

ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สงขลา สาขาหาดใหญ่

Customer's Satisfaction towards Services of Songkhla Excise Area Office, Hatyai Branch

ภาควิชา การบัญชี

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สงขลา สาขาหาดใหญ่” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สงขลา สาขาหาดใหญ่และเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้มาใช้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สงขลา สาขาหาดใหญ่ การศึกษาครั้งนี้ได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล จากกลุ่มตัวอย่าง 200 คน โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน รวมถึงสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ ค่า t-test การหาค่าความแปรปรวนทางเดียวและวิธีของ Scheffé

ผลการวิจัยพบว่า 1) ผู้มาใช้บริการสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สงขลา สาขาหาดใหญ่ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงที่มีอายุระหว่าง 41-52 ปี มีการศึกษาในระดับปริญญาตรีและมีรายได้เฉลี่ย 10,001-25,000 บาทต่อเดือน 2) ผู้มาใช้บริการสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สงขลา สาขาหาดใหญ่ ภาพรวมของความพึงพอใจอยู่ในระดับที่ดี เมื่อจำแนกตามด้าน พบว่าทุกด้านล้วนมีความพึงพอใจในระดับดีเช่นเดียวกัน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านความเห็นอกเห็นใจ รองลงมา คือ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้มาใช้บริการ และด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ตามลำดับ 3) ผู้มาใช้บริการสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สงขลา สาขาหาดใหญ่ ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศและอายุแตกต่างกัน ส่งผลให้มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ 4) ข้อเสนอแนะของผู้มาใช้บริการที่สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สงขลา สาขาหาดใหญ่ คือ สถานที่ให้บริการควรมีความกว้างขวางเพียงพอที่จะสามารถรองรับผู้มาใช้บริการได้เป็นจำนวนมาก

คำสำคัญ : ความพึงพอใจ, สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สงขลา สาขาหาดใหญ่

ABSTRACT

The research entitled “customer's satisfaction towards services of Songkhla Excise Area Office, Hatyai Branch” aimed to study satisfaction levels of customer toward services of Songkhla Excise Area Office, Hatyai Branch and to compare satisfaction levels are classified by personnel factors of customer toward services of Songkhla Excise Area Office, Hatyai Branch. Moreover, the questionnaire is used as the instrument with the sample group consisted of 200 customers. In addition, the collected data were analyzed by descriptive analysis and inferential statistics and statistically disseminated by frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test, One-way ANOVA and Scheffé

The findings revealed that 1) most of customers at Songkhla Excise Area Office, Hatyai Branch were females, aged between 41-52 years, graduated bachelor's degree and average income per month was 10,001-25,000 Baht 2) the overall and each aspect of customer's satisfactions toward services of Songkhla Excise Area Office, Hatyai Branch were at good level; empathy, assurance, reliability, responsiveness and tangible, respectively 3) the different of personal factors of customers are classified by gender and age affecting the different satisfactions toward services of Songkhla Excise Area Office, Hatyai Branch at the statistical significant level of 0.05 and 4) the recommend in terms of place showed that the area of Songkhla Excise Area Office, Hatyai Branch should large enough to accommodate the customers.

Keywords : Satisfaction , Songkhla Excise Area Office, Hatyai Branch

บทนำ

ในปัจจุบันในการบริการของภาครัฐได้มีการพัฒนาเพื่อให้มีการสอดคล้องกับนโยบายในการปฏิรูประบบราชการที่มีเป้าหมายคือการให้ระบบราชการมีขนาดเล็กคล่องและการจัดโครงสร้างองค์กรภาครัฐให้นับหลักการพัฒนาศักยภาพในการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นหลัก จะเป็นการทำงานเพื่อพัฒนาประเทศ การพัฒนาข้าราชการให้เป็นข้าราชการยุคใหม่ที่จะสามารถรองรับความต้องการของประชาชน และความเจริญทางเศรษฐกิจและสังคมในอนาคต (สำนักงานข้าราชการพลเรือน.2546 : 5)

โครงสร้างของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สงขลา ก่อนมีการปรับปรุงในปี พ.ศ.2545 โครงสร้างของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สงขลา ในจังหวัดสงขลาได้มีอำเภอจำนวนทั้งสิ้น 16 อำเภอ ซึ่งสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สงขลาได้มีการตั้งสำนักงานสรรพสามิตอยู่ประจำทุกอำเภอ ซึ่งในลักษณะงานได้มีการบริการผู้มาใช้บริการที่อยู่ในเขตอำเภอตามที่รับผิดชอบโดยมีหน้าที่รับผิดชอบงานหลัก ดังนี้

1. ดำเนินการตามพระราชบัญญัติภาษีสรรพสามิต พ.ศ. 2560 กฎหมายว่าด้วยพิกัดอัตราภาษีสรรพสามิต กฎหมายว่าด้วยจัดสรรเงินภาษีสรรพสามิต และกฎหมายอื่นๆที่เกี่ยวข้อง

2. ประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ข่าวสารให้ความรู้ ความเข้าใจในด้านภาษีที่อยู่ในความควบคุมของกรมสรรพสามิต

3. กำกับดูแลและสนับสนุนการปฏิบัติงานของสำนักงานสรรพสามิตในสาขาต่างๆ

4. ปฏิบัติงานร่วมหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

ในปีพ.ศ.2545 กรมสรรพสามิตได้มีการปรับโครงสร้างกรมสรรพสามิตใหม่โดยมีการยุบสำนักงานสรรพสามิตที่ตั้งอยู่ประจำอำเภอทุกอำเภอในจังหวัดสงขลาแล้วมีการปรับโครงสร้างของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สงขลาใหม่ โดยจัดตั้งเป็นสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สงขลาและมีการแยกสาขาออกเป็นทั้งสิ้น 3 สาขา มีหน้าที่ควบคุม กำกับดูแลสถานประกอบการที่ตั้งอยู่ในท้องที่อำเภอที่ได้มีการยุบหน่วยงานและได้แบ่งเขตพื้นที่รับผิดชอบของสาขา ดังนี้

1. สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สงขลา สาขาเมืองสงขลา มีเขตรับผิดชอบจำนวน 6 อำเภอ ซึ่งประกอบด้วย อำเภอเมืองสงขลา อำเภอสิงหนคร อำเภอสทิงพระ อำเภอกะเสสินธุ์ อำเภอระโนด และอำเภอจะนะ

2. สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สงขลา สาขาสะเดา มีเขตรับผิดชอบจำนวน 4 อำเภอ ซึ่งประกอบด้วย อำเภอสะเดา อำเภอเทพา อำเภอนาทวี และอำเภอสะบ้าย้อย

3. สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สงขลา สาขาหาดใหญ่ มีเขตความรับผิดชอบจำนวน 6 อำเภอ ประกอบด้วย อำเภอหาดใหญ่ อำเภอกลองหอยโข่ง อำเภอนาหม่อม อำเภอรัตนบุรี อำเภอบางกล่ำและอำเภอควนเนียง

สืบเนื่องจากการปรับโครงสร้างของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สงขลา โดยมีการยุบหน่วยงานระดับอำเภอแล้วจัดตั้งเป็นสาขาขึ้นจำนวน 3 สาขา ทำให้มีผู้รับบริการหรือผู้ประกอบการที่ตั้งอยู่ในท้องที่ห่างไกลจากสำนักงานสาขาที่ให้บริการจึงเกิดความไม่สะดวกในการขอรับบริการหรือติดต่อกับราชการ เนื่องจากเส้นทางที่มีระยะทางไกลและเสียเวลาในการเดินทาง ส่วนด้านเจ้าหน้าที่มีการเพิ่มหน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบมากขึ้นแต่ในขณะเดียวกันอัตราค่าจ้างเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอที่จะตอบสนองความต้องการ เนื่องจากพื้นที่ในแต่ละสาขามีพื้นที่รับผิดชอบที่มีอาณาเขตพื้นที่กว้าง

สำหรับสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สงขลา สาขาหาดใหญ่ มีหน้าที่งานหลัก 2 ประการคือ งานจัดเก็บภาษี มีหน้าที่ในการจัดเก็บรายได้ที่อยู่ในความควบคุมของกรมสรรพสามิต ซึ่งมีสินค้าทั้งสิ้น 22 สินค้า และในงานบริการต่างๆ เช่น ออกใบอนุญาตให้ขายสุรายาสูบ และไฟ รับชำระภาษีต่างๆ รับเบ็ดเตล็ดต่างๆจากผู้ประกอบการ ทางกรมสรรพสามิตได้กำหนดยุทธศาสตร์ในการพัฒนาระบบบริหารงานจัดเก็บรายได้โดยมุ่งเน้นการจัดเก็บภาษีเพื่อเสริมการคลังยั่งยืน สร้างความเป็นธรรมและความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการและบริหารจัดการองค์กรให้มีมาตรฐานและทันสมัยตามหลักธรรมาภิบาล เพื่อเร่งรัดและพัฒนาระบบบริหารงานจัดเก็บ

ภายใต้ให้มีประสิทธิภาพ โปร่งใส และบรรลุตามเป้าหมาย โดยการปรับปรุงโครงสร้างภายในองค์กรการพัฒนาระบบการจัดเก็บภาษี ระบบควบคุม และระบบตรวจสอบสินค้าที่อยู่ในความรับผิดชอบของกรมสรรพสามิตและงานปราบปราม มีหน้าที่ป้องกันและปราบปรามผู้กระทำความผิดกฎหมายสรรพสามิต ซึ่งจุดเด่นทางด้านการปราบปราม เนื่องจากเป็นพื้นที่ที่มีการลักลอบขนถ่ายน้ำมันทางด้านการลักลอบขนหรือทางด่านศุลกากร การขายสุราหรือขนสุราที่มีได้เสียภาษี การให้บริการจึงต้องมีการปรับเปลี่ยนให้ทันตามนโยบาย บริการกิจการบ้านเมืองที่ดีและนโยบายของรัฐบาลที่ให้ความสำคัญแก่ประชาชนที่มาขอรับบริการ (กรมสรรพสามิต.2546 : 13)

ดังนั้นผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึงความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สงขลา สาขาหาดใหญ่เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการของเจ้าหน้าที่สรรพสามิต ในกระบวนการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สงขลา สาขาหาดใหญ่ และใช้ในงานกลยุทธ์ให้การทำงานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

วัตถุประสงค์การวิจัย

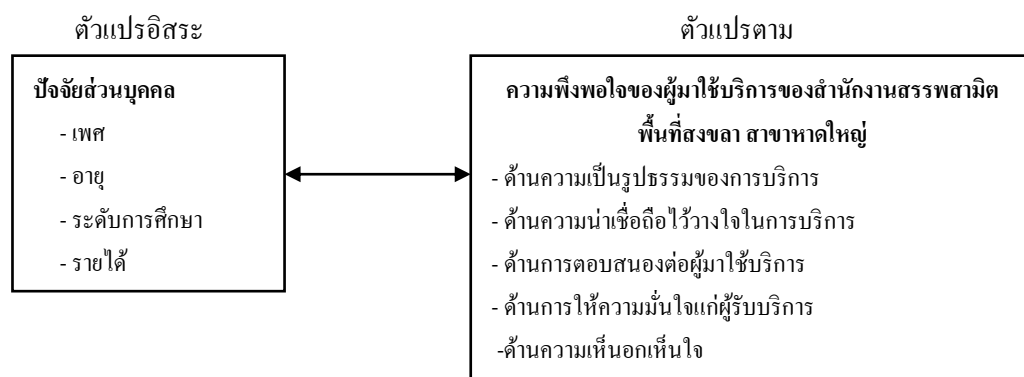
1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สงขลา สาขาหาดใหญ่
2. เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้มาใช้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่

สงขลาสาขาหาดใหญ่

สมมติฐานงานวิจัย

ปัจจัยของบุคคลที่แตกต่างกันส่งผลให้ความพึงพอใจในการรับบริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สงขลาแตกต่างกัน

กรอบแนวคิดวิจัย



ภาพ 1 กรอบแนวคิดวิจัย

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สงขลา สาขาหาดใหญ่
2. สามารถเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการโดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
3. นำไปปรับปรุงในด้านการบริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สงขลา สาขาหาดใหญ่

แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

มณีวรรณ ต้นไทย (2553) ได้กล่าวถึง ความพึงพอใจหลังจากประชาชนได้รับการบริการในด้านต่าง ๆ ดังนี้

- (1) ความสะดวกในการรับบริการ
- (2) ตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- (3) คุณภาพของบริการที่ได้รับ
- (4) ระยะเวลาในการดำเนินการ

(5) ข้อมูลที่ได้รับจากการดำเนินงาน

ความพึงพอใจ หมายถึง ความพึงพอใจ ความประทับใจ ความรับผิดชอบในความรู้สึกรับรู้ของบุคคลซึ่งได้แสดงออกมาทั้งในด้านพอใจและในด้านไม่พอใจซึ่งต้องมีความสัมพันธ์กับการตอบสนองในความต้องการของบุคคลนั้น

