

บทที่ 4

ผลการศึกษา

การศึกษา ความพึงพอใจของผู้เสียภาษีในกรุงเทพมหานครต่อการให้บริการแลกเช็คคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาเป็นเงินสด ณ สำนักบริหารการคลังและรายได้ กรมสรรพากร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจของผู้เสียภาษีต่อคุณภาพการบริการแลกเช็คคืนภาษี เงินได้บุคคลธรรมดาเป็นเงินสด ณ สำนักบริหารการคลังและรายได้ กรมสรรพากร โดยได้แบ่งการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 3 ส่วน โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน สาเหตุการให้บริการแลกเช็คคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาเป็นเงินสด จำนวนครั้งที่มารับบริการ นำเสนอในรูปแบบตารางแจกแจงความถี่และร้อยละ

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้เสียภาษีต่อการให้บริการแลกเช็คคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาเป็นเงินสด ณ สำนักบริหารการคลังและรายได้ กรมสรรพากร

ส่วนที่ 3 ปัญหาการให้บริการและข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ นำเสนอในรูปแบบตารางแจกแจงความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เพื่อปรับปรุงการให้บริการของกรมสรรพากร

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	252	63
หญิง	148	37
รวม	400	100

จากตารางที่ 1 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 63 และผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 37

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 20 ปี	3	0.80
21-30 ปี	54	13.50
31-40 ปี	187	46.80
41-50 ปี	102	25.50
ตั้งแต่ 51 ปีขึ้นไป	54	13.50
รวม	400	100

จากตารางที่ 2 พบว่าอายุของผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวนมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 46.80 รองลงมา ช่วงอายุระหว่าง 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 25.50 ช่วงอายุ 21-30 ปี และอายุตั้งแต่ 51 ปีขึ้นไปมีจำนวนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 13.50 ส่วนอายุไม่เกิน 20 ปี มีจำนวนน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 0.80

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด

ระดับการศึกษาสูงสุด	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	140	35
ปริญญาตรี	192	48
สูงกว่าปริญญาตรี	68	17
รวม	400	100

จากตารางที่ 3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีการศึกษาระดับปริญญาตรี มากที่สุดโดยคิดเป็นร้อยละ 48 รองลงมาได้แก่ ระดับต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 35 และระดับสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 17

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
รับราชการ	33	8.30
พนักงานบริษัทเอกชน	207	51.80
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	22	5.50
ข้าราชการบำนาญ	13	3.30
ค้าขาย	3	0.80
รับจ้างทั่วไป	25	6.30
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	75	18.80
นิสิต นักศึกษา	5	1.30
อื่นๆ	17	4.30
รวม	400	100

จากตารางที่ 4 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 51.80 รองลงมาได้แก่ ประกอบธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 18.80 รับราชการ คิดเป็นร้อยละ 8.30 รับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 6.30 พนักงานรัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 5.50 อื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ 4.30 ข้าราชการบำนาญ คิดเป็นร้อยละ 3.30 นิสิต นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 1.30 และค้าขาย คิดเป็นร้อยละ 0.80

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้ต่อเดือน

รายได้ต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 10,000 บาท	63	15.80
10,001-20,000 บาท	100	25
20,001-30,000 บาท	115	28.80
30,001 บาท ขึ้นไป	122	30.50
รวม	400	100

จากตารางที่ 5 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน 30,001 บาท ขึ้นไป จำนวนมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 30.50 รองลงมาได้แก่ รายได้ในช่วง 20,001-30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 28.80 รายได้ในช่วง 10,001-20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 25 และรายได้ในช่วง ไม่เกิน 10,000 บาท มีจำนวนน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 15.80

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสาเหตุที่มาใช้บริการแลกเช็ค
คืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาเป็นเงินสด ณ สำนักบริหารการคลังและรายได้ กรมสรรพากร

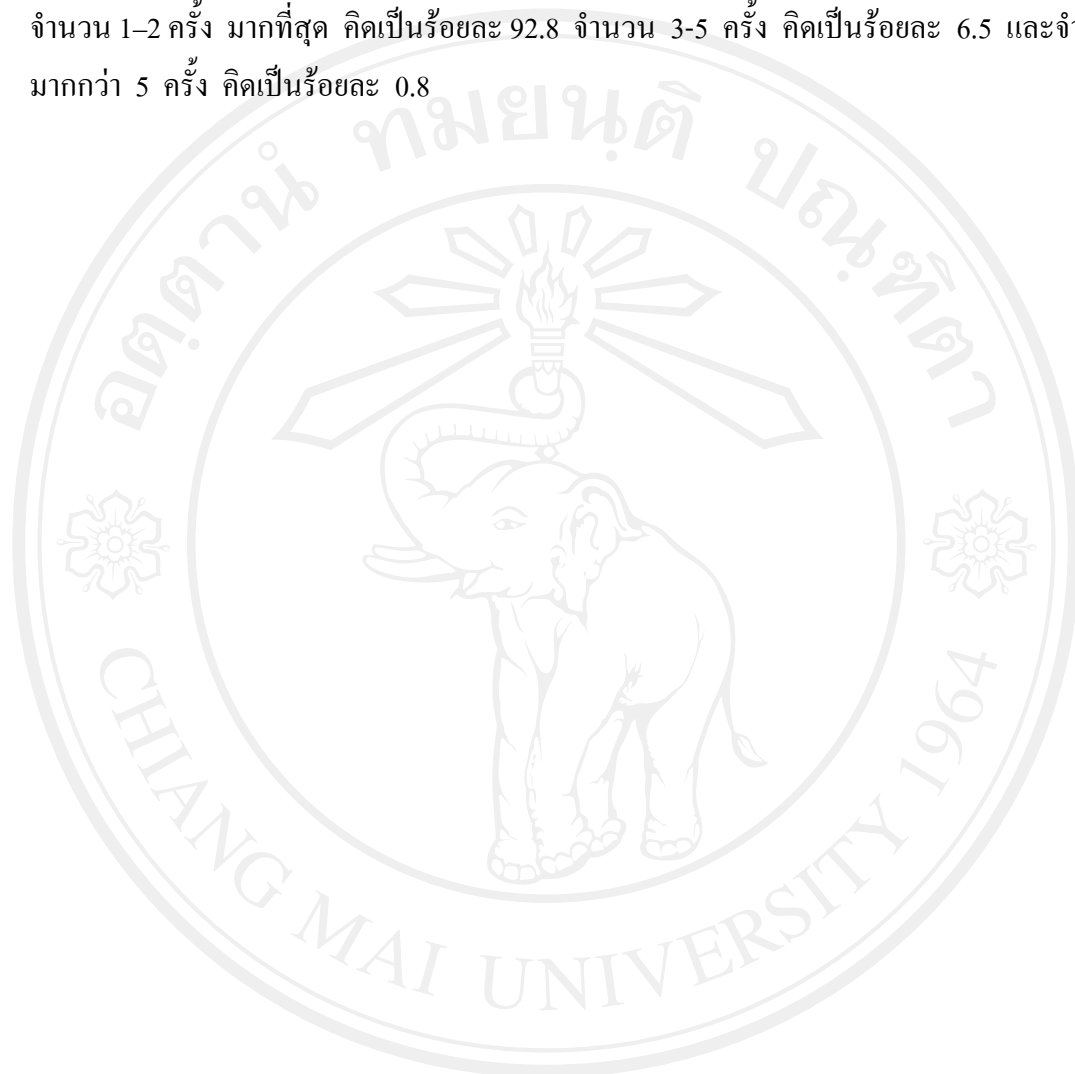
สาเหตุที่มาใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
เช็คเกินกำหนด 6 เดือน	98	24.50
ไม่มีบัญชีเงินฝากธนาคาร	230	57.50
ผู้ขอคืนเสียชีวิต	4	1
พิมพ์ชื่อ – นามสกุลผิด	68	17
รวม	400	100

จากตารางที่ 6 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสาเหตุที่มาใช้บริการจากไม่มี
บัญชีเงินฝากธนาคาร คิดเป็นร้อยละ 57.50 รองลงมาได้แก่เช็คเกินกำหนด 6 เดือน คิดเป็นร้อยละ
24.50 พิมพ์ชื่อ – นามสกุลผิด คิดเป็นร้อยละ 17 ส่วนเรื่องผู้ขอคืนเสียชีวิตมีจำนวนน้อยที่สุด
คิดเป็นร้อยละ 1

ตารางที่ 7 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามจำนวนครั้งที่มาใช้บริการแลก
เช็คคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาเป็นเงินสด ณ สำนักบริหารการคลังและรายได้
กรมสรรพากร ในระยะเวลา 1 ปี

จำนวนครั้งที่มาใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
1-2 ครั้ง	371	92.80
3-5 ครั้ง	26	6.50
มากกว่า 5 ครั้ง	3	0.80
รวม	400	100

จากตารางที่ 7 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มาใช้บริการแลกเช็คคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาเป็นเงินสด ณ สำนักบริหารการคลังและรายได้ กรมสรรพากร ในระยะเวลา 1 ปี จำนวน 1-2 ครั้ง มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 92.8 จำนวน 3-5 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 6.5 และจำนวนมากกว่า 5 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 0.8



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจของผู้เสียหายต่อการใช้บริการแลกเปลี่ยนเงินได้บุคคลธรรมดา
เป็นเงินสด ณ สำนักบริหารการคลังและรายได้ กรมสรรพากร

2.1 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้เสียหายต่อการใช้บริการแลกเปลี่ยนเงินได้
บุคคลธรรมดาเป็นเงินสด ณ สำนักบริหารการคลังและรายได้ กรมสรรพากร ต่อคุณภาพ
การบริการ

ตารางที่ 8 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และการแปลผล ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม
ความพึงพอใจด้านรูปลักษณ์(Tangible)

รูปลักษณ์ (Tangible)	ระดับความพึงพอใจ					รวม (ร้อยละ)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่พอใจ			
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)			
1.สถานที่ที่มีป้ายบอกชัดเจน เข้าใจง่าย สะดวกในการติดต่อ	217 (54.30)	163 (40.80)	20 (5.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	400 (100)	4.49 (มาก)	1
2.สถานที่ที่มีความสะอาด สะดวกสบายและตกแต่ง สวยงาม	214 (53.50)	166 (41.50)	19 (4.80)	1 (0.30)	0 (0.00)	400 (100)	4.48 (มาก)	2
3.อุปกรณ์เครื่องใช้มีความ ทันสมัย ทำให้ได้รับความ สะดวกรวดเร็ว	212 (53.00)	164 (41.00)	19 (4.80)	3 (0.80)	2 (0.50)	400 (100)	4.45 (มาก)	5
4.แผ่นพับ ข่าวสาร ประกาศมี เพียงพอในการให้ข้อมูล	209 (52.30)	166 (41.50)	20 (5.00)	2 (0.50)	3 (0.80)	400 (100)	4.44 (มาก)	6
5.Web Site กรมสรรพากรมี ความชัดเจน เข้าใจง่าย	214 (53.50)	163 (40.80)	19 (4.80)	1 (0.30)	3 (0.80)	400 (100)	4.46 (มาก)	4
6.มีการจัดที่พักรับรองผู้มา ติดต่อราชการเหมาะสม	212 (53.00)	166 (41.50)	20 (5.00)	1 (0.30)	1 (0.30)	400 (100)	4.47 (มาก)	3
7.ที่จอดรถเพียงพอสำหรับผู้มา ติดต่อราชการ	209 (52.30)	166 (41.50)	23 (5.80)	1 (0.30)	1 (0.30)	400 (100)	4.45 (มาก)	5
ค่าเฉลี่ยรวม							4.46	
แปลผล							มาก	

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 ไม่พอใจ 1.50-2.49 น้อย 2.50-3.49 ปานกลาง 3.50-4.49 มาก 4.50-5.00 มากที่สุด

จากตารางที่ 8 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อด้านรูปลักษณ์โดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46 ในปัจจัยย่อยพบว่ามีความพึงพอใจในระดับมากเรียงลำดับ คือ สถานที่มีป้ายบอกชัดเจน เข้าใจง่าย สะดวกในการติดต่อ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.49 รองลงมา คือ สถานที่มีความสะอาดและตกแต่งสวยงาม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.48 มีการจัดที่พักรับรองผู้มาติดต่อราชการเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.47 Web Site ของสรรพากรมีความชัดเจน เข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46 อุปกรณ์เครื่องใช้มีความทันสมัยทำให้ได้รับความสะดวกรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับที่จอดรถเพียงพอสำหรับผู้มาติดต่อราชการ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.45 และแผ่นพับ ข่าวสาร ประกาศมีเพียงพอในการให้ข้อมูล มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.44

ตารางที่ 9 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และการแปลผล ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความพึงพอใจด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability)

ความน่าเชื่อถือ (Reliability)	ระดับความพึงพอใจ					รวม (ร้อยละ)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่พอใจ			
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)			
1.เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความเข้าใจ ระเบียบ กฎหมาย ข้อบังคับเป็นอย่างดี	225 (56.30)	167 (41.80)	8 (2.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	400 (100)	4.54 (มากที่สุด)	3
2.เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ สุจริตและ ยุติธรรม	228 (57.00)	168 (42.00)	4 (1.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	400 (100)	4.56 (มากที่สุด)	2
3.อุปกรณ์/เครื่องใช้มีการ บำรุงรักษาให้อยู่ในสภาพพร้อม ใช้งาน	215 (53.80)	167 (41.80)	18 (4.50)	0 (0.00)	0 (0.00)	400 (100)	4.49 (มาก)	5
4.มีเจ้าหน้าที่พร้อมให้บริการอยู่ ตลอดเวลา	203 (50.80)	189 (47.30)	8 (2.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	400 (100)	4.49 (มาก)	5
5.เจ้าหน้าที่ให้บริการรอบคอบ ทำงาน ไม่ผิดพลาด	208 (52.00)	190 (47.50)	2 (0.50)	0 (0.00)	0 (0.00)	400 (100)	4.52 (มากที่สุด)	4
6.เจ้าหน้าที่ให้บริการได้อย่าง รวดเร็ว	249 (62.30)	151 (37.80)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	400 (100)	4.62 (มากที่สุด)	1
ค่าเฉลี่ยรวม							4.53	
แปลผล							มากที่สุด	

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 ไม่พอใจ 1.50-2.49 น้อย 2.50-3.49 ปานกลาง 3.50-4.49 มาก 4.50-5.00 มากที่สุด

จากตารางที่ 9 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อด้านความน่าเชื่อถือ โดยรวมในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53 ในปัจจัยย่อยพบว่ามีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดเรียงลำดับ คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการได้อย่างรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ สุจริตและยุติธรรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.56 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความเข้าใจระเบียบ กฎหมาย ข้อบังคับเป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54 เจ้าหน้าที่ให้บริการรอบคอบทำงาน ไม่ผิดพลาด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.52 และมีความพึงพอใจในระดับมาก คือ อุปกรณ์ และเครื่องใช้มีการบำรุงรักษาให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับมีเจ้าหน้าที่พร้อมให้บริการอยู่ตลอดเวลา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.49

ตารางที่ 10 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และการแปลผล ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม ความพึงพอใจด้านการให้ความมั่นใจ(Assurance)

การให้ความมั่นใจ (Assurance)	ระดับความพึงพอใจ					รวม	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่พอใจ			
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)			
1.มีบุคลิกภาพ ท่าทาง วาจา และความมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่	249 (62.30)	145 (36.30)	6 (1.50)	0 (0.00)	0 (0.00)	400 (100)	4.61 (มากที่สุด)	2
2.เจ้าหน้าที่สามารถให้คำปรึกษาแก่ผู้เสียหายได้	239 (59.80)	151 (37.80)	10 (2.50)	0 (0.00)	0 (0.00)	400 (100)	4.57 (มากที่สุด)	4
3.เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการท่านด้วยความเสมอภาคเป็นธรรม	255 (63.80)	143 (35.80)	2 (0.50)	0 (0.00)	0 (0.00)	400 (100)	4.63 (มากที่สุด)	1
4.ขั้นตอนการให้บริการเป็นไปด้วยความสะดวกและรวดเร็ว	247 (61.80)	147 (36.80)	6 (1.50)	0 (0.00)	0 (0.00)	400 (100)	4.60 (มากที่สุด)	3
ค่าเฉลี่ยรวม							4.60	
แปลผล							มากที่สุด	

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 ไม่พอใจ 1.50-2.49 น้อย 2.50-3.49 ปานกลาง 3.50-4.49 มาก 4.50-5.00 มากที่สุด

จากตารางที่ 10 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อด้านความการให้ความมั่นใจโดยรวมในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 ในปัจจัยย่อยพบว่ามีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดเรียงลำดับ คือ เจ้าหน้าที่ที่สามารถให้บริการด้วยความเสมอภาคและเป็นธรรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ที่มีบุคลิกภาพ ท่าทาง วาจา และความมีมนุษยสัมพันธ์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.61 ขั้นตอนการให้บริการเป็นไปด้วยความสะดวกและรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 และเจ้าหน้าที่สามารถให้คำปรึกษาแก่ผู้เสียหายได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.57

ตารางที่ 11 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และการแปลผล ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความพึงพอใจด้านการดูแลเอาใจใส่ (Empathy)

การดูแลเอาใจใส่ (Empathy)	ระดับความพึงพอใจ					รวม จำนวน (ร้อยละ)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่พอใจ			
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)			
1.เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำด้วยความเต็มใจ	237 (59.30)	157 (39.30)	6 (1.50)	0 (0.00)	0 (0.00)	400 (100)	4.58 (มากที่สุด)	3
2.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น	253 (63.30)	139 (34.80)	8 (2.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	400 (100)	4.61 (มากที่สุด)	2
3.เจ้าหน้าที่มีการติดตามดูแลอย่างต่อเนื่อง	237 (59.30)	158 (39.50)	5 (1.30)	0 (0.00)	0 (0.00)	400 (100)	4.58 (มากที่สุด)	3
4.เจ้าหน้าที่ให้ความสนใจและเอาใจใส่ด้วยความเต็มใจ	250 (62.50)	147 (36.80)	3 (0.80)	0 (0.00)	0 (0.00)	400 (100)	4.62 (มากที่สุด)	1
ค่าเฉลี่ยรวม							4.59	
แปลผล							มากที่สุด	

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 ไม่พอใจ 1.50-2.49 น้อย 2.50-3.49 ปานกลาง 3.50-4.49 มาก 4.50-5.00 มากที่สุด

จากตารางที่ 11 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการดูแลเอาใจใส่โดยรวมในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.59 ในปัจจัยย่อยพบว่ามีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดเรียงลำดับ คือ เจ้าหน้าที่ให้ความสนใจและเอาใจใส่ด้วยความเต็มใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.61 และเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำด้วยความเต็มใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับเจ้าหน้าที่ที่มีการติดตาม ดูแลอย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.58

ตารางที่ 12 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และการแปลผล ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม ความพึงพอใจด้านการตอบสนอง(Responsiveness)

การตอบสนอง (Responsiveness)	ระดับความพึงพอใจ					รวม จำนวน (ร้อยละ)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่พอใจ			
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)			
1.การได้รับความสะดวกจากเจ้าหน้าที่ในการติดต่อขอแลกเปลี่ยนคืนภาษีฯ	227 (56.80)	165 (41.30)	8 (2.00)	0 (0)	0 (0)	400 (100)	4.55 (มากที่สุด)	4
2.เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการท่านได้อย่างรวดเร็ว	259 (64.80)	141 (35.30)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	400 (100)	4.65 (มากที่สุด)	1
3.กรมสรรพากรมีข้อมูลข่าวสารที่รวดเร็ว และถูกต้อง	193 (48.30)	198 (49.50)	9 (2.30)	0 (0)	0 (0)	400 (100)	4.46 (มาก)	5
4.กรมสรรพากรมีระเบียบ/ขั้นตอน/วิธีปฏิบัติในการให้บริการที่ชัดเจนและรวดเร็ว	241 (60.30)	154 (38.50)	5 (1.30)	0 (0)	0 (0)	400 (100)	4.59 (มากที่สุด)	2
5.กรมสรรพากรมีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ	183 (45.80)	206 (51.50)	11 (2.80)	0 (0)	0 (0)	400 (100)	4.43 (มาก)	6
6.เจ้าหน้าที่เต็มใจตอบข้อสงสัยเป็นอย่างดี	237 (59.30)	155 (38.80)	8 (2.00)	0 (0)	0 (0)	400 (100)	4.57 (มากที่สุด)	3
ค่าเฉลี่ยรวม							4.54	
แปลผล							มากที่สุด	

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 ไม่พอใจ 1.50-2.49 น้อย 2.50-3.49 ปานกลาง 3.50-4.49 มาก 4.50-5.00 มากที่สุด

จากตารางที่ 12 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการตอบสนองโดยรวมในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54 ในปัจจัยย่อยพบว่ามีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดเรียงลำดับ คือ เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 รองลงมา คือ กรมสรรพากรมีระเบียบ ขั้นตอนและวิธีปฏิบัติในการให้บริการที่ชัดเจนและรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.59 เจ้าหน้าที่เต็มใจตอบข้อสงสัยเป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.57 การได้รับความสะดวกจากเจ้าหน้าที่ในการติดต่อขอแลกเปลี่ยนคืนภาษีฯ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 และมีความพึงพอใจในระดับมากเรียงลำดับ คือ กรมสรรพากรมีข้อมูลข่าวสารที่รวดเร็ว และถูกต้อง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46 รองลงมา คือ กรมสรรพากรมีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.43

ตารางที่ 13 แสดงค่าเฉลี่ยรวมของระดับความพึงพอใจในด้านต่างๆ ของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการรับบริการแลกเช็คคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาเป็นเงินสด ณ สำนักงานบริหารการคลังและรายได้ กรมสรรพากร

คุณภาพการบริการ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ด้านรูปลักษณ์	4.46	มาก
ด้านความน่าเชื่อถือ	4.53	มากที่สุด
ด้านการให้ความมั่นใจ	4.60	มากที่สุด
ด้านการดูแลเอาใจใส่	4.59	มากที่สุด
ด้านการตอบสนอง	4.54	มากที่สุด
รวม	4.54	มากที่สุด

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 ไม่พอใจ 1.50-2.49 น้อย 2.50-3.49 ปานกลาง 3.50-4.49 มาก 4.50-5.00 มากที่สุด

จากตารางที่ 13 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการโดยรวมในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.54 โดยมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดเรียงลำดับ คือ ด้านการให้ความมั่นใจ มีค่าเฉลี่ย 4.60 รองลงมาคือด้านการดูแลเอาใจใส่ มีค่าเฉลี่ย 4.59 ด้านการตอบสนอง มีค่าเฉลี่ย 4.54 และด้านความน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ย 4.53 และมีความพึงพอใจในระดับมาก คือ ด้านรูปลักษณ์ มีค่าเฉลี่ย 4.46

2.2 ข้อมูลความพึงพอใจของผู้เสียหายต่อการใช้บริการแลกเปลี่ยนคืนภาษีเงินได้บุคคล
ธรรมดาเป็นเงินสด ณ สำนักบริหารการคลังและรายได้ กรมสรรพากร จำแนกตาม อาชีพ

ตารางที่ 14 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามด้านรูปลักษณ์
(Tangible) จำแนกตามอาชีพ

รูปลักษณ์ (Tangibles)	อาชีพ									รวม/ ค่าเฉลี่ย
	รับ ราชการ	พนักงาน บริษัท เอกชน	พนักงาน รัฐวิสาห กิจ	ข้าราชการ บำนาญ	ค้าขาย	รับจ้าง ทั่วไป	ประกอบ ธุรกิจ ส่วนตัว	นิสิต, นัก ศึกษา	อื่น ๆ	
	ค่าเฉลี่ย (แปล ผล)	ค่าเฉลี่ย (แปล ผล)	ค่าเฉลี่ย (แปล ผล)	ค่าเฉลี่ย (แปล ผล)	ค่าเฉลี่ย (แปล ผล)	ค่าเฉลี่ย (แปล ผล)	ค่าเฉลี่ย (แปล ผล)	ค่าเฉลี่ย (แปล ผล)	ค่าเฉลี่ย (แปล ผล)	
1.สถานที่ที่มีป้ายบอกชัดเจน เข้าใจง่าย สะดวกในการ ติดต่อ	4.67 (มาก ที่สุด)	4.38 (มาก)	4.68 (มาก ที่สุด)	4.62 (มาก ที่สุด)	4.00 (มาก)	4.44 (มาก)	4.64 (มาก ที่สุด)	4.60 (มาก ที่สุด)	4.71 (มาก ที่สุด)	4.53 (มาก ที่สุด)
2.สถานที่มีความสะอาด สะดวกสบายและตกแต่ง สวยงาม	4.67 (มาก ที่สุด)	4.36 (มาก)	4.68 (มาก ที่สุด)	4.62 (มาก ที่สุด)	4.00 (มาก)	4.44 (มาก)	4.67 (มาก ที่สุด)	4.60 (มาก ที่สุด)	4.59 (มาก ที่สุด)	4.52 (มาก ที่สุด)
3.อุปกรณ์เครื่องใช้มีความ ทันสมัย ทำให้ได้รับความ สะดวก รวดเร็ว	4.55 (มาก ที่สุด)	4.33 (มาก)	4.68 (มาก ที่สุด)	4.62 (มาก ที่สุด)	4.00 (มาก)	4.44 (มาก)	4.67 (มาก ที่สุด)	4.60 (มาก ที่สุด)	4.47 (มาก)	4.48 (มาก)
4.แผ่นพับ ข่าวสาร ประกาศมี เพียงพอในการให้ข้อมูล	4.52 (มาก ที่สุด)	4.32 (มาก)	4.59 (มาก ที่สุด)	4.62 (มาก ที่สุด)	4.00 (มาก)	4.44 (มาก)	4.67 (มาก ที่สุด)	4.60 (มาก ที่สุด)	4.47 (มาก)	4.47 (มาก)
5.Web Site กรมสรรพากรมี ความชัดเจน เข้าใจง่าย	4.55 (มาก ที่สุด)	4.34 (มาก)	4.68 (มาก ที่สุด)	4.62 (มาก ที่สุด)	4.00 (มาก)	4.44 (มาก)	4.67 (มาก ที่สุด)	4.60 (มาก ที่สุด)	4.47 (มาก)	4.49 (มาก)
6.มีการจัดที่พักรับรองผู้มา ติดต่อราชการเหมาะสม	4.55 (มาก ที่สุด)	4.36 (มาก)	4.68 (มาก ที่สุด)	4.62 (มาก ที่สุด)	4.00 (มาก)	4.44 (มาก)	4.67 (มาก ที่สุด)	4.60 (มาก ที่สุด)	4.47 (มาก)	4.49 (มาก)
7.ที่จอดรถเพียงพอสำหรับผู้ มาติดต่อราชการ	4.55 (มาก ที่สุด)	4.36 (มาก)	4.68 (มาก ที่สุด)	4.62 (มาก ที่สุด)	4.00 (มาก)	4.44 (มาก)	4.59 (มาก ที่สุด)	4.60 (มาก ที่สุด)	4.47 (มาก)	4.48 (มาก)
รวมค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ	4.58 (มาก ที่สุด)	4.35 (มาก)	4.66 (มาก ที่สุด)	4.62 (มาก ที่สุด)	4.00 (มาก)	4.44 (มาก)	4.65 (มาก ที่สุด)	4.60 (มาก ที่สุด)	4.52 (มาก ที่สุด)	4.49 (มาก)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 ไม่พอใจ 1.50-2.49 น้อย 2.50-3.49 ปานกลาง 3.50-4.49 มาก 4.50-5.00 มากที่สุด

จากตารางที่ 14 พบว่า ด้านรูปลักษณ์ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวม จำแนกตามอาชีพ 3 อันดับแรก คือ ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจโดยรวมสูงสุด ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.66 รองลงมา คือ ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.65 และผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพข้าราชการบำนาญ มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.62

ในรายละเอียด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพรับราชการ มีความพึงพอใจทุกปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ สถานที่ที่มีป้ายบอกชัดเจน เข้าใจง่าย สะดวกในการติดต่อ สถานที่ที่มีความสะอาด สะดวกสบายและตกแต่งสวยงาม (ค่าเฉลี่ย 4.67) รองลงมา คือ อุปกรณ์เครื่องใช้มีความทันสมัย ทำให้ได้รับความสะดวก รวดเร็ว Web Site กรมสรรพากรมีความชัดเจน เข้าใจง่าย มีการจัดที่พักรับรองผู้มาติดต่อราชการเหมาะสม และที่จอดรถเพียงพอสำหรับผู้มาติดต่อราชการ (ค่าเฉลี่ย 4.55)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีความพึงพอใจทุกปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ สถานที่ที่มีป้ายบอกชัดเจน เข้าใจง่าย สะดวกในการติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 4.36) รองลงมา คือ สถานที่ที่มีความสะอาด สะดวกสบายและตกแต่งสวยงาม มีการจัดที่พักรับรองผู้มาติดต่อราชการเหมาะสม และที่จอดรถเพียงพอสำหรับผู้มาติดต่อราชการ (ค่าเฉลี่ย 4.36) และ Web Site กรมสรรพากรมีความชัดเจน เข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ย 4.34)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจทุกปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ สถานที่ที่มีป้ายบอกชัดเจน เข้าใจง่าย สะดวกในการติดต่อ สถานที่ที่มีความสะอาด สะดวกสบายและตกแต่งสวยงาม อุปกรณ์เครื่องใช้มีความทันสมัย ทำให้ได้รับความสะดวก รวดเร็ว Web Site กรมสรรพากรมีความชัดเจน เข้าใจง่าย มีการจัดที่พักรับรองผู้มาติดต่อราชการเหมาะสม และที่จอดรถเพียงพอสำหรับผู้มาติดต่อราชการ (ค่าเฉลี่ย 4.68)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพข้าราชการบำนาญ มีความพึงพอใจทุกปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด โดยปัจจัยย่อยทุกปัจจัยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.62)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพค้าขาย มีความพึงพอใจทุกปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยทุกปัจจัยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.00)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป มีความพึงพอใจทุกปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยทุกปัจจัยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.44)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจทุกปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด โดยปัจจัยย่อยทุกปัจจัยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.64)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพนิสิต, นักศึกษา มีความพึงพอใจทุกปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด โดยปัจจัยย่อยทุกปัจจัยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.60)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพอื่น ๆ มีความพึงพอใจในปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด 2 ปัจจัย และมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก 5 ปัจจัย โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ สถานที่มีป้ายบอกชัดเจน เข้าใจง่าย สะดวกในการติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 4.71) รองลงมา คือ สถานที่มีความสะอาด สะดวกสบายและตกแต่งสวยงาม (ค่าเฉลี่ย 4.59) อุปกรณ์เครื่องใช้มีความทันสมัย ทำให้ได้รับความสะดวก รวดเร็ว แผ่นพับ ข่าวสาร ประกาศมีเพียงพอในการให้ข้อมูล Web Site กรมสรรพากรมีความชัดเจน เข้าใจง่าย มีการจัดที่พักรับรองผู้มาติดต่อราชการเหมาะสม และที่จอดรถเพียงพอสำหรับผู้มาติดต่อราชการ (ค่าเฉลี่ย 4.47)

ตารางที่ 15 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) จำแนกตามอาชีพ

ความน่าเชื่อถือ (Reliability)	อาชีพ									รวม/ ค่าเฉลี่ย
	รับราชการ	พนักงานบริษัทเอกชน	พนักงานรัฐวิสาหกิจ	ข้าราชการบำนาญ	ค้าขาย	รับจ้างทั่วไป	ประกอบธุรกิจส่วนตัว	นิสิต, นักศึกษา	อื่นๆ	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
1.เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความเข้าใจระเบียบ กฎหมาย ข้อบังคับเป็นอย่างดี	4.67 (มากที่สุด)	4.49 (มาก)	4.95 (มากที่สุด)	4.62 (มากที่สุด)	4.00 (มาก)	4.48 (มาก)	4.52 (มากที่สุด)	5.00 (มากที่สุด)	4.53 (มากที่สุด)	4.58 (มากที่สุด)
2.เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ สุจริตและ ยุติธรรม	4.67 (มากที่สุด)	4.52 (มากที่สุด)	4.86 (มากที่สุด)	4.69 (มากที่สุด)	4.00 (มาก)	4.56 (มากที่สุด)	4.52 (มากที่สุด)	4.60 (มากที่สุด)	4.59 (มากที่สุด)	4.56 (มากที่สุด)
3.อุปกรณ์/เครื่องใช้มีการบำรุงรักษาให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน	4.61 (มากที่สุด)	4.39 (มาก)	4.86 (มากที่สุด)	4.62 (มากที่สุด)	4.00 (มาก)	4.48 (มาก)	4.63 (มากที่สุด)	4.20 (มาก)	4.53 (มากที่สุด)	4.48 (มาก)
4.มีเจ้าหน้าที่พร้อมให้บริการอยู่ตลอดเวลา	4.55 (มากที่สุด)	4.42 (มาก)	4.86 (มากที่สุด)	4.54 (มากที่สุด)	4.33 (มาก)	4.48 (มาก)	4.53 (มากที่สุด)	4.60 (มากที่สุด)	4.53 (มากที่สุด)	4.54 (มากที่สุด)
5.เจ้าหน้าที่ให้บริการทำงานรอบคอบ ไม่ผิดพลาด	4.48 (มาก)	4.46 (มาก)	4.82 (มากที่สุด)	4.69 (มากที่สุด)	4.00 (มาก)	4.48 (มาก)	4.56 (มากที่สุด)	4.60 (มากที่สุด)	4.59 (มากที่สุด)	4.52 (มากที่สุด)
6.เจ้าหน้าที่ให้บริการได้อย่างรวดเร็ว	4.61 (มากที่สุด)	4.59 (มากที่สุด)	4.86 (มากที่สุด)	4.69 (มากที่สุด)	4.67 (มากที่สุด)	4.72 (มากที่สุด)	4.64 (มากที่สุด)	4.20 (มาก)	4.59 (มากที่สุด)	4.62 (มากที่สุด)
รวมค่าเฉลี่ย	4.59 (มากที่สุด)	4.47 (มาก)	4.86 (มากที่สุด)	4.64 (มากที่สุด)	4.11 (มาก)	4.53 (มากที่สุด)	4.56 (มากที่สุด)	4.53 (มากที่สุด)	4.56 (มากที่สุด)	4.54 (มากที่สุด)
ระดับความพึงพอใจ	(มากที่สุด)	(มาก)	(มากที่สุด)	(มากที่สุด)	(มาก)	(มากที่สุด)	(มากที่สุด)	(มากที่สุด)	(มากที่สุด)	(มากที่สุด)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 ไม่พอใจ 1.50-2.49 น้อย 2.50-3.49 ปานกลาง 3.50-4.49 มาก 4.50-5.00 มากที่สุด

จากตารางที่ 15 พบว่า ด้านความน่าเชื่อถือ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมจำแนกตามอาชีพ 3 อันดับแรก คือ ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจโดยรวมสูงสุด ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.86 รองลงมา คือ ผู้ตอบ

แบบสอบถามที่ประกอบอาชีพข้าราชการบำนาญ มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.64 และผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพข้าราชการ มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.59

ในรายละเอียด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพข้าราชการ มีความพึงพอใจในปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด 5 ปัจจัย และมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก 1 ปัจจัย โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความเข้าใจระเบียบ กฎหมาย ข้อบังคับเป็นอย่างดี และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ สุจริตและยุติธรรม (ค่าเฉลี่ย 4.67) รองลงมา คือ อุปกรณ์/เครื่องใช้มีการบำรุงรักษาให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน และเจ้าหน้าที่ให้บริการได้อย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.61)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีความพึงพอใจในปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด 2 ปัจจัย และมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก 4 ปัจจัย โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการได้อย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.59) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ สุจริตและยุติธรรม (ค่าเฉลี่ย 4.52) และเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความเข้าใจระเบียบ กฎหมาย ข้อบังคับเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.49)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจทุกปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความเข้าใจระเบียบ กฎหมาย ข้อบังคับเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.95) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ สุจริตและยุติธรรม อุปกรณ์/เครื่องใช้มีการบำรุงรักษาให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน มีเจ้าหน้าที่พร้อมให้บริการอยู่ตลอดเวลา และเจ้าหน้าที่ให้บริการได้อย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.86)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพข้าราชการบำนาญ มีความพึงพอใจทุกปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ สุจริตและยุติธรรม เจ้าหน้าที่ให้บริการทำงานรอบคอบ ไม่ผิดพลาด และเจ้าหน้าที่ให้บริการได้อย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.69)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพค้าขาย มีความพึงพอใจในปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด 1 ปัจจัย และมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก 5 ปัจจัย โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการได้อย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.67) รองลงมา คือ มีเจ้าหน้าที่พร้อมให้บริการอยู่ตลอดเวลา (ค่าเฉลี่ย 4.33) เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความเข้าใจระเบียบ กฎหมาย ข้อบังคับเป็นอย่างดี เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ สุจริตและยุติธรรม อุปกรณ์/เครื่องใช้มีการ

บำรุงรักษาให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน และเจ้าหน้าที่ให้บริการทำงานรอบคอบ ไม่ผิดพลาด (ค่าเฉลี่ย 4.00)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป มีความพึงพอใจในปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด 2 ปัจจัย และมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก 4 ปัจจัย โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการได้อย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.72) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ สุจริตและยุติธรรม (ค่าเฉลี่ย 4.56) เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความเข้าใจ ระเบียบ กฎหมาย ข้อบังคับเป็นอย่างดี อุปกรณ์/เครื่องมือการบำรุงรักษาให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน มีเจ้าหน้าที่พร้อมให้บริการอยู่ตลอดเวลา และเจ้าหน้าที่ให้บริการทำงานรอบคอบ ไม่ผิดพลาด (ค่าเฉลี่ย 4.48)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจทุกปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการได้อย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.64) รองลงมา คือ อุปกรณ์/เครื่องมือการบำรุงรักษาให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน (ค่าเฉลี่ย 4.63) และเจ้าหน้าที่ให้บริการทำงานรอบคอบ ไม่ผิดพลาด (ค่าเฉลี่ย 4.56)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพพนีสิต, นักศึกษา มีความพึงพอใจในปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด 4 ปัจจัย และมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก 2 ปัจจัย โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ สุจริตและยุติธรรม มีเจ้าหน้าที่พร้อมให้บริการอยู่ตลอดเวลา และเจ้าหน้าที่ให้บริการทำงานรอบคอบ ไม่ผิดพลาด (ค่าเฉลี่ย 4.60)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพอื่น ๆ มีความพึงพอใจทุกปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ สุจริตและยุติธรรม เจ้าหน้าที่ให้บริการทำงานรอบคอบ ไม่ผิดพลาด และเจ้าหน้าที่ให้บริการได้อย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.59)

ตารางที่ 16 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามด้านการให้ความมั่นใจ (Assurance) จำแนกตามอาชีพ

ความมั่นใจ (Assurance)	อาชีพ									รวม/ ค่าเฉลี่ย
	รับ ราชการ	พนักงาน บริษัท เอกชน	พนักงาน รัฐวิสาห กิจ	ข้าราชการ บำนาญ	ค้าขาย	รับจ้าง ทั่วไป	ประกอบ ธุรกิจ ส่วนตัว	นิสิต, นัก ศึกษา	อื่น ๆ	
	ค่าเฉลี่ย (แปล ผล)	ค่าเฉลี่ย (แปล ผล)	ค่าเฉลี่ย (แปล ผล)	ค่าเฉลี่ย (แปล ผล)	ค่าเฉลี่ย (แปล ผล)	ค่าเฉลี่ย (แปล ผล)	ค่าเฉลี่ย (แปล ผล)	ค่าเฉลี่ย (แปล ผล)	ค่าเฉลี่ย (แปล ผล)	
1.การมีบุคลิกภาพ ท่าทาง วาจา และมีความมีมนุษย สัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่	4.52 (มาก ที่สุด)	4.58 (มาก ที่สุด)	4.86 (มาก ที่สุด)	4.62 (มาก ที่สุด)	4.33 (มาก)	4.72 (มาก ที่สุด)	4.67 (มาก ที่สุด)	4.60 (มาก ที่สุด)	4.41 (มาก)	4.59 (มาก ที่สุด)
2.เจ้าหน้าที่สามารถให้ คำปรึกษาแก่ผู้เสียหายได้	4.67 (มาก ที่สุด)	4.53 (มาก ที่สุด)	4.95 (มาก ที่สุด)	4.62 (มาก ที่สุด)	4.00 (มาก)	4.56 (มาก ที่สุด)	4.55 (มาก ที่สุด)	5.00 (มาก ที่สุด)	4.53 (มาก ที่สุด)	4.60 (มาก ที่สุด)
3.เจ้าหน้าที่สามารถให้ บริหารท่านด้วยความเสมอ ภาค และเป็นธรรมชาติ	4.73 (มาก ที่สุด)	4.63 (มาก ที่สุด)	4.86 (มาก ที่สุด)	4.69 (มาก ที่สุด)	4.33 (มาก)	4.64 (มาก ที่สุด)	4.55 (มาก ที่สุด)	4.60 (มาก ที่สุด)	4.59 (มาก ที่สุด)	4.62 (มาก ที่สุด)
4.ขั้นตอนการให้บริการ เป็นไปด้วยความสะดวกและ รวดเร็ว	4.61 (มาก ที่สุด)	4.55 (มาก ที่สุด)	4.73 (มาก ที่สุด)	4.62 (มาก ที่สุด)	4.67 (มาก ที่สุด)	4.64 (มาก ที่สุด)	4.68 (มาก ที่สุด)	4.20 (มาก)	4.82 (มาก ที่สุด)	4.61 (มาก ที่สุด)
รวมค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ	4.63 (มาก ที่สุด)	4.57 (มาก ที่สุด)	4.85 (มาก ที่สุด)	4.63 (มาก ที่สุด)	4.33 (มาก)	4.64 (มาก ที่สุด)	4.61 (มาก ที่สุด)	4.60 (มาก ที่สุด)	4.58 (มาก ที่สุด)	4.60 (มาก ที่สุด)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 ไม่พอใจ 1.50-2.49 น้อย 2.50-3.49 ปานกลาง 3.50-4.49 มาก 4.50-5.00 มากที่สุด

จากตารางที่ 16 พบว่า ด้านความมั่นใจ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวม จำแนกตามอาชีพ 3 อันดับแรก คือ ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจโดยรวมสูงสุด ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.85 รองลงมา คือ ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.64 และผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพรับราชการและข้าราชการบำนาญ มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.63

ในรายละเอียด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพรับราชการ มีความพึงพอใจทุกปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ

เจ้าหน้าที่สามารถให้บริหารท่านด้วยความเสมอภาค และเป็นธรรม (ค่าเฉลี่ย 4.73) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่สามารถให้คำปรึกษาแก่ผู้เสียหายได้ (ค่าเฉลี่ย 4.67) และขั้นตอนการให้บริการเป็นไปด้วยความสะดวกและรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.61)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีความพึงพอใจทุกปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ เจ้าหน้าที่สามารถให้บริหารท่านด้วยความเสมอภาค และเป็นธรรม (ค่าเฉลี่ย 4.63) รองลงมา คือ การมีบุคลิกภาพท่าทาง วาจา และมีความมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ (ค่าเฉลี่ย 4.58) และขั้นตอนการให้บริการเป็นไปด้วยความสะดวกและรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.55)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจทุกปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ เจ้าหน้าที่สามารถให้คำปรึกษาแก่ผู้เสียหายได้ (ค่าเฉลี่ย 4.95) รองลงมา คือ การมีบุคลิกภาพ ท่าทาง วาจา และมีความมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ และเจ้าหน้าที่สามารถให้บริหารท่านด้วยความเสมอภาค และเป็นธรรม (ค่าเฉลี่ย 4.86)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพข้าราชการบำนาญ มีความพึงพอใจทุกปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ เจ้าหน้าที่สามารถให้บริหารท่านด้วยความเสมอภาค และเป็นธรรม (ค่าเฉลี่ย 4.69) รองลงมา คือ การมีบุคลิกภาพ ท่าทาง วาจา และมีความมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่สามารถให้คำปรึกษาแก่ผู้เสียหายได้ และขั้นตอนการให้บริการเป็นไปด้วยความสะดวกและรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.62)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพค้าขาย มีความพึงพอใจในปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด 1 ปัจจัย และมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก 3 ปัจจัย โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ขั้นตอนการให้บริการเป็นไปด้วยความสะดวกและรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.67) รองลงมา คือ การมีบุคลิกภาพ ท่าทาง วาจา และมีความมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ และเจ้าหน้าที่สามารถให้บริหารท่านด้วยความเสมอภาค และเป็นธรรม (ค่าเฉลี่ย 4.33)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป มีความพึงพอใจทุกปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ การมีบุคลิกภาพ ท่าทาง วาจา และมีความมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ (ค่าเฉลี่ย 4.72) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่สามารถให้บริหารท่านด้วยความเสมอภาค และเป็นธรรม และขั้นตอนการให้บริการเป็นไปด้วยความสะดวกและรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.64)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจทุกปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ขั้นตอนการให้บริการ

เป็นไปด้วยความสะดวกและรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.68) รองลงมา คือ การมีบุคลิกภาพ ท่าทาง วาจา และมีความมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ (ค่าเฉลี่ย 4.67) เจ้าหน้าที่สามารถให้คำปรึกษาแก่ผู้เสีย ภาษีได้ และเจ้าหน้าที่สามารถให้บริหารงานด้วยความเสมอภาค และเป็นธรรม (ค่าเฉลี่ย 4.55)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพนิสิต, นักศึกษา มีความพึงพอใจในปัจจัยย่อยมี ค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด 3 ปัจจัย และมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก 1 ปัจจัย โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ย สูงสุด 3 ลำดับแรก คือ เจ้าหน้าที่สามารถให้คำปรึกษาแก่ผู้เสียภาษีได้ (ค่าเฉลี่ย 5.00) รองลงมา คือ การมีบุคลิกภาพ ท่าทาง วาจา และมีความมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ และเจ้าหน้าที่สามารถให้ บริหารงานด้วยความเสมอภาค และเป็นธรรม (ค่าเฉลี่ย 4.60)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพอื่น ๆ มีความพึงพอใจในปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยใน ระดับมากที่สุด 3 ปัจจัย และมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก 1 ปัจจัย โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับ แรก คือ ขั้นตอนการให้บริการเป็นไปด้วยความสะดวกและรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.82) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่สามารถให้บริหารงานด้วยความเสมอภาค และเป็นธรรม (ค่าเฉลี่ย 4.59) และเจ้าหน้าที่ สามารถให้คำปรึกษาแก่ผู้เสียภาษีได้ (ค่าเฉลี่ย 4.53)

ตารางที่ 17 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามด้านการดูแลเอาใจใส่ (Empathy) จำแนกตามอาชีพ

การดูแลเอาใจใส่ (Empathy)	อาชีพ									รวม/ ค่าเฉลี่ย
	รับ ราชการ	พนักงาน บริษัท เอกชน	พนักงาน รัฐวิสาห กิจ	ข้าราชการ บำนาญ	ค้าขาย	รับจ้าง ทั่วไป	ประกอบ ธุรกิจ ส่วนตัว	นิสิต, นัก ศึกษา	อื่น ๆ	
	ค่าเฉลี่ย (แปล ผล)	ค่าเฉลี่ย (แปล ผล)	ค่าเฉลี่ย (แปล ผล)	ค่าเฉลี่ย (แปล ผล)	ค่าเฉลี่ย (แปล ผล)	ค่าเฉลี่ย (แปล ผล)	ค่าเฉลี่ย (แปล ผล)	ค่าเฉลี่ย (แปล ผล)	ค่าเฉลี่ย (แปล ผล)	
1.เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำด้วยความเต็มใจ	4.61 (มาก ที่สุด)	4.55 (มาก ที่สุด)	4.95 (มาก ที่สุด)	4.62 (มาก ที่สุด)	4.00 (มาก)	4.48 (มาก)	4.60 (มาก ที่สุด)	5.00 (มาก ที่สุด)	4.41 (มาก)	4.58 (มาก ที่สุด)
2.เจ้าหน้าที่มีความความกระตือรือร้น เมื่อไปขอรับบริการ	4.70 (มาก ที่สุด)	4.57 (มาก ที่สุด)	4.86 (มาก ที่สุด)	4.69 (มาก ที่สุด)	4.00 (มาก)	4.72 (มาก ที่สุด)	4.64 (มาก ที่สุด)	4.60 (มาก ที่สุด)	4.41 (มาก)	4.58 (มาก ที่สุด)
3.เจ้าหน้าที่มีการติดตามดูแลอย่างต่อเนื่อง	4.67 (มาก ที่สุด)	4.54 (มาก ที่สุด)	4.86 (มาก ที่สุด)	4.69 (มาก ที่สุด)	4.00 (มาก)	4.72 (มาก ที่สุด)	4.56 (มาก ที่สุด)	4.60 (มาก ที่สุด)	4.41 (มาก)	4.56 (มาก ที่สุด)
4.เจ้าหน้าที่ให้ความสนใจและเอาใจใส่ด้วยความเต็มใจ	4.70 (มาก ที่สุด)	4.58 (มาก ที่สุด)	4.86 (มาก ที่สุด)	4.69 (มาก ที่สุด)	4.00 (มาก)	4.72 (มาก ที่สุด)	4.64 (มาก ที่สุด)	4.60 (มาก ที่สุด)	4.41 (มาก)	4.58 (มาก ที่สุด)
รวม/ค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ	4.67 (มาก ที่สุด)	4.56 (มาก ที่สุด)	4.88 (มาก ที่สุด)	4.67 (มาก ที่สุด)	4.00 (มาก)	4.66 (มาก ที่สุด)	4.61 (มาก ที่สุด)	4.70 (มาก ที่สุด)	4.41 (มาก)	4.57 (มาก ที่สุด)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 ไม่พอใจ 1.50-2.49 น้อย 2.50-3.49 ปานกลาง 3.50-4.49 มาก 4.50-5.00 มากที่สุด

จากตารางที่ 17 พบว่า ด้านการดูแลเอาใจใส่ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมจำแนกตามอาชีพ 3 อันดับแรก คือ ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจโดยรวมสูงสุด ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.88 รองลงมา คือ ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพนิสิต, นักศึกษา มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.70 และผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพรับราชการและข้าราชการบำนาญ มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.67

ในรายละเอียด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพรับราชการ มีความพึงพอใจทุกปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ

บริการ เจ้าหน้าที่มีการติดตาม ดูแลอย่างต่อเนื่อง และเจ้าหน้าที่ให้ความสนใจและเอาใจใส่ด้วยความเต็มใจ (ค่าเฉลี่ย 4.60)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพอื่น ๆ มีความพึงพอใจทุกปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยทุกปัจจัยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.41)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 18 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามด้านการตอบสนอง (Responsiveness) จำแนกตามอาชีพ

การตอบสนอง (Responsiveness)	อาชีพ									รวม/ ค่าเฉลี่ย
	รับ ราชการ	พนักงาน บริษัท เอกชน	พนักงาน รัฐวิสาห กิจ	ข้าราชการ บำนาญ	ค้าขาย	รับจ้าง ทั่วไป	ประกอบ ธุรกิจ ส่วนตัว	นิสิต, นัก ศึกษา	อื่น ๆ	
	ค่าเฉลี่ย (แปล ผล)	ค่าเฉลี่ย (แปล ผล)	ค่าเฉลี่ย (แปล ผล)	ค่าเฉลี่ย (แปล ผล)	ค่าเฉลี่ย (แปล ผล)	ค่าเฉลี่ย (แปล ผล)	ค่าเฉลี่ย (แปล ผล)	ค่าเฉลี่ย (แปล ผล)	ค่าเฉลี่ย (แปล ผล)	
1.การได้รับความสะดวกจาก เจ้าหน้าที่ในการติดต่อขอ แลกเปลี่ยนคืนภาษีฯ	4.64 (มาก ที่สุด)	4.44 (มาก)	4.50 (มาก ที่สุด)	4.77 (มาก ที่สุด)	4.00 (มาก)	4.56 (มาก ที่สุด)	4.60 (มาก ที่สุด)	4.20 (มาก)	4.53 (มาก ที่สุด)	4.47 (มาก)
2.เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการ ได้อย่างรวดเร็ว	4.70 (มาก ที่สุด)	4.58 (มาก ที่สุด)	4.86 (มาก ที่สุด)	4.69 (มาก ที่สุด)	4.67 (มาก ที่สุด)	4.72 (มาก ที่สุด)	4.71 (มาก ที่สุด)	4.20 (มาก)	4.59 (มาก ที่สุด)	4.64 (มาก ที่สุด)
3.กรมสรรพากรมีข้อมูล ข่าวสารที่ถูกต้องและรวดเร็ว	4.55 (มาก ที่สุด)	4.36 (มาก)	4.86 (มาก ที่สุด)	4.62 (มาก ที่สุด)	4.00 (มาก)	4.48 (มาก)	4.55 (มาก ที่สุด)	4.60 (มาก ที่สุด)	4.53 (มาก ที่สุด)	4.51 (มาก ที่สุด)
4.กรมสรรพากรมีระเบียบ ขั้นตอนและวิธีปฏิบัติในการ ให้บริการที่ชัดเจน รวดเร็ว	4.58 (มาก ที่สุด)	4.52 (มาก ที่สุด)	4.77 (มาก ที่สุด)	4.69 (มาก ที่สุด)	4.67 (มาก ที่สุด)	4.64 (มาก ที่สุด)	4.59 (มาก ที่สุด)	4.20 (มาก)	4.82 (มาก ที่สุด)	4.61 (มาก ที่สุด)
5.กรมสรรพากรมีเจ้าหน้าที่ เพียงพอต่อการให้บริการ	4.48 (มาก)	4.33 (มาก)	4.86 (มาก ที่สุด)	4.54 (มาก ที่สุด)	4.00 (มาก)	4.40 (มาก)	4.48 (มาก)	4.20 (มาก)	4.53 (มาก ที่สุด)	4.42 (มาก)
6.เจ้าหน้าที่เต็มใจตอบข้อ สงสัยเป็นอย่างดี	4.61 (มาก ที่สุด)	4.53 (มาก ที่สุด)	4.86 (มาก ที่สุด)	4.62 (มาก ที่สุด)	4.33 (มาก)	4.56 (มาก ที่สุด)	4.59 (มาก ที่สุด)	5.00 (มาก ที่สุด)	4.53 (มาก ที่สุด)	4.63 (มาก ที่สุด)
รวมค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ	4.59 (มาก ที่สุด)	4.46 (มาก)	4.78 (มาก ที่สุด)	4.65 (มาก ที่สุด)	4.27 (มาก)	4.56 (มาก ที่สุด)	4.58 (มาก ที่สุด)	4.40 (มาก)	4.58 (มาก ที่สุด)	4.54 (มาก ที่สุด)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 ไม่พอใจ 1.50-2.49 น้อย 2.50-3.49 ปานกลาง 3.50-4.49 มาก 4.50-5.00 มากที่สุด

จากตารางที่ 18 พบว่า ด้านการตอบสนอง ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยรวมจำแนกตามอาชีพ 3 อันดับแรก คือ ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพพนักงาน รัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจโดยรวมสูงสุด ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.78 รองลงมา คือ ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพข้าราชการบำนาญ มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด มี

ค่าเฉลี่ย 4.65 และผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพรับราชการ มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.59

ในรายละเอียด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพรับราชการ มีความพึงพอใจในปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด 5 ปัจจัย และมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก 1 ปัจจัย โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ เจ้าหน้าที่ที่สามารถให้บริการได้อย่าง (ค่าเฉลี่ย 4.70) รองลงมา คือ การได้รับความสะดวกจากเจ้าหน้าที่ในการติดต่อขอแลกเปลี่ยนคืนภาษีฯ (ค่าเฉลี่ย 4.64) และเจ้าหน้าที่เต็มใจตอบข้อสงสัยเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.61)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีความพึงพอใจในปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด 3 ปัจจัย และมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก 3 ปัจจัย โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ เจ้าหน้าที่ที่สามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.58) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่เต็มใจตอบข้อสงสัยเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.53) และกรมสรรพากรมีระเบียบ ขั้นตอน และวิธีปฏิบัติในการให้บริการที่ชัดเจน รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.52)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจทุกปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่ที่สามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็ว กรมสรรพากรมีข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องและรวดเร็ว กรมสรรพากรมีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ และเจ้าหน้าที่เต็มใจตอบข้อสงสัยเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.86)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพข้าราชการบำนาญ มีความพึงพอใจทุกปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ การได้รับความสะดวกจากเจ้าหน้าที่ในการติดต่อขอแลกเปลี่ยนคืนภาษีฯ (ค่าเฉลี่ย 4.77) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็ว และกรมสรรพากรมีระเบียบ ขั้นตอนและวิธีปฏิบัติในการให้บริการที่ชัดเจน รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.69)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพค้าขาย มีความพึงพอใจในปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด 2 ปัจจัย และมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก 4 ปัจจัย โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็ว และกรมสรรพากรมีระเบียบ ขั้นตอนและวิธีปฏิบัติในการให้บริการที่ชัดเจน รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.67) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่เต็มใจตอบข้อสงสัยเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.33)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป มีความพึงพอใจในปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด 4 ปัจจัย และมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก 2 ปัจจัย โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.72) รองลงมา คือ กรมสรรพากรมีระเบียบ ขั้นตอนและวิธีปฏิบัติในการให้บริการที่ชัดเจน รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.64)

การได้รับความสะดวกจากเจ้าหน้าที่ในการติดต่อขอแลกเปลี่ยนคืนภาษีฯ และเจ้าหน้าที่เต็มใจตอบข้อสงสัยเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.56)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจในปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด 5 ปัจจัย และมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก 1 ปัจจัย โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.71) รองลงมา คือ การได้รับความสะดวกจากเจ้าหน้าที่ในการติดต่อขอแลกเปลี่ยนคืนภาษีฯ (ค่าเฉลี่ย 4.60) กรมสรรพากรมีระเบียบ ขั้นตอนและวิธีปฏิบัติในการให้บริการที่ชัดเจน รวดเร็ว และเจ้าหน้าที่เต็มใจตอบข้อสงสัยเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.59)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพนิสิต, นักศึกษา มีความพึงพอใจในปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด 2 ปัจจัย และมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก 4 ปัจจัย โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ เจ้าหน้าที่เต็มใจตอบข้อสงสัยเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 5.00) รองลงมา คือ กรมสรรพากรมีข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องและรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.60) การได้รับความสะดวกจากเจ้าหน้าที่ในการติดต่อขอแลกเปลี่ยนคืนภาษีฯ เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็ว กรมสรรพากรมีระเบียบ ขั้นตอนและวิธีปฏิบัติในการให้บริการที่ชัดเจน รวดเร็ว และกรมสรรพากรมีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.20)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพอื่น ๆ มีความพึงพอใจทุกปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ กรมสรรพากรมีระเบียบ ขั้นตอนและวิธีปฏิบัติในการให้บริการที่ชัดเจน รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.82) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.59) การได้รับความสะดวกจากเจ้าหน้าที่ในการติดต่อขอแลกเปลี่ยนคืนภาษีฯ กรมสรรพากรมีข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องและรวดเร็ว กรมสรรพากรมีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ และเจ้าหน้าที่เต็มใจตอบข้อสงสัยเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.53)

ตารางที่ 19 แสดงค่าเฉลี่ยรวมของระดับความพึงพอใจในด้านต่างๆ ของผู้ตอบแบบสอบถาม
ต่อการรับบริการจำแนกตามอาชีพ

รายการ ความพึงพอใจ	อาชีพ									รวม/ ค่าเฉลี่ย
	รับ ราชการ	พนักงาน บริษัท เอกชน	พนักงาน รัฐวิสาห กิจ	ข้าราชการ บำนาญ	ค้าขาย	รับจ้าง ทั่วไป	ประกอบ ธุรกิจ ส่วนตัว	นิสิต, นัก ศึกษา	อื่น ๆ	
	ค่าเฉลี่ย (แปล ผล)	ค่าเฉลี่ย (แปล ผล)	ค่าเฉลี่ย (แปล ผล)	ค่าเฉลี่ย (แปล ผล)	ค่าเฉลี่ย (แปล ผล)	ค่าเฉลี่ย (แปล ผล)	ค่าเฉลี่ย (แปล ผล)	ค่าเฉลี่ย (แปล ผล)	ค่าเฉลี่ย (แปล ผล)	
1.รูปลักษณ์ (Tangibles)	4.58 (มาก ที่สุด)	4.35 (มาก)	4.66 (มาก ที่สุด)	4.62 (มาก ที่สุด)	4.00 (มาก)	4.44 (มาก)	4.65 (มาก ที่สุด)	4.60 (มาก ที่สุด)	4.52 (มาก ที่สุด)	4.49 (มาก)
2.ความน่าเชื่อถือ(Reliability)	4.59 (มาก ที่สุด)	4.47 (มาก)	4.86 (มาก ที่สุด)	4.64 (มาก ที่สุด)	4.11 (มาก)	4.53 (มาก ที่สุด)	4.56 (มาก ที่สุด)	4.53 (มาก ที่สุด)	4.56 (มาก ที่สุด)	4.54 (มาก ที่สุด)
3.การให้ความมั่นใจ (Assurance)	4.63 (มาก ที่สุด)	4.57 (มาก ที่สุด)	4.85 (มาก ที่สุด)	4.63 (มาก ที่สุด)	4.33 (มาก)	4.64 (มาก ที่สุด)	4.61 (มาก ที่สุด)	4.60 (มาก ที่สุด)	4.58 (มาก ที่สุด)	4.60 (มาก ที่สุด)
4.การดูแลเอาใจใส่ (Empathy)	4.67 (มาก ที่สุด)	4.56 (มาก ที่สุด)	4.88 (มาก ที่สุด)	4.67 (มาก ที่สุด)	4.00 (มาก)	4.66 (มาก ที่สุด)	4.61 (มาก ที่สุด)	4.70 (มาก ที่สุด)	4.41 (มาก)	4.57 (มาก ที่สุด)
5.การตอบสนอง (Responsiveness)	4.59 (มาก ที่สุด)	4.46 (มาก)	4.78 (มาก ที่สุด)	4.65 (มาก ที่สุด)	4.27 (มาก)	4.56 (มาก ที่สุด)	4.58 (มาก ที่สุด)	4.40 (มาก)	4.58 (มาก ที่สุด)	4.54 (มาก ที่สุด)
รวมค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ	4.61 (มาก ที่สุด)	4.48 (มาก)	4.80 (มาก ที่สุด)	4.64 (มาก ที่สุด)	4.14 (มาก)	4.56 (มาก ที่สุด)	4.60 (มาก ที่สุด)	4.56 (มาก ที่สุด)	4.53 (มาก ที่สุด)	4.55 (มาก ที่สุด)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 ไม่พอใจ 1.50-2.49 น้อย 2.50-3.49 ปานกลาง 3.50-4.49 มาก 4.50-5.00 มากที่สุด

จากตารางที่ 19 พบว่า ความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมจำแนกตามอาชีพ 3 อันดับแรก คือ ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจโดยรวมสูงสุด ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.80 รองลงมา คือ ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพข้าราชการบำนาญ มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.64 และผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพรับราชการ มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.61

ในรายละเอียด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพรับราชการ มีความพึงพอใจทุกปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การดูแลเอาใจใส่ (ค่าเฉลี่ย 4.67) รองลงมา คือ การให้ความมั่นใจ (ค่าเฉลี่ย 4.63) ความน่าเชื่อถือ และการตอบสนอง (ค่าเฉลี่ย 4.59)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีความพึงพอใจในปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด 2 ปัจจัย และมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก 3 ปัจจัย โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ การให้ความมั่นใจ (ค่าเฉลี่ย 4.57) รองลงมา คือ การดูแลเอาใจใส่ (ค่าเฉลี่ย 4.56) และความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.47)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจทุกปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ การดูแลเอาใจใส่ (ค่าเฉลี่ย 4.88) รองลงมา คือ ความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.86) และการให้ความมั่นใจ (ค่าเฉลี่ย 4.85)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพข้าราชการบำนาญ มีความพึงพอใจทุกปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ การดูแลเอาใจใส่ (ค่าเฉลี่ย 4.67) รองลงมา คือ การตอบสนอง (ค่าเฉลี่ย 4.65) และความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.64)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพค้าขาย มีความพึงพอใจทุกปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ การให้ความมั่นใจ (ค่าเฉลี่ย 4.33) รองลงมา คือ การตอบสนอง (ค่าเฉลี่ย 4.27) และความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.11)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป มีความพึงพอใจในปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด 4 ปัจจัย และมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก 1 ปัจจัย โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ การดูแลเอาใจใส่ (ค่าเฉลี่ย 4.66) รองลงมา คือ การให้ความมั่นใจ (ค่าเฉลี่ย 4.64) และการตอบสนอง (ค่าเฉลี่ย 4.56)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจทุกปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ รูปลักษณ์ (ค่าเฉลี่ย 4.65) รองลงมา คือ การให้ความมั่นใจ และการดูแลเอาใจใส่ (ค่าเฉลี่ย 4.61)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพนิสิต, นักศึกษา มีความพึงพอใจในปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด 4 ปัจจัย และมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก 1 ปัจจัย โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ การดูแลเอาใจใส่ (ค่าเฉลี่ย 4.70) รองลงมา คือ รูปลักษณ์ และการให้ความมั่นใจ (ค่าเฉลี่ย 4.60)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพอื่น ๆ มีความพึงพอใจในปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด 4 ปัจจัย และมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก 1 ปัจจัย โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับ

แรก คือ การให้ความมั่นใจ และการตอบสนอง (ค่าเฉลี่ย 4.58) รองลงมา คือ ความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.56)

2.3 ข้อมูลความพึงพอใจของผู้เสียหายต่อการใช้บริการแลกเปลี่ยนเงินได้บุคคลธรรมดาเป็นเงินสด ณ สำนักบริหารการคลังและรายได้ กรมสรรพากร จำแนกตามรายได้ต่อเดือน
ตารางที่ 20 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามด้านรูปลักษณ์ (Tangible) จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

รูปลักษณ์ (Tangibles)	รายได้ต่อเดือน				รวม/ค่าเฉลี่ย
	ไม่เกิน 10,000 บาท	10,001 – 20,000 บาท	20,001 – 30,000 บาท	30,001 บาท ขึ้นไป	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
1.สถานที่ที่มีป้ายบอกชัดเจน เข้าใจง่าย สะดวกในการ ติดต่อ	4.57 (มากที่สุด)	4.43 (มาก)	4.51 (มากที่สุด)	4.48 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)
2.สถานที่มีความสะอาด สะดวกสบายและตกแต่ง สวยงาม	4.51 (มากที่สุด)	4.43 (มาก)	4.49 (มาก)	4.51 (มากที่สุด)	4.49 (มาก)
3.อุปกรณ์เครื่องใช้มีความ ทันสมัย ทำให้ได้รับความ สะดวกรวดเร็ว	4.51 (มากที่สุด)	4.39 (มาก)	4.45 (มาก)	4.48 (มาก)	4.46 (มาก)
4.แผ่นพับ ข่าวสาร ประกาศมี เพียงพอในการให้ข้อมูล	4.51 (มากที่สุด)	4.39 (มาก)	4.45 (มาก)	4.43 (มาก)	4.45 (มาก)
5.Web Site กรมสรรพากรมี ความชัดเจน เข้าใจง่าย	4.51 (มากที่สุด)	4.39 (มาก)	4.48 (มาก)	4.48 (มาก)	4.47 (มาก)
6.มีการจัดที่พักรับรองผู้มา ติดต่อราชการเหมาะสม	4.51 (มากที่สุด)	4.39 (มาก)	4.49 (มาก)	4.49 (มาก)	4.47 (มาก)
7.ที่จอดรถเพียงพอสำหรับผู้ มาติดต่อราชการ	4.51 (มากที่สุด)	4.39 (มาก)	4.49 (มาก)	4.44 (มาก)	4.46 (มาก)
รวมค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ	4.52 (มากที่สุด)	4.40 (มาก)	4.48 (มาก)	4.47 (มาก)	4.47 (มาก)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 ไม่พอใจ 1.50-2.49 น้อย 2.50-3.49 ปานกลาง 3.50-4.49 มาก 4.50-5.00มากที่สุด

จากตารางที่ 20 พบว่า ด้านรูปลักษณะ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวม จำแนกตามรายได้ต่อเดือน 3 อันดับแรก คือ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท มีความพึงพอใจโดยรวมสูงสุด ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.52 รองลงมา คือ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.48 และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน 30,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.59

ในรายละเอียด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท มีความพึงพอใจทุกปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ สถานที่มีป้ายบอกชัดเจน เข้าใจง่าย สะดวกในการติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 4.57)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท มีความพึงพอใจทุกปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ สถานที่มีป้ายบอกชัดเจน เข้าใจง่าย สะดวกในการติดต่อ และสถานที่มีความสะอาด สะดวกสบายและตกแต่งสวยงาม (ค่าเฉลี่ย 4.43)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท มีความพึงพอใจในปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด 1 ปัจจัย และมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก 6 ปัจจัย โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ สถานที่มีป้ายบอกชัดเจน เข้าใจง่าย สะดวกในการติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 4.51) รองลงมา คือ สถานที่มีความสะอาด สะดวกสบายและตกแต่งสวยงาม มีการจัดที่พักรับรองผู้มาติดต่อราชการเหมาะสม และที่จอดรถเพียงพอสำหรับผู้มาติดต่อราชการ (ค่าเฉลี่ย 4.49)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน 30,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจในปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด 1 ปัจจัย และมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก 6 ปัจจัย โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ สถานที่มีความสะอาด สะดวกสบายและตกแต่งสวยงาม (ค่าเฉลี่ย 4.51) รองลงมา คือ มีการจัดที่พักรับรองผู้มาติดต่อราชการเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.49) สถานที่มีป้ายบอกชัดเจน เข้าใจง่าย สะดวกในการติดต่อ อุปกรณ์เครื่องใช้มีความทันสมัย ทำให้ได้รับความสะดวกรวดเร็ว และ Web Site กรมสรรพากรมีความชัดเจน เข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ย 4.48)

ตารางที่ 21 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ความน่าเชื่อถือ (Reliability)	รายได้ต่อเดือน				รวม/ค่าเฉลี่ย
	ไม่เกิน 10,000 บาท	10,001 – 20,000 บาท	20,001 – 30,000 บาท	30,001 บาทขึ้นไป	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
1.เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความเข้าใจ ระเบียบ กฎหมาย ข้อบังคับเป็นอย่างดี	4.49 (มาก)	4.56 (มากที่สุด)	4.46 (มาก)	4.63 (มากที่สุด)	4.54 (มากที่สุด)
2.เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ สุจริตและ ยุติธรรม	4.48 (มาก)	4.61 (มากที่สุด)	4.51 (มากที่สุด)	4.61 (มากที่สุด)	4.55 (มากที่สุด)
3.อุปกรณ์/เครื่องใช้มีการ บำรุงรักษาให้อยู่ในสภาพพร้อม ใช้งาน	4.48 (มาก)	4.48 (มาก)	4.51 (มากที่สุด)	4.49 (มาก)	4.49 (มาก)
4.มีเจ้าหน้าที่พร้อมให้บริการอยู่ ตลอดเวลา	4.43 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)	4.52 (มากที่สุด)	4.48 (มาก)	4.48 (มาก)
5.เจ้าหน้าที่ให้บริการทำงาน รอบคอบ ไม่ผิดพลาด	4.54 (มากที่สุด)	4.52 (มากที่สุด)	4.48 (มาก)	4.53 (มากที่สุด)	4.52 (มากที่สุด)
6.เจ้าหน้าที่ให้บริการได้อย่าง รวดเร็ว	4.62 (มากที่สุด)	4.62 (มากที่สุด)	4.59 (มากที่สุด)	4.66 (มากที่สุด)	4.62 (มากที่สุด)
รวม/ค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ	4.51 (มากที่สุด)	4.55 (มากที่สุด)	4.51 (มากที่สุด)	4.57 (มากที่สุด)	4.54 (มากที่สุด)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 ไม่พอใจ 1.50-2.49 น้อย 2.50-3.49 ปานกลาง 3.50-4.49 มาก 4.50-5.00 มากที่สุด

จากตารางที่ 21 พบว่า ด้านความน่าเชื่อถือ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมจำแนกตามรายได้ต่อเดือน 3 อันดับแรก คือ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน 30,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจโดยรวมสูงสุด ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.57 รองลงมา คือ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.55 และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.51

ในรายละเอียด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท มีความพึงพอใจในปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด 2 ปัจจัย และมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก 4 ปัจจัย

โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการได้อย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.62) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการทำงานรอบคอบ ไม่ผิดพลาด (ค่าเฉลี่ย 4.54) และเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความเข้าใจระเบียบ กฎหมาย ช้อบบังคับเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.49)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท มีความพึงพอใจในปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด 5 ปัจจัย และมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก 1 ปัจจัย โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการได้อย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.62) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ สุจริตและยุติธรรม (ค่าเฉลี่ย 4.61) และเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความเข้าใจระเบียบ กฎหมาย ช้อบบังคับเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.56)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท มีความพึงพอใจในปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด 4 ปัจจัย และมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก 2 ปัจจัย โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการได้อย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.59) รองลงมา คือ มีเจ้าหน้าที่พร้อมให้บริการอยู่ตลอดเวลา (ค่าเฉลี่ย 4.52) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ สุจริตและยุติธรรม และอุปกรณ์/เครื่องมือมีการบำรุงรักษาให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน (ค่าเฉลี่ย 4.51)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน 30,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจในปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด 4 ปัจจัย และมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก 2 ปัจจัย โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการได้อย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.66) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความเข้าใจระเบียบ กฎหมาย ช้อบบังคับเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.63) และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ สุจริตและยุติธรรม (ค่าเฉลี่ย 4.61)

ตารางที่ 22 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามด้านการให้ความมั่นใจ (Assurance) จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

การให้ความมั่นใจ (Assurance)	รายได้ต่อเดือน				รวม/ค่าเฉลี่ย
	ไม่เกิน 10,000 บาท	10,001 – 20,000 บาท	20,001 – 30,000 บาท	30,001 บาท ขึ้นไป	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
1.การมีบุคลิกภาพ ท่าทาง วาจา และมีความมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่	4.59 (มากที่สุด)	4.54 (มากที่สุด)	4.57 (มากที่สุด)	4.71 (มากที่สุด)	4.60 (มากที่สุด)
2.เจ้าหน้าที่สามารถให้คำปรึกษาแก่ผู้เสียหายได้	4.52 (มากที่สุด)	4.58 (มากที่สุด)	4.52 (มากที่สุด)	4.64 (มากที่สุด)	4.57 (มากที่สุด)
3.เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการท่านด้วยความเสมอภาค และเป็นธรรม	4.68 (มากที่สุด)	4.65 (มากที่สุด)	4.53 (มากที่สุด)	4.69 (มากที่สุด)	4.64 (มากที่สุด)
4.ขั้นตอนการให้บริการเป็นไปด้วยความสะดวกและรวดเร็ว	4.59 (มากที่สุด)	4.62 (มากที่สุด)	4.63 (มากที่สุด)	4.57 (มากที่สุด)	4.60 (มากที่สุด)
รวม/ค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ	4.60 (มากที่สุด)	4.60 (มากที่สุด)	4.56 (มากที่สุด)	4.65 (มากที่สุด)	4.60 (มากที่สุด)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 ไม่พอใจ 1.50-2.49 น้อย 2.50-3.49 ปานกลาง 3.50-4.49 มาก 4.50-5.00 มากที่สุด

จากตารางที่ 22 พบว่า ด้านการให้ความมั่นใจ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมจำแนกตามรายได้ต่อเดือน 3 อันดับแรก คือ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน 30,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจโดยรวมสูงสุด ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.65 รองลงมา คือ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.60 และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.56

ในรายละเอียด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท มีความพึงพอใจทุกปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการท่านด้วยความเสมอภาค และเป็นธรรม (ค่าเฉลี่ย 4.68) รองลงมา คือ การมีบุคลิกภาพ ท่าทาง วาจา และมีความมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ และขั้นตอนการให้บริการเป็นไปด้วยความสะดวกและรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.59)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท มีความพึงพอใจทุกปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการท่านด้วยความเสมอภาค และเป็นธรรม (ค่าเฉลี่ย 4.65) รองลงมา คือ ขั้นตอนการให้บริการเป็นไปด้วยความสะดวกและรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.62) และเจ้าหน้าที่สามารถให้คำปรึกษาแก่ผู้เสียหายได้ (ค่าเฉลี่ย 4.58)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท มีความพึงพอใจทุกปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ขั้นตอนการให้บริการเป็นไปด้วยความสะดวกและรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.63) รองลงมา คือ การมีบุคลิกภาพ ท่าทาง วาจา และมีความมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ (ค่าเฉลี่ย 4.57) และเจ้าหน้าที่สามารถให้บริการท่านด้วยความเสมอภาค และเป็นธรรม (ค่าเฉลี่ย 4.53)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน 30,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจทุกปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการท่านด้วยความเสมอภาค และเป็นธรรม (ค่าเฉลี่ย 4.69) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่สามารถให้คำปรึกษาแก่ผู้เสียหายได้ (ค่าเฉลี่ย 4.64) และขั้นตอนการให้บริการเป็นไปด้วยความสะดวกและรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.57)

ตารางที่ 23 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามด้านการดูแลเอาใจใส่ (Empathy) จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

การดูแลเอาใจใส่ (Empathy)	รายได้ต่อเดือน				รวม/ค่าเฉลี่ย
	ไม่เกิน 10,000 บาท	10,001 – 20,000 บาท	20,001 – 30,000 บาท	30,001 บาทขึ้นไป	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
1.เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำด้วยความเต็มใจ	4.52 (มากที่สุด)	4.58 (มากที่สุด)	4.50 (มากที่สุด)	4.67 (มากที่สุด)	4.57 (มากที่สุด)
2.เจ้าหน้าที่มีความความกระตือรือร้น เมื่อไปขอรับบริการ	4.57 (มากที่สุด)	4.60 (มากที่สุด)	4.53 (มากที่สุด)	4.72 (มากที่สุด)	4.61 (มากที่สุด)
3.เจ้าหน้าที่มีการติดตามดูแลอย่างต่อเนื่อง	4.56 (มากที่สุด)	4.58 (มากที่สุด)	4.50 (มากที่สุด)	4.66 (มากที่สุด)	4.58 (มากที่สุด)
4.เจ้าหน้าที่ให้ความสนใจและเอาใจใส่ด้วยความเต็มใจ	4.65 (มากที่สุด)	4.58 (มากที่สุด)	4.55 (มากที่สุด)	4.70 (มากที่สุด)	4.62 (มากที่สุด)
รวม/ค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ	4.58 (มากที่สุด)	4.59 (มากที่สุด)	4.52 (มากที่สุด)	4.69 (มากที่สุด)	4.60 (มากที่สุด)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 ไม่พอใจ 1.50-2.49 น้อย 2.50-3.49 ปานกลาง 3.50-4.49 มาก 4.50-5.00 มากที่สุด

จากตารางที่ 23 พบว่า ด้านการดูแลเอาใจใส่ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมจำแนกตามรายได้ต่อเดือน 3 อันดับแรก คือ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน 30,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจโดยรวมสูงสุด ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.69 รองลงมา คือ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.59 และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.58

ในรายละเอียด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท มีความพึงพอใจทุกปัจจัยมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ เจ้าหน้าที่ให้ความสนใจและเอาใจใส่ด้วยความเต็มใจ (ค่าเฉลี่ย 4.65) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่มีความความกระตือรือร้น เมื่อไปขอรับบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.57) และเจ้าหน้าที่มีการติดตาม ดูแลอย่างต่อเนื่อง (ค่าเฉลี่ย 4.56)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท มีความพึงพอใจทุกปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ เจ้าหน้าที่มีความความกระตือรือร้น เมื่อไปขอรับบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.60) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำด้วยความเต็มใจ เจ้าหน้าที่มีการติดตาม ดูแลอย่างต่อเนื่อง และเจ้าหน้าที่ให้ความสนใจและเอาใจใส่ด้วยความเต็มใจ (ค่าเฉลี่ย 4.58)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท มีความพึงพอใจทุกปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ เจ้าหน้าที่ให้ความสนใจและเอาใจใส่ด้วยความเต็มใจ (ค่าเฉลี่ย 4.55) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่มีความความกระตือรือร้น เมื่อไปขอรับบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.53) เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำด้วยความเต็มใจ และเจ้าหน้าที่มีการติดตาม ดูแลอย่างต่อเนื่อง (ค่าเฉลี่ย 4.50)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน 30,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจทุกปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ เจ้าหน้าที่มีความความกระตือรือร้น เมื่อไปขอรับบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.72) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ให้ความสนใจและเอาใจใส่ด้วยความเต็มใจ (ค่าเฉลี่ย 4.70) และเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำด้วยความเต็มใจ (ค่าเฉลี่ย 4.67)

ตารางที่ 24 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามด้านการตอบสนอง (Responsiveness) จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

การตอบสนอง (Responsiveness)	รายได้ต่อเดือน				รวม/ค่าเฉลี่ย
	ไม่เกิน 10,000 บาท	10,001 – 20,000 บาท	20,001 – 30,000 บาท	30,001 บาทขึ้นไป	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
1.การได้รับความสะดวกจากเจ้าหน้าที่ในการติดต่อขอแลกเปลี่ยนถิ่นอาศัย	4.49 (มาก)	4.57 (มากที่สุด)	4.46 (มาก)	4.51 (มากที่สุด)	4.51 (มากที่สุด)
2.เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็ว	4.63 (มากที่สุด)	4.62 (มากที่สุด)	4.59 (มากที่สุด)	4.70 (มากที่สุด)	4.64 (มากที่สุด)
3.กรมสรรพากรมีข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องและรวดเร็ว	4.46 (มาก)	4.51 (มากที่สุด)	4.40 (มาก)	4.48 (มาก)	4.46 (มาก)
4.กรมสรรพากรมีระเบียบขั้นตอนและวิธีปฏิบัติในการให้บริการที่ชัดเจน รวดเร็ว	4.57 (มากที่สุด)	4.65 (มากที่สุด)	4.60 (มากที่สุด)	4.49 (มาก)	4.58 (มากที่สุด)
5.กรมสรรพากรมีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ	4.40 (มาก)	4.48 (มาก)	4.37 (มาก)	4.42 (มาก)	4.42 (มาก)
6.เจ้าหน้าที่เต็มใจตอบข้อสงสัยเป็นอย่างดี	4.62 (มากที่สุด)	4.54 (มากที่สุด)	4.50 (มากที่สุด)	4.65 (มากที่สุด)	4.58 (มาก)
รวม/ค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ	4.53 (มากที่สุด)	4.56 (มากที่สุด)	4.49 (มาก)	4.54 (มากที่สุด)	4.53 (มากที่สุด)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 ไม่พอใจ 1.50-2.49 น้อย 2.50-3.49 ปานกลาง 3.50-4.49 มาก 4.50-5.00 มากที่สุด

จากตารางที่ 24 พบว่า ด้านการตอบสนอง ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมจำแนกตามรายได้ต่อเดือน 3 อันดับแรก คือ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท มีความพึงพอใจโดยรวมสูงสุด ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.56 รองลงมา คือ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน 30,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.54 และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.53

ในรายละเอียด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท มีความพึงพอใจในปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด 3 ปัจจัย และมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก 3 ปัจจัย

โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ เจ้าหน้าที่ที่สามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.63) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ที่เต็มใจตอบข้อสงสัยเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.62) และกรมสรรพากรมีระเบียบ ขั้นตอนและวิธปฏิบัติในการให้บริการที่ชัดเจน รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.57)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท มีความพึงพอใจในปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด 5 ปัจจัย และมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก 1 ปัจจัย โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ เจ้าหน้าที่ที่สามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.62) รองลงมา คือ กรมสรรพากรมีระเบียบ ขั้นตอนและวิธปฏิบัติในการให้บริการที่ชัดเจน รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.65) และการได้รับความสะดวกจากเจ้าหน้าที่ในการติดต่อขอแลกเช็คคืนภาษีฯ (ค่าเฉลี่ย 4.57)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท มีความพึงพอใจในปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด 3 ปัจจัย และมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก 3 ปัจจัย โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ กรมสรรพากรมีระเบียบ ขั้นตอนและวิธปฏิบัติในการให้บริการที่ชัดเจน รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.60) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ที่สามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.59) และเจ้าหน้าที่ที่เต็มใจตอบข้อสงสัยเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.50)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน 30,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจในปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด 3 ปัจจัย และมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก 3 ปัจจัย โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ เจ้าหน้าที่ที่สามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.70) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ที่เต็มใจตอบข้อสงสัยเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.65) และการได้รับความสะดวกจากเจ้าหน้าที่ในการติดต่อขอแลกเช็คคืนภาษีฯ (ค่าเฉลี่ย 4.51)

ตารางที่ 25 แสดงค่าเฉลี่ยรวมของระดับความพึงพอใจในด้านต่างๆ ของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการรับบริการจำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ระดับความพึงพอใจ	รายได้ต่อเดือน				รวม/ค่าเฉลี่ย
	ไม่เกิน 10,000 บาท	10,001 – 20,000 บาท	20,001 – 30,000 บาท	30,001 บาทขึ้นไป	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
1.รูปลักษณ์(Tangibles)	4.52 (มากที่สุด)	4.40 (มาก)	4.48 (มาก)	4.47 (มาก)	4.47 (มาก)
2.ความน่าเชื่อถือ(Reliability)	4.51 (มากที่สุด)	4.55 (มากที่สุด)	4.51 (มากที่สุด)	4.57 (มากที่สุด)	4.54 (มากที่สุด)
3.การให้ความมั่นใจ (Assurance)	4.60 (มากที่สุด)	4.60 (มากที่สุด)	4.56 (มากที่สุด)	4.65 (มากที่สุด)	4.60 (มากที่สุด)
4.การดูแลเอาใจใส่(Empathy)	4.58 (มากที่สุด)	4.59 (มากที่สุด)	4.52 (มากที่สุด)	4.69 (มากที่สุด)	4.60 (มากที่สุด)
5.การตอบสนอง (Responsiveness)	4.53 (มากที่สุด)	4.56 (มากที่สุด)	4.49 (มาก)	4.54 (มากที่สุด)	4.53 (มากที่สุด)
รวมค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ	4.55 (มากที่สุด)	4.54 (มากที่สุด)	4.51 (มากที่สุด)	4.58 (มากที่สุด)	4.55 (มากที่สุด)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 ไม่พอใจ 1.50-2.49 น้อย 2.50-3.49 ปานกลาง 3.50-4.49 มาก 4.50-5.00 มากที่สุด

จากตารางที่ 25 พบว่า ความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมจำแนกตามรายได้ต่อเดือน 3 อันดับแรก คือ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน 30,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจโดยรวมสูงสุด ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.58 รองลงมา คือ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.55 และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.54

ในรายละเอียด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท มีความพึงพอใจทุกปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ การให้ความมั่นใจ (ค่าเฉลี่ย 4.60) รองลงมา คือ การดูแลเอาใจใส่ (ค่าเฉลี่ย 4.58) และการตอบสนอง (ค่าเฉลี่ย 4.53)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท มีความพึงพอใจในปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด 4 ปัจจัย และมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก 1 ปัจจัย โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ การให้ความมั่นใจ (ค่าเฉลี่ย 4.60) รองลงมา คือ การดูแลเอาใจใส่ (ค่าเฉลี่ย 4.59) และการตอบสนอง (ค่าเฉลี่ย 4.56)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท มีความพึงพอใจในปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด 3 ปัจจัย และมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก 2 ปัจจัย โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ การให้ความมั่นใจ (ค่าเฉลี่ย 4.56) รองลงมา คือ การดูแลเอาใจใส่ (ค่าเฉลี่ย 4.52) และความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.51)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน 30,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจในปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด 4 ปัจจัย และมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก 1 ปัจจัย โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ การดูแลเอาใจใส่ (ค่าเฉลี่ย 4.69) รองลงมา คือ การให้ความมั่นใจ (ค่าเฉลี่ย 4.65) และความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.57)

ส่วนที่ 3 ข้อมูลปัญหาที่เกิดจากการให้บริการ

ตารางที่ 26 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัญหา

ปัญหาที่เกิดจากการให้บริการ	จำนวน	ร้อยละ	อันดับ
1. ไม่ได้รับการอำนวยความสะดวกในการให้ข้อมูล และ คำแนะนำจากเจ้าหน้าที่	50	12.50	3
2. ความไม่สุภาพ ความไม่เต็มใจ และความไม่ใส่ใจของเจ้าหน้าที่	38	9.50	5
3. ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากเจ้าหน้าที่	2	0.50	9
4. จำนวนเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอกับจำนวนผู้เสียภาษีที่ไปใช้ บริการจึงทำให้บริการล่าช้า	36	9.00	6
5. ระเบียบ ขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ยุ่งยากซับซ้อนทำให้บริการล่าช้า	88	22.00	1
6. เอกสาร ข่าวดสาร ประชาสัมพันธ์ของกรมสรรพากร ไม่ทั่วถึงในการให้ข้อมูลกับประชาชน	22	5.50	7
7. ความไม่สะดวกของสถานที่ให้บริการ	81	20.30	2
8. ความไม่เพียงพอของสถานที่จอดรถ	47	11.80	4
9. อุปกรณ์ไม่ทันสมัย ทำให้ไม่สามารถบริการได้ดี และล่าช้า	3	0.80	8

หมายเหตุ : จากผู้ตอบแบบสอบถาม 400 คน โดยเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 26 พบว่า ปัญหาที่เกิดจากการให้บริการเป็นอันดับแรก คือ ปัญหา ระเบียบ ขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ยุ่งยากซับซ้อนทำให้บริการล่าช้า คิดเป็นร้อยละ 22.00 รองลงมา เป็นปัญหาความไม่สะดวกของสถานที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 20.30 ปัญหาไม่ได้รับการอำนวยความสะดวกในการให้ข้อมูล และคำแนะนำจากเจ้าหน้าที่ คิดเป็นร้อยละ 12.50 ตามลำดับ

ตารางที่ 27 แสดงจำนวนของผู้ตอบแบบสอบถามตามปัญหา จำแนกตามอาชีพ

ปัญหาการให้บริการ	อาชีพ									รวม
	รับราชการ	พนักงาน บริษัทเอกชน	พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	ข้าราชการ บำนาญ	ค้าขาย	รับจ้างทั่วไป	ประกอบ ธุรกิจส่วนตัว	นิสิต นักศึกษา	อื่น ๆ	
1. ไม่ได้รับการอำนวยความสะดวกในการให้ข้อมูล และคำแนะนำจากเจ้าหน้าที่	7	21	0	0	0	12	8	2	0	50
2. ความไม่สุภาพ ความไม่เต็มใจ และความไม่ใส่ใจของเจ้าหน้าที่	7	19	0	0	0	7	5	0	0	38
3. ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากเจ้าหน้าที่	0	0	0	0	0	0	2	0	0	2
4. จำนวนเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอกับจำนวนผู้เสียภาษีที่ไปใช้บริการจึงทำให้บริการล่าช้า	1	26	0	4	0	3	0	2	0	36
5. ระเบียบ ขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ยุ่งยากซับซ้อนทำให้บริการล่าช้า	6	53	4	0	0	2	18	5	0	88
6. เอกสาร ข่าวดสาร ประชาสัมพันธ์ของกรมสรรพากร ไม่ทั่วถึงในการให้ข้อมูลกับประชาชน	0	10	3	0	3	0	4	0	2	22
7. ความไม่สะดวกของสถานที่ให้บริการ	5	53	2	1	3	6	9	2	0	81
8. ความไม่เพียงพอของสถานที่จอดรถ	2	31	2	0	0	0	12	0	0	47
9. อุปกรณ์ไม่ทันสมัย ทำให้ไม่สามารถบริการได้ดี และล่าช้า	1	2	0	0	0	0	0	0	0	3
รวม	29	215	11	5	6	30	58	11	0	

หมายเหตุ : จากผู้ตอบแบบสอบถาม 400 คน โดยเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 27 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพรับราชการ ให้ปัญหาไม่ได้รับการอำนวยความสะดวกในการให้ข้อมูล และคำแนะนำจากเจ้าหน้าที่ และปัญหาความไม่สุภาพ ความไม่เต็มใจ และความไม่ใส่ใจของเจ้าหน้าที่ มากที่สุด

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน ให้ปัญหาระเบียบ ขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ยุ่งยากซับซ้อนทำให้บริการล่าช้า และปัญหาความไม่สะดวกของสถานที่ให้บริการมากที่สุด

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ ให้ปัญหาระเบียบ ขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ยุ่งยากซับซ้อนทำให้บริการล่าช้า มากที่สุด

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพข้าราชการบำนาญ ให้ปัญหาจำนวนเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอกับจำนวนผู้เสียภาษีที่ไปใช้ บริการจึงทำให้บริการล่าช้า มากที่สุด

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพค้าขาย ให้ปัญหาเอกสาร ข่าวดสาร ประชาสัมพันธ์ของกรมสรรพากร ไม่ทั่วถึงในการให้ข้อมูลกับประชาชน และความไม่สะดวกของสถานที่ให้บริการมากที่สุด

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป ให้ปัญหาไม่ได้รับการอำนวยความสะดวกในการให้ข้อมูล และคำแนะนำจากเจ้าหน้าที่ มากที่สุด

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว ให้ปัญหาระเบียบ ขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ยุ่งยากซับซ้อนทำให้บริการล่าช้า มากที่สุด

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนิสิต,นักศึกษา ให้ปัญหาระเบียบ ขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ยุ่งยากซับซ้อนทำให้บริการล่าช้า มากที่สุด

ตารางที่ 28 แสดงจำนวนของผู้ตอบแบบสอบถามตามปัญหา จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ปัญหาการให้บริการ	รายได้ต่อเดือน				รวม
	ไม่เกิน 10,000 บาท	10,001 – 20,000 บาท	20,001 – 30,000 บาท	30,001 บาทขึ้นไป	
1. ไม่ได้รับการอำนวยความสะดวกในการให้ข้อมูลและคำแนะนำจากเจ้าหน้าที่	8	12	22	8	50
2. ความไม่สุภาพ ความไม่เต็มใจ และความไม่ใส่ใจของเจ้าหน้าที่	4	8	14	12	38
3. ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากเจ้าหน้าที่	0	0	2	0	2
4. จำนวนเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอกับจำนวนผู้เสียภาษีที่ไปใช้บริการจึงทำให้บริการล่าช้า	5	6	12	13	36
5. ระเบียบ ขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ยุ่งยากซับซ้อนทำให้บริการล่าช้า	19	18	27	24	88
6. เอกสาร ข่าวดสาร ประชาสัมพันธ์ของกรมสรรพากรไม่ทั่วถึงในการให้ข้อมูลกับประชาชน	8	3	5	6	22
7. ความไม่สะดวกของสถานที่ให้บริการ	6	19	28	28	81
8. ความไม่เพียงพอของสถานที่จอดรถ	1	6	23	17	47
9. อุปกรณ์ไม่ทันสมัย ทำให้ไม่สามารถบริการได้ดี และล่าช้า	1	0	2	0	3
รวม	52	72	135	108	

หมายเหตุ : จากผู้ตอบแบบสอบถาม 400 คน โดยเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 28 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท ให้ปัญหาด้านระเบียบ ขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ยุ่งยากซับซ้อนทำให้บริการล่าช้า มากที่สุด

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับรายได้ต่อเดือน 10,001-20,000 บาท ให้ปัญหาด้านความไม่สะดวกของสถานที่ให้บริการ มากที่สุด

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับรายได้ต่อเดือน 20,001-30,000 บาท ให้ปัญหาด้านความไม่สะดวกของสถานที่ให้บริการ มากที่สุด

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับรายได้ต่อเดือน 30,001 ขึ้นไป ให้ปัญหาด้านความไม่สะดวกของสถานที่ให้บริการ มากที่สุด

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เพื่อปรับปรุงการให้บริการของกรมสรรพากร

จากการศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถามให้แนวความคิดเกี่ยวกับปัญหาอื่น ๆ และข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นข้าราชการรับเงินเดือนผ่านระบบธนาคารอยู่แล้ว เงินคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาดังกล่าว ก็ควรที่จะคืนเข้าธนาคารเดียวกันกับการรับเงินเดือน
2. ควรมีระบบรับบัตรคิวและให้เฉพาะผู้ที่เกี่ยวข้องเท่านั้นที่เข้ามาใช้บริการ
3. ที่จอดรถไม่เพียงพอ ควรจัดให้มีสถานที่จอดรถมากกว่านี้
4. การยื่นคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา มีขั้นตอนมากขาดคนบอกรายละเอียดเรื่องเอกสาร ทำให้ต้องมีการยื่นซ้ำ เพิ่มเติม ทำให้เสียเวลานาน ซึ่งควรมีเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำได้โดยเฉพาะ
5. เจ้าหน้าที่ของ ที่อยู่ผิด เนื่องจากเจ้าหน้าที่ผู้ใส่ข้อมูล ใส่ข้อมูลเก่าครั้งหนึ่งและข้อมูลใหม่ครั้งหนึ่ง พิมพ์นามสกุลผิดทั้งที่มาแก้ไขแล้ว เจ้าหน้าที่ควรมีการตรวจสอบข้อมูลให้ถูกต้องก่อนส่งให้ประชาชน ซึ่งเป็นสาเหตุทำให้ต้องยุ่งยากในการมาติดต่อขอรับคืนใหม่ เสียเวลามากและไม่คุ้มค่ากับภาษีคืนที่ได้รับ
10. เนื่องจากเช็คหมดอายุด้วยเหตุใด ๆ ก็ตาม อาทิ เช่น ไม่มีผู้เซ็นรับ ซึ่งต้องมารับแลกเช็คเป็นเงินสด เห็นควรให้มีการขอรับแลกเช็คเป็นเงินสดได้หลาย ๆ ท้องที่ของที่ทำกร อาจเป็นที่ผู้ขอรับคืนมีภูมิลำเนาอยู่อาศัยได้เลย
11. การติดต่อทางโทรศัพท์ผ่านทาง Call Center ไม่สะดวก เพราะสายโทรศัพท์ที่โทรติดยาก จึงทำให้บางครั้งการติดต่อขอข้อมูลไม่ได้รับความสะดวกเท่าที่ควร ควรเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ Call Center ให้มากกว่านี้
12. เจ้าหน้าที่ Call Center บางท่านให้ข้อมูลไม่ถูกต้อง ทำให้เสียเวลาในการเดินทางเข้ามาที่กรมสรรพากรและไม่สามารถดำเนินเรื่องได้ ควรมีการอบรมให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่ Call Center ให้สามารถให้รายละเอียดเกี่ยวกับข้อมูลในการมาใช้บริการให้มากกว่านี้