

## สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ค
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญตาราง	ญ
สารบัญภาพ	ด
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 หลักการและเหตุผล	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา	5
1.3 ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	5
1.4 นิยามศัพท์	5
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	7
2.1 แนวคิดและทฤษฎี	7
2.2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	18
บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย	23
3.1 ขอบเขตการศึกษา	23
3.2 กรอบแนวความคิด	24
3.3 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	25
3.4 ข้อมูลและการเก็บรวบรวมข้อมูล	26
3.5 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล	27

บทที่ 4 ผลการศึกษา	29
4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	29
4.2 ปัจจัยกำหนดความพึงพอใจของผู้ขอจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1	33
4.3 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1	36
4.4 ปัญหาและข้อเสนอแนะ	39
4.5 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลทั่วไปกับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ	40
4.6 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลทั่วไปกับปัจจัยกำหนดความพึงพอใจของผู้ขอจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1	70
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา	91
5.1 สรุปผลการศึกษา	91
5.2 อภิปรายผลการศึกษา	92
5.3 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย	95
5.4 ข้อเสนอแนะ	95
เอกสารอ้างอิง	96
ภาคผนวก	99
ประวัติผู้เขียน	105

## สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 1.1 รายได้ของรัฐบาล จัดเก็บ โดยกรมสรรพากร ปีงบประมาณ 2556 - 2559	2
ตารางที่ 1.2 สรุปการขอจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มของสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1	4
ตารางที่ 4.1 จำนวน (ความถี่) และค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ	29
ตารางที่ 4.2 จำนวน (ความถี่) และค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ	30
ตารางที่ 4.3 จำนวน (ความถี่) และค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา	30
ตารางที่ 4.4 จำนวน (ความถี่) และค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามตำแหน่งงาน	31
ตารางที่ 4.5 จำนวน (ความถี่) และค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประเภทของประเภทของผู้ประกอบการ	31
ตารางที่ 4.6 จำนวน (ความถี่) และค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประเภทกิจการ	32
ตารางที่ 4.7 จำนวน (ความถี่) และค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามทุนจดทะเบียน	32
ตารางที่ 4.8 จำนวน (ความถี่) และค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปีที่จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม	33
ตารางที่ 4.9 จำนวน (ความถี่) และค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามหน่วยงานที่มีการใช้อินเทอร์เน็ต	33
ตารางที่ 4.10 จำนวน (ความถี่) และค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการทราบบริการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต	34
ตารางที่ 4.11 จำนวน (ความถี่) และค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเวลาที่สะดวกใช้บริการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต	34
ตารางที่ 4.12 จำนวน (ความถี่) และค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเหตุผลที่เลือกยื่นขอจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต	35

ตารางที่ 4.13 จำนวน (ความถี่) และคำร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความรู้เกี่ยวกับระบบของจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม	35
ตารางที่ 4.14 จำนวน (ความถี่) และคำร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามบริการที่เคยใช้บริการของกรมสรรพากรผ่านอินเทอร์เน็ต	36
ตารางที่ 4.15 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1 โดยรวม	36
ตารางที่ 4.16 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	37
ตารางที่ 4.17 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจด้านขั้นตอนและกระบวนการงาน	38
ตารางที่ 4.18 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจด้านการให้บริการจากเจ้าหน้าที่	38
ตารางที่ 4.19 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร	39
ตารางที่ 4.20 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับความพึงพอใจโดยรวมของผู้ขอจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1	40
ตารางที่ 4.21 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับความพึงพอใจด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของผู้ขอจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1	41
ตารางที่ 4.22 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับความพึงพอใจด้านขั้นตอนและกระบวนการงานของผู้ขอจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1	42
ตารางที่ 4.23 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับความพึงพอใจด้านการให้บริการจากเจ้าหน้าที่ของผู้ขอจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1	42
ตารางที่ 4.24 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของผู้ขอจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1	43

ตารางที่ 4.25 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับความพึงพอใจโดยรวมของผู้ขอ จดทะเบียน ภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของสำนักงานสรรพากร พื้นที่เชียงใหม่ 1	44
ตารางที่ 4.26 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับความพึงพอใจด้านระบบเทคโนโลยี สารสนเทศของผู้จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1	45
ตารางที่ 4.27 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับความพึงพอใจด้านขั้นตอนกระบวน งานของผู้จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของสำนักงาน สรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1	46
ตารางที่ 4.28 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับความพึงพอใจด้านการให้บริการจาก เจ้าหน้าที่ของผู้จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของ สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1	47
ตารางที่ 4.29 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์ และเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของผู้จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านเครือข่าย อินเทอร์เน็ตของสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1	48
ตารางที่ 4.30 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการศึกษากับความพึงพอใจโดยรวมของผู้ จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของสำนักงานสรรพากร พื้นที่เชียงใหม่ 1	49
ตารางที่ 4.31 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการศึกษากับความพึงพอใจด้านระบบ เทคโนโลยีสารสนเทศของผู้จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านเครือข่าย อินเทอร์เน็ตของสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1	50
ตารางที่ 4.32 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการศึกษากับความพึงพอใจด้านขั้นตอน และกระบวนงานของผู้จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1	51
ตารางที่ 4.33 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการศึกษากับความพึงพอใจด้านการให้ บริการจากเจ้าหน้าที่ของผู้จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านเครือข่าย อินเทอร์เน็ตของสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1	52
ตารางที่ 4.34 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการศึกษากับความพึงพอใจด้าน การประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของผู้จดทะเบียนภาษี มูลค่าเพิ่มผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1	53



ตารางที่ 4.45 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปีที่จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มกับความพึงพอใจโดยรวมของผู้จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1	64
ตารางที่ 4.46 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปีที่จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มกับความพึงพอใจด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของผู้จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1	65
ตารางที่ 4.47 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปีที่จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มกับความพึงพอใจด้านขั้นตอนและกระบวนการของผู้จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1	66
ตารางที่ 4.48 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปีที่จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มกับความพึงพอใจด้านการให้บริการจากเจ้าหน้าที่ของผู้จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1	67
ตารางที่ 4.49 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปีที่จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มกับความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของผู้จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1	68
ตารางที่ 4.50 สรุปความสัมพันธ์ความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลทั่วไป กับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ	69
ตารางที่ 4.51 จำนวน ร้อยละ และความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับเหตุผลที่เลือกยื่นจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต	70
ตารางที่ 4.52 จำนวน ร้อยละ ระหว่างอายุกับความรู้เกี่ยวกับเหตุผลที่เลือกยื่นจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต	71
ตารางที่ 4.53 การทดสอบความแตกต่างระหว่างอายุกับเหตุผลที่เลือกยื่นจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของผู้จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1	72
ตารางที่ 4.54 จำนวน ร้อยละ ระหว่างการศึกษา กับเหตุผลที่เลือกยื่นจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต	72
ตารางที่ 4.55 การทดสอบความแตกต่างระหว่างการศึกษา กับเหตุผลที่เลือกยื่นจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของผู้จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1	73
ตารางที่ 4.56 จำนวน ร้อยละ ระหว่างประเภทผู้ประกอบการ กับเหตุผลที่เลือกยื่นจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต	74

ตารางที่ 4.57 การทดสอบความแตกต่างระหว่างประเภทผู้ประกอบการกับเหตุผลที่เลือกยื่น ขอจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของผู้จดทะเบียนภาษี มูลค่าเพิ่มผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1	75
ตารางที่ 4.58 จำนวน ร้อยละ ระหว่างทุนจดทะเบียนกับเหตุผลที่เลือกยื่นขอจดทะเบียนภาษี มูลค่าเพิ่มผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต	76
ตารางที่ 4.59 การทดสอบความแตกต่างระหว่างทุนจดทะเบียนกับเหตุผลที่เลือกยื่นขอจด ทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของผู้จดทะเบียน ภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1	77
ตารางที่ 4.60 จำนวน ร้อยละ ระหว่างปีที่จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มกับเหตุผลที่เลือกยื่นขอ จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต	77
ตารางที่ 4.61 การทดสอบความแตกต่างระหว่างปีที่จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มกับเหตุผล ที่เลือกยื่นขอจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของผู้ขอ จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของสำนักงานสรรพากร พื้นที่เชียงใหม่ 1	78
ตารางที่ 4.62 จำนวน ร้อยละ และความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับความรู้เกี่ยวกับระบบ จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม	79
ตารางที่ 4.63 จำนวน ร้อยละ ระหว่างอายุกับความรู้เกี่ยวกับระบบจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม	80
ตารางที่ 4.64 การทดสอบความแตกต่างระหว่างอายุกับความรู้เกี่ยวกับระบบจดทะเบียนภาษี มูลค่าเพิ่มของผู้จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของ สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1	81
ตารางที่ 4.65 จำนวน ร้อยละ ระหว่างการศึกษากับความรู้เกี่ยวกับระบบจดทะเบียนภาษี มูลค่าเพิ่ม	82
ตารางที่ 4.66 การทดสอบความแตกต่างระหว่างการศึกษากับความรู้เกี่ยวกับระบบจด ทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มของผู้จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านเครือข่าย อินเทอร์เน็ตของสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1	83
ตารางที่ 4.67 จำนวน ร้อยละ ระหว่างประเภทผู้ประกอบการกับความรู้เกี่ยวกับระบบ จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม	84
ตารางที่ 4.68 การทดสอบความแตกต่างระหว่างประเภทผู้ประกอบการกับความรู้เกี่ยวกับ ระบบจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มของผู้จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มผ่าน เครือข่ายอินเทอร์เน็ตของสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1	85



ตารางที่ 4.69 จำนวน ร้อยละ ระหว่างทุนจดทะเบียนกับความรู้เกี่ยวกับระบบจดทะเบียน ภาษีมูลค่าเพิ่ม	86
ตารางที่ 4.70 การทดสอบความแตกต่างระหว่างทุนจดทะเบียนกับความรู้เกี่ยวกับระบบ จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มของผู้จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านเครือข่าย อินเทอร์เน็ตของสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1	87
ตารางที่ 4.71 จำนวน ร้อยละ ระหว่างปีที่จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มกับความรู้เกี่ยวกับระบบ จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม	88
ตารางที่ 4.72 การทดสอบความแตกต่างระหว่างปีที่จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มกับความรู้ เกี่ยวกับระบบจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มของผู้จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1	89
ตารางที่ 4.73 สรุปผลความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลทั่วไปกับปัจจัยกำหนดความพึงพอใจ ของผู้จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของสำนักงาน สรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1	90

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

## สารบัญภาพ

หน้า

ภาพที่ 3.1 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา

24



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved