

# สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ	(3)
ABSTRACT	(5)
กิตติกรรมประกาศ	(7)
สารบัญ	(8)
สารบัญตาราง	(11)
สารบัญภาพ	(14)
<b>บทที่ 1 บทนำ</b>	<b>1</b>
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ในการศึกษา	5
1.3 ขอบเขตของการศึกษา	5
1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการศึกษา	5
1.5 ระยะเวลาในการศึกษา	6
1.6 นิยามศัพท์	7
1.7 ข้อจำกัดในการศึกษา	7
1.8 การจัดเรียงบท	8
<b>บทที่ 2 สภาพทั่วไปของนโยบายและการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในประเทศไทยและในต่างประเทศ</b>	<b>9</b>
2.1 สถานการณ์การพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศของประเทศไทย	9
2.2 โครงการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย	13
2.3 กระบวนการเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	16
2.4 สภาพทั่วไปของกรมสรรพากร	21
2.5 สถานภาพด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของกรมสรรพากร	27

2.6	การให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในต่างประเทศ	38
2.7	สรุป	69
<b>บทที่ 3</b>	<b>ทบทวนวรรณกรรม</b>	<b>70</b>
3.1	แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับหัวข้อการวิจัย	70
3.2	ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	93
3.3	กรอบแนวคิดในการวิจัย	101
3.4	ความหมายของตัวแปร	103
3.5	สมมติฐานการวิจัย	104
3.6	สรุป	109
<b>บทที่ 4</b>	<b>ระเบียบวิธีวิจัย</b>	<b>110</b>
4.1	แนวทางการศึกษาวิจัย	111
4.2	ประชากรและการสุ่มตัวอย่าง	111
4.3	การเก็บรวบรวมข้อมูล	114
4.4	การวัดตัวแปร	114
4.5	การทดสอบแบบสอบถาม	121
4.6	การออกแบบสอบถาม	122
4.7	การประมวลผลข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล	127
4.8	สรุป	128
<b>บทที่ 5</b>	<b>การวิเคราะห์ข้อมูลและอภิปรายผล</b>	<b>130</b>
5.1	สภาพทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง	130
5.2	ลักษณะของตัวแปรที่เกี่ยวข้อง	134
5.3	ค่าสหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร	145
5.4	การทดสอบสมมติฐาน	146
5.5	การอภิปรายผลการวิจัย	161
5.6	สรุป	170
<b>บทที่ 6</b>	<b>สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ</b>	<b>171</b>
6.1	สรุปผลการศึกษาเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ	171
6.2	ปัญหาและอุปสรรค	177

6.3	ข้อเสนอแนะ	178
6.4	สรุป	182
<b>บรรณานุกรม</b>		<b>184</b>
<b>ภาคผนวก</b>		
	<b>ภาคผนวก ก</b> แบบสอบถาม	198
	<b>ภาคผนวก ข</b> ประเด็นคำถามสำหรับการสัมภาษณ์ และรายชื่อผู้ให้สัมภาษณ์	209
	<b>ภาคผนวก ค</b> หนังสือขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	213
	<b>ภาคผนวก ง</b> กลุ่มตัวอย่างธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่	217
	<b>ภาคผนวก จ</b> กลุ่มตัวอย่างธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่	219
	<b>ประวัติผู้เขียน</b>	221