

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก  
แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย  
สำหรับผู้ยื่นแบบฯ

เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้เครื่องมือการบริหารจัดเก็บภาษีอากรในรูปแบบ การยื่นแบบและชำระ  
ภาษีออนไลน์ ( E-FILING ) ของกลุ่มภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นโดยนิตระดับปริญญาโท หลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการใช้ระบบการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-FILING) ซึ่งเป็นเครื่องมือช่วยในการบริหารจัดการเก็บภาษีอากร โดยศึกษาจากมุมมองผู้ยื่นแบบฯ ซึ่งเป็นผู้ใช้งานระบบ

ในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้ คำตอบของท่านจะถือเป็นความลับ ซึ่งไม่มีผลกระทบต่อตัวท่าน ผู้ศึกษาวิจัย ขอขอบคุณในความอนุเคราะห์ที่ได้รับความร่วมมือจากท่านในครั้งนี้เป็นอย่างยิ่ง

แบบสอบถามแบ่งเป็น 3 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2. ความคิดเห็นของผู้ยื่นแบบฯ ที่มีต่อระบบการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-FILING)

ส่วนที่ 3. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย  หน้าตัวเลือกที่ตรงตามสภาพความเป็นจริงของท่าน

1. เพศ

ชาย  หญิง

2. อายุ

ไม่เกิน 20 ปี  อายุ 21 – 30 ปี  
 อายุ 31 – 40 ปี  อายุ 41– 50 ปี  
 อายุ 51 – 60 ปี  มากกว่า 60 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

ต่ำกว่าปริญญาตรี  ปริญญาตรี  
 ปริญญาโท  ปริญญาเอก

4. อาชีพ

พนักงานรัฐวิสาหกิจ  พนักงาน/เจ้าหน้าที่ของรัฐ  
 พนักงานเอกชน  ประกอบอาชีพส่วนตัว/อิสระ

5. รายได้เฉลี่ยต่อปี

ไม่เกิน 100,000 บาท  100,001 – 200,000 บาท  
 200,001 – 300,000 บาท  300,001 – 400,000 บาท  
 400,001 – 500,000 บาท  มากกว่า 500,000 บาท

6. ท่านเคยใช้การยื่นแบบและชำระภาษีผ่านทางอินเทอร์เน็ต (E-FILING) มาแล้วกี่ครั้ง

1 ครั้ง  2 – 3 ครั้ง  
 4 – 5 ครั้ง  มากกว่า 6 ครั้ง

7. ท่านยื่นแบบและชำระภาษีผ่านทางอินเทอร์เน็ต (E-FILING) ด้วยประเภทแบบใด

แบบ ภ.ง.ด. 90  แบบ ภ.ง.ด.91

8. ผลการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านทางอินเทอร์เน็ต (E-FILING) ของท่านครั้งสุดท้ายเป็นอย่างไร

ไม่มีภาษีชำระ       มีภาษีชำระ       ขอคืนภาษีเงินได้

ส่วนที่ 2: ความคิดเห็นของผู้ยื่นแบบที่มีต่อระบบการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-FILING)

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย  หน้าตัวเลือกที่ตรงตามความคิดเห็นของท่าน

รายละเอียด	ระดับความคิดเห็น					
	เห็นด้วยมากที่สุด (6)	เห็นด้วยมาก (5)	เห็นด้วยปานกลาง (4)	เห็นด้วยน้อย (3)	ค่อนข้างไม่เห็นด้วย (2)	ไม่เห็นด้วย (1)
9. ท่านเห็นว่าระบบการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-FILING) มีการให้คำแนะนำในการใช้งานให้สามารถปฏิบัติตามได้ง่าย						
10. ท่านเห็นว่าระบบการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-FILING) มีการออกแบบที่ง่ายต่อการใช้งาน						
11. ท่านเห็นว่าระบบการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-FILING) มีความสะดวกประหยัดเวลา ลดค่าใช้จ่ายการเดินทาง						
12. ท่านเห็นว่าระบบการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-FILING) ถูกออกแบบให้ใช้งานง่ายและมีความพอใจต่อการใช้งาน						
13. ท่านเห็นว่าระยะเวลาการให้บริการของระบบการยื่นแบบ และชำระภาษีออนไลน์ (E-FILING) ตั้งแต่เวลา 6.00 ถึง 22.00 น. และไม่มีวันหยุด มีความเหมาะสมเพียงพอต่อการให้บริการ						

รายละเอียด	ระดับความคิดเห็น					
	เห็นด้วยมากที่สุด (6)	เห็นด้วยมาก (5)	เห็นด้วยปานกลาง (4)	เห็นด้วยน้อย (3)	ค่อนข้างไม่เห็นด้วย (2)	ไม่เห็นด้วย (1)
14. ท่านเห็นว่าระบบการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-FILING) ไม่ต้องนำส่งหลักฐานการยื่นแบบฯ ในขณะที่ทำรายการ						
15. ท่านเห็นว่าโปรแกรมช่วยคำนวณภาษีในระบบการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-FILING) ช่วยลดข้อผิดพลาดก่อนยื่นแบบได้						
16. ท่านเห็นว่าระบบการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-FILING) ระบบมีการป้องกันข้อมูลที่ไม่น่าเชื่อถือ						
17. ท่านเห็นว่าระบบการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-FILING) มีขั้นตอนการใช้งานง่าย ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน						
18. ท่านเห็นว่าระบบการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-FILING) มีการออกแบบการใช้งานที่ง่ายในขั้นตอนการสมัครสมาชิกเพื่อใช้งาน						
19. ท่านเห็นว่าระบบการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-FILING) ระบบมีการป้องกันการกำหนดรหัสผู้ใช้งานและรหัสผ่านในการเข้าถึงข้อมูล						
20. ท่านเห็นว่าระบบการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-FILING) ระบบให้ความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูล ในกรณีลืมรหัสผ่านในการเข้าสู่ระบบ						

รายละเอียด	ระดับความคิดเห็น					
	เห็นด้วย มากที่สุด (6)	เห็นด้วย มาก (5)	เห็นด้วย ปาน กลาง (4)	เห็นด้วย น้อย (3)	ค่อนข้าง ไม่เห็น ด้วย (2)	ไม่ เห็น ด้วย (1)
21. ท่านเห็นว่าระบบการยื่นแบบและชำระภาษี ออนไลน์ (E-FILING) ให้ความเชื่อมั่นด้าน ความปลอดภัยในระดับที่ผู้ใช้งานพึงพอใจ						
22. ท่านเห็นว่าระบบการยื่นแบบและชำระภาษี ออนไลน์ (E-FILING) มีการบันทึกเลือกเงินได้ เงินได้ที่ได้รับยกเว้นและค่าลดหย่อนในระบบ ที่ให้ผลลัพธ์ที่ถูกต้องจากการบันทึก						
23. ท่านเห็นว่าระบบการยื่นแบบและชำระภาษี ออนไลน์ (E-FILING) ระบบมีการกำหนด รหัสผู้ใช้และรหัสผ่านเพื่อเข้าสู่การบันทึก เงินได้พึงประเมิน						
24. ท่านเห็นว่าระบบการยื่นแบบและชำระภาษี ออนไลน์ (E-FILING) มีการบันทึกสิทธิ ค่าลดหย่อน ในระบบให้ผลลัพธ์ที่ถูกต้อง จากการบันทึก						
25. ท่านเห็นว่าระบบการยื่นแบบและชำระภาษี ออนไลน์ (E-FILING) มีขั้นตอนการคำนวณ ภาษีที่ถูกต้อง ครบถ้วน น่าเชื่อถือ						
26. ท่านเห็นว่าระบบการยื่นแบบและชำระภาษี ออนไลน์ (E-FILING) ระบบช่วยให้การ ชำระภาษีมีความถูกต้องและน่าเชื่อถือ						

