

การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของ  
ผู้ใช้บริการ กรณีศึกษา : สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่อุตรดิตถ์

**A Study of the Relationship Between Service Quality and Satisfaction:  
A Case Study of Uttaradit Excise Area Office**

นวพรรษ อินอ่อน

**บทคัดย่อ**

การวิจัยเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ 2) เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคล (ประเภทของผู้ใช้บริการ และเรื่องที่มาติดต่อขอรับบริการ) กับคุณภาพการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเป็นผู้ใช้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่อุตรดิตถ์ ปีงบประมาณ 2563 จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) โดยมีตัวแปรต้น คือ คุณภาพการให้บริการ แบ่งออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่ ด้านกายภาพ ด้านความเชื่อถือได้ ด้านการให้ความเชื่อมั่น ด้านการตอบสนอง และด้านการเอาใจใส่ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ การวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation) และค่าความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ผลการวิจัย พบว่า คุณภาพการให้บริการทุกด้านมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ที่ระดับนัยสำคัญ .05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าคุณภาพด้านกายภาพมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจมากที่สุด และประเภทของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกัน จะมีคุณภาพการให้บริการที่ไม่แตกต่างกัน ได้แก่ ด้านกายภาพ ด้านความเชื่อถือได้ ด้านความเชื่อมั่น และด้านการเอาใจใส่ และประเภทของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันจะมีคุณภาพการให้บริการด้านการตอบสนองที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยพบว่า ประเภทของผู้ใช้บริการประเภทอื่น ๆ จะมีคุณภาพการให้บริการด้านการตอบสนองสูงที่สุด ( $M=4.89$ ,  $SD=.192$ ) และเรื่องที่มาติดต่อขอรับบริการที่แตกต่างกัน จะมีคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกันในด้านการเอาใจใส่ และเรื่องที่มาติดต่อขอรับบริการที่แตกต่างกันจะมีคุณภาพการให้บริการที่แตกต่างกันในด้านกายภาพ ด้านความเชื่อถือได้ ด้านให้ความเชื่อมั่น และด้านการเอาใจใส่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**คำสำคัญ :** คุณภาพการให้บริการ, ความพึงพอใจ, ประเภทของผู้ใช้บริการ, เรื่องที่มาติดต่อขอรับบริการ

## บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การให้บริการประชาชนเป็นนโยบายที่ทุกรัฐบาลให้ความสำคัญ และพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนให้มีประสิทธิภาพอยู่เสมอ เนื่องจากในสังคมประชาธิปไตยนั้นการตอบสนองความต้องการของประชาชน เป็นพันธกิจสำคัญที่รัฐพึงกระทำ ยิ่งในช่วงปัจจุบันเป็นยุคที่กระแส การเรียกร้องให้ปรับเปลี่ยนสภาพสังคมให้เข้าสู่ความเป็นประชาธิปไตยที่สมบูรณ์ที่เกิดขึ้นในทุกภูมิภาคของโลกล้วนมีเป้าหมายเดียวกัน คือ การยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen Centered) ภาครัฐต้องตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของประชาชนที่มีความหลากหลาย ซับซ้อน และเปลี่ยนแปลงไปตามกระแสการเปลี่ยนแปลงของโลก จึงจำเป็นต้องปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้ตอบสนองความต้องการดังกล่าว ซึ่งต้องได้รับความร่วมมือจากส่วนราชการต่าง ๆ ในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้มีประสิทธิภาพ ส่งผลให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจสูงสุด

สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่อุตรดิตถ์ เป็นหน่วยงานหนึ่งที่ตระหนักถึงความสำคัญของคุณภาพการให้บริการ มีการปรับปรุงและพัฒนาระบบการให้บริการให้มีคุณภาพและมีมาตรฐานในด้านต่าง ๆ อย่างเสมอและต่อเนื่อง มีการนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการปฏิบัติงาน ลดขั้นตอนและระยะ เพื่อให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว เพิ่มช่องทางในการให้บริการ นำมาซึ่งคุณภาพการให้บริการที่ดี ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทันท่วงทีและทั่วถึง ประชาชนเกิดความพึงพอใจสูงสุด ผู้วิจัยจึงอยากทราบว่าคุณภาพการให้บริการในด้านต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็น ด้านกายภาพ (Tangibility), ด้านความเชื่อถือได้ (Reliability), ด้านการให้ความเชื่อมั่น (Assurance), ด้านการตอบสนอง (Responsiveness) และด้านการเอาใจใส่ (Empathy) มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหรือไม่ อย่างไร

ดังนั้นจึงได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่อุตรดิตถ์ เพื่อนำผลการวิจัยที่ได้ไปใช้เพื่อการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพของการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น สร้างความเชื่อมั่น ตอบสนองความต้องการของประชาชน ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจสูงสุด ทั้งนี้ยังช่วยให้ผู้บริหารสามารถรับรู้ได้อย่างรวดเร็วถึงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ อันจะนำไปสู่การปรับปรุงคุณภาพของการให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
2. เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคล (ประเภทของผู้ใช้บริการและเรื่องที่มาติดต่อขอรับบริการ) กับคุณภาพการให้บริการ

## คำถามงานวิจัย

**คำถามงานวิจัยที่ 1** คุณภาพการให้บริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหรือไม่ อย่างไร

H1<sub>a</sub> : คุณภาพด้านกายภาพมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

