

บทที่ 4

การวิเคราะห์ผลการศึกษา

การศึกษาประสิทธิภาพการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออกในเขตจังหวัดเชียงใหม่เป็นการศึกษาถึงการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มว่าเกิดประสิทธิภาพมากน้อยเพียงใด โดยผู้ศึกษาได้เก็บรวบรวมข้อมูลการดำเนินการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออกของจังหวัดเชียงใหม่ ในช่วงปี 2545 (มกราคม 2545 – ธันวาคม 2545) โดยเก็บข้อมูลจากเอกสารรายงานในการขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม ผลการตรวจคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม รายงานงานค้างตรวจคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม รายงานงานค้างตรวจปฏิบัติการภาษีมูลค่าเพิ่ม ประจำปี 2545 นำเสนอเป็นตารางสัดส่วนของระยะเวลาที่ใช้ในการคืนภาษีให้แก่ผู้ส่งออกเทียบกับระยะเวลาการคืนภาษีที่กำหนดไว้ในระเบียบ (ปกติระเบียบกำหนดให้คืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลา 60 วัน) และ เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถามผู้ประกอบการส่งออกที่ขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม จำนวน 77 ราย และเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานจำนวน 60 ราย ในบทนี้จะแสดงผลการศึกษาโดยแยกเป็น แบบสอบถามผู้ประกอบการส่งออกที่ขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่มซึ่งถามเกี่ยวกับข้อมูลสถานภาพผู้ตอบแบบสอบถาม ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ประกอบการ ข้อมูลความรู้ความเข้าใจของผู้ส่งอกกับมาตรการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้ผู้ส่งออก ความคิดเห็นของผู้ส่งอกต่อการคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะ และแบบสอบถามเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานซึ่งจะถามเกี่ยวกับข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม ข้อมูลเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ที่มีต่อประสิทธิภาพการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้ผู้ส่งออก ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะ

ตารางที่ 4.1 สัดส่วนของระยะเวลาที่ใช้ในการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้กับผู้ส่งออก เทียบกับระยะเวลาการคืนภาษีปี 2545 ที่กำหนดไว้ในระเบียบกรมสรรพากร ของจังหวัดเชียงใหม่

เดือน/ปี 2545	จำนวนที่ ขอคืน (ราย)	กรณีคืนภาษีตามระยะเวลา กำหนด			กรณีคืนภาษีช้ากว่าระยะเวลา กำหนด			สาเหตุ ที่ไม่คืน *
		จำนวน (ราย)	คืนได้ ร้อยละ	จำนวนเงิน ที่คืนให้ (ร้อยละ)	จำนวน (ราย)	ไม่คืน (ร้อยละ)	จำนวน เงินที่คืน (ร้อยละ)	
มกราคม	14	13	92.86	80.22	1	7.14	19.78	3
กุมภาพันธ์	12	11	91.67	98.37	1	8.33	1.63	3
มีนาคม	8	5	62.50	35.16	3	37.50	64.84	1,3,3
เมษายน	11	11	100.00	100.00	0	-	-	-
พฤษภาคม	9	7	77.78	75.90	2	22.22	24.10	3,1
มิถุนายน	13	10	76.92	54.88	3	23.08	45.12	1,1,2
กรกฎาคม	10	7	70.00	85.78	3	30.00	14.22	1,1,1
สิงหาคม	10	10	100.00	100.00	0	-	0.00	-
กันยายน	6	4	66.67	87.13	2	33.33	12.87	1,3
ตุลาคม	9	7	77.78	80.87	2	22.22	19.13	2,3
พฤศจิกายน	7	5	71.43	67.86	2	28.57	32.14	2,2
ธันวาคม	14	11	78.57	78.16	3	21.43	21.84	1,1,1
	123	101	82.11	81.00	22	17.89	19.00	

หมายเหตุ

1. จำนวนเงินขอคืนทั้งสิ้น 65,631,242.49 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 100
2. จำนวนเงินขอคืนตามระยะเวลาดำหนดทั้งสิ้น 53,159,774.54 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 82.11
3. จำนวนเงินขอคืนล่าช้าทั้งสิ้น 12,471,467.95 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 17.89

* สาเหตุที่ไม่สามารถคืนเงินภาษีมูลค่าเพิ่มให้ผู้ส่งออกได้ตามระเบียบ

1. มีค่าเฉลี่ยผิดปกติ (ยอดซื้อสูงเกินปกติ) จำนวน 11 ราย
 2. มีอัตราส่วนของยอดซื้อต่อยอดขายรวม สูงกว่าค่าเฉลี่ยของธุรกิจเดียวกัน จำนวน 4 ราย
 3. มียอดขายรวมและยอดซื้อสูงผิดปกติ จำนวน 7 ราย
 4. จำนวนเงินภาษีที่ขอคืนสูงผิดปกติ จำนวน - ราย
- รวม จำนวน 22 ราย

ที่มา : ฝ่ายกรรมวิธีและคืนภาษี สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1 และเชียงใหม่ 2

ผลการศึกษาพบว่า การคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้กับผู้ส่งออก ปี 2545 มีจำนวนผู้ขอคืน 123 ราย จำนวนเงินทั้งสิ้น 65,631,242.49 บาท โดยเดือนที่มีผู้ขอคืนมากที่สุดคือเดือนมกราคม และธันวาคม 2545 จำนวน 14 ราย รองลงมาคือเดือนมิถุนายน 2545 จำนวน 13 ราย และเดือนกุมภาพันธ์ จำนวน 12 ราย ตามลำดับ นอกจากนี้เมื่อพิจารณาการคืนภาษีได้ตามกำหนดเวลาพบว่า สามารถดำเนินการคืนเงินได้เสร็จตามกำหนดเวลา จำนวน 101 ราย คิดเป็นร้อยละ 82.11 ของรายที่รับมาดำเนินการทั้งสิ้น จำนวนเงินที่คืนได้ทั้ง 53,159,774.54 บาท คิดเป็นร้อยละ 81.00 ของจำนวนเงินที่ขอคืนภาษีทั้งสิ้น เมื่อเทียบกับสัดส่วนของการคืนที่กำหนดไว้ในระเบียบจะเห็นว่ารายที่ค้างคืนเงินที่ยังไม่สามารถคืนเงินให้ได้ตามกำหนดจำนวน 22 ราย คิดเป็นร้อยละ 17.89 ของรายที่รับมาดำเนินการทั้งสิ้น จำนวนเงินที่คืนช้ากว่ากำหนด 12,471,467.95 บาท คิดเป็นร้อยละ 19.00 ของจำนวนเงินที่ขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่มแก่ผู้ส่งออกที่ขอคืนทั้งสิ้น ส่วนจำนวนภาษีที่ได้รับคืนล่าช้ากว่ากำหนดนั้น ผลการศึกษาชี้ให้เห็นว่า จากจำนวนที่ได้รับคืนภาษีช้ากว่ากำหนดมีจำนวน 22 ราย คิดเป็นร้อยละ 17.89 นั้นสาเหตุที่ไม่สามารถคืนภาษีได้ตามกำหนดเวลาส่วนใหญ่เกิดจากสาเหตุที่มีค่าเฉลี่ยของยอดซื้อสูงผิดปกติ จำนวน 11 ราย รองลงมาเพราะสาเหตุที่มียอดขายรวมและยอดซื้อสูงผิดปกติ จำนวน 7 ราย และสาเหตุจากอัตราส่วนของยอดซื้อต่อยอดขายรวมสูงกว่าค่าเฉลี่ยของธุรกิจเดียวกันมีจำนวน 4 ราย

4.1 แบบสอบถามผู้ประกอบการส่งออกที่ขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม

4.1.1 ข้อมูลสถานภาพผู้ประกอบการ

จากข้อมูลสถานภาพของผู้ประกอบการซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษาและตำแหน่ง แสดงผลการศึกษาดังตารางที่ 4.2-4.5 ดังนี้

ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ชาย	48	62.34
หญิง	29	37.66
รวม	77	100.00

ที่มา : จากการสำรวจ

ผลการศึกษา แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชายจำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 62.34 และเป็นเพศหญิงจำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 37.66 (ตารางที่ 4.2)

ตารางที่ 4.3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 30 ปี	5	6.49
30 - 40 ปี	27	35.06
41 - 50 ปี	34	44.16
สูงกว่า 50 ปี	11	14.29
รวม	77	100.00

ที่มา : จากการสำรวจ

ผลการศึกษาแสดงให้เห็นถึงช่วงอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่กระจายกันออกไป โดยส่วนใหญ่มีอายุ 41-50 ปีจำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 44.16 รองลงมาอายุ 30-40 ปีจำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 35.06 อายุสูงกว่า 50 ปีจำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 14.29 และอายุต่ำกว่า 30 ปีจำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 6.49 จะเห็นได้ว่าช่วงอายุส่วนใหญ่เป็นผู้มีประสบการณ์การทำงานมาระยะเวลาพอสมควรดังนั้นการตอบข้อมูลในแบบสอบถามจึงน่าจะมี ความเชื่อถือได้ (ตารางที่ 4.3)

ตารางที่ 4.4 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ต่ำกว่ามัธยมศึกษา	1	1.30
ประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ป.ว.ช.)	2	2.60
ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ป.ว.ส.) ประกาศนียบัตร วิชาชีพทางเทคนิค (ปวท.)หรืออนุปริญญา	13	16.88
ปริญญาตรี	3	3.90
สูงกว่าปริญญาตรี	40	51.95
	18	23.38
รวม	77	100.00

ที่มา : จากการสำรวจ

ผลการศึกษาแสดงให้เห็นถึงระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งสามารถแยกได้ดังนี้ ส่วนใหญ่ระดับการศึกษาปริญญาตรีจำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 51.95 รองลงมา ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีจำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 23.38 ระดับการศึกษาประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ป.ว.ส.) ประกาศนียบัตรจำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 16.88 ระดับการศึกษาวิชาชีพทางเทคนิค (ปวท.)หรืออนุปริญญาจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 3.90 ระดับการศึกษาประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ป.ว.ช.) จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 2.60 และต่ำกว่ามัธยมศึกษาจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.30 ถือได้ว่ากลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามมีการศึกษาในชั้นอุดมศึกษาน่าจะมีความน่าเชื่อถือสูง (ตารางที่ 4.4)

ตารางที่ 4.5 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามตำแหน่ง

ตำแหน่งในสถานประกอบการ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
เจ้าของกิจการ	10	12.99
ผู้จัดการหรือหุ้นส่วนผู้จัดการ	17	22.08
กรรมการผู้จัดการหรือประธานกรรมการ	3	3.90
สมุหบัญชีหรือพนักงานบัญชีของบริษัท	21	27.27
สำนักงานบัญชี	9	11.69
พนักงานบริษัทฯ	17	22.08
รวม	77	100.00

ที่มา : จากการสำรวจ

ผลการศึกษาแสดงให้เห็นถึงตำแหน่งของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ดำรงตำแหน่งสมุหบัญชีหรือพนักงานบัญชีของบริษัทจำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 27.27 รองลงมาตำแหน่งผู้จัดการหรือหุ้นส่วนผู้จัดการจำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 22.08 ตำแหน่งพนักงานบริษัทจำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 22.08 ตำแหน่งเจ้าของกิจการจำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 12.99 สำนักงานบัญชีจำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 11.69 และตำแหน่งกรรมการผู้จัดการหรือประธานกรรมการจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 3.90 เมื่อพิจารณาถึงตำแหน่งของผู้ตอบแบบสอบถามแล้วส่วนใหญ่เป็นสมุหบัญชีหรือพนักงานบัญชีของบริษัทซึ่งถือว่าเป็นตำแหน่งที่ควรทราบในเรื่องภาษีของกิจการเป็นอย่างดี (ตารางที่ 4.5)

กล่าวโดยสรุปได้ว่า สรรพากรจังหวัดเชียงใหม่ สามารถคืนเงินภาษีภาษีมูลค่าเพิ่มให้กับผู้ส่งออกได้สูงถึง (ร้อยละ 82.11) เมื่อเทียบกับระยะเวลาการคืนตามกำหนดไว้ในระเบียบ แสดงถึงความมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานตามนโยบาย ซึ่งเมื่อมองไปถึงกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามเห็นได้ว่าเป็นกลุ่มที่มีประสบการณ์การทำงานมากพอสมควร มีความน่าเชื่อถือสูง คุ้ได้จากส่วนใหญ่มีช่วงอายุ(41-50ปี) ระดับการศึกษาปริญญาตรี และทำงานในตำแหน่งสมุหบัญชี/พนักงานบัญชี

4.1.2 ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ประกอบการ

จากข้อมูลเกี่ยวกับผู้ประกอบการที่ขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่มประกอบด้วย ประเภทสถานประกอบการ ระยะเวลาการดำเนินงาน การรับทราบข้อมูลเกี่ยวกับการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออก การสนับสนุนการลงทุนจากรัฐบาล (BOI) ระยะเวลาที่ได้รับการสนับสนุนของรัฐบาล เงินทุนจดทะเบียน การชำระหนี้ การมีชื่อในทะเบียนผู้ส่งออก รูปแบบการคืนเงินของกิจการ และยอดภาษีมูลค่าเพิ่มที่ขอคืนเมื่อเทียบกับที่ได้รับคืนจริง แสดงผลการศึกษาดังตามตารางที่ 4.6-4.17 ตารางที่ 4.6 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประเภทของสถานประกอบการ

ประเภทของสถานประกอบการ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
บุคคลธรรมดา	-	-
ห้างหุ้นส่วนจำกัด	9	11.69
บริษัทจำกัด	68	88.31
ห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคล	-	-
กิจการร่วมค้า	-	-
รวม	77	100.00

ที่มา : จากการสำรวจ

ผลการศึกษาแสดงให้เห็นถึงลักษณะประเภทธุรกิจ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นกิจการประเภทบริษัทจำกัด จำนวน 68 ราย คิดเป็นร้อยละ 88.31 และเป็นประเภทห้างหุ้นส่วนจำกัดจำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 11.69 แสดงให้เห็นว่าลักษณะธุรกิจเป็นนิติบุคคลประเภทบริษัทจำกัด ซึ่งถือว่ามีคามมั่นคงสูง (ตารางที่ 4.6)

ตารางที่ 4.7 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระยะเวลาดำเนินงานตั้งแต่
จดทะเบียนเป็นผู้ประกอบการถึงปัจจุบัน

ระยะเวลาดำเนินงาน	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
น้อยกว่า 1 ปี	9	11.69
1 ปี - 5 ปี	25	32.47
6 ปี - 10 ปี	24	31.17
11 ปีขึ้นไป	19	24.68
รวม	77	100.00

ที่มา : จากการสำรวจ

ผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ดำเนินกิจการมาแล้ว 1 ปี - 5 ปี จำนวน 25 ราย คิดเป็นร้อยละ 32.47 รองลงมาดำเนินกิจการมาแล้ว 6 ปี - 10 ปี จำนวน 24 ราย คิดเป็นร้อยละ 31.17 ดำเนินกิจการมาแล้ว 11 ปีขึ้นไปจำนวน 19 ราย คิดเป็นร้อยละ 24.68 และดำเนินกิจการน้อยกว่า 1 ปีจำนวน 9 ราย คิดเป็นร้อยละ 11.69 นำสังเกตว่าส่วนใหญ่ผู้สถานประกอบการจดทะเบียนได้ดำเนินงานมาแล้วหลายปี (ช่วงระหว่าง 1-10 ปี) ซึ่งถือได้ว่ากิจการมีความมั่นคง น่าเชื่อถือ (ตารางที่ 4.7)

ตารางที่ 4.8 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประเภทสินค้าที่จำหน่ายของผู้ประกอบการ

ประเภทสินค้าที่จำหน่าย	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
เครื่องประดับ	10	12.99
หัตถกรรม สินค้าที่ระลึก	7	9.09
สิ่งทอ	4	5.19
เฟอร์นิเจอร์	2	2.60
สินค้าแปรรูปทางการเกษตร	9	11.69
เสื้อผ้า	10	12.99
เครื่องใช้ไฟฟ้า	2	2.60
ทำรองเท้า	1	1.30
เกมส์ไม้	4	5.19
เครื่องหนัง	1	1.30
ขายเครื่องเขียน สิ่งอื่นๆจากกระดาษ	7	9.09
ขายส่งสินค้า และตัวแทน	7	9.09
กิจกรรมบริการ	1	1.30
ผลิตผลิตภัณฑ์อื่นๆจากไม้และไม้ก๊อก	3	3.90
ผลิตผลิตภัณฑ์พลาสติกและสินค้าอื่น	7	9.09
กล่องอิเล็กทรอนิกส์ทำด้วยโลหะ	1	1.30
ผลิตส่งออกพื้นปลอม	1	1.30
รวม	77	100.00

ที่มา : จากการสำรวจ

ผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จำหน่ายสินค้าประเภทเครื่องประดับและเสื้อผ้าจำนวน 10 ราย คิดเป็นร้อยละ 12.99 อันดับสองเป็นการจำหน่ายสินค้าประเภทสินค้าแปรรูปทางการเกษตรจำนวน 9 ราย คิดเป็นร้อยละ 11.69 อันดับสามเป็นการจำหน่ายสินค้าประเภทหัตถกรรม สินค้าที่ระลึก ขายเครื่องเขียน สิ่งอื่นๆจากกระดาษ ขายส่งสินค้าและตัวแทนและผลิตผลิตภัณฑ์พลาสติกและสินค้าอื่นจำนวน 7 ราย คิดเป็นร้อยละ 9.09 อันดับสี่เป็นการจำหน่ายสินค้าประเภทสิ่งทอ เกมสไม้อื่นๆจำนวน 4 ราย คิดเป็นร้อยละ 5.19 อันดับห้าเป็นการจำหน่ายสินค้าประเภทผลิตภัณฑ์อื่นๆจากไม้และไม้ก๊อกจำนวน 3 ราย คิดเป็นร้อยละ 3.90 อันดับหกเป็นการจำหน่ายสินค้าประเภทเฟอร์นิเจอร์ เครื่องใช้ไฟฟ้าจำนวน 2 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.60 อันดับเจ็ดเป็นการจำหน่ายสินค้าประเภทรับทำรองเท้า เครื่องหนัง เครื่องอิเล็กทรอนิกส์ทำด้วยโลหะ และอันดับสุดท้ายเป็นกิจกรรมบริการและผลิตส่งออกฟันทบอบจำนวน 1 ราย คิดเป็นร้อยละ 1.30 อย่างไรก็ตามจะเห็นได้ว่าการขอคืนมีประเภทกิจการมีหลากหลาย อันจะแสดงให้เห็นถึงสภาพเศรษฐกิจ การแข่งขันที่มีความหลากหลาย (ตารางที่ 4.8)

ตารางที่ 4.9 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามลักษณะการขายหรือการส่งออกของกิจการ

ลักษณะการขายหรือการส่งออกของกิจการ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ส่งออกเพียงอย่างเดียว	43	55.84
ส่งออกและขายภายในประเทศ	34	44.16
รวม	77	100.00

ที่มา : จากการสำรวจ

ผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ส่งออกเพียงอย่างเดียวจำนวน 43 ราย คิดเป็นร้อยละ 55.84 และส่งออกและขายภายในประเทศจำนวน 34 ราย คิดเป็นร้อยละ 44.16 (ตารางที่ 4.9)

ตารางที่ 4.10 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการทราบข้อมูลเกี่ยวกับการ
คืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออก

การทราบข้อมูลเกี่ยวกับการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออก	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
แผ่นพับโฆษณาประชาสัมพันธ์	4	5.19
เจ้าหน้าที่สรรพากรออกแนะนำ	32	41.56
จากผู้ประกอบการรายอื่น	11	14.29
ทางโทรทัศน์-วิทยุ	5	6.49
ทางอินเทอร์เน็ต	14	18.18
หนังสือ	4	5.19
จากการศึกษาเพิ่มเติม	7	9.09
รวม	77	100.00

ที่มา : จากการสำรวจ

ผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ทราบข้อมูลเกี่ยวกับการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออกจากเจ้าหน้าที่สรรพากรออกแนะนำจำนวน 32 ราย คิดเป็นร้อยละ 41.56 รองลงมาทางอินเทอร์เน็ตจำนวน 14 ราย คิดเป็นร้อยละ 18.18 จากผู้ประกอบการรายอื่นจำนวน 11 ราย คิดเป็นร้อยละ 14.29 จากการศึกษาเพิ่มเติมจำนวน 7 ราย คิดเป็นร้อยละ 9.09 ทราบทางโทรทัศน์-วิทยุจำนวน 5 ราย คิดเป็นร้อยละ 6.49 ทราบทางแผ่นพับโฆษณาประชาสัมพันธ์และทราบจากหนังสือจำนวน 4 ราย คิดเป็นร้อยละ 5.19 แสดงให้เห็นว่าการดำเนินงานของกรมสรรพากรที่มีนโยบายให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานกำกับดูแลผู้เสียภาษีโดยใกล้ชิดซึ่งมีหน้าที่ออกตรวจเยี่ยมผู้ประกอบการเพื่อให้คำแนะนำและความรู้ในเรื่องภาษีของกิจการเป็นรายสถานประกอบการทำให้ผู้ประกอบการทราบข้อมูลเกี่ยวกับการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออกมากกว่าสื่ออื่นๆ (ตารางที่ 4.10)

ตารางที่ 4.11 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการได้รับสนับสนุนการลงทุนจากรัฐบาล หรือ BOI

การได้รับสนับสนุนการลงทุนจากรัฐบาล หรือ BOI	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ได้รับการส่งเสริม	46	59.74
ไม่ได้รับการส่งเสริม	31	40.26
รวม	77	100.00

ที่มา : จากการสำรวจ

ผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ได้รับการส่งเสริมสนับสนุนการลงทุนจากรัฐบาลจำนวน 46 ราย คิดเป็นร้อยละ 59.74 และไม่ได้รับการส่งเสริมสนับสนุนการลงทุนจากรัฐบาลจำนวน 31 ราย คิดเป็นร้อยละ 40.26 (ตารางที่ 4.11)

ตารางที่ 4.12 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระยะเวลาที่ได้รับการสนับสนุนด้านการลงทุนจากรัฐบาล หรือBOI

ระยะเวลาที่ได้รับการสนับสนุนด้านการลงทุนจากรัฐบาล หรือBOI	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ไม่ได้รับการส่งเสริม	31	40.26
1 ปี	1	1.30
4 ปี	6	7.79
5 ปี	27	35.06
8 ปี	12	15.58
รวม	77	59.74

ที่มา : จากการสำรวจ

ผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ได้รับการสนับสนุนด้านการลงทุนจากรัฐบาลเวลา 5 ปีจำนวน 27 ราย คิดเป็นร้อยละ 35.06 รองลงมาเวลา 8 ปีจำนวน 12 ราย คิดเป็นร้อยละ 15.58 เวลา 4 ปีจำนวน 6 ราย คิดเป็นร้อยละ 7.79 และได้รับการส่งเสริมสนับสนุนด้านการลงทุนจากรัฐบาลเวลา 1 ปีจำนวน 1 ราย คิดเป็นร้อยละ 1.30 นอกเหนือจากนั้นไม่ได้รับการส่งเสริมการลงทุนจำนวน 31 ราย คิดเป็นร้อยละ 40.26 ซึ่งแสดงให้เห็นว่าการประกอบธุรกิจประเภทส่งออกนั้นมีทั้งประเภทได้รับการสนับสนุนจากรัฐบาลและไม่ได้รับการสนับสนุน (ตารางที่ 4.12)

ตารางที่ 4.13 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกเงินทุนจดทะเบียนของ
สถานประกอบการ

เงินทุนจดทะเบียนของสถานประกอบการ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 1,000,000 บาท	-	-
1,000,001 บาท - 5,000,000 บาท	32	41.56
5,000,001 บาท - 10,000,000 บาท	23	29.87
10,000,001 บาท - 20,000,000 บาท	14	18.18
20,000,001 บาท ขึ้นไป	8	10.39
รวม	77	100.00

ที่มา : จากการสำรวจ

ผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีทุนจดทะเบียน 1,000,001 บาท - 5,000,000 บาทจำนวน 32 ร้อยละ 41.56 รองลงมามีทุนจดทะเบียน 5,000,001 บาท - 10,000,000 บาทจำนวน 23 ร้อยละ 29.87 มีทุนจดทะเบียน 10,000,001 บาท - 20,000,000 บาทจำนวน 14 ร้อยละ 18.18 และ 20,000,001 บาทขึ้นไปจำนวน 8 ร้อยละ 10.39 เมื่อวิเคราะห์แล้วกิจการส่วนใหญ่ถึงร้อยละ 41.56 มีทุนจดทะเบียน 1,000,001-5,000,000 บาท และการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปรปรากฏว่า ตัวแปรนี้มีความสัมพันธ์อันชี้ให้เห็นว่าผู้ประกอบการส่งออกที่ขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่มอยู่ในกลุ่มธุรกิจที่มีขนาดย่อม (ตารางที่ 4.13)

ตารางที่ 4.14 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนก ตามการชำระทุนจดทะเบียนของ
ผู้ประกอบการ

ข้อมูลผู้ประกอบการ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
น้อยกว่าร้อยละ 50	-	-
มากกว่าร้อยละ 50	45	58.44
ชำระเต็มมูลค่า	32	41.56
รวม	77	100.00

ที่มา : จากการสำรวจ

ตารางที่ 4.15 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการมีชื่อในทะเบียนผู้ส่งออก

การมีชื่อในทะเบียนผู้ส่งออก	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
มี	77	100.00
ไม่มี	-	-
รวม	77	100.00

ที่มา : จากการสำรวจ

ผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดที่สำรวจพบมีชื่อในทะเบียนผู้ส่งออกคิดเป็นร้อยละ 100.00 (ตารางที่ 4.15)

ตารางที่ 4.16 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรูปแบบการขอสินเชื่อเงินของกิจการ

รูปแบบการขอสินเชื่อเงินของกิจการ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ขอสินเชื่อเป็นเงินสด	65	84.42
ขอสินเชื่อเครดิต	12	15.58
รวม	77	100.00

ที่มา : จากการสำรวจ

ผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ขอสินเชื่อเพิ่มจากการส่งออกโดยขอสินเชื่อเป็นเงินสดจำนวน 65 ราย คิดเป็นร้อยละ 84.43 และขอสินเชื่อเป็นเครดิตจำนวน 12 ราย คิดเป็นร้อยละ 15.58 (ตารางที่ 4.16)

Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.17 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกยอดภาษีมูลค่าเพิ่มที่ขอคืนเมื่อเทียบกับที่ได้รับคืนจริง

ยอดภาษีมูลค่าเพิ่มที่ขอคืนเมื่อเทียบกับที่ได้รับคืนจริง	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
น้อยกว่ายอดที่ขอคืน	25	32.47
เท่ากับที่ขอคืน	52	67.53
รวม	77	100.00

ที่มา: จากการสำรวจ

ผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ได้รับเงินจากการขอคืนเท่ากับจำนวนที่ขอคืนจำนวน 52 ราย คิดเป็นร้อยละ 67.53 ส่วนที่ขอคืนได้น้อยกว่ายอดที่ขอคืนจำนวน 25 ราย คิดเป็นร้อยละ 32.47 (ตารางที่ 4.17)

เมื่อเปรียบเทียบและวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปร ปรากฏว่าตัวแปรนี้มีความสัมพันธ์กับการคืนภาษีตามกำหนดเวลาตามตาราง 4.1 คือสามารถคืนเงินได้ตามกำหนดเวลาถึงร้อยละ 82.11 และมีอิทธิพลต่อการคืนภาษีได้ช้ากว่าหรือน้อยกว่า เหตุที่มียอดซื้อสูงเกินปกติ มีอัตรายอดซื้อต่อยอดขายรวมสูงกว่าค่าเฉลี่ยในธุรกิจระดับเดียวกัน และมียอดขายและยอดซื้อผิดปกติ

กล่าวโดยสรุป กลุ่มผู้ประกอบการเป็นผู้มีรายชื่อผู้ประกอบการส่งออก ในประเภทประเภทบริษัทจำกัด มีทุนจดทะเบียนอยู่ในกลุ่มธุรกิจขนาดย่อม ระยะเวลาการดำเนินการ การชำระหนี้และการได้รับการส่งเสริมการลงทุนจากภาครัฐ จึงถือเป็นกลุ่มธุรกิจขนาดกลางถือว่ามีความมั่นคง เชื่อถือได้ โดยการประกอบกิจการส่งออกเพียงอย่างเดียวในสินค้าหลากหลายประเภทอันแสดงถึงสภาพเศรษฐกิจที่ดี มีการแข่งขันสูง ทั้งนี้ส่วนใหญ่มีการขอคืนเป็นเงินสด การได้รับข้อมูลข่าวสารการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้ผู้ส่งออกจะได้รับจากเจ้าหน้าที่ออกแนะนำให้ความรู้ ตามนโยบายใหม่ที่ให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานกำกับดูแล โดยใกล้ชิด มีผลทำให้ผู้ประกอบการมีความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติการขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่มสำหรับผู้ส่งออกได้อย่างถูกต้อง การคืนเงินภาษีมูลค่าเพิ่มแก่ผู้ส่งออกสามารถคืนภาษีได้ตามจำนวนที่ผู้ประกอบการขอคืนและตามนโยบายของกรมสรรพากร ในเงื่อนไขเวลาที่กำหนด

4.1.3 ความรู้ความเข้าใจของผู้ส่งออกเกี่ยวกับมาตรการกีดกันภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออก

จากการศึกษาความรู้ความเข้าใจของผู้ส่งออกเกี่ยวกับมาตรการกีดกันภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออก ซึ่งประกอบด้วย ความรู้เกี่ยวกับคุณสมบัติของผู้ส่งออกสินค้าไปต่างประเทศที่เข้าร่วมในการขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับคุณสมบัติของผู้ส่งออกสินค้าไปต่างประเทศที่มีสิทธิ์ขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับแบบแสดงรายการ และความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติในการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มแก่ผู้ส่งออก แสดงผลการศึกษาตามตารางที่ 4.18-4.21

ในการวัดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับคุณสมบัติของผู้ส่งออกสินค้าไปต่างประเทศที่เข้าร่วมในการขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่มผู้ส่งออกสินค้าไปต่างประเทศที่เข้าร่วมในการขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่มนั้น ผลการศึกษาปรากฏในตารางที่ 4.18

ตารางที่ 4.18 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับคุณสมบัติของผู้ส่งออกสินค้าไปต่างประเทศที่เข้าร่วมในการขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม

ความรู้ความเข้าใจ	ความคิดเห็น		\bar{X}	S.D.	ระดับ
	ใช่	ไม่ใช่			
ผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มที่ประสงค์จะขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่มสามารถใช้สิทธิ์ในการขอคืนเงินภาษีมูลค่าเพิ่มจากการส่งสินค้าออกไปต่างประเทศ ต้องเป็นผู้ประกอบการจดทะเบียนนิติบุคคลเท่านั้น	75 (97.40)	2 (2.60)	0.97	0.16	สูง
ผู้ส่งออกสินค้าไปต่างประเทศจะมีสิทธิ์ในการขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่มได้ต้องมีรายชื่อปรากฏในทะเบียนผู้ส่งออกร่อน	75 (97.40)	2 (2.60)	0.97	0.16	สูง
ผลรวมทั้งหมด			0.97	0.16	สูง

ที่มา : จากการสำรวจ

หมายเหตุ : ตัวเลขในวงเล็บ หมายถึงร้อยละ

ผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่า ผู้ประกอบการมีความเข้าใจเกี่ยวกับคุณสมบัติของผู้ส่งออกสินค้าไปต่างประเทศที่เข้าร่วมในการขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม ในประเด็นผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มที่ประสงค์จะคืนภาษีมูลค่าเพิ่มสามารถใช้สิทธิ ในการขอคืนเงินภาษีมูลค่าเพิ่มจากการส่งออกสินค้าออกไปต่างประเทศ ต้องเป็นผู้ประกอบการจดทะเบียนนิติบุคคลเท่านั้น และประเด็นสุดท้ายผู้ส่งออกสินค้าไปต่างประเทศ จะมีสิทธิในการขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่มได้ต้องมีรายชื่อปรากฏในทะเบียนผู้ส่งออกก่อน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นผู้ส่งออกมีระดับความรู้ความเข้าใจสูงร้อยละ 97.40

จากผลการศึกษา ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับคุณสมบัติของผู้ส่งออกสินค้าไปต่างประเทศที่เข้าร่วมในการขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม ในประเด็นทั้ง 2 ดังกล่าวมาข้างต้น สามารถสรุปได้ว่าผู้ประกอบการมีความเข้าใจในระดับสูง

ในการวัดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับคุณสมบัติของผู้ส่งออกสินค้าไปต่างประเทศที่มีสิทธิขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่มนั้น ผลการศึกษาปรากฏในตารางที่ 4.19

ตารางที่ 4.19 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับคุณสมบัติของผู้ส่งออกสินค้าไปต่างประเทศที่มีสิทธิขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม

ความรู้ความเข้าใจ	ความคิดเห็น		\bar{X}	S.D.	ระดับ
	ใช่	ไม่ใช่			
ต้องเป็นผู้ประกอบการที่จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มเต็มรูปแบบเท่านั้น	77 (100.00)	0 (-)	1.00	0.00	สูง
ผู้ส่งออกต้องมีภาษีซื้อมากกว่าภาษีขาย จึงจะมีสิทธิขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม	72 (93.51)	5 (6.49)	0.94	0.24	สูง
ผู้ส่งออกเสียภาษีอัตราร้อยละ 0 จากมูลค่าการส่งออก ทำให้ภาษีขายมีค่าเป็น 0	71 (92.21)	6 (7.79)	0.92	0.26	สูง
ภาระภาษีอื่นๆ มีผลกระทบต่อกิจการของผู้ส่งออก	68 (88.31)	9 (11.69)	0.88	0.32	สูง
ผลรวมทั้งหมด			0.94	0.24	สูง

ที่มา : จากการสำรวจ

หมายเหตุ : ตัวเลขในวงเล็บ หมายถึงร้อยละ

เลขหมู่.....
 สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

0/คณ
 336, 27/6
 0 177 2
 c. 4

ผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่า ผู้ประกอบการมีความเข้าใจเกี่ยวกับคุณสมบัติของผู้ส่งออก
ในประเด็น ต้องเป็นผู้ประกอบการที่จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มเต็มรูปแบบเท่านั้น พบว่าผู้ตอบแบบ
สอบถามทั้งหมด มีความรู้ความเข้าใจในประเด็นนี้ในระดับสูง ประเด็นผู้ส่งออกต้องมีภาษีชื่อมาก
กว่าภาษีขาย จึงจะมีสิทธิขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ร้อยละ 93.51 มีความ
เข้าใจในประเด็นนี้ ในระดับสูง ประเด็นผู้ส่งออกเสียภาษีอัตราร้อยละ 0 จากมูลค่าการส่งออกทำ
ให้ภาษีขายมีค่าเป็น 0 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ร้อยละ 92.21 มีความเข้าใจในประเด็นนี้ใน
ระดับสูง และประเด็นสุดท้ายเรื่องภาระภาษีอื่นๆ มีผลกระทบต่อกิจการของผู้ส่งออก ผู้ตอบแบบ
สอบถามส่วนใหญ่ ร้อยละ 88.31 มีความเข้าใจในประเด็นนี้ ในระดับสูง

จากผลการศึกษา ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับคุณสมบัติของผู้ส่งออกสินค้าไปต่างประเทศ
ที่มีสิทธิขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม ในประเด็นทั้ง 4 ดังกล่าวข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า ผู้ประกอบการ
มีความเข้าใจในระดับสูง

ในการวัดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับแบบแสดงรายการนั้น ผลการศึกษปรากฏในตารางที่ 4.20
ตารางที่ 4.20 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับ
แบบแสดงรายการ

ความรู้ความเข้าใจ	ความคิดเห็น		— X	S.D.	ระดับ
	ใช่	ไม่ใช่			
แบบแสดงรายการที่ใช้ในการยื่นแบบภาษีมูลค่าเพิ่ม ใช้แบบภ.พ.30	77 (100.00)	0 (-)	1.00	0.00	สูง
การยื่นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่มต้องยื่น ภายในวันที่ 15 ของเดือนถัดไป	77 (100.00)	0 (-)	1.00	0.00	สูง
ผู้ประกอบการทุกรายต้องมีเลขประจำตัวผู้เสียภาษี	77 (100.00)	0 (-)	1.00	0.00	สูง
แบบที่ใช้ในการยื่นขอจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม ได้แก่ ภ.พ.01	63 (81.82)	14 (18.18)	0.82	0.37	สูง
ค่าเฉลี่ยของจำนวนภาษีชื่อที่แสดงในแบบแสดง รายการขอคืนภาษีต้องมีมากกว่าภาษีขาย	74 (96.10)	3 (3.90)	0.96	0.19	สูง
ผลรวมทั้งหมด			0.96	0.21	สูง

ที่มา: จากการสำรวจ

หมายเหตุ : ตัวเลขในวงเล็บ หมายถึงร้อยละ

ผลการศึกษา แสดงให้เห็นว่า ผู้ประกอบการมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับแบบแสดงรายการ
ในประเด็นแบบแสดงรายการที่ใช้ในการยื่นแบบภาษีมูลค่าเพิ่มให้แบบ ภ.พ.30 ประเด็นการ
ยื่นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่มต้องยื่นภายในวันที่ 15 ของเดือนถัดไป และประเด็นผู้
ประกอบการทุกรายต้องมีเลขประจำตัวผู้เสียภาษี พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดมีความรู้
ความเข้าใจในระดับสูง ประเด็นค่าเฉลี่ยของจำนวนภาษีซื้อที่แสดงในแบบแสดงรายการขอคืนภาษี
ต้องมีมากกว่าภาษีขายผู้ส่งออกต้องมีภาษีซื้อมากกว่าภาษีขาย ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ร้อยละ
96.10 มีความเข้าใจในระดับสูง และประเด็นสุดท้ายแบบที่ใช้ในการยื่นขอจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม
ได้แก่ ภ.พ.01 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ร้อยละ 81.82 มีความเข้าใจในระดับสูง

จากผลการศึกษาดังกล่าวข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า ผู้ประกอบการมีความเข้าใจเกี่ยวกับ
แบบแสดงรายการที่ใช้ในการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออก ในประเด็นทั้ง 5 ดังกล่าวข้างต้น
สามารถสรุปได้ว่า ผู้ประกอบการมีความเข้าใจในระดับสูง

ในการวัดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติในการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มแก่ผู้ส่งออกนั้น ผลการศึกษาปรากฏในตารางที่ 4.21

ตารางที่ 4.21 จำนวนร้อยละค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติในการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มแก่ผู้ส่งออก

ความรู้ความเข้าใจ	ความคิดเห็น		\bar{X}	S.D.	ระดับ
	ใช่	ไม่ใช่			
แบบคำร้องที่ผู้ประกอบการใช้เป็นเอกสารในการขอคืนเงินภาษีมูลค่าเพิ่ม ซึ่งแบบ ภ.พ.30 จะมีรายการคำร้องขอคืนภาษีรวมอยู่แล้ว	69 (89.61)	8 (10.39)	0.90	0.30	สูง
ผู้ประกอบการต้องจัดทำรายงานเอกสารเกี่ยวกับภาษีมูลค่าเพิ่ม เช่น รายงานภาษีซื้อ รายงานภาษีขายและต้องจัดทำรายงานตามที่กฎหมายกำหนด	65 (84.42)	12 (15.58)	0.84	0.36	สูง
การลงรายการในรายงานจะต้องลงภายในเวลาที่กฎหมายกำหนด	77 (100.00)	0 (-)	1.00	0.00	สูง
กิจการต้องจัดเก็บเอกสารหลักฐาน รายงาน ณ สถานประกอบการตั้งอยู่	64 (83.12)	13 (16.88)	0.83	0.37	สูง
ผู้ส่งออกไม่มีสิทธิขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่มได้หากไม่ยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีตามประเภทกิจการที่กฎหมายกำหนด (ภ.ง.ด.50, 51, 90, 91)	67 (87.01)	10 (12.99)	0.87	0.33	สูง
ผู้ประกอบการที่ขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่มจากการส่งออกสามารถขอคืนเป็นเงินสดหรือเครดิตภาษีก็ได้	75 (97.40)	2 (2.60)	0.97	0.16	สูง
ผู้ประกอบการขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่มจากการส่งออกไม่จำเป็นต้องยื่นเอกสารหลักฐานเพิ่มเติมใดๆ ในแบบคำร้องขอคืนภาษี	72 (93.51)	5 (6.49)	0.94	0.24	สูง
ผลรวมทั้งหมด			0.91	0.30	สูง

ที่มา : จากการสำรวจ

หมายเหตุ : ตัวเลขในวงเล็บ หมายถึงร้อยละ

ผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่า ผู้ประกอบการมีความเข้าใจเกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติในการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มแก่ผู้ส่งออก ในประเด็นการลงรายการในรายงานจะต้องลงภายในเวลาที่กฎหมายกำหนด พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด มีความเข้าใจในระดับสูง ประเด็นผู้ประกอบการที่ขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่มจากการส่งออก สามารถขอคืนเป็นเงินสดหรือเครดิตภาษีก็ได้ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ร้อยละ 97.40 มีความเข้าใจในระดับสูง ประเด็นผู้ประกอบการขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่มจากการส่งออกไม่จำเป็นต้องยื่นเอกสารหลักฐานเพิ่มเติมใดๆ ในแบบคำร้องขอคืนภาษี ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ร้อยละ 93.51 มีความเข้าใจในระดับสูง ประเด็นแบบคำร้องที่ผู้ประกอบการใช้เป็นเอกสารในการขอคืนเงินภาษีมูลค่าเพิ่มซึ่งแบบ ภ.พ.30 จะมีรายการคำร้องขอคืนภาษีรวมอยู่แล้ว ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ร้อยละ 89.61 มีความเข้าใจในระดับสูง ประเด็นผู้ส่งออกไม่มีสิทธิขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่มได้หากไม่ยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีตามประเภทกิจการที่กฎหมายกำหนด (ภ.ง.ด.50, 51, 90, 91) ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ร้อยละ 87.01 มีความเข้าใจในระดับสูง ประเด็นผู้ประกอบการต้องจัดทำรายงานเอกสารเกี่ยวกับภาษีมูลค่าเพิ่มเช่น รายงานภาษีซื้อ รายงานภาษีขายและต้องจัดทำรายงานตามที่กฎหมายกำหนด ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ร้อยละ 84.42 มีความเข้าใจในระดับสูง และประเด็นสุดท้ายกิจการต้องจัดเก็บเอกสารหลักฐาน รายงาน ณ สถานประกอบการตั้งอยู่ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ร้อยละ 83.12 มีความเข้าใจในระดับสูง

จากผู้การศึกษา ผู้ประกอบการมีความเข้าใจเกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติในการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มแก่ผู้ส่งออก ในประเด็นทั้ง 7 ดังกล่าวมาแล้วข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า ผู้ประกอบการมีความเข้าใจในระดับสูง

กล่าวโดยสรุป ผู้ประกอบการมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้ผู้ส่งออกอย่างมาก ทั้งในเรื่องคุณสมบัติ สิทธิการขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม การใช้แบบแสดงรายการ การเตรียมเอกสารและการยื่นแบบแสดงรายการ ตลอดจนวิธีการปฏิบัติตามขั้นตอนต่างๆ ซึ่งความรู้ความเข้าใจของผู้ประกอบการเป็นส่วนสำคัญประการหนึ่งในการทำให้ขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออก สามารถปฏิบัติได้อย่างรวดเร็ว ขอคืนได้ตามกำหนดเวลาและเกิดประสิทธิภาพ

4.1.4 ความคิดเห็นของผู้ส่งออกต่อการคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม

จากการศึกษาความคิดเห็นของผู้ส่งออกต่อการคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม ซึ่งประกอบด้วย ความคิดเห็นในการบริหารงานของกรมสรรพากรในการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้ผู้ส่งออก ความเห็นของผู้ส่งออกในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ความเห็นในความพร้อมและความเหมาะสมของสถานที่ และความเห็นในความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ในการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มแก่ผู้ส่งออก แสดงผลการศึกษาตามตารางที่ 4.22-4.25

ในการวัดความคิดเห็นของผู้ส่งออกต่อการคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม ในด้านการบริหารงานของกรมสรรพากรในการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้ผู้ส่งออกรวม 5 ประเด็น ผลการศึกษาปรากฏในตารางที่ 4.22 ตารางที่ 4.22 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการบริหารงานของกรมสรรพากรในการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้ผู้ส่งออก

มาตรการดำเนินงานคืนเงินภาษีมูลค่าเพิ่ม ให้แก่ผู้ส่งออก	ความคิดเห็น		\bar{X}	S.D.	ระดับ
	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย			
ขั้นตอนและวิธีการขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม มีความชัดเจน ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	72 (93.51)	5 (6.49)	0.94	0.24	สูง
กระบวนการในการขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม ตั้งแต่ต้นจนจบ ใช้เวลาไม่นานนับแต่ยื่น คำร้องขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม	69 (89.61)	8 (10.39)	0.90	0.31	สูง
ผู้ส่งออกสามารถได้รับการคืนภาษีได้อย่าง รวดเร็วตามเวลาที่กำหนดในระเบียบ	74 (96.10)	3 (3.90)	0.96	0.19	สูง
การทราบถึงนโยบายการคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม จากการประชาสัมพันธ์โดยสื่อต่างๆ ของ กรมสรรพากร	73 (94.80)	4 (5.20)	0.95	0.22	สูง

ตารางที่ 4.22 (ต่อ) จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการบริหารงานของ
กรมสรรพากรในการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้ผู้ส่งออก

มาตรการดำเนินงานคืนเงินภาษีมูลค่าเพิ่ม ให้แก่ผู้ส่งออก	ความคิดเห็น		\bar{X}	S.D.	ระดับ
	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย			
การให้เข้าร่วมอบรม/สัมมนา เกี่ยวกับการ คืนเงินภาษีมูลค่าเพิ่มของผู้ส่งออกที่กรม สรรพากรจัดขึ้นทำให้ท่านได้รับความรู้ ในเรื่องการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มมากขึ้น	69 (89.61)	8 (10.39)	0.90	0.31	สูง
ความต้องการให้มีการอบรม/สัมมนา ให้ ความรู้เรื่องภาษีมูลค่าเพิ่มแก่ผู้ประกอบการ ให้มากขึ้น	69 (89.61)	8 (10.39)	0.90	0.31	สูง
เห็นว่ากรมสรรพากรนำมาตรการคืน ภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออกมาใช้ ก่อให้ เกิดผลดีต่อเศรษฐกิจของประเทศ	77 (100.00)	0 (0.00)	1.00	0.00	สูง
เห็นว่ามาตรการคืนเงินภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ ผู้ส่งออก มีผลให้เกิดการจูงใจให้มีการ ส่งออกสินค้าไปต่างประเทศมากขึ้น	72 (93.51)	5 (6.49)	0.94	0.25	สูง
ผู้ส่งออกมีทัศนคติที่ดีต่อการบริหารงานของ กรมสรรพากรในการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มว่า การยื่นแบบฯ มีความสะดวกรวดเร็วเป็น ธรรมดา	71 (92.20)	6 (7.80)	0.92	0.27	สูง
ผลรวมทั้งหมด			0.93	0.34	สูง

ที่มา: จากการสำรวจ

หมายเหตุ: ตัวเลขในวงเล็บ หมายถึงร้อยละ

ผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่า ผู้ประกอบการมีความคิดเห็นต่อการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มที่เกี่ยวกับการบริหารงานของกรมสรรพากรในการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้ผู้ส่งออก ในประเด็นเห็นว่าการที่กรมสรรพากรนำมาตรการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออกใช้ ก่อให้เกิดผลดีต่อเศรษฐกิจของประเทศ ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดมีความเห็นด้วยในระดับสูง ประเด็นขั้นตอนและวิธีการขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม มีความชัดเจน ไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมาตรการคืนเงินภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออก มีผลให้เกิดการจูงใจให้มีการส่งออกสินค้าไปต่างประเทศมากขึ้น ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ร้อยละ 93.51 มีความเห็นด้วยในระดับสูง ประเด็นผู้ส่งออกสามารถได้รับการคืนภาษีได้อย่างรวดเร็วตามเวลาที่กำหนดในระเบียบ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ร้อยละ 96.10 มีความเห็นด้วยในระดับสูง ประเด็นการให้เข้าร่วมอบรม/สัมมนาเกี่ยวกับการคืนเงินภาษีมูลค่าเพิ่มของผู้ส่งออกที่กรมสรรพากรจัดขึ้นทำให้ผู้ประกอบการได้รับความรู้ในเรื่องการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มมากขึ้น การให้เข้าร่วมอบรม/สัมมนาเกี่ยวกับการคืนเงินภาษีมูลค่าเพิ่มของผู้ส่งออกที่กรมสรรพากรจัดขึ้น ทำให้ได้รับความรู้ในเรื่องการขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่มมากขึ้น และความต้องการให้มีการอบรม/สัมมนาให้ความรู้เรื่องภาษีมูลค่าเพิ่มแก่ผู้ประกอบการให้มากขึ้น ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ร้อยละ 89.61 มีความเห็นด้วยในระดับสูง ประเด็นการทราบถึงนโยบายการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มจากการประชาสัมพันธ์โดยสื่อต่างๆของกรมสรรพากร ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ร้อยละ 94.80 มีความเห็นด้วยในระดับสูง และประเด็นสุดท้าย ผู้ส่งออกมีทัศนคติที่ดีต่อการบริหารงานของกรมสรรพากรในการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มว่า การยื่นแบบฯ มีความสะดวก รวดเร็ว เป็นธรรม ผู้ตอบแบบสอบถามร้อยละ 92.20 มีความเห็นด้วยในระดับสูง

จากการศึกษา ความคิดเห็นด้านการบริหารงานของกรมสรรพากรในการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้ผู้ส่งออก ทั้ง 9 ประเด็น ดังกล่าวมาข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า ผู้ประกอบการมีความเห็นด้วยในระดับสูง

ในการวัดความคิดเห็นของผู้ส่งออกในการให้บริการของเจ้าหน้าที่นั้น ผลการศึกษา
ปรากฏในตารางที่ 4.23

ตารางที่ 4.23 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความเห็นของผู้ส่งออก
ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่

มาตรการดำเนินงานคืนเงินภาษีมูลค่าเพิ่ม ให้แก่ผู้ส่งออก	ความคิดเห็น		\bar{X}	S.D.	ระดับ
	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย			
เห็นว่าเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้ ความสามารถอย่างดี ในการแนะนำและ ชี้แจงข้อสงสัยแก่ผู้ประกอบการส่งออก	73 (94.80)	4 (5.20)	0.95	0.22	สูง
เห็นว่าเจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานคืนภาษี มูลค่าเพิ่มแก่ผู้ส่งออกได้อย่างถูกต้องและ แม่นยำ	63 (81.82)	14 (18.19)	0.82	0.39	สูง
เห็นว่าเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีธรรมาภิบาล ให้บริการที่ดีและเต็มใจบริการผู้ประกอบการ	69 (89.62)	8 (10.38)	0.90	0.31	สูง
ท่านเห็นว่าเจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์และ เที่ยงธรรม	58 (75.33)	19 (24.67)	0.75	0.43	สูง
เห็นว่าเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานอำนวยความสะดวก ให้ได้อย่างเต็มที่	51 (66.23)	26 (33.77)	0.66	0.48	สูง
ผลรวมทั้งหมด			0.82	0.39	สูง

ที่มา : จากการสำรวจ

หมายเหตุ : ตัวเลขในวงเล็บ หมายถึงร้อยละ

ผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่า ผู้ประกอบการมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้ผู้ส่งออกในประเด็นเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้ความสามารถอย่างดีในการแนะนำและชี้แจงข้อสงสัยแก่ผู้ประกอบการส่งออก ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ร้อยละ 94.80 มีความเห็นด้วยในระดับสูง ประเด็นเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติมีอัธยาศัยดีให้บริการที่ดีและเต็มใจบริการผู้ประกอบการ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ร้อยละ 89.62 มีความเห็นด้วยในระดับสูง ประเด็นเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานคืนภาษีมูลค่าเพิ่มแก่ผู้ส่งออกได้อย่างถูกต้องแม่นยำ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ร้อยละ 81.82 มีความเห็นด้วยในระดับสูง ประเด็นเจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์และเที่ยงธรรม ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ร้อยละ 75.33 มีความเห็นด้วยในระดับสูงและประเด็นสุดท้าย ความเห็นในเรื่องเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานอำนวยความสะดวกให้อย่างเต็มที่ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ร้อยละ 66.23 มีความเห็นด้วยในระดับสูง

ผลการศึกษา ความเห็นของผู้ส่งออกในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในประเด็นทั้ง 5 ดังกล่าวมาข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า ผู้ประกอบการมีความเห็นด้วยในระดับสูง

ในการวัดความคิดเห็นเกี่ยวกับการเตรียมพร้อมและความเหมาะสมของสถานที่นั้น
ผลการศึกษาปรากฏในตารางที่ 4.24

ตารางที่ 4.24 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการเตรียมพร้อมและ
ความเหมาะสมของสถานที่

มาตรการดำเนินงานคืนเงินภาษีมูลค่า เพิ่มให้แก่ผู้ส่งออก	ความคิดเห็น		\bar{X}	S.D.	ระดับ
	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย			
ความเห็นว่าคุณภาพในการให้บริการมี บริเวณเพียงพอ เหมาะสม	70 (90.91)	7 (9.09)	0.91	0.29	สูง
ความเห็นว่าคุณภาพอาคารมีความสะอาด เป็นระเบียบ	57 (74.02)	20 (25.98)	0.74	0.44	สูง
ความเห็นว่าคุณภาพเจ้าหน้าที่ ประชาสัมพันธ์ของหน่วยงานในการให้ ความสะดวกต่อผู้ติดต่อสอบถาม	77 (100.00)	0 (0.00)	1.00	0.00	สูง
ผลรวมทั้งหมด			0.88	0.32	สูง

ที่มา: จากการสำรวจ

หมายเหตุ: ตัวเลขในวงเล็บ หมายถึงร้อยละ

ผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่า ผู้ประกอบการมีความคิดเห็นต่อการเตรียมพร้อมและ
ความเหมาะสมของสถานที่ ในประเด็นเห็นว่าเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ของหน่วยงานในการให้
ความสะดวกต่อผู้ติดต่อสอบถาม พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดมีความเห็นด้วยในระดับสูง ใน
ประเด็น เห็นว่าคุณภาพในการให้บริการมีบริเวณเพียงพอเหมาะสม ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่
ร้อยละ 90.91 มีความเห็นด้วยในระดับสูง และประเด็นสุดท้าย เห็นว่าคุณภาพอาคารมีความสะอาด
เป็นระเบียบ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ร้อยละ 74.02 มีความเห็นด้วยในระดับสูง

จากผลการศึกษา ความเห็นด้านการเตรียมพร้อมและความเหมาะสมของสถานที่ ใน
ประเด็นทั้ง 3 ดังกล่าวมาข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า ผู้ประกอบการมีความเห็นด้วยในระดับสูง

ในการวัดความคิดเห็นเกี่ยวกับความพร้อมในวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ในการ
คืนภาษีมูลค่าเพิ่มแก่ผู้ส่งออกนั้น ผลการศึกษาปรากฏในตารางที่ 4.24

ตารางที่ 4.25 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความพร้อมในวัสดุ
อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ในการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มแก่ผู้ส่งออก

มาตรการดำเนินงานคืนเงินภาษีมูลค่าเพิ่มให้ แก่ผู้ส่งออก	ความคิดเห็น		\bar{X}	S.D.	ระดับ
	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย			
ความเห็นว่าคุณภาพเครื่องมือเครื่องใช้ ในการบริการมีความเพียงพอ ทันสมัย	75 (97.40)	2 (2.60)	0.97	0.16	สูง
ความเห็นว่ามีเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่าง เพียงพอ	75 (97.40)	2 (2.60)	0.97	0.16	สูง
ความเห็นว่าคุณภาพเอกสารแบบฟอร์มที่ใช้ใน การขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่มมีความชัดเจน เข้าใจง่าย	21 (27.27)	56 (72.73)	0.27	0.45	ต่ำ
ความเห็นเกี่ยวกับการขึ้นแบบ ภ.พ.30 ผ่าน Internet ทำให้เกิดความสะดวกมากขึ้น	71 (92.21)	6 (7.79)	0.92	0.27	สูง
ความเห็นในการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ ในการบริหารงานภาษีมูลค่าเพิ่มช่วยให้ เกิดความรวดเร็วในการคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม	77 (100.00)	0 (0.00)	1.00	0.00	สูง
ความเห็นว่าคุณภาพที่ใช้ในการบริหาร การจัดเก็บภาษีของกรมสรรพากร และ ข้อมูลของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง เช่น กระทรวงพาณิชย์ กรมศุลกากร กรมการ ปกครอง มีความน่าเชื่อถือ	74 (96.10)	3 (3.90)	0.96	0.19	สูง
ผลรวมทั้งหมด			0.85	0.36	สูง

ที่มา : จากการสำรวจ

หมายเหตุ : ตัวเลขในวงเล็บ หมายถึงร้อยละ

ผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่า ผู้ประกอบการมีความคิดเห็นต่อการนำวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ในการคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม ในประเด็นเห็นว่าในการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในการ บริหารงานภาษีมูลค่าเพิ่มช่วยให้เกิดความรวดเร็วในการคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ทั้งหมด มีความเห็นด้วยในระดับสูง ประเด็นเห็นว่าอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ในการบริการมีความ เพียงพอ ทันสมัย และเห็นว่าเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเพียงพอ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ร้อยละ 97.40 มีความเห็นด้วยในระดับสูง ประเด็นเห็นว่าข้อมูลที่ใช้ในการบริหารการจัดเก็บภาษี ของกรมสรรพากรและข้อมูลของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง เช่น กระทรวงพาณิชย์ กรมศุลกากร กรม สรรพสามิต กรมการปกครอง มีความน่าเชื่อถือ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ร้อยละ 96.10 มีความ เห็นด้วยในระดับสูง ประเด็นความเห็นเกี่ยวกับการยื่นแบบ ภพ.30 ผ่าน Internet ทำให้เกิดความ สะดวกมากขึ้น ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ร้อยละ 92.21 มีความเห็นด้วยในระดับสูง และ ประเด็นสุดท้าย ความเห็นว่าเอกสารแบบฟอร์มที่ใช้ในการขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่มมีความชัดเจนเข้าใจง่าย ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ร้อยละ 72.73 มีความเห็นด้วยในระดับต่ำ

จากการศึกษา ความคิดเห็นต่อการนำวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ในการคืนภาษี มูลค่าเพิ่มผู้ส่งออกมาใช้ ในประเด็นทั้ง 6 ดังกล่าวมาข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า ผู้ประกอบการมี ความเห็นด้วยในระดับสูง

กล่าวโดยสรุปในความเห็นของผู้ประกอบการทั้งด้านการบริหารงาน การให้บริการ ความพร้อมเหมาะสมของสถานที่ วัสดุอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้เพื่ออำนวยความสะดวกให้ การปฏิบัติงาน มีการเตรียมพร้อมและบริหารอย่างเหมาะสม ซึ่งปัจจัยเหล่านี้มีส่วนช่วยให้การ ปฏิบัติงานในการคืนเงินภาษีมูลค่าเพิ่มให้ผู้ส่งออกเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ สามารถคืนเงินได้ ตามกำหนดเวลา

ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ประกอบการ

ปัญหาเกี่ยวกับหลักเกณฑ์ เงื่อนไข ในการเข้าร่วมเป็นผู้ประกอบการตามมาตรการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มแก่ผู้ส่งออกมีดังนี้ คือมีความล่าช้าในการตรวจสอบข้อมูลสถานประกอบการ การอธิบายหลักเกณฑ์ต่างๆเข้าใจยาก และควรแยกการตรวจภาษีมูลค่าเพิ่มเฉพาะประเด็น ไม่ใช่ตรวจรวม

ปัญหาเกี่ยวกับขั้นตอนและวิธีปฏิบัติในการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออกมีดังนี้คือการขอคืนเงินสดมีความล่าช้า (หลังจากยื่นแบบ ภ.พ.30 ประมาณ 3 เดือน) และขั้นตอนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ไม่เป็นแนวทางเดียวกัน

ปัญหาเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่สรรพากรที่ปฏิบัติงานคืนภาษีมูลค่าเพิ่มแก่ผู้ส่งออกมีดังนี้คือเจ้าหน้าที่ตอบให้คำปรึกษา แนะนำไม่ตรงกัน และเมื่อทำหนังสือหารือ จะตอบกลับช้ามาก (ใช้เวลามากกว่า 6 เดือน) เจ้าหน้าที่ยังมีความรู้เกี่ยวกับการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มผู้ส่งออกน้อย และเจ้าหน้าที่ให้บริการไม่เท่าเทียมกัน

ปัญหาเกี่ยวกับการรับทราบข้อมูลข่าวสารต่างๆ ในการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออกมีดังนี้ คือสื่อประชาสัมพันธ์ (แผ่นพับ) อ่านแล้วเข้าใจยาก ควรจัดสัมมนา และยังมีไม่เพียงพอ ควรประชาสัมพันธ์ โดยให้ความรู้มากขึ้น

ปัญหาเกี่ยวกับตัวผู้ส่งออกที่ขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่มมีดังนี้ คือกรมสรรพากรยังไม่มีนโยบายการยื่นแบบ ภ.พ.30 ขอคืนทางอินเทอร์เน็ต ทำให้ไม่มีความสะดวก เสียเวลาไปยื่นที่สรรพากรพื้นที่สาขา และถูกตรวจสอบบ่อยเกินไป

ปัญหาอื่นๆ และข้อเสนอแนะมีดังนี้ คือเจ้าหน้าที่สรรพากรตอบปัญหาผู้เสียภาษील่าช้า การคืนภาษีมูลค่าเพิ่มเป็นเงินสด คั้นล่าช้า และควรจัดให้มีการอบรม/สัมมนาให้มากขึ้น

4.2 แบบสอบถามเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน

4.2.1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการคืนเงินภาษีมูลค่าเพิ่มแก่ผู้ส่งออก ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง ระดับ อายุราชการ แสดงผลการศึกษาตามตารางที่ 4.26-4.31

ตารางที่ 4.26 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ชาย	7	11.67
หญิง	53	88.33
รวม	60	100.00

ที่มา: จากการสำรวจ

ผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 88.33 และเป็นเพศชายจำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 11.67 (ตารางที่ 4.26)

ตารางที่ 4.27 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 30 ปี	22	36.67
30 – 40 ปี	24	40.00
41 – 50 ปี	11	18.33
สูงกว่า 50 ปี	3	5.00
รวม	60	100.00

ที่มา: จากการสำรวจ

ผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อายุ 30-40 ปีจำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 40.00 รองลงมาอายุต่ำกว่า 30 ปีจำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 36.67 อายุ 41-50 ปีจำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 18.33 และอายุสูงกว่า 50 ปีจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 5.00 (ตารางที่ 4.27)

ตารางที่ 4.28 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ต่ำกว่ามัธยมศึกษา	-	-
ประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ป.ว.ช.)	-	-
ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ป.ว.ส.) ประกาศนียบัตร วิชาชีพทางเทคนิค (ปวท.) หรืออนุปริญญา	-	-
ปริญญาตรี	45	75.00
สูงกว่าปริญญาตรี	15	25.00
รวม	60	100.00

ที่มา: จากการสำรวจ

ผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่า ระดับการศึกษาของเจ้าหน้าที่ผู้แบบสอบถาม ส่วนใหญ่
ศึกษาระดับปริญญาตรีจำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 75.00 รองลงมาสูงกว่าปริญญาตรีจำนวน
15 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00 (ตารางที่ 4.28)

ตารางที่ 4.29 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามตำแหน่งของเจ้าหน้าที่

ตำแหน่งของเจ้าหน้าที่	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
เจ้าหน้าที่สรรพากร	0	-
เจ้าหน้าที่ตรวจสอบภาษี	42	70.00
นักวิชาการสรรพากร	18	30.00
สรรพากรอำเภอ	0	-
รวม	60	100.00

ที่มา: จากการสำรวจ

ผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ตำแหน่งเจ้าหน้าที่ตรวจสอบ
ภาษีจำนวน 42 ราย คิดเป็นร้อยละ 70.00 รองลงมาตำแหน่งนักวิชาการสรรพากรจำนวน 18 คน
คิดเป็นร้อยละ 30.00 ซึ่งจะเห็นได้ว่าเจ้าหน้าที่ผู้มีหน้าที่ด้านการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออก
จะอยู่ในกลุ่มเจ้าหน้าที่ตรวจสอบและนักวิชาการซึ่งมีการทำงานในระบบที่มิกซ์กับดูแลผู้เสียภาษี
(ตารางที่ 4.29)

ตารางที่ 4.30 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับ

ข้อมูลเบื้องต้น	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ระดับ 3	14	23.33
ระดับ 4 - 5	34	56.67
ระดับ 6 - 7	12	20.00
รวม	60	100.00

ที่มา : จากการสำรวจ

ผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่รับราชการในระดับ 4 – 5 จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 56.67 รองลงมาในระดับ 3 จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 23.33 และระดับ 6 – 7 จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 (ตารางที่ 4.30)

ตารางที่ 4.31 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงอายุราชการ

อายุ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
1 – 5 ปี	20	33.33
6 – 10 ปี	26	43.33
11 – 15 ปี	10	16.67
16 – 20 ปี	3	5.00
21 – 25 ปี	-	-
25 ปีขึ้นไป	1	1.67
รวม	60	100.00

ที่มา : จากการสำรวจ

ผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อายุราชการอยู่ในช่วง 6-10 ปีจำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 43.33 รองลงมาช่วงอายุราชการ 1-5 ปีจำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 33.33 ช่วงอายุราชการ 11-15 ปี จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 16.67 ช่วงอายุราชการ 16-20 ปีจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 5.00 และช่วงอายุราชการ 25 ปีขึ้นไปจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.67

เมื่อวิเคราะห์จากตารางที่ 4.28 และ 4.30 จะเห็นว่าเจ้าหน้าที่ที่อยู่ในกลุ่มเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานตรวจสอบภาษีและนักวิชาการสรรพากร ระดับ 3-7 มีการศึกษาอยู่ระดับอุดมศึกษา ซึ่งส่วนใหญ่จะรับราชการอยู่ในระดับ 4-5 มีอายุราชการระหว่าง 1-20 ปี แสดงว่า เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการทำงานมาก

กล่าวโดยสรุป คุณสมบัติของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับการคืนเงินภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออกของสรรพากรจังหวัดเชียงใหม่ ทั้งการศึกษา ตำแหน่งเจ้าหน้าที่ ระดับ และอายุราชการ ถือว่าอยู่ในระดับสูง มีความสามารถและมีประสบการณ์ในการทำงานมากพอสมควร ซึ่งสิ่งเหล่านี้เป็นปัจจัยสำคัญที่จะทำให้การขอคืนภาษีสามารถคืนได้ตามความเป็นจริง และมีความรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ เป็นไปตามนโยบายของกรมสรรพากร (ตารางที่ 4.31)

4.2.2 ข้อมูลเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน

จากการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานคีนภาษีมูลค่าเพิ่มแก่ผู้ส่งออก ซึ่งประกอบด้วย ความรู้ของเจ้าหน้าที่ในการขอคีนภาษีมูลค่าเพิ่ม ความรู้ในการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ในการขอคีนภาษีมูลค่าเพิ่ม และการบริหารงานของกรมสรรพากรในการคีนภาษีมูลค่าเพิ่มตามตารางที่ 4.32-4.34

ในการวัดความรู้ของเจ้าหน้าที่ในการขอคีนภาษีมูลค่าเพิ่มนั้น ผลการศึกษาปรากฏในตารางที่ 4.32

ตารางที่ 4.32 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความรู้ของเจ้าหน้าที่ในการขอคีนภาษีมูลค่าเพิ่ม

ข้อมูลเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน	ความคิดเห็น		\bar{X}	S.D.	ระดับ
	ใช่	ไม่ใช่			
ความรู้เกี่ยวกับประมวลรัษฎากร	60 (100.00)	0 (-)	1.00	0.00	สูง
ได้รับการฝึกอบรมเกี่ยวกับการคีนเงินภาษีมูลค่าเพิ่ม	48 (80.00)	12 (20.00)	0.80	0.40	สูง
ผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการคีนภาษีมูลค่าเพิ่มทุกคนได้รับการฝึกอบรมสัมมนามาก่อนแล้ว	42 (70.00)	18 (30.00)	0.70	0.46	สูง
สามารถให้คำแนะนำและตอบปัญหาผู้ประกอบการเกี่ยวกับแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่มได้	58 (96.67)	2 (3.33)	0.97	0.18	สูง
สามารถให้คำแนะนำแก่ผู้ประกอบการในเรื่องการยื่นแบบแสดงรายการทาง Internet ได้	50 (83.33)	10 (16.67)	0.83	0.38	สูง
การคีนภาษีมูลค่าเพิ่ม ถ้าผู้ขอคีนไม่ประสงค์จะขอคีนเป็นเงินสด ก็สามารถนำไปเครดิตภาษีได้	49 (81.67)	11 (18.33)	0.82	0.40	สูง
การคีนภาษีไม่จำเป็นต้องยื่นเอกสารหลักฐานเพิ่มเติมใดๆ กรมสรรพากรจะคีนภาษีให้เดือนต่อเดือน	51 (85.00)	9 (15.00)	0.85	0.36	สูง
ผลรวมทั้งหมด			0.85	0.36	สูง

ที่มา: จากการสำรวจ

หมายเหตุ: ตัวเลขในวงเล็บ หมายถึงร้อยละ

ผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่า ความรู้เกี่ยวกับคุณสมบัติของเจ้าหน้าที่ในการขอคืน ภาษีมูลค่าเพิ่ม ในประเด็นความรู้เกี่ยวกับประมวลรัษฎากร เจ้าหน้าที่ทั้งหมด มีความรู้ในระดับสูง ประเด็นที่สามารถให้คำแนะนำและตอบปัญหาผู้ประกอบการเกี่ยวกับแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่ม ได้ เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่ร้อยละ 96.67 มีความรู้ในระดับสูง ประเด็นการคืนภาษี ไม่จำเป็นต้องยื่น เอกสารหลักฐานเพิ่มเติมใดๆ กรมสรรพากรจะคืนภาษีให้เดือนต่อเดือน เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่ร้อยละ 85 มีความรู้ในระดับสูง ประเด็นสามารถให้คำแนะนำแก่ผู้ประกอบการในเรื่องการยื่นแบบแสดง รายการทาง Internet ได้ เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่ร้อยละ 83.33 มีความรู้ในระดับสูง ประเด็นการ คืนภาษีมูลค่าเพิ่ม ถ้าผู้ขอคืนไม่ประสงค์จะขอคืนเป็นเงินสดก็สามารถนำไปเครดิตภาษีได้เจ้าหน้าที่ ส่วนใหญ่ร้อยละ 81.67 มีความรู้ในระดับสูง ประเด็นไม่ได้รับการฝึกอบรมเกี่ยวกับการคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่ร้อยละ 80.00 มีความรู้ในระดับสูง และประเด็นสุดท้าย ในข้อมูลที่ว่า ผู้ปฏิบัติงาน เกี่ยวกับการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มทุกคน ได้รับการฝึกอบรมสัมมนามาก่อนแล้วเจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่ร้อยละ 70.00 มีความรู้ในระดับสูง

จากผลการศึกษา คุณสมบัติของเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับความรู้ในการคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม ใน ประเด็นทั้ง 7 ดังกล่าวมาข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า เจ้าหน้าที่มีความเห็นด้วยในระดับสูง

ในการวัดความรู้ในการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ในการขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่มนั้น
ผลการศึกษปรากฏในตารางที่ 4.33

ตารางที่ 4.33 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความรู้ในการดำเนินงาน
ของเจ้าหน้าที่ในการขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม

ข้อมูลเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน	ความคิดเห็น		\bar{X}	S.D.	ระดับ
	ใช่	ไม่ใช่			
การตรวจเยี่ยมแนะนำผู้เสียภาษีอย่างสม่ำเสมอถือเป็น เครื่องมืออย่างหนึ่งในการตรวจสอบความสุจริตของ ผู้ประกอบการในการยื่นขอคืนภาษี	58 (96.67)	2 (3.33)	0.97	0.18	สูง
ขั้นตอนการดำเนินงานคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม มีขั้นตอน มากเกินไป	39 (65.00)	21 (35.00)	0.65	0.48	สูง
การตรวจภาษีมูลค่าเพิ่ม ณ สถานประกอบการ ต้อง ทำกันอย่างต่อเนื่องและเป็นระบบจึงจะได้ผล	60 (100.00)	0 (-)	1.00	0.00	สูง
การตรวจแนะนำเจ้าหน้าที่ผู้ตรวจจำเป็นต้องมีความรู้ เกี่ยวกับภาษีมูลค่าเพิ่มและความรู้เกี่ยวกับตัวกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับการจัดทำรายงานเอกสารหลักฐานต่างๆ	60 (100.00)	0 (-)	1.00	0.00	สูง
ผลรวมทั้งหมด			0.90	0.29	สูง

ที่มา: จากการสำรวจ

หมายเหตุ: ตัวเลขในวงเล็บ หมายถึงร้อยละ

ผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่า ความรู้ในการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ในการขอคืนภาษี
มูลค่าเพิ่ม ในประเด็นการตรวจภาษีมูลค่าเพิ่ม ณ สถานประกอบการ ต้องทำกันอย่างต่อเนื่องและเป็น
ระบบจึงจะได้ผล และการตรวจแนะนำเจ้าหน้าที่ผู้ตรวจจำเป็นต้องมีความรู้เกี่ยวกับภาษีมูลค่าเพิ่ม
และความรู้เกี่ยวกับตัวกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับการจัดทำรายงานเอกสารหลักฐานต่างๆ พบว่า
เจ้าหน้าที่ทั้งหมดมีความรู้ในระดับสูง ประเด็นการตรวจเยี่ยมแนะนำผู้เสียภาษีอย่างสม่ำเสมอ ถือเป็น
เครื่องมืออย่างหนึ่งในการตรวจสอบความสุจริตของผู้ประกอบการในการยื่นขอคืนภาษี เจ้าหน้าที่
ส่วนใหญ่ร้อยละ 96.67 มีความรู้ในระดับสูง และประเด็นสุดท้ายขั้นตอนการดำเนินงานคืนภาษี
มูลค่าเพิ่มมีขั้นตอนมากเกินไป เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่ร้อยละ 65.00 มีความรู้ในระดับสูง

จากผลการศึกษา ความรู้ในการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ในการขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม
ในประเด็นทั้ง 4 ดังกล่าวมาข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า เจ้าหน้าที่มีความเห็นด้วยในระดับสูง

ในการจัดการบริหารงานของกรมสรรพากรในการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มนั้น ผลการศึกษาปรากฏในตารางที่ 4.34

ตารางที่ 4.34 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการบริหารงานของกรมสรรพากรในการคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม

ข้อมูลเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน	ความคิดเห็น		\bar{X}	S.D.	ระดับ
	ใช่	ไม่ใช่			
กรมสรรพากรสามารถพัฒนาการจัดเก็บภาษีมูลค่าเพิ่มและการคืนได้อย่างมีประสิทธิภาพ	44 (73.33)	16 (26.67)	0.73	0.45	สูง
มาตรการคืนเงินภาษีมูลค่าเพิ่มให้ผู้ส่งออก มีผลต่อการชูงใจและส่งเสริมการส่งออก	56 (93.33)	4 (6.67)	0.93	0.22	สูง
การประชาสัมพันธ์ในเรื่องภาษีมูลค่าเพิ่มที่กรมจัดทำขึ้นตามสื่อต่างๆ ได้ผลตามเป้าหมาย	35 (58.33)	25 (41.67)	0.58	0.50	ต่ำ
ระยะเวลาคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม สามารถกระทำได้ตามกำหนด (ไม่เกิน 1 เดือน)	38 (63.33)	22 (36.67)	0.63	0.49	สูง
เห็นว่า การนำเทคโนโลยีใหม่ๆ (e-Revenue) มาใช้ในการบริหารงานทำให้การคืนเงินภาษีสามารถทำได้รวดเร็วขึ้น	50 (83.33)	10 (16.67)	0.83	0.38	สูง
เห็นว่า เครื่องมือ เครื่องใช้ อุปกรณ์ที่ทันสมัยในปฏิบัติงานคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม มีส่วนทำให้การปฏิบัติงานรวดเร็ว แม่นยำน่าเชื่อถือ	56 (93.33)	4 (6.67)	0.93	0.22	สูง
ผลรวมทั้งหมด			0.78	0.45	สูง

ที่มา: จากการสำรวจ

หมายเหตุ: ตัวเลขในวงเล็บ หมายถึงร้อยละ

ผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่า การบริหารงานของกรมสรรพากรในการคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม ในประเด็นมาตรการคืนเงินภาษีมูลค่าเพิ่มให้ผู้ส่งออก มีผลต่อการจูงใจและส่งเสริมการส่งออก และเครื่องมือ เครื่องใช้ อุปกรณ์ที่ทันสมัยในปฏิบัติงานคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม มีส่วนทำให้การปฏิบัติงานรวดเร็ว แม่นยำน่าเชื่อถือ พบว่าเจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่ร้อยละ 93.33 มีความเห็นในระดับสูง ประเด็นการนำเทคโนโลยีใหม่ (e-Revenue) มาใช้ในการบริหารงานทำให้การคืนเงินภาษี สามารถทำได้รวดเร็วขึ้น เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่ร้อยละ 83.33 มีความเห็นในระดับสูง ประเด็นที่กรมสรรพากรสามารถพัฒนาการจกเก็บภาษีมูลค่าเพิ่มและการคืนได้อย่างมีประสิทธิภาพ เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่ร้อยละ 73.33 มีความเห็นในระดับสูง ประเด็นระยะเวลาคืนภาษีมูลค่าเพิ่มสามารถกระทำได้ตามกำหนด (ไม่เกิน 1 เดือน) เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่ร้อยละ 63.33 มีความเห็นในระดับสูง และประเด็นสุดท้าย การประชาสัมพันธ์ในเรื่องภาษีมูลค่าเพิ่มที่กรมสรรพากรจัดทำขึ้นตามสื่อต่างๆ ได้ผลตามเป้าหมาย เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่ร้อยละ 58.33 มีความเห็นในระดับต่ำ

จากผลการศึกษา การบริหารงานของกรมสรรพากรในการคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม ในประเด็นทั้ง 6 ดังกล่าวมาข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความเข้าใจในระดับสูง

กล่าวโดยสรุปแล้ว ความรู้เข้าใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ทั้งในด้านการดำเนินงาน การบริหารงานของกรมสรรพากร ตลอดจนการคืนเงินภาษีมูลค่าเพิ่มของสำนักงานสรรพากร จังหวัดเชียงใหม่ ถือได้ว่าอยู่ในระดับสูง ซึ่งเมื่อเจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถก็ย่อมส่งผลในการ สามารถให้คำแนะนำที่ดีกับผู้เสียภาษีและปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็วไม่ติดขัด การปฏิบัติงานคืน ภาษีมูลค่าเพิ่มจึงจัดได้ว่ามีประสิทธิภาพ

4.2.3 ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ที่มีต่อประสิทธิภาพการคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม

จากการศึกษาความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ที่มีต่อประสิทธิภาพการคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม ซึ่งประกอบด้วย ความเห็นเกี่ยวกับหน่วยงาน และความเห็นเกี่ยวกับการให้บริการแก่ผู้ประกอบการ ในการคืนเงินภาษีมูลค่าเพิ่มที่ส่งออก แสดงผลการศึกษาตามตารางที่ 4.35-4.36

ในการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับหน่วยงานนั้น ผลการศึกษาปรากฏในตารางที่ 4.35 ตารางที่ 4.35 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามข้อมูลเกี่ยวกับหน่วยงาน

มาตรการดำเนินงานคืนเงินภาษีมูลค่าเพิ่ม ให้แก่ผู้ส่งออก	ความคิดเห็น		\bar{X}	S.D.	ระดับ
	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย			
เห็นว่าเจ้าหน้าที่มีความรู้เกี่ยวกับระบบการ ปฏิบัติงานของกรมสรรพากร	58 (96.67)	2 (3.33)	0.97	0.18	สูง
เห็นว่าความรู้เกี่ยวกับภาษีมูลค่าเพิ่ม มีเพียงพอและสามารถให้คำปรึกษา แก่ผู้สอบถามได้	50 (83.34)	10 (16.66)	0.83	0.38	สูง
ความเห็นเกี่ยวกับการอบรม สัมมนา ให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่	60 (100.00)	- (0.00)	1.00	0.00	สูง
เห็นว่าอุปกรณ์ เครื่องใช้ เทคโนโลยีในการ ปฏิบัติงานมีความเพียงพอ ทันสมัย	55 (91.67)	5 (8.33)	0.92	0.28	สูง
เห็นว่าข้อกฎหมายและบทลงโทษสำหรับ ผู้ทุจริตในการขอคืนภาษีมีความเหมาะสม	50 (83.34)	10 (16.67)	0.83	0.38	สูง
เห็นว่าจำนวนบุคลากรในการปฏิบัติการ คืนภาษีมูลค่าเพิ่มมีเพียงพอ	48 (80.00)	12 (20.00)	0.80	0.40	สูง
เห็นว่าการประชาสัมพันธ์ของกรมสรรพากร สามารถทำได้อย่างมีประสิทธิภาพ	52 (86.66)	8 (13.34)	0.87	0.34	สูง
เห็นว่าการให้บริการด้านสถานที่ มีความ สะดวก	52 (86.66)	8 (13.34)	0.87	0.34	สูง

ตารางที่ 4.35 (ต่อ) จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามแสดงข้อมูลเกี่ยวกับ
หน่วยงาน

มาตรการดำเนินงานคืนเงินภาษีมูลค่าเพิ่ม ให้แก่ผู้ส่งออก	ความคิดเห็น		\bar{X}	S.D.	ระดับ
	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย			
ความเห็นเรื่องการได้มีส่วนร่วมแสดงความ คิดเห็นในการปฏิบัติงาน	49 (81.67)	11 (18.33)	0.82	0.39	สูง
เห็นว่าหน่วยงานควรมีสวัสดิการเพื่อขวัญและ กำลังใจในการปฏิบัติงาน	59 (98.33)	1 (1.67)	0.98	0.13	สูง
เห็นว่าการขึ้นแบบ ภ.พ.30 ผ่าน Internet ทำให้การปฏิบัติงานมีความสะดวกมากขึ้น	60 (100.00)	- (0.00)	1.00	0.00	สูง
เห็นว่าการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการบริหาร งานภาษีมูลค่าเพิ่มช่วยให้เกิดความรวดเร็วใน การคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม	31 (51.67)	29 (48.33)	0.52	0.50	ต่ำ
เห็นว่าการนำข้อมูลจากอินเทอร์เน็ตและจาก การเชื่อมโยงข้อมูลหน่วยงานภายนอกมาใช้ ในการปฏิบัติงานทำให้รวดเร็วแม่นยำ	38 (63.33)	22 (36.67)	0.63	0.49	สูง
ผลรวมทั้งหมด			0.85	0.36	สูง

ที่มา : จากการสำรวจ

หมายเหตุ : ตัวเลขในวงเล็บ หมายถึงร้อยละ

ผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่า ความเห็นของเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับหน่วยงาน ในประเด็นการอบรมสัมมนาให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่และการยื่นแบบภพ.30 ผ่านอินเทอร์เน็ต ทำให้การปฏิบัติงานมีความสะดวกมากขึ้น พบว่าเจ้าหน้าที่ทั้งหมดมีความเห็นด้วยในระดับสูง ประเด็นเห็นว่าหน่วยงานควรมีสวัสดิการเพื่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่ร้อยละ 98.33 มีความเห็นด้วยในระดับสูง ประเด็นเจ้าหน้าที่มีความรู้เกี่ยวกับระบบการปฏิบัติงานของกรมสรรพากรเจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่ร้อยละ 96.67 มีความเห็นด้วยในระดับสูง ประเด็นอุปกรณ์ เครื่องใช้เทคโนโลยีในการปฏิบัติงานมีเพียงพอ ทันสมัยเจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่ร้อยละ 91.67 มีความเห็นด้วยในระดับสูง ประเด็นการประชาสัมพันธ์ของกรมสรรพากร สามารถทำได้เป็นอย่างดีและมีประสิทธิภาพ และการให้บริการด้านสถานที่ มีความสะดวก เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่ร้อยละ 86.66 มีความเห็นด้วยในระดับสูง ประเด็นเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติมีความรู้เกี่ยวกับภาษีมูลค่าเพิ่มมีเพียงพอ และสามารถให้คำปรึกษาแก่ผู้สอบถามได้และขอกฎหมายบทลงโทษสำหรับผู้ทุจริตในการขอลดภาษีมูลค่าเพิ่ม มีความเหมาะสม เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่ร้อยละ 83.34 มีความเห็นด้วยในระดับสูง ประเด็นการได้มีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นในการปฏิบัติงาน เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่ร้อยละ 1.67 มีความเห็นด้วยในระดับสูง ประเด็นจำนวนบุคลากรในการปฏิบัติกรคืนภาษีมูลค่าเพิ่มมีเพียงพอ เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่ร้อยละ 80.00 มีความเห็นด้วยในระดับสูง ประเด็นเห็นว่าการนำข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต การเชื่อมโยงข้อมูลหน่วยงานภายนอกมาใช้ในการปฏิบัติงานทำให้รวดเร็วแม่นยำ เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่ร้อยละ 63.66 มีความเห็นด้วยในระดับสูง และประเด็นสุดท้ายการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการบริหารงานภาษีมูลค่าเพิ่ม ช่วยให้เกิดความรวดเร็วในการคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม ส่วนใหญ่เจ้าหน้าที่ร้อยละ 51.67 มีเห็นด้วยในระดับต่ำ

จากผลการศึกษา ข้อมูลเกี่ยวกับหน่วยงานในประเด็นทั้ง 13 ดังกล่าวมาข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า เจ้าหน้าที่มีความเห็นด้วยในระดับสูง

ในการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการแก่ผู้ประกอบการค้ำเงินภาษีมูลค่าเพิ่มที่ส่งออก
นั้น ผลการศึกษาปรากฏในตารางที่ 4.36

ตารางที่ 4.36 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามข้อมูลเกี่ยวกับการให้
บริการแก่ผู้ประกอบการค้ำเงินภาษีมูลค่าเพิ่มที่ส่งออก

มาตรการดำเนินงานค้ำเงินภาษีมูลค่าเพิ่ม ให้แก่ผู้ส่งออก	ความคิดเห็น		\bar{X}	S.D.	ระดับ
	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย			
เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการที่ดีต่อผู้ประกอบการ ที่ขอค้ำเงิน และผู้ประกอบการเกิดความพอใจ	47 (78.34)	13 (21.66)	0.78	0.42	สูง
หน่วยงานควรมีการประชาสัมพันธ์และการให้ ความรู้ในเรื่องค้ำเงินอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ	60 100.00	- (0.00)	1.00	0.00	สูง
ความเดือดขาดของบทลงโทษผู้ทุจริตในเรื่องการค้ำ เงินมูลค่าเพิ่มมีผลทำให้ผู้ประกอบการไม่กล้าทุจริต	46 76.67	14 (23.33)	0.77	0.44	สูง
ผลกระทบจากภาวะเศรษฐกิจมีผลต่อการ ประกอบกิจการของผู้เสียภาษี	60 100.00	- (0.00)	1.00	0.00	สูง
เห็นว่าภาระภาษีอื่นที่ผู้ส่งออกต้องเสีย มีผลกระทบ ต่อกิจการ	60 100.00	- (0.00)	1.00	0.00	สูง
ผู้ส่งออกมีทัศนคติที่ดีต่อกรมสรรพากรในการ ขอค้ำเงินมูลค่าเพิ่ม	52 86.67	8 (13.33)	0.87	0.34	สูง
ผลรวมทั้งหมด			0.90	0.30	สูง

ที่มา : จากการสำรวจ

หมายเหตุ : ตัวเลขในวงเล็บ หมายถึงร้อยละ

ผลการศึกษาแสดงให้เห็นถึงความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการแก่ผู้ประกอบการคืนเงินภาษีมูลค่าเพิ่มที่ส่งออก ในประเด็นหน่วยงานควรมีการประชาสัมพันธ์และการให้ความรู้ในเรื่องคืนภาษีอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ ผลกระทบจากภาวะเศรษฐกิจมีผลต่อการประกอบกิจการของผู้เสียภาษี และเห็นว่าภาระภาษีอื่นที่ผู้ส่งออกต้องเสียมีผลกระทบต่อกิจการเจ้าหน้าที่ทั้งหมดมีความเห็นด้วยในระดับสูง ประเด็นผู้ส่งออกมีทัศนคติที่ดีต่อกรมสรรพากรในการขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่ร้อยละ 86.67 มีความเห็นด้วยในระดับสูง ประเด็นเจ้าหน้าที่สามารถให้บริการที่ดีต่อผู้ประกอบการที่ขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม และผู้ประกอบการเกิดความพอใจ เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่ร้อยละ 78.34 มีความเห็นด้วยในระดับสูง และประเด็นสุดท้ายความเด็ดขาดของบทลงโทษผู้ทุจริตในเรื่องการขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม มีผลทำให้ผู้ประกอบการไม่กล้าทุจริต เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่ ร้อยละ 76.67 มีความเห็นด้วยในระดับสูง

จากผลการศึกษา ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการแก่ผู้ประกอบการคืนเงินภาษีมูลค่าเพิ่มที่ส่งออกในประเด็นทั้ง 6 ดังกล่าวมาข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า เจ้าหน้าที่ที่มีความเห็นด้วยในระดับสูง

กล่าวโดยสรุปเกี่ยวกับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ที่มีต่อประสิทธิภาพการคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม เห็นได้ว่าเจ้าหน้าที่มีความรู้ความเข้าใจ ประกอบกับ การมีเครื่องมือ อุปกรณ์เพื่อสนับสนุนให้การทำงานมีความรวดเร็ว แม่นยำ มีประสิทธิภาพ แต่ในขณะที่เดียวกันการนำเทคโนโลยีใหม่ๆ เข้ามาใช้มากขึ้นตามนโยบาย e-Revenue เจ้าหน้าที่ยังจะต้องมีการปรับตัวให้สามารถใช้เทคโนโลยีเหล่านั้นอย่างเกิดประโยชน์สูงสุดด้วยเช่นกัน

4.3 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปร

ความสัมพันธ์ของการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออกกับปัจจัยต่างๆ เพื่อศึกษาหาความสัมพันธ์ระหว่างการขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่มแก่ผู้ส่งออกในเขตจังหวัดเชียงใหม่ กับปัจจัยที่เกี่ยวข้อง การได้รับคืนในระยะเวลาที่กำหนดและความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการเสียภาษี จึงใช้วิธีการสร้างสมการถดถอยพหุ (Multiple Regression Analysis) ของการคืนภาษี (Y) กับตัวแปรอิสระ (X) โดยใช้วิธี Stepwise ซึ่งการสร้างสมการถดถอยของประสิทธิภาพการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออก ใช้ตัวแปรอิสระ (X) ที่คาดว่าจะมีอิทธิพลต่อการศึกษามาแยกออกเป็น

ด้านผู้ประกอบการ มี 11 ตัวแปร โดยแยกออกเป็น 3 ประเภท ดังต่อไปนี้

1. ตัวแปรพื้นฐานของสถานประกอบการธุรกิจ จำนวน 3 ตัวแปร ประกอบด้วย

- 1.1 ประเภทของกิจการ (X_1) เมื่อ $X_1 = 1$ คือเป็นนิติบุคคล
 $= 0$ คือเป็นกิจการของคณะบุคคล
 หรือบุคคลธรรมดา

1.2 ระยะเวลาของการดำเนินการ (หน่วย : ปี) (X_2)

1.3 เงินทุนจดทะเบียนของนิติบุคคลตามหนังสือบริคณห์สนธิ (หน่วย : ล้านบาท) (X_3)

2. ความรู้ความเข้าใจของผู้ประกอบการ จำนวน 4 ตัวแปร ประกอบด้วย

2.1 ความรู้การศึกษาเกี่ยวกับการคืนภาษี

- มูลค่าเพิ่มแก่ผู้ส่งออก (X_4) เมื่อ $X_4 = 1$ คือการเคยศึกษา
 $= 0$ คือไม่เคยศึกษา

2.2 ความรู้ความเข้าใจที่ได้จากการศึกษา

การคืนภาษีมูลค่าเพิ่มแก่ผู้ส่งออก (X_5)

- เมื่อ $X_5 = 1$ คือมีความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีอากร
 $= 0$ คือไม่มีความเข้าใจ

2.3 การเคยปรึกษาหรือได้รับคำปรึกษากับ

- เจ้าหน้าที่ (X_6) เมื่อ $X_6 = 1$ คือเคยได้รับคำปรึกษา
 $= 0$ คือไม่เคยได้รับคำปรึกษา

2.4 การทราบถึงข้อกำหนดเกี่ยวกับการ

- ขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม (X_7) เมื่อ $X_7 = 1$ คือทราบถึงข้อกำหนดเกี่ยวกับการขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม
 $= 0$ คือไม่ทราบถึงข้อกำหนด

3. ความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานในการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออก จำนวน 4 ตัวแปร ประกอบด้วย

3.1 การบริหารงานของกรมสรรพากร (X_8)

เมื่อ X_8 = 1 คือบริหารดี
= 0 คือบริหารไม่ดี

3.2 การบริหารงานของเจ้าหน้าที่ (X_9)

เมื่อ X_9 = 1 คือเข้มงวด
= 0 คือไม่เข้มงวด

3.3 การเตรียมความพร้อม ความ

เหมาะสมของสถานที่ (X_{10}) เมื่อ X_{10} = 1 คือเหมาะสม
= 0 คือไม่เหมาะสม

3.4 วัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือในการปฏิบัติ

งาน (X_{11}) เมื่อ X_{11} = 1 คือเห็นด้วย
= 0 คือไม่เห็นด้วย

ด้านเจ้าหน้าที่ มี 8 ตัวแปร โดยแยกออกเป็น 3 ประเภท ดังต่อไปนี้

1. ตัวแปรพื้นฐานของเจ้าหน้าที่ จำนวน 3 ตัวแปร ประกอบด้วย

1.1 ตำแหน่งของเจ้าหน้าที่ (X_{12})

1.2 ระดับเจ้าหน้าที่ (X_{13})

1.3 ระยะเวลาปฏิบัติงานหรืออายุราชการ (หน่วย :ปี) (X_{14})

2. ความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติงานจำนวน 3 ตัวแปร ประกอบด้วย

2.1 เกี่ยวกับคุณสมบัติของเจ้าหน้าที่

(X_{15}) เมื่อ X_{15} = 1 คือมีความรู้
= 0 คือไม่มีความรู้

2.2 การดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ (X_{16})

เมื่อ X_{16} = 1 คือมีความเข้าใจ
= 0 คือไม่มีความเข้าใจ

2.3 การบริหารงานของกรมสรรพากรใน

การคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม(X_{17})เมื่อ X_{17} = 1 คือมีความเข้าใจ
= 0 คือไม่มีความเข้าใจ

3. ความคิดเห็นที่มีต่อประสิทธิภาพการคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม จำนวน 2 ตัวแปร ประกอบด้วย

3.1 การบริหารงานของกรมสรรพากร

(X_{18}) เมื่อ X_{18} 1 = คือมีความเห็นด้วย

0 = คือไม่เห็นด้วย

3.2 การให้บริการ (X_{19}) เมื่อ X_{19} 1 = คือมีความเห็นด้วย

0 = คือไม่เห็นด้วย

4. ระยะเวลาที่ใช้ในการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้กับผู้ส่งออก (X_{20})

Y = ตัวแปรตาม หมายถึงการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้ผู้ส่งออก โดยแบ่งเป็น

Y_1 = สัดส่วนของระยะเวลาที่ใช้ในการคืนภาษีให้กับผู้ส่งออกเทียบกับระยะเวลาการคืนภาษีที่กำหนดไว้ในระเบียบปฏิบัติสำหรับทะเบียนผู้ส่งออก (นค.1)

ในการแสดงสัดส่วนการขอคืนและการได้รับคืน (ตามกำหนดเวลา) ต่อรายของผู้ประกอบการขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่มนั้น ผลการศึกษาปรากฏในตารางที่ 4.37

ตารางที่ 4.37 แสดงสัดส่วนการขอคืนและการได้รับคืน(ตามกำหนดเวลา) ต่อรายของผู้ประกอบการขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม

จำนวนที่ ขอคืน (ราย)	กรณีคืนเงินภาษีตามเวลากำหนด			กรณีคืนเงินภาษี ตามเวลากำหนด		สัดส่วนการ ขอคืนและได้ รับคืน(ตาม กำหนดเวลา) /ราย
	จำนวน (ราย)	คืนได้ (ร้อยละ)	จำนวนเงิน ที่คืน (ร้อยละ)	จำนวน (ราย)	ไม่คืน (ร้อยละ)	
123	101	82.11	81.00	22	17.89	0.81

หมายเหตุ

1. จำนวนเงินขอคืนทั้งสิ้น 65,631,242.49 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 100
2. จำนวนเงินขอคืนตามระยะเวลาที่กำหนดทั้งสิ้น 53,159,774.54 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 81.00
3. จำนวนเงินขอคืนล่าช้าทั้งสิ้น 12,471,467.95 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 17.89

Y_2 = ความพึงพอใจต่อการให้บริการให้คำแนะนำหรืออื่นๆจากหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้องกับการคืนภาษีผู้ส่งออก

- ส่วนของผู้ประกอบการจำแนกเป็น

ความคิดเห็นของผู้ส่งออกต่อการคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม ตามการบริหารงานของกรมสรรพากร ในการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้ผู้ส่งออก ตามการบริหารงานของกรมสรรพากรในการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้ผู้ส่งออก ตามความเห็นของผู้ส่งออกในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ตามการเตรียมพร้อมและความเหมาะสมของสถานที่ ตามความพร้อมในวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ในการคืนภาษี มูลค่าเพิ่มแก่ผู้ส่งออก และข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและเสนอแนะของผู้ประกอบการ

- ส่วนของเจ้าหน้าที่เป็นข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ที่มีต่อประสิทธิภาพการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มโดยจำแนกออกเป็น

ข้อมูลเกี่ยวกับหน่วยงาน การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ที่มีต่อประสิทธิภาพการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มและการให้บริการแก่ผู้ประกอบการคืนเงินภาษีมูลค่าเพิ่มที่ส่งออก

จากผลการวิเคราะห์ พบว่า ตัวแปรที่มีผลต่อประสิทธิภาพการขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออกมีจำนวน 5 ตัวแปร ประกอบด้วย

ด้านผู้ประกอบการ

X_3 = เงินทุนจดทะเบียนของนิติบุคคลตามหนังสือบริคณห์สนธิ เห็นได้ว่า เมื่อทุนจดทะเบียนมาก ธุรกิจขนาดใหญ่จะมีการขอคืนภาษีมาก

X_5 = ความรู้เกี่ยวกับภาษีอากร เห็นได้ว่า ผู้ส่งออกต้องมีภาษีซื้อมากกว่าภาษีขายจึงจะมีสิทธิขอคืนภาษี ผู้ส่งออกเสียภาษีอัตรา 0 จากมูลค่าการส่งออก ทำให้ภาษีขายเท่ากับ 0 ภาระภาษีอื่นๆ มีผลกระทบต่อกิจการของผู้ส่งออก และความเข้าใจเกี่ยวกับแบบแสดงรายการที่ใช้ในการยื่นแบบ ภ.พ.30 มีผลต่อความถูกต้องในการยื่นแบบแสดงรายการ

X_9 = การบริหารงานของเจ้าหน้าที่ เห็นได้ว่า เจ้าหน้าที่ใช้ความรู้ความสามารถอย่างดีในการแนะนำและชี้แจงข้อสงสัยแก่ผู้ประกอบการส่งออก เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออกได้อย่างถูกต้องแม่นยำและเข้มงวด เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีทัศนคติให้บริการดีและเต็มใจบริการผู้ประกอบการ เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์และเที่ยงธรรม และเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานอำนวยความสะดวกให้อย่างเต็มที่

ด้านเจ้าหน้าที่

X_{14} = การปฏิบัติงานหรืออายุราชการของเจ้าหน้าที่ที่เห็นว่า ระยะเวลาปฏิบัติงานหรืออายุราชการส่วนใหญ่ 6-10 ปี อันแสดงถึงเจ้าหน้าที่ที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานสูง

X_{16} = การดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ที่เห็นว่า การตรวจเยี่ยมแนะนำผู้เสียภาษีสม่ำเสมอ ถือเป็นเครื่องมืออย่างหนึ่งในการตรวจสอบความสุจริตของผู้ประกอบการในการยื่นขอคืนภาษี เจ้าหน้าที่เห็นว่าขั้นตอนการดำเนินงานคืนภาษีมูลค่าเพิ่มมีขั้นตอนมากเกินไป การตรวจภาษีมูลค่าเพิ่ม ณ สถานประกอบการ ต้องกำกับดูแลอย่างต่อเนื่องและเป็นระบบจึงจะได้ผล และการตรวจแนะนำเจ้าหน้าที่ผู้ตรวจจำเป็นต้องมีความรู้เกี่ยวกับภาษีมูลค่าเพิ่มและความรู้เกี่ยวกับตัวกฎหมายระเบียบ ข้อบังคับ การจัดทำรายงานเอกสารหลักฐานต่างๆ

มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยเท่ากับ 0.736 เมื่อพิจารณาจากการวิเคราะห์โดยค่าสถิติ ที่มีค่า F ที่มีค่าเท่ากับ 12.783 ที่ระดับนัยสำคัญ 0.00 แสดงว่าการนำตัวแปรอิสระจำนวน 20 ตัวแปรที่นำมาเข้าวิเคราะห์สมการนั้น ต้องมีตัวแปรอิสระอย่างน้อย 1 ตัว มีผลต่อตัวแปรตามอย่างน้อย นัยสำคัญทางสถิติที่ความเชื่อมั่นมากกว่าร้อยละ 0.95 และในการคำนวณที่ได้จากการศึกษาพบว่า มีตัวแปรอิสระที่มีผลต่อตัวแปรตามคิดเป็นร้อยละ 0.542 สำหรับสมการถดถอยจากการพยากรณ์ที่ได้จากการวิเคราะห์ สามารถเขียนได้ดังนี้

$$Y_2 = 9.375 + 6.228(X_3) + 12.405(X_9) - 46.182(X_9) - 3.095(X_{14}) + 27.155(X_{16})$$

(12.832)	(1.623)	(2.747)	(9.381)	(1.197)	(7.463)
(0.731)	(3.838)	(4.516)	(-4.923)	(-2.587)	(3.639)

$$F\text{-test} = 12.783$$

$$R\text{-Square} = 0.542$$

$$\text{Adjusted R-Square} = 0.500$$

หมายเหตุ ตัวเลขในวงเล็บบนคือ Standard Error

ตัวเลขในวงเล็บล่างคือ T-ratio