

ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม

**แบบสอบถามเพื่อการวิจัย**  
**เรื่อง**  
**ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับบริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษี**  
**ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (e-Tax Filing)**

เรียน ท่านผู้ตอบแบบสอบถาม

วิทยานิพนธ์เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับบริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตรปริญญาโท คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ (นิด้า) โดยมี รศ.ดร. ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์ เป็นประธานกรรมการวิทยานิพนธ์ โดยแบบสอบถามชุดนี้มี 4 ส่วน รวม 40 ข้อ ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม และการใช้อินเทอร์เน็ต จำนวน 10 ข้อ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับช่องทางและพฤติกรรมการสื่อสารของผู้ตอบแบบสอบถาม และการยอมรับบริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต จำนวน 8 ข้อ

ส่วนที่ 3 เป็นการสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อการยอมรับบริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต จำนวน 19 ข้อ

ส่วนที่ 4 เป็นการสอบถามเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรค รวมถึงข้อเสนอแนะที่มีต่อบริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต จำนวน 3 ข้อ

จึงใคร่ขอความกรุณาจากท่านให้ความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถามให้ตรงกับความเป็นจริง ตามความเห็นของท่าน ข้อมูลจะถูกเก็บเป็นความลับ และจะนำเสนอในภาพรวมเท่านั้น โดยไม่ทราบว่าเป็นของผู้ใด ทั้งนี้ผลการวิจัยจะเป็นประโยชน์และสามารถใช้เป็นเอกสารทางวิชาการในการปรับปรุงการให้บริการผ่านอินเทอร์เน็ตของกรมสรรพากร และเป็นแนวทางในการพัฒนาให้เกิดการยอมรับต่อการให้บริการผ่านระบบออนไลน์ของหน่วยงานภาครัฐอื่น ๆ ต่อไป ผู้วิจัยจึงขอขอบพระคุณทุกท่านที่กรุณาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

**คัทลียา ปานสุนทร**

## แบบสอบถาม

เลขที่.....

เรื่อง **ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับบริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่าน  
เครือข่ายอินเทอร์เน็ต (e-Tax Filing)**

**ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม และการใช้อินเทอร์เน็ต**  
คำชี้แจง ให้ท่านอ่านข้อความแล้วโปรดทำเครื่องหมาย  ลงใน  และกรอก  
 ข้อความลงในช่องว่างตามความเป็นจริง หรือตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดและ  
 กรุณาตอบคำถามทุกข้อ

คำนิยามศัพท์ปฏิบัติการที่ใช้

บริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (e-Tax Filing) หมายถึง บริการซึ่งผู้มีหน้าที่ยื่นแบบฯ สามารถยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีด้วยการโอนเงินอิเล็กทรอนิกส์ผ่านทางเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ให้เสร็จสิ้นกระบวนการได้ในคราวเดียว

การโอนเงินอิเล็กทรอนิกส์ หมายถึง การชำระภาษีโดยการโอนเงินเข้าบัญชีเงินฝากธนาคารของกรมสรรพากรผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ของธนาคารที่ร่วมโครงการกับกรมสรรพากร ซึ่งผู้มีหน้าที่ยื่นแบบฯ ได้ทำความตกลงไว้

ผู้มีหน้าที่ยื่นแบบฯ หมายถึง บุคคลที่มีเงินได้จากการจ้างแรงงานในรูปแบบของเงินเดือนหรือค่าจ้างในระหว่างปีภาษี 2548 และมีหน้าที่ยื่นแบบแสดงรายการเงินได้บุคคลธรรมดาตามแบบ ภ.ง.ด. 91 ภายในช่วงเวลาที่กรมสรรพากรกำหนดให้ยื่นแบบฯ คือตั้งแต่ 1 มกราคม - 31 มีนาคม ในปีภาษี 2549

1. เพศ

1)  ชาย

2)  หญิง

2. ปัจจุบันท่านอายุ.....ปี

3. ระดับการศึกษาสูงสุด

1)  ต่ำกว่าปริญญาตรี

2)  ปริญญาตรี หรือเทียบเท่าปริญญา

ตรี

3)  ปริญญาโท

4)  ปริญญาเอก

## 4. ระดับตำแหน่งงานในปัจจุบัน

- |  |   |
|--|---|
| 1) <input type="checkbox"/> พนักงานระดับปฏิบัติการ | 2) <input type="checkbox"/> ผู้บริหารระดับต้น |
| 3) <input type="checkbox"/> ผู้บริหารระดับกลาง     | 4) <input type="checkbox"/> ผู้บริหารระดับสูง |
| 5) <input type="checkbox"/> อื่นๆ (โปรดระบุ) ..... |   |

## 5. รายได้จากเงินเดือนประจำต่อเดือน

- |  |   |
|--|---|
| 1) <input type="checkbox"/> ต่ำกว่า 10,000 บาท | 2) <input type="checkbox"/> 10,001-30,000 บาท |
| 3) <input type="checkbox"/> 30,001-50,000 บาท  | 4) <input type="checkbox"/> 50,001 ขึ้นไป     |

## 6. ท่านใช้อินเทอร์เน็ตหรือไม่

- |                                 |  |
|---------------------------------|--|
| 1) <input type="checkbox"/> ใช่ | 2) <input type="checkbox"/> ไม่ใช่ (ข้ามไปตอบข้อ 11) |
|---------------------------------|--|

## 7. กรุณาระบุความรู้ในการใช้อินเทอร์เน็ตของท่าน

- |                                     |                                   |
|-------------------------------------|-----------------------------------|
| 1) <input type="checkbox"/> น้อยมาก | 2) <input type="checkbox"/> น้อย  |
| 3) <input type="checkbox"/> ดี      | 4) <input type="checkbox"/> ดีมาก |

## 8. ท่านใช้อินเทอร์เน็ตมานานเพียงใด

- |   |  |
|---|--|
| 1) <input type="checkbox"/> น้อยกว่า 1 ปี | 2) <input type="checkbox"/> 1-3 ปี       |
| 3) <input type="checkbox"/> 3-5 ปี        | 4) <input type="checkbox"/> มากกว่า 5 ปี |

## 9. ท่านใช้อินเทอร์เน็ตโดยเฉลี่ยประมาณกี่ครั้งต่อ 1 สัปดาห์

- |                                       |   |
|---------------------------------------|---|
| 1) <input type="checkbox"/> 1-2 ครั้ง | 2) <input type="checkbox"/> 3-4 ครั้ง       |
| 3) <input type="checkbox"/> 5-6 ครั้ง | 4) <input type="checkbox"/> มากกว่า 6 ครั้ง |

## 10. ท่านใช้อินเทอร์เน็ตโดยเฉลี่ยประมาณกี่ชั่วโมงต่อ 1 ครั้ง

- |  |   |
|--|---|
| 1) <input type="checkbox"/> น้อยกว่า 1 ชั่วโมง | 2) <input type="checkbox"/> 1-2 ชั่วโมง       |
| 3) <input type="checkbox"/> 2-3 ชั่วโมง        | 4) <input type="checkbox"/> มากกว่า 3 ชั่วโมง |

**ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับช่องทางและพฤติกรรมการติดต่อสื่อสารของผู้ตอบแบบสอบถาม และการยอมรับบริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต**

คำชี้แจง ให้ท่านอ่านข้อความแล้วโปรดทำเครื่องหมาย  ลงใน  และกรอกข้อความลงในช่องว่างตามความเป็นจริง หรือตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดและกรุณาตอบคำถามทุกข้อ

11. ท่านได้เปิดรับข้อมูลข่าวสารต่างๆ จากสื่อเหล่านี้โดยเฉลี่ยบ่อยครั้งเพียงใด

สื่อ	ความถี่ในการเปิดรับข่าวสาร				
	สัปดาห์ละ 6-7 ครั้ง	สัปดาห์ละ 3-5 ครั้ง	สัปดาห์ละ 1-2 ครั้ง	เดือนละ 1-2 ครั้ง	ไม่เคย
11.1. โทรทัศน์					
11.2. หนังสือพิมพ์					
11.3. นิตยสาร/วารสาร					
11.4. วิทยุ					

12. ท่านได้เปิดรับข้อมูลข่าวสารต่างๆ จากสื่อเหล่านี้โดยเฉลี่ยแต่ละครั้งนานเพียงใด

สื่อ	ระยะเวลาในการเปิดรับข่าวสาร				
	มากกว่า 2 ชั่วโมง	1-2 ชั่วโมง	ครึ่งชั่วโมง -1 ชั่วโมง	ต่ำกว่า ครึ่งชั่วโมง	ไม่เคย
12.1. โทรทัศน์					
12.2. หนังสือพิมพ์					
12.3. นิตยสาร/วารสาร					
12.4. วิทยุ					



17. กรณีที่ท่านมีภาษีต้องชำระ/มีภาษีต้องชำระเพิ่ม ล่าสุดท่านชำระภาษีผ่านช่องทางใด

- ไปรษณีย์ (Pay at Post)
- เคาน์เตอร์เซอร์วิสของธนาคาร (Bank's Counter Service)
- บัตรเอทีเอ็ม (ATM)
- การโอนเงินผ่านโทรศัพท์ (Tele-Banking)
- บริการธนาคารออนไลน์ (Internet Banking)
- การโอนเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment)
- บริการทางการเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ (Mobile Banking)
- สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา
- ยังไม่เคยมีภาษีต้องชำระ/มีภาษีต้องชำระเพิ่ม

18. ท่านยื่นแบบฯ และชำระภาษีตามแบบ ภ.ง.ด. 91 ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตล่าสุดด้วยวิธีใด

- 1)  เชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตด้วยคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล
- 2)  เชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตด้วยคอมพิวเตอร์ของหน่วยงาน
- 3)  ผ่ากผู้อื่นดำเนินการยื่นแบบฯ ให้ท่าน

**ส่วนที่ 3 เป็นการสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อการยอมรับบริการยื่นแบบ  
แสดงรายการและชำระภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต**

คำชี้แจง ในส่วนนี้คำถามแต่ละข้อมีระดับความคิดเห็นให้เลือกตอบ 4 ระดับ คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่เห็นด้วย และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ให้ท่านอ่านข้อความแล้วโปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงข้อเดียวและกรุณาตอบคำถามทุกข้อ

ข้อความ	เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง
19. บริการ e-Tax Filing สามารถช่วยให้ท่านประหยัดเวลากว่าการยื่นแบบฯ ด้วยกระดาษ				
20. บริการ e-Tax Filing สามารถช่วยให้ท่านประหยัดค่าใช้จ่ายกว่าการยื่นแบบฯ ด้วยกระดาษ				
21. บริการ e-Tax Filing สามารถอำนวยความสะดวกให้กับท่าน เนื่องจากท่านไม่ต้องเดินทางไปยื่นแบบฯ ที่หน่วยบริการภาษีต่างๆ				
22. บริการ e-Tax Filing สามารถอำนวยความสะดวกให้กับท่าน เนื่องจากท่านสามารถยื่นแบบฯ ได้ตลอด 24 ชม.				
23. บริการ e-Tax Filing มีความง่ายต่อการเรียนรู้วิธีการใช้บริการ				
24. ขั้นตอนแรกจนถึงขั้นตอนสุดท้ายของการใช้บริการ e-Tax Filing มีความง่าย และไม่ซับซ้อน				
25. บริการ e-Tax Filing มีวิธีปฏิบัติที่ง่ายกว่าการยื่นแบบฯ ด้วยกระดาษ				

ข้อความ	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
26. ท่านคิดว่าบริการ e-Tax Filing มีความเสี่ยงต่อความผิดพลาดของระบบมากกว่า เมื่อเปรียบเทียบกับการยื่นแบบฯ และชำระภาษีด้วยวิธีอื่น ๆ ทั้งในขั้นตอนการยื่นแบบฯ และการโอนเงินอิเล็กทรอนิกส์ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต				
27. หากท่านมีภาษีต้องชำระ/มีภาษีต้องชำระเพิ่ม ท่านจะไม่ใช้ระบบการโอนเงินอิเล็กทรอนิกส์ เพราะท่านรู้สึกกังวลต่อการถูกละเมิดข้อมูลส่วนตัว จากนักเจาะระบบคอมพิวเตอร์ (hacker) และบุคคลอื่นที่ไม่ได้รับอนุญาต				
28. หากท่านมีภาษีต้องชำระ/มีภาษีต้องชำระเพิ่ม ท่านจะไม่ใช้ระบบการโอนเงินอิเล็กทรอนิกส์ เพราะท่านรู้สึกกังวลต่อความปลอดภัยทางด้านเทคนิคของระบบ				
29. โดยปกติแล้วท่านจะชอบลองใช้วิธีการใหม่ๆ ทั้งในสถานที่ทำงาน และในการดำรงชีวิต				
30. ท่านมีใจเปิดกว้างพร้อมรับการเปลี่ยนแปลงกับสิ่งใหม่ๆ ตลอดเวลา				
31. ท่านสนใจเกี่ยวกับความก้าวหน้าของเทคโนโลยีใหม่ๆ				
32. ท่านชอบทดลองใช้บริการที่มีรูปแบบการให้บริการใหม่ๆ				
33. ท่านเชื่อว่าการเปลี่ยนแปลงจะนำไปสู่สิ่งที่ดีกว่า				

ข้อความ	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
34. สมาชิกในครอบครัวของท่านเห็นว่าการใช้บริการ e-Tax Filing เป็นความคิดที่ดี				
35. เพื่อนๆ และคนรู้จัก (ที่ไม่ใช่เพื่อนร่วมงาน) ของท่านส่วนใหญ่เห็นว่าการใช้บริการ e-Tax Filing เป็นความคิดที่ดี				
36. เพื่อนร่วมงาน (ในองค์กรเดียวกัน) ของท่านส่วนใหญ่เห็นว่าการใช้บริการ e-Tax Filing เป็นความคิดที่ดี				
37. บุคคลที่มีความสำคัญต่อท่านส่วนใหญ่แนะนำให้ใช้บริการ e-Tax Filing				

**ส่วนที่ 4 เป็นการสอบถามเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรค รวมถึงข้อเสนอแนะที่มีต่อ  
บริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต  
คำชี้แจง** ให้ท่านอ่านข้อความแล้วโปรดกรอกข้อความลงในช่องว่างตามความ  
เป็นจริง หรือตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

1. สำหรับผู้ที่**ใช้**บริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ปัญหาและ  
อุปสรรคของท่านในการใช้บริการนี้คืออะไร

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

2. สำหรับผู้ที่**ไม่ใช้**บริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ปัญหา  
และอุปสรรคของท่านต่อการตัดสินใจใช้บริการนี้คืออะไร

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

3. ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านเครือข่าย  
อินเทอร์เน็ต เพื่อให้มีจำนวนผู้ใช้บริการเพิ่มขึ้น

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