H1<sub>b</sub> : คุณภาพด้านความเชื่อถือได้มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

H1<sub>c</sub> : คุณภาพด้านการให้ความเชื่อมั่นมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

H1<sub>d</sub> : คุณภาพด้านการตอบสนองมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

H1<sub>e</sub> : คุณภาพด้านการเอาใจใส่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

**คำถามงานวิจัยที่ 2** ประเภทของผู้ใช้บริการ มีคุณภาพการให้บริการที่แตกต่างกัน หรือไม่ อย่างไร

H2<sub>a</sub> : ประเภทของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันจะมีคุณภาพด้านกายภาพที่แตกต่างกัน

H2<sub>b</sub> : ประเภทของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันจะมีคุณต่อภาพด้านความเชื่อถือได้ที่แตกต่างกัน

H2<sub>c</sub> : ประเภทของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันจะมีต่อคุณภาพด้านการให้ความเชื่อมั่นที่แตกต่างกัน

H2<sub>d</sub> : ประเภทของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันจะมีคุณภาพด้านการตอบสนองที่แตกต่างกัน

H2<sub>e</sub> : ประเภทของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันจะมีคุณภาพด้านการเอาใจใส่ที่แตกต่างกัน

**คำถามงานวิจัยที่ 3** เรื่องที่มาติดต่อขอรับบริการ มีคุณภาพการให้บริการที่แตกต่างกัน หรือไม่ อย่างไร

H3<sub>a</sub> : เรื่องที่มาติดต่อขอใช้บริการที่แตกต่างกันจะมีคุณภาพด้านกายภาพที่แตกต่างกัน

H3<sub>b</sub> : เรื่องที่มาติดต่อขอใช้บริการที่แตกต่างกันจะมีคุณภาพด้านความเชื่อถือได้ที่แตกต่างกัน

H3<sub>c</sub> : เรื่องที่มาติดต่อขอใช้บริการที่แตกต่างกันจะมีคุณภาพด้านการให้ความเชื่อมั่นที่แตกต่างกัน

H3<sub>d</sub> : เรื่องที่มาติดต่อขอใช้บริการที่แตกต่างกันจะมีคุณภาพด้านการตอบสนองที่แตกต่างกัน

H3<sub>e</sub> : เรื่องที่มาติดต่อขอใช้บริการที่แตกต่างกันจะมีคุณภาพด้านการเอาใจใส่ที่แตกต่างกัน

## แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

คุณภาพบริการ หมายถึง ความรู้ ความเชี่ยวชาญของการให้บริการ ความถูกต้อง แม่นยำของการให้บริการ ได้รับความน่าเชื่อถือและไว้วางใจจากผู้ให้บริการ ให้บริการตรงต่อเวลา ให้บริการที่รวดเร็ว ตามความคาดหวัง ระบบการให้บริการครบถ้วนสมบูรณ์และทันสมัย ในการบริการ (วรชยา ศิริวัฒน์, 2547, หน้า 149)

ปัจจัยคุณภาพการให้บริการ SERVQUAL ประกอบด้วยปัจจัย 5 ด้าน ดังต่อไปนี้

- 1) ด้านกายภาพ (Tangibles) ลักษณะที่ปรากฏให้เห็นหรือสิ่งที่จับต้องได้ เช่น วัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ อาคารสถานที่ บุคคล
- 2) ด้านความเชื่อถือได้ (Reliability) ความสามารถที่จะแสดงผลงานและให้บริการที่สัญญาไว้อย่างมีคุณภาพและถูกต้องแม่นยำ
- 3) ด้านการตอบสนอง (Responsiveness) ความเต็มใจที่จะช่วยเหลือและให้บริการ ผู้ใช้หรือลูกค้าอย่างทันท่วงที และรวดเร็ว
- 4) ด้านการให้ความเชื่อมั่น (Assurance) ความรู้และมนุษยสัมพันธ์ของผู้ให้บริการที่แสดงออกทำให้ผู้ใช้บริการมีความเชื่อมั่นในบริการที่ได้รับ (เป็นการรวมปัจจัยด้านความสามารถ ความมีมารยาท ความน่าศรัทธา และความปลอดภัย เข้าด้วยกัน)
- 5) ด้านการเอาใจใส่ (Empathy) การดูแลเอาใจใส่และความสนใจที่ผู้ให้บริการมีต่อผู้ใช้บริการ เป็นการรวมปัจจัยด้าน การเข้าถึงบริการ การสื่อสาร และความเข้าใจเข้าด้วยกัน (Zeithaml and Bitner, 2003, หน้า 57)

### แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติในทางบวกที่บุคคลมีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยในแต่ละบุคคลจะมีความพึงพอใจที่แตกต่างกันออกไป โดยหากสิ่งใดสามารถตอบสนองต่อความต้องการหรือความคาดหวังของบุคคลนั้นได้ บุคคลนั้นก็จะมี ความพึงพอใจที่มาก แต่ในทางตรงกันข้าม หากสิ่งใดไม่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของบุคคลนั้นได้ ก็จะทำให้บุคคลนั้นเกิดความไม่พึงพอใจในสิ่งนั้นด้วยเช่นกัน (วิรุพ พรรณเทวี, 2542) ซึ่งสอดคล้องกับ อุกฤษพรณ สุจิต (2545) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า เป็นความรู้สึกรักชอบยินดี เต็มใจ หรือมีเจตคติที่ดีของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความพอใจจะเกิดเมื่อได้รับตอบสนองความต้องการ ทั้งด้านวัตถุและด้านจิตใจ ความพึงพอใจเป็นเรื่องเกี่ยวกับอารมณ์ ความรู้สึก และทัศนคติของบุคคล อันเนื่องมาจากสิ่งเร้าและสิ่งจูงใจ โดยอาจเป็นไปได้ในเชิงประเมินค่าว่าความรู้สึกหรือทัศนคติต่อสิ่งเหล่านั้น เป็นไปในทางลบหรือบวก

## งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่า งานวิจัยส่วนใหญ่ที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ได้ให้ความสำคัญกับปัจจัยต่างๆ ดังนี้

ศักดิ์ดา ศิริภัทรโสภณ (2011) พบว่า คุณภาพบริการของสถานบริการด้านการแพทย์ ได้แก่ คุณภาพด้านความเป็นรูปธรรมของสถานบริการ คุณภาพด้านความน่าเชื่อถือ คุณภาพด้านการตอบสนอง คุณภาพด้านความมั่นใจ คุณภาพด้านการเอาใจใส่ ตลอดจนคุณภาพโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พนิดา เพชรรัตน์ (2556) พบว่า คุณภาพการให้บริการทั้ง 5 ด้าน ประกอบไปด้วย คุณภาพการให้บริการด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และด้านความเห็นอกเห็นใจมีผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีอากร

จากแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง จะเห็นได้ว่าระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจะมากหรือน้อย ขึ้นอยู่กับคุณภาพการให้บริการที่ได้รับการตอบสนอง เป็นไปตามความคาดหวัง ซึ่งแสดงถึงความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจจะไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือหากมีคุณภาพการให้บริการที่ต่ำความพึงพอใจต่อการให้บริการก็น้อยเช่นกัน ทำให้ทั้งภาครัฐและภาคเอกชนเน้นให้ความสำคัญกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานเป็นอย่างมาก ได้มีการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง เพื่อยกระดับให้เป็นไปตามมาตรฐานของการให้บริการที่เป็นสากล สร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับองค์กร สร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการสูงสุด

## วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ประชาชนผู้ที่มาติดต่อขอใช้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่อุดรดิตถ์ มีการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Cochran ซึ่งเป็นกรณีไม่ทราบจำนวนประชากรและไม่ทราบสัดส่วนที่แน่นอน กำหนดให้ระดับความคลาดเคลื่อนเท่ากับ 0.05 ซึ่งจากการคำนวณตามสูตรจะได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 385 ตัวอย่าง เพื่อเพิ่มความเชื่อมั่น ผู้ศึกษาจึงทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 ตัวอย่าง ระยะเวลาในการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตั้งแต่เดือนธันวาคม 2562 ถึงเดือนมกราคม 2563 เป็นระยะเวลาทั้งสิ้น 2 เดือน

เครื่องมือในการวัดตัวแปร ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามแบบปลายปิด แบ่งเนื้อหาออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ประเภทของผู้ใช้บริการ ระดับการศึกษา และเรื่องที่มาติดต่อขอรับบริการ จำนวน 5 ข้อ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจและคุณภาพการให้บริการ โดยได้ทำการอ้างอิงข้อคำถามจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและปรับปรุงให้เหมาะสมกับงานวิจัย โดยนำมาจากงานวิจัยของ Dabholkar, Thorpe, and Rentz. (1996) เป็นแบบสอบถามให้แสดงความคิดเห็น 5 ระดับ จำนวน 18 ข้อ ลักษณะการตอบแบบสอบถาม เป็นแบบมาตรวัดส่วนประเมินค่า (Rating Scale) โดยสามารถแปลความได้ดังนี้ 1 หมายถึง ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง และ 5 หมายถึง เห็นด้วยอย่างยิ่ง

การทดสอบคุณภาพเครื่องมือ โดยการนำแบบสอบถามมาทดสอบล่วงหน้า (Pretest) โดยการเก็บข้อมูลจากผู้ที่มาใช้บริการ จำนวน 5 ราย โดยให้ตอบแบบสอบถาม พร้อมนั่งสังเกตการณ์ผู้ตอบแบบสอบถาม และซักถามเพื่อขอความคิดเห็นเกี่ยวกับแบบสอบถามว่ามีความเข้าใจในข้อคำถามหรือไม่ เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงแบบสอบถามให้สมบูรณ์ หลังจากนั้นนำไปทดลองทำแบบสอบถาม (Pilot Study) โดยเลือกกลุ่มเป้าหมายจำนวน 40 คน โดยปฏิบัติทุกขั้นตอนให้เหมือนกับการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจริง จากนั้นนำปัญหาที่พบจากการทำแบบสอบถามมาแก้ไข ปรับปรุงแบบสอบถามให้มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ก่อนนำไปเก็บข้อมูลจริง และคำนวณหาค่าความเชื่อมั่น (reliability) โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Cronbach's alpha coefficient) มีค่าความเชื่อมั่นอยู่ระหว่าง 0.807 - 0.967

