

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การค้นคว้าแบบอิสระเรื่อง ความพึงพอใจของผู้เสียภาษีที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา ในจังหวัดแม่ฮ่องสอน ได้ทำการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่าง ทั้งหมด 318 ตัวอย่าง ซึ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูลสามารถแบ่งได้เป็น 5 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (ตารางที่ 2-4)

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้บริการสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาในจังหวัดแม่ฮ่องสอน (ตารางที่ 6-10)

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาในจังหวัดแม่ฮ่องสอน (ตารางที่ 11-17)

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาในจังหวัดแม่ฮ่องสอน จำแนกตามข้อมูลทั่วไป ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ช่วงเวลาที่มาใช้บริการ วันที่มาใช้บริการ ช่วงเวลาที่ผู้เสียภาษีมาขึ้นแบบเป็นส่วนใหญ่ (ตารางที่ 18-66)

ส่วนที่ 5 ปัญหาและข้อเสนอของผู้ตอบแบบสอบถาม (ตารางที่ 67)

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและ ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
หญิง	168	52.8
ชาย	150	47.2
รวม	318	100.0

จากตารางที่ 2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 52.8 เป็นเพศชาย ร้อยละ 47.2

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 25 ปี	7	2.2
25-34 ปี	107	33.7
35-44 ปี	99	31.1
45-54 ปี	74	23.3
55-64 ปี	29	9.1
65 ปีขึ้นไป	2	0.6
รวม	318	100.0

จากตารางที่ 3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 25 – 34 ปี ร้อยละ 33.7 รองลงมาได้แก่ อายุระหว่าง 35 – 44 ปี ร้อยละ 31.1 และอายุระหว่าง 45 – 54 ปี ร้อยละ 23.3

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า ม.6	41	12.9
ม.6 หรือ ปวช.	65	20.4
ปวส.หรืออนุปริญญา	64	20.1
ปริญญาตรี	144	45.3
สูงกว่าปริญญาตรี	4	1.3
รวม	318	100.0

จากตารางที่ 4 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 45.3 รองลงมาได้แก่ ม.6 หรือปวช. ร้อยละ 20.4 และ ปวส.หรืออนุปริญญา ร้อยละ 20.1

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
ข้าราชการ/ลูกจ้างของรัฐ	144	45.3
พนักงานบริษัทเอกชน	40	12.6
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	101	31.8
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	28	8.8
อื่นๆ	5	1.5
รวม	318	100.0

หมายเหตุ : อื่นๆ ได้แก่ รับจ้างทั่วไป

จากตารางที่ 5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพเป็นข้าราชการหรือลูกจ้างของรัฐ ร้อยละ 45.3 รองลงมาได้แก่ ประกอบธุรกิจส่วนตัว ร้อยละ 31.8 และเป็นพนักงานบริษัทเอกชน ร้อยละ 12.6

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้บริการสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาใน
จังหวัดแม่ฮ่องสอน

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสื่อที่ได้รับข้อมูลข่าวสารของ
สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา

สื่อข้อมูลข่าวสาร	จำนวน	ร้อยละ
ป้ายประชาสัมพันธ์	204	64.2
อินเทอร์เน็ต	58	18.2
แผ่นพับ ใบปลิว	60	18.9
วิทยุโทรทัศน์	102	32.1
โปสเตอร์	73	23.0
เจ้าหน้าที่สรรพากร	130	40.9
อื่นๆ	4	1.3

หมายเหตุ : คอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 318 ราย

จากตารางที่ 6 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ได้รับข้อมูลข่าวสารของสำนักงาน
สรรพากรพื้นที่สาขาจากป้ายประชาสัมพันธ์ ร้อยละ 64.2 รองลงมาได้แก่เจ้าหน้าที่สรรพากร
ร้อยละ 40.9 และวิทยุโทรทัศน์ ร้อยละ 32.1

ตารางที่ 7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่วงเวลาที่มาใช้บริการ

ช่วงเวลาที่มาใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
8.00-10.00 น.	36	11.3
10.01-12.00 น.	47	14.8
12.01-14.00 น.	51	16.0
14.01-16.00 น.	90	28.3
หลัง 16.00 น.	13	4.1
ไม่แน่นอนขึ้นอยู่กับความสะดวก	81	25.5
รวม	318	100.0

จากตารางที่ 7 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มาใช้บริการสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา ในช่วงเวลา 14.01 – 16.00 น. ร้อยละ 28.3 รองลงมาได้แก่ ช่วงเวลาไม่แน่นอนขึ้นอยู่กับความสะดวก ร้อยละ 25.5 และ เวลา 12.00 – 14.00 น. ร้อยละ 16.0

ตารางที่ 8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวันที่มาใช้บริการ

วันที่มาใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
จันทร์	140	44.0
อังคาร	34	10.7
พุธ	18	5.7
พฤหัสบดี	13	4.1
ศุกร์	72	22.6
ไม่แน่นอนขึ้นกับความสะดวก	41	12.9
รวม	318	100.0

จากตารางที่ 8 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มาใช้บริการสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา ในวันจันทร์ ร้อยละ 44.0 รองลงมาได้แก่ วันศุกร์ ร้อยละ 22.6 และ ไม่แน่นอนขึ้นกับความสะดวก ร้อยละ 12.9

ตารางที่ 9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามแบบแสดงรายการภาษีที่ขึ้น

แบบแสดงรายการภาษี	จำนวน	ร้อยละ
ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา	301	94.6
ภาษีเงินได้นิติบุคคล	14	4.4
ภาษีมูลค่าเพิ่ม	32	10.1
ภาษีธุรกิจเฉพาะ	4	1.3
อากรแสตมป์	22	6.9

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 318 ราย

จากตารางที่ 9 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ขึ้นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ร้อยละ 94.6 รองลงมาได้แก่ ภาษีมูลค่าเพิ่ม ร้อยละ 10.1 และ อากรแสตมป์ ร้อยละ 6.9

ตารางที่ 10 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงเวลาที่มาขึ้นแบบเป็นส่วนใหญ่

ช่วงเวลาที่มาขึ้นแบบแสดงรายการภาษีส่วนใหญ่	จำนวน	ร้อยละ
ชำระแต่เนิ่นๆ	98	30.9
ก่อนวันสุดท้ายของการขึ้นแบบ 2-3 วัน	141	44.3
วันสุดท้ายของการขึ้นแบบ	72	22.6
หลังเวลาที่กำหนด	4	1.3
อื่นๆ	3	0.9
รวม	318	100.0

จากตารางที่ 10 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มาขึ้นแบบแสดงรายการภาษีในช่วงก่อนวันสุดท้ายของการขึ้นแบบ 2 – 3 วัน ร้อยละ 44.3 รองลงมาได้แก่ ชำระแต่เนิ่นๆ ร้อยละ 30.8 และวันสุดท้ายของการขึ้นแบบ ร้อยละ 22.6

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการของสำนักงาน
สรรพากรพื้นที่สาขาในจังหวัดแม่ฮ่องสอน

ตารางที่ 11 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่องานด้านการบริการ

ด้านการบริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่พอใจ	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
1.ความพึงพอใจของท่านต่อประเภทของบริการที่ได้รับตรงกับความต้องการของท่าน	53 (16.7)	259 (81.4)	1 (0.3)	2 (0.7)	3 (0.9)	4.12 (มาก)
2.ความพึงพอใจต่อช่วงเวลาในการให้บริการ	53 (16.7)	245 (77.0)	20 (6.3)	-	-	4.10 (มาก)
3.ความพึงพอใจต่อความหลากหลายของประเภทบริการที่ได้รับ	48 (15.1)	252 (79.2)	18 (5.7)	-	-	4.09 (มาก)
4.ความพึงพอใจในการปฏิบัติต่อคำร้องเรียนหรือร้องขอความช่วยเหลือของท่าน	37 (11.6)	262 (82.4)	29 (6.0)	-	-	4.06 (มาก)
5.ความพึงพอใจต่อความคงเส้นคงวาด้านคุณภาพของบริการ	27 (8.5)	275 (86.5)	16 (5.0)	-	-	4.03 (มาก)
6.ความพึงพอใจต่อความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อผ่านทางโทรศัพท์	26 (8.2)	263 (82.7)	27 (8.5)	2 (0.6)	-	3.98 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม						4.06 (มาก)

จากตารางที่ 11 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจต่องานด้านการบริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (4.06) โดย งานย่อยทุกงานมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้ ประเภทของบริการที่ได้รับตรงกับความต้องการ (4.12) ช่วงเวลาในการให้บริการ (4.10) ความหลากหลายของประเภทบริการที่ได้รับ (4.09) การปฏิบัติต่อคำร้องเรียน หรือร้องขอความช่วยเหลือ (4.06) ความคงเส้นคงวาด้านคุณภาพของบริการ (4.03) และความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อผ่านทางโทรศัพท์ (3.98) ตามลำดับ

The logo of Chiang Mai University is a circular emblem. In the center is a white elephant facing left, with a traditional Thai lamp (Lampang) on its back. Above the elephant is a sunburst or flame-like symbol. The emblem is surrounded by a circular border containing the Thai text 'มหาวิทยาลัยเชียงใหม่' at the top and 'CHIANG MAI UNIVERSITY 1964' at the bottom. There are also decorative floral motifs on the sides.

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 12 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่องาน
ด้านสถานที่

ด้านสถานที่	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่พอใจ	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
1.ความพึงพอใจต่อความกว้างขวางและความ สะอาดของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา	48 (15.1)	252 (79.2)	17 (5.3)	1 (0.4)	-	4.09 (มาก)
2.ความพึงพอใจต่อจำนวนที่นั่งในห้องที่ติดต่อ	35 (11.0)	241 (75.8)	41 (12.9)	1 (0.3)	-	3.97 (มาก)
3.ความพึงพอใจต่อความเพียงพอและความ สะอาดของห้องน้ำของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ สาขา	37 (11.6)	233 (73.3)	43 (13.5)	3 (1.0)	2 (0.6)	3.94 (มาก)
4.ความพึงพอใจต่อจำนวนของที่จอดรถ	10 (3.2)	210 (66.0)	96 (30.2)	-	2 (0.6)	3.71 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม						3.93 (มาก)

จากตารางที่ 12 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่องานด้านสถานที่โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.93) โดยงานย่อยทุกงานมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้ ความกว้างขวางและความสะอาดของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา (4.09) จำนวนที่นั่งในห้องที่ติดต่อ (3.97) ความเพียงพอและความสะอาดของห้องน้ำของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา (3.94) และจำนวนของที่จอดรถ (3.71) ตามลำดับ

ตารางที่ 13 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่องานด้านการติดต่อสื่อสารหรือการแจ้งข่าวสาร

ด้านการติดต่อสื่อสารหรือการแจ้งข่าวสาร	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่พอใจ	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
1.ความพึงพอใจต่อการเผยแพร่ข่าวสารทางป้ายประชาสัมพันธ์ของกรมสรรพากร	26 (8.2)	273 (85.8)	18 (5.7)	1 (0.3)	-	4.02 (มาก)
2.ความพึงพอใจต่อการเผยแพร่ข่าวสารของกรมสรรพากรผ่านทางอินเทอร์เน็ต	26 (8.2)	260 (81.8)	31 (9.7)	1 (0.3)	-	3.98 (มาก)
3.ความพึงพอใจต่อการเผยแพร่ข่าวสารทางแผ่นพับใบปลิว	10 (3.1)	247 (77.7)	57 (17.9)	4 (1.3)	-	3.83 (มาก)
4.ความพึงพอใจต่อการเผยแพร่ข่าวสารทางวิทยุโทรทัศน์	29 (9.2)	266 (83.6)	23 (7.2)	-	-	4.02 (มาก)
5.ความพึงพอใจต่อการเผยแพร่ข่าวสารทางโปสเตอร์	15 (4.7)	264 (83.0)	38 (12.0)	1 (0.3)	-	3.92 (มาก)
6.ความพึงพอใจต่อการเผยแพร่ข่าวสารผ่านทางเจ้าหน้าที่สรรพากร	45 (14.1)	246 (77.4)	25 (7.9)	2 (0.6)	-	4.05 (มาก)
7.ความพึงพอใจต่อความทันสมัยและครบทุกประเภทภาษีที่ขอทราบของข่าวสารข้อมูล	17 (5.3)	279 (87.7)	22 (7.0)	-	-	3.98 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม						3.97 (มาก)

จากตารางที่ 13 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่องานด้านการติดต่อสื่อสารหรือการแจ้งข่าวสารโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.97) โดยงานย่อยทุกงานมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเรียงลำดับดังนี้ การเผยแพร่ข่าวสารผ่านทางเจ้าหน้าที่สรรพากร (4.05) วิทยุโทรทัศน์ (4.02) ป้ายประชาสัมพันธ์ของกรมสรรพากร (4.02) อินเทอร์เน็ต (3.98) ความทันสมัยครบทุกประเภทภาษีที่อยากทราบของข่าวข้อมูล (3.98) ทางโปสเตอร์ (3.92) และแผ่นพับใบปลิว (3.83) ตามลำดับ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 14 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ค่องาน
ด้านพนักงานที่ให้บริการ

ด้านพนักงานที่ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่พอใจ	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
1.ความพึงพอใจต่อการแต่งกายของเจ้าหน้าที่ที่ ให้บริการ	69 (21.7)	238 (74.8)	11 (3.5)	-	-	4.18 (มาก)
2.ความพึงพอใจต่อความเต็มใจในการให้บริการ	73 (23.0)	239 (75.2)	6 (1.8)	-	-	4.21 (มาก)
3.ความพึงพอใจต่อจำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	21 (6.6)	247 (77.7)	50 (15.7)	-	-	3.91 (มาก)
4.ความพึงพอใจต่อความรู้ความชำนาญในการ ให้บริการของเจ้าหน้าที่	33 (10.4)	274 (86.2)	11 (3.4)	-	-	4.07 (มาก)
5.ความพึงพอใจต่อการเอาใจใส่ท่านของ เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	51 (16.0)	257 (80.9)	10 (3.1)	-	-	4.13 (มาก)
6.ความพึงพอใจต่อความรวดเร็วในการให้ บริการ	26 (8.0)	256 (80.5)	35 (11.2)	1 (0.3)	-	3.97 (มาก)
7. ความพึงพอใจต่อความซื่อสัตย์ เชื่อถือได้ของ เจ้าหน้าที่	37 (11.6)	275 (86.5)	6 (1.9)	-	-	4.10 (มาก)
8. ความพึงพอใจต่อความรับผิดชอบของ เจ้าหน้าที่	59 (18.6)	251 (78.9)	8 (2.5)	-	-	4.16 (มาก)

All rights reserved

ตารางที่ 14 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่องาน
ด้านพนักงานที่ให้บริการ (ต่อ)

ด้านพนักงานที่ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่พอใจ	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
9.ความพึงพอใจต่อความสุภาพของการให้บริการ	57 (17.9)	256 (80.5)	5 (1.6)	-	-	4.16 (มาก)
10.ความพึงพอใจต่อความเข้าใจในความต้องการของท่าน	39 (12.3)	270 (84.9)	9 (2.8)	-	-	4.09 (มาก)
11.ความพึงพอใจต่อความสามารถในการแก้ปัญหา	18 (5.7)	284 (89.3)	16 (5.0)	-	-	4.01 (มาก)
12.ความพึงพอใจต่อการสื่อสารที่ใช้คำพูดเข้าใจง่าย	51 (16.0)	257 (80.8)	10 (3.1)	-	-	4.13 (มาก)
13.ความพึงพอใจต่อความถูกต้องของการให้บริการ	25 (7.9)	284 (89.3)	9 (2.8)	-	-	4.05 (มาก)
14.ความพึงพอใจต่อการรับฟังความคิดเห็นของท่าน	20 (6.3)	281 (88.4)	17 (5.3)	-	-	4.01 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม						4.08 (มาก)

จากตารางที่ 14 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่องานด้านพนักงานที่ให้บริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (4.08) โดยงานย่อยทุกงานมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้ ความเต็มใจในการให้บริการ (4.21) การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ (4.18) ความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ (4.16) ความสุภาพของการให้บริการ (4.16) การสื่อสารที่ใช้คำพูดเข้าใจง่าย (4.13) การเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ (4.13) ความซื่อสัตย์ เชื่อถือได้ของเจ้าหน้าที่ (4.10) ความรู้ความชำนาญในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ (4.07) ความเข้าใจในความต้องการของผู้รับบริการ (4.09) ความถูกต้องของการบริการ (4.05) ความสามารถในการแก้ปัญหา (4.01) การรับฟังความคิดเห็น (4.01) ความรวดเร็วในการให้บริการ (3.97) และจำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ (3.91) ตามลำดับ

The logo of Chiang Mai University is a circular emblem. In the center is a detailed illustration of an elephant standing and facing left. The elephant is surrounded by a decorative border. Below the elephant, the text "CHIANG MAI UNIVERSITY 1964" is written in a circular path. On either side of the elephant, there are stylized floral or sun-like symbols. The entire logo is rendered in a light gray color.

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 15 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่องาน
ด้านอุปกรณ์ที่ให้บริการ

ด้านอุปกรณ์ที่ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่พอใจ	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
1.ความพึงพอใจต่อความทันสมัย ความมีระเบียบ และความสะอาดของอุปกรณ์ที่ให้บริการ (คอมพิวเตอร์ เครื่องออกใบเสร็จ อุปกรณ์สำนักงาน)	34 (10.7)	265 (83.3)	19 (6.0)	-	-	4.05 (มาก)
2.ความพึงพอใจต่อความเพียงพอของอุปกรณ์ที่ ให้บริการ	27 (8.5)	238 (74.8)	53 (16.7)	-	-	3.92 (มาก)
3.ความพึงพอใจต่อแบบแสดงรายการภาษีของ กรมสรรพากร	26 (8.2)	277 (87.1)	13 (4.1)	2 (0.6)	-	4.03 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม						4.00 (มาก)

จากตารางที่ 15 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่องานด้านอุปกรณ์ที่ให้บริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (4.00) โดยงานย่อยทุกงานมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้ ความทันสมัย ความมีระเบียบ และความสะอาดของอุปกรณ์ที่ให้บริการ (คอมพิวเตอร์ เครื่องออกใบ-เสร็จ อุปกรณ์สำนักงาน)(4.05) แบบแสดงรายการภาษีของกรมสรรพากร (4.03) และ ความเพียงพอของอุปกรณ์ที่ให้บริการ (3.92) ตามลำดับ

ตารางที่ 16 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่องาน
ด้านขั้นตอนที่ให้บริการ

ด้านขั้นตอนที่ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่พอใจ	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
1.ความพึงพอใจต่อความถูกต้องแม่นยำในรายละเอียดขั้นตอนการบริการ	22 (6.9)	294 (92.5)	2 (0.6)	-	-	4.06 (มาก)
2.ความพึงพอใจต่อความไม่ซ้ำซ้อนในขั้นตอนการทำงาน	18 (5.7)	282 (88.6)	18 (5.7)	-	-	4.00 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม						4.03 (มาก)

จากตารางที่ 16 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่องานด้านอุปกรณ์ที่ให้บริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (4.03) โดยงานย่อยทุกงานมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้ ต่อความถูกต้องแม่นยำในรายละเอียดขั้นตอนการบริการ (4.06) ความไม่ซ้ำซ้อนในขั้นตอนการทำงาน (4.00) ตามลำดับ

ตารางที่ 17 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่องาน
ด้านขั้นตอนการบริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามเคยใช้

ด้านขั้นตอนการบริการ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามเคยใช้	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่พอใจ	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
1.ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการยื่นแบบชำระ ภาษีอากร	30 (9.4)	279 (87.7)	5 (1.6)	1 (0.3)	3 (1.0)	4.04 (มาก)
2.ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการขอมีเลขบัตร ประจำตัวผู้เสียภาษีอากร	-	25 (8.0)	-	-	-	4.00 (มาก)
3.ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการขอจดทะเบียน และเปลี่ยนแปลงภาษีมูลค่าเพิ่ม	1 (0.3)	24 (7.5)	3 (1.0)	-	-	3.93 (มาก)
4.ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการขอจดทะเบียน และเปลี่ยนแปลงภาษีธุรกิจเฉพาะ	-	2 (0.6)	1 (0.3)	-	-	3.67 (มาก)
5.ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการขอคืนเงินภาษี อากร	1 (0.3)	27 (8.5)	-	1 (0.3)	1 (0.3)	3.87 (มาก)
6.ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการขอผ่อนชำระภาษี อากร	1 (0.3)	6 (1.9)	-	-	-	4.14 (มาก)
7.ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการจำหน่ายอากร แสตมป์	5 (1.6)	8 (2.5)	-	-	5 (1.6)	3.44 (น้อย)
ค่าเฉลี่ยรวม						3.99 (มาก)

จากตารางที่ 17 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่องานด้านขั้นตอนการบริการที่ เคยใช้โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.99) โดยงานย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้ การขอผ่อนชำระภาษีอากร (4.14) การยื่นแบบชำระภาษีอากร (4.04) การขอมีเลขบัตรประจำตัวผู้เสีย ภาษีอากร (4.00) การขอจดทะเบียนและเปลี่ยนแปลงภาษีมูลค่าเพิ่ม (3.93) การขอคืนเงินภาษีอากร (3.87) การขอจดทะเบียนและเปลี่ยนแปลงภาษีธุรกิจเฉพาะ (3.67) ส่วนงานย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ น้อย ได้แก่ การจำหน่ายอากรแสตมป์ (3.44)

The logo of Chiang Mai University is a circular emblem. In the center is a stylized elephant standing and facing left. Above the elephant's head is a traditional Thai lamp (Lampang) with a flame. The elephant's trunk is curled upwards towards the lamp. The entire emblem 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 decorative floral motifs on the left and right sides of the circle.

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่องานด้านต่างๆในการให้บริการ
สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาในจังหวัดแม่ฮ่องสอน จำแนกตามข้อมูลทั่วไป

ตารางที่ 18 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่องานด้านการบริการ
จำแนกตามเพศ

ด้านการบริการ	เพศ		รวม
	ชาย	หญิง	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)
1.ความพึงพอใจต่อประเภทของบริการที่ได้รับตรงกับ ความต้องการของท่าน	4.06 (มาก)	4.18 (มาก)	4.12 (มาก)
2.ความพึงพอใจต่อช่วงเวลาในการให้บริการ	4.09 (มาก)	4.12 (มาก)	4.10 (มาก)
3.ความพึงพอใจต่อความหลากหลายของประเภทบริการ ที่ได้รับ	4.09 (มาก)	4.10 (มาก)	4.09 (มาก)
4.ความพึงพอใจในการปฏิบัติต่อคำร้องเรียนหรือร้องขอ ความช่วยเหลือของท่าน	4.06 (มาก)	4.05 (มาก)	4.06 (มาก)
5.ความพึงพอใจต่อความคงเส้นคงวาด้านคุณภาพของ บริการ	4.03 (มาก)	4.04 (มาก)	4.03 (มาก)
6.ความพึงพอใจต่อความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อ ผ่านทางโทรศัพท์	3.99 (มาก)	3.98 (มาก)	3.98 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.05 (มาก)	4.08 (มาก)	4.06 (มาก)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University

All rights reserved

จากตารางที่ 18 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจต่องานด้านการบริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (4.06) โดยทุกงานย่อยผู้ตอบแบบสอบถามทั้งชายและหญิงมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 19 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่องานด้านสถานที่
จำแนกตามเพศ

ด้านสถานที่	เพศ		รวม
	ชาย	หญิง	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)
1.ความพึงพอใจต่อความกว้างขวางและความสะอาดของ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา	4.10 (มาก)	4.08 (มาก)	4.09 (มาก)
2.ความพึงพอใจต่อจำนวนที่นั่งในห้องที่ติดต่อ	4.02 (มาก)	3.93 (มาก)	3.97 (มาก)
3.ความพึงพอใจต่อความเพียงพอและความสะอาดของ ห้องน้ำของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา	3.96 (มาก)	3.93 (มาก)	3.94 (มาก)
4.ความพึงพอใจต่อจำนวนของที่จอดรถ	3.69 (มาก)	3.73 (มาก)	3.71 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.94 (มาก)	3.92 (มาก)	3.93 (มาก)

จากตารางที่ 19 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจต่องานด้าน
สถานที่โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.93) โดยทุกงานย่อยผู้ตอบแบบสอบถามทั้งชายและหญิงมี
ความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 20 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่องานด้านการติดต่อสื่อสารหรือการแจ้งข่าวสาร จำแนกตามเพศ

ด้านการติดต่อสื่อสารหรือการแจ้งข่าวสาร	เพศ		รวม
	ชาย	หญิง	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)
1.ความพึงพอใจต่อการเผยแพร่ข่าวสารทางป้ายประชาสัมพันธ์ของกรมสรรพากร	4.04 (มาก)	4.00 (มาก)	4.02 (มาก)
2.ความพึงพอใจต่อการเผยแพร่ข่าวสารของกรมสรรพากรผ่านทางอินเทอร์เน็ต	4.01 (มาก)	3.95 (มาก)	3.98 (มาก)
3.ความพึงพอใจต่อการเผยแพร่ข่าวสารทางแผ่นพับใบปลิว	3.86 (มาก)	3.80 (มาก)	3.83 (มาก)
4.ความพึงพอใจต่อการเผยแพร่ข่าวสารทางวิทยุโทรทัศน์	4.04 (มาก)	4.00 (มาก)	4.02 (มาก)
5.ความพึงพอใจต่อการเผยแพร่ข่าวสารทางโปสเตอร์	3.99 (มาก)	3.86 (มาก)	3.92 (มาก)
6.ความพึงพอใจต่อการเผยแพร่ข่าวสารผ่านทางเจ้าหน้าที่สรรพากร	4.11 (มาก)	4.00 (มาก)	4.05 (มาก)
7.ความพึงพอใจต่อความทันสมัยและครบทุกประเภท ภาพที่อยากทราบของข่าวสารข้อมูล	4.00 (มาก)	3.97 (มาก)	3.98 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.01 (มาก)	3.94 (มาก)	3.97 (มาก)

จากตารางที่ 20 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจต่องานด้านการติดต่อสื่อสารหรือการแจ้งข่าวสารโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.97) โดยทุกงานย่อยผู้ตอบแบบสอบถามทั้งชายและหญิงมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 21 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่องานด้านพนักงานที่ให้
บริการ จำแนกตามเพศ

ด้านพนักงานที่ให้บริการ	เพศ		รวม
	ชาย	หญิง	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)
1.ความพึงพอใจต่อการแต่งกายของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	4.17 (มาก)	4.20 (มาก)	4.18 (มาก)
2.ความพึงพอใจต่อความเต็มใจในการให้บริการ	4.23 (มาก)	4.19 (มาก)	4.21 (มาก)
3.ความพึงพอใจต่อจำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	3.90 (มาก)	3.92 (มาก)	3.91 (มาก)
4.ความพึงพอใจต่อความรู้ความชำนาญในการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่	4.07 (มาก)	4.07 (มาก)	4.07 (มาก)
5.ความพึงพอใจต่อการเอาใจใส่ท่านของเจ้าหน้าที่ ให้บริการ	4.13 (มาก)	4.13 (มาก)	4.13 (มาก)
6.ความพึงพอใจต่อความรวดเร็วในการให้บริการ	4.01 (มาก)	3.93 (มาก)	3.97 (มาก)
7.ความพึงพอใจต่อความซื่อสัตย์ เชื่อถือได้ของเจ้าหน้าที่	4.10 (มาก)	4.10 (มาก)	4.10 (มาก)
8.ความพึงพอใจต่อความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่	4.18 (มาก)	4.14 (มาก)	4.16 (มาก)
9.ความพึงพอใจต่อความสุภาพของการให้บริการ	4.16 (มาก)	4.17 (มาก)	4.16 (มาก)
10.ความพึงพอใจต่อความเข้าใจในความต้องการ ของท่าน	4.07 (มาก)	4.11 (มาก)	4.09 (มาก)
11.ความพึงพอใจต่อความสามารถในการแก้ปัญหา	4.00 (มาก)	4.01 (มาก)	4.01 (มาก)

ตารางที่ 21 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่องานด้านพนักงานที่ให้
บริการ จำแนกตามเพศ
(ต่อ)

ด้านพนักงานที่ให้บริการ	เพศ		รวม
	ชาย	หญิง	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)
12.ความพึงพอใจต่อการสื่อสารที่ใช้คำพูดเข้าใจง่าย	4.13 (มาก)	4.13 (มาก)	4.13 (มาก)
13.ความพึงพอใจต่อความถูกต้องของการให้บริการ	4.05 (มาก)	4.05 (มาก)	4.05 (มาก)
14.ความพึงพอใจต่อการรับฟังความคิดเห็นของท่าน	3.99 (มาก)	4.02 (มาก)	4.01 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.09 (มาก)	4.08 (มาก)	4.08 (มาก)

จากตารางที่ 21 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจต่องานด้าน
พนักงานที่ให้บริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (4.08) โดยทุกงานย่อยผู้ตอบแบบสอบถามทั้ง
ชายและหญิงมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 22 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่องานด้านอุปกรณ์ที่ให้
บริการจำแนกตามเพศ

ด้านอุปกรณ์ที่ให้บริการ	เพศ		รวม
	ชาย	หญิง	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)
1.ความพึงพอใจต่อความทันสมัย ความมีระเบียบ และ ความสะอาดของอุปกรณ์ที่ให้บริการ (คอมพิวเตอร์ เครื่องออกใบเสร็จ อุปกรณ์สำนักงาน)	4.07 (มาก)	4.03 (มาก)	4.05 (มาก)
2.ความพึงพอใจต่อความเพียงพอของอุปกรณ์ที่ ให้บริการ	3.91 (มาก)	3.93 (มาก)	3.92 (มาก)
3.ความพึงพอใจต่อแบบแสดงรายการภาษีของกรม สรรพากร	4.01 (มาก)	4.05 (มาก)	4.03 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)

จากตารางที่ 22 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจต่องานด้าน
อุปกรณ์ที่ให้บริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (4.00) โดยทุกงานย่อยผู้ตอบแบบสอบถามทั้ง
ชายและหญิงมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 23 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่องานด้านขั้นตอนที่ให้บริการจำแนกตามเพศ

ด้านขั้นตอนที่ให้บริการ	เพศ		รวม
	ชาย	หญิง	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)
1.ความพึงพอใจต่อความถูกต้องแม่นยำในรายละเอียดขั้นตอนการบริการ	4.03 (มาก)	4.09 (มาก)	4.06 (มาก)
2.ความพึงพอใจต่อความไม่ซ้ำซ้อนในขั้นตอนการทำงาน	3.99 (มาก)	4.01 (มาก)	4.00 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.01 (มาก)	4.05 (มาก)	4.03 (มาก)

จากตารางที่ 23 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจต่องานด้านขั้นตอนที่ให้บริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (4.03) โดยทุกงานย่อยผู้ตอบแบบสอบถามทั้งชายและหญิงมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 24 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่องานด้านขั้นตอนการบริการที่ผู้เสียภาษีเคยใช้ จำแนกตามเพศ

ด้านขั้นตอนการบริการที่ผู้เสียภาษีเคยใช้	เพศ		รวม
	ชาย	หญิง	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)
1.ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการยื่นแบบชำระภาษีอากร	4.08 (มาก)	4.01 (มาก)	4.04 (มาก)
2. ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการขอมีเลขบัตรประจำตัวผู้เสียภาษีอากร	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)
3.ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการขอจดทะเบียนและเปลี่ยนแปลงภาษีมูลค่าเพิ่ม	3.92 (มาก)	3.93 (มาก)	3.93 (มาก)
4.ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการขอจดทะเบียนและเปลี่ยนแปลงภาษีธุรกิจเฉพาะ	-	3.67 (มาก)	3.67 (มาก)
5.ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการขอคืนเงินภาษีอากร	3.85 (มาก)	3.88 (มาก)	3.87 (มาก)
6.ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการขอผ่อนชำระภาษีอากร	5.00 (มากที่สุด)	4.00 (มาก)	4.14 (มาก)
7.ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการจำหน่ายอากรแสตมป์	4.10 (มาก)	2.63 (น้อย)	3.44 (น้อย)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.16 (มาก)	3.73 (มาก)	3.99 (มาก)

จากตารางที่ 24 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจต่องานด้าน ขั้นตอนให้บริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.99)

โดยผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย มีความพึงพอใจต่องานย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ขั้นตอนการจำหน่ายอาหารแสดมปี(4.10) การยื่นแบบชำระภาษีอากร (4.08) การขอมีเลขบัตรประจำตัว ผู้เสียภาษีอากร (4.00) การขอจดทะเบียนและเปลี่ยนแปลงภาษีมูลค่าเพิ่ม (3.92) การขอคืนเงินภาษี อากร (3.85) สำหรับงานย่อยด้าน การขอผ่อนชำระภาษีอากร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด (5.00) และไม่เคยใช้บริการงานด้านขั้นตอนการขอจดทะเบียนและเปลี่ยนแปลงภาษีธุรกิจเฉพาะ

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง มีความพึงพอใจต่องานย่อยทุกงานที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ยกเว้น ด้านขั้นตอนการจำหน่ายอาหารแสดมปีมีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย

ตารางที่ 25 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่องานด้านการบริการ
จำแนกตามอายุ

ด้านการบริการ	อายุ						รวม
	น้อยกว่า 25 ปี	25-34 ปี	35-44 ปี	45-54 ปี	55-64 ปี	65 ปี ขึ้นไป	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)
1.ความพึงพอใจของท่านต่อประเภท ของบริการที่ได้รับตรงกับ ความต้องการของท่าน	4.43 (มาก)	4.11 (มาก)	4.09 (มาก)	4.12 (มาก)	4.17 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)	4.12 (มาก)
2.ความพึงพอใจต่อช่วงเวลาในการ ให้บริการ	4.43 (มาก)	4.10 (มาก)	4.10 (มาก)	4.07 (มาก)	4.10 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)	4.10 (มาก)
3.ความพึงพอใจต่อความหลากหลาย ของประเภทบริการที่ได้รับ	4.43 (มาก)	4.04 (มาก)	4.13 (มาก)	4.09 (มาก)	4.10 (มาก)	4.00 (มาก)	4.09 (มาก)
4.ความพึงพอใจในการปฏิบัติต่อ คำร้องเรียน หรือร้องขอความช่วยเหลือ ของท่าน	4.14 (มาก)	4.03 (มาก)	4.11 (มาก)	4.04 (มาก)	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)	4.06 (มาก)
5.ความพึงพอใจต่อความคงเส้นคงวา ด้านคุณภาพของบริการ	4.00 (มาก)	4.05 (มาก)	4.06 (มาก)	4.01 (มาก)	3.97 (มาก)	4.00 (มาก)	4.03 (มาก)
6.ความพึงพอใจต่อความสะดวก เร็วในการติดต่อผ่านทางโทรศัพท์	4.14 (มาก)	3.93 (มาก)	4.00 (มาก)	4.03 (มาก)	3.97 (มาก)	4.00 (มาก)	3.98 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.26 (มาก)	4.04 (มาก)	4.08 (มาก)	4.06 (มาก)	4.05 (มาก)	4.17 (มาก)	4.06 (มาก)

จากตารางที่ 25 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับอายุมีความพึงพอใจต่องานด้านการบริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (4.06)

โดยผู้ตอบแบบสอบถามอายุน้อยกว่า 25 ปี อายุ 25 -34 ปี อายุ 35-44 ปี อายุ 45- 54 ปี อายุ 55 -64 ปี และอายุ 65 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจต่องานย่อยทุกงานที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ยกเว้นผู้ตอบแบบสอบถาม อายุ 65 ปีขึ้นไปมีความพึงพอใจต่องานย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ความหลากหลายของประเภทบริการที่ได้รับ(4.00) การปฏิบัติต่อคำร้องเรียน หรือร้องขอความช่วยเหลือ (4.00) ความคงเส้นคงวาด้านคุณภาพของบริการ (4.00) ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อผ่านทางโทรศัพท์ (4.00) ส่วนงานย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ประเภทของบริการที่ได้รับ ตรงกับความต้องการ (4.50) และ ช่วงเวลาในการให้บริการ(4.50)

ตารางที่ 26 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่องานด้านสถานที่
จำแนกตามอายุ

ด้านสถานที่	อายุ						รวม
	น้อยกว่า 25 ปี	25-34 ปี	35-44 ปี	45-54 ปี	55-64 ปี	65 ปี ขึ้นไป	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
1.ความพึงพอใจต่อความกว้างขวาง และความสะอาดของสำนักงาน สรรพากรพื้นที่สาขา	4.43 (มาก)	4.07 (มาก)	4.10 (มาก)	4.04 (มาก)	4.14 (มาก)	4.50 (มาก ที่สุด)	4.09 (มาก)
2.ความพึงพอใจต่อจำนวนที่นั่งใน ห้องที่ติดต่อ	4.14 (มาก)	3.94 (มาก)	4.02 (มาก)	3.92 (มาก)	4.04 (มาก)	4.00 (มาก)	3.97 (มาก)
3.ความพึงพอใจต่อความเพียงพอ และความสะอาดของห้องน้ำของ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา	3.86 (มาก)	3.92 (มาก)	3.96 (มาก)	3.97 (มาก)	3.93 (มาก)	4.00 (มาก)	3.94 (มาก)
4.ความพึงพอใจต่อจำนวนของ ที่จอดรถ	4.00 (มาก)	3.71 (มาก)	3.70 (มาก)	3.74 (มาก)	3.61 (มาก)	3.50 (มาก)	3.71 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.11 (มาก)	3.91 (มาก)	3.92 (มาก)	3.92 (มาก)	3.91 (มาก)	4.00 (มาก)	3.93 (มาก)

จากตารางที่ 26 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับอายุมีความพึงพอใจต่องานด้านการบริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.93)

โดยผู้ตอบแบบสอบถามอายุน้อยกว่า 25 ปี อายุ 25-34 ปี อายุ 35-44 ปี อายุ 45-54 ปี อายุ 55-64 ปี และอายุ 65 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจต่องานย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

All rights reserved

ผู้ตอบแบบสอบถาม อายุ 65 ปีขึ้นไปมีความพึงพอใจต่องานย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ จำนวนที่นั่งในห้องที่ติดต่อ(4.00) ความเพียงพอและความสะอาดของห้องน้ำของสำนักงาน สรรพากรพื้นที่สาขา (4.00) จำนวนของที่จอดรถ (3.50) ส่วนงานย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ความพึงพอใจต่อความกว้างขวางและความสะอาดของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา (4.50)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 27 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่องานด้านการติดต่อสื่อสารหรือการแจ้งข่าวสาร จำแนกตามอายุ

ด้านการติดต่อสื่อสารหรือการแจ้งข่าวสาร	อายุ						รวม
	น้อยกว่า 25 ปี	25-34 ปี	35-44 ปี	45-54 ปี	55-64 ปี	65 ปีขึ้นไป	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)
1.ความพึงพอใจต่อการเผยแพร่ข่าวสารทางป้ายประชาสัมพันธ์ของกรมสรรพากร	4.14 (มาก)	3.99 (มาก)	4.02 (มาก)	4.04 (มาก)	4.00 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)	4.02 (มาก)
2.ความพึงพอใจต่อการเผยแพร่ข่าวสารของกรมสรรพากรผ่านทางอินเทอร์เน็ต	3.86 (มาก)	3.94 (มาก)	4.00 (มาก)	4.03 (มาก)	3.96 (มาก)	4.00 (มาก)	3.98 (มาก)
3.ความพึงพอใจต่อการเผยแพร่ข่าวสารทางแผ่นพับใบปลิว	3.86 (มาก)	3.80 (มาก)	3.83 (มาก)	3.85 (มาก)	3.86 (มาก)	3.50 (มาก)	3.83 (มาก)
4.ความพึงพอใจต่อการเผยแพร่ข่าวสารทางวิทยุโทรทัศน์	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)	4.05 (มาก)	4.03 (มาก)	3.96 (มาก)	4.00 (มาก)	4.02 (มาก)
5.ความพึงพอใจต่อการเผยแพร่ข่าวสารทางโปสเตอร์	3.71 (มาก)	3.87 (มาก)	3.96 (มาก)	3.97 (มาก)	3.93 (มาก)	3.50 (มาก)	3.92 (มาก)
6.ความพึงพอใจต่อการเผยแพร่ข่าวสารผ่านทางเจ้าหน้าที่สรรพากร	3.71 (มาก)	3.99 (มาก)	4.12 (มาก)	4.05 (มาก)	4.11 (มาก)	4.00 (มาก)	4.05 (มาก)
7.ความพึงพอใจต่อความทันสมัยและครบทุกประเภทภาษีที่ยากทราบของข่าวสารข้อมูล	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)	3.98 (มาก)	3.99 (มาก)	3.93 (มาก)	4.00 (มาก)	3.98 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.90 (มาก)	3.94 (มาก)	3.99 (มาก)	3.99 (มาก)	3.96 (มาก)	3.93 (มาก)	3.97 (มาก)

จากตารางที่ 27 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับอายุมีความพึงพอใจต่องานด้านการติดต่อสื่อสารหรือการแจ้งข่าวสาร โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.97)

โดยผู้ตอบแบบสอบถามอายุน้อยกว่า 25 ปี อายุ 25 -34 ปี อายุ 35-44 ปี อายุ 45- 54 ปี อายุ 55- 64 ปี และอายุ 65 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจต่องานย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถาม อายุ 65 ปีขึ้นไปมีความพึงพอใจต่องานย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ การเผยแพร่ข่าวสารของกรมสรรพากรผ่านทางอินเทอร์เน็ต (4.00) วิทยุโทรทัศน์ (4.00) เจ้าหน้าที่สรรพากร (4.00) ความทันสมัยและครบทุกประเภทภาษีที่อยากทราบของข่าวสารข้อมูล (4.00) แผ่นพับใบปลิว (3.50) ไปสเตอร์ (3.50) ส่วนงานย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ป้ายประชาสัมพันธ์ของกรมสรรพากร(4.50)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 28 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่องานด้านพนักงานที่ให้บริการ จำแนกตามอายุ

ด้านพนักงานที่ให้บริการ	อายุ						รวม
	น้อยกว่า 25 ปี	25-34 ปี	35-44 ปี	45-54 ปี	55-64 ปี	65 ปีขึ้นไป	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
1.ความพึงพอใจต่อการแต่งกายของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	4.43 (มาก)	4.19 (มาก)	4.17 (มาก)	4.18 (มาก)	4.14 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)	4.18 (มาก)
2.ความพึงพอใจต่อความเต็มใจในการให้บริการ	4.14 (มาก)	4.22 (มาก)	4.24 (มาก)	4.16 (มาก)	4.17 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)	4.21 (มาก)
3.ความพึงพอใจต่อจำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	4.00 (มาก)	3.92 (มาก)	3.96 (มาก)	3.82 (มาก)	3.89 (มาก)	4.00 (มาก)	3.91 (มาก)
4.ความพึงพอใจต่อความรู้ความชำนาญในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.14 (มาก)	4.11 (มาก)	4.11 (มาก)	4.01 (มาก)	3.89 (มาก)	4.00 (มาก)	4.07 (มาก)
5.ความพึงพอใจต่อการเอาใจใส่ท่านของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	4.29 (มาก)	4.14 (มาก)	4.11 (มาก)	4.14 (มาก)	4.07 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)	4.13 (มาก)
6.ความพึงพอใจต่อความรวดเร็วในการให้บริการ	4.00 (มาก)	3.94 (มาก)	4.03 (มาก)	3.92 (มาก)	3.93 (มาก)	4.00 (มาก)	3.97 (มาก)
7.ความพึงพอใจต่อความซื่อสัตย์เชื่อถือได้ของเจ้าหน้าที่	4.29 (มาก)	4.16 (มาก)	4.08 (มาก)	4.05 (มาก)	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)	4.10 (มาก)
8.ความพึงพอใจต่อความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่	4.00 (มาก)	4.19 (มาก)	4.17 (มาก)	4.15 (มาก)	4.07 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)	4.16 (มาก)

ตารางที่ 28 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่องานด้านพนักงานที่ให้
บริการ จำแนกตามอายุ (ต่อ)

ด้านพนักงานที่ให้บริการ	อายุ						รวม
	น้อยกว่า 25 ปี	25 -34 ปี	35-44 ปี	45-54 ปี	55-64 ปี	65 ปี ขึ้นไป	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)
9.ความพึงพอใจต่อความสุภาพของ การให้บริการ	4.29 (มาก)	4.19 (มาก)	4.15 (มาก)	4.11 (มาก)	4.21 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)	4.16 (มาก)
10.ความพึงพอใจต่อความเข้าใจใน ความต้องการของท่าน	4.14 (มาก)	4.10 (มาก)	4.10 (มาก)	4.07 (มาก)	4.07 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)	4.09 (มาก)
11.ความพึงพอใจต่อความสามารถ ในการแก้ปัญหา	4.14 (มาก)	3.99 (มาก)	4.01 (มาก)	4.03 (มาก)	3.96 (มาก)	4.00 (มาก)	4.01 (มาก)
12.ความพึงพอใจต่อการสื่อสารที่ใช้ คำพูดเข้าใจง่าย	4.14 (มาก)	4.14 (มาก)	4.11 (มาก)	4.11 (มาก)	4.18 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)	4.13 (มาก)
13.ความพึงพอใจต่อความถูกต้อง ของการให้บริการ	4.14 (มาก)	4.07 (มาก)	4.06 (มาก)	4.04 (มาก)	3.93 (มาก)	4.00 (มาก)	4.05 (มาก)
14.ความพึงพอใจต่อการรับฟังความ คิดเห็นของท่าน	4.14 (มาก)	4.03 (มาก)	4.03 (มาก)	3.97 (มาก)	3.93 (มาก)	4.00 (มาก)	4.01 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.16 (มาก)	4.10 (มาก)	4.10 (มาก)	4.05 (มาก)	4.03 (มาก)	4.25 (มาก)	4.08 (มาก)

จากตารางที่ 28 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับอายุมีความพึงพอใจต่องานด้านพนักงานที่ให้บริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (4.08)

โดยผู้ตอบแบบสอบถามอายุน้อยกว่า 25 ปี อายุ 25 -34 ปี อายุ 35-44 ปี อายุ 45- 54 ปี อายุ 55- 64 ปี และ อายุ 65 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจต่องานย่อยทุกงานที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถาม อายุ 65 ปีขึ้นไปมีความพึงพอใจต่องานย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ จำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ (4.00) ความรู้ความชำนาญในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ (4.00) ความรวดเร็วในการให้บริการ (4.00) ความซื่อสัตย์เชื่อถือได้ของเจ้าหน้าที่ (4.00) ความสามารถในการแก้ปัญหา (4.00) ความถูกต้องของการให้บริการ (4.00) การรับฟังความคิดเห็น (4.00) ส่วนงานย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ (4.50) ความเต็มใจในการให้บริการ (4.50) การเอาใจใส่ท่านของเจ้าหน้าที่ (4.50) ความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ (4.50) ความสุภาพของการให้บริการ (4.50) ความเข้าใจในความต้องการของท่าน (4.50) การสื่อสารที่ใช้คำพูดเข้าใจง่าย (4.50)

ตารางที่ 29 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่องานด้านอุปกรณ์ที่ให้บริการ จำแนกตามอายุ

ด้านอุปกรณ์ที่ให้บริการ	อายุ						รวม
	น้อยกว่า 25 ปี	25-34 ปี	35-44 ปี	45-54 ปี	55-64 ปี	65 ปี ขึ้นไป	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)
1.ความพึงพอใจต่อความทันสมัย ความมีระเบียบ และความสะอาดของ อุปกรณ์ที่ให้บริการ (คอมพิวเตอร์ เครื่องออกใบเสร็จ อุปกรณ์สำนักงาน)	4.00 (มาก)	4.04 (มาก)	4.12 (มาก)	3.99 (มาก)	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)	4.05 (มาก)
2.ความพึงพอใจต่อความเพียงพอของอุปกรณ์ที่ให้บริการ	4.14 (มาก)	3.92 (มาก)	3.97 (มาก)	3.88 (มาก)	3.82 (มาก)	3.50 (มาก)	3.92 (มาก)
3.ความพึงพอใจต่อแบบแสดงรายการภาษีของกรมสรรพากร	4.14 (มาก)	4.05 (มาก)	4.05 (มาก)	3.99 (มาก)	3.96 (มาก)	4.00 (มาก)	4.03 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.09 (มาก)	4.01 (มาก)	4.05 (มาก)	3.93 (มาก)	3.92 (มาก)	3.83 (มาก)	4.00 (มาก)

จากตารางที่ 29 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับอายุมีความพึงพอใจต่องานด้านอุปกรณ์ที่ให้บริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (4.00)

โดยผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับอายุ มีความพึงพอใจต่องานย่อยทุกงานที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 30 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่องานด้านขั้นตอนที่ให้บริการ จำแนกตามอายุ

ด้านขั้นตอนที่ให้บริการ	อายุ						รวม
	น้อยกว่า 25 ปี	25-34 ปี	35-44 ปี	45-54 ปี	55-64 ปี	65 ปีขึ้นไป	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)
1.ความพึงพอใจต่อความถูกต้องแม่นยำในรายละเอียด ขั้นตอนการบริการ	4.14 (มาก)	4.10 (มาก)	4.07 (มาก)	4.01 (มาก)	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)	4.06 (มาก)
2.ความพึงพอใจต่อความไม่ซ้ำซ้อนในขั้นตอนการทำงาน	4.14 (มาก)	4.02 (มาก)	4.04 (มาก)	3.93 (มาก)	3.93 (มาก)	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.14 (มาก)	4.06 (มาก)	4.02 (มาก)	3.92 (มาก)	3.97 (มาก)	4.00 (มาก)	4.03 (มาก)

จากตารางที่ 30 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับอายุมีความพึงพอใจต่องานด้านขั้นตอนที่ให้บริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (4.03)

โดยผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับอายุ มีความพึงพอใจต่องานย่อยทุกงานที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 31 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่องานด้านขั้นตอนการบริการที่ผู้เสียภาษีเคยใช้ จำแนกตามอายุ

ด้านขั้นตอนการบริการที่ ผู้เสียภาษีเคยใช้	อายุ						รวม
	น้อยกว่า 25 ปี	25-34 ปี	35-44 ปี	45-54 ปี	55-64 ปี	65 ปี ขึ้นไป	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)
1.ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการ ยื่นแบบชำระภาษีอากร	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)	4.07 (มาก)	4.08 (มาก)	4.04 (มาก)	4.00 (มาก)	4.04 (มาก)
2. ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการขอมี เลขบัตรประจำตัวผู้เสียภาษีอากร	-	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)	-	4.00 (มาก)
3.ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการขอจด ทะเบียนและเปลี่ยนแปลงภาษีมูลค่า เพิ่ม	-	3.89 (มาก)	4.00 (มาก)	3.86 (มาก)	4.00 (มาก)	-	3.93 (มาก)
4.ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการขอจด ทะเบียนและเปลี่ยนแปลงภาษีธุรกิจ เฉพาะ	-	-	-	3.50 (มาก)	4.00 (มาก)	-	3.67 (มาก)
5.ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการขอ คืนเงินภาษีอากร	-	4.00 (มาก)	3.73 (มาก)	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)	-	3.87 (มาก)
6.ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการขอ ผ่อนชำระภาษีอากร	-	4.00 (มาก)	4.25 (มาก)	-	-	-	4.14 (มาก)
7.ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการ จำหน่ายอากรแสตมป์	1.00 (ไม่ พอใจ)	3.75 (มาก)	3.73 (มาก)	-	2.50 (น้อย)	-	3.44 (น้อย)
ค่าเฉลี่ยรวม	2.50 (น้อย)	3.94 (มาก)	3.96 (มาก)	4.86 (มาก)	3.76 (มาก)	4.00 (มาก)	3.99 (มาก)

จากตารางที่ 31 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามระดับอายุ 25-34 ปี 35-44 ปี 45-54 ปี 55-64 ปี 65 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจต่องานด้านขั้นตอนการบริการที่ผู้เสียหายเคยใช้ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามอายุน้อยกว่า 25 ปี มีความพึงพอใจต่องานด้านขั้นตอนการบริการที่ผู้เสียหายเคยใช้ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุน้อยกว่า 25 ปี มีความพึงพอใจต่องานย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ การยื่นแบบชำระภาษีอากร (4.00) ส่วนงานย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ ไม่พอใจ ได้แก่ การจำหน่ายอากรแสตมป์ (1.00) และไม่เคยใช้บริการงานด้านขั้นตอนการขอมีเลขบัตรประจำตัวผู้เสียหายอากร การจดทะเบียนและเปลี่ยนแปลงภาษีมูลค่าเพิ่ม ภาษีธุรกิจเฉพาะ การขอคืนเงินภาษีอากร และการขอผ่อนชำระภาษีอากร

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุระหว่าง 25-34 ปี มีความพึงพอใจต่องานย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ การยื่นแบบชำระภาษีอากร (4.00) การขอมีเลขบัตรประจำตัวผู้เสียหายอากร (4.00) การขอคืนเงินภาษีอากร(4.00) การขอผ่อนชำระภาษีอากร (4.00) การจดทะเบียนและเปลี่ยนแปลงภาษีมูลค่าเพิ่ม (3.89) และไม่เคยใช้บริการงานด้านขั้นตอนการจดทะเบียนและเปลี่ยนแปลงภาษีธุรกิจเฉพาะ

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุระหว่าง 35-44 ปี มีความพึงพอใจต่องานย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ การยื่นแบบชำระภาษีอากร (4.07) การขอผ่อนชำระภาษีอากร (4.25) การขอมีเลขบัตรประจำตัวผู้เสียหายอากร (4.00) การจดทะเบียนและเปลี่ยนแปลงภาษีมูลค่าเพิ่ม (4.00) การขอคืนเงินภาษีอากร (3.73) และไม่เคยใช้บริการงานด้านขั้นตอนการจดทะเบียนและเปลี่ยนแปลงภาษีธุรกิจเฉพาะ

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุระหว่าง 45-54 ปีมีความพึงพอใจต่องานย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ทุกงาน และไม่เคยใช้บริการด้านขั้นตอน การขอผ่อนชำระภาษีอากร และ การจำหน่ายอากรแสตมป์

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุระหว่าง 55- 64 ปี มีความพึงพอใจต่องานย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ทุกงาน ยกเว้นงานย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย ได้แก่ การจำหน่ายอากรแสตมป์ (2.50) และไม่เคยใช้บริการงานด้านการขอผ่อนชำระภาษีอากร

ผู้ตอบแบบสอบถาม อายุ 65 ปีขึ้นไปมีความพึงพอใจต่องานย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ การยื่นแบบชำระภาษีอากร (4.00) และไม่เคยใช้บริการงานที่เหลือทุกด้าน

ตารางที่ 32 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่องานด้านการบริการ
จำแนกตามระดับการศึกษา

ด้านการบริการ	ระดับการศึกษา					รวม
	ต่ำกว่า ม.6	ม.6.หรือ ปวช.	ปวส.หรือ อนุปริญญา	ปริญญาตรี	สูงกว่า ปริญญาตรี	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
1.ความพึงพอใจของท่านต่อประเภท ของบริการที่ได้รับตรงกับ ความต้องการของท่าน	4.17 (มาก)	4.15 (มาก)	4.16 (มาก)	4.08 (มาก)	4.00 (มาก)	4.12 (มาก)
2.ความพึงพอใจต่อช่วงเวลาในการ ให้บริการ	4.10 (มาก)	4.14 (มาก)	4.05 (มาก)	4.12 (มาก)	4.00 (มาก)	4.10 (มาก)
3.ความพึงพอใจต่อความหลากหลาย ของประเภทบริการที่ได้รับ	4.12 (มาก)	4.14 (มาก)	4.05 (มาก)	4.09 (มาก)	4.00 (มาก)	4.09 (มาก)
4.ความพึงพอใจในการปฏิบัติต่อคำ ร้องเรียน หรือร้องขอความช่วยเหลือ ของท่าน	4.02 (มาก)	4.03 (มาก)	4.03 (มาก)	4.09 (มาก)	4.00 (มาก)	4.06 (มาก)
5.ความพึงพอใจต่อความคงเส้นคงวา ด้านคุณภาพของบริการ	4.07 (มาก)	4.06 (มาก)	4.02 (มาก)	4.02 (มาก)	4.00 (มาก)	4.03 (มาก)
6.ความพึงพอใจต่อความสะดวกรวดเร็ว ในการติดต่อผ่านทางโทรศัพท์	4.02 (มาก)	4.00 (มาก)	4.03 (มาก)	3.94 (มาก)	4.00 (มาก)	3.98 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.08 (มาก)	4.09 (มาก)	4.06 (มาก)	4.19 (มาก)	4.00 (มาก)	4.06 (มาก)

จากตารางที่ 32 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับการศึกษามีความพึงพอใจต่องานด้านการบริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (4.06)

โดยผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับการศึกษา มีความพึงพอใจต่องานย่อยทุกงานที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 33 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่องานด้านสถานที่
จำแนกตามระดับการศึกษา

ด้านสถานที่	ระดับการศึกษา					รวม
	ต่ำกว่า ม.6	ม.6.หรือ ปวช.	ปวศ.หรือ อนุปริญญา	ปริญญาตรี	สูงกว่า ปริญญาตรี	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
1.ความพึงพอใจต่อความกว้างขวาง และความสะอาดของสำนักงาน สรรพากรพื้นที่สาขา	4.12 (มาก)	4.05 (มาก)	4.05 (มาก)	4.13 (มาก)	4.00 (มาก)	4.09 (มาก)
2.ความพึงพอใจต่อจำนวนที่นั่งใน ห้องที่ติดต่อ	4.02 (มาก)	4.03 (มาก)	3.91 (มาก)	3.97 (มาก)	4.00 (มาก)	3.97 (มาก)
3.ความพึงพอใจต่อความเพียงพอ และความสะอาดของห้องน้ำของ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา	3.83 (มาก)	3.75 (มาก)	3.97 (มาก)	4.05 (มาก)	4.00 (มาก)	3.94 (มาก)
4.ความพึงพอใจต่อจำนวนของที่ จอดรถ	3.54 (มาก)	3.68 (มาก)	3.69 (มาก)	3.78 (มาก)	4.00 (มาก)	3.71 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.88 (มาก)	3.88 (มาก)	3.87 (มาก)	3.97 (มาก)	4.00 (มาก)	3.93 (มาก)

จากตารางที่ 33 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับการศึกษามีความพึงพอใจต่องานด้าน
สถานที่โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.93)

โดยผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับการศึกษา มีความพึงพอใจต่องานย่อยทุกงานที่มีค่าเฉลี่ยอยู่
ในระดับมาก

ตารางที่ 34 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่องานด้านการติดต่อสื่อสารหรือการแจ้งข่าวสาร จำแนกตามระดับการศึกษา

ด้านการติดต่อสื่อสารหรือ การแจ้งข่าวสาร	ระดับการศึกษา					รวม
	ต่ำกว่า ม.6	ม.6.หรือ ปวช.	ปวส.หรือ อนุปริญญา	ปริญญาตรี	สูงกว่า ปริญญาตรี	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)
1.ความพึงพอใจต่อการเผยแพร่ข่าวสารทางป้ายประชาสัมพันธ์ของกรมสรรพากร	4.07 (มาก)	4.02 (มาก)	4.03 (มาก)	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)	4.02 (มาก)
2.ความพึงพอใจต่อการเผยแพร่ข่าวสารของกรมสรรพากรผ่านทางอินเทอร์เน็ต	4.00 (มาก)	3.97 (มาก)	3.97 (มาก)	3.98 (มาก)	4.00 (มาก)	3.98 (มาก)
3.ความพึงพอใจต่อการเผยแพร่ข่าวสารทางแผ่นพับใบปลิว	3.78 (มาก)	3.74 (มาก)	3.86 (มาก)	3.86 (มาก)	4.00 (มาก)	3.83 (มาก)
4.ความพึงพอใจต่อการเผยแพร่ข่าวสารทางวิทยุโทรทัศน์	4.12 (มาก)	3.98 (มาก)	4.03 (มาก)	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)	4.02 (มาก)
5.ความพึงพอใจต่อการเผยแพร่ข่าวสารทางโปสเตอร์	3.98 (มาก)	3.86 (มาก)	3.94 (มาก)	3.92 (มาก)	4.00 (มาก)	3.92 (มาก)
6. ความพึงพอใจต่อการเผยแพร่ข่าวสารผ่านทางเจ้าหน้าที่สรรพากร	4.24 (มาก)	4.02 (มาก)	4.06 (มาก)	4.01 (มาก)	4.00 (มาก)	4.05 (มาก)
7.ความพึงพอใจต่อความทันสมัยและครบทุกประเภทภาษีที่อยากทราบของข่าวสารข้อมูล	4.00 (มาก)	3.92 (มาก)	3.98 (มาก)	4.01 (มาก)	4.00 (มาก)	3.98 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.03 (มาก)	3.93 (มาก)	3.98 (มาก)	3.97 (มาก)	4.00 (มาก)	3.97 (มาก)

จากตารางที่ 34 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับการศึกษา มีความพึงพอใจต่องานด้านการติดต่อสื่อสารหรือการแจ้งข่าวสาร โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.97)

โดยผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับการศึกษา มีความพึงพอใจต่องานย่อยทุกงานที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 35 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่องานด้านพนักงานที่ให้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา

ด้านพนักงานที่ให้บริการ	ระดับการศึกษา					รวม
	ต่ำกว่า ม.6	ม.6.หรือ ปวช.	ปวส.หรือ อนุปริญญา	ปริญญาตรี	สูงกว่า ปริญญาตรี	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)
1.ความพึงพอใจต่อการแต่งกายของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	4.41 (มาก)	4.23 (มาก)	4.23 (มาก)	4.08 (มาก)	4.00 (มาก)	4.18 (มาก)
2.ความพึงพอใจต่อความเต็มใจในการให้บริการ	4.41 (มาก)	4.23 (มาก)	4.22 มาก	4.15 (มาก)	4.00 (มาก)	4.21 (มาก)
3.ความพึงพอใจต่อจำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	3.95 (มาก)	3.80 (มาก)	3.97 (มาก)	3.92 (มาก)	4.00 (มาก)	3.91 (มาก)
4.ความพึงพอใจต่อความรู้ความชำนาญในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.07 (มาก)	4.09 (มาก)	4.06 (มาก)	4.06 (มาก)	4.00 (มาก)	4.07 (มาก)
5.ความพึงพอใจต่อการเอาใจใส่ท่านของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	4.22 (มาก)	4.12 (มาก)	4.09 (มาก)	4.13 (มาก)	4.00 (มาก)	4.13 (มาก)
6.ความพึงพอใจต่อความรวดเร็วในการให้บริการ	3.95 (มาก)	3.83 (มาก)	4.00 (มาก)	4.01 (มาก)	4.00 (มาก)	3.97 (มาก)
7.ความพึงพอใจต่อความซื่อสัตย์เชื่อถือได้ของเจ้าหน้าที่	4.12 (มาก)	4.08 (มาก)	3.98 (มาก)	4.15 (มาก)	4.00 (มาก)	4.10 (มาก)
8.ความพึงพอใจต่อความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่	4.27 (มาก)	4.11 (มาก)	4.14 (มาก)	4.17 (มาก)	4.00 (มาก)	4.16 (มาก)
9. ความพึงพอใจต่อความสุภาพของการให้บริการ	4.17 (มาก)	4.11 (มาก)	4.09 (มาก)	4.22 (มาก)	4.00 (มาก)	4.16 (มาก)

ตารางที่ 35 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่องานด้านพนักงานที่ให้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา (ต่อ)

ด้านพนักงานที่ให้บริการ	ระดับการศึกษา					รวม
	ต่ำกว่า ม.6	ม.6.หรือ ปวช	ปวส.หรือ อนุปริญญา	ปริญญาตรี	สูงกว่า ปริญญาตรี	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
10. ความพึงพอใจต่อความเข้าใจในความต้องการของท่าน	4.17 (มาก)	4.05 (มาก)	4.13 (มาก)	4.08 (มาก)	4.00 (มาก)	4.09 (มาก)
11.ความพึงพอใจต่อความสามารถในการแก้ปัญหา	4.00 (มาก)	3.95 (มาก)	3.95 (มาก)	4.06 (มาก)	4.00 (มาก)	4.01 (มาก)
12.ความพึงพอใจต่อการสื่อสารที่ใช้คำพูดเข้าใจง่าย	4.12 (มาก)	4.15 (มาก)	4.14 (มาก)	4.12 (มาก)	4.00 (มาก)	4.13 (มาก)
13.ความพึงพอใจต่อความถูกต้องของการให้บริการ	4.05 (มาก)	3.98 (มาก)	4.03 (มาก)	4.09 (มาก)	4.00 (มาก)	4.05 (มาก)
14.ความพึงพอใจต่อการรับฟังความคิดเห็นของท่าน	3.98 (มาก)	3.91 (มาก)	3.98 (มาก)	4.08 (มาก)	4.00 (มาก)	4.01 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.14 (มาก)	4.04 (มาก)	4.07 (มาก)	4.09 (มาก)	4.00 (มาก)	4.08 (มาก)

จากตารางที่ 35 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับการศึกษามีความพึงพอใจต่องานด้านพนักงานที่ให้บริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (4.08)

โดยผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับการศึกษา มีความพึงพอใจต่องานย่อยทุกงานที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 36 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่องานด้านอุปกรณ์ที่ให้
บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา

ด้านอุปกรณ์ที่ให้บริการ	ระดับการศึกษา					รวม
	ต่ำกว่า ม.6	ม.6.หรือ ปวช.	ปวส.หรือ อนุปริญญา	ปริญญาตรี	สูงกว่า ปริญญาตรี	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)
1.ความพึงพอใจต่อความทันสมัย ความมีระเบียบ และความสะอาดของ อุปกรณ์ที่ให้บริการ (คอมพิวเตอร์ เครื่องออกใบเสร็จ อุปกรณ์สำนักงาน)	4.02 (มาก)	3.98 (มาก)	4.06 (มาก)	4.08 (มาก)	4.00 (มาก)	4.05 (มาก)
2.ความพึงพอใจต่อความเพียงพอ ของอุปกรณ์ที่ให้บริการ	3.73 (มาก)	3.82 (มาก)	3.88 (มาก)	4.03 (มาก)	4.00 (มาก)	3.92 (มาก)
3. ความพึงพอใจต่อแบบแสดง รายการภาษีของกรมสรรพากร	4.00 (มาก)	3.98 (มาก)	4.08 (มาก)	4.03 (มาก)	4.00 (มาก)	4.03 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.92 (มาก)	3.91 (มาก)	4.01 (มาก)	4.05 (มาก)	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)

จากตารางที่ 36 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับการศึกษามีความพึงพอใจต่องานด้าน
อุปกรณ์ที่ให้บริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (4.00)

โดยผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับการศึกษา มีความพึงพอใจต่องานย่อยทุกงานที่มีค่าเฉลี่ยอยู่
ในระดับมาก

ตารางที่ 37 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่องานด้านขั้นตอนที่ให้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา

ด้านขั้นตอนที่ให้บริการ	ระดับการศึกษา					รวม
	ต่ำกว่า ม.6	ม.6.หรือ ปวช.	ปวศ.หรือ อนุปริญญา	ปริญญาตรี	สูงกว่า ปริญญาตรี	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)
1.ความพึงพอใจต่อความถูกต้อง แม่นยำในรายละเอียด ขั้นตอนการ บริการ	4.02 (มาก)	4.03 (มาก)	4.09 (มาก)	4.08 (มาก)	4.00 (มาก)	4.06 (มาก)
2.ความพึงพอใจต่อความไม่ซ้ำซ้อน ในขั้นตอนการทำงาน	3.90 (มาก)	3.94 (มาก)	4.05 (มาก)	4.03 (มาก)	4.25 (มาก)	4.00 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.96 (มาก)	3.93 (มาก)	4.04 (มาก)	4.03 (มาก)	4.00 (มาก)	4.03 (มาก)

จากตารางที่ 37 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับการศึกษามีความพึงพอใจต่องานด้านขั้นตอนที่ให้บริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (4.03)

โดยผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับการศึกษา มีความพึงพอใจต่องานย่อยทุกงานที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 38 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่องานด้านขั้นตอนการบริการที่ผู้เสียภาษีเคยใช้ จำแนกตามระดับการศึกษา

ด้านขั้นตอนการบริการ ที่ผู้เสียภาษีเคยใช้	ระดับการศึกษา					รวม
	ต่ำกว่า ม.6	ม.6.หรือ ปวช.	ปวส.หรือ อนุปริญญา	ปริญญาตรี	สูงกว่า ปริญญาตรี	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)
1.ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการยื่น แบบชำระภาษีอากร	4.12 (มาก)	4.03 (มาก)	3.98 (มาก)	4.04 (มาก)	4.00 (มาก)	4.04 (มาก)
2. ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการขอมี เลขบัตรประจำตัวผู้เสียภาษีอากร	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)	-	4.00 (มาก)
3. ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการขอ จดทะเบียนและเปลี่ยนแปลงภาษี มูลค่าเพิ่ม	4.00 (มาก)	3.80 (มาก)	4.17 (มาก)	3.87 (มาก)	-	3.93 (มาก)
4. ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการขอ จดทะเบียนและเปลี่ยนแปลงภาษี ธุรกิจเฉพาะ	-	4.00 (มาก)	3.00 (น้อย)	4.00 (มาก)	-	3.67 (มาก)
5.ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการขอ คืนเงินภาษีอากร	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)	3.64 (มาก)	-	3.87 (มาก)
6.ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการขอ ผ่อนชำระภาษีอากร	-	4.00 มาก	4.33 (มาก)	4.00 (มาก)	-	4.14 (มาก)
7.ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการ จำหน่ายอากรแสตมป์	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)	2.83 (น้อย)	3.63 (มาก)	-	3.44 (น้อย)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.70 (มาก)	3.98 (มาก)	3.76 (มาก)	3.88 (มาก)	4.00 (มาก)	3.99 (มาก)

จากตารางที่ 38 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับ มีความพึงพอใจต่องานด้านขั้นตอนการบริการที่ผู้เสียภาษีเคยใช้ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.99)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาดำกว่า ม.6 มีความพึงพอใจต่องานย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ การยื่นแบบชำระภาษีอากร (4.12) การขอมีเลขบัตรประจำตัวผู้เสียภาษีอากร (4.00) การขอจดทะเบียนและเปลี่ยนแปลงภาษีมูลค่าเพิ่ม (4.00) การขอคืนเงินภาษีอากร(4.00) การจำหน่ายอากรแสตมป์ (4.00) และไม่เคยใช้บริการงานด้านขั้นตอนการขอจดทะเบียนและเปลี่ยนแปลงภาษีมูลค่าเพิ่ม และการขอผ่อนชำระภาษีอากร

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษา ระดับ ม.6 หรือปวช. มีความพึงพอใจต่องานย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกงาน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษา ระดับ ปวส. หรืออนุปริญญา มีความพึงพอใจต่องานย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกงาน ยกเว้น การขอจดทะเบียนและเปลี่ยนแปลงภาษีธุรกิจเฉพาะที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย (3.00) และ การจำหน่ายอากรแสตมป์ ที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย (2.83)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษา ระดับ ปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่องานย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกงาน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษา ระดับ สูงกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่องานย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ การยื่นแบบชำระภาษีอากร(4.00) และไม่เคยใช้บริการงานที่เหลือทุกด้าน

ตารางที่ 39 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่องานด้านการบริการ
จำแนกตามอาชีพ

ด้านการบริการ	อาชีพ					รวม
	ข้าราชการ/ ลูกจ้าง ภาครัฐ	พนักงาน บริษัท เอกชน	ประกอบ ธุรกิจ ส่วนตัว	พนักงานรัฐ วิสาหกิจ	อื่นๆ	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)
1.ความพึงพอใจของท่านต่อประเภท ของบริการที่ได้รับตรงกับความ ต้องการของท่าน	4.17 (มาก)	4.00 (มาก)	4.12 (มาก)	4.07 (มาก)	4.20 (มาก)	4.12 (มาก)
2.ความพึงพอใจต่อช่วงเวลาในการ ให้บริการ	4.14 (มาก)	4.10 (มาก)	4.07 (มาก)	4.11 (มาก)	3.80 (มาก)	4.10 (มาก)
3.ความพึงพอใจต่อความหลากหลาย ของประเภทบริการที่ได้รับ	4.15 (มาก)	4.05 (มาก)	4.04 (มาก)	4.11 (มาก)	4.00 (มาก)	4.09 (มาก)
4.ความพึงพอใจในการปฏิบัติต่อ คำร้องเรียน หรือร้องขอความช่วยเหลือ ของท่าน	4.10 (มาก)	4.03 (มาก)	3.99 (มาก)	4.11 (มาก)	4.00 (มาก)	4.06 (มาก)
5.ความพึงพอใจต่อความคงเส้นคงวา ด้านคุณภาพของบริการ	4.06 (มาก)	3.98 (มาก)	4.01 (มาก)	4.07 (มาก)	4.00 (มาก)	4.03 (มาก)
6.ความพึงพอใจต่อความสะดวกรวดเร็ว ในการติดต่อผ่านทางโทรศัพท์	3.99 (มาก)	3.95 (มาก)	3.94 (มาก)	4.11 (มาก)	4.20 (มาก)	3.98 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.10 (มาก)	4.02 (มาก)	4.03 (มาก)	4.10 (มาก)	4.70 (มาก)	4.06 (มาก)

หมายเหตุ : อื่นๆ ได้แก่ รับจ้างทั่วไป

จากตารางที่ 39 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพมีความพึงพอใจต่องานด้านการบริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (4.06)

โดยผู้ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพ มีความพึงพอใจต่องานย่อยทุกงานที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 Copyright© by Chiang Mai University
 All rights reserved

ตารางที่ 40 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่องานด้านสถานที่ จำแนกตามอาชีพ

ด้านสถานที่	อาชีพ					รวม
	ข้าราชการ/ ลูกจ้าง ภาครัฐ	พนักงาน บริษัท เอกชน	ประกอบ ธุรกิจ ส่วนตัว	พนักงานรัฐ วิสาหกิจ	อื่นๆ	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)
1.ความพึงพอใจต่อความกว้างขวาง และความสะอาดของสำนักงาน สรรพากรพื้นที่สาขา	4.16 (มาก)	3.95 (มาก)	4.07 (มาก)	3.96 (มาก)	4.40 (มาก)	4.09 (มาก)
2.ความพึงพอใจต่อจำนวนที่นั่งใน ห้องที่ติดต่อกัน	4.01 (มาก)	3.95 (มาก)	3.94 (มาก)	3.86 (มาก)	4.40 (มาก)	3.97 (มาก)
3.ความพึงพอใจต่อความเพียงพอ และความสะอาดของห้องน้ำของ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา	3.97 (มาก)	3.93 (มาก)	3.89 (มาก)	4.04 (มาก)	3.80 (มาก)	3.94 (มาก)
4.ความพึงพอใจต่อจำนวนของ ที่จอดรถ	3.66 (มาก)	3.83 (มาก)	3.72 (มาก)	3.82 (มาก)	3.40 (น้อย)	3.71 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.95 (มาก)	3.92 (มาก)	3.91 (มาก)	3.92 (มาก)	4.00 (มาก)	3.93 (มาก)

หมายเหตุ : อื่นๆ ได้แก่ รับจ้างทั่วไป

จากตารางที่ 40 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพมีความพึงพอใจต่องานด้านการบริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.93)

โดยผู้ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพ มีความพึงพอใจต่องานย่อยทุกงานที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากยกเว้น ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพอื่นๆ ได้แก่ รับจ้างทั่วไป ที่มีความพึงพอใจต่อจำนวนของที่จอดรถอยู่ในระดับน้อย

ตารางที่ 41 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่องานด้านการติดต่อสื่อสารหรือการแจ้งข่าวสาร

ด้านการติดต่อสื่อสารหรือการแจ้งข่าวสาร	อาชีพ					รวม
	ข้าราชการ/ ลูกจ้าง ภาครัฐ	พนักงาน บริษัท เอกชน	ประกอบ ธุรกิจ ส่วนตัว	พนักงานรัฐ วิสาหกิจ	อื่นๆ	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)
1.ความพึงพอใจต่อการเผยแพร่ข่าวสารทางป้ายประชาสัมพันธ์ของกรมสรรพากร	4.00 (มาก)	4.05 (มาก)	4.02 (มาก)	3.96 (มาก)	4.60 (มาก)	4.02 (มาก)
2.ความพึงพอใจต่อการเผยแพร่ข่าวสารของกรมสรรพากรผ่านทางอินเทอร์เน็ต	3.99 (มาก)	4.08 (มาก)	3.96 (มาก)	3.82 (มาก)	4.20 (มาก)	3.98 (มาก)
3.ความพึงพอใจต่อการเผยแพร่ข่าวสารทางแผ่นพับใบปลิว	3.84 (มาก)	3.88 (มาก)	3.78 (มาก)	3.89 (มาก)	3.60 (มาก)	3.83 (มาก)
4.ความพึงพอใจต่อการเผยแพร่ข่าวสารทางวิทยุโทรทัศน์	4.03 (มาก)	4.03 (มาก)	4.00 (มาก)	3.93 (มาก)	4.40 (มาก)	4.02 (มาก)
5.ความพึงพอใจต่อการเผยแพร่ข่าวสารทางโปสเตอร์	3.92 (มาก)	3.93 (มาก)	3.92 (มาก)	3.96 (มาก)	3.80 (มาก)	3.92 (มาก)
6. ความพึงพอใจต่อการเผยแพร่ข่าวสารผ่านทางเจ้าหน้าที่สรรพากร	4.08 (มาก)	3.93 (มาก)	4.08 (มาก)	3.93 (มาก)	4.40 (มาก)	4.05 (มาก)
7.ความพึงพอใจต่อความทันสมัยและครบทุกประเภทภาษีที่อยากทราบของข่าวสารข้อมูล	3.99 (มาก)	3.98 (มาก)	4.00 (มาก)	3.93 (มาก)	3.80 (มาก)	3.98 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.98 (มาก)	3.98 (มาก)	3.97 (มาก)	3.91 (มาก)	4.11 (มาก)	3.97 (มาก)

หมายเหตุ : อื่นๆ ได้แก่ รับจ้างทั่วไป

จากตารางที่ 41 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพมีความพึงพอใจต่องานด้านการติดต่อสื่อสารหรือการแจ้งข่าวสารโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.97)

โดยผู้ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพ มีความพึงพอใจต่องานย่อยทุกงานที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 42 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่องานด้านพนักงานที่ให้
บริการ จำแนกตามอาชีพ

ด้านพนักงานที่ให้บริการ	อาชีพ					รวม
	ข้าราชการ/ ลูกจ้าง ภาครัฐ	พนักงาน บริษัท เอกชน	ประกอบ ธุรกิจ ส่วนตัว	พนักงานรัฐ วิสาหกิจ	อื่นๆ	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
1.ความพึงพอใจต่อการแต่งกายของ เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	4.26 (มาก)	4.08 (มาก)	4.17 (มาก)	3.93 (มาก)	4.60 (มาก)	4.18 (มาก)
2.ความพึงพอใจต่อความเต็มใจใน การให้บริการ	4.29 (มาก)	4.15 (มาก)	4.17 (มาก)	4.00 (มาก)	4.60 (มาก)	4.21 (มาก)
3.ความพึงพอใจต่อจำนวนเจ้าหน้าที่ ที่ให้บริการ	3.96 (มาก)	3.95 (มาก)	3.83 (มาก)	3.89 (มาก)	3.80 (มาก)	3.91 (มาก)
4.ความพึงพอใจต่อความรู้ความ ชำนาญในการให้บริการของ เจ้าหน้าที่	4.06 (มาก)	4.10 (มาก)	4.06 (มาก)	4.11 (มาก)	4.00 (มาก)	4.07 (มาก)
5.ความพึงพอใจต่อการเอาใจใส่ท่าน ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	4.15 (มาก)	4.05 (มาก)	4.13 (มาก)	4.07 (มาก)	4.40 (มาก)	4.13 (มาก)
6.ความพึงพอใจต่อความรวดเร็วใน การให้บริการ	3.98 (มาก)	4.00 (มาก)	3.93 (มาก)	4.04 (มาก)	3.60 (มาก)	3.97 (มาก)
7.ความพึงพอใจต่อความซื่อสัตย์ เชื่อถือได้ของเจ้าหน้าที่	4.12 (มาก)	4.05 (มาก)	4.08 (มาก)	4.14 (มาก)	4.00 (มาก)	4.10 (มาก)
8.ความพึงพอใจต่อความรับผิดชอบ ของเจ้าหน้าที่	4.22 (มาก)	4.03 (มาก)	4.15 (มาก)	4.04 (มาก)	4.60 (มาก)	4.16 (มาก)

ตารางที่ 42 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่องานด้านพนักงานที่ให้
บริการ จำแนกตามอาชีพ
(ต่อ)

ด้านพนักงานที่ให้บริการ	อาชีพ					รวม
	ข้าราชการ/ ลูกจ้าง ภาครัฐ	พนักงาน บริษัท เอกชน	ประกอบ ธุรกิจ ส่วนตัว	พนักงานรัฐ วิสาหกิจ	อื่นๆ	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)
9. ความพึงพอใจต่อความสุภาพของ การให้บริการ	4.22 (มาก)	4.03 (มาก)	4.12 (มาก)	4.18 (มาก)	4.40 (มาก)	4.16 (มาก)
10. ความพึงพอใจต่อความเข้าใจใน ความต้องการของท่าน	4.13 (มาก)	3.98 (มาก)	4.11 (มาก)	4.00 (มาก)	4.20 (มาก)	4.09 (มาก)
11. ความพึงพอใจต่อความสามารถ ในการแก้ปัญหา	4.04 (มาก)	4.00 (มาก)	3.95 (มาก)	4.04 (มาก)	4.00 (มาก)	4.01 (มาก)
12. ความพึงพอใจต่อการสื่อสารที่ใช้ คำพูดเข้าใจง่าย	4.23 (มาก)	4.05 (มาก)	4.04 (มาก)	4.00 (มาก)	4.40 (มาก)	4.13 (มาก)
13. ความพึงพอใจต่อความถูกต้อง ของการให้บริการ	4.09 (มาก)	4.08 (มาก)	3.98 (มาก)	4.07 (มาก)	4.00 (มาก)	4.05 (มาก)
14. ความพึงพอใจต่อการรับฟังความ คิดเห็นของท่าน	4.05 (มาก)	4.00 (มาก)	3.96 (มาก)	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)	4.01 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.13 (มาก)	4.04 (มาก)	4.05 (มาก)	4.04 (มาก)	4.18 (มาก)	4.08 (มาก)

หมายเหตุ : อื่นๆ ได้แก่ รับจ้างทั่วไป

จากตารางที่ 42 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพมีความพึงพอใจต่องานด้านพนักงานที่ให้
บริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (4.08)

โดยผู้ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพ มีความพึงพอใจต่องานย่อยทุกงานที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ
มาก

ตารางที่ 43 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่องานด้านอุปกรณ์ที่ให้บริการจำแนกตามอาชีพ

ด้านอุปกรณ์ที่ให้บริการ	อาชีพ					รวม
	ข้าราชการ/ ลูกจ้าง ภาครัฐ	พนักงาน บริษัท เอกชน	ประกอบ ธุรกิจ ส่วนตัว	พนักงานรัฐ วิสาหกิจ	อื่นๆ	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)
1.ความพึงพอใจต่อความทันสมัย ความมีระเบียบ และความสะอาดของ อุปกรณ์ที่ให้บริการ (คอมพิวเตอร์ เครื่องออกใบเสร็จ อุปกรณ์สำนักงาน)	4.02 (มาก)	4.08 (มาก)	4.07 (มาก)	4.07 (มาก)	4.00 (มาก)	4.05 (มาก)
2.ความพึงพอใจต่อความเพียงพอ ของอุปกรณ์ที่ให้บริการ	3.91 มาก)	3.95 (มาก)	3.92 (มาก)	4.00 (มาก)	3.40 (น้อย)	3.92 (มาก)
3. ความพึงพอใจต่อแบบแสดงรายการ ภาษีของกรมสรรพากร	4.06 (มาก)	4.05 (มาก)	3.99 (มาก)	3.96 (มาก)	4.00 (มาก)	4.03 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.00 (มาก)	4.03 (มาก)	3.99 (มาก)	4.01 (มาก)	3.80 (มาก)	4.00 (มาก)

หมายเหตุ : อื่นๆ ได้แก่ รับจ้างทั่วไป

จากตารางที่ 43 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพมีความพึงพอใจต่องานด้านอุปกรณ์ที่ให้บริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (4.00)

ผู้ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพ มีความพึงพอใจต่องานน้อยทุกงานที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ยกเว้นผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพอื่นๆ ได้แก่ รับจ้างทั่วไป ที่มีความพึงพอใจต่อความเพียงพอของอุปกรณ์ที่ให้บริการในระดับน้อย

ตารางที่ 44 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่องานด้านขั้นตอนที่ให้บริการจำแนกตามอาชีพ

ด้านขั้นตอนที่ให้บริการ	อาชีพ					รวม
	ข้าราชการ/ ลูกจ้าง ภาครัฐ	พนักงาน บริษัท เอกชน	ประกอบ ธุรกิจ ส่วนตัว	พนักงานรัฐ วิสาหกิจ	อื่นๆ	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
1.ความพึงพอใจต่อความถูกต้องแม่นยำในรายละเอียด ขั้นตอนการบริการ	4.08 (มาก)	4.08 (มาก)	4.04 (มาก)	4.04 (มาก)	4.00 (มาก)	4.06 (มาก)
2.ความพึงพอใจต่อความไม่ซ้ำซ้อนในขั้นตอนการทำงาน	4.06 (มาก)	4.03 (มาก)	3.93 (มาก)	3.93 (มาก)	3.80 (มาก)	4.00 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.07 (มาก)	4.06 (มาก)	3.99 (มาก)	3.99 (มาก)	3.90 (มาก)	4.03 (มาก)

หมายเหตุ : อื่นๆ ได้แก่ รับจ้างทั่วไป

จากตารางที่ 44 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพมีความพึงพอใจต่องานด้านขั้นตอนที่ให้บริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (4.03)

ผู้ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพ มีความพึงพอใจต่องานย่อยทุกงานที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 45 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่องานด้านขั้นตอนการบริการที่ผู้เสียภาษีเคยใช้ จำแนกตามอาชีพ

ด้านขั้นตอนการบริการ ที่ผู้เสียภาษีเคยใช้	อาชีพ					รวม
	ข้าราชการ/ ลูกจ้าง ภาครัฐ	พนักงาน บริษัท เอกชน	ประกอบ ธุรกิจ ส่วนตัว	พนักงานรัฐ วิสาหกิจ	อื่นๆ	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)
1.ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการยื่น แบบชำระภาษีอากร	4.08 (มาก)	3.90 (มาก)	4.06 (มาก)	3.96 (มาก)	4.20 (มาก)	4.04 (มาก)
2. ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการขอมี เลขบัตรประจำตัวผู้เสียภาษีอากร	4.00 (มาก)	-	4.00 (มาก)	-	-	4.00 (มาก)
3. ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการ ขอจดทะเบียนและเปลี่ยนแปลงภาษี มูลค่าเพิ่ม	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)	3.94 (มาก)	3.00 (น้อย)	-	3.93 (มาก)
4. ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการขอ จดทะเบียนและเปลี่ยนแปลงภาษี ธุรกิจเฉพาะ	4.00 (มาก)	3.00 (น้อย)	4.00 (มาก)	-	-	3.67 (มาก)
5.ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการขอ คืนเงินภาษีอากร	3.89 (มาก)	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)	3.33 (น้อย)	-	3.87 (มาก)
6.ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการขอ ผ่อนชำระภาษีอากร	4.00 (มาก)	-	4.25 (มาก)	-	-	4.14 (มาก)
7.ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการ จำหน่ายอากรแสตมป์	2.71 (น้อย)	-	3.86 (มาก)	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)	3.44 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.81 (มาก)	3.73 (มาก)	4.02 (มาก)	3.57 (มาก)	4.10 (มาก)	3.99 (มาก)

หมายเหตุ : อื่นๆ ได้แก่ รับจ้างทั่วไป

จากตารางที่ 45 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพ มีความพึงพอใจต่องานด้านขั้นตอนการบริการที่ผู้เสียภาษีเคยใช้ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.99)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพ ข้าราชการ/ลูกจ้างภาครัฐ มีความพึงพอใจต่องานย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกงาน ยกเว้น การจำหน่ายอากรแสตมป์ ที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย (2.71)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพ พนักงานบริษัทเอกชน มีความพึงพอใจต่องานย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ การขอจดทะเบียนและเปลี่ยนแปลงภาษีมูลค่าเพิ่ม (4.00) การขอคืนเงินภาษีอากร (4.00) การยื่นแบบชำระภาษีอากร(3.90) ส่วนงานย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย ได้แก่ การขอจดทะเบียนและเปลี่ยนแปลงภาษีธุรกิจเฉพาะ(3.00) และไม่เคยใช้บริการงานด้านขั้นตอนการขอมิเลขบัตรประจำตัวผู้เสียภาษีอากร การขอผ่อนชำระภาษีอากร และการจำหน่ายอากรแสตมป์

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจต่องานย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกงาน

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจต่องานย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ การจำหน่ายอากรแสตมป์ (4.00) การยื่นแบบชำระภาษีอากร (3.96) ส่วนงานย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย ได้แก่ การขอคืนเงินภาษีอากร(3.33) การขอจดทะเบียนและเปลี่ยนแปลงภาษีมูลค่าเพิ่ม (3.00) และไม่เคยใช้บริการงานด้านขั้นตอนการขอมิเลขบัตรประจำตัวผู้เสียภาษีอากร การขอจดทะเบียนและเปลี่ยนแปลงภาษีธุรกิจเฉพาะ และ การขอผ่อนชำระภาษีอากร

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพอื่นๆ ได้แก่ รับจ้างทั่วไป มีความพึงพอใจต่องานย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ การยื่นแบบชำระภาษีอากร (4.20) การจำหน่ายอากรแสตมป์ (4.00) และไม่เคยใช้บริการงานด้านอื่นๆ ที่เหลือทุกงาน

ตารางที่ 46 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่องานด้านการบริการ
จำแนกตามช่วงเวลาที่มาใช้บริการ

ด้านบริการ	ช่วงเวลาที่มาใช้บริการ						รวม
	8.00- 10.00 น.	10.01- 12.00 น.	12.01- 14.00 น.	14.01- 16.00 น.	หลัง 16.00 น.	ไม่แน่นอน ขึ้นกับ ความ สะดวก	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)
1.ความพึงพอใจของท่านต่อประเภท ของบริการที่ได้รับตรงกับ ความต้องการของท่าน	4.06 (มาก)	4.21 (มาก)	4.14 (มาก)	3.98 (มาก)	4.08 (มาก)	4.26 (มาก)	4.12 (มาก)
2.ความพึงพอใจต่อช่วงเวลาในการ ให้บริการ	4.06 (มาก)	4.09 (มาก)	4.12 (มาก)	4.10 (มาก)	4.15 (มาก)	4.12 (มาก)	4.10 (มาก)
3.ความพึงพอใจต่อความหลากหลาย ของประเภทบริการที่ได้รับ	4.00 (มาก)	4.21 (มาก)	4.12 (มาก)	4.09 (มาก)	4.15 (มาก)	4.05 (มาก)	4.09 (มาก)
4.ความพึงพอใจในการปฏิบัติตามคำ ร้องเรียน หรือร้องขอความช่วยเหลือ ของท่าน	3.97 (มาก)	4.13 (มาก)	4.04 (มาก)	4.04 (มาก)	4.15 (มาก)	4.06 (มาก)	4.06 (มาก)
5.ความพึงพอใจต่อความคงเส้นคงวา ด้านคุณภาพของบริการ	4.03 (มาก)	4.02 (มาก)	4.14 (มาก)	4.01 (มาก)	4.00 (มาก)	4.01 (มาก)	4.03 (มาก)
6.ความพึงพอใจต่อความสะดวกรวดเร็ว ในการติดต่อผ่านทางโทรศัพท์	4.08 (มาก)	4.06 (มาก)	4.00 (มาก)	3.94 (มาก)	4.00 (มาก)	3.93 (มาก)	3.98 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.03 (มาก)	4.12 (มาก)	4.09 (มาก)	4.03 (มาก)	4.09 (มาก)	4.07 (มาก)	4.06 (มาก)

จากตารางที่ 46 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้บริการทุกช่วงเวลามีความพึงพอใจต่องานด้านการบริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (4.06)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้บริการทุกช่วงเวลา มีความพึงพอใจต่องานย่อยทุกงานที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 47 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่องานด้านสถานที่ จำแนกตามช่วงเวลาที่มาใช้บริการ

ด้านสถานที่	ช่วงเวลาที่มาใช้บริการ						รวม
	8.00- 10.00 น.	10.01- 12.00 น.	12.01- 14.00 น.	14.01- 16.00 น.	หลัง 16.00 น.	ไม่แน่นอน ขึ้นอยู่กับ ความ สะดวก	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)
1.ความพึงพอใจต่อความกว้างขวางและความสะอาดของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา	4.14 (มาก)	4.17 (มาก)	4.10 (มาก)	4.13 (มาก)	3.92 (มาก)	4.00 (มาก)	4.09 (มาก)
2.ความพึงพอใจต่อจำนวนที่นั่งในห้องที่ติดต่อ	4.03 (มาก)	3.96 (มาก)	4.00 (มาก)	3.99 (มาก)	4.08 (มาก)	3.91 (มาก)	3.97 (มาก)
3.ความพึงพอใจต่อความเพียงพอและความสะอาดของห้องน้ำของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา	3.94 (มาก)	3.91 (มาก)	3.98 (มาก)	4.04 (มาก)	4.15 (มาก)	3.79 (มาก)	3.94 (มาก)
4.ความพึงพอใจต่อจำนวนของที่จอดรถ	3.78 (มาก)	3.68 (มาก)	3.63 (มาก)	3.80 (มาก)	3.85 (มาก)	3.59 (มาก)	3.71 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.97 (มาก)	3.93 (มาก)	3.93 (มาก)	3.98 (มาก)	4.00 (มาก)	3.80 (มาก)	3.93 (มาก)

จากตารางที่ 47 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้บริการทุกช่วงเวลามีความพึงพอใจต่องานด้านสถานที่ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.93)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้บริการทุกช่วงเวลา มีความพึงพอใจต่องานย่อยทุกงานที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

All rights reserved

ตารางที่ 48 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่องานด้านการติดต่อสื่อสารหรือการแจ้งข่าวสาร จำแนกตามช่วงเวลาที่มาใช้บริการ

งานด้านการติดต่อสื่อสารหรือ การแจ้งข่าวสาร	ช่วงเวลาที่มาใช้บริการ						รวม
	8.00- 10.00 น.	10.01- 12.00 น.	12.01- 14.00 น.	14.01- 16.00 น.	หลัง 16.00 น.	ไม่แน่นอน ขึ้นกับ ความ สะดวก	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)
1.ความพึงพอใจต่อการเผยแพร่ข่าวสารทางป้ายประชาสัมพันธ์ของกรมสรรพากร	3.94 (มาก)	4.11 (มาก)	4.08 (มาก)	4.01 (มาก)	3.92 (มาก)	3.99 (มาก)	4.02 (มาก)
2.ความพึงพอใจต่อการเผยแพร่ข่าวสารของกรมสรรพากรผ่านทางอินเทอร์เน็ต	3.72 (มาก)	4.11 (มาก)	4.02 (มาก)	3.97 (มาก)	3.92 (มาก)	4.01 (มาก)	3.98 (มาก)
3.ความพึงพอใจต่อการเผยแพร่ข่าวสารทางแผ่นพับใบปลิว	3.81 (มาก)	3.98 (มาก)	3.80 (มาก)	3.90 (มาก)	3.85 (มาก)	3.68 (มาก)	3.83 (มาก)
4.ความพึงพอใจต่อการเผยแพร่ข่าวสารทางวิทยุโทรทัศน์	3.89 (มาก)	4.17 (มาก)	4.00 (มาก)	3.98 (มาก)	3.85 (มาก)	4.07 (มาก)	4.02 (มาก)
5.ความพึงพอใจต่อการเผยแพร่ข่าวสารทางโปสเตอร์	3.89 (มาก)	4.09 (มาก)	3.90 (มาก)	3.92 (มาก)	3.92 (มาก)	3.85 (มาก)	3.92 (มาก)
6.ความพึงพอใจต่อการเผยแพร่ข่าวสารผ่านทางเจ้าหน้าที่สรรพากร	3.94 (มาก)	4.19 (มาก)	4.08 (มาก)	3.98 (มาก)	3.92 (มาก)	4.10 (มาก)	4.05 (มาก)
7.ความพึงพอใจต่อความทันสมัยและครบทุกประเภทภาษีที่อยากทราบของข่าวสารข้อมูล	3.94 (มาก)	4.09 (มาก)	4.04 (มาก)	3.99 (มาก)	4.00 (มาก)	3.90 (มาก)	3.98 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.88 (มาก)	4.11 (มาก)	3.99 (มาก)	3.96 (มาก)	3.91 (มาก)	3.94 (มาก)	3.97 (มาก)

จากตารางที่ 48 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้บริการทุกช่วงเวลามีความพึงพอใจต่อการติดต่อสื่อสารหรือการแจ้งข่าวสาร โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.97)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้บริการทุกช่วงเวลา มีความพึงพอใจต่องานย่อยทุกงานที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 49 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่องานด้านพนักงานที่ให้
บริการ จำแนกตามช่วงเวลาที่มาใช้บริการ

ด้านพนักงานที่ให้บริการ	ช่วงเวลาที่มาใช้บริการ						รวม
	8.00- 10.00 น.	10.01- 12.00 น.	12.01- 14.00 น.	14.01- 16.00 น.	หลัง 16.00 น.	ไม่แน่นอน ขึ้นกับ ความ สะดวก	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)
1.ความพึงพอใจต่อการแต่งกายของ เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	4.06 (มาก)	4.43 (มาก)	4.12 (มาก)	4.07 (มาก)	3.92 (มาก)	4.31 (มาก)	4.18 (มาก)
2.ความพึงพอใจต่อความเต็มใจใน การให้บริการ	4.11 (มาก)	4.43 (มาก)	4.20 (มาก)	4.07 (มาก)	3.92 (มาก)	4.35 (มาก)	4.21 (มาก)
3.ความพึงพอใจต่อจำนวนเจ้าหน้าที่ ที่ให้บริการ	3.89 (มาก)	3.96 (มาก)	3.98 (มาก)	3.94 (มาก)	3.62 (มาก)	3.85 (มาก)	3.91 (มาก)
4.ความพึงพอใจต่อความรู้ความ ชำนาญในการให้บริการของ เจ้าหน้าที่	4.03 (มาก)	4.17 (มาก)	4.10 (มาก)	4.01 (มาก)	4.00 (มาก)	4.09 (มาก)	4.07 (มาก)
5.ความพึงพอใจต่อการเอาใจใส่ท่าน ของเจ้าหน้าที่ที่ ให้บริการ	3.97 (มาก)	4.23 (มาก)	4.20 (มาก)	4.04 (มาก)	4.00 (มาก)	4.21 (มาก)	4.13 (มาก)
6.ความพึงพอใจต่อความรวดเร็วใน การให้บริการ	4.03 (มาก)	4.09 (มาก)	3.94 (มาก)	3.98 (มาก)	4.00 (มาก)	3.86 (มาก)	3.97 (มาก)
7.ความพึงพอใจต่อความซื่อสัตย์ เชื่อถือได้ของเจ้าหน้าที่	4.11 (มาก)	4.13 (มาก)	4.06 (มาก)	4.03 (มาก)	4.08 (มาก)	4.17 (มาก)	4.10 (มาก)
8.ความพึงพอใจต่อความรับผิดชอบ ของเจ้าหน้าที่	4.22 (มาก)	4.34 (มาก)	4.16 (มาก)	4.07 (มาก)	4.08 (มาก)	4.15 (มาก)	4.16 (มาก)

ตารางที่ 49 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่องานด้านพนักงานที่ให้
บริการ จำแนกตามช่วงเวลาที่มาใช้บริการ (ต่อ)

งานด้านพนักงานที่ให้บริการ	ช่วงเวลาที่มาใช้บริการ						รวม
	8.00- 10.00 น.	10.01- 12.00 น.	12.01- 14.00 น.	14.01- 16.00 น.	หลัง 16.00 น.	ไม่แน่นอน ขึ้นกับ ความ สะดวก	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)
9.ความพึงพอใจต่อความสุภาพของ การให้บริการ	4.17 (มาก)	4.19 (มาก)	4.20 (มาก)	4.11 (มาก)	4.15 (มาก)	4.19 (มาก)	4.16 (มาก)
10.ความพึงพอใจต่อความเข้าใจใน ความต้องการของท่าน	3.97 (มาก)	4.17 (มาก)	4.12 (มาก)	4.07 (มาก)	3.92 (มาก)	4.15 (มาก)	4.09 (มาก)
11.ความพึงพอใจต่อความสามารถ ในการแก้ปัญหา	3.92 (มาก)	4.02 (มาก)	4.00 (มาก)	3.99 (มาก)	3.92 (มาก)	4.07 (มาก)	4.01 (มาก)
12.ความพึงพอใจต่อการสื่อสารที่ใช้ คำพูดเข้าใจง่าย	4.11 (มาก)	4.23 (มาก)	4.24 (มาก)	4.06 (มาก)	4.00 (มาก)	4.11 (มาก)	4.13 (มาก)
13.ความพึงพอใจต่อความถูกต้อง ของการให้บริการ	4.00 (มาก)	4.11 (มาก)	4.08 (มาก)	4.03 (มาก)	3.92 (มาก)	4.06 (มาก)	4.05 (มาก)
14.ความพึงพอใจต่อการรับฟังความ คิดเห็นของท่าน	3.89 (มาก)	4.04 (มาก)	4.00 (มาก)	4.01 (มาก)	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)	4.01 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.03 (มาก)	4.18 (มาก)	4.10 (มาก)	4.03 (มาก)	3.97 (มาก)	4.11 (มาก)	4.08 (มาก)

จากตารางที่ 49 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้บริการทุกช่วงเวลามีความพึงพอใจต่องานด้าน
พนักงานที่ให้บริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (4.08)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้บริการทุกช่วงเวลา มีความพึงพอใจต่องานย่อยทุกงานที่มีค่าเฉลี่ยอยู่
ในระดับมาก

ตารางที่ 50 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่องานด้านอุปกรณ์ที่ให้บริการ จำแนกตามช่วงเวลาที่มาใช้บริการ

ด้านอุปกรณ์ที่ให้บริการ	ช่วงเวลาที่มาใช้บริการ						รวม
	8.00- 10.00 น.	10.01- 12.00 น.	12.01- 14.00 น.	14.01- 16.00 น.	หลัง 16.00 น.	ไม่แน่นอน ขึ้นกับ ความ สะดวก	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)
1.ความพึงพอใจต่อความทันสมัย ความมีระเบียบ และความสะอาดของ อุปกรณ์ที่ให้บริการ (คอมพิวเตอร์ เครื่องออกใบเสร็จ อุปกรณ์สำนักงาน)	4.03 (มาก)	4.11 (มาก)	3.98 (มาก)	4.02 (มาก)	4.15 (มาก)	4.07 (มาก)	4.05 (มาก)
2.ความพึงพอใจต่อความเพียงพอ ของอุปกรณ์ที่ให้บริการ	3.86 (มาก)	3.96 (มาก)	3.92 (มาก)	3.99 (มาก)	4.15 (มาก)	3.80 (มาก)	3.92 (มาก)
3.ความพึงพอใจต่อแบบแสดงรายการ ภาษีของกรมสรรพากร	3.92 (มาก)	4.11 (มาก)	4.06 (มาก)	3.97 (มาก)	4.15 (มาก)	4.06 (มาก)	4.03 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.94 (มาก)	4.06 (มาก)	3.99 (มาก)	3.99 (มาก)	4.15 (มาก)	3.98 (มาก)	4.00 (มาก)

จากตารางที่ 50 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้บริการทุกช่วงเวลามีความพึงพอใจต่องานด้าน
อุปกรณ์ที่ให้บริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (4.00)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้บริการทุกช่วงเวลา มีความพึงพอใจต่องานย่อยทุกงานที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ใน
ในระดับมาก

ตารางที่ 51 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่องานด้านขั้นตอนที่ให้บริการ จำแนกตามช่วงเวลาที่มาใช้บริการ

งานด้านขั้นตอนที่ให้บริการ	ช่วงเวลาที่มาใช้บริการ						รวม
	8.00- 10.00 น.	10.01- 12.00 น.	12.01- 14.00 น.	14.01- 16.00 น.	หลัง 16.00 น.	ไม่แน่นอน ขึ้นกับ ความ สะดวก	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)
1.ความพึงพอใจต่อความถูกต้อง แม่นยำในรายละเอียด ขั้นตอนการ บริการ	4.03 (มาก)	4.13 (มาก)	4.06 (มาก)	4.04 (มาก)	4.08 (มาก)	4.06 (มาก)	4.06 (มาก)
2.ความพึงพอใจต่อความไม่ซ้ำซ้อน ในขั้นตอนการทำงาน	4.03 (มาก)	4.04 (มาก)	4.08 (มาก)	4.00 (มาก)	4.08 (มาก)	3.90 (มาก)	4.00 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.03 (มาก)	4.09 (มาก)	4.07 (มาก)	4.02 (มาก)	4.08 (มาก)	3.98 (มาก)	4.03 (มาก)

จากตารางที่ 51 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้บริการทุกช่วงเวลามีความพึงพอใจต่องานด้านขั้นตอนที่ให้บริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (4.03)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้บริการทุกช่วงเวลา มีความพึงพอใจต่องานย่อยทุกงานที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 52 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่องานด้านขั้นตอนการบริการที่ผู้เสียภาษีเคยใช้ จำแนกตามช่วงเวลาที่มาใช้บริการ

ด้านขั้นตอนการบริการที่ ผู้เสียภาษีเคยใช้	ช่วงเวลาที่มาใช้บริการ						รวม
	8.00- 10.00 น.	10.01- 12.00 น.	12.01- 14.00 น.	14.01- 16.00 น.	หลัง 16.00 น.	ไม่แน่นอน ขึ้นกับ ความ สะดวก	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย รวม (แปลผล)
1.ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการยื่นแบบ ชำระภาษีอากร	3.97 (มาก)	4.19 (มาก)	3.92 (มาก)	4.02 (มาก)	4.15 (มาก)	4.07 (มาก)	4.04 (มาก)
2. ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการขอมีเลข บัตรประจำตัวผู้เสียภาษีอากร	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)
3.ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการขอจด ทะเบียนและเปลี่ยนแปลงภาษีมูลค่าเพิ่ม	3.75 (มาก)	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)	3.60 (มาก)	4.00 (มาก)	4.09 (มาก)	3.93 (มาก)
4.ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการขอจด ทะเบียนและเปลี่ยนแปลงภาษีธุรกิจ เฉพาะ	3.50 (มาก)	-	-	4.00 (มาก)	-	-	3.67 (มาก)
5.ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการขอคืน เงินภาษีอากร	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)	3.00 (น้อย)	4.00 (มาก)	4.33 (มาก)	3.50 (มาก)	3.87 (มาก)
6.ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการขอผ่อน ชำระภาษีอากร	-	5.00 (มาก ที่สุด)	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)	-	4.00 (มาก)	4.14 (มาก)

ตารางที่ 52 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่องานด้านขั้นตอนการบริการที่ผู้เสียภาษีเคยใช้ จำแนกตามช่วงเวลาที่มาใช้บริการ (ต่อ)

งานด้านขั้นตอนการบริการที่ผู้เสีย ภาษีเคยใช้	ช่วงเวลาที่มาใช้บริการ						รวม
	8.00- 10.00 น.	10.01- 12.00 น.	12.01- 14.00 น.	14.01- 16.00 น.	หลัง 16.00 น.	ไม่แน่นอน ขึ้นกับ ความ สะดวก	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย รวม (แปลผล)
7.ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการจำหน่าย อากรแสดมปี	3.33 (น้อย)	4.75 (มากที่สุด)	1.00 (ไม่ พอใจ)	-	5.00 (มากที่สุด)	3.25 (น้อย)	3.44 (น้อย)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.76 (มาก)	4.32 (มาก)	3.32 (น้อย)	3.94 (มาก)	4.29 (มาก)	3.82 (มาก)	3.99 (มาก)

จากตารางที่ 52 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้บริการทุกช่วงเวลา มีความพึงพอใจต่องานด้านขั้นตอนการบริการที่ผู้เสียภาษีเคยใช้ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้บริการช่วงเวลา 12.01 – 14.00 น. มีความพึงพอใจต่องานด้านขั้นตอนการบริการที่ผู้เสียภาษีเคยใช้โดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย

โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้บริการช่วงเวลา 8.00- 10.00 น. มีความพึงพอใจต่องานย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ การยื่นแบบชำระภาษีอากร (3.97) การขอมีเลขบัตรประจำตัวผู้เสียภาษีอากร (4.00) การขอจดทะเบียนและเปลี่ยนแปลงภาษีมูลค่าเพิ่ม (3.75) การขอคืนเงินภาษีอากร (4.00) ส่วนงานย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในน้อย ได้แก่ การจำหน่ายอากรแสดมปี (3.33) และไม่เคยใช้บริการงานด้านขั้นตอนการขอผ่อนชำระภาษีอากร

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้บริการช่วงเวลา 10.01-12.00 น. มีความพึงพอใจต่องานย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ การยื่นแบบชำระภาษีอากร (4.19) การขอมีเลขบัตรประจำตัวผู้เสียภาษีอากร (4.00) การขอจดทะเบียนและเปลี่ยนแปลงภาษีมูลค่าเพิ่ม (4.00) การขอคืนเงินภาษีอากร (4.00)

ส่วนงานย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในมากที่สุด ได้แก่ การขอผ่อนชำระภาษีอากร (5.00) การจำหน่ายอากรแสดมปี (4.75) และไม่เคยให้บริการงานด้านขั้นตอนการขอจดทะเบียนและเปลี่ยนแปลงภาษีธุรกิจเฉพาะ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้บริการช่วงเวลา 12.01-14.00 น. มีความพึงพอใจต่องานย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ การขอมีเลขบัตรประจำตัวผู้เสียภาษีอากร (4.00) การขอจดทะเบียนและเปลี่ยนแปลงภาษีมูลค่าเพิ่ม (4.00) การขอผ่อนชำระภาษีอากร (4.00) การยื่นแบบชำระภาษีอากร (3.92) ส่วนงานย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย ได้แก่ การขอคืนเงินภาษีอากร (3.00) และงานย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับไม่พอใจ ได้แก่ การจำหน่ายอากรแสดมปี (1.00) และไม่เคยให้บริการงานด้านขั้นตอนการขอจดทะเบียนและเปลี่ยนแปลงภาษีธุรกิจเฉพาะ และไม่เคยให้บริการงานด้านขั้นตอนการขอจดทะเบียนและเปลี่ยนแปลงภาษีธุรกิจเฉพาะ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้บริการช่วงเวลา 14.01-16.00 น. มีความพึงพอใจต่องานย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ การยื่นแบบชำระภาษีอากร (4.02) การขอมีเลขบัตรประจำตัวผู้เสียภาษีอากร(4.00) การขอจดทะเบียนและเปลี่ยนแปลงภาษีธุรกิจเฉพาะ (4.00) การขอคืนเงินภาษีอากร(4.00) การขอผ่อนชำระภาษีอากร(4.00) การขอจดทะเบียนและเปลี่ยนแปลงภาษีมูลค่าเพิ่ม (3.60) และไม่เคยให้บริการงานด้านขั้นตอนการจำหน่ายอากรแสดมปี

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้บริการช่วงเวลาหลัง 16.00 น. มีความพึงพอใจต่องานย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ การขอคืนเงินภาษีอากร (4.33) การยื่นแบบชำระภาษีอากร (4.15) การขอมีเลขบัตรประจำตัวผู้เสียภาษีอากร (4.00) การขอจดทะเบียนและเปลี่ยนแปลงภาษีมูลค่าเพิ่ม (4.00) ส่วนงานย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ การจำหน่ายอากรแสดมปี (5.00) และไม่เคยให้บริการงานด้านขั้นตอนการขอจดทะเบียนและเปลี่ยนแปลงภาษีธุรกิจเฉพาะ และการขอผ่อนชำระภาษีอากร

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้บริการเวลาที่ไม่นับนอนขึ้นอยู่กับความสะดวก มีความพึงพอใจต่องานย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ การขอจดทะเบียนและเปลี่ยนแปลงภาษีมูลค่าเพิ่ม (4.09) การยื่นแบบชำระภาษีอากร (4.07) การขอมีเลขบัตรประจำตัวผู้เสียภาษีอากร (4.00) การขอผ่อนชำระภาษีอากร (4.00) การขอคืนเงินภาษีอากร (3.50) ส่วนงานย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อย ได้แก่ การจำหน่ายอากรแสดมปี (3.25) และไม่เคยให้บริการงานด้านขั้นตอนการขอจดทะเบียนและเปลี่ยนแปลงภาษีธุรกิจเฉพาะ

ตารางที่ 53 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่องานด้านการบริการ
จำแนกตามวันที่มาใช้บริการ

ด้านการบริการ	วันที่มาใช้บริการ						รวม
	จันทร์	อังคาร	พุธ	พฤหัสบดี	ศุกร์	ไม่แน่นอน ขึ้นกับ ความสะดวก	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
1.ความพึงพอใจของท่านต่อประเภท ของบริการที่ได้รับตรงกับ ความต้องการของท่าน	4.04 (มาก)	4.26 (มาก)	3.94 (มาก)	4.54 (มากที่สุด)	4.13 (มาก)	4.22 (มาก)	4.12 (มาก)
2.ความพึงพอใจต่อช่วงเวลาในการ ให้บริการ	4.03 (มาก)	4.26 (มาก)	4.17 (มาก)	4.23 (มาก)	4.10 (มาก)	4.18 (มาก)	4.10 (มาก)
3.ความพึงพอใจต่อความหลากหลาย ของประเภทบริการที่ได้รับ	4.04 (มาก)	4.35 (มาก)	4.06 (มาก)	4.23 (มาก)	4.08 (มาก)	4.05 (มาก)	4.09 (มาก)
4.ความพึงพอใจในการปฏิบัติต่อคำ ร้องเรียน หรือร้องขอความช่วยเหลือ ของท่าน	4.01 (มาก)	4.21 (มาก)	4.00 (มาก)	4.15 (มาก)	4.07 (มาก)	4.05 (มาก)	4.06 (มาก)
5.ความพึงพอใจต่อความคงเส้นคงวา ด้านคุณภาพของบริการ	3.99 (มาก)	4.09 (มาก)	3.89 (มาก)	4.31 (มาก)	4.08 (มาก)	4.05 (มาก)	4.03 (มาก)
6.ความพึงพอใจต่อความสะดวกรวดเร็ว ในการติดต่อผ่านทางโทรศัพท์	3.98 (มาก)	4.09 (มาก)	4.00 (มาก)	4.23 (มาก)	3.94 (มาก)	3.90 (มาก)	3.98 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.02 (มาก)	4.21 (มาก)	4.01 (มาก)	4.28 (มาก)	4.07 (มาก)	4.08 (มาก)	4.06 (มาก)

จากตารางที่ 53 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้บริการทุกวันมีความพึงพอใจต่องานด้านการบริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (4.06)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้บริการทุกวัน มีความพึงพอใจต่องานย่อยทุกงานที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 54 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่องานด้านสถานที่ จำแนกตามวันที่มาใช้บริการ

ด้านสถานที่	วันที่มาใช้บริการ						รวม
	จันทร์	อังคาร	พุธ	พฤหัสบดี	ศุกร์	ไม่แน่นอน ขึ้นอยู่กับ ความสะดวก	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
1.ความพึงพอใจต่อความกว้างขวางและความสะอาดของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา	4.12 (มาก)	4.21 (มาก)	3.94 (มาก)	4.00 (มาก)	4.11 (มาก)	3.95 (มาก)	4.09 (มาก)
2.ความพึงพอใจต่อจำนวนที่นั่งในห้องที่ติดต่อ	3.98 (มาก)	4.15 (มาก)	4.06 (มาก)	4.08 (มาก)	4.00 (มาก)	3.70 (มาก)	3.97 (มาก)
3.ความพึงพอใจต่อความเพียงพอและความสะอาดของห้องน้ำของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา	4.07 (มาก)	3.97 (มาก)	3.78 (มาก)	3.92 (มาก)	3.88 (มาก)	3.68 (มาก)	3.94 (มาก)
4.ความพึงพอใจต่อจำนวนของที่จอดรถ	3.78 (มาก)	3.76 (มาก)	3.61 (มาก)	3.69 (มาก)	3.63 (มาก)	3.63 (มาก)	3.71 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.99 (มาก)	4.02 (มาก)	3.85 (มาก)	3.92 (มาก)	3.91 (มาก)	3.74 (มาก)	3.93 (มาก)

จากตารางที่ 54 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้บริการทุกวันมีความพึงพอใจต่องานด้านสถานที่ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.93)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้บริการทุกวัน มีความพึงพอใจต่องานย่อยทุกงานที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

All rights reserved

ตารางที่ 55 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่องานด้านการติดต่อสื่อสารหรือการแจ้งข่าวสาร จำแนกตามวันที่มาใช้บริการ

ด้านการติดต่อสื่อสารหรือการแจ้งข่าวสาร	วันที่มาใช้บริการ						รวม
	จันทร์	อังคาร	พุธ	พฤหัสบดี	ศุกร์	ไม่แน่นอน ขึ้นกับ ความ สะดวก	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)
1.ความพึงพอใจต่อการเผยแพร่ข่าวสารทางป้ายประชาสัมพันธ์ของกรมสรรพากร	4.08 (มาก)	4.12 (มาก)	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)	3.92 (มาก)	3.93 (มาก)	4.02 (มาก)
2.ความพึงพอใจต่อการเผยแพร่ข่าวสารของกรมสรรพากรผ่านทางอินเทอร์เน็ต	3.98 (มาก)	4.12 (มาก)	4.11 (มาก)	3.92 (มาก)	3.90 (มาก)	3.95 (มาก)	3.98 (มาก)
3.ความพึงพอใจต่อการเผยแพร่ข่าวสารทางแผ่นพับใบปลิว	3.94 (มาก)	3.85 (มาก)	3.78 (มาก)	3.54 (มาก)	3.67 (มาก)	3.83 (มาก)	3.83 (มาก)
4.ความพึงพอใจต่อการเผยแพร่ข่าวสารทางวิทยุโทรทัศน์	4.02 (มาก)	4.03 (มาก)	3.94 (มาก)	4.15 (มาก)	3.99 (มาก)	4.05 (มาก)	4.02 (มาก)
5.ความพึงพอใจต่อการเผยแพร่ข่าวสารทางโปสเตอร์	3.98 (มาก)	3.91 (มาก)	4.00 (มาก)	3.85 (มาก)	3.88 (มาก)	3.80 (มาก)	3.92 (มาก)
6.ความพึงพอใจต่อการเผยแพร่ข่าวสารผ่านทางเจ้าหน้าที่สรรพากร	4.01 (มาก)	4.21 (มาก)	3.89 (มาก)	4.15 (มาก)	4.06 (มาก)	4.08 (มาก)	4.05 (มาก)
7.ความพึงพอใจต่อความทันสมัยและครบทุกประเภทภาษีที่อยากทราบของข่าวสารข้อมูล	4.03 (มาก)	3.91 (มาก)	4.06 (มาก)	3.77 (มาก)	3.96 (มาก)	3.98 (มาก)	3.98 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.01 (มาก)	4.02 (มาก)	3.97 (มาก)	3.91 (มาก)	3.91 (มาก)	3.95 (มาก)	3.97 (มาก)

หมายเหตุ : อื่นๆ ได้แก่ ไม่แน่นอนขึ้นกับความสะดวก

จากตารางที่ 55 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้บริการทุกวันมีความพึงพอใจต่องานด้านการติดต่อสื่อสารหรือการแจ้งข่าวสาร โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.97)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้บริการทุกวัน มีความพึงพอใจต่องานย่อยทุกงานที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 56 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่องานด้าน พนักงานที่ให้
บริการ จำแนกตามวันที่มาใช้บริการ

ด้านพนักงานที่ให้บริการ	วันที่มาใช้บริการ						รวม
	จันทร์	อังคาร	พุธ	พฤหัสบดี	ศุกร์	ไม่แน่นอน ขึ้นกับ ความ สะดวก	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)
1.ความพึงพอใจต่อการแต่งกายของ เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	4.14 (มาก)	4.24 (มาก)	4.28 (มาก)	4.31 (มาก)	4.17 (มาก)	4.22 (มาก)	4.18 (มาก)
2.ความพึงพอใจต่อความเต็มใจใน การให้บริการ	4.13 (มาก)	4.38 (มาก)	4.44 (มาก)	4.31 (มาก)	4.14 (มาก)	4.33 (มาก)	4.21 (มาก)
3.ความพึงพอใจต่อจำนวนเจ้าหน้าที่ ที่ให้บริการ	3.91 (มาก)	4.09 (มาก)	3.83 (มาก)	3.54 (มาก)	3.90 (มาก)	3.93 (มาก)	3.91 (มาก)
4.ความพึงพอใจต่อความรู้ความ ชำนาญในการให้บริการของ เจ้าหน้าที่	4.00 (มาก)	4.18 (มาก)	4.39 (มาก)	4.00 (มาก)	4.04 (มาก)	4.15 (มาก)	4.07 (มาก)
5.ความพึงพอใจต่อการเอาใจใส่ท่าน ของเจ้าหน้าที่ที่ ให้บริการ	4.09 (มาก)	4.26 (มาก)	4.06 (มาก)	4.08 (มาก)	4.11 (มาก)	4.22 (มาก)	4.13 (มาก)
6.ความพึงพอใจต่อความรวดเร็วใน การให้บริการ	3.99 (มาก)	4.06 (มาก)	4.11 (มาก)	3.46 (มาก)	3.96 (มาก)	3.93 (มาก)	3.97 (มาก)
7.ความพึงพอใจต่อความซื่อสัตย์เชื่อ ถือได้ของเจ้าหน้าที่	4.06 (มาก)	4.21 (มาก)	4.17 (มาก)	3.92 (มาก)	4.08 (มาก)	4.18 (มาก)	4.10 (มาก)
8.ความพึงพอใจต่อความรับผิดชอบ ของเจ้าหน้าที่	4.12 (มาก)	4.29 (มาก)	4.33 (มาก)	4.15 (มาก)	4.17 (มาก)	4.10 (มาก)	4.16 (มาก)

ตารางที่ 56 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่องานด้าน พนักงานที่ให้
บริการ จำแนกตามวันที่มาใช้บริการ(ต่อ)

ด้านพนักงานที่ให้บริการ	วันที่มาใช้บริการ						รวม
	จันทร์	อังคาร	พุธ	พฤหัสบดี	ศุกร์	ไม่แน่นอน จูนกับ ความ สะดวก	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)
9.ความพึงพอใจต่อความสุภาพของ การให้บริการ	4.12 (มาก)	4.24 (มาก)	4.22 (มาก)	4.15 (มาก)	4.19 (มาก)	4.18 (มาก)	4.16 (มาก)
10.ความพึงพอใจต่อความเข้าใจใน ความต้องการของท่าน	4.06 (มาก)	4.15 (มาก)	4.00 (มาก)	4.15 (มาก)	4.13 (มาก)	4.15 (มาก)	4.09 (มาก)
11.ความพึงพอใจต่อความสามารถ ในการแก้ปัญหา	4.00 (มาก)	4.12 (มาก)	4.00 (มาก)	3.92 (มาก)	3.94 (มาก)	4.08 (มาก)	4.01 (มาก)
12.ความพึงพอใจต่อการสื่อสารที่ใช้ คำพูดเข้าใจง่าย	4.07 (มาก)	4.35 (มาก)	4.11 (มาก)	4.23 (มาก)	4.10 (มาก)	4.18 (มาก)	4.13 (มาก)
13.ความพึงพอใจต่อความถูกต้อง ของการให้บริการ	4.04 (มาก)	4.09 (มาก)	4.06 (มาก)	4.00 (มาก)	4.04 (มาก)	4.10 (มาก)	4.05 (มาก)
14.ความพึงพอใจต่อการรับฟังความ คิดเห็นของท่าน	4.00 (มาก)	4.09 (มาก)	3.89 (มาก)	3.77 (มาก)	3.99 (มาก)	4.15 (มาก)	4.01 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.05 (มาก)	4.20 (มาก)	4.14 (มาก)	4.00 (มาก)	4.07 (มาก)	4.14 (มาก)	4.08 (มาก)

จากตารางที่ 56 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้บริการทุกวันมีความพึงพอใจต่องานด้าน
พนักงานที่ให้บริการ จำแนกตามวันที่มาใช้บริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (4.08)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้บริการทุกวัน มีความพึงพอใจต่องานย่อยทุกงานที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ใน
ระดับมาก

ตารางที่ 57 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่องานด้านอุปกรณ์ที่ให้บริการ จำแนกตามวันที่มาใช้บริการ

ด้านอุปกรณ์ที่ให้บริการ	วันที่มาใช้บริการ						รวม
	จันทร์	อังคาร	พุธ	พฤหัสบดี	ศุกร์	ไม่แน่นอน ขึ้นอยู่กับ ความ สะดวก	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)
1.ความพึงพอใจต่อความทันสมัย ความมีระเบียบ และความสะอาดของ อุปกรณ์ที่ให้บริการ (คอมพิวเตอร์ เครื่องออกใบเสร็จ อุปกรณ์สำนักงาน)	4.07 (มาก)	3.97 (มาก)	4.22 (มาก)	3.69 (มาก)	3.99 (มาก)	4.18 (มาก)	4.05 (มาก)
2.ความพึงพอใจต่อความเพียงพอ ของอุปกรณ์ที่ให้บริการ	3.99 (มาก)	3.94 (มาก)	3.72 (มาก)	3.31 (มาก)	3.89 (มาก)	3.98 (มาก)	3.92 (มาก)
3.ความพึงพอใจต่อแบบแสดงรายการ ภาษีของกรมสรรพากร	3.99 (มาก)	4.15 (มาก)	3.83 (มาก)	4.08 (มาก)	4.03 (มาก)	4.15 (มาก)	4.03 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.02 (มาก)	4.02 (มาก)	3.92 (มาก)	3.69 (มาก)	3.97 (มาก)	4.10 (มาก)	4.00 (มาก)

จากตารางที่ 57 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้บริการทุกวันมีความพึงพอใจต่องานด้าน
อุปกรณ์ที่ให้บริการ จำแนกตามวันที่มาใช้บริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (4.00)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้บริการทุกวัน มีความพึงพอใจต่องานย่อยทุกงานที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ใน
ระดับมาก

All rights reserved

ตารางที่ 58 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่องานด้านขั้นตอนที่ให้
บริการจำแนกตามวันที่มาใช้บริการ

ด้านขั้นตอนที่ให้บริการ	วันที่มาใช้บริการ						รวม
	จันทร์	อังคาร	พุธ	พฤหัสบดี	ศุกร์	ไม่แน่นอน ขึ้นกับ ความสะดวก	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
1.ความพึงพอใจต่อความถูกต้องแม่นยำในรายละเอียดขั้นตอนการบริการ	4.04 (มาก)	4.09 (มาก)	4.17 (มาก)	4.08 (มาก)	4.06 (มาก)	4.10 (มาก)	4.06 (มาก)
2.ความพึงพอใจต่อความไม่ซ้ำซ้อนในขั้นตอนการทำงาน	3.94 (มาก)	4.03 (มาก)	4.00 (มาก)	3.85 (มาก)	4.00 (มาก)	4.05 (มาก)	4.00 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.99 (มาก)	4.06 (มาก)	4.09 (มาก)	3.97 (มาก)	4.03 (มาก)	4.08 (มาก)	4.03 (มาก)

จากตารางที่ 58 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้บริการทุกวันมีความพึงพอใจต่องานด้าน
ขั้นตอนที่ให้บริการ จำแนกตามวันที่มาใช้บริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (4.03)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้บริการทุกวัน มีความพึงพอใจต่องานย่อยทุกงานที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ใน
ระดับมาก

ตารางที่ 59 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่องานด้านขั้นตอนการบริการที่ผู้เสียภาษีเคยใช้ จำแนกตามวันที่มาใช้บริการ

ด้านขั้นตอนการบริการที่ผู้เสียภาษีเคยใช้	วันที่มาใช้บริการ						รวม
	จันทร์	อังคาร	พุธ	พฤหัสบดี	ศุกร์	ไม่แน่นอน ขึ้นกับ ความ สะดวก	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)
1.ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการยื่นแบบชำระภาษีอากร	4.06 (มาก)	4.18 (มาก)	4.17 (มาก)	4.00 (มาก)	4.06 (มาก)	3.83 (มาก)	4.04 (มาก)
2.ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการขอมีเลขบัตรประจำตัวผู้เสียภาษีอากร	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)	-	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)
3.ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการขอจดทะเบียนและเปลี่ยนแปลงภาษีมูลค่าเพิ่ม	4.00 (มาก)	3.80 (มาก)	4.00 (มาก)	-	3.75 (มาก)	4.00 (มาก)	3.93 (มาก)
4.ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการขอจดทะเบียนและเปลี่ยนแปลงภาษีธุรกิจเฉพาะ	-	4.00 (มาก)	-	-	3.50 (มาก)	-	3.67 (มาก)
5.ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการขอคืนเงินภาษีอากร	3.81 (มาก)	3.50 (มาก)	4.00 (มาก)	4.33 (มาก)	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)	3.87 (มาก)
6.ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการขอผ่อนชำระภาษีอากร	4.00 (มาก)	-	5.00 (มากที่สุด)	-	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)	4.14 (มาก)
7.ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการจำหน่ายอากรแสตมป์	3.50 (มาก)	4.33 (มาก)	4.67 (มากที่สุด)	5.00 (มากที่สุด)	1.00 (ไม่พอใจ)	2.80 (น้อย)	3.44 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.90 (น้อย)	3.97 (มาก)	4.37 (มาก)	4.39 (มาก)	3.47 (มาก)	3.77 (มาก)	3.99 (มาก)

จากตารางที่ 59 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้บริการทุกวัน มีความพึงพอใจต่องานขั้นตอนการบริการที่ผู้เสียหายเคยใช้ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.99)

โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้บริการในวันจันทร์ มีความพึงพอใจต่องานย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ การยื่นแบบชำระภาษีอากร (4.06) การขอมีเลขบัตรประจำตัวผู้เสียภาษีอากร (4.00) การขอจดทะเบียนและเปลี่ยนแปลงภาษีมูลค่าเพิ่ม (4.00) การขอผ่อนชำระภาษีอากร (4.00) การขอคืนเงินภาษีอากร (3.81) การจำหน่ายอากรแสตมป์ (3.50) และไม่เคยใช้บริการงานด้านขั้นตอนการจดทะเบียนและเปลี่ยนแปลงภาษีธุรกิจเฉพาะ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้บริการในวันอังคาร มีความพึงพอใจต่องานย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ การจำหน่ายอากรแสตมป์ (4.33) การยื่นแบบชำระภาษีอากร (4.18) การขอมีเลขบัตรประจำตัวผู้เสียภาษีอากร (4.00) การขอจดทะเบียนและเปลี่ยนแปลงภาษีธุรกิจเฉพาะ (4.00) การขอจดทะเบียนและเปลี่ยนแปลงภาษีมูลค่าเพิ่ม (3.80) การขอคืนเงินภาษีอากร (3.50) และไม่เคยใช้บริการงานด้านขั้นตอนการขอผ่อนชำระภาษีอากร

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้บริการในวันพุธ มีความพึงพอใจต่องานย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ การยื่นแบบชำระภาษีอากร (4.17) การขอจดทะเบียนและเปลี่ยนแปลงภาษีมูลค่าเพิ่ม (4.00) การขอคืนเงินภาษีอากร (4.00) ส่วนงานย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ การขอผ่อนชำระภาษีอากร (5.00) และการจำหน่ายอากรแสตมป์ (4.67) และไม่เคยใช้บริการงานด้านขั้นตอนการขอมีเลขบัตรประจำตัวผู้เสียภาษีอากร การขอจดทะเบียนและเปลี่ยนแปลงภาษีธุรกิจเฉพาะ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้บริการในวันพฤหัสบดี มีความพึงพอใจต่องานย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ การขอคืนเงินภาษีอากร (4.33) การยื่นแบบชำระภาษีอากร (4.00) การขอมีเลขบัตรประจำตัวผู้เสียภาษีอากร (4.00) ส่วนงานย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ การจำหน่ายอากรแสตมป์ (5.00) และไม่เคยใช้บริการงานด้านขั้นตอนการจดทะเบียนและเปลี่ยนแปลงภาษีมูลค่าเพิ่ม ภาษีธุรกิจเฉพาะ และการขอผ่อนชำระภาษีอากร

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้บริการในวันศุกร์ มีความพึงพอใจต่องานย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกงาน ยกเว้นงานย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับไม่พอใจ ได้แก่ การจำหน่ายอากรแสตมป์ (1.00)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้บริการในวันที่ไม่แน่นอน แล้วแต่ความสะดวก มีความพึงพอใจต่อ
งานย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ การขอมีเลขบัตรประจำตัวผู้เสียภาษีอากร (4.00) การขอจด
ทะเบียนและเปลี่ยนแปลงภาษีมูลค่าเพิ่ม(4.00) การขอคืนเงินภาษี (4.00) การขอผ่อนชำระภาษีอากร
(4.00) การยื่นแบบชำระภาษีอากร (3.83) ส่วนงานย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับน้อยได้แก่
การจำหน่ายอากรแสตมป์ (2.80) และไม่เคยใช้บริการงานด้านขั้นตอนการขอจดทะเบียนและเปลี่ยนแปลง
ภาษีธุรกิจเฉพาะ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 60 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่องานด้านการบริการ
จำแนกตามช่วงเวลาของผู้เสียภาษีมาขึ้นแบบเป็นส่วนใหญ่

ด้านการบริการ	ช่วงเวลาของผู้เสียภาษีมาขึ้นแบบเป็นส่วนใหญ่					รวม
	ชำระค่าน้ำมันฯ	ก่อนวันสุดท้ายของการยื่นแบบ 2-3 วัน	วันสุดท้ายของการยื่นแบบ	หลังเวลาที่กำหนด	อื่นๆ	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)
1.ความพึงพอใจของท่านต่อประเภทของบริการที่ได้รับตรงกับความต้องการของท่าน	4.15 (มาก)	4.11 (มาก)	4.07 (มาก)	4.25 (มาก)	4.67 (มาก)	4.12 (มาก)
2.ความพึงพอใจต่อช่วงเวลาในการให้บริการ	4.11 (มาก)	4.10 (มาก)	4.08 (มาก)	4.25 (มาก)	4.33 (มาก)	4.10 (มาก)
3.ความพึงพอใจต่อความหลากหลายของประเภทบริการที่ได้รับ	4.13 (มาก)	4.08 (มาก)	4.07 (มาก)	4.00 (มาก)	4.33 (มาก)	4.09 (มาก)
4.ความพึงพอใจในการปฏิบัติต่อคำร้องเรียน หรือร้องขอความช่วยเหลือของท่าน	4.07 (มาก)	4.05 (มาก)	4.03 (มาก)	4.25 (มาก)	4.33 (มาก)	4.06 (มาก)
5.ความพึงพอใจต่อความคงเส้นคงวา ด้านคุณภาพของบริการ	4.06 (มาก)	4.05 (มาก)	3.96 (มาก)	4.00 (มาก)	4.33 (มาก)	4.03 (มาก)
6.ความพึงพอใจต่อความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อผ่านทางโทรศัพท์	3.99 (มาก)	3.99 (มาก)	3.94 (มาก)	3.75 (มาก)	4.67 (มากที่สุด)	3.98 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.09 (มาก)	4.06 (มาก)	4.03 (มาก)	4.08 (มาก)	4.44 (มาก)	4.06 (มาก)

หมายเหตุ: อื่นๆ ได้แก่ ไม่แน่นอนขึ้นกับความสะดวก

จากตารางที่ 60 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้บริการในช่วงเวลาที่มากขึ้นแบบๆ เป็นส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจต่องานด้านการบริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (4.06)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มากขึ้นแบบๆ แต่เน้น ๆ ก่อนวันสุดท้ายของการขึ้นแบบ 2-3 วัน วันสุดท้ายของการขึ้นแบบ และ หลังเวลาที่กำหนด มีความพึงพอใจต่องานย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกงาน

สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่มากขึ้นแบบในช่วงอื่นๆ ได้แก่ ไม่แน่นอนขึ้นกับความสะดวก มีความพึงพอใจต่องานย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกงาน ยกเว้น ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อผ่านทางโทรศัพท์ มีความพึงพอใจต่องานย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด (4.67)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 61 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่องานด้านสถานที่ จำแนกตามช่วงเวลาของผู้เสียภาษีมายื่นแบบเป็นส่วนใหญ่

ด้านสถานที่	ช่วงเวลาของผู้เสียภาษีมายื่นแบบเป็นส่วนใหญ่					รวม
	ชำระแต่ เนิ่นๆ	ก่อนวันสุดท้าย ของการยื่นแบบ ขึ้นแบบ 2-3 วัน	วันสุดท้าย ของการยื่น แบบ	หลังเวลาที่ กำหนด	อื่นๆ	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)
1.ความพึงพอใจต่อความกว้างขวาง และความสะอาดของสำนักงาน สรรพากรพื้นที่สาขา	4.08 (มาก)	4.06 (มาก)	4.14 (มาก)	4.25 (มาก)	4.33 (มาก)	4.09 (มาก)
2.ความพึงพอใจต่อจำนวนที่นั่งใน ห้องที่ติดต่อ	3.97 (มาก)	3.95 (มาก)	4.00 (มาก)	4.25 (มาก)	4.33 (มาก)	3.97 (มาก)
3.ความพึงพอใจต่อความเพียงพอ และความสะอาดของห้องน้ำของ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา	3.79 (มาก)	4.00 (มาก)	4.07 (มาก)	3.75 (มาก)	3.67 (มาก)	3.94 (มาก)
4.ความพึงพอใจต่อจำนวนของ ที่จอดรถ	3.56 (มาก)	3.74 (มาก)	3.85 (มาก)	3.75 (มาก)	3.67 (มาก)	3.71 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.86 (มาก)	3.94 (มาก)	4.02 (มาก)	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)	3.93 (มาก)

หมายเหตุ: อื่นๆ ได้แก่ ไม่แน่นอนขึ้นกับความสะดวก

จากตารางที่ 61 พบว่า พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้บริการในช่วงเวลาที่มายื่นแบบฯ เป็นส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจต่องานด้านการบริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.93)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้บริการในช่วงเวลาที่มายื่นแบบฯ เป็นส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจต่องานย่อยทุกงานที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 62 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่องานด้านการติดต่อสื่อสารหรือการแจ้งข่าวสาร จำแนกตามช่วงเวลาของผู้เสียภาษีมายื่นแบบเป็นส่วนใหญ่

ด้านการติดต่อสื่อสารหรือการแจ้งข่าวสาร	ช่วงเวลาของผู้เสียภาษีมายื่นแบบเป็นส่วนใหญ่					รวม
	ชำระแต่เนิ่นๆ	ก่อนวันสุดท้ายของการยื่นแบบ 2-3 วัน	วันสุดท้ายของการยื่นแบบ	หลังเวลาที่กำหนด	อื่นๆ	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)
1.ความพึงพอใจต่อการเผยแพร่ข่าวสารทางป้ายประชาสัมพันธ์ของกรมสรรพากร	4.07 (มาก)	4.01 (มาก)	3.96 (มาก)	3.75 (มาก)	4.67 (มาก)	4.02 (มาก)
2.ความพึงพอใจต่อการเผยแพร่ข่าวสารของกรมสรรพากรผ่านทางอินเทอร์เน็ต	4.03 (มาก)	3.94 (มาก)	3.96 (มาก)	4.00 (มาก)	4.67 (มาก)	3.98 (มาก)
3.ความพึงพอใจต่อการเผยแพร่ข่าวสารทางแผ่นพับใบปลิว	3.81 (มาก)	3.83 (มาก)	3.85 (มาก)	3.75 (มาก)	4.00 (มาก)	3.83 (มาก)
4.ความพึงพอใจต่อการเผยแพร่ข่าวสารทางวิทยุโทรทัศน์	4.15 (มาก)	3.97 (มาก)	3.92 (มาก)	3.75 (มาก)	4.67 (มาก)	4.02 (มาก)
5.ความพึงพอใจต่อการเผยแพร่ข่าวสารทางโปสเตอร์	3.91 (มาก)	3.91 (มาก)	3.96 (มาก)	3.75 (มาก)	4.33 (มาก)	3.92 (มาก)
6. ความพึงพอใจต่อการเผยแพร่ข่าวสารผ่านทางเจ้าหน้าที่สรรพากร	4.05 (มาก)	4.06 (มาก)	4.01 (มาก)	3.75 (มาก)	4.67 (มาก)	4.05 (มาก)
7.ความพึงพอใจต่อความทันสมัยและครบทุกประเภทภาษีที่อยากทราบของข่าวสารข้อมูล	4.00 (มาก)	3.98 (มาก)	3.97 (มาก)	3.75 (มาก)	4.33 (มาก)	3.98 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.00 (มาก)	3.96 (มาก)	3.95 (มาก)	4.00 (มาก)	4.48 (มาก)	3.97 (มาก)

หมายเหตุ: อื่นๆ ได้แก่ ไม่แน่นอนขึ้นกับความสะดวก

จากตารางที่ 62 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้บริการในช่วงเวลาที่มาขึ้นแบบฯเป็นส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจต่องานด้านการติดต่อสื่อสารหรือการแจ้งข่าวสาร จำแนกตามช่วงเวลาที่ผู้เสียภาษีมาขึ้นแบบฯเป็นส่วนใหญ่ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.97)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้บริการในช่วงเวลาที่มาขึ้นแบบฯ เป็นส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจต่องานย่อยทุกงานที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved

ตารางที่ 63 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่องานด้านพนักงานที่ให้
บริการ จำแนกตามช่วงเวลาของผู้เสียภาษีมายื่นแบบเป็นส่วนใหญ่

ด้านพนักงานที่ให้บริการ	ช่วงเวลาของผู้เสียภาษีมายื่นแบบเป็นส่วนใหญ่					รวม
	ชำระแต่ เนิ่นๆ	ก่อนวันสุด ท้ายของการ ยื่นแบบ2-3 วัน	วันสุดท้าย ของการยื่น แบบ	หลังเวลาที่ กำหนด	อื่นๆ	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)
1.ความพึงพอใจต่อการแต่งกายของ เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	4.36 (มาก)	4.13 (มาก)	4.04 (มาก)	4.00 (มาก)	4.67 (มากที่สุด)	4.18 (มาก)
2.ความพึงพอใจต่อความเต็มใจใน การให้บริการ	4.38 (มาก)	4.18 (มาก)	4.04 (มาก)	4.00 (มาก)	4.67 (มากที่สุด)	4.21 (มาก)
3.ความพึงพอใจต่อจำนวนเจ้าหน้าที่ ที่ให้บริการ	3.85 (มาก)	3.92 (มาก)	3.96 (มาก)	3.75 (มาก)	4.33 (มาก)	3.91 (มาก)
4.ความพึงพอใจต่อความรู้ความ ชำนาญในการ ให้บริการของ เจ้าหน้าที่	4.11 (มาก)	4.07 (มาก)	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)	4.33 (มาก)	4.07 (มาก)
5.ความพึงพอใจต่อการเอาใจใส่ท่าน ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	4.23 (มาก)	4.10 (มาก)	4.03 (มาก)	4.00 (มาก)	4.67 (มากที่สุด)	4.13 (มาก)
6.ความพึงพอใจต่อความรวดเร็วใน การให้บริการ	3.96 (มาก)	3.95 (มาก)	3.99 (มาก)	4.00 (มาก)	4.33 (มาก)	3.97 (มาก)
7.ความพึงพอใจต่อความซื่อสัตย์ เชื่อถือได้ของเจ้าหน้าที่	4.16 (มาก)	4.07 (มาก)	4.06 (มาก)	4.00 (มาก)	4.33 (มาก)	4.10 (มาก)
8.ความพึงพอใจต่อความรับผิดชอบ ของเจ้าหน้าที่	4.27 (มาก)	4.13 (มาก)	4.07 (มาก)	4.00 (มาก)	4.67 (มากที่สุด)	4.16 (มาก)

ตารางที่ 63 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่องานด้านพนักงานที่ให้
บริการ จำแนกตามช่วงเวลาของผู้เสียภาษีมายื่นแบบเป็นส่วนใหญ่ (ต่อ)

ด้านพนักงานที่ให้บริการ	ช่วงเวลาของผู้เสียภาษีมายื่นแบบเป็นส่วนใหญ่					รวม
	ชำระต้ เนินๆ	ก่อนวันสุด ท้ายของการ ยื่นแบบ2-3 วัน	วันสุดท้าย ของการยื่น แบบ	หลังเวลาที่ กำหนด	อื่นๆ	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)
9. ความพึงพอใจต่อความสุภาพของ การให้บริการ	4.30 (มาก)	4.09 (มาก)	4.11 (มาก)	4.00 (มาก)	4.67 (มากที่สุด)	4.16 (มาก)
10. ความพึงพอใจต่อความเข้าใจใน ความต้องการของท่าน	4.21 (มาก)	4.05 (มาก)	4.03 (มาก)	3.75 (มาก)	4.33 (มาก)	4.09 (มาก)
11. ความพึงพอใจต่อความสามารถ ในการแก้ปัญหา	4.05 (มาก)	3.99 (มาก)	3.99 (มาก)	3.75 (มาก)	4.33 (มาก)	4.01 (มาก)
12. ความพึงพอใจต่อการสื่อสารที่ใช้ คำพูดเข้าใจง่าย	4.27 (มาก)	4.07 (มาก)	4.04 (มาก)	4.00 (มาก)	4.67 (มากที่สุด)	4.13 (มาก)
13. ความพึงพอใจต่อความถูกต้อง ของการให้บริการ	4.11 (มาก)	4.04 (มาก)	3.97 (มาก)	4.25 (มาก)	4.33 (มาก)	4.05 (มาก)
14. ความพึงพอใจต่อการรับฟังความ คิดเห็นของท่าน	4.07 (มาก)	3.94 (มาก)	3.94 (มาก)	3.75 (มาก)	4.33 (มาก)	4.01 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.17 (มาก)	4.05 (มาก)	4.02 (มาก)	3.95 (มาก)	4.48 (มาก)	4.08 (มาก)

หมายเหตุ: อื่นๆ ได้แก่ ไม่แน่นอนขึ้นกับความสะดวก

จากตารางที่ 63 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้บริการในช่วงเวลาที่มายื่นแบบฯ เป็นส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจต่องานด้านการบริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (4.08)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ยื่นแบบฯ แต่เนิ่น ๆ ก่อนวันสุดท้ายของการยื่นแบบ 2-3 วัน วันสุดท้ายของการยื่นแบบ และ หลังเวลาที่กำหนด มีความพึงพอใจต่องานย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกงาน

สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่ยื่นแบบในช่วงอื่นๆ ได้แก่ ไม่แน่นอนขึ้นกับความสะดวก มีความพึงพอใจต่องานย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากได้แก่ จำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ(4.33) ความรู้ความชำนาญในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ (4.33) ความรวดเร็วในการให้บริการ (4.33) ความซื่อสัตย์เชื่อถือได้ของเจ้าหน้าที่ (4.33) ความเข้าใจในความต้องการของท่าน(4.33) ความสามารถในการแก้ปัญหา (4.33) ความถูกต้องของการให้บริการ (4.33) การรับฟังความคิดเห็น (4.33) สำหรับงานย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ(4.67) ความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ (4.67) ความสุภาพของการให้บริการ (4.67) การสื่อสารที่ใช้คำพูดเข้าใจง่าย(4.67)

ตารางที่ 64 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่องานด้านอุปกรณ์ที่ให้บริการ จำแนกตามช่วงเวลาของผู้เสียภาษีมายื่นแบบเป็นส่วนใหญ่

ด้านอุปกรณ์ที่ให้บริการ	ช่วงเวลาของผู้เสียภาษีมายื่นแบบเป็นส่วนใหญ่					รวม
	ชำระค่านื่นๆ	ก่อนวันสุดท้ายของถารยื่นแบบ2-3วัน	วันสุดท้ายของถารยื่นแบบ	หลังเวลาที่กำหนด	อื่นๆ	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)
1.ความพึงพอใจต่อความทันสมัย ความมีระเบียบ และความสะอาดของ อุปกรณ์ที่ให้บริการ (คอมพิวเตอร์ เครื่องออกใบเสร็จ อุปกรณ์สำนักงาน)	4.09 (มาก)	4.01 (มาก)	4.04 (มาก)	4.25 (มาก)	4.33 (มาก)	4.05 (มาก)
2.ความพึงพอใจต่อความเพียงพอของอุปกรณ์ที่ให้บริการ	3.87 (มาก)	3.87 (มาก)	4.06 (มาก)	4.25 (มาก)	4.00 (มาก)	3.92 (มาก)
3. ความพึงพอใจต่อแบบแสดงรายการภาษีของกรมสรรพากร	4.09 (มาก)	3.99 (มาก)	3.99 (มาก)	4.25 (มาก)	4.33 (มาก)	4.03 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.02 (มาก)	3.96 (มาก)	4.03 (มาก)	4.25 (มาก)	4.22 (มาก)	4.00 (มาก)

หมายเหตุ: อื่นๆ ได้แก่ ไม่แน่นอนขึ้นกับความสะดวก

จากตารางที่ 64 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้บริการในช่วงเวลาที่มายื่นแบบเป็นส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจต่องานด้านอุปกรณ์ที่ให้บริการ จำแนกตามช่วงเวลาของผู้เสียภาษีมายื่นแบบเป็นส่วนใหญ่ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (4.00)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้บริการในช่วงเวลาที่มายื่นแบบเป็นส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจต่องานย่อยทุกงานที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 65 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่องานด้านขั้นตอนที่ให้บริการ จำแนกตามช่วงเวลาและผู้เสียภาษีมายื่นแบบเป็นส่วนใหญ่

ด้านขั้นตอนที่ให้บริการ	ช่วงเวลาและผู้เสียภาษีมายื่นแบบเป็นส่วนใหญ่					รวม
	ชำระค่าน้ำ	ก่อนวันสุดท้ายของการยื่นแบบ 2-3 วัน	วันสุดท้ายของการยื่นแบบ	หลังเวลาที่กำหนด	อื่นๆ	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
1.ความพึงพอใจต่อความถูกต้องแม่นยำในรายละเอียด ขั้นตอนการบริการ	4.12 (มาก)	4.04 (มาก)	4.03 (มาก)	4.00 (มาก)	4.33 (มาก)	4.06 (มาก)
2.ความพึงพอใจต่อความไม่ซ้ำซ้อนในขั้นตอนการทำงาน	4.00 (มาก)	3.90 (มาก)	4.01 (มาก)	4.00 (มาก)	4.33 (มาก)	4.00 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.06 (มาก)	3.97 (มาก)	4.02 (มาก)	4.00 (มาก)	4.33 (มาก)	4.03 (มาก)

หมายเหตุ: อื่นๆ ได้แก่ ไม่แน่นอนขึ้นกับความสะดวก

จากตารางที่ 65 พบว่า พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้บริการในช่วงเวลาที่มายื่นแบบฯ เป็นส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจต่องานด้านอุปกรณ์ที่ให้บริการ จำแนกตามช่วงเวลาและผู้เสียภาษีมายื่นแบบเป็นส่วนใหญ่ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (4.03)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้บริการในช่วงเวลาที่มายื่นแบบฯ เป็นส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจต่องานย่อยทุกงานที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 66 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่องานด้านขั้นตอนการบริการที่ผู้เสียหายเคยใช้ จำแนกตามช่วงเวลาของผู้เสียหายมาขึ้นแบบเป็นส่วนใหญ่

ด้านขั้นตอนการบริการ ที่ผู้เสียหายเคยใช้	ช่วงเวลาที่ผู้เสียหายมาขึ้นแบบเป็นส่วนใหญ่					รวม
	ชำระค่า เงินฯ	ก่อนวันสุด ท้ายของการ ขึ้นแบบ2-3 วัน	วันสุดท้าย ของการขึ้น แบบ	หลังเวลาที่ กำหนด	อื่นๆ	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)
1.ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการขึ้น แบบชำระภาษีอากร	4.03 (มาก)	4.07 (มาก)	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)	4.33 (มาก)	4.04 (มาก)
2. ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการขอมี เลขบัตรประจำตัวผู้เสียหายอากร	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)	-	-	4.00 (มาก)
3. ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการขอ จดทะเบียนและเปลี่ยนแปลงภาษี มูลค่าเพิ่ม	4.00 (มาก)	3.93 (มาก)	3.89 (มาก)	-	-	3.93 (มาก)
4. ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการขอ จดทะเบียนและเปลี่ยนแปลงภาษี ธุรกิจเฉพาะ	4.00 (มาก)	-	4.00 (มาก)	3.00 (น้อย)	-	3.67 (มาก)
5.ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการขอ คืนเงินภาษีอากร	4.00 (มาก)	3.67 (มาก)	4.00 (มาก)	-	-	3.87 (มาก)
6.ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการขอ ผ่อนชำระภาษีอากร	5.00 (มากที่สุด)	4.00 (มาก)	-	-	-	4.14 (มาก)
7.ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการ จำหน่ายอากรแสดมปี	3.33 (น้อย)	3.86 (มาก)	1.00 (ไม่พอใจ)	-	4.00 (มาก)	3.44 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.05 (มาก)	3.92 (มาก)	3.48 (มาก)	3.50 (มาก)	4.17 (มาก)	3.99 (มาก)

หมายเหตุ: อื่นๆ ได้แก่ ไม่แน่นอนขึ้นกับความสะดวก

จากตารางที่ 66 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้บริการในช่วงเวลาที่มาขึ้นแบบฯ เป็นส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่องานด้านขั้นตอนการบริการที่เคยใช้ จำแนกตามช่วงเวลาที่ผู้เสียภาษีมายื่นแบบ เป็นส่วนใหญ่ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.99)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มาขึ้นแบบฯ แต่เนิ่น ๆ มีความพึงพอใจต่องานย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ การยื่นแบบชำระภาษีอากร (4.03) การขอมีเลขบัตรประจำตัวผู้เสียภาษีอากร(4.00) การขอจดทะเบียนและเปลี่ยนแปลงภาษีมูลค่าเพิ่ม (4.00) การขอจดทะเบียนและเปลี่ยนแปลงภาษีธุรกิจเฉพาะ(4.00) การขอคืนเงินภาษีอากร(4.00) ส่วนงานย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ การขอผ่อนชำระภาษีอากร (5.00) และงานย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย ได้แก่ การจำหน่ายอากรแสตมป์(3.33)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มาขึ้นแบบฯ ก่อนวันสุดท้ายของการยื่นแบบ 2-3 วัน มีความพึงพอใจต่องานย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ การยื่นแบบชำระภาษีอากร (4.07)การขอมีเลขบัตรประจำตัวผู้เสียภาษีอากร (4.00) การขอผ่อนชำระภาษีอากร (4.00) การขอจดทะเบียนและเปลี่ยนแปลงภาษีมูลค่าเพิ่ม (3.93) การจำหน่ายอากรแสตมป์ (3.86) การขอคืนเงินภาษีอากร (3.67) และไม่เคยใช้บริการงานด้านขั้นตอนการขอจดทะเบียนและเปลี่ยนแปลงภาษีธุรกิจเฉพาะ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มาขึ้นแบบฯ วันสุดท้ายของการยื่นแบบ มีความพึงพอใจต่องานย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ การยื่นแบบชำระภาษีอากร 4.00 การขอมีเลขบัตรประจำตัวผู้เสียภาษีอากร4.00 การขอคืนเงินภาษีอากร 4.00 การขอจดทะเบียนและเปลี่ยนแปลงภาษีมูลค่าเพิ่ม 3.89 ส่วนงานย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับไม่พอใจ ได้แก่ การจำหน่ายอากรแสตมป์1.00 และไม่เคยใช้บริการงานด้านขั้นตอนการขอผ่อนชำระภาษีอากร

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มาขึ้นแบบฯ หลังเวลาที่กำหนด มีความพึงพอใจต่องานย่อย ที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ การยื่นแบบชำระภาษีอากร (4.00)ส่วนงานย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย ได้แก่ การขอจดทะเบียนและเปลี่ยนแปลงภาษีธุรกิจเฉพาะ(3.00) และไม่เคยใช้บริการงานด้านขั้นตอนการขอมีเลขบัตรประจำตัวผู้เสียภาษีอากร การขอจดทะเบียนและเปลี่ยนแปลงภาษีมูลค่าเพิ่ม ภาษีธุรกิจเฉพาะ การขอคืนเงินภาษีอากร การขอผ่อนชำระภาษีอากร และการจำหน่ายอากรแสตมป์

สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่มาขึ้นแบบในช่วงอื่นๆ ได้แก่ ไม่แน่นอนขึ้นกับความสะดวก มีความพึงพอใจต่องานย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ การยื่นแบบชำระภาษีอากร(4.33) และการจำหน่ายอากรแสตมป์ (4.00) และไม่เคยใช้บริการงานด้านอื่นๆ ที่เหลือทุกด้าน

ส่วนที่ 5 ปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 67 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาที่พบในการใช้บริการสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาในจังหวัดแม่ฮ่องสอน

ปัญหา	จำนวน	ร้อยละ
1. ปัญหาด้านความล่าช้าในการให้บริการ	84	26.4
2. ปัญหาความไม่หลากหลายของประเภทบริการที่ได้รับ	40	12.6
3. ปัญหาความไม่ถูกต้องของเอกสารที่ให้บริการ	35	11.0
4. ปัญหาในการไม่ปฏิบัติตามคำร้องเรียนหรือร้องขอความช่วยเหลือของท่าน	15	4.7
5. ปัญหาความไม่คงเส้นคงวาด้านคุณภาพของบริการ	13	4.1
6. ปัญหาความไม่สะดวกสบายขณะใช้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา ในด้านต่าง ๆ เช่นความกว้างขวาง และความสะอาดของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา ความไม่เพียงพอของจำนวนที่นั่งในห้องที่ติดต่อ ความไม่เพียงพอและความไม่สะอาดของห้องน้ำ ความไม่เพียงพอของสถานที่จอดรถ	42	13.2
7. ปัญหาด้านการประชาสัมพันธ์ เช่น ข่าวสารที่เข้าใจยาก ข่าวสารน้อย การให้ข้อมูลของเจ้าหน้าที่ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา	11	3.5
8. ปัญหาด้านความไม่ทันสมัยและไม่ครบถ้วนของข้อมูลข่าวสาร	14	4.4
9. ปัญหาด้านความไม่สะดวกในการติดต่อผ่านทางโทรศัพท์	22	6.9
10. ปัญหาความไม่มีกิริยามารยาท ความไม่ประณีตบรรจงของเจ้าหน้าที่สรรพากร	1	0.3
11. ปัญหาการแต่งกายและไม่สุภาพ การสื่อสาร ความไม่เต็มใจในการให้บริการ และความไม่เอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่สรรพากร	1	0.3

ตารางที่ 67 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัญหาที่พบในการใช้บริการ
สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาในจังหวัดแม่ฮ่องสอน
(ต่อ)

ปัญหา	จำนวน	ร้อยละ
12. ปัญหาด้านความสามารถของเจ้าหน้าที่สรรพากร เช่น เจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอ ไม่มีความรู้ ไม่มีความชำนาญ การบริการล่าช้า ความไม่รับผิดชอบต่อผู้เสียภาษี	15	4.7
13. ปัญหาความไม่เพียงพอ และความไม่ทันสมัยของอุปกรณ์ที่ใช้บริการ (คอมพิวเตอร์ , เครื่องออกใบเสร็จรับเงิน , อุปกรณ์สำนักงานต่างๆ)	19	6.0
14. ปัญหาความล่าช้าในขั้นตอนการบริการ	7	2.2

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 67 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประสบปัญหาด้านความล่าช้าในการให้บริการร้อยละ 26.4 รองลงมาได้แก่ปัญหาความไม่สะดวกสบายขณะให้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา ในด้านต่าง ๆ เช่นความกว้างขวาง และความสะอาดของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา ความไม่เพียงพอของจำนวนที่นั่งในห้องที่ติดต่อ ความไม่เพียงพอและความไม่สะอาดของห้องน้ำ ความไม่เพียงพอของสถานที่จอดรถ ร้อยละ 13.2 และ ปัญหาความไม่หลากหลายของประเภทบริการที่ได้รับ ร้อยละ 12.6