



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี



ภาคผนวก ก
รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี



ภาคผนวก ข
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง คุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลตะปอน อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามชุดนี้ เป็นแบบสอบถามเรื่องคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลตะปอน อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี

2. แบบสอบถามฉบับนี้แบ่งออกเป็น 2 ตอน จำนวน 36 ข้อ ประกอบด้วย

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลตะปอน อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี จำนวน 36 ข้อ แบ่งเป็น

1. ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ จำนวน 12 ข้อ
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำนวน 12 ข้อ
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำนวน 12 ข้อ

3. คำถามในแต่ละข้อไม่มีคำตอบที่ถูกหรือผิด ขอความกรุณาตอบให้ตรงกับความคิดเห็นหรือตรงกับสภาพความเป็นความจริงมากที่สุดและตอบทุกข้อ ทั้งนี้เพื่อข้อมูลที่สมบูรณ์ และสามารถสรุปผลงานวิจัยที่ถูกต้องตามความเป็นจริง ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการให้บริการงานจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลตะปอนต่อไป

การศึกษาครั้งนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาระดับปริญญาโทของผู้ทำวิจัย ข้อมูลของท่านผู้วิจัยจะเก็บไว้เป็นความลับและใช้เป็นข้อมูลเพื่อสรุปผลการทำวิจัย เพื่อปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาการให้บริการให้เกิดคุณภาพและประสิทธิภาพมากที่สุด เพื่อเตรียมความพร้อมในการให้บริการที่ดีแก่ผู้รับบริการในอนาคต

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

นางสาวสุสติ แสนเสนาะ

นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ

มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่าง หน้าข้อความที่เป็นคำตอบของท่านเพียงข้อเดียว

1. เพศ

1. ชาย 2. หญิง

2. อายุ

1. ไม่เกิน 30 ปี
 2. ตั้งแต่ 31 – 40 ปี
 3. ตั้งแต่ 41 – 50 ปี
 4. 51 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษาสูงสุด

1. ประถมศึกษา
 2. มัธยมศึกษา / ปวช
 3. ปวส./ อนุปริญญา
 4. ปริญญาตรีและสูงกว่า

4. อาชีพ

1. เกษตรกร
 2. ค้าขาย / อาชีพส่วนตัว
 3. รับราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ
 4. รับจ้างทั่วไป
 5. อื่น ๆ

5. รายได้ต่อเดือน

1. ต่ำกว่า 5,000 บาท
 2. 5,001 – 10,000 บาท
 3. 10,001 – 15,000 บาท
 4. มากกว่า 15,000 บาท

ตอนที่ 2 คุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลตะปอน อำเภอขลุง
จังหวัดจันทบุรี

คำชี้แจง โปรดอ่านคำถามแต่ละข้อโดยละเอียดแล้วทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านเพียงช่องเดียว โดยใช้เกณฑ์การพิจารณา ดังนี้

- | | | |
|---|---------|--|
| 5 | หมายถึง | อบต.มีคุณภาพการให้บริการในระดับสูงที่สุด |
| 4 | หมายถึง | อบต.มีคุณภาพการให้บริการในระดับสูง |
| 3 | หมายถึง | อบต.มีคุณภาพการให้บริการในระดับปานกลาง |
| 2 | หมายถึง | อบต.มีคุณภาพการให้บริการระดับต่ำ |
| 1 | หมายถึง | อบต.มีคุณภาพการให้บริการในระดับต่ำที่สุด |

ข้อ	คุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษี	ระดับการปฏิบัติ				
		สูง ที่สุด (5)	สูง (4)	ปาน กลาง (3)	ต่ำ (2)	ต่ำ ที่สุด (1)
	ด้านกระบวนการ ให้บริการ					
1	ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความคล่องตัว					
2	ความรวดเร็วในการให้บริการ					
3	ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง แนะนำ ขั้นตอนในการให้บริการ					
4	ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลัง)					
5	ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน					
6	ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อ ความต้องการของผู้รับบริการ					
7	แบบฟอร์มง่ายต่อการกรอก ไม่มีความยุ่งยาก ซับซ้อน					
8	มีการแสดงตัวอย่างการกรอกข้อมูลใน แบบฟอร์มชัดเจนเข้าใจง่าย					
9	งานที่มาใช้บริการสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี					

ข้อ	คุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษี	ระดับการปฏิบัติ				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
	ด้านกระบวนการให้บริการ					
10	การบริการในการจัดเก็บภาษีเป็นไปอย่างทั่วถึง					
11	การจัดเก็บภาษีมีความเป็นธรรมกับท่าน					
12	การจัดเก็บภาษีมีความโปร่งใสกับท่าน					
	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
13	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เอาใจใส่ กระตือรือร้นในการให้บริการ					
14	เจ้าหน้าที่ มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อสงสัย และให้คำแนะนำ					
15	เจ้าหน้าที่ ให้บริการด้วยวาจาที่สุภาพ เรียบร้อย					
16	เจ้าหน้าที่ ได้ให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน โดยไม่เลือกปฏิบัติ					
17	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ					
18	เจ้าหน้าที่ มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ					
19	เจ้าหน้าที่ ได้บริการในช่วงเวลาพักเที่ยง					
20	เจ้าหน้าที่ มีความรับผิดชอบ ตรงต่อเวลาในการให้บริการ					
21	เจ้าหน้าที่คอยดูแลให้ความช่วยเหลือแก่ท่านกรณีมีปัญหา หรือไม่ได้ความสะดวก					
22	เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบ โดยช่วยในการติดต่อประสานงานให้ท่าน จนบรรลุเป้าหมาย					
23	เจ้าหน้าที่แต่งกายเหมาะสมและให้เกียรติผู้มาใช้บริการ					

ข้อ	คุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษี	ระดับการปฏิบัติ				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
24	เจ้าหน้าที่ที่มีความรับผิดชอบในการให้บริการอย่างมีคุณภาพ					
	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
25	สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
26	มีที่นั่งเพียงพอระหว่างรอรับบริการ					
27	มีสถานที่จอดรถสะดวกและปลอดภัย					
28	มีห้องน้ำสะอาด และเพียงพอต่อการใช้บริการ					
29	สถานที่ให้บริการ มีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย					
30	อุปกรณ์ หรือ เครื่องมือในการให้บริการ มีคุณภาพ ทันสมัย เหมาะสมกับการบริการ					
31	อุปกรณ์ หรือ เครื่องมือในการให้บริการ มีความเพียงพอ					
32	มีป้ายประชาสัมพันธ์ระยะเวลาที่ต้องมาชำระภาษีทุกประเภท					
33	มีการประชาสัมพันธ์ให้มาชำระภาษีผ่านสื่อต่างๆ อย่างสม่ำเสมอ เช่นทางหอกระจายข่าว หนังสือแจ้ง					
34	มีป้ายข้อความบอกจุดบริการรับชำระภาษีอย่างชัดเจน					
35	มีวารสาร แผ่นพับ คู่มือ/เอกสารแนะนำการชำระภาษีแต่ละประเภท					
36	มีความสะดวกในการปรึกษาปัญหาหรือขอทราบข้อมูลทางโทรศัพท์					



ภาคผนวก ค

คำอำนาจจำแนกของแบบสอบถาม

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

ตาราง 12 ค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถาม

ข้อ	คุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลตะปอนอำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี	คะแนนความเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			คะแนน รวม	ค่า IOC
		คนที่ 1	คนที่ 1	คนที่ 1		
ด้านกระบวนการ ให้บริการ						
1	ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความคล่องตัว	+1	+1	+1	3	1
2	ความรวดเร็วในการให้บริการ	+1	+1	+1	3	1
3	ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง แนะนำ ขั้นตอนในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	+1	+1	+1	3	1
4	ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลัง)	+1	+1	+1	3	1
5	ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	+1	+1	+1	3	1
6	ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อ ความต้องการของผู้รับบริการ	+1	+1	+1	3	1
7	แบบฟอร์มง่ายต่อการกรอก ไม่มีความยุ่งยาก ซับซ้อน	+1	+1	+1	3	1
8	มีการแสดงตัวอย่างการกรอกข้อมูลใน แบบฟอร์มชัดเจนเข้าใจง่าย	+1	+1	+1	3	1
9	งานที่มาใช้บริการสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี	0	+1	+1	2	0.67
10	การบริการในการจัดเก็บภาษีเป็นไปอย่างทั่วถึง	+1	+1	+1	3	1
11	การจัดเก็บภาษีมีความเป็นธรรมกับท่าน	+1	+1	+1	3	1
12	การจัดเก็บภาษีมีความโปร่งใสกับท่าน	+1	+1	+1	3	1
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
13	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เอาใจใส่ กระตือรือร้นในการให้บริการ	+1	+1	+1	3	1
14	เจ้าหน้าที่ มีความรู้ ความสามารถในการ ให้บริการ เช่น ตอบข้อสงสัย ให้คำแนะนำ	+1	+1	+1	3	1
15	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยวาจาสุภาพ เรียบร้อย	+1	+1	+1	3	1

ตาราง 12 (ต่อ)

ข้อ	คุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลตะปอน อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี	คะแนนความเห็นของ ผู้เชี่ยวชาญ			คะแนน รวม	ค่า IOC
		คนที่ 1	คนที่ 1	คนที่ 1		
16	เจ้าหน้าที่ ได้ให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน โดยไม่เลือกปฏิบัติ	+1	+1	+1	3	1
17	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่ หาประโยชน์ในทางมิชอบ	+1	+1	+1	3	1
18	เจ้าหน้าที่ มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ	+1	+1	+1	3	1
19	เจ้าหน้าที่ ให้บริการในช่วงเวลาพักเที่ยง	+1	+1	+1	3	1
20	เจ้าหน้าที่ มีความรับผิดชอบ ตรงต่อเวลา ในการให้บริการ	+1	+1	+1	3	1
21	เจ้าหน้าที่คอยดูแลให้ความช่วยเหลือแก่ ท่านกรณีมีปัญหา หรือไม่ได้ความสะดวก	+1	+1	+1	3	1
22	เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบ โดยช่วยใน การติดต่อ ประสานงาน จนบรรลุเป้าหมาย	+1	+1	+1	3	1
23	เจ้าหน้าที่แต่งกายเหมาะสมและให้เกียรติผู้ มาใช้บริการ	+1	+1	+1	3	1
24	เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบในการ ให้บริการอย่างมีคุณภาพ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	+1	+1	+1	3	1
25	สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการ เดินทางมารับบริการ	+1	+1	+1	3	1
26	มีที่นั่งเพียงพอระหว่างรอรับบริการ	+1	+1	+1	3	1
27	มีสถานที่จอดรถสะดวกและปลอดภัย	+1	+1	+1	3	1
28	มีห้องน้ำสะอาด และเพียงพอต่อการ ใช้บริการ	+1	+1	+1	3	1

ตาราง 12 (ต่อ)

ข้อ	คุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลตะปอน อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี	คะแนนความเห็นของ ผู้เชี่ยวชาญ			คะแนน รวม	ค่า IOC
		คนที่ 1	คนที่ 1	คนที่ 1		
29	สถานที่ให้บริการ มีความสะอาด เป็นระเบียบ เรียบร้อย	+1	+1	+1	3	1
30	อุปกรณ์ หรือ เครื่องมือในการให้บริการ มี คุณภาพ ทนสมัย เหมาะสมกับการบริการ	+1	+1	+1	3	1
31	อุปกรณ์ หรือ เครื่องมือในการให้บริการ มี ความเพียงพอ	0	+1	+1	2	0.67
32	มีป้ายประชาสัมพันธ์ระยะเวลาที่ต้องมา ชำระภาษีทุกประเภท	+1	+1	+1	3	1
33	มีการประชาสัมพันธ์ให้มาชำระภาษี ทางผ่านสื่อต่างๆอย่างสม่ำเสมอ เช่นทางหอ กระจายข่าว หนังสือแจ้ง	+1	+1	+1	3	1
34	มีป้ายข้อความบอกจุดบริการรับชำระภาษี อย่างชัดเจน	+1	+1	+1	3	1
35	มีวารสาร แผ่นพับ คู่มือ/เอกสารแนะนำ การชำระภาษีแต่ละประเภท	+1	+1	+1	3	1
36	มีความสะดวกในการปรึกษาปัญหาหรือ ขอทราบข้อมูลทางโทรศัพท์	+1	+1	+1	3	1