



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ภาคผนวก ก  
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

## แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเสียภาษีต่อการจัดเก็บของเทศบาลตำบลแกดำ อำเภอแกดำ  
จังหวัดมหาสารคาม

หมายเลขแบบสอบถาม

## คำชี้แจง

1. แบบสอบถามชุดนี้มี 3 ตอน  
 ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม  
 ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเสียภาษีต่อการจัดเก็บของเทศบาลตำบลแกดำ อำเภอแกดำ จังหวัดมหาสารคาม  
 ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเพื่อให้ผู้ตอบแสดงความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ
2. แบบสอบถามแต่ละตอนจะมีคำชี้แจงเฉพาะตอนนั้นๆ เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามจะได้ทราบว่าต้องทำอะไร อย่างไร เพื่อให้การตอบแบบสอบถามเป็นไปอย่างถูกต้องสมบูรณ์ โปรดอ่านคำชี้แจงให้เข้าใจแล้วจึงตอบ
3. ในการตอบแบบสอบถามขอได้โปรดตอบตามความเป็นจริง ตอบทุกตอนและทุกข้อเพื่อข้อมูลที่ี้จะได้มีความถูกต้องสมบูรณ์ซึ่งจะช่วยให้ผลสรุปน่าเชื่อถือและนำไปใช้ประโยชน์ได้
4. ข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามจะเป็นความลับและใช้เฉพาะการศึกษาครั้งนี้เท่านั้น จะไม่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการประเมินบุคคลหรือหน่วยงาน และไม่มีผลกระทบหรือก่อให้เกิดความเสียหายใดๆ ต่อผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งผลการศึกษาจะเสนอในภาพรวม
5. เมื่อตอบแบบสอบถามครบถ้วนแล้ว ผู้วิจัยและผู้ช่วยผู้วิจัยขอรับแบบสอบถามด้วยตนเอง

ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความกรุณาจากท่านในการตอบแบบสอบถามชุดนี้อย่างครบถ้วน จึงขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

นายยุทธพร จีระออน

นักศึกษาระดับปริญญาโท รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

**ตอนที่ 1** เป็นแบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

**คำชี้แจง** โปรดทำเครื่องหมาย / ลงใน ( ) หน้าข้อความที่ตรงตามความเป็นจริง

1. เพศ

( ) ชาย

( ) หญิง

2. อาชีพ

( ) รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ

( ) รับจ้าง

( ) เจ้าของกิจการ/อาชีพส่วนตัว

( ) อื่น ๆ ระบุ.....

3. ระดับการศึกษา

( ) ประถมศึกษา

( ) มัธยมศึกษา หรือ ปวช.

( ) อนุปริญญาหรือ ปวส. หรือเทียบเท่า

( ) ปริญญาตรีขึ้นไป

**ตอนที่ 2** แบบสอบถามที่ใช้วัดระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเสียหายต่อการจัดเก็บของเทศบาลตำบลแกดำ อำเภอแกดำ จังหวัดมหาสารคาม

โปรดทำเครื่องหมาย / ลงใน ( ) หน้าข้อความที่ตรงกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเสียหายต่อการจัดเก็บของเทศบาลตำบลแกดำ อำเภอแกดำ จังหวัดมหาสารคาม

ข้อ	ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเสียหายต่อการจัดเก็บของเทศบาลตำบลแกดำ อำเภอแกดำ จังหวัดมหาสารคาม	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	<b>ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่</b>					
1	เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาปัญหากฎหมายเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษีให้ท่านเข้าใจเป็นอย่างดี.....					
2	เจ้าหน้าที่ให้การต้อนรับด้วยหน้าตายิ้มแย้มแจ่มใส.....					
3	เจ้าหน้าที่เต็มใจที่จะให้บริการต่อประชาชนผู้ให้บริการเสียหาย..					
4	มีการจัดเจ้าหน้าที่ไว้บริการเวลาพักเที่ยงต่อผู้มารับบริการเสียภาษีที่สำนักงาน.....					
5	การจัดเก็บภาษีท่านได้รับความเสมอภาคและเท่าเทียมกัน.....					
6	เจ้าหน้าที่มาปฏิบัติงานตรงตามเวลา.....					
7	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ.....					
8	เจ้าหน้าที่ให้ความรู้หรือคำแนะนำแก่ผู้ที่มารับบริการเสียภาษีอย่างละเอียด.....					

ข้อ	ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเสียหายต่อการจัดเก็บของเทศบาลตำบลแกดำ อำเภอแกดำ จังหวัดมหาสารคาม	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	<b>ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>					
9	ขั้นตอนในการชำระภาษีเข้าใจง่ายไม่ซับซ้อน.....					
10	ใช้เวลาในการติดต่อชำระภาษีไม่มาก.....					
11	มีการจัดทำป้ายบอกงานและเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ.....					
12	มีการจัดทำป้ายบอกขั้นตอนและหลักฐานประกอบการขอรับบริการ.....					
13	เอกสารที่ได้ออกกรอรายละเอียดเกี่ยวกับการชำระภาษีสามารถเข้าใจง่าย ไม่ยุ่งยาก.....					
14	เจ้าหน้าที่ดูแลในการกรอกแบบฟอร์มการชำระภาษีและสื่อสารกับผู้ใช้บริการเสียหายชัดเจน.....					
15	มีการประชาสัมพันธ์ของเทศบาลเกี่ยวกับขั้นตอนในการให้บริการเสียหาย.....					
16	มีการประชาสัมพันธ์ของเทศบาลเกี่ยวกับระยะเวลาในการเสียหาย.....					

ข้อ	ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับประสิทธิภาพต่อการจัดเก็บของเทศบาลตำบลแกดำ อำเภอแกดำ จังหวัดมหาสารคาม	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
17	ด้านสถานที่ให้บริการ บริเวณภายในสำนักงานกว้างขวางไม่คับแคบ.....					
18	บริเวณภายในสำนักงานมีแสงสว่างเพียงพอ.....					
19	บริเวณภายในสำนักงานมีที่นั่งเพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ.....					
20	บริเวณภายในสำนักงานความสะอาดและถูกสุขลักษณะ.....					
21	บริเวณภายในสำนักงานมีความสวยงาม.....					
22	บริเวณภายในสำนักงานมีความเหมาะสมต่อการให้บริการจัดเก็บภาษี.....					
23	มีการจัดนำคัมไไว้ให้บริการแก่ประชาชนผู้มารับบริการ.....					
24	มีสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ ไว้บริการ เช่น โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ เป็นต้น.....					

**ตอนที่ 3** ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับต่อการจัดเก็บของเทศบาล  
ตำบลแกดำ อำเภอแกดำ จังหวัดมหาสารคาม

(1) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

.....

.....

.....

.....

.....

(2) ด้านขั้นตอนการให้บริการ

.....

.....

.....

.....

.....

(3) ด้านสถานที่ให้บริการ

.....

.....

.....

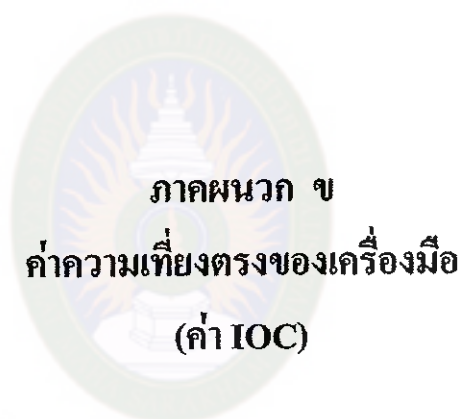
.....

.....

ขอขอบคุณที่กรุณาตอบแบบสอบถาม

นายยุทธพร จีระอน





ภาคผนวก ข

ค่าความเที่ยงตรงของเครื่องมือ

(ค่า IOC)

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

**ค่าความเที่ยงตรงของเครื่องมือ**  
(IOC : Index of item objective congruence)

ข้อที่	นายทองหล่อ สุนทร	นายไพศาล แก้วอาจ	นางดวงเดือน บุญไชย	คะแนนรวม	ค่า IOC
1	1	1	0	2	.67
2	1	0	1	3	.67
3	1	1	1	3	1
4	0	1	1	2	.67
5	1	1	1	3	1
6	1	1	1	2	1
7	1	1	1	3	1
8	1	0	1	2	.67
9	1	1	1	3	1
10	1	1	1	3	1
11	0	1	1	2	.67
12	1	1	1	3	1
13	1	1	1	3	1
14	1	0	1	2	.67
15	1	1	1	3	1
16	1	1	1	3	1
17	1	1	1	2	1
18	1	0	1	2	.67
19	1	1	1	3	1
20	1	1	1	3	1
21	1	1	1	3	1
22	0	1	1	2	.67
23	1	1	1	3	1
24	1	1	1	2	1



ภาคผนวก ก

ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือวิจัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

## ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือวิจัย

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

### RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

#### Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
81.1750	429.328	20.72022	24

## Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
ข้อ 1 เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาปัญหากฎหมาย	77.7750	391.051	.935	.985
ข้อ 2 เจ้าหน้าที่ให้การต้อนรับด้วยหน้าตาอึดแน่น	77.7500	390.500	.973	.984
ข้อ 3 เจ้าหน้าที่ที่เต็มใจที่จะให้บริการประชาชน	77.7250	390.717	.966	.985
ข้อ 4 มีการจัดเจ้าหน้าที่ไว้บริการเวลาพักเที่ยง	77.7000	390.113	.981	.984
ข้อ 5 การจัดเก็บภาษีท่านได้รับความเสมอภาค	77.7250	389.999	.985	.984
ข้อ 6 เจ้าหน้าที่มาปฏิบัติงานตรงตามเวลา	77.8750	392.984	.875	.985
ข้อ 7 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ	77.8750	392.984	.875	.985
ข้อ 8 เจ้าหน้าที่ให้ความรู้หรือคำแนะนำ	78.1000	404.708	.625	.986
ข้อ 9 ขั้นตอนในการชำระภาษีเข้าใจง่ายไม่ซับซ้อน	77.8250	393.174	.885	.985
ข้อ 10 ใช้เวลาในการติดต่อชำระภาษีไม่มาก	77.8000	392.728	.871	.985
ข้อ 11 มีการจัดทำป้ายบอกงานและเจ้าหน้าที่	77.8250	392.610	.877	.985
ข้อ 12 มีการจัดทำป้ายบอกขั้นตอนและหลักฐาน	77.8750	394.215	.843	.985
ข้อ 13 เอกสารที่ต้องกรอกไม่ยุ่งยาก	77.7250	390.615	.969	.985
ข้อ 14 เจ้าหน้าที่ดูแลในการกรอกแบบฟอร์ม	77.7750	391.051	.935	.985
ข้อ 15 มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับขั้นตอน	77.7750	390.435	.951	.985
ข้อ 16 มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับระยะเวลา	77.9500	426.408	.058	.989
ข้อ 17 บริเวณภายในสำนักงานกว้างขวางไม่คับแคบ	77.7500	389.936	.962	.985
ข้อ 18 บริเวณภายในสำนักงานมีแสงสว่างเพียงพอ	77.7000	389.549	.970	.984
ข้อ 19 บริเวณภายในสำนักงานมีที่นั่งเพียงพอ	77.7000	390.779	.937	.985
ข้อ 20 บริเวณภายในสำนักงานความสะอาด	77.6750	390.276	.950	.985
ข้อ 21 บริเวณภายในสำนักงานมีความสวยงาม	77.6750	389.661	.966	.984
ข้อ 22 บริเวณภายในสำนักงานมีความเหมาะสม	77.7250	390.615	.969	.985
ข้อ 23 มีการจัดน้ำดื่มไว้ให้บริการแก่ประชาชน	77.7250	389.999	.985	.984
ข้อ 24 มีสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ ไว้บริการ	78.0000	423.846	.120	.989

**RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)****Reliability Coefficients**

N of Cases = 40.0

N of Items = 24

Alpha = .986

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY



ภาคผนวก ง

หนังสือขอความอนุเคราะห์

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY



ที่ ศธ ๐๕๔๐.๐๑/ว ๓๓๒

บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

อ.เมือง จ.มหาสารคาม ๔๔๐๐๑

๙ พฤษภาคม ๒๕๕๒

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือแบบสอบถามการวิจัย

เรียน คุณไพศาล แก้วอาจ

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม จำนวน ๑ ชุด

ด้วยนายยุทธพร จีระออน รหัสประจำตัว M๕๐๒๓๓๔๑๓๓ นักศึกษาปริญญาโท สาขารัฐประศาสนศาสตร์ ภาควิชาบริหารราชการแผ่นดิน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเสียภาษีต่อการจัดเก็บของเทศบาลตำบลแกดำ” เพื่อให้การวิจัยดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย บรรลุตามวัตถุประสงค์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือแบบสอบถามการวิจัย ตรวจสอบความถูกต้อง เหมาะสมด้านเนื้อหา ภาษาการวิจัยการ คึงเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เกรียงศักดิ์ ไพรรณ)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

บัณฑิตวิทยาลัย

โทรศัพท์, โทรสาร ๐ - ๔๓๗๒ - ๕๔๓๘





ที่ ศธ ๐๕๔๐.๐๑/ว ๒๓๓

บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

อ.เมือง จ.มหาสารคาม ๔๔๐๐๑

๘ พฤษภาคม ๒๕๕๒

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือแบบสอบถามการวิจัย

เรียน คุณดวงเดือน บุญไชย

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม จำนวน ๑ ชุด

ด้วยนายชุตพร จีระออน รหัสประจำตัว M๕๐๒๓๓๔๑๓๓ นักศึกษาปริญญาโท สาขารัฐประศาสนศาสตร์ ภาควิชาบริหาร การปกครอง มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเสียภาษีต่อการจัดเก็บของเทศบาลตำบลแกดำ” เพื่อให้ การวิจัยดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย บรรลุตามวัตถุประสงค์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็น ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือแบบสอบถามการวิจัย ตรวจสอบความถูกต้อง เหมาะสมด้าน การวัดและประเมินผลการวิจัย ดังเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อ โปรดพิจารณา และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่าน ด้วยดี ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เกรียงศักดิ์ ไพรรวม)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

บัณฑิตวิทยาลัย

โทรศัพท์, โทรสาร ๐ - ๔๓๗๒ - ๕๔๓๘



ที่ ศธ ๐๕๔๐.๐๑/๒๓๕

บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

อ.เมือง จ.มหาสารคาม ๔๔๐๐๑

๕ พฤษภาคม ๒๕๕๑

เรื่อง ขออนุญาตให้ผู้วิจัยเข้าเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามการวิจัย

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลแกดำ

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม จำนวน ๒๓๗ ชุด

ด้วยนายยุทธพร จีระออน รหัสประจำตัว M๕๐๒๓๓๔๑๓๓ นักศึกษาปริญญาโท สาขารัฐประศาสนศาสตร์ ภาควิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเสียภาษีต่อการจัดเก็บของเทศบาลตำบลแกดำ” เพื่อให้การวิจัยดำเนินไปด้วยความเรียบร้อยบรรลุตามวัตถุประสงค์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จึงใคร่ขออนุญาตให้ผู้วิจัยเข้าเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามการวิจัยกลุ่มตัวอย่างคือ ประชาชนผู้เสียภาษีให้กับเทศบาลตำบลแกดำจำนวน ๒๓๗ คน เพื่อนำข้อมูลไปทำการวิจัยให้บรรลุวัตถุประสงค์ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เกรียงศักดิ์ ไพรรวณ)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

บัณฑิตวิทยาลัย

โทรศัพท์, โทรสาร ๐ - ๔๓๓๒ - ๕๔๓๘