

การประเมินการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออก กรณีศึกษา สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 27

ไมตรี เชาวนา¹
รุจิกาญจน์ สานนท์²

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อประเมินผลการดำเนินงานคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออก ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 27 และ 2) เพื่อนำผลที่ได้จากการประเมิน ไปปรับปรุงการดำเนินการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออก ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 27 ซึ่งในงานวิจัยครั้งนี้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยแบบผสมผสาน โดยทำการเก็บข้อมูลโดยการแจกแบบสอบถามให้กับเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออก จำนวน 50 คน และทำการสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้ส่งออก จำนวน 7 คน พื้นที่ในการศึกษา คือ ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 27 และทำการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณโดยใช้สถิติ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพด้วยการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา

ผลการวิจัย พบว่า การประเมินผลการดำเนินงานคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออกในแต่ละด้านตามความเห็นของเจ้าหน้าที่สรรพากรผู้ปฏิบัติงาน โดยรวมมีค่าเฉลี่ย 3.75 (S.D. = 0.490) อยู่ในระดับมาก โดยในการประเมินผลด้านบริบทเกี่ยวกับนโยบายการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออก และด้านกระบวนการ อยู่ในระดับมาก ส่วนด้านปัจจัยเบื้องต้นเกี่ยวกับจำนวนของบุคลากร อยู่ในระดับปานกลาง และความเห็นของผู้ส่งออกที่ขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม โดยรวมเห็นด้วยกับผลการประเมินของเจ้าหน้าที่สรรพากรผู้ปฏิบัติงาน ข้อเสนอแนะจากการวิจัย กรมสรรพากรควรรวบรวมปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานเพื่อหาข้อยุติให้สอดคล้องกับภาวะเศรษฐกิจและสภาพธุรกิจในปัจจุบัน ควรจัดสรรกำลังบุคลากรและอุปกรณ์ที่ใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพรวดเร็วได้ตามกำหนดเวลา และควรประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับขั้นตอนการขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่มเพื่อให้ผู้ส่งออกได้จัดเตรียมข้อมูล และเอกสารเพื่อนำส่งได้อย่างรวดเร็ว

คำสำคัญ: การประเมิน ภาษีมูลค่าเพิ่ม ผู้ส่งออก

¹ โครงการบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต จังหวัดสมุทรสาคร คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง 2086 ถนนรามคำแหง แขวงหัวหมาก เขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร 10240

² คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง มหาวิทยาลัยรามคำแหง 2086 ถนนรามคำแหง แขวงหัวหมาก เขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร 10240
อีเมล: rung_ja@hotmail.com

THE ADMINISTRATIVE EVALUATION OF VALUE ADDED TAX REFUND TO EXPORTERS: A CASE STUDY OF BANGKOK AREA REVENUE OFFICE 27

Maitree Chaowana¹

Rujikarn Sanont²

Abstract

The objectives of this research were: 1) to evaluate performance on Value Added Tax refund to exporters of Bangkok Regional Revenue Office 27; and 2) to apply the obtained results to improve Value Added Tax refund to exporters of Bangkok Regional Revenue Office 27. Mixed method was used in this research. Data were collected by questionnaire distributed to 50 revenue officers working related to Value Added Tax refund for exports and in-depth interview with 7 exporters. The study area was Bangkok Regional Revenue Office 27. Data were analyzed by using quantitative statistics including mean, and standard Deviation, and qualitative analysis including content analysis.

The results revealed that the revenue officers had opinions towards each dimension of performance on refunding Value Added Tax for exporters in high level ($\bar{x} = 3.75$, S.D. = 0.490). The policy and process on Value Added Tax refund to exporters were rated in high level. For basic factors related to the number of personnel, it was found being rated in moderate level. In addition, the exporters overall agreed with the result of evaluation on performance of revenue officers. For suggestion obtained from research, the Revenue Department should gather operational problems and obstacles in order to settle solution to meet the current economic and business condition, allocate sufficient number of personnel and devices in order to obtain higher productivity and performance upon the time requirement, and publicize information on the refunding procedures and documents of Value Added Tax in order that the exports can prepare related documents and information.

Keywords: Evaluation, Value Added Tax, Exporter

¹ Master of Business Administration, Samutsakorn, Faculty of Business Administration, Ramkhamhaeng University, 2086 Ramkhamhaeng Road, Hua Mak, Bang Kapi, Bangkok 10240

² Faculty of Business Administration, Ramkhamhaeng University, 2086 Ramkhamhaeng Road, Hua Mak, Bang Kapi, Bangkok 10240
E-mail: rung_ja@hotmail.com

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

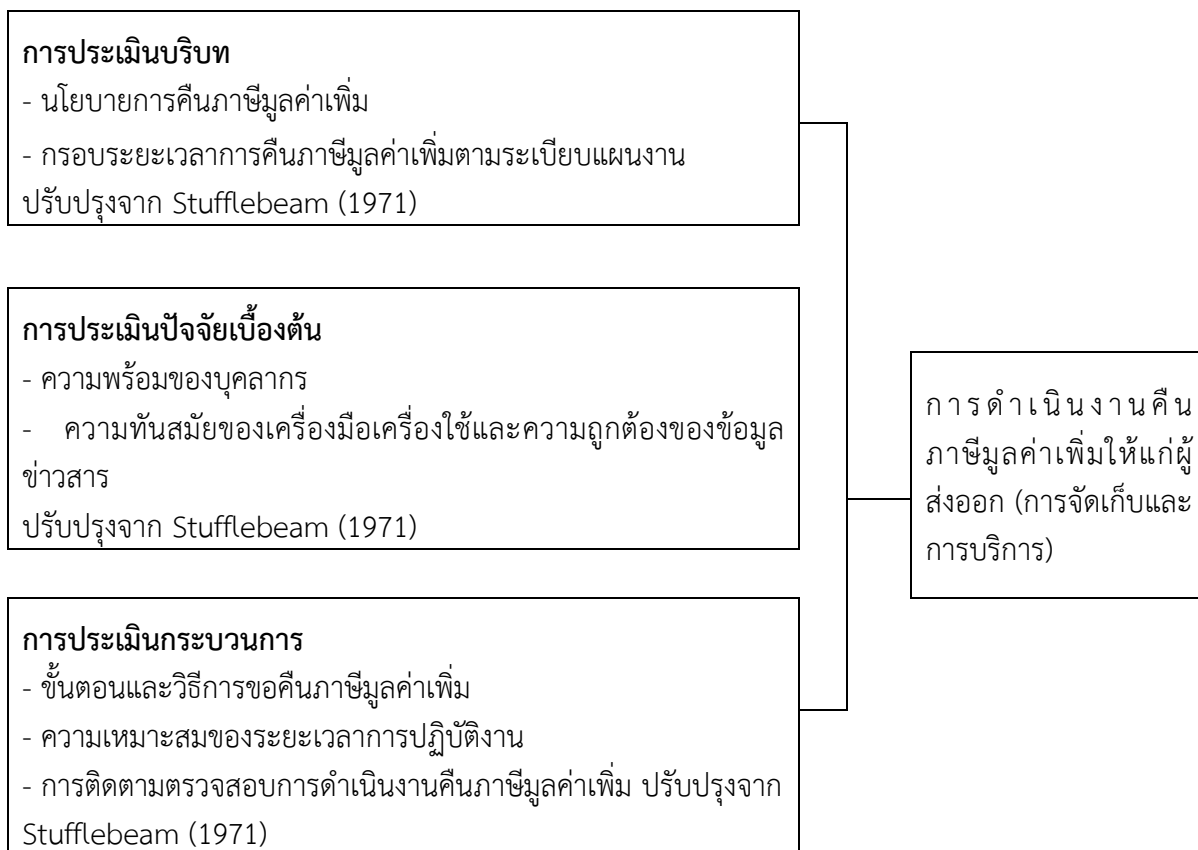
รัฐบาลจะต้องใช้งบประมาณจำนวนมหาศาลเพื่อนำมาใช้จ่ายในการพัฒนาประเทศ รัฐบาลจึงมีความจำเป็นต้องหารายได้ให้เพียงพอกับการใช้จ่ายในการพัฒนาประเทศ แหล่งรายได้ที่สำคัญของรัฐบาลมาจาก 3 กรมหลัก ประกอบด้วย กรมสรรพากร กรมสรรพสามิต และกรมศุลกากร (กระทรวงการคลัง, 2561) ซึ่งรายได้จากภาษีอากรจากกรมสรรพากร เป็นแหล่งรายได้หลักที่สำคัญที่สุดของรัฐบาล จากการศึกษาทางเศรษฐกิจการเงินการคลังของประเทศนั้นคงขึ้นมาก กระทรวงการคลังจึงได้เสนอพิจารณายกเลิกภาษีการค้า และนำภาษีมูลค่าเพิ่มมาใช้แทน ระบบภาษีมูลค่าเพิ่มเป็นระบบภาษีที่ผู้เสียภาษีเป็นผู้ประเมินตนเอง (Self-Assessment) กรมสรรพากรต้องดำเนินการบริหารจัดการเก็บและกำหนดมาตรการตรวจสอบด้านต่าง ๆ ให้มีประสิทธิภาพ ต้องกำหนดวิธีดำเนินการเพื่อสร้างความสมัครใจให้ผู้ประกอบการเข้าสู่ระบบภาษีมูลค่าเพิ่ม โดยกำหนดวิธีดำเนินการในส่วนของการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้รวดเร็ว เพื่อให้ผู้ประกอบการที่อยู่ในระบบไม่เสียเปรียบผู้ประกอบการที่อยู่นอกระบบ ในขณะเดียวกันก็ต้องพัฒนาระบบภาษีมูลค่าเพิ่มให้มีประสิทธิภาพสูงสุด และป้องกันมิให้มีการขอคืนเงินภาษีมูลค่าเพิ่มโดยไม่สุจริต เพื่อมิให้รัฐบาลต้องเสียประโยชน์ (อรรณพ หันมั้นเทพอมร, 2544) มาตรการภาษีอากรที่สำคัญอย่างหนึ่งที่รัฐบาลถือเป็นนโยบายในการกระตุ้นเศรษฐกิจ คือ การส่งเสริมการส่งออก โดยกรมสรรพากรได้เล็งเห็นว่าการดำเนินงานการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ ผู้ส่งออกเป็นงานสำคัญ ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อผู้ประกอบการส่งออกในการที่จะได้มีเงินทุนหมุนเวียนเพื่อนำมาลงทุนในด้านเครื่องจักรหรืออุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมการผลิต เป็นการสร้างขีดความสามารถในการแข่งขัน การตรวจก่อนคืนภาษีมูลค่าเพิ่มนั้น เป็นการตรวจเพื่อให้การคืนภาษีมูลค่าเพิ่มถูกต้อง มิใช่เป็นการตรวจเพื่อที่จะไม่คืนภาษีมูลค่าเพิ่ม เนื่องจากกรมสรรพากรได้ตรวจพบว่า ผู้ประกอบการมีการทุจริตในการขอคืนภาษีโดยการแจ้งแสดงรายการเท็จหลายกรณี (กรมสรรพากร, 2557) ทำให้กรมสรรพากรมีความจำเป็นต้องตรวจสอบเอกสารหลักฐานโดยละเอียดและต้องใช้เวลาพอสมควร จึงทำให้การดำเนินการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มมีความล่าช้า จากข้อมูลระบบปฏิบัติการงานคืนภาษีมูลค่าเพิ่มและภาษีธุรกิจเฉพาะ ของกรมสรรพากร ในปีภาษี 2561 สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 27 มีผู้ประกอบการยื่นแบบขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม จำนวน 1,963 แบบ ยุติเรื่องและตรวจเสร็จ จำนวน 1,578 แบบ เป็นงานค้างรอดำเนินการ จำนวน 385 แบบ ซึ่งงานค้างรอดำเนินการดังกล่าว เป็นงานค้างที่มีระยะเวลาดำเนินการตรวจปฏิบัติการ เกินกว่า 90 วัน ซึ่งเกินกำหนดระยะเวลาที่ต้องดำเนินการคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม จำนวน 244 แบบ คิดเป็นร้อยละ 63 ของงานค้างทั้งหมด (กรมสรรพากร, 2560)

ดังนั้นตามนโยบายการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มแก่ผู้ส่งออกให้มีประสิทธิภาพและรวดเร็วของกรมสรรพากร ผู้วิจัยจึงให้ความสนใจในการศึกษาการประเมินผลการดำเนินงานการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออกของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 27 ว่าสามารถดำเนินงานได้ตามแนวทางการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออกมากหรือน้อยเพียงใด รวมถึงปัญหาที่เกิดจากการดำเนินการคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม เพื่อเป็นประโยชน์ที่จะนำไปปรับปรุงแก้ไข เสนอแนะแนวทางปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากขึ้นในโอกาสต่อไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อประเมินผลการดำเนินงานคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออก ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 27
2. เพื่อนำผลที่ได้จากการประเมิน ไปปรับปรุงการดำเนินการคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม ให้แก่ผู้ส่งออก ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 27

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

แนวคิด/ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

Stufflebeam and Daniel (1971, pp. 128-138) ได้เสนอแบบจำลอง CIPP ซึ่งเป็นแบบจำลองที่ประกอบด้วย การประเมิน 4 ชนิด ได้แก่

1. การประเมินบริบทหรือสภาพแวดล้อม (Context evaluation: C) เป็นการประเมินความต้องการ ความจำเป็นเพื่อจัดลำดับความสำคัญและกำหนดจุดมุ่งหมายของโครงการ โดยการศึกษาอิทธิพลต่าง ๆ ของ สิ่งแวดล้อมภายนอกโครงการว่ามีต่อโครงการหรือไม่อย่างไร หรือเปรียบเทียบวัตถุประสงค์หรือจุดมุ่งหมาย ของโครงการว่าสอดคล้องกับความจำเป็นนโยบายหรือปรัชญาของสถาบันหรือไม่

2. การประเมินปัจจัยเบื้องต้นป้อนเข้า (Input evaluation: I) เป็นการประเมินว่าปัจจัยที่ต้องการมี อะไร พอเพียงหรือไม่ ภายใต้ทางเลือกที่ควรดำเนินการเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของโครงการ ว่าได้ดำเนินไป ตามแผนที่เหมาะสมหรือไม่

3. การประเมินกระบวนการ (Process evaluation: P) เป็นการประเมินการได้นำโครงการไปปฏิบัติ ตามแผนที่กำหนดได้ 2 ลักษณะ คือ มีการประเมินก่อนนำไปปฏิบัติจริงและประเมินกระบวนการขณะปฏิบัติ อยู่ โดยการสังเกตอย่างมีส่วนร่วมจะช่วยให้ได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ อันจะนำไปสู่การปรับปรุงกระบวนการ ดำเนินโครงการได้อย่างเหมาะสม

4. การประเมินผลผลิตที่เกิดขึ้น (Process evaluation: P) เป็นการประเมินผลลัพธ์ที่ได้ว่าเป็นไปตาม จุดมุ่งหมายของโครงการหรือไม่ ช่วยในการตัดสินใจเกี่ยวกับการรับรอง การล้มเลิกหรือการปรับขยายโครงการ ต่อไป

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดเก็บและคืนเงินภาษียอมขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการ เช่น ความชัดเจนของกฎหมาย ระเบียบ และแนวปฏิบัติ ความร่วมมือร่วมใจของประชาชนผู้เสียภาษี การปรับปรุงโครงสร้างภาษีโดยการแก้ไขกฎหมาย และประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในด้านภาษีเป็นสำคัญ สำหรับระเบียบกรมสรรพากรว่าด้วยการคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม พ.ศ. 2539 (กรมสรรพากร, 2539) นั้นผู้วิจัยได้นำแนวคิดดังกล่าวมาประยุกต์เพื่อศึกษาการประเมินผลการดำเนินงานการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มแก่ผู้ส่งออกของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 27 รวมถึงแนวทางแก้ไขปัญหาและข้อเสนอแนะในการดำเนินงานการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มแก่ผู้ส่งออกให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากขึ้น

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยจึงแบ่งออกได้เป็น 2 ประเภท คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) ตอบวัตถุประสงค์

1. แบบสอบถาม ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับเจ้าหน้าที่สรรพากรผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออก เป็นแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นมี 3 ตอน ประกอบด้วย

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะแบบสำรวจรายการ (Check List) จำนวน 5 ข้อ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับการประเมินการดำเนินงานคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออก ทั้ง 3 ด้าน ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวนทั้งสิ้น 23 ข้อ ซึ่งประกอบด้วย 1) ด้านบริบท (Context) จำนวน 8 ข้อ 2) ด้านปัจจัยเบื้องต้น (Input) จำนวน 8 ข้อ และ 3) ด้านกระบวนการ (Process) จำนวน 7 ข้อ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) สร้างตามแบบของลิเคิร์ท (Likert) แบ่งออกเป็น 5 ระดับ

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามปลายเปิด (Open Ended Question)

2. แบบสัมภาษณ์ ผู้วิจัยได้เลือกใช้เครื่องมือในการวิจัย เพื่อเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพกับผู้ส่งออก/ผู้เกี่ยวข้องที่ขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม เป็นแบบสัมภาษณ์แสดงความคิดเห็นมี 3 ตอน ประกอบด้วย ข้อมูลทั่วไป ความคิดเห็นเกี่ยวกับการประเมินการดำเนินงานคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม และข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอน ดังนี้

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) จำนวน 50 คน และแบบสัมภาษณ์ผู้ส่งออก หรือผู้ที่เกี่ยวข้องกับการขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม จำนวน 7 คน

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าและรวบรวมจากหนังสือ ตำราเอกสารทางวิชาการ บทความในวารสาร วิทยานิพนธ์ และงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง รวมถึงข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล โดยมีขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ ในการวิจัย ดังต่อไปนี้

1. การตรวจสอบข้อมูล: เมื่อได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาแล้ว ผู้วิจัยพิจารณาตรวจสอบแบบสอบถามทั้งหมด จัดระเบียบข้อมูล แล้วนำข้อมูลดังกล่าวไปคำนวณค่าทางสถิติ โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป และข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์นั้น ผู้วิจัยทำการตรวจสอบข้อมูลโดยส่งข้อความจากการสัมภาษณ์ให้กับผู้ส่งออกซึ่งเป็นคนให้การสัมภาษณ์ตรวจสอบข้อมูลที่ให้มาอีกครั้ง เมื่อถูกต้องแล้ว ผู้วิจัยจะนำผลที่ได้ไปทำการวิเคราะห์ต่อไป

2. สถิติที่ใช้ในการวิจัย: เพื่อให้การวิเคราะห์ข้อมูลตรงตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย และข้อคำถามในการวิจัย ผู้วิจัยได้ใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลและวิธีการนำเสนอ ดังนี้

1) วิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามใช้การแจกแจงความถี่และร้อยละ

2) วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับการดำเนินงานคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออก สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร ทั้ง 3 ด้าน คือด้านบริบท ด้านปัจจัยเบื้องต้น และด้านกระบวนการ

ตามความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สรรพากรผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออก ในภาพรวม และจำแนกตามเกณฑ์แต่ละประเด็น โดยใช้ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) นำเสนอในรูปแบบคำบรรยาย เทียบเกณฑ์ตามแนวคิดของเบสท์ (Best, 1981)

3) วิเคราะห์ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในส่วนที่เป็นแบบสอบถามปลายเปิดด้วยการพรรณนาวิเคราะห์ ด้วยการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา

ผลการวิจัย

จากการวิจัยเรื่องการประเมินการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออก กรณีศึกษา: สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 27 สามารถสรุปผลการวิจัยเป็นประเด็นสำคัญได้ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์จากการสัมภาษณ์

จากการวิจัยเชิงคุณภาพผ่านการสัมภาษณ์ พบว่า การประเมินการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออก ด้านบริษัท เกี่ยวกับนโยบายการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออก ส่วนใหญ่มีความเห็นว่า นโยบายการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออก มีความสอดคล้องกับนโยบายการกระตุ้นเศรษฐกิจ ที่สนับสนุนให้มีการส่งออกเพิ่มมากขึ้น รวมถึงการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มที่รวดเร็วช่วยให้ผู้ประกอบการส่งออกมีสภาพคล่อง มีเงินทุนหมุนเวียนในการทำธุรกิจ และการตรวจคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออกมีความโปร่งใสสามารถตรวจสอบได้ ด้านปัจจัยเบื้องต้น ส่วนใหญ่มีความเห็นว่า เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มมีความรู้ความสามารถในการตรวจคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม สำหรับกรณีที่ติดเกณฑ์ส่งตรวจก่อนคืนภาษีมูลค่าเพิ่มจะค่อนข้างล่าช้า และจำนวนเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มมีไม่เพียงพอ และการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในระบบงานบริหารการจัดเก็บภาษีมูลค่าเพิ่ม ทำให้การคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออกสามารถทำได้รวดเร็วขึ้น โดยเฉพาะข้อมูลจากกรมศุลกากร แต่ข้อมูลค่อนข้างล่าช้าไม่เป็นปัจจุบัน ด้านกระบวนการ ส่วนใหญ่มีความเห็นว่าขั้นตอนและวิธีการยื่นแบบ ภ.พ.30 ทางอินเทอร์เน็ตเพื่อขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่มทำได้ไม่ยุ่งยากและมีความสะดวกรวดเร็ว และหากไม่ติดหลักเกณฑ์การตรวจก่อนคืนภาษีผู้ส่งออกสามารถได้รับคืนเงินภาษีมูลค่าเพิ่มอย่างรวดเร็วตามเวลาที่กำหนดไว้ในแผนปฏิบัติงาน สำหรับการให้คำแนะนำขั้นตอนและวิธีการขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออกยังไม่ค่อยชัดเจนนัก ด้านความพึงพอใจของการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออก ต่อสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 27 โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านเอกสาร ด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านสถานที่ พบว่า ส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านที่มีระดับความพึงพอใจสูงที่สุดคือบุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออกมีความพร้อมและเต็มใจให้ความช่วยเหลือทันทีเมื่อผู้ส่งออกมีปัญหาในข้อกฎหมายเกี่ยวกับการขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม บุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออกมีอัธยาศัยไมตรี พุดจาไพเราะ ยิ้มแย้มแจ่มใสและสุภาพเรียบร้อย ให้บริการที่ดี ด้านเอกสาร แบบ ภ.พ.30 มีคำร้องขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่มรวมอยู่ในแบบแสดงรายการเป็นการเหมาะสมและสะดวก และเอกสารแบบฟอร์มมีคำแนะนำขั้นตอนการกรอกข้อมูลอย่างชัดเจน ด้านการประชาสัมพันธ์ การประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อป้ายโฆษณา สื่อสิ่งพิมพ์ และสื่อกิจกรรมต่าง ๆ ของกรมสรรพากรมีความเหมาะสมจัดทำขึ้นเผยแพร่ให้สาธารณะรู้ที่เพียงพอ และด้านสถานที่ สำนักงานทำการตั้งอยู่ในสถานที่ที่สามารถเดินทางไปมาได้สะดวกและเข้าถึงได้ง่าย แต่เครื่องหมายป้ายลูกศรแนะนำจุดบริการยังไม่เพียงพอ และห้องน้ำไม่เพียงพอต่อการให้บริการ

2. ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ที่ 1

การประเมินการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออก สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 27 โดยรวมทั้ง 3 ด้าน ตามความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สรรพากรผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออก โดยรวมมีค่าเฉลี่ย 3.75 ซึ่งจัดได้ว่าอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่าระดับการประเมินอยู่ในระดับมาก 2 ด้าน และอยู่ในระดับปานกลาง 1 ด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านบริบทเกี่ยวกับนโยบายการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออก รองลงมาได้แก่ ด้านกระบวนการ และด้านปัจจัยเบื้องต้นมีผลการประเมินอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีรายละเอียดดังนี้

2.1 การประเมินการดำเนินงานคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออก ด้านบริบท พบว่า เจ้าหน้าที่สรรพากรผู้ปฏิบัติงาน ประเมินด้านบริบทเกี่ยวกับนโยบายการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออกโดยรวมมีค่าเฉลี่ย 3.98 ซึ่งจัดได้ว่าอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ระดับการประเมินอยู่ในระดับมากที่สุด 8 ข้อ ข้อที่มีระดับการประเมินสูงเป็นอันดับ 1 คือ นโยบายการคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม ด้วยความรวดเร็ว ทำให้ผู้ส่งออกมีสภาพคล่อง รองลงมา คือ นโยบายการคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม มีความโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ และข้อที่มีระดับการประเมินอันดับท้ายสุด คือ บุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม มีความเข้าใจเกี่ยวกับนโยบายการคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม

2.2 การประเมินการดำเนินงานคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออก ด้านกระบวนการ พบว่า เจ้าหน้าที่สรรพากรผู้ปฏิบัติงาน ประเมินด้านกระบวนการโดยรวมมีค่าเฉลี่ย 3.80 ซึ่งจัดได้ว่ามีผลการประเมินอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผลการประเมินอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ ที่มีระดับการประเมินสูงเป็นอันดับ 1 คือ หากไม่ติดหลักเกณฑ์การตรวจก่อนคืนภาษีมูลค่าเพิ่มผู้ส่งออกสามารถได้รับคืนภาษีอย่างรวดเร็วดำเนินการตามเวลาที่กำหนดไว้ในแผนปฏิบัติงาน รองลงมา คือ ขั้นตอนและวิธีการยื่นแบบ ภ.พ.30 ผ่านทางอินเทอร์เน็ตเพื่อขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่มทำได้ไม่ยุ่งยากและมีความสะดวกรวดเร็ว และข้อที่มีระดับการประเมินอันดับท้ายสุด คือ ขั้นตอนการดำเนินการตรวจสอบเอกสารหลักฐานก่อนคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม มีความชัดเจนไม่ยุ่งยากซับซ้อน รองลงมา คือ มีการให้คำแนะนำขั้นตอนและวิธีการขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออกอย่างชัดเจน

2.3 การประเมินการดำเนินงานคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออก ด้านด้านปัจจัยเบื้องต้น พบว่า เจ้าหน้าที่สรรพากรผู้ปฏิบัติงาน ประเมินด้านปัจจัยเบื้องต้นโดยรวมมีค่าเฉลี่ย 3.48 ซึ่งจัดได้ว่าอยู่ในระดับปานกลาง พิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การประเมินด้านปัจจัยเบื้องต้นที่มีผลการประเมินอยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน 4 ข้อ และอยู่ในระดับปานกลาง 4 ข้อ ข้อที่มีระดับการประเมินสูงเป็นอันดับ 1 คือ ในการนำเทคโนโลยีโทรคมนาคมมาใช้ในระบบงานบริหารการจัดเก็บภาษีมูลค่าเพิ่มทำให้การคืนเงินภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออกสามารถทำได้รวดเร็วขึ้น รองลงมา คือ ข้อมูลสารสนเทศของกรมสรรพากรและข้อมูลสารสนเทศของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง เช่น กระทรวงพาณิชย์ กรมศุลกากร กรมการปกครอง มีความน่าเชื่อถือ และข้อที่มีระดับการประเมินน้อยที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน มีจำนวนเพียงพอต่อการดำเนินการคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม รองลงมา คือ เครื่องมือเครื่องใช้ในการปฏิบัติงานคืนภาษีมูลค่าเพิ่มมีความทันสมัย สะดวกต่อการใช้งาน

3. ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ที่ 2

เพื่อนำผลที่ได้จากการประเมิน ไปปรับปรุงการดำเนินการคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม ให้แก่ผู้ส่งออก ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 27 โดยผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง มีดังนี้

3.1 ด้านบริบท เกี่ยวกับนโยบายการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มควรมีความชัดเจน รวมถึงระเบียบและแนวปฏิบัติในการตรวจสอบเพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กรอบระยะเวลาควรมีการกำหนด

ตามมูลค่าการขอคืนและขนาดของธุรกิจ เพื่อให้เกิดความเหมาะสมในการตรวจสอบ หากกำหนดกรอบไม่เหมาะสมจะทำให้การคืนภาษีล่าช้ากว่ากำหนดทำให้มีงานค้างตรวจนานเกินไป

3.2 ด้านกระบวนการ ได้แก่ กระบวนการพิจารณาขอคืนภาษี ที่ยื่นแบบ ภ.พ.30 ทางกระดาษมีขั้นตอนยุ่งยาก ซับซ้อน ทำให้เกิดความล่าช้า ควรประชาสัมพันธ์และรณรงค์ให้ผู้ส่งออกยื่นแบบทางอินเทอร์เน็ต เพื่อลดขั้นตอนการบันทึกข้อมูลซึ่งจะทำให้การคืนภาษีเร็วขึ้นเพราะการประมวลผลของการยื่นแบบทางอินเทอร์เน็ตจะประมวลผลได้ทันทีไม่ต้องส่งแบบไปบันทึกที่งานกรรมวิธีที่สำนักงานสรรพากรภาคอีกขั้นตอนหนึ่ง

3.3 ด้านปัจจัยเบื้องต้น ได้แก่ ด้านอุปกรณ์ รวมถึงระบบการใช้งานที่จำเป็น ควรมีการจัดหาอุปกรณ์ที่ และเปิดให้ใช้งานระบบที่จำเป็นในการตรวจสอบ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่เจ้าหน้าที่ และเพื่อความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน ความพร้อมของบุคลากรด้านความรู้ความสามารถบางคนไม่สามารถชี้แจงข้อสงสัย ตอบคำถามหรืออธิบายไม่ชัดเจนเกี่ยวกับการตีความกฎหมายซึ่งไม่เป็นไปในแนวทางเดียวกัน ทำให้เกิดข้อสงสัยในการปฏิบัติตามเพื่อยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีให้ถูกต้อง ก่อให้เกิดข้อโต้แย้งภายหลัง ควรจัดอบรมสัมมนาให้ความรู้แก่บุคลากรที่ปฏิบัติงานอย่างทั่วถึง และจัดหาเจ้าหน้าที่ให้เหมาะสมกับปริมาณงาน

อภิปรายผล

จากผลการวิจัยการประเมินการดำเนินงานคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออก ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 27 โดยรวมและรายด้านสามารถนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

1. ด้านบริบท เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออกและผู้ส่งออก/ผู้เกี่ยวข้องที่ขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม ประเมินบริบทเกี่ยวกับนโยบายการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออก โดยรวมเห็นด้วยอยู่ในระดับมากทุกข้อ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะนโยบายการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออกนั้น โปร่งใสและเสมอภาค โดยเฉพาะในการยื่นแบบ ภ.พ.30 ทางอินเทอร์เน็ต จะทำให้ได้รับเงินภาษีคืนอย่างรวดเร็วส่งผลให้ผู้ส่งออกมีสภาพคล่องทางการเงิน และเป็นมาตรการหนึ่งที่ส่งเสริมธุรกิจการส่งออก ก่อให้เกิดผลดีต่อเศรษฐกิจของประเทศเกิดการขยายตัวเติบโตได้ สอดคล้องกับงานวิจัยของวรรณงาม แก้วคำ (2546) ซึ่งได้ทำการศึกษาเรื่องประสิทธิภาพการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออก ในเขตจังหวัดเชียงใหม่ ผลการวิจัยพบว่าผู้ประกอบการมีความคิดเห็นต่อการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มที่เกี่ยวกับการบริหารงานของกรมสรรพากรในการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออก ในประเด็นที่กรมสรรพากรได้นำมาตรการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออกมาใช้นั้น ก่อให้เกิดผลดีต่อเศรษฐกิจของประเทศ โดยผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดมีความเห็นด้วยในระดับมาก ทั้งนี้ผู้วิจัยมีความเห็นเพิ่มเติมว่าอาจเป็นเพราะการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออกเป็นไปตามกฎหมายกำหนดให้ผู้ประกอบการที่จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม สามารถขอคืนภาษีซื้อที่เกิดจากการลงทุนในสินค้าหรือทรัพย์สินเพื่อลดต้นทุนในการประกอบกิจการ ทำให้สามารถแข่งขันกับสินค้าของต่างประเทศในการส่งออก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ระดับการประเมินอยู่ในระดับมากทุกข้อ มีด้านบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มมีความเข้าใจเกี่ยวกับนโยบายการคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม ที่การประเมินอยู่ในระดับต่ำสุด ซึ่งอาจเป็นเพราะยังขาดการประสานงาน และการสื่อสารภายในหน่วยงาน และในปัจจุบันมักมีกลุ่มมิจฉาชีพอาศัยช่องโหว่ของกฎหมายและขั้นตอนการปฏิบัติงาน รวมถึงเทคโนโลยีของกรมสรรพากร ทำให้เกิดการทุจริตในการนำใบกำกับภาษีที่ออกโดยไม่ชอบด้วยกฎหมายมาใช้ในการเครดิตหักออกจากภาษีขาย ทำให้เกิดความเสียหายต่อระบบการจัดเก็บภาษีอากร และผู้ประกอบการบางรายที่มีใบกำกับภาษีซื้อที่นำมามาเครดิต เป็นรายที่ถูกขึ้นชื่อว่าเป็นผู้ออกใบกำกับภาษีโดยไม่ชอบด้วยกฎหมายกับกองตรวจสอบภาษีกลาง ต้องส่งสอบยันกับสำนักงานสรรพากรต่างพื้นที่ จึงทำให้การคืนภาษีมูลค่าเพิ่มบางครั้งล่าช้ากว่ากำหนดระยะเวลาของการ ด้วยพบความ

ผิดปกติของการขอคืนประกอบกับอัตราค่าจ้างของเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอ และมีการปฏิบัติงานในด้านอื่นร่วมด้วย จึงทำให้การพิจารณาคืนภาษีมูลค่าเพิ่มเป็นไปด้วยความล่าช้า

2. ด้านปัจจัยเบื้องต้น เจ้าหน้าที่สรรพากรผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออกและผู้ส่งออก/ผู้เกี่ยวข้องที่ขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม ประเมินปัจจัยเบื้องต้น พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยการประเมินที่ควรพิจารณาเนื่องได้มีผลการประเมินน้อยสุดคือบุคลากรที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานด้านการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออกมีจำนวนไม่เพียงพอต่อการดำเนินงาน เจ้าหน้าที่ที่ได้รับการอบรมสัมมนาในกฎหมายเกี่ยวกับภาษีมูลค่าเพิ่มอย่างสม่ำเสมอ และเครื่องมือเครื่องใช้ในการปฏิบัติงานคืนภาษีมูลค่าเพิ่มมีความทันสมัย สอดคล้องกับงานวิจัยของ อรพรรณ หันแน่นเพอมร (2544) ซึ่งได้ทำการศึกษาเรื่องการตรวจคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม ผลการวิจัยพบว่า ในการขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่มผู้ขอคืนไม่ต้องแนบเอกสารหลักฐานใด ๆ มาพร้อมกับการยื่นแบบ ภ.พ.30 ดังนั้นก่อนที่จะมีการคืนภาษีจึงต้องวางระเบียบการตรวจสอบให้รัดกุม ซึ่งในระยะแรกของการนำระบบภาษีมูลค่าเพิ่มมาใช้ การคืนภาษีเป็นไปตามเป้าประสงค์ที่วางไว้ แต่ในระยะต่อมาเมื่อได้ตรวจพบว่า มีการขอคืนโดยไม่สุจริตจากผู้ประกอบการที่ไม่มีการประกอบการจริง ทำให้ต้องเพิ่มมาตรการในการตรวจที่เข้มงวด ให้เจ้าหน้าที่ถือปฏิบัติเพื่อให้แน่ใจว่าผู้ขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่มสมควรได้รับเงินภาษีคืนไปจริง และเพิ่มมาตรการในการคัดเลือกรายเพื่อตรวจให้มากขึ้น แต่โดยที่ได้มีการขอคืนภาษีใหม่ที่เพิ่มเข้ามาทุกเดือนเป็นผลให้ปริมาณงานที่ต้องดำเนินการมีมากกว่าอัตราค่าจ้างเจ้าหน้าที่ที่จะดำเนินการได้ ทำให้การคืนภาษีเป็นไปด้วยความล่าช้า ประกอบกับการตรวจปฏิบัติการภาษีมูลค่าเพิ่มเป็นงานที่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานได้รับมอบหมายมีปริมาณมาก ทำให้ไม่มีโอกาสศึกษา ระเบียบ แนวปฏิบัติข้อกฎหมาย และมาตรฐานการบัญชี ซึ่งปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงไปมาก การปฏิบัติงานจึงเป็นไปตามแนวทางการตรวจของสำนวนที่ผ่านมา หรือตามคำแนะนำของหัวหน้างาน เจ้าหน้าที่จึงไม่ใส่ใจที่จะหาความรู้ที่เกิดขึ้นใหม่ ๆ ทำให้เกิดประเด็นข้อขัดแย้งการตรวจสอบระหว่างเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติและผู้ประกอบการส่งออก ทำให้มีผลในการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มล่าช้า และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ดวงทิพย์ จันทศักดิ์ (2543) ที่ศึกษาเรื่อง การบริหารงานคืนภาษีมูลค่าเพิ่มแก่ผู้ส่งออกให้มีประสิทธิภาพศึกษารณิ : สำนักงานสรรพากรพื้นที่ 8 ผลการวิจัยพบว่า เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในกระบวนการคืนภาษี มีเจ้าหน้าที่เกี่ยวข้องตั้งแต่กระบวนการรับแบบที่สำนักงานสรรพากรเขต การบันทึกแบบของฝ่ายกรรมวิธี ต้องทำโดยถูกต้อง รวดเร็วตามกำหนดเวลา เจ้าหน้าที่งานคืนภาษีมีจำนวนน้อยเมื่อเทียบกับปริมาณผู้ขอคืนทั้งหมด

3. ด้านกระบวนการ เจ้าหน้าที่สรรพากรผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออกและผู้ส่งออก/ผู้เกี่ยวข้องที่ขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม ประเมินกระบวนการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะกระบวนการในการดำเนินงานทุกขั้นตอนได้นำเทคโนโลยีและข้อมูลสารสนเทศเข้ามาช่วยในการบริหารจัดการ ส่งผลให้ผู้ส่งออกที่ขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่มได้รับเงินภาษีคืนได้รวดเร็วขึ้น โดยเฉพาะหากไม่ติดหลักเกณฑ์การตรวจก่อนคืนภาษี ผู้ส่งออกสามารถได้รับคืนเงินภาษีมูลค่าเพิ่มอย่างรวดเร็วตามเวลาที่กำหนดไว้ในแผนปฏิบัติ ซึ่งขั้นตอนและวิธีการยื่นแบบ ภ.พ.30 ทางอินเทอร์เน็ตเพื่อขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่มทำได้ไม่ยุ่งยาก และมีความสะดวกรวดเร็ว มีการนำข้อมูลสารสนเทศจากอินเทอร์เน็ตและจากการเชื่อมโยงข้อมูลสารสนเทศของหน่วยงานภายนอก เช่น กรมศุลกากร กรมพัฒนาธุรกิจการค้า มาใช้เป็นข้อมูลประกอบการปฏิบัติงาน ทำให้การคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออกได้ตามกำหนดเวลาในแผนปฏิบัติงานสอดคล้องกับงานวิจัยของ วรณงาม แก้วคำ (2546) ซึ่งได้ทำการศึกษาเรื่องประสิทธิภาพการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออกในเขตจังหวัดเชียงใหม่ ผลการวิจัยพบว่าในภาพรวมการคืนเงินภาษีมูลค่าเพิ่มแก่ผู้ส่งออก เขตจังหวัดเชียงใหม่ถือว่ามีประสิทธิภาพสูงซึ่งผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่า ปัจจุบันภาคเอกชนมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ปรับเปลี่ยนกระบวนการธุรกิจและเกิดธุรกรรมใหม่ ๆ เช่น พาณิชนียอิเล็กทรอนิกส์ (e-commerce) เป็นต้น

ฉะนั้น กรมสรรพากรจึงต้องมีการติดตามและปรับกระบวนการทำงานให้ทันกับความก้าวหน้าของภาคเอกชน จึงได้นำเทคโนโลยีสารสนเทศมาพัฒนา เพื่อช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยการนำระบบคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ที่ทันสมัยมาช่วยให้การปฏิบัติงานสะดวก รวดเร็วและทันต่อเหตุการณ์ รวมทั้งมุ่งพัฒนากรมสรรพากรให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ทั้งด้านข้อมูลและข่าวสาร เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการจัดเก็บรายได้และความสามารถในการแข่งขันกับต่างประเทศได้โดยให้ความสำคัญกับระบบสารสนเทศ เพราะการบริหารงานการจัดเก็บภาษีสมัยใหม่ต้องอยู่บนพื้นฐานของข้อมูล และจะมีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น เมื่อใช้เทคโนโลยีเพื่อการจัดการกับข้อมูลสารสนเทศที่ได้จัดเตรียมไว้อย่างจริงจัง กระบวนการเหล่านี้เป็นแรงผลักดันอันสำคัญที่จะนำไปสู่การจัดเก็บภาษีอย่างเป็นธรรม เป็นปัจจุบันและเกิดความยั่งยืนในระยะยาว

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

จากการประเมินการดำเนินงานคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออกของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 27 โดยรวมจะมีการประเมินผลการดำเนินงานคืนภาษีมูลค่าเพิ่มในระดับมาก แต่ก็ยังมีระดับปานกลาง ถึงระดับมากช่วงต้นๆ ดังนั้น สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 27 จะต้องพัฒนาและเพิ่มขีดความสามารถทุก ๆ ด้าน โดยผู้วิจัยขอเสนอข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อการประเมินผลการดำเนินงานคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออก ดังนี้

1. ด้านบริบท จากผลการวิจัย ในการประเมินด้านบริบทเกี่ยวกับบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม มีความเข้าใจเกี่ยวกับนโยบายการคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม มีค่าเฉลี่ยอันดับสุดท้าย แสดงว่าการหน่วยงานยังขาดการสื่อสารเกี่ยวกับด้านนโยบายการตรวจคืนภาษีกับเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้อง ซึ่งเมื่อไม่เข้าใจในนโยบายการคืนภาษีทำให้ผู้ประกอบการส่งออกได้รับคืนเงินภาษีไม่เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ ประกอบกับผู้ส่งออกบางราย ติดหลักเกณฑ์การตรวจก่อนคืน อีกทั้งมีมูลค่าการขอคืนค่อนข้างสูง เอกสารที่ต้องตรวจสอบเยอะ และผู้ส่งออกมีการย้ายสถานประกอบการทำให้ต้องชะลอการคืนภาษี ทั้งนี้การตรวจก็เพื่อตรวจสอบว่ามีสถานประกอบการ มีการดำเนินงานจริงและไม่มีการขอคืนเป็นเท็จ จึงทำให้การคืนภาษีไม่ได้เป็นไปตามนโยบายการคืนภาษีที่รวดเร็วตามระเบียบที่กำหนดไว้ ประกอบกับระเบียบปฏิบัติบางจุดยังขาดความชัดเจนยากต่อการทำความเข้าใจของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานและระเบียบปฏิบัติในส่วนที่เกี่ยวกับการตรวจคืนเงินภาษีมูลค่าเพิ่ม ได้วางแนวทางให้หน่วยปฏิบัติมีการดำเนินการที่หลากหลายต่างกันเนื่องจากการใช้ดุลยพินิจของหน่วยปฏิบัติที่มีความเห็นในการตีความที่แตกต่างกัน ดังนั้นเห็นกรมสรรพากรควรรวบรวมปัญหาอุปสรรค ข้อขัดแย้งต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงานจริงเพื่อหาข้อยุติร่วมกันในการปรับปรุงแก้ไขแนวทางปฏิบัติใหม่ ภายใต้ปัญหาที่รวบรวมได้ทั้งภายในและภายนอกให้สอดคล้องกับสถานะเศรษฐกิจและสภาพธุรกิจในปัจจุบัน

2. ด้านปัจจัยเบื้องต้น จากผลการวิจัย ข้อที่มีระดับการประเมินค่าเฉลี่ยต่ำเป็นอันดับท้ายสุดคือเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน มีจำนวนเพียงพอต่อการดำเนินงานการคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม รองลงมาคือ เครื่องมือเครื่องใช้ในการปฏิบัติงานคืนภาษีมูลค่าเพิ่มมีความทันสมัย สะดวกต่อการใช้งาน ดังนั้นผู้บริหารสำนักงานสรรพากรพื้นที่ ควรกำหนดเจ้าหน้าที่บางตำแหน่งที่มีความรู้ ความสามารถมาแบ่งเบาภาระการดำเนินงานคืนภาษีในช่วงที่ปริมาณงานคืนภาษีมีจำนวนมากหรือจัดให้มีการทำงานล่วงเวลาในช่วงดังกล่าว หรือมีการสลับสับเปลี่ยนเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานให้สามารถปฏิบัติงานในหลาย ๆ ด้าน ไม่ใช่ปฏิบัติงานเพียงด้านเดียว ซึ่งจะทำให้บุคลากรมีความกระตือรือร้นไม่ปฏิบัติงานที่จำเจ นอกจากนี้อุปกรณ์ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน เช่น คอมพิวเตอร์ เครื่องปริ้นเตอร์ และเครื่องคิดเลข ควรมีสภาพที่พร้อมใช้งานและทันสมัย รวมถึงข้อมูลสารสนเทศของ

หน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง ควรมีการอัปเดตข้อมูลให้เป็นปัจจุบันส่วนหนึ่งเป็นเจ้าหน้าที่ที่บรรจุใหม่ บางส่วนขาดประสิทธิภาพ ควรให้เน้นการฝึกอบรมในขณะทำงาน โดยจัดอบรมในเรื่องข้อกฎหมาย ระเบียบและแนวปฏิบัติ ให้กับเจ้าหน้าที่ทุกส่วนที่เกี่ยวข้องกับการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออก เพื่อเป็นการช่วยตรวจสอบวิเคราะห์ได้ระดับหนึ่ง การส่งตรวจก่อนคืนภาษีควรเป็นรายที่มีปัญหาและมีพฤติกรรมต้องสงสัยเท่านั้น

3. ด้านกระบวนการ จากผลการวิจัย ขั้นตอนการดำเนินการตรวจสอบเอกสารหลักฐานก่อนคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม มีความชัดเจนไม่ยุ่งยากซับซ้อน ผลการประเมินอยู่ในอันดับสุดท้าย รองลงมาคือมีการให้คำแนะนำขั้นตอนและวิธีการขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออกอย่างชัดเจนดังนั้นกรมสรรพากรควรปรับปรุงแก้ไข โดยมีระเบียบเกี่ยวกับการตรวจสอบโดยมีระเบียบการตรวจสอบที่ชัดเจนเกี่ยวกับขั้นตอน และรายการเอกสารที่ต้องใช้ประกอบการตรวจสอบก่อนคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม และประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับขั้นตอนการขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม เพื่อให้ผู้ส่งออกได้จัดเตรียมข้อมูล และเอกสารเพื่อนำส่งได้อย่างรวดเร็ว รวมถึงการประชาสัมพันธ์ให้เห็นถึงประโยชน์ของการยื่นแบบ ภ.พ.30 ทางอินเทอร์เน็ต เนื่องจากข้อมูลที่บันทึกจะเข้าไปประมวลผลในระบบคอมพิวเตอร์ทันทีไม่เกิดข้อผิดพลาดสามารถจัดพิมพ์หนังสือแจ้งคืน ภ.พ.72 ได้เลยกรณีไม่ติดหลักเกณฑ์การตรวจก่อนคืนภาษี ซึ่งเป็นการลดขั้นตอนการปฏิบัติงานลงทำให้การคืนภาษีเป็นไปอย่างรวดเร็วขึ้น หรือควรมีกฎกระทรวงโดยเฉพาะเพื่อตรวจคืนภาษีมูลค่าเพิ่มแยกต่างหาก เพื่อให้ขั้นตอนเวลาในการทำงานรวดเร็วขึ้น ระเบียบปฏิบัติบางจุดยังขาดความชัดเจนยากต่อการทำความเข้าใจของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานของกรมสรรพากรและผู้ส่งออกที่มีการปฏิบัติตนถูกต้องตามกฎหมาย และควรมีการปรับปรุงระเบียบปฏิบัติให้ง่ายเอื้ออำนวยต่อการใช้งานทั้งด้านผู้ส่งออกและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติ นอกจากนี้ในกระบวนการคืนทุกขั้นตอนผู้บริหารสำนักงานสรรพากรพื้นที่ควรยึดเป้าหมายของงานมากกว่ากฎระเบียบ เพื่อให้งานลุล่วงไปด้วยดีมีประสิทธิภาพ

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. เนื่องจากการวิจัยครั้งนี้ศึกษาเฉพาะสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 27 ในการศึกษาครั้งต่อไปควรมีการศึกษาเปรียบเทียบผลการประเมินการดำเนินงานคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออกในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่อื่น ๆ
2. เนื่องจากการวิจัยครั้งนี้ศึกษาเกี่ยวกับการประเมินการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มสำหรับผู้ส่งออก ในการศึกษาครั้งต่อไปควรมีการศึกษาเกี่ยวกับการประเมินการขอคืนภาษีประเภทอื่น ๆ ด้วย เช่น ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา เป็นต้น

เอกสารอ้างอิง

- กรมสรรพากร. (2539). ระเบียบกรมสรรพากรว่าด้วยการคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม พ.ศ. 2539. สืบค้นจาก <http://www.rd.go.th/publish>
- กรมสรรพากร. (2557). ตรวจค้นกลุ่มผู้ประกอบการส่งออกคอมพิวเตอร์ที่ต้องสงสัยว่าทุจริตการส่งออก เพื่อขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม. เลขที่ข่าว ปชส. 42/2557.
- กรมสรรพากร. (2560). เกี่ยวกับกรมสรรพากร. สืบค้นจาก <http://www.rd.go.th/publish>
- กระทรวงการคลัง. (2561). ผลการจัดเก็บรายได้ของรัฐบาล. สืบค้นจาก <http://dwfoc.mof.go.th/Dataservices/GovernmentRevenue>
- ดวงทิพย์ จันทศักดิ์. (2543). การบริหารงานคืนภาษีมูลค่าเพิ่มแก่ผู้ส่งออกให้มีประสิทธิภาพศึกษากรณี : สำนักงานภาษีสรรพากรพื้นที่ 8. (ภาคนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์).

- ประชุม รอดประเสริฐ. (2535). **การบริหารโครงการ**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์เนติกุลการพิมพ์.
- เยาวดี ราชชัยกุล วิบูลย์ศรี. (2544). **การประเมินโครงการ แนวคิดและแนวปฏิบัติ**. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วรรณงาม แก้วคำ. (2546). **ประสิทธิภาพการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออก ในเขตจังหวัดเชียงใหม่**. (การค้นคว้าแบบอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่).
- อรรธรณ หันแน่นเทพอมร. (2544). **การตรวจคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม**. (ภาคนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์).
- Best, J. W. (1981). **Research in education** (4th ed.). New Jersey: Prentice Hall.
- Stufflebeam, D. L. (1971). **The relevance of the CIPP evaluation model for educational accountability**. Retrieved from <https://files.eric.ed.gov/fulltext/ED062385.pdf>
- Yamane, T. (1967). **Statistics, An Introductory Analysis**. 2nd Ed., New York: Harper and Row.