

**ศึกษาคุณภาพการให้บริการของฝ่ายบริการศุลกากรที่ 1 ส่วนบริการศุลกากร 1
สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ในช่วงการแพร่ระบาด
ของ COVID-19**

**The Study of Officer Service Quality of Customs Service Sub-division I,
Customs Service Division I, Suvarnabhumi Airport Cargo Clearance Customs
Bureau during COVID-19 Pandemic**

นรารัตน์ เดชพันธ์

สาขาวิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ประเทศไทย

ผู้รับผิดชอบบทความ

Nararat Dejpun

E-mail: dejpun.nararat@gmail.com

Management, Faculty of Business Administration,

Ramkhamhaeng University, Thailand

Corresponding author

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องคุณภาพการให้บริการของฝ่ายบริการศุลกากรที่ 1 ส่วนบริการศุลกากร 1 สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ในช่วงการแพร่ระบาดของ COVID-19 มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของฝ่ายบริการศุลกากรที่ 1 ส่วนบริการศุลกากร 1
คำสำคัญ: คุณภาพการให้บริการ; สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ในช่วงการแพร่ระบาดของ COVID-19 (2) เพื่อศึกษาลักษณะส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของฝ่ายบริการศุลกากรที่ 1 ส่วนบริการศุลกากร 1 สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ (3) เพื่อศึกษาลักษณะการบริการที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของฝ่ายบริการศุลกากรที่ 1 ส่วนบริการศุลกากร 1 สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ผลการวิจัยพบว่า

1. ปัจจัยส่วนบุคคลทางด้านเพศ อายุ การศึกษา และประสบการณ์การทำงาน ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของฝ่ายบริการศุลกากรที่ 1 ส่วนบริการศุลกากร 1 สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ในช่วงการแพร่ระบาดของ COVID-19 ในภาพรวม แตกต่างกัน ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลทางด้านรายได้ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ในภาพรวม ไม่แตกต่างกัน

2. ลักษณะการบริการที่เป็นช่องทางการติดต่อรับบริการที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของฝ่ายบริการศุลกากรที่ 1 ส่วนบริการศุลกากร 1 สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ในช่วงการแพร่ระบาดของ COVID-19 ในภาพรวม แตกต่างกัน ส่วนลักษณะการบริการที่เป็นประเภทงานของงานที่มาติดต่อ ปริมาณงานที่มาติดต่อในแต่ละครั้ง ความถี่ในการมาติดต่อ และจำนวนครั้งในการขอเอกสารเพิ่ม ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ในภาพรวม ไม่แตกต่างกัน

Abstract

The purpose of this study were to study the satisfaction of the people towards the service of Customs Service Sub-division I, Customs Service Division I, Suvarnabhumi Airport Cargo Clearance Customs Bureau during COVID-19 Pandemic, classified by personal information and service characteristics. Finding are as follows:

1. There were statistically significant differences in the level of overall satisfaction with service quality among the subjects with different gender, age, educational level and work experience but there were no statistically significant difference in the level of overall satisfaction with service quality among the subject with different income.

2. There were statistically significant difference in the level of overall satisfaction with service quality among the subject with different contact channel but there were no statistically

significant differences in the level of overall satisfaction with service quality among the subjects with different task types, task quantity, frequency of contact and the number of documents requested.

Keywords: service quality; Suvarnabhumi Airport Cargo Clearance Customs Bureau

บทนำ

กรมศุลกากร เป็นส่วนราชการในสังกัดกระทรวงการคลัง มีภารกิจหลักคือ การจัดเก็บภาษีศุลกากรจากของที่นำเข้ามาในและส่งออกป็นนอกราชอาณาจักร จัดเก็บค่าธรรมเนียมต่างๆ รวมถึงการจัดเก็บภาษีแทนกรมสรรพากร กรมสรรพสามิต และกระทรวงมหาดไทย การป้องกันและปราบปรามการกระทำความผิดทางศุลกากร และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง โดยแทบจะทุกขั้นตอนในการดำเนินงานจะต้องกระทำผ่านระบบคอมพิวเตอร์ของศุลกากรเป็นหลัก และเพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกทางการค้าระหว่างประเทศให้คล่องตัวขึ้นไปอีก กรมศุลกากรจึงได้นำหลักการบริหารความเสี่ยง (Risk Management) มาใช้กำหนดประเภทสถานะใบขนสินค้า แบ่งออกเป็น ใบขนสินค้าสถานะให้เปิดตรวจ (Red Line) ที่ตรวจปล่อยโดยพนักงานศุลกากร และใบขนสินค้าสถานะยกเว้นการตรวจ (Green Line) ที่ตรวจปล่อยโดยระบบซึ่งใบขนสินค้าประเภทดังกล่าวนี้เองมีปริมาณเป็นสัดส่วนที่สูงกว่าประเภทแรกอย่างมาก

ต่อมาเมื่อมีการสร้างสนามบินแห่งใหม่คือ สนามบินสุวรรณภูมิ จึงได้มีการจัดตั้งสำนักงานศุลกากรแห่งใหม่ขึ้น เพื่อรองรับปริมาณงานที่เพิ่มขึ้นคือ สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าทำอากาศยานสุวรรณภูมิ โดยยังคงมีหน้าที่ตามภารกิจหลักของกรมฯ เช่นเดิม เพียงแต่มีอำนาจหน้าที่เฉพาะสินค้าที่นำเข้ามาในและส่งออกป็นนอกราชอาณาจักรเท่านั้น ไม่รวมถึงของติดตัวผู้โดยสาร และเขตพื้นที่ภายในอาคารผู้โดยสารและอาคารเทียบเครื่องบินทำอากาศยานสุวรรณภูมิ ซึ่งปริมาณงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของสำนักงานศุลกากรดังกล่าวมีปริมาณค่อนข้างมาก ดังจะเห็นได้จากยอดการจัดเก็บรายได้ศุลกากร (อากรขาเข้า อากรขาออก และค่าธรรมเนียมต่างๆ ไม่รวมรายได้ที่จัดเก็บแทนหน่วยงานอื่น) ประจำปีงบประมาณ 2562 มีจำนวนเยอะเป็นอันดับ 2 โดยมีจำนวน 25,297 ล้านบาท คิดเป็น 23.3% รองลงมาจากสำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง (รายงานประจำปีงบประมาณ 2562 ของกรมศุลกากร, หน้า 89) ซึ่งฝ่ายบริการศุลกากรที่ 1 ส่วนบริการศุลกากร 1 เป็นหน่วยงานในสังกัดของสำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าทำอากาศยานสุวรรณภูมิ อันมีหน้าที่หลักคือการพิจารณาคำร้องขอแก้ไขข้อมูลใบขนสินค้าขาเข้าสถานะยกเว้นการตรวจ (Green Line) ในระบบคอมพิวเตอร์ของศุลกากร ภายหลังจากตรวจปล่อยสินค้าไปแล้วเมื่อปริมาณใบขนสินค้าขาเข้าสถานะยกเว้นการตรวจ (Green Line) เยอะ ย่อมส่งผลให้ปริมาณงานที่ฝ่ายนี้มีจำนวนเยอะมากตามไปด้วย

อย่างไรก็ตาม เมื่อตอนต้นปี พ.ศ. 2563 ที่ผ่านมามีการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 หรือ COVID-19 ซึ่งเป็นโรคอุบัติใหม่ โดยได้มีการระบาดส่งผลกระทบต่อทั่วโลก ประเทศไทยเองก็ได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของโรคนี้เช่นเดียวกัน แม้จะไม่รุนแรงเมื่อเทียบกับประเทศอื่นๆ ก่อให้เกิดรูปแบบการดำรงชีวิตแบบใหม่ ที่เรียกว่า “New Normal” ซึ่งหนึ่งในนั้นคือการรักษาระยะห่างทางสังคม (Social Distancing) ก่อให้เกิดรูปแบบการทำงานที่เรียกว่า Work From Home โดยให้พนักงานทำงานที่บ้านเป็นหลัก ซึ่งทางราชการก็ได้นำรูปแบบนี้มาปรับใช้เช่นเดียวกัน แต่สำหรับการทำงานของฝ่ายบริการลูกค้าที่ 1 ส่วนบริการลูกค้าที่ 1 สำนักงานลูกค้าตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ที่เน้นการใช้ระบบคอมพิวเตอร์ของลูกค้าเป็นหลัก โดยจะต้องทำการเข้าระบบ (log in) โดยใช้บัตร smart card เสียบเข้ากับคอมพิวเตอร์ที่มีเครื่องอ่านบัตรดังกล่าว เพื่อเข้าสู่การทำงานในหน้าจอต่างๆ การ Work From Home จึงไม่ก่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล 100% ดังนั้น เมื่อปริมาณงานมีจำนวนเยอะเท่าเดิม แต่เวลาในการทำงานน้อยลง ย่อมส่งผลกระทบต่อคุณภาพในการให้บริการตามมา

ทั้งนี้ แม้ว่าสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ในประเทศไทยจะดีขึ้นตามลำดับ รัฐบาลจึงได้มีการผ่อนคลายการบังคับใช้มาตรการต่างๆ ลง รวมถึงการยกเลิกคำสั่งการปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้งแต่วันที่ 1 กรกฎาคม พ.ศ. 2563 เป็นต้นไป แต่อย่างไรก็ตาม สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคดังกล่าวในประเทศอื่นๆ ยังมียอดผู้ติดเชื้อเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ ในแต่ละวัน รวมถึงการกลับมาระบาดของที่ 2 ดังนั้น งานวิจัยฉบับนี้ ผู้วิจัยจึงมุ่งศึกษาถึงความเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของฝ่ายบริการลูกค้าที่ 1 ส่วนบริการลูกค้าที่ 1 สำนักงานลูกค้าตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ในช่วงการแพร่ระบาดของ COVID-19 เพื่อให้กรมฯ สามารถนำผลการศึกษานี้ไปประยุกต์ใช้ในการวางแผนระบบการทำงาน พัฒนาคุณภาพการให้บริการ สำหรับรองรับสถานการณ์การระบาดที่เกิดขึ้นซ้ำในอนาคต หรือสถานการณ์อื่นๆ ที่ใกล้เคียงกัน ต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพการให้บริการของฝ่ายบริการลูกค้าที่ 1 ส่วนบริการลูกค้าที่ 1 สำนักงานลูกค้าตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ในช่วงการแพร่ระบาดของ COVID-19
2. เพื่อศึกษาลักษณะส่วนบุคคลที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพการให้บริการของฝ่ายบริการลูกค้าที่ 1 ส่วนบริการลูกค้าที่ 1 สำนักงานลูกค้าตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ
3. เพื่อศึกษาลักษณะการบริการที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพการให้บริการของฝ่ายบริการลูกค้าที่ 1 ส่วนบริการลูกค้าที่ 1 สำนักงานลูกค้าตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

สมมติฐานการวิจัย

1. ลักษณะส่วนบุคคลที่แตกต่างกันส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของฝ่ายบริการลูกค้าครั้งที่ 1 ส่วนบริการลูกค้า 1 สำนักงานลูกค้าตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ
2. ลักษณะการบริการที่แตกต่างกันส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของฝ่ายบริการลูกค้าครั้งที่ 1 ส่วนบริการลูกค้า 1 สำนักงานลูกค้าตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ได้แก่ ประชาชน (บริษัทผู้นำเข้า) ที่มาติดต่อหรือที่เคยมาติดต่อรับบริการที่ฝ่ายบริการลูกค้าครั้งที่ 1 ส่วนบริการลูกค้า 1 สำนักงานลูกค้าตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ในช่วงการแพร่ระบาดของ COVID-19 ซึ่งคำนวณได้จากสูตรของทาโร่ ยามาเนะ (Taro Yamane) โดยกำหนดระดับความคาดเคลื่อนไม่เกิน 5% ได้จำนวน 205 ราย และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างโดยเฉพาะเจาะจงในการแจกแบบสอบถามให้แก่ประชากรกลุ่มตัวอย่างดังกล่าว

ขอบเขตด้านเนื้อหา

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาประกอบด้วย

ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) คือ ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา รายได้ และประสิทธิภาพการทำงาน กับลักษณะการบริการ ได้แก่ ประเภทของงานที่มาติดต่อ ปริมาณงาน ความถี่ในการมารับบริการ ช่องทางการติดต่อรับบริการ และจำนวนครั้งในการขอเอกสารเพิ่มเติม

ตัวแปรตาม (Dependent Variables) คือ ความเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการในด้านต่าง ๆ ได้แก่ การให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการที่ตรงเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการอย่างก้าวหน้า

ขอบเขตด้านพื้นที่

กำหนดพื้นที่ที่ทำการศึกษาเฉพาะในพื้นที่ของสำนักงานลูกค้าตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิตำนั้น

ขอบเขตด้านระยะเวลา

ดำเนินการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม ในช่วงระยะเวลาระหว่างเดือนสิงหาคม 2563 ถึงเดือนกันยายน 2563

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ได้ทราบปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของฝ่ายบริการศุลกากรที่ 1 ส่วนบริการศุลกากร 1 สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ในช่วงการแพร่ระบาดของ COVID-19
2. ได้ทราบลักษณะส่วนบุคคลของผู้มารับบริการที่ฝ่ายบริการศุลกากรที่ 1 ส่วนบริการศุลกากร 1 สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ
3. ได้ทราบรูปแบบการให้บริการของฝ่ายบริการศุลกากรที่ 1 ส่วนบริการศุลกากร 1 สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ
4. เพื่อออกแบบช่องทางการให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว และยกระดับมาตรฐานการให้บริการต่อไป
5. เพื่อเป็นแนวทางการพัฒนาต่อผู้พัฒนาระบบอิเล็กทรอนิกส์ที่เกี่ยวข้องกับงานของฝ่ายบริการศุลกากรที่ 1 ส่วนบริการศุลกากร 1 ต่อไป

การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดเกี่ยวกับประชากรศาสตร์

ลักษณะทางประชากรศาสตร์ หมายถึง ลักษณะของแต่ละบุคคลที่แตกต่างกันไป โดยความแตกต่างทางประชากร จะมีอิทธิพลต่อความเชื่อ ทักษะคติ การสื่อสาร (ปิยณัฐ จันทร์เกิด, 2560, หน้า 38)

แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์การ เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นและก่อให้เกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้น ซึ่งการบริการที่ดีจะเป็นการกระทำที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ที่แสดงเจตจำนงให้ตรงกับสิ่งที่บุคคลนั้นคาดหวังไว้ พร้อมทั้งทำให้บุคคลดังกล่าวเกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจต่อสิ่งที่ได้รับในเวลาเดียวกัน (สิริรัตน์ พูลสวัสดิ์, 2559, หน้า 8)

แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

Millet (ฉัตรชนก มิชนหมาก, 2560, หน้า 15) กล่าวว่า เป้าหมายสำคัญของการบริการ คือ การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีหลักและแนวทาง คือ

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐ ที่มีฐานคิดว่า คนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการที่ตรงเวลา (Time Service) หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่า การให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลของการปฏิบัติงานของหน่วยงานจะถือว่าไม่มีประสิทธิผล ถ้าไม่มีการตรงต่อเวลา ซึ่งจะไม่สามารถสร้างความพึงพอใจในการให้บริการแก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะจะต้องมีลักษณะจำนวนการให้บริการ และสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดหลักประโยชน์ของสาธารณะชนเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการ

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพผลการปฏิบัติงาน

วิธีดำเนินการวิจัย

วิธีการเก็บข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (quantitative research) ผู้วิจัยเป็นผู้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง โดยดำเนินการ ดังนี้

1. ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานของรัฐ จากนั้นนำมากำหนดกรอบแนวคิด วัตถุประสงค์ของการวิจัย สำหรับเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ส่วน ประกอบด้วย ส่วนที่ 1 เป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะการบริการ และส่วนที่ 3 เป็นการสอบถามความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ โดยให้ครอบคลุมคุณภาพการให้บริการตามทฤษฎีของมิลเลทท์ (Millet) ทั้ง 5 ด้าน ประกอบด้วย ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างตรงต่อเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการที่มีความก้าวหน้า

2. เมื่อจัดทำแบบสอบถามแล้ว ผู้วิจัยได้นำส่งให้อาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบ และดำเนินการปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา จากนั้นผู้วิจัยได้ดำเนินการทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลโดยนำแบบสอบถามดังกล่าวไปให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 คน ทำการประเมินความสอดคล้อง

ของเนื้อหา และนำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับประชากรที่ใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 40 ชุด เพื่อทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (reliability) ด้วยวิธีของ Cronbach โดยผลการวิเคราะห์ได้ค่าความน่าเชื่อถือ เท่ากับ 0.96 ถือว่า อยู่ในระดับที่มีความน่าเชื่อถือ

3. นำแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์ไปเก็บรวบรวมจากกลุ่มตัวอย่าง จากนั้นทำการตรวจสอบความถูกต้อง สมบูรณ์ และดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป SPSS ต่อไป

วิธีวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์และอธิบายข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และประสบการณ์การทำงาน และข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะการบริการ ได้แก่ ประเภทของงานที่มาติดต่อรับบริการ ปริมาณงานโดยเฉลี่ยที่มาติดต่อรับบริการในแต่ละครั้ง ความถี่ในการติดต่อขอรับบริการในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา ช่องทางการติดต่อขอรับบริการ และจำนวนการขอเอกสารประกอบการพิจารณาเพิ่มเติม ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) นำเสนอข้อมูลในรูปของความถี่และร้อยละ

2. การวิเคราะห์และอธิบายข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของฝ่ายบริการลูกค้าครั้งที่ 1 ส่วนบริการลูกค้ากร 1 สำนักงานลูกค้ากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) นำเสนอข้อมูลค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3. การทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ประกอบด้วย การใช้ค่า t-test ในการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยจากกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม การใช้ค่าสถิติ One-way ANOVA ในการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยจากกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม หากพบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงทำการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีเชฟเฟ (Scheffe) แต่หากทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีของเชฟเฟ (Scheffe) แล้ว ปรากฏว่าไม่มีรายคู่ใดที่แตกต่างกันเลย ผู้วิจัยจะเปลี่ยนสถิติที่ใช้ในการทดสอบรายคู่เป็นวิธี LSD (Least significant difference)

ผลการวิจัย

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง จำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 57.07 มีอายุ 41 – 50 ปี จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 37.07 จบการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 145 คน คิดเป็นร้อยละ 70.73 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 – 25,000 บาท จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 33.17 และมีประสบการณ์การทำงาน 4 -6 ปี จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 28.78

2. ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะการบริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มารับบริการแก้ไข ใบชนสินค้าเข้าสถานะ ยกเว้นการตรวจ (Green Line) มากที่สุด จำนวน 169 คน คิดเป็นร้อยละ 82.44 ปริมาณงานโดยเฉลี่ยที่มาติดต่อรับบริการในแต่ละครั้ง น้อยกว่า 5 งานต่อครั้ง จำนวน 103 คน คิดเป็น ร้อยละ 50.24 มีความถี่ในติดต่อขอรับบริการ ในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา ตั้งแต่ 10 ครั้งต่อบีขึ้นไป จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 39.51 โดยเข้ามาติดต่อรับบริการที่สำนักงานโดยตรง (walk-in) จำนวน 199 คน คิดเป็น ร้อยละ 97.07 และมีจำนวนครั้งในการขอเอกสารประกอบการพิจารณาเพิ่มเติม 2 ครั้ง จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 32.68

3. ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพ การให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.75$) แต่หากพิจารณารายด้านเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ย มากไปหาน้อย พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ($\bar{X} = 4.12$) รองลงมา คือ ด้านการให้บริการที่มีความก้าวหน้า ($\bar{X} = 3.98$) ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ($\bar{X} = 3.72$) ด้าน การให้บริการอย่างตรงต่อเวลา ($\bar{X} = 3.55$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ ด้านการให้บริการอย่าง เพียงพอ ($\bar{X} = 3.39$)

4. ผลการทดสอบสมมติฐาน

4.1 ปัจจัยส่วนบุคคลทางด้านเพศ อายุ การศึกษา และประสบการณ์การทำงาน ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของฝ่ายบริการศุลกากรที่ 1 ส่วนบริการศุลกากร 1 สำนักงาน ศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ในช่วงการแพร่ระบาดของ COVID-19 ในภาพรวม แตกต่างกัน ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลทางด้านรายได้ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ในภาพรวม ไม่แตกต่างกัน

4.2 ลักษณะการบริการที่เป็นช่องทางการติดต่อรับบริการที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อ คุณภาพการให้บริการของฝ่ายบริการศุลกากรที่ 1 ส่วนบริการศุลกากร 1 สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้า ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ในช่วงการแพร่ระบาดของ COVID-19 ในภาพรวม แตกต่างกัน ส่วนลักษณะ การบริการที่เป็นประเภทงานของงานที่มาติดต่อ ปริมาณงานที่มาติดต่อในแต่ละครั้ง ความถี่ในการมา ติดต่อ และจำนวนครั้งในการขอเอกสารเพิ่ม ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ในภาพรวม ไม่แตกต่างกัน

อภิปรายผลการวิจัย

ผู้วิจัยอภิปรายผลจากการค้นพบในการวิจัยครั้งนี้ ดังต่อไปนี้

1. ปัจจัยส่วนบุคคลทางด้านเพศ อายุ การศึกษา และประสบการณ์การทำงาน ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของฝ่ายบริการศุลกากรที่ 1 ส่วนบริการศุลกากร 1 สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ในช่วงการแพร่ระบาดของ COVID-19 ในภาพรวม แตกต่างกัน สอดคล้องกับแนวคิดทางประชากรศาสตร์ที่แสดงให้เห็นว่า ลักษณะทางบุคคลที่แตกต่างกัน ย่อมมีอิทธิพลต่อความเชื่อ ทศนคติ การสื่อสาร ต่างกัน

2. ลักษณะการบริการที่เป็นช่องทางการติดต่อรับบริการที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของฝ่ายบริการศุลกากรที่ 1 ส่วนบริการศุลกากร 1 สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ในช่วงการแพร่ระบาดของ COVID-19 ในภาพรวม แตกต่างกัน ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะวิธีการมาติดต่อรับบริการที่แตกต่างกัน ส่งผลให้การบริการในภาพรวมมีความคล่องตัว และมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลแตกต่างกัน หากเป็นการมาติดต่อรับบริการที่สำนักงานโดยตรง ผู้มารับบริการจะทราบในทันทีว่า เอกสารที่ยื่นประกอบการพิจารณาเพียงพอต่อการพิจารณาอนุมัติตามคำขอหรือไม่ หากยังไม่ครบถ้วน ต้องมีเอกสารอะไรบ้างที่ต้องยื่นเพิ่มเติม ซึ่งจะทราบในทันที หากเอกสารที่ต้องยื่นเพิ่มเติมมีจำนวนไม่มาก หรือไม่มีความยุ่งยากในการจัดทำให้ ผู้รับบริการสามารถมายื่นเพิ่มเติมได้ภายในวันรุ่งขึ้น เจ้าหน้าที่ธุรการจะลงรับงานในสารบบเข้าสู่กระบวนการโดยเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบต่อไป แต่หากเป็นการส่งหนังสือมาทางไปรษณีย์ แม้ว่าจะมีการโทรเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบแล้ว แต่หากงานดังกล่าว เอกสารยังไม่เพียงพอต่อการพิจารณาในประเด็นนั้นๆ เจ้าหน้าที่จะทำการส่งหนังสือให้ชี้แจงและเรียกเอกสารเพิ่มเติมไปยังบริษัทผู้นำเข้า ยังเป็นการเพิ่มระยะเวลาในรอคอยตามมา ทั้งทางฝั่งของเจ้าหน้าที่ที่ต้องรอการตอบกลับจากบริษัทผู้นำเข้า และทางฝั่งของบริษัทผู้นำเข้าที่จะได้รับการพิจารณาเรื่องช้าลงกว่าเดิม ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับการบริการที่เป็นเรื่องที่ไม่มีความแน่นอน ไม่มีมาตรฐาน แต่หากสามารถตอบสนองความประสงค์ไปยังผู้รับบริการได้อย่างรวดเร็ว ทันใจ เป็นไปตามที่คาดหวังไว้ ผู้รับบริการย่อมมีความพึงพอใจ ในทางกลับกัน หากการบริการนั้นต่ำกว่าความคาดหวังของผู้รับบริการ ผู้รับบริการย่อมรู้สึกว่าการบริการไม่มีคุณภาพเท่าที่ควรนั่นเอง

ข้อเสนอแนะ

1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ควรจัดอบรมเจ้าหน้าที่ให้มีทักษะในการสื่อสารที่ชัดเจน ตรงจุด และสามารถรองรับอารมณ์ รองรับสภาวะกดดันจากผู้มารับบริการได้ ในขณะเดียวกันยังคงให้บริการด้วยความกิริยา มารยาท ที่เหมาะสม รวมถึงวางแนวทางการดำเนินงานโดยมีการกำหนดลำดับงานก่อน - หลังที่ชัดเจน โดยคำนึงถึงความจำเป็นเร่งด่วนเป็นสำคัญ และควรจัดโครงการ Knowledge Management (KM) ถ่ายทอดความรู้ ประสบการณ์ แนวทางการดำเนินงาน จากพี่สู่น้อง เพื่อให้งานแต่ละเรื่องมีมาตรฐาน และผลลัพธ์เป็นไปแนวทางเดียวกัน

2. ด้านการให้บริการอย่างตรงต่อเวลา ควรจัดอบรมการใช้ระบบคอมพิวเตอร์ของบุคลากรในเมนูที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องเพิ่มเติม เพื่อลดขั้นตอนการขอเอกสารประกอบการพิจารณา ซึ่งเป็นข้อมูลที่มีอยู่แล้วในระบบของกรมศุลกากร และลดเวลาในการรอคอยและเวลาในการพิจารณาคำขอลง ทั้งนี้ ในการอบรมควรใช้วิธีการส่งตัวแทนฝ่ายละ 1 คน เข้าอบรม และให้ตัวแทนดังกล่าวมาถ่ายทอดความรู้ให้กับสมาชิกในฝ่าย เพื่อไม่ให้เกิดการบริการสะดุดหยุดลง

3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ แม้ว่าการจัดอัตรากำลังของเจ้าหน้าที่มาลงที่ฝ่ายบริการศุลกากรที่ 1 ส่วนบริการศุลกากร 1 สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เพิ่มเติม จะเป็นไปได้ค่อนข้างยาก อันเนื่องมาจากจำนวนอัตรากำลังที่คณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (กพ.) จัดสรรให้ในแต่ละปีงบประมาณที่มีไม่มาก และตรงหน่วยงานอื่นก็มีความจำเป็นที่จะต้องมีการปฏิบัติงานเพิ่มเช่นเดียวกัน เพราะฉะนั้น จะต้องมีการพิจารณาการตรวจเอกสารที่คัดกรองเอกสารอย่างมีประสิทธิภาพ เมื่อเจ้าหน้าที่ได้รับงานสามารถดำเนินการให้ได้ทันที และเป็นการลดจำนวนงานที่ค้างค้างของเจ้าหน้าที่ลง โดยการจัดทีมตรวจเอกสารเป็นรายอาทิตย์ เมื่อลูกทีมตรวจแล้วต้องผ่านการกลั่นกรองของหัวหน้าทีมที่มีประสบการณ์การทำงานในฝ่ายบริการศุลกากรที่ 1 ๒ ไม่น้อยกว่า 1 ปี อีกชั้นหนึ่งก่อนรับงานเข้าสู่ระบบ และควรจัดทำป้ายประชาสัมพันธ์แสดงขั้นตอนในการปฏิบัติงาน เอกสารที่จำเป็น พร้อมระยะเวลาแล้วเสร็จ โดยประมาณกรณีที่เอกสารครบถ้วน รวมถึงการจัดที่นั่งเพิ่มเติมเพื่อรองรับผู้มาติดต่อ

4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ควรจัดทำระบบคอมพิวเตอร์ของบุคลากรที่สามารถเข้าสู่ระบบที่ไหนก็ได้ ไม่จำเป็นต้องใช้บัตร smart card เพื่อเข้าสู่ระบบ (log - in) เพียงอย่างเดียวเท่านั้น โดยระบบเฉพาะกิจที่เกิดขึ้นนี้ให้ปรากฏเมนูที่จำเป็นต้องใช้สำหรับเรื่องที่เกี่ยวข้องเท่านั้น หากเกิดเหตุการณ์โรคระบาด เหตุการณ์ความไม่สงบทางการเมือง ฯลฯ ที่ใกล้เคียงในอนาคตอีก เจ้าหน้าที่จะได้ปฏิบัติงานอย่างสะดวก คล่องตัว และยังคงคุณภาพการให้บริการอยู่

5. ด้านการให้บริการที่มีความก้าวหน้า ควรมีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการที่หลากหลายและมีประสิทธิภาพ เช่น การใช้แพลตฟอร์มออนไลน์ต่างๆ อย่าง LINE Official ที่มีเมนู “สอบถาม” และ “ข้อเสนอแนะ” เพื่อปรับปรุงการให้บริการ รวมถึงการกำชับเจ้าหน้าที่ในการตรวจสอบความถูกต้องของงานก่อนส่งมอบให้ผู้รับบริการ เป็นต้น

ข้อจำกัดในงานวิจัยและงานวิจัยในอนาคต

1. งานวิจัยฉบับนี้จำกัดการศึกษาเฉพาะหน่วยงานฝ่ายบริการศุลกากรที่ 1 ส่วนบริการศุลกากร 1 สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เท่านั้น ดังนั้น หากจะทำการวิจัยในเรื่องการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ ผู้วิจัยควรทำการศึกษาความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพ

การให้บริการของหน่วยงานอื่นๆ ภายในกรมศุลกากร หรือหน่วยงานราชการอื่นๆ ที่มีลักษณะใกล้เคียงกัน เนื่องจากวิธีการดำเนินงาน อุปสรรค และข้อจำกัด ที่เกิดจากการทำงาน แตกต่างกันไป ย่อมส่งผลให้แนวทางการพัฒนาแตกต่างกันไปด้วย

2. งานวิจัยฉบับนี้จำกัดการศึกษาความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการภายใต้ทัศนคติความพึงพอใจในการให้บริการของ Millet เท่านั้น ดังนั้น หากจะมีการทำการวิจัยในเรื่องนี้ต่อไปในอนาคต ผู้วิจัยควรศึกษาถึงความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในด้านอื่น ๆ ประกอบด้วย

เอกสารอ้างอิง

เบญจภา แจ้งเวชฉาย. (2559). คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTS ในกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

เสกสรร หวังไพฑูรย์. (2559). ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองอ่างศิลา อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี. วิทยานิพนธ์หลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา.

แก้วลำพัน แสงนวนจัน. (2561). ความพึงพอใจการให้บริการด่านศุลกากรละไล แขวงสาละวัน สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว. วิทยานิพนธ์หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.

โกเมฆ มีรัตน์คำ. (2558). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน สำนักทะเบียนอำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว. วิทยานิพนธ์หลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา.

กรมการปกครอง. (2536). คู่มือบริการประชาชน. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ส่วนท้องถิ่น.

กรมศุลกากร. “รายได้ศุลกากรรายหน่วยงาน ปีงบประมาณ 2562.” ใน รายงานประจำปีงบประมาณ 2562, 89. กรุงเทพมหานคร, 2562.

กระทรวงการคลัง. “ภารกิจ และหน้าที่รับผิดชอบของหน่วยงาน.” [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก: <https://www.mof.go.th/th/detail/2018-12-21-15-00-10/2018-12-21-17-48-06> 2561. สืบค้น 1 กรกฎาคม 2563.

คณิศร แก้วคำ. (2562). คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งหลวง อำเภอปากท่อ จังหวัดราชบุรี. วิทยานิพนธ์หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง.

- จักรพันธ์ เลิศณรงค์สิน. (2561). ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนเทศบาลเมืองมหาสารคาม. วิทยานิพนธ์หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- จิรพัชร สุตสงวน. (2559). ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตรอกนอง อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี. วิทยานิพนธ์หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- นัทรชนก มิซันหมาก. (2560). การศึกษาคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดพิษณุโลก. การค้นคว้าอิสระตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม.
- ชนะดา วีระพันธ์. (2555). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี. วิทยานิพนธ์หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ชรินทร์ นวฤทธิ์โลหะ. “เราได้อะไรจาก “ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation).” [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก: https://charin-nawaritloha.github.io/excel-vba-notes/20130703_standard_deviation.html 2562. สืบค้น 7 กันยายน 2563.
- ชาญชัย หงษ์ทอง. (2558). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน สำนักงานทะเบียนอำเภอวังสมบูรณ์ จังหวัดสระแก้ว. วิทยานิพนธ์หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ชัชฎุทศน์ พิษยประภาพัตน์. (2558). คุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร. วิทยานิพนธ์หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.
- ณรงค์ชัย บุรชาติ. (2558). ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดงขวาง อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม. วิทยานิพนธ์หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- ทรงกลด บ่อเกิด. (2561). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังดั่ง อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี. วิทยานิพนธ์หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา.

- ทรงยศ แก้วมงคล, นิษรา พรสุริวงษ์ ยุวดี ชูจิตต์ และसानิต ศิริวิศิษฐ์กุล. (2561). การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบึงยี่โถ อำเภอรัญบุรี จังหวัดปทุมธานี (ประจำปีงบประมาณ 2561). งานวิจัยของสำนักวิจัยมหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ.
- ชานินทร์ ศิลป์จารุ. การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS และ AMOS. พิมพ์ครั้งที่ 17. กรุงเทพมหานคร: เอส. อาร์. พรินติ้ง แมสโปรดักส์, 2560.
- นิवास พรหมคำบุตร. (2558). คุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์. การค้นคว้าอิสระตามหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- นุชิตา ทับศรี. (2558). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียน อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม. การค้นคว้าอิสระตามหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- ปพิชญา แทนประสาน. (2557). การตัดสินใจใช้บริการรถตู้สาธารณะของผู้โดยสาร ท่ารถตู้สายอนุสาวรีย์ชัยสมรภูมิ. วารสารการเงิน การลงทุน การตลาดและการบริหารธุรกิจ, 4(2), 612 – 626.
- ปรียากร วงศ์ภาคำ. (2559). คุณภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8. การค้นคว้าอิสระตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ปาริชาติ พรหมโคตร. (2560). คุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม สาขาท่าอุเทน ส่วนแยกบ้านแพง. วิทยานิพนธ์หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.
- ปิยัญญ์ จันท์เกิด. (2560). คุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครสวรรค์ตามการรับรู้ของประชาชน. วิทยานิพนธ์หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์.
- พนิดา เพชรรัตน์. (2556). คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีอากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครราชสีมา 2. การค้นคว้าอิสระตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน.
- มงคล เกชาลาลี. (2563). คุณภาพการให้บริการของสัสดีอำเภอบ้านดง จังหวัดยโสธร. วิทยานิพนธ์หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- รตน กุฎโง้ง. (2559). พฤติกรรมและกลยุทธ์ทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการรถตู้โดยสารสาธารณะในเส้นทางชลบุรี-สัตหีบของผู้โดยสาร. วิทยานิพนธ์หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา.

- วริศรา โพธิ์หวี. (2560). การพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทะนง อำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตร. การค้นคว้าอิสระตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- วสันต์ มณีวิหค. (2560). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสลุย อำเภอกำแพง จังหวัดชุมพร. วิทยานิพนธ์หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ศศิพร บุญชู. (2560). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อบ้านเดี่ยวของโครงการบ้านจัดสรร ในพื้นที่เขต อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี. วิทยานิพนธ์หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัย ศิลปากร.
- สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ. “หน่วยงานภายในและอำนาจหน้าที่.” [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก: http://suvarnabhumi.cargo.customs.go.th/cont_strc_simple.php?ini_menu=menu_about_us&left_menu=menu_about_us_171004_03&ini_content=about_171006_03&top_menu=menu_about&lang=th&root_left_menu=menu_about_us&left_menu=menu_about_us_171004_03 2563. สืบค้น 1 กรกฎาคม 2563.
- สิริรัตน์ พูลสวัสดิ์. (2559). คุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษี สำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 2. การค้นคว้าอิสระตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- สุธรรม ขนาบศักดิ์, พินิจ ดวงจินดา, ธนวิทย์ บุญสิทธิ์, ศิริพร เพ็ชรมณี และลัดดาวัลย์ จันรัตน. (2561). ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลสะกอม อำเภอเทพา จังหวัดสงขลา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561. รายงานการวิจัยของคณะ เศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยทักษิณ.
- อาทิตย์ ยิ่งคง. (2558). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเลิงนกทา จังหวัดยโสธร. วิทยานิพนธ์หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- อารี ลีอกลาง. (2555). ระดับความพึงพอใจและความคาดหวังในการให้บริการของบุคลากรกองประปา องค์การบริหารส่วนตำบลหนองงูเห่า อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา. วิทยานิพนธ์หลักสูตรวิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.
- World Health Organization. “Coronavirus disease (COVID-19) questions and answers.” [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก: <https://www.who.int/thailand/emergencies/novel-coronavirus-2019/q-a-on-covid-19> 2563. สืบค้น 1 กรกฎาคม 2563.