



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY



ภาคผนวก ก
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง ความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของผู้เสียภาษีที่มีต่อองค์การบริหาร
ส่วนตำบลยางน้อย อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม

.....

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามฉบับนี้เป็นแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเพื่อประโยชน์ในการศึกษาวิจัย
ตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

2. คำตอบทุกคำตอบ ข้อมูลทุกอย่างในแบบสอบถามฉบับนี้ผู้ทำวิทยานิพนธ์จะถือเป็นความลับ

3. ขอความกรุณาตอบแบบสอบถามทุกข้อ

4. แบบสอบถามเพื่อการวิจัย แบ่งออกเป็น 3 ตอนคือ

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานทั่วไป มี 3 ข้อ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้เสียภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลยางน้อย อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม

ตอนที่ 3 เป็นข้อเสนอแนะทั่วไป มี 5 ข้อ

5. ผลที่ได้จากแบบสอบถามนี้ จะใช้เป็นข้อมูลประกอบการวางแผนปรับปรุงการ
จัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบล ให้มีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลมากยิ่งขึ้นใน
โอกาสต่อไป

ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี จึงขอขอบพระคุณมา
ณ โอกาสนี้

นายอนันต์ โคตรมันคง

นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตร

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

โปรดทำเครื่องหมาย / ลงใน () ที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

1. อาชีพ

() เกษตรกร

() ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย

() รับราชการ/พนักงานของรัฐ/รัฐวิสาหกิจ

2. ประเภทของภาษีที่ชำระ

() ภาษีบำรุงท้องที่

() ภาษีป้าย

() ภาษีโรงเรือนและที่ดิน

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของผู้เสียภาษีที่มีต่อ

องค์การบริหารส่วนตำบลยางน้อย อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม

คำชี้แจง โปรดพิจารณาข้อความและเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องของระดับความพึงพอใจ
เกี่ยวกับการให้บริการของผู้เสียภาษีที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลยางน้อย ตาม
ความคิดเห็นของท่านระดับความพึงพอใจ 5 ระดับดังนี้

มากที่สุด

มาก

ปานกลาง

น้อย

น้อยที่สุด

ตัวอย่าง การตอบแบบสอบถาม

ลำดับ ที่	ความพึงพอใจของผู้เสียภาษีต่อการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				น้อย ที่สุด
		มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	
1	ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค					
1.1	การให้บริการยุติธรรมเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง		✓			

จากตัวอย่าง ข้อ 0 แสดงว่าท่านมีความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการขององค์การบริหารส่วน
ตำบลยางน้อย อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ในแต่ละด้านอยู่ในระดับมาก

ลำดับ ที่	ความพึงพอใจของผู้เสียภาษี ต่อการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
		มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
1	ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค					
1.1	การให้บริการยุติธรรมเป็นไปตามลำดับ ก่อนหลัง					
1.2	เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกให้กับ ประชาชนที่มาติดต่อเสมอภาคกัน					
1.3	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำกับประชาชน ที่มาติดต่อเสมอภาคกัน					
1.4	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อน โยงกับประชาชนที่มาติดต่อทุกคน					
1.5	เจ้าหน้าที่ให้ความเป็นกันเองกับทุกคน ที่มาติดต่อเสียภาษี					
1.6	เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสกับผู้ที่มาติดต่อ เสียภาษีทุกคน					
2	ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา					
2.1	เจ้าหน้าที่ให้บริการตรงต่อเวลา					
2.2	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว					
2.3	มีป้ายระบุ ขั้นตอนการขอรับบริการ					
2.4	ขั้นตอนในการชำระภาษีชัดเจนเข้าใจง่าย					
2.5	การให้บริการเป็นระบบชัดเจน					

ลำดับ ที่	ความพึงพอใจของผู้เสียภาษี ต่อการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
		มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
3	ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ					
3.1	มีสถานที่จอดรถสำหรับประชาชนผู้มา ติดต่อเพียงพอ					
3.2	สถานที่นั่งรอรับบริการมีเพียงพอ					
3.3	แบบฟอร์มแสดงรายการเสียภาษีมีจำนวน เพียงพอ					
3.4	มีเจ้าหน้าที่ที่คอยให้บริการเพียงพอ					
3.5	มีอุปกรณ์เครื่องเขียนสำหรับใช้ในการ กรอกข้อมูลอย่างเพียงพอ					
3.6	มีการจัดน้ำดื่มสำหรับผู้มาติดต่อขอรับ บริการอย่างเพียงพอ					
3.7	มีห้องน้ำที่สะอาดไว้สำหรับผู้ที่มาติดต่อ ขอรับบริการอย่างเพียงพอ					
4	ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง					
4.1	เจ้าหน้าที่บริการอย่างต่อเนื่อง					
4.2	มีการให้บริการนอกเวลาทำการทุกวัน					
4.3	มีการบริการในวันหยุดราชการทุกวัน					
4.4	เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบติดตามงานให้ แล้วเสร็จทุกงาน					

ลำดับ ที่	ความพึงพอใจของผู้เสียภาษี ต่อการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
		มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
5	ด้านการให้บริการอย่างทั่วหน้า					
5.1	เอกสารคำร้องขอรับบริการชัดเจนเข้าใจ ง่าย					
5.2	มีการประชาสัมพันธ์ทางสื่อวิทยุชุมชน อย่างต่อเนื่อง					
5.3	มีเจ้าหน้าที่ที่มีความชำนาญในด้านภาษีใน การให้บริการ					
5.4	มีการให้บริการติดต่อสอบถามได้หลาย ทาง เช่น โทรศัพท์ ไปรษณีย์และ อินเทอร์เน็ต					

ตอนที่ 3 โปรดเขียนข้อความเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหาร
ส่วนตำบลยางน้อย อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม 5 ด้าน ดังนี้

คำชี้แจง กรุณาให้ข้อเสนอแนะ โดยเขียนข้อความตามหัวข้อที่กำหนด

1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค

.....

.....

2. ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา

.....

.....

3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ

.....

.....

4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

.....

.....

5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

.....

.....

ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงที่กรุณาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้

(นายอนันต์ โทตรมั่งคอง)

นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

ผู้วิจัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY



ภาคผนวก ข
ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องเมื่อวิจัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ผลการวิเคราะห์ความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ของการวิจัยโดย
วิธีการหาค่า IOC (Index of Item-objective congruence)

คำถามข้อ	คะแนนของผู้เชี่ยวชาญ			รวมค่า IOC	ค่า IOC เฉลี่ย
	คนที่ 1	คนที่ 1	คนที่ 1		
1	+1	+1	+1	3	1
2	+1	+1	+1	3	1
3	+1	+1	+1	3	1
4	+1	+1	+1	3	1
5	+1	+1	+1	3	1
6	+1	+1	+1	3	1
7	+1	+1	+1	3	1
8	+1	+1	+1	3	1
9	+1	+1	+1	3	1
10	+1	+1	+1	3	1
11	+1	+1	+1	3	1
12	+1	+1	+1	3	1
13	+1	+1	+1	3	1
14	+1	+1	+1	3	1
15	+1	+1	+1	3	1
16	+1	+1	+1	3	1
17	+1	+1	+1	3	1
18	+1	+1	+1	3	1
19	+1	+1	+1	3	1
20	+1	+1	+1	3	1
21	+1	+1	+1	3	1
22	+1	+1	+1	3	1
23	+1	+1	+1	3	1

คำถามข้อ	คะแนนของผู้เชี่ยวชาญ			รวมค่า IOC	ค่า IOC เฉลี่ย
	คนที่ 1	คนที่ 1	คนที่ 1		
24	+1	+1	+1	3	1
25	+1	+1	+1	3	1
26	+1	+1	+1	3	1



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY



ภาคผนวก ก
หนังสือขอความอนุเคราะห์

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม โทร. ๓๐๐

ที่ บว. ว๑๒๐/๒๕๕๒

วันที่ ๒๘ กันยายน ๒๕๕๒

เรื่อง เรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือแบบสอบถามการวิจัย

เรียน อาจารย์วิวินัย แสงกล้า

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามการวิจัย จำนวน ชุด

ด้วย นายอนันต์ โคตรมั่นคง นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขารัฐประศาสนศาสตร์ ภาคสมทบ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม กำลังศึกษาวิจัยและทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของผู้เสียภาษีที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลยางน้อย อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม”

บัณฑิตวิทยาลัย พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ ความสามารถ มีประสบการณ์ และเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน จึงใคร่ขอเรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือแบบสอบถามการวิจัย ความเหมาะสมด้านเนื้อหา ภาษา สดลิตี การวัดและประเมินผล ดังเอกสารแบบสอบถามที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เกรียงศักดิ์ ไพรวรรณ)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม โทร. ๓๐๐

ที่ บว. ว๗๒๐/๒๕๕๒

วันที่ ๒๘ กันยายน ๒๕๕๒

เรื่อง เรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือแบบสอบถามการวิจัย

เรียน รองศาสตราจารย์ ดร.ประภัศร ปรีเอี่ยม

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามการวิจัย จำนวน ชุด

ด้วย นายอนันต์ โคตรมันคง นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขารัฐประศาสนศาสตร์ ภาคสมทบ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม กำลังศึกษาวิจัยและทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของผู้เสียภาษีที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลขามน้อย อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม”

บัณฑิตวิทยาลัย พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ ความสามารถ มีประสบการณ์ และเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน จึงใคร่เรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือแบบสอบถามการวิจัย ความเหมาะสมด้านการวัดและประเมินผล ดังเอกสารแบบสอบถามที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อ โปรดพิจารณา

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เกรียงศักดิ์ ไพรวรรณ)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ที่ ศธ ๐๕๔๐.๐๑/๗๕๐



บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
อ.เมือง จ.มหาสารคาม ๔๔๐๐๑

๒๘ กันยายน ๒๕๕๒

เรื่อง ขออนุญาตให้ผู้วิจัยขอทดลองใช้เครื่องมือและเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลยางน้อย

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามเพื่อการวิจัย จำนวนชุด

ด้วย นายอนันต์ โศตรมั่นคง นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขารัฐประศาสนศาสตร์ ภาคสมทบ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม กำลังศึกษาวิจัยและทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของผู้เสียภาษีที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลยางน้อย อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม”

เพื่อให้การศึกษาดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย บรรลุตามวัตถุประสงค์ มหาวิทยาลัยฯ จึงขออนุญาตให้ผู้วิจัยเข้าเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามเพื่อการวิจัยกับกลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนผู้ชำระภาษี ในเขตพื้นที่ตำบลยางน้อยอำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคามเพื่อนำข้อมูลไปทำการศึกษาวิจัยให้สมบูรณ์ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุญาต และ ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เกรียงศักดิ์ ไพรวรรณ)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

บัณฑิตวิทยาลัย

โทรศัพท์, โทรสาร ๐ - ๔๓๗๒ - ๕๔๓๘