

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่แพร่

Satisfaction of People towards Service Operation of Phrae Area Excise Office

พงษ์รัช ธานี

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่แพร่ 2) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่แพร่ จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือน 3) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่แพร่ จำแนกตามพฤติกรรมการใช้บริการ ได้แก่ การจดทะเบียนตาม พ.ร.บ.ภาษีสรรพสามิต พ.ศ. 2560 การยื่นชำระ/คืน/ยกเว้น/ลดหย่อนภาษี การขอ/ต่อใบอนุญาตขายสุรา ยาสูบ ไฟ การขอข้อมูล/ขอคำปรึกษา การชำระเงินค่าปรับ และอื่นๆ โปรตรระบุ กลุ่มตัวอย่าง ผู้ใช้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่แพร่ ในปีงบประมาณ 2562 จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) ซึ่งได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .96 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าสถิติร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) การทดสอบค่าที (t-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว F-Test (One-Way ANOVA)

ผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่แพร่ ในด้านการให้บริการที่เป็นรูปธรรม ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านความไว้วางใจแก่ผู้รับบริการ และด้านความเอาใจใส่ผู้รับบริการ อยู่ในระดับพึงพอใจมาก ทั้ง 5 ด้าน ส่วนผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ และพฤติกรรมการใช้บริการ พบว่า ผู้รับบริการที่มี เพศ สถานภาพ และรายได้ต่อเดือนที่ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน ส่วนผู้รับบริการที่มี อายุ ระดับการศึกษา และพฤติกรรมการใช้บริการ ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คำสำคัญ : ความพึงพอใจของประชาชน ลักษณะประชากรศาสตร์ พฤติกรรมการใช้บริการ

ABSTRACT

The Purposes of this research were 1) to study satisfaction of people towards service operation of Phrae Area Excise Office. 2) to compare the satisfaction of people toward service operation of Phrae Area Excise Office. The Aspects of genders, ages, marital status, educational level and incomes were studied in this research. 3) to compare the satisfaction of people toward service operation of Phrae Area Excise Office, based on behaviors of service. Such as Excise Registration, Excise Tax Payment/Return/Exemption/Abatement, Request to licenses for Liquor, Tobacco and Playing Card, To Consult, Payment of Fine and Other. The sample group was the 400 people who contacted with Phrae Area Excise Office in the fiscal year of 2019. The research instrument was a questionnaire with the five-rating scale and the reliability level of .96. The descriptive statistics were percentage, mean, standard deviation, t-test, F-test, and One-Way Analysis of Variance.

The research result found that the satisfaction of people towards service operation of Phrae Area Excise Office, showed a good level in the five issue of service operation. Tangibility, Reliability, Responsiveness, Assurance and Empathy. The comparative results of satisfaction towards service operation based on demographic factors and behaviors of service, a different of genders, marital status and incomes had no different satisfaction towards service operation. However, people with different ages, educational level and service type had different satisfaction about service operation, showing the .05 level of statistical significance.

Keyword: satisfaction of people, demographic factors, behaviors of service

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การบริหารราชการโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง ตอบสนองความต้องการของประชาชน ทำให้เกิดความผาสุก ความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน ความสงบ และความปลอดภัยของสังคมส่วนรวม ทำให้เกิดประโยชน์สูงสุดของประเทศ นั้น เป็นการปฏิรูประบบราชการ โดยมีผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง คือ การตอบสนองความต้องการของประชาชน เป็นพันธกิจสำคัญอันดับแรกของรัฐพึงกระทำ การปรับปรุงคุณภาพของการบริการ และสร้างความสัมพันธ์ที่ดีที่นำประทับใจกับประชาชน ทั้งในฐานะที่เป็นผู้รับบริการ และในฐานะผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยใช้กลยุทธ์การให้บริการจากการสร้างความแตกต่างในการให้บริการไปจากผู้ให้บริการอื่นๆ วิธีการปฏิบัติงานที่ดีในการให้บริการแก่ผู้รับบริการนั้น จะต้องมียุทธศาสตร์ที่เหมาะสมสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของรัฐในการให้บริการ สามารถนำไปสู่การปรับปรุงคุณภาพของการบริการ และทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเพิ่มขึ้น

ด้วยสภาพการที่เปลี่ยนแปลงตามกระแสความเจริญทางเศรษฐกิจ สังคม ในปัจจุบัน ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีและความเข้มแข็งของภาคธุรกิจและภาคเอกชน ทำให้กรมสรรพสามิตซึ่งเป็นหน่วยงานภาครัฐสังกัดกระทรวงการคลัง ที่มีหน้าที่เกี่ยวกับการบริหารจัดการจัดเก็บภาษีสรรพสามิต ตามกฎหมายพระราชบัญญัติภาษีสรรพสามิต พ.ศ. 2560 และกฎหมายอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนมีหน้าที่ตรวจสอบ บังคับและปราบปรามการกระทำผิดกฎหมายภาษีสรรพสามิต และกรมสรรพสามิตยังมีหน้าที่สำคัญอีกประการหนึ่ง คือ การให้บริการแก่ประชาชนผู้มาติดต่อราชการ กรมสรรพสามิตจึงต้องตระหนักถึงความสำคัญในฐานะผู้ให้บริการ ซึ่งต้องคำนึงถึงการอำนวยความสะดวก และความต้องการของประชาชน ผู้มารับบริการ รวมทั้งเป้าหมายการสร้างคามพึงพอใจสูงสุดให้เกิดกับประชาชนผู้มารับบริการ และการมุ่งการปฏิรูปราชการโดยเน้นความเป็นธรรม ความเสมอภาค และความโปร่งใสในการให้บริการ ดังนั้น กรมสรรพสามิตจึงได้มีการพัฒนาหน่วยงาน โดยเฉพาะการพัฒนาสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่และสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขา ให้มีการบริการที่ดีขึ้น และเพิ่มเติมขยายรูปแบบการให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนมากยิ่งขึ้น กรมสรรพสามิตได้นำระบบคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาสนับสนุนในการพัฒนาระบบงานของสำนักงานสรรพสามิตและสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขา ซึ่งเป็นหน่วยงานหลักโดยตรง ในการให้บริการประชาชน ทั้งด้านการจัดเก็บภาษีสรรพสามิต ด้านการตรวจสอบภาษีสรรพสามิต และด้านการปราบปรามผู้กระทำความผิดกฎหมายสรรพสามิต ตามพระราชบัญญัติภาษีสรรพสามิต พ.ศ. 2560 เป็นผลให้เจ้าหน้าที่ของสำนักงานสรรพสามิตสามารถปฏิบัติงานในการให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ และทันต่อความต้องการของประชาชน และมีการพัฒนาปรับปรุงระบบงานให้มีความกระชับฉับไว ลดขั้นตอน ลดระยะเวลาในการดำเนินการ เพื่อให้การทำงานสำเร็จรวดเร็วยิ่งขึ้น และมีความมุ่งมั่นที่จะให้บริการประชาชนให้ได้รับความพึงพอใจตามบทบาทและหน้าที่หลัก และสร้างรูปแบบการอำนวยความสะดวกหรือการจัดวิธีการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการบริการ ให้สามารถสร้าง

ความเข้าใจในการบริการระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ รวมทั้งสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการให้ได้มากที่สุด เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจสูงสุด

สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่แพร่ เป็นหน่วยงานสังกัดกรมสรรพสามิต กระทรวงการคลัง มีภาระหน้าที่ในการให้บริการประชาชน ด้านการจัดเก็บภาษีสรรพสามิต และดำเนินการตรวจสอบ ป้องกันและปราบปรามผู้กระทำความผิดกฎหมายภาษีสรรพสามิต ตามพระราชบัญญัติภาษีสรรพสามิต พ.ศ. 2560 และกฎหมายอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง มีพื้นที่ความรับผิดชอบในการให้บริการประชาชนทั้งสิ้น 8 อำเภอ ในเขตจังหวัดแพร่ มีเนื้อที่รับผิดชอบ 6,538.59 ตารางกิโลเมตร มีประชาชนผู้เสียภาษีสรรพสามิตจำนวนทั้งสิ้น 8,137 คน จากภารกิจและหน้าที่ในการให้บริการประชาชนดังกล่าว สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่แพร่ ได้มีการดำเนินการปรับปรุงและพัฒนาระบบการให้บริการ มีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการปฏิบัติงาน ลดขั้นตอน และระยะเวลาในการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดความสะดวกรวดเร็วและช่วยลดปัญหาในเรื่องร้องเรียนอันเนื่องมา จากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สรรพสามิตที่ให้บริการไม่ดี หรือการปฏิบัติงานล่าช้า แต่เนื่องจากที่ผ่านมา มีข่าวสารข้อมูลในทางลบเกี่ยวกับการปฏิบัติงานและการให้บริการของเจ้าหน้าที่สรรพสามิตอยู่บ่อยครั้ง และในส่วนของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่แพร่เอง ก็มีการร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานและการให้บริการ โดยเฉพาะการที่โรงอุตสาหกรรมสุรากลั่นชุมชนรวมตัวกันร้องเรียน เกี่ยวกับการดำเนินการปราบปรามจับกุมสุราผิดกฎหมายโดยไม่เป็นธรรม และร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน โดยมีชอบของเจ้าพนักงานสรรพสามิตบางส่วน ทำให้ภาพลักษณ์ของกรมสรรพสามิตเกิดความเสียหาย ทำให้ประชาชนบางส่วนเกิดทัศนคติที่ไม่ดีในแง่ลบต่อกรมสรรพสามิตและเจ้าหน้าที่สรรพสามิต ดังนั้นการศึกษาวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่แพร่ จึงเป็นการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ และสามารถนำไปสู่การปรับปรุงคุณภาพของการบริการทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเพิ่มขึ้นและช่วยให้ผู้บริหารรับรู้ได้โดยเร็วถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการเพื่อให้มีการปรับปรุงคุณภาพของการบริการของสำนักงานสรรพสามิตอย่างต่อเนื่อง

