

คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขาในเขต  
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง 2

The Service Quality Affecting the Satisfaction of the Service Recipients of the Excise Branch  
Offices in the Lower Part of Thailand's Northeastern Region 2

จารุนันท์ การินทร์ ประนอม คำผา และอัยรดา พรเจริญ  
Jarunan Karin, Pranorm Kumpha and Irada Phomcharoen

คณะบริหารธุรกิจและการจัดการมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี  
Faculty of Business Administration and Management, Ubon Ratchathani Rajabhat University  
E-mail; jarunan.kG64@ubru.ac.th

Received: July 26, 2024; Revised October 11, 2024; Accepted: October 16, 2024

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการและระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานสรรพสามิต 2) ศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานสรรพสามิต 3) เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการตามการรับรู้ของผู้รับบริการของสำนักงานสรรพสามิต จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และ 4) เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขาในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง 2 จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล เครื่องมือที่ใช้ ได้แก่ แบบสอบถาม โดยกำหนดขนาดตัวอย่างแบบทราบบจำนวนประชากร โดยใช้สูตรของ Yamane ได้จำนวนผู้รับบริการ ทั้งสิ้น 400 คน สถิติที่ใช้ ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบที การทดสอบเอฟ และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณด้วยเทคนิควิธี Stepwise

ผลการวิจัยพบว่า

1. คุณภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิต เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกด้านเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยคือ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ และด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการตามลำดับส่วนความพึงพอใจของผู้รับบริการเมื่อพิจารณาเป็นราย ด้านมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกด้านเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยคือ ด้านอรรถยาศัยและความสนใจของผู้ให้บริการด้านข้อมูลที่ได้รับจากบริการ ด้านค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการด้านการประสานงานของการบริการและด้านความสะดวกที่ได้รับจากบริการตามลำดับ

2. คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการพบว่าคุณภาพการให้บริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ และด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการสามารถรวมกันพยากรณ์ความพึงพอใจของผู้รับบริการได้ร้อยละ 71

3. เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการตามการรับรู้ของผู้รับบริการของสำนักงานสรรพสามิต จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลพบว่าอาชีพ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านอื่น ๆ ไม่แตกต่าง

4. เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานสรรพสามิต จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่าด้านการประสานงานของการบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านอื่น ๆ ไม่แตกต่าง

คำสำคัญ: คุณภาพการให้บริการความพึงพอใจผู้รับบริการ สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขา ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง 2

### Abstract

The study aimed 1) to study the service quality and the satisfaction of the clients of the excise branch offices, 2) to explore the service quality that could affect the satisfaction of the clients, 3) to compare the service quality perceived by the recipients as classified by personal factors, and 4) to compare the satisfaction of the clients in the study as classified by personal factors. The research instrument was a questionnaire. The sample size was established based on Yamane's formula. The samples were 400 clients. Statistics were used to analysis data that were mean, percentage, standard deviation, t-test, F-test and multiple regression analyses.

The research findings were as follows.

1. The research found that the service quality as provided by the excise offices under study was on average at a high level in all aspects. The aspects could be arranged in a descending order as follows: response to the needs of the clients, concreteness of the service, confidence of the clients, reliability of the service, and understanding of the service providers. As regards the individual aspects, they could be shown in an order of significance as follows: generosity of the service providers, the information from the service, spending for the service, coordination, and convenience.

2. As regards the effect of the service quality affecting the customers' satisfaction, it was found that concreteness of the service, understanding of the service providers, reliability of the service, confidence in the customers, and response to the needs of the service provides could predict the satisfaction of the clients by 71 %.

3. By comparing the service quality as per the clients' perception as classified by the personal factors, it was found that occupations, and concreteness of the service were different with a statistical significance of .05. Other aspects were not different.

4. Considering the satisfaction of the clients provided by the excise branch offices in the lower part of Thailand's northeastern region office 2 as classified by relevant factors, it was found that there was a difference with a statistical significance of .05.

**Keywords:** Service Quality, Service Recipients' Satisfaction, Excise Branch Offices, Lower Part of Thailand's Northeastern Region 2

### บทนำ

จากพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 หมวด 2 การบริหารราชการเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชน กำหนดให้การปฏิบัติภารกิจของส่วนราชการ ก่อนเริ่มดำเนินการส่วนราชการจะต้องดำเนินการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนหรือชี้แจงทำความเข้าใจ เพื่อให้ประชาชนได้ตระหนักถึงประโยชน์ที่ส่วนรวมจะได้รับจากภารกิจนั้น และให้ถือเป็นหน้าที่ของข้าราชการที่ต้องรับฟังความคิดเห็นและความพึงพอใจของสังคมโดยรวมและประชาชนผู้รับบริการ เพื่อปรับปรุงหรือเสนอแนะต่อผู้บังคับบัญชาเพื่อให้มีการปรับปรุงวิธีปฏิบัติราชการให้เหมาะสม ประกอบกับทิศทางการพัฒนาระบบราชการตามกรอบแนวคิดระบบราชการ 4.0 ที่มุ่งเน้นการเปิดกว้างและเชื่อมโยงกัน มีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย และยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารราชการโดยตรงมากขึ้น (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2566)

กรมสรรพสามิตเป็นหน่วยงานในสังกัดกระทรวงการคลังมีภารกิจในการจัดเก็บภาษีสรรพสามิตเพื่อเป็นรายได้ให้แก่ภาครัฐจากสินค้าและบริการที่มีเหตุผลความจำเป็นเฉพาะอย่างรวมถึงดำเนินการตรวจสอบป้องกันและปราบปรามการกระทำผิดกฎหมาย

