

# บทที่ 1

## บทนำ

### 1.1 หลักการและเหตุผล

ภาษีมูลค่าเพิ่ม (Value Added Tax) เป็นภาษีทางอ้อมที่เก็บจากการขายแทนภาษีการค้า โดยเก็บจากมูลค่าของสินค้าหรือบริการที่เพิ่มขึ้นในแต่ละขั้นตอนของการผลิตรวมทั้งขั้นตอนการจำหน่ายสินค้าหรือบริการชนิดต่างๆ จนถึงมือผู้บริโภคโดยมุ่งหมายให้ผู้ประกอบการแต่ละขั้นตอนสามารถนำภาษีสินค้าทุน หรือภาษีวัตถุดิบมาหักออกเหลือเป็นภาระภาษีเฉพาะในขั้นตอนเดียว ภาษีนี้เริ่มใช้ครั้งแรกในประเทศไทย เมื่อวันที่ 1 มกราคม 2535 และปัจจุบันภาษีมูลค่าเพิ่มมีส่วนสำคัญต่อระบบการคลังของประเทศ อีกทั้งเป็นภาษีที่ถูกกล่าวถึงกันมากในช่วงประเทศประสบปัญหาวิกฤตเศรษฐกิจ ส่วนผู้มีหน้าที่จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม คือผู้ประกอบการที่ขายสินค้าหรือให้บริการในทางธุรกิจ หรือวิชาชีพเป็นปกติธุระไม่ว่าการขายสินค้าหรือให้บริการดังกล่าวนั้นจะได้รับประโยชน์หรือผลตอบแทนหรือไม่และไม่ว่าจะประกอบกิจการในรูปของบุคคลธรรมดา คณะบุคคล นิติบุคคล ส่วนราชการหรือองค์การของรัฐบาลถ้าประกอบกิจการมีรายรับเกินกว่า 1,200,000 บาท ต่อปี ผู้ประกอบการนั้นมีหน้าที่ต้องจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม แต่หากการประกอบกิจการนั้นเป็นกิจการที่ได้รับยกเว้นภาษีมูลค่าเพิ่ม ผู้ประกอบการไม่มีหน้าที่ต้องจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม ประกอบด้วยผู้ประกอบการที่อยู่นอกราชอาณาจักร และเข้ามาประกอบกิจการขายสินค้าหรือให้บริการในราชอาณาจักรเป็นครั้งคราว หรือเป็นผู้ประกอบการที่ให้บริการจากต่างประเทศ และได้มีการใช้บริการนั้นในราชอาณาจักร (กรมสรรพากร, 2543) สำหรับอัตราภาษีที่กำหนดในปัจจุบัน มี 2 อัตราคือ อัตราภาษีมูลค่าเพิ่มร้อยละ 7 สำหรับการขายสินค้าหรือการให้บริการทุกประเภท รวมทั้งการนำเข้าและอัตราภาษีมูลค่าเพิ่มร้อยละ 0 ใช้สำหรับการประกอบกิจการส่งออกสินค้า การให้บริการขนส่งระหว่างประเทศโดยอากาศยานหรือเรือเดินทะเล เป็นต้น (กิตติ นูนาค, 2536)

ในช่วงที่ผ่านมากการจ้ดเก็บรายได้ของกรมสรรพากร ปรากฏว่าภาษีมูลค่าเพิ่มมีสัดส่วนสูงมากเมื่อเทียบกับรายได้อื่นดังเช่นในปี 2543 กรมสรรพากรจัดเก็บภาษีจำนวน 461,321 ล้านบาท เป็นภาษีมูลค่าเพิ่มจำนวน 192,510 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 41.73 ในปี 2544 จัดเก็บภาษีจำนวน 501,225 ล้านบาท เป็นภาษีมูลค่าเพิ่มจำนวน 215,318 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 42.96 ในปี 2545 จัดเก็บภาษีจำนวน 545,230 ล้านบาท เป็นภาษีมูลค่าเพิ่มจำนวน 228,196 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 41.85 ตัวเลขจัดเก็บรายได้ที่เพิ่มขึ้น ข้อมูลแสดงสัดส่วนที่สูงกว่าภาษีรูปแบบอื่นลักษณะอื่นดังแสดงในตารางประกอบ 1 ย่อมเป็นการแสดงให้เห็นว่าภาษีมูลค่าเพิ่มเป็นรายได้ที่สำคัญสำหรับนำไปใช้พัฒนาประเทศ

ตารางที่ 1.1 การจัดเก็บรายได้ของกรมสรรพากร ปีงบประมาณ 2543 - 2545

(หน่วย : ล้านบาท)

ที่มาของรายได้	ปี พ.ศ.					
	2543		2544		2545	
	มูลค่า	สัดส่วน	มูลค่า	สัดส่วน	มูลค่า	สัดส่วน
1. ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา	91,790	19.90	101,149	20.18	108,371	19.88
2. ภาษีเงินได้นิติบุคคล	145,554	31.55	149,667	29.86	170,415	31.26
3. ภาษีมูลค่าเพิ่ม	192,510	41.73	215,318	42.96	228,196	41.85
4. ภาษีธุรกิจเฉพาะ	17,015	3.68	12,852	2.56	13,715	2.52
5. ภาษีการค้า	126	0.03	84	0.02	99	0.02
6. อากรแสดตมปี	3,351	0.73	3,410	0.68	4,122	0.76
7. ภาษีเงินได้ปิโตรเลียม	10,739	2.33	17,154	3.42	19,128	3.51
8. รายได้อื่นๆ	236	0.05	1,591	0.32	1,184	0.22
รวมรายได้จัดเก็บ	461,321	100.00	501,225	100.00	545,230	100.00

ที่มา : กรมสรรพากร (2546)

หมายเหตุ : ตัวเลขในตารางนั้นเป็นมูลค่ารวมยอดการคืนภาษีของกรมสรรพากรไว้แล้ว

เชียงใหม่เป็นจังหวัดที่มีความสำคัญจังหวัดหนึ่งในภาคเหนือของประเทศไทย ในปี 2542 สำนักงานสถิติจังหวัดเชียงใหม่ (2543) ได้รายงานจำนวนสถานประกอบการในจังหวัดเชียงใหม่ มีจำนวนทั้งสิ้น 37,806 แห่ง ส่วนการจัดเก็บภาษี กรมสรรพากร (2546) ได้รายงานการจัดเก็บภาษีประเภทต่าง ๆ ในจังหวัดเชียงใหม่ระหว่างปี 2543 – 2545 ปรากฏว่าในปี 2543 จังหวัดเชียงใหม่สามารถจัดเก็บได้ทั้งหมด 2,427.70 ล้านบาท ในจำนวนดังกล่าวเป็นภาษีมูลค่าเพิ่มถึงร้อยละ 34.04 ในปี 2544 จัดเก็บภาษีได้ทั้งหมด 2,554.59 ล้านบาทเป็นภาษีมูลค่าเพิ่มร้อยละ 35.66 และในปี 2545 จัดเก็บภาษีได้ทั้งหมด 2,796.62 ล้านบาทเป็นภาษีมูลค่าเพิ่มร้อยละ 33.66 (ดังแสดงในตารางประกอบ 2) จากข้อมูลดังกล่าวจะเห็นได้ว่าจำนวนการจัดเก็บภาษีในจังหวัดเชียงใหม่เป็นภาษีมูลค่าเพิ่มประมาณ 1 ใน 3 ของจำนวนการจัดเก็บภาษีทั้งหมดอย่างไรก็ตามแม้ว่าการจัดเก็บภาษีมูลค่าเพิ่มจะเก็บจากผู้ประกอบการขายสินค้าและบริการ แต่โดยข้อเท็จจริงเป็นภาษีจัดเก็บสุทธิตงเหลือ หลังจากผู้ประกอบการจดทะเบียนเป็นผู้ส่งออก ได้รับคืนภาษีมูลค่าเพิ่มในส่วนที่เป็นภาษีซื้อไปแล้ว (ประภัศสร กฤตยาภิชาติกุล, 2541)

ตารางที่ 1.2 การจัดเก็บภาษีของกรมสรรพากรในจังหวัดเชียงใหม่ พ.ศ. 2543 – 2545

(หน่วย : ล้านบาท)

รายการจัดเก็บภาษี	ปี พ.ศ.					
	2543		2544		2545	
	มูลค่า	สัดส่วน	มูลค่า	สัดส่วน	มูลค่า	สัดส่วน
เงินได้บุคคลธรรมดา	982.24	40.46	956.24	37.43	1,071.56	38.31
เงินได้นิติบุคคล	387.54	15.96	536.13	20.99	601.97	21.53
การค้า	1.40	0.06	0.29	.01	0.45	.02
มูลค่าเพิ่ม	826.34	34.04	911.03	35.66	941.45	33.66
ธุรกิจเฉพาะ	138.35	5.70	55.22	2.16	66.84	2.39
เงินได้ปิโตรเลียม	-	-	0.00	-	-	-
อากรแสตมป์	87.70	3.61	5.10	3.61	110.63	3.96
รายได้อื่นๆ	4.13	0.17	-14.77	.14	3.73	.13
รวมทุกประเภทภาษีอากร	2,427.70	100.00	2,554.59	100.00	2,796.62	100.00

ที่มา : กรมสรรพากร (2546)

จากข้อมูลที่แสดงในตารางประกอบ 1 ซึ่งเป็นข้อมูลจัดเก็บภาษีระดับประเทศ พบว่าในแต่ละปีมีการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มประมาณร้อยละ 12.0 – 14.0 ของยอดจัดเก็บทั้งหมด หรือร้อยละ 27.0 – 30.0 ของภาษีมูลค่าเพิ่มที่จัดเก็บในแต่ละปี แม้ว่าในจำนวนดังกล่าวไม่ได้ระบุว่าเป็นภาษีที่ต้องคืนให้กับผู้ประกอบการใดบ้างแต่ในจำนวนดังกล่าวได้รวมยอดการคืนภาษีแก่ผู้ส่งออกไว้ด้วย เช่นเดียวกับข้อมูลที่แสดงในตารางประกอบ 2 แม้ว่าจะไม่ได้แสดงรายละเอียดการคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม แต่โดยข้อเท็จจริงการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มแก่ผู้ประกอบการในแต่ละปีมีจำนวนไม่น้อยเช่นกัน โดยเฉพาะผู้ส่งออก เพราะจังหวัดเชียงใหม่มีผู้ประกอบการธุรกิจที่เป็นผู้ส่งออกอยู่เป็นจำนวนมาก และเป็นส่วนหนึ่งของการค้าส่งออกของภาคเหนือที่ธนาคารแห่งประเทศไทย (รายงานภาวะเศรษฐกิจภาคเหนือปี พ.ศ. 2543) รายงานว่า ในปี 2542 ภาคเหนือมียอดการส่งออกเพิ่มขึ้นร้อยละ 22.8 คิดเป็นมูลค่าดอลลาร์สหรัฐ หรือร้อยละ 13.4 คิดเป็นมูลค่าเงินบาทและในปี 2543 ภาคการส่งออกในภาคเหนือเพิ่มขึ้นถึงร้อยละ 36.2 คิดเป็นมูลค่าดอลลาร์สหรัฐ สินค้าส่งออกที่สำคัญคือ เซรามิกส์ และในส่วนของ การนำเข้าพบว่าในปี 2543 เพิ่มขึ้นร้อยละ 41.2 ส่วนมากนำเข้าผ่านสนามบินเชียงใหม่ การส่งออกและการนำเข้าของจังหวัดเชียงใหม่ ก็มีอัตราเพิ่มขึ้นด้วยเช่นกันเป็นไปตามที่กระทรวงพาณิชย์ (2543) กล่าวว่า การส่งออกของประเทศไทยมีอัตราขยายตัวเพิ่มขึ้น เพราะปัจจัยสำคัญหลายอย่าง คือ ความต้องการสินค้าในตลาดโลกเพิ่มขึ้น โดยเฉพาะชิ้นส่วนเครื่องอิเล็กทรอนิกส์และอุปกรณ์ รวมทั้งเงินบาทมีแนวโน้มอ่อนตัวลง

การคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออกนั้น จะใช้วิธีการคำนวณเช่นเดียวกับผู้ประกอบการที่จดทะเบียนภาษีในอัตราร้อยละ 7 ภาษีที่ต้องชำระคือ ภาษีขายหักด้วยภาษีซื้อ แต่มีความแตกต่างกันด้านภาษีขาย เนื่องจากผู้ประกอบการที่เป็นผู้ส่งออกเสียภาษีในอัตราร้อยละ 0 (ศูนย์) จากมูลค่าส่งออก ทำให้ภาษีขายมีค่าเป็นศูนย์หากภาษีซื้อมากกว่าภาษีขายผู้ประกอบการมีสิทธิได้รับคืนภาษีโดยสามารถขอคืนเป็นเงินสดหรือขอคืนชดเชยไปหักออกจากภาษีที่ต้องชำระในงวดถัดไปได้ โดยผู้ประกอบการมีหน้าที่ต้องจัดทำรายงานภาษีซื้อ รายงานภาษีขาย และรายงานสินค้าและวัตถุดิบ ตลอดจนบัญชีต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง แล้วขอคืนภาษีที่สำนักงานสรรพากรในเขตท้องที่ที่รับผิดชอบที่ผู้ประกอบการมีภูมิตำเนาอยู่ แม้ว่ากรมสรรพากรจะได้กำหนดว่าต้องคืนภาษีให้แก่ผู้ส่งออกที่ขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่มภายในระยะเวลาไม่เกินหนึ่งเดือน และรายที่มีปัญหาต้องไม่เกินสามเดือน แต่ข้อเท็จจริงในการดำเนินการจะพบปัญหามากมายเพราะมีความยุ่งยากและซับซ้อนในระดับหนึ่ง ดังที่ประภัศร กฤติยภิชาติกุล (2541) ได้เคยประมวลมูลเหตุของปัญหาไว้หลายประการ ประกอบด้วยปัญหาจากผู้ประกอบการที่ไม่ดำเนินการยื่นเรื่องตามข้อเท็จจริง ปัญหาจากเจ้าหน้าที่สรรพากรขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมาย ระเบียบ หรือข้อบังคับเกี่ยวกับภาษี

รวมทั้งจำนวนเจ้าหน้าที่ที่ไม่สอดคล้องกับผู้ประกอบการ ทำให้การทำงานขาดประสิทธิภาพ ปัญหาจากช่องว่างของกฎหมายและปัญหาด้านเทคโนโลยีไม่เอื้ออำนวยต่อการให้บริการ เป็นต้น นอกจากนี้ นภา นิตินักปราชญ์ (2541) ได้พบว่า ผู้ส่งออกมีความรู้ความเข้าใจในค่านานาภาษีและค่าธรรมเนียมในการเสียภาษีปานกลาง มีส่วนทำให้ผู้ส่งออกแสดงยอดรายรับไว้ไม่ถูกต้อง ทำให้การคืนภาษีเป็นไปได้ช้า

ในอดีตแม้ว่าจะได้มีการศึกษาความรู้ความเข้าใจของผู้ประกอบการเกี่ยวกับภาษีมูลค่าเพิ่ม ประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีมูลค่าเพิ่ม และประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีธุรกิจเฉพาะไว้บ้างแล้ว และการศึกษาบางส่วนที่ครอบคลุมถึงผู้ส่งออกก็มุ่งเน้นเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจและการจับผิดในการขอคืนภาษีเป็นสำคัญ แต่ยังไม่มีการศึกษาถึงประสิทธิภาพการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มแก่ผู้ประกอบการที่จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออก โดยเฉพาะในจังหวัดเชียงใหม่ซึ่งมีบทบาทสำคัญด้านการส่งออกในเขตภาคเหนือ ปัจจุบันผู้ส่งออกในจังหวัดเชียงใหม่ ดำเนินธุรกิจหลายประเภทโดยเฉพาะด้านการผลิตและแปรรูปสินค้าเกษตร อุตสาหกรรม หัตถกรรมและสิ่งทอ ดังนั้นในการศึกษารั้งนี้จึงมุ่งที่จะค้นหาประสิทธิภาพในการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มแก่ผู้ส่งออกในจังหวัดเชียงใหม่โดยพิจารณาจากความพึงพอใจของผู้ส่งออกที่มีต่อกระบวนการ วิธีการ ให้บริการคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม ของหน่วยงานราชการ ซึ่งผลที่ได้รับจะเป็นประโยชน์ต่อการนำไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขวิธีคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออกหรือผู้ประกอบการที่จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มอัตราอื่นต่อไป

