

การวิจัยการประเมินผลโครงการยกระดับการให้บริการผู้เสียภาษีของสำนักงานสรรพากร
ภาค 2 ในครั้งนี้ใช้กรอบแนวคิดตามแบบประเมินผลโครงการซีบีพี (CIPP model) มีวัตถุประสงค์
เพื่อการประเมินผลความเหมาะสมของโครงการใน 3 ด้าน คือ ด้านปัจจัยนำเข้า (input)
ด้านกระบวนการ (process) และด้านผลผลิต (impact) ที่เกิดจากโครงการยกระดับการให้บริการ
ผู้เสียภาษี ในการศึกษาใช้แบบสอบถามความคิดเห็นของพนักงานระดับผู้บริหารของสำนักงาน
สรรพากรพื้นที่สาขาในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 2 จำนวน 16 คน เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานตาม
โครงการในสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาวังทองกลาง จำนวน 25 คน และผู้เสียภาษีในท้องที่
สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาวังทองกลาง จำนวน 325 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ
แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นผ่านการทดสอบคุณภาพอยู่ในเกณฑ์ที่ยอมรับได้ วิเคราะห์ข้อมูล
โดยใช้ค่าสถิติ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการศึกษาในด้านปัจจัยนำเข้า พบว่า มีความพอ และความเพียงพอของทรัพยากรที่ใช้
ในด้านความรู้ความสามารถของพนักงาน ความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์และเครื่องมือและ
ความเหมาะสมของกลุ่มเป้าหมาย โดยรวมมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก ในด้านกระบวนการ
พบว่า มีความสอดคล้องของแนวทางวิธีปฏิบัติกับวัตถุประสงค์ของโครงการในด้านการกำหนด
ผู้รับผิดชอบในการปฏิบัติงาน การกำหนดภาระหน้าที่และขอบเขตความรับผิดชอบของผู้ปฏิบัติ
และการจัดลำดับขั้นตอนและรายละเอียดในการปฏิบัติงาน โดยรวมมีความเหมาะสมอยู่ในระดับ
มาก ในด้านผลผลิต พบว่า ผู้เสียภาษีมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่อยู่ในระดับ
มากและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติตามโครงการ โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง