



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved

รหัส.....

แบบสอบถาม

ความพึงพอใจของผู้เสียภาษีที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่
สาขาเมืองเชียงใหม่ 2 จังหวัดเชียงใหม่

คำชี้แจง

ขอให้ท่านตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริงข้อมูลที่ได้จะนำไปประกอบในการวิจัยใน
กระบวนการวิชาหัวข้อการค้นคว้าอิสระของนักศึกษา และข้อมูลที่ท่านตอบในแบบสอบถามจะ
นำเสนอโดยภาพรวม และไม่มีผลกระทบต่อผู้ตอบแบบสอบถามไม่ว่ากรณีใด ๆ ทั้งสิ้น ทั้งนี้
ผู้ดำเนินการศึกษาขอขอบคุณในความร่วมมือของท่าน ณ โอกาสนี้ ด้วย โปรดตอบทุกข้อ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้เสียภาษี

โปรดกรอกข้อความ หรือทำเครื่องหมาย ✓ ที่ตรงกับความเป็นจริงสำหรับตัวท่าน

1. เพศ

1. ชาย 2. หญิง

2. ปัจจุบันอายุ

1. ต่ำกว่า 25 ปี 2. 25 – 34 ปี 3. 35 – 44 ปี 4. 45 – 54 ปี
 5. 55 – 64 ปี 6. 65 ปีขึ้นไป (โปรดระบุ.....)

3. ระดับการศึกษา

1. ต่ำกว่า ม.6 2. ม.6 หรือ ปวช. 3. ปวส.หรืออนุปริญญา
 4. ปริญญาตรี 5. สูงกว่าปริญญาตรี
 6. อื่น ๆ (โปรดระบุ.....)

4. อาชีพ

1. ข้าราชการ / ลูกจ้างภาครัฐ 2. พนักงานบริษัทเอกชน
 3. ประกอบธุรกิจส่วนตัว 4. พนักงานรัฐวิสาหกิจ
 5. อื่น ๆ (โปรดระบุ.....)

5. ท่านได้รับข้อมูลข่าวสารของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาจากสื่อใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

1. ป้ายประชาสัมพันธ์ 2. อินเทอร์เน็ต 3. แผ่นพับ ใบปลิว
 4. วิทยุโทรทัศน์ 5. โปสเตอร์ 6. เจ้าหน้าที่สรรพากร
 7. อื่น ๆ (โปรดระบุ.....)

6. ส่วนใหญ่ท่านมาใช้บริการสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาในช่วงเวลาใด

1. 8.00 – 10.00 น. 2. 10.01 – 12.00 น. 3. 12.01 – 14.00 น.
 4. 14.01 – 16.00 น. 5. หลัง 16.00 น. 6. ไม่แน่นอนขึ้นกับความสะดวก

7. ส่วนใหญ่ท่านมาใช้บริการสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาในวันใด

1. วันจันทร์ 2. วันอังคาร 3. วันพุธ
 4. วันพฤหัสบดี 5. วันศุกร์ 6. วันเสาร์
 7. วันอาทิตย์ 8. ไม่แน่นอนขึ้นกับความไม่สะดวก

8. ท่านยื่นแบบแสดงรายการภาษีประเภทใดบ้าง (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)

1. ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา 2. ภาษีเงินได้นิติบุคคล 3. ภาษีมูลค่าเพิ่ม
 4. ภาษีธุรกิจเฉพาะ 5. อากรแสตมป์
 6. อื่น ๆ (โปรดระบุ.....)

9. ท่านยื่นแบบแสดงรายการของแต่ละประเภทภาษีในช่วงใด เป็นส่วนใหญ่

1. ก่อนวันสุดท้ายที่กำหนดให้มีการชำระภาษีเป็นเวลานาน (ชำระแต่เนิ่น ๆ)
 2. ก่อนวันสุดท้ายที่กำหนดให้มีการชำระภาษี 2 – 3 วัน
 3. วันสุดท้ายของการยื่นแบบฯ
 4. หลังเวลาที่กำหนดในการยื่นแบบฯ
 5. อื่น ๆ (โปรดระบุ.....)

ส่วนที่ 2 ท่านมีระดับความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมือง
เชียงใหม่ 2 จังหวัดเชียงใหม่อย่างน้อยเพียงใด

ด้านบริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ความพึงพอใจของท่านต่อประเภทของบริการที่ได้รับตรงกับความต้องการของท่าน					
2. ความพึงพอใจต่อช่วงเวลาในการให้บริการ					
3. ความพึงพอใจต่อความหลากหลายของประเภทบริการที่ได้รับ					
4. ความพึงพอใจในการปฏิบัติต่อคำร้องเรียนหรือ					

ร้องขอความช่วยเหลือของท่าน					
5. ความพึงพอใจต่อความคงเส้นคงวาด้านคุณภาพของบริการ					
6. ความพึงพอใจต่อความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อผ่านทางโทรศัพท์					
7. ความพึงพอใจต่อการให้บริการช่วงเวลาพักเที่ยง / วัน เวลานอกเวลาราชการ					

ด้านสถานที่	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ความพึงพอใจต่อพื้นที่ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองเชียงใหม่ 2					
2. ความพึงพอใจต่อความสะอาดของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองเชียงใหม่ 2					
3. ความพึงพอใจต่อจำนวนที่นั่งระหว่างรอการติดต่อของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองเชียงใหม่					
4. ความพึงพอใจต่อความเพียงพอและความสะอาดของห้องน้ำของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองเชียงใหม่ 2					
5. ความพึงพอใจต่อจำนวนที่จอดรถของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองเชียงใหม่ 2					
6. ความพึงพอใจต่อป้ายบอกสถานที่					
7. ความพึงพอใจต่อป้ายบอกจุดบริการ					
8. อื่น ๆ (โปรดระบุ.....)					

ด้านการติดต่อสื่อสารหรือการแจ้งข่าวสาร	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ความพึงพอใจต่อการเผยแพร่ข่าวสารทางป้ายประชาสัมพันธ์ของกรมสรรพากร					
2. ความพึงพอใจต่อการเผยแพร่ข่าวสารทางป้ายประชาสัมพันธ์ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองเชียงใหม่ 2					
3. ความพึงพอใจต่อการเผยแพร่ข่าวสารของกรมสรรพากรผ่านทางอินเทอร์เน็ต					
4. ความพึงพอใจต่อการเผยแพร่ข่าวสารทางแผ่นพับใบปลิว					
5. ความพึงพอใจต่อการเผยแพร่ข่าวสารทางวิทยุโทรทัศน์					
6. ความพึงพอใจต่อการเผยแพร่ข่าวสารทางโปสเตอร์					
7. ความพึงพอใจต่อการเผยแพร่ข่าวสารผ่านทางเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองเชียงใหม่ 2					
8. ความพึงพอใจต่อความทันสมัยและครบทุกประเภทภาพที่อยากทราบของข่าวสารข้อมูล					
9. ความพึงพอใจต่อการอบรมให้ความรู้ด้านภาษีของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองเชียงใหม่ 2					

ด้านพนักงานที่ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ความพึงพอใจต่อการแต่งกายของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ					
2. ความพึงพอใจต่อความเต็มใจในการให้บริการ					
3. ความพึงพอใจต่อจำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ					

4. ความพึงพอใจต่อความรู้ความชำนาญในการให้บริการ					
5. ความพึงพอใจต่อการเอาใจใส่ท่านของเจ้าหน้าที่ให้บริการ					
6. ความพึงพอใจต่อความรวดเร็วในการให้บริการ					
7. ความพึงพอใจต่อความซื่อสัตย์ เชื่อถือได้ของเจ้าหน้าที่					
8. ความพึงพอใจต่อความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่					
9. ความพึงพอใจต่อความสุภาพของการให้บริการ					
10. ความพึงพอใจต่อความเข้าใจในความต้องการของท่าน					
11. ความพึงพอใจต่อความสามารถในการแก้ปัญหา					
12. ความพึงพอใจต่อการสื่อสารที่ใช้คำพูดเข้าใจง่าย					
13. ความพึงพอใจต่อความถูกต้องของการให้บริการ					
14. ความพึงพอใจต่อการรับฟังความคิดเห็นของท่าน					
15. ความพึงพอใจต่อการบริการที่เสมอภาคและเป็นธรรม					
16. ความพึงพอใจต่อการตรงต่อเวลาของเจ้าหน้าที่					
17. ความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยไม่เรียกร้อยผลประโยชน์					
18. ความพึงพอใจต่อพนักงานให้บริการด้านกฎหมาย					

ด้านอุปกรณ์ที่ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ความพึงพอใจต่อความทันสมัยของอุปกรณ์ที่ให้บริการ (คอมพิวเตอร์ , เครื่องออกใบเสร็จ อุปกรณ์สำนักงาน)					
2. ความพึงพอใจต่อความมีระเบียบและความสะอาดของอุปกรณ์ที่ให้บริการ (คอมพิวเตอร์ , เครื่องออกใบเสร็จ อุปกรณ์สำนักงาน)					

3. ความพึงพอใจต่อความเพียงพอของอุปกรณ์ที่ให้บริการ					
4. ความพึงพอใจต่อแบบแสดงรายการภาษีของกรมสรรพากร					
5. ความพึงพอใจต่อการ Download แบบแสดงภาษี ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา					
6. อื่นๆ(โปรดระบุ).....					

ด้านขั้นตอนที่ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ความพึงพอใจต่อความไม่ล่าช้าในขั้นตอนการทำงาน					
2. ความพึงพอใจต่อความถูกต้องแม่นยำในรายละเอียดขั้นตอนการบริการ					
3. ความพึงพอใจต่อเอกสารการให้คำแนะนำ/ชี้แจง/ขั้นตอนการให้บริการ					
4. ความพึงพอใจต่อความรวดเร็ว ในการให้บริการ					
5. อื่น ๆ(โปรดระบุ.....)					

ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการบริการที่ท่านเคยใช้	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการยื่นแบบชำระภาษีอากร					
2. ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการขอมีเลขบัตรประจำตัวผู้เสียภาษีอากร					
3. ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการขอจดทะเบียนและเปลี่ยนแปลงภาษีมูลค่าเพิ่ม					
4. ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการขอจดทะเบียนและ					

เปลี่ยนแปลงภาษีธุรกิจเฉพาะ					
5. ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการขอคืนเงินภาษีอากร					
6. ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการขอผ่อนชำระภาษีอากร					
7. ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการจำหน่ายอากรแสดมปี					
8. อื่น ๆ (โปรดระบุ.....)					

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาต่อการบริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องสี่เหลี่ยมหน้าข้อความที่ท่านประสบปัญหาในการใช้บริการ
สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองเชียงใหม่ 2 จังหวัดเชียงใหม่ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- 1. ปัญหาด้านความล่าช้าในการให้บริการ
- 2. ปัญหาความไม่หลากหลายของประเภทบริการที่ได้รับ
- 3. ปัญหาความไม่ถูกต้องของเอกสารที่ให้บริการ
- 4. ปัญหาในการไม่ปฏิบัติตามคำร้องเรียนหรือร้องขอความช่วยเหลือของท่าน
- 5. ปัญหาความไม่คงเส้นคงวาด้านคุณภาพของบริการ
- 6. ปัญหาความไม่สะดวกสบายขณะใช้บริการของสำนักงานสรรพากรในด้านพื้นที่บริการ
- 7. ปัญหาความไม่สะอาดของสำนักงานสรรพากร
- 8. ปัญหาความไม่เพียงพอของจำนวนที่นั่งระหว่างรอการติดต่อของสำนักงานสรรพากร
- 9. ปัญหาความไม่สะอาดของห้องน้ำของสำนักงานสรรพากร
- 10. ปัญหาความไม่เพียงพอของสถานที่จอดรถของสำนักงานสรรพากร
- 11. ปัญหาด้านการประชาสัมพันธ์ของกรมสรรพากร
- 12. ปัญหาด้านการประชาสัมพันธ์ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองเชียงใหม่ 2
- 13. ปัญหาการให้ข้อมูลของเจ้าหน้าที่ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา
- 14. ปัญหาด้านความไม่ทันสมัยและไม่ครบถ้วนของข้อมูลข่าวสาร
- 15. ปัญหาด้านความไม่สะดวกในการติดต่อผ่านทางโทรศัพท์

- 16. ปัญหาความไม่มีกิจกรรมารยาทของเจ้าหน้าที่สรรพากรของสำนักงานพื้นที่สาขา
- 17. ปัญหาการแต่งกายไม่สุภาพของเจ้าหน้าที่ของสำนักงานสรรพากร
- 18. ปัญหาความไม่เต็มใจของเจ้าหน้าที่สรรพากรในการให้บริการ
- 19. ปัญหาความความไม่เอาใจใส่ในหน้าที่ของเจ้าหน้าที่สรรพากร
- 20. ปัญหาด้านเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอในการให้บริการ
- 21. ปัญหาด้านเจ้าหน้าที่ไม่มีความรู้และไม่มีความชำนาญในการให้บริการ
- 22. ปัญหาด้านการให้บริการล่าช้า
- 23. ปัญหาด้านความไม่รับผิดชอบต่อผู้เสียภาษี
- 24. ปัญหาความไม่เพียงพอของอุปกรณ์ที่ให้บริการ (คอมพิวเตอร์, เครื่องออกใบเสร็จรับเงิน, อุปกรณ์สำนักงานต่าง ๆ)
- 25. ปัญหาความไม่ทันสมัยของอุปกรณ์ที่ให้บริการ (คอมพิวเตอร์, เครื่องออกใบเสร็จ, อุปกรณ์สำนักงานต่าง ๆ)
- 26. ปัญหาความซ้ำซ้อนในขั้นตอนการบริการ
- 27. ไม่มีปัญหา

ข้อเสนอแนะในการให้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองเชียงใหม่ 2

จังหวัดเชียงใหม่.....

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ	แสงจันทร์ นามธานี
วันเดือนปีเกิด	3 ธันวาคม 2509
ประวัติการศึกษา	สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัย ราชภัฏเชียงใหม่ ปีการศึกษา 2538
ประวัติการทำงาน	- 19 มกราคม 2540 - ปัจจุบัน ตำแหน่งผู้จัดการ บริษัท สินวดี จำกัด จนถึงปัจจุบัน - ปี 2536 - 2540 ตำแหน่งผู้จัดการ ห้างหุ้นส่วนจำกัด ชีรภัทรการบัญชี

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved