

มหาวิทยาลัยบูรพา
Burapha University

ภาคผนวก

แบบสอบถามเลขที่.....

แบบสอบถาม

การศึกษาวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีของ
องค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตรปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการ
ภาครัฐและเอกชน รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา
ข้อมูลต่าง ๆ ที่ศึกษานี้เป็นการศึกษาเชิงวิชาการและจะไม่มีผลสะท้อนกลับในแง่ลบแก่ท่านผู้ให้
ข้อมูล แต่ประการใด จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านได้ให้คำตอบในการตอบแบบสอบถามอย่าง
ตรงไปตรงมา ตามข้อเท็จจริง ทั้งนี้หวังว่าคงจะได้รับความกรุณาจากท่านเป็นอย่างดี
คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง () หน้าคำตอบหรือเติมข้อความลงในช่องว่างที่ตรงกับ
ความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงข้อเดียว

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการด้าน
การจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง () หน้าคำตอบหรือเติมข้อความลงในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงข้อเดียว

1. เพศ

() 1. ชาย

() 2. หญิง

2. อายุ

() 1. ต่ำกว่า 30 ปี

() 2. 30 - 39 ปี

() 3. มากกว่า 39 ปีขึ้นไป - 49 ปี

() 4. มากกว่า 49 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

() 1. ต่ำกว่ามัธยมศึกษา

() 2. มัธยมศึกษา

() 3. ปริญญาตรี

() 4. สูงกว่าปริญญาตรี

4. อาชีพ

() 1. รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ

() 2. เกษตรกรรม

() 3. ค้าขาย

() 4. รับจ้าง/ อื่นๆ....

() 5. ธุรกิจส่วนตัว

5. รายได้/ เดือน

() 1. ต่ำกว่า 5,000 บาท

() 2. 5,001 - 10,000 บาท

() 3. 10,001 - 15,000 บาท

() 4. 15,001 บาทขึ้นไป

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีของ
องค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง () ลงในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

ความคิดเห็น	เห็นด้วย มากที่สุด	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย น้อย	เห็นด้วย น้อยที่สุด
ด้านคุณภาพการให้บริการ				
1. มีการตีประกาศเกี่ยวกับขั้นตอนในการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีอย่างชัดเจน				
2. การให้บริการมีการลดขั้นตอนและจัดลำดับก่อนหลังในการให้บริการทำให้ประชาชนที่มาเสียภาษีได้รับความสะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น				
3. เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีเพียงพอกับความต้องการในการให้บริการ				
4. มีการเสียภาษีทางไปรษณีย์				
5. มีบริการจัดเก็บภาษีตามหมู่บ้าน				
6. เอกสารที่ได้รับจากการมาติดต่อขอรับบริการมีความถูกต้องสมบูรณ์ เช่น ใบเสร็จรับเงิน				
7. เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำแก่ท่านในเรื่องระเบียบกฎหมาย และวิธีปฏิบัติอย่างเคร่งครัด				
8. เจ้าหน้าที่สามารถอธิบายถึงสิ่งที่ท่านต้องปฏิบัติ ตลอดจนขั้นตอนการรับบริการ ได้อย่างชัดเจนถูกต้อง				
9. เมื่อมีปัญหาและอุปสรรคเจ้าหน้าที่สามารถอธิบายหรือให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน				
10. เจ้าหน้าที่มีความรู้ในเรื่องที่ให้บริการเป็นอย่างดี				

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีของ
องค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหญ่ อำเภอกองใหญ่ จังหวัดตราด

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง () ลงในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

ความคิดเห็น	เห็นด้วย มากที่สุด	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย น้อย	เห็นด้วย น้อยที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง				
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาค				
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความโปร่งใส				
4. เจ้าหน้าที่มีความรอบรู้ในงานที่ให้บริการเป็นอย่างดี				
5. เจ้าหน้าที่รับฟังความคิดเห็นและคำแนะนำของผู้รับบริการ				
6. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ				
7. เจ้าหน้าที่มีกิริยามารยาทสุภาพ				
ด้านสภาพแวดล้อม				
1. สถานที่ทำงานมีความสะอาดเป็นระเบียบ เรียบร้อย สะดวก				
2. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ				
3. สถานที่จอดรถ มีความสะดวกและเพียงพอสำหรับการให้บริการ				
4. สถานที่ให้บริการมีป้ายสัญลักษณ์บอกทิศทางชัดเจน สะดวกต่อการติดต่อ				
5. การจัดสถานที่และที่นั่งสำหรับผู้เสียภาษีระหว่างนั่งรอมีเพียงพอและเหมาะสม				
6. เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการรับชำระภาษีมีความทันสมัยต่อการให้บริการ				
7. สภาพแวดล้อมโดยรอบสำนักงานมีความร่มรื่นสวยงาม				