

สารบัญ

หัวเรื่อง	หน้า
บทคัดย่อ	ก
ABSTRACT	ค
กิตติกรรมประกาศ.....	จ
สารบัญ	ฉ
สารบัญตาราง.....	ช
สารบัญแผนภูมิ.....	ญ
สารบัญตารางภาคผนวก.....	ฎ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์การศึกษา	4
สมมติฐานการศึกษา	4
ขอบเขตการศึกษา	4
กรอบแนวคิดการศึกษา	6
นิยามศัพท์เฉพาะ	6
ประโยชน์การศึกษา	8
บทที่ 2 วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	9
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	9
แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ	13
อำนาจหน้าที่ของกรมสรรพสามิต	19
การให้บริการประชาชนของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ร้อยเอ็ด สาขาอาจสามารถ	24
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	27
บทที่ 3 วิธีดำเนินการศึกษา	32
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	32
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	33

หัวข้อเรื่อง	หน้า
การเก็บรวบรวมข้อมูล	35
การวิเคราะห์ข้อมูล	36
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	36
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	38
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	38
ลำดับในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	39
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	40
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ	59
วัตถุประสงค์การศึกษา	59
สมมติฐานการศึกษา	59
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	59
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	60
การวิเคราะห์ข้อมูล	60
สรุปผล	60
อภิปรายผล	62
ข้อเสนอแนะ	66
บรรณานุกรม	67
ภาคผนวก	73
ภาคผนวก ก เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา.....	74
ภาคผนวก ข ค่าความสอดคล้องของเครื่องมือ.....	80
ภาคผนวก ค ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ	83
ภาคผนวก ง หนังสือขอความอนุเคราะห์	86
ประวัติผู้ศึกษา.....	92

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง 40
2	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มารับ บริการจากสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ร้อยเอ็ด สาขาอาจสามารถ โดยรวมและ จำแนกเป็นรายด้าน 41
3	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มารับ บริการ จากสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ร้อยเอ็ด สาขาอาจสามารถ ด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ 42
4	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มารับ บริการจากสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ร้อยเอ็ด สาขาอาจสามารถ ด้านความ สะดวกที่ได้รับ 43
5	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มารับ บริการ จากสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ร้อยเอ็ด สาขาอาจสามารถ ด้านคุณภาพ ของการบริการ 44
6	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการ จากสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ร้อยเอ็ด สาขาอาจสามารถ ด้านระยะเวลาใน การให้บริการ 45
7	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มารับ บริการ จากสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ร้อยเอ็ด สาขาอาจสามารถ ด้านข้อมูลทั่วไป 46
8	ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากสำนักงาน สรรพสามิตพื้นที่ร้อยเอ็ด สาขาอาจสามารถ ของผู้รับบริการที่มี เพศ แตกต่างกัน .. 47
9	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าความแปรปรวนความพึงพอใจความพึงพอใจ ของประชาชนที่มารับบริการจากสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ร้อยเอ็ด สาขา อาจสามารถ ที่มีอายุแตกต่างกัน จำแนกเป็นรายด้าน 48
10	วิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจาก สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ร้อยเอ็ด สาขาอาจสามารถของผู้รับบริการที่มีอายุ แตกต่างกัน 50

ตารางที่	หน้า
11 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากสำนักงาน สรรพสามิตพื้นที่ร้อยเอ็ด สาขาอาจสามารถ ของผู้รับบริการ ที่มีอายุแตกต่างกัน โดยรวม	50
12 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากสำนักงาน สรรพสามิตพื้นที่ร้อยเอ็ด สาขาอาจสามารถ ของผู้รับบริการ ที่มีอายุแตกต่างกัน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	51
13 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากสำนักงาน สรรพสามิตพื้นที่ร้อยเอ็ด สาขาอาจสามารถ ของผู้รับบริการ ที่มีอายุแตกต่างกัน ด้านระยะเวลาในการบริการ	52
14 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากสำนักงาน สรรพสามิตพื้นที่ร้อยเอ็ด สาขาอาจสามารถ ของผู้รับบริการ ที่มีอายุแตกต่างกัน ด้านข้อมูลทั่วไป	53
15 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าความแปรปรวนความพึงพอใจความพึงพอใจ ของประชาชนที่มารับบริการจากสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ร้อยเอ็ด สาขา อาจสามารถ ที่มีอาชีพแตกต่างกัน จำแนกเป็นรายด้าน	54
16 วิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจาก สำนักงาน สรรพสามิตพื้นที่ร้อยเอ็ด สาขาอาจสามารถที่มีอาชีพแตกต่างกัน	56
17 จำนวนความถี่ข้อเสนอแนะในการเพิ่มความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการ จากสำนักงาน สรรพสามิตพื้นที่ร้อยเอ็ด สาขาอาจสามารถ	57

สารบัญแผนภูมิ

แผนภูมิที่	หน้า
1	กรอบแนวคิดการศึกษา 6
2	แสดงขั้นตอนการขอใบอนุญาตขายสุรา ยาสูบ และไฟ 25
3	แผนภูมิแสดงขั้นตอนการรับชำระภาษีสรรพสามิตสินค้าและบริการ 27



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

สารบัญตารางภาคผนวก

ตารางภาคผนวกที่	หน้า
1 การวิเคราะห์ความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ของการศึกษา โดยวิธีการหาค่า IOC	81
2 ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือศึกษา	84



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY