

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ร้อยเอ็ด สาขาอาจสามารถ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลประชากรที่ศึกษา ได้แก่ ประชาชนที่มารับบริการจากสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ร้อยเอ็ด สาขาอาจสามารถ รวม 206 คน จากนั้นผู้ศึกษาได้นำแบบสอบถามตรวจสอบความสมบูรณ์แล้วประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ และนำเสนอข้อมูลด้วยตารางประกอบการบรรยายตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาตามขั้นตอน ดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
2. ลำดับขั้นในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้เกิดความเข้าใจในการแปลความหมายจากการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ศึกษาได้กำหนดความหมายของสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

n	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
\bar{X}	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง (Mean)
S.D.	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
t	แทน	ค่าสถิติทดสอบที (t – test)
F	แทน	ค่าสถิติทดสอบ F (F – test)
SS	แทน	ผลรวมของค่าส่วนเบี่ยงเบนยกกำลังสอง (Sum of squares)
df	แทน	ระดับความเป็นอิสระ (Degrees of freedom)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยผลรวมของส่วนเบี่ยงเบนยกกำลังสอง (Mean squares)
*	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ลำดับขั้นในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ร้อยเอ็ด สาขาอาจสามารถ ผู้ศึกษาได้วิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

ตอนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ระดับความความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ร้อยเอ็ด สาขาอาจสามารถ ประกอบด้วย

1. วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ร้อยเอ็ด สาขาอาจสามารถ โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน

2. วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ร้อยเอ็ด สาขาอาจสามารถ รายด้านและจำแนกเป็นรายชื่อ จำนวน 5 ด้าน ได้แก่

- 2.1 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 2.2 ด้านความสะดวกที่ได้รับ
- 2.3 ด้านคุณภาพของการบริการ
- 2.4 ด้านระยะเวลาดำเนินการ
- 2.5 ด้านข้อมูลทั่วไป

ตอนที่ 3 เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ร้อยเอ็ด สาขาอาจสามารถ จำแนกตาม เพศ อายุ และอาชีพแตกต่างกัน

ตอนที่ 4 วิเคราะห์ข้อเสนอแนะในการเพิ่มความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ร้อยเอ็ด สาขาอาจสามารถ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง

(n = 206)

ตัวแปรที่ศึกษา	จำนวน(คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
1.1 ชาย	103	50.00
1.2 หญิง	103	50.00
รวม	206	100.00
2. อายุ		
2.1 ต่ำกว่า 30 ปี	47	22.80
2.2 31 – 40 ปี	57	27.70
2.3 41 – 50 ปี	52	25.20
2.4 51 ปีขึ้นไป	50	24.30
รวม	206	100.00
3. อาชีพ		
3.1 เกษตรกรรมหรือรับจ้าง	51	24.80
3.2 พนักงานเอกชนหรือลูกจ้างเอกชน	55	26.70
3.3 ค้าขายหรือทำธุรกิจส่วนตัว	58	28.20
3.4 พนักงานของรัฐหรือรัฐวิสาหกิจ	42	20.40
รวม	206	100.00

จากตารางที่ 1 ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชาย จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 เพศหญิง จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 ส่วนใหญ่มีอายุ 31 – 40 ปี จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 27.70 รองลงมา อายุ 41 - 50 ปี จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 25.20 รองลงมาอายุ 51 ปีขึ้นไป จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 24.30 และอายุ ต่ำกว่า 30 ปี จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 22.80 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพค้าขายหรือทำธุรกิจส่วนตัว จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 28.20 รองลงมา คือ อาชีพพนักงานเอกชนหรือลูกจ้างเอกชน จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 26.70 รองลงมาคืออาชีพเกษตรกรรมหรือรับจ้าง จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 24.80 และอาชีพพนักงานของรัฐหรือรัฐวิสาหกิจจำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 20.40

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจาก
สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ร้อยเอ็ด สาขาอาจสามารถ

1. วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากสำนักงาน
สรรพสามิตพื้นที่ร้อยเอ็ด สาขาอาจสามารถ

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการ
จากสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ร้อยเอ็ด สาขาอาจสามารถ โดยรวมและจำแนกเป็น
รายด้าน

(n = 206)

ความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากสำนักงาน สรรพสามิตพื้นที่ร้อยเอ็ด สาขาอาจสามารถ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.47	0.33	ปานกลาง
2. ด้านความสะดวกที่ได้รับ	3.42	0.34	ปานกลาง
3. ด้านคุณภาพของการบริการ	3.42	0.34	ปานกลาง
4. ด้านระยะเวลาดำเนินการ	3.43	0.38	ปานกลาง
5. ด้านข้อมูลทั่วไป	3.41	0.39	ปานกลาง
รวม	3.43	0.20	ปานกลาง

จากตารางที่ 2 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากสำนักงาน
สรรพสามิตพื้นที่ร้อยเอ็ด สาขาอาจสามารถ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.43$)
เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ทุกด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ย
จากมากไปน้อย คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 3.47$) รองลงมา คือ ด้านระยะเวลา
ดำเนินการ ($\bar{X} = 3.43$) รองลงมา คือ ด้านความสะดวกที่ได้รับเท่ากับด้านคุณภาพของการ
บริการ ($\bar{X} = 3.42$) และด้านข้อมูลทั่วไป ($\bar{X} = 3.41$)

2. ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ร้อยเอ็ด สาขาอาจสามารถ จำแนกเป็นรายด้านและรายข้อ จำนวน 5 ด้าน ดังตารางที่ 3 - 7

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ร้อยเอ็ด สาขาอาจสามารถ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (n = 206)

ความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ร้อยเอ็ด สาขาอาจสามารถ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ	3.79	0.40	มาก
2. เจ้าหน้าที่แต่งกายดี เหมาะสม	3.53	0.50	มาก
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ	3.41	0.49	ปานกลาง
4. เจ้าหน้าที่บริการอย่างเท่าเทียมกัน	3.34	0.47	ปานกลาง
5. เจ้าหน้าที่ใช้วาจาอย่างสุภาพ อ่อนโยน	3.47	0.50	ปานกลาง
6. เจ้าหน้าที่บริการอย่างยิ้มแย้มแจ่มใส	3.37	0.48	ปานกลาง
7. เจ้าหน้าที่รับฟังข้อซักถามหรือปัญหาของผู้รับบริการอย่างเต็มใจ	3.41	0.49	ปานกลาง
8. เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น	3.44	0.49	ปานกลาง
9. เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ให้คำแนะนำอย่างเท่าเทียมกัน	3.43	0.50	ปานกลาง
รวม	3.47	0.33	ปานกลาง

จากตารางที่ 3 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ร้อยเอ็ด สาขาอาจสามารถ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.47$) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า มีระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุดจำนวน 2 ข้อ เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย คือ เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ ($\bar{X} = 3.79$) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่แต่งกายดี เหมาะสม ($\bar{X} = 3.53$) มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลางจำนวน 7 ข้อ เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย คือ เจ้าหน้าที่ใช้วาจาสุภาพอ่อนโยน ($\bar{X} = 3.47$) รองลงมาเจ้าหน้าที่อธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ($\bar{X} = 3.44$) เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ให้คำแนะนำอย่างเท่าเทียมกัน ($\bar{X} = 3.43$) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจเท่ากับเจ้าหน้าที่รับฟังข้อซักถามหรือปัญหาของผู้รับบริการอย่างเต็มใจ ($\bar{X} = 3.41$) เจ้าหน้าที่บริการอย่างยิ้มแย้มแจ่มใส ($\bar{X} = 3.37$) และเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ($\bar{X} = 3.34$)

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการ
จากสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ร้อยเอ็ด สาขาอาจสามารถ ด้านความสะดวกที่ได้รับ

(n = 206)

ความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจาก สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ร้อยเอ็ด สาขาอาจสามารถ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
1. มีการจัดโต๊ะ เก้าอี้ นั่งบริการอย่างเพียงพอ	3.75	0.43	มาก
2. มีตัวอย่างการกรอกเอกสารตามแบบฟอร์ม	3.35	0.47	ปานกลาง
3. มีบริการถ่ายเอกสาร	3.45	0.49	ปานกลาง
4. มีบริการสืบค้นข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต	3.39	0.48	ปานกลาง
5. มีเอกสารชี้แจงแนะนำขั้นตอนการติดต่อกาน	3.27	0.45	ปานกลาง
6. มีเจ้าหน้าที่ไว้คอยต้อนรับและอำนวยความสะดวก	3.31	0.46	ปานกลาง
รวม	3.42	0.34	ปานกลาง

จากตารางที่ 4 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากสำนักงาน
สรรพสามิตพื้นที่ร้อยเอ็ด สาขาอาจสามารถ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับ
ปานกลาง ($\bar{X} = 3.42$) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า มีระดับความพึงพอใจอยู่ระดับมาก 1 ข้อ คือ
มีการจัดโต๊ะ เก้าอี้ นั่งบริการอย่างเพียงพอ ($\bar{X} = 3.75$) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง
5 ข้อ เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย คือ มีบริการถ่ายเอกสาร ($\bar{X} = 3.45$) รองลงมา คือ
มีบริการสืบค้นข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต ($\bar{X} = 3.39$) มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์ม ($\bar{X} = 3.35$)
มีเจ้าหน้าที่ไว้คอยต้อนรับและอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 3.31$) และมีเอกสารชี้แจงแนะนำ
ขั้นตอนการติดต่อกาน ($\bar{X} = 3.27$)

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ร้อยเอ็ด สาขาอาจสามารถ ด้านคุณภาพของการบริการ

(n = 206)

ความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ร้อยเอ็ด สาขาอาจสามารถ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
16. จัดสถานที่จอดรถจัดไว้อย่างเพียงพอ	3.83	0.37	มาก
17. มีเครื่องมือทันสมัยให้บริการ เช่น คอมพิวเตอร์	3.32	0.46	ปานกลาง
18. มีเจ้าหน้าที่ให้บริการในช่วงพักกลางวัน	3.39	0.49	ปานกลาง
19. มีวัสดุอุปกรณ์รองรับในการให้บริการอย่างเพียงพอ	3.30	0.45	ปานกลาง
20. มีบริการน้ำดื่มอย่างเพียงพอ	3.28	0.49	ปานกลาง
รวม	3.42	0.34	ปานกลาง

จากตารางที่ 5 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ร้อยเอ็ด สาขาอาจสามารถ ด้านคุณภาพของการบริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.42$) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก 1 ข้อ คือ จัดสถานที่จอดรถจัดไว้อย่างเพียงพอ ($\bar{X} = 3.83$) มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง 4 ข้อ เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย คือ มีเจ้าหน้าที่ให้บริการในช่วงพักกลางวัน ($\bar{X} = 3.39$) รองลงมา คือ มีเครื่องมือทันสมัยให้บริการ เช่น คอมพิวเตอร์ ($\bar{X} = 3.32$) มีวัสดุอุปกรณ์รองรับในการให้บริการอย่างเพียงพอ ($\bar{X} = 3.30$) มีบริการน้ำดื่มอย่างเพียงพอ ($\bar{X} = 3.28$)

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจาก
สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ร้อยเอ็ด สาขาอาจสามารถ ด้านระยะเวลาในการ
ให้บริการ

(n = 206)

ความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจาก สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ร้อยเอ็ด สาขาอาจสามารถ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
1. มีการกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของแต่ละงาน	3.70	0.45	มาก
2. ระยะเวลาให้บริการมีความเหมาะสม	3.33	0.47	ปานกลาง
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการแล้วเสร็จตามเวลาที่กำหนดไว้	3.36	0.48	ปานกลาง
4. กรณีการให้บริการไม่แล้วเสร็จตามเวลา มีการอธิบายเหตุผล อย่างชัดเจน	3.33	0.47	ปานกลาง
รวม	3.43	0.38	ปานกลาง

จากตารางที่ 6 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากสำนักงาน
สรรพสามิตพื้นที่ร้อยเอ็ด สาขาอาจสามารถ ด้านระยะเวลาในการให้บริการโดยรวมอยู่ใน
ระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.43$) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก
1 ข้อ คือ มีการกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของแต่ละงาน ($\bar{X} = 3.70$) มีความพึงพอใจอยู่ใน
ระดับปานกลาง 3 ข้อ คือ เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการแล้วเสร็จ
ตามเวลาที่กำหนดให้ ($\bar{X} = 3.36$) รองลงมา คือ ระยะเวลาให้บริการมีความเท่ากับกรณีการ
ให้บริการไม่แล้วเสร็จตามเวลา มีการอธิบายเหตุผลอย่างชัดเจน ($\bar{X} = 3.33$)

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการ
จากสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ร้อยเอ็ด สาขาอาจสามารถ ด้านข้อมูลทั่วไป

(n = 206)

ความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจาก สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ร้อยเอ็ด สาขาอาจสามารถ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
1. สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ร้อยเอ็ด สาขาอาจสามารถติดต่อง่าย	3.44	0.52	ปานกลาง
2. มีป้ายประชาสัมพันธ์งานชำระภาษีสรรพสามิตอย่าง ชัดเจน	3.33	0.47	ปานกลาง
3. มีโทรศัพท์สำนักงานไว้อำนวยความสะดวกในการให้บริการ	3.40	0.49	ปานกลาง
4. มีป้ายบอกเส้นทางเข้า – ออก สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ ร้อยเอ็ด สาขาอาจสามารถ	3.48	0.50	ปานกลาง
รวม	3.41	0.39	ปานกลาง

จากตารางที่ 7 พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจาก
สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ร้อยเอ็ด สาขาอาจสามารถ ด้านข้อมูลทั่วไป มีความพึงพอใจต่อ
การให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.41$) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า
มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางจำนวน 4 ข้อ เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย คือ
มีป้ายบอกเส้นทางเข้า – ออก สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ร้อยเอ็ด สาขาอาจสามารถ ($\bar{X} = 3.48$)
รองลงมา คือ สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ร้อยเอ็ด สาขาอาจสามารถติดต่อง่าย ($\bar{X} = 3.44$)
มีโทรศัพท์สำนักงานไว้อำนวยความสะดวกในการให้บริการ ($\bar{X} = 3.40$) และมีป้าย
ประชาสัมพันธ์งานชำระภาษีสรรพสามิตอย่างชัดเจน ($\bar{X} = 3.33$)

ตอนที่ 3 เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากสำนักงาน
สรรพสามิตพื้นที่ร้อยเอ็ด สาขาอาจสามารถจำแนกตามผู้ยื่นแบบชำระภาษีที่มี เพศ อายุ และ
อาชีพ แตกต่างกัน

1. เปรียบเทียบระดับความความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากสำนักงาน
สรรพสามิตพื้นที่ร้อยเอ็ด สาขาอาจสามารถ จำแนกประชาชนที่มารับบริการที่มีเพศแตกต่างกัน

ตารางที่ 8 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากสำนักงาน
สรรพสามิตพื้นที่ร้อยเอ็ด สาขาอาจสามารถ ของผู้รับบริการที่มีเพศแตกต่างกัน

(n=206)

ความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการ จากสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ร้อยเอ็ด สาขาอาจสามารถ	เพศ				t	sig
	เพศหญิง (n=103)		เพศชาย (n=103)			
	\bar{X}	S. D	\bar{X}	S. D		
1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.41	0.33	3.52	0.32	- 2.30	.022*
2. ด้านความสะดวกที่ได้รับ	3.35	0.33	3.49	0.35	- 2.79	.006*
3. ด้านคุณภาพของการบริการ	3.39	0.43	3.46	0.41	- 1.46	.144
4. ด้านระยะเวลาในการบริการ	3.45	0.36	3.41	0.41	.670	.504
5. ด้านข้อมูลทั่วไป	3.33	0.37	3.49	0.40	- 2.86	.005*
รวม	3.39	0.21	3.47	0.19	-2.98	.003*

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 8 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ร้อยเอ็ด สาขาอาจสามารถของประชาชนที่มารับบริการระหว่างเพศหญิง กับ เพศชาย พบว่า โดยรวมมีความพึงพอใจแตกต่างกัน เพศชายมีความพึงพอใจมากกว่าเพศหญิงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านความสะดวกที่ได้รับ และด้านข้อมูลทั่วไป มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านคุณภาพของการบริการและด้านระยะเวลาในการบริการ มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าความแปรปรวนความพึงพอใจของประชาชนที่มีรับบริการจากสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ร้อยเอ็ด สาขาอาจสามารถ ที่มีอายุแตกต่างกัน จำแนกเป็นรายด้าน (n=206)

	อายุ												F	sig
	ต่ำกว่า 30 ปี (n=47)			31 - 40 ปี (n=57)			41 - 50 ปี (n=52)			มากกว่า 51 ปีขึ้นไป (n=50)				
	\bar{X}	S. D	\bar{X}	S. D	\bar{X}	S. D	\bar{X}	S. D	\bar{X}	S. D	\bar{X}	S. D		
ความพึงพอใจของประชาชน ที่มีรับบริการจากสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ร้อยเอ็ด สาขาอาจสามารถ	3.56	.348	3.47	.309	3.37	.327	3.48	.328	3.48	.328	3.48	.328	3.02	.031*
1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.44	.367	3.41	.321	3.39	.349	3.44	.361	3.44	.361	3.44	.361	0.23	.871
2. ด้านความสะดวกที่ได้รับ	3.40	.315	3.48	.372	3.40	.351	3.40	.329	3.40	.329	3.40	.329	0.64	.586
3. ด้านคุณภาพของบริการ	3.55	.392	3.40	.406	3.33	.349	3.46	.387	3.46	.387	3.46	.387	2.76	.043*
4. ด้านระยะเวลาดำเนินการ	3.55	.393	3.41	.405	3.31	.334	3.39	.420	3.39	.420	3.39	.420	3.37	.019*
5. ด้านข้อมูลทั่วไป	3.50	.217	3.43	.220	3.36	.186	3.43	.193	3.43	.193	3.43	.193	3.90	.010
รวม														

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 9 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ร้อยเอ็ด สาขาอาจสามารถของผู้รับบริการ จำแนกตามอายุ ดังนี้

ต่ำกว่า 30 ปี มีความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ร้อยเอ็ด สาขาอาจสามารถ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.50$) และจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากจำนวน 3 ด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 3.56$) และด้านระยะเวลาในการบริการเท่ากับด้านข้อมูลทั่วไป ($\bar{X} = 3.55$) ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลางจำนวน 2 ด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านความสะดวกที่ได้รับ ($\bar{X} = 3.44$) และด้านคุณภาพของการบริการ ($\bar{X} = 3.40$)

31 - 40 ปี มีความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ร้อยเอ็ด สาขาอาจสามารถ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.43$) และจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านคุณภาพของการบริการ ($\bar{X} = 3.48$) รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 3.47$) รองลงมาคือ ด้านความสะดวกที่ได้รับเท่ากับด้านข้อมูลทั่วไป ($\bar{X} = 3.41$) และด้านระยะเวลาในการบริการ ($\bar{X} = 3.40$)

41 - 50 ปี มีความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ร้อยเอ็ด สาขาอาจสามารถ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.36$) และจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ทุกด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านคุณภาพของการบริการ ($\bar{X} = 3.40$) รองลงมาคือ ด้านความสะดวกที่ได้รับ ($\bar{X} = 3.39$) รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 3.37$) รองลงมา คือ ด้านระยะเวลาในการบริการ ($\bar{X} = 3.33$) และด้านข้อมูลทั่วไป ($\bar{X} = 3.31$)

51 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ร้อยเอ็ด สาขาอาจสามารถ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.43$) และจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 3.48$) รองลงมา คือ ด้านระยะเวลาในการบริการ ($\bar{X} = 3.46$) รองลงมา คือ ด้านความสะดวกที่ได้รับ ($\bar{X} = 3.44$) รองลงมา คือ ด้านคุณภาพของการบริการ ($\bar{X} = 3.40$) และด้านข้อมูลทั่วไป ($\bar{X} = 3.39$)

ตารางที่ 10 วิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจาก
สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ร้อยเอ็ด สาขาอาจสามารถของผู้รับบริการที่มีอายุ
แตกต่างกัน

(n = 206)

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	sig
ระหว่างกลุ่ม	.491	3	.164	3.90	.010*
ภายในกลุ่ม	8.47	202	.042		
รวม	8.96	205			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.5

จากตารางที่ 10 พบว่า ประชาชนที่มารับบริการจากสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ร้อยเอ็ด สาขาอาจสามารถ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05

ตารางที่ 11 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ร้อยเอ็ด สาขาอาจสามารถ ของผู้รับบริการ ที่มีอายุแตกต่างกัน โดยรวม

(n = 206)

ความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ร้อยเอ็ด สาขาอาจสามารถ	\bar{X}	อายุ			
		ต่ำกว่า 30 ปี	31 – 40 ปี	41 – 50 ปี	มากกว่า 51 ปีขึ้นไป
อายุ		3.50	3.43	3.36	3.43
1. ต่ำกว่า 30 ปี	3.50		.092	.001*	.099
2. 31 – 40 ปี	3.43			.066	.984
3. 41 – 50 ปี	3.36				.078
4. มากกว่า 51 ปีขึ้นไป	3.43				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 11 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากสำนักงาน สรรพสามิตพื้นที่ร้อยเอ็ด สาขาอาจสามารถ โดยรวมที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปีมีความพึงพอใจแตกต่างจากผู้รับบริการที่มีอายุ 41 – 50 ปี โดยอายุ 30 ปีมีความพึงพอใจมากกว่าอายุ 41 -50 ปี

ตารางที่ 12 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากสำนักงาน สรรพสามิตพื้นที่ร้อยเอ็ด สาขาอาจสามารถ ของผู้รับบริการ ที่มีอายุแตกต่างกัน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

(n = 206)

ความพึงพอใจของประชาชน ที่มารับบริการจากสำนักงาน สรรพสามิตพื้นที่ร้อยเอ็ด สาขาอาจสามารถ	\bar{X}	อายุ			
		ต่ำกว่า 30 ปี	31 – 40 ปี	41 – 50 ปี	มากกว่า 51 ปี ขึ้นไป
อายุ		3.56	3.47	3.37	3.48
1. ต่ำกว่า 30 ปี	3.56		143	.003*	.203
2. 31 – 40 ปี	3.47			.104	.876
3. 41 – 50 ปี	3.37				.085
4. มากกว่า 51 ปีขึ้นไป	3.48				.

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 12 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากสำนักงาน สรรพสามิตพื้นที่ร้อยเอ็ด สาขาอาจสามารถ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนที่มารับบริการที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปีและอายุ 41 – 50 ปี มีความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยประชาชนที่มารับบริการ อายุ 30 ปีมีความพึงพอใจมากกว่าอายุ 41 -50 ปี

ตารางที่ 13 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากสำนักงาน
สรรพสามิตพื้นที่ร้อยเอ็ด สาขาอาจสามารถ ของผู้รับบริการ ที่มีอายุแตกต่างกัน
ด้านระยะเวลาในการบริการ

(n = 206)

ความพึงพอใจของประชาชน ที่มารับบริการจากสำนักงาน สรรพสามิตพื้นที่ร้อยเอ็ด สาขาอาจสามารถ	\bar{X}	อายุ			
		ต่ำกว่า 30 ปี	31 – 40 ปี	41 – 50 ปี	มากกว่า 51 ปี ขึ้นไป
อายุ		3.55	3.40	3.33	3.46
1. ต่ำกว่า 30 ปี	3.55		.058	.006*	.236
2. 31 – 40 ปี	3.40			.331	.490
3. 41 – 50 ปี	3.33				.107
4. มากกว่า 51 ปีขึ้นไป	3.46				.

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 13 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากสำนักงาน
สรรพสามิตพื้นที่ร้อยเอ็ด สาขาอาจสามารถ ด้านระยะเวลาในการให้บริการ ประชาชนที่มารับ
บริการที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปีและอายุ 41 – 50 ปี มีความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทาง
สถิติที่ระดับ .05 โดยประชาชนที่มารับบริการ อายุ 30 ปีมีความพึงพอใจมากกว่าอายุ 41 -50 ปี

RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางที่ 14 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากสำนักงาน
สรรพสามิตพื้นที่ร้อยเอ็ด สาขาอาจสามารถ ของผู้รับบริการ ที่มีอายุแตกต่างกัน
ด้านข้อมูลทั่วไป

(n = 206)

ความพึงพอใจของประชาชน ที่มารับบริการจากสำนักงาน สรรพสามิตพื้นที่ร้อยเอ็ด สาขาอาจสามารถ	\bar{X}	อายุ			
		ต่ำกว่า 30 ปี	31 – 40 ปี	41 – 50 ปี	มากกว่า 51 ปี ขึ้นไป
อายุ		3.55	3.41	3.31	3.39
1. ต่ำกว่า 30 ปี	3.55		.060	.002*	.035*
2. 31 – 40 ปี	3.41			.181	.762
3. 41 – 50 ปี	3.31				.318
4. มากกว่า 51 ปีขึ้นไป	3.39				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 14 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากสำนักงาน
สรรพสามิตพื้นที่ร้อยเอ็ด สาขาอาจสามารถ ด้านข้อมูลทั่วไป ประชาชนที่มารับบริการที่มีอายุ
ต่ำกว่า 30 ปี อายุ 41 – 50 ปี และอายุมากกว่า 51 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างมี
นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยอายุต่ำกว่า 30 ปี มีความพึงพอใจมากกว่าอายุ 41 -50 ปี และ
อายุมากกว่า 51 ปีขึ้นไป

ตารางที่ 15 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าความแปรปรวนความพึงพอใจของประชาชนที่มีารับบริการจากสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ร้อยเอ็ด สาขาอาจสามารถ ที่มีอาชีพแตกต่างกัน จำนวนเป็นรายด้าน

(n=206)

ความพึงพอใจของประชาชน ที่มีารับบริการจากสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ร้อยเอ็ด สาขาอาจสามารถ	อาชีพ								F	sig
	เกษตรกรหรือรับจ้าง		พนักงานเอกชนหรือลูกจ้างเอกชน		ค้าขายหรือทำธุรกิจส่วนตัว		พนักงานของรัฐหรือรัฐวิสาหกิจ			
	\bar{X}	S. D	\bar{X}	S. D	\bar{X}	S. D	\bar{X}	S. D		
1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.48	.321	3.52	.356	3.47	.342	3.39	.259	1.178	.319
2. ด้านความสะดวกที่ได้รับ	3.53	.362	3.39	.332	3.39	.357	3.36	.312	2.492	.061
3. ด้านคุณภาพของการบริการ	3.49	.367	3.44	.331	3.40	.346	3.37	.321	1.100	.350
4. ด้านระยะเวลาดำเนินการ	3.37	.365	3.40	.398	3.49	.401	3.36	.389	1.039	.377
5. ด้านข้อมูลทั่วไป	3.44	.363	3.41	.412	3.41	.414	3.37	.414	.254	.859
รวม	3.46	.215	3.43	.211	3.43	.211	3.39	.196	.885	.450

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 15 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ร้อยเอ็ด สาขาอาจสามารถที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจ จำแนกตามอาชีพ ดังนี้

เกษตรกรรมหรือรับจ้าง มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.46$) และจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก 1 ด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย คือ ด้านความสะดวกที่ได้รับ ($\bar{X} = 3.53$) มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง 4 ด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย คือ ด้านคุณภาพของการบริการ ($\bar{X} = 3.49$) รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 3.48$) รองลงมา คือ ด้านข้อมูลทั่วไป ($\bar{X} = 3.44$) และด้านระยะเวลาในการบริการ ($\bar{X} = 3.37$)

พนักงานเอกชนหรือลูกจ้างเอกชน มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.43$) และจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก 1 ด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 3.52$) มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง 4 ด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย คือ ด้านคุณภาพการบริการ ($\bar{X} = 3.44$) รองลงมา คือ ด้านข้อมูลทั่วไป ($\bar{X} = 3.41$) รองลงมา คือ ด้านระยะเวลาในการบริการ ($\bar{X} = 3.40$) รองลงมา คือ ด้านความสะดวกที่ได้รับ ($\bar{X} = 3.39$)

ค้าขายหรือทำธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.43$) และจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย คือ ด้านระยะเวลาในการบริการ ($\bar{X} = 3.49$) รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 3.47$) รองลงมา คือ ด้านข้อมูลทั่วไป ($\bar{X} = 3.41$) รองลงมา คือ และด้านคุณภาพการบริการ ($\bar{X} = 3.40$) และ ด้านความสะดวกที่ได้รับ ($\bar{X} = 3.39$)

พนักงานของรัฐหรือรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.39$) และจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 3.39$) รองลงมา คือ ด้านคุณภาพของการบริการเท่ากับด้านข้อมูลทั่วไป ($\bar{X} = 3.37$) และด้านความสะดวกที่ได้รับเท่ากับด้านระยะเวลาในการดำเนินการ ($\bar{X} = 3.36$)

ตารางที่ 16 วิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากสำนักงาน
สรรพสามิตพื้นที่ร้อยเอ็ด สาขาอาจสามารถที่มีอาชีพแตกต่างกัน

(n = 206)

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	sig
ระหว่างกลุ่ม	.116	3	.39	.885	.450
ภายในกลุ่ม	8.846	202	.440		
รวม	8.963	205			

จากตารางที่ 16 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากสำนักงาน
สรรพสามิตพื้นที่ร้อยเอ็ด สาขาอาจสามารถที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการ
ให้บริการ โดยรวมไม่แตกต่างกัน



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตอนที่ 4 วิเคราะห์ข้อเสนอแนะในการเพิ่มความพึงพอใจของประชาชนที่มารับ
บริการจากสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ร้อยเอ็ด สาขาอาจสามารถ

ตารางที่ 17 จำนวนความถี่ข้อเสนอแนะในการเพิ่มความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการ
จากสำนักงาน สรรพสามิตพื้นที่ร้อยเอ็ด สาขาอาจสามารถ

ข้อเสนอแนะ	จำนวน
1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	
1.1 ควรเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	12
1.2 ควรเพิ่มความเอาใจใส่และการให้คำแนะนำกับประชาชนที่มารับบริการ	9
1.3 ควรสร้างสัมพันธภาพที่ดีกับประชาชนที่มารับบริการ	6
2. ด้านความสะดวกที่ได้รับ	
2.1 ควรมีสำนักงานสรรพสามิตให้บริการประชาชนทุกอำเภอ	38
2.2 ควรจัดให้มีเก้าอี้สำหรับนั่งรอรับบริการในบริเวณด้านหน้าสำนักงาน	8
2.3 ควรมีเอกสารแนะนำขั้นตอนในการติดต่อ	4
3. ด้านคุณภาพการบริการ	
3.1 ควรแสดงขั้นตอนการในการติดต่อให้เห็นอย่างชัดเจน	15
3.2 ควรแจ้งผลหลังการให้บริการ	3
4. ด้านระยะเวลาดำเนินการ	
4.1 ควรเพิ่มเวลาในการให้บริการนอกเวลาราชการ	25
4.3 ควรปรับลดเวลาในการให้บริการ	18
4.4 กำหนดระยะเวลาในการบริการให้ชัดเจน	7
5. ด้านข้อมูลทั่วไป	
5.1 ควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์การให้บริการประชาชนมากขึ้น	28
5.2 ควรมีการประจักษ์แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับภาษีสรรพสามิตแก่ผู้มีหน้าที่ เสียภาษีสรรพสามิต	22
5.3 ควรจัดส่งเอกสารประชาสัมพันธ์ให้ผู้มีหน้าที่เสียภาษีสรรพสามิต โดยตรง	19
5.4 ควรปรับปรุงข้อมูลผู้เสียภาษีสรรพสามิตให้ถูกต้องและเป็นปัจจุบัน	5

จากตารางที่ 17 ผลการวิเคราะห์ความถี่ข้อเสนอแนะ จำแนกเป็นรายด้าน พบว่า

1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เรียงลำดับจากจำนวนข้อเสนอแนะมากไปน้อย คือ ควรเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ควรเพิ่มความเอาใจใส่และการให้คำแนะนำกับประชาชน ที่มารับบริการ ควรสร้างสัมพันธภาพที่ดีกับผู้ยื่นแบบชำระภาษี
2. ด้านความสะดวกที่ได้รับ เรียงลำดับจากจำนวนข้อเสนอแนะมากไปน้อย คือ ควรมีสํานักงานสรรพสามิตให้บริการประชาชนทุกอำเภอ ควรจัดให้มีเก้าอี้สำหรับนั่งรอรับบริการ ในบริเวณด้านหน้าสำนักงาน ควรมีเอกสารแนะนำขั้นตอนในการติดต่อ
3. ด้านคุณภาพการบริการ เรียงลำดับจากจำนวนข้อเสนอแนะมากไปน้อย คือ ควรแสดงขั้นตอนการในการติดต่อให้เห็นอย่างชัดเจน ควรแจ้งผลหลังการให้บริการ
4. ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ เรียงลำดับจากจำนวนข้อเสนอแนะมากไปน้อย คือ ควรเพิ่มเวลาในการให้บริการนอกเวลาราชการ ควรปรับลดเวลาในการให้บริการ กำหนดระยะเวลาในการบริการให้ชัดเจน
5. ด้านข้อมูลทั่วไป เรียงลำดับจากจำนวนข้อเสนอแนะมากไปน้อย คือ ควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์การให้บริการประชาชนมากขึ้น ควรมีการประชุมชี้แจงข้อมูลเกี่ยวกับภาษีสรรพสามิตแก่ผู้มีหน้าที่เสียภาษีสรรพสามิต ควรจัดส่งเอกสารประชาสัมพันธ์ให้ผู้มีหน้าที่เสียภาษีสรรพสามิตโดยตรง ควรปรับปรุงข้อมูลผู้เสียภาษีสรรพสามิตให้ถูกต้องและเป็นปัจจุบัน