รายละเอียด	ระดับความคิดเห็น					
	เห็นด้วย มากที่สุด (6)	เห็น ด้วย มาก (5)	เห็นด้วย ปาน กลาง (4)	เห็นด้วย น้อย (3)	ค่อนข้าง ไม่เห็น ด้วย (2)	ไม่ เห็น ด้วย (1)
27. ท่านเห็นว่าระบบการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-FILING) ให้ทางเลือกสำหรับช่องทางการชำระภาษีหลากหลายง่ายต่อการใช้งาน						
28. ท่านเห็นว่าระบบการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-FILING) ระบบมีการป้องกันข้อมูลทางการเงินที่น่าเชื่อถือ						
29. ท่านเห็นว่าระบบการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-FILING) มีการคืนภาษีได้รวดเร็ว						
30. ท่านเห็นว่าระบบการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-FILING) มีการจัดพิมพ์แบบแสดงรายการและใบเสร็จรับเงินที่ทำได้ง่ายและรวดเร็ว						
31. ท่านเห็นว่าระบบการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-FILING) จัดพิมพ์แบบแสดงรายการได้ทันทีเมื่อการยื่นแบบฯ เสร็จสิ้น						
32. ท่านเห็นว่าระบบการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-FILING) มีการอำนวยความสะดวกการพิมพ์ใบเสร็จรับเงินภายหลังการยื่นแบบ						

รายละเอียด	ระดับความคิดเห็น					
	เห็นด้วย มากที่สุด (6)	เห็นด้วย มาก (5)	เห็นด้วย ปาน กลาง (4)	เห็นด้วย น้อย (3)	ค่อนข้าง ไม่เห็น ด้วย (2)	ไม่ เห็น ด้วย (1)
33. ท่านเห็นว่าระบบการยื่นแบบและชำระภาษี ออนไลน์ (E-FILING) มีความรวดเร็วในการ ประมวลผลการยื่นแบบฯ ของผู้ใช้งาน						
34. ท่านเห็นว่าระบบการยื่นแบบและชำระภาษี ออนไลน์ (E-FILING) มีประสิทธิภาพและ ยืดหยุ่น ในกรณีพบข้อผิดพลาดก่อนการยื่น แบบฯ เช่น สามารถเปลี่ยนแปลง แก้ไข รายการระหว่างบันทึกข้อมูลได้						
35. ท่านเห็นว่าระบบการยื่นแบบและชำระภาษี ออนไลน์ (E-FILING) มีประสิทธิภาพและ ยืดหยุ่น ในกรณีพบข้อผิดพลาดหลังการ ยื่นแบบฯ เช่น สามารถยกเลิกการยื่นแบบฯ และยื่นแบบฯ เพิ่มเติมได้						
36. ท่านเห็นว่าระบบการยื่นแบบและชำระภาษี ออนไลน์ (E-FILING) มีประสิทธิภาพในการ ตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้นของผู้ใช้งาน เช่น การบันทึกข้อมูลการใช้สิทธิค่าลดหย่อน						

**ส่วนที่ 3: ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ**

ระบบการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านทางอินเทอร์เน็ต (E-FILING) ควรได้รับการพัฒนาในเรื่องใดบ้าง

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่กรุณาสละเวลาในการให้ข้อมูลในครั้งนี้

ภาคผนวก ข  
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

## Reliability

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.906	28

## Factor Analysis

**KMO and Bartlett's Test**

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.895
	Approx. Chi-Square	5923.345
Bartlett's Test of Sphericity	df	378
	Sig.	.000

## Total Variance Explained

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared			Rotation Sums of Squared		
				Loadings			Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	9.348	33.386	33.386	9.348	33.386	33.386	4.126	14.735	14.735
2	2.831	10.110	43.496	2.831	10.110	43.496	4.093	14.617	29.352
3	1.871	6.683	50.180	1.871	6.683	50.180	3.092	11.042	40.395
4	1.490	5.323	55.503	1.490	5.323	55.503	2.667	9.525	49.920
5	1.290	4.607	60.109	1.290	4.607	60.109	2.457	8.773	58.694
6	1.071	3.825	63.934	1.071	3.825	63.934	1.467	5.241	63.934
7	1.000	3.570	67.505						
8	.831	2.968	70.473						
9	.799	2.854	73.327						
10	.739	2.639	75.966						
11	.673	2.403	78.369						
12	.605	2.159	80.529						
13	.556	1.987	82.516						
14	.536	1.915	84.431						
15	.477	1.703	86.134						
16	.432	1.544	87.678						
17	.416	1.486	89.164						
18	.413	1.475	90.639						
19	.361	1.289	91.928						
20	.334	1.194	93.122						
21	.322	1.150	94.272						
22	.290	1.036	95.307						
23	.266	.950	96.257						
24	.260	.927	97.185						
25	.228	.813	97.998						
26	.215	.768	98.766						
27	.190	.679	99.445						
28	.155	.555	100.000						

Extraction Method: Principal Component Analysis.

## Rotated Component Matrix<sup>a</sup>

	Component					
	1	2	3	4	5	6
การคำนวณภาษี ถูกต้อง ครบถ้วน นำเชื่อถือ	.732					
โปรแกรมช่วยคำนวณภาษีช่วยลดข้อผิดพลาดก่อนยื่นแบบได้	.714	.256			.248	
ไม่ต้องนำส่งหลักฐานการยื่นแบบฯ ในขณะที่ราชการ	.681				.230	.206
มีการบันทึกสิทธิค่าลดหย่อน ในระบบให้ผลลัพธ์ที่ถูกต้องจากการบันทึก	.608	.290	.434			
มีการบันทึกดอกเบี้ยเงินได้ เงินได้ที่รับยกเว้นและค่าลดหย่อน ในระบบให้ผลลัพธ์ที่ถูกต้องจากการบันทึก	.589	.352	.450			
ระบบมีการป้องกันข้อมูลที่นำเชื่อถือ	.583		.219			
ระบบมีการป้องกันข้อมูลทางการเงินที่นำเชื่อถือ	.505	.421				.216
ระบบช่วยให้การชำระภาษีมีความถูกต้องและนำเชื่อถือ	.504	.305			.417	.240
มีการออกแบบที่ง่ายต่อการใช้งาน		.811			.256	
มีการให้คำแนะนำในการใช้งานให้สามารถได้อย่างปฏิบัติตามได้ง่าย	.205	.729				
ถูกออกแบบให้ใช้งานง่ายและมีความถูกต้องการใช้งาน	.249	.649				.327
มีการออกแบบการใช้งานที่ง่ายในขั้นตอนการสมัครสมาชิกเพื่อใช้งาน		.623	.498		.206	
มีขั้นตอนการใช้งานง่าย ไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน	.262	.617	.415			
ระบบให้ทางเลือกสำหรับช่องทางชำระภาษีที่หลากหลาย ง่ายต่อการใช้งาน	.346	.615			.281	
ระบบให้ความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูล ในกรณีสมัครผ่านในการเข้าสู่ระบบ	.254		.717			.274
ระบบมีการป้องกันการกำหนดรหัสผู้ใช้งานและรหัสผ่านในการเข้าถึงข้อมูล		.223	.687		.283	
ระบบมีการกำหนดรหัสผู้ใช้และรหัสผ่านเพื่อเข้าสู่การบันทึกเงินได้พึงประเมิน	.536		.594			
ระบบให้ความเชื่อมั่นด้านความปลอดภัยในระดับที่ผู้ใช้งานพึงพอใจ	.430	.285	.539		.217	
ระบบมีประสิทธิภาพและยืดหยุ่น ในกรณีพบข้อผิดพลาดหลังการยื่นแบบฯ				.885		
ระบบมีประสิทธิภาพและยืดหยุ่น ในกรณีพบข้อผิดพลาดก่อนการยื่นแบบฯ		.261		.798		
ระบบมีประสิทธิภาพในการตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้นของผู้ใช้งาน		-.221		.754		
ระบบมีความรวดเร็วในการประมวลผลการยื่นแบบฯ ของผู้ใช้งาน				.681		
สะดวก ประหยัดเวลา ลดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง					.832	
มีการจัดพิมพ์แบบแสดงรายการและใบเสร็จรับเงิน ทำได้ง่ายและรวดเร็ว		.397	.351		.636	
ระบบมีการคืนภาษีได้อย่างรวดเร็ว	.288	.437			.563	
จัดพิมพ์แบบแสดงรายการ ได้ทันทีเมื่อการยื่นแบบฯเสร็จสิ้น			.417		.559	
ระยะเวลา ตั้งแต่เวลา 6.00 น. ถึง 22.00 น. ไม่มีวันหยุด มีความเหมาะสมเพียงพอต่อการให้บริการ	.206					.759
มีการอำนวยความสะดวกในการพิมพ์ใบเสร็จรับเงินภายหลังการยื่นแบบและชำระภาษีเสร็จสิ้น			.350			.604

Extraction Method: Principal Component Analysis. Rotation Method: Varimax with Kaiser

Normalization. a. Rotation method converged in 8 iterations.

## Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	Analysis N
มีการให้คำแนะนำในการใช้งานให้สามารถได้อย่างปฏิบัติตามได้ง่าย	4.66	.862	400
มีการออกแบบที่ง่ายต่อการใช้งาน	4.75	.994	400
สะดวก ประหยัดเวลา ลดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง	5.30	.740	400
ถูกออกแบบให้ใช้งานง่ายและมีความพึงพอใจต่อการใช้งาน	4.57	.890	400
ระยะเวลา ตั้งแต่เวลา 6.00 น. ถึง 22.00 น. ไม่มีวันหยุด มีความเหมาะสมเพียงพอต่อการให้บริการ	4.70	1.074	400
ไม่ต้องนำส่งหลักฐานการอื่นแบบฯ ในขณะที่ทำรายการ	4.87	.857	400
โปรแกรมช่วยคำนวณภาษีช่วยลดข้อผิดพลาดก่อนอื่นแบบฯได้	4.82	.723	400
ระบบมีการป้องกันข้อมูลที่ไม่น่าเชื่อถือ	4.52	.718	400
มีขั้นตอนการใช้งานง่าย ไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน	4.76	.776	400
มีการออกแบบการใช้งานที่ง่ายในขั้นตอนการสมัครสมาชิกเพื่อใช้งาน	4.76	.805	400
ระบบมีการป้องกันการกำหนดรหัสผู้ใช้งานและรหัสผ่านในการเข้าถึงข้อมูล	4.63	.848	400
ระบบให้ความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูล ในกรณีลืมรหัสผ่านในการเข้าสู่ระบบ	4.44	.871	400
ระบบให้ความเชื่อมั่นด้านความปลอดภัยในระดับที่ผู้ใช้งานพึงพอใจ	4.76	.703	400
มีการบันทึกเลือกเงินได้ เงินได้ที่รับยกเว้นและค่าลดหย่อน ในระบบให้ผลลัพธ์ที่ถูกต้องจากการบันทึก	4.67	.761	400
ระบบมีการกำหนดรหัสผู้ใช้และรหัสผ่านเพื่อเข้าสู่การบันทึกเงินได้พึงประเมิน	4.77	.659	400
มีการบันทึกสิทธิค่าลดหย่อน ในระบบให้ผลลัพธ์ที่ถูกต้องจากการบันทึก	4.62	.808	400
การคำนวณภาษี ถูกต้อง ครบถ้วน น่าเชื่อถือ	4.72	.755	400
ระบบช่วยให้การชำระภาษีมีความถูกต้องและน่าเชื่อถือ	4.76	.933	400
ระบบให้ทางเลือกสำหรับช่องทางชำระภาษีที่หลากหลาย ง่ายต่อการใช้งาน	4.78	.872	400
ระบบมีการป้องกันข้อมูลทางการเงินที่ไม่น่าเชื่อถือ	4.47	.775	400
ระบบมีการคืนภาษีได้อย่างรวดเร็ว	4.64	.966	400
มีการจัดพิมพ์แบบแสดงรายการและใบเสร็จรับเงิน ทำได้ง่ายและรวดเร็ว	4.87	.770	400
จัดพิมพ์แบบแสดงรายการ ได้ทันทีเมื่อการยื่นแบบฯเสร็จสิ้น	4.97	.730	400
มีการอำนวยความสะดวกในการพิมพ์ใบเสร็จรับเงินภายหลังการยื่นแบบฯและชำระภาษีเสร็จสิ้น	4.21	.955	400
ระบบมีความรวดเร็วในการประมวลผลการยื่นแบบฯ ของผู้ใช้งาน	4.47	1.188	400
ระบบมีประสิทธิภาพและยืดหยุ่น ในกรณีพบข้อผิดพลาดก่อนการยื่นแบบฯ	4.44	1.041	400
ระบบมีประสิทธิภาพและยืดหยุ่น ในกรณีพบข้อผิดพลาดหลังการยื่นแบบฯ	4.43	.968	400
ระบบมีประสิทธิภาพในการตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้นของผู้ใช้งาน	4.46	.869	400