

วันที่ 24 กุมภาพันธ์ 2564

๗

เรียน อธิบดีกรมสรรพากร

ดิฉันเป็นผู้เสียภาษีจะขอร้องเรียนเจ้าหน้าที่ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขากระทู้แบน 2 เนื่องจากเมื่อวันที่ 24 กุมภาพันธ์ 2564 ดิฉันได้เข้าไปขอคำแนะนำในการยื่นแบบภ.ง.ด.91 สำหรับปี 2563 ได้ไปหาเจ้าหน้าที่ที่เคาเตอร์ 4 ซึ่งดิฉันไม่ทราบชื่อจริงของเจ้าหน้าที่ แต่ได้ยินเพื่อนๆเรียกเจ้าหน้าที่คนนั้นว่า "สอง" เจ้าหน้าที่คนดังกล่าวมีรูปร่างผอมขาว สูง หน้าตาดี แต่มารยาทใช้ไม่ได้ ดิฉันจะไปขอคำแนะนำในการกรอกแบบฯ โดยเจ้าหน้าที่ให้ดิฉันเขียนชื่อที่หน้าแบบดังกล่าว เมื่อดิฉันเขียนแบบภ.ง.ด.91 เสร็จ ดิฉันจะขอคำแนะนำจากเจ้าหน้าที่คนดังกล่าว เพื่อกรอกแบบในการยื่นแบบภ.ง.ด.91 แต่เจ้าหน้าที่คนดังกล่าวก็ไม่ได้แนะนำ และเดินไปที่อื่นโดยไม่สนใจดิฉัน ทำให้ดิฉันเสียความรู้สึกกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่คนดังกล่าว เนื่องจากเขาเป็นคนไม่มีใจในการให้บริการและไม่สนใจที่จะมาแนะนำในการยื่นกรอกแบบฯ ให้กับดิฉัน และสักพักก็มีเจ้าหน้าที่อีกคนหนึ่งมาให้คำแนะนำแทน ดิฉันไม่ทราบชื่อ แต่จำได้ว่าใส่ชุดสีดำ เสียงดังๆ แต่ก็ยังพูดให้ดิฉันไม่เข้าใจในการกรอกแบบภ.ง.ด.91 จนกระทั่งมีหัวหน้าซึ่งอยู่ในห้องกระจก ได้เดินออกมาจากห้อง และเจ้าหน้าที่คนดังกล่าวก็ได้เรียกให้หัวหน้าคนดังกล่าวมาแนะนำดิฉัน ดิฉันขอชื่นชมหัวหน้าคนดังกล่าว เนื่องจาก ได้แนะนำให้ดิฉันเข้าใจในการยื่นแบบภ.ง.ด.91 โดยสามารถเปลี่ยนใจจากที่ดิฉันอยากยื่นแบบภ.ง.ด.91 ปี 2563 เป็นกระดาษ แนะนำให้ดิฉันยื่นแบบภ.ง.ด.91 ทางอินเทอร์เน็ต โดยแจ้งให้ดิฉันทราบข้อดีของการยื่นแบบภ.ง.ด.91 ทางอินเทอร์เน็ต ว่า ถ้าหากดิฉันยื่นแบบฯทางอินเทอร์เน็ต หากมีเงินภาษีได้คืน สามารถได้เงินคืนเร็วกว่ายื่นแบบภ.ง.ด.91 ด้วยกระดาษ และหากยื่นทางอินเทอร์เน็ตสามารถยื่นได้ถึงเดือนมิถุนายน 2564 และได้สอนให้ดิฉันยื่นแบบภ.ง.ด.91 กับเครื่องคอมพิวเตอร์ที่สำนักงานของสรรพากรพื้นที่สาขากระทู้แบน 2 โดยหัวหน้าคนดังกล่าว ได้เรียกลูกน้องมาอีก 2 คน เพื่อให้ช่วยกันสอนให้ดิฉันยื่นแบบภ.ง.ด.91 ทางอินเทอร์เน็ต โดยได้แนะนำให้ดิฉันสแกนเอกสารส่งไปที่กรมสรรพากรพร้อมกับการยื่นแบบภ.ง.ด.91 เมื่อเจ้าหน้าที่ที่ตรวจเรื่องคืนเงินจะได้ตรวจสอบตามเอกสารที่สแกน และแนะนำให้ดิฉันเก็บเอกสารตัวจริงที่เป็นกระดาษไว้ก่อน เมื่อเอกสารที่สแกนไม่ชัด จะได้มีเอกสารให้เจ้าหน้าที่ตรวจสอบ ทำให้ดิฉันเข้าใจ และปิดกั้นไป ดิฉันก็สามารถยื่นแบบภ.ง.ด.91 ได้ด้วยตนเอง โดยไม่ต้องเดินทางมาที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขากระทู้แบน 2 อีก

