

ชื่อเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่
ร้อยเอ็ด สาขาอาจสามารถ

ผู้ศึกษา ณิชนันท์ ชื่นชม ปริญญา รป.ม.

อาจารย์ที่ปรึกษา อาจารย์วัชรินทร์ สุทธิชัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม 2554

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ร้อยเอ็ด สาขาอาจสามารถ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการ จำแนกตามเพศ อายุ และอาชีพ และข้อเสนอแนะในการเพิ่มความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการ จากสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ร้อยเอ็ด สาขาอาจสามารถ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ประชาชนที่มารับบริการ จากสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ร้อยเอ็ด สาขาอาจสามารถ จำนวน 206 คน ใช้การสุ่มแบบกำหนดโควตา (Quota Sampling) และการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถาม มาตรฐานประมาณค่า มีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ .96 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ (Frequency distribution) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และทดสอบสมมุติฐาน โดยใช้ t -test (Independent Samples) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว F-test (One-Way ANOVA) และทดสอบเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธีการของแอล เอส ดี (LSD : Least Significant Difference) กำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

ผลการศึกษาพบว่า

1. ความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ร้อยเอ็ดสาขาอาจสามารถ พบว่าความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการ โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รองลงมา คือ ด้านระยะเวลาดำเนินการ รองลงมา คือ ด้านความสะดวกที่ได้รับเท่ากับด้านคุณภาพของการบริการ และด้านข้อมูลทั่วไป

2. ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ร้อยเอ็ดสาขาอาจสามารถ พบว่าประชาชนที่มารับบริการมีอาชีพแตกต่างกันมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มารับบริการมีเพศและอายุแตกต่างกัน พบว่า มีความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3. ข้อเสนอแนะเพื่อเพิ่มความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ร้อยเอ็ดสาขาอาจสามารถ ได้แก่ ควรมีสถานีสำนักงานสรรพสามิตให้บริการประชาชนทุกอำเภอ ควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์การให้บริการประชาชนมากขึ้น ควรเพิ่มเวลาในการให้บริการนอกเวลาราชการ ควรมีการประชุมชี้แจงข้อมูลเกี่ยวกับภาษีสรรพสามิตแก่ผู้มีหน้าที่เสียภาษีสรรพสามิต ควรจัดส่งเอกสารประชาสัมพันธ์ให้ผู้มีหน้าที่เสียภาษีสรรพสามิตโดยตรง ควรแสดงขั้นตอนการในการติดต่อให้เห็นอย่างชัดเจน ควรเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ควรเพิ่มความเอาใจใส่และการให้คำแนะนำกับประชาชนที่มารับบริการ

TITLE : The satisfaction of the people who received service from the Office of Excise Roi-et, Ardsamart branches.

AUTHOR : Nitchanan Chuenchom **DEGREE :** M.P.A.

ADVISOR : Mr.Watcharin Sutthisai

RAJABHAT MAHASAKHAM UNIVERSITY, 2011

ABSTRACT

This research was aimed to study and compare the satisfaction of the people who received service from the Office of Excise Roi-et, Ardsamart branches classified by their gender, age and occupation, including their suggestions about the service of Roi-et Excise Office, Ardsamart branches. The sample was the people who received service from the Office of Excise Roi-et, Ardsamart branches consist of 206 persons, and they were selected from the Quota Sampling sized and Accidental Sampling. The instrument used for collecting data was the five rating scale questionnaire with the reliability at .96 levels. The statistics for analyses were Frequency distribution, Percentage, Arithmetic Mean and Standard Deviation. Testing the hypothesis by t – test (Independent Samples and F-test (One-Way ANOVA), if it was found difference, it'll be tested by LSD (Least Significant Difference) method with statistical significant at .05 levels.

The research results were found as follows;

1. The satisfaction of the people who received service from the Office of Excise Roi-et, Ardsamart branches as an overall and all aspect were in the moderate level, sorting the arithmetic mean from highest to lowest; the service officer, the processing timeline, the convenience, the quality of service and the general Information respectively.

2. The comparison result of satisfaction of the people who received service from the Office of Excise Roi-et, Ardsamart branches classified by their gender and age were differently with statistical significant at .05 levels, however, classified by their occupation was not differently.

3. The suggestion was found that; the excise Office should be provided public services in all districts, increasing promote greater public service, increasing time of service out of working times, increasing a meeting to clarify information about who is responsible to pay excise tax excise tax, send a press release to pay excise duty directly, the process of contacting clearly, increasing the number of staff who provide services, and increasing an attention and advice to people who come to get service.