

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่พัทลุง สาขาเมืองพัทลุง
The Factor Affecting Satisfaction Level in Usage

on the Phatthalung Area Excise Office, Mueang Phatthalung Branch.

ส.ต.ท.หญิงพรสุดา ผันแปรจิตร¹

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภริภักดิ์ ภักดิ์ศรี²

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่พัทลุง สาขาเมืองพัทลุง จำแนกตามลักษณะทางประชากรศาสตร์ และลักษณะพฤติกรรมการใช้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่พัทลุง สาขาเมืองพัทลุง โดยเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามออนไลน์ ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน ที่มีประสบการณ์การใช้บริการสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่พัทลุง สาขาเมืองพัทลุง ในปี พ.ศ.2566 มีสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐาน t-test F-test และ Chi-square โดยกำหนดที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95

ผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่พัทลุง สาขาเมืองพัทลุง อยู่ในระดับมากที่สุด ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่พัทลุง สาขาเมืองพัทลุง จำแนกตามปัจจัยลักษณะประชากรศาสตร์ อายุ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาในการดำเนินการ ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่พัทลุง สาขาเมืองพัทลุง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วน เพศ สถานภาพ ระดับการศึกษา ประเภทกิจการ และที่ตั้งของสถานประกอบการ ไม่แตกต่างกัน ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่าปัจจัยพฤติกรรมการใช้บริการ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่พัทลุง สาขาเมืองพัทลุง ในด้านสถานที่ให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านค่าใช้จ่ายในการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คำสำคัญ : ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ, สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่พัทลุง สาขาเมืองพัทลุง

¹นักศึกษานิเทศศาสตร์ สาขาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

²อาจารย์ที่ปรึกษาคณบดี อิศระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ABSTRACT

This quantitative research aims to study the factors affecting satisfaction level in usage at the Phatthalung Area Excise Office, Mueang Phatthalung Branch which is classified by demographic characteristics and service behaviors characteristics that affected to user's satisfaction with the Phatthalung Area Excise Office. Mueang Phatthalung branch. The data was collected by online questionnaire using purposive sampling from 400 samples who had experience using the services there in 2023. The statistic was analyzed by percent, mean, and standard deviation. Then test the assumptions of the t-test, F-test, and Chi-square Test at a confidence level of 95%.

The result shows the user who used the serviced at the Phatthalung Area Excise Office, Mueang Phatthalung Branch were the most complacent. The comparison with satisfaction level in usage at the Phatthalung Area Excise Office, Mueang Phatthalung Branch which is classified by demographic characteristics found that the ages, monthly mean income, and period of operation were differenced with using the services of the Phatthalung Area Excise Office Mueang Phatthalung branch at a significantly different at the .05 level. In the other hand, for gender, educational level, business type, and office location were not difference. The results of hypothesis testing were found that the service behavior factors as office location, services process, services channel services fee, and facilities were related to the satisfaction level in usage at the Phatthalung Area Excise Office, Mueang Phatthalung branch at a significantly difference at the .05 level.

Keywords: factors affecting satisfaction level, Phatthalung Area Excise Office,

Mueang Phatthalung Branch

บทนำ

ความเป็นมา และความสำคัญของปัญหา

ภายใต้แผนยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ. 2561-2580) ซึ่งเป็นยุทธศาสตร์ชาติฉบับแรกของประเทศไทยตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย เป็นแผนในการพัฒนาประเทศโดยมีการวางกรอบและแนวทางให้หน่วยงานภาครัฐได้ดำเนินการ ซึ่งเป้าหมายของการพัฒนาประเทศในระยะยาวจึงได้กำหนดกรอบเป็นยุทธศาสตร์ 6 ด้าน โดยในยุทธศาสตร์ชาติด้านที่ 6 เป็นด้านการปรับสมดุลและพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐ มีเป้าหมายที่เกี่ยวข้องในเรื่อง

การบริการของภาครัฐที่มีประสิทธิภาพและมีคุณภาพเป็นที่ยอมรับของผู้ใช้บริการ และภาครัฐมีการดำเนินการที่มีประสิทธิภาพ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อการพัฒนาประสิทธิภาพของภาครัฐและการให้บริการประชาชน โดยจากแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ ประเด็น (20) การบริการประชาชนและประสิทธิภาพภาครัฐ (พ.ศ. 2561-2580) เป็นเครื่องมือในการรองรับการขับเคลื่อนของแผนยุทธศาสตร์ชาติ ให้สามารถดำเนินการจนบรรลุเป้าหมายและวิสัยทัศน์ การบริการประชาชนและประสิทธิภาพภาครัฐ จึงมุ่งเน้นพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐให้มีความทันสมัย เหมาะสมกับภารกิจ มีสมรรถนะสูงตอบสนองปัญหาความต้องการของประชาชนและสนับสนุนให้เป็นประเทศไทย 4.0 ที่สามารถก้าวทันความเปลี่ยนแปลงและพัฒนาได้อย่างยั่งยืน

ดังนั้นการให้บริการของภาครัฐที่มีคุณภาพและประสิทธิภาพ จะเป็นสิ่งที่สะท้อนสมรรถนะของการปฏิบัติงานการให้บริการตอบสนองความต้องการประชาชนที่ผู้รับบริการของหน่วยงานภาครัฐ ภายใต้รากฐานของการบริหารราชการหรือการบริหารงานภาครัฐตามแผนยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ. 2561-2580) นำไปสู่การขับเคลื่อนการจัดการระบบงานภาครัฐและการยกระดับการพัฒนาของประเทศ

ด้วยสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่พัทลุง สาขาเมืองพัทลุง เป็นหน่วยงานภายใต้สังกัดกรมสรรพสามิต เป็นหน่วยงานภาครัฐภายใต้สังกัดกระทรวงการคลัง มีหน้าที่และความรับผิดชอบในการจัดเก็บภาษีสรรพสามิต เพื่อเป็นรายได้ของรัฐและเพื่อการดำเนินการตามกรอบแนวทางตามยุทธศาสตร์ ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจของของผูมาใช้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่พัทลุง สาขาเมืองพัทลุง เพื่อให้ได้ทราบแนวทางตลอดจนทราบทิศทางของการให้บริการที่จะทำให้ผูมาใช้บริการมีความพอใจจนเกิดความรู้สึกอันดี และสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่พัทลุง สาขาเมืองพัทลุง สามารถนำผลจากการศึกษาครั้งนี้เพื่อการปฏิบัติงานในองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่พัทลุง สาขาเมืองพัทลุง
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจำแนกตามปัจจัยลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้มาใช้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่พัทลุง สาขาเมืองพัทลุง
3. เพื่อศึกษาปัจจัยทางด้านพฤติกรรมการใช้บริการที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่พัทลุง สาขาเมืองพัทลุง

สมมติฐานของการวิจัย

1. ผูมาใช้บริการที่มีปัจจัยประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่พัทลุง สาขาเมืองพัทลุงแตกต่างกัน
2. ปัจจัยทางด้านพฤติกรรมการใช้บริการ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่พัทลุง สาขาเมืองพัทลุง

ขอบเขตของการวิจัย

1. **ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง** ได้แก่ ประชาชนผู้ที่มีประสบการณ์การใช้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่พัทลุง สาขาเมืองพัทลุง ซึ่งเฉพาะเจาะจงเฉพาะผู้ที่มีประสบการณ์การใช้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่พัทลุง สาขาเมืองพัทลุง ในปี พ.ศ. 2566 จำนวน 400 คน

2. **ขอบเขตด้านระยะเวลา** ระยะเวลาในการศึกษาเดือน ตุลาคม - ธันวาคม 2566

3. ขอบเขตด้านตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ประกอบด้วย 2 ปัจจัย

3.1 ปัจจัยประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือนประเภทกิจการ ที่ตั้งของสถานประกอบการ และระยะเวลาในการดำเนินกิจการ

3.2 ปัจจัยทางด้านพฤติกรรมการใช้บริการ ได้แก่ ประเภทของผู้มาใช้บริการ ความถี่ของการใช้บริการ วันที่ไปใช้บริการ ช่วงเวลาที่ใช้บริการ และประเภทการใช้บริการ

ตัวแปรตาม (Dependent Variable) เป็นปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่พัทลุง สาขาเมืองพัทลุงในมิติ 6 ด้าน ได้แก่ 1). ด้านสถานที่ให้บริการ 2). ด้านขั้นตอนการให้บริการ 3). ด้านช่องทางการให้บริการ 4). ด้านค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ 5). ด้านบุคลากรเจ้าหน้าที่ให้บริการ และ 6). ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค

ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2541 “ผู้บริโภค” หมายความว่า ผู้ซื้อหรือผู้ที่ได้รับบริการจากผู้ประกอบธุรกิจ หรือผู้ที่ได้รับการเสนอหรือชักชวนจากผู้ประกอบธุรกิจ เพื่อให้ซื้อสินค้าหรือรับบริการ และหมายความรวมถึงผู้ใช้สินค้าหรือผู้ที่ได้รับบริการจากผู้ประกอบธุรกิจโดยชอบ แม้มิได้เป็นผู้เสียค่าตอบแทนก็ตาม

