

## สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
สารบัญ	ฉ
สารบัญตาราง	ซ
<b>บทที่ 1 บทนำ</b>	
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	3
ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	4
นิยามคำศัพท์ที่ใช้ในการศึกษา	4
<b>บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง</b>	
แนวคิดและทฤษฎี	6
เกณฑ์การพิจารณาค่าเงินได้บุคคลธรรมดา	6
หลักเกณฑ์การจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา	7
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	8
<b>บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา</b>	
ขอบเขตเนื้อหา	12
ขอบเขตประชากร	12
การเก็บรวบรวมข้อมูล	13
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	13
การวิเคราะห์ข้อมูล	13
สถานที่ใช้ในการศึกษา	14
ระยะเวลาในการศึกษา	14
<b>บทที่ 4 ผลการศึกษา</b>	
ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม	16

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาที่พบจากการตรวจคืนภาษีเงินได้บุคคล ธรรมดาที่ยื่นแบบผ่านทางอินเทอร์เน็ต	
ตอนที่ 1 ปัญหาความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการยื่นแบบภาษีเงิน ได้บุคคลธรรมดาของผู้ขอคืนภาษี	19
ตอนที่ 2 ปัญหาด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่	68
ตอนที่ 3 ปัญหาด้านระบบงานสนับสนุนข้อมูลประกอบการ วิเคราะห์แบบ	75
<b>บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบและข้อเสนอแนะ</b>	
สรุปผลการศึกษา	85
อภิปรายผลการศึกษา	92
ข้อค้นพบ	93
ข้อเสนอแนะ	94
<b>บรรณานุกรม</b>	96
<b>ภาคผนวก</b>	
แบบสอบถาม	99
หนังสือขออนุญาตศึกษาและจัดทำหัวข้อค้นคว้าแบบอิสระ	107
<b>ประวัติผู้เขียน</b>	109

## สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1. แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ	16
2. แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ	16
3. แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา	16
4. แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับ	17
5. แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามหน่วยงาน ที่ปฏิบัติอยู่ในปัจจุบัน	17
6. แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระยะเวลาใน การปฏิบัติงานในงานคืนภาษี	18
7. แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความเคยผ่าน การฝึกอบรมเฉพาะด้านงานคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาและการวิเคราะห์ แบบ	18
8. แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัญหาการ กรอกรายการของผู้เสียภาษีและการยื่นแบบ	19
9. แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและระดับปัญหาที่เจ้าหน้าที่พบด้านปัญหาการ กรอกรายการของผู้เสียภาษีและการยื่นแบบ จำแนกตามระดับตำแหน่ง	22
10. แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและระดับปัญหาที่เจ้าหน้าที่พบด้านปัญหาการ กรอกรายการของผู้เสียภาษีและการยื่นแบบ จำแนกตามพื้นที่ปฏิบัติงานของ เจ้าหน้าที่	24
11. แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัญหาด้านการ แสดงเงินได้และค่าใช้จ่าย	28
12. แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและระดับปัญหาที่เจ้าหน้าที่พบด้านปัญหา ด้านการแสดงเงินได้และค่าใช้จ่าย จำแนกตามระดับตำแหน่ง	32
13. แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและระดับปัญหาที่เจ้าหน้าที่พบด้านปัญหา ด้านการแสดงเงินได้และค่าใช้จ่าย จำแนกตามพื้นที่ปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่	35
14. แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัญหาด้านการ หักลดหย่อนคู่สมรส	40

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
15. แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและระดับปัญหาที่เจ้าหน้าที่พบด้านปัญหา ด้านการหักลดหย่อนคู่สมรส จำแนกตามระดับตำแหน่ง	41
16. แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและระดับปัญหาที่เจ้าหน้าที่พบด้านปัญหา ด้านการหักลดหย่อนคู่สมรส จำแนกตามพื้นที่ปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่	42
17. แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัญหาด้านการ หักลดหย่อนบุตรและค่าการศึกษา	43
18. แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและระดับปัญหาที่เจ้าหน้าที่พบด้านปัญหา ด้านการหักลดหย่อนบุตรและค่าการศึกษา จำแนกตามระดับตำแหน่ง	44
19. แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและระดับปัญหาที่เจ้าหน้าที่พบด้านปัญหา ด้านการหักลดหย่อนบุตรและค่าการศึกษา จำแนกตามพื้นที่ปฏิบัติงานของ เจ้าหน้าที่	45
20. แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัญหาด้านการ หักลดหย่อนดอกเบี้ยเงินกู้เพื่อที่อยู่อาศัย	47
21. แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและระดับปัญหาที่เจ้าหน้าที่พบด้านปัญหา ด้านการหักลดหย่อนดอกเบี้ยเงินกู้เพื่อที่อยู่อาศัยจำแนกตามระดับตำแหน่ง	49
22. แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและระดับปัญหาที่เจ้าหน้าที่พบด้านปัญหา ด้านการหักลดหย่อนดอกเบี้ยเงินกู้เพื่อที่อยู่อาศัยจำแนกตามพื้นที่ปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่	51
23. แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัญหาด้านการ หักลดหย่อนเบี้ยประกันชีวิต	53
24. แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและระดับปัญหาที่เจ้าหน้าที่พบด้านปัญหา ด้านการหักลดหย่อนเบี้ยประกันชีวิต จำแนกตามระดับตำแหน่ง	55
25. แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและระดับปัญหาที่เจ้าหน้าที่พบด้านปัญหา ด้านการหักลดหย่อนเบี้ยประกันชีวิต จำแนกตามพื้นที่ปฏิบัติงานของ เจ้าหน้าที่	57
26. แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัญหาด้านการ หักลดหย่อนเงินบริจาค	59

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
27. แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและระดับปัญหาที่เจ้าหน้าที่พบด้านปัญหาการหักลดหย่อนเงินบริจาค จำแนกตามระดับตำแหน่ง	60
28. แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและระดับปัญหาที่เจ้าหน้าที่พบด้านปัญหาด้านการหักลดหย่อนเงินบริจาค จำแนกตามพื้นที่ปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่	61
29. แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัญหาด้านการหักลดหย่อนอื่นๆ	62
30. แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและระดับปัญหาที่เจ้าหน้าที่พบด้านปัญหาด้านการหักลดหย่อนอื่นๆ จำแนกตามระดับตำแหน่ง	64
31. แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและระดับปัญหาที่เจ้าหน้าที่พบด้านปัญหาด้านการหักลดหย่อนอื่นๆ จำแนกตามพื้นที่ปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่	66
32. จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัญหาด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่	68
33. แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและระดับปัญหาที่เจ้าหน้าที่พบด้านปัญหาด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ จำแนกตามระดับตำแหน่งงาน	70
34. แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและระดับปัญหาที่เจ้าหน้าที่พบด้านปัญหาด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ จำแนกตามพื้นที่ปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่	72
35. แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัญหาด้านระบบงานภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาและระบบสนับสนุนข้อมูลประกอบการวิเคราะห์แบบ	75
36. แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและระดับปัญหาที่เจ้าหน้าที่พบด้านปัญหาด้านระบบงานภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาและระบบสนับสนุนข้อมูลประกอบการวิเคราะห์แบบ จำแนกตามระดับตำแหน่ง	77
37. แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและระดับปัญหาที่เจ้าหน้าที่พบด้านปัญหาด้านระบบงานภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาและระบบสนับสนุนข้อมูลประกอบการวิเคราะห์แบบจำแนกตามพื้นที่ปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่	79

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
38. แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและระดับปัญหาที่เจ้าหน้าที่พบจากการตรวจคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่ยื่นแบบผ่านทางอินเทอร์เน็ต จำแนกตามระดับตำแหน่ง	82
39. แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและระดับปัญหาที่เจ้าหน้าที่พบจากการตรวจคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่ยื่นแบบผ่านทางอินเทอร์เน็ต จำแนกตามพื้นที่ปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่	83
40. แสดงค่าเฉลี่ยข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาที่พบจากการตรวจคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่ยื่นแบบผ่านทางอินเทอร์เน็ต	84