

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของการวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด สาขาเมืองตราด สรุปได้ดังนี้

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพทางการบริการ ของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด สาขาเมืองตราด
2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการ ของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด สาขาเมืองตราด จำแนกตามลักษณะประชากร ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้

วิธีดำเนินการวิจัย

การกำหนดประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ใช้บริการของสำนักงานสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด สาขาเมืองตราด ที่ใช้บริการ มีจำนวน 1,194 ราย (สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด. 2554 : 10)

การเลือกกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ ประชาชนผู้มาขอรับบริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด สาขาเมืองตราด โดยสุ่มแบบบังเอิญพบ(Accidental Sampling) ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 300 ราย เป็นการเลือกตัวอย่างที่ผู้วิจัยมิได้กำหนดไว้ล่วงหน้า เก็บอย่างต่อเนื่องทุกวันๆ ละ 10 คน เป็นเวลา 1 เดือน จนครบตามจำนวน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยมีลักษณะคำถามเป็นแบบเลือกตอบ (Checklist) ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา และรายได้

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด สาขาเมืองตราด รวม 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการ ด้านสภาพแวดล้อมภายนอกหน่วยงาน ด้านสภาพแวดล้อมภายในหน่วยงาน ด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านระบบสารสนเทศ ทั้งสิ้น 32 ข้อ ซึ่งลักษณะเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) แบ่งออกเป็น 5 ระดับ คือ เห็นด้วยมากที่สุด เห็นด้วยมาก เห็นด้วยปานกลาง เห็นด้วยน้อย เห็นด้วยน้อยที่สุด

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปทำการสอบถามกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดจำนวน 300 ตัวอย่าง และตรวจสอบความสมบูรณ์ครบถ้วน เพื่อนำมาวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ ได้รับแบบสอบถามคืนครบ 300 ฉบับ คิดเป็น 100%

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ใช้โปรแกรมสำเร็จรูป โดยหาค่าต่าง ๆ ดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง โดยการแจกแจงความถี่ (Frequency) และคำนวณหาค่าร้อยละ (Percentage) แล้วนำมาเสนอในรูปแบบของตารางและความเรียง
2. การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการบริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด สาขาเมืองตราด ด้วยการคำนวณหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ในแต่ละด้าน
3. เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างเพศชายและเพศหญิง โดยใช้สถิติแบบ t-test
4. เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างช่วงอายุไม่เกิน 30 ปี 31-40 ปี 41-50 ปี และ 51 ปีขึ้นไป โดยใช้สถิติแบบ One - Way ANOVA เมื่อพบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี S-method ของ Scheffe'
5. เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างระดับการศึกษาประถมศึกษา มัธยมศึกษาหรือปวช. ปวส. หรืออนุปริญญา และปริญญาตรีขึ้นไป ใช้สถิติแบบ One - Way ANOVA เมื่อพบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี S-method ของ Scheffe
6. เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างรายได้ไม่เกิน 5,000 บาท 5,001 - 10,000 บาท 10,001 - 25,000 บาท และ 25,001 - 50,000 ใช้สถิติแบบ One - Way ANOVA เมื่อพบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี S -method ของ Scheffe

สรุปผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของการวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิต พื้นที่ตราด สาขาเมืองตราด สรุปได้ดังนี้

1 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 300 คน สรุปได้ดังนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 300 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 159 คน (ร้อยละ 53.00) มีอายุระหว่าง 30-40 ปี จำนวน 91 คน (ร้อยละ 30.30) มีระดับอนุปริญญาหรือปวส. จำนวน 118 คน (ร้อยละ 39.30) และมีรายได้ต่อเดือน 10,001 - 25,000 บาท จำนวน 184 คน (ร้อยละ 61.30)

2 วิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด สาขาเมืองตราด ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายด้าน ในการบริการ ด้านสภาพแวดล้อมภายนอกหน่วยงาน ด้านสภาพแวดล้อมภายในหน่วยงาน ด้านการประชาสัมพันธ์ ทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมาก และในด้านระบบสารสนเทศ อยู่ในระดับมากที่สุด

3 เปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด สาขาเมืองตราด เพื่อตอบสนองสมมุติฐานของงานวิจัย สรุปได้ดังนี้

3.1 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด สาขาเมืองตราด จำแนกตามเพศ พบว่า ผู้รับบริการที่มีเพศแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการ โดยรวมทุกด้านไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการ ด้านสภาพแวดล้อมภายในหน่วยงาน และด้านการประชาสัมพันธ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านการให้บริการ ด้านสภาพแวดล้อมภายนอกหน่วยงาน และด้านระบบสารสนเทศไม่แตกต่างกัน

3.2 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด สาขาเมืองตราด จำแนกตามอายุ พบว่า ผู้รับบริการที่มีอายุแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการ โดยรวมทุกด้านไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการ ด้านการบริการ ด้านสภาพแวดล้อมภายนอกหน่วยงาน ด้านประชาสัมพันธ์ และด้านระบบสารสนเทศ ไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านสภาพแวดล้อมภายในหน่วยงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อเปรียบเทียบรายคู่ พบว่า ผู้รับบริการที่มีอายุไม่เกิน 30 ปี มีความคิดเห็นแตกต่างกับผู้ที่อายุ 31-40 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3.3 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด สาขาเมืองตราด จำแนกตามการศึกษา พบว่า ผู้รับบริการที่มีการศึกษาแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการ โดยรวมทุกด้านไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการที่มีการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการด้านการบริการ ในด้านสภาพแวดล้อมภายนอกหน่วยงาน ด้านสภาพแวดล้อมภายในหน่วยงาน และด้านระบบสารสนเทศ ไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านประชาสัมพันธ์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อทำการเปรียบเทียบรายคู่ พบว่า ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน

3.4 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด สาขาเมืองตราด จำแนกตามรายได้ พบว่า ผู้รับบริการที่มีรายได้แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการ โดยรวมทุกด้านไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

ผู้รับบริการที่มีรายได้ต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการด้านการบริการ และด้านสภาพแวดล้อมภายนอกหน่วยงาน ไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านสภาพแวดล้อมภายในหน่วยงาน ด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านระบบสารสนเทศ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อเปรียบเทียบรายคู่รวมทุกด้าน พบว่า ผู้รับบริการที่มีรายได้ไม่เกิน 5,000 บาท มีความคิดเห็นแตกต่างกับผู้ที่มีรายได้ 5,001 - 10,000 บาท 10,001 - 25,000 บาท และ 25,001 - 50,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อเปรียบเทียบรายคู่ ด้านสภาพแวดล้อมภายในหน่วยงาน จำแนกตามรายได้ พบว่า ผู้รับบริการที่มีรายได้ต่างกัน มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน เมื่อทำการเปรียบเทียบรายคู่ ด้านการประชาสัมพันธ์ พบว่า ผู้รับบริการที่มีรายได้ไม่เกิน 5,000 บาท มีความคิดเห็นแตกต่างกับผู้ที่มีรายได้ 5,001 - 10,000 บาท และ 10,001 - 25,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อเปรียบเทียบรายคู่ ในด้านระบบสารสนเทศ พบว่า ผู้รับบริการที่มีรายได้ไม่เกิน 5,000 บาท มีความคิดเห็นแตกต่างกับผู้ที่มีรายได้ 5,001 - 10,000 บาท 10,001 - 25,000 บาท และ 25,001 - 50,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัย เรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด สาขาเมืองตราด ผู้วิจัยนำประเด็นที่สำคัญและน่าสนใจ นำมาอภิปรายผล ดังนี้

1 วิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด สาขาเมืองตราด ซึ่งสามารถอภิปรายในแต่ละด้านได้ดังต่อไปนี้

1.1 ด้านการบริการ ผลการศึกษาพบว่า พบว่า เจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด สาขาเมืองตราด มีประสิทธิภาพการให้บริการ ด้านการบริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด สาขาเมืองตราด มีประสิทธิภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด 3 ข้อ และระดับมาก 4 ข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ท่านพอใจในบริการที่พนักงานแต่งกายสะอาด สุภาพ เรียบร้อย ท่านได้รับบริการจากพนักงานที่มีความรู้ ความสามารถ และท่านได้รับการบริการด้วยความเสมอภาค อยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ กรมสรรพสามิตได้ให้ความสำคัญกับการบริการและมีการจัดฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ในการให้บริการอย่างต่อเนื่องเป็นประจำทุกปี เพื่อต้องการพัฒนามาตรฐานการให้บริการ ซึ่งเป็นไปในแนวทางเดียวกันกับแนวคิดของ มิลเล็ท (Millet, 1954 : 397) กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจในบริการหรือความสามารถที่จะพิจารณาว่า บริการนั้นเป็นที่พึงพอใจหรือไม่ โดยวัดจากการให้บริการอย่างเท่าเทียม การบริการที่มีความยุติธรรมเสมอภาค ไม่ว่าผู้นั้นจะเป็นใคร และเป็นไปในทางเดียวกันกับผลงานวิจัยของ ภควัน ธรรมพินัย (2545 : 111) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านคุณภาพพนักงาน พบว่า อยู่ในระดับมาก

1.2 ด้านสภาพแวดล้อมภายนอกหน่วยงาน ผลการศึกษาพบว่า เจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด สาขาเมืองตราด มีประสิทธิภาพการให้บริการ ด้านสภาพแวดล้อมภายนอกหน่วยงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด สาขาเมืองตราด มีประสิทธิภาพการให้บริการ ด้านสภาพแวดล้อมภายนอกหน่วยงานอยู่ในระดับมาก 6 ข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ความรู้สึกปลอดภัยเมื่อเข้ามาติดต่อราชการ การรักษาความปลอดภัยของรปภ.เกี่ยวกับการจัดระเบียบจราจรรอบๆบริเวณอาคาร และความเพียงพอของสถานที่จัดรถภายในบริเวณอาคารที่ติดต่อกัน ทั้งนี้เนื่องจาก สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด สาขาเมืองตราด ตั้งอยู่ที่ศาลากลางจังหวัดตราด ซึ่งมีสถานที่กว้างขวาง และรองรับผู้มาติดต่อราชการ พร้อมทั้งมีอาสาสมัครคอยดูแลสถานที่ และความปลอดภัยในตัวอาคารของศาลากลางตลอด 24 ชั่วโมง ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ พงศ์ หรดาล (2548 : 141) กล่าวว่า การจัดสภาพแวดล้อมของการปฏิบัติงานที่ไม่คำนึงถึงปัจจัยความแตกต่างและขีดจำกัดของผู้ปฏิบัติงาน นอกจากจะก่อให้เกิดการปฏิบัติงานที่ไม่สะดวกสบาย ไม่มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแล้วยังส่งผลถึงระดับความเสี่ยงในการเกิดอุบัติเหตุ และปัญหาในทางด้านสุขอนามัยของผู้ปฏิบัติงานอีกด้วย ในการจัดสภาพแวดล้อมของผู้ปฏิบัติงานที่ไม่ถูกหลักจะทำให้พนักงานเกิดความเมื่อยล้าความเมื่อยล้านี้นอกจากจะเป็นต้นเหตุที่ทำให้เกิดการผิดพลาดในการปฏิบัติงานซึ่งส่งผลให้เกิดอุบัติเหตุได้ทันที ยังส่งผลต่อสุขภาพของผู้ปฏิบัติงานในระยะยาว ซึ่งส่งผลให้ปริมาณงานและคุณภาพของการผลิตลดลง และเป็นไปในทางเดียวกันกับงานวิจัยของ ภควัน ธรรมพันธ์ (2545 : 55) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านสภาพแวดล้อมภายนอก พบว่าอยู่ในระดับมาก

1.3 ด้านสภาพแวดล้อมภายในหน่วยงาน ผลการศึกษาพบว่า เจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด สาขาเมืองตราด มีประสิทธิภาพการให้บริการ ด้านสภาพแวดล้อมภายในหน่วยงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด สาขาเมืองตราด มีประสิทธิภาพการให้บริการ ด้านสภาพแวดล้อมภายในหน่วยงานอยู่ในระดับมาก 6 ข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ การจัดสำนักงานมีความเป็นระเบียบและคล่องตัวในการติดต่อ ความสะอาดและสุขอนามัยของห้องน้ำ และความเป็นระเบียบ ความสะอาด และความสวยงามภายในอาคาร ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด สาขาเมืองตราด ได้มีการจัดกิจกรรม 5 ส ช่วยสร้างสภาพแวดล้อมที่ดีในที่ทำงานให้เกิดบรรยากาศที่น่าทำงาน เกิดความสะอาดเรียบร้อยในสำนักงาน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ พรนพ พุกกะพันธ์ (2544 : 236) ซึ่งสรุปว่า การจัดสภาพการปฏิบัติงานที่ดีถูกหลักอนามัย เช่น สถานที่สะอาด เรียบร้อย

เป็นต้น จะทำให้พนักงานบังเกิดความสบายใจ ไม่รู้สึกไร้ค่าหรืออารมณ์ขุ่นมัว ขวัญและกำลังใจ ก็จะดี ถ้าจัดการสภาพปฏิบัติงานไว้ระเบียบขาดสิ่งจูงใจ ขาดความสะอาดความสวยงามพนักงาน จะขาดความตั้งใจในการปฏิบัติงาน และเป็นการทำลายขวัญและกำลังใจให้หมดสิ้นไปด้วย และเป็นไปในแนวทางเดียวกันกับงานวิจัยของ ภควัน ธรรมพันธ์ (2545 : 56) ได้ทำการศึกษาวิจัย เรื่อง การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านสภาพแวดล้อมภายใน พบว่า อยู่ในระดับมาก

1.4 ด้านการประชาสัมพันธ์ ผลการศึกษาพบว่า เจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ ทรายคราด สาขาเมืองทรายคราด มีประสิทธิภาพการให้บริการ ด้านการประชาสัมพันธ์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ทรายคราด สาขาเมืองทรายคราด มีประสิทธิภาพการให้บริการ ด้านการประชาสัมพันธ์ อยู่ในระดับมาก 7 ข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ท่านได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ด้านสรรพสามิต ทันความต้องการ สำนักงานสรรพสามิตฯ มีการแจ้งข่าวสารให้ท่านทราบล่วงหน้า เพื่อให้ท่านนำไปใช้ในการประกอบการเสียภาษี และการตอบข้อซักถาม/ความชัดเจนของเจ้าหน้าที่ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ทรายคราด สาขาเมืองทรายคราด ได้มีการจัดทำแผนการประชาสัมพันธ์ ข่าวสารหน่วยงาน เพื่อรองรับยุทธศาสตร์ของกรมสรรพสามิต เป็นประจำในทุกๆ ปีอย่างต่อเนื่อง ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ เสรี วงษ์มณฑา (2540 : 1) กล่าวว่า การประชาสัมพันธ์ คือ การกระทำ ทั้งสิ้นทั้งหลาย ทั้งปวงที่เกิดจากการวางแผนล่วงหน้าในการสร้างความเข้าใจกับสาธารณชนที่เกี่ยวข้อง เพื่อก่อให้เกิดทัศนคติและภาพพจน์ที่ดี อันจะนำไปสู่สัมพันธภาพที่ดี ระหว่างภายในหน่วยงาน และสาธารณชน ที่เกี่ยวข้อง ก่อให้เกิดการสนับสนุนและความร่วมมือเป็นอย่างดี และเป็นไปในทางเดียวกันกับงานวิจัยของ โบแมน และ นอร์แมน (Bowman and Norman, 1975 : 38) ได้ทำการศึกษาความคิดเห็นของนักศึกษามหาวิทยาลัยไวโอเนิว พบว่า ผู้ให้บริการในภาคเอกชนมีการให้ข้อมูล ข่าวสารที่ดี มีรูปแบบที่เป็นมาตรฐานในการให้บริการ

1.5 ด้านระบบสารสนเทศ ผลการศึกษาพบว่า เจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ ทรายคราด สาขาเมืองทรายคราด มีประสิทธิภาพการให้บริการ ด้านระบบสารสนเทศ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ทรายคราด สาขาเมืองทรายคราด มีประสิทธิภาพการให้บริการ ด้านระบบสารสนเทศ อยู่ในระดับมากที่สุด 5 ข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ย สูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ความเพียงพอของจำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการในเวลาปกติ ระยะเวลา ในการออกใบเสร็จ และความเพียงพอของจำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการในเวลาที่พักกลางวัน ตั้งแต่ เวลา 12.00 - 13.00 น. ทั้งนี้เนื่องจาก กรมสรรพสามิตเห็นความสำคัญเกี่ยวกับการให้บริการประชาชน และระยะเวลาการให้บริการ จึงได้มีการพัฒนาระบบงานการจัดเก็บรายได้ให้มีประสิทธิภาพ

และรวดเร็วต่อการให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ศุภกิตติยา ภาษสุข (2549 : 4) ซึ่งสรุปว่า ระบบสารสนเทศ คือ ระบบที่ผ่านกระบวนการผลข้อมูลให้ได้ข้อมูลตามต้องการ สามารถใช้งานได้ตามเป้าหมายในกระบวนการทำงาน จึงมีการนำคอมพิวเตอร์มาใช้ในระบบสารสนเทศหรือใช้คอมพิวเตอร์ในการรวบรวมจัดเก็บ ประมวลผล และออกรายงานเพื่อให้ได้สารสนเทศที่ถูกต้องตามความต้องการ และเป็นไปในทางเดียวกันกับงานวิจัยของ ขจร พรหมกสิกร (2540 : 9) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการนำเทคโนโลยีและสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงานของกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น พบว่า บุคลากรของกรมส่งเสริมการปกครองมีความพึงพอใจเมื่อนำระบบ IT มาใช้ทำให้ช่วยลดเวลาการทำงานได้ สามารถลดความซ้ำซ้อนในการทำงาน และทำให้การทำงานมีระบบค้นหาข้อมูลที่ต้องการและเก็บข้อมูลที่ต้องการได้

2. การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการให้บริการด้านต่างๆ ของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด สาขาเมืองตราด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

2.1 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการให้บริการ ด้านต่างๆ ของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด สาขาเมืองตราด จำแนกตามเพศ พบว่า ผู้รับบริการที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด สาขาเมืองตราด ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน แต่พบในรายด้าน ด้านสภาพแวดล้อมภายในหน่วยงาน และด้านการประชาสัมพันธ์มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สอดคล้องกับงานวิจัยของ วรรณวดี พูลพอกสิน (2544 : 8) ได้ทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการในโครงการบัตรประกันสุขภาพจังหวัดนนทบุรี พบว่า เพศไม่มีผลต่อความพึงพอใจ

2.2 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการให้บริการ ด้านต่างๆ ของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด สาขาเมืองตราด จำแนกตามอายุ พบว่า ผู้รับบริการที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด สาขาเมืองตราด ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน แต่พบในรายด้าน ด้านสภาพแวดล้อมภายใน มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สอดคล้องกับงานวิจัยของ วรรณวดี พูลพอกสิน (2544 : 6) ได้ทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการในโครงการบัตรประกันสุขภาพจังหวัดนนทบุรี พบว่า อายุไม่มีผลต่อความพึงพอใจ

2.3 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการให้บริการ ด้านต่างๆ ของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด สาขาเมืองตราด จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด สาขาเมืองตราด ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน แต่พบในรายด้าน ด้านการประชาสัมพันธ์ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุทธิ

ใจสบาย (2550 : 4) ทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาล ตำบลท่าฉาง จังหวัดสุราษฎร์ธานี ในภาพรวมประชาชนที่การศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่อการ ให้บริการของเทศบาลท่าฉาง จังหวัดสุราษฎร์ธานี แตกต่างกันไป

2.4 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการให้บริการ ด้านต่างๆ ของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด สาขาเมืองตราด จำแนกตามรายได้ พบว่า ผู้รับบริการที่มีรายได้ ต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด สาขา เมืองตราด แตกต่างกันไป ซึ่งนำไปตามสมมุติฐาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ พิพจน์เจอร์รัตต์ และคูเรนด์ (1980 : 78) ได้ทำการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนในมลรัฐเคนเนตส์ที่มีต่อการบริการสาธารณะ พบว่า ทัศนคติที่เกิดจากการเปรียบเทียบระหว่างค่าใช้จ่ายที่ตนเสียไปกับประโยชน์ที่ได้รับจากการ บริการ โดยทั้งสองปัจจัยเป็นปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะ ที่ได้รับ และเป็นปัจจัยที่กำหนดความต้องการของประชาชนที่จะเข้ามามีอิทธิพลในระบบการส่งมอบ บริการด้วย

ข้อเสนอแนะ

จากผลงานวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด สาขา เมืองตราด ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

ข้อเสนอแนะทั่วไป

1. ด้านการบริการ ในเรื่องการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่รับเรื่อง ควรกำชับให้เจ้าหน้าที่ ยิ้มแย้ม มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับผู้มาขอรับบริการ
2. ด้านสภาพแวดล้อมภายนอกหน่วยงาน ควรมีการปรับปรุงที่ตั้งอาคารสถานที่ให้มีความ สะดวก และทันสมัย เพื่อประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจที่ได้รับบริการที่ดี และส่งผลให้ผู้มาใช้บริการเต็มใจในการชำระภาษีมากขึ้น
3. ด้านสภาพแวดล้อมภายในหน่วยงาน ควรจัดสวนหย่อมเล็กๆ ให้ดูสวยงาม จะทำให้ผู้มา ติดต่อขอรับบริการ และผู้มาให้บริการมีอารมณ์ที่สดชื่น การติดต่อกันก็จะราบรื่น
4. ด้านการประชาสัมพันธ์ ควรติดป้ายชื่อหน้าอาคารให้ผู้มาขอรับบริการเห็นชัดเจน เพื่อสะดวกในการมาติดต่อราชการ และควรเพิ่มสื่อประชาสัมพันธ์เพื่อแจ้งข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการ เปลี่ยนแปลงระเบียบต่างๆ ของสำนักงาน
5. ด้านระบบสารสนเทศ ควรมีการจัดคิวสำหรับผู้มาขอรับบริการก่อน - หลัง โดยการจัดทำ ระบบบัตรคิว ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. การศึกษาครั้งต่อไป ควรมีการศึกษาในช่วงที่มีการต่อใบอนุญาตใหม่ประจำปีให้กับประชาชนผู้รับใบอนุญาตให้ขายสุรามาสูบ และไฟ้ ระหว่างวันที่ 1 ตุลาคม- 31 ธันวาคม ของทุกปี เพื่อที่จะได้ข้อมูลในด้านต่างๆ สะเอียดยิ่งขึ้น
2. ควรทำการศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด สาขาเมืองตราด กับเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน
3. ควรทำการศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการ เปรียบเทียบกับการให้บริการของหน่วยงานอื่นๆ ของกรมสรรพสามิต เพื่อนำไปปรับปรุงการให้บริการที่ดียิ่งขึ้นไป