

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การค้นคว้าแบบอิสระเรื่อง ความพึงพอใจของผู้เสียภาษีที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองเชียงใหม่ 2 จังหวัดเชียงใหม่ ได้ทำการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่าง ทั้งหมด 322 ตัวอย่าง ซึ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูลสามารถแบ่งได้เป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (ตั้งแต่ตารางที่ 1 – 9)

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองเชียงใหม่ 2 จังหวัดเชียงใหม่ (ตั้งแต่ตารางที่ 10-16)

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองเชียงใหม่ 2 จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษาและอาชีพ (ตั้งแต่ตารางที่ 17-48)

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะ (ตารางที่ 49)

ส่วนที่ 1: ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	115	35.7
หญิง	207	64.3
รวม	322	100.0

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง ร้อยละ 64.3 เป็นเพศชายร้อยละ 35.7

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 25 ปี	20	6.2
25 - 34 ปี	56	17.4
35 - 44 ปี	145	45.0
45 - 54 ปี	76	23.6
55 - 64 ปี	23	7.1
65 ปีขึ้นไป	2	0.7
รวม	322	100.0

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุระหว่าง 35-44 ปี ร้อยละ 45.0 รองลงมา ได้แก่ อายุระหว่าง 45-54 ปี ร้อยละ 23.6 อายุระหว่าง 25-34 ปี ร้อยละ 17.4 อายุระหว่าง 55-64 ปี ร้อยละ 7.1 อายุต่ำกว่า 25 ปี ร้อยละ 6.2 และ อายุ 65 ปีขึ้นไป ร้อยละ 0.7 ตามลำดับ

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า ม.6	38	11.8
ม.6 หรือ ปวช.	116	36.0
ปวส. หรืออนุปริญญา	57	17.7
ปริญญาตรี	108	33.5
สูงกว่าปริญญาตรี	3	1.0
รวม	322	100.0

จากตารางที่ 3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีการศึกษาระดับ ม.6 หรือ ปวช. ร้อยละ 36 รองลงมาได้แก่ปริญญาตรี ร้อยละ 33.5 ปวส. หรือ อนุปริญญา ร้อยละ 17.7 ต่ำกว่า ม.6 ร้อยละ 11.8 และสูงกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 1.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
ข้าราชการ/ลูกจ้างภาครัฐ	9	2.8
พนักงานบริษัทเอกชน	125	38.8
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	184	57.1
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	4	1.3
รวม	322	100.0

จากตารางที่ 4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว ร้อยละ 57.1 รองลงมาได้แก่พนักงานบริษัทเอกชน ร้อยละ 38.8 และเป็นข้าราชการ/ลูกจ้างภาครัฐ ร้อยละ 2.8 และพนักงานรัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 1.3 ตามลำดับ

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสื่อที่ได้รับข้อมูลข่าวสารของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองเชียงใหม่ 2 จังหวัดเชียงใหม่

สื่อข้อมูลข่าวสาร	จำนวน	ร้อยละ
ป้ายประชาสัมพันธ์	106	32.9
อินเทอร์เน็ต	41	12.7
แผ่นพับ ใบปลิว	24	7.5
วิทยุโทรทัศน์	75	23.3
โปสเตอร์	4	1.3
เจ้าหน้าที่สรรพากร	68	21.0
อื่นๆ	4	1.3

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 322 ราย

จากตารางที่ 5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามได้รับข้อมูลข่าวสารของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองเชียงใหม่ 2 จังหวัดเชียงใหม่จากป้ายประชาสัมพันธ์ ร้อยละ 32.9 รองลงมาได้แก่วิทยุโทรทัศน์ ร้อยละ 23.3 และเจ้าหน้าที่สรรพากร ร้อยละ 21.0 อินเทอร์เน็ต ร้อยละ 12.7 แผ่นพับใบปลิว ร้อยละ 7.5 โปสเตอร์ ร้อยละ 1.3 และอื่นๆ ร้อยละ 1.3 ตามลำดับ

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่วงเวลาที่มาใช้บริการ

ช่วงเวลาที่มาใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
8.00 - 10.00 น.	37	11.5
10.01 - 12.00 น.	74	23.0
12.01 - 14.00 น.	74	23.0
14.01 - 16.00 น.	137	42.5
รวม	322	100.0

จากตารางที่ 6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมาใช้บริการสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมือง เชียงใหม่ 2 จังหวัดเชียงใหม่ ในช่วงเวลา 14.01 – 16.00 น. ร้อยละ 42.5 รองลงมาได้แก่ ช่วงเวลา 10.01 – 12.00 น. ร้อยละ 23.0 เวลา 12.01 – 14.00 น. ร้อยละ 23.0 เท่ากัน และ เวลา 8.00 – 10.00 น. ร้อยละ 11.5 ตามลำดับ

ตารางที่ 7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวันที่มาใช้บริการ

วันที่มาใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
จันทร์	19	5.9
อังคาร	30	9.3
พุธ	194	60.3
พฤหัสบดี	34	10.6
ศุกร์	45	13.9
รวม	322	100.0

จากตารางที่ 7 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมาใช้บริการสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมือง เชียงใหม่ 2 จังหวัดเชียงใหม่ ในวันพุธ ร้อยละ 60.3 รองลงมาได้แก่ วันศุกร์ ร้อยละ 13.9 วันพฤหัสบดี ร้อยละ 10.6 วันอังคาร ร้อยละ 9.3 และวันจันทร์ ร้อยละ 5.9 ตามลำดับ

ตารางที่ 8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามแบบแสดงรายการภาษีที่ยื่น

แบบแสดงรายการภาษีที่ยื่น	จำนวน	ร้อยละ
ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา	167	46.8
ภาษีเงินได้นิติบุคคล	35	9.8
ภาษีมูลค่าเพิ่ม	118	33.1
อากรแสตมป์	2	0.6
ภาษีธุรกิจเฉพาะ	35	9.7

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 322 ราย

จากตารางที่ 8 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ร้อยละ 46.8 รองลงมาได้แก่ ภาษีมูลค่าเพิ่ม ร้อยละ 33.1 ภาษีเงินได้นิติบุคคล ร้อยละ 9.8 ภาษีธุรกิจเฉพาะ ร้อยละ 9.7 และ อากรแสตมป์ ร้อยละ 0.6 ตามลำดับ

ตารางที่ 9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงเวลาที่มายื่นแบบ เป็นส่วนใหญ่

ช่วงเวลาที่มายื่นแบบแสดงรายการภาษีส่วนใหญ่	จำนวน	ร้อยละ
ก่อนวันสุดท้ายที่กำหนดให้มีการชำระภาษีเป็นเวลานาน	125	38.8
ก่อนวันสุดท้ายที่กำหนดให้มีการชำระภาษี 2-3 วัน	114	35.4
วันสุดท้ายของการยื่นแบบฯ	69	21.5
หลังเวลาที่กำหนดในการยื่นแบบฯ	3	0.9
อื่น ๆ	11	3.4
<b>รวม</b>	<b>322</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 9 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมายื่นแบบแสดงรายการภาษีในช่วงก่อนวันสุดท้ายที่กำหนดให้มีการชำระภาษีเป็นเวลานาน ร้อยละ 38.8 รองลงมาได้แก่ ก่อนวันสุดท้ายที่กำหนดให้มีการชำระภาษี 2-3 วัน ร้อยละ 35.4 วันสุดท้ายของการยื่นแบบฯ ร้อยละ 21.5 อื่นๆ ร้อยละ 3.4 และหลังเวลาที่กำหนดในการยื่นแบบฯ ร้อยละ 0.9 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการของสำนักงาน  
สรรพากรพื้นที่สาขาเมืองเชียงใหม่ 2 จังหวัดเชียงใหม่

ตารางที่ 10 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจ ของผู้ตอบแบบสอบถามต่อด้าน  
การบริการ

ด้านการบริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย แปลงผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
ความพึงพอใจของท่านต่อ ประเภทของบริการที่ได้รับตรง กับความต้องการของท่าน	10 (3.1)	271 (84.2)	41 (12.7)	-	-	3.90 (มาก)
ความพึงพอใจต่อช่วงเวลาที่ใช้ บริการ	24 (7.5)	245 (76.1)	53 (16.5)	-	-	3.91 (มาก)
ความพึงพอใจต่อความ หลากหลายของประเภท บริการที่ได้รับ	60 (18.6)	203 (63.3)	59 (18.3)	-	-	4.00 (มาก)
ความพึงพอใจในการปฏิบัติ ต่อคำร้องเรียนหรือร้องขอ ความช่วยเหลือ	43 (13.4)	218 (67.7)	58 (18.0)	3 (0.9)	-	3.93 (มาก)
ความพึงพอใจต่อความคงเส้นคง วาด้านคุณภาพของบริการ	52 (16.1)	217 (67.4)	47 (4.6)	6 (1.9)	-	3.98(มาก)
ความพึงพอใจต่อความสะ ดวกรวดเร็วในการติดต่อ ผ่านทางโทรศัพท์	51 (15.8)	169 (52.5)	89 (27.6)	13 (4.0)	-	3.80 (มาก)
ความพึงพอใจต่อการ ให้บริการช่วงเวลาพักเที่ยง/ วันเวลาดนอกราชการ	38 (11.8)	173 (53.7)	95 (29.5)	13 (4.0)	3 (0.9)	3.71 (มาก)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>						<b>3.89 (มาก)</b>

จากตารางที่ 10 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจต่อการบริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( 3.89) โดยปัจจัยย่อยด้านการบริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้ ความพึงพอใจต่อความหลากหลายของประเภทบริการที่ได้รับ (4.00) ความพึงพอใจต่อความคงเส้นคงวาด้านคุณภาพของบริการ (3.98) ความพึงพอใจในการปฏิบัติต่อคำร้องเรียนหรือร้องขอความช่วยเหลือ ( 3.93 ) ความพึงพอใจต่อช่วงเวลาที่ให้บริการ ( 3.91) ความพึงพอใจของท่านต่อประเภทของบริการที่ได้รับกับความต้องการของท่าน (3.90) ความพึงพอใจต่อความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อผ่านทางโทรศัพท์ ( 3.80) และความพึงพอใจต่อการให้บริการช่วงเวลาพักเที่ยง/วัน เวลานอกเวลาราชการ (3.71) ตามลำดับ



ตารางที่ 11 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อ  
ด้านสถานที่

ด้านสถานที่	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
ความพึงพอใจต่อพื้นที่ของ สำนักงานสรรพากรพื้นที่ สาขาเมืองเชียงใหม่ 2	10 (3.1)	271 (84.2)	41 (12.7)	-	-	3.66 (มาก)
ความพึงพอใจต่อความ สะอาดของสำนักงาน สรรพากรพื้นที่สาขาเมือง เชียงใหม่ 2	24 (7.5)	245 (76.1)	53 (16.5)	-	-	3.90 (มาก)
ความพึงพอใจต่อจำนวนที่ นั่งระหว่างรอการติดต่อ	60 (18.6)	203 (63.3)	59 (18.0)	-	-	4.00 (มาก)
ความพึงพอใจต่อความ เพียงพอและความสะอาด ของห้องน้ำ	43 (13.4)	218 (67.7)	58 (18.0)	3 (0.9)	-	3.93 (มาก)
ความพึงพอใจต่อจำนวนที่ จอดรถของสำนักงาน	52 (16.1)	217 (67.4)	47 (14.6)	6 (1.9)	-	3.97 (มาก)
ความพึงพอใจต่อป้ายบอก สถานที่	51 (15.8)	169 (52.5)	89 (27.6)	13 (4.0)	-	3.80 (มาก)
ความพึงพอใจของป้ายบอก จุดบริการ	38 (11.8)	173 (53.7)	95 (29.5)	13 (4.0)	3 (0.9)	3.71 (มาก)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>						<b>3.85 (มาก)</b>

จากตารางที่ 11 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อด้านสถานที่โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.85) โดยปัจจัยย่อยด้านสถานที่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้ ความพึงพอใจต่อจำนวนที่นั่งระหว่างรอการติดต่อ (4.00) ความพึงพอใจต่อจำนวนที่จอดรถของสำนักงาน (3.97) ความพึงพอใจต่อความเพียงพอและความสะอาดของห้องน้ำของสำนักงาน (3.93) ความพึงพอใจต่อความสะอาดของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองเชียงใหม่ 2 (3.90) ความพึงพอใจต่อป้ายบอกสถานที่ (3.80) ความพึงพอใจต่อป้ายบอกจุดบริการ (3.71) และความพึงพอใจต่อพื้นที่ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองเชียงใหม่ 2 (3.66) ตามลำดับ

The logo of Chiang Mai University is a circular emblem. In the center is a white elephant standing and facing left. Above the elephant's head is a traditional Thai lamp (Lampang) with a flame. The lamp is flanked by two stylized, multi-pointed star-like symbols. The entire central design is enclosed within a circular border. The Thai text 'มหาวิทยาลัยเชียงใหม่' is written along the top inner edge of the circle, and 'CHIANG MAI UNIVERSITY 1964' is written along the bottom inner edge. There are also two decorative floral motifs on the left and right sides of the circle.

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 12 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อด้าน การติดต่อสื่อสารหรือการแจ้งข่าวสาร

ด้านการติดต่อสื่อสาร หรือการแจ้งข่าวสาร	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
ความพึงพอใจต่อการ เผยแพร่ข่าวสารทางป้าย ประชาสัมพันธ์ของ กรมสรรพากร	1 (3.0)	236 (73.3)	85 (26.4)	-	-	3.73 (มาก)
ความพึงพอใจต่อการ เผยแพร่ข่าวสารทางป้าย ประชาสัมพันธ์ของ สำนักงานสรรพากรพื้นที่ สาขาเมืองเชียงใหม่ 2	39 (12.1)	180 (55.9)	103 (32)	-	-	3.80 (มาก)
ความพึงพอใจต่อการ เผยแพร่ข่าวสารของ กรมสรรพากรผ่านทาง อินเทอร์เน็ต	69 (21.4)	165 (51.2)	88 (27.3)	-	-	3.94 (มาก)
ความพึงพอใจต่อการ เผยแพร่ข่าวสารทางแผ่น พับในปลิว	22 (6.8)	141 (43.8)	159 (49.4)	-	-	3.57 (มาก)
ความพึงพอใจต่อการ เผยแพร่ข่าวสารทางวิทยุ โทรทัศน์	19 (5.9)	204 (63.4)	86 (26.7)	13	-	3.71 (มาก)
ความพึงพอใจต่อการ เผยแพร่ข่าวสารทาง โปสเตอร์	23 (7.1)	145 (45.0)	154 (47.8)	-	-	3.59 (มาก)

ตารางที่ 12(ต่อ)แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อ  
ด้านการติดต่อสื่อสารหรือการแจ้งข่าวสาร

ด้านการติดต่อสื่อสาร หรือการแจ้งข่าวสาร	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
ความพึงพอใจต่อการจัด อบรมให้ความรู้ด้านภาษี ของสำนักงานสรรพากร พื้นที่สาขาเมืองเชียงใหม่ 2	43 (13.4)	176 (54.7)	103 (32.0)	-	-	3.81 (มาก)
ความพึงพอใจต่อการ เผยแพร่ข่าวสารผ่านทาง เจ้าหน้าที่สำนักงาน สรรพากรพื้นที่สาขาเมือง เชียงใหม่ 2	1 (0.3)	178 (55.3)	143 (44.4)	-	-	3.55 (มาก)
ความพึงพอใจต่อความ ทันสมัยและครบทุก ประเภทภาษีที่อยากทราบ ของข่าวสารข้อมูล	12 (37)	208 (64.6)	102 (31.7)	-	-	3.72 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม						3.72 (มาก)

จากตารางที่ 12 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อด้านการติดต่อสื่อสารหรือ การแจ้งข่าวสาร โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.72) โดยปัจจัยย่อยด้านการติดต่อสื่อสารหรือ การแจ้งข่าวสาร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเรียงลำดับดังนี้ ความพึงพอใจต่อการเผยแพร่ข่าวสารของ กรมสรรพากรผ่านทางอินเทอร์เน็ต (3.94) ความพึงพอใจต่อการจัดอบรมให้ความรู้ด้านภาษีของ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองเชียงใหม่ 2 (3.81) ความพึงพอใจต่อการเผยแพร่ข่าวสารทาง ป้ายประชาสัมพันธ์ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองเชียงใหม่ 2 (3.80) ความพึงพอใจต่อการ เผยแพร่ข่าวสารทางป้ายประชาสัมพันธ์ของกรมสรรพากร (3.73) ความพึงพอใจต่อความทันสมัย และครบทุกประเภทภาษีที่อยากทราบของข่าวสารข้อมูล (3.72) ) ความพึงพอใจต่อการเผยแพร่ ข่าวสารทางวิทยุโทรทัศน์ (3.71) ความพึงพอใจต่อการเผยแพร่ข่าวสารทางโปสเตอร์ (3.59) ความ พึงพอใจต่อการเผยแพร่ข่าวสารทางแผ่นพับใบปลิว (3.57) และความพึงพอใจต่อการเผยแพร่ ข่าวสารผ่านทางเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองเชียงใหม่ 2 (3.55) ตามลำดับ

ตารางที่ 13 แสดงจำนวน ร้อยละและ ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อด้าน พนักงานที่ให้บริการ

ด้านพนักงานที่ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
ความพึงพอใจต่อการแต่งกาย ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	1 (0.2)	278 (86.3)	43 (13.4)	-	-	3.87 (มาก)
ความพึงพอใจต่อความเต็มใจ ในการให้บริการ	23 (7.1)	222 (68.9)	77 (23.9)	-	-	3.83 (มาก)
ความพึงพอใจต่อจำนวน เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	47 (14.6)	177 (55.0)	87 (27.0)	11 (3.4)	-	3.81 (มาก)
ความพึงพอใจต่อความรู้ความ ชำนาญในการให้บริการ	27 (8.4)	267 (82.9)	28 (8.7)	-	-	4.00 (มาก)
ความพึงพอใจต่อการเอาใจใส่ ท่านของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	12 (3.7)	198 (61.5)	112 (38.8)	-	-	3.69 (มาก)
ความพึงพอใจต่อความรวดเร็ว ในการให้บริการ	32 (9.5)	123 (38.2)	128 (38.8)	42 (13.0)	-	3.47 (ปานกลาง)
ความพึงพอใจต่อความซื่อสัตย์ เชื่อถือได้ของเจ้าหน้าที่	10 (3.1)	253 (78.6)	59 (18.3)	-	-	3.85 (มาก)
ความพึงพอใจต่อความ รับผิดชอบของเจ้าหน้าที่	16 (5.0)	209 (64.9)	97 (30.1)	-	-	3.75 (มาก)
ความพึงพอใจต่อความสุภาพ ของการให้บริการ	32 (9.5)	180 (55.9)	110 (34.2)	-	-	3.76 (มาก)
ความพึงพอใจต่อความเข้าใจใน ความต้องการของท่าน	11 (3.4)	180 (55.1)	131 (40.7)	-	-	3.63 (มาก)

ตารางที่ 13 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อด้าน พนักงานที่ให้บริการ

ด้านพนักงานที่ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
ความพึงพอใจต่อ ความสามารถในการ แก้ปัญหา	17 (5.2)	178 (55.3)	127 (39.4)	-	-	3.66 (มาก)
ความพึงพอใจต่อการสื่อสาร ที่ใช้คำพูดเข้าใจง่าย	20 (6.2)	188 (58.4)	88 (27.3)	-	-	3.63 (มาก)
ความพึงพอใจต่อความ ถูกต้องของการให้บริการ	12 (3.7)	202 (62.7)	108 (33.5)	-	-	3.70 (มาก)
ความพึงพอใจต่อการรับฟัง ความคิดเห็นของท่าน	19 (5.9)	161 (50.0)	142 (44.1)	-	-	3.62 (มาก)
ความพึงพอใจต่อการบริการ ที่สมภาคและเป็นธรรม	1 (0.3)	227 (70.5)	94 (29.2)	-	-	3.71 (มาก)
ความพึงพอใจต่อการตรงต่อ เวลาของเจ้าหน้าที่	2 (0.6)	203 (63)	117 (36.3)	-	-	3.64 (มาก)
ความพึงพอใจต่อการ ให้บริการโดยไม่เรียกร้อง ผลประโยชน์	46 (14.3)	210 (65.2)	66 (20.5)	-	-	3.93 (มาก)
ความพึงพอใจต่อพนักงาน ให้บริการด้านกฎหมาย	7 (2.2)	240 (74.5)	75 (23.3)	-	-	3.79 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม						3.74 (มาก)

จากตารางที่ 13 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อด้านพนักงานที่ให้บริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.74) โดยปัจจัยย่อยด้านพนักงานที่ให้บริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้ ความพึงพอใจต่อความรู้ความชำนาญในการให้บริการ (4.00) ความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยไม่เรียกร้อยผลประโยชน์ (3.93) ความพึงพอใจต่อการแต่งกายของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ (3.87) ความพึงพอใจต่อความซื่อสัตย์เชื่อถือได้ของเจ้าหน้าที่ (3.85) ความพึงพอใจต่อความเต็มใจในการให้บริการ (3.83) ความพึงพอใจต่อจำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ (3.81) ความพึงพอใจต่อพนักงานให้บริการด้านกฎหมาย (3.79) ความพึงพอใจต่อความสุภาพของการให้บริการ (3.76) ความพึงพอใจต่อความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ (3.75) ความพึงพอใจต่อการบริการที่เสมอภาคและเป็นธรรม (3.71) ความพึงพอใจต่อความถูกต้องของการให้บริการ (3.70) ความพึงพอใจต่อการเอาใจใส่ท่านของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ (3.69) ความพึงพอใจต่อความสามารถในการแก้ปัญหา (3.66) ความพึงพอใจต่อการตรงต่อเวลาของเจ้าหน้าที่ (3.64) ความพึงพอใจต่อความเข้าใจในความต้องการของท่าน (3.63) ความพึงพอใจต่อการสื่อสารที่ใช้คำพูดเข้าใจง่าย (3.63) ความพึงพอใจต่อการรับฟังความคิดเห็นของท่าน (3.62) ส่วนปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ความพึงพอใจต่อความรวดเร็วในการให้บริการ (3.47) ตามลำดับ



ตารางที่ 14 แสดงจำนวน ร้อยละและ ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อด้าน  
อุปกรณ์ที่ให้บริการ

ด้านอุปกรณ์ที่ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
ความพึงพอใจต่อความทันสมัยของอุปกรณ์ที่ให้บริการ (คอมพิวเตอร์, เครื่องออกใบเสร็จ, อุปกรณ์สำนักงาน)	1 (0.3)	303 (94.1)	18 (5.6)	-	-	3.95 (มาก)
ความพึงพอใจต่อความมีระเบียบและความสะอาดของอุปกรณ์ที่ให้บริการ (คอมพิวเตอร์, เครื่องออกใบเสร็จ, อุปกรณ์สำนักงาน)	28 (8.7)	276 (85.7)	18 (5.6)	-	-	3.95 (มาก)
ความพึงพอใจต่อความเพียงพอของอุปกรณ์ที่ให้บริการ	30 (9.3)	250 (77.6)	42 (13.0)	-	-	3.96 (มาก)
ความพึงพอใจต่อแบบแสดงรายการภาษีของกรมสรรพากร	39 (12.1)	246 (74.5)	43 (13.4)	-	-	3.99 (มาก)
ความพึงพอใจต่อการ Download แบบแสดงภาษี ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองเชียงใหม่ 2	28 (8.7)	214 (66.5)	69 (21.4)	11 (3.4)	-	3.80 (มาก)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>						<b>3.95 (มาก)</b>

จากตารางที่ 14 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อด้านอุปกรณ์ที่ให้บริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.95) โดยปัจจัยย่อยด้านอุปกรณ์ที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้ ความพึงพอใจต่อแบบแสดงรายการภาษีของกรมสรรพากร (3.99) ความพึงพอใจต่อความเพียงพอของอุปกรณ์ที่ให้บริการ (3.96) ความพึงพอใจต่อความทันสมัยของอุปกรณ์ที่ให้บริการ(คอมพิวเตอร์,เครื่องออกใบเสร็จ,อุปกรณ์สำนักงาน)(3.95) ความพึงพอใจต่อความมีระเบียบและความสะอาดของอุปกรณ์ที่ให้บริการ (คอมพิวเตอร์,เครื่องออกใบเสร็จ,อุปกรณ์สำนักงาน)(3.95) และความพึงพอใจต่อการ Download แบบแสดงภาษี ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่ สาขาเมืองเชียงใหม่ 2 (3.80) ตามลำดับ

The logo of Chiang Mai University is a circular emblem. In the center is a stylized elephant facing left, with a flame-like symbol above its head. The elephant is surrounded by a circular border containing the text 'CHIANG MAI UNIVERSITY 1964'. There are also decorative floral motifs on either side of the elephant.

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 15 แสดงจำนวน ร้อยละและ ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อด้าน  
ขั้นตอนที่ให้บริการ

ด้านขั้นตอนที่ ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มาก	มากที่สุด	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
ความพึงพอใจต่อ ความไม่ซ้ำซ้อนใน ขั้นตอนการทำงาน	1 (0.3)	187 (58.1)	134 (41.6)	-	-	3.59 (มาก)
ความพึงพอใจต่อ ความถูกต้องแม่นยำ ในรายละเอียดขั้นตอน การบริการ	23 (7.1)	189 (58.7)	110 (34.2)	-	-	3.73 (มาก)
ความพึงพอใจต่อ เอกสารการให้ คำแนะนำ/ชี้แจง/ ขั้นตอน การให้บริการ	60 (18.6)	120 (37.3)	142 (44.1)	-	-	3.75 (มาก)
ความพึงพอใจต่อ ความรวดเร็ว ในการ ให้บริการ	22 (6.8)	135 (41.9)	150 (46.6)	15 (4.7)	-	3.51 (มาก)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>						<b>3.66 (มาก)</b>

จากตารางที่ 15 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนที่ให้บริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.66) โดยปัจจัยย่อยด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้ ความพึงพอใจต่อเอกสารการให้คำแนะนำ /ชี้แจง /ขั้นตอน การให้บริการ (3.75) ความพึงพอใจต่อความถูกต้องแม่นยำในรายละเอียดขั้นตอนการบริการ (3.73) ความพึงพอใจต่อความไม่ซ้ำซ้อนในขั้นตอนการทำงาน (3.59) และความพึงพอใจต่อความรวดเร็วในการให้บริการ ( 3.51) ตามลำดับ

ตารางที่ 16 แสดงจำนวน ร้อยละและ ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อด้าน  
ขั้นตอนการบริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามเคยใช้

ด้านขั้นตอนการบริการที่ ผู้ตอบแบบสอบถามเคยใช้	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
ความพึงพอใจต่อขั้นตอน การยื่นแบบชำระภาษีอากร	1 (0.3)	234 (72.7)	87 (27.0)	-	-	3.73 (มาก)
ความพึงพอใจต่อขั้นตอน การขอมีเลขบัตรประจำตัว ผู้เสียภาษีอากร	29 (9.0)	191 (59.3)	102 (21.7)	-	-	3.77 (มาก)
ความพึงพอใจต่อขั้นตอน การขอจดทะเบียนและ เปลี่ยนแปลงภาษีมูลค่าเพิ่ม	27 (8.4)	163 (50.6)	132 (41.0)	-	-	3.67 (มาก)
ความพึงพอใจต่อขั้นตอน การขอจดทะเบียนและ เปลี่ยนแปลงภาษีธุรกิจ เฉพาะ	29 (9.0)	176 (54.7)	117 (36.3)	-	-	3.73 (มาก)
ความพึงพอใจต่อขั้นตอน การขอคืนเงินภาษีอากร	27 (8.4)	165 (51.2)	123 (38.2)	7 (2.2)	-	3.66 (มาก)
ความพึงพอใจต่อขั้นตอน การขอผ่อนชำระภาษีอากร	24 (7.5)	175 (54.3)	123 (38.2)	-	-	3.69 (มาก)
ความพึงพอใจต่อขั้นตอน การจำหน่ายอากรแสตมป์	-	2 (0.6)	-	-	-	3.72 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม						3.71 (มาก)

จากตารางที่ 16 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการบริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามเคยใช้โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.71) โดยปัจจัยย่อยด้านขั้นตอนการบริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามเคยใช้ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้ ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการขอมีเลขบัตรประจำตัวผู้เสียภาษีอากร (3.77) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการยื่นแบบชำระภาษีอากร (3.73) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการขอจดทะเบียนและเปลี่ยนแปลงภาษีธุรกิจเฉพาะ (3.73) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการจำหน่ายอากรแสตมป์ (3.72) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการขอผ่อนชำระภาษีอากร (3.69) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการขอจดทะเบียนเปลี่ยนแปลงภาษีมูลค่าเพิ่ม (3.67) และความพึงพอใจต่อขั้นตอนการขอคืนเงินภาษีอากร (3.66) ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองเชียงใหม่ 2 จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษาและอาชีพ

ตารางที่ 17 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อด้านการบริการ จำแนกตามเพศ

ด้านการบริการ	เพศ		รวม
	ชาย	หญิง	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ความพึงพอใจของท่านต่อประเภทของบริการที่ได้รับตรงกับความต้องการของท่าน	3.81 (มาก)	3.99 (มาก)	3.90 (มาก)
ความพึงพอใจต่อช่วงเวลาใช้บริการ	3.80 (มาก)	4.02 (มาก)	3.91 (มาก)
ความพึงพอใจต่อความหลากหลายของประเภทบริการที่ได้รับ	3.90 (มาก)	4.10 (มาก)	4.00 (มาก)
ความพึงพอใจในการปฏิบัติต่อคำร้องเรียนหรือร้องขอความช่วยเหลือ	3.80 (มาก)	4.06 (มาก)	3.93 (มาก)
ความพึงพอใจต่อความคงเส้นคงวาด้านคุณภาพของบริการ	3.92 (มาก)	4.04 (มาก)	3.98 (มาก)
ความพึงพอใจต่อความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อผ่านทางโทรศัพท์	3.75 (มาก)	3.85 (มาก)	3.80 (มาก)
ความพึงพอใจต่อการให้บริการช่วงเวลาพักเที่ยง/วันเวลาอนุกราชการ	3.62 (มาก)	3.80 (มาก)	3.71 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.80 (มาก)	3.98 (มาก)	3.89 (มาก)

จากตารางที่ 17 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม เพศชาย มีความพึงพอใจต่อด้านการบริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ในระดับมาก (3.80) โดยปัจจัยย่อยด้านการบริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้ ความพึงพอใจต่อความคงเส้นคงวาค้านคุณภาพของบริการ (3.92) ความพึงพอใจต่อความหลากหลายของประเภทบริการที่ได้รับ (3.90) ความพึงพอใจของท่านต่อประเภทของบริการที่ได้รับตรงกับความต้องการของท่าน (3.81) ความพึงพอใจต่อช่วงเวลาใช้บริการ (3.80) ความพึงพอใจในการปฏิบัติต่อคำร้องเรียนหรือร้องขอความช่วยเหลือ (3.80) ความพึงพอใจต่อความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อผ่านทางโทรศัพท์ (3.75) และความพึงพอใจต่อการให้บริการ ช่วงเวลาพักเที่ยง/วันเวลาดนออกราชการ (3.62) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถาม เพศหญิง มีความพึงพอใจต่อด้านการบริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ในระดับมาก (3.98) โดยปัจจัยย่อยด้านการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้ ความพึงพอใจต่อความหลากหลายของประเภทบริการที่ได้รับ (4.10) ความพึงพอใจในการปฏิบัติต่อคำร้องเรียนหรือร้องขอความช่วยเหลือ (4.06) ความพึงพอใจต่อความคงเส้นคงวาค้านคุณภาพของบริการ (4.04) ความพึงพอใจต่อช่วงเวลาใช้บริการ (4.02) ความพึงพอใจของท่านต่อประเภทของบริการที่ได้รับตรงกับความต้องการของท่าน (3.99) ความพึงพอใจต่อความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อผ่านทางโทรศัพท์ (3.85) และความพึงพอใจต่อการให้บริการ ช่วงเวลาพักเที่ยง/วันเวลาดนออกราชการ (3.80) ตามลำดับ

ตารางที่ 18 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจ ของผู้ตอบแบบสอบถามต่อด้านสถานที่จำแนกตามเพศ

ด้านสถานที่	เพศ		รวม
	ชาย	หญิง	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ความพึงพอใจต่อพื้นที่ของสำนักงาน สรรพากรพื้นที่สาขาเมืองเชียงใหม่ 2	3.64 (มาก)	3.68 (มาก)	3.66 (มาก)
ความพึงพอใจต่อความสะอาดของ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมือง เชียงใหม่ 2	3.88 (มาก)	4.10 (มาก)	3.90 (มาก)
ความพึงพอใจต่อจำนวนที่นั่งระหว่าง รอการติดต่อ	3.84 (มาก)	4.16 (มาก)	4.00 (ปานกลาง)
ความพึงพอใจต่อความเพียงพอและ ความสะอาดของห้องน้ำ	3.78 (มาก)	4.08 (มาก)	3.93 (มาก)
ความพึงพอใจต่อจำนวนที่จอดรถของ สำนักงาน	3.89 (มาก)	4.05 (มาก)	3.97 (มาก)
ความพึงพอใจต่อป้ายบอกสถานที่	3.74 (มาก)	3.86 (มาก)	3.80 (มาก)
ความพึงพอใจของป้ายบอกจุดบริการ	3.61 (มาก)	3.81 (มาก)	3.71 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.68 (มาก)	4.02 (มาก)	3.85 (มาก)



จากตารางที่ 18 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย มีความพึงพอใจต่อด้านสถานที่ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (3.68) โดยปัจจัยย่อยด้านสถานที่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้ ความพึงพอใจต่อจำนวนที่จอดรถของสำนักงาน (3.89) ความพึงพอใจต่อความสะดวกของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองเชียงใหม่ 2 (3.88) ความพึงพอใจต่อจำนวนที่นั่งระหว่างรอการติดต่อ (3.84) ความพึงพอใจต่อความเพียงพอและความสะอาดของห้องน้ำ (3.78) ความพึงพอใจต่อป้ายบอกสถานที่ (3.74) ความพึงพอใจต่อพื้นที่ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองเชียงใหม่ 2 (3.64) และความพึงพอใจของป้ายบอกจุดบริการ (3.61) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถาม เพศหญิง มีความพึงพอใจต่อด้านสถานที่ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (4.02) โดยปัจจัยย่อยด้านสถานที่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้ ความพึงพอใจต่อจำนวนที่นั่งระหว่างรอการติดต่อ (4.16) ความพึงพอใจต่อความสะดวกของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองเชียงใหม่ 2 (4.10) ความพึงพอใจต่อความเพียงพอและความสะอาดของห้องน้ำ (4.08) ความพึงพอใจต่อจำนวนที่จอดรถของสำนักงาน (4.05) ความพึงพอใจต่อป้ายบอกสถานที่ (3.86) ความพึงพอใจของป้ายบอกจุดบริการ (3.81) และความพึงพอใจต่อพื้นที่ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองเชียงใหม่ 2 (3.68) ตามลำดับ

ตารางที่ 19 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อด้านการติดต่อสื่อสารหรือการแจ้งข่าวสาร จำแนกตามเพศ

ด้านการติดต่อสื่อสารหรือการแจ้งข่าวสาร	เพศ		รวม
	ชาย	หญิง	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ความพึงพอใจต่อการเผยแพร่ข่าวสารทางป้ายประชาสัมพันธ์	3.62 (มาก)	3.86 (มาก)	3.74 (มาก)
ความพึงพอใจต่อการเผยแพร่ข่าวสารทางป้ายประชาสัมพันธ์ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองเชียงใหม่ 2	3.70 (มาก)	3.90 (มาก)	3.80 (มาก)
ความพึงพอใจต่อการเผยแพร่ข่าวสารของกรมสรรพากรผ่านทางอินเทอร์เน็ต	3.85 (มาก)	4.03 (มาก)	3.94 (มาก)
ความพึงพอใจต่อการเผยแพร่ข่าวสารทางแผ่นพับใบปลิว	3.54 (มาก)	3.60 (มาก)	3.57 (มาก)
ความพึงพอใจต่อการเผยแพร่ข่าวสารทางวิทยุโทรทัศน์	3.70 (มาก)	3.72 (มาก)	3.71 (มาก)
ความพึงพอใจต่อการเผยแพร่ข่าวสารทางโปสเตอร์	3.55 (มาก)	3.63 (มาก)	3.59 (มาก)
ความพึงพอใจต่อการจัดอบรมให้ความรู้ด้านภาษีของสำนักงานพื้นที่สาขาเมืองเชียงใหม่ 2	3.77 (มาก)	3.85 (มาก)	3.81 (มาก)
ความพึงพอใจต่อการเผยแพร่ข่าวสารผ่านทางเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองเชียงใหม่ 2	3.51 (มาก)	3.61 (มาก)	3.56 (มาก)
ความพึงพอใจต่อความทันสมัยและครบทุกประเภทภาษีที่อยากทราบข่าวสารข้อมูล	3.70 (มาก)	3.74 (มาก)	3.72 (มาก)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>3.66 (มาก)</b>	<b>3.77 (มาก)</b>	<b>3.72 (มาก)</b>

จากตารางที่ 19 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีความพึงพอใจต่อการติดต่อสื่อสารหรือการแจ้งข่าวสาร โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (3.66) โดยปัจจัยย่อยด้านการติดต่อสื่อสารหรือการแจ้งข่าวสาร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเรียงลำดับดังนี้ ความพึงพอใจต่อการเผยแพร่ข่าวสารของกรมสรรพากรผ่านทางอินเทอร์เน็ต (3.85) ความพึงพอใจต่อการจัดอบรมให้ความรู้ด้านภาษีของสำนักงานพื้นที่สาขาเมืองเชียงใหม่ 2 (3.77) ความพึงพอใจต่อความทันสมัยและครบทุกประเภทภาษีที่อยากทราบข่าวสารข้อมูล (3.70) ความพึงพอใจต่อการเผยแพร่ข่าวสารทางวิทยุโทรทัศน์ (3.70) ความพึงพอใจต่อการเผยแพร่ข่าวสารทางป้ายประชาสัมพันธ์ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองเชียงใหม่ 2 (3.70) ความพึงพอใจต่อการเผยแพร่ข่าวสารทางป้ายประชาสัมพันธ์ (3.62) ความพึงพอใจต่อการเผยแพร่ข่าวสารทางโปสเตอร์ (3.55) ความพึงพอใจต่อการเผยแพร่ข่าวสารทางแผ่นพับใบปลิว (3.54) และความพึงพอใจต่อการเผยแพร่ข่าวสารผ่านทางเจ้าหน้าที่สรรพากรพื้นที่สาขาเมืองเชียงใหม่ 2 (3.51) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อการติดต่อสื่อสารหรือการแจ้งข่าวสาร โดยรวมมีค่าเฉลี่ย ในระดับมาก (3.77) โดยปัจจัยย่อยด้านการติดต่อสื่อสารหรือการแจ้งข่าวสาร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเรียงลำดับดังนี้ ความพึงพอใจต่อการเผยแพร่ข่าวสารของกรมสรรพากรผ่านทางอินเทอร์เน็ต (4.03) ความพึงพอใจต่อการเผยแพร่ข่าวสารทางป้ายประชาสัมพันธ์ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองเชียงใหม่ 2 (3.90) ความพึงพอใจต่อการเผยแพร่ข่าวสารทางป้ายประชาสัมพันธ์ (3.86) ความพึงพอใจต่อการจัดอบรมให้ความรู้ด้านภาษีของสำนักงานพื้นที่สาขาเมืองเชียงใหม่ 2 (3.85) ความพึงพอใจต่อความทันสมัยและครบทุกประเภทภาษีที่อยากทราบข่าวสารข้อมูล (3.74) ความพึงพอใจต่อการเผยแพร่ข่าวสารทางวิทยุโทรทัศน์ (3.72) ความพึงพอใจต่อการเผยแพร่ข่าวสารทางโปสเตอร์ (3.63) ความพึงพอใจต่อการเผยแพร่ข่าวสารผ่านทางเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองเชียงใหม่ 2 (3.61) และความพึงพอใจต่อการเผยแพร่ข่าวสารทางแผ่นพับใบปลิว (3.60) ตามลำดับ

ตารางที่ 20 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อด้านพนักงานที่ให้บริการจำแนกตามเพศ

ด้านพนักงานให้บริการ	เพศ		รวม
	ชาย	หญิง	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ความพึงพอใจต่อการแต่งกายของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	3.84 (มาก)	3.90 (มาก)	3.87 (มาก)
ความพึงพอใจต่อความเต็มใจในการให้บริการ	3.72 (มาก)	3.94 (มาก)	3.83 (มาก)
ความพึงพอใจต่อจำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	3.70 (มาก)	3.92 (มาก)	3.81 (มาก)
ความพึงพอใจต่อความรู้ความชำนาญในการให้บริการ	3.98 (มาก)	4.02 (มาก)	4.00 (มาก)
ความพึงพอใจต่อการเอาใจใส่ของท่านของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	3.62 (มาก)	3.76 (มาก)	3.69 (มาก)
ความพึงพอใจต่อความรวดเร็วในการให้บริการ	3.40 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)	3.45 (ปานกลาง)
ความพึงพอใจต่อความซื่อสัตย์เชื่อถือได้ของเจ้าหน้าที่	3.80 (มาก)	3.90 (มาก)	3.85 (มาก)
ความพึงพอใจต่อความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่	3.69 (มาก)	3.81 (มาก)	3.75 (มาก)
ความพึงพอใจต่อความสุภาพของการให้บริการ	3.72 (มาก)	3.80 (มาก)	3.76 (มาก)
ความพึงพอใจต่อความเข้าใจในความต้องการของผู้ใช้บริการ	3.61 (มาก)	3.65 (มาก)	3.63 (มาก)
ความพึงพอใจต่อความสามารถในการแก้ปัญหา	3.65 (มาก)	3.67 (มาก)	3.66 (มาก)
ความพึงพอใจต่อการสื่อสารที่ใช้คำพูดเข้าใจง่าย	3.55 (มาก)	3.71 (มาก)	3.63 (มาก)

ตารางที่ 20(ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อด้านพนักงานที่ให้บริการ จำแนกตามเพศ

ด้านพนักงานให้บริการ	เพศ		รวม
	ชาย	หญิง	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ความพึงพอใจต่อความถูกต้องของการให้บริการ	3.67 (มาก)	3.73 (มาก)	3.70 (มาก)
ความพึงพอใจต่อการบริการที่เสมอภาคและเป็นธรรม	3.62 (มาก)	3.80 (มาก)	3.71 (มาก)
ความพึงพอใจต่อการตรงต่อเวลาของเจ้าหน้าที่	3.62 (มาก)	3.66 (มาก)	3.64 (มาก)
ความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยไม่เรียกร้อยผลประโยชน์	3.83 (มาก)	4.05 (มาก)	3.94 (มาก)
ความพึงพอใจต่อพนักงานให้บริการด้านกฎหมาย	3.78 (มาก)	3.80 (มาก)	3.79 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.69 (มาก)	3.79 (มาก)	3.74 (มาก)

ตารางที่ 20 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย มีความพึงพอใจต่อด้านพนักงานที่ให้บริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.69) โดยปัจจัยย่อยด้านพนักงานที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้ ความพึงพอใจต่อความรู้ความชำนาญในการให้บริการ (3.98) ความพึงพอใจต่อการแต่งกายของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ (3.84) ความพึงพอใจต่อการให้บริการ โดยไม่เรียกร้องประโยชน์ (3.83) ความพึงพอใจต่อความซื่อสัตย์เชื่อถือได้ของเจ้าหน้าที่ (3.80) ความพึงพอใจต่อพนักงานที่ให้บริการด้านกฎหมาย (3.78) ความพึงพอใจต่อความสุภาพของการให้บริการ (3.72) ความพึงพอใจต่อความเต็มใจในการให้บริการ (3.72) ความพึงพอใจต่อจำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ (3.70) ความพึงพอใจต่อความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ (3.69) ความพึงพอใจต่อความถูกต้องของการให้บริการ (3.67) ความพึงพอใจต่อความสามารถในการแก้ปัญหา (3.65) ความพึงพอใจต่อการเอาใจใส่ท่านของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ (3.62) ความพึงพอใจต่อการบริการที่เสมอภาคและเป็นธรรม (3.62) ความพึงพอใจต่อการตรงต่อเวลาของเจ้าหน้าที่ (3.62) ความพึงพอใจต่อความเข้าใจในความต้องการของผู้ใช้บริการ (3.61) ความพึงพอใจต่อการสื่อสารที่ใช้คำพูดเข้าใจง่าย (3.55) ส่วนปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ความพึงพอใจต่อการเอาใจใส่ท่านของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ (3.40) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง มีความพึงพอใจต่อด้านพนักงานที่ให้บริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.79) โดยปัจจัยย่อยด้านพนักงานที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ โดยไม่เรียกร้องผลประโยชน์ (4.05) ความพึงพอใจต่อความรู้ความชำนาญในการให้บริการ (4.02) ความพึงพอใจต่อความเต็มใจในการให้บริการ (3.94) ความพึงพอใจต่อจำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ (3.92) ความพึงพอใจต่อความซื่อสัตย์เชื่อถือได้ของเจ้าหน้าที่ (3.90) ความพึงพอใจต่อการแต่งกายของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ (3.90) ความพึงพอใจต่อความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ (3.81) ความพึงพอใจต่อความสุภาพของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ (3.80) ความพึงพอใจต่อการบริการที่เสมอภาคและเป็นธรรม (3.80) ความพึงพอใจต่อพนักงานให้บริการด้านกฎหมาย (3.80) ความพึงพอใจต่อการเอาใจใส่ท่านของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ (3.76) ความพึงพอใจต่อความถูกต้องของการให้บริการ (3.73) ความพึงพอใจต่อการสื่อสารที่ใช้คำพูดเข้าใจง่าย (3.71) ความพึงพอใจต่อความสามารถในการแก้ปัญหา (3.67) ความพึงพอใจต่อการตรงต่อเวลาของเจ้าหน้าที่ (3.66) ความพึงพอใจต่อความเข้าใจในความต้องการของผู้ใช้บริการ (3.65) และความพึงพอใจต่อความรวดเร็วในการให้บริการ (3.50) ตามลำดับ

ตารางที่ 21 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อด้านอุปกรณ์ที่ให้บริการ จำแนกตามเพศ

ด้านอุปกรณ์ที่ให้บริการ	เพศ		รวม
	ชาย	หญิง	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ความพึงพอใจต่อความทันสมัยของอุปกรณ์ที่ให้บริการ (คอมพิวเตอร์, เครื่องออกใบเสร็จ, อุปกรณ์สำนักงาน)	3.87 (มาก)	4.03 (มาก)	3.95 (มาก)
ความพึงพอใจต่อความมีระเบียบและความสะอาดของอุปกรณ์ที่ให้บริการ (คอมพิวเตอร์, เครื่องออกใบเสร็จ, อุปกรณ์สำนักงาน)	3.90 (มาก)	4.00 (มาก)	3.95 (มาก)
ความพึงพอใจต่อความเพียงพอของอุปกรณ์ที่ให้บริการ	3.92 (มาก)	4.00 (มาก)	3.96 (มาก)
ความพึงพอใจต่อแบบแสดงรายการภาษีของกรมสรรพากร	3.97 (มาก)	4.01 (มาก)	3.99 (มาก)
ความพึงพอใจต่อการ Download แบบแสดงภาษี ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองเชียงใหม่ 2	3.72 (มาก)	3.88 (มาก)	3.80 (มาก)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>3.88</b> (มาก)	<b>4.02</b> (มาก)	<b>3.95</b> (มาก)

จากตารางที่ 21 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย มีความพึงพอใจต่อด้านอุปกรณ์ให้บริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก(3.88) โดยปัจจัยย่อยด้านอุปกรณ์ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้ ความพึงพอใจต่อแบบแสดงรายการภาษีของกรมสรรพากร (3.97) ความพึงพอใจต่อความเพียงพอของอุปกรณ์ที่ให้บริการ (3.92) ความพึงพอใจต่อความมีระเบียบและความสะอาดของอุปกรณ์ที่ให้บริการ (คอมพิวเตอร์, เครื่องออกใบเสร็จ, อุปกรณ์สำนักงาน) (3.90) ความพึงพอใจต่อความทันสมัยของอุปกรณ์ที่ให้บริการ(คอมพิวเตอร์, เครื่องออกใบเสร็จ, อุปกรณ์สำนักงาน) (3.87) และความพึงพอใจต่อการ Download แบบแสดงภาษี ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองเชียงใหม่ 2 (3.72) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง มีความพึงพอใจต่อด้านอุปกรณ์ให้บริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (4.02) โดยปัจจัยย่อยด้านอุปกรณ์ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้ ความพึงพอใจต่อความทันสมัยของอุปกรณ์ที่ให้บริการ (คอมพิวเตอร์, เครื่องออกใบเสร็จ, อุปกรณ์สำนักงาน) (4.03) ความพึงพอใจต่อแบบแสดงรายการภาษีของกรมสรรพากร (4.01) ความพึงพอใจต่อความมีระเบียบและความสะอาดของอุปกรณ์ที่ให้บริการ(คอมพิวเตอร์, เครื่องออกใบเสร็จ, อุปกรณ์สำนักงาน) (4.00) ความพึงพอใจต่อความเพียงพอของอุปกรณ์ที่ให้บริการ (4.00) และความพึงพอใจต่อการ Download แบบแสดง ภาษี ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองเชียงใหม่ 2 (3.88) ตามลำดับ



ตารางที่ 22 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อด้านขั้นตอนที่ให้บริการ จำแนกตามเพศ

ด้านขั้นตอนที่ให้บริการ	เพศ		รวม
	ชาย	หญิง	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ความพึงพอใจต่อความไม่ซ้ำซ้อนในขั้นตอนการให้บริการ	3.58 (มาก)	3.60 (มาก)	3.57 (มาก)
ความพึงพอใจต่อความถูกต้องแม่นยำในรายละเอียดขั้นตอนการบริการ	3.66 (มาก)	3.80 (มาก)	3.73 (มาก)
ความพึงพอใจต่อเอกสารการให้คำแนะนำ/ชี้แจง/ ขั้นตอน การให้บริการ	3.72 (มาก)	3.78 (มาก)	3.75 (มาก)
ความพึงพอใจต่อความรวดเร็วในการให้บริการ	3.49 (ปานกลาง)	3.53 (มาก)	3.51 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.61 (มาก)	3.71 (มาก)	3.66 (มาก)

จากตารางที่ 22 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย มีความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนที่ให้บริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.61) โดยปัจจัยย่อยด้านขั้นตอนที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเรียงลำดับดังนี้ เอกสารการให้คำแนะนำ/ชี้แจง/ขั้นตอนการให้บริการ(3.70) ความพึงพอใจต่อความถูกต้องแม่นยำในรายละเอียดขั้นตอนการบริการ (3.66) ความพึงพอใจต่อความไม่ซ้ำซ้อนในขั้นตอนในการให้บริการ(3.58) ส่วนปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ความพึงพอใจต่อความรวดเร็วในการให้บริการ(3.49) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง มีความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนที่ให้บริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (3.71) โดยปัจจัยย่อยด้านขั้นตอนที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยในระดับมากเรียงลำดับดังนี้ ความพึงพอใจต่อความถูกต้องแม่นยำในรายละเอียดขั้นตอนการบริการ(3.80) ความพึงพอใจต่อเอกสารการให้คำแนะนำ/ชี้แจง/ขั้นตอนการให้บริการ(3.78) ความพึงพอใจต่อความไม่ซ้ำซ้อนในขั้นตอนการให้บริการ(3.60) และความพึงพอใจต่อความรวดเร็วในการให้บริการ(3.53) ตามลำดับ

ตารางที่ 23 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อด้านขั้นตอนการบริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามเคยใช้ จำแนกตามเพศ

ด้านขั้นตอนการบริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามเคยใช้	เพศ		รวม
	ชาย	หญิง	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการยื่นแบบชำระภาษีอากร	3.71 (มาก)	3.75 (มาก)	3.73 (มาก)
ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการขอมีเลขบัตรประจำตัวผู้เสียภาษีอากร	3.79 (มาก)	3.75 (มาก)	3.77 (มาก)
ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการขอจดทะเบียนและเปลี่ยนแปลงภาษีมูลค่าเพิ่ม	3.65 (มาก)	3.69 (มาก)	3.67 (มาก)
ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการขอจดทะเบียนและเปลี่ยนแปลงภาษีธุรกิจเฉพาะ	3.69 (มาก)	3.77 (มาก)	3.73 (มาก)
ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการขอคืนเงินภาษีอากร	3.66 (มาก)	3.66 (มาก)	3.66 (มาก)
ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการขอผ่อนชำระภาษีอากร	3.68 (มาก)	3.70 (มาก)	3.69 (มาก)
ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการจำหน่ายอากรแสตมป์	3.71 (มาก)	3.73 (มาก)	3.72 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.70 (มาก)	3.72 (มาก)	3.71 (มาก)

จากตารางที่ 23 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย มีความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการบริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามเคยใช้โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก(3.70) โดยปัจจัยย่อยต่อด้านขั้นตอนการบริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามเคยใช้ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเรียงลำดับดังนี้ ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการขอมีเลขบัตรประจำตัวผู้เสียภาษีอากร (3.79) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการยื่นแบบชำระภาษีอากร (3.71) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการจำหน่ายอากรแสตมป์(3.71) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการขอจดทะเบียนและเปลี่ยนแปลงภาษีธุรกิจเฉพาะ(3.69) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการขอผ่อนชำระภาษีอากร(3.68) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการขอคืนภาษีอากร(3.66) และความพึงพอใจต่อขั้นตอนการขอจดทะเบียนและเปลี่ยนแปลงภาษีมูลค่าเพิ่ม(3.65) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง มีความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการบริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามเคยใช้ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (3.72) โดยปัจจัยย่อยต่อด้านขั้นตอนการบริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามเคยใช้ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้ ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการขอจดทะเบียนและเปลี่ยนแปลงภาษีธุรกิจเฉพาะ (3.77) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการขอมีเลขบัตรประจำตัวผู้เสียภาษีอากร(3.75) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการยื่นแบบชำระภาษีอากร(3.75) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการจำหน่ายอากรแสตมป์(3.73) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการขอผ่อนชำระภาษีอากร(3.70) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการขอจดทะเบียนและเปลี่ยนแปลงภาษีมูลค่าเพิ่ม(3.69) และความพึงพอใจต่อขั้นตอนการขอคืนเงินภาษีอากร (3.66) ตามลำดับ

ตารางที่ 24 ตารางสรุปค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

ด้านการให้บริการ	ชาย	หญิง	ค่าเฉลี่ย
ด้านอุปกรณ์ที่ให้บริการ	3.88 (มาก)	4.02 (มาก)	3.95 (มาก)
ด้านบริการ	3.80 (มาก)	3.98 (มาก)	3.89 (มาก)
ด้านสถานที่	3.68 (มาก)	4.02 (มาก)	3.85 (มาก)
ด้านพนักงานที่ให้บริการ	3.69 (มาก)	3.79 (มาก)	3.74 (มาก)
ด้านการติดต่อสื่อสารหรือการแจ้งข่าวสาร	3.66 (มาก)	3.77 (มาก)	3.72 (มาก)
ด้านขั้นตอนการให้บริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามเคยใช้	3.70 (มาก)	3.72 (มาก)	3.71 (มาก)
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	3.61 (มาก)	3.71 (มาก)	3.66 (มาก)

จากตารางที่ 24 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้ ด้านอุปกรณ์ที่ให้บริการ(3.88) ด้านบริการ (3.80) ด้านขั้นตอนการให้บริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามเคยใช้ (3.70) ด้านพนักงานที่ให้บริการ(3.69) ด้านสถานที่ (3.68) ด้านการติดต่อสื่อสารหรือการแจ้งข่าวสาร(3.66) ด้านขั้นตอนการให้บริการ(3.61) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ ด้านสถานที่(4.02) ด้านอุปกรณ์ที่ให้บริการ(4.02) ด้านบริการ(3.98) ด้านพนักงานที่ให้บริการ(3.79) ด้านการติดต่อสื่อสารหรือการแจ้งข่าวสาร(3.77) ด้านขั้นตอนการให้บริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามเคยใช้(3.72) ด้านขั้นตอนการให้บริการ(3.71) ตามลำดับ

ตารางที่ 25 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามด้านการบริการ จำแนกตามอายุ

ด้านการบริการ	อายุ			รวม
	ต่ำกว่า 34 ปี	35 – 44 ปี	มากกว่า 44 ปี	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ความพึงพอใจของท่านต่อประเภทของบริการที่ได้รับตรงกับความต้องการของท่าน	3.55 (มาก)	4.22 (มาก)	3.93 (มาก)	3.90 (มาก)
ความพึงพอใจต่อช่วงเวลาที่ให้บริการ	3.72 (มาก)	4.01 (มาก)	4.00 (มาก)	3.91 (มาก)
ความพึงพอใจต่อความหลากหลายของประเภทบริการที่ได้รับ	3.90 (มาก)	4.15 (มาก)	3.95 (มาก)	4.00 (มาก)
ความพึงพอใจในการปฏิบัติต่อคำร้องเรียนหรือร้องขอความช่วยเหลือ	3.74 (มาก)	4.09 (มาก)	3.96 (มาก)	3.93 (มาก)
ความพึงพอใจต่อความคงเส้นคงวาด้านคุณภาพของบริการ	4.00 (มาก)	3.99 (มาก)	3.95 (มาก)	3.98 (มาก)
ความพึงพอใจต่อความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อผ่านทางโทรศัพท์	3.72 (มาก)	3.97 (มาก)	3.71 (มาก)	3.80 (มาก)
ความพึงพอใจต่อการให้บริการช่วงเวลาค้นหาคูหา/วันเวลาดูเอกสาร	3.23 (ปานกลาง)	3.88 (มาก)	4.02 (มาก)	3.71 (มาก)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>3.82</b> (มาก)	<b>3.97</b> (มาก)	<b>3.88</b> (มาก)	<b>3.89</b> (มาก)

จากตารางที่ 25 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามอายุต่ำกว่า 34 ปี มีความพึงพอใจต่อด้านการบริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.82) โดยปัจจัยย่อยต่อด้านการบริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้ ความพึงพอใจต่อความคงเส้นคงวาด้านคุณภาพของบริการ (4.00) ความพึงพอใจต่อความหลากหลายของประเภทบริการที่ได้รับ (3.90) ความพึงพอใจในการปฏิบัติต่อคำร้องเรียนหรือร้องขอความช่วยเหลือ (3.74) ความพึงพอใจต่อความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อผ่านทางโทรศัพท์ (3.72) ความพึงพอใจต่อช่วงเวลาใช้บริการ (3.72) ความพึงพอใจของท่านต่อประเภทของบริการที่ได้รับตรงกับความต้องการของท่าน (3.55) ส่วนปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ความพึงพอใจต่อการให้บริการช่วงพักเที่ยง/วันเวลาดนออกราชการ (3.23) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 35-44 ปี มีความพึงพอใจต่อด้านการบริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (3.97) โดยปัจจัยย่อยด้านการบริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้ ความพึงพอใจของท่านต่อประเภทของบริการที่ได้รับตรงกับความต้องการของท่าน (4.22) ความพึงพอใจต่อความหลากหลายของประเภทบริการที่ได้รับ (4.15) ความพึงพอใจในการปฏิบัติต่อคำร้องเรียนหรือร้องขอความช่วยเหลือ (4.09) ความพึงพอใจต่อช่วงเวลาให้บริการ (4.01) ความพึงพอใจต่อความคงเส้นคงวาด้านคุณภาพของบริการ (3.99) ความพึงพอใจต่อความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อผ่านทางโทรศัพท์ (3.97) และความพึงพอใจต่อการให้บริการช่วงพักเที่ยง / วันเวลาดนออกราชการ (3.88) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุมากกว่า 44 ปี มีความพึงพอใจต่อด้านการบริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (3.88) โดยปัจจัยย่อยด้านการบริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้ ความพึงพอใจต่อการให้บริการช่วงพักเที่ยง/วันเวลาดนออกราชการ (4.02) ความพึงพอใจต่อช่วงเวลาให้บริการ (4.00) ความพึงพอใจในการปฏิบัติต่อคำร้องเรียนหรือร้องขอความช่วยเหลือ (3.96) ความพึงพอใจต่อความหลากหลายของประเภทบริการที่ได้รับ (3.95) ความพึงพอใจต่อความคงเส้นคงวาด้านคุณภาพของบริการ (3.95) ความพึงพอใจของท่านต่อประเภทของบริการที่ได้รับตรงกับความต้องการของท่าน (3.93) และความพึงพอใจต่อความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อผ่านทางโทรศัพท์ (3.71) ตามลำดับ

ตารางที่ 26 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามด้านสถานที่ จำแนกตามอายุ

ด้านสถานที่	อายุ			รวม
	ต่ำกว่า 34 ปี	35 – 44 ปี	มากกว่า 44 ปี	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ความพึงพอใจต่อพื้นที่ของ สำนักงานสรรพากรพื้นที่ สาขาเมืองเชียงใหม่ 2	3.57 (มาก)	3.72 (มาก)	3.69 (มาก)	3.66 (มาก)
ความพึงพอใจต่อความ สะอาดของสำนักงาน สรรพากรพื้นที่สาขาเมือง เชียงใหม่ 2	3.63 (มาก)	4.05 (มาก)	4.02 (มาก)	3.90 (มาก)
ความพึงพอใจต่อจำนวนที่นั่ง ระหว่างรอการติดต่อ	3.99 (มาก)	4.02 (มาก)	3.99 (มาก)	4.00 (มาก)
ความพึงพอใจต่อความ เพียงพอและความสะอาดของ ห้องน้ำ	3.90 (มาก)	3.97 (มาก)	3.92 (มาก)	3.93 (มาก)
ความพึงพอใจต่อจำนวนที่ จอดรถของสำนักงาน	3.89 (มาก)	4.10 (มาก)	3.92 (มาก)	3.97 (มาก)
ความพึงพอใจต่อป้ายบอก สถานที่	3.78 (มาก)	3.89 (มาก)	3.73 (มาก)	3.80 (มาก)
ความพึงพอใจของป้ายบอก จุดบริการ	3.75 (มาก)	3.68 (มาก)	3.70 (มาก)	3.71 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.73 (มาก)	3.93 (มาก)	3.89 (มาก)	3.85 (มาก)

จากตารางที่ 26 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามอายุต่ำกว่า 34 ปี มีความพึงพอใจต่อด้านสถานที่ที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.73) โดยปัจจัยย่อยด้านสถานที่ ที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้ ความพึงพอใจต่อจำนวนที่นั่งระหว่างรอการติดต่อ (3.99) ความพึงพอใจต่อความเพียงพอและความสะอาดของห้องน้ำ (3.90) ความพึงพอใจต่อจำนวนที่จอดรถของสำนักงาน (3.89) ความพึงพอใจต่อป้ายบอกสถานที่ (3.78) ความพึงพอใจของป้ายบอกจุดบริการ (3.75) ความพึงพอใจต่อความสะอาดของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองเชียงใหม่ 2 (3.63) และความพึงพอใจต่อพื้นที่ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองเชียงใหม่ 2 (3.57) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 35-44 ปี มีความพึงพอใจต่อด้านสถานที่โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (3.93) โดยปัจจัยย่อยด้านสถานที่ ที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้ ความพึงพอใจต่อจำนวนที่จอดรถของสำนักงาน (4.10) ความพึงพอใจต่อความสะอาดของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองเชียงใหม่ 2 (4.05) ความพึงพอใจต่อจำนวนที่นั่งระหว่างรอการติดต่อ (4.02) ความพึงพอใจต่อความเพียงพอและความสะอาดของห้องน้ำ (3.97) ความพึงพอใจต่อป้ายบอกสถานที่ (3.89) ความพึงพอใจต่อพื้นที่ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองเชียงใหม่ 2 (3.72) และความพึงพอใจของป้ายบอกจุดบริการ (3.68) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุมากกว่า 44 ปี มีความพึงพอใจต่อด้านสถานที่ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (3.89) โดยปัจจัยย่อยด้านสถานที่ ที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้ ความพึงพอใจต่อความสะอาดของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองเชียงใหม่ 2 (4.02) ความพึงพอใจต่อจำนวนที่นั่งระหว่างรอการติดต่อ (3.99) ความพึงพอใจต่อความเพียงพอและความสะอาดของห้องน้ำ (3.92) ความพึงพอใจต่อจำนวนที่จอดรถของสำนักงาน (3.92) ความพึงพอใจต่อป้ายบอกสถานที่ (3.73) ความพึงพอใจของป้ายบอกจุดบริการ (3.70) และความพึงพอใจต่อพื้นที่ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองเชียงใหม่ 2 (3.69) ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright © by Chiang Mai University

All rights reserved



ตารางที่ 27 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามด้านการติดต่อสื่อสาร หรือการแจ้งข่าวสาร จำแนกตามอายุ

ด้านการติดต่อสื่อสารหรือการแจ้งข่าวสาร	อายุ			รวม
	ต่ำกว่า 34 ปี	35 – 44 ปี	มากกว่า 44 ปี	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ความพึงพอใจต่อการเผยแพร่ข่าวสารทาง ป้ายประชาสัมพันธ์	3.72 (มาก)	3.69 (มาก)	3.81 (มาก)	3.74 (มาก)
ความพึงพอใจต่อการเผยแพร่ข่าวสารทาง ป้ายประชาสัมพันธ์ของสำนักงานสรรพากร พื้นที่สาขาเมืองเชียงใหม่ 2	3.54 (มาก)	3.89 (มาก)	3.97 (มาก)	3.80 (มาก)
ความพึงพอใจต่อการเผยแพร่ข่าวสารของ กรมสรรพากรผ่านทางอินเทอร์เน็ต	4.02 (มาก)	3.98 (มาก)	3.82 (มาก)	3.94 (มาก)
ความพึงพอใจต่อการเผยแพร่ข่าวสารทาง แผ่นพับใบปลิว	3.39 (ปานกลาง)	3.81 (มาก)	3.51 (มาก)	3.57 (มาก)
ความพึงพอใจต่อการเผยแพร่ข่าวสารทาง วิทยุโทรทัศน์	3.63 (มาก)	3.75 (มาก)	3.75 (มาก)	3.71 (มาก)
ความพึงพอใจต่อการเผยแพร่ข่าวสารทาง โปสเตอร์	3.79 (มาก)	3.25 (ปานกลาง)	3.73 (มาก)	3.59 (มาก)
ความพึงพอใจต่อการจัดอบรมให้ความรู้ด้าน ภาษีของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมือง เชียงใหม่ 2	3.15 (ปานกลาง)	4.21 (มาก)	4.07 (มาก)	3.81 (มาก)
ความพึงพอใจต่อการเผยแพร่ข่าวสารผ่าน ทางเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา เมืองเชียงใหม่ 2	3.77 (มาก)	3.33 (ปานกลาง)	3.58 (มาก)	3.56 (มาก)
ความพึงพอใจต่อความทันสมัยและครบทุก ประเภทภาษีที่อยากทราบข่าวสารข้อมูล	3.46 (ปานกลาง)	3.78 (มาก)	3.92 (มาก)	3.72 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.62 (มาก)	3.74 (มาก)	3.80 (มาก)	3.72 (มาก)

จากตารางที่ 27 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามอายุต่ำกว่า 34 ปี มีความพึงพอใจต่อการติดต่อสื่อสารหรือการแจ้งข่าวสาร โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (3.62) โดยปัจจัยย่อยด้านการติดต่อสื่อสารหรือการแจ้งข่าวสาร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้ ความพึงพอใจต่อการเผยแพร่ข่าวสารของกรมสรรพากรผ่านทางอินเทอร์เน็ต (4.02) ความพึงพอใจต่อการเผยแพร่ข่าวสารทางโปสเตอร์ (3.79) ความพึงพอใจต่อการเผยแพร่ข่าวสารผ่านทางเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองเชียงใหม่ 2 (3.77) ความพึงพอใจต่อการเผยแพร่ข่าวสารทางป้ายประชาสัมพันธ์ (3.72) ความพึงพอใจต่อการเผยแพร่ข่าวสารทางวิทยุโทรทัศน์ (3.63) ความพึงพอใจต่อการเผยแพร่ข่าวสารทางป้ายประชาสัมพันธ์ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองเชียงใหม่ 2 (3.54) ส่วนปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ความพึงพอใจต่อความทันสมัยและครบทุกประเภทภาษีที่อยากทราบข่าวสารข้อมูล (3.46) ความพึงพอใจต่อการเผยแพร่ข่าวสารทางแผ่นพับใบปลิว (3.39) ความพึงพอใจต่อการจัดอบรมให้ความรู้ด้านภาษีของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองเชียงใหม่ 2 (3.15) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 35-44 ปี มีความพึงพอใจต่อการติดต่อสื่อสารหรือการแจ้งข่าวสาร โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (3.74) โดยปัจจัยย่อยด้านการติดต่อสื่อสารหรือการแจ้งข่าวสาร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้ ความพึงพอใจต่อการจัดอบรมให้ความรู้ด้านภาษีของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองเชียงใหม่ 2 (4.21) ความพึงพอใจต่อการเผยแพร่ข่าวสารของกรมสรรพากรผ่านทางอินเทอร์เน็ต (3.98) ความพึงพอใจต่อการเผยแพร่ข่าวสารทางป้ายประชาสัมพันธ์ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองเชียงใหม่ 2 (3.89) ความพึงพอใจต่อการเผยแพร่ข่าวสารทางแผ่นพับใบปลิว (3.81) ความพึงพอใจต่อความทันสมัยและครบทุกประเภทภาษีที่อยากทราบข่าวสารข้อมูล (3.78) ความพึงพอใจต่อการเผยแพร่ข่าวสารผ่านทางวิทยุโทรทัศน์ (3.75) ความพึงพอใจต่อการเผยแพร่ข่าวสารทางป้ายประชาสัมพันธ์ (3.69) ส่วนปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ความพึงพอใจต่อการเผยแพร่ข่าวสารผ่านทางเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองเชียงใหม่ 2 (3.33) ความพึงพอใจต่อการเผยแพร่ข่าวสารทางโปสเตอร์ (3.25) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 44 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อการติดต่อสื่อสารหรือการแจ้งข่าวสาร โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (3.80) โดยปัจจัยย่อยด้านการติดต่อสื่อสารหรือการแจ้งข่าวสารทุกปัจจัยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้ ความพึงพอใจต่อการจัดอบรมให้ความรู้ด้านภาษีของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองเชียงใหม่ 2 (4.07) ความพึงพอใจต่อการเผยแพร่ข่าวสารทางป้ายประชาสัมพันธ์ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองเชียงใหม่ 2 (3.97) ความพึงพอใจต่อความทันสมัยและครบทุกประเภทภาษีที่อยากทราบข่าวสารข้อมูล (3.92) ความพึงพอใจต่อ

การเผยแพร่ข่าวสารของกรมสรรพากรผ่านทางอินเทอร์เน็ต (3.82) ความพึงพอใจต่อการเผยแพร่  
ข่าวสารทางป้ายประชาสัมพันธ์ (3.81) ความพึงพอใจต่อการเผยแพร่ข่าวสารทางวิทยุโทรทัศน์  
(3.75) ความพึงพอใจต่อการเผยแพร่ข่าวสารทางโปสเตอร์ (3.73) ความพึงพอใจต่อการเผยแพร่  
ข่าวสารผ่านทางเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองเชียงใหม่ 2 (3.58) และความพึงพอใจ  
ต่อการเผยแพร่ข่าวสารผ่านทางแผ่นพับใบปลิว (3.51) ตามลำดับ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 28 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามด้านพนักงานที่ให้บริการ จำแนกตามอายุ

ด้านพนักงานให้บริการ	อายุ			รวม
	ต่ำกว่า 34 ปี	35 – 44 ปี	มากกว่า 44 ปี	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ความพึงพอใจต่อการแต่งกายของ เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	3.79 (มาก)	3.92 (มาก)	3.90 (มาก)	3.87 (มาก)
ความพึงพอใจต่อความเต็มใจใน การให้บริการ	3.80 (มาก)	3.79 (มาก)	3.90 (มาก)	3.83 (มาก)
ความพึงพอใจต่อจำนวนเจ้าหน้าที่ ที่ให้บริการ	3.89 (มาก)	3.79 (มาก)	3.75 (มาก)	3.81 (มาก)
ความพึงพอใจต่อความรู้ความ ชำนาญในการให้บริการ	4.07 (มาก)	3.94 (มาก)	3.99 (มาก)	4.00 (มาก)
ความพึงพอใจต่อการเอาใจใส่ท่าน ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	3.64 (มาก)	3.75 (มาก)	3.58 (มาก)	3.69 (มาก)
ความพึงพอใจต่อความรวดเร็วใน การให้บริการ	3.49 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)	3.53 (มาก)	3.45 (ปานกลาง)
ความพึงพอใจต่อความซื่อสัตย์ เชื่อถือได้ของเจ้าหน้าที่	4.16 (มาก)	3.77 (มาก)	3.92 (มาก)	3.85 (มาก)
ความพึงพอใจต่อความรับผิดชอบ ของเจ้าหน้าที่	3.80 (มาก)	3.78 (มาก)	3.67 (มาก)	3.75 (มาก)
ความพึงพอใจต่อความสุภาพของ การให้บริการ	3.69 (มาก)	3.80 (มาก)	3.79 (มาก)	3.76 (มาก)
ความพึงพอใจต่อความเข้าใจใน ความต้องการของผู้ใช้บริการ	3.66 (มาก)	3.69 (มาก)	3.54 (มาก)	3.63 (มาก)
ความพึงพอใจต่อความสามารถใน การแก้ปัญหา	3.68 (มาก)	3.71 (มาก)	3.59 (มาก)	3.66 (มาก)
ความพึงพอใจต่อการสื่อสารที่ใช้ คำพูดเข้าใจง่าย	3.67 (มาก)	3.57 (มาก)	3.65 (มาก)	3.63 (มาก)

ตารางที่ 28 (ต่อ)แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามด้านพนักงานที่ให้บริการ จำแนกตามอายุ

ด้านพนักงานให้บริการ	อายุ			รวม
	ต่ำกว่า 34 ปี	35 – 44 ปี	มากกว่า 44 ปี	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ความพึงพอใจต่อการตรงต่อเวลา ของเจ้าหน้าที่	3.65 (มาก)	3.59 (มาก)	3.68 (มาก)	3.64 (มาก)
ความพึงพอใจต่อการให้บริการ โดยไม่เรียกร้องผลประโยชน์	3.87 (มาก)	3.92 (มาก)	4.03 (มาก)	3.94 (มาก)
ความพึงพอใจต่อพนักงาน ให้บริการด้านกฎหมาย	3.84 (มาก)	3.85 (มาก)	3.68 (มาก)	3.79 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.76 (มาก)	3.77 (มาก)	3.69 (มาก)	3.74 (มาก)

จากตารางที่ 28 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามอายุต่ำกว่า 34 ปี มีความพึงพอใจด้านพนักงานที่ให้บริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (3.76) โดยปัจจัยย่อยการให้บริการด้านพนักงานที่ให้ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้ ความพึงพอใจต่อความซื่อสัตย์เชื่อถือได้ของเจ้าหน้าที่ (4.16) ความพึงพอใจต่อความรู้ความชำนาญในการให้บริการ (4.07) ความพึงพอใจต่อจำนวนเจ้าหน้าที่ ที่ให้บริการ (3.89) ความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยไม่เรียกร้องผลประโยชน์ (3.87) ความพึงพอใจต่อพนักงานให้บริการด้านกฎหมาย (3.84) ความพึงพอใจต่อความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ (3.80) ความพึงพอใจต่อความเต็มใจในการให้บริการ (3.80) ความพึงพอใจต่อการแต่งกายของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ (3.79) ความพึงพอใจต่อความสุภาพของการให้บริการ (3.69) ความพึงพอใจต่อความสามารถในการแก้ปัญหา (3.68) ความพึงพอใจต่อการสื่อสารที่ใช้คำพูดเข้าใจง่าย (3.67) ความพึงพอใจต่อความเข้าใจในความต้องการของผู้ใช้บริการ (3.66) ความพึงพอใจต่อการตรงต่อเวลาของเจ้าหน้าที่ (3.65) ความพึงพอใจต่อการเอาใจใส่ทำงานของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ (3.64) ส่วนปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ความพึงพอใจต่อความรวดเร็วในการให้บริการ (3.49) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 35-44 ปี มีความพึงพอใจต่อด้านพนักงานที่ให้บริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (3.77) โดยปัจจัยย่อยด้านพนักงานที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเรียงลำดับดังนี้ ความพึงพอใจต่อความรู้ความชำนาญในการให้บริการ (3.94) ความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยไม่เรียกหรือผลประโยชน์ (3.92) ความพึงพอใจต่อการแต่งกายของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ (3.92) ความพึงพอใจต่อพนักงานให้บริการด้านกฎหมาย (3.85) ความพึงพอใจต่อความสุภาพของการให้บริการ (3.80) ความพึงพอใจต่อความเต็มใจในการให้บริการ (3.79) ความพึงพอใจต่อจำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ (3.79) ความพึงพอใจต่อความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ (3.78) ความพึงพอใจต่อความซื่อสัตย์เชื่อถือได้ของเจ้าหน้าที่ (3.77) ความพึงพอใจต่อการเอาใจใส่ท่านของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ (3.75) ความพึงพอใจต่อความสามารถในการแก้ปัญหา (3.71) ความพึงพอใจต่อความเข้าใจในความต้องการของผู้ใช้บริการ (3.69) ความพึงพอใจต่อการตรงต่อเวลาของเจ้าหน้าที่ (3.59) ความพึงพอใจต่อการสื่อสารที่ใช้คำพูดเข้าใจง่าย (3.57) ส่วนปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ความพึงพอใจต่อความรวดเร็วในการให้บริการ (3.33) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุมากกว่า 44 ปี มีความพึงพอใจต่อด้านพนักงานให้บริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (3.69) โดยปัจจัยย่อยด้านพนักงานให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเรียงลำดับดังนี้ ความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยไม่เรียกหรือผลประโยชน์ (4.03) ความพึงพอใจต่อความรู้ความชำนาญในการให้บริการ (3.99) ความพึงพอใจต่อความซื่อสัตย์เชื่อถือได้ของเจ้าหน้าที่ (3.92) ความพึงพอใจต่อความเต็มใจในการให้บริการ (3.90) ความพึงพอใจต่อการแต่งกายของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ (3.90) ความพึงพอใจต่อความสุภาพของการให้บริการ (3.79) ความพึงพอใจต่อจำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ (3.75) ความพึงพอใจต่อการตรงต่อเวลาของเจ้าหน้าที่ (3.68) ความพึงพอใจต่อพนักงานให้บริการด้านกฎหมาย (3.68) ความพึงพอใจต่อความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ (3.67) ความพึงพอใจต่อการสื่อสารที่ใช้คำพูดเข้าใจง่าย (3.65) ความพึงพอใจต่อความสามารถในการแก้ปัญหา (3.59) ความพึงพอใจต่อการเอาใจใส่ท่านของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ (3.58) ความพึงพอใจต่อความเข้าใจในความต้องการของผู้ใช้บริการ (3.54) และความพึงพอใจต่อความรวดเร็วในการให้บริการ (3.53) ตามลำดับ

ตารางที่ 29 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามด้านอุปกรณ์ที่ให้บริการ  
จำแนกตามอายุ

ด้านอุปกรณ์ที่ให้บริการ	อายุ			รวม
	ต่ำกว่า 34 ปี	35 – 44 ปี	มากกว่า 44 ปี	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ความพึงพอใจต่อความทันสมัยของ อุปกรณ์ที่ให้บริการ (คอมพิวเตอร์, เครื่อง ออกใบเสร็จ, อุปกรณ์สำนักงาน)	4.03 (มาก)	3.89 (มาก)	3.93 (มาก)	3.95 (มาก)
ความพึงพอใจต่อความมีระเบียบและ ความสะอาดของอุปกรณ์ที่ให้บริการ (คอมพิวเตอร์, เครื่องออกใบเสร็จ, อุปกรณ์สำนักงาน)	3.98 (มาก)	3.90 (มาก)	3.97 (มาก)	3.95 (มาก)
ความพึงพอใจต่อความเพียงพอของ อุปกรณ์ที่ให้บริการ	3.99 (มาก)	3.92 (มาก)	3.97 (มาก)	3.96 (มาก)
ความพึงพอใจต่อแบบแสดงรายการภาษี ของกรมสรรพากร	3.96 (มาก)	4.02 (มาก)	3.99 (มาก)	3.99 (มาก)
ความพึงพอใจต่อการ Download แบบ แสดง ภาษี ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่ สาขาเมืองเชียงใหม่ 2	3.93 (มาก)	3.71 (มาก)	3.76 (มาก)	3.80 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.97 (มาก)	3.95 (มาก)	3.93 (มาก)	3.95 (มาก)

จากตารางที่ 29 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามอายุต่ำกว่า 34 ปี มีความพึงพอใจต่อด้านอุปกรณ์ที่ให้บริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (3.97) โดยปัจจัยย่อยต่อด้านอุปกรณ์ที่ให้บริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้ ความพึงพอใจต่อความทันสมัยของอุปกรณ์ที่ให้บริการ (คอมพิวเตอร์, เครื่องออกใบเสร็จ, อุปกรณ์สำนักงาน) (4.03) ความพึงพอใจต่อความเพียงพอของอุปกรณ์ที่ให้บริการ (3.99) ความพึงพอใจต่อความมีระเบียบและความสะอาดของอุปกรณ์ที่ให้บริการ (คอมพิวเตอร์, เครื่องออกใบเสร็จ, อุปกรณ์สำนักงาน) (3.98) ความพึงพอใจต่อแบบแสดงรายการภาษีของกรมสรรพากร (3.96) และความพึงพอใจต่อการ Download แบบแสดงภาษี ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองเชียงใหม่ 2 (3.93) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 35-44 ปี มีความพึงพอใจต่อด้านอุปกรณ์ที่ให้บริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (3.95) โดยปัจจัยย่อยต่อด้านอุปกรณ์ที่ให้บริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมากเรียงลำดับดังนี้ ความพึงพอใจต่อแบบแสดงรายการภาษีของกรมสรรพากร (4.02) ความพึงพอใจต่อความเพียงพอของอุปกรณ์ที่ให้บริการ (3.92) ความพึงพอใจต่อความมีระเบียบและความสะอาดของอุปกรณ์ที่ให้บริการ (คอมพิวเตอร์, เครื่องออกใบเสร็จ, อุปกรณ์สำนักงาน) (3.90) ความพึงพอใจต่อความทันสมัยของอุปกรณ์ที่ให้บริการ (คอมพิวเตอร์, เครื่องออกใบเสร็จ, อุปกรณ์สำนักงาน) (3.89) และความพึงพอใจต่อการ Download แบบแสดงภาษี ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองเชียงใหม่ 2 (3.71) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุมากกว่า 44 ปี มีความพึงพอใจต่อด้านอุปกรณ์ที่ให้บริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (3.93) โดยปัจจัยย่อยต่อด้านอุปกรณ์ที่ให้บริการ โดยปัจจัยมีค่าเฉลี่ยในระดับมากเรียงลำดับดังนี้ ความพึงพอใจต่อแบบแสดงรายการภาษีของกรมสรรพากร (3.99) ความพึงพอใจต่อความมีระเบียบและความสะอาดของอุปกรณ์ที่ให้บริการ (คอมพิวเตอร์, เครื่องออกใบเสร็จ, อุปกรณ์สำนักงาน) (3.97) ความพึงพอใจต่อความเพียงพอของอุปกรณ์ที่ให้บริการ (3.97) ความพึงพอใจต่อความทันสมัยของอุปกรณ์ที่ให้บริการ (คอมพิวเตอร์, เครื่องออกใบเสร็จ, อุปกรณ์สำนักงาน) (3.93) และความพึงพอใจต่อการ Download แบบแสดงภาษี ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองเชียงใหม่ 2 (3.76) ตามลำดับ



ตารางที่ 30 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามด้านขั้นตอนที่ให้บริการ  
จำแนกตามอายุ

ด้านขั้นตอนที่ให้บริการ	อายุ			รวม
	ต่ำกว่า 34 ปี	35 – 44 ปี	มากกว่า 44 ปี	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ความพึงพอใจต่อความไม่ซ้ำซ้อนใน ขั้นตอนการให้บริการ	3.61 (มาก)	3.52 (มาก)	3.64 (มาก)	3.59 (มาก)
ความพึงพอใจต่อความถูกต้องแม่นยำ ในรายละเอียดขั้นตอนการบริการ	3.80 (มาก)	3.72 (มาก)	3.67 (มาก)	3.73 (มาก)
ความพึงพอใจต่อเอกสารการให้ คำแนะนำ/ชี้แจง/ขั้นตอน การ ให้บริการ	3.78 (มาก)	3.90 (มาก)	3.57 (มาก)	3.75 (มาก)
ความพึงพอใจต่อความรวดเร็วในการ ให้บริการ	3.33 (ปานกลาง)	3.48 (ปานกลาง)	3.72 (มาก)	3.51 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.65 (มาก)	3.66 (มาก)	3.67 (มาก)	3.66 (มาก)

จากตารางที่ 30 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามอายุต่ำกว่า 34 มีความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนที่ให้บริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.65) โดยปัจจัยย่อยด้านขั้นตอนที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเรียงลำดับดังนี้ ความพึงพอใจความถูกต้องแม่นยำในรายละเอียดขั้นตอนการบริการ (3.80) ความพึงพอใจต่อเอกสารการให้คำแนะนำ/ชี้แจง/ขั้นตอนการให้บริการ (3.78) ความพึงพอใจความไม่ซ้ำซ้อนในขั้นตอนการให้บริการ (3.61) ส่วนปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ความพึงพอใจต่อความรวดเร็วในการให้บริการ (3.33) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 35 – 44 ปี มีความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนที่ให้บริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.66) โดยปัจจัยย่อยด้านขั้นตอนที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเรียงลำดับดังนี้ ความพึงพอใจต่อเอกสารการให้คำแนะนำ/ชี้แจง/ขั้นตอนการให้บริการ (3.90) ความพึงพอใจความถูกต้องแม่นยำในรายละเอียดขั้นตอนการบริการ (3.72) ความพึงพอใจความไม่ซ้ำซ้อนในขั้นตอนการให้บริการ (3.52) ส่วนปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ความพึงพอใจต่อความรวดเร็วในการให้บริการ (3.48) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุมากกว่า 44 ปี มีความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนที่ให้บริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.67) โดยปัจจัยย่อยด้านขั้นตอนที่ให้บริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเรียงลำดับดังนี้ ความพึงพอใจความรวดเร็วในการให้บริการ (3.72 ) ความพึงพอใจความถูกต้องแม่นยำในรายละเอียดขั้นตอนการบริการ (3.67) ความไม่ซ้ำซ้อนในขั้นตอนการให้บริการ (3.64) และความพึงพอใจต่อเอกสารการให้คำแนะนำ/ชี้แจง/ขั้นตอนการให้บริการ (3.57) ตามลำดับ

ตารางที่ 31 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามด้านขั้นตอนการบริการ  
ที่ผู้ตอบแบบสอบถามเคยใช้ จำแนกตามอายุ

ด้านขั้นตอนการบริการที่ผู้ตอบ แบบสอบถามเคยใช้	อายุ			รวม
	ต่ำกว่า 34 ปี	35 – 44 ปี	มากกว่า 44 ปี	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการยื่นแบบ ชำระภาษีอากร	3.71 (มาก)	3.61 (มาก)	3.87 (มาก)	3.73 (มาก)
ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการขอมีเลข บัตรประจำตัวผู้เสียภาษีอากร	3.74 (มาก)	3.80 (มาก)	3.77 (มาก)	3.77 (มาก)
ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการขอจด ทะเบียนและเปลี่ยนแปลงภาษีมูลค่าเพิ่ม	3.72 (มาก)	3.69 (มาก)	3.60 (มาก)	3.67 (มาก)
ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการขอจด ทะเบียนและเปลี่ยนแปลงภาษีธุรกิจ เฉพาะ	3.64 (มาก)	3.75 (มาก)	3.80 (มาก)	3.73 (มาก)
ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการขอคืนเงิน ภาษีอากร	3.58 (มาก)	3.70 (มาก)	3.70 (มาก)	3.66 (มาก)
ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการขอผ่อน ชำระภาษีอากร	3.74 (มาก)	3.74 (มาก)	3.59 (มาก)	3.69 (มาก)
ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการจำหน่าย อากรแสตมป์	3.81 (มาก)	3.64 (มาก)	3.71 (มาก)	3.72 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.71 (มาก)	3.70 (มาก)	3.72 (มาก)	3.71 (มาก)

สงวนลิขสิทธิ์  
Copyright © by Chiang Mai University  
All rights reserved

จากตารางที่ 31 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามอายุต่ำกว่า 34 ปี มีความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการบริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามเคยใช้ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.71) โดยปัจจัยย่อยด้านขั้นตอนการบริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามเคยใช้ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้ ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการจำหน่ายอาคารแสดมปี (3.81) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการขอมีเลขบัตรประจำตัวผู้เสียภาษีอากร (3.74) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการขอผ่อนชำระภาษีอากร (3.74) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการขอจดทะเบียนและเปลี่ยนแปลงภาษีมูลค่าเพิ่ม (3.72) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการยื่นแบบชำระภาษีอากร (3.71) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการขอจดทะเบียนและเปลี่ยนแปลงภาษีธุรกิจเฉพาะ (3.64) และความพึงพอใจต่อขั้นตอนการขอคืนเงินภาษีอากร (3.58) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 35-44 ปี มีความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการบริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามเคยใช้ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.70) โดยปัจจัยย่อยด้านขั้นตอนการบริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามเคยใช้ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้ ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการขอมีเลขบัตรประจำตัวผู้เสียภาษีอากร (3.80) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการขอจดทะเบียนและเปลี่ยนแปลงภาษีธุรกิจเฉพาะ (3.75) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการขอผ่อนชำระภาษีอากร (3.74) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการขอคืนเงินภาษีอากร (3.70) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการขอจดทะเบียนและเปลี่ยนแปลงภาษีมูลค่าเพิ่ม (3.69) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการจำหน่ายอาคารแสดมปี (3.64) และความพึงพอใจต่อขั้นตอนการยื่นแบบชำระภาษีอากร (3.61) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุมากกว่า 44 ปี มีความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการบริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามเคยใช้ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.72) โดยปัจจัยย่อยด้านขั้นตอนการบริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามเคยใช้ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้ ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการยื่นแบบชำระภาษีอากร (3.87) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการขอจดทะเบียนและเปลี่ยนแปลงภาษีธุรกิจเฉพาะ (3.80) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการขอมีเลขบัตรประจำตัวผู้เสียภาษีอากร (3.77) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการจำหน่ายอาคารแสดมปี (3.71) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการขอคืนเงินภาษีอากร (3.70) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการขอจดทะเบียนและเปลี่ยนแปลงภาษีมูลค่าเพิ่ม (3.60) และความพึงพอใจต่อขั้นตอนการขอผ่อนชำระภาษีอากร (3.59) ตามลำดับ

ตารางที่ 32 ตารางสรุปค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

ด้านการให้บริการ	ต่ำกว่า 34 ปี	35-44 ปี	มากกว่า 44 ปี	ค่าเฉลี่ย
ด้านอุปกรณ์ที่ให้บริการ	3.97 (มาก)	3.95 (มาก)	3.93 (มาก)	3.95 (มาก)
ด้านบริการ	3.82 (มาก)	3.97 (มาก)	3.88 (มาก)	3.89 (มาก)
ด้านสถานที่	3.73 (มาก)	3.93 (มาก)	3.89 (มาก)	3.85 (มาก)
ด้านพนักงานที่ให้บริการ	3.76 (มาก)	3.77 (มาก)	3.69 (มาก)	3.74 (มาก)
ด้านการติดต่อสื่อสารหรือการแจ้งข่าวสาร	3.62 (มาก)	3.74 (มาก)	3.80 (มาก)	3.72 (มาก)
ด้านขั้นตอนการให้บริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามเคยใช้	3.71 (มาก)	3.70 (มาก)	3.72 (มาก)	3.71 (มาก)
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	3.65 (มาก)	3.66 (มาก)	3.67 (มาก)	3.66 (มาก)

จากตารางที่ 32 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับอายุมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับอายุต่ำกว่า 34 ปี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้ ด้านอุปกรณ์ที่ให้บริการ (3.97) ด้านบริการ(3.82) ด้านพนักงานที่ให้บริการ(3.76) ด้านสถานที่(3.73)ด้านขั้นตอนการให้บริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามเคยใช้(3.71)ด้านขั้นตอนการให้บริการ(3.65) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับอายุ 35-44 ปี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้ ด้านบริการ(3.97) ด้านอุปกรณ์ที่ให้บริการ(3.95) ด้านสถานที่ (3.93) ด้านพนักงานที่ให้บริการ (3.77)ด้านการติดต่อสื่อสารหรือการแจ้งข่าวสาร(3.74)ด้านขั้นตอนการให้บริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามเคยใช้(3.70) ด้านขั้นตอนการให้บริการ(3.66) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับอายุมากกว่า 44 ปี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ ด้านอุปกรณ์ที่ให้บริการ(3.93) ด้านสถานที่(3.89) ด้านบริการ(3.88) ด้านการติดต่อสื่อสารหรือการแจ้งข่าวสาร(3.80) ด้านขั้นตอนการให้บริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามเคยใช้ (3.72) ด้านพนักงานที่ให้บริการ(3.69) ด้านขั้นตอนการให้บริการ(3.67) ตามลำดับ

ตารางที่ 33 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามด้านบริการ จำแนกตามระดับการศึกษา

ด้านการบริการ	ระดับการศึกษา				รวม
	ต่ำกว่า ม.6	ม.6 หรือ ปวช.	ปวส. หรือ อนุปริญญา	สูงกว่า ปริญญาตรี	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
ความพึงพอใจของท่านต่อประเภทของบริการที่ได้รับตรงกับความต้องการของท่าน	3.72 (มาก)	3.99 (มาก)	3.92 (มาก)	3.97 (มาก)	3.90 (มาก)
ความพึงพอใจต่อช่วงเวลาที่ให้บริการ	4.10 (มาก)	3.87 (มาก)	3.82 (มาก)	3.85 (มาก)	3.91 (มาก)
ความพึงพอใจต่อความหลากหลายของประเภทบริการที่ได้รับ	3.91 (มาก)	4.32 (มาก)	3.89 (มาก)	3.88 (มาก)	4.00 (มาก)
ความพึงพอใจในการปฏิบัติต่อคำร้องเรียนหรือร้องขอความช่วยเหลือ	3.87 (มาก)	3.99 (มาก)	3.85 (มาก)	4.01 (มาก)	3.93 (มาก)
ความพึงพอใจต่อความคงเส้นคงวาด้านคุณภาพของบริการ	3.78 (มาก)	3.95 (มาก)	4.15 (มาก)	4.04 (มาก)	3.98 (มาก)
ความพึงพอใจต่อความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อผ่านทางโทรศัพท์	3.79 (มาก)	3.83 (มาก)	3.87 (มาก)	3.71 (มาก)	3.80 (มาก)
ความพึงพอใจต่อการให้บริการช่วงเวลาพักเที่ยง/วันเวลานอกราชการ	3.65 (มาก)	3.76 (มาก)	3.69 (มาก)	3.74 (มาก)	3.71 (มาก)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>3.83 (มาก)</b>	<b>3.96 (มาก)</b>	<b>3.88 (มาก)</b>	<b>3.89 (มาก)</b>	<b>3.89 (มาก)</b>

จากตารางที่ 33 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับการศึกษา ต่ำกว่า ม.6 มีความพึงพอใจต่อด้านการให้บริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.83) โดยปัจจัยย่อยด้านการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้ ความพึงพอใจต่อช่วงเวลาให้บริการ (4.10) ความพึงพอใจต่อความหลากหลายของประเภทบริการที่ได้รับ (3.91) ความพึงพอใจในการปฏิบัติต่อคำร้องเรียนหรือร้องขอความช่วยเหลือ (3.87) ความพึงพอใจต่อความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อผ่านทางโทรศัพท์ (3.79) ความพึงพอใจต่อความคงเส้นคงวาค้านคุณภาพของบริการ (3.78) ความพึงพอใจของท่านต่อประเภทของบริการที่ได้รับตรงกับความต้องการของท่าน (3.72) และความพึงพอใจต่อการให้บริการช่วงเวลาที่พักเที่ยง/วันเวลาออกราชการ (3.65) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับการศึกษา ม.6 หรือ ปวช. มีความพึงพอใจต่อด้านการให้บริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.96) โดยปัจจัยย่อยด้านการบริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้ ความพึงพอใจต่อความหลากหลายของประเภทบริการที่ได้รับ (4.32) ความพึงพอใจในการปฏิบัติต่อคำร้องเรียนหรือร้องขอความช่วยเหลือ (3.99) ความพึงพอใจของท่านต่อประเภทของบริการที่ได้รับตรงกับความต้องการของท่าน (3.99) ความพึงพอใจต่อความคงเส้นคงวาค้านคุณภาพของบริการ (3.95) ความพึงพอใจต่อช่วงเวลาให้บริการ (3.87) ความพึงพอใจต่อความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อผ่านทางโทรศัพท์ (3.83) และความพึงพอใจต่อการให้บริการช่วงเวลาที่พักเที่ยง/วันเวลาออกราชการ (3.76) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับการศึกษา ปวส. หรือ ปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อด้านการให้บริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.88) โดยปัจจัยย่อยด้านการบริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้ ความพึงพอใจต่อความคงเส้นคงวาค้านคุณภาพของบริการ (4.15) ความพึงพอใจของท่านต่อประเภทของบริการที่ได้รับตรงกับความต้องการของท่าน (3.92) ความพึงพอใจต่อความหลากหลายของประเภทบริการที่ได้รับ (3.89) ความพึงพอใจต่อความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อผ่านทางโทรศัพท์ (3.87) ความพึงพอใจในการปฏิบัติต่อคำร้องเรียนหรือร้องขอความช่วยเหลือ (3.85) ความพึงพอใจต่อช่วงเวลาให้บริการ (3.82) และความพึงพอใจต่อการให้บริการช่วงเวลาที่พักเที่ยง/วันเวลาออกราชการ (3.69) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับการศึกษา สูงกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อด้านการบริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.89) โดยปัจจัยย่อยด้านการบริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้ ความพึงพอใจความคงเส้นคงวาค้านคุณภาพของบริการ (4.04) ความพึงพอใจการปฏิบัติต่อคำร้องเรียนหรือร้องขอความช่วยเหลือ (4.01) ความพึงพอใจของท่านต่อประเภทของบริการที่ได้รับตรงกับความต้องการของท่าน (3.97) ความพึงพอใจความหลากหลายของประเภทบริการที่ได้รับ (3.88) ความพึงพอใจช่วงเวลาให้บริการ (3.85) ความพึงพอใจการให้บริการช่วงเวลา

พักเที่ยง/วันเวลาออกราชการ (3.74) และความพึงพอใจความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อผ่านทางโทรศัพท์ (3.71) ตามลำดับ

ตารางที่ 34 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามด้านสถานที่ จำแนกตามระดับการศึกษา

ด้านสถานที่	ระดับการศึกษา				รวม
	ต่ำกว่า ม.6	ม.6 หรือ ปวช.	ปวส. หรือ อนุปริญญา	สูงกว่า ปริญญาตรี	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
ความพึงพอใจต่อพื้นที่ของ สำนักงานสรรพากรพื้นที่ สาขาเมืองเชียงใหม่ 2	3.69 (มาก)	3.66 (มาก)	3.71 (มาก)	3.58 (มาก)	3.66 (มาก)
ความพึงพอใจต่อความ สะอาดของสำนักงาน สรรพากรพื้นที่สาขาเมือง เชียงใหม่ 2	3.90 (มาก)	3.82 (มาก)	3.81 (มาก)	4.07 (มาก)	3.90 (มาก)
ความพึงพอใจต่อจำนวนที่นั่ง ระหว่างรอการติดต่อ	4.02 (มาก)	3.95 (มาก)	3.99 (มาก)	4.04 (มาก)	4.00 (มาก)
ความพึงพอใจต่อความ เพียงพอและความสะอาดของ ห้องน้ำ	3.89 (มาก)	3.95 (มาก)	3.91 (มาก)	3.97 (มาก)	3.93 (มาก)
ความพึงพอใจต่อจำนวนที่ จอดรถของสำนักงาน	3.96 (มาก)	3.97 (มาก)	3.99 (มาก)	3.96 (มาก)	3.97 (มาก)
ความพึงพอใจต่อป้ายบอก สถานที่	3.77 (มาก)	3.84 (มาก)	3.78 (มาก)	3.81 (มาก)	3.80 (มาก)
ความพึงพอใจของป้ายบอก จุดบริการ	3.80 (มาก)	3.79 (มาก)	3.68 (มาก)	3.60 (มาก)	3.71 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.83 (มาก)	3.84 (มาก)	3.87 (มาก)	3.86 (มาก)	3.85 (มาก)



จากตารางที่ 34 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับการศึกษาต่ำกว่า ม.6 มีความพึงพอใจต่อด้านสถานที่ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.83) โดยปัจจัยย่อยด้านสถานที่ให้บริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้ ความพึงพอใจต่อจำนวนที่นั่งระหว่างรอการติดต่อ (4.02) ความพึงพอใจต่อจำนวนที่จอดรถของสำนักงาน (3.96) ความพึงพอใจต่อความสะอาดของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองเชียงใหม่ 2 (3.90) ความพึงพอใจต่อความเพียงพอและความสะอาดของห้องน้ำ (3.89) ความพึงพอใจของป้ายบอกจุดบริการ (3.80) ความพึงพอใจต่อป้ายบอกสถานที่ (3.77) และความพึงพอใจต่อพื้นที่ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองเชียงใหม่ 2 (3.69) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับการศึกษาต่ำกว่า ม. 6 หรือ ปวช. มีความพึงพอใจต่อด้านสถานที่ให้บริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.84) โดยปัจจัยย่อยด้านสถานที่ให้บริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้ ความพึงพอใจต่อจำนวนที่จอดรถของสำนักงาน (3.97) ความพึงพอใจต่อความเพียงพอและความสะอาดของห้องน้ำ (3.95) ความพึงพอใจต่อจำนวนที่นั่งระหว่างรอการติดต่อ (3.95) ความพึงพอใจต่อป้ายบอกสถานที่ (3.84) ความพึงพอใจต่อความสะอาดของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองเชียงใหม่ 2 (3.82) ความพึงพอใจของป้ายบอกจุดบริการ (3.79) และความพึงพอใจต่อพื้นที่ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองเชียงใหม่ 2 (3.66) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับการศึกษา ปวส. หรือ อนุปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อด้านสถานที่ให้บริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.87) โดยปัจจัยย่อยด้านสถานที่ให้บริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้ ความพึงพอใจต่อจำนวนที่จอดรถของสำนักงาน (3.99) ความพึงพอใจต่อจำนวนที่นั่งระหว่างรอการติดต่อ (3.99) ความพึงพอใจต่อความเพียงพอและความสะอาดของห้องน้ำ (3.91) ความพึงพอใจต่อความสะอาดของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองเชียงใหม่ 2 (3.81) ความพึงพอใจต่อป้ายบอกสถานที่ (3.78) ความพึงพอใจต่อพื้นที่ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองเชียงใหม่ 2 (3.71) และความพึงพอใจของป้ายบอกจุดบริการ (3.68) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับการศึกษา สูงกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อด้านสถานที่ให้บริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.86) โดยปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้ ความพึงพอใจต่อความสะอาดของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองเชียงใหม่ 2 (4.07) ความพึงพอใจต่อจำนวนที่นั่งระหว่างรอการติดต่อ (4.04) ความพึงพอใจต่อความเพียงพอและความสะอาดของห้องน้ำ (3.97) ความพึงพอใจต่อจำนวนที่จอดรถของสำนักงาน (3.96)

ความพึงพอใจต่อป้ายบอกสถานที่ (3.81) ความพึงพอใจของป้ายบอกจุดบริการ (3.60) และความพึงพอใจต่อพื้นที่ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองเชียงใหม่ 2 (3.58) ตามลำดับ

ตารางที่ 35 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามด้านการติดต่อสื่อสาร และการแจ้งข่าว จำแนกตามระดับการศึกษา

ด้านการติดต่อสื่อสารหรือการแจ้งข่าวสาร	ระดับการศึกษา				รวม
	ต่ำกว่า ม.6	ม.6 หรือ ปวช.	ปวส. หรือ อนุปริญญา	สูงกว่าปริญญาตรี	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
ความพึงพอใจต่อการเผยแพร่ข่าวสารทางป้ายประชาสัมพันธ์	3.83 (มาก)	3.75 (มาก)	3.69 (มาก)	3.69 (มาก)	3.74 (มาก)
ความพึงพอใจต่อการเผยแพร่ข่าวสารทางป้ายประชาสัมพันธ์ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองเชียงใหม่ 2	3.78 (มาก)	3.86 (มาก)	3.91 (มาก)	3.65 (มาก)	3.80 (มาก)
ความพึงพอใจต่อการเผยแพร่ข่าวสารของกรมสรรพากรผ่านทางอินเทอร์เน็ต	3.83 (มาก)	3.97 (มาก)	3.95 (มาก)	4.01 (มาก)	3.94 (มาก)
ความพึงพอใจต่อการเผยแพร่ข่าวสารทางแผ่นพับใบปลิว	3.61 (มาก)	3.47 (ปานกลาง)	3.49 (ปานกลาง)	3.71 (มาก)	3.57 (มาก)
ความพึงพอใจต่อการเผยแพร่ข่าวสารทางวิทยุโทรทัศน์	3.67 (มาก)	3.78 (มาก)	3.79 (มาก)	3.60 (มาก)	3.71 (มาก)
ความพึงพอใจต่อการเผยแพร่ข่าวสารทางโปสเตอร์	3.67 (มาก)	3.52 (มาก)	3.56 (มาก)	3.61 (มาก)	3.59 (มาก)
ความพึงพอใจต่อการจัดอบรมให้ความรู้ด้านภาษีของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองเชียงใหม่ 2	3.87 (มาก)	3.93 (มาก)	3.79 (มาก)	3.65 (มาก)	3.81 (มาก)
ความพึงพอใจต่อการเผยแพร่ข่าวสารผ่านทางเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองเชียงใหม่ 2	3.58 (มาก)	3.50 (มาก)	3.51 (มาก)	3.65 (มาก)	3.56 (มาก)

ตารางที่ 35 (ต่อ)แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามด้านการติดต่อสื่อสารและการแจ้งข่าว จำแนกตามระดับการศึกษา

ด้านการติดต่อสื่อสารหรือ การแจ้งข่าวสาร	ระดับการศึกษา				รวม
	ต่ำกว่า ม.6	ม.6 หรือ ปวช.	ปวส. หรือ อนุปริญญา	สูงกว่า ปริญญาตรี	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
ความพึงพอใจต่อความ ทันสมัยและครบทุกประเภท ภาษีที่อยากทราบข่าวสาร ข้อมูล	3.56 (มาก)	3.69 (มาก)	3.76 (มาก)	3.87 (มาก)	3.72 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.71 (มาก)	3.72 (มาก)	3.72 (มาก)	3.73 (มาก)	3.72 (มาก)

จากตารางที่ 35 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับการศึกษาดำรงต่ำกว่า ม. 6 มีความพึงพอใจต่อด้านการติดต่อสื่อสารและการแจ้งข่าวสารโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.71) โดยปัจจัยย่อยด้านการติดต่อสื่อสารและการแจ้งข่าวสาร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้ ความพึงพอใจต่อการจัดอบรมให้ความรู้ด้านภาษีของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองเชียงใหม่ 2 (3.87) ความพึงพอใจต่อการเผยแพร่ข่าวสารของกรมสรรพากรผ่านทางอินเทอร์เน็ต (3.83) ความพึงพอใจต่อการเผยแพร่ข่าวสารทางป้ายประชาสัมพันธ์ (3.83) ความพึงพอใจต่อการเผยแพร่ข่าวสารทางป้ายประชาสัมพันธ์ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองเชียงใหม่ 2 (3.78) ความพึงพอใจต่อการเผยแพร่ข่าวสารทางวิทยุโทรทัศน์ (3.67) ความพึงพอใจต่อการเผยแพร่ข่าวสารทางโปสเตอร์ (3.67) ความพึงพอใจต่อการเผยแพร่ข่าวสารทางแผ่นพับใบปลิว (3.61) ความพึงพอใจต่อการเผยแพร่ข่าวสารผ่านทางเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองเชียงใหม่ 2 (3.58) และความพึงพอใจต่อความทันสมัยและครบทุกประเภทภาษีที่อยากทราบข่าวสารข้อมูล (3.56) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีการศึกษา ม.6 หรือปวช. มีความพึงพอใจต่อด้านการติดต่อสื่อสารหรือการแจ้งข่าวสารโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (3.72) โดยปัจจัยย่อยด้านการติดต่อสื่อสารหรือการแจ้งข่าวสาร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้ ความพึงพอใจต่อการเผยแพร่ข่าวสารของกรมสรรพากรผ่านทางอินเทอร์เน็ต (3.97) ความพึงพอใจต่อการจัดอบรมให้ความรู้ด้านภาษี

ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองเชียงใหม่ 2 (3.93) ความพึงพอใจต่อการเผยแพร่ข่าวสารทางป้ายประชาสัมพันธ์ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองเชียงใหม่ 2 (3.86) ความพึงพอใจต่อการเผยแพร่ข่าวสารทางวิทยุโทรทัศน์ (3.78) ความพึงพอใจต่อการเผยแพร่ข่าวสารทางป้ายประชาสัมพันธ์ (3.75) ความพึงพอใจต่อความทันสมัยและครบทุกประเภทภาษีที่อยากทราบข่าวสารข้อมูล(3.69) ความพึงพอใจต่อการเผยแพร่ข่าวสารทางโปสเตอร์(3.52) การเผยแพร่ข่าวสารทางเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองเชียงใหม่ 2 (3.50) ความพึงพอใจต่อส่วนปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ความพึงพอใจต่อการเผยแพร่ข่าวสารทางแผ่นพับใบปลิว (3.47) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีการศึกษา ปวส. หรือ อนุปริญญา มีความพึงพอใจต่อการติดต่อสื่อสารหรือการแจ้งข่าวสาร โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (3.72) โดยปัจจัยย่อยด้านการติดต่อสื่อสารหรือการแจ้งข่าวสาร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้ ความพึงพอใจต่อการเผยแพร่ข่าวสารของกรมสรรพากรผ่านทางอินเทอร์เน็ต (3.95) ความพึงพอใจต่อการเผยแพร่ข่าวสารทางป้ายประชาสัมพันธ์ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองเชียงใหม่ 2 (3.91) ความพึงพอใจต่อการเผยแพร่ข่าวสารทางวิทยุโทรทัศน์ (3.79) ความพึงพอใจต่อการจัดอบรมให้ความรู้ด้านภาษีของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองเชียงใหม่ 2 (3.79) ความพึงพอใจต่อความทันสมัยและครบทุกประเภทภาษีที่อยากทราบข่าวสารข้อมูล(3.76) ความพึงพอใจต่อการเผยแพร่ข่าวสารทางป้ายประชาสัมพันธ์ (3.69) ความพึงพอใจต่อการเผยแพร่ข่าวสารทางโปสเตอร์ (3.56) ความพึงพอใจต่อการเผยแพร่ข่าวสารทางเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองเชียงใหม่ 2 (3.51) ส่วนปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ความพึงพอใจต่อการเผยแพร่ข่าวสารทางแผ่นพับใบปลิว (3.49) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีการศึกษา สูงกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อกาติดต่อสื่อสารหรือการแจ้งข่าวสาร โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (3.73) โดยปัจจัยย่อยด้านการติดต่อสื่อสารหรือการแจ้งข่าวสาร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้ ความพึงพอใจการเผยแพร่ข่าวสารของกรมสรรพากรผ่านทางอินเทอร์เน็ต (4.01) ความพึงพอใจต่อ ความทันสมัยและครบทุกประเภทภาษีที่อยากทราบข่าวสารข้อมูล (3.87) ความพึงพอใจต่อ การเผยแพร่ข่าวสารทางแผ่นพับใบปลิว (3.71) ความพึงพอใจต่อการเผยแพร่ข่าวสารทางป้ายประชาสัมพันธ์ (3.69) ความพึงพอใจต่อการจัดอบรมให้ความรู้ด้านภาษีของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองเชียงใหม่ 2 (3.65) ความพึงพอใจต่อการเผยแพร่ข่าวสารผ่านทางเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองเชียงใหม่ 2 (3.65) ความพึงพอใจต่อการเผยแพร่ข่าวสารทางป้ายประชาสัมพันธ์ของสำนักงาน

สรรพากรพื้นที่สาขาเมืองเชียงใหม่ 2 (3.65) ความพึงพอใจต่อการเผยแพร่ข่าวสารทาง โปสเตอร์ (3.61) และความพึงพอใจต่อการเผยแพร่ข่าวสารทางวิทยุโทรทัศน์ (3.60) ตามลำดับ

ตารางที่ 36 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามค้ำพนักงานให้บริการ  
จำแนกตามระดับการศึกษา

ด้านพนักงานให้บริการ	ระดับการศึกษา				รวม
	ต่ำกว่า ม.6	ม.6 หรือ ปวช.	ปวส. หรือ อนุปริญญา	สูงกว่า ปริญญาตรี	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
ความพึงพอใจต่อการแต่งกายของ เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	3.92 (มาก)	3.85 (มาก)	3.89 (มาก)	3.82 (มาก)	3.87 (มาก)
ความพึงพอใจต่อความเต็มใจในการ ให้บริการ	3.87 (มาก)	3.77 (มาก)	3.96 (มาก)	3.72 (มาก)	3.83 (มาก)
ความพึงพอใจต่อจำนวนเจ้าหน้าที่ที่ ให้บริการ	3.76 (มาก)	3.95 (มาก)	3.82 (มาก)	3.71 (มาก)	3.81 (มาก)
ความพึงพอใจต่อความรู้ความ ชำนาญในการให้บริการ	3.87 (มาก)	4.03 (มาก)	3.96 (มาก)	4.14 (มาก)	4.00 (มาก)
ความพึงพอใจต่อการเอาใจใส่ท่าน ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	3.71 (มาก)	3.63 (มาก)	3.72 (มาก)	3.71 (มาก)	3.69 (มาก)
ความพึงพอใจต่อความรวดเร็วใน การให้บริการ	3.27 (ปานกลาง)	3.39 (ปานกลาง)	3.51 (มาก)	3.60 (มาก)	3.45 (ปานกลาง)
ความพึงพอใจต่อความซื่อสัตย์ เชื่อถือได้ของเจ้าหน้าที่	3.91 (มาก)	3.78 (มาก)	3.76 (มาก)	3.95 (มาก)	3.85 (มาก)
ความพึงพอใจต่อความรับผิดชอบ ของเจ้าหน้าที่	3.62 (มาก)	3.97 (มาก)	3.84 (มาก)	3.77 (มาก)	3.75 (มาก)
ความพึงพอใจต่อความสุภาพของ การให้บริการ	3.75 (มาก)	3.86 (มาก)	3.69 (มาก)	3.74 (มาก)	3.76 (มาก)
ความพึงพอใจต่อความเข้าใจใน ความต้องการของผู้ใช้บริการ	3.54 (มาก)	3.61 (มาก)	3.78 (มาก)	3.59 (มาก)	3.63 (มาก)

ตารางที่ 36 (ต่อ)แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามด้านพนักงานให้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา

ด้านพนักงานให้บริการ	ระดับการศึกษา				รวม
	ต่ำกว่า ม.6	ม.6 หรือ ปวช.	ปวส. หรือ อนุปริญญา	สูงกว่า ปริญญาตรี	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
ความพึงพอใจต่อ ความสามารถในการ แก้ปัญหา	3.63 (มาก)	3.72 (มาก)	3.59 (มาก)	3.70 (มาก)	3.66 (มาก)
ความพึงพอใจต่อการ สื่อสารที่ใช้คำพูดเข้าใจ ง่าย	3.58 (มาก)	3.54 (มาก)	3.71 (มาก)	3.69 (มาก)	3.63 (มาก)
ความพึงพอใจต่อการตรง ต่อเวลาของเจ้าหน้าที่	3.58 (มาก)	3.56 (มาก)	3.69 (มาก)	3.73 (มาก)	3.64 (มาก)
ความพึงพอใจต่อการ ให้บริการโดยไม่เรียกร้อง ผลประโยชน์	4.04 (มาก)	3.89 (มาก)	3.90 (มาก)	3.93 (มาก)	3.94 (มาก)
ความพึงพอใจต่อ พนักงานให้บริการด้าน กฎหมาย	3.87 (มาก)	3.69 (มาก)	3.77 (มาก)	3.83 (มาก)	3.79 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.73 (มาก)	3.72 (มาก)	3.76 (มาก)	3.75 (มาก)	3.74 (มาก)

จากตารางที่ 36 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีการศึกษาม.6 มีความพึงพอใจต่อด้านพนักงานให้บริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (3.73) โดยปัจจัยย่อยด้านพนักงานให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้ ความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยไม่เรียกห้อง ผลประโยชน์ (4.04) ความพึงพอใจต่อการแต่งกายของเจ้าหน้าที่ให้บริการ (3.92) ความพึงพอใจต่อความซื่อสัตย์เชื่อถือได้ (3.91) ความพึงพอใจต่อความรู้ความชำนาญในการให้บริการ (3.87) ความพึงพอใจต่อพนักงานให้บริการด้านกฎหมาย (3.87) ความพึงพอใจต่อความเต็มใจในการให้บริการ (3.87) ความพึงพอใจต่อจำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการ (3.76) ความพึงพอใจต่อความสุภาพของการให้บริการ (3.75) ความพึงพอใจต่อความเอาใจใส่ท่านของเจ้าหน้าที่ให้บริการ (3.71) ความพึงพอใจต่อความสามารถในการแก้ไขปัญหา (3.63) ความพึงพอใจต่อความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ (3.62) ความพึงพอใจต่อการตรงต่อเวลา (3.58) ความพึงพอใจต่อการสื่อสารที่ใช้คำพูดเข้าใจง่าย (3.58) ความพึงพอใจต่อความเข้าใจในความต้องการของผู้ใช้บริการ (3.54) ส่วนปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ความพึงพอใจต่อความรวดเร็วในการให้บริการ (3.27) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับการศึกษา ม. 6 หรือ ปวช. มีความพึงพอใจต่อด้านพนักงานให้บริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.72) โดยปัจจัยย่อยด้านพนักงานให้บริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้ ความพึงพอใจต่อความรู้ความชำนาญในการให้บริการ (4.03) ความพึงพอใจต่อความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ (3.97) ความพึงพอใจต่อจำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการ (3.95) ความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยไม่เรียกห้องผลประโยชน์ (3.89) ความพึงพอใจต่อความสุภาพของการให้บริการ (3.86) ความพึงพอใจต่อการแต่งกายของเจ้าหน้าที่ให้บริการ (3.85) ความพึงพอใจต่อความซื่อสัตย์เชื่อถือได้ (3.78) ความพึงพอใจต่อความเต็มใจในการให้บริการ (3.77) ความพึงพอใจต่อความสามารถในการแก้ไขปัญหา (3.72) ความพึงพอใจต่อพนักงานให้บริการด้านกฎหมาย (3.69) ความพึงพอใจต่อความเอาใจใส่ท่านของเจ้าหน้าที่ให้บริการ (3.63) ความพึงพอใจต่อความเข้าใจในความต้องการของผู้ใช้บริการ (3.61) ความพึงพอใจต่อการตรงต่อเวลา (3.56) ความพึงพอใจต่อการสื่อสารที่ใช้คำพูดเข้าใจง่าย (3.54) ส่วนปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ความพึงพอใจต่อความรวดเร็วในการให้บริการ (3.39) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับการศึกษา ปวส. หรือ อนุปริญญา มีความพึงพอใจต่อด้านพนักงานให้บริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.76) โดยปัจจัยย่อยการให้บริการด้านพนักงานให้บริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้ ความพึงพอใจต่อความรู้ความชำนาญในการให้บริการ (3.96) ความพึงพอใจต่อความเต็มใจในการให้บริการ (3.96) ความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยไม่เรียกห้อง ผลประโยชน์ (3.90) ความพึงพอใจต่อการแต่งกายของเจ้าหน้าที่

ให้บริการ (3.89) ความพึงพอใจต่อความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ (3.84) ความพึงพอใจต่อจำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการ (3.82) ความพึงพอใจต่อความเข้าใจในความต้องการของผู้ใช้บริการ (3.78) ความพึงพอใจต่อพนักงานให้บริการด้านกฎหมาย (3.77) ความพึงพอใจต่อความซื่อสัตย์เชื่อถือได้ (3.76) ความพึงพอใจต่อความเอาใจใส่ท่านของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ(3.72) ความพึงพอใจต่อการสื่อสารที่ใช้คำพูดเข้าใจง่าย (3.71) ความพึงพอใจต่อการตรงต่อเวลา (3.69) ความพึงพอใจต่อความสุภาพของการให้บริการ (3.69) ความพึงพอใจต่อความสามารถในการแก้ไขปัญหา (3.59) และ ความพึงพอใจต่อความรวดเร็วในการให้บริการ (3.51) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อด้านพนักงานให้บริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.75) โดยปัจจัยย่อยด้านพนักงานให้บริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้ ความพึงพอใจต่อความรู้ความชำนาญในการให้บริการ (4.14) ความพึงพอใจต่อความซื่อสัตย์เชื่อถือได้ (3.95) ความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยไม่เรียกร้องผลประโยชน์ (3.93) ความพึงพอใจต่อพนักงานให้บริการด้านกฎหมาย (3.83) ความพึงพอใจต่อการแต่งกายของเจ้าหน้าที่ให้บริการ (3.82) ความพึงพอใจต่อความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ (3.77) ความพึงพอใจต่อความสุภาพของการให้บริการ (3.74) ความพึงพอใจต่อการตรงต่อเวลา (3.73) ความพึงพอใจต่อความเต็มใจในการให้บริการ (3.72) ความพึงพอใจต่อจำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการ (3.71) ความพึงพอใจต่อความเอาใจใส่ท่านของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ (3.71) ความพึงพอใจต่อความสามารถในการแก้ไขปัญหา (3.70) ความพึงพอใจต่อการสื่อสารที่ใช้คำพูดเข้าใจง่าย(3.69) ความพึงพอใจต่อความรวดเร็วในการให้บริการ (3.61) และความพึงพอใจต่อความเข้าใจในความต้องการของผู้ใช้บริการ (3.59) ตามลำดับ



ตารางที่ 37 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามด้านอุปกรณ์ที่ให้บริการ  
จำแนกตามระดับการศึกษา

ด้านอุปกรณ์ที่ให้บริการ	ระดับการศึกษา				รวม
	ต่ำกว่า ม.6	ม.6 หรือ ปวช.	ปวส. หรือ อนุปริญญา	สูงกว่า ปริญญาตรี	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
ความพึงพอใจต่อความทันสมัย ของอุปกรณ์ที่ให้บริการ (คอมพิวเตอร์, เครื่องออกใบเสร็จ, อุปกรณ์สำนักงาน)	3.90 (มาก)	3.91 (มาก)	3.87 (มาก)	4.12 (มาก)	3.95 (มาก)
ความพึงพอใจต่อความมีระเบียบ และความสะอาดของอุปกรณ์ที่ ให้บริการ (คอมพิวเตอร์, เครื่อง ออกใบเสร็จ, อุปกรณ์สำนักงาน)	3.89 (มาก)	3.85 (มาก)	4.14 (มาก)	3.92 (มาก)	3.95 (มาก)
ความพึงพอใจต่อความเพียงพอ ของอุปกรณ์ที่ให้บริการ	3.92 (มาก)	3.89 (มาก)	4.10 (มาก)	3.93 (มาก)	3.96 (มาก)
ความพึงพอใจต่อแบบแสดง รายการภาษีของกรมสรรพากร	3.95 (มาก)	4.09 (มาก)	3.97 (มาก)	3.95 (มาก)	3.99 (มาก)
ความพึงพอใจต่อการ Download แบบแสดง ภาษี ณ สำนักงาน สรรพากรพื้นที่สาขาเมืองเชียงใหม่ 2	3.82 (มาก)	3.82 (มาก)	3.75 (มาก)	3.81 (มาก)	3.80 (มาก)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>3.92</b> (มาก)	<b>3.94</b> (มาก)	<b>3.98</b> (มาก)	<b>3.96</b> (มาก)	<b>3.95</b> (มาก)

ตารางที่ 37 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษา ต่ำกว่า ม.6 มีความพึงพอใจต่อด้านอุปกรณ์ที่ให้บริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.92) โดยปัจจัยย่อยด้านอุปกรณ์ที่ให้บริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาเรียงลำดับดังนี้ และความพึงพอใจต่อแบบแสดงรายการภาษีของกรมสรรพากร (3.95) ความพึงพอใจต่อความเพียงพอของอุปกรณ์ที่ให้บริการ (3.92) ความพึงพอใจต่อความทันสมัยของอุปกรณ์ที่ให้บริการ (คอมพิวเตอร์,เครื่องออกใบเสร็จ,อุปกรณ์สำนักงาน (3.90) รองลงมาความพึงพอใจต่อความมีระเบียบและความสะอาดของอุปกรณ์ที่ให้บริการ (คอมพิวเตอร์,เครื่องออกใบเสร็จ,อุปกรณ์สำนักงาน) (3.89) และความพึงพอใจต่อการ Download แบบแสดงภาษี ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองเชียงใหม่ 2 (3.82) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษา ม.6 หรือ ปวช. มีความพึงพอใจต่อด้านอุปกรณ์ที่ให้บริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับมาก (3.94) โดยปัจจัยย่อยด้านอุปกรณ์ที่ให้บริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาเรียงลำดับดังนี้ ความพึงพอใจต่อแบบแสดงรายการภาษีของกรมสรรพากร (4.09) ความพึงพอใจต่อความทันสมัยของอุปกรณ์ที่ให้บริการ(คอมพิวเตอร์,เครื่องออกใบเสร็จ,อุปกรณ์สำนักงาน) (3.91) ความพึงพอใจต่อความเพียงพอของอุปกรณ์ที่ให้บริการ (3.89) รองลงมาความพึงพอใจต่อความมีระเบียบและความสะอาดของอุปกรณ์ที่ให้บริการ (คอมพิวเตอร์,เครื่องออกใบเสร็จ,อุปกรณ์สำนักงาน) (3.85) และความพึงพอใจต่อการ Download แบบแสดงภาษี ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองเชียงใหม่2 (3.82 ) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษา ปวส. หรือ อนุปริญญา มีความพึงพอใจต่อด้านอุปกรณ์ที่ให้บริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.98) โดยปัจจัยย่อยด้านอุปกรณ์ที่ให้บริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาเรียงลำดับดังนี้ ความพึงพอใจต่อความมีระเบียบและความสะอาดของอุปกรณ์ที่ให้บริการ (คอมพิวเตอร์,เครื่องออกใบเสร็จ,อุปกรณ์สำนักงาน) (4.14) ความพึงพอใจต่อความเพียงพอของอุปกรณ์ที่ให้บริการ (4.10) ความพึงพอใจต่อแบบแสดงรายการภาษีของกรมสรรพากร (3.97) ความพึงพอใจต่อความทันสมัยของอุปกรณ์ที่ให้บริการ(คอมพิวเตอร์,เครื่องออกใบเสร็จ,อุปกรณ์สำนักงาน) (3.87) และความพึงพอใจต่อการ Download แบบแสดงภาษี ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองเชียงใหม่ 2 (3.75) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อด้านอุปกรณ์ที่ให้บริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับมาก (3.96) โดยปัจจัยย่อยด้านอุปกรณ์ที่ให้บริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาเรียงลำดับดังนี้ ความพึงพอใจต่อความทันสมัยของอุปกรณ์ที่ให้บริการ (คอมพิวเตอร์,เครื่องออกใบเสร็จ,อุปกรณ์สำนักงาน) (4.12) ความพึงพอใจต่อแบบแสดงรายการภาษีของกรมสรรพากร (3.95) ความพึงพอใจต่อความเพียงพอของอุปกรณ์ที่ให้บริการ (3.93) ความพึงพอใจต่อความมีระเบียบและความสะอาดของอุปกรณ์ที่ให้บริการ (คอมพิวเตอร์,เครื่องออก

ใบเสร็จ,อุปกรณ์สำนักงาน) (3.92) และความพึงพอใจต่อการ Download แบบแสดงภาพ ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองเชียงใหม่2 (3.81) ตามลำดับ

ตารางที่ 38 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามด้านขั้นตอนที่ให้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา

ด้านขั้นตอนที่ให้บริการ	ระดับการศึกษา				รวม
	ต่ำกว่า ม.6	ม.6 หรือ ปวช.	ปวส. หรือ อนุปริญญา	สูงกว่า ปริญญาตรี	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
ความพึงพอใจต่อความไม่ ซ้ำซ้อนในขั้นตอนการ ให้บริการ	3.55 (มาก)	3.61 (มาก)	3.64 (มาก)	3.56 (มาก)	3.59 (มาก)
ความพึงพอใจต่อความถูกต้อง แม่นยำในรายละเอียดขั้นตอน การบริการ	3.75 (มาก)	3.69 (มาก)	3.77 (มาก)	3.71 (มาก)	3.73 (มาก)
ความพึงพอใจต่อเอกสารการ ให้คำแนะนำ/ชี้แจง/ขั้นตอน การให้บริการ	3.68 (มาก)	3.72 (มาก)	3.74 (มาก)	3.86 (มาก)	3.75 (มาก)
ความพึงพอใจต่อความรวดเร็ว ในการให้บริการ	3.47 (ปานกลาง)	3.55 (มาก)	3.53 (มาก)	3.49 (ปานกลาง)	3.51 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.63 (มาก)	3.66 (มาก)	3.68 (มาก)	3.67 (มาก)	3.66 (มาก)

จากตารางที่ 38 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับการศึกษาต่ำกว่า ม. 6 มีความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนที่ให้บริการทุกปัจจัยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.63) โดยปัจจัยย่อยด้านขั้นตอนที่ให้บริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเรียงลำดับดังนี้ ความถูกต้องแม่นยำในรายละเอียดขั้นตอนการบริการ (3.75) ต่อเอกสารการให้คำแนะนำ/ชี้แจง/ขั้นตอนการให้บริการ (3.68) ความไม่ซ้ำซ้อนในขั้นตอนการให้บริการ (3.55) ส่วนปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ความรวดเร็วให้บริการ (3.47) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับการศึกษา ม. 6 หรือ ปวช. มีความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนที่ให้บริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.66) โดยปัจจัยย่อยด้านขั้นตอนที่ให้บริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้ ความพึงพอใจต่อเอกสารการให้คำแนะนำ/ชี้แจง/ขั้นตอนการให้บริการ (3.72) ความถูกต้องแม่นยำในรายละเอียดขั้นตอนการบริการ (3.69) ความไม่ซ้ำซ้อนในขั้นตอนการให้บริการ (3.61) และความพึงพอใจต่อความเร็วให้บริการ (3.55) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับการศึกษา ปวส. หรือ อนุปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนที่ให้บริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.68) โดยปัจจัยย่อยด้านขั้นตอนที่ให้บริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้ ความถูกต้องแม่นยำในรายละเอียดขั้นตอนการบริการ (3.77) ความพึงพอใจต่อเอกสารการให้คำแนะนำ/ชี้แจง/ขั้นตอนการให้บริการ (3.74) ความไม่ซ้ำซ้อนในขั้นตอนการให้บริการ (3.64) และความพึงพอใจต่อความเร็วให้บริการ (3.53) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับการศึกษา สูงกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนที่ให้บริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.67) โดยปัจจัยย่อยด้านขั้นตอนที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้ ความพึงพอใจต่อเอกสารการให้คำแนะนำ/ชี้แจง/ขั้นตอนการให้บริการ (3.86) ความถูกต้องแม่นยำในรายละเอียดขั้นตอนการบริการ (3.71) ความไม่ซ้ำซ้อนในขั้นตอนการให้บริการ (3.56) ส่วนปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ความพึงพอใจต่อความเร็วให้บริการ (3.49) ตามลำดับ

ตารางที่ 39 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามด้านขั้นตอนการให้บริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามเคยใช้ จำแนกตามระดับการศึกษา

ด้านขั้นตอนการบริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามเคยใช้	ระดับการศึกษา				รวม
	ต่ำกว่า ม.6	ม.6 หรือ ปวช.	ปวส. หรือ อนุปริญญา	สูงกว่าปริญญาตรี	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการยื่นแบบชำระภาษีอากร	3.64 (มาก)	3.81 (มาก)	3.79 (มาก)	3.68 (มาก)	3.73 (มาก)
ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการขอมีเลขบัตรประจำตัวผู้เสียภาษีอากร	3.75 (มาก)	3.71 (มาก)	3.81 (มาก)	3.81 (มาก)	3.77 (มาก)
ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการขอจดทะเบียนและเปลี่ยนแปลงภาษีมูลค่าเพิ่ม	3.72 (มาก)	3.65 (มาก)	3.66 (มาก)	3.65 (มาก)	3.67 (มาก)
ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการขอจดทะเบียนและเปลี่ยนแปลงภาษีธุรกิจเฉพาะ	3.69 (มาก)	3.75 (มาก)	3.75 (มาก)	3.75 (มาก)	3.73 (มาก)
ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการขอคืนเงินภาษีอากร	3.64 (มาก)	3.68 (มาก)	3.70 (มาก)	3.62 (มาก)	3.66 (มาก)
ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการขอผ่อนชำระภาษีอากร	3.49 (ปานกลาง)	3.80 (มาก)	3.59 (มาก)	3.52 (มาก)	3.60 (มาก)
ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการจำหน่ายอากรแสตมป์	3.67 (มาก)	3.74 (มาก)	3.65 (มาก)	3.82 (มาก)	3.72 (มาก)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>3.66 (มาก)</b>	<b>3.74 (มาก)</b>	<b>3.73 (มาก)</b>	<b>3.71 (มาก)</b>	<b>3.71 (มาก)</b>

จากตารางที่ 39 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาต่ำกว่า ม.6 มีความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการบริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามเคยใช้ โดยรวมมีค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับมาก (3.66) โดยปัจจัยย่อยด้านขั้นตอนการบริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามเคยใช้ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเรียงลำดับดังนี้ ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการขอมีเลขบัตรประจำตัวผู้เสียภาษีอากร (3.75) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการขอจดทะเบียนและเปลี่ยนแปลงภาษีมูลค่าเพิ่ม (3.72) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการขอจดทะเบียนและเปลี่ยนแปลงภาษีธุรกิจเฉพาะ (3.69) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการจำหน่ายอากรแสตมป์ (3.67) รองลงมาความพึงพอใจต่อขั้นตอนการขอคืนเงินภาษีอากร (3.64) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการยื่นแบบชำระภาษีอากร (3.64) ส่วนปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการขอผ่อนชำระภาษีอากร (3.49) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษา ม.6 หรือ ปวช. มีความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการบริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามเคยใช้ โดยรวมมีค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับมาก (3.74) โดยปัจจัยย่อยด้านขั้นตอนการบริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามเคยใช้ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเรียงลำดับดังนี้ ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการยื่นแบบชำระภาษีอากร (3.81) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการขอผ่อนชำระภาษีอากร (3.80) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการขอจดทะเบียนและเปลี่ยนแปลงภาษีธุรกิจเฉพาะ (3.75) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการจำหน่ายอากรแสตมป์ (3.74) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการขอมีเลขบัตรประจำตัวผู้เสียภาษีอากร (3.71) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการขอคืนเงินภาษีอากร (3.68) และ ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการขอจดทะเบียนและเปลี่ยนแปลงภาษีมูลค่าเพิ่ม (3.65) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษา ปวส. หรือ อนุปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการบริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามเคยใช้ โดยรวมมีค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับมาก (3.73) โดยปัจจัยย่อยด้านขั้นตอนการบริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามเคยใช้ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเรียงลำดับดังนี้ ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการขอมีเลขบัตรประจำตัวผู้เสียภาษีอากร (3.81) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการยื่นแบบชำระภาษีอากร (3.79) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการขอจดทะเบียนและเปลี่ยนแปลงภาษีธุรกิจเฉพาะ (3.75) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการขอคืนเงินภาษีอากร (3.70) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการขอจดทะเบียนและเปลี่ยนแปลงภาษีมูลค่าเพิ่ม (3.66) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการจำหน่ายอากรแสตมป์ (3.65) และความพึงพอใจต่อขั้นตอนการขอผ่อนชำระภาษีอากร (3.59) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการบริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามเคยใช้ โดยรวมมีค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับมาก (3.71) โดยปัจจัยย่อยด้านขั้นตอนการบริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามเคยใช้ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเรียงลำดับดังนี้ ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการจำหน่ายอากรแสตมป์ (3.82) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการขอมีเลขบัตร

ประจำตัวผู้เสียภาษีอากร (3.81) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการจดทะเบียนและเปลี่ยนแปลงภาษี  
ธุรกิจเฉพาะ (3.75) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการยื่นแบบชำระภาษีอากร (3.68) ความพึงพอใจต่อ  
ขั้นตอนการจดทะเบียนและเปลี่ยนแปลงภาษีมูลค่าเพิ่ม (3.65) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการขอ  
คืนเงินภาษีอากร (3.62) และความพึงพอใจต่อขั้นตอนการขอผ่อนชำระภาษีอากร (3.52) ตามลำดับ

ตารางที่ 40 ตารางสรุปค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับ  
การศึกษา

ด้านการให้บริการ	ต่ำกว่า ม.6	ม.6 หรือ ปวช.	ปวส หรือ อนุปริญญา	สูงกว่า ปริญญา ตรี	ค่าเฉลี่ย
ด้านอุปกรณ์ที่ให้บริการ	3.92 (มาก)	3.94 (มาก)	3.98 (มาก)	3.96 (มาก)	3.95 (มาก)
ด้านบริการ	3.83 (มาก)	3.96 (มาก)	3.88 (มาก)	3.89 (มาก)	3.89 (มาก)
ด้านสถานที่	3.83 (มาก)	3.84 (มาก)	3.87 (มาก)	3.86 (มาก)	3.85 (มาก)
ด้านพนักงานที่ให้บริการ	3.73 (มาก)	3.72 (มาก)	3.76 (มาก)	3.75 (มาก)	3.74 (มาก)
ด้านการติดต่อสื่อสารหรือการแจ้งข่าวสาร	3.71 (มาก)	3.72 (มาก)	3.72 (มาก)	3.73 (มาก)	3.72 (มาก)
ด้านขั้นตอนการให้บริการที่ผู้ตอบ แบบสอบถามเคยใช้	3.66 (มาก)	3.74 (มาก)	3.73 (มาก)	3.71 (มาก)	3.71 (มาก)
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	3.66 (มาก)	3.74 (มาก)	3.73 (มาก)	7.71 (มาก)	3.66 (มาก)

จากตารางที่ 40 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับการศึกษา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาต่ำกว่า ม.6 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้ ด้านอุปกรณ์ที่ให้บริการ (3.92) ด้านบริการ (3.83) ด้านสถานที่ (3.83) ด้านพนักงานที่ให้บริการ (3.73) ด้านการติดต่อสื่อสารหรือการแจ้งข่าวสาร(3.71) ด้านขั้นตอนการให้บริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามเคยใช้ (3.66) และด้านขั้นตอนการให้บริการ (3.66) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษา ม.6 หรือ ปวช. มีความพึงพอใจมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้ ด้านด้านบริการ (3.96)ด้านอุปกรณ์ที่ให้บริการ (3.94) ด้านสถานที่ (3.84) ด้านขั้นตอนการให้บริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามเคยใช้ (3.74) และด้านขั้นตอนการให้บริการ (3.74) ด้านพนักงานที่ให้บริการ (3.72) ด้านการติดต่อสื่อสารหรือการแจ้งข่าวสาร(3.72) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษา ปวส. หรือ อนุปริญญา มีความพึงพอใจมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้ ด้านอุปกรณ์ที่ให้บริการ (3.98) ด้านบริการ (3.88) ด้านสถานที่ (3.87) ด้านพนักงานที่ให้บริการ (3.76) ด้านขั้นตอนการให้บริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามเคยใช้ (3.73) และด้านขั้นตอนการให้บริการ (3.73)ด้าน การติดต่อสื่อสารหรือการแจ้งข่าวสาร (3.72) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้ ด้านอุปกรณ์ที่ให้บริการ (3.96) ด้านบริการ (3.89) ด้านสถานที่ (3.86) ด้านพนักงานที่ให้บริการ (3.75) ด้านการติดต่อสื่อสารหรือการแจ้งข่าวสาร(3.73) ด้านขั้นตอนการให้บริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามเคยใช้ (3.71) และด้านขั้นตอนการให้บริการ (3.71) ตามลำดับ



ตารางที่ 41 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามด้านการบริการ จำแนกตามอาชีพ

ด้านการบริการ	อาชีพ				รวม
	ข้าราชการ/ ลูกจ้างภาครัฐ	พนักงาน บริษัทเอกชน	ประกอบ ธุรกิจ ส่วนตัว	พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
ความพึงพอใจของท่านต่อประเภท ของบริการที่ได้รับตรงกับความ ต้องการของท่าน	3.91 (มาก)	3.89 (มาก)	3.95 (มาก)	3.85 (มาก)	3.90 (มาก)
ความพึงพอใจต่อช่วงเวลาใช้ บริการ	3.94 (มาก)	3.90 (มาก)	3.87 (มาก)	3.95 (มาก)	3.91 (มาก)
ความพึงพอใจต่อความหลากหลาย ของประเภทบริการที่ได้รับ	4.05 (มาก)	3.91 (มาก)	4.05 (มาก)	3.99 (มาก)	4.00 (มาก)
ความพึงพอใจในการปฏิบัติต่อคำ ร้องเรียนหรือร้องขอความ ช่วยเหลือ	3.88 (มาก)	3.99 (มาก)	3.86 (มาก)	3.99 (มาก)	3.93 (มาก)
ความพึงพอใจต่อความคงเส้นคงวา ด้านคุณภาพของบริการ	3.98 (มาก)	4.13 (มาก)	3.92 (มาก)	3.89 (มาก)	3.98 (มาก)
ความพึงพอใจต่อความสะดวก รวดเร็วในการติดต่อผ่านทาง โทรศัพท์	4.01 (มาก)	3.79 (มาก)	3.89 (มาก)	3.91 (มาก)	3.80 (มาก)
ความพึงพอใจต่อการให้บริการ ช่วงเวลาค่ำเที่ยง/วันเวลาดนอก ราชการ	3.65 (มาก)	3.72 (มาก)	3.79 (มาก)	3.68 (มาก)	3.71 (มาก)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>3.92</b> (มาก)	<b>3.90</b> (มาก)	<b>3.93</b> (มาก)	<b>3.81</b> (มาก)	<b>3.89</b> (มาก)

จากตารางที่ 41 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพข้าราชการ/ลูกจ้างภาครัฐ มีความพึงพอใจด้านการบริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (3.92) โดยปัจจัยย่อยด้านการบริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้ ความพึงพอใจต่อความหลากหลายของประเภทบริการที่ได้รับ (4.05) ความพึงพอใจต่อความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อผ่านทางโทรศัพท์ (4.01) ความพึงพอใจต่อความคงเส้นคงวาด้านคุณภาพของบริการ (3.98) ความพึงพอใจต่อช่วงเวลาที่ให้บริการ (3.94) ความพึงพอใจของท่านต่อประเภทของบริการที่ได้รับตรงกับความต้องการของท่าน (3.91) ความพึงพอใจในการปฏิบัติต่อคำร้องเรียนหรือร้องขอความช่วยเหลือ (3.88) และความพึงพอใจต่อการให้บริการช่วงเวลาพักเที่ยง/วันเวลาดนการราชการ (3.65) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีความพึงพอใจด้านการบริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (3.90) โดยปัจจัยย่อยด้านบริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเรียงลำดับดังนี้ ความพึงพอใจต่อความคงเส้นคงวาด้านคุณภาพของบริการ (4.13) ความพึงพอใจในการปฏิบัติต่อคำร้องเรียนหรือร้องขอความช่วยเหลือ (3.99) ความพึงพอใจต่อความหลากหลายของประเภทบริการที่ได้รับ (3.91) ความพึงพอใจต่อช่วงเวลาที่ให้บริการ (3.90) ความพึงพอใจของท่านต่อประเภทของบริการที่ได้รับตรงกับความต้องการของท่าน (3.89) ความพึงพอใจต่อความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อผ่านทางโทรศัพท์ (3.79) และความพึงพอใจต่อการให้บริการช่วงเวลาพักเที่ยง/วันเวลาดนการราชการ(3.72) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจด้านการบริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (3.93) โดยปัจจัยย่อยการให้บริการด้านการบริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้ ความพึงพอใจต่อความหลากหลายของประเภทบริการที่ได้รับ (4.05) ความพึงพอใจของท่านต่อประเภทของบริการที่ได้รับตรงกับความต้องการของท่าน (3.95) ความพึงพอใจต่อความคงเส้นคงวาด้านคุณภาพของบริการ (3.92) ความพึงพอใจต่อความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อผ่านทางโทรศัพท์ (3.89) ความพึงพอใจต่อช่วงเวลาที่ให้บริการ (3.87) ความพึงพอใจในการปฏิบัติต่อคำร้องเรียนหรือร้องขอความช่วยเหลือ (3.86) และความพึงพอใจต่อการให้บริการช่วงเวลาพักเที่ยง/วันเวลาดนการราชการ (3.79) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจด้านการบริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (3.81) โดยปัจจัยย่อยด้านการบริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเรียงลำดับดังนี้ ความพึงพอใจต่อความหลากหลายของประเภทบริการที่ได้รับ (3.99) ความพึงพอใจในการปฏิบัติต่อคำร้องเรียนหรือร้องขอความช่วยเหลือ (3.99) ความพึงพอใจต่อช่วงเวลาที่ให้บริการ (3.95) ความพึงพอใจต่อความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อผ่านทางโทรศัพท์ (3.91) ความพึงพอใจต่อความคงเส้นคงวาด้านคุณภาพของบริการ (3.89) ความพึงพอใจของท่านต่อประเภทของบริการที่ได้รับตรง

กับความต้องการของท่าน (3.85) และความพึงพอใจต่อการให้บริการช่วงเวลาพักเที่ยง/วันเวลาออก  
ราชการ (3.68) ตามลำดับ

ตารางที่ 42 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามด้านสถานที่ จำแนก  
ตามอาชีพ

ด้านสถานที่	อาชีพ				รวม
	ข้าราชการ/ ลูกจ้างภาครัฐ	พนักงาน บริษัทเอกชน	ประกอบ ธุรกิจส่วนตัว	พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
ความพึงพอใจต่อพื้นที่ของ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา เมืองเชียงใหม่ 2	3.74 (มาก)	3.59 (มาก)	3.63 (มาก)	3.68 (มาก)	3.66 (มาก)
ความพึงพอใจต่อความสะอาด ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ สาขาเมืองเชียงใหม่ 2	3.88 (มาก)	3.95 (มาก)	3.89 (มาก)	3.88 (มาก)	3.90 (มาก)
ความพึงพอใจต่อจำนวนที่นั่ง ระหว่างรอการติดต่อ	3.95 (มาก)	3.97 (มาก)	4.04 (มาก)	4.04 (มาก)	4.00 (มาก)
ความพึงพอใจต่อความเพียงพอ และความสะอาดของห้องน้ำ	3.95 (มาก)	3.90 (มาก)	3.89 (มาก)	3.98 (มาก)	3.93 (มาก)
ความพึงพอใจต่อจำนวนที่จอดรถ ของสำนักงาน	3.99 (มาก)	3.95 (มาก)	3.98 (มาก)	3.96 (มาก)	3.97 (มาก)
ความพึงพอใจต่อป้ายบอก สถานที่	3.79 (มาก)	3.79 (มาก)	3.85 (มาก)	3.77 (มาก)	3.80 (มาก)
ความพึงพอใจของป้ายบอกจุด บริการ	3.71 (มาก)	3.73 (มาก)	3.68 (มาก)	3.74 (มาก)	3.71 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.89 (มาก)	3.81 (มาก)	3.83 (มาก)	3.87 (มาก)	3.85 (มาก)

จากตารางที่ 42 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพข้าราชการ/ลูกจ้างภาครัฐ มีความพึงพอใจด้านสถานที่โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (3.89) โดยปัจจัยย่อยการให้บริการด้านสถานที่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเรียงลำดับดังนี้ ความพึงพอใจต่อจำนวนที่จอดรถของสำนักงาน (3.99) ความพึงพอใจต่อความเพียงพอและความสะอาดของห้องน้ำ (3.95) ความพึงพอใจต่อจำนวนที่นั่งระหว่างรอการติดต่อ (3.95) ความพึงพอใจต่อความสะอาดของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองเชียงใหม่ 2 (3.88) ความพึงพอใจต่อพื้นที่ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองเชียงใหม่ 2 (3.74) ความพึงพอใจของป้ายบอกจุดบริการ (3.71) และความพึงพอใจต่อป้ายบอกสถานที่ (3.79) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานบริษัทเอกชนมีความพึงพอใจด้านสถานที่โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (3.81) โดยปัจจัยย่อยด้านสถานที่ที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเรียงลำดับดังนี้ ความพึงพอใจต่อจำนวนที่นั่งระหว่างรอการติดต่อ (3.97) ความพึงพอใจต่อความสะอาดของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองเชียงใหม่ 2 (3.95) ความพึงพอใจต่อจำนวนที่จอดรถของสำนักงาน (3.95) ความพึงพอใจต่อความเพียงพอและความสะอาดของห้องน้ำ (3.90) ความพึงพอใจต่อป้ายบอกสถานที่ (3.79) ความพึงพอใจของป้ายบอกจุดบริการ (3.73) และความพึงพอใจต่อพื้นที่ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองเชียงใหม่ 2 (3.59) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจด้านสถานที่ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (3.83) โดยปัจจัยย่อยด้านสถานที่ที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเรียงลำดับดังนี้ ความพึงพอใจต่อจำนวนที่นั่งระหว่างรอการติดต่อ (4.04) ความพึงพอใจต่อจำนวนที่จอดรถของสำนักงาน (3.98) ความพึงพอใจต่อความเพียงพอและความสะอาดของห้องน้ำ (3.89) ความพึงพอใจต่อความสะอาดของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองเชียงใหม่ 2 (3.89) ความพึงพอใจต่อป้ายบอกสถานที่ (3.85) ความพึงพอใจของป้ายบอกจุดบริการ (3.68) และความพึงพอใจต่อพื้นที่ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองเชียงใหม่ 2 (3.63) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจด้านสถานที่ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (3.87) โดยปัจจัยย่อยด้านสถานที่ที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเรียงลำดับดังนี้ ความพึงพอใจต่อจำนวนที่นั่งระหว่างรอการติดต่อ (4.04) ความพึงพอใจต่อความเพียงพอและความสะอาดของห้องน้ำ (3.98) ความพึงพอใจต่อจำนวนที่จอดรถของสำนักงาน (3.96) ความพึงพอใจต่อความสะอาดของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองเชียงใหม่ 2 (3.88) ความพึงพอใจต่อป้ายบอกสถานที่ (3.77) ความพึงพอใจของป้ายบอกจุดบริการ (3.74) และความพึงพอใจต่อพื้นที่ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองเชียงใหม่ 2 (3.68) ตามลำดับ

ตารางที่ 43 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามด้านการติดต่อสื่อสาร หรือการแจ้งข่าวสาร จำแนกตามอาชีพ

ด้านการติดต่อสื่อสารหรือการแจ้ง ข่าวสาร	อาชีพ				รวม
	ข้าราชการ/ ลูกจ้างภาครัฐ	พนักงาน บริษัทเอกชน	ประกอบ ธุรกิจส่วนตัว	พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
ความพึงพอใจต่อการเผยแพร่ข่าวสาร ทางป้ายประชาสัมพันธ์	3.79 (มาก)	3.69 (มาก)	3.78 (มาก)	3.70 (มาก)	3.74 (มาก)
ความพึงพอใจต่อการเผยแพร่ข่าวสาร ทางป้ายประชาสัมพันธ์ของ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมือง เชียงใหม่ 2	3.84 (มาก)	3.70 (มาก)	3.90 (มาก)	3.76 (มาก)	3.80 (มาก)
ความพึงพอใจต่อการเผยแพร่ข่าวสาร ของกรมสรรพากรผ่านทาง อินเทอร์เน็ต	3.95 (มาก)	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)	3.81 (มาก)	3.94 (มาก)
ความพึงพอใจต่อการเผยแพร่ข่าวสาร ทางแผ่นพับใบปลิว	3.63 (มาก)	3.55 (มาก)	3.49 (ปานกลาง)	3.61 (มาก)	3.57 (มาก)
ความพึงพอใจต่อการเผยแพร่ข่าวสาร ทางวิทยุโทรทัศน์	3.67 (มาก)	3.80 (มาก)	3.65 (มาก)	3.72 (มาก)	3.71 (มาก)
ความพึงพอใจต่อการเผยแพร่ข่าวสาร ทางโปสเตอร์	3.66 (มาก)	3.52 (มาก)	3.68 (มาก)	3.50 (มาก)	3.59 (มาก)
ความพึงพอใจต่อการจัดอบรมให้ ความรู้ด้านภาษีของสำนักงานพื้นที่ สาขาเมืองเชียงใหม่ 2	3.83 (มาก)	3.77 (มาก)	3.85 (มาก)	3.79 (มาก)	3.81 (มาก)
ความพึงพอใจต่อการเผยแพร่ข่าวสาร ผ่านทางเจ้าหน้าที่สำนักงาน สรรพากรพื้นที่สาขาเมืองเชียงใหม่ 2	3.47 (ปานกลาง)	3.57 (มาก)	3.61 (มาก)	3.59 (มาก)	3.56 (มาก)

ตารางที่ 43(ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามด้านด้านการติดต่อสื่อสารหรือการแจ้งข่าวสาร จำแนกตามอาชีพ

ด้านการติดต่อสื่อสารหรือการแจ้ง ข่าวสาร	อาชีพ				รวม
	ข้าราชการ/ ลูกจ้างภาครัฐ	พนักงาน บริษัทเอกชน	ประกอบธุรกิจ ส่วนตัว	พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
ความพึงพอใจต่อความทันสมัย และครบทุกประเภทภาษีที่อยาก ทราบข่าวสารข้อมูล	3.65 (มาก)	3.74 (มาก)	3.69 (มาก)	3.80 (มาก)	3.72 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.72 (มาก)	3.70 (มาก)	3.74 (มาก)	3.72 (มาก)	3.72 (มาก)

จากตารางที่ 43 พบว่า พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพข้าราชการ/ลูกจ้างภาครัฐ มีความพึงพอใจต่อด้านการติดต่อสื่อสารหรือการแจ้งข่าวสาร โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.72 ) โดยปัจจัยย่อยด้านการติดต่อสื่อสารหรือการแจ้งข่าวสาร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเรียงลำดับดังนี้ ความพึงพอใจต่อการเผยแพร่ข่าวสารของกรมสรรพากรผ่านทางอินเทอร์เน็ต (3.95) ความพึงพอใจต่อการเผยแพร่ข่าวสารทางป้ายประชาสัมพันธ์ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองเชียงใหม่ 2 (3.84) ความพึงพอใจต่อการจัดอบรมให้ความรู้ด้านภาษีของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองเชียงใหม่ 2 (3.83) ความพึงพอใจต่อการเผยแพร่ข่าวสารทางป้ายประชาสัมพันธ์ (3.79) ความพึงพอใจต่อการเผยแพร่ข่าวสารทางวิทยุโทรทัศน์ (3.67) ความพึงพอใจต่อการเผยแพร่ข่าวสารทางโปสเตอร์ (3.66) ความพึงพอใจต่อความทันสมัยและครบทุกประเภทภาษีที่อยากทราบข่าวสารข้อมูล (3.65) ความพึงพอใจต่อการเผยแพร่ข่าวสารทางแผ่นพับใบปลิว (3.63) ส่วนปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ความพึงพอใจต่อการเผยแพร่ข่าวสารผ่านทางเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองเชียงใหม่ 2 (3.47) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีความพึงพอใจต่อด้านการติดต่อสื่อสารหรือการแจ้งข่าวสาร โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.70 ) โดยปัจจัยย่อยด้านการติดต่อสื่อสารหรือการแจ้งข่าวสาร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเรียงลำดับดังนี้ ความพึงพอใจต่อการเผยแพร่ข่าวสารของกรมสรรพากรผ่านทางอินเทอร์เน็ต (4.00) ความพึงพอใจต่อการเผยแพร่ข่าวสารทางวิทยุ

โทรทัศน์ (3.80) ความพึงพอใจต่อการจัดอบรมให้ความรู้ด้านภาษีของสำนักงานพื้นที่สาขาเมือง  
เชียงใหม่ 2 (3.77) ความพึงพอใจต่อความทันสมัยและครบทุกประเภทภาษีที่อยากทราบข่าวสาร  
ข้อมูล (3.74) ความพึงพอใจต่อการเผยแพร่ข่าวสารทางป้ายประชาสัมพันธ์ของสำนักงานสรรพากร  
พื้นที่สาขาเมืองเชียงใหม่ 2 (3.70) ความพึงพอใจต่อการเผยแพร่ข่าวสารทางป้ายประชาสัมพันธ์  
(3.69) ความพึงพอใจต่อการเผยแพร่ข่าวสารผ่านทางเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมือง  
เชียงใหม่ 2 (3.57) ความพึงพอใจต่อการเผยแพร่ข่าวสารทางแผ่นพับใบปลิว (3.55) และความพึง  
พอใจต่อการเผยแพร่ข่าวสารทางโปสเตอร์ (3.52) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจต่อการติดต่อสื่อสาร  
หรือการแจ้งข่าวสาร โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.74) โดยปัจจัยย่อยด้านการติดต่อสื่อสาร  
หรือการแจ้งข่าวสาร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเรียงลำดับดังนี้ ความพึงพอใจต่อการเผยแพร่ข่าวสาร  
ของกรมสรรพากรผ่านทางอินเทอร์เน็ต (4.00) ความพึงพอใจต่อการเผยแพร่ข่าวสารทางป้าย  
ประชาสัมพันธ์ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองเชียงใหม่ 2 (3.90) ความพึงพอใจต่อการจัด  
อบรมให้ความรู้ด้านภาษีของสำนักงานพื้นที่สาขาเมืองเชียงใหม่ 2 (3.85) ความพึงพอใจต่อการ  
เผยแพร่ข่าวสารทางป้ายประชาสัมพันธ์ (3.78) ความพึงพอใจต่อความทันสมัยและครบทุกประเภท  
ภาษีที่อยากทราบข่าวสารข้อมูล (3.69) ความพึงพอใจต่อการเผยแพร่ข่าวสารทางโปสเตอร์ (3.68)  
ความพึงพอใจต่อการเผยแพร่ข่าวสารทางวิทยุโทรทัศน์ (3.65) ความพึงพอใจต่อการเผยแพร่  
ข่าวสารผ่านทางเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองเชียงใหม่ 2 (3.61) ส่วนปัจจัยย่อยที่มี  
ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ความพึงพอใจต่อการเผยแพร่ข่าวสารทางแผ่นพับใบปลิว  
(3.49) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจมีความพึงพอใจต่อการติดต่อสื่อสาร  
หรือการแจ้งข่าวสาร โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.72) โดยปัจจัยย่อยด้านการติดต่อสื่อสาร  
หรือการแจ้งข่าวสาร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเรียงลำดับดังนี้ ความพึงพอใจต่อการเผยแพร่  
ข่าวสารของกรมสรรพากรผ่านทางอินเทอร์เน็ต (3.81) ความพึงพอใจต่อความทันสมัยและครบทุก  
ประเภทภาษีที่อยากทราบข่าวสารข้อมูล (3.80) ความพึงพอใจต่อการจัดอบรมให้ความรู้ด้านภาษี  
ของสำนักงานพื้นที่สาขาเมืองเชียงใหม่ 2 (3.79) ความพึงพอใจต่อการเผยแพร่ข่าวสารทางป้าย  
ประชาสัมพันธ์ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองเชียงใหม่ 2 (3.76) ความพึงพอใจต่อการ  
เผยแพร่ข่าวสารทางวิทยุโทรทัศน์ (3.72) ความพึงพอใจต่อการเผยแพร่ข่าวสารทางป้าย  
ประชาสัมพันธ์ (3.70) ความพึงพอใจต่อการเผยแพร่ข่าวสารทางแผ่นพับใบปลิว (3.61) ความพึง  
พอใจต่อการเผยแพร่ข่าวสารผ่านทางเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองเชียงใหม่ 2  
(3.59) และความพึงพอใจต่อการเผยแพร่ข่าวสารทางโปสเตอร์ (3.50)ตามลำดับ

ตารางที่ 44 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามด้านพนักงานที่ให้บริการ จำแนกตามอาชีพ

ด้านพนักงานให้บริการ	อาชีพ				รวม
	ข้าราชการ/ลูกจ้าง ภาครัฐ	พนักงาน บริษัทเอกชน	ประกอบ ธุรกิจ ส่วนตัว	พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
ความพึงพอใจต่อการแต่งกายของ เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	4.10 (มาก)	3.76 (มาก)	3.89 (มาก)	3.73 (มาก)	3.87 (มาก)
ความพึงพอใจต่อความเต็มใจใน การให้บริการ	3.85 (มาก)	3.79 (มาก)	3.77 (มาก)	3.91 (มาก)	3.83 (มาก)
ความพึงพอใจต่อจำนวน เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	3.79 (มาก)	3.84 (มาก)	3.88 (มาก)	3.73 (มาก)	3.81 (มาก)
ความพึงพอใจต่อความรู้ความ ชำนาญในการให้บริการ	3.96 (มาก)	3.99 (มาก)	4.09 (มาก)	3.96 (มาก)	4.00 (มาก)
ความพึงพอใจต่อการเอาใจใส่ ผ่านของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	3.78 (มาก)	3.67 (มาก)	3.70 (มาก)	3.61 (มาก)	3.69 (มาก)
ความพึงพอใจต่อความรวดเร็วใน การให้บริการ	3.33 (ปานกลาง)	3.41 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)	3.56 (มาก)	3.45 (ปานกลาง)
ความพึงพอใจต่อความซื่อสัตย์ ซื่อดีได้ของเจ้าหน้าที่	3.89 (มาก)	3.91 (มาก)	3.81 (มาก)	3.79 (มาก)	3.85 (มาก)
ความพึงพอใจต่อความรับผิดชอบ เองเจ้าหน้าที่	3.70 (มาก)	3.87 (มาก)	3.74 (มาก)	3.69 (มาก)	3.75 (มาก)
ความพึงพอใจต่อความสุภาพของ การให้บริการ	3.69 (มาก)	3.71 (มาก)	3.78 (มาก)	3.86 (มาก)	3.76 (มาก)
ความพึงพอใจต่อความเข้าใจใน ความต้องการของผู้ใช้บริการ	3.65 (มาก)	3.59 (มาก)	3.68 (มาก)	3.60 (มาก)	3.63 (มาก)
ความพึงพอใจต่อความสามารถ ในการแก้ปัญหา	3.67 (มาก)	3.68 (มาก)	3.59 (มาก)	3.70 (มาก)	3.66 (มาก)



ตารางที่ 44 (ต่อ)แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามด้านพนักงานที่ให้บริการ จำแนกตามอาชีพ

ด้านพนักงานให้บริการ	อาชีพ				รวม
	ข้าราชการ/ ลูกจ้างภาครัฐ	พนักงาน บริษัทเอกชน	ประกอบ ธุรกิจ ส่วนตัว	พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ความพึงพอใจต่อการสื่อสารที่ใช้คำพูดเข้าใจง่าย	3.60 (มาก)	3.59 (มาก)	3.65 (มาก)	3.68 (มาก)	3.63 (มาก)
ความพึงพอใจต่อความถูกต้องของการให้บริการ	3.65 (มาก)	3.74 (มาก)	3.69 (มาก)	3.72 (มาก)	3.70 (มาก)
ความพึงพอใจต่อการบริการที่เสมอภาคและเป็นธรรม	3.75 (มาก)	3.69 (มาก)	3.66 (มาก)	3.74 (มาก)	3.71 (มาก)
ความพึงพอใจต่อการตรงต่อเวลาของเจ้าหน้าที่	3.69 (มาก)	3.61 (มาก)	3.67 (มาก)	3.59 (มาก)	3.64 (มาก)
ความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยไม่เรียกร้องผลประโยชน์	3.89 (มาก)	4.01 (มาก)	3.98 (มาก)	3.88 (มาก)	3.94 (มาก)
ความพึงพอใจต่อพนักงานให้บริการด้านกฎหมาย	3.83 (มาก)	3.80 (มาก)	3.75 (มาก)	3.78 (มาก)	3.77 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.75 (มาก)	3.74 (มาก)	3.75 (มาก)	3.72 (มาก)	3.74 (มาก)

จากตารางที่ 44 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามด้านพนักงานที่ให้บริการจำแนกตามอาชีพข้าราชการ/ลูกจ้างภาครัฐ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.75) โดยปัจจัยย่อยด้านพนักงานที่ให้บริการจำแนกตามอาชีพ ข้าราชการ/ลูกจ้างภาครัฐ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้ ความพึงพอใจต่อการแต่งกายของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ (4.10) ความพึงพอใจต่อความรู้ความชำนาญในการให้บริการ (3.96) ความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยไม่เรียกร้องผลประโยชน์ (3.89) ความพึงพอใจต่อความซื่อสัตย์เชื่อถือได้ของเจ้าหน้าที่ (3.89) ความพึงพอใจต่อความเต็มใจต่อการให้บริการ (3.85) ความพึงพอใจต่อพนักงานให้บริการด้านกฎหมาย (3.83) ความพึงพอใจต่อจำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ (3.79) ความพึงพอใจต่อการเอาใจใส่ท่านต่อเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ (3.78) ความพึงพอใจต่อการบริการที่เสมอภาคและเป็นธรรม (3.75) ความพึงพอใจต่อความรับผิดชอบต่อเจ้าหน้าที่ (3.70) ความพึงพอใจต่อการตรงต่อเวลาของเจ้าหน้าที่ (3.69) ความพึงพอใจต่อความสุภาพของการให้บริการ (3.69) ความพึงพอใจต่อความสามารถในการแก้ไขปัญหา (3.67) ความพึงพอใจต่อความถูกต้องของการให้บริการ (3.65) ความพึงพอใจต่อความเข้าใจในความต้องการของผู้ใช้บริการ (3.65) ความพึงพอใจต่อการสื่อสารที่ใช้คำพูดเข้าใจง่าย (3.60) ส่วนปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ความพึงพอใจต่อความรวดเร็วในการให้บริการ (3.33) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามด้านพนักงานที่ให้บริการ จำแนกตามอาชีพพนักงานบริษัทหรือเอกชน โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.74) โดยปัจจัยย่อยด้านพนักงานที่ให้บริการจำแนกตามอาชีพ พนักงานบริษัทหรือเอกชนมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับต่อไปนี้ ความพึงพอใจต่อการ ให้บริการ โดยไม่เรียกร้อยผลประโยชน์ (4.01) ความพึงพอใจต่อความรู้ความชำนาญในการ ให้บริการ (3.99) ความพึงพอใจต่อความซื่อสัตย์และเชื่อถือได้ของเจ้าหน้าที่ (3.91) ความพึงพอใจ ต่อความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ (3.87) ความพึงพอใจต่อจำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ (3.84) ความพึงพอใจต่อพนักงานให้บริการด้านกฎหมาย (3.80) ความพึงพอใจต่อความเต็มใจในการ ให้บริการ (3.79) ความพึงพอใจต่อการแต่งกายของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ (3.76) ความพึงพอใจต่อ ความถูกต้องของการให้บริการ (3.74) ความพึงพอใจต่อความสุภาพของการให้บริการ (3.71) ความ พึงพอใจต่อการบริการที่เสมอภาคและเป็นธรรม (3.69) ความพึงพอใจต่อความสามารถในการ แก้ไขปัญหา (3.68) ความพึงพอใจต่อการเอาใจใส่ท่านของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ (3.64) ความพึง พื่อใจต่อการตรงต่อเวลาของเจ้าหน้าที่ (3.61) ความพึงพอใจต่อการสื่อสารที่ใช้คำพูดเข้าใจง่าย (3.59) ความพึงพอใจต่อความเข้าใจในความต้องการของผู้ใช้บริการ (3.59) ส่วนปัจจัยย่อยที่มี ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ความพึงพอใจต่อความรวดเร็วในการให้บริการ (3.41) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านพนักงานให้บริการ จำแนกตามอาชีพประกอบ ธุรกิจส่วนตัวโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.75) โดยปัจจัยย่อยจำแนกตามอาชีพประกอบ ธุรกิจส่วนตัวมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้ ความพึงพอใจต่อความรู้ความชำนาญในการ ให้บริการ (4.09) ความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยไม่เรียกร้อยผลประโยชน์ (3.98) ความพึง พื่อใจต่อการแต่งกายของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ (3.89) ความพึงพอใจต่อจำนวนเจ้าหน้าที่ ที่ให้บริการ (3.88) ความพึงพอใจต่อความซื่อสัตย์เชื่อถือได้ของเจ้าหน้าที่ (3.81) ความพึงพอใจต่อ ความสุภาพของการให้บริการ (3.78) ความพึงพอใจต่อความเต็มใจในการให้บริการ (3.77) ความพึง พื่อใจต่อพนักงานที่ให้บริการด้านกฎหมาย (3.75) ความพึงพอใจต่อความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ (3.74) ความพึงพอใจต่อการเอาใจใส่ท่านของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ (3.70) ความพึงพอใจต่อความ ถูกต้องของการให้บริการ (3.69) ความพึงพอใจต่อความเข้าใจในความต้องการของผู้ใช้บริการ (3.68) ความพึงพอใจต่อการตรงต่อเวลาของเจ้าหน้าที่ (3.67) ความพึงพอใจต่อการบริการที่เสมอ ภาคและเป็นธรรม (3.66) ความพึงพอใจต่อการสื่อสารที่ใช้คำพูดเข้าใจง่าย (3.65) ความพึงพอใจต่อ ความสามารถในการแก้ปัญหา (3.59) และความพึงพอใจต่อความรวดเร็วในการให้บริการ (3.50) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามด้านพนักงานให้บริการ จำแนกตามอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.72) โดยปัจจัยย่อยด้านพนักงานให้บริการ จำแนกตามอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้ ความพึงพอใจต่อความรู้ความชำนาญในการให้บริการ (3.96) ความพึงพอใจต่อความเต็มใจในการให้บริการ (3.91) ความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยไม่เรียกร้องผลประโยชน์ (3.88) ความพึงพอใจต่อความสุภาพของการให้บริการ (3.86) ความพึงพอใจต่อความซื่อสัตย์ที่เชื่อถือได้ของเจ้าหน้าที่ (3.79) ความพึงพอใจต่อพนักงานที่ให้บริการด้านกฎหมาย (3.78) ความพึงพอใจต่อการบริการที่เสมอภาคและเป็นธรรม (3.74) ความพึงพอใจต่อการแต่งกายของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ (3.73) ความพึงพอใจต่อจำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ (3.73) ความพึงพอใจต่อความถูกต้องของการให้บริการ (3.72) ความพึงพอใจต่อความสามารถในการแก้ปัญหา (3.70) ความพึงพอใจต่อความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ (3.69) ความพึงพอใจต่อการสื่อสารที่ใช้คำพูดเข้าใจง่าย (3.68) ความพึงพอใจต่อการเอาใจใส่ท่านของเจ้าหน้าที่ให้บริการ (3.61) ความพึงพอใจต่อความเข้าใจในความต้องการของผู้ใช้บริการ (3.60) ความพึงพอใจต่อการตรงต่อเวลาของเจ้าหน้าที่ (3.59) และความพึงพอใจต่อความรวดเร็วในการให้บริการ (3.56) ตามลำดับ

ตารางที่ 45 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามด้านอุปกรณ์ที่ให้บริการ  
จำแนกตามอาชีพ

ด้านอุปกรณ์ที่ให้บริการ	อาชีพ				รวม
	ข้าราชการ/ ถูกจ้างภาครัฐ	พนักงาน บริษัทเอกชน	ประกอบ ธุรกิจส่วนตัว	พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
ความพึงพอใจต่อความทันสมัย ของอุปกรณ์ที่ให้บริการ (คอมพิวเตอร์, เครื่องออกใบเสร็จ , อุปกรณ์สำนักงาน)	3.85 (มาก)	4.09 (มาก)	3.87 (มาก)	3.99 (มาก)	3.95 (มาก)
ความพึงพอใจต่อความมีระเบียบ และความสะอาดของอุปกรณ์ที่ ให้บริการ (คอมพิวเตอร์, เครื่อง ออกใบเสร็จ, อุปกรณ์สำนักงาน)	3.84 (มาก)	3.85 (มาก)	4.14 (มาก)	3.97 (มาก)	3.95 (มาก)
ความพึงพอใจต่อความเพียงพอ ของอุปกรณ์ที่ให้บริการ	4.00 (มาก)	3.99 (มาก)	3.89 (มาก)	3.96 (มาก)	3.96 (มาก)
ความพึงพอใจต่อแบบแสดง รายการภาษีของกรมสรรพากร	3.91 (มาก)	3.83 (มาก)	4.22 (มาก)	4.00 (มาก)	3.99 (มาก)
ความพึงพอใจต่อการ Download แบบแสดง ภาษี ณ สำนักงาน สรรพากรพื้นที่สาขาเมือง เชียงใหม่ 2	3.92 (มาก)	3.82 (มาก)	3.69 (มาก)	3.77 (มาก)	3.80 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.92 (มาก)	3.93 (มาก)	4.01 (มาก)	3.94 (มาก)	3.95 (มาก)

จากตารางที่ 45 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพข้าราชการ/ลูกจ้างภาครัฐ มีความพึงพอใจต่อด้านอุปกรณ์ให้บริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับมาก (3.90) โดยปัจจัยย่อยด้านอุปกรณ์ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเรียงลำดับดังนี้ ความพึงพอใจต่อความเพียงพอของอุปกรณ์ที่ให้บริการ (4.00) ความพึงพอใจต่อการ Download แบบแสดง ภาษี ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองเชียงใหม่ 2 (3.92) ความพึงพอใจต่อแบบแสดงรายการภาษีของกรมสรรพากร (3.91) ความพึงพอใจต่อความทันสมัยของอุปกรณ์ที่ให้บริการ (คอมพิวเตอร์, เครื่องออกใบเสร็จ, อุปกรณ์สำนักงาน) (3.85) และความพึงพอใจต่อความมีระเบียบและความสะอาดของอุปกรณ์ที่ให้บริการ (คอมพิวเตอร์, เครื่องออกใบเสร็จ, อุปกรณ์สำนักงาน) (3.84) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีความพึงพอใจต่อด้านอุปกรณ์ให้บริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับมาก (3.91) โดยปัจจัยย่อยด้านอุปกรณ์ให้บริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเรียงลำดับดังนี้ ความพึงพอใจต่อความทันสมัยของอุปกรณ์ที่ให้บริการ (คอมพิวเตอร์, เครื่องออกใบเสร็จ, อุปกรณ์สำนักงาน) (4.09) ความพึงพอใจต่อความเพียงพอของอุปกรณ์ที่ให้บริการ (3.99) ความพึงพอใจต่อความมีระเบียบและความสะอาดของอุปกรณ์ที่ให้บริการ (คอมพิวเตอร์, เครื่องออกใบเสร็จ, อุปกรณ์สำนักงาน) (3.85) ความพึงพอใจต่อแบบแสดงรายการภาษีของกรมสรรพากร (3.83) และความพึงพอใจต่อการ Download แบบแสดง ภาษี ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองเชียงใหม่ 2 (3.82) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจต่อด้านอุปกรณ์ให้บริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับมาก (3.95) โดยปัจจัยย่อยด้านอุปกรณ์ที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเรียงลำดับดังนี้ ความพึงพอใจต่อแบบแสดงรายการภาษีของกรมสรรพากร (4.22) ความพึงพอใจต่อความมีระเบียบและความสะอาดของอุปกรณ์ที่ให้บริการ (คอมพิวเตอร์, เครื่องออกใบเสร็จ, อุปกรณ์สำนักงาน) (4.14) ความพึงพอใจต่อความเพียงพอของอุปกรณ์ที่ให้บริการ (3.89) ความพึงพอใจต่อความทันสมัยของอุปกรณ์ที่ให้บริการ (คอมพิวเตอร์, เครื่องออกใบเสร็จ, อุปกรณ์สำนักงาน) (3.87) และความพึงพอใจต่อการ Download แบบแสดง ภาษี ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองเชียงใหม่ 2 (3.69) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจต่อด้านอุปกรณ์ให้บริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับมาก (3.93) โดยปัจจัยย่อยด้านพนักงานให้บริการ ทุกปัจจัยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเรียงลำดับดังนี้ ความพึงพอใจต่อแบบแสดงรายการภาษีของกรมสรรพากร (4.00) ความพึงพอใจต่อความทันสมัยของอุปกรณ์ที่ให้บริการ (คอมพิวเตอร์, เครื่องออกใบเสร็จ, อุปกรณ์สำนักงาน) (3.99) ความพึงพอใจต่อความมีระเบียบและความสะอาดของอุปกรณ์ที่ให้บริการ (คอมพิวเตอร์, เครื่องออกใบเสร็จ, อุปกรณ์สำนักงาน) (3.97) ความพึงพอใจต่อความเพียงพอของ

อุปกรณ์ที่ให้บริการ (3.96) และความพึงพอใจต่อการ Download แบบแสดง ภาษี ณ สำนักงาน  
สรรพากรพื้นที่สาขาเมืองเชียงใหม่ 2 (3.77) ตามลำดับ

ตารางที่ 46 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามด้านขั้นตอนที่ให้บริการ  
จำแนกตามอาชีพ

ด้านขั้นตอนที่ให้บริการ	อาชีพ				รวม
	ข้าราชการ/ ลูกจ้างภาครัฐ	พนักงาน บริษัทเอกชน	ประกอบธุรกิจ ส่วนตัว	พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
ความพึงพอใจต่อความไม่ ซ้ำซ้อนในขั้นตอนการ ให้บริการ	3.70 (มาก)	3.62 (มาก)	3.55 (มาก)	3.49 (ปานกลาง)	3.59 (มาก)
ความพึงพอใจต่อความถูกต้อง แม่นยำในรายละเอียดขั้นตอน การบริการ	3.81 (มาก)	3.79 (มาก)	3.54 (มาก)	3.78 (มาก)	3.73 (มาก)
ความพึงพอใจต่อเอกสารการ ให้คำแนะนำ/ชี้แจง/ขั้นตอน การให้บริการ	3.69 (มาก)	3.80 (มาก)	3.80 (มาก)	3.71 (มาก)	3.75 (มาก)
ความพึงพอใจต่อความรวดเร็ว ในการให้บริการ	3.55 (มาก)	3.49 (ปานกลาง)	3.55 (มาก)	3.45 (ปานกลาง)	3.51 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.70 (มาก)	3.69 (มาก)	3.63 (มาก)	3.62 (มาก)	3.66 (มาก)

จากตารางที่ 46 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นข้าราชการและลูกจ้างภาครัฐ มีความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนที่ให้บริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับที่มาก (3.70) โดยปัจจัยย่อยด้านขั้นตอนที่ให้บริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้ ความพึงพอใจต่อความถูกต้องแม่นยำในรายละเอียดขั้นตอนการให้บริการ (3.81) ความพึงพอใจต่อความไม่ซ้ำซ้อนในขั้นตอนการให้บริการ (3.70) ความพึงพอใจต่อเอกสารการให้คำแนะนำ/ชี้แจง/ขั้นตอน การให้บริการ (3.69) และความพึงพอใจต่อความรวดเร็วในการให้บริการ (3.55) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นพนักงานบริษัทเอกชน มีความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนที่ให้บริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับที่มาก (3.69) โดยปัจจัยย่อยด้านขั้นตอนที่ให้บริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้ ความพึงพอใจต่อเอกสารการให้คำแนะนำ/ชี้แจง/ขั้นตอน การให้บริการ (3.80) ความพึงพอใจต่อความถูกต้องแม่นยำในรายละเอียดขั้นตอนการให้บริการ (3.79) ความพึงพอใจต่อความไม่ซ้ำซ้อนในขั้นตอนการให้บริการ (3.62) ส่วนปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ความพึงพอใจต่อความรวดเร็วในการให้บริการ (3.49) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้ประกอบการธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนที่ให้บริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับที่มาก (3.63) โดยปัจจัยย่อยด้านขั้นตอนที่ให้บริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้ ความพึงพอใจต่อเอกสารการให้คำแนะนำ/ชี้แจง/ขั้นตอน การให้บริการ (3.80) ความพึงพอใจต่อความไม่ซ้ำซ้อนในขั้นตอนการให้บริการ (3.55) ความพึงพอใจต่อความรวดเร็วในการให้บริการ (3.55) และความพึงพอใจต่อความถูกต้องแม่นยำในรายละเอียดขั้นตอนการให้บริการ (3.54) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนที่ให้บริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับที่มาก (3.62) โดยปัจจัยย่อยด้านขั้นตอนที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้ ความพึงพอใจต่อความถูกต้องแม่นยำในรายละเอียดขั้นตอนการให้บริการ (3.78) ความพึงพอใจต่อเอกสารการให้คำแนะนำ/ชี้แจง/ขั้นตอน การให้บริการ (3.71) ส่วนปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ความพึงพอใจต่อความไม่ซ้ำซ้อนในขั้นตอนการให้บริการ (3.49) ความพึงพอใจต่อความรวดเร็วในการให้บริการ (3.45) ตามลำดับ



ตารางที่ 47 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามด้านขั้นตอนการบริการ  
ที่ผู้ตอบแบบสอบถามเคยใช้ จำแนกตามอาชีพ

ด้านขั้นตอนการบริการที่ ผู้ตอบแบบสอบถามเคยใช้	อาชีพ				รวม
	ข้าราชการ/ ลูกจ้างภาครัฐ	พนักงาน บริษัทเอกชน	ประกอบ ธุรกิจส่วนตัว	พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการ ยื่นแบบชำระภาษีอากร	3.78 (มาก)	3.70 (มาก)	3.69 (มาก)	3.75 (มาก)	3.73 (มาก)
ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการ ขอมีเลขบัตรประจำตัวผู้เสีย ภาษีอากร	3.88 (มาก)	3.69 (มาก)	3.80 (มาก)	3.71 (มาก)	3.77 (มาก)
ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการ ขอจดทะเบียนและ เปลี่ยนแปลงภาษีมูลค่าเพิ่ม	3.60 (มาก)	3.80 (มาก)	3.74 (มาก)	3.54 (มาก)	3.67 (มาก)
ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการ ขอจดทะเบียนและ เปลี่ยนแปลงภาษีธุรกิจเฉพาะ	3.75 (มาก)	3.84 (มาก)	3.63 (มาก)	3.70 (มาก)	3.73 (มาก)
ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการ ขอคืนเงินภาษีอากร	3.67 (มาก)	3.66 (มาก)	3.72 (มาก)	3.59 (มาก)	3.66 (มาก)
ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการ ขอผ่อนชำระภาษีอากร	3.60 (มาก)	3.98 (มาก)	3.45 (ปานกลาง)	3.73 (มาก)	3.69 (มาก)
ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการ จำหน่ายอากรแสตมป์	3.70 (มาก)	3.67 (มาก)	3.82 (มาก)	3.69 (มาก)	3.72 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.71 (มาก)	3.76 (มาก)	3.69 (มาก)	3.68 (มาก)	3.71 (มาก)

ตารางที่ 47 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นข้าราชการและลูกจ้างภาครัฐ มีความพึงพอใจด้านขั้นตอนการบริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามเคยใช้ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับที่มาก (3.71) โดยปัจจัยย่อยด้านขั้นตอนการบริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามเคยใช้ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้ ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการขอมีเลขบัตรประจำตัวผู้เสียภาษีอากร (3.88) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการยื่นแบบชำระภาษีอากร (3.78) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการขอจดทะเบียนและเปลี่ยนแปลงภาษีธุรกิจเฉพาะ (3.75) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการจำหน่ายอากรแสตมป์ (3.70) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการขอคืนเงินภาษีอากร (3.67) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการขอจดทะเบียนและเปลี่ยนแปลงภาษีมูลค่าเพิ่ม (3.60) และความพึงพอใจต่อขั้นตอนการขอผ่อนชำระภาษีอากร (3.60) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นพนักงานบริษัทเอกชน มีความพึงพอใจด้านขั้นตอนการบริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามเคยใช้ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับที่มาก (3.76) โดยปัจจัยย่อยด้านขั้นตอนการบริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามเคยใช้มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้ ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการขอผ่อนชำระภาษีอากร (3.98) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการขอจดทะเบียนและเปลี่ยนแปลงภาษีธุรกิจเฉพาะ (3.84) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการขอจดทะเบียนและเปลี่ยนแปลงภาษีมูลค่าเพิ่ม (3.80) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการยื่นแบบชำระภาษีอากร (3.70) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการขอมีเลขบัตรประจำตัวผู้เสียภาษีอากร (3.69) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการจำหน่ายอากรแสตมป์ (3.67) และความพึงพอใจต่อขั้นตอนการขอคืนเงินภาษีอากร (3.66) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้ประกอบการธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจด้านขั้นตอนการบริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามเคยใช้ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับที่มาก (3.69) โดยปัจจัยย่อยด้านขั้นตอนการบริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามเคยใช้มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้ ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการจำหน่ายอากรแสตมป์ (3.82) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการขอมีเลขบัตรประจำตัวผู้เสียภาษีอากร (3.80) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการขอจดทะเบียนและเปลี่ยนแปลงภาษีมูลค่าเพิ่ม (3.74) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการขอคืนเงินภาษีอากร (3.72) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการยื่นแบบชำระภาษีอากร (3.69) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการขอจดทะเบียนและเปลี่ยนแปลงภาษีธุรกิจเฉพาะ (3.63) ส่วนปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการขอผ่อนชำระภาษีอากร (3.45) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจด้านขั้นตอนการบริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามเคยใช้ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับที่มาก (3.68) โดยปัจจัยย่อยด้านขั้นตอนการบริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามเคยใช้มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้ ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการยื่นแบบชำระภาษีอากร (3.75) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการขอผ่อนชำระภาษีอากร

(3.73) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการขอมิเลขบัตรประจำตัวผู้เสียภาษีอากร (3.71) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการขอจดทะเบียนและเปลี่ยนแปลงภาษีธุรกิจเฉพาะ (3.70) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการจำหน่ายอากรแสตมป์ (3.69) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการขอคืนเงินภาษีอากร (3.59) และความพึงพอใจต่อขั้นตอนการขอจดทะเบียนและเปลี่ยนแปลงภาษีมูลค่าเพิ่ม (3.54) ตามลำดับ

ตารางที่ 48 ตารางสรุปค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

ด้านการให้บริการ	ข้าราชการ /ลูกจ้าง ภาครัฐ	พนักงาน บริษัทเอกชน	ประกอบ กิจส่วนตัว	พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	ค่าเฉลี่ย
ด้านอุปกรณ์ที่ให้บริการ	3.92 (มาก)	3.93 (มาก)	4.01 (มาก)	3.94 (มาก)	3.95 (มาก)
ด้านบริการ	3.92 (มาก)	3.90 (มาก)	3.93 (มาก)	3.81 (มาก)	3.89 (มาก)
ด้านสถานที่	3.89 (มาก)	3.81 (มาก)	3.83 (มาก)	3.87 (มาก)	3.85 (มาก)
ด้านพนักงานที่ให้บริการ	3.75 (มาก)	3.74 (มาก)	3.75 (มาก)	3.72 (มาก)	3.74 (มาก)
ด้านการติดต่อสื่อสารหรือการแจ้งข่าวสาร	3.72 (มาก)	3.70 (มาก)	3.74 (มาก)	3.72 (มาก)	3.72 (มาก)
ด้านขั้นตอนการให้บริการที่ผู้ตอบ แบบสอบถามเคยใช้	3.71 (มาก)	3.76 (มาก)	3.69 (มาก)	3.68 (มาก)	3.71 (มาก)
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	3.70 (มาก)	3.69 (มาก)	3.63 (มาก)	3.62 (มาก)	3.66 (มาก)

จากตารางที่ 48 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพราชการ/ลูกจ้างภาครัฐ มีความพึงพอใจมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้ ด้านอุปกรณ์ที่ให้บริการ (3.92) ด้านบริการ (3.92) ด้านสถานที่ (3.89) ด้านพนักงานที่ให้บริการ (3.75) ด้านการติดต่อสื่อสารหรือการแจ้งข่าวสาร(3.72) ด้านขั้นตอนการให้บริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามเคยใช้ (3.71) และด้านขั้นตอนการให้บริการ (3.70) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีความพึงพอใจมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้ ด้านอุปกรณ์ที่ให้บริการ (3.93) ด้านบริการ (3.90) ด้านสถานที่ (3.81) ด้านขั้นตอนการให้บริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามเคยใช้ (3.76) ด้านพนักงานที่ให้บริการ (3.74) ด้านการติดต่อสื่อสารหรือการแจ้งข่าวสาร(3.70) และด้านขั้นตอนการให้บริการ (3.69) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้ ด้านอุปกรณ์ที่ให้บริการ (4.01) ด้านบริการ (3.93) ด้านสถานที่ (3.83) ด้านพนักงานที่ให้บริการ (3.75) ด้านการติดต่อสื่อสารหรือการแจ้งข่าวสาร(3.74) ด้านขั้นตอนการให้บริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามเคยใช้ (3.69) และด้านขั้นตอนการให้บริการ (3.63) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้ ด้านอุปกรณ์ที่ให้บริการ (3.94) ด้านสถานที่ (3.87) ด้านบริการ (3.81) ด้านพนักงานที่ให้บริการ (3.72) ด้านการติดต่อสื่อสารหรือการแจ้งข่าวสาร(3.72) ด้านขั้นตอนการให้บริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามเคยใช้ (3.68) และด้านขั้นตอนการให้บริการ (3.62) ตามลำดับ

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาต่อการบริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา

ตารางที่ 49 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัญหาที่พบในการใช้  
บริการสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองเชียงใหม่ 2 จังหวัดเชียงใหม่

ปัญหา	จำนวน	ร้อยละ
ปัญหาด้านความล่าช้าในการให้บริการ	82	25.5
ปัญหาความไม่หลากหลายของประเภทบริการที่ได้	3	0.9
ปัญหาในการไม่ปฏิบัติตามคำร้องเรียนหรือร้องขอความช่วยเหลือ	2	0.6
ปัญหาความไม่คงเส้นคงวาด้านคุณภาพของบริการ	13	4.1
ปัญหาความไม่สะดวกสบายขณะใช้บริการของสำนักงานสรรพากรใน ด้านพื้นที่บริการ	27	8.4
ปัญหาความไม่สะอาดของสำนักงานสรรพากร	2	0.6
ปัญหาความไม่เพียงพอของจำนวนที่นั่งระหว่างรอการติดต่อของ สำนักงานสรรพากร	48	14.9
ปัญหาความไม่สะอาดของห้องน้ำของสำนักงานสรรพากร	9	2.8
ปัญหาความไม่เพียงพอของสถานที่จอดรถ	59	18.3
ปัญหาด้านการประชาสัมพันธ์ของกรมสรรพากร	3	0.9
ปัญหาการให้ข้อมูลของเจ้าหน้าที่ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา	5	1.6
ปัญหาความไม่สะดวกในการติดต่อผ่านทางโทรศัพท์	6	1.9
ปัญหาความไม่มีกิจกรรมรยาทของเจ้าหน้าที่สรรพากรของสำนักงาน พื้นที่สาขา	4	1.2
ปัญหาความไม่เอาใจใส่ในหน้าที่ของเจ้าหน้าที่สรรพากรของสำนักงาน พื้นที่สาขา	18	5.6
ปัญหาด้านเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอในการให้บริการ	8	2.5
ปัญหาด้านความไม่รับผิดชอบต่อผู้เสียภาษี	2	0.6
ปัญหาความซับซ้อนในขั้นตอนการบริการ	28	8.7
ไม่มีปัญหา	3	0.9

หมายเหตุ : สามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 322 คน

จากตารางที่ 49 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามประสบปัญหาด้านความล่าช้าในการให้บริการ (25.5) รองลงมาได้แก่ปัญหาความไม่เพียงพอของสถานที่จอดรถ (18.3 ) ปัญหาความไม่เพียงพอของจำนวนที่นั่งระหว่างรอการติดต่อของสำนักงานสรรพากร (14.9) ปัญหาความซับซ้อนในขั้นตอนการบริการ (8.7) ปัญหาความไม่สะดวกสบายขณะใช้บริการของสำนักงานสรรพากรในด้านพื้นที่บริการ (8.4) และปัญหาความไม่คงเส้นคงวาด้านคุณภาพของบริการ (4.1) ตามลำดับ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved