

การค้นคว้าแบบอิสระนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงความคิดเห็นของผู้ประกอบการต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรมสรรพากร ในกระบวนการเก็บภาษีอากร

การศึกษาในครั้งนี้ ได้เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการออกแบบสอบถามผู้ประกอบการ จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม ณ สำนักงานสรรพากรอำเภอในท้องที่สำนักงานสรรพากรจังหวัด เชียงใหม่ (สาขา) จำนวน 278 ราย

จากการศึกษาพบว่า ผู้ประกอบการแสดงความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ กรมสรรพากร ในกระบวนการเก็บภาษีอากร ทุกด้านมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง ได้แก่ ปัจจัยด้านการให้บริการคำแนะนำด้านภาษีอากรของเจ้าหน้าที่กรมสรรพากร ปัจจัยด้านการดูแลการชำระภาษีก่อนและหลังพ้นกำหนดวันยื่นแบบแสดงรายการทุกประเภทภาษี ปัจจัยด้านการวิเคราะห์ข้อมูลการยื่นเสียภาษีอากรทุกประเภทภาษี ปัจจัยด้านการออกตรวจสภาพกิจการ โดยเจ้าหน้าที่กรมสรรพากร ปัจจัยด้านการพิจารณาการขอคืนภาษีอากรโดยเจ้าหน้าที่กรมสรรพากร และ ปัจจัยด้านการตรวจสอบภาษีอากรทุกประเภทภาษี

ปัญหาที่ผู้ประกอบการประสบในกระบวนการเก็บภาษีอากรมากที่สุด ได้แก่ ปัญหาด้านกระบวนการวิเคราะห์ข้อมูลการยื่นเสียภาษีอากร ทำให้ยุ่งยาก รongลงมา ได้แก่ ปัญหาด้านกระบวนการพิจารณาขอคืนภาษีอากร มีขั้นตอนยุ่งยาก ซับซ้อน ทำให้เกิดความล่าช้า และปัญหาด้านกระบวนการตรวจสอบภาษีอากรแต่ละครั้ง ทำให้เสียเวลาและค่าใช้จ่าย ไม่ก่อให้เกิดความยุติธรรม โปร่งใส เท่าที่ควร

ปัญหาที่ผู้ประกอบการประสบในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่กรมสรรพากรมากที่สุด ได้แก่ ปัญหาเจ้าหน้าที่ไม่ค่อยรับฟังความคิดเห็นในกรณีผู้ประกอบการต้องอธิบายเกี่ยวกับข้อเท็จจริง ในการประกอบกิจการและการเสียภาษีอากร รongลงมา ได้แก่ ปัญหาเจ้าหน้าที่ไม่สามารถแก้ไข ปัญหาอันเกิดจากการกระทำความผิดที่ไม่เจตนาของผู้ประกอบการ ได้ในเวลาอันสมควรและ ปัญหาเจ้าหน้าที่ไม่ทำการตรวจสอบภาษีอากรให้เรื่องแล้วเสร็จภายในเวลาอันควร

ABSTRACT

TE141320

The objective of this independent research was to study of the opinions of entrepreneurs towards the performance of the tax officers in their process of collecting taxes.

For this study, the data had been compiled from questionnaires distributed to 278 entrepreneurs those were value added tax registered at various revenue district offices.

From the study, it was obviously found that the entrepreneurs had expressed their opinions towards the performance of the tax officers in their process of collecting taxes elemental aspects at a moderate level of competency i.e. - Suggestion services of the tax officers on the revenue taxation, observation on tax paying prior to and after the latest day in submission of the detailed forms in all categories revenue tax, business surveying of the revenue tax officers, tax refund application consideration by the tax officers and the audit examination of all categories of revenue tax.

The most problems faced by the entrepreneurs were difficulties in the data analysis of revenue tax paying submission. The following problems were the procedure of considering revenue taxes refund which had many complicated and complex steps causing much delay and each revenue tax audit examination took some time and costed expense which was neither just nor transparent as it should be.

The most frequent problems were faced by the entrepreneurs on the performance of the tax officers were that they hardly paid attention to the suggestions explained by the entrepreneurs on the facts of business performance and revenue taxes paying. Another problem, they could not solve the errors unintentionally made by the entrepreneurs within a proper time and they did not finish audit examination in due course as well.