

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการศึกษา

การศึกษาประสิทธิภาพการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออกในเขตจังหวัดเชียงใหม่ ผู้ศึกษาข้อมูลได้เก็บรวบรวมข้อมูลในช่วงระหว่างเดือนมกราคม 2545 ถึง 31 ธันวาคม 2545 โดยเก็บข้อมูลจากเอกสารรายงานในการขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม ผลการตรวจคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม รายงานงานค้างตรวจคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม รายงานงานค้างตรวจปฏิบัติการภาษีมูลค่าเพิ่ม ประจำปี 2545 เสนอเป็นตารางสัดส่วนของระยะเวลาที่ใช้ในการคืนภาษีให้แก่ผู้ส่งออกเทียบกับระยะเวลาการคืนภาษีที่กำหนดไว้ในระเบียบ และข้อมูลเก็บรวบรวมจากแบบสอบถามผู้ประกอบการที่ขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออกของจังหวัดเชียงใหม่จำนวน 77 ราย และเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออก จำนวน 60 ราย และนำข้อมูลมาวิเคราะห์และสรุปผล ดังนี้

สัดส่วนของระยะเวลาที่ใช้ในการคืนภาษีให้แก่ผู้ส่งออกเทียบกับระยะเวลาการคืนภาษีที่กำหนดไว้ในระเบียบ พบว่า การคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออก ปี 2545 มีจำนวนผู้ขอคืน 123 ราย จำนวนเงินทั้งสิ้น 65,631,242.49 บาท สามารถคืนเงินได้เสร็จตามกำหนดเวลา จำนวน 101 ราย คิดเป็นร้อยละ 82.11 จำนวนเงินที่คืนได้ทั้งสิ้น 53,159,774.54 คิดเป็นร้อยละ 81.00 เมื่อเทียบกับสัดส่วนของการคืนที่กำหนดไว้ในระเบียบจะเห็นว่ารายที่ค้างคืนเงินที่ยังไม่สามารถคืนเงินให้ได้ตามกำหนดจำนวนมีจำนวน 22 ราย คิดเป็นร้อยละ 17.89 จำนวนเงินที่คืนช้ากว่ากำหนด 12,471,467.95 บาท คิดเป็นร้อยละ 19.00 ของจำนวนเงินที่ขอคืนภาษีที่ขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่มแก่ผู้ส่งออกทั้งสิ้น สาเหตุที่ไม่สามารถคืนภาษีได้ตามกำหนดเวลาส่วนใหญ่เกิดจากสาเหตุที่มีค่าเฉลี่ยของยอดซื้อสูงผิดปกติ จำนวน 11 ราย รองลงมาเพราะสาเหตุที่มียอดขายรวมและยอดซื้อสูงผิดปกติ จำนวน 7 ราย และสาเหตุจากอัตราส่วนของยอดซื้อต่อยอดขายรวมสูงกว่าค่าเฉลี่ยของธุรกิจเดียวกันมีจำนวน 4 ราย

การคืนภาษีมูลค่าเพิ่มแก่ผู้ส่งออกในเขตจังหวัดเชียงใหม่โดยภาพรวมแล้วมีประสิทธิภาพคือสามารถคืนภาษีได้ตามกำหนดเวลา (ร้อยละ 82.11 ของจำนวนรายที่ขอคืนทั้งสิ้น และร้อยละ 81.00 ของจำนวนเงินที่ขอคืนทั้งสิ้น)

ผลการศึกษาจากแบบสอบถามผู้ประกอบการ จำนวนทั้งสิ้น 77 ฉบับ สรุปได้จาก ข้อมูลสถานภาพผู้ประกอบการพบว่า ส่วนใหญ่เป็นชายจำนวน 48 ราย คิดเป็นร้อยละ 62.34 มีอายุระหว่าง 41 – 50 ปี จำนวน 34 ราย คิดเป็นร้อยละ 44.16 ระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 40 ราย คิดเป็นร้อยละ 51.95 และตำแหน่งสมุหบัญชีหรือพนักงานบัญชีของบริษัท จำนวน 21 ราย คิดเป็นร้อยละ 27.27

การศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับผู้ประกอบการสรุปได้ว่า ส่วนใหญ่ประกอบกิจการประเภทบริษัท จำกัดจำนวน 68 ราย คิดเป็นร้อยละ 88.31 มีระยะเวลาดำเนินกิจการประมาณ 1 – 5 ปี จำนวน 25 ราย คิดเป็นร้อยละ 32.47 โดยประเภทสินค้าเครื่องประดับและเสื้อผ้า จำนวน 10 ราย คิดเป็นร้อยละ 12.99 มีการส่งออกสินค้าเพียงอย่างเดียวจำนวน 43 ราย คิดเป็นร้อยละ 55.84 การรับทราบข้อมูล การคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม จะทราบจากเจ้าหน้าที่สรรพากรออกแนะนำ จำนวน 32 ราย คิดเป็นร้อยละ 41.56 ซึ่งได้รับการส่งเสริมการลงทุนจากรัฐบาล หรือ BOI จำนวน 46 ราย คิดเป็นร้อยละ 59.74 จำนวนปีที่ได้รับการส่งเสริม 5 ปี จำนวน 27 ราย คิดเป็นร้อยละ 35.06 มีเงินทุนจดทะเบียนอยู่ระหว่าง 1,000,001 – 5,000,000 บาท จำนวน 32 ราย คิดเป็นร้อยละ 41.56 เงินทุนจดทะเบียนที่ชำระแล้วมากกว่า ร้อยละ 50.00 จำนวน 45 ราย คิดเป็นร้อยละ 58.44 มีชื่อในทะเบียนผู้ส่งออก จำนวน 77 ราย คิดเป็นร้อยละ 100.00 รูปแบบขอคืนเป็นเงินสดจำนวน 65 ราย คิดเป็นร้อยละ 84.42 และยอด ภาษีมูลค่าเพิ่มที่ขอคืนได้เท่ากับที่ขอคืนจำนวน 52 ราย คิดเป็นร้อยละ 67.53

ด้านข้อมูลความรู้ความเข้าใจของผู้ส่งออกเกี่ยวกับมาตรการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้ผู้ส่งออก สรุปได้ว่า ความรู้เกี่ยวกับคุณสมบัติของผู้ส่งออกสินค้าไปต่างประเทศที่เข้าร่วมในการขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่มพบว่า ผู้ประกอบการมีความเข้าใจเกี่ยวกับการขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่มของผู้ส่งออกและ ทราบสิทธิตลอดจนข้อปฏิบัติเบื้องต้น เห็นได้จากความเข้าใจที่มีระดับสูง ค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 0.97 โดยมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.16 เรื่องคุณสมบัติของผู้ส่งออกสินค้าไปต่างประเทศที่มีสิทธิ์ขอคืน ภาษีมูลค่าเพิ่มเห็นได้ว่า ผู้ประกอบการมีความเข้าใจในคุณสมบัติพื้นฐานในเรื่องสิทธิการขอคืน ภาษีมูลค่าเพิ่มให้กับผู้ส่งออกมากที่สุดในระดับสูงค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.00 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.00 โดยรวมมีความเข้าใจที่ระดับสูง ค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 0.94 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.24 เรื่องความ เข้าใจเกี่ยวกับแบบแสดงรายการ ผู้ประกอบการมีความเข้าใจและรู้ว่าต้องໃ้แบบแสดงรายการ ภ.พ.30 ในการยื่นแบบภาษีมูลค่าเพิ่ม และต้องยื่นภายในวันที่ 15 ของเดือนถัดไป โดยต้องมีเลขประจำตัวผู้ เสียภาษีด้วยมากที่สุด มีความรู้เข้าใจระดับสูง ค่าเฉลี่ย 1.00 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.00 และโดย รวมมีความรู้ความเข้าใจระดับสูง ค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 0.96 มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.21 และใน เรื่องวิธีการปฏิบัติในการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มแก่ผู้ส่งออก พบว่าผู้ประกอบการเข้าใจถึงการลงรายการใน

รายงานจะต้องลงภายในเวลาที่กฎหมายกำหนดมากที่สุด ระดับความเข้าใจสูง ค่าเฉลี่ย 1.00 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.00 โดยรวมความรู้ความเข้าใจมีระดับสูง ค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 0.91 มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.30

การศึกษาถึงความความคิดเห็นของผู้ประกอบการต่อการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้ผู้ส่งออก สรุปได้ว่า การบริหารงานของกรมสรรพากรในการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้ผู้ส่งออกที่ตามมาตราการ ก่อให้เกิดผลดีต่อเศรษฐกิจของประเทศมากที่สุด ผู้ประกอบการมีความเห็นด้วยในระดับสูง ค่าเฉลี่ย 1.00 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.00 โดยภาพรวมมีระดับความเห็นด้วยในระดับสูง ค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 0.93 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.34 ความเห็นเรื่องการให้บริการผู้ประกอบการเห็นว่า เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติมีธรรมาภิบาลให้บริการที่ดีและเต็มใจบริการมากที่สุดมีความเห็นด้วยในระดับสูง ค่าเฉลี่ย 0.95 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.22 โดยภาพรวมมีระดับเห็นด้วยระดับสูง มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 0.82 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.39 ความเห็นเกี่ยวกับความพร้อมและความเหมาะสมของสถานที่เห็นว่า ควรมีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ของหน่วยงานในการให้ความสะดวกต่อผู้ติดต่อสอบถามมากที่สุด ผู้ประกอบการมีความเห็นด้วยในระดับสูง ค่าเฉลี่ย 1.00 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.00 โดยภาพรวมมีความเห็นด้วยระดับสูง ค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 0.88 โดยมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.32 ความเห็นเกี่ยวกับวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ในการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มแก่ผู้ส่งออก เห็นว่า การนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในการบริหารงานภาษีมูลค่าเพิ่มช่วยให้เกิดความรวดเร็วในการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มมากที่สุด ผู้ประกอบการมีความเห็นด้วยในระดับสูง ค่าเฉลี่ย 1.00 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.00 โดยภาพรวมมีความเห็นด้วยในระดับสูง ค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 0.85 โดยมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.36 ซึ่งจากผลการศึกษา มีข้อสังเกตประการหนึ่งซึ่งชี้ให้เห็นว่าต้องปรับปรุงคือผู้ประกอบการเห็นว่า เอกสารแบบฟอร์มที่ใช้ประกอบการขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่มยังเข้าใจยาก เห็นได้จากผู้ประกอบการมีความเห็นระดับที่ต่ำ คือค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 0.27 โดยมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.45

ผลการศึกษาเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานจำนวนทั้งสิ้น 60 ฉบับ สรุปจากข้อมูลเบื้องต้นของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออก พบว่าส่วนใหญ่เป็นผู้หญิง จำนวน 53 ราย คิดเป็นร้อยละ 88.33 ช่วงอายุ 30-40 ปี จำนวน 24 ราย คิดเป็นร้อยละ 40.00 ระดับการศึกษาปริญญาตรีจำนวน 45 ราย คิดเป็นร้อยละ 75.00 ตำแหน่งเจ้าหน้าที่ตรวจสอบภาษี จำนวน 42 ราย คิดเป็นร้อยละ 70.00 ตำแหน่งระดับ 4-5 จำนวน 34 ราย คิดเป็นร้อยละ 56.67 ช่วงอายุราชการ 6-10 ปี จำนวน 26 ราย คิดเป็นร้อยละ 43.33

ข้อมูลเกี่ยวกับการปฏิบัติงานสรุปได้ว่า เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 0.85 มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.36 ความรู้การดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ในการขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่มมีความรู้ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 0.90 มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.29 เกี่ยวกับการบริหารงานของกรมสรรพากรในการคืนภาษีมูลค่า เห็นได้ว่าเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 0.78 มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.45 ในภาพรวมการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่อยู่ในระดับสูง ซึ่งยังมีข้อสังเกตบางประการในส่วนของการประชาสัมพันธ์เรื่องภาษีมูลค่าเพิ่มที่กรมจัดทำขึ้นตามสื่อต่างๆ เจ้าหน้าที่ยังเห็นว่าไม่ได้ผลเท่าที่ควร มีระดับความเห็นที่ต่ำที่ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.58 โดยมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.50

ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นที่มีต่อประสิทธิภาพการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มสรุปได้ว่า เจ้าหน้าที่มีความรู้เกี่ยวกับระบบการปฏิบัติงานของกรมสรรพากรในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 0.85 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.36 ในการให้บริการแก่ผู้ประกอบการในคืนเงินภาษีมูลค่าเพิ่มผู้ส่งออก เจ้าหน้าที่เห็นว่ามีประสิทธิภาพระดับสูง มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 0.90 โดยมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.30

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปร

จากผลการวิเคราะห์ พบว่า ตัวแปรที่มีผลต่อประสิทธิภาพการขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออกมีจำนวน 5 ตัวแปร ประกอบด้วย เงินทุนจดทะเบียนของนิติบุคคลตามหนังสือบริคณห์สนธิ (X_3) ความรู้เกี่ยวกับภาษีอากร (X_5) การบริหารงานของเจ้าหน้าที่ (X_9) การปฏิบัติงานหรืออายุราชการของเจ้าหน้าที่ (X_{14}) และการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ (X_{16}) มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยเท่ากับ 0.736 เมื่อพิจารณาจากการวิเคราะห์โดยค่าสถิติ ที่มีค่า F ที่มีค่าเท่ากับ 12.783 ที่ระดับนัยสำคัญ 0.00 แสดงว่าการนำตัวแปรอิสระจำนวน 20 ตัวแปรที่นำมาเข้าวิเคราะห์สมการนั้น ต้องมีตัวแปรอิสระอย่างน้อย 1 ตัว มีผลต่อตัวแปรตามอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ความเชื่อมั่นมากกว่าร้อยละ 0.95 และในการคำนวณที่ได้จากการศึกษาพบว่า มีตัวแปรอิสระที่มีผลต่อตัวแปรตามคิดเป็นร้อยละ 0.542

โดยสรุป จะเห็นได้ว่า การศึกษาถึงประสิทธิภาพการคืนเงินภาษีมูลค่าเพิ่มแก่ผู้ส่งออกในเขตจังหวัดเชียงใหม่ มีประสิทธิภาพสูง โดยในส่วนของผู้ประกอบการด้านความรู้ความเข้าใจ ความคิดเห็นของผู้ประกอบการต่อการขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่มและการได้รับบริการ สถานที่ เครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยของหน่วยงานโดยรวมถือว่ามีประสิทธิภาพ มีเพียงประการเดียวที่ต้องให้ความสนใจพิจารณาแก้ไขคือ รายละเอียดของแบบฟอร์มที่ใช้ประกอบการขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่มที่ผู้ประกอบการยังเห็นว่าใช้ยาก และในส่วนของเจ้าหน้าที่ในภาพรวมศึกษาได้ว่า มีประสิทธิภาพทั้งด้านความรู้ความเข้าใจของเจ้าหน้าที่ต่อการคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม ความรู้ในการดำเนินงาน การบริหารงานการคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม ตลอดจนความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ในด้านต่างๆ แต่ก็มีที่ต้องให้ความสนใจพิจารณาแก้ไขประการหนึ่งคือ การประชาสัมพันธ์ในสื่อต่างๆ ซึ่งจากการศึกษาความเห็นของเจ้าหน้าที่เห็นว่ายังอยู่ในระดับที่ต่ำ ไม่ได้ผลตามเป้าหมาย ซึ่งจากการศึกษาทั้งสิ้นถือว่าการดำเนินงานด้านการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออกในเขตท้องที่จังหวัดเชียงใหม่ มีประสิทธิภาพในระดับสูง

จากการศึกษาประสิทธิภาพการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออกในเขตจังหวัดเชียงใหม่ ผู้ศึกษาคาดว่าจะส่งผลทำให้การคืนภาษีมูลค่าเพิ่มสำหรับผู้ส่งออกเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งหากมีผู้สนใจจะศึกษาเพิ่มเติมในอนาคตอื่น ผู้ศึกษาเห็นว่าน่าจะได้ศึกษาถึงการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออกในแนวปฏิบัติงานระบบใหม่ของกรมสรรพากรซึ่งมีนโยบายให้ปฏิบัติงานในลักษณะกำกับดูแลอย่างใกล้ชิดเป็นรายสถานประกอบการ ซึ่งจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติงานในการกำกับดูแล ชี้แจงและแนะนำผู้ประกอบการได้อย่างใกล้ชิดและต่อเนื่องสม่ำเสมอยิ่งขึ้น เป็นการเสริมสร้างให้ผู้ประกอบการเกิดความรู้ความเข้าใจกฎหมาย ระเบียบปฏิบัติในการขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่มของผู้ประกอบการส่งออกอย่างดียิ่งขึ้นและมีผลทำให้ผู้ประกอบการสามารถปฏิบัติตนในการขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่มได้อย่างถูกต้องมากยิ่งขึ้น ซึ่งจะส่งผลให้ผู้ประกอบการส่งออก ได้รับเงินภาษีมูลค่าเพิ่มคืนตามจำนวนที่ขอคืนและได้รับคืนภาษีอย่างรวดเร็วภายในกำหนดเวลา ซึ่งเป็นความพึงพอใจสูงสุดที่แสดงถึงความมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

5.2 ข้อเสนอแนะ

ผลการศึกษา ทำให้ได้มาซึ่งข้อสรุปเชิงนโยบาย 6 ประการ ประการแรกควรปรับขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานให้มีความรวดเร็ว และสามารถคืนเงินภาษีมูลค่าเพิ่มได้เร็วขึ้น ประการที่สองควรมีการอบรมเจ้าหน้าที่อย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ เพื่อให้ทราบหลักเกณฑ์ต่างๆ ในการปฏิบัติงานคืนภาษีมูลค่าเพิ่มและสามารถอธิบายให้คนอื่นเข้าใจได้ง่าย สามารถให้คำปรึกษา ที่ถูกต้องแก่ผู้ประกอบการได้ ประการที่สามควรให้บริการกับผู้เสียภาษีโดยไม่เท่าเทียมกัน ไม่ละเว้น หรือเลือกปฏิบัติ ประการที่สี่ควรจัดสัมมนาผู้ประกอบการเพื่อให้มีความรู้ในเรื่องภาษีข้อกฎหมาย เกี่ยวกับประมวลรัษฎากร และปฏิบัติได้ถูกต้อง ประการที่ห้าควรให้มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงานอย่างคุ้มค่าและเกิดประโยชน์สูงสุด และประการสุดท้ายการมีนโยบายให้เพิ่มการจัดเก็บ ภาษีและพัฒนาหน่วยงานให้เป็น e-Revenue โดยมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและอิเล็กทรอนิกส์ เข้ามาช่วยในการปฏิบัติงาน ต้องคำนึงถึงการพัฒนาบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน ให้มีการพัฒนาให้ทันกับ ความทันสมัย รวดเร็วของเครื่องมือ จึงจะทำให้การปรับปรุงการบริหารการจัดเก็บภาษีของกรม สรรพากรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น