



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ภาคผนวก



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ภาคผนวก ก

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

191

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. รองศาสตราจารย์ ดร.ศิริณา จิตต์จรัส มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา
2. คุณทิพย์วรินทร์ บุลภรณ์ชฎานนท์ นักวิชาการสรรพากรชำนาญการ
สำนักงานสรรพากรพื้นที่พระนครศรีอยุธยา 1
3. คุณอัศวิน กิจพาณิชย์ นักวิชาการสรรพากรชำนาญการ
สำนักงานสรรพากรพื้นที่พระนครศรีอยุธยา 1



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ภาคผนวก ข

หนังสือขอความอนุเคราะห์ผู้ทรงคุณวุฒิในการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาสาระ
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยและหนังสือขอความอนุเคราะห์เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัย



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

193



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

195



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

196



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ภาคผนวก ค
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

199



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร ๒๐๐



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

201



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

202



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

203



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

204



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

205



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

206



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ภาคผนวก ง

คำวิเคราะห์ IOC ความตรงของเนื้อหา และหลักวิชาการแนวทางการพัฒนากระบวนการยื่นแบบ
แสดงรายการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์
ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่พระนครศรีอยุธยา 1



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

208

ตารางแบบสรุปผลการพิจารณาโดยผู้เชี่ยวชาญการหาค่า IOC ของค่าความตรงของเนื้อหา และหลักวิชาการดัชนีความสอดคล้อง ของข้อคำถามกับจุดมุ่งหมาย (Index of Item Objective Congruence : IOC)

ชื่อเรื่อง แนวทางการพัฒนากระบวนการยื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีเงินได้บุคคล
ธรรมดาด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่พระนครศรีอยุธยา 1

แบบสอบถามถามความคิดเห็นสำหรับผู้ชำระภาษีที่ยื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีเงินได้
บุคคลธรรมดาด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่พระนครศรีอยุธยา 1
แบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ชำระภาษีในการยื่นแบบแสดง
รายการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของสำนักงานสรรพากรพื้นที่
พระนครศรีอยุธยา 1

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับกระบวนการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการ
ชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่
พระนครศรีอยุธยา 1 ในด้านต่าง ๆ ดังนี้

- ด้านที่ 1. ในด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับการได้รับบริการอย่างเสมอภาค
- ด้านที่ 2. ในด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับการได้รับบริการทันเวลา
- ด้านที่ 3. ในด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับการได้รับบริการอย่างพอเพียง
- ด้านที่ 4. ในด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับการได้รับบริการอย่างต่อเนื่อง
- ด้านที่ 5. ในด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับการได้รับบริการอย่างก้าวหน้า

ตอนที่ 3 การสอบถามเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรค รวมถึงข้อเสนอแนะที่มีต่อ
กระบวนการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของสำนักงาน
สรรพากรพื้นที่พระนครศรีอยุธยา 1



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

การพิจารณาคำถามสำหรับการวิจัยโดยผู้เชี่ยวชาญ IOC

คือ จำนวน 3 ท่าน จากการหาค่า IOC (Index of Item Objective Congruence) ของแบบสอบถามความคิดเห็นสำหรับความตรงในเชิงเนื้อหาจะใช้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความสอดคล้องแล้วนำผลการตรวจสอบมาคำนวณหาค่าความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ นิยามศัพท์ และตัวแปร การกำหนดคะแนนของผู้เชี่ยวชาญอาจจะเป็น +1 หรือ 0 หรือ -1 ดังนี้ +1 = แน่ใจว่าข้อสอบข้อนั้นวัดจุดประสงค์เชิงพฤติกรรมที่ระบุไว้จริง 0 = ไม่แน่ใจว่าข้อสอบข้อนั้นวัดจุดประสงค์เชิงพฤติกรรมที่ระบุไว้ -1 = ไม่มีความสอดคล้องของ ข้อนั้นวัดจุดประสงค์เชิงพฤติกรรมไม่ได้ ที่ระบุไว้ค่าดัชนีความสอดคล้องที่ยอมรับได้ต้องมีค่าตั้งแต่ 0.50 ขึ้นไป (ลัดดาวัลย์ เพชรโรจน์และคณะ. 2545: หน้า 145). เพื่อวัดความเที่ยงตรง (Validity) เอกสารชุดนี้จัดทำโดย : นัตรศิริ ปิยะพิมลสิทธิ์. เมษายน ๒๕๔๔ (Online).(2009).Available: (<http://www.watpon.com/Elearning/res3.htm>)

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

เมื่อ IOC หมายถึง ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อสอบกับจุดประสงค์

R หมายถึง คะแนนของผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด

$\sum R$ หมายถึง ผลรวมของคะแนนผู้เชี่ยวชาญแต่ละคน

N หมายถึง จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

หลังจากผู้เชี่ยวชาญพิจารณาเสร็จแล้ว นำมาหาค่าเฉลี่ยแล้วเทียบกับเกณฑ์ ดังนี้

ค่าเฉลี่ยความสอดคล้อง IOC	ความหมายค่าเฉลี่ยความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence)
มากกว่าหรือเท่ากับ 0.5	เป็นข้อคำถามที่มีความเที่ยงตรงตามเนื้อหา เพราะวัดตามจุดประสงค์เชิงพฤติกรรมที่ต้องการจริง
น้อยกว่า 0.5	เป็นข้อคำถามที่ต้องตัดทิ้งหรือแก้ไข เพราะไม่ได้วัดตามจุดประสงค์เชิงพฤติกรรมที่ต้องการ



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

210

ตารางแบบสรุปผลการพิจารณาโดยผู้เชี่ยวชาญหาค่า IOC ของค่าความตรงของเนื้อหา

และหลักวิชาการดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถามกับจุดมุ่งหมาย

(Index of Item Objective Congruence : IOC)

ตอนที่ 1 สรุปผลการพิจารณาโดยผู้เชี่ยวชาญหาค่า IOC ของค่าความตรงของเนื้อหา และหลักวิชาการแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ชำระภาษีในการยื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของสำนักงานสรรพากรพื้นที่พระนครศรีอยุธยา 1

ข้อที่	ประเด็นคำถาม	ผลการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญ				ค่า IOC $IOC = \frac{\sum R}{N}$	สรุป
		1	2	3	รวม		
1.	เพศ	1	1	1	3	1	สอดคล้อง
2.	อายุ	1	1	1	3	1	สอดคล้อง
3.	สถานภาพการสมรส	1	1	1	3	1	สอดคล้อง
4.	จำนวนบุตร	1	1	1	3	1	สอดคล้อง
5.	ระดับการศึกษา	1	1	1	3	1	สอดคล้อง
6.	อาชีพ	1	1	1	3	1	สอดคล้อง
7.	รายได้	1	1	1	3	1	สอดคล้อง
8.	ประเภทของเงินได้	1	1	1	3	1	สอดคล้อง
9.	แบบแสดงรายการภาษีที่ยื่นชำระ	1	1	1	3	1	สอดคล้อง



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตอนที่ 2 สรุปผลการพิจารณาโดยผู้เชี่ยวชาญการหาค่า IOC ของค่าความตรงของเนื้อหา และ
 หลักวิชาการแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับกระบวนการให้บริการยื่นแบบแสดง
 รายการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงาน
 สรรพากรพื้นที่พระนครศรีอยุธยา 1 ทั้ง 5 ด้าน

ข้อที่	ประเด็นคำถาม	ผลการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญ				ค่า IOC $IOC = \frac{\sum R}{N}$	สรุป
		1	2	3	รวม		
ด้านที่ 1. ความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการอย่างเสมอภาค							
1.	ท่านคิดว่าการบันทึก จัดเก็บข้อมูลและนำส่งเอกสารประกอบการชำระและขอคืนภาษีถูกต้องมีความปลอดภัยต่อการถูกล้วงละเมิดข้อมูลส่วนตัวเพียงใด	1	1	1	3	1	สอดคล้อง
2.	ท่านคิดว่าทำให้ผู้ใช้บริการลดความขัดแย้งจากการจัดเก็บเงินภาษีระหว่างเจ้าหน้าที่และผู้เสียภาษีเพียงใด	1	1	1	3	1	สอดคล้อง
3.	ท่านคิดว่ามีการคำนวณเงินภาษีที่ต้องชำระอย่างถูกต้องและเป็นธรรมเพียงใด	1	1	1	3	1	สอดคล้อง
4.	ท่านคิดว่ามีการรับชำระภาษีเพิ่มเติมที่มีความถูกต้องและยุติธรรมเพียงใด	1	1	1	3	1	สอดคล้อง
5.	ท่านคิดว่ามีระยะเวลาการผ่อนผันการชำระภาษีเป็นธรรมเพียงใด	1	1	1	3	1	สอดคล้อง
6.	ท่านคิดว่ามีการออกใบเสร็จรับเงินที่มีความโปร่งใสและน่าเชื่อถือเพียงใด	1	1	1	3	1	สอดคล้อง
ด้านที่ 2. ความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการทันเวลา							
7.	ท่านคิดว่าเป็นการประหยัดเวลามากกว่าการยื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีด้วยกระดาษเพียงใด	1	1	1	3	1	สอดคล้อง
8.	ท่านคิดว่าสามารถยื่นแบบแสดงรายการได้ตลอดเวลา 24 ชม.ตามความต้องการของท่านเพียงใด	1	1	1	3	1	สอดคล้อง
9.	ท่านคิดว่าขั้นตอน มีความง่าย สะดวก รวดเร็วและไม่ซับซ้อนเพียงใด	1	1	1	3	1	สอดคล้อง



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

10.	ท่านคิดว่าการแข่งขันขันผลจากการยื่นแบบแสดงรายการให้ผู้ชำระภาษีได้ทราบทันทีอย่างรวดเร็วเพียงใด	1	1	1	3	1	สอดคล้อง
11.	ท่านคิดว่าระบบการติดตาม ตรวจสอบและประมวลผลจากการยื่นแบบแสดงรายการ รวดเร็วทันเวลาเพียงใด	1	1	1	3	1	สอดคล้อง
12.	ท่านคิดว่าการจัดทำรายงานผลจากการยื่นแบบแสดงรายการทันกับความต้องการของท่านเพียงใด	1	1	1	3	1	สอดคล้อง
ด้านที่ 3. ความคิดเห็นเกี่ยวกับได้รับบริการอย่างพอเพียง							
13.	ท่านคิดว่าการให้ความรู้และคำแนะนำอธิบายบนหน้าเว็บไซต์ทำให้ผู้ชำระภาษีเกิดความรู้และมีข้อมูลมากเพียงพอต่อความเข้าใจเพียงใด	1	1	1	3	1	สอดคล้อง
14.	ท่านคิดว่าช่องทางในการติดต่อสอบถามในกรณีที่มีปัญหาระหว่างการให้บริการระบบมากเพียงใด	1	1	1	3	1	สอดคล้อง
15.	ท่านคิดว่าการจัดเจ้าหน้าที่เพื่อตอบข้อซักถามข้อมูลในช่วงรอคืนภาษีเพียงพอเพียงใด	1	1	1	3	1	สอดคล้อง
16.	ท่านคิดว่าการให้ข้อมูล คู่มือ วิธีการกรอกข้อมูลใช้งานระบบเพียงพอเพียงใด	1	1	1	3	1	สอดคล้อง
17.	ท่านคิดว่าคำแนะนำระหว่างขั้นตอนของการกรอกแบบฟอร์มลงทะเบียนเพื่อสมัครใช้บริการมากเพียงพอต่อความเข้าใจเพียงใด	1	1	1	3	1	สอดคล้อง
18.	ท่านคิดว่ามีช่องทางในการเลือกชำระภาษีที่เพียงพอเพียงใด	1	1	1	3	1	สอดคล้อง
ด้านที่ 4. ความคิดเห็นเกี่ยวกับได้รับบริการอย่างต่อเนื่อง							
19.	ท่านคิดว่าการชี้แจงประชาสัมพันธ์ขั้นตอนกระบวนการยื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านเว็บไซต์อย่างต่อเนื่องเพียงใด	1	1	1	3	1	สอดคล้อง
20.	ท่านคิดว่าการกำหนดมาตรฐานการให้บริการว่าเป็นไปตามความต้องการของผู้ใช้บริการอย่างต่อเนื่องเพียงใด	1	1	1	3	1	สอดคล้อง



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

21.	ท่านคิดว่าการติดต่อสื่อสารของเจ้าหน้าที่กับผู้ชำระภาษีเพื่อแจ้งข้อมูล ข่าวสาร จากสำนักงานให้ผู้ชำระภาษีได้ทราบทันที่อย่างต่อเนื่องเพียงใด	1	1	1	3	1	สอดคล้อง
22.	ท่านคิดว่าสามารถสอบถามข้อมูลและติดต่อสอบถามกับเจ้าหน้าที่สรรพากรในกรณีที่มีการแก้ไข ปรับปรุง กฎหมาย ระเบียบ แนวทางปฏิบัติในการชำระภาษีได้ทันที่อย่างต่อเนื่องเพียงใด	1	1	1	3	1	สอดคล้อง
23.	ท่านคิดมีการเปิดเผยข้อมูลประมาณการรายได้การจัดเก็บภาษีในแต่ละปีงบประมาณภาษีอย่างต่อเนื่องเพียงใด	1	1	1	3	1	สอดคล้อง
24.	ท่านคิดว่าการเปิดเผยข้อมูลผลการดำเนินงานจัดเก็บภาษีอากรที่เกี่ยวข้องกับผู้ชำระภาษีให้ได้ทราบอย่างต่อเนื่องเพียงใด	1	1	1	3	1	สอดคล้อง
ด้านที่ 5. ความคิดเห็นเกี่ยวกับได้รับบริการอย่างก้าวหน้า							
25.	ท่านคิดว่าระบบสารสนเทศมีการแลกเปลี่ยนและเชื่อมโยงฐานข้อมูลกับหน่วยงานภาครัฐอื่น ๆ เพียงใด	1	1	1	3	1	สอดคล้อง
26.	ท่านคิดว่ามีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการเพื่อพัฒนาระบบงานเพียงใด	1	1	1	3	1	สอดคล้อง
27.	ท่านคิดว่าการประสานและส่งเสริมความร่วมมือจากหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องในการปรับปรุงแก้ไขระบบบริการมากเพียงใด	1	1	1	3	1	สอดคล้อง
28.	ท่านคิดว่าการปรับปรุงแก้ไขระบบบริการให้มีความเหมาะสมและสอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาเพียงใด	1	1	1	3	1	สอดคล้อง
29.	ท่านคิดว่าการแบ่งพื้นที่บริการให้สอดคล้องกับความต้องการอย่างครอบคลุมพื้นที่ให้บริการเพียงใด	1	1	1	3	1	สอดคล้อง
30.	ท่านคิดว่าการพัฒนาช่องทางการรับชำระภาษีที่มีความหลากหลายเพิ่มมากขึ้นครอบคลุมทุกประเภทอื่น ๆ เพิ่มเติมเพียงใด	1	1	1	3	1	สอดคล้อง



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

214

ตอนที่ 3 สรุปผลการพิจารณาโดยผู้เชี่ยวชาญการหาค่า IOC ของค่าความตรงของเนื้อหา และ
หลักวิชาการ แบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรค รวมถึงข้อเสนอแนะที่มีต่อ
กระบวนการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต
ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่พระนครศรีอยุธยา 1

ข้อที่	ประเด็นคำถาม	ผลการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญ				ค่า IOC $IOC = \frac{\sum R}{N}$	สรุป
		1	2	3	รวม		
1.	สำหรับผู้ที่ใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ปัญหาและอุปสรรคของท่านในการใช้บริการนี้คืออะไร	1	1	1	3	1	สอดคล้อง
2.	ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์เพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจเพิ่มขึ้น	1	1	1	3	1	สอดคล้อง



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ภาคผนวก จ

ค่าความเชื่อมั่นแบบสอบถาม



Reliability

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Item-total Statistics

ประเด็น	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
ส.ม.1	97.8000	77.4069	.1471	.8531
ส.ม.2	98.0000	75.6552	.2585	.8511
ส.ม.3	97.9333	73.2368	.4439	.8460
ส.ม.4	97.8667	73.0161	.5156	.8443
ส.ม.5	97.9667	72.8609	.3818	.8480
ส.ม.6	97.7667	75.0816	.3332	.8491
ท.ว.7	97.0667	74.7540	.3478	.8488
ท.ว.8	97.1667	74.2126	.3449	.8489
ท.ว.9	97.9000	72.9897	.3314	.8502
ท.ว.10	97.8667	77.6368	.0280	.8612
ท.ว.11	97.7333	74.8920	.3611	.8485
ท.ว.12	97.8000	74.6483	.3321	.8492
พ.พ.13	98.1333	73.7747	.3763	.8479
พ.พ.14	98.4333	76.1851	.2456	.8512
พ.พ.15	98.6667	75.1954	.2561	.8516
พ.พ.16	98.3667	74.8609	.3471	.8488
พ.พ.17	98.2667	72.7540	.5525	.8434
พ.พ.18	98.2000	69.9586	.6766	.8383
ต.น.19	98.2000	72.5103	.4621	.8453
ต.น.20	98.2667	73.5816	.5283	.8446
ต.น.21	98.3667	72.0333	.4867	.8444
ต.น.22	98.5000	77.6379	.0673	.8565
ต.น.23	98.4000	74.1793	.4935	.8457



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

217

ต.น.24	98.4000	71.3517	.4893	.8442
ก.น.25	98.1667	68.5575	.6944	.8366
ก.น.26	98.4667	72.6713	.4832	.8448
ก.น.27	98.4000	74.0414	.4022	.8473
ก.น.28	98.1000	75.3345	.2965	.8501
ก.น.29	98.2333	74.8057	.3398	.8490
ก.น.30	98.1000	76.6448	.1976	.8523

Reliability Coefficients

N of Cases = 30.0 N of Items = 30

Method 1 (space saver) will be used for this analysis

Alpha = .8524