

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การเปลี่ยนแปลงทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง และเทคโนโลยี ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของการค้าเสรี การพิทักษ์รักษาสิ่งแวดล้อม และการเชื่อมโยงของระบบข้อมูลข่าวสารแบบเครือข่าย รวมถึงพัฒนาการของความเป็นประชาธิปไตยที่เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมมากขึ้น และการเคารพในสิทธิมนุษยชน ทุกสังคมในโลกรวมทั้งประเทศไทยต่างได้รับผลกระทบซึ่งก่อให้เกิดทั้งโอกาสและภัยอุปสรรคต่อการพัฒนาที่ยั่งยืนของประเทศ และมีความจำเป็นจะต้องหาแนวทางและรูปแบบในการปรับตัวเพื่อเสริมสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันรวมทั้งให้สามารถรองรับและใช้ประโยชน์จากผลของความเปลี่ยนแปลงดังกล่าวได้มากที่สุด ในปัจจุบันความสัมพันธ์ระหว่างภาครัฐและประชาชนได้เพิ่มมากขึ้น รวมทั้งประชาชนมีการเรียกร้องการบริการที่ดีขึ้น เนื่องจากเทคโนโลยีสมัยใหม่เปิดโอกาสให้ประชาชนทั่วไปหรือองค์กรประชาชนเปิดเผยความต้องการของตนให้สังคมได้รับรู้ง่ายขึ้น ประชาชนมีระดับการศึกษาและค่านิยมประชาธิปไตยที่สูงขึ้น ทำให้ต้องการภาครัฐ ที่มีความโปร่งใสและรับผิดชอบในการดำเนินงานมากขึ้น รวมถึงการทำงานที่มีประสิทธิภาพและคุ้มค่ากับเงินภาษีของประชาชน และการที่ภาครัฐเองก็ตระหนักดีว่าหากไม่ได้รับความร่วมมือที่ดีจากประชาชนแล้ว นโยบายของรัฐก็จะไม่เกิดผลและจะกระทบถึงเสถียรภาพของรัฐบาลในระยะยาวอีกด้วย ด้วยแรงกดดันดังกล่าวจำเป็นที่ภาครัฐต้องตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของประชาชน ซึ่งความต้องการและความคาดหวังดังกล่าวเปลี่ยนแปลงไปตามกระแสการเปลี่ยนแปลงของโลก จึงจำเป็นต้องปรับปรุงคุณภาพให้สนองความต้องการดังกล่าว แต่อย่างไรก็ตามการดำเนินการเป็นสิ่งที่ไม่ได้ง่ายนัก เนื่องจากความต้องการของประชาชนมีหลากหลายและซับซ้อน ยิ่งไปกว่านั้นการดำเนินการดังกล่าวของภาครัฐต้องได้รับความร่วมมือจากส่วนราชการต่างๆ ในการปรับปรุงการบริการให้มีประสิทธิภาพ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2551 : 4)

ระบบราชการไทยจึงเป็นกลไกของรัฐที่มีความสำคัญอย่างสูง ต่อการบริหารกิจการบ้านเมืองภายใต้การปกครองในระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข

โดยเฉพาะการขับเคลื่อนนโยบายและยุทธศาสตร์ของรัฐบาล การอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชน รวมถึงการดำเนินการบังคับให้เป็นไปตามกฎหมาย อันมีจุดหมายปลายทางเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน และรักษาผลประโยชน์ของประเทศชาติ ระบบราชการไทยที่พึงประสงค์จะต้องให้คุณค่าความสำคัญและยึดมั่นในปรัชญา หลักการ และแนวทางดังต่อไปนี้ ระบบราชการไทยมุ่งเน้นประโยชน์สุขของประชาชนและรักษาผลประโยชน์ของประเทศชาติ มีขีดสมรรถนะต้องให้ประชาชนเป็น ศูนย์กลางในการทำงาน โดยต้องรับฟังความคิดเห็น ตอบสนองความต้องการและอำนวยความสะดวกขั้นต้นและภาระในการติดต่อของประชาชน มีระบบการแก้ไขปัญหาและรับเรื่องราวร้องทุกข์ที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ตลอดจนเป็นที่พึ่งของประชาชนในยามมีปัญหาและความเดือดร้อนปรับเปลี่ยนบทบาทของระบบราชการ ให้เป็นผู้สนับสนุนและอำนวยความสะดวก ไม่เป็นผู้ดำเนินการเสียเองหรือมีอำนาจมากเกินไป (กรมสรรพสามิต, 2552 : 13)

กรมสรรพสามิต เป็นส่วนราชการในสังกัดกระทรวงการคลัง มีหน้าที่ในการจัดเก็บภาษีภายในสรรพสามิต ซึ่งภาษีที่จัดเก็บเป็นภาษีจากสินค้าและบริการซึ่งมีเหตุผลสมควรที่จะต้องรับภาระภาษีสูงกว่าปกติ เช่น บริโภคแล้วอาจก่อให้เกิดผลเสียต่อสุขภาพและศีลธรรมอันดี มีลักษณะฟุ่มเฟือย สินค้าและบริการที่ได้รับผลประโยชน์เป็นพิเศษจากกิจการของรัฐ กรมสรรพสามิตได้รับการสถาปนาขึ้น เมื่อวันที่ 17 กุมภาพันธ์ 2474 ประกอบด้วยกองกลางกองสรรพสามิตต์ กองฝิ่น กองควบคุมร้านค้าฝิ่น และกองโรงงานอยู่ในราชการกลาง ส่วนราชการท้องถิ่น ประกอบด้วย สรรพสามิตต์และฝิ่น มณฑลสรรพสามิตต์และฝิ่นจังหวัด สรรพสามิตต์และฝิ่นอำเภอ พระราชบัญญัติปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรมพุทธศักราช 2476 ได้มีการเปลี่ยนแปลงนาม กรมสรรพสามิตต์และฝิ่น เป็นกรมสรรพสามิต ภารกิจหลักของกรมสรรพสามิตที่ยื่นหยัดอยู่คู่คนไทยมาช้านานกว่า 79 ปี กรมสรรพสามิตมีภารกิจเกี่ยวกับการบริหารจัดการเก็บภาษี ตามกฎหมายว่าด้วยภาษีสรรพสามิต กฎหมายว่าด้วยพิกัดอัตราภาษีสรรพสามิต กฎหมายว่าด้วยสุรา กฎหมายว่าด้วยยาสูบ กฎหมายว่าด้วยไฟ กฎหมายว่าด้วยการจัดสรรเงินภาษีสุรา กฎหมายว่าด้วยการจัดสรรเงินภาษีสรรพสามิต กฎหมายว่าด้วยการกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และกฎหมายอื่นที่กรมมีหน้าที่จัดเก็บตลอดจนตรวจสอบป้องกันและปราบปรามการกระทำความผิดตามกฎหมายว่าด้วย สุรา กฎหมายว่าด้วยยาสูบ และกฎหมายว่าด้วยไฟ เพื่อให้การจัดเก็บรายได้ของกรมสรรพสามิตมีประสิทธิภาพ โปร่งใส และเป็นไปตามเป้าหมายที่กระทรวงการคลังกำหนดไว้ (กรมสรรพสามิต, 2552 : 26)

สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ร้อยเอ็ด สาขาอาจสามารถ เป็นหน่วยงานบริหารราชการ ส่วนภูมิภาค สังกัดสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ร้อยเอ็ด กรมสรรพสามิต กระทรวงการคลัง มี เขตพื้นที่รับผิดชอบด้วยกัน 4 อำเภอ ได้แก่ อำเภออาจสามารถ อำเภอเสลภูมิ อำเภอพนมไพร และอำเภอหนองฮี มีอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ ดังนี้

1. การจัดเก็บภาษีจากสินค้าและบริการ น้ำมันและผลิตภัณฑ์น้ำมัน เครื่องไฟฟ้าแก๊ว และเครื่องแก๊ว หินอ่อนและหินแกรนิต พรหมและสิ่งทอปูพื้นทำด้วยขนสัตว์ ผลิตภัณฑ์เครื่อง หอมและเครื่องสำอาง เครื่องดื่ม เรือ รถยนต์ แบตเตอรี่ รถจักรยานยนต์ สารที่ทำลายชั้น บรรยากาศโอโซน ไม้ดัดลับและดิสโกเชค สนามแข่งม้า สลากกินแบ่งรัฐบาล สนามกอล์ฟ กิจการโทรคมนาคม

2. จัดเก็บค่าธรรมเนียมใบอนุญาตต่างๆ ได้แก่ สุรา ยาสูบ ไฟ

3. ออกตรวจสืบสวนป้องกันและปราบปรามผู้กระทำความผิดกฎหมายเกี่ยวกับสินค้าที่อยู่ใน ความควบคุมของกรมสรรพสามิต

4. ประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ ข่าวสาร งานเกี่ยวกับกรมสรรพสามิต

5. ประสานงานกับหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง

จากภารกิจและหน้าที่ดังกล่าวข้างต้น จะเห็นได้ว่าสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ ร้อยเอ็ด สาขาอาจสามารถ มีหน้าที่ในการให้บริการแก่ประชาชน โดยในแต่ละวันจะมีผู้มา ติดต่อกันเป็นจำนวนมาก สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ร้อยเอ็ด สาขาอาจสามารถ จึงเป็นหน่วย จัดเก็บภาษีที่มีการปฏิสัมพันธ์กับประชาชนผู้มาติดต่อกัน และจำเป็นที่จะต้องวางตัวให้เป็น ที่ไว้วางใจของประชาชน อำนวยความสะดวก บริการประชาชน ลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นปรับปรุง ประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่ (กรมสรรพสามิต, 2552 : 54)

การให้บริการประชาชนของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ร้อยเอ็ด สาขาอาจสามารถ ในการชำระค่าธรรมเนียมใบอนุญาตขายสุรา ยาสูบ ไฟ และการชำระภาษีสรรพสามิต มีการนำ เทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน โดยรวมเข้ากับการจัดรูปแบบ ของสำนักงาน ที่ทันสมัย ทำให้ประชาชนผู้มาใช้บริการรู้สึกสบาย และเป็นการสร้างบรรยากาศ ที่เป็นกันเองระหว่างเจ้าหน้าที่และผู้มาใช้บริการ สร้างความผาสุกในการปฏิบัติงานของ เจ้าหน้าที่ สิ่งที่สำคัญที่สุดคือสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้ผู้รับบริการที่สะดวกรวดเร็วและ ประทับใจ

ซึ่งการตอบสนองความต้องการของประชาชนจึงเป็นสิ่งสำคัญในการให้การ บริการ ดังนั้นผู้ศึกษาในฐานะที่เป็นเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ ร้อยเอ็ด สาขาอาจสามารถ เพื่อตอบสนองการให้ใช้บริการในด้านนี้ น่าจะได้รับการศึกษา

ทางด้านวิชาการ จึงมีความสนใจที่จะศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ร้อยเอ็ด สาขาอาจสามารถ ซึ่งผลการวิจัยในครั้งนี้จะเป็นข้อมูลให้สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ร้อยเอ็ด สาขาอาจสามารถ นำไปใช้ในการวางแผนพัฒนาการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ร้อยเอ็ด สาขาอาจสามารถ ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์การศึกษา

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ร้อยเอ็ด สาขาอาจสามารถ
2. เพื่อเปรียบเทียบความความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ร้อยเอ็ด สาขาอาจสามารถ จำแนกประชาชนผู้รับบริการตามเพศ อายุ และอาชีพ
3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเพื่อเพิ่มความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ร้อยเอ็ด สาขาอาจสามารถ

สมมติฐานการศึกษา

1. ความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ร้อยเอ็ด สาขาอาจสามารถ อยู่ในระดับปานกลาง
2. ประชาชนที่มารับบริการที่มีเพศ อายุ และอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในบริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ร้อยเอ็ด สาขาอาจสามารถ แตกต่างกันได้

ขอบเขตการศึกษา

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษานี้เป็นการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ร้อยเอ็ด สาขาอาจสามารถ ผู้ศึกษาได้นำกรอบแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาเป็นขอบเขตด้านเนื้อหาของ มณีวรรณ ต้นไทย (2533 : 66) 5 ด้าน คือ ด้านความสะดวกที่ได้รับ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้รับบริการที่ได้รับ ด้านคุณภาพของการบริการ ด้านระยะเวลาดำเนินการ และด้านข้อมูลทั่วไป

2. ขอบเขตด้านพื้นที่

การศึกษานี้มุ่งศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ร้อยเอ็ด สาขาอาจสามารถ

3. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การศึกษาคความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ร้อยเอ็ด สาขาอาจสามารถ ในครั้งนี้ ผู้ศึกษากำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ดังนี้

3.1 ประชากร คือ ประชาชนที่มารับบริการ ในเขตพื้นที่รับผิดชอบของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ร้อยเอ็ด สาขาอาจสามารถ ในช่วงวันที่ 1 ธันวาคม 2553 - 28 กุมภาพันธ์ 2554

3.2 กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนที่มารับบริการ ในเขตพื้นที่รับผิดชอบของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ร้อยเอ็ด สาขาอาจสามารถ หาขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีการกรณีไม่มีการบันทึกข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนประชากรไว้อย่างชัดเจน (Infinite population) จึงใช้สูตรเพื่อคำนวณตัวอย่าง (อภิรักษ์ จันตะนี. 2549 : 35) ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 206 คน

