

## บทที่ 4

### การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด สาขาเมืองตราด เพื่อให้เกิดความเข้าใจในการสื่อความหมายให้ตรงกันผู้วิจัยจึงกำหนดสัญลักษณ์และอักษรในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

#### สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ย (Mean)
S.D.	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
n	แทน	จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบค่าที (t - test)
P	แทน	ระดับนัยสำคัญทางสถิติ
*	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
**	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

#### การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ ผู้วิจัยขอเสนอเป็นตอนๆ ดังนี้

**ตอนที่ 1** ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

**ตอนที่ 2** วิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด สาขาเมืองตราด รวม 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการ ด้านสภาพแวดล้อมภายนอกหน่วยงาน ด้านสภาพแวดล้อมภายในหน่วยงาน ด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านระบบสารสนเทศ

**ตอนที่ 3** วิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการบริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด สาขาเมืองตราด 5 ด้าน จำแนกตามเพศ อายุ การศึกษาและรายได้ โดยใช้การทดสอบค่าที การเปรียบเทียบ One - Way ANOVA เมื่อพบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี S-method ของ Scheffe'

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตาราง 1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ อายุ การศึกษา และรายได้

ข้อมูลลักษณะทั่วไป	จำนวน(คน)	ร้อยละ
<b>เพศ</b>		
1. ชาย	141	47.00
2. หญิง	159	53.00
รวม	300	100.00
<b>อายุ</b>		
1. ไม่เกิน 30 ปี	42	14.00
2. 30 – 40 ปี	91	30.30
3. 41 – 50 ปี	88	29.30
4. 51 ปีขึ้นไป	79	26.30
รวม	300	100.00
<b>ระดับการศึกษา</b>		
1. ประถมศึกษา	59	19.70
2. มัธยมศึกษา, ปวช.	62	20.70
3. อนุปริญญา, ปวส.	118	39.30
4. ปริญญาตรีขึ้นไป	61	20.30
รวม	300	100.00
<b>รายได้ต่อเดือน</b>		
1. ไม่เกิน 5,000 บาท	3	1.00
2. 5,001 – 10,000 บาท	72	24.00
3. 10,001 – 25,000 บาท	184	61.30
4. 25,001 – 50,000 บาท	41	13.70
รวม	300	100.00

จากตาราง 1 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้มาขอรับบริการทั้งหมดจำนวน 300 คน ส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง จำนวน 159 คน คิดเป็นร้อยละ 53.00 และเป็นเพศชาย จำนวน 141 คน คิดเป็นร้อยละ 47.00 ผู้มาขอรับบริการส่วนใหญ่ มีอายุระหว่าง 30 - 40 ปี จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 30.30 รองลงมา อายุระหว่าง 41 - 50 ปี จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 29.30 อายุ 51 ปีขึ้นไป จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 26.30 และอายุไม่เกิน 30 ปี จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 14.00 ผู้มาขอรับบริการส่วนใหญ่ มีระดับอนุปริญญาหรือปวส. จำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 39.30 รองลงมา มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาหรือปวช. จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 20.70 รองลงมา มีระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 20.30 และมีระดับการศึกษาประถมศึกษา จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 19.70 และ พบว่า ผู้มาขอรับบริการส่วนใหญ่ มีรายได้ต่อเดือน 10,001 - 25,000 บาท จำนวน 184 คน คิดเป็น ร้อยละ 61.30 รองลงมา มีรายได้ต่อเดือน 5,001 - 10,000 บาทขึ้นไป จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 24.00 รายได้ต่อเดือน 25,001 - 50,000 บาท จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 13.70 และมีรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 5,000 บาท จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.00

**ตอนที่ 2** วิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด สาขาเมืองตราด

**ตาราง 2** ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด สาขาเมืองตราด โดยรวมทุกด้าน

ประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงาน สรรพสามิตพื้นที่ตราด สาขาเมืองตราด	ระดับความคิดเห็น(n = 400)		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. ด้านการให้บริการ	4.42	0.43	มาก
2. ด้านสภาพแวดล้อมภายนอกหน่วยงาน	3.93	0.56	มาก
3. ด้านสภาพแวดล้อมภายในหน่วยงาน	4.34	0.78	มาก
4. ด้านการประชาสัมพันธ์	4.24	0.62	มาก
5. ด้านระบบสารสนเทศ	4.67	0.49	มากที่สุด
รวม	4.31	0.40	มาก

จากตาราง 2 พบว่า เจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด สาขาเมืองตราด ที่มีประสิทธิภาพการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.31$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า เจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด สาขาเมืองตราด มีประสิทธิภาพการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด 1 ด้าน และระดับมาก 4 ด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ด้านระบบสารสนเทศ ( $\bar{X} = 4.67$ ) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือ ด้านการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.42$ ) ด้านสภาพแวดล้อมภายนอกหน่วยงาน ( $\bar{X} = 3.93$ ) ด้านสภาพแวดล้อมภายในหน่วยงาน ( $\bar{X} = 4.34$ ) และด้านประชาสัมพันธ์ ( $\bar{X} = 4.24$ )

ตาราง 3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด สาขาเมืองตราด ด้านการบริการ

ประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิต พื้นที่ตราด สาขาเมืองตราด	ระดับความคิดเห็น (n = 400)		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
ด้านการบริการ			
1. ท่านได้รับการต้อนรับด้วยอัธยาศัยเป็นมิตร และมี มนุษยสัมพันธ์ที่ดี	4.24	0.52	มาก
2. ท่านได้รับข้อมูลการให้บริการถูกต้อง	4.27	0.51	มาก
3. ท่านได้รับการให้บริการที่รวดเร็ว	4.35	0.52	มาก
4. ท่านได้รับการบริการจากพนักงานด้วยความ กระตือรือร้น/เอาใจใส่/เต็มใจให้บริการ	4.41	0.52	มาก
5. ท่านได้รับบริการตรงตามเวลาที่กำหนด	4.48	0.52	มาก
6. ท่านได้รับบริการด้วยความเสมอภาค	4.51	0.51	มากที่สุด
7. ท่านได้รับบริการจากพนักงานที่มีความรู้ความสามารถ	4.53	0.51	มากที่สุด
8. ท่านพอใจในบริการที่พนักงานแต่งกายสะอาด สุภาพ เรียบร้อย	4.54	0.52	มากที่สุด
รวม	4.42	0.43	มาก

จากตาราง 3 พบว่า เจ้าหน้าที่ในสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด สาขาเมืองตราด ที่มีประสิทธิภาพการให้บริการ ด้านการบริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.42$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด สาขาเมืองตราด มีประสิทธิภาพในการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด 3 ข้อ และระดับมาก 4 ข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ท่านพอใจในบริการที่พนักงานแต่งกายสะอาด สุภาพ เรียบร้อย ( $\bar{X} = 4.54$ ) ท่านได้รับการบริการจากพนักงานที่มีความรู้ ความสามารถ ( $\bar{X} = 4.53$ ) และท่านได้รับการบริการด้วยความเสมอภาค อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.51$ ) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ท่านได้รับการต้อนรับด้วยอัธยาศัยเป็นมิตร และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ( $\bar{X} = 4.24$ )

ตาราง 4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด สาขาเมืองตราด ด้านสภาพแวดล้อมภายนอกหน่วยงาน

ประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ ตราด สาขาเมืองตราด	ระดับความคิดเห็น (n = 400)		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
ด้านสภาพแวดล้อมภายนอกหน่วยงาน			
1. ทำเลที่ตั้งของอาคารมีความสะดวกในการมาติดต่องาน	3.54	0.64	มาก
2. ความทันสมัยและความมั่นคงของอาคาร	3.60	0.63	มาก
3. ความสะดวกในการเดินทางมายังอาคาร	3.78	0.72	มาก
4. ความเพียงพอของสถานที่จัดรถภายในบริเวณอาคารที่ ติดต่องาน	4.15	0.65	มาก
5. ความรู้สึกปลอดภัย เมื่อเข้ามาติดต่อราชการ	4.24	0.64	มาก
6. การรักษาความปลอดภัยของ รปภ.เกี่ยวกับการจัด ระเบียบจราจรรอบๆบริเวณอาคาร	4.24	0.62	มาก
รวม	3.93	0.56	มาก

จากตาราง 4 พบว่า เจ้าหน้าที่ในสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด สาขาเมืองตราด ที่มีประสิทธิภาพการให้บริการ ด้านสภาพแวดล้อมภายนอกหน่วยงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.93$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด สาขาเมืองตราด มีประสิทธิภาพการให้บริการ ด้านสภาพแวดล้อมภายนอกหน่วยงาน อยู่ในระดับมาก 6 ข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ความรู้สึกปลอดภัยเมื่อได้เข้ามาติดต่อราชการ การรักษาความปลอดภัยของรปภ.เกี่ยวกับการจัดระเบียบจราจรรอบๆบริเวณอาคาร ( $\bar{X} = 4.24$ ) และความเพียงพอของสถานที่จัดรถภายในบริเวณอาคารที่ติดต่อกัน ( $\bar{X} = 4.15$ ) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ทำเลที่ตั้งของอาคารที่สะดวกในการมาติดต่อกัน ( $\bar{X} = 3.54$ )

ตาราง 5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด สาขาเมืองตราด ด้านสภาพแวดล้อม ภายในหน่วยงาน

ประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิต พื้นที่ตราด สาขาเมืองตราด	ระดับความคิดเห็น (n = 400)		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
ด้านสภาพแวดล้อมภายในหน่วยงาน			
1. ความเป็นระเบียบ ความสะอาด และความสวยงาม ภายในอาคาร	4.37	2.44	มาก
2. สภาพแวดล้อมภายในอาคาร เช่น อากาศถ่ายเท	4.26	0.65	มาก
3. ทำเลที่ตั้งของจุดบริการสอบถามมีความสะดวก แก่การติดต่อราชการ	4.32	0.75	มาก
4. สิ่งอำนวยความสะดวกขณะรอรับบริการ เช่น เก้าอี้ หนังสือพิมพ์	4.33	0.79	มาก
5. การจัดสำนักงานมีความเป็นระเบียบและคล่องตัว ในการติดต่อ	4.40	0.70	มาก
6. ความสะอาดและสุขอนามัยของห้องน้ำ	4.38	0.69	มาก
รวม	4.34	0.78	มาก

จากตาราง 5 พบว่า เจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด สาขาเมืองตราด ที่มีประสิทธิภาพการให้บริการ ด้านสภาพแวดล้อมภายในหน่วยงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.34$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด สาขาเมืองตราด มีประสิทธิภาพการให้บริการ ด้านสภาพแวดล้อมภายในหน่วยงาน อยู่ในระดับมาก 6 ข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ การจัดสำนักงานมีความเป็นระเบียบและคล่องตัวในการติดต่อ อยู่ในระดับ ( $\bar{X} = 4.40$ ) ความสะอาดและสุขอนามัยของห้องน้ำ ( $\bar{X} = 4.38$ ) และมีความเป็นระเบียบ ความสะอาด และความสวยงามภายในอาคาร ( $\bar{X} = 3.37$ ) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ สภาพแวดล้อมภายในอาคาร เช่น อากาศถ่ายเท ( $\bar{X} = 4.26$ )

ตาราง 6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด สาขาเมืองตราด ด้านการประชาสัมพันธ์

ประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิต พื้นที่ตราด สาขาเมืองตราด	ระดับความคิดเห็น (n = 400)		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
<b>ด้านการประชาสัมพันธ์</b>			
1. ความชัดเจนของป้ายชื่ออาคารบริเวณหน้าอาคาร	3.82	0.65	มาก
2. การให้ข้อมูลข่าวสารความเคลื่อนไหวของหน่วยงาน ผ่านไปยังสื่อต่างๆเช่น การให้ข่าวสารในการเปลี่ยนแปลง ค่าธรรมเนียมการออกใบอนุญาตขายสุร่า ยาสูบ ไฟ	3.88	0.62	มาก
3. ความชัดเจน ป้ายประกาศ ป้ายแนะนำการให้บริการ ภายในบริเวณอาคาร	4.18	0.75	มาก
4. การตอบข้อซักถาม/ความชัดเจนของเจ้าหน้าที่	4.44	0.67	มาก
5. ท่านได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ด้าน สรรพสามิตทันความต้องการ	4.48	0.68	มาก
6. สำนักงานสรรพสามิต มีการแจ้งข่าวให้ท่านทราบล่วงหน้า เพื่อให้ท่านนำไปใช้ในการประกอบการเสียดำเนิน	4.46	0.72	มาก
7. สำนักงานสรรพสามิตจัดช่องทางประชาสัมพันธ์ ที่หลากหลาย เช่นวิทยุ โทรทัศน์	4.40	0.82	มาก
รวม	4.24	0.62	มาก

จากตาราง 6 พบว่า เจ้าหน้าที่ในสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด สาขาเมืองตราด ที่มีประสิทธิภาพการให้บริการ ด้านการประชาสัมพันธ์ ในภาพรวมอยู่ระดับมาก ( $\bar{X} = 4.24$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด สาขาเมืองตราด ที่มีประสิทธิภาพการให้บริการ ด้านการประชาสัมพันธ์ อยู่ในระดับมาก 7 ข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ท่านได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ด้านสรรพสามิตทันความต้องการ ( $\bar{X} = 4.48$ ) สำนักงานสรรพสามิตฯมีการแจ้งข่าวสารให้ท่านทราบล่วงหน้า เพื่อให้ท่านนำไปใช้ในการประกอบการเสียดำเนิน ( $\bar{X} = 4.46$ ) และการตอบข้อซักถาม/ความชัดเจนของเจ้าหน้าที่ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.44$ ) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ความชัดเจนของป้ายชื่ออาคารบริเวณหน้าอาคาร อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.82$ )

ตาราง 7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด สาขาเมืองตราด ด้านระบบสารสนเทศ

ประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิต พื้นที่ตราด สาขาเมืองตราด	ระดับความคิดเห็น (n = 400)		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
ด้านระบบสารสนเทศ			
1. ความรวดเร็ว ถูกต้อง และทันสมัยของระบบการ ให้บริการในการค้นหาข้อมูล	4.65	0.51	มากที่สุด
2. จัดให้มีระบบบัตริคิว เพื่อความสะดวกและความเป็น ระเบียบแก่ผู้มารับบริการ	4.59	0.61	มากที่สุด
3. ระยะเวลาในการออกไปเสร็จ	4.72	0.48	มากที่สุด
4. ความเพียงพอของจำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการในเวลา ปกติ	4.73	0.48	มากที่สุด
5. ความเพียงพอของจำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการในเวลา พักกลางวัน ตั้งแต่เวลา 12.00-13.00 น.	4.68	0.61	มากที่สุด
รวม	4.67	0.49	มากที่สุด



จากตาราง 7 พบว่า เจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด สาขาเมืองตราด ที่มีประสิทธิภาพการให้บริการ ด้านระบบสารสนเทศ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.67$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด สาขาเมืองตราด ที่มีประสิทธิภาพการให้บริการ ด้านระบบสารสนเทศ อยู่ในระดับมากที่สุด 5 ข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ความเพียงพอของจำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการในเวลาปกติ ( $\bar{X} = 4.73$ ) ระยะเวลาในการออกไปเสร็จ ( $\bar{X} = 4.72$ ) และความเพียงพอของจำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการในเวลาที่พักกลางวัน ตั้งแต่เวลา 12.00-13.00 น. ( $\bar{X} = 4.68$ ) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ จัดให้มีระบบบัตรคิว เพื่อความสะดวกและความเป็นระเบียบแก่ผู้มารับบริการ ( $\bar{X} = 4.59$ )

**ตอนที่ 3** วิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการบริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด สาขาเมืองตราด 5 ด้าน จำแนกตามเพศ อายุ การศึกษาและรายได้ โดยใช้การทดสอบค่าที่ การเปรียบเทียบ One - Way ANOVA เมื่อพบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี S-method ของ Scheffe

**ตาราง 8** วิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการบริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด สาขาเมืองตราด โดยรวม และรายด้าน จำแนกตามเพศ

ประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงาน สรรพสามิตพื้นที่ตราด สาขาเมืองตราด	ชาย (n = 182)		หญิง (n = 281)		t	Sig
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
1. ด้านการบริการ	4.42	0.43	4.42	0.43	-0.38	0.69
2. ด้านสภาพแวดล้อมภายนอก	3.93	0.56	3.93	0.56	1.31	0.18
3. ด้านสภาพแวดล้อมภายใน	4.34	0.78	4.34	0.78	2.01*	0.05
4. ด้านการประชาสัมพันธ์	4.24	0.62	4.24	0.62	2.72*	0.07
5. ด้านระบบสารสนเทศ	4.67	0.49	4.67	0.49	0.84	0.39
รวมทุกด้าน	4.31	0.40	4.31	0.40	2.05	0.40

\*P < .05

จากตาราง 8 พบว่า ผู้มารับบริการสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด สาขาเมืองตราด ที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการในภาพรวมและรายด้าน ได้แก่ ในด้านสภาพแวดล้อมภายใน และด้านการประชาสัมพันธ์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านอื่นไม่แตกต่างกัน

ตาราง 9 วิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด สาขาเมืองตราด โดยรวม และรายด้าน จำแนกตามอายุ

ประสิทธิภาพการให้บริการ ของสำนักงานสรรพสามิต พื้นที่ตราด สาขาเมืองตราด	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig
1. ด้านการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	3	0.36	0.12	0.64	0.59
	ภายในกลุ่ม	296	55.42	0.19		
	รวม	299	55.78			
2. ด้านสภาพแวดล้อมภายนอก	ระหว่างกลุ่ม	3	1.06	0.35	1.14	0.33
	ภายในกลุ่ม	296	91.83	0.31		
	รวม	299	92.89			
3. ด้านสภาพแวดล้อมภายใน	ระหว่างกลุ่ม	3	7.69	2.56	4.38	0.00*
	ภายในกลุ่ม	296	173.26	0.59		
	รวม	299	180.95			
4. ด้านการประชาสัมพันธ์	ระหว่างกลุ่ม	3	2.52	0.84	2.24	0.08
	ภายในกลุ่ม	296	111.14	0.38		
	รวม	299	113.67			
5. ด้านระบบสารสนเทศ	ระหว่างกลุ่ม	3	0.19	0.07	0.27	0.85
	ภายในกลุ่ม	296	70.26	0.24		
	รวม	299	70.46			
รวมทุกด้าน	ระหว่างกลุ่ม	3	0.79	0.27	1.65	0.18
	ภายในกลุ่ม	296	47.57	0.16		
	รวม	299	48.37			

\*P < .05

จากตาราง 9 พบว่า ผู้มารับบริการสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด สาขาเมืองตราด ที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการในภาพรวมและรายด้าน ได้แก่ ในด้านสภาพแวดล้อมภายใน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านอื่นไม่แตกต่างกัน จึงทำการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ตามวิธี S - Method ของ Scheffe แสดงผลการเปรียบเทียบดังตารางที่ 10

ตาราง 10 วิเคราะห์เปรียบเทียบประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด สาขาเมืองตราด เป็นรายคู่ ด้านสภาพแวดล้อมภายใน จำแนกตามอายุ

อายุ	ด้าน สภาพแวดล้อม ภายใน	ไม่เกิน 30 ปี	31 – 40 ปี	41 – 50 ปี	51 ปีขึ้นไป
	$\bar{X}$	4.71	4.19	4.26	4.26
ไม่เกิน 30 ปี	4.71		*		
31 – 40 ปี	4.19				
41 – 50 ปี	4.26				
51 ปีขึ้นไป	4.26				

\*P < .05

จากตาราง 10 พบว่า ผู้มารับบริการสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด สาขาเมืองตราด ที่มีอายุไม่เกิน 30 ปี กับผู้มารับบริการที่มีอายุ 31-40 ปี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด สาขาเมืองตราด ด้านสภาพแวดล้อมภายในหน่วยงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคู่อื่นๆ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด สาขาเมืองตราด ไม่แตกต่างกัน

ตาราง 11 วิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงาน  
สรรพสามิตพื้นที่ตราด สาขาเมืองตราดโดยรวม และรายด้าน จำแนกตามการศึกษา

ประสิทธิภาพการให้บริการ ของสำนักงานสรรพสามิต พื้นที่ตราด สาขาเมืองตราด	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig
1. ด้านการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	3	0.87	0.29	1.56	0.20
	ภายในกลุ่ม	296	54.91	0.19		
	รวม	299	55.78			
2. ด้านสภาพแวดล้อมภายนอก	ระหว่างกลุ่ม	3	1.54	0.51	1.66	0.18
	ภายในกลุ่ม	296	91.36	0.31		
	รวม	299	91.89			
3. ด้านสภาพแวดล้อมภายใน	ระหว่างกลุ่ม	3	1.36	0.45	0.75	0.53
	ภายในกลุ่ม	296	179.59	0.61		
	รวม	299	180.95			
4. ด้านการประชาสัมพันธ์	ระหว่างกลุ่ม	3	3.15	1.05	2.81	0.05
	ภายในกลุ่ม	296	110.52	0.37		
	รวม	299	113.67			
5. ด้านระบบสารสนเทศ	ระหว่างกลุ่ม	3	0.68	0.23	0.97	0.41
	ภายในกลุ่ม	296	69.77	0.24		
	รวม	299	70.46			
รวมทุกด้าน	ระหว่างกลุ่ม	3	0.74	0.25	1.54	0.20
	ภายในกลุ่ม	296	47.63	0.16		
	รวม	299	48.37			

\*P < .05

ลิขสิทธิ์จากตาราง 11 พบว่า ผู้มารับบริการสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด สาขาเมืองตราด ที่มีการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการในภาพรวมและรายด้าน "ได้แก่ ด้านการประชาสัมพันธ์ ไม่แตกต่างกัน

ตาราง 12 วิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด สาขาเมืองตราดโดยรวม และรายด้าน จำแนกตามรายได้

ประสิทธิภาพการให้บริการ ของสำนักงานสรรพสามิต พื้นที่ตราด สาขาเมืองตราด	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig
1. ด้านการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	3	1.30	0.43	2.36	0.07
	ภายในกลุ่ม	296	54.47	0.18		
	รวม	299	55.78			
2. ด้านสภาพแวดล้อมภายนอก	ระหว่างกลุ่ม	3	0.59	0.20	0.64	0.59
	ภายในกลุ่ม	296	92.30	0.31		
	รวม	299	92.89			
3. ด้านสภาพแวดล้อมภายใน	ระหว่างกลุ่ม	3	6.29	2.10	3.55	0.02*
	ภายในกลุ่ม	296	174.67	0.59		
	รวม	299	180.95			
4. ด้านการประชาสัมพันธ์	ระหว่างกลุ่ม	3	3.60	1.20	3.23	0.02*
	ภายในกลุ่ม	296	110.07	0.37		
	รวม	299	113.67			
5. ด้านระบบสารสนเทศ	ระหว่างกลุ่ม	3	5.98	1.99	9.15	0.00*
	ภายในกลุ่ม	296	64.48	0.22		
	รวม	299	70.46			
รวมทุกด้าน	ระหว่างกลุ่ม	3	1.98	0.66	4.22	0.01*
	ภายในกลุ่ม	296	46.39	0.16		
	รวม	299	48.37			

\*P < .05

จากตาราง 12 พบว่า ผู้มารับบริการสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด สาขาเมืองตราด ที่มีรายได้ต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการในภาพรวมและรายด้าน ได้แก่ ด้านสภาพแวดล้อมภายใน ด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านระบบสารสนเทศ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านอื่นไม่แตกต่างกัน จึงทำการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ตามวิธี S-method ของ Scheffe แสดงผลการเปรียบเทียบดังตารางที่ 13 – 15

ตาราง 13 วิเคราะห์เปรียบเทียบประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด สาขาเมืองตราด เป็นรายกลุ่ม โดยรวมทุกด้าน จำแนกตามรายได้

อายุ	รวมทุกด้าน	ไม่เกิน 5,000 บาท	5,001-10,000 บาท	10,001-25,000 บาท	25,001-50,000 บาท
	$\bar{X}$	3.53	4.34	4.32	4.27
ไม่เกิน 5,000 บาท	3.53		*	*	*
5,001-10,000 บาท	4.34				
10,001-25,000 บาท	4.32				
25,001-50,000 บาท	4.27				

\*P < .05

จากตาราง 13 พบว่า ผู้มารับบริการสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด สาขาเมืองตราด ที่มีรายได้ไม่เกิน 5,000 บาท กับผู้มารับบริการที่มีรายได้ 5,001 - 10,000 บาท ผู้ที่มีรายได้ 10,001 - 25,000 บาท และผู้ที่มีรายได้ 25,001 - 50,000 บาท มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด สาขาเมืองตราด ในทุกด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคู่อื่นๆ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด สาขาเมืองตราด ไม่แตกต่างกัน

ตาราง 14 วิเคราะห์เปรียบเทียบประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด สาขาเมืองตราด เป็นรายคู่ ด้านการประชาสัมพันธ์ จำแนกตามรายได้

อายุ	ด้านการ ประชาสัมพันธ์	ไม่เกิน 5,000 บาท	5,001- 10,000 บาท	10,001- 25,000 บาท	25,001- 50,000 บาท
	$\bar{X}$	3.19	4.29	4.25	4.20
ไม่เกิน 5,000 บาท	3.19		*	*	
5,001 - 10,000 บาท	4.29				
10,001 - 25,000 บาท	4.25				
25,001 - 50,000 บาท	4.20				

\*P < .05

จากตาราง 14 พบว่า ผู้มารับบริการสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด สาขาเมืองตราด ที่มีรายได้ไม่เกิน 5,000 บาท กับผู้มารับบริการที่มีรายได้ 5,001 - 10,000 บาท และผู้ที่มีรายได้ 10,001 - 25,000 บาท มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด สาขาเมืองตราด ด้านการประชาสัมพันธ์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคู่อื่นๆ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด สาขาเมืองตราด ไม่แตกต่างกัน

ตาราง 15 วิเคราะห์เปรียบเทียบประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด สาขาเมืองตราด เป็นรายกลุ่ม ด้านระบบสารสนเทศ จำแนกตามรายได้

อายุ	ด้านระบบ สารสนเทศ	ไม่เกิน 5,000 บาท	5,001- 10,000 บาท	10,001- 25,000 บาท	25,001- 50,000 บาท
	$\bar{X}$	3.53	4.59	4.75	4.56
ไม่เกิน 5,000 บาท	3.53		*	*	*
5,001 - 10,000 บาท	4.59				
10,001 - 25,000 บาท	4.75				
25,001 - 50,000 บาท	4.56				

\*P < .05

จากตาราง 15 พบว่า ผู้มารับบริการสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด สาขาเมืองตราด ที่มีรายได้ไม่เกิน 5,000 บาท กับผู้มารับบริการที่มีรายได้ 5,001-10,000 บาท ผู้ที่มีรายได้ 10,001-25,000 บาท และผู้ที่มีรายได้ 25,001-50,000 บาท มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด สาขาเมืองตราด ด้านระบบสารสนเทศ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนคู่อื่นๆ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด สาขาเมืองตราด ไม่แตกต่างกัน