ดังนั้น ดิฉันขอชื่นชมเจ้าหน้าที่ที่เขามีใจบริการ คือ เจ้าหน้าที่ 2 คน และหัวหน้าที่มาแนะนำดิฉัน โดยภายหลังดิฉันทราบว่า หัวหน้าที่มาแนะนำดิฉัน คือ สรรพากรอำเภอของสรรพากรพื้นที่สาขากระทู้แบน 2 และเจ้าหน้าที่อีก 2 คน ที่สรรพากรอำเภอเรียกให้มาแนะนำดิฉัน ดิฉันไม่ทราบชื่อ แต่บอกลักษณะได้ว่า คนหนึ่งมีรูปร่างผอม ไม่สูง ผิวขาว ตัดผมหน้าม้า และอีกคนมีรูปร่างอ้วนดำ หน้าดู แต่จิตใจน้องเขาไม่ได้ดู เหมือนกับหน้า ดิฉันจึงขอชื่นชมสรรพากรอำเภอ และเจ้าหน้าที่อีก 2 คน ที่มาช่วยแนะนำให้ความกระจ่างกับ ดิฉันในการยื่นแบบภ.ง.ด.91 แต่ดิฉันก็อยากให้ท่านสรรพากรพื้นที่สมุทรสาคร 2 ซึ่งเป็นผู้บังคับบัญชาของบุคคลดังกล่าว ว่ากล่าวตักเตือนกับเจ้าหน้าที่คนแรก คนที่ชื่อ "สอง" เพราะว่าหากเจ้าหน้าที่คนดังกล่าวมี

พฤติกรรมที่ไม่สนใจผู้เสียหายก็จะทำให้ชื่อเสียงของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขากระทุ่มแบน 2 และสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรสาคร 2 เสียชื่อเสียงไปด้วย เพราะคนที่มาติดต่อเสียภาษีส่วนใหญ่ก็ต้องมาเจอกับเจ้าหน้าที่ ไม่ได้มาเจอกับหัวหน้าหน่วยงานโดยตรงทันที ทำให้หน่วยงานของท่านต้องเสียชื่อไปกับเจ้าหน้าที่คนที่มีนิสัยไม่ติดตามที่บอกชื่อไป อยากให้ท่านซึ่งเป็นหัวหน้าหน่วยงานได้จัดการกับเจ้าหน้าที่คนดังกล่าวให้เด็ดขาด เพื่อจะได้ไม่ไปสร้างนิสัยที่ไม่ดีกับผู้เสียภาษีคนอื่น ๆ อีก เหมือนกับสุภาษิตที่ว่า "ปลาตัวเดียวทำให้เหม็นกันไปทั้งหมด" เพื่อให้กรมสรรพากรได้มีเจ้าหน้าที่ที่มีใจให้บริการที่ดีเพิ่มมากขึ้น ทำให้ผู้เสียภาษีอยากเข้ามาหาเจ้าหน้าที่ จะได้ไม่กลัวเจ้าหน้าที่ ทำให้เต็มใจในการเสียภาษี

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และดิฉันหวังเป็นอย่างยิ่งว่าท่านซึ่งเป็นหัวหน้าหน่วยงานจะจัดการกับเจ้าหน้าที่คนดังกล่าวโดยเด็ดขาด อย่าให้เขาไปใช้พฤติกรรมที่ไม่ดีกับผู้เสียภาษีคนอื่น ๆ อีก

จาก... ผู้เสียหาย

เมียน อธิบัติ

เพื่อโปรดทราบ 11/๗๖

ส่ง ลข.

ส่ง สภ. ๖

สำนักงาน. ทลว

ส่ง ลข.

ส่ง สภ. ๖

รับ ผอ. สรร

✓
8 มีค 67

(นายเอกนิติ นิติทัณฑ์ประภาศ)

อธิบดีกรมสรรพากร

ส่ง ลข. 11/๗๖ สภ. ๖ และ สำนักงาน. ทลว

ส่ง ลข.
ส่ง สภ. ๖