มิลเลทท์ (Millet, 1954, p.397 อ้างถึง นพคุณ ศิลกภากรณ์, 2546, หน้า 12) ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของหน่วยงานรัฐ โดยได้สรุปหลักประการ 5 ประการดังนี้

1.การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง การให้บริการของหน่วยงานรัฐที่มีความเท่าเทียมกันแก่ผู้ที่มาใช้บริการ ดังนั้นผู้ที่รับบริการทุกคนจะได้รับการบริการอย่างเท่าเทียมกันโดยไม่มีการแบ่งแยกตามที่กฎหมายได้กำหนดไว้ในการให้บริการแก่ผู้รับบริการโดยจะต้องมีการปฏิบัติที่มีมาตรฐานเดียวกันในการให้บริการ

2.การให้บริการที่ตรงต่อเวลา (Timely Service) หมายถึง การให้บริการนั้นจะต้องมีการให้บริการที่ตรงต่อเวลาตามที่ได้กำหนดไว้ ถ้าหากหน่วยงานรัฐมีการให้บริการที่ล่าช้ากว่าที่กำหนดจะทำให้การบริการนั้นไม่มีความตรงต่อเวลาและทำให้เกิดความพึงพอใจของการรับบริการนั้น

3.การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการนั้นมีการให้บริการที่มีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการและสถานที่ที่ให้บริการจะต้องมีความเหมาะสมและสามารถรองรับผู้ที่มาใช้บริการได้อย่างเหมาะสม

4.การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการนั้นจะต้องมีการให้บริการที่มีความสม่ำเสมอและมีความต่อเนื่องของการให้บริการนั้น โดยยึดการบริการที่เป็นประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลักไม่ใช่ยึดประโยชน์ส่วนตัวในการให้บริการ

5.การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงานกล่าวอีกนัยหนึ่ง การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเดิม

แนวคิดเกี่ยวกับการบริการและคุณภาพการบริการ

กุลธนะ ชนาพงศ์ (2549 : 32) ให้ความหมายของการบริการว่าเป็นการกระทำเพื่อตอบสนองต่อความต้องการเพื่อให้เกิดความพอใจจากความหมายนี้เป็นการพิจารณาการให้บริการว่าประกอบด้วยผู้ให้บริการ (Provider) และผู้รับบริการ (Recipients)

ประยูร กาญจนกุล (2550 : 10) ให้ความหมายการให้บริการไว้ว่า ในการดำเนินการต่างๆที่อยู่ในการควบคุมของฝ่ายปกครองที่ทำงานเพื่อมีการตอบสนองความต้องการในส่วนร่วมของประชาชน

ศิริพร ดันติพลูนิย (2550 : 1) ให้ความหมายของการบริการไว้ว่า การบริการหมายถึง การกระทำที่ตอบสนองความพอใจของผู้อื่นเพื่อให้เกิดความพอใจ ความสะดวกสบาย ซึ่งผู้รับบริการทุกคนย่อมมีการคาดหวังและความต้องการในการรับบริการที่แตกต่างกัน

สุนันทา ทวีผล (2550, หน้า 13) หลักการให้บริการสรุปได้ดังนี้

1. หลักความเสมอภาคกับความต้องการของส่วนรวม คือ ประโยชน์ที่องค์กรมีขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการในทุกๆด้านหรือความต้องการที่ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจแต่ต้องไม่ใช่เป็นผลประโยชน์ที่เกิดเป็นประโยชน์ส่วนตัว จะทำให้ไม่เกิดเป็นประโยชน์ให้บริการนั้นๆ

2. หลักความสม่ำเสมอ คือ ในการให้บริการใดๆนั้นจะต้องมีการให้บริการที่มีอยู่อย่างต่อเนื่อง มิใช่จะหยุดให้บริการตามความต้องการของผู้ให้บริการ

3. หลักความเสมอภาค คือ เป็นการให้บริการในทุกๆคนอย่างไม่มีกีดกันหรือแบ่งประเภทของผู้รับบริการนั้นๆ ซึ่งจะต้องมีการให้บริการที่ตอบสนองทุกความต้องการ

4. หลักความประหยัด กล่าวคือ ในการให้บริการ ค่าใช้จ่ายในการให้บริการจะต้องมีอยู่อย่าง ไม่มากเกินไปจนความจำเป็นจากผลที่จะได้รับหลักความสะดวก กล่าวคือในการรับบริการที่ผู้รับบริการพึงจะได้นั้นจะต้องมีความสะดวกสบายในการขอรับบริการและขั้นตอนในการรับบริการนั้นจะต้องไม่มีขั้นตอนที่ยุ่งยากจนเกินความจำเป็นในการขอรับบริการ

แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

สุกัญญา โกลา (2553) คุณภาพของการให้บริการสรุปได้ว่า คุณภาพการบริการหมายถึง การให้บริการที่ดีและเหมาะสมกับผู้ที่มาขอรับบริการนั้น จะต้องมีการบริการที่ตอบสนองถึงความต้องการของผู้ที่มาขอรับบริการและหมายความรวมถึงการสร้าง ความประทับใจและความพึงพอใจให้แก่ผู้ที่มาขอรับบริการนั้น ส่งผลให้ผู้ที่มาขอรับบริการจะมาใช้บริการในภายหลังอีกครั้ง

สุขุม นวลสกุล (2538) ได้กล่าวถึงคุณภาพการบริการไว้ว่า การบริการ หมายถึง การกระทำที่ทำให้ผู้อื่นพึงพอใจ ฉะนั้นถ้า งานของเราคืองานบริการเราจะต้องตั้งจุดประสงค์ไว้ว่าในการทำงานในแต่ละครั้งเราจะต้องทำงานบริการที่พึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ เสมอ ในงานบริการผู้ที่ให้บริการนั้นจะต้องมีการพัฒนาความรู้อยู่เสมอเพื่อจะได้นำความรู้ที่ได้นั้นมาใช้เพื่อที่จะให้บริการอย่างดียิ่ง ในองค์กรในการบริหารงานให้องค์กรมีประสิทธิภาพดีเยี่ยมไม่ได้ขึ้นอยู่กับสินค้าที่ดีหรือประสิทธิภาพขององค์กรเท่านั้น การบริการก็เป็นจุดสำคัญอย่างหนึ่งที่เป็นองค์ประกอบสำคัญขององค์กรอีกด้วย

ณัฐวุฒิ พิริยะจีระนันต์ (2550 : 11-12) อธิบายว่า คุณภาพของการให้บริการนั้นคือการบริการที่ดี คุณภาพดี ผู้รับบริการพึงพอใจ การบริการที่ดีมีคุณภาพจะทำให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ

นันทวัฒน์ บรรมานันท์ (2551 : 10-11) ได้ให้ความหมายคุณภาพการบริการไว้ว่า ในการดำเนินการให้บริการจะต้องมีการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ได้อย่างถูกต้องและผู้รับบริการจะต้องได้ประโยชน์ในการบริการอย่างสูงสุด โดยการให้บริการนั้นจะต้องมีการให้บริการที่สร้างความพึงพอใจ ความสุข มาให้แก่ผู้รับบริการนั้นด้วย

Parasuraman et al.(1988) เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินคุณภาพของการให้บริการนั้นเรียกว่า “Servicequal” ซึ่งจะมีทั้งหมด 5 ด้านดังนี้

- 1.ความเป็นรูปธรรมในการบริการ (Tangible) หมายถึง สิ่งที่สามารถเห็นได้ซึ่งเกี่ยวกับการให้ความสะดวกสบายในการใช้บริการ เช่น อุปกรณ์ในการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ซึ่งความรูปร่างหน้าตาจะต้องทำให้ผู้ที่มาใช้บริการสามารถรับรู้ได้ด้วยตาเปล่า
- 2.ความเชื่อถือ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการแก่ผู้รับบริการอย่างน่าเชื่อถือ ถูกต้อง และสม่ำเสมอ
- 3.การตอบสนองต่อผู้ให้บริการ หมายถึง ความมุ่งมั่นเต็มใจที่จะช่วยเหลือผู้รับบริการ การให้บริการอย่างรวดเร็ว ฉับไว และพร้อมให้บริการเสมอ
- 4.การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ หมายถึง การที่ผู้ให้บริการต้องมีความรู้ ทักษะ ความสามารถ ความซื่อสัตย์ และมีสัมมาคารวะ สร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้รับบริการที่มาใช้บริการ
- 5.ความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ หมายถึง การดูแลเอาใจใส่ การให้ความสนใจ และให้บริการแก่ผู้รับบริการแต่ละคนซึ่งมีความต้องการแตกต่างกัน

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ฉันทน์ชนม์ ชื่นชม (2554: 91) ศึกษาวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการจากสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ร้อยเอ็ด สาขาอาจสามารถ ผลการศึกษาพบว่า 1) ความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการจากสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ร้อยเอ็ด สาขาอาจสามารถ พบว่าความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการโดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รองลงมาคือ ด้านระยะเวลาการดำเนินการ รองลงมา คือ ด้านความสะดวกที่ได้รับเท่ากับด้านคุณภาพของการบริการ และด้านข้อมูลทั่วไป 2) ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการจากสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ร้อยเอ็ด สาขาอาจสามารถ พบว่าประชาชนที่มาใช้บริการมีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มาใช้บริการมีเพศและอายุแตกต่างกัน พบว่ามีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 3) ข้อเสนอแนะเพื่อเพิ่มความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการจากสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ร้อยเอ็ด สาขาอาจสามารถ ได้แก่ ควรมีสำนักงานสรรพสามิตให้บริการประชาชนทุกอำเภอ ควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์การให้บริการประชาชนมากขึ้น ควรเพิ่มเวลาในการให้บริการนอกเวลาราชการ ควรมี

การประจักษ์แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับภายีสรรพสามิตแก่ผู้มีหน้าที่เสียภายีสรรพสามิต ควรจัดส่งเอกสารประชาสัมพันธ์ให้ผู้มีหน้าที่เสียภายีสรรพสามิตโดยตรง ควรแสดงขั้นตอนในการติดต่อให้เห็นอย่างชัดเจน ควรเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ควรเพิ่มความเอาใจใส่และการให้คำแนะนำกับประชาชนที่มารับบริการ

วิช พงษ์นภการักษ์ (2551: 73) ศึกษาวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขาเมืองอุดรดิตต์ ผลการศึกษาพบว่า 1) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขาเมืองอุดรดิตต์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยพบว่าด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เป็นลำดับแรก รองลงมา คือ ด้านอาคารสถานที่และด้านกระบวนการให้บริการ ตามลำดับ 2) ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีอายุ ระดับการศึกษา เวลาที่ใช้บริการ ระยะทางของผู้รับบริการและความถี่ของการมารับบริการ พบว่าผู้รับบริการที่มีอายุ ระดับการศึกษา เวลาที่ใช้บริการ ระยะทางของผู้รับบริการและความถี่ของการมารับบริการ มีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านอาคารสถานที่และด้านกระบวนการให้บริการไม่แตกต่างกัน 3) ปัญหาและข้อเสนอแนะ ผู้ที่มารับบริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขาเมืองอุดรดิตต์ พบว่าปัญหา คือ เจ้าหน้าที่สรรพสามิตที่ให้บริการมีไม่เพียงพอ เมื่อมีผู้มาใช้บริการเป็นจำนวนมากจะทำให้ใช้เวลาเกินที่กำหนด สถานที่ให้บริการอยู่ไกลเดินทางลำบาก น้ำดื่มมีน้อยและมีแก้วไม่เพียงพอ ใช้ลิฟท์ไม่จำเป็นต้องเดินขึ้นบันได 5 ชั้น ไม่สะดวกและการใช้คอมพิวเตอร์ให้บริการ เมื่ออินเทอร์เน็ตขัดข้อง ทำให้บริการต้องรอนาน ข้อเสนอแนะ คือ ควรมีสถานที่สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขาให้บริการครบทุกอำเภอ เพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่สรรพสามิตที่ให้บริการให้เพียงพอ มีเจ้าหน้าที่ประจำลิฟท์ จัดสถานที่จอดรถยนต์และรถจักรยานยนต์ให้เป็นระเบียบ และเพิ่มจำนวนเก้าอี้ให้มากขึ้น

จันทร์เรือง สุขสำราญ (2551: 80) ศึกษาวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ในสังกัดภาคที่ 1 ผลการวิจัยพบว่า 1) ข้าราชการสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ในสังกัดภาคที่ 1 มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาตามรายด้าน พบว่าอยู่ในระดับมาก มีจำนวน 7 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านเพื่อนร่วมงาน ด้านความสำเร็จของงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านสภาพการปฏิบัติงาน ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านความมั่นคงและปลอดภัย ด้านการยอมรับ ส่วนด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ด้าน โอกาสความก้าวหน้า อยู่ในระดับปานกลาง 2) ข้าราชการสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ในสังกัดภาคที่ 1 ที่มีเพศ อายุ รายได้ต่อเดือน ระดับการศึกษา อายุการปฏิบัติงาน สถานภาพการสมรสต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ยกเว้นข้าราชการที่มีสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ต้นสังกัดต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกัน

สุจินต์ ไทยเอื้อ (2559: 75) ศึกษาวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่เพชรบุรี ผลการศึกษาพบว่า 1) ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่จังหวัดเพชรบุรี เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยดังนี้ ลำดับแรก คือ ความเชื่อถือไว้วางใจได้ รองลงมา คือ การตอบสนองต่อลูกค้า การรู้จักและเข้าใจลูกค้า การบริการที่เป็นธรรมและการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ตามลำดับ และปัจจัยการบริหารของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่เพชรบุรี เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย ดังนี้ ลำดับแรก คือ การให้บริการประชาชน รองลงมา คือ การบริหารคุณธรรม การบริหารวัสดุอุปกรณ์และการบริหารบุคลากร ตามลำดับ 2) ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการบริหารจัดการกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่เพชรบุรี โดยรวมมีความสัมพันธ์กันทางบวกในระดับสูงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และรายได้ต่อเดือนโดยรวมมีอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่เพชรบุรี ได้ร้อยละ 11-14 และปัจจัยการบริหารจัดการมีสหสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการโดยเป็นสหสัมพันธ์ในเชิงบวก

ผลการวิจัย

1.ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตาราง 1

ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม (200 คน)

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
เพศ		
ชาย	94	47.0
หญิง	106	53.0
อายุ		
20-30 ปี	36	18.0
31-40 ปี	53	26.5
41-50 ปี	71	35.5
51-60 ปี	35	17.5
มากกว่า 60 ปีขึ้นไป	5	2.5
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	85	42.5
ปริญญาตรี	106	53.0
สูงกว่าปริญญาตรี	9	4.5
รายได้		
ไม่เกิน 5,000 บาท	2	1.2
5,001-10,000 บาท	46	23.0
10,001-25,000 บาท	107	53.5
25,001-50,000 บาท	33	16.5
50,001-75,000 บาท	12	6.0

จากตาราง 1 พบว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 47.0 รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 53.0 ส่วนใหญ่มีอายุ 41-52 ปี จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 35.5 รองลงมา คือ อายุ 31-40 ปี จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 26.5 ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 53.0 รองลงมา คือ ต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 42.5 และส่วนใหญ่มีรายได้ 10,001-25,000 บาท จำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 53.5 รองลงมา คือ รายได้ 5,001-10,000 บาท จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 23.0

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สงขลา

ตาราง 2

ความพึงพอใจรวมของผู้มาใช้บริการสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สงขลา สาขาหาดใหญ่

ความพึงพอใจ	N = 200		แปลความหมาย
	$\bar{X}$	S.D.	
ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	3.79	.692	ดี
ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ	4.08	.580	ดี
ด้านการตอบสนองต่อผู้มาใช้บริการ	4.07	.575	ดี
ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ	4.11	.526	ดี
ด้านความเห็นอกเห็นใจ	4.18	.545	ดี
รวมความพึงพอใจ	4.04	.515	ดี

จากตาราง 2 เมื่อศึกษาจากกลุ่มตัวอย่าง พบว่า โดยรวมแล้วความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สงขลา สาขาหาดใหญ่มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 ซึ่งจัดว่าอยู่ในระดับดี และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจเกี่ยวกับ

ด้านความเห็นอกเห็นใจมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 อยู่ในระดับดี รองลงมาคือ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 อยู่ในระดับดี

3. ผลการทดสอบสมมติฐาน เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้มาใช้บริการสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สงขลาสาขาหาดใหญ่

ตาราง 3

สรุปเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้มาใช้บริการสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สงขลาสาขาหาดใหญ่

ปัจจัยส่วนบุคคล	ความพึงพอใจ	สถิติที่ทดสอบ	Sig.
เพศ	ด้านการตอบสนองต่อผู้มาใช้บริการ	$t = 2.184$	0.030*
อายุ	ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	$F = 4.783$	0.005*
	ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ	$F = 2.871$	0.024*
ระดับการศึกษา	ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	$F = 3.194$	0.043*

*อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 3 พบว่า ระดับความพึงพอใจจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้มาใช้บริการสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สงขลาสาขาหาดใหญ่ แตกต่างกัน ในด้านเพศ อายุ และระดับการศึกษาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีรายละเอียดดังนี้

1. เพศ พบว่า ผู้ใช้บริการทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อการมาใช้บริการสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สงขลาแตกต่างกัน ในด้านการตอบสนองต่อผู้มาใช้บริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2. อายุ พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อการมาใช้บริการสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สงขลาแตกต่างกัน ในด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ และด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อทดสอบว่าอายุคู่ใดบ้างที่มีความพึงพอใจแตกต่างกันโดยใช้วิธีของ Scheffé พบว่า ผู้ใช้บริการคู่ที่มีความพึงพอใจโดยรวมต่อสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สงขลาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ กลุ่มอายุ 41-50 ปีกับอายุ 31-40 ปี และกลุ่มอายุ 51-60 ปีกับอายุ 31-40 ปี

3. ระดับการศึกษา พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการมาใช้บริการสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สงขลาแตกต่างกันในด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อทดสอบว่าระดับการศึกษาคู่ใดบ้างที่มีความพึงพอใจแตกต่างกันโดยใช้วิธีของ Scheffé พบว่า ผู้ใช้บริการไม่มีคู่ใดเลยที่มีความพึงพอใจโดยรวมต่อสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สงขลาจังหวัดแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4. รายได้ พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการมีต่อสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สงขลาไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อภิปรายผลการวิจัย

1. ระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สงขลาสาขาหาดใหญ่

ผลการศึกษาพบว่า ผู้มาใช้บริการสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สงขลา สาขาหาดใหญ่ มีความพึงพอใจต่อการมาใช้บริการ อยู่ในระดับดี สอดคล้องกับผลการศึกษาของวิรัช พงศ์นภกรักษ์ (2551: 73) ที่ได้ศึกษาวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขาเมืองอุดรดิตถ์ ผลการศึกษาพบว่าความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขาเมืองอุดรดิตถ์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และยังสอดคล้องกับผลการศึกษาของจันทร์เรือง สุขสำราญ (2551: 80) ที่ได้ศึกษาวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ในสังกัดภาคที่ 1 ผลการวิจัยพบว่าข้าราชการสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ในสังกัดภาคที่ 1 มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในภาพรวมอยู่ในระดับ

มากเช่นเดียวกัน ผู้วิจัยสังเกตเห็นว่าสาเหตุที่เป็นเช่นนั้น เนื่องจากเจ้าหน้าที่ของสำนักงานสรรพสามิตส่วน ได้รับการอบรมมาเป็นอย่างดีเกี่ยวกับกระบวนการในการให้บริการ จึงสามารถให้บริการประชาชนผู้มาใช้บริการได้อย่างครบถ้วน และยังเป็นผู้ที่มีการเรียนรู้อยู่ตลอดเวลา ทำให้มีความรู้ทำให้ใส่ใจในการให้บริการ การประเมินความพึงพอใจในการให้บริการจึงปรากฏผลออกมาในเชิงบวกและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ในส่วนของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สงขลา สาขาหาดใหญ่ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเป็นผู้ที่มีการเรียนรู้อยู่ตลอดเวลา ทำให้มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานมีความสำคัญกับคิชอบในการให้บริการและยังมีปริมาณเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ ทำให้การบริการก่อผลในเชิงบวกและสามารถตอบสนองความต้องการของผู้มาใช้บริการได้อย่างแท้จริง ดังนั้น ผู้มาใช้บริการจึงมีความพึงพอใจในระดับดี เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าสามารถจำแนกแต่ละด้านได้ ดังนี้

1.1 ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ อยู่ในระดับดี สอดคล้องกับผลการศึกษาของสุจินต์ ไทยเอื้อ (2559: 75) ที่ได้ศึกษาวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่เพชรบุรี ผลการวิจัยพบว่าความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่จังหวัดเพชรบุรี ด้านการบริการที่เป็นรูปธรรม อยู่ในระดับมาก ผู้วิจัยสังเกตเห็นว่าสาเหตุที่เป็นเช่นนั้น เนื่องจากเจ้าหน้าที่ของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สงขลา สาขาหาดใหญ่ สามารถแต่งกายได้อย่างเหมาะสม มีบุคลิกลักษณะที่ดี จำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีจำนวนเพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ นอกจากนี้ สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สงขลา สาขาหาดใหญ่ ยังมีการจัดเตรียมอุปกรณ์เครื่องใช้เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้มาใช้บริการ ได้อย่างเพียงพอและมีช่องทางการติดต่อในการขอรับบริการที่หลากหลาย เช่น การยื่นคำร้องผ่านเว็บไซต์ ไปรษณีย์ ดังนั้น ผู้มาใช้บริการจึงมีความพึงพอใจ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ อยู่ในระดับดี

1.2 ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการอยู่ในระดับดี สอดคล้องกับผลการศึกษาของสุจินต์ ไทยเอื้อ (2559: 75) ที่ได้ศึกษาวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่เพชรบุรี ผลการวิจัยพบว่าความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่จังหวัดเพชรบุรี ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ ได้อยู่ในระดับมาก ผู้วิจัยสังเกตเห็นว่าสาเหตุที่เป็นเช่นนั้น เนื่องจากงานที่ผู้ให้บริการมาติดต่อรับบริการจากเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สงขลา สาขาหาดใหญ่ สามารถทำงานได้ถูกต้องเรียบร้อย เพราะเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถในการบริการ เช่น ตอบข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้ นอกจากนี้ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานยังให้คำแนะนำชี้แจงเกี่ยวกับขั้นตอนการปฏิบัติงานแก่ผู้มาใช้บริการเป็นอย่างดีและมีการจัดเตรียมเอกสารและแบบพิมพ์ต่างๆ จนไม่เกิดปัญหาในด้านการปฏิบัติ ดังนั้น ผู้มาใช้บริการจึงมีความพึงพอใจ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ อยู่ในระดับดี

1.3 ด้านการตอบสนองต่อผู้มาใช้บริการอยู่ในระดับดี สอดคล้องกับผลการศึกษาของสุจินต์ ไทยเอื้อ (2559: 75) ที่ได้ศึกษาวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่เพชรบุรี ผลการวิจัยพบว่าความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่จังหวัดเพชรบุรี ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า อยู่ในระดับมาก ผู้วิจัยสังเกตเห็นว่าสาเหตุที่เป็นเช่นนั้น เนื่องจากผู้ให้บริการที่มาติดต่อกับงานที่สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สงขลา สาขาหาดใหญ่ ได้รับความสำเร็จตรงกับความต้องการ เอกสารที่สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สงขลา สาขาหาดใหญ่เตรียมไว้บริการ มีตัวอย่างแนะนำประเภทบริการอย่างชัดเจน เข้าใจถูกต้องมากขึ้น อีกทั้งเจ้าหน้าที่ยังสามารถแก้ไขปัญหาให้แก่ผู้มาใช้บริการได้อย่างทันท่วงทีและมีการชี้แจงให้เข้าใจถึงขั้นตอนในการรับบริการ ดังนั้น ผู้มาใช้บริการจึงมีความพึงพอใจ ด้านการตอบสนองต่อการให้บริการ อยู่ในระดับดี

1.4 ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการอยู่ในระดับดี สอดคล้องกับผลการศึกษาของสุจินต์ ไทยเอื้อ (2559: 75) ที่ได้ศึกษาวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่เพชรบุรี ผลการวิจัยพบว่าความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่จังหวัดเพชรบุรี ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า อยู่ในระดับมาก ผู้วิจัยสังเกตเห็นว่าสาเหตุที่เป็นเช่นนั้น เนื่องจากเจ้าหน้าที่ของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สงขลา สาขา

หาดใหญ่ ให้บริการอย่างตรงไปตรงมา มีทักษะและความเชี่ยวชาญในหน้าที่ความรับผิดชอบ มีความอ่อนน้อมในการให้บริการและมีความพร้อมในการให้บริการแก่ผู้มาใช้บริการในทุกระดับความรู้ ดังนั้น ผู้มาใช้บริการจึงมีความพึงพอใจด้านการให้ความมั่นใจอยู่ในระดับดี

1.5 ด้านความเห็นอกเห็นใจอยู่ในระดับดี สอดคล้องกับผลการศึกษาของสุจินต์ ไทยเอื้อ (2559: 75) ที่ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่เพชรบุรี ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่จังหวัดเพชรบุรี ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้าอยู่ในระดับมาก ผู้วิจัยสังเกตเห็นว่าสาเหตุที่เป็นเช่นนั้นเนื่องจากเจ้าหน้าที่ของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สงขลา สาขาหาดใหญ่ มีความเอาใจใส่ เอื้อเฟื้อ ยิ้มแย้มแจ่มใส ทำให้ผู้ใช้บริการอยากกลับมาติดต่อและเจ้าหน้าที่ยังมีความตั้งใจให้บริการ โดยรับฟังผู้มาใช้บริการ เมื่อมีเหตุการณ์ ก็ชี้แจงด้วยเหตุผลเสมอ นอกจากนี้ เจ้าหน้าที่ยังช่วยเหลือให้ความสะดวกอย่างเต็มความสามารถ ยอมรับคำคำหนิ ดิชม และสำรวมกิริยา ดังนั้น ผู้มาใช้บริการจึงมีความพึงพอใจ ด้านความเห็นอกเห็นใจอยู่ในระดับดี

2. เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้มาใช้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สงขลาสาขาหาดใหญ่

ผลการศึกษาพบว่าผู้มาใช้บริการสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สงขลา สาขาหาดใหญ่ ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศและอายุแตกต่างกัน ส่งผลให้มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนปัจจัยด้านระดับการศึกษาและรายได้ พบว่าไม่ได้ส่งผลต่อความพึงพอใจในการมาใช้บริการ สอดคล้องกับผลการศึกษานันทน์ ชื่นชม (2554: 91) ที่ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ร้อยเอ็ด สาขาอาจสามารถ ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ร้อยเอ็ด สาขาอาจสามารถ พบว่าประชาชนที่มารับบริการ ที่มีเพศและอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผู้วิจัยสังเกตเห็นว่าสาเหตุที่เป็นเช่นนั้น เนื่องจากผู้ใช้บริการสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สงขลา สาขาหาดใหญ่ ที่มีเพศและอายุแตกต่างกัน ซึ่งเป็นตัวบ่งชี้ถึงเพศสภาพและวิถีชีวิต ทำให้ลักษณะนิสัยใจคอแตกต่างกัน กล่าวคือ เพศหญิงเป็นผู้ที่มีนิสัยละเอียดและให้ความสำคัญกับรายละเอียดปลีกย่อยในการให้บริการแต่ละขั้นตอน ในขณะที่เพศชายค่อนข้างให้ความสำคัญกับภาพรวมในการบริการมากกว่าจะเจาะลึกในแต่ละรายละเอียด ทำให้เพศชายมีแนวโน้มจะได้รับการตอบสนองต่อการให้บริการมากกว่าเพศหญิง ส่งผลให้การประเมินความพึงพอใจมีความแตกต่างกัน ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ กล่าวคือ ผู้มาใช้บริการสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สงขลา สาขาหาดใหญ่ ที่มีอายุระหว่าง 31-40 ปี มีความพึงพอใจในการมาใช้บริการมากกว่าผู้ที่มีอายุ 41-50 ปี และมากกว่าผู้ที่มีอายุ 51-60 ปี เนื่องจากผู้ที่มีอายุอยู่ในช่วง 31-40 ปี เป็นผู้ที่มีอายุมีวิสัยทัศน์พอสมควร มีความเข้าใจชีวิตและโลกในระดับหนึ่ง รวมทั้งยังเป็นผู้ที่สามารถมองโลกในแง่บวกและปล่อยวางกับปัญหาได้ แต่ขณะเดียวกัน ก็ไม่ได้อยู่ในวัยที่มากเกินไปจนอาจทำให้เกิดความเบื่อหน่ายหรือหงุดหงิดใจได้ง่ายกับการบริการที่ไม่อาจเป็นไปอย่างที่ใจต้องการ โดยทันที ส่งผลให้ผู้มาใช้บริการสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สงขลา สาขาหาดใหญ่ ที่มีอายุระหว่าง 31-40 ปี มีความพึงพอใจในการมาใช้บริการมากกว่าผู้ที่มีอายุ 41-50 ปี และมากกว่าผู้ที่มีอายุ 51-60 ปี

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1. ผู้มาใช้บริการสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สงขลา สาขาหาดใหญ่ มีภาพรวมของความพึงพอใจอยู่ในระดับดี ทั้งนี้ สามารถเพิ่มความพึงพอใจของผู้ใช้บริการให้อยู่ระดับสูงสุดได้ โดยการปรับปรุงสถานที่ให้บริการ ด้วยการขยายพื้นที่ให้มีความกว้างขวางมากยิ่งขึ้น เพื่อให้เพียงพอต่อการรองรับผู้มาใช้บริการที่มีจำนวนมากได้

2. ผู้มาใช้บริการสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สงขลา สาขาหาดใหญ่ มีความพึงพอใจ ด้านความเห็นอกเห็นใจมากเป็นลำดับที่ 1 โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับดี ซึ่งผู้วิจัยสังเกตเห็นว่าสามารถเพิ่มความพึงพอใจ ด้านความเห็นอกเห็นใจให้เพิ่มสูงขึ้นได้ โดยเจ้าหน้าที่

จะต้องคำนึงถึงประโยชน์ของผู้ใช้บริการเป็นสำคัญและเข้าใจถึงความจำเป็นในการมาใช้บริการ เป็นการเอาใจเขามาใส่ใจเราและช่วยสร้างบรรยากาศและทัศนคติที่ดีในการให้บริการ ซึ่งเป็นสิ่งที่ผู้มาใช้บริการสามารถรับรู้ได้

3. ผู้มาใช้บริการสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สงขลา สาขาหาดใหญ่ มีความพึงพอใจ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการมากเป็นลำดับที่ 2 โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับดี ซึ่งผู้วิจัยสังเกตเห็นว่าสามารถเพิ่มความพึงพอใจ ด้านความมั่นใจแก่ผู้รับบริการให้เพิ่มสูงขึ้นได้ โดยเจ้าหน้าที่มีพฤติกรรมที่สามารถก่อให้เกิดความมั่นใจในการใช้บริการ มีความเป็นมิตรและมีทักษะของผู้ชำนาญการสามารถอธิบายและตอบข้อสงสัยต่างๆ ได้ รวมทั้งมีความซื่อสัตย์ เป็นธรรมในการให้บริการ

4. ผู้มาใช้บริการสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สงขลา สาขาหาดใหญ่ มีความพึงพอใจ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการมากเป็นลำดับที่ 3 โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับดี ซึ่งผู้วิจัยสังเกตเห็นว่าสามารถเพิ่มความพึงพอใจ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการให้เพิ่มสูงขึ้นได้ โดยการให้บริการของเจ้าหน้าที่จะต้องตรงกับความต้องการตั้งแต่ครั้งแรกเพื่อเป็นการสร้างความไว้วางใจ หากประสบปัญหาในการให้บริการ พนักงานต้องสามารถรับรู้ถึงปัญหาของผู้ใช้บริการได้อย่างถูกต้อง ตรงประเด็นและใส่ใจที่จะแก้ไขปัญหาอย่างจริงจัง รวมทั้งสามารถให้บริการได้ทันตามกรอบของระยะเวลาที่ได้แจ้งไว้

5. ผู้มาใช้บริการสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สงขลา สาขาหาดใหญ่ มีความพึงพอใจ ด้านการตอบสนองต่อผู้มาใช้บริการมากเป็นลำดับที่ 4 โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับดี ซึ่งผู้วิจัยสังเกตเห็นว่าสามารถเพิ่มความพึงพอใจ ด้านการตอบสนองต่อผู้มาใช้บริการให้เพิ่มสูงขึ้นได้ โดยการให้บริการที่แสดงความปรารถนาในการช่วยเหลือผู้ใช้อย่างจริงจังและจริงใจ แสดงความกระตือรือร้นที่จะให้บริการและมีการเร่งให้ผู้ใช้บริการได้ทราบทุกครั้งเกี่ยวกับขั้นตอนในการให้บริการเพื่อเพิ่มความรวดเร็ว

6. ผู้มาใช้บริการสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สงขลา สาขาหาดใหญ่ มีความพึงพอใจ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการมากเป็นลำดับที่ 5 โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับดี ซึ่งผู้วิจัยสังเกตเห็นว่าควรปรับเพิ่มความพึงพอใจด้านนี้เป็นอย่างยิ่ง เนื่องจากมีค่าน้อยที่สุดเมื่อเทียบกับด้านอื่นๆ กล่าวคือ ควรปรับปรุงสถานที่จอดรถให้เพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ มีการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ในการบริการ รวมถึงนำอินเตอร์เน็ตมาอำนวยความสะดวกในการให้ข้อมูลบริการกับผู้รับบริการและมีป้ายบอกขั้นตอนการรับบริการให้เห็นชัดเจน ณ จุดบริการ

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. การวิจัยนี้ เป็นการศึกษาเฉพาะความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สงขลา สาขาหาดใหญ่ ดังนั้นการศึกษารoundต่อไป จึงควรจะมีการศึกษาในระดับพื้นที่ที่มีขนาดใหญ่ขึ้น เช่น ศึกษาในภาพรวมของสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 9, ระดับภาคใต้หรือศึกษาซ้ำในองค์กรเดิม คือ สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สงขลา สาขาหาดใหญ่ เพื่อดูความเปลี่ยนแปลงด้านความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเมื่อเวลาผ่านไป

2. การวิจัยนี้ เป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ ดังนั้นในการวิจัยครั้งต่อไป ควรจะมีการพัฒนาเครื่องมือโดยเปลี่ยนมาเป็นการวิจัยเชิงคุณภาพแทนและใช้แบบสัมภาษณ์ในการเก็บข้อมูล เพื่อช่วยให้กลุ่มตัวอย่างสามารถแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้บริการได้อย่างอิสระ ชัดเจนและเป็นรูปธรรมอย่างแท้จริง

3. ควรศึกษาดัชนีที่สามารถกระตุ้นให้เกิดความพึงพอใจในการมาใช้บริการด้านอื่นๆ เช่น ปัจจัยทางเศรษฐกิจ เป็นต้น

4. ควรศึกษาเชิงเปรียบเทียบถึงความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สงขลา สาขาหาดใหญ่ กับสาขาอื่นๆที่มีการดำเนินงานคล้ายคลึงกัน เช่น สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สงขลา สาขาสะเดา เพื่อสร้างตัวชี้วัดและจำแนกความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในแต่ละพื้นที่

5. ควรเพิ่มสถิติที่ใช้ในการวิจัย เช่น การวิเคราะห์ด้วย Regression เพื่อสร้างโมเดลพยากรณ์ถึงความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สงขลา สาขาหาดใหญ่ ในอนาคต

เอกสารอ้างอิง

กรมสรรพสามิต.(2546). รายงานประจำปีงบประมาณ 2546. กรุงเทพฯ : กรมฯ

กุลธน ธนาพงศธร.(2549). เอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารงานบุคคล. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

จันทร์เรือง สุขสำราญ. (2551). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ในสังกัดภาคที่ 1. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต.

ชนินทร์ ตั้งชูทวีทรัพย์. (2545). การประเมินผลการบริการประชาชนของสำนักงานทะเบียนอำเภอ ตามมาตรฐานภาครัฐ ด้านระบบบริการภาคเอกชนและประชาชน (P.S.O. 107) : ศึกษาเฉพาะกรณีอำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขานโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.

ณัฐวุฒิ พิริยะจีระนันต์.(2550). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครเชียงใหม่. การค้นคว้าแบบอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

นพคุณ ดิลกภากรณ์. (2546). การประเมินผลการบริการประชาชน : ศึกษาเฉพาะกรณีเทศบาลตำบลแหลมฟ้าผ่า จังหวัดสมุทรปราการ วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

นันทวัฒน์ บรรณานันท์.(2551). หลักกฎหมายปกครองเกี่ยวกับบริการสาธารณะ. กรุงเทพฯ : วิทยูชน.

ประยูร กาญจนกุล. (2550). กฎหมายปกครอง. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

มณีวรรณ ต้นไทร. (2553). พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองควบคุมยา สำนักงานคณะกรรมการอาหาร และยาต่อประชาชนผู้มาติดต่อ. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

วิรัช พงศ์นารักษ์. (2551). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขาเมืองอุดรดิตถ์. ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. อุดรดิตถ์:มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์.

ศิริพร ต้นติพุลวินัย. (2550). การพยาบาลยุคโลกาภิวัตน์. กรุงเทพฯ : กองการพยาบาลกระทรวงสาธารณสุข.

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (2546). ข้าราชการไทยหัวใจปฏิรูป. กรุงเทพฯ : สำนักงานฯ.

สุกัญญา โภคา. (2553). ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพบริการของหอสมุด พระราชวังสนามจันทร์ สำนักหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยศิลปากร. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต,สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน,บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศิลปากร.

สุขุม นวลสกุล. (2538). ทำงานให้ดีต้องมีหัวใจบริการ. เอกสารประกอบการประชุมวิชาการเวทีการสังคม หน้า 16–21. กรุงเทพฯ : ธรรมนิติ

สุจินันท์ ไทยเชื้อ. (2559). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่เพชรบุรี. ภาคนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด.

สุนันทา ทวีผล. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้คำปรึกษาแนะนำปัญหาด้านกฎหมายของสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายช่วยเหลือทางกฎหมาย 3 (สชช.). ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการทั่วไป,วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.

Millet,J.D. (1954). **Managemeant in Public Science**. New York : McGraw-Hill