



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY



ภาคผนวก ก

แบบสอบถามเพื่อการศึกษ

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

แบบสอบถามเพื่อการศึกษา

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษี
ขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนสมบูรณ์ อำเภอเมือง จังหวัดบึงกาฬ

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามชุดนี้มี 3 ตอน

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนสมบูรณ์ อำเภอเมือง จังหวัดบึงกาฬ

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเพื่อให้ผู้ตอบฯ ข้อเสนอแนะ

2. แบบสอบถามแต่ละตอนจะมีคำชี้แจงเฉพาะตอนนั้น ๆ โปรดอ่านคำชี้แจงให้เข้าใจแล้วจึงตอบ

3. ในการตอบแบบสอบถามขอได้โปรดตอบตามความเป็นจริงตอบทุกตอนและทุกข้อเพื่อข้อมูลที่ได้อาจมีความถูกต้องสมบูรณ์ซึ่งจะช่วยให้ผลสรุปน่าเชื่อถือและนำไปใช้ประโยชน์ได้

4. ข้อมูลทุกอย่างในแบบสอบถามฉบับนี้ผู้ทำการศึกษาจะถือเป็นความลับ

5. ผลที่ได้จากแบบสอบถามนี้ จะใช้เป็นข้อมูลประกอบการวางแผนปรับปรุงการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบล ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้นในอนาคตต่อไป

ผู้ศึกษาหวังเป็นอย่างยิ่งว่า จะได้รับความกรุณาจากท่านในการตอบแบบสอบถามชุดนี้อย่างครบถ้วนและขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

นายสมชาย อาริรมย์

นักศึกษาหลักสูตรสาขาวิชารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย / ลงใน () หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริง

1. หมู่บ้านที่อยู่อาศัย

- () หมู่ที่ 1 บ้านโนนสมบูรณ์
- () หมู่ที่ 2 บ้านดอนอุดม
- () หมู่ที่ 3 บ้านโคกงาม
- () หมู่ที่ 4 บ้านทองสาย
- () หมู่ที่ 5 บ้านกำแพงเพชร
- () หมู่ที่ 6 บ้านโนนจำปา
- () หมู่ที่ 7 บ้านดงด้อย
- () หมู่ที่ 8 บ้านโนนคำกู
- () หมู่ที่ 9 บ้านโพธิ์ทอง
- () หมู่ที่ 10 บ้านหนองซ้องคำ
- () หมู่ที่ 11 บ้านโคกสะอาด
- () หมู่ที่ 12 บ้านดอนแก้ว
- () หมู่ที่ 13 บ้านทรายทอง

ตอนที่ 2 แบบสอบถามวัดความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษี
ขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนสมบูรณ์ อำเภอเมือง จังหวัดบึงกาฬ

คำชี้แจง แบบสอบถามแบ่งระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านการ
จัดเก็บภาษีเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด (5 คะแนน) มาก (4 คะแนน) ปานกลาง (3
คะแนน) น้อย (2 คะแนน) และน้อยที่สุด (1 คะแนน) โปรดทำเครื่องหมาย / ลง
ในช่องที่ตรงกับความพึงพอใจของท่านมากที่สุด

ข้อที่	ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ด้านการจัดเก็บภาษี	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1.	ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค					
1.1	การให้บริการยุติธรรมเป็นไปตามลำดับ ก่อนหลัง					
1.2	เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกให้กับประชาชน ที่มาติดต่อเสมอภาคกัน					
1.3	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำกับประชาชนที่มาติดต่อ เสมอภาคกัน					
1.4	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนโยนกับประชาชนที่มาติดต่อทุกคน					
1.5	เจ้าหน้าที่ให้ความเป็นกันเองกับทุกคนที่มา ติดต่อเสียภาษี					
1.6	เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสกับผู้ที่มาติดต่อ เสียภาษีทุกคน					

ข้อที่	ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ด้านการจัดเก็บภาษี	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
2.	ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา					
2.1	เจ้าหน้าที่ให้บริการตรงต่อเวลา					
2.2	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว					
2.3	มีป้ายระบุ ขั้นตอนการขอรับบริการ					
2.4	ขั้นตอนในการชำระภาษีชัดเจนเข้าใจง่าย					
2.5	การให้บริการเป็นระบบชัดเจน					
3.	ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ					
3.1	มีสถานที่จอดรถสำหรับประชาชนผู้มาติดต่อ เพียงพอ					
3.2	สถานที่นั่งรอรับบริการอย่างเพียงพอ					
3.3	แบบฟอร์มแสดงรายการเสียภาษีมีจำนวน เพียงพอ					
3.4	มีเจ้าหน้าที่คอยให้บริการเพียงพอ					
3.5	มีอุปกรณ์เครื่องเขียนสำหรับใช้ในการกรอก ข้อมูลอย่างเพียงพอ					
3.6	มีการจัดนำคิ์มสำหรับผู้มาติดต่อขอรับบริการ อย่างเพียงพอ					
3.7	มีห้องน้ำที่สะอาดไว้สำหรับผู้ที่มาติดต่อขอรับ บริการอย่างเพียงพอ					

ข้อที่	ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ด้านการจัดเก็บภาษี	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
4.	ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง					
4.1	เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างต่อเนื่อง					
4.2	มีการให้บริการนอกเวลาทำการทุกวัน (พักเที่ยง)					
4.3	มีการออกหน่วยจัดเก็บภาษีตามหมู่บ้าน					
4.4	เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบติดตามงานให้แล้ว เสร็จทุกงาน					
5.	ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า					
5.1	เอกสารคำร้องขอรับบริการชัดเจนเข้าใจง่าย					
5.2	มีการประชาสัมพันธ์ทางสื่อวิทยุชุมชนอย่าง ต่อเนื่อง					
5.3	มีเจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำ ปรีกษา และช่วย แก้ปัญหาด้านภาษี					
5.4	มีการให้บริการติดต่อสอบถามได้หลายทาง เช่น โทรศัพท์ ไปรษณีย์และอินเทอร์เน็ต					

ตอนที่ 3 โปรดเขียนข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนสมบูรณ์ อำเภอเมือง จังหวัดบึงกาฬ 5 ด้าน ดังนี้

คำชี้แจง กรุณาให้ข้อเสนอแนะ โดยเขียนข้อความตามหัวข้อที่กำหนด

1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค

.....

.....

.....

2. ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา

.....

.....

.....

3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ

.....

.....

.....

4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

.....

.....

.....

5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

.....

.....

.....

ภาคผนวก ข

ค่าความสอดคล้อง (IOC) ของแบบสอบถาม



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางภาคผนวกที่ 1 การวิเคราะห์ความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ของ
การศึกษา โดยวิธีการหาค่า IOC

คำถามข้อ	คะแนนของผู้เชี่ยวชาญ			รวมค่า IOC	ค่า IOC เฉลี่ย
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3		
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
24	+1	+1	+1	3	1
25	+1	+1	+1	3	1
26	+1	+1	+1	3	1



ภาคผนวก ค

ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือการศึกษา

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Alpha if Item Deleted
A1	82.2000	300.5231	.7269	.8975	.9461
A2	82.2500	300.9615	.6349	.8116	.9468
A3	82.3750	300.9071	.6695	.8819	.9465
A4	82.4000	292.4000	.7509	.8408	.9454
A5	82.4750	302.8199	.6306	.8651	.9469
A6	82.5000	290.3077	.8113	.9417	.9447
B1	82.4750	302.5122	.5987	.8075	.9472
B2	82.6250	292.9583	.7204	.8752	.9458
B3	82.7000	302.7795	.5501	.7559	.9477
B4	82.6000	296.5538	.7829	.8573	.9453
B5	82.5000	304.2564	.6063	.7705	.9472
C1	82.3000	303.7026	.5816	.6603	.9474
C2	82.5750	303.0712	.5717	.8560	.9475
C3	82.3500	300.9000	.5938	.7079	.9472
C4	82.4750	302.8712	.5368	.8072	.9478
C5	82.5500	296.3564	.7172	.9167	.9459
C6	82.9500	308.2026	.2715	.7903	.9521
C7	82.9500	304.2026	.4835	.8217	.9484
D1	82.3250	293.2506	.7823	.8708	.9451
D2	83.4750	296.5122	.6026	.8133	.9473
D3	83.1000	295.1179	.5689	.9078	.9480
D4	82.7250	302.6660	.6600	.7987	.9467

E1	82.3500	296.4385	.7928	.8964	.9453
E2	82.7000	293.6000	.6725	.8482	.9464
E3	82.7500	293.7308	.7386	.8937	.9456
E4	82.8250	296.9173	.5645	.8039	.9478

Reliability Coefficients

N of Cases = 40.0

N of Items = 26

Alpha = .9488



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ภาคผนวก ง
หนังสือขอความอนุเคราะห์

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ที่ ศษ ๐๕๔๐.๑๕/ว ๐๑๓๐



วิทยาลัยกฎหมายและการปกครอง
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
อ.เมือง จ.มหาสารคาม ๔๕๐๐๐

๔ มีนาคม ๒๕๕๔

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือแบบสอบถามการคืนคว้าวีอิสระ

เรียน คุณนัชดา แก้วพุด

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามการคืนคว้าวีอิสระ

จำนวน ๑ ชุด

ด้วย นายสมชาย อาริรมย์ นักศึกษาปริญญาโท สาขารัฐประศาสนศาสตร์ ภาคสมทบ ศูนย์ JBAC รหัส ๕๒๐๒๓๓๔๕๐๖ เรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีของ องค์การบริหารตำบลโนนสมบูรณ์ อำเภอบึงกาฬ จังหวัดหนองคาย” เพื่อให้ การคืนคว้าวีอิสระดำเนิน ไปด้วยความเรียบร้อย บรรลุ ตามวัตถุประสงค์

วิทยาลัยกฎหมายและการปกครอง มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่าน เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือแบบสอบถามการคืนคว้าวีอิสระ ตรวจสอบความถูกต้อง เหมาะสม ด้านภาษา ดังเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(นายวิทยา เจริญศิริ)

คณบดีวิทยาลัยกฎหมายและการปกครอง

วิทยาลัยกฎหมายและการปกครอง

โทรศัพท์ ๐-๔๓๗๒-๒๑๑๘-๕ ต่อ ๔๕๗

โทรสาร ๐-๔๓๗๑-๓๕๘๘

ที่ ศธ ๐๕๔๐.๑๕/ว ๐๑๓๐



วิทยาลัยกฎหมายและการปกครอง
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
อ.เมือง จ.มหาสารคาม ๔๕๐๐๐

๔ มีนาคม ๒๕๕๔

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือแบบสอบถามการค้นคว้าอิสระ

เรียน คุณรินนา ราชขาวี

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามการค้นคว้าอิสระ

จำนวน ๑ ชุด

ด้วย นายสมชาย อาริรมย์ นักศึกษาปริญญาโท สาขารัฐประศาสนศาสตร์ ภาควิชาบริหารงาน
JBAC รหัส ๕๒๐๒๓๓๔๕๐๖ เรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีของ
องค์กรบริหารตำบลโนนสมบูรณ์ อำเภอบึงกาฬ จังหวัดหนองคาย” เพื่อให้ การค้นคว้าอิสระดำเนินไปด้วย
ความเรียบร้อย บรรลุ ตามวัตถุประสงค์

วิทยาลัยกฎหมายและการปกครอง มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่าน
เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือแบบสอบถามการค้นคว้าอิสระ ตรวจสอบความถูกต้อง เหมาะสม
ด้านการวัดและประเมินผล ดังเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี
ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(นายวิทยา เจริญศิริ)

คณบดีวิทยาลัยกฎหมายและการปกครอง

วิทยาลัยกฎหมายและการปกครอง

โทรศัพท์ ๐-๔๓๗๒-๒๑๑๘-๕ ต่อ ๔๕๗

โทรสาร ๐-๔๓๗๑-๓๕๘๘

ที่ ศธ ๐๕๔๐.๑๕/ว ๐๑๓๐



วิทยาลัยกฎหมายและการปกครอง
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
อ.เมือง จ.มหาสารคาม ๔๔๐๐๐

๔ มีนาคม ๒๕๕๔

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือแบบสอบถามการค้นคว้าอิสระ

เรียน คุณอเนก เชมณี

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามการค้นคว้าอิสระ

จำนวน ๑ ชุด

ด้วย นายสมชาย อาริรมย์ นักศึกษาปริญญาโท สาขารัฐประศาสนศาสตร์ ภาคสมทบ ศูนย์ JBAC รหัส ๕๒๐๒๓๓๔๘๐๖ เรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารตำบล โนนสมบูรณ์ อำเภอบึงกาฬ จังหวัดหนองคาย” เพื่อให้ การค้นคว้าอิสระดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย บรรลุ ตามวัตถุประสงค์

วิทยาลัยกฎหมายและการปกครอง มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือแบบสอบถามการค้นคว้าอิสระ ตรวจสอบความถูกต้อง เหมาะสมด้านเนื้อหา ดังเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(นายวิทยา เจริญศิริ)

คณบดีวิทยาลัยกฎหมายและการปกครอง

วิทยาลัยกฎหมายและการปกครอง

โทรศัพท์ ๐-๔๓๗๒-๒๑๑๘-๕ ต่อ ๔๕๗

โทรสาร ๐-๔๓๗๑-๓๕๘๘