

# ความพึงพอใจของผู้ประกอบการและตัวแทนออกของ ต่อการรับบริการจาก ด่านศุลกากรแม่กลอง

## Satisfaction of entrepreneurs and agents to the services of the MaeKlong Customs House

ณัฐริดา เพชรพราย<sup>1</sup>  
กฤษฎนันท์ อัยยปัญญา<sup>2</sup>

### บทคัดย่อ

การวิจัยในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ประกอบการและตัวแทนออกของ ต่อการบริการของด่านศุลกากรแม่กลอง และเพื่อนำผลการศึกษาเสนอผู้บริหารเป็นแนวทางในการพัฒนาบริการของด่านศุลกากรแม่กลอง เพื่อสร้างความพึงพอใจของผู้ประกอบการและตัวแทนออกของ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ ผู้ประกอบการและตัวแทนออกของ ที่มารับบริการด่านศุลกากรแม่กลอง จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม แบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean :  $\bar{X}$ ) ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percent) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : S.D.) การทดสอบความแตกต่างรายคู่โดยใช้วิธี Scheffe การวิเคราะห์โดย Chi – Square แบบ Pearson Correlation การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) แบบ Enter Method การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA)

ผลการวิจัยพบว่า

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ ตำแหน่งในปัจจุบัน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้ประกอบการและตัวแทนออกของ ต่อการบริการของด่านศุลกากรแม่กลอง ด้านขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
2. ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านความสามารถของระบบ ด้านการตอบสนองต่อการให้บริการ และด้านความสามารถในการแก้ปัญหาเมื่อเกิดความผิดพลาด มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ประกอบการและตัวแทนออกของ ต่อการบริการของด่านศุลกากรแม่กลอง ด้านขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ, ผู้ประกอบการและตัวแทน, ด่านศุลกากร

---

<sup>1</sup> นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

<sup>2</sup> ดร. คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

## ABSTRACT

THE OBJECTIVES OF THIS RESEARCH AIM TO STUDY THE FACTORS AFFECTING THE SATISFACTION OF ENTREPRENEURS AND AGENTS TO THE SERVICES OF MAEKLONG CUSTOMS HOUSE AND TO PRESENT THE STUDY RESULTS TO THE ADMINISTRATORS AS A GUIDELINE FOR THE DEVELOPMENT OF SERVICES OF THE MAEKLONG CUSTOMS CHECKPOINT TO CREATE SATISFACTION FOR OPERATORS AND AGENTS SAMPLE GROUP USED IN THE RESEARCH IS THE OPERATOR AND THE REPRESENTATIVE OF THAT COME TO RECEIVE THE MAEKLONG CUSTOMS CHECKPOINT SERVICE, 400 PEOPLE. RESEARCH TOOLS QUESTIONNAIRES WERE USED AS A RATING SCALE FOR 5 LEVELS. ANALYZE THE DATA BY USING CUMULATIVE VALUES (MEAN VALUE :  $\bar{x}$ ) FREQUENCY (PERCENT), PERCENTAGE (PERCENT) AND STANDARD DEVIATION. (STANDARD DEVIATION: SD) TEST OF DIFFERENCE BY SCHEFFE METHOD, PEARSON CORRELATION CHI-SQUARE ANALYSIS, MULTIPLE REGRESSION ANALYSIS (MULTIPLE REGRESSION ANALYSIS) ONE-WAY ANOVA INPUT METHOD

THE RESEARCH FINDINGS WERE:

1. PERSONAL FACTORS I.E. GENDER, AGE, STATUS, EDUCATION LEVEL, OCCUPATION, CURRENT POSITION AVERAGE MONTHLY INCOME AND WORK EXPERIENCE THERE ARE DIFFERENT SO THERE IS THE SATISFACTION OF THE OPERATORS AND AGENTS. TO THE SERVICES OF MAEKLONG CUSTOMS HOUSE SERVICE PROCEDURES AND DURATION SERVICE PERSONNEL CHANNEL OF SERVICE AND FACILITIES WITH STATISTICAL SIGNIFICANCE AT THE LEVEL OF 0.05

2. SERVICE QUALITY FACTORS, SYSTEM CAPABILITY, SERVICE RESPONSE AND PROBLEM SOLVING CAPABILITIES. INFLUENCING THE SATISFACTION OF ENTREPRENEURS AND AGENTS. TO THE SERVICES OF MAEKLONG CUSTOMS HOUSE SERVICE PROCEDURES AND DURATION SERVICE PERSONNEL THE SERVICE CHANNEL AND FACILITIES WITH STATISTICAL SIGNIFICANCE AT THE LEVEL OF 0.05

Keyword: satisfaction, entrepreneurs and agents, Customs House

## บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบัน โลกของเรามีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างมาก โดยเฉพาะเรื่องของการนำเข้า – ส่งออก ซึ่งในอดีตนั้นจะเน้นการนำเข้า – ส่งออกสินค้าทางทะเลเป็นหลัก แต่ในยุคที่เทคโนโลยีและยุคแห่งนวัตกรรม ทำให้เกิดการนำเข้า – ส่งออกทั้งทางบก ทั้งอากาศ ทางรถไฟและทางไปรษณีย์ เพิ่มขึ้น มีการจัดตั้ง WTO (World Trade Organization) ซึ่งเป็นองค์การนานาชาติที่ทำหน้าที่เกี่ยวข้องกับข้อตกลงทางการค้าระหว่างประเทศ (วิกิพีเดีย, 2561) มีการเปิดเขตการค้าเสรีภายใต้กรอบของ FTA (Free Trade Area) เป็นการทำความตกลงทางการค้าของประเทศ ที่จะร่วมมือขจัดอุปสรรคทางการค้าทั้งที่เป็นภาษีศุลกากรและไม่ใช่ภาษีศุลกากร ทำข้อตกลงให้เหลือน้อยที่สุดหรือเป็น 0% (กรมศุลกากร, 2562) รวมถึงเขตการค้าเสรีอาเซียนภายใต้กรอบ AFTA (ASEAN Free Trade Area) เป็นการรวมกลุ่มทางเศรษฐกิจของกลุ่มประเทศต่างๆ ในอาเซียน เพื่อให้มีการเก็บภาษีศุลกากรระหว่างกันในอัตราที่น้อยที่สุด หรือ ในอัตราร้อยละ 0 ซึ่งประเทศที่มีการรวมกลุ่มเขตการค้าเสรีนั้นจะได้เปรียบทางการค้ามากกว่าประเทศที่อยู่นอกกลุ่มในเรื่องของอัตราภาษี

กรมศุลกากรเป็นหน่วยงานในสังกัดกระทรวงการคลัง มีการปรับเปลี่ยนระบบงานศุลกากร กระบวนการทำงาน ให้มีความเป็นสากล ทันสมัยและเป็นมาตรฐานโลก โดยยึดแนวทางและหลักปฏิบัติขององค์การศุลกากรโลก (World Customs Organization: WCO) ซึ่งมีหน้าที่สำคัญในการพัฒนาและบริหารเครื่องมือเพื่อปรับปรุงพิธีการศุลกากร และระบบงานศุลกากรสำหรับเคลื่อนย้ายสินค้าและคนระหว่างประเทศให้มีประสิทธิภาพ (สำนักงานที่ปรึกษาการศุลกากร ณ กรุงบรัสเซลส์, 2562)

ด่านศุลกากรแม่กลอง เป็นด่านศุลกากรทางทะเลด้านอ่าวไทย มีหน้าที่และความรับผิดชอบในการจัดหารายได้ให้แก่รัฐ และการให้บริการอำนวยความสะดวกด้านการค้าระหว่างประเทศ ดำเนินการจัดเก็บรายได้ตามกฎหมายว่าด้วยศุลกากร กฎหมายพิกัดอัตราภาษีศุลกากร เช่น จัดเก็บภาษีอากรจากการนำเข้า - ส่งของออก พร้อมทั้งดำเนินการตามกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง เช่น จัดเก็บภาษีมูลค่าเพิ่มแทน กรมสรรพากร จัดเก็บภาษีสรรพสามิต จัดเก็บภาษี เพื่อมหาดไทย และจัดเก็บค่าธรรมเนียมตามกฎหมายต่างๆ เช่น เก็บค่าธรรมเนียมพิเศษ แทนกระทรวงพาณิชย์ ดำเนินการเกี่ยวกับการปฏิบัติพิธีการศุลกากร ดำเนินการเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ด้านคลังสินค้าทัณฑ์บน และเขตปลอดอากร ประสานงานให้ความร่วมมือ และให้คำปรึกษาแนะนำในการอำนวยความสะดวก ด้านการค้าชายแดน และปฏิบัติงานในความรับผิดชอบร่วมกับหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง (ด่านศุลกากรแม่กลอง, 2558, หน้า 13)

