

บทคัดย่อปัญหาพิเศษ เสนอต่อโครงการบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยแม่โจ้ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของ
ความสมบูรณ์แห่งปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารการพัฒนา

ประสิทธิภาพการตรวจคืนภาษีมูลค่าเพิ่มแก่ผู้ประกอบการ
ของเจ้าหน้าที่ห้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 8

โดย

นางสาวศิริพร ศรียวรายาตร

ธันวาคม 2545

ประธานกรรมการที่ปรึกษา: รองศาสตราจารย์ ดร.เฉลิมชัย ปัญญาดี

ภาควิชา/คณะ: ภาควิชาส่งเสริมการเกษตร คณะธุรกิจการเกษตร

การวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพการตรวจคืนภาษีมูลค่าเพิ่มแก่ผู้ประกอบการของเจ้าหน้าที่
ห้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 8 มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาลักษณะส่วนบุคคล สังคม เศรษฐกิจ
ของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการตรวจคืนภาษีมูลค่าเพิ่มของเจ้าหน้าที่ห้องที่สำนักงานสรรพากร
ภาค 8 2) เพื่อทราบประสิทธิภาพในการตรวจคืนภาษีมูลค่าเพิ่มของเจ้าหน้าที่ห้องที่สำนักงาน
สรรพากรภาค 8 3) เพื่อทราบปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการตรวจคืนภาษี
มูลค่าเพิ่มของเจ้าหน้าที่ห้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 8 4) เพื่อระบุปัญหาและแนวทางแก้ไข
ปัญหาการค้างคืนภาษีมูลค่าเพิ่มของเจ้าหน้าที่ห้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 8 กลุ่มประชากรที่
ศึกษาเป็นเจ้าหน้าที่ตรวจสอบภาษีฝ่ายตรวจปฏิบัติการ ซึ่งปฏิบัติงานอยู่ในสำนักงานสรรพากร
จังหวัดเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ (สาขา) จังหวัดเชียงราย จังหวัดลำปาง จังหวัดลำพูน จังหวัด
แพร่ จังหวัดพะเยา จังหวัดน่าน และจังหวัดแม่ฮ่องสอน โดยมีจำนวนรวมทั้งสิ้น 76 คน เครื่องมือ
ที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลตั้งแต่เดือนกุมภาพันธ์ ถึงเดือนมีนาคม
2545 และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (SPSS for
Windows) ผลการศึกษาพบว่า

1. เจ้าหน้าที่ตรวจสอบภาษีฝ่ายตรวจปฏิบัติการ ส่วนใหญ่ ร้อยละ 90.8 เป็น
เพศหญิง มีอายุโดยเฉลี่ย 34.41 ปี เป็นข้าราชการระดับ 6 และมีสถานภาพสมรส เป็นโสดเกือบ
ทั้งหมด (ร้อยละ 77.6) จบการศึกษาระดับปริญญาตรีในสาขาบัญชี โดยมีรายได้ต่อเดือนโดย

เฉลี่ย 10,584.54 บาท ในด้านความรู้เกี่ยวกับการตรวจคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม พบว่า เจ้าหน้าที่ร้อยละ 56.6 มีความรู้ในการตรวจคืนภาษีมูลค่าเพิ่มสูง ส่วนใหญ่ดำรงตำแหน่งเจ้าหน้าที่ตรวจสอบภาษีฝ่ายตรวจปฏิบัติการโดยเฉลี่ย 6.38 ปี และในระยะ 1 ปีที่ผ่านมาไม่มีประสบการณ์การฝึกอบรมในส่วนของปริมาณคำขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่มที่เจ้าหน้าที่แต่ละคนรับผิดชอบในปีงบประมาณ 2544 พบว่าเจ้าหน้าที่ แต่ละคนรับผิดชอบคำขอคืนภาษี โดยเฉลี่ย 15.17 แบบ นอกจากนั้นยังมีส่วนตรวจสอบอื่นนอกเหนือจากงานตรวจคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม โดยส่วนใหญ่เป็นงานตรวจสอบประเภทขยายฐานภาษี จำนวน 1-20 ราย งานตรวจสอบประเภทตรวจปฏิบัติการทั่วไป จำนวน 1-5 ราย และประเภทตรวจสอบเฉพาะประเด็น ด้านรายได้ หรือด้านรายจ่าย จำนวน 1-5 ราย และประเภทตรวจสอบย้อนใบกำกับภาษี จำนวน 1-5 ราย

2. ประสิทธิภาพในการตรวจคืนภาษีมูลค่าเพิ่มของเจ้าหน้าที่ตรวจสอบภาษีฝ่ายตรวจปฏิบัติการ พบว่า เจ้าหน้าที่ใช้ระยะเวลาในการตรวจคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม โดยเฉลี่ยประมาณ 45 วัน ($\mu = 45.41$, $\sigma = 24.01$) ทั้งนี้เจ้าหน้าที่ใช้ระยะเวลาในการตรวจคืนภาษีมูลค่าเพิ่มเร็วที่สุด 2 วัน และอย่างช้าที่สุด 150 วัน เมื่อได้ทำการวิเคราะห์ในมิติของประสิทธิภาพการตรวจคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม พ.ศ. 2541 ของกรมสรรพากรพบว่า เจ้าหน้าที่ตรวจสอบภาษีฝ่ายตรวจปฏิบัติการส่วนใหญ่ร้อยละ 92.1 ใช้ระยะเวลาตรวจคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม 2-75 วัน ซึ่งตามเกณฑ์ถือว่ามีประสิทธิภาพ ในขณะที่มีเจ้าหน้าที่ตรวจสอบภาษีฝ่ายตรวจปฏิบัติการเพียงร้อยละ 7.9 เท่านั้นที่ใช้เวลาในการตรวจคืนภาษีมูลค่าเพิ่มเกินกว่าระยะเวลาที่ระเบียบกรมให้ขยายเวลาในการตรวจคืนภาษีคือ 75 วันขึ้นไปซึ่งถือว่าไม่มีประสิทธิภาพในการตรวจคืนภาษีมูลค่าเพิ่มแก่ผู้ประกอบการ

3. ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการตรวจคืนภาษีมูลค่าเพิ่มของเจ้าหน้าที่ตรวจคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม โดยภาพรวมพบว่าปัจจัยด้านอายุราชการที่ดำรงตำแหน่งเจ้าหน้าที่ตรวจสอบภาษีฝ่ายตรวจปฏิบัติการและปริมาณคำขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่มมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการตรวจคืนภาษีมูลค่าเพิ่มในระดับปานกลาง คือมีค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์ (ρ) เท่ากับ -0.461 และ 0.436 ตามลำดับ ในขณะที่ปัจจัยด้านความรู้เกี่ยวกับระเบียบกรมสรรพากรว่าด้วยการตรวจคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม ระดับการศึกษา ประสบการณ์การฝึกอบรมและปริมาณการตรวจสอบด้านอื่น มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการตรวจคืนภาษีมูลค่าเพิ่มในระดับต่ำมาก คือมีค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์อยู่ระหว่าง -0.09 ถึง 0.20

4. ปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหาการค้างคืนภาษีมูลค่าเพิ่มแก่ผู้ประกอบการ ในทัศนะเจ้าหน้าที่ พบว่า ปัญหาที่พบคือการที่ผู้ประกอบการไม่ให้ความร่วมมือในการมาพบเจ้าหน้าที่ เพื่อได้ส่วนข้อเท็จจริง หรือการมอบอำนาจให้สำนักงานบัญชีมาดำเนินการแทน และส่งเอกสารรายงานไม่ยอมมอบรายงานเอกสารและการนำเอกสารที่ไม่ถูกต้องมาขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม

ในด้านงบประมาณ ครุภัณฑ์ และวัสดุอุปกรณ์ พบว่า ยังมีปัญหาเกี่ยวกับค่าตอบแทนในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ การขาดแคลนครุภัณฑ์ วัสดุ อุปกรณ์สำนักงาน เช่น คอมพิวเตอร์ โทรศัพท์ ตู้เก็บเอกสาร รวมทั้งยานพาหนะที่ใช้ในการออกปฏิบัติงาน แนวทางแก้ไขปัญหาลำคัญ คือ ให้ความรู้ความเข้าใจ และชี้แจงถึงความสำคัญของการตรวจคืนภาษีมูลค่าเพิ่มแก่ผู้ประกอบการ เพื่อการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มที่ถูกต้องและรวดเร็ว สำหรับแนวทางแก้ปัญหาเกี่ยวกับด้านงบประมาณ ครุภัณฑ์ และวัสดุอุปกรณ์นั้นควรเพิ่มค่าตอบแทนให้กับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานและสนับสนุนครุภัณฑ์ ตลอดจนวัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ และยานพาหนะที่ใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

Abstract of special problem submitted to the Graduate School Project of Maejo University in partial fulfillment of the requirements for the degree of Master of Arts in Development Administration

VAT REFUND AUDIT EFFICIENCY OF THE OFFICERS
AT THE REGIONAL REVENUE BUREAU 8

By

SIRIPORN SRIYAVORAJATS

DECEMBER 2002

Chairman: Associate Professor Dr.Chalermchai Panyadee

Department/Faculty: Department of Agricultural extension, Faculty of Agricultural Business

The objectives of research of Vat Refund Audit Efficiency of the Officers at the Regional Revenue Bureau 8 were: 1) to study the characteristic, society and economy of officers concerned with vat refund audit of the officers in the Regional Revenue Bureau 8; 2) to know the efficiency of vat refund audit of the officers at the Regional Revenue Bureau 8; 3) to know factors related to vat refund audit efficiency of the officers at the Regional Revenue Bureau 8; and 4) to specify problems and solving methods in unfinished vat refund of the officers at the Regional Revenue Bureau 8. The population were 76 operational audit section officers working at Chiangmai Province Revenue Office, Chiangmai Province (branch), Chiangrai Province, Lampang Province, Lamphun Province, Phrae Province, Payao Province, Nan Province and Maehongson Province. The instrument used in the research was the questionnaires. The data was collected from February to March 2002 and analyzed by Statistical Package for the Social Sciences: SPSS for Windows. The results of the study were:

1. The operational tax auditors were mostly (90.8%) female and (77.6%) single. They had the average age of 34.41 years old, and were junior government official (P.C. 6) They finished bachelor's degree in accountancy. The average income was 10,584.54 baht per month. The knowledge and understanding of vat refund of the officers were 56.6% and they understood the vat refund audit very well. Most of them were the operational tax auditors who had worked for 6.38 years in average and had no training experience in the past year. In 2001 budget year, the responsibility in vat refund applications of each officer was 15.17 years in average. Besides the vat refund audit, there were other audits, mostly tax base expanding with 1-20 applications, 1-5 general operation audits, 1-5 special issue audits (income or expense) and 1-5 tax invoice insistence audits.
2. The efficiency of the operational tax auditors in vat refund audits took approximately 45 days in average ($\mu = 45.41$, $\sigma = 24.01$). The officers took the quickest in 2 days and the longest in 150 days for vat refund audit. The analysis of the efficiency of the vat refund audit in 1998 found that most of the operation tax auditors (92.1%) took 2-75 days which were accepted in efficiency. Only 7.9% of them took more than 75 days which were unaccepted.
3. The factors related to the efficiency of the officers found that the officers's duration in auditor and the amount of the vat refund applications related to the efficiency of the vat refund audit in the middle level with correlation coefficient (ρ) were -0.461 and 0.436 . The factors of the knowledge about vat refund audit, the educational level, the training experience and the amount of other audit related to the efficiency of vat refund audit were low level. The coefficient of the relation was between -0.09 and 0.20
4. The officers opinions about the problems and solution of vat refund was their cooperation. They did not approach the officers for truth inquiry or commit the accountancy office to operate and submit the report. They handed in the incorrect report for tax refund application. The problems of the officers' operation allowance, lack of durable articles and instruments such as computers, telephone, the document shelves as well as vehicles were found. The solutions were to provide the knowledge and understanding and explain the significant of vat refund to the entrepreneurs in the right way. Moreover, the operational officers should be provided more allowance and supported durable articles, instruments and vehicles for the rapid and efficient operation.