

ภาคผนวก

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Chiang Mai University

แบบสอบถาม

เรื่อง

ความคิดเห็นของผู้ประกอบการต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรมสรรพากร
ในกระบวนการเก็บภาษีอากร

การศึกษาเกี่ยวกับ “ความคิดเห็นของผู้ประกอบการต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรมสรรพากรในกระบวนการเก็บภาษีอากร” เป็นการศึกษาข้อมูลที่จะนำไปประกอบการศึกษาในกระบวนการค้นคว้าแบบอิสระของนักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อจะนำข้อมูลที่ได้รับไปประมวลผลและวิเคราะห์ผลเพื่อเสนอแนวทางในการปรับปรุงการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรมสรรพากร ในกระบวนการเก็บภาษีอากร

ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงหวังเป็นอย่างยิ่งว่า จะได้รับความร่วมมือจากท่านเป็นอย่างดี ข้อมูลที่ท่านกรอกในแบบสอบถามจะนำเสนอโดยภาพรวม และไม่มีผลกระทบต่อท่านไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น

ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณในความร่วมมือของทุกท่านมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปและข้อมูลกิจการของผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม
คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ประกอบการ

1. เพศ

..... (1) ชาย (2) หญิง

2. ปัจจุบันอายุ

..... (1) ต่ำกว่า 20 ปี (2) 20 - 30 ปี (3) 31 - 40 ปี

..... (4) 41 - 50 ปี (5) 51 - 60 ปี (6) 60 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

..... (1) ต่ำกว่า ม.6 (2) ม.6 หรือ ปวช.(3) ปวส. หรือ อนุปริญญา

..... (4) ปริญญาตรี (5) สูงกว่าปริญญาตรี

4. รายได้ต่อเดือน
- | | |
|--------------------------------|-------------------------------------|
| (1) น้อยกว่า 10,000 บาท | (2) 10,000 - 50,000 บาท |
| (3) 50,001 - 100,000 บาท | (4) มากกว่า 100,000 บาทขึ้นไป |
- 1.2 ข้อมูลกิจการของผู้ประกอบการ
5. รูปแบบการดำเนินธุรกิจของท่าน
- | | | |
|-----------------------------|-----------------------------|--------------------|
| (1) บุคคลธรรมดา | (2) ห้างหุ้นส่วนสามัญ | (3) คณะบุคคล |
| (4) ห้างหุ้นส่วนจำกัด | (5) บริษัทจำกัด | |
6. ประเภทธุรกิจที่ท่านประกอบกิจการเป็นส่วนใหญ่
- | | | |
|------------------------------|-------------------------|---------------------|
| (1) ขายปลีก | (2) ขายส่ง | (3) ให้บริการ |
| (4) ผลิต - ขายในประเทศ | (5) ผลิต - ส่งออก | |
7. ระยะเวลาที่กิจการของท่านเปิดดำเนินการมาแล้ว
- | | |
|---------------------------------|------------------------------|
| (1) น้อยกว่า 1 ปี | (2) 1 ปี ถึง 3 ปี |
| (3) มากกว่า 3 ปี ถึง 5 ปี | (4) มากกว่า 5 ปีขึ้นไป |
8. ปัจจุบันกิจการของท่าน มีทุนจดทะเบียน หรือเงินลงทุน โดยเฉลี่ยประมาณเท่าใด
- | | |
|---------------------------------------|-------------------------------------|
| (1) น้อยกว่า 100,000 บาท | (2) 100,000 - 1,000,000 บาท |
| (3) 1,000,001 - 2,000,000 บาท | (4) 2,000,001 - 3,000,000 บาท |
| (5) มากกว่า 3,000,000 บาทขึ้นไป | |
9. รายได้กิจการของท่าน ต่อปี
- | | |
|--|--------------------------------------|
| (1) น้อยกว่า 500,000 บาท | (2) 500,000 - 1,000,000 บาท |
| (3) 1,000,001 - 5,000,000 บาท | (4) 5,000,001 - 10,000,000 บาท |
| (5) มากกว่า 10,000,000 บาทขึ้นไป | |
10. จำนวนบุคลากรในกิจการของท่าน มีจำนวน
- | | |
|--------------------------------|------------------------|
| (1) น้อยกว่า 10 คน | (2) 10 - 50 คน |
| (3) 51 - 100 คน | (4) 101 - 150 คน |
| (5) มากกว่า 150 คนขึ้นไป | |

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความคิดเห็นของผู้ประกอบการต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรมสรรพากร
คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ แสดงระดับความคิดเห็นของท่านต่อปัจจัยต่าง ๆ ต่อไปนี้

ปัจจัย	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย น้อยที่สุด	เห็นด้วย น้อย	เห็นด้วย ปานกลาง	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย มากที่สุด
การให้บริการคำแนะนำด้านภาษีอากร ของเจ้าหน้าที่กรมสรรพากร					
11. เจ้าหน้าที่มีความตรงเวลาในการเปิด บริการหรือในการนัดหมาย					
12. เจ้าหน้าที่ในการให้คำแนะนำมีจำนวน เพียงพอ					
13. หน่วยงานที่ให้บริการคำแนะนำด้านภาษี อากร ตั้งอยู่ในส่วนที่เหมาะสมของสำนักงาน					
14. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำอย่างถูกต้อง โดยใช้คำพูดที่เข้าใจง่ายชัดเจน					
15. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ ในการ แนะนำด้านภาษีอากร					
16. เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ มีความเป็นกัน เองต่อท่าน ในการให้คำแนะนำด้านภาษี อากร					
17. เจ้าหน้าที่มีความน่าเชื่อถือ และน่าไว้ วางใจในการให้คำแนะนำด้านภาษีอากร					
18. หากท่านมีปัญหาข้อกฎหมายเกี่ยวกับเรื่อง วิธีการปฏิบัติทางด้านภาษีอากร เจ้าหน้าที่ จะแก้ไขปัญหาให้ท่านในเวลาอัน รวดเร็ว					
19. หลังจากท่านได้รับคำแนะนำด้านภาษี อากรจากเจ้าหน้าที่แล้วท่านคิดว่า ความ ลับเกี่ยวกับข้อมูลทางธุรกิจของท่านเจ้า หน้าที่จะไม่เปิดเผยแก่ผู้ใด					

ปัจจัย	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย น้อยที่สุด	เห็นด้วย น้อย	เห็นด้วย ปานกลาง	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย มากที่สุด
20. หลังจากท่านได้รับคำแนะนำด้านภาษี อากรจากเจ้าหน้าที่แล้วทำให้ท่านมีความ รู้เพิ่มขึ้นและเข้าใจกระบวนการเก็บภาษี อากรอย่างดี					
21. เจ้าหน้าที่เข้าใจความต้องการของท่าน และสนใจในการรับฟังความคิดเห็นด้าน ภาษีอากรของท่าน					
การดูแลการชำระภาษีก่อนและหลังพ้น กำหนดวันยื่นแบบแสดงรายการทุก ประเภทภาษี					
22. เจ้าหน้าที่ดูแลการชำระภาษีฯ ของท่าน อย่างสม่ำเสมอ					
23. เจ้าหน้าที่ดูแลการชำระภาษีฯ มีจำนวน เพียงพอ					
24. เจ้าหน้าที่ดูแลการชำระภาษีฯอย่างถูกต้อง และใช้คำพูดที่เข้าใจง่ายชัดเจน					
25. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการ ดูแลการชำระภาษีฯ ของท่าน					
26. เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ มีความเป็น กันเองต่อท่านในการดูแลการชำระภาษีฯ					
27. เจ้าหน้าที่มีความน่าเชื่อถือ และน่าไว้วางใจ ในการดูแลการชำระภาษี					
28. หากท่านมีปัญหาในการชำระภาษีฯ เจ้าหน้าที่จะแนะนำและแก้ไขปัญหาให้ ท่านในเวลาอันรวดเร็ว					
29. หลังจากท่านได้รับการดูแลการชำระ ภาษีฯ แล้วท่านคิดว่าความลับเกี่ยวกับ ข้อมูลทางธุรกิจของท่านเจ้าหน้าที่จะไม่ เปิดเผยแก่ผู้ใด					

ปัจจัย	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย น้อยที่สุด	เห็นด้วย น้อย	เห็นด้วย ปานกลาง	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย มากที่สุด
30. หลังจากท่านได้รับการดูแลการชำระภาษีฯ แล้วท่านมีความรู้เกี่ยวกับการชำระภาษีเพิ่มขึ้น					
31. เจ้าหน้าที่เข้าใจความต้องการของท่าน และสนใจรับฟังความคิดเห็นเกี่ยวกับการชำระภาษีฯของท่าน					
การวิเคราะห์ข้อมูลการยื่นเสียภาษีอากร ทุกประเภทภาษี					
32. เจ้าหน้าที่ที่มีความรวดเร็วในการวิเคราะห์ข้อมูลการเสียภาษีอากร					
33. เจ้าหน้าที่วิเคราะห์ข้อมูลมีจำนวนเพียงพอ					
34. หน่วยงานวิเคราะห์ข้อมูลตั้งอยู่ในส่วนที่เหมาะสมของสำนักงาน					
35. เจ้าหน้าที่วิเคราะห์ข้อมูลการยื่นเสียภาษีอากรของท่านอย่างถูกต้องและใช้คำพูดที่เข้าใจง่าย ชัดเจน					
36. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถในการวิเคราะห์ข้อมูลการยื่นเสียภาษีอากร					
37. เจ้าหน้าที่ที่มีมนุษยสัมพันธ์มีความเป็นกันเองต่อท่านในการวิเคราะห์ข้อมูลการยื่นเสียภาษีอากร					
38. เจ้าหน้าที่ที่มีความน่าเชื่อถือ และน่าไว้วางใจในการวิเคราะห์ข้อมูลการยื่นเสียภาษีอากรของท่าน					
39. หากท่านมีปัญหาในการยื่นเสียภาษีอากร เจ้าหน้าที่จะรีบแจ้งให้ท่านทราบและแก้ไขปัญหาให้ท่านในเวลาอันรวดเร็ว					

ปัจจัย	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย น้อยที่สุด	เห็นด้วย น้อย	เห็นด้วย ปานกลาง	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย มากที่สุด
40. หลังจากเจ้าหน้าที่ได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลการขึ้นเสียดังกล่าวของท่าน ท่านคิดว่าความลับเกี่ยวกับข้อมูลทางธุรกิจของท่าน เจ้าหน้าที่จะไม่เปิดเผยแก่ผู้ใด					
41. หลังจากเจ้าหน้าที่ได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลการขึ้นเสียดังกล่าวของท่าน ทำให้ท่านมีความรู้เรื่องการขึ้นเสียดังกล่าวเพิ่มขึ้น					
42. เจ้าหน้าที่เข้าใจความต้องการของท่าน และสนใจรับฟังความคิดเห็นเกี่ยวกับการขึ้นเสียดังกล่าวของท่าน					
การออกตรวจสภาพกิจการของท่านโดยเจ้าหน้าที่กรมสรรพากร					
43. เจ้าหน้าที่มีความรวดเร็วในการตรวจสภาพกิจการของท่าน					
44. เจ้าหน้าที่ตรวจสภาพกิจการมีจำนวนเพียงพอ					
45. เจ้าหน้าที่ตรวจสภาพกิจการใช้คำพูดที่เข้าใจง่ายชัดเจน					
46. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการตรวจสภาพกิจการ					
47. เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ มีความเป็นกันเองต่อท่านในการตรวจสภาพกิจการ					
48. เจ้าหน้าที่มีความน่าเชื่อถือ และน่าไว้วางใจได้ในการตรวจสภาพกิจการ ของท่าน					
49. หากเจ้าหน้าที่พบความผิดพลาดในการดำเนินกิจการของท่าน เจ้าหน้าที่จะแนะนำเพื่อแก้ไขปัญหาให้ท่าน					

ปัจจัย	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย น้อยที่สุด	เห็นด้วย น้อย	เห็นด้วย ปานกลาง	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย มากที่สุด
50. หลังจากเจ้าหน้าที่ได้ทำการตรวจสภาพ กิจการของท่าน ท่านคิดว่าความลับเกี่ยวกับ ข้อมูลทางธุรกิจของท่านเจ้าหน้าที่จะไม่เปิดเผยแก่ผู้ใด					
51. หลังจากเจ้าหน้าที่ได้ทำการตรวจสภาพ กิจการของท่าน ทำให้ท่านได้รู้ถึงขั้นตอน การตรวจสภาพกิจการและมีความรู้ด้าน ภาษีอากรเป็นอย่างดี					
52. เจ้าหน้าที่เข้าใจความต้องการของท่าน และรับฟังความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาใน การดำเนินงานของท่าน					
การพิจารณาการขอคืนภาษีอากรของท่านโดย เจ้าหน้าที่กรมสรรพากร					
53. เจ้าหน้าที่มีความรวดเร็วในการพิจารณา การขอคืนภาษีอากรของท่าน					
54. เจ้าหน้าที่พิจารณาการขอคืนภาษีอากรมี จำนวนเพียงพอ					
55. หน่วยงานที่พิจารณาการขอคืนภาษีอากร ตั้งอยู่ในส่วนที่เหมาะสมของสำนักงาน					
56. เจ้าหน้าที่พิจารณาการขอคืนภาษีใช้คำพูด ที่เข้าใจง่าย ชัดเจน					
57. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการ พิจารณาขอคืนภาษีอากร					
58. เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ มีความเป็น กันเองต่อท่านในการขอคืนภาษีอากร					
59. เจ้าหน้าที่มีความน่าเชื่อถือและน่าไว้วางใจได้ ในการพิจารณาการขอคืนภาษีอากร ของท่าน					

ปัจจัย	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย น้อยที่สุด	เห็นด้วย น้อย	เห็นด้วย ปานกลาง	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย มากที่สุด
60. หากท่านมีปัญหาในการขอคืนภาษีอากร เจ้าหน้าที่จะแนะนำและแก้ไขปัญหาให้ ท่านในเวลาอันรวดเร็ว					
61. หลังจากเจ้าหน้าที่ได้ทำการพิจารณาการ ขอคืนภาษีอากรของท่าน ท่านคิดว่าความ ลับ เกี่ยวกับข้อมูลทางธุรกิจของท่าน เจ้าหน้าที่จะไม่เปิดเผยแก่ผู้ใด					
62. หลังจากเจ้าหน้าที่ได้ทำการพิจารณาการ ขอคืนภาษีอากร ทำให้ท่านมีความรู้ใน กระบวนการขอคืนภาษีอากรเพิ่มขึ้น					
63. เจ้าหน้าที่เข้าใจความต้องการของท่าน และรับฟังความคิดเห็นเกี่ยวกับการขอคืน ภาษีอากรของท่าน					
การตรวจสอบภาษีอากรทุกประเภทภาษี					
64. เจ้าหน้าที่มีความรวดเร็วในการตรวจ สอบภาษีอากรแต่ละครั้ง					
65. เจ้าหน้าที่ตรวจสอบภาษีอากรมีจำนวน เพียงพอ					
66. เจ้าหน้าที่ตรวจสอบภาษีอากร ใช้คำพูด ที่เข้าใจง่าย ชัดเจน					
67. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการ ตรวจสอบภาษีอากร					
68. เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ มีความเป็น กันเองต่อท่านในการตรวจสอบภาษีอากร					
69. เจ้าหน้าที่มีความน่าเชื่อถือและน่าไว้วางใจ ในการตรวจสอบภาษีอากรของท่าน					

ปัจจัย	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย น้อยที่สุด	เห็นด้วย น้อย	เห็นด้วย ปานกลาง	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย มากที่สุด
70. หากท่านมีปัญหาในการชำระภาษีอากรไม่ถูกต้อง เจ้าหน้าที่จะแนะนำและแจ้งผลให้ท่านทราบโดยเร็ว					
71. หลังจากเจ้าหน้าที่ได้ทำการตรวจสอบภาษีอากรของท่าน ท่านคิดว่า ความลับเกี่ยวกับข้อมูลทางธุรกิจของท่าน เจ้าหน้าที่จะไม่เปิดเผยแก่ผู้ใด					
72. หลังจากท่านได้รับทราบผลการตรวจสอบภาษีอากร ทำให้ท่านเข้าใจในด้านกฎหมายภาษีอากรเป็นอย่างดี					

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะของท่านต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรมสรรพากรในกระบวนการเก็บภาษีอากร
คำชี้แจง กรุณาระบุถึงปัญหาของท่านที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรมสรรพากรในกระบวนการเก็บภาษีอากร (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

3.1 ปัญหาที่ท่านพบในกระบวนการเก็บภาษีอากร

- 1. กระบวนการในการให้คำแนะนำความรู้ด้านภาษีอากรไม่มีคุณภาพ เช่น ใช้เวลานานเกินไป เจ้าหน้าที่ไม่มีความรู้ด้านภาษีอากร และด้านธุรกิจเพียงพอ เป็นต้น
- 2. กระบวนการในการดูแลการชำระภาษีของท่านก่อนและหลังการยื่นแบบฯ ทำให้เสียเวลาและค่าใช้จ่ายเพิ่มมากขึ้น
- 3. กระบวนการวิเคราะห์ข้อมูลการยื่นเสียภาษีอากร ทำให้ท่านต้องยุ่งยาก เช่น ต้องหาหลักฐานสนับสนุนการวิเคราะห์ สิ้นเปลืองค่าใช้จ่าย เป็นต้น
- 4. การตรวจสอบสภาพกิจการของเจ้าหน้าที่ ณ สถานประกอบการของท่าน มีขั้นตอนการสอบถามที่ละเอียดเกินไป
- 5. กระบวนการพิจารณา ขอคืนภาษี มีขั้นตอนยุ่งยาก ซับซ้อน ทำให้เกิดความล่าช้า
- 6. กระบวนการตรวจสอบภาษี อากรแต่ละครั้ง ทำให้ท่านเสียเวลา ค่าใช้จ่ายไม่ก่อให้เกิดความยุติธรรม โปร่งใส เท่าที่ควร

