

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ สำนักงานสรรพสามิต  
พื้นที่นราธิวาส สาขาเมืองนราธิวาส

**The factors affecting satisfaction among service recipients  
of Narathiwat Excise Area Office, Mueang Narathiwat Branch**

รัตติกาล สังข์เมียน (Rattikan Sungmian)<sup>1</sup>  
ดร.นารีนี แสงสุข (Narinee Saengsook, Ph.D.)<sup>2</sup>

**บทคัดย่อ**

งานวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่นราธิวาส สาขาเมืองนราธิวาส มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการ และเพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่นราธิวาส สาขาเมืองนราธิวาส กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้รับบริการที่เข้ามาติดต่อสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่นราธิวาส สาขาเมืองนราธิวาส จำนวน 240 คน เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม สถิติวิเคราะห์ ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ถดถอยแบบพหุคูณ

ผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่นราธิวาส สาขาเมืองนราธิวาส อยู่ในระดับมากที่สุด โดยด้านความเสมอภาค มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา ได้แก่ ด้านความรวดเร็วและตรงเวลา ด้านความเพียงพอ ด้านความต่อเนื่อง และด้านความสะดวก ตามลำดับ และปัจจัยด้านการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่นราธิวาส สาขาเมืองนราธิวาส อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยตัวแปรทั้งหมดสามารถอธิบายหรือทำนายการความพึงพอใจของผู้รับบริการ สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่นราธิวาส สาขาเมืองนราธิวาส ได้ร้อยละ 83.4

**สำคัญ:** การให้บริการ, ความพึงพอใจ

**ABSTRACT**

The objectives of the research on factors affecting satisfaction among service recipients of Narathiwat Excise Area Office, Mueang Narathiwat Branch were to determine satisfaction among service recipients and to investigate factors affecting satisfaction among service recipients of Narathiwat Excise Area Office, Mueang Narathiwat Branch. The sample group consisted of 240 service recipients; data were collected using

<sup>1</sup> นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

<sup>2</sup> อาจารย์ที่ปรึกษาคณาจารย์อิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง

a questionnaire and analyzed using descriptive statistics of percentage, mean, standard deviation, and multiple regression analysis.

The study found that the satisfaction among service recipients of Narathiwat Excise Area Office, Mueang Narathiwat Branch was at the highest level with equality at the highest mean, followed by service speed and punctuality, adequacy, continuity, and convenience, respectively. Service was the factor that affected the satisfaction among service recipients of Narathiwat Excise Area Office, Mueang Narathiwat at the statistical significance level of 0.01. All the variables could explain or predict satisfaction among service recipients at 83.4 percent.

**Keywords:** service provision, satisfaction

## บทนำ

### ความเป็นมา และความสำคัญของปัญหา

เป้าหมายสำคัญของการบริการภาครัฐ คือ ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง ตอบสนองความต้องการ และให้บริการอย่างสะดวกรวดเร็ว โปร่งใส โดยภาครัฐต้องร่วมมือและช่วยเหลือกันในการปฏิบัติหน้าที่ มีระบบการบริหารจัดการที่ทันสมัย มีประสิทธิภาพ มีความโปร่งใส ให้การบริหารราชการแผ่นดินทั้งราชการส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค ส่วนท้องถิ่น และงานของรัฐอย่างอื่นเป็นไปตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี สร้างประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยต้องมีการความร่วมมือให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของโลกอยู่ตลอดเวลา โดยเฉพาะนวัตกรรม เทคโนโลยีสารสนเทศ การนำระบบเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในการทำงานได้อย่างคุ้มค่า รวมทั้งการเชื่อมโยงอำนวยความสะดวกในการทำงานของหน่วยงานภาครัฐได้อย่างมีประสิทธิภาพเพื่อให้ประชาชนและผู้รับบริการทุกกลุ่มสามารถเข้าถึงได้โดยง่าย สะดวก รวดเร็ว โปร่งใส หลากหลายช่องทาง เพื่อให้มีความพร้อมในการให้บริการประชาชน สามารถพัฒนานวัตกรรมมาใช้สร้างสรรค์และพัฒนาบริการเดิม และสร้างบริการใหม่ที่เป็นพลวัตสอดคล้องเหมาะสมกับสถานการณ์และขับเคลื่อนโดยความต้องการของประชาชน ภาคธุรกิจ และผู้ใช้บริการ (แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ ประเด็น การบริการประชาชน และประสิทธิภาพภาครัฐ พ.ศ. 2561 - 2580, 2561)

ภายใต้วิถีชีวิตใหม่ (New Normal) ที่ส่งผลกระทบต่อทั้งด้านเศรษฐกิจ การเมือง สังคม วัฒนธรรม เทคโนโลยี สิ่งแวดล้อม ที่แตกต่างไปจากเดิม ส่งผลให้ภาครัฐจำเป็นต้องเตรียมพร้อมและรับมือกับการเปลี่ยนแปลงอย่างทันท่วงที ประกอบกับยุทธศาสตร์ชาติ ด้านที่ 6 ด้านการปรับสมดุลและพัฒนาระบบบริหารจัดการภาครัฐ แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ ด้านการบริการประชาชนและประสิทธิภาพภาครัฐ แผนการปฏิรูปประเทศด้านการบริหารราชการแผ่นดิน ได้กำหนดทิศทางที่สำคัญในการพัฒนาระบบราชการที่มุ่งเน้นทั้งในด้านพัฒนา

ประสิทธิภาพภาครัฐและการยกระดับการบริการภาครัฐให้ มีความรวดเร็ว ง่ายขึ้น ลดค่าใช้จ่าย ทันต่อเหตุการณ์ มีความเป็นธรรม โปร่งใส ตรวจสอบได้ เข้าถึงทุกกลุ่มโดยเน้นการให้บริการ ตามความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง รวมถึงการนำเทคโนโลยีมาปรับใช้ เพื่อให้ ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการได้ดียิ่งขึ้น (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2564)

กรมสรรพสามิตจึงเล็งเห็นความสำคัญของการพัฒนาคุณภาพการให้บริการตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีโดยการยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen Centered) กอปรกับสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ ได้กำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการ โดยมีเป้าประสงค์สำคัญส่วนหนึ่ง คือ การพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของ ภาครัฐ โดยเน้นการยกระดับคุณภาพการให้บริการประชาชน จึงจำเป็นที่ภาครัฐต้องตอบสนอง ความต้องการและความคาดหวังในด้านการให้บริการที่มีการเปลี่ยนแปลงไปตามกระแส การเปลี่ยนแปลงของโลก เพื่อให้มีความสะดวก รวดเร็ว สร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ (กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร, 2554)

จากความสำคัญข้างต้น ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่นครราชสีมา สาขาเมืองนครราชสีมา เพื่อนำมาวางแผน เปลี่ยนแปลงกระบวนการดำเนินงานบริการต่าง ๆ และศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการ เพื่อนำมา ปรับปรุงการให้บริการให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการ สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่นครราชสีมา สาขา เมืองนครราชสีมา
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ นครราชสีมา สาขาเมืองนครราชสีมา

### สมมติฐานของการวิจัย

1. ผู้รับบริการ สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่นครราชสีมา สาขาเมืองนครราชสีมา มีความพึงพอใจของอยู่ในระดับมาก
2. ปัจจัยด้านการให้บริการ ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ สำนักงาน สรรพสามิตพื้นที่นครราชสีมา สาขาเมืองนครราชสีมา

### ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้รับบริการที่อยู่ในเขตความ รับผิดชอบของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่นครราชสีมา สาขาเมืองนครราชสีมา ประกอบด้วย อำเภอเมือง อำเภอตากใบ อำเภอยี่งอ และอำเภอบาเจาะ จำนวน 240 คน

## 2. ขอบเขตด้านเนื้อหาและตัวแปร

ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ประกอบด้วย 2 ปัจจัย

2.1 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน เรื่องที่รับบริการ และประเภทผู้รับบริการ

2.2 ปัจจัยด้านการให้บริการ ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสถานที่ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านกระบวนการให้บริการ

ตัวแปรตาม (Dependent Variables) คือ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประกอบด้วย ความเสมอภาค ความรวดเร็วและตรงเวลา ความเพียงพอ ความต่อเนื่อง และความสะดวก

## วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### แนวคิด เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

โสภิต มนต์จันทร์ (2560, หน้า 13 -14) กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการ (Service quality) เป็นความสามารถในการตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้ตรงกับความคาดหวังด้วยการเสนอบริการที่ดีที่สุดด้วยความตั้งใจในรูปแบบ ในเวลาที่เหมาะสมเพื่อให้เกิดความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการและเป็นการสร้างความแตกต่างของธุรกิจเพื่อให้ได้เปรียบจาก คู่แข่งขัน ซึ่งการให้บริการนั้น ผู้ให้บริการควรมีทักษะด้านความรู้และความสามารถในการให้บริการ และผู้ให้บริการควรมีความตั้งใจ เต็มใจ ใส่ใจ เอาใจใส่ผู้ใช้บริการและเนื่องจากในปัจจุบันมีการพัฒนาไปอย่างรวดเร็ว มีการนำเทคโนโลยีใหม่ๆ เข้ามาใช้ในการบริการมากขึ้น สภาพแวดล้อมในการบริการก็เป็นสิ่งสำคัญ ที่จะสร้างความประทับใจให้กับลูกค้าได้รับรู้ถึงคุณภาพการให้บริการเพื่อที่จะส่งผลถึงความพึงพอใจ ความไวเนื้อเชื่อใจและความจงรักภักดีของลูกค้า

### แนวคิด เกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของผู้รับบริการต่อการให้บริการ ซึ่งปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่สำคัญ ๆ มีดังนี้ (สันทนต์ เสริมศรี อ่างถึงใน อรุณี พิมพ์แคร์, 2558, หน้า 14 - 15)

1. สถานที่บริการ การเข้าถึงบริการได้สะดวกเมื่อลูกค้ามีความต้องการ ย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ทำเล ที่ตั้ง และการกระจายของสถานที่บริการให้ทั่วถึง เพื่ออำนวยความสะดวก แก่ลูกค้าจึงเป็นเรื่องสำคัญ

2. การส่งเสริมแนะนำการบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จากการได้ยินข้อมูลข่าวสารหรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการในทางบวก

3. ผู้ให้บริการ ผู้ประกอบการบริหารการบริการและผู้ปฏิบัติบริการล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการ ให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหาร

การบริการที่วางนโยบายการบริการโดยคำนึงความสำคัญของลูกค้าเป็นหลัก ย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจได้ง่าย

4. สภาพแวดล้อมของการบริการ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ลูกค้ามักชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการเกี่ยวข้องกับการออกแบบอาคารสถานที่

5. ขบวนการบริการ มีวิธีการนำเสนอการบริการที่สร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า มีความคล่องตัวและสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้องมีคุณภาพ

Millet (1954 อ้างถึงใน ฌีรุล ฌัตตพงศ์ไพบูลย์, 2560, หน้า 12) ได้กล่าวเกี่ยวกับความพึงพอใจในการบริการ ไว้ว่าจะพิจารณาว่าการบริการนั้นเป็นที่พึงพอใจหรือไม่ โดยวัดจาก

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียม คือ บริการที่มีความยุติธรรม โดยมีความเสมอภาคไม่ว่าจะเป็นใคร

2. การให้บริการรวดเร็วทันเวลา คือ การให้บริการตามลักษณะความจำเป็นเร่งด่วน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ คือ ความต้องการเพียงพอในด้านสถานที่ บุคลากร วัสดุ อุปกรณ์ต่าง ๆ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง จนกว่าจะบรรลุผล

5. การให้บริการที่มีความก้าวหน้า คือ การพัฒนางานบริการด้านปริมาณและคุณภาพ ให้มีความเจริญก้าวหน้าไปเรื่อย

### แนวคิด เกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค

พฤติกรรมบริโภค คือ พฤติกรรมการแสดงออกของบุคคลแต่ละบุคคลในการค้นหา การเลือกซื้อ การใช้ การประเมินผล หรือการจัดการกับสินค้าและบริการ พฤติกรรมผู้บริโภค จะอยู่ที่กิจกรรมหลัก 3 ประการ (เสรี วงษ์มณฑา, 2547, อ้างถึงใน อริยาภรณ์ ตั้งศรีธนาวงศ์, 2558, หน้า 19) คือ

1. การจัดหา หมายถึง กิจกรรมต่าง ๆ ที่คนนำไปสู่การซื้อหรือได้มาซึ่งรับสินค้าและบริการมาใช้ กิจกรรมนับตั้งแต่การแสวงหาข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าและบริการ ซึ่งรวมไปถึงการเปรียบเทียบสินค้าและบริการ แต่จนถึงการตกลงใจซื้อ

2. การบริโภค หมายถึง การติดตามดูว่าผู้บริโภคนั้นทำการใช้สินค้าหรือบริการนั้น ๆ ที่ไหน อย่างไร ภายใต้สถานการณ์อย่างไร

3. การกำจัดหรือทิ้ง หมายถึง การติดตามดูว่าผู้บริโภคใช้สินค้าหรือบริการ และหีบห่อของสินค้าหมดไปอย่างไร โดยติดตามดูพฤติกรรมผู้บริโภคที่ดำเนินไป

### งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

อภิเดช วิสิบัติ (2561) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการในค่ายมวยไทย ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยด้านสิ่งอำนวยความสะดวกนั้น

มีแนวโน้มส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการค่ายมวยไทย โดยปัจจัยในด้านที่มีแนวโน้มส่งผลมากที่สุด คือ ปัจจัยสิ่งอำนวยความสะดวกด้านที่จอดรถ รองลงมา คือ ด้านอาหารและเครื่องดื่ม ด้านห้องน้ำ ด้านการบริการ ด้านอุปกรณ์สร้างเสริมสมรรถภาพทางกาย และด้านห้องล็อกเกอร์ ตามลำดับ ส่วนปัจจัยด้านอินเทอร์เน็ตนั้นส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการค่ายมวยไทยในด้านลบ

สุขุม พันธุ์ณรงค์ (2562) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม (สปส.) ปี 2561 ผลการศึกษา พบว่า ผู้ใช้บริการให้ความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของ สปส. โดยสมการถดถอยที่ระดับนัยยะสำคัญทางสถิติที่ 0.05 พบว่า ความพึงพอใจในการใช้บริการจะเพิ่มขึ้น เมื่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ดีขึ้น ความเชื่อมั่นในคุณธรรมและความโปร่งใสดีขึ้น ความผูกพันของผู้ใช้บริการดีขึ้น กระบวนการและขั้นตอนให้บริการดีขึ้นตามลำดับ ในขณะที่ปัจจัยด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร มีผลต่อความพึงพอใจ แต่จะมีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม

### วิธีการดำเนินการวิจัย

#### ประชากร กลุ่มตัวอย่าง และวิธีการสุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ทำการศึกษาคั้งนี้ คือ ผู้รับบริการที่เข้ามาติดต่อสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่นครราชสีมา สาขาเมืองนครราชสีมา เพื่อขอใบอนุญาตขายสุรา ยาสูบ และไฟ สำหรับผู้ประกอบการรายใหม่ ขอต่ออายุใบอนุญาตขายสุรา ยาสูบ และไฟ สำหรับผู้ประกอบการรายเดิม และผู้ประกอบการที่ยื่นชำระภาษีสรรพสามิต ปีงบประมาณ 2564 จำนวน 567 คน กลุ่มตัวอย่างจำนวน 240 คน ใช้วิธีการเก็บข้อมูลทำการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) โดยการแจกแบบสอบถาม ณ สำนักงาน และตอบแบบสอบถามผ่าน Google Forms

#### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือการวิจัยที่ใช้ในการเก็บข้อมูล คือ แบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ จำนวน 7 ข้อ ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านการให้บริการ จำนวน 16 ข้อ และส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำนวน 20 ข้อ

#### การวิธีวิเคราะห์ข้อมูลและวิธีการทางสถิติที่ใช้

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล โดยใช้สถิติเชิงพรรณนาหาค่าความถี่ ร้อยละ ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ปัจจัยด้านการให้บริการ และความพึงพอใจของผู้รับบริการ สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่นครราชสีมา สาขาเมืองนครราชสีมา ใช้วิธีวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบน

มาตรฐาน และส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ปัจจัยด้านการให้บริการ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่นครราชสีมา สาขาเมืองนครราชสีมา โดยการวิเคราะห์หาค่าถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

## ผลการวิจัย

### สรุปผลการวิจัย

ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล สรุปผลการวิจัยได้ว่า เพศ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีอายุ 41 - 50 ปี รองลงมา ได้แก่ อายุ 31 - 40 ปี อายุ 51 - 60 ปี อายุ 21 - 30 ปี อายุ 61 ปีขึ้นไป และอายุต่ำกว่า 21 ปี ตามลำดับ สถานภาพสมรส พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ สถานภาพ สมรส รองลงมา ได้แก่ โสด และหม้ายหรือหย่าร้าง ตามลำดับ ระดับการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ จบการศึกษา ต่ำกว่าปริญญาตรี รองลงมา ได้แก่ ปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี ตามลำดับ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 - 20,000 บาท รองลงมา ได้แก่ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 - 30,000 บาท รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 - 40,000 บาท รายได้เฉลี่ยต่อเดือน มากกว่า 40,000 บาท และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 10,000 บาท ตามลำดับ เรื่องที่รับบริการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ เข้ารับบริการเกี่ยวกับ ต่ออายุใบอนุญาตขายสุรา ยาสูบ และไฟ รองลงมา ได้แก่ ขอใบอนุญาตขายสุรา ยาสูบ และไฟ ยื่นชำระภาษีสรรพสามิต และอื่น ๆ ขอคำปรึกษา ตามลำดับ ประเภทผู้รับบริการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ เป็นผู้ได้รับใบอนุญาตขายสุรา ยาสูบ และไฟ รองลงมา ได้แก่ ผู้ขายสุรา ยาสูบ และไฟ ผู้ประกอบ และผู้ประกอบกิจการสถานบริการ ตามลำดับ

### สรุปผลการวิเคราะห์ระดับการให้บริการ ของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ นครราชสีมา สาขาเมืองนครราชสีมา

สรุปผลการวิจัยได้ว่า การให้บริการ ของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่นครราชสีมา สาขาเมืองนครราชสีมา โดยภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณาแต่ละด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รองลงมา ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านสถานที่ให้บริการ ตามลำดับ

### สรุปผลการวิเคราะห์ ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ของสำนักงาน สรรพสามิตพื้นที่นครราชสีมา สาขาเมืองนครราชสีมา

สรุปผลการวิจัยได้ว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ นครราชสีมา สาขาเมืองนครราชสีมา โดยภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณาแต่ละด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านความเสมอภาค รองลงมา ได้แก่ ด้านความรวดเร็วและตรงเวลา ด้านความเพียงพอ ด้านความต่อเนื่อง และด้านความสะดวก ตามลำดับ

