



จากการศึกษาพบว่า

1. การบริหารการจัดเก็บภาษีมูลค่าเพิ่มของสำนักงานสรรพากรจังหวัด เชียงใหม่ เป็นการบริหารในระดับการปฏิบัติการ เนื่องจากต้องปฏิบัติตาม นโยบาย แผนงานและ ประมาณการที่ได้รับมอบหมายจากกรมสรรพากร มีกระบวนการขั้นตอนที่สำคัญ คือ

**การกรรมวิธีแบบแสดงรายการ** เป็นการบริหารเกี่ยวกับแบบแสดงรายการ และข้อมูลต่างๆ ตั้งแต่การจดทะเบียน การยื่นรายการ การขอคืนภาษี และการรวบรวมข้อมูล ต่างๆเพื่อใช้ประโยชน์ในการบริหาร

**การควบคุมและการตรวจสอบ** เป็นการควบคุมและติดตามการเสีย ภาษีของผู้ประกอบการให้ถูกต้อง ประกอบด้วยการวิเคราะห์แบบแสดงรายการ การแนะนำ การ สำรวจ การตรวจปฏิบัติการและการตรวจสอบทั่วไป ซึ่งอาจมีการประเมินภาษีเพิ่มเติม และมีเบี้ย ปรับ เงินเพิ่มและการลงโทษทางอาญาด้วย

**การเร่งรัดภาษีอากรค้าง** เป็นการติดตามเรียกเก็บภาษีที่ค้างชำระจาก ลูกหนี้ภาษีอากร

เพื่อที่จะยกระดับความสมัครใจในการเสียภาษี มาตรการอำนวยความสะดวก แก่ผู้เสียภาษีได้นำมาใช้ในการบริหารในทุกกระบวนการควบคู่กันไปด้วย

2. ผลงานการบริหารจัดเก็บมีดังนี้

- จำนวนเงินภาษีที่จัดเก็บได้จริงในปี 2535 - 2536 สูงกว่าจำนวน ตามประมาณการที่ได้รับมอบหมาย แต่ปี 2537 จัดเก็บได้จริงต่ำกว่าประมาณการ เมื่อนำผล การสังคินภาษีมูลค่าเพิ่มที่เป็นเงินสดมาหักจากผลการจัดเก็บจริง ปี 2535 - 2536 จะมีผลการ จัดเก็บสุทธิเหลืออยู่เพียงไม่เกินร้อยละ 50 ของภาษีที่จัดเก็บได้ ปี 2537 มีอัตราผลการจัดเก็บ สุทธิคงเหลือร้อยละ 82.23 ของภาษีที่จัดเก็บได้ จำนวนภาษีมูลค่าเพิ่มที่สังคินเป็นเครดิตสูงกว่า จำนวนภาษีที่จัดเก็บได้จริงทุกปี และสูงกว่าประมาณการจัดเก็บของปี 2535 และ 2536 ส่วนปี 2537 จำนวนภาษีมูลค่าเพิ่มที่สังคินเป็นเครดิตต่ำกว่าประมาณการจัดเก็บ สัดส่วนการขอคืน ภาษีมูลค่าเพิ่มเป็นเงินสดมีแนวโน้มลดลง ส่วนการขอคืนเป็นเครดิตมีแนวโน้มเพิ่มขึ้น ในด้าน จำนวนรายผู้ประกอบการจดทะเบียนทั้งสิ้นมีแนวโน้มสูงขึ้น จำนวนรายผู้ประกอบการจด

ทะเบียนที่เป็นบุคคลธรรมดา มีอัตราร้อยละ 15.60 - 16.73 ของจำนวนรายผู้ยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาทั้งสิ้น ในขณะที่จำนวนรายผู้ประกอบการจดทะเบียนที่เป็นนิติบุคคลมีอัตราร้อยละ 75.61 - 96.34 ของจำนวนรายผู้ยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีเงินได้นิติบุคคล และจำนวนรายผู้ประกอบการจดทะเบียนในอัตราร้อยละ 1.5 ยังไม่สามารถควบคุมให้เป็นไปตามเป้าหมาย เพื่อให้มีสัดส่วนไม่เกินกว่าร้อยละ 20 ของผู้ประกอบการจดทะเบียนทั้งสิ้น

- ผลการบริหารงานในแต่ละกระบวนการขั้นตอน จำนวนรายที่ดำเนินการแล้วเสร็จ เมื่อเปรียบเทียบกับประมาณการจำนวนรายที่ได้รับมอบหมาย หรือจำนวนรายที่รับมาดำเนินการทั้งสิ้น ได้ผลเป็นที่น่าพอใจโดยอยู่ระหว่างอัตราร้อยละ 80 - 90 นอกจากนี้ในขั้นตอนการควบคุมและตรวจสอบรายที่ขอคืนภาษี มีจำนวนรายที่รับมาดำเนินการเมื่อเปรียบเทียบกับจำนวนรายที่ขอคืนอยู่ในอัตราร้อยละ 1.5 - 4.17 และจำนวนภาษีขอคืนที่รับมาดำเนินการอยู่ในอัตราร้อยละ 0.02 - 9.37 ของจำนวนภาษีที่ขอคืนทั้งสิ้น ส่วนการเร่งรัดภาษีอากรค้าง จำนวนเงินภาษีที่เร่งรัดได้อยู่ในอัตราร้อยละ 61 - 96 ของเป้าหมายการเร่งรัด

- ปัญหาและอุปสรรคในการบริหารงานที่สำคัญ ประการแรก คือ ความยุ่งยากของกฎหมาย เนื่องจากปี 2535 - 2537 อยู่ในช่วงเริ่มบังคับใช้กฎหมายภาษีมูลค่าเพิ่ม อีกประการคือปัญหาเรื่องบุคคลากรไม่ได้สัดส่วนกับผู้ประกอบการและปริมาณงานที่ต้องปฏิบัติในการบริหารงานได้ใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์เต็มที่ แก้ไขปัญหาบางส่วนด้วยการพัฒนาระบบงานและจัดลำดับความสำคัญเร่งด่วนของงาน อย่างไรก็ตามในการศึกษาพบว่ายังมีส่วนที่ต้องปรับปรุงแก้ไข ได้แก่ ระบบการบริหารข้อมูล การกำหนดนโยบายและแผนงานหลักของจังหวัด และมีข้อเสนอแนะในการพัฒนาการบริหารตามกระบวนการขั้นตอนต่างๆ เพื่อให้มีประสิทธิภาพขึ้น ทั้งในระดับของจังหวัดและของกรมสรรพากร



There were three processes in Value Added Tax operation management:

**Tax returns and data processing** is the process of how to manage registration , tax returns processing , tax refund processing and data collecting for management .

**Controlling and auditing** is the process of controlling and tracing for proper Value Added Tax payment , consisted of tax returns analysing, canvassing , operational auditing and audit operation. The process may be ended up with assessment on inadequate returns, penalty and surcharge or punishment with a fine or imprisonment.

**Delinquent tax collection** is the process of collecting account receivable.

To boost taxpayer voluntary compliance , measures behind the concept of " Pay at ease " were combined to those all processes.

2. Achievement of Value Added Tax management are :

- Total actual amount collected in 1992 - 1993 was higher than the assigned estimate . When cash Value Added Tax refund payable was deducted from the actual collected amount, net amount was left merely not more than 50 percent of gross amount in 1992 and 1993. In 1994, the percentage of net amount was at 82.23. Total Value Added Tax credit allowance was higher than total actual collected amount each year and higher than assigned estimate in 1992 and 1993 . In 1994 total Value Added Tax credit was lower than the assigned estimate . The ratio of cash refund claimed had a decreasing trend and Value Added Tax credit had an increasing trend .end. Total number of registrants had a rising trend.

The ordinary person type registrant was at 15.60 - 16.73 percent of total lodged Personal Income Tax returns, while the corporation typed registrant was at 75.61 - 96.34 percent of total lodged Corporate Income Tax returns. Controlling the 1.5 percent grossly paid typed registrants to not exceed 20 percent of total registrant, didn't meet the objective.

- The actual output of the three processes when compared with objectives or inputs was satisfactory at the percentage of 80 -90 except the output of controlling and auditing process on Value Added Tax refund claimants. The percentage of total refund claimants audited compared with total claimants was at 1.5 - 4.17 and the amount claimed that were audited compared with total amount claimed was at the percentage of 0.02 - 9.37. Tax that was collected in the Dilinquent tax collection process was at 61 - 96 percent of the objective.

- The first major problem in Value Added Tax operation management was the complication of Value Added Tax law since 1992 - 1994 was the period that Value Added Tax law was first enforced. Another problem was that officer work force was not in balance with quantity of registrant and work load. Resources were used in management in the most useful way. Problems were solved by improving working systems and setting the priority of works. However, the information management system, policy setting and planning system should be improved. Suggestions for better efficient management were made in the study not only for the Chiang Mai Revenue Office but also for the Revenue department.