## 1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

การศึกษารั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ดังต่อไปนี้คือ

- 1.2.1 เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออกในเขตจังหวัดเชียงใหม่
- 1.2.2 เพื่อศึกษาปัญหา และอุปสรรคในการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออก ในเขตจังหวัดเชียงใหม่
- 1.2.3 เพื่อหาข้อเสนอแนะเชิงนโยบายในการแก้ไขปัญหาด้านการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออก ในเขตจังหวัดเชียงใหม่



### 1.3 ประโยชน์ที่ได้จากการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้จะมีประโยชน์ต่อประสิทธิภาพการคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม ดังนี้

- 1.3.1 ทราบถึงประสิทธิภาพการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออก
- 1.3.2 ทราบปัญหาและอุปสรรคในการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออก
- 1.3.3 ได้มาซึ่งแนวทางแก้ไขปัญหาการคืนภาษีและเป็นประโยชน์ต่อการกำหนดนโยบายการคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม

### 1.4 ขอบเขตและวิธีวิจัย

การศึกษาครั้งนี้ มุ่งศึกษาถึงวิธีการ การดำเนินการ และการจัดการ การคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม และประสิทธิภาพการคืนภาษีให้แก่ผู้ส่งออก จากกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม คือ กลุ่มแรก กลุ่มตัวอย่างจากประชากรซึ่งเป็นผู้ประกอบธุรกิจส่งออกสินค้าไปต่างประเทศและได้จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มในอัตราร้อยละ 0 เสียภาษีมูลค่าเพิ่มจากภาษีขายหักด้วยภาษีซื้อในเขตจังหวัดเชียงใหม่ และกลุ่มที่สอง คือเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มแก่ผู้ส่งออกในเขตจังหวัดเชียงใหม่

### 1.5 แนวคิดในการศึกษา

การศึกษาการวัดประสิทธิภาพการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออกครั้งนี้ จะทำการวัดประสิทธิภาพออกเป็น 2 ประเด็น ดังนี้ ประเด็นแรก เป็นการวัดประสิทธิภาพโดยอาศัยตัวชี้วัด 2 ตัว ประกอบด้วย ตัวชี้วัดตัวแรก คือระยะเวลาในการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มเทียบกับระยะเวลาการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มที่กำหนดในระเบียบปฏิบัติสำหรับทะเบียนผู้ส่งออก (นค.1) หากคืนภาษีมูลค่าเพิ่มตามที่กำหนดไว้ในระเบียบแสดงว่ามีประสิทธิภาพ หากไม่คืนให้ตามกำหนดแสดงว่าไม่มีประสิทธิภาพ ตัวชี้วัดคือจำนวนร้อยละของจำนวนรายที่ได้รับคืนภาษีมูลค่าเพิ่มภายในกำหนดเวลาเทียบกับจำนวนรายที่ขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่มจริง ตัวชี้วัดตัวที่สองคือ จำนวนเงินภาษีมูลค่าเพิ่มที่คืนให้แก่ผู้ส่งออกเทียบกับจำนวนเงินภาษีมูลค่าเพิ่มที่ขอคืนจริง แต่โดยข้อเท็จจริงผู้ส่งออกรู้สึกว่าขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่มไม่ตรงข้อเท็จจริงทำให้มีการแสดงตัวเลขขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่มเกินความเป็นจริง ดังนั้นตัวชี้วัดที่สองจึงไม่สามารถนำมาใช้วัดประสิทธิภาพได้ ดังนั้นในการศึกษาครั้งนี้ได้ใช้ตัวชี้วัดด้านระยะเวลาการได้รับคืนภาษีมูลค่าเพิ่มภายในกำหนดเวลาเป็นเกณฑ์เท่านั้น และประเด็นที่สอง เป็นการวัดประสิทธิภาพในการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออก โดยการวัดความพึงพอใจของผู้ส่งออกต่อการให้บริการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มของกรมสรรพากร

กล่าวสรุปในการศึกษานี้จะวัดประสิทธิภาพการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออกโดยพิจารณาจาก 2 ประเด็นคือ ประเด็นแรก จากการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มภายในกำหนดเวลาและประเด็นที่สองจากความพึงพอใจของผู้ส่งออกต่อการให้บริการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มของกรมสรรพากร

สำหรับตัวแปรที่มีผลต่อประสิทธิภาพการคืนภาษีนั้น จากการรวบรวมรายละเอียดงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการวิเคราะห์การจัดเก็บภาษี ตลอดจนปัจจัยที่มีประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษี พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการจัดเก็บหรือปัจจัยที่มีประสิทธิภาพต่อการจัดเก็บภาษี สามารถนำมาอธิบายเพื่อประยุกต์ใช้กับการศึกษาครั้งนี้ได้ ปัจจัยเหล่านั้นประกอบด้วย ระยะเวลาที่เปิดดำเนินการกิจการของสถานประกอบการ ประเภทของธุรกิจ เงินทุนจดทะเบียนที่ชำระแล้ว การได้รับการสนับสนุนด้านการลงทุนจากรัฐบาลหรือสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน (The Board of Investment of Thailand (BOI)) การปรากฏชื่อของสถานประกอบการในทะเบียนผู้ส่งออก (นค.1) การเคยเข้ารับการอบรม/สัมมนา หรือการศึกษาเกี่ยวกับภาษีมูลค่าเพิ่ม ทักษะคดีที่มีต่อการยื่นแบบแสดงรายการขอคืนภาษี ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการยื่นแบบแสดงรายการขอคืนภาษี ค่าเฉลี่ยของจำนวนรายการภาษีซื้อที่แสดงในแบบแสดงรายการขอคืนภาษี ภาระภาษีอื่น และความคิดเห็นต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่และสรรพากร ประกอบด้วย ความสามารถในการให้คำแนะนำของเจ้าหน้าที่ อัตรากำลังในการให้บริการ การเตรียมความพร้อมและความเหมาะสมของสถานที่ ความเพียงพอของอุปกรณ์และเครื่องมือในสำนักงาน และการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการให้บริการคืนภาษี รวมทั้งสิ้น 15 ตัวแปร

## 1.6 นิยามศัพท์

**ประสิทธิภาพ** หมายถึงเป้าหมาย เป็นตัวชี้วัดในสิ่งที่เราต้องการ ทำให้สำเร็จซึ่งเป้าหมายเหล่านี้จะส่งเสริมให้พฤติกรรมที่งานระหว่างหน่วยงานย่อยต่างๆ มีความสอดคล้องกัน มีการคาดหวังให้เป้าหมายสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานขององค์กร

**การขอคืนภาษี** หมายถึงผู้ส่งออกที่จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มและมีความประสงค์จะขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม มีสิทธิขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่มที่ถูกเรียกเก็บไว้แล้วได้จากการซื้อสินค้า ณ สำนักงานสรรพากรในเขตที่สถานประกอบการตั้งอยู่ โดยจะคืนเป็นเงินสด หรือเครดิตภาษีไว้ก็ได้

**ภาษีมูลค่าเพิ่ม** หมายถึงภาษีที่เก็บจากการขายแทนภาษีการค้า โดยเก็บจากมูลค่าของสินค้าหรือบริการที่เพิ่มขึ้นแต่ละขั้นตอนของการผลิตและการจำหน่ายสินค้าหรือบริการชนิดต่างๆ จนถึงมือผู้บริโภคโดยมุ่งหมายให้ผู้ประกอบการแต่ละขั้นสามารถนำภาษีสินค้าทุน หรือภาษีวัตถุดิบมาหักออก ที่เหลือเป็นภาระภาษีในขั้นตอนเดียวของคนเท่านั้น

**ภาษีขาย** หมายถึงภาษีมูลค่าเพิ่มที่ผู้ประกอบการจดทะเบียนได้เรียกเก็บหรือพึงเรียกเก็บจากผู้ซื้อสินค้า หรือผู้รับบริการเมื่อขายสินค้า หรือรับชำระค่าบริการ หากภาษีขายเกิดขึ้นในเดือนใด ก็เป็นภาษีขายของเดือนนั้น ไม่คำนึงว่าสินค้าที่ขายหรือบริการที่ให้นั้นจะซื้อหรือเป็นผลมาจากการผลิตในเดือนใดก็ตาม

**ภาษีซื้อ** หมายถึงภาษีมูลค่าเพิ่มที่ผู้ประกอบการได้จ่ายให้กับผู้ขายสินค้า หรือผู้ให้บริการที่เป็นผู้ประกอบการจดทะเบียน เมื่อซื้อสินค้าหรือชำระค่าบริการเพื่อใช้ในการประกอบกิจการของตน (ทั้งที่เป็นวัตถุดิบ หรือสินค้าทุนประเภทเครื่องจักร เครื่องมืออุปกรณ์ เป็นต้น) หากภาษีซื้อขึ้นในเดือนใด ก็เป็นภาษีซื้อของเดือนนั้น ไม่คำนึงว่าสินค้าที่ซื้อมานั้นจะขายหรือนำไปใช้ในการผลิตในเดือนใดก็ตาม

**ผู้ส่งออก** หมายถึงบุคคลธรรมดา คณะบุคคลที่มีโชนิติบุคคล หรือนิติบุคคลที่ประกอบการส่งออกสินค้าหรือให้บริการเป็นธุรกิจหรือวิชาชีพ

**เขตจังหวัดเชียงใหม่** หมายถึงหน่วยราชการบริหารส่วนภูมิภาคของกรมสรรพากรที่ประจำอยู่ตามจังหวัดต่างๆ โดยมีสรรพากรพื้นที่เป็นหัวหน้าหน่วยงานตาม กฎกระทรวง แบ่งส่วนราชการกรมสรรพากร กระทรวงการคลัง พ.ศ. 2545 (สรรพากรสาส์น, 2545 : 26) ในการดำเนินการเกี่ยวกับการวางแผนจัดเก็บภาษีอากร กำกับดูแลผู้เสียภาษีเป็นรายผู้ประกอบการ พิจารณาคืนเงินภาษีอากร ปฏิบัติงานด้านกรรมวิธีภาษี ประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ข่าวสาร ความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีอากร ปฏิบัติงานร่วมกันหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย มีท้องที่รับผิดชอบครอบคลุมทุกอำเภอในจังหวัดเชียงใหม่ คืออำเภอเมือง อำเภอเมือง (สาขา) อำเภอสารภี อำเภอสะเมิง อำเภอหางดง อำเภอสันป่าตอง อำเภอจอมทอง อำเภอฮอด อำเภอแม่แจ่ม อำเภออมก๋อย อำเภอดอยเต่า อำเภอแม่วาง กิ่งอำเภอดอยหล่อ อำเภอสันกำแพง อำเภอสันทราย อำเภอแม่ริม อำเภอดอยสะเก็ด อำเภอแม่แตง อำเภอฝาง อำเภอแม่สาย อำเภอพร้าวอำเภอเชียงดาว อำเภอไชยปราการ อำเภอเวียงแหง และกิ่งอำเภอแม่ออน รวมทั้งสิ้น 23 อำเภอ 2 กิ่งอำเภอ