

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ในการศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ร้อยเอ็ด สาขาอาจสามารถ ผู้ศึกษานำมาสรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ดังนี้

วัตถุประสงค์การศึกษา

1. ศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ร้อยเอ็ด สาขาอาจสามารถ
2. เปรียบเทียบความความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ร้อยเอ็ด สาขาอาจสามารถ จำแนกประชาชนผู้รับบริการตามเพศ อายุ และอาชีพ
3. ศึกษาข้อเสนอแนะการให้บริการประชาชน ของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ร้อยเอ็ด สาขาอาจสามารถ

สมมติฐานการศึกษา

1. ความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ร้อยเอ็ด สาขาอาจสามารถ อยู่ในระดับปานกลาง
2. ประชาชนผู้รับบริการที่มีเพศ อายุ และอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในบริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ร้อยเอ็ด สาขาอาจสามารถ แตกต่างกัน

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร คือ ประชาชนที่มารับบริการ ในเขตพื้นที่รับผิดชอบของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ร้อยเอ็ด สาขาอาจสามารถ ในช่วงวันที่ 1 ธันวาคม 2553 - 28 กุมภาพันธ์ 2554
2. กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนที่มารับบริการ ในเขตพื้นที่รับผิดชอบของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ร้อยเอ็ด สาขาอาจสามารถ หาขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้วิธีการกรณีไม่มีการ

บันทึกข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนประชากรไว้อย่างชัดเจน จึงใช้สูตรเพื่อคำนวณตัวอย่าง (อภิรักษ์
จันตะนี. 2549 : 35) ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 206 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

ลักษณะของเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา เป็นแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ
ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามปลายปิด เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
ประกอบด้วย เพศ อายุและอาชีพ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามปลายปิด เกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มา
รับบริการจากสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ร้อยเอ็ด สาขาอาจสามารถทั้ง 5 ด้าน โดยมีลักษณะ
เป็นมาตราส่วนประมาณค่า มี 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อยและน้อยที่สุด ซึ่งให้
ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบได้เพียงคำตอบเดียว

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามปลายเปิด ซึ่งเป็นข้อเสนอแนะในการเพิ่มความพึงพอใจ
ของประชาชนที่มารับบริการจากสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ร้อยเอ็ด สาขาอาจสามารถ

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมสำเร็จรูปคอมพิวเตอร์ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์
ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบ
สมมติฐาน ใช้การทดสอบโดยวิธี t -test (Independent Samples) การวิเคราะห์ความแปรปรวน
ทางเดียว (One - way ANOVA) โดยกำหนดนัยสำคัญของการทดสอบที่ระดับ .05 กรณีพบ
ความแตกต่างผู้ศึกษาจะทดสอบเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธีการแอลเอสดี
(LSD : Least Significant Difference)

สรุปผล

จากการศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากสำนักงานสรรพสามิต
พื้นที่ร้อยเอ็ด สาขาอาจสามารถ สรุปผลการศึกษา ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า เป็นหญิงและเพศชาย
จำนวนเท่ากันคือ เพศหญิง 103 คน และเพศชาย 103 คน ส่วนใหญ่มีอายุ 31 - 40 ปี และมี
อาชีพค้าขายหรือทำธุรกิจส่วนตัว

2. ความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ร้อยเอ็ด สาขาอาจสามารถ พบว่า โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รองลงมา คือ ด้านระยะเวลาดำเนินการ รองลงมา คือ ด้านความสะดวกที่ได้รับเท่ากับด้านคุณภาพของการบริการ และด้านข้อมูลทั่วไป

3. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ร้อยเอ็ด สาขาอาจสามารถ ที่มีเพศ อายุและอาชีพแตกต่างกัน พบว่า

3.1 ประชาชนที่มารับบริการจากสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ร้อยเอ็ด สาขาอาจสามารถ ที่มีเพศแตกต่างกัน โดยรวมมีความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความสะดวกที่ได้รับ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านข้อมูลทั่วไป มีความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านคุณภาพของการบริการ และด้านระยะเวลาในการบริการมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

3.2 ประชาชนที่มารับบริการจากสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ร้อยเอ็ด สาขาอาจสามารถ ที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจ โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความสะดวกที่ได้รับ ด้านระยะเวลาในการบริการ ด้านข้อมูลทั่วไป มีความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านคุณภาพของการบริการมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

3.3 ประชาชนที่มารับบริการจากสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ร้อยเอ็ด สาขาอาจสามารถ ที่มีอาชีพแตกต่างกัน โดยรวมและรายด้าน มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

4. ข้อเสนอแนะเพื่อเพิ่มความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ร้อยเอ็ด สาขาอาจสามารถ ได้แก่ ควรเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ควรเพิ่มความเอาใจใส่และการให้คำแนะนำกับประชาชนที่มารับบริการ ควรสร้างสัมพันธภาพที่ดีกับผู้ยื่นแบบชำระภาษี ควรมีสำนักงานสรรพสามิตให้บริการประชาชนทุกอำเภอ ควรจัดให้มีเก้าอี้สำหรับนั่งรอรับบริการในบริเวณด้านหน้าสำนักงาน ควรมีเอกสารแนะนำขั้นตอนในการติดต่อ ควรแสดงขั้นตอนการในการติดต่อให้เห็นอย่างชัดเจน ควรแจ้งผลหลังการให้บริการ ควรเพิ่มเวลาในการให้บริการนอกเวลาราชการ ควรปรับลดเวลาในการให้บริการ กำหนดระยะเวลาในการบริการให้ชัดเจน ควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์การให้บริการประชาชนมากขึ้น ควรมีการประชุมชี้แจงข้อมูลเกี่ยวกับภาษีสรรพสามิตแก่ผู้มีหน้าที่เสียภาษีสรรพสามิต ควรจัดส่งเอกสารประชาสัมพันธ์ให้ผู้มีหน้าที่เสียภาษีสรรพสามิตโดยตรง ควรปรับปรุงข้อมูลผู้เสียภาษีสรรพสามิตให้ถูกต้องและเป็นปัจจุบัน

อภิปรายผล

ผลจากการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ร้อยเอ็ด สาขาอาจสามารถ ผู้ศึกษาได้นำมาอภิปรายผล ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ร้อยเอ็ด สาขาอาจสามารถ อยู่ในระดับปานกลาง

ผลการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ร้อยเอ็ด สาขาอาจสามารถ อยู่ในระดับปานกลาง ผลการศึกษาที่พบเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ผลการศึกษาสอดคล้องกับ ศิริชัย ศิริไพล์ (2547 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยความพึงพอใจของประชาชนผู้มาขอรับบริการในการให้บริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ศึกษาเฉพาะกรณีการ โยธาสาธารณะ การสาธารณสุขสิ่งแวดล้อม ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้มาขอรับบริการในการให้บริการของเทศบาลเมืองมหาสารคามอยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับ บังอร ไชยศิริินทร์ (2552 : บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งเขาหลวง อำเภอทุ่งเขาหลวง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง

ไม่สอดคล้องกับ ฉิมากร คุปตยานนท์ (2544 : 5-6) ได้ศึกษาความพึงพอใจการให้บริการสาธารณะของผู้เสียภาษีต่อการให้บริการของสำนักงานสรรพากรอำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี พบว่าผู้เสียภาษีมี่ความพึงพอใจต่อการให้บริการเป็นรายด้าน อยู่ในระดับมาก ไม่สอดคล้องกับ กรชนก ยุคะดัง (2552 : บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองจังหวัดร้อยเอ็ด พบว่าระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด อยู่ในระดับมาก

จากผลการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ร้อยเอ็ด สาขาอาจสามารถ อยู่ในระดับปานกลางอาจเป็นเพราะ สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ร้อยเอ็ด สาขาอาจสามารถ ให้ความสำคัญในการบริการประชาชน ในด้านต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการซึ่งให้ความใกล้ชิดและอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนที่มารับบริการ ด้านความสะดวกที่ได้รับในการจัดโต๊ะเก้าอี้ที่พยายามจะจัดหาให้เพียงพอกับจำนวนประชาชนที่มารับบริการ ด้านคุณภาพของการบริการ ไม่ว่าจะเป็นเครื่องมือ

เทคโนโลยีที่ทันสมัยในการให้บริการ สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ด้านระยะเวลา
 ดำเนินการ มีการกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของแต่ละงาน มีระยะเวลาที่เหมาะสมในแต่ละ
 ขั้นตอน ด้านข้อมูลทั่วไป มีการประชาสัมพันธ์ มีป้ายบอกทาง เข้า – ออก สำนักงาน
 สรรพสามิตพื้นที่ร้อยเอ็ด สาขาอาจสามารถ ดังนั้น ความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการ
 จากสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ร้อยเอ็ด สาขาอาจสามารถ โดยรวมและรายค้ำอยู่ในระดับ
 ปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมุติฐานที่ผู้ศึกษาตั้งไว้

**สมมุติฐานที่ 2 ประชาชนผู้มารับบริการที่มีเพศ อายุ และอาชีพแตกต่างกัน มีความ
 พึงพอใจในบริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ร้อยเอ็ด สาขาอาจสามารถ แตกต่างกัน**

1. ผลการศึกษา พบว่า ผู้ความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากสำนักงาน
 สรรพสามิตพื้นที่ร้อยเอ็ด สาขาอาจสามารถ ที่มีเพศแตกต่างกัน โดยรวมมีความพึงพอใจ
 แตกต่างกัน

ผลการศึกษาไม่สอดคล้องกับ วินัย จิตต์ปรง (2540 : 61-67) ศึกษาความพึงพอใจของ
 ประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูมิจังหวัดบุรีรัมย์ พบว่า เพศหญิงและเพศชาย มีความพึงพอใจ
 ต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูมิจังหวัดบุรีรัมย์ไม่แตกต่างกัน ไม่สอดคล้องกับ เชนฐชัย จัตุชัย (2546
 : บทคัดย่อ) ศึกษาความพอใจของผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎรจากสำนักงานทะเบียน
 ตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม พบว่า เพศหญิงและเพศชาย มีความ
 พึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรจากสำนักงานทะเบียนตำบลโคกพระ
 อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคามไม่แตกต่างกัน ศิริชัย ศิริไปล์ (2547 : บทคัดย่อ)
 ได้ศึกษาวิจัยความพึงพอใจของประชาชนผู้มาขอรับบริการในการให้บริการของเทศบาลเมือง
 มหาสารคาม ศึกษาเฉพาะกรณีการโยธาสาธารณะ การสาธารณสุขสิ่งแวดล้อม พบว่า เพศ
 หญิง และเพศชาย มีความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลเมืองมหาสารคามไม่แตกต่างกัน

ผลการศึกษาสอดคล้องกับ ประทุมพร พลายเมือง (2546 : บทคัดย่อ) การศึกษา
 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครอุบลราชธานี พบว่า เพศ
 หญิงและเพศชาย มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลนครอุบลราชธานีแตกต่างกัน
 สอดคล้องกับกรชนก ชูคะลัง (2552 : บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อ
 การให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมือง
 จังหวัดร้อยเอ็ด พบว่า เพศหญิงและเพศชาย มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียน
 ราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ดแตกต่างกัน
 สอดคล้องกับ บุญเรือง ลุนดาพร (2552 : บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อ

การบริหารจัดการขององค์การบริหารส่วนตำบลลงสมบูรณ์ อำเภอท่าคันโท จังหวัดกาฬสินธุ์ พบว่า เพศหญิงและเพศชาย มีความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการขององค์การบริหารส่วนตำบลลงสมบูรณ์ อำเภอท่าคันโท จังหวัดกาฬสินธุ์แตกต่างกัน

จากผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ร้อยเอ็ด สาขาอาจสามารถ ที่มีเพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกันทั้งนี้อาจเป็นเพราะคุณลักษณะทางร่างกายและความต้องการ ความคาดหวัง ตลอดจนสภาพแวดล้อมของเพศหญิงทำให้มีความต้องการมากกว่าเพศชาย ซึ่งลักษณะผู้หญิงอาจพิจารณารายละเอียดในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านความสะดวกที่ได้รับ ด้านข้อมูลทั่วไป มากกว่าหรือแตกต่างออกไป ส่วนเพศชายอาจยึดความสะดวกที่ได้รับมากกว่าเพศหญิง เห็นได้จากค่าเฉลี่ยด้านความสะดวกที่ได้รับมีค่าเฉลี่ยสูงกว่าเพศหญิง (ตารางที่ 8) ด้วยเหตุผลดังกล่าวจึงอาจทำให้เพศหญิงและเพศชายมีความพึงพอใจแตกต่างกัน

2. ผลการศึกษา พบว่าความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ร้อยเอ็ด สาขาอาจสามารถที่มีอายุแตกต่างกัน โดยรวมมีความพึงพอใจแตกต่างกัน

ผลการศึกษาไม่สอดคล้องกับ วิรยา ลครราช (2540 : บทคัดย่อ) ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของตำรวจ : ศึกษาเฉพาะกรณีเขตอำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี อายุ ไม่ใช่ปัจจัยที่มีอิทธิพล ต่อทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของไม่สอดคล้องกับ เกรียงเดช วัฒนวงษ์สิทธิ์ (2542 : 56-57) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของอำเภอด้านงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนอำเภอเดชอุดม จังหวัดอุบลราชธานี พบว่าอายุ เป็นปัจจัยที่ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ไม่สอดคล้องกับ ประทุมพร พลายเมือง (2546 : บทคัดย่อ) ผลการศึกษาพบว่า อายุไม่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลนครอุบลราชธานี

สอดคล้องกับ ประเสริฐ ธรรมชัย (2550 : บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี จากการศึกษาพบว่าประชาชนที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองอุดรธานีแตกต่างกัน

จากผลการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ร้อยเอ็ด สาขาอาจสามารถ ที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกัน โดยกลุ่มอายุต่ำกว่า 30 ปี มีความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่

ร้อยเอ็ด สาขาอาจสามารถ แตกต่างกับกลุ่มอายุ 41-50 ปี โดยกลุ่มอายุต่ำกว่า 30 ปี มีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มอายุ 41-50 ปี ทั้งนี้อาจเป็นเพราะวัยวุฒิ และประสบการณ์ของกลุ่มอายุต่ำกว่า 30 ปี มีประสบการณ์การรับบริการที่อยู่ในช่วงการเรียนรู้ การสอบถามข้อมูล รายละเอียดต่างๆที่เป็นประโยชน์ต่อการรับบริการทำให้เกิดความพึงพอใจในการใช้บริการมากกว่ากลุ่มอายุ 41-50 ปีที่มีประสบการณ์และข้อสงสัยในการรับบริการที่ซับซ้อนขึ้น

3. ความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ร้อยเอ็ด สาขาอาจสามารถ ที่มีอาชีพแตกต่างกัน โดยรวม มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

ไม่สอดคล้องกับ กิตติพัฒน์ อินทนิโลดม (2544 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน : ศึกษาเฉพาะกรณีของสำนักงานเขตคลองเตย จากการศึกษาพบว่า อาชีพแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนแตกต่างกัน ไม่สอดคล้องกับ กรชนก ยุคะลัง (2552 : บทคัดย่อ) จากการศึกษาพบว่า อาชีพแตกต่างกันมี ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองจังหวัดร้อยเอ็ด

สอดคล้องกับ สิริชัย ศิริไปล์ (2547 : บทคัดย่อ) พบว่า อาชีพแตกต่างกันมีความพึงพอใจของประชาชนผู้มาขอรับบริการในการให้บริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ไม่แตกต่างกัน

จากผลการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ร้อยเอ็ด สาขาอาจสามารถ ที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันอาจเป็นเพราะ การบริการของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติเป็นไปตามขั้นตอนลำดับก่อนหลัง ไม่เลือกปฏิบัติต่ออาชีพใดอาชีพหนึ่งก่อน จึงทำให้มีความคิดเห็น ไม่แตกต่างกัน แม้กระทั่งการให้บริการกับประชาชนทั่วไป หรือต่างหน่วยงานก็ต้องเข้าสู่กระบวนการปฏิบัติงานเหมือนกัน

จากเหตุผลดังกล่าวมาน่าจะเป็นเหตุผลที่ทำให้ผู้ยื่นแบบชำระภาษี ที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ร้อยเอ็ด สาขาอาจสามารถไม่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลการศึกษาไปใช้

จากผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ร้อยเอ็ด สาขาอาจสามารถ ผู้ศึกษาได้กำหนดข้อเสนอแนะในการนำไปใช้เพื่อปรับปรุงการดำเนินงานด้านต่างๆ ดังนี้

- 1.1 ควรมีเอกสารชี้แจงแนะนำขั้นตอนการติดต่องาน
- 1.2 เพิ่มบริการน้ำดื่มอย่างเพียงพอ
- 1.3 ปรับปรุงระยะเวลาให้บริการมีความเหมาะสม
- 1.4 เพิ่มเครื่องมือที่ทันสมัยให้บริการ เช่น คอมพิวเตอร์
- 1.5 กรณีเกิดการให้บริการไม่แล้วเสร็จตามเวลา ควรมีการอธิบายเหตุผล

อย่างชัดเจน

1.6 เน้นการให้บริการที่มีคุณภาพและการให้บริการระหว่างเพศหญิงและเพศชายอย่างเท่าเทียมกัน

1.7 เน้นการให้บริการที่มีคุณภาพกับประชาชนที่มารับบริการ ที่มีอายุ 41 – 50 ปี เพื่อเพิ่มความพึงพอใจ

- 1.8 ควรมีสำนักงานสรรพสามิตให้บริการประชาชนทุกอำเภอ
- 1.9 ควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์การให้บริการประชาชนมากขึ้น
- 1.10 ควรเพิ่มเวลาในการให้บริการนอกเวลาราชการ

2. ข้อเสนอแนะเพื่อการศึกษาในคราวต่อไป

ในการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ร้อยเอ็ด สาขาอาจสามารถ ทำให้ผู้ศึกษาได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ร้อยเอ็ด สาขาอาจสามารถ เพื่อนำไปใช้ในการวางแผนการบริการและพัฒนาการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ดังนี้

2.1 ควรศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ร้อยเอ็ด สาขาอาจสามารถ ด้านข้อมูลทั่วไป

2.2 ควรศึกษาหาวิธีการทำหรือปัจจัยที่ทำให้ประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจในการรับบริการมากที่สุด