



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

รหัส.....

แบบสอบถาม

ความพึงพอใจของผู้เสียภาษีที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา
ในจังหวัดแม่ฮ่องสอน

คำชี้แจง

ขอให้ท่านตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริง ข้อมูลที่ได้จะนำไปประกอบในการวิจัยในกระบวนการวิจัยหัวข้อการค้นคว้าอิสระของนักศึกษา และข้อมูลที่ท่านตอบในแบบสอบถามจะนำเสนอโดยภาพรวม และไม่มีผลกระทบต่อผู้ตอบแบบสอบถามไม่ว่ากรณีใด ๆ ทั้งสิ้น ทั้งนี้ผู้ดำเนินการศึกษาขอขอบคุณในความร่วมมือของท่าน ณ โอกาสนี้ ด้วย โปรดตอบทุกข้อ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับผู้เสียภาษี

โปรดกรอกข้อความ หรือทำเครื่องหมาย ✓ ที่ตรงกับความเป็นจริงสำหรับตัวท่าน

1. เพศ

1. ชาย 2. หญิง

2. ปัจจุบันอายุ

ต่ำกว่า 25 ปี 25-34 ปี 35-44 ปี 45-54 ปี
 55-64 ปี 65 ปีขึ้นไป (โปรดระบุ.....)

3. ระดับการศึกษา

ต่ำกว่า ม.6 ม.6 หรือ ปวช. ปวส.หรืออนุปริญญา
 ปริญญาตรี สูงกว่าปริญญาตรี(โปรดระบุ.....)
 อื่นๆ(โปรดระบุ.....)

4. อาชีพ

ข้าราชการ / ลูกจ้างภาครัฐ พนักงานบริษัทเอกชน ประกอบธุรกิจส่วนตัว
 พนักงานรัฐวิสาหกิจ อื่นๆ(โปรดระบุ.....)

ส่วนที่ 2 ข้อมูลด้านพฤติกรรมของผู้เสียภาษี

5. ท่านได้รับข้อมูลข่าวสารของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาจากสื่อใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ป้ายประชาสัมพันธ์ อินเทอร์เน็ต แผ่นพับ ใบปลิว
 วิทยุโทรทัศน์ โปสเตอร์ เจ้าหน้าที่สรรพากร
 อื่นๆ (โปรดระบุ.....)

6. ส่วนใหญ่ท่านมาใช้บริการสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาในเวลาใด

- 8.00- 10.00 น. 10.01- 12.00 น. 12.01 – 14.00 น.
 14.01 – 16.00 น. หลัง 16.00 น. ไม่แน่นอนขึ้นกับความสะดวก
 อื่นๆ (โปรดระบุ.....)

7. ส่วนใหญ่ท่านมาใช้บริการสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาในวันใด

- วันจันทร์ วันอังคาร วันพุธ
 วันพฤหัสบดี วันศุกร์ ไม่แน่นอนขึ้นกับความสะดวก

8. ท่านยื่นแบบแสดงรายการภาษีประเภทใดบ้าง (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ภาษีเงินได้นิติบุคคล ภาษีมูลค่าเพิ่ม
 ภาษีธุรกิจเฉพาะ อากรแถมปี

9. ท่านมายื่นแบบแสดงรายการของแต่ละประเภทภาษีในช่วงใด เป็นส่วนใหญ่

- ก่อนวันสุดท้ายที่กำหนดให้มีการชำระภาษีเป็นเวลานาน (ชำระแต่เนิ่น ๆ)
 ก่อนวันสุดท้ายที่กำหนดให้มีการชำระภาษี 2-3 วัน
 วันสุดท้ายของการยื่นแบบฯ
 หลังเวลาที่กำหนดในการยื่นแบบฯ
 อื่น ๆ (โปรดระบุ.....)

ส่วนที่ 3 ท่านมีระดับความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาในจังหวัด
แม่ฮ่องสอนมากน้อยเพียงใด

ด้านบริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่พอใจ
1.ความพึงพอใจของท่านต่อประเภทของบริการที่ได้รับตรงกับความต้องการของท่าน					
2.ความพึงพอใจต่อช่วงเวลาในการให้บริการ					
3.ความพึงพอใจต่อความหลากหลายของประเภทบริการที่ได้รับ					
4.ความพึงพอใจในการปฏิบัติต่อคำร้องเรียนหรือร้องขอความช่วยเหลือของท่าน					
5.ความพึงพอใจต่อความคงเส้นคงวาด้านคุณภาพของบริการ					
6.ความพึงพอใจต่อความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อผ่านทางโทรศัพท์					
7.อื่นๆ (โปรดระบุ.....)					
ด้านสถานที่	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่พอใจ
1.ความพึงพอใจต่อความกว้างขวางและความสะอาดของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา					
2.ความพึงพอใจต่อจำนวนที่นั่งในห้องที่ติดต่อ					
3.ความพึงพอใจต่อความเพียงพอและความสะอาดของห้องน้ำของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา					
4.ความพึงพอใจต่อจำนวนของที่จอดรถ					
5.อื่นๆ (โปรดระบุ.....)					

ด้านการติดต่อสื่อสารหรือการแจ้งข่าวสาร	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่พอใจ
1.ความพึงพอใจต่อการเผยแพร่ข่าวสารทางป้ายประชาสัมพันธ์ของกรมสรรพากร					
2.ความพึงพอใจต่อการเผยแพร่ข่าวสารของกรมสรรพากรผ่านทางอินเทอร์เน็ต					
3.ความพึงพอใจต่อการเผยแพร่ข่าวสารทางแผ่นพับใบปลิว					
4.ความพึงพอใจต่อการเผยแพร่ข่าวสารทางวิทยุโทรทัศน์					
5.ความพึงพอใจต่อการเผยแพร่ข่าวสารทางโปสเตอร์					
6. ความพึงพอใจต่อการเผยแพร่ข่าวสารผ่านทางเจ้าหน้าที่สรรพากร					
7.ความพึงพอใจต่อความทันสมัยและครบทุกประเภทภาษีที่ยากทราบของข่าวสารข้อมูล					
8.อื่น ๆ โปรดระบุ (.....)					
ด้านพนักงานที่ให้บริการ	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่พอใจ
1.ความพึงพอใจต่อการแต่งกายของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ					
2.ความพึงพอใจต่อความเต็มใจในการให้บริการ					
3.ความพึงพอใจต่อจำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ					
4.ความพึงพอใจต่อความรู้ความชำนาญในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
5.ความพึงพอใจต่อการเอาใจใส่ท่านของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ					
6.ความพึงพอใจต่อความรวดเร็วในการให้บริการ					
7.ความพึงพอใจต่อความซื่อสัตย์ เชื่อถือได้ของเจ้าหน้าที่					

ด้านพนักงานที่ให้บริการ	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่พอใจ
8.ความพึงพอใจต่อความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่					
9. ความพึงพอใจต่อความสุภาพของการให้บริการ					
10. ความพึงพอใจต่อความเข้าใจในความต้องการของท่าน					
11.ความพึงพอใจต่อความสามารถในการแก้ปัญหา					
12.ความพึงพอใจต่อการสื่อสารที่ใช้คำพูดเข้าใจง่าย					
13.ความพึงพอใจต่อความถูกต้องของการให้บริการ					
14.ความพึงพอใจต่อการรับฟังความคิดเห็นของท่าน					
15.อื่น ๆ (โปรดระบุ.....)					
ด้านอุปกรณ์ที่ให้บริการ	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่พอใจ
1.ความพึงพอใจต่อความทันสมัย ความมีระเบียบ และ ความสะอาดของอุปกรณ์ที่ให้บริการ (คอมพิวเตอร์ เครื่องออกใบเสร็จ อุปกรณ์สำนักงาน)					
2.ความพึงพอใจต่อความเพียงพอของอุปกรณ์ที่ให้บริการ					
3. ความพึงพอใจต่อแบบแสดงรายการภาษีของ กรมสรรพากร					
4.อื่นๆ(โปรดระบุ).....					
ด้านขั้นตอนที่ให้บริการ	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่พอใจ
1.ความพึงพอใจต่อความถูกต้องแม่นยำในรายละเอียด ขั้นตอนการบริการ					
2.ความพึงพอใจต่อความไม่ล่าช้าในขั้นตอนการทำงาน					
3. อื่น ๆ (โปรดระบุ.....)					

ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการบริการที่ท่านเคยใช้	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่พอใจ
1.ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการยื่นแบบชำระภาษีอากร					
2. ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการขอมีเลขบัตรประจำตัวผู้เสียภาษีอากร					
3. ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการของจดทะเบียนและเปลี่ยนแปลงภาษีมูลค่าเพิ่ม					
4. ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการของจดทะเบียนและเปลี่ยนแปลงภาษีธุรกิจเฉพาะ					
5.ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการขอคืนเงินภาษีอากร					
6.ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการขอผ่อนชำระภาษีอากร					
7.ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการจำหน่ายอากรแสดมปี					

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาต่อการบริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา

โปรดทำเครื่องหมาย ในช่องสี่เหลี่ยมหน้าข้อความที่ท่านประสบในการใช้บริการสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาในจังหวัดแม่ฮ่องสอน (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- 1. ปัญหาด้านความล่าช้าในการให้บริการ
- 2. ปัญหาความไม่หลากหลายของประเภทบริการที่ได้รับ
- 3. ปัญหาความไม่ถูกต้องของเอกสารที่ให้บริการ
- 4. ปัญหาในการไม่ปฏิบัติตามคำร้องเรียนหรือร้องขอความช่วยเหลือของท่าน
- 5. ปัญหาความไม่คงเส้นคงวาด้านคุณภาพของบริการ
- 6. ปัญหาความไม่สะดวกสบายขณะใช้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา ในด้านต่าง ๆ เช่นความกว้างขวางและความสะอาดของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา ความไม่เพียงพอของจำนวนที่นั่งในห้องที่ติดต่อ ความไม่เพียงพอและความไม่สะอาดของห้องน้ำ ความไม่เพียงพอของสถานที่จอดรถ
- 7. ปัญหาด้านการประชาสัมพันธ์ เช่น ข่าวสารที่เข้าใจยาก ข่าวสารน้อย การให้ข้อมูลของ เจ้าหน้าที่ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา

- 8. ปัญหาด้านความไม่ทันสมัยและไม่ครบถ้วนของข้อมูลข่าวสาร
- 9. ปัญหาด้านความไม่สะดวกในการติดต่อผ่านทางโทรศัพท์
- 10. ปัญหาความไม่มีกิจกรรมการขาย ความไม่ประณีตบรรจงของเจ้าหน้าที่สรรพากร
- 11. ปัญหาการแต่งกายและความไม่สุภาพ การสื่อสาร ความไม่เต็มใจในการให้บริการ และความไม่เอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่สรรพากร
- 12. ปัญหาด้านความสามารถของเจ้าหน้าที่สรรพากร เช่น เจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอ ไม่มีความรู้ ไม่มีความชำนาญ การบริการล่าช้า ความไม่รับผิดชอบต่อผู้เสียภาษี
- 13. ปัญหาความไม่เพียงพอ และความไม่ทันสมัยของอุปกรณ์ที่ให้บริการ (คอมพิวเตอร์ , เครื่องออกใบเสร็จรับเงิน , อุปกรณ์สำนักงานต่าง ๆ)
- 14. ปัญหาความซ้ำซ้อนในขั้นตอนการบริการ

ข้อเสนอแนะในการให้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา ในจังหวัดแม่ฮ่องสอน

.....

.....

.....

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ	นางสาวนราขวัญ วงศ์อินทร์	
วัน เดือน ปี เกิด	9 ตุลาคม 2520	
ประวัติการศึกษา	ปี พ.ศ. 2535	สำเร็จการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น โรงเรียนพระหฤทัย เชียงใหม่
	ปี พ.ศ. 2538	สำเร็จการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนมงฟอร์ตวิทยาลัย
	ปี พ.ศ. 2542	สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี สาขาเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
ประสบการณ์ในการทำงาน	ปี พ.ศ. 2543	พนักงานฝ่ายจัดซื้อบริษัท S.M.V.(Thailand)
	ปี พ.ศ. 2544 – ปัจจุบัน	นักวิชาการภายใน 4 สังกัดสำนักงานสรรพากร พื้นที่แม่ฮ่องสอน

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved