

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ	ปัญหาในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในทีมกำกับดูแลผู้เสียหาย ภายใต้ความรับผิดชอบของสำนักงานสรรพากรภาค 1
ชื่อ	นางสาวปรียาภรณ์ รัตนประภาทศ
อาจารย์ที่ปรึกษา	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ปัทมนันต์ อนุรักษ์ถาวร
วิชาเอก	การบัญชี
ปีการศึกษา	2551

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา ปัญหาในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในทีมกำกับดูแลผู้เสียหาย ภายใต้ความรับผิดชอบของสำนักงานสรรพากรภาค 1 และเพื่อศึกษาหาวิธีแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในทีมกำกับดูแลผู้เสียหายภายใต้ความรับผิดชอบของสำนักงานสรรพากรภาค 1 กลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษา คือ เจ้าหน้าที่ในทีมกำกับดูแลผู้เสียหายสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 1-9 จำนวน 257 คน โดยใช้วิธีการเก็บตัวอย่างแบบโวกตา และเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา ค่าความถี่ และค่าร้อยละ ประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS ผลการศึกษาพบว่า

ปัญหาในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในทีมกำกับดูแลผู้เสียหาย ด้านการตรวจสอบภาษีอากร พบว่า ภาระการตรวจสอบภาษีอากร ปัญหาเกิดจากระยะเวลาในการตรวจสอบไม่เหมาะสมกับขนาดของกิจการของผู้ประกอบการ ภาระการตรวจสอบตามหมายเรียก ปัญหาเกิดจากขาดความรู้ และเทคนิคการตรวจสอบภาษีอากรในแต่ละประเภทภาษี ภาระการตรวจคืนภาษี ปัญหาเกิดจากกำหนดเวลาการตรวจคืนภาษีมูลค่าเพิ่มไม่เหมาะสมกับปริมาณงาน และภาระการตรวจปฏิบัติการ/การตรวจปฏิบัติเฉพาะประเด็น ปัญหาเกิดจากความยุ่งยากจากกรณีที่ต้องขอขยายเวลาการตรวจปฏิบัติการ ปัญหาในการปฏิบัติงาน ด้านผู้ประกอบการ พบว่า ปัญหาเกิดจากผู้ประกอบการไม่มาพบเจ้าหน้าที่ตามหนังสือที่นัดหมาย ผู้ประกอบการนำส่งเอกสารแต่ไม่มาชี้แจงต่อเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับประเด็นที่ตรวจพบ และผู้ประกอบการมีทัศนคติที่ไม่ดีเกี่ยวกับกรมสรรพากร ปัญหาในการปฏิบัติงาน ด้านผู้บังคับบัญชา พบว่า ปัญหาเกิดจากไม่มีมาตรฐานในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน และปัญหาทั่วไป พบว่า ปัญหาเกิดจากภาระงานที่เพิ่มขึ้นจากการจัดเตรียมข้อมูลตามความต้องการของฝ่ายวางแผนและประเมินผล

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย คือ ควรมีการแก้ไขระเบียบการปฏิบัติงานเพื่อให้สอดคล้องกับปริมาณงาน และประเภทกิจการ เช่น ระยะเวลา ขั้นตอนการปฏิบัติงาน เพิ่มอัตรากำลังจัดอบรมให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่ รวมถึงจัดทำฐานข้อมูล และอุปกรณ์ในการปฏิบัติงานให้ทันสมัย

Independent Study Title	The Problems of Tax Officer's Practice in Supervision Team under responsibility of Regional Revenue Office 1
Name	Miss Preyaporn Rattanaprapagad
Advisor	Assistant Professor Patamachart Anulaklueon
Major	Accounting
Academic Year	2008

### **ABSTRACT**

This research aimed to study problems and find solutions with working in a monitoring team for taxpayers in Regional Revenue office 1. The sample group of this study was 257 authorities who worked in a monitoring team for taxpayers in Regional Revenue Office 1-9. Questionnaires were used to collect data by using quota sampling method. Descriptive statistics such as percentage, mean, frequency, and graph were used to analyze data through a statistical software package.

This research considered problems about tax investigation in 4 areas as follows 1) investigating business status, 2) investigating by summons, 3) investigating for return, and 4) investigating specific operation. The investigating business status was caused by unsuitable investigating time with business type. The investigating by summons was caused by lacking knowledge and investigating techniques in each tax type. The investigating for return was caused by improper period of time and work load. The investigating specific operation was caused by the complexity of extended investigating time. Problems with the entrepreneur were caused by missing the appointment, lacking of explanation, and bad attitudes with the Revenue Department. The other problems found were lacking of working procedures and increasing work load.

Recommendation for further studies were updating working procedures to comply with work load and type of business such as period of time, working procedures, increasing work force, training, building database, and having up-to-date working devices.