

คุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด

อุทัยรัตน์ สุเนตร

งานนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

กลุ่มวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน

วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา

กันยายน 2559

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์ และคณะกรรมการสอบงานนิพนธ์ ได้พิจารณางานนิพนธ์
ของ อุทัยรัตน์ สุเนตร ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ของมหาวิทยาลัยบูรพาได้

อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์



.....อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก
(ดร.วิชัย จงโชติชัชวาลย์)

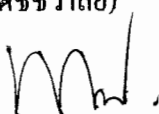
คณะกรรมการสอบงานนิพนธ์



.....ประธาน
(รองศาสตราจารย์ ดร.ชินรัตน์ สมสืบ)

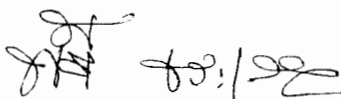


.....กรรมการ
(ดร.วิชัย จงโชติชัชวาลย์)



.....กรรมการและเลขานุการ
(รองศาสตราจารย์ ดร.พงษ์เสฐียร เหลืองอลงกต)

วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจอนุมัติให้รับงานนิพนธ์ฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ของมหาวิทยาลัยบูรพา



..... คณบดีวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พัชณีย์ ธารเสนา)

วันที่ 1 เดือนกันยายน พ.ศ. 2559

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาวิจัยเรื่องคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด สำเร็จลงได้ด้วยความกรุณาจากหลายท่านที่ได้อนุเคราะห์ให้ความช่วยเหลืออย่างยิ่ง โดยเฉพาะ ดร.วิชัย จงโชติชัชวาลย์ ในฐานะที่ปรึกษางานนิพนธ์ ที่ได้ให้คำแนะนำในการคัดเลือกเรื่องที่ศึกษา และการตรวจทาน ตลอดจนให้คำแนะนำแก้ไข และรองศาสตราจารย์ ดร.พงษ์เสฐียร เหลืองอลงกต รองศาสตราจารย์ ดร.ชินรัตน์ สมสืบ และอาจารย์พรเทพ นามกร ในฐานะกรรมการสอบงานนิพนธ์ ที่ได้ให้คำแนะนำ ในการดำเนินงานนิพนธ์ ส่งผลให้การศึกษาสำเร็จลุล่วงด้วยดี ผู้ศึกษารู้สึกซาบซึ้ง ในความกรุณาของท่าน และขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ ที่นี้

การศึกษางานนิพนธ์ ครั้งนี้จะสำเร็จลงไม่ได้ หากขาดความร่วมมือจากประชาชนที่มาใช้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราดที่ตอบแบบสอบถาม และได้ข้อมูลที่สมบูรณ์ครบถ้วน ทำให้ได้ผลการศึกษาที่ได้เป็นประโยชน์ ตลอดจนขอขอบคุณผู้ที่มีได้เอ่ยนาม ณ ที่นี้ ที่ให้ความอนุเคราะห์ในการดำเนินงานนิพนธ์ครั้งนี้ และครอบครัวของผู้วิจัยที่ให้การสนับสนุน

อุทัยรัตน์ สุเนตร

58930096: กลุ่มวิชา: การจัดการภาครัฐและภาคเอกชน; รป.ม. (การจัดการภาครัฐและภาคเอกชน)

คำสำคัญ: คุณภาพการให้บริการ/ การให้บริการ

อุทัยรัตน์ สุเนตร: คุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด (QUALITY OF PUBLIC SERVICE PROVIDED BY EXCISE OFFICE IN TRAT PROVINCIAL AREA) อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์: วิชัย จงโชติชัชวาลย์, ปร.ค. 75 หน้า, ปี พ.ศ. 2559.

การศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด และเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด จำแนกตาม เพศ อายุ อาชีพ รายได้ และการศึกษา โดยวิธีการเก็บข้อมูลจาก ประชากรที่ใช้ในการดำเนินการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนที่มาใช้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด กลุ่มตัวอย่างจำนวน 368 คน ตามสูตรของ Yamane (1973) และใช้สถิติ t-test เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระที่มี 2 กลุ่ม และใช้สถิติ One-way ANOVA เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระที่มี 3 กลุ่มขึ้นไป

ผลการวิจัยคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด โดยภาพรวม พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการดีมากที่สุด โดยเมื่อแยกเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ มีคุณภาพการบริการดีมากที่สุด เป็นอันดับแรก รองลงมา ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ มีคุณภาพการบริการดีมากที่สุด และอันดับสุดท้าย คือ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ มีคุณภาพการบริการดีมากที่สุด ตามลำดับ

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ประชาชนที่มีเพศ อาชีพ รายได้ และการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด ไม่แตกต่างกัน

58930096: MAJOR: PUBLIC AND PRIVATE MANAGEMENT; M.P.A.

(PUBLIC AND PRIVATE MANAGEMENT)

KEYWORDS: QUALITY OF SERVICE/ SERVICE

UTHAIRAT SUNATE: QUALITY OF PUBLIC SERVICE PROVIDED BY EXCISE OFFICE IN TRAT PROVINCIAL AREA. ADVISOR: WICHAI JONGCHOTCHATCHAVAL, Ph.D. 75 P. 2016.

The purposes of this study were to examine a level of public opinion toward quality of service provided by Excise Office in Trat provincial area and to compare the level of public opinion towards quality of public service as classified by gender, age, occupation, amount of income, and educational level. The data were collected from 368 people who used service at Excise Office in Trat provincial area. These subjects were recruited by Yamane's formula (1973). The test of t-test was administered to compare the differences between independent variables with two groups. Also, the test of One-way ANOVA was used to compare the differences among variables with three groups onwards.

The results of this study revealed that the subjects expressed the highest level of opinion toward quality of service given by Excise Office in Trat provincial area. When considering each aspect of quality of service, the one in relation to customer empathy was rated at the highest level, followed by the aspects of tangibility, assurance, reliability, and responsiveness to customers, respectively. All of these quality aspects were rated at a very good level.

Based on the results from the test of hypotheses, there were statistically significant differences in level of public opinion towards quality of service provided by Excise Office in Trat provincial area among the subjects with different gender, occupation, amount of income, and educational level. Finally, no statistically significant difference in level of public opinion was found toward quality of service provided by Excise Office in Trat provincial area among the subjects with different age.

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
สารบัญ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ช
สารบัญภาพ.....	ญ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	2
สมมติฐานการวิจัย.....	2
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	2
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	3
ขอบเขตการวิจัย.....	3
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	4
2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	6
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับการบริการและคุณภาพการบริการ.....	6
ข้อมูลทั่วไปของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด.....	27
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	29
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	39
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	39
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	40
การสร้างและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ.....	40
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	41
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	41
เกณฑ์การแปลผล.....	42
4 ผลการวิจัย.....	43
ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	43

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชน ของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด.....	45
ตอนที่ 3 การทดสอบสมมติฐาน.....	51
5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	60
สรุปผลการวิจัย.....	60
อภิปรายผล.....	61
ข้อเสนอแนะ.....	64
บรรณานุกรม.....	66
ภาคผนวก.....	70
ประวัติย่อของผู้วิจัย.....	75

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1	เปรียบเทียบแนวคิดและทฤษฎีคุณภาพการให้บริการ..... 20
2	เปรียบเทียบตัวแปรต้นกับงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง..... 36
3	จำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม..... 43
4	จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการ ประชาชนของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด ด้านความเป็นรูปธรรม ของการบริการ..... 45
5	จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการ ประชาชนของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด ด้านความน่าเชื่อถือ ใ้ใจ ในการบริการ..... 47
6	จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการ ประชาชนของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ..... 48
7	จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการ ประชาชนของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด ด้านการให้ความมั่นใจ แก่ผู้รับบริการ..... 49
8	จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการ ประชาชนของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ.... 50
9	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการประชาชน ของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด โดยภาพรวมรายด้าน..... 51
10	การเปรียบเทียบเพศกับ ความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชน ของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด..... 52
11	ผลวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็น ต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด จำแนกตามอายุ..... 52
12	ผลวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อคุณภาพ การให้บริการประชาชนของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด จำแนกตามอาชีพ..... 53

สารบัญญัตราง

ตารางที่	หน้า
13 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ (Post hoc) ของค่าเฉลี่ยของความแตกต่าง ของความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานสรรพสามิต พื้นที่ตราด จำแนกตามอาชีพ.....	53
14 ผลวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็น ต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด จำแนกตามรายได้.....	56
15 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ (Post hoc) ของค่าเฉลี่ยของความแตกต่าง ของความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานสรรพสามิต พื้นที่ตราด จำแนกตามรายได้.....	56
16 ผลวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็น ต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานสรรพสามิต พื้นที่ตราด จำแนกตามการศึกษา.....	57
17 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ (Post hoc) ของค่าเฉลี่ยของความแตกต่าง ของความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานสรรพสามิต พื้นที่ตราด จำแนกตามการศึกษา.....	58
18 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน.....	59

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	3
2 ผังโครงสร้างสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด.....	29

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

รัฐบาลได้กำหนดแผนปฏิรูปการบริหารภาครัฐทั้งระบบ เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพ และประสิทธิผลการทำงานของภาคราชการ ทั้งด้าน โครงสร้างกระบวนการและวัฒนธรรม การบริหารจัดการภาครัฐ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ภาครัฐมีระบบการทำงานและเจ้าหน้าที่ ที่มีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพสูงเท่าเทียมมาตรฐานสากล มีการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า เกื้อกูล วัตถุประสงค์ปัญหาและความต้องการของประชาชน ได้รับความเชื่อถือและศรัทธาจากประชาชน และที่สำคัญ คือ สามารถนำบริการที่ดีมีคุณภาพสูงไปสู่ประชาชน สาระสำคัญของการปฏิรูป ระบบบริหารภาครัฐจะต้องดำเนินการให้เป็นการส่งเสริมและคุ้มครองสิทธิเสรีภาพของประชาชน ให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองและตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐเพิ่มขึ้น ตลอดจนปรับปรุง โครงสร้างทางการเมืองให้มีเสถียรภาพของประชาชน ให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครอง และตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐเพิ่มขึ้น ตลอดจนปรับปรุง โครงสร้างทางการเมืองให้มีเสถียรภาพ และประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยคำนึงถึงความเห็นของประชาชนเป็นสำคัญ (สถาบันพระปกเกล้า, 2556)

กรมสรรพสามิต เป็นหน่วยงานระดับกรม สังกัดกระทรวงการคลัง เป็นหน่วยงาน ที่ดำเนินการจัดเก็บภาษีสรรพสามิต มีหน้าที่หลักในการจัดเก็บภาษีจากสินค้าและบริการเฉพาะอย่าง จากผู้ผลิตสินค้าหลายประเภท เรียกว่า ภาษีสรรพสามิต เพื่อเป็นรายได้ให้รัฐบาลนำไปบริหารประเทศ และทะนุบำรุงท้องถิ่นต่าง ๆ โดยอาศัยอำนาจตามกฎหมาย สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด รับผิดชอบ 7 อำเภอ คือ อำเภอเมืองตราด อำเภอคลองใหญ่ อำเภอเขาสมิง อำเภอบ่อไร่ อำเภอแหลมงอบ อำเภอเกาะกูด และอำเภอเกาะช้าง มีหน้าที่และความรับผิดชอบในการจัดเก็บภาษีและดำเนินการ ป้องกันและปราบปรามจับกุมผู้กระทำความผิดกฎหมายสรรพสามิต (กระทรวงการคลัง, 2559) อีกทั้งสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราดยังเน้นประเด็นยุทธศาสตร์ด้านพัฒนาการให้บริการ แบบเบ็ดเสร็จตามมาตรฐานสากล และสร้างเสถียรภาพการจัดเก็บภาษีแบบบูรณาการ โดยมีการจัดโครงการพัฒนาศักยภาพบุคลากรอย่างสม่ำเสมอ เพื่อบุคลากรให้บริการประชาชนอย่าง มีคุณภาพ ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ และมีประสิทธิภาพมากที่สุด

สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด มีการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการบริการให้มีมาตรฐาน อันจะนำมาซึ่งคุณภาพการให้บริการที่ดี ประชาชนเกิดความพึงพอใจ เป็นการยกระดับคุณภาพ การปฏิบัติงาน ผู้รับบริการได้รับการบริการที่รวดเร็วตามกำหนดเวลา เสมอภาค และมีความเป็นธรรม ได้รับการตอบสนองความต้องการเกิดความพึงพอใจสูงสุด ผู้ปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติได้อย่าง

มีประสิทธิภาพ และตอบสนองความต้องการของทุกคน ซึ่งหากประชาชนได้รับการบริการที่ไม่ดี ทางสำนักงาน ฯ ได้เพิ่มช่องทางให้ประชาชนเข้ามาเสนอแนะเพิ่มเติมได้ เพื่อการเข้าถึงประชาชน และตอบสนองการบริการของประชาชนได้อย่างทั่วถึง

จากสาเหตุดังกล่าวจึงทำให้ผู้วิจัยต้องการศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการประชาชน ของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด เพื่อเป็นแนวทางในการนำข้อมูลที่ได้ไปปรับปรุงแก้ไข และพัฒนาการให้บริการประชาชนของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราดต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

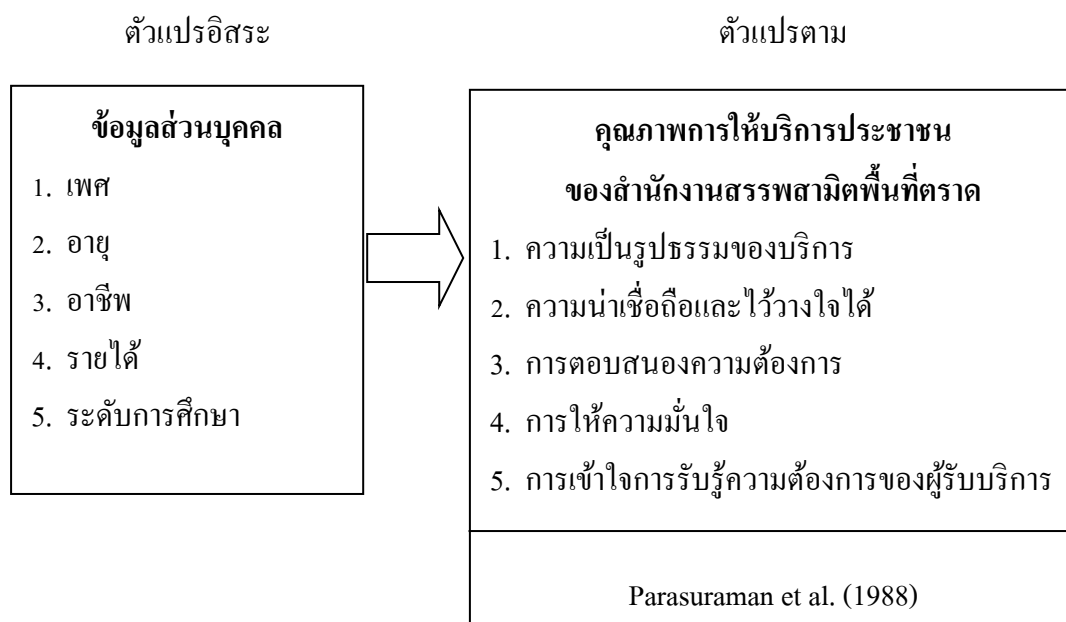
1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด
2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด จำแนกตาม เพศ อายุ อาชีพ รายได้ และการศึกษา

สมมติฐานการวิจัย

1. ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด แตกต่างกัน
2. ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด แตกต่างกัน
3. ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด แตกต่างกัน
4. ประชาชนที่มีรายได้ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด แตกต่างกัน
5. ประชาชนที่มีการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด แตกต่างกัน

กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดในการศึกษาไว้ โดยได้นำแนวคิดของ Parasuraman, Zeithaml and Berry (1988) มาใช้ในการสร้างกรอบแนวคิดในการวิจัยได้กรอบแนวคิดดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด เพื่อนำไปพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้มีประสิทธิภาพสูงสุด
2. ทราบผลเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด

ขอบเขตการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยเรื่องนี้มุ่งศึกษาเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด ตามแนวความคิดของ Parasuraman et al. (1988) สำหรับตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย

1. ตัวแปรอิสระ ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ รายได้ และการศึกษา
2. ตัวแปรตาม ได้แก่ ความเป็นรูปธรรมของบริการ ความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ การตอบสนองความต้องการ การให้ความมั่นใจ และการเข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ

ขอบเขตด้านพื้นที่

การวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนที่มาใช้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด จำนวน 4,654 คน (สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด, 2559)

ขอบเขตด้านระยะเวลา

ในการวิจัยครั้งนี้ ทำการศึกษาตามกรอบแนวคิดในการวิจัยของความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด และเก็บข้อมูลในช่วงเดือนมีนาคม-มิถุนายน พ.ศ. 2559 ใช้ระยะเวลา 4 เดือน

นิยามศัพท์เฉพาะ

คุณภาพ หมายถึง การดำเนินการที่จะทำให้เกิดงานบริการที่ดีเยี่ยม นอกจากจะคำนึงถึงการบริการที่มีคุณภาพแล้ว ยังต้องสร้างให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด

บริการ หมายถึง จัดเก็บภาษี ตรงตามเป้าหมาย ตรงเวลา ถูกต้อง มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ และการบริการ

ประชาชน หมายถึง ประชาชนที่มาใช้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด
สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด หมายถึง เป็นหน่วยงานราชการระดับกรม
สังกัดกระทรวงการคลัง เป็นหน่วยงานหลักที่ทำหน้าที่จัดเก็บภาษีสรรพสามิต

ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ หมายถึง ลักษณะทางกายภาพที่สามารถมองเห็นหรือจับต้องได้ หรือสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น จำนวนบุคลากรมีเพียงพอ มีการจัดเตรียมอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนอย่างเพียงพอ บุคลิก ลักษณะท่าทาง และการแต่งกายที่เหมาะสม การจัดเตรียมเอกสารและแบบพิมพ์ต่าง ๆ เพื่อไม่ให้เกิดปัญหาในด้านการบริการ

ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ หมายถึง ความสามารถในการให้บริการให้ตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับผู้รับบริการ โดยจะต้องมีความถูกต้อง เหมาะสม โดยบุคลากรให้คำแนะนำชี้แจงเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการเป็นอย่างดี ให้บริการด้วยความถูกต้อง มีความน่าเชื่อถือ และให้ความไว้วางใจได้ มีการให้บริการผู้รับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ

ด้านการตอบสนองความต้องการ หมายถึง ความพร้อมและความเต็มใจที่จะให้บริการ มีบริการอย่างทั่วถึง มีลำดับขั้นตอนในการให้บริการอย่างชัดเจน มีการบริการที่เข้าถึงได้ง่าย และได้รับความสะดวกจากการใช้บริการ รวมทั้งมีการกระจายบริการไปอย่างทั่วถึงรวดเร็ว

ด้านการให้ความมั่นใจ หมายถึง ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่น ผู้ให้บริการต้องแสดงทักษะความรู้ความสามารถในการให้บริการและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ด้วยความสุภาพ นุ่มนวล มีกิริยามารยาทที่ดี ใช้การติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ และให้ความมั่นใจว่าผู้รับบริการจะได้รับบริการที่ดีที่สุด

ด้านการเข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ หมายถึง ความสามารถในการดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการตามความต้องการที่แตกต่างของผู้บริการแต่ละคน การบริการที่คล่องตัว และยืดหยุ่น การแก้ไขความผิดพลาดได้อย่างสมบูรณ์และรวดเร็ว การยอมรับความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการ

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด มีแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับการบริการและคุณภาพการบริการ
 - 1.1 ความหมายของการบริการ
 - 1.2 ความหมายของคุณภาพการบริการ
 - 1.3 องค์ประกอบของคุณภาพการบริการ
 - 1.4 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับคุณภาพการบริการ
 - 1.5 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการบริการ
 - 1.6 เปรียบเทียบแนวคิดและทฤษฎีคุณภาพการให้บริการ
2. ข้อมูลทั่วไปของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด
3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับการบริการและคุณภาพการบริการ

ความหมายของการบริการ

สมิต สัจฉกร (2550) กล่าวว่า การบริการ คือ การปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อ และเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ การให้บริการแก่บุคคลต่าง ๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง ทั้งด้วยความพยายามใด ๆ ก็ตาม ด้วยวิธีการหลากหลายในการทำให้คนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือ ซึ่งงานบริการมีลักษณะบริการเฉพาะ คือ

1. ได้รับความพอใจหรือไม่พอใจก็จะเกิดความรู้สึกทันที
2. ผลของการบริการเกิดขึ้นได้ตลอดเวลาและแปรผลได้รวดเร็ว
3. ผลของการบริการเชื่อมโยงไปถึงคนและหน่วยงาน
4. ผิดพลาดแล้วชดเชยด้วยสิ่งอื่นก็เพียงแค่บรรเทาความไม่พอใจ
5. สร้างทัศนคติต่อบุคคล หน่วยงาน และองค์กรได้อย่างมาก
6. สร้างจินตภาพหรือภาพลักษณ์ให้หน่วยงานและองค์กรเป็นเวลายาวนาน
7. หากเกิดความบกพร่องจะเห็นได้ชัด
8. ต้องการคนเป็นส่วนสำคัญในการสร้างบริการที่ดี
9. คนเป็นตัวแปรที่สำคัญในการสร้างและทำลายงานบริการ

จิตตินันท์ นันทไพบูลย์ (2551) กล่าวว่า การบริการ คือการให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น

รวีวรรณ โปรรุ่งโรจน์ (2551) การบริการเป็นกิจกรรมหรือกระบวนการที่ต้องอาศัย องค์ประกอบต่าง ๆ โดยหน่วยงานที่ให้บริการจะต้องให้ความสำคัญและเอาใจใส่กับองค์ประกอบ ของการบริการทุกองค์ประกอบ เพื่อให้การบริการมีคุณภาพ หากองค์ประกอบใดองค์ประกอบหนึ่ง บกพร่อง ย่อมส่งผลกระทบต่อให้การบริการไม่ประสบความสำเร็จเท่าที่ควร หรืออาจล้มเหลวได้

สำนักงานกิจการนักศึกษา กลุ่มงานกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยศรีปทุม (2554) ได้ให้ความหมายว่า การบริการ หมายถึง ความพยายามในการใช้ความรู้ ความสามารถ ทักษะ และความกระตือรือร้นของผู้ให้บริการในการนำเสนอการบริการให้แก่ผู้รับบริการด้วยความเต็มใจ จริงใจ และให้เกียรติ เพื่อให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวัง รวมทั้งเพื่อสร้าง ความพึงพอใจสูงสุดแก่ผู้รับบริการ

ศูนย์พัฒนาทรัพยากรทางการศึกษา มหาวิทยาลัยมหาสารคาม (2558) ได้ให้ความหมาย ของการบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์การ เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นและก่อให้เกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้น ซึ่งการบริการที่ดีจะเป็นการกระทำที่สามารถสนองตอบความต้องการของผู้ที่แสดงเจตจำนงให้ได้ ตรงกับสิ่งที่บุคคลนั้นคาดหวังไว้ พร้อมทั้งทำให้บุคคลดังกล่าวเกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจ ต่อสิ่งที่ได้รับในเวลาเดียวกัน

ฉัตร สติวรรณ (2558) ได้ให้ความหมายของคำว่า “บริการ” ที่ถูกค้าใช้ประเมินการบริการ ขององค์กรนั้น เป็นส่วนสำคัญโดยตรงกับหลักสูตรฝึกอบรมการบริการทุกหลักสูตรที่จัดขึ้นสำหรับ บุคลากรระดับปฏิบัติการ เนื่องจากถูกค้าประเมินคุณภาพการบริการขององค์กรจาก “การกระทำ” และ “พฤติกรรม” ของบุคลากรที่ถูกค้าได้พบเห็นนั่นเอง

Millet (1954 อ้างถึงใน สมพิศ สุขแสน, 2550) กล่าวว่า เป้าหมายสำคัญของการบริการ คือ การสร้างความพึงพอใจในการบริการแก่ผู้รับบริการ โดยมีปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ ดังนี้

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงาน ภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่าง เท่าเทียมกัน ในแง่มุมของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันใน การให้บริการ ประชาชนจะได้รับการ ปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา (Timely service) หมายถึง ในการให้บริการจะต้องมองว่า การให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลย ถ้าไม่มีการตรงเวลา ซึ่งจะสร้างความไม่พอใจให้แก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะจะต้องมีลักษณะมีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The right quantity at the right geographical location) ความเสมอภาคหรือการตรงเวลาจะไม่มี ความหมายเลย ถ้ามีจำนวนการบริการที่ไม่เพียงพอและสถานที่ตั้งที่ให้บริการ สร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

สรุปได้ว่า การบริการ คือ กิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กรเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นและก่อให้เกิดความพึงพอใจเนื่องมาจากผลของการกระทำนั้น ๆ ซึ่งการบริการที่ดีจะเป็นการกระทำที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ที่แสดงเจตจำนงให้ได้ตรงกับสิ่งที่บุคคลนั้นคาดหวังไว้ พร้อมทั้งทำให้บุคคลดังกล่าวเกิดความรู้สึกที่ดี และประทับใจในสิ่งที่ได้รับในเวลาเดียวกัน

ความหมายของคุณภาพการบริการ

Wisher and Corney (2001) กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการ มีแนวการศึกษาที่สำคัญ คือ การวิเคราะห์ที่เรียกว่า SERVQUAL ทั้งนี้ นักวิชาการทั้งสองท่านเสนอว่า คุณภาพการให้บริการเป็นการตัดสินใจวินิจฉัยเกี่ยวกับความเลิศของบริการ (Superiority of the service)

Fitzsimmons (2006) กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการ คือ ความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังของลูกค้าตั้งแต่เริ่มแรกที่รับรู้เกี่ยวกับการบริการกับการบริการที่ได้รับจริง ซึ่งคุณภาพการบริการถูกตัดสินโดยผู้รับบริการ โดยเปรียบเทียบจากช่องว่างบริการที่คาดหวังกับบริการที่ได้รับจริง ซึ่งอาจจะเป็นผลบวกหรือผลลบก็ได้

จิตตินันท์ นันทไพบูลย์ (2551) กล่าวว่า คุณภาพการบริการเป็นความรู้สึกที่ลูกค้าได้รับจากการบริการ ซึ่งเกิดจากการเปรียบเทียบระหว่างสิ่งที่คาดหวังก่อนรับบริการกับสิ่งที่ได้รับบริการจริง หากเป็นไปตามที่คาดหวังก็จะเกิดความรู้สึกพอใจ หากไม่เป็นไปตามที่คาดหวังก็จะเกิดความรู้สึกไม่พอใจ แต่ถ้าได้รับบริการเกินความคาดหวังก็จะเกิดความพึงพอใจสูงสุดและประทับใจในการบริการ

ชัชวาลย์ ทัดศิวัช (2554) คุณภาพการให้บริการเป็นแนวคิดหนึ่งได้รับการนำมาประยุกต์ใช้ในกระบวนการปฏิรูประบบบริหารภาครัฐไทยในช่วงหลายปีที่ผ่านมา และได้รับความสนใจนำมาปรับปรุงเพื่อใช้เป็นเครื่องมือวัดสมรรถนะในการให้บริการสาธารณะของหน่วยงานภาครัฐมากขึ้นเป็นลำดับในปัจจุบัน กล่าวเพิ่มเติมเกี่ยวกับเรื่องตัวแบบและวิธีการประเมินคุณภาพการให้บริการ (SERVQUAL) ในระยะต่อมานั้น มีการแบ่งแบบวัดออกเป็น 2 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามที่ใช้วัดถึงความคาดหวังในบริการจากองค์กร หรือหน่วยงาน

ส่วนที่ 2 เป็นการวัดการรับรู้ภายหลังจากได้รับบริการ (SERVQUAL) สามารถแบ่งได้เป็น 5 มิติหลัก ซึ่งก็ยังคงมีความสัมพันธ์กับมิติของคุณภาพการให้บริการทั้ง 10 ประการเดิม

โดยเป็นการยุบรวมเป็นบางมิติจากเดิมภายใต้ชื่อมิติใหม่ที่ปรับปรุง ซึ่งประกอบด้วย 5 มิติหลัก ดังนี้

มิติที่ 1 ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibility) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพที่สามารถมองเห็นหรือจับต้องได้ หรือสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น สถานที่ บุคลากร อุปกรณ์ เครื่องมือ เอกสารที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร และสัญลักษณ์

มิติที่ 2 ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการให้ตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับผู้รับบริการ โดยจะต้องมีความถูกต้อง เหมาะสม และได้ผลออกมาเช่นเดิมในทุกครั้ง และทุกจุดของบริการ ทำให้รู้สึกว่าการบริการนั้นมีความน่าเชื่อถือ สามารถให้ความไว้วางใจได้

มิติที่ 3 การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) หมายถึง ความพร้อมและความเต็มใจที่จะให้บริการ โดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทันทั่วทั้งที่ สามารถเข้าถึงได้ง่ายและได้รับความสะดวกจากการใช้บริการ รวมทั้งมีการกระจายบริการไปอย่างทั่วถึงรวดเร็ว

มิติที่ 4 การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Assurance) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่น ผู้ให้บริการต้องแสดงทักษะความรู้ความสามารถในการให้บริการและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการด้วยความสุภาพ นุ่มนวล มีกิริยามารยาทที่ดี ใช้การติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ และให้ความมั่นใจว่าผู้รับบริการจะได้รับบริการที่ดีที่สุด

มิติที่ 5 การรู้จักและเข้าใจลูกค้า (Empathy) หมายถึง ความสามารถในการดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการตามความต้องการที่แตกต่างของผู้บริการแต่ละคน

สำนักงานกิจการนักศึกษา กลุ่มงานกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยศรีปทุม (2554) ได้ให้ความหมายว่าคุณภาพงานบริการ หมายถึง ประสิทธิภาพโดยรวมของกระบวนการดำเนินงานตามมาตรฐานและมีความสม่ำเสมอในการตอบสนองตามความต้องการจำเป็นและความคาดหวังของผู้รับบริการ สร้างพึงพอใจให้กับผู้รับบริการเมื่อได้รับบริการ การพัฒนาคุณภาพการให้บริการเป็นการมุ่งไปสู่การยกระดับคุณภาพการให้บริการตามแนวคิดการบริหารคุณภาพโดยรวม (TQM) มีหลักการดังนี้

1. ผู้รับบริการสำคัญที่สุด (Customer focus) เพราะผู้รับบริการเป็นเป้าหมายที่สำคัญของงานบริการ ซึ่งคุณภาพงานบริการอยู่ที่ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ
 2. มีวิสัยทัศน์ร่วมกัน (Common vision) เป็นการรวมพลังเพื่อสร้างสรรค์ให้ผู้รับบริการและผู้บริการมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายร่วมกัน และมีส่วนร่วมในการปรับเปลี่ยนไปสู่เป้าหมายดังกล่าว
 3. ทีมงานสัมพันธ์ (Teamwork & Empowerment) ทุกคนต้องทำงานเป็นทีมผู้ปฏิบัติงานจะต้องได้รับการเสริมพลังด้วยการฝึกอบรมข้อมูลและโอกาสเพื่อนำศักยภาพของตนมาใช้อย่างเต็มที่
 4. มุ่งมั่นกระบวนการ (Process focus) เป็นการปรับปรุงกระบวนการทำงานให้กระชับง่ายในการปฏิบัติ เป็นการสร้างระบบเพื่อปกป้องคุ้มครองให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานได้ดีที่สุด
 5. มีกระบวนการแก้ปัญหา (Problem solving process) เป็นการนำกระบวนการทางวิทยาศาสตร์มาใช้ปรับปรุงกระบวนการ เริ่มด้วยการวิเคราะห์สภาพปัญหา การทดสอบทางเลือก และนำมาปฏิบัติเป็นมาตรฐาน
 6. ผู้นำให้การสนับสนุน (Leadership support) ผู้นำมีบทบาทสำคัญในการก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลง ผู้นำทุกระดับเปลี่ยนบทบาทจากผู้ควบคุมและสั่งการเป็นโค้ช
 7. พัฒนาไม่หยุดยั้ง (Continuous improvement) มองหาโอกาสพัฒนาอย่างต่อเนื่อง การพัฒนาคุณภาพการบริการจึงเป็นสิ่งสำคัญที่เป็นตัวแปรตามกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ หากมีการปรับปรุงการให้บริการให้มีคุณภาพด้วยกระบวนการทำงานที่มีประสิทธิภาพ ขั้นตอนการทำงานลดลง สามารถปฏิบัติงานได้รวดเร็วขึ้นและลดค่าใช้จ่าย เมื่อปฏิบัติแล้วมีประสิทธิภาพจนเกิดเป็นมาตรฐานในการปฏิบัติงานและมีปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง
- ปานจิต บุรณสมภพ (2548) กล่าวว่า คุณภาพของการให้บริการ จะมีลักษณะ ดังนี้
1. การเข้าถึงลูกค้า (Access) บริการที่ลูกค้าต้องอำนวยความสะดวกในด้านเวลา สถานที่แก่ลูกค้า คือ ไม่ต้องให้ลูกค้าคอยนาน ท่าเลที่ตั้งเหมาะสม ซึ่งแสดงถึงความสามารถของการเข้าถึงลูกค้า
 2. การติดต่อสั่งการ (Communication) มีการอธิบายอย่างถูกต้องโดยใช้ภาษาที่ลูกค้าเข้าใจง่าย
 3. ความสามารถ (Competence) บุคลากรที่ให้บริการต้องมีความชำนาญและมีความรู้ความสามารถในงานบริการ
 4. ความมีน้ำใจ (Courtesy) บุคลากรต้องมีมนุษยสัมพันธ์ที่น่าเชื่อถือ มีความเป็นกันเอง มีวิจรรณญาณ

5. ความน่าเชื่อถือ (Credibility) บริษัทและบุคลากรต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจในการบริการ โดยเสนอบริการที่ดีที่สุดแก่ลูกค้า
6. ความไว้วางใจ (Reliability) บริการที่ให้แก่ลูกค้าต้องมีความสม่ำเสมอและถูกต้อง
7. การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) พนักงานจะต้องให้บริการและแก้ไขปัญหาแก่ลูกค้าอย่างรวดเร็วตามที่ลูกค้าต้องการ
8. ความปลอดภัย (Security) บริการที่ให้จะต้องปราศจากอันตราย ความเสี่ยง และปัญหาต่าง ๆ
9. การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก (Tangible) บริการที่ลูกค้าได้รับทำให้เขาสามารถคาดคะเนถึงคุณภาพของบริการดังกล่าวได้
10. การเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Understanding/ Knowing customer) พนักงานต้องพยายามเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้าและให้ความสนใจ ตอบสนองความต้องการดังกล่าว

สรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการ (Service quality) หมายถึง ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของธุรกิจให้บริการ คุณภาพของบริการเป็นสิ่งสำคัญที่สุดที่จะสร้างความแตกต่างของธุรกิจให้เหนือกว่าคู่แข่งได้ การเสนอคุณภาพการให้บริการที่ตรงกับความคาดหวังของผู้รับบริการเป็นสิ่งที่จะต้องกระทำ ผู้รับบริการจะพอใจถ้าได้รับสิ่งที่ต้องการเมื่อผู้รับบริการมีความต้องการ ณ สถานที่ที่ผู้รับบริการต้องการ และในรูปแบบที่ต้องการ

องค์ประกอบของคุณภาพการบริการ

ชัยเสถียร พรหมศรี (2550) กล่าวว่า องค์ประกอบทั้ง 5 ของคุณภาพการบริการ ประกอบไปด้วย สิ่งที่จับต้องได้ในการบริการ (Tangible) ความน่าเชื่อถือ (Reliability) ความรับผิดชอบ (Responsiveness) ความแน่นอน (Assurance) และความเข้าอกเข้าใจ (Empathy)

จิรัฐม ศรีรัตนบัลล์ (2559) จากการศึกษาทบทวนเอกสารเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ ทั้งในและต่างประเทศ ได้จัดองค์ประกอบของคุณภาพการบริการที่มีการศึกษาและพัฒนาขึ้นออกเป็น 4 องค์ประกอบ ดังนี้

1. การประเมินคุณภาพ (Quality assessment)

1.1 วัตถุประสงค์เพื่อประเมินคุณภาพการบริการว่าดีหรือไม่ดีอย่างไร

1.2 มาตรฐานที่ใช้เป็นมาตรฐานที่ใช้ในการประเมินขั้นตอนต่าง ๆ ของการจัดบริการ

ตั้งแต่ Input, Process, Output, Outcome และ Impact

1.3 ศาสตร์ที่ใช้ คือ Health service research

2. การเพิ่มคุณภาพ (Quality improvement)

2.1 วัตถุประสงค์เพื่อเพิ่มคุณภาพของบริการในมิติต่าง ๆ แล้วแต่ว่าจะต้องการให้มาตรฐานอะไรเพิ่มขึ้น

2.2 มาตรฐานที่ใช้ เช่น Practice guideline ต่าง ๆ

2.3 ศาสตร์ที่ใช้ขึ้นอยู่กับมิติที่ต้องการพัฒนา เช่น การพัฒนาคน การพัฒนาบริการ การพัฒนาองค์ความรู้และเทคโนโลยี เป็นต้น

3. ระบบคุณภาพ (Quality system)

3.1 วัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาระบบที่มารองรับและเป็นหลักประกันของคุณภาพการบริการที่ต้องการ เช่น Information system, financial system เป็นต้น

3.2 มาตรฐานที่ใช้ เช่น Hospital accreditation (HA), ISO 9001 เป็นต้น

3.3 ศาสตร์ที่ใช้เป็นเรื่องของการบริหารจัดการ (Management science)

4. การเพิ่มศักยภาพผู้บริโภค (Consumer empowerment)

4.1 วัตถุประสงค์เป็นการปฏิสัมพันธ์กับผู้บริโภคเพื่อหาแนวทางและวิธีการว่าจะให้ผู้ใช้บริการเข้ามามีส่วนร่วมให้เกิดคุณภาพการบริการได้อย่างไร

4.2 มาตรฐานและศาสตร์ที่ใช้เป็นเรื่องของมวลชน เช่น พฤติกรรมผู้บริโภค การเสริมพลังผู้บริโภค

ปานจิต บูรณสมภพ (2548) กล่าวว่า องค์ประกอบของคุณภาพการบริการ ดังนี้

1. สภาพแวดล้อม หมายถึง สภาพทั่วไปซึ่งไม่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการบริการ แต่สภาพแวดล้อมที่ส่งผลกระทบต่อความรู้สึกของผู้มารับบริการที่สำคัญ ได้แก่

1.1 การเดินทางที่ง่ายและสะดวกในการเดินทางมาติดต่อขอรับบริการ

1.2 สถานที่ของหน่วยบริการ ได้แก่ ตัวอาคาร สภาพแวดล้อมของหน่วยบริการ สถานที่รับบริการต้องมีลักษณะและสภาพที่เหมาะสม มีความกว้างขวาง สะอาด และปลอดภัย รวมทั้งจัดสิ่งอำนวยความสะดวกไว้คอยให้บริการแก่ผู้มารับบริการ

2. การประชาสัมพันธ์ จะช่วยให้ผู้รับบริการเกิดความมั่นใจในการติดต่อ ทำให้รู้เงื่อนไข รู้ขั้นตอนและวิธีปฏิบัติตนในการติดต่อขอรับบริการ

3. กระบวนการบริการ ความประทับใจที่ดีของผู้รับบริการการขึ้นอยู่กับกระบวนการบริการที่รวดเร็ว ชัดเจน มีระเบียบ มีประสิทธิภาพ ถูกต้อง โปร่งใส และสะดวก

4. พฤติกรรมและวิธีการบริการของผู้ให้บริการ เป็นองค์ประกอบที่มีความสำคัญมากที่สุดในการสร้างความพึงพอใจในการบริการ เพราะผู้รับบริการได้รับประสบการณ์โดยตรงจากการสัมผัสกับผู้ให้บริการ ซึ่งสิ่งที่เกี่ยวข้องกับผู้ให้บริการ มีดังนี้

4.1 บุคลิกภาพและการปรากฏตัวของผู้ให้บริการ ได้แก่ รูปร่างหน้าตา เสื้อผ้า เครื่องแต่งกาย

4.2 การพุดจาและการตอบคำถามของผู้ให้บริการ

สรุปได้ว่า องค์ประกอบของคุณภาพการบริการที่สำคัญ คือ หลักความสอดคล้องกับความต้องการของผู้มารับบริการ หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่อง หลักความเสมอภาค หลักความประหยัด และหลักความสะดวกในการบริการ ที่จัดให้แก่ผู้บริการ เป็นต้น

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับคุณภาพการบริการ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

Parasuraman et al. (1985) ในปี ค.ศ. 1985 (พ.ศ. 2528) พบว่า เหน้ในการประเมินคุณภาพการบริการในมุมมองของลูกค้าที่เรียกว่า “SERVQUAL (Service quality)” ประกอบด้วยองค์ประกอบ 10 ประการ คือ

1. ความน่าเชื่อถือในการบริการ ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับการที่บริษัท องค์กรให้การบริการที่ดีอย่างสม่ำเสมอ นั่นคือ การที่บริษัทให้การบริการที่ถูกต้องตั้งแต่ครั้งแรกที่ลูกค้ามาใช้บริการ และรวมถึงการที่บริษัท ได้ให้บริการตามที่ได้สัญญาไว้กับลูกค้า

2. การตอบสนองต่อลูกค้า คือ ความตั้งใจหรือความพร้อมของพนักงานที่จะให้บริการแก่ลูกค้า รวมถึงการที่พนักงานให้บริการอย่างทันทีทันใด ทันใจแก่ผู้มารับบริการ

3. ความสามารถในการให้บริการ หมายถึง ทักษะและความรู้ในการให้บริการของผู้ให้บริการ ซึ่งประกอบด้วย ความรู้และทักษะในเกี่ยวกับปฏิสัมพันธ์ในการติดต่อกับบุคคลอื่น ความรู้ ทักษะที่ช่วยส่งเสริม สนับสนุนการปฏิบัติงาน

4. การเข้าถึง หมายถึง ความสะดวกหรือความง่ายในการที่ลูกค้าจะติดต่อหรือเข้าถึงการบริการ เช่น การติดต่อที่คล่องตัว ขั้นตอนการใช้บริการไม่ติดขัด ช่วงเวลาที่รอรับบริการไม่นานเกินไป สถานที่ให้บริการ และช่วงเวลาให้บริการอำนวยความสะดวกกับลูกค้า

5. อัจฉริยะไมตรี ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับความสุภาพ การให้เกียรติ ความเอาใจใส่ ความเป็นมิตรของผู้ให้บริการ เช่น การให้การดูแลทรัพย์สินของลูกค้า

6. การติดต่อสื่อสาร หมายถึง การที่บริษัทพยายามให้ข้อมูลข่าวสารแก่ลูกค้าอยู่เสมอ โดยใช้ภาษาหรือคำพูดที่ลูกค้าเข้าใจง่าย เช่น การอธิบายวิธีการใช้บริการ การอธิบายถึงค่าใช้จ่ายที่ลูกค้าต้องจ่าย หากลูกค้าได้รับบริการนั้น ๆ

7. ความเชื่อถือไว้วางใจได้ จะเกี่ยวข้องกับการบริการที่มีคุณค่า มีความน่าเชื่อถือ และชื่อเสียง ซึ่งเกี่ยวข้องกับการที่บริษัทมีสิ่งที่คุณค่าให้ความสำคัญ ซึ่งจะช่วยให้ลูกค้าเกิดความเชื่อถือในการบริการที่ได้รับ เช่น ชื่อเสียงของบริษัท บุคลิกและลักษณะของผู้ให้บริการทำหน้าที่เชื่อถือ

8. ความปลอดภัย หมายถึง การบริการที่ปลอดภัยจากอันตราย ความเสี่ยงและความสงสัย เช่น ความปลอดภัยด้านร่างกาย ความปลอดภัยด้านการเงิน หรือการเก็บรักษาข้อมูลของลูกค้า ให้เป็นความลับ

9. การเข้าใจ การรู้จักลูกค้า เกี่ยวข้องกับการที่ผู้ให้บริการรู้ถึงความต้องการของลูกค้า การให้บริการที่ตรงความสนใจของลูกค้าแต่ละราย รวมถึงการที่ผู้ให้บริการสามารถจำลูกค้าประจำของตนเองได้

10. ความเป็นรูปธรรม หมายถึง สิ่งต่าง ๆ ที่ลูกค้าสามารถจับต้องได้หรือสามารถสังเกตได้ เช่น สิ่งอำนวยความสะดวก เครื่องมือ อุปกรณ์ที่ใช้ในการบริการ การแต่งกายของผู้ให้บริการ ฯลฯ

หลังจากนั้นได้มีการวิจัยต่าง ๆ มากมาย เกี่ยวกับปัจจัยหรือเกณฑ์ในการประเมินคุณภาพการบริการของลูกค้า ซึ่งพบว่าแต่ละเกณฑ์มีความสัมพันธ์ที่ใกล้เคียงกันมาก และบางเกณฑ์สามารถรวมเข้าไว้เป็นเกณฑ์เดียวกันได้ จนกระทั่งในปี ค.ศ. 1988 (พ.ศ. 2531) เกณฑ์การประเมินคุณภาพการบริการตามแนวคิดของพาราสุรามาน เหลือเพียง 5 ประการ (อ้างถึงใน ชัชวาล อรวงศ์สุกัณฑ์, 2554) คือ

1. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ หมายถึง ลักษณะของสิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพที่สามารถจับต้องได้ เช่น เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เนื่องจากการบริการเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ การประเมินจึงต้องประเมินจากสภาพแวดล้อมทางกายภาพที่มีตัวตน ซึ่งอยู่รอบ ๆ การให้บริการ โดยการประเมินจะเน้นใน 2 ส่วนคือ

1.1 เน้นที่อุปกรณ์และเครื่องอำนวยความสะดวกทางวัตถุ เช่น โต๊ะให้บริการ เก้าอี้สำหรับนั่งรอ ชั้นวางของ ป้ายหรือสัญลักษณ์ ฯลฯ

1.2 เน้นที่พนักงานและวัสดุที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร เช่น การแต่งกายของพนักงาน โดยประเด็นที่ใช้ประเมิน ได้แก่

1.2.1 บริษัทมีอุปกรณ์ที่ทันสมัย

1.2.2 ลูกค้าสามารถสังเกตเห็นสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ของบริษัทได้ง่าย

1.2.3 พนักงานของบริษัทมีความสุขภาพ เรียบร้อย

1.2.4 สิ่งอำนวยความสะดวกที่มีนั้นสอดคล้องกับการให้บริการของบริษัท

2. ความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ หมายถึง ความสามารถในการให้บริการได้ตามที่ได้ให้สัญญาไว้กับลูกค้าอย่างน่าเชื่อถือ ถูกต้อง และสม่ำเสมอ โดยประเด็นที่ใช้ ได้แก่

- 2.1 บริษัทได้ให้บริการตามที่ได้สัญญาไว้
- 2.2 เมื่อลูกค้ามีปัญหา บริษัทแสดงออกถึงความจริงใจในการแก้ปัญหา
- 2.3 บริษัทให้การบริการที่ถูกต้องเหมาะสม ตั้งแต่การให้บริการในครั้งแรก
- 2.4 บริษัทได้ให้บริการตรงตามเวลาที่ให้สัญญาไว้
- 2.5 บริษัทไม่มีประวัติในเรื่องความผิดพลาดในการให้บริการ

3. การตอบสนองต่อลูกค้า หมายถึง ความมุ่งมั่นเต็มใจที่จะช่วยเหลือลูกค้า การให้บริการอย่างรวดเร็ว ฉับไว และพร้อมให้บริการเสมอ ซึ่งสะท้อนถึงการเตรียมการของบริษัทในการให้การบริการแก่ลูกค้า โดยประเด็นที่ใช้ประเมิน ได้แก่

- 3.1 พนักงานได้แจ้งให้ลูกค้าทราบว่าจะได้รับบริการเมื่อใด
- 3.2 พนักงานมีความพร้อมที่จะให้บริการลูกค้าได้ทันที
- 3.3 พนักงานเต็มใจที่จะช่วยเหลือลูกค้า
- 3.4 พนักงานไม่ยุ่งเกินไปที่จะตอบสนองต่อคำร้องขอของลูกค้า

4. การให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า หมายถึง การที่ผู้ให้บริการต้องมีความรู้ทักษะ ความสามารถ ความซื่อสัตย์ และมีสัมมาคารวะ สร้างความเชื่อมั่นให้กับลูกค้าที่มาใช้บริการ โดยความมั่นใจในการบริการประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ คือ ความสามารถของพนักงาน ซึ่งหมายถึง ความรู้และทักษะในงานบริการของพนักงาน เพื่อนำความเชื่อถือและความมั่นใจมาสู่ลูกค้า มารยาทของพนักงานที่แสดงออกในขณะที่ให้บริการ โดยพนักงานต้องสุภาพ มีความเป็นมิตร ให้ความสนใจในการดูแลลูกค้า รวมถึงทรัพย์สินของลูกค้า ความปลอดภัยเมื่อมาใช้บริการ พนักงานต้องทำให้ลูกค้ารู้สึกถึงความปลอดภัยจากอันตราย ความเสี่ยง และความกังวล เมื่อมาใช้บริการ ซึ่งประเด็นที่ใช้ประเมินในเรื่องการให้ความเชื่อมั่นแก่ลูกค้า ได้แก่

- 4.1 พนักงานให้บริการโดยแสดงออกให้ลูกค้ารู้สึกมั่นใจในการได้รับบริการ
- 4.2 ลูกค้ารู้สึกปลอดภัยเมื่อมาใช้บริการ
- 4.3 พนักงานมีมารยาทที่ดีต่อลูกค้าทุกครั้งที่มาใช้บริการ
- 4.4 พนักงานมีความรู้ ความสามารถที่จะตอบคำถามของลูกค้า

5. ความเห็นอกเห็นใจ หมายถึง การดูแลเอาใจใส่ การให้ความสนใจ และให้บริการแก่ลูกค้าแต่ละคน ซึ่งมีความต้องการแตกต่างกัน โดยประเด็นที่ใช้ในการประเมิน ได้แก่

- 5.1 บริษัทให้ความเอาใจใส่แก่ลูกค้าเป็นรายบุคคล
- 5.2 บริษัทเปิดให้บริการในเวลาที่เหมาะสมแก่การมาใช้บริการของลูกค้า

5.3 พนักงานของบริษัทให้ความสำคัญใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล

5.4 บริษัทยึดหลักความสนใจของลูกค้าเป็นหัวใจสำคัญ

5.5 พนักงานเข้าใจความต้องการที่เฉพาะเจาะจงของลูกค้า

สรุปได้ว่า เกณฑ์ที่ใช้ในการประเมินคุณภาพการบริการทั้ง 5 ประการนี้ ถูกนำไปประยุกต์ใช้ในการวัดคุณภาพการบริการในธุรกิจต่าง ๆ มากมาย เพื่อที่บริษัทจะได้ทราบถึงการรับรู้คุณภาพการบริการในมุมมองของลูกค้า และนำมาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพการบริการให้ตรงตามความต้องการความคาดหวังของลูกค้า

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการให้บริการ

ในแง่แนวคิดทางวิชาการ แนวคิดพื้นฐาน (Basic concept) ในเรื่องคุณภาพการให้บริการ ประกอบไปด้วย 3 แนวคิดหลัก คือ แนวคิดความพึงพอใจของลูกค้า (Customer satisfaction) คุณภาพการให้บริการ (Service quality) และคุณค่าของลูกค้า (Customer value)

Cronin and Taylor (1992), Oliver (1993), Zithaml (1988) ตามแนวคิดพื้นฐานดังกล่าว ความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการ เป็นพฤติกรรมเชิงจิตวิทยาที่บุคคลมีต่อบริการที่ได้รับหรือเกิดขึ้น (Oliver, 1993)

Cronin and Taylor (1992) กล่าวว่า iva ความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจเป็นเรื่องของการเปรียบเทียบประสบการณ์ของผู้รับบริการได้รับบริการกับความคาดหวังที่ผู้รับบริการนั้นมีในช่วงเวลาที่มารับบริการ และเป็นสิ่งที่ช่วยให้สามารถวัดคุณภาพการให้บริการได้ ส่วนคุณภาพการให้บริการในมุมมองเชิงการตลาด

Bitner (1995) ได้อธิบายจากผลงานวิจัยที่ได้เคยทำการศึกษาไว้ว่า คุณภาพการให้บริการสามารถวัดโดยผ่านความพึงพอใจของผู้รับบริการได้ โดยประการที่ได้กล่าวมาข้างต้น ก่อให้เกิดกรอบการพิจารณาตัวแบบการศึกษาคุณภาพการให้บริการจากแนวคิดพื้นฐาน 3 แนวคิดดังกล่าวได้ในสองนัยยะ กล่าวคือ นัยยะแรก คุณภาพการให้บริการสามารถพิจารณาได้จากทั้งสามองค์ประกอบหรืออย่างน้อย 2 องค์ประกอบรวมกัน และนัยยะที่สอง คุณภาพการให้บริการ พิจารณาได้จากตัวชี้วัดซึ่งพัฒนาจากแนวคิดใดแนวคิดหนึ่งเป็นหลัก เช่น แนวคิดพื้นฐานเรื่องคุณภาพการให้บริการ (Service quality) ซึ่งจากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องผู้เขียนพบว่า นักวิจัยส่วนใหญ่ มักให้ความสนใจทำการศึกษาคุณภาพการให้บริการจากแนวคิดพื้นฐานสองแนวคิดหลัก คือ แนวคิดความพึงพอใจของลูกค้า และแนวคิดคุณภาพการให้บริการอย่างใดอย่างหนึ่ง โดยแนวคิดแรกมุ่งวัดความพึงพอใจในมิติต่าง ๆ ส่วนแนวคิดที่สอง วัดคุณภาพการให้บริการตามตัวแบบ SERVQUAL

Gronroos (1990) กล่าวว่า การรับรู้คุณภาพการบริการ ประกอบด้วย 2 ลักษณะ คือ

1. ลักษณะทางด้านเทคนิคหรือผลที่ได้
2. ลักษณะตามหน้าที่หรือความสัมพันธ์ของกระบวนการ

โดยที่คุณภาพด้านเทคนิคเป็นการพิจารณาเกี่ยวกับผู้ให้บริการจะใช้เทคนิคอะไรที่จะทำให้อุปกรณ์ที่เข้ามาใช้บริการเกิดความพอใจตามความต้องการพื้นฐาน การรับรู้คุณภาพที่ดีเกิดขึ้นเมื่อความคาดหวังของลูกค้าตรงกับการรับรู้ที่ได้จากประสบการณ์ที่ผ่านมา ถ้าความคาดหวังของลูกค้าต่อการบริการหรือสินค้าหรือบริการนั้นสูง โดยที่ความคาดหวังต่อคุณภาพจะได้รับอิทธิพลการสื่อสารทางตลาด การสื่อสารแบบปากต่อปาก ภาพลักษณ์องค์กร และความต้องการของลูกค้าเอง ส่วนลักษณะตามหน้าที่จะเป็นการพิจารณาจากผู้ให้บริการจะอย่างไรให้การบริการดีเท่ากับการรับรู้จากประสบการณ์ของลูกค้าที่ผ่านมา เงื่อนไขของการรับรู้คุณภาพการบริการที่ดีของลูกค้า มี 6 ประการ ดังนี้

1. ความเป็นมืออาชีพและทักษะในการบริการ ลูกค้าจะรับรู้คุณภาพการบริการที่ดีในเมื่อผู้ให้บริการมีความรู้ทักษะในการแก้ปัญหาอย่างมืออาชีพ
2. ทศนคติและพฤติกรรม เป็นความรู้สึกของลูกค้าที่มีต่อพนักงานบริการ พิจารณาเกี่ยวกับความเอาใจใส่ในการแก้ปัญหาด้วยความเต็มใจโดยทันที
3. การเข้าถึงบริการง่ายและมีความยืดหยุ่น ลูกค้าจะพิจารณาจากผู้ให้บริการประกอบไปด้วย สถานที่ ชั่วโมงการทำงาน ตัวพนักงาน และระบบการทำงานที่ได้ถูกออกแบบให้ง่ายต่อการเข้าถึงบริการ รวมถึงมีการเตรียมปรับการบริการให้ตรงกับความต้องการของลูกค้า
4. ความไว้วางใจและความซื่อสัตย์ของผู้ให้บริการ ลูกค้าจะรู้ว่าเมื่อใดก็ตามที่มีการตกลงการใช้บริการเกิดขึ้น สามารถที่จะไว้วางใจผู้ให้บริการได้ โดยพนักงานจะทำตามสัญญาที่ตกลงไว้ ซึ่งถือว่าเป็นสิ่งที่ลูกค้าให้ความสนใจเป็นพิเศษ
5. การชดเชย เมื่อใดก็ตามที่ลูกค้ามีความรู้สึกว่ามีบางอย่างผิดปกติหรือไม่เป็นไปตามความคาดหวังผู้ให้บริการจะต้องแก้ไขให้เป็นไปตามความคาดหวังของลูกค้าอย่างทันที
6. ความมีชื่อเสียงของผู้ให้บริการ ลูกค้ามักเชื่อว่าการให้บริการของผู้ให้บริการสามารถเชื่อถือได้และเหมาะสมกับคุณค่าของเงินที่จ่ายไป

การรับรู้ เป็นกระบวนการตีความหมายจากสิ่งที่เราสัมผัส เป็นที่รู้จัก ที่เข้าใจ โดยใช้ประสบการณ์เดิมช่วยในการแปลความหมาย ได้แก่ ความคิด ความรู้ และการกระทำที่ได้เคยปรากฏแก่ผู้นั้นมาแล้ว และการที่เราตีความหมายต่อสิ่งหนึ่งอย่างไรนั้น ขึ้นอยู่กับว่าเรารับรู้และตีความหมายให้เป็นอย่างไร เพราะแต่ละคนจะตีความหมายจากการรับรู้ไม่เหมือนกัน ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ที่ได้รับของแต่ละคน และการเข้าใจความหมายของสิ่งที่เราเห็นแล้วเอามาขยายความ

Spechler (1988) กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการเป็นที่ทราบกันดีว่า การที่จะทำให้คุณภาพการบริการประสบผลสำเร็จ เป็นที่พอใจของลูกค้า นั้น ไม่จำเป็นต้องใช้วิธีการที่คิดว่าดีที่สุด เพียงวิธีเดียวเท่านั้น และวิธีการที่ประสบความสำเร็จอย่างสูงในที่แห่งหนึ่งก็ไม่สามารถรับประกันว่าจะได้ผลกับที่อื่นด้วยเสมอไป ทั้ง ๆ ที่เป็นสินค้าหรือบริการอย่างเดียวกัน สิ่งสำคัญที่จะเสนอในที่นี้คือ รูปแบบที่มีประสิทธิผลของคุณภาพการบริการ ซึ่งเป็นหลักการทั่วไปที่ได้รับการยอมรับว่าได้ผลดี ถึงแม้ว่าเป็นหลักการเดียวกันก็ตาม แต่การนำไปประยุกต์ใช้ก็อาจมีความแตกต่างกันได้ ในการผลิตก็เช่นเดียวกัน คือ ไม่มีกระบวนการสองกระบวนการที่เหมือนกันเลย ในแต่ละบริษัท ก็จะมีกระบวนการหรือระบบงานที่แตกต่างกัน โดยทั่วไปแล้วแต่ละกระบวนการจะมีลักษณะเฉพาะตัวที่จะเป็นกุญแจไปสู่ความสำเร็จ ผู้บริหารจะต้องค้นหาปัจจัยสำคัญให้พบและทำการปรับปรุงระบบงานหรือกระบวนการที่เกี่ยวข้องและสร้างให้เป็นวัฒนธรรมขององค์กรให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าภายในและภายนอก โดยมีปัจจัยสำคัญสองประการที่จะต้องตระหนักอยู่เสมอ นั่นคือ การเพิ่มผลผลิต (Productivity) และคุณภาพ (Quality) จาก Service quality effectiveness model จะพบว่าเน้นถึงความสำเร็จของกระบวนการไปสู่ความเป็นเลิศของคุณภาพการบริการ โดยรูปแบบจะกำหนดแนวทางและทิศทางของความสำเร็จของงานบริการ ซึ่งมีปัจจัยสำคัญ 7 ประการ คือ

1. การทำให้ลูกค้าพอใจและประทับใจ (Customer satisfaction and beyond)
2. การประกันคุณภาพ (Quality assurance)
3. วิธีการ ระบบ และเทคโนโลยี (Methods, System and technology)
4. การตระหนักถึงคุณภาพ (Quality awareness)
5. การฝึกอบรม (Training)
6. การมีส่วนร่วม (Involvement)
7. การเป็นที่รู้จัก การยอมรับนับถือ (Recognition)

Denhardt and Denhardt (2007) ผู้ซึ่งมีบทบาทสำคัญในการนำเสนอแนวคิดการบริการสาธารณะแนวใหม่ได้กล่าวไว้ในส่วนบทนำของหนังสือของเขาว่า “ข้าราชการไม่ได้ส่งมอบบริการสู่ลูกค้า แต่เขาส่งมอบประชาธิปไตย” ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่า NPS เป็นแนวคิดของนักรัฐประศาสนศาสตร์สายรัฐศาสตร์ที่ให้ความสำคัญกับเรื่องคุณค่าหรืออุดมการณ์ โดยเฉพาะคุณค่าความเป็นประชาธิปไตยมากกว่าเรื่องประสิทธิภาพหรือผลิตภาพ NPS(New public service) เป็นแนวคิดที่อยู่บนพื้นฐานของค่านิยมประชาธิปไตย (Value of democracy) ความเป็นพลเมือง (Citizenship) และผลประโยชน์สาธารณะ (Public interest) สำหรับแนวคิดพื้นฐานหรือรากฐานของแนวคิดการบริการสาธารณะแนวใหม่นั้น ประกอบด้วยรากฐาน 4 ประการหลัก (สาขาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2559) คือ

1. ทฤษฎีประชาธิปไตยพลเมือง (Theories of democratic citizenship)
2. ตัวแบบชุมชนและประชาสังคม (Models of community and civil society)
3. มนุษย์นิยมองค์กรและรัฐประศาสนศาสตร์แนวใหม่ (Organizational humanism and the new public administration)

4. รัฐประศาสนศาสตร์หลังสมัยใหม่ (Postmodern public administration)

ในส่วนสาระสำคัญของแนวคิดการบริการสาธารณะแนวใหม่ (NPS) นั้น พบว่า NPS เป็นแนวคิดที่ดีความและวิพากษ์แนวคิดรัฐประศาสนศาสตร์ในอดีต โดยเฉพาะการวิพากษ์แนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (NPM) ตามทัศนะของ David Osborne และ Ted Gaebler ในเรื่อง Reinventing government ซึ่งได้ถูกหยิบยกมาทำการวิพากษ์ตีความ และสรุปออกมาเป็นสาระสำคัญของแนวคิดการบริการสาธารณะแนวใหม่ (NPS) 7 ประการ คือ

1. บริการรับใช้พลเมือง ไม่ใช่ลูกค้า (Serve citizens, Not customers)
2. เน้นการค้นหาผลประโยชน์สาธารณะ (Seek the public interest)
3. เน้นคุณค่าความเป็นพลเมืองมากกว่าการเป็นผู้ประกอบการ (Value citizenship over entrepreneurship)
4. คิดเชิงกลยุทธ์ ปฏิบัติแบบประชาธิปไตย (Think strategically, Act democratically)
5. การตระหนักในความรับผิดชอบไม่ใช่เรื่องง่าย (Recognize that accountability is not simple)

6. การให้บริการมากกว่าการกำกับทิศทาง (Serve rather than steer)

7. ให้คุณค่ากับคน ไม่ใช่แค่ผลิตภาพ (Value people, Not just productivity)

Steve and Cook (1995) กล่าวว่า การเลือกใช้บริการของผู้รับบริการ โดยส่วนใหญ่ นอกจากจะคำนึงถึงภาพลักษณ์ขององค์กรและความต้องการส่วนบุคคลแล้ว คุณภาพการให้บริการของหน่วยงานหรือองค์กรที่ให้บริการยังสามารถพิจารณาได้จากเกณฑ์ 9 ประการดังต่อไปนี้

1. การเข้าถึงบริการได้ทันทีตามความต้องการของผู้ให้บริการ
2. ความสะดวกของทำเลที่ตั้งในการเข้ารับบริการ
3. ความน่าเชื่อถือไว้วางใจของการให้บริการ
4. การให้ความสำคัญต่อผู้รับบริการแต่ละคน
5. ราคาค่าบริการที่เหมาะสมกับลักษณะของงานบริการ
6. คุณภาพการให้บริการทั้งในระหว่างเข้ารับบริการและภายหลังการเข้ารับบริการ
7. ชื่อเสียงของบริการที่ได้รับรวมถึงการยกย่องชมเชยในบริการ
8. ความปลอดภัยในการให้บริการจากผู้เชี่ยวชาญ โดยเฉพาะ

9. ความรวดเร็วในการให้บริการ

จากที่กล่าวมาสามารถสรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการนั้น เป็นเรื่องที่มีความซับซ้อน และหลากหลายในแง่มุมของการพิจารณา แต่กระนั้น เป็นที่ประจักษ์ชัดว่าคุณภาพการให้บริการ เป็นเรื่องที่สำคัญ ซึ่งผู้บริหารขององค์กรพึงให้ความสำคัญและทุ่มเทความสนใจ องค์กรที่ต้องการความสำเร็จของการประกอบการ ไม่ว่าจะเป็นภาครัฐหรือเอกชน จึงต้องให้ความสนใจต่อประเด็นเรื่องคุณภาพการให้บริการที่พิจารณาหรือทำความเข้าใจจากความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าหรือผู้รับบริการให้ได้อย่างเด่นชัด

เปรียบเทียบแนวคิดและทฤษฎีคุณภาพการให้บริการ

จากการศึกษาทฤษฎีคุณภาพการบริการและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ตามรายละเอียดที่กล่าวมา ผู้วิจัยได้ทำการสรุปเพื่อเปรียบเทียบทฤษฎีของนักวิชาการแต่ละคนได้ดังนี้

ตารางที่ 1 เปรียบเทียบแนวคิดและทฤษฎีคุณภาพการให้บริการ

ผู้คิดทฤษฎี	แนวคิดทฤษฎี
Parasuraman et al. (1985)	ทฤษฎีคุณภาพการบริการ 10 ประการ <ol style="list-style-type: none"> 1. ความเชื่อถือได้ 2. การตอบสนอง 3. ความสามารถ 4. การเข้าถึงบริการ 5. ความสุภาพอ่อนโยน 6. การสื่อสาร 7. ความซื่อสัตย์ 8. ความมั่นคง 9. ความเข้าใจ 10. การสร้างสิ่งจำเป็นได้

ตารางที่ 1 (ต่อ)

ผู้คิดทฤษฎี	แนวคิดทฤษฎี
Parasuraman et al. (1988)	ทฤษฎีคุณภาพการบริการ 5 ประการ 1. ความเป็นรูปธรรมของบริการ 2. ความเชื่อถือไว้วางใจได้ 3. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ 4. การให้ความมั่นใจแก่ผู้บริการ 5. ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ
Gronroos (1990)	ภาพรวมของงานบริการที่มีคุณภาพ (Total perceived service quality) 1. การเป็นมืออาชีพและการมีทักษะของผู้บริหาร 2. ทักษะคติ และพฤติกรรมของผู้ใช้บริการ 3. การเข้าพบง่ายและการยืดหยุ่นในการบริการ 4. ความไว้วางใจและความเชื่อถือได้ 5. การแก้ไขสถานการณ์ให้กลับสู่ภาวะปกติ 6. ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือ
Spechler (1988)	ทิศทางของความสำเร็จของงานบริการ ซึ่งมีปัจจัยสำคัญ 7 ประการ คือ 1. การทำให้ลูกค้าพอใจและประทับใจ 2. การประกันคุณภาพ 3. วิธีการ ระบบ และเทคโนโลยี 4. การตระหนักถึงคุณภาพ 5. การฝึกอบรม 6. การมีส่วนร่วม 7. การเป็นที่รู้จัก การยอมรับนับถือ

ตารางที่ 1 (ต่อ)

ผู้คิดทฤษฎี	แนวคิดทฤษฎี
Denhardt and Denhardt (2007)	แนวคิดพื้นฐานหรือรากฐานของแนวคิดการบริการ สาธารณะแนวใหม่นั้น ประกอบด้วยรากฐาน 4 ประการ หลัก คือ <ol style="list-style-type: none"> 1. ทฤษฎีประชาธิปไตยพลเมือง 2. ตัวแบบชุมชนและประชาสังคม 3. มนุษย์นิยมองค์การและรัฐประศาสนศาสตร์แนวใหม่ 4. รัฐประศาสนศาสตร์หลังสมัยใหม่
Steve and Cook (1995)	<ol style="list-style-type: none"> 1. การเข้าถึงบริการ ได้ทันทีตามความต้องการ ของผู้ให้บริการ 2. ความสะดวกของทำเลที่ตั้งในการเข้ารับบริการ 3. ความน่าเชื่อถือไว้วางใจของการให้บริการ 4. การให้ความสำคัญต่อผู้รับบริการแต่ละคน 5. ราคาค่าบริการที่เหมาะสมกับลักษณะของงานบริการ 6. คุณภาพการให้บริการทั้งในระหว่างเข้ารับบริการ และภายหลังการเข้ารับบริการ 7. ชื่อเสียงของบริการที่ได้รับรวมถึงการยกย่องชมเชย ในบริการ 8. ความปลอดภัยในการให้บริการจากผู้เชี่ยวชาญ โดยเฉพาะ 9. ความรวดเร็วในการให้บริการ

จากการศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับเกณฑ์ประเมินคุณภาพการบริการ SERVQUAL ชำงตัน
ผู้วิจัยได้นำเกณฑ์ในการประเมินคุณภาพการบริการทั้ง 5 ด้านของเครื่องมือ SERVQUAL
มาปรับเป็นตัวแปรตามในการวิจัย ดังนี้

1. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ หมายถึง ลักษณะของสิ่งอำนวยความสะดวก
ทางกายภาพที่สามารถจับต้องได้ เช่น เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เนื่องจากการบริการเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ การประเมินจึงต้องประเมิน

จากสภาพแวดล้อมทางกายภาพที่มีตัวตน ซึ่งอยู่รอบ ๆ การให้บริการ การบริการที่นำเสนอออกมาเป็นรูปธรรมจะทำให้ประชาชนรับรู้ถึงการให้บริการนั้น ๆ ได้ชัดเจนยิ่งขึ้น มีสถานที่ใหญ่โต มีเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยและเพียงพอ มีบุคลากรที่เพียงพอในการให้บริการวงจรการให้บริการเริ่มตั้งแต่ผู้รับบริการเข้ามาติดต่อปฏิสัมพันธ์กับหน่วยงานของรัฐในจุดแรก จากนั้นก็ดำเนินการตามกระบวนการตามลักษณะงานการให้บริการแต่ละประเภท ซึ่งจะแตกต่างกันออกไป และจบลงเมื่อผู้รับบริการได้รับบริการครบถ้วนสมบูรณ์ หน่วยงานที่เน้นการให้บริการต้องให้ความสำคัญกับหน้าที่แห่งความทรงจำ เพื่อค้นหาให้พบว่าผู้รับบริการดีเพียงใด ซึ่งจะทำให้ผู้บริการและหน่วยงานให้บริการที่มีคุณภาพและน่าประทับใจที่สุด การให้บริการที่ดีเป็นที่พึงพอใจของผู้รับบริการ จะทำให้เกิดความประทับใจ จดจำ และผู้รับบริการจะย้อนกลับมาใช้บริการอีกด้วยความเต็มใจ ดังนั้น ผู้ให้บริการจะต้องพยายามทำทุกหน้าที่ที่ให้บริการให้เกิดความทรงจำที่ดี ซึ่งประกอบด้วยคุณภาพการให้บริการ ขั้นตอนให้บริการ บรรยากาศของสถานที่ ความสะอาดสิ่งแวดล้อม หน้าที่การให้บริการ ตลอดจนการแต่งกายของเจ้าหน้าที่ รวมทั้งความเป็นธรรมชาติของคุณภาพการบริการ โดยประเด็นที่ใช้ประเมิน ได้แก่

- 1.1 จำนวนบุคลากรของสำนักงานสรรพสามิตมีจำนวนเพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ
- 1.2 สำนักงานสรรพสามิตมีการจัดเตรียมอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้

เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนอย่างเพียงพอ

- 1.3 ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของบุคลากรสรรพสามิต
- 1.4 บุคลากรสรรพสามิตมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อสงสัย

ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้

สรุปได้ว่า ความเป็นรูปธรรมของบริการ เป็นสิ่งที่ไม่ม่มีลักษณะทางกายภาพที่สามารถจับต้องได้ ผู้มาใช้บริการจึงใช้สภาวะแวดล้อมทางกายภาพที่มีตัวตนอยู่ในบริเวณรอบ ๆ ของการบริการในการวัดคุณภาพการบริการ โดยเน้นที่อุปกรณ์ เครื่องอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เป็นต้น

2. ความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ หมายถึง ความสามารถในการให้บริการได้ตามที่ได้ให้สัญญาไว้กับประชาชนอย่างน่าเชื่อถือ ถูกต้อง และสม่ำเสมอ ความเชื่อถือและความไว้วางใจ (Trust) เป็นปัจจัยที่แสดงถึงความสัมพันธ์ระหว่างกันและกัน โดยจะยังคงอยู่ก็ต่อเมื่อบุคคลมีความมั่นใจ ความไว้วางใจจะช่วยลดความไม่แน่นอน ลดความเสี่ยง และเพิ่มความระมัดระวังของกระบวนการความคิดในการตอบสนองอย่างทันทีทันใดที่มีต่อผู้นำหรือองค์กรหรืออาจหมายถึงการที่พนักงานมีความเชื่อถือต่อผู้บังคับบัญชาว่าเป็นคนที่น่าเชื่อถือและมีความน่าไว้วางใจ ซึ่งจะนำมาซึ่งความไว้วางใจในองค์กร เพื่อผลของความสำเร็จในงานนั้นร่วมกัน “ความเชื่อมั่น” ในตัวบุคคลหรือองค์กร ไม่ได้เกิดขึ้นและตั้งอยู่อย่างเลื่อนลอย หากแต่ต้องมี “ฐาน” รองรับ นั่นก็คือ

ผลงานการกระทำและพฤติกรรมของบุคคลและองค์การ หากต้องการให้คนเชื่อมั่น เชื่อถือ ควรเริ่มที่ “การกระทำ” ที่น่าเชื่อถือ ถ้าการกระทำน่าเชื่อถือจะเกิดการเชื่อถือขึ้น ไม่จำเป็นต้องเรียกร้องให้เชื่อถือ การรับรู้เกี่ยวกับภาพลักษณ์และประวัติขององค์การ ผู้นำหรือผู้บังคับบัญชา มีผลกระทบต่อความตั้งใจ ความภักดี และความไว้วางใจด้วยเช่นเดียวกัน ทั้งนี้รวมถึงปัจจัยที่เกิดจากการส่งผ่านข้อมูลข่าวสารภายในองค์การและความเชื่อจากคนหนึ่งไปอีกรุ่นหนึ่ง เช่น ในพนักงานใหม่เมื่อเห็นผู้นำประพฤติปฏิบัติตน เมื่อเขาก้าวขึ้นสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้นก็มีแนวโน้มจะมีพฤติกรรมดังกล่าวด้วย โดยประเด็นที่ใช้ประเมิน ได้แก่

- 2.1 บุคลากรสรรพสามิตให้คำแนะนำชี้แจงเกี่ยวกับขั้นตอนการปฏิบัติงานแก่ท่านเป็นอย่างดี
- 2.2 การจัดเตรียมเอกสารและแบบพิมพ์ต่าง ๆ ของบุคลากรสรรพสามิตไม่เกิดปัญหาในด้านการปฏิบัติ
- 2.3 ขั้นตอนการให้บริการ เรียงตามลำดับก่อนหลัง
- 2.4 สำนักงานได้ให้บริการตรงตามเวลาที่ได้สัญญาไว้
- 2.5 การปฏิบัติงานของบุคลากร สรรพสามิตได้ลดขั้นตอนการปฏิบัติตามระเบียบกฎหมาย ทำให้การบริการเป็นไปอย่างรวดเร็ว

สรุปได้ว่า ความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ เป็นการสะท้อนถึงความสม่ำเสมอและความสามารถในการให้บริการ สามารถรักษาระดับการให้บริการได้ตลอดเวลา และคุณภาพในการให้บริการไม่มีการเปลี่ยนแปลงไปตามการให้บริการ ตลอดจนการบันทึกข้อมูลมีความถูกต้อง

3. การตอบสนองต่อประชาชน หมายถึง ความมุ่งมั่นเต็มใจที่จะช่วยเหลือประชาชน การให้บริการอย่างรวดเร็ว อบอุ่น และพร้อมให้บริการเสมอ ซึ่งสะท้อนถึงการเตรียมการของสำนักงานในการให้บริการแก่ประชาชน “การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี” (Good governance) ในภาพรวม ซึ่งเป็นการชี้ให้เห็นวัตถุประสงค์ของการบริหารราชการที่กำหนดในพระราชกฤษฎีกาและเป็นแนวทางในการปฏิบัติราชการของทุกส่วนราชการในการกระทำภารกิจใดภารกิจหนึ่งว่าต้องมีความมุ่งหมายให้บรรลุเป้าหมายในสิ่งเหล่านี้ คือ เกิดประโยชน์สุขของประชาชน ซึ่งได้แก่ การบริหารราชการที่สามารถตอบสนอง (Responsiveness) ต่อความต้องการของประชาชน รวมทั้งจัดระบบการวางแผนเป้าหมายการทำงานและวัดผลงานของแต่ละบุคคล (Individual scorecards) ที่เชื่อมโยงกับระดับองค์การ (Organization scorecards) ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น เพื่อให้การปฏิบัติงานเสร็จสิ้นที่จุดบริการใกล้ชิดตัวกับประชาชน รวมทั้งการปฏิบัติงานในรูปแบบ One-stop service มีการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อเหตุการณ์ ซึ่งจำเป็นต้องทบทวนลำดับความสำคัญและความจำเป็นของแผนงานและโครงการทุกระยะ ประชาชนได้รับ

การอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ ซึ่งได้แก่ การปฏิบัติราชการ ที่มุ่งเน้นถึงความต้องการและความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการเป็นหลัก โดยมีการสำรวจ ความต้องการของประชาชน (Citizen survey) และความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Customer survey) ในหลากหลายวิธีและเป็นไปอย่างสม่ำเสมอ เพื่อนำมาปรับปรุงการปฏิบัติราชการต่อไป มีการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ ซึ่งได้แก่ การตรวจสอบและวัดผลการปฏิบัติงาน เพื่อให้กิจกรรมการควบคุมตนเอง (Internal control) ซึ่งจะทำให้สามารถผลักดันการปฏิบัติงาน ขององค์กรให้บรรลุเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยประเด็นที่ใช้ประเมิน ได้แก่

3.1 ท่านมาติดต่องานที่สำนักงานสรรพสามิตแล้วได้รับความสำเร็จตรงกับความต้องการ

3.2 งานที่ท่านมาติดต่อรับบริการจากบุคลากรของสำนักงานสรรพสามิตทำงานได้ ถูกต้องเรียบร้อย

3.3 สำนักงานสรรพสามิตได้จัดทำป้ายประชาสัมพันธ์ ทำให้มีความเข้าใจ ขั้นตอนให้บริการได้ถูกต้อง

3.4 เอกสารที่สำนักงานสรรพสามิตเตรียมไว้บริการ มีตัวอย่างแนะนำประเภทบริการ อย่างชัดเจน เข้าใจได้ถูกต้องมากขึ้น

สรุปได้ว่า การตอบสนองต่อประชาชนหรือผู้มาใช้บริการ เป็นผลที่เกิดจากการปฏิบัติ ตามข้อตกลง ซึ่งการวัดคุณภาพการบริการด้านการตอบสนองต่อประชาชนตาม SERVQUAD จะเกี่ยวข้องกับความเต็มใจและความพร้อมของบุคลากรที่จะให้บริการ

4. การให้ความมั่นใจแก่ประชาชน หมายถึง การที่ผู้ให้บริการต้องมีความรู้ ทักษะ ความสามารถ ความซื่อสัตย์ และมีสัมมาคารวะ สร้างความเชื่อมั่นให้กับประชาชนที่มาใช้บริการ โดยความมั่นใจในการบริการประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ คือ ความสามารถของบุคลากร ซึ่งหมายถึง ความรู้และทักษะในงานบริการของบุคลากร เพื่อนำความเชื่อถือและความมั่นใจ มาสู่ประชาชน มารยาทของบุคลากรที่แสดงออกในขณะที่ให้บริการ โดยบุคลากรต้องสุภาพ ความเป็นมิตร ให้ความสนใจในการดูแลประชาชน รวมถึงทรัพย์สินของประชาชน ความปลอดภัย เมื่อมาใช้บริการ บุคลากรต้องทำให้ประชาชนรู้สึกถึงความปลอดภัยจากอันตราย ความเสี่ยง และความกังวล เมื่อมาใช้บริการ ผู้รับบริการส่วนใหญ่ต้องการความมั่นใจว่า เจ้าหน้าที่ภาครัฐพร้อม ให้ความช่วยเหลือแก้ปัญหาให้พวกเขาได้ และต้องการความมั่นใจว่าเขาจะไม่ถูกส่งต่อไปที่อื่น หรือสับเปลี่ยนไปแผนกนี้ที่ แผนกโน้นที่ แล้วในที่สุดถูกทอดทิ้งให้รู้สึกว่าพวกเขาต้องรับผิดชอบ ในการดูแลปัญหานั้นเอง ซึ่งประเด็นที่ใช้ประเมินในเรื่องการให้ความเชื่อมั่นแก่ประชาชน ได้แก่

4.1 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลที่เป็นที่ทราบอย่างทั่วถึง

4.2 มีการแจ้งเบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ตลอดเวลา

4.3 มีการแจ้งสถานที่และบุคคลที่สามารถร้องทุกข์หรือร้องเรียนได้

4.4 บุคลากรมีความรู้ ความสามารถที่จะตอบคำถามของประชาชน

สรุปได้ว่า การให้ความเชื่อมั่นเป็นการมอบเห็นถึงความสามารถของบุคลากร โดยจะเกี่ยวข้องกับความรู้และทักษะในงานบริการ เพื่อนำความเชื่อถือและความมั่นใจมาสู่ประชาชน

5. ความเห็นอกเห็นใจ หมายถึง การดูแลเอาใจใส่ การให้ความสนใจ และให้บริการแก่ประชาชนแต่ละคน ซึ่งมีความต้องการแตกต่างกัน ผู้รับบริการส่วนใหญ่คาดหวังว่าจะได้รับการดูแลเอาใจใส่จากเจ้าหน้าที่ภาครัฐด้วยความเป็นกันเอง อาทิ เช่น ได้รับการให้บริการในบรรยากาศที่เป็นมิตร การให้ข้อมูลข่าวสารหรือตอบคำถาม เป็นต้น ผู้รับบริการส่วนใหญ่ต้องการได้รับการบริการที่คล่องตัวและยืดหยุ่น อาจจะเป็นระบบที่มีความคล่องตัว เอื้อให้เกิดความรวดเร็วในการรับบริการ ความกระฉับกระเฉงของเจ้าหน้าที่ หรือความยืดหยุ่นในกฎระเบียบ เพื่อให้ความต้องการของผู้รับบริการได้รับการสนองตอบง่ายขึ้น เมื่อความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการได้รับการตอบสนอง โดยการให้บริการที่ดี ผู้รับบริการจึงมักจะมีประสบการณ์ที่ประทับใจน่าจดจำ สิ่งเหล่านี้ทำให้ผู้รับบริการมีความรู้สึกดี ๆ มีความเชื่อมั่นต่อองค์กรภาครัฐ และจะนำทัศนคติที่ดีหรือความประทับใจนั้นไปบอกกล่าวต่อบุคคลอื่น ๆ สิ่งเหล่านี้เป็นสิ่งที่น่าประทับใจสำหรับบุคลากรภาครัฐด้วย ในฐานะผู้ที่ทำให้การให้บริการที่ดีเกิดขึ้น ท่านจะเกิดความภาคภูมิใจที่ได้ให้บริการที่พิเศษต่อผู้รับบริการ โดยประเด็นที่ใช้ในการประเมินได้แก่

5.1 บุคลากรสำนักงานสรรพสามิตเอาใจใส่ เอื้อเพื่อ ยิ้มแย้มแจ่มใส ทำให้ออกกลับมาติดต่อกัน

5.2 ช่วยเหลือให้ความสะดวกอย่างเต็มความสามารถ

5.3 ตั้งใจฟังประชาชนผู้มาติดต่อ เมื่อมีเหตุการณ์ชี้แจงด้วยเหตุผลเสมอ

5.4 บุคลากรสำนักงานสรรพสามิตยอมรับคำตำหนิติชมและสำรวมกิริยาท่าทาง

สรุปได้ว่า ความเห็นอกเห็นใจ เป็นการดูแลเอาใจใส่ การให้ความสนใจ การให้ความต้องการของประชาชน และการให้บริการที่ตรงกับความต้องการของประชาชน

ดังนั้น เกณฑ์ที่ใช้ในการประเมินคุณภาพการบริการทั้ง 5 ประการนี้ ถูกนำไปประยุกต์ใช้ในการวัดคุณภาพการบริการในองค์กรต่าง ๆ มากมาย เพื่อที่จะได้ทราบถึงการรับรู้คุณภาพการบริการในมุมมองของประชาชน และนำมาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพการบริการให้ตรงตามความต้องการความคาดหวังของประชาชน

สรุปได้ว่า คุณภาพการบริการจำเป็นต้องควบคุมในทุก ๆ หน่วยบริการให้เป็นที่พึงพอใจของผู้มารับบริการเสมอ คือ จะต้องมีการบริการดีทั้งองค์กร ซึ่งการบริการจะดีหรือไม่ดีต่อผู้มารับ

บริการนั้น ยังขึ้นอยู่กับความคาดหวังของผู้รับบริการ และในการสร้างธุรกิจองค์กรทุกชนิด ต้องรักษาความพึงพอใจของผู้รับบริการให้อยู่ตลอด

ข้อมูลทั่วไปของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด

การจัดตั้งกรม

ภาษีสรรพสามิต เป็นภาษีที่จัดเก็บจากสินค้าและบริการซึ่งมีเหตุผลสมควรที่จะต้องรับภาระภาษีสูงกว่าปกติ เช่น บริโภคแล้วอาจก่อให้เกิดผลเสียต่อสุขภาพและศีลธรรมอันดี มีลักษณะฟุ่มเฟือย และสินค้าและบริการที่ได้รับผลประโยชน์เป็นพิเศษจากกิจการของรัฐ เป็นต้น

การจัดเก็บภาษีสรรพสามิต ในประเทศไทยสันนิษฐานว่ามีการจัดเก็บตั้งแต่สมัยกรุงสุโขทัย เป็นราชธานี แต่ไม่มีหลักฐาน มาปรากฏหลักฐานในสมัยกรุงศรีอยุธยาตอนต้น สมัยพระเจ้าปราสาททอง (พ.ศ. 2178) โดยกฎหมายลักษณะพระธรรมนูญได้กำหนดว่าได้เก็บอากรจากสุรา แต่อัตราเท่าใดและวิธีการจัดเก็บอย่างไร ไม่ได้ระบุไว้ แต่ปรากฏหลักฐานชัดเจนในสมัยสมเด็จพระนารายณ์มหาราช สำหรับภาษีสรรพสามิตของไทย อาจกล่าวได้ว่ามีต้นกำเนิดมาจากสินค้าสองประเภท คือ ฝิ่นและสุรา ซึ่งมีหน่วยงานที่รับผิดชอบการจัดเก็บภาษีดังกล่าวแยกจากกัน คือ กรมฝิ่นและกรมสุรา

ใน พ.ศ. 2474 กรมสุราได้รับมอบหมายให้เป็นผู้ควบคุมและจัดเก็บภาษี ไม่จัดไฟที่ทำงานในราชอาณาจักรด้วยอีกอย่างหนึ่ง และต่อไปอาจจะมีกิจการอย่างอื่นเพิ่มขึ้นอีกก็ได้ นาม “กรมสุรา” ไม่เหมาะสมกับหน้าที่ราชการที่ปฏิบัติอยู่ จึงได้มีประกาศพระบรมราชโองการ ลงวันที่ 17 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2474 เปลี่ยนนาม “กรมสุรา” เป็น “กรมสรรพสามิตต์” และในวันรุ่งขึ้น คือ ในวันที่ 18 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2474 ได้ทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ แต่งตั้งหม่อมเจ้าจิตร โภคทวี เกษมศรี ดำรงตำแหน่ง อธิบดีกรมสรรพสามิตต์ เป็นคนแรก

ในปี พ.ศ. 2476 ได้มีพระราชกฤษฎีกาจัดวางระเบียบกรมในกระทรวงการคลัง ให้แยกงานสรรพสามิตต์และงานฝิ่นออกจากกรมสรรพากรแล้วตั้งเป็น “กรมสรรพสามิตต์และฝิ่น” และในปีเดียวกันนั้น ได้มีพระราชบัญญัติปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม พ.ศ. 2476 ให้แก่นาม “กรมสรรพสามิตต์และฝิ่น” เป็น “กรมสรรพสามิต”

วิสัยทัศน์

ผู้นำการจัดเก็บภาษีเพื่อสังคม สิ่งแวดล้อม และพลังงาน

พันธกิจ

1. บูรณาการจัดเก็บภาษีอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อเสถียรภาพทางการคลัง
2. พัฒนานวัตกรรมตรวจสอบ ป้องกัน และปราบปราม
3. ส่งเสริมนโยบายภาษีเพื่อสังคม สิ่งแวดล้อม และพลังงาน รองรับการพัฒนาอย่างยั่งยืน
4. พัฒนาการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จและทันสมัย
5. พัฒนาองค์กรให้ทันสมัย โปร่งใส และเป็นธรรม

ประเด็นยุทธศาสตร์

1. สร้างเสถียรภาพการจัดเก็บภาษีแบบบูรณาการ
2. สนับสนุนการใช้นวัตกรรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการตรวจสอบ ป้องกัน และปราบปราม
3. ขับเคลื่อนนโยบายภาษีเพื่อสังคม สิ่งแวดล้อม และพลังงาน รองรับการพัฒนาอย่างยั่งยืน
4. พัฒนาการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จตามมาตรฐานสากล
5. พัฒนาองค์กรให้ทันสมัย โปร่งใส และเป็นธรรม

ค่านิยมกรมสรรพสามิต ความหมายค่านิยมกรมสรรพสามิต

S = Standardization (ความมีมาตรฐาน)

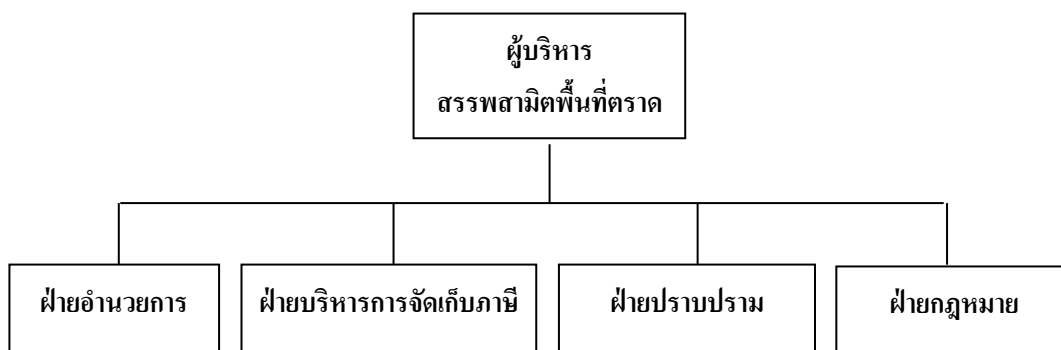
T = Transparency (ความโปร่งใส)

A = Accountability (จิตสำนึกความรับผิดชอบ)

R = Rapid & Simplicity (ความรวดเร็วและเรียบง่าย)

S = Satisfaction (ความพึงพอใจ)

โครงสร้างองค์กร



ภาพที่ 2 ผังโครงสร้างสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด (สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด, 2559)

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยจึงขอเสนองานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการให้บริการขององค์กรหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อเป็นแนวทางและเปรียบเทียบกับการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ดังนี้

วิศิรา คงเดิม (2550, บทคัดย่อ) ได้ศึกษา เรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานประกันภัยจังหวัดพังงา ในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก เมื่อพิจารณาความพึงพอใจเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด 5 ด้าน โดยประชาชนมีความพึงพอใจในด้านข้อมูลข่าวสารเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมา คือ ด้านผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านกระบวนการ เป็นอันดับที่สอง สาม และสี่ ตามลำดับ ส่วนด้านสถานที่เป็นลำดับสุดท้าย ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานประกันภัยจังหวัดพังงา ในภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานประกันภัยจังหวัดพังงา ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานประกันภัยจังหวัดพังงา ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนประชาชนที่มีเพศต่างกัน และประชาชนที่มีรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานประกันภัยจังหวัดพังงา ภาพรวมไม่แตกต่างกัน

อภิรัตน์ ชันน้อย (2550, บทคัดย่อ) การวิจัยนี้มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาความพึงพอใจ และเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลกระเบื้อง อำเภอลำดวนบุรี จังหวัดสุรินทร์ ในงาน 3 คือ งานด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน งานด้านคุณภาพชีวิตและสาธารณสุข งานด้านการบริการทั่วไป ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลกระเบื้อง อำเภอลำดวนบุรี จังหวัดสุรินทร์ ที่มีอายุตั้งแต่ 18 ปีขึ้นไป ซึ่งมีจำนวน 4,047 คน กลุ่มตัวอย่างได้จากการสุ่มประชากร โดยใช้สูตรของ Yamane จำนวน 364 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลเป็นแบบสอบถาม มีทั้งหมด 3 ตอน และค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ 0.979 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า t-test และ ANOVA ผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลกระเบื้อง อำเภอลำดวนบุรี จังหวัดสุรินทร์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจด้านงานบริการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน อยู่ในระดับปานกลาง ความพึงพอใจด้านงานบริการสาธารณสุขและคุณภาพชีวิต อยู่ในระดับปานกลาง และความพึงพอใจด้านงานบริการทั่วไป อยู่ในระดับปานกลาง 2) การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระเบื้อง อำเภอลำดวนบุรี จังหวัดสุรินทร์ เมื่อจำแนกตามลักษณะทางประชากร พบว่า กลุ่มตัวอย่างในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลกระเบื้อง อำเภอลำดวนบุรี จังหวัดสุรินทร์ โดยสถานภาพด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้ มีความพึงพอใจ โดยภาพรวมไม่มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และปัจจัยด้านอาชีพ มีความพึงพอใจในการบริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

พัทธยากร ดีสวัสดิ์ (2550, บทคัดย่อ) การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ จำแนกออกเป็น 5 ฝ่าย คือ ฝ่ายกองวิชาการและแผนงาน ฝ่ายกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ฝ่ายกองช่าง ฝ่ายสำนักปลัด และฝ่ายเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานด้านบริการ กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนในเขตเทศบาลเมืองนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ รวมทั้งหมดจำนวน 392 คน โดยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของยามานะ ตามสัดส่วน โดยวิธีการสุ่มอย่างง่าย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ มีค่าอำนาจจำแนกอยู่ระหว่าง 2.245 ถึง 5.953 มีค่าความเชื่อมั่น 0.9830 สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ การทดสอบ t-test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One-way analysis of variance ทดสอบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะใช้วิธีการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีของ Scheffe กำหนดค่าสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับความพึงพอใจของประชาชน

ที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์โดยรวมและรายฝ่ายทุกฝ่าย อยู่ในระดับมาก 2) ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ จำแนกตามเพศ พบว่า ประชาชนเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อจำแนกตามอายุ สถานภาพ และระดับการศึกษา พบว่า ประชาชนที่มีอายุ สถานภาพ และระดับการศึกษาต่างกัน พบว่า มีความพึงพอใจต่อการบริการโดยรวมและรายฝ่ายไม่แตกต่างกัน 3) ปัญหาในการให้บริการประชาชนของเทศบาลเมืองนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ มีดังนี้ การประชาสัมพันธ์ข่าวสารเสียงตามสาย ไม่ทั่วถึงทุกชุมชน การบริการรักษาพยาบาลการป้องกันโรคติดต่อและโรคระบาดไม่ต่อเนื่อง ถนนในเทศบาลยังไม่สะอาดพอ การจัดสวนหย่อมยังไม่ทั่วถึงทุกชุมชน สถานที่บริการงานทะเบียนราษฎรคับแคบ ไม่เพียงพอในการให้บริการประชาชน และเจ้าหน้าที่ให้บริการมีจำนวนน้อยทุกฝ่าย

วรารักษ์ เฉลิมจักร (2552, บทคัดย่อ) การวิจัยความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของเทศบาลตำบลในจังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ประชาชนที่มีอายุ ระดับการศึกษา และรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลตำบลในจังหวัดสมุทรปราการ แตกต่างกัน

นพพร สะบางใบ (2553, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาแม่โจ้ วัตถุประสงค์ในการศึกษา คือ 1) เพื่อศึกษาการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาแม่โจ้ จังหวัดเชียงใหม่ 2) เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการ และ 3) เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาแม่โจ้ โดยการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างจากลูกค้าที่มาใช้บริการธุรกรรมการเงินของธนาคาร ในปี พ.ศ. 2551 จำนวน 400 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือและนำมาวิเคราะห์ พบว่า ส่วนใหญ่ลูกค้าเป็นเพศชาย อายุระหว่าง 20-29 ปี และระหว่าง 40-49 ปี ส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระหว่าง 5,001-10,000 บาท การศึกษาสูงสุดอยู่ในระดับปริญญาตรี รองลงมาคือ ประถมศึกษา

การทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล 2 ด้าน ที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการ คือ ด้านอายุและอาชีพ โดยอายุส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการด้านความไว้วางใจ ด้านการตอบสนองลูกค้า ด้านการให้ความเชื่อมั่น และด้านการดูแลเอาใจใส่ และอาชีพที่ส่งผลต่อการให้คุณภาพบริการ ด้านรูปลักษณ์ สำหรับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ได้แก่ ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการ และด้านลักษณะทางกายภาพ ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์ อยู่ในระดับสูง และเป็นไปในทิศทางบวกทั้ง 3 ด้าน

ภวัต วรรณพิณ (2555, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการบริการของร้าน True coffee สาขาในมหาวิทยาลัย ผลการวิจัยพบว่า ลูกค้าของร้าน True coffee สาขาในมหาวิทยาลัยที่เป็นนักศึกษา ซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างในครั้งนี้ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 53.50 มีอายุไม่เกิน 19 ปี คิดเป็นร้อยละ 31.50 รองลงมา คือ อายุ 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 26.25 เป็นนักศึกษาชั้นปีที่ 3 มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 31.25 รองลงมา เป็นนักศึกษาชั้นปีที่ 2 คิดเป็นร้อยละ 28.50 และส่วนใหญ่มีรายได้ อยู่ที่ 8,001-10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 31.00 รองลงมา คือ มีรายได้อยู่ที่ 6,001-8,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 26.50 ลูกค้ามีระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยคะแนน เท่ากับ 6.30 และมีระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการที่ได้รับจริงสูงสุดเช่นกัน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 6.42 และเมื่อเปรียบเทียบกันระหว่างความคาดหวังและการรับรู้จริงต่อคุณภาพการบริการ ผลที่ได้ คือ ระดับการรับรู้จริงต่อคุณภาพมีค่าเฉลี่ยมากกว่าค่าเฉลี่ยคะแนนของความคาดหวัง จึงสรุปได้ว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของร้าน True coffee สาขาในมหาวิทยาลัย ระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการและการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการที่ได้รับจริง มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ณัฐพงษ์ ชุ่มชื่นสกุลสุข (2556, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการ ของงานกองช่างองค์การบริหารส่วนตำบลสะเดา อำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาระดับความพึงพอใจและประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อ โครงสร้างของกองช่าง องค์การบริหารส่วนตำบลสะเดา อำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ โดยรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลสะเดา อำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ จำนวน 17 หมู่บ้าน เพื่อนำผลมาบันทึกข้อมูล ประมวลผล วิเคราะห์ ประเมินผล และสรุปผลความพึงพอใจของประชาชน โดยใช้วิธีของ Taro Yamane เพื่อหาจำนวนของกลุ่มตัวอย่าง จากประชาชนทั้งหมด และใช้วิธีสุ่มตัวอย่างประชาชนอย่างเป็นสัดส่วน เพื่อให้ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง จากแต่ละหมู่บ้านรวมไม่น้อยกว่า 385 คน จากผลการศึกษาทำให้ทราบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ต่อการให้บริการด้าน โครงสร้างพื้นฐาน ทั้ง 6 ด้าน ได้แก่ ด้าน โครงสร้างก่อสร้างถนน ด้าน โครงสร้าง ปรับปรุงซ่อมแซมถนน ด้าน โครงสร้างติดตั้งไฟฟ้าสาธารณะ ด้านการดูแลซ่อมแซมปรับปรุงระบบ ไฟฟ้าสาธารณะ ด้าน โครงสร้างการก่อสร้าง ระบบประปาหมู่บ้าน และด้าน โครงการซ่อมแซม ระบบประปาหมู่บ้าน และพัฒนาแหล่งน้ำเพื่อการอุปโภคบริโภค รวมถึงข้อเสนอแนะต่าง ๆ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการวางแผนการบริการด้าน โครงสร้างพื้นฐานให้มีประสิทธิภาพและสร้าง ความพึงพอใจให้แก่ประชาชนต่อไป

ฉันทน์ พิพย์ศรี (2556, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการบริการของธุรกิจนำเที่ยว ที่มีต่อความประทับใจของนักท่องเที่ยว ชาวยุโรปในจังหวัดเชียงราย การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาผลกระทบของคุณภาพการบริการของธุรกิจนำเที่ยวที่มีต่อความประทับใจของนักท่องเที่ยว ชาวยุโรปในจังหวัดเชียงราย โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากนักท่องเที่ยวชาวยุโรปที่มาเที่ยวในจังหวัด เชียงราย จำนวน 400 ชุด เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบพหุคูณและการวิเคราะห์การถดถอย แบบพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการบริการด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และด้านการเข้าใจรู้จักลูกค้า มีผลกระทบเชิงบวกต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวยุโรปอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สำหรับด้านความเชื่อถือไว้วางใจไม่มีผลกระทบเชิงบวกต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวยุโรป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 คุณภาพการบริการด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ และด้านการให้ความมั่นใจ แก่ผู้รับบริการ มีผลกระทบเชิงบวกต่อความประทับใจของนักท่องเที่ยวชาวยุโรปอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ 0.05 สำหรับด้านการเข้าใจรู้จักลูกค้าไม่มีผลกระทบเชิงบวกต่อความประทับใจ ของนักท่องเที่ยวชาวยุโรปอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ขณะเดียวกันความพึงพอใจ ของนักท่องเที่ยวมีผลกระทบเชิงบวกต่อความประทับใจของนักท่องเที่ยวชาวยุโรปในจังหวัดเชียงราย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เช่นกัน ดังนั้น ธุรกิจนำเที่ยวที่มุ่งให้ความสำคัญกับคุณภาพ การบริการ สามารถสร้างความพึงพอใจและความประทับใจให้กับนักท่องเที่ยว และผลการวิจัยครั้งนี้ สามารถนำไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาธุรกิจนำเที่ยว อันนำไปสู่ความเป็นเลิศ ในการบริการและเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานของธุรกิจนำเที่ยวต่อไป

อมรรรัตน์ บุญญา (2557, บทคัดย่อ) การศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชน ต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี” การศึกษาครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาล ตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี และเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชน ต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ กลุ่มตัวอย่างจำนวน 385 ตัวอย่าง ทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐาน ด้วยสถิติ t-test, One-way ANOVA และทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีของ LSD (Least significant difference test)

ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ ภาพรวมในระดับมากที่สุด โดยด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ มีระดับความพึงพอใจเป็นอันดับแรก พึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านความน่าเชื่อถือ ไว้วางใจในการบริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ พึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และอันดับสุดท้าย ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ พึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ผลการทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบการความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล พบว่า ประชาชนที่มีเพศ ระดับการศึกษา และอาชีพ ต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ปิยะ ลิขิตมณีชัย (2557, บทคัดย่อ) การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพบริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดจันทบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพบริการของสำนักงานพาณิชย์ จังหวัดจันทบุรี และเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพบริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ กลุ่มตัวอย่างเป็นประชาชนผู้ที่มาใช้บริการของสำนักงานพาณิชย์ จังหวัดจันทบุรี จำนวน 246 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test สำหรับเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระที่มี 2 กลุ่ม และใช้สถิติ One-way ANOVA สำหรับเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระที่มี 3 กลุ่มขึ้นไป โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพบริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดจันทบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในรายละเอียด สรุปได้ว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดจันทบุรี อันดับแรก คือ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ รองลงมา คือ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ด้านความน่าเชื่อถือ ไว้วางใจได้ ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ และอันดับสุดท้าย คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ประเมินผลผลการทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพบริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดจันทบุรี จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ พบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้ ต่างกัน มีความพึงพอใจ

ของประชาชนต่อคุณภาพบริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพบริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

กริธา นาเจือ (2558, บทคัดย่อ) การศึกษาคุณภาพการให้บริการผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลกรุงเทพตราด จังหวัดตราด มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของผู้ป่วยนอกต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลกรุงเทพตราด จังหวัดตราด และเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลกรุงเทพตราด ต่อคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และช่วงเวลาการให้บริการ โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลกรุงเทพตราด จำนวน 375 คน วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการผู้ป่วยนอกด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าความถี่ (Frequency) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) และเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ โดยใช้ค่าตั้ง (Compare mean) ในการรวบรวมผล

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลกรุงเทพตราด จังหวัดตราด ซึ่งเป็นผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง มีอายุ 21-30 ปี ขึ้น จบการศึกษาระดับปริญญาตรี มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-15,000 บาท มีอาชีพรับจ้าง/ ไร่แรงงาน และผู้ตอบแบบสอบถามมีช่วงเวลาที่ใช้บริการ 8.00-12.00 น. ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลกรุงเทพตราด จังหวัดตราด พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยด้านเครื่องมือ อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นอันดับแรก รองลงมา คือ ด้านระบบงาน/ กระบวนการ และด้านสิ่งแวดล้อม อาคารสถานที่ เป็นลำดับสุดท้าย

ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลกรุงเทพตราด จังหวัดตราด จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีเพศกับระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน และผู้ใช้บริการที่มีอายุ อาชีพ รายได้ และช่วงเวลาที่ใช้บริการ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน

ศุภกัญญา จันทรุกขา (2558, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขตอำเภอเมืองอุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี การพัฒนาคุณภาพการให้บริการมีส่วนสำคัญยิ่งในการพัฒนาองค์กร การวิจัยนี้จึงศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีคุณภาพต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขตอำเภอเมืองอุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี จากกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้ไฟฟ้า จำนวน 420 ราย โดยใช้แบบสอบถามในการรวบรวมข้อมูลและนำมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนาและสถิติเชิงอ้างอิง จากการวิจัยชี้ให้เห็นว่า ผู้ใช้ไฟฟ้ามีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ในภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง

โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย คือ ด้านบุคลากร ด้านกลยุทธ์การให้บริการ ด้านกระบวนการ ด้านราคาและค่าใช้จ่ายของผู้ใช้บริการ ด้านการส่งเสริมการตลาด และการให้ความรู้ผู้ให้บริการ และด้านสถานที่และการจัดสภาพแวดล้อม ตามลำดับ จากการทดสอบสมมติฐาน โดยการวิเคราะห์ ความแตกต่างตัวแปร โดย t-test และความแปรปรวน F-test (One-way-Anova) กำหนดช่วงความเชื่อมั่น อยู่ที่ร้อยละ 95 เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้า ฯ โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีอายุ สถานภาพการสมรส ค่าใช้จ่ายในการใช้ไฟฟ้าโดยเฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน จะมีความพึงพอใจแตกต่างกันในภาพรวมและรายด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีเพศ ระดับการศึกษาสูงสุดที่ได้รับ ระดับรายได้ต่อเดือน ลักษณะของสถานที่ ใช้บริการ ขนาดมิเตอร์ที่ใช้ต่างกัน จะมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ในภาพรวม

ตารางที่ 2 เปรียบเทียบตัวแปรต้นกับงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ตัวแปร	ชื่อผู้วิจัย/ ปีที่วิจัย/ ชื่อเรื่อง	ผลการวิจัย
เพศ	กิริทา งาเจือ (2558) การศึกษาคุณภาพ การให้บริการผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาล กรุงเทพมหานคร จังหวัดตราด	ผู้ใช้บริการที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพ การให้บริการไม่แตกต่างกัน
เพศ	ศุภกัญญา จันทรุกษา (2558) คุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้า ส่วนภูมิภาค เขตอำเภอเมือง อุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี	ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีเพศต่างกัน จะมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน
เพศ	อมรรัตน์ บุญญา (2557) ความพึงพอใจ ของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ ของเทศบาลตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี	พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจ ไม่แตกต่างกัน
อายุ	วรภรณ์ เถลิ้มจักร (2552) ความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการบริการของเทศบาลตำบล ในจังหวัดสมุทรปราการ	ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการ ของเทศบาลตำบลในจังหวัด สมุทรปราการ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 2 (ต่อ)

ตัวแปร	ชื่อผู้วิจัย/ ปีที่วิจัย/ ชื่อเรื่อง	ผลการวิจัย
อายุ	กรีทา งาเจือ (2558) การศึกษาคุณภาพการให้บริการผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลกรุงเทพมหานคร จังหวัดตราด	ผู้ใช้บริการที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน
อายุ	ศุภกัญญา จันทรุกษา (2558) คุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขตอำเภอเมืองอุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี	ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีอายุต่างกัน จะมีความพึงพอใจแตกต่างกัน ในภาพรวมและรายด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01
อาชีพ	ปิยะ ลิขิตมณีชัย (2557) การศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพบริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดจันทบุรี	อาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
อาชีพ	อมรรัตน์ วงศ์ไชยสิทธิ์ (2550) ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสบปราบ	ประชาชนผู้มารับบริการที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจ ไม่แตกต่างกัน
อาชีพ	อมรรัตน์ บุญภา (2557) การศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี	พบว่าอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชน ไม่แตกต่างกัน
รายได้	วรภรณ์ เกลิมจักร (2552) การวิจัยความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของเทศบาลตำบลในจังหวัดสมุทรปราการ	พบว่า ประชาชนที่มีรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจ แตกต่างกัน

ตารางที่ 2 (ต่อ)

ตัวแปร	ชื่อผู้วิจัย/ ปีที่วิจัย/ ชื่อเรื่อง	ผลการวิจัย
รายได้	กรีทา งาเจือ (2558) การศึกษาคุณภาพการให้บริการผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลกรุงเทพมหานคร จังหวัดตราด	ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน
รายได้	วิริศรา คงเคิม (2550) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานประกันภัยจังหวัดพังงา	รายได้มีความพึงพอใจโดยภาพรวม ไม่มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
ระดับการศึกษา	พัทธยากร คีสวัสดิ์ (2550) ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์	ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการโดยรวมและรายฝ่าย ไม่แตกต่างกัน
ระดับการศึกษา	วรภรณ์ เถลิ้มจักร (2552) ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของเทศบาลตำบลในจังหวัดสมุทรปราการ	ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
ระดับการศึกษา	ศุภกัญญา จันทรุกขา (2558, บทคัดย่อ) คุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขตอำเภอเมืองอุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี	ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีระดับการศึกษาสูงสุด ที่ได้รับต่างกัน จะมีความพึงพอใจ ไม่แตกต่างกัน ในภาพรวม

จากตารางที่ 2 การเปรียบเทียบตัวแปรต้นกับงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยจึงตัดสินใจเลือกตัวแปรต้นของงานวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และระดับการศึกษา

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อต้องการทราบถึงคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด โดยมีรายละเอียดเกี่ยวกับวิธีดำเนินการดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ
4. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล
6. เสนอผลการแปรผล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัย คือ ประชาชนที่มาใช้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด ซึ่งมีจำนวนรวม 4,654 คน (สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด, 2559) จึงใช้วิธีการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง โดยมีการหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของ Yamane (1973) โดยมีสูตรดังนี้

$$n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

เมื่อ

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = ขนาดของประชากร

e = ความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งกำหนดให้เท่ากับ 0.05

โดยแทนค่าลงในสูตรดังนี้

$$n = \frac{4,654}{1+4,654 (0.05)^2}$$

$$n = 368.34 \text{ คน}$$

โดยกำหนดค่าความเชื่อมั่นที่ 0.5 และทำการสุ่มตัวอย่างเจาะจงพื้นที่จำนวนประชาชน
ที่มาใช้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด จำนวน 368 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพ
การให้บริการประชาชนของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด โดยการสร้างเครื่องมือที่ใช้
ในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วยคำถาม 4 ข้อ
(ข้อ 1 ถึง ข้อ 4) โดยสอบถามเกี่ยวกับเพศ อายุ อาชีพ รายได้ และระดับการศึกษา โดยเป็นแบบปลายปิด
(Close ended question) ให้เลือกตอบในช่องที่กำหนด

ตอนที่ 2 แบบสอบถามคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานสรรพสามิต
พื้นที่ตราด ในด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ, ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ,
ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ, ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ, ด้านความเห็นอกเห็นใจ
ผู้รับบริการ ประกอบด้วย คำถามแบบปลายปิด จำนวน 20 ข้อ โดยแต่ละข้อคำถามจะมีระดับ
ความคิดเห็น 4 ระดับ ได้แก่ ความคิดเห็นมากที่สุด ความคิดเห็นมาก ความคิดเห็นน้อย และความคิดเห็น
น้อยที่สุด สำหรับเกณฑ์กำหนดระดับความคิดเห็นของประชาชนจะใช้มาตรวัดแบบ Rating scale
ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ระดับดังนี้

- 4 หมายถึง ความคิดเห็นมากที่สุด
- 3 หมายถึง ความคิดเห็นมาก
- 2 หมายถึง ความคิดเห็นน้อย
- 1 หมายถึง ความคิดเห็นน้อยที่สุด

การสร้างและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการศึกษาครั้งนี้ ใช้แบบสอบถาม
โดยแบบสอบถามเป็นคำถามปลายเปิด โดยแบบสอบถามนี้มีขั้นตอนการสร้าง ดังนี้

1. ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เรื่องคุณภาพการให้บริการประชาชน
ของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด และกำหนดกรอบแนวคิด กำหนดนิยามศัพท์ และเพื่อให้เป็น
แนวทางการสร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานสรรพสามิต
พื้นที่ตราด

2. สร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด และตรวจสอบเนื้อหาของแบบสอบถามว่าครอบคลุมวัตถุประสงค์หรือไม่ จากนั้นนำไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบแล้วนำมาปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา

3. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) จากนั้นปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ได้แก่

3.1 รองศาสตราจารย์ ดร.พงษ์เสฐียร เหลืองอลงกต ตำแหน่ง ผู้อำนวยการศูนย์การศึกษาจันทบุรี วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา

3.2 อาจารย์พรเทพ นามกร ตำแหน่ง อาจารย์วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา

3.3 นายสุรพงศ์ วัฒนา ตำแหน่ง นักวิชาการสรรพสามิตชำนาญการ

นำแบบสอบถามที่ได้ไปทดลองใช้ (Try out) กับกลุ่มประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน เพื่อหาคุณภาพของเครื่องมือ โดยการหาค่าความเที่ยงหรือความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม เท่ากับ 0.95 ซึ่งถือว่าแบบสอบถามนี้มีความเชื่อถือได้ สามารถนำไปเก็บข้อมูลจริงต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ลงพื้นที่และแจกแบบสอบถามด้วยตนเอง แนะนำตนเองและอธิบายวัตถุประสงค์ในการศึกษาเพื่อขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลและอธิบายวิธีการตอบแบบสอบถามโดยละเอียด และผู้ศึกษารับแบบสอบถามคืน

2. จากการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้แจกแบบสอบถามจำนวน 368 ชุด โดยมีแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมา และตรวจสอบความสมบูรณ์ จำนวน 368 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100 ตามจำนวนกลุ่มตัวอย่าง

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งนี้ แบ่งการวิเคราะห์ออกเป็น 2 ตอน คือ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม และคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด โดยใช้วิธีการประมวลผลค่าทางสถิติด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยเลือกใช้สถิติในการวิเคราะห์เพื่อให้สอดคล้องกับลักษณะข้อมูล และตอบวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้สอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ รายได้ และระดับการศึกษา วิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้ค่าความถี่ และค่าร้อยละ
2. ข้อมูลคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การจัดอันดับและการแปลความ
3. ในการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด โดยใช้สถิติ t-test สำหรับเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระ 2 กลุ่ม ค่าสถิติ One-way ANOVA สำหรับเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระที่มีตั้งแต่ 3 กลุ่ม ขึ้นไป เมื่อพบว่าแตกต่าง จึงทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่โดยใช้ LSD (Least significant difference test) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

เกณฑ์การแปลผล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์การแปลผลค่าเฉลี่ยคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด โดยใช้สูตรในการคำนวณ ดังนี้

$$\begin{aligned}
 \text{ช่วงกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด}-\text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้นที่ต้องการ}} \\
 &= \frac{4-1}{4} \\
 &= 0.75
 \end{aligned}$$

ในการวิจัยครั้งนี้ เกณฑ์การแปลผลค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของตัวแปรต่าง ๆ ที่มีต่อระดับคุณภาพการบริการ แบ่งได้เป็น 4 ระดับ ดังนี้

- ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.26-4.00 หมายถึง มีคุณภาพการบริการดีมากที่สุด
- ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.51-3.25 หมายถึง มีคุณภาพการบริการดีมาก
- ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.76-2.50 หมายถึง มีคุณภาพการบริการน้อย
- ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00-1.75 หมายถึง มีคุณภาพการบริการน้อยที่สุด

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การศึกษาวินิจฉัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด และเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด จำแนกตาม เพศ อายุ อาชีพ รายได้ และการศึกษา ในเรื่องคุณภาพการให้บริการ จำนวน 5 ด้าน คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ โดยครั้งนี้มีประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชาชนที่มาใช้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด ซึ่งมีจำนวนรวม 4,654 คน ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดตัวอย่างของกลุ่มประชากรด้วยการใช้สูตร Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และกำหนดความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ 5% จากการคำนวณกลุ่มตัวอย่างครั้งนี้ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 368 ตัวอย่าง ซึ่งผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ ออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ รายได้ และการศึกษา

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด

ตอนที่ 3 การทดสอบสมมติฐาน

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 3 จำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	234	63.59
หญิง	134	36.41
รวม	368	100.00

ตารางที่ 3 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
อายุ		
อายุ 18 ปีขึ้นไป-30 ปี	57	15.49
อายุ 31 ปีขึ้นไป-40 ปี	187	50.82
อายุ 41 ปีขึ้นไป-50 ปี	99	26.90
อายุ 51 ปีขึ้นไป	25	6.79
รวม	368	100.00
อาชีพ		
รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	6	1.63
ลูกจ้าง/ พนักงานบริษัท	74	20.11
ผู้ประกอบการ/ เจ้าของธุรกิจ/ ค้าขาย	68	18.48
นักเรียน/ นักศึกษา	27	7.34
เกษตรกร/ ประมง	111	30.16
รับจ้างทั่วไป	82	22.28
รวม	368	100.00
รายได้		
ต่ำกว่า 10,000 บาท	121	32.88
10,001 บาทขึ้นไป-20,000 บาท	144	39.13
20,001 บาทขึ้นไป-30,000 บาท	84	22.83
30,001 บาทขึ้นไป	19	5.16
รวม	368	100.00
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	39	10.60
มัธยมศึกษาปีที่ 3/ มัธยมศึกษาปีที่ 6/ ปวช.	151	41.03
อนุปริญญา หรือ ปวส.	145	39.40
ปริญญาตรีขึ้นไป	33	8.97
รวม	368	100.00

จากตารางที่ 3 จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามข้อมูลทั่วไป พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศชาย ร้อยละ 63.59 และเพศหญิง ร้อยละ 36.41 ผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุ 31 ปีขึ้นไป-40 ปี คิดร้อยละ 50.82 มากที่สุด รองลงมา มีอายุ 41 ปีขึ้นไป-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 26.90 อายุ 18 ปีขึ้นไป-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 15.49 และอายุ 51 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 6.79 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร/ ประมง คิดเป็นร้อยละ 30.16 มากที่สุด รองลงมา อาชีพรับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 22.28 ลูกจ้าง/ พนักงานบริษัท คิดเป็นร้อยละ 20.11 ผู้ประกอบการ/ เจ้าของธุรกิจ/ ค้าขาย คิดเป็นร้อยละ 18.48 นักเรียน/ นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 7.34 และรับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 1.63 ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีรายได้ 10,001 บาทขึ้นไป-20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 39.13 มากที่สุด รองลงมา รายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 32.88 รายได้ 20,001 บาทขึ้นไป-30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 22.83 และรายได้ 30,001 บาทขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 5.16 ตามลำดับ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาปีที่ 3/ มัธยมศึกษาปีที่ 6/ ปวช. คิดเป็นร้อยละ 41.03 มากที่สุด รองลงมา จบการศึกษาระดับอนุปริญญา หรือ ปวส. คิดเป็นร้อยละ 39.40 จบการศึกษาระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 10.60 และจบการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 8.97 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด

ตารางที่ 4 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ

ด้านความเป็นรูปธรรม ของการบริการ	ระดับความพึงพอใจ				\bar{X}	SD	แปลความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด				
1. ท่านคิดว่าจำนวนบุคลากร ของสำนักงานสรรพสามิต มีจำนวนเพียงพอสำหรับผู้มารับ บริการ	326 (88.59)	42 (11.41)	-	-	3.89	0.32	มากที่สุด	1
2. ท่านคิดว่าสำนักงาน สรรพสามิตมีการจัดเตรียมอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน อย่างเพียงพอ	212 (57.61)	156 (42.39)	-	-	3.58	0.49	มากที่สุด	3

ตารางที่ 4 (ต่อ)

ด้านความเป็นรูปธรรม ของการบริการ	ระดับความพึงพอใจ				\bar{X}	SD	แปลความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด				
3. ท่านคิดว่าบุคลากรสรรพสามิต มีบุคลิก ลักษณะท่าทาง และการแต่งกายที่เหมาะสม	157 (42.66)	209 (56.79)	2 (0.54)	-	3.42	0.51	มากที่สุด	4
4. ท่านคิดว่าสำนักงาน สรรพสามิตมีการจัดเตรียมเอกสาร และแบบพิมพ์ต่าง ๆ เพื่อไม่ให้เกิด ปัญหาในด้านการบริการ	243 (66.03)	125 (33.97)	-	-	3.66	0.47	มากที่สุด	2
ภาพรวม					3.64	0.18	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ พบว่าประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการดีมากที่สุด ($\bar{X} = 3.64$, $SD = 0.18$) เมื่อพิจารณาในรายละเอียดสรุปได้ดังนี้

ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราดในเรื่องจำนวนบุคลากรของสำนักงานสรรพสามิตมีจำนวนเพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ มีคุณภาพการบริการดีมากที่สุด ($\bar{X} = 3.89$, $SD = 0.32$) โดยมีความพึงพอใจเป็นอันดับแรก รองลงมาเรื่องสำนักงานสรรพสามิตมีการจัดเตรียมเอกสารและแบบพิมพ์ต่าง ๆ เพื่อไม่ให้เกิดปัญหาในด้านการบริการ มีคุณภาพการบริการดีมากที่สุด ($\bar{X} = 3.66$, $SD = 0.47$) เรื่องสำนักงานสรรพสามิตมีการจัดเตรียมอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนอย่างเพียงพอ มีคุณภาพการบริการดีมากที่สุด ($\bar{X} = 3.58$, $SD = 0.49$) และสุดท้ายเรื่องบุคลากรสรรพสามิตมีบุคลิก ลักษณะท่าทาง และการแต่งกายที่เหมาะสม มีคุณภาพการบริการดีมากที่สุด ($\bar{X} = 3.42$, $SD = 0.51$)

ตารางที่ 5 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการประชาชน
ของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด ด้านความน่าเชื่อถือ ไว้วางใจในการบริการ

ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ ในการบริการ	ระดับความพึงพอใจ				\bar{X}	SD	แปลความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด				
1. ท่านคิดว่าบุคลากรสรรพสามิต ให้คำแนะนำชี้แจงเกี่ยวกับขั้นตอน การให้บริการแก่ท่านเป็นอย่างดี	233 (63.32)	134 (36.41)	1 (0.27)	-	3.63	0.49	มากที่สุด	2
2. ท่านคิดว่าบุคลากรสรรพสามิต ให้บริการด้วยความถูกต้อง มีความน่าเชื่อถือ และให้ความไว้วางใจได้	188 (51.09)	180 (48.91)	-	-	3.51	0.50	มากที่สุด	4
3. ท่านคิดว่าบุคลากรสรรพสามิต มีการให้บริการผู้รับบริการทุกคน อย่างเท่าเทียมกัน	263 (71.47)	101 (27.45)	4 (1.09)	-	3.70	0.48	มากที่สุด	1
4. ท่านคิดว่าบุคลากรสรรพสามิต มีความรู้ความสามารถ ในการให้บริการ เช่น การตอบ ข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้	223 (60.60)	145 (39.40)	-	-	3.61	0.49	มากที่สุด	3
	ภาพรวม				3.61	0.23	มากที่สุด	

จากตารางที่ 5 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด ด้านความน่าเชื่อถือ ไว้วางใจในการบริการ พบว่าประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการดีมากที่สุด ($\bar{X} = 3.61$, $SD = 0.23$) เมื่อพิจารณาในรายละเอียดสรุปได้ดังนี้

ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราดในเรื่องบุคลากรสรรพสามิตมีการให้บริการผู้รับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน มีคุณภาพการบริการดีมากที่สุด ($\bar{X} = 3.70$, $SD = 0.48$) โดยมีความพึงพอใจเป็นอันดับแรก รองลงมาเรื่องบุคลากรสรรพสามิตให้คำแนะนำชี้แจงเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการแก่ท่านเป็นอย่างดี มีคุณภาพการบริการดีมากที่สุด ($\bar{X} = 3.63$, $SD = 0.49$) เรื่องบุคลากรสรรพสามิตมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้ มีคุณภาพการบริการดีมากที่สุด ($\bar{X} = 3.61$, $SD = 0.49$) และสุดท้ายเรื่องบุคลากรสรรพสามิตให้บริการด้วยความถูกต้อง มีความน่าเชื่อถือและให้ความไว้วางใจได้ มีคุณภาพการบริการดีมากที่สุด ($\bar{X} = 3.51$, $SD = 0.50$)

ตารางที่ 6 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการประชาชน
ของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ

ด้านการตอบสนอง ต่อผู้รับบริการ	ระดับความพึงพอใจ				\bar{X}	SD	แปลความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด				
1. ท่านคิดว่าสำนักงานสรรพสามิต มีความพร้อมและความเต็มใจ ที่จะให้บริการ	296 (80.43)	72 (19.57)	-	-	3.80	0.40	มากที่สุด	1
2. ท่านคิดว่าสำนักงานสรรพสามิต มีบริการอย่างทั่วถึง	177 (48.10)	191 (51.90)	-	-	3.48	0.50	มากที่สุด	4
3. ท่านคิดว่าสำนักงานสรรพสามิต มีลำดับขั้นตอนในการให้บริการ อย่างชัดเจน	190 (51.63)	178 (48.37)	-	-	3.52	0.50	มากที่สุด	3
4. ท่านคิดว่าสำนักงานสรรพสามิต มีการบริการที่เข้าถึงได้ง่าย	209 (56.79)	159 (43.21)	-	-	3.52	0.50	มากที่สุด	2
	ภาพรวม				3.59	0.21	มากที่สุด	

จากตารางที่ 6 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการดีมากที่สุด ($\bar{X} = 3.59$, $SD = 0.21$) เมื่อพิจารณาในรายละเอียดสรุปได้ดังนี้

ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราดในเรื่องสำนักงานสรรพสามิตมีความพร้อมและความเต็มใจที่จะให้บริการ มีคุณภาพการบริการดีมากที่สุด ($\bar{X} = 3.80$, $SD = 0.40$) โดยมีความพึงพอใจเป็นอันดับแรก รองลงมาเรื่องสำนักงานสรรพสามิตมีการบริการที่เข้าถึงได้ง่าย มีคุณภาพการบริการดีมากที่สุด ($\bar{X} = 3.57$, $SD = 0.50$) เรื่องสำนักงานสรรพสามิตมีลำดับขั้นตอนในการให้บริการอย่างชัดเจน มีคุณภาพการบริการดีมากที่สุด ($\bar{X} = 3.52$, $SD = 0.50$) และสุดท้ายเรื่องสำนักงานสรรพสามิตมีบริการอย่างทั่วถึง มีคุณภาพการบริการดีมากที่สุด ($\bar{X} = 3.48$, $SD = 0.50$)

ตารางที่ 7 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการประชาชน
ของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ

ด้านการให้ความมั่นใจ แก่ผู้รับบริการ	ระดับความพึงพอใจ				\bar{X}	SD	แปลความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด				
1. ท่านคิดว่าสำนักงานสรรพสามิต บริการด้วยความสุภาพ นุ่มนวล มีกิริยามารยาทที่ดี	229 (62.23)	139 (37.77)	-	-	3.62	0.49	มากที่สุด	2
2. ท่านคิดว่าสำนักงานสรรพสามิต มีการติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ	204 (55.43)	164 (44.57)	-	-	3.55	0.50	มากที่สุด	4
3. ท่านคิดว่าสำนักงาน สรรพสามิตสร้างความมั่นใจว่า ประชาชนจะได้รับบริการที่ดีที่สุด	238 (64.67)	129 (35.05)	1 (0.27)	-	3.64	0.49	มากที่สุด	1
4. ท่านคิดว่าสำนักงาน สรรพสามิตมีบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถที่จะตอบคำถาม ของประชาชน	222 (60.33)	146 (39.67)	-	-	3.60	0.49	มากที่สุด	3
	ภาพรวม				3.61	0.20	มากที่สุด	

จากตารางที่ 7 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ พบว่าประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการดีมากที่สุด ($\bar{X} = 3.61$, $SD = 0.20$) เมื่อพิจารณาในรายละเอียดสรุปได้ดังนี้

ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราดในเรื่องสำนักงานสรรพสามิตสร้างความมั่นใจว่าประชาชนจะได้รับบริการที่ดีที่สุด มีคุณภาพการบริการดีมากที่สุด ($\bar{X} = 3.64$, $SD = 0.49$) โดยมีความพึงพอใจเป็นอันดับแรก รองลงมาเรื่องสำนักงานสรรพสามิตบริการด้วยความสุภาพ นุ่มนวล มีกิริยามารยาทที่ดี มีคุณภาพการบริการดีมากที่สุด ($\bar{X} = 3.62$, $SD = 0.49$) เรื่องสำนักงานสรรพสามิตมีบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถที่จะตอบคำถามของประชาชน มีคุณภาพการบริการดีมากที่สุด ($\bar{X} = 3.60$, $SD = 0.49$) และสุดท้ายเรื่องสำนักงานสรรพสามิตมีการติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ มีคุณภาพการบริการดีมากที่สุด ($\bar{X} = 3.55$, $SD = 0.50$)

ตารางที่ 8 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการประชาชน
ของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ

ด้านความเห็นอกเห็นใจ ผู้รับบริการ	ระดับความพึงพอใจ				\bar{X}	SD	แปลความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด				
1. ท่านคิดว่าสำนักงานสรรพสามิต มีบริการด้วยความเอาใจใส่ และเป็นกันเอง	280 (76.09)	88 (23.91)	-	-	3.76	0.43	มากที่สุด	1
2. ท่านคิดว่าสำนักงานสรรพสามิต มีการบริการที่คล่องตัวและยืดหยุ่น	213 (57.88)	155 (42.12)	-	-	3.58	0.49	มากที่สุด	3
3. ท่านคิดว่าสำนักงานสรรพสามิต มีการแก้ไขความผิดพลาดได้ อย่างสมบูรณ์และรวดเร็ว	209 (56.79)	159 (43.21)	-	-	3.57	0.50	มากที่สุด	4
4. ท่านคิดว่าบุคลากรสำนักงาน สรรพสามิตยอมรับความคิดเห็น ของประชาชนผู้รับบริการ	250 (67.93)	118 (32.07)	-	-	3.68	0.47	มากที่สุด	2
	ภาพรวม				3.65	0.22	มากที่สุด	

จากตารางที่ 8 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ พบว่าประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการดีมากที่สุด ($\bar{X} = 3.65$, $SD = 0.22$) เมื่อพิจารณาในรายละเอียดสรุปได้ดังนี้

ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราดในเรื่องสำนักงานสรรพสามิตมีบริการด้วยความเอาใจใส่และเป็นกันเอง มีคุณภาพการบริการดีมากที่สุด ($\bar{X} = 3.76$, $SD = 0.43$) โดยมีความพึงพอใจเป็นอันดับแรก รองลงมาเรื่องบุคลากรสำนักงานสรรพสามิตยอมรับความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการ มีคุณภาพการบริการดีมากที่สุด ($\bar{X} = 3.68$, $SD = 0.47$) เรื่องสำนักงานสรรพสามิตมีการบริการที่คล่องตัวและยืดหยุ่น มีคุณภาพการบริการดีมากที่สุด ($\bar{X} = 3.58$, $SD = 0.49$) และสุดท้ายเรื่องสำนักงานสรรพสามิตมีการแก้ไขความผิดพลาดได้อย่างสมบูรณ์และรวดเร็ว มีคุณภาพการบริการดีมากที่สุด ($\bar{X} = 3.57$, $SD = 0.50$)

ตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด โดยภาพรวมรายด้าน

คุณภาพการให้บริการประชาชน ของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด	\bar{X}	SD	แปลความ	อันดับ
1. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	3.64	0.18	มากที่สุด	2
2. ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ	3.61	0.23	มากที่สุด	4
3. ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ	3.59	0.21	มากที่สุด	5
4. ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ	3.61	0.20	มากที่สุด	3
5. ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ	3.65	0.22	มากที่สุด	1
ภาพรวม	3.62	0.13	มากที่สุด	

จากตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราดโดยภาพรวม พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการดีมากที่สุด ($\bar{X} = 3.62$, $SD = 0.13$) เมื่อพิจารณาในรายละเอียดสรุปได้ดังนี้

ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด ในด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ มีคุณภาพการบริการดีมากที่สุด ($\bar{X} = 3.65$, $SD = 0.22$) เป็นอันดับแรก รองลงมา ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ มีคุณภาพการบริการดีมากที่สุด ($\bar{X} = 3.64$, $SD = 0.18$) ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ มีคุณภาพการบริการดีมากที่สุด ($\bar{X} = 3.61$, $SD = 0.20$) ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ มีคุณภาพการบริการดีมากที่สุด ($\bar{X} = 3.61$, $SD = 0.23$) และอันดับสุดท้ายด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ มีคุณภาพการบริการดีมากที่สุด ($\bar{X} = 3.59$, $SD = 0.21$) ตามลำดับ

ตอนที่ 3 การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด แตกต่างกัน

ตารางที่ 10 การเปรียบเทียบเพศกับ ความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด

เพศ	จำนวน	\bar{X}	SD	t	Sig.
ชาย	234	3.62	0.12	-0.49	0.04
หญิง	134	3.62	0.14		

* $p \leq .05$

จากตารางที่ 10 การเปรียบเทียบเพศกับ ความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด พบว่า ค่า Sig. = 0.04 แสดงว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด แตกต่างกันอย่างยอมรับสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 2 ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด แตกต่างกัน

ตารางที่ 11 ผลวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด จำแนกตามอายุ

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	3	0.07	0.02	1.41	0.24
ภายในกลุ่ม	364	6.06	0.02		
รวม	367	6.14			

* $p \leq .05$

จากตารางที่ 11 ผลวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด จำแนกตามอายุ พบว่า ค่า Sig. = 0.24 แสดงว่าประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 3 ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด แตกต่างกัน

ตารางที่ 12 ผลวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ
ประชาชนของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด จำแนกตามอาชีพ

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	5	0.52	0.10	6.77	0.00
ภายในกลุ่ม	362	5.61	0.02		
รวม	367				

* $p \leq .05$

จากตารางที่ 12 ผลวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด จำแนกตามอาชีพ พบว่า ค่า Sig. = 0.00 แสดงว่าประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐาน และได้ทำการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี LSD (Least significant difference test) ได้ผลการวิเคราะห์ ดังนี้

ตารางที่ 13 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ (Post hoc) ของค่าเฉลี่ยของความแตกต่างของความคิดเห็น
ต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	\bar{X}	รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	ลูกจ้าง/ พนักงานบริษัท	ผู้ประกอบการ/ เจ้าของธุรกิจ/ ค้าขาย	นักเรียน/ นักศึกษา	เกษตรกร/ ประมง	รับจ้างทั่วไป
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	3.45		-0.15*	-0.12*	-0.18*	-0.18*	-0.21*
ลูกจ้าง/ พนักงานบริษัท	3.60	0.15*					-0.06*
ผู้ประกอบการ/ เจ้าของ ธุรกิจ/ ค้าขาย	3.57	0.12*			-0.06*	-0.06*	-0.09*
นักเรียน/ นักศึกษา	3.63	0.18*		0.06*			
เกษตรกร/ ประมง	3.66	0.18*		0.06*			
รับจ้างทั่วไป	3.66	0.21*	0.06*	0.09*			

จากตารางที่ 13 เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีการทดสอบ LSD (Least significant difference test) พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็น

คู่ที่ 11 ประชาชนที่มีอาชีพผู้ประกอบการ/ เจ้าของธุรกิจ/ ค้าขาย มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด แตกต่างก็น้อยกว่าประชาชนที่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป

คู่ที่ 12 ประชาชนที่มีอาชีพนักเรียน/ นักศึกษา มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด แตกต่างกันมากกว่า ประชาชนที่มีอาชีพรับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ

คู่ที่ 13 ประชาชนที่มีอาชีพนักเรียน/ นักศึกษา มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด แตกต่างกันมากกว่า ประชาชนที่มีอาชีพผู้ประกอบการ/ เจ้าของธุรกิจ/ ค้าขาย

คู่ที่ 14 ประชาชนที่มีอาชีพเกษตรกร/ ประมงมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด แตกต่างกันมากกว่า ประชาชนที่มีอาชีพรับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ

คู่ที่ 15 ประชาชนที่มีอาชีพเกษตรกร/ ประมง มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด แตกต่างกันมากกว่า ประชาชนที่มีอาชีพผู้ประกอบการ/ เจ้าของธุรกิจ/ ค้าขาย

คู่ที่ 16 ประชาชนที่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด แตกต่างกันมากกว่า ประชาชนที่มีอาชีพรับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ

คู่ที่ 17 ประชาชนที่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด แตกต่างกันมากกว่า ประชาชนที่มีอาชีพลูกจ้าง/ พนักงานบริษัท

คู่ที่ 18 ประชาชนที่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด แตกต่างกันมากกว่า ประชาชนที่มีอาชีพผู้ประกอบการ/ เจ้าของธุรกิจ/ ค้าขาย

สมมติฐานที่ 4 ประชาชนที่มีรายได้ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด แตกต่างกัน

ตารางที่ 14 ผลวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็น
ต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด จำแนกตาม
รายได้

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	3	0.61	0.20	13.33	0.00
ภายในกลุ่ม	364	5.53	0.02		
รวม	367	6.14			

* $p \leq .05$

จากตารางที่ 14 ผลวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด จำแนกตามรายได้ พบว่า ค่า Sig. = 0.00 แสดงว่าประชาชนที่มีรายได้ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐาน และได้ทำการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี LSD (Least significant difference test) ได้ผลการวิเคราะห์ ดังนี้

ตารางที่ 15 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ (Post hoc) ของค่าเฉลี่ยของความแตกต่าง
ของความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานสรรพสามิต
พื้นที่ตราด จำแนกตามรายได้

รายได้	\bar{X}	ต่ำกว่า 10,000 บาท	10,001 บาทขึ้นไป- 20,000 บาท	20,001 บาทขึ้นไป- 30,000 บาท	30,001 บาทขึ้นไป
ต่ำกว่า 10,000 บาท	3.62				0.17*
10,001 บาทขึ้นไป-20,000 บาท	3.64				0.19*
20,001 บาทขึ้นไป-30,000 บาท	3.63				0.18*
30,001 บาทขึ้นไป	3.45				

จากตารางที่ 15 เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีการทดสอบ LSD (Least significant difference test) พบว่า ประชาชนที่มีรายได้ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่

คู่ที่ 1 ประชาชนที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด แตกต่างกันอย่างมากกว่า ประชาชนที่มีรายได้ 30,001 บาทขึ้นไป

คู่ที่ 2 ประชาชนที่มีรายได้ 10,001 บาทขึ้นไป-20,000 บาท มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด แตกต่างกันอย่างมากกว่า ประชาชนที่มีรายได้ 30,001 บาทขึ้นไป

คู่ที่ 3 ประชาชนที่มีรายได้ 20,001 บาทขึ้นไป-30,000 บาท มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด แตกต่างกันอย่างมากกว่า ประชาชนที่มีรายได้ 30,001 บาทขึ้นไป

สมมติฐานที่ 5 ประชาชนที่มีการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด แตกต่างกัน

ตารางที่ 16 ผลวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด จำแนกตามการศึกษา

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	3	0.25	0.08	5.15	0.00
ภายในกลุ่ม	364	5.89	0.02		
รวม	367	6.14			

* $p \leq .05$

จากตารางที่ 16 ผลวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด จำแนกตามการศึกษา พบว่าค่า Sig. = 0.00 แสดงว่าประชาชนที่มีการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด แตกต่างกัน จึงยอมรับสมมติฐาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐาน และได้ทำการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี LSD (Least significant difference test) ได้ผลการวิเคราะห์ ดังนี้

ตารางที่ 17 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ (Post hoc) ของค่าเฉลี่ยของความแตกต่าง
ของความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด
จำแนกตามการศึกษา

การศึกษา	\bar{X}	มัธยมศึกษาตอนต้น/ ตอนปลาย/ ปวช.	มัธยมศึกษา ตอนต้น/ ตอนปลาย/ ปวช.	อนุปริญญา หรือ ปวส./ ปวช.	ปริญญาตรี ขึ้นไป
ประถมศึกษา	3.64				0.11*
มัธยมศึกษาตอนต้น/ ตอนปลาย/ ปวช.	3.62			0.09*	
อนุปริญญา หรือ ปวส./ ปวช.	3.63				0.09*
ปริญญาตรีขึ้นไป	3.54				

จากตารางที่ 17 เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีการทดสอบ LSD (Least significant difference test) พบว่า ประชาชนที่มีการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่

คู่ที่ 1 ประชาชนที่มีการศึกษา ประถมศึกษา มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญมากกว่า ประชาชนที่มีการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป

คู่ที่ 2 ประชาชนที่มีการศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น/ ตอนปลาย/ ปวช. มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญมากกว่า ประชาชนที่มีการศึกษาอนุปริญญา หรือ ปวส./ ปวช.

คู่ที่ 3 ประชาชนที่มีการศึกษา อนุปริญญา หรือ ปวส./ ปวช. มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญมากกว่า ประชาชนที่มีการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป

ตารางที่ 18 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	ผลการทดสอบ สมมติฐาน
1. ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด แตกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน
2. ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด แตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
3. ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด แตกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน
4. ประชาชนที่มีรายได้ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด แตกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน
5. ประชาชนที่มีการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด แตกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด การศึกษาครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด และเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด จำแนกตาม เพศ อายุ อาชีพ รายได้ และการศึกษา โดยวิธีการเก็บข้อมูลจากประชาชนที่มาใช้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด จำนวนรวม 4,654 คน และเป็นผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างด้วยการใช้สูตรของ Yamane (1973) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และกำหนดความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ 5% ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 368 ตัวอย่าง ทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐาน ด้วยสถิติ t-test, One-way ANOVA และทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีของ LSD (Least significant difference test) และผู้วิจัยนำเสนอผลการศึกษาดังนี้

1. สรุปผลการวิจัย
2. อภิปรายผล
3. ข้อเสนอแนะ

สรุปผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการศึกษาข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ส่วนใหญ่มีอายุ 31 ปีขึ้นไป-40 ปี ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร/ ประมง มีรายได้ 10,001 บาทขึ้นไป-20,000 บาท และมีระดับการศึกษามัธยมศึกษาปีที่ 3/ มัธยมศึกษาปีที่ 6/ ปวช.

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด

จากการศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด มีความคิดเห็นด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการดีมากที่สุดเป็นอันดับแรก รองลงมา ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ

ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ และอันดับสุดท้าย ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ
ความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการดีมากที่สุด ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐาน

ผลการทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ
ประชาชนของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล พบว่า

1. ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชน
ของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด แตกต่างกัน
2. ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชน
ของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด ไม่แตกต่างกัน
3. ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชน
ของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด แตกต่างกัน
4. ประชาชนที่มีรายได้ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชน
ของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด แตกต่างกัน
5. ประชาชนที่มีการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชน
ของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด แตกต่างกัน

อภิปรายผล

จากการวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด
ผู้วิจัยขออภิปรายผลการวิจัย ดังนี้

1. ผลการศึกษาคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด
พบว่า โดยภาพรวม พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการดีมากที่สุด สอดคล้องกับ
งานวิจัยของอมรรัตน์ บุญญา (2557, บทคัดย่อ) การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชน
ต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี ผลการศึกษา
ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี
พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการ ภาพรวมในระดับมากที่สุด และขัดแย้งกับงานวิจัย
ของปิยะ ลิขิตมณีชัย (2557, บทคัดย่อ) การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพบริการ
ของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดจันทบุรี ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชน
ต่อคุณภาพบริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดจันทบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก
ซึ่งจากการศึกษาวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลของผู้วิจัยแยกวิเคราะห์เป็นรายด้าน ได้ดังนี้

1.1 ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการดีมากที่สุด สอดคล้องกับงานวิจัยของอมรรรัตน์ บุญญา (2557, บทคัดย่อ) การศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี พบว่า ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ มีระดับความพึงพอใจเป็นอันดับแรก พึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ในความคิดเห็นของผู้วิจัยจากกล่าวได้ว่า เพราะจำนวนบุคลากรมีจำนวนเพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ มีการจัดเตรียมอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ เพื่ออำนวยความสะดวกอย่างเพียงพอ การแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของบุคลากร มีความเหมาะสม และบุคลากรมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้ ทำให้ประชาชนมีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด

1.2 ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการดีมากที่สุด สอดคล้องกับงานวิจัยของอมรรรัตน์ บุญญา (2557, บทคัดย่อ) การศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี พบว่า ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ในความคิดเห็นของผู้วิจัยจากกล่าวได้ว่า บุคลากรสรรพสามิตให้คำแนะนำชี้แจงเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการเป็นอย่างดี มีการให้บริการด้วยความถูกต้อง มีความน่าเชื่อถือ และให้ความไว้วางใจได้ มีความรู้ในการให้บริการ และมีการให้บริการผู้รับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน ทำให้ประชาชนมีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด

1.3 ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการดีมากที่สุด สอดคล้องกับงานวิจัยของอมรรรัตน์ บุญญา (2557, บทคัดย่อ) การศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี พบว่า ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

ในความคิดเห็นของผู้วิจัยจากกล่าวได้ว่า บุคลากรสำนักงานสรรพสามิตมีความพร้อมและความเต็มใจที่จะให้บริการ มีบริการอย่างทั่วถึง มีลำดับขั้นตอนในการให้บริการอย่างชัดเจน อีกทั้งการบริการที่เข้าถึงได้ง่าย ทำให้ประชาชนมีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด

1.4 ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการดีมากที่สุด ซึ่งขัดแย้งกับงานวิจัยของนพพร สะบายใจ (2553, บทคัดย่อ) คุณภาพการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาแม่โจ้ พบว่า ด้านการให้ความเชื่อมั่นส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์อยู่ในระดับสูง

ในความคิดเห็นของผู้วิจัยอาจกล่าวได้ว่า บุคลากรให้การบริการด้วยความสุภาพ นุ่มนวล มีกิจกรรมารยาทที่ดี มีการติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ สามารถที่จะตอบคำถามของประชาชน ทำให้ประชาชนจะได้รับบริการที่ดีที่สุด จึงทำให้ประชาชนมีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด

1.5 ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการดีมากที่สุด สอดคล้องกับงานวิจัยของอมรรัตน์ บุญญา (2557, บทคัดย่อ) การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี พบว่าด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ พึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

ในความคิดเห็นของผู้วิจัยอาจกล่าวได้ว่า บุคลากรมีบริการด้วยความเอาใจใส่และเป็นกันเอง มีการบริการที่คล่องตัวและยืดหยุ่น มีการแก้ไขความผิดพลาดได้อย่างสมบูรณ์และรวดเร็ว และยอมรับความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการ จึงทำให้ประชาชนมีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด

2. การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด จำแนกตามตาม เพศ อายุ อาชีพ รายได้ และการศึกษา ผลการวิจัยพบว่า

2.1 ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด แตกต่างกัน ซึ่งขัดแย้งกับงานวิจัยว่าที่ร้อยตรีกรีธา งามเจือ (2558) การศึกษาคุณภาพการให้บริการผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลกรุงเทพตราด จังหวัดตราด พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน ในความคิดเห็นของผู้วิจัยอาจกล่าวได้ว่า เนื่องจากประชาชนที่เป็นเพศหญิงนั้นมีความคิดเห็นการรับรู้ที่ละเอียดอ่อนมากกว่าเพศชาย ทำให้เกิดความคาดหวังในการรับบริการที่ดี ทำให้เกิดความแตกต่างหากได้รับการบริการไม่เป็นไปตามที่คาดหวัง จึงอาจทำให้ความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด แตกต่างกัน

2.2 ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด ไม่แตกต่างกัน ซึ่งขัดแย้งกับงานวิจัยของวรภรณ์ เณลิมจักร (2552) ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของเทศบาลตำบล ในจังหวัดสมุทรปราการ พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลตำบลในจังหวัดสมุทรปราการ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในความคิดเห็นของผู้วิจัยอาจกล่าวได้ว่าเนื่องจากประชาชนที่มารับบริการทุกช่วงอายุเคยผ่านการรับบริการจากภาครัฐมาหลายหน่วยงาน ทำให้เกิดความเข้าใจในการให้บริการ หากได้รับการบริการที่ดีและตรงตามความต้องการแล้ว จึงอาจทำให้ความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด ไม่แตกต่างกัน

2.3 ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของปิยะ ลิขิตมณีชัย (2557) การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพบริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดจันทบุรี พบว่า อาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ในความคิดเห็นของผู้วิจัยจากกล่าวได้ว่า ทุกอาชีพที่เข้ามาใช้บริการนั้นต่างมีความต้องการในการบริการที่มีประสิทธิภาพ แต่บางอาชีพนั้นมีประสบการณ์ในการเข้ารับบริการที่ต่างกัน เช่น นักเรียน/ นักศึกษา กับ พนักงานบริษัทเอกชน ย่อมมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด แตกต่างกัน

2.4 ประชาชนที่มีรายได้ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของวราภรณ์ เถลิ้มจักร (2552) การวิจัยความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของเทศบาลตำบลในจังหวัดสมุทรปราการ พบว่า ประชาชนที่มีรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลตำบลในจังหวัดสมุทรปราการ แตกต่างกัน ในความคิดเห็นของผู้วิจัยจากกล่าวได้ว่า ในปัจจุบันประชาชนที่มีรายได้ต่ำอาจมีความต้องการในการรับบริการที่น้อยกว่าประชาชนที่มีรายได้สูง เนื่องจากการไม่กล้าแสดงออกถึงความต้องการอย่างแท้จริงในการเข้ารับบริการ ทำให้ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด แตกต่างกัน

2.5 ประชาชนที่มีการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของวราภรณ์ เถลิ้มจักร (2552) ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของเทศบาลตำบลในจังหวัดสมุทรปราการ พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลตำบลในจังหวัดสมุทรปราการ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในความคิดเห็นของผู้วิจัยจากกล่าวได้ว่าประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกันนั้นย่อมมีความคิดเห็นที่ต่างกันออกไป เนื่องจากความรู้ ประสบการณ์ ก่อให้เกิดความคิดเห็นที่แตกต่าง จึงอาจทำให้ความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

การศึกษาคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราดได้ดำเนินการตามขั้นตอนการศึกษาวิจัย พบว่า ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการและด้านความน่าเชื่อถือไว้ใจในการบริการ มีค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการน้อยกว่าด้านอื่น ๆ

จึงควรทำการปรับปรุงการให้บริการเพื่อให้สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราดมีการบริการที่มีคุณภาพ สร้างความพึงพอใจแก่ผู้มารับบริการ โดยผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะบางประเด็น ดังนี้

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. ควรกำหนดนโยบายด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ โดยสำนักงานสรรพสามิต เพิ่มช่องทางการบริการอย่างทั่วถึงให้ประชาชนมากขึ้น

2. ควรกำหนดนโยบายด้านความน่าเชื่อถือไว้ใจในการบริการ โดยจัดอบรมพัฒนา ให้บุคลากรมีการให้บริการที่มีความถูกต้อง มีความน่าเชื่อถือ และให้ความไว้วางใจได้

ข้อเสนอเชิงปฏิบัติการ

1. มีการให้บริการช่องทางพิเศษสำหรับประชาชนผู้พิการ คนชรา หรือประชาชน ที่ไม่เข้าใจขั้นตอนในการรับบริการ เพื่อสร้างความประทับใจและความสะดวกสบายแก่ผู้รับบริการ

2. ประชาชนสามารถร้องเรียนได้ หากบุคลากรมีการให้บริการที่ไม่ถูกต้องและไม่น่าเชื่อถือ อยู่บ่อยครั้ง เพื่อนำข้อเสนอแนะมาปรับปรุงคุณภาพการบริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด

ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ

1. ควรศึกษาคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด โดยการวิจัยเชิงคุณภาพ

2. ควรศึกษาคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ภาคตะวันออก เพื่อนำผลการวิจัยมาปรับปรุงและพัฒนาการบริการให้มีคุณภาพดียิ่งขึ้น

บรรณานุกรม

- กระทรวงการคลัง. (2559). *คู่มือกรมสรรพสามิต*. เข้าถึงได้จาก <http://www.mof.go.th/>
- กรีธา งาเจือ. (2558). *การศึกษาคุณภาพการให้บริการผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลกรุงเทพมหานคร จังหวัดตราด*. งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการภาครัฐ และภาคเอกชน, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- จิตตินันท์ นันทไพบลูย์. (2551). *จิตวิทยาการบริการ*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- จิรุตม์ ศรีรัตนบัลล์. (2559). *องค์ประกอบของคุณภาพการบริการ*. นนทบุรี: มูลนิธิสถาบันวิจัยและพัฒนาาระบบสุขภาพชุมชน (มสพช.).
- ัชชวาล อรวงศ์ศุภทัต. (2554). *คิดและทำอย่างไรให้ก้าวไกลอย่างมืออาชีพ*. กรุงเทพฯ: แสปปีบุ๊กพับลิชชิง.
- ัชชวาลย์ ทัดศิริวัช. (2554). *คุณภาพการให้บริการ: มุมมองในเชิงวิชาการ*. เข้าถึงได้จาก http://www.tpa.or.th/writer/read_this_book_topic.php?pageid=1&bookID=1285&read=true&count=true
- ัชชเสฏฐ์ พรหมศรี. (2550). *รอยด้วยคุณภาพบริการที่เหนือชั้น*. นนทบุรี: ชบาพับลิชชิงเวิร์กส.
- ณธาร สติววรรณ. (2558). *ความหมายของการบริการ*. เข้าถึงได้จาก www.hrdsthailand.com/ทีมงานของเรา/
- ณภัทร ทิพย์ศรี. (2556). *คุณภาพการบริการของธุรกิจนำเที่ยวที่มีต่อความประทับใจของนักท่องเที่ยวชาวยุโรปในจังหวัดเชียงราย*. วารสารการบริการและการท่องเที่ยวไทย. กรุงเทพฯ: สมาคมนักวิชาการการท่องเที่ยว (ประเทศไทย).
- ณัฐพงษ์ ชุ่มชื่นสกุลสุข. (2556). *การศึกษาคุณภาพการให้บริการของงานกองช่างองค์การบริหารส่วนตำบลสะเตา อำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์*. วิทยานิพนธ์วิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารงานก่อสร้างและสาธารณูปโภค, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.
- นพพร สะบางใบ. (2553). *คุณภาพการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาแม่โจ้*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- ปานจิต บุรณสมภพ. (2548). *ความพึงพอใจของนิสิตต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนและประมวลผล*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาพัฒนาศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

- ปิยะ ลิขิตมณีชัย. (2557). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพบริการของสำนักงานพาณิชย์ จังหวัดจันทบุรี*. งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการภาครัฐ และภาคเอกชน, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- พิทักษากร ดีสวาสดี. (2550). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมือง นางรอง จังหวัดบุรีรัมย์*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชา รัฐประศาสนศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์.
- ภวัต วรรณพิน. (2555). *การประเมินคุณภาพการบริการของร้าน True Coffee สาขาในมหาวิทยาลัย*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- รวีวรรณ โปรรุ่งโรจน์. (2551). *จิตวิทยาการบริการ*. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
- วารภรณ์ เฉลิมจักร. (2552). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของเทศบาล ตำบลในจังหวัดสมุทรปราการ*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชา สังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี.
- วิศรดา คงเดิม. (2550). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการต่อการให้บริการของสำนักงาน ประกันภัยจังหวัดพังงา*. ปัญหาพิเศษบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- ศุภกัญญา จันทุกษา. (2558). *คุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขตอำเภอเมือง อุบลราชธานี. ในการประชุมมหาดใหญ่วิชาการระดับชาติ ครั้งที่ 6 วันที่ 26 มิถุนายน 2558 มหาวิทยาลัยมหาดใหญ่* (หน้า 570-583). สงขลา: มหาวิทยาลัยมหาดใหญ่.
- ศูนย์พัฒนาทรัพยากรทางการศึกษา มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. (2558). *ความหมายของการบริการ*. มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- สถาบันพระปกเกล้า. (2556). *การให้บริการสาธารณะ โดยการใช้สิทธิร่วมของประชาชน*. กรุงเทพฯ: สถาบันพระปกเกล้า.
- สมพิศ สุขแสน. (2550). *ปัญหาและแนวทางการพัฒนาคุณภาพการเรียนการสอนหลักสูตรสาขาวิชา รัฐประศาสนศาสตร์ มรภ.* กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ.
- สมิต สัจฉกร. (2550). *การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ (Excellence service)* (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ: สายธาร.
- สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. (2559). *แนวคิดการบริการสาธารณะ แนวใหม่*. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

- สำนักงานกิจการนักศึกษา กลุ่มงานกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยศรีปทุม. (2554). *คู่มือมาตรฐานการให้บริการ*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด. (2559). *ข้อมูลประชากรที่มาใช้บริการสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด*. ตราด: สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด.
- อิทธิรัตน์ ชันน้อย. (2550). *ความพึงพอใจและเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระเบื้อง อำเภอยะนิง จังหวัดสุรินทร์*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์.
- อมรรัตน์ บุญภา. (2557). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี*. งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- Bitner, M. J. (1995). Building service relationships: It's all about promises. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 23, 246-251.
- Cronin, J. J., & Taylor, S. A. (1992). Measuring service quality: A reexamination and extension. *Journal of Marketing*, 56(7), 55-68.
- Denhardt, R. D., & Denhardt, J. V. (2007). *The new public service: Service, not steering*. New York: M.E. Sharpe.
- Fitzsimmons, J. A. & Fitzsimmons, M. J. (2006). *Service management: Operation, strategy and information technology*. New York: McGraw-Hill.
- Gronroos, C. (1990). *Planning implementation and control*. New Jersey: McGraw-Hill.
- Oliver, P. E. (1993). Formal models of collective action. *Annual Review of Sociology*, 19, 271-300.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal Of Marketing*, 49, 41-50.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal Of Marketing*, 64, Spring, 12-40.
- Spechler, J. W. (1988). *When America does it right: Case studies in service quality*. Norcross, GA: Institute of Industrial Engineer.

- Steve, M., & Sarah, C. (1995). Practical teamwork of customer service. *Team Performance Management, 1*, 3.
- Wisher, J. D., & Corney, W. J. (2001). Comparing practices for capturing bank customer feedback-Internet versus traditional banking. *Benchmarking: An International Journal, 8*(3), 240-250.
- Yamane, T. (1973). *Statistic: An introductory analysis* (3rd ed.). New York: Harper and Row.
- Zeithaml, V. A. (1988). Consumer perceptions of price, quality and value: A mean-end model and synthesis of evidence. *Journal of Marketing, 52*, 2-22.

ภาคผนวก

แบบสอบถาม

เรื่อง คุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด

แบบสอบถามฉบับนี้เป็นข้อมูลเพื่อประกอบการศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด การตอบแบบสอบถามของท่านถือว่ามีคุณค่าต่อการศึกษาอย่างยิ่ง จึงขอความกรุณาจากท่านได้ตอบแบบสอบถามและแสดงความคิดเห็น อันจะเป็นประโยชน์ต่อส่วนรวม คำตอบของท่านจะถือเป็นความลับ ไม่มีการเปิดเผยต่อบุคคลใดในแบบสอบถาม ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามมา ณ ที่นี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

(โปรดขีดเครื่องหมาย ✓ ใน ที่ตรงกับความเป็นจริง)

1. เพศ

1. ชาย

2. หญิง

2. อายุ

1. อายุ 18 ปีขึ้นไป-30 ปี

2. อายุ 31 ปีขึ้นไป-40 ปี

3. อายุ 41 ปีขึ้นไป-50 ปี

4. อายุ 51 ปีขึ้นไป

3. อาชีพ

1. รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ

2. ลูกจ้าง/ พนักงานบริษัท

3. ผู้ประกอบการ/ เจ้าของธุรกิจ/ ค้าขาย

4. นักเรียน/ นักศึกษา

5. เกษตรกร/ ประมง

6. รับจ้างทั่วไป

4. รายได้

1. ต่ำกว่า 10,000 บาท

2. 10,001 บาทขึ้นไป-20,000 บาท

3. 20,001 บาทขึ้นไป-30,000 บาท

4. 30,001 บาทขึ้นไป

5. ระดับการศึกษา

1. ประถมศึกษา

2. มัธยมศึกษาตอนต้น/ ตอนปลาย/ ปวช.

3. อนุปริญญาหรือ ปวส./ ปวช.

4. ปริญญาตรีขึ้นไป

ตอนที่ 2 คุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด

คุณภาพการให้บริการประชาชน ของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด	ระดับความคิดเห็น			
	คุณภาพ การบริการ ดีมากที่สุด (4)	คุณภาพ การบริการ ดีมาก (3)	คุณภาพ การบริการ น้อย (2)	คุณภาพ การบริการ น้อยที่สุด (1)
ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ				
1. ท่านคิดว่าจำนวนบุคลากรของสำนักงาน สรรพสามิตมีจำนวนเพียงพอสำหรับ ผู้มารับบริการ				
2. ท่านคิดว่าสำนักงานสรรพสามิต มีการจัดเตรียมอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน อย่างเพียงพอ				
3. ท่านคิดว่าบุคลากรสรรพสามิตมีบุคลิก ลักษณะท่าทางและการแต่งกายที่เหมาะสม				
4. ท่านคิดว่าสำนักงานสรรพสามิต มีการจัดเตรียมเอกสารและแบบพิมพ์ต่าง ๆ เพื่อไม่ให้เกิดปัญหาในด้านการบริการ				
ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ				
5. ท่านคิดว่าบุคลากรสรรพสามิต ให้คำแนะนำชี้แจงเกี่ยวกับขั้นตอน การให้บริการแก่ท่านเป็นอย่างดี				
6. ท่านคิดว่าบุคลากรสรรพสามิตให้บริการ ด้วยความถูกต้อง มีความน่าเชื่อถือ และให้ความไว้วางใจได้				
7. ท่านคิดว่าบุคลากรสรรพสามิต มีการให้บริการผู้รับบริการทุกคน อย่างเท่าเทียมกัน				

ตอนที่ 2 คุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด

คุณภาพการให้บริการประชาชน ของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด	ระดับความคิดเห็น			
	คุณภาพ การบริการ ดีมากที่สุด (4)	คุณภาพ การบริการ ดีมาก (3)	คุณภาพ การบริการ น้อย (2)	คุณภาพ การบริการ น้อยที่สุด (1)
8. ท่านคิดว่าบุคลากรสรรพสามิตมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบ ข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้				
ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ				
9. ท่านคิดว่าสำนักงานสรรพสามิต มีความพร้อมและความเต็มใจที่จะให้บริการ				
10. ท่านคิดว่าสำนักงานสรรพสามิตมี บริการอย่างทั่วถึง				
11. ท่านคิดว่าสำนักงานสรรพสามิตมีลำดับ ขั้นตอนในการให้บริการอย่างชัดเจน				
12. ท่านคิดว่าสำนักงานสรรพสามิต มีการบริการที่เข้าถึงได้ง่าย				
ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ				
13. ท่านคิดว่าสำนักงานสรรพสามิตบริการ ด้วยความสุภาพ นุ่มนวล มีกิริยามารยาทที่ดี				
14. ท่านคิดว่าสำนักงานสรรพสามิต มีการติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ				
15. ท่านคิดว่าสำนักงานสรรพสามิต สร้างความมั่นใจว่าประชาชนจะได้รับ บริการที่ดีที่สุด				
16. ท่านคิดว่าสำนักงานสรรพสามิต มีบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถที่จะตอบ คำถามของประชาชน				

คุณภาพการให้บริการประชาชน ของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด	ระดับความคิดเห็น			
	คุณภาพ การบริการ ดีมากที่สุด (4)	คุณภาพ การบริการ ดีมาก (3)	คุณภาพ การบริการ น้อย (2)	คุณภาพ การบริการ น้อยที่สุด (1)
การเข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ				
17. ท่านคิดว่าสำนักงานสรรพสามิต มีบริการด้วยความเอาใจใส่และเป็นกันเอง				
18. ท่านคิดว่าสำนักงานสรรพสามิต มีการบริการที่คล่องตัวและยืดหยุ่น				
19. ท่านคิดว่าสำนักงานสรรพสามิต มีการแก้ไขความผิดพลาดได้อย่างสมบูรณ์ และรวดเร็ว				
20. ท่านคิดว่าบุคลากรสำนักงานสรรพสามิต ยอมรับความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการ				

ขอขอบพระคุณที่ตอบแบบสอบถาม