

**ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ** ความพึงพอใจของผู้เสียภาษีในกรุงเทพมหานครต่อการใช้บริการแลกเปลี่ยนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาเป็นเงินสด ณ สำนักงานบริหารการคลังและรายได้ กรมสรรพากร

**ผู้เขียน** นางสาวมิศรา นิลรำไพ

**ปริญญา** บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

**อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ** รองศาสตราจารย์บุญสวาท พฤทธิกานนท์

### บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าแบบอิสระนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา ความพึงพอใจของผู้เสียภาษีในกรุงเทพมหานครต่อการใช้บริการแลกเปลี่ยนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาเป็นเงินสด ณ สำนักงานบริหารการคลังและรายได้ กรมสรรพากร โดยทำการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจากกลุ่มผู้ใช้บริการแลกเปลี่ยนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาเป็นเงินสด ณ สำนักงานบริหารการคลังและรายได้ กรมสรรพากร จำนวน 400 คน สถิติที่ใช้ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ผลการศึกษาสรุปได้ดังนี้

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุ 31-40 ปี ระดับการศึกษาสูงสุดปริญญาตรี มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน รายได้ต่อเดือน 30,001 บาทขึ้นไป ไม่มีบัญชีเงินฝากธนาคารเป็นสาเหตุที่มาใช้บริการแลกเปลี่ยนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาเป็นเงินสด ณ สำนักงานบริหารการคลังและรายได้ กรมสรรพากร และใช้บริการแลกเปลี่ยนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาเป็นเงินสด ณ สำนักงานบริหารการคลังและรายได้ กรมสรรพากร จำนวน 1-2 ครั้งในระยะเวลา 1 ปี เป็นส่วนใหญ่

ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความพึงพอใจโดยรวมต่อการรับบริการแลกเปลี่ยนเงินได้บุคคลธรรมดาเป็นเงินสด ณ สำนักบริหารการคลังและรายได้ กรมสรรพากร ในระดับมากที่สุด โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านการให้ความมั่นใจเป็นอันดับแรก รองลงมา ได้แก่ ด้านการดูแลเอาใจใส่ ด้านการตอบสนอง ด้านความน่าเชื่อถือ และด้านรูปลักษณ์ เป็นอันดับสุดท้าย

สำหรับปัญหาเกี่ยวกับการให้บริการแลกเปลี่ยนเงินได้บุคคลธรรมดาเป็นเงินสด ณ สำนักบริหารการคลังและรายได้ กรมสรรพากร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวมให้ความสำคัญในปัญหาระเบียบ ขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ยังยากซับซ้อนทำให้บริการล่าช้า ซึ่งควรมีเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำในการยื่นขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา เพื่อช่วยลดขั้นตอนและไม่ทำให้ประชาชนเสียเวลา

<b>Independent Study Title</b>	Satisfactions of Taxpayers in Bangkok Towards Personnel Tax-return Check Cashing Service at Bureau of Finance and Revenue Management, Revenue Department
<b>Author</b>	Miss Missara Nilrumpai
<b>Degree</b>	Master of Business Administration
<b>Independent Study Advisor</b>	Associate Professor Boonsawart Prucksiganon

### **ABSTRACT**

The objective of independent study was to study satisfactions of taxpayers in Bangkok towards personnel tax-return check cashing service at Bureau of Finance and Revenue Management, Revenue Department. The methods which use to summarize 400 questionnaires are frequency, percentage and mean.

The results of study were as follows : the majority of respondents were male, 31-40 years old, having education at bachelor's degree, Income more than 30,001 bath/ month, no have account was reason of personnel Tax-return Check cashing service at Bureau of Finance and Revenue Management, Revenue Department and used personnel Tax-return Check cashing service at Bureau of Finance and Revenue Management, Revenue Department for 1-2 times in yearly.

The respondents had very high satisfaction level with towards personnel tax-return check cashing service at Bureau of Finance and Revenue Management, Revenue Department which the highest is assurance, the second is empathy, the third is responsiveness the fourth is reliability and the last is tangible.

For the problem about personnel tax-return check cashing service at Bureau of Finance and Revenue Management, Revenue Department is complicate process. Because of it's too late. Thus, we will solve this problem by using officer to advice on personnel tax-return which they will not losing time.



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved