

คุณภาพการบริการ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่นครราชสีมา
 The Service Quality that Affects the Service Satisfaction of the Excise Office in
 Nakhon Ratchasima Area

ปิยบุตร ไหลริน

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1.) เพื่อศึกษาความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจในการให้บริการสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่นครราชสีมา จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือน 2.) เพื่อศึกษาคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่นครราชสีมา ประชากรในการศึกษาคั้งนี้ ได้แก่ ผู้ใช้บริการสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่นครราชสีมา สาขาโชคชัย กำหนดกลุ่มตัวอย่างตามสูตรคำนวณของทาโรยามาเน ได้ทั้งสิ้น 386 ราย เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วยความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ทดสอบหาค่าความแตกต่างค่าที่ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว เมื่อพบความแตกต่างจึงทำการทดสอบเป็นรายคู่ และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ

ผลการศึกษาพบว่า โดยส่วนใหญ่ผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสอบถามเป็น เพศหญิง มีอายุ 31-41 ปี สถานภาพสมรส มีระดับการศึกษาปริญญาตรี และมีรายได้ต่อเดือน 15,000 - 25,000 บาท การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่นครราชสีมา สาขาโชคชัย พบว่าโดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นต่อความพึงพอใจในการให้บริการของผู้ใช้บริการสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่นครราชสีมา สาขาโชคชัย อยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ผู้ใช้บริการที่มี เพศ อายุ และระดับการศึกษา จะให้ระดับความคิดเห็นต่อความพึงพอใจในการให้บริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สำหรับการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณพบว่าคุณภาพการบริการ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่นครราชสีมา สาขาโชคชัย ส่งผลทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองผู้ใช้บริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้ใช้บริการ และด้านการเข้าใจและรู้จักผู้ใช้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ : คุณภาพการบริการ,ความพึงพอใจในการให้บริการ,ผู้ใช้บริการสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่นครราชสีมา สาขาโชคชัย

Abstract

The objectives of this research are 1) To study the differences of personal factors and personal satisfaction toward the service of the Excise Office in Nakhon Ratchasima area, which are classified by sex, age, status, educational level and monthly income. 2) To study the quality of service that affects the satisfaction of service at the Excise Office in Nakhon Ratchasima area. The population of this study is the service users of The Excise office in Nakhon Ratchasima Area, Chokchai Branch. The total of 386 samples are assigned according to the Taro Yamane formula. The method used to collect data is a questionnaire. Descriptive statistics are used to describe the frequency, percentage, mean and standard deviation data. Inferential statistics are used to fine t-test and One-Way Anova to analyze group differences. When differences are found, pair testing is performed by using Scheff's method and Multiple Regression Analysis.

The study found that most of the survey respondents are female, aged between 31 to 41 years old, marital status, having Bachelor's degree and have monthly income around 15,000 - 25,000 baht. An analysis of the opinions toward the service quality of the Excise Office in Nakhon Ratchasima Area, Chokchai Branch, found that the overall level is at a high level. It was found that the aspect with the highest mean is in terms of giving confidence to service recipients with progressive service. While service users with gender, age and education level aspect provide different level of feedback on service satisfaction at 0.05 which is significant level on statistic. The hypothesis test result shows that the services that affects the service satisfaction of the Excise Office in Nakhon Ratchasima Area, Chokchai Branch are all 5 aspects, which are 1) The concreteness of the service 2) The credibility 3) The service user response 4) The term of providing confidence to service users and 5) The aspect of understanding and knowing service users, statistically significant at the 0.05 level.

Keywords: Service quality, service satisfaction, users of the Excise Office in Nakhon Ratchasima Area, Chokchai Branch

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

จากการบริหารราชการโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง ตอบสนองความต้องการของประชาชน ทำให้เกิดความผาสุก ความสงบ และความปลอดภัยของสังคมส่วนรวม เป็นการปฏิรูประบบราชการ โดยมีผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง คือ การตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นพันธกิจสำคัญอันดับแรกที่รัฐพึงกระทำ (พงษ์รัช ธานี ปี 2562)

กรมสรรพสามิตเป็นหน่วยงานภาครัฐ สังกัดกระทรวงการคลัง มีหน้าที่และความรับผิดชอบในการจัดเก็บภาษีสรรพสามิต เพื่อเป็นรายได้ของรัฐ และดำเนินการป้องกันและปราบปรามผู้กระทำผิดกฎหมายสรรพสามิตตามพระราชบัญญัติภาษีสรรพสามิต พ.ศ. 2560 และกรมสรรพสามิตยังมีหน้าที่ที่สำคัญ คือ การให้บริการประชาชนผู้มาติดต่อ โดยการยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง อันจะส่งผลให้ประชาชนมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของกรมสรรพสามิตมากยิ่งขึ้น (คู่มือการพัฒนาองค์กรแบบบูรณาการ ประจำปีงบประมาณ 2564)

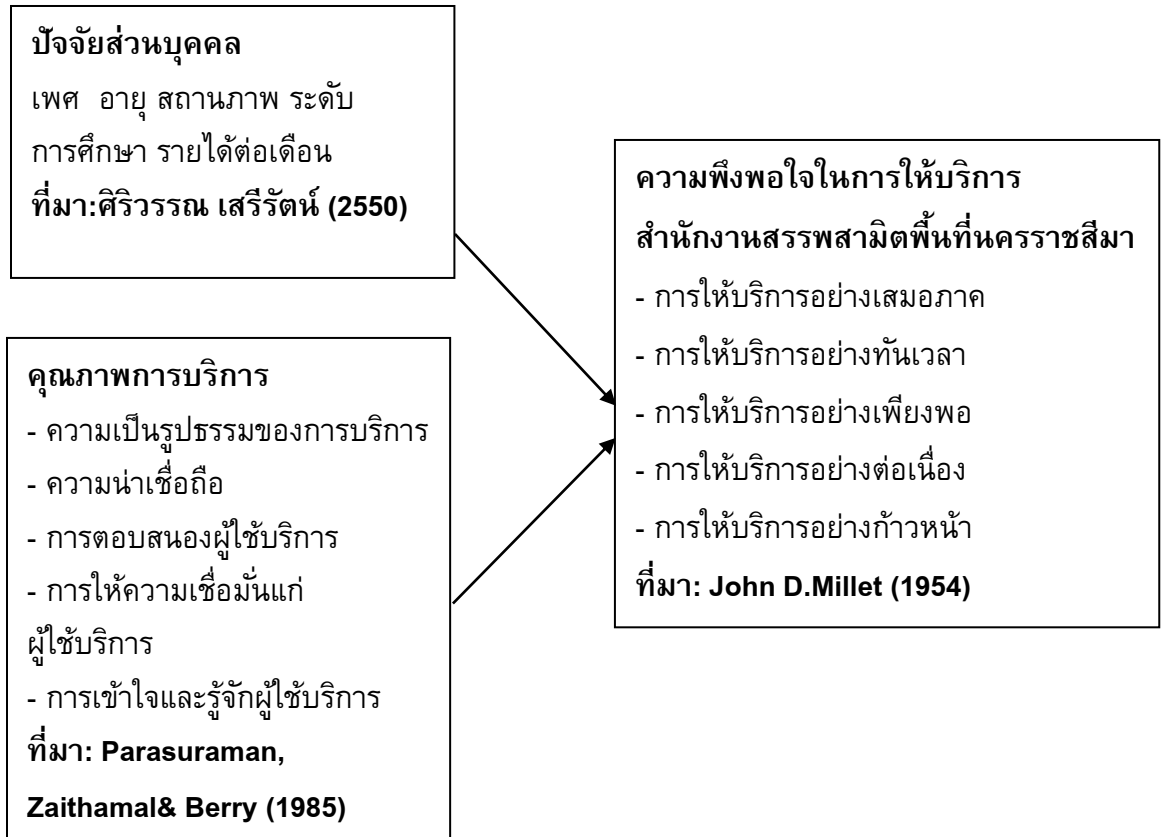
สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่นครราชสีมา สาขาโชคชัย ซึ่งอยู่ในสังกัดกรมสรรพสามิต ได้ดำเนินการปรับปรุง และพัฒนาระบบการให้บริการ มีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัย มาใช้ในการปฏิบัติงาน ลดขั้นตอนและระยะเวลาในการปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดความสะดวกรวดเร็วและช่วยลดปัญหาในเรื่องการร้องเรียน อันเนื่องมาจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สรรพสามิตที่ให้บริการไม่มีประสิทธิภาพ หรือการปฏิบัติงานล่าช้า อีกทั้งในส่วน of สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่นครราชสีมา สาขาโชคชัย มีปัญหาเรื่องร้องเรียนของประชาชน เกี่ยวกับการปฏิบัติงานและการบริการของเจ้าหน้าที่สรรพสามิต และเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานโดยมิชอบของเจ้าหน้าที่สรรพสามิตบางส่วน ทำให้ภาพลักษณ์โดยรวมของกรมสรรพสามิตเกิดความเสียหาย ส่งผลให้ประชาชนเกิดทัศนคติที่ไม่ดีต่อกรมสรรพสามิตและเจ้าหน้าที่สรรพสามิตอีกด้วย

ดังนั้น การศึกษาวิจัย เรื่อง คุณภาพการบริการ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่นครราชสีมา จึงเป็นการศึกษาคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ และสามารถนำไปสู่การปรับปรุงคุณภาพของการบริการ ทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเพิ่มขึ้น และช่วยให้ผู้บริหารรับรู้ถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพของการบริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่นครราชสีมา อย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจในการให้บริการสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่นครราชสีมา จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือน
2. เพื่อศึกษาคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่นครราชสีมา

กรอบการวิจัย



ขอบเขตการวิจัย

ขอบเขตด้านประชากร ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ใช้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่นครราชสีมา สาขาโชคชัย ที่มาใช้บริการมีจำนวนทั้งสิ้น 10,737 ราย (สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่นครราชสีมา สาขาโชคชัย ข้อมูลตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2562 - 30 กันยายน 2563) โดยการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 386 คน โดยใช้วิธีการเลือกสุ่ม

ขอบเขตด้านระยะเวลา การศึกษาวิจัยครั้งนี้ได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างในช่วงเดือนกันยายนถึงเดือนพฤศจิกายน พ.ศ. 2564

ขอบเขตพื้นที่ในการศึกษา สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่นครราชสีมา สาขาโชคชัย จังหวัดนครราชสีมา ซึ่งมีพื้นที่ในความรับผิดชอบ 6 อำเภอ คือ อำเภอโชคชัย อำเภอครบุรี อำเภอเสิงสาง อำเภอหนองบุญมาก อำเภอปักธงชัย และอำเภอวังน้ำเขียว

ความหมาย แนวคิดและทฤษฎีคุณภาพการบริการ (Service Quality)

คุณภาพการบริการ หมายถึง ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นระหว่างการรับรู้ และความคาดหวังของผู้ใช้บริการ เพราะบริการนั้นไม่สามารถจับต้องได้ ทำให้การประเมินคุณภาพการบริการยากกว่าคุณภาพสินค้า การประเมินคุณภาพการบริการเกิดขึ้นระหว่างการส่งมอบบริการและผลลัพธ์ของการบริการ ซึ่งคุณภาพการบริการในการรับรู้ของลูกค้า มาจากกระบวนการประเมินของลูกค้า โดยการเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้ การส่งมอบบริการกับความคาดหวังของลูกค้า

โดยใช้แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของ Parasuraman, Zeithaml and Berry (1990) มีองค์ประกอบ 5 ด้าน ดังนี้

1. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles)
2. ความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ (Reliability)
3. การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness)
4. การให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า (Assurance)
5. การใส่ใจลูกค้า (Empathy)

ความหมาย แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ หมายถึง ความชอบ ความสบายใจ ความสุขใจต่อสภาพแวดล้อมในด้านต่าง ๆ และเป็นความรู้สึกที่บรรลุถึงความต้องการของประชาชนผู้มารับบริการ ที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่นครราชสีมา สาขาโชคชัย

โดยใช้แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจของ John D.Millet (1954) อธิบายว่า บริการสาธารณะที่น่าพึงพอใจหรือความสามารถในการที่จะพิจารณาว่า บริการนั้นจะพอใจหรือไม่พิจารณาได้จาก การให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการอย่างทันเวลาและตรงต่อเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการบริการอย่างก้าวหน้า

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยและการวิเคราะห์ข้อมูล

ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ

1. ค้นคว้าข้อมูลจากเอกสาร บทความ หนังสือวิชาการ แหล่งข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต รวมถึงงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมากำหนดกรอบแนวคิดที่ใช้ในวิจัย และร่างแบบสอบถาม

2. สร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการ สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่นครราชสีมา ให้ครอบคลุมเนื้อหางานวิจัย

3. นำแบบทดสอบเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อทำการตรวจสอบ พิจารณาจุดบกพร่อง และเมื่อแบบสอบถามผ่านการอนุมัติจากอาจารย์ที่ปรึกษา ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามเสนอต่อ ผู้ทรงคุณวุฒิหรือผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบความเที่ยงตรง (IOC) ได้ค่าเท่ากับ 0.97 (ผ่านเกณฑ์มาตรฐานที่ต้องมากกว่า 0.5) และได้นำแบบสอบถามไปทดสอบใช้กับผู้มารับบริการจำนวน 30 คน แล้วนำมาหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ได้ค่าเท่ากับ 0.98 (ผ่านเกณฑ์มาตรฐานที่ต้องมากกว่า 0.7)

4. นำแบบสอบถามไปเก็บข้อมูลจากผู้มารับบริการที่เข้ามาใช้บริการสำนักงานสรรพสามิต พื้นที่นครราชสีมา สาขาโชคชัย จังหวัดนครราชสีมา ตามจำนวนกลุ่มตัวอย่าง 386 คน โดยใช้วิธีการสุ่มแบบบังเอิญ และได้รับความสมัครใจจากผู้มารับบริการ

ผลการวิจัย

1. การใช้สถิติเชิงพรรณนา พบว่า

1.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการสำนักงานสรรพสามิต พื้นที่นครราชสีมา สาขาโชคชัย พบว่าโดยส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (จำนวน 208 คน คิดเป็นร้อยละ 53.9)

มีอายุระหว่าง 31 – 41 ปี (จำนวน 147 คน คิดเป็นร้อยละ 38.1) มีสถานภาพสมรส (จำนวน 187 คน คิดเป็นร้อยละ 48.4) มีวุฒิการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี (จำนวน 207 คน คิดเป็นร้อยละ 53.6) และมีรายได้ต่อเดือน 15,000 – 25,000 บาท (จำนวน 192 คน คิดเป็นร้อยละ 49.7)

1.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ นครราชสีมา สาขาโชคชัย พบว่าโดยส่วนใหญ่ผู้มาใช้บริการที่ตอบแบบสอบถาม ให้ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการโดยรวม อยู่ในระดับความคิดเห็นมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.678 โดยผู้มาใช้บริการให้ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพ การบริการด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการสูงสุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 ค่าส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐานเท่ากับ 0.685

1.3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการ สำนักงานสรรพสามิต พื้นที่นครราชสีมา สาขาโชคชัย พบว่าผู้มาใช้บริการที่ตอบแบบสอบถามให้ระดับความคิดเห็น เกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 ค่าส่วน เบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.717 โดยผู้มาใช้บริการให้ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจใน การให้บริการด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้าสูงที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 ค่าส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐานเท่ากับ 0.655

2. การใช้สถิติเชิงเชิงอนุมาน พบว่า

2.1 ผู้ใช้บริการสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่นครราชสีมา สาขาโชคชัย ที่มีสถานภาพและรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน จะให้ระดับความคิดเห็นต่อความพึงพอใจในการให้บริการโดยรวมไม่แตกต่างกัน แต่ผู้ใช้บริการสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่นครราชสีมา สาขาโชคชัย ที่มีเพศ อายุ และระดับการศึกษาแตกต่างกัน จะให้ระดับความคิดเห็นต่อความพึงพอใจในการให้บริการโดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

2.2 คุณภาพการบริการ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่นครราชสีมา สาขาโชคชัย พบว่า คุณภาพการบริการในทุกๆ ด้าน ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ และด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ ส่งผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่นครราชสีมา สาขาโชคชัย ทั้งสิ้น โดยด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการส่งผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่นครราชสีมา สาขาโชคชัย สูงที่สุด

2.3 คุณภาพการบริการ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่นครราชสีมา สาขาโชคชัย ผลการศึกษาพบว่าคุณภาพการบริการในทุกๆด้าน ส่งผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการ สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่นครราชสีมา สาขาโชคชัย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยเรียงลำดับจากการส่งผลได้ดังนี้ 1.) ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ $\beta=0.465$ 2.) ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ $\beta=0.192$ 3.) ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ $\beta=0.170$ 4.) ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ $\beta=0.100$ และ 5.) ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ $\beta=0.065$

การอภิปรายผล

1. ผู้ใช้บริการที่มีเพศแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับงานวิจัยของ กรรณรัตน์ วิทยากิตติพงษ์ (2551) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาใน ส ั ง กั ด เ ข ต นนบุรี ผลการทดสอบสมมุติฐานพบว่า ลูกค้าธนาคารที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาในสังกัดเขตนนบุรี ที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2. ผู้ใช้บริการที่มีอายุแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับงานวิจัยของ วิไลพร เย้ยกระโทก (2551) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในคุณภาพการบริการเงินฝากของลูกค้าธนาคารออมสินเขตจังหวัด

นครสวรรค์ พบว่าอายุที่ต่างกัน มีความพึงพอใจในคุณภาพการบริการเงินฝากที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3. ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับงานวิจัยของ พงษ์รัช ธานี (2562) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่แพร่ พบว่าประชาชนผู้มารับบริการจากสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่แพร่ ที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมและรายด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการที่เป็นรูปธรรม ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านความไว้วางใจแก่ผู้รับบริการ และด้านความเอาใจใส่ผู้รับบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4. ผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจที่ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ งานวิจัยของ พูนรัตน์ กับตัน (2552) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะของข้าราชการสำนักงานสรรพสามิต : กรณีศึกษาสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่อุบลราชธานี สาขาตระการพืชผล จังหวัดอุบลราชธานี พบว่า เพศ สถานภาพ และรายได้ต่อเดือน ที่ต่างกัน จะมีความพึงพอใจของการมารับบริการไม่แตกต่างกัน

5. ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจที่ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ กรรณรัตน์ วิทยากิตติพงษ์ (2551) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาในสังกัดเขตนนทบุรี พบว่าลูกค้าที่มีรายได้ที่ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาในสังกัดเขตนนทบุรี ไม่แตกต่างกัน

6. คุณภาพการบริการ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่นครราชสีมา สาขาโชคชัย พบว่าคุณภาพการบริการในทุกๆ ด้านส่งผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่นครราชสีมา สาขาโชคชัย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พนิดา เพชรรัตน์ (2556) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีอากร สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่นครราชสีมา 2 ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการประกอบด้วย ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ การตอบสนองต่อผู้รับบริการการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และความเห็นอกเห็นใจ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า คุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีอากร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และสามารถร่วมพยากรณ์ความพึงพอใจของผู้เสียภาษีอากรสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่นครราชสีมา 2 คิดเป็นร้อยละ 77.00

7. คุณภาพการบริการ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่นครราชสีมา สาขาโชคชัย ผลการศึกษาพบว่าคุณภาพการบริการในทุกๆด้าน ส่งผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการ สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่นครราชสีมา สาขาโชคชัย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยเรียงลำดับจากการส่งผลได้ดังนี้ 1.) ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ ($\beta=0.645$)

2.) ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ $\beta=0.192$ 3.) ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ $\beta=0.170$ 4.) ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ $\beta=0.100$ และ 5.) ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ $\beta=0.065$ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชาญลักษณ์ แผนสมบูรณ์ (2563) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีอากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม 2 ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจโดยรวมระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก และผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า คุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีอากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม 2 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (R Square) เท่ากับ 0.828 ดังนั้นตัวแปรอิสระทุกตัวอธิบายการผันแปรของตัวแปรตามได้ร้อยละ 82.8 ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 เมื่อพิจารณาด้านน้ำหนักของคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ ของผู้เสียภาษีอากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม 2 เรียงลำดับได้ดังนี้ ด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านความเป็นรูปธรรม ด้านความเชื่อถือได้ และด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะ

1. จากผลการศึกษา พบว่า คุณภาพการบริการโดยรวม ของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่นครราชสีมา สาขาโชคชัย ทั้ง 5 ด้านนั้น อยู่ในระดับมาก ดังนั้น หน่วยงานควรต้องรักษาระดับคุณภาพการบริการ เพื่อให้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุดยิ่งๆ ขึ้นไป

2. ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพการบริการ ในด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ผู้ใช้บริการให้ระดับความคิดเห็น ในข้อคำถาม เจ้าหน้าที่เพียงพอสำหรับให้บริการ ต่ำกว่าด้านอื่นๆ ดังนั้น ผู้บริหารหรือหัวหน้าส่วนราชการควรปรับปรุงแก้ไขในเรื่องจำนวนเจ้าหน้าที่ โดยเพิ่มกรอบอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ในการให้บริการประชาชน

3. ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการโดยรวม ผู้มาใช้บริการให้ระดับความคิดเห็นต่อความพึงพอใจในระดับมาก ดังนั้น ผู้บริหารหรือหัวหน้าส่วนราชการควรพัฒนาแนวทางหรือกลยุทธ์ต่างๆ เพื่อพัฒนาการให้บริการให้มีความพึงพอใจมากยิ่งขึ้นไป

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาปัจจัยภายในและภายนอกต่าง ๆ เพื่อหาแนวทางในการจัดตั้งสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขาเพิ่ม ในการให้บริการประชาชน

2. ควรศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่นครราชสีมา เพื่อหาแนวทางในการพัฒนาหน่วยงานต่อไป

เอกสารอ้างอิง

กรรณรัตน์ วิทยาภิตติพงษ์. (2551). ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาในสังกัดเขตนนทบุรี

ฉัญลักษณ์ แผนสมบูรณ์. (2563). คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีอากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม 2

พนิดา เพชรรัตน์. (2556). คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีอากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครราชสีมา 2

พูนรัตน์ กัปตัน. (2552). ประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะของข้าราชการสำนักงานสรรพสามิต : กรณีศึกษา สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่อุบลราชธานี สาขาตระการพืชผล

พงษ์รัช ธานี. (2562). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่แพร่

เพ็ญภา จรัสพันธ์. (2557). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการลูกค้าจีเนทโมบายเซอร์วิสเซ็นเตอร์ จันทบุรี

วิไลพร เย้ยกระโทก. (2551). ความพึงพอใจในคุณภาพการบริการเงินฝากของลูกค้าธนาคารออมสิน เขตจังหวัดนครสวรรค์

คณะกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวก, สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี. (2549). คู่มือการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก(พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพมหานคร: พิมพ์ที่ บริษัท พริกหวานกราฟฟิค จำกัด

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร, กรมสรรพสามิต, คู่มือการพัฒนองค์กรแบบบูรณาการ ประจำปีงบประมาณ. (2564).