

ความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานสุลการนิคม อุตสาหกรรมบ้านหว้า ไฮเทค บางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

สุวิมล ลิ้มธนทรัพย์*
ดร.ชัชอนันต์ สิริเบญจสานนท์**

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ และเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานสุลการนิคม อุตสาหกรรมบ้านหว้า ไฮเทค บางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ ใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม สุ่มกลุ่มตัวอย่างได้จำนวน 400 คน ใช้สถิติ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและทดสอบความแตกต่างโดยใช้สถิติ t-test, F-test (One-way ANOVA)

ผลจากการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เข้ารับบริการที่สำนักงานสุลการนิคมอุตสาหกรรมบ้านหว้า ไฮเทค ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุระหว่าง 25 – 35 ปี รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท มีระดับการศึกษาปริญญาตรี ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเป็นตัวแทนออกของ ประเภทแผนกงานหรืองานที่ใช้บริการส่วนใหญ่คือส่วน บริการสุลการและได้รับข้อมูลจากการใช้บริการทางอินเทอร์เน็ต หรือเว็บไซต์ ส่วนความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพ การให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ระดับความคิดเห็นในแต่ละ ด้าน อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ 1) ด้านรูปธรรมของการให้บริการ 2) ด้าน การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ 3) ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ 4) ด้านความเชื่อถือไว้ใจได้ 5) ด้านการ ตอบสนองต่อผู้รับบริการตามลำดับ และเมื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ จำแนกตามเพศพบว่า ความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานสุลการนิคมอุตสาหกรรมบ้านหว้า ไฮเทค ไม่แตกต่างกัน และเมื่อจำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา รายได้และการประกอบอาชีพต่างกัน พบว่า ความคิดเห็นที่มีต่อ คุณภาพการให้บริการของสำนักงานสุลการนิคมอุตสาหกรรมบ้านหว้า ไฮเทค แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทาง สถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: ผู้รับบริการคุณภาพ การให้บริการ

*นักศึกษาศิลปศาสตรมหาบัณฑิตมหาวิทยาลัยเกริก

**อาจารย์ที่ปรึกษา ประจำคณะศิลปศาสตร์ ภาควิชาบริหารการจัดการองค์การ มหาวิทยาลัยเกริก

ABSTRACT

The purpose of this study was to study the opinions of service recipients on the quality of service and to compare the level of opinions of users on the service quality of the Customs Bureau, Ban Wa Hi-Tech Industrial Estate, Bang Pa-in, Phra Nakhon Si Ayutthaya. Classified by personal information of users using quantitative research methods. Collect data using questionnaires random sample of 400 persons using statistics frequency percentage mean standard deviation and testing of differences by using t-test, F-test (One-way ANOVA)

The results of the study showed that most of the sample groups that came to receive services at the Ban Wa Hi-Tech Industrial Estate Customs Office were male, aged between 25-35 years old, average monthly income of 10,001–20,000 baht. As an agent of the type of work department or job that uses most services is the customs service and receives information from using the internet service or the website. The opinions on the quality of service are generally at the agreed level when considering each aspect. That the level of opinion in each area is at the very agreed level in descending order as follows: 1) The concrete aspect of providing 2) Confidence in service recipients 3) Knowing and understanding the service recipients 4) Reliability of trust 5) Responding to service recipients respectively and when comparing the level of opinions of users of classified services according to gender it was found that opinions on the service quality of the Ban Wa Industrial Estate, Hi-Tech Industrial Estate were not different and when classified by embarrassment level of education, income and occupation were different opinions on the quality of service of the customs office Ban Wa Tech differences are statistically significant at the 0.05 level.

Keywords: Service recipients service quality

บทนำ

ประเทศไทยเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน การค้าขายระหว่างประเทศกำลังเปลี่ยนแปลงเป็นอย่างมากโดยเฉพาะการนำเข้าส่งออกซึ่งแต่เดิมได้มีการค้าขายและการขนส่งทางทะเลเป็นส่วนมากแต่ในอนาคตจะต้องเปลี่ยนรูปแบบการค้าเป็นการค้าชายแดนที่เพิ่มสูงขึ้นเปลี่ยนรูปแบบการขนส่งระหว่างประเทศประเทศไทยจึงต้องปรับเปลี่ยนการคมนาคมขนส่งและเทคโนโลยีเพื่อเป็นข้อได้เปรียบทางเศรษฐกิจ

กรมศุลกากรเป็นหน่วยงานของกระทรวงการคลังได้ปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานให้สอดคล้องกับความเป็นศุลกากรมาตรฐานโลกเพื่อความสามารถในการแข่งขันและความปลอดภัยทางสังคม โดยมีพันธกิจหลัก 3 ประการคือการยกระดับศุลกากรไทยสู่มาตรฐานศุลกากรโลกสนับสนุนความสามารถ

ในการแข่งขันและการป้องกันความปลอดภัยทางสังคมซึ่งประกอบด้วยยุทธศาสตร์ที่สำคัญได้แก่การสร้าง
มิติใหม่ในการควบคุมทางศุลกากรการอำนวยความสะดวกทางการค้าการเป็นหน้าด่านป้องกันความ
ปลอดภัยทางสังคมมุ่งเน้นเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการ
ความทันสมัยความโปร่งใสในการทำงานและการให้บริการศุลกากรใสสะอาดโดยพัฒนาระบบพิธีการ
ศุลกากรแบบอิเล็กทรอนิกส์ให้มีความเรียบง่ายและเป็นมาตรฐานสากลพัฒนาเทคนิคการตรวจสอบควบคุม
ให้มีความเป็นสากลและทันสมัยตลอดเวลาการนำระบบเทคโนโลยีมาใช้สนับสนุนการดำเนินงานเพื่อ
นำไปสู่การทำงานแบบไร้เอกสารในด้านการปกป้องความปลอดภัยทางสังคมศุลกากรได้มุ่งมั่นที่จะพัฒนา
องค์กรให้มีศักยภาพในการกำกับดูแลเคลื่อนย้ายสินค้าในทุกขั้นตอน

ด้านศุลกากรนิคมอุตสาหกรรมบ้านหว้าไฮเทค อำเภอบางปะอิน สังกัดสำนักงานศุลกากร จังหวัด
พระนครศรีอยุธยา มีเขตความรับผิดชอบในพื้นที่จังหวัดพระนครศรีอยุธยา นับเป็นหน่วยงานภาครัฐของ มีอำนาจ
หน้าที่สำคัญ ในการดำเนินการด้านพิธีการ นำเข้า-ส่งออก จัดเก็บภาษีอากรและการตรวจปล่อยของทางด่าน
ศุลกากร ให้เป็นไปตามกฎหมายและระเบียบข้อบังคับ รวมทั้งการทำหน้าที่ป้องกันและปราบปรามการ
ลักลอบหนีศุลกากร ภายในเขตอำนาจของด่าน หรือตามที่ได้รับมอบหมายจากกรมศุลกากร ความร่วมมือ
ประสานงานกับส่วนราชการต่างๆ การดำเนินงานของกรมศุลกากรและหน่วยงานย่อยในสังกัดที่เป็น
สำนักงานศุลกากรภาคต่างๆ และด่านศุลกากรมุ่งสู่การเป็นศุลกากรมาตรฐานโลก เพื่อความสามารถในการ
แข่งขัน และความปลอดภัยทางสังคม โดยมีพันธกิจ (Mission) ที่สำคัญในการบรรลุมาตรฐานศุลกากรโลก
สนับสนุนความสามารถ ในการแข่งขันของประเทศ และปกป้องเศรษฐกิจและสังคม ซึ่งกรมศุลกากรเอง ได้
วางยุทธศาสตร์ (Strategy) เพื่อไปสู่จุดมุ่งหมายดังกล่าวหลายประการ ได้แก่ การมุ่งพัฒนาขีดสมรรถนะ
มาตรฐานโลก มุ่งเน้นเทคโนโลยีสารสนเทศและ การสื่อสารเป็นศุลกากรที่สะดวกและโปร่งใส มุ่งสู่มิติใหม่
ในการควบคุมทางศุลกากร มุ่งมั่นจัดเก็บภาษีอากรและปกป้องเศรษฐกิจ รวมทั้งพื้นที่รับผิดชอบ ด้านการ
ให้บริการและปฏิบัติงานป้องกันและปราบปรามตามกรอบภารกิจ หน้าที่ที่กฎหมายบัญญัติไว้ในเขตพื้นที่
รับผิดชอบ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้นทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มี
ต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานศุลกากรนิคมอุตสาหกรรมบ้านหว้าไฮเทค ตำบลบ้านหว้า อำเภอบาง
ปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เนื่องจากผู้วิจัยมีโอกาสเข้ามารับราชการในสำนักงานศุลกากรนิคม
อุตสาหกรรมบ้านหว้าไฮเทค ตำบลบ้านหว้า อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ได้รับรู้ปัญหาต่างๆ
ตลอดจนเห็นการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องและติดต่อกับผู้รับบริการได้ฟัง พบเห็นปัญหาอุปสรรค
ขัดข้องในการดำเนินงานมากมายหลายประการ ทั้งๆ ที่สำนักงานศุลกากรนิคมอุตสาหกรรมบ้านหว้าไฮเทค
ได้มีมาตรการเพื่อส่งเสริมอำนวยความสะดวกกับผู้ติดต่อราชการ แต่การปฏิบัติกับผู้มารับบริการยังไม่มี
ประสิทธิภาพเท่าที่ควร ทั้งนี้เกิดจากขั้นตอนการดำเนินการบางอย่างยังไม่เหมาะสม ประกอบกับบุคลากร
บางคนยังไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อ

คุณภาพการบริการของสำนักงานศุลกากรนิคมอุตสาหกรรมบ้านหว้าไฮเทค จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ว่ามีความคิดเห็นอย่างไรต่อคุณภาพการบริการ ทั้งนี้เพื่อที่จะได้นำมาปรับปรุงแก้ไขในการดำเนินงานต่อไป โดยมีจุดมุ่งหวังเพื่อที่จะได้นำมาปรับปรุงแก้ไขในการดำเนินงานต่อไป โดยมีจุดมุ่งหวังเพื่อที่จะสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ ให้ได้รับความพอใจมากที่สุด อีกทั้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหรือรับผิดชอบจะได้ทราบและหาวิธีการขยายผลในการดำเนินการแก้ไขปรับปรุงไปสู่ประสิทธิภาพของหน่วยงานนั้นๆ ต่อไป

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาถึงความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานศุลกากรนิคมอุตสาหกรรมบ้านหว้าไฮเทค ตำบลบ้านหว้า อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา
2. เพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานศุลกากรนิคมอุตสาหกรรมบ้านหว้าไฮเทค ตำบลบ้านหว้า อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้และประเภทอาชีพ ที่แตกต่างกัน

ขอบเขตของการศึกษา

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา มุ่งศึกษาเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานศุลกากรนิคมอุตสาหกรรมบ้านหว้าไฮเทค ตำบลบ้านหว้า อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา และศึกษาแนวทางการพัฒนาการให้บริการ ใช้การศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วย

- 1) ตัวแปรอิสระ ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา รายได้ ประเภทอาชีพ
- 2) ตัวแปรตาม ได้แก่ ความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานศุลกากรนิคมอุตสาหกรรมบ้านหว้าไฮเทค ตำบลบ้านหว้า จังหวัดพระนครศรีอยุธยา 5 ด้าน ได้แก่ ด้านรูปธรรมของการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ และด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ

2. ขอบเขตด้านพื้นที่ การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยในพื้นที่ที่ของเขตพื้นที่ความรับผิดชอบของสำนักงานศุลกากรนิคมอุตสาหกรรมบ้านหว้าไฮเทค ตำบลบ้านหว้า อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

3. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้ คือตัวแทนของผู้รับบริการที่มารับบริการจากสำนักงานศุลกากรนิคมอุตสาหกรรมบ้านหว้าไฮเทค ตำบลบ้านหว้า อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ระยะเวลา 4 เดือน มีผู้นำเข้า ผู้ส่งออก ผู้ประกอบการ ตัวแทนออกของที่มารับบริการประมาณ 5,500 ราย กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 ราย

4. ขอบเขตด้านระยะเวลา

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ทำการวิจัยใช้เวลาตั้งแต่เดือนกันยายน ถึงเดือนธันวาคม พ.ศ. 2561

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการในการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานศุลกากรนิคมอุตสาหกรรมบ้านหว้าไฮเทค ตำบลบ้านหว้า จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ซึ่งเป็นตัวบ่งชี้ถึงความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการตอบสนองต่อปัญหาและความต้องการของผู้รับบริการ เพื่อเป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานและนำมาใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงการบริการต่อไป

2. นำผลการศึกษาที่ได้ไปใช้ในฐานข้อมูลเพื่อใช้เป็นเกณฑ์ในการกำหนดนโยบายแผนการประเมินผลการให้บริการในการผ่านพิธีศุลกากรที่สำนักงานศุลกากรนิคมอุตสาหกรรมบ้านหว้าไฮเทค ตำบลบ้านหว้า อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

แนวคิด ทฤษฎี และผลงานการศึกษาที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวข้องกับความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการบริการ

1. แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น
2. แนวคิดด้านการบริการ
3. แนวคิดด้านคุณภาพการบริการ
4. แนวคิดด้านความพึงพอใจ

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพในการบริการของสำนักงานศุลกากรนิคมอุตสาหกรรมบ้านหว้าไฮเทค จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ลักษณะเชิงสำรวจ (Survey Research) เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม (Questionnaire) โดยมีขั้นตอนการศึกษาดังต่อไปนี้

1. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นครั้งนี้คือผู้นำเข้า ผู้ส่งออก ผู้ประกอบการ ตัวแทนออกของที่มาใช้บริการสำนักงานศุลกากรนิคมอุตสาหกรรมบ้านหว้าไฮเทค บางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 400 ราย จากสุตรคำนวณ

2. เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยแจกแบบสอบถาม ให้ผู้เข้าร่วมวิจัยช่วยทำแบบสอบถาม ซึ่งแจ้งว่าผลการศึกษานี้ไม่มีผลต่อการรับบริการของผู้เข้าร่วม

3. การสร้างและการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

- ตรวจสอบความความถูกต้องและสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่รวบรวมได้

- ลงรหัสข้อมูล แบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบ

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

5. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติ

5.1 วิเคราะห์แบบสอบถาม โดยใช้คอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูป

5.2 นำผลการวิเคราะห์มาสรุปและนำเสนอข้อมูลในรูปแบบตารางประกอบความเรียง

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage)

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานศุลกากรนิคมอุตสาหกรรมบ้านหว้าไฮเทค บางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean : \bar{X}) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.)

ตอนที่ 3 เป็นข้อเสนอแนะแนวทางอื่นๆ ในการให้บริการของสำนักงานศุลกากรนิคมอุตสาหกรรมบ้านหว้าไฮเทค บางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา วิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา

การทดสอบสมมติฐานเพื่อหาความแตกต่างของผู้รับบริการที่มาใช้บริการสำนักงานศุลกากรนิคมอุตสาหกรรมบ้านหว้าไฮเทค บางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ และประเภทอาชีพที่ต่างต่างกัน มีความเห็นอย่างไรต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานศุลกากรนิคมอุตสาหกรรมบ้านหว้าไฮเทค บางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา วิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ได้แก่ t-test, F-test และ One-way ANOVA และทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยวิธี Sheaffe โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

กรอบแนวคิดในการศึกษา

ใช้ปัจจัยกำหนดคุณภาพการบริการ 5 ด้าน ของพาราสุรามาน (Parasuraman, 1994) ได้กรอบแนวคิดในการศึกษาดังนี้

ตัวแปรอิสระ

(Independent Variables)

ข้อมูลส่วนบุคคล
1. เพศ
2. อายุ
3. การศึกษา
4. รายได้
5. ประเภทอาชีพ



ตัวแปรตาม

(Dependent Variables)

ความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการบริการ ของสำนักงานศุลกากรนิคมอุตสาหกรรมบ้านหว้า ไฮเทค จังหวัดพระนครศรีอยุธยา
1. ด้านรูปธรรมของการให้บริการ
2. ด้านความเชื่อถือไว้ใจได้
3. ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ
4. ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ
5. ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ

สรุปผลการวิจัย

จากการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 56.75 อายุระหว่าง 36 - 46 ปี คิดเป็นร้อยละ 32.25 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 - 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 31.00 ระดับการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 45.25 อาชีพ ตัวแทนออกของ คิดเป็นร้อยละ 64.00 ผู้ตอบแบบสอบถามเคยได้รับบริการจากสำนักงานศุลกากรนิคมอุตสาหกรรมบ้านหว้า ไฮเทค บางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา คิดเป็นร้อยละ 97.25 แผนกหรืองานที่ใช้บริการส่วนใหญ่ใช้บริการ ในส่วนบริการศุลกากร คิดเป็นร้อยละ 83.50 การได้รับข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานศุลกากรนิคมอุตสาหกรรมบ้านหว้า ไฮเทค ในลักษณะการยกย่อง ชมเชย พบว่า ผู้ใช้บริการเคยได้รับข้อมูลคิดเป็น ร้อยละ 67.25 และการได้รับข้อมูลเกี่ยวกับการใช้บริการในลักษณะติเตียน พบว่า ผู้ใช้บริการ เคยได้รับข้อมูลคิดเป็นร้อยละ 42.00 ได้รับข้อมูลจากการใช้บริการของทาง internet หรือ website มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 63.00

ตารางแสดง ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานศุลกากรนิคมอุตสาหกรรมบ้านหว้า ไฮเทค บางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ทั้ง 5 ด้าน

คุณภาพการบริการของสำนักงานศุลกากร นิคมอุตสาหกรรมบ้านหว้า ไฮเทค	\bar{X}	S.D.	แปลความ	อันดับ
1. ด้านรูปธรรมของการบริการ	3.10	0.59	คุณภาพสูง	1
2. ด้านความเชื่อถือไว้ใจได้	2.99	0.61	คุณภาพสูง	4
3. ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ	2.95	0.57	คุณภาพสูง	5
4. ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ	3.06	0.58	คุณภาพสูง	2
5. ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ	3.04	0.56	คุณภาพสูง	3
รวม	3.01	0.52	คุณภาพสูง	

ระดับคุณภาพการบริการของสำนักงานศุลกากรนิคมอุตสาหกรรมบ้านหว้า ไฮเทค ผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการโดยรวมอยู่ในระดับมีคุณภาพสูง ในด้านรูปธรรมของการบริการ และมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการต่ำในด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการเมื่อ พิจารณาเป็นหลายด้าน พบว่า

1. ด้านรูปธรรมของการให้บริการ พบว่าคุณภาพการบริการของสำนักงานศุลกากรนิคมอุตสาหกรรมบ้านหว้า ไฮเทค โดยรวมมีคุณภาพสูง โดยผู้รับบริการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพสูงที่สุดในเรื่องสำนักงานศุลกากรฯ มีสภาพ ทางกายภาพของบรรยากาศสถานที่ปฏิบัติงานที่สะอาด ร่มรื่น สวยงาม เป็นระเบียบเรียบร้อย ระดับคุณภาพต่ำที่สุดในเรื่องสำนักงานศุลกากรฯ ได้กำหนด ขั้นตอนหรือการประชาสัมพันธ์ที่ง่ายต่อการทำความเข้าใจแก่ผู้บริการ

2. ด้านความเชื่อถือไว้ใจได้ พบว่า คุณภาพการบริการ โดยรวมมีคุณภาพสูง โดยผู้รับบริการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพสูงที่สุดในเรื่อง เมื่อมาขอรับบริการกับสำนักงานศุลกากรฯ จะได้รับการบริการที่มีคุณภาพเทียบเท่ากับที่ผู้รับบริการรายอื่นได้รับและมีคุณภาพต่ำที่สุดในเรื่อง เมื่อมาติดต่อขอรับบริการ บุคลากรได้แจ้งให้ท่านทราบล่วงหน้าถึงเวลาที่ให้บริการและ/หรือ ระยะเวลาที่คาดว่าจะให้บริการแล้วเสร็จ

3. ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ พบว่า คุณภาพการบริการ โดยรวมมีคุณภาพสูง โดยผู้รับบริการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพสูงในเรื่อง บุคลากรของสำนักงานศุลกากรฯ ให้บริการเป็นไปอย่างยืดหยุ่นเพื่ออำนวยความสะดวกต่อผู้รับบริการ โดยไม่ขัดต่อระเบียบของการปฏิบัติราชการและมีคุณภาพต่ำที่สุดในเรื่องผู้รับบริการ ได้รับประโยชน์สูงสุดจากการให้บริการของสำนักงานศุลกากรฯ

4. ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ พบว่าคุณภาพการบริการ โดยรวมมีคุณภาพสูง โดยผู้รับบริการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพสูงในเรื่องบุคลากรมีอัธยาศัยที่ดีในการให้บริการ สุภาพ และเป็นกันเองหรือเป็นมิตร และมีคุณภาพต่ำที่สุดในเรื่อง บุคลากรที่ให้บริการได้ให้บริการ ได้ถูกต้อง ตรงตามความต้องการของผู้มาติดต่อรับบริการ

5. ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ พบว่า คุณภาพการบริการ โดยรวม โดยผู้รับบริการ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพสูงในเรื่อง สำนักงานศุลกากรฯ พยายามที่จะปรับปรุงแก้ไขการให้บริการที่ดียิ่งขึ้น และมีคุณภาพต่ำที่สุดในเรื่องบุคลากรของสำนักงานศุลกากรฯ คำเนิ่งถึงผลประโยชน์สูงสุดของผู้รับบริการ

จากการศึกษาผลการทดสอบสมมติฐานที่เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานศุลกากรนิคมอุตสาหกรรมบ้านหว้า ไฮเทค บางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า

1. ผู้รับบริการที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของ สำนักงานศุลกากรนิคมอุตสาหกรรมบ้านหว้า ไฮเทค ในด้านรูปธรรมของการให้บริการแตกต่างกันพบว่า เป็นไป ตามสมมติฐานคือ เพศต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานศุลกากรนิคมอุตสาหกรรมบ้านหว้า ไฮเทค ในด้านรูปธรรมของการให้บริการ แตกต่างกัน

สมมติฐาน คือ ประกอบอาชีพต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของ สำนักงานศุลกากรนิคมอุตสาหกรรมบ้านหว้า ไฮเทค ในด้านรูปธรรมของการให้บริการ, ด้านความเชื่อถือไว้ใจได้, ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ, ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ, ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการและคุณภาพการบริการในภาพรวมแตกต่างกัน

อภิปรายผล

ในการวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานศุลกากรนิคมอุตสาหกรรมบ้านหว้า ไฮเทค บางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า คุณภาพการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมีคุณภาพสูง มีค่าเฉลี่ย 3.01 ทั้งนี้ เพราะสำนักงานศุลกากรนิคมอุตสาหกรรมบ้านหว้า ไฮเทค มีสภาพทางกายภาพของบรรยากาศ สถานที่ปฏิบัติงานที่สะอาด ร่มรื่น สวยงาม เช่น ระเบียบเรียบร้อย และมีสิ่งอำนวยความสะดวกที่ครบถ้วน ได้แก่ ตู้น้ำดื่ม ตู้โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งอ่านหนังสือพิมพ์และมีที่นั่งสำหรับการติดต่ออย่างพอเพียง ส่งผลให้คุณภาพการให้บริการของสำนักงานศุลกากรนิคมอุตสาหกรรมบ้านหว้า ไฮเทค โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีคุณภาพสูง

ผลการวิจัยด้านรูปธรรมของการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมีคุณภาพสูง ทั้งนี้ เนื่องจากสำนักงานศุลกากรนิคมอุตสาหกรรมบ้านหว้า ไฮเทค มีความทันสมัยในการให้บริการรวดเร็ว ทันใจ ทันเวลา ผลการวิจัยด้านความเชื่อถือไว้ใจได้ โดยรวมอยู่ในระดับมีคุณภาพสูง ทั้งนี้ เนื่องมาจาก เมื่อมาขอรับบริการกับสำนักงานศุลกากรนิคมอุตสาหกรรมบ้านหว้า ไฮเทค จะได้รับการที่มีคุณภาพเทียบเท่ากับที่ผู้รับบริการรายอื่นได้รับ และบุคลากรให้บริการด้วยความสุภาพ การแสดงออกและให้คำแนะนำเพื่อสร้างความมั่นใจให้กับผู้รับบริการได้ตรงกับความต้องการ

ผลการวิจัยด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมีคุณภาพสูง ทั้งนี้เนื่องจากสำนักงานศุลกากรนิคมอุตสาหกรรมบ้านหว้า ไฮเทค ให้บริการเป็นไปอย่างยืดหยุ่น เพื่ออำนวยความสะดวกต่อผู้รับบริการ โดยไม่ขัดต่อระเบียบของการปฏิบัติราชการและบุคลากร มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ สอดคล้องกับแนวคิดของพาราสุรามาน เซทเฮมทและแบร์รี่ (Parasuraman, Zaithamal & Berry, 1994) กล่าวว่าสมรรถภาพในการให้บริการ ผู้ให้บริการต้องมีทักษะและความรู้ความสามารถในการบริการที่จะสามารถตอบสนองความต้องการต่อผู้มารับบริการได้ มีความรู้ความสามารถในสาขาของตน และสามารถนำมาใช้ในการบริการได้อย่างเต็มที่ และผู้ให้บริการจะต้องมีความพร้อมและเต็มใจที่จะให้บริการ สามารถตอบสนองความต้องการด้านต่างๆ ของผู้มารับบริการได้ทันท่วงที และไม่ขัดต่อกฎเกณฑ์และระเบียบของหน่วยงาน

ผลการวิจัยด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ โดยรวมอยู่ในระดับคุณภาพสูง ทั้งนี้บุคลากรมีทัศนคติที่ดีในการให้บริการ สุภาพ และเป็นกันเองหรือเป็นมิตร และสามารถให้คำชี้แจงปัญหาหรือข้อสงสัยต่างๆ ให้ผู้รับบริการอย่างชัดเจน การให้บริการของสำนักงานศุลกากรนิคมอุตสาหกรรมบ้านหว้า ไฮเทค

ได้รับการยอมรับว่ามีภาพลักษณ์ที่ดี ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของผู้ใดที่นำมาอ้างอิง แต่สอดคล้องกับแนวคิดของสมิต สัทนุกร (2557) กล่าวว่าอรรถาศัยดี ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการล้วนมีความคาดหวังว่าผู้ให้บริการจะให้การต้อนรับด้วยอรรถาศัยอันดี ทั้งด้วยสีหน้า แววตา ท่าทางและคำพูด การต้อนรับผู้ใช้บริการด้วยใบหน้าที่ยิ้มแย้มเป็นลักษณะสำคัญ การรับฟังและเต็มใจแก้ไขปัญหา พฤติกรรมที่แสดงของพนักงานบริการจะต้องสนองตอบความต้องการของผู้ใช้บริการ ดังนั้น เมื่อผู้ใช้บริการมีปัญหาหรือรับข้อร้องเรียนใดๆ ผู้ให้บริการจะต้องแสดงความสนใจ ฟังปัญหาเป็นเบื้องต้นจะด่วนบอกปิดหรือแสดงท่าทีไม่สนใจ รับรู้ปัญหาอย่างไม่ได้นอกจากแสดงความเอาใจใส่อย่างจริงจังแล้วจะต้องมีความรู้สึกเต็มใจที่จะให้ความช่วยเหลือแก้ปัญหาต่างๆ ให้ผู้ใช้บริการด้วยเพราะการผู้ให้บริการรับเพียงแต่รับฟังปัญหาอย่างเดียวไม่เป็นการเพียงพอ ทั้งนี้ จะทำให้ผู้ใช้บริการรู้สึกว่าเป็นการรับฟังอย่างขอไปที แต่ถ้าเมื่อใดมีความกระตือรือร้น ดำเนินการแก้ไขปัญหาก็จะทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความประทับใจ

ผลการวิจัยด้านสุดท้ายคือด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมีคุณภาพสูง ทั้งนี้เนื่องจากสำนักงานสุทธการนิคมอุตสาหกรรมบ้านหว้า ไฮเทค พยายามที่จะปรับปรุงแก้ไขการบริการให้ดียิ่งขึ้น บุคลากรทุ่มเท เสียสละและอุทิศตนในการบริการ เพื่อให้เหมาะกับค่านิยมของผู้รับบริการ และบุคลากรได้ให้คำแนะนำกฎระเบียบที่เป็นประโยชน์และเกี่ยวข้องกับผู้รับบริการสอดคล้องกับแนวคิดของพาราสุรามาน (Parasuraman, Zaithamal & Berry, 1994) กล่าวถึงคุณลักษณะของการให้บริการที่มีคุณภาพ 10 ลักษณะและหนึ่งในสิบลักษณะก็คือ ความเข้าใจลูกค้าและรู้จักผู้รับบริการ (Understanding of Customer) เป็นความพยายามของผู้ให้บริการในการค้นตัวตนและพฤติกรรมของผู้รับบริการและทำความเข้าใจเกี่ยวกับความต้องการของพวกเขาต่องานที่ให้บริการของพวกเราในบริการที่เรามีอยู่รวมทั้งให้ความสนใจตอบสนองความต้องการดังกล่าวให้กับผู้รับบริการอย่างตรงตามความต้องการของพวกเขา

ข้อเสนอแนะ

1. ควรพัฒนาบุคลากรโดยการฝึกอบรมให้มีจิตสำนึกในการ ให้บริการ เช่น การให้บริการอย่างต่อเนื่องแม้จะเป็นเวลาพักเที่ยง ให้บุคลากรเอาใจใส่ปัญหาต่างๆ ที่ผู้รับบริการมาปรึกษา และสำนักงานสุทธการนิคมอุตสาหกรรมบ้านหว้า ไฮเทค ควรมีนโยบายที่เปิดโอกาสให้ประชาชน และผู้ที่เกี่ยวข้องทุกภาพทุกส่วนของสังคมได้เข้ามามีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น และให้ข้อเสนอแนะที่จะนำไปสู่การตัดสินใจ เพื่อเป็นการสร้างความมั่นใจให้ประชาชนว่าความคิดเห็นและความต้องการของประชาชนจะถูกนำไปพิจารณาเป็นทางเลือกในการบริหารงานของสำนักงานสุทธการนิคมอุตสาหกรรมบ้านหว้า ไฮเทค

2. เพื่อเป็นการกระตุ้นให้เกิดการพัฒนาคุณภาพการบริการที่ดี ให้ขยายวงกว้างยิ่งขึ้น หน่วยงานหรือผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่ายควรจัดการฝึกอบรม ความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับคุณภาพการ บริการแก่เจ้าหน้าที่สุทธการ นอกจากนี้ควรดำเนินการส่งเสริมคัดสรรประกาศเชิดชูเกียรติ มอบรางวัล “เจ้าหน้าที่ดีเด่นด้านการ

บริการ” เพื่อเป็นการกระตุ้นและสร้างขวัญกำลังใจ บทบาทภารกิจ ของพัฒนาคุณภาพการบริการแก่เจ้าหน้าที่บุคลากรในทุกด้าน ไม่จำกัดเฉพาะด้านพิธีการบุคลากร เท่านั้น

3. เพื่อเป็นการพัฒนาคุณภาพการบริการที่ดีของเจ้าหน้าที่บุคลากร สำนักงานบุคลากรนิคมอุตสาหกรรมบ้านหว้า ไฮเทค ผู้บริหารระดับสูงจึงควรให้ความสำคัญในการเตรียมความพร้อมและตรวจสอบ ประเมินความเป็นไปได้ในการปฏิบัติ เป็นการสร้างความเข้าใจที่ตรงกันว่าเมื่อดำเนินการไปแล้วจะสามารถบรรลุผลไม่เกิดความสูญเปล่า ด้วยการเปรียบเทียบปัญหาจากสภาพการบริการจริงของ เจ้าหน้าที่บุคลากรในปัจจุบัน กับความคาดหวังของผู้รับบริการและลงมือปฏิบัติในการแก้ไขปัญหา ของผู้รับบริการ โดยนำคุณภาพการบริการทั้ง 5 ด้าน คือ ด้านรูปธรรมของการให้บริการ ด้านความเชื่อถือไว้ใจได้ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ และด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ

ข้อเสนอแนะการศึกษาครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาคุณภาพการบริการของเจ้าหน้าที่บุคลากร ตามการรับรู้ของผู้รับบริการจากสำนักงานบุคลากรในจังหวัดต่างๆ ด้วย เพื่อนำผลการวิเคราะห์มาเปรียบเทียบกับข้อมูลที่ได้รับจากการศึกษาครั้งนี้

2. ควรมีการศึกษาทัศนคติของเจ้าหน้าที่บุคลากร สำนักงานบุคลากรนิคมอุตสาหกรรมบ้านหว้า ไฮเทค ที่มีต่อการให้บริการของผู้นำเข้า-ส่งออก เพื่อทราบถึงความคิดเห็นและปัญหาของเจ้าหน้าที่บุคลากรที่ไม่สามารถให้บริการได้ตามความคาดหวังของผู้นำเข้า - ส่งออก

3. ควรมีการศึกษาคุณภาพการบริการของเจ้าหน้าที่บุคลากร เป็นระยะๆ อย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้เนื่องจากระยะเวลาและสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป อาจทำให้ความคาดหวังของผู้นำเข้า - ส่งออกเปลี่ยนแปลงไปด้วย

เอกสารอ้างอิง

- กนก เหล่าพานิช. 2556. **ความคิดเห็นผู้ประกอบกิจการต่อการให้บริการของสำนักงานศุลกากรเขตปลอด
อากรอมตะนคร จังหวัดชลบุรี. ปัญหาพิเศษ ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการ
บริหารทั่วไป วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.**
- กิตติวัฒน์ ปัญญาเกียรติ. 2553. **ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการของด่านศุลกากรอรัญ
ประเทศ อำเภออรัญประเทศ จังหวัดสระแก้ว. การค้นคว้าอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตร
มหาบัณฑิต สาขาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน. วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัย
บูรพา.**
- ธานีินทร์ ศิลป์จารุ. 2553. **การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS (พิมพ์ครั้งที่ 11). กรุงเทพฯ: บิส
ซิเนสอาร์แอนด์ดี**
- สมิต สัจฉกร. 2554. **ศิลปะการให้บริการ. กรุงเทพฯ : วิญญชน.**
- สุทาศิณี สายสินธุ์. 2556. **ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการของด่านศุลกากรอรัญประเทศ สำนักงาน
ศุลกากรภาค 1 กรมศุลกากร. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการ
บริหารทั่วไป มหาวิทยาลัยบูรพา.**
- Parasuraman, A., Zeithamal, V. & Berry, L.L. (1994). **Aconceptual Model of Service Quality ant Its
Implications for Future Research.** Jurnal of Marketing, 49, pp. 697-713.