

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

แบบสอบถาม

เรื่อง ความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของ
องค์การบริหารส่วนตำบลชีเหล็ก อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามฉบับนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อทราบความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลชีเหล็ก อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด

2. แบบสอบถามฉบับนี้มี 3 ตอน ประกอบด้วย

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ข้อมูล ความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลชีเหล็ก อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด 10 ด้าน ดังนี้

1. ด้านความเชื่อถือได้
2. ด้านการตอบสนอง
3. ด้านความสามารถ
4. ด้านการเข้าถึงบริการ
5. ด้านความสุภาพอ่อนโยนในการให้บริการ
6. ด้านการสื่อสาร
7. ด้านความซื่อสัตย์
8. ด้านความปลอดภัยในการใช้อุปกรณ์
9. ด้านความเข้าใจ
10. ด้านการสร้างสิ่งจำเป็นที่จับต้องได้

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ ข้อเสนอแนะของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลชีเหล็ก อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 10 ด้าน

3. แบบสอบถามนี้ไม่มีคำตอบที่ถูกต้องหรือผิด จึงไม่มีผลกระทบต่อบุคคลหรือองค์กร
4. กรุณาตอบแบบสอบถามครบทุกฉบับ

ขอขอบคุณในความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถามครั้งนี้เป็นอย่างสูง

จรรยา จันทร์เต็ย

นักศึกษาปริญญาโท สาขารัฐประศาสนศาสตร์

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำแนะนำ โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน หน้าข้อที่ตรงกับความจริงพอใจ
ที่เป็นจริงของท่าน

1. เพศ

- 1.1 ชาย
 1.2 หญิง

2. อายุ

- 2.1 20-35 ปี
 2.2 36-50 ปี
 2.3 51 ปีขึ้นไป

3. อาชีพ

- 3.1 ค้าขาย/ประกอบอาชีพส่วนตัว
 3.2 เกษตรกร/รับจ้าง

4. รายได้/ต่อปี

- 4.1 ต่ำกว่า 15000 ต่อปี
 4.1 15000 ขึ้นไป

5. การศึกษา

- 5.1 ประถมศึกษา
 5.2 มัธยมศึกษา
 5.3 สูงกว่ามัธยมศึกษา

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษี

ขององค์การบริหารส่วนตำบลขี้เหล็ก อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด ในด้านต่าง ๆ

คำชี้แจง โปรดอ่านข้อความในแบบสอบถามแต่ละข้อ แล้วทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง
ระดับความพึงพอใจของท่าน

การให้บริการจัดเก็บภาษี	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
(1)ด้านความเชื่อถือได้					
1. การให้บริการเป็นระบบที่ชัดเจน					
2. มีการให้บริการในช่วงเวลาพักเที่ยงเป็นประจำ					
3. การให้บริการเป็นไปตามเวลาที่ประกาศไว้					
(2)ด้านการตอบสนอง					
4. เจ้าหน้าที่เต็มใจให้บริการ					
5. เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการบริการ					
6. เจ้าหน้าที่ติดตามการให้บริการอย่างเต็มเวลา					
7. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติต่อผู้ขอรับบริการอย่างเสมอภาคกัน					
(3)ด้านความสามารถ					
8. เจ้าหน้าที่มีความสามารถในการบริการ					
9. เจ้าหน้าที่ให้บริการถูกต้องชัดเจน					
10. เจ้าหน้าที่ใช้ภาษาเหมาะสมในการสื่อสาร					
11. เจ้าหน้าที่ยึดระเบียบปฏิบัติอย่างเคร่งครัด					
(4)ด้านการเข้าถึงการบริการ					
12. เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกในการขอรับบริการ					
13. การรับบริการใช้เวลาเหมาะสมในการรอคอย					
14. ระยะเวลาในการบริการมีความเหมาะสม					

การให้บริการจัดเก็บภาษี	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
15. สถานที่ให้บริการมีความสะดวกในการติดต่อ					
(5)ด้านความสุภาพอ่อนโยนในการให้บริการ					
16. เจ้าหน้าที่ใช้วาจาสุภาพในการให้บริการ					
17. เจ้าหน้าที่ใช้ภาษาพูดที่เหมาะสม					
18. เจ้าหน้าที่แจ้งรายละเอียดการให้บริการทุกครั้ง					
19. ป้ายประชาสัมพันธ์ การให้บริการเข้าใจง่าย					
(6)ด้านด้านการสื่อสาร					
20. เจ้าหน้าที่ชี้แจงทำความเข้าใจทุกครั้งทีบริการ					
21. เจ้าหน้าที่ใช้ภาษาถิ่นในการให้บริการ					
22. เจ้าหน้าที่อธิบายขั้นตอนการให้บริการชัดเจน					
23. มีป้ายระบุขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน					
(7)ด้านความซื่อสัตย์					
24. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างตรงไปตรงมา					
25. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความโปร่งใส					
26.เจ้าหน้าที่ให้บริการโดยไม่เรียกรับผลประโยชน์ตอบแทน					
(8)ด้านความปลอดภัย					
27. อุปกรณ์ที่ใช้ในการบริการทันสมัย					
28. อุปกรณ์ที่ใช้ในการบริการอยู่ในสภาพดี					
29. อุปกรณ์ที่ใช้ในการบริการเพียงพอ					
(9)ด้านความเข้าใจ					
30. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำผู้ขอรับบริการอย่างชัดเจน					
31. เจ้าหน้าที่ให้ความสนใจผู้ขอรับบริการอย่างเสมอภาค					
32. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติตนเหมาะสมกับผู้ขอรับบริการทุกคน					

การให้บริการจัดเก็บภาษี	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
(10)ด้านการสร้างสิ่งที่ยึดถือได้					
33. สถานที่ให้บริการได้รับการตกแต่งเหมาะสม					
34. นั้งรอบริการมีเพียงพอ					
35. ห้องนำ้บริการมีความสะอาด					
36. มีน้ำดื่มไว้บริการเพียงพอ					

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วน

ตำบล

ชี้เหล็ก อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด

คำชี้แจง โปรดให้ข้อเสนอแนะต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบล

ชี้เหล็ก

อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด ในแต่ละด้าน

1. ความเชื่อถือได้

.....

.....

.....

2. ด้านการตอบสนอง

.....

.....

.....

3. ด้านความสามารถ

.....

.....

.....

4. ด้านการเข้าถึงบริการ

.....

.....

.....

5. ด้านความสุภาพอ่อนโยนในการให้บริการ

.....

.....

.....

6. ด้านการสื่อสาร

.....

.....

.....

7. ด้านความซื่อสัตย์

.....

.....

.....

8. ด้านความปลอดภัยในการใช้อุปกรณ์

.....

.....

.....

9. ด้านความเข้าใจ

.....

.....

.....

10. ด้านการสร้างสิ่งที่จับต้องได้

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณที่กรุณาตอบแบบสอบถาม
จรรยา จันทร์เตี้ย

ภาคผนวก ข
ผลการวิเคราะห์ค่า IOC ของเครื่องมือ

ตารางภาคผนวกที่ 1 ผลการวิเคราะห์ความสอดคล้องระหว่างข้อกำหนดกับวัตถุประสงค์ (IOC)

คำตามข้อ	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	0	+1	+1	3	1
21	+1	+1	+1	3	1
22	+1	+1	+1	3	1
23	+1	+1	+1	3	1

ตารางภาคผนวกที่ 1 (ต่อ)

คำถามข้อ	คะแนนของผู้เชี่ยวชาญ			รวมค่า IOC	ค่า IOC เฉลี่ย
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3		
24	+1	+1	+1	3	1
25	+1	+1	+1	3	1
26	+1	+1	+1	3	1
27	+1	+1	+1	3	1
28	+1	+1	+1	3	1
29	+1	+1	+1	3	1
30	+1	+1	+1	3	1
31	+1	+1	+1	3	1
32	+1	+1	+1	3	1
33	+1	+1	+1	3	1
34	+1	+1	+1	3	1
35	+1	+1	+1	3	1
36	+1	+1	+1	3	1

ภาคผนวก ค
ผลการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ

ตารางภาคผนวกที่ 2 ผลการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ

ข้อที่	ค่าความเชื่อมั่น	ข้อที่	ค่าความเชื่อมั่น
1	.9332	21	.9348
2	.9244	22	.9147
3	.9480	23	.9232
4	.9453	24	.9446
5	.9381	25	.8931
6	.9041	26	.9244
7	.9328	27	.9180
8	.8151	28	.9453
9	.9344	29	.8481
10	.8727	30	.9441
11	.9437	31	.9328
12	.9145	32	.9851
13	.8950	33	.9244
14	.9458	34	.8980
15	.9269	35	.9453
16	.9035	36	.9381
17	.9374		
18	.9647		
19	.9352		
20	.9381		

ค่าเฉลี่ยของค่าความเชื่อมั่น = .93

ภาคผนวก ง
หนังสือขอความอนุเคราะห์