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่แพร่
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่แพร่ จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือน
3. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่แพร่ จำแนกตามพฤติกรรมการใช้บริการ ได้แก่ การจดทะเบียนตาม พ.ร.บ.ภาษีสรรพสามิต พ.ศ. 2560 การยื่นชำระ/คืน/ยกเว้น/ลดหย่อนภาษี การขอ/ต่อใบอนุญาตขายสุรา ยาสูบ ไฟ การขอข้อมูล/ขอคำปรึกษา การชำระเงินค่าปรับ และอื่นๆ โปรตรับ

คำถามการวิจัย

1. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่แพร่ อยู่ในระดับใด
2. ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่แพร่ หรือไม่
3. พฤติกรรมการใช้บริการที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่แพร่ หรือไม่

สมมติฐานการวิจัย

1. ประชาชนที่มีปัจจัยด้านประชากรศาสตร์แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่แพร่ แตกต่างกัน

2. พฤติกรรมการใช้บริการของประชาชนที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่แพร่ แตกต่างกัน

ขอบเขตการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่แพร่ โดยศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ประกอบด้วย 5 ด้าน คือ การบริการที่เป็นรูปธรรม (Tangibility) ความน่าเชื่อถือ (Reliability) การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) ความไว้วางใจแก่ผู้รับบริการ (Assurance) ความเอาใจใส่ผู้รับบริการ (Empathy) และศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการของประชาชน ประกอบด้วย 5 อย่าง คือ การจดทะเบียนสรรพสามิต การชำระภาษีสรรพสามิต การขอ/ต่อใบอนุญาตขายสุรา ยาสูบ ไฟ การขอข้อมูลคำปรึกษา การชำระเงินค่าปรับ และอื่นๆ โปรดยระบุ

ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ใช้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่แพร่ ที่ใช้บริการ มีจำนวน 8,137 คน (สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่แพร่. 2560)

2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนผู้มาขอรับบริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่แพร่ โดยการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน และทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจนครบตามจำนวน

ขอบเขตด้านระยะเวลา

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ในช่วงเดือนธันวาคม 2561

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่แพร่ ในด้านการบริการที่เป็นรูปธรรม ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านความไว้วางใจแก่ผู้รับบริการ ด้านความเอาใจใส่ผู้รับบริการ

2. เพื่อนำผลการศึกษาไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่แพร่ เพื่อให้ประชาชน ผู้ประกอบการร้านค้า ผู้ประกอบอุตสาหกรรม และผู้ที่มารับบริการ ได้รับการบริการที่ดีมีประสิทธิภาพ ทำให้เกิดพึงพอใจสูงสุดแก่ผู้มารับบริการ

นิยามคำศัพท์เฉพาะ

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกความคิดเห็นของประชาชนผู้มารับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่แพร่ ซึ่งเป็นผลจากการเปรียบเทียบระหว่างการบริการที่ประชาชนคาดหวังกับการบริการที่ประชาชนได้รับจากสำนักงานสรรพสามิต โดยประกอบไปด้วยมิติ 5 ด้าน ดังต่อไปนี้

การบริการที่เป็นรูปธรรม (Tangibility) หมายถึง สภาพแวดล้อมที่ประชาชนผู้มารับบริการสัมผัสได้ด้วย ภายนอก เช่น สิ่งอำนวยความสะดวก อุปกรณ์สำนักงาน บรรยากาศสถานที่ ป้ายบอกทางต่างๆ

ความน่าเชื่อถือ (Reliability) หมายถึง ประชาชนผู้รับบริการมีความไว้วางใจในการบริการหรือการดำเนินงาน ว่าเป็นไปอย่างถูกต้อง เหมาะสม และสม่ำเสมอ ตามกฎระเบียบข้อบังคับต่างๆ ของทางราชการ เช่น การบริการมี ขั้นตอนชัดเจน มีการบริการตามลำดับก่อนหลัง ระยะเวลาการให้บริการเหมาะสม เป็นต้น

การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) หมายถึง เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน มีความพร้อมเต็มใจให้บริการแก่ประชาชนผู้มาติดต่อราชการ ประชาชนได้รับความสะดวกสบายจากการมาใช้บริการ เป็นต้น

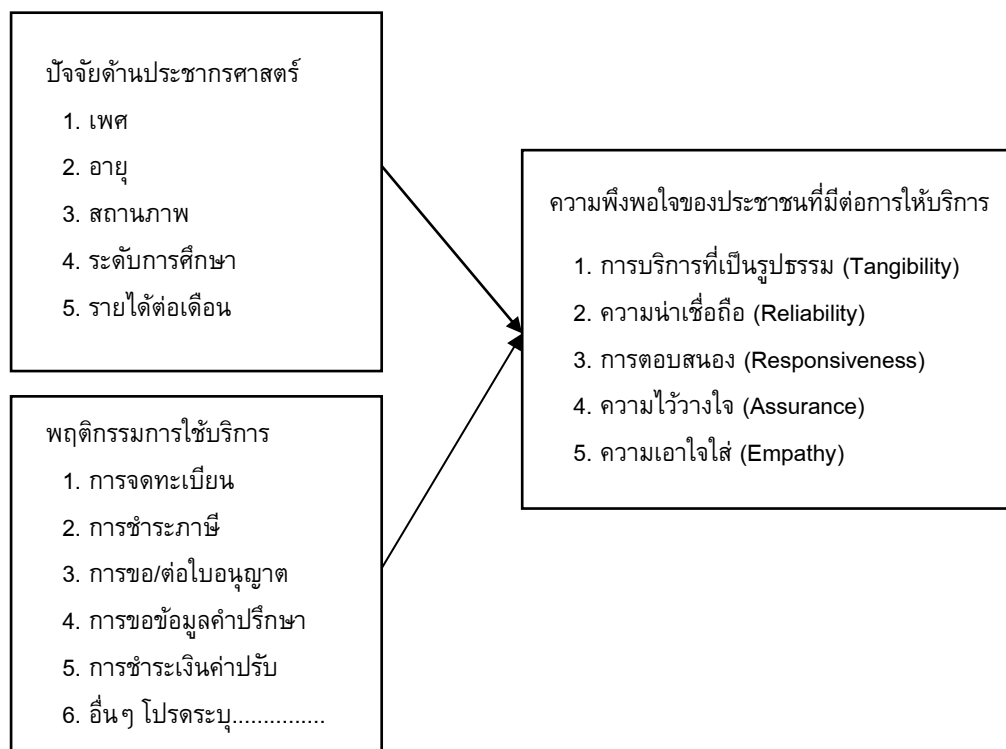
ความไว้วางใจแก่ผู้รับบริการ (Assurance) หมายถึง เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ มีทักษะในการ ปฏิบัติงาน สามารถบริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ให้บริการตอบสนองความต้องการของประชาชนด้วยความ เป็นมิตร มีไมตรีจิต สร้างความไว้วางใจในการให้บริการที่ดีที่สุด

ความเอาใจใส่ผู้รับบริการ (Empathy) หมายถึง การให้ความสำคัญกับประชาชนที่มาใช้บริการ ดูแลเอาใจใส่ ผู้รับบริการอย่างตั้งใจ สามารถแก้ไขปัญหาให้ประชาชนที่มาใช้บริการได้ดีและอื่นๆ ที่แสดงถึงความเอาใจใส่ เช่น ประชาชนรู้สึกเหมือนเจ้าหน้าที่เอาใจใส่ในการให้บริการและจะสามารถแก้ปัญหาให้เขาได้ เป็นต้น

กรอบแนวคิดการวิจัย

ตัวแปรอิสระ (Independent Variable)

ตัวแปรตาม (Dependent Variable)



วิธีดำเนินการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนผู้มาขอรับบริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่แพร่ โดยการ สุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน และใช้แบบสอบถามมาตราส่วนประเมิน ค่า เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลงานวิจัย และนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ โดยการใชโปรแกรมสำเร็จรูปทาง สถิติประมวลผลเพื่อนำเสนอ ค่าสถิติพื้นฐาน ได้แก่ การแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าสถิติร้อยละ (Percentage)

ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ ค่าที (t-test) ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) ค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธี S-method ของ Scheffe'

ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้มาขอรับบริการจากสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่แพร่ ทั้งหมดจำนวน 400 คน ส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 54.20 ที่มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 36.50 มีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 60.20 มีการศึกษาสูงสุดระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 33.20 และมีรายได้ต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 34.30

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมและจำนวนครั้งในการใช้บริการ

จากการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมและจำนวนครั้งในการใช้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่แพร่ พบว่า ผู้มาขอรับบริการทั้งหมด จำนวน 400 คน ส่วนใหญ่ มาติดต่อขอรับบริการในเรื่อง ขอ/ต่อใบอนุญาตขายสุรாயาสูบ ไฟ คิดเป็นร้อยละ 69.50 และส่วนใหญ่ มีจำนวนครั้งในการมาติดต่อขอรับบริการ 1 – 3 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 79.80

