

คุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการรับบริการของสำนักงานสรรพสามิต
ภาคที่ 3 และพื้นที่ในสังกัด

Service quality that affects satisfaction in receiving Services of the Excise Region 3
Office and affiliated areas

วงเดือน แป้นหาญ¹

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 3 และพื้นที่ในสังกัด 2. เพื่อศึกษาคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจากสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 3 และพื้นที่ในสังกัด โดยการศึกษาข้อมูลผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาวิจัย เรื่อง คุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการรับบริการของสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 3 และพื้นที่ในสังกัด กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้านี้ โดยการใช้แบบสอบถาม จำนวน 420 คน วิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ การหาค่าร้อยละ การหาค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐานด้วยค่าสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ T-test สถิติความแปรปรวนทางเดียว (one-way ANOVA) เมื่อพบความแตกต่างจึงทำการทดสอบเป็นรายคู่ และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

จากผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มารับบริการสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 3 และพื้นที่ในสังกัดส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีช่วงอายุอยู่ระหว่าง อายุ 31 – 40 ปี อาชีพผู้ประกอบการ/ค้าขาย รายได้ต่อเดือน 20,001 - 30,000 บาท และมีความถี่ในการใช้บริการอยู่ที่ 1-2 ครั้ง/ปี ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ มีต่อผลการความพึงพอใจในการรับบริการสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 3 และพื้นที่ในสังกัด ไม่แตกต่างกัน ส่วนอายุ อาชีพ รายได้ต่อเดือน และความถี่ในการใช้บริการ มีผลต่อความพึงพอใจในการรับบริการสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 3 และพื้นที่ในสังกัด แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ปัจจัยด้านคุณภาพในการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการรับบริการสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 3 และพื้นที่ในสังกัด ส่งผลทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ และด้านการเข้าใจและรู้จักผู้ใช้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ คุณภาพการบริการ ,ความพึงพอใจในการรับบริการ,ผู้รับบริการสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 3 และพื้นที่ในสังกัด

¹นักศึกษานิพนธ์โท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง, Graduate study, Master of Business Administration Program, Ramkhamhaeng University

ABSTRACT

The purpose of this research is: 1) to study the personal factors that affect the satisfaction of the service users from the Excise Office Region 3 and its affiliated areas, and 2) to study the service quality that affects the satisfaction of users of the services from the Excise Office Region 3 and its affiliated areas. The researcher conducted a study on the service quality that affects satisfaction with services provided by the Excise Office Region 3 and its affiliated areas. The sample used in this study consisted of 420 people, and data were analyzed using descriptive statistics, including percentage, mean, standard deviation, and hypothesis testing with inferential statistics, including T-test, one-way ANOVA. If differences were found, pairwise tests were conducted, and multiple regression analysis was also used.

The study findings reveal that the majority of the sample group receiving services at the Excise Office Region 3 and its affiliated areas are female, aged between 31-40 years, self-employed/business owners, earning a monthly income of 20,001-30,000 THB, and use the service 1-2 times per year. The hypothesis testing results show that personal factors, such as gender, do not have an impact on satisfaction with services at the Excise Office Region 3 and its affiliated areas. However, age, occupation, monthly income, and service frequency significantly affect satisfaction with the services at the 0.05 statistical significance level. The service quality factors that impact satisfaction include all five aspects: tangibility, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. These factors have a statistically significant effect at the 0.05 significance level.

Keyword : service quality , Satisfaction in receiving services, service recipients of the Excise Region 3 Office and its affiliated areas.

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

กรมสรรพสามิต เป็นหน่วยงานในสังกัดกระทรวงการคลัง มีบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบในการบริการการจัดเก็บภาษีจากสินค้าและบริการที่มีเหตุผลความจำเป็นเฉพาะอย่าง เพื่อเป็นรายได้ให้แก่ภาครัฐในการดูแลและรับผิดชอบต่อผลกระทบทางลบที่เกิดขึ้นจากสินค้าและบริการเหล่านั้น เนื่องจากสินค้าและบริการเฉพาะอย่างนั้น ส่งผลกระทบต่อสุขภาพร่างกาย จริยธรรมใน

สังคมสิ่งแวดล้อมและพลังงาน อันถือเป็นต้นทุนทางสังคม นอกจากนั้นกรมสรรพสามิตยังมีหน้าที่ตรวจสอบป้องกันและปราบปรามผู้กระทำความผิดกฎหมายสรรพสามิต ตามพระราชบัญญัติภาษีสรรพสามิต พ.ศ. 2560

