

# ความพึงพอใจในบริการของผู้ใช้ที่มีต่อสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ภูเก็ต

User satisfaction with the service of the Phuket Area Excise Office

นางสาวธนาวรรณ เอกวานิช

Thanawan Ekwanich

## บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในบริการของผู้ใช้ที่มีต่อสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ภูเก็ต 2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในบริการของผู้ใช้ที่มีต่อสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ภูเก็ต จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนผู้ใช้บริการ และ 3. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในบริการของผู้ใช้ที่มีต่อสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ภูเก็ต จำแนกตามประเภทการให้บริการ โดยกลุ่มตัวอย่างคือ ประชาชนผู้ใช้บริการสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ภูเก็ต จำนวน 388 คน เครื่องมือที่ใช้คือแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน คือ สถิติ F-test วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance : One-Way ANOVA)

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 31 - 40 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี อาชีพธุรกิจส่วนตัว รายได้ 15,000 - 25,000 บาท การให้บริการส่วนใหญ่ติดต่อใช้บริการสำนักงานสรรพสามิตด้านการออกใบอนุญาต และความพึงพอใจในบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีการศึกษาและอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจในบริการโดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**คำสำคัญ :** ความพึงพอใจ, การบริการ, สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ภูเก็ต

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ภูเก็ตเป็นหน่วยราชการสังกัดกรมสรรพสามิตมีหน้าที่และความรับผิดชอบในการจัดเก็บภาษีและดำเนินการป้องกันและปราบปรามจับกุมผู้กระทำความผิดกฎหมายสรรพสามิตโดยอาศัยอำนาจตามพระราชบัญญัติภาษีสรรพสามิต พ.ศ. 2560 ปฏิบัติงานในการบริหารงานทั่วไปของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ในตำแหน่งงานธุรการ งานสารบรรณ งานพิมพ์ งานบันทึกข้อมูลต่าง ๆ งานบริหารงานบุคคล และงานพัสดุครุภัณฑ์ที่อยู่ในความรับผิดชอบและที่กรมสรรพสามิตได้มอบอำนาจให้ปฏิบัติ ในกรณีต่าง ๆ การจัดเตรียมการประชุม การประสานงาน การติดต่อกับสำนักงานสรรพสามิตภาค หน่วยงาน และบุคคลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการเกี่ยวกับการเงิน การบัญชี การจัดทำงบประมาณของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ภูเก็ต และที่กรมสรรพสามิตได้รับมอบอำนาจ ให้ปฏิบัติในกรณีต่าง ๆ แต่เนื่องจากที่ผ่านมา มีข่าวสารข้อมูลในทางลบเกี่ยวกับการปฏิบัติงานและการให้บริการของเจ้าหน้าที่สรรพสามิต และในส่วนของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ภูเก็ต มีการร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานในการดำเนินการปราบปรามยาสูบที่มีขอบด้วยกฎหมายโดย และร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานโดยมิชอบของเจ้าพนักงานสรรพสามิตบางส่วน ทำให้ภาพลักษณ์ของกรมสรรพสามิตเกิดความเสียหาย ทำให้ประชาชนบางส่วนเกิดทัศนคติที่ไม่ดีในแง่ลบต่อกรมสรรพสามิตและเจ้าหน้าที่สรรพสามิต

จากเหตุผลดังกล่าว ประกอบกับผู้วิจัยเป็นเจ้าหน้าที่ของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ภูเก็ต จึงสนใจในการศึกษาวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจในบริการของผู้ใช้ที่มีต่อสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ภูเก็ต จึงเป็นการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ และสามารถนำไปสู่การปรับปรุงการบริการเพื่อทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเพิ่มขึ้นและช่วยให้ผู้บริหารรับรู้ได้โดยเร็วถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการเพื่อให้มีการปรับปรุงการบริการของสำนักงานสรรพสามิตอย่างต่อเนื่อง

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในบริการของผู้ใช้ที่มีต่อสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ภูเก็ต
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในบริการของผู้ใช้ที่มีต่อสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ภูเก็ต จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนผู้ใช้บริการ
3. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในบริการของผู้ใช้ที่มีต่อสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ภูเก็ต จำแนกตามประเภทการให้บริการ