### สรุปผลการวิเคราะห์ปัจจัยการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่นครราชสีมา สาขาเมืองนครราชสีมา

สรุปผลการวิจัยได้ว่า ปัจจัยด้านการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่นครราชสีมา สาขาเมืองนครราชสีมา โดยภาพรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.01 โดยตัวแปรด้านกระบวนการให้บริการ ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่นครราชสีมา สาขาเมืองนครราชสีมา โดยภาพรวม มากที่สุด (Beta= 0.480) รองลงมา ได้แก่ ด้านสถานที่ให้บริการ (Beta= 0.191) และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (Beta= 0.181) ตามลำดับ โดยตัวแปรทั้งหมดสามารถอธิบายหรือทำนายการความพึงพอใจของผู้รับบริการ สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่นครราชสีมา สาขาเมืองนครราชสีมา ได้ร้อยละ 83.4

### อภิปรายผล

อภิปรายผลการวิจัย ตามสมมติฐานที่ 1 ผู้รับบริการสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่นครราชสีมา สาขาเมืองนครราชสีมา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก จากการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่นครราชสีมา สาขาเมืองนครราชสีมา พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณาแต่ละด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านความเสมอภาค รองลงมา ได้แก่ ด้านความรวดเร็วและตรงเวลา ด้านความเพียงพอ ด้านความต่อเนื่อง และด้านความสะดวก ตามลำดับ สอดคล้องกับงานวิจัยของ วิจิตร วิชัยสาร อรรถิณี ทวยนาค พรภักดิ์ หวังดี และชนพล สราญจิตร (2561) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของ เทศบาลเมืองบึงยี่โถ อำเภอนัญบุรี จังหวัดปทุมธานี กับยุทธศาสตร์ การพัฒนาด้านส่งเสริมคุณภาพชีวิต ผลการศึกษา พบว่า ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองบึงยี่โถ อำเภอนัญบุรี จังหวัดปทุมธานี อยู่ในระดับมากที่สุด

อภิปรายผลการวิจัย สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยด้านการให้บริการ ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่นครราชสีมา สาขาเมืองนครราชสีมา จากการศึกษา พบว่า ปัจจัยด้านการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ นครราชสีมา สาขาเมืองนครราชสีมา โดยภาพรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยตัวแปร ด้านกระบวนการให้บริการ ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ นครราชสีมา สาขาเมืองนครราชสีมา โดยภาพรวม มากที่สุด (Beta= 0.480) รองลงมา ได้แก่ ด้านสถานที่ให้บริการ (Beta= 0.191) และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (Beta= 0.181) ตามลำดับ โดยตัวแปรทั้งหมดสามารถอธิบายหรือทำนายการความพึงพอใจของผู้รับบริการ สำนักงาน สรรพสามิตพื้นที่นครราชสีมา สาขาเมืองนครราชสีมา ได้ร้อยละ 83.4 สอดคล้องกับงานวิจัยของ ฌภัทร ภูนาขาวและทตมัล แสงสว่าง (2563) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้ บริการงานการเงินและบัญชี ในสถานศึกษาอาชีวศึกษาเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดขอนแก่น



ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการงานการเงินและบัญชี ในสถานศึกษาอาชีวศึกษาเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดขอนแก่น ได้แก่ ด้านการปฏิบัติงานและ สิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการให้บริการ และด้านจุดให้บริการ

### ข้อเสนอแนะ

#### ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

จากผลการศึกษา ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ สำนักงานสรรพสามิต พื้นที่นครราชสีมา สาขาเมืองนครราชสีมา ผู้วิจัยได้เสนอแนะเป็นรายด้าน ดังนี้

(1) ด้านความเสมอภาค ควรมีการจัดลำดับคิวการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ

(2) ด้านความรวดเร็วและตรงเวลา เจ้าหน้าที่ควรมีการพัฒนาความรู้อยู่เสมอเพื่อให้สามารถแก้ไขปัญหาให้กับผู้รับบริการได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว

(3) ด้านความเพียงพอ หน่วยงานควรจัดเจ้าหน้าที่สำหรับให้บริการ หรือให้คำปรึกษา เพียงพอกับจำนวนผู้รับบริการ

(4) ด้านความต่อเนื่อง หน่วยงานควรเจ้าหน้าที่และจัดหาอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ ให้เพียงพอต่อความต้องการเพื่อให้เกิดความต่อเนื่องในการรับบริการ

(5) ด้านความสะดวก หน่วยงานควรมีช่องทางการรับรู้ข่าวสารที่หลากหลาย เช่น เว็บไซต์ Line Facebook เพื่อความสะดวกในการเข้ารับบริการ

(6) ปัจจัยด้านการให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่นครราชสีมา สาขาเมืองนครราชสีมา ดังนั้น หน่วยงานควรจัดขั้นตอนการให้บริการที่เป็นระบบ มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน เอกสารที่ต้องนำมาติดต่อขอรับบริการไม่ซับซ้อน และระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม

#### ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป

(1) ควรศึกษาการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของการใช้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่นครราชสีมา พื้นที่อื่น ๆ เพื่อหาแนวทางในการกำหนดนโยบายด้านการให้บริการ ที่ตีร่วมกันต่อไป และศึกษาถึงปัจจัยภายในและภายนอกต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชน เพื่อพัฒนาหน่วยงานต่อไป

(2) ควรศึกษาปัจจัยด้านอื่น ๆ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ เช่น พฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ หรือประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่นครราชสีมา เพื่อให้สามารถพัฒนาบุคลากรให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

## เอกสารอ้างอิง

- กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร. (2554). *คู่มือมาตรฐานการให้บริการของกรมสรรพสามิต*.
- ณัฐพล ฉัตรพงศ์ไพบูลย์. (2560). ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของศูนย์ข้อมูลข่าวสารอาเซียน สำนักประชาสัมพันธ์ เขต 1 ขอนแก่น. *วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม*.
- ณภัทร ภูนาขาว และทตมัล แสงสว่าง. (2563). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการงานการเงินและบัญชีในสถานศึกษาอาชีวศึกษาเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดขอนแก่น. *วารสารวิชาการและวิจัย มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ, 10(3), 240-253*.
- แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ (20) ประเด็น การบริการประชาชน และประสิทธิภาพภาครัฐ (พ.ศ. 2561 - 2580). ค้นเมื่อ 4 ตุลาคม 2565. จาก <http://nscr.nesdb.go.th/wp-content/uploads/2019/04/20-การบริการประชาชนและประสิทธิภาพภาครัฐ.pdf>
- วิจิตร วิชัยสาร อรทิณี ทวยนาค พรภักดิ์ หวังดี และชนพล สราญจิตร. (2561). ศึกษาเรื่อง การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบึงยี่โถ อำเภอรัญบุรี จังหวัดปทุมธานี (ประจำปีงบประมาณ 2560). *วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย, 8(1), 227-235*.
- โสภิต มนต์จันทร์. (2560). *โมเดลเชิงสาเหตุอิทธิพลคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ ความไว้วางใจและความจงรักภักดีของลูกค้า ธนาคารกรุงไทย สาขากาญจนบุรี*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- สุขุม พันธุ์ณรงค์. (2562). *ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม (สปส.) ปี 2561*. ค้นเมื่อ 1 ธันวาคม 2565 จาก <https://cmudc.library.cmu.ac.th/frontend/Info/item/dc:87272>
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2564). *ยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการ (พ.ศ. 2564 - 2565)*. ค้นเมื่อ 4 กันยายน 2565. จาก <https://www.opdc.go.th/content/NzExMw>
- อริยาภรณ์ ตั้งศรีธนาวงศ์. (2558). *การรับรู้คุณภาพบริการท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมืองที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวนานาชาติ*. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์ มหาบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อรุณี พิมพ์แค้น. (2558). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าผู้ใช้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอสรีราชาจังหวัดชลบุรี*. วิทยานิพนธ์เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- อภิเดช วิสิบัติ. (2561). *ปัจจัยด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการในค่ายมวยไทย*. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.