

การพัฒนาการให้บริการออกไปอนุญาตขายสุรាយาสูป และไฟ
ของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ระนอง สาขาเมืองระนอง

นางสาวกฤติมา จันทร์นวล



การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
แขนงวิชาบริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

พ.ศ. 2561

**The Development of Licensing Services for Sale of Liquor, Tobacco, and Cards
of Excise Office of Ranong Area, Mueang Ranong Branch**

Miss Krittima Channual

An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for
the Degree of Master of Public Administration
School of Management Science
Sukhothai Thammathirat Open University

2018

หัวข้อการศึกษาค้นคว้าอิสระ การพัฒนาการให้บริการออกไปอนุญาตขายสุรกายาสูบ และไฟ
ของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ระนอง สาขาเมืองระนอง
ชื่อและนามสกุล นางสาวกฤติมา จันทน์นวล
แขนงวิชา บริหารรัฐกิจ
สาขาวิชา วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ ดร.จีระ ประทีป

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้ ได้รับความเห็นชอบให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรระดับปริญญาโท เมื่อวันที่ 26 กุมภาพันธ์ 2562

คณะกรรมการสอบการศึกษาค้นคว้าอิสระ



..... ประธานกรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร.จีระ ประทีป)



..... กรรมการ

(อาจารย์ ดร.พนมพัทธ์ สมิตานนท์)



..... (ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นราธิป ศรีราม)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

ชื่อการศึกษา ค้นคว้าอิสระ การพัฒนาการให้บริการออกใบอนุญาตขายสุรา ยาสูบ และไฟของสำนักงานสรรพสามิต
พื้นที่ระนอง สาขาเมืองระนอง

ผู้ศึกษา นางสาวกฤติมา จันทร์นวล **รหัสนักศึกษา** 2563000716 **ปริญญา** รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ ดร.จิระ ประทีป **ปีการศึกษา** 2561

บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาปัญหาการให้บริการออกใบอนุญาตขายสุรา ยาสูบ และไฟ 2) ศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่มีต่อปัญหาการให้บริการออกใบอนุญาตขายสุรา ยาสูบ และไฟ 3) เสนอแนวทางการพัฒนาการให้บริการ ออกใบอนุญาตขายสุรา ยาสูบ และไฟ ของสำนักงานสรรพสามิต พื้นที่ระนอง สาขาเมืองระนอง

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ ประชากร คือผู้ที่ได้รับใบอนุญาตขายสุรา ยาสูบ และไฟ ในเขตความรับผิดชอบของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ระนอง สาขาเมืองระนอง จำนวน 3 อำเภอ 16 ตำบล จำนวน 2,264 ราย คำนวณกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของทาร์โรว์ ยามาเน่ ได้กลุ่มตัวอย่าง 340 ราย ใช้การสุ่มตัวอย่างแบ่งชั้นภูมิ โดยใช้แบบสัมภาษณ์ และแบบสอบถาม เป็นเครื่องมือในการวิจัย วิเคราะห์ข้อมูลด้วยการหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าที และค่าเอฟ

ผลการศึกษา พบว่า 1) ปัญหาการให้บริการออกใบอนุญาตขายสุรา ยาสูบ และไฟที่สำคัญ คือ สำนักงานตั้งอยู่ในสถานที่ห่างไกล ขาดต่อการเข้าถึง ป้ายบอกขั้นตอน/ระยะเวลาการให้บริการไม่ชัดเจน เจ้าหน้าที่ให้บริการเจ้าหน้าที่ประจำเคาน์เตอร์ไม่เพียงพอต่อผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุด กระบวนการให้บริการไม่ได้รับหนังสือแจ้งการต่ออายุประจำปี (2) กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้ต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาการให้บริการไม่แตกต่างกัน ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีสถานที่ตั้งร้านต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ 3) แนวทางการพัฒนาการให้บริการออกใบอนุญาตขายสุรา ยาสูบ และไฟ ที่สำคัญ คือควรออกหน่วยให้บริการประชาชนที่อยู่ห่างไกลตามความเหมาะสม โดยบูรณาการร่วมกับหน่วยงานที่อยู่ในท้องถิ่น ควรเปิดช่องทางการรับชำระผ่านทางระบบอินเตอร์เน็ต ควรจัดทำป้ายบอกขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการที่ชัดเจน เข้าใจง่าย ใช้รูปภาพประกอบ ควรเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ประจำเคาน์เตอร์ให้เพียงพอต่อผู้รับบริการ และควรเพิ่มช่องทางการแจ้งต่อใบอนุญาตประจำปี โดยการแจ้งทางไปรษณีย์และส่งข้อความแจ้งเตือนทางโทรศัพท์ควบคู่กัน

คำสำคัญ การบริการ การออกใบอนุญาต สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ระนอง สาขาเมืองระนอง

Independent Study title: The Development of Licensing Services for Sale of Liquor, Tobacco, and Cards of Excise Office of Ranong Area, Mueang Ranong Branch

Author: Miss Krittima Channual; **ID:** 2563000716;

Degree: Master of Public Administration;

Independent Study advisor: Dr. Chira Prateep, Associate Professor;

Academic year: 2018

Abstract

The objectives of this study were (1) to study the problems of licensing services for sale of liquor, tobacco and cards (2) to compare personal factors affecting servicing problems of licensing services for sale of liquor, tobacco, and cards (3) to propose approaches for servicing development of licensing services for sale liquor, tobacco and cards of Excise Office of Ranong Area, Mueang Ranong Branch

This study based on survey research. Population was 2,24 people who obtained licenses to sell liquor, tobacco and cards under the responsibility of the Excise Office of Ranong Area, Mueang Ranong Branch including three districts and sixteen Sub-District. The amount of 340 samples were calculated by using Taro Yamane formula with stratified random sampling. The instrument for collecting data were an interview form and a questionnaire. Data analysis by using frequency, percentage, mean, standard deviation, T- test and F-test.

The results revealed that (1) main problems were office's location is located in remote area and difficult to access, signboard and service time were unclear and the number of staff at the counter service were not sufficient. (2) personal factors in term of the different in gender, age, education, and income had indifferent opinion on licensing service with statistically significant at 0.05 level; and (3) approaches for quality servicing development of licensing services were the providing of more mobile service in remote area as appropriate and the integration of work with local authorities. The payment should be processed via internet. Signboard and service time should be clear and add images for easier understanding. Adequacy staff should be placed at the counter service. Renewal license service notification could be informed via both mail and messages.

Keywords: Service, Licensing, Excise Office of Ranong Area , Mueang Ranong Branch

กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าแบบอิสระฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยคณะกรรมการหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ที่ได้ถ่ายทอดวิชาความรู้ รวมทั้งให้กำลังใจมาโดยตลอด ระยะเวลาการศึกษา ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่านที่ให้คำปรึกษาและตรวจ แก้ไข ข้อบกพร่องต่าง ๆ จนการค้นคว้าอิสระฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์ยิ่งขึ้น ผู้วิจัยกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร.จิระ ประทีป อาจารย์ที่ปรึกษาที่ได้กรุณาใช้เวลาให้คำปรึกษา แนะนำและติดตามการค้นคว้าอิสระครั้งนี้อย่างใกล้ชิดมา โดยตลอด รวมทั้งได้กรุณาให้ความรู้คำแนะนำ ตรวจสอบและแก้ไขปรับปรุงงานค้นคว้าอิสระจนถูกต้อง สมบูรณ์เป็นที่เรียบร้อยแล้ว

ขอขอบคุณท่านสำนักงานสรรพสามิต พื้นที่ระนอง สาขาเมืองระนอง ที่ให้ความอนุเคราะห์สำหรับข้อมูลของหน่วยงานการสอบถามและการเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาวิจัย อันส่งผลให้งานค้นคว้าอิสระฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

ประโยชน์และคุณค่าของการค้นคว้าอิสระฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบแด่ บิดา มารดา ครูบา- อาจารย์และผู้ใกล้ชิดที่คอยให้กำลังใจและให้การสนับสนุน จนทำให้การค้นคว้าอิสระฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยดี

กฤติมา จันทร์นวล

กุมภาพันธ์ 2562

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ฅ
สารบัญภาพ.....	ฉ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
2. วัตถุประสงค์การศึกษา.....	3
3. กรอบแนวคิดการศึกษา.....	3
4. ขอบเขตการศึกษา.....	5
5. นิยามศัพท์ทั่วไป.....	6
6. ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา.....	6
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง.....	8
1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการและคุณภาพการให้บริการ.....	9
2. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการภาครัฐ.....	30
3. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับกรมสรรพสามิต สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ระนอง สาขาเมืองระนอง.....	37
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	48
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	54
1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	54
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	57
3. วิธีการสร้างและพัฒนาเครื่องมือ.....	58
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	59
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	59

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	61
ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	62
ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ปัญหาการให้บริการออกใบอนุญาตขายสุรา ยาสูบ และไฟ ของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ระนอง สาขาเมืองระนอง.....	66
ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่มีต่อปัญหาการให้บริการ ออกใบอนุญาตขายสุรา ยาสูบ และไฟของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ระนอง สาขาเมืองระนอง.....	73
ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะการพัฒนาการให้บริการออกใบอนุญาตขายสุรา ยาสูบ และไฟของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ระนอง.....	76
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	80
1. สรุปผลการศึกษา.....	81
2. อภิปรายผลการศึกษา.....	82
3. ข้อเสนอแนะ.....	85
บรรณานุกรม.....	88
ภาคผนวก.....	94
ประวัติผู้ศึกษา.....	108

สารบัญญัตินี้

	หน้า
ตารางที่ 2.1	47
ตารางที่ 3.1	54
ตารางที่ 3.2	56
ตารางที่ 4.1	62
ตารางที่ 4.2	63
ตารางที่ 4.3	63
ตารางที่ 4.4	64
ตารางที่ 4.5	64
ตารางที่ 4.6	65
ตารางที่ 4.7	65
ตารางที่ 4.8	66
ตารางที่ 4.9	65
ตารางที่ 4.10	68
ตารางที่ 4.11	70

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัญหาการให้บริการออกใบอนุญาตขายสุรา ยาสูบ และไฟของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ระนอง สาขาเมืองระนอง ด้านกระบวนการให้บริการ.....	71
ตารางที่ 4.13 การวิเคราะห์เปรียบเทียบปัญหาการให้บริการออกใบอนุญาตขายสุรา ยาสูบ และไฟของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ระนอง สาขาเมืองระนอง จำแนกตามเพศ.....	73
ตารางที่ 4.14 การวิเคราะห์เปรียบเทียบปัญหาการให้บริการออกใบอนุญาตขายสุรา ยาสูบ และไฟของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ระนอง สาขาเมืองระนอง จำแนกตามอายุ.....	73
ตารางที่ 4.15 การวิเคราะห์เปรียบเทียบปัญหาการให้บริการออกใบอนุญาตขายสุรา ยาสูบ และไฟของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ระนอง สาขาเมืองระนอง จำแนกตามระดับการศึกษา.....	74
ตารางที่ 4.16 การวิเคราะห์เปรียบเทียบปัญหาการให้บริการออกใบอนุญาตขายสุรา ยาสูบ และไฟของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ระนอง สาขาเมืองระนอง จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน.....	74
ตารางที่ 4.17 การวิเคราะห์เปรียบเทียบปัญหาการให้บริการออกใบอนุญาตขายสุรา ยาสูบ และไฟของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ระนอง สาขาเมืองระนอง จำแนกตามสถานที่ตั้งร้าน.....	75
ตารางที่ 4.18 เปรียบเทียบปัญหาการให้บริการออกใบอนุญาตขายสุรา ยาสูบ และไฟของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ระนอง สาขาเมืองระนอง จำแนกตามสถานที่ตั้งร้านเป็นรายคู่.....	76

สารบัญภาพ

หน้า

ภาพที่ 1.1 แสดงข้อมูลครัวเรือนและประชากรของตำบลทรายแดง.....4



บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

กรมสรรพสามิต มีภารกิจหลักในการจัดเก็บภาษีจากสินค้าและบริการเฉพาะอย่าง (Selective Item) เช่น สินค้าที่บริโภคแล้วก่อให้เกิดผลเสียต่อสุขภาพและศีลธรรม (Sin Tax) สินค้าที่มีลักษณะฟุ่มเฟือย (Luxury Tax) และสินค้าที่ก่อให้เกิดมลภาวะต่อสิ่งแวดล้อมที่รัฐเห็นว่าควรจัดเก็บภาษีในอัตราที่สูงกว่าสินค้าและบริการทั่วไป เพื่อควบคุม จำกัดการบริโภค ปกป้องและรักษาสิ่งแวดล้อม และในอนาคตภาษีศุลกากรจะเป็นศูนย์ ภาษีสรรพสามิต จึงมีบทบาทสำคัญที่จะเป็นแหล่งรายได้ที่สำคัญของรัฐบาลในการนำไปพัฒนาประเทศ กอปรกับในปัจจุบันโลกอยู่ในสภาวะไร้พรมแดน (The Borderless World) การติดต่อสื่อสารต่าง ๆ สามารถถึงกันได้ในเสี้ยวของวินาที ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงมากมาย ซึ่งปรากฏการณ์ดังกล่าว ส่งผลให้ทุกองค์กร จำเป็นจะต้องปรับตัวให้ทันเพื่อรับมือกับการเปลี่ยนแปลงเพื่อความอยู่รอด ในส่วนขององค์การภาครัฐ สำนักงาน ก.พ.ร. ได้กำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการ โดยมีเป้าประสงค์สำคัญส่วนหนึ่งคือการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานของภาครัฐ โดยเน้นการยกระดับคุณภาพการให้บริการประชาชน รวมทั้งได้กำหนดให้การลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการเป็นตัวชี้วัดภาคบังคับให้ส่วนราชการต้องดำเนินการปรับปรุงกระบวนการให้บริการประชาชนและพัฒนาคุณภาพการให้บริการ โดยเน้นลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ และเร่งอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนขึ้น นอกจากนี้ ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 ได้กำหนดแนวทางการปฏิบัติราชการมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน ความสงบและปลอดภัยของสังคมส่วนรวม และประโยชน์สูงสุดของประเทศ การบริหารราชการที่ถือเอาประชาชนหรือผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง (Citizen-centered หรือ Customer-centered) เป็นการปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ และวิธีการปฏิบัติงานของหน่วยราชการในการบริหารและการให้บริการแก่ประชาชน เป็นการปรับเปลี่ยนทัศนคติและพฤติกรรมการทำงานของข้าราชการและพนักงานของรัฐในการให้บริการแก่ประชาชน โดยยึดหลักที่ว่า การบริหาร

ราชการและการให้บริการขององค์กรภาครัฐที่ดี มีประสิทธิภาพที่ประชาชนพึงพอใจต้องยึดถือเอาความต้องการของผู้รับบริการเป็นตัวกำหนด และส่งเสริมสนับสนุนให้หน่วยงานภาครัฐได้ร่วมกันคิดค้นและเลือกประยุกต์ใช้นวัตกรรมและเทคนิควิธีการปฏิบัติงานและการให้บริการในรูปแบบต่างๆ ที่จะนำไปสู่การปรับปรุงคุณภาพของการบริการและสร้างความสัมพันธ์ที่ดีที่น่าประทับใจกับประชาชนทั้งในฐานะที่เป็นผู้รับบริการ และในฐานะผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2549, หน้า 57) โดยในปัจจุบันกรมสรรพสามิตได้มุ่งเน้นการให้บริการโดยคำนึงถึงหลักความสะดวกในการประกอบธุรกิจ หรือ Ease of Doing Business จึงได้พัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการ ทั้งในรูปแบบของการพัฒนาและบริหารงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย เพื่อลดขั้นตอนระยะเวลาการดำเนินการ โดยการนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการรับชำระภาษีแบบอิเล็กทรอนิกส์ หรือ e-Payment ตามนโยบายของภาครัฐ อาทิ การขยายช่องทางการให้บริการรับชำระภาษีผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส การให้บริการรับชำระภาษีผ่านระบบ Mobile Banking และ ATM เป็นต้น ทั้งนี้ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้เสียภาษี ตลอดจนสร้างความเป็นธรรมและโปร่งใสในการปฏิบัติงานต่อไป

จากหลักการที่กล่าวมาแล้วข้างต้น ผู้ศึกษาได้เล็งเห็นความสำคัญของการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยการยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen-centered) ซึ่งหน่วยงานภาครัฐจำเป็นต้องปรับตัวเพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังในด้านการให้บริการที่มีการเปลี่ยนแปลงไปตามกระแสการเปลี่ยนแปลงของโลก เพื่อให้การดำเนินงานให้บริการประชาชนของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ระนอง สาขาเมืองระนอง มีรูปแบบที่เหมาะสมสอดคล้องกับสภาพแวดล้อมทางสังคมและประชากรมากยิ่งขึ้นจึงได้ดำเนินการวิจัยในหัวข้อ “การพัฒนาการให้บริการออกใบอนุญาตขายสุรา ยาสูบ และไฟของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ระนอง สาขาเมืองระนอง” เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษามาใช้เป็นส่วนหนึ่งในการปรับปรุงการให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของประชาชน อันจะส่งผลให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการมากยิ่งขึ้น ทั้งยังจะช่วยผลักดันมาตรฐานการบริการสู่การเป็นหน่วยงานที่มีความเป็นเลิศในระดับสากลต่อไปด้วย

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- 1) เพื่อศึกษาปัญหาการให้บริการออกใบอนุญาตขายสุรา ยาสูบ และไฟ ของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ระนอง สาขาเมืองระนอง
- 2) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่มีต่อปัญหาการให้บริการออกใบอนุญาตขายสุรา ยาสูบ และไฟของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ระนอง สาขาเมืองระนอง
- 3) เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาการให้บริการ ออกใบอนุญาตขายสุรา ยาสูบ และไฟ ของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ระนอง สาขาเมืองระนอง

3. กรอบแนวคิดในการวิจัย

การศึกษาการพัฒนาการให้บริการออกใบอนุญาตขายสุรา ยาสูบ และไฟของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ระนอง สาขาเมืองระนอง ผู้ศึกษาได้มุ่งศึกษาตัวแปรอิสระ ดังนี้

3.1 ตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน สถานที่ตั้งร้านค้า การเดินทาง ช่องทางการรับทราบข่าวสาร

ส่วนด้านตัวแปรตามผู้ศึกษานำแนวคิดของ เพ็ญธิดา พงษ์ธานี (2552) ซึ่งได้กล่าวถึงกระบวนการทางธุรกิจในการให้บริการกับผู้รับบริการ โดยกล่าวถึงการบริการที่จับต้องไม่ได้ จึงต้องสร้างแรงจูงใจให้ผู้รับบริการรู้สึกมั่นใจ และกล้าตัดสินใจซื้อบริการได้ง่ายขึ้น ซึ่งผู้ศึกษาได้นำเฉพาะปัจจัยที่มีความสอดคล้องกับการบริการออกใบอนุญาตขายสุรา ยาสูบ และไฟ ของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ระนอง สาขาเมืองระนอง โดยเลือกเฉพาะปัจจัยที่สำคัญ ดังนี้

3.2 ตัวแปรตาม คือ ปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาการให้บริการออกใบอนุญาตขายสุรา ยาสูบ และไฟ ของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ระนอง สาขาเมืองระนอง ประกอบด้วย 4 ด้าน ดังนี้

3.2.1 ด้านสถานที่

- 1) การเดินทาง
- 2) ความสะอาด

3.2.2 ด้านอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก

- 1) อุปกรณ์
- 2) การติดต่อสื่อสาร
- 3) สิ่งอำนวยความสะดวก

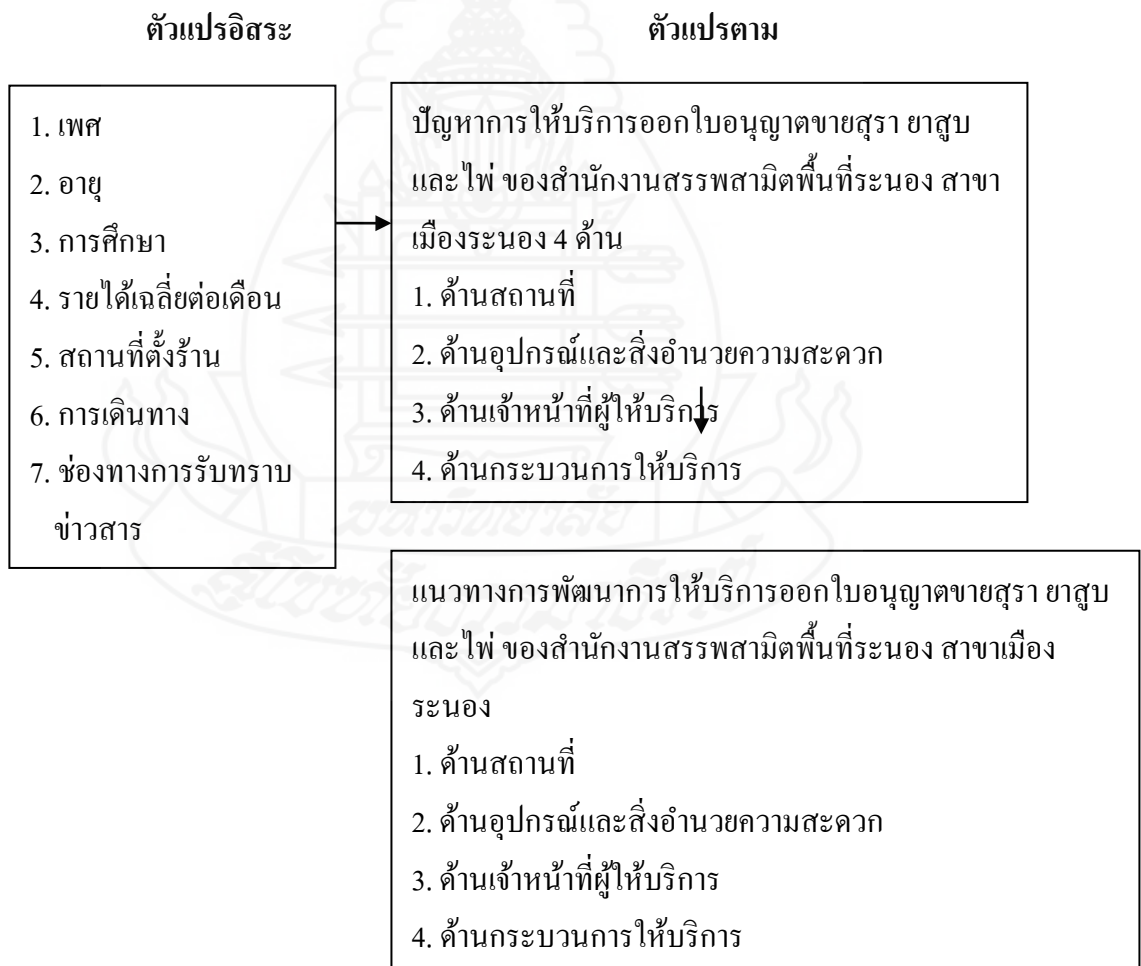
3.2.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

- 1) ความรู้ความสามารถ
- 2) พฤติกรรมและการแสดงออกในการให้บริการ
- 3) บุคลิกภาพ

3.2.4 ด้านกระบวนการให้บริการ

- 1) ก่อนเข้ารับบริการ
- 2) ระหว่างเข้ารับบริการ
- 3) เมื่อได้รับบริการเสร็จสิ้น

จากตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม สามารถนำมากำหนดเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยได้ ดังนี้



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

4. ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษานี้เป็นการศึกษาความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการพัฒนาการให้บริการออกใบอนุญาตขายสุรา ยาสูบ และไฟ ของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ระนอง สาขาเมืองระนองมีขอบเขตการศึกษา ดังนี้

4.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา การวิจัยครั้งนี้มุ่งเน้นศึกษาปัญหาการให้บริการออกใบอนุญาตขายสุรา ยาสูบ และไฟ เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการออกใบอนุญาตขายสุรา ยาสูบ และไฟ ที่ตรงตามความต้องการของประชาชนที่มารับบริการมากที่สุด สำหรับตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้

4.1.1 ตัวแปรอิสระ ประกอบด้วย

- 1) เพศ
- 2) อายุ
- 3) ระดับการศึกษา
- 4) รายได้เฉลี่ยต่อเดือน
- 5) สถานที่ตั้งร้าน

4.1.2 ตัวแปรตาม องค์ประกอบเกี่ยวกับการให้บริการออกใบอนุญาตขายสุรา ยาสูบ และไฟ ของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ระนอง สาขาเมืองระนอง ประกอบด้วย

- 1) ด้านสถานที่
- 2) ด้านอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก
- 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 4) ด้านกระบวนการให้บริการ

4.2 ขอบเขตด้านพื้นที่ในการเก็บข้อมูล การวิจัยครั้งนี้ดำเนินการเก็บข้อมูลจากผู้ได้รับใบอนุญาตขายสุรา ยาสูบ และไฟ ในอำเภอเมืองระนอง อำเภอกะเปอร์ และอำเภอสุขสำราญ จำนวน 2,264 ราย (อ้างอิงข้อมูลจากจำนวนผู้ได้รับใบอนุญาตฯ ในปี 2560) โดยคำนวณขนาดตัวอย่างด้วยวิธีของ Taro Yamane ที่ระดับความคลาดเคลื่อนเท่ากับ 0.05 ใช้กลุ่มตัวอย่าง 340 ราย

4.3 ขอบเขตด้านเวลา การวิจัยครั้งนี้เก็บรวบรวมข้อมูลทั้งภายในสำนักงานและลงพื้นที่เก็บข้อมูลในร้านค้าที่ได้รับใบอนุญาตขายสุรา ยาสูบ และไฟ ในปี 2561 โดยเก็บข้อมูลในเดือน เมษายน-พฤษภาคม 2561

5. นิยามศัพท์เฉพาะ

5.1 สถานที่ หมายถึง สถานที่ตั้ง และ สภาพแวดล้อมของสถานที่ที่ให้บริการออกใบอนุญาตขายสุรา ยาสูบ และไฟ

5.2 อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เครื่องมือ และอุปกรณ์ต่างๆ ในการให้บริการออกใบอนุญาตขายสุรา ยาสูบ และไฟ

5.3 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการออกใบอนุญาตขายสุรา ยาสูบ และไฟ

5.4 กระบวนการให้บริการ หมายถึง ขั้นตอนการให้บริการออกใบอนุญาตขายสุรา ยาสูบ และไฟ

5.5 ปัญหาการให้บริการ หมายถึง อุปสรรค หรือข้อบกพร่องต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นกับเจ้าหน้าที่ อุปกรณ์ สถานที่ ในขณะที่ให้บริการออกใบอนุญาตขายสุรา ยาสูบ และไฟ

5.5 การพัฒนาการให้บริการ หมายถึง การทำให้บริการดีกว่าเดิม เพื่อนำไปสู่การให้บริการที่มีคุณภาพ ได้แก่ การให้บริการออกใบอนุญาตขายสุรา ยาสูบ และไฟ

5.6 ใบอนุญาตขายสุรา ยาสูบ และไฟ หมายถึง ใบอนุญาตที่เจ้าพนักงานสรรพสามิต ออกให้แก่ผู้ที่ยื่นคำขอที่มีความประสงค์จะขายสุรา ยาสูบ และไฟ โดยเจ้าพนักงานสรรพสามิต จะพิจารณาออกใบอนุญาตสำหรับผู้ประกอบการที่สถานประกอบการค้าไม่ตั้งอยู่ในบริเวณที่มีกฎหมายกำหนดให้เป็นพื้นที่ห้ามขาย และสถานประกอบการค้านั้นต้องไม่อยู่ระหว่างการถูกสั่งพักใช้ หรือถูกเพิกถอนใบอนุญาต

5.7 แนวทางการพัฒนา หมายถึง การนำข้อเสนอแนะที่ได้จากประชาชนผู้มาขอใบอนุญาตขายสุรา ยาสูบ และไฟ ของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ระนอง สาขาเมืองระนอง มาวิเคราะห์ และปรับปรุงการให้บริการ ให้เป็นไปในทิศทางที่ดีขึ้น

6. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

6.1 สามารถนำข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาการให้บริการที่ได้จากผู้มารับบริการ มาใช้ในการพัฒนาการให้บริการออกใบอนุญาตขายสุรา ยาสูบ และไฟที่ตรงตามความต้องการของประชาชนและผู้ประกอบการมากที่สุด

6.2 ผลจากการพัฒนาการให้บริการออกไปอนุญาตขายสุรา ยาสูบและไฟที่ตรงตามความต้องการของประชาชนและผู้ประกอบการ จะส่งผลให้การประเมินมาตรฐานการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ระนอง สาขาเมืองระนอง อยู่ในระดับสูงขึ้น



บทที่ 2

แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาวิจัยเป็นการศึกษาการพัฒนาการให้บริการอภิบาลอนุญาตชายสุรา ยาสูบ และไฟ ของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ระนอง สาขาเมืองระนอง มีแนวคิด ทฤษฎี ผลงานวิจัย และเอกสารทางวิชาการที่เกี่ยวข้องมาเป็นกรอบหรือประเด็นในการศึกษา โดยแยกสาระสำคัญออกเป็น

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการและคุณภาพการให้บริการ
 - 1.1 ความหมายการบริการ
 - 1.2 หลักการให้บริการ
 - 1) คุณลักษณะของผู้ให้บริการที่ดี
 - 1.3 หลักประสิทธิภาพการให้บริการ
 - 1.4 การพัฒนาบริการและคุณภาพบริการ
 - 1) องค์ประกอบคุณภาพและตัวบ่งชี้คุณภาพบริการ
2. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการภาครัฐ
 - 2.1 ความหมายและขอบข่าย
 - 2.2 ความสำคัญของการให้บริการ
 - 2.3 หลักการบริการภาครัฐ
3. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับกรมสรรพสามิต/ สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ระนอง สาขาเมืองระนอง
 - 3.1 ประวัติความเป็นมา
 - 3.2 การแบ่งส่วนราชการ และงานในหน้าที่รับผิดชอบ
 - 3.3 การขอใบอนุญาตขายสุรา ยาสูบ และไฟ
 - 3.4 มาตรฐานการให้บริการของกรมสรรพสามิต
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการและคุณภาพการให้บริการ

1.1 ความหมายการบริการ

การบริการเป็นหัวใจหลักของหน่วยงานที่มีผลต่อการตอบสนองของผู้ใช้บริการให้เกิดความพึงพอใจเพื่อให้ได้มาในสิ่งที่ต้องการไม่ว่าจะเป็นหน่วยงานภาครัฐที่ต้องการให้ประชาชนในประเทศเกิดความพึงพอใจในการบริการหรือภาคธุรกิจที่สามารถตอบสนองลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจในการบริการนำสู่ผลประกอบการที่ดี

ดังนั้น จึงมีผู้ให้ความหมายและคำจำกัดความที่เกี่ยวข้องกับการ “บริการ” ไว้หลายท่าน ดังนี้

สุมนา อยู่โพธิ์ (2532 อ้างถึงใน กิตติพัฒน์ อินทนิโลดม, 2544, หน้า 18) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรม ประโยชน์หรือความพึงพอใจ ซึ่งได้เสนอเพื่อขาย หรือกิจกรรมที่จัดรวมกันขายบริการ

พรเทพ ปิยวัฒนาเมธา (2536, หน้า 58) กล่าวว่า การให้บริการ หมายถึง การให้ลูกค้าในสิ่งที่ลูกค้าต้องการในเวลาที่เขาต้องการและในแบบที่เขาต้องการ

สุจิตรา ชำนิวิทย์กรณ์ (2538 อ้างถึงใน ศรีชัย ทิพย์บำรุง, 2544, หน้า 6) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง การกระทำหรือการปฏิบัติอันแสดงออกในรูปแบบของความสะดวกสบาย ความปลอดภัย เช่น การคมนาคม การสื่อสาร การประกันภัย ซึ่งไม่มีผู้ใดสามารถจับต้องได้

อมรา ผูกบุญเชิด (2539 อ้างถึงใน กิตติพัฒน์ อินทนิโลดม, 2544, หน้า 18) กล่าวว่า งานบริการ คือ ความสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์ ซึ่งมีเงื่อนไขแห่งการให้ทั้งทางรูปธรรมและนามธรรมในเชิงความสะดวก รวดเร็วถูกต้อง และด้านอรรถศาสตร์เป็นพื้นฐาน

จินตนา บุญบงการ (2539, หน้า 7 - 8) ได้นิยามคำว่า “บริการ” คือ สิ่งที่จับสัมผัส แต่ต้องได้ยากและเสื่อมสูญหายไปได้ง่าย บริการจะเกิดขึ้นทันทีและส่งมอบให้ผู้รับบริการทันทีหรือเกือบทันที

วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ (2542, หน้า 6 - 8) ได้ให้ความหมายของการบริการว่า คือ “พฤติกรรม กิจกรรม การกระทำที่บุคคลหนึ่งทำให้หรือส่งมอบต่ออีกบุคคลหนึ่งโดยมีเป้าหมายและมีความตั้งใจในการส่งมอบบริการอันนั้น” หรือ “บริการ” คือ สิ่งที่จับ สัมผัส แต่ต้องได้ยาก และเป็นสิ่งที่เสื่อมสูญสลายไปได้ง่าย บริการจะได้รับการทำขึ้นและจะส่งมอบให้ผู้รับบริการ (ลูกค้า) เพื่อใช้สอยบริการนั้นๆ ได้โดยทันที หรือในเวลาเกือบทันทีทันทีที่มีการให้บริการนั้น”

วัลดา บินซาเว็น (2543, หน้า 9) กล่าวว่า การบริการเป็นสิ่งที่ไม่มีตัวตนเป็นเรื่องของความพอใจเป็นนามธรรมจับต้องไม่ได้ ซึ่งมีลักษณะแตกต่างจากสินค้าที่เป็นรูปธรรม

ตามแนวคิดทางการบริการ ลักษณะที่ผู้ให้บริการมีความตั้งใจกระทำ หรือปฏิบัติให้ลูกค้า ในขอบเขตที่แน่นอนและทำอย่างไรให้ประสบความสำเร็จนั้นคือ ทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ สูงสุดตามความคาดหวังหรือมากกว่าความคาดหวังของลูกค้า

วินัย ราภรณ์ (2546) ได้กล่าวถึงการให้บริการไว้ว่า การให้บริการหมายถึง กระบวนการของการปฏิบัติตนเพื่อให้เกิดผลกับผู้อื่น ดังนั้น ผู้ที่จะให้บริการคนอื่น จึงควร จะมีคุณสมบัติสามารถอำนวยความสะดวกและปฏิบัติต่อผู้อื่นในด้านการบริการอย่างมีความ รับผิดชอบและมีความสุข

อาศยา โชติพานิช (2549) ได้กล่าวถึงการให้บริการไว้ว่า การให้บริการ หมายถึง การให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น การบริการที่ดี ผู้รับบริการก็จะ ได้รับความประทับใจและชื่นชมองค์กร ซึ่งเป็นสิ่งดีสิ่งหนึ่งอันเป็นผลดีกับองค์กรของเรา เบื้องหลัง ความสำเร็จเกือบทุกงาน มักพบว่างานบริการเป็นเครื่องมือสนับสนุนงานด้านต่างๆ เช่น งานประชาสัมพันธ์ และงานบริการวิชาการ เป็นต้น ดังนั้น ถ้าบริการดี ผู้รับบริการเกิดความ ประทับใจ ซึ่งการบริการถือเป็นหน้าเป็นตาขององค์กร ภาพลักษณ์ขององค์กรก็จะดีไปด้วย

สมิต สัจฉกร (2550) ได้กล่าวถึงการให้บริการไว้ว่า การให้บริการ หมายถึง การปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อและเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ การให้บริการต่างๆ ได้ใช้ประโยชน์ ในทางใดทางหนึ่ง ทั้งด้วยความพยายามใด ๆ ก็ตามในการทำให้คนต่างๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความ ช่วยเหลือ

คอตเลอร์ (Kotler, 1994: 464-468) ได้กล่าวถึงการให้บริการไว้ว่า การให้บริการ หมายถึง กิจกรรมหรือปฏิบัติการใดๆ ที่กลุ่มบุคคลหนึ่งไม่สามารถนำเสนอให้อีกกลุ่มหนึ่ง ซึ่งเป็น สิ่งที่ไม่สามารถจับต้องได้และไม่ได้ส่งผลของความเป็นเจ้าของสิ่งใด ทั้งนี้การกระทำ ดังกล่าว อาจรวมหรือไม่รวมอยู่กับสินค้าที่มีตัวตนได้

