

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ค
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญตาราง	ญ
บทที่ 1 บทนำ	1
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	3
ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	3
นิยามศัพท์	3
บทที่ 2 แนวคิดทฤษฎีและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	5
แนวคิดและทฤษฎี	5
วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	9
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	10
ขอบเขตการศึกษา	10
ขอบเขตเนื้อหา	10
ขอบเขตประชากร	10
การเก็บรวบรวมข้อมูล	11
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	11
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้	11
ระยะเวลาในการดำเนินการศึกษา	12
บทที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูล	13
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม	14
ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม	
ที่มีต่อการให้บริการของ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา	
เมืองเชียงใหม่ 2 จังหวัดเชียงใหม่	19

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มี ต่อการให้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ ที่สาขาเมืองเชียงใหม่ 2 จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตาม เพศ อายุ อาชีพและช่วงเวลาที่ใช้บริการ	34
ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาต่อการบริการของสำนักงาน สรรพากรพื้นที่สาขา	105
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ	107
สรุปผลการศึกษา	107
อภิปรายผลการศึกษา	113
ข้อค้นพบ	114
ข้อเสนอแนะ	116
บรรณานุกรม	118
ภาคผนวก	
แบบสอบถาม	121
ประวัติผู้เขียน	129

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 แสดงจำนวนและ ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	14
2 แสดงจำนวนและ ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	14
3 แสดงจำนวนและ ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา	15
4 แสดงจำนวนและ ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ	15
5 แสดงจำนวนและ ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสื่อที่ได้รับข้อมูลข่าวสารของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา	16
6 แสดงจำนวนและ ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่วงเวลาที่มาใช้บริการ	16
7 แสดงจำนวนและ ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวันที่มาใช้บริการ	17
8 แสดงจำนวนและ ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามแบบแสดงรายการภาษีที่ยื่น	17
9 แสดงจำนวนและ ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่วงเวลาที่มาขึ้นแบบเป็นส่วนใหญ่	18
10 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจ ของผู้ตอบแบบสอบถามต่อด้านการบริการ	19
11 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อค่านสถานที่	21
12 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อด้านการติดต่อสื่อสารหรือการแจ้งข่าวสาร	23
13 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อด้านพนักงานที่ให้บริการ	26
14 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อด้านอุปกรณ์ที่ให้บริการ	29
15 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อด้านขั้นตอนที่ให้บริการ	31

16	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อด้านขั้นตอนการบริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามเคยใช้	32
17	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อด้านการบริการจำแนกตามเพศ	34
18	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจ ของผู้ตอบแบบสอบถามต่อด้านสถานที่จำแนกตามเพศ	36
19	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อด้านการติดต่อสื่อสารหรือการแจ้งข่าวสาร จำแนกตามเพศ	38
20	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อด้านพนักงานที่ให้บริการ จำแนกตามเพศ	40
21	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อด้านอุปกรณ์ที่ให้บริการ จำแนกตามเพศ	43
22	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อด้านขั้นตอนที่ให้บริการ จำแนกตามเพศ	45
23	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อด้านขั้นตอนการบริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามเคยใช้ จำแนกตามเพศ	46
24	ตารางสรุปค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ	48
25	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามด้านการบริการ จำแนกตามอายุ	49
26	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามด้านสถานที่ จำแนกตามอายุ	51
27	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามด้านการติดต่อสื่อสาร หรือการแจ้งข่าวสาร จำแนกตามอายุ	53
28	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามด้านพนักงานที่ให้บริการ จำแนกตามอายุ	56
29	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามด้านอุปกรณ์ที่ให้บริการจำแนกตามอายุ	59
30	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามด้านขั้นตอนที่ให้บริการจำแนกตามอายุ	61

31	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านขั้นตอนการบริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามเคยใช้ จำแนกตามอายุ	63
32	ตารางสรุปค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	65
33	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านบริการ จำแนกตามระดับการศึกษา	66
34	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านสถานที่ จำแนกตามระดับการศึกษา	68
35	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านการติดต่อสื่อสารและการแจ้งข่าว จำแนกตามระดับการศึกษา	70
36	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านพนักงานให้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา	73
37	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านอุปกรณ์ที่ให้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา	77
38	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านขั้นตอนที่ให้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา	79
39	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านขั้นตอนที่ให้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา	81
40	ตารางสรุปค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา	83
41	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านการบริการ จำแนกตามอาชีพ	85
42	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านสถานที่ จำแนกตามอาชีพ	87
43	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านการติดต่อสื่อสารหรือการแจ้งข่าวสาร จำแนกตามอาชีพ	89
44	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านพนักงานที่ให้บริการ จำแนกตามอาชีพ	92
45	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านอุปกรณ์ที่ให้บริการ จำแนกตามอาชีพ	97

- 46 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม
ด้านขั้นตอนที่ให้บริการ จำแนกตามอาชีพ 99
- 47 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม
ด้านขั้นตอนการบริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามเคยใช้ จำแนกตามอาชีพ 101
- 48 ตารางสรุปค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม
จำแนกตามอาชีพ 103
- 49 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัญหาที่พบ
ในการใช้บริการสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาในจังหวัดเชียงใหม่ 105