

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การศึกษาเรื่อง “ความคิดเห็นของผู้ประกอบกิจการต่อการให้บริการของสำนักงาน
ศุลกากรเขตปลอดอากรอมตะนคร จังหวัดชลบุรี” เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research)
ประชากรที่เป็นพนักงานหรือตัวแทนของผู้ประกอบกิจการในเขตปลอดอากรอมตะนคร
จังหวัดชลบุรี ที่ศึกษาทั้งหมด 90 คน ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการศึกษาโดยลำดับดังนี้

ส่วนที่ 1 ผลการศึกษาเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของพนักงานหรือตัวแทนของผู้ประกอบ
กิจการต่อการให้บริการของสำนักงานศุลกากรเขตปลอดอากรอมตะนคร จังหวัดชลบุรี

ส่วนที่ 2 ผลการศึกษาเกี่ยวกับความคิดเห็นของพนักงานหรือตัวแทนของผู้ประกอบ
กิจการต่อการให้บริการของสำนักงานศุลกากรเขตปลอดอากรอมตะนคร จังหวัดชลบุรี

ส่วนที่ 3 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานหรือตัวแทนของผู้ประกอบ
กิจการต่อการให้บริการของสำนักงานศุลกากรเขตปลอดอากรอมตะนคร จังหวัดชลบุรี จำแนกตาม
ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้

ส่วนที่ 1 ผลการศึกษาเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของพนักงานหรือตัวแทนของผู้ประกอบ
กิจการต่อการให้บริการของสำนักงานศุลกากรเขตปลอดอากรอมตะนคร จังหวัดชลบุรี

ตารางที่ 3 ค่าความถี่ และค่าร้อยละของพนักงานหรือตัวแทนของผู้ประกอบกิจการต่อ
การให้บริการของสำนักงานศุลกากรเขตปลอดอากรอมตะนคร จังหวัดชลบุรี
จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	42	46.67
หญิง	48	53.33
รวม	90	100.00

จากตารางที่ 3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย
โดยเพศหญิง มีจำนวนคิดเป็นร้อยละ 53.33 และเพศชาย มีจำนวนคิดเป็นร้อยละ 46.67

ตารางที่ 4 ค่าความถี่ และค่าร้อยละของพนักงานหรือตัวแทนของผู้ประกอบกิจการต่อการ
ให้บริการของสำนักงานศุลกากรเขตปลอดอากรอมตะนคร จังหวัดชลบุรี
จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
26-35 ปี	31	34.44
36-45 ปี	43	47.78
46 ปี ขึ้นไป	16	17.78
รวม	90	100.00

จากตารางที่ 4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีอายุอยู่ระหว่าง 36-45 ปี คิดเป็น
ร้อยละ 47.78 รองลงมา คือ มีอายุอยู่ระหว่าง 26-35 ปี คิดเป็นร้อยละ 34.44 แต่ที่น้อยที่สุดคืออายุ
46 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 17.78 ตามลำดับ

ตารางที่ 5 ค่าความถี่ และค่าร้อยละของพนักงานหรือตัวแทนของผู้ประกอบกิจการต่อการ
ให้บริการของสำนักงานศุลกากรเขตปลอดอากรอมตะนคร จังหวัดชลบุรี จำแนกตาม
ระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	26	28.89
ปริญญาตรี	48	53.33
สูงกว่าปริญญาตรี	16	17.78
รวม	90	100.00

จากตารางที่ 5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี
มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 53.33 รองลงมาคือ ต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 28.89 แต่ที่น้อยที่สุด
คือ สูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 17.78 ตามลำดับ

ตารางที่ 6 ค่าความถี่และค่าร้อยละของพนักงานหรือตัวแทนของผู้ประกอบกิจการต่อการให้บริการของสำนักงานศุลกากรเขตปลอดอากรอมตะนคร จังหวัดชลบุรี จำแนกตามรายได้

รายได้	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 10,000 บาท	6	6.67
10,001-20,000 บาท	31	34.44
20,001-30,000 บาท	25	27.78
มากกว่า 30,000 บาท	28	31.11
รวม	90	100.00

จากตารางที่ 6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีรายได้ 10,001-20,000 บาท มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 34.44 รองลงมาคือ มีรายได้มากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 31.11 และมีรายได้ 20,000-30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 27.78 แต่ที่น้อยที่สุดคือ มีรายได้ไม่เกิน 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 6.67 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ผลการศึกษาเกี่ยวกับความคิดเห็นพนักงานหรือตัวแทนของผู้ประกอบกิจการต่อการให้บริการของสำนักงานสุกลางเขตปลอดอากรอมตะนคร จังหวัดชลบุรี

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นพนักงานหรือตัวแทนของผู้ประกอบกิจการต่อการให้บริการของสำนักงานสุกลางเขตปลอดอากรอมตะนคร จังหวัดชลบุรี ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน

ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน	ระดับความคิดเห็น				μ	σ	ระดับ	อันดับ
	เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยน้อย	เห็นด้วยน้อยที่สุด				
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ผู้ประกอบกิจการอย่างเท่าเทียมกันโดยไม่เลือกปฏิบัติ	41 (45.56)	46 (51.11)	3 (3.33)	0 (0.00)	3.42	0.56	มากที่สุด	3
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ผู้ประกอบกิจการตามลำดับก่อน-หลัง	45 (50.00)	43 (47.78)	2 (2.22)	0 (0.00)	3.48	0.55	มากที่สุด	1
3. การพิจารณาความผิดในเรื่องต่าง ๆ เป็นไปตามกฎหมาย/ระเบียบอย่างยุติธรรม	42 (46.67)	46 (51.11)	2 (2.22)	0 (0.00)	3.44	0.54	มากที่สุด	2
4. มีการเปิดโอกาสให้ผู้มาใช้บริการ ที่คิดว่าไม่ได้รับความเป็นธรรมเสนอข้อร้องเรียนได้	36 (40.00)	47 (52.22)	7 (7.78)	0 (0.00)	3.32	0.61	มากที่สุด	4
ภาพรวม					3.41	0.47	มากที่สุด	

จากตารางที่ 7 พบว่า ความคิดเห็นพนักงานหรือตัวแทนของผู้ประกอบกิจการต่อการให้บริการของสำนักงานสุกลางเขตปลอดอากรอมตะนคร จังหวัดชลบุรี ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\mu = 3.41$, $\sigma = 0.47$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ผู้ประกอบกิจการตามลำดับก่อน-หลัง ($\mu = 3.48$, $\sigma = 0.55$) รองลงมาคือ การพิจารณาความผิดในเรื่องต่าง ๆ เป็นไปตามกฎหมาย/ระเบียบอย่าง

ยุติธรรม ($\mu = 3.44$, $\sigma = 0.54$) และเจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ผู้ประกอบการอย่างเท่าเทียมกัน โดยไม่เลือกปฏิบัติ ($\mu = 3.42$, $\sigma = 0.56$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ มีการเปิดโอกาสให้ผู้มาใช้บริการที่คิดว่าไม่ได้รับความเป็นธรรมเสนอข้อร้องเรียนได้ ($\mu = 3.32$, $\sigma = 0.61$)

ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นพนักงานหรือตัวแทนของบริษัทผู้ประกอบการต่อการให้บริการของสำนักงานศุลกากรเขตปลอดอากรอมตะนคร จังหวัดชลบุรี ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา

ด้านการให้บริการอย่าง รวดเร็วทันเวลา	ระดับความคิดเห็น				μ	σ	ระดับ	อันดับ
	เห็นด้วย มากที่สุด	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย น้อย	เห็นด้วย น้อยที่สุด				
1. ระยะเวลาของการปฏิบัติพิธีการศุลกากรมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้ประกอบการ	42 (46.67)	43 (47.78)	5 (5.56)	0 (0.00)	3.41	0.59	มาก ที่สุด	3
2. ระยะเวลาการสุ่มตรวจสินค้าเป็นไปตามหลักเกณฑ์ของระเบียบวิธีปฏิบัติ	37 (41.11)	51 (56.67)	2 (2.22)	0 (0.00)	3.39	0.53	มาก ที่สุด	4
3. ระยะเวลาในการนำสินค้าไปใช้ ทันต่อความต้องการของผู้ประกอบการ	39 (43.33)	49 (54.44)	2 (2.22)	0 (0.00)	3.41	0.54	มาก ที่สุด	2
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการสอบถามทางโทรศัพท์ โทรสาร ในกรณีที่ไม่สามารถมาติดต่อได้ด้วยตนเอง	43 (47.78)	43 (47.78)	4 (4.44)	0 (0.00)	3.43	0.58	มาก ที่สุด	1
	ภาพรวม				3.41	0.46	มากที่สุด	

จากตารางที่ 8 พบว่า ความคิดเห็นพนักงานหรือตัวแทนของผู้ประกอบการต่อการให้บริการของสำนักงานศุลกากรเขตปลอดอากรอมตะนคร จังหวัดชลบุรี ด้านการให้บริการ

อย่างรวดเร็วทันเวลา โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\mu = 3.41, \sigma = 0.46$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือเจ้าหน้าที่ให้บริการสอบถามทางโทรศัพท์ โทรสาร ในกรณีที่ไม่สามารถมาติดต่อได้ด้วยตนเอง ($\mu = 3.43, \sigma = 0.58$) รองลงมาคือ ระยะเวลาในการนำสินค้าไปใช้ ทันต่อความต้องการของบริษัทผู้ประกอบการ ($\mu = 3.41, \sigma = 0.54$) และ ระยะเวลาของการปฏิบัติพิธีการศุลกากร มีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้ประกอบการ ($\mu = 3.41, \sigma = 0.59$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ระยะเวลาการคุ้มครองสินค้าเป็นไปตามหลักเกณฑ์ของระเบียบวิธีปฏิบัติ ($\mu = 3.39, \sigma = 0.53$)

ตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นพนักงานหรือตัวแทนของผู้ประกอบการต่อการให้บริการของสำนักงานศุลกากรเขตปลอดอากรอมตะนคร จังหวัดชลบุรี ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ

ด้านการให้บริการ อย่างเพียงพอ	ระดับความคิดเห็น				μ	σ	ระดับ	อันดับ
	เห็นด้วย มากที่สุด	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย น้อย	เห็นด้วย น้อยที่สุด				
1. มีเจ้าหน้าที่ ให้บริการอย่าง เพียงพอแก่ผู้ใช้บริการ	41 (45.56)	34 (37.78)	15 (16.67)	0 (0.00)	3.29	0.74	มากที่สุด	2
2. ความเพียงพอของ สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น สถานที่เปิดตรวจ สินค้า เครื่องมือตัดซีล ตะกั่ว เครื่องชั่ง น้ำหนักครบถ้วนทุก	26 (28.89)	53 (58.89)	11 (12.22)	0 (0.00)	3.17	0.62	มาก	3
3. สถานที่มีความ เพียงพอของแสงสว่าง ในการปฏิบัติงานยาม วิกาล	27 (30.00)	48 (53.33)	15 (16.67)	0 (0.00)	3.13	0.67	มาก	4
4. ความเพียงพอของ ความปลอดภัยในการ ปฏิบัติงานโดยรวม	35 (38.89)	52 (57.78)	3 (3.33)	0 (0.00)	3.35	0.55	มากที่สุด	1

ตารางที่ 9 (ต่อ)

ด้านการให้บริการ อย่างเพียงพอ	ระดับความคิดเห็น				μ	σ	ระดับ	อันดับ
	เห็นด้วย มากที่สุด	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย น้อย	เห็นด้วย น้อยที่สุด				
	5. ความเพียงพอต่อ สื่อประชาสัมพันธ์/ คู่มือเอกสารให้ ความรู้ และป้าย ประชาสัมพันธ์บอก จุดบริการ	29 (32.22)	39 (43.33)	20 (22.22)				
ภาพรวม					3.20	0.55	มาก	

จากตารางที่ 9 พบว่า ความคิดเห็นพนักงานหรือตัวแทนของผู้ประกอบกิจการต่อการให้บริการของสำนักงานศุลกากรเขตปลอดอากรอมตะนคร จังหวัดชลบุรี ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.20$, $\sigma = 0.55$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ความเพียงพอของความปลอดภัยในการปฏิบัติงานโดยรวม ($\mu = 3.35$, $\sigma = 0.55$) รองลงมาคือ มีเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเพียงพอแก่ผู้ใช้บริการ ($\mu = 3.29$, $\sigma = 0.74$) และ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น สถานที่เปิดตรวจสินค้า เครื่องมือตัดซีลตะกั่ว เครื่องชั่งน้ำหนักบรรทุก ($\mu = 3.17$, $\sigma = 0.62$) และสถานที่มีความเพียงพอของแสงสว่างในการปฏิบัติงานยามวิกาล ($\mu = 3.13$, $\sigma = 0.67$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ความเพียงพอต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือเอกสารให้ความรู้ และป้ายประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ ($\mu = 3.05$, $\sigma = 0.80$)

ตารางที่ 10 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นพนักงานหรือตัวแทนของบริษัท
ผู้ประกอบการต่อการให้บริการของสำนักงานศุลกากรเขตปลอดอากรอมตะนคร
จังหวัดชลบุรี ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

ด้านการให้บริการอย่าง ต่อเนื่อง	ระดับความคิดเห็น				μ	σ	ระดับ	อันดับ
	เห็นด้วย มากที่สุด	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย น้อย	เห็นด้วย น้อยที่สุด				
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการ ในการปฏิบัติงานมี ความต่อเนื่องไม่ หยุดชะงัก หรือติดขัด	35 (38.89)	49 (54.44)	6 (6.67)	0 (0.00)	3.32	0.60	มาก ที่สุด	4
2. การให้บริการของ เจ้าหน้าที่มีความ ยืดหยุ่นของวิธีการ ปฏิบัติงาน	44 (48.89)	43 (47.78)	3 (3.33)	0 (0.00)	3.45	0.56	มาก ที่สุด	1
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการ อย่างต่อเนื่องหลังเวลา ราชการ รวมถึง วันหยุดราชการ	40 (44.44)	42 (46.67)	8 (8.89)	0 (0.00)	3.35	0.64	มาก ที่สุด	3
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการ ที่สะดวก ง่าย ไม่ยุ่งยาก สลับซับซ้อน	47 (52.22)	36 (40.00)	7 (7.78)	0 (0.00)	3.44	0.64	มาก ที่สุด	2
	ภาพรวม				3.39	0.53	มากที่สุด	

จากตารางที่ 10 พบว่า ความคิดเห็นพนักงานหรือตัวแทนของผู้ประกอบการต่อการ
ให้บริการของสำนักงานศุลกากรเขตปลอดอากรอมตะนคร จังหวัดชลบุรี ด้านการให้บริการอย่าง
ต่อเนื่อง โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\mu = 3.39$, $\sigma = 0.53$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มี
ค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่มีความยืดหยุ่นของวิธีการปฏิบัติงาน ($\mu = 3.45$,
 $\sigma = 0.56$) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการที่สะดวก ง่าย ไม่ยุ่งยากสลับซับซ้อน ($\mu = 3.44$,
 $\sigma = 0.64$) และเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างต่อเนื่องหลังเวลาราชการรวมถึงวันหยุดราชการ
($\mu = 3.35$, $\sigma = 0.64$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการในการปฏิบัติงานมี
ความต่อเนื่อง ไม่หยุดชะงัก หรือติดขัด ($\mu = 3.32$, $\sigma = 0.60$)

ตารางที่ 11 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของพนักงานหรือตัวแทนของ
ผู้ประกอบกิจการต่อการให้บริการของสำนักงานศุลกากรเขตปลอดอากรอมตะนคร
จังหวัดชลบุรี ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

ด้านการให้บริการอย่าง ก้าวหน้า	ระดับความคิดเห็น				μ	σ	ระดับ	อันดับ
	เห็นด้วย มากที่สุด	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย น้อย	เห็นด้วย น้อยที่สุด				
1. มีการประชาสัมพันธ์ ด้านข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ และให้คำแนะนำ เกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติพิธี การศุลกากรอย่าง สม่ำเสมอ	32 (35.56)	43 (47.78)	15 (16.67)	0 (0.00)	3.19	0.70	มาก	3
2. มีการแจ้งข้อมูล ข่าวสารต่าง ๆ ผ่านระบบ อินเทอร์เน็ตให้ ผู้ใช้บริการได้ทราบ	27 (30.00)	39 (43.33)	24 (26.67)	0 (0.00)	3.03	0.76	มาก	5
3. การพัฒนาระบบ Paperless มาใช้ใน การให้บริการ	35 (38.89)	48 (53.33)	7 (7.78)	0 (0.00)	3.31	0.61	มากที่สุด	1
4. มีการกำหนด ระยะเวลาแล้วเสร็จในแต่ละ ขั้นตอนการให้บริการ	33 (36.67)	47 (52.22)	10 (11.11)	0 (0.00)	3.25	0.65	มาก	2
5. มีการจัดอบรมให้ ความรู้แก่พนักงาน หรือ ตัวแทน ให้ทราบเกี่ยวกับ ประกาศหรือคำสั่งต่าง ๆ	26 (28.89)	46 (51.11)	18 (20.00)	0 (0.00)	3.09	0.70	มาก	4
ภาพรวม					3.17	0.58	มาก	

จากตารางที่ 11 พบว่า ความคิดเห็นพนักงานหรือตัวแทนของผู้ประกอบกิจการต่อ
การให้บริการของสำนักงานศุลกากรเขตปลอดอากรอมตะนคร จังหวัดชลบุรี ด้านการให้บริการ
อย่าง โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.17$, $\sigma = 0.58$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ย
สูงสุดคือ การพัฒนาระบบ Paperless มาใช้ในการให้บริการ ($\mu = 3.31$, $\sigma = 0.61$) รองลงมาคือ

มีการกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จในแต่ละขั้นตอนการให้บริการ ($\mu = 3.25, \sigma = 0.65$) และมีการประชาสัมพันธ์ด้านข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ และให้คำแนะนำเกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติพิธีการศุลกากรอย่างสม่ำเสมอ ($\mu = 3.19, \sigma = 0.70$) และมีการจัดอบรมให้ความรู้แก่พนักงานหรือตัวแทนให้ทราบเกี่ยวกับประกาศหรือคำสั่งต่าง ๆ ($\mu = 3.09, \sigma = 0.70$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ มีการแจ้งข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตให้ผู้ใช้บริการได้ทราบ ($\mu = 3.03, \sigma = 0.76$)

ตารางที่ 12 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของพนักงานหรือตัวแทนของผู้ประกอบกิจการต่อการให้บริการของสำนักงานศุลกากรเขตปลอดอากรมตะนคร จังหวัดชลบุรี ในภาพรวม

ความคิดเห็นของผู้ประกอบกิจการต่อการให้บริการของสำนักงานศุลกากรเขตปลอดอากรมตะนคร จังหวัดชลบุรี	ระดับความคิดเห็น			
	μ	σ	ระดับ	ลำดับ
1. ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน	3.41	0.47	มากที่สุด	2
2. ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา	3.41	0.46	มากที่สุด	1
3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	3.20	0.55	มาก	4
4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	3.39	0.53	มากที่สุด	3
5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	3.17	0.58	มาก	5
ภาพรวม	3.32	0.46	มากที่สุด	

จากตารางที่ 12 พบว่า ความคิดเห็นของพนักงานหรือตัวแทนของผู้ประกอบกิจการต่อการให้บริการของสำนักงานศุลกากรเขตปลอดอากรมตะนคร จังหวัดชลบุรี โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\mu = 3.32, \sigma = 0.46$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา มีความคิดเห็นต่อการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\mu = 3.41, \sigma = 0.46$) รองลงมาอันดับสองคือ ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\mu = 3.41, \sigma = 0.47$) รองลงมาอันดับสามคือ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง มีความคิดเห็นต่อการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\mu = 3.39, \sigma = 0.53$) และด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ มีความคิดเห็นต่อการให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.20, \sigma = 0.55$) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า มีความคิดเห็นต่อการให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.17, \sigma = 0.58$)

**ส่วนที่ 3 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ประกอบกิจการ ต่อการให้บริการของ
สำนักงานศุลกากรเขตปลอดอากรอมตะนคร จังหวัดชลบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้**

ตารางที่ 13 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ประกอบกิจการ
ต่อการให้บริการของสำนักงานศุลกากรเขตปลอดอากรอมตะนคร จังหวัดชลบุรี
จำแนกตาม เพศ

ความคิดเห็นของผู้ประกอบกิจการต่อการให้บริการของ สำนักงานศุลกากรเขตปลอดอากรอมตะนคร จังหวัดชลบุรี	ชาย		หญิง	
	μ	σ	μ	σ
1. ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน	3.61	.43	3.23	.43
2. ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา	3.58	.46	3.26	.40
3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	3.46	.49	2.97	.50
4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	3.58	.51	3.23	.50
5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	3.39	.58	2.96	.52
รวม	3.53	.44	3.13	.40

จากตารางที่ 13 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม เพศชาย ($\mu = 3.53$, $\sigma = 0.44$) มี
ความคิดเห็นของผู้ประกอบกิจการต่อการให้บริการของสำนักงานศุลกากรเขตปลอดอากร
อมตะนคร จังหวัดชลบุรีมากกว่าเพศหญิง ($\mu = 3.13$, $\sigma = 0.40$)

เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบแล้ว พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม เพศชาย มีค่าเฉลี่ยของ
ความคิดเห็นของผู้ประกอบกิจการต่อการให้บริการของสำนักงานศุลกากรเขตปลอดอากรอมตะ
นคร จังหวัดชลบุรี ในด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน, ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา,
ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ, ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่าง
ก้าวหน้า มากกว่าเพศหญิง

ตารางที่ 14 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ประกอบกิจการ
ต่อการให้บริการของสำนักงานศุลกากรเขตปลอดอากรอมตะนคร จังหวัดชลบุรี
จำแนกตาม อายุ

ความคิดเห็นของผู้ประกอบกิจการต่อการ ให้บริการของสำนักงานศุลกากรเขตปลอด อากรอมตะนคร จังหวัดชลบุรี	26-35 ปี		36-45 ปี		46 ปี ขึ้นไป	
	μ	σ	μ	σ	μ	σ
1. ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน	3.27	.46	3.41	.47	3.69	.36
2. ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา	3.29	.44	3.40	.48	3.67	.34
3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	3.01	.54	3.24	.52	3.45	.55
4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	3.20	.58	3.43	.49	3.66	.41
5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	2.97	.45	3.23	.63	3.40	.57
ภาพรวม	3.15	.42	3.34	.47	3.57	.39

จากตารางที่ 14 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีอายุ 46 ปี ขึ้นไป ($\mu = 3.57, \sigma = 0.39$)
มีความคิดเห็นของผู้ประกอบกิจการต่อการให้บริการของสำนักงานศุลกากรเขตปลอดอากร
อมตะนคร จังหวัดชลบุรี มากกว่ากลุ่มอื่น

เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบในแต่ละช่วงอายุแล้ว พบว่า กลุ่มที่มีอายุ 46 ปี ขึ้นไป มีค่าเฉลี่ย
ของความคิดเห็นของผู้ประกอบกิจการต่อการให้บริการของสำนักงานศุลกากรเขตปลอดอากร
อมตะนคร จังหวัดชลบุรี ในด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน, ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็ว
ทันเวลา, ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ, ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการ
อย่างก้าวหน้า มากกว่ากลุ่มอื่น

ตารางที่ 15 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ประกอบกิจการ
ต่อการให้บริการของสำนักงานศุลกากรเขตปลอดอากรอมตะนคร จังหวัดชลบุรี
จำแนกตาม ระดับการศึกษา

ความคิดเห็นของผู้ประกอบกิจการต่อการ ให้บริการของสำนักงานศุลกากรเขตปลอด อากรอมตะนคร จังหวัดชลบุรี	ต่ำกว่า ปริญญาตรี		ปริญญาตรี		สูงกว่า ปริญญาตรี	
	μ	σ	μ	σ	μ	σ
1. ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน	3.70	.36	3.33	.47	3.19	.44
2. ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา	3.63	.37	3.37	.45	3.17	.47
3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	3.49	.46	3.12	.56	3.00	.48
4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	3.60	.54	3.32	.52	3.27	.45
5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	3.45	.51	3.06	.58	3.05	.58
ภาพรวม	3.57	.40	3.24	.46	3.13	.41

จากตารางที่ 15 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ($\mu = 3.57, \sigma = 0.40$) มีความคิดเห็นของผู้ประกอบกิจการต่อการให้บริการของสำนักงานศุลกากรเขตปลอดอากรอมตะนคร จังหวัดชลบุรี มากกว่ากลุ่มอื่น

เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบในแต่ละระดับการศึกษาแล้ว พบว่า กลุ่มที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นของผู้ประกอบกิจการต่อการให้บริการของสำนักงานศุลกากรเขตปลอดอากรอมตะนคร จังหวัดชลบุรี ในด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน, ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา, ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ, ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า มากกว่ากลุ่มอื่น

ตารางที่ 16 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ประกอบกิจการ
ต่อการให้บริการของสำนักงานศุลกากรเขตปลอดอากรอมตะนคร จังหวัดชลบุรี
จำแนกตาม รายได้

ความคิดเห็นของผู้ประกอบกิจการต่อการ ให้บริการของสำนักงานศุลกากรเขต ปลอดอากรอมตะนคร จังหวัดชลบุรี	ไม่เกิน 10,000 บาท		10,001- 20,000 บาท		20,001- 30,000 บาท		มากกว่า 30,000 บาท	
	μ	σ	μ	σ	μ	σ	μ	σ
	1. ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน	3.33	.58	3.46	.44	3.52	.45	3.28
2. ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา	3.25	.35	3.47	.44	3.52	.43	3.29	.51
3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	3.23	.57	3.23	.47	3.37	.54	3.01	.60
4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	3.13	.41	3.38	.59	3.57	.47	3.30	.50
5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	3.17	.48	3.23	.48	3.32	.64	2.97	.62
ภาพรวม	3.22	.41	3.35	.42	3.46	.47	3.17	.48

จากตารางที่ 16 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีรายได้ 20,001-30,000 บาท ($\mu = 3.47$, $\sigma = 0.47$) มีความคิดเห็นของผู้ประกอบกิจการต่อการให้บริการของสำนักงานศุลกากรเขตปลอดอากรอมตะนคร จังหวัดชลบุรี มากกว่ากลุ่มอื่น

เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบในแต่ละกลุ่มรายได้แล้ว พบว่า กลุ่มที่มีรายได้ 20,001-30,000 บาท มีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นของผู้ประกอบกิจการต่อการให้บริการของสำนักงานศุลกากรเขตปลอดอากรอมตะนคร จังหวัดชลบุรี ในด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน, ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา, ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ, ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า มากกว่ากลุ่มอื่น