



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY



ภาคผนวก ก

แบบสอบถามเพื่อการศึกษา

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

แบบสอบถามเพื่อการศึกษา

เรื่อง : ความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนสมบูรณ์ อำเภอปักธงชัย จังหวัดหนองคาย

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามฉบับนี้เป็นแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเพื่อประโยชน์ในการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

2. คำตอบทุกคำตอบ ข้อมูลทุกอย่างในแบบสอบถามฉบับนี้ผู้ทำการศึกษาจะถือเป็นความลับ

3. ขอความกรุณาตอบแบบสอบถามทุกข้อ

4. แบบสอบถามเพื่อการศึกษา แบ่งออกเป็น 3 ตอนคือ

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป มี 2 ข้อ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบล ให้มีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลมากยิ่งขึ้นในโอกาสต่อไป

ตอนที่ 3 เป็นข้อเสนอแนะทั่วไป มี 5 ข้อ

5. ผลที่ได้จากแบบสอบถามนี้ จะใช้เป็นข้อมูลประกอบการวางแผนปรับปรุงการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบล ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้นในโอกาสต่อไป

ผู้ศึกษาหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี จึงขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

นายเจริญ อุทัยเรือง

นักศึกษาลัทธิรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

วิทยาลัยกฎหมายและการปกครอง มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย / ลงใน () ที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

1. อาชีพ

() เกษตรกร

() ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย

2. รายได้ของผู้ชำระภาษี/ปี

() ต่ำกว่า 5,000 บาท

() 5,001 – 10,000 บาท

() 10,001 – 20,000 บาท

() 20,001 – 50,000 บาท

() 50,001 บาทขึ้นไป

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของ
องค์การบริหารส่วนตำบล โนนสมบูรณ์ อำเภอบึงกาฬ จังหวัดหนองคาย

คำชี้แจง แบบสอบถามแบ่งระดับความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษี
เป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด (5 คะแนน) มาก (4 คะแนน) ปานกลาง (3 คะแนน) น้อย
(2 คะแนน) และน้อยที่สุด (1 คะแนน) โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่องที่ตรงกับ
ความพึงพอใจของท่านมากที่สุด

ลำดับที่	ความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1.	ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค					
1.1	การให้บริการยุติธรรมเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง					
1.2	เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกให้กับประชาชนที่มาติดต่อเสมอภาคกัน					
1.3	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำกับประชาชนที่มาติดต่อเสมอภาคกัน					
1.4	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพอ่อนโยนกับประชาชนที่มาติดต่อทุกคน					
1.5	เจ้าหน้าที่ให้ความเป็นกันเองกับทุกคนที่มาติดต่อเสียภาษี					
1.6	เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสกับผู้ที่มาติดต่อเสียภาษีทุกคน					

ลำดับที่	ความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
2.	ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา					
2.1	เจ้าหน้าที่ให้บริการตรงต่อเวลา					
2.2	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว					
2.3	มีป้ายระบุ ขั้นตอนการขอรับบริการ					
2.4	ขั้นตอนในการชำระภาษีชัดเจนเข้าใจง่าย					
2.5	การให้บริการเป็นระบบชัดเจน					
3.	ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ					
3.1	มีสถานที่จอดรถสำหรับผู้มาติดต่อเพียงพอ					
3.2	สถานที่นั่งรอรับบริการอย่างเพียงพอ					
3.3	แบบฟอร์มแสดงรายการเสียภาษีมีจำนวนเพียงพอ					
3.4	มีเจ้าหน้าที่ที่คอยให้บริการเพียงพอ					
3.5	มีอุปกรณ์เครื่องเขียนสำหรับใช้ในการกรอกข้อมูลอย่างเพียงพอ					
3.6	มีการจัดน้ำดื่มสำหรับผู้มาติดต่อขอรับบริการอย่างเพียงพอ					
3.7	มีห้องน้ำที่สะอาดไว้สำหรับผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการอย่างเพียงพอ					
4.	ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง					
4.1	เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างต่อเนื่อง					
4.2	มีการให้บริการนอกเวลาทำการ (พักเที่ยง)					
4.3	มีการออกหน่วยจัดเก็บภาษีตามหมู่บ้าน					
4.4	เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบติดตามงานให้แล้วเสร็จทุกงาน					
5.	ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า					
5.1	เอกสารคำร้องขอรับบริการชัดเจนเข้าใจง่าย					
5.2	มีการประชาสัมพันธ์ทางสื่อวิทยุชุมชนอย่างต่อเนื่อง					
5.3	มีเจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำ ประึกษา และช่วยแก้ปัญหาด้านภาษี					

ลำดับที่	ความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
5.4	มีการให้บริการติดต่อสอบถามได้หลายทาง เช่น โทรศัพท์ ไปรษณีย์และอินเทอร์เน็ต					

ตอนที่ 3 โปรดเขียนข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนสมบูรณ์ อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย 5 ด้าน ดังนี้

คำชี้แจง กรุณาให้ข้อเสนอแนะโดยเขียนข้อความตามหัวข้อที่กำหนด

1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค

.....

.....

.....

2. ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา

.....

.....

.....

3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ

.....

.....

.....

4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

.....

.....

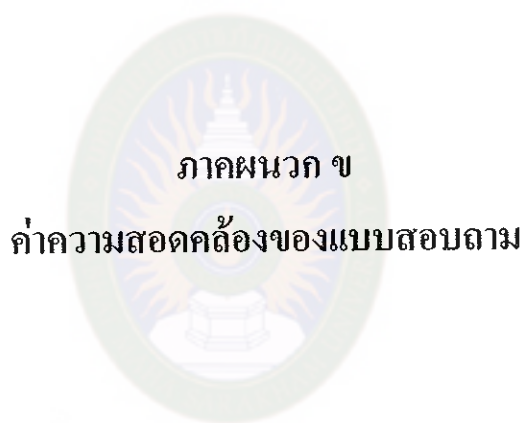
.....

5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

.....

.....

.....



ภาคผนวก ข

ค่าความสอดคล้องของแบบสอบถาม

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางภาคผนวกที่ 1 การวิเคราะห์ความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ของการศึกษา 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

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางภาคผนวกที่ 2 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

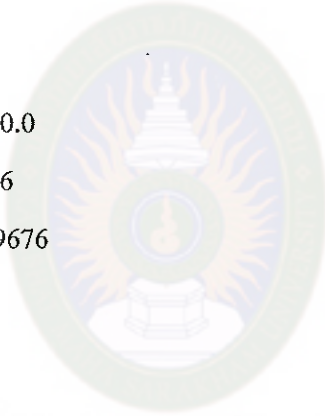
ข้อคำถาม	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
ข้อ 1	90.0500	354.8692	.6368	.9669
ข้อ 2	90.1250	349.7019	.7061	.9664
ข้อ 3	90.0250	346.9481	.8203	.9656
ข้อ 4	90.1750	353.2250	.7125	.9665
ข้อ 5	90.0500	352.0487	.7034	.9665
ข้อ 6	90.3500	346.3359	.6976	.9665
ข้อ 7	90.4750	352.9224	.6524	.9668
ข้อ 8	90.4250	345.4301	.8292	.9655
ข้อ 9	90.2750	347.6917	.6822	.9666
ข้อ 10	90.2500	346.2436	.7640	.9660
ข้อ 11	90.1250	345.1891	.7927	.9657
ข้อ 12	90.0500	353.1256	.6218	.9670
ข้อ 13	90.2750	353.9481	.6438	.9669
ข้อ 14	89.9250	349.7122	.7013	.9664
ข้อ 15	90.0750	353.6609	.7297	.9664
ข้อ 16	89.9750	346.0250	.7273	.9662
ข้อ 17	90.5000	360.8205	.3801	.9687
ข้อ 18	90.3000	351.8051	.6406	.9669
ข้อ 19	90.3250	346.4814	.7976	.9657
ข้อ 20	90.7000	348.4718	.6132	.9672
ข้อ 21	90.3750	338.4455	.8131	.9655
ข้อ 22	90.2000	343.4462	.8515	.9653

ตารางภาคผนวกที่ 2 (ต่อ)

ข้อคำถาม	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
ข้อ 23	90.1500	337.7718	.8136	.9655
ข้อ 24	90.5750	334.7635	.8355	.9654
ข้อ 25	90.5250	333.1788	.8382	.9654
ข้อ 26	90.6000	334.7077	.7862	.9659

หมายเหตุ

1. N of Cases = 40.0
2. N of Items = 26
3. Alpha = .9676



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY