



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

เลขที่แบบสอบถาม.....

แบบสอบถามเพื่อการค้นคว้าอิสระ

**เรื่อง ความพึงพอใจของผู้เสียภาษีในกรุงเทพมหานครต่อการใช้บริการแลกเช็คคืนภาษีเงินได้
บุคคลธรรมดาเป็นเงินสด ณ สำนักงานบริหารการคลังและรายได้ กรมสรรพากร**

เรียน ท่านผู้ตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการค้นคว้าอิสระเพื่อการศึกษาของนักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชาบริหารธุรกิจ (สำหรับผู้บริหาร) คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อการศึกษาความพึงพอใจของผู้เสียภาษีในกรุงเทพมหานครต่อการใช้บริการแลกเช็คคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาเป็นเงินสด ณ สำนักงานบริหารการคลังและรายได้ กรมสรรพากร

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความอนุเคราะห์ เสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถามและแสดงความคิดเห็นอันเป็นประโยชน์ เพื่อในการศึกษาต่อไป

รายละเอียดของแบบสอบถาม

แบบสอบถามแบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 3 ปัญหาการให้บริการและข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

7. ท่านใช้บริการแลกเช็คคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาเป็นเงินสด ณ กรมสรรพากรมากน้อยเพียงใด

1. () 1-2 ครั้ง/ปี 2. () 3-5 ครั้ง/ปี
3. () มากกว่า 5 ครั้ง

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้เสียภาษีในกรุงเทพมหานครต่อการใช้บริการแลกเช็คคืนภาษีเงินได้

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่องว่างที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่าน

| คุณภาพการให้บริการ | พอใจมากที่สุด | พอใจมาก | พอใจปานกลาง | พอใจน้อย | ไม่พอใจ |
|---|---------------|---------|-------------|----------|---------|
| 1. รูปลักษณ์ (Tangibles) | | | | | |
| 1.1 สถานที่มีป้ายบอกชัดเจน เข้าใจง่าย และสะดวกในการติดต่อเจ้าหน้าที่ | | | | | |
| 1.2 สถานที่มีความสะอาด สะดวกสบาย และตกแต่งสวยงาม | | | | | |
| 1.3 อุปกรณ์และเครื่องใช้สำนักงานมีความทันสมัย ทำให้ได้รับความสะดวกและรวดเร็วในการติดต่อราชการ | | | | | |
| 1.4 แผ่นพับเอกสาร ข่าวสาร ประกาศ มีเพียงพอในการให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อท่าน | | | | | |
| 1.5 Web site ของสรรพากร มีความชัดเจน เข้าใจง่าย ให้ข้อมูลที่มีประโยชน์ต่อท่าน | | | | | |
| 1.6 มีการจัดที่พักรับรองสำหรับผู้มาติดต่อราชการอย่างเหมาะสม | | | | | |
| 1.7 มีที่จอดรถเพียงพอสำหรับผู้มาติดต่อราชการ | | | | | |
| 1.8 อื่นๆ (โปรดระบุ.....) | | | | | |

| คุณภาพการให้บริการ | พอใจ มากที่สุด | พอใจ มาก | พอใจ ปาน กลาง | พอใจ น้อย | ไม่ พอใจ |
|---|-------------------|-------------|---------------------|--------------|-------------|
| 2. ความน่าเชื่อถือ (Reliability) | | | | | |
| 2.1 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความเข้าใจ ระเบียบ กฎหมาย ข้อบังคับเป็นอย่างดี | | | | | |
| 2.2 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต และยุติธรรม | | | | | |
| 2.3 อุปกรณ์และเครื่องใช้สำนักงานมีการบำรุงรักษาให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งานได้เป็นอย่างดี | | | | | |
| 2.4 กรมสรรพากรมีเจ้าหน้าที่พร้อมต่อการให้บริการท่านอยู่ตลอดเวลา | | | | | |
| 2.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการ ทำงานรอบคอบ และไม่ผิดพลาด | | | | | |
| 2.6 เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการ ได้อย่างรวดเร็ว | | | | | |
| 2.7 อื่นๆ (โปรดระบุ.....) | | | | | |
| 3. การให้ความมั่นใจ (Assurance) | | | | | |
| 3.1 การมีบุคลิกภาพ ท่าทาง วาจา และความมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ | | | | | |
| 3.2 เจ้าหน้าที่สามารถให้คำปรึกษาแก่ผู้เสียภาษีได้ | | | | | |
| 3.3 เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการท่านด้วยความเสมอภาคและเป็นธรรม | | | | | |
| 3.4 ขั้นตอนการให้บริการเป็นไปด้วยความสะดวกและรวดเร็ว | | | | | |
| 3.5 อื่นๆ (โปรดระบุ.....) | | | | | |
| 4. การดูแลเอาใจใส่ (Empathy) | | | | | |
| 4.1 ท่านได้รับคำแนะนำจากเจ้าหน้าที่ด้วยความเต็มใจ | | | | | |
| 4.2 เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น เมื่อท่านไปขอรับบริการ | | | | | |
| 4.3 เจ้าหน้าที่มีการติดตาม ดูแลท่านอย่างต่อเนื่อง | | | | | |
| 4.4 เจ้าหน้าที่ให้ความสนใจและเอาใจใส่ท่านด้วยความเต็มใจ | | | | | |
| 4.5 อื่นๆ (โปรดระบุ.....) | | | | | |

| คุณภาพการให้บริการ | พอใจ มาก ที่สุด | พอใจ มาก | พอใจ ปาน กลาง | พอใจ น้อย | ไม่ พอใจ |
|--|-----------------------|-------------|---------------------|--------------|-------------|
| 5. การตอบสนอง (Responsiveness) | | | | | |
| 5.1 ท่านได้รับความสะดวกจากเจ้าหน้าที่ในการมาติดต่อขอแลกเปลี่ยนคืนภาษีฯ | | | | | |
| 5.2 เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการท่านได้อย่างรวดเร็ว | | | | | |
| 5.3 กรมสรรพากรมีการให้ข้อมูลข่าวสารที่รวดเร็ว และถูกต้องแก่ท่าน | | | | | |
| 5.4 กรมสรรพากรมีระเบียบ ขั้นตอน วิธีปฏิบัติในการให้บริการที่ชัดเจนและรวดเร็ว | | | | | |
| 5.5 กรมสรรพากรมีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ | | | | | |
| 5.6 เจ้าหน้าที่เต็มใจตอบข้อสงสัยของท่านเป็นอย่างดี | | | | | |
| 5.7 อื่นๆ (โปรดระบุ.....) | | | | | |

6. ในภาพรวมท่านพึงพอใจ ในการรับบริการแลกเปลี่ยนคืนภาษีฯ ในครั้งนี้

1.() มากที่สุด 2.() มาก 3.() ปานกลาง 4.() น้อย 5.() ไม่พึงพอใจ

ส่วนที่ 3 ปัญหาการให้บริการและข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่องแสดงระดับปัญหาที่เกิดขึ้นในกรรับบริการที่

กรมสรรพากร

(ทำเครื่องหมายได้มากกว่า 1 คำตอบ)

ปัญหาที่พบ

1. ปัญหาจากการไม่ได้รับการอำนวยความสะดวกในการให้ข้อมูล และคำแนะนำจากเจ้าหน้าที่
2. ปัญหาต่อความไม่สุภาพ ความไม่เต็มใจ และความไม่ใส่ใจของเจ้าหน้าที่
3. ปัญหาจากการไม่ได้รับความเป็นธรรมจากเจ้าหน้าที่
4. ปัญหาจำนวนเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอกับจำนวนผู้เสียภาษีที่ไปใช้บริการ จึงทำให้การบริการล่าช้า
5. ปัญหาระเบียบ ขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ยุ่งยากซับซ้อน ทำให้การให้บริการล่าช้า
6. ปัญหาเอกสาร ข่าวดสาร ประชาสัมพันธ์ของกรมสรรพากร ไม่ทั่วถึงในการให้ข้อมูลกับประชาชน
7. ปัญหาความไม่สะดวกของสถานที่ให้บริการ
8. ปัญหาความไม่เพียงพอของสถานที่จอดรถ
9. ปัญหาอุปกรณ์ไม่ทันสมัย ทำให้ไม่สามารถบริการได้ดี และล่าช้า
10. อื่นๆ (โปรดระบุ.....)

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เพื่อปรับปรุงการให้บริการของกรมสรรพากร

.....

Copyright © by Chiang Mai University

All rights reserved

ประวัติผู้เขียน

| | |
|------------------|---|
| ชื่อ สกุล | นางสาวมิศรา นิลรำไพ |
| วัน เดือน ปีเกิด | 11 มีนาคม 2519 |
| ประวัติการศึกษา | ปี 2537 สำเร็จการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนศึกษานารี ปี 2541 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการเงิน มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย |
| ประสบการณ์ทำงาน | ปี 2544 – 2546 นักวิชาการสรรพากร 3 กองคลัง กรมสรรพากร ปี 2546 – 2548 นักวิชาการสรรพากร 4 สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 7 ปี 2448 – 2550 นักวิชาการภาษี 5 สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 7 ปี 2550 – ปัจจุบัน นักวิชาการภาษีชำนาญการ สำนักมาตรฐานการจัดเก็บภาษี กรมสรรพากร |