

## สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ค
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญตาราง	ญ
<b>บทที่ 1 บทนำ</b>	<b>1</b>
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	3
ประโยชน์ที่รับจากการศึกษา	3
นิยามศัพท์	3
<b>บทที่ 2 แนวคิดและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง</b>	<b>5</b>
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้า	5
แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพงานบริการ	5
แนวคิดการตลาดสำหรับธุรกิจให้บริการ	9
วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	9
<b>บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา</b>	<b>11</b>
ขอบเขตประชากรและการสุ่มตัวอย่าง	11
ขอบเขตเนื้อหา	12
การเก็บรวบรวมข้อมูล	12
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	13
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้	13
ระยะเวลาในการดำเนินการศึกษา	13
<b>บทที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูล</b>	<b>15</b>
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม	15
ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้ตอบแบบสอบถามที่มา ใช้บริการสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาในจังหวัดแม่ฮ่องสอน	17

ส่วนที่ 3	ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาในจังหวัดแม่ฮ่องสอน	22
ส่วนที่ 4	ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการของ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาในจังหวัดแม่ฮ่องสอนจำแนกตามข้อมูลทั่วไป	34
ส่วนที่ 5	ปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม	115
บทที่ 5	สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ	116
	สรุปผลการศึกษา	116
	อภิปรายผลการศึกษา	121
	ข้อค้นพบ	124
	ข้อเสนอแนะ	125
บรรณานุกรม		126
ภาคผนวก		
	แบบสอบถาม	128
ประวัติผู้เขียน		134

## สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 แสดงจำนวนผู้เสียภาษี สักส่วน และกลุ่มตัวอย่าง ที่มาใช้บริการ ณ สำนักงานสรรพากร พื้นที่สาขาในจังหวัดแม่ฮ่องสอน	12
2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	15
3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	15
4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา	16
5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ	16
6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสื่อที่ได้รับ ข้อมูลข่าวสารของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา	17
7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่วงเวลาที่มา ใช้บริการ	18
8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวันที่มา ใช้บริการ	19
9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามแบบแสดง รายการภาษีที่ยื่น	20
10 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่วงเวลาที่มา ยื่นแบบเป็นส่วนใหญ่	21
11 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่องาน ด้านการบริการ	22
12 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่องานด้านสถานที่	24
13 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่องานด้านการติดต่อสื่อสารหรือการแจ้งข่าวสาร	25
14 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่องานด้านพนักงานที่ให้บริการ	27
15 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่องานด้านอุปกรณ์ที่ให้บริการ	30
16 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่องานด้านขั้นตอนที่ให้บริการ	31

17	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่องานด้านขั้นตอนการบริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามเคยใช้	32
18	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่องานด้านการบริการ จำแนกตามเพศ	34
19	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่องานด้านสถานที่ จำแนกตามเพศ	36
20	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่องานด้านการติดต่อ สื่อสารหรือการแจ้งข่าวสาร จำแนกตามเพศ	37
21	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่องานด้านพนักงาน ที่ให้บริการ จำแนกตามเพศ	39
22	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่องานด้าน อุปกรณ์ที่ให้บริการจำแนกตามเพศ	41
23	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่องานด้าน ขั้นตอนที่ให้ บริการจำแนกตามเพศ	42
24	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่องานด้าน ขั้นตอนการบริการที่ผู้เสียภาษีเคยใช้	43
25	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่องานด้าน การบริการ จำแนกตามอายุ	
26	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่องานด้านสถานที่ จำแนกตามอายุ	47
27	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่องานด้าน การติดต่อสื่อสารหรือการแจ้งข่าวสาร จำแนกตามอายุ	49
28	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่องานด้าน พนักงานที่ให้ บริการ จำแนกตามอายุ	52
29	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่องานด้าน อุปกรณ์ที่ให้บริการจำแนกตามอายุ	54
30	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่องานด้าน ขั้นตอนที่ให้บริการ จำแนกตามอายุ	55
31	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่องานด้าน ขั้นตอนการบริการที่ผู้เสียภาษีเคยใช้ จำแนกตามอายุ	56

32	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่องานด้านการบริการ จำแนกตามระดับการศึกษา	58
33	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่องานด้านสถานที่ จำแนกตามระดับการศึกษา	59
34	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่องานด้านการติดต่อสื่อสารหรือการแจ้งข่าวสาร จำแนกตามระดับการศึกษา	60
35	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่องานด้านพนักงานที่ให้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา	62
36	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่องานด้านอุปกรณ์ที่ให้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา	64
37	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่องานด้านขั้นตอนที่ให้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา	65
38	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่องานด้านขั้นตอนการบริการที่ผู้เสียภาษีเคยใช้ จำแนกตามระดับการศึกษา	66
39	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่องานด้านการบริการ จำแนกตามอาชีพ	68
40	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่องานด้านสถานที่ จำแนกตามอาชีพ	70
41	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่องานด้านการติดต่อสื่อสารหรือการแจ้งข่าวสาร จำแนกตามอาชีพ	71
42	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่องานด้านพนักงานที่ให้บริการ จำแนกตามอาชีพ	73
43	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่องานด้านอุปกรณ์ที่ให้บริการจำแนกตามอาชีพ	75
44	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่องานด้านขั้นตอนที่ให้บริการ จำแนกตามอาชีพ	76
45	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่องานด้านขั้นตอนการบริการที่ผู้เสียภาษีเคยใช้ จำแนกตามอาชีพ	77
46	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่องานด้านการบริการ จำแนกตามช่วงเวลาที่มาใช้บริการ	79



- 62 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่องานด้านการติดต่อสื่อสารหรือการแจ้งข่าวสาร จำแนกตามช่วงเวลาและผู้เสียภาษีย้ายแบบเป็นส่วนใหญ่ 105
- 63 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่องานด้านด้านพนักงานที่ให้บริการ จำแนกตามช่วงเวลาและผู้เสียภาษีย้ายแบบเป็นส่วนใหญ่ 107
- 64 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่องานด้านอุปกรณ์ที่ให้บริการ จำแนกตามช่วงเวลาและผู้เสียภาษีย้ายแบบเป็นส่วนใหญ่ 110
- 65 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่องานด้านขั้นตอนที่ให้บริการ จำแนกตามช่วงเวลาและผู้เสียภาษีย้ายแบบเป็นส่วนใหญ่ 111
- 66 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่องานด้านขั้นตอนการบริการที่ผู้เสียภาษีเคยใช้ จำแนกตามช่วงเวลาและผู้เสียภาษีย้ายแบบเป็นส่วนใหญ่ 112
- 67 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาที่พบในการใช้บริการสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาในจังหวัดแม่ฮ่องสอน 114