

คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่กรุงเทพมหานคร 3

Service quality that affects satisfaction of users of
Area Excise Office Bangkok 3.

วิชชุตตา ชัยชนะ

สาขาวิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
ผู้รับผิดชอบบทความ

Wichuta Chaichana

Email: 6514154165@rumail.ru.ac.th

Faculty of Business Administration Program in Management, Ramkhamhaeng University
Corresponding author

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่กรุงเทพมหานคร 3 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่กรุงเทพมหานคร 3 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนผู้ที่มาใช้บริการสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่กรุงเทพมหานคร 3 จำนวน 400 คน โดยการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) และใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วย ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐานด้วยการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 31 - 40 ปี ระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า โดยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้อื่นที่เสียภาษีตาม พ.ร.บ. ภาษีสรรพสามิต พ.ศ. 2560 และประเภทงานที่ใช้บริการเพื่อขอข้อมูล/ขอคำปรึกษา และผลการวิจัยยังพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นด้านปัจจัยคุณภาพการให้บริการและระดับความคิดเห็นความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่กรุงเทพมหานคร 3 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.00$, S.D. = 0.711) และ ($\bar{x} = 3.99$, S.D. = 0.804) ตามลำดับ

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า คุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่กรุงเทพมหานคร 3 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (R^2) เท่ากับ 0.845 แสดงว่าตัวแปรอิสระ คือ คุณภาพการให้บริการ มีผลต่อตัวแปรตาม คือ

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่กรุงเทพมหานคร 3 ร้อยละ 84.50 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีจำนวน 3 ด้าน คือ ด้านความเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ และด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่กรุงเทพมหานคร 3

คำสำคัญ: คุณภาพการให้บริการ, ความพึงพอใจ, สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่กรุงเทพมหานคร 3

ABSTRACT

The research on service quality that affects satisfaction of users of Area Excise Office Bangkok 3. The objective of this research was to study service quality that affects satisfaction of users of Area Excise Office Bangkok 3. The samples of the study were 400 users who used services at Area Excise Office Bangkok 3, selected based on an accidental sampling method. A questionnaire was used as a tool for data collection. The statistics used for data analysis included frequency, percentage, mean, standard deviation, and hypothesis testing with multiple regression analysis.

The results of this research found that most of the samples were female, aged between 31-40 years old, with a bachelor's degree or equivalent. Most respondents were others paying excise tax under the Excise Tax Act B.E. 2560, using services to request information/ consultation. The results also found that service quality factors and satisfaction factor overall there were a high level of their opinions ($\bar{x} = 4.00$, S.D. = 0.711) and ($\bar{x} = 3.99$, S.D. = 0.804) respectively.

The hypothesis testing results revealed that service quality factors affected satisfaction of users of Area Excise Office Bangkok 3 the statistical significance level at 0.05, with the forecasting coefficient (R^2) found as 0.845, which indicated that the independent variables were service quality factors affected the dependent variable was users' satisfaction Area Excise Office Bangkok 3 at 84.50 percent. When considering each aspect, it was found that 3 aspects: Empathy, Responsiveness, and Tangibility affected satisfaction of users of Area Excise Office Bangkok 3.

Keywords: Service quality, Satisfaction, Area Excise Office Bangkok 3.

บทนำ

ปัจจุบันรัฐบาลได้มีนโยบายขับเคลื่อนประเทศด้วยยุทธศาสตร์ประเทศไทย 4.0 เพื่อพัฒนาประเทศไทยไปสู่ความมั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืน ซึ่งมีการขับเคลื่อนโครงสร้างเศรษฐกิจด้วยนวัตกรรม โดยมีฐานคิดหลักคือ เปลี่ยนจากการอุตสาหกรรมผลิตสินค้าโภคภัณฑ์ไปสู่การสร้างสรรค์สินค้าเชิงนวัตกรรม ก้าวจากผู้นำอุตสาหกรรมไปสู่การเป็นประเทศที่ขับเคลื่อนด้วยเทคโนโลยี ความคิดสร้างสรรค์ นวัตกรรม และการเปลี่ยนจากการมุ่งเน้นผลิตภัณ์ไปสู่การมุ่งเน้นการบริการ ดังนั้นระบบราชการไทยจึงต้องมีการปฏิรูป การเปลี่ยนแปลง เพื่อให้เหมาะสมกับบริบทของประเทศไทยในอนาคต ซึ่งต้องปรับปรุงประสิทธิภาพของบริการภาครัฐด้วยการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีที่เป็นนวัตกรรม สร้างนวัตกรรมภาครัฐยกระดับสู่ “ระบบราชการ 4.0” ที่มีการทำงานเปิดกว้างและเชื่อมโยงถึงกัน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen-Centric Government) อาศัยปัจจัยหลักสำคัญ คือ การสานพลังทุกภาคส่วน (Collaboration) การสร้างนวัตกรรม (Innovation) และการปรับเข้าสู่การเป็นดิจิทัล (Digitization/Digitalization) ทั้งนี้ต้องปฏิบัติตามหลักการบริหารจัดการที่ดีเพื่อประโยชน์และความสุขของประชาชน เพื่อให้ได้รับความไว้วางใจและเป็นที่ยอมรับของประชาชนได้ จึงได้พัฒนาเครื่องมือประเมินสถานะของหน่วยงานภาครัฐในการเป็นระบบราชการ 4.0 หรือ PMQA 4.0 เครื่องมือประเมินสถานะของหน่วยงานภาครัฐในการเป็นระบบราชการ 4.0 จึงเปรียบเสมือนกลไกหนึ่งที่ทำให้หน่วยงานได้มีการวิเคราะห์ถึงช่องว่างและโอกาสในการพัฒนา โดยเป็นการประเมินระบบบริหารของหน่วยงานภาครัฐในเชิงบูรณาการ (คู่มือประเมินสถานะของหน่วยงานภาครัฐในการเป็นระบบราชการ 4.0 สำนักงาน ก.พ.ร., 2566)

หน่วยงานภาครัฐจึงเป็นกลไกสำคัญที่ช่วยผลักดันและขับเคลื่อนนโยบายของรัฐบาลเพื่อไปสู่เป้าหมาย อีกทั้งยังมีอีกบทบาทที่สำคัญ คือ การให้บริการประชาชน ดังนั้น เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนให้ได้รับการบริการที่สามารถเข้าถึงการบริการของรัฐได้โดยง่าย ส่วนราชการจึงได้มีการจัดตั้งหน่วยงานสาขาหรือหน่วยงานในระดับภูมิภาคขึ้น เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนผู้ใช้บริการของหน่วยงานนั้น ซึ่งการให้บริการในแต่ละหน่วยงานมีรูปแบบ ขั้นตอน และระยะเวลาในการให้บริการที่แตกต่างกัน จึงมีการกำหนดมาตรฐานการให้บริการของรัฐในด้านต่าง ๆ เพื่อนำมาซึ่งคุณภาพการให้บริการที่ดีมีความสม่ำเสมอและได้รับความพึงพอใจ ช่วยยกระดับมาตรฐานการให้บริการเพื่อให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน และเพื่อเป็นพื้นฐานของการให้บริการที่มีคุณภาพ

กรมสรรพสามิต (The Excise Department) เป็นหน่วยงานภาครัฐ สังกัดกระทรวงการคลัง มีภารกิจหลักในการดำเนินการจัดเก็บภาษีจากสินค้าและบริการเฉพาะอย่างจากผู้ผลิตสินค้าบางประเภท เพื่อควบคุม จำกัดการบริโภค ปกป้อง และรักษาสิ่งแวดล้อม และกรมสรรพสามิตยังมีหน้าที่สำคัญอีกประการหนึ่ง คือ การให้บริการแก่ประชาชนผู้มาติดต่อราชการ จึงต้องตระหนักถึงความสำคัญในฐานะผู้ให้บริการ ซึ่งต้องคำนึงถึงการอำนวยความสะดวก และความต้องการของประชาชนผู้มาใช้บริการ รวมทั้งการสร้าง ความพึงพอใจสูงสุดให้กับประชาชนผู้มาใช้บริการ และการมุ่งการปฏิบัติราชการโดยเน้นความเป็นธรรม ความเสมอภาค และความโปร่งใสในการให้บริการ ขณะเดียวกันมีเป้าหมายเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการดำเนินงาน โดยมุ่งเน้นการปรับปรุงคุณภาพการบริการเพื่อสร้างความประทับใจแก่

ประชาชนและผู้ให้บริการ และตอบสนองนโยบายของรัฐบาลในเรื่องความสะอาดสบายของประชาชน กรมสรรพสามิตให้ความสำคัญต่อความพร้อมของบุคลากร เพื่อก้าวสู่องค์กรที่สามารถปรับตัวและตอบสนองต่อสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงได้อย่างรวดเร็ว ซึ่งมีความมุ่งมั่นพัฒนาองค์กรโดยยึดแนวทางระบบราชการ 4.0 เป็นต้นแบบในการพัฒนาองค์กร

จากเหตุผลที่กล่าวมาข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่กรุงเทพมหานคร 3 เพื่อทำให้สามารถนำข้อมูลจากการวิจัยมาใช้ในการปรับปรุงคุณภาพของการบริการให้ผู้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุด และเพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ ทันต่อสถานการณ์และการเปลี่ยนแปลง ตลอดจนช่วยให้การปฏิบัติงานสำเร็จ ลุล่วงตามเป้าหมาย ตามยุทธศาสตร์ที่กำหนดไว้

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ กรุงเทพมหานคร 3

สมมติฐานของการวิจัย

คุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ กรุงเทพมหานคร 3

ขอบเขตของงานวิจัย

1. **ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง** คือ ผู้ที่มาใช้บริการสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ กรุงเทพมหานคร 3 เนื่องจากผู้วิจัยไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน จึงกำหนดกลุ่มตัวอย่างด้วยการคำนวณ โดยใช้สูตรของ W.G.cochran (1953) ซึ่งกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ที่ 0.05 มีระดับความเชื่อมั่นที่ 95% และจากการคำนวณ พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ได้มีจำนวน 385 คน เนื่องจากต้องการป้องกันความผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นจากการตอบแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ ผู้วิจัยจึงใช้ขนาดกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดที่ 400 คน

2. **ขอบเขตด้านเนื้อหาและประเด็นที่ใช้ในการศึกษา** ตัวแปรอิสระ คือ คุณภาพการให้บริการ ประกอบด้วย ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้บริการ ด้านการสร้างเชื่อมั่นให้แก่ผู้บริการ และด้านความเอาใจใส่ผู้บริการ ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่กรุงเทพมหานคร 3

3. **ขอบเขตด้านพื้นที่** คือ สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่กรุงเทพมหานคร 3

4. **ขอบเขตด้านระยะเวลา** ระยะเวลาในการวิจัย ระหว่างเดือนเมษายน - เดือนกรกฎาคม

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่กรุงเทพมหานคร 3
2. เพื่อนำผลการวิจัยไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่กรุงเทพมหานคร 3 ส่งผลให้ผู้ใช้บริการได้รับการบริการที่ดีมีคุณภาพ และทำให้เกิดความพึงพอใจมากยิ่งขึ้น

การทบทวนวรรณกรรม

การศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่กรุงเทพมหานคร 3 ผู้ศึกษาค้นคว้าจากแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นแนวทาง โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

จากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการให้บริการ พบว่า จากแนวคิดคุณภาพการให้บริการ SERVQUAL ที่เสนอโดย Parasuraman et al. (1990) ซึ่งได้ศึกษาโดยมุ่งวัดคุณภาพบริการในองค์กรในมิติต่าง ๆ ซึ่งสามารถแบ่งได้เป็น 5 ปัจจัยหลัก ได้แก่

1. ความเป็นรูปธรรมของบริการ (tangibility)
2. ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (reliability)
3. การตอบสนองต่อลูกค้า (responsiveness)
4. การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (assurance)
5. การรู้จักและเข้าใจลูกค้า (empathy)

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ฉะริจะบก (2563) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจ หมายถึง ระดับอารมณ์หรือทัศนคติเชิงบวกของผู้ใช้บริการ เมื่อได้รับบริการตามที่คาดหวังไว้ สามารถตอบสนองความต้องการทำให้เกิดความรู้สึกพึงพอใจและพึงพอใจกับบริการ

ธีรกิติ นวรัตน์ ณ อยุธยา (2547) อังโน โพธิ์ซิล เจ๊ะอาแซ (2562) ได้กล่าวถึงแนวคิดความพึงพอใจว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเกิดจากประสบการณ์ในการให้บริการอย่างสูงสุด ทำให้รู้สึกว่าคุณค่าที่มารับบริการ ความพึงพอใจในบริการนั้นสร้างได้ยากกว่าการสร้างผลิตภัณฑ์ แต่คุณภาพการบริการขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการ เปลี่ยนแปลงไปตามอารมณ์และสถานการณ์ที่แตกต่างกัน หรือผู้ที่มารับบริการบางรายอาจมีความต้องการเฉพาะที่มากเกินไป จึงทำให้เกิดความไม่พอใจ ดังนั้น ปัจจัยหลักในการทำให้เกิดความพึงพอใจมี 3 ประการ ดังนี้

1. ผู้รับบริการมีความต้องการและความคาดหวังในบริการที่แตกต่างกันไปในแต่ละบุคคล และความต้องการเหล่านี้ก็แตกต่างกันไปในแต่ละบริการด้วย
2. ผู้ให้บริการ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการมีผลมาจากความรู้ความสามารถความพร้อมในด้านกายภาพและจิตใจในการให้บริการ รวมถึงความเอาใจใส่ของพนักงานในการให้บริการ

3. สภาพแวดล้อมอื่น ๆ ตัวอย่าง เช่น อากาศ แสงแดด เก้าอี้ โต๊ะ สิ่งเหล่านี้ล้วนส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มาใช้บริการ ณ สถานที่ให้บริการ

ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่กรุงเทพมหานคร 3

สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่กรุงเทพมหานคร 3 เป็นหน่วยราชการสังกัด กรมสรรพสามิต กระทรวงการคลัง ภายใต้การกำกับดูแลของสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 10 ซึ่งมีอำนาจหน้าที่ดูแลรับผิดชอบท้องที่จังหวัดกรุงเทพมหานคร โดยแบ่งพื้นที่รับผิดชอบตามเขตพื้นที่ในกรุงเทพมหานคร ประกอบด้วยสำนักงานสรรพสามิตทั้งหมด 5 พื้นที่ ได้แก่

1. สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่กรุงเทพมหานคร 1
2. สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่กรุงเทพมหานคร 2
3. สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่กรุงเทพมหานคร 3
4. สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่กรุงเทพมหานคร 4
5. สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่กรุงเทพมหานคร 5

มีหน้าที่ความรับผิดชอบในการจัดเก็บภาษี และดำเนินการป้องกันและปราบปรามจับกุมผู้กระทำความผิดกฎหมายสรรพสามิต โดยถือปฏิบัติตามพระราชบัญญัติภาษีสรรพสามิต พ.ศ. 2560

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สุปราณี บุญประชุม (2564) ศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12 สาขาสวนหลวง ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง ช่วงอายุระหว่าง 31 - 40 ปี ระดับการศึกษาอยู่ที่ระดับปริญญาตรี รายได้ต่อเดือน 15,001 - 30,000 บาท ซึ่งระดับความคิดเห็นปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการ และระดับความคิดเห็นด้านความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12 สาขาสวนหลวง อยู่ในระดับความคิดเห็นมากที่สุด ($\bar{x} = 4.36$, S.D. = 0.52) และ ($\bar{x} = 4.39$, S.D. = 0.55) ตามลำดับ

ผลการทดสอบสมมติฐาน คุณภาพการให้บริการส่งผลต่อตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12 สาขาสวนหลวง ได้ร้อยละ 72.1 ($R^2 = 0.721$) โดยเมื่อพิจารณาทางด้านพบว่า ด้านการให้ความเอาใจใส่ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ และด้านให้ความเชื่อมั่นส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ กรุงเทพมหานคร 12 สาขาสวนหลวง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ณัฐวรรีตน์ แก้วเมือง (2565) ศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส ในเขตกรุงเทพมหานครและ ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง มีอายุ 21 - 30 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี อาชีพพนักงานเอกชน รายได้ต่อเดือน 20,001 - 30,000 บาท วัตถุประสงค์เดินทางไปห้างสรรพสินค้า ค่าเฉลี่ยในการเดินทาง 101 - 200 บาท ความถี่ในการใช้บริการน้อยกว่า 3 ครั้งต่อสัปดาห์ ใช้บริการในช่วง เช้า (06.00 น. - 09.00 น.) ซึ่งระดับความคิดเห็นด้านคุณภาพการให้บริการ และระดับความคิดเห็นด้านความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส ในเขต

กรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยรวมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.16$, S.D. = 0.397) และ ($\bar{x} = 4.00$, S.D. = 0.576) ตามลำดับ

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ของการพยากรณ์ (R^2) เท่ากับ 0.464 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า มีจำนวน 4 ด้าน คือ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ให้บริการ ด้านการเข้าใจ และรู้จักผู้ให้บริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ และด้านการตอบสนองต่อผู้ให้บริการ ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เครื่องมือในการเก็บข้อมูลวิจัย คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) และวิเคราะห์ข้อมูลโดยวิธีการทางสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ ประชากร คือ ประชาชนผู้ที่มาใช้บริการในสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่กรุงเทพมหานคร 3 ซึ่งไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน จึงกำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ W.G.cochran (1953) ซึ่งกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ที่ 0.05 มีระดับความเชื่อมั่นที่ 95% และจากการคำนวณกลุ่มตัวอย่างที่ได้มีจำนวน 385 ตัวอย่าง แต่เนื่องจากต้องการป้องกันความผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นจากการตอบแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ จึงใช้ขนาดกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดที่ 400 ตัวอย่าง โดยเลือกใช้การสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling)

สถิติที่นำมาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics Analysis)

1.1 เพื่ออธิบายลักษณะทั่วไปส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง เช่น เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประเภทการให้บริการ และงานที่ใช้บริการ โดยนำข้อมูลที่รวบรวมได้มาวิเคราะห์หาค่าสถิติโดยการหาค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

1.2 เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่กรุงเทพมหานคร 3 และระดับความคิดเห็นความพึงพอใจ โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2. การวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics Analysis)

เป็นสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่กรุงเทพมหานคร 3 โดยจะใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าสถิติโดยการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

สรุปผลการวิจัย

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 31 - 40 ปี ระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ซึ่งเป็นผู้อื่นที่เสียภาษีตามพ.ร.บ. ภาษีสรรพสามิต พ.ศ. 2560 โดยประเภทงานที่ใช้บริการส่วนใหญ่เพื่อขอข้อมูล/ขอคำปรึกษา

ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่กรุงเทพมหานคร 3 โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.00$, S.D. = 0.711) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่อยู่ในระดับความคิดเห็นมากอันดับแรก คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ($\bar{x} = 4.13$, S.D. = 0.666) รองลงมา คือ ด้านการสร้างเชื่อมั่นต่อผู้ใช้บริการ ($\bar{x} = 4.03$, S.D. = 0.729) ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ ($\bar{x} = 4.01$, S.D. = 0.739) ด้านความเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ ($\bar{x} = 3.98$, S.D. = 0.746) และด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ($\bar{x} = 3.89$, S.D. = 0.865) ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นด้านความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่กรุงเทพมหานคร 3 โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.99$, S.D. = 0.804) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่อยู่ในระดับความคิดเห็นมากอันดับแรก คือ การให้บริการสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่กรุงเทพมหานคร 3 ตอบสนองความต้องการเป็นอย่างดี ($\bar{x} = 4.06$, S.D. = 0.868) รองลงมา คือ มีความประทับใจในการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่กรุงเทพมหานคร 3 ($\bar{x} = 4.01$, S.D. = 0.891) และการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่กรุงเทพมหานคร 3 เป็นไปตามที่คาดหวังไว้ ($\bar{x} = 3.91$, S.D. = 0.849) ตามลำดับ

ผลการทดสอบสมมติฐานคุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่กรุงเทพมหานคร 3 ปรากฏตามตาราง ดังนี้

ตัวแปร	ค่าสัมประสิทธิ์ ถดถอย (B)	Beta	t	Sig
1. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	0.150	0.124	3.130	0.002*
2. ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ	- 0.038	- 0.035	- 0.647	0.518
3. ด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ	0.186	0.200	2.913	0.004*
4. ด้านการสร้างเชื่อมั่นต่อผู้ใช้บริการ	- 0.045	- 0.040	- 0.696	0.487
5. ด้านความเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ	0.746	0.697	12.649	0.000*
ค่าคงที่	0.042		0.362	0.718

$R = 0.919$, $R^2 = 0.845$, $SEE = 0.319$, $F = 429.055$, $Sig = 0.000$, $*P < 0.05$

ผลการทดสอบสมมติฐาน โดยการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ พบว่า คุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่กรุงเทพมหานคร 3 อย่างมีนัยสำคัญ

ทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (R^2) เท่ากับ 0.845 แสดงว่าตัวแปรอิสระ คือ คุณภาพการให้บริการส่งผลต่อตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่กรุงเทพมหานคร 3 ได้ร้อยละ 84.50 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีตัวแปร 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ ($Beta = 0.697$) ด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ ($Beta = 0.200$) และด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ($Beta = 0.124$) ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่กรุงเทพมหานคร 3

อภิปรายผลการวิจัย

การศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่กรุงเทพมหานคร 3 พบว่า คุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่กรุงเทพมหานคร 3 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 3 ด้าน คือ ด้านความเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ และด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ โดยสามารถอภิปรายผลเพิ่มเติม ได้ดังนี้

ด้านความเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ ผู้ใช้บริการสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่กรุงเทพมหานคร 3 มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก และส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ความคิดเห็นของผู้วิจัยเกิดจากความคาดหวังในการใช้บริการของผู้ใช้บริการจากเจ้าหน้าที่ที่มีความเต็มใจให้บริการ ดูแลเอาใจใส่อย่างใกล้ชิด ตลอดระยะเวลาการให้บริการจนแล้วเสร็จ ให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้บริการและแจ้งข้อมูล/ข่าวสารเพิ่มเติมในการปฏิบัติงานที่เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสุปราณี บุญประชุม (2564) ซึ่งศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12 สาขาสวนหลวง ผลการวิจัย พบว่า คุณภาพการให้บริการ ด้านการให้ความเอาใจใส่ ส่งผลต่อความ พึงพอใจของผู้ใช้บริการ เนื่องจากมีป้ายแนะนำขั้นตอนการบริการชัดเจน เข้าใจง่าย ได้รับการบริการที่มีคุณภาพตรวจสอบได้ และบรรยากาศโดยทั่วไปเจ้าหน้าที่มีความเป็นกันเองมีความใส่ใจในการให้บริการจนเป็นที่น่าพอใจ และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของวิรัตน์ ชนะสิมมาและทตมัล แสงสว่าง (2564) ซึ่งศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่ชำระภาษีท้องถิ่นกับเทศบาลตำบลหนองนาคำ กรณีศึกษาตำบลบ้านโคก อำเภอหนองนาคำ จังหวัดขอนแก่น ผลการวิจัย พบว่า คุณภาพการให้บริการด้านการเอาใจใส่อยู่ในระดับมาก และส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชน เนื่องจากเจ้าหน้าที่เอาใจใส่ประชาชนที่มาภาษีเป็นอย่างดีและเท่าเทียมกัน มีการแนะนำขั้นตอนการเสียภาษีอย่างชัดเจนและเข้าใจง่าย

ด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ ผู้ใช้บริการสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่กรุงเทพมหานคร 3 มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ อยู่ในระดับมาก และส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ความคิดเห็นของผู้วิจัยเห็นว่า เกิดจากผู้ใช้บริการความคาดหวังการให้บริการด้วยความกระตือรือร้น ติดตาม สอบถามให้บริการด้วยความเอาใจใส่ และมีจุดให้บริการ/ช่องทางให้บริการ สะดวกในการเข้าถึงตลอดจนเพียงพอต่อการให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของภาวิณี นกจั่น (2564) ซึ่งศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในสำนักงาน

สรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 11 สาขาติดแฉง ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการบริการด้านการตอบสนองผู้ให้บริการ ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 11 สาขาติดแฉง ซึ่งผู้ให้บริการคาดหวังกับการบริการที่ผู้ให้บริการให้บริการด้วยความกระตือรือร้น มีความพร้อมในการให้บริการ อำนวยความสะดวกให้กับผู้ให้บริการที่ได้รับบริการที่ทั่วถึง และยังคงสอดคล้องกับงานวิจัยของกัญญาภัก รุ่งศรี (2564) ซึ่งศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาถนนรางน้ำ กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการบริการ ด้านการตอบสนองผู้ให้บริการ ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เนื่องจากเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว กระตือรือร้นและเต็มใจในการให้บริการแก่ลูกค้า มีการให้บริการเป็นลำดับขั้นตอน เข้าใจง่าย ไม่ยุ่งยาก

ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ผู้ใช้บริการสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่กรุงเทพมหานคร 3 มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการอยู่ในระดับมาก และส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่กรุงเทพมหานคร 3 ในความคิดเห็นของผู้วิจัย เนื่องจากสำนักงานมีสถานที่ และอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ เจ้าหน้าที่แต่งกายสะอาด เรียบร้อย ยิ้มแย้ม แจ่มใส และเอาใจใส่ในการให้บริการ และสถานที่ตั้งของสำนักงานสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ จึงทำให้ผู้ให้บริการให้ความสำคัญกับความเป็นรูปธรรมของการบริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของฐิติรัตน์ จันทร์วัย (2564) ซึ่งศึกษาคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ผลการวิจัย พบว่า คุณภาพการให้บริการด้านความเป็นรูปธรรมของการให้บริการอยู่ในระดับมาก และมีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เนื่องจากอาคารและสถานที่ มีการให้บริการเพื่อรองรับการใช้งานอย่างเหมาะสม จัดแบ่งประเภทจุดให้บริการด้านต่าง ๆ อย่างเป็นระเบียบ มีทางเลือกในการเดินทางมาใช้บริการ มีป้ายข้อมูลรายละเอียดชัดเจน ทำให้ผู้ให้บริการท่าอากาศยานได้รับความสะดวกสบายและรวดเร็ว และยังคงสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ฉัตร โชติช่วง (2564) ซึ่งศึกษาคุณภาพงานบริการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์บริการทรูมูฟ สาขาเซ็นทรัลแจ้งวัฒนะ ผลวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการมีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เนื่องจากพนักงานแต่งกายดูมีความน่าเชื่อถือ การออกแบบและการตกแต่งผังร้านทำให้เข้าถึงได้ง่ายในการเข้าใช้บริการ รวมถึงพนักงานมีความรู้ให้บริการได้อย่างรวดเร็ว และให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจนมีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์บริการทรูมูฟ สาขาเซ็นทรัลแจ้งวัฒนะ

ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ ผู้ใช้บริการสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่กรุงเทพมหานคร 3 มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการอยู่ในระดับมาก แต่ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่กรุงเทพมหานคร 3 ความคิดเห็นของผู้วิจัยเห็นว่า เนื่องจากสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่กรุงเทพมหานคร 3 เป็นหน่วยงานราชการ จึงมีความน่าเชื่อถือ โดยลักษณะการให้บริการของหน่วยงานให้บริการอย่างเสมอภาค เป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง เป็นระบบ และมีขั้นตอนที่ชัดเจน ปฏิบัติตามได้ง่าย มีการประชาสัมพันธ์ ข้อมูล ข่าวสารในหลายช่องทาง เช่น เว็บไซต์ สายด่วน Application, Facebook หรือ Line ซึ่งหากผู้บริการมีต้องการข้อมูล คำแนะนำหรือ

ข้อสงสัย สามารถติดต่อเจ้าหน้าที่ผ่านช่องทางต่าง ๆ ได้ง่าย จึงทำให้คุณภาพการให้บริการด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ ไม่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ญัฐณี สูตรเลข (2563) ซึ่งศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ บริษัท ลิสซิงกสิกรไทย จำกัด ผลวิจัยพบว่า เนื่องมาจากบริษัทมีการให้บริการข้อมูลกับลูกค้าให้ทราบถึงรายละเอียดของสัญญาเช่าซื้อ และค่างวดที่ต้องชำระ วันที่กำหนดให้ต้องชำระค่างวดนั้น ชัดเจนครบถ้วน และหากลูกค้ามีข้อสงสัยสามารถติดต่อสอบถามได้ที่ Call center ของบริษัท หรือของธนาคารกสิกรไทย ได้โดยตรง อีกทั้งยังมีการบริการที่เป็นมาตรฐาน สามารถตรวจสอบได้ และยังสามารถแก้ไขข้อร้องเรียนต่าง ๆ ได้อย่างรวดเร็ว ทำให้ผู้บริโภคมุ่งความพึงพอใจอยู่ในระดับมากอยู่แล้ว คุณภาพการให้บริการด้านความน่าเชื่อถือได้ จึงไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการบริษัท ลิสซิงกสิกรไทย จำกัด แต่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของชิตชนก อุดแก้ว (2562) ซึ่งศึกษาคุณภาพการให้บริการ และองค์ประกอบของการสื่อสารที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 3 ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 3 โดยแสดงให้เห็นว่า ความน่าเชื่อถือและความไว้วางใจทั้งในเรื่องการให้บริการ และเรื่องอื่น ๆ ที่จะส่งผลต่อความน่าเชื่อถือของทั้งองค์กรเป็นสิ่งที่ผู้เสียภาษีที่เข้ารับบริการให้ความสำคัญ ดังนั้น การที่องค์กรหรือเจ้าหน้าที่สามารถให้ข้อมูลที่ถูกต้องตรงกัน ให้บริการอย่างเหมาะสม และมีความเชี่ยวชาญในการดำเนินการในเรื่องที่เกี่ยวข้อง และทำให้ผู้เสียภาษีที่เข้ารับบริการต่าง ๆ ไว้วางใจนั้น เป็นปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษี

ด้านการสร้างความเชื่อมั่นต่อผู้ให้บริการ ผู้ใช้บริการสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่กรุงเทพมหานคร 3 มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก แต่ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ความคิดเห็นของผู้วิจัยเห็นว่า สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่กรุงเทพมหานคร 3 เป็นหน่วยงานราชการที่มีเทคโนโลยีที่ทันสมัย เพียงพอต่อขั้นตอนการให้บริการ มีความเชื่อมั่นในการบริการไม่เปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลให้บุคคลอื่น ๆ หรือผู้ไม่มีส่วนเกี่ยวข้องทราบ ซึ่งหน่วยงานได้มีการสร้างความเชื่อมั่นให้ผู้ใช้บริการดีอยู่แล้ว ทำให้ไม่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ญัฐวรรธน์ แก้วเมือง (2565) ศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ผลการวิจัย พบว่า คุณภาพการให้บริการด้านความเชื่อถือได้ ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส เนื่องจากรถไฟฟ้าบีทีเอสมีระบบความปลอดภัย ความมั่นคง ด้านสารสนเทศตลอดจนจัดการด้านชีวอนามัย โดยได้รับใบรับรองจากองค์กรที่มีมาตรฐานสากลในด้านรถไฟฟ้า จึงทำให้ผู้บริโภคมุ่งความเชื่อถือเป็นระบบรถไฟฟ้า จึงไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ ฉัตร โชติช่วง (2564) ซึ่งศึกษาคุณภาพงานบริการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์บริการทรมูฟ สาขาเซ็นทรัลแจ้งวัฒนะ ผลวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ให้บริการ ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์บริการทรมูฟ สาขาเซ็นทรัลแจ้งวัฒนะ ซึ่งผู้ให้บริการให้ความสำคัญกับพนักงานที่ตั้งใจและมุ่งมั่นในการให้บริการ เพื่อให้ผู้บริโภคร

ได้รับบริการที่ดีที่สุด และมีขั้นตอนการให้บริการที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อน ผู้วิจัยจึงเสนอให้มีการฝึกอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับการบริการ เพื่อให้พนักงานได้บริการผู้ใช้บริการได้อย่างราบรื่น

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะสำหรับผู้ที่น่าผลการวิจัยไปใช้

1. ด้านความเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ ในการใช้บริการผู้ใช้บริการมีความคาดหวังการให้บริการที่ดีและรวดเร็วจากเจ้าหน้าที่ รวมทั้งต้องการได้รับการบริการตรงตามความต้องการที่แท้จริง ดังนั้นสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่กรุงเทพมหานคร 3 จึงควรมีการพัฒนาการให้บริการโดยเน้นความสำคัญในเรื่องการแก้ปัญหาให้แก่ผู้ใช้บริการ โดยจัดให้มีการอบรม ความรู้แก่เจ้าหน้าที่ทุกคน เน้นการบริการให้ตอบสนองตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการเป็นหลัก

2. ด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ ซึ่งผู้ใช้บริการคาดหวังการรับบริการจากเจ้าหน้าที่ที่กระตือรือร้นมีการติดตาม สอบถามให้บริการด้วยความเอาใจใส่ ดังนั้นจึงควรมีการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ให้มีความใส่ใจและสังเกตคอยช่วยเหลืออำนวยความสะดวกในการให้บริการกับผู้มาใช้บริการให้ใกล้ชิดมากยิ่งขึ้น

3. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ต้องให้ความสำคัญในการดูแลสถานที่ จัดให้มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ ป้ายประชาสัมพันธ์ชัดเจน เข้าใจง่าย และมีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เพียงพอเหมาะสมไว้คอยบริการ

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเฉพาะสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่กรุงเทพมหานคร 3 เท่านั้น ดังนั้นเพื่อให้ได้ผลการวิจัยที่หลากหลายมากขึ้น ควรขยายขอบเขตของกลุ่มประชากรที่ใช้ในการวิจัยให้ครอบคลุมมากยิ่งขึ้น เช่น สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่อื่น ๆ เพื่อศึกษาความแตกต่างทางสังคม ค่านิยม ความคิดของกลุ่มประชากรพื้นที่อื่น เพื่อนำมาพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการที่มีคุณภาพสูงขึ้น

2. ผู้วิจัยควรศึกษาถึงปัจจัยของตัวแปรอิสระอื่น ๆ เพิ่มเติมที่อาจจะส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่กรุงเทพมหานคร 3 เช่น ปัจจัยด้านพฤติกรรมในการใช้บริการ ปัจจัยทางด้านทัศนคติในการให้บริการ เพื่อให้ได้ผลของการวิจัยที่มีประโยชน์สำหรับใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่กรุงเทพมหานคร 3 ให้ดียิ่งขึ้น

3. การศึกษาครั้งนี้ใช้การวิจัยเฉพาะเชิงปริมาณ ควรเพิ่มการวิจัยเชิงคุณภาพ ที่มีการให้ความเห็นจากผู้ประกอบการที่อยู่ในรูปแบบบริษัท หน่วยงานราชการ จากการสัมภาษณ์เชิงลึกเพื่อให้ได้ข้อมูลในการเพิ่มคุณภาพการให้บริการที่เหมาะสมกับทุกกลุ่มเป้าหมายต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- กัญญาภัก รุ่งศรี. (2564). *คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขานนรางน้ำ กรุงเทพมหานคร*. การค้นคว้าอิสระตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ฉัตร โชติช่วง. (2564). *คุณภาพงานบริการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์บริการทรูมูฟ สาขาเซ็นทรัลแจ้งวัฒนะ*. วิทยานิพนธ์, วิทยาลัยบริหารธุรกิจและนวัตกรรมการบัญชี, มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- ฉายาลักษณ์ ศรีจะบก. (2563). *คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ ชำราชากรสหกรณ์ จำกัด*. การค้นคว้าอิสระตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ชิดชนก อุดแก้ว. (2562). *คุณภาพการให้บริการ และองค์ประกอบของการสื่อสารที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 3*. วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรังสิต.
- ฐิติรัตน์ จันทวย. (2564). *คุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ*. การค้นคว้าอิสระตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ณัฐวรัตน์ แก้วเมือง. (2565). *คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้า บีทีเอส ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล*. การค้นคว้าอิสระตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ณัฐณี สูตรเลข. (2563). *คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ บริษัท ลิสซิ่ง กสิกรไทย จำกัด*. การค้นคว้าอิสระตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ไพอีซิล เจ๊ะอาแซ. (2562). *การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการตั้งด่านตรวจจุดสกัด จุดตรวจของเจ้าหน้าที่รัฐในพื้นที่ 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้: กรณีศึกษาอำเภอบาเจาะ จังหวัดนราธิวาส*. รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- ภาวิณี นกจั่น. (2564). *คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 11 สาขาดินแดง*. การค้นคว้าอิสระตาม หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- วิรัตน์ ชนะสิมมา, และทตมัล แสงสว่าง. (2564). *คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่ชำระภาษีท้องถิ่นกับเทศบาลตำบลหนองนาคำ กรณีศึกษาตำบลบ้านโคก อำเภอหนองนาคำ จังหวัดขอนแก่น*. วารสารวิชาการและวิจัย มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 11(2): 15-28.

สุปราณี บุญประชุม. (2564). *คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12 สาขาสวนหลวง*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (สาขาวิชาการจัดการ). บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

Cochran, W.G. (1953). *Sampling Techniques*. New York: John Wiley & Sons.

Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. & Berry, L.L. (1990). *Delivery quality service: balancing customer perceptions and expectations*. New York: A Division of Macmillan, Inc.