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่แพร่

ตาราง 1 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่แพร่ โดยรวมทุกด้าน

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่แพร่	ระดับความพึงพอใจ (n = 400)		
	$\bar{X}$	SD	ระดับ
1. ด้านการให้บริการที่เป็นรูปธรรม	4.02	0.662	พึงพอใจมาก
2. ด้านความน่าเชื่อถือ	4.06	0.642	พึงพอใจมาก
3. ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ	4.04	0.651	พึงพอใจมาก
4. ด้านความไว้วางใจแก่ผู้รับบริการ	4.12	0.616	พึงพอใจมาก
5. ด้านความเอาใจใส่ผู้รับบริการ	4.07	0.666	พึงพอใจมาก
รวม	4.06	0.590	พึงพอใจมาก

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่แพร่ ในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ทั้ง 5 ด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงสุด อันดับแรก คือ ด้านความไว้วางใจแก่ผู้รับบริการ รองลงมา คือ ด้านความเอาใจใส่ผู้รับบริการ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ และอันดับสุดท้าย คือ ด้านการให้บริการที่เป็นรูปธรรม

ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ประชาชนที่มีปัจจัยด้านประชากรศาสตร์แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่แพร่ แตกต่างกัน

ประชาชนผู้มารับบริการจากสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่แพร่ ที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมและรายด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการที่เป็นรูปธรรม ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านความไว้วางใจแก่ผู้รับบริการ และด้านความเอาใจใส่ผู้รับบริการ ไม่แตกต่างกัน

ประชาชนผู้มารับบริการจากสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่แพร่ ที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมและรายด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการที่เป็นรูปธรรม ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านความไว้วางใจแก่ผู้รับบริการ และด้านความเอาใจใส่ผู้รับบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ประชาชนผู้มารับบริการจากสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่แพร่ ที่มีสถานภาพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมและรายด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการที่เป็นรูปธรรม ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านความไว้วางใจแก่ผู้รับบริการ และด้านความเอาใจใส่ผู้รับบริการ ไม่แตกต่างกัน

ประชาชนผู้มารับบริการจากสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่แพร่ ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมและรายด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการที่เป็นรูปธรรม ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านความไว้วางใจแก่ผู้รับบริการ และด้านความเอาใจใส่ผู้รับบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ประชาชนผู้มารับบริการจากสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่แพร่ ที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมและรายด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการที่เป็นรูปธรรม ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านความไว้วางใจแก่ผู้รับบริการ และด้านความเอาใจใส่ผู้รับบริการ ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 พฤติกรรมการใช้บริการของประชาชนที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่แพร่ แตกต่างกัน

ประชาชนผู้มารับบริการจากสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่แพร่ ที่มีพฤติกรรมการใช้บริการต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมและรายด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการที่เป็นรูปธรรม ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านความไว้วางใจแก่ผู้รับบริการ และด้านความเอาใจใส่ผู้รับบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

การอภิปรายผล

1. ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ด้าน เพศ สถานภาพ และรายได้ต่อเดือน ที่ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่แพร่ ในภาพรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ วิรัช พงศ์นภารักษ์ (2551: บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่อุตรดิตถ์ สาขาเมืองอุตรดิตถ์ และงานวิจัยของ พูนรัตน์ กัปตัน (2552: บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัย เรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะของข้าราชการสำนักงานสรรพสามิต: กรณีศึกษาสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่อุบลราชธานี สาขาตระการพืชผล จังหวัดอุบลราชธานี พบว่า เพศ สถานภาพ และรายได้ต่อเดือน ที่ต่างกัน จะมีความพึงพอใจของการมารับบริการไม่แตกต่างกัน

ส่วนในด้าน อายุ และระดับการศึกษา ที่ต่างกัน นั้น จะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่แพร่ ในภาพรวมและรายด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ มั่นสนั่นห์ ตันเกียรติ (2553: บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการด้านการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลกาญจนดิษฐ์ อำเภอ กาญจนดิษฐ์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี และงานวิจัยของ วชิรวัฒน์ เสี่ยงบุญ (2549: บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัย เรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนในบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสมุทรสาคร” พบว่า อายุ และระดับการศึกษา ที่ต่างกัน จะมีความพึงพอใจต่อการบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2. ผลการวิจัย พบว่า ผู้มารับบริการที่มีพฤติกรรมการใช้บริการต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่แพร่ ในภาพรวมและรายด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ร้อยตำรวจโท กัมปนาท ปานสุวรรณ (2558: บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษา

วิจัย เรื่อง ทศนคติและความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานและการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานี ตำรวจภูธรขนาดใหญ่ อำเภอขนาดใหญ่ จังหวัดสงขลา พบว่า ประชาชนที่มีประเภทของบริการที่แตกต่างกัน มีทัศนคติ และความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานและการให้บริการ ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3. ผลการวิจัย พบว่า ด้านการให้บริการที่เป็นรูปธรรม มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยมีข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ สำนักงานฯ ที่ให้บริการ มีความสะอาดเป็นระเบียบ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่แพร่ ได้มีการจัดกิจกรรม 5 ส ช่วยสร้างสภาพแวดล้อมที่ดีในการทำงาน ทำให้เกิดบรรยากาศที่น่าทำงาน เกิดความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อยในสำนักงาน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ จิระวัฒน์ วันโพนตอง (2553: น. 24) ซึ่งสรุปว่าการสร้างสิ่งจำเป็นที่จับต้องได้ เช่น การเตรียมวัสดุอุปกรณ์ให้พร้อมสำหรับการให้บริการ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ให้บริการ รวมถึงการจัดสถานที่ให้บริการสวยงามสะอาด เป็นองค์ประกอบหนึ่งที่ทำให้ผู้รับบริการได้รับความพึงพอใจสูงสุด ซึ่งผลเหล่านั้นจะสะท้อนกลับมายังองค์กร ส่งเสริมให้เกิดภาพพจน์ที่ดีต่อองค์กร และเป็นไปในแนวทางเดียวกันกับงานวิจัยของ วิรัช พงศ์นภารักษ์ (2551: บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่อุตรดิตถ์ สาขาเมืองอุตรดิตถ์ ในด้านอาคารสถานที่ พบว่าอยู่ในระดับพึงพอใจมาก

4. ผลการวิจัย พบว่า ด้านความน่าเชื่อถือ มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยมีข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ท่านได้รับการให้บริการตามลำดับก่อน – หลัง มีความถูกต้อง ครบถ้วน และสามารถตรวจสอบได้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ กรมสรรพสามิต ได้วางแนวทางให้หน่วยงานราชการในสังกัด คือ สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่/พื้นที่สาขา ทั่วประเทศ ปฏิบัติตามมาตรฐานการให้บริการของกรมสรรพสามิต ซึ่งจะมีกระบวนการ ขั้นตอนการดำเนินการให้บริการ ที่มีความถูกต้องครบถ้วน เป็นระบบและมีขั้นตอนชัดเจน และเป็นไปในแนวทางเดียวกันกับงานวิจัยของ ทองเลื่อน เสาร์ทอง (2551: บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจในการให้บริการออกใบอนุญาตจำหน่ายสุรา-ยาสูบ ของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่บุรีรัมย์ สาขาสตึก ในด้านระบบงาน พบว่าอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ซึ่งสร้างความน่าเชื่อถือว่าประชาชนจะได้รับการบริการตามลำดับขั้นตอน ด้วยความถูกต้อง ครบถ้วน ตามมาตรฐานการให้บริการของกรมสรรพสามิต

5. ผลการวิจัย พบว่า ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยมีข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการท่านด้วยความสุภาพ มีไมตรีจิต ทั้งนี้เนื่องจาก กรมสรรพสามิตได้ให้ความสำคัญกับการบริการและมีการจัดฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ในการให้บริการเป็นประจำอย่างต่อเนื่องทุกปี เพื่อต้องการพัฒนา มาตรฐานการให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ อินทิดา จันทรัฐ (2552: น. 29) ซึ่งกล่าวว่า การให้บริการอย่างสุภาพ อ่อนน้อม มีมนุษยสัมพันธ์ เป็นการให้บริการต่อผู้ที่มาใช้บริการด้วยถ้อยคำที่ไพเราะ สุภาพ อ่อนหวาน ถูกกาลเทศะ นั้น เป็นองค์ประกอบหนึ่งในการใช้วัดระดับความพึงพอใจ และเป็นมาตรการที่ใช้วัดประสิทธิภาพการให้บริการด้วย และเป็นไปในแนวทางเดียวกันกับงานวิจัยของ พูนรัตน์ กัปตัน (2552: บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัย เรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะของข้าราชการสำนักงานสรรพสามิต: กรณีศึกษาสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่อุบลราชธานี สาขาตระการพืชผล จังหวัดอุบลราชธานี ในด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ พบว่าอยู่ในระดับพึงพอใจมาก

6. ผลการวิจัย พบว่า ด้านความไว้วางใจแก่ผู้รับบริการ มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยมีข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความซื่อสัตย์ สุจริตในการให้บริการ ทั้งนี้อาจเพราะ กรมสรรพสามิต มีการปลูกฝังแนวความคิด คุณธรรมอัตลักษณ์ “โปร่งใส ซื่อสัตย์ มีมาตรฐาน” ให้แก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานทุกคน จนเป็นวัฒนธรรมองค์กรที่ต้องยึดมั่นในความสัตย์จริง และกระทำในสิ่งที่ถูกต้องดีงาม รวมถึงการเปิดเผยข้อมูลอย่างตรงไปตรงมา สามารถตรวจสอบได้ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ (Parasuraman, Zeithaml & Barry, 1977 : pp. 77-78) ซึ่งกล่าวไว้ว่า การให้ความไว้วางใจแก่ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ให้บริการมีทักษะ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ และตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงผู้ให้บริการ มีความซื่อสัตย์ สุจริตในการ

ให้บริการ ย่อมสามารถที่จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความไว้วางใจ และเกิดความมั่นใจว่าจะได้รับบริการที่ดีที่สุด ซึ่งเป็นไปในแนวทางเดียวกันกับงานวิจัยของ อุบลรัตน์ อ่อนน้อม (2553: บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของผู้ประกอบการต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง ในด้านข้อมูล การแนะนำด้านภาษีและการขอใบอนุญาตประเภทต่างๆ ซึ่งเจ้าหน้าที่ได้ออกตรวจประชาสัมพันธ์ ให้คำปรึกษาแนะนำ รวมถึงสร้างภาพลักษณ์การให้บริการที่ดี โกลด์ซิดผู้ประกอบการร้านค้า สุราชุมชน ทำให้เกิดความความไว้วางใจ ซึ่งจากการศึกษาวิจัยพบว่า ผู้ประกอบการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

7. ผลการวิจัย พบว่า ด้านความเอาใจใส่ผู้รับบริการ มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยมีข้อที่มียค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ท่านได้รับการให้บริการจากเจ้าหน้าที่ด้วยใจยิ้มแย้ม แจ่มใส และให้บริการท่านอย่างเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่แพร่ มีการให้บริการที่เป็นไปตามมาตรฐานการให้บริการของเจ้าหน้าที่ กรมสรรพสามิต เช่น มีการให้บริการอย่างสุภาพเป็นมิตรตลอดเวลา มีการให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ เป็นต้น ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ (Millet, 1989: pp. 99 อ้างถึงใน รุจิกันต์ ทองแจ่ม, 2550 น. 20) กล่าวว่า การให้บริการอย่างเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ ประชาชนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน ไม่มีการแบ่งแยกกีดกัน ประชาชนจะได้รับความเอาใจใส่ผู้รับบริการในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน ซึ่งเป็นไปในแนวทางเดียวกันกับงานวิจัยของ สมหญิง เปี่ยมฤทัย (2556: บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัย เรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตรวด สาขาเมืองตรวด ในด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ พบว่าอยู่ในระดับพึงพอใจมาก

ข้อเสนอแนะ

1. ด้านการให้บริการที่เป็นรูปธรรม ควรจัดสรรให้มีสิ่งอำนวยความสะดวก อย่างเพียงพอ จัดที่นั่งพักรับบริการให้เหมาะสมกับประชาชนที่มารับบริการ ควรมีมุมกาแฟ โอวัลติน หนังสือพิมพ์ Wi-fi Internet และมีคอมพิวเตอร์ เพื่อให้บริการกับประชาชน รวมถึงจัดระบบการเรียกคิว เพื่อให้บริการได้อย่างโปร่งใส เป็นธรรม และป้องกันการสับสนในการเข้ารับบริการ

2. ด้านความน่าเชื่อถือ ควรเปิดให้มีการรับฟังความคิดเห็น และข้อร้องเรียน จากประชาชนผู้มารับบริการ ติดตั้งกล่องแสดงความคิดเห็น และมีการให้คะแนนประเมินความพึงพอใจต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ รวมถึงติดป้ายแสดงหมายเลขโทรศัพท์สายด่วน เพื่อให้ประชาชนได้สอบถาม ให้ข้อเสนอแนะหรือร้องเรียนการบริการได้โดยตรง

3. ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ควรบริหารเรื่องบุคลากร เจ้าหน้าที่ ให้เพียงพอต่อการให้บริการแก่ประชาชน และควรกำชับให้เจ้าหน้าที่ให้บริการตามมาตรฐานเวลา ขั้นตอนการให้บริการ ด้วยความรวดเร็ว ไม่ใช้เวลาในการรอคอยนานเกินไป

4. ด้านความไว้วางใจแก่ผู้รับบริการ ควรกำชับให้เจ้าหน้าที่แต่งกายในชุดเครื่องแบบของกรมสรรพสามิตทุกครั้ง เมื่อปฏิบัติงานเสมอ ทั้งในสำนักงานสรรพสามิต และในการออกตรวจผู้ประกอบการร้านค้า โรงอุตสาหกรรม โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การออกตรวจปราบปรามผู้กระทำความผิดกฎหมายสรรพสามิต เจ้าหน้าที่ต้องแต่งกายชุดเครื่องแบบ และแสดงบัตรพนักงานเจ้าหน้าที่ เมื่อทำการตรวจทุกครั้ง

5. ด้านความเอาใจใส่ผู้รับบริการ ควรมีจดหมายแจ้งเตือนต่ออายุใบอนุญาตขาย สุรา ยาสูบ ไฟ (รายเดิม) หรือทำจดหมายขอความร่วมมือไปยังเทศบาล อบต. ต่างๆ เพื่อประชาสัมพันธ์ข่าวสารการต่อใบอนุญาตฯ เป็นประจำทุกปี เพื่อป้องกันมิให้ประชาชน ผู้ประกอบการร้านค้าลืมต่อและขาดต่อใบอนุญาตฯ รวมถึงเพิ่มช่องทางการชำระเงินค่าภาษีสรรพสามิต ผ่านช่องทางเคาน์เตอร์เซอร์วิส ธนาคาร ที่ทำการไปรษณีย์ อินเทอร์เน็ต และแอปพลิเคชันทางโทรศัพท์ได้

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่แพร่ สามารถสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี เนื่องด้วยได้รับความอนุเคราะห์จาก ดร.ปริญญาภรณ์ แสงสุข อาจารย์ที่ปรึกษางานวิจัย ที่ได้กรุณาสละเวลาให้คำปรึกษา แนะนำ และแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ พร้อมทั้งให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่องานวิจัย จนกระทั่งงานวิจัยฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์ และขอขอบพระคุณ ผศ.ดร.อรไท ชั่วเจริญ อาจารย์ประจำภาควิชาสถิติ มหาวิทยาลัยรามคำแหง นายบุญธรรม เสวดี สรรพสามิตพื้นที่แพร่ และนายถนอม ใจหมื่น รักษาการ สรรพสามิตพื้นที่สาขาเด่นชัย ในฐานะผู้เชี่ยวชาญที่ได้ให้ความกรุณาตรวจสอบ และแก้ไขเครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัยให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่างานวิจัยฉบับนี้ จะเป็นประโยชน์ต่อสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่แพร่ และหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง เพื่อสามารถพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการบริการให้ดีขึ้น มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น อนึ่งหากงานวิจัยฉบับนี้มีข้อบกพร่องหรือผิดพลาดประการใด ผู้วิจัยต้องขออภัยมา ณ ที่นี้

บรรณานุกรม

จิระวัฒน์ วันโพทอง. (2553). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานสอบสวน: ศึกษา

เฉพาะกรณี สถานีตำรวจภูธรธวัชบุรี อำเภอธวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด. การค้นคว้าแบบอิสระรัฐศาสตร์
มหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, มหาสารคาม.

ทองเลื่อน เสาร์ทอง. (2551). ความพึงพอใจในการให้บริการออกใบอนุญาตจำหน่ายสุรา-ยาสูบ ของสำนักงาน
สรรพสามิตพื้นที่บุรีรัมย์ สาขาสถิติ. ภาคนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สาขารัฐประศาสนศาสตร์, มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์.

พูนรัตน์ กัปตัน. (2552). ประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะของข้าราชการสำนักงานสรรพสามิต :
กรณีศึกษาสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่อุบลราชธานี สาขাত্রการพืชผล จังหวัดอุบลราชธานี.
วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์,
มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.

มนัสนันท์ ดันเกียรติ. (2553). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการด้านการจัดเก็บรายได้ของเทศบาล
ตำบลกาญจนดิษฐ์ อำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี. วิทยานิพนธ์หลักสูตรบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี.

รุจิگانต์ ทองแฉล้ม. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจ
นครบาลดอนเมือง. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการทั่วไป บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร, กรุงเทพฯ.

ร้อยตำรวจโท กัมปนาท ปานสุวรรณ. (2558). ทศนคติและความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงาน
และการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา
สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและเอกชน,
มหาวิทยาลัยหาดใหญ่, สงขลา.

วชิรวัฒน์ เสี่ยงบุญ. (2549). ความพึงพอใจของประชาชนในบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสมุทรสาคร.
วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารทั่วไป, มหาวิทยาลัยบูรพา.

วิรัช พงศ์นารักษ์. (2551). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่
อุดรดิตถ์ สาขาเมืองอุดรดิตถ์. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์.

บรรณานุกรม(ต่อ)

สมหญิง เปี่ยมฤทัย. (2556). ประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด สาขาเมืองตราด.

ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี, จันทบุรี.

อินทรา จันทรู. (2552). ความคาดหวังและการรับรู้จริงต่อคุณภาพการบริการสายการบินต้นทุนต่ำเที่ยวบิน

ภายในประเทศ. สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, กรุงเทพฯ.

อุบลรัตน์ อ่อนน้อม. (2553). ความพึงพอใจของผู้ประกอบการต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงาน

สรรพสามิตพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง. ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการทั่วไป,

มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง.