

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ค
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
สารบัญตาราง	ฎ
สารบัญภาพ	ท
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา	8
1.3 ประโยชน์ของการศึกษา	9
1.4 สมมติฐานของการศึกษา	9
1.5 ขอบเขตของการศึกษา	10
1.6 นิยามศัพท์ทั่วไป	10
บทที่ 2 แนวความคิดและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	12
2.1 แนวความคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการจัดเก็บภาษีอากร	12
2.2 การจัดเก็บภาษีอากรของกรมสรรพากร	14
2.3 ระเบียบการชำระภาษีอากรผ่านระบบธนาคาร	17
2.4 แนวความคิดเกี่ยวกับการนำนโยบายไปปฏิบัติ	24
2.5 แนวความคิดเกี่ยวกับทัศนคติ	28
2.6 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	31
2.7 นิยามศัพท์ปฏิบัติการ	34
2.9 ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา	36
2.10 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา	38
บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย	39
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	39
3.2 การเก็บรวบรวมข้อมูล	41

	หน้า
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	42
3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล	45
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	46
4.1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้เสียภาษี	46
4.2 ความรู้ในการคำนวณภาษีเพื่อยื่นแบบแสดงรายการและความรู้เกี่ยวกับบริการที่ได้รับจากการชำระภาษี ณ สำนักงานสรรพากรอำเภอ	51
4.3 ทักษะของผู้เสียภาษีต่อการชำระภาษี ณ สำนักงานสรรพากรอำเภอ	61
4.4 ความรู้และความเห็นของผู้เสียภาษีเกี่ยวกับการชำระภาษีผ่านธนาคารพาณิชย์ และสาเหตุที่ผู้เสียภาษีไม่ยื่นชำระภาษีผ่านธนาคารพาณิชย์	62
4.5 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของผู้เสียภาษี ปัจจัยเกี่ยวกับการให้บริการ และทักษะของผู้เสียภาษีต่อการชำระภาษี ณ สำนักงานสรรพากรอำเภอ กับการเลือกชำระภาษี ณ สำนักงานสรรพากรอำเภอ และธนาคารพาณิชย์	72
4.6 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของผู้เสียภาษีกับปัจจัยเกี่ยวกับการให้บริการ และความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของผู้เสียภาษีกับทักษะของผู้เสียภาษีต่อการชำระภาษี ณ สำนักงานสรรพากรอำเภอ	79
4.7 การดำเนินการของธนาคารพาณิชย์เกี่ยวกับการรับชำระภาษี	88
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผลการศึกษา และข้อเสนอแนะ	91
5.1 สรุปผลการศึกษา	92
5.2 อภิปรายผล	101
5.3 ข้อเสนอแนะ	113
บรรณานุกรม	123
ภาคผนวก	126
ภาคผนวก ก แบบสอบถามและทดสอบความรู้ กรณีผู้เสียภาษีเป็นบุคคลธรรมดา	127
ภาคผนวก ข แบบสอบถามและทดสอบความรู้ กรณีผู้เสียภาษีเป็นนิติบุคคล	136

	หน้า
ภาคผนวก ค แบบสัมภาษณ์ผู้จัดการธนาคารพาณิชย์	145
ภาคผนวก ง ระเบียบกระทรวงการคลัง ว่าด้วยการชำระภาษีอากร ผ่านระบบธนาคาร พ.ศ.2528	148
ภาคผนวก จ ระเบียบกรมสรรพากร ว่าด้วยการปฏิบัติของส่วนราชการสังกัด กรมสรรพากรในการรับชำระภาษีอากรผ่านระบบธนาคาร พ.ศ.2539	151
ภาคผนวก ฉ ระเบียบกรมสรรพากร ว่าด้วยการปฏิบัติของธนาคาร ในการชำระภาษีอากรผ่านระบบธนาคาร พ.ศ.2539	158
ภาคผนวก ช ระเบียบกรมสรรพากร ว่าด้วยการตรวจการปฏิบัติในการชำระ ภาษีอากรผ่านระบบธนาคาร พ.ศ.2539	169
ภาคผนวก ซ ระเบียบกรมสรรพากร ว่าด้วยการปฏิบัติของธนาคารในการรับ ตรวจการชำระภาษีอากรผ่านระบบธนาคาร พ.ศ.2539	175
ภาคผนวก ฅ รายชื่อธนาคารพาณิชย์ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่	177
ภาคผนวก ญ โครงสร้างกรมสรรพากรและหน้าที่หน่วยงาน	180
ประวัติผู้เขียน	184

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1.1 จำนวนแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา, ภาษีเงินได้นิติบุคคล และภาษีการค้ำรวมทั้งประเทศ เปรียบเทียบกับจำนวนแบบแสดงรายการ ๗ ที่มีการชำระภาษีอากรผ่านธนาคารพาณิชย์ ปีงบประมาณ 2534 ถึง 2539	5
1.2 จำนวนแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาและแบบแสดงรายการ ภาษีเงินได้นิติบุคคล ของจังหวัดเชียงใหม่ ประจำปีงบประมาณ 2540	6
1.3 สัดส่วนการยื่นแบบแสดงรายการภาษีอากรผ่านธนาคารพาณิชย์ของ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ประจำปีงบประมาณ 2540 แยกตามประเภท แบบแสดงรายการภาษี	7
3 จำนวนประชากรและตัวอย่างผู้เสียภาษีที่ชำระภาษี ณ สำนักงาน สรรพากรอำเภอ	40
4.1 จำนวนและร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคลของผู้เสียภาษี	47
4.2 ความรู้เกี่ยวกับการคำนวณภาษีเพื่อยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้ บุคคลธรรมดา	51
4.3 ความรู้เกี่ยวกับการคำนวณภาษีเพื่อยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้ นิติบุคคล	54
4.4 ความรู้ในการคำนวณภาษีเพื่อยื่นแบบแสดงรายการภาษี	57
4.5 ความรู้สึกต่อบริการที่ได้รับจากสำนักงานสรรพากรอำเภอในด้านต่าง ๆ	57
4.6 ระดับความรู้สึกต่อบริการที่ได้รับจากการยื่นแบบแสดงรายการภาษี ณ สำนักงานสรรพากรอำเภอ	60
4.7 ทักษะติดต่อการชำระภาษี ณ สำนักงานสรรพากรอำเภอ	61
4.8 ความรู้เกี่ยวกับสถานที่ชำระภาษี	62
4.9 ความรู้เกี่ยวกับการชำระภาษีผ่านธนาคารพาณิชย์	62
4.10 ระดับความรู้ของผู้เสียภาษีเกี่ยวกับการชำระภาษีผ่านธนาคารพาณิชย์	64
4.11 สาเหตุที่ทำให้ทราบว่าสามารถชำระภาษีผ่านธนาคารพาณิชย์ได้	64
4.12 สาเหตุที่ผู้เสียภาษีไม่ยื่นชำระภาษีผ่านธนาคารพาณิชย์	65

ตาราง	หน้า
4.14 ความเห็นเกี่ยวกับการชำระภาษีผ่านธนาคารพาณิชย์ที่ควรปรับปรุง	68
4.15 ประเภทภาษีที่ควรเพิ่มให้สามารถชำระผ่านธนาคารพาณิชย์ได้	69
4.16 ความจำเป็นของระเบียบการชำระภาษีผ่านธนาคารพาณิชย์	70
4.17 สถานที่ที่จะเลือกไปชำระภาษีหากเงื่อนไขในการชำระเหมือนกัน	71
4.18 ความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับสถานที่ที่จะเลือกชำระภาษีของผู้เสียภาษี	73
4.19 ความสัมพันธ์ระหว่างความสะดวกในการเดินทาง กับสถานที่ที่จะเลือกชำระภาษีของผู้เสียภาษี	74
4.20 ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้สึกต่อบริการที่ได้รับจากการยื่นแบบ ฯ ณ สำนักงานสรรพากรอำเภอ กับสถานที่ที่จะเลือกชำระภาษีของผู้เสียภาษี	76
4.21 ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติต่อการชำระภาษี ณ สำนักงานสรรพากรอำเภอ กับสถานที่ที่จะเลือกชำระภาษีของผู้เสียภาษี	77
4.22 สรุปปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการเลือกชำระภาษี ณ สำนักงานสรรพากร อำเภอและธนาคารพาณิชย์ เรียงตามขนาดความสัมพันธ์	78
4.23 ความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับความรู้ในการคำนวณภาษีเพื่อยื่นแบบ ฯ	80
4.24 ความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับความรู้สึกที่ได้รับจากการยื่นแบบ ฯ ณ สำนักงานสรรพากรอำเภอ	81
4.25 ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับความรู้สึกที่ได้รับจากการ ยื่นแบบ ฯ ณ สำนักงานสรรพากรอำเภอ	83
4.26 ความสัมพันธ์ระหว่างความสะดวกในการเดินทาง กับความรู้สึกที่ได้รับจากการยื่นแบบ ฯ ณ สำนักงานสรรพากรอำเภอ	84
4.27 สรุปปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับความรู้สึกที่ได้รับจากการยื่นแบบ แสดงรายการภาษี ณ สำนักงานสรรพากรอำเภอ เรียงตามขนาดความสัมพันธ์	85
4.28 ความสัมพันธ์ระหว่างประเภทแบบแสดงรายการภาษีที่ต้องยื่น กับความรู้เกี่ยวกับการชำระภาษีผ่านธนาคาร ฯ	86

สารบัญภาพ

ภาพ	หน้า
1 โครงสร้างองค์กรสำนักงานสรรพากรอำเภอเมืองเชียงใหม่	16
2 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา	38