ธงชัย สันติวงษ์ (2542) กล่าวว่า การเข้าใจถึงพฤติกรรมผู้บริโภค รวมถึงปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลต่อพฤติกรรม เช่นปัจจัยแวดล้อมต่าง ๆ มีข้อจำกัด จึงเป็นเรื่องที่นักการตลาดต้องให้ความสนใจ

ดังนั้น การศึกษาพฤติกรรมผู้บริโภค เป็นการศึกษาถึง การกระทำของบุคคล กลุ่มบุคคล และองค์กรต่าง ๆ ในการได้รับและการใช้สินค้าและบริการ โดยผ่านกระบวนการตัดสินใจหรือการกระทำ ได้แก่ การเลือก การซื้อ การใช้ การคิดประเมินผล หรือจากประสบการณ์ที่ผู้บริโภคคาดว่าจะสามารถตอบสนองความต้องการและตอบสนองต่อความพึงพอใจได้ ดังนั้นจะต้องเข้าใจทั้งในด้านทฤษฎีและความเป็นจริงของพฤติกรรม ซึ่งพฤติกรรมการซื้อและการใช้สินค้า

ของผู้บริโภคจะมีความแตกต่างกันออกไปตามอิทธิพลจากปัจจัยต่าง ๆ ได้แก่ ปัจจัยทางวัฒนธรรม (Cultural Factors) จะมีผลต่อการกำหนดความต้องการสิ่งพื้นฐานของบุคคลผ่านค่านิยมครอบครัว ปัจจัยวัฒนธรรมย่อย (Subculture Factors) เช่น เชื้อชาติ ศาสนา กลุ่มเชื้อชาติ และภูมิภาคทางภูมิศาสตร์ และปัจจัยทางสังคม (Social Factors) เป็นปัจจัยสิ่งเร้าภายนอกที่ส่งผลต่อพฤติกรรม (Kotler & Keller, 2012, pp. 151-154) ซึ่งหากศึกษาวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยเหล่านี้จะสามารถเข้าถึงและให้บริการผู้บริโภคได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ ตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า "Satisfaction" ซึ่งในพจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2554) ได้ให้ความหมายของคำว่า พอใจ หมายถึง สมใจ (ก.) ชอบใจ (ก.) เหมาะ (ว.) และให้ความหมายของคำว่า พึงพอใจ หมายถึง รัก (ว) ชอบใจ (ว)

คอตเลอร์ (Kotler) (อ้างถึงใน นุชจรินทร์ เทียบเพ็ญ, 2552, หน้า 20) ได้กล่าวว่าความพึงพอใจ คือ ระดับความรู้สึกของบุคคล อันเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างผลงานที่รับรู้จากสินค้าหรือบริการกับความคาดหวังของบุคคลนั้น ๆ

เชลลี (Shelly, 1975) (อ้างถึงใน นุชจรินทร์ เทียบเพ็ญ, 2552, หน้า 19) ศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ สรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของมนุษย์ คือ ความรู้สึกทางบวกและความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวกเป็นความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข ซึ่งแตกต่างจากความรู้สึกทางลบอื่น ๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับ และความสุขนี้สามารถทำให้เกิดความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก ดังนั้น จะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อนและมีความสุขนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความสุขทางบวกอื่น ๆ

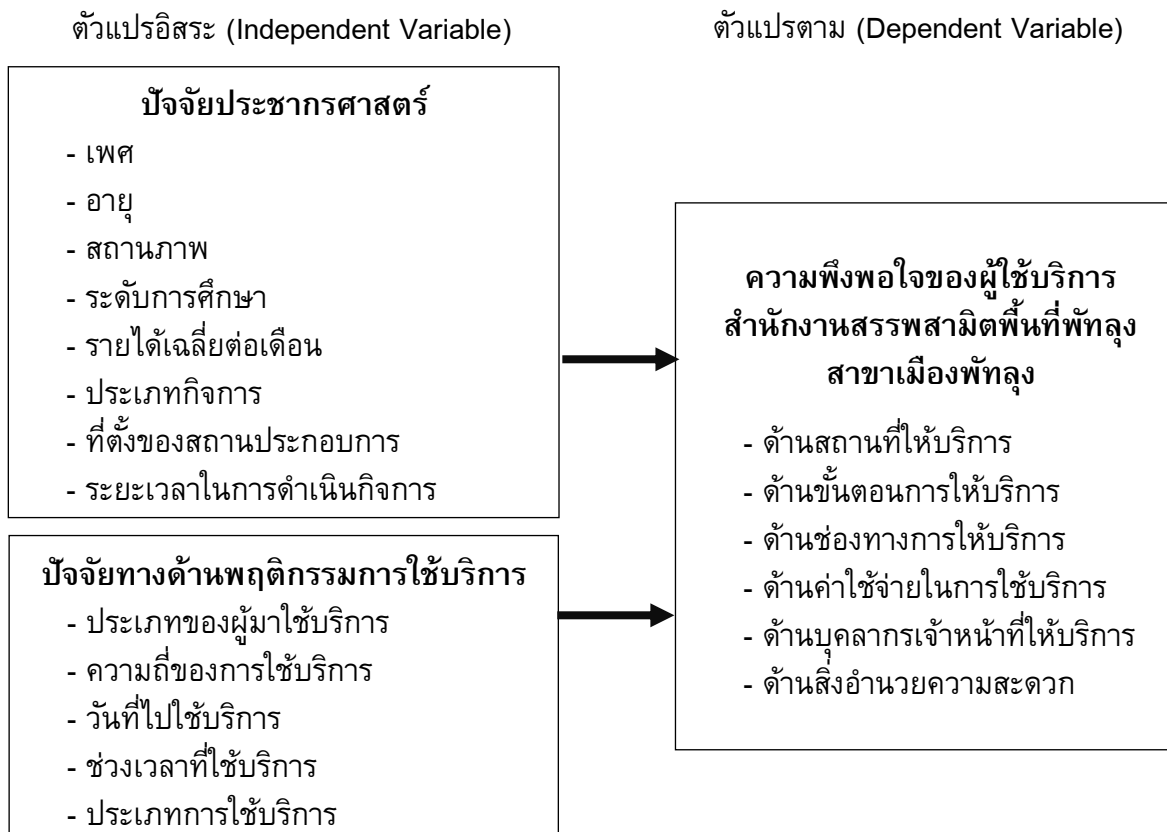
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

นฤดี คงนวลใย และนิลนารา วงษ์เกิด (2564) ศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการใช้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ปัตตานี ใช้แบบสอบถาม จำนวน 400 คน มีสถิติที่ใช้คือ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และวิเคราะห์ถดถอยแบบพหุคูณ ผลการศึกษาพบว่าคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจ ของประชาชนที่มีต่อการใช้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ปัตตานี อยู่ในระดับมากที่สุด ผลการเปรียบเทียบพบว่า อายุ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ประเภทกิจการ และความถี่ในการใช้บริการที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ปัตตานีแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ทิพย์วรรณ จันทร์ตุ่น (2565) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขาห้วยขวาง 1 โดยการสุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน มีสถิติ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์สถิติทดสอบ t-test,

F-test ผลการศึกษาพบว่าความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาห้วยขวาง 1 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ความพึงพอใจมากที่สุดในด้านความเห็นอกเห็นใจ และพบว่าในปัจจุบันด้านเพศ ระดับการศึกษา และอาชีพ ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจต่อการให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

กรอบแนวคิดการวิจัย



วิธีการดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การศึกษาในครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ใช้วิธีรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม (Questionnaire) จากกลุ่มตัวอย่าง นั่นคือ ประชาชนผู้ที่มีประสบการณ์การให้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่พัทลุง สาขาเมืองพัทลุง ซึ่งเฉพาะเจาะจงเฉพาะผู้ที่มีประสบการณ์การให้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่พัทลุง สาขาเมืองพัทลุง ในปี พ.ศ. 2566 ซึ่งไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ดังนั้นผู้วิจัยจึงใช้สูตรกำหนดขนาดตัวอย่างที่ไม่ทราบจำนวนประชากร โดยใช้สูตรของ W.G.Cochran (1977) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ซึ่งจากการคำนวณตามสูตรจะได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 385 ตัวอย่าง เพื่อความสมบูรณ์ในการทำวิจัย ผู้ศึกษาจึงทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 ตัวอย่าง

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือการวิจัยที่ใช้ในการเก็บข้อมูล คือ แบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ส่วนที่ 1 เกี่ยวกับปัจจัยลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 8 ข้อ ส่วนที่ 2 เกี่ยวกับปัจจัยทางด้านพฤติกรรมการใช้บริการสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่พัทลุง สาขาเมืองพัทลุง จำนวน 6 ข้อ และส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่พัทลุง สาขาเมืองพัทลุง จำนวน 33 ข้อ

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติเชิงพรรณนา การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ และข้อมูลปัจจัยด้านพฤติกรรมการใช้บริการของกลุ่มตัวอย่าง โดยการแจกแจงค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) การวิเคราะห์ข้อมูลของปัจจัยความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ โดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation, S.D.)

2. สถิติเชิงอนุมาน สถิติทดสอบ Independent Sample t-test (t-test) สถิติทดสอบ One-Way ANOVA (F-test) หากพบว่าผลการทดสอบกลุ่มตัวอย่างมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ตามวิธีการของ Post Hoc แบบ Least Significant Difference (LSD) และวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางด้านพฤติกรรมการใช้บริการกับความพึงพอใจในการใช้บริการ โดยใช้สถิติไคสแควร์ (X^2) ที่ ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

ผลการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยประชากรศาสตร์ สรุปได้ว่า เพศ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย (243 คน คิดเป็นร้อยละ 60.75) อายุ พบว่าส่วนใหญ่ มีอายุ 40-49 ปี (134 คน คิดเป็นร้อยละ 33.50) รองลงมา ได้แก่ อายุ 30-39 ปี อายุ 20-29 ปี และอายุ 50 ปี ขึ้นไป (113, 108 และ 45 คน) ตามลำดับ สถานภาพ พบว่า ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส (275 คน คิดเป็นร้อยละ 68.75) รองลงมา ได้แก่ สถานภาพโสด และ หม้าย/หย่า/แยกทาง (118 และ 7 คน) ตามลำดับ ระดับการศึกษา พบว่าส่วนใหญ่ มีระดับการศึกษาต่ำกว่าระดับปริญญาตรี (209 คน คิดเป็นร้อยละ 52.25) รองลงมา ได้แก่ ระดับการศึกษาปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี (173 และ 18 คน) ตามลำดับ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่าส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20,000 บาท (189 คน คิดเป็นร้อยละ 47.25) รองลงมา ได้แก่ 20,001-30,000 บาท 30,001-40,000 บาท 40,001-50,000 บาท และ 50,001 บาทขึ้นไป (107, 62, 28 และ 14 คน) ตามลำดับ ประเภทกิจการ พบว่าส่วนใหญ่เป็นร้านสะดวกซื้อ/ขายของชำ (263 คน คิดเป็นร้อยละ 65.75) รองลงมา ได้แก่ ร้านอาหาร/ภัตตาคาร และโรงแรม (136 และ 1 คน) ตามลำดับที่ตั้งของสถานประกอบการ พบว่าส่วนใหญ่อยู่ในอำเภอเมืองพัทลุง (203 คน คิดเป็นร้อยละ 50.7) รองลงมา ได้แก่ ในอำเภอกวนขนุน อำเภอศรีนครินทร์ อำเภอป่าพะยอมและอำเภอศรี

บรรพต (74, 51, 50 และ 22 คน) ตามลำดับ ระยะเวลาในการดำเนินกิจการ พบว่าส่วนใหญ่ ดำเนินกิจการ 1-5 ปี (167 คน คิดเป็นร้อยละ 41.75) รองลงมา ได้แก่ ดำเนินกิจการ น้อยกว่า 1 ปี ดำเนินกิจการ 6-10 ปี และดำเนินกิจการ 11 ปี ขึ้นไป (149, 51 และ 33 คน) ตามลำดับ

การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยทางด้านพฤติกรรมการใช้บริการ สรุปได้ว่า ประเภทของผู้มาใช้บริการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเจ้าของกิจการมากกว่าเป็นผู้แทนหรือตัวแทน (254 คน คิดเป็นร้อยละ 63.50) ความถี่ในการใช้บริการ พบว่าส่วนใหญ่ มีความถี่ในการใช้บริการ 1 ครั้ง (212 คน คิดเป็นร้อยละ 53.00) รองลงมา ได้แก่ 4 ครั้งขึ้นไป 2 ครั้ง และ 3 ครั้ง (107, 57 และ 24 คน) ตามลำดับ ช่วงเวลาเข้าใช้บริการ พบว่าส่วนใหญ่เข้าใช้บริการ 8.00-10.00น. (163 คน คิดเป็นร้อยละ 40.75) รองลงมา ได้แก่ 10.01-12.00 น. 13.00-15.00 น. และ 15.01-16.30 น. (132, 88 และ 17 คน) ตามลำดับ วันที่เข้าใช้บริการ พบว่าส่วนใหญ่ใช้บริการวันอังคาร (135 คน คิดเป็นร้อยละ 33.75) รองลงมา ได้แก่ วันจันทร์ วันพฤหัสบดี ศุกร์ และวันพุธ (122, 81, 44 และ 18 คน) ตามลำดับ ประเภทการให้บริการ พบว่าส่วนใหญ่ ใช้บริการการขอใบอนุญาต (193 คน คิดเป็นร้อยละ 48.25) รองลงมา ต่อใบอนุญาต และใช้บริการขอใบอนุญาตและต่อใบอนุญาตทั้งสองอย่าง (166 และ 41 คน) ตามลำดับ

สรุปผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่พัทลุง สาขาเมืองพัทลุง วิเคราะห์โดยหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยภาพรวมและรายด้าน ดังตาราง 1

ตาราง 1

ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่พัทลุง สาขาเมืองพัทลุงในภาพรวม

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	(\bar{X})	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ด้านสถานที่ให้บริการ	4.68	.446	มากที่สุด
2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.76	.393	มากที่สุด
3. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.75	.414	มากที่สุด
4. ด้านค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ	4.73	.428	มากที่สุด
5. ด้านบุคลากรเจ้าหน้าที่ให้บริการ	4.84	.352	มากที่สุด
6. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.74	.408	มากที่สุด
รวม 6 ด้าน	4.75	.363	มากที่สุด
ความพึงพอใจในภาพรวม	4.77	.432	มากที่สุด

จากตาราง 1 สรุปได้ว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่พัทลุง สาขาเมืองพัทลุง ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} = 4.77) เมื่อพิจารณาในภาพรวม 6 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} = 4.75) เมื่อพิจารณาแต่ละด้าน พบว่าด้านบุคลากรเจ้าหน้าที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าด้านอื่น โดยอยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} = 4.84) รองลงมา ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ (\bar{X} = 4.76) ด้านช่องทางการให้บริการ (\bar{X} = 4.75) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (\bar{X} = 4.74) และด้านสถานที่ให้บริการ (\bar{X} = 4.68) ตามลำดับ

สรุปผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ ข้อที่ 2 เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจำแนกตามปัจจัยลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้มาใช้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่พัทลุง สาขาเมืองพัทลุง ดังตาราง 2

ตาราง 2

สรุปผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจำแนกตามปัจจัยลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้มาใช้บริการ (N=400)					
ปัจจัยลักษณะประชากรศาสตร์	t/F	Sig.	ปัจจัยลักษณะประชากรศาสตร์	t/F	Sig.
1. เพศ	- .882	.378	5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	4.617	.001*
2. อายุ	2.850	.037*	6. ประเภทกิจการ	.929	.369
3. สถานภาพ	.107	.898	7. ที่ตั้งของสถานประกอบการ	1.258	.286
4. ระดับการศึกษา	.060	.941	8. ระยะเวลาในการดำเนินงาน	2.864	.037*

* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 2 สรุปได้ว่า ปัจจัยลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ อายุ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาในการดำเนินงาน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่พัทลุง สาขาเมืองพัทลุงแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05 ส่วนปัจจัย เพศ สถานภาพ ระดับการศึกษา ประเภทกิจการ และที่ตั้งสถานประกอบการ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่พัทลุง สาขาเมืองพัทลุง ไม่แตกต่างกัน

สรุปผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ ข้อที่ 3 เพื่อศึกษาปัจจัยทางด้านพฤติกรรมการใช้บริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจใน 6 ด้านของผู้ใช้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่พัทลุง สาขาเมืองพัทลุง ด้วยสถิติ Chi-square ดังตาราง 3

ตาราง 3

ปัจจัยทางด้านพฤติกรรม การใช้บริการ	ความพึงพอใจของการให้บริการ (Sig.)					
	ด้านที่ 1	ด้านที่ 2	ด้านที่ 3	ด้านที่ 4	ด้านที่ 5	ด้านที่ 6
ประเภทผู้ใช้บริการ	.368	.040*	.061	.019*	.094	.089
ความถี่ในการใช้บริการ	.001*	.268	.268	.758	.134	.014*
ช่วงเวลาในการเข้าใช้บริการ	.014*	.020*	.117	.247	.168	.060
ประเภทการให้บริการ	.0001*	.001*	.0001*	.476	.094	.060

หมายเหตุ ด้านที่ 1 หมายถึง ด้านสถานที่ให้บริการ, ด้านที่ 2 หมายถึง ด้านขั้นตอนการให้บริการ, ด้านที่ 3 หมายถึง ด้านช่องทางการให้บริการ, ด้านที่ 4 หมายถึง ด้านค่าใช้จ่ายการให้บริการ, ด้านที่ 5 หมายถึง ด้านบุคลากรเจ้าหน้าที่การให้บริการ และด้านที่ 6 หมายถึง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 3 สรุปได้ว่า ปัจจัยทางด้านพฤติกรรมการใช้บริการในปัจจัยประเภทผู้ใช้บริการ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของการให้บริการในด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ ส่วนปัจจัยความถี่ในการใช้บริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในด้านสถานที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ปัจจัยช่วงเวลาในการเข้าใช้บริการ มี

ความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในด้านสถานที่ให้บริการ และ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และใน ปัจจัยประเภทการใช้บริการ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในด้านสถานที่ให้บริการ ด้าน ขั้นตอนการให้บริการ และ ด้านช่องทางการให้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05

อภิปรายผล

อภิปรายผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ ข้อที่ 1 เพื่อศึกษาความพึงพอใจของ ผู้ใช้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่พัทลุง สาขาเมืองพัทลุง อภิปรายได้ว่า กลุ่ม ตัวอย่างมีความเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในภาพรวมและ ภาพรวมทั้ง 6 ด้านอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.77$ และ $\bar{X} = 4.75$) เมื่อพิจารณาแต่ละด้าน พบว่า ด้านบุคลากร เจ้าหน้าที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าด้านอื่น โดยอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งแสดงให้เห็นว่าสำนักงาน สรรพสามิตพื้นที่พัทลุง สาขาเมืองพัทลุง เป็นหน่วยงานของรัฐที่ผู้มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจในการรับบริการ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ ของศจีรัตน์ นุ่นประสิทธิ์ และสุณีพร สุวรรณมณีพงศ์ (2564) ที่พบว่าความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการของธ.ก.ส. จังหวัด กำแพงเพชร ลูกค้ามีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.35$) มีค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจในด้านพนักงานมากกว่าด้านอื่น ๆ ซึ่งสามารถอภิปรายได้ว่าด้านบุคลากรผู้ให้บริการยัง ถือว่าเป็นตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ โดยเป็นส่วนสำคัญต่อคุณภาพการบริการ จนส่งผล ถึงกระบวนการสุดท้ายคือผู้รับบริการได้รับความพึงพอใจ

อภิปรายผลการวิจัย ตามวัตถุประสงค์ ข้อที่ 2 เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจ ของผู้ใช้บริการจำแนกตามปัจจัยลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้มาใช้บริการของ สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่พัทลุง สาขาเมืองพัทลุง อภิปรายได้ว่า เมื่อพิจารณาความ แตกต่างของปัจจัยลักษณะประชากรศาสตร์กับความพึงพอใจจากการศึกษาครั้งนี้ พบว่า อายุ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาในการดำเนินกิจการที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจของ ผู้ใช้บริการสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่พัทลุง สาขาเมืองพัทลุง แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทาง สถิติ .05 ซึ่งสอดคล้องสอดคล้องกับการศึกษาของ ทิพย์วรรณ จันทร์ตุ่น (2565) ที่ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาห้วยขวาง 1 และการศึกษาของ นฤดี คงนวลใย และ นิลนารา วงษ์เกิด (2564) ซึ่งการศึกษาทั้งสองเรื่อง พบว่า อายุ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และนอกจากนี้ยังสอดคล้องกับการศึกษาของ พงษ์รัช ธานี (2561) ที่ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ แพร่ โดยอายุที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05 ทั้งนี้ การศึกษาแตกต่างกับการศึกษาของนฤดี คงนวลใย และ นิลนารา วงษ์เกิด (2564) ที่พบว่าระยะ

เวลาในการดำเนินกิจการที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการไม่แตกต่างกัน

ส่วนปัจจัย เพศ สถานภาพ และระดับการศึกษา ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่พัทลุง สาขาเมืองพัทลุง ไม่แตกต่างกันนั้นสอดคล้องกับการศึกษาของ นฤดี คงนวลใย และ นิลนารา วงษ์เกิด (2564) และการศึกษาของ ยอดขวัญ ศรีเหรา (2565) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

อภิปรายผลการวิจัย ตามวัตถุประสงค์ ข้อที่ 3 เพื่อศึกษาปัจจัยทางด้านพฤติกรรมการใช้บริการที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่พัทลุง สาขาเมืองพัทลุง อภิปรายได้ว่า ปัจจัยทางด้านพฤติกรรมการใช้บริการในปัจจัยประเภทผู้ใช้บริการที่แตกต่างกัน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของการให้บริการในด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ ส่วนปัจจัยความถี่ในการใช้บริการ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในด้านสถานที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ปัจจัยช่วงเวลาในการเข้าใช้บริการ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในด้านสถานที่ให้บริการ และ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และในปัจจัยประเภทการให้บริการ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในด้านสถานที่ให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และ ด้านช่องทางการให้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งเป็นไปทิศทางเดียวกับกับงานวิจัยของ วลัยจรัส เตชะวงศ์วัฒนา (2562) ที่ศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการร้านสตาร์บัคส์สาขา ซีคอนบางแค พบว่าพฤติกรรมการใช้บริการ ในปัจจัยเรื่องความถี่ในการใช้บริการมีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในการใช้บริการร้านสตาร์บัคส์ที่สาขา ซีคอนบางแค

ข้อเสนอแนะ

1. จากผลการวิจัย พบว่า อายุ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระยะเวลาในการดำเนินกิจการ และประเภทของผู้มาใช้บริการแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่พัทลุง สาขาเมืองพัทลุง แตกต่างกัน ดังนั้น สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่พัทลุง สาขาเมืองพัทลุง ควรให้ความสำคัญให้ตรงกับความต้องการในแต่ละด้าน เช่น ระยะเวลาในการดำเนินกิจการ ส่วนใหญ่มีระยะเวลา ไม่เกิน 5 ปี จะต้องมีส่วนให้คำแนะนำเกี่ยวกับการใช้บริการ เป็นต้น เพื่อให้ผู้มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจมากที่สุด

2. ควรศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่พัทลุง สาขาเมืองพัทลุง พื้นที่อื่น ๆ เพื่อหาแนวทางในการพัฒนา ต่อยอดองค์ความรู้ และสร้างมาตรฐานการบริการ สร้างความพึงพอใจต่อผู้มาใช้บริการของกรมสรรพสามิต

3. ข้อจำกัดของงานวิจัยในเรื่องของประเภทของผู้มาใช้บริการ เนื่องจากผู้ตอบแบบสอบถาม มีผู้แทนของผู้ประกอบการนั้นๆ มาใช้บริการ การบริการที่เกิดขึ้นจึงต้องให้ความสำคัญ และต้องมีช่องทางให้ความเข้าใจของการให้บริการ เพื่อการบริการของสำนักงานที่

สร้างความพึงพอใจต่อผู้มาใช้บริการอย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด

เอกสารอ้างอิง

- ทิพย์วรรณ จันทร์ตุน. (2565). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาห้วยขวาง 1. ค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ธงชัย สันติวงษ์. (2542). พฤติกรรมผู้บริโภคทางการตลาด. พิมพ์ครั้งที่ 9. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิชจำกัด.
- นฤดี คงนวลใย และนี่สนารา วงษ์เกิด. (2564) คุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการใช้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ปัตตานี. ค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- นุชจรินทร์ เทียบเปลี้ย. (2552). ความพึงพอใจของลูกค้าจากการใช้บริการขนย้ายกับมิสเตอร์มูฟเวอร์ของบริษัท เจวีเค อินเตอร์เนชั่นแนล มูฟเวอร์ส์ จำกัด. สารนิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ. (2561).(20) ประเด็น การบริการประชาชนและประสิทธิภาพภาครัฐ(พ.ศ.2561 – 2580).
- พงษ์รัช ธานี. (2561). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่แพร่. ค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2554. (2554). พฤติกรรม. ค้นเมื่อ 29 สิงหาคม 2566, จาก <https://dictionary.orst.go.th/>
- พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2541. (2541, 24 มีนาคม). ราชกิจจานุเบกษา. เล่มที่ 115 ตอนที่ 15 ก. หน้า 1 - 8.
- ยุทธศาสตร์ชาติ (พ.ศ.2561). (2561, 13 ตุลาคม). ราชกิจจานุเบกษา. เล่มที่ 135 ตอนที่ 82 ก. หน้า 1 - 70.
- ยอดขวัญ ศรีเฑาะ. (2565). ความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่พิจิตร สาขาเมืองพิจิตร. ค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- วัลัญจรัช เตชะวงศ์วัฒนา. (2562). ความพึงพอใจในการใช้บริการร้านสตาร์บัคส์สาขา ซีคอนบางแค. ค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสยาม.
- ศจีรัตน์ นุ่นประสิทธิ์ และสุณีพร สุวรรณมณีพงศ์. (2564). ความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาชาณุวรลักษบุรี จังหวัดกำแพงเพชร. การประชุมทางวิชาการของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ครั้งที่ 60. 501-508.
- Kotler, P., & Keller, L. K. (2012). *Marketing Management* (14thed.). United States of America: Prentice Hall.