

คุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชน
ที่มีต่อการใช้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ปัตตานี
**The Service Quality Influencing Public Satisfaction towards
the Use of Services at the Area Excise Office Pattani**

นฤดี คงนวลใย¹

ดร.เน็ลนารา วงษ์เกิด²

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของประชาชน เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการใช้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ปัตตานี จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ และเพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการใช้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ปัตตานี กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนผู้มาใช้บริการสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ปัตตานี จำนวน 400 คน เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม สถิติวิเคราะห์ ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยสองค่า การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และการวิเคราะห์ถดถอยแบบพหุคูณ

ผลการวิจัย พบว่า คุณภาพการให้บริการ และความพึงพอใจ ของประชาชนที่มีต่อการใช้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ปัตตานี อยู่ในระดับมากที่สุด ผลการเปรียบเทียบเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการใช้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ปัตตานี จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ พบว่า อายุ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ประเภทกิจการ และความถี่ในการใช้บริการ ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ปัตตานี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วน เพศ สถานภาพสมรส ระยะเวลาในการดำเนินกิจการ และลักษณะของการใช้บริการ ไม่แตกต่างกัน และคุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ปัตตานี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยตัวแปรทั้งหมดสามารถอธิบายหรือทำนายการความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ปัตตานี ได้ร้อยละ 70.0 และมีความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการทำนายเท่ากับ .17767

สำคัญ: คุณภาพ, ความพึงพอใจ

¹ นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

² อาจารย์ที่ปรึกษาคณค้วอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ABSTRACT

The objective of this research is to study service quality and public satisfaction to compare the public satisfaction towards the use of services at the Area Excise Office Pattani classified by demographic characteristics and to determine the service quality that influenced the public satisfaction towards the use the services at the Area Excise Office Pattani. The sample group was a total of 400 people who visited the Area Excise Office Pattani for services. The data were collected by using a questionnaire. The analytical statistics were percentage, mean, standard deviation, T-test, One-way ANOVA and multiple regression analysis.

The results of the research indicated that the service quality and the public satisfaction towards the use of the services of the Area Excise Office Pattani were at the highest level. The comparative results of the public satisfaction with the use of services at the Area Excise Office Pattani classified by demographic characteristics were found that the people with different age, average monthly income, type of business and frequency of service uses had different satisfaction towards the use of the services at the Area Excise Office Pattani with a statistical significance at the level of 0.05. And the people with indifferent gender, marital status, period of business and the nature of the use of services as well as service quality that influenced the satisfaction towards the use of the services at the Area Excise Office Pattani had satisfaction towards the use of the services at the Area Excise Office Pattani with a statistical significance at the level of 0.05. All variables could explain or predict the satisfaction towards the uses of the services at the Area Excise Office Pattani by 70.0% and the standard error of estimate by 0.17767.

Keywords: quality, satisfaction

บทนำ

ความเป็นมา และความสำคัญของปัญหา

สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ปัตตานี สังกัด กรมสรรพสามิต มีภารกิจหลักในการจัดเก็บภาษีจากสินค้าและบริการเฉพาะอย่างจากผู้ผลิตสินค้าบางประเภทที่รัฐเห็นว่าควรจัดเก็บภาษีในอัตราที่สูงกว่าสินค้าและบริการทั่วไป เพื่อควบคุม จำกัดการบริโภค ปกป้องและรักษาสิ่งแวดล้อมและในอนาคต ภาษีศุลกากรจะเป็นศูนย์ภาษีสรรพสามิตจึงมีบทบาทสำคัญที่จะเป็น

แหล่งรายได้ที่สำคัญของรัฐบาลในการนำไปใช้ในการพัฒนาประเทศ และบำรุงท้องถิ่นต่าง ๆ โดยอาศัยอำนาจตามกฎหมาย ซึ่งจะต้องมีการติดต่อและให้บริการแก่ประชาชน กอปรกับสำนักงาน ก.พ.ร. ได้กำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการ โดยมีเป้าประสงค์สำคัญส่วนหนึ่งคือการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของภาครัฐ โดยเน้นการยกระดับคุณภาพการให้บริการประชาชน รวมทั้งได้กำหนดให้ลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการเป็นต้นวัฏภาคบังคับให้ส่วนราชการต้องดำเนินการปรับปรุงกระบวนการให้บริการประชาชน และพัฒนาคุณภาพการให้บริการ โดยเน้นการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ เพื่อให้มีความสะดวก รวดเร็ว สร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ ซึ่งงานบริการนับเป็นปัญหาที่สำคัญมากที่หน่วยงาน ได้พบปัญหา เช่น การออกใบอนุญาตขายสุรา ยาสูบ ไฟ และชำระภาษี เนื่องจากในอดีตไม่มีการจัดอันดับการให้บริการก่อน-หลัง และประชาชนไม่ทราบค่าธรรมเนียมขั้นตอนต่าง ๆ ที่ได้ให้บริการได้อย่างชัดเจน และประกอบกับในปีงบประมาณ พ.ศ.2563 กรมสรรพสามิตจัดเก็บภาษี ได้จำนวน 548,362.36 ล้านบาท (เป้าหมาย 642,600ล้านบาท) ต่ำกว่าเป้าหมาย 94,237.64 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 14.67 เนื่องจากได้รับผลกระทบจากปัจจัยทางด้านเศรษฐกิจภายนอกประเทศที่ส่งผลกระทบต่อภาวะเศรษฐกิจภายในประเทศ และสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ที่ส่งผลกระทบต่อการจัดเก็บภาษีสรรพสามิต ต่ำกว่าเป้าหมาย (กรมสรรพสามิต, 2563)

ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาคุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการใช้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ปัตตานี เพื่อนำไปใช้เป็นแนวทางในการศึกษา วิเคราะห์ ปรับปรุง พัฒนา หาวิธีการที่จะเพิ่มประสิทธิภาพการบริการและแก้ไขปัญหาคุณภาพการให้บริการ โดยที่ผู้รับบริการได้รับการอำนวยความสะดวกและ มีความพึงพอใจในการรับบริการ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการและ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการใช้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ปัตตานี
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ปัตตานี จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์
3. เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการใช้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ปัตตานี

สมมติฐานของการวิจัย

1. ประชาชนที่มีลักษณะประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ปัตตานีแตกต่างกัน

2. คุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ปัตตานี

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนผู้มาใช้บริการสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ปัตตานี สาขาเมืองปัตตานี และสาขามายอ จำนวน 400 คน

2. ขอบเขตด้านระยะเวลา ผู้วิจัยใช้ระยะเวลาในการศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ปัตตานี ตั้งแต่ เดือนสิงหาคม-ธันวาคม 2564

3. ขอบเขตด้านเนื้อหาและตัวแปร

ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ประกอบด้วย 2 ปัจจัย

3.1 ปัจจัยด้านลักษณะประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ประเภทกิจการ ระยะเวลาในการดำเนินกิจการ ลักษณะของการใช้บริการ และความถี่ในการใช้บริการ

3.2 ปัจจัยคุณภาพการให้บริการ ได้แก่ (1) ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (2) ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ (3) ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ (4) ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (5) ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ

ตัวแปรตาม (Dependent Variables) คือ ความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ปัตตานี มี 5 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค (2) ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา (3) ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ (4) ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และ(5) ด้านการให้บริการที่ก้าวหน้า

4. ขอบเขตด้านพื้นที่ พื้นที่ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ คือ สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ปัตตานี สาขาเมืองปัตตานี และสาขามายอ

วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิด เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

จากการศึกษาของ Parasuraman, Zeithaml, & Berry (1988) เกี่ยวกับคุณภาพการบริการที่เกิดจากการวิจัยเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค ที่เกิดจาก “ความคาดหวัง” ที่มีต่อคุณภาพของสินค้าและบริการ ผ่านการประเมินคุณภาพภายหลังการใช้สินค้าหรือรับบริการเรียบร้อยแล้ว จากการศึกษา พบว่าปัจจัยพื้นฐานที่ผู้บริโภคใช้ในการตัดสินใจ เรื่องคุณภาพการบริการสามารถสรุปรวมมิติ ที่สำคัญและบ่งชี้ถึงคุณภาพการบริการหลักเพียง 5 ด้าน ได้แก่

1. ความเป็นรูปธรรมการบริการ หมายถึง ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็นถึงสิ่งอำนวยความสะดวกที่ชัดเจน ได้แก่ สถานที่ บุคลากร เครื่องมือและเอกสารที่ใช้ในการติดต่อ

2. ความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจได้ หมายถึง ความสามารถในการส่งมอบการบริการให้ตรง ตามที่สัญญาไว้กับผู้รับบริการ มีการให้บริการตรงตาม มาตรฐานอย่างมีอาชีพ มีความถูกต้อง ชัดเจน สม่าเสมอ

3. การตอบสนองความต้องการ หมายถึง ความพร้อมของผู้ให้บริการในการส่งมอบการบริการได้ทันทั่วทั้งที่ มีความพร้อมที่จะให้บริการอยู่เสมอ

4. การให้ความมั่นใจหมายถึง ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นให้เกิดขึ้นกับผู้รับบริการ

5. การเข้าใจและรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ หมายถึง ความสามารถในการเข้าใจความต้องการที่แตกต่างของผู้รับบริการแต่ละคน และสามารถให้บริการได้อย่างถูกต้อง

แนวคิด เกี่ยวกับความพึงพอใจ

Millet กล่าวว่า เป้าหมายสำคัญของการบริการ คือ การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการ สาธารณะแก่ประชาชน มีหลักและแนวทาง โดยการพิจารณาจากองค์ประกอบ 5 ด้าน ดังนี้

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค หมายถึง ความยุติธรรมในการบริการ งานของที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นผู้ใช้บริการทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน

2. การให้บริการอย่างทันเวลา หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการ สาธารณะจะต้องตรงเวลา

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีจำนวนการ ให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่ เป็นไปอย่าง สม่าเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลักไม่ใช่ยึดความพอใจขององค์กร

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุง คุณภาพ และผลการปฏิบัติงาน

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กรณั ธาตารัฐดิกรณ์ (2562) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ ของผู้เสียภาษีป้ายในพื้นที่สำนักงานเขตธนบุรี กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัย ด้านเพศและ การศึกษาที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน แต่ด้านอายุ รายได้ และอาชีพที่ต่างกัน มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน โดยคุณภาพการให้บริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการ บริการ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว ด้านการให้ความรู้สึกเชื่อมั่น และ ด้านการเอาใจใส่ ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีป้ายในพื้นที่สำนักงานเขตธนบุรีอย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ฐาณพัฒน์ ภูแดนกลาง และ ชินโสณ วิสิฐนธิกริจา (2564) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการ ให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขนส่ง บริษัท แพลซ เอ็กซ์เพรส จำกัด

ผลการวิจัย พบว่า ภาพรวมของปัจจัยคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับความสำคัญมาก ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขนส่งในภาพรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอาชีพแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติมีความพึงพอใจในการใช้บริการขนส่งไม่แตกต่างกัน ส่วนอาชีพที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจที่แตกต่างกัน และปัจจัยคุณภาพการให้บริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในภาพรวม ระดับความสัมพันธ์สูง ทิศทางเดียวกัน สำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

วิธีการดำเนินการวิจัย

ประชากร กลุ่มตัวอย่าง และวิธีการสุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนผู้มาใช้บริการสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ปัตตานี สาขาเมืองปัตตานี และสาขามายอ จำนวน 1,096 คน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ทั้งหมด 400 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างโดยไม่ใช้ความน่าจะเป็น แล้วจะใช้วิธีการคัดเลือกตามสะดวก จากผู้ให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ปัตตานี และพื้นที่สาขาเมืองปัตตานี สาขามายอ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือการวิจัยที่ใช้ในการเก็บข้อมูล คือ แบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 3 ตอน ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 8 ข้อ ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ปัตตานี จำนวน 25 ข้อ และตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ปัตตานี จำนวน 15 ข้อ

การวิเคราะห์ข้อมูลและวิธีการทางสถิติที่ใช้

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ โดยใช้สถิติเชิงพรรณนาหาค่าความถี่ ร้อยละ ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการ และความพึงพอใจในการใช้บริการใช้วิธีวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจในการใช้บริการ จำแนกตามปัจจัยประชากรศาสตร์ ใช้ค่าสถิติ (t-test) และใช้ค่าสถิติ F-test หากพบว่าผลการทดสอบกลุ่มตัวอย่างมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงต้องมีการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ เพื่อหาว่าคู่ใดบ้างที่มีความแตกต่างกัน ตามวิธีการของ Post Hoc แบบ Least Significant Difference (LSD) และส่วนที่ 4 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ปัตตานี

ผลการวิจัย

สรุปผลการวิจัย

ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล สรุปผลการวิจัยได้ว่า เพศ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มากกว่า เพศชาย อายุ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีอายุ 45-54 ปี รองลงมา ได้แก่ อายุ 35-44 ปี อายุ 25-34 ปี และอายุ 55 ปี ขึ้นไป ตามลำดับ **สถานภาพสมรส** พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีสถานภาพสมรส รองลงมา ได้แก่ สถานภาพ โสด และสถานภาพ หม้าย/หย่า/แยกทาง ตามลำดับ **รายได้เฉลี่ยต่อเดือน** พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,000 – 35,000 บาท รองลงมา ได้แก่ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 35,000 บาท รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,000 - 25,000 บาท รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000-15,000 บาท และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 10,000 บาท ตามลำดับ **ประเภทกิจการ** พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ประกอบกิจการประเภท ร้านสะดวกซื้อ / ขายของชำ รองลงมา ได้แก่ ผู้ได้รับใบอนุญาตทำสุรา/ยาสูบ ร้านอาหาร/ภัตตาคาร ห้างสรรพสินค้า/ซูเปอร์มาร์เก็ต โรงแรม และผู้นำเข้า/ส่งออก ตามลำดับ **ระยะเวลาในการดำเนินกิจการ** พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ดำเนินกิจการ 1-5 ปี รองลงมา ได้แก่ ดำเนินกิจการ 6-10 ปี ดำเนินกิจการ 11 ปี ขึ้นไป และดำเนินกิจการ น้อยกว่า 1 ปี ตามลำดับ **ลักษณะของการใช้บริการ** พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ใช้บริการในลักษณะ ขอใบอนุญาต/ขอต่อใบอนุญาต รองลงมา ได้แก่ ขอคำปรึกษา ในการประกอบกิจการ ชำระภาษีสรรพสามิต แจ้งราคาขายปลีกแนะนำ และขอจดทะเบียนสรรพสามิต ตามลำดับ **ความถี่ในการใช้บริการ** พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ใช้บริการ จำนวน 2 ครั้ง รองลงมา ได้แก่ จำนวน 3 ครั้ง มากกว่า 4 ครั้ง และจำนวน 1 ครั้ง ตามลำดับ

สรุปผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ ข้อที่ 1 เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการ และ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการใช้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ปัตตานี

คุณภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ปัตตานี สรุปผลการวิจัยได้ว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ปัตตานี ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาแต่ละด้าน พบว่า ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าด้านอื่น โดยอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา ได้แก่ ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ และด้านความเชื่อถือไว้วางใจ ตามลำดับ

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการใช้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ปัตตานี สรุปผลการวิจัยได้ว่า กลุ่มตัวอย่าง มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการใช้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ปัตตานี ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาแต่ละด้าน พบว่า ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าด้านอื่น โดยอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา ได้แก่ ด้านการให้บริการที่ก้าวหน้า ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ และด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ตามลำดับ

ลักษณะของการใช้บริการ สรุปผลการวิจัยได้ว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะของการใช้บริการแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ปัตตานี โดยภาพรวม และรายด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการที่ก้าวหน้า ไม่แตกต่างกัน

ความถี่ในการใช้บริการ สรุปผลการวิจัยได้ว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีความถี่ในการใช้บริการแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ปัตตานี โดยภาพรวม และรายด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ และด้านการให้บริการที่ก้าวหน้า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค และ ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีความถี่ในการใช้บริการแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ปัตตานี ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ไม่แตกต่างกัน

สรุปผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ ข้อที่ 3 เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการใช้บริการ

สรุปผลการวิจัยได้ว่า คุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ปัตตานี โดยภาพรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยตัวแปรด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ปัตตานี โดยตัวแปรทั้งหมดสามารถอธิบายหรือทำนายการความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ปัตตานี ได้ร้อยละ 70.0 และมีความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการทำนายเท่ากับ .17767

อภิปรายผล

อภิปรายผลการวิจัย ตามวัตถุประสงค์ ข้อที่ 1 เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการ และ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการใช้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ปัตตานี

คุณภาพการให้บริการ สรุปผลการวิจัยได้ว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ปัตตานี ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด **ความพึงพอใจของประชาชน** สรุปผลการวิจัยได้ว่า กลุ่มตัวอย่าง มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการใช้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ปัตตานี ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด สอดคล้องกับ แนวคิดของ รุ่งทิพย์ นิลพัท (2561) ได้กล่าวว่า คุณภาพการบริการ คือความสามารถในการตอบสนองความต้องการของลูกค้า คุณภาพการบริการเป็นสิ่งสำคัญที่สุด ที่สร้างความแตกต่างกับองค์กร การให้บริการที่มีคุณภาพตรงกับความคาดหวังของผู้รับบริการเป็นสิ่งที่ต้องกระทำ ผู้รับบริการจะเกิดความพอใจถ้าได้รับสิ่งที่ต้องการ

อภิปรายผลการวิจัย ตามวัตถุประสงค์ ข้อที่ 2 เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์

กลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ สถานภาพสมรส ระยะเวลาในการดำเนินกิจการ และลักษณะของการใช้บริการ แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ปัตตานี ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ กรณ์ ธาดาฐิติกรณ์ (2562) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีป้ายในพื้นที่สำนักงานเขตธนบุรี กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุ 31-40 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี รายได้ 15,000 - 25,000 บาท เป็นพนักงานบริษัทเอกชน โดยด้านเพศและการศึกษาที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

กลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ อายุ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ประเภทกิจการ และความถี่ในการใช้บริการ แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ปัตตานี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สอดคล้องกับงานวิจัยของ กรณ์ ธาดาฐิติกรณ์ (2562) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีป้ายในพื้นที่สำนักงานเขตธนบุรี กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุ 31-40 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี รายได้ 15,000 - 25,000 บาท โดยอายุ รายได้ และอาชีพที่ต่างกัน มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน

อภิปรายผลการวิจัย ตามวัตถุประสงค์ ข้อที่ 3 เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชน

คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ปัตตานี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยตัวแปร ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ปัตตานี มากที่สุด โดยตัวแปรทั้งหมดสามารถอธิบายหรือทำนายการความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ปัตตานี ได้ร้อยละ 70.0 และมีความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการทำนายเท่ากับ .17767 สอดคล้องกับงานวิจัยของ กรณ์ ธาดาฐิติกรณ์ (2562) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีป้ายในพื้นที่สำนักงานเขตธนบุรี กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว ด้านการให้ความรู้สึกเชื่อมั่น และด้านการเอาใจใส่ ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีป้ายในพื้นที่สำนักงานเขตธนบุรีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะที่มีต่อสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ปัตตานี

จากผลการศึกษา คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ปัตตานี ผู้วิจัยได้เสนอแนะเป็นรายด้าน ดังนี้

- (1) ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ควรมีจุดให้บริการและให้คำปรึกษา รวมทั้งสิ่งอำนวยความสะดวกภายในสำนักงาน ที่เพียงพอต่อผู้รับบริการในแต่ละวัน
- (2) ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ ควรมีการตรวจสอบความถูกต้องของเอกสารและข้อมูล ทั้งก่อนและหลังให้บริการกับผู้รับบริการ
- (3) ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ควรมีการจัดเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอสามารถให้บริการได้ทั่วถึงและสามารถให้คำแนะนำที่ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้
- (4) ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ เจ้าหน้าที่สามารถสื่อสารกับผู้รับบริการได้อย่างถูกต้อง ให้ข้อมูลและตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน
- (5) ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ เจ้าหน้าที่ต้องให้บริการด้วยความสุภาพ
- (6) จากผลการวิจัย พบว่า อายุ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ประเภทกิจการ และความถี่ในการใช้บริการ แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ปัตตานี แตกต่างกัน ดังนั้น สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ปัตตานี ควรมีการจัดบริการให้ตรงกับความต้องการในแต่ละด้านเช่น ช่วงอายุ 55 ปีขึ้นไป อาจจะไม่เหมาะกับบริการที่นำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ เป็นต้น

(7) สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ปัตตานี ควรจัดสรรเจ้าหน้าที่ให้มีการบริการประชาชนอย่างทั่วถึง เพื่อให้เกิดการให้บริการอย่างเสมอภาค เนื่องจากความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการใช้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ปัตตานี ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่าด้านอื่นๆ

ข้อเสนอแนะที่มีต่อหน่วยงานราชการอื่นๆ

- (1) หน่วยงานราชการอื่นๆ สามารถนำผลการวิจัยไปใช้ในการปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานและคุณภาพการให้บริการให้ดียิ่งขึ้นเพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างถูกต้องและตรงความต้องการ
- (2) หน่วยงานราชการอื่นๆ ควรมีการจัดสถานที่ให้บริการ รวมถึงสิ่งอำนวยความสะดวกให้มีความสะอาด สะดวก และเป็นระเบียบเรียบร้อย และเพียงพอต่อผู้รับบริการ
- (3) หน่วยงานราชการอื่นๆ ควรมีการเปิดรับฟังความคิดเห็น หรือข้อร้องเรียนต่อการให้บริการ เพื่อนำไปปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป

(1) ควรศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของการใช้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ปัตตานี พื้นที่อื่น ๆ เพื่อหาแนวทางในการกำหนดนโยบายด้านการให้บริการที่ต่อยอดกันต่อไป และศึกษาถึงปัจจัยภายในและภายนอกต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชน เพื่อพัฒนาหน่วยงานต่อไป

(2) ข้อจำกัดของงานวิจัยในเรื่องของอาชีพ เนื่องจากผู้ตอบแบบสอบถามอาจไม่ใช่อาชีพที่แท้จริง เป็นเพียงผู้แทนของผู้ประกอบอาชีพนั้นๆ ดังนั้นการศึกษาในครั้งต่อไปควรเลือกกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ประกอบอาชีพนั้นจริงๆ เพื่อให้ได้ผลการวิจัยที่ชัดเจนยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- กรณี ธาดาลูติกรณ์. (2562). คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีป้ายในพื้นที่สำนักงานเขตธนบุรี กรุงเทพมหานคร. *วารสารบริหารธุรกิจและสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง*. 2 (3), 14.
- ฐานพัฒน์ ภูแดนกลาง และชิตโสธร วิสิฐนิกิจา. (2564). คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขนส่ง บริษัท แฟลช เอ็กซ์เพรส จำกัด. *วารสารศิลปะการจัดการ*. 5 (1), 17
- เบญจมา แจ่มเวชฉาย. (2559). คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTS ในกรุงเทพมหานคร. *ค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ*.
- รุ่งทิพย์ นิลพัท. (2561). คุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจที่มีความสัมพันธ์กับการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้รับบริการโรงพยาบาลเปาโลรังสิต. *ค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี*.
- สรรพสามิตพื้นที่ปัตตานี. (2554). คู่มือมาตรฐานการให้บริการของกรมสรรพสามิต. ค้นเมื่อ 1 กันยายน 2564, จาก https://www.excise.go.th/pattani/ABOUT_US/CONTACT_US/index.htm
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). Servqual: A Multiple-Item Scale For Measuring Consumer Perception of Service Quality. In *Journal of Retailing; Greenwich* (Vol. 12, Issue 64.1). [https:// search.proquest.com/openview/7d007e04](https://search.proquest.com/openview/7d007e04)