



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved

แบบสอบถาม

ความพึงพอใจในการยื่นขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาทางอินเทอร์เน็ตของประชาชน
ในกรุงเทพมหานคร

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อนำไปใช้ประกอบการวิจัยในการศึกษาค้นคว้าแบบอิสระ
ของนักศึกษาปริญญาโท คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ดังนั้นในการกรอกข้อมูลในแบบสอบถาม จึงไม่มีผลกระทบใด ๆ ต่อ ผู้ตอบแบบ
สอบถาม จึงใคร่ขอความกรุณาในการตอบแบบสอบถาม ข้อมูลที่ได้รับจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่ง
ต่อการศึกษาและขอขอบคุณมา ณ ที่นี้

น.ส. บุษรากร สุขน้อย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

โปรดทำเครื่องหมาย (✓) ลงในช่อง ให้ตรงกับข้อมูลของท่าน

1. เพศ

1. เพศชาย 2. เพศหญิง

2. อายุ

1. อายุ 20 ปี หรือต่ำกว่า 2. อายุ 21 - 30 ปี
3. อายุ 31 - 40 ปี 4. อายุมากกว่า 40 ปี

3. สถานภาพ

1. โสด 2. สมรส
3. หม้าย 4. หย่าร้าง

4. อาชีพ

1. ผู้ประกอบการ / เจ้าของธุรกิจ 2. รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ
3. พนักงานบริษัท / ห้างร้าน 4. วิชาชีพอิสระ เช่น แพทย์ หนวยความ
5. อื่น ๆ โปรดระบุ.....

5. การศึกษา

1. ต่ำกว่าปริญญาตรี 2. ปริญญาตรี
3. ปริญญาโท 4. ปริญญาเอก
5. อื่น ๆ โปรดระบุ.....

6. รายได้ต่อเดือน

1. ต่ำกว่า 20,000.00 บาท 2. รายได้ 20,000 - 30,000 บาท
 3. รายได้ 30,001 - 40,000 บาท 4. รายได้ 40,001 - 50,000 บาท
 5. รายได้สูงกว่า 50,000 บาท

7. จำนวนเงินที่ขอคืนภาษี

1. ต่ำกว่า 5,000 บาท 2. 5,000 - 10,000 บาท
 3. 10,001 - 20,000 บาท 4. 20,001 - 30,000 บาท
 5. อื่น ๆ โปรดระบุ.....

8. ท่านรู้จักบริการยื่นแบบทาง อินเทอร์เน็ต จากแหล่งใด

1. สื่อโทรทัศน์ 2. เจ้าหน้าที่กรมสรรพากร
 3. เอกสารใบปลิว / แผ่นพับ 4. อื่น ๆ โปรดระบุ.....

9. เดือนที่ยื่นแบบเพื่อขอคืนภาษีเงินได้

1. มกราคม 2. กุมภาพันธ์
 3. มีนาคม 4. อื่น ๆ โปรดระบุ.....

10. จำนวนครั้งที่ใช้บริการการขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาทางอินเทอร์เน็ต

1. 1 ครั้ง 2. 2 ครั้ง
 3. 3 ครั้ง 4. อื่น ๆ โปรดระบุ.....

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจในการยื่นขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาทางอินเทอร์เน็ต
ทำเครื่องหมาย (✓) ลงในช่อง ให้ตรงกับข้อมูลของท่าน

1. รายละเอียด การบริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1.1 การยื่นขอคืนภาษีเงินได้ทางอินเทอร์เน็ตทำได้สะดวกกว่าการไปยื่นที่สำนักงานสรรพากร					
1.2 ความรวดเร็วการเข้าถึงข้อมูลเว็บไซต์					
1.3 มีคำอธิบายวิธีการยื่นแบบทางอินเทอร์เน็ต					
1.4 ความสะดวกในขั้นตอนการลงทะเบียนสะดวก					
1.5 มีโปรแกรมตรวจสอบข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ					
1.6 สามารถยื่นแบบได้ทันทีเมื่อลงทะเบียนเสร็จ					
1.7 สามารถยื่นแบบได้ทุกวันโดยไม่เว้นวันหยุดราชการ					
1.8 สามารถยื่นแบบได้หลังเวลา 16.30 น					
1.9 มีการยืนยันการรับแบบทันทีเมื่อทำการเสร็จ					
1.10 ยืนยันการรับแบบทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์					
1.11 มีโปรแกรมช่วยคำนวณภาษี					
1.12 สามารถทราบจำนวนเงินภาษีที่ได้รับคืนทันที					
1.13 กรณีกรอกแบบไม่ครบระบบจะเตือนทันที					
1.14 ระยะเวลาในการคืนภาษี					
1.15 การคืนภาษีมีความปลอดภัยโดยส่งเช็คทางไปรษณีย์ลงทะเบียน					
1.16 สามารถยื่นแบบใหม่เพื่อแก้ไขข้อผิดพลาดได้					
1.17 อื่น ๆ โปรดระบุ.....					

2. รายละเอียดด้านค่าใช้จ่าย	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
2.1 การยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต ไม่เสียค่าใช้จ่ายในการสมัครหรือขอใช้บริการในแต่ละครั้ง					
2.2 ประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง					
2.3 ประหยัดเวลาในการเดินทางและการติดต่อเจ้าหน้าที่กรมสรรพากร					
2.4 ไม่ต้องมีการจัดส่งเอกสาร					
2.5 อื่น ๆ โปรดระบุ.....					

3. รายละเอียดด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
3.1 การให้บริการยื่นแบบเสียภาษีทางอินเทอร์เน็ตนอกสถานที่					
3.2 การให้บริการยื่นผ่านตัวแทน เช่น ธนาคารพาณิชย์					
3.3 การบริการทางอินเทอร์เน็ตทำให้สามารถใช้บริการได้ทุกสถานที่ ที่มีอินเทอร์เน็ต					
3.4 อื่น ๆ โปรดระบุ.....					

4. รายละเอียดด้านการส่งเสริมการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
4.1 การประชาสัมพันธ์อย่างทั่วถึง					
4.2 การให้บริการตอบปัญหาเกี่ยวกับภาษีอากร					
4.3 การให้บริการข้อมูลเพิ่มเติมในการขอรับภาษีคืน					
4.4 การให้บริการยื่นแบบเสียภาษี/ขอคืนภาษีโดยเจ้าหน้าที่สรรพากร นอกสถานที่					
4.5 การให้บริการให้คำปรึกษานอกสถานที่					
4.6 การจัดอบรมสัมมนาเกี่ยวกับภาษีอย่างต่อเนื่อง					
4.7 อื่น ๆ โปรดระบุ.....					

5. รายละเอียดด้านบุคลากร	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
5.1 มีฝ่ายสนับสนุนการให้บริการขอคืนภาษีทางอินเทอร์เน็ตที่มีประสิทธิภาพ					
5.2 บุคลากรมีความรู้ความสามารถ ให้คำแนะนำได้					
5.3 บุคลากรสามารถตอบปัญหาที่เกิดจากการยื่นแบบได้					
5.4 บุคลากรสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดจากการยื่นแบบได้					
5.5 มนุษยสัมพันธ์ของบุคลากรในการให้บริการตอบปัญหาต่าง ๆ					
5.6 สามารถให้บริการที่รวดเร็วทันใจ					
5.7 บุคลากรมีความสามารถในการสื่อสารให้เข้าใจง่าย					
5.8 บุคลากรสามารถวางใจได้					
5.9 อื่น ๆ โปรดระบุ.....					

6. รายละเอียดด้านกระบวนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
6.1 กระบวนการมีความสะดวกไม่ซับซ้อน					
6.2 ขั้นตอนของการกรอกแบบสะดวก					
6.3 แต่ละขั้นตอนใช้เวลารวดเร็ว					
6.4 คำอธิบายการกรอกแบบแต่ละขั้นตอนเข้าใจง่าย					
6.5 ความถูกต้องของโปรแกรมคำนวณภาษี					
6.6 อื่น ๆ โปรดระบุ.....					

7. รายละเอียดด้านสิ่งแวดล้อม	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
7.1 สามารถทำรายการในสถานที่แห่งใดก็ได้					
7.2 ไม่ต้องไปติดต่อที่กรมสรรพากร					
7.3 สามารถแสดงความคิดเห็นหรือร้องเรียนทางอินเทอร์เน็ตได้สะดวก					
7.4 มีความแตกต่างจากการให้บริการที่มีอยู่เดิม โดยเป็นการให้บริการด้วยตนเอง					
7.5 มีความอิสระเป็นส่วนตัว					
7.6 อื่น ๆ โปรดระบุ.....					

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ	นางสาวบุษรากร สุขน้อย	
วัน เดือน ปีเกิด	14 เมษายน 2519	
ประวัติการศึกษา	พ.ศ.2537	สำเร็จการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตบพิตรพิมุข จักรวรรดิ
	พ.ศ.2541	สำเร็จการศึกษาปริญญาตรีบัญชีบัณฑิต มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย
ประวัติการทำงาน	พ.ศ.2542 – 2543	เจ้าหน้าที่การเงิน บริษัท วินยาร์ด โฮลดิ้ง ไทย จำกัด
	พ.ศ.2543 – 2544	เจ้าหน้าที่บัญชีการเงิน บริษัท เทเวศร์ ประกันภัย จำกัด (มหาชน)
	พ.ศ.2545 – ปัจจุบัน	เจ้าหน้าที่ตรวจสอบภาษี 4 สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 14 กรมสรรพากร

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved