

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
แบบสอบถามเพื่อการศึกษา

แบบสอบถามการค้นคว้าอิสระ

เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการการจัดเก็บภาษีของ

องค์การบริหารส่วนตำบลสระบัว อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด

คำชี้แจง

1. การศึกษาในครั้งนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตร-
มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ซึ่งการตอบแบบสอบถามของท่านจะมีคุณค่าต่อ
การศึกษาและการพัฒนาการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลสระบัวเป็นอย่างมาก อัน
จะส่งผลต่อการปฏิบัติงาน โดยส่วนรวม ทั้งนี้การตอบและความคิดเห็นของท่าน ผู้ศึกษามีได้มุ่ง
ศึกษาท่านใดท่านหนึ่งโดยเฉพาะ จึงไม่ส่งผลกระทบต่อค่าตอบของท่าน ขอให้ท่านตอบ
ตามความเป็นจริงที่ท่านคิดว่าจะพัฒนาด้านภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลสระบัวต่อไป

2. แบบสอบถาม มี 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการการจัดเก็บ
ภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลสระบัว

ตอนที่ 3 คำถามแบบปลายเปิด เป็นปัญหาในการปฏิบัติงาน และข้อเสนอแนะ
ของท่านจึงขอความอนุเคราะห์จากท่านตอบให้ครบทุกข้อตามความเป็นจริงมากที่สุด เพราะ
การศึกษาระยะนี้มีประโยชน์จะต้องได้ข้อมูลที่ครบถ้วนตามความเป็นจริง ทั้งนี้ ผู้ศึกษา
จะเก็บข้อมูลดังกล่าวไว้เป็นความลับ จึงไม่มีผลกระทบต่อการทำงานของท่าน

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ตอบแบบสอบถาม

นางเกศยา ปลายไม้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน หน้าข้อความและเติมค่าลงในช่องว่างที่ตรงกับ

ความเป็นจริง

1. เพศ

1. ชาย

2. หญิง

2. อายุ

1. 18 - 33 ปี

2. 34-48 ปี

3. 49 ปีขึ้นไป

3. อาชีพ

1. เกษตรกร

2. รับจ้างทั่วไป

3. ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว

4. รายได้ต่อเดือน

1. ไม่เกิน 5,000 บาท

2. 5,001-10,000 บาท

3. 10,001 บาท ขึ้นไป

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลสระบัว

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับสภาพความเป็นจริง

การให้บริการการจัดเก็บภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลสระบัว	ระดับความพึงพอใจ				
	ดีมาก	ดี	ปานกลาง	พอใช้	ปรับปรุง
1. ด้านความเสมอภาคของการให้บริการ					
1.1 เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ผู้เสียภาษีอย่างเท่าเทียมกันตลอดเวลา					
1.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ผู้เสียภาษีโดยไม่มี การแบ่งแยกหรือกีดกัน					
1.3 เจ้าหน้าที่พูดคุยกับท่านอย่างเป็นกันเองทุกคน					
1.4 เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ผู้เสียภาษีตามลำดับก่อนหลังอย่างยุติธรรม					
2. ด้านความตรงต่อเวลาในการให้บริการ					
2.1 เจ้าหน้าที่รับชำระภาษีตรงต่อเวลาในการให้บริการ					
2.2 แต่ละขั้นตอนการให้บริการสามารถทำตามได้ตามที่กำหนด					
2.3 ได้รับทราบข้อมูลวันเวลาในการเสียภาษีอย่างถูกต้องตามกำหนดการเสียภาษี					
2.4 การให้บริการเป็นไปตามกำหนดเวลา					
3. ด้านความเพียงพอของการให้บริการ					
3.1 เจ้าหน้าที่มีเพียงพอสำหรับการให้บริการชำระภาษี					
3.2 สถานที่ให้บริการสำหรับผู้มาชำระภาษีขณะรอรับบริการมีความเพียงพอ					

การให้บริการการจัดเก็บภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลระดับ	ระดับความพึงพอใจ				
	ดีมาก	ดี	ปานกลาง	พอใช้	ปรับปรุง
3.3 มีสถานที่จอดรถอย่างเพียงพอเมื่อเมื่อเวลาชำระภาษี					
3.4 เอกสารในการให้บริการชำระภาษีมีเพียงพอสำหรับผู้ให้บริการ					
3.5 วัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการเพียงพอสำหรับผู้ให้บริการ เช่น ปากกา แก้ว					
4. ความต่อเนื่องของการให้บริการ					
4.1 การเปิดโอกาสให้บริการชำระภาษีตลอดวันทำการในเวลาราชการ					
4.2 มีเจ้าหน้าที่ผลัดเวรกันในการให้บริการชำระภาษีช่วงเวลาพัก					
4.3 การให้บริการตั้งแต่เริ่มต้นจนขั้นตอนสุดท้ายมีความต่อเนื่อง					
4.4 เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกในระหว่างการชำระภาษีอย่างเป็นขั้นตอน					
5. ด้านความรวดเร็วของการให้บริการ					
5.1 มีการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยมาให้บริการให้เกิดความรวดเร็ว					
5.2 เจ้าหน้าที่มีความรวดเร็วในการให้บริการแก่ผู้เสียภาษี					
5.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการตอบปัญหาข้อสงสัยเกี่ยวกับการชำระภาษีมีความรวดเร็ว					
5.4 มีการลดขั้นตอนในการดำเนินงานให้กับผู้เสียภาษีมีความรวดเร็ว					
5.5 การให้บริการเอกสารสิ่งพิมพ์เกี่ยวกับภาษีอากรของ อบต. มีความรวดเร็ว					

การให้บริการการจัดเก็บภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลสระบัว	ระดับความพึงพอใจ				
	ดีมาก	ดี	ปานกลาง	พอใช้	ปรับปรุง
6. ด้านสถานที่ให้บริการ					
6.1 มีแผนผังบอกที่ตั้งของฝ่ายให้บริการ สำหรับการชำระภาษีอย่างชัดเจน					
6.2 ที่ตั้งของสถานที่รับบริการชำระภาษีมี ความสะดวกต่อการเดินทางมาติดต่อ					
6.3 มีการจัด โต๊ะและเก้าอี้สำหรับผู้มาชำระ ภาษีมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย					
6.4 มีการจัดแต่งภายนอกอาคารที่มีความ สะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย					
6.5 มีหนังสือพิมพ์ วารสาร สื่อสิ่งพิมพ์ต่างๆ ที่องค์การบริหารส่วนตำบลจัดเตรียมไว้ สำหรับผู้มาชำระภาษีอ่านขณะรอรับบริการ					
6.6 มีการจัดสถานที่บริการต่างๆ เช่น ห้องน้ำ น้ำดื่ม ไว้ให้บริการอย่างเหมาะสม					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับให้บริการการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลสระบัว

1. ด้านความเสมอภาคการให้บริการ

.....

.....

.....

.....

2. ด้านความตรงต่อเวลาการให้บริการ

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

3. ด้านความเพียงพอของการให้บริการ

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

4. ด้านความต่อเนื่องของการให้บริการ

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

5. ด้านความรวดเร็วของการให้บริการ

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

6. ด้านสถานที่ให้บริการ

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

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ตอบแบบสอบถาม
นางเกศยา ปลายไม้

ภาคผนวก ข
ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

ค่าสัมประสิทธิ์ Cronbach's Alpha

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis *****

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Statistics for	Mean	Variance	Std Dev	N of Variables
SCALE	97.4595	25.8883	5.0881	32

Reliability Coefficients

N of Cases = 334.0

N of Items = 32

Alpha = .9563

ภาคผนวก ก

ผลการประเมินความสอดคล้องระหว่าง
แบบสอบถามกับวัตถุประสงค์ของการศึกษา

ตารางภาคผนวกที่ 1 ค่า IOC ในการประเมินความสอดคล้องระหว่างแบบสอบถามกับ
วัตถุประสงค์ของการศึกษา ของผู้เชี่ยวชาญ 3 คน

แบบสอบถาม ข้อที่	ความเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			รวม	ค่า IOC	ผลการ ประเมิน
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3			
1	+1	+1	+1	3	1.00	สอดคล้อง
2	+1	+1	+1	3	1.00	สอดคล้อง
3	+1	+1	+1	3	1.00	สอดคล้อง
4	+1	+1	+1	3	1.00	สอดคล้อง
5	+1	+1	+1	3	1.00	สอดคล้อง
6	+1	+1	+1	3	1.00	สอดคล้อง
7	+1	+1	+1	3	1.00	สอดคล้อง
8	+1	+1	+1	3	1.00	สอดคล้อง
9	+1	+1	+1	3	1.00	สอดคล้อง
10	+1	+1	+1	3	1.00	สอดคล้อง
11	+1	+1	+1	3	1.00	สอดคล้อง
12	+1	+1	+1	3	1.00	สอดคล้อง
13	+1	+1	+1	3	1.00	สอดคล้อง
14	+1	+1	+1	3	1.00	สอดคล้อง
15	+1	+1	+1	3	1.00	สอดคล้อง
16	+1	+1	+1	3	1.00	สอดคล้อง
17	+1	+1	+1	3	1.00	สอดคล้อง
18	+1	+1	+1	3	1.00	สอดคล้อง
19	+1	+1	+1	3	1.00	สอดคล้อง
20	+1	+1	+1	3	1.00	สอดคล้อง
21	+1	+1	+1	3	1.00	สอดคล้อง
22	+1	+1	+1	3	1.00	สอดคล้อง
23	+1	+1	+1	3	1.00	สอดคล้อง
24	+1	+1	+1	3	1.00	สอดคล้อง

ตารางภาคผนวกที่ 1 (ต่อ)

แบบสอบถาม ข้อที่	ความเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			รวม	ค่า IOC	ผลการ ประเมิน
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3			
25	+1	+1	+1	3	1.00	สอดคล้อง
26	+1	+1	+1	3	1.00	สอดคล้อง
27	+1	+1	+1	3	1.00	สอดคล้อง
28	+1	+1	+1	3	1.00	สอดคล้อง
29	+1	+1	+1	3	1.00	สอดคล้อง
30	+1	+1	+1	3	1.00	สอดคล้อง

ภาคผนวก ง
หนังสือขอความอนุเคราะห์

ที่ ศบ ๐๕๔๐.๑๕/ว ๐๒๗๓



วิทยาลัยกฎหมายและการปกครอง
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
อ.เมือง จ.มหาสารคาม ๔๔๐๐๐

๕ มิถุนายน ๒๕๕๓

เรื่อง ขอรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือแบบสอบถามการค้นคว้าอิสระ

เรียน คุณอรุณรัตน์ ชารีคำ

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามการค้นคว้าอิสระ

จำนวน ๑ ชุด

ด้วย นางเกษยา ปลายไม้ รหัสประจำตัว ๕๑๑๒๓๓๔๕๐๑ นักศึกษาปริญญาโท
สาขารัฐประศาสนศาสตร์ ภาคสมทบ ศูนย์พัฒนภูมิพิสัย เรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการ
ให้บริการด้านภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลสระบัว อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด” เพื่อให้การค้นคว้า
อิสระดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย บรรลุตามวัตถุประสงค์

วิทยาลัยกฎหมายและการปกครอง มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จึงใคร่ขอรียนเชิญท่าน
เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือแบบสอบถามการค้นคว้าอิสระ ตรวจสอบความถูกต้อง เหมาะสม
ด้านเนื้อหา ภาษา ดังเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี
ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(นายวิทยา เจริญศิริ)

คณบดีวิทยาลัยกฎหมายและการปกครอง

วิทยาลัยกฎหมายและการปกครอง

โทรศัพท์ ๐-๔๓๗๒-๒๑๑๘-๕ ต่อ ๑๐๘

โทรสาร ๐-๔๓๗๑-๓๕๘๘



ที่ ศธ ๐๕๔๐.๑๕/ว ๐๒๗๗

วิทยาลัยกฎหมายและการปกครอง
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
อ.เมือง จ.มหาสารคาม ๔๔๐๐๐

๕ มิถุนายน ๒๕๕๓

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือแบบสอบถามการค้นคว้าอิสระ

เรียน คุณจุฬารักษ์ พนาสิกุล

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามการค้นคว้าอิสระ

จำนวน ๑ ชุด

ด้วย นางเกศยา ปลายไม้ รหัสประจำตัว ๕๑๑๒๓๓๔๕๐๑ นักศึกษาปริญญาโท
สาขารัฐประศาสนศาสตร์ ภาคสมทบ ศูนย์พัฒนศึกษาศาสตร์ เรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการ
ให้บริการด้านภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลสระบัว อำเภอปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด” เพื่อให้การ
ค้นคว้าอิสระดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย บรรลุตามวัตถุประสงค์

วิทยาลัยกฎหมายและการปกครอง มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่าน
เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือแบบสอบถามการค้นคว้าอิสระ ตรวจสอบความถูกต้อง เหมาะสม
ด้านการวัดและประเมินผล ดังเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี
ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(นายวิทยา เจริญศิริ)

คณบดีวิทยาลัยกฎหมายและการปกครอง

วิทยาลัยกฎหมายและการปกครอง

โทรศัพท์ ๐-๔๓๗๒-๒๑๑๘-๕ ต่อ ๑๐๘

โทรสาร ๐-๔๓๗๑-๓๕๘๘

ที่ ศธ ๐๕๔๐.๑๕/ว ๐๒๖๑



วิทยาลัยกฎหมายและการปกครอง
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
อ.เมือง จ.มหาสารคาม ๔๔๐๐๐

๓๑ พฤษภาคม ๒๕๕๓

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือแบบสอบถามการค้นคว้าอิสระ

เรียน คุณจักรภัทร ชาริคำ

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามการค้นคว้าอิสระ

จำนวน ๑ ชุด

ด้วย นางเกษยา ปลายไม้ รหัสประจำตัว ๕๑๑๒๓๓๔๕๐๑ นักศึกษาปริญญาโท
สาขารัฐประศาสนศาสตร์ ภาควิชาการปกครอง คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
ยื่นขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือแบบสอบถามการค้นคว้าอิสระ
ตรวจสอบความถูกต้อง เหมาะสม ด้านเนื้อหา ภาษา สถิติ การวัดและประเมินผล ดังเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี
ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(นายวิชา เจริญศิริ)

คณบดีวิทยาลัยกฎหมายและการปกครอง

วิทยาลัยกฎหมายและการปกครอง

โทรศัพท์ ๐-๔๓๗๒-๒๑๑๘-๕ ต่อ ๑๐๘

โทรสาร ๐-๔๓๗๑-๓๕๘๘