



Service Quality of Buriram Area Excise Office, Namgrong Branch, Nangrong District, Buriram Province

Panthanan Polharn¹, Thanyarat Phutthipongchaicharn², and Sathapon Wichairam³

¹ Student of the Master of Public Administration program, Faculty of Humanities and Social Sciences, Buriram Rajabhat University, Thailand

²⁻³ Lecturers in the Master of Public Administration Program, Faculty of Humanities and Social Sciences, Buriram Rajabhat University, Thailand

E-mail: waewduen.pol@bru.ac.th, ORCID ID: <https://orcid.org/0009-0004-6503-4292>

E-mail: thanyarat.ph@bru.ac.th, ORCID ID: <https://orcid.org/0009-0002-1122-6227>

E-mail: sathaporn.wc@bru.ac.th, ORCID ID: <https://orcid.org/0009-0009-0103-0758>

Received 09/10/2023

Revised 27/10/2023

Accepted 30/10/2023

Abstract

Background and Aims: The Buriram Area Excise Office has duties and responsibilities for collecting taxes and taking action to prevent suppressing and arresting offenders of excise laws. The office also emphasizes strategic issues in developing integrated services according to international standards and creating stability in integrated tax collection, Projects are regularly organized to develop the potential of personnel to provide effective services to the people, meeting the needs of service recipients and creating maximum satisfaction for the people. Thus, the objectives of this research were 1) to examine the level of opinions concerning the service quality of Buriram Area Excise Office, Nangrong Branch, Nangrong District, Buriram Province; and 2) to study opinions and suggestions from the service users towards Buriram Area Excise Office, Nangrong Branch, Nangrong District, Buriram Province.

Methodology: The sample included those receiving services at the Buriram Area Excise Office, Nangrong Branch, Nangrong District, Buriram Province. Since it was an infinite population, Cochran's formula was used to calculate the sample size. The confidence level was set at 95% with an allowable error of 5%, and the proportion of the randomized population was 0.5. According to this formula, therefore, the sample size was 384 people. However, to minimize error, the data were collected from 400 samples. The instrument used to collect the data was a questionnaire, and the collected data were analyzed using percentage, mean, and standard deviation (S.D.).

Results: The findings revealed that the opinions towards the quality of the service provided by Buriram Area Excise Office, Nangrong Branch, Nangrong District, Buriram Province, overall,



were at a high level. When considering each aspect, it was found that every aspect was also at a high level. The aspect with the highest level was the tangibility aspect, followed by the reliability aspect, assurance aspect, responsiveness aspect, and empathy aspect, respectively. As for other opinions and suggestions, it was found that the opinions that received the highest numbers were that there should be a notification of license renewal for selling liquor, tobacco, and playing cards via letter or SMS, followed by that the suppression officials should notify the shop owners before inspection, respectively.

Conclusion: Quality of service of the Buriram Area Excise Office, Nangrong Branch, Nangrong District, Buriram Province It received an overall positive perception, with each aspect including tangible reliability Confidence, responsiveness, and empathy. has been consistently ranked at a high level. In addition, important suggestions for improvement include notification of license renewal via letter or SMS and notifying store owners in advance of inspections. Emphasis is placed on the opinions of the respondents.

Keywords: Quality; Service; Excise Office

คุณภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่บุรีรัมย์ สาขานางรองอำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์

ปัญญาธัน พลหาญ¹, ธัญญรัตน์ พุทธิพงษ์ชัยชาญ² และ สถาพร วิชัยรัมย์³

¹ นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์, มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

²⁻³ อาจารย์ประจำหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

บทคัดย่อ

ภูมิหลังและวัตถุประสงค์: สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่บุรีรัมย์ มีหน้าที่และความรับผิดชอบในการจัดเก็บภาษีและดำเนินการป้องกันและปราบปรามจับกุมผู้กระทำความผิดกฎหมายสรรพสามิต อีกทั้งสำนักงานฯ ยังเน้นประเด็นยุทธศาสตร์ ด้านพัฒนาการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ตามมาตรฐานสากล และสร้างเสถียรภาพในการจัดเก็บภาษีแบบบูรณาการ โดยมีการจัดโครงการพัฒนาศักยภาพบุคลากรอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้บริการประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ และสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนมากที่สุด การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่บุรีรัมย์ สาขานางรอง อำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ 2) เพื่อศึกษาความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการต่อสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่บุรีรัมย์ สาขานางรอง อำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์

ระเบียบวิธีการวิจัย: กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้เข้ารับบริการ ณ สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่บุรีรัมย์ สาขานางรอง อำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ ซึ่งไม่ทราบจำนวนประชากรแน่นอน (Infinite Population) จึงใช้คำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของคอกซแรน ผู้วิจัยกำหนดระดับความเชื่อมั่นเท่ากับร้อยละ 95 โดยมีค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ 5% สัดส่วนของประชากร ที่จะทำการสุ่ม 0.5 คำนวณหาจำนวนกลุ่มตัวอย่างได้เท่ากับ 384 คน เพื่อป้องกันความผิดพลาด งานวิจัยชิ้นนี้จะเก็บกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม โดยใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

ผลการศึกษา: ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่บุรีรัมย์ สาขานางรอง อำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับมาก โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ รองลงมา คือ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ ตามลำดับ ส่วนความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ ที่มีจำนวนมากที่สุด คือ ควรมีการแจ้งเตือนการต่อใบอนุญาตขาย สุรา ยาสูบ ไฟ ผ่านทางจดหมาย หรือแจ้งเตือนผ่านช่องทาง SMS รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ฝ่ายปราบปรามควรมีการแจ้งเตือนเจ้าของร้าน ก่อนการออกตรวจร้านค้า ตามลำดับ

สรุปผล: ผลการศึกษาชี้ให้เห็นว่าคุณภาพการบริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่บุรีรัมย์ สาขานางรอง อำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ ได้รับการรับรู้เชิงบวกโดยรวม ในแต่ละด้าน ได้แก่ ความน่าเชื่อถือที่จับต้องได้ ความมั่นใจ การตอบสนอง และความเห็นอกเห็นใจ ได้รับการจัดอันดับอยู่ในระดับสูงอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้

