



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

แบบสอบถาม

ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา

อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ที่ท่านเห็นว่าเหมาะสมและตรงกับความจริงมากที่สุด

ส่วนที่ 1 ปัจจัยพื้นฐานของประชาชน

1. เพศ

ชาย

หญิง

2. อายุ

ต่ำกว่า 20 ปี

20 - 30 ปี

31 - 40 ปี

41 - 50 ปี

51 - 60 ปี

60 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา (สูงสุด)

ระดับประถมศึกษา

ระดับมัธยมศึกษา

ระดับชั้น ปวส./ อนุปริญญา

ระดับปริญญาตรีขึ้นไป

4. อาชีพ

นักเรียน/นักศึกษา

รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ

ประกอบธุรกิจส่วนตัว / แม่บ้าน

พนักงานบริษัท

5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ต่ำกว่า 5,000 บาท

5,000 - 7,000 บาท

7,001 - 10,000 บาท

10,001 - 15,000 บาท

15,001 - 20,000 บาท

20,001 บาทขึ้นไป

6. สถานภาพสมรส

โสด

สมรส

หย่าร้าง / หม้าย

7. จำนวนสมาชิกในครอบครัว

1 - 2 คน

3 - 4 คน

5 คนขึ้นไป

8. ประเภทของบริการจัดเก็บรายได้

ภาษีโรงเรือนและที่ดิน

ภาษีบำรุงท้องที่

ภาษีป้าย

ค่าใบอนุญาตเกี่ยวกับการสาธารณสุข

ค่าน้ำประปา



ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา
คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในข้อที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

5 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด 4 หมายถึง เห็นด้วยมาก 3 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง
2 หมายถึง เห็นด้วยน้อย 1 หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด

การให้บริการจัดเก็บรายได้	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1. ด้านการบริหารการจัดเก็บรายได้					
1.1 ความชัดเจนของการออกข้อบังคับในการจัดเก็บรายได้					
1.1.1 อบต. ได้ชี้แจงให้ผู้เสียภาษีทราบถึงวัตถุประสงค์ / ข้อบังคับในการจัดเก็บรายได้					
1.1.2 อบต. ได้ให้ความรู้และทำความเข้าใจกับประชาชนในเรื่องการจัดเก็บรายได้ก่อนที่จะดำเนินการจัดเก็บรายได้					
1.1.3 อบต. ได้จัดบุคลากรออกไปจัดประชุม อบรม ให้ความรู้แก่ประชาชนในเรื่องการจัดเก็บรายได้					
1.1.4 อบต. ได้ชี้แจงเกี่ยวกับระเบียบ กฎหมาย ภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีป้าย					
1.1.5 อบต. มีการชี้แจงให้ทราบถึงโทษของการไม่ชำระภาษีให้ประชาชนรับทราบ					
1.2 ความเป็นธรรมและเสมอภาคในการจัดเก็บรายได้					
1.2.1 อบต. มีการจัดเก็บรายได้ ตามกฎหมายด้วยความเป็นธรรม					
1.2.2 อบต. มีการจัดเก็บรายได้ ตามกฎหมายอย่างเสมอภาค					
1.2.3 อบต. มีการจัดเก็บรายได้ โดยไม่แบ่งชั้นวรรณะ					
1.2.4 อบต. มีการจัดเก็บรายได้ โดยมีการแจกบัตรคิว					
1.2.5 อบต. มีการจัดเก็บรายได้ โดยไม่รับสินบน					



การให้บริการจัดเก็บรายได้	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1.3 ความสามารถในการบริการจัดเก็บรายได้ ด้วยความสะดวก รวดเร็ว และครบถ้วน					
1.3.1 อบต. ได้จัดสถานที่ / อุปกรณ์ / แบบฟอร์มการชำระภาษีและสาธารณูปโภค ไว้บริการประชาชน ด้วยความ รวดเร็ว และครบถ้วน					
1.3.2 อบต. อำนวยความสะดวกในการจ่ายภาษีโดยการออกหน่วยบริการจัดเก็บรายได้นอกสถานที่ ซึ่งทำให้ประชาชนยินดีเสียภาษีเพิ่มขึ้น					
1.3.3 อบต. มีการยืดหยุ่นในการจัดเก็บรายได้ให้กับประชาชนในแต่ละปี เช่น มีการให้ผ่อนชำระภาษี					
1.3.4 อบต. มีกลยุทธ์โน้มน้าวหรือจูงใจให้ประชาชนเสียภาษีด้วยความเต็มใจ เช่น การจัดทำของที่ระลึกแจก การปรับลดภาษี เป็นต้น					
1.3.5 อบต. มีการจัดทำป้ายแสดงขั้นตอนวิธีการชำระหรือความรู้เกี่ยวกับภาษีให้แก่ผู้เสียภาษี					
1.4 การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ในการจัดเก็บรายได้					
1.4.1 อบต. ประชาสัมพันธ์ชี้แจงให้ประชาชนทราบถึงข้อมูลการชำระภาษีในรอบปีอย่างชัดเจน					
1.4.2 อบต. ได้จัดทำหนังสือแจ้งเรื่องการชำระภาษีแก่ประชาชนเป็นรายบุคคล					
1.4.3 อบต. ได้จัดทำเว็บไซต์ประชาสัมพันธ์ เพื่อความสะดวกของประชาชนในการเสียภาษี					
1.4.4 อบต. ได้จัดทำสื่อการประชาสัมพันธ์การจัดเก็บรายได้ อย่างหลากหลายและต่อเนื่อง เพื่อสร้างความเข้าใจให้กับประชาชน เช่น การออกเสียงตามสายของหอกระจายข่าว / การแจกแผ่นพับ / ใบปลิว การทำหนังสือทางราชการชี้แจงข่าวสารการประชุมชี้แจงชาวบ้าน					



การให้บริการจัดเก็บรายได้	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1.4.5 อบต. ได้จัดทำป้ายเชิญชวนให้ประชาชนมาเสียภาษี					
2. ด้านสมรรถนะขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา					
2.1 ความรู้ความเข้าใจและความสามารถของเจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้					
2.1.1 พนักงาน อบต. ที่รับผิดชอบในการจัดเก็บรายได้ มีความรู้ความเข้าใจละเอียด					
2.1.2 พนักงาน อบต. ที่รับผิดชอบในการจัดเก็บรายได้ มีความรู้ความเข้าใจในขั้นตอนการทำงาน					
2.1.3 พนักงาน อบต. สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
2.1.4 พนักงาน อบต. สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างมีไหวพริบปฏิภาณ					
2.1.5 พนักงาน อบต. สามารถแนะนำเกี่ยวกับการชำระภาษีให้กับประชาชนได้					
2.2 ความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ในการจัดเก็บรายได้					
2.2.1 พนักงาน อบต. ผู้รับผิดชอบในการจัดเก็บภาษี อำนวยความสะดวกในการให้บริการแก่ประชาชนที่ไปเสียภาษีประจำปี เป็นอย่างดี					
2.2.2 พนักงาน อบต. ผู้รับผิดชอบในการจัดเก็บภาษี มีมนุษยสัมพันธ์ในการให้บริการแก่ประชาชนที่ไปเสียภาษีประจำปีเป็นอย่างดี					
2.2.3 พนักงาน อบต. ผู้รับผิดชอบในการจัดเก็บภาษี เป็นผู้ที่มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน					



การให้บริการจัดเก็บรายได้	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
2.2.4 พนักงาน อบต. ผู้รับผิดชอบมีการติดตามผล คืบหน้าของการจัดเก็บรายได้จากประชาชนที่ ค้างจ่าย เช่น มีการทวงถามด้วยหนังสือหรือ วาจา อย่างต่อเนื่อง					
2.2.5 อบต. มีพนักงานอย่างเพียงพอ สำหรับให้บริการ ประชาชนในการจัดเก็บรายได้แต่ละปี					
2.1 ความสุจริต โปร่งใส เป็นธรรม และมีระบบควบคุม ตรวจสอบที่มีประสิทธิภาพ					
2.1.1 พนักงาน อบต. ผู้รับผิดชอบได้ปฏิบัติหน้าที่ใน การจัดเก็บรายได้ด้วยความสุจริต โปร่งใสและ เป็นธรรม					
2.1.2 อบต. มีระบบการควบคุมการจัดเก็บรายได้ ที่มีประสิทธิภาพและประชาชนสามารถรับรู้ได้					
2.1.3 อบต. มีระบบการตรวจสอบการจัดเก็บรายได้ ที่มีประสิทธิภาพและประชาชนสามารถรับรู้ได้					
2.1.4 อบต. มีการวางแผนในการจัดเก็บภาษีและ แจ้งข่าวสารให้ประชาชนสามารถรับรู้ได้					
2.1.5 อบต. มีการกำหนดเป้าหมายในการจัดเก็บภาษีประจำปี และประชาชนสามารถรับรู้ได้					
2.2 ความชัดเจนของแบบเสียภาษีรายได้แต่ละประเภท					
2.2.1 แบบแสดงรายการเสียภาษีแต่ละประเภทมีความชัดเจน					
2.2.2 แบบแสดงรายการเสียภาษีแต่ละประเภท สามารถเข้าใจได้ง่าย					
2.2.3 ประชาชนสามารถกรอกข้อมูลเสียภาษีแต่ละ ประเภท ด้วยตนเอง โดยไม่ต้องสอบถาม					
2.2.4 มีแบบฟอร์มตัวอย่างในการกรอกข้อมูล ชัดเจน เข้าใจง่าย					



การให้บริการจัดเก็บรายได้	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
2.2.5 การกรอกภาษีในรูปแบบฟอร์ม มีข้อความอธิบายกำกับในแต่ละหัวข้อที่สามารถเข้าใจได้ง่าย					
2.3 ความแน่นอนของระยะเวลาและสถานที่ในการจัดเก็บรายได้					
2.3.1 อบต. ได้กำหนดระยะเวลาในการจัดเก็บรายได้ที่แน่นอนและชัดเจน					
2.3.2 อบต. มีการแจ้งเตือนเวลาในการจัดเก็บรายได้					
2.3.3 อบต. มีการแจ้งสถานที่รับชำระภาษีล่วงหน้า					
2.3.4 อบต. มีการจัดเตรียมสถานที่ในการจัดเก็บรายได้แน่นอนชัดเจน					
2.3.5 อบต. มีแผนผังการให้บริการแสดงไว้ชัดเจน					
2.4 ความทันสมัยและเพียงพอของเจ้าหน้าที่ และเครื่องมือ วัสดุ อุปกรณ์ในการจัดเก็บรายได้					
2.4.1 อบต. มีเครื่องมือ / อุปกรณ์ที่ใช้ในการจัดเก็บรายได้ เพียงพอ และทันสมัย เช่น ยานพาหนะคอมพิวเตอร์ เป็นต้น					
2.4.2 อบต. มีเจ้าหน้าที่ในการจัดเก็บรายได้ เพียงพอ					
2.4.3 อบต. มีระบบแผนที่ภาษี ในการจัดเก็บรายได้					
2.4.4 อบต. สามารถให้บริการเสียภาษีผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต					
2.4.5 ประชาชนมีความรู้และสามารถกรอกข้อมูลเสียภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต					



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นต่างๆ เกี่ยวกับการให้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบล
หันตรา

- ด้านพนักงานผู้ให้บริการ :

.....

.....

- ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก :

.....

.....

- ด้านความรวดเร็วที่ให้บริการ :

.....

.....

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้