สมหญิง เปี่ยมฤทัย. (2556). **ประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด สาขาเมืองตราด.** ภาคนิพนธ์ บธ.ม. (การบริหารธุรกิจ). จันทบุรี: มหาวิทยาลัยราชภัฏ รำไพพรรณี.

## คณะกรรมการที่ปรึกษา

คร.โกศล อินทวงศ์ ปร.ค. (การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์) คร.วันชัย ปานจันทร์ ปร.ค. (การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์) ประธานกรรมการ กรรมการ

## บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1)ศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพทางด้าน การบริการ ของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด สาขาเมืองตราด 2)เปรียบเทียบความคิดเห็น เกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการ ของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด สาขาเมืองตราด จำแนก ตามลักษณะประชากร ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ กลุ่มตัวอย่าง ผู้ใช้บริการของสำนักงาน สรรพสามิตพื้นที่ตราด สาขาเมืองตราด ในปีงบประมาณ 2555 จำนวน 300 คน เครื่องมือที่ใช้ ในการเกี่บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) ซึ่งได้ค่า ความเชื่อมั่นเท่ากับ .85 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าสถิติร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) การทดสอบค่าที (t – test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวน ทางเดียว F-test (One -Way ANOVA)

ผลการวิจัย 1) ประชาชนผู้มาขอรับบริการเห็นด้วยมาก ในการให้บริการในด้านต่างๆ ทั้ง 5 ด้าน และมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในแต่ละด้านดังนี้ ด้านการบริการได้แก่ พนักงานแต่งกายสะอาด สุภาพ เรียบร้อย ด้านสภาพแวดล้อมภายนอกหน่วยงาน ได้แก่ ความรู้สึกปลอดภัย เมื่อเข้ามาติดต่อ ราชการ ด้านสภาพแวดล้อมภายในหน่วยงาน ได้แก่ การจัดสำนักงานมีความเป็นระเบียบและคล่องตัว ในการติดต่อ ด้านการประชาสัมพันธ์ ได้แก่ การได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ในด้าน สรรพสามิตทันตามความต้องการ และด้านระบบสารสนเทส ได้แก่ ความเพียงพอของจำนวนเจ้าหน้าที่ ให้บริการในเวลาปกติ 2) การเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้มารับบริการที่มีต่อประสิทธิภาพในการ ให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด สาขาเมืองตราด จำแนกตามลักษณะประชากร เป็นดังนี้ ผู้รับบริการที่มีเพส อายุ และระดับการศึกษา ต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการ ให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด สาขาเมืองตราด ไม่แตกต่างกัน ยกเว้นผู้รับบริการ ที่มีรายได้ต่างกัน มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

Somying Piamruthai. (2013). Efficiency in Service Operation of Excise Service Office Trat Area.

Independent Study. M.B.A. (Business Administration). Chanthaburi: Rambhai Barni Rajabhat University.

## **Advisory Committee**

Dr.Kosol Intarwongse Ph.D. (Human Resource Development)

Chairman

Dr.Wanchai Panchan Ph.D. (Human Resource Development)

Member

## Abstract

The purposes of this research were 1) to study opinions towards the efficiency in service operation of Excise Service Office Trat Area 2) to compare the opinions towards the efficiency in service operation of Excise Service Office Trat Area. The aspects of genders, ages, educational backgrounds, and incomes were studied in this research. The sample group was the 300 people who contacted with Excise Service Office Trat Area in the fiscal year of 2012. The research instrument was a questionnaire with the five-rating scale and the reliability level of .85. The descriptive statistics were percentage, mean, standard deviation, t-test, F-test, and one way analysis of variance.

The major findings were as follows: 1) people showed their strong agreement in the five issues of service operation. The highly commented aspect of service was nice, polite, and well-mannered personnel staff. The commented aspect of surroundings around the office was secure feelings in the government office. The viewed aspect of surroundings inside the office was the tidy looking and convenient office. The viewed aspect of information service was right information of excise service. The commented aspect of information technology was enough service providers during the office hours 2) the comparative results of the service users' opinions showed that people with different genders, ages, and educational backgrounds had no different opinions towards the efficiency in service operation. However, people with different incomes had different ideas about the efficiency in service operation, showing the .05 level of statistical significance.