สรุปได้ว่า การให้บริการเป็นการให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการ เพื่อประโยชน์ ของผู้อื่น การบริการที่ดี การจัดสิ่งอำนวยความสะดวก การสนองความต้องการของผู้ใช้บริการก็เป็นการ ให้บริการเป็นการช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการและผู้รับบริการก็จะได้รับความ ประทับใจดังนั้น ถ้าบริการดี ผู้รับบริการเกิดความประทับใจ ซึ่งภาพลักษณ์ขององค์กรก็จะดีไปด้วย

1.2 หลักการให้บริการ

กัลป์ยาวัฒน์ ตรีสุคนธ์ (2540: 16 - 17) ได้กล่าวถึงหลักการให้บริการที่ดี คือ การ ติดต่อสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ โดยผู้ให้บริการต้องตอบสนองความต้องการของ ผู้รับบริการอย่างเป็นที่พึงพอใจ ทั้งนี้โดยอาศัยปัจจัยเสริมอื่น ๆ เช่น ความสะดวกสบาย ทัศนียภาพ

ไมตรี เป็นสิ่งที่ทำให้การบริการนั้นเป็นที่ประทับใจของผู้รับ “การบริการอันน่าประทับใจ” เป็นหัวใจในการดึงดูดลูกค้าจึงขอแนะนำหลักการบริการที่ดี ดังนี้

1. บริการด้วยความรวดเร็ว ผู้ที่มาติดต่องานไม่ว่าเรื่องใดก็ตาม ย่อมต้องการที่จะให้งานที่ตนมาติดต่อนั้นสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี หากไม่มีข้อจำกัดใด ๆ ผู้ให้บริการควรให้บริการด้วยความรวดเร็วและตรงต่อเวลา

2. บริการด้วยความถูกต้อง การให้ข้อมูลแก่ผู้มาติดต่อหรือการให้บริการใดๆ ต้องถูกต้องตรงตามวัตถุประสงค์ของผู้มารับบริการ และถูกต้องต่อความเป็นจริงของหน่วยงานนั้น ระวังการให้ข้อมูลหรือการบริการที่ผิดพลาด อันจะก่อให้เกิดความยุ่งยากซึ่งต้องมาแก้ไขในภายหลัง

3. บริการด้วยน้ำใจ หากเป็นงานในหน้าที่โดยตรงจะต้องช่วยเหลือผู้ที่มาติดต่อด้วยความเต็มใจยิ่ง แต่หากมีชิ้นงานในหน้าที่ของตนก็ควรแจ้งให้ทราบว่าจะติดต่อที่ไหนและต้องบริการด้วยความเอาใจใส่อัธยาศัยดี มารยาทงาม

4. บริการต่อทุกคนเท่าเทียมกัน ทุกคนล้วนอยากให้ตนเองได้รับบริการมากที่สุด และดีที่สุดและไม่อยากให้ตนเองต้องประสบกับการบริการที่ไม่ยุติธรรม ดังนั้น จะทำอย่างไรให้ผู้ที่มาติดต่อทุกคนได้รับการบริการที่ยุติธรรมทั้งปริมาณและคุณภาพที่เฉลี่ยเท่าเทียมกัน แต่ขณะเดียวกันก็สามารถรู้สึกได้ว่าได้รับการปฏิบัติที่ดีเหนือคนอื่น

สุนันทา ทวีผล (2550: 13) กล่าวถึงหลักการให้บริการ สรุปได้ดังนี้

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์การจัดให้นั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่หรือทั้งหมด ไม่ใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ นอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการเอื้ออำนวยประโยชน์และบริการแล้วยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้น ๆ

2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอมิใช่ทำๆ หยุดๆ ตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติ

3. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน

4. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

5. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่ายสะดวก สบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระ ยุ่งยากใจให้แก่ผู้บริการหรือผู้ใช้บริการมากจนเกินไป

ศิริวรรณ วุ่นจิรา (2554: 23) ได้กล่าวถึงหลักการให้บริการที่ดีไว้ว่าต้องยึดหลักการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ครบถ้วน รวดเร็ว และเสมอภาค ทั้งนี้จะต้องลดขั้นตอน ลดเวลา ลดโต๊ะเจ้าหน้าที่ให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ ซึ่งอาจใช้หลักการให้บริการใน 2 ลักษณะ ดังนี้

1. การให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) คือ การให้บริการอยู่ในสถานที่เดียวกันทั้งหมดทุกหน่วยงานที่ให้บริการ ที่มีความสัมพันธ์ใกล้ชิด และต้องให้บริการแล้วเสร็จเพียงครั้งเดียว โดยผู้มาติดต่อใช้เวลาน้อย และเกิดความพึงพอใจ

2. การให้บริการแบบอัตโนมัติ (Automatic Service) เป็นการให้บริการ โดยใช้เครื่องมือที่ทันสมัย มีอุปกรณ์เพียงพอ จนทำให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว ประหยัดเวลา ประหยัดคน โดยจะต้องมีการประชาสัมพันธ์แจ้งให้ผู้มาติดต่อทราบอย่างชัดเจน ถึงขั้นตอน ระยะเวลา ดำเนินการต่างๆ สำหรับลักษณะของการบริการที่ดีจะทำให้ประทับใจประชาชน นอกจากตัวเจ้าหน้าที่จะมีคุณสมบัติที่ดีแล้วบริการที่ให้กับประชาชนจะต้องเป็นบริการที่ดีด้วย ซึ่งคุณลักษณะที่ดีมีดังนี้ สะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง งานมีประสิทธิภาพ ผู้ให้บริการมีอัธยาศัยดีสร้างความประทับใจให้แก่ผู้รับบริการ ให้ความเป็นกันเอง เอาใจเขามาใส่ใจเรา มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ใช้กฎหมายระเบียบที่ง่ายไม่ซับซ้อนมีแบบพิมพ์ที่กรอกง่ายลดขั้นตอนในการติดต่อขอรับบริการมีการปรับปรุงขั้นตอนอยู่เสมอ มีการประชาสัมพันธ์ที่ดี ทำงานตรงเวลา สถานที่สะดวกสบาย มีอุปกรณ์พร้อม สามารถติดต่อกับงานที่เกี่ยวข้องไม่ไกลนัก หรือควรรวมการให้บริการไว้ในจุดเดียว บริการด้วยความเสมอภาค เพื่อสร้างความพอใจให้กับประชาชน พยายามสนองตอบตามที่ประชาชนต้องการให้เป็นที่น่าพอใจ ไม่เรียกร้องสิ่งใดๆ จากประชาชน มีเจ้าหน้าที่เพียงพอได้รับการฝึกฝนมาด้วยความชำนาญ เจ้าหน้าที่ระดับล่างสามารถตัดสินใจได้ในบางเรื่อง ให้บริการก่อน และหลังเวลาราชการ หรือให้บริการในวันหยุด สามารถตรวจสอบการให้บริการได้ว่ามีปัญหาที่ใด และเมื่อมีปัญหาสามารถค้นหากฎหมาย และระเบียบได้ทันที

สุนันทา ทวีผล (2550: 14-15) ได้กล่าวถึงลักษณะการให้บริการที่มีคุณภาพ โดยมีตัวแปร ที่จะนำมาใช้ในการกำหนดคุณภาพของบริการ ดังนี้

1. ความถูกต้องตามกฎหมาย เป็นบริการที่จัดให้มีขึ้นตามกฎหมาย โดยเฉพาะบริการที่บังคับให้ประชาชนต้องมาใช้บริการ เช่น บริการรับชำระภาษีอากรจำเป็นต้องควบคุมให้ถูกต้องตามระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้องเป็นสำคัญ

2. ความเพียงพอ เป็นบริการที่มีจำนวนและคุณภาพเพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการไม่มีการรอคอยหรือเข้าคิวเพื่อขอรับบริการ

3. ความทั่วถึง เท่าเทียม ไม่มีข้อยกเว้น ไม่มีอภิสิทธิ์เป็นบริการที่ดีต้องเปิดโอกาสให้ประชาชนในทุกพื้นที่ กลุ่มอาชีพ เพศ วัย ได้ใช้บริการประเภทเดียวกัน คุณภาพเดียวกันได้อย่างทั่วถึงเท่าเทียมกัน โดยไม่มีข้อยกเว้น

4. ความสะดวก รวดเร็ว เชื่อถือได้ เป็นการให้บริการที่ดีมีคุณภาพนั้นจะต้องมีลักษณะที่สำคัญ ดังนี้ ผู้ใช้บริการจะต้องได้รับความสะดวก คือ สามารถใช้บริการได้ ณ ที่ต่างๆ และสามารถเลือกใช้ชีวิตการได้หลายแบบตามสภาพของผู้ใช้บริการ นอกจากนั้น ความสะดวกอาจพิจารณาได้จากกระบวนการให้บริการ เช่น การจัดให้มีจุดให้บริการเพียงจุดเดียว (One Stop Service) ความรวดเร็ว คือ ประชาชนต้องได้รับการบริการทันที โดยไม่ต้องรอคิวรับบริการนานเกินสมควร ความน่าเชื่อถือได้ของระบบบริการ คือ บริการที่มีคุณภาพจะต้องมีความต่อเนื่องสม่ำเสมอ ระเบียบแบบแผนการให้บริการที่แน่นอน คาดการณ์ล่วงหน้าได้แน่นอนเป็นที่พึงพาของผู้รับบริการได้เสมอ และมีโอกาสเกิดความผิดพลาดน้อยที่สุด

5. ความได้มาตรฐานทางเทคนิคหรือมาตรฐานทางวิชาการ คือ การให้บริการประเภทที่ต้องอาศัยความรู้ความชำนาญทางเทคนิคหรือทางวิชาการ เช่น การเงินการบัญชีบริการทางการแพทย์ เศรษฐกิจ และกฎหมาย เป็นต้น บริการดังกล่าวนี้จะมีคุณภาพดีก็ต่อเมื่อมีบุคลากรและกระบวนการให้บริการที่ได้มาตรฐานทางเทคนิคและวิชาการ

6. การเรียกเก็บค่าบริการที่เหมาะสมต้นทุนการให้บริการต่ำเป็นการให้บริการของรัฐประเภทที่มีการเรียกเก็บค่าบริการจากผู้รับบริการต้องมีค่าบริการที่เหมาะสมและต้องมีระบบการจัดบริการที่มีประสิทธิภาพ มีต้นทุนการดำเนินงานต่าง ๆ เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่มีคุณภาพดี และมีค่าบริการที่ไม่สูงเกินไป

ศิริวรรณ วุ่นจิรา (2554: 22) ได้กล่าวว่า การให้บริการที่ดี คือ การรับใช้ช่วยเหลือ เกื้อกูลและอำนวยความสะดวกแก่ผู้ให้บริการเพื่อให้เกิดความพอใจ รักใคร่และศรัทธาต่อการให้บริการ ทั้งนี้ ผู้ปฏิบัติงานจะต้องให้ความร่วมมือพัฒนาการบริการให้เกิดความก้าวหน้าและมั่นคง โดยหาวิธีการให้บริการแก่ผู้มาติดต่อให้เกิดความรวดเร็วถูกต้อง ครบถ้วนทุกขั้นตอนและเป็นไปด้วยความเสมอภาค

เลอฟล็อก (Lovelock, 1996: 50) ได้แบ่งการบริการออกเป็น 3 ระดับ ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงพฤติกรรมของผู้บริโภคที่เข้าไปมีส่วนร่วมกับการให้บริการของผู้ให้บริการ ดังต่อไปนี้

1. บริการที่มีการเผชิญหน้าสูง (High Contact Service) มีส่วนร่วมกับการให้บริการ โดยตลอดเกือบทุกกระบวนการในการส่งผ่านบริการ หรืออีกนัยหนึ่งผู้บริโภคต้องเข้าไปในสถานที่ให้บริการและอยู่ที่นั่นตลอดจนกระบวนการส่งผ่านบริการเสร็จสิ้น

2. บริการที่มีการเผชิญหน้าปานกลาง (Medium Contact Service) เป็นบริการที่มีระดับ การมีส่วนร่วมของผู้บริโภคในกระบวนการส่งผ่านบริการต่ำกว่าบริการแรก ซึ่งผู้บริโภค จะเข้าไปในสถานที่ให้บริการ แต่ไม่ได้อยู่ที่นั่น ตลอดจนกระบวนการส่งผ่านบริการเสร็จสิ้น บริการระดับนี้ จะรวมถึงการให้บริการแบบช่วยเหลือตัวเอง (Self Service) ด้วย

3. บริการที่มีการเผชิญหน้าต่ำ (Low Contact Service) เป็นบริการที่มีระดับการมีส่วนร่วมของ ผู้บริโภคในกระบวนการส่งผ่านบริการต่ำที่สุด หรืออาจไม่มีเลยก็ได้ ซึ่งบริการ ระดับนี้ ส่วนใหญ่จะเป็นการให้บริการผ่านสื่อหรือเครื่องมืออิเล็กทรอนิกส์ต่าง ๆ กิจกรรมค้าปลีก รูปแบบศูนย์การค้า ซึ่งเป็นกิจการขายปลีกที่จะได้รับความสำเร็จจะมีความเจริญรุ่งเรืองหรือไม่ ขึ้นอยู่กับลูกค้าผู้บริโภคที่เข้ามาใช้บริการว่ามีมากน้อยเพียงใด ผู้ประกอบการศูนย์การค้า จึงจำเป็นต้องจัดการบริการ เพื่อตอบสนองความต้องการและความพอใจของลูกค้าผู้บริโภคให้ดีที่สุดและมากที่สุด

เมื่อจะกล่าวถึงกลยุทธ์ของการผลิตสินค้าแล้วนั้น นักการตลาดส่วนใหญ่มักจะใช้ ส่วนผสมทางการตลาด (Marketing Mix) ซึ่งหลักการอธิบายนี้เราจะใช้ภาพของเรือในการ อธิบาย เพื่อที่จะทำให้เราสามารถ ได้เห็นหลักการของ “8P’s” ได้โดยการอาศัยเพียงหลักการที่ว่า ไม่ใช่เพียงแค่ความเร็วอย่างเดียวที่จะสามารถทำให้เรือแข่งแล่นเร็วได้ หากแต่ยังต้องอาศัยความ เป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน ในการที่จะได้รับความสำเร็จนั้นกระเชียงพายแต่ละส่วนย่อมมีส่วนสำคัญ ที่จะทำให้สิ่งต่างๆ ดำเนินไปอย่างมีทิศทางซึ่งทั้งนี้ส่วนผสมทางการตลาดสำหรับธุรกิจบริการ มีดังนี้คือ (Lovelock Wright, 2002: 13-15)

1. Products Element เราต้องเลือกคุณภาพของผลิตภัณฑ์หลัก รวมถึงการบริการ ที่สามารถสร้างความประทับใจให้กับลูกค้า และสามารถแข่งขันกับคู่แข่งได้

2. Place ตามหลักการของการจัดส่งสินค้าถึงลูกค้า นั้น ส่วนใหญ่มักจะเกี่ยวข้องกับ เรื่องของสถานที่และเวลาเข้ามาเกี่ยวข้อง ซึ่งการที่จะสามารถกระจายสินค้าให้ไปถึงลูกค้าได้ นั้น เราจำเป็นต้องทำการวางหลักการของการบริการก่อน การบริการด้านข้อมูล และการให้ข้อมูล ผ่านอินเทอร์เน็ตนั้นซึ่งจะทำให้เกิดการลดช่องว่างการติดต่อจากลูกค้าได้ การยืนยันการจัดส่งสินค้า ให้ลูกค้านั้นจะสามารถสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้าได้ ซึ่งทั้งนี้จะเป็นผลดีต่อองค์กร เนื่องจากลูกค้า คาดหวังว่าจะได้รับสินค้าตามกำหนดและตรงเวลา

3. Promotion and Education ไม่มีนักการตลาดคนไหนที่จะละเลยการส่งเสริม การตลาดเนื่องจากการส่งเสริมการตลาดสามารถที่จะสร้างแรงจูงใจให้ลูกค้าทำการซื้อสินค้าได้ ซึ่งนับว่าเป็นข้อดีที่องค์กรต่างๆ นั้นมักจะทำการส่งเสริมการตลาดสื่อสารไปยังลูกค้า ไม่ว่าจะผ่าน สื่อโทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ นิตยสาร ป้ายโฆษณา โบรชัวร์และอินเทอร์เน็ต

4. Price and Other User Outlays ราคาเป็นสิ่งที่ทั้งองค์กรและลูกค้าต่างให้ความสำคัญซึ่งทางองค์กรเองก็ต้องการทำให้ต้นทุนในการผลิตต่ำที่สุดเท่าที่จะทำได้และทางด้านลูกค้าเองนั้น ก็ต้องการที่จะซื้อในราคาที่ถูกเช่นเดียวกัน บางครั้งทางองค์กรอาจจะต้องเพิ่มรายได้ โดยอาจจะมีการสร้างลูกค้าที่เป็นการซื้อสินค้าเป็นเงินเชื่อ หรือไม่อาจจะเป็นการให้ส่วนลดราคา

5. Process การสร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์รวมทั้งกระบวนการจัดส่งสินค้าถึงลูกค้า เป็นกระบวนการที่ต้องทำให้เกิดประสิทธิภาพที่สูงที่สุด กระบวนการนั้นจะหมายถึง ตั้งแต่ลำดับการคิดการบริการในระบบงานต่าง ๆ ซึ่งถ้าหากกระบวนการใดกระบวนการหนึ่งของขั้นตอนเกิดความล่าช้าจะส่งผลทำให้งานเกิดผิดพลาดและอาจจะสร้างความไม่พอใจแก่ลูกค้าได้

6. Productivity and Quality การเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานให้ได้ผลดีนั้น จะทำให้องค์กรสามารถลดต้นทุนการผลิตได้ นอกจากนี้คุณภาพการบริการนั้นจะสามารถสร้างความแตกต่างกับคู่แข่ง และสร้างความภักดีต่อสินค้าได้ อย่างไรก็ตามการที่จะลงทุนเกี่ยวกับการปรับปรุงคุณภาพนั้น หากปราศจากความเข้าใจในเรื่องเกี่ยวกับการเพิ่มขึ้นของต้นทุนและการเพิ่มขึ้นของรายได้แล้วจะทำให้เกิดผลทางด้านความเสียหายขึ้นมา

7. People การบริการขึ้นอยู่กับบุคคล ซึ่งในที่นี้หมายถึง ลูกค้าและพนักงาน ซึ่งจะมีอิทธิพลต่อลูกค้าในด้านการบริการ ลูกค้ามักจะตัดสินคุณภาพของการบริการจากสิ่งที่คุณูกค้าได้รับการบริการที่ประสบความสำเร็จนั้นขึ้นอยู่กับ การคัดสรร การฝึกฝน การสร้างแรงจูงใจแก่พนักงานเป็นสำคัญ

8. Physical Evidence ลักษณะของอาคาร ทำเลที่ตั้ง พาหนะ การตกแต่งภายใน อุปกรณ์สมาชิก สัญลักษณ์ วัสดุทางการพิมพ์ และบริการอื่นๆ ขององค์กรที่สามารถจัดต้องได้ และปรากฏในสายตาของลูกค้าสิ่งต่างๆ เหล่านี้จะมีผลกระทบต่อความประทับใจของลูกค้า และในด้านการบริการที่มีองค์ประกอบที่จับต้องได้น้อยนั้น เช่น การประกันภัย การโฆษณา มักจะมีการสร้างสัญลักษณ์ที่มีความหมายเพื่อแทนบริการนั้น ๆ สรุปได้ว่า ส่วนผสมทางการตลาด (Marketing Mix) เป็นเครื่องมือทางการตลาดประกอบด้วยปัจจัยสำคัญ 4 ประการ ได้แก่ ผลิตภัณฑ์ ราคา ช่องทางการจัดจำหน่าย และการติดต่อสื่อสาร หรือการส่งเสริมการตลาด แต่สำหรับธุรกิจ การบริการนั้นเราจะนำหลักการของ 8P's เข้ามาใช้ ซึ่งปัจจัยทั้ง 8 ต่างก็มีความสำคัญไม่น้อยไปกว่ากัน ดังนั้นปัจจัยทั้ง 8 จะเกี่ยวข้องซึ่งกันและกัน ส่วนผสมทางการตลาดจะเป็นตัวกระตุ้นทางการตลาดในการสร้างความต้องการซื้อในตัวผลิตภัณฑ์ ทั้งนี้เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของเป้าหมายทางการตลาด ซึ่งหมายถึงการตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคนั่นเอง

สรุปได้ว่า หลักการให้บริการเป็นการให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น การบริการที่ดี การจัดอำนวยความสะดวก การสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ก็เป็นการให้บริการเป็นการช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการและผู้รับบริการก็จะได้รับความประทับใจ ดังนั้น ถ้าบริการดี ผู้รับบริการเกิดความประทับใจ ซึ่งภาพลักษณ์ขององค์กรก็จะดีไปด้วย ซึ่งความสำคัญของการให้บริการ มีความสำคัญ 5 ประการ คือ การให้บริการอย่างเท่าเทียม การให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่องและการบริการอย่างก้าวหน้า นอกจากนี้การให้บริการประชาชนที่ดีเป็นการให้บริการแบบครบถ้วนสมบูรณ์เป็นการพัฒนาระบบการให้บริการและทัศนคติ วิธีคิด วิธีทำงานของพนักงานที่มีเป้าหมายที่จะให้ประชาชนได้รับบริการที่ควรจะได้รับอย่างครบถ้วน สมบูรณ์ มีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการมุ่งที่จะให้บริการในเชิงส่งเสริม และสร้างทัศนคติ และความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ตลอดจนเป็นการให้บริการที่มีความถูกต้องชอบธรรม สามารถตรวจสอบได้สร้างความเสมอภาคทั้งในการให้บริการ ซึ่งทำให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดของผู้รับบริการ

1.2.1 คุณลักษณะของผู้ให้บริการที่ดี

ประณม ถาวรเวช (2545: 8) ได้กล่าวเกี่ยวกับการให้บริการที่ดี คือ ผู้ให้บริการต้องมีอัธยาศัยไมตรี ประกอบด้วยสิ่งเหล่านี้ คือ ทำในสิ่งที่ผู้มารับบริการไม่คาดฝัน หรือให้บริการแบบบวกไปอีกหนึ่งเท่า มีรอยยิ้มใน 4 รูปแบบ คือ รอยยิ้มแบบทักทาย รอยยิ้มแบบพร้อมที่จะพูด รอยยิ้มแบบเปิดหมดทั้งหน้าตา ปาก และรอยยิ้มแบบพูดพร้อมยิ้ม ซึ่งทุกรอยยิ้มให้ความรู้สึกอบอุ่น การทักทายด้วยน้ำเสียงที่น่าฟัง มีหางเสียง อย่าพูดเร็วหรือสั้นเกินไปและให้ความเอาใจใส่ แก่ผู้มาติดต่อ อย่าปล่อยให้เป็นคนแปลกหน้า

เลื่อมใส ใจแข็ง (2546: 31 - 34) ได้เสนอแนวความคิดในการบริการประชาชนที่ดี และมีคุณภาพต้องอาศัยเทคนิค กลยุทธ์ ทักษะที่จะทำให้ชนะใจผู้รับบริการ ซึ่งสามารถกระทำได้ทั้งก่อนการติดต่อระหว่างการติดต่อและหลังการติดต่อ โดยได้รับการบริการ จากตัวบุคคลทุกระดับในองค์กร รวมทั้งผู้บริหารขององค์กรนั้นๆ ทั้งนี้การบริการที่ดีจะเป็นเครื่องมือช่วยให้ผู้ติดต่อรับบริการเกิดความเชื่อถือ ศรัทธา และสร้างภาพลักษณ์ ซึ่งจะมีผลในการใช้บริการต่างๆ ในโอกาสหน้าต่อไป

วิชาญ ฤทธิรงค์ (2528 อ้างถึงใน สามารถ ยิ่งคำแหง, 2553, หน้า 15) ได้ชี้แนะว่า การให้บริการและการต้อนรับลูกค้าให้ได้รับความพอใจอยากที่จะมาใช้บริการอีก ควรดำเนินการดังนี้ พนักงานต้องแต่งกายสะอาด เรียบร้อย ต้อนรับลูกค้าทุกคนอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน พนักงาน มีความรอบรู้ในหน้าที่ บริการด้วยความรวดเร็วมีความกระตือรือร้น

ควรมีการสืบหาข้อมูลของลูกค้าจากแหล่งต่างๆ เพื่อจะได้ต้อนรับอย่างเหมาะสม การให้บริการลูกค้าจะต้องดูถึงความต้องการของลูกค้าเป็นสำคัญ สถานที่ทำการต้องดูแลให้สะอาด มีการจัดที่พักรอคอยสำหรับลูกค้า หมั่นออกเยี่ยมลูกค้าหรือธุรกิจของลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ สร้างสื่อสัมพันธ์ระหว่างลูกค้า ต่อลูกค้าชนิดปากต่อปากซึ่งเป็นวิธีที่ได้ผลที่สุด การพัฒนาระบบงาน โดยการนำเทคโนโลยีใหม่ๆ เข้ามาให้คำแนะนำด้านวิชาการและการตลาดแก่ลูกค้า

สรุปได้ว่า ผู้ให้บริการที่ดีหรือการให้บริการประชาชนที่ดี เป็นการให้บริการแบบครบถ้วนสมบูรณ์เป็นการพัฒนาระบบการให้บริการและทัศนคติ วิธีคิด วิธีทำงานของพนักงานที่มีเป้าหมายที่จะให้ประชาชนได้รับบริการที่ควรจะได้รับอย่างครบถ้วนสมบูรณ์ มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการมุ่งที่จะให้บริการในเชิงส่งเสริม และสร้างทัศนคติและความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ตลอดจนเป็นการให้บริการที่มีความถูกต้องชอบธรรม สามารถตรวจสอบได้สร้างความเสมอภาคทั้งในการให้บริการซึ่งทำให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดของผู้รับบริการ

1.3 หลักประสิทธิภาพการให้บริการ

การศึกษาประสิทธิภาพของการให้บริการนั้น คำว่า “ประสิทธิภาพ” เป็นศัพท์ที่ใช้กันอย่างกว้างขวางทั้งในวงการบริหารธุรกิจและการบริหารรัฐกิจ ซึ่งเป็นเป้าหมายของการบริหารงาน อาจแตกต่างกันออกไป เพราะฉะนั้นปัญหาที่ตามมาคือ จะวัดประสิทธิภาพในการจัดบริการของรัฐได้อย่างไร ดังนั้นจำเป็นต้องกล่าวถึงแนวความคิดเกี่ยวกับความหมายของคำว่า ประสิทธิภาพ(Efficiency) ตามทัศนะของบุคคลต่าง ๆ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพิจารณาการกำหนดความหมาย ที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้

พจนานุกรมของมหาวิทยาลัยออกซ์ฟอร์ด ค.ศ. 1973 (1993, p. 787 อ้างถึงใน ณัฐธัญ ถนักรบ, 2545, หน้า 22) ให้ความหมายของประสิทธิภาพไว้ว่า หมายถึง ความพร้อมและความสามารถในการปฏิบัติงานให้สำเร็จ หรือการปฏิบัติงานให้ประสบผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

มิลเลทท์ (Miileto อ้างถึงใน ลือชัย เจริญทรัพย์, 2538, หน้า 41 - 42) ได้ให้ทัศนะไว้ว่าประสิทธิภาพ หมายถึง ผลการปฏิบัติงานที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่มวลมนุษย์และได้รับกำไรจากการปฏิบัติงานนั้นด้วย (Human Satisfaction and Benefit Produced) ตามทฤษฎีองค์การ ประสิทธิภาพขององค์การ นอกจากจะหมายถึง ผลตอบแทนที่ได้รับจาก การลงทุน ซึ่งรวมทั้งผลกำไรและความพึงพอใจของผู้รับบริการแล้วยังหมายถึง ความสามารถที่บรรลุเป้าหมายขององค์การที่มีเป้าหมายใกล้เคียงกันหรือเหมือนกัน ซึ่งเป้าหมายนั้นจะต้องเป็นเป้าหมายที่แท้จริงขององค์การ และเป็นเป้าหมายที่ผู้มีสิทธิอันชอบธรรมเป็นผู้กำหนดขึ้น

ชูป กาญจนประกร (2502, หน้า 40) ให้ความหมายของคำว่า ประสิทธิภาพเป็น แนวความคิดหรือความมุ่งมาดปรารถนาของการบริหารงานในระบบประชาธิปไตย เพื่อทำให้ การบริหารราชการได้ผลสูงสุดคู่กับการที่ได้ใช้จ่ายเงินภาษีอากรไป ในการบริหารของประเทศ และต้องก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ประชาชน ซึ่งจากความหมาย ดังกล่าวถึงแม้ว่าจะจำกัด ขอบเขตเฉพาะการบริหารงานภาครัฐก็ตาม แต่ก็สะท้อนให้เห็น ถึงการเน้นความมีประสิทธิภาพ และความพึงพอใจของประชาชน

รพี แก้วเจริญ และทิตยา สุวรรณชฎ(2510 อ้างถึงใน ฌรัฐชัย อดิครบ, 2545, หน้า 22) ได้ให้ความหมายของคำว่า ประสิทธิภาพของทางด้านธุรกิจกับทางด้านรัฐกิจนั้นชุดใหญ่ อยู่ที่ กำไรกับความพึงพอใจของประชาชน สำหรับกำไรเป็นสิ่งที่มองเห็นและนับได้ ส่วนความพึงพอใจ นั้นเป็นสิ่งที่มองไม่เห็น ค่อนข้างยากสำหรับการนับ การพิจารณา ความพึงพอใจนั้น ได้มีบุคคล ต่างๆ ให้ทัศนะไว้หลายอย่าง อย่างเช่น Daniel Lerner ซึ่งได้ให้ไว้อย่างกว้างๆ นั้น หมายถึง ความสำเร็จ(Achievement) และความมุ่งมาดปรารถนา (Aspiration) ไรอันและสมิท (Ryan & Smith, 1954 อ้างถึงใน ประพิน ปรัชญาภรณ์, 2522, หน้า 23) ได้กล่าวถึง ประสิทธิภาพของบุคคล (Human Efficient) ว่าเป็นความสัมพันธ์ระหว่างผลลัพธ์ในแง่บวกกับสิ่งที่ทุ่มเทและลงทุนให้กัน งานซึ่งประสิทธิภาพในการทำงานนั้นมองจากแง่ของการทำงานของแต่ละบุคคล โดยพิจารณา เปรียบเทียบสิ่งที่ให้กันงาน เช่น ความพยายามกำลังงานกันผลลัพธ์ที่ได้จากงานนั้น

ปีเตอร์สัน (Peterson) และ โพลแมน (Plowman) (Peterier & Plowman, 1953 อ้างถึงใน กัทรพร ตูลารักษ์, 2545, หน้า 8) ได้ให้แนวคิดใกล้เคียงกับ Haring Emerson โดยได้ ตัดทอนบางข้อลงและสรุปองค์ประกอบของประสิทธิภาพ ไว้ 5 ข้อด้วยกัน คือ

1. คุณภาพของงาน (Quality) จะต้องมีคุณภาพสูง คือ ผู้ผลิตและผู้ใช้ได้ประโยชน์ คู่มีค่าและมีความพึงพอใจ
2. ปริมาณงาน (Quantity) ของงานที่เกิดขึ้นจะต้องเป็นไปตามความคาดหวัง ของหน่วยงาน
3. เวลา (Time) คือ เวลาที่ใช้ในการดำเนินงานจะต้องอยู่ในลักษณะที่ถูกต้อง ตามหลักการ เหมาะสมกับงาน และทันสมัย
4. ค่าใช้จ่าย (Costs) ในการดำเนินงานทั้งหมดจะต้องเหมาะสมกับงานและวิธีการ คือจะต้องลงทุนน้อยและได้ผลกำไรมากที่สุด

ดังนั้น แนวความคิดของคำว่า ประสิทธิภาพทางด้านธุรกิจในที่นี้จะมียอดประกอบ 5 อย่างคือ ต้นทุน (Cost) คุณภาพ (Quality) ปริมาณ (Quantity) เวลา (Time) และวิธีการ (Method) ในการผลิต

เบเกอร์ และนิวฮอสเซอร์ (Becker & Neuhauser, 1975 อ้างใน ดวงกมล ไตลยศุต, 2540, หน้า 1) ให้ความหมายของคำว่า ประสิทธิภาพ หมายถึงคุณภาพ (Quality) ของการมีประสิทธิผล (Effectiveness) และความสามารถ (Component and Capability) ในการผลิตการดำเนินงาน ด้านธุรกิจ ที่จะถือว่าว่ามีประสิทธิภาพสูงสุดนั้นก็เพื่อสามารถผลิตสินค้าหรือบริการในปริมาณและคุณภาพที่ต้องการในที่เหมาะสมและต้นทุนน้อยที่สุด โดยคำนึงถึงสถานการณ์และข้อผูกพัน ด้านการเงิน ที่มีอยู่ ดังนั้น แนวความคิดของประสิทธิภาพทางด้านธุรกิจจึงมียอดประกอบ 5 อย่าง คือ ต้นทุน (Cost) คุณภาพ (Quality) ปริมาณ (Quantity) เวลา (Time) และวิธีการ (Method) ในการผลิตและยังมีปัจจัยอื่นประกอบอีก ดังนั้นแบบจำลองในรูปสมมติฐานสามารถสรุปได้ดังนี้ คือ

1. หากสภาพแวดล้อมในการทำงานขององค์กร มีความสลับซับซ้อนต่ำ (Low Task Environment Complexity) หรือความแน่นอน (Certainly) การกำหนดระเบียบในการทำงานขององค์กรอย่างละเอียดถี่ถ้วนจะเป็นที่แน่ชัดว่า จะนำไปสู่ความมีประสิทธิภาพขององค์กร แต่การกำหนดระเบียบปฏิบัติดังกล่าวจะมีผลในทางลบต่อความมีประสิทธิภาพหาก สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ยุ่งยากซับซ้อนสูง (High Task Environment Complexity) หรือความไม่แน่นอน (Uncertainly)

2. การกำหนดระเบียบชัดเจนเพื่อเพิ่มผลการทำงานที่มองเห็นได้มีผลทำให้ประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้นด้วย

3. ผลของการทำงานที่มองเห็นได้ สัมพันธ์ในทางบวกกับประสิทธิภาพ

4. หากพิจารณาควบคู่กันจะปรากฏว่า การกำหนดระเบียบปฏิบัติตัวแปรต่างชัดเจนและผลการทำงานที่มองเห็นจะมีความสัมพันธ์มากขึ้นต่อประสิทธิภาพมากกว่า ตัวแปรแต่ละตัวตามลำพัง เบ็คเกอร์เชื่อว่าการสามารถมองเห็นผลขององค์กรได้ (Visibility Consequences) มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพขององค์กรเพราะองค์กรสามารถทดลองและเลือกระเบียบปฏิบัติทรัพยากรที่เป็นประโยชน์ต่อการบรรลุเป้าหมายได้ ดังนั้น โครงสร้างของงานระเบียบปฏิบัติ ผลการปฏิบัติงานจึงมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยความหมายของประสิทธิภาพ คือ อัตราส่วนความสัมพันธ์ระหว่างผลลัพธ์ หรือสิ่งส่งออกของนโยบาย แผนงาน โครงการ โดยมุ่งที่การเพิ่มผลลัพธ์ที่คงเดิม ประสิทธิภาพถูกนำมาใช้เป็นเกณฑ์ การวิจัยประเมินด้วยความมุ่งหวังที่จะลดความสูญเปล่าทางการบริหาร และนำทรัพยากรที่มีค่าใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด กล่าวได้ว่า

ประสิทธิภาพเกี่ยวข้องกับการแสดงหามรรควิธีที่ดีกว่าเพื่อดำเนินงานให้ได้ผลลัพธ์เท่าเดิมดีกว่า ในแง่ของการประหยัดงบประมาณ เวลา บุคลากร และวัสดุอุปกรณ์

กรณี กิริติบุตร (2529, หน้า 110 - 111) ได้กล่าวถึง แนวความคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพ ขององค์การเป็นการแสดงถึงอัตราส่วนระหว่างค่าใช้จ่ายและผลประโยชน์ (Cost/ Benefit Ratio) ซึ่งเกิดขึ้นในการทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ โดยคำนึงถึงความจำเป็นจะต้องใช้ปัจจัย หรือตัวป้อน (Input) ต่าง ๆ เช่น วัตถุดิบ เงิน คน เท่าไรจึงจะสามารถบรรลุถึงเป้าหมาย หรือระดับ ของผลิตผล (Output) ที่ต้องการได้ทั้งนี้ การวัดประสิทธิภาพด้วยการวัดเปรียบเทียบอัตราส่วน ระหว่างปัจจัย ซึ่งเป็นตัวป้อนที่ใช้ ในการผลิตกับผลผลิตที่ได้รับ

แคทซ์ และคาห์น (Katz & Kahn, 1978 อ้างถึงใน อุทัย กนกวุฒิพงศ์, 2547, หน้า 21) ซึ่งเป็นนักทฤษฎีที่ศึกษาองค์การในระบบเปิดได้ทำการศึกษาในเรื่องของปัจจัยที่มีความสำคัญ ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยกล่าวว่า ประสิทธิภาพ คือ ส่วนประกอบที่สำคัญ ของประสิทธิผล ประสิทธิภาพขององค์กรนั้น ถ้าจะวัดจากปัจจัยนำเข้าเปรียบเทียบกับผลผลิตที่ได้ นั้นจะทำให้การวัดประสิทธิภาพคลาดเคลื่อนจากความเป็นจริงประสิทธิภาพขององค์กร หมายถึง การบรรลุเป้าหมาย (Goal Attainment) ขององค์การในการบรรลุเป้าหมายขององค์กร

สรุป หลักการให้บริการและประสิทธิภาพในการให้บริการหมายความว่า การบริการนั้น ๆ จะต้องสะดวก รวดเร็ว และตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการด้วยคุณภาพและ ประสิทธิภาพ ในการให้บริการจะต้องมีการพัฒนาจากรูปแบบเดิม เพื่อเพิ่มคุณภาพจากเดิมให้ดีขึ้นและสอดคล้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการตามโลกโลกาภิวัตน์ หรือตามสภาพ เศรษฐกิจ สังคม ในขณะนั้น

1.4 การพัฒนาบริการและคุณภาพบริการ

การพัฒนา (Development) หมายถึง การเปลี่ยนแปลงตามแผนที่มีการกำหนด ทิศทาง(Planned or Directed Change) และรายละเอียดไว้ล่วงหน้าว่าจะพัฒนาอะไร พัฒนาอย่างไร เมื่อใดใครจะเป็นผู้พัฒนา ทั้งนี้ เพื่อความเป็นดีอยู่ดีของคน ซึ่งหมายความรวมถึงการได้รับความ เสมอภาคและความยุติธรรมในสังคม (Social Justice) ด้วย ดังนั้น คนจึงเป็นเป้าหมายสูงสุดของ การพัฒนาเพราะเป็นทั้งผู้ถูกพัฒนาและรับผลของการพัฒนา

การบริการ (Services) หมายถึง พฤติกรรม กิจกรรม หรือกระบวนการดำเนินของ บุคคลหรือองค์การเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นและผลจากการกระทำนั้นก่อให้เกิด ความพึงพอใจการบริการที่ดี จะสามารถตอบสนองความต้องการของผู้อื่นได้ตรงตามที่บุคคลนั้น คาดหวังไว้พร้อมทั้งทำให้บุคคลนั้นเกิดความรู้สึกที่ดี และในขณะเดียวกันก็รู้สึกประทับใจในสิ่ง ที่รับไปพร้อมๆ กันด้วยการให้บริการมีลักษณะ 5 ประการ คือ ความเสมอภาค ความตรงเวลา

ความพอเพียง ความต่อเนื่อง และความก้าวหน้าบริการประชาชน (Public Service) หมายถึง กิจกรรมทุกประเภทที่รัฐจัดทำขึ้นเพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อประโยชน์มากที่สุดโดยไม่คำนึงถึงตัวบุคคล คือ เป็นลักษณะการให้บริการที่ปราศจากอารมณ์และไม่เป็นการเลือกปฏิบัติทุกคนจะได้รับการปฏิบัติที่เท่าเทียมกันด้วยหลักเกณฑ์เดียวกัน การบริการประชาชนแบ่งออกได้เป็น 2 ประเภท คือ กิจกรรมที่ตอบสนองความต้องการ 1) ในด้านความปลอดภัย และ 2) ในด้านความสะดวกในการดำเนินชีวิต

การพัฒนาบริการ หมายถึง การเปลี่ยนแปลงตามแผนหรือที่มีการกำหนดทิศทางซึ่งพฤติกรรม หรือกิจกรรม หรือการกระทำในทางที่มีคุณภาพที่บุคคลหนึ่งทำให้หรือส่งมอบต่ออีกบุคคลหนึ่ง

คุณภาพ (Quality) หมายถึง ระดับความเป็นเลิศ (Degree of Excellence) ในคุณลักษณะโดยรวมของผลิตภัณฑ์หรือบริการที่ปราศจากข้อบกพร่องและตอบสนองความต้องการเป็นที่พึงพอใจของลูกค้าหรือผู้รับบริการและเกิดประโยชน์ตามความต้องการของลูกค้า โดยปฏิบัติตามมาตรฐานทางเทคนิคหรือมาตรฐานทางวิชาชีพ ซึ่งต้องมีมิติต่างๆ ในด้านความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการความเหมาะสมของการให้บริการ มีประสิทธิผล ประสิทธิภาพ มีความปลอดภัย มีการเข้าถึงบริการหรือมีบริการเมื่อจำเป็น รวมถึงการมีความเท่าเทียมและความต่อเนื่อง ในการรับบริการ หรือกล่าวอีกนัยหนึ่ง คุณภาพคือความพอใจของลูกค้า

คุณภาพบริการ (Service Quality) หมายถึง ระดับความสามารถของผลิตภัณฑ์หรือบริการ ในการบำบัดความต้องการของลูกค้าที่มีคุณลักษณะได้มาตรฐานปราศจากข้อบกพร่อง (Zero Defect) และสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าถึงขั้นเป็นที่พึงพอใจ (Satisfaction) องค์ประกอบหลักที่กำหนดความพึงพอใจของลูกค้าผู้รับบริการต่อการให้บริการ ซึ่งเป็นหัวใจของคุณภาพบริการประกอบด้วย 2 ส่วนหลักๆ รวม 4 ปัจจัย กล่าวคือ ส่วนแรก เป็นส่วนของผู้ให้บริการ ซึ่งสะท้อนถึงลักษณะการให้บริการมี 3 ปัจจัย คือ 1) ด้านระบบการให้บริการ (Service System) 2) ด้านกระบวนการให้บริการ (Workflow Process) 3) ด้านพฤติกรรมของผู้ให้บริการ (Providers Behavior) และส่วนที่สองเป็นส่วนของผู้รับบริการซึ่งเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ คือ ปัจจัยที่ 4) ด้านภูมิหลังของผู้รับบริการ (Recipients Background) ความพึงพอใจของลูกค้าหรือประชาชนผู้มารับบริการจะเกิดขึ้นได้ต่อเมื่อความต้องการจำเป็น (Need) ของประชาชนผู้รับบริการได้รับการตอบสนองได้อย่างเหมาะสมปราศจากข้อบกพร่องในสภาพแวดล้อมที่น่าพึงพอใจ ดังนั้น กลยุทธ์ในการบริหารคุณภาพบริการของผู้บริหาร คือการถ่ายทอดองค์ประกอบหลักของคุณภาพบริการดังกล่าวให้เป็นรูปธรรม เพื่อให้ผู้ให้บริการเกิดความเข้าใจและสามารถเห็นแนวทางในการปฏิบัติได้ โดยเริ่มด้วยการกำหนดประเด็นหรือจุดเน้นเพื่อผู้ให้บริการ

ตระหนักและเข้าใจว่าการให้บริการที่มีคุณภาพจะต้องเป็นไปอย่างถูกต้องตามเทคนิควิธี มีความรวดเร็ว ตรงตามเวลา เป็นมิตรและเป็นกันเองกับผู้รับบริการ เสริมสร้างทักษะและความรู้ในการให้บริการ เพื่อให้เกิดความมั่นใจแก่ผู้รับบริการว่าตัวผู้ให้บริการเป็นผู้ที่มีทักษะและความเชี่ยวชาญ มีการพัฒนาปรับปรุงสถานที่ให้เป็นที่ประทับใจของผู้มารับบริการ พัฒนามาตรฐานและทักษะในการให้บริการแก่เจ้าหน้าที่ทุกคนให้ข้อมูลข่าวสารในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติตนของผู้รับบริการภายหลังจากการรับบริการ กำหนดหรือให้ทางเลือกต่างๆ แก่ผู้มารับบริการเพื่อให้ผู้รับบริการเป็นผู้ตัดสินใจว่าจะรับบริการหรือไม่และถ้าต้องการรับจะรับบริการชนิดใด

สรุป การพัฒนาคุณภาพการให้บริการจะต้องมีการเพิ่มเติมหรือการเปลี่ยนแปลงในทิศทางเพื่อสอดคล้องกับภารกิจด้วยความสะดวก รวดเร็วปลอดภัยและเป็นธรรม เพื่อให้เกิดความพึงพอใจต่อผู้รับบริการ

1.4.1 องค์ประกอบคุณภาพและตัวบ่งชี้คุณภาพบริการ

องค์ประกอบคุณภาพบริการ เบอร์ลี (Berry, 1988 อ้างถึงใน ชวลีวรรณ บัวอินทร์, 2551, หน้า 56) ได้ทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับ คุณภาพของงานบริการเพื่อค้นคว้าว่าปัจจัยอะไรที่จัดว่าเป็นตัวตัดสินระดับคุณภาพของบริการในสายตาของผู้ใช้บริการหรือลูกค้า โดยสรุปแล้วมี ปัจจัยที่ลูกค้ามักอ้างถึงอยู่ 10 ปัจจัย คือ 1) Reliability ความเชื่อถือได้ในคุณลักษณะหรือมาตรฐานการให้บริการ 2) Responsiveness การตอบสนองต่อความต้องการหรือความรู้สึกของลูกค้า 3) Competence ความสามารถหรือสมรรถนะในการให้บริการอย่างรอบรู้ เหมาะสมและเชี่ยวชาญรู้จริง (มือถึง) 4) Access การเข้าถึงง่ายใช้บริการได้อย่างไม่ยุ่งยาก 5) Courtesy ความสุภาพ เคารพบนอบ ความอ่อนน้อมให้เกิดริและมีการยาที่ดีของผู้ให้บริการ 6) Communication ความสามารถในการสื่อสาร และสัมพันธ์กับลูกค้าทำให้ลูกค้าทราบเข้าใจและได้รับคำตอบในข้อสงสัยหรือความไม่เข้าใจต่างๆ ได้อย่างกระจ่างชัด 7) Creditability ความเชื่อถือได้ ความมีเครดิตของผู้ให้บริการ 8) Security ความมั่นคงปลอดภัย อบอุ่นสบายใจของลูกค้าในขณะที่ใช้บริการ 9) Customer Understanding ความเข้าใจในลูกค้า เอาใจลูกค้ามาใส่ใจตน 10) Tangibles ส่วนที่สัมผัสได้และรับรู้ได้ทางกายภาพของปัจจัยการบริการ จะเห็นได้ว่า การมองคุณภาพที่ครอบคลุมทั้งตัวผู้ให้บริการที่ต้องมีความรู้ความสามารถที่ดีเพียงพอที่จะให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพและลักษณะของบริการจะต้องเป็นบริการที่สะดวกและเป็นที่ยอมรับของผู้รับบริการ คุณภาพบริการ อาจพิจารณาได้เป็น 2 มิติ คือ

1) คุณภาพที่ต้องมี (Must be Quality) เป็นสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังหากไม่ได้รับการตอบสนองลูกค้าจะไม่พอใจอย่างมากเป็นระดับที่ยอมรับขั้นต่ำ

2) คุณภาพที่ประทับใจ (Attractive Quality) เป็นสิ่งที่ลูกค้าไม่ได้คาดหวัง แม้ไม่มี ก็ไม่เป็นไร แต่ถ้าหากมีจะได้รับการชื่นชมประทับใจ แต่เมื่อเวลาผ่านไปสิ่งนี้จะกลายเป็นความคาดหวังของลูกค้า เป็นคุณภาพที่ต้องมีระบบการบริการทั้งหลาย มิติคุณภาพจึงอาจพิจารณาจากลักษณะของระบบบริการ ซึ่งประกอบด้วย การให้บริการด้วยทักษะที่ถูกต้อง เท่าเทียมกัน ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจสูงสุดนั้น มุ่งองค์ประกอบ ดังนี้ปัจจัยนำเข้า (Input) หมายถึง ความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการ (Competency) ที่สามารถให้บริการแก่ผู้รับบริการได้อย่างถูกต้องตามเทคนิคการให้บริการกระบวนการ (Process) ความเหมาะสมของการให้บริการ (Appropriateness) ที่สามารถให้บริการแก่ผู้ใช้บริการได้อย่างถูกต้องเหมาะสม ซึ่งประกอบด้วย 1) การเข้าถึงบริการ (Accessibility) หมายถึง ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการ ได้ด้วยความสะดวกรวดเร็ว คือ สามารถรับบริการได้ง่ายและไม่ต้องรอนานจนเกินสมควร 2) ความปลอดภัย (Safety) หมายถึง ความปลอดภัยและอบอุ่นใจในการใช้บริการทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการ

3) ผลลัพธ์ (Outcome) การยอมรับของผู้รับบริการ (Acceptability) หมายถึง การยอมรับของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการนั้น ประกอบด้วย 1) ประสิทธิภาพ (Effectiveness) ผู้ใช้บริการได้รับ สิ่งที่ต้องการภายหลังการรับบริการ 2) ประสิทธิภาพ (Efficiency) คุ่มค่า หมายถึง ผู้รับบริการรู้สึกคุ้มค่ากับการจ่ายเงินเพื่อแลกกับการให้บริการที่ได้รับบริการที่ดีต้องมีค่าบริการที่เหมาะสมไม่สูงจนทำให้บุคคลบางกลุ่มถูกกีดกัน 3) ความเสมอภาค (Equity) หมายถึง ความเสมอภาคในการให้บริการแก่ประชาชน ทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน โดยไม่มีข้อยกเว้น หรือไม่มีบริการได้เปรียบเสียเปรียบในการไปใช้บริการ

ตัวบ่งชี้คุณภาพบริการ ตัวบ่งชี้คุณภาพบริการ (Service Quality Indicators) เป็นตัวบ่งชี้ถึงคุณภาพบริการเครื่องมือในการวัดคุณภาพบริการหรือประเมินและปรับปรุงคุณภาพบริการ แบ่งเป็น 3 ด้าน ได้แก่

1) ประเภทตัวบ่งชี้คุณภาพ

(1) ตัวบ่งชี้คุณภาพด้านโครงสร้าง (Structure Indicators) หรือตัวบ่งชี้ถึงการจัดระบบงานที่ดี (Good System) ทั้งระบบบริการ (Service System) ระบบสนับสนุนบริการ (Supporting Service System) ระบบพัฒนาบริการ (Improving Service System) และระบบบริหารจัดการ (Management System) เช่น อัตรากำลังมีเอกสาร (Document) แสดงลักษณะระบบงาน เอื้ออำนวยให้ผู้ปฏิบัติงานทำงาน ได้สะดวก อัตราของบุคลากรที่มีความรู้ความเข้าใจระบบงาน จำนวนเครื่องมือจำนวนพนักงานอัยการ นิติกรหรือเจ้าหน้าที่อื่นๆ ต่อจำนวนคดีที่ให้บริการ เป็นต้น

(2) ตัวบ่งชี้คุณภาพด้านกระบวนการ (Process Indicators) หมายถึง ตัวบ่งชี้กระบวนการทำงานตามระบบที่วางไว้ (Good Implementation) ซึ่งสามารถประเมินได้จาก กิจกรรมขั้นตอนในการให้บริการ เช่น การจัดให้มีพนักงานอัยการ/นิติกรไว้คอยให้บริการ ซึ่งสามารถตรวจสอบได้จากการสอบถามจากผู้ปฏิบัติงานหรือผู้ที่เกี่ยวข้องและจากการสังเกตการปฏิบัติงานหรือให้บริการต่าง ๆ

(3) ตัวบ่งชี้คุณภาพด้านผลลัพธ์ (Outcome Indicators) เป็นตัวบ่งชี้ที่เกิดจากผลการปฏิบัติงานต่อผู้รับบริการบ่งบอกถึงการได้ผลการดำเนินงานตามระบบที่ได้ใช้ประเมิน สิ่งที่เกิดขึ้นกับผู้รับบริการที่เกิดในขณะที่ให้บริการซึ่งเป็นผลลัพธ์ระหว่างกระบวนการ (Proximate Outcome) เช่น การได้รับ/ได้พบพนักงานอัยการ/นิติกรทุกครั้งที่มาขอรับบริการและผลลัพธ์ขั้นสุดท้าย (Ultimate Outcome) เช่น ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นต้น

การเลือกตัวบ่งชี้ที่ดี จะต้องคำนึงถึงความถูกต้องแม่นยำ ความไว ความยากง่ายในการเก็บข้อมูลเสียค่าใช้จ่ายต่ำและใช้เวลาน้อยที่สุดและบ่งชี้ถึงกิจกรรมหลัก ช่วยให้ค้นหาปัญหาได้ทั้งในปัจจุบันและย้อนหลังและสามารถป้องกันปัญหาได้ มีความน่าเชื่อถือเพียงพอ ประเมินสิ่งที่ต้องการจะประเมินได้ในระดับต่างๆ และมีความถูกต้องตามเนื้อหาหลักการ กำหนดตัวบ่งชี้คุณภาพมีข้อพิจารณา ดังนี้

- 1) ตัวบ่งชี้ พึ่งพิงวัดถึง ผลสำเร็จของภารกิจที่รับผิดชอบ
- 2) ตัวบ่งชี้ พึ่งพิงชี้ให้เห็นปัจจัยนำเข้า (Inputs) กระบวนการ (Process) และผลงาน (Output) ของบริการ ตามหลักการของทฤษฎีระบบ (System Theory)
- 3) ตัวบ่งชี้ พึ่งพิงมีความชัดเจนและสะดวกในการใช้ไม่ว่าจะเป็นตัวบ่งชี้คุณภาพเชิงปริมาณหรือตัวบ่งชี้คุณภาพเชิงพรรณนา
- 4) ตัวบ่งชี้คุณภาพพึงกระตุ้นให้เกิดการพัฒนาคุณภาพบริการ
- 5) ตัวบ่งชี้พึ่งพิงมีความยืดหยุ่นเพียงพอที่จะนำไปปรับใช้ได้เหมาะสม

วรเดช จันทรศร และไพโรจน์ ภัทรนรากุล (2542, หน้า 55) ได้ให้ความหมายของระบบการบริการภาคเอกชนและประชาชนที่มีมาตรฐานว่า หมายถึง ระบบการบริการภาคเอกชนและประชาชนของหน่วยงานที่ประกอบด้วยเกณฑ์มาตรฐานและตัวชี้วัด รวม 10 ด้าน ดังนี้

- 1) ประสิทธิภาพ ความรวดเร็ว, ค่าบริการถูก
- 2) คุณภาพ ผลผลิต, ผลลัพธ์
- 3) ความทั่วถึงพื้นที่เป้าหมาย, กลุ่มเป้าหมาย, หน่วยงานบริการ
- 4) ความเสมอภาค การไม่เลือกปฏิบัติ, การขยายโอกาส

5) ความเป็นธรรม ความเป็นธรรมระหว่างพื้นที่ความเป็นธรรมระหว่างกลุ่มอาชีพความเป็นธรรมระหว่างเพศความเป็นธรรมระหว่างชนรุ่น

6) สนองตอบความต้องการ ปัญหาความต้องการ, การจัดลำดับความสำคัญ

7) สนองตอบความพึงพอใจ ความพึงพอใจของกลุ่มเป้าหมายหรือลูกค้า, การยอมรับ, ข้อร้องเรียน/ ร้องทุกข์, การประกันความเสี่ยง

8) ความต่อเนื่อง ช่วงระยะเวลาการให้บริการ, การบริการหลังการขาย

9) ความสะดวกสบาย การบริการเสร็จสิ้น ณ จุดเดียว

10) ความพร้อมให้บริการ การบริการ 24 ชั่วโมง, ความพร้อมของหน่วยงาน, ความพร้อมของหน้าที่

Parasuraman, Zeithaml and Berry (1985) จากการศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพในการให้บริการของ Parasuraman และคณะ พบว่าผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากการที่ลูกค้าประเมินคุณภาพของการบริการที่เขาได้รับ เรียกว่า “คุณภาพของการบริการที่ลูกค้ารับรู้” (Perceived Service Quality) กับ “บริการที่รับรู้” (Perceived Service) ซึ่งก็คือประสบการณ์ที่เกิดขึ้นหลังจากที่เขาได้รับบริการแล้วนั่นเอง ในการประเมินคุณภาพของการบริการดังกล่าวนี้ ลูกค้ามักจะพิจารณาจากเกณฑ์ที่เขาคิดว่าจะมีความสำคัญ 10 ประการดังต่อไปนี้ (ธีรกิติ นวรัตน์ ณ อยุธยา, 2547, หน้า 183-186)

1. Reliability (ความไว้วางใจ) ความสามารถที่จะให้บริการตามที่ได้สัญญากับลูกค้าไว้ได้อย่างถูกต้อง โดยที่มิต้องมีผู้ช่วยเหลือ

2. Tangibles (สิ่งที่สามารถจับต้องได้) ลักษณะทางกายภาพของอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก พนักงานและวัสดุที่ใช้ในการสื่อสารต่าง ๆ

3. Responsiveness (การสนองตอบลูกค้า) ความเต็มใจที่จะให้บริการอย่างรวดเร็วและยินดีที่จะช่วยเหลือลูกค้า

4. Credibility (ความน่าเชื่อถือ) ความซื่อสัตย์เชื่อถือได้ของผู้ให้บริการ

5. Security (ความมั่นคงปลอดภัย) ปราศจากอันตรายความเสี่ยงและความลึกลับสงสัย

6. Access (ความสะดวก) สามารถเข้าถึงได้โดยสะดวก และสามารถติดต่อสื่อสารได้ง่าย

7. Communication (การสื่อสาร) การรับฟังลูกค้าและให้ข้อมูลที่จำเป็นแก่ลูกค้า โดยใช้ภาษาที่ลูกค้าสามารถเข้าใจได้

8. Understanding the Customer (ความเข้าใจลูกค้า) พยายามที่จะทำความเข้าใจจัก และเรียนรู้ความต้องการของลูกค้า

9. Competence (ความสามารถ) ความรู้และทักษะที่จำเป็นของพนักงาน ในการให้บริการลูกค้า

10. Courtesy (ความสุภาพและความเป็นมิตร) คุณลักษณะของพนักงาน ที่ติดต่อกับลูกค้าในการแสดงออกถึงความสุภาพ เป็นมิตร เกรงใจ และให้เกียรติลูกค้า

1.4.2 วิธีสร้างและพัฒนาตัวบ่งชี้คุณภาพบริการ

การสร้างตัวบ่งชี้คุณภาพบริการของหน่วยงาน อาจทำได้ดังนี้ 1) สร้างทีม พัฒนาที่มีจุดมุ่งหมายชัดเจนร่วมกัน 2) กำหนดขอบเขตของบริการ 3) ศึกษาความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ 4) ค้นหาแง่มุมสำคัญของการบริการและการดูแลผู้ติดตาม 5) กำหนด เครื่องบ่งชี้ 6) ตั้งเป้าหมายสำหรับระดับเครื่องบ่งชี้ที่บ่งบอกถึงปัญหาหรือโอกาสในการพัฒนา 7) วางกลไกในการเก็บข้อมูล 8) วางความถี่ที่จะดำเนินการทบทวนผลที่วัด โดยเครื่องบ่งชี้ 9) ทดสอบเครื่องบ่งชี้ 10) วางผู้ที่จะใช้ประโยชน์จากผลการประเมินและกิจกรรมที่จะดำเนินต่อไป ทบทวนและปรับปรุงเครื่องบ่งชี้คุณภาพให้ใช้ประโยชน์อย่างเต็มที่ นอกจากนี้ เครื่องบ่งชี้คุณภาพ ที่สร้างขึ้น ควรจะมีการนิยามที่ชัดเจน มีการกำหนดตัวอย่างหรือแหล่งของข้อมูลเพื่อให้เกิดความ สม่่าเสมอในการปฏิบัติให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้องและเชื่อถือได้วิธีการและขั้นตอนในการสร้างตัวบ่งชี้ คุณภาพบริการที่มีประสิทธิภาพนั้นควรอยู่ในกรอบแนวคิด ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การทบทวนวรรณกรรมและการเลือกตัวบ่งชี้ โดยพิจารณา เลือกตัวบ่งชี้คุณภาพบริการที่ได้จากการทบทวนเอกสารวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องและจากการ รวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับกรณีศึกษาปัญหาที่เกิดขึ้น

ขั้นตอนที่ 2 การกลั่นกรองโดยคณะผู้เชี่ยวชาญ เพื่อหาความตรงตามเนื้อหา (Content Validity) ความถูกต้องตามเนื้อหา (Face Validity) และความถูกต้องตามการผูกโยง (Construct Validity)

ขั้นตอนที่ 3 การหาความเชื่อถือ (Reliability) โดยการนำไปทดลองใช้ ในสถานการณ์จริงเพื่อทดสอบความไวและความจำเพาะของตัวบ่งชี้ในการค้นหาปัญหาคุณภาพ และการนำไปใช้ประโยชน์

ขั้นตอนที่ 4 การจำลองการใช้ (Simulation) เพื่อศึกษาผลของตัวบ่งชี้ ในสภาพแวดล้อมที่จะนำไปใช้จริงเป็นขั้นตอนที่จะหาคำตอบเกี่ยวกับคุณค่าของตัวบ่งชี้ในการ ค้นหาผู้ให้บริการที่ด้อยคุณภาพได้อย่างถูกต้องแม่นยำและทำให้ทราบขนาดตัวอย่างว่าจะใช้มาก น้อยเพียงใดมีความผิดพลาดในการวัดมากน้อยเพียงใด เป็นต้น

1.4.3 ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพบริการ

บริการ (Service) เป็นกิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์การที่สร้างขึ้นและส่งมอบแก่ผู้รับบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและเกิดความพึงพอใจจากการกระทำนั้นแก่ผู้รับบริการ ผู้รับบริการสัมผัสและใช้บริการนั้นๆ ในเวลาเดียวกัน ดังนั้น ตลอดกระบวนการให้บริการทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการต่างมีบทบาทในกิจกรรมบริการนั้นเป็นอย่างมาก การควบคุมคุณภาพบริการจึงต้องควบคุมกระบวนการให้บริการคุณภาพบริการขึ้นอยู่กับองค์ประกอบตัวแปรและปัจจัยที่เกี่ยวข้องสำคัญ 3 ด้าน คือ ทรัพยากรบุคคล เครื่องมืออุปกรณ์และระบบบริหารจัดการ

1) ทรัพยากรบุคคล ตัวแปรที่เกี่ยวกับทรัพยากรบุคคล ประกอบด้วย 3 ส่วนคือ (1) ผู้ให้บริการ (2) ผู้บริหาร และ (3) ผู้รับบริการ

(1) ผู้ให้บริการในองค์กรยุคใหม่ผู้ให้บริการมีฐานะเป็นลูกค้าภายในองค์กร (Internal Customer) คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ให้บริการมีส่วนสำคัญต่อคุณภาพบริการ กล่าวคือพนักงาน (Staff) ผู้ให้บริการทุกระดับจะต้องมีจิตสำนึกที่ดีต่อการให้บริการ (Service Conscious) มีทัศนคติที่ดีต่องานบริการ มีหน้าที่ที่ดีต่อลูกค้า มีความสามารถในการสื่อสารเรียนรู้ตลอดชีวิต (Lifelong Learning) เพื่อเพิ่มพูนทั้งองค์ความรู้ (Knowledge) และ ทักษะ (Skill) ในการปฏิบัติงาน ให้บริการนั้น มีความรับผิดชอบในหน่วยของตนและตำแหน่งของตนที่มีต่อผู้อื่น และหน่วยอื่นในองค์กรเดียวกัน โดยยึดแนวทางการให้บริการที่เป็นเลิศแก่กันและกันทุกขั้นตอน โดยตระหนักรู้ว่ากระบวนการถัดไปเป็นลูกค้าของตนจนกระทั่งได้ผลผลิตของกระบวนการสุดท้ายส่งมอบให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจทุกช่วงสัมผัสบริการ (Every MOT) การผูกต่อกันเป็นสายของความตระหนักรู้เช่นนี้เรียกว่า สายโซ่แห่งความเป็นลูกค้า (Customer Chain)

ทฤษฎี 3 ไอ (Theory of Triple I) กล่าวถึงสาเหตุแห่งการให้บริการที่ด้อยคุณภาพเพราะบุคคลผู้ให้บริการไว้ 3 ประการ คือ 1) Innocence คือ ความรู้เท่าไม่ถึงการณ์ของผู้ให้บริการเพราะขาดทักษะ (Lack of Skills) ที่เพียงพอในการปฏิบัติงานส่งผลให้ปฏิบัติงานผิดพลาด 2) Ignorance คือ ความละเลยเป็นความมั่งง่ายของตัวผู้ให้บริการและขาดความระมัดระวังปฏิบัติการไปต่างๆ ที่รู้ว่าไม่ควรกระทำเพราะอาจก่อให้เกิดปัญหาต่อไป 3) Intention คือ ความจงใจกระทำเป็นการกระทำของผู้ให้บริการโดยรู้และใจ (Malicious Act) ถึงสาระของสิ่งที่กระทำไปนั้นว่าเป็นสิ่งที่ไม่พึงกระทำ

(2) ผู้บริหาร เป็นอีกกลุ่มบุคคลที่มีผลต่อคุณภาพของบริการเพราะเป็นผู้บริหารโอกาสและความเปลี่ยนแปลง โดยเฉพาะอย่างยิ่งเป็นผู้บูรณาการ (Integrated) ใน 3 องค์ประกอบสำคัญขององค์กร คือ คน (Person) กระบวนการ (Process) และเทคโนโลยี (Technology)

กลยุทธ์ที่สำคัญของผู้บริหารในการบริหารคุณภาพบริการ คือ การถ่ายทอดองค์ประกอบหลัก 4 ประการ ของความพึงพอใจของลูกค้าผู้รับบริการออกมาให้เป็นรูปธรรมเพื่อให้ผู้ให้บริการเข้าใจ และสามารถเห็นแนวทางในการปฏิบัติได้

(3) ผู้รับบริการถือว่าเป็นลูกค้าภายนอก (External Customer) เป็นผู้สัมผัสบริการซึ่งเป็น Output ของกระบวนการสุดท้าย (Finished Product) มีส่วนสำคัญต่อคุณภาพบริการ ด้วยเช่นกัน ปัจจัยด้านภูมิหลังของผู้รับบริการ (Recipients Background) เกี่ยวข้องโดยตรงกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ผู้รับบริการที่เข้าใจบทบาทมีความสามารถในการสื่อสารมีคุณลักษณะส่วนบุคคลที่เข้าใจในบริการความไม่พึงพอใจในบริการของผู้รับบริการที่สะท้อนออกมาในรูปแบบต่างๆ เช่น ข้อร้องเรียน ข้อเสนอให้ปรับปรุงบริการ ล้วนมีส่วนสำคัญต่อคุณภาพของการบริการ

2) เครื่องมืออุปกรณ์ ประกอบด้วย สถานที่ ยานพาหนะและอุปกรณ์ที่ใช้ในกระบวนการให้บริการในทุกวงจรบริการเป็นปัจจัยภายในที่สำคัญตัวหนึ่งของกระบวนการให้บริการที่สามารถควบคุมได้ไม่ยาก มีผลอย่างมีนัยสำคัญต่อคุณภาพบริการ เช่น สถานที่ให้บริการที่สะอาด สะดวก ปลอดภัยและเป็นส่วนตัว ภายใต้อากาศดี อุณหภูมิ แสง สี เสียง สะอาด สะดวกเหมาะสม เครื่องสื่อสารและอุปกรณ์เครื่องใช้ที่ทันสมัยในจำนวนที่เพียงพอ

3) ระบบบริหารจัดการ เป็นวิธีบริหารงานในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อให้แต่ละระบบย่อยคือ ระบบบริการ (Service System) และระบบสนับสนุนบริการ (Supporting Service System) ดำเนินการอย่างเหมาะสมมีประสิทธิภาพ และสามารถเชื่อมประสานจนส่งผลให้ทุกจุดสัมผัสบริการ (Service Interface Station) ซึ่งเป็นจุดสถานที่ บริเวณที่ผู้ให้บริการส่งมอบบริการแก่ผู้รับบริการ ได้สัมผัสกับบริการที่พึงพอใจ (Positive MOT) เกิดความประทับใจ (Good Impression) แก่ผู้รับบริการการมีระบบบริหารจัดการที่เหมาะสมจึงส่งผลอย่างสำคัญต่อคุณภาพบริการ มีงานวิจัยหลายเรื่องที่มีความเห็นยืนยันสอดคล้องกันเช่นนี้

เพ็ญธิดา พงษ์ธานี (2552) กล่าวว่า การบริการเป็นกระบวนการทางธุรกิจในการให้บริการกับผู้รับบริการ โดยมีลักษณะสำคัญ 4 ประการ ดังนี้

1) จับต้องไม่ได้ (Intangible) เป็น สิ่งที่ไม่ มี ลักษณะทางกายภาพ ซึ่งผู้รับบริการไม่สามารถทราบล่วงหน้าได้ว่าตนเองจะได้รับบริการรูปแบบใด เนื่องจากการบริการในลักษณะนี้เป็นผลการปฏิบัติงาน (Performance) มากกว่าวัตถุ (Objects) ไม่สามารถสัมผัส หรือเห็นได้เหมือนสินค้า การบริการลักษณะนี้ผู้รับบริการจะอาศัยประสบการณ์ที่เคยได้รับบริการมาเป็นข้อมูลประกอบในการตัดสินใจ ดังนั้นผู้ให้บริการจึงจำเป็นต้องสร้างแรงจูงใจให้ผู้รับบริการกล้าตัดสินใจซื้อบริการได้เร็วขึ้น ได้แก่

(1) สถานที่ (Place) การจัดเตรียมสถานที่ให้มีความคล่องตัวในการบริการแก่ ผู้รับบริการ เช่น มีสะอาด กว้างขวาง ที่นั่งเพียงพอ และบรรยากาศที่ดี

(2) บุคคล (People) พนักงานต้องมีบุคลิกภาพที่ดี สุภาพ อ่อนน้อมถ่อมตน และ เต็มใจที่ให้บริการแก่ผู้รับบริการ

(3) เครื่องมือ (Equipment) อุปกรณ์ภายในสำนักงาน ต้องทันสมัยมีประสิทธิภาพ และมีการให้บริการที่รวดเร็ว เพื่อให้ผู้รับบริการพึงพอใจ

(4) วัสดุสื่อสาร (Communication) สื่อ โฆษณา และเอกสารการโฆษณา จะต้องมีความสอดคล้องกับลักษณะการบริการ และลักษณะของผู้รับบริการเป็นสำคัญ

(5) สัญลักษณ์ (Symbols) ตราสินค้า หรือเครื่องหมายการค้าต้องสื่อถึงการบริการได้ดีและมีความชัดเจน

(6) ราคา (Price) เป็นการกำหนดราคาการให้บริการที่ควรมีความเหมาะสมกับการให้บริการที่ชัดเจน และง่ายต่อการจำแนกระดับบริการที่แตกต่างกัน

2) ไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการได้ (Inseparability) การบริการเป็นการผลิต และการบริโภคในเวลาเดียวกัน ซึ่งผู้ให้บริการ ไม่สามารถให้บริการผู้รับบริการพร้อมกันหลายรายในเวลา

เดียวกันได้ เนื่องจากลักษณะของตัวผู้รับบริการ ไม่เหมือนกัน

3) ไม่แน่นอน (Variability) ลักษณะของการบริการไม่แน่นอนนั้น ขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการเป็นใคร จะให้บริการเมื่อใด ที่ไหน และอย่างไร ดังนั้น ผู้ให้บริการจะต้องมีการควบคุมคุณภาพ เพื่อขจัดปัญหาความไม่แน่นอนนี้ 2 ขั้นตอน ได้แก่

(1) ตรวจสอบ คัดเลือก และฝึกอบรมพนักงานที่ให้บริการ

(2) สร้างความพึงพอใจให้ผู้รับบริการ โดยรับฟังคำแนะนำ และข้อเสนอแนะของผู้รับบริการจากการสำรวจข้อมูล และการเปรียบเทียบ เพื่อนำข้อมูลที่ได้รับไปแก้ไขปรับปรุงกระบวนการให้บริการดีขึ้น

4) ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Perish ability) การบริการที่ไม่สามารถเก็บไว้ได้ถึงมีกำลังการผลิตที่ไม่ใช้บางเวลา และบริการไม่มีสินค้าคงคลัง ถ้าความต้องการของผู้รับบริการมีสม่ำเสมอ การให้บริการก็จะไม่มีปัญหา แต่ถ้าลักษณะความต้องการไม่แน่นอน จะทำให้เกิดปัญหาการบริการที่ไม่ทัน หรือไม่มีผู้รับบริการ

2. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการภาครัฐ

2.1 ความหมายและขอบข่าย

เกี่ยวกับแนวคิดในเรื่องการให้บริการสาธารณะมีผู้ให้ความหมายและขอบข่ายไว้ต่าง ๆ มากมาย กล่าวคือ

เทพศักดิ์ บุญรัตพันธุ์ (2536, หน้า 10) ได้ให้ความหมายของการให้บริการสาธารณะว่าการที่บุคคลกลุ่มคน หรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะ ซึ่งอาจจะ เป็นของรัฐ หรือเอกชนที่มีหน้าที่ ในการส่งต่อการให้บริการสาธารณะ แก่ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อสนองต่อความต้องการของประชาชน โดยส่วนรวมและได้จำแนกองค์ประกอบของการให้บริการเป็น 6 ส่วน คือ

1. สถานที่และบุคคลที่ให้บริการ
2. ปัจจัยที่นำเข้าหรือทรัพยากร
3. กระบวนการและกิจกรรม
4. ผลผลิตหรือตัวบริการ
5. ช่องทางการให้บริการ
6. ผลกระทบที่มีต่อผู้รับบริการ

นันทวัฒน์ บรมานันท์ (2544 อ้างถึงใน อภรณ์รัตน์ เลิศไพบรود, 2554, หน้า 22 - 23) ได้ให้ความหมายว่า บริการเป็นกิจการของฝ่ายปกครองที่จัดทำขึ้นเพื่อประโยชน์สาธารณะสามารถแยกออกได้เป็นสองประเภทคือ “ตรวจทางปกครอง” (Police Administrative) และ “บริการสาธารณะ” (Service Public) ภาครัฐมีการให้บริการแก่ประชาชนทั้งที่เป็นรายบุคคลและทั้งชุมชน โดยรัฐบาลกลางให้บริการแก่ประชาชนในวงกว้าง ขณะที่ท้องถิ่นให้บริการเฉพาะประชาชนในท้องถิ่นของตน คุณภาพของการบริการเป็นสิ่งสำคัญอย่างไรรัฐจึงจะประกันได้ว่าประชาชนได้รับบริการที่ดี การเน้นที่คุณภาพจะมีความหมายมากกว่าการเน้นปริมาณ การดำเนินการศึกษาความต้องการของประชาชนเป็นสิ่งจำเป็นและการสร้างกระบวนการมีส่วนร่วม จะเป็นการเพิ่มคุณค่าให้กับบริการนั้น เพราะประชาชนถือว่าพวกเขามีส่วนในการบริการนั้น มิใช่เพียงผู้รับบริการฝ่ายเดียว การบริการสาธารณะที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้จัดทำ สามารถแบ่งได้เป็น 4 ประเภท คือ

1. การบริการสาธารณะด้านสุขอนามัย
2. การบริการสาธารณะด้านเศรษฐกิจ
3. การบริการสาธารณะด้านสังคมและการศึกษา

4. การบริการสาธารณะด้านวัฒนธรรม

เนื่องจากบริการสาธารณะเป็นกิจการที่มีความจำเป็นสำหรับประชาชน ดังนั้นหากบริการสาธารณะหยุดชะงักไม่ว่าด้วยเหตุใดก็ตาม ประชาชนผู้ใช้บริการสาธารณะย่อมได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายได้ด้วยเหตุนี้ บริการสาธารณะจึงต้องมีความต่อเนื่องในการจัดทำหลักการที่สำคัญของหลักว่าด้วยความต่อเนื่องของบริการสาธารณะคือ นิติบุคคลผู้มีหน้าที่จัดทำบริการสาธารณะจะต้องดำเนินการจัดทำบริการสาธารณะอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่องตลอดเวลา หากมีกรณีที่เกิดการหยุดชะงักจะต้องมีการรับผิดชอบและในกรณีที่เกิดการหยุดชะงักขององค์กรปกครองท้องถิ่น หรือองค์กรมหาชนอิสระ องค์กรที่ทำหน้าที่กำกับดูแลจะต้องเข้าดำเนินการแทนเพื่อเป็นหลักประกันการต่อเนื่องของบริการสาธารณะ

อิน จุน วัง (In - Joung Wang, 1984, p. 104 อ้างถึงใน สุภิญญา ภูพัฒนานุกุล, 2541, หน้า 25) ได้พิจารณาการให้บริการสาธารณะว่าเป็นการเคลื่อนย้ายเรื่องที่ทำให้บริการจากจุดหนึ่งไปยังจุดหนึ่งเพื่อให้เป็นไปตามที่ต้องการด้วยเหตุผลที่ทำให้เขามีอาการให้บริการว่ามี 4 ปัจจัยที่สำคัญคือ 1) ตัวบริการ 2) แหล่งหรือสถานที่ให้บริการ 3) ช่องทางในการให้บริการ 4) ผู้รับบริการจากปัจจัยทั้งหมดดังกล่าว จึงให้ความหมายของระบบการให้บริการว่าเป็นระบบที่มีการเคลื่อนย้ายบริการอย่างคล่องตัวผ่านช่องทางที่เหมาะสมจากแหล่งให้บริการที่มีคุณภาพไปยังผู้รับบริการตรงตามเวลาที่กำหนดไว้ ซึ่งจากความหมายดังกล่าวจะเห็นได้ว่าการให้บริการนั้นจะต้องมีการเคลื่อนย้ายบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการผ่านช่องทางและต้องตรงตามเวลาที่กำหนด

ปรัชญา เวสารัชช (2521, หน้า 61 - 76) กล่าวว่า การให้บริการของรัฐนั้นจะต้องคำนึงถึง สิ่งต่อไปนี้ด้วย

1. การให้บริการที่เป็นที่พึงพอใจแก่สมาชิกสังคม ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่วัดได้ยาก หรือให้จำกัดความยาก แต่อาจกล่าวได้อย่างกว้าง ๆ ถึงองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ คือ ให้บริการที่เท่าเทียมกันแก่สมาชิกสังคม ให้บริการในเวลาที่เหมาะสม เช่น บริการดับเพลิง บริการช่วยเหลือผู้ประสบภัยน้ำท่วม ให้บริการ โดยคำนึงถึงปริมาณความมากน้อย คือ ให้บริการไม่มากหรือน้อยเกินไป ให้บริการโดยมีการปรับปรุงให้ทันกับความเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

2. การให้บริการ โดยมีความรับผิดชอบต่อประชาชนเป็นค่านิยมพื้นฐาน สำหรับการบริการราชการในสังคมประชาธิปไตยจะต้องทำหน้าที่ภายใต้การชี้แนะทางการเมืองจากตัวแทนของประชาชน และต้องสามารถให้บริการที่มีลักษณะสนองต่อมติมหาชนต้องมีความยืดหยุ่นที่ปรับเปลี่ยนลักษณะงานหรือการให้บริการที่สามารถสนองความต้องการที่เปลี่ยนแปลงได้มากที่สุด

สรุป การให้บริการของกลุ่มคนหรือหน่วยงานของรัฐหรือกลุ่มคนที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องกับความเป็นอยู่ของประชาชนในการที่จะต้องได้รับการบริการของรัฐเกี่ยวกับสาธารณะต่างๆ ที่ตรงต่อความต้องการของประชาชนด้วยความยุติธรรม และถูกต้องตามระเบียบหลักเกณฑ์ของรัฐ โดยคำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมของประชาชนเป็นหลัก

2.2 ความสำคัญของการให้บริการ

รุทธ์ สุขสำราญ (2546: 30) ได้ชี้ให้เห็นว่าคุณค่าประการแรกของการบริหารงานภาครัฐทั้งหมด คือ การปฏิบัติงานด้วยการให้บริการที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ ซึ่งมีความสำคัญ 5 ประการดังนี้

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียม (Equitable Service) โดยยึดหลักที่ว่า คนเราทุกคนเกิดมาเท่าเทียมกัน ความเท่าเทียมกันนั้น หมายถึง ประชาชนทุกคนควรมีสสิทธิเท่าเทียมกันทั้งทางกฎหมายและทางการเมือง การให้บริการของรัฐจะต้องไม่แบ่งแยกเชื้อชาติ ศิพ หรือความยากจนตลอดจนสถานะทางสังคม

2. การให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา (Timely Service) จะไม่มีผลงานทางสาธารณะ ใดๆ ที่เป็นผลงานที่มีประสิทธิภาพ หากไม่ตรงต่อเวลาหรือทันต่อเหตุการณ์

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) คือ นอกจากให้บริการอย่างเท่าเทียมกันและให้ความรวดเร็วแล้วต้องคำนึงถึงจำนวนคนที่เหมาะสม จำนวนความต้องการในสถานที่ ที่เพียงพอในเวลาที่เหมาะสมอีกด้วย

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) การให้บริการตลอดเวลาต้องพร้อมและเตรียมตัวบริการต่อความสนใจของสาธารณชนเสมอ มีการฝึกอบรมอยู่เป็นประจำ เช่น การทำงานของตำรวจจะต้องบริการตลอด 24 ชั่วโมง

5. การบริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) เป็นการทำงานที่มีความเจริญคืบหน้าไปทั้งทางด้านผลงานและคุณภาพเทคโนโลยีที่ทันสมัย

เคทซ์และเบรนดา (Katz & Brenda, 1973) ได้กล่าวไว้ว่าการบริการประชาชนมีความสำคัญในการให้บริการขององค์กรของรัฐประกอบด้วย 4 ประการ ดังนี้

1. การติดต่อเฉพาะงาน เป็นหลักการที่ต้องการให้บทบาทของประชาชนและเจ้าหน้าที่อยู่ในวงจำกัด เพื่อให้การควบคุมเป็นไปตามระเบียบกฎเกณฑ์และทำได้ง่าย ทั้งนี้ โดยดูจากเจ้าหน้าที่ ที่ให้บริการว่าให้บริการประชาชนเฉพาะเรื่องที่ต้องการติดต่อหรือไม่ หากมีการให้บริการที่ไม่เฉพาะเรื่องและสอบถามเรื่องที่ไม่เกี่ยวข้อง นอกจากจะทำให้ล่าช้าแล้ว ยังทำให้การควบคุมเจ้าหน้าที่ เป็นไปได้ยาก

2. การให้บริการในลักษณะที่เป็นทางการ เป็นการที่ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อผู้รับบริการอย่างเป็นทางการไม่ยึดถือความสัมพันธ์ส่วนตัว แต่ยึดถือการให้บริการแก่ผู้เข้ารับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน

3. การวางตนเป็นกลาง เป็นการให้บริการแก่ผู้รับบริการ โดยจะต้องไม่นำเอาเรื่องของอารมณ์ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการเข้ามาเกี่ยวข้อง

4. บริการสาธารณะจะต้องจัดดำเนินการอยู่เป็นนิจและโดยสม่ำเสมอไม่มีการหยุดชะงักเอกชนย่อมมีสิทธิที่จะได้รับประโยชน์จากการบริการสาธารณะเท่าเทียมกัน

สรุปได้ว่าความสำคัญของการให้บริการมีความสำคัญ 5 ประการ คือ การให้บริการอย่างเท่าเทียมการให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการบริการอย่างก้าวหน้า ในการปฏิบัติงานด้วยการให้บริการที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการได้รับบริการที่ดี

2.3 หลักการบริการภาครัฐ

การให้บริการอาจกล่าวได้ว่าเป็นหน้าที่หลักที่สำคัญในการบริหารงานภาครัฐ โดยเฉพาะ ในลักษณะงานที่ต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชน โดยตรงโดยหน่วยงาน และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีหน้าที่ในการส่งต่อการบริการ (Delivery Service) ให้แก่ผู้รับบริการ มีนักวิชาการให้แนวความคิดเกี่ยวกับ “การให้บริการ” ที่นำมาขอกกล่าว ได้แก่

มิลเลต (Millet, 1945 อ้างถึงใน วิโรจน์ สัตยสันต์สกุล, 2538, หน้า 7) ได้ชี้ให้เห็นว่าคุณค่าประการแรกของการบริหารรัฐกิจทั้งหมด คือ การปฏิบัติงานด้วยการให้บริการที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ ซึ่งมีลักษณะสำคัญ 5 ประการ ได้แก่

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equitable Service) โดยยึดหลักว่า คนเราทุกคนเกิดมาเท่าเทียมกัน ความเท่าเทียมกันนั้นหมายถึง ประชาชนทุกคนควรมีสิทธิเท่าเทียมกันทั้งทางกฎหมายและทางการเมืองและการให้บริการของรัฐจะต้องไม่แบ่งเชื้อชาติ ศิพหรือความยากจนตลอดจนสถานะทางสังคม

2. การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา (Timely Service) จะไม่มีงานทางสาธารณะใดๆ ที่เป็นผลงานที่มีประสิทธิภาพหากไม่ตรงต่อเวลาหรือทันเหตุการณ์ เช่น รถดับเพลิงมาถึงหลังจากไฟไหม้หมดแล้ว การบริการนั้นก็ถือว่าไม่เป็นสิ่งที่ถูกต้องและน่าพอใจ

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) นอกจากจะให้บริการอย่างเท่าเทียมกันและรวดเร็วแล้วต้องคำนึงถึงจำนวนคนที่เหมาะสมตามความต้องการในสถานที่ที่เพียงพอในเวลาที่เหมาะสมอีกด้วย

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) คือการให้บริการตลอดเวลา ต้องพร้อมและเตรียมตัวบริการต่อความสนใจของสาธารณชนเสมอ มีการศึกษาอบรมเป็นประจำ เช่น การทำงานของตำรวจจะต้องบริการตลอด 24 ชั่วโมง

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) เป็นการบริการที่มีความเจริญก้าวหน้าไปทั้งทางด้านผลงานและคุณภาพ เทคโนโลยีที่ทันสมัย

เวเบอร์ (Weber, 1966 อ้างถึงใน วิโรจน์ สัตยสันต์สกุล, 2538, หน้า 7) ได้ชี้ให้เห็นว่าการให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุด คือ การให้ โดยไม่คำนึงถึง ตัวบุคคล โดยเป็นการให้บริการที่ไม่ใช้อารมณ์และไม่มีความชอบพอใครเป็นพิเศษ แต่ทุกคนจะต้องได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันตามหลักเกณฑ์ที่มีอยู่ในสภาพที่เหมือนกัน

เกทซ์ และเบรนดา (Katz & Brenda, 1973 อ้างถึงใน วิโรจน์ สัตยสันต์สกุล, 2538, หน้า 8) ได้ศึกษาการบริการประชาชนเห็นว่าหลักการที่สำคัญของการให้บริการขององค์กรของรัฐประกอบด้วยหลัก 3 ประการ คือ

1. การติดต่อเฉพาะงาน (Specificity) เป็นหลักการที่ต้องการให้บทบาทของประชาชนและเจ้าหน้าที่อยู่ในวงจำกัด เพื่อให้การควบคุมเป็นไปตามระเบียบกฎเกณฑ์และทำได้ง่าย ทั้งนี้ โดยดูจากเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการว่า ให้บริการประชาชนเฉพาะเรื่องที่ติดต่อหรือไม่ หากมีการให้บริการที่ไม่เฉพาะเรื่องและสอบถามเรื่องที่ไม่เกี่ยวข้อง นอกจากจะทำให้ล่าช้าแล้ว ยังทำให้การควบคุมเจ้าหน้าที่เป็นไปได้ยาก

2. การให้บริการในลักษณะที่เป็นทางการ (Universality) หมายถึง การที่ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อผู้รับบริการอย่างเป็นทางการไม่ยึดถือความสัมพันธ์ส่วนตัว แต่ยึดถือการให้บริการแก่ผู้เข้ารับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน

3. การวางตนเป็นกลาง (Affective Neutrality) หมายถึง การให้บริการแก่ผู้รับบริการ โดยจะต้องไม่นำเอาเรื่องของอารมณ์ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการเข้ามาเกี่ยวข้อง

4. บริการสาธารณะจะต้องจัดดำเนินการอยู่เป็นนิจและโดยสม่ำเสมอไม่มีการหยุดชะงักเอกชนย่อมมีสิทธิ ที่จะได้รับประโยชน์จากการบริการสาธารณะเท่าเทียมกัน

แมคคัลลัซ (McCullough, 1957 อ้างถึงใน ฉวีญา สุภานิรติชัย, 2550, หน้า 14) เห็นว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องประกอบไปด้วย 3 องค์ประกอบที่สำคัญ คือ หน่วยงานที่ให้บริการ (Service Delivery Agency) บริการ (Service) ซึ่งเป็นประโยชน์ที่หน่วยงานที่ให้บริการได้ส่งมอบให้แก่ ผู้รับบริการ (Service Recipient) โดยประโยชน์ หรือคุณค่าของบริการที่ได้รับนั้น ผู้รับบริการจะตระหนักไว้ในจิตใจซึ่งอาจสามารถวัดออกมาในรูปของทัศนคติก็ได้

ประสิทธิ์ พรรณพิสุทธิ์ (2540 อ้างถึงใน ศิริวรรณ วุ่นจิณา, 2554, หน้า 22 - 23) กล่าวว่า การให้บริการที่ดี คือ การรับใช้ช่วยเหลือเกื้อกูลและอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ เพื่อให้เกิดความพอใจ รักใคร่และศรัทธาต่อการให้บริการ ทั้งนี้ ผู้ปฏิบัติงานจะต้องให้ความร่วมมือพัฒนาการบริการให้เกิดความก้าวหน้าและมั่นคง โดยหาวิธีการให้บริการแก่ผู้มาติดต่อให้เกิด ความรวดเร็วถูกต้อง ครบถ้วนทุกขั้นตอน และเป็น ไปด้วยความเสมอภาคและได้กล่าวถึงหลักการ ให้บริการที่ดีไว้ว่า ต้องยึดหลักการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ครบถ้วน รวดเร็วและเสมอภาค ทั้งนี้ จะต้องลดขั้นตอนลดเวลา ลดโต๊ะเจ้าหน้าที่ให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ ซึ่งอาจใช้หลักการให้บริการ ใน 2 ลักษณะ คือ

1. การให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) คือ การให้บริการอยู่ใน สถานที่เดียวกันทั้งหมดทุกหน่วยงานที่ให้บริการ ที่มีความสัมพันธ์ใกล้ชิด และต้องให้บริการแล้วเสร็จ เพียงครั้งเดียว โดยผู้มาติดต่อใช้เวลาน้อย และเกิดความพึงพอใจ

2. การให้บริการแบบอัตโนมัติ (Automatic Service) เป็นการให้บริการโดยใช้ เครื่องมือที่ทันสมัย มีอุปกรณ์เพียงพอ จนทำให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว ประหยัดเวลา ประหยัดคน โดยจะต้องมีการประชาสัมพันธ์แจ้งให้ผู้มาติดต่อทราบอย่างชัดเจน ถึงขั้นตอน ระยะเวลา ดำเนินการต่างๆ สำหรับลักษณะของการบริการที่ดีจะทำให้ประทับใจประชาชน นอกจากตัว เจ้าหน้าที่จะมีคุณสมบัติที่ดีแล้วบริการที่ให้กับประชาชนจะต้องเป็นบริการที่ดีด้วย ซึ่งคุณลักษณะ ที่ดีมีดังนี้

- 1) สะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง งานมีประสิทธิภาพ
- 2) ผู้ให้บริการมีอัธยาศัยดี สร้างความประทับใจให้แก่ผู้รับบริการให้ความเป็น กันเองเอาใจเขามาใส่ใจเรามีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี
- 3) ใช้กฎหมาย ระเบียบที่ง่าย ไม่ซับซ้อน มีแบบพิมพ์ที่กรอกง่าย ลดขั้นตอน ในการติดต่อขอรับบริการ มีการปรับปรุงขั้นตอนอยู่เสมอ
- 4) มีการประชาสัมพันธ์ที่ดี
- 5) ทำงานตรงเวลา
- 6) สถานที่สะดวกสบาย มีอุปกรณ์พร้อม สามารถติดต่อกับงานที่เกี่ยวข้อง ไม่ไกลนัก หรือควรรวมการให้บริการไว้ในจุดเดียว
- 7) บริการด้วยความเสมอภาค เพื่อสร้างความพอใจให้กับประชาชน พยายาม สนองตอบตามที่ประชาชนต้องการให้เป็นที่ประทับใจ
- 8) ไม่เรียกร้อยสิ่งใด ๆ จากประชาชน
- 9) มีเจ้าหน้าที่เพียงพอได้รับการฝึกฝนมาด้วยความชำนาญ เจ้าหน้าที่ระดับล่าง

สามารถตัดสินใจได้ในบางเรื่อง

- 10) ให้บริการก่อน และหลังเวลาราชการ หรือให้บริการในวันหยุด
- 11) สามารถตรวจสอบการให้บริการได้ว่ามีปัญหาที่ใด
- 12) เมื่อมีปัญหา สามารถค้นหากฎหมาย และระเบียบได้ทันที

จากที่กล่าวมาแล้วทั้งหมด สรุปได้ว่า การบริการที่ดีจะต้องมีลักษณะดังต่อไปนี้

1. สะดวกและรวดเร็ว การติดต่อของประชาชนจะต้องสะดวก ไม่สลับซับซ้อน ทั้งในด้านการจัดสำนักงานและแบบฟอร์มต่าง ๆ ที่จะต้องกรอกเมื่อมีปัญหาประชาชนสามารถพบปะหรือสอบถามได้เสมอและเมื่อได้รับเรื่องราวของประชาชนแล้วจะต้องรีบดำเนินการ โดยเร็ว ถ้าเรื่องใดไม่สามารถดำเนินการให้ได้ในขณะนั้น ต้องชี้แจงให้ทราบถึงสาเหตุ

2. สมบูรณ์และถูกต้องการทำงานใด ๆ อย่างเร่งด่วนรวดเร็วมักจะก่อให้เกิดความผิดพลาดได้ง่าย ในกรณีเช่นนี้ เราจะแก้ไขด้วยการศึกษาระเบียบแบบแผน ตลอดจนข้อกำหนดต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในเรื่องนั้น ๆ ให้ชัดเจน เมื่อมีเรื่องราวมายังก็สามารถตัดสินใจดำเนินการให้ได้ทันที ไม่ต้องลังเล เปิดคูระเบียบ กฎหมาย ซึ่งจะก่อให้เกิดความล่าช้า งานที่จำเป็นต้องสมบูรณ์ถูกต้อง เป็นการคุ้มครองผลประโยชน์ของประชาชนด้วย

3. ทัวถึงการบริการจะต้องให้ทั่วถึงแก่ผู้มาติดต่อทุกระดับมิใช่เลือกปฏิบัติ ให้บริการเฉพาะบุคคลที่มีฐานะทางสังคมและเศรษฐกิจที่ดีเท่านั้น แต่จะต้องให้ความสำคัญอย่างทั่วถึงโดยปราศจากความลำเอียง

4. เป็นธรรมต้องให้บริการอย่างเป็นธรรม เช่น ให้บริการตามลำดับของผู้ที่มาถึงก่อนหลัง มิให้มีการใช้อภิสิทธิ์ ลัดชั้นตอน หรือลัดคิวให้แก่บุคคลบางคน ปล่อยปละละเลยบุคคลบางคน โดยเฉพาะผู้ที่ด้อยการศึกษา ควรจะให้ความสนใจช่วยบริการให้เป็นพิเศษจากการพิจารณา แนวคิดเกี่ยวกับการใช้บริการสาธารณะข้างต้น แสดงให้เห็นว่าเป้าหมายของการใช้บริการสาธารณะนั้นคือ การสร้างความพอใจให้เกิดแก่ผู้รับบริการ ดังนั้นการที่จะวัดว่าการให้บริการสาธารณะบรรลุเป้าหมายหรือไม่ วิธีหนึ่ง คือ การวัดความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ เพื่อเป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการเพราะการวัดความพึงพอใจนี้เป็นการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้หรือไม่เพียงใดอย่างไรการบริการที่ประสบความสำเร็จจะต้องประกอบด้วยคุณสมบัติสำคัญต่าง ๆ

จากแนวคิดและความหมายของการให้บริการที่กล่าวมาข้างต้น ผู้ศึกษาสามารถสรุปได้ว่าการให้บริการ คือ การปฏิบัติหรือดำเนินการที่คนกลุ่มหนึ่งจะเสนอให้คนอีกกลุ่มหนึ่ง เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริการให้พอใจในบริการ (Satisfactory Service) โดยพิจารณาได้จาก 5 ประการด้วยกัน คือ

1. การบริการอย่างเท่าเทียมกัน
2. การให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง
5. การให้บริการอย่างทั่วหน้า

และในฐานะที่ผู้ศึกษาเป็นผู้ส่งมอบบริการให้แก่ประชาชน สิ่งสำคัญที่สุด คือ การพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่องโดยคำนึงถึงประโยชน์ของประชาชน เป็นสำคัญบนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาลหรือหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ทั้งนี้ การพัฒนาดังกล่าวจำเป็นต้องอาศัยการมีส่วนร่วมของประชาชนในการเสนอแนะแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ เพื่อนำไปสู่การออกแบบการให้บริการที่ตรงตามความต้องการและความคาดหวังของประชาชนนำไปสู่การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีในระยะยาว

3. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับกรมสรรพสามิต/ สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ระนอง สาขาเมือง ระนอง

3.1 ประวัติความเป็นมา

ภาษีสรรพสามิต เป็นภาษีที่จัดเก็บจากสินค้าและบริการซึ่งมีเหตุผลสมควร ที่จะต้องรับภาระภาษีสูงกว่าปกติ เช่น บริโภคแล้วอาจก่อให้เกิดผลเสียต่อสุขภาพและศีลธรรมอันดี มีลักษณะฟุ่มเฟือย และสินค้าและบริการที่ได้รับผลประโยชน์เป็นพิเศษจากกิจการของรัฐ เป็นต้น

การจัดเก็บภาษีสรรพสามิตในประเทศไทยสันนิษฐานว่ามีการจัดเก็บตั้งแต่สมัยกรุงสุโขทัยเป็นราชธานี แต่ไม่มีหลักฐานมาปรากฏหลักฐานในสมัยกรุงศรีอยุธยาตอนต้น สมัยพระเจ้าปราสาททอง (พ.ศ. 2178) โดยกฎหมายลักษณะพระธรรมนูญได้กำหนดว่าได้เก็บอากรจากสุรา แต่อัตราเท่าใดและและวิธีการจัดเก็บอย่างไร ไม่ได้ระบุไว้แต่ปรากฏหลักฐานชัดเจนในสมัยสมเด็จพระนารายณ์มหาราช โดยกรมพระยาดำรงราชานุภาพได้ทรงอธิบายไว้ในหนังสือ “ตำนานภาษีอากรบางอย่าง” ว่าในจดหมายเหตุของ มร.เดอลาูแบร์ อัครราชทูตฝรั่งเศสสมัยพระเจ้าหลุยส์ที่ 14 ซึ่งมาเจริญสัมพันธไมตรีในปี พ.ศ.2230 ได้อธิบายว่า เมื่อครั้งรัชกาลสมเด็จพระนารายณ์มหาราชนั้นเก็บส่วยสาอากรต่างๆ ดังนี้ คือ

“อากรสุรา เก็บตามจำนวนเตาที่ตั้งต้มกลั่นสุราขายถ้าแลที่เมืองใดไม่มีเตาสุรา (ปล่อยให้ราษฎรต้มกลั่นตามอำเภอใจ) เก็บอากรสุราเรียงตัวคน (ชายฉกรรจ์) คนละ 1 บาท มีอธิบายว่าในรัชกาลสมเด็จพระนารายณ์มหาราช เพิ่มพิภักดากรสุราขึ้นกว่าแต่ก่อนอีกเท่าหนึ่ง

และเก็บอากรจากคนขายด้วย คือขายย่อยเก็บร้านละ 1 บาท ถ้าขายเป็นจำนวนมากเก็บตามจำนวน สุราโอ่งใหญ่ (เท) ละ 1 บาท”

ตามหลักฐานในจดหมายเหตุนี้ปรากฏว่ามีการจัดเก็บอากรสุราตามจำนวนเตาที่ตั้งต้มกลั่นสุราเตาละ 1 บาท เรียกว่า เตาเหล้า (Taou-Laou) ต่อปี ในสมัยสมเด็จพระนารายณ์มหาราชเก็บเพิ่มอีกเท่าตัวเป็นเตาละ 2 บาทต่อปี และเมื่อใดที่ไม่มีเตาต้มกลั่นแต่ราษฎรต้มสุรากินเองก็เรียกเก็บผู้ต้มเป็นรายตัวคนละบาท ถ้ามีการขายสุราก็เก็บจากร้านขายปลีกร้านละบาท และร้านขายส่งเก็บตามจำนวนสุราโอ่งใหญ่ (ไห) โอ่งละ 1 บาท ถ้าจะพิเคราะห์ไปแล้วมีการเก็บค่าอากรเหมาเตาอย่างหนึ่ง รายครัวเรือนอย่างหนึ่งและเก็บเป็นรายเทือกอย่างหนึ่ง

การจัดเก็บอากรสุราจึงนับได้ว่าเป็นสินค้าอันดับแรกที่จัดเก็บภาษีสรรพสามิต และจัดเก็บกันเรื่อยมาในสมัยกรุงศรีอยุธยา กรุงธนบุรี และกรุงรัตนโกสินทร์

สำหรับภาษีสรรพสามิตของไทย อาจกล่าวได้ว่ามีต้นกำเนิดมาจากสินค้าสองประเภท คือ ฝิ่น และ สุรา ซึ่งมีหน่วยงานที่รับผิดชอบการจัดเก็บภาษีดังกล่าวแยกจากกันคือ กรมฝิ่นและกรมสุรา

กรมฝิ่น กิจการฝิ่นในอดีตได้มอบให้นายอากรผูกขาดรับไปจัดทำ ต่อมารัฐบาลได้เข้าดำเนินการต้มและจำหน่ายฝิ่นเอง โดยจัดตั้ง “กรมฝิ่น” เมื่อวันที่ 20 มกราคม พ.ศ.2449 (ร.ศ.125) โดยมีหม่อมเจ้า ปิยะภักดีนารถ ดำรงตำแหน่งอธิบดีกรมฝิ่นเป็นคนแรก มีหน้าที่เป็นผู้ทำการรับมอบกิจการฝิ่นคืนมาจากนายอากร และจัดวางระเบียบการฝิ่นให้เป็นของรัฐบาล

กรมสุรา กิจการภาษีสุราแต่เดิมได้มีการประมุลมอบให้นายอากรผูกขาดรับไปจัดทำและนำเงินอากรสุราส่งต่อกระทรวงพระคลังฯ ส่วนสุราที่นำเข้ามาจากต่างประเทศให้เก็บภาษีขาเข้าเป็นภาษีส้อยชัก 3 และนำออกซื้อขายได้ทั่วไปอย่างสินค้าธรรมดา แต่รายได้อากรสุราเก็บได้น้อย ภายหลังรัฐบาลจึงได้ทำสัญญากับนานาประเทศเพิ่มอัตราภาษีสุราให้สูงขึ้น โดยเก็บตามปริมาณแอลกอฮอล์ในน้ำสุรา และได้ทรงโปรดเกล้าฯ ให้ตราพระราชบัญญัติภาษีอากรขึ้นใน จุลศักราช 1248 (พ.ศ.2428) ขึ้นสำหรับบังคับการจัดเก็บภาษีสุราทั้งที่ผลิตในประเทศและนำเข้ามาในราชอาณาจักรเป็นอัตราอย่างเดียวกัน ต่อมารัฐบาลได้พิจารณาเห็นว่าหากรัฐบาลเข้าจัดการเรื่องภาษีสุราเสียเองทั้งหมด ภาษีสูราคงจะทำรายได้ให้มาก จึงได้มีการจัดตั้ง “กรมสุรา” เมื่อวันที่ 25 เมษายน พ.ศ.2452 เพื่อดำเนินการจัดเก็บภาษีสุราทั่วทุกมณฑล แต่ได้มอบหมายให้ “อธิบดีกรมฝิ่น” เป็นผู้รับผิดชอบควบคุมการบริหารงานของกรมสุรา ส่วนการจัดเก็บภาษีสุราต่างประเทศเป็นหน้าที่ของกรมศุลกากร

ต่อมาเมื่อวันที่ 1 พฤศจิกายน พ.ศ.2453 รัฐบาลพิจารณาเห็นว่าการจัดเก็บภาษีสุราถูกแยกอยู่ 2 หน่วยงาน ไม่สะดวกต่อการบังคับบัญชา จึงแยกงานจัดเก็บภาษีสุราออกจากกรมฝิ่นไปให้กรมศุลกากรรับผิดชอบ โดยมอบหมายให้อธิบดีกรมศุลกากรเป็นผู้ควบคุมบังคับบัญชางานจัดเก็บภาษีสุราภายในด้วย

ในสมัยที่กรมศุลกากรบัญชางานสุราอยู่นี้ ในส่วนการจัดเก็บภาษีสุราตามมณฑลต่างๆ เนื่องจากได้ยุบเลิกตำแหน่งคลังมณฑล เมื่อ พ.ศ.2469 จึงโอนการจัดเก็บภาษีสุราทางหัวเมืองไปให้เป็นหน้าที่ของสรรพากรมณฑล และสรรพากรจังหวัด จัดทำโดยมีผู้ช่วยเจ้าภาษีสุรามณฑลและจังหวัดเป็นผู้ช่วยเหลือ

ต่อมาจึงได้มีประกาศพระบรมราชโองการลงวันที่ 22 มิถุนายน พ.ศ.2472 ความเป็นที่เก็บภาษีขึ้นในเวลานั้น ได้ขยายกิจการออกไปทั่วพระราชอาณาจักรแล้ว จึงแยกให้ราชการส่วนนี้ออกจากกรมศุลกากร และตั้งกรมสุราให้มีฐานะเป็นกรมขึ้นเจ้ากรมในกระทรวงพระคลังฯ ตั้งแต่วันที่ 1 กรกฎาคม พ.ศ.2472 การบังคับบัญชางานจัดเก็บภาษีสุราในความควบคุมของกรมศุลกากรก็เป็นอันสิ้นสุดลง รวมเวลาที่กรมสุราอยู่ในความรับผิดชอบของกรมศุลกากรเป็นเวลาพิเศษ

เมื่อแยกงานสุราออกจากกรมศุลกากรแล้ว กรมสุราได้ปฏิบัติงานจัดเก็บภาษีสุราสืบต่อมาจนถึงวันที่ 12 เมษายน พ.ศ. 2473 ได้มีประกาศพระบรมราชโองการความว่า กรมสรรพากรและกรมสุรานั้นเป็นกรม ซึ่งมีหน้าที่และกิจการอันมีลักษณะคล้ายคลึงกัน จึงให้สมทบกรมสุราเข้ากับกรมสรรพากรในความบังคับบัญชาของอธิบดีกรมสรรพากร โดยบริหารงานร่วมกับเจ้ากรมสุรา

วันที่ 9 กุมภาพันธ์ พ.ศ.2474 ได้มีประกาศพระบรมราชโองการฉบับหนึ่ง ความเป็นที่เก็บภาษีสุรา ซึ่งได้ไปสมทบกับกรมสรรพากรนั้นเป็นกรมหารายได้สำคัญกรมหนึ่งในกระทรวงพระคลังฯ และเพื่อจะได้จัดงานสุราของประเทศให้เป็นผลดียิ่งขึ้น จึงให้แยกกรมสุราออกจากกรมสรรพากร และยกฐานะขึ้นเป็นกรมขึ้นอธิบดี รวมเวลาที่กรมสุราได้ไปสมทบกับกรมสรรพากร 10 เดือน และต่อมาใน พ.ศ.2474 ก็ได้ทำสัญญาจ้างนายคดับลิว.ดี.รีฟ ชาวอังกฤษ มาเป็นที่ปรึกษาราชการกรมสุรา มีหน้าที่ให้คำปรึกษาและแนะนำเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษีสุรา

ใน พ.ศ. 2474 กรมสุราได้รับมอบหมายให้เป็นผู้ควบคุมและจัดเก็บภาษี ไม่จัดไฟที่ทำงานในราชอาณาจักรด้วยอีกอย่างหนึ่ง และต่อไปอาจจะมีการอย่างอื่นเพิ่มขึ้นอีกก็ได้ นาม “กรมสุรา” ไม่เหมาะสมกับหน้าที่ราชการที่ปฏิบัติอยู่ จึงได้มีประกาศพระบรมราชโองการลงวันที่ 17 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2474 เปลี่ยนนาม “กรมสุรา” เป็น “กรมสรรพสามิตต์” และในวันรุ่งขึ้น คือ วันที่ 18 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2474 ได้ทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ แต่งตั้งหม่อมเจ้าจิตร โภคทวี เกษมศรี ดำรงตำแหน่งอธิบดีกรมสรรพสามิตต์ เป็นคนแรก

กรมสรรพสามิตได้บริหารงานอย่างอิสระได้เพียง 5 เดือนเศษ ในวันที่ 20 กรกฎาคม พ.ศ. 2474 จึงได้มีพระบรมราชโองการให้สมทบกรมฝิ่นและกรมสรรพสามิตด์ ทั้งสองกรมเข้ากับกรมสรรพากร โดยเลิกตำแหน่งอธิบดีกรมฝิ่นและกรมสรรพสามิตด์ให้อธิบดีกรมสรรพากรเป็นผู้บังคับบัญชาทั้งงานฝิ่นและงานสรรพสามิตด์ และเนื่องจากสถานที่ทำการยังแยกกันอยู่ คืออธิบดียังบัญชางานอยู่ที่กรมสรรพากร ถนนสีพระยา ส่วนกรมฝิ่นตั้งอยู่สามเสน และกรมสรรพสามิตด์ตั้งอยู่ที่ถนนสาทร อธิบดีกรมสรรพากร จึงได้ตั้งผู้รักษางานขึ้น 2 คน เป็นผู้ทำการในหน้าที่ผู้ช่วยอธิบดีฝ่ายสรรพสามิตด์คนหนึ่ง และเป็นผู้ทำการในหน้าที่ผู้ช่วยอธิบดีฝ่ายฝิ่นอีกคนหนึ่ง ซึ่งนับเป็นการเข้ามาสมทบเป็นครั้งที่สอง

ในปี พ.ศ. 2476 ได้มีพระราชกฤษฎีกาจัดวางระเบียบกรมในกระทรวงการคลัง ให้แยกงานสรรพสามิตและงานฝิ่นออกจากกรมสรรพากรแล้วตั้งเป็น “กรมสรรพสามิตและฝิ่น” และในปีเดียวกันนั้น ได้มีพระราชบัญญัติปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม พ.ศ. 2476 ให้แก่นาม “กรมสรรพสามิตและฝิ่น” เป็น “กรมสรรพสามิตด์” ต่อมาเมื่อวันที่ 5 พฤษภาคม พ.ศ.2493 ได้มีประกาศสำนักนายกรัฐมนตรี เรื่องระเบียบการใช้ตัวสะกดเพื่อให้เป็นไปตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พุทธศักราช 2493 จึงได้เปลี่ยนเป็น “กรมสรรพสามิต”

ปัจจุบันกรมสรรพสามิตได้กำหนดวิสัยทัศน์ “ผู้นำการจัดเก็บภาษีเพื่อสังคม สิ่งแวดล้อม และพลังงาน” โดยมีพันธกิจหลัก ดังนี้

1. บูรณาการจัดเก็บภาษีอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อเสถียรภาพทางการคลัง
2. พัฒนานวัตกรรมตรวจสอบ ป้องกัน และปราบปราม
3. ส่งเสริมนโยบายภาษีเพื่อสังคม สิ่งแวดล้อมและพลังงานรองรับการพัฒนา

อย่างยั่งยืน

4. พัฒนาการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จและทันสมัย
 5. พัฒนาองค์กรให้ทันสมัย โปร่งใส และเป็นธรรม
- และมีค่านิยมหลักในการปฏิบัติงาน คือ S-T-A-R-S

S = Standardization ความมีมาตรฐาน

T = Transparency ความโปร่งใส

A = Accountability จิตสำนึกความรับผิดชอบ

R = Rapid & Simplicity ความรวดเร็วและเรียบง่าย

S = Satisfaction ความพึงพอใจ

3.2 การแบ่งส่วนราชการ และงานในหน้าที่รับผิดชอบ

ตามกฎหมายกระทรวง แบ่งส่วนราชการกรมสรรพสามิต กระทรวงการคลัง พ.ศ. 2551
ข้อ 1 ให้แบ่งส่วนราชการกรมสรรพสามิต ดังต่อไปนี้

1. สำนักงานเลขานุการกรม
2. ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ
3. สำนักกฎหมาย
4. สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ ตามที่รัฐมนตรีประกาศกำหนด
5. สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขา ตามที่รัฐมนตรีประกาศกำหนด
6. สำนักงานสรรพสามิตภาค (1-10)
7. สำนักตรวจสอบ ป้องกันและปราบปราม
8. สำนักมาตรฐานและพัฒนากิจการจี้ภำมี 1
9. สำนักมาตรฐานและพัฒนากิจการจี้ภำมี 2
10. สำนักบริหารการคลังและรายได้
11. สำนักบริหารทรัพยากรบุคคล
12. สำนักแผนภำมี

ซึ่งสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ระนอง สาขาเมืองระนองมีที่ตั้งสำนักงานอยู่บริเวณ
ชั้น 1 ภายในอาคารสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ระนอง เลขที่ 45 ถนนชลระอุ ตำบลเขานิเวศน์
อำเภอเมืองระนอง จังหวัดระนอง มีเขตพื้นที่ความรับผิดชอบครอบคลุมพื้นที่ 3 อำเภอในจังหวัด
ระนอง ได้แก่ อำเภอเมืองระนอง อำเภอกะเปอร์ และอำเภอสุขสำราญ มีหน้าที่ความรับผิดชอบ
ในการดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยภำมีสรรพสามิต กฎหมายว่าด้วยพิกัตอัตราภำมีสรรพสามิต
กฎหมายว่าด้วยการจัดสรรเงินภำมีสรรพสามิต กฎหมายว่าด้วยสุรภำมี กฎหมายว่าด้วยการจัดสรรเงิน
ภำมีสุรภำมี กฎหมายว่าด้วยยาสูบ กฎหมายว่าด้วยไฟฟ้ และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง รวมถึงการ
ประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ข่าวสาร ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภำมีที่กรมสรรพสามิตจัดเก็บและ
ประสานงานหรือปฏิบัติงานร่วม หรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือ
ที่ได้รับมอบหมาย เพื่อให้การจัดเก็บรายได้ของกรมมีประสิทธิภาพ โปร่งใสและเป็นไปตาม
เป้าหมาย ที่กระทรวงการคลังกำหนดไว้

โครงสร้างองค์กรของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ระนอง สาขาเมืองระนอง มีสรรพสามิตพื้นที่สาขาเป็นผู้บังคับบัญชาสูงสุด โดยแบ่งงานภายในออกเป็น 3 งาน ดังนี้

1. งานบริหารทั่วไป ประกอบด้วยข้าราชการ จำนวน 1 คน ลูกจ้างชั่วคราว จำนวน 1 คน

มีหน้าที่ในการบริหารงานทั่วไปของสำนักงานในด้านงานธุรการงานสารบรรณ งานพิมพ์ งานบันทึกข้อมูลต่าง ๆ งานบริหารงานบุคคล และงานพัสดุครุภัณฑ์ที่อยู่ในความรับผิดชอบและที่กรมได้มอบอำนาจให้ปฏิบัติ ในกรณีต่าง ๆ

2. งานป้องกันและปราบปราม ประกอบด้วยข้าราชการ จำนวน 3 คน ลูกจ้างชั่วคราว จำนวน 1 คน

มีหน้าที่วางแผนการสืบสวน วางแผนจับกุม ป้องกันและปราบปรามการกระทำผิดกฎหมายสรรพสามิตและระเบียบวิธีปฏิบัติ ออกตรวจร้านค้า โรงอุตสาหกรรม โรงงานที่อยู่ในความรับผิดชอบ รวมทั้งให้คำปรึกษา แนะนำเพื่อให้ปฏิบัติอย่างถูกต้อง ตามกฎหมาย ข้อบังคับ และสัญญาของทางราชการ รวมถึง การวางแผนการสืบสวนดำเนินการปราบปรามยาเสพติดตามพระราชบัญญัติยาเสพติดให้โทษ พ.ศ. 2522 ในเขตพื้นที่ที่รับผิดชอบ

3. งานจัดเก็บภาษี ประกอบด้วยข้าราชการ จำนวน 2 คน ลูกจ้างชั่วคราว จำนวน 1 คน มีหน้าที่รับผิดชอบในการดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยภาษีสรรพสามิต กฎหมายว่าด้วยพิกัดอัตราภาษีสรรพสามิต กฎหมายว่าด้วยการจัดสรรเงินภาษีสรรพสามิต กฎหมายว่าด้วยสุรา กฎหมายว่าด้วยการจัดสรรเงินภาษีสุรา กฎหมายว่าด้วยยาสูบ กฎหมายว่าด้วยไฟ และ กฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งระเบียบข้อบังคับต่างๆ โดยดำเนินการเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษีสรรพสามิตทุกประเภทที่อยู่ในหน้าที่ความรับผิดชอบ การจัดเก็บภาษีแทนองค์การบริหารส่วนจังหวัดจากผู้ค้าปลีกยาสูบและน้ำมันการจัดเก็บรายได้เงินบำรุงกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ เงินกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง และกองทุนอนุรักษ์พลังงานการพิจารณาการออกใบอนุญาตขายสุรา ยาสูบ ไฟ และค่าธรรมเนียมใบอนุญาตต่างๆ ที่อยู่ในหน้าที่ความรับผิดชอบและกรมสรรพสามิตมอบอำนาจให้จัดเก็บ

3.3 การขอใบอนุญาตขายสุรา ยาสูบ และไฟ

ผู้ประกอบการที่มีความประสงค์จะเปิดกิจการที่มีการจำหน่ายสุรา ยาสูบ และไฟ มีหน้าที่ที่จะต้องมาดำเนินการขอใบอนุญาตฯ และชำระค่าธรรมเนียมใบอนุญาตฯ ตามอัตราที่กรมสรรพสามิตกำหนดไว้ในแต่ละประเภทเป็นรายปี ซึ่งใบอนุญาตฯ จะสิ้นสุดในวันที่ 31 ธันวาคมของทุกปี โดยในปัจจุบันการต่อใบอนุญาตฯ กรมสรรพสามิตได้กำหนดให้ผู้ได้รับใบอนุญาตฯ รายเดิมที่ประสงค์จะขอรับใบอนุญาตในปีต่อไปสามารถขอใบอนุญาตเป็นการล่วงหน้า

โดยสามารถยื่นแบบคำขอใบอนุญาต ณ สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขาแห่งท้องที่ที่สถานประกอบการค้าตั้งอยู่แล้วแต่กรณี ได้ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม ถึงวันที่ 31 ธันวาคม ของทุกปี ยกเว้นวันหยุดราชการและวันหยุดนักขัตฤกษ์ เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้ผู้ขอรับใบอนุญาตจะได้ไม่ต้องติดต่อขอรับใบอนุญาตพร้อมกันในเวลาสิ้นปี โดยมีรายละเอียดในการขออนุญาต ดังนี้

3.3.1 การขอใบอนุญาตขายสุรา ผู้ประสงค์ขอรับใบอนุญาตจะต้องรับรองเกี่ยวกับคุณสมบัติของผู้ขอรับใบอนุญาตและสถานที่ที่ขอใบอนุญาต ดังต่อไปนี้

1) ผู้ขอรับใบอนุญาตขายสุราต้องไม่เคยถูกเพิกถอนใบอนุญาตขายสุรา เว้นแต่เวลาได้ล่วงพ้นมาแล้วไม่น้อยกว่าห้าปี ทั้งนี้ ในกรณีที่ผู้ขอรับใบอนุญาตขายสุราเป็นห้างหุ้นส่วนหรือนิติบุคคล ผู้เป็นหุ้นส่วนผู้จัดการ ผู้จัดการหรือผู้แทนของนิติบุคคลต้องไม่มีลักษณะต้องห้ามดังกล่าวหรือไม่เคยเป็นหุ้นส่วนผู้จัดการ ผู้จัดการหรือผู้แทนของนิติบุคคลที่มีลักษณะต้องห้ามดังกล่าว

2) สถานที่ขอใบอนุญาตขายสุรา ต้องไม่ตั้งอยู่ในสถานที่ ดังต่อไปนี้

(1) สถานที่หรือบริเวณห้ามขายเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ตามกฎหมายว่าด้วยการควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์

(2) สถานศึกษาที่จัดการศึกษาในระบบที่เป็นการศึกษาขั้นพื้นฐาน หรือ การศึกษาระดับอุดมศึกษาตามกฎหมายว่าด้วยการศึกษาแห่งชาติ รวมทั้งบริเวณต่อเนื่องติดกับสถานที่ดังกล่าว

(3) วัดตามกฎหมายว่าด้วยคณะสงฆ์ มัสยิดตามกฎหมายว่าด้วยการบริหารองค์กรศาสนาอิสลาม วัดบาทหลวงตามกฎหมายว่าด้วยลักษณะฐานะของวัดบาทหลวง โรมันคาทอลิกในกรุงสยามตามกฎหมาย หรือสถานที่ประกอบศาสนกิจในนิกายหรือศาสนาอื่น รวมทั้งบริเวณต่อเนื่องติดกับสถานที่ดังกล่าว

(4) สถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิงตามกฎหมายว่าด้วยการควบคุมน้ำมันเชื้อเพลิง รวมทั้งบริเวณต่อเนื่องติดกับสถานที่ดังกล่าว

(5) สถานที่ที่เคยถูกเพิกถอนใบอนุญาตขายสุรา เว้นแต่เวลาได้ล่วงพ้นมาแล้วไม่น้อยกว่าห้าปี

(6) สถานบริการหรือสถานประกอบการที่เปิดให้บริการในลักษณะที่คล้ายกับสถานบริการที่ถูกเพิกถอนใบอนุญาตหรือถูกสั่งปิดตามคำสั่งหัวหน้าคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ที่ 22/2558 เรื่อง มาตรการในการป้องกันและแก้ไขปัญหาการแข่งขันรถยนต์และรถจักรยานยนต์ในทางและการควบคุมสถานบริการหรือสถานประกอบการที่เปิดให้บริการ

ในลักษณะที่คล้ายกับสถานบริการ ลงวันที่ 22 กรกฎาคม 2558 เว้นแต่เวลาได้ล่วงพ้นมาแล้วไม่น้อยกว่าห้าปี

(7) บริเวณใกล้เคียงสถานศึกษาหรือหอพักในบริเวณใกล้เคียงสถานศึกษาตามคำสั่งหัวหน้าคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ที่ 22/ 2558 เรื่อง มาตรการในการป้องกันและแก้ไขปัญหาการแข่งขันรถยนต์และรถจักรยานยนต์ในทางและการควบคุมสถานบริการหรือสถานประกอบการที่เปิดให้บริการในลักษณะที่คล้ายกับสถานบริการ ลงวันที่ 22 กรกฎาคม 2558 เว้นแต่เป็นสถานที่ขายสุราอยู่ก่อนวันที่คำสั่งดังกล่าวมีผลใช้บังคับ ซึ่งใบอนุญาตขายสุรายังไม่หมดอายุและมีผลบังคับใช้ต่อเนื่องตลอดเวลา

3.3.2 การขอรับใบอนุญาตขายยาสูบ ผู้ขอรับใบอนุญาตจะต้องรับรองเกี่ยวกับคุณสมบัติและสถานที่ที่จะขอใบอนุญาต ดังต่อไปนี้

- 1) ผู้ขอรับใบอนุญาตขายยาสูบต้องไม่เคยถูกเพิกถอนใบอนุญาตขายยาสูบ เว้นแต่เวลาได้ล่วงพ้นมาแล้ว ไม่น้อยกว่าหนึ่งปีนับแต่วันที่ได้รับทราบคำสั่ง
- 2) สถานที่ขอใบอนุญาตขายยาสูบ ต้องไม่เป็นสถานที่ ดังต่อไปนี้
 - (1) ตั้งอยู่ในสถานศึกษา และให้รวมตลอดถึงบริเวณที่ซึ่งใช้สำหรับสถานศึกษานั้นด้วย ไม่ว่าจะมียุ้วล้อมหรือไม่ก็ตาม รวมทั้งบริเวณต่อเนื่องติดกับสถานศึกษา
 - (2) ตั้งอยู่ในศาสนสถานและให้รวมตลอดถึงบริเวณที่ซึ่งใช้สำหรับศาสนสถานนั้นด้วย ไม่ว่าจะมียุ้วล้อมหรือไม่ก็ตาม รวมทั้งบริเวณต่อเนื่องติดกับศาสนสถาน
 - (3) ตั้งอยู่ในสถานที่ที่ผู้ได้รับอนุญาตขายยาสูบในสถานที่นั้นเคยถูกสั่งเพิกถอนใบอนุญาตขายยาสูบชนิดบุหรี่ซิการ์เรต เว้นแต่เวลาได้ล่วงพ้นมาแล้วไม่น้อยกว่าห้าปี

3.4 มาตรฐานการให้บริการของกรมสรรพสามิต ประกอบด้วย 4 มาตรฐาน ดังนี้

3.4.1 มาตรฐานกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ มีรายละเอียดดังนี้

- 1) แจ้งข้อมูลให้ทราบเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ ระยะเวลาในการให้บริการ เช่น การติดป้ายประกาศ เผยแพร่ผ่านสื่อประชาสัมพันธ์ LCD เป็นต้น
- 2) ให้บริการตามลำดับขั้นตอนการขอรับบริการก่อน – หลัง อย่างยุติธรรม โดยมีระบบบัตรคิว
- 3) ให้บริการด้วยระยะเวลาที่เหมาะสมกับสภาพงานบริการหรือตามประกาศ กำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงาน
- 4) ให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว ครบถ้วน ถูกต้องและให้บริการแบบเบ็ดเสร็จในจุดเดียว
- 5) ให้มีคู่มือการให้บริการประชาชน สำหรับเผยแพร่ให้กับผู้รับบริการ

6) มีระบบประเมินผลการให้บริการแบบทันทีและสรุปผลเป็นรายเดือน หรือรายไตรมาส โดยให้นำข้อเสนอแนะ มาปรับปรุงการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น

3.4.2 มาตรฐานสิ่งอำนวยความสะดวก มีรายละเอียด ดังนี้

- 1) มีเคาน์เตอร์หรือจุดให้บริการอย่างเพียงพอต่อผู้บริการ
- 2) มีมุมให้คำปรึกษา (Consult Corner) แก่ผู้รับบริการทั้งรายใหม่และรายเก่าหรือผู้ที่ต้องการรับคำปรึกษาแนะนำเพิ่มเติม
- 3) มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่พร้อมสำหรับให้บริการ เช่น คอมพิวเตอร์ เครื่องพิมพ์ เครื่องถ่ายเอกสาร เป็นต้น
- 4) มีเคาน์เตอร์หรือสถานที่สำหรับกรอกเอกสารให้กับผู้มารับบริการ รวมถึงแบบฟอร์ม อุปกรณ์ เช่น ปากกา และตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ ที่จำเป็น เป็นต้น
- 5) มีสิ่งอำนวยความสะดวกภายในสำนักงาน สำหรับให้บริการอย่างเพียงพอ เช่น น้ำดื่ม มุมกาแฟ มุมหนังสือพิมพ์ นิตยสาร เครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับค้นหาข้อมูล การให้บริการของกรมสรรพสามิต เป็นต้น
- 6) มีที่นั่งรอสำหรับผู้รับบริการอย่างเพียงพอ
- 7) มีป้ายประกาศบอกขั้นตอนการให้บริการ ป้ายประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ ป้ายแสดงกำหนดระยะเวลาการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน ป้ายแสดงรายละเอียดเอกสารหลักฐานที่จะต้องนำมาติดต่อขอรับบริการ ป้ายแสดงอัตราค่าธรรมเนียม หรือป้ายแสดงรายละเอียดอื่นที่จำเป็นสำหรับผู้รับบริการ
- 8) มีบอร์ดแสดงแผนผังรายชื่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เปิดเผยให้กับผู้รับบริการ
- 9) มีสิ่งอำนวยความสะดวกภายนอกสำนักงาน เช่น โทรศัพท์สาธารณะ ห้องสุขา ตู้ ATM ทางลาดสำหรับคนพิการที่จอดรถสำหรับผู้รับบริการ เป็นต้น
- 10) มีป้ายบอกทางไปจุดรับบริการ และป้ายบอกสถานที่ตั้งของ สิ่งอำนวยความสะดวกภายนอกสำนักงาน
- 11) สถานที่ให้บริการในภาพรวมมีความสะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย
- 12) เปิดรับฟังความคิดเห็นหรือข้อร้องเรียนต่อการให้บริการ เช่น มีตู้แสดงความคิดเห็น เป็นต้น

3.4.3 มาตรฐานการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีรายละเอียดดังนี้

- 1) มีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์อย่างน้อย 1 คน ด้านหน้าจุดให้บริการ ซึ่งจะต้องมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตรวจสอบเอกสาร/หลักฐาน

ช่วยเหลือผู้รับบริการในการกรอกแบบฟอร์ม แนะนำ ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัยและแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง เป็นต้น

- 2) มีเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการเคาน์เตอร์หรือจุดให้บริการอย่างเพียงพอ
- 3) เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่มีความกระตือรือร้นเต็มใจและมีความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพและเป็นมิตรตลอดเวลา
- 4) เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน และไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น
- 5) เจ้าหน้าที่ให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ
- 6) ให้เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ปฏิบัติตามมาตรฐานการให้บริการ ขอ/ต่อใบอนุญาตขายสุรา ยาสูบ และไฟ รยละเอียดดังตารางต่อไปนี้



ตารางที่ 2.1 มาตรฐานการให้บริการ ขอ/ต่อใบอนุญาตขายสุรา ยาสูบ และไฟ

ประเภทการให้บริการ	บทบาทหน้าที่ของผู้ให้บริการ	ความคาดหวังผู้รับบริการ	มาตรฐานการปฏิบัติงาน
1. การต้อนรับ	- เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย จัดหาสถานที่ จอดรถให้ ผู้รับบริการ	- การแนะนำจุดจอดรถ - สามารถแนะนำสถานที่ ติดต่อได้ - ให้บริการด้วยความสุภาพ - ให้บริการด้วยความเต็มใจ	1. กล่าวคำทักทายด้วยความสุภาพ 2. ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส
2. ระหว่างการติดต่อ	- เจ้าหน้าที่ ประชาสัมพันธ์ สอบถามความ ต้องการของ ผู้รับบริการ	- ต้อนรับด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้ม - ให้บริการด้วยความ เต็มใจ - ให้ข้อมูลในการบริการได้ - สามารถตอบคำถาม เบื้องต้นได้ - ได้รับความสะดวกสบาย - ระยะเวลาการรอ เหมาะสม	1. กล่าวต้อนรับด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้ม 2. ให้ข้อมูลการบริการเบื้องต้นได้ - กรณีมีการถ่ายเอกสารเพิ่มเติม ช่วยดำเนินการถ่าย เอกสารให้ - กรณีเอกสารไม่ครบถ้วน เจ้าหน้าที่ยื่นรายการเอกสาร ประกอบการให้บริการให้ผู้รับบริการ พร้อมแนบนามบัตรหรือเบอร์ โทรศัพท์หน่วยงานให้ผู้รับบริการ 3. มีที่นั่งรองรับการรอคอยของ ลูกค้า 4. มีป้ายบอกระยะเวลาการ ให้บริการ
3. การรอรับบริการ (กรณีเอกสาร ครบถ้วน)	- เจ้าหน้าที่ ประชาสัมพันธ์ บัตรคิวให้ลูกค้า	ตามลำดับคิว	
4. การดำเนินการ ให้บริการหน้า เคาน์เตอร์	- เจ้าหน้าที่เคาน์เตอร์ ให้บริการลูกค้า	ให้บริการที่รวดเร็ว เป็นไป ตามมาตรฐานการบริการ	1. กล่าวต้อนรับด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มและสบตาลูกค้า 2. ดำเนินการตามคู่มือปฏิบัติงาน 3. บริการตามมาตรฐานระยะเวลาที่ กำหนด 4. บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้ม แจ่มใส 5. ทบทวนความต้องการเพิ่มเติม 6. กล่าวขอบคุณและสบตาลูกค้า

3.4.4 มาตรฐานการแต่งกายของเจ้าหน้าที่ มีรายละเอียด ดังนี้

- 1) ให้เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแต่งกายในชุดเครื่องแบบสรรพสามิต ตามระเบียบกรมสรรพสามิตว่าด้วยการแต่งเครื่องแบบเจ้าพนักงานสรรพสามิต พ.ศ. 2542 หรือระเบียบอื่นเกี่ยวกับการแต่งเครื่องแบบกรมสรรพสามิตอย่างน้อยสัปดาห์ละ 1 วัน
- 2) ให้เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแต่งกายในชุดยูนิฟอร์มสำหรับการให้บริการอย่างน้อย สัปดาห์ละ 1 วัน
- 3) นอกจากวันที่กำหนดในข้อ 1 และ 2 ให้เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแต่งกาย สุภาพเรียบร้อยตามประเพณีนิยม กล่าวคือ สุภาพสตรีสวมเสื้อ กระโปรง/กางเกง สีสุภาพ สวมรองเท้าหุ้มส้นหรือรัดส้น (ห้ามสวมเสื้อยืดคอกลม และรองเท้าแตะ) สุภาพบุรุษสวมเสื้อเชิ้ต หรือเสื้อมีปกและกางเกงขาสั้นสีสุภาพ (ห้ามสวมกางเกงยีนส์) โดยสอดชายเสื้อไว้ในกางเกง สวมรองเท้าหุ้มส้น

4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ปิยนุช ประเสริฐศักดิ์ และระมัด โขชัย (2556) ได้ศึกษาเรื่อง แนวทางการพัฒนาการบริการ ผู้ประกอบการเป็นเลิศของงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชน สำนักทะเบียน ท้องถิ่นเทศบาลเมืองกำแพงเพชร ตำบลในเมือง อำเภอเมืองกำแพงเพชร จังหวัดกำแพงเพชร พบว่า สภาพการบริการภาพรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านการ ให้บริการ ปัญหาการบริการภาพรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านการ ให้บริการ แนวทางการพัฒนาที่สำคัญ คือควรมีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ที่มีความรู้ ความสามารถและบุคลิกภาพที่เหมาะสม คอยตรวจสอบเอกสาร ควรมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศ มาใช้ในระบบการจัดเก็บข้อมูลเอกสารเก่า เพื่อป้องกันการสูญหายและเพื่อสะดวกประหยัดเวลา ในการสืบค้นข้อมูล ควรมีการจัดเคาน์เตอร์การบริการ เก้าอี้รับรองให้เพียงพอ สวยงามทันสมัย ระดับภาคเอกชน

สุชума ประเทพ (2557) ได้ศึกษาเรื่อง แนวทางการพัฒนาการให้บริการขนส่งสินค้า ของบริษัทสิงห์ท่าเรือพัทลุงขนส่ง พบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการขนส่งสินค้า ของบริษัทสิงห์ท่าเรือพัทลุงขนส่ง มีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งในด้านการ บริการที่จูงใจรับสินค้าต้นทาง ด้านการบริการที่จูงใจกระจายสินค้าปลายทาง ด้านพนักงานที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความต้องการให้พนักงานบริการด้วยความเต็มใจยิ้มแย้มแจ่มใส รวมทั้งต้องการสถานที่จอดรถให้เพียงพอ ปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการของพนักงานบริษัท

สิ่งทำเรือพาทลงขนส่ง ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งในด้านสถานที่ทำงาน ด้านหน้าที่ในการปฏิบัติงาน ด้านการทำงานกับเพื่อนร่วมงาน ด้านการให้บริการ และด้านความพึงพอใจในการทำงาน โดยบริษัทควรมีแนวทางการพัฒนาการให้บริการ ดังนี้ 1) จัดการวางแผนระบบการทำงานให้เป็นขั้นตอนชัดเจนและจัดสภาพแวดล้อมในการทำงาน 2) จัดแบ่งหน้าที่ตามความถนัดของพนักงานในปริมาณที่เหมาะสม 3) จัดกิจกรรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานเป็นทีม 4) จัดให้มีการอบรมการให้บริการแก่พนักงาน 5) จัดให้มีช่องทางในการติดต่อสื่อสารกับลูกค้า และ 6) จ่ายค่าตอบแทนและค่าล่วงเวลา เพื่อจูงใจในการทำงาน รวมทั้งการเพิ่มสวัสดิการต่างๆ ให้กับพนักงาน

วารินทร์ ไตรรัษฎาปกุล (2557) ได้ศึกษาเรื่อง แนวทางการพัฒนาการให้บริการในการจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญา พบว่า ระดับความรู้ความเข้าใจ ความพึงพอใจและความต้องการของผู้ที่มาติดต่อขอจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญาที่กรมทรัพย์สินทางปัญญาในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งในด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ อยู่ในระดับมาก โดยมีแนวทางการพัฒนาการให้บริการจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญา ดังนี้ 1) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ควรเปลี่ยนการยื่นเอกสารกับเจ้าหน้าที่เป็นการยื่นผ่านระบบออนไลน์ (online) 2) ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาและแนะนำการเตรียมเอกสาร โดยการอธิบายให้ชัดเจนและใช้ภาษาที่เข้าใจได้ง่าย และควรมีการโยกย้ายสับเปลี่ยนหมุนเวียนงานของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจงานต่างๆ ได้ทุกเรื่อง 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ควรมีจัดทำป้ายเอกสารแผ่นพับ เพื่อให้ความรู้ความเข้าใจในการจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญา โดยใช้ภาษาที่เข้าใจได้ง่าย มีเครื่องคอมพิวเตอร์ให้สืบค้นข้อมูล รวมทั้งการบรรยายหรือจัดฝึกอบรมเกี่ยวกับทรัพย์สินทางปัญญา โดยการเปิดโอกาสได้แลกเปลี่ยนแสดงความคิดเห็น และ 4) ด้านอื่นๆ ควรจัดสวัสดิการ เงินเดือน ค่าตอบแทนให้กับเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการหรือสร้างแรงจูงใจในการทำงาน

สมชาย ทิศาประคัมภูมิต คนฉลาด และเจริญ วิชญ์สมพงษ์ธรรม (2557) ได้ศึกษา เรื่อง คุณภาพ ปัญหาและแนวทางการให้บริการของงานทะเบียนและสถิตินิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา พบว่า คุณภาพการให้บริการของงานทะเบียนและสถิตินิติศาสตร์ กองบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพาโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านประสิทธิภาพของงานมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านความเสมอภาคในการให้บริการ ด้านการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงงาน และด้านสถานที่ ปัญหาของการบริการของงานทะเบียนและสถิตินิติศาสตร์ กองบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา โดยรวมอยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านประสิทธิภาพของงานมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านสถานที่ ด้านการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงงาน และด้านความเสมอภาคในการ

ให้บริการและบัณฑิตที่ศึกษากลุ่มสาขาวิชาแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของงานทะเบียนและสถิตินิติของกองบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพาในภาพรวม ด้านการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงงาน และด้านสถานที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนบัณฑิตที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของงานทะเบียนและสถิตินิติของกองบริการการศึกษามหาวิทยาลัยบูรพา ภาพรวมและด้านต่างๆไม่แตกต่างกัน

อุไรวรรณ สมบัติศิริ (2557) ได้ศึกษาเรื่อง การศึกษาสภาพปัญหาการให้บริการของสำนักงานอธิบดี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายคือ 1) เพื่อทราบความพึงพอใจการให้บริการของบุคลากรในหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิบดี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ 2) เพื่อทราบความแตกต่างของความพึงพอใจการให้บริการของบุคลากรในหน่วยงาน สังกัดสำนักงานอธิบดี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ กลุ่มตัวอย่างจำนวน 180 คน แบ่งเป็น บุคลากรสายสนับสนุน บุคลากรสายวิชาการ นักศึกษา และอื่นๆ เครื่องมือการวิจัย แบบสอบถามจำนวน 1 ฉบับ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามได้ใช้บริการในหน่วยงานกองกลางมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 38.8 รองลงมาเป็นกองคลัง คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 26.6 กองนโยบายและแผน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 10 กองบริหารงานบุคคลมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 15 และกองพัฒนานักศึกษามีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 9.4 ตามลำดับ และพบว่าความถี่ของการใช้บริการหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิบดี โดย 1 – 5 ครั้ง/สัปดาห์ คิดเป็นค่าเฉลี่ย 70.5 ความถี่ 6 – 10 ครั้ง/สัปดาห์ คิดเป็นค่าเฉลี่ย 18.8 ความถี่ 11 – 15 ครั้ง/สัปดาห์ คิดเป็นค่าเฉลี่ย 8.3 และมากกว่า 16 ครั้ง/สัปดาห์ คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.2 ตามลำดับ

ในการให้บริการของหน่วยงานสำนักงานอธิการบดีพบว่า ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง และด้านคุณภาพการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

อรุณี อินเทพ (2557) ได้ศึกษาเรื่องสภาพปัญหาการให้บริการของด่านศุลกากรเชียงของอำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงสภาพปัญหาในการให้บริการของด่านศุลกากรเชียงของอำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย และเพื่อศึกษาแนวทางการเพิ่มศักยภาพการให้บริการของด่านศุลกากรเชียงของอำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย ประชากรในการศึกษาคั้งนี้คือ ผู้ประกอบการที่ให้บริการด้านการส่งออกด่านศุลกากรเชียง จังหวัดเชียงราย จำนวน 140 คน และผู้ปฏิบัติงาน ด่านศุลกากรเชียงของ จังหวัดเชียงราย จำนวน 35 คน ทั้งสิ้น จำนวน 175 คน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ผลการศึกษาพบว่า สภาพปัญหาในการให้บริการของด้านบุคลากรเชิงของ โดยภาพรวม มีปัญหาน้อยเพื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่า ข้อที่มีปัญหามากที่สุด คือ การให้บริการของด้านบุคลากรยังไม่มีมาตรฐานในการปฏิบัติงาน รองลงมา ยังไม่มีมาตรฐานในการปฏิบัติงาน รองลงมา ยังไม่มีการจัดลำดับบัตรคิว และไม่มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกไว้บริการ เช่น ที่นั่งพัก น้ำดื่ม ว่าง่ายเพียงพอ น้อยที่สุด คือการให้ข่าวสาร ข้อมูลคำชี้แจงในเรื่องที่ผู้รับบริการมาติดต่อ ซึ่งผู้รับบริการยังไม่เข้าใจและชัดเจนเพียงพอ รวมถึงความซื่อสัตย์สุจริตของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

สภาพปัญหาจากการตอบแบบสอบถามของผู้ให้บริการด้านบุคลากรเชิงของ พบว่า โดยภาพรวมสภาพปัญหาอยู่ในระดับน้อย แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่า ข้อที่เป็นปัญหามากที่สุด คือ จำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการยังไม่เพียงพอ รองลงมา เป็นเรื่องของขวัญกำลังใจของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานและน้อยที่สุด คือ ผู้ปฏิบัติงานสามารถแก้ไขระเบียบ กฎหมายและขั้นตอนการทำงานของหน่วยงานต่างๆ เพื่อให้สามารถทำงานร่วมกันได้อย่าง สะดวก รวดเร็ว ไม่มีข้อขัดแย้ง

ธนาวุฒิ ใจคำสืบ (2557) ได้ศึกษาเรื่องปัญหาและแนวทางการแก้ไขปัญหาการให้บริการสาธารณะของกองช่างเทศบาลตำบลบ้านด่านนาขาม อำเภอเมือง จังหวัดอุดรดิษฐ์ การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัญหาและแนวทางการแก้ไขปัญหาการให้บริการสาธารณะของกองช่างเทศบาลตำบลบ้านด่านนาขาม อำเภอเมือง จังหวัดอุดรดิษฐ์ ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเชิงปริมาณ ประกอบด้วย ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่กองช่างเทศบาลตำบลบ้านด่านนาขาม ผู้นำชุมชน ผู้ใหญ่บ้าน และประชาชนผู้ใช้บริการของกองช่างเทศบาลตำบลบ้านด่านนาขาม ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านด่านนาขาม รวมจำนวนทั้งสิ้น 200 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย และกลุ่มตัวอย่างเชิงคุณภาพ คือ วิศวกรเทศบาลเมือง วิศวกรเทศบาลตำบล ผู้บริหารเจ้าหน้าที่กองช่างเทศบาลตำบลบ้านด่านนาขาม ผู้นำชุมชน และผู้ใหญ่บ้าน รวมจำนวน 10 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม และแบบสัมภาษณ์ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป ทางสถิติที่ใช้ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และวิเคราะห์เชิงเนื้อหา

ผลการวิจัยพบว่า ปัญหาการให้บริการสาธารณะของกองช่างเทศบาลตำบลบ้านด่านนาขาม ในภาพรวมปัญหาอยู่ในระดับน้อยที่สุด เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า ทุกด้านมีปัญหาอยู่ในระดับน้อยที่สุด โดยเรียงลำดับปัญหาด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงไปหาลดได้ดังนี้ คือ ด้านงานสถานที่

และไฟฟ้าสาธารณะ รองลงมาคือ ด้านงานสาธารณสุขปโภค ด้านงานสวนสาธารณะ และด้านงาน
ธุรการ

กิตติพงษ์ ชัยกิตติภรณ์ และอุบลวรรณ ภวกันันท์ (2559) ได้ศึกษา เรื่อง การ
พัฒนาการให้บริการรถโดยสารประจำทางขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) พบว่า
1) แผนปฏิบัติงานมีข้อบกพร่องในส่วนของกำหนัดวัตถุประสงค์โครงการและพบปัญหาในการ
นำโครงการไปปฏิบัติและการประเมินผลโครงการ 2) การสำรวจทัศนคติและประเมินความต้องการ
ของผู้ใช้บริการพบว่า โครงการที่ ขสมก. ดำเนินการนั้น สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ
แต่ผู้ให้บริการก็ยังคงเห็นว่า การให้บริการควรต้องปรับปรุง โดยเฉพาะความทันเวลา รองลงมา คือ
ความถี่/ความต่อเนื่อง สภาพรถ ความครอบคลุม/ทั่วถึงของเส้นทาง ความปลอดภัย และการพัฒนา
คุณภาพรถเมล์ฟรี และ 3) การพัฒนาการให้บริการรถโดยสารประจำทาง ต้องนำเอาเทคโนโลยีการ
ระบุตำแหน่ง (GPS) การพัฒนา Application และการใช้ช่องทางพิเศษ (buslane) เข้ามาประยุกต์ใช้
และบูรณาการอย่างเป็นระบบ อีกทั้งยังต้องปรับปรุงเส้นทางรถโดยสารให้สามารถให้บริการ
ได้อย่างครอบคลุม/ทั่วถึง

รัชฎ์ลักษณ์ แก้วเนตร (2559) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพและปัญหาการให้บริการของครู
สภาเขตพื้นที่การศึกษาศรีสะเกษ เขต 1 การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) ศึกษาคุณภาพการให้บริการ
ของงานครูสภาเขตพื้นที่การศึกษาศรีสะเกษ เขต 1 2) เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของครูสภา
เขตพื้นที่การศึกษาศรีสะเกษ เขต 1 จำแนกตาม เพศ อายุ การศึกษา ประเภทวิชาชีพ 3) ศึกษาปัญหา
เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของครูสภาเขตพื้นที่การศึกษาศรีสะเกษ เขต 1 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้
ในการศึกษาคั้งนี้ คือ ครูและบุคลากรทางการศึกษาในเขตพื้นที่บริการของครูสภาเขตพื้นที่
การศึกษาศรีสะเกษ เขต 1 จำนวน 338 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิแบบไม่เป็นสัดส่วน
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ มีค่าความเชื่อมั่นทั้ง
ฉบับ เท่ากับ .90 สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการทดสอบ
ค่า t และการทดสอบค่า F ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการของครูสภาเขตพื้นที่การศึกษาศรี
สะเกษ เขต 1 ในภาพรวมอยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไป
หาน้อย คือด้านความเสมอภาคในการให้บริการด้านความพร้อมในการให้บริการด้านความมั่นใจ
ในการให้บริการและด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ผลการวิเคราะห์ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศ
ต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการด้านความพร้อมในการให้บริการ แตกต่างกัน
อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และด้านความเสมอภาคในการให้บริการแตกต่างกันอย่างมี
นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านอื่นๆ ไม่แตกต่างกันกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่างกันมีความ
คิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการด้านความพร้อมในการให้บริการและด้านการตอบสนอง

ต่อผู้รับบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และด้านความเสมอภาคในการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านอื่นๆ ไม่แตกต่างกัน กลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการด้านความพร้อมในการให้บริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ และด้านความมั่นใจในการให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านอื่นๆ ไม่แตกต่างกันและกลุ่มตัวอย่างที่มีประเภทของการประกอบวิชาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการด้านความมั่นใจในการให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนในด้านอื่นๆ ไม่แตกต่างกัน สำหรับปัญหาเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของครูสภาเขตพื้นที่การศึกษาศรีสะเกษ เขต 1 เรียงลำดับจากด้านที่มีปัญหามากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านความพร้อมในการให้บริการ ด้านความเสมอภาคในการให้บริการและด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ



บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษาวิจัย

การศึกษาในครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เพื่อศึกษาการพัฒนาการให้บริการออกใบอนุญาตขายสุรา ยาสูบ และไฟ ของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ระนอง สาขาเมืองระนอง โดยมีวิธีการดำเนินการศึกษา ดังนี้

- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.3 วิธีการสร้างและพัฒนาเครื่องมือ
- 3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล
- 3.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร เป้าหมายในการศึกษาครั้งนี้จะทำการศึกษาผู้ได้รับใบอนุญาตขายสุรา ยาสูบ และไฟ จำนวน 16 ตำบล รวมทั้งหมด 2,264 ราย รายละเอียด ดังตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 แสดงจำนวนผู้ได้รับใบอนุญาตขาย สุรา ยาสูบ และไฟ แยกตามตำบล

ลำดับ	ตำบล/ อำเภอ	ผู้ได้รับใบอนุญาตฯ (ราย)
1	ต.เขานิเวศน์ / อ.เมืองระนอง	326
2	ต.บางรีน / อ.เมืองระนอง	545
3	ต.ปากน้ำ / อ.เมืองระนอง	324
4	ต.บางนอน / อ.เมืองระนอง	217
5	ต.เกาะพยาม / อ.เมืองระนอง	192
6	ต.หวาง / อ.เมืองระนอง	86
7	ต.ราชกรูด / อ.เมืองระนอง	79
8	ต.หาดส้มแป้น / อ.เมืองระนอง	53

ตารางที่ 3.1 (ต่อ)

ลำดับ	ตำบล/ อำเภอ	ผู้ได้รับใบอนุญาตฯ (ราย)
9	ต.ทรายแดง / อ.เมืองระนอง	49
10	ต.กะเปอร์ / อ.กะเปอร์	103
11	ต.บ้านนา / อ.กะเปอร์	52
12	ต.บางหิน / อ.กะเปอร์	47
13	ต.ม่วงกลวง / อ.กะเปอร์	37
14	ต.เข็ชวเหลียง/ อ.กะเปอร์	22
15	ต.นาคา/ อ.สุขสำราญ	69
16	ต.กำพวน/ อ.สุขสำราญ	63
รวม		2,264

ที่มา: ระบบงานรายได้ (จำนวนผู้มาติดต่อขอรับใบอนุญาตขายสุรา ยาสูบ และไฟ ปี 2560)

1.2 กลุ่มตัวอย่าง ในการศึกษาครั้งนี้ คำนวณหากลุ่มตัวอย่างโดยนำจำนวนผู้ได้รับใบอนุญาตขายสุรา ยาสูบ และไฟ ของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ระนอง สาขาเมืองระนอง ทั้งหมด 2,264 ราย มาคำนวณหากลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Taro Yamane (ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2553, หน้า 45) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ 0.05

$$\text{สูตร} \quad n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
 N = ขนาดของประชากร
 e = ความคลาดเคลื่อนของการเลือกตัวอย่าง

แทนค่าประชากร 2,304 ในสูตร คือ

$$N = \frac{2,264}{1 + 2,264(0.05)^2}$$

$$= \frac{2,264}{1 + 5.66}$$

$$= 339.94$$

ดังนั้น ได้กลุ่มตัวอย่าง = 340

จากนั้นนำกลุ่มตัวอย่างที่ได้จากการคำนวณมาทำการการสุ่มตัวอย่างแบบโควตา โดยสามารถแบ่งสัดส่วนกลุ่มตัวอย่างตามจำนวนร้านค้าในแต่ละตำบล ตามสูตรการสุ่มตัวอย่างแบบโควตา คือ

$$= \frac{\text{กลุ่มตัวอย่างแบบโควตา} \times \text{จำนวนประชากรในกลุ่มตัวอย่าง} \times \text{ขนาดทั้งหมดของกลุ่มตัวอย่าง}}{\text{ประชากรทั้งหมด}}$$

ตัวอย่างนำข้อมูลจากตารางที่ 3.1 ลำดับที่ 1 ตำบลเขานิเวศน์ อ.เมืองระนอง มาสุ่มตัวอย่างแบบโควตาจะได้สัดส่วนกลุ่มตัวอย่าง

$$= \frac{326 \times 340}{2,264}$$

$$= 48.96$$

เพราะฉะนั้นจะได้สัดส่วนโควตากลุ่มตัวอย่างในตำบลเขานิเวศน์ อำเภอเมืองระนอง จำนวน 49 ตัวอย่าง จากจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด

ตารางที่ 3.2 แสดงสัดส่วนโควตาของกลุ่มตัวอย่าง ผู้ได้รับใบอนุญาตขาย สุรา ยาสูบและไฟ้ แยกตามตำบล

ลำดับ	ตำบล/ อำเภอ	ผู้ได้รับใบอนุญาตฯ (ราย)	จำนวนสัดส่วนโควตาของกลุ่มตัวอย่าง
1	ต.เขานิเวศน์ / อ.เมืองระนอง	326	49
2	ต.บางรีน / อ.เมืองระนอง	545	82
3	ต.ปากน้ำ / อ.เมืองระนอง	324	49
4	ต.บางนอน / อ.เมืองระนอง	217	33
5	ต.เกาะพยาม / อ.เมืองระนอง	192	29
6	ต.หวาง / อ.เมืองระนอง	86	13
7	ต.ราชกรูด / อ.เมืองระนอง	79	12
8	ต.หาดส้มแป้น / อ.เมืองระนอง	53	8
9	ต.ทรายแดง / อ.เมืองระนอง	49	7

ตารางที่ 3.2 (ต่อ)

ลำดับ	ตำบล/ อำเภอ	ผู้ได้รับ ใบอนุญาตฯ (ราย)	จำนวนสัดส่วนโควตาของ กลุ่มตัวอย่าง
10	ต.กะเปอร์ / อ.กะเปอร์	103	15
11	ต.บ้านนา / อ.กะเปอร์	52	8
12	ต.บางหิน / อ.กะเปอร์	47	7
13	ต.ม่วงกลวง / อ.กะเปอร์	37	6
14	ต.เข็ญเหล็ก/ อ.กะเปอร์	22	3
15	ต.นาคา/ อ.สุขสำราญ	69	10
16	ต.กำแพง / อ.สุขสำราญ	63	9
	รวม	2,264	340

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

2.1 ใช้แบบสอบถาม (Question) โดยแบ่งออกเป็น 2 ตอน โดยตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามปลายปิด และตอนที่ 2 เป็นแบบประเมินค่า จำนวน 4 ด้าน โดยในแต่ละด้านจะมีแบบปลายเปิดทำการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ โดยมีรายละเอียดในแต่ละตอนดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามปลายปิด (Closed-Ended Question) และให้เลือกตอบ 1 ข้อ เป็นข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัวของผู้ได้รับใบอนุญาตฯ จำนวน 5 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน สถานที่ตั้งร้าน

ตอนที่ 2 เป็นแบบประเมินค่า (Rating Scale) ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อปัญหาการให้บริการออกใบอนุญาตขายสุรา ยาสูบ และไฟของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ระนอง สาขาเมืองระนอง ประกอบด้วย 4 ด้าน โดยในแต่ละด้านจะมีแบบปลายเปิดเพื่อให้กรอกปัญหาอื่นๆ ได้แก่

- 1) ด้านสถานที่
- 2) ด้านอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก
- 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 4) ด้านกระบวนการให้บริการ

โดยการให้คะแนนความสำคัญ 5 ระดับ คือ

- 5 = เห็นด้วยมากที่สุด
- 4 = เห็นด้วยมาก
- 3 = เห็นด้วยปานกลาง
- 2 = เห็นด้วยน้อย
- 1 = เห็นด้วยน้อยที่สุด

2.2 ใช้แบบสัมภาษณ์ เพื่อสอบถามแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของประชาชนผู้มารับบริการ

3. วิธีการสร้างและพัฒนาเครื่องมือ

3.1 ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในเรื่องการพัฒนารูปแบบการให้บริการประชาชนของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ระนอง สาขาเมืองระนอง จากนั้นนำมากำหนดกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย กำหนดนิยาม และใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

3.2 สร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัวและการให้บริการประชาชนของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ระนอง สาขาเมืองระนอง ตรวจสอบเนื้อหาของแบบสอบถามว่าครอบคลุมวัตถุประสงค์หรือไม่ จากนั้นนำไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบหาความเชื่อมั่นแล้วนำมาปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา

3.3 นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่านตรวจสอบความตรงของเนื้อหา (Content Validity) จากนั้นปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ

3.4 นำแบบสอบถามที่ได้ไปทดลองใช้ (Try Out) กับผู้ที่ได้รับใบอนุญาตขายสุรา ยาสูบ และไพ่ที่ไม่ใช่ตัวอย่าง จำนวน 30 คน เพื่อหาคุณภาพของเครื่องมือ โดยการหาค่าความเที่ยงหรือความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม (Reliability) โดยใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามที่เหมาะสมควรมีค่าความเชื่อมั่นไม่ต่ำกว่า .80 ผลปรากฏว่าแบบสอบถามทั้งฉบับมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .875

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

4.1 ผู้ศึกษาได้ซักซ้อมความเข้าใจกับผู้ช่วยวิจัย เพื่อให้มีความเข้าใจในประเด็นสอบถามร่วมกันตลอดจนได้ฝึกหัดวิธีสอบถามก่อนที่จะลงพื้นที่สอบถามกลุ่มตัวอย่าง

4.2 ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยให้ผู้ช่วยวิจัย ซึ่งเป็นเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานช่วยแจกแบบสอบถามผู้มารับบริการทั้งที่สำนักงาน และในร้านค้าที่ได้รับใบอนุญาตฯ

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

5.1 นำแบบสอบถามที่ได้เก็บรวบรวมคืนมาทั้งหมด ตรวจสอบความเรียบร้อยและความสมบูรณ์

5.2 นำแบบสอบถามที่ได้ไปดำเนินการวิเคราะห์ประมวลผลข้อมูล โดยแบ่งการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 2 แบบ คือ

- 1) การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อพรรณนาใช้สถิติ ความถี่ และร้อยละ
- 2) การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อตรวจสอบความสัมพันธ์ ใช้สถิติ t-test และ One-way ANOVA

6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยเลือกใช้สถิติในการวิเคราะห์ เพื่อให้สอดคล้องกับลักษณะของข้อมูล และตอบวัตถุประสงค์ของการวิจัยโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติเพื่อการวิจัย

1) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และสถานที่ตั้งร้าน เลือกใช้ค่าสถิติความถี่และร้อยละในการวิเคราะห์

2) ระดับปัญหาการให้บริการผู้มาขอใบอนุญาตฯ สาธุรา ยาสูบ และไฟ ของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ระนอง สาขาเมืองระนอง ใช้สถิติเชิงอนุมาน คือ Independent-Sample t – test เพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระไม่เกิน 2 กลุ่ม และ One-way ANOVA เพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระที่มากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป ซึ่งมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในการวิเคราะห์

6.1 เกณฑ์การแปรผล

ในการวิจัยครั้งนี้ กำหนดเกณฑ์การแปรผลตามวิธีของ Likert Scale ซึ่งเกณฑ์ในการแปรค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของตัวแปรต่าง ๆ ที่มีต่อระดับปัญหาการให้บริการออกไปอนุญาตขายสุรา ยาสูบ และไฟ ของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ระนอง สาขาเมืองระนองจะประเมินค่าแบบคะแนนรวม มีการกำหนดเกณฑ์การแปรผลเพื่อใช้แปลความหมายค่าเฉลี่ยเลขคณิตหาเกณฑ์การแปรผลระดับความคิดเห็นออกเป็น 4 ระดับ เพื่อใช้แปลความหมายค่าเฉลี่ยโดยการหาความกว้างของอันตรภาคชั้น ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ช่วงกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด}-\text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5-1}{5} \\ &= 0.8 \end{aligned}$$

ดังนั้น จึงแปลความหมายของระดับปัญหาการให้บริการ ได้ดังนี้

4.21-5.00	หมายถึง	มีปัญหาการให้บริการมากที่สุด
3.41-4.20	หมายถึง	มีปัญหาการให้บริการมาก
2.61-3.40	หมายถึง	มีปัญหาการให้บริการปานกลาง
1.81-2.60	หมายถึง	มีปัญหาการให้บริการน้อย
1.00-1.80	หมายถึง	มีปัญหาการให้บริการน้อยที่สุด

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลความหมายของผลการวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกัน ผู้วิจัยใช้สัญลักษณ์ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

n	แทน	จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง
\bar{x}	แทน	ค่าเฉลี่ย
S.D.	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
Sig	แทน	ความน่าจะเป็นสำหรับบอกนัยสำคัญทางสถิติ
df	แทน	ระดับขั้นของความเป็นอิสระ (Degree of Freedom)
SS	แทน	ผลบวกกำลังสองของคะแนน (Sum of Square)
MS	แทน	ผลรวมของคะแนนเบี่ยงเบนยกกำลังสอง (Mean Square)
*	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

การศึกษาเรื่อง “การพัฒนาการให้บริการออกใบอนุญาตขายสุรา ยาสูบ และไฟ ของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ระนอง สาขาเมืองระนอง” มีวัตถุประสงค์ ดังนี้

- 1) เพื่อศึกษาปัญหาการให้บริการออกใบอนุญาตขายสุรา ยาสูบ และไฟ ของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ระนอง สาขาเมืองระนอง
- 2) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่มีต่อปัญหาการให้บริการออกใบอนุญาตขายสุรา ยาสูบ และไฟ ของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ระนอง สาขาเมืองระนอง
- 3) เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาการให้บริการออกใบอนุญาตขายสุรา ยาสูบ และไฟ ของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ระนอง สาขาเมืองระนอง

ซึ่งผู้ศึกษาได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ปัญหาการให้บริการออกใบอนุญาตขายสุรา ยาสูบ และไฟ ของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ระนอง สาขาเมืองระนอง

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่มีต่อปัญหาการให้บริการออกใบอนุญาตขายสุรา ยาสูบ และไฟ ของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ระนอง สาขาเมืองระนอง

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะการพัฒนาการให้บริการออกใบอนุญาตขายสุรา ยาสูบ และไฟ ของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ระนอง สาขาเมืองระนอง

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ จำนวน 340 คน โดยกลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามครบทุกคนซึ่งได้รับแบบสอบถามครบถ้วนทั้งหมด 340 ฉบับ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน สถานที่ตั้งร้าน การเดินทางมารับบริการ และช่องทางการรับข้อมูลข่าวสาร วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าความถี่และร้อยละ นำเสนอข้อมูลในตารางประกอบการบรรยาย ดังตารางที่ 4.1 – 4.10

ตารางที่ 4.1 ค่าความถี่และร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านเพศ

เพศ	ความถี่	ร้อยละ
ชาย	171	50.29
หญิง	169	49.71
รวม	340	100.00

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 171 คน คิดเป็นร้อยละ 50.29 ที่เหลือเป็นเพศหญิง จำนวน 169 คน คิดเป็นร้อยละ 49.71

ตารางที่ 4.2 ค่าความถี่และร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านอายุ

อายุ	ความถี่	ร้อยละ
21 - 30 ปี	6	1.77
31 - 40 ปี	117	34.41
41 - 50 ปี	139	40.88
51 - 60 ปี	57	16.76
61 ปีขึ้นไป	21	6.18
รวม	340	100.00

จากตารางที่ 4.5 พบว่า อายุของผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุด ได้แก่ อายุ 41 - 50 ปี จำนวน 139 คน คิดเป็นร้อยละ 40.88 รองลงมา ได้แก่ อายุ 31 - 40 ปี จำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 34.41 และน้อยที่สุด ได้แก่ อายุ 21 - 30 ปี จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.77

ตารางที่ 4.3 ค่าความถี่และร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	ความถี่	ร้อยละ
ประถมศึกษา	36	10.58
มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า	101	29.71
อนุปริญญา/ปวส.	101	29.71
ปริญญาตรี	97	28.53
ปริญญาโท	5	1.47
อื่น ๆ (โปรดระบุ...)	-	-
รวม	340	100.00

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุด ได้แก่ ระดับการศึกษามัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า และอนุปริญญา/ปวส. จำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 29.71 รองลงมา ได้แก่ ระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 28.53 และน้อยที่สุด ได้แก่ ระดับการศึกษาปริญญาโท จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.47

ตารางที่ 4.4 ค่าความถี่และร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านรายได้ต่อเดือน

รายได้ต่อเดือน	ความถี่	ร้อยละ
ไม่เกิน 10,000 บาท	121	35.59
10,001 – 20,000 บาท	190	55.88
20,001 – 30,000 บาท	28	8.24
30,001 บาทขึ้นไป	1	0.29
รวม	340	100.00

จากตารางที่ 4.7 พบว่า รายได้ต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุด ได้แก่ รายได้ต่อเดือน 10,001–20,000 บาท จำนวน 190 คน คิดเป็นร้อยละ 55.88 รองลงมา ได้แก่ รายได้ต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท จำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 35.59 และน้อยที่สุด ได้แก่ รายได้ต่อเดือน 30,001 บาท ขึ้นไป จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.29

ตารางที่ 4.5 ค่าความถี่และร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านสถานที่ตั้งร้าน

สถานที่ตั้งร้าน	ความถี่	ร้อยละ
อำเภอเมืองระนอง	282	82.94
อำเภอกะเปอร์	39	11.47
อำเภอสหัสขันธ์	19	5.59
รวม	340	100.00

จากตารางที่ 4.8 พบว่า สถานที่ตั้งร้านของผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุด ได้แก่ สถานที่ตั้งร้านตั้งอยู่อำเภอเมืองระนอง จำนวน 282 คน คิดเป็นร้อยละ 82.94 รองลงมา ได้แก่ สถานที่ตั้งร้านตั้งอยู่อำเภอกะเปอร์ จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 11.47 และน้อยที่สุด ได้แก่ สถานที่ตั้งร้านตั้งอยู่อำเภอสหัสขันธ์ จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 5.59

ตารางที่ 4.6 ค่าความถี่และร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านการเดินทางมารับบริการ

การเดินทางมารับบริการ	ความถี่	ร้อยละ
รถโดยสารประจำทาง	19	5.59
รถรับจ้าง	69	20.29
รถยนต์ส่วนตัว	134	39.41
รถจักรยานยนต์ส่วนตัว	88	25.89
อื่นๆ (ทางเรือ)	30	8.82
รวม	340	100.00

จากตารางที่ 4.9 พบว่าการเดินทางมารับบริการของผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุด ได้แก่ รถยนต์ส่วนตัว จำนวน 134 คน คิดเป็นร้อยละ 39.41 รองลงมา ได้แก่ รถจักรยานยนต์ส่วนตัว จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 25.89 และน้อยที่สุด ได้แก่ รถโดยสารประจำทาง จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 5.59

ตารางที่ 4.7 ค่าความถี่และร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านช่องทางการรับข้อมูลข่าวสาร

ช่องทางการรับข้อมูลข่าว	ความถี่	ร้อยละ
Facebook “สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ระนอง”	77	18.42
แผ่นพับ / ใบปลิว	21	5.02
เว็บไซต์กรมสรรพสามิต (www.cxcise.go.th)	73	17.46
วิทยุ	151	36.12
แอปพลิเคชัน line@สรรพสามิตพื้นที่ระนอง	14	3.35
จดหมาย / ไปรษณีย์	67	16.03
อื่นๆ (เพื่อนและผู้นำชุมชน)	15	3.60
รวม	418	100.00

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ช่องทางการรับข้อมูลข่าวสารมากที่สุด ได้แก่ วิทยุ คิดเป็นร้อยละ 36.12 รองลงมา ได้แก่ Facebook “สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ระนอง” คิดเป็นร้อยละ 18.42 เว็บไซต์กรมสรรพสามิต (www.cxcise.go.th) คิดเป็นร้อยละ 17.46 และช่องทางการรับข้อมูลข่าวสารน้อยที่สุด ได้แก่ อื่นๆ (เพื่อนและผู้นำชุมชน) คิดเป็นร้อยละ 3.60

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ปัญหาการให้บริการออกใบอนุญาตขายสุรา ยาสูบ และไฟ ของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ระนอง สาขาเมืองระนอง

2.1 ผลการวิเคราะห์ปัญหาการให้บริการออกใบอนุญาตขายสุรา ยาสูบ และไฟ
ของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ระนอง สาขาเมืองระนอง รวม 4 ด้าน ผลการวิเคราะห์ข้อมูล
โดยภาพรวม ดังปรากฏในตารางที่ 4.11

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานปัญหาการให้บริการออกใบอนุญาตขายสุรา ยาสูบ
และไฟ ของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ระนอง สาขาเมืองระนอง ในภาพรวม

ปัญหาการให้บริการออกใบอนุญาตขายสุรา ยาสูบ และไฟ ของสำนักงานสรรพสามิต พื้นที่ระนอง				
	\bar{X}	S.D.	ระดับปัญหา	อันดับ
1. ด้านสถานที่	1.87	0.36	น้อย	3
2. ด้านอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก	2.20	0.53	น้อย	1
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	1.14	0.13	น้อยที่สุด	4
4. ด้านกระบวนการให้บริการ	1.96	0.39	น้อย	2
รวม	1.79	0.27	น้อยที่สุด	

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ปัญหาการให้บริการออกใบอนุญาตขายสุรา ยาสูบ และไฟ
ของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ระนอง สาขาเมืองระนอง ในภาพรวมมีปัญหาการให้บริการอยู่ใน
ระดับน้อยที่สุด ($\bar{X} = 1.79$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีปัญหาการให้บริการอยู่ในระดับน้อย 3 ข้อ และ
มีปัญหาการให้บริการอยู่ในระดับน้อยที่สุด 1 ข้อ โดยด้านอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก
มีปัญหาการให้บริการอยู่ในระดับน้อยมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ($\bar{X} = 2.20$) รองลงมา ได้แก่

ด้านกระบวนการให้บริการ ($\bar{X} = 1.96$) ด้านสถานที่ ($\bar{X} = 1.87$) และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีปัญหาการให้บริการอยู่ในระดับน้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ($\bar{X} = 1.14$)

2.2 ผลการวิเคราะห์ปัญหาการให้บริการออกใบอนุญาตขายสุรา ยาสูบ และไฟ ของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ระนอง สาขาเมืองระนอง จำแนกเป็นรายด้าน ผลการวิเคราะห์ ข้อมูลดังปรากฏในตารางที่ 4.12 – 4.15

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัญหาการให้บริการออกใบอนุญาตขายสุรา ยาสูบ และไฟ ของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ระนอง สาขาเมืองระนอง ด้านสถานที่

ด้านสถานที่	\bar{X}	S.D.	ระดับปัญหา	อันดับ
1. สำนักงานตั้งอยู่ในสถานที่ที่ห่างไกล ยากต่อการเข้าถึง	3.05	0.93	ปานกลาง	1
2. ป้ายหรือแผนที่บอกทิศทาง การเดินทางไปยัง ตำแหน่งที่ตั้งของ สำนักงานไม่ชัดเจน	2.61	0.84	ปานกลาง	3
3. สถานที่จอดรถไม่เพียงพอ	2.03	0.84	น้อย	4
4. ทางเดินระหว่างสถานที่จอดรถมายัง สำนักงานไม่มีหลังคาสำหรับกันฝน	2.67	0.88	ปานกลาง	2
5. บริเวณทางเดินภายนอกอาคาร สำนักงานไม่สะอาด	1.36	0.59	น้อยที่สุด	6
6. การจัดสถานที่ไม่มีความเป็นระเบียบ	1.21	0.47	น้อยที่สุด	7
7. สถานที่ให้บริการงานใบอนุญาตฯ ไม่สะอาด	1.14	0.38	น้อยที่สุด	9
8. สถานที่บริการงานใบอนุญาตฯ อากาศ ร้อนอบอ้าว	1.57	0.76	น้อยที่สุด	5
9. ห้องน้ำไม่สะอาด	1.20	0.45	น้อยที่สุด	8
รวม	1.87	0.36	น้อย	

จากตารางที่ 4.12 ปัญหาการให้บริการออกใบอนุญาตขายสุรา ยาสูบ และไฟ ของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ระนอง สาขาเมืองระนอง ด้านสถานที่ พบว่า โดยรวมมีปัญหาการให้บริการอยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 1.87$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีปัญหาการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง 3 ข้อ มีปัญหาการให้บริการอยู่ในระดับน้อย 1 ข้อ และมีปัญหาการให้บริการอยู่ในระดับน้อยที่สุด 5 ข้อ โดยสำนักงานตั้งอยู่ในสถานที่ที่ห่างไกลยากต่อการเข้าถึง มีปัญหาการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 3.05$) รองลงมาได้แก่ ทางเดินระหว่างสถานที่จอดรถมายังสำนักงานไม่มีหลังคาสำหรับกันฝน ($\bar{X} = 2.67$) และแผนที่บอกทิศทางการเดินทางไปยัง ตำแหน่งที่ตั้งของสำนักงานไม่ชัดเจน ($\bar{X} = 2.61$) สถานที่จอดรถไม่เพียงพอ มีปัญหาการให้บริการอยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.03$) และสถานที่ให้บริการงานใบอนุญาตฯ ไม่สะอาด มีปัญหาการให้บริการอยู่ในระดับน้อยที่สุดมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ($\bar{X} = 1.14$)

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัญหาการให้บริการออกใบอนุญาตขายสุรา ยาสูบ และไฟของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ระนอง สาขาเมืองระนอง ด้านอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก	\bar{X}	S.D.	ระดับปัญหา	อันดับ
1. แบบฟอร์มคำร้องต่างๆ ไม่เพียงพอ	2.14	0.89	น้อย	7
2. ปากกาสำหรับกรอกแบบฟอร์มไม่พร้อมใช้งาน	2.15	0.88	น้อย	6
3. ป้ายบอกขั้นตอน/ระยะเวลาการให้บริการไม่ชัดเจน	2.77	0.87	ปานกลาง	1
4. ป้ายบอกอัตราค่าธรรมเนียมต่างๆไม่ชัดเจน	2.66	0.91	ปานกลาง	2
5. ป้ายแสดงรายละเอียดเอกสารหลักฐานที่ต้องนำมาติดต่อขอรับบริการไม่ชัดเจน	2.58	0.99	น้อย	3
6. เครื่องถ่ายเอกสารเกิดเหตุขัดข้องบ่อยครั้ง	2.01	0.73	น้อย	8
7. เก้าอี้นั่งรอสำหรับผู้มารับบริการไม่เพียงพอ	1.58	0.70	น้อยที่สุด	11
8. เคา์นเตอร์ให้บริการไม่เพียงพอต่อผู้รับบริการ	1.58	0.72	น้อยที่สุด	10

ตารางที่ 4.10 (ต่อ)

ด้านอุปกรณและสิ่งอำนวยความสะดวก	\bar{X}	S.D.	ระดับปัญหา	อันดับ
9. การติดต่อสื่อสารทางโทรศัพท์มายังสำนักงานจัดซื้อ เช่น ไม่มีผู้รับสายหรือโทรไม่ติด	2.47	0.99	น้อย	4
10. การติดต่อสื่อสารผ่านทางสายด่วน 1713 ติดต่อดียาก	2.33	1.00	น้อย	5
11. เครื่องคอมพิวเตอร์ในการให้บริการเกิดเหตุขัดข้องบ่อยครั้ง	1.94	0.75	น้อย	9
รวม	2.20	0.53	น้อย	

จากตารางที่ 4.13 ปัญหาการให้บริการออกไปอนุญาตขายสุรา ยาสูบ และไฟ ของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ระนอง สาขาเมืองระนอง ด้านอุปกรณและสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าโดยรวมมีปัญหาการให้บริการอยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.20$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีปัญหาการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง 2 ข้อ มีปัญหาการให้บริการอยู่ในระดับน้อย 7 ข้อ และมีปัญหาการให้บริการอยู่ในระดับน้อยที่สุด 2 ข้อ โดยป้ายบอกขั้นตอน/ระยะเวลาการให้บริการไม่ชัดเจน มีปัญหาการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ($\bar{X} = 2.77$) รองลงมาได้แก่ ป้ายบอกอัตราค่าธรรมเนียมต่างๆไม่ชัดเจน ($\bar{X} = 2.66$) ป้ายแสดงรายละเอียดเอกสารหลักฐานที่ต้องนำมาติดต่อขอรับบริการไม่ชัดเจน ($\bar{X} = 2.58$) การติดต่อสื่อสารทางโทรศัพท์มายังสำนักงานจัดซื้อ เช่น ไม่มีผู้รับสายหรือโทรไม่ติด ($\bar{X} = 2.47$) การติดต่อสื่อสารผ่านทางสายด่วน 1713 ติดต่อดียาก ($\bar{X} = 2.33$) ส่วนเคาน์เตอร์ให้บริการไม่เพียงพอต่อผู้รับบริการ และเก้าอี้นั่งรอสำหรับผู้มารับบริการไม่เพียงพอ มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ($\bar{X} = 1.58$)

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัญหาการให้บริการออกไปอนุญาตขายสุรา ยาสูบ และไฟของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ระนอง สาขาเมืองระนอง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับปัญหา	อันดับ
1. เจ้าหน้าที่ประจำเคาน์เตอร์ไม่เพียงพอต่อผู้รับบริการ	1.99	0.71	น้อย	1
2. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการชี้แจงข้อสงสัยและให้คำแนะนำ ไม่ชัดเจนทำให้เกิดความสับสน และเสียเวลาในการมาติดต่อขอรับบริการ	1.23	0.46	น้อยที่สุด	2
3. เจ้าหน้าที่ขาดความสามารถในการแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับระบบคอมพิวเตอร์เบื้องต้นทำให้เกิดความล่าช้าในการให้บริการ	1.04	0.21	น้อยที่สุด	3
4. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการขาดความกระตือรือร้นในการให้บริการ	1.01	0.11	น้อยที่สุด	4
5. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแสดงกิริยาไม่สุภาพ	1.00	0.05	น้อยที่สุด	6
6. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการใช้อำนาจหน้าที่เพื่อหาประโยชน์ในทางมิชอบ	1.01	0.08	น้อยที่สุด	5
7. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการไม่มีความเสมอภาคในการให้บริการ	1.00	0.00	น้อยที่สุด	7
8. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแต่งกายไม่สุภาพเรียบร้อย	1.00	0.05	น้อยที่สุด	6
9. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการไม่ติดบัตรประจำตัวเจ้าหน้าที่	1.00	0.00	น้อยที่สุด	7
รวม	1.14	0.13	น้อยที่สุด	

จากตารางที่ 4.14 ปัญหาการให้บริการออกไปอนุญาตขายสุรา ยาสูบ และไฟของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ระนอง สาขาเมืองระนอง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า โดยรวมมีปัญหาการให้บริการอยู่ในระดับน้อยที่สุด ($\bar{X} = 1.14$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีปัญหาการให้บริการอยู่ในระดับน้อย 1 ข้อ และมีปัญหาการให้บริการอยู่ในระดับน้อยที่สุด 8 ข้อ โดยเจ้าหน้าที่ประจำเคาน์เตอร์ไม่เพียงพอต่อผู้รับบริการ มีปัญหาการให้บริการอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 1.99$) รองลงมาได้แก่ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการชี้แจงข้อสงสัยและให้คำแนะนำ ไม่ชัดเจนทำให้เกิดความสับสน และเสียเวลาในการมาติดต่อขอรับบริการ ($\bar{X} = 1.23$) เจ้าหน้าที่ขาดความสามารถในการแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับระบบคอมพิวเตอร์เบื้องต้นทำให้เกิดความล่าช้าในการให้บริการ ($\bar{X} = 1.04$) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการขาดความกระตือรือร้นในการให้บริการ และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการใช้อำนาจหน้าที่เพื่อหาประโยชน์ในทางมิชอบ ($\bar{X} = 1.01$) และ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการไม่มีความเสมอภาคในการให้บริการ และ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการไม่คิดบัตรประจำตัวเจ้าหน้าที่ มีปัญหาการให้บริการอยู่ในระดับน้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ($\bar{X} = 1.00$)

ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัญหาการให้บริการออกใบอนุญาตขายสุรา ยาสูบ และไฟของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ระนอง สาขาเมืองระนอง ด้านกระบวนการให้บริการ

ด้านกระบวนการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับปัญหา	อันดับ
1. ไม่ได้รับหนังสือแจ้งการต่อใบอนุญาต ฯ ประจำปี	3.12	0.91	ปานกลาง	1
2. ได้รับหนังสือแจ้งการต่อใบอนุญาตฯ ประจำปีล่าช้า	2.90	0.93	ปานกลาง	2
3. รายละเอียดในหนังสือแจ้งการต่อ ใบอนุญาตฯ ประจำปีไม่ชัดเจน เช่น เอกสารประกอบการยื่นคำร้อง อัตรา ค่าธรรมเนียม เป็นต้น	2.34	0.76	น้อย	4
4. การกรอกแบบฟอร์มใบคำร้องต่างๆ มี ความยุ่งยาก	2.11	0.76	น้อย	5
5. การจัดเตรียมเอกสารประกอบการยื่น คำร้องมีความยุ่งยาก	2.08	0.79	น้อย	6
6. ระบบบัตรคิวไม่มีความทันสมัย	2.35	1.07	น้อย	3
7. การให้บริการไม่เป็นไปตามลำดับ ก่อน-หลัง	1.57	0.60	น้อยที่สุด	7

ตารางที่ 4.12 (ต่อ)

ด้านกระบวนการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับปัญหา	อันดับ
8. ระยะเวลาในการพิจารณาการออกใบอนุญาต ณ จุดให้บริการไม่แล้วเสร็จภายในกำหนดระยะเวลาตามที่ประกาศไว้ (5 นาที)	1.36	0.53	น้อยที่สุด	8
9. รายละเอียดในใบอนุญาตฯ ที่ได้รับไม่ถูกต้อง	1.20	0.43	น้อยที่สุด	10
10. ได้รับใบอนุญาตฯ ไม่ครบถ้วนตามที่ยื่นคำร้อง	1.17	0.38	น้อยที่สุด	11
11. ไม่มีการจัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ	1.32	0.63	น้อยที่สุด	9
รวม	1.96	0.39	น้อย	

จากตารางที่ 4.15 ปัญหาการให้บริการออกใบอนุญาตขายสุรา ยาสูบ และไฟ ของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ระนอง สาขาเมืองระนอง ด้านกระบวนการให้บริการ พบว่า โดยรวมมีปัญหาการให้บริการอยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 1.96$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีปัญหาการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง 2 ข้อ มีปัญหาการให้บริการอยู่ในระดับน้อย 4 ข้อ และมีปัญหาการให้บริการอยู่ในระดับน้อยที่สุด 5 ข้อ โดย ไม่ได้รับหนังสือแจ้งการต่อใบอนุญาตฯ ประจำปี มีปัญหาการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 3.12$) รองลงมาได้แก่ ได้รับหนังสือแจ้งการต่อใบอนุญาตฯ ประจำปีล่าช้า ($\bar{X} = 2.90$) ระบบบัตรคิวไม่มีความทันสมัย ($\bar{X} = 2.35$) รายละเอียดในหนังสือแจ้งการต่อใบอนุญาตฯ ประจำปีไม่ชัดเจน เช่น เอกสารประกอบการยื่นคำร้อง อัตราค่าธรรมเนียม เป็นต้น ($\bar{X} = 2.34$) การกรอกแบบฟอร์มใบคำร้องต่างๆ มีความยุ่งยาก ($\bar{X} = 2.11$) การจัดเตรียมเอกสารประกอบการยื่นคำร้องมีความยุ่งยาก ($\bar{X} = 2.08$) และ ได้รับใบอนุญาตฯ ไม่ครบถ้วนตามที่ยื่นคำร้อง มีปัญหาการให้บริการอยู่ในระดับน้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ($\bar{X} = 1.17$)

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่มีต่อปัญหาการให้บริการออกใบอนุญาตขายสุรา ยาสูบ และไฟของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ระนอง สาขาเมืองระนอง

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบปัญหาการให้บริการออกใบอนุญาตขายสุรา ยาสูบ และไฟของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ระนอง สาขาเมืองระนอง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และสถานที่ตั้งร้าน ซึ่งแยกเป็นข้อย่อยได้ ดังนี้

ตารางที่ 4.13 การวิเคราะห์เปรียบเทียบปัญหาการให้บริการออกใบอนุญาตขายสุรา ยาสูบ และไฟของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ระนอง สาขาเมืองระนอง จำแนกตามเพศ

ปัญหาการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	df	t	Sig.
ชาย	1.817	0.280	335	1.725	0.087
หญิง	1.766	0.265			

จากตารางที่ 4.16 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบปัญหาการให้บริการออกใบอนุญาตขายสุรา ยาสูบ และไฟของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ระนอง สาขาเมืองระนอง จำแนกตามเพศ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศต่างกันมีปัญหาการให้บริการออกใบอนุญาตขายสุรา ยาสูบ และไฟของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ระนอง สาขาเมืองระนอง ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.14 การวิเคราะห์เปรียบเทียบปัญหาการให้บริการออกใบอนุญาตขายสุรา ยาสูบ และไฟของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ระนอง สาขาเมืองระนอง จำแนกตามอายุ

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	0.389	4	0.097	1.303	0.269
ภายในกลุ่ม	24.802	332	0.075		
รวม	25.191	336			

จากตารางที่ 4.17 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบปัญหาการให้บริการออกใบอนุญาตขายสุรา ยาสูบ และไฟของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ระนอง สาขาเมืองระนอง จำแนกตามอายุ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่างกันมีปัญหาการให้บริการออกใบอนุญาตขายสุรา ยาสูบ และไฟของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ระนอง สาขาเมืองระนอง ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.15 การวิเคราะห์เปรียบเทียบปัญหาการให้บริการออกใบอนุญาตขายสุรา ยาสูบ และไฟของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ระนอง สาขาเมืองระนอง จำแนกตามระดับการศึกษา

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	0.791	4	0.198	2.691	0.031
ภายในกลุ่ม	24.400	332	0.073		
รวม	25.191	336			

จากตารางที่ 4.18 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบปัญหาการให้บริการออกใบอนุญาตขายสุรา ยาสูบ และไฟของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ระนอง สาขาเมืองระนอง จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีปัญหาการให้บริการออกใบอนุญาตขายสุรา ยาสูบ และไฟของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ระนอง สาขาเมืองระนอง ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.16 การวิเคราะห์เปรียบเทียบปัญหาการให้บริการออกใบอนุญาตขายสุรา ยาสูบ และไฟของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ระนอง สาขาเมืองระนอง จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p-value
ระหว่างกลุ่ม	0.671	3	0.226	3.065	0.028
ภายในกลุ่ม	24.514	333	0.074		
รวม	25.191	336			

จากตารางที่ 4.19 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบปัญหาการให้บริการออกใบอนุญาตขายสุรา ยาสูบ และไฟของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ระนอง สาขาเมืองระนอง จำแนกตามรายได้เฉลี่ย ต่อเดือนพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกันมีปัญหาการให้บริการออกใบอนุญาตขายสุรา ยาสูบ และไฟของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ระนอง สาขาเมืองระนอง ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.17 การวิเคราะห์เปรียบเทียบปัญหาการให้บริการออกใบอนุญาตขายสุรา ยาสูบ และไฟของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ระนอง สาขาเมืองระนอง จำแนกตามสถานที่ตั้งร้าน

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	4.153	2	2.076	32.966	0.00*
ภายในกลุ่ม	21.038	334	0.063		
รวม	25.191	336			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.20 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบปัญหาการให้บริการออกใบอนุญาตขายสุรา ยาสูบ และไฟของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ระนอง สาขาเมืองระนอง จำแนกตามสถานที่ตั้งร้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีสถานที่ตั้งร้าน ต่างกันมีปัญหาการให้บริการออกใบอนุญาตขายสุรา ยาสูบ และไฟของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ระนอง สาขาเมืองระนอง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ด้วยวิธีของ Scheffe ปรากฏผลดังตารางที่ 4.21

ตารางที่ 4.18 เปรียบเทียบปัญหาการให้บริการออกไปอนุญาตขายสุรา ยาสูบ และไฟของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ระนอง สาขาเมืองระนอง จำแนกตามสถานที่ตั้งร้านเป็นรายคู่

สถานที่ตั้งร้าน	\bar{X}	อำเภอเมืองระนอง	อำเภอกะเปอร์	อำเภอสุขสำราญ
		1.742	2.011	2.089
อำเภอเมืองระนอง	1.742	-	0.268*	0.346*
อำเภอกะเปอร์	2.011		-	0.078
อำเภอสุขสำราญ	2.089			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.21 เมื่อทดสอบความแตกต่างของปัญหาการให้บริการออกไปอนุญาตขายสุรา ยาสูบ และไฟของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ระนอง สาขาเมืองระนอง จำแนกตามสถานที่ตั้งร้าน เป็นรายคู่พบว่า กลุ่มสถานที่ตั้งร้านแตกต่างกันมีปัญหาการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีจำนวน 2 คู่ ได้แก่ กลุ่มสถานที่ตั้งร้านตั้งอยู่อำเภอเมืองระนองมีปัญหาการให้บริการน้อยกว่ากลุ่มสถานที่ตั้งร้านตั้งอยู่อำเภอกะเปอร์และกลุ่มสถานที่ตั้งร้านตั้งอยู่อำเภอเมืองระนองมีปัญหาการให้บริการน้อยกว่ากลุ่มสถานที่ตั้งร้านตั้งอยู่อำเภอสุขสำราญ

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะการพัฒนาการให้บริการออกไปอนุญาตขายสุรา ยาสูบ และไฟ ของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ระนอง สาขาเมืองระนอง

การแสดงความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์เกี่ยวกับข้อเสนอแนะการพัฒนาการให้บริการออกไปอนุญาตขายสุรา ยาสูบ และไฟ ของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ระนอง สาขาเมืองระนอง

1) ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาในด้านสถานที่ให้บริการออกไปอนุญาตขายสุรา ยาสูบ และไฟ ของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ระนอง สาขาเมืองระนอง เพื่อปรับปรุงการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น จากการสัมภาษณ์ผู้ใช้บริการออกไปอนุญาตขายสุรา ยาสูบ และไฟ ของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ระนอง สาขาเมืองระนอง พบว่า

(1) ในพื้นที่ที่มีระยะทางในการเดินทางมารับบริการมากกว่า 30 กิโลเมตร เช่น อำเภอกะเปอร์ อำเภอสุขสำราญ และตำบลเกาะพยาม เห็นว่าควรมีจุดให้บริการออกไปอนุญาตขายสุรา ยาสูบ และไฟ โดยอาจบูรณาการการให้บริการภายในสถานที่ของหน่วยงานในท้องถิ่น

ในลักษณะของการออกหน่วยให้บริการเคลื่อนที่ เช่น ที่ทำการ อบต.หรือเทศบาล หรือ สรรพากร อำเภอ อย่างน้อยเดือนละ 2-4 ครั้ง เพื่ออำนวยความสะดวกและลดภาระค่าใช้จ่ายในการเดินทางของผู้มารับบริการ

(2) ควรให้ส่วนราชการภายในพื้นที่ที่มีการบูรณาการการให้บริการประชาชนร่วมกัน เช่น สำนักงานสรรพากรพื้นที่ สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ สำนักงานพาณิชย์จังหวัดอยู่ในสถานที่เดียวกันหรือใกล้เคียงกันเพื่อความสะดวกในการเดินทางมาติดต่อราชการ

(3) ควรประสานงานกับตำรวจจราจรให้เข้ามาดูแลจัดระเบียบการจราจรบริเวณทางเข้าสำนักงานในช่วงเวลา 08.00-10.00 น. เนื่องจากผู้ที่มาจ่ายซื้อของบริเวณตลาดเช้าสะพานยูงจอดรถไม่เป็นระเบียบ และไม่เคารพกฎจราจร จอรถกีดขวางทางเข้า-ออก ทำให้การจราจรติดขัด

(4) ควรจัดให้มีหลังคาสำหรับกันฝนระหว่างสถานที่จอดรถมายังอาคารสำนักงานและหมั่นดูแลทำความสะอาดขจัดคราบตะไคร่น้ำอย่างสม่ำเสมอ เพื่อสุขภาพและความปลอดภัยของผู้มารับบริการ เนื่องจากจังหวัดระนองเป็นจังหวัดที่มีฝนตกชุกตลอดปี

2) ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาในด้านอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการออกใบอนุญาตขายสุรา ยาสูบ และไฟ ของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ระนอง สาขาเมืองระนอง เพื่อปรับปรุงการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น

(1) ควรจัดทำป้ายบอกขั้นตอน/ระยะเวลาการให้บริการ รวมถึงป้ายแสดงอัตราค่าธรรมเนียมใบอนุญาตให้มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย เช่น ใบอนุญาตแต่ละประเภทอาจใช้รูปภาพประกอบว่าในแต่ละประเภทสามารถขายสินค้าใดได้บ้าง ขายได้ครั้งละไม่เกินเท่าใด เป็นต้น หรือควรมีตัวอย่างสินค้าแต่ละประเภทตั้งโชว์ไว้บริเวณจุดให้บริการใบอนุญาต เพื่อให้ผู้รับบริการสามารถแจ้งรายการสินค้าที่ต้องการขอรับใบอนุญาตแก่เจ้าหน้าที่ได้ถูกต้องครบถ้วน

(2) ควรจัดให้มีบริการพิมพ์เอกสารให้แก่ผู้รับบริการ ในกรณี ที่นำเอกสารมาไม่ครบถ้วนโดยผู้รับบริการสามารถติดต่อประสานงานกับทางญาติเพื่อให้ส่งไฟล์เอกสารมาทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เช่น อีเมลล์ หรือไลน์ และสั่งพิมพ์ได้โดยไม่ต้องเสียเวลาเดินทางกลับไปเตรียมเอกสารมาใหม่

(3) ควรหมั่นตรวจสอบระบบไอทีอย่างสม่ำเสมอเพื่อให้มีความพร้อมใช้งานตลอดเวลา

(4) ควรเลือกใช้อุปกรณ์ไอทีที่มีมาตรฐานและมีความทันสมัยเพื่อความรวดเร็วในการออกใบอนุญาต

(5) ควรจัดให้มีเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์สำหรับพิมพ์ใบอนุญาตสำรองไว้เพื่อใช้ในกรณีที่เครื่องที่ให้บริการอยู่เกิดการขัดข้องในระหว่างการให้บริการ

(6) ควรมีการทดสอบและปรับปรุงสัญญาณ Wi-Fi อย่างสม่ำเสมอเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้มารับบริการให้สามารถใช้งานอินเทอร์เน็ตในการรับ-ส่งข้อมูลได้อย่างมีประสิทธิภาพ

(7) ควรจัดให้มีคู่มือที่เอื้อในบริเวณสำนักงานเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้มารับบริการ

3) ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการออกใบอนุญาตขายสุรกายาสูบ และไฟ ของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ระนอง สาขาเมืองระนอง เพื่อพัฒนาการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น จากการสัมภาษณ์ผู้ใช้บริการออกใบอนุญาตขายสุรกายาสูบ และไฟ ของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ระนอง สาขาเมืองระนอง พบว่า

(1) ควรพัฒนาทักษะทางด้านภาษาอังกฤษให้แก่เจ้าหน้าที่ที่สามารถสื่อสารกับผู้มารับบริการที่เป็นชาวต่างชาติได้อย่างมีประสิทธิภาพ

(2) ควรพัฒนาทักษะในการแก้ไขปัญหาอุปกรณ์ไอทีเบื้องต้นให้แก่เจ้าหน้าที่เพื่อเตรียมความพร้อมในกรณีที่อุปกรณ์ขัดข้องในระหว่างให้บริการออกใบอนุญาต

4) ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาในด้านกระบวนการให้บริการออกใบอนุญาตขายสุรกายาสูบ และไฟ ของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ระนอง สาขาเมืองระนอง เพื่อพัฒนาการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น จากการสัมภาษณ์ผู้ใช้บริการออกใบอนุญาตขายสุรกายาสูบ และไฟ ของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ระนอง สาขาเมืองระนอง พบว่า

(1) ควรมีการแจ้งเตือนการต่อใบอนุญาตล่วงหน้าให้หลากหลายช่องทางต่างๆ เช่น ทางSMS, ไลน์, อีเมล เป็นต้น

(2) ควรจัดให้มีแอปพลิเคชันสำหรับยื่นขอใบอนุญาตและชำระค่าใบอนุญาตผ่านทางระบบออนไลน์ เพื่ออำนวยความสะดวกและลดภาระค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาติดต่อที่สำนักงาน

(3) ควรมีตู้กดบัตรคิวแบบอัตโนมัติ จุดบริการ เพื่อความทันสมัยและอำนวยความสะดวกแก่เจ้าหน้าที่ในการเรียกคิวให้ตรงตามลำดับก่อน-หลัง

(4) ควรส่งเอกสารการต่อใบอนุญาตทางไปรษณีย์ก่อนที่ใบอนุญาตจะหมดอายุประมาณ 30-90 วัน เพื่อให้ผู้ขอใบอนุญาตมีเวลาเพียงพอในการเตรียมเอกสารและค่าใช้จ่ายในการต่อใบอนุญาต

(5) ควรมีแผนสำรองในการให้บริการออกใบอนุญาต เพื่อใช้ในกรณีที่ระบบออนไลน์ขัดข้องไม่สามารถให้บริการได้ชั่วคราว เช่น การรับแบบคำร้องและรับชำระค่าใบอนุญาต

ไว้ก่อนโดยออกใบเสร็จรับเงินชั่วคราวให้แก่ผู้รับบริการ และเมื่อระบบใช้งานได้ตามปกติให้เจ้าหน้าที่ออกใบอนุญาตแล้วดำเนินการจัดส่งให้แก่ผู้รับบริการทางไปรษณีย์

(6) ควรจัดให้มีช่องทางการชำระค่าใบอนุญาตแบบ Drive Thru Service เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้มารับบริการต่อใบอนุญาตขายสุรา ยาสูบ และไฟ้อกทั้งยังสามารถแก้ปัญหาเรื่องฝนตกและที่จอดรถไม่เพียงพอได้อีกด้วย



บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง “การพัฒนาการให้บริการออกใบอนุญาตขายสุรา ยาสูบ และไฟของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ระนอง สาขาเมืองระนอง” โดยใช้การวิจัยเชิงคุณภาพ และการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาปัญหาการให้บริการออกใบอนุญาตขายสุรา ยาสูบ และไฟ ของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ระนอง สาขาเมืองระนอง 2) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่มีต่อปัญหาการให้บริการออกใบอนุญาตขายสุรา ยาสูบ และไฟของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ระนอง สาขาเมืองระนอง และ 3) เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาการให้บริการออกใบอนุญาตขายสุรา ยาสูบ และไฟ ของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ระนอง สาขาเมืองระนอง กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ได้รับใบอนุญาตขายสุรา ยาสูบ และไฟ ของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ระนอง สาขาเมืองระนอง จำนวน 340 คน โดยเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ แบบสัมภาษณ์ และแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น โดยอาศัยแนวคิด ทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามปลายปิด (Closed-Ended Question) และให้เลือกตอบ 1 ข้อ เป็นข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัวของผู้ได้รับใบอนุญาตฯ จำนวน 6 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน สถานที่ตั้งร้าน และการเดินทางมารับบริการ

ตอนที่ 2 เป็นแบบประเมินค่า (Rating Scale) ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อปัญหาการให้บริการออกใบอนุญาตขายสุรา ยาสูบ และไฟ ของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ระนอง สาขาเมืองระนอง ประกอบด้วย 4 ด้าน โดยในแต่ละด้านจะมีคำถามแบบปลายเปิดเพื่อให้กรอกปัญหาอื่นๆ ได้แก่ ด้านสถานที่ ด้านอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านกระบวนการให้บริการ

ผู้ศึกษาได้วิเคราะห์ เพื่อหาคุณภาพเครื่องมือ ผู้ศึกษาได้หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบและปรับปรุงแก้ไขจากอาจารย์ที่ปรึกษา แล้วผู้วิจัยได้นำไปทดลองใช้ (Try out) กับผู้ที่ได้รับใบอนุญาตขายสุรา ยาสูบ และไฟ ที่ไม่ใช่ตัวอย่าง จำนวน 30 คน ได้หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่า ความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.) t-test

และ One-way ANOVA นำเสนอในรูปแบบตารางประกอบคำบรรยาย สามารถสรุปผล อภิปรายผล และให้ข้อเสนอแนะ ดังต่อไปนี้

1. สรุปผลการศึกษา

การนำเสนอสรุปผลการศึกษา ผู้ศึกษาขอนำเสนอเป็นภาพรวมและข้อสรุปผลการศึกษา ที่เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาที่ตั้งไว้ ดังนี้

1. ปัญหาการให้บริการออกใบอนุญาตขายสุรา ยาสูบ และไฟ ของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ระนอง สาขาเมืองระนอง พบว่า ในภาพรวม มีปัญหาการให้บริการอยู่ในระดับน้อยที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีปัญหาการให้บริการอยู่ในระดับน้อย 3 ข้อ เรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้

1.1 ด้านอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า เคาเตอร์ให้บริการไม่เพียงพอต่อผู้รับบริการ เก้าอี้สำหรับรองรับผู้ใช้บริการไม่เพียงพอ เครื่องคอมพิวเตอร์ชุดชุดขัดข้องบ่อยครั้ง เครื่องถ่ายเอกสารขัดข้องบ่อยครั้ง สายด่วนของกรมสรรพสามิตติดต่อได้ยาก ปากกาอุปกรณ์ไม่เพียงพอ แบบฟอร์มคำร้องต่าง ๆ ไม่เพียงพอ และป้ายแสดงรายละเอียดการให้บริการไม่ชัดเจน

1.2 ด้านสถานที่ พบว่า ความสะอาดภายในอาคาร และห้องน้ำไม่สะอาด ร้อนอบอ้าว และขาดความเป็นระเบียบ สวยงาม และที่จอดรถไม่เพียงพอ

1.3 ด้านกระบวนการให้บริการ พบว่า ได้รับเอกสารที่ยื่นขอไม่ครบถ้วนและไม่ถูกต้อง สำนักสรรพสามิตพื้นที่ระนองไม่ได้ทำแบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการแก่ผู้มาใช้บริการ การออกเอกสารเกิดความล่าช้า ไม่ได้ตามกำหนด และไม่ได้จัดลำดับการให้บริการแก่ผู้มารับบริการ

ส่วนปัญหาการให้บริการอยู่ในระดับน้อยที่สุด 1 ข้อ ได้แก่

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า เจ้าหน้าที่ไม่ติดบัตรประจำตัว แต่งกายไม่สุภาพ เรียบร้อย ปฏิบัติงานเพื่อหาประโยชน์โดยมิชอบ ขาดทักษะในการแก้ไขปัญหาคอมพิวเตอร์ ทำให้งานล่าช้า และการให้บริการตอบคำถามข้อสงสัยไม่ชัดเจนทำให้เกิดความสับสน

2. เปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่มีต่อระดับปัญหาการให้บริการออกใบอนุญาตขายสุรา ยาสูบ และไฟของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ระนอง สาขาเมืองระนอง พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้ต่างกันมีระดับปัญหาการให้บริการออกใบอนุญาตขายสุรา ยาสูบ และไฟของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ระนอง สาขาเมืองระนอง ไม่แตกต่างกัน ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีสถานที่ตั้งร้านต่างกันมีระดับปัญหาการให้บริการออกใบอนุญาตขายสุรา ยาสูบ และไฟ

ของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ระนอง สาขาเมืองระนอง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3. แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ ที่ตรงตามความต้องการของประชาชนและผู้ประกอบการ ที่มาขอใบอนุญาตขายสุรา ยาสูบ และไฟ ของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ระนอง สาขาเมืองระนอง ได้แก่ ควรมีจุดให้บริการประจำอำเภอ ควรจัดให้สถานที่ราชการที่เกี่ยวข้อง เช่น สรรพากร สรรพสามิต อยู่ในสถานที่เดียวกันหรือใกล้เคียงกันเพื่อความสะดวกในการเดินทาง มาติดต่อราชการ ทางเดินจากทางเข้าสำนักงาน ไปยังตัวอาคารสำนักงานควรมีหลังคา ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ประจำเคาน์เตอร์ให้มากขึ้น ควรมีการแจ้งเตือนการต่อใบอนุญาตทางไปรษณีย์ล่วงหน้า และควรมีการยื่นขอใบอนุญาตและชำระค่าใบอนุญาตผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ต

2. อภิปรายผลการศึกษา

2.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ปัญหาและแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการออกใบอนุญาตขายสุรา ยาสูบ และไฟ ของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ระนอง สาขาเมืองระนอง มีประเด็นสำคัญที่นำมาอภิปรายผล ดังต่อไปนี้

1) ด้านสถานที่ พบว่า โดยรวมมีปัญหาการให้บริการอยู่ในระดับน้อย เนื่องจากสถานที่ให้บริการออกใบอนุญาตขายสุรา ยาสูบ และไฟ ของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ระนอง มีความสะอาด การจัดสถานที่เป็นระเบียบเรียบร้อย มีความสวยงาม รวมทั้งทางเดินทั้งภายในและภายนอกอาคารก็มีความสะอาดและสวยงามเช่นเดียวกัน ดังนั้นจึงทำให้การให้บริการด้านสถานที่ที่มีปัญหาอยู่ในระดับน้อย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสมชาย กิจประดับวุฒิ คนฉลาด และเจริญ วิชญ์สมพงษ์ธรรม (2557) ได้ศึกษา เรื่อง คุณภาพ ปัญหาและแนวทางการให้บริการของงานทะเบียนและสถิตินิติศต มหาวิทยาลัยบูรพาพบว่า ด้านสถานที่ ปัญหาของการบริการของงานทะเบียนและสถิตินิติศตของบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา โดยรวมอยู่ในระดับน้อย

2) ด้านอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า โดยรวมมีปัญหาการให้บริการอยู่ในระดับน้อย เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างเห็นว่า สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ระนองเป็นสถานที่ที่มีอุปกรณ์ วัสดุสำนักงานที่ได้มาตรฐาน และพร้อมใช้งานอยู่ตลอดเวลา การติดต่อสื่อสารทางโทรศัพท์มายังสำนักงานก็สะดวก มีเก้าอี้ไว้คอยให้บริการกับผู้มาติดต่ออย่างเพียงพอ ห้องน้ำก็มีเพียงพอและสะอาดพร้อมใช้งาน อีกทั้งเอกสารหรือแบบฟอร์มก็เหมาะสม ข้อความมีความชัดเจน ดังนั้นจึงทำให้การให้บริการด้านอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก มีปัญหาอยู่ในระดับน้อย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของอรุณี อินเทพ (2557) ได้ศึกษาเรื่องสภาพปัญหาการให้บริการ

ของด้านบุคลากรเชิงช่างอำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย ผลการศึกษา พบว่า สภาพปัญหาในการให้บริการของด้านบุคลากรเชิงช่าง มีปัญหาน้อย คือ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกไว้บริการ เช่น ที่นั่งพัก น้ำดื่ม ไว้อย่างเพียงพอ

3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า โดยรวมมีปัญหาการให้บริการอยู่ในระดับน้อยที่สุด เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างเห็นว่า เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการคิดบัตรประจำตัวเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความเสมอภาคในการให้บริการ แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย แสดงกิริยาสุภาพ รวมทั้งเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ มีความสามารถในการแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับระบบคอมพิวเตอร์เบื้องต้นทำให้ไม่เกิดความล่าช้าในการให้บริการ ดังนั้นจึงทำให้การให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีปัญหาอยู่ในระดับน้อยที่สุด ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ วราภรณ์ ไตรรักษ์ฐาปนกุล (2557) ได้ศึกษาเรื่อง แนวทางการพัฒนาการให้บริการในการจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญา พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ อยู่ในระดับมาก

4) ด้านกระบวนการให้บริการ พบว่า โดยรวมมีปัญหาการให้บริการอยู่ในระดับน้อย เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างเห็นว่า รายละเอียดในใบอนุญาตฯ ที่ได้รับถูกต้อง ชัดเจน มีการจัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ ระยะเวลาในการพิจารณาการออกใบอนุญาต ณ จุดให้บริการแล้วเสร็จภายในกำหนดระยะเวลาตามที่ประกาศไว้ การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง การจัดเตรียมเอกสารประกอบการยื่นคำร้องไม่ยุ่งยาก การกรอกแบบฟอร์มใบคำร้องต่างๆ ก็มีความเข้าใจง่าย อีกทั้งรายละเอียดในหนังสือแจ้งการต่อใบอนุญาตฯ ประจำปีก็ชัดเจน เช่น เอกสารประกอบการยื่นคำร้อง อัตราค่าธรรมเนียม เป็นต้น ดังนั้นจึงทำให้การให้บริการด้านกระบวนการให้บริการ มีปัญหาอยู่ในระดับน้อย ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของปิยนุช ประเสริฐศักดิ์ และระมัด โขชัย (2556) ได้ศึกษาเรื่อง แนวทางการพัฒนาบริการ ผู้ความเป็นเลิศของงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชน สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองกำแพงเพชร ตำบลในเมือง อำเภอเมืองกำแพงเพชร จังหวัดกำแพงเพชร พบว่า สภาพการบริการภาพรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านการให้บริการ ปัญหาการบริการภาพรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

2.2 ผลการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่มีต่อปัญหาการให้บริการออกใบอนุญาตขายสุรา ยาสูบ และไฟของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ระนอง สาขาเมืองระนอง

2.2.1 ด้านเพศ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศต่างกันมีปัญหาคือการให้บริการออกใบอนุญาตขายสุรา ยาสูบ และไฟของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ระนอง สาขาเมืองระนอง ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เนื่องจากสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ระนองให้ความสำคัญกับผู้รับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน ดังนั้น ผู้ให้บริการไม่ว่าจะเป็นเพศหญิง หรือ

เพศชาย ก็ต้องปฏิบัติงานอยู่ภายใต้นโยบายและแนวปฏิบัติเดียวกัน ทำให้มีปัญหาต่อการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของกิตติพัฒน์ อินทนิโลดม. (2544) ศึกษาเรื่องการศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านทะเบียนราษฎรและ บัตรประจำตัวประชาชน:ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานเขตคลองเตย พบว่า ผู้รับบริการเพศชายและ เพศหญิง มีปัญหาการให้บริการโดยรวม ไม่แตกต่างกัน โดยกล่าวว่า พนักงานทั้งเพศชายและเพศ หญิงแตกต่างกันก็ให้การบริการที่มีลักษณะคล้าย ๆ กัน การดำเนินนโยบายต่าง ๆ ก็ไม่แตกต่างกัน ตั้งแต่การให้บริการก็ไม่ได้มีการแบ่งแยกเพศ รวมทั้งขั้นตอนการดำเนินการต่าง ๆ จากกรม สรรพสามิตพื้นที่ระนอง ก็ไม่แตกต่างกัน

2.2.2 ด้านอายุ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่างกันมีปัญหาต่อการให้บริการออก ใบอนุญาตขายสุรา ยาสูบ และไฟของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ระนอง สาขาเมืองระนอง ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กรมสรรพสามิตพื้นที่ระนอง มีขั้นตอนการ ให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก รวมถึงสภาพแวดล้อมต่าง ๆ อย่างเท่าเทียม จึงมีระดับปัญหาการ ให้บริการไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับกิตติพิงศ์ ชัยกิตติภรณ์ และอุบลวรรณ ภาวกานันท์. (2559). ศึกษาเรื่องการพัฒนาการให้บริการรถโดยสารประจำทางขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) พบว่า ผู้รับบริการที่มีอายุแตกต่างกัน มีปัญหาต่อการให้บริการโดยรวมไม่แตกต่างกัน โดยให้เหตุผลว่า ไม่ว่าผู้รับบริการจะอยู่ในช่วงอายุใดก็ตาม องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพก็ใช้ มาตรฐานการให้บริการไม่ต่างกัน จึงเกิดบรรยากาศการให้บริการที่เอื้อต่อผู้ให้บริการและ ผู้รับบริการมีความเข้าใจกันด้วยดี

2.2.3 ด้านระดับการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีปัญหา การให้บริการออกใบอนุญาตขายสุรา ยาสูบ และไฟของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ระนอง สาขา เมืองระนอง ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งกรมสรรพสามิตพื้นที่ระนอง มีการอบรมการให้บริการแก่เจ้าหน้าที่ทุกคน เจ้าหน้าที่ย่อมคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นสำคัญไม่ว่า ผู้รับบริการจะมีการศึกษาระดับใดก็ใช้มาตรฐานการให้บริการไม่ต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับชวลีวรรณ บัวอินทร์. (2551) ศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินส่วนแยกบ้านบึง จังหวัดชลบุรี พบว่า ผู้ให้บริการที่มีการศึกษาแตกต่างกัน มีปัญหาต่อการให้บริการ โดยรวม ไม่แตกต่างกัน โดยให้เหตุผลว่า ไม่ว่าผู้รับบริการจะมีระดับการศึกษาระดับใดก็ใช้ยึดมั่นการบริการ ไม่ต่างกัน เพื่อเกิดมาตรฐานการบริการและความประทับใจแก่ผู้รับบริการอีกด้วย

2.2.4 ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่างกันมีปัญหาการให้บริการออกใบอนุญาตขายสุรา ยาสูบ และไฟของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ ระนอง สาขาเมืองระนอง ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยกรมสรรพสามิต

พื้นที่ระนอง ให้บริการแก่ผู้มารับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมโดยไม่ได้พิจารณาจากเงินเดือนของผู้รับบริการ แต่จะพิจารณาจากลำดับการมาขอรับบริการ ซึ่ง สอดคล้องรัฐธรรมนูญ หมวด ๓๒. (๒๕๕๙). คุณภาพและปัญหาการให้บริการของครูสภาเขตพื้นที่การศึกษาศรีสะเกษ เขต ๑ พบว่า ผู้รับบริการมีรายได้เฉลี่ยแตกต่างกันมีปัญหาคือการให้บริการ โดยรวมไม่แตกต่างกัน โดยให้เหตุผลว่า ครูสภาเขตพื้นที่การศึกษาศรีสะเกษ เขต ๑ มีมาตรฐานการให้บริการ มีการจัดลำดับคิวการขอเข้ารับบริการอย่างชัดเจน จึงไม่ได้พิจารณาจากเงินเดือนของผู้รับบริการเป็นสำคัญ

2.2.5 ด้านสถานที่ตั้งร้าน พบว่า กลุ่มสถานที่ตั้งร้านแตกต่างกันมีปัญหาคือการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีจำนวน ๒ คู่ ได้แก่ กลุ่มสถานที่ตั้งร้านตั้งอยู่อำเภอเมืองระนองมีปัญหาคือการให้บริการน้อยกว่ากลุ่มสถานที่ตั้งร้านตั้งอยู่อำเภอเกาะเปอร และกลุ่มสถานที่ตั้งร้านตั้งอยู่อำเภอเมืองระนองมีปัญหาคือการให้บริการน้อยกว่ากลุ่มสถานที่ตั้งร้านตั้งอยู่ อำเภอสุขสำราญ ซึ่งสะท้อนถึงมาตรฐานการบริการของแต่ละสาขาที่มีความแตกต่างกัน พิสิทธิ์ พิพัฒน์ โภคากุล กล่าวว่าเป็นทราบกันดีว่า เราต้องให้บริการให้ลูกค้าประทับใจเราต้องทำบริการให้ดีมีคุณภาพตามมาตรฐาน โดยพิจารณาจากความคาดหวัง และความจำเป็นของลูกค้า และเมื่อเวลาผ่านไป ความคาดหวังก็จะกลายเป็นความจำเป็นไปเรื่อย ๆ ผู้ประกอบการก็ต้องสร้างความคาดหวังเพิ่มขึ้นมาต่อยอดธุรกิจให้สูงขึ้นไปอีก

3. ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาวิจัย การพัฒนาการให้บริการออกใบอนุญาตขายสุรา ยาสูบและไฟ ของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ระนอง สาขาเมืองระนอง ซึ่งในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะโดยแบ่งข้อเสนอแนะเป็น ๒ ส่วน ดังนี้

3.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

3.1.1 ด้านสถานที่

๑) ดำเนินการปรับปรุงทางเดินระหว่างสถานที่จอดรถมายังสำนักงานให้มีหลังคาสำหรับกันฝน, เพิ่มสถานที่จอดรถให้เพียงพอกับจำนวนผู้มารับบริการ, หมั่นดูแลทำความสะอาดขจัดคราบตะไคร่น้ำบริเวณทางเดินอย่างสม่ำเสมอ เพื่อความปลอดภัยของผู้มารับบริการ และประสานงานกับตำรวจจราจรเพื่อจัดระเบียบการจราจรบริเวณทางเข้าสำนักงานฯ ในช่วงเวลา 08.00-10.00 น. ให้มีความเป็นระเบียบเรียบร้อยและอำนวยความสะดวกแก่ผู้ที่เดินทางมาติดต่อราชการ

2) จัดทำรายงานข้อเสนอแนะไปยังกรมสรรพสามิต เพื่อให้พิจารณา นโยบายเกี่ยวกับการบูรณาการ การให้บริการประชาชนร่วมกับหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง ทั้งใน ด้านของสถานที่ให้บริการประชาชน และการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงาน เช่น สำนักงาน สรรพากรพื้นที่ สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ สำนักงานพาณิชย์จังหวัด เพื่ออำนวยความสะดวก ในการเดินทางมาติดต่อราชการ

3) จัดทำรายงานข้อเสนอแนะไปยังกรมสรรพสามิต เพื่อพิจารณา นโยบาย เกี่ยวกับการให้บริการแก่ประชาชนที่มีร้านค้าตั้งอยู่ในพื้นที่ที่มีระยะทางการเดินทางมารับบริการ มากกว่า 30 กิโลเมตร หรือตามความเหมาะสม ในการจัดตั้งจุดให้บริการร่วมกับหน่วยงาน ในท้องถิ่น เช่น ที่ทำการ อบต. หรือเทศบาล หรือ สรรพากรอำเภอ เพื่ออำนวยความสะดวกและ ลดภาระค่าใช้จ่ายในการเดินทางของผู้มารับบริการ

3.1.2 ด้านอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก

1) จัดให้มีบริการพิมพ์เอกสารให้แก่ผู้รับบริการ ในกรณีที่ผู้มารับบริการนำ เอกสารมาไม่ครบถ้วนให้ผู้รับบริการสามารถไฟล์เอกสารมาทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เช่น อีเมลล์ หรือไลน์ และสั่งพิมพ์ได้โดยไม่ต้องเสียเวลาเดินทางกลับไปเตรียมเอกสารมาใหม่

2) จัดให้มีผู้รับผิดชอบหรือผู้ที่มีความชำนาญเกี่ยวกับระบบคอมพิวเตอร์ เพื่อตรวจสอบระบบไอทีให้มีความพร้อมใช้งานตลอดเวลา

3) จัดซื้ออุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องพิมพ์ รวมถึงสายสัญญาณเชื่อมต่อ ที่มีมาตรฐานและมีความทันสมัย เพื่อความรวดเร็วในการให้บริการ ออกไปอนุญาต

4) จัดให้มีการสำรองเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์สำหรับพิมพ์ใบอนุญาต ไว้ใช้ทดแทนในกรณีที่เครื่องที่ให้บริการอยู่เกิดการขัดข้องในระหว่างการให้บริการ

5) ทดสอบและปรับปรุงสัญญาณ Wi-Fi อย่างสม่ำเสมอเพื่อให้ผู้รับบริการ สามารถใช้งานอินเทอร์เน็ตในการรับ-ส่งข้อมูลได้อย่างมีประสิทธิภาพ

6) จัดทำป้ายอัตราค่าธรรมเนียมใบอนุญาตให้มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย เช่น ใบอนุญาตแต่ละประเภทอาจใช้รูปสินค้าประกอบว่าในแต่ละประเภท สามารถขายสินค้าใด ได้บ้าง ขายได้ครั้งละไม่เกินเท่าใด เป็นต้น หรือจัดวางตัวอย่างสินค้าแต่ละประเภทไว้บริเวณจุด ให้บริการใบอนุญาต เพื่อให้ผู้รับบริการสามารถแจ้งรายการสินค้าที่ต้องการขอรับ ใบอนุญาต แก่ เจ้าหน้าที่ได้ตรงตามประเภทสินค้า

3.1.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

1) จัดอบรมเจ้าหน้าที่ให้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับใบอนุญาต และทักษะการใช้ภาษาอังกฤษ เพื่อให้สามารถชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำที่ถูกต้องชัดเจนแก่ผู้มาติดต่อขอรับบริการ รวมถึงอบรมทักษะการแก้ปัญหาเกี่ยวกับระบบงานและระบบคอมพิวเตอร์เบื้องต้นในระหว่างการให้บริการในเบื้องต้นได้

3.1.4 ด้านกระบวนการให้บริการ

1) วางแผนและจัดระบบการจัดส่งหนังสือแจ้งต่ออายุใบอนุญาตขายสุรา ยาสูบ และไฟ ให้กับผู้ใช้บริการให้ทันเวลา และเพิ่มช่องทางการแจ้งเตือนการต่อใบอนุญาตล่วงหน้าให้หลากหลายช่องทาง เช่น ทางSMS, ไลน์, อีเมล เป็นต้น

2) จัดเตรียมความพร้อมของอุปกรณ์ออกใบอนุญาตเคลื่อนที่ให้สามารถเชื่อมต่อและใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และวางแผนการให้บริการออกใบอนุญาตเคลื่อนที่ไปตามตำบล หรืออำเภอที่อยู่ห่างไกลตามความเหมาะสม

3) จัดทำรายงานข้อเสนอแนะไปยังกรมสรรพสามิต ในการพิจารณาจัดทำแอปพลิเคชันสำหรับยื่นขอใบอนุญาตและชำระค่าใบอนุญาตผ่านทางระบบออนไลน์ เพื่ออำนวยความสะดวกและลดภาระค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาติดต่อที่สำนักงาน

4) จัดให้มีคู่มือบัตรคิวแบบอัตโนมัติ จุดบริการ เพื่อความทันสมัยและอำนวยความสะดวกแก่เจ้าหน้าที่ในการเรียกคิวให้ตรงตามลำดับ ก่อน-หลัง

5) จัดทำกระบวนการทำงานเพื่อรองรับในกรณีที่ระบบออนไลน์ขัดข้องไม่สามารถให้บริการได้ชั่วคราว เพื่อให้การให้บริการไม่เกิดการหยุดชะงักและผู้มารับบริการไม่เสียเวลา

6) จัดทำรายงานข้อเสนอแนะไปยังกรมสรรพสามิต ในการพิจารณาเพิ่มช่องทางการชำระค่าใบอนุญาตแบบ Drive Thru Service เพื่อความรวดเร็วในการออกใบอนุญาต และอำนวยความสะดวกแก่ผู้มารับบริการต่อใบอนุญาตขายสุรา ยาสูบ และไฟ

3.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1) ควรศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการออกใบอนุญาตขายสุรา ยาสูบ และไฟ ของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ระนอง สาขาเมืองระนอง

2) ควรศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการออกใบอนุญาตขายสุรา ยาสูบ และไฟ ของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ระนอง สาขาเมืองระนอง

3) ควรขยายผลการศึกษารพัฒนาการให้บริการออกใบอนุญาตขายสุรา ยาสูบ และไฟ ไปยังสำนักงานสรรพสามิตจังหวัดอื่นๆ



บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- พิสิทธิ์ พิพัฒน์โกคากุล. สถาบันฝึกอบรมและให้คำปรึกษาแนะนำการบริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นระบบ สืบค้นเมื่อวันที่ 12 มกราคม 2562 จาก <http://www.impressionconsult.com/web/index.php/articles/165-customerrequirement.html>)
- เพ็ญธิดา พงษ์ธานี. (2552). ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชีในประเทศไทย. (รายงานการวิจัยทุนอุดหนุน). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- กัลป์ยาวัฒน์ ตรีสุคนธ์. (2540). การศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้โดยสารไทยและผู้โดยสารต่างชาติต่อการให้บริการของสายการบินไทย: ศึกษาเฉพาะเส้นทางการบินข้ามทวีป. (วิทยานิพนธ์ ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). วิทยาลัยมหาวิทยาลัยเกริก, กรุงเทพฯ.
- กิตติพงษ์ ชัยกิตติภรณ์ และอุบลวรรณ ภวานันท์. (2559). การพัฒนาการให้บริการรถโดยสารประจำทางขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ ฯ (ขสมก.). (ปริญญารัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- กิตติพัฒน์ อินทนิโลดม. (2544). การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน: ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานเขตคลองเตย. (ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.
- จินตนา บุญบังการ. (2539). สภาพแวดล้อมทางธุรกิจ. กรุงเทพฯ: วิทยพัฒน์.
- ชวลีวรรณ บัวอินทร์. (2551). คุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินส่วนแยกบ้านบึงจังหวัดชลบุรี. (ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี
- ชูป กาญจนประกร. (2502). รัฐศาสตร์ สังคมศาสตร์. พระนคร: มงคลการพิมพ์.
- ณัฐชัย ถนักรบ. (2545). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการเดินรถรถไฟแห่งประเทศไทย. (วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา.

- ณัฐยา ศุภนิรติศัย. (2550). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานบริการของสำนักงานเขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร. (ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.*
- ดวงกมล ไตลอยสุด. (2540). *รูปแบบองค์การที่เหมาะสมสำหรับจัดการขยะกากของเสียอันตรายชุมชนในกรุงเทพมหานคร. กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.*
- เทพศักดิ์ บุญรัตพันธ์. (2536). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างประสิทธิผลของการนำนโยบายการให้บริการแก่ประชาชนไปปฏิบัติ: กรณีศึกษาสำนักงานเขตของกรุงเทพมหานคร. (วิทยานิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรดุษฎีบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, กรุงเทพฯ.*
- ชนาวุฒิ ใจคำสับ. (2557). *ปัญหาและแนวทางการแก้ไขปัญหาการให้บริการสาธารณะของกองช่างเทศบาลตำบลบ้านดำนานาขาม อำเภอเมือง จังหวัดอุดรดิตถ์. (ปริญญารัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยอุดรดิตถ์.*
- ชัยลักษณ์ แก้วเนตร. (2559). *คุณภาพและปัญหาการให้บริการของครูสภษาเขตพื้นที่การศึกษาศรีสะเกษเขต 1. (ปริญญารัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.*
- ชานินทร์ ศิลป์จารุ. (2553). *การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS. กรุงเทพฯ: บิสซิเนสอาร์แอนด์ดี.*
- ธีรภิติ นวรัตน์ ณ อุษยา. (2547). *การตลาดสำหรับการบริการ: แนวคิดและกลยุทธ์. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.*
- ประนอม ถาวรเวช. (2545). *บริการอย่างไรให้ประทับใจ. จุลสารสรรพยากร, 20(9), หน้า 8.*
- ประพิน ปรัชญาภรณ์. (2522). *ความยินยอมของผู้เสียหายในการกระทำความผิดอาญา. (วิทยานิพนธ์นิติศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพฯ.*
- ปรัชญา เวสารัชช. (2521). *องค์การกับลูกค้า. วารสารสังคมศาสตร์, หน้า 61-76.*
- ปิยนุช ประเสริฐศักดิ์ และระมัด โขชัย. (2556). *แนวทางการพัฒนาการบริการสู่ความเป็นเลิศของงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชน สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองกำแพงเพชร ตำบลในเมือง อำเภอเมืองกำแพงเพชร จังหวัดกำแพงเพชร. สักทอง: วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์, 19(2): หน้า 109-119.*
- พรเทพ ปิยวัฒนาเมธา. (2536). *คู่มือแก้ไขปัญหาการขายและการบริการ. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.*

- ไพโรจน์ ภัทรนรากุล. (2542). การบริหารการพัฒนาการเกษตร: แนวทางความยั่งยืนและกลยุทธ์สู่ความมั่นคงด้านอาหาร. *พัฒนาบริหารศาสตร์*, 39(1), (ม.ค.-มี.ค.2542): หน้า 35-49.
- ภรณ์ กิรีติบุตร. (2529). *การประเมินผลองค์การ*. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
- ภัทรพร ตูลารักษ์. (2545). *ปัญหาพิเศษประสิทธิภาพในการบริการด้านประชาสัมพันธ์: ศึกษากรณีของงานประชาสัมพันธ์ กองบริการท่าอากาศยานการทำอากาศยานแห่งประเทศไทย. (ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์)*. มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.
- รุทธิ์ สุขสำราญ. (2546). *การศึกษาสภาพปัญหาและความต้องการของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินในจังหวัดนนทบุรี*. มหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนครินทร์.
- ลือชัย เจริญทรัพย์. (2538). *ประสิทธิภาพของการให้บริการของสำนักงานเขตบางชั้นกลาง กรุงเทพมหานคร: ศึกษากรณีสำนักงานเขตบางเขน. (ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์)*. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- เลื่อมใส ใจแจ้ง. (2546). *สมาคมสันติบาลเทศบาลแห่งประเทศไทย*. กรุงเทพฯ: บพิศการพิมพ์.
- วราภรณ์ ไตรรักษ์ฐาปนกุล. (2557). *แนวทางการพัฒนาการให้บริการในการจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญา. (วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิตและพัฒนศาสตร์ ไม่ได้ตีพิมพ์)*. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, นครปฐม.
- วัลดา บินชาเว็น. (2543). *ความพึงพอใจของบริษัทผู้ออกหลักทรัพย์ต่อการให้บริการงานทะเบียนหลักทรัพย์ (ประเทศไทย) จำกัด. (ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์)*. มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.
- วินัย ราภรณ์. (2546). *ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารออมสิน: กรณีศึกษาสำนักงานใหญ่. (วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์)*. สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา, กรุงเทพฯ.
- วิโรจน์ สัตยสันต์สกุล. (2538). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรภายหลังการปรับโครงสร้างองค์กรใหม่: ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดฉะเชิงเทรา. (ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์)*. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- วีระพงศ์ เฉลิมจิระรัตน์. (2542). *คุณภาพในการบริการ*. กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).

- ศรัณย์ ทิพย์บำรุง. (2544). *ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขายะลา*. (ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- ศิริวรรณ วุ่นจิรา. (2554). *ความพึงพอใจของผู้มีสิทธิรับเงินค่างานบริการจ่ายเงิน: กรณีศึกษาของคลังและพัสดุ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์*. (ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- สมชาย ทิดประดับ, คุณวุฒิ คนฉลาด, เจริญวิชัยสมพงษ์ธรรม. (2557). *คุณภาพ ปัญหาและแนวทางพัฒนาการให้บริการของงานทะเบียนและสถิตินิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา*. มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.
- สุมนา อยู่โพธิ์. (2532). *ตลาดบริการ*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อมรา ผูกบุญเชิด. (2539). *การบริการ*. ม.ป.ท.
- วีระพงษ์ เกลิมจิระรัตน์. (2542). *คุณภาพในงานบริการ*. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: ประชาชน จำกัด.
- สมิต สัชฌุกร. (2550). *ศิลปะการให้บริการ*. กรุงเทพฯ: สายธาร.
- สามารถ ยิ่งกำแหง. (2553). *แนวทางการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานของชาวบ้านหินหล่องในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลตะเคียน อ. ด่านขุนทด จ. นครราชสีมา*. (วิทยานิพนธ์วิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี, นครราชสีมา
- สุกัญญา ภูพัฒนากุล. (2541). *ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการจัดหางานของรัฐ: ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานจัดหางานจังหวัดพิษณุโลก*. (ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- สุนันทา ทวีผล. (2550). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านให้คำปรึกษาแนะนำปัญหาด้านกฎหมายของสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายช่วยเหลือทางกฎหมาย 3 (สคช.)*. (ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.
- สุขมา ประเทพ. (2557). *แนวทางการพัฒนาการให้บริการขนส่งสินค้าของห้างหุ้นส่วนจำกัดสิงห์ท่าเรือพัทลุงขนส่ง*. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์: ม.ป.ท.
- สำนักงาน ก.พ. สำนักวิจัยและพัฒนาระบบงานบุคคล. (2549). *คู่มือการจัดทำแผนกลยุทธ์การบริหารทรัพยากรบุคคล*. (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ : บริษัท พี.เอ.ลิฟวิ่ง จำกัด.

- อรุณี อินเทพ. (2557). *สภาพปัญหาการให้บริการของด้านบุคลากรเชิงของอำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย*. (วิทยานิพนธ์ หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย.
- อาภรณ์รัตน์ เลิศไผ่รอด. (2554). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะตามหลัก สาราณียธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์*. (วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราช วิทยาลัย, กรุงเทพฯ.
- อาศยา โชติพานิช. (2549). *การบริการที่ดี*. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
- อุทัย กนกวุฒิพงศ์. (2547). *ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการรับบริการแบบ ศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จของประชาชนที่มาใช้บริการ ณ สำนักงานเขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร*. (วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัย ราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา, กรุงเทพฯ.
- อุไรวรรณ สมบัติศิริ. (2557). *การศึกษาสภาพปัญหาการใช้บริการของสำนักงานอธิบดี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตน โกสินทร์*. (วิทยานิพนธ์ หลักสูตรรัฐประศาสน ศาสตร์มหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตน โกสินทร์, กรุงเทพฯ.
- Katz E lihu and Danet Brenda. (1973). *Bureaucracy as a Problem for Sociology and Society*. New York: Basic Books.
- Kotler, Philip. (1994). *Marketing Management: analysis, planning, implementation, and control*. 8th ed. Singapore: Prentice-Hall.
- Lovelock, C. H., & Wright, L. (2002). *Principles of Service Marketing and Manangement*. New Jersey: Pearson Education.
- LoveLock, H. C. (1996). *Managing Services*. New York: McGraw - Hill Book Company.



ภาคผนวก

มหาวิทยาลัย

สกลนครราชภัฏ

ภาคผนวก ก
รายชื่อผู้เชี่ยวชาญ



รายชื่อผู้เชี่ยวชาญ

- | | | |
|-----------------------------|---------|--------------------------------------------------------------------------------|
| 1) นายเทพพิมล ทองคำชุม | ตำแหน่ง | หัวหน้าฝ่ายบริการจัดเก็บภาษี
สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ระนอง |
| 2) นายมีชัย พรมเล็ก | ตำแหน่ง | สรรพสามิตพื้นที่สาขาเมืองระนอง |
| 3) นางจงจิฎก ลิขิตนภาพันธุ์ | ตำแหน่ง | หัวหน้างานบริการจัดเก็บภาษี
สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ระนอง
สาขาเมืองระนอง |



ภาคผนวก ข

แบบสอบถาม



แบบสอบถาม

“การพัฒนาการให้บริการออกใบอนุญาตขายสุรา ยาสูบ และไฟ ของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ระนอง สาขาเมืองระนอง”

การศึกษาการพัฒนาการให้บริการออกใบอนุญาตขายสุรา ยาสูบ และไฟของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ระนอง สาขาเมืองระนอง ครั้งนี้ เป็นการศึกษาค้นคว้าอิสระ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิตสาขาวิชาวิทยาการจัดการแขนงวิชบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช โดยผู้ศึกษาได้ศึกษาเฉพาะการให้บริการออกใบอนุญาตขายสุรา ยาสูบ และไฟของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ระนอง สาขาเมืองระนองเพื่อนำข้อมูลมาใช้ในการเสนอแนวทางการพัฒนาการให้บริการออกใบอนุญาตขายสุรา ยาสูบ และไฟ ที่ตรงตามความต้องการของผู้ประกอบการ ที่มาขอใบอนุญาตให้มากที่สุด

คำชี้แจง

แบบสอบถามฉบับนี้แบ่งเป็น 2 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อปัญหาการให้บริการออกใบอนุญาตขายสุรา ยาสูบ และไฟของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ระนอง สาขาเมืองระนอง

ขอขอบพระคุณท่านเป็นอย่างสูงที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามเป็นอย่างดี

นางสาวกฤติมา จันทร์นวล

นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชาวิทยาการจัดการ

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย กรุณาส่งทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ที่ตรงกับข้อมูลของท่าน หรือเติมข้อความลงในช่องว่างตามความเป็นจริง

1. เพศ ชาย หญิง
2. อายุ 21-30 ปี 31-40 ปี
 41-50 ปี 51- 60 ปี
 61ปี ขึ้นไป
3. ระดับการศึกษา ประถมศึกษา มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า
 อนุปริญญา / ปวส. ปริญญาตรี
 ปริญญาโท อื่นๆ (โปรดระบุ).....
4. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ไม่เกิน 10,000 บาท 10,001- 20,000บาท
 20,001 -30,000 บาท 30,001 บาท ขึ้นไป
5. ร้านค้า หรือสถานประกอบการของท่านตั้งอยู่ในพื้นที่ใด
 อำเภอเมืองระนอง ตำบลบางรีน
 ตำบลเขานิเวศน์ ตำบลบางนอน
 ตำบลปากน้ำ ตำบลหงาว
 ตำบลเกาะพยาม ตำบลหาดส้มแป้น
 ตำบลราษกรูด ตำบลทรายแดง
 ตำบลกะเปอร์ ตำบลบ้านนา
 ตำบลกะเปอร์ ตำบลม่วงกลวง
 ตำบลบางหิน ตำบลเข้ชิวเหลียง
 ตำบลเข้ชิวเหลียง ตำบลกำพวน
 อำเภอสุขสำราญ ตำบลนาคา
 ตำบลนาคา ตำบลกำพวน

ตอนที่ 2 ระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อปัญหาการให้บริการ ออกใบอนุญาตขายสุรา ยาสูบ และไฟของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ระนอง สาขาเมืองระนอง

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับปัญหาที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด และระบุปัญหาอื่นๆ ที่ท่านพบลงในช่องปัญหาอื่นๆ

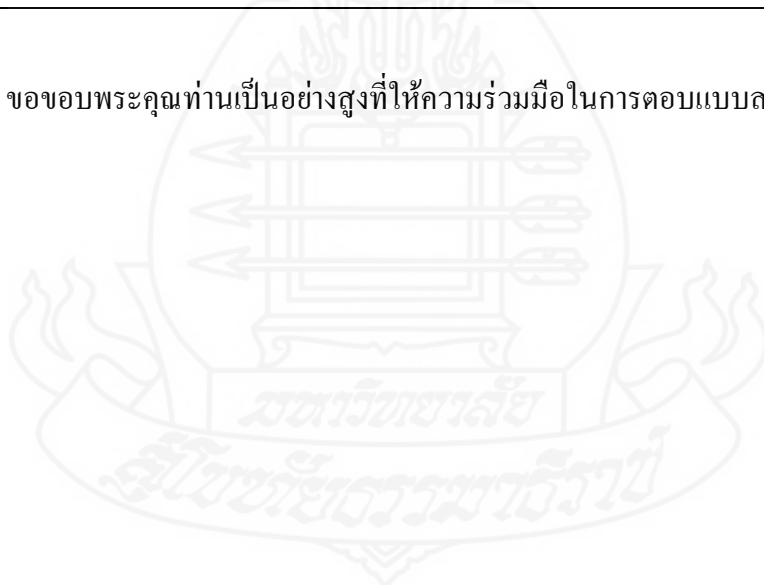
ข้อ	ปัญหาการให้บริการ	ระดับปัญหา				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1. ด้านสถานที่						
1.1	สำนักงานตั้งอยู่ในสถานที่ที่ห่างไกลยากต่อการเข้าถึง					
1.2	ป้ายหรือแผนที่บอกทิศทางการเดินทางไปยัง ตำแหน่งที่ตั้งของสำนักงาน ไม่ชัดเจน					
1.3	สถานที่จอดรถไม่เพียงพอ					
1.4	ทางเดินระหว่างสถานที่จอดรถมายังสำนักงาน ไม่มีหลังคาสำหรับกันฝน					
1.5	บริเวณทางเดินภายนอกอาคารสำนักงานไม่สะอาด					
1.6	การจัดสถานที่ไม่มีความเป็นระเบียบ					
1.7	สถานที่ให้บริการงานใบอนุญาตฯ ไม่สะอาด					
1.8	สถานที่บริการงานใบอนุญาตอากาศร้อนอบอ้าว					
1.9	ห้องน้ำไม่สะอาด					
1.10	ปัญหาอื่นๆ ด้านสถานที่ (โปรดระบุ)					
2. ด้านอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก						
2.1	แบบฟอร์มคำร้องต่างๆ ไม่เพียงพอ					
2.2	ปากกาสำหรับกรอกแบบฟอร์มไม่พร้อมใช้งาน					
2.3	ป้ายบอกขั้นตอน/ระยะเวลาการให้บริการไม่ชัดเจน					
2.4	ป้ายบอกอัตราค่าธรรมเนียมต่างๆไม่ชัดเจน					
2.5	ป้ายแสดงรายละเอียดเอกสารหลักฐานที่ต้องนำมาติดต่อขอรับบริการไม่ชัดเจน					
2.6	เครื่องถ่ายเอกสารเกิดเหตุขัดข้องบ่อยครั้ง					
2.7	เก้าอี้นั่งรอสำหรับผู้มารับบริการไม่เพียงพอ					

ข้อ	ปัญหาการให้บริการ	ระดับปัญหา				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1. ด้านสถานที่						
1.1	สำนักงานตั้งอยู่ในสถานที่ที่ห่างไกลยากต่อการเข้าถึง					
1.2	ป้ายหรือแผนที่บอกทิศทางการเดินทางไปยัง ตำแหน่งที่ตั้งของสำนักงานไม่ชัดเจน					
1.3	สถานที่จอดรถไม่เพียงพอ					
1.4	ทางเดินระหว่างสถานที่จอดรถมายังสำนักงานไม่มีหลังคาสำหรับกันฝน					
1.5	บริเวณทางเดินภายนอกอาคารสำนักงานไม่สะอาด					
1.6	การจัดสถานที่ไม่มีความเป็นระเบียบ					
1.7	สถานที่ให้บริการงานใบอนุญาตฯ ไม่สะอาด					
2.8	เคาน์เตอร์ให้บริการไม่เพียงพอต่อผู้รับบริการ					
2.9	การติดต่อสื่อสารทางโทรศัพท์มายังสำนักงานขัดข้อง เช่น ไม่มีผู้รับสาย หรือโทรไม่ติด					
2.10	การติดต่อสื่อสารผ่านทางสายด่วน 1713 ติดต่อดียาก					
2.11	เครื่องคอมพิวเตอร์ในการให้บริการเกิดเหตุขัดข้องบ่อยครั้ง					
2.12	ปัญหาอื่นๆ ด้านอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก (โปรดระบุ)					
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
3.1	เจ้าหน้าที่ประจำเคาน์เตอร์ไม่เพียงพอต่อผู้รับบริการ					
3.2	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการชี้แจงข้อสงสัย และให้คำแนะนำ ไม่ชัดเจนทำให้เกิดความสับสน และเสียเวลาในการมาติดต่อขอรับบริการ					
3.3	เจ้าหน้าที่ขาดความสามารถในการแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับระบบคอมพิวเตอร์เบื้องต้นทำให้เกิดความล่าช้าในการให้บริการ					
3.4	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการขาดความกระตือรือร้นในการให้บริการ					
3.5	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแสดงกิริยาไม่สุภาพ					
3.6	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการใช้อำนาจหน้าที่เพื่อหาประโยชน์ทางมิชอบ					
3.7	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการไม่มีความเสมอภาคในการให้บริการ					

ข้อ	ปัญหาการให้บริการ	ระดับปัญหา				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1. ด้านสถานที่						
1.1	สำนักงานตั้งอยู่ในสถานที่ที่ห่างไกลยากต่อการเข้าถึง					
1.2	ป้ายหรือแผนที่บอกทิศทางการเดินทางไปยัง ตำแหน่งที่ตั้งของสำนักงานไม่ชัดเจน					
1.3	สถานที่จอดรถไม่เพียงพอ					
1.4	ทางเดินระหว่างสถานที่จอดรถมายังสำนักงานไม่มีหลังคาสำหรับกันฝน					
1.5	บริเวณทางเดินภายนอกอาคารสำนักงานไม่สะอาด					
1.6	การจัดสถานที่ไม่มีความเป็นระเบียบ					
1.7	สถานที่ให้บริการงานใบอนุญาตฯ ไม่สะอาด					
3.8	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแต่งกายไม่สุภาพ เรียบร้อย					
3.9	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการไม่ติดบัตรประจำตัวเจ้าหน้าที่					
3.10	ปัญหาอื่นๆ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (โปรดระบุ)					
4. ด้านกระบวนการให้บริการ						
4.1	ไม่ได้รับหนังสือแจ้งการต่อใบอนุญาตฯ ประจำปี					
4.2	ได้รับหนังสือแจ้งการต่อใบอนุญาตฯ ประจำปีล่าช้า					
4.3	รายละเอียดในหนังสือแจ้งการต่อใบอนุญาตฯ ประจำปีไม่ชัดเจน เช่น เอกสารประกอบการยื่นคำร้อง อัตราค่าธรรมเนียม เป็นต้น					
4.4	การกรอกแบบฟอร์มใบคำร้องต่างๆ มีความยุ่งยาก					
4.5	การจัดเตรียมเอกสารประกอบการยื่นคำร้องมีความยุ่งยาก					
4.6	ระบบบัตรคิวไม่มีความทันสมัย					
4.7	การให้บริการไม่เป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง					
4.8	ระยะเวลาในพิจารณาการออกใบอนุญาต ณ จุดให้บริการไม่แล้วเสร็จภายในกำหนดระยะเวลาตามที่ประกาศไว้ (5 นาที)					
4.9	รายละเอียดในใบอนุญาตฯ ที่ได้รับไม่ถูกต้อง					
4.10	ได้รับใบอนุญาตฯ ไม่ครบถ้วนตามที่ยื่นคำร้อง					
4.11	ไม่มีการจัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ					

ข้อ	ปัญหาการให้บริการ	ระดับปัญหา				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1. ด้านสถานที่						
1.1	สำนักงานตั้งอยู่ในสถานที่ที่ห่างไกลยากต่อการเข้าถึง					
1.2	ป้ายหรือแผนที่บอกทิศทางการเดินทางไปยัง ตำแหน่งที่ตั้งของสำนักงานไม่ชัดเจน					
1.3	สถานที่จอดรถไม่เพียงพอ					
1.4	ทางเดินระหว่างสถานที่จอดรถมายังสำนักงานไม่มีหลังคาสำหรับกันฝน					
1.5	บริเวณทางเดินภายนอกอาคารสำนักงานไม่สะอาด					
1.6	การจัดสถานที่ไม่มีความเป็นระเบียบ					
1.7	สถานที่ให้บริการงานใบอนุญาตฯ ไม่สะอาด					
1.8	ปัญหาอื่นๆ ด้านกระบวนการให้บริการ (โปรดระบุ)					

- ขอขอบพระคุณท่านเป็นอย่างสูงที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามเป็นอย่างดี-





ภาคผนวก ค
แบบสัมภาษณ์

แบบสัมภาษณ์

“การพัฒนาการให้บริการออกไปอนุญาตขายสุรา ยาสูบ และไฟ
ของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ระนอง สาขาเมืองระนอง”

วันที่ทำการสัมภาษณ์.....

สถานที่.....

ชื่อผู้ให้สัมภาษณ์.....

1) ท่านมีข้อเสนอแนะด้านสถานที่ให้บริการออกไปอนุญาตขายสุรา ยาสูบ และไฟของสำนักงาน
สรรพสามิตพื้นที่ระนอง สาขาเมืองระนอง อย่างไรเพื่อพัฒนาการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

2) ท่านมีข้อเสนอแนะด้านอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการออกไปอนุญาตขาย
สุรา ยาสูบ และไฟของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ระนอง สาขาเมืองระนอง อย่างไรเพื่อพัฒนาการ
ให้บริการให้ดียิ่งขึ้น

.....
.....
.....
.....
.....

3) ท่านมีข้อเสนอแนะด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการออกไปอนุญาตขายสุรา ยาสูบ และไฟของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ระนอง สาขาเมืองระนอง อย่างไรเพื่อพัฒนาการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

4) ท่านมีข้อเสนอแนะด้านกระบวนการให้บริการออกไปอนุญาตขายสุรา ยาสูบ และไฟของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ระนอง สาขาเมืองระนอง อย่างไรเพื่อพัฒนาการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น

.....

.....

.....

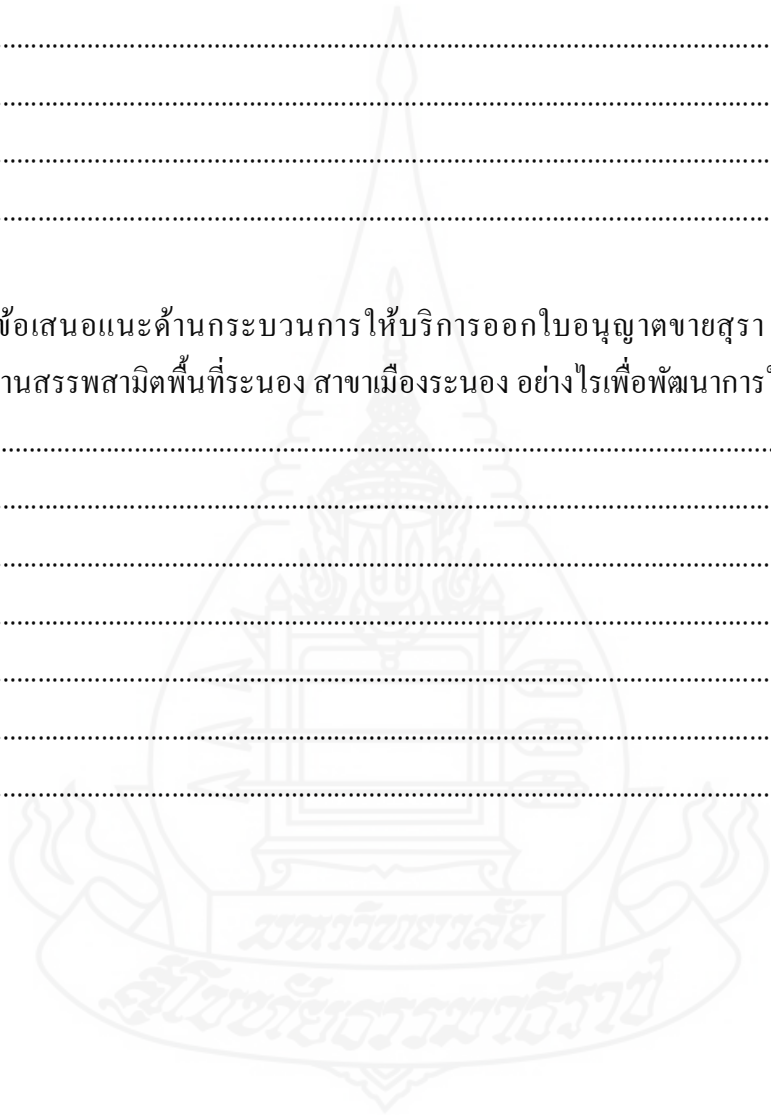
.....

.....

.....

.....

.....



ประวัติผู้ศึกษา

ชื่อสกุล	นางสาวกฤติมา จันทร์นวล
วัน เดือน ปี เกิด	6 มิถุนายน 2524
สถานที่เกิด	อำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี
ประวัติการศึกษา	บธ.บ. การจัดการธุรกิจระหว่างประเทศ สำนักวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ พ.ศ. 2546
สถานที่ทำงาน	สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ระนอง สาขาเมืองระนอง ถ.เรื่อราษฎร์ ต.เขานิเวศน์ อ.เมือง จ.ระนอง 85000
ตำแหน่ง	นักวิชาการสรรพสามิตชำนาญการ