ข้อเสนอแนะที่สำคัญในการปรับปรุง ได้แก่ การแจ้งต่ออายุใบอนุญาตทางจดหมายหรือ SMS และแจ้งให้เจ้าของร้านทราบล่วงหน้าเพื่อตรวจสอบ เน้นความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำสำคัญ: คุณภาพ; การบริการ; สำนักงานสรรพสามิต

บทนำ

ปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงของสังคมทั้งในระดับประเทศและสังคมโลก นำไปสู่การปรับตัวขององค์กรต่างๆ รัฐบาลจึงได้เข้ามามีบทบาทในด้านการบริหารภาครัฐ นายกรัฐมนตรีได้มอบนโยบายให้ทุกกระทรวง กรม และจังหวัด รวมทั้งรัฐวิสาหกิจที่เกี่ยวข้อง กำหนดให้มี “ศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center: GECC)” เพื่อเป็นหน่วยงานที่ทำหน้าที่ให้ คำแนะนำและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ให้เกิดการให้บริการที่มีประสิทธิภาพและสร้างความเชื่อมั่น ให้แก่ประชาชนที่เดินทางมาติดต่อราชการกับหน่วยงานของรัฐ ประกอบกับเป็นการดำเนินการให้เป็นไปตาม พ.ร.บ. การอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558 ศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center: GECC) เป็นหน่วยงานที่ให้บริการประชาชนที่มุ่งเน้นการอำนวยความสะดวกโดยมีมาตรฐาน ระบบงาน เชื่อมโยงการทำงานร่วมกันส่งมอบบริการด้วยใจเพื่อให้ประชาชน ได้รับความสะดวก รวดเร็ว และเข้าถึงง่าย ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการของภาครัฐ (อารีย์พันธ์ เจริญสุข. 2558)

งานบริการนั้นเป็นหน้าที่และความรับผิดชอบของเราทุกคนในองค์กร จากเป้าหมายที่ชัดเจนในการ ให้บริการทำให้กิจการสามารถส่งมอบความประทับใจให้กับลูกค้าเกินกว่าความคาดหวังของลูกค้า ซึ่งรูปแบบ การดำเนินงานในงานบริการควรมีรูปแบบทีมงาน (Team Work) ทุกคนต้องอาศัยความไว้วางใจเชื่อใจต่อกัน เคารพทบทวนและหน้าที่ของกันและกันในการทำงาน โดยอาศัยการเปิดใจ มีความซื่อสัตย์ และยอมรับฟัง ความคิดเห็นของทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องให้มากยิ่งขึ้น โดยอาศัยหลักการ “ทำให้ปราศจากข้อบกพร่อง (Zero Defect)” ในการจัดการคุณภาพโดยรวม (Total Quality Management: TQM) กำหนดมาตรฐาน การปฏิบัติงาน ไว้ในระดับสูงที่ทำให้ทุกคนในกลไกเกิดแรงขับ หรือแรงผลักดันในความพยายามกระทำ บางสิ่ง บางอย่างที่สามารถสร้างความรู้สึกในใจของลูกค้าได้ถึงความเร็ว (Speed) ความกระตือรือร้น แข่งขันใน การให้บริการ (Energy) การส่งมอบมิตรภาพที่ดีต่อลูกค้า (Friendly) และปฏิบัติงาน อย่างเอาใจใส่กับลูกค้า ทุกราย (Empathy) อย่างมีความรับผิดชอบ (Responsiveness) (ค่านาย อภิปรัชญาสกุล. 2557: 3)

สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่บุรีรัมย์ มีหน้าที่และความรับผิดชอบในการจัดเก็บภาษี และดำเนินการ ป้องกันและปราบปรามจับกุมผู้กระทำความผิดกฎหมายสรรพสามิต อีกทั้งสำนักงานฯ ยังเน้นประเด็นยุทธศาสตร์ ด้านพัฒนาการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ตามมาตรฐานสากล และสร้างเสถียรภาพในการจัดเก็บภาษีแบบบูรณา การ โดยมีการจัดโครงการพัฒนาศักยภาพบุคลากรอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้บริการประชาชนอย่างมี ประสิทธิภาพ ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ และสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนมากที่สุด

สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่บุรีรัมย์ สาขานางรอง มีนโยบายในการให้บริการ และการอำนวยความสะดวก ต่าง ๆ ให้กับประชาชนมากยิ่งขึ้น อีกทั้งยังต้องการสร้างมิติใหม่ในการให้บริการกับประชาชน จากการหา

ข้อมูลในพื้นที่พบปัญหาที่ประชาชนได้รับจากการให้บริการของสำนักงาน ฯ ยังพบปัญหาอื่น ๆ เช่น บ้ายสำนักงาน ฯ ในบางพื้นที่มีขนาดเล็ก มองเห็นไม่ชัดเจน ติดป้ายไม่ครบถ้วน ทำให้ผู้เข้ารับบริการเดินทางไปยังสำนักงาน ไม่ถูกต้อง และยังไม่มีความรู้ในการให้บริการกับประชาชน ทำให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้ยาก และใน บางรายมีข้อมูลไม่ถูกต้อง ทำให้กระทำผิดได้ เบื้องต้นทางสำนักงาน ฯ จึงได้เพิ่มช่องทางในการสื่อสารแนะนำบริการ ให้ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับกฎหมายสรรพสามิตให้กับประชาชนทราบ โดยสามารถติดต่อกับสำนักงาน ฯ ได้ทาง Facebook และ Line@ ของสำนักงานในพื้นที่รับผิดชอบของตนเองได้ เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวก เข้าถึงการบริการได้อย่างรวดเร็วมากยิ่งขึ้น อันจะนำมาซึ่งคุณภาพการให้บริการที่ดี ประชาชนเกิดความพึงพอใจ เป็นการยกระดับคุณภาพการปฏิบัติงาน ผู้รับบริการได้รับการบริการที่รวดเร็ว ตามกำหนดเวลา เสมอภาค และมีความเป็นธรรม ได้รับการตอบสนองความต้องการเกิดความพึงพอใจสูงสุด (สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่บุรีรัมย์. 2560)

จากความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาดังกล่าว ผู้วิจัยในฐานะเป็นผู้ปฏิบัติงานในตำแหน่ง นักวิชาการสรรพสามิตปฏิบัติการ สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่บุรีรัมย์ สาขานางรอง จึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึงความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่บุรีรัมย์ สาขานางรอง มีความพึงพอใจในการให้บริการมากน้อยเพียงใด ครอบคลุมกลุ่มเป้าหมายทุกคนหรือไม่ หากมีความบกพร่องอย่างไรจะได้นำผลนั้น เสนอกับผู้บังคับบัญชาและผู้เกี่ยวข้อง เพื่อแก้ไขปรับปรุงและพัฒนาให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่บุรีรัมย์ สาขานางรอง อำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์
2. เพื่อศึกษาความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการต่อสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่บุรีรัมย์ สาขานางรอง อำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์

การทบทวนวรรณกรรม

คุณภาพการบริการเป็นแนวคิดที่สำคัญในด้านการตลาดและการจัดการ และมีบทบาทสำคัญในการกำหนดความพึงพอใจของลูกค้า ความภักดี และความสำเร็จขององค์กร นักวิชาการหลายคนได้พัฒนาแบบจำลองและกรอบการทำงานเพื่อทำความเข้าใจและวัดคุณภาพการบริการ ต่อไปนี้เป็นแนวคิดหลักบางส่วนที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการบริการ

1.SERVQUAL Model

แบบจำลอง SERVQUAL ซึ่งพัฒนาโดย Parasuraman, Zeithaml และ Berry (1988) ในช่วงปลายทศวรรษ 1980 เป็นหนึ่งในกรอบการทำงานที่รู้จักกันดีที่สุดในการประเมินคุณภาพการบริการ โดยระบุมิติของคุณภาพการบริการ 5 มิติ ได้แก่ ที่จับต้องได้ ความน่าเชื่อถือ การตอบสนอง การรับประกัน และความเห็นอก

เห็นใจ มิติข้อมูลเหล่านี้ช่วยให้องค์กรประเมินและปรับปรุงคุณภาพการบริการโดยมุ่งเน้นไปที่ความคาดหวังและการรับรู้ของลูกค้า

2. SERVPERF Model

โมเดล SERVPERF เป็นอีกทางเลือกหนึ่งของ SERVQUAL และเน้นการวัดคุณภาพการบริการตามประสิทธิภาพ แทนที่จะเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้ โดยมุ่งเน้นไปที่การให้บริการที่ดีที่สุดเพียงใด โดยไม่คำนึงถึงความคาดหวังของลูกค้า (Cronin, J.J., & Taylor, S.A. 1992)

3. Zone of Tolerance

แนวคิดนี้ชี้ให้เห็นว่าลูกค้ามีช่วงที่คุณภาพการบริการสามารถเปลี่ยนแปลงได้ในขณะที่ยังคงเป็นที่ยอมรับได้ การทำความเข้าใจขอบเขตความอดทนถือเป็นสิ่งสำคัญสำหรับธุรกิจที่จะตอบสนองหรือเกินความคาดหวังของลูกค้า (Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., & Berry, L.L. 1994)

4. Service Quality Gaps Model

โมเดลช่องว่างด้านคุณภาพการบริการ พัฒนาโดย Parasuraman และคณะ ระบุช่องว่างหลายประการที่อาจเกิดขึ้นในกระบวนการจัดส่งบริการ ซึ่งนำไปสู่ความแตกต่างระหว่างคุณภาพการบริการที่คาดหวังและการรับรู้ ช่องว่างเหล่านี้รวมถึงช่องว่างความรู้ ช่องว่างนโยบาย ช่องว่างการส่งมอบ และช่องว่างการสื่อสาร (Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., & Berry, L.L. 1985)

5. Customer-Centric Service Quality

ในบริบทสมัยใหม่ การมุ่งเน้นได้เปลี่ยนไปสู่คุณภาพการบริการที่เน้นลูกค้าเป็นศูนย์กลาง โดยที่องค์กรต่างๆ จัดลำดับความสำคัญในการทำความเข้าใจและตอบสนองความต้องการและความชอบเฉพาะตัวของลูกค้าแต่ละราย การทำให้เป็นส่วนบุคคลและการปรับแต่งเป็นองค์ประกอบสำคัญของแนวทางนี้ (Rust, R. T., & Huang, M. H. 2014)

6. Technology and Service Quality

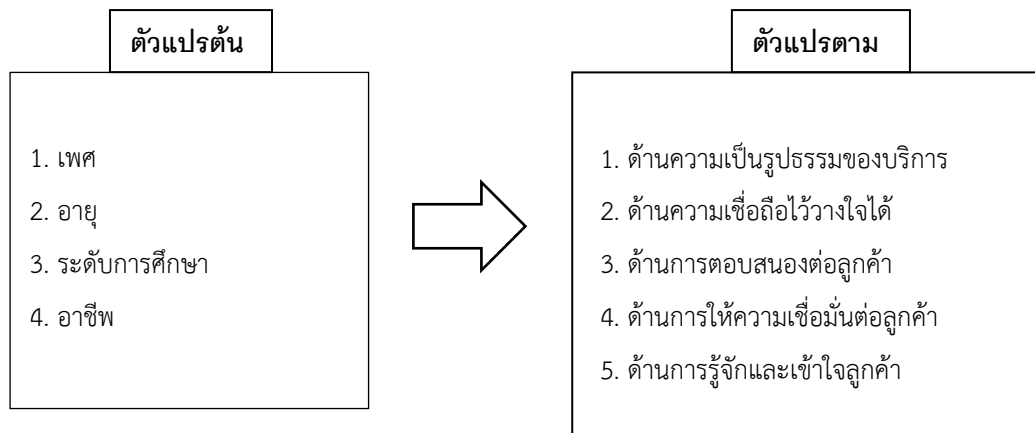
ด้วยการใช้เทคโนโลยีที่เพิ่มขึ้นในการให้บริการ การพิจารณาผลกระทบของเทคโนโลยีที่มีต่อคุณภาพการบริการจึงเป็นสิ่งสำคัญ เทคโนโลยีสามารถปรับปรุงหรือลดประสิทธิภาพการบริการโดยรวมได้ และนักวิจัยได้ตรวจสอบวิธีการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีเพื่อคุณภาพการบริการที่ดีขึ้น (Parasuraman, A., & Colby, C. L. 2015).

7. Cultural and Cross-Cultural Perspectives

ปัจจัยทางวัฒนธรรมสามารถมีอิทธิพลอย่างมากต่อการรับรู้ถึงคุณภาพการบริการ นักวิจัยได้สำรวจมิติทางวัฒนธรรมที่ส่งผลต่อความคาดหวังและการประเมินคุณภาพการบริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในบริบทข้ามวัฒนธรรม (Hofstede, G. 1980).

แนวคิดและการอ้างอิงเหล่านี้เป็นรากฐานสำหรับการทำความเข้าใจและศึกษาคุณภาพการบริการในสภาพแวดล้อมการบริการทั้งแบบดั้งเดิมและร่วมสมัย นักวิจัยและผู้ปฏิบัติงานยังคงสำรวจและปรับแนวคิดเหล่านี้ให้เข้ากับภูมิทัศน์ที่เปลี่ยนแปลงไปของการให้บริการและความคาดหวังของลูกค้า

กรอบแนวคิดการวิจัย



ระเบียบวิธีการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ได้แก่ ประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการ ณ สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่บุรีรัมย์ สาขานางรอง อำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ ช่วงระหว่างเดือน มิถุนายน - สิงหาคม พ.ศ. 2566

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้ใช้บริการ ณ สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่บุรีรัมย์ สาขานางรอง อำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ ซึ่งไม่ทราบจำนวนประชากรแน่นอน (Infinite Population) จึงใช้คำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของ คอชแรน (Cochran, 1977: 75 ; อ้างถึงใน พิมพ์ หิรัญกิตติ, 2552: 135) โดยผู้วิจัยกำหนดระดับความเชื่อมั่นเท่ากับร้อยละ 95 โดยมีค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ 5% สัดส่วนของประชากรที่จะทำการสุ่ม 0.5 คำนวณหาจำนวนกลุ่มตัวอย่างคำนวณได้เท่ากับ 384 คน เพื่อป้องกันความผิดพลาดงานวิจัยขึ้นนี้จะเก็บกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัย ในครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยมีลักษณะ เป็นคำถามแบบตรวจสอบรายการ (Check list) ซึ่งถามเกี่ยวกับ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนเพื่อวัดระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่บุรีรัมย์ สาขานางรอง อำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ แบ่งเป็น 5 ด้าน คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามปลายเปิด (Open-ended Form) เพื่อให้กลุ่มตัวอย่างแสดงความคิดเห็นและให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ซึ่งแบบสอบถามได้มีการตรวจสอบคุณภาพมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.889

การเก็บรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามลำดับขั้นตอนดังนี้ (1) ผู้วิจัยขอความอนุเคราะห์จากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ ออกหนังสือส่งถึงสรรพสามิตพื้นที่สาขานางรอง เพื่อขออนุญาตให้ผู้วิจัยแจกแบบสอบถามให้กับผู้มารับบริการ ณ สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่บุรีรัมย์ สาขานางรอง ได้ตอบแบบสอบถาม (2) ผู้วิจัยเก็บแบบสอบถามด้วยตนเองจากกลุ่มตัวอย่าง (3) ผู้วิจัยดำเนินการแจกแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการ ณ สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่บุรีรัมย์ สาขานางรอง อำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ ด้วยตนเอง (4) แบบสอบถามจำนวน 400 คน เก็บรวบรวมมาได้ 400 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ดังนี้ (1) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามวิเคราะห์ด้วยการแจกแจงความถี่ หาค่าร้อยละแล้วแสดงจำนวนและร้อยละ (2) ความคิดเห็นของประชาชนเพื่อวัดระดับ ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่บุรีรัมย์ สาขานางรอง อำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ วิเคราะห์ด้วยการหาค่าเฉลี่ย และหาค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเสนอข้อมูลเป็นตารางประกอบคำบรรยาย (3) ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ ที่เป็นคำถามปลายเปิด นำมาวิเคราะห์ เชิงเนื้อหาโดยจัดคำตอบเข้าประเด็นเดียวกันแล้วแจกแจงความถี่ หาค่าร้อยละแล้วเสนอข้อมูล

ผลการวิจัย

จากการวิจัยเรื่องคุณภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่บุรีรัมย์ สาขานางรอง อำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ สรุปผลการวิจัยได้ ดังนี้

1.คุณภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่บุรีรัมย์ สาขานางรอง อำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น จำนวน 400 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 241 คน คิดเป็นร้อยละ 60.25 มีอายุระหว่าง 41 - 50 ปี จำนวน 167 คน คิดเป็นร้อยละ 41.75 มีระดับการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญา จำนวน 257 คน คิดเป็นร้อยละ 64.25 มีอาชีพค้าขาย/เจ้าของร้านค้า/ตัวแทน จำนวน 297 คน คิดเป็น ร้อยละ 74.25

ตอนที่ 2 คุณภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่บุรีรัมย์ สาขานางรอง อำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนเพื่อวัดระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่บุรีรัมย์ สาขานางรอง อำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ โดยภาพรวมและรายด้าน

ข้อความ	ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ คุณภาพการให้บริการ		
	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
1. ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	4.43	0.22	มาก
2. ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้	4.41	0.25	มาก
4. ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า	4.40	0.34	มาก
3. ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า	4.36	0.36	มาก
5. ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า	4.35	0.36	มาก
รวมเฉลี่ย	4.39	0.24	มาก

จากตารางที่ 1 พบว่า คุณภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่บุรีรัมย์ สาขานางรอง อำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.39$, S.D.= 0.24) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าทุกด้านอยู่ในระดับมาก โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ($\bar{X} = 4.43$, S.D.= 0.22) รองลงมา คือ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ($\bar{X} = 4.41$, S.D.= 0.25) ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ($\bar{X} = 4.40$, S.D.= 0.34) ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ($\bar{X} = 4.36$, S.D.= 0.36) และด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า ($\bar{X} = 4.35$, S.D.= 0.36) ตามลำดับ

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของประชาชนเพื่อวัดระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่บุรีรัมย์ สาขานางรอง อำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการโดยภาพรวมและรายข้อ

ข้อความ	ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ คุณภาพการให้บริการ		
	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ			
3. ภายในสำนักงานมีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	4.49	0.60	มาก
7. สถานที่มีป้ายสัญลักษณ์บอกอย่างชัดเจน เช่น มีตัวอย่างการกรอกเอกสารชัดเจนเข้าใจง่ายไว้มอบบริการ	4.48	0.70	มาก

ข้อความ	ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ คุณภาพการให้บริการ		
	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
4. สำนักงานมีการให้บริการเสริม เช่น บริการถ่ายเอกสาร คอมพิวเตอร์ สำหรับสืบค้นข้อมูล เป็นต้น	4.46	0.60	มาก
8. อุปกรณ์สำนักงานมีความทันสมัย พร้อมให้บริการได้อย่างคล่องตัว	4.44	0.67	มาก
2. สถานที่จอดรถยนต์และรถจักรยานยนต์มีความเพียงพอ	4.42	0.61	มาก
5. สิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ เช่น ที่นั่งรอ น้ำดื่ม Wi-Fi และมี ห้องน้ำสะอาดเพียงพอ	4.38	0.66	มาก
6. สำนักงานมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่างๆ หลายช่องทาง	4.37	0.72	มาก
1. สำนักงานตั้งอยู่ในทำเลที่มีการคมนาคมไปมาสะดวก	4.36	0.59	มาก
รวมเฉลี่ย	4.43	0.22	มาก

จากตารางที่ 2 พบว่า คุณภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่บุรีรัมย์ สาขานางรอง อำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าทุกข้ออยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ภายในสำนักงานมีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย รองลงมา คือ สถานที่มีป้ายสัญลักษณ์บอกอย่างชัดเจน เช่น มีตัวอย่างการกรอกเอกสาร ชัดเจนเข้าใจง่ายไว้บริการ และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ สำนักงานตั้งอยู่ในทำเลที่มีการคมนาคมไปมาสะดวก

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของประชาชนเพื่อวัดระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่บุรีรัมย์ สาขานางรอง อำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ โดยภาพรวมและรายข้อ

ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้	ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ คุณภาพการให้บริการ		
	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
9. เจ้าหน้าที่มีการให้บริการตามระยะเวลาที่เหมาะสมต่อความ ต้องการของ ผู้รับบริการ	4.48	0.64	มาก
11. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานแบบมีมาตรฐาน ถูกต้อง ตามระเบียบทุกประการ	4.45	0.61	มาก
15. สำนักงานมีการแจ้งเบอร์โทรศัพท์ สำหรับการปรึกษา ด้านต่างๆ หรือขอความช่วยเหลือได้ตลอดเวลา	4.44	0.78	มาก

ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้	ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ คุณภาพการให้บริการ		
	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
13. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่เรียกรับผลประโยชน์ใดๆ			
12. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาค มีการจัดลำดับก่อนหลังในการให้บริการ โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.41	0.64	มาก
14. การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ยึดถือ กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ตามกฎหมายเป็นสำคัญ	4.39	0.63	มาก
10. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการชี้แจง ตอบคำถามอย่างถูกต้องแม่นยำ	4.38	0.65	มาก
16. สำนักงานมีการเก็บรักษาข้อมูลส่วนบุคคลเป็นความลับ	4.37	0.60	มาก
รวมเฉลี่ย	4.41	0.25	มาก

จากตารางที่ 3 พบว่า คุณภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่บุรีรัมย์ สาขานางรอง อำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็น รายข้อ พบว่าทุกข้ออยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่มีการให้บริการตามระยะเวลาที่เหมาะสมต่อความต้องการของผู้รับบริการ รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานแบบมีมาตรฐาน ถูกต้อง ตามระเบียบทุกประการ และด้านที่มีค่าน้อยที่สุด คือ สำนักงานมีการเก็บรักษาข้อมูลส่วนบุคคลเป็นความลับ

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของประชาชนเพื่อวัดระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่บุรีรัมย์ สาขานางรอง อำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า โดยภาพรวมและรายข้อ

ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า	ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ คุณภาพการให้บริการ		
	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
19. มีการบริการแบบเบ็ดเสร็จ ครบวงจรในจุดเดียว ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	4.47	0.64	มาก
18. เจ้าหน้าที่ให้บริการ ด้วยความรวดเร็ว ฉับไว ทันท่วงที และถูกต้องแม่นยำ	4.44	0.62	มาก
23. เจ้าหน้าที่ตอบสนองความต้องการต่อผู้รับบริการด้วยความสุภาพอ่อนโยน	4.41	0.64	มาก
17. เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจและมีความพร้อมในการให้บริการ ยิ้มแย้มแจ่มใส	4.39	0.64	มาก
24. เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยไมตรีและมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้รับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียม	4.37	0.67	มาก

ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า	ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ คุณภาพการให้บริการ		
	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
21. เจ้าหน้าที่สามารถให้ข้อมูลประวัติการรับบริการที่ผ่านมาได้อย่างถูกต้อง และให้บริการด้วยดีอย่างต่อเนื่อง	4.32	0.69	มาก
22. เจ้าหน้าที่มีทักษะความรู้ความสามารถ ในการแนะนำขั้นตอน ในการให้บริการอย่างดี	4.28	0.70	มาก
20. จำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการได้อย่างทั่วถึง รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ	4.21	0.84	มาก
รวมเฉลี่ย	4.36	0.36	มาก

จากตาราง 4 พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนเพื่อวัดระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่บุรีรัมย์ สาขานางรอง อำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีการบริการแบบเบ็ดเสร็จ ครบวงจรในจุดเดียว ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการ ด้วยความรวดเร็ว ฉับไว ทันท่วงที และถูกต้องแม่นยำ และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ จำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการได้อย่างทั่วถึง รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของประชาชนเพื่อวัดระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่บุรีรัมย์ สาขานางรอง อำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า โดยภาพรวมและรายข้อ

การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า	ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ คุณภาพการให้บริการ		
	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
31. เจ้าหน้าที่มีพฤติกรรมที่สร้างให้เกิดความมั่นใจในการบริการ ว่าผู้รับบริการจะได้รับบริการที่ดีที่สุด	4.45	0.61	มาก
30. เจ้าหน้าที่มีการติดต่อสื่อสารกับผู้รับบริการอย่างมีประสิทธิภาพ เข้าใจง่าย	4.44	0.59	มาก
32. เจ้าหน้าที่ให้ความเชื่อมั่นได้ว่าการรับบริการเป็นไปตามมาตรฐาน สามารถตรวจสอบข้อมูลย้อนหลังได้	4.43	0.59	มาก
25. เจ้าหน้าที่ เป็นผู้ที่มีความรู้ที่สามารถให้คำแนะนำ และตอบข้อสงสัยของผู้มารับบริการได้อย่างถูกต้อง	4.41	0.62	มาก
28. เจ้าหน้าที่มีกิริยามารยาท ที่สุภาพและเป็นมิตรต่อผู้รับบริการทุกคน	4.40	0.63	มาก

ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า	ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ คุณภาพการให้บริการ		
	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
29. เจ้าหน้าที่มีการแต่งกายที่สุภาพเรียบร้อย มีบุคลิกที่ดีเป็นที่น่าเชื่อถือ	4.37	0.67	มาก
26. เจ้าหน้าที่มีการชี้แจงขอบเขต และงานที่ให้บริการอย่างถูกต้อง และ	4.36	0.81	มาก
ครบถ้วน			
27. เจ้าหน้าที่สามารถอธิบาย ให้เข้าใจในข้อสงสัยต่างๆด้วยถ้อยคำที่สุภาพ	4.32	0.69	มาก
สื่อสารเข้าใจง่าย			
รวมเฉลี่ย	4.40	0.34	มาก

จากตาราง 5 พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนเพื่อวัดระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่บุรีรัมย์ สาขานางรอง อำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าทุกข้ออยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่มีพฤติกรรมที่สร้างให้เกิดความมั่นใจในการบริการว่าผู้รับบริการจะได้รับบริการที่ดีที่สุด รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่มีการติดต่อสื่อสารกับผู้รับบริการอย่างมีประสิทธิภาพ เข้าใจง่าย และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ เจ้าหน้าที่สามารถอธิบาย ให้เข้าใจในข้อสงสัยต่างๆด้วยถ้อยคำที่สุภาพ สื่อสารเข้าใจง่าย

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของประชาชนเพื่อวัดระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่บุรีรัมย์ สาขานางรอง อำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า โดยภาพรวมและรายข้อ

ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า	ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ คุณภาพการให้บริการ		
	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
34. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นและให้ความสนใจทุกครั้ง	4.47	0.57	มาก
ที่ท่านมาติดต่อราชการ			
38. เจ้าหน้าที่มีน้ำใจและเอื้ออาทรต่อผู้มารับบริการอย่างเสมอต้น	4.45	0.75	มาก
เสมอปลาย			
36. เจ้าหน้าที่ให้เกียรติและให้ความสำคัญกับผู้มารับบริการ	4.40	0.73	มาก
อย่างเสมอภาค เท่าเทียมกัน			
37. เจ้าหน้าที่เต็มใจที่จะช่วยอำนวยความสะดวกให้กับประชาชน	4.38	0.64	มาก
โดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของผู้รับบริการก่อนเสมอ	4.35	0.67	มาก
39. เจ้าหน้าที่เข้าใจถึงความจำเป็นในการมาขอรับบริการ			

ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า	ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ คุณภาพการให้บริการ		
	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
35. เจ้าหน้าที่รับฟังความคิดเห็นและคำแนะนำของผู้รับบริการ พร้อมปรับปรุงแก้ไข ด้วยความเต็มใจ	4.31	0.68	มาก
40. เจ้าหน้าที่ที่มีความเข้าใจในความต้องการของผู้รับบริการ แต่ละบุคคลเป็นอย่างดี	4.23	0.75	มาก
33. เจ้าหน้าที่ให้เวลากับผู้รับบริการอย่างเพียงพอ และเหมาะสม	4.18	0.78	มาก
รวมเฉลี่ย	4.35	0.36	มาก

จากตารางที่ 6 พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนเพื่อวัดระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่บุรีรัมย์ สาขานางรอง อำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าทุกข้ออยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นและให้ความสนใจทุกครั้งที่ท่านมาติดต่อราชการ รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ที่มีน้ำใจและเอื้ออาทรต่อผู้มารับบริการอย่างสมอบต้นสมอบปลาย และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ เจ้าหน้าที่ให้เวลากับผู้รับบริการอย่างเพียงพอ และเหมาะสม

2. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่บุรีรัมย์ สาขานางรอง อำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ สรุปได้ดังนี้ ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ ที่มีจำนวนมากที่สุด ควรมีการแจ้งเตือนการต่อใบอนุญาตขาย สุรา ยาสูบ ไฟ้ ทางจดหมาย หรือทาง SMS รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ฝ่ายปราบปรามควรมีการแจ้งเตือนเจ้าของร้านก่อนการออกตรวจร้านค้า ตามลำดับ

การอภิปรายผล

จากการศึกษาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่บุรีรัมย์ สาขานางรอง อำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ ทั้ง 5 ด้าน ผู้วิจัยพบประเด็นที่น่าสนใจ และขอเสนอการอภิปรายผลดังนี้

1. ผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นของผู้มาขอรับบริการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่บุรีรัมย์ สาขานางรอง อำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้านเช่นกัน ทั้งนี้เป็นเพราะว่า สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่บุรีรัมย์ สาขานางรอง ได้ดำเนินการจัดสถานที่ให้ สะอาด สะดวก ทันสมัย พร้อมใช้งานอยู่เสมอ มีรูปแบบ

การให้บริการที่ตรงตามเวลาที่กำหนด รวมถึงมีการให้บริการนอกเวลาทำการโดยไม่พักเที่ยง มีป้ายสัญลักษณ์บอกอย่างชัดเจน อีกทั้งมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่างๆ หลายช่องทาง เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยยึดถือ ระเบียบ ข้อบังคับตามกฎหมายเป็นสำคัญ มีความเต็มใจและมีความพร้อมในการให้บริการ ยิ้มแย้ม

แจ่มใส ซึ่งผลการวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยของ วิณรัตน์ หนูแก้ว (2559: 58-59) ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดจันทบุรี โดยศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการทั้ง 5 ด้าน คือ ความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ ผลการวิจัยพบว่า โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับดีมาก

2. เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

2.1 จากผลการวิจัย ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เป็นเพราะสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่บุรีรัมย์ สาขานางรอง ได้ตั้งอยู่ในทำเลที่เหมาะสมการคมนาคมสะดวก มีป้ายสัญลักษณ์บอกอย่างชัดเจน มีพื้นที่สำหรับจอดรถเพียงพอ ภายในสำนักงานมีความสะอาด ระเบียบ มีสิ่งอำนวยความสะดวก พร้อมให้บริการอย่างเพียงพอและทั่วถึง อีกทั้งมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่างๆ หลายช่องทาง ซึ่งผลการวิจัยสอดคล้องกับแนวความคิดของ วิวัฒน์ อยู่พร้อม (2563: 69-74) ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทอยู่อาศัยในพื้นที่บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอเมืองปทุมธานี จังหวัดปทุมธานี ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก รายด้านที่มีค่ามากที่สุด ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ

2.2 จากผลการวิจัย ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เป็นเพราะสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่บุรีรัมย์ สาขานางรอง เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานให้บริการตามระยะเวลาที่เหมาะสม มีความรู้ความสามารถ สามารถแนะนำการบริการได้อย่างถูกต้องแม่นยำ โดยยึดถือ ระเบียบ ข้อบังคับตามกฎหมายเป็นสำคัญ ไม่มีการรับผลประโยชน์ตอบแทนใดๆ และมีการจัดลำดับก่อนหลังในการให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ ซึ่งผลการวิจัยสอดคล้องกับแนวความคิดของ รุ่งทิพย์ นิลพัท (2561: 87-93) ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจที่มีความสัมพันธ์กับการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้รับบริการ โรงพยาบาล เปาโลรังสิต พบว่า ผลการวิเคราะห์ระดับคุณภาพการให้บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากทุกด้าน อันดับที่ 1 ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 (S.D. = 0.643) อยู่ในระดับมาก

2.3 จากผลการวิจัย ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เป็นเพราะสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่บุรีรัมย์ สาขานางรอง เจ้าหน้าที่ที่มีความเต็มใจและมีความพร้อมในการให้บริการ ยิ้มแย้มแจ่มใส บริการด้วยความรวดเร็ว ฉับไว ทันท่วงที มีการบริการแบบเบ็ดเสร็จ ครบวงจรในจุดเดียว มีอัตราเสียไม่ตรีและมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้รับบริการ ทุกคนอย่างเท่าเทียม ซึ่งผลการวิจัยสอดคล้องกับแนวความคิดของ วิลาสินี จงกลพิช (2561: 72-77) ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการในมุมมองของผู้บริโภคที่มีต่อธุรกิจเครื่องแก้ววิทยาศาสตร์ กระจกศึกษา บริษัท เอ็น เค แลบอราทอรี (ประเทศไทย) จำกัดพบว่า จากการศึกษากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม พบว่า ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า โดยรวมอยู่ในระดับมาก

2.4 จากผลการวิจัย ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เป็นเพราะสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่บุรีรัมย์ สาขานางรอง เจ้าหน้าที่มีการชี้แจงขอบเขต และงานที่ให้บริการอย่างถูกต้อง สามารถอธิบาย ให้เข้าใจในข้อสงสัยต่างๆ ด้วยถ้อยคำที่สุภาพ สื่อสารเข้าใจง่าย มีพฤติกรรมที่สร้างให้เกิดความมั่นใจในการบริการ ว่าผู้รับบริการจะได้รับบริการที่ดีที่สุด ซึ่งผลการวิจัยสอดคล้องกับแนวความคิดของ วิณรัตน์ หนูแก้ว (2559: 58-59) ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการ

จังหวัดจันทบุรี พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการ อยู่ในระดับดีมาก โดยประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการในด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ มีความเห็นว่าคุณภาพบริการอยู่ในระดับดีมาก

2.5 จากผลการวิจัย ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เป็นเพราะสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่บุรีรัมย์ สาขานางรอง เจ้าหน้าที่เต็มใจที่จะช่วยอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนให้เกียรติและให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ อย่างเสมอภาค มีน้ำใจและเอื้ออาทร อีกทั้ง รับฟังความคิดเห็นและคำแนะนำของผู้รับบริการ พร้อมปรับปรุงแก้ไข ด้วยความเต็มใจ ซึ่งผลการวิจัยสอดคล้องกับแนวความคิดของ อุทัยรัตน์ สุนทร (2559: 60-65) ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด ผลการวิจัยคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด พบว่า ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ มีคุณภาพการบริการอยู่ในระดับมากที่สุด

3. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ ที่มีจำนวนมากที่สุด คือ ควรมีการแจ้งเตือนการต่อใบอนุญาต ขาย สุรา ยาสูบ ไฟ ผ่านทางจดหมาย หรือแจ้งเตือนผ่านช่องทาง SMS แสดงให้เห็นว่าประชาชนยังมีความต้องการในรูปแบบเดิมอยู่ ทั้งนี้ผู้วิจัยคาดว่าอยู่ในช่วงปรับตัวของผู้รับบริการ และเจ้าหน้าที่ได้มุ่งเน้นประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางต่างๆอย่างต่อเนื่อง ไม่ว่าจะเป็นการจัดทำคู่มือประชาชน การส่งหนังสือแจ้งเตือนการต่อใบอนุญาตล่วงหน้า โดยขอความอนุเคราะห์ต่อ เทศบาล อบต.ในการนำสารประชาสัมพันธ์ต่อประชาชน การแจ้งข้อมูลข่าวสารผ่านเฟซบุ๊กแฟนเพจ และ Line @ จัดเจ้าหน้าที่ออกไปให้ความรู้ความเข้าใจต่อชุมชน ออกตรวจแนะนำประชาสัมพันธ์ร้านค้าสม่ำเสมอ ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้สะดวกยิ่งขึ้น มีช่องทางในการร้องเรียน การเสนอความคิดเห็นผ่านช่องทางต่าง ๆ และสามารถตรวจสอบการบริหารงานว่ามีความถูกต้องชัดเจนและสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนหรือไม่ ซึ่งสอดคล้องกับ พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558 “มาตรา ๗ ในกรณีที่มีกฎหมายกำหนดให้การกระทำใดจะต้องได้รับอนุญาต ผู้อนุญาตจะต้องจัดทำ คู่มือสำหรับประชาชน ซึ่งอย่างน้อยต้องประกอบด้วย หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไข (ถ้ามี) ในการยื่นคำขอ ขั้นตอนและระยะเวลาในการพิจารณาอนุญาตและรายการเอกสารหรือหลักฐานที่ผู้ขออนุญาตจะต้อง ยื่นมาพร้อมกับคำขอ และจะกำหนดให้ยื่นคำขอผ่านทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์แทนการมายื่นคำขอด้วยตนเองก็ได้”

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่บุรีรัมย์ สาขานางรอง อำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาและแก้ไขให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากขึ้นดังต่อไปนี้

1. ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้

1.1 จากผลการวิจัย พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่บุรีรัมย์ สาขานางรอง อำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ทั้งนี้เพราะผู้รับบริการเห็นว่า ภายในสำนักงานมีความสะอาด เรียบร้อย มีตัวอย่างการกรอกเอกสารชัดเจนเข้าใจง่าย ต้องรักษาสິงดี ๆ นี้ไว้ และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า ทั้งนี้เจ้าหน้าที่จะต้องรับฟังความคิดเห็นและคำแนะนำของผู้รับบริการ เพื่อให้เข้าใจต่อความต้องการ

ของผู้รับบริการแต่ละบุคคล และให้เวลาต่อการบริการอย่างเพียงพอ เพื่อให้เกิดการบริการที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ก่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดต่อผู้รับบริการ

1.2 ข้อเสนอแนะจากคำถามปลายเปิด พบว่า ที่มีจำนวนมากที่สุด คือ ควรมีการแจ้งเตือนการตอบใบอนุญาตขาย สุรา ยาสูบ ไฟ ผ่านทางจดหมาย หรือแจ้งเตือนผ่านช่องทาง SMS ทั้งนี้เป็นเพราะว่าประชาชนมีความต้องการการประชาสัมพันธ์ การเตือนความจำ หลากหลายช่องทาง เนื่องจากว่าสินค้าประเภท สุรา ยาสูบ ไฟ เป็นสินค้าควบคุม หากใบอนุญาตหมดอายุ ต้องเสียค่าปรับตามกฎหมาย ดังนั้น เจ้าหน้าที่จึงให้ความสำคัญกับการประชาสัมพันธ์ผ่านทุกช่องทางอย่างต่อเนื่อง โดยการออกตรวจแนะนำ ประชาสัมพันธ์ตามร้านค้าต่างๆ จัดทำคู่มือประชาชน การส่งหนังสือแจ้งเตือนการตอบใบอนุญาตล่วงหน้า

โดยขอความอนุเคราะห์ต่อ เทศบาล อบต. ในการนำสารประชาสัมพันธ์ต่อประชาชน เพื่อช่วยให้การประชาสัมพันธ์มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น อีกทั้งได้เพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์ผ่านเพชบุ๊กแฟนเพจ และ Line @ อย่างสม่ำเสมอ

2. ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษาความคิดเห็นของผู้มารับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่บุรีรัมย์ สาขานางรอง อำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ โดยใช้กลุ่มตัวอย่างที่หลากหลาย เช่น ผู้ติดตามผู้รับบริการ อาจได้ผลวิจัยที่แตกต่างกัน

2.2 ควรศึกษาความคิดเห็น และเปรียบเทียบความคิดเห็นผู้มารับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่บุรีรัมย์ สาขานางรอง อำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ แยกเป็นรายอำเภอ เพื่อทราบถึงปัญหาความแตกต่างของแต่ละพื้นที่ นำไปสู่การแก้ปัญหาอย่างตรงจุด

เอกสารอ้างอิง

คำนาย อภิปรัชญาสกุล. (2557). *การบริการลูกค้า*. กรุงเทพฯ: โฟกัสมีเดียแอนด์พับลิชชิง.

พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558. (2558). ราชกิจจานุเบกษา. เล่ม 132 ตอนที่ 4 ก. หน้า 1-8.

พิมพ์ หิรัญกิตติ. (2552). *การวิจัยการตลาด*. กรุงเทพฯ: ธรรมสาร.

รุ่งทิพย์ นิลพัท. (2561). *คุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจที่มีความสัมพันธ์กับการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้บริการโรงพยาบาลเปาโลรังสิต. การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี*

วิลาสินี จงกลพิช. (2561). *คุณภาพการให้บริการในมุมมองของผู้บริโภคที่มีต่อธุรกิจเครื่องแก้ววิทยาศาสตร์กรณีศึกษา บริษัท เอ็น เค แลบบอราทอรี (ประเทศไทย) จำกัด. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (สาขาวิชาการจัดการนวัตกรรมทางธุรกิจ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร.*

วิวัฒน์ อยู่พร้อม. (2563). *คุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทอยู่อาศัยในพื้นที่บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอเมืองปทุมธานี จังหวัดปทุมธานี. การค้นคว้าอิสระ บธ.ม. (สาขาวิชาการจัดการทั่วไป). ปทุมธานี: คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.*

- วีณารัตน์ หนูแก้ว. (2559). คุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดจันทบุรี. งานนิพนธ์ รม.ม. (สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์). ชลบุรี: วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่บุรีรัมย์. (2560). *เกี่ยวกับสำนักงาน*. Retrieved on December 18, 2022 from: https://www.excise.go.th/buriram/ABOUT_US/ABOUT_US.
- อารีย์พันธ์ เจริญสุข. (2558). *หลักเกณฑ์ วิธีการประเมินผล และการรับรองมาตรฐาน การให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก*. Retrieved on 15 October 2023 from: <https://www.opm.go.th/opmportal/multimedia/phoobeas/FilePDF/PPTGECC.pdf>.
- อุทัยรัตน์ สุนทร. (2559). คุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด. งานนิพนธ์ รม.ม. (สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์). ชลบุรี: วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- Cochran, W.G. (1977). *Sampling Techniques*. 3rd ed. New York: John Wiley and Sons Inc.
- Cronin, J. J., & Taylor, S. A. (1992). Measuring service quality: A reexamination and extension. *Journal of Marketing*, 56(3), 55-68.
- Hofstede, G. (1980). *Culture's consequences: International differences in work-related values*. Sage Publications.
- Parasuraman, A., & Colby, C. L. (2015). Technology adoption: 'A long and winding road. *Journal of Service Research*, 18(3), 211-217.
- 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(4), 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 Retailing*, 64(1), 12-40.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1994). Reassessment of expectations as a comparison standard in measuring service quality: Implications for further research. *Journal of Marketing*, 58(1), 111-124
- Rust, R. T., & Huang, M. H. (2014). The service revolution and the transformation of marketing science. *Marketing Science*, 33(2), 206-221.