



คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคลังสินค้า
ผ่านแดนของกรมศุลกากร

**Service Quality Affecting Customer Satisfaction With Customs
Transit Warehouse Services**



นิตยา รุ่งประชา

สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการปกครอง

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสยาม

พุทธศักราช 2569

(ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยสยาม)



ชื่อเรื่อง (ภาษาไทย) คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
คลังสินค้าผ่านแดนของกรมศุลกากร

(ภาษาอังกฤษ) Service Quality Affectiong Customer Satisfaction With Customs
Transit Warehouse Services

ชื่อนักศึกษา (ภาษาไทย) นิตยา รุ่งประชา

(ภาษาอังกฤษ) Nittaya Rungpracha

รหัสประจำตัวนักศึกษา 6717903005

สาขา การปกครอง

คณะ บัณฑิตวิทยาลัยสาขารัฐศาสตร์

ปีการศึกษา 2569

สารนิพนธ์ฉบับนี้ได้รับความเห็นชอบจากบัณฑิตวิทยาลัยสาขารัฐศาสตร์แล้ว

อาจารย์ที่ปรึกษา

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จิตภา ถิระศิริกุล)

เมื่อวันที่ 24 / 4 / 2026

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชาญชัย จิตรเหล้าอาพร)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย สาขารัฐศาสตร์

เมื่อวันที่ 24 / 4 / 2026

บทคัดย่อ

ชื่อเรื่อง : คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคลังสินค้าผ่าน
แดนของกรมศุลกากร

โดย : นิตยา รุ่งประชา

ชื่อปริญญา : รัฐศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาเอก : การปกครอง

อาจารย์ที่ปรึกษา : 

(ผศ.ดร.จิตาภา ธีรศิริกุล)

งานวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคลังสินค้าผ่านแดนของกรมศุลกากร มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคลังสินค้าผ่านแดนของกรมศุลกากร 2) เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการคลังสินค้าผ่านแดนของกรมศุลกากร 3) เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคลังสินค้าผ่านแดนของกรมศุลกากรจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และ 4) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคลังสินค้าผ่านแดนของกรมศุลกากร การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และเลือกกลุ่มตัวอย่างเป็น ผู้ประกอบการนำเข้า-ส่งออกและบุคคลที่เกี่ยวข้อง จำนวน 400 คน โดยใช้การสุ่มแบบเจาะจง สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคลังสินค้าผ่านแดนของกรมศุลกากร ภาพรวม อยู่ในระดับมาก 2) ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของคลังสินค้าผ่านแดนของกรมศุลกากร ภาพรวม อยู่ในระดับมาก 3) ผู้ใช้บริการที่มีอายุ และกลุ่มธุรกิจผู้ประกอบการแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการคลังสินค้าผ่านแดนของกรมศุลกากร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 4) คุณภาพการให้บริการ ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้าและด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคลังสินค้าผ่านแดนของกรมศุลกากร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คำสำคัญ: คุณภาพการให้บริการ, ความพึงพอใจ, คลังสินค้าผ่านแดน

ABSTRACT

Title : Service Quality Affecting Customer Satisfaction With Customs Transit Warehouse Services

By : Nittaya rungracha

Degree : Master's of Political Science (Government)

Major : Political Science (Government)

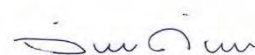
Advisor : 

Assistant Professor Dr. Jidapa Thirasirikul

24 / 4 / 2026

The research titled “Service Quality Affecting Customer Satisfaction of Users of Transit Warehouses of the Customs Department” aimed to: 1) study the level of customer satisfaction among users of transit warehouse services of the Customs Department; 2) study the level of service quality of transit warehouses of the Customs Department; 3) compare the level of customer satisfaction among users of transit warehouse services of the Customs Department based on personal factors; and 4) examine the relationship between service quality and customer satisfaction among users of transit warehouse services of the Customs Department. This study is a quantitative research using questionnaires as the data collection tool. The sample group consisted of 400 import-export entrepreneurs and related individuals, selected through purposive sampling. The statistics used in the research included frequency, percentage, mean, standard deviation, and Pearson's correlation coefficient. The research findings revealed that: 1) the overall customer satisfaction among users of transit warehouse services of the Customs Department was at a high level; 2) the overall service quality of transit warehouses of the Customs Department was at a high level; 3) users with different ages and business types showed statistically significant differences in satisfaction at the 0.01 level; and 4) service quality dimensions, including tangibility, reliability, responsiveness, assurance, and empathy, were significantly related to customer satisfaction at the 0.05 level.

Keywords: service quality, customer satisfaction, transit warehouse



กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าอิสระในครั้งนี้สำเร็จลงไปได้ด้วยความช่วยเหลืออย่างดียิ่งของผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จิตภา ธิรศิริกุล อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระที่ได้ให้คำแนะนำและข้อคิดเห็นต่างๆของการวิจัยมาโดยตลอด

ขอขอบคุณกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ประกอบการนำเข้า-ส่งออกและบุคคลที่เกี่ยวข้องทุกท่าน ที่สละเวลาในการตอบแบบสอบถามจนทำให้การค้นคว้าอิสระครั้งนี้สมบูรณ์

ตลอดจนขอขอบคุณผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ของกรมศุลกากรที่ให้ความเอื้อเฟื้อด้านสถานที่ คือ คลังสินค้าผ่านแดน ซึ่งใช้ในการรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยจึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง มา ณ โอกาสนี้



นิตยา รุ่งประชา

มีนาคม 2569

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	(ก)
ABSTRACT.....	(ข)
กิจกรรมประกาศ.....	(ค)
สารบัญ.....	(ง)
สารบัญตาราง	(ฉ)
สารบัญรูปภาพ	(ช)
บทที่ 1 บทนำ.....	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	5
1.3 กรอบแนวคิดของการวิจัย	6
1.4 สมมติฐานการวิจัย	7
1.5 ขอบเขตในการวิจัย	7
1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ.....	8
1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับการวิจัย	9
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	11
2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ	11
2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้บริการ	16
2.3 ข้อมูลเกี่ยวกับการบริการของกรมศุลกากร	21
2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	22
บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย	25
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	25
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	26
3.3 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	28
3.4 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	29

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	30
4.1 ปัจจัยส่วนบุคคล	30
4.2 คุณภาพการให้บริการ	32
4.3 ความพึงพอใจในบริการ.....	36
4.4 ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย.....	39
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	44
5.1 สรุปผลการวิจัย	44
5.2 อภิปรายผล.....	47
5.3 ข้อเสนอแนะ	52
บรรณานุกรม.....	54
ภาคผนวก.....	57
ประวัติผู้วิจัย.....	64

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
4.1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง.....	30
4.2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ.....	32
4.3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในบริการ	36
4.4 การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างเพศกับความพึงพอใจในบริการ.....	39
4.5 การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างอายุกับความพึงพอใจในบริการ	40
4.6 การเปรียบเทียบความพึงพอใจในบริการจำแนกตามอายุเป็นรายคู่.....	40
4.7 การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างกลุ่มธุรกิจผู้ประกอบการกับความพึงพอใจในบริการ.....	41
4.8 การเปรียบเทียบความพึงพอใจในบริการจำแนกตามกลุ่มธุรกิจผู้ประกอบการเป็นรายคู่.....	41
4.9 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในบริการ.....	42

สารบัญรูปภาพ

ภาพที่

หน้า

1.1 กรอบแนวคิดการวิจัย.....	6
-----------------------------	---



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบันการบริการของหน่วยงานภาครัฐมีการเปลี่ยนแปลงอย่างมีนัยสำคัญ อันเนื่องมาจากกระแสโลกาภิวัตน์ ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีสารสนเทศ และความคาดหวังที่สูงขึ้นของประชาชนและภาคธุรกิจ เดิมทีการบริการของรัฐถูกมองว่าเป็นการดำเนินงานเชิงระบบราชการที่เน้นการปฏิบัติตามระเบียบและกฎหมาย แต่ในปัจจุบันหน่วยงานรัฐต้องพัฒนาและปรับตัวให้มีความคล่องตัว โปร่งใส และสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ การนำระบบดิจิทัลและเทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์เข้ามาใช้ เช่น e-Service, e-Customs และระบบการเชื่อมโยงข้อมูลแบบบูรณาการ (Integrated System) สะท้อนให้เห็นว่าหน่วยงานรัฐกำลังเปลี่ยนจากบทบาทผู้กำกับดูแลเชิงควบคุม ไปสู่การเป็นผู้ให้บริการที่มุ่งเน้นความพึงพอใจของประชาชนและผู้ประกอบการ (มนชนัญ อุดสอน และศิริพงษ์ดาวัลย์ ณ อยุธยา, 2568)

การให้บริการของหน่วยงานรัฐจึงมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจของประชาชน หากการให้บริการมีคุณภาพ รวดเร็ว ถูกต้อง และโปร่งใส จะช่วยเสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อภาครัฐ เพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะ และสนับสนุนการพัฒนาประเทศในระยะยาว โดยเฉพาะอย่างยิ่งในมิติทางเศรษฐกิจ การให้บริการที่มีคุณภาพช่วยลดต้นทุนด้านเวลาและค่าใช้จ่ายของผู้ประกอบการ ส่งเสริมบรรยากาศการลงทุน และเพิ่มความสามารถในการแข่งขันของประเทศ ขณะเดียวกันยังทำให้ภาครัฐสามารถปฏิบัติการกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals: SDGs) ที่มุ่งเน้นการบริหารจัดการที่ตอบสนองต่อผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกภาคส่วน (เบญญาภา ชูศรี, 2568)

กรมศุลกากรถือเป็นหน่วยงานภาครัฐที่มีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาระบบเศรษฐกิจของประเทศ โดยมีหน้าที่หลักในการจัดเก็บภาษีอากรขาเข้าและขาออก ควบคุมการนำเข้า-ส่งออกสินค้า รวมถึงป้องกันและปราบปรามการลักลอบหนีภาษีและสินค้าต้องห้าม นอกจากนี้

กรมศุลกากรยังทำหน้าที่อำนวยความสะดวกทางการค้า (Trade Facilitation) ผ่านการพัฒนาระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์ (e-Customs) ที่ช่วยลดขั้นตอนและระยะเวลาในการดำเนินพิธีการศุลกากรเพื่อให้สอดคล้องกับมาตรฐานสากลและรองรับความเชื่อมโยงทางเศรษฐกิจในระดับภูมิภาคและโลก การให้บริการของกรมศุลกากรจึงไม่ได้เป็นเพียงการปฏิบัติตามระเบียบกฎหมายเท่านั้น แต่ยังมีความหมายเชิงกลยุทธ์ต่อการสร้างความสามารถในการแข่งขันของประเทศ นอกจากนี้คลังสินค้าผ่านแดนของกรมศุลกากรเป็นพื้นที่ที่จัดตั้งขึ้นเพื่อเก็บสินค้านำเข้าและส่งออกชั่วคราว โดยสินค้าที่เก็บในคลังนี้ยังไม่ต้องเสียภาษีนำเข้าทันที ทำให้ผู้ประกอบการมีเวลาจัดเตรียมเอกสารและวางแผนการนำเข้าส่งออกได้สะดวกมากขึ้น ในขณะที่เดียวกันคลังสินค้าผ่านแดนยังทำหน้าที่ควบคุมและตรวจสอบสินค้าตามกฎหมายศุลกากร ป้องกันการลักลอบนำเข้าส่งออกสินค้าผิดกฎหมายและสนับสนุนการค้าระหว่างประเทศ เช่น การนำเข้าสินค้ามาเพื่อประกอบหรือผลิตแล้วส่งออกต่อไป รวมถึงสินค้าที่นำเข้ามาเพื่อจัดแสดงสินค้า การมีคลังสินค้าผ่านแดนช่วยให้ธุรกิจสามารถบริหารจัดการโลจิสติกส์และซัพพลายเชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ลดภาระด้านภาษี และอำนวยความสะดวกต่อการค้าระหว่างประเทศอย่างเป็นระบบ (กรมศุลกากร, 2567)

อย่างไรก็ตาม แม้ว่ากรมศุลกากรจะมีการปรับปรุงรูปแบบการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ไม่ว่าจะเป็นการพัฒนาแบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์ (e-Customs) การลดขั้นตอนพิธีการที่ซ้ำซ้อน รวมถึงการจัดตั้งศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One-Stop Service) เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ประกอบการ แต่ก็ยังคงพบปัญหาหลายประการที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพและความน่าเชื่อถือขององค์กร เช่น ความซับซ้อนของขั้นตอนพิธีการศุลกากรที่ยังมีความยุ่งยากและใช้เวลานาน ความล่าช้าในการตรวจปล่อยสินค้าที่อาจเกิดจากความไม่พร้อมของระบบหรือภาระงานที่มากเกินไปของเจ้าหน้าที่ ตลอดจนระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่แม้จะได้รับการพัฒนา (กรมศุลกากร, 2568) แต่ก็ยังมีข้อจำกัดทั้งในด้านความเสถียรและความต่อเนื่องในการให้บริการ นอกจากนี้ยังพบว่าการสื่อสารข้อมูลระหว่างหน่วยงานกับผู้ประกอบการบางครั้งไม่ชัดเจน หรือมีการตีความที่แตกต่างกัน ส่งผลให้เกิดความสับสน อีกทั้งการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันระหว่างเจ้าหน้าที่ในแต่ละพื้นที่ยังสร้างความไม่เป็นมาตรฐานและทำให้ผู้ใช้บริการรู้สึกไม่มั่นใจ (ฐาปนี สุขสมประสงค์, 2563)

ในส่วนของคลังสินค้าผ่านแดน แม้จะเป็นกลไกสำคัญที่ช่วยให้ผู้ประกอบการสามารถเก็บสินค้านำเข้าและส่งออกได้ชั่วคราวโดยไม่เสียภาษีทันที แต่ก็ยังพบปัญหาหลายด้านที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพของการให้บริการ ได้แก่ การบริหารจัดการพื้นที่เก็บสินค้าที่ไม่เพียงพอในช่วงที่มีปริมาณสินค้านำเข้ามาก ส่งผลให้เกิดความแออัดและความล่าช้าในการจัดเก็บและนำสินค้าออก การควบคุมเอกสารและการตรวจสอบสินค้าบางครั้งยังซ้ำซ้อนหรือไม่สอดคล้องกัน ทำให้ผู้ประกอบการต้องใช้เวลามากขึ้น นอกจากนี้ความไม่เสถียรของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้ในการติดตามและบริหารคลังสินค้าผ่านแดนก็ส่งผลต่อการปล่อยสินค้าให้ทันเวลาตามกำหนด อีกทั้งการสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่และผู้ประกอบการบางพื้นที่ยังไม่ชัดเจน ทำให้เกิดความสับสนในการปฏิบัติตามกฎระเบียบและลดความมั่นใจของผู้ใช้บริการ (กรมศุลกากร, 2568) ปัญหาเหล่านี้สะสมจนก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจของผู้ใช้บริการบางส่วน และยังอาจส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของกรมศุลกากรในฐานะหน่วยงานภาครัฐที่ต้องรักษาความโปร่งใสและประสิทธิภาพในการดำเนินงาน อีกทั้งยังบั่นทอนความสามารถในการแข่งขันทางการค้าของประเทศในระดับนานาชาติ ดังนั้น การแก้ไขปัญหาและการยกระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการจึงเป็นสิ่งที่มีความจำเป็นอย่างยิ่ง เพื่อให้การดำเนินงานของกรมศุลกากรสอดคล้องกับมาตรฐานสากลและตอบสนองต่อความต้องการของผู้ประกอบการได้อย่างแท้จริง

อีกทั้งกรมศุลกากรยังคงเผชิญกับอุปสรรคหลายประการที่ทำให้ประสิทธิภาพของการให้บริการไม่เป็นไปตามที่ผู้ประกอบการคาดหวัง โดยหนึ่งในปัญหาที่พบคือ ความซับซ้อนของขั้นตอนพิธีการศุลกากร ซึ่งสร้างความยุ่งยากและใช้เวลามากกว่าที่ควร ส่งผลให้ผู้ประกอบการต้องใช้ทรัพยากรเพิ่มขึ้นและเกิดความไม่พึงพอใจต่อระบบราชการ นอกจากนี้ยังมี ความล่าช้าในการตรวจปล่อยสินค้า อันเกิดจากข้อจำกัดของระบบดิจิทัลและภาระงานของเจ้าหน้าที่ที่ไม่สามารถรองรับปริมาณงานได้ในบางช่วงเวลา อีกหนึ่งประเด็นสำคัญคือ ข้อจำกัดของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ แม้ว่ากรมศุลกากรได้พัฒนาระบบ e-Customs ขึ้นมาเพื่อรองรับการให้บริการแบบดิจิทัล แต่ก็ยังขาดความเสถียรและความเชื่อมโยงที่สมบูรณ์ ส่งผลให้เกิดความไม่ต่อเนื่องในการให้บริการ นอกจากนี้ กฎระเบียบศุลกากรที่มักมีการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ และการสื่อสารที่ไม่ชัดเจน ทำให้ผู้ประกอบการเกิดความสับสนและไม่แน่ใจในแนวทางการปฏิบัติ นอกจากนี้ ปัญหาความไม่เป็นมาตรฐานในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ก็เป็นสิ่งที่ทำให้

ผู้ให้บริการบางรายรู้สึกว่าจะมีความเหลื่อมล้ำในการบริการ หรือพบความแตกต่างในการตีความกฎระเบียบระหว่างพื้นที่ต่าง ๆ ซึ่งส่งผลกระทบต่อความน่าเชื่อถือของหน่วยงาน อีกทั้งระบบแรงจูงใจภายในกรม เช่น ระบบ “reward system” ก็ถูกวิพากษ์วิจารณ์ว่าอาจนำไปสู่ความไม่โปร่งใส หรือความเสี่ยงต่อการคอร์รัปชัน เพราะเชื่อมโยงกับผลประโยชน์ของเจ้าหน้าที่ (Tradewin, 2020) โดยปัญหาเหล่านี้ไม่เพียงแต่ทำให้ผู้ให้บริการบางกลุ่มเกิดความไม่พึงพอใจ แต่ยังส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของกรมศุลกากรในฐานะหน่วยงานภาครัฐที่มีบทบาทสำคัญต่อระบบการค้าระหว่างประเทศ ดังนั้น การปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้มีความรวดเร็ว โปร่งใส และเป็นมาตรฐานตามสากล จึงเป็นสิ่งที่มีความจำเป็นอย่างยิ่ง

คุณภาพการให้บริการจึงมีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งต่อการสร้างความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โดยการให้บริการที่มีมาตรฐานตามมิติคุณภาพการบริการ (Service Quality Dimensions) ได้แก่ ความรวดเร็วในการให้บริการ (Responsiveness) ความถูกต้องและน่าเชื่อถือของข้อมูลและกระบวนการ (Reliability) การเอาใจใส่และสร้างความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (Assurance) การดูแลผู้ใช้อย่างจริงใจและเข้าถึงได้ง่าย (Empathy) รวมถึงความพร้อมด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและเทคโนโลยีที่สนับสนุนการบริการ (Tangibles) จะช่วยลดอุปสรรคในการดำเนินพิธีการศุลกากร และสร้างความราบรื่นในการดำเนินงานของผู้ประกอบการ เมื่อผู้บริการได้รับประสบการณ์ที่ดีและรู้สึกว่าหน่วยงานรัฐมีความใส่ใจต่อความต้องการของตน จะก่อให้เกิดความไว้วางใจและความเชื่อมั่นต่อระบบราชการ ซึ่งไม่เพียงช่วยสร้างความพึงพอใจในระยะสั้น แต่ยังเป็นปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความสัมพันธ์ในระยะยาวระหว่างกรมศุลกากรกับภาคธุรกิจ ความพึงพอใจดังกล่าวยังจะเป็นแรงสนับสนุนให้เกิดความร่วมมือที่ดียิ่งขึ้น ทั้งในด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบ การลดความขัดแย้งระหว่างหน่วยงานรัฐกับผู้ประกอบการ และการสร้างเครือข่ายความร่วมมือเพื่อพัฒนาระบบศุลกากรในอนาคต ตลอดจนช่วยเสริมสร้างภาพลักษณ์เชิงบวกให้แก่กรมศุลกากรในฐานะหน่วยงานที่มีความทันสมัย มุ่งเน้นผู้บริการ และสามารถยืนอยู่ในมาตรฐานเดียวกับองค์กรศุลกากรในระดับสากลได้อย่างมั่นคง (Zeithaml et al, 1996)

จากความสำคัญดังกล่าว ผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้บริการคลังสินค้าผ่านแดนของกรมศุลกากร โดยมุ่งหวังว่าผลการวิจัยสามารถนำไปใช้เป็นข้อมูลเชิงประจักษ์เพื่อสนับสนุนการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของกรม

บุคลากรให้มีคุณภาพสูงขึ้น สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ และสามารถยกระดับมาตรฐานการให้บริการของภาครัฐไทยให้ทัดเทียมกับมาตรฐานสากล อันจะนำไปสู่การเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศและการพัฒนาที่ยั่งยืนในระยะยาวต่อไป

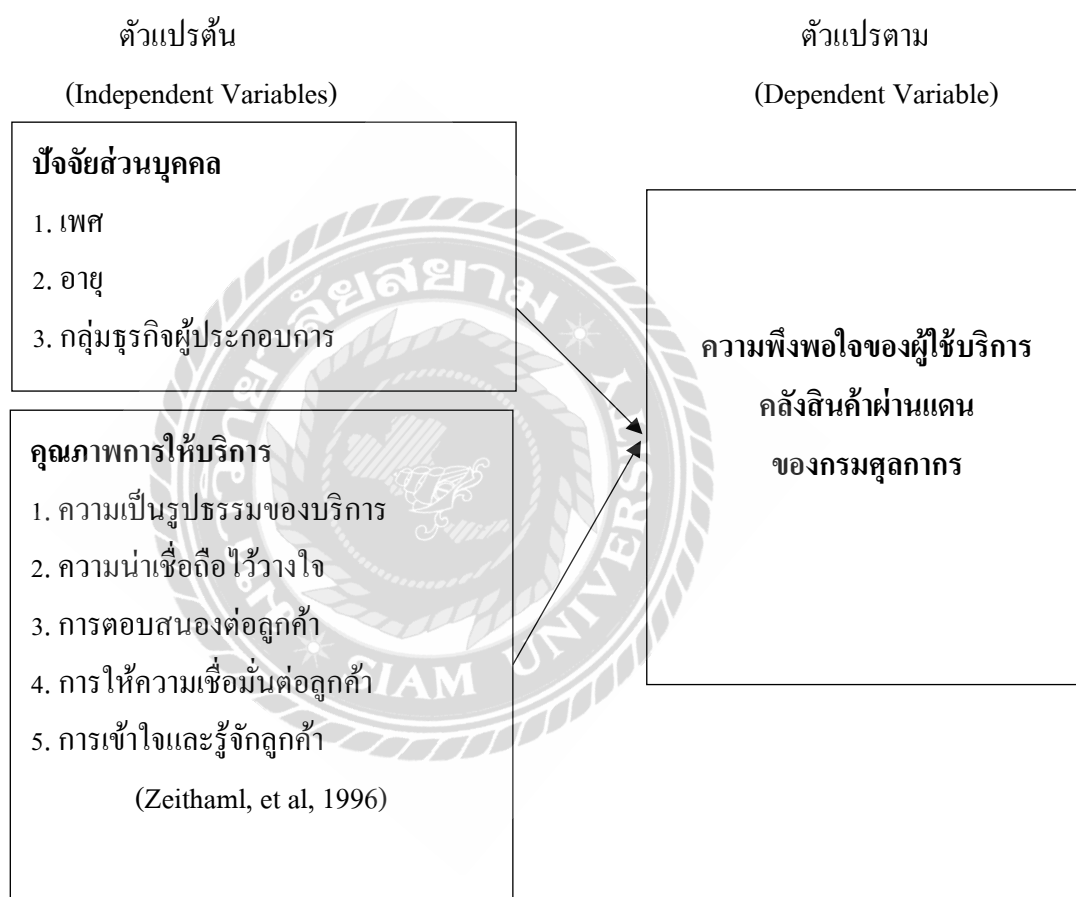
1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการคลังสินค้าผ่านแดนของกรมศุลกากร
2. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคลังสินค้าผ่านแดนของกรมศุลกากร
3. เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคลังสินค้าผ่านแดนของกรมศุลกากร
จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
คลังสินค้าผ่านแดนของกรมศุลกากร



1.3 กรอบแนวคิดของการวิจัย

การศึกษานี้มุ่งเน้นศึกษา ปัจจัยส่วนบุคคล คุณภาพการให้บริการ และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เนื่องจากคุณภาพการให้บริการเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความพึงพอใจและประสบการณ์ของผู้รับบริการ จะช่วยให้องค์กรสามารถปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการมากยิ่งขึ้น ผู้วิจัยจึงกำหนดกรอบแนวคิดดังต่อไปนี้



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการวิจัย

1.4 สมมติฐานการวิจัย

1. ผู้ใช้บริการที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการบริการคลังสินค้าผ่านแดนของกรมศุลกากรแตกต่างกัน
2. ผู้ใช้บริการที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการบริการคลังสินค้าผ่านแดนของกรมศุลกากรแตกต่างกัน
3. ผู้ใช้บริการที่มีกลุ่มธุรกิจผู้ประกอบการแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการบริการคลังสินค้าผ่านแดนของกรมศุลกากรแตกต่างกัน
4. คุณภาพการให้บริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจผู้บริการคลังสินค้าผ่านแดนของกรมศุลกากร

1.5 ขอบเขตในการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยมุ่งศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล คุณภาพการให้บริการของคลังสินค้าผ่านแดนของกรมศุลกากร กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โดยพิจารณาองค์ประกอบหลักของคุณภาพการให้บริการ ได้แก่ ความเป็นรูปธรรมของบริหาร ความต้องเรียนตามกรอบแนวคิดมี 5 ด้าน และผลกระทบที่มีต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในด้านประสบการณ์ การตอบสนองความต้องการ และความคุ้มค่าของบริการ

2. ขอบเขตด้านพื้นที่

การศึกษานี้จำกัดพื้นที่การวิจัยอยู่ที่คลังสินค้าผ่านแดนของกรมศุลกากรในประเทศไทย โดยเก็บข้อมูลในพื้นที่ที่เปิดให้บริการต่อผู้ประกอบการและผู้บริการเป็นหลัก

3. ขอบเขตด้านเวลา

การเก็บรวบรวมข้อมูลดำเนินการในช่วง เดือนตุลาคม – ธันวาคม 2568

4. ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรของการวิจัย ได้แก่ ผู้บริการคลังสินค้าผ่านแดนของกรมศุลกากร ประกอบด้วยผู้ประกอบการนำเข้า-ส่งออกและบุคคลที่เกี่ยวข้อง จำนวนประมาณ 53,120 คน (กรมศุลกากร, 2567)

1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ

1. คุณภาพการให้บริการ (Service Quality) หมายถึง ความสามารถของคลังสินค้าผ่านแดนของกรมศุลกากรในการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการอย่างมีมาตรฐาน มีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจและความเชื่อมั่น

1.1 ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพและองค์ประกอบที่มองเห็นได้ของบริการ เช่น อาคารคลังสินค้า เครื่องมืออุปกรณ์ การแต่งกายของพนักงาน และเอกสารที่เกี่ยวข้อง ซึ่งสามารถสร้างความมั่นใจและสะดวกต่อการใช้บริการ

1.2 ความน่าเชื่อถือไว้วางใจ (Reliability) หมายถึง ความสามารถของคลังสินค้าผ่านแดนในการให้บริการตามที่สัญญาไว้ มีความถูกต้อง แม่นยำ และสามารถทำให้ผู้ใช้บริการเชื่อถือได้

1.3 การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) หมายถึง ความเต็มใจและความรวดเร็วของพนักงานคลังสินค้าในการให้ความช่วยเหลือ ตอบคำถาม และแก้ไขปัญหาของผู้ใช้บริการ

1.4 การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Assurance) หมายถึง ความสามารถของพนักงานคลังสินค้าในการสร้างความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ ผ่านความรู้ ความเชี่ยวชาญ ความสุภาพ และความน่าเชื่อถือในการให้บริการ

1.5 การเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Empathy) หมายถึง ความเอาใจใส่และการให้ความสำคัญกับความต้องการเฉพาะตัวของผู้ใช้บริการ รวมถึงความเข้าใจในปัญหาและความสะดวกของผู้ใช้บริการแต่ละราย

2. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ (Customer Satisfaction) หมายถึง ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของคลังสินค้าผ่านแดน ซึ่งสะท้อนจากการรับรู้ว่า บริการตรงตามความคาดหวัง มีประสิทธิภาพ และสร้างประสบการณ์ที่ดี

2.1 ด้านความพอเพียงของบริการ หมายถึง การรับรู้ของผู้ใช้บริการต่อความเพียงพอของทรัพยากรในการให้บริการของคลังสินค้าผ่านแดน ทั้งด้านจำนวนบุคลากร อุปกรณ์ เครื่องมือ สิ่งอำนวยความสะดวก และการให้บริการที่ตรงต่อเวลา รวมถึงการแจ้งข้อมูลหรือปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว เพื่อให้การให้บริการมีประสิทธิภาพและตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ

2.2 ด้านการเข้าถึงแหล่งบริการ หมายถึง การรับรู้ของผู้ใช้บริการต่อความสะดวกในการเข้าถึงคลังสินค้าผ่านแดนและพื้นที่ให้บริการต่าง ๆ ภายในคลังสินค้า รวมถึงความชัดเจน

ของป้ายบอกทาง การสื่อสารข้อมูล และความสะดวกในการติดต่อรับบริการ ซึ่งช่วยให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงบริการได้อย่างง่าย รวดเร็ว และไม่ซับซ้อน

2.3 ด้านความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง การรับรู้ของผู้ใช้บริการต่อความเหมาะสมของสภาพแวดล้อมภายในคลังสินค้าผ่านแดน ทั้งด้านความสะดวก ความเป็นระเบียบ ความปลอดภัย และความพร้อมของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น พื้นที่รอ โต๊ะทำงาน และอุปกรณ์ที่สนับสนุนการดำเนินงาน เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับความสะดวกและเกิดความพึงพอใจในการใช้บริการ

2.4 ด้านความสามารถของลูกค้านำเข้าที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ หมายถึง การรับรู้ของผู้ใช้บริการต่อความเหมาะสมของค่าใช้จ่ายหรือค่าธรรมเนียมในการใช้บริการคลังสินค้าผ่านแดน โดยพิจารณาจากความคุ้มค่าเมื่อเปรียบเทียบกับคุณภาพ ความสะดวก และประโยชน์ที่ได้รับ รวมถึงความเป็นธรรมของอัตราค่าบริการที่เรียกเก็บจากผู้ให้บริการ

3. คลังสินค้าผ่านแดนของกรมศุลกากร (Customs Bonded Warehouse) หมายถึง พื้นที่จัดเก็บสินค้าและวัสดุที่อยู่ภายใต้การควบคุมของกรมศุลกากร ซึ่งใช้สำหรับเก็บสินค้านำเข้าและส่งออกก่อนผ่านพิธีการศุลกากร โดยมีการจัดการและบริการที่เกี่ยวข้องเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ประกอบการนำเข้า-ส่งออก

4. ผู้ใช้บริการ หมายถึง หมายถึง บุคคลหรือหน่วยงานที่เข้ามาใช้บริการคลังสินค้าผ่านแดนของกรมศุลกากร ได้แก่ ผู้ประกอบการนำเข้า-ส่งออก ตัวแทนผู้ขนส่งผ่านแดน หรือบุคคล/องค์กรอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการจัดเก็บ จัดการ และเคลียร์สินค้าผ่านระบบคลังสินค้าผ่านแดน โดยผู้ใช้บริการเหล่านี้เป็นกลุ่มที่ได้รับผลโดยตรงจากคุณภาพการให้บริการ และสามารถสะท้อนความพึงพอใจต่อบริการดังกล่าวได้

1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับการวิจัย

1. ผลการวิจัยจะช่วยเพิ่มพูนความรู้ด้านการจัดการความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในบริบทของคลังสินค้าผ่านแดน ทำให้เกิดกรอบแนวคิดหรือตัวชี้วัดที่ชัดเจนสำหรับการศึกษาวิจัยต่อไป และสามารถนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้ในการปรับปรุงบริการสาธารณะและการบริหารงานภาครัฐได้

2. ผลการวิจัยจะช่วยให้อธิบดีกรมศุลกากรและผู้บริหารคลังสินค้าผ่านแดนสามารถปรับปรุงคุณภาพการให้บริการได้ตรงจุด เช่น การพัฒนาความน่าเชื่อถือ ความรวดเร็วในการตอบสนอง

การสร้างความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ และการเข้าใจความต้องการของลูกค้า ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจสูงสุด

3. ผลการวิจัยช่วยให้สามารถ เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการตามปัจจัยส่วนบุคคล เช่น อายุ เพศ การศึกษา หรือประสบการณ์ในการใช้บริการ ซึ่งช่วยออกแบบแนวทางการบริการให้เหมาะสมกับกลุ่มผู้ใช้บริการแต่ละประเภท

4. ผลการวิจัยช่วยสร้างข้อมูลเชิงประจักษ์เกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ซึ่งสามารถนำไปใช้วางแผนกลยุทธ์ ปรับปรุงกระบวนการดำเนินงาน และเพิ่มประสิทธิภาพของระบบคลังสินค้าผ่านแดนอย่างยั่งยืน



บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคลังสินค้าผ่านแดนของกรมศุลกากร ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อประกอบการศึกษา ดังนี้

- 2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ
- 2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้บริการ
- 2.3 ข้อมูลเกี่ยวกับการบริการของกรมศุลกากร
- 2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

2.1.1 ความหมายของคุณภาพการบริการ

นักวิชาการแต่ละท่าน ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการแตกต่างกันตามมุมมองของตน ดังนี้

Lewis & Bloom (1983) ให้ความหมายของคุณภาพการให้บริการว่าเป็นตัวชี้วัดระดับของการบริการที่ผู้ให้บริการมอบให้กับลูกค้าหรือผู้รับบริการว่าตรงตามความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการเพียงใด การให้บริการที่มีคุณภาพจึงหมายถึงการตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการบนพื้นฐานของความคาดหวังของพวกเขา

Gronroos (1990) แบ่งคุณภาพการให้บริการออกเป็น 2 ลักษณะ คือ คุณภาพเชิงเทคนิค (Technical Quality) ซึ่งเกี่ยวข้องกับผลลัพธ์หรือสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจากการบริการ และสามารถวัดได้คล้ายกับการประเมินคุณภาพของผลิตภัณฑ์ กับคุณภาพเชิงหน้าที่ (Functional Quality) ซึ่งเน้นไปที่กระบวนการและวิธีการให้บริการ

Crosby et al (1990) เห็นว่าคุณภาพการให้บริการหมายถึงการดำเนินงานบริการที่ปราศจากความผิดพลาด สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างตรงจุด โดยผู้รับบริการจะประเมินคุณภาพจากการเปรียบเทียบระหว่างบริการที่คาดหวัง (Expectation Service) กับบริการที่ได้รับจริง (Perception Service) หากบริการที่ได้รับตรงตามหรือสูงกว่าความคาดหวังของผู้รับบริการจะทำให้เกิดความพึงพอใจ

Schmenner (1995) ชี้ว่า คุณภาพการให้บริการเกิดจากความแตกต่างระหว่างการรับรู้ของผู้รับบริการกับความคาดหวัง หากการรับรู้ต่ำกว่าความคาดหวัง ผู้รับบริการจะมองว่าคุณภาพบริการต่ำ แต่ถ้าการรับรู้สูงกว่าความคาดหวัง การบริการนั้นจะถูกประเมินว่ามีคุณภาพ

Parasuraman et al. (1996) ให้แนวคิดว่าคุณภาพการให้บริการคือความแตกต่างระหว่างความคาดหวังของผู้บริโภคและการรับรู้ถึงผลลัพธ์ของการบริการ

Andreasen & Kotler (2003) กล่าวว่า การสร้างคุณภาพการให้บริการทางการตลาดคือการทำให้บริการเท่ากับหรือสูงกว่าความคาดหวังของลูกค้า หากลูกค้าได้รับบริการที่ต่ำกว่าความคาดหวัง จะเกิดความไม่พอใจและไม่กลับมาใช้บริการซ้ำ แต่หากพอใจ ลูกค้าจะกลับมาใช้บริการอีก

ธวัชชัย ชีรวชิโรจน์ (2561) เสนอว่า คุณภาพการให้บริการหมายถึงการให้บริการที่ยอดเยี่ยม ตรงตามหรือเกินความต้องการของลูกค้า ทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจและความจงรักภักดีต่อธุรกิจ

โดยสรุป คุณภาพการให้บริการ (Service Quality) คือความสามารถของธุรกิจในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ การให้บริการที่ตรงตามหรือสูงกว่าความคาดหวังของผู้รับบริการเป็นปัจจัยสำคัญในการสร้างความพึงพอใจและสร้างความแตกต่างให้ธุรกิจเหนือกว่าคู่แข่ง

2.1.2 ความสำคัญของคุณภาพการให้บริการ

จากการศึกษาเกี่ยวกับความสำคัญของคุณภาพการให้บริการ พบว่านักวิชาการหลายท่านได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับเรื่องนี้ ดังนี้

Schmenner (1995) ระบุว่า ความสำเร็จสูงสุดในการดำเนินงานบริการขึ้นอยู่กับกลยุทธ์ในการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ เพื่อให้เกิดความรู้สึกดีและประทับใจในบริการจนกลับมาใช้บริการซ้ำ การศึกษาความพึงพอใจทั้งจากผู้รับบริการและผู้ปฏิบัติงานจึงมีความสำคัญ เนื่องจากความเข้าใจในเรื่องนี้ช่วยสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน นำไปสู่การเติบโตและความก้าวหน้าขององค์กรบริการ อีกทั้งยังส่งผลให้สังคมโดยรวมมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น

ธวัชชัย ชีรวชิโรจน์ (2561) เสริมว่า คุณภาพการให้บริการถือเป็นกลยุทธ์สำคัญของธุรกิจที่ช่วยเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน การเข้าใจลักษณะของการบริการที่ดีเป็นจุดเริ่มต้นของการพัฒนาคุณภาพการบริการและศักยภาพขององค์กร โดยการให้บริการที่มีคุณภาพไม่ได้หมายถึงการมอบบริการที่ดีที่สุดเสมอไป แต่หมายถึงการตอบสนองความต้องการของลูกค้าเป้าหมายอย่างตรงจุด เพื่อสร้างความพึงพอใจ

จากความสำคัญดังกล่าวสามารถกล่าวได้ว่า คุณภาพการให้บริการมีบทบาทสำคัญในการสร้างความประทับใจและความพึงพอใจให้กับผู้ให้บริการ ซึ่งเกิดจากประสบการณ์และความรู้สึกของผู้รับบริการที่ได้รับจากพนักงานหรือสถานประกอบการ การบริการที่มีประสิทธิภาพและตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างเหมาะสมยังช่วยสร้างโอกาสให้ผู้ให้บริการกลับมาใช้บริการซ้ำในอนาคต

2.1.3 องค์ประกอบของคุณภาพการบริการ

Zeithaml et al. (1990) ได้สร้างรูปแบบของคุณภาพบริการและมีดัชนีของคุณภาพบริการที่ใช้วัดการรับรู้ของผู้รับบริการว่าบริการที่ได้รับเป็นไปตามความคาดหวังหรือไม่ เพียงใด ซึ่งประกอบด้วยมิติของคุณภาพบริการโดยการประเมินจากผู้รับบริการ ประกอบด้วยเกณฑ์ต่าง ๆ 10 ด้าน ดังนี้

ด้านที่ 1 การเข้าถึงบริการ (Access) การเข้ารับบริการเป็นไปด้วยความสะดวก ง่าย และไม่ใช่เวลารอคอยนานจนเกินไป

ด้านที่ 2 การติดต่อสื่อสาร (Communication) ความสามารถในการสร้างความสัมพันธ์และการสื่อความหมายรวมถึงการทำความเข้าใจในเรื่องภาษาที่อาจจะแตกต่างกันของลูกค้า

ด้านที่ 3 สมรรถนะ (Competence) ความรู้ความสามารถและทักษะในการปฏิบัติงานที่รับผิดชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมไปถึงความรู้และทักษะทางด้านการจัดการและการติดต่อบุคคล

ด้านที่ 4 ความมีไมตรีจิต (Courtesy) การมีมารยาท ความเคารพให้เกียรติผู้อื่น จริงใจและเป็นมิตรในการติดต่อกับบุคคล

ด้านที่ 5 ความน่าเชื่อถือ (Credibility) ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่น ความน่าเชื่อถือ ความซื่อสัตย์ของผู้ให้บริการ

ด้านที่ 6 ความไว้วางใจ (Reliability) มีความสม่ำเสมอในเรื่องของประสิทธิภาพและความน่าเชื่อถือในการให้บริการหรือนำเสนอผลิตภัณฑ์เป็นไปอย่างตรงไปตรงมาและถูกต้อง

ด้านที่ 7 การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) ความพร้อมและความเต็มใจในการให้บริการขององค์กรหรือพนักงาน

ด้านที่ 8 ความปลอดภัย (Security) การให้บริการที่ปราศจากอันตราย ความเสี่ยงหรือข้อกังขาใด ๆ

ด้านที่ 9 ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็นถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น สถานที่บุคลากรอุปกรณ์เครื่องมือ เป็นต้น

ด้านที่ 10 การเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Empathy) การเข้าใจ ความต้องการของลูกค้า เรียนรู้ และตระหนักถึงความต้องการเฉพาะของลูกค้าแต่ละคน

Zeithaml et al. (1996) ได้ศึกษาปัจจัยที่กำหนดคุณภาพการให้บริการและเริ่มแรกได้ระบุไว้ทั้งหมด 10 มิติ จากนั้นพัฒนาต่อยอดเป็นเครื่องมือในการประเมินคุณภาพบริการที่เรียกว่า “SERVQUAL” เพื่อนำไปวิเคราะห์ความสัมพันธ์ในการประเมินคุณภาพบริการ ผลการศึกษาพบว่าสามารถสรุปองค์ประกอบของคุณภาพการให้บริการได้เป็น 5 ด้านหลัก ได้แก่

1. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพของการบริการที่ผู้รับบริการสามารถสัมผัสหรือเห็นได้ เช่น อาคารสถานที่ อุปกรณ์และเครื่องใช้สำนักงาน การตกแต่งและสภาพแวดล้อม การแต่งกายของพนักงาน แผ่นพับและเอกสารต่าง ๆ ตลอดจนป้ายประกาศเกี่ยวกับความสะอาดและความเป็นระเบียบ สิ่งเหล่านี้ช่วยสร้างความประทับใจแรกและทำให้ลูกค้ารับรู้ถึงความตั้งใจและความเอาใจใส่ของผู้ให้บริการ

2. ความน่าเชื่อถือ (Reliability) หมายถึง ความสามารถของผู้ให้บริการในการปฏิบัติตามสัญญาและให้บริการอย่างถูกต้องเหมาะสม และสม่ำเสมอทุกครั้งที่มีการมอบหมายงานบริการ รวมถึงการเก็บและใช้ข้อมูลของลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว การมีพนักงานเพียงพอต่อความต้องการ และความสามารถในการแก้ไขปัญหาของลูกค้าด้วยความเต็มใจ ซึ่งสิ่งเหล่านี้ทำให้ลูกค้าเกิดความมั่นใจและไว้วางใจในการใช้บริการ

3. การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) หมายถึง ความกระตือรือร้นและความรวดเร็วในการให้บริการแก่ลูกค้า การให้ความช่วยเหลือโดยไม่ทำให้ลูกค้าต้องรอนาน การต้อนรับลูกค้าอย่างสุภาพและให้ข้อมูลที่จำเป็น การสอบถามและติดตามความต้องการของลูกค้าอย่างไม่ละเลย ทั้งหมดนี้สะท้อนถึงความเอาใจใส่และประสิทธิภาพในการให้บริการ

4. การให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า (Assurance) หมายถึง การบริการที่เกิดจากพนักงานที่มีความรู้ความสามารถ มีทักษะและความชำนาญในการให้ข้อมูลที่ถูกต้องสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างเหมาะสม มีมนุษยสัมพันธ์ดี และสามารถสร้างความเชื่อถือและความมั่นใจให้กับลูกค้า ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกปลอดภัยและมั่นใจว่าการบริการที่ได้รับมีคุณภาพสูง

5. ความเข้าใจและเอาใจใส่ลูกค้า (Empathy) หมายถึง การบริการที่มุ่งเน้นการดูแลลูกค้าแต่ละรายด้วยความใส่ใจและความเป็นกันเอง พนักงานให้ความสำคัญกับความต้องการเฉพาะบุคคล ศึกษาความแตกต่างของลูกค้าแต่ละรายและปรับการให้บริการให้เหมาะสม เพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดต่อผู้รับบริการ

Lovelock & Wirtz (2007) กล่าวถึงคุณภาพการบริการลูกค้าไว้ว่าต้องมีการพิจารณาระดับความพึงพอใจที่ลูกค้าได้รับจากปัจจัยคุณภาพต่าง ๆ ตลอดเวลาที่ใช้บริการจนกระทั่งเสร็จกระบวนการรับบริการ โดยคุณภาพของการบริการจะต้องประกอบไปด้วย

1. ความเชื่อถือในมาตรฐานการให้บริการ ความเชื่อถือได้ในการให้บริการเป็นความสามารถในการส่งมอบบริการ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่ได้กำหนดหรือบอกกล่าวแก่ลูกค้าไว้ ลูกค้าจะเกิดความเชื่อถือและไว้วางใจเมื่อได้รับการบริการที่ตรงตามความต้องการและถูกต้อง ซึ่งจะก่อให้เกิดความจงรักภักดีในที่สุด

2. สิ่งที่จะต้องสัมผัสได้ของการบริการ คือ วัสดุอุปกรณ์ อาคารและสถานที่ รวมถึงการให้บริการของพนักงาน การตอบสนองความต้องการของลูกค้าจะต้องตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ทันทีเมื่อลูกค้าต้องการด้วยความรวดเร็ว ซึ่งความรวดเร็วจะต้องมาจากพนักงานและกระบวนการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ

3. ความไว้วางใจในการให้บริการ หมายถึง พนักงานบริการที่มีความรู้ความสามารถและมีมนุษยสัมพันธ์ ตลอดจนมีจริยธรรมในการให้บริการ ทั้งนี้เพื่อสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้าว่าจะได้รับการบริการตามมาตรฐาน และการให้ความสำคัญกับลูกค้า ผู้บริการควรจะศึกษาความต้องการของลูกค้าแต่ละรายและสนใจดูแลเอาใจใส่ตลอดจนตอบสนองความต้องการของลูกค้าด้วยความเต็มใจ

Aaker et al. (2008) ได้กล่าวถึงระดับคุณภาพการบริการ โดยมีการแบ่งตามระดับต่าง ๆ ตามความต้องการของลูกค้า โดยพิจารณาหลังจากการซื้อหรือรับบริการสินค้านั้นไปแล้ว ดังนี้

1. ระดับบริการที่ปรารถนา (Desired service) หมายถึง ลูกค้ามีระดับของความคาดหวังที่ต้องการในใจว่าต้องการหรืออยากจะได้รับการบริการต่าง ๆ จากผู้ให้บริการสูงสุดมากน้อยอย่างไร

2. ระดับที่เพียงพอหรือยอมรับได้ (Adequate service) หมายถึง ลูกค้าพิจารณาระดับของความต้องการที่จะได้จากบริการนั้น ๆ จากผู้ให้บริการว่าต้องมีเป็นอย่างน้อยหรือขั้นต่ำสุดและความแตกต่างกันระหว่างระดับบริการที่ปรารถนากับระดับที่เพียงพอคือช่วงที่ยอมรับได้

จากการทบทวนแนวคิดคุณภาพการบริการของ Zeithaml et al. (1996) ที่ได้สร้างเครื่องมือในการประเมินคุณภาพบริการที่เรียกว่า “SERQUAL” ซึ่งมีองค์ประกอบ 5 ด้าน คือ 1) ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) 2) ความน่าเชื่อถือ (Reliability) 3) การตอบสนองลูกค้า (Responsive) 4) การให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า (Assurance) และ 5) ด้านการเข้าใจการรับรู้ความต้องการ (Empathy) ดังนั้นผู้วิจัยจึงเลือกปัจจัยเหล่านี้เป็นแนวทางในการสร้างกรอบแนวคิดการศึกษา และการสร้างเครื่องมือในการวิจัยครั้งนี้

2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้บริการ

2.2.1 ความหมายของความพึงพอใจ

นักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจในมิติและแง่มุมต่าง ๆ ซึ่งช่วยสะท้อนความเข้าใจในกระบวนการรับรู้และประสบการณ์ของบุคคลต่อสินค้าและบริการ

Vroom (1964) ให้ความหมายว่าความพึงพอใจเป็นทัศนคติ (Attitude) ซึ่งทัศนคติด้านบวกสะท้อนถึงความพึงพอใจต่อสิ่งหนึ่ง ขณะที่ทัศนคติด้านลบสะท้อนความไม่พึงพอใจ

Wolman (1973) เห็นว่าความพึงพอใจเป็นสภาพความรู้สึก (Feeling) ของมนุษย์ที่เกิดความสุข ความอึดอเมใจ หรือความพึงพอใจเมื่อความต้องการ (Wants) หรือแรงจูงใจ (Motivation) ของตนเมื่อได้รับการบริการ

Wallerstein & Sampson (1971) เสนอว่าความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อบุคคลได้รับผลลัพธ์ตามเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ความพึงพอใจจึงสามารถมองได้ว่าเป็นผลลัพธ์ขั้นสุดท้าย (End State in Feeling) ของการบรรลุผลสำเร็จตามความตั้งใจ

Specto (1987) กล่าวว่า ความพึงพอใจเกิดจากกระบวนการประเมินผลและการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังของบุคคลกับผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจริง กล่าวคือ บุคคลจะพิจารณาว่าสิ่งที่ได้รับตรงตามหรือเกินความคาดหวังหรือไม่

Kotler & Armstrong (2008) มองว่าความพึงพอใจคือระดับความรู้สึกเชิงบวกของบุคคลต่อสินค้า หรือการบริการ ความรู้สึกนี้เกิดขึ้นจากการประเมินผลสัมฤทธิ์ของการบริโภคหรือรับบริการ

Rust & Oliver (1994) เสนอแนวคิดว่าความพึงพอใจเป็นผลจากการสะสมประสบการณ์ทั้งหมดของผู้บริโภคที่เกิดจากการบริโภคผลิตภัณฑ์และบริการ โดยผู้บริโภคมีความคาดหวังต่อคุณภาพของสินค้าและบริการก่อนการบริโภค

Oliver & DeSarbo (1988) กล่าวว่าความพึงพอใจของลูกค้าเกิดจากการประเมินผลเชิงบวกหลังการบริโภคผลิตภัณฑ์หรือใช้บริการ และจากประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการบริโภคเหล่านั้น ทำให้ความพึงพอใจเป็นทั้งผลลัพธ์และตัวบ่งชี้เชิงประเมินคุณภาพของสินค้าหรือบริการ

La Barbera & Mazursky (1983) เสริมว่า ความพึงพอใจเป็นกระบวนการทางความคิดของผู้บริโภคที่เกิดจากการประเมินผลิตภัณฑ์หรือบริการที่ได้รับ และมักเกิดจากการเปรียบเทียบกับประสบการณ์ก่อนหน้านี้ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Rust & Oliver (1994) ที่เน้นว่าความคาดหวังก่อนการบริโภค (Expectations) มีบทบาทสำคัญในการสร้างความรู้สึกพึงพอใจหลังการบริโภค

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการบริการ หมายถึง สภาวะความรู้สึกเชิงบวกของบุคคลที่เกิดขึ้นเมื่อการได้รับบริการตรงตามหรือสูงกว่าความคาดหวัง เป็นผลลัพธ์ของกระบวนการ

เปรียบเทียบระหว่างความคาดหวัง (Expectations) กับประสบการณ์จริงที่ได้รับ (Perceived Performance) หากประสบการณ์จริงตรงตามหรือเหนือความคาดหวัง บุคคลจะเกิดความรู้สึกพึงพอใจ ความสุข ความอึดอ้อมใจ หรือทัศนคติเชิงบวกต่อบริการนั้น ๆ ในทางกลับกันหากประสบการณ์จริงต่ำกว่าความคาดหวัง จะก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจ ความพึงพอใจในบริการจึงมีบทบาทสำคัญทั้งในมิติของการสะท้อนคุณภาพและประสิทธิภาพของผู้ให้บริการ ตลอดจนประสบการณ์โดยรวมของผู้รับบริการ การเข้าใจความพึงพอใจไม่เพียงแต่ช่วยให้ผู้ให้บริการสามารถปรับปรุงบริการได้ตรงตามความต้องการของลูกค้า แต่ยังเป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างความสัมพันธ์ระยะยาวกับลูกค้า สร้างความจงรักภักดี และเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันขององค์กร อีกทั้งความพึงพอใจยังสะท้อนมิติทางสังคมและจิตวิทยาของผู้บริโภคที่มีต่อการใช้บริการ ซึ่งเป็นข้อมูลสำคัญสำหรับการวางแผนและพัฒนาคุณภาพการบริการอย่างต่อเนื่อง

2.2.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

Patterson & Spreng (1997) กล่าวว่า ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการกลับมาซื้อซ้ำหรือใช้บริการอีกครั้ง โดยเฉพาะเมื่อผู้บริโภครับรู้ถึงคุณค่า (Value) ของสินค้าและบริการ ความคาดหวังที่ตรงกับคุณค่าและประสบการณ์ที่ได้รับจะสร้างความพึงพอใจ ซึ่งความพึงพอใจนี้จะเป็แรงจูงใจให้ลูกค้ามีความตั้งใจที่จะกลับมาใช้บริการหรือซื้อซ้ำ ทำให้ผู้ให้บริการสามารถสร้างความสัมพันธ์ระยะยาวกับลูกค้าและรักษฐานลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ

Chaudhuri & Holbrook (2001) เสนอว่าความไว้วางใจ (Trust) ของลูกค้าเป็นปัจจัยพื้นฐานที่สำคัญต่อความพึงพอใจ เมื่อลูกค้าเกิดความเชื่อมั่นและไว้วางใจในผู้ให้บริการ ความพึงพอใจจะเกิดตามมาอย่างเป็นธรรมชาติ การสร้างความไว้วางใจจึงเป็นกลยุทธ์สำคัญที่ช่วยส่งเสริมความสัมพันธ์ระยะยาวระหว่างลูกค้าและผู้ให้บริการ รวมถึงช่วยเพิ่มความภักดีของลูกค้า

Rust & Oliver (1994) ให้ความเห็นว่า คุณภาพการให้บริการที่ดีเป็นปัจจัยหลักที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจของลูกค้า ความพึงพอใจจึงไม่เพียงเป็นผลลัพธ์ของบริการที่มีคุณภาพ แต่ยังถือเป็นกลยุทธ์ทางธุรกิจที่สำคัญที่สุดสำหรับผู้ให้บริการ เพราะการสร้างความพึงพอใจของลูกค้าช่วยรักษฐานลูกค้า เพิ่มความได้เปรียบในการแข่งขัน และส่งเสริมความสำเร็จและความยั่งยืนขององค์กร

Hornby (2000) ให้ความหมายความพึงพอใจว่าเป็นความรู้สึกที่ดีของบุคคลเมื่อได้รับสิ่งที่ต้องการหรือประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย ความรู้สึกเชิงบวกนี้สะท้อนว่าผู้บริโภคได้รับประสบการณ์ตรงตามความคาดหวังและความต้องการของตนเป็นตัวชี้วัดคุณภาพและความเหมาะสมของสินค้าและบริการ

Rust & Oliver (1994) กล่าวว่า ความพึงพอใจของโลกไซเบอร์มีมากกว่าหนึ่งมิติเป็นสิ่งที่ เป็น ความเข้าใจที่มีความเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในระหว่างการใช้บริการ โลก ว่าสุดท้ายมี ความพึงพอใจระดับใด ขึ้นอยู่กับความคิดของผู้บริโภค และแยกมิติของความพึงพอใจ เป็น 3 มิติ คือ

1. ความพึงพอใจ เกิดขึ้นหลังจากได้รับสินค้าหรือบริการ
2. ความพึงพอใจ เกิดขึ้นในระหว่างที่ได้รับการทำงานร่วมกันกับผู้ใช้บริการ
3. ความพึงพอใจ เกิดจากการได้รับการให้บริการของผู้ให้บริการที่เกิดขึ้นจริง เมื่อมีการ เปรียบเทียบกับการใช้บริการของผู้ให้บริการรายอื่น ๆ

Penchansky & Thomas (1981) กล่าวว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ หมายถึง การเข้าถึง ระบบการให้บริการ แบ่งเป็น 4 ประเภท ดังนี้

1. ความพอเพียงของบริการที่มีอยู่ (Availability) หมายถึง ความพอเพียงของการบริการที่มี อยู่เพียงพอต่อความต้องการใช้บริการของลูกค้า สามารถตอบสนองลูกค้าได้อย่างเพียงพอทันต่อ เวลา
2. การเข้าถึงแหล่งบริการ (Accessibility) หมายถึง ความสามารถในการเข้าถึงแหล่งบริการ มีความสะดวก เข้าถึงได้ง่าย ไม่ซับซ้อน
3. ความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ (Accommodation) หมายถึง สถานที่ทั้งภายนอกและภายในมีความสะอาด ร่มรื่น เป็นสัดส่วน มีสิ่งอำนวยความสะดวกครบครัน
4. ความสามารถของลูกค้าที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ (Affordability) หมายถึง ค่าใช้จ่ายในการบริการที่ลูกค้าต้องชำระมีความเหมาะสมกับการให้บริการ และในทำนองเดียวกัน ต้องมีความเป็นธรรมกับผู้รับบริการด้วย

Lovelock & Wirtz (2007) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นทัศนคติหลังการประเมินจากการ บริการที่ได้รับการปฏิสัมพันธ์ การประเมินความพึงพอใจในคุณค่าจากคุณภาพบริการที่ผู้รับบริการ ได้รับเทียบกับสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวัง ความพึงพอใจทางบวกที่ยั่งยืนและการทำให้ผู้รับบริการ ประทับใจเรียกว่า Customer Delight ประกอบไปด้วยองค์ประกอบหลัก 3 ประการ

1. ความประทับใจจากการบริการที่เกินความคาดหวัง (Unexpectedly High Level of Performance)
2. ความประทับใจด้วยความตื่นตัน
3. ความประทับใจด้วยความรู้สึทางบวก

Oliver (1981) กล่าวว่า ความพึงพอใจของลูกค้าจะเกิดจากกระบวนการเปรียบเทียบระหว่าง ความคาดหวังของลูกค้ากับการรับรู้ถึงประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน ทฤษฎีนี้ชี้ให้เห็นว่าความพึง

พอใจของลูกค้าสามารถวัดได้จากช่องว่าง (Gap) ระหว่างสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังและสิ่งที่ลูกค้ารับรู้จริง จากผลการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการ กล่าวคือ หากลูกค้ารับรู้ว่าคุณภาพของการให้บริการ หรือการปฏิบัติงานเกินกว่าความคาดหวัง จะทำให้เกิดความพึงพอใจและความประทับใจต่อบริการ นั้น ในทางตรงกันข้าม หากการรับรู้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานต่ำกว่าความคาดหวังของลูกค้า ก็จะส่งผลให้ลูกค้าเกิดความไม่พึงพอใจต่อบริการนั้น

จากข้อมูลข้างต้นสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มี ต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เกิดจากพื้นฐานการรับรู้ ค่านิยมหรือประสบการณ์ของแต่ละบุคคล ความพอใจ จะเกิดขึ้นได้นั้นก็ต่อเมื่อสิ่งที่บุคคลได้รับนั้นเป็นสิ่งที่สามารถตอบสนองความต้องการของแต่ละ บุคคล ได้ตรงกับจุดประสงค์ ตรงความต้องการตรงความคาดหวัง หรือเกินกว่าความคาดหวัง ที่ตั้งไว้ หากมองในมุมของการบริการ ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อผู้รับบริการได้รับการบริการ ที่สะดวก รวดเร็ว ตอบสนองต่อความต้องการได้อย่างเพียงพอ รวมถึงการเดินทางไปยังแหล่ง บริการมีความสะดวก สถานที่ให้บริการมีความสะอาด รู้สึกได้ถึงความปลอดภัยจนผู้รับบริการเกิด ความรู้สึกว่าสิ่งที่ได้รับใน การบริการนั้น ทำให้เกิดความคุ้มค่าเมื่อเปรียบเทียบกับสิ่งที่ต้องเสียไป

2.2.3 การวัดความพึงพอใจในการให้บริการ

Millet (2012) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการให้บริการ (Satisfactory Service) หรือความสามารถในการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการเป้าหมายหลักของผู้ปฏิบัติ ที่ต้องยึดถือไว้เสมอพิจารณาจากองค์ประกอบ 5 ด้าน ดังนี้

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริการงาน ของที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นผู้ให้บริการทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียม กัน ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการ ผู้ให้บริการทุกคนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็น บังเอิญบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการอย่างตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่าการ ให้บริการจะต้องตรงเวลา ถ้าไม่มีการตรงเวลาจะนำมาซึ่งการสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ ผู้ใช้บริการ

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการต้องมีจำนวน การ ให้บริการ และสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The Right Quantity at The Geographical) ซึ่ง Millet เห็นว่าความเสมอภาค หรือการตรงเวลาจะไม่มี ความหมายเลยถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้ให้บริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของผู้รับบริการเป็นหลักไม่ใช่อึดความพอใจขององค์กรที่ให้บริการว่าจะให้ หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ มีการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ หรือทำให้มีการเพิ่มประสิทธิภาพ ความสามารถในการทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

สรชัย พิศาลบุตร (2551) กล่าวว่า การวัดระดับความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้ให้บริการว่าสามารถทำได้ 2 วิธี คือ

1. วัดจากการสอบถามความคิดเห็นของลูกค้าหรือผู้ให้บริการ เป็นการวัดระดับความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้ให้บริการจากการสอบถามความคิดเห็นของลูกค้าหรือผู้ให้บริการโดยตรงทำได้โดยกำหนดมาตรวัดระดับความพึงพอใจที่ลูกค้าหรือผู้ให้บริการที่มีต่อคุณภาพของสินค้าหรือบริการนั้น ๆ และกำหนดเกณฑ์ชี้วัดระดับความพึงพอใจจากผลการวัดระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่ลูกค้าหรือผู้ให้บริการที่มีต่อคุณภาพของสินค้าหรือบริการนั้น ๆ

2. วัดจากตัวชี้วัดคุณภาพการให้บริการที่กำหนดขึ้น โดยการวัดระดับความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้ให้บริการ จากเกณฑ์ชี้วัดระดับคุณภาพสินค้าหรือบริการที่กำหนดขึ้นนี้อาจใช้เกณฑ์คุณภาพระดับต่าง ๆ ที่กำหนดขึ้นโดยผู้ให้บริการ ผู้ประเมินผลการให้บริการ และมาตรฐานกลางหรือมาตรฐานสากลของการให้บริการนั้น

Anderson (1973) กล่าวว่า ความพึงพอใจของผู้บริโภคเกิดจากความคาดหวัง และการรับรู้ของผู้บริโภคที่ได้รับจากผลิตภัณฑ์ หรือบริการ และยังส่งผลต่อความพึงพอใจ และการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้บริโภค ซึ่งความพึงพอใจนั้นจะเกิดได้ต้องทำให้มีความรู้สึกถึงสถานะจิตที่ปราศจากความเครียดเป็นความรู้สึกของบุคคลในทางบวก หรือเป็นความรู้สึกที่พอใจต่อสิ่งที่ทำให้เกิดความชอบ ความสบายใจ และเป็นความรู้สึกที่บรรลุถึงความต้องการ

Linder-Pelz (1982) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นเหตุผลหลักในการตอบสนองที่มีประสิทธิภาพอย่างหนึ่งของแต่ละบุคคล โดยมีการถ่ายทอดจากประสบการณ์ที่ได้รับจากการบริโภคหรือการใช้บริการต่าง ๆ และความพึงพอใจจากส่วนนี้ส่งผลต่อการบอกต่อ และการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้บริโภค

สรุปได้ว่าความพึงพอใจในการบริการ หมายถึง ความรู้สึกเชิงบวกของผู้รับบริการที่เกิดขึ้นเมื่อได้รับบริการตามความคาดหวังหรือเกินความคาดหวังส่งผลให้เกิดความประทับใจและความพึงพอใจต่อการให้บริการนั้น การสร้างความพึงพอใจดังกล่าว องค์กรผู้ให้บริการจำเป็นต้องวางระบบโครงสร้างและมาตรฐานการให้บริการที่ดี ครอบคลุมทั้งด้านอุปกรณ์ เครื่องมือ บุคลากร และ

กระบวนการทำงาน บุคลากรต้องมีความรู้ความสามารถ เข้าใจหน้าที่ของตนเอง และสามารถให้บริการแก่ผู้รับบริการอย่างเสมอภาค ตรงเวลา และต่อเนื่อง ส่วนเครื่องมือและอุปกรณ์ต้องทันสมัยและเอื้อต่อการให้บริการอย่างราบรื่น ทั้งนี้ กระบวนการให้บริการต้องมีความชัดเจนและมีความก้าวหน้าในทุกขั้นตอน เพื่อสร้างความมั่นใจและความเชื่อถือให้แก่ผู้รับบริการ องค์กรประกอบทั้งหมดเหล่านี้รวมกันส่งผลให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดของผู้รับบริการ ซึ่งเป็นเป้าหมายสำคัญในการให้บริการขององค์กร

2.3 ข้อมูลเกี่ยวกับการบริการของกรมศุลกากร

การให้บริการคลังสินค้าผ่านแดนของกรมศุลกากรมีรากฐานอยู่บนหลักการของคลังสินค้าทัณฑ์บน ซึ่งหมายถึงสถานที่ที่กรมศุลกากรอนุญาตให้ผู้ประกอบการนำเข้าสินค้าแล้วจัดเก็บไว้ได้ โดยยังไม่ต้องเสียอากรขาเข้าทันที สถานที่ดังกล่าวถูกจัดตั้งขึ้นเพื่ออำนวยความสะดวกต่อการค้าระหว่างประเทศ การขนส่งผ่านแดน การเก็บรักษาและแปรรูปสินค้า รวมถึงเป็นจุดพักถ่ายลำสินค้าเพื่อการส่งต่อไปยังประเทศปลายทางภายใต้การควบคุมของกรมศุลกากรอย่างใกล้ชิด ทำให้ผู้ประกอบการสามารถบริหารจัดการสินค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีความคล่องตัวทางการเงิน และสามารถวางแผนด้านโลจิสติกส์ได้ดียิ่งขึ้น (กรมศุลกากร, 2568) ในด้านกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้อง คลังสินค้าผ่านแดนอยู่ภายใต้พระราชบัญญัติศุลกากร พ.ศ. 2560 ซึ่งกำหนดนิยามสิทธิ หน้าที่ เงื่อนไข และขั้นตอนการดำเนินการเพื่อให้ผู้ประกอบการดำเนินธุรกิจได้อย่างถูกต้องตามกฎหมาย โดยประกาศกรมศุลกากรที่ 131/2563 “หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขการขออนุญาตจัดตั้งคลังสินค้าทัณฑ์บนทั่วไป” ได้กำหนดให้ผู้ยื่นคำขออนุญาตต้องเป็นนิติบุคคลที่มีฐานะทางการเงินมั่นคง ไม่มียอดขาดทุนสะสม และต้องปฏิบัติตามเงื่อนไขอื่น ๆ ที่กฎหมายกำหนด เมื่อได้รับอนุญาตแล้ว ผู้ประกอบการจะให้บริการรับสินค้าเข้าคลังภายใต้สถานะทัณฑ์บน การเก็บรักษาสินค้า การตรวจสอบและควบคุมสต็อก รวมถึงการดำเนินพิธีการศุลกากรทั้งการนำเข้าและการส่งออกของสินค้า โดยทุกกิจกรรมต้องมีการบันทึกและรายงานให้กรมศุลกากรตรวจสอบได้ตามประกาศที่เกี่ยวข้อง เช่น ประกาศกรมศุลกากรที่ 115/2561 เรื่อง “หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขการปฏิบัติพิธีการศุลกากรในเขตปลอดอากร” ซึ่งมีบทบัญญัติเกี่ยวกับการควบคุมการเคลื่อนย้ายของสินค้า การตรวจตราในเขตปลอดอากร และการใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์เพื่อส่งข้อมูลให้กรมศุลกากรตรวจสอบ นอกจากนี้ในด้านสิทธิประโยชน์ คลังสินค้าผ่านแดนช่วยให้ผู้ประกอบการสามารถพักการเสียอากรขาเข้าไว้ก่อนจนกว่าจะนำสินค้าออกไปใช้ในประเทศหรือส่งออกไปยังต่างประเทศ ซึ่งช่วยในการบริหารต้นทุนและเงินทุนหมุนเวียนมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น นอกจากนี้ การโอนสินค้าระหว่างคลังสินค้าทัณฑ์บนหรือเขตปลอดอากรอื่น หรือการโอนเพื่อ

จำหน่ายให้แก่ผู้ที่มีสิทธิได้รับการยกเว้นอากร ก็มีการกำหนดในประกาศให้ชัดเจน เพื่อไม่ให้เกิดความกำกวมในการใช้งานสิทธิประโยชน์ดังกล่าว อย่างไรก็ตาม ในทางปฏิบัติการดำเนินงาน คลังสินค้าผ่านแดนยังมีความท้าทาย เช่น ค่าใช้จ่ายสูงในการจัดตั้งและดูแลคลัง ความจำเป็นต้องลงทุนในระบบสต็อกและระบบความปลอดภัยที่มีประสิทธิภาพ รวมถึงขั้นตอนการประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น หน่วยงานตรวจสอบคุณภาพสินค้า หน่วยงานควบคุมมาตรฐานสินค้า และหน่วยงานพิธีการนำเข้า ส่งออก หรือผ่านแดน จึงมีข้อเสนอแนะเชิงนโยบายให้ปรับปรุงขั้นตอนให้รวดเร็วขึ้นและใช้ระบบดิจิทัลเชื่อมโยง เช่น การใช้ระบบ ACCS (Automated Cargo Clearance System) ในการควบคุมการเคลื่อนย้ายสินค้าในเขตปลอดอากรและการใช้ระบบการขนส่งและใบขนสินค้าทางอิเล็กทรอนิกส์ (กรมศุลกากร, 2568)

2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ชัยรัช หวังสม (2567) ได้ศึกษาถึง คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการเทศบาล ตำบลลำควนสุรินทร์ อำเภอลำควน จังหวัดสุรินทร์ ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ระดับความคิดเห็นด้านการตอบสนองต่อผู้เข้ารับบริการ รองลงมาคือ ด้านการให้ความมั่นใจ ด้านการให้บริการที่จับต้องได้เป็นรูปธรรม ด้านการดูแลเอาใจใส่และเห็นอกเห็นใจ และด้านการให้บริการที่มีความน่าเชื่อถือ ตามลำดับ เมื่อพิจารณาคุณภาพการให้บริการของเทศบาล ในภาพรวมพบว่า เทศบาลตำบลลำควนสุรินทร์ มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก ส่วนความพึงพอใจต่อการบริการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก รองลงมาคือ ความพึงพอใจต่อกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ และความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ตามลำดับ

สุธรรม เลิศพงษ์ประเสริฐ และชนชาติ ประทุมสวัสดิ์ (2564) ศึกษาเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองบางรักพัฒนา โดยผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองบางรักพัฒนา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับมาก

พัฒนา เรืองฤทธิ์ (2563) ที่ศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเทศบาลเมืองปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพการให้บริการที่มีความน่าเชื่อถือ ใ่วางใจของเทศบาลเมืองปากพอง จะส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ต่อมาปัจจัยคุณภาพการให้บริการด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการมีผลต่อความพึงพอใจต่อกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวก

ศิริรักษ์ ภูหิรัญ และกฤษฎา มุฮัมหมัด (2563) ที่ศึกษาเรื่อง ปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทราย อำเภอหนองแคว จังหวัดสระบุรี พบว่ามี 4 ด้านที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการ ได้แก่ ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ ด้านการตอบสนองต่อความต้องการผู้รับบริการ ด้านความน่าเชื่อถือและด้านการให้สร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการส่วนอีก 1 ด้าน คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สุจิตรา แสงจันดา (2565) ศึกษาถึง คุณภาพการบริการของพนักงานร้านสะดวกซื้อเซเว่นอีเลฟเว่นที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้บริโภคกลุ่มเบบี้บูมเมอร์ในจังหวัดนครพนม พบว่า ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 56-60 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรีอาชีพธุรกิจส่วนตัว และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,001-35,000 บาท ปัจจัยคุณภาพการบริการของพนักงานร้านสะดวกซื้อเซเว่นอีเลฟเว่นที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้บริโภคกลุ่มเบบี้บูมเมอร์อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านความเป็นธรรมของการบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า ด้านการตอบสนองลูกค้า ด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า และด้านความน่าเชื่อถือ อยู่ในระดับมาก ระดับความพึงพอใจโดยรวมในการให้บริการของพนักงานร้านสะดวกซื้อเซเว่นอีเลฟเว่นอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า พึงพอใจในการให้บริการของร้านสะดวกซื้อเซเว่นอีเลฟเว่นอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ พึงพอใจในการคัดสรรสินค้าและบริการที่หลากหลาย ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยคุณภาพการบริการด้านความเป็นธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือ และด้านความเข้าใจและรู้จักลูกค้า ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้บริโภคกลุ่มเบบี้บูมเมอร์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จิรายุส จินตนาสันต์ (2562) ศึกษาเรื่อง คุณภาพของผลิตภัณฑ์และการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้บริโภคที่ใช้บริการศูนย์ซ่อมบำรุงที่ไม่ใช่ตัวแทนจำหน่ายรถยนต์ในพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพของการบริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้ามากกว่าคุณภาพของผลิตภัณฑ์อย่างมีนัยสำคัญ โดยคุณภาพของการบริการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้ามากที่สุด ได้แก่ การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Assurance) รองลงมาคือ การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) การเอาใจใส่ต่อลูกค้า (Empathy) ความเชื่อถือไว้วางใจ (Reliability) และความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) ตามลำดับ สำหรับคุณภาพของผลิตภัณฑ์ที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ประกอบด้วย ประสิทธิภาพในการทำงาน (Performance) และความสวยงาม (Aesthetics)

ภัทรวิ อ้อมชมพู (2566) ศึกษาเกี่ยวกับ คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองคลัง กรมวิชาการเกษตร ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า 1) ปัจจัยด้านเพศที่

แตกต่างกัน แต่ไม่ทำให้ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองคลังแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ

2) ปัจจัยคุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองคลัง กรมวิชาการเกษตร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (R^2) เท่ากับ 0.841 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มี 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการเข้าใจและการรู้จักผู้ให้บริการ ด้านความเชื่อถือได้ ด้านการตอบสนองต่อผู้ให้บริการ และด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ให้บริการ ซึ่งส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองคลัง กรมวิชาการเกษตร



บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคลังสินค้าผ่านแดนของกรมศุลกากร มีขั้นตอนในการดำเนินการ เครื่องมือการวิจัย การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือการวิเคราะห์ข้อมูล และสถิติที่ใช้ดังต่อไปนี้

- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.3 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.4 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษานี้ คือ ผู้ใช้บริการคลังสินค้าผ่านแดนของกรมศุลกากร ได้แก่ ผู้ประกอบการนำเข้า-ส่งออกและบุคคลที่เกี่ยวข้อง จำนวนประมาณ 53,120 คน (กรมศุลกากร, 2567)

3.1.2 จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ คือ ผู้ใช้บริการคลังสินค้าผ่านแดนของกรมศุลกากร ได้แก่ ผู้ประกอบการนำเข้า-ส่งออกและบุคคลที่เกี่ยวข้อง โดยใช้สูตรการคำนวณกลุ่มตัวอย่างของทาโร่ ยามาเน่ (Yamane, 1973) และกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนไม่เกิน 5% และระดับความเชื่อมั่นที่ 95% สูตรการคำนวณกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

$$\text{สูตร} \quad n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

โดยที่ N แทน ขนาดของประชากร

n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

e แทน ค่าความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง (0.05)

$$n = \frac{53,120}{1 + ((53,120)(0.05)^2)}$$

$$n = \frac{53,120}{1 + ((53,120)(0.0025))}$$

$$n = \frac{53,120}{133.8}$$

$$n = 398$$

ดังนั้นได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างอย่างน้อย 398 คน ทั้งนี้ผู้วิจัยเลือกเพิ่มขนาดตัวอย่างอีก 2 คน เพื่อให้เกิดความแม่นยำ และเพิ่มความน่าเชื่อถือ ดังนั้นได้ขนาดตัวอย่างทั้งหมด จำนวน 400 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive sampling) ช่วยเพิ่มความแม่นยำของข้อมูล เนื่องจากไม่ต้องสุ่มตัวอย่างในวงกว้างและสามารถเน้นเก็บข้อมูลจากกลุ่มเป้าหมายที่เฉพาะเจาะจง ได้ทันที

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.2.1 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

แบบสอบถามชนิดที่มีโครงสร้าง (Structured questionnaire) ซึ่งประกอบด้วยคำถามปลายปิด (Close-ended questionnaires) และคำถามปลายเปิด (Open ended questionnaires) แบ่งเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล จำนวน 3 ข้อ โดยมีลักษณะคำถามเป็นแบบเลือกคำตอบเพียง 1 คำตอบ (Multiple Choices)

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ จำนวน 5 ด้าน ได้แก่ ความเป็นรูปธรรมของบริการ ความน่าเชื่อถือไว้วางใจ การตอบสนองต่อลูกค้า การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า และการเข้าใจและรู้จักลูกค้า มีลักษณะคำถามเป็นแบบปลายปิดแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scales) โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบตามระดับความคิดเห็น มีเกณฑ์ 5 ระดับ คือ

เห็นด้วยมากที่สุด	5 คะแนน
เห็นด้วยมาก	4 คะแนน
เห็นด้วยปานกลาง	3 คะแนน
เห็นด้วยน้อย	2 คะแนน
เห็นด้วยน้อยที่สุด	1 คะแนน

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคลังสินค้าผ่านแดนของกรมศุลกากร จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านความพอเพียงของบริการ ด้านการเข้าถึงแหล่งบริการ ด้านความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านความสามารถของลูกค้าที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ มีลักษณะคำถามเป็นแบบปลายปิดเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scales) โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบตามระดับความคิดเห็น มีเกณฑ์ 5 ระดับ คือ

เห็นด้วยมากที่สุด	5 คะแนน
เห็นด้วยมาก	4 คะแนน
เห็นด้วยปานกลาง	3 คะแนน
เห็นด้วยน้อย	2 คะแนน
เห็นด้วยน้อยที่สุด	1 คะแนน

โดยข้อคำถามส่วนที่ 2 และส่วนที่ 3 ใช้เกณฑ์การแปลผลค่าเฉลี่ย (บุญชม ศรีสะอาด, 2556)

ดังนี้

- ระดับคะแนน 4.21 – 5.00 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด
- ระดับคะแนน 3.41 – 4.20 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก
- ระดับคะแนน 2.61 – 3.40 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง
- ระดับคะแนน 1.81 – 2.60 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย
- ระดับคะแนน 1.00 – 1.80 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะการบริการของคลังสินค้าผ่านแดนของกรมศุลกากร ลักษณะคำถามแบบปลายเปิด (Open ended questionnaires)

3.2.2 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

การตรวจสอบเครื่องมือ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตรวจสอบคำถามของแบบสอบถามก่อนที่จะนำไปแจกกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ การตรวจสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability) เพื่อให้เกิดความมั่นใจว่า

แบบสอบถามที่ใช้ไปนั้น ผู้ตอบแบบสอบถามทุกคนเข้าใจเนื้อหาของคำถามตรงกัน และสามารถตอบคำถามได้ การดำเนินการในเรื่องนี้ผู้วิจัยได้ทำการทดลองโดยนำแบบสอบถาม ไปทดลองกับกลุ่มทดลอง จำนวน 30 คน ซึ่งกลุ่มทดลองมีคุณสมบัติของประชากรอย่างครบถ้วน เมื่อได้รับคำตอบแล้วนำคำตอบไปคำนวณค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alfa Coefficient) ซึ่งค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาผลการทดลองใช้แบบสอบถามคำนวณค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาได้เท่ากับ 0.896 ซึ่งค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาดังกล่าวจะต้องมีค่าอยู่ในช่วงระหว่าง 0.7 – 1.00 จึงจะถือว่าแบบสอบถามนั้นมีความน่าเชื่อถือ และสามารถนำไปใช้ได้ (Cronbach, 1990)

3.3 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

หลังจากที่ผู้วิจัยได้รวบรวมแนวความคิด ทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาเป็นแนวทางในการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาตามกรอบแนวความคิดในการวิจัย ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลการศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นลำดับ ดังนี้

1) ขอนหนังสือจากคณะ เพื่อขออนุญาต และขอความร่วมมือในการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ใช้บริการคลังสินค้าผ่านแดนของกรมศุลกากร ซึ่งต้องเป็นผู้ประกอบการนำเข้า-ส่งออกและบุคคลที่เกี่ยวข้อง มีความเต็มใจเข้าร่วมตอบแบบสอบถาม และสามารถให้ข้อมูลได้ครบถ้วน เพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีความน่าเชื่อถือ

2) จัดเตรียมแบบสอบถาม Google Form ให้สมบูรณ์ และแจกแบบสอบถามไปยังผู้ประกอบการนำเข้า-ส่งออกและบุคคลที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างเป้าหมายที่ถูกต้อง

3) รวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามให้ครบถ้วน โดยคัดเลือกฉบับที่สมบูรณ์ตามจำนวนกลุ่มตัวอย่าง คือ 400 ชุด โดยใช้เวลา 10 วัน

4) นำแบบสอบถามที่ได้มาตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม แล้วตรวจให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ เพื่อนำคะแนนของกลุ่มตัวอย่างมาวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติและทดสอบสมมติฐานที่ตั้งไว้

3.4 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

วิธีการทางสถิติและการวิเคราะห์ข้อมูลที่ใช้สำหรับงานวิจัยนี้แบ่งได้ 2 ประเภท ได้แก่

1) สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ซึ่งได้แก่

1.1) ข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ และกลุ่มธุรกิจที่ประกอบการ ใช้ค่าความถี่ และค่าร้อยละ

1.2) คุณภาพการให้บริการ และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคลังสินค้าผ่านแดนของกรมศุลกากร ใช้ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)

2) สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ได้แก่ ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคลังสินค้าผ่านแดนของกรมศุลกากร ใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

เกณฑ์การแปลความหมายค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (ชูศรี วงศ์รัตน์, 2541: 316) ดังนี้

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r)	แปลผล
0.91–1.00	มีความสัมพันธ์ระดับสูงมาก
0.71–0.90	มีความสัมพันธ์ระดับสูง
0.51–0.70	มีความสัมพันธ์ระดับปานกลาง
0.31–0.50	มีความสัมพันธ์ระดับต่ำ
0.01–0.30	ไม่มีความสัมพันธ์

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในบริการของผู้ใช้บริการ คลังสินค้าผ่านแดนของกรมศุลกากร ใช้การเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ใช้บริการคลังสินค้าผ่านแดนของกรมศุลกากร จำนวน 400 คน ผู้วิจัยขอนำเสนอผลการวิเคราะห์ ข้อมูลแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

- 4.1 ปัจจัยส่วนบุคคล
- 4.2 คุณภาพการให้บริการ
- 4.3 ความพึงพอใจในบริการ
- 4.4 ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

4.1 ปัจจัยส่วนบุคคล

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ และกลุ่มธุรกิจที่ประกอบการ โดย วิเคราะห์ร้อยละ และค่าความถี่ ดังแสดงในตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	255	63.70
หญิง	145	36.30
อายุ		
ต่ำกว่า 30 ปี	131	32.70
30-40 ปี	172	43.00
41-50 ปี	32	8.00
51-60 ปี	52	13.00
61 ปีขึ้นไป	13	3.30

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
กลุ่มธุรกิจที่ประกอบการ		
เกษตรและอุตสาหกรรมอาหาร (AGRO)	27	6.80
สินค้าอุปโภคบริโภค (CONSUMP)	117	29.20
สินค้าอุตสาหกรรม (INDUS)	205	51.20
อสังหาริมทรัพย์และก่อสร้าง (PROPCON)	51	12.80
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.1 ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 255 คน คิดเป็นร้อยละ 63.70 รองลงมาคือเพศหญิง จำนวน 145 คน คิดเป็นร้อยละ 36.30 ตามลำดับ ด้านอายุ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 30-40 ปี จำนวน 172 คน คิดเป็นร้อยละ 43.00 รองลงมาได้แก่ ต่ำกว่า 30 ปี จำนวน 131 คน คิดเป็นร้อยละ 32.70 ช่วงอายุ 51-60 ปี จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 13.00 ช่วงอายุ 41-50 ปี จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 8.00 และลำดับสุดท้าย คือ 61 ปีขึ้นไป จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 3.30 ตามลำดับ ด้านกลุ่มธุรกิจที่ประกอบการ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นผู้ประกอบการธุรกิจสินค้าอุตสาหกรรม (INDUS) จำนวน 205 คน คิดเป็นร้อยละ 51.20 รองลงมาได้แก่ สินค้าอุปโภคบริโภค (CONSUMP) จำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 29.20 ธุรกิจอสังหาริมทรัพย์และก่อสร้าง (PROPCON) จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 12.80 และลำดับสุดท้าย คือ ธุรกิจเกษตรและอุตสาหกรรมอาหาร (AGRO) จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 6.80 ตามลำดับ

4.2 คุณภาพการให้บริการ

การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ผู้วิจัยคำนวณค่าเฉลี่ย และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และนำเสนอในภาพรวม และแยกรายด้าน การวิเคราะห์ผลการศึกษาคือ คุณภาพการให้บริการเป็นการวัดระดับความคิดเห็นแบบมาตราส่วนประมาณค่าตามคะแนน 1 2 3 4 และ 5 โดยกำหนดเกณฑ์แปลความหมาย ดังนี้

4.21 – 5.00 หมายถึง มีความคิดเห็น ในระดับมากที่สุด

3.41 – 4.20 หมายถึง มีความคิดเห็น ในระดับมาก

2.61 – 3.40 หมายถึง มีความคิดเห็น ในระดับปานกลาง

1.81 – 2.60 หมายถึง มีความคิดเห็น ในระดับน้อย

1.00 – 1.80 หมายถึง มีความคิดเห็น ในระดับน้อยที่สุด

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

คุณภาพการให้บริการ	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ			
1.พื้นที่ภายในคลังสินค้าผ่านแดนมีเพียงพอและเหมาะสมต่อการดำเนินงานและการให้บริการ	4.04	0.809	มาก
2.ป้ายแสดงข้อมูลที่สำคัญ เช่น ค่าธรรมเนียม ขั้นตอน หรือระเบียบต่าง ๆ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	3.94	1.236	มาก
3.สภาพแวดล้อมภายในคลังสินค้าและพื้นที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบและปลอดภัยสำหรับผู้มาติดต่อ	4.01	0.702	มาก
รวม	4.00	0.916	มาก
ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ			
1.การดำเนินงานของคลังสินค้าผ่านแดนมีคุณภาพและเป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด	4.25	0.727	มากที่สุด

คุณภาพการให้บริการ	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
2.พนักงานของคลังสินค้าผ่านแดนสามารถให้บริการได้อ่าน่าเชื่อถือและตรงตามข้อกำหนด	3.89	1.206	มาก
3.พนักงานสามารถให้ข้อมูลหรือคำแนะนำเกี่ยวกับการจัดเก็บการนำเข้า-ส่งออก หรือระเบียบศุลกากรได้อย่างถูกต้องและชัดเจน	3.98	0.747	มาก
รวม	4.04	0.893	มาก
ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า			
1.พนักงานคลังสินค้าผ่านแดนสามารถจัดลำดับขั้นตอนการดำเนินงาน เช่น การรับสินค้า การตรวจสอบเอกสารได้อย่างถูกต้องและแม่นยำ	3.78	0.780	มาก
2.คลังสินค้าผ่านแดนมีช่องทางการติดต่อและโต้ตอบผู้ใช้บริการที่หลากหลายและสะดวก เช่น ทางโทรศัพท์ อีเมล หรือระบบออนไลน์อื่น ๆ	4.25	0.816	มากที่สุด
3.พนักงานคลังสินค้าผ่านแดนสามารถให้บริการตรงตามความต้องการและข้อร้องขอของผู้ใช้บริการได้	3.79	1.150	มาก
รวม	3.94	0.915	มาก
ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า			
1.พนักงานคลังสินค้าผ่านแดนมีความชำนาญและมีความสามารถในการดำเนินงานด้านการจัดเก็บ ตรวจสอบ และจัดส่งสินค้า	3.74	0.842	มาก
2.คลังสินค้าผ่านแดนสามารถให้บริการอย่างต่อเนื่องและตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ	4.07	0.830	มาก
3.คลังสินค้าผ่านแดนมีพนักงานให้บริการในจำนวนที่เพียงพอเพื่อรองรับความต้องการของผู้ใช้บริการอย่างเหมาะสม	4.22	1.034	มากที่สุด
รวม	4.01	0.902	มาก
ด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า			
1.พนักงานคลังสินค้าผ่านแดนให้ความใส่ใจต่อผู้ใช้บริการโดยไม่ต้องรอให้ผู้ใช้บริการร้องขอหรือแจ้งความต้องการเอง	4.05	0.765	มาก

คุณภาพการให้บริการ	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
2.พนักงานคลังสินค้าผ่านแดนสามารถรักษาข้อมูลและเอกสารของผู้ใช้บริการให้เป็นความลับและปลอดภัย	3.86	0.842	มาก
3.พนักงานคลังสินค้าผ่านแดนมีมนุษยสัมพันธ์และเอาใจใส่ผู้บริการอย่างเหมาะสม ทั้งก่อน ระหว่าง และหลังการให้บริการ	3.54	0.770	มาก
รวม	3.82	0.793	มาก
โดยภาพรวม	3.96	0.883	มาก

จากตารางที่ 4.2 ผลการศึกษาพบว่าระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.96$, $SD = 0.883$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ ($\bar{X} = 4.04$, $SD = 0.893$) รองลงมาได้แก่ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ($\bar{X} = 4.01$, $SD = 0.902$) ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ($\bar{X} = 4.00$, $SD = 0.916$) ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ($\bar{X} = 3.94$, $SD = 0.915$) และลำดับสุดท้าย คือ ด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า ($\bar{X} = 3.82$, $SD = 0.793$) ตามลำดับ เมื่อพิจารณาจำแนกตามรายด้านของคุณภาพการให้บริการ มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ผลการศึกษาพบว่าระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.00$, $SD = 0.916$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ พื้นที่ภายในคลังสินค้าผ่านแดนมีเพียงพอและเหมาะสมต่อการดำเนินงานและการให้บริการ ($\bar{X} = 4.04$, $SD = 0.809$) รองลงมาได้แก่ สภาพแวดล้อมภายในคลังสินค้าและพื้นที่ให้บริการสะอาดเป็นระเบียบและปลอดภัยสำหรับผู้มาติดต่อ ($\bar{X} = 4.01$, $SD = 0.702$) และลำดับสุดท้าย คือ ป้ายแสดงข้อมูลที่สำคัญ เช่น ค่าธรรมเนียม ขั้นตอน หรือระเบียบต่าง ๆ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ($\bar{X} = 3.94$, $SD = 1.236$) ตามลำดับ

ผลการศึกษาพบว่าระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.04$, $SD = 0.893$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การดำเนินงานของคลังสินค้าผ่านแดนมีคุณภาพและเป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด ($\bar{X} = 4.25$, $SD = 0.727$) รองลงมาได้แก่ พนักงานสามารถให้ข้อมูลหรือคำแนะนำเกี่ยวกับการจัดเก็บการนำเข้า-ส่งออก หรือระเบียบศุลกากรได้อย่างถูกต้องและชัดเจน ($\bar{X} = 3.98$, $SD = 0.747$) และลำดับสุดท้าย คือ พนักงานของคลังสินค้าผ่านแดนสามารถให้บริการได้อย่างน่าเชื่อถือและตรงตามข้อกำหนด ($\bar{X} = 3.89$, $SD = 1.206$) ตามลำดับ

ผลการศึกษาพบว่าระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.94$, $SD = 0.915$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ คลังสินค้าผ่านแดน มีช่องทางการติดต่อและโต้ตอบผู้ใช้บริการที่หลากหลายและสะดวก เช่น ทางโทรศัพท์ อีเมล หรือระบบออนไลน์อื่น ๆ ($\bar{x} = 4.25$, $SD = 0.816$) รองลงมาได้แก่ พนักงานคลังสินค้าผ่านแดนสามารถให้บริการตรงตามความต้องการและข้อร้องขอของผู้ใช้บริการได้ ($\bar{x} = 3.79$, $SD = 1.150$) และลำดับสุดท้าย คือ พนักงานคลังสินค้าผ่านแดนสามารถจัดลำดับขั้นตอนการดำเนินงาน เช่น การรับสินค้า การตรวจสอบเอกสาร ได้อย่างถูกต้องและแม่นยำ ($\bar{x} = 3.78$, $SD = 0.780$) ตามลำดับ

ผลการศึกษาพบว่าระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.01$, $SD = 0.902$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ คลังสินค้าผ่านแดนมีพนักงานให้บริการในจำนวนที่เพียงพอ เพื่อรองรับความต้องการของผู้ใช้บริการอย่างเหมาะสม ($\bar{x} = 4.22$, $SD = 1.034$) รองลงมาได้แก่ คลังสินค้าผ่านแดนสามารถให้บริการอย่างต่อเนื่องและตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ ($\bar{x} = 4.07$, $SD = 0.830$) และลำดับสุดท้าย คือ พนักงานคลังสินค้าผ่านแดนมีความชำนาญและมีความสามารถในการดำเนินงานด้านการจัดเก็บ ตรวจสอบ และจัดส่งสินค้า ($\bar{x} = 3.74$, $SD = 0.842$) ตามลำดับ

ผลการศึกษาพบว่าระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.82$, $SD = 0.793$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ พนักงานคลังสินค้าผ่านแดนให้ความใส่ใจต่อผู้ใช้บริการโดยไม่ต้องรอให้ผู้บริการร้องขอหรือแจ้งความต้องการเอง ($\bar{x} = 4.05$, $SD = 0.765$) รองลงมาได้แก่ พนักงานคลังสินค้าผ่านแดนสามารถรักษาข้อมูลและเอกสารของผู้ใช้บริการให้เป็นความลับและปลอดภัย ($\bar{x} = 3.86$, $SD = 0.842$) และลำดับสุดท้าย คือ พนักงานคลังสินค้าผ่านแดนมีมนุษยสัมพันธ์และเอาใจใส่ผู้ใช้บริการอย่างเหมาะสม ทั้งก่อน ระหว่าง และหลังการให้บริการ ($\bar{x} = 3.54$, $SD = 0.770$) ตามลำดับ

4.3 ความพึงพอใจในบริการ

การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในบริการ ผู้วิจัยคำนวณค่าเฉลี่ย และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และนำเสนอในภาพรวม และแยกรายด้าน การวิเคราะห์ความพึงพอใจในบริการเป็นการวัดระดับความคิดเห็นแบบมาตราส่วนประมาณค่าตามคะแนน 1 2 3 4 และ 5 โดยกำหนดให้เกณฑ์แปลความหมาย ดังนี้

4.21 – 5.00 หมายถึง มีความคิดเห็น ในระดับมากที่สุด

3.41 – 4.20 หมายถึง มีความคิดเห็น ในระดับมาก

2.61 – 3.40 หมายถึง มีความคิดเห็น ในระดับปานกลาง

1.81 – 2.60 หมายถึง มีความคิดเห็น ในระดับน้อย

1.00 – 1.80 หมายถึง มีความคิดเห็น ในระดับน้อยที่สุด

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในบริการ

ความพึงพอใจในบริการ	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ด้านความพอใจเพียงของบริการที่มีอยู่			
1.ท่านมีความพึงพอใจต่อจำนวนพนักงานคลังสินค้าผ่านแดนที่เพียงพอในการให้บริการ และสามารถตอบสนองความต้องการของท่านได้อย่างรวดเร็ว	4.03	0.610	มาก
2.ท่านมีความพึงพอใจต่ออุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกของคลังสินค้าผ่านแดนที่ช่วยให้การบริการรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ	4.18	0.536	มาก
3.ท่านมีความพึงพอใจต่อพนักงานในการให้ข้อมูลและบริการที่ตรงเวลา และมีการแจ้งท่านทันทีหากเกิดความคลาดเคลื่อนหรือปัญหาใด ๆ	3.85	1.122	มาก
รวม	4.02	0.756	มาก

ความพึงพอใจในบริการ	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ด้านการเข้าถึงแหล่งบริการ			
1.ท่านมีความพึงพอใจต่อความสะดวกในการเข้าถึงคลังสินค้าผ่านแดน เช่น การเดินทางมายังสำนักงานหรือพื้นที่ให้บริการที่ง่ายและไม่ซับซ้อน	3.92	0.860	มาก
2.ท่านมีความพึงพอใจต่อการสื่อสารและป้ายบอกทางภายในคลังสินค้า เช่น การชี้แนะโซนจัดเก็บ พื้นที่รับสินค้า หรือจุดติดต่อเจ้าหน้าที่ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	3.80	1.161	มาก
3. ท่านมีความพึงพอใจต่อการเข้าถึงสถานที่ต่าง ๆ ภายในคลังสินค้า เช่น ห้องตรวจสอบเอกสาร โซนรับสินค้า หรือพื้นที่บริการอื่น ๆ ว่าสามารถเข้าถึงได้ง่ายและสะดวก	4.25	0.620	มากที่สุด
รวม	3.99	0.880	มาก
ด้านความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวก			
1.ท่านมีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกภายในคลังสินค้าผ่านแดน เช่น โต๊ะทำงาน พื้นที่รอ หรืออุปกรณ์ช่วยในการดำเนินงานต่าง ๆ	3.67	1.293	มาก
2.ท่านมีความพึงพอใจต่อความสะดวกและความเรียบร้อยของพื้นที่คลังสินค้าผ่านแดน รวมถึงความสะดวกครบครันในการเข้าถึงพื้นที่ให้บริการ	4.24	0.957	มากที่สุด
3.ท่านรู้สึกปลอดภัยทุกครั้งเมื่อเข้ามาใช้บริการหรือดำเนินธุรกรรมภายในคลังสินค้าผ่านแดน	4.10	0.756	มาก
รวม	4.01	1.002	มาก
ด้านความสามารถของลูกค้าที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ			
1.ท่านรู้สึกพึงพอใจกับค่าใช้จ่ายหรือค่าธรรมเนียมที่เกิดขึ้นในการใช้บริการคลังสินค้าผ่านแดน	4.13	0.784	มาก
2.ท่านมีความพึงพอใจต่อค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นเมื่อเปรียบเทียบกับความสะดวกและประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้บริการคลังสินค้าผ่านแดน	4.00	0.905	มาก

ความพึงพอใจในบริการ	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
3.ท่านรู้สึกว่าการใช้จ่ายหรือค่าธรรมเนียมมีความเป็นธรรมและเหมาะสมกับคุณภาพบริการที่ได้รับจากคลังสินค้าผ่านแดน	3.76	0.822	มาก
รวม	3.97	0.837	มาก
โดยภาพรวม	3.99	0.868	มาก

จากตารางที่ 4.3 ผลการศึกษาพบว่าระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในบริการภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.99$, $SD = 0.868$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านความพอเพียงของบริการที่มีอยู่ ($\bar{X} = 4.02$, $SD = 0.756$) รองลงมาได้แก่ ด้านความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.01$, $SD = 1.002$) ด้านการเข้าถึงแหล่งบริการ ($\bar{X} = 3.99$, $SD = 0.880$) และลำดับสุดท้าย คือ ด้านความสามารถของลูกจ้างที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ ($\bar{X} = 3.97$, $SD = 0.837$) ตามลำดับ เมื่อพิจารณาจำแนกตามรายด้านของความพึงพอใจในบริการ มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ผลการศึกษาพบว่าระดับความพึงพอใจในบริการ ด้านความพอเพียงของบริการที่มีอยู่ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.02$, $SD = 0.756$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ท่านมีความพึงพอใจต่ออุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกของคลังสินค้าผ่านแดน ที่ช่วยให้การบริการรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ($\bar{X} = 4.18$, $SD = 0.536$) รองลงมาได้แก่ ท่านมีความพึงพอใจต่อจำนวนพนักงานคลังสินค้าผ่านแดนที่เพียงพอในการให้บริการ และสามารถตอบสนองความต้องการของท่านได้อย่างรวดเร็ว ($\bar{X} = 4.03$, $SD = 0.610$) และลำดับสุดท้าย คือ ท่านมีความพึงพอใจต่อพนักงานในการให้ข้อมูลและบริการที่ตรงเวลา และมีการแจ้งท่านทันทีหากเกิดความคลาดเคลื่อนหรือปัญหาใด ๆ ($\bar{X} = 3.85$, $SD = 1.122$) ตามลำดับ

ผลการศึกษาพบว่าระดับความพึงพอใจในบริการ ด้านการเข้าถึงแหล่งบริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.99$, $SD = 0.880$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ท่านมีความพึงพอใจต่อการเข้าถึงสถานที่ต่าง ๆ ภายในคลังสินค้า เช่น ห้องตรวจสอบเอกสาร โซนรับสินค้า หรือพื้นที่บริการอื่น ๆ ว่าสามารถเข้าถึงได้ง่ายและสะดวก ($\bar{X} = 4.25$, $SD = 0.620$) รองลงมาได้แก่ ท่านมีความพึงพอใจต่อความสะดวกในการเข้าถึงคลังสินค้าผ่านแดน เช่น การเดินทางมายังสำนักงานหรือพื้นที่ให้บริการ ที่ง่ายและไม่ซับซ้อน ($\bar{X} = 3.92$, $SD = 0.860$) และลำดับสุดท้าย คือ ท่านมีความพึงพอใจต่อการสื่อสารและป้ายบอกทางภายในคลังสินค้า เช่น การชี้แนะโซนจัดเก็บ พื้นที่รับสินค้า หรือจุดติดต่อเจ้าหน้าที่ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ($\bar{X} = 3.80$, $SD = 1.161$) ตามลำดับ

ผลการศึกษาพบว่าระดับความพึงพอใจในบริการ ด้านความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.01$, $SD = 1.002$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ท่านมีความพึงพอใจต่อความสะอาดและความเรียบร้อยของพื้นที่คลังสินค้าผ่านแดน รวมถึงความสะดวกครบครันในการเข้าถึงพื้นที่ให้บริการ ($\bar{x} = 4.24$, $SD = 0.957$) รองลงมาได้แก่ ท่านรู้สึกปลอดภัยทุกครั้งเมื่อเข้ามาใช้บริการหรือดำเนินธุรกรรมภายในคลังสินค้าผ่านแดน ($\bar{x} = 4.10$, $SD = 0.756$) และลำดับสุดท้าย คือ ท่านมีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกภายในคลังสินค้าผ่านแดน เช่น โต๊ะทำงาน, พื้นที่รอ หรืออุปกรณ์ช่วยในการดำเนินงานต่าง ๆ ($\bar{x} = 3.67$, $SD = 1.293$) ตามลำดับ

ผลการศึกษาพบว่าระดับความพึงพอใจในบริการ ด้านความสามารถของลูกค้าที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.97$, $SD = 0.837$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ท่านรู้สึกพึงพอใจกับค่าใช้จ่ายหรือค่าธรรมเนียมที่เกิดขึ้นในการใช้บริการคลังสินค้าผ่านแดน ($\bar{x} = 4.13$, $SD = 0.784$) รองลงมาได้แก่ ท่านมีความพึงพอใจต่อค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นเมื่อเปรียบเทียบกับความสะดวกและประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้บริการคลังสินค้าผ่านแดน ($\bar{x} = 4.00$, $SD = 0.905$) และลำดับสุดท้าย คือ ท่านรู้สึกว่าค่าใช้จ่ายหรือค่าธรรมเนียมมีความเป็นธรรมและเหมาะสมกับคุณภาพบริการที่ได้รับจากคลังสินค้าผ่านแดน ($\bar{x} = 3.76$, $SD = 0.822$) ตามลำดับ

4.4 ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

4.4.1 ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยที่ 1

ตารางที่ 4.4 การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างเพศกับความพึงพอใจในบริการ

เพศ	N	$\bar{x}$	S.D.	T	p
ชาย	255	4.03	.621	1.499	.135
หญิง	145	3.93	.595		
รวม	400	3.98	.608		

จากตารางที่ 4.4 ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในบริการไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.051 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้

4.4.2 ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยที่ 2

ตารางที่ 4.5 การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างอายุกับความพึงพอใจในบริการ

	S.S.	Df	M.S.	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	17.123	4	4.281	12.735	.000*
ภายในกลุ่ม	132.779	395	.336		
รวม	149.902	399			

จากตารางที่ 4.5 ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจในบริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้

ตารางที่ 4.6 การเปรียบเทียบความพึงพอใจในบริการจำแนกตามอายุเป็นรายคู่

อายุ	ต่ำกว่า 30 ปี	30-40 ปี	41-50 ปี	51-60 ปี	61 ปีขึ้นไป
ต่ำกว่า 30 ปี	-	.15*	-.31*	-.43*	-.10
30-40 ปี		-	-.46*	-.59*	-.25
41-50 ปี			-	-.12	.20
51-60 ปี				-	.33
61 ปีขึ้นไป					-

จากตารางที่ 4.6 เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในบริการ จำแนกตามอายุเป็นรายคู่ พบว่ามีจำนวน 5 คู่ ได้แก่ 1) ต่ำกว่า 30 ปี กับ 30-40 ปี 2) ต่ำกว่า 30 ปี กับ 41-50 ปี 3) ต่ำกว่า 30 ปี กับ 51-60 ปี 4) 30-40 ปี กับ 41-50 ปี และ 5) 30-40 ปี กับ 51-60 ปี มีความพึงพอใจในบริการแตกต่างกัน

4.4.3 ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยที่ 3

ตารางที่ 4.7 การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างกลุ่มธุรกิจผู้ประกอบการกับความพึงพอใจในบริการ

	S.S.	Df	M.S.	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	7.430	3	2.477	6.884	.000*
ภายในกลุ่ม	142.472	396	.360		
รวม	149.902	399			

จากตารางที่ 4.7 ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่อยู่ในกลุ่มธุรกิจผู้ประกอบการแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในบริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้

ตารางที่ 4.8 การเปรียบเทียบความพึงพอใจในบริการจำแนกตามกลุ่มธุรกิจผู้ประกอบการเป็นรายคู่

กลุ่มธุรกิจ ผู้ประกอบการ	เกษตรและ อุตสาหกรรม อาหาร (AGRO)	สินค้าอุปโภค บริโภค (CONSUMP)	สินค้า อุตสาหกรรม (INDUS)	อสังหาริมทรัพย์ และก่อสร้าง (PROPCON)
เกษตรและ อุตสาหกรรมอาหาร	-	.11	.16	-.25
สินค้าอุปโภคบริโภค		-	.04	-.37*
สินค้าอุตสาหกรรม			-	-.41*
อสังหาริมทรัพย์ และก่อสร้าง				-

จากตารางที่ 4.8 เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในบริการจำแนกตามกลุ่มธุรกิจผู้ประกอบการเป็นรายคู่ พบว่า มีจำนวน 2 คู่ ได้แก่ 1) สินค้าอุปโภคบริโภค กับ อสังหาริมทรัพย์ และก่อสร้าง และ สินค้าอุตสาหกรรม กับอสังหาริมทรัพย์และก่อสร้าง มีความพึงพอใจในบริการแตกต่างกัน

4.4.4 ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยที่ 4

ผู้วิจัยคำนวณค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 เพื่อหาปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจในบริการของผู้ใช้บริการคลังสินค้าผ่านแดนของกรมศุลกากร

โดยกำหนดให้

X_1 แทน ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ

X_2 แทน ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ

X_3 แทน ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า

X_4 แทน ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า

X_5 แทน ด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า

Y แทน ความพึงพอใจในบริการของผู้ใช้บริการคลังสินค้าผ่านแดนของกรมศุลกากร

ตารางที่ 4.9 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในบริการ

(X1) - (X5)	ความพึงพอใจในบริการ (Y)	
	(r)	Sig.
1) ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	.706**	.000
2) ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ	.804**	.051
3) ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า	.769**	.001
4) ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า	.849**	.000
5) ด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า	.686**	.000

หมายเหตุ ** อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.9 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในบริการพบว่า

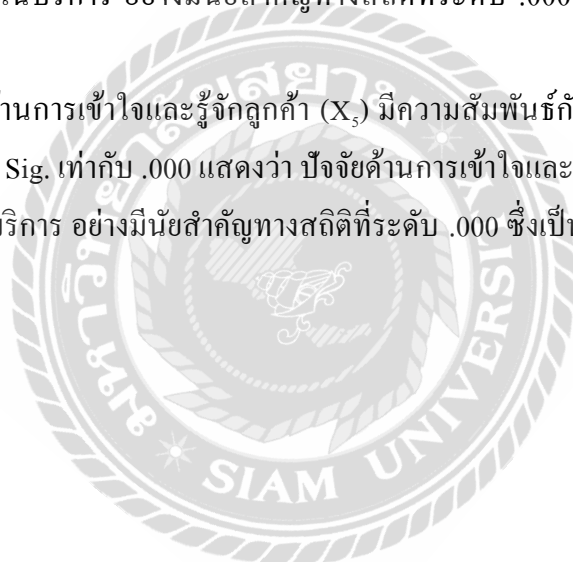
1. ปัจจัยด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (X_1) มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจในบริการที่ระดับ .706 โดยค่า Sig. เท่ากับ .000 แสดงว่า ปัจจัยด้านความเป็นรูปธรรมของบริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในบริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .000 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้

2. ปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ (X_2) มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในบริการที่ระดับ .804 โดยค่า Sig. เท่ากับ .000 แสดงว่า ปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในบริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .000 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้

3. ปัจจัยด้านการตอบสนองต่อลูกค้า (X_3) มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในบริการที่ระดับ .769 โดยค่า Sig. เท่ากับ .000 แสดงว่า ปัจจัยด้านการตอบสนองต่อลูกค้ามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในบริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .000 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้

4. ปัจจัยด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (X_4) มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในบริการที่ระดับ .849 โดยค่า Sig. เท่ากับ .000 แสดงว่า ปัจจัยด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้ามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในบริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .000 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้

5. ปัจจัยด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า (X_5) มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในบริการที่ระดับ .686 โดยค่า Sig. เท่ากับ .000 แสดงว่า ปัจจัยด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้ามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในบริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .000 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้



บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในบริการของผู้ใช้บริการ คลังสินค้าผ่านแดนของกรมศุลกากร โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ใช้บริการคลังสินค้าผ่านแดนของกรมศุลกากร จำนวน 400 คน ผู้วิจัยสรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และมีข้อเสนอแนะดังนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

5.1.1 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคล

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 255 คน คิดเป็นร้อยละ 63.70 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 30-40 ปี จำนวน 172 คน คิดเป็นร้อยละ 43.00 และส่วนใหญ่มีธุรกิจสินค้าอุตสาหกรรม (INDUS) จำนวน 205 คน คิดเป็นร้อยละ 51.20

5.1.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

ผลการศึกษาพบว่าระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.96$, $SD = 0.883$) เรียงจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ รองลงมา คือ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้าด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า และด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า ตามลำดับ ทั้งนี้สามารถแยกอธิบายรายด้านได้ดังนี้

5.1.2.1 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ อยู่ในระดับมาก เรียงจากมากไปน้อย ได้แก่ พื้นที่ภายในคลังสินค้าผ่านแดนมีเพียงพอและเหมาะสมต่อการดำเนินงานและการให้บริการ รองลงมา คือ สภาพแวดล้อมภายในคลังสินค้า และพื้นที่ให้บริการสะอาดเป็นระเบียบและปลอดภัยสำหรับผู้มาติดต่อ และป้ายแสดงข้อมูลที่สำคัญ เช่น ค่าธรรมเนียม ขั้นตอน หรือระเบียบต่าง ๆ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ตามลำดับ

5.1.2.2 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ อยู่ในระดับมาก เรียงจากมากไปน้อย ได้แก่ การดำเนินงานของคลังสินค้าผ่านแดนมีคุณภาพและเป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด รองลงมา คือ พนักงานสามารถให้ข้อมูลหรือคำแนะนำเกี่ยวกับการจัดเก็บ การนำเข้า-ส่งออก หรือระเบียบศุลกากรได้อย่างถูกต้องและชัดเจน

และพนักงานของคลังสินค้าผ่านแดนสามารถให้บริการได้อย่างน่าเชื่อถือและตรงตามข้อกำหนดตามลำดับ

5.1.2.3 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า อยู่ในระดับมาก เรียงจากมากไปน้อย ได้แก่ คลังสินค้าผ่านแดนมีช่องทางการติดต่อและได้ตอบผู้ให้บริการที่หลากหลายและสะดวก เช่น ทางโทรศัพท์ อีเมล หรือระบบออนไลน์อื่น ๆ รองลงมา คือ พนักงานคลังสินค้าผ่านแดนสามารถให้บริการตรงตามความต้องการและข้อร้องขอของผู้ใช้บริการได้ และพนักงานคลังสินค้าผ่านแดนสามารถจัดลำดับขั้นตอนการดำเนินงาน เช่น การรับสินค้าการตรวจสอบเอกสาร ได้อย่างถูกต้องและแม่นยำ ตามลำดับ

5.1.2.4 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้าอยู่ในระดับมาก เรียงจากมากไปน้อย ได้แก่ คลังสินค้าผ่านแดนมีพนักงานให้บริการในจำนวนที่เพียงพอ เพื่อรองรับความต้องการของผู้ใช้บริการอย่างเหมาะสม รองลงมา คือ คลังสินค้าผ่านแดนสามารถให้บริการอย่างต่อเนื่องและตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ และพนักงานคลังสินค้าผ่านแดนมีความชำนาญและมีความสามารถในการดำเนินงานด้านการจัดเก็บ ตรวจสอบ และจัดส่งสินค้า ตามลำดับ

5.1.2.5 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า อยู่ในระดับมาก เรียงจากมากไปน้อย ได้แก่ พนักงานคลังสินค้าผ่านแดนให้ความใส่ใจต่อผู้บริการโดยไม่ต้องรอให้ผู้บริการร้องขอหรือแจ้งความต้องการเอง รองลงมา คือ พนักงานคลังสินค้าผ่านแดนสามารถรักษาข้อมูลและเอกสารของผู้บริการให้เป็นความลับและปลอดภัย และพนักงานคลังสินค้าผ่านแดนมีมนุษยสัมพันธ์และเอาใจใส่ผู้บริการอย่างเหมาะสม ทั้งก่อนระหว่าง และหลังการให้บริการ ตามลำดับ

5.1.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ผลการศึกษาพบว่าระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในบริการ ภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.99$, $SD = 0.868$) เรียงจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านความพอเพียงของบริการที่มีอยู่ รองลงมา คือ ด้านความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการเข้าถึงแหล่งบริการ และด้านความสามารถของลูกค้าที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ ตามลำดับ ทั้งนี้สามารถแยกอธิบายรายด้านได้ดังนี้

5.1.3.1 ระดับความพึงพอใจในบริการด้านความพอเพียงของบริการที่มีอยู่ อยู่ในระดับมาก เรียงจากมากไปน้อย ได้แก่ ท่านมีความพึงพอใจต่ออุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกของคลังสินค้าผ่านแดนที่ช่วยให้การบริการรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ รองลงมาคือ ท่านมีความพึงพอใจต่อจำนวนพนักงานคลังสินค้าผ่านแดนที่เพียงพอในการให้บริการและสามารถตอบสนองความต้องการของท่านได้อย่างรวดเร็ว และท่านมีความพึงพอใจต่อพนักงานในการให้ข้อมูลและบริการที่ตรงเวลา และมีการแจ้งท่านทันทีหากเกิดความคลาดเคลื่อนหรือปัญหาใด ๆ ตามลำดับ

5.1.3.2 ระดับความพึงพอใจในบริการด้านการเข้าถึงแหล่งบริการอยู่ในระดับมาก เรียงจากมากไปน้อย ได้แก่ ท่านมีความพึงพอใจต่อการเข้าถึงสถานที่ต่าง ๆ ภายในคลังสินค้า เช่น ห้องตรวจสอบเอกสาร โซนรับสินค้า หรือพื้นที่บริการอื่น ๆ ว่าสามารถเข้าถึงได้ง่ายและสะดวก รองลงมาคือ ท่านมีความพึงพอใจต่อความสะดวกในการเข้าถึงคลังสินค้าผ่านแดน เช่น การเดินทางมายังสำนักงานหรือพื้นที่ให้บริการที่ง่ายและไม่ซับซ้อน และท่านมีความพึงพอใจต่อการสื่อสารและป้ายบอกทางภายในคลังสินค้า เช่น การขึ้นโซนจัดเก็บ พื้นที่รับสินค้า หรือจุดติดต่อเจ้าหน้าที่ที่มีความชัดเจนและเข้าใจง่ายตามลำดับ

5.1.3.3 ระดับความพึงพอใจในบริการด้านความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมาก เรียงจากมากไปน้อย ได้แก่ ท่านมีความพึงพอใจต่อความสะดวกและความเรียบร้อยของพื้นที่คลังสินค้าผ่านแดน รวมถึงความสะดวกครบครันในการเข้าถึงพื้นที่ให้บริการ รองลงมาคือ ท่านรู้สึกปลอดภัยทุกครั้งเมื่อเข้ามาใช้บริการหรือดำเนินธุรกรรมภายในคลังสินค้าผ่านแดน และท่านมีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกภายในคลังสินค้าผ่านแดน เช่น โต๊ะทำงาน พื้นที่รอ หรืออุปกรณ์ช่วยในการดำเนินงานต่าง ๆ ตามลำดับ

5.1.3.4 ระดับความพึงพอใจในบริการด้านความสามารถของลูกค้าที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการอยู่ในระดับมาก เรียงจากมากไปน้อย ได้แก่ ท่านรู้สึกพึงพอใจกับค่าใช้จ่ายหรือค่าธรรมเนียมที่เกิดขึ้นในการใช้บริการคลังสินค้าผ่านแดน รองลงมาคือ ท่านมีความพึงพอใจต่อค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นเมื่อเปรียบเทียบกับความสะดวกและประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้บริการ

คลังสินค้าผ่านแดน และท่านรู้สึกว่าการใช้ง่ายหรือค่าธรรมเนียมมีความเป็นธรรมและเหมาะสมกับคุณภาพบริการที่ได้รับจากคลังสินค้าผ่านแดนตามลำดับ

5.1.4 ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยที่ 1 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจในบริการไม่แตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยที่ 2 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในบริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยที่ 3 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่อยู่ในกลุ่มธุรกิจผู้ประกอบการที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในบริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยที่ 4 พบว่า คุณภาพการให้บริการ ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้าและด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในบริการของผู้ใช้บริการคลังสินค้าผ่านแดนของกรมศุลกากร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

5.2 อภิปรายผล

การวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในบริการของผู้ใช้บริการคลังสินค้าผ่านแดนของกรมศุลกากร ผู้วิจัยมีการอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์การวิจัยดังต่อไปนี้

5.2.1 เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการคลังสินค้าผ่านแดนของกรมศุลกากร ผลการศึกษาพบว่าระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ภาพรวม อยู่ในระดับมาก เรียงจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ รองลงมา คือ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า และด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า ตามลำดับ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าความสามารถของผู้ให้บริการในการปฏิบัติตามคำมั่นสัญญา ดำเนินงานตามมาตรฐาน และสร้างความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ รองลงมาคือการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้าซึ่งชี้ให้เห็นว่าผู้ให้บริการมีความรู้ ความสามารถ และทัศนคติที่เอาใจใส่ ทำให้ผู้รับบริการมีความมั่นใจ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการอยู่ในอันดับถัดมา แสดงว่าผู้รับบริการรับรู้ความชัดเจนของสิ่งอำนวยความสะดวก เอกสาร หรือหลักฐานที่เป็นรูปธรรม ส่วนด้านการตอบสนองต่อลูกค้าและการรู้จักเข้าใจลูกค้าอยู่ลำดับท้าย แสดงว่าผู้ให้บริการยังสามารถปรับปรุงการตอบสนองความต้องการเฉพาะบุคคลและความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาได้อีก ดังนั้นภาพรวมจึงสะท้อนว่าผู้ให้บริการมีความน่าเชื่อถือและสร้างความมั่นใจได้ดี แต่ยังมีช่องว่าง

ในการปรับบริการให้ตอบสนองและตรงกับความต้องการของผู้รับบริการอย่างเต็มที่ โดยสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุธรรม เลิศพงษ์ประเสริฐและธนชาติ ประทุมสวัสดิ์ (2564) ที่ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองบางรักพัฒนา โดยผลการศึกษาพบว่าความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองบางรักพัฒนาโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าทุกด้านอยู่ในระดับมาก

5.2.2 เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคลังสินค้าผ่านแดนของกรมศุลกากร จากผลการวิจัยพบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในบริการ ภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.99$, $SD = 0.868$) เรียงจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านความพอเพียงของบริการที่มีอยู่ รองลงมา คือ ด้านความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการเข้าถึงแหล่งบริการ และด้านความสามารถของลูกค้าที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ ตามลำดับ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ผู้ใช้บริการคลังสินค้าผ่านแดนของกรมศุลกากรได้รับบริการที่มีความเพียงพอทั้งในด้านบุคลากร อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก รวมถึงสามารถเข้าถึงบริการได้อย่างสะดวก มีสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการดำเนินงาน และมีอัตราค่าบริการที่เหมาะสมเมื่อเปรียบเทียบกับคุณภาพของบริการที่ได้รับ ส่งผลให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก นอกจากนี้ การให้บริการที่มีความรวดเร็ว เป็นระบบ และสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ ยังช่วยสร้างประสบการณ์ที่ดีและเพิ่มระดับความพึงพอใจในการใช้บริการคลังสินค้าผ่านแดน ผลการศึกษาดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชัยรัช หวังสม (2567) ที่พบว่า คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลลำตาครวนสุรพินท์และความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะด้านสิ่งอำนวยความสะดวก กระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ และบุคลากรผู้ให้บริการ นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับ สุธรรม เลิศพงษ์ประเสริฐ และธนชาติ ประทุมสวัสดิ์ (2564) ที่ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองบางรักพัฒนา โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก เช่นเดียวกับ สุจิตรา แสงจินดา (2565) ที่พบว่า คุณภาพการบริการของพนักงานร้านสะดวกซื้อเซเว่นอีเลฟเว่นและความพึงพอใจของผู้บริโภคโดยรวมอยู่ในระดับมาก รวมถึง ภัทรวิ อ้อมชมพู (2566) ที่พบว่า คุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองคลัง กรมวิชาการเกษตร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยเฉพาะด้านการเข้าใจผู้บริการ ความเชื่อถือได้ การตอบสนองต่อผู้บริการ และการให้ความมั่นใจแก่ผู้บริการ

5.2.3 เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคลังสินค้าผ่านแดนของกรมศุลกากรจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล โดยการอภิปรายแยกเป็นรายด้านดังนี้

1) ด้านเพศ ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการที่มีเพศแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการคลังสินค้าผ่านแดนของกรมศุลกากร ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะกระบวนการให้บริการคลังสินค้าผ่านแดนเป็นระบบมาตรฐานเดียวกัน มีขั้นตอนที่ชัดเจน และอาศัยระบบสารสนเทศเป็นหลัก ส่งผลให้ผู้ใช้บริการทุกเพศได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียม ไม่มีความแตกต่างด้านสิทธิหรือคุณภาพการให้บริการตามเพศ นอกจากนี้ ลักษณะงานด้านศุลกากรและคลังสินค้าเป็นงานเชิงระบบและเอกสาร ซึ่งเน้นความถูกต้อง ความรวดเร็ว และความโปร่งใสมากกว่าปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ จึงไม่ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ กัทธรรวิ อ้อมชมพู (2566) ที่พบว่าผู้บริการกองคลังกรมวิชาการเกษตรที่มีเพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันเช่นเดียวกัน ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าการให้บริการภาครัฐที่มีมาตรฐานเดียวกันสามารถสร้างความพึงพอใจได้อย่างเท่าเทียม

2) ด้านอายุ ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอายุแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการคลังสินค้าผ่านแดนของกรมศุลกากร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะผู้บริการในแต่ละช่วงอายุมีประสบการณ์ในการดำเนินพิธีการศุลกากร ทักษะด้านเทคโนโลยี และความคาดหวังต่อการให้บริการที่แตกต่างกัน กลุ่มผู้บริการที่มีอายุน้อยมักคุ้นเคยกับระบบดิจิทัลและเทคโนโลยี จึงให้ความสำคัญกับความรวดเร็ว ความสะดวก และการให้บริการผ่านระบบออนไลน์เป็นหลัก ขณะที่ผู้บริการที่มีอายุมากกว่าอาจคาดหวังการให้บริการแบบเป็นทางการ ความถูกต้องของเอกสาร และการให้คำปรึกษาจากเจ้าหน้าที่อย่างใกล้ชิดมากกว่า ความแตกต่างของความคาดหวังดังกล่าวจึงเป็นสาเหตุสำคัญที่ทำให้ระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุจิตรา แสงจินดา (2565) ที่พบว่าผู้บริโภคที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญเช่นกัน

3) ด้านกลุ่มธุรกิจผู้ประกอบการ ผลการวิจัยพบว่า ผู้บริการที่อยู่ในกลุ่มธุรกิจผู้ประกอบการแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการคลังสินค้าผ่านแดนของกรมศุลกากร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะลักษณะการดำเนินธุรกิจ ขนาดกิจการ ปริมาณการนำเข้า-ส่งออก และความซับซ้อนของกระบวนการโลจิสติกส์ของแต่ละกลุ่มธุรกิจมีความแตกต่างกัน ผู้ประกอบการธุรกิจขนาดเล็กหรือธุรกิจที่มีปริมาณการใช้บริการไม่มาก อาจให้ความสำคัญกับความรวดเร็ว ค่าบริการที่เหมาะสม และความยืดหยุ่นในการดำเนินงาน ขณะที่ผู้ประกอบการธุรกิจขนาดใหญ่หรือธุรกิจที่มีการนำเข้า-ส่งออกปริมาณมากให้ความสำคัญกับความถูกต้องของเอกสาร ระบบการจัดการคลังสินค้า ความปลอดภัยของสินค้า และความน่าเชื่อถือของกระบวนการศุลกากรเป็นหลัก เมื่อความคาดหวังและลักษณะการใช้งานแตกต่างกัน จึงส่งผลให้ระดับความพึงพอใจแตกต่างกันตามกลุ่มธุรกิจ โดยสอดคล้องกับงานวิจัย

ของวรวัจน์ ครงทอง และคณะ (2566) ที่ศึกษา คุณภาพการให้บริการด้านโลจิสติกส์ ความพึงพอใจ และความภักดีของผู้บริโภคต่อช่องทางออนไลน์ผ่านแอปพลิเคชันสั่งอาหารในจังหวัดพิษณุโลก พบว่า คุณภาพการจัดส่ง ได้แก่ ความรวดเร็ว ความถูกต้องของข้อมูล และค่าบริการ มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอย่างมีนัยสำคัญ และกลุ่มผู้ประกอบการที่มีขนาดธุรกิจแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน

5.2.4 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคลังสินค้าผ่านแดนของกรมศุลกากร จากผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า และด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคลังสินค้าผ่านแดนของกรมศุลกากรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สามารถอภิปรายผลเป็นรายด้านได้ดังนี้

1) ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) ผลการวิจัยพบว่า ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะคลังสินค้าผ่านแดนเป็นหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดเก็บ การตรวจปล่อย และการขนถ่ายสินค้าโดยตรง ผู้ใช้บริการจึงให้ความสำคัญกับสภาพแวดล้อมของสถานที่ ระบบคลังสินค้า เครื่องมืออุปกรณ์ และเทคโนโลยีที่ใช้ในการดำเนินงาน หากหน่วยงานมีสถานที่เป็นระเบียบ มีระบบสารสนเทศที่ทันสมัย และมีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสม จะช่วยสร้างภาพลักษณ์ที่ดี และเพิ่มความมั่นใจให้แก่ผู้บริการ ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในระดับสูง ผลดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุจิตรา แสงจินดา (2565) และ พันธนิดา เรืองฤทธิ์ (2563) ที่พบว่า ความเป็นรูปธรรมของการบริการมีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอย่างมีนัยสำคัญ

2) ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ (Reliability) ผลการวิจัยพบว่า ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เนื่องจากการดำเนินงานคลังสินค้าผ่านแดนเกี่ยวข้องกับเอกสารทางศุลกากร การตรวจสอบสินค้า และการขนส่งระหว่างประเทศ ซึ่งมีความเสี่ยงสูง หากเกิดความผิดพลาดจะส่งผลกระทบต่อธุรกิจของผู้ใช้บริการโดยตรง ดังนั้น ผู้ใช้บริการจึงให้ความสำคัญอย่างยิ่งกับความถูกต้อง แม่นยำ และความสม่ำเสมอของการให้บริการ หากหน่วยงานสามารถดำเนินงานได้ตรงตามขั้นตอนและระยะเวลาที่กำหนด ย่อมก่อให้เกิดความไว้วางใจและความพึงพอใจในบริการ ผลนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ ภัทรวิ อ้อมชมพู (2566) และ จิรายุส จินตนาสานต์ (2562) ที่พบว่าความเชื่อถือว่าไว้วางใจในกระบวนการบริการเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอย่างมีนัยสำคัญ

3) ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) ผลการวิจัยพบว่า ด้านการตอบสนองต่อลูกค้ามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการดำเนินพิธีการศุลกากรต้องอาศัยความรวดเร็วในการประสานงาน การให้ข้อมูล และการแก้ไขปัญหาในสถานการณ์เร่งด่วน หากเจ้าหน้าที่สามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็ว ให้ข้อมูลที่ชัดเจน และแก้ไขปัญหาได้ทันทั่วถึง จะช่วยลดต้นทุนด้านเวลาและค่าใช้จ่ายของผู้ประกอบการ ส่งผลให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจในระดับสูง ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับงานของ จิรายุส จินตนาสานต์ (2562) และ สุจิตรา แสงจันดา (2565) ที่พบว่าด้านการตอบสนองเป็นปัจจัยสำคัญลำดับต้นที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

4) ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Assurance) ผลการวิจัยพบว่า ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้ามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เนื่องจากผู้บริการคลังสินค้าผ่านแดนต้องพึ่งพาความรู้ ความสามารถ และความเชี่ยวชาญของเจ้าหน้าที่ในการดำเนินพิธีการศุลกากร การตรวจสอบสินค้า และการจัดการเอกสารระหว่างประเทศ หากเจ้าหน้าที่มีความรู้ในกฎระเบียบ ให้ข้อมูลที่ถูกต้อง และปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส จะช่วยสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจในระบบการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ ส่งผลให้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจเพิ่มขึ้นอย่างชัดเจน ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับงานของ จิรายุส จินตนาสานต์ (2562) ซึ่งพบว่า ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้าเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจสูงสุด

5) ด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Empathy) ผลการวิจัยพบว่า ด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้ามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในระดับปานกลาง แสดงให้เห็นว่าผู้บริการคลังสินค้าผ่านแดนมีความหลากหลายทั้งด้านประเภทสินค้า ขั้นตอนทางพิธีการ และความต้องการเฉพาะของแต่ละบริษัท หากหน่วยงานสามารถเข้าใจบริบทของผู้ใช้บริการแต่ละราย และให้คำแนะนำที่เหมาะสมกับลักษณะธุรกิจ จะช่วยให้การให้บริการมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น อย่างไรก็ตาม ผลที่อยู่ในระดับปานกลางสะท้อนว่ายังมีช่องว่างในการพัฒนาด้านการสื่อสาร การให้คำปรึกษาเชิงลึก และการบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้าเพื่อตอบสนองความต้องการเฉพาะรายได้ดียิ่งขึ้นในอนาคต ผลดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุจิตรา แสงจันดา (2565) และ พันธนิศา เรืองฤทธิ์ (2563) ที่พบว่า ด้านการเข้าใจและการรู้จักผู้ให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการอย่างมีนัยสำคัญ

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.3.1 ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

5.3.1.1 ควรจัดสรรจำนวนพนักงานให้เพียงพอ รองรับความต้องการของผู้ใช้บริการอย่างเหมาะสม และพัฒนาทักษะความชำนาญในการดำเนินงานด้านการจัดเก็บ ตรวจสอบ และจัดส่งสินค้า เพื่อสร้างความมั่นใจและความเชื่อมั่นในบริการ

5.3.1.2 ควรตรวจสอบและปรับปรุงกระบวนการทำงานให้เป็นไปตามมาตรฐานอย่างเคร่งครัด พร้อมพัฒนาความรู้ความสามารถของพนักงานในการให้ข้อมูลและคำแนะนำเกี่ยวกับการจัดเก็บ การนำเข้า-ส่งออก และระเบียบศุลกากรให้ถูกต้องและชัดเจน

5.3.1.3 ควรประเมินและปรับปรุงค่าใช้จ่ายหรือค่าธรรมเนียมให้สอดคล้องกับคุณภาพบริการและความสะดวกที่ผู้ใช้บริการได้รับ เพื่อให้ผู้ใช้บริการรู้สึกว่าค่าใช้จ่ายมีความเป็นธรรมและคุ้มค่า

5.3.1.4 ควรจัดทำระบบเก็บข้อมูลและประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอย่างสม่ำเสมอ เพื่อนำผลมาปรับปรุงบริการและมาตรฐานการดำเนินงานให้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ

5.3.1.5 ควรเพิ่มและปรับปรุงช่องทางการติดต่อสื่อสาร เช่น โทรศัพท์ อีเมล หรือระบบออนไลน์ ให้สะดวก รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ พร้อมฝึกอบรมพนักงานให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการหรือข้อร้องขอของผู้ใช้บริการได้ตรงตามความต้องการ

5.3.1.6 ควรจัดเตรียมพื้นที่ภายในคลังสินค้าผ่านแดนให้เพียงพอ เหมาะสมต่อการดำเนินงาน และสะอาดปลอดภัย พร้อมป้ายแสดงข้อมูลขั้นตอนและระเบียบต่าง ๆ ให้ชัดเจนและเข้าใจง่าย เพื่อเพิ่มความสะดวกและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

5.3.1.7 ควรออกแบบการเข้าถึงพื้นที่ต่าง ๆ ภายในคลังสินค้าให้สะดวก เข้าใจง่าย เช่น ห้องตรวจสอบเอกสาร โซนรับสินค้า หรือจุดให้บริการอื่น ๆ พร้อมจัดป้ายบอกทางและสื่อสารที่ชัดเจน

5.3.1.8 ควรพัฒนาพนักงานให้มีมนุษยสัมพันธ์ดี มีความใส่ใจและสามารถคาดการณ์ความต้องการของผู้ใช้บริการได้ พร้อมรักษาความลับของข้อมูลและเอกสารอย่างเคร่งครัด เพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุด

5.3.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

5.3.2.1 ควรศึกษาผู้ใช้บริการคลังสินค้าผ่านแดนในพื้นที่อื่น ๆ หรือกลุ่มผู้ประกอบการที่ใช้บริการเป็นประจำ เพื่อให้ผลการวิจัยมีความหลากหลายและสามารถเปรียบเทียบระหว่างพื้นที่หรือกลุ่มผู้ใช้บริการได้

5.3.2.2 ควรศึกษาเชิงลึกด้านปัจจัยเฉพาะที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ เช่น กระบวนการตรวจสอบเอกสาร การบริหารจัดการสินค้า หรือเทคโนโลยีที่ใช้ในการให้บริการ เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกสำหรับการปรับปรุงบริการ



บรรณานุกรม

- กรมศุลกากร. (2567). รายงานประจำปี 2567. กรุงเทพฯ: กรมศุลกากร.
- กรมศุลกากร. (2568). รายงานประจำปี 2568. กรุงเทพฯ: กรมศุลกากร.
- จิรายุส จินตนาสานต์ (2562). คุณภาพของผลิตภัณฑ์และการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้บริโภคที่ใช้บริการศูนย์ซ่อมบำรุงที่ไม่ใช่ตัวแทนจำหน่ายรถยนต์ในพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ชัยรัช หวังสม. (2567). คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการเทศบาลตำบลลำดวนสุรพินท์ อำเภอลำดวน จังหวัดสุรินทร์. วารสารวิจัยวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์, 8(2), 237-246.
- ชูศรี วงศ์รัตนะ. (2541). เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย. (พิมพ์ครั้งที่ 7). ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ฐาปนี สุขสมประสงค์. (2563). การศึกษากระบวนการทำงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการด้านการปฏิบัติพิธีการนำเข้าสินค้าของสำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าลาดกระบ้ง. การศึกษาค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ธวัชชัย ธีรวัญโรจน์. (2561). การตลาดบริการ. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น .
- บุญชม ศรีสะอาด. (2556). การวิจัยเบื้องต้น. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- เบญญาภา ชูศรี. (2568). แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชน : กรณีศึกษา สำนักบริการที่ 1 (วังไชยา) สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง. การศึกษาค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- พัฒนา เรืองฤทธิ์. (2563). คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเทศบาลเมืองปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช. การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ภัทรวิ อ้อมชมภู. (2566). คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองคลังกรมวิชาการเกษตร. สารนิพนธ์ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- มนชนัญ อุดสอน และศิริพงษ์ดาดวัลย์ ณ ออยุธยา. (2568). กลยุทธ์ในการยกระดับการให้บริการประชาชนให้เป็นไปตามเกณฑ์การให้บริการของศูนย์ราชการสะดวกของที่ทำการปกครองอำเภอดอยหล่อ จังหวัดเชียงใหม่. วารสารรามคำแหง ฉบับรัฐประศาสนศาสตร, 8(2), 437-469.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- ศิริรักษ์ ภูหิรัญ และกฤษฎา มุฮัมหมัด. (2563). ปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทราย อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี. ในการประชุมนำเสนอผลงานวิจัยระดับบัณฑิตศึกษา ครั้งที่ 15 ปี 2563. มหาวิทยาลัยรังสิต. 873-886.
- สุจิตรา แสงจินดา. (2565). คุณภาพการบริการของพนักงานร้านสะดวกซื้อเซเว่นอีเลฟเว่นที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้บริโภคกลุ่มเบบี้บูมเมอร์ในจังหวัดนครพนม. *วารสารปัญญาปริทัศน์*, 7(2), 27-40.
- สุธรรม เลิศพงษ์ประเสริฐ และธนชาติ ประทุมสวัสดิ์. (2564). ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองบางรักพัฒนา อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี. *วารสารการบริหารและสังคมศาสตร์ปริทรรศน์*, 4(4), 85-97.
- สรชัย พิสาลบุตร. (2551). *วัดระดับความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้ให้บริการ*. กรุงเทพฯ: วิทยพัฒน์.
- Aaker, J., Fournier, S. & Adam, B.S. (2008) When Good Brands Do Bad. *Journal of Consumer Research*, 1, 1-14.
- Anderson, R. (1973) Consumer Dissatisfaction: The Effect of Disconfirmed Expectancy on Perceived Product Performance. *Journal of Marketing Research*, 10, 38-44.
- Andreason, A.R. & Kotler, P. (2003). *Strategic Marketing for Nonprofit Organizations* (6th Ed.). Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall.
- Chaudhuri, A., & Holbrook, M. B. (2001). The chain of effects from brand trust and brand affect to brand performance: The role of brand loyalty. *Journal of Marketing*, 65(2), 81–93.
- Cronbach, L.J. (1990). *Essentials of Psychological Testing*. 5th Edition, UCL Press, London.
- Crosby, L. A., Evans, K. R., & Cowles, D. (1990). Relationship Quality in Services Selling: An Interpersonal Influence Perspective. *Journal of Marketing*, 54, 68-81.
- Gronroos, Christian. (1990). *Service Management and Marketing*. Massachusetts: Lexington. Book.
- Hornby, A. (2000). *Oxford Advanced Learners Dictionary* (6th ed., pp. 1072). Oxford: Oxford University Press.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- Kotler, P., & Armstrong, G. (2008). *Principles of Marketing* (12th ed.). London: Pearson Education Limited.
- La Barbera, P. A., & Mazursky, D. (1983). A Longitudinal Assessment of Consumer Satisfaction/Dissatisfaction: The Dynamic Aspect of the Cognitive Process. *Journal of Consumer Research*, 20, 393-404.
- Lewis, & Bloom, Benjamin, S. (1983). *Human Characteristics and School Learning*. New York: Mc Grew – Hill Book.
- Linder-Pelz, S. (1982). Toward a theory of patient satisfaction. *Social Science & Medicine*, 16(5), 577–582.
- Lovelock, C., & Wirtz, J. (2007). *Services Marketing: People, Technology, Strategy* (6th ed.). Upper Saddle River: Pearson Prentice Hall.
- Millet, J.D. (2012). *Management in the Publics Service: The quest for effective performance*. New York: McGraw-Hill Book Company.
- Oliver, R.L. (1981) Measurement and Evaluation of Satisfaction Processes in Retail Settings. *Journal of Retailing*, 5, 25-48.
- Oliver, R. L., & DeSarbo, W. S. (1988). Response determinants in satisfaction judgments. *Journal of Consumer Research*, 14(4), 495–507.
- Patterson, P. & Spreng, R. (1997) Modelling the Relationship between Perceived Value, Satisfaction & Repurchase Intention in a Business-to-Business, Service Context: An Empirical Examination. *International Journal of Service Industry Management*, 8, 414-434.
- Penchansky, R. & Thomas, J.W. (1981) The concept of access: Definition and relationships to consumer satisfaction. *Medical Care*, 19, 127-140.
- Rust, R.T. & Oliver, R.L. (1994). *Service Quality: Insights and Managerial Implications from the Frontier*. In: Rust, R.T. and Oliver, R.L., Eds., *Service Quality: New Directions in Theory and Practice*, Sage Publications, Thousand Oaks, 1-19.
- Schmenner, R. W. (1995). Escaping the Black Holes of Cost Accounting. *Business Horizons*, 8(5) : 1245-A

บรรณานุกรม (ต่อ)

- Spector, P. E. (1987). Method variance as an artifact in self-reported affect and perceptions at work: Myth or significant problem? *Journal of Applied Psychology*, 72(3), 438–443.
- Tradewin. (2020). *Top 3 customs clearance risks in Thailand*. Tradewin Blog. <https://blog.tradewin.net/top-3-customs-clearance-risks-in-thailand>
- Vroom, V.H. (1964). *Work and motivation*. Wiley: Prentice-Hall.
- Wallerstein, R. S., & Sampson, H. (1971). *Issues in research in the psychoanalytic process*. The International Journal of Psychoanalysis, 52(1), 11–50
- Wolman, T. E. (1973). *Education and Organizational Leadership in Elementary Schools*. New Jersey: Prentice-Hall.
- Yamane, T. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis*. 3rd Edition, Harper and Row, New York.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A. & Berry, L. L. (1990). *Delivering Quality Service*. New York: The Free Press.
- Zeithaml, V. A., Berry, L. L., & Parasuraman, A. (1996). The behavioral consequences of service quality. *Journal of Marketing*, 60(2), 31–46.



ภาคผนวก

แบบสอบถาม

เรื่อง คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคลังสินค้าผ่านแดน ของกรมศุลกากร

คำชี้แจง

ผู้ตอบแบบสอบถามฉบับนี้ คือ ผู้ประกอบการนำเข้า-ส่งออกและบุคคลที่เกี่ยวข้อง

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคลังสินค้าผ่านแดนของกรมศุลกากร และ 2) เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคลังสินค้าผ่านแดนของกรมศุลกากรแบบสอบถามฉบับนี้มี 4 ส่วนประกอบไปด้วย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลคุณภาพการบริการ

ส่วนที่ 3 ข้อมูลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะ

คำตอบของท่านจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการศึกษาการพัฒนาคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคลังสินค้าผ่านแดนของกรมศุลกากร ผู้วิจัยจึงใคร่ขอความกรุณาจากท่านในการตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริงทุกข้อคำถาม โดยผู้วิจัยขอรับรองว่าคำตอบของท่านจะเป็นความลับ และจะไม่มีผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของท่านแต่ประการใด ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่าน จึงขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

นิตยา รุ่งประชา

นักศึกษาหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต

มหาวิทยาลัยสยาม

ผู้วิจัย

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ หน้าคำตอบที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

1. เพศ

☐ (1) ชาย

☐ (2) หญิง

2. อายุ

☐ (1) ต่ำกว่า 30 ปี

☐ (2) 30-40 ปี

☐ (3) 41-50 ปี

☐ (4) 51-60 ปี

☐ (5) 61 ปีขึ้นไป

3. กลุ่มธุรกิจที่ประกอบการ

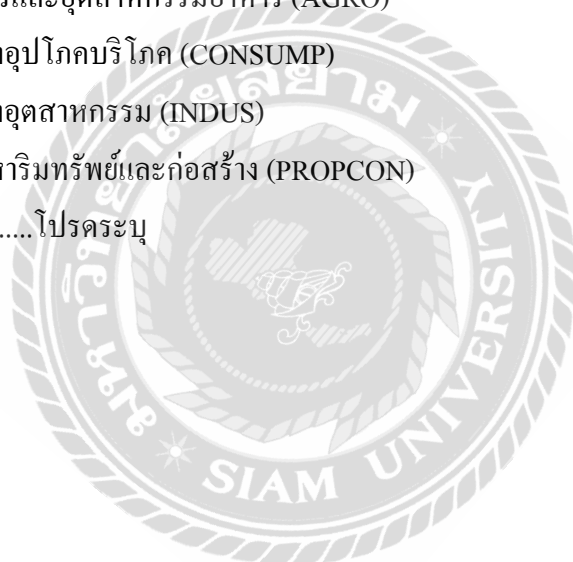
☐ (1) เกษตรและอุตสาหกรรมอาหาร (AGRO)

☐ (2) สินค้าอุปโภคบริโภค (CONSUMP)

☐ (3) สินค้าอุตสาหกรรม (INDUS)

☐ (4) อสังหาริมทรัพย์และก่อสร้าง (PROPCON)

☐ (5) อื่นๆโปรดระบุ



ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ หน้าคำตอบที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ข้อ	คุณภาพการบริการ	ระดับความคิดเห็น				
		5 มากที่สุด	4 (มาก)	3 ปานกลาง	2 (น้อย)	1 (น้อย ที่สุด)
ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ						
1	พื้นที่ภายในคลังสินค้าผ่านแดนมีเพียงพอและเหมาะสมต่อการดำเนินงานและการให้บริการ					
2	ป้ายแสดงข้อมูลที่สำคัญ เช่น ค่าธรรมเนียม ขั้นตอน หรือระเบียบต่าง ๆ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					
3	สภาพแวดล้อมภายในคลังสินค้าและพื้นที่ให้บริการสะอาดเป็นระเบียบและปลอดภัยสำหรับผู้มาติดต่อ					
ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้						
1	การดำเนินงานของคลังสินค้าผ่านแดนมีคุณภาพและเป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด					
2	พนักงานของคลังสินค้าผ่านแดนสามารถให้บริการได้อย่างน่าเชื่อถือและตรงตามข้อกำหนด					
3	พนักงานสามารถให้ข้อมูลหรือคำแนะนำเกี่ยวกับการจัดเก็บ การนำเข้า-ส่งออก หรือระเบียบศุลกากรได้อย่างถูกต้องและชัดเจน					
ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า						
1	พนักงานคลังสินค้าผ่านแดนสามารถจัดลำดับขั้นตอนการดำเนินงาน เช่น การรับสินค้า การตรวจสอบเอกสารได้อย่างถูกต้องและแม่นยำ					

ข้อ	คุณภาพการบริการ	ระดับความคิดเห็น				
		5 มากที่สุด	4 (มาก)	3 ปานกลาง	2 (น้อย)	1 (น้อย ที่สุด)
2	คลังสินค้าผ่านแดนมีช่องทางการติดต่อและ ได้ตอบผู้ให้บริการที่หลากหลายและสะดวก เช่น ทางโทรศัพท์ อีเมล หรือระบบออนไลน์อื่น ๆ					
3	พนักงานคลังสินค้าผ่านแดนสามารถให้บริการ ตรงตามความต้องการและข้อร้องขอของ ผู้ให้บริการได้					
ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า						
1	พนักงานคลังสินค้าผ่านแดนมีความชำนาญและมี ความสามารถในการดำเนินงานด้านการจัดเก็บ ตรวจสอบ และจัดส่งสินค้า					
2	คลังสินค้าผ่านแดนสามารถให้บริการอย่าง ต่อเนื่องและตรงตามความต้องการของ ผู้ให้บริการ					
3	คลังสินค้าผ่านแดนมีพนักงานให้บริการใน จำนวนที่เพียงพอ เพื่อรองรับความต้องการของ ผู้ให้บริการอย่างเหมาะสม					
ด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า						
1	พนักงานคลังสินค้าผ่านแดนให้ความสนใจต่อ ผู้ให้บริการโดยไม่ต้องรอให้ผู้ให้บริการร้องขอ หรือแจ้งความต้องการเอง					
2	พนักงานคลังสินค้าผ่านแดนสามารถรักษาข้อมูล และเอกสารของผู้ให้บริการให้เป็นความลับและ ปลอดภัย					
3	พนักงานคลังสินค้าผ่านแดนมีมนุษยสัมพันธ์และ เอาใจใส่ผู้ให้บริการอย่างเหมาะสม ทั้งก่อน ระหว่าง และหลังการให้บริการ					

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการบริการ

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ หน้าคำตอบที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ความพึงพอใจในการบริการ		ระดับความคิดเห็น				
		5 (มากที่สุด)	4 (มาก)	3 (ปานกลาง)	2 (น้อย)	1 (น้อยที่สุด)
ด้านความพอเพียงของบริการที่มีอยู่ (Availability)						
1	ท่านมีความพึงพอใจต่อจำนวนพนักงานคลังสินค้าผ่านแดนที่เพียงพอในการให้บริการ และสามารถตอบสนองความต้องการของท่านได้อย่างรวดเร็วหรือไม่?					
2	ท่านมีความพึงพอใจต่ออุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกของคลังสินค้าผ่านแดน ที่ช่วยให้การบริการรวดเร็วและมีประสิทธิภาพหรือไม่?					
3	ท่านมีความพึงพอใจต่อพนักงานในการให้ข้อมูลและบริการที่ตรงเวลา และมีการแจ้งท่านทันทีหากเกิดความคลาดเคลื่อนหรือปัญหาใด ๆ หรือไม่?					
ด้านการเข้าถึงแหล่งบริการ (Accessibility)						
1	ท่านมีความพึงพอใจต่อความสะดวกในการเข้าถึงคลังสินค้าผ่านแดน เช่น การเดินทางมายังสำนักงานหรือพื้นที่ให้บริการ ที่ง่ายและไม่ซับซ้อน					
2	ท่านมีความพึงพอใจต่อการสื่อสารและป้ายบอกทางภายในคลังสินค้า เช่น การชี้นำโซนจัดเก็บ พื้นที่รับสินค้า หรือจุดติดต่อเจ้าหน้าที่ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					
3	ท่านมีความพึงพอใจต่อการเข้าถึงสถานที่ต่าง ๆ ภายในคลังสินค้า เช่น ห้องตรวจสอบเอกสาร โซนรับสินค้า หรือพื้นที่บริการอื่น ๆ ว่าสามารถเข้าถึงได้ง่ายและสะดวก					

ความพึงพอใจในการบริการ		ระดับความคิดเห็น				
		5 (มากที่สุด)	4 (มาก)	3 (ปานกลาง)	2 (น้อย)	1 (น้อยที่สุด)
ด้านความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวก (Accommodation)						
1	ท่านมีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกภายในคลังสินค้าผ่านแดน เช่น โต๊ะทำงาน, พื้นที่รอหรืออุปกรณ์ช่วยในการดำเนินงานต่าง ๆ หรือไม่?					
2	ท่านมีความพึงพอใจต่อความสะอาดและความเรียบร้อยของพื้นที่คลังสินค้าผ่านแดน รวมถึงความสะดวกครบครันในการเข้าถึงพื้นที่ให้บริการหรือไม่?					
3	ท่านรู้สึกปลอดภัยทุกครั้งเมื่อเข้ามาใช้บริการหรือดำเนินธุรกรรมภายในคลังสินค้าผ่านแดนหรือไม่?					
ด้านความสามารถของลูกค้าที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ (Affordability)						
1	ท่านรู้สึกพึงพอใจกับค่าใช้จ่ายหรือค่าธรรมเนียมที่เกิดขึ้นในการใช้บริการคลังสินค้าผ่านแดน					
2	ท่านมีความพึงพอใจต่อค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นเมื่อเปรียบเทียบกับความสะดวกและประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้บริการคลังสินค้าผ่านแดน					
3	ท่านรู้สึกว่าค่าใช้จ่ายหรือค่าธรรมเนียมมีความเป็นธรรมและเหมาะสมกับคุณภาพบริการที่ได้รับจากคลังสินค้าผ่านแดน					

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากการใช้บริการคลังสินค้าผ่านแดนกรมศุลกากร

.....

.....

ขอขอบพระคุณสำหรับความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ - นามสกุล	นางสาวนิตยา รุ่งประชา
วัน เดือน ปีเกิด	22 พฤศจิกายน 2535
ที่อยู่ปัจจุบัน	บ้านเลขที่ 225/330 อาคารคันทรี่คอมเพล็กซ์ บี ถ.สรรพาวุธ บางนา กรุงเทพฯ
ประวัติการศึกษา	ปริญญาตรี คณะบริหารธุรกิจ สาขาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ มหาวิทยาลัยสยาม
ที่ทำงาน	รับราชการกรมศุลกากร ตำแหน่ง เจ้าพนักงานศุลกากร