สรรพสามิตซึ่งจะต้องมีการติดต่อและให้บริการแก่ประชาชนโดยเน้นการยกระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนมีการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของภาครัฐปรับปรุงกระบวนการให้บริการประชาชนและพัฒนาคุณภาพการให้บริการการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อให้เกิดความสะดวกรวดเร็วสร้างความพึงพอใจและทัศนคติที่ดีให้กับผู้รับบริการเพื่อส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์องค์กรของภาครัฐ (พิมพ์ใจ เปียงงาม, 2564)

ดังนั้น กรมสรรพสามิตจึงให้ความสำคัญกับการสร้างความเป็นเลิศในการให้บริการประชาชนโดยการพัฒนารูปแบบการให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนมากยิ่งขึ้นได้นาระบบคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาสนับสนุนในการพัฒนาระบบงานของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่และสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขาซึ่งเป็นหน่วยงานหลักโดยตรงในการให้บริการประชาชนตามภารกิจและมีการพัฒนาปรับปรุงระบบงานให้มีความกระชับฉับไวลดขั้นตอนลดระยะเวลาในการดำเนินงาน กิจกรรม การกระทำ กระบวนการ หรือผลการปฏิบัติงาน ซึ่งทำให้ผู้รับบริการได้รับการตอบสนองตรงตามความต้องการ หรือความจำเป็น นอกจากนี้การบริการยังเป็นกระบวนการส่งมอบและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ (คณินันต์ กอนแสง, 2566)

การปฏิบัติงานของบุคลากรเป็นสิ่งสำคัญอย่างมาก ทั้งนี้บุคลากรที่ปฏิบัติงานต้องมีคุณภาพการให้บริการเพื่อส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขาในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง 2 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ภูริลาภ งามสิมะ (2565) พบว่าตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชายมีอายุ 21-30 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี มีสิทธิการรักษากรมบัญชีกลาง อาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ/ข้าราชการบำนาญ รายได้ต่อเดือน น้อยกว่า 20,000 บาทต่อเดือน มีระดับความคิดเห็นด้านคุณภาพการให้บริการและระดับความคิดเห็นด้านความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ เยาวธิดา สุริจักษ์ และรัชดา ภักดิ์ยิ่ง (2565) คุณภาพการให้บริการส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในการให้บริการ ทั้ง 5 ด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ .05 ตามลำดับ และสอดคล้องกับงานวิจัยของวิวัฒน์ อยู่พร้อม และสุภา ทองคง (2564) พบว่าคุณภาพการให้บริการด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านการเอาใจใส่ดูแลลูกค้า ด้านการตอบสนองลูกค้าและด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้ามีผลทางบวกต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้ใช้ไฟฟ้าอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้นผู้วิจัยจึงศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขาในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง 2 เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาเป็นแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่องเกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กรและเกิดการพัฒนารูปแบบการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด

### วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการและระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขาในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง 2
2. เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขาในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง 2
3. เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการตามการรับรู้ของผู้รับบริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขา ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง 2 จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
4. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขาในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง 2 จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

## วิธีดำเนินการวิจัย

### ประชากรและตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ คือ ผู้รับบริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขาในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง 2 ที่มาขอหรือต่อใบอนุญาตขายสุรารายสับและไฟในปิงประมาณ พ.ศ. 2565 จำนวน 39,591 คน

ตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้คือผู้รับบริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขาในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง 2 โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างแบบทราบจำนวนจากการใช้สูตรของ Yamane (1973) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และระดับค่าความคลาดเคลื่อนไม่เกินร้อยละ .05 ได้ขนาดของตัวอย่างจำนวนผู้รับบริการ 39,591 คน จากนั้นได้คำนวณจำนวนได้ 396 คน ตัวอย่างและเพื่อป้องกันการคลาดเคลื่อนของข้อมูลจึงได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด จำนวน 400 ตัวอย่าง จากนั้นทำการการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิอย่างเป็นสัดส่วน (Proportionate Stratified Random Sampling) ตามสัดส่วนขนาดของกลุ่มผู้รับบริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขาแต่ละสาขาในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง 2 ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ผู้รับบริการและตัวอย่างที่ศึกษา

ลำดับที่	สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขา	จำนวนผู้รับบริการ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 (คน)	จำนวนตัวอย่าง (คน)
1	สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่อุบลราชธานี สาขาเมืองอุบลราชธานี	4,113	42
2	สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่อุบลราชธานี สาขาวารินชำราบ	3,029	31
3	สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่อุบลราชธานี สาขาพิบูลมังสาหาร	2,214	22
4	สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่อุบลราชธานี สาขาเดชอุดม	3,905	39
5	สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่อุบลราชธานี สาขาตระการพืชผล	2,421	24
6	สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่อุบลราชธานี สาขาเขมรราชู	1,671	17
7	สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ศรีสะเกษ สาขาเมืองศรีสะเกษ	4,260	43
8	สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ศรีสะเกษ สาขาขุขันธ์	3,956	40
9	สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ศรีสะเกษ สาขากันทรลักษ์	2,626	27
10	สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ศรีสะเกษ สาขาอุทุมพรพิสัย	2,830	29
11	สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ยโสธร สาขาเมืองยโสธร	2,051	21
12	สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ยโสธร สาขามหาชนะชัย	1,304	13
13	สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ยโสธร สาขาไทยเจริญ	1,758	18
14	สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่อำนาจเจริญ สาขาเมืองอำนาจเจริญ	2,413	24
15	สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่อำนาจเจริญ สาขาปทุมราชวงศา	1,040	10
<b>รวม</b>		<b>39,591</b>	<b>400</b>

### เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาคั้งนี้เป็นแบบสอบถามโดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ที่มารับบริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขาในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง 2

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขาในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง 2 ประกอบด้วย 5 ด้านคือด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ และด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขาในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง 2 ประกอบด้วย 5 ด้าน คือ ด้านความสะดวกที่ได้รับจากบริการ ด้านการประสานงานของการบริการ ด้านอัตราค่าบริการและความสนใจของผู้ให้บริการ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากบริการ และด้านค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเป็นแบบสอบถามปลายเปิดโดยกำหนดให้เติมข้อความลงในช่องว่าง โดยข้อความถามในส่วนที่ 2 และส่วนที่ 3 เป็นลักษณะมาตรวัดแบบลิเคิร์ต (Likert Scale) คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

นำแบบสอบถามที่ได้รับการปรับปรุงเรียบร้อยแล้วไปทดลองใช้เครื่องมือวิจัย (Try out) กับตัวอย่างผู้รับบริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขาในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง 1 ประกอบด้วย จังหวัดชัยภูมิ จังหวัดนครราชสีมา จังหวัดบุรีรัมย์ และจังหวัดสุรินทร์ โดยเก็บแบบสอบถามจากผู้ตอบแบบสอบถามที่มีลักษณะใกล้เคียงกับตัวอย่างซึ่งไม่ใช่ตัวอย่างที่จะทำการศึกษา จำนวน 30 ชุดแล้วนำแบบสอบถามที่ได้มาวิเคราะห์หาความเชื่อมั่นของเครื่องมือในการวิจัยทั้งหมด (Reliability Analysis) ค่าสัมประสิทธิ์ Alpha Coefficient เท่ากับ .93 แสดงว่าเครื่องมือหรือแบบสอบถามชุดนี้มีความเชื่อมั่นตามที่ Nunnally (1978) เสนอไว้ว่าค่า  $\alpha$  ที่ได้ต้องมากกว่า .7 จะเห็นได้ว่าแบบสอบถามนี้มีความเชื่อมั่นและสามารถนำไปใช้เป็นเครื่องมือในการวิจัยได้

#### การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยจะดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยนำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์มาจัดทำแบบสอบถามออนไลน์ผ่าน Google form แล้วติดต่อประสานขอความอนุเคราะห์เจ้าหน้าที่แต่ละสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขาที่ให้บริการประชาชนที่มาขอหรือต่อใบอนุญาตขายสุรายาสูบและไฟแช็ก ข้อมูลจากผู้รับบริการให้ตามจำนวนตัวอย่างที่กำหนดจำนวน 400 คน ซึ่งตัวอย่างคือ ผู้รับบริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขาในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง 2 โดยการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิอย่างเป็นสัดส่วน (Proportionate Stratified Random Sampling) ซึ่งหลังจากเก็บรวบรวมข้อมูลครบ 400 ชุด จะดำเนินการนำข้อมูลที่ได้ไปวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติในขั้นตอนต่อไป

#### สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ร้อยละ (Percentage) ใช้เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล
2. ค่าเฉลี่ย (Mean) ใช้เพื่อการจำแนกและแปลความหมายตัวแปร
3. ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้เพื่อแสดงลักษณะการกระจายของข้อมูล
4. การวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ใช้เพื่อพยากรณ์ตัวแปรตามตัวหนึ่งซึ่งส่งผลมาจากตัวแปรอิสระตั้งแต่สองตัวขึ้นไปโดยการใช้เทคนิคการวิเคราะห์แบบ Stepwise และกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
5. การทดสอบที่ t-test และการทดสอบเอฟ F-test

#### สรุปผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ระดับคุณภาพการให้บริการและระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขาในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง 2 ดังนี้

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ภาพรวม

คุณภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขาในเขต ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง 2		ระดับคุณภาพการให้บริการ		
		$\bar{x}$	S	แปลผล
1	ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	4.08	.53	มาก
2	ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ	3.79	.77	มาก
3	ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ	4.17	.58	มาก
4	ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ	4.07	.56	มาก
5	ด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ	3.66	.68	มาก
รวม		3.98	.43	มาก

จากตารางที่ 2 พบว่าค่าเฉลี่ยระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขาในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง 2 โดยรวมทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.98$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ( $\bar{x} = 4.17$ ) ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ( $\bar{x} = 4.08$ ) ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ ( $\bar{x} = 4.07$ ) ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ ( $\bar{x} = 3.79$ ) และด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ ( $\bar{x} = 3.66$ ) ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ระดับคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขาในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง 2 ดังนี้

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการภาพรวม

ความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขา ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง 2		ระดับความพึงพอใจ		
		$\bar{x}$	S	แปลผล
1	ด้านความสะดวกที่ได้รับจากบริการ	3.60	.71	มาก
2	ด้านการประสานงานของการบริการ	3.98	.70	มาก
3	ด้านอรรถยาศัยและความสนใจของผู้ให้บริการ	4.16	.40	มาก
4	ด้านข้อมูลที่ได้รับจากบริการ	4.14	.47	มาก
5	ด้านค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ	4.03	.58	มาก
รวม		3.95	.40	มาก

จากตารางที่ 3 พบว่าค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขาในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง 2 โดยรวมทั้ง 5 ด้านอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.95$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ด้านอรรถยาศัยและความสนใจของผู้ให้บริการ ( $\bar{x} = 4.16$ ) ด้านข้อมูลที่ได้รับจากบริการ ( $\bar{x} = 4.14$ ) ด้านค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ ( $\bar{x} = 4.03$ ) ด้านการประสานงานของการบริการ ( $\bar{x} = 3.98$ ) และด้านความสะดวกที่ได้รับจากบริการ ( $\bar{x} = 3.60$ ) ตามลำดับ

การวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขาในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง 2

**ตารางที่ 4** การวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณตัวแปรอิสระ คุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของผู้รับบริการภาพรวมเป็นตัวแปรตาม โดยวิธี Stepwise (n=400)

ตัวแปร	b	beta	t	p
1.ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (X <sub>1</sub> )	.34	.45	10.97**	.00
2. ด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ (X <sub>5</sub> )	.08	.14	3.79**	.00
3. ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ(X <sub>2</sub> )	.09	.19	4.32**	.00
4. ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ (X <sub>4</sub> )	.07	.09	2.27*	.02
5. ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ(X <sub>3</sub> )	.05	.08	2.00*	.04
Constant = 1.32    R = .84R <sup>2</sup> = .72R <sup>2</sup> <sub>Adj</sub> = .71    F = 203.74    Sig F = .00				

\*\* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

\* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4 พบว่าการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณโดยวิธี Stepwise เพื่อพยากรณ์ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขาในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง 2 ภาพรวมพบว่าคุณภาพการให้บริการด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ และด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ สามารถร่วมกันพยากรณ์ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขาในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง 2 ภาพรวม ได้ร้อยละ 71 (R<sup>2</sup><sub>Adj</sub> = .71) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ .84 (R = .84)

ผลการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการ ของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขาในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง 2 จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบได้ดังนี้

**ตารางที่ 5** การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างคุณภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขาในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง 2 จำแนกตามอาชีพ

คุณภาพการให้บริการ	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	3	2.73	.91	3.28*	.02
	ภายในกลุ่ม	396	109.77	.27		
	รวม	399	112.51			
ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	3	3.56	1.19	1.97	.11
	ภายในกลุ่ม	396	238.44	.60		
	รวม	399	242.01			
ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ	ระหว่างกลุ่ม	3	1.12	.37	1.08	.35
	ภายในกลุ่ม	396	137.05	.34		
	รวม	399	138.17			

**ตารางที่ 5** การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างคุณภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขาในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง 2 จำแนกตามอาชีพ (ต่อ)

คุณภาพการให้บริการ	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ	ระหว่างกลุ่ม	3	.43	.14	.45	.71
	ภายในกลุ่ม	396	124.91	.31		
	รวม	399	125.34			
ด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ	ระหว่างกลุ่ม	3	1.29	.43	.90	.43
	ภายในกลุ่ม	396	188.12	.47		
	รวม	399	189.41			

จากตารางที่ 5 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างคุณภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขาในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง 2 จำแนกตามอาชีพ พบว่าผู้รับบริการที่มีอาชีพแตกต่างกันให้ความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ และด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ ไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการ ของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขาในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง 2 จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบได้ดังนี้

**ตารางที่ 6** การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขาในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง 2 จำแนกตามอาชีพ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ด้านความสะดวกที่ได้รับจากบริการ	ระหว่างกลุ่ม	3	.85	.28	.56	.63
	ภายในกลุ่ม	396	200.33	.50		
	รวม	399	201.19			
ด้านการประสานงานของการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	3	4.61	1.53	3.16*	.02
	ภายในกลุ่ม	396	192.39	.48		
	รวม	399	197.00			
ด้านอภัยภัยและความสนใจของผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	3	.59	.19	1.17	.31
	ภายในกลุ่ม	396	66.46	.16		
	รวม	399	67.05			
ด้านข้อมูลที่ได้รับจากบริการ	ระหว่างกลุ่ม	3	.79	.26	1.18	.31
	ภายในกลุ่ม	396	88.07	.22		
	รวม	399	88.86			
ด้านค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	3	1.87	.62	1.82	.14
	ภายในกลุ่ม	396	135.32	.34		
	รวม	399	137.19			

จากตารางที่ 6 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขาในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง 2 จำแนกตามอาชีพ พบว่าผู้รับบริการที่มีอาชีพแตกต่างกันให้ความเห็นต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านความสะดวกที่ได้รับจากบริการด้านอ้อยาศัยและความสนใจของผู้ให้บริการด้านข้อมูลที่ได้รับจากบริการและด้านค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ ไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านการประสานงานของการบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

### อภิปรายผลการวิจัย

การศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขาในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง 2 ผลการวิจัยมีประเด็นที่น่าสนใจควรแก่การนำมาอภิปราย ดังนี้

**คุณภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขาในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง 2 มี 5 ด้านเรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้**

1. ด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ ผลการวิจัยพบว่า ผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก พิจารณาเป็นรายข้อเรียงตามลำดับมากไปน้อย 3 ลำดับแรก คือ เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ดูแลผู้รับบริการอย่างเท่าเทียมกันเจ้าหน้าที่เอาใจใส่ในการแก้ไขปัญหาให้กับผู้มารับบริการ และเจ้าหน้าที่เข้าใจถึงความต้องการของผู้รับบริการและสนใจตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการอย่างตรงจุด แสดงให้เห็นว่าเจ้าหน้าที่ให้ความสำคัญกับประชาชนที่มาใช้บริการดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการอย่างตั้งอกตั้งใจ สามารถแก้ไขปัญหาให้ประชาชนที่มาใช้บริการได้ดี และพร้อมให้บริการอย่างเต็มความสามารถและเท่าเทียมกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของพัฒนา เรืองฤทธิ์ (2563) พบว่าด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของนริศรา ลาตี (2564) พบว่าด้านความเห็นอกเห็นใจ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก

2. ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการผลการวิจัยพบว่า ผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก พิจารณาเป็นรายข้อเรียงตามลำดับมากไปน้อย 3 ลำดับแรก คือ เจ้าหน้าที่มีความเข้าใจในลำดับขั้นตอนการให้บริการเจ้าหน้าที่ให้ความรู้สึกลดลงเกี่ยวกับผู้รับบริการ และขั้นตอนการให้บริการไม่ซับซ้อนหรือยุ่งยาก แสดงให้เห็นว่าเจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถมีทักษะในการปฏิบัติงานตามขั้นตอนการปฏิบัติงาน สามารถบริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ สร้างความความไว้วางใจในการให้บริการที่ดีที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของปฐมพงศ์ กุ๊กแก้ว (2563) พบว่าด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า อยู่ในระดับมากสอดคล้องกับงานวิจัยของฉายลักษณ์ ศรีจะบก (2564) พบว่าด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของธีรณัย เขียวปรีชา (2564) พบว่าด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของธัญลักษณ์ แผนสมบุรณ์ (2563) พบว่าด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของชุตติกาญจน์ ไจมา (2564) พบว่าด้านความมั่นใจ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก

3. ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการผลการวิจัยพบว่า ผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก พิจารณาเป็นรายข้อเรียงตามลำดับมากไปน้อย 3 ลำดับแรก คือ เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นและเต็มใจในการให้บริการมีระยะเวลาการให้บริการเหมาะสมและมีแผนผังขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจนแสดงให้เห็นว่าการที่เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการ อีกทั้ง สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขาในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง 2 ยังมีขั้นตอนการให้บริการและระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมนั้น ทำให้ประชาชนผู้มารับบริการได้รับความสะดวกสบาย รวดเร็ว จากการรับบริการซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของปฐมพงศ์ กุ๊กแก้ว (2563) พบว่าด้านการตอบสนองต่อลูกค้าอยู่ในระดับมากและสอดคล้องกับงานวิจัยของ วิวัฒน์ อยู่พร้อม และสุภา ทองคง (2564) พบว่าด้านการตอบสนองลูกค้าอยู่ในระดับมาก

4. ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการผลการวิจัยพบว่า ผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก พิจารณาเป็นรายข้อเรียงตามลำดับมากไปน้อย 3 ลำดับแรก คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการตรงตามเวลาตามมาตรฐานที่กำหนดเจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในงานที่ให้บริการ และเจ้าหน้าที่มีความเป็นธรรมต่อการให้บริการ

แสดงให้เห็นว่าประชาชนผู้รับบริการมีความไว้วางใจในการให้บริการหรือการดำเนินงาน ว่าเป็นไปอย่างถูกต้อง เหมาะสม และสม่ำเสมอ ตามกฎระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ ของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขาในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง 2 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของวิรัตน์ ชนะสิมมา (2564) พบว่าด้านความน่าเชื่อถือได้ โดยรวมอยู่ในระดับมากและสอดคล้องกับงานวิจัยของโตพล กมลรัตน์ (2564) พบว่า ด้านความเชื่อถือได้ โดยรวมอยู่ในระดับมาก

5. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการผลการวิจัยพบว่า ผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก พิจารณาเป็นรายข้อเรียงตามลำดับมากไปน้อย 3 ลำดับแรก คือ มีระบบคิวเพื่อการบริการที่เป็นธรรมมีป้าย/สัญลักษณ์ เตือนในจุดสำคัญหรืออันตราย และสถานที่ให้บริการกว้างขวาง สะอาด สะดวก และสวยงามแสดงให้เห็นว่าสภาพแวดล้อมที่ประชาชนผู้รับบริการสัมผัสได้ด้วยกายภาพนั้น มีความปลอดภัย และมีความสะดวกสบาย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของวิวัฒน์ อยู่พร้อม และสุภา ทองคง (2564) พบว่าด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ อยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของกรณ ธาตุสิทธิ์กรณ (2562) พบว่าด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก

**ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขาในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง 2 มี 5 ด้าน เรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้**

1. ด้านอภัยภัยและความสนใจของผู้ให้บริการผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านอภัยภัยและความสนใจของผู้ให้บริการ พิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับจากมากไปน้อย 3 ลำดับแรก คือเจ้าหน้าที่สร้างความประทับใจ และความเข้าใจแก่ผู้รับบริการ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม และเป็นกันเอง แสดงให้เห็นว่าเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเรียบร้อย อ่อนน้อม มีอภัยภัยที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นมิตร และเป็นกันเองต่อผู้รับบริการ สามารถแก้ไขปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสมและถูกต้องภายใต้กฎหมายที่เกี่ยวข้อง สร้างความประทับใจแก่ผู้รับบริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของวิวัฒน์ อยู่พร้อม และสุภา ทองคง (2564) พบว่าด้านอภัยภัยและความสนใจของผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของ นันทิศา ไชยศิริ (2563) พบว่าด้านความพึงพอใจต่ออภัยภัยความสนใจของผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก

2. ด้านข้อมูลที่ได้รับจากบริการผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านข้อมูลที่ได้รับจากบริการ พิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับจากมากไปน้อย 3 ลำดับแรก คือมีบริการกรอกแบบฟอร์มคำขอให้กับผู้รับบริการเจ้าหน้าที่แจ้งข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์ด้านต่าง ๆ ไว้ที่บอร์ดประชาสัมพันธ์ ณ สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขาและมีสื่อสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ เพื่อบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ แผ่นพับ วารสารแสดงให้เห็นว่าเจ้าหน้าที่มีการแจ้งข้อมูลให้ทราบเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ทำให้ผู้รับบริการรับทราบข้อมูลที่เป็นปัจจุบัน ส่งผลให้ระยะเวลาในการให้บริการสะดวก รวดเร็ว ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของศรศิริ โชติพันธ์ (2564) พบว่าด้านข้อมูลที่ได้รับจากบริการ อยู่ในระดับมาก

3. ด้านค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ พิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับจากมากไปน้อย 3 ลำดับแรก คือ ท่านได้รับคำชี้แจงจากเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับอัตราค่าบริการและค่าธรรมเนียม อย่างชัดเจน ค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาติดต่อขอรับบริการมีความเหมาะสม และท่านพอใจกับการชำระค่าธรรมเนียมตามกฎหมายกำหนด แสดงให้เห็นว่าผู้รับบริการมีความพอใจต่อค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ที่ผู้รับบริการชำระ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของนริศรา ลาลี (2564) พบว่าด้านค่าใช้จ่าย อยู่ในระดับมาก

4. ด้านการประสานงานของการบริการผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านการประสานงานของการบริการ พิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับจากมากไปน้อย 3 ลำดับแรก คือ เจ้าหน้าที่มีการประสานงานหน่วยงานภายในและภายนอก ในการติดต่อสอบถาม แก้ไขปัญหาข้อสงสัยผู้รับบริการหน่วยงานมีการประชาสัมพันธ์สร้างความเข้าใจแก่ท่าน ผ่านสื่อออนไลน์ ทำให้เข้าใจข้อมูลได้ถูกต้อง และสำนักงานมีช่องทางรับฟังข้อคิดเห็นของท่านต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับฟังความคิดเห็น Line Facebook เป็นต้น แสดงให้เห็นว่าการประสานงานภายในหน่วยงานและภายนอกหน่วยงาน การให้คำแนะนำ ตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็นและชัดเจนที่เป็น

ประโยชน์แก่ผู้รับบริการ พร้อมทั้งการรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ เจ้าหน้าที่สามารถนำไปปรับปรุงในการให้บริการต่อไป ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของศรีศิริ โชติพันธ์ (2564) พบว่าด้านการประสานงานของบริการ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก

5. ด้านความสะดวกที่ได้รับจากบริการผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านความสะดวกที่ได้รับจากบริการพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับจากมากไปน้อย 3 ลำดับแรก คือ ท่านสามารถเข้าถึงการบริการได้ง่าย ขั้นตอนไม่ซับซ้อนท่านสามารถติดต่อสอบถามข้อมูลกับเจ้าหน้าที่ตามช่องทางต่าง ๆ ได้สะดวก และท่านได้รับการที่ตรงตามระยะเวลาที่กำหนด แสดงให้เห็นว่าผู้รับบริการมีความสะดวกต่อสิ่งอำนวยความสะดวกที่สร้างขึ้นหรืออุปกรณ์ที่ติดตั้งอยู่ภายในและภายนอกสำนักงาน การที่ได้รับบริการที่รวดเร็วตามระยะเวลาที่กำหนด รวมถึงสถานที่ จุดให้บริการ ขนาดของพื้นที่ในการให้บริการ สถานที่ระหว่างรอให้บริการเพียงพอต่อผู้มารับบริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของธีระศักดิ์ ทรัพย์ประเสริฐ และสุธินันท์ ชมเชย (2564) พบว่าด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของเกรียงไกร แสนคุ้ม (2564) พบว่าด้านความสะดวกสบายที่ได้รับจากการให้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก

#### **คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ สาขาในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง 2 รายด้าน**

1. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ พบว่าส่งผลต่อความพึงพอใจด้านการประสานงานของการบริการด้านอัยาศัยและความสนใจของผู้ให้บริการ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากบริการและด้านค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของวิวัฒน์ อยู่พร้อม และสุภา ทองคง (2564) พบว่าคุณภาพการให้บริการด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านอัยาศัยและความสนใจของผู้ใช้บริการ ด้านการประสานงานของการบริการ ด้านความสะดวกที่รับบริการ ด้านคุณภาพของการบริการ ด้านค่าใช้จ่ายของผู้ใช้บริการ และด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ

2. ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ พบว่า ส่งผลต่อความพึงพอใจด้านความสะดวกที่ได้รับจากบริการด้านการประสานงานของการบริการด้านข้อมูลที่ได้รับจากบริการ และด้านค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของวิวัฒน์ อยู่พร้อม และสุภา ทองคง (2564) พบว่าคุณภาพการให้บริการด้านความน่าเชื่อถือ มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ ส่วนในด้านอื่น ๆ พบว่า ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยดังกล่าว

3. ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ พบว่า ส่งผลต่อความพึงพอใจด้านค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของวิวัฒน์ อยู่พร้อม และสุภา ทองคง (2564) พบว่าคุณภาพการให้บริการด้านการตอบสนองของลูกค้ำ มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านอัยาศัยและความสนใจของผู้ใช้บริการ ด้านการประสานงานของการบริการ ด้านความสะดวกที่รับบริการ ด้านค่าใช้จ่ายของผู้ใช้บริการ และด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ

4. ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ พบว่า ส่งผลต่อความพึงพอใจด้านความสะดวกที่ได้รับจากบริการด้านการประสานงานของการบริการด้านอัยาศัยและความสนใจของผู้ให้บริการและด้านค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของวิวัฒน์ อยู่พร้อม และสุภา ทองคง (2564) พบว่าคุณภาพการให้บริการด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ลูกค้ำ ส่งผลต่อความพึงพอใจด้านค่าใช้จ่ายของผู้ใช้บริการ และด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ ส่วนในด้านอื่น ๆ พบว่า ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยดังกล่าว

5. ด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการพบว่าส่งผลต่อความพึงพอใจด้านความสะดวกที่ได้รับจากบริการด้านการประสานงานของการบริการซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของวิวัฒน์ อยู่พร้อม และสุภาทองคง (2564) พบว่าคุณภาพการให้บริการด้านการเอาใจใส่ลูกค้ำดูแลลูกค้ำ ส่งผลต่อความพึงพอใจด้านการประสานงานของการบริการ ด้านความสะดวกที่รับบริการ ด้านค่าใช้จ่ายของผู้ใช้บริการ และด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ

#### **คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ สาขาในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง 2 ภาพรวม**

การศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ สาขาในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง 2 พบว่า ด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ ด้านการตอบสนอง

ความต้องการของผู้รับบริการ ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ และด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ได้ร้อยละ 71 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วิวัฒน์ อยู่พร้อม และสุภา ทองคง (2564) พบว่า คุณภาพการให้บริการด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านการเอาใจใส่ดูแลลูกค้า ด้านการตอบสนองลูกค้าและด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้ามีผลทางบวกต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทอยู่อาศัยในพื้นที่บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี และคุณภาพการให้บริการสามารถพยากรณ์ระดับความพึงพอใจในการใช้บริการได้ร้อยละ 73 สอดคล้องกับงานวิจัยของนริสรา ลาลี (2564) พบว่า ด้านความเห็นอกเห็นใจ ด้านการให้ความมั่นใจ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ และด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ได้ร้อยละ 81.20 และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Joe (2022) พบว่าคุณภาพการบริการและความพึงพอใจของลูกค้า กรณีศึกษาของ MyRapid ประเทศมาเลเซีย ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ และด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ได้ร้อยละ 76.50 เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขาในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง 2 จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

อาชีพ ผลการวิจัยพบว่า ตัวอย่างที่มีอาชีพต่างกัน เห็นว่าคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขาในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง 2 ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ และด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ ไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สามารถอธิบายได้ว่า สภาพแวดล้อมที่ประชาชนผู้มารับบริการสัมผัสได้ด้วยกายภาพนั้น ผู้รับบริการที่มีอาชีพรับจ้างรับรู้คุณภาพการให้บริการแตกต่างกับผู้รับบริการที่มีอาชีพค้าขาย อาชีพเกษตรกร และอาชีพอื่น ๆ เนื่องจากผู้รับบริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขาในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง 2 ส่วนใหญ่มีอาชีพค้าขายและเคยเข้ารับบริการเป็นประจำทุกปี และด้วยผู้รับบริการที่มีอาชีพรับจ้างสามารถพบได้น้อยที่จะเข้ารับบริการดังนั้น เมื่อผู้รับบริการที่มีอาชีพรับจ้างมาติดต่อขอรับบริการ จึงรู้สึกเกิดความประทับใจในคุณภาพการให้บริการที่เกินความคาดหวัง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของนริสรา ลาลี (2564) พบว่า อาชีพต่างกัน เห็นว่าคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตพื้นที่อำเภอเมืองในจังหวัดอุบลราชธานี แตกต่างกัน

### **เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการ ของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขาในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง 2 จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล**

อาชีพ ผลการวิจัยพบว่า ตัวอย่างที่มีอาชีพต่างกัน ให้ความเห็นต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขาในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง 2 ด้านความสะดวกที่ได้รับจากบริการ ด้านอัตราค่าและความสะดวกของผู้ให้บริการด้านข้อมูลที่ได้รับจากบริการ และด้านค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ ไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านการประสานงานของการบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สามารถอธิบายได้ว่า ผู้รับบริการที่มีอาชีพรับจ้าง มีความเห็นต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการแตกต่างกับผู้รับบริการที่มีอาชีพค้าขาย อาชีพเกษตรกร และอาชีพอื่น ๆ เจ้าหน้าที่จึงมีความพร้อมที่จะยอมรับข้อเสนอแนะ และหาวิธีการปรับปรุงแก้ไขอยู่เสมอ โดยเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการทุกอาชีพ เพื่อสร้างความประทับใจให้กับผู้รับบริการสูงสุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของวิวัฒน์ อยู่พร้อม และสุภา ทองคง (2564) พบว่าอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้รับบริการแตกต่างกันสอดคล้องกับงานวิจัยของ กรณ์ ธาตุจิตติกรณ์ (2562) พบว่าอาชีพที่ต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้รับบริการแตกต่างกัน

### **ข้อเสนอแนะ**

#### **ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้**

1. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขาในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง 2 เจ้าหน้าที่ควรมีการแต่งกายสุภาพสะอาดเรียบร้อยมีอัธยาศัยไมตรีดีโดยสามารถเติมไมตรีเข้าไปในทุกงานที่ทำเริ่มตั้งแต่ความรักการมีไมตรีต่อผู้รับบริการและให้บริการตรงตามความต้องการทุกวันเป็นการแสดงความเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการอย่างตั้งใจความมีอัธยาศัยไมตรีเป็นสิ่ง

สำคัญยิ่งในการให้บริการเพราะความมีอัธยาศัยไมตรีจะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกอบอุ่นและประทับใจผู้รับบริการทุกคนที่มาใช้บริการ คาดหวังได้รับความประทับใจจากผู้ปฏิบัติหน้าที่ด้านงานบริการ

2. ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการเจ้าหน้าที่ควรมีความซื่อสัตย์สุจริตและโปร่งใสในการให้บริการโดยมีการบริการที่เป็นธรรมและไม่เปิดเผยข้อมูลของผู้รับบริการทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการไว้วางใจและเชื่อถือในการให้บริการ

3. ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการเจ้าหน้าที่ควรมีความพร้อมในการให้บริการทันทั่วทั้งในเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในขณะนั้น ๆ และจะต้องรับบริการหรือแก้ไขให้ทันทั่วทั้งที่เช่นการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าหรือกล่าวได้ทันทั่วทั้งที่ทำให้ผู้รับบริการไม่เกิดการรอนานมีความสะดวกรวดเร็วลดระยะเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทางเข้ารับบริการผู้รับบริการประทับใจส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในที่สุด

4. ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการบางสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขาในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง 2 ยังไม่ได้รับมาตรฐานการให้บริการของกรมสรรพสามิต (GECC) หรือบางสำนักงานการรับรองมาตรฐานอาจหมดอายุไปแล้วดังนั้นสำนักงานจึงควรขอเข้ารับรองมาตรฐานอย่างต่อเนื่องเพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ อีกทั้งยังเป็นการรักษาระดับคุณภาพการให้บริการให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุดต่อไป

5. ด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการเจ้าหน้าที่ควรให้เกียรติผู้รับบริการโดยแสดงให้เห็นว่าผู้รับบริการสำคัญที่สุดโดยการดูแลเอาใจใส่ให้คำแนะนำกับผู้รับบริการอย่างชัดเจนเข้าใจง่ายโดยไม่เลือกปฏิบัติต่อผู้รับบริการบุคคลใดบุคคลหนึ่งเป็นพิเศษเข้าใจถึงความต้องการของผู้รับบริการเพื่อนำไปพัฒนาปรับปรุงแก้ไขยกระดับความพึงพอใจให้มากที่สุดต่อไป

#### ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. การศึกษาสภาพปัญหาและแนวทางในการแก้ไขปัญหาการให้บริการของผู้รับบริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขาในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง 2

2. การศึกษาแรงจูงใจในการให้บริการที่ดีและมีคุณภาพทำให้ผู้รับบริการได้รับบริการที่ดีและมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขาในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง 2

3. การศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานสรรพสามิตในระดับภาคเพื่อหาแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการที่ตรงกันต่อไป

4. สำหรับการวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษา 2 ตัวแปรคือคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจดังนั้นการศึกษารั้งต่อไปควรมีการศึกษาเพิ่มเติมในประเด็นด้านอื่น ๆ เช่นด้านกลยุทธ์ในการให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาการให้บริการยิ่งขึ้น

#### กิตติกรรมประกาศ

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกท่านเป็นอย่างสูงจนทำให้ประสบความสำเร็จในการทำวิจัยในครั้งนี้ และหวังว่าวิจัยฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ต่อไป

#### เอกสารอ้างอิง

กรม ชาติอุตสาหกรรม. คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีป้าย ในพื้นที่สำนักงานเขตธนบุรีกรุงเทพมหานคร.

การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2562.

เกรียงไกร แสนคุ้ม. ความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองกันทรลักษ์. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2564.

- คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, สำนักงาน. **หลักเกณฑ์การพิจารณารางวัลการบริหารราชการแบบมีส่วนร่วมประจำปี 2566.** กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2566.
- คณิงนิตย์ กอนแสง. **ความหมายของการบริการ.** เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยแม่โจ้, 2566.
- ฉายาลักษณ์ ศรีจะบก. **คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด.** การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2564.
- ชุตติกาญจน์ ใจมา. **คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการบริการของกองพัฒนานักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์.** วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์, 2564.
- โตพล กมลรัตน์. **คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โรงพยาบาลเกษมราษฎร์อินเตอร์เนชั่นแนล รัตนานิเบศร์.** การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2564.
- ธัญลักษณ์ แผนสมบูรณ์. **คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีอากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม 2.** การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2563.
- ธีรนัย เขาว์ปรีชา. **คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สำนักงานเขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร.** การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2564.
- ธีระศักดิ์ ทรัพย์ประเสริฐ และสุธี มนขมเขย. “คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดพระนครศรีอยุธยา,” **วารสารวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี.** 4, 3 (พฤษภาคม-มิถุนายน2564): 17-28
- นริศรา ลาลี. **การศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตพื้นที่อำเภอเขื่องใน จังหวัดอุบลราชธานี.** วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี, 2564.
- นันทิกา ไชยศิริ. **ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนผู้เข้ารับบริการกับพนักงานสอบสวน สถานีตำรวจนครบาลบางชัน.** การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2563.
- ปฐมพงษ์ กุกแก้ว. “คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุพรรณบุรี,” **วารสารวิชาการศรีปทุม ชลบุรี.** 7, 2 (ตุลาคม-ธันวาคม2563): 55-63.
- พัฒน์ดา เรืองฤทธิ์. **คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เทศบาลเมืองปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช.** การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2563.
- พิมพ์ใจ เปียงงาม. “คุณภาพบริการและความพึงพอใจที่มีอิทธิพลต่อภาพลักษณ์ของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ลำปาง,” **วารสาร มจร อุบลรัตนารศน์.** 6, 3 (กันยายน-ธันวาคม 2564): 561-571.
- ภูริลาภ งามสิมะ. **คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้า.** การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2565.
- เยาวธิดา สุริจักหงส์ และรัชดา ภัคดียิ่ง. **คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลแก่นฝาง อำเภอบ้านฝาง จังหวัดขอนแก่น.** ขอนแก่น: มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ, 2565.
- ศรศิริ โชติพันธ์. **ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของบุคลากรสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดอุบลราชธานี.** การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2564.
- วิรัตน์ชนะสิมมา. “คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่ชำระภาษีท้องถิ่นกับเทศบาลตำบลหนองนาคำ กรณีศึกษาตำบลบ้านโคกอำเภอหนองนาคำจังหวัดขอนแก่น,” **วารสารวิชาการและวิจัยมหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ.** 11, 2 (พฤษภาคม-สิงหาคม2564): 15-28.
- วิวัฒน์ อยู่พร้อม และสุภา ทองคง. “คุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทอยู่อาศัยในพื้นที่บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอเมืองปทุมธานี จังหวัดปทุมธานี,” **วารสารวิชาการการตลาดและการจัดการ.** 8, 1 (มกราคม-มิถุนายน 2564): 18-30.

Joe, Yee Ong. "Service Quality and Customer Satisfaction: A Study of My Rapid in Malaysia," **International Journal of Tourism & Hospitality in Asia Pasific**. 5, 3 (October 2022): 1–15.

Nunnally, J. C. **Psychometric Theory**. 2<sup>nd</sup> ed. New York: McGraw–Hill, 1978.

Yamane, Taro. **Statistics an Introductory Analysis**. New York: Harper and Row, 1973.

