

ความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่พิจิตร สาขาเมืองพิจิตร
Customer Satisfaction toward the Service of Phichit Area Excise Office,
Mueang Phichit Branch

ยอดขวัญ ศรีเหรา¹
Yodkhwan Srihera

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่พิจิตร สาขาเมืองพิจิตร และ 2) เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่พิจิตร สาขาเมืองพิจิตร ตามตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคล เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย จำนวน 380 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม (Questionnaires) วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติ การแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ทดสอบสมมติฐานโดยใช้ T-test และ F-test (ANOVA) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิจัยพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่พิจิตร สาขาเมืองพิจิตร โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ตามลำดับ ผลทดสอบสมมติฐานพบว่า ผู้รับบริการที่มีเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และงานที่มารับบริการต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่พิจิตร สาขาเมืองพิจิตร โดยภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญที่ .05

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ, การให้บริการ, สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่พิจิตร สาขาเมืองพิจิตร

ABSTRACT

The objectives of this research were to 1) study the level of satisfaction of service recipients of the Phichit Area Excise Office, Muang Phichit Branch and 2) to compare the satisfaction of service recipients of the Phichit Area Excise Office, Mueang Phichit Branch according to personal factor variables. This is a survey research which studies a sample of 380 customers. The instrument used in this paper is a questionnaire. The data was analyzed by means of frequency distribution, percentage, arithmetic mean, and standard deviation. The hypothesis testing was conducted using T-test and F-test (ANOVA) with statistical significance at .05 level.

The results of the research showed that service recipients had Satisfaction with the services of the Phichit Area Excise Office, Phichit branch, overall, at the highest level and when considering each aspect, it was found that satisfaction was at the highest level in all aspects, namely service personnel, and service quality. with the highest average, followed by the process/procedure of service and facilities, respectively. The results of the hypothesis test revealed that individual factors of Service recipients with gender, age, status, education level, and jobs that receive different services satisfaction with the services of the Phichit Area Excise Office, Mueang Phichit Branch. Overall and each aspect were not different at the significance level .05

Keywords: satisfaction, service, Phichit Area Excise Office, Mueang Phichit Branch

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในสถานการณ์ปัจจุบัน มีการเปลี่ยนแปลงทางด้านเศรษฐกิจและความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยีที่ส่งผลให้เกิดความต้องการและความคาดหวังต่อการให้บริการของหน่วยงานราชการมากขึ้น จึงทำให้หน่วยงานราชการต้องปรับปรุงกระบวนการทำงานให้มีความยืดหยุ่นเน้นความคล่องตัว พัฒนาบุคลากรให้มีทักษะหลากหลายและจำเป็นต่อการปฏิบัติงานยุคใหม่ เพื่อเปลี่ยนผ่านสู่องค์กรดิจิทัล เพื่อรับมือกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น โดยนำประสบการณ์ของผู้รับบริการมาสร้างมาตรฐานการให้บริการ เพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาลที่ให้ทุกหน่วยงานของรัฐ จัดให้มีศูนย์ราชการสะดวก (GECC) เพื่อเป็นหน่วยงานที่ทำหน้าที่ให้คำแนะนำและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ทำให้เกิดการบริการที่มีประสิทธิภาพและสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ประชาชนที่มาติดต่อราชการ (คณะกรรมการศูนย์ราชการสะดวก, 2565, หน้า 5 - 7)

สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่พิจิตร สาขาเมืองพิจิตร เป็นหน่วยงานราชการส่วนกลางในภูมิภาค มีเขตพื้นที่ความรับผิดชอบ จำนวน 6 อำเภอ ได้แก่ อำเภอเมืองพิจิตร อำเภอสามงาม อำเภอโพธิ์ประทับช้าง อำเภอวังทรายพูน อำเภอสากเหล็ก และอำเภอวชิรบารมี มีกระบวนการให้บริการ

ประชาชน ดังนี้ 1) งานรับชำระภาษีสรรพสามิต 2) งานใบอนุญาตขายสุรา ยาสูบ และไฟ ในปี 2564 ที่ผ่านมา มีผู้ประกอบการที่จดทะเบียนและยื่นชำระภาษีสรรพสามิต จำนวน 12 ราย และมีผู้ประกอบการที่ได้รับอนุญาตขายสุรา ยาสูบ และไฟ จำนวน 2,810 ราย ซึ่งมีจำนวนเพิ่มขึ้นจากปี 2563 ที่มีผู้ประกอบการจำนวน 2,547 ราย (ระบบงานสารสนเทศหลัก, 2565) ซึ่งมีแนวโน้มที่จะเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ ทำให้หน่วยงานจะต้องมีการติดต่อและให้บริการแก่ประชาชนที่มาชำระภาษีสรรพสามิตหรือมายื่นคำขอใบอนุญาตขายสุรา ยาสูบ และไฟ ตามภารกิจหลักของหน่วยงานที่มีจำนวนผู้มารับบริการมากขึ้น ทำให้ต้องดำเนินการปรับปรุงการให้บริการประชาชนและพัฒนาการให้บริการในทุกด้าน เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนที่ติดต่อขอรับบริการ

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงต้องการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่พิจิตร สาขาเมืองพิจิตร เพื่อปรับปรุงการให้บริการและพัฒนาคุณภาพการให้บริการ ซึ่งจะช่วยยกระดับการให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการต่อการให้บริการของหน่วยงานให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่พิจิตร สาขาเมืองพิจิตร
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่พิจิตร สาขาเมืองพิจิตร ตามตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคล

ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่พิจิตร สาขาเมืองพิจิตร ซึ่งผู้วิจัยได้แบ่งขอบเขตการวิจัยออกเป็น 4 ด้าน ดังนี้

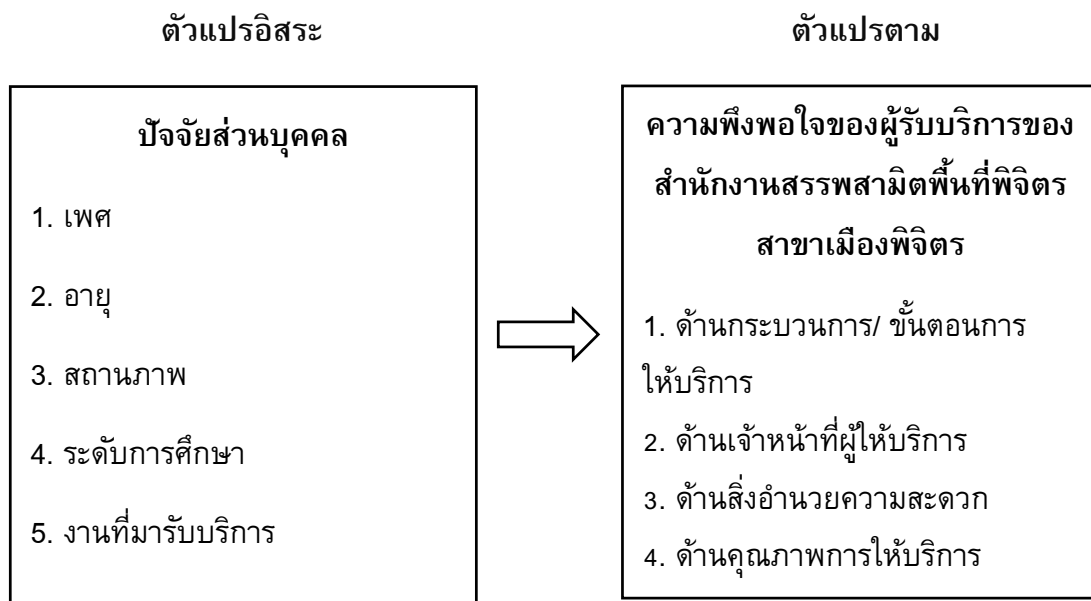
1. ขอบเขตด้านประชากร ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาเป็นกลุ่มผู้รับบริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่พิจิตร สาขาเมืองพิจิตร โดยการกำหนดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน
2. ขอบเขตด้านตัวแปร
 - 2.1 ตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยส่วนบุคคลที่ศึกษาเฉพาะด้าน เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และงานที่มารับบริการ
 - 2.2 ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านคุณภาพการให้บริการ
3. ขอบเขตด้านพื้นที่ สถานที่ให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่พิจิตร สาขาเมืองพิจิตร
4. ขอบเขตด้านระยะเวลา การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ได้ดำเนินวิจัยโดยทำการสำรวจเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม ตั้งแต่วันที่ 1 – 30 พฤศจิกายน พ.ศ. 2565

สมมติฐานของการวิจัย

ผู้รับบริการที่มีเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และงานที่มารับบริการแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่พิจิตร สาขาเมืองพิจิตร แตกต่างกัน

กรอบแนวคิดการวิจัย

ผู้วิจัยกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่พิจิตร สาขาเมืองพิจิตร จากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎี รวมถึงงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สามารถสร้างเป็นกรอบแนวคิดได้ดังนี้



วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เก็บรวบรวมข้อมูลจากประชากรกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่พิจิตร สาขาเมืองพิจิตร ซึ่งมีขั้นตอนการดำเนินการวิจัยดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้รับบริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่พิจิตร สาขาเมืองพิจิตร จำนวน 2,822 คน (ระบบงานสารสนเทศหลัก, 2565) ผู้วิจัยสามารถกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างด้วยการคำนวณจากสูตรของทาร์โร ยามาเน่ (ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2563, หน้า 45) โดยกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนจากการสุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้ 5% ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยมีสูตรดังนี้

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2}$$

โดย n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = ขนาดของประชากรที่ใช้ในการวิจัย

e = ค่าเปอร์เซ็นต์ความคลาดเคลื่อนจากการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง

ซึ่งจากการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 350 คน ทั้งนี้ เพื่อป้องกันความผิดพลาดจากการตอบแบบสอบถามไม่ถูกต้องครบถ้วน ผู้วิจัยจึงกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 400 คน เพื่อให้ผลการวิเคราะห์ข้อมูลมีความแม่นยำ ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างโดยอาศัยหลักความน่าจะเป็นในการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง (Probability Sampling) โดยเลือกใช้วิธีการสุ่มแบบง่าย (Simple Random Sampling) ผู้วิจัยจะเลือกเฉพาะผู้มารับบริการที่สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่พิจิตร สาขาเมืองพิจิตร ในช่วงเวลา 9.00 – 11.00 น. และ 13.00 – 15.00 น.

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) เกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่พิจิตร สาขาเมืองพิจิตร โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และงานที่มารับบริการ ซึ่งแบบสอบถามมีลักษณะเป็นคำถามเลือกตอบ (Check List) มีจำนวน 6 ข้อ

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่พิจิตร สาขาเมืองพิจิตร ประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 4) ด้านคุณภาพการให้บริการ ซึ่งใช้แบบสอบถามมีลักษณะเป็นมาตราส่วนค่า (Rating Scale) ตามแบบของลิเคิร์ต จำนวน 20 ข้อ

ตอนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ ซึ่งมีลักษณะคำถามแบบปลายเปิด

การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามเรียบร้อยแล้ว นำมาวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ (SPSS) ใช้สถิติ การแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ทดสอบสมมติฐาน โดยใช้ T-test และ F-test (ANOVA) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 หากพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายตัวด้วยวิธีของ Scheffe (ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2563, หน้า 367)

ผลการวิจัย

การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่พิจิตร สาขาเมืองพิจิตร ได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน แต่เนื่องจากระยะเวลาที่จำกัดทำให้เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างได้เพียงจำนวน 380 คน สามารถนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และงานที่มารับบริการ โดยนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่และค่าร้อยละ

ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

(n = 380)

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	128	33.70
หญิง	252	66.30
อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	3	0.80
20 – 35 ปี	94	24.70
36 – 55 ปี	198	52.10
มากกว่า 55 ปี	85	22.40
สถานภาพ		
โสด	123	32.40
สมรส	226	59.50
หย่า/หม้าย/แยกกันอยู่	31	8.20
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	255	67.10
ปริญญาตรี	115	30.30
ปริญญาโท	10	2.60
ปริญญาเอก	-	-
งานที่มารับบริการ		
งานชำระภาษีสรรพสามิต	9	2.40
งานใบอนุญาตขายสุรา	371	97.60
ยาสูบ และไฟ		
รวม	380	100.00

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 380 คน ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 252 คน คิดเป็นร้อยละ 66.30 มีอายุระหว่าง 36 - 55 ปี จำนวน 198 คน คิดเป็นร้อยละ 52.10 สถานภาพสมรส จำนวน 226 คน คิดเป็นร้อยละ 59.50 มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 255 คน คิดเป็นร้อยละ 67.10 และงานที่มารับบริการมากที่สุด คือ งานใบอนุญาตขายสุรา ยาสูบ และไฟ จำนวน 371 คน คิดเป็นร้อยละ 97.60

2. ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้มารับบริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่พิจิตร สาขาเมืองพิจิตร

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.71	0.40	มากที่สุด
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.75	0.39	มากที่สุด
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.63	0.45	มากที่สุด
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.75	0.39	มากที่สุด
รวม	4.72	0.36	มากที่สุด

จากตารางที่ 2 พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่พิจิตร สาขาเมืองพิจิตร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.72$, S.D. = 0.36) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ทั้ง 4 ด้าน ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน ซึ่งพบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 4.75$, S.D. = 0.39) รองลงมา คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.71$, S.D. = 0.40) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.63$, S.D. = 0.45) ตามลำดับ ซึ่งสามารถสรุปรายละเอียด แต่ละด้านได้ ดังนี้

1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ สามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ การให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง, มีการอธิบาย ชี้แจง แนะนำ ขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน, ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว, ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัว ไม่ซับซ้อนและปฏิบัติตามได้ง่าย และช่องทางการติดต่อสื่อสารมีความสะดวกตามลำดับ

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ สามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร, แต่งกายสุภาพและเหมาะสมกับกาลเทศะ,

ให้คำแนะนำ อธิบาย และตอบข้อซักถามอย่างชัดเจนและตรงประเด็น, เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความระมัดระวัง รอบคอบ และมีความน่าเชื่อถือ และมีความสามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการให้บริการตามลำดับ

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้รับบริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด 4 ข้อ สามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้แก่ สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ และสภาพแวดล้อมดี, มีอุปกรณ์ เครื่องมือที่พร้อมในการให้บริการ, มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น บริการน้ำดื่ม กาแฟ เป็นต้น และความชัดเจนของป้ายบอกทาง และสถานที่ให้บริการ ตามลำดับ อยู่ในระดับมาก 1 ข้อ คือ มีที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการเพียงพอ

4) ด้านคุณภาพการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ สามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้แก่ ได้รับความบริการที่ตรงตามความต้องการ, ได้รับความบริการที่ถูกต้อง ครบถ้วน, ความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการโดยรวม, การให้บริการเป็นไปตามกระบวนการ/ขั้นตอนที่กำหนด และการแจ้งกลับ/ตอบสนองต่อการขอรับบริการได้รวดเร็ว ตามลำดับ

3. ผลการทดสอบสมมติฐาน โดยการใช้สถิติ Independent Sample t-test และ One-Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญ .05

การทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการที่มีเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และงานที่มารับบริการแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่พิจิตร สาขาเมืองพิจิตร แตกต่างกัน

ตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่พิจิตร สาขาเมืองพิจิตร โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ปัจจัยส่วนบุคคล	ความพึงพอใจ									
	ด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการ ให้บริการ		ด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ		ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		ด้านคุณภาพ การให้บริการ		โดยภาพรวม	
	t/F	Sig.	t/F	Sig.	t/F	Sig.	t/F	Sig.	t/F	Sig.
เพศ	1.44	.14	1.18	.23	0.85	.39	1.18	.23	1.27	.20
อายุ	0.38	.76	0.66	.57	0.86	.46	0.66	.57	0.78	.50
สถานภาพ	0.32	.72	0.55	.57	0.35	.70	0.55	.57	0.28	.75
ระดับ การศึกษา	1.58	.20	2.75	.06	1.17	.31	0.45	.63	1.45	.23
งานที่มารับ บริการ	-1.21	.22	0.16	.86	1.20	.25	0.16	.86	0.12	.90

จากตารางที่ 3 พบว่า ผู้รับบริการที่มีเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และงานที่มารับบริการแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่พิจิตร สาขาเมืองพิจิตร โดยภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญที่ .05

การอภิปรายผล

จากผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่พิจิตร สาขาเมืองพิจิตร ผู้วิจัยสามารถนำประเด็นสำคัญมาอภิปรายได้ ดังนี้

1. ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่พิจิตร สาขาเมืองพิจิตร พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด สอดคล้องกับงานวิจัยของศุภลักษณ์ ศรีวิไล และอมรา ดอกไม้ (2563) พบว่า ผู้ใช้บริการสำนักงานเจ้าท่าภูมิภาค อยุธยา มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อผู้วิจัยพิจารณาความพึงพอใจเป็นรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านคุณภาพการให้บริการ มีความพึงพอใจสูงสุดโดยมีค่าเฉลี่ย 4.75 เท่ากัน รองลงมา คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.71 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย 4.63 สอดคล้องกับงานวิจัยของรชิตา พูแสง (2561) พบว่า ผู้ใช้บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดพะเยา มีความพึงพอใจด้านการบริการของเจ้าหน้าที่มากที่สุด และสอดคล้องกับงานวิจัยของรังสิยาณี โสภณโกโดย (2557) พบว่า ผู้ขอรับใบอนุญาตและต่อใบอนุญาตจำหน่ายสุรา ยาสูบ ไฟ ของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่พระนครศรีอยุธยา1 มีความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่มากที่สุด และสอดคล้องกับแนวคิดปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการของนพรัตน์ ภูมิวุฒิสาร (2556, หน้า 15-16) และ จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2545) ที่อธิบายไว้ว่า ผู้ให้บริการเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการสร้างความพึงพอใจของผู้รับบริการ และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่พิจิตร สาขาเมืองพิจิตร เนื่องจากเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร มีการแต่งกายที่สุภาพและเหมาะสมกับกาลเทศะ ให้คำแนะนำ อธิบาย และตอบข้อซักถามอย่างชัดเจนและตรงประเด็น นอกจากนี้ ผู้รับบริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่พิจิตร สาขาเมืองพิจิตร มีความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการมากที่สุดเท่ากับด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเช่นกัน เนื่องจากผู้รับบริการได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ ถูกต้อง ครบถ้วน และมีความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการโดยรวม ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดคุณภาพการบริการของธีร์ธรร ธีรขวัญโรจน์ และสุพจน์ กฤษฐาธาร (2563, หน้า 156 – 158) กล่าวว่า คุณภาพการบริการ หมายถึง การบริการตรงกับความต้องการหรือเกินความต้องการของผู้รับบริการจนทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ทั้งนี้ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกเป็นด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเมื่อเปรียบเทียบกับด้านอื่นๆ ซึ่งพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่ามีจำนวน 4 ข้อ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด และมี 1 ข้อ คือ ที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการเพียงพอ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เนื่องจากในบางช่วงเวลามีผู้รับบริการมาติดต่อขอรับบริการเป็นจำนวนมาก จึงทำให้ที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการไม่เพียงพอต่อผู้มารับบริการ

2. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการที่มีเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และงานที่มารับบริการแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่พิจิตร สาขาเมืองพิจิตร ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05 สอดคล้องกับงานวิจัยของกุลทิกา วิบูลย์ปิ่น และ ประสพชัย พสุนนท์ (2559) พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว และสอดคล้องกับงานวิจัยของเบ็ญจมาศ โลหกุล (2559) พบว่า ผู้รับบริการของท่าอากาศยานระนองที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกันมีระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และสอดคล้องกับงานวิจัยของดาวสวรรค์ รื่นรมย์ (2560) ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานทะเบียนธุรกิจยา เทียวและมัลคฤเทศก์ สาขาภาคเหนือ เขต 1 ผลวิเคราะห์ความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า เพศ อายุ ที่อยู่ อาศัย ระดับการศึกษา และประเภทการขอรับบริการที่แตกต่างกันไม่ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ในความคิดเห็นของผู้วิจัย สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่พิจิตร สาขาเมืองพิจิตร มีการกำหนดมาตรฐานการให้บริการโดยจัดทำเป็นคู่มือให้กับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการปฏิบัติตามคู่มือดังกล่าว ทำให้เจ้าหน้าที่ทุกคนปฏิบัติงานได้อย่างมีมาตรฐานเดียวกัน ผู้รับบริการที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน จึงมีความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่พิจิตร สาขาเมืองพิจิตร ไม่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่พิจิตร สาขาเมืองพิจิตร พบข้อมูลที่คาดว่าจะจะเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สามารถนำข้อมูลไปประยุกต์ใช้ในการปรับปรุงพัฒนาการให้บริการแก่ประชาชนให้ดียิ่งขึ้น ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ จากผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ควรเพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสาร ให้มีความสะดวกและรวดเร็วมากขึ้น และเพิ่มช่องทางการชำระค่าธรรมเนียมการตอไบอนุญาติผ่านช่องทางออนไลน์ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน

2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จากผลการวิเคราะห์ข้อมูล ควรจัดอบรมให้ความรู้กับพนักงานที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการในด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับกรมสรรพสามิต ให้สามารถตอบคำถามของประชาชนที่เกิดขึ้นระหว่างการให้บริการได้

3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จากผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ควรเพิ่มจำนวนที่นั่งสำหรับผู้รับบริการ เนื่องจากมีจำนวนน้อยไม่เพียงพอต่อผู้รับบริการ

4. ด้านคุณภาพการให้บริการ จากผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ควรเพิ่มช่องทางการแจ้งเตือนหรือตอบกลับผ่านช่องทางออนไลน์ เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างรวดเร็ว และควรมีการจัดอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายสรรพสามิตแก่ผู้ประกอบการ เนื่องจากผู้ประกอบการบางรายยังขาดความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมายสรรพสามิต

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาเปรียบเทียบการให้บริการกับหน่วยงานอื่น ๆ เพื่อให้ทราบข้อบกพร่อง ในเรื่องต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการประชาชน และหาแนวทางการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น
2. ควรศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรที่ให้บริการ เพื่อให้ทราบถึงปัญหา อุปสรรค และแนวทางการแก้ไข

เอกสารอ้างอิง

- กรมสรรพสามิต. (2565). *ระบบงานสารสนเทศหลัก*. ค้นเมื่อ 13 ตุลาคม 2565, จาก <https://web.excise.go.th/EDINTRAWeb/>
- กรมสรรพสามิต. (2564). *รายงานประจำปี กรมสรรพสามิต ประจำปี 2564*. ค้นเมื่อ 13 ตุลาคม 2565, จาก https://www.excise.go.th/excise2017/NEWS/YEARLY_REPORT/index.htm
- กุลทิกา วิบูลย์ปิ่น และ ประสพชัย พสุนนท์. (2559). *ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวผู้เข้าชมพิพิธภัณฑ์ศิริราชพิมุขสถาน*. วิทยานิพนธ์ปริญญาดุษฎีบัณฑิต สาขาการจัดการ คณะวิทยาการจัดการ, มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- คณะกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวก. (2564). *คู่มือการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (พิมพ์ครั้งที่ 6)*. สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี.
- จิตตินันท์ เดชะคุปต์. (2543). *ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการดำเนินงานของสถาบันธัญบาลในประเทศไทย*. วิทยานิพนธ์. สส.ม. (การบริการและนโยบายสวัสดิการสังคม). กรุงเทพมหานคร: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ดาวสวรรค์ รินรมย์. (2560). *ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานทะเบียนธุรกิจนาเที่ยวและมัคคุเทศก์ สาขาภาคเหนือ เขต 1*. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่.
- ธีร์ธีร ธีรขวัญโรจน์ และสุพจน์ กฤษภูษาร. (2563). *การตลาดบริการ*. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- ธานินทร์ ศิลป์จารุ, (2563). *การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS และ AMOS*. (พิมพ์ครั้งที่ 18). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ห้างหุ้นส่วนสามัญบิสซิเนสฮอไรแอนด์ดี.
- นพรัตน์ ภูมิวุฒิสาร. (2556). *การจัดการการตลาด*. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- เบ็ญจมาศ โลหกุล. (2559). ความพึงพอใจในงานบริการของผู้รับบริการ ทำอากาศยานระนอง.
วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต (การจัดการภาครัฐและเอกชน),
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.
- พัฒนา พรหมณี ยุพิน พิทยาวัฒน์ชัย และจีระศักดิ์ ทัทพา. (2563). แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจและ
การสร้างแบบสอบถามความพึงพอใจในงาน.วารสารวิชาการสมาคมสถาบันอุดมศึกษาเอกชน
แห่งประเทศไทย (สสอท.), 26 (1), 59-66.
- เพ็ญญา จรัสพันธ์. (2557). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการลูกค้า
จีเนท โมบายเซอร์วิส เซ็นเตอร์ จันทบุรี. งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชา
การจัดการภาครัฐและภาคเอกชน, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- มุกิตา สร้อยเพชร และพรพรรณ บัวทอง. (2564). ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการให้บริการ.
ค้นเมื่อ 20 ตุลาคม 2565, จาก <https://suandusitpoll.dusit.ac.th/KB/2021/601/>
- รติดา พุแสง. (2561). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม
จังหวัดพะเยา. การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยพะเยา.
- รวีวรรณ โปรรุ่งโรจน์. (2551). จิตวิทยาการบริการ. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
- รังสิยาณี โสภณโกโคย. (2557). ความพึงพอใจของผู้เข้ารับใบอนุญาตและต่อใบอนุญาตจำหน่าย
สุรา ยาสูบ ไฟ ของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่พระนครศรีอยุธยา1. การค้นคว้าอิสระ
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- ศุภลักษณ์ ศรีวิไล และอมรา ดอกไม้. (2563). ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการสำนักงาน
เจ้าท่าภูมิภาค อยุธยา. วารสารวิทยาการปริทัศน์, 22 (2), 131-139.
- สมิต สัชฌุกร. (2550). การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์
วิญญูชน.
- สมิต สัชฌุกร. (2556). ศิลปะการให้บริการ (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์วิญญูชน.
- อติตยา วิมลเมือง. (2562). ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานบุคลากร
คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์. (รายงานการวิจัย) คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์, มหาวิทยาลัย
เทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.