าน้ำมันเชื้อเพลิงที่ส่งออกนอกราชอาณาจักร จำแนกตามตำแหน่งงาน

ประสิทธิภาพ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
ด้านผลผลิตหรือ ผลงานที่ได้รับ	ระหว่างกลุ่ม	1.560	6	.260	.754	.609
	ภายในกลุ่ม	15.517	45	.345		
	รวม	17.077	51			
ปัจจัยนำเข้าหรือ ทรัพยากรทางการ บริหารที่ใช้ไป	ระหว่างกลุ่ม	3.626	6	.604	.969	.457
	ภายในกลุ่ม	28.067	45	.624		
	รวม	31.692	51			
ด้านความพึงพอใจใน ผลงานที่ออกมา	ระหว่างกลุ่ม	4.525	6	.754	1.510	.197
	ภายในกลุ่ม	22.475	45	.499		
	รวม	27.000	51			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	2.365	6	.394	1.218	.315
	ภายในกลุ่ม	14.558	45	.324		
	รวม	16.923	51			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.15 พบว่า เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานที่มีตำแหน่งงานต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.16 แสดงการเปรียบเทียบประสิทธิภาพงานอนุมัติยกเว้นภาษีสรรพสามิตสินค้าน้ำมันเชื้อเพลิงที่ส่งออกนอกราชอาณาจักร จำแนกตามระดับ

ประสิทธิภาพ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
ด้านผลผลิตหรือ ผลงานที่ได้รับ	ระหว่างกลุ่ม	1.184	3	.395	1.192	.323
	ภายในกลุ่ม	15.893	48	.331		
	รวม	17.077	51			
ปัจจัยนำเข้าหรือ ทรัพยากรทางการ บริหารที่ใช้ไป	ระหว่างกลุ่ม	.803	3	.268	.416	.742
	ภายในกลุ่ม	30.889	48	.644		
	รวม	31.692	51			
ด้านความพึงพอใจใน ผลงานที่ออกมา	ระหว่างกลุ่ม	3.062	3	1.021	2.047	.120
	ภายในกลุ่ม	23.938	48	.499		
	รวม	27.000	51			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	1.128	3	.376	1.142	.342
	ภายในกลุ่ม	15.796	48	.329		
	รวม	16.923	51			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.16 พบว่า เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานที่มีระดับต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.17 แสดงการเปรียบเทียบประสิทธิภาพงานอนุมัติยกเว้นภาษีสรรพสามิตสินค้าน้ำมันเชื้อเพลิงที่ส่งออกนอกราชอาณาจักร จำแนกตามระยะเวลา

ประสิทธิภาพ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
ด้านผลผลิตหรือ ผลงานที่ได้รับ	ระหว่างกลุ่ม	.048	2	.024	.104	.901
	ภายในกลุ่ม	11.290	49	.230		
	รวม	11.338	51			
ปัจจัยนำเข้าหรือ ทรัพยากรทางการ บริหารที่ใช้ไป	ระหว่างกลุ่ม	.519	2	.260	.748	.478
	ภายในกลุ่ม	17.000	49	.347		
	รวม	17.519	51			
ด้านความพึงพอใจใน ผลงานที่ออกมา	ระหว่างกลุ่ม	.880	2	.440	1.181	.316
	ภายในกลุ่ม	18.267	49	.373		
	รวม	19.147	51			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	.199	2	.099	.506	.606
	ภายในกลุ่ม	9.636	49	.197		
	รวม	9.835	51			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.17 พบว่า เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานที่มีระยะเวลาการทำงานที่เกี่ยวข้องกับงานส่งออก หรืออนุมัติยกเว้นภาษีต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.18 แสดงการเปรียบเทียบประสิทธิภาพงานอนุมัติยกเว้นภาษีสรรพสามิตสินค้าน้ำมันเชื้อเพลิงที่ส่งออกนอกราชอาณาจักร จำแนกตามลักษณะการจ้าง

ประสิทธิภาพ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
ด้านผลผลิตหรือ ผลงานที่ได้รับ	ระหว่างกลุ่ม	.594	2	.297	.882	.420
	ภายในกลุ่ม	16.483	49	.336		
	รวม	17.077	51			
ปัจจัยนำเข้าหรือ ทรัพยากรทางการ บริหารที่ใช้ไป	ระหว่างกลุ่ม	.137	2	.068	.106	.899
	ภายในกลุ่ม	31.556	49	.644		
	รวม	31.692	51			
ด้านความพึงพอใจใน ผลงานที่ออกมา	ระหว่างกลุ่ม	.267	2	.133	.244	.784
	ภายในกลุ่ม	26.733	49	.546		
	รวม	27.000	51			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	.351	2	.175	.519	.599
	ภายในกลุ่ม	16.572	49	.338		
	รวม	16.923	51			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.18 พบว่า เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานที่มีลักษณะการจ้างต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.19 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างเทคโนโลยีของระบบ กับประสิทธิภาพ

ด้านเทคโนโลยีของระบบ	ประสิทธิภาพ	
	r	Sig
ด้านผลผลิตหรือด้านผลงานที่ได้รับ	.434	.001*
ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากรทางการบริหาร ที่ใช้ไป	.407	.003*
ด้านความพึงพอใจในผลงานที่ออกมา	.386	.005*
รวม	.528	.000*

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.19 ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่าปัจจัยด้านเทคโนโลยีของระบบ ในภาพรวมมีผลต่อประสิทธิภาพในทุกด้านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตารางที่ 4.20 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารจัดการ กับประสิทธิภาพ

ด้านการบริหาร/การจัดการ	ประสิทธิภาพ	
	r	Sig
ด้านผลผลิตหรือด้านผลงานที่ได้รับ	.577	.000*
ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากรทางการบริหารที่ใช้ไป	.555	.000*
ด้านความพึงพอใจในผลงานที่ออกมา	.666	.000*
รวม	.777	.000*

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.20 ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่าปัจจัยด้านการบริหารจัดการในภาพรวมและรายด้านมีผลต่อประสิทธิภาพ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตารางที่ 4.21 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อมของการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพ

ด้านสภาพแวดล้อมของการปฏิบัติงาน	ประสิทธิภาพ	
	r	Sig
ด้านผลผลิตหรือด้านผลงานที่ได้รับ	.634	.000*
ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากรทางการบริหารที่ใช้ไป	.216	.124
ด้านความพึงพอใจในผลงานที่ออกมา	.565	.000*
รวม	.603	.000*

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.21 ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่าปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมของการปฏิบัติงานในภาพรวมมีผลต่อประสิทธิภาพ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่าด้านผลผลิตหรือด้านผลงานที่ได้รับ และด้านความพึงพอใจในผลงานที่ออกมา มีผลต่อประสิทธิภาพอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ส่วนด้านปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากรทางการบริหารที่ใช้ไปไม่มีผลต่อประสิทธิภาพ

ตารางที่ 4.22 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างกฎหมาย/ระเบียบกับประสิทธิภาพ

กฎหมาย/ระเบียบ	ประสิทธิภาพ	
	r	Sig
ด้านผลผลิตหรือด้านผลงานที่ได้รับ	.536	.000*
ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากรทางการบริหารที่ใช้ไป	.053	.711
ด้านความพึงพอใจในผลงานที่ออกมา	.589	.000*
รวม	.488	.000*

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตอนที่ 5 การวิเคราะห์ความคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพงาน อนุมัติยกเว้นภาษีสรรพสามิตสินค้าน้ำมันเชื้อเพลิงที่ส่งออกนอกราชอาณาจักร

จากแบบสอบถามส่วนที่ 4 สอบถามถึงปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพงานอนุมัติยกเว้นภาษีสรรพสามิตสินค้าน้ำมันเชื้อเพลิงที่ส่งออกนอกราชอาณาจักร จากการใช้ระบบงานคืน ยกเว้นและลดหย่อนภาษี พบว่ามีผู้ให้ข้อเสนอแนะ จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 25.0 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

5.1 ปัญหาอุปสรรค

ผลการศึกษา พบว่า เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน เห็นว่าระบบงานคืน ยกเว้นและลดหย่อนภาษี เป็นปัญหาอุปสรรค ของงานอนุมัติยกเว้นภาษีสรรพสามิตสินค้าน้ำมันเชื้อเพลิงที่ส่งออกนอกราชอาณาจักร มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 38.46 รองมาคือ ปัญหาและอุปสรรคเกี่ยวกับเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการส่งสินค้าน้ำมันออกนอกราชอาณาจักร เพื่อประกอบการพิจารณาให้ยกเว้นภาษีสรรพสามิต คิดเป็นร้อยละ 23.08 ด้านบุคลากร คิดเป็นร้อยละ 15.38 และด้านอุปกรณ์และเครื่องมือ คิดเป็นร้อยละ 7.69 รายละเอียดแสดงในตารางที่ 4.23

ตารางที่ 4.23 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาอุปสรรค จากข้อคำถามปลายเปิด

ปัญหา อุปสรรค	จำนวน (N = 13)	ร้อยละ (100.00)
1) ระบบงานคืน ยกเว้นและลดหย่อนภาษี	5	38.46
<ul style="list-style-type: none"> - ไม่มีการอบรมเพิ่มเติมเกี่ยวกับการใช้ระบบงานฯ - ปัญหาเกิดจากความพร้อมของระบบงานฯ เช่น ระบบงานช้า - เมื่อมีปัญหาเกี่ยวกับการใช้ระบบงานฯเจ้าหน้าที่ไม่สามารถแก้ไขได้ในเบื้องต้น - ควรปรับปรุงระบบงานฯให้สามารถยื่นแบบ ภาษ.01-28 และ ภาษ. 01-36 ผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ตได้ทุกสินค้า - ไม่สามารถใช้ระบบงานได้ตามที่ผู้ปฏิบัติงานต้องการ และไม่สามารถรองรับปริมาณงานได้ 		
2) เอกสารที่เกี่ยวข้อง	3	23.08
<ul style="list-style-type: none"> - เอกสารของผู้ประกอบการไม่ถูกต้อง - เอกสารที่ผู้ประกอบการพิจารณาเพื่อขอยกเว้นภาษีมีจำนวนมาก - ความคลาดเคลื่อนของเอกสารต้นทาง - ปลายทาง ไม่ตรงกันต้องแก้ไขส่งผลให้การอนุมัติล่าช้า 		
3) บุคลากร	1	7.69
<ul style="list-style-type: none"> - มีจำนวนไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงานการตรวจสอบเอกสารเพื่อขออนุมัติยกเว้นภาษีสินค้าน้ำมันที่ส่งออกนอกราชอาณาจักร 		
4) อุปกรณ์	1	7.69
<ul style="list-style-type: none"> - เครื่องคอมพิวเตอร์เก่า และมีไม่เพียงพอสำหรับสำหรับบุคลากรที่ปฏิบัติงาน 		

5.2 ข้อเสนอแนะ

ผลการศึกษา พบว่า เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเสนอแนะด้านระบบงานคืน ยกเว้นและลดหย่อนภาษีมากที่สุด จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 54 รายละเอียดแสดงในตารางที่ 4.24

ตารางที่ 4.24 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามข้อเสนอแนะจากข้อความปลายเปิด

ข้อเสนอแนะ	จำนวน (N = 13)	ร้อยละ (100.00)
1) ระบบงานคืน ยกเว้นและลดหย่อนภาษี <ul style="list-style-type: none"> - ควรมีการจัดการระบบให้สมบูรณ์และใช้งานได้จริง - เจ้าหน้าที่ที่ดูแลระบบงานต้องศึกษาการปฏิบัติงานจริงในหน่วยงานที่มีการส่งสินค้าออกนอกราชอาณาจักร เพื่อจะได้ทราบปัญหาในหน่วยงานจริง - ใช้ระบบสารสนเทศในการควบคุมและตรวจสอบ เพื่อลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน - ต้องดำเนินการแก้ไขระบบงานให้สามารถใช้งานได้จริง เพื่อรองรับงานที่มีปริมาณมากได้ - เปลี่ยนการตรวจสอบเอกสารแนบ เป็นการตรวจสอบในระบบแทน ลดค่าใช้จ่ายเรื่องกระดาษของบริษัท และค่าใช้จ่ายด้านสถานที่เพื่อใช้สำหรับจัดเก็บเอกสาร - ระบบงานของกรมที่มีอยู่ใช้งานได้ไม่เต็มประสิทธิภาพ การพัฒนาระบบงานต้องให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานบอกความต้องการกับผู้ดูแลระบบเพื่อปรับปรุงระบบให้ใช้งานได้เต็มประสิทธิภาพ - ระบบงานควรจะเชื่อมโยงข้อมูลการส่งสินค้าออกนอกราชอาณาจักรระหว่างต้นทางกับปลายทางได้ เพื่อจะได้ไม่ต้องบันทึกข้อมูลด้วยระบบ manual 	7	53.8
2) อบรม <ul style="list-style-type: none"> - จัดให้มีการอบรมการใช้ระบบงานโดยเฉพาะ 	2	15.38
3) บุคลากร <ul style="list-style-type: none"> - มอบหมายให้มีบุคลากรรับผิดชอบโดยตรง 	1	7.69
4) การตรวจสอบ <ul style="list-style-type: none"> - ควรให้ความสำคัญกับการตรวจสอบข้อมูลทะเบียนรถยนต์ เอกสาร ภ.ษ.01-28 และใบกำกับการขนส่ง นำมันจากคลังให้ถูกต้องตรงกับข้อเท็จจริง 	1	7.69

บทที่ 5

สรุปการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพงานอนุมัติยกเว้นภาษีสรรพสามิตสินค้าน้ำมันเชื้อเพลิงที่ส่งออกนอกราชอาณาจักร เพื่อทราบปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพงานและความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงาน รวมทั้งปัญหาอุปสรรค แนวทางแก้ไขปัญหาการใช้ระบบงานคืน ยกเว้นและลดหย่อนภาษี สามารถนำข้อมูลและผล การศึกษามาใช้เป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานในการพัฒนาระบบงาน ผู้ศึกษาจึงได้ทำการศึกษา โดยอาศัยหลักทางสถิติช่วยในการวิเคราะห์ และสรุปผลตามลำดับการศึกษา ดังนี้

1. สรุปการศึกษา
2. อภิปรายผล
3. ข้อเสนอแนะ

1. สรุปการศึกษา

1.1 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ (Survey Research) มีวัตถุประสงค์ดังนี้

- 1) เพื่อศึกษาปัจจัยด้านการปฏิบัติงานที่มีต่อประสิทธิภาพงานอนุมัติยกเว้นภาษีสรรพสามิตสินค้าน้ำมันเชื้อเพลิงที่ส่งออกนอกราชอาณาจักร จากการใช้ระบบงานคืน ยกเว้นและลดหย่อนภาษี
- 2) เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพงานอนุมัติยกเว้นภาษีสรรพสามิตสินค้าน้ำมันเชื้อเพลิงที่ส่งออกนอกราชอาณาจักร
- 3) เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพงานอนุมัติยกเว้นภาษีสรรพสามิตสินค้าน้ำมันเชื้อเพลิงที่ส่งออกนอกราชอาณาจักร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

1.2 วิธีการดำเนินการศึกษา

ประชากรที่ในการศึกษาเป็นเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับงานส่งออกและอนุมัติยกเว้นภาษีสรรพสามิตสินค้าน้ำมันเชื้อเพลิงที่ส่งออกนอกราชอาณาจักร จำนวนทั้งสิ้น 52 คน ผู้ศึกษาใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือการวิจัยโดยการนำส่งและรับกลับแบบสอบถามด้วยตนเองและไปรษณีย์ เพื่อนำมารวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์โดยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติ โดยสถิติที่ใช้ในการนำเสนอและวิเคราะห์ข้อมูล ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เพื่อจัดทำเป็นหมวดหมู่และเพื่อทราบความคิดเห็นของประชากรที่ศึกษาในครั้งนี้ วิเคราะห์โดยใช้ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

ความคิดเห็นของปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพงานอนุมัติกเว้นภาษีสรรพสามิตสินค้าน้ำมันเชื้อเพลิงที่ส่งออกนอกราชอาณาจักร วิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) แปรความหมายของค่าเฉลี่ยโดยใช้หลักการของ Likert Scale

1.3 ผลการศึกษา

ข้อมูลทั่วไป

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่เป็นข้าราชการเพศหญิง ร้อยละ 59.6 อายุระหว่าง 46 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 48.1 การศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 71.2 สถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 50.0 ส่วนใหญ่ตำแหน่งนักวิชาการสรรพสามิต คิดเป็นร้อยละ 38.5 ระดับชำนาญการ ร้อยละ 34.6 เกี่ยวข้องกับการทำงานที่เกี่ยวข้องกับงานส่งออก หรืออนุมัติกเว้นภาษีมากกว่า 3 ปีขึ้นไปคิดเป็นร้อยละ 48.1

ข้อมูลปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน

ผลการศึกษาพบว่าเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีความคิดเห็นด้านเทคโนโลยีของระบบในภาพรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.02 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า โปรแกรมที่ใช้ในระบบงานมีรูปแบบหน้าจอของการป้อนข้อมูลนำเข้า (Input) ที่เข้าใจง่ายไม่สับสนสูงที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.25

ด้านบริหารจัดการ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีระดับความคิดเห็น ในภาพรวมระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.35 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า หน่วยงาน มีผู้ปฏิบัติงาน (นักวิชาการสรรพสามิต นักตรวจสอบภาษี) อย่างเพียงพอ ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.73 และระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 ในเรื่องของหัวหน้าหน่วยงาน (สรรพสามิตพื้นที่) ให้ความสำคัญ และสนับสนุน การปฏิบัติงานเป็นอย่างดี

ด้านสภาพแวดล้อมของการปฏิบัติงาน เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีความคิดเห็นด้านสภาพแวดล้อมของการปฏิบัติงาน ในภาพรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า การยินดีให้ความร่วมมือช่วยเหลือในการปฏิบัติงานแทนเพื่อนร่วมงานในกรณีเพื่อนร่วมงานไม่สามารถปฏิบัติงานได้มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 รองลงมาคือมีมือหรือแนวปฏิบัติช่วยให้การปฏิบัติงานอนุมัติกเว้นภาษีสินค้าน้ำมันที่ส่งออกนอกราชอาณาจักรมีประสิทธิภาพมีระดับน้อยที่สุดโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.38

ด้านกฎหมาย/ระเบียบ พบว่าเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน มีความคิดเห็นในภาพรวมด้านกฎหมาย/ระเบียบในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมาก กฎ/ระเบียบต่างๆของกรมสรรพสามิตที่เกี่ยวข้องกับการอนุมัติกเว้นภาษีสินค้าน้ำมันที่ส่งออกนอกราชอาณาจักรถูกนำมาใช้อย่างเสมอหน้ากัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69 และการแจ้งเวียนกฎ/ระเบียบที่เกี่ยวข้องให้ผู้ปฏิบัติงานทราบอย่างต่อเนื่อง และเป็นปัจจุบันน้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.48

ประสิทธิภาพงาน เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีระดับความคิดเห็นในภาพรวมระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.42 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีความคิดเห็นในระดับมาก ในด้านผลผลิตหรือผลงานที่ได้รับ มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67 ส่วนด้านปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากรทางการบริหารที่ใช้ไป อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.10

การทดสอบสมมติฐาน ระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในภาพรวม เห็นด้วยว่าระบบงานคืบ ยกเว้น และลดหย่อนภาษีสรรพสามิตสินค้าน้ำมันเชื้อเพลิงที่ส่งออกนอกราชอาณาจักร มีประสิทธิภาพในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.42 จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ด้านปัจจัยส่วนบุคคลพบว่า เพศมีผลต่อประสิทธิภาพงานอนุมัติยกเว้นภาษีสรรพสามิตสินค้าน้ำมันเชื้อเพลิงที่ส่งออกนอกราชอาณาจักร ส่วนอายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ สมรส ตำแหน่งงาน ระดับ ระยะเวลาการทำงานที่เกี่ยวข้องกับงานส่งออก หรืออนุมัติยกเว้นภาษี ลักษณะการจ้าง ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพงานอนุมัติยกเว้นภาษีสรรพสามิตสินค้าน้ำมันเชื้อเพลิงที่ส่งออกนอกราชอาณาจักร

ปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยด้านเทคโนโลยีของระบบ ด้านการบริหารจัดการ ด้านสภาพแวดล้อมของการปฏิบัติงาน ด้านกฎหมาย/ระเบียบ ในภาพรวมมีผลต่อประสิทธิภาพ

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน เห็นว่าระบบงานคืบ ยกเว้นและลดหย่อนภาษี เป็นปัญหาอุปสรรค ของงานอนุมัติยกเว้นภาษีสรรพสามิตสินค้าน้ำมันเชื้อเพลิงที่ส่งออกนอกราชอาณาจักร มากที่สุด และให้ข้อเสนอแนะด้านระบบงานมากที่สุดด้วย

2. อภิปรายผล

จากการศึกษาพบว่าประสิทธิภาพงานอนุมัติยกเว้นภาษีสรรพสามิตสินค้าน้ำมันเชื้อเพลิงที่ส่งออกนอกราชอาณาจักร ตามความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาแนวคิดของเฮร์เบิร์ต เอ. ซีมอน (Herbert A. Simon 1960, 180-181) ว่า ประสิทธิภาพของงาน (Efficient) มาจากผลผลิตหรือผลงานที่ได้รับออกมา (Output) หักออกด้วย ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากรทางการบริหารที่ใช้ไป (Input) และเพิ่มความพึงพอใจในผลงานที่ออกมา (Satisfaction) เปรียบเทียบกับการศึกษา เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพงานอนุมัติยกเว้นภาษีสรรพสามิตสินค้าน้ำมันเชื้อเพลิงที่ส่งออกนอกราชอาณาจักร พบว่า ปัจจัยด้านเทคโนโลยีของระบบการบริหารจัดการ มีผลต่อประสิทธิภาพในทุกด้าน ส่วนด้านสภาพแวดล้อมของการปฏิบัติงาน และด้านกฎระเบียบ มีผลต่อประสิทธิภาพในด้านผลผลิตหรือด้านผลงานที่ได้รับและด้านความพึงพอใจในผลงานที่ออกมา ส่วนด้านปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากรทางการบริหารที่ใช้ไป (Input) ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพ จึงอธิบายได้ว่ากรมสรรพสามิตเป็นหน่วยงานราชการที่ทำหน้าที่ให้บริการประชาชน โดยไม่หวังผลกำไร เนื่องจากการจัดหาปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากรทางการบริหารที่ใช้ไป (Input)

สามารถจัดหาและใช้ได้อย่างเต็มที่โดยไม่ต้องคำนึงถึงผลกำไร – ขาดทุน เพื่อการบริการที่สร้างความพึงพอใจให้กับประชาชน ตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ดังนั้นประสิทธิภาพงานอนุมัติยกเว้นภาษีสรรพสามิตสินค้าน้ำมันเชื้อเพลิงที่ส่งออกนอกราชอาณาจักรจึงเท่ากับผลผลิตบวกด้วยความพึงพอใจ

ด้านเทคโนโลยีที่สะดวกกว่าเดิมมีผลต่อประสิทธิภาพในมิติของกระบวนการบริหาร (Process) ตามแนวคิดของทิวาดี เมฆสุวรรณค์ สอดคล้องกับผลการศึกษาที่พบว่าปัจจัยด้านเทคโนโลยีของระบบ มีผลต่อประสิทธิภาพ

ด้านการบริหารจัดการ เรื่อง การสนับสนุนและการมีส่วนร่วมของผู้บริหารระดับสูงตามแนวคิดของสมคิด บางโม ที่กล่าวว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการพัฒนาระบบบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์สอดคล้องกับผลการศึกษาที่พบว่าปัจจัยด้านการบริหารจัดการ มีผลต่อประสิทธิภาพ

ด้านสภาพแวดล้อมของการปฏิบัติงานตามแนวคิดของ ยงยุทธ เกษสาคร กล่าวว่า โครงสร้างของสภาพแวดล้อมองค์การในการวางแผน และนโยบายทางด้านทรัพยากรมนุษย์ ประกอบด้วย สภาพแวดล้อมภายนอกโดยทั่วไป สภาพแวดล้อมภายนอกเชิงปฏิบัติการ และสภาพแวดล้อมภายในเกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพ เช่น ลักษณะของพฤติกรรมกลุ่ม การสร้างทีมงาน บุคคลในกลุ่มสังคมผู้รับผลประโยชน์ และผู้บริหารในทางกายภาพ เศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม และการเมืองในองค์การ มีอิทธิพลโดยตรงต่อการปฏิบัติตามแผนของโครงการ สอดคล้องกับผลการศึกษาที่พบว่าปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมของการปฏิบัติงาน มีผลต่อประสิทธิภาพ

ปัจจัยทางด้านกฎหมาย เช่น การตราพระราชบัญญัติ พระราชกฤษฎีกา พระราชกำหนด การประกาศกฎกระทรวง และระเบียบวิธีปฏิบัติต่างๆ ทางการบริหารที่มีผลกระทบเชิงบวก และเชิงลบต่อภารกิจขององค์การ ตามแนวคิดของ ยงยุทธ เกษสาคร สอดคล้องกับผลการศึกษาที่พบว่าปัจจัยด้านกฎหมาย/ ระเบียบ มีผลต่อประสิทธิภาพ

ผลการศึกษาด้านปัจจัยส่วนบุคคล ของ เกษร วจนรจนา ที่ได้ทำการศึกษา เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานประมงในการจัดทำงบประมาณแบบมุ่งเน้นผลงาน พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล เช่น เพศ อายุ ระดับการศึกษา สาขาวิชาที่ศึกษาสูงสุด ระดับตำแหน่ง ระดับเงินเดือน สถานภาพ ระยะเวลาการปฏิบัติงาน ประสบการณ์การเข้ารับการศึกษาฝึกอบรมในหลักสูตร ความรู้เกี่ยวกับงบประมาณแบบมุ่งเน้นผลงานและปัจจัยความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบงบประมาณแบบมุ่งเน้นผลงานไม่มีผลต่อการปฏิบัติงานการจัดทำงบประมาณแบบมุ่งเน้นผลงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($\infty = .05, p > .05$ ทุกกรณี) สอดคล้องกับการศึกษา เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพงานอนุมัติยกเว้นภาษีสรรพสามิตสินค้าน้ำมันเชื้อเพลิงที่ส่งออกนอกราชอาณาจักร ที่ปัจจัยส่วนบุคคลไม่มีผลต่อประสิทธิภาพงานยกเว้นเทศ

3. ข้อเสนอแนะ

3.1 ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษา

จากการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพงานอนุมัติยกเว้นภาษีสรรพสามิตสินค้าน้ำมันเชื้อเพลิงที่ส่งออกนอกราชอาณาจักร มีข้อเสนอแนะ ดังนี้

3.1.1 ด้านระบบงานคืน ยกเว้น และลดหย่อนภาษี

1) การจัดการระบบงาน

- ควรมีการจัดการระบบให้สมบูรณ์และใช้งานได้จริง เจ้าหน้าที่ที่ดูแลระบบงานต้องศึกษาการปฏิบัติงานจริงในหน่วยงานที่มีการส่งสินค้าออกนอกราชอาณาจักร เพื่อจะได้ทราบปัญหาในงานที่ปฏิบัติ

- ต้องดำเนินการแก้ไขระบบงานให้สามารถใช้งานได้จริง เพื่อรองรับงานที่มีปริมาณมากได้

- ระบบงานของกรมที่มีอยู่ใช้งานได้ไม่เต็มประสิทธิภาพ การพัฒนาระบบงานต้องให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานบอกความต้องการกับผู้ดูแลระบบเพื่อปรับปรุงให้ใช้งานได้เต็มประสิทธิภาพ

- ระบบงานควรเชื่อมโยงข้อมูลการส่งสินค้าออกนอกราชอาณาจักรระหว่างต้นทางกับปลายทางได้ เพื่อจะได้ไม่ต้องบันทึกข้อมูลด้วยระบบ manual

2) การควบคุมด้วยระบบงาน

- ใช้ระบบสารสนเทศในการควบคุมและตรวจสอบเพื่อลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน

- เปลี่ยนจากการตรวจสอบด้วยเอกสารเป็นการตรวจสอบในระบบงานเพื่อลดค่าใช้จ่ายเรื่องกระดาษของบริษัท และค่าใช้จ่ายด้านสถานที่เพื่อใช้สำหรับจัดเก็บเอกสาร

3.1.2 การอบรม จัดให้มีการอบรมการใช้ระบบงานโดยเฉพาะ

3.1.3 บุคลากร มอบหมายให้มีบุคลากรรับผิดชอบระบบงานโดยตรง

3.1.4 การตรวจสอบ ควรให้ความสำคัญกับการตรวจสอบข้อมูลทะเบียนรถยนต์เอกสาร ภ.ช.01-28 และใบกำกับการขนส่งน้ำมันจากคลังให้ถูกต้องตรงกับข้อเท็จจริง

3.1.5 นโยบาย ด้านการเพิ่มประสิทธิภาพงานอนุมัติยกเว้นภาษีสรรพสามิต สินค้า น้ำมันเชื้อเพลิงที่ส่งออกนอกราชอาณาจักร จากการศึกษาทำให้ทราบปัจจัยต่างๆ ที่มีผลต่อประสิทธิภาพงานว่าปัจจัยงานด้านเทคโนโลยีของระบบงานมีผลต่อประสิทธิภาพมากที่สุด ซึ่งสามารถนำผลการศึกษา มาเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาระบบงานคืน ยกเว้น และลดหย่อนภาษี ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์สูงสุด เป็นการเพิ่มความพึงพอใจให้กับผู้มีส่วนได้เสีย คือ ผู้ประกอบการ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานและหน่วยงาน

3.2 ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

3.2.1 ควรทำการศึกษาในทุกกลุ่มตัวอย่าง หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เช่น เจ้าหน้าที่ตรวจสอบภาษี ผู้ประกอบการ ผู้ควบคุมโรงกลั่นน้ำมัน (ต้นทาง) ผู้ควบคุมการตรวจปล่อยปลายทาง เจ้าหน้าที่ศุลกากรด่านปลายทาง เจ้าหน้าที่ออกของหรือ Shipping

3.2.1 ควรทำการศึกษาเชิงคุณภาพ เพื่อจะได้ความคิดเห็นที่ชัดเจนมากขึ้น





บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กรมสรรพสามิต (2527) “พระราชบัญญัติภาษีสรรพสามิต พ.ศ.2527” ประกาศ ณ วันที่ 23 ก.ค. 2527
- _____ . (2547) “กฎกระทรวง กำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการยกเว้นภาษีหรือคืนภาษี หรือลดอัตราภาษี” ประกาศ ณ 9 กุมภาพันธ์ 2547
- _____ . (2547) “ระเบียบกรมสรรพสามิต” ว่าด้วยการยกเว้นหรือคืนภาษี หรือลดอัตราภาษี สำหรับสินค้าที่ส่งออกนอกราชอาณาจักร หรือนำเข้าไปในเขตปลอดอากร ตามมาตรา 100 ประกาศ ณ 8 เมษายน 2547
- _____ . (2552) “ประกาศกระทรวงการคลัง เรื่อง ลดอัตราและยกเว้นภาษีสรรพสามิต (ฉบับที่ 85)” ประกาศ ณ 13 พฤษภาคม 2552
- _____ . (2547) “ระเบียบกรมสรรพสามิต ว่าด้วยการยกเว้นหรือคืนภาษี หรือลดอัตราภาษี สำหรับสินค้าที่ส่งออกนอกราชอาณาจักร หรือนำเข้าไปในเขตปลอดอากร ตามมาตรา 100 และการขอรับคืนหรือยกเว้นภาษีสำหรับสินค้าที่ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมมีสิทธิได้รับคืนหรือยกเว้นภาษีตามมาตรา 102 (ฉบับที่ 3) พ.ศ.2553” ประกาศ ณ วันที่ 23 ก.ค. 2553
- _____ . (2527) “กรมสรรพสามิต ที่ 518/2550” เรื่อง มอบอำนาจหน้าที่ให้ปฏิบัติราชการ แทนอธิบดีกรมสรรพสามิต ประกาศ ณ 18 ตุลาคม 2550
- _____ . (2527) “หนังสือกรมสรรพสามิต เรื่องขอให้ดำเนินการตามมติที่ประชุมผู้บริหาร ระดับสูงกรมสรรพสามิต ที่ กค 0616/ว 629” ประกาศ 10 มิถุนายน 2553
- _____ . (2554) รายงานประจำปี ปีงบประมาณ 2554 กรุงเทพมหานคร สำนักงานเลขาธิการกรม
- เกสร วจนรจนา (2546) "ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานงบประมาณในการจัดทำ งบประมาณแบบมุ่งเน้นผลงาน" วิทยานิพนธ์ สาขาวิทยาการจัดการ แขนงบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- จารียา ชนากลาง (2553) "ปัจจัยความสำเร็จของการใช้โปรแกรมระบบตรวจสอบสหกรณ์เชิงลึก: กรณีศึกษาผู้สอบบัญชีในพื้นที่สำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์ที่ 5" การศึกษาค้นคว้า อิสระ สาขาวิทยาการจัดการ แขนงบริหารธุรกิจมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- ประกาศ คงเอียด (2542) คำอธิบายกฎหมายภาษีสรรพสามิต กรุงเทพมหานคร สำนักพิมพ์นิติธรรม
- ธงชัย สันติวงษ์ (2530) องค์การและการบริหาร พิมพ์ครั้งที่ 5 กรุงเทพมหานคร บริษัทโรงพิมพ์ ไทยวัฒนาพานิช จำกัด
- ธงชัย สันติวงษ์ (2533) การบริหารเชิงกลยุทธ์ กรุงเทพมหานคร บริษัทโรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช จำกัด
- ภรณ์ยา ปรางมาศ (2550) "ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงานของการประปาในสังกัด สำนักงานประปาเขต 9 เชียงใหม่ จากการใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SAP" การศึกษาอิสระ สาขาการจัดการทั่วไป แขนงบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย

- มัทนา วุ่นหนู (2551) "ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาจังหวัดนราธิวาส" วิทยานิพนธ์ สาขาวิทยาการจัดการ แขนงบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- วรรณรณ แสงมณี (2533) *องค์การ: ทฤษฎีการออกแบบ และการบริหารจัดการเชิงกลยุทธ์* กรุงเทพมหานคร โรงพิมพ์สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
- วิชัย มากวัฒนสุข (2546) "ระดับประสิทธิภาพในการบริหารการจดทะเบียนการค้าการศึกษาเฉพาะกรณีสำนักกรมศุลกากรท่าอากาศยานกรุงเทพ" วิทยานิพนธ์ ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สำหรับนักบริหาร สาขาวิชานโยบายสาธารณะและการบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยศรีปทุม
- สมคิด บางโม (2548) *องค์การและการจัดการ* พิมพ์ครั้งที่ 2 กรุงเทพมหานคร บริษัทจูนพับลิชชิ่ง จำกัด
- สารี สิริโรย (2547) "ระบบการจัดการการเงิน ของกรมอุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม กรณีศึกษา: โครงการลงทุนเพื่อสังคม ภายใต้เงินกู้จากธนาคารโลก" วิทยานิพนธ์สาขา วิทยาการจัดการ แขนงบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- สุดคณิง พุกจำปา (2546) "ประสิทธิภาพในการจ้างงานของการไฟฟ้าฝ่ายผลิต แห่งประเทศไทย" วิทยานิพนธ์ สาขาวิทยาการจัดการ แขนงบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- Gummerson, Event. (2000). *Qualitative Method in Management Research*. 2nd ed. London: Sage Publications.

ภาคผนวก



ภาคผนวก ก
แบบสอบถาม



แบบสอบถาม

เรื่อง ประสิทธิภาพงานอนุมัติยกเว้นภาษีสรรพสามิต
สินค้าน้ำมันเชื้อเพลิงที่ส่งออกนอกราชอาณาจักร

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาค้นคว้าอิสระตามหลักสูตรมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

- ตอนที่ 1: ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ตอนที่ 2: ปัจจัยด้านงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพงานอนุมัติยกเว้นภาษีสรรพสามิตสินค้าน้ำมัน
เชื้อเพลิงที่ส่งออกนอกราชอาณาจักร
- ตอนที่ 3: ประสิทธิภาพงานอนุมัติยกเว้นภาษีสรรพสามิตสินค้าน้ำมันเชื้อเพลิงที่ส่งออกนอก
ราชอาณาจักร
- ตอนที่ 4: ความคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพงานอนุมัติยกเว้นภาษี
สรรพสามิตสินค้าน้ำมันเชื้อเพลิงที่ส่งออกนอกราชอาณาจักรจากการใช้ระบบงานคิน
ยกเว้นและลดหย่อนภาษี

กรุณาตอบแบบสอบถามแต่ละข้อตามความเป็นจริงและตามความคิดเห็นของท่าน พร้อมนี้
ขอขอบพระคุณในความร่วมมือที่ได้รับจากท่านมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ตอนที่ 1: ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง ให้ผู้ตอบแบบสอบถามทำเครื่องหมาย ลงในช่อง ตามสภาพความเป็นจริง

1. เพศ

<input type="checkbox"/> (1) หญิง	<input type="checkbox"/> (2) ชาย
-----------------------------------	----------------------------------
2. อายุ ปี
3. การศึกษา

<input type="checkbox"/> (1) มัธยมศึกษา หรือ ปวช.	<input type="checkbox"/> (2) อนุปริญญา หรือ ปวท. หรือ ปวส.
<input type="checkbox"/> (3)ปริญญาตรี	<input type="checkbox"/> (4) ปริญญาโท
<input type="checkbox"/> (5) ปริญญาเอก	
4. สถานภาพการสมรส

<input type="checkbox"/> (1) โสด	<input type="checkbox"/> (2) สมรส
<input type="checkbox"/> (3) หย่าร้าง	<input type="checkbox"/> (4) หม้าย

5. ตำแหน่งงาน
- (1) สรรพสามิตพื้นที่ (2) หัวหน้าฝ่ายบริหารการจัดเก็บภาษี
- (3) นักวิชาการสรรพสามิต (4) นักตรวจสอบภาษี
- (5) นักจัดการงานทั่วไป (6) เจ้าพนักงานสรรพสามิต
- (7) อื่นๆ (โปรดระบุ)
6. ระดับตำแหน่ง
- (1) ชำนาญการพิเศษ (2) ชำนาญการ
- (3) อาวุโส (4) ชำนาญงาน
- (5) ปฏิบัติการ (6) ปฏิบัติงาน
- (7) อื่นๆ (โปรดระบุ)
7. ระยะเวลาการทำงานที่เกี่ยวข้องกับงานส่งออก หรืออนุมัติยกเว้นภาษีฯ
- (1) น้อยกว่า 1 ปี
- (2) 1 - 3 ปี
- (3) มากกว่า 3 ปีขึ้นไป
8. ลักษณะการจ้าง
- (1) ข้าราชการ
- (2) ลูกจ้างประจำ
- (3) ลูกจ้างชั่วคราว

ตอนที่ 2: ปัจจัยด้านงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพงานอนุมัติยกเว้นภาษีสรรพสามิตสินค้าน้ำมัน
เชื้อเพลิงที่ส่งออกนอกราชอาณาจักร

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียง
 คำตอบเดียว โดยใช้เกณฑ์พิจารณาดังนี้

- | | | |
|---|---------|----------------------|
| 5 | หมายถึง | เห็นด้วยอย่างยิ่ง |
| 4 | หมายถึง | เห็นด้วย |
| 3 | หมายถึง | ไม่แน่ใจ |
| 2 | หมายถึง | ไม่เห็นด้วย |
| 1 | หมายถึง | ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง |

ปัจจัยด้านงาน	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
ด้านเทคโนโลยีของระบบ					
1. ตัวเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์การใช้งานมีอย่างเพียงพอ					
2. ตัวเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์มีคุณภาพดีทนทานไม่เสียบ่อยๆ					
3. การมีระบบป้องกันการเสียหายของข้อมูลอย่างมีประสิทธิภาพ					
4. ระบบเครือข่ายเชื่อมโยงข้อมูลมีความรวดเร็วทันเวลาและมีความแน่นอนไม่ติดขัดบ่อย					
5. โปรแกรมที่ใช้สามารถเข้าใจได้ง่ายมีขั้นตอนการปฏิบัติงานไม่ยุ่งยากซับซ้อน					
6. โปรแกรมที่ใช้ในระบบงานมีความสามารถสูงและสามารถปรับปรุงให้เข้ากับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงได้					
7. โปรแกรมที่ใช้ในระบบงานมีรูปแบบหน้าจอของการป้อนข้อมูลนำเข้า (Input) ที่เข้าใจง่ายไม่สับสน					
8. ผลลัพธ์ (Output) หรือรายงานที่ได้จากโปรแกรมระบบงานตรงตามความต้องการของผู้ใช้ถูกต้อง รวดเร็ว สามารถเข้าใจและตรวจสอบได้ง่าย					
9. ความสามารถในการเชื่อมโยงข้อมูลของระบบโปรแกรมมีความรวดเร็วแน่นอนไม่ติดขัด					
10. ตัวโปรแกรมระบบงานมีความสามารถในการประมวลผลด้านข้อมูลได้อย่างรวดเร็วถูกต้องสมบูรณ์					
11. สามารถเรียกดูและตรวจสอบข้อมูลได้ง่ายและรวดเร็ว					
ด้านการบริหารจัดการ					
1. หัวหน้าหน่วยงาน (สรรพสามิตพื้นที่)ให้ความสำคัญและสนับสนุนการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี					
2. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้ความร่วมมือและสนับสนุนการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี					
3. การติดต่อประสานงานระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องมีความสะดวกและรวดเร็ว					
4. มีการศึกษาความพร้อมของพื้นที่ทั้งด้านบุคลากร เทคโนโลยี และงบประมาณ ก่อนการปฏิบัติงานจริง					
5. จัดให้มีอุปกรณ์และสถานที่เพื่อใช้จัดเก็บเอกสารอย่างเป็นสัดส่วน					
6. วัสดุ เอกสาร และอุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานสำหรับใช้ในการปฏิบัติมีอย่างเพียงพอ					
7. มีการจัดสรรเงินงบประมาณค่าล่วงเวลาสำหรับการปฏิบัติงานอย่างเพียงพอ					
8. ในหน่วยงานมีผู้ปฏิบัติงาน (นักวิชาการสรรพสามิต นักตรวจสอบภาษี) อย่างเพียงพอ					

ปัจจัยด้านงาน	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
9. มีการกำกับ ควบคุม ติดตาม การปฏิบัติงานโดยผู้ควบคุมงานและรายงานผลอย่างสม่ำเสมอ					
10. ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้และความสามารถเกี่ยวกับงานอนุมัติยกเว้นภาษีเป็นอย่างดี					
11. มีแผนการฝึกอบรมด้านการอนุมัติยกเว้นภาษีสินค้าน้ำมันเชื้อเพลิงที่ส่งออกนอกราชอาณาจักรให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้อย่างต่อเนื่อง					
12. มีการวางแผนด้านบุคลากรเพื่อเป็นการทดแทนในกรณีที่ผู้ปฏิบัติงานไม่สามารถปฏิบัติงานได้					
ด้านสภาพแวดล้อมของการปฏิบัติงาน					
1. มีคู่มือหรือแนวปฏิบัติช่วยให้การปฏิบัติงานอนุมัติยกเว้นภาษีสินค้าน้ำมันที่ส่งออกนอกราชอาณาจักรมีประสิทธิภาพ					
2. ผู้ประกอบการให้ความร่วมมือกับผู้ปฏิบัติงานเป็นอย่างดี					
3. ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานเป็นไปด้วยดีก่อให้เกิดความสะดวกในการปฏิบัติงาน					
4. เพื่อนร่วมงานของท่านส่วนใหญ่ล้วนแต่เป็นผู้รับผิดชอบต่อหน่วยงานทั้งสิ้น					
5. ท่านยินดีให้ความร่วมมือช่วยเหลือในการปฏิบัติงานแทนเพื่อนร่วมงานในกรณีที่เพื่อนร่วมงานไม่สามารถปฏิบัติงานได้					
6. ผู้ปฏิบัติงานมีความกระตือรือร้นและขยันขันแข็ง					
7. ท่านได้รับความร่วมมือในการทำงานจากเพื่อนร่วมงานด้วยดี					
ด้านกฎหมาย/ระเบียบ					
1. กฎ/ระเบียบต่างๆของกรมสรรพสามิตที่เกี่ยวข้องกับการอนุมัติยกเว้นภาษีสินค้า น้ำมันที่ส่งออกนอกราชอาณาจักรมีความเหมาะสม และเอื้อต่อการปฏิบัติงาน เป็นอย่างดี และมีการปรับปรุงให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป					
2. กฎ/ระเบียบต่างๆของกรมสรรพสามิตที่เกี่ยวข้องกับการอนุมัติยกเว้นภาษีสินค้า น้ำมันที่ส่งออกนอกราชอาณาจักรถูกนำมาใช้อย่างเสมอหน้ากัน					
3. มีการแจ้งเวียนกฎ/ระเบียบที่เกี่ยวข้องให้ผู้ปฏิบัติงานทราบอย่างต่อเนื่อง และเป็นปัจจุบัน					
4. การกำหนดอัตราภาษีเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานกำหนดได้ถูกต้อง					
5. เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ และมีมาตรฐานเดียวกัน					

ตอนที่ 3: ประสิทธิภาพงานอนุมัติยกเว้นภาษีสรรพสามิตสินค้า น้ำมันเชื้อเพลิงที่ส่งออกนอก ราชอาณาจักร

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงคำตอบ เดียว โดยใช้เกณฑ์พิจารณาดังนี้

- | | | |
|---|---------|-----------------------|
| 5 | หมายถึง | เห็นด้วยมากที่สุด |
| 4 | หมายถึง | เห็นด้วยมาก |
| 3 | หมายถึง | ปานกลาง |
| 2 | หมายถึง | ไม่เห็นด้วยน้อย |
| 1 | หมายถึง | ไม่เห็นด้วยน้อยที่สุด |

ประสิทธิภาพ	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
ด้านผลผลิตหรือผลงานที่ได้รับอนุมัติให้ยกเว้นภาษีสรรพสามิต					
1. ผู้ปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติงานได้ตามจำนวน KPI ที่กำหนด					
2. ผู้ปฏิบัติงานใช้ความละเอียดรอบคอบ ไม่มีข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงาน ผลงานที่ทำได้ไม่มีการแก้ไขโดยผู้บังคับบัญชา					
3. ผู้ปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติงานเสร็จทันเวลาตามที่ระเบียบที่กำหนด					
4. แบบคำขอยกเว้นภาษี ภาษ.01-28 ที่ได้รับอนุมัติยกเว้นภาษีสรรพสามิต เรียบร้อยแล้ว มีความถูกต้อง ไม่ก่อให้เกิดความเสียหายต่อราชการ					
5. ท่านคิดว่าการใช้ระบบงานคืนและยกเว้นฯ จะช่วยลดต้นทุนด้านแรงงาน ทรัพยากร และเวลาในการปฏิบัติงานได้					
ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากรทางการบริหารที่ใช้ไป					
1. จำนวนเจ้าหน้าที่ที่มีเพียงพอต่อปริมาณงาน					
2. หน่วยงานมีงบประมาณค่าล่วงเวลาสำหรับการปฏิบัติงานอนุมัติยกเว้นภาษีสรรพสามิต สินค้าที่ส่งออกนอกราชอาณาจักร					
3. มีเครื่องมือเครื่องใช้เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน เช่น อุปกรณ์สำนักงาน เครื่องคอมพิวเตอร์					
4. ผู้ปฏิบัติงานได้รับมอบหมายงาน ตรงตามความถนัดและความรู้ความสามารถ					
ความพึงพอใจในผลงานที่ออกมา					
1. ระบบงานคืนและยกเว้นฯ สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ระบบได้เป็นอย่างดี					
2. หลังจากการอนุมัติยกเว้นภาษีฯ ผู้ปฏิบัติงานไม่ถูกร้องเรียนและอุทธรณ์จากผู้ประกอบการ					
3. ระบบงานคืนและยกเว้นฯ ช่วยให้การปฏิบัติงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด					
4. แบบคำขอยกเว้นภาษี ภาษ.01-28 ที่ได้รับการอนุมัติให้ยกเว้นภาษีสรรพสามิตเรียบร้อยแล้วมีความละเอียด และถูกต้อง ไม่ต้องแก้ไข					
5. การประชาสัมพันธ์การกำหนดพิกัดอัตราภาษี สามารถทำได้ครบถ้วน และทันเวลา					

ตอนที่ 4: ความคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพงานอนุมัติยกเว้นภาษี
สรรพสามิตสินค้าน้ำมันเชื้อเพลิงที่ส่งออกนอกราชอาณาจักรจากการใช้ระบบงานคืน
ยกเว้นและลดหย่อนภาษี

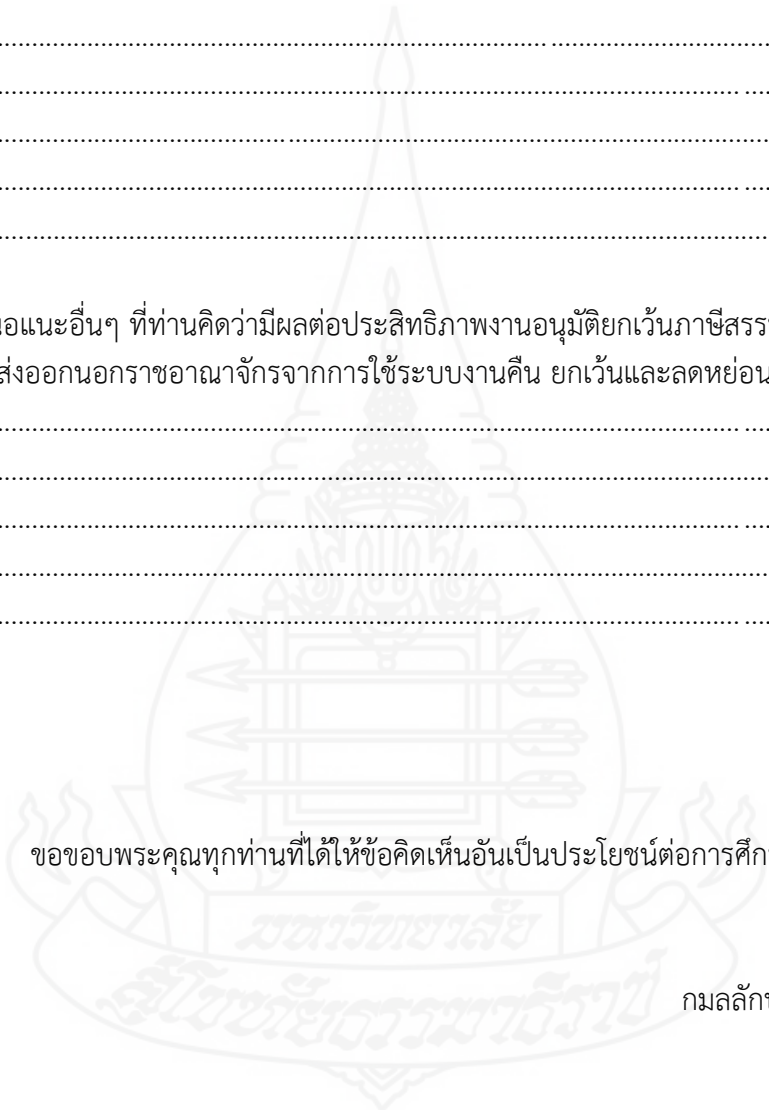
1. ท่านคิดว่ามีปัญหาหรืออุปสรรคใดที่มีผลต่อประสิทธิภาพงานอนุมัติยกเว้นภาษีสรรพสามิตสินค้า
น้ำมันเชื้อเพลิงที่ส่งออกนอกราชอาณาจักรจากการใช้ระบบงานคืน ยกเว้นและลดหย่อนภาษี

.....
.....
.....
.....
.....

2. ข้อเสนอแนะอื่นๆ ที่ท่านคิดว่ามีผลต่อประสิทธิภาพงานอนุมัติยกเว้นภาษีสรรพสามิตสินค้า
น้ำมันเชื้อเพลิงที่ส่งออกนอกราชอาณาจักรจากการใช้ระบบงานคืน ยกเว้นและลดหย่อนภาษี

.....
.....
.....
.....
.....

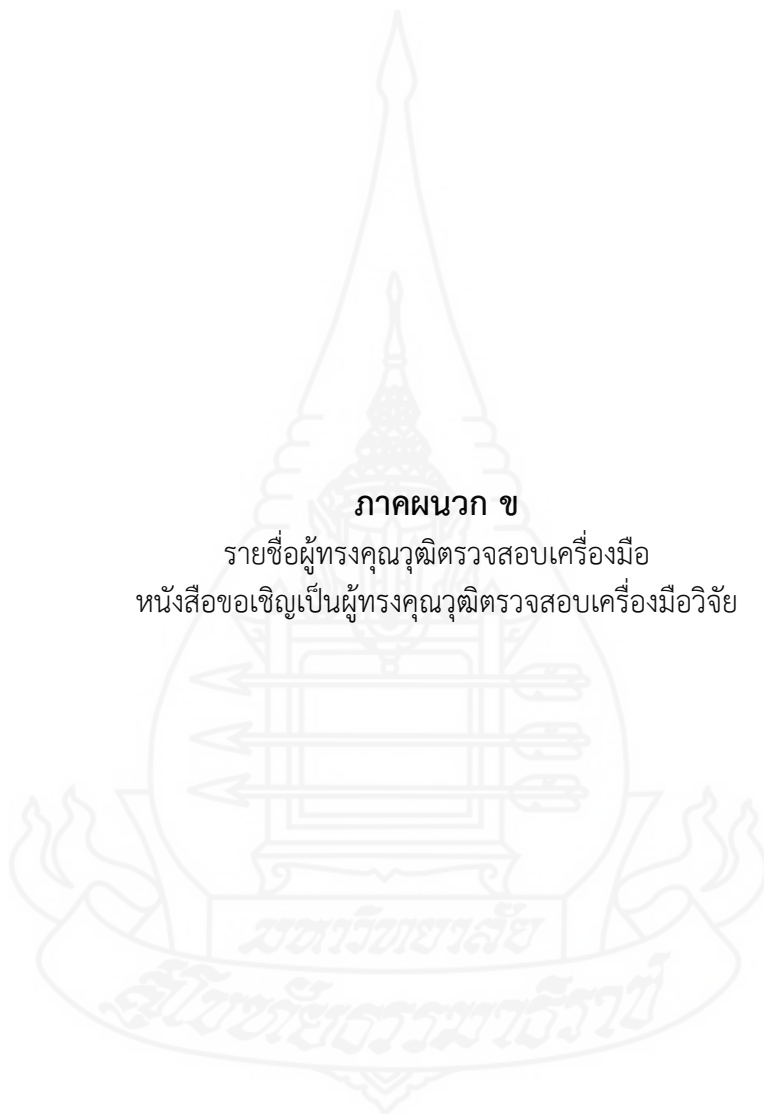
ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ได้ให้ข้อคิดเห็นอันเป็นประโยชน์ต่อการศึกษาเป็นอย่างยิ่ง



กมลลักษณ์ วัฒนเจริญรัตน์

ภาคผนวก ข

รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือ
หนังสือขอเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือวิจัย



รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือ

นายธรรมรัตน์ ลออเอี่ยม

สรรพสามิตพื้นที่พระนครศรีอยุธยา 2 กรมสรรพสามิต

ศิลปศาสตรบัณฑิต (รัฐศาสตร์) มหาวิทยาลัยรามคำแหง

รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

นางวีธารินทร์ สุนทรนนท์

หัวหน้ากลุ่มวิเคราะห์ 2 กลุ่มวิเคราะห์สินค้าและของกลาง กรมสรรพสามิต

วิทยาศาสตร์บัณฑิต (เคมี) มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

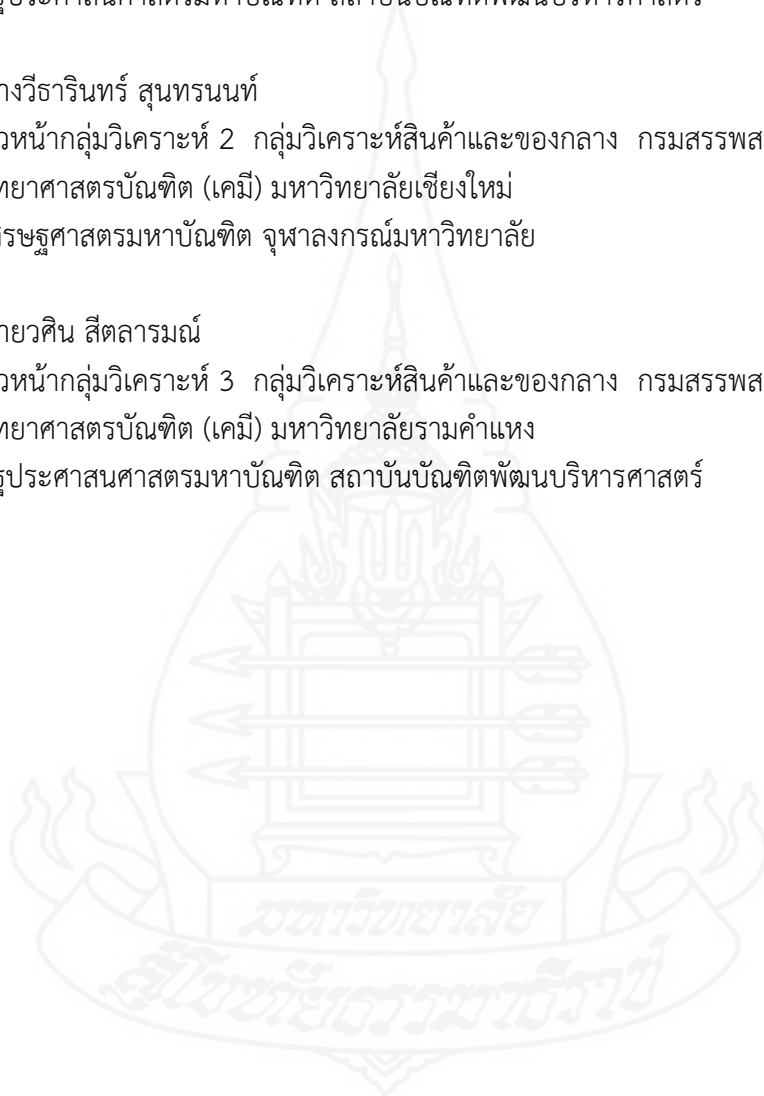
เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

นายวศิน สีตลารมณ

หัวหน้ากลุ่มวิเคราะห์ 3 กลุ่มวิเคราะห์สินค้าและของกลาง กรมสรรพสามิต

วิทยาศาสตร์บัณฑิต (เคมี) มหาวิทยาลัยรามคำแหง

รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์





สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา	ปี พ.ศ. ๒๕๕๕
เลขที่ 3-0-๒๒.๒-2555	
วันที่	

ที่ ศธ 0522.17/บ 5๐๗

สาขาวิชาวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด
จังหวัดนนทบุรี 11120

๑๗ เมษายน 2555

เรื่อง ขอรเรียนเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือวิจัย

เรียน สรรพสามิตพื้นที่พระนครศรีอยุธยา 2 (คุณธรรมรัตน์ ลอเอี่ยม)

สิ่งที่ส่งมาด้วย 1. โครงการการศึกษาค้นคว้าอิสระ จำนวน 1 ชุด
2. แบบสอบถาม จำนวน ชุด

เนื่องด้วย นางกมลลักษณ์ วัฒนเจริญรัตน์ นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช กำลังทำการศึกษาค้นคว้าอิสระ เรื่อง "ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพงานอนุมัติยกเว้นภาษีสรรพสามิตสินค้าน้ำมันเชื้อเพลิงที่ส่งออกนอกราชอาณาจักร" ตามโครงการการศึกษาค้นคว้าอิสระที่ส่งมาพร้อมนี้

การจัดทำการศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่องดังกล่าวนี้ นักศึกษาได้จัดทำเครื่องมือที่เก็บรวบรวมข้อมูล และได้รับความเห็นชอบเบื้องต้นจากอาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาค้นคว้าอิสระไว้ขั้นหนึ่งแล้ว แต่เพื่อให้เครื่องมือวิจัยที่จัดทำนั้นมีความครอบคลุมเนื้อหาวิชา แนวปฏิบัติ และสอดคล้องกับหลักและกระบวนการวิจัย สาขาวิชาวิทยาการจัดการ จึงใคร่ขอรเรียนเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือวิจัยโดยได้โปรดพิจารณาตรวจสอบและให้ความคิดเห็นเพื่อใช้ประกอบการศึกษาดังกล่าว หากท่านต้องการรายละเอียดเพิ่มเติมโปรดติดต่อกับนักศึกษาโดยตรงได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ 081 - 9944575

สาขาวิชา ฯ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านเป็นอย่างดี จึงขอขอบคุณล่วงหน้ามา ณ โอกาสนี้

เขียน สสพ.อย.๒

 เพื่อโปรดทราบ เพื่อโปรดพิจารณาสั่งการ

ขอแสดงความนับถือ

๑: ฝ่ายอำนวยการ <- ฝ่ายบริหารการจัดเก็บภาษี

๒: ฝ่ายปราบปราม <- ฝ่ายกฎหมาย

3 0 ๒๒.๒ 2555

(รองศาสตราจารย์ ดร.เฉลิมพงศ์ มีสมนัย)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

โทร. 02-5048184

โทรสาร. 02-5033612

(นายธรรมรัตน์ ลอเอี่ยม)
สรรพสามิตพื้นที่พระนครศรีอยุธยา ๒

๑๗ เม ๒๕๕๕



กลุ่มวิเคราะห์สินค้าและของกลาง	
เลขรับ	10๒2
วันที่	4 พ.ค. 2555
เวลา	09.45

ที่ ศธ 0522.17/ บ 508

สาขาวิชาวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด
จังหวัดนนทบุรี 11120

17 เมษายน 2555

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือวิจัย

เรียน หัวหน้าส่วนวิเคราะห์ 3 กลุ่มวิเคราะห์สินค้าและของกลาง (คุณวศิน สีตลารมณ)

สิ่งที่ส่งมาด้วย 1. โครงการการศึกษาค้นคว้าอิสระ จำนวน 1 ชุด
2. แบบสอบถาม จำนวน ชุด

เนื่องด้วย นางกมลลักษณ์ วัฒนเจริญรัตน์ นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช กำลังทำการศึกษาค้นคว้าอิสระ เรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพงานอนุมัติเงินภาษีสรรพสามิตสินค้าน้ำมันเชื้อเพลิงที่ส่งออกนอกราชอาณาจักร” ตามโครงการการศึกษาค้นคว้าอิสระที่ส่งมาพร้อมนี้

การจัดทำการศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่องดังกล่าว นักศึกษาได้จัดทำเครื่องมือที่เก็บรวบรวมข้อมูล และได้รับความเห็นชอบเบื้องต้นจากอาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาค้นคว้าอิสระไว้ขั้นหนึ่งแล้ว แต่เพื่อให้เครื่องมือวิจัยที่จัดทำนั้นมีความครอบคลุมเนื้อหาวิชา แนวปฏิบัติ และสอดคล้องกับหลักและกระบวนการวิจัย สาขาวิชาวิทยาการจัดการ จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือวิจัยโดยได้โปรดพิจารณาตรวจสอบและให้ความคิดเห็นเพื่อใช้ประกอบการศึกษาดังกล่าว หากท่านต้องการรายละเอียดเพิ่มเติมโปรดติดต่อกับนักศึกษาโดยตรงได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ 081 - 9944575

สาขาวิชา ฯ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านเป็นอย่างดี จึงขอขอบคุณล่วงหน้ามา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.เอกลิมพงศ์ มีสมนัย)
ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

ส่วนวิเคราะห์ 3

โทร. 02-5048184

โทรสาร. 02-5033612

- 4 พ.ค. 2555



ที่ ศธ 0522.17/บ 509



สาขาวิชาวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด
จังหวัดนนทบุรี 11120

17 เมษายน 2555

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือวิจัย

เรียน หัวหน้าส่วนวิเคราะห์ 2 กลุ่มวิเคราะห์สินค้าและของกลาง (คุณวีรารินทร์ สุนทรนนท์)

สิ่งที่ส่งมาด้วย 1. โครงการการศึกษาค้นคว้าอิสระ จำนวน 1 ชุด
2. แบบสอบถาม จำนวน ชุด

เนื่องด้วย นางกมลลักษณ์ วัฒนเจริญรัตน์ นักศึกษาหลักสูตรบริหาร 1 มหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช กำลังทำการศึกษาค้นคว้าอิสระ เรื่อง 1 จัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพงานอนุมัติยกเว้นภาษีสรรพสามิตสินค้าน้ำมันเชื้อเพลิงที่ส่งออกนอกราชอาณาจักร” ตามโครงการการศึกษาค้นคว้าอิสระที่ส่งมาพร้อมนี้

การจัดทำการศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่องดังกล่าวนี้ นักศึกษาได้จัดทำเครื่องมือที่เก็บรวบรวมข้อมูล และได้รับความเห็นชอบเบื้องต้นจากอาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาค้นคว้าอิสระไว้ขั้นหนึ่งแล้ว แต่เพื่อให้เครื่องมือวิจัยที่จัดทำนั้นมีความครอบคลุมเนื้อหาวิชา แนวปฏิบัติ และสอดคล้องกับหลักและกระบวนการวิจัย สาขาวิชาวิทยาการจัดการ จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือวิจัยโดยได้โปรดพิจารณาตรวจสอบและให้ความคิดเห็นเพื่อใช้ประกอบการศึกษาดังกล่าว หากท่านต้องการรายละเอียดเพิ่มเติมโปรดติดต่อกับนักศึกษาโดยตรงได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ 081 - 9944575

สาขาวิชา ฯ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านเป็นอย่างดี จึงขอขอบคุณล่วงหน้ามา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

ส่วนวิเคราะห์ 2

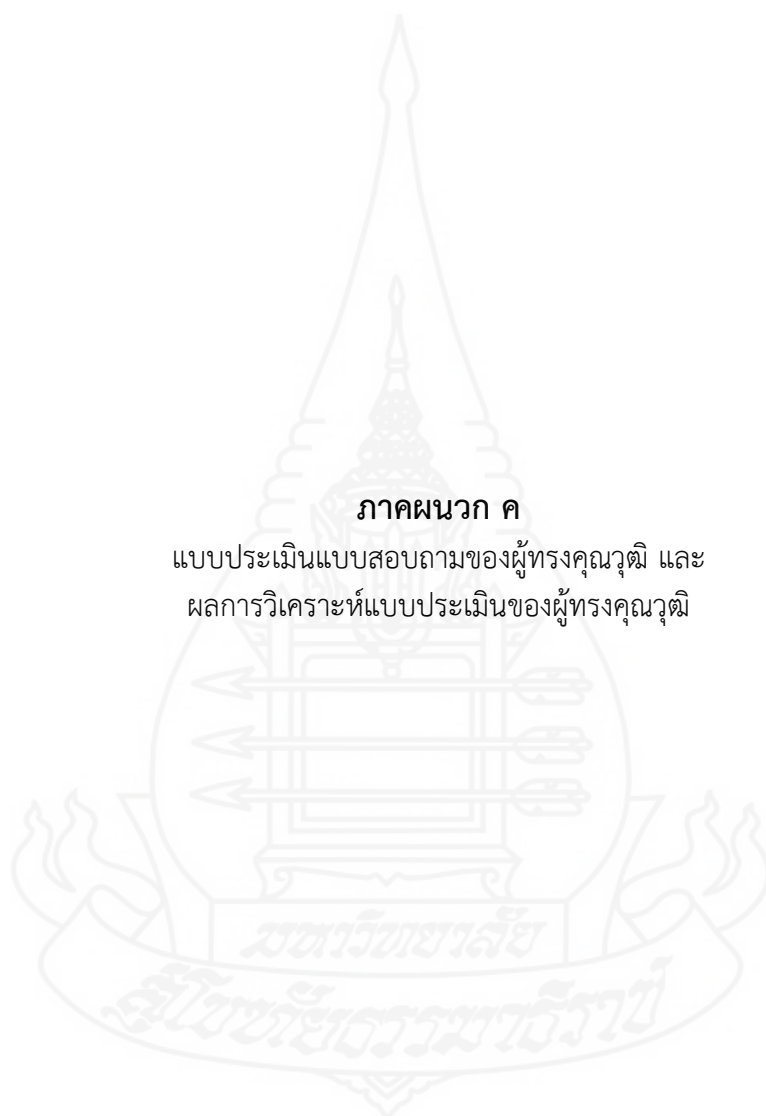
(รองศาสตราจารย์ ดร.เฉลิมพงศ์ มีสมนัย)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

โทร. 02-5048184

โทรสาร. 02-5033612

4 พ.ค. 2555



ภาคผนวก ค

แบบประเมินแบบสอบถามของผู้ทรงคุณวุฒิ และ
ผลการวิเคราะห์แบบประเมินของผู้ทรงคุณวุฒิ

แบบประเมินแบบสอบถามของผู้ทรงคุณวุฒิ

เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพงานอนุมัติยกเว้นภาษีสรรพสามิต
สินค้าน้ำมันเชื้อเพลิงที่ส่งออกนอกราชอาณาจักร

คำชี้แจง

กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิแสดงความคิดเห็นของท่านในแบบสอบถาม โดยใช้เครื่องหมาย ✓
ลงในช่องผลการประเมินพร้อมข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ในการนำไปพิจารณาปรับปรุงต่อไป

- | | | |
|-----|---------|----------------------------|
| + 1 | หมายถึง | แบบสอบถามมีความสอดคล้อง |
| 0 | หมายถึง | ไม่แน่ใจ |
| - 1 | หมายถึง | แบบสอบถามไม่มีความสอดคล้อง |

ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อคำถาม	ผลการประเมิน			ข้อเสนอแนะ
	+1	0	-1	
1. เพศ				
2. อายุ				
3. การศึกษา				
4. สถานภาพการสมรส				
5. ตำแหน่งงาน				
6. ระดับ				
7. ระยะเวลาการทำงานที่เกี่ยวข้องกับงานส่งออก หรือ อนุมัติยกเว้นภาษีฯ				
8. ลักษณะการจ้าง				

ส่วนที่ 2 ปัจจัยด้านงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพงานอนุมัติยกเว้นภาษีสรรพสามิตสินค้าน้ำมัน
เชื้อเพลิงที่ส่งออกนอกราชอาณาจักร

ข้อคำถาม	ผลการประเมิน			ข้อเสนอแนะ
	+1	0	-1	
ด้านเทคโนโลยีของระบบ				
1. ตัวเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์การใช้งานมีอย่างเพียงพอ				
2. ตัวเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์มีคุณภาพดีทนทาน ไม่เสียบ่อย ๆ				
3. การมีระบบป้องกันการเสียหายของข้อมูลอย่างมีประสิทธิภาพ				
4. ระบบเครือข่ายเชื่อมโยงข้อมูลมีความรวดเร็วทันเวลา และมีความแน่นอน ไม่ติดขัดบ่อย				
5. โปรแกรมที่ใช้สามารถเข้าใจได้ง่ายมีขั้นตอนการปฏิบัติงานไม่ยุ่งยากซับซ้อน				
6. โปรแกรมที่ใช้ในระบบงานมีความสามารถสูงและสามารถปรับปรุงให้เข้ากับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงได้				
7. โปรแกรมที่ใช้ในระบบงานมีรูปแบบหน้าจอของการป้อนข้อมูลนำเข้า (Input) ที่เข้าใจง่ายไม่สับสน				
8. ผลลัพธ์ (Output) หรือรายงานที่ได้จากโปรแกรมระบบงานตรงตามความต้องการของผู้ใช้ถูกต้อง รวดเร็ว สามารถเข้าใจและตรวจสอบได้ง่าย				
9. ความสามารถในการเชื่อมโยงข้อมูลของระบบโปรแกรมมีความรวดเร็ว แน่นนอนไม่ติดขัด				
10. ตัวโปรแกรมระบบงานมีความสามารถในการประมวลผลด้านข้อมูลได้อย่างรวดเร็วถูกต้องสมบูรณ์				
11. สามารถเรียกดูและตรวจสอบข้อมูลได้ง่ายและรวดเร็ว				
ด้านการบริหารการจัดการ				
1. หัวหน้าหน่วยงาน (สรรพสามิตพื้นที่) ให้ความสำคัญและสนับสนุนการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี				
2. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้ความร่วมมือและสนับสนุนการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี				
3. การติดต่อประสานงานระหว่างหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง มีความสะดวกและรวดเร็ว				

ข้อคำถาม	ผลการประเมิน			ข้อเสนอแนะ
	+1	0	-1	
4. มีการศึกษาความพร้อมของพื้นที่ทั้งด้านบุคลากร เทคโนโลยี และงบประมาณ ก่อนการปฏิบัติงานจริง				
5. จัดให้มีสถานที่เพื่อใช้ในการปฏิบัติงานอย่างเป็นสัดส่วน ไม่คับแคบแออัด มีความเป็นระเบียบ สะอาด สวยงาม				
6. วัสดุ เอกสาร และอุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานสำหรับใช้ในการปฏิบัติมีอย่างเพียงพอ				
7. มีการจัดสรรเงินงบประมาณค่าล่วงเวลาสำหรับการปฏิบัติงานอย่างเพียงพอ				
8. พื้นที่มีผู้ปฏิบัติงาน (นักวิชาการสรรพสามิต นักตรวจสอบภาษี) อย่างเพียงพอ				
9. ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้และความสามารถเกี่ยวกับงาน อนุมัติยกเว้นภาษีเป็นอย่างดี				
10. มีแผนการฝึกอบรมด้านการอนุมัติยกเว้นภาษีสินค้า น้ำมันเชื้อเพลิงที่ส่งออกนอกราชอาณาจักรให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้อย่างต่อเนื่อง				
11. มีการวางแผนในด้านการฝึกอบรมเพื่อเป็นการทดแทน ในกรณีที่ผู้ปฏิบัติงานไม่สามารถปฏิบัติงานได้				
12. มีการกำกับ ควบคุม ติดตาม การปฏิบัติงานโดยผู้ควบคุมงาน อย่างสม่ำเสมอ				
ด้านสภาพแวดล้อมของการปฏิบัติงาน				
1. คู่มือหรือแนวปฏิบัติช่วยให้การปฏิบัติงานอนุมัติยกเว้น ภาษีสินค้า น้ำมันที่ส่งออกนอกราชอาณาจักรมี ประสิทธิภาพ				
2. ผู้ประกอบการให้ความร่วมมือกับผู้ปฏิบัติงานเป็นอย่างดี				
3. ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานเป็นไปด้วยดีก่อให้เกิด ความสะดวกในการปฏิบัติงาน				
4. เพื่อนร่วมงานของท่านส่วนใหญ่ล้วนแต่เป็นผู้รับผิดชอบ ต่อหน่วยงานทั้งสิ้น				
5. ท่านยินดีให้ความร่วมมือช่วยเหลือในการปฏิบัติงาน แทนเพื่อนร่วมงานในกรณีที่เพื่อนร่วมงานไม่สามารถ ปฏิบัติงานได้				
6. ผู้ปฏิบัติงานมีความกระตือรือร้นและขยันขันแข็งที่ดี				
7. ท่านได้รับความร่วมมือในการทำงานจากเพื่อนร่วมงาน ด้วยดี				

ข้อคำถาม	ผลการประเมิน			ข้อเสนอแนะ
	+1	0	-1	
ด้านกฎหมาย/ระเบียบ				
1. กฎ/ระเบียบต่างๆของกรมสรรพสามิตที่เกี่ยวข้องกับการอนุมัติยกเว้นภาษีสินค้าน้ำมันที่ส่งออกนอกราชอาณาจักรมีความเหมาะสม และเอื้อต่อการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี				
2. กฎ/ระเบียบต่างๆของกรมสรรพสามิตที่เกี่ยวข้องกับการอนุมัติยกเว้นภาษีสินค้าน้ำมันที่ส่งออกนอกราชอาณาจักรถูกนำมาใช้อย่างเสมอหน้ากัน				
3. มีการแจ้งเวียนกฎ/ระเบียบที่เกี่ยวข้องให้ผู้ปฏิบัติงานทราบอย่างต่อเนื่อง และเป็นปัจจุบัน				
4. กฎ/ระเบียบต่างๆของกรมสรรพสามิตที่เกี่ยวข้องกับการอนุมัติยกเว้นภาษีสินค้าน้ำมันที่ส่งออกนอกราชอาณาจักรมีการปรับปรุงให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป				
5. การกำหนดอัตราภาษีเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานกำหนดได้ถูกต้อง				
6. เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ และมีมาตรฐานเดียวกัน				

ส่วนที่ 3 ประสิทธิภาพงานอนุมัติยกเว้นภาษีสรรพสามิตสินค้าน้ำมันเชื้อเพลิงที่ส่งออกนอกราชอาณาจักร

ข้อคำถาม	ผลการประเมิน			ข้อเสนอแนะ
	+1	0	-1	
ด้านผลผลิตหรือผลงานที่ได้รับ				
1. ผู้ปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติงานได้ตามจำนวน KPI ที่กำหนด				
2. ผู้ปฏิบัติงานใช้ความละเอียดรอบคอบ ไม่มีข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงาน ผลงานที่ทำได้ไม่มีการแก้ไขโดยผู้ควบคุมงาน				
3. ผู้ปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติงานเสร็จทันตามระเบียบที่กำหนด				
4. ผลงานที่ได้ มีความถูกต้อง ไม่ก่อให้เกิดความเสียหายต่อราชการ				
5. ท่านคิดว่าการใช้ระบบงานคืนและยกเว้นฯ จะช่วยลดต้นทุนด้านแรงงาน ทรัพยากร และเวลาในการปฏิบัติงานได้				

ข้อคำถาม	ผลการประเมิน			ข้อเสนอแนะ
	+1	0	-1	
ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากรทางการบริหารที่ใช้ไป				
1. จำนวนเจ้าหน้าที่ที่มีเพียงพอต่อปริมาณงาน				
2. หน่วยงานมีงบประมาณค่าล่วงเวลาสำหรับการปฏิบัติงานอนุเมติก ยกเว้นภาษีสรรพสามิตสินค้าที่ส่งออกนอกราชอาณาจักร				
3. มีเครื่องมือเครื่องใช้เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน เช่น อุปกรณ์ สำนักงาน เครื่องคอมพิวเตอร์				
4. ผู้ปฏิบัติงานได้รับมอบหมายงาน ตรงตามความถนัดและ ความรู้ความสามารถ				
5. จำนวนเจ้าหน้าที่ที่มีเพียงพอต่อปริมาณงาน				
ความพึงพอใจในผลงานที่ออกมา				
1. ระบบงานคืนและยกเว้นฯ สามารถตอบสนองความต้องการ ของผู้ใช้ระบบได้เป็นอย่างดี				
2. หลังจากการอนุมัติยกเว้นภาษีฯ ผู้ปฏิบัติงานไม่ถูกร้องเรียน และอุทธรณ์จากผู้ประกอบการ				
3. ระบบงานคืนและยกเว้นฯ ช่วยให้การปฏิบัติงานเป็นไปตาม ระยะเวลาที่กำหนด				
4. เอกสารมีความละเอียด รอบคอบ และถูกต้อง ไม่ต้องแก้ไข				
5. การกำหนดพักอัตราภาษี มีความโปร่งใส ประชาชน สามารถตรวจสอบได้				

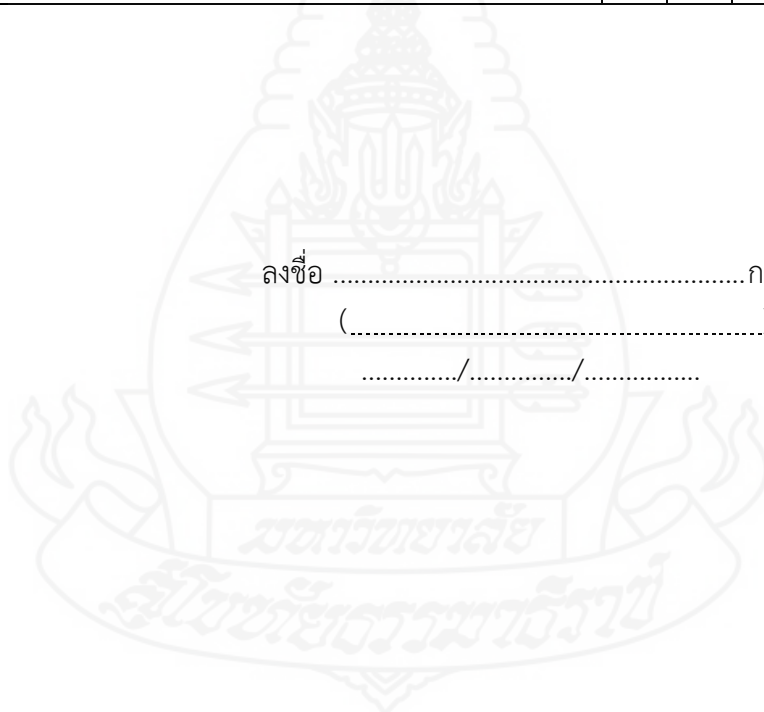
ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพงานอนุมัติยกเว้นภาษี
สรรพสามิตสินค้าน้ำมันเชื้อเพลิงที่ส่งออกนอกราชอาณาจักรจากการใช้ระบบงานคั้น
ยกเว้นและลดหย่อนภาษี

ข้อคำถาม	ผลการประเมิน			ข้อเสนอแนะ
	+1	0	-1	
1. ท่านคิดว่ามีปัญหาหรืออุปสรรคใดที่มีผลต่อประสิทธิภาพงานอนุมัติยกเว้นภาษีสรรพสามิตสินค้าน้ำมันเชื้อเพลิงที่ส่งออกนอกราชอาณาจักรจากการใช้ระบบงานคั้น ยกเว้นและลดหย่อนภาษี				
2. ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ที่ท่านคิดว่ามีผลต่อประสิทธิภาพงานอนุมัติยกเว้นภาษีสรรพสามิตสินค้าน้ำมันเชื้อเพลิงที่ส่งออกนอกราชอาณาจักรจากการใช้ระบบงานคั้น ยกเว้นและลดหย่อนภาษี				

ลงชื่อกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ

(.....)

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



ผลการวิเคราะห์แบบประเมินของผู้ทรงคุณวุฒิ

การหาค่าความความซิงเนื้อหา (Content validity) ของข้อคำถามในแต่ละข้อว่าตรงตามจุดมุ่งหมายและสอดคล้องกับการวิจัยหรือไม่ โดยการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item – Objective Congruence : IOC) ดังสูตร

$$\text{ค่า IOC} = \frac{\sum R}{N}$$

เมื่อ IOC = ดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence)

R = ค่าประมาณค่าความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิต่อคำถามแต่ละข้อ

N = จำนวนผู้ทรงคุณวุฒิ

โดยมีการกำหนดคะแนน ดังนี้

+ 1	หมายถึง	แบบสอบถามมีความสอดคล้อง
0	หมายถึง	ไม่แน่ใจ
- 1	หมายถึง	แบบสอบถามไม่มีความสอดคล้อง

เกณฑ์การแปลความหมาย มีดังนี้

ค่า IOC \geq 0.5 หมายความว่า คำถามนั้นสอดคล้องวัตถุประสงค์ของการวิจัย

ค่า IOC \leq 0.5 หมายความว่า คำถามนั้นไม่สอดคล้อง วัตถุประสงค์ของการวิจัย ควรปรับปรุงหรือตัดทิ้ง

จากการตรวจเครื่องมือของผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน พบว่า ค่า IOC ของแบบสอบถามนี้ = 0.87
ดังตาราง

ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อคำถาม	ผลการประเมิน			ค่า IOC	แปลผล
	1	2	3		
1. เพศ	1	1	0	0.67	สอดคล้อง
2. อายุ	1	1	1	1.00	สอดคล้อง
3. การศึกษา	1	1	1	1.00	สอดคล้อง
4. สถานภาพการสมรส	1	1	0	0.67	สอดคล้อง
5. ตำแหน่ง	1	1	1	1.00	สอดคล้อง
6. ระดับ	1	1	1	1.00	สอดคล้อง
7. ระยะเวลาการทำงานที่เกี่ยวข้องกับงานส่งออก หรืออนุมัติกเว้นภาษีฯ	1	1	1	1.00	สอดคล้อง
8. ลักษณะการจ้าง	0	1	1	0.67	สอดคล้อง

ส่วนที่ 2 ปัจจัยด้านงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพงานอนุมัติกเว้นภาษีสรรพสามิตสินค้าน้ำมันเชื้อเพลิงที่ส่งออกนอกราชอาณาจักร

ข้อคำถาม	ผลการประเมิน			ค่า IOC	แปลผล
	1	2	3		
ด้านเทคโนโลยีของระบบ					
1. ตัวเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์การใช้งาน มีอย่างเพียงพอ	1	1	1	1.00	สอดคล้อง
2. ตัวเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์มีคุณภาพดีทนทานไม่เสียหายง่าย ๆ	1	1	1	1.00	สอดคล้อง
3. การมีระบบป้องกันการเสียหายของข้อมูลอย่างมีประสิทธิภาพ	1	1	1	1.00	สอดคล้อง
4. ระบบเครือข่ายเชื่อมโยงข้อมูลมีความรวดเร็วทันเวลาและมีความแน่นอน ไม่ติดขัดบ่อย	1	1	1	1.00	สอดคล้อง
5. โปรแกรมที่ใช้สามารถเข้าใจได้ง่ายมีขั้นตอนการปฏิบัติงานไม่ยุ่งยากซับซ้อน	1	1	1	1.00	สอดคล้อง
6. โปรแกรมที่ใช้ในระบบงานมีความสามารถสูงและสามารถปรับปรุงให้เข้ากับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงได้	1	1	0	0.67	สอดคล้อง
7. โปรแกรมที่ใช้ในระบบงานมีรูปแบบหน้าจอของการป้อนข้อมูลนำเข้า (Input) ที่เข้าใจง่ายไม่สับสน	1	1	1	1.00	สอดคล้อง

ข้อคำถาม	ผลการประเมิน			ค่า IOC	แปลผล
	1	2	3		
8. ผลลัพธ์ (Output) หรือรายงานที่ได้จากโปรแกรมระบบงานตรงตามความต้องการของผู้ใช้ถูกต้อง รวดเร็ว สามารถเข้าใจและตรวจสอบได้ง่าย	1	1	1	1.00	สอดคล้อง
9. สามารถเรียกดูและตรวจสอบข้อมูลได้ง่ายและ รวดเร็ว	1	1	1	1.00	สอดคล้อง
ด้านการบริหารจัดการ					
1. หัวหน้าหน่วยงาน (สรรพสามิตพื้นที่) ให้ความสำคัญและสนับสนุนการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี	1	1	1	1.00	สอดคล้อง
2. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้ความร่วมมือและสนับสนุนการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี	1	1	1	1.00	สอดคล้อง
3. การติดต่อประสานงานระหว่างหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องมีความสะดวกและรวดเร็ว	1	1	1	1.00	สอดคล้อง
4. มีการศึกษาความพร้อมของพื้นที่ทั้งด้านบุคลากร เทคโนโลยี และงบประมาณ ก่อนการปฏิบัติงานจริง	1	1	1	1.00	สอดคล้อง
5. จัดให้มีสถานที่เพื่อใช้ในการปฏิบัติงานอย่างเป็นสัดส่วนไม่คับแคบแออัด มีความเป็นระเบียบ สะอาด สวยงาม	0	1	0	0.33	ปรับปรุง
6. วัสดุ เอกสาร และอุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานสำหรับใช้ในการปฏิบัติมีอย่างเพียงพอ	1	1	1	1.00	สอดคล้อง
7. มีการจัดสรรเงินงบประมาณค่าล่วงเวลาสำหรับการปฏิบัติงานอย่างเพียงพอ	0	1	1	0.67	สอดคล้อง
8. พื้นที่มีผู้ปฏิบัติงาน (นักวิชาการสรรพสามิต นักตรวจสอบภาษี) อย่างเพียงพอ	1	1	1	1.00	สอดคล้อง
9. ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้และความสามารถเกี่ยวกับงานอนุมัติยกเว้นภาษีเป็นอย่างดี	1	1	1	1.00	สอดคล้อง
10. มีแผนการฝึกอบรมด้านการอนุมัติยกเว้นภาษี สินค้า น้ำมัน เชื้อเพลิงที่ส่งออกนอกราชอาณาจักร ให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้อย่างต่อเนื่อง	0	1	1	0.67	สอดคล้อง
11. มีการวางแผนในด้านการฝึกอบรมเพื่อเป็นการทดแทนในกรณีที่ผู้ปฏิบัติงานไม่สามารถปฏิบัติงานได้	0	1	0	0.33	ปรับปรุง

ข้อคำถาม	ผลการประเมิน			ค่า IOC	แปลผล
	1	2	3		
12 มีการกำกับ ควบคุม ติดตาม การปฏิบัติงาน โดยผู้ควบคุมงานอย่างสม่ำเสมอ	1	1	1	1.00	สอดคล้อง
ด้านสภาพแวดล้อมของการปฏิบัติงาน					
1. คู่มือหรือแนวปฏิบัติช่วยให้การปฏิบัติงานอนุมัติ ยกเว้นภาษีสินค้าน้ำมันที่ส่งออกนอก ราชอาณาจักรมีประสิทธิภาพ	1	1	1	1.00	สอดคล้อง
2. ผู้ประกอบการให้ความร่วมมือกับผู้ปฏิบัติงานเป็นอย่างดี	1	1	1	1.00	สอดคล้อง
3. ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานเป็นไปด้วยดี ก่อให้เกิดความสะดวกในการปฏิบัติงาน	1	1	1	1.00	สอดคล้อง
4. เพื่อนร่วมงานของท่านส่วนใหญ่ล้วนแต่เป็นผู้รับผิดชอบต่อหน่วยงานทั้งสิ้น	1	1	0	0.67	สอดคล้อง
5. ท่านได้รับความร่วมมือในการทำงานจากเพื่อนร่วมงานด้วยดี	1	1	1	1.00	สอดคล้อง
ด้านกฎหมาย/ระเบียบ					
1. กฎ/ระเบียบต่างๆของกรมสรรพสามิตที่เกี่ยวข้อง กับการอนุมัติยกเว้นภาษีสินค้าน้ำมันที่ส่งออกนอก ราชอาณาจักรมีความเหมาะสม และเอื้อต่อการ ปฏิบัติงานเป็นอย่างดี	1	1	1	1.00	สอดคล้อง
2. กฎ/ระเบียบต่างๆของกรมสรรพสามิตที่เกี่ยวข้อง กับการอนุมัติยกเว้นภาษีสินค้าน้ำมันที่ส่งออกนอก ราชอาณาจักรถูกนำมาใช้อย่างเสมอหน้ากัน	1	1	1	1.00	สอดคล้อง
3. มีการแจ้งเวียนกฎ/ระเบียบที่เกี่ยวข้องให้ ผู้ปฏิบัติงานทราบอย่างต่อเนื่อง และเป็นปัจจุบัน	1	1	1	1.00	สอดคล้อง
4. กฎ/ระเบียบต่างๆของกรมสรรพสามิตที่เกี่ยวข้อง กับการอนุมัติยกเว้นภาษีสินค้าน้ำมันที่ส่งออกนอก ราชอาณาจักรมีการปรับปรุงให้สอดคล้องกับ สถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป	1	1	1	1.00	สอดคล้อง
5. การกำหนดอัตราภาษีเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานกำหนด ได้ถูกต้อง	1	1	1	1.00	สอดคล้อง
6. เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ และมีมาตรฐานเดียวกัน	1	1	1	1.00	สอดคล้อง

ส่วนที่ 3 ประสิทธิภาพงานอนุมัติยกเว้นภาษีสรรพสามิตสินค้าน้ำมันเชื้อเพลิงที่ส่งออกนอก
ราชอาณาจักร

ข้อคำถาม	ผลการประเมิน			ค่า IOC	แปลผล
	1	2	3		
ด้านผลผลิตหรือผลงานที่ได้รับ					
1. ผู้ปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติงานได้ตามจำนวน KPI ที่กำหนด	1	1	1	1.00	สอดคล้อง
2. ผู้ปฏิบัติงานใช้ความละเอียดรอบคอบ ไม่มีข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงาน ผลงานที่ทำได้ไม่มี การแก้ไขโดยผู้ควบคุมงาน	1	1	1	1.00	สอดคล้อง
3. ผู้ปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติงานเสร็จทันตามระเบียบที่กำหนด	1	1	0	0.67	สอดคล้อง
4. ผลงานที่ได้ มีความถูกต้อง ไม่ก่อให้เกิดความเสียหายต่อราชการ	1	1	1	1.00	สอดคล้อง
5. ท่านคิดว่าการใช้ระบบงานคืนและยกเว้นฯ จะช่วยลด ต้นทุนด้านแรงงาน ทรัพยากร และเวลาในการปฏิบัติงานได้	0	1	1	0.67	สอดคล้อง
ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากรทางการบริหารที่ใช้ไป					
1. จำนวนเจ้าหน้าที่ที่มีเพียงพอต่อปริมาณงาน	1	1	1	1.00	สอดคล้อง
2. หน่วยงานมีงบประมาณค่าล่วงเวลาสำหรับการปฏิบัติงาน อนุมัติยกเว้นภาษีสรรพสามิตสินค้าที่ส่งออกนอก ราชอาณาจักร	1	1	0	0.67	สอดคล้อง
3. มีเครื่องมือเครื่องใช้เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน เช่น อุปกรณ์สำนักงาน เครื่องคอมพิวเตอร์	1	1	1	1.00	สอดคล้อง
4. ผู้ปฏิบัติงานได้รับมอบหมายงาน ตรงตามความถนัด และความรู้ความสามารถ	1	1	1	1.00	สอดคล้อง
5. จำนวนเจ้าหน้าที่ที่มีเพียงพอต่อปริมาณงาน	1	-1	1	0.33	ปรับปรุง
ความพึงพอใจในผลงานที่ออกมา					
1. ระบบงานคืนและยกเว้นฯ สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ระบบได้เป็นอย่างดี	1	1	1	1.00	สอดคล้อง
2. หลังจากการอนุมัติยกเว้นภาษีฯ ผู้ปฏิบัติงานไม่ถูกร้องเรียนและอุทธรณ์จากผู้ประกอบการ	1	1	1	1.00	สอดคล้อง

ข้อความถาม	ผลการประเมิน			ค่า IOC	แปลผล
	1	2	3		
3. ระบบงานคืนและยกเว้นฯ ช่วยให้การปฏิบัติงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	1	1	0	0.67	สอดคล้อง
4. เอกสารมีความละเอียด รอบคอบ และถูกต้อง ไม่ต้องแก้ไข	1	1	1	1.00	สอดคล้อง
5. การกำหนดพิกัดอัตราภาษี มีความโปร่งใส ประชาชนสามารถตรวจสอบได้	1	1	1	1.00	สอดคล้อง

ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพงานอนุมัติยกเว้นภาษีสรรพสามิตสินค้าน้ำมันเชื้อเพลิงที่ส่งออกนอกราชอาณาจักรจากการใช้ระบบงานคืนยกเว้นและลดหย่อนภาษี

ข้อความถาม	ผลการประเมิน			ค่า IOC	แปลผล
	1	2	3		
1. ท่านคิดว่ามีปัญหาหรืออุปสรรคใดที่มีผลต่อประสิทธิภาพงานอนุมัติยกเว้นภาษีสรรพสามิตสินค้า น้ำมันเชื้อเพลิงที่ส่งออกนอกราชอาณาจักรจากการใช้ระบบงานคืน ยกเว้นและลดหย่อนภาษี	1	1	0	0.67	สอดคล้อง
2. ข้อเสนอแนะอื่นๆ ที่ท่านคิดว่ามีผลต่อประสิทธิภาพงานอนุมัติยกเว้นภาษีสรรพสามิตสินค้า น้ำมันเชื้อเพลิงที่ส่งออกนอกราชอาณาจักรจากการใช้ระบบงานคืน ยกเว้นและลดหย่อนภาษี	1	1	0	0.67	สอดคล้อง

ภาคผนวก ง

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม



ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

ใช้สูตรสัมประสิทธิ์ (Alpha coefficient) ของ Cronbach โดยคะแนนที่ได้จากเครื่องมือการวิจัยไม่ใช่ระบบ 0 กับ 1 แต่เป็นมาตรฐานประมาณค่า

$$\text{สูตร} \quad \alpha = \frac{n}{n-1} \left[1 - \frac{\sum S^2}{S_x^2} \right]$$

เมื่อ α = ค่าความเชื่อมั่น
 n = จำนวนข้อ
 S^2 = ความแปรปรวนของคะแนนแต่ละข้อ
 S_x^2 = ความแปรปรวนของคะแนนรวม

ค่า α ตั้งแต่ 0.70 ขึ้นไป ถือว่าใช้ได้

จากศึกษาเรื่อง “ประสิทธิภาพงานอนุมัติยกเว้นภาษีสรรพสามิตสินค้าน้ำมันเชื้อเพลิงที่ส่งออกนอกราชอาณาจักร” โดยเก็บรวบรวมจากกลุ่มที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 ราย เพื่อนำมาใช้ในการวิเคราะห์หาค่าความน่าเชื่อถือด้วยการวิเคราะห์เป็นรายข้อ ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม $\alpha = 0.8390$ แสดงรายละเอียดข้อดังนี้

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Item-total Statistics

Scale	Scale	Corrected	
Mean	Variance	Item-	Alpha
if Item	if Item	Total	if Item
Deleted	Deleted	Correlation	Deleted

เพศ	215.1667	784.2126	.1414	.8386
อายุ	177.8000	633.4069	.1169	.9510
การศึกษา	213.1667	799.7989	-.2956	.8426
สถาน	214.9000	782.0241	.1761	.8383
ตำแหน่ง	211.7667	753.9782	.3682	.8345
ระดับ	212.1333	774.3264	.0788	.8419
ระยะ	213.8333	771.8678	.2156	.8375
ลักษณะ	214.9000	788.4379	-.0248	.8403
เทศ1	213.0333	770.3092	.3569	.8361
เทศ2	213.3000	765.2517	.4214	.8351
เทศ3	213.5333	773.1540	.3175	.8367
เทศ4	213.5667	755.7713	.6348	.8327
เทศ5	213.3000	755.8034	.6341	.8327
เทศ6	213.6000	751.0069	.6928	.8316
เทศ7	213.3000	758.0103	.5887	.8332
เทศ8	213.3000	762.8379	.5134	.8343
เทศ9	213.6333	756.0333	.6705	.8326
เทศ10	213.5333	758.9471	.6416	.8333
เทศ11	213.4333	762.5989	.5690	.8341
บริหาร1	212.9333	764.8920	.4942	.8347
บริหาร2	213.1333	761.3609	.5928	.8338
บริหาร3	213.1000	759.5414	.5675	.8336
บริหาร4	213.1667	761.7989	.6278	.8338
บริหาร5	213.3000	761.4586	.5179	.8341
บริหาร6	213.2667	762.8920	.5036	.8344
บริหาร7	213.7333	759.6506	.5701	.8336
บริหาร8	213.7333	765.4437	.4983	.8348
บริหาร9	213.1333	763.5678	.4878	.8345
บริหาร10	213.2333	763.1506	.5435	.8343
บริหาร11	213.3667	755.0678	.5931	.8327
สภาพ1	213.3333	756.1609	.7058	.8326
สภาพ2	213.0667	763.0989	.4899	.8345
สภาพ3	212.9000	769.1276	.4239	.8356
สภาพ4	212.9667	772.7920	.3886	.8363
สภาพ5	212.6333	771.4126	.4046	.8361
สภาพ6	212.8667	763.9126	.6290	.8342

สภาพ7	212.8667	766.7402	.5526	.8349
สภาพ8	213.0333	767.0678	.5962	.8349
กฎหมาย1	212.8667	764.9471	.6537	.8344
กฎหมาย2	213.0000	760.8966	.6612	.8336
กฎหมาย3	213.1000	756.1621	.6699	.8327
กฎหมาย4	213.0667	761.7195	.5441	.8340
กฎหมาย5	212.9667	768.1713	.4213	.8355
ผลผลิต1	212.9000	768.3690	.4712	.8354
ผลผลิต2	213.0000	768.1379	.5150	.8352
ผลผลิต3	213.0000	772.2069	.4420	.8361
ผลผลิต4	213.0000	770.6207	.4881	.8357
ผลผลิต5	213.1667	763.5230	.4939	.8345
ปัจจัย1	213.3667	770.5851	.3850	.8360
ปัจจัย2	213.7000	759.5276	.5525	.8336
ปัจจัย3	213.2000	761.7517	.5380	.8341
ปัจจัย4	213.2667	754.8920	.6728	.8324
พอใจ1	213.3000	762.2172	.5871	.8340
พอใจ2	213.1000	763.9552	.7056	.8341
พอใจ3	213.2667	754.8230	.7946	.8321
พอใจ4	213.2333	756.6678	.7837	.8325
พอใจ5	212.8000	771.2000	.4397	.8359

Reliability Coefficients

N of Cases = 30.0 N of Items = 57

Alpha = .8390

ประวัติผู้ศึกษา

ชื่อ	กมลลักษณ์ วัฒนเจริญรัตน์
วัน เดือน ปีเกิด	8 มีนาคม 2514
สถานที่เกิด	อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี
ประวัติการศึกษา	วิทยาศาสตรบัณฑิต สถาบันราชภัฏพระนครศรีอยุธยา ปีการศึกษา 2536 เศรษฐศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ปีการศึกษา 2552
สถานที่ทำงาน	สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่พระนครศรีอยุธยา 2 พระนครศรีอยุธยา
ตำแหน่ง	นักวิชาการสรรพสามิตชำนาญการ