..... 7. ปัญหาอื่น ๆ (โปรดระบุ).....

3.2 ปัญหาที่ท่านพบในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรมสรรพากร

- 8. เจ้าหน้าที่ไม่ตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงานหรือในการนัดหมาย
- 9. เจ้าหน้าที่ไม่ทำการตรวจสอบภาษีอากรให้เรื่องแล้วเสร็จ ภายในเวลาอันสมควร โดย
 ประวิงการตรวจให้เนิ่นนาน เพื่อหวังหาประโยชน์อันไม่สมควรต่าง ๆ
- 10. สถานที่ให้บริการด้านภาษีอากรมีไม่เพียงพอ ในการอำนวยความสะดวกท่าน
- 11. เจ้าหน้าที่ใช้คำพูด ไม่สุภาพ ข่มขู่ ในการติดต่อราชการ
- 12. เจ้าหน้าที่ไม่มีความรู้ ความสามารถในด้านภาษีอากร
- 13. เจ้าหน้าที่ไม่มีความรู้ เกี่ยวกับธุรกิจของท่าน
- 14. เจ้าหน้าที่ไม่อำนวยความสะดวกและไม่เต็มใจบริการ เมื่อท่านมาติดต่อราชการหรือมาเสียภาษี
 อากร
- 15. เจ้าหน้าที่ไม่สามารถสร้างความเชื่อมั่น และความน่าเชื่อถือในความยุติธรรม ความ
 โปร่งใส ในการตรวจสอบภาษีแต่ละครั้ง
- 16. เจ้าหน้าที่ไม่สามารถแก้ไขปัญหอันเกิดจากการกระทำความคิดที่ไม่เจตนาของผู้
 ประกอบการได้ในเวลาอันควร
- 17. เจ้าหน้าที่ไม่รักษาความลับเกี่ยวกับกิจการของท่าน โดยนำไปเปิดเผยต่อบุคคลอื่น
- 18. เจ้าหน้าที่ไม่สามารถใช้เทคนิค วิธีการ ยกตัวอย่างประกอบการอธิบายหรือแนะนำให้
 ท่านเข้าใจในเรื่องกฎหมายภาษีอากร ระเบียบปฏิบัติต่าง ๆ ของทางราชการ
- 19. เจ้าหน้าที่ไม่ค่อยรับฟังความคิดเห็นของท่าน ในกรณีที่ท่านต้องอธิบายเกี่ยวกับข้อเท็จ
 จริงในการประกอบการ และการเสียภาษีอากร เป็นต้น
- 20. ปัญหาอื่น ๆ (โปรดระบุ).....

21. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับกระบวนการเก็บภาษีอากร

22. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรมสรรพากร

23. ข้อเสนอแนะอื่น ๆ (ถ้ามี)

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ - นามสกุล	ว่าที่ ร.ต. ณัฐพล ชนันชัย
วัน เดือน ปี เกิด	16 ตุลาคม 2504
ประวัติการศึกษา	บริหารธุรกิจบัณฑิต (บข.บ) มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
ประวัติการทำงาน	2534 เจ้าหน้าที่ตรวจสอบภาษี 3 สำนักงานสรรพากรจังหวัดแพร่ 2539 เจ้าหน้าที่ตรวจสอบภาษี 5 สำนักงานสรรพากรจังหวัดเชียงใหม่ 2541 เจ้าหน้าที่ตรวจสอบภาษี 6 สำนักงานสรรพากรจังหวัดแม่ฮ่องสอน 2541 เจ้าหน้าที่ตรวจสอบภาษี 6 สำนักงานสรรพากรจังหวัดเชียงใหม่ (สาขา) (หัวหน้างานตรวจสอบภาษี) 2545 เจ้าหน้าที่ตรวจสอบภาษี 6 สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 2 (หัวหน้าทีมกำกับดูแล 2.1)