หน่วยงานภาครัฐยุคใหม่จำเป็นต้องยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อที่จะสามารถตอบสนองต่อความต้องการและพัฒนาความสามารถในการแข่งขันของประเทศให้สามารถแข่งขันในระดับสากลได้ หน่วยงานภาครัฐจึงจำเป็นต้องทำงานเชิงรุก การบริการประชาชนและประสิทธิภาพภาครัฐมุ่งเน้นการปรับปรุงและเพิ่มประสิทธิภาพการบริการภาครัฐให้มีความทันสมัย ทันความเปลี่ยนแปลงที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนและสามารถแก้ไขปัญหาที่มีอยู่อย่างเป็นลำดับขั้นตอน และสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการให้มากที่สุด และเกิดความเชื่อมั่นประทับใจในการบริการ

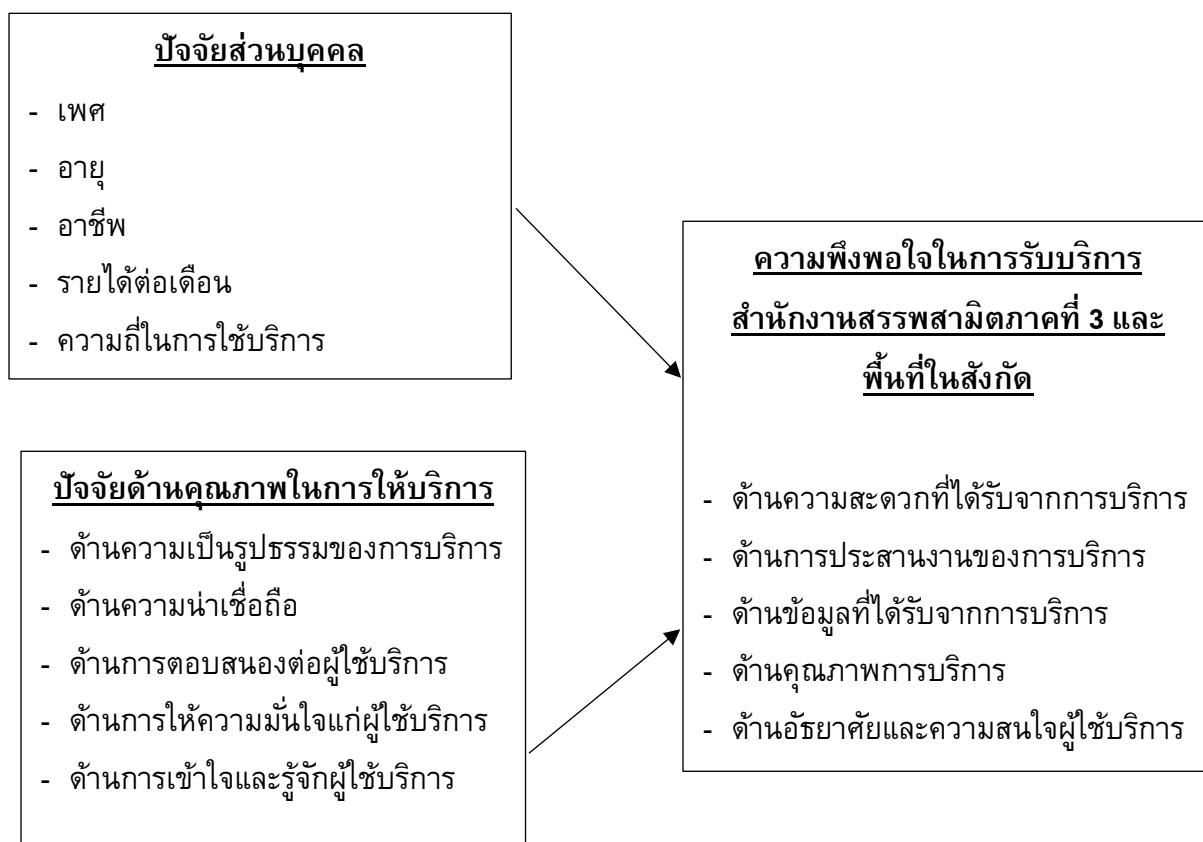
สำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 3 มีหน่วยงานในสังกัดรับผิดชอบ 9 พื้นที่ 35 พื้นที่สาขาจากหน้าที่และภารกิจที่ให้บริการประชาชนดังกล่าว สำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 3 และพื้นที่ในสังกัดได้มีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการปฏิบัติงาน และมีการพัฒนาปรับปรุงระบบการให้บริการเพื่อช่วยลดปัญหาการร้องเรียนในพื้นที่ ลดขั้นตอนข้อผิดพลาดและระยะเวลาในการปฏิบัติงาน มีความสะดวกรวดเร็วขึ้น ทั้งนี้เนื่องจากที่ผ่านมามีปัญหาการร้องเรียนของประชาชนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานและการให้บริการของเจ้าหน้าที่สรรพสามิต ทำให้ภาพลักษณ์โดยรวมของกรมสรรพสามิตเสียหายส่งผลให้ประชาชนเกิดทัศนคติที่ไม่ดีต่อกรมสรรพสามิตและเจ้าหน้าที่สรรพสามิตอีกด้วย

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการรับบริการของสำนักงานสรรพสามิตในพื้นที่ภาคที่ 3 และพื้นที่ในสังกัด เพื่อศึกษาถึงปัจจัยส่วนบุคคล และระดับความพึงพอใจที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 3 และพื้นที่ในสังกัด ซึ่งข้อมูลเหล่านี้จะเป็นประโยชน์ต่อผู้บริหารนำผลการศึกษาที่ได้ไปพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการบริการให้มีประสิทธิภาพและยกระดับการให้บริการตลอดจนทำให้ผู้ประกอบการ ประชาชนผู้มารับบริการได้รับบริการที่ดี เกิดความพึงพอใจสูงสุด และเพื่อประโยชน์ต่อผู้วิจัยและผู้สนใจศึกษานำไปพัฒนาและต่อยอดการให้บริการ ในอนาคตต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 3 และพื้นที่ในสังกัด
2. เพื่อศึกษาคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจากสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 3 และพื้นที่ในสังกัด

กรอบแนวคิดการวิจัย



สมมุติฐานการวิจัย

1. ผู้รับบริการสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 3 และพื้นที่ในสังกัด ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการรับบริการแตกต่างกัน
2. ปัจจัยด้านคุณภาพในการให้บริการ ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 3 และพื้นที่ในสังกัด

ขอบเขตการศึกษา

ขอบเขตด้านเนื้อหา

- ตัวแปรต้น

ปัจจัยส่วนบุคคล ของผู้รับบริการของสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 3 และพื้นที่ในสังกัด ประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพ รายได้ต่อเดือน และความถี่ในการให้บริการ

ปัจจัยด้านคุณภาพในการให้บริการ ประกอบด้วย 5 ตัวแปร ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือ การตอบสนองต่อผู้ให้บริการ การให้ความมั่นใจแก่ผู้ให้บริการ และการเข้าใจและรู้จักผู้ให้บริการ

- ตัวแปรตาม

ความพึงพอใจในการรับบริการสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 3 และพื้นที่ในสังกัด ประกอบด้วย 5 ตัวแปร ความสะดวกที่รับจากการบริการ การประสานงานของการบริการ ข้อมูลที่รับจากการบริการ คุณภาพการบริการ และอัตราค่าและความสะดวกของผู้ให้บริการ

ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ขอบเขตด้านประชากร คือ ผู้ให้บริการในสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 3 และพื้นที่ในสังกัด จำนวนผู้ให้บริการทั้งหมด 70,497 ราย (ที่มา ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร กรมสรรพสามิต ข้อมูลตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2567 – 23 กรกฎาคม 2567) โดยใช้วิธีการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างตามแนวทางของ Taro Yamane (1967) ได้จำนวนตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ 420 ตัวอย่างเท่านั้น

ขอบเขตพื้นที่ ในการศึกษาครั้งนี้จะดำเนินการศึกษาเฉพาะหน่วยงานในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 3 และพื้นที่ในสังกัด ครอบคลุมเขตพื้นที่ 9 จังหวัด และอีก 35 พื้นที่สาขา

ขอบเขตด้านระยะเวลาในการศึกษา การศึกษาครั้งนี้ได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ระหว่างเดือนกรกฎาคม – ธันวาคม 2567

นิยามศัพท์เฉพาะ

คุณภาพการให้บริการ หมายถึง ความสามารถในการตอบสนองความต้องการและการให้บริการที่ตรงกับความคาดหวังของประชาชนผู้ให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 3 และพื้นที่ในสังกัดโดยการวัด 5 ด้าน ได้แก่ ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ความเชื่อถือได้ การตอบสนองต่อผู้รับบริการ การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และการเข้าใจและการรู้จักผู้รับบริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ คือ ความรู้สึกที่เป็นปฏิกิริยาทางอารมณ์กับประสบการณ์ของผู้รับบริการที่มีต่อผู้ให้บริการ ผ่านกระบวนการประเมินระดับการรับรู้ของผู้รับบริการต่อการให้บริการว่าได้รับตรงความต้องการ หรือเกินมาตรฐานที่ต้องการ คาดหวัง หรือไม่

สำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 3 และพื้นที่ในสังกัด หมายถึง สำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 3 อําเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา และพื้นที่ในสังกัด 9 พื้นที่ ประกอบด้วย สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ชัยภูมิ สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่บุรีรัมย์ สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ยโสธร สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ร้อยเอ็ด สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ศรีสะเกษ สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สุรินทร์ สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่อุบลราชธานี และสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่อำนาจเจริญ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อให้ผู้บริหารสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 3 และพื้นที่ในสังกัด นำผลการศึกษาที่ได้ไปพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการบริการให้มีประสิทธิภาพและยกระดับการให้บริการ ตลอดจนทำให้ผู้ประกอบการ ประชาชนผู้มารับบริการได้รับบริการที่ดี เกิดความพึงพอใจสูงสุด
2. เพื่อให้ทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 3 และพื้นที่ในสังกัด ในด้านคุณภาพการบริการของเจ้าหน้าที่สรรพสามิตให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
3. เพื่อประโยชน์ต่อผู้วิจัยและผู้สนใจศึกษานำไปพัฒนาและต่อยอดการให้บริการแก่สำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 3 และพื้นที่ในสังกัด ในอนาคตต่อไป

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดลักษณะทางประชากรศาสตร์

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2538 อ้างถึงใน ณัฐริดา แสงงาม, 2565) กล่าวว่าลักษณะทางประชากรศาสตร์เป็นลักษณะส่วนที่สำคัญ ซึ่งจะเป็นสถิติที่วัดได้จะสามารถช่วยกำหนดกลุ่มตลาดเป้าหมายได้ซึ่งตัวแปรด้านประชากรศาสตร์จะสามารถแบ่งตามส่วนแบ่งการตลาดจะ ประกอบไปด้วย เพศ อายุ สถานภาพครอบครัว ขนาดของครอบครัวหรือจำนวนสมาชิกภายในครอบครัว ระดับการศึกษาอาชีพและรายได้ต่อเดือน ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์จะสามารถเข้าถึง การกำหนดตลาดเป้าหมาย ส่วนด้านจิตวิทยาและสังคมวัฒนธรรม จะอธิบายในด้านความคิดและ ความรู้สึกของกลุ่มเป้าหมายโดยวิเคราะห์ได้จากตัวแปรที่สำคัญ

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

พัชรมน เชื้อนาคะ (2560 หน้า 7) กล่าวว่าปัจจัยที่ใช้ในการประเมินคุณภาพการบริการเพียง 5 ปัจจัย ซึ่ง Parasuraman และคณะ ได้ทดสอบคุณภาพของแบบจำลองนี้แล้วพบว่า มีความเชื่อมั่น (Reliability) และความเที่ยงตรง (Validity) มากพอ จึงนำมาใช้เพื่อศึกษาถึงความคาดหวังและการรับรู้ของผู้บริโภคที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการบริการประเภทต่าง ๆ องค์ประกอบของแบบจำลอง SERVQUAL ทั้ง 5 ปัจจัยหลักที่กล่าวมาข้างต้น ได้แก่

- 1.ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangible) คือ การแสดงให้เห็นถึงลักษณะทางกายภาพที่ทำให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวก ได้แก่ เครื่องมือ อุปกรณ์ บุคคล และวัสดุในการติดต่อสื่อสาร ซึ่งประกอบด้วยคำถามที่เกี่ยวข้อง 4 ข้อ ได้แก่ บริเวณที่ให้บริการเข้าใช้สะดวกต่อผู้ใช้เครื่องมือและอุปกรณ์มีความทันสมัย วัสดุและอุปกรณ์ต่าง ๆ อยู่ในสภาพที่พร้อมใช้งาน ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพดี

2. ความน่าเชื่อถือในการให้บริการ (Reliability) คือ ความสามารถกระทำตามสัญญาที่แจ้งไว้ว่าจะให้บริการเกิดขึ้น และสร้างความไว้วางใจ ความถูกต้อง และความสม่ำเสมอ ซึ่งประกอบด้วยคำถามที่เกี่ยวข้อง 5 ข้อ ได้แก่ เมื่อผู้ใช้มีปัญหาจะสนใจแก้ปัญหาให้อย่างจริงจังสามารถรับรู้ถึงปัญหาของผู้ใช้อย่างถูกต้อง สามารถให้บริการได้ตรงตามความต้องการตั้งแต่ครั้งแรก สามารถให้บริการได้ตามที่แจ้งไว้ ให้บริการได้ตามระยะเวลาที่ได้มีการแจ้งไว้

3. การตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ (Responsiveness) คือ ความปรารถนาในการช่วยเหลือผู้ให้บริการ และจัดหาบริการมาให้ตามที่ได้สัญญาตกลงไว้ ซึ่งประกอบด้วยคำถามที่เกี่ยวข้อง 4 ข้อ ได้แก่ มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ สามารถให้ความช่วยเหลือผู้ใช้ได้ตรงตามที่ต้องการ ให้บริการด้วยขั้นตอนที่สะดวกรวดเร็ว มีการแจ้งให้ผู้ใช้ทราบทุกครั้งเกี่ยวกับการให้บริการ

4. การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (Assurance) คือ การมีความรู้ ความสามารถ และความสุภาพอ่อนโยนของผู้ให้บริการการให้บริการด้วยความซื่อสัตย์และการสร้างให้ผู้รับบริการเกิดความไว้วางใจ ซึ่งประกอบด้วยคำถามที่เกี่ยวข้อง 4 ข้อ ได้แก่ ผู้ให้บริการมีความรู้ที่จะตอบปัญหาได้ ผู้ให้บริการสามารถอธิบายให้เข้าใจในข้อสงสัยต่าง ๆ ผู้ให้บริการมีพฤติกรรมที่สร้างให้เกิดความมั่นใจในการบริการ ผู้ให้บริการมีกิริยามารยาทสุภาพและเป็นมิตร

5. การเข้าถึงจิตใจของผู้รับบริการ (Empathy) คือ การให้ความเป็นห่วงและสนใจผู้รับบริการแต่ละคน และมีความตั้งใจที่จะจัดหาสิ่งที่ผู้ใช้ต้องการมาตอบสนองได้ ซึ่งประกอบด้วยคำถามที่เกี่ยวข้อง 5 ข้อ ได้แก่ ผู้ให้บริการเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ ผู้ให้บริการมีความเต็มใจในการให้บริการ ผู้ให้บริการเป็นกันเองกับผู้รับบริการ ผู้ให้บริการคำนึงถึงผลประโยชน์ของผู้รับบริการ ผู้ให้บริการเข้าใจถึงความจำเป็นในการมาขอรับบริการ

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจหรือความพอใจ ตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า "Satisfaction" โดยทั่วไปนิยมทำการศึกษาความพึงพอใจในด้านความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน และความพึงพอใจของผู้รับบริการ ซึ่งมีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ ดังนี้

น้ำลีน เทียมแก้ว (2561, หน้า 7-8) ความพึงพอใจ (satisfaction) หมายถึง ความรู้สึกชอบหรือพอใจที่มีต่อเนื่องใดเรื่องหนึ่งหรือต่อองค์ประกอบและสิ่งจูงใจในด้านต่าง ๆ ซึ่งเป็นผลมาจากความสนใจ ส่งผลให้มีทัศนคติที่ดีเมื่อได้รับการตอบสนองตามความต้องการของตนเอง

มอส (Morse.1958:19) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง สภาวะจิตที่ปราศจากความเครียด ทั้งนี้เพราะธรรมชาติของมนุษย์มีความต้องการ ถ้าความต้องการได้รับการตอบสนองทั้งหมดหรือบางส่วน ความเครียดก็จะน้อยลง ความพึงพอใจก็จะเกิดขึ้นและในทางกลับกันถ้าความต้องการนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง ความเครียดและความไม่พึงพอใจก็จะเกิดขึ้น

วรูม (Vroom.1964:8) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึงผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทศนคติด้านบวกจะแสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้น และทศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นสภาพความไม่พึงพอใจนั่นเอง

วิธีการดำเนินการวิจัย

ผู้เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลของกลุ่มเป้าหมายในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้คือแบบสอบถามออนไลน์ (google Forms) เพื่อการวิจัยเรื่อง คุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการรับบริการของสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 3 และพื้นที่ในสังกัด โดยผู้วิจัยสร้างขึ้นจากแนวคิด ทฤษฎี ตลอดจนผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยได้แบ่งเนื้อหาของแบบสอบถามประกอบด้วย 3 ส่วน ดังนี้ ได้แก่

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชน ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ รายได้ต่อเดือน และความถี่ในการใช้บริการ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ ด้านการเข้าใจและรู้จักผู้ใช้บริการ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (RatingScale) 5 ระดับ ตามมาตรวัดแบบลิเคิร์ต (Likert' s Scale)

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ได้แก่ ด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ ด้านการประสานงานของการบริการ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ ด้านคุณภาพการบริการ ด้านอัตราค่าและความสะดวกของผู้ใช้บริการ โดยใช้ระดับวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) และเป็นการวัดระดับตามวิธีของลิเคิร์ต (Five Point Likert Scales) โดยให้ระดับคะแนน 5 ระดับ โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนเหมือนกับในส่วนที่ 2

วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้สถิติวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป ดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) สำหรับการอธิบายลักษณะทางด้านปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านคุณภาพในการให้บริการ และระดับความพึงพอใจในการรับบริการของสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 3 และพื้นที่ในสังกัด โดยศึกษานำเสนอในรูปแบบของ

1.1 ค่าความถี่ (Frequency) และ ค่าร้อยละ (Percentage) เพื่อใช้อธิบายข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามของส่วนที่ 1 เกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้มารับบริการสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 3 และพื้นที่ในสังกัด ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ รายได้ต่อเดือน และความถี่ในการใช้บริการ

1.2 ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อใช้อธิบายข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามของส่วนที่ 2 ปัจจัยด้านคุณภาพในการให้บริการส่งผลต่อ

ความพึงพอใจในการรับบริการสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 3 และพื้นที่ในสังกัด และส่วนที่ 3 ความพึงพอใจในการรับบริการของสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 3 และพื้นที่ในสังกัด

2. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) เป็นการศึกษาข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างและทดสอบสมมติฐาน (Hypothesis Testing) โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ซึ่งการศึกษาค้างนี้จะใช้เครื่องมือในการวิเคราะห์ผลทางสถิติ ดังนี้

2.1 วิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมานเพื่อทดสอบสมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการรับบริการสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 3 และพื้นที่ในสังกัด ที่แตกต่างกัน นั้นเป็นการทดสอบค่าเฉลี่ยระหว่างประชากร 2 กลุ่ม ใช้สถิติทดสอบ t-test กำหนดระดับนัยสำคัญ (α) เท่ากับ 0.05 ถ้าค่า t ที่คำนวณได้ตกอยู่ในเขตปฏิเสธ สมมติฐาน H_0 (มีค่ามากกว่าค่า t จากตาราง) จะยอมรับสมมติฐาน H_1 และการทดสอบค่าเฉลี่ยระหว่างประชากรตั้งแต่ 3 กลุ่มขึ้นไป จะใช้สถิติทดสอบ F-test ด้วยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One way Analysis of Variance หรือ One-Way ANOVA) กำหนดระดับนัยสำคัญ (α) เท่ากับ 0.05 ถ้าค่า F ที่คำนวณได้มีค่ามากกว่าค่า F จากตารางจะปฏิเสธสมมติฐาน H_0 ยอมรับสมมติฐาน H_1 เมื่อพบนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 จึงทำการทดสอบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยใช้วิธีผลต่างอย่างมีนัยสำคัญน้อยที่สุด (Scheffe)

2.2 วิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมานเพื่อทดสอบสมมติฐานที่ 2 ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการรับบริการสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 3 และพื้นที่ในสังกัด การศึกษานี้วิเคราะห์ด้วยค่าสถิติการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงเส้นแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis; MRA)

ผลการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลผู้รับบริการสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 3 และพื้นที่ในสังกัด ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 59.5 มีช่วงอายุอยู่ระหว่าง อายุ 31 – 40 ปี คน คิดเป็นร้อยละ 53.0 อาชีพผู้ประกอบการ/ค้าขาย คน คิดเป็นร้อยละ 62.1 รายได้ต่อเดือน 20,001 - 30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 43.3 และมีความถี่ในการใช้บริการอยู่ที่ 1-2 ครั้ง/ปี คิดเป็นร้อยละ 84.5

2. ปัจจัยด้านคุณภาพในการบริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ภาคที่ 3 และพื้นที่ในสังกัด โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.64$, $SD=0.393$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด โดยด้านที่มีความคิดเห็นมากที่สุด คือ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ให้บริการ ($\bar{X}=4.66$, $SD=0.436$) รองลงมาคือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ($\bar{X}=4.66$, $SD=0.425$) ด้านความน่าเชื่อถือ ($\bar{X}=4.63$, $SD=0.451$) ด้านการตอบสนองต่อผู้ให้บริการ ($\bar{X}=4.63$, $SD=0.451$) และน้อยที่สุด คือ ด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ ($\bar{X}=4.62$, $SD=0.478$) ตามลำดับ

3. ปัจจัยด้านความพึงพอใจในการรับบริการสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 3 และพื้นที่ในสังกัด โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.64$, $SD=0.425$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด โดยด้านที่มีความคิดเห็นมากที่สุด คือ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ ($\bar{X}=4.66$, $SD=0.457$) รองลงมา คือ ด้านคุณภาพการบริการ ($\bar{X}=4.64$, $SD=0.457$) ด้านอัตราค่าบริการและความสนใจผู้ใช้บริการ ($\bar{X}=4.64$, $SD=0.425$) ด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ ($\bar{X}=4.62$, $SD=0.479$) และน้อยที่สุด คือ ด้านการประสานงานของการบริการ ($\bar{X}=4.61$, $SD=0.491$) และ ตามลำดับ

2. ผลการทดสอบสมมติฐาน

2.1 ผู้รับบริการสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 3 และพื้นที่ในสังกัด ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการรับบริการแตกต่างกัน พบว่า ผู้รับบริการสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 3 และพื้นที่ในสังกัด ที่มีเพศแตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการรับบริการไม่แตกต่างกัน แต่ผู้รับบริการสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 3 และพื้นที่ในสังกัด ที่มี อายุ อาชีพ รายได้ต่อเดือน และความถี่ในการใช้บริการ แตกต่างกันผลต่อความพึงพอใจในการรับบริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

2.2 ปัจจัยด้านคุณภาพในการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการรับบริการสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 3 และพื้นที่ในสังกัด พบว่าปัจจัยด้านคุณภาพในการให้บริการโดยภาพรวมในทุกๆ ด้าน ส่งผลต่อความพึงพอใจในการรับบริการสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 3 และพื้นที่ในสังกัด ด้านที่ค่าเฉลี่ยส่งผลมากที่สุด คือ ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้ใช้บริการ รองลงมาคือ ด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ และส่งผลน้อยที่สุดคือด้านความน่าเชื่อถือ

การอภิปรายผล

ผลจากการศึกษาการความพึงพอใจในการรับบริการสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 3 และพื้นที่ในสังกัด สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1. อภิปรายผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1 ผู้รับบริการสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 3 และพื้นที่ในสังกัด ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการรับบริการแตกต่างกัน จากการศึกษพบว่า เพศที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการรับบริการไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ เอสเธอร์ เปี่ยมวรเวทย์ (2562) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของลูกค้าร้านเท็ดดีเฮาส์ไทยแลนด์ สาขาเซ็นทรัลเวิลด์ ผลการทดสอบสมมติฐาน ผู้ใช้บริการของร้านเท็ดดีเฮาส์ไทยแลนด์สาขาเซ็นทรัลเวิลด์ ทั้งเพศชายและเพศหญิง มีความคิดเห็นต่อความจงรักภักดีของร้านไม่แตกต่างกัน ส่วนอายุ อาชีพ รายได้ต่อเดือน และความถี่ในการใช้บริการ แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในการรับบริการแตกต่างกัน สอดคล้องกับ

งานวิจัยของ จิตติมา นิยม (2557) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพในการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขตคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า อายุ อาชีพ รายได้ต่อเดือน ของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจที่มีต่อการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขตคลองหลวงแตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ เอสเธอร์ เปี่ยมวรเวทย์ (2562) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของลูกค้าร้านเท็ดดีเฮาส์ไทยแลนด์ สาขาเซ็นทรัลเวิลด์ ผลการทดสอบสมมติฐาน กลุ่มผู้ใช้บริการของร้านเท็ดดีเฮาส์ไทยแลนด์สาขาเซ็นทรัลเวิลด์ ที่มีช่วงเวลาที่ลูกค้ามาใช้บริการแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อความจงรักภักดีของร้านแตกต่างกัน

2. อภิปรายผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2 ปัจจัยด้านคุณภาพในการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการรับบริการสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 3 และพื้นที่ในสังกัด จากการศึกษาพบว่าปัจจัยด้านคุณภาพในการให้บริการโดยภาพรวมในทุกๆ ด้าน ส่งผลต่อความพึงพอใจในการรับบริการสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 3 และพื้นที่ในสังกัด ด้านที่ค่าเฉลี่ยส่งผลมากที่สุด คือ ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้ใช้บริการ ด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ และด้านความน่าเชื่อถือ สอดคล้องกับงานวิจัยของ เอสเธอร์ เปี่ยมวรเวทย์ (2562) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของลูกค้าร้านเท็ดดีเฮาส์ไทยแลนด์ สาขาเซ็นทรัลเวิลด์ ผลการทดสอบพบว่าค่าสัมประสิทธิ์ของสมการถดถอยของคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของลูกค้าร้านเท็ดดีเฮาส์ไทยแลนด์ สาขาเซ็นทรัลเวิลด์ พบว่าปัจจัยที่มีนัยสำคัญต่อตัวแปรตาม คือ คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของลูกค้า อธิบายความแปรปรวนของคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลทางบวกต่อความจงรักภักดีของลูกค้า คือ ตัวแปรอิสระ 5 ด้าน คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจ ด้านการตอบสนองความต้องการ ด้านการให้ความรู้สึกเชื่อมั่น และด้านการเอาใจใส่ ร่วมกันพยากรณ์ภาพรวมของของตัวแปรตาม คือ ความจงรักภักดีของลูกค้า ได้ร้อยละ 24.0 ($R^2 = 0.240$) มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีตัวแปรอิสระที่อิทธิพลต่อตัวแปรตามมากที่สุด เป็นอันดับที่ 1 คือ ด้านการเอาใจใส่ มีค่าเบต้าเท่ากับ 0.262 รองลงมา คือ ด้านการให้ความรู้สึกเชื่อมั่น มีค่าเบต้าเท่ากับ 0.175 ด้านการตอบสนองความต้องการ มีค่าเบต้าเท่ากับ 0.139 ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ค่าเบต้าเท่ากับ 0.051 และน้อยที่สุด คือ ด้านความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจ มีค่าเบต้าเท่ากับ 0.021 แสดงให้เห็นว่าทั้ง 5 ด้านเพิ่มขึ้นจะส่งผลต่อความจงรักภักดีเพิ่มมากขึ้นด้วย

ข้อเสนอแนะ

1. จากผลการศึกษา พบว่า คุณภาพในการให้บริการ ประกอบด้วย ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ ด้านการให้ความมั่นใจต่อผู้ใช้บริการ และด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ ซึ่งผลการศึกษาคุณภาพการบริการโดยรวมของสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 3 และพื้นที่ในสังกัด อยู่ในระดับมากที่สุด ดังนั้น หน่วยงานควรต้องรักษาระดับคุณภาพการบริการเพื่อให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากยิ่งขึ้น

2. ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านคุณภาพในการให้บริการโดยภาพรวมในทุกๆ ด้าน ส่งผลต่อความพึงพอใจในการรับบริการสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 3 และพื้นที่ในสังกัด ด้านที่ค่าเฉลี่ยส่งผลมากที่สุด คือ ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้ใช้บริการ ด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ และด้านความน่าเชื่อถือ ในด้านความน่าเชื่อถือ ผู้รับบริการให้ระดับความคิดเห็น ในข้อคำถาม เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความสะดวกรวดเร็วทันตามเวลาที่กำหนด และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อตรงและซื่อสัตย์ ต่ำกว่าด้านอื่นๆ ดังนั้น ผู้บริหารหรือหัวหน้าส่วนราชการควรปรับปรุงแก้ไขเพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจมากขึ้นโดยไม่ต้องรอนานควรลดขั้นตอนในการปฏิบัติ ในส่วนที่ไม่จำเป็นลง และให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติตามกฎระเบียบอย่างเคร่งครัด และควรมีการจัดอบรมให้แก่เจ้าหน้าที่เพื่อเพิ่มศักยภาพในการปฏิบัติงานยิ่งขึ้น และจะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจสูงสุด

3. ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจในการรับบริการโดยรวมผู้มารับบริการให้ระดับความคิดเห็นต่อความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ดังนั้น ผู้บริหารหรือหัวหน้าส่วนราชการควรพัฒนาแนวทาง หรือกลยุทธ์ต่าง ๆ เพื่อพัฒนาการให้บริการให้มีความพึงพอใจมากยิ่งขึ้น

บรรณานุกรม

กรมสรรพสามิต กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร. คู่มือมาตรฐานการให้บริการของกรมสรรพสามิต. (2565)

สืบค้นจาก www.excise.go.th

สำนักสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. ประเด็นที่ 20 การบริการประชาชนและประสิทธิภาพภาครัฐ สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2564) สืบค้นจาก <http://nscr.nesdc.go.th>

พัชมน เชื้อนาคะ. (2560). คุณภาพการบริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการในแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า. สารนิพนธ์ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหิดล.

- เอสเธอร์ เปี่ยมวรเวทย์. (2562). คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของลูกค้าร้าน
เท็ดดีเฮาส์ไทยแลนด์ สาขาเซ็นทรัลเวิลด์. การค้นคว้าอิสระบริการธุรกิจมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช.
- นลิน เทียมแก้ว. (2561). การศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ สำนักวิทยบริการ
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2560. สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัย
มหาสารคาม.
- ณัฐริดา แสงงาม. (2565). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการท่องเที่ยวเชิงนิเวศภาคใต้ของ
นักท่องเที่ยวที่เดินทางด้วยตนเอง กลุ่มเจนเอเรชั่น วายในเขตกรุงเทพมหานครและ
ปริมณฑล. สารนิพนธ์ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหิดล.