

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ      ประสิทธิภาพการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออกในเขต  
จังหวัดเชียงใหม่

ผู้เขียน      นางวรรณงาม แก้วคำ

ปริญญา      เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต

คณะกรรมการที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ

รศ. ดร. เสถียร ศรีบุญเรือง	ประธานกรรมการ
รศ. ดร. คณิต เศรษฐเสถียร	กรรมการ
ผศ. ดร. อัญชลี เจ็งเจริญ	กรรมการ

### บทคัดย่อ

การศึกษาประสิทธิภาพการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออกในเขตจังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์ 3 ประการ คือ 1) เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออกในเขตจังหวัดเชียงใหม่ 2) เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออกในเขตจังหวัดเชียงใหม่ 3) เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้เสนอเป็นแนวทางแก้ไขปัญหาด้านการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออกในเขตจังหวัดเชียงใหม่ โดยศึกษาจากประชากร 2 กลุ่ม คือ กลุ่มแรกศึกษาผู้ส่งออกสินค้าไปขายยังต่างประเทศ และจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มในอัตราร้อยละ 0 และมีสำนักงานอยู่ในอำเภอต่างๆ ในจังหวัดเชียงใหม่และมีรายชื่อในทะเบียนผู้ส่งออก จำนวน 77 ราย กลุ่มที่สอง ศึกษาข้าราชการในทีมกำกับดูแลและข้าราชการฝ่ายกรรมวิธี งานหักภาษี ณ ที่จ่ายและคืนภาษี ปฏิบัติงานคืนภาษีมูลค่าเพิ่มของสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1 และสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 2 จำนวน 60 ราย สำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูล ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลเพื่อนำไปวิเคราะห์หาค่าตัวแปร วิเคราะห์การถดถอยพหุ นำมาหาค่าสถิติเชิงพรรณนาและร้อยละ

ผลการศึกษาพบว่า ในภาพรวมการคืนเงินภาษีมูลค่าเพิ่มแก่ผู้ส่งออกเขตจังหวัด เชียงใหม่ถือได้ว่ามีประสิทธิภาพสูง โดยส่วนผู้ประกอบการในด้านความรู้ ความเข้าใจ ความคิดเห็น ต่อการขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่มและการได้รับบริการ สถานที่ เครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยของ หน่วยงานโดยรวมถือได้ว่ามีประสิทธิภาพ มีเพียงประการเดียวที่ต้องให้ความสนใจพิจารณาแก้ไข คือ รายละเอียดของแบบฟอร์มที่ใช้ประกอบการขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่มที่ผู้ประกอบการยังเห็นว่าใช้ยาก และผลการศึกษาในส่วนของผู้ประกอบการที่ภาพรวมพบว่า มีประสิทธิภาพทั้งด้านความรู้ ความเข้าใจ ของเจ้าหน้าที่ต่อการคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม ความรู้ในการดำเนินงานการบริหารงานการคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม ตลอดจนความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ในด้านต่างๆ แต่ก็มีเรื่องที่ต้องพิจารณาให้ความสนใจแก้ไข ประการหนึ่งคือ ด้านการประชาสัมพันธ์ในสื่อต่างๆ ซึ่งเจ้าหน้าที่ยังมีความเห็นว่าอยู่ในระดับต่ำ ยังไม่ได้ผลตามเป้าหมาย

จากการศึกษาประสิทธิภาพการคืนเงินภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออกในเขตจังหวัด เชียงใหม่ ซึ่งผลการศึกษาชี้ คาดว่าจะส่งผลให้การคืนเงินภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออกเป็นไป ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้ทราบแนวทางในการแก้ไขข้อบกพร่อง หรือช่องทางที่จะเพิ่ม ความพึงพอใจในการได้รับการบริการของผู้ประกอบการ และการให้บริการที่ดีและรวดเร็ว ของเจ้าหน้าที่ โดยทั้งหมดต้องอยู่ภายใต้นโยบาย กฎเกณฑ์ ระเบียบปฏิบัติและข้อกำหนด ตลอดจนสอดคล้องกับสถานะเศรษฐกิจหรือนโยบายของรัฐบาลและอาจสามารถนำไปประยุกต์ใช้ กับการศึกษาอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องต่อไป

<b>Independent Study Title</b>	The Efficiency of Value Added Tax (VAT) Refund Procedures to Exporters in Chiang Mai Province	
<b>Author</b>	Mrs. Wanngam Kaewkhams	
<b>Degree</b>	Master of Economics	
<b>Independent Study Advisory Committee</b>	Assoc. Prof. Dr. Satiean Sriboonruang	Chairperson
	Assoc. Prof. Dr. Kanit Sethasathien	Member
	Asst. Prof. Dr. Anchalee Jengjalern	Member

### ABSTRACT

This study examines the efficiency of Revenue Department's local offices in the work concerning Value Added Tax (VAT) refund to exporters in Chiang Mai Provincial area. It has three specific objectives: - 1) to study the efficiency of VAT refund operation ; 2) to understand the problems and constrains in carrying out VAT refund to exporters in Chiang Mai Provincial area; and 3) to translate the results from this study into guidelines to deal with problems in refunding VAT to exporters in Chiang Mai Province' s area. Data and information come from questionnaire interview of two groups of population. The first group comprises 77 exporters which have business offices in various districts of Chiang Mai Province, are listed in the register of exporters, and have registered for 0 % VAT application. The second group involves those 60 revenue officers, in Supervision Team and Processing Division under the Tax withholding and Refund Section of the 1<sup>st</sup> and the 2<sup>nd</sup> Chiang Mai Regional Revenue Offices, who handle VAT refund procedures. The analysis is based on the results of multivariate regression application to the collected data; including mean values of the variable, descriptive statistics, and percentage.

The findings suggest that the overall system of VAT refund to exporters in Chiang Mai Provincial area is highly efficient. The exporters under study, with their levels of knowledge and understanding, considered the procedures of VAT refund as well as service quality, location, modern office equipment of the servicing offices to be efficient on the average. Their only comment was on the complication of details in the VAT refund form. The revenue officers under study, on the average, were found to be efficient in terms of knowledge and understanding about VAT refund procedures and administration. However, they had a notion that the publicity of VAT refund system through various media was rather limited, otherwise the good would have been achieved.

It is hoped that the results of this study can contribute to an efficient operation of VAT refund to the exporters based upon the suggested ways to correct the present shortcomings and to improve clients' satisfaction from speedy and good service quality of the revenue office's staff. This study's results may be further applied to other pertinent works but all need to be compatible with the policy and legal frameworks as well as the on-going economic situation.