

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญ	ช
สารบัญตาราง	ญ
บทที่ 1 บทนำ	
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	3
ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	3
นิยามศัพท์ที่ใช้ในการศึกษา	3
บทที่ 2 ทฤษฎี แนวคิด และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	
ทฤษฎีและแนวคิด	4
วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	7
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	
ขอบเขตการศึกษา	10
ขอบเขตเนื้อหา	10
ขอบเขตประชากร	11
ขนาดตัวอย่างและวิธีการคัดเลือกตัวอย่าง	11
วิธีการศึกษา	12
วิธีเก็บแบบสอบถาม	12
ข้อมูลและแหล่งข้อมูล	12

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	12
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้	13
ระยะเวลาการเก็บข้อมูล	14
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	16
ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจของผู้เสียภาษีต่อการใช้บริการแลกเปลี่ยนภาษีเงิน ได้บุคคลธรรมดาเป็นเงินสด ณ สำนักบริหารการคลังและรายได้ กรมสรรพากร	21
ส่วนที่ 3 ข้อมูลปัญหาที่เกิดจากการให้บริการ	56
ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เพื่อปรับปรุงการให้บริการของกรมสรรพากร	60
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ	
สรุปผลการศึกษา	61
อภิปรายผลการศึกษา	65
ข้อค้นพบ	67
ข้อเสนอแนะ	68
บรรณานุกรม	70
ภาคผนวก	71
แบบสอบถาม	72
ประวัติผู้เขียน	78

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ	16
2 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ	16
3 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด	17
4 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ	17
5 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้ต่อเดือน	18
6 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสาเหตุที่มาใช้บริการแลกเช็คคิน่ายีเงินได้บุคคลธรรมดาเป็นเงินสด ณ สำนักบริหารการคลังและรายได้ กรมสรรพากร	19
7 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามจำนวนครั้งที่มาใช้บริการแลกเช็คคิน่ายีเงินได้บุคคลธรรมดาเป็นเงินสด ณ สำนักบริหารการคลังและรายได้ กรมสรรพากร ในระยะเวลา 1 ปี	19
8 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และการแปลผลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความพึงพอใจด้านรูปลักษณ์ (Tangible)	21
9 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และการแปลผลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความพึงพอใจด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability)	22
10 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และการแปลผลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความพึงพอใจด้านการให้ความมั่นใจ (Assurance)	23
11 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และการแปลผลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความพึงพอใจด้านการดูแลเอาใจใส่ (Empathy)	24
12 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และการแปลผลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความพึงพอใจด้านการตอบสนอง (Responsiveness)	25
13 แสดงค่าเฉลี่ยรวมของระดับความพึงพอใจในด้านต่างๆของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการรับบริการแลกเช็คคิน่ายีเงินได้บุคคลธรรมดาเป็นเงินสด ณ สำนักบริหารการคลังและรายได้ กรมสรรพากร	26

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
14	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามด้านรูปลักษณ์ (Tangible) จำแนกตามอาชีพ	27
15	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) จำแนกตามอาชีพ	30
16	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามด้านการให้ความมั่นใจ (Assurance) จำแนกตามอาชีพ	33
17	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามด้านการดูแลเอาใจใส่ (Empathy) จำแนกตามอาชีพ	36
18	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามด้านการตอบสนอง (Responsiveness) จำแนกตามอาชีพ	39
19	แสดงค่าเฉลี่ยรวมของความพึงพอใจในด้านต่างๆของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการรับบริการ จำแนกตามอาชีพ	42
20	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามด้านรูปลักษณ์ (Tangible) จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	44
21	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	46
22	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามด้านการให้ความมั่นใจ (Assurance) จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	48
23	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามด้านการดูแลเอาใจใส่ (Empathy) จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	50
24	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามด้านการตอบสนอง (Responsiveness) จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	52

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
25	แสดงค่าเฉลี่ยรวมของระดับความพึงพอใจในด้านต่างๆ ของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อการรับบริการจำแนกตามรายได้ต่อเดือน	54
26	แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัญหา	56
27	แสดงจำนวนของผู้ตอบแบบสอบถามตามปัญหา จำแนกตามอาชีพ	57
28	แสดงจำนวนของผู้ตอบแบบสอบถามตามปัญหา จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	59