### สมมุติฐานการวิจัย

1. เพศต่างกันมีความพึงพอใจในบริการของผู้ใช้ที่มีต่อสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ภูเก็ตแตกต่างกัน
2. อายุต่างกันมีความพึงพอใจในบริการของผู้ใช้ที่มีต่อสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ภูเก็ตแตกต่างกัน
3. ระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจในบริการของผู้ใช้ที่มีต่อสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ภูเก็ต แตกต่างกัน
4. อาชีพต่างกันมีความพึงพอใจในบริการของผู้ใช้ที่มีต่อสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ภูเก็ต แตกต่างกัน
5. รายได้ต่างกันมีความพึงพอใจในบริการของผู้ใช้ที่มีต่อสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ภูเก็ต แตกต่างกัน
6. ประเภทการใช้บริการสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ภูเก็ตต่างกัน มีความพึงพอใจในบริการของผู้ใช้ที่มีต่อสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ภูเก็ต แตกต่างกัน

#### ขอบเขตการวิจัย

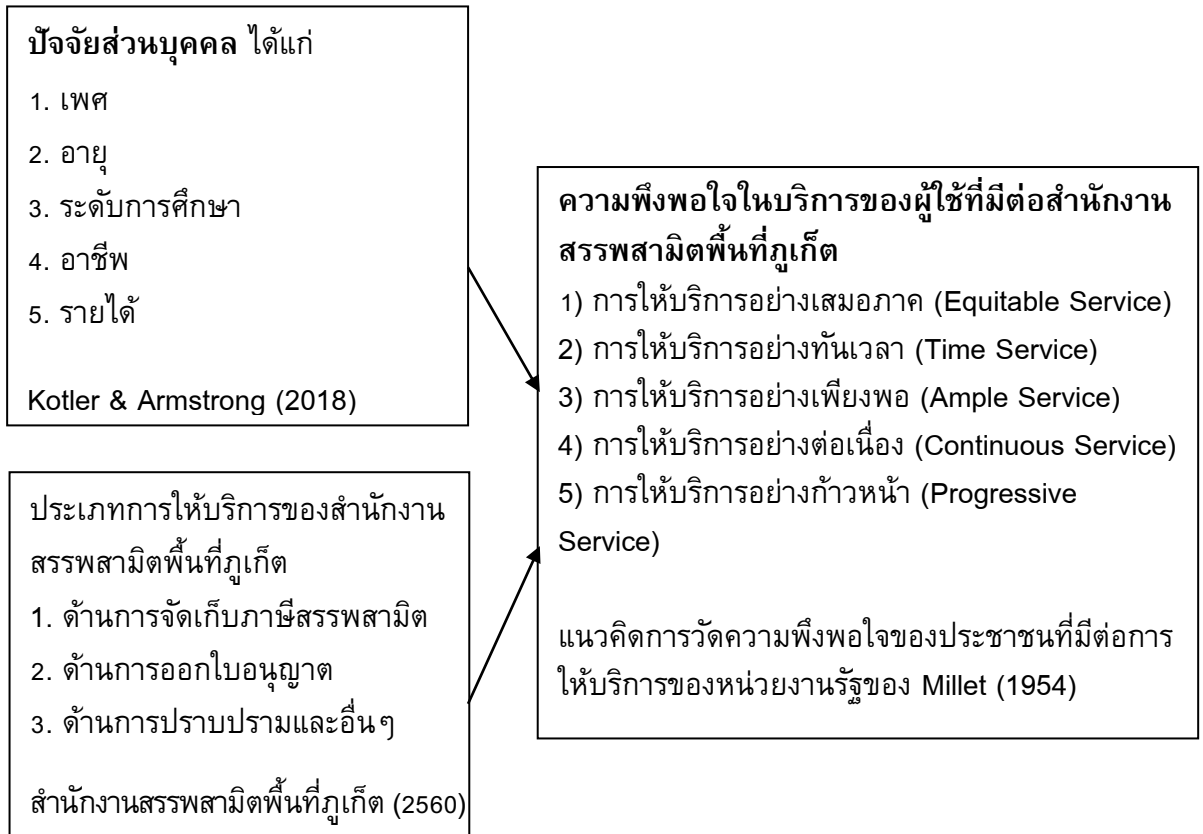
การวิจัยนี้ศึกษาเฉพาะความพึงพอใจในบริการของผู้ใช้ที่มีต่อสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ภูเก็ต เท่านั้น โดยผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของวิจัย ดังนี้

1. ด้านเนื้อหาศึกษาผู้วิจัยทำการกำหนดตัวแปรในการศึกษาไว้ด้วยกันดังนี้ คือ
  - 1.1 ตัวแปรอิสระ ประกอบด้วย
    - ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน
    - ประเภทการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ภูเก็ต ได้แก่
      1. ด้านการจัดเก็บภาษีสรรพสามิต
      2. ด้านการออกใบอนุญาต
      3. ด้านการปราบปรามและอื่นๆ
  - 1.2 ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจในบริการของผู้ใช้ที่มีต่อสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ภูเก็ต
2. ด้านประชากรที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนผู้ใช้บริการสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ภูเก็ต จำนวน 12,128 คน (สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ภูเก็ต, 2565) ซึ่งกลุ่มตัวอย่างได้จากการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ ทาโร ยามาเน่ (Yamane, 1973) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95 % จะได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคั้งนี้ ทั้งสิ้น 388 คน
3. ด้านระยะเวลาในการดำเนินวิจัยระยะเวลาทั้งหมดที่ใช้ในการศึกษา เริ่มตั้งแต่ เดือนกรกฎาคม ถึง เดือนตุลาคม 2566

#### กรอบแนวคิดของการวิจัย

### ตัวแปรอิสระ (Independent variables)

### ตัวแปรตาม (Dependent variables)



### แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ (Satisfaction) นักวิชาการเกี่ยวกับจิตวิทยาองค์กรและการบริหารองค์กรได้ศึกษาและทำความเข้าใจลักษณะทางด้านความพึงพอใจไว้เป็นจำนวนมากและได้ให้ความหมายของคำดังกล่าว ไว้หลายท่าน ดังนี้

กู๊ด (Good, 1973 - p.320 อ้างถึงใน จิตตินันท์ นันทไพบูลย์, 2557) กล่าวว่า ความพึงพอใจหมายถึง ระดับความรู้สึกพอใจซึ่งเป็นผลจากความสนใจและทัศนคติที่ดีของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ

มิลลินส์ (Mullin, 1985 : 280 อ้างถึงใน จิตตินันท์ นันทไพบูลย์, 2557) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ หลาย ๆ ด้าน เป็นสภาพภายในที่มีความสัมพันธ์กับความรู้สึกของบุคคลที่ประสบความสำเร็จในงานทั้งด้านปริมาณและคุณภาพ เกิดจากมนุษย์มีแรงผลักดันบางประการในตัวบุคคล ซึ่งเกิดจากการที่ตนเองพยายามจะบรรลุเป้าหมายนั้นก็จะเกิดความพอใจเป็นผลสะท้อนกลับไปยังจุดเริ่มต้นเป็นกระบวนการหมุนเวียนต่อไปอีก

มิลเลทท์ (Millett, 1954) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจในบริการ จะต้องมึลักษณะที่สำคัญ 5 ประการ

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน หมายถึง ผู้รับบริการจะได้รับการดูแลอย่างเท่าเทียมกัน ไม่มีการแบ่งพรรคแบ่งพวก โดยใช้มาตรฐานการบริการเดียวกัน
2. การให้บริการที่ตรงเวลา หมายถึง การให้บริการที่ตรงเวลา ตรงตามความต้องการ
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ หมายถึงการให้บริการอย่างเพียงพอและเหมาะสม ดังนั้นการให้บริการที่เท่าเทียมกัน และตรงเวลาจะไม่มี ความหมายเลยถ้าบริการที่ให้ไม่เพียงพอ
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง หมายถึง การให้บริการที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ และดูแลจนกว่าจะหาย
5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า หมายถึง การให้บริการที่มีการปรับปรุงคุณภาพให้เกิดการพัฒนาต่อไป

### แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับประชากรศาสตร์

Kotler & Armstrong (2018) กล่าวคือแนวคิดด้านประชากรศาสตร์ (Demographic) ที่เป็นที่นิยมนามาใช้ในการแบ่งส่วนตลาด เพื่อจำแนกความแตกต่างของผู้บริโภครายละเอียด ดังนี้

อายุ (Age) เป็นปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลต่อความชอบความต้องการของผู้บริโภค ทำให้สามารถวิเคราะห์ได้ว่าแต่ละช่วงอายุเป็นกลุ่มผู้บริโภคที่มีลักษณะแบบใด มีความต้องการอย่างไรเพื่อที่จะสามารถแบ่งส่วนตลาดและสามารถเข้าถึงกลุ่มผู้บริโภคเป้าหมายได้อย่างแม่นยำมากยิ่งขึ้น

เพศ (Sex) ผู้หญิงและผู้ชายมีความชอบทัศนคติและความคิดที่แตกต่างกัน ทำให้วิธีการที่นักการตลาดจะใช้กับผู้หญิงและผู้ชายไม่เหมือนกันแต่ในปัจจุบันเรื่องเพศก็เปลี่ยนไปในทางซับซ้อนมากยิ่งขึ้นผู้หญิงในปัจจุบันอาจไม่ใช่นักงานบ้านทำกับข้าวรอสามีอยู่ที่บ้านแล้วแต่ผู้ชายอาจจะเป็นคนทำแทนก็เป็นได้ทำให้นักการตลาดจะต้องระมัดระวังในการวิเคราะห์เรื่องนี้ เพื่อให้สามารถนำมาประยุกต์ใช้กับการตลาดของตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพ

รายได้ การศึกษา และอาชีพ (Income, Education and Occupation) รายได้ การศึกษา และอาชีพเป็นปัจจัยสำคัญในการแบ่งส่วนตลาดโดยรายได้สามารถบอกได้ว่าผู้บริโภคมีกำลังซื้อผลิตภัณฑ์นั้นๆหรือไม่ในขณะเดียวกันเมื่อประกอบกับปัจจัยด้านการศึกษาและอาชีพก็จะส่งผลให้เห็นถึงรูปแบบในการดำเนินชีวิตของผู้บริโภคซึ่งแม้ว่าจะมีรายได้ไม่เพียงพอต่อการซื้อแต่อาจจะมีวิถีชีวิตที่สามารถทำได้ก็ทำให้ นักการตลาดส่วนใหญ่มักเชื่อมโยงปัจจัยเรื่องรายได้กับปัจจัยด้านอื่นๆเพื่อให้สามารถวิเคราะห์การแบ่งส่วนตลาดได้ชัดเจนมากยิ่งขึ้น

Schiffman and Wisenblit (2015) กล่าวคือ แนวคิดทางด้านประชากรศาสตร์ทำได้โดยการแบ่งกลุ่มของผู้บริโภคตามอายุรายได้เชื้อชาติเพศอาชีพ สถานภาพสมรส ประเภทและ

ขนาดของใช้ในครัวเรือน และที่ตั้งทางภูมิศาสตร์ตัวแปรเหล่านี้สามารถชักถามหรือหากการสังเกตได้อย่างง่ายดาย สิ่งเหล่านี้ช่วยให้เห็นการตลาดได้ และสามารถจำแนกผู้บริโภคแต่ละประเภทตามที่กำหนดไว้ได้อย่างชัดเจน

จากที่กล่าวมาข้างต้น ทำให้เห็นว่าปัจจัยในด้านประชากรศาสตร์เป็นปัจจัยที่แพร่หลาย มักนำมาใช้ในการศึกษาเกี่ยวกับการแบ่งส่วนตลาดของผู้บริโภคคือเพศ อายุ รายได้การศึกษา และอาชีพเพื่อใช้ในการกำหนดกลุ่มผู้บริโภคและสามารถนำไปสร้างกลยุทธ์ที่ตรงตามความต้องการของกลุ่มผู้บริโภคมากยิ่งขึ้นทำให้เกิดผลิตภัณฑ์ที่เป็นที่ต้องการของผู้บริโภคและทำให้อธุรกิจเจาะกลุ่มผู้บริโภคได้ตามความต้องการ และประสบความสำเร็จได้

### งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ภาคภูมิ กองขุนชาญ (2561) การศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สงขลา สาขาหาดใหญ่” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สงขลา สาขาหาดใหญ่และเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้มาใช้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สงขลา สาขาหาดใหญ่ การศึกษาครั้งนี้ได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล จากกลุ่มตัวอย่าง 200 คน โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน รวมถึงสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ ค่า t-test การหาค่าความแปรปรวนทางเดียวและวิธีของ Scheffé ผลการวิจัยพบว่า 1) ผู้มาใช้บริการสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สงขลา สาขาหาดใหญ่ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงที่มีอายุระหว่าง 41-52 ปี มีการศึกษาในระดับปริญญาตรีและมีรายได้เฉลี่ย 10,001-25,000 บาทต่อเดือน 2) ผู้มาใช้บริการสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สงขลา สาขาหาดใหญ่ ภาพรวมของความพึงพอใจอยู่ในระดับที่ดี เมื่อจำแนกรายด้าน พบว่าทุกด้านล้วนมีความพึงพอใจในระดับดีเช่นเดียวกัน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านความเห็นอกเห็นใจ รองลงมา คือ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้มาใช้บริการ และด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ตามลำดับ 3) ผู้มาใช้บริการสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สงขลา สาขาหาดใหญ่ ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศและอายุแตกต่างกัน ส่งผลให้มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ 4) ข้อเสนอแนะของผู้มาใช้บริการที่สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สงขลา สาขาหาดใหญ่ คือ สถานที่ที่ให้บริการควรมีความกว้างขวางเพียงพอที่จะสามารถรองรับผู้มาใช้บริการได้เป็นจำนวนมาก

อามีเนาะ ดอเลาะ (2562) ความพึงพอใจของผู้รับบริการ สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ปัตตานี และสาขาจังหวัดปัตตานี การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ เพื่อให้ทราบถึง “ความพึงพอใจของประชาชนที่เข้ารับบริการช่องทางต่าง ๆ ด้านปัญหาอุปสรรค และความต้องการที่

เกิดขึ้นของผู้ที่มารับบริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ปัตตานี และสาขา จังหวัดปัตตานี เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามของประชาชนที่เคยเข้ารับบริการช่องทางต่าง ๆ ของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ปัตตานี และสาขา จังหวัดปัตตานี ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ตอน ได้แก่ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการรับบริการและการรับข้อมูลข่าวสารช่องทางต่าง ๆ ของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ปัตตานี และสาขาจังหวัดปัตตานี ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ โดยผู้ศึกษาได้มีการสอบถามประชาชนที่เคยเข้ารับบริการและการรับข้อมูลข่าวสารช่องทางต่าง ๆ จากกลุ่มตัวอย่าง 75 คน ซึ่งข้อมูลจะถูกนำไปวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมคำนวณสำเร็จรูป เพื่อวิเคราะห์หา ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ผลการวิเคราะห์ แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการช่องทางต่าง ๆ ของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ปัตตานี และสาขา จังหวัดปัตตานี แบบสำรวจค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับ 4.66 เมื่อพิจารณาราย ข้อ 1 มีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของสำนักงานที่ทันสมัยเป็นประจำอย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ย 4.85 ข้อ 2 เข้าถึงสถานที่บริการ/จุดให้บริการได้ง่ายมีค่าเฉลี่ย 4.71 ข้อ 3 มีป้ายบอกขั้นตอน การให้บริการที่เข้าใจง่ายและชัดเจนมีค่าเฉลี่ย 4.81 ข้อ 4 มีนวัตกรรมรูปแบบใหม่ๆ ในการให้บริการมีค่าเฉลี่ย 4.63 ข้อ 5 มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น เว็บไซต์ Application เป็นต้น มีค่าเฉลี่ย 4.31 ข้อ 6 มีช่องทางการติดต่อ การรับรู้ข่าวสารที่หลากหลายเช่น เว็บไซต์ Line Facebook เป็นต้น มีค่าเฉลี่ย 4.43 ข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการ

เจนดา รัตนพานี (2560) ได้ศึกษา เรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อระบบและกระบวนการให้บริการกรุงเทพมหานคร ศึกษากรณีศาลาว่าการกรุงเทพมหานคร พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกรุงเทพมหานครอยู่ในระดับมาก มีทัศนคติต่อระบบราชการอยู่ในระดับปานกลาง กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการกรุงเทพมหานครอยู่ในมากและเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทั้ง 2 ด้าน คือ ด้านระบบการให้บริการ และด้านกระบวนการให้บริการปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจต่อประชาชนในการให้บริการของกรุงเทพมหานคร คือ ทัศนคติต่อระบบราชการ ระยะเวลาที่ใช้ในการติดต่อราชการ และความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกรุงเทพมหานคร ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของกรุงเทพมหานคร คือ อายุ อาชีพ รายได้ ระดับการศึกษาและประเภทของงานที่มาติดต่อ

### วิธีดำเนินการวิจัย

ในการศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจในบริการของผู้ใช้ที่มีต่อสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ภูเก็ต” โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลซึ่งมีรายละเอียดเกี่ยวกับระเบียบวิธีการวิจัยดังนี้

1. รูปแบบของการวิจัย
2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3. ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา
4. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
5. การสร้างและการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
6. การเก็บรวบรวมข้อมูล
7. การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาวิจัยความพึงพอใจในบริการของผู้ใช้ที่มีต่อสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ภูเก็ต โดยใช้แบบสอบถาม (questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลทั้งหมด 388 ชุด ผู้วิจัยได้ตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถามแล้วการวิเคราะห์ด้วยวิธีการทางสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS เพื่อตอบวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยผู้วิจัยนำเสนอเป็น 4 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประเภทการให้บริการ

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในบริการของผู้ใช้ที่มีต่อสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ภูเก็ต

ส่วนที่ 4 ทดสอบสมมติฐาน

การศึกษาวิจัยความพึงพอใจในบริการของผู้ใช้ที่มีต่อสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ภูเก็ต ได้ข้อสรุปดังนี้

## 1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

กลุ่มตัวอย่างในงานวิจัยครั้งนี้ พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 210 คน คิดเป็นร้อยละ 54.10 มีอายุ 31 - 40 ปีมากที่สุด จำนวน 245 คนคิดเป็นร้อยละ 63.10 มีการศึกษา ระดับปริญญาตรีมากที่สุด จำนวน 267 คน คิดเป็นร้อยละ 68.80 มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว มากที่สุด จำนวน 331 คน คิดเป็นร้อยละ 85.30 มีรายได้ 15,000 - 25,000 บาทมากที่สุด จำนวน 163 คน คิดเป็นร้อยละ 42.00

## 2. ข้อมูลเกี่ยวกับประเภทการให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ติดต่อใช้บริการสำนักงานสรรพสามิตด้านการออกใบอนุญาต จำนวน 339 คน คิดเป็นร้อยละ 87.30 รองลงมาใช้บริการด้านการจัดเก็บภาษีสรรพสามิต จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 7.00 และใช้บริการด้านการปราบปรามและด้านอื่นๆ จำนวน 22 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 5.70 ซึ่งสามารถจำแนกรายละเอียดได้ดังนี้



ด้านการออกใบอนุญาต จำนวน 339 คน คิดเป็นร้อยละ 87.30 จำแนกเป็นใบอนุญาตชายสุราจำนวน 161 คน คิดเป็นร้อยละ 41.50 รองลงมา คือ ใบอนุญาตขายยาสูบจำนวน 155 คน คิดเป็นร้อยละ 39.95 และใบอนุญาตขายไฟ จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 5.90

ด้านการจัดเก็บภาษีสรรพสามิต จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 7.00 จำแนกเป็นภาษีสถานบันเทิง ในที่คลับดิสโก้เทค จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 2.80 รองลงมา คือ ภาษีเครื่องดื่ม จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 1.80 ภาษีสุรา จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.60 และ ภาษีผลิตภัณฑ์เครื่องหอม จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.80

ด้านการปราบปรามและด้านอื่นๆ จำนวน 22 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 5.70 จำแนกเป็นเปรียบเทียบปรับคดีกระทำผิดกฎหมายสรรพสามิต ตาม พระราชบัญญัติภาษีสรรพสามิต พ.ศ. 2560 จำนวน 12 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 3.10 และการเรียกเงินคืนตามโครงการรถยนต์คันแรก (ที่ประชาชนได้ภาษีรถคันแรกคืน คนละ 1 แสน กรณีถ้าผิดเงื่อนไขต้องนำเงินคืนกรมสรรพสามิต) จำนวน 10 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 2.60

### 3. ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในบริการของผู้ใช้ที่มีต่อสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ภูเก็ต

ความพึงพอใจในบริการของผู้ใช้ที่มีต่อสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ภูเก็ต โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{x}=4.42$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ( $\bar{x}=4.48$ ) รองลงมา คือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคและด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ( $\bar{x}=4.47$ ) ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ( $\bar{x}=4.38$ ) และด้านการให้บริการอย่างทันเวลามีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ( $\bar{x}=4.28$ ) ตามลำดับ

### 4. ผลการทดสอบสมมติฐาน

1. เพศต่างกันมีความพึงพอใจในบริการของผู้ใช้ที่มีต่อสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ภูเก็ตแตกต่างกัน พบว่า เพศต่างกัน มีความพึงพอใจในบริการของผู้ใช้ที่มีต่อสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ภูเก็ตโดยรวมไม่แตกต่างกัน

2. อายุต่างกันมีความพึงพอใจในบริการของผู้ใช้ที่มีต่อสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ภูเก็ตแตกต่างกัน พบว่า อายุต่างกัน มีความพึงพอใจในบริการของผู้ใช้ที่มีต่อสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ภูเก็ตโดยรวมไม่แตกต่างกัน

3. ระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจในบริการของผู้ใช้ที่มีต่อสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ภูเก็ต แตกต่างกัน พบว่า ระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจในบริการของผู้ใช้ที่มีต่อสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ภูเก็ตโดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4. อาชีพต่างกันมีความพึงพอใจในบริการของผู้ใช้ที่มีต่อสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ภูเก็ต แตกต่างกัน พบว่า อาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจในบริการของผู้ใช้ที่มีต่อสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ภูเก็ตโดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5. รายได้ต่างกันมีความพึงพอใจในบริการของผู้ใช้ที่มีต่อสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ภูเก็ต แตกต่างกัน พบว่า รายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจในบริการของผู้ใช้ที่มีต่อสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ภูเก็ตโดยรวมไม่แตกต่างกัน

6. ประเภทการใช้บริการสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ภูเก็ตต่างกัน มีความพึงพอใจในบริการของผู้ใช้ที่มีต่อสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ภูเก็ต แตกต่างกัน พบว่า ประเภทการใช้บริการต่างกัน มีความพึงพอใจในบริการของผู้ใช้ที่มีต่อสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ภูเก็ตโดยรวมไม่แตกต่างกัน

## อภิปรายผล

จากการศึกษา ความพึงพอใจในบริการของผู้ใช้ที่มีต่อสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ภูเก็ต สามารถนำมาอภิปรายตามวัตถุประสงค์การวิจัย ได้ดังต่อไปนี้

1. ความพึงพอใจในบริการของผู้ใช้ที่มีต่อสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ภูเก็ต พบว่า ความพึงพอใจในบริการของผู้ใช้ที่มีต่อสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ภูเก็ต โดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับ อามีเนาะ ดอเลาะ (2562) ความพึงพอใจของผู้รับบริการ สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ปัตตานี และสาขาจังหวัดปัตตานี การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ เพื่อให้ทราบถึง “ความพึงพอใจของประชาชนที่เข้ารับบริการช่องทางต่าง ๆ ด้านปัญหาอุปสรรค และความต้องการที่เกิดขึ้นของผู้ที่มารับบริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ปัตตานี และสาขา จังหวัดปัตตานี” ผลการวิเคราะห์ แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการช่องทางต่าง ๆ ของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ปัตตานี และสาขา จังหวัดปัตตานี มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก

2. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในบริการของผู้ใช้ที่มีต่อสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ภูเก็ต จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนผู้ใช้บริการ พบว่า ประชาชนผู้ใช้บริการที่มีการศึกษา และอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจในบริการของผู้ใช้ที่มีต่อสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ภูเก็ต แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของภาคภูมิ กองขุนชาญ (2561) การศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สงขลา สาขาหาดใหญ่” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สงขลา สาขาหาดใหญ่และเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้มาใช้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สงขลา สาขาหาดใหญ่ ผลการวิจัยพบว่า ผู้มาใช้บริการสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สงขลา สาขาหาดใหญ่ ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศและอายุแตกต่างกัน ส่งผลให้มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในบริการของผู้ใช้ที่มีต่อสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ภูเก็ต จำแนกตามประเภทการให้บริการ พบว่า ประชาชนผู้ใช้บริการที่มีประเภทการให้บริการต่างกัน มีความพึงพอใจในบริการของผู้ใช้ที่มีต่อสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ภูเก็ตโดยรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับ เจนดา รัตนพานี (2560) ได้ศึกษา เรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อระบบและกระบวนการให้บริการกรุงเทพมหานคร ศึกษากรณีศึกษาว่าการกรุงเทพมหานคร พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกรุงเทพมหานครอยู่ในระดับมาก มีทัศนคติต่อระบบราชการอยู่ในระดับปานกลาง กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการกรุงเทพมหานครอยู่ในมากและเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 2 ด้าน คือ ด้านระบบการให้บริการ และด้านกระบวนการให้บริการปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจต่อประชาชนในการให้บริการของกรุงเทพมหานคร คือ ทัศนคติต่อระบบราชการ ระยะเวลาที่ใช้ในการติดต่อราชการ และความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกรุงเทพมหานคร ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของกรุงเทพมหานคร คือ อายุ อาชีพ รายได้ ระดับการศึกษา และประเภทของงานที่มาติดต่อ

## ข้อเสนอแนะ

### 1. ข้อเสนอแนะที่ได้จากการทำวิจัยในครั้งนี้

จากผลการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจในบริการของผู้ใช้ที่มีต่อสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ภูเก็ต ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างทันเวลา มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะในการปรับปรุงทั้ง 2 ด้าน ดังนี้

1. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ผู้บริหารสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ภูเก็ตควรเปิดให้มีการรับฟังความคิดเห็น จากประชาชนผู้มารับบริการ และควรปรับปรุงกระบวนการให้บริการ เช่น ลดความซับซ้อนทางด้านภาษาที่เข้าใจยากต่อประชาชน และควรมีเจ้าหน้าที่ที่คอยติดตามอย่างต่อเนื่องที่จะให้บริการด้วยความถูกต้องและแม่นยำจนเสร็จสิ้นกระบวนการ เพื่อผู้มารับบริการจะได้ไม่เสียเวลามาใหม่ดำเนินการใหม่ในวันถัดไป

2. ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ผู้บริหารสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ภูเก็ต ควรบริหารเรื่องบุคลากร เจ้าหน้าที่ ให้เพียงพอต่อการให้บริการแก่ประชาชน และควรกำชับให้เจ้าหน้าที่ให้บริการตามมาตรฐานเวลา ขั้นตอนการให้บริการ ด้วยความรวดเร็ว ไม่ใช่เวลาในการรอคอยนานเกินไป เช่น มีบุคลากร เจ้าหน้าที่บริการตรวจสอบเอกสารให้ก่อนที่จะรับบัตรคิว จะได้ไม่เสียเวลาเข้าคิวหากเอกสารไม่พร้อม และ

### ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจในบริการของผู้ใช้ที่มีต่อสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ภูเก็ต กับสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่จังหวัด อื่นๆ
2. ควรมีการศึกษาปัจจัยอื่นๆ ที่มีผลต่อความพึงพอใจในบริการของผู้ใช้ที่มีต่อสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ภูเก็ต
3. ควรมีการศึกษาประสิทธิภาพในการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ภูเก็ต
4. ควรให้บุคคลอื่นที่ไม่ใช่เจ้าหน้าที่ของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ภูเก็ต เก็บข้อมูลแบบสอบถาม

## เอกสารอ้างอิง

- กรมสรรพสามิต.(2560). พระราชบัญญัติภาษีสรรพสามิต พ.ศ. 2560 และกฎหมายอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง(ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก: <https://www.excise.go.th/excise2017/index.htm>.
- เจนดา รัตนพานี. (2560).ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อระบบและกระบวนการให้บริการ กรุงเทพมหานคร.ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตร มหาบัณฑิต, สาขาพัฒนาสังคม, คณะพัฒนาสังคม, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- ภาคภูมิ กองชนชาญ. (2561).ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สงขลา สาขาหาดใหญ่.หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ คณะบริการธุรกิจสาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ มหาวิทยาลัยรามคำแหง จังหวัดสงขลา
- อามีเนาะ ดอเลาะ. (2562).ความพึงพอใจของผู้รับบริการ สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ปัตตานี และสาขาจังหวัดปัตตานี.สาขาวิชาการจัดการ, คณะวิทยาการจัดการ, มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา
- Gronroos, Christian. (1990). Service Management and Marketing. Massachusetts : Lexington. Book.
- Kotler, Philip., & Armstrong, Gary. (2018). Principles of Marketing (17thed.). England: Pearson.
- Millet, John D. (1954). Management in the Public Service. New York : McGraw Hill Book Company.
- Schiffman, L. G. and Wisenblit, J. L. (2015). Consumer behavior. 11th ed. England: Pearson. Education.
- Yamane, T. (1970). Statistic: An introductory analysis. New York: Harper & Row.