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยได้ทำการแจกแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 ชุด และเก็บจนครบตามจำนวน พร้อมตรวจสอบความสมบูรณ์ครบถ้วนทุกชุด เพื่อนำมาวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยเลือกใช้สถิติในการวิเคราะห์เพื่อให้สอดคล้องกับลักษณะของข้อมูลและเป็นไปตามวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โดยใช้การวิเคราะห์ค่าสถิติ Correlation ในการวิเคราะห์ความสัมพันธ์
2. เปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคล (ประเภทของผู้ใช้บริการและเรื่องที่มาติดต่อขอรับบริการ) กับคุณภาพการให้บริการ โดยใช้ค่าสถิติแบบ One-Way ANOVA เมื่อพบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

## ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ จำนวน 400 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 217 คน (ร้อยละ 54.20) รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 183 คน (ร้อยละ 45.80) มีอายุระหว่าง 41 – 50 ปี จำนวน 159 คน (ร้อยละ 39.80) รองลงมาคืออายุ 31 – 40 ปี จำนวน 102 คน (ร้อยละ 25.50) เป็นเจ้าของร้าน จำนวน 205 คน (ร้อยละ 51.20) รองลงมา คือผู้ประกอบการโรงอุตสาหกรรม จำนวน 123 คน (ร้อยละ 30.80) ระดับการศึกษาประถมศึกษา หรือต่ำกว่า จำนวน 163 คน (ร้อยละ 40.80) รองลงมา คือมัธยมศึกษา/ปวช. จำนวน 108 คน (ร้อยละ 27.00) และมาติดต่อขอรับบริการเรื่องขอ/ต่อใบอนุญาตขายสุรา ยาสูบ และไฟ จำนวน 263 คน (ร้อยละ 65.80) รองลงมาคือเรื่องยื่นชำระ/คืน/ยกเว้น/ลดหย่อนภาษี จำนวน 98 คน (ร้อยละ 24.50)

**คำถามงานวิจัยที่ 1** คุณภาพการให้บริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหรือไม่ อย่างไร

**ตารางที่ 1** การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจ

| ตัวแปร | M    | SD    | Q1     | Q2     | Q3     | Q4     | Q5     | S |
|--------|------|-------|--------|--------|--------|--------|--------|---|
| Q1     | 4.31 | 0.511 | 1      |        |        |        |        |   |
| Q2     | 4.30 | 0.528 | 0.523* | 1      |        |        |        |   |
| Q3     | 4.37 | 0.527 | 0.528* | 0.611* | 1      |        |        |   |
| Q4     | 4.29 | 0.606 | 0.410* | 0.615* | 0.525* | 1      |        |   |
| Q5     | 4.46 | 0.607 | 0.420* | 0.516* | 0.531* | 0.525* | 1      |   |
| S      | 4.43 | 0.716 | 0.581* | 0.453* | 0.434* | 0.363* | 0.372* | 1 |

\* P < .05

หมายเหตุ Q1 = แทนคุณภาพด้านกายภาพ ,Q2 = แทนคุณภาพด้านความเชื่อถือได้,Q3 = แทนคุณภาพด้านให้ความเชื่อมั่น ,Q4 = แทนคุณภาพด้านการตอบสนอง ,Q5 = แทนคุณภาพด้านการเอาใจใส่ ,S = แทนความพึงพอใจ

จากตารางที่ 1 ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า คุณภาพการให้บริการทุกด้านมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ที่ระดับนัยสำคัญ .05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า คุณภาพด้านกายภาพมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาคือ คุณภาพด้านความเชื่อถือได้ คุณภาพด้านให้ความเชื่อมั่น คุณภาพด้านการเอาใจใส่ และคุณภาพด้านการตอบสนอง ตามลำดับ โดยมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน ดังนั้น จึงสนับสนุนสมมติฐาน H1<sub>a</sub> – H1<sub>e</sub>

คำถามงานวิจัยที่ 2 ประเภทของผู้ใช้บริการ มีคุณภาพการให้บริการที่แตกต่างกัน หรือไม่  
อย่างไร

ตารางที่ 2 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างคุณภาพการให้บริการกับประเภทของ  
ผู้ให้บริการ

| คุณภาพการให้บริการ     |              | SS      | df  | MS    | F     | P      |
|------------------------|--------------|---------|-----|-------|-------|--------|
| 1. ด้านกายภาพ          | ระหว่างกลุ่ม | 2.177   | 5   | .435  | 1.680 | .138   |
|                        | ภายในกลุ่ม   | 102.108 | 394 | .259  |       |        |
|                        | รวม          | 104.284 | 399 |       |       |        |
| 2. ด้านความเชื่อถือได้ | ระหว่างกลุ่ม | 1.359   | 5   | .272  | .975  | .433   |
|                        | ภายในกลุ่ม   | 109.840 | 394 | .279  |       |        |
|                        | รวม          | 111.199 | 399 |       |       |        |
| 3. ด้านความเชื่อมั่น   | ระหว่างกลุ่ม | 1.917   | 5   | .383  | 1.385 | .229   |
|                        | ภายในกลุ่ม   | 109.079 | 394 | .277  |       |        |
|                        | รวม          | 110.996 | 399 |       |       |        |
| 4. ด้านการตอบสนอง      | ระหว่างกลุ่ม | 7.701   | 5   | 1.540 | 4.369 | 0.001* |
|                        | ภายในกลุ่ม   | 138.881 | 394 | .352  |       |        |
|                        | รวม          | 146.582 | 399 |       |       |        |
| 5. ด้านการเอาใจใส่     | ระหว่างกลุ่ม | 3.185   | 5   | .637  | 1.747 | .123   |
|                        | ภายในกลุ่ม   | 143.675 | 394 | .365  |       |        |
|                        | รวม          | 146.860 | 399 |       |       |        |

\* P < .05

จากตารางที่ 2 ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ประเภทของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกัน  
จะมีคุณภาพการให้บริการที่ไม่แตกต่างกัน ได้แก่ ด้านกายภาพ ด้านความเชื่อถือได้ ด้านความ  
เชื่อมั่น และด้านการเอาใจใส่ ซึ่งไม่สนับสนุนสมมติฐาน H<sub>2a</sub> – H<sub>2c</sub> และ H<sub>2e</sub> และประเภทของ  
ผู้ให้บริการที่แตกต่างกันจะมีคุณภาพการให้บริการด้านการตอบสนองที่แตกต่างกัน อย่างมี  
นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังนั้นจึงสนับสนุนสมมติฐาน H<sub>2d</sub>



**ตารางที่ 3** แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการกับประเภทของผู้ใช้บริการ

| ด้านการตอบสนอง            | N   | Mean | Std. Deviation | Std. Error | 95% Confidence Interval for Mean |             | Minimum | Maximum |
|---------------------------|-----|------|----------------|------------|----------------------------------|-------------|---------|---------|
|                           |     |      |                |            | Lower Bound                      | Upper Bound |         |         |
| ผู้ประกอบการโรงอุตสาหกรรม | 123 | 4.44 | .418           | .038       | 4.36                             | 4.51        | 3       | 5       |
| เจ้าของร้าน               | 205 | 4.16 | .693           | .048       | 4.07                             | 4.26        | 3       | 5       |
| ลูกจ้าง                   | 44  | 4.37 | .534           | .081       | 4.21                             | 4.53        | 3       | 5       |
| เจ้าหน้าที่บัญชี          | 6   | 4.56 | .272           | .111       | 4.27                             | 4.84        | 4       | 5       |
| ผู้รับมอบอำนาจ            | 19  | 4.33 | .619           | .142       | 4.04                             | 4.63        | 3       | 5       |
| อื่น ๆ                    | 3   | 4.89 | .192           | .111       | 4.41                             | 5.37        | 5       | 5       |
| รวม                       | 400 | 4.29 | .606           | .030       | 4.23                             | 4.35        | 3       | 5       |

จากตารางที่ 3 พบว่า ประเภทของผู้ใช้บริการประเภทอื่น ๆ จะมีคุณภาพการให้บริการด้านการตอบสนองสูงที่สุด (M=4.89, SD=.192) และประเภทของผู้ใช้บริการประเภทเจ้าของร้านจะมีคุณภาพการให้บริการด้านการตอบสนองต่ำที่สุด (M=4.16, SD=.693)

**คำถามงานวิจัยที่ 3** เรื่องที่มาติดต่อขอรับบริการ มีคุณภาพการให้บริการที่แตกต่างกัน หรือไม่อย่างไร

**ตารางที่ 4** แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างคุณภาพการให้บริการกับเรื่องที่มาติดต่อขอรับบริการ

| คุณภาพการให้บริการ     |              | SS      | df  | MS    | F     | P      |
|------------------------|--------------|---------|-----|-------|-------|--------|
| 1. ด้านกายภาพ          | ระหว่างกลุ่ม | 2.763   | 5   | .691  | 2.687 | .031*  |
|                        | ภายในกลุ่ม   | 101.522 | 395 | .257  |       |        |
|                        | รวม          | 104.284 | 399 |       |       |        |
| 2. ด้านความเชื่อถือได้ | ระหว่างกลุ่ม | 4.298   | 4   | 1.075 | 3.971 | .004*  |
|                        | ภายในกลุ่ม   | 106.901 | 395 | .271  |       |        |
|                        | รวม          | 111.199 | 399 |       |       |        |
| 3. ด้านความเชื่อมั่น   | ระหว่างกลุ่ม | 2.716   | 5   | .679  | 2.477 | .004*  |
|                        | ภายในกลุ่ม   | 108.280 | 395 | .274  |       |        |
|                        | รวม          | 110.996 | 399 |       |       |        |
| 4. ด้านการตอบสนอง      | ระหว่างกลุ่ม | 6.846   | 5   | 1.712 | 4.838 | 0.001* |
|                        | ภายในกลุ่ม   | 139.736 | 395 | .354  |       |        |
|                        | รวม          | 146.582 | 399 |       |       |        |

**ตารางที่ 4** แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างคุณภาพการให้บริการกับเรื่องที่มาติดต่อขอรับบริการ (ต่อ)

| คุณภาพการให้บริการ |              | SS      | df  | MS   | F    | P    |
|--------------------|--------------|---------|-----|------|------|------|
| 5. ด้านการเอาใจใส่ | ระหว่างกลุ่ม | 1.249   | 5   | .312 | .847 | .496 |
|                    | ภายในกลุ่ม   | 145.611 | 395 | .369 |      |      |
|                    | รวม          | 146.860 | 399 |      |      |      |

\* P < .05

จากตารางที่ 4 ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า เรื่องที่มาติดต่อขอรับบริการที่แตกต่างกัน จะมีคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกันในด้านการเอาใจใส่ ซึ่งไม่สนับสนุนสมมติฐาน H<sub>3e</sub> และ เรื่องที่มาติดต่อขอรับบริการที่แตกต่างกันจะมีคุณภาพการให้บริการที่แตกต่างกันในด้านกายภาพ ด้านความเชื่อถือได้ ด้านให้ความเชื่อมั่น และด้านการตอบสนอง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังนั้นจึงสนับสนุนสมมติฐาน H<sub>3a</sub> - H<sub>3d</sub>

**ตารางที่ 5** แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการกับเรื่องที่มาติดต่อขอรับบริการ

|   | N   | Mean | Std. Deviation | Std. Error | 95% Confidence Interval for Mean |             | Minimum | Maximum |
|---|-----|------|----------------|------------|----------------------------------|-------------|---------|---------|
|   |     |      |                |            | Lower Bound                      | Upper Bound |         |         |
| <b>ด้านกายภาพ</b>                         |     |      |                |            |                                  |             |         |         |
| จดทะเบียนตาม พ.ร.บ.ภาษีสรรพสามิต พ.ศ.2560 | 13  | 4.49 | .350           | .097       | 4.28                             | 4.70        | 4       | 5       |
| ยื่นชำระ/คืน/ยกเว้น/ลดหย่อนภาษี           | 98  | 4.40 | .411           | .041       | 4.32                             | 4.48        | 3       | 5       |
| ขอ/ต่อใบอนุญาตขายสุรา ยาสูบ ไฟ            | 263 | 4.27 | .552           | .034       | 4.20                             | 4.34        | 3       | 5       |
| ขอข้อมูล/ขอคำปรึกษา                       | 16  | 4.52 | .403           | .101       | 4.31                             | 4.74        | 4       | 5       |
| ชำระเงินค่าปรับ                           | 10  | 4.10 | .387           | .122       | 3.82                             | 4.38        | 4       | 5       |
| อื่น ๆ                                    | -   | -    | -              | -          | -                                | -           | -       | -       |
| รวม                                       | 400 | 4.31 | .511           | .026       | 4.26                             | 4.36        | 3       | 5       |
| <b>ด้านความเชื่อถือได้</b>                |     |      |                |            |                                  |             |         |         |
| จดทะเบียนตาม พ.ร.บ.ภาษีสรรพสามิต พ.ศ.2560 | 13  | 4.58 | .479           | .133       | 4.29                             | 4.87        | 3       | 5       |
| ยื่นชำระ/คืน/ยกเว้น/ลดหย่อนภาษี           | 98  | 4.34 | .415           | .042       | 4.26                             | 4.43        | 2       | 5       |
| ขอ/ต่อใบอนุญาตขายสุรา ยาสูบ ไฟ            | 263 | 4.25 | .566           | .035       | 4.18                             | 4.32        | 2       | 5       |
| ขอข้อมูล/ขอคำปรึกษา                       | 16  | 4.68 | .291           | .073       | 4.52                             | 4.83        | 4       | 5       |
| ชำระเงินค่าปรับ                           | 10  | 4.22 | .485           | .153       | 3.87                             | 4.57        | 3       | 5       |
| อื่น ๆ                                    | -   | -    | -              | -          | -                                | -           | -       | -       |
| รวม                                       | 400 | 4.30 | .528           | .026       | 4.25                             | 4.35        | 2       | 5       |

ตารางที่ 5 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการกับเรื่องที่มาติดต่อขอรับบริการ (ต่อ)

|   | N   | Mean | Std. Deviation | Std. Error | 95% Confidence Interval for Mean |             | Minimum | Maximum |
|---|-----|------|----------------|------------|----------------------------------|-------------|---------|---------|
|   |     |      |                |            | Lower Bound                      | Upper Bound |         |         |
| <b>ด้านให้ความเชื่อมั่น</b>               |     |      |                |            |                                  |             |         |         |
| จดทะเบียนตาม พ.ร.บ.ภาษีสรรพสามิต พ.ศ.2560 | 13  | 4.48 | .374           | .104       | 4.25                             | 4.71        | 4       | 5       |
| ยื่นชำระ/คืน/ยกเว้น/ลดหย่อนภาษี           | 98  | 4.47 | .376           | .038       | 4.39                             | 4.54        | 3       | 5       |
| ขอ/ต่อใบอนุญาตขายสุรา ยาสูบ ไฟ            | 263 | 4.32 | .582           | .036       | 4.25                             | 4.39        | 3       | 5       |
| ขอข้อมูล/ขอคำปรึกษา                       | 16  | 4.61 | .341           | .085       | 4.43                             | 4.79        | 4       | 5       |
| ชำระเงินค่าปรับ                           | 10  | 4.30 | .524           | .166       | 3.92                             | 4.68        | 4       | 5       |
| อื่น ๆ                                    | -   | -    | -              | -          | -                                | -           | -       | -       |
| รวม                                       | 400 | 4.37 | .527           | .026       | 4.32                             | 4.42        | 3       | 5       |
| <b>ด้านการตอบสนอง</b>                     |     |      |                |            |                                  |             |         |         |
| จดทะเบียนตาม พ.ร.บ.ภาษีสรรพสามิต พ.ศ.2560 | 13  | 4.59 | .434           | .120       | 4.33                             | 4.85        | 4       | 5       |
| ยื่นชำระ/คืน/ยกเว้น/ลดหย่อนภาษี           | 98  | 4.43 | .439           | .044       | 4.34                             | 4.52        | 3       | 5       |
| ขอ/ต่อใบอนุญาตขายสุรา ยาสูบ ไฟ            | 263 | 4.20 | .658           | .041       | 4.12                             | 4.28        | 3       | 5       |
| ขอข้อมูล/ขอคำปรึกษา                       | 16  | 4.52 | .501           | .125       | 4.25                             | 4.79        | 3       | 5       |
| ชำระเงินค่าปรับ                           | 10  | 4.57 | .417           | .132       | 4.27                             | 4.87        | 4       | 5       |
| อื่น ๆ                                    | -   | -    | -              | -          | -                                | -           | -       | -       |
| รวม                                       | 400 | 4.29 | .606           | .030       | 4.23                             | 4.35        | 3       | 5       |

จากตารางที่ 5 พบว่า เรื่องที่มาติดต่อขอรับบริการ เรื่องขอข้อมูล/ขอคำปรึกษา จะมีคุณภาพการให้บริการด้านกายภาพ (M = 4.52, SD = .403) ด้านความเชื่อถือได้ (M = 4.68, SD = .485) และด้านให้ความเชื่อมั่น (M = 4.61, SD = .341) สูงที่สุด ส่วนเรื่องจดทะเบียนตาม พ.ร.บ.ภาษีสรรพสามิต พ.ศ.2560 จะมีคุณภาพการให้บริการด้านการตอบสนอง (M = 4.59, SD = .434) สูงที่สุด และเรื่องชำระค่าปรับจะมีคุณภาพการให้บริการด้านกายภาพ (M = 4.10, SD = .387) ด้านความเชื่อถือได้ (M = 4.22, SD = .485) และด้านให้ความเชื่อมั่น (M = 4.30, SD = .524) ต่ำที่สุด ส่วนเรื่องขอ/ต่อใบอนุญาตขายสุรา ยาสูบ ไฟ จะมีคุณภาพการให้บริการด้านการตอบสนอง (M = 4.20, SD = .658) ต่ำที่สุด

## อภิปรายผล

จากผลการวิจัย การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ นำผลสรุปการอภิปรายผลได้ ดังนี้

**ผลการทดสอบสมมติฐานตามคำถามการวิจัยที่ 1** พบว่า **คุณภาพการให้บริการทุกด้านมีความสัมพันธ์ทางบวกกับระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ** เนื่องมาจากสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่อุตรดิตถ์ได้รับการรับรองมาตรฐานการให้บริการ (GECC) จากสำนักนายกรัฐมนตรี จึงมีการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้เป็นไปตามมาตรฐานอยู่เสมอ มีการสำรวจความพึงพอใจอยู่เป็นประจำ เมื่อการให้บริการมีคุณภาพสูงสัมพันธ์ให้ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสูงเป็นในทิศทางเดียวกัน

**ผลการทดสอบสมมติฐานตามคำถามการวิจัยที่ 2** พบว่า **ประเภทของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกัน จะมีคุณภาพการให้บริการที่ไม่แตกต่างกัน ได้แก่ ด้านกายภาพ ด้านความเชื่อถือได้ ด้านความเชื่อมั่น และด้านการเอาใจใส่ และประเภทของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันจะมีคุณภาพการให้บริการด้านการตอบสนองที่แตกต่างกัน** เนื่องจาก ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเจ้าของร้าน มาใช้บริการด้วยความเร่งรีบ จึงมีความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองจากการบริการที่รวดเร็ว มีการประกาศขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการที่ชัดเจน และให้เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ดังนั้นหน่วยงานจึงต้องให้ความใส่ใจและตระหนักถึงความคาดหวังนี้ มีการให้บริการเป็นไปตามมาตรฐานการให้บริการที่ได้ประกาศกำหนดไว้ สร้างจิตสำนึกให้กับเจ้าหน้าที่ในเรื่องการบริการนำมาปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการในด้านการตอบสนองให้ดียิ่งขึ้น เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจสูงสุด

**ผลการทดสอบสมมติฐานตามคำถามการวิจัยที่ 3** พบว่า **เรื่องที่มาติดต่อขอรับบริการที่แตกต่างกัน จะมีคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกันในด้านการเอาใจใส่ และเรื่องที่มาติดต่อขอรับบริการที่แตกต่างกันจะมีคุณภาพการให้บริการที่แตกต่างกันในด้านกายภาพ ด้านความเชื่อถือได้ ด้านให้ความเชื่อมั่น และด้านการตอบสนอง โดยเรื่องที่มาติดต่อขอรับบริการเรื่องขอข้อมูล/ขอคำปรึกษา จะมีคุณภาพการให้บริการด้านกายภาพ ด้านความเชื่อถือได้ และด้านให้ความเชื่อมั่น สูงที่สุด ส่วนเรื่องจดทะเบียนตาม พ.ร.บ.ภาษีสรรพสามิต พ.ศ.2560 จะมีคุณภาพการให้บริการด้านการตอบสนอง สูงที่สุด และเรื่องชำระค่าปรับจะมีคุณภาพการให้บริการด้านกายภาพ ด้านความเชื่อถือได้ และด้านให้ความเชื่อมั่น ต่ำที่สุด ส่วนเรื่องขอ/ต่อใบอนุญาตขายสุรา ยาสูบ ไฟ จะมีคุณภาพการให้บริการด้านการตอบสนอง ต่ำที่สุด** เนื่องมาจากผู้ที่มาชำระค่าปรับส่วนมากเป็นผู้ที่กระทำผิดเกี่ยวกับกฎหมายสรรพสามิต มาติดต่อเพื่อขอชำระค่าปรับ อาจก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจและมีทัศนคติที่เป็นทางลบต่อหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ ส่วนผู้ที่มาติดต่อขอ/ต่อใบอนุญาตขายสุรา ยาสูบ และไฟ ส่วนใหญ่เป็น

เจ้าของร้าน มาติดต่อขอรับบริการด้วยความเร่งรีบ เนื่องจากต้องกลับไปดูแลร้าน จึงมีความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองจากการให้บริการที่รวดเร็ว จากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่มีความพร้อม

### ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ผู้วิจัยขอเสนอข้อเสนอแนะไว้เพื่อการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง ดังนี้

1. จากผลการศึกษา พบว่า คุณภาพการให้บริการทุกด้านมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โดยมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า คุณภาพด้านการตอบสนองมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการน้อยที่สุด ดังนั้น หน่วยงานควรให้ความสำคัญและพิจารณาถึงความสำคัญ ปัญหา และหาแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาของคุณภาพด้านนี้ให้มากยิ่งขึ้น โดยการเพิ่มช่องทางในการให้บริการให้มากขึ้น เพิ่มความรวดเร็วในการให้บริการ สร้างจิตสำนึกและค่านิยมให้กับเจ้าหน้าที่ให้มีความกระตือรือร้นและพร้อมที่จะให้บริการอยู่เสมอ ลดขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการให้รวดเร็วยิ่งขึ้น

2. ประเภทของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันจะมีคุณภาพการให้บริการด้านการตอบสนองที่แตกต่างกัน ส่วนใหญ่ผู้รับบริการเป็นเจ้าของร้าน และต้องการได้รับการให้บริการที่มีความรวดเร็ว ดังนั้น หน่วยงานต้องมีการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการ โดยการเพิ่มช่องทางในการให้บริการให้มากขึ้น เพิ่มความรวดเร็วในการให้บริการ สร้างจิตสำนึกและค่านิยมให้กับเจ้าหน้าที่ให้มีความกระตือรือร้นและพร้อมที่จะให้บริการอยู่เสมอ ลดขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการให้รวดเร็วยิ่งขึ้น เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจสูงสุด

3. ผู้ที่มาติดต่อขอใช้บริการเรื่องชำระค่าปรับจะมีคุณภาพการให้บริการในแต่ละด้านส่วนใหญ่อยู่ระดับต่ำที่สุด เนื่องมาจากผู้ที่มาชำระค่าปรับส่วนมากเป็นผู้ที่กระทำผิดเกี่ยวกับกฎหมายสรรพสามิต มาติดต่อเพื่อขอชำระค่าปรับ อาจก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจและมีทัศนคติที่เป็นทางลบต่อหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ดังนั้น จึงต้องทำความเข้าใจ อธิบายถึงหลักกฎหมาย หลักการ และเหตุผล ให้กับผู้รับบริการ ประชาสัมพันธ์ สร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับองค์กร เพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ สร้างความเชื่อมั่น ด้วยการให้บริการที่เป็นมิตร เพิ่มทัศนคติที่ดีให้กับผู้รับบริการ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด

อย่างไรก็ตามหน่วยงานควรมีการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้มีมาตรฐานในทุก ๆ ด้านอย่างต่อเนื่อง เพื่อตอบสนองความต้องการ ส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจสูงสุด

## เอกสารอ้างอิง

- พนิดา เพชรรัตน์. (2556). คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีอากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครราชสีมา 2. การศึกษาค้นคว้าอิสระตามหลักสูตร บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลภาคีสาน.
- วรรษยา ศิริวัฒน์. (2547:149). ลักษณะผู้ตามที่มีประสิทธิผลกับแนวทางการพัฒนาผู้ตามในยุค ปฏิรูประบบราชการ. วารสารพัฒนาชุมชน.
- วิรุฬ พรรณเทวี. (2542). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงาน กระทรวงมหาดไทย ในอำเภอเมือง จังหวัดแม่ฮ่องสอน วิทยานิพนธ์ปริญญา ศึกษาศาสตร มหาบัณฑิต สาขาวิชาการ บริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- ศักดิ์ดา ศิริภัทรโสภณ. (2011). ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการที่ได้รับกับความพึงพอใจและความจงรักภักดีของคนไข้ : กรณีศึกษาโรงพยาบาลเอกชนในเขต กรุงเทพมหานคร. วิทยาลัยบัณฑิตศึกษากิจการ, มหาวิทยาลัยขอนแก่น
- อุทัยพรรณ สุดใจ. (2545). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของ องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย จังหวัดชลบุรี. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาสังคมวิทยาประยุกต์, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- Dabholkar, P.A., Thorpe, D.I. & Rentz, J.O. (1996). A Measure of Service Quality for Retail Stores : Scale Development and Vidation. University of Tennessee, Knoxville.
- Zeithaml, V. A. & Bitner, M. J. (2003). Services Marketing: Integrating customer focus across the firm. 3rd edition. New York: McGraw-Hill Irwin.