

ภาคผนวก ก

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

แบบสอบถามเพื่อการศึกษา

เรื่อง ความพึงพอใจของผู้เสียภาษีเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่
องค์การบริหารส่วนตำบลสระแก้ว อำเภอเปือยน้อย จังหวัดขอนแก่น

.....

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามฉบับนี้เป็นแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเพื่อประโยชน์ในการศึกษาตามหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
2. คำตอบทุกคำตอบ ข้อมูลทุกอย่างในแบบสอบถามฉบับนี้ผู้ศึกษาจะถือเป็นความลับ
3. ขอความกรุณาตอบแบบสอบถามทุกข้อ
4. แบบสอบถามเพื่อการศึกษา แบ่งออกเป็น 3 ตอนคือ

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานทั่วไป มี 6 ข้อ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้เสียภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลสระแก้ว อำเภอเปือยน้อย จังหวัดขอนแก่น

ตอนที่ 3 เป็นข้อเสนอแนะทั่วไป มี 5 ข้อ

5. ผลที่ได้จากแบบสอบถามนี้ จะใช้เป็นข้อมูลประกอบการวางแผนปรับปรุงการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลสระแก้ว อำเภอเปือยน้อย จังหวัดขอนแก่น ให้มีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลมากยิ่งขึ้นในโอกาสต่อไป

ผู้ศึกษาหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี จึงขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

นางสิริกาญจน์ มะลาศรี

นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

โปรดทำเครื่องหมาย / ลงใน () ที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

1. ประเภทของภาษีที่ชำระ

- () ภาษีบำรุงท้องที่ () ภาษีป้าย
() ภาษีโรงเรือนและที่ดิน

2. อาชีพ

- () เกษตรกร () ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย
() รับราชการ/พนักงานของรัฐ/รัฐวิสาหกิจ

3. อายุ

- () 18-25 ปี () 26-35 ปี
() 36-45 ปี () 46 ปีขึ้นไป

4. เพศ

- () หญิง () ชาย

5. การศึกษา

- () ประถมศึกษา () มัธยมศึกษา/ปวช.
() อนุปริญญา ปวส. หรือเทียบเท่า () ปริญญาตรี หรือเทียบเท่า
() สูงกว่าปริญญาตรี

ตอนที่ 2. แบบสอบถามความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของผู้เสียภาษีที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลระแงง อำเภอเปือยน้อย จังหวัดขอนแก่น

คำชี้แจง โปรดพิจารณาข้อความและเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องของระดับความพึงพอใจ
 เกี่ยวกับ การให้บริการของผู้เสียภาษีที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลระแงง อำเภอเปือยน้อย
 จังหวัดขอนแก่นตาม ความคิดเห็นของท่าน ระดับความพึงพอใจ 5 ระดับ ดังนี้ มากที่สุด มาก
 ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด

ลำดับ ที่	ความพึงพอใจของผู้เสียภาษี เกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่	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	เจ้าหน้าที่ให้การบริการด้วยความสุภาพ อ่อนโยนกับประชาชนที่มาติดต่อทุกคน					
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 เกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่	ระดับความพึงพอใจ				
		มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
3	ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ					
3.1	มีสถานที่จอดรถสำหรับประชาชนผู้มาติดต่อเพียงพอ					
3.2	สถานที่นั่งรอรับบริการมีเพียงพอ					
3.3	แบบฟอร์มแสดงรายการเสียภาษีมีจำนวนเพียงพอ					
3.4	มีเจ้าหน้าที่ที่คอยให้บริการเพียงพอ					
3.5	มีอุปกรณ์เครื่องเขียนสำหรับใช้ในการกรอกข้อมูลอย่างเพียงพอ					
3.6	มีการจัดน้ำดื่มสำหรับผู้มาติดต่อขอรับบริการอย่างเพียงพอ					
3.7	มีห้องน้ำที่สะอาดไว้สำหรับผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการอย่างเพียงพอ					
4	ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง					
4.1	เจ้าหน้าที่บริการอย่างต่อเนื่อง					
4.2	มีการให้บริการนอกเวลาทำการทุกวัน					
4.3	มีการบริการในวันหยุดราชการทุกวัน					
4.4	เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบติดตามงานให้แล้วเสร็จทุกงาน					

ลำดับ ที่	ความพึงพอใจของผู้เสียภาษี เกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่	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 โปรดเขียนข้อความเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการจัดเก็บภาษีของ
เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลสระแก้ว อำเภอเปือยน้อย จังหวัดขอนแก่น 5
ด้าน ดังนี้

คำชี้แจง กรุณาให้ข้อเสนอแนะโดยเขียนข้อความตามหัวข้อที่กำหนด

1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค

.....
.....
.....
.....
.....

2. ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา

.....
.....
.....
.....
.....

3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ

.....
.....
.....
.....
.....

4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

.....
.....
.....
.....
.....

5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงที่กรุณาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้

(นางสิริกาญจน์ มะลาศรี)

นักศึกษานิเทศศาสตร์ หลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

ผู้ศึกษา

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY



ภาคผนวก ข

ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางภาคผนวกที่ 1 แสดงค่าอำนาจจำแนกรายข้อและค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

ข้อ	ค่าอำนาจจำแนก (r_{xy})	ค่าความเชื่อมั่น (α)
ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	.402-.559	
1. การให้บริการยุติธรรมเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง	.559	.916
2. เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกให้กับประชาชน ที่มาติดต่อเสมอภาคกัน	.461	.917
3. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำกับประชาชนที่มาติดต่อ เสมอภาคกัน	.509	.917
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพอ่อนโยน กับประชาชนที่มาติดต่อทุกคน	.498	.917
5. เจ้าหน้าที่ให้ความเป็นกันเองกับทุกคนที่มาติดต่อ เสียภาษี	.402	.918
6. เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสกับผู้ที่มาติดต่อเสียภาษี ทุกคน	.528	.916
ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา	.611-.810	
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการตรงต่อเวลา	.611	.915
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว	.617	.915
3. มีป้ายระบุ ขั้นตอนการขอรับบริการ	.810	.912
4. ขั้นตอนในการชำระภาษีชัดเจนเข้าใจง่าย	.615	.915
5. การให้บริการเป็นระบบชัดเจน	.720	.913
ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	.289 – .552	
1. มีสถานที่จอดรถสำหรับประชาชนผู้มาติดต่อ เพียงพอ	.503	.917
2. มีสถานที่จอดรถสำหรับประชาชนผู้มาติดต่อ เพียงพอ	.552	.916
3. แบบฟอร์มแสดงรายการเสียภาษีมีจำนวน เพียงพอ	.472	.917

ข้อ	ค่าอำนาจจำแนก (r_{xy})	ค่าความเชื่อมั่น (α)
4. มีเจ้าหน้าที่ที่คอยให้บริการเพียงพอ	.495	.917
5. มีอุปกรณ์เครื่องเขียนสำหรับใช้ในการกรอกข้อมูล อย่างเพียงพอ	.311	.919
6. มีการจัดน้ำดื่มสำหรับผู้มาติดต่อขอรับบริการ อย่างเพียงพอ	.512	.917
7. มีห้องน้ำที่สะอาดไว้สำหรับผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการอย่างเพียงพอ	.289	.920
ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	.455 - .631	
1. เจ้าหน้าที่บริการอย่างต่อเนื่อง	.455	.918
2. มีการให้บริการนอกเวลาทำการทุกวัน	.608	.915
3. มีการบริการในวันหยุดราชการทุกวันเจ้าหน้าที่มีความ	.631	.915
4. รับผิดชอบติดตามงานให้แล้วเสร็จทุกวัน	.593	.915
ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	.450 - .643	
1. เอกสารคำร้องขอรับบริการชัดเจนเข้าใจง่าย	.527	.917
2. มีการประชาสัมพันธ์ทางสื่อวิทยุชุมชนอย่างต่อเนื่อง	.643	.914
3. มีเจ้าหน้าที่ที่มีความชำนาญในด้านภาษีในการให้บริการ	.450	.917
4. มีการให้บริการติดต่อสอบถามได้หลายทาง เช่น โทรศัพท์ ไปรษณีย์และอินเทอร์เน็ต	.570	.915
รวม		.919



ภาคผนวก ค

การวิเคราะห์ค่าความสอดคล้อง (IOC) ของแบบสอบถาม

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางภาคผนวกที่ 2 แสดงผลการประเมินของผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับค่าดัชนีความสอดคล้อง

แบบสอบถาม	ผลการประเมินของ ผู้เชี่ยวชาญ			รวม	IOC	แปลผล
	คนที่	คนที่	คนที่ 3			
	1	2				
ข้อ 1	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
ข้อ 2	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
ข้อ 3	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
ข้อ 4	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
ข้อ 5	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
ข้อ 6	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
ข้อ 7	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
ข้อ 8	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
ข้อ 9	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
ข้อ 10	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
ข้อ 11	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
ข้อ 12	0	+1	+1	2	0.66	ใช้ได้
ข้อ 13	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
ข้อ 14	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
ข้อ 15	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
ข้อ 16	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
ข้อ 17	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
ข้อ 18	0	+1	+1	2	0.66	ใช้ได้
ข้อ 19	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
ข้อ 20	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
ข้อ 21	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
ข้อ 22	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
ข้อ 23	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
ข้อ 24	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้

แบบสอบถาม	ผลการประเมินของ ผู้เชี่ยวชาญ			รวม	IOC	แปลผล
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3			
ข้อ 25	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
ข้อ 26	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ภาคผนวก ง
หนังสือขอความอนุเคราะห์



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY



ที่ ศธ ๐๕๔๐.๑๕/ว ๐๓๐๔

วิทยาลัยกฎหมายและการปกครอง
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
อ.เมือง จ.มหาสารคาม ๔๔๐๐๐

๑๕ มิถุนายน ๒๕๕๓

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือแบบสอบถามการค้นคว้าอิสระ

เรียน อาจารย์ดำรง ปักเวตนาถ

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามการค้นคว้าอิสระ จำนวน...1...ชุด

ด้วย นางสาวสิริกาญจน์ มะลาศรี รหัสประจำตัว M ๕๑๑๒๓๓๓๒๑๕ นักศึกษาปริญญาโท สาขารัฐศาสตร์ ภาควิชาสังคมศาสตร์ ศูนย์มหาสารคาม กำลังทำการค้นคว้าอิสระ เรื่อง “ความพึงพอใจของผู้เสียภาษีที่มีต่อเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลสระแก้ว” เพื่อให้การค้นคว้าอิสระดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย บรรลุตามวัตถุประสงค์

วิทยาลัยกฎหมายและการปกครอง มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือแบบสอบถามการค้นคว้าอิสระ โดยตรวจสอบความถูกต้อง เหมาะสมด้านเนื้อหา ภาษาการวิจัย ดังเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา วิทยาลัยฯ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(นายวิทยา เจริญศิริ)

คณบดีวิทยาลัยกฎหมายและการปกครอง



ที่ ศธ ๐๕๔๐.๑๕/ว ๐๓๐๔

วิทยาลัยกฎหมายและการปกครอง
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
อ.เมือง จ.มหาสารคาม ๔๔๐๐๐

๑๕ มิถุนายน ๒๕๕๓

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือแบบสอบถามการค้นคว้าอิสระ

เรียน นายสรายุทธ พุ่มมี

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามการค้นคว้าอิสระ จำนวน...๑.....ชุด

ด้วย นางสิริกาญจน์ มะลาศรี รหัสประจำตัว M ๕๕๑๒๓๑๘๒๑๕ นักศึกษาปริญญาโท สาขารัฐศาสตร์ ภาควิชาสังคมศาสตร์ ศูนย์มหาสารคาม กำลังทำการค้นคว้าอิสระ เรื่อง “ความพึงพอใจของผู้เสียภาษีที่มีต่อเจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนตำบลสระแก้ว” เพื่อให้การค้นคว้าอิสระดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย บรรลุตาม วัตถุประสงค์

วิทยาลัยกฎหมายและการปกครอง มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็น ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือแบบสอบถามการค้นคว้าอิสระ โดยตรวจสอบความถูกต้อง เหมาะสมด้านเนื้อหา ภาษา สถิติ การวัดผลประเมินผล ดังเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา วิทยาลัยฯ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(นายวิชา เจริญศิริ)

คณบดีวิทยาลัยกฎหมายและการปกครอง



วิทยาลัยกฎหมาย
มหาวิทยาลัยราชภัฏ
อ.เมือง จ.มหาสารคาม

ที่ ศธ ๐๕๔๐.๑๕/ว ๐๓๐๔

๑๕ มิถุนายน ๒๕๕๓

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือแบบสอบถามการค้นคว้าอิสระ

เรียน ดร.ทรงศักดิ์ ภูศรีอ่อน

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามการค้นคว้าอิสระ จำนวน ๑ ชุด

ด้วย นางสิริกาญจน์ มะลาศิริ รหัสประจำตัว M ๕๑๑๒๓๓๕๒๑๕ นักศึกษาปริญญาโท
ภาคสมทบ ศูนย์มหาสารคาม กำลังทำการค้นคว้าอิสระ เรื่อง “ความพึงพอใจของผู้เสียภาษี
องค์การบริหารส่วนตำบลสระแก้ว” เพื่อให้การค้นคว้าอิสระ ดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย
วัตถุประสงค์

วิทยาลัยกฎหมายและการปกครอง มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จึงใคร่ขอเรียน
ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือแบบสอบถามการค้นคว้าอิสระ โดยตรวจสอบความถูกต้อง
วัตถุประสงค์และประเมินผล ดังเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา วิทยาลัยฯ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่าน
และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(นายวิชา เจริญศิริ)

คณบดีวิทยาลัยกฎหมายและการปกครอง