

ความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สมุทรสาคร  
CUSTOMER SATISFACTION TOWARD THE SERVICE OF  
SAMUT SAKHON AREA EXCISE OFFICE

สุธามาศ นุชเกษม  
สาขาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง  
ผู้รับผิดชอบบทความ

suthamas nuchkasem  
Email : 6414991032@rumail.ru.ac.th  
Faculty of Business Administration Program in Management  
Ramkhamhaeng University  
Corresponding author

**บทคัดย่อ**

การศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สมุทรสาคร มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สมุทรสาคร (2) เพื่อศึกษาปัจจัยสภาพแวดล้อมของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สมุทรสาคร (3) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สมุทรสาคร (4) เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล เปรียบเทียบกับความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สมุทรสาคร (5) เพื่อศึกษาปัจจัยสภาพแวดล้อม ที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สมุทรสาคร

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้รับบริการสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สมุทรสาคร จำนวน 390 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติ Independent Sample t-test สถิติความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) และหากพบความแตกต่างจะนำไปเปรียบเทียบเป็นรายคู่ โดยใช้วิธี LSD และทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สมุทรสาคร พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความเห็นด้วย โดยภาพรวมในระดับมาก และผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ผู้รับบริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สมุทรสาคร ที่มีเพศ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และงานที่มารับบริการ ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สมุทรสาครไม่แตกต่างกัน ส่วนผู้รับบริการที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สมุทรสาคร แตกต่างกัน นอกจากนี้ ปัจจัยสภาพแวดล้อมของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สมุทรสาคร ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสถานที่ให้บริการ และด้านคุณภาพการให้บริการ มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สมุทรสาคร

**คำสำคัญ:** ความพึงพอใจ; การให้บริการ; สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สมุทรสาคร

## ABSTRACT

The objectives of the research study on satisfaction of service recipients of Samut Sakhon Area Excise Office were (1) to study personal factors of service recipients in Samut Sakhon Area Excise Office, (2) to study environmental factors of service recipients in Samut Sakhon Area Excise Office, (3) to study satisfaction of service recipients of Samut Sakhon Area Excise Office, (4) to study personal factors compared with satisfaction of service recipients of Samut Sakhon Area Excise Office, (5) to study environmental factors that affect customer satisfaction of service recipients in Samut Sakhon Area Excise Office.

The sample used in this research was 390 of service recipients in Samut Sakhon Area Excise Office using questionnaires as a tool to collect data. Statistics used in the analysis include frequency, percentage, mean and standard deviation. Test the hypothesis with Independent Sample t-test, One-way ANOVA statistics, and if differences are found, they are compared on a pair basis using LSD method, and test the hypothesis with Multiple Regression Analysis.

The results of Samut Sakhon Area Excise Office Service Recipient Satisfaction Study found that the majority of the sample agreed with the overall level to a large extent, and the hypothesis test results showed that Samut Sakhon Area Excise Office service recipients with different gender, status, education level, occupation and job receiving services. Satisfaction with the service of the Samut Sakhon Area Excise Office is no different. For service recipients of different ages. Satisfaction with the service of the Excise Office in Samut Sakhon Area Excise Office is different. In addition, the environmental factors of Samut Sakhon Area Excise Office in all 4 aspects, namely service process/procedure, service personnel, service location, and service quality, affect the satisfaction of service recipients of Samut Sakhon Area Excise Office.

**Keywords:** satisfaction; service; Samut Sakhon Area Excise Office

## บทนำ

ในปัจจุบัน ภาครัฐกำลังเผชิญกับความก้าวหน้าของเทคโนโลยีที่มีผลต่อการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ส่งผลกระทบในทุกด้าน ทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อม และการบริหารจัดการภายในองค์กร ซึ่งการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวส่งผลให้ภาครัฐต้องเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะ และการให้บริการประชาชน โดยการปฏิรูปโครงสร้างและระบบการบริหารจัดการให้มีความยืดหยุ่น สอดคล้องกับบริบทการพัฒนาประเทศ หน่วยงานภาครัฐต้องยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังที่เปลี่ยนแปลงไปตามสถานการณ์

กลไกของภาครัฐจึงนับว่าเป็นเครื่องมือสำคัญที่จะช่วยขับเคลื่อนการพัฒนาประเทศ ภายใต้เงื่อนไขโครงสร้างประชากร โครงสร้างเศรษฐกิจ สภาพสังคม และปัจจัยการพัฒนาต่าง ๆ ที่ส่งผลให้ต้องมีการวางแผนการพัฒนาที่ครอบคลุม เพื่อให้ประเทศไทยสามารถยกระดับการพัฒนาในทุกด้าน “ยุทธศาสตร์ชาติด้านการปรับสมดุลและพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐ” จัดเป็นหนึ่งในยุทธศาสตร์การพัฒนา

ประเทศระยะยาว ที่มีเป้าหมายการพัฒนาที่สำคัญ เพื่อปรับเปลี่ยนภาครัฐซึ่งยึดหลัก “ภาครัฐของประชาชน เพื่อประชาชนและประโยชน์ส่วนรวม” (ยุทธศาสตร์ชาติ พ.ศ. 2561-2580)

กระทรวงการคลังในฐานะเป็นหน่วยงานหลักของประเทศ ในการนำเสนอนโยบายและมาตรการ เพื่อตอบสนองต่อการพัฒนาเศรษฐกิจสังคมของประเทศ ภายใต้บริบททางเศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อม และ เทคโนโลยี ที่เปลี่ยนแปลงทั้งในระดับประเทศและระดับโลก จึงต้องเตรียมพร้อมต่อสถานการณ์ดังกล่าว โดยได้จัดทำแผนปฏิรูปราชการของส่วนราชการ เพื่อเป็นกรอบการดำเนินงานของส่วนราชการภายใต้สังกัด กระทรวงการคลัง ให้เกิดความสอดคล้องและสามารถขับเคลื่อนเศรษฐกิจและสังคม ให้เป็นไปตาม ยุทธศาสตร์ชาติ แผนแม่บท แผนการปฏิรูปประเทศ แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 13 (พ.ศ. 2566-2570) (แผนปฏิรูปราชการระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2566–2570) ของกระทรวงการคลัง)

กรมสรรพสามิต เป็นหน่วยงานในสังกัดกระทรวงการคลัง มีบทบาทสำคัญในการขับเคลื่อน เศรษฐกิจ โดยการบริหารการจัดเก็บภาษีสรรพสามิต ให้เป็นไปตามกฎหมายพระราชบัญญัติภาษีสรรพสามิต พ.ศ. 2560 และกฎหมายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งกรมสรรพสามิตได้จัดทำกลยุทธ์ ‘EASE EXCISE’ ซึ่งหมายถึง การเป็นกรมสรรพสามิตที่ยืดหยุ่น มีความคล่องตัว มุ่งสู่การเป็นผู้นำการจัดเก็บภาษี สิ่งแวดล้อม สังคม และมีธรรมาภิบาล เพื่อเดินหน้าสู่ความยั่งยืน สอดคล้องตามนโยบายภาพใหญ่ของกระทรวงการคลังและภาครัฐ รวมถึงการสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้กับประชาชนผู้มารับบริการ ด้วยการมุ่งการปฏิรูปราชการ ด้วยความเป็นธรรม ความเสมอภาค และมีความโปร่งใสในการให้บริการ

ด้วยเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยในฐานะที่ปฏิบัติงานในสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สมุทรสาคร จึงมีความสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สมุทรสาคร โดยการศึกษา ความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สมุทรสาคร ซึ่งจะนำไปสู่ การยกระดับการให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้มารับบริการ และช่วยให้ผู้บริหาร รับรู้ได้โดยเร็วถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการ เพื่อปรับปรุงการให้บริการและพัฒนาคุณภาพการบริการของ สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สมุทรสาครได้อย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สมุทรสาคร
2. เพื่อศึกษาปัจจัยสภาพแวดล้อมของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สมุทรสาคร
3. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สมุทรสาคร
4. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล เปรียบเทียบกับความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สมุทรสาคร
5. เพื่อศึกษาปัจจัยสภาพแวดล้อม ที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สมุทรสาคร

### ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านประชากร คือ ผู้รับบริการสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สมุทรสาคร ที่มาใช้บริการ ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้น 8,756 ราย
2. ขอบเขตด้านเนื้อหาและประเด็นการศึกษา ตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยสภาพแวดล้อม ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สมุทรสาคร

3. ขอบเขตระยะเวลา การดำเนินวิจัยโดยทำการสำรวจเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม ตั้งแต่เดือนเมษายน พ.ศ. 2566 ถึงเดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2566

### สมมติฐานของการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคล โดยจำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และงานที่มารับบริการ แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สมุทรสาครแตกต่างกัน
2. ปัจจัยสภาพแวดล้อม มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สมุทรสาคร

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการ ที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สมุทรสาคร ซึ่งสามารถนำข้อมูลดังกล่าวมาใช้ในการปรับปรุงกระบวนการหรือพัฒนาคุณภาพการบริการ เพื่อยกระดับการให้บริการอย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
2. เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนากระบวนการทำงาน บุคลากรผู้ให้บริการ สถานที่ให้บริการ ตลอดจนพัฒนาคุณภาพการให้บริการ ให้แก่หน่วยงานในภาครัฐ เพื่อสร้างความพึงพอใจให้ประชาชนที่มารับบริการ
3. ผู้บริหารสามารถนำผลการศึกษาที่ได้ ไปใช้ในการกำหนดแนวทางในการปรับปรุงการบริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สมุทรสาคร เพื่อให้ผู้มารับบริการได้รับการบริการที่ตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของประชาชนผู้มารับบริการ ทำให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด

### วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

#### แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประชากรศาสตร์

George E. Belch & Michael A. Belch (2005) กล่าวว่า ปัจจัยส่วนบุคคล เป็นปัจจัยพื้นฐานที่กำหนดความต้องการของบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ อาชีพ และรายได้ ดังนี้

เพศ โดยเพศหญิงกับเพศชายจะมีความต้องการที่แตกต่างกันในเรื่องของความคิด ค่านิยม และทัศนคติทางสังคมและวัฒนธรรม

อายุ โดยคนที่มีอายุน้อย มักจะมีความคิดสร้างสรรค์ มีความต้องการด้านสิทธิเสรีนิยม ในขณะที่คนที่มีอายุมาก มักจะมีแนวคิดอนุรักษ์นิยมมากกว่า ซึ่งปกติคนที่มีวัยต่างกัน มักต้องการในสิ่งต่าง ๆ แตกต่างกันไปด้วย

ระดับการศึกษา โดยคนที่มีระดับการศึกษาสูงย่อมมีการคัดกรองเนื้อหาข่าวสาร มากกว่าคนที่มีระดับการศึกษาที่ต่ำกว่า

สถานภาพ โดยคนโสดมักจะมีความคิดที่อิสระมากกว่า และใช้เวลาในการตัดสินใจน้อยกว่าคนที่มีสถานะสมรส

อาชีพ คนที่มีอาชีพต่างกันย่อมมีแนวคิด ค่านิยม แตกต่างกันไป เช่น คนทำธุรกิจจะคำนึงถึงรายได้ และสถานภาพทางสังคมของตน ในขณะที่คนมีอาชีพรับราชการจะคำนึงถึงสวัสดิการ และเกียรติภูมิของความเป็นข้าราชการ

รายได้ คนที่มีฐานะหรือรายได้สูงขึ้นไปจะใช้เวลาในการค้นหาข่าวสารสำหรับนำไปใช้ประโยชน์ในโอกาสต่อไป

กอบกาญจน์ เจริญทอง (2556) สอดคล้องกับ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2550, หน้า 41) กล่าวว่า ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย อายุ เพศ รายได้ การศึกษา เป็นเกณฑ์ที่ใช้ในการแบ่งส่วนตลาด ลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่ต่างกัน จะมีลักษณะทางจิตวิทยาต่างกัน โดยวิเคราะห์จากปัจจัย ดังนี้

เพศ (Sex) ความแตกต่างทางเพศ ทำให้บุคคลมีพฤติกรรมของการติดต่อสื่อสารต่างกัน คือ เพศหญิงมีแนวโน้มความต้องการที่จะส่งและรับข่าวสารมากกว่าเพศชาย ในขณะที่เพศชายไม่ได้ต้องการที่จะส่งและรับข่าวสารเพียงอย่างเดียว แต่มีความต้องการที่จะสร้างความสัมพันธ์อันดีให้เกิดขึ้นจากการรับและส่งข่าวสารนั้น

อายุ (Age) เนื่องจากผลิตภัณฑ์จะสามารถตอบสนองความต้องการของกลุ่มผู้บริโภคที่มีอายุต่างกัมนักการตลาดจึงใช้ประโยชน์จากอายุเป็นตัวแปรด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่าง ในการค้นคว้าความต้องการของส่วนตลาดส่วนเล็ก (Niche market) โดยมุ่งความสำคัญที่ตลาดอายุส่วน ซึ่งเป็นปัจจัยที่ทำให้คนแตกต่างกันในเรื่องของความคิดและพฤติกรรม คนที่มีอายุน้อยมักจะมีความคิดเสรีนิยม ยึดถืออุดมการณ์และมองโลกในแง่ดีมากกว่าคนที่อายุมาก ในขณะที่คนอายุมากมักจะยึดถือการปฏิบัติ ธรรมเนียม รั้ว มีความคิดที่อนุรักษ์นิยม

การศึกษา (Education) เป็นปัจจัยที่ทำให้คนมีทัศนคติ พฤติกรรม ความคิด และค่านิยม แตกต่างกัมนคนที่มีการศึกษาสูงจะเป็นผู้มีความกว้างขวางและเข้าใจสารได้ดี และจะเชื่อถือในหลักฐานหรือเหตุผล

#### **แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับการให้บริการ**

แมคคัลลัช (McCullough) (อ้างถึงในเทศก์ดี บุญรัตพันธุ์, 2535) กล่าวว่า ในการให้บริการสาธารณะมีองค์ประกอบ ดังนี้

1. หน่วยงานที่ให้บริการ (Service Delivery Agency)
2. บริการ (Service)
3. ผู้รับบริการ (Service Recipient) สิ่งที่ได้รับบริการได้รับการบริการ จะสามารถวัดความพึงพอใจออกมาในรูปแบบทัศนคติได้

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ กำหนดให้หน่วยงานราชการปรับปรุงการบริการให้มีประสิทธิภาพ ประกอบด้วยปัจจัย 4 ด้าน ดังนี้ (คณะกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวก, 2565)

1. ด้านสถานที่ มีการออกแบบการบริการหรือจัดสิ่งอำนวยความสะดวกให้ผู้รับบริการต้องสามารถเข้าถึงได้ง่ายและสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ เพื่อให้เกิดความประทับใจ
2. ด้านบุคลากร มีการบริการที่มีคุณภาพและประสิทธิภาพ ต้องมีจิตบริการ (Service Mind)
3. ด้านบริการ ง่ายต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และต้องสนองความต้องการของผู้รับบริการ โดยขั้นตอนการขอรับบริการไม่ซับซ้อน
4. ด้านเทคโนโลยี มีการคิดค้นหรือหาแนวทางใหม่ เพื่อให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว

#### **แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ**

ฮินชอว์ และแอ้ทวูด (Hinshaw and Atwood, 1982) กล่าวว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นความคิดเห็นของผู้รับบริการที่ได้รับจากผู้ให้บริการ ซึ่งจัดเป็นเกณฑ์การประเมินผลลัพธ์ และวัดระดับความสอดคล้องกันของความคาดหวังจากผู้รับบริการในอุดมคติ กับการรับรู้ตามความเป็นจริงของผู้มารับบริการ ซึ่งนักวิจัยพฤติกรรมได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการบริการว่าเป็นความรู้สึก ความเห็นหรือทัศนคติที่เกิดจากประสบการณ์ของผู้รับบริการที่ไปใช้บริการ ณ สถานที่ให้บริการนั้น ๆ ซึ่งประสบการณ์ความพึงพอใจของผู้รับบริการจะเป็นไปตามความคาดหวังหรือไม่ ขึ้นอยู่กับปัจจัยที่แตกต่างกัมน

นพรัตน์ ภูมิวุฒิสาร (2556, หน้า 15-16); จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2543) ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่สำคัญ ได้แก่

1. สถานที่บริการ ความสะดวกของการเข้าถึงบริการ
2. การบอกต่อถึงคุณภาพของการบริการ
3. ผู้ให้บริการตอบสนองบริการที่ต้องการ ด้วยความสนใจ เอาใจใส่ มีจิตบริการ
4. มีการออกแบบอาคารสถานที่สวยงาม จัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วน
5. มีกระบวนการให้บริการ/ขั้นตอนการให้บริการ ที่ชัดเจน มีการทำงานอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพ

Millet (1954) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการให้บริการ ประกอบด้วย 5 ด้าน ดังนี้

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการให้บริการ ที่ผู้รับบริการทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน โดยใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน ไม่มีการแบ่งแยกหรือกีดกันในการให้บริการ
2. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง การให้บริการตามลักษณะความจำเป็นเร่งด่วนของผู้รับบริการ กล่าวคือ เมื่อผู้รับบริการมีความจำเป็นเร่งด่วนต้องการใช้บริการ ผู้ให้บริการควรให้บริการให้รวดเร็ว ทันเวลา
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการต้องมีสถานที่และบุคลากรที่มีความเหมาะสมเพียงพอต่อความต้องการของผู้รับบริการ แม้ว่าจะมีผู้รับบริการจำนวนมาก ก็ต้องให้บริการได้อย่างทั่วถึง
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ และเพียงพอต่อความต้องการของผู้รับบริการ ไม่หยุดบริการตามความพึงพอใจขององค์กร
5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ เพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม เพื่อให้ผลการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้นอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง

#### งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ปวีณา บุญศรี (2563) ศึกษาเรื่อง แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่อุบลราชธานี ผลการวิจัยพบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 69.10 อายุของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อายุ 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 35.34 อาชีพของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่คือค้าขาย รายได้ต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ พบว่ารายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท ประเภทการเข้ารับบริการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เข้ารับบริการต่อใบอนุญาตขายสุรา ยาสูบ และไฟ (รายได้เดิม) คิดเป็นร้อยละ 84.82 รองลงมาคือขอใบอนุญาตขายสุรา ยาสูบ และไฟ (รายได้ใหม่) คิดเป็นร้อยละ 12.30

คุณภาพการให้บริการการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่อุบลราชธานีโดยภาพรวมอยู่ในระดับมีคุณภาพมาก โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านวันและเวลาการเปิดให้บริการ รองลงมา คือ ด้านความยาก-ง่ายในการเข้าถึงจุดบริการ ด้านประเภทสิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญ ด้านความเชื่อถือได้ของการให้บริการ ด้านสถานที่ให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ/ช่องทางการติดต่อสื่อสาร

ปิยบุตร ไหลริน (2564) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการบริการ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่นครราชสีมา ผลการวิจัยพบว่า

ผู้ให้บริการที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 31-41 ปี มีสถานภาพสมรส การศึกษาระดับปริญญาตรี และมีรายได้ต่อเดือน 15,000-25,000 บาท สำหรับการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็น

ต่อคุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่นครราชสีมา สาขาโชคชัย พบว่าโดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในส่วนของการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นต่อความพึงพอใจในการให้บริการของผู้ใช้บริการสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่นครราชสีมา สาขาโชคชัย พบว่าโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า มีค่าเฉลี่ยสูงสุด และพบว่าผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพ และรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน จะให้ระดับความคิดเห็นต่อความพึงพอใจในการให้บริการไม่แตกต่างกัน ขณะที่ผู้ใช้บริการที่มีเพศ อายุ และระดับการศึกษาแตกต่างกัน จะให้ระดับความคิดเห็นต่อความพึงพอใจในการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ยอดขวัญ ศรีเหรา (2565) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่พิจิตร สาขาเมืองพิจิตร ผลการวิจัยพบว่า

1. ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 252 คน คิดเป็นร้อยละ 66.30 มีอายุระหว่าง 36–55 ปี จำนวน 198 คน คิดเป็นร้อยละ 52.10 สถานภาพสมรส จำนวน 226 คน คิดเป็นร้อยละ 59.50 มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 255 คน คิดเป็นร้อยละ 67.10 และงานที่มารับบริการมากที่สุด คือ งานใบอนุญาตขายสุรา ยาสูบ และไฟ จำนวน 371 คน

2. ผู้รับบริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านคุณภาพการให้บริการ มีความพึงพอใจสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.75 เท่ากัน รองลงมา คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.71 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย 4.63

3. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน ผลการศึกษาพบว่าผู้รับบริการที่มีเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และงานที่มารับบริการ ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่พิจิตร สาขาเมืองพิจิตร ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

4. ผลวิเคราะห์ความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า เพศ อายุ ที่อยู่อาศัย ระดับการศึกษา และประเภทการขอรับบริการที่แตกต่างกัน ไม่ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

## วิธีดำเนินการวิจัย

### วิธีการเก็บข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งนี้ ตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลจากแบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถาม ฉบับสมบูรณ์ ที่ได้รับการแก้ไขและผ่านความเห็นชอบของอาจารย์ที่ปรึกษาแล้ว มาดำเนินการจัดทำแบบสอบถามแล้วไปทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ทั้งในรูปแบบออนไลน์ และในรูปแบบเอกสาร รวมจำนวน 390 ชุด จากผู้รับบริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สมุทรสาคร โดยทำการสำรวจเก็บข้อมูลระหว่างวันที่ 24 เมษายน – 15 พฤษภาคม พ.ศ. 2566

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการศึกษาค้นคว้าจากแนวคิดและทฤษฎีวิทยานิพนธ์ เอกสารงานวิจัย บทความ หนังสือ ข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต สื่อทางอิเล็กทรอนิกส์ที่เกี่ยวข้องและการศึกษาค้นคว้าอิสระทั้งในประเทศและต่างประเทศ รวมถึงการค้นคว้ารวบรวมเอกสารเพิ่มเติม ซึ่งเป็นแนวทางในการวิจัยครั้งนี้ ตามรายละเอียดที่ได้ระบุไว้ในบทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

### การวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) สำหรับใช้อธิบายข้อมูล ได้แก่
  - 1.1 ใช้การแจกแจงความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage) กับตัวแปรที่มีระดับการวัดเชิงกลุ่ม ได้แก่ ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลที่ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และงานที่มารับบริการ
  - 1.2 ใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) กับตัวแปรที่มีระดับการวัดเชิงปริมาณ ได้แก่ ปัจจัยสภาพแวดล้อม และความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สมุทรสาคร
2. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) สำหรับใช้ทดสอบสมมติฐาน ได้แก่
  - 2.1 ใช้สถิติ Independent Sample t-test สำหรับการเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคล ต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สมุทรสาคร จำแนกตามเพศ
  - 2.2 ใช้สถิติความแปรปรวนทางเดียว One-Way ANOVA สำหรับการเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคล ต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สมุทรสาคร จำแนกตามอายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และงานที่มารับบริการ หากวิเคราะห์แล้วพบความแตกต่าง จะนำไปเปรียบเทียบเป็นรายคู่โดยใช้วิธีของ LSD
  - 2.3 ใช้สถิติถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) สำหรับการทดสอบปัจจัยสภาพแวดล้อม ต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่

### สรุปผลการวิจัย

1. สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล
 

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อายุ 41-50 ปี มีสถานภาพสมรส เป็นผู้ที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีอาชีพรับจ้าง และมาติดต่อรับบริการประเภทงานใบอนุญาตขายสุรา ยาสูบ และไฟ
2. สรุปผลการวิเคราะห์ปัจจัยสภาพแวดล้อม
 

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีความเห็นด้วยกับปัจจัยสภาพแวดล้อมโดยภาพรวมในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ มีระดับความเห็นด้วยมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ และด้านสถานที่ให้บริการ ตามลำดับ
3. สรุปผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สมุทรสาคร
 

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความเห็นด้วย โดยภาพรวมในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค มีระดับความเห็นด้วยต่อความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ถัดมาคือ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา และด้านการให้บริการอย่างพอเพียง ตามลำดับ
4. ผลการทดสอบสมมติฐาน
 

ผลการทดสอบพบว่า ผู้รับบริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สมุทรสาคร ที่มีเพศ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ งานที่มารับบริการแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สมุทรสาคร โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน ในขณะที่ผู้รับบริการที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สมุทรสาคร แตกต่างกัน นอกจากนี้ปัจจัยสภาพแวดล้อม



ของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สมุทรสาคร ได้แก่ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากร ผู้ให้บริการ ด้านสถานที่ให้บริการ และด้านคุณภาพการให้บริการ มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สมุทรสาครโดยภาพรวม

## อภิปรายผลการวิจัย

1. ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 41-50 ปี และมาติดต่อรับบริการประเภทงานใบอนุญาตขายสุรา ยาสูบ และไฟ สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ปวีณา บุญศรี (2563) ที่ได้ศึกษาเรื่อง แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่อุบลราชธานี ซึ่งพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ อายุ 41-50 ปี ประเภทการเข้ารับบริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เข้ารับบริการต่อใบอนุญาตขายสุรา ยาสูบ และไฟ และผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส มีอาชีพรับจ้าง และเป็นผู้ที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ปิยบุตร ไทลริน (2564) ที่ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการบริการ ที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในการให้บริการสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่นครราชสีมา ซึ่งพบว่าผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาปริญญาตรี และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดสุรินทร์ (2562) ที่ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจต่อการให้บริการสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดสุรินทร์ ซึ่งพบว่าผู้ใช้บริการผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง และประกอบอาชีพรับจ้าง

2. ผลการศึกษาปัจจัยสภาพแวดล้อมของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สมุทรสาครพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีความเห็นด้วยกับปัจจัยสภาพแวดล้อมในภาพรวมระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้รับบริการสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สมุทรสาคร มีความเห็นด้วยกับปัจจัยสภาพแวดล้อมด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสถานที่ให้บริการ และด้านคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พจนีย์ สง่าไทย (2556) ที่ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการงานพัฒนาและจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ไทร อำเภอพิบูลมังสาหาร จังหวัดอุบลราชธานี พบว่า คุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ไทร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และรายด้านกระบวนการให้บริการ ด้านข้อมูลที่ได้จากการบริการ ด้านพนักงานผู้ให้บริการ และสถานที่การให้บริการ อยู่ในระดับมากทุกด้าน

3. ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สมุทรสาครพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สมุทรสาคร โดยภาพรวมในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ วัชรวิ ภูรักษา (2562) ที่ได้ศึกษาศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการใช้บริการเทศบาลตำบลไม้ยา อำเภอพญาเม็งราย จังหวัดเชียงราย และพบว่าประชาชนผู้มาขอรับบริการมีระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการเทศบาลตำบลไม้ยา อำเภอพญาเม็งราย จังหวัดเชียงราย โดยรวมอยู่ในระดับมาก

4. ผลการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล เปรียบเทียบกับความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สมุทรสาคร พบว่า

4.1 ผู้รับบริการที่มีเพศ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และงานที่มารับบริการ แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สมุทรสาครไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ยอดขวัญ ศรีเระ (2565) ที่ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงาน

สรรพสามิตพื้นที่พิจิตร สาขาเมืองพิจิตร พบว่าผู้รับบริการที่มีเพศ สถานภาพ ระดับการศึกษา และงานที่มา รับบริการ ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่พิจิตร สาขา เมืองพิจิตร ไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ศิริรักษ์ ภูหิรัญ (2563) ที่ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัย คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบล ห้วยทราย อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี พบว่าปัจจัยประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา และ อาชีพที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทราย อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ไม่แตกต่างกัน

4.2 ผู้รับบริการที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ สมุทรสาครแตกต่างกัน ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่าอายุที่แตกต่างกันทำให้คนมีความแตกต่างกันในเรื่องของ ทักษะคิด และการแสดงออก สอดคล้องกับ กอบกาญจน์ เจริญทอง (2556) ที่ได้กล่าวว่า ผลลัพธ์จะ สามารถตอบสนองความต้องการของกลุ่มผู้บริโภคที่มีอายุต่างกัน ในเรื่องของการคิดและพฤติกรรม สำหรับคนที่มีอายุน้อย มักจะมีความคิดเสรีนิยม ยึดถืออุดมการณ์และมองโลกในแง่ดีมากกว่าคนที่อายุมาก ในขณะที่คนที่มีอายุมากมักจะยึดถือการปฏิบัติ ระมัดระวัง มีความคิดที่เป็นอนุรักษ์นิยม และ สอดคล้องกับ ภาคภูมิ กองขุนชาญ (2561) ที่ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ สงขลา สาขาหาดใหญ่ พบว่าผู้มาใช้บริการสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สงขลา สาขาหาดใหญ่ ที่มีอายุแตกต่างกัน ส่งผลให้มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5. ผลการศึกษาปัจจัยสภาพแวดล้อม ที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานสรรพสามิต พื้นที่สมุทรสาครพบว่า ปัจจัยสภาพแวดล้อม ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสถานที่ให้บริการ และด้านคุณภาพการให้บริการ มีผลต่อความพึงพอใจของ ผู้รับบริการสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สมุทรสาครโดยภาพรวม สอดคล้องกับแนวความคิดของนพรัตน์ ภูมิวุฒิสาร (2556); จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2543) ที่กล่าวว่าปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่สำคัญ ได้แก่

1. สถานที่บริการ ความสะดวกของการเข้าถึงบริการ
2. การบอกต่อถึงคุณภาพของการบริการ
3. ผู้ให้บริการตอบสนองบริการที่ต้องการ ด้วยความสนใจ เอาใจใส่ มีจิตบริการ
4. มีการออกแบบอาคารสถานที่สวยงาม จัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วน
5. มีกระบวนการให้บริการ/ขั้นตอนการให้บริการ ที่ชัดเจน มีการทำงานอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพ

มีประสิทธิภาพ

และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ภาณุเดช เพ็ญความสุข และคณะ (2558) ที่ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจ ของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการ ของสำนักส่งเสริมวิชาการ และงานทะเบียนมหาวิทยาลัยราชภัฏ อุบลราชธานี ซึ่งพบว่าความพึงพอใจของนักศึกษา ที่มีผลต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและ งานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี โดยภาพรวมทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมาก และจากการศึกษา ความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการบริการ ปัจจัยด้าน ระยะเวลาการให้บริการ ปัจจัยด้านความสะดวกในการบริการ และปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการ พบว่ามี ความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของนักศึกษา ที่มีต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

## ข้อเสนอแนะในการวิจัย

จากผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สมุทรสาคร ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ที่คาดว่าจะจะเป็นประโยชน์สำหรับการนำข้อมูลไปประยุกต์ใช้ในการปรับปรุงพัฒนาการให้บริการแก่ประชาชนให้ดียิ่งขึ้น ดังนี้

1. กำหนดแนวทางการให้บริการให้ตรงกับกลุ่มเป้าหมาย โดยให้ความสำคัญกับประชาชนผู้มารับบริการที่เป็นเพศหญิง มีอายุ 41-50 ปี มีสถานภาพสมรส เป็นผู้ที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี อาชีพรับจ้าง และมาติดต่อรับบริการประเภทงานใบอนุญาตขายสุรา ยาสูบ และไฟ เนื่องจากผลการศึกษาวิจัยพบว่า เป็นกลุ่มที่รับบริการสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สมุทรสาครมากกว่ากลุ่มอื่น ดังนี้

1.1 เพิ่มช่องบริการพิเศษสำหรับสุภาพสตรี (Lady First)

1.2 เพิ่มช่องบริการพิเศษสำหรับผู้มาติดต่อรับบริการประเภทงานใบอนุญาตขายสุรา ยาสูบ และไฟ

2. กำหนดแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพปัจจัยสภาพแวดล้อมของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สมุทรสาคร ทั้ง 4 ด้าน เนื่องจากผลการศึกษาวิจัย พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีความเห็นด้วยกับปัจจัยสภาพแวดล้อมโดยภาพรวมในระดับมาก ดังนี้

2.1 ควรหาแนวทางในการลดขั้นตอนในการดำเนินการ เพื่อให้มีความสะดวกและรวดเร็วมากขึ้น

2.2 ควรประชาสัมพันธ์เส้นทางการเดินทาง วิธีการเดินทาง ผ่านช่องทางออนไลน์ให้มากขึ้น รวมถึงเพิ่มจำนวนป้ายบอกทางและป้ายบอกสถานที่ให้บริการ ให้มากขึ้นกว่าเดิม

3. กำหนดกลยุทธ์ เพื่อรักษาระดับความพึงพอใจ เนื่องจากโดยภาพรวมด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค มีความเห็นด้วยในระดับมากที่สุด และนำข้อมูลความพึงพอใจ ไปกำหนดกลยุทธ์เพื่อหาแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา และด้านการให้บริการอย่างพอเพียง เนื่องจากข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการทั้ง 4 ด้านมีความเห็นด้วยในระดับมาก ดังนี้

3.1 ควรมีการจัดอบรมความรู้เกี่ยวกับกฎหมายภาษีสรรพสามิต และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนหลักการปฏิบัติงานที่ถูกต้องตามข้อกำหนด เพื่อให้การปฏิบัติเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

3.2 ควรปรับปรุงแก้ไขจำนวนเจ้าหน้าที่ โดยเพิ่มกรอบอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ให้บริการ

4. กำหนดกลยุทธ์เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการตามช่วงอายุต่าง ๆ เนื่องจากข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลที่จำแนกตามอายุ มีผลความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สมุทรสาครแตกต่างกัน ดังนี้

4.1 ใช้วิธีการสื่อสารที่เหมาะสมกับผู้รับบริการแต่ละวัย เพื่อให้ผู้รับบริการทุกกลุ่มสามารถรับรู้ และเข้าใจ เช่น การทำคลิป VDO จำลองสถานการณ์ขั้นตอนการติดต่อรับบริการ เผยแพร่ผ่านช่องทางออนไลน์ พร้อมทั้งแสดงไว้ในรูปแบบเอกสาร ณ บอร์ดประชาสัมพันธ์ของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สมุทรสาคร

4.2 จัดแบ่งสถานที่พักคอยให้เหมาะสมกับผู้รับบริการแต่ละวัย เช่น มุมพักผ่อน บริเวณสวนหย่อม, มุมอ่านหนังสือ, มุมบริการ Internet, มุมดูโทรทัศน์ และมุมสำหรับการถ่ายรูปทำคอนเทนต์รีวิว

5. วางแผนพัฒนาการให้บริการ เนื่องจากข้อมูลปัจจัยสภาพแวดล้อม มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สมุทรสาคร ดังนี้

5.1 ฝึกอบรมเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับการบริการที่ดี Service mind , ฝึกทักษะการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

5.2 จัดหน่วยบริการเคลื่อนที่เพื่อให้บริการนอกสถานที่

## เอกสารอ้างอิง

- ราชกิจจานุเบกษา ยุทธศาสตร์ชาติ พ.ศ. 2561 - 2580 (ฉบับประกาศราชกิจจานุเบกษา)  
 [ข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์]. สืบค้นจาก <https://datariskcom-ddc.moph.go.th/download/>  
 แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ – NSCR [ข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์]. สืบค้นจาก  
<http://nscr.nesdc.go.th/master-plans/>
- แผนปฏิบัติการราชการระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2566 – 2570) ของกระทรวงการคลัง [ข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์].  
 สืบค้นจาก <https://www.mof.go.th/th/files/2018-11-30-115808>
- กรมสรรพสามิต (2566) [ข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์]. สืบค้นจาก  
<https://www.excise.go.th/excise2017/index.htm>  
<https://bi.excise.go.th/>  
<http://web.excise.go.th/EDINTRAWeb>
- สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สมุทรสาคร (2566) [ข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์]. สืบค้นจาก  
[https://www.excise.go.th/samutsakorn/ABOUT\\_US/CONTACT\\_US/index.htm](https://www.excise.go.th/samutsakorn/ABOUT_US/CONTACT_US/index.htm)
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ [ข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์]. สืบค้นจาก <http://www.opdc.go.th>
- คณะกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวก (2565) สรุปผลการดำเนินงาน GECC - สำนักงานปลัดสำนัก  
 นายกรัฐมนตรี [ข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์]. สืบค้นจาก  
<https://www.opm.go.th/opmportal/index.asp?pageid=1557&parent=1232&director>  
[y=15910&pagename=content1](https://www.opm.go.th/opmportal/index.asp?pageid=1557&parent=1232&director)
- พจนีย์ ส่งไทย (2556) คุณภาพการให้บริการงานพัฒนาและจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบล  
 โพธิ์ไทร อำเภอบึงสามพัน จังหวัดอุบลราชธานี วารสารศรีวันาลัยวิจัย
- อุไรวรรณ สมบัติศิริ (2557) การศึกษาสภาพปัญหาการให้บริการของสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัย  
 เทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ งานวิจัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์
- ภาณุเดช เพียรความสุข และคณะ (2558) ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของ  
 สำนักส่งเสริมวิชาการ และงานทะเบียนมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี งานวิจัย สำนักส่งเสริม  
 วิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี [ข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์]. สืบค้นจาก  
<https://www.ubu.ac.th/>
- ภาคภูมิ กองขุนชาญ (2561) ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สงขลา  
 สาขาหาดใหญ่ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจ  
 สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ มหาวิทยาลัยรามคำแหง จังหวัดสงขลา
- ปวีณา บุญศรี (2563) แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพสามิต  
 พื้นที่อุบลราชธานี การค้นคว้าอิสระ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ  
 มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- วัชรวิ ภูรักษา (2562) ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการใช้บริการเทศบาลตำบลไม้ยา  
 อำเภอลำดวน จังหวัดบุรีรัมย์ สารนิพนธ์ หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต  
 สาขารัฐประศาสนศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสยาม
- สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดสุรินทร์ (2562) ความพึงพอใจต่อการให้บริการ  
 สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดสุรินทร์ [ข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์].

สืบค้น(15 พ.ค. 2566) จาก

[http://www.oic.go.th/FILEWEB/CABINFOCENTER24/DRAWER022/GENERAL/DATA0000/000002\\_5.PDF](http://www.oic.go.th/FILEWEB/CABINFOCENTER24/DRAWER022/GENERAL/DATA0000/000002_5.PDF)

- ศิริรักษ์ ภูทธิรัฐ (2563) ปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทราย อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี การค้นคว้าอิสระ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรังสิต
- ปิยบุตร ไหลริน (2564) คุณภาพการบริการ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการสำนักงานสรรพสามิต พื้นที่นครราชสีมา การค้นคว้าอิสระ หลักสูตรปริญญามหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการจังหวัดนครราชสีมา
- ยอดขวัญ ศรีเหรา (2565) ความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่พิจิตร สาขาเมืองพิจิตร การค้นคว้าอิสระ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสุโขทัย
- Millet, John D. (1954). Management in the public service the quest for effective performance. New York: McGraw Hill Book Company.