



ความพึงพอใจของผู้รับบริการ สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ปัตตานี และสาขาจังหวัดปัตตานี
Customer satisfaction Pattani Area Excise Office and Pattani Province Branches

อามีเนาะ ดอเลาะ^{1*}, สุรียานี มะยูโซะ¹, ณัชชา แก้วถาวร¹, อับดุลเราะห์มาน อาแว¹, นาฟีซะห์ สุหลง¹,
และวัชระ ขาวสังข์²

Aminoh Doloh^{1*}, Suriyaneer Makyusoh¹, Natcha Kaewthaworn¹,

Abdurrahmaan Awae¹, Nasfeesah Sulong¹ and Watchara Khaosung²

¹ นักศึกษาปริญญาตรี, สาขาวิชาการจัดการ, คณะวิทยาการจัดการ, มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา

¹ Bachelor's degree, Department of Management, Faculty of Management Science,
Yala Rajabhat University.

² อาจารย์ที่ปรึกษา, ดร., สาขาวิชาการจัดการ, คณะวิทยาการจัดการ, มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา

² consultant advisors, Dr., Department of Management, Faculty of Management Science,
Yala Rajabhat University.

*Corresponding author, E-mail: 136345001@yru.ac.th

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ เพื่อให้ทราบถึง “ความพึงพอใจของประชาชนที่เข้ารับบริการช่องทางต่าง ๆ ด้านปัญหาอุปสรรค และความต้องการที่เกิดขึ้นของผู้ที่มารับบริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ปัตตานี และสาขา จังหวัดปัตตานี

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามของประชาชนที่เคยเข้ารับบริการช่องทางต่าง ๆ ของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ปัตตานี และสาขา จังหวัดปัตตานี ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ตอน ได้แก่ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการรับบริการ และการรับข้อมูลข่าวสารช่องทางต่าง ๆ ของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ปัตตานี และสาขาจังหวัดปัตตานี ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ โดยผู้ศึกษาได้มีการสอบถามประชาชนที่เคยเข้ารับบริการ และการรับข้อมูลข่าวสารช่องทางต่าง ๆ จากกลุ่มตัวอย่าง 75 คน ซึ่งข้อมูลจะถูกนำไปวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมคำนวณสำเร็จรูปเพื่อวิเคราะห์หา ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ผลการวิเคราะห์ แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการช่องทางต่าง ๆ ของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ปัตตานี และสาขา จังหวัดปัตตานี แบบสำรวจค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับ 4.66 เมื่อพิจารณา ราย ข้อ 1 มีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของสำนักงานที่ทันสมัยเป็นประจำอย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ย 4.85 ข้อ 2 เข้าถึงสถานที่บริการ/จุดให้บริการได้ง่ายมีค่าเฉลี่ย 4.71 ข้อ 3 มีป้ายบอกขั้นตอนการให้บริการที่เข้าใจง่ายและชัดเจนมีค่าเฉลี่ย 4.81 ข้อ 4 มีนวัตกรรมรูปแบบใหม่ๆ ในการให้บริการ



มีค่าเฉลี่ย 4.63 ข้อ5 มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น เว็บไซต์ Application เป็นต้น มีค่าเฉลี่ย 4.31 ข้อ6 มีช่องทางการติดต่อ การรับรู้ข่าวสารที่หลากหลายเช่น เว็บไซต์ Line Facebook เป็นต้น มีค่าเฉลี่ย 4.43 ข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการ

คำสำคัญ: ความพึงพอใจของผู้รับบริการ, สำนักงานสรรพสามิต

Abstract

This research study have a purpose to know “People's satisfaction with receiving services through various channels on problems and obstacles and the resulting needs of those who receive services of the Pattani Area Excise Office and its branches in Pattani Province

The research tool was a questionnaire of people who had access to various channels. of the Pattani Area Excise Office and the Pattani Provincial Branch Which is divided into 3 parts: Part 1 General information of the respondents Chapter 2 Satisfaction in receiving service and receiving information through various channels of the Pattani Area Excise Office and the Pattani Provincial Branch Part 3 Other Suggestions The researcher asked the people who had received the service. and receiving information through various channels From a sample of 75 people, the data will be analyzed using a ready-made calculation program. to analyze Find the percentage, arithmetic mean, and standard deviation of the analysis result. Survey of customer satisfaction through various channels of the Pattani Area Excise Office and the Pattani Provincial Branch Survey averages are included in the level. 4.66 When considering item 1, there is an average of 4.85 of the information of the office on a regular basis, and item 2 has easy access to service premises/point of service with an average of 4.71. Item 3, there is a sign indicating the service process. that is easy to understand and clear with an average of 4.81. Item 4 has an average of 4.63 new service innovations. Item 5 has a variety of service channels such as an office, website, application, etc., with an average of 4.31. Item 6 has a communication channel. The perception of various news such as the website, Line, Facebook, etc., has an average of 4.43 user feedback.

Keywords: Customer satisfaction, Excise office



บทนำ

ในปัจจุบันในการบริหารของภาครัฐได้มีการพัฒนาการให้บริการในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อความสะดวกและง่ายต่อการใช้บริการของหน่วยงานให้มีการสอดคล้องกับนโยบายของภาครัฐ เนื่องจากได้มีการพัฒนาการให้บริการหลากหลายช่องทางเช่น สถานที่บริการหรือจุดให้บริการได้ง่ายและสะดวก, ทางเว็บไซต์ เพื่อพัฒนาประเทศสามารถรองรับความต้องการของประชาชนและความเจริญของเศรษฐกิจและสังคมในอนาคต

โครงสร้างของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ปัตตานี และสาขา จังหวัดปัตตานี มีทั้งหมด 12 อำเภอ สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ปัตตานี และสาขา จังหวัดปัตตานี เดิมมีเพียงสาขาเดียวซึ่งเป็น สาขาเมืองจังหวัดปัตตานี เท่านั้นได้มีการขยายสาขาและ มีหน้าที่รับผิดชอบหลายด้านดังนี้

การบริหารงานออกเป็นพื้นที่สาขา 2 สาขา ดังนี้

1. สาขาเมืองปัตตานี ขอบเขตความรับผิดชอบ 5 อำเภอ (อำเภอเมืองปัตตานี, อำเภอยะรัง, อำเภอหนองจิก, อำเภอโคกโพธิ์ และอำเภอแม่ลาน) ตั้งอยู่เลขที่ ศาลากลางจังหวัดปัตตานี (อาคารหลังใหม่) ชั้น 1 ถนนเดชา ตำบลสะบารัง อำเภอเมืองปัตตานี จังหวัดปัตตานี
2. สาขามายอ ขอบเขตความรับผิดชอบ 7 อำเภอ (อำเภอมายอ, อำเภอยะหริ่ง, อำเภอกะพ้อ, อำเภอทุ่งยางแดง, อำเภอสายบุรี, อำเภอปะนาเระ และอำเภอไม้แก่น) ตั้งอยู่เลขที่ อาคารเลขที่ 127/3 หมู่ที่ 5 ถนนปัตตานี-นราธิวาส ตำบลกลาง อำเภอมายอ จังหวัดปัตตานี

หน้าที่ความรับผิดชอบ

สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ปัตตานี เป็นหน่วยราชการสังกัดกรมสรรพสามิตมีหน้าที่ และความรับผิดชอบในการจัดเก็บภาษีและดำเนินการป้องกันและปราบปรามจับกุมผู้กระทำความผิดกฎหมายสรรพสามิต โดยอาศัยอำนาจตามพระราชบัญญัติภาษีสรรพสามิต พ.ศ. 2560 ปฏิบัติงานในการบริหารงานทั่วไปของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่และพื้นที่สาขาในด้านงานธุรการ งานสารบรรณ งานพิมพ์ งานบันทึกข้อมูลต่าง ๆ งานบริหารงานบุคคล และงานพัสดุครุภัณฑ์ที่อยู่ในความรับผิดชอบและที่กรมได้มอบอำนาจให้ปฏิบัติในกรณีต่าง ๆ การจัดเตรียมการประชุม การประสานงาน การติดต่อกับสำนักงานสรรพสามิตภาคหน่วยงาน และบุคคลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องการดำเนินการเกี่ยวกับการเงิน การบัญชี การจัดทำงบประมาณของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่และพื้นที่สาขาที่อยู่ในความ รับผิดชอบ และที่กรมได้รับมอบอำนาจให้ปฏิบัติในกรณีต่าง ๆ

สืบเนื่องจากการปรับโครงสร้างของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ปัตตานีได้มีการขยายสาขา 2 สาขา ทำให้มีผู้รับบริการหรือผู้ประกอบการที่ตั้งอยู่ในท้องที่ห่างไกลจากสำนักงานสาขาที่ให้บริการจึงเกิดความไม่สะดวกในการขอรับบริการหรือติดต่องานราชการเนื่องจากเดินทางที่มีระยะทางไกลและเสียเวลาในการเดินทางส่วนด้านเจ้าหน้าที่ที่มีการเพิ่มหน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบมากขึ้นแต่ในขณะเดียวกันอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอที่จะตอบสนองความต้องการ เนื่องจากพื้นที่ในแต่ละสาขามีพื้นที่รับผิดชอบที่มีอาณาเขตพื้นที่กว้าง



ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึงความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ปัตตานี และสาขาปัตตานี เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการของเจ้าหน้าที่สรรพสามิต ในกระบวนการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ปัตตานี และสาขาปัตตานีใช้ในงานกลยุทธ์ให้การทำงานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ปัตตานี และสาขาจังหวัดปัตตานี
2. เพื่อศึกษาปัญหาอุปสรรคและความต้องการที่เกิดจากการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ปัตตานี และสาขา จังหวัดปัตตานี

แนวคิด ทฤษฎี กรอบแนวคิด

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ (Satisfaction) ได้มีผู้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้หลายความหมาย ดังนี้ คณะกรรมการชำระพจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า พึงพอใจ หมายถึง รัก ชอบใจ และพึงใจ หมายถึง พอใจ ชอบใจ

ดิเรก ฤกษ์หรั่ง (2528) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ทศนคติทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เป็นความรู้สึกหรือทัศนคติที่ดีต่องานที่ทำของบุคคลที่มีต่องานในทางบวก ความสุขของบุคคลอันเกิดจากการปฏิบัติงานและได้รับผลเป็นที่พึงพอใจ ทำให้บุคคลเกิดความกระตือรือร้น มีความสุข ความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญและมีกำลังใจ มีความผูกพันกับหน่วยงาน มีความภาคภูมิใจในความสำเร็จของงานที่ทำ และสิ่งเหล่านี้จะส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานส่งผลต่อถึงความก้าวหน้าและความสำเร็จขององค์การอีกด้วย

วิรุฬ พรรณเทวี (2542) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกภายในจิตใจของมนุษย์ที่ไม่เหมือนกัน ขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคลว่าจะมีความคาดหวังกับสิ่งหนึ่งสิ่งใดอย่างไร ถ้าคาดหวังหรือมีความตั้งใจมากและได้รับการตอบสนองด้วยดีจะมีความพึงพอใจมากแต่ในทางตรงกันข้ามอาจผิดหวังหรือไม่พึงพอใจเป็นอย่างยิ่ง เมื่อไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังไว้ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสิ่งที่ตั้งใจไว้ว่าจะมีมากหรือน้อยสอดคล้องกัน

ฉัตรชัย คงสุข (2535) กล่าวว่า ความพึงพอใจหมายถึงความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยต่างๆที่เกี่ยวข้อง ความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนองหรือบรรลุจุดหมายในระดับหนึ่ง ความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้น หากความต้องการหรือจุดหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง



กาญจนา อรุณสุขรุจี (2546) กล่าวว่า ความพึงพอใจของมนุษย์เป็นการแสดงออกทางพฤติกรรมที่เป็นนามธรรม ไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ การที่เราจะทราบว่าบุคคลมีความพึงพอใจหรือไม่สามารถสังเกตโดยการแสดงออกที่ค่อนข้างสลับซับซ้อนและต้องมีสิ่งเร้าที่ตรงต่อความต้องการของบุคคลจึงจะทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจ ดังนั้นการสิ่งเร้าจึงเป็นแรงจูงใจของบุคคลนั้นให้เกิดความพึงพอใจในงานนั้น

นภารัตน์ เสือจงพรุ (2544) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกทางบวกความรู้สึกทางลบและความสุขที่มีความสัมพันธ์กันอย่างซับซ้อน โดยความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความรู้สึกทางบวกมากกว่าทางลบ

อ้างโดย ประกายดาว (2536) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ ว่าความพึงพอใจเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกทางบวกและความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวกเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข ความสุขนี้เป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่นๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับความสุขสามารถทำให้เกิดความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก ดังนั้นจะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อนและมีความสุขนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกในทางบวกอื่น ๆ ขณะที่วิชัย เหลืองธรรมชาติ (2531) กล่าวว่า แนวคิดความพึงพอใจ มีส่วนเกี่ยวข้องกับความต้องการของมนุษย์ กล่าวคือ ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อความต้องการของมนุษย์ได้รับการตอบสนอง ซึ่งมนุษย์ไม่ว่าอยู่ในที่ใดย่อมมีความต้องการขั้นพื้นฐานไม่ต่างกัน

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ

บรรณานุกรม กุลธน (2528) ได้ให้ความเห็นในเรื่องหลักการให้บริการที่ดีว่า มีหลักการดังต่อไปนี้

1. การให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของส่วนใหญ่
2. การให้บริการโดยยึดหลักความสม่ำเสมอ
3. การให้บริการโดยยึดหลักความเสมอภาค
4. การให้บริการโดยยึดหลักประหยัด
5. การให้บริการโดยยึดหลักความสะอาด

จากการพิจารณาแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ แสดงให้เห็นว่าเป้าหมายของการให้บริการนั้น คือการสร้าง ความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการ ดังนั้นการที่จะวัดการให้บริการว่าจะบรรลุเป้าหมายหรือไม่นั้นวิธีหนึ่ง คือ การวัดความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ เพราะการวัดความพึงพอใจนี้ เป็นการตอบคำถามว่าหน่วยงานมีหน้าที่ให้บริการมีความสามารถสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนได้หรือไม่เพียงใด อย่างไรก็ตาม พอสรุบทความหมายของการบริการได้ว่า เป็นการปฏิบัติรับใช้เพื่อตอบสนองความต้องการและความจำเป็นของลูกค้าหรือคนที่มาขอรับบริการ บริการเป็นสิ่งที่ไม่สามารถสัมผัสจับต้องได้หรือแสดงความเป็นเจ้าของได้ แต่สามารถที่จะถูกรับรู้ในเชิงความพึงพอใจและสามารถช่วยรักษาลูกค้าไว้ได้



องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นในกระบวนการบริการระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ เป็นผลของการรับรู้และประเมินคุณภาพของการบริการในสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังว่าควรจะได้รับและสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจริงในแต่ละสถานการณ์ ซึ่งระดับความพึงพอใจอาจไม่คงที่ ผันแปรไปตามช่วงเวลาที่แตกต่างกันได้ ทั้งนี้ความพึงพอใจในการบริการมีองค์ประกอบ 2 ประการ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช หน่วยที่ 8-15, 2545) คือ

1. องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าคุณภาพบริการที่ได้รับมีลักษณะตามพันธะสัญญาของกิจการแต่ละประเภทตามที่ควรจะเป็นมากน้อยเพียงใด เช่น แยกที่เข้าพักในโรงแรมจะได้พักในห้องพักที่จองไว้ ลูกค้ำที่เข้าไปในภัตตาคารควรจะได้รับอาหารตามที่สั่ง เป็นต้น สิ่งเหล่านี้เป็นบริการที่ผู้รับบริการควรจะได้รับตามลักษณะของการบริการ แต่ละประเภท ซึ่งจะสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้ำในสิ่งที่ลูกค้ำต้องการ

2. องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่ามีวิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการของผู้ให้บริการมีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ไม่ว่าจะเป็นความสะดวกในการเข้าถึงบริการพฤติกรรมแสดงออกของผู้ให้บริการตามบทบาทหน้าที่ และปฏิกริยาการตอบสนองการบริการของผู้ให้บริการต่อผู้รับบริการในด้านความรับผิดชอบต่องาน การใช้ภาษาสื่อความหมายและการปฏิบัติตนในการให้บริการ

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ปัตตานี และสาขา จังหวัดปัตตานี โดยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชาชนทั่วไปที่เคยใช้บริการทางช่องทางต่าง ๆ ของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ปัตตานี และสาขา จังหวัดปัตตานี จำนวน 75 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

- กำหนดระยะเวลาที่ทำการวิจัย ตั้งแต่ 1 ธันวาคม 2564 ถึง 30 เมษายน 2565
- สร้างแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการช่องทางต่างๆ ของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ปัตตานี และสาขา จังหวัดปัตตานี ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการช่องทางต่าง ๆ ของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ปัตตานี และสาขา จังหวัดปัตตานี

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่นๆ



1. ดำเนินการแจกแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการช่องทางต่างๆของสำนักงาน สรรพสามิตพื้นที่ปัตตานี และสาขา จังหวัดปัตตานี ซึ่งแบบสอบถามมีลักษณะเป็นคำถามเลือกตอบ (Check List) คำถามที่ใช้เป็นมาตรวัด Rating scale แบ่งระดับความพึงพอใจเป็น 5 ระดับ ดังนี้

5	หมายถึง	ความพึงพอใจระดับมากที่สุด
4	หมายถึง	ความพึงพอใจระดับมาก
3	หมายถึง	ความพึงพอใจระดับปานกลาง
2	หมายถึง	ความพึงพอใจระดับน้อย
1	หมายถึง	ความพึงพอใจระดับน้อยที่สุด

โดยมีเกณฑ์การแปลความหมายดังต่อไปนี้

คะแนน 4.51 – 5.00	แปลความว่า	อยู่ในระดับมากที่สุด
คะแนน 3.51 – 4.50	แปลความว่า	อยู่ในระดับมาก
คะแนน 2.51 – 3.50	แปลความว่า	อยู่ในระดับปานกลาง
คะแนน 1.51 – 2.50	แปลความว่า	อยู่ในระดับน้อย
คะแนน 1.01 – 1.50	แปลความว่า	อยู่ในระดับน้อยที่สุด

2. การเก็บรวบรวมข้อมูล

นำแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์มาดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล

3. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษาได้ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามรวมทั้งตรวจสอบผลการตอบของผู้รับบริการ เพื่อนำไปใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล เป็นการวิเคราะห์โดยใช้ค่าความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)

2. การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการช่องทางต่างๆ ของสำนักงาน สรรพสามิตพื้นที่ปัตตานี และ สาขา จังหวัดปัตตานี โดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

ผลการวิจัย

จากการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการช่องทางต่าง ๆ ของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ปัตตานี และสาขา จังหวัดปัตตานี กลุ่มตัวอย่าง 75 คน และผู้ตอบแบบสอบถามตอบกลับที่สมบูรณ์จำนวน 75 ชุด

โดยใช้ข้อมูลส่วนบุคคล ผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ วิเคราะห์ข้อมูลค่าร้อยละหรือค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน สรุปผลการวิจัยดังนี้



ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ	อันดับ
1.ชาย	23	30.66	2
2.หญิง	52	69.33	1
รวม	75	100.00	
อายุ	จำนวน	ร้อยละ	อันดับ
18 – 25 ปี	14	18.66	2
26 – 30 ปี	31	41.33	1
31 – 35 ปี	14	18.66	3
36 – 40 ปี	9	12	4
40 ปีขึ้นไป	7	9.33	5
รวม	75	100.00	
ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ	อันดับ
มัธยมปลาย	9	12	5
ปวช.	10	13.15	4
ปวส.	13	17.33	2
ปริญญาตรี	29	38.66	1
ปริญญาโท	14	18.66	3
รวม	75	100.00	
อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ	อันดับ
นักเรียน/นักศึกษา	16	21.05	3
ข้าราชการ	24	32	2
พนักงานของรัฐ	27	35.52	1
ประชาชนทั่วไป	8	10.66	4
รวม	75	100.00	

จากตารางที่ 1 ผู้ตอบแบบสอบถามมีจำนวนทั้งสิ้น 75 คน เป็นเพศชาย 23 คน คิดเป็นร้อยละ 30.66 และเพศหญิง 53 คนคิดเป็นร้อยละ 69.33 โดยมีรายละเอียดดังนี้

อายุผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่ามีช่วงอายุ 26-30 ปี จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 41.33 รองลงมา คือ ช่วงอายุ 18-35 ปี คิดเป็นร้อยละ 18.66 ช่วงอายุ 36-40 ปี 9 คน คิดเป็นร้อยละ 12.00 และ 40 ปีขึ้นไป 7 คนคิดเป็นร้อยละ 9.33



ระดับการศึกษาผู้รับบริการ พบว่า ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี 29 คน คิดเป็นร้อยละ 38.66 การศึกษาระดับปริญญาโท 14 คน คิดเป็นร้อยละ 18.66 ระดับ ปวส. 13 คิดเป็นร้อยละ 17.33 ระดับ ปวช. 10 คิดเป็นร้อยละ 13.13 และมัธยมปลาย 9 คน คิดเป็นร้อยละ 12.00

อาชีพผู้รับบริการ พบว่า พนักงานของรัฐจำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 35.52 รองลงมาข้าราชการ 24 คน คิดเป็นร้อยละ 32.00 นักศึกษา 16 คน คิดเป็นร้อยละ 21.05 และประชาชนทั่วไป 8 คน คิดเป็นร้อยละ 10.66

ตารางที่ 2 ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม เรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการ สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ปัตตานี และสาขา จังหวัดปัตตานี

รายการประเมิน	N = 100		ระดับความพึงพอใจ	อันดับ
	\bar{X}	S.D.		
1. มีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของสำนักงานที่ทันสมัยเป็นประจำวันอย่างต่อเนื่อง	4.48	0.45	มาก	4
2. เข้าถึงสถานที่บริการ/จุดให้บริการได้ง่ายและสะดวก	4.71	0.51	มาก	2
3. มีป้ายบอกขั้นตอนการให้บริการที่เข้าใจง่ายและชัดเจน	4.81	0.45	มาก	1
4. มีนวัตกรรมรูปแบบใหม่ๆในการให้บริการ	4.68	0.58	มาก	3
5. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น เว็บไซต์ Application เป็นต้น	4.31	0.94	มาก	6
6. มีช่องทางการติดต่อการรับข้อมูลข่าวสารที่หลากหลาย เช่น Line Facebook เป็นต้น	4.43	0.68	มาก	5
รวม	4.76	0.27	มากที่สุด	

จากตารางที่ 2 แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการช่องทางต่าง ๆ ของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ปัตตานี และสาขา จังหวัดปัตตานี แบบสำรวจค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับ ($\bar{X} = 4.76$) เมื่อพิจารณาข้อ 1 มีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของสำนักงานที่ทันสมัยเป็นประจำวันอย่างต่อเนื่องมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.85$) ข้อ 2 เข้าถึงสถานที่บริการ/จุดให้บริการได้ง่ายมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.71$) ข้อ 3 มีป้ายบอกขั้นตอนการให้บริการที่เข้าใจง่ายและชัดเจนมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.81$) ข้อ 4 มีนวัตกรรมรูปแบบใหม่ ๆ ในการให้บริการมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.63$) ข้อ 5 มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายเช่น เว็บไซต์ Application เป็นต้นมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.31$) ข้อ 6 มีช่องทางการติดต่อ การรับรู้ข่าวสารที่หลากหลายเช่น เว็บไซต์ Line Facebook เป็นต้นมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.43$)



ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

จากแบบสอบถามปลายเปิดที่ให้ผู้รับบริการแสดงความคิดเห็นเพิ่มเติมโดยอิสระเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการปฏิบัติงาน สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ปัตตานี และสาขา จังหวัดปัตตานีผู้ศึกษาได้นำเสนอความคิดเห็นของผู้รับบริการสรุปบรรยายสำหรับความคิดเห็นซ้ำกันจะใช้ความถี่ประกอบคำบรรยายจากแบบสอบถามที่ได้รับคืนทั้งหมด 75 ฉบับ มีผู้แสดงความคิดเห็นเพียง 13 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 17.33

สรุปและอภิปรายผล

สรุปผลการวิจัย

การวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ปัตตานี และสาขา จังหวัดปัตตานี เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยมีวัตถุประสงค์ ดังนี้ 1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการช่องทางต่าง ๆ ของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ปัตตานี และสาขา จังหวัดปัตตานี 2. เพื่อศึกษาปัญหาอุปสรรคและความต้องการที่เกิดจากการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ปัตตานี และสาขา จังหวัดปัตตานี โดยเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการช่องทางต่างๆ ของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ปัตตานี และสาขา จังหวัดปัตตานี ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ตอน ได้แก่ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการช่องทางต่าง ๆ ของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ปัตตานี และสาขา จังหวัดปัตตานี ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ผู้ศึกษาได้สอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการช่องทางต่าง ๆ ของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ปัตตานี และ สาขาจังหวัดปัตตานี จำนวน 75 ฉบับ ซึ่งข้อมูลจะถูกนำไปวิเคราะห์ข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อวิเคราะห์หาค่าความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

อภิปรายผล

จากการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการช่องทางต่างๆ ของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ปัตตานี และสาขา จังหวัดปัตตานี ผู้ศึกษาอภิปรายผลการศึกษาดังนี้

1. ความพึงพอใจของผู้รับบริการช่องทางต่างๆ ของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ปัตตานี และสาขา จังหวัดปัตตานี โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ระดับมากที่สุด ทุกด้าน พบว่า ภาพรวมของความพึงพอใจของผู้รับบริการช่องทางต่าง ๆ ของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ปัตตานี และสาขา จังหวัดปัตตานี ทุกด้านอยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ทั้งเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามของประชาชนที่เคยเข้ารับบริการช่องทางต่าง ๆ ของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ปัตตานี และสาขา จังหวัดปัตตานี ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ตอน ได้แก่ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการรับบริการ และการรับข้อมูลข่าวสารช่องทางต่าง ๆ ของ



สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ปัตตานี และสาขา จังหวัดปัตตานี ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่นๆ โดยผู้ศึกษาได้มีการสอบถามประชาชนที่เคยเข้ารับบริการ และการรับข้อมูลข่าวสารช่องทางต่าง ๆ จากกลุ่มตัวอย่าง 75 คน ซึ่งข้อมูลจะถูกนำไปวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมคำนวณสำเร็จรูป เพื่อวิเคราะห์หา ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

ผลการวิเคราะห์ แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการช่องทางต่าง ๆ ของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ปัตตานี และสาขา จังหวัดปัตตานี ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีผลเฉลี่ยร้อยละมากที่สุดที่ช่วงอายุ 26-30ปี อาชีพที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ พนักงานของรัฐคิดเป็นร้อยละ 35.52 และระดับการศึกษาสูงสุดคือ ปริญญาตรีคิดเป็นร้อยละ 38.66 ตอนที่ 2 แบบสำรวจค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับ 4.66เมื่อพิจารณารายชื่อ 1 มีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของสำนักงานที่ทันสมัยเป็นประจำอย่างต่อเนื่องมีค่าเฉลี่ย 4.85 ข้อ 2 เข้าถึงสถานที่บริการ/จุดให้บริการได้ง่ายมีค่าเฉลี่ย 4.71 ข้อ 3 มีป้ายบอกขั้นตอนการให้บริการที่เข้าใจง่ายและชัดเจนมีค่าเฉลี่ย 4.81 ข้อ 4 มีนวัตกรรมรูปแบบใหม่ๆในการให้บริการมีค่าเฉลี่ย 4.63 ข้อ 5 มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น เว็บไซต์ Application เป็นต้นมีค่าเฉลี่ย 4.31 ข้อ 6 มีช่องทางการติดต่อ การรับรู้ข่าวสารที่หลากหลายเช่น เว็บไซต์ Line Facebook เป็นต้นมีค่าเฉลี่ย 4.43 และตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการจากแบบสอบถามปลายเปิดที่ให้ผู้รับบริการแสดงความคิดเห็นเพิ่มเติมโดยอิสระเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการปฏิบัติงาน สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ปัตตานี และสาขา จังหวัดปัตตานีผู้ศึกษาได้นำเสนอความคิดเห็นของผู้รับบริการสรุปบรรยายสำหรับความคิดเห็นซ้ำกันจะใช้ความถี่ประกอบคำบรรยายจากแบบสอบถามที่ได้รับคืนทั้งหมด 75 ฉบับ มีผู้แสดงความคิดเห็นเพียง 13 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 17.33

เอกสารอ้างอิง

สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ปัตตานี (2564) ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ปัตตานี

สืบค้นจาก <https://www.excise.go.th/pattani> (1/12/64)

สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ปัตตานี (2564) ข้อมูลสถานที่ตั้งสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ปัตตานี

สืบค้นจาก <https://www.facebook.com/people/100010139084657> (12/01/65)

คณะกรรมการชำระพจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. (2542) สืบค้นจาก

https://th.wikipedia.org/wiki/พจนานุกรม_ฉบับราชบัณฑิตยสถาน_พ.ศ. 2542 (30/01/65)

ดิเรก ฤกษ์ห่วย (2528) สืบค้นจาก

http://dspace.bu.ac.th/bitstream/123456789/2974/5/subharang_chun.pdf
(30/01/65)

วิรุฬ พรรณเทวี (2542) สืบค้นจาก <http://maitree3.blogspot.com/p/blog-page.html> (30/01/65)

ฉัตรชัย คงสุข (2535) สืบค้นจาก

<https://erp.mju.ac.th/openFile.aspx?id=MTcyNzA0&method=inline> (30/01/65)



กาญจนา อรุณสุขจรูญ (2546) สืบค้นจาก

http://digital_collect.lib.buu.ac.th/dcms/files/55930122.pdf (30/01/65)

นภารัตน์ เสือจงพรู (2544) สืบค้นจาก <http://www.edu-journal.ru.ac.th/AbstractPdf/>

[2560-2-1_1511326082_is-bkk7-sec10-0042.pdf](http://www.edu-journal.ru.ac.th/AbstractPdf/2560-2-1_1511326082_is-bkk7-sec10-0042.pdf) (30/01/65)

อ้างโดย ประกายดาว (2536) สืบค้นจาก [https://sites.google.com/site/httpbitly42331316/bth-](https://sites.google.com/site/httpbitly42331316/bth-thi-2-wrrnkrm-thi-keiywkxng/2-8-naewkhid-thvsdi-keiyw-kab-khwam-phung-phxci)

[thi-2-wrrnkrm-thi-keiywkxng/2-8-naewkhid-thvsdi-keiyw-kab-khwam-phung-phxci](https://sites.google.com/site/httpbitly42331316/bth-thi-2-wrrnkrm-thi-keiywkxng/2-8-naewkhid-thvsdi-keiyw-kab-khwam-phung-phxci)

(30/01/65)

วิชัย เหลืองธรรมชาติ (2531) สืบค้นจาก [file:///C:/Users/Surface%20GO/Downloads/](file:///C:/Users/Surface%20GO/Downloads/siricharttj,%7B$userGroup%7D,+2560_4_1_11.pdf)

[siricharttj,%7B\\$userGroup%7D,+2560_4_1_11.pdf](file:///C:/Users/Surface%20GO/Downloads/siricharttj,%7B$userGroup%7D,+2560_4_1_11.pdf) (30/01/65)

บรรณานุกรม กุลธน(2528) สืบค้นจาก [http://www.research-system.siam.edu/images/coop/](http://www.research-system.siam.edu/images/coop/Marketing/2559_3/A.Varaporn/Ratchadapimon_5801500015/07_ref.pdf)

[Marketing/2559_3/A.Varaporn/Ratchadapimon_5801500015/07_ref.pdf](http://www.research-system.siam.edu/images/coop/Marketing/2559_3/A.Varaporn/Ratchadapimon_5801500015/07_ref.pdf) (30/01/65)

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช หน่วยที่ 8-15, 2545 สืบค้นจาก

[file:///C:/Users/Surface%20GO/Downloads/budsara,%7B\\$userGroup%7D,+7%20](file:///C:/Users/Surface%20GO/Downloads/budsara,%7B$userGroup%7D,+7%20)

[\(4\).pdf](file:///C:/Users/Surface%20GO/Downloads/budsara,%7B$userGroup%7D,+7%20) (30/01/65)