ทั้งนี้ ความพึงพอใจของประชาชน เป็นเป้าหมายสูงสุดของกรมศุลกากรที่จะบริการประชาชนให้ได้รับความพึงพอใจในการให้บริการสูงสุด ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 มาตรา 11 (ธงชัย ศรีกัมพล, 2557) ความว่า “ส่วนราชการมีหน้าที่พัฒนาความรู้ในส่วนราชการ เพื่อให้มีลักษณะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้อย่างสม่ำเสมอ โดยต้องรับรู้ข้อมูลข่าวสารและสามารถประมวลผลความรู้ในด้านต่างๆ เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติราชการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็วและเหมาะสมต่อสถานการณ์รวมทั้งต้องส่งเสริมและพัฒนาความรู้ความสามารถสร้างวิสัยทัศน์ และปรับเปลี่ยนทัศนคติของข้าราชการในสังกัด ให้เป็นบุคลากรที่มีประสิทธิภาพและมีการเรียนรู้ร่วมกัน...” ดังนั้น ด่านศุลกากรแม่กลองในฐานะหน่วยงานภายใต้การกำกับของกรมศุลกากร เห็นถึงความสำคัญของความพึงพอใจของผู้มารับบริการ จึงได้มุ่งเน้นการอำนวยความสะดวกความรวดเร็ว ความยุติธรรมต่างๆ โดยลดขั้นตอนในการทำงาน จัดเก็บภาษีอย่างเป็นธรรม โปร่งใสและมีประสิทธิภาพ การอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนเพื่อให้ประชาชนที่มาติดต่อได้รับการบริการที่พึงพอใจ อย่างไรก็ตามด่านศุลกากรแม่กลอง ยังพบปัญหาที่ด้อยพัฒนาในด้านคุณภาพของการให้บริการทั้งประสิทธิภาพ ความสามารถของระบบ การปฏิบัติงานให้บรรลุผลสำเร็จ การตอบสนองต่อการให้บริการและความสามารถในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าเมื่อเกิดความผิดพลาด เป็นต้น

การวิจัยครั้งนี้ จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ประกอบการและตัวแทนออกของ ต่อการบริการของด่านศุลกากรแม่กลอง ซึ่งนอกจากประโยชน์ที่จะได้รับการวิจัยในเชิงทฤษฎีแล้ว สามารถนำผลการวิจัยที่ได้ศึกษาเสนอผู้บริหารเป็นแนวทางในการพัฒนาบริการของด่านศุลกากรแม่กลอง เพื่อสร้างความพึงพอใจของผู้ประกอบการและตัวแทนออกของ ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

## วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ประกอบการและตัวแทนออกของ ต่อการบริการของด่านศุลกากรแม่กลอง
2. เพื่อนำผลการศึกษาเสนอผู้บริหารเป็นแนวทางในการพัฒนาบริการของด่านศุลกากรแม่กลอง เพื่อสร้างความพึงพอใจของผู้ประกอบการและตัวแทนออกของ

## นิยามศัพท์

ผู้ประกอบการและตัวแทนออกของ หมายถึง ตัวแทนของผู้นำเข้าและผู้ส่งออก ในการดำเนินพิธีการศุลกากรแทนเจ้าของสินค้า โดยจัดทำใบขนสินค้า ยื่นใบขนสินค้า ตรวจสอบปล่อยสินค้า และส่งมอบสินค้าที่นำเข้ามาจากต่างประเทศให้แก่ผู้นำเข้า หรือส่งออกสินค้าให้แก่ผู้ส่งออก ซึ่งตัวแทนออกของจะได้รับผลตอบแทนจากการดำเนินงานในลักษณะเป็นบำเหน็จหรือค่าจ้างจากเจ้าของสินค้าหรือ ตัวแทนของเจ้าของสินค้า (กรมศุลกากร, 2562)

ความพึงพอใจ หมายถึง ทศนคติทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่ง ความสุขของบุคคลอันเกิดจากการปฏิบัติงาน และได้รับผลเป็นที่พึงพอใจ ความรู้สึกชอบหรือพอใจที่มีต่อองค์ประกอบและสิ่งจูงใจในด้านต่างๆเมื่อได้รับการตอบสนอง

ด่านศุลกากร หมายถึง ด่านที่ตั้งขึ้นไว้โดยกฎกระทรวง ณ ทางอนุเมติ เพื่อเพื่อตรวจของและเก็บศุลกากรแก่ของที่ขนส่งโดยทางนั้น

คุณภาพการให้บริการ หมายถึง ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของธุรกิจให้บริการ คุณภาพของบริการที่จะสร้างความแตกต่างของธุรกิจให้เหนือกว่าคู่แข่งขั้นได้ คุณภาพการบริการประกอบด้วย ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ การตอบสนองต่อผู้รับบริการ การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และความเห็นอกเห็นใจ (Empathy) (พนิดา เพชรรัตน์, 2556)

## ขอบเขตการวิจัย

### ขอบเขตด้านเนื้อหา

ศึกษาเฉพาะความพึงพอใจของผู้ประกอบการและตัวแทนออกของ ที่มารับบริการในพื้นที่รับผิดชอบของด่านศุลกากรแม่กลอง ในด้านปัจจัยทางประชากรศาสตร์และด้านคุณภาพการให้บริการ

### ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้ประกอบการและตัวแทนออกของ ที่มารับบริการด่านศุลกากรแม่กลอง

### ขอบเขตด้านพื้นที่

พื้นที่ที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ พื้นที่รับผิดชอบในการให้บริการของด่านศุลกากรแม่กลอง ได้แก่ จังหวัดสมุทรสงคราม จังหวัดสมุทรสาคร จังหวัดเพชรบุรี และจังหวัดราชบุรี

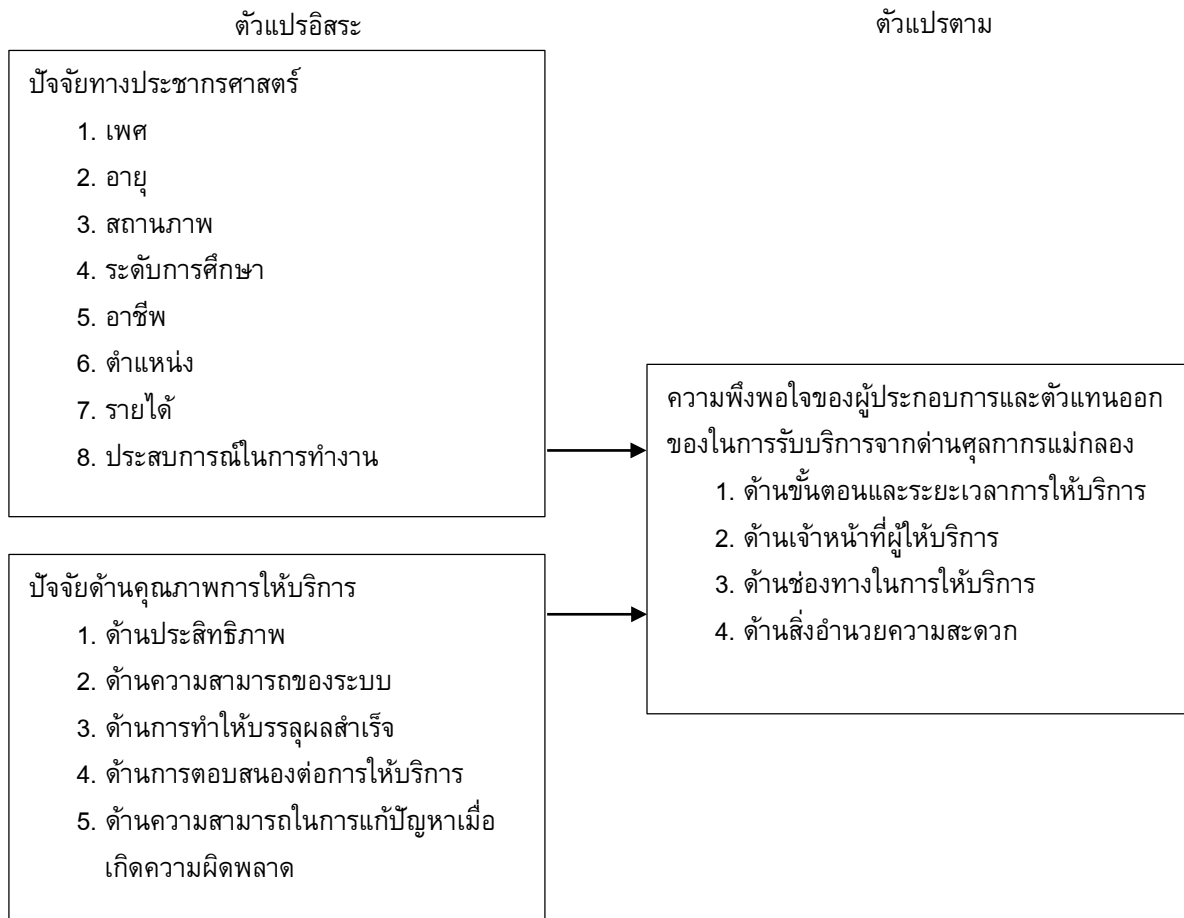
### ขอบเขตด้านระยะเวลา

การวิจัยครั้งนี้ใช้ระยะเวลา 2 เดือน ตั้งแต่เดือนกรกฎาคม - สิงหาคม 2562

## สมมติฐานการวิจัย

1. ปัจจัยทางประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ประกอบการและตัวแทนออกของ ต่อการบริการของด่านศุลกากรแม่กลองที่แตกต่างกัน
2. ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการมีความสัมพันธ์ ต่อความพึงพอใจของผู้ประกอบการและตัวแทนออกของ ต่อการบริการของด่านศุลกากรแม่กลอง

## กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

## ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ประกอบการและตัวแทนออกของ ต่อการบริการของด่านศุลกากรแม่กลอง
2. เพื่อสามารถนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ปรับปรุงยุทธศาสตร์ และรูปแบบการให้บริการของด่านศุลกากรแม่กลองสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้ประกอบการและตัวแทนออกของให้บรรลุเป้าหมายและเกิดประสิทธิภาพสูงสุด

3. เพื่อทราบถึงผลการศึกษาเสนอผู้บริหารเป็นแนวทางในการพัฒนาสร้างความพึงพอใจของผู้ประกอบการ และตัวแทนออกของ ในการรับบริการจากด่านศุลกากรแม่กลอง

## วิธีการดำเนินการวิจัย

### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ ผู้ประกอบการและตัวแทนออกของ ที่มารับบริการในพื้นที่รับผิดชอบในการให้บริการของด่านศุลกากรแม่กลอง ได้แก่ จังหวัดสมุทรสงคราม จังหวัดสมุทรสาคร จังหวัดเพชรบุรี และจังหวัดราชบุรี จำนวน 400 คน โดยทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบง่าย

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ผู้วิจัยใช้ในการรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถาม เพื่อใช้ประเมินความพึงพอใจของผู้ประกอบการและตัวแทนออกของ ต่อการบริการของด่านศุลกากรแม่กลอง แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับปัจจัยทางประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ ตำแหน่ง รายได้ และประสบการณ์ในการทำงาน

ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการต่อผู้ประกอบการและตัวแทนออกของที่มารับบริการจากด่านศุลกากรแม่กลอง ประกอบด้วย ด้านประสิทธิภาพ ด้านความสามารถของระบบ ด้านการทำให้บรรลุผลสำเร็จ ด้านการตอบสนองต่อการให้บริการ และด้านความสามารถในการแก้ปัญหาเมื่อเกิดความผิดพลาด

ตอนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ประกอบการและตัวแทนออกของ ในการรับบริการ จากด่านศุลกากรแม่กลอง ประกอบด้วย ด้านขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านช่องทางในการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

### การวิเคราะห์ข้อมูล

#### 1. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

1.1 การวิเคราะห์ข้อมูลทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ ตำแหน่ง รายได้ และประสบการณ์ในการทำงาน โดยใช้สถิติการแจกแจงความถี่ และร้อยละ

1.2 การวิเคราะห์ข้อมูลระดับคุณภาพการให้บริการต่อผู้ประกอบการและตัวแทนออกของที่มารับบริการจากด่านศุลกากรแม่กลอง โดยใช้สถิติ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

1.3 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้ประกอบการและตัวแทนออกของในการรับบริการจากด่านศุลกากรแม่กลอง โดยใช้สถิติ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

#### 2. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน (Inferential Statistics)

2.1 สมมติฐานที่ 1 ใช้สถิติการวิเคราะห์ Chi – Square แบบ Pearson Correlation ทดสอบเกี่ยวกับการแจกแจงของประชากรศาสตร์ จากตัวอย่าง 1 กลุ่ม โดยมีตัวแปร 1 ตัว และตัวแปรที่มีขนาดการวัดแบบแบ่งประเภท ซึ่งมีข้อมูลเป็นจำนวนนับ

2.2 สมมติฐานที่ 2 ใช้สถิติวิเคราะห์การทดสอบถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) แบบ Enter Method ทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระทุกตัวทั้งตัวแปรอิสระที่มีความสัมพันธ์ กับตัวแปรตามอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และไม่มีนัยสำคัญทางสถิติเข้าไปวิเคราะห์ในสมการถดถอย และวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของตัวแปรมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป

## ผลการวิจัย

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 51.00 มีอายุ 21 – 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 30.00 สถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 48.30 ระดับการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 58.80 อาชีพตัวแทนออกของ คิดเป็นร้อยละ 60.50 ตำแหน่งในปัจจุบันคือพนักงาน คิดเป็นร้อยละ 62.50 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 – 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 31.50 ประสบการณ์ในการทำงาน 2-5 ปี คิดเป็นร้อยละ 34.50

2. คุณภาพการให้บริการต่อผู้ประกอบการและตัวแทนออกของที่มารับบริการจากด่านศุลกากรแม่กลอง พบว่า คุณภาพการให้บริการต่อผู้ประกอบการและตัวแทนออกของที่มารับบริการจากด่านศุลกากรแม่กลอง ภาพรวม ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) = 4.27 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) = 0.32 โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านประสิทธิภาพ มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) = 4.33 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) = 0.39 รองลงมาคือ ด้านความสามารถของระบบ มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) = 4.26 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) = 0.41 ด้านการตอบสนองต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) = 4.26 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) = 0.41 ด้านความสามารถในการแก้ปัญหาเมื่อเกิดความผิดพลาด มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) = 4.26 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) = 0.41 และด้านการทำให้บรรลุผลสำเร็จ มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) = 4.22 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) = 0.41 ตามลำดับ

3. ความพึงพอใจของผู้ประกอบการและตัวแทนออกของ ในการรับบริการจากด่านศุลกากรแม่กลอง พบว่า ความพึงพอใจของผู้ประกอบการและตัวแทนออกของ ในการรับบริการจากด่านศุลกากรแม่กลอง ภาพรวม ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) = 4.22 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) = 0.35 โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) = 4.32 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) = 0.44 รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) = 4.28 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) = 0.43 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) = 4.21 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) = 0.45 และด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) = 4.21 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) = 0.46 ตามลำดับ

### 4. ผลการทดสอบสมมติฐาน

4.1 บัณฑิตทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ ตำแหน่งในปัจจุบัน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และประสบการณ์ในการทำงาน แตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ประกอบการและตัวแทนออกของ ต่อการบริการของด่านศุลกากรแม่กลองต่างกันแตกต่างกัน พบว่า บัณฑิตทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ และอายุ ที่แตกต่างกันส่งผลทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเฉลี่ยต่อการรับบริการจากด่านศุลกากรแม่กลองแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ขณะที่บัณฑิตทางประชากรศาสตร์ด้านสถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ ตำแหน่งในปัจจุบัน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และประสบการณ์ในการทำงาน ที่แตกต่างกัน ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจต่อการบริการจากด่านศุลกากรแม่กลองด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านช่องทางการให้บริการที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.2 บัณฑิตด้านคุณภาพการให้บริการ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจต่อการบริการจากด่านศุลกากรแม่กลอง พบว่า บัณฑิตด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านความสามารถของระบบ ด้านการตอบสนองต่อการให้บริการ และด้านความสามารถในการแก้ปัญหาเมื่อเกิดความผิดพลาด มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจต่อการบริการจากด่านศุลกากรแม่กลองอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ขณะที่บัณฑิตด้านคุณภาพบริการ ด้านประสิทธิภาพ และด้านการทำให้บรรลุผลสำเร็จ ไม่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจต่อการบริการจากด่านศุลกากรแม่กลอง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

## สรุปและอภิปรายผล

1. ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านเพศ อายุ สถานภาพ ตำแหน่งในปัจจุบัน รายได้ ต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้ประกอบการและตัวแทนออกของ ต่อการบริการของด่านศุลกากรแม่กลอง ด้านขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ ภัทรดนัย พิริยะชนภัทร (2558) ที่ได้ทำการศึกษาปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ด้านพฤติกรรมผู้บริโภคและปัจจัยด้านเว็บไซต์พระเครื่อง พาณิชนย์อิเล็กทรอนิกส์ที่มีผลต่อการตัดสินใจเช่าหรือประมูลพระเครื่องออนไลน์ (E-COMMERCE) ระบุว่า ปัจจัยด้านเพศ อายุ สถานภาพ มีการตัดสินใจเช่าหรือประมูลพระเครื่องออนไลน์ ไม่แตกต่างกัน และปัจจัยด้านระดับการศึกษา อาชีพ ประสบการณ์ในการทำงาน ต่างกัน ส่งผลต่อความ พึงพอใจต่อการบริการจากด่านศุลกากรแม่กลอง ด้านขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแตกต่างกัน นอกจากนี้ผลการวิจัยยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ภัทรพร ธนสารโสภิน (2558) ที่ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการเลือกใช้ผลิตภัณฑ์ออร์แกนิก (Organic Beauty Product) ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ระบุว่า ระดับการศึกษา อาชีพและประสบการณ์ ที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจโดยรวมในการ เลือกใช้ผลิตภัณฑ์ออร์แกนิก (Organic Beauty Product) ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล การศึกษามีผลต่อความพึงพอใจ เพราะปัจจัยด้านการรับรู้ในระดับที่ต่างกัน

2. ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยคุณภาพการให้บริการ ได้แก่ ด้านประสิทธิภาพด้านความสามารถของระบบ ด้านการทำให้บรรลุผลสำเร็จ ด้านการตอบสนองต่อการให้บริการ และด้านความสามารถในการแก้ปัญหาเมื่อเกิดความผิดพลาด มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจต่อการบริการจากด่านศุลกากรแม่กลอง สอดคล้องกับงานวิจัยของ รชตะ รัตนโชติ (2561) ที่ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านคุณภาพการบริการ กรณีศึกษา สำนักงานบัญชีแห่งหนึ่ง ที่ระบุว่า คุณภาพการบริการทั้ง 5 ด้าน ตามแบบชี้วัดคุณภาพการบริการ “SERVQUAL” มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านความรู้ความสามารถของพนักงานบัญชี ด้านนโยบาย กระบวนการและการบริหารจัดการและภาพรวมการให้บริการของสำนักงานบัญชีโดยมีความสัมพันธ์ ในทิศทางเดียวกัน และยังสอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่ทำให้เกิดคุณภาพการให้บริการ ของ Zeithaml Parasuraman and Berry (1990 อ้างถึงใน สถาบันฝึกอบรมและให้คำปรึกษาแนะนำด้านการพัฒนาการบริการลูกค้าอย่างเป็นระบบ, 2562) ที่กล่าวว่า ความสามารถในการให้บริการให้ตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับผู้รับบริการ บริการที่ทุกครั้งจะต้องมีความถูกต้องเหมาะสม และได้ผลออกมาเช่นเดิมในทุกจุดของบริการ ความสม่ำเสมอนี้จะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าการบริการที่ได้รับนั้นมีความน่าเชื่อถือ สามารถให้ความไว้วางใจได้ ทั้งนี้ ยังสอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่ทำให้เกิดคุณภาพการให้บริการ ของ พิสิทธิ์ พิพัฒน์โภคกุล (2562) ที่กล่าวว่า แนวทางวิธีการแก้ปัญหาเมื่อเกิดความผิดพลาด คือ การสอบถามรายละเอียดเพิ่มเติม เพราะบางครั้ง บางกรณีลูกค้าอาจจะจำผิด เข้าใจผิด ควรสอบถามรายละเอียดเพื่อจะเอาข้อมูลไปใช้ในการช่วยแก้ปัญหาได้ถูกต้อง ตรงประเด็น

## ข้อเสนอแนะ

### ข้อเสนอแนะสำหรับการบริหาร

1. ควรมีการจัดอบรมหรือส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ฝึกฝนในด้านวิชาการ เพิ่มความรู้ ความสามารถและการส่งเสริมบุคลิกภาพต่างๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการให้ผู้รับบริการได้รับความพึงพอใจมากขึ้น
2. นำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยในครั้งนี้เสนอต่อผู้บริหารด่านศุลกากรแม่กลอง เพื่อหาข้อบกพร่อง ปัญหาและอุปสรรคต่างๆ จากข้อมูลที่ได้ นำไปปรับปรุงแก้ไขและกำหนดนโยบายเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการของด่านศุลกากรแม่กลอง เพื่อสร้างความพึงพอใจของผู้ประกอบการและตัวแทนออกของให้ดียิ่งขึ้น



3. มีการเพิ่มวาระการประชุมเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการและความต้องการของผู้ประกอบการและตัวแทนออกของในการประชุมรายเดือนระหว่างภาครัฐกับเอกชนในพื้นที่รับผิดชอบ เพื่อเปิดโอกาสให้มีการแลกเปลี่ยนข้อคิดเห็น เสนอปัญหา และแนวทางแก้ไขที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้

### ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการในด้านต่างๆ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ประกอบการและตัวแทนออกของที่มาติดต่อกับด่านศุลกากรแห่งอื่นๆ เพื่อเปรียบเทียบและเป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายด้านการให้บริการที่ดีร่วมกันต่อไป

2. การวิจัยครั้งต่อไป ควรมีการศึกษาปัญหาหรือความต้องการของบุคลากรของด่านศุลกากรแม่กลองในการให้บริการต่อผู้ประกอบการและตัวแทนออกของด้วยเช่นกัน เพื่อให้เกิดข้อมูลความรู้ทั้งสองด้าน ทำให้การบริการมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุดตรงความต้องการของด่านศุลกากรแม่กลอง ผู้ประกอบการและตัวแทนออกของเช่นกัน

3. การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ซึ่งอาจไม่ครอบคลุมคำตอบที่ต้องการ ดังนั้น ในการวิจัยครั้งต่อไป ควรศึกษาเชิงคุณภาพ ได้แก่ การสัมภาษณ์เจาะลึก (in – depth interview) เกี่ยวกับแนวทางปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจของผู้ประกอบการและตัวแทนออกของ ในการรับบริการจากด่านศุลกากรแห่งอื่นๆ โดยเก็บข้อมูล รวบรวมข้อมูลกับด่านศุลกากรแห่งอื่นๆ

### กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าอิสระฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี เนื่องจากได้รับความอนุเคราะห์จากผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.โอภาส เพ็ญสูงเนิน ที่สละเวลาอันมีค่าในการให้คำปรึกษา ชี้แนะแนวทาง ตลอดจนตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ อันเป็นประโยชน์ต่อการทำงานวิจัย จนกระทั่งงานวิจัยเสร็จสมบูรณ์ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณท่านอาจารย์เป็นอย่างสูง ขอขอบคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่กรุณาเสียสละเวลาและให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นส่วนสำคัญในการศึกษางานวิจัย ขอขอบคุณบิดา มารดา และครอบครัว ผู้เป็นกำลังใจและสนับสนุนการศึกษามาโดยตลอด และเป็นผู้อยู่เบื้องหลังความสำเร็จอย่างแท้จริง คุณค่าและประโยชน์จากการค้นคว้าอิสระฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบให้แก่ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องทุกท่านที่ได้กล่าวมาในกิตติกรรมประกาศ

### เอกสารอ้างอิง

- กรมศุลกากร. (2562). วิสัยทัศน์ พันธกิจ ยุทธศาสตร์ ค่านิยมองค์กร. สืบค้นเมื่อวันที่ กรกฎาคม 27, 2562. จาก [http://www.customs.go.th/content\\_with\\_menu1.php?top\\_menu=menu\\_about&left\\_menu=menu\\_about\\_160421\\_02\\_160421\\_01&ini\\_menu=menu\\_about\\_160421\\_02&ini\\_content=vision\\_mission\\_strategy&lang=th&left\\_menu=menu\\_about\\_160421\\_02\\_160421\\_01](http://www.customs.go.th/content_with_menu1.php?top_menu=menu_about&left_menu=menu_about_160421_02_160421_01&ini_menu=menu_about_160421_02&ini_content=vision_mission_strategy&lang=th&left_menu=menu_about_160421_02_160421_01).
- ด่านศุลกากรแม่กลอง. (2558). อำนาจหน้าที่ ความรับผิดชอบ. วารสารด่านศุลกากรแม่กลอง. 1 (1): 13.
- ธงชัย ศรีกัมพล. (2557). สภาพการจัดการความรู้ในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 27 ตามความคิดเห็นของผู้บริหารโรงเรียนและครูผู้สอน. วารสารมหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด. 8 (1): 228-238.
- พนิดา เพชรรัตน์. (2556). คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีอากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครราชสีมา 2. การค้นคว้าอิสระ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. นครราชสีมา: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน.

- พิสิทธิ์ พิพัฒน์โกคากุล. (2562). การบริการลูกค้าอย่างมีคุณภาพ (Service Quality). สืบค้นเมื่อ สิงหาคม 27, 2562 จาก <http://www.impressionconsult.com/web/index.php/articles/161-servicequality.html>.
- ภัทรดนัย พิริยะชนภัทร. (2558). การศึกษาปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ด้านพฤติกรรมผู้บริโภคและปัจจัยด้านเว็บไซต์ พระเครื่องพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ที่มีผลต่อการตัดสินใจเช่าหรือประมูลพระเครื่องออนไลน์ (E-COMMERCE). การค้นคว้าอิสระ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ภัทรพร ชนสารโสภณ. (2558). การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้ผลิตภัณฑ์ออร์แกนิก ในเขต กรุงเทพมหานครและปริมณฑล. การค้นคว้าอิสระ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- รชตะ รัตนโชติ. (2561). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านคุณภาพการบริการ กรณีศึกษา: สำนักงานบัญชีแห่งหนึ่ง. การค้นคว้าอิสระ วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.
- วิกิพีเดีย. (2561). องค์การการค้าโลก. สืบค้นเมื่อวันที่ กรกฎาคม 27, 2562. จาก <https://th.wikipedia.org/wiki/องค์การการค้าโลก>.
- สถาบันฝึกอบรมและให้คำปรึกษาแนะนำด้านการพัฒนาการบริการลูกค้าอย่างเป็นระบบ. (2562). 5 มิติคุณภาพบริการ. สืบค้นเมื่อ สิงหาคม 17, 2562 จาก <http://www.impressionconsult.com/web/index.php/articles/1488-5-มิติคุณภาพบริการ.html>