

บทคัดย่อ

T 160466

ชื่อเรื่องวิทยานิพนธ์ : นโยบายการคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา
ชื่อผู้เขียน : นางลักขมี ทินะหงส์
ชื่อปริญญา : ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชา : รัฐศาสตร์
ปีการศึกษา : 2547

คณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ :

1. รองศาสตราจารย์ สุรพันธ์ ทับสุวรรณ ปรธานกรรมการ
2. รองศาสตราจารย์ ดร. สุรพล ราชภัณฑารักษ์
3. รองศาสตราจารย์ ชลิดา ศรีมณี

การศึกษาวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับคืนเงินภาษีที่มีต่อการให้บริการรวมถึงปัญหาอุปสรรคการให้บริการคืนภาษีอากรของหน่วยงานคืนภาษีอากร 2) ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้เสียภาษีอากรต่อการให้บริการการคืนภาษีอากรของกรมสรรพากรศึกษาถึงองค์ประกอบการให้บริการ 4 ด้าน คือ ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านความสะดวกช่องทางการให้บริการ ด้านคุณภาพเครื่องมืออุปกรณ์และเทคโนโลยี และด้านกระบวนการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ประชาชนผู้มีเงินได้บุคคลธรรมดาเขตท้องที่ความรับผิดชอบสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 3 จำนวน 211 คน ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows'97 สถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบโดยใช้ค่าไคสแควร์

ผลการศึกษา สรุปได้ดังนี้

T160466

1. ประชาชนผู้เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ในภาพรวมมีความพึงพอใจมีในการให้บริการการคืนภาษีเงินได้ อยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นด้าน ๆ ของความพึงพอใจ พบว่า มีระดับความพึงพอใจมากโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยได้ดังนี้ ด้านคุณภาพของเครื่องมืออุปกรณ์และเทคโนโลยี ด้านกระบวนการให้บริการคืนภาษี ด้านคุณภาพของผู้ให้บริการ ด้านความสะดวกช่องทางการให้บริการ
2. ตามความเห็นของกลุ่มตัวอย่างโดยส่วนใหญ่ ปัญหา และอุปสรรคการให้บริการการคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 3 เรียงตามลำดับ ได้แก่ ความไม่เสมอภาคในการให้บริการ ด้านเครื่องมืออุปกรณ์ เทคโนโลยี การต่อเชื่อมเครือข่ายมีความล่าช้า
3. ปัจจัยด้านอายุมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจการให้บริการคืนเงินภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ส่วนปัจจัยอื่น เช่น เพศ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ระยะเวลาการใช้บริการไม่มีความสัมพันธ์กับกรณีดังกล่าว

ABSTRACT

TE 160466

Thesis Title : Personal Income Tax Policy
Student's Name : Mrs. Luxsamee Tinaphong
Degree Sought : Master of Arts
Major : Political Science
Academic Year : 2004
Advisory Committee :

1. Assoc. Prof. Suraphan Thabsuwan Chairperson
2. Assoc. Prof. Dr. Suraphol Rajbhandaraks
3. Assoc. Prof. Chalida Sornmanee

The purpose of this research is to study 1) The citizen's satisfaction to the personal income tax include with the problem and prefix about the service. 2) Four's factors of the relation and satisfied is the service's qualities, the convenience, equipment and technology and process of the servant. The citizen's sampling group of 211 persons that had responsibility in Bangkok area Revenue Office 3. Data were collected by the questionnaire and analyzed by SPSS for WINDOWS'97. Statistical techniques employed were descriptive statistics:- percentage, means, standard deviations and hypotheses test by (Chi-Square test).

The findings were follow:-

TE 160466

1. The sampling group is the personal income tax were satisfactory service at high level by ranking, quality of the equipment and technology, process, quality of servant and convenient.

2. The most of service's problem at Revenue Department in Bangkok area Revenue Office 3 ranking, unfairness for service, delay in technology network.

3. The factor of age related with satisfactory service of the personal income tax. The others, male and female, education levels, career, income, time of service is not related in that case.