

ภาคผนวก ก
แบบสอบถาม

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง ความคาดหวังของผู้ใช้บริการชำระภาษีเกี่ยวกับการให้บริการ : เทศบาลตำบลหาดคำ
อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย

คำชี้แจง

แบบสอบถามฉบับนี้เป็นแบบสอบถามที่สร้างขึ้น เพื่อประโยชน์ในการศึกษาค้นคว้าอิสระ ตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขา การบริหารธุรกิจ

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม แบบสอบถามฉบับนี้แบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยว จำนวน 5 ข้อ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถาม ความ คาดหวังของผู้ใช้บริการชำระภาษีเกี่ยวกับการให้บริการ : เทศบาลตำบลหาดคำ อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย จำนวน 41 ข้อ

คำตอบทุกคำตอบข้อมูลทุกอย่างในแบบสอบถามฉบับนี้ผู้ศึกษาจะถือเป็นความลับ และใช้ในการศึกษาค้นคว้าอิสระในครั้งนี้เท่านั้น กรุณาอย่าเขียนชื่อลงในแบบสอบถาม และขอความกรุณาตอบคำถามให้ครบทุกข้อและให้สอดคล้องกับความเป็นจริงของท่าน

ผลที่ได้รับจากแบบสอบถามนี้ จะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการพัฒนา การให้บริการชำระภาษีของเทศบาลตำบลหาดคำ อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ในโอกาสต่อไป

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

จีระพา กิตติอาษา

นักศึกษาปริญญาโท สาขา บริหารธุรกิจ (การจัดการทั่วไป)

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

แบบสอบถาม

ตอนที่ 1 ข้อมูลคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย (/) ในช่องที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุด

1. เพศ

ชาย

หญิง

2. อายุ

ต่ำกว่า 20 ปี

20-30 ปี

31-41 ปี

42- 52 ปี

มากกว่า 52 ปี

3. อาชีพ

รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ

พนักงานบริษัทเอกชน

นักศึกษา

รับจ้างทั่วไป/อิสระ

ค้าขาย

4. รายได้

ต่ำกว่า 5,000 บาท / เดือน

5,000 -10,000 บาท / เดือน

10,001-15,000 บาท / เดือน

15,001-20,000 บาท/ เดือน

มากกว่า 20,000 บาท/ เดือน

5. ระดับการศึกษา

ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนต้น

อนุปริญญา/ ปวส.

ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.

ระดับปริญญาตรี

สูงกว่าปริญญาตรี

ตอนที่ 2 ความคาดหวังของผู้ใช้บริการชำระภาษีเกี่ยวกับการให้บริการ : เทศบาลตำบลหาดคำ

อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย (/) ในช่องที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุด

| การให้บริการชำระภาษี | ระดับความคาดหวัง | | | | |
|---|------------------|-----|---------|------|------------|
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
| 1. ด้านผลิตภัณฑ์ | | | | | |
| 1.1 อัตราภาษีโรงเรือนและที่ดินที่ต้องชำระ | | | | | |
| 1.2 อัตราภาษีบำรุงท้องที่ที่ต้องชำระ | | | | | |
| 1.3 อัตราภาษีป้ายที่ต้องชำระ | | | | | |
| 1.4 อัตราค่าธรรมเนียมต่างๆที่ต้องชำระ | | | | | |
| 2. ด้านราคา | | | | | |
| 2.1 มีการประเมินค่าภาษีในราคาที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน | | | | | |
| 2.2 มีความเหมาะสมของเงินเพิ่มที่ชำระภาษีเกินกำหนด | | | | | |
| 2.3 มีการแจ้งค่าภาษีที่ต้องชำระ | | | | | |
| 2.4 ค่าภาษีสามารถชำระผ่านทางธนาคารได้ | | | | | |
| 2.5 สามารถผ่อนชำระภาษีเป็นงวดๆได้ | | | | | |
| 2.6 การประเมินค่าภาษีไม่แพงเกินไป | | | | | |
| 3. สถานที่ | | | | | |
| 3.1 มีน้ำดื่ม/ห้องน้ำสะอาดได้รับการดูแลอย่างดี | | | | | |
| 3.2 สถานที่ชำระภาษีไม่ไกลจากชุมชน | | | | | |
| 3.3 มีเก้าอี้สำหรับผู้มารับบริการเพียงพอ | | | | | |
| 3.4 มีสถานที่นั่งรอรับบริการเพียงพอ | | | | | |
| 3.5 สถานที่หาง่ายไม่สับสน | | | | | |
| 3.6 มีการรับบัตรคิว ในกรณีที่ผู้รับบริการมาก | | | | | |
| 4. การส่งเสริมตลาด | | | | | |
| 4.1 มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการชำระภาษี | | | | | |
| 4.2 มีโครงการเทศบาลเคลื่อนที่เพื่อรับบริการชำระภาษี | | | | | |
| 4.3 มีการแจกของสมนาคุณให้กับผู้มาชำระภาษีที่ตรงเวลา | | | | | |

| การให้บริการชำระภาษี | ระดับความคาดหวัง | | | | |
|---|------------------|-----|---------|------|------------|
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
| 4.4 มีหนังสือแจ้งการประเมินภาษีให้ผู้เสียภาษีทราบ | | | | | |
| 4.5 มีโอกาสในการแสดงความคิดเห็นผ่านผู้รับฟังความคิดเห็น | | | | | |
| 4.6 มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับอัตราภาษีให้ทราบ | | | | | |
| 5. ลักษณะทางกายภาพ | | | | | |
| 5.1 สถานที่รับชำระภาษีมีแสงสว่างเพียงพอ | | | | | |
| 5.2 มีห้องทำงานที่สะอาด | | | | | |
| 5.3 ห้องทำงานมีอากาศถ่ายเทได้ดี | | | | | |
| 5.4 ความสวยงามภายในสำนักงาน | | | | | |
| 5.5 มีป้ายประชาสัมพันธ์อัตราภาษีที่ต้องชำระติดให้ทราบ | | | | | |
| 6. บุคลากร | | | | | |
| 6.1 เจ้าหน้าที่พุดจาสุภาพและยิ้มแย้ม | | | | | |
| 6.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ | | | | | |
| 6.3 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน | | | | | |
| 6.4 เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรคได้ | | | | | |
| 6.5 มีความสะดวกในการติดต่อเจ้าหน้าที่ในการรับบริการ | | | | | |
| 6.6 เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานให้บริการ | | | | | |
| 6.7 มีเจ้าหน้าที่เพียงพอในการให้บริการ | | | | | |
| 7. กระบวนการบริการ | | | | | |
| 7.1 การให้บริการนอกเวลางาน | | | | | |
| 7.2 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ | | | | | |
| 7.3 ขั้นตอนการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว | | | | | |
| 7.4 มีการบริการตามลำดับก่อนหลัง | | | | | |
| 7.5 มีความเป็นธรรมในการให้บริการ | | | | | |
| 7.6 บริการด้วยความถูกต้อง ครบถ้วนสมบูรณ์ | | | | | |
| 7.7 มีระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน | | | | | |



ภาคผนวก ข
การหาคุณภาพเครื่องมือ

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ค่าความเชื่อมั่น

ตารางภาคผนวกที่ 1 แสดงผลการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นรายข้อและทั้งฉบับ Alpha Coefficient

| ตอนที่ 2 | Alpha Coefficient | ตอนที่ 2 | Alpha Coefficient |
|---------------------------------|-------------------|-----------|-------------------|
| ข้อที่ 1 | .98 | ข้อที่ 22 | .98 |
| ข้อที่ 2 | .98 | ข้อที่ 23 | .98 |
| ข้อที่ 3 | .98 | ข้อที่ 24 | .98 |
| ข้อที่ 4 | .98 | ข้อที่ 25 | .98 |
| ข้อที่ 5 | .98 | ข้อที่ 26 | .98 |
| ข้อที่ 6 | .98 | ข้อที่ 27 | .98 |
| ข้อที่ 7 | .98 | ข้อที่ 28 | .98 |
| ข้อที่ 8 | .98 | ข้อที่ 29 | .98 |
| ข้อที่ 9 | .98 | ข้อที่ 30 | .98 |
| ข้อที่ 10 | .98 | ข้อที่ 31 | .98 |
| ข้อที่ 11 | .98 | ข้อที่ 32 | .98 |
| ข้อที่ 12 | .98 | ข้อที่ 33 | .98 |
| ข้อที่ 13 | .98 | ข้อที่ 34 | .98 |
| ข้อที่ 14 | .98 | ข้อที่ 35 | .98 |
| ข้อที่ 15 | .98 | ข้อที่ 36 | .98 |
| ข้อที่ 16 | .98 | ข้อที่ 37 | .98 |
| ข้อที่ 17 | .98 | ข้อที่ 38 | .98 |
| ข้อที่ 18 | .98 | ข้อที่ 39 | .98 |
| ข้อที่ 19 | .98 | ข้อที่ 40 | .98 |
| ข้อที่ 20 | .98 | ข้อที่ 41 | .98 |
| ข้อที่ 21 | .98 | | |
| ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ | | | .98 |

ค่าอำนาจจำแนก (Item total correlation)

ตารางภาคผนวกที่ 2 แสดงค่าอำนาจจำแนก (Item total correlation)

| ตอนที่ 2 | Item total correlation | ตอนที่ 2 | Item total correlation |
|-----------|------------------------|-----------|------------------------|
| ข้อที่ 1 | .42 | ข้อที่ 22 | .63 |
| ข้อที่ 2 | .54 | ข้อที่ 23 | .78 |
| ข้อที่ 3 | .59 | ข้อที่ 24 | .84 |
| ข้อที่ 4 | .49 | ข้อที่ 25 | .88 |
| ข้อที่ 5 | .54 | ข้อที่ 26 | .79 |
| ข้อที่ 6 | .67 | ข้อที่ 27 | .76 |
| ข้อที่ 7 | .74 | ข้อที่ 28 | .76 |
| ข้อที่ 8 | .77 | ข้อที่ 29 | .84 |
| ข้อที่ 9 | .82 | ข้อที่ 30 | .85 |
| ข้อที่ 10 | .82 | ข้อที่ 31 | .83 |
| ข้อที่ 11 | .75 | ข้อที่ 32 | .84 |
| ข้อที่ 12 | .81 | ข้อที่ 33 | .89 |
| ข้อที่ 13 | .76 | ข้อที่ 34 | .88 |
| ข้อที่ 14 | .77 | ข้อที่ 35 | .81 |
| ข้อที่ 15 | .72 | ข้อที่ 36 | .78 |
| ข้อที่ 16 | .81 | ข้อที่ 37 | .85 |
| ข้อที่ 17 | .78 | ข้อที่ 38 | .85 |
| ข้อที่ 18 | .78 | ข้อที่ 39 | .86 |
| ข้อที่ 19 | .87 | ข้อที่ 40 | .85 |
| ข้อที่ 20 | .87 | ข้อที่ 41 | .81 |
| ข้อที่ 21 | .54 | | |

ค่าความสอดคล้องของแบบสอบถาม

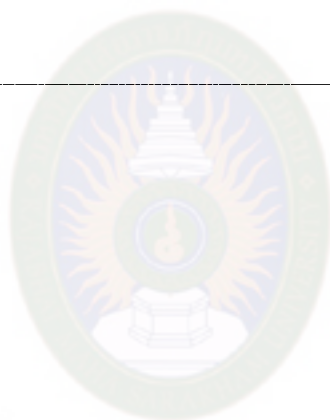
ตารางภาคผนวกที่ 3 แสดงค่าความสอดคล้องของแบบสอบถาม (Index of Congruence)

โดยผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 คน


| ตอนที่ 1 | | | | |
|-----------|---------|---------|---------|-----|
| แบบสอบถาม | คนที่ 1 | คนที่ 2 | คนที่ 3 | รวม |
| ข้อที่ 1 | +1 | +1 | +1 | 1 |
| ข้อที่ 2 | +1 | +1 | +1 | 1 |
| ข้อที่ 3 | +1 | +1 | +1 | 1 |
| ข้อที่ 4 | +1 | +1 | +1 | 1 |
| ข้อที่ 5 | +1 | +1 | +1 | 1 |

| ตอนที่ 2 | | | | | | | | | |
|-----------|---------|---------|---------|-----|-----------|---------|---------|---------|-----|
| แบบสอบถาม | คนที่ 1 | คนที่ 2 | คนที่ 3 | รวม | แบบสอบถาม | คนที่ 1 | คนที่ 2 | คนที่ 3 | รวม |
| ข้อที่ 1 | +1 | +1 | +1 | 1 | ข้อที่ 18 | +1 | +1 | +1 | 1 |
| ข้อที่ 2 | +1 | +1 | +1 | 1 | ข้อที่ 19 | +1 | +1 | +1 | 1 |
| ข้อที่ 3 | +1 | +1 | +1 | 1 | ข้อที่ 20 | +1 | +1 | +1 | 1 |
| ข้อที่ 4 | +1 | +1 | +1 | 1 | ข้อที่ 21 | +1 | +1 | +1 | 1 |
| ข้อที่ 5 | +1 | +1 | +1 | 1 | ข้อที่ 22 | +1 | +1 | +1 | 1 |
| ข้อที่ 6 | +1 | +1 | +1 | 1 | ข้อที่ 23 | +1 | +1 | +1 | 1 |
| ข้อที่ 7 | +1 | +1 | +1 | 1 | ข้อที่ 24 | +1 | +1 | +1 | 1 |
| ข้อที่ 8 | +1 | +1 | +1 | 1 | ข้อที่ 25 | +1 | +1 | +1 | 1 |
| ข้อที่ 9 | +1 | +1 | +1 | 1 | ข้อที่ 26 | +1 | +1 | +1 | 1 |
| ข้อที่ 10 | +1 | +1 | +1 | 1 | ข้อที่ 27 | +1 | +1 | +1 | 1 |
| ข้อที่ 11 | +1 | +1 | +1 | 1 | ข้อที่ 28 | +1 | +1 | +1 | 1 |
| ข้อที่ 12 | +1 | +1 | +1 | 1 | ข้อที่ 29 | +1 | +1 | +1 | 1 |
| ข้อที่ 13 | +1 | +1 | +1 | 1 | ข้อที่ 30 | +1 | +1 | +1 | 1 |
| ข้อที่ 14 | +1 | +1 | +1 | 1 | ข้อที่ 31 | +1 | +1 | +1 | 1 |
| ข้อที่ 15 | +1 | +1 | +1 | 1 | ข้อที่ 32 | +1 | +1 | +1 | 1 |
| ข้อที่ 16 | +1 | +1 | +1 | 1 | ข้อที่ 33 | +1 | +1 | +1 | 1 |
| ข้อที่ 17 | +1 | +1 | +1 | 1 | ข้อที่ 34 | +1 | +1 | +1 | 1 |

| แบบสอบถาม | คนที่ 1 | คนที่ 2 | คนที่ 3 | รวม | แบบสอบถาม | คนที่ 1 | คนที่ 2 | คนที่ 3 | รวม |
|-----------|---------|---------|---------|-----|-----------|---------|---------|---------|-----|
| ข้อที่ 35 | +1 | +1 | +1 | 1 | ข้อที่ 39 | +1 | +1 | +1 | 1 |
| ข้อที่ 36 | +1 | +1 | +1 | 1 | ข้อที่ 40 | +1 | +1 | +1 | 1 |
| ข้อที่ 37 | +1 | +1 | +1 | 1 | ข้อที่ 41 | +1 | +1 | +1 | 1 |
| ข้อที่ 38 | +1 | +1 | +1 | 1 | | | | | |



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY



ภาคผนวก ก
หนังสือขอความอนุเคราะห์

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY



ที่ ศร

คณะวิทยาการจัดการ

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

อ.เมือง จ.มหาสารคาม ๔๕๐๐๑

มกราคม ๒๕๕๗

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือแบบสอบถามการค้นคว้าอิสระ

เรียน นายสรันย์ พิมพะนิตย์

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม จำนวนชุด

ด้วยนางจีระพา กิติอาษา รหัสประจำตัว M๕๐๒๕๑๗๒๐๕ นักศึกษาปริญญาโท สาขาบริหารธุรกิจ ภาควิชาบริหารธุรกิจ ศูนย์ JBAC หนองคาย กำลังทำการค้นคว้าอิสระ เรื่อง “การศึกษาความคาดหวังเกี่ยวกับ กระบวนการให้บริการของผู้ใช้บริการชำระภาษีที่มีต่อเทศบาลตำบลหาดคำ อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย” เพื่อให้การค้นคว้าอิสระดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย บรรลุตามวัตถุประสงค์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบ เครื่องมือแบบสอบถามการค้นคว้าอิสระ ตรวจสอบความถูกต้อง เหมาะสมด้านโครงสร้าง เนื้อหา คัดเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี ขอขอบคุณ มา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(อาจารย์วุฒิพล ฉัตรจรัสกุล)

คณบดีคณะวิทยาการจัดการ

คณะวิทยาการจัดการ

โทรศัพท์, โทรสาร ๐-๔๓๗๔-๒๖๒๑



ที่ ศธ

คณะวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
อ.เมือง จ.มหาสารคาม ๔๕๐๐๑

มกราคม ๒๕๕๓

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือแบบสอบถามการค้นคว้าอิสระ

เรียน ดร.สัตยา เคนาภูมิ

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม จำนวนชุด

ด้วยนางจีระพา กิติอาษา รหัสประจำตัว M๕๐๒๕๑๗๒๐๙ นักศึกษาปริญญาโท สาขา
บริหารธุรกิจ ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
กำลังทำการค้นคว้าอิสระ เรื่อง “การศึกษาความคาดหวัง
เกี่ยวกับกระบวนการให้บริการของผู้ให้บริการชำระภาษีที่มีต่อเทศบาลตำบลหาดคำ อำเภอเมือง จังหวัด
หนองคาย” เพื่อให้การค้นคว้าอิสระดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย บรรลุตามวัตถุประสงค์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบ
เครื่องมือแบบสอบถามการค้นคว้าอิสระ ตรวจสอบความถูกต้อง เหมาะสมด้านเนื้อหา ภาษา สถิติ การวัด
และประเมินผล ดังเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี ขอขอบคุณ
มา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(อาจารย์วุฒิพล นัครจรัสกุล)
คณบดีคณะวิทยาการจัดการ

คณะวิทยาการจัดการ

โทรศัพท์, โทรสาร ๐-๔๓๗๔-๒๖๒๑



ที่ ศธ

คณะวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
อ.เมือง จ.มหาสารคาม ๔๔๐๐๑

มกราคม ๒๕๕๓

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือแบบสอบถามการค้นคว้าอิสระ

เรียน นายธนุฤทธิ์ ดวงดี

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม จำนวนชุด

ด้วยนางจิระพา กิติอาษา รหัสประจำตัว M๕๐๒๕๑๗๒๐๙/ นักศึกษาปริญญาโท สาขาบริหารธุรกิจ
ภาคสมทบ ศูนย์ JBAC หนองคาย กำลังทำการค้นคว้าอิสระ เรื่อง “การศึกษาความคาดหวังเกี่ยวกับ
กระบวนการให้บริการของผู้ให้บริการชำระภาษีที่มีต่อเทศบาลตำบลหาดคำ อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย”
เพื่อให้การค้นคว้าอิสระดำเนิน ไปด้วยความเรียบร้อย บรรลุตามวัตถุประสงค์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบ
เครื่องมือแบบสอบถามการค้นคว้าอิสระ ตรวจสอบความถูกต้อง เหมาะสมด้านภาษา คึงเอกสารที่แนบ
มาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะ ได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี ขอขอบคุณ
มา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(อาจารย์วุฒิพล ฉัตรจรัสกุล)

คณบดีคณะวิทยาการจัดการ

คณะวิทยาการจัดการ

โทรศัพท์, โทรสาร ๐ - ๔๓๗๔ - ๒๖๒๑