4. ขอบเขตด้านตัวแปรที่ศึกษา

การศึกษาคความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ร้อยเอ็ด สาขาอาจสามารถ ในครั้งนี้ ใช้ตัวแปรในการศึกษา ดังนี้

4.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ข้อมูลทั่วไป ประกอบด้วย

4.1.1 เพศ

4.1.2 อายุ

4.1.3 อาชีพ

4.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ร้อยเอ็ด สาขาอาจสามารถ ทั้ง 5 ด้าน ประกอบด้วย (มณีวรรณ ตันไทย. 2533 : 66)

4.2.1 ด้านความสะดวกที่ได้รับ

4.2.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้รับบริการที่ได้รับ

4.2.3 ด้านคุณภาพบริการที่ได้รับ

4.2.4 ด้านระยะเวลาดำเนินการ

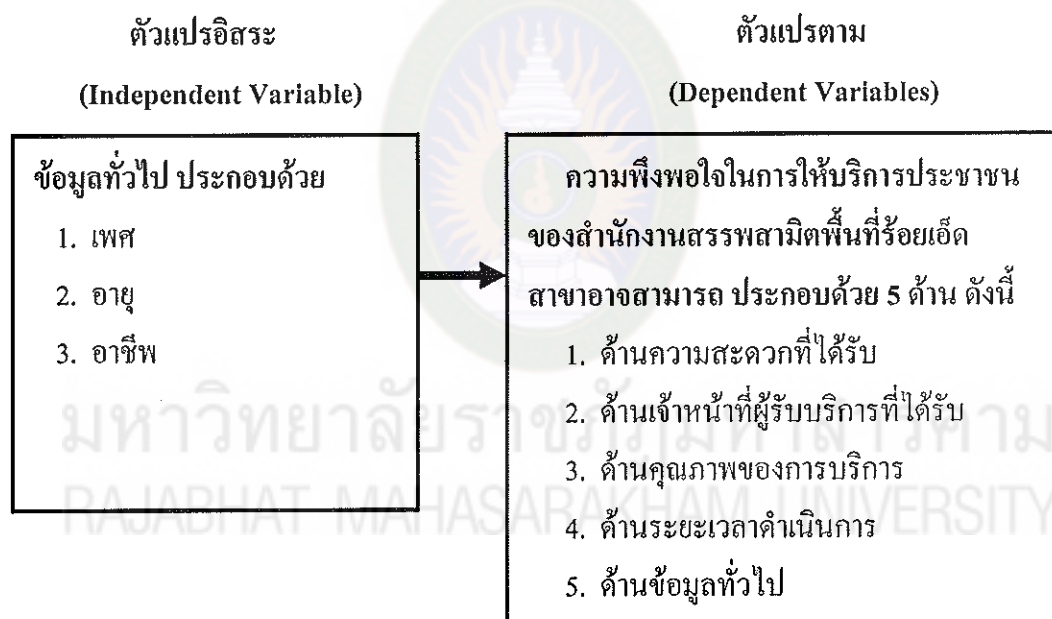
4.2.5 ด้านข้อมูลทั่วไป

5. ขอบเขตด้านระยะเวลา

การศึกษาครั้งนี้มีระยะเวลาศึกษาตั้งแต่ 1 ธันวาคม 2553 - 28 กุมภาพันธ์ 2554

กรอบแนวคิดการศึกษา

จากการศึกษา แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ในการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ร้อยเอ็ด สาขาอาจสามารถ ผู้ศึกษาได้ใช้กรอบแนวคิดในการศึกษา ดังแผนภูมิที่ 1



แผนภูมิที่ 1 กรอบแนวคิดการศึกษา

คำนิยามศัพท์เฉพาะ

ในการศึกษานี้เพื่อให้เกิดความเข้าใจความหมายศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการศึกษา ผู้ศึกษาได้ให้คำนิยามศัพท์เฉพาะ ดังนี้

การให้บริการ หมายถึง การให้บริการแก่ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการจากสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ร้อยเอ็ด สาขาอาจสามารถ

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง อันจะเป็นการนำไปสู่การประเมินค่า ทัศนคติของปัจเจกชนและผลกระทบจากภายนอก ซึ่งอาจเป็นผลกระทบโดยตรงหรือโดยอ้อมก็ตาม ย่อมส่งผลต่อความพึงพอใจของบุคคล

ความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการ หมายถึง ความคิดเห็นหรือทัศนคติที่แสดงถึงความรู้สึกนึกคิดของประชาชนที่มารับบริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ร้อยเอ็ด สาขาอาจสามารถ มี 5 ด้าน คือ

1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง ความรู้สึกพอใจ ถูกใจและยินดีของประชาชนที่มีต่อให้บริการของ สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ร้อยเอ็ด สาขาอาจสามารถในลักษณะต่างๆ เช่น เจ้าหน้าที่ที่มีจำนวนเพียงพอ เจ้าหน้าที่ที่แต่งกายอย่างเหมาะสม เจ้าหน้าที่ใช้วาจาอย่างสุภาพยิ้มแย้มแจ่มใส มีการให้บริการด้วยความกระตือรือร้น มีการให้บริการอย่างเสมอภาค ให้คำแนะนำอย่างใกล้ชิด ช่วยแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นกับประชาชนอย่างเสมอภาค
2. ด้านความสะดวกที่ได้รับ หมายถึง ความรู้สึกพอใจ ถูกใจและยินดีของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ร้อยเอ็ด สาขาอาจสามารถในลักษณะต่างๆ เช่น สถานที่ตั้งสำนักงานมีความสะดวกในการติดต่อ เส้นทางเข้าออกมีความสะดวก สถานที่จอดรถสำหรับผู้มีติดต้อมีเพียงพอ มีที่นั่งรับบริการเพียงพอและอยู่ในสภาพดี มีตัวอย่างของการกรอกแบบฟอร์ม มีเจ้าหน้าที่ให้บริการในช่วงพักกลางวัน และมีวัสดุอุปกรณ์คอยให้บริการอย่างเพียงพอ
3. ด้านคุณภาพของการบริการ หมายถึง ความรู้สึกพอใจ ถูกใจของประชาชนที่มีต่อให้บริการของ สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ร้อยเอ็ด สาขาอาจสามารถ ในลักษณะต่างๆ เช่น มีการจัดทำป้ายประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน การให้บริการเป็นไปตามเวลาที่ระบุไว้ทุกครั้ง ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมกับงาน การให้บริการมีความต่อเนื่องจนแล้วเสร็จทุกงาน มีป้ายบอกระยะเวลาแล้วเสร็จของงานทุกงาน กรณีมีข้อบกพร่องเจ้าหน้าที่แก้ไขอย่างรวดเร็ว กรณีการให้บริการไม่แล้วเสร็จตามเวลา มีการอธิบายเหตุผลอย่างชัดเจน
4. ด้านระยะเวลาดำเนินการ หมายถึง การกำหนดระยะเวลามาตรฐานในการให้บริการ
5. ด้านข้อมูลทั่วไป หมายถึง ความรู้สึกพอใจ ถูกใจและยินดีของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ร้อยเอ็ด สาขาอาจสามารถในลักษณะต่างๆ เช่น มีแผ่นพับหรือเอกสารประชาสัมพันธ์ มีเครื่องที่ทันสมัยต่อการให้บริการ มีบริการสืบค้นข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต มีโทรศัพท์ไว้สำหรับการให้บริการ มีแหล่งข้อมูลอ้างอิงที่น่าเชื่อถือ และมีการให้บริการอย่างเป็นระบบและตรวจสอบได้

สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ร้อยเอ็ด สาขาอาจสามารถ หมายถึง สำนักงาน
สรรพสามิตพื้นที่ร้อยเอ็ด สาขาอาจสามารถ ซึ่งเป็นหน่วยราชการส่วนภูมิภาคสังกัด สำนักงาน
สรรพสามิตพื้นที่ร้อยเอ็ด กรมสรรพสามิต กระทรวงการคลัง

ประชาชนที่มารับบริการ หมายถึง ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการจากสำนักงาน
สรรพสามิตพื้นที่ร้อยเอ็ด สาขาอาจสามารถ

เจ้าหน้าที่ หมายถึง ข้าราชการ พนักงานราชการ และลูกจ้างสำนักงานสรรพสามิต
พื้นที่ร้อยเอ็ด สาขาอาจสามารถ

ประโยชน์การศึกษา

ผลที่ได้จากการศึกษาในครั้งนี้ จะนำไปเป็นข้อเสนอแนะให้กับ สำนักงานสรรพสามิต
พื้นที่ร้อยเอ็ด สาขาอาจสามารถ เพื่อเป็นข้อมูลและวางแผน พัฒนาการให้บริการของสำนักงาน
สรรพสามิตพื้นที่ร้อยเอ็ด สาขาอาจสามารถ



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY