

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ค
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญตาราง	ฎ
สารบัญภาพ	ณ
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา	9
1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการศึกษา	9
1.4 ขอบเขตของการศึกษา	10
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่ใช้ในการศึกษา	11
2.2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	21
2.3 กรอบแนวคิดทางการศึกษา	25
บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย	
3.1 ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา	27
3.2 ประชากร กลุ่มตัวอย่าง และวิธีการสุ่มตัวอย่าง	28
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	30
3.4 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล	36
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	
4.1 ข้อมูลทั่วไป ลักษณะการใช้บริการ การรับรู้ข่าวสาร ผลการยื่นแบบ ของกลุ่มแรก กลุ่มผู้ที่ใช้บริการเพื่อเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาหัก ณ ที่จ่าย ผ่านอินเทอร์เน็ต	39

4.2	ปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบเพื่อเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตของกลุ่มแรก กลุ่มผู้ที่ใช้บริการเพื่อเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาหัก ณ ที่จ่ายผ่านอินเทอร์เน็ต	51
4.3	ปัญหาจากการใช้บริการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตของกลุ่มแรก กลุ่มผู้ที่ใช้บริการเพื่อเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาหัก ณ ที่จ่ายผ่านอินเทอร์เน็ต	63
4.4	การบริการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตภายใต้้นนโยบายการมีส่วนร่วมของประชาชนของกรมสรรพากรของกลุ่มแรก กลุ่มผู้ที่ใช้บริการเพื่อเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาหัก ณ ที่จ่ายผ่านอินเทอร์เน็ต	66
4.5	ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรของกลุ่มแรก กลุ่มผู้ที่ใช้บริการเพื่อเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาหัก ณ ที่จ่ายผ่านอินเทอร์เน็ต	69
4.6	ข้อมูลทั่วไป ลักษณะการให้บริการ การรับรู้ข่าวสาร ผลการยื่นแบบของกลุ่มที่สอง กลุ่มผู้ที่ใช้บริการเพื่อเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต	75
4.7	ปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบเพื่อเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตของกลุ่มที่สอง กลุ่มผู้ที่ใช้บริการเพื่อเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต	88
4.8	ปัญหาจากการใช้บริการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตของกลุ่มที่สอง กลุ่มผู้ที่ใช้บริการเพื่อเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต	100
4.9	การบริการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตภายใต้้นนโยบายการมีส่วนร่วมของประชาชนของกรมสรรพากรของกลุ่มที่สอง กลุ่มผู้ที่ใช้บริการเพื่อเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต	105
4.10	ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรของกลุ่มที่สอง กลุ่มผู้ที่ใช้บริการเพื่อเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต	108
บทที่ 5	สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ	
5.1	สรุปผลการศึกษา	115
5.2	อภิปราย	122
5.3	ข้อเสนอแนะ	125

ลิขสิทธิ์ในผลงานวิจัยของไหม
Copyright (c) by Chiang Mai University
All rights reserved

เอกสารอ้างอิง	127
ภาคผนวก	129
ภาคผนวก ก แบบแสดงรายการและวิธีการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา	130
ภาคผนวก ข แบบสอบถามของกลุ่มแรก	153
แบบสอบถามของกลุ่มที่สอง	162
ประวัติผู้เขียน	172



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

สารบัญตาราง

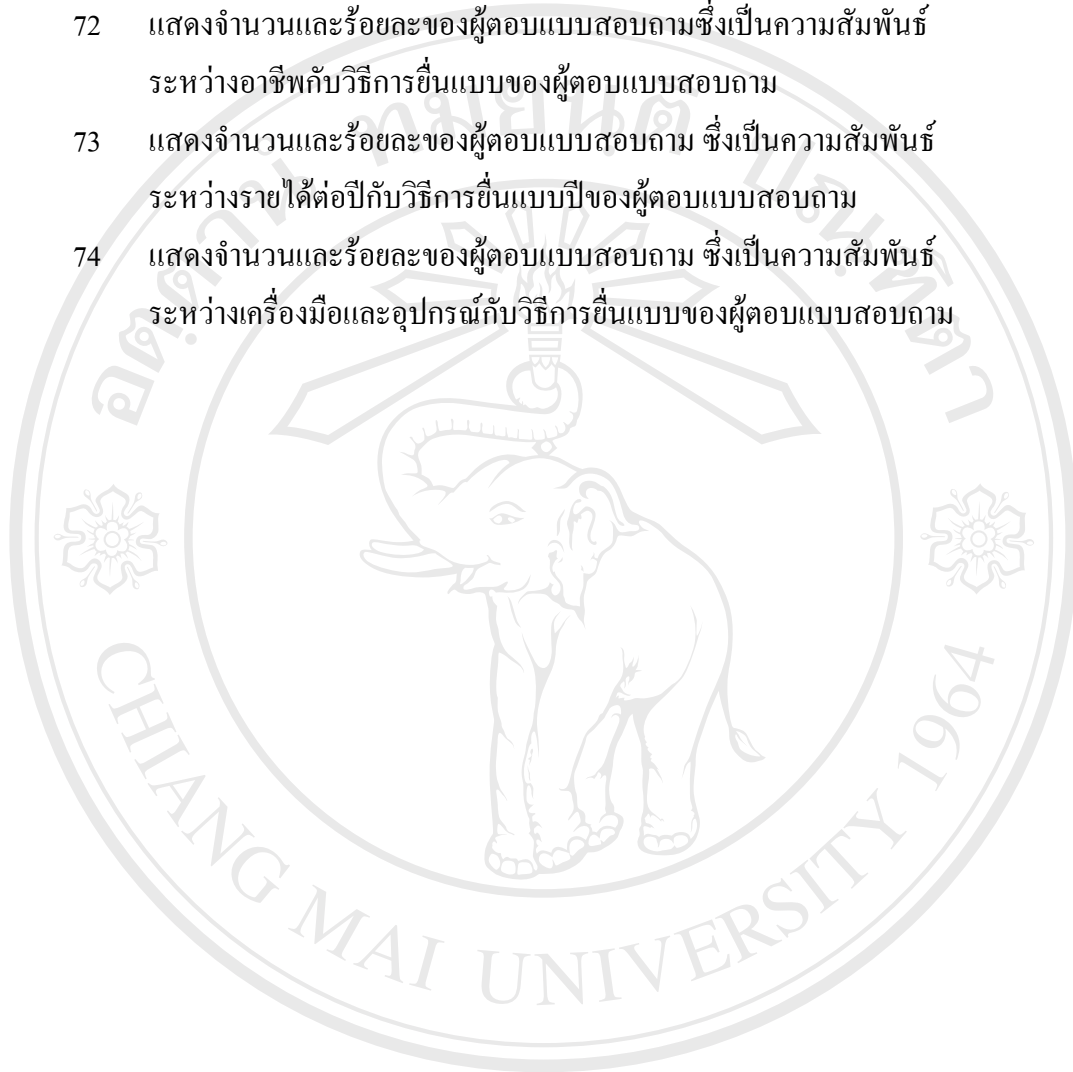
ตาราง		หน้า
1	แสดงสถิติการรับแบบแสดงรายการและการรับเงินภาษีอากรของสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1 เป็นรายปี ปีงบประมาณ 2547	6
2	แสดงสถิติการรับแบบแสดงรายการและการรับเงินภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตของสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1 เป็นรายปี ปีงบประมาณ 2547	7
3	แสดงสถิติจำนวนแบบแสดงรายการเพื่อเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองเชียงใหม่ 1 และ 2 เป็นรายเดือน ปีงบประมาณ 2547	8
4	แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา	29
5	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประเภทแบบ	29
6	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานะ	39
7	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประเภทกิจการ	39
8	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระยะเวลาดำเนินกิจการ	40
9	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้ต่อปี	40
10	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเครื่องมือและอุปกรณ์	41
11	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอุปกรณ์รับส่งสัญญาณ	41
12	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามวิธีการยื่นแบบ	42
13	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่องทางการชำระภาษี	43
14	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเหตุผลที่ใช้บริการชำระภาษีตามตารางที่ 13	43
15	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามวันที่ยื่นแบบเสียภาษีของเดือนถัดไปจากเดือนที่มีการหักภาษี ณ ที่จ่าย	44
16	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความคิดเห็นต่อระยะทางของสถานประกอบการกับสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองเชียงใหม่	44

17	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระยะทางของสถานประกอบการกับสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองเชียงใหม่	44
18	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการใช้บริการอื่นบนเว็บไซต์ของกรมสรรพากรนอกเหนือจากบริการยื่นแบบเพื่อเสียภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต	45
19	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามบริการอื่นบนเว็บไซต์ของกรมสรรพากรนอกเหนือจากบริการยื่นแบบเพื่อเสียภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต	45
20	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามบุคคลแนะนำ	46
21	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการรับรู้จากสื่อ	47
22	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสื่อ	47
23	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามภาษีที่ชำระ	48
24	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามข้อผิดพลาด	49
25	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายละเอียดของข้อผิดพลาด	49
26	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามและค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านคอมพิวเตอร์/อุปกรณ์และระบบสื่อสาร กรณียื่นแบบด้วยตนเอง	51
27	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามและค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการใช้บริการ กรณียื่นแบบด้วยตนเอง	53
28	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามและค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการประชาสัมพันธ์ กรณียื่นแบบด้วยตนเอง	55
29	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามและค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านคอมพิวเตอร์/อุปกรณ์และระบบการสื่อสาร กรณียื่นแบบโดยบุคคลอื่น	57
30	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามและค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการใช้บริการ กรณียื่นแบบโดยบุคคลอื่น	59
31	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม และค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการประชาสัมพันธ์ กรณียื่นแบบโดยบุคคลอื่น	61
32	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม และค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาจากการใช้บริการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ต	63
33	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความเห็นเกี่ยวกับการบริการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตภายใต้นโยบายการมีส่วนร่วมของประชาชนของกรมสรรพากรของกลุ่มแรก	66

34	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นความสัมพันธ์ระหว่างสถานะกับวิธีการยื่นแบบของผู้ตอบแบบสอบถาม	69
35	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นความสัมพันธ์ระหว่างประเภทกิจการกับวิธีการยื่นแบบของผู้ตอบแบบสอบถาม	70
36	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นความสัมพันธ์ระหว่างระยะเวลาดำเนินกิจการกับวิธีการยื่นแบบของผู้ตอบแบบสอบถาม	71
37	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นความสัมพันธ์ระหว่างรายได้ต่อปีกับวิธีการยื่นแบบปีของผู้ตอบแบบสอบถาม	72
38	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นความสัมพันธ์ระหว่างเครื่องมือและอุปกรณ์กับวิธีการยื่นแบบของผู้ตอบแบบสอบถาม	73
39	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ	75
40	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ	75
41	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา	76
42	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ	76
43	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้ต่อปี	77
44	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเครื่องมือและอุปกรณ์	77
45	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอุปกรณ์รับส่งสัญญาณ	78
46	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามวิธีการยื่นแบบ	79
47	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่องทางการชำระภาษี	79
48	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเหตุผลที่ใช้บริการชำระภาษีตามตารางที่ 47	80
49	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเดือนในถัดไปจากปีภาษี	80
50	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเดือนในปีภาษี	81
51	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความคิดเห็นต่อระยะทางของผู้ยื่นแบบกับสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองเชียงใหม่	81
52	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระยะทางของผู้ยื่นแบบกับสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองเชียงใหม่	81
53	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการใช้บริการอื่นบนเว็บไซต์ของกรมสรรพากรนอกเหนือจากบริการยื่นแบบเพื่อเสียภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต	82

54	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามบริการอื่นบนเว็บไซต์ ของกรมสรรพากรนอกเหนือจากบริการยื่นแบบเพื่อเสียภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต	82
55	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามบุคคลแนะนำ	83
56	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการรับรู้จากสื่อ	84
57	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสื่อ	84
58	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการชำระภาษี	85
59	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามข้อผิดพลาด	86
60	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายละเอียดของข้อผิดพลาด	86
61	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามและค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญ ของปัจจัยด้านคอมพิวเตอร์/อุปกรณ์และระบบสื่อสาร กรณียื่นแบบด้วยตนเอง	88
62	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามและค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญ ของปัจจัยด้านการใช้บริการ กรณียื่นแบบด้วยตนเอง	90
63	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามและค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญ ของปัจจัยด้านการประชาสัมพันธ์ กรณียื่นแบบด้วยตนเอง	92
64	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามและค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญ ของปัจจัยด้านคอมพิวเตอร์/อุปกรณ์และระบบการสื่อสาร กรณียื่นแบบโดยบุคคลอื่น	94
65	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามและค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญ ของปัจจัยด้านการใช้บริการ กรณียื่นแบบโดยบุคคลอื่น	96
66	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม และค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญ ของปัจจัยด้านการประชาสัมพันธ์ กรณียื่นแบบโดยบุคคลอื่น	98
67	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม และค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญ ของปัญหาจากการใช้บริการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ต	100
68	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความเห็นเกี่ยวกับการ บริการบริการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตภายใต้้นนโยบายการมี ส่วนร่วมของประชาชนของกรมสรรพากร	105
69	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นการสัมพันธ์ ระหว่างเพศกับวิธีการยื่นแบบของผู้ตอบแบบสอบถาม	108
70	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นการสัมพันธ์ ระหว่างอายุกับวิธีการยื่นแบบของผู้ตอบแบบสอบถาม	109

71	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นความสัมพันธ์ ระหว่างระดับการศึกษากับวิธีการยื่นแบบของผู้ตอบแบบสอบถาม	110
72	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นความสัมพันธ์ ระหว่างอาชีพกับวิธีการยื่นแบบของผู้ตอบแบบสอบถาม	111
73	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นความสัมพันธ์ ระหว่างรายได้ต่อปีกับวิธีการยื่นแบบปีของผู้ตอบแบบสอบถาม	112
74	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นความสัมพันธ์ ระหว่างเครื่องมือและอุปกรณ์กับวิธีการยื่นแบบของผู้ตอบแบบสอบถาม	113



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 Copyright © by Chiang Mai University
 All rights reserved

สารบัญภาพ

รูป	หน้า
1 แสดงกระบวนการทำงานการบริการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต	3
2 แสดงภาพรวมงานกรรมวิธีส่งข้อมูลไปประมวลผลบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต	5
3 แสดงองค์ประกอบจุดเน้นการให้บริการสาธารณะ 7 ประการ	14
4 แสดงคุณสมบัติของระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ	20
5 แสดงกลุ่มผู้เสียภาษีที่ใช้บริการเพื่อเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาหัก ณ ที่จ่ายผ่านอินเทอร์เน็ต	25
6 แสดงกลุ่มผู้เสียภาษีที่ใช้บริการเพื่อเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต	26