

## สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ค
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญตาราง	ญ
<b>บทที่ 1 บทนำ</b>	<b>1</b>
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์	2
ประโยชน์ที่รับจากการศึกษา	2
นิยามศัพท์	2
<b>บทที่ 2 ทฤษฎี แนวความคิด และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง</b>	<b>4</b>
ทฤษฎี และแนวความคิด	4
ทบทวนวรรณกรรม	12
<b>บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา</b>	<b>14</b>
ขอบเขตเนื้อหา	14
ขอบเขตประชากร	14
ข้อมูลและแหล่งข้อมูล	15
เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล	15
วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	15
การวิเคราะห์ข้อมูล	16
ระยะเวลาในการศึกษา	16
<b>บทที่ 4 ผลการศึกษา</b>	<b>17</b>
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	17
ส่วนที่ 2 ข้อมูลที่เกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีต่อบริการการยื่นแบบขอคืนภาษี	
เงินได้บุคคลธรรมดาทางอินเทอร์เน็ต ต่อส่วนประสมการตลาดบริการ	
รายได้ต่อเดือนและจำนวนเงินที่ขอคืนภาษี	23

ณ

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ส่วนที่ 3 ข้อมูลที่เกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีต่อบริการการขึ้นแบบขอคืนภาษี เงินได้บุคคลธรรมดาทางอินเทอร์เน็ตจำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา	32
<b>บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ</b>	<b>80</b>
สรุปผลการศึกษา	80
อภิปรายผลการศึกษา	87
ข้อค้นพบ	89
ข้อเสนอแนะ	90
บรรณานุกรม	91
ภาคผนวก	92
ประวัติผู้เขียน	99

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ	17
2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ	18
3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ	18
4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ	19
5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา	19
6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้เฉลี่ย (ต่อเดือน)	20
7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามจำนวนเงินที่ขอคืนภาษี	20
8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามแหล่งที่รู้จักการบริการ	21
9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเดือนที่ยื่นแบบ เพื่อคืนภาษีเงินได้	21
10 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามจำนวนครั้งที่ใช้ บริการการขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาทางอินเทอร์เน็ต	22
11 แสดงจำนวนและร้อยละและค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อบริการ	23
12 แสดงจำนวนและร้อยละและค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อด้านค่าใช้จ่าย	25
13 แสดงจำนวนและร้อยละและค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านช่องทางการให้บริการ	26
14 แสดงจำนวนและร้อยละและค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านการส่งเสริมการให้บริการ	27
15 แสดงจำนวนและร้อยละและค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านบุคลากร	28
16 แสดงจำนวนและร้อยละและค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านกระบวนการให้บริการ	29
17 แสดงจำนวนและร้อยละและค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านสิ่งแวดล้อม	30



## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
31 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจด้านสิ่งแวดล้อมในการยื่นขอคืนภาษีเงินได้ บุคคลธรรมดาทางอินเทอร์เน็ตของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา	53
32 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจด้านบริการในการยื่นขอคืนภาษีเงินได้ บุคคลธรรมดาทางอินเทอร์เน็ตของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับรายได้ต่อเดือน	55
33 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจด้านค่าใช้จ่ายในการยื่นขอคืนภาษีเงินได้ บุคคลธรรมดาทางอินเทอร์เน็ตของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับรายได้ต่อเดือน	57
34 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการในการยื่นขอคืนภาษี เงินได้บุคคลธรรมดาทางอินเทอร์เน็ตของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับรายได้ต่อเดือน	59
35 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจด้านการส่งเสริมการให้บริการในการยื่นขอคืน ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาทางอินเทอร์เน็ตของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับรายได้ต่อเดือน	61
36 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจด้านบุคลากรในการยื่นขอคืนภาษีเงินได้บุคคล ธรรมดาทางอินเทอร์เน็ตของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับรายได้ต่อเดือน	63
37 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจด้านกระบวนการให้บริการในการยื่นขอคืนภาษี เงินได้บุคคลธรรมดาทางอินเทอร์เน็ตของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับรายได้ต่อเดือน	65
38 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจด้านสิ่งแวดล้อมในการยื่นขอคืนภาษีเงินได้ บุคคลธรรมดาทางอินเทอร์เน็ตของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับรายได้ต่อเดือน	66
39 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจด้านบริการในการยื่นขอคืนภาษีเงินได้ บุคคลธรรมดาทางอินเทอร์เน็ตของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนเงินที่ขอคืน	68
40 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจด้านค่าใช้จ่ายในการยื่นขอคืนภาษีเงินได้ บุคคลธรรมดาทางอินเทอร์เน็ตของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนเงินที่ขอคืน	70
41 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการในการยื่นขอคืนภาษี เงินได้บุคคลธรรมดาทางอินเทอร์เน็ตของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนเงินที่ขอคืน	72

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
42 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจด้านการส่งเสริมการให้บริการในการยื่นขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาทางอินเทอร์เน็ตของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนเงินที่ขอคืน	73
43 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจด้านบุคลากรในการยื่นขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาทางอินเทอร์เน็ตของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนเงินที่ขอคืน	75
44 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจด้านกระบวนการให้บริการในการยื่นขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาทางอินเทอร์เน็ตของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนเงินที่ขอคืน	77
45 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจด้านสิ่งแวดล้อมในการยื่นขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาทางอินเทอร์เน็ตของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนเงินที่ขอคืน	78