

ภาคผนวก

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการรับชำระภาษีของเทศบาลตำบล ฝั่ดำพัฒนา
อำเภอวิเศษชัยชาญ จังหวัดอ่างทอง

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ให้ตรงกับข้อมูลของท่านมากที่สุด

1. เพศ

ชาย หญิง

2. อายุ

ต่ำกว่า 30 ปี
 30 - 39 ปี
 40 - 49 ปี
 50 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพสมรส

โสด
 สมรส
 หม้าย / หย่าร้าง

4. ระดับการศึกษา

ประถมศึกษา / มัธยมศึกษา
 ปวช / ปวส.
 ปริญญาตรี
 สูงกว่าปริญญาตรี

5. อาชีพ

เกษตรกรรม
 ธุรกิจส่วนตัว / ค้าขาย
 รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ
 พนักงานบริษัท / ห้างร้าน

6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

น้อยกว่า 10,000 บาท
 10,000 - 20,000 บาท
 มากกว่า 20,000 บาท ขึ้นไป

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความคิดเห็นต่อระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการรับ
ชำระภาษีของเทศบาลตำบลไผ่คำพัฒนา อำเภอวิเศษชัยชาญ จังหวัดอ่างทอง

คำชี้แจง ข้อความข้างล่างนี้เป็นข้อความที่เกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการรับ
ชำระภาษีของเทศบาลตำบลไผ่คำพัฒนา อำเภอวิเศษชัยชาญ จังหวัดอ่างทอง โปรดพิจารณา
ว่าท่านมีความรู้สึกต่อความพึงพอใจเหล่านี้มากน้อยเพียงใดโดยใส่เครื่องหมาย ✓ ลงใน
ช่องคำตอบที่ตรงกับความเป็นจริง หรือสอดคล้องกับความรู้สึกของท่านมากที่สุด

- 5 หมายถึงระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการมากที่สุด
- 4 หมายถึงระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการมาก
- 3 หมายถึงระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการปานกลาง
- 2 หมายถึงระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการน้อย
- 1 หมายถึงระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการน้อยที่สุด

ข้อ	ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ				
		5	4	3	2	1
ด้านเจ้าหน้าที่						
1.	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถาม อย่างชัดเจน					
2.	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว					
3.	เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ ให้บริการ					
4.	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร					
5.	มีเจ้าหน้าที่อยู่ปฏิบัติงานช่วงพักกลางวันเพื่อ คอยให้บริการ					
6.	เจ้าหน้าที่ให้ความสำคัญกับผู้มาใช้บริการอย่าง เท่าเทียมกัน					
7.	เจ้าหน้าที่มีไหวพริบในการแก้ไขปัญหาเฉพาะ หน้าได้					
8.	เจ้าหน้าที่มีการให้บริการโดยไม่เรียกร้อง ผลประโยชน์ตอบแทน					
9.	เจ้าหน้าที่มีใจรักในงานการให้บริการ					
10.	เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้ใช้บริการ					

ข้อ	ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ				
		5	4	3	2	1
ด้านกระบวนการ						
1.	มีการให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง					
2.	ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม					
3.	มีผังลำดับขั้นตอนในการให้บริการแต่ละขั้นตอนอย่างชัดเจน					
4.	ขั้นตอนในการให้แต่ละขั้นตอนมีความเหมาะสม สะดวก และรวดเร็ว					
5.	ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน					
6.	มีช่องทางการให้บริการหรือรับชำระภาษีที่หลากหลาย					
7.	มีการแจ้งระเบียบให้ผู้มาใช้บริการทราบ					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
1.	สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกต่อการเดินทางมาใช้บริการ					
2.	สถานที่ให้บริการมีความสะอาด เป็นระเบียบ					
3.	อาคารมีแสงสว่างเพียงพอและระบายอากาศได้ดี					
4.	มีที่พักรอรับบริการอย่างเพียงพอ					
5.	มีห้องน้ำสะอาดและเพียงพอ					
6.	มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ					
7.	มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้ อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม					
8.	มีสถานที่เพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ					
ด้านการประชาสัมพันธ์						
1.	มีเอกสาร / แผ่นพับ / ข้อมูลเกี่ยวกับภาษี ให้บริการ					
2.	มีการประชาสัมพันธ์ให้ทราบทางวิทยุชุมชน					

ข้อ	ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ				
		5	4	3	2	1
3.	มีการประชาสัมพันธ์ทางรถยนต์เคลื่อนที่					
4.	มีการประสานงานและการประชาสัมพันธ์ร่วมกับหน่วยงานอื่น เช่น กรมสรรพากร เป็นต้น					
5.	มีแผ่นป้ายประชาสัมพันธ์รายละเอียดเกี่ยวกับเอกสาร ระยะเวลาในการยื่นแบบชำระภาษี					

ส่วนที่ 3 การแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....