

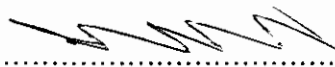
ความคิดเห็นของผู้ประกอบกิจการต่อการให้บริการ
ของสำนักงานศุลกากรเขตปลอดอากรอมตะนคร จังหวัดชลบุรี

กนก เหล่าพานิช

ปัญหาพิเศษนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการบริหารทั่วไป
วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา
ธันวาคม 2556
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

อาจารย์ผู้ควบคุมปัญหาพิเศษและคณะกรรมการสอบปากเปล่าปัญหาพิเศษ ได้พิจารณา
ปัญหาพิเศษของ กนก เหล่าพานิช ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตาม
หลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป ของมหาวิทยาลัย
บูรพาได้

อาจารย์ที่ปรึกษาปัญหาพิเศษ

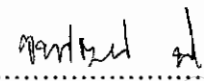

.....

(อาจารย์พรเทพ นามกร)

คณะกรรมการสอบปากเปล่าปัญหาพิเศษ

 ประธานกรรมการ

(อาจารย์ ดร.อุทัยกร ศิริประเสริฐโชค)

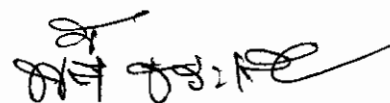
 กรรมการ

(อาจารย์ ดร.ชนวัฒน์ พิมพ์จินดา)

 กรรมการและเลขานุการ

(อาจารย์พรเทพ นามกร)

วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจอนุมัติให้รับปัญหาพิเศษฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
หลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป ของมหาวิทยาลัยบูรพา


..... คณบดีวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พนันย์ ธารเสนา)

วันที่ 6 เดือน ธันวาคม พ.ศ. 2556

ประกาศคุณูปการ

การศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของผู้ประกอบกิจการต่อการให้บริการของสำนักงาน
ศุลกากรเขตปลอดอากรอมตะนคร จังหวัดชลบุรี สำเร็จลงได้ด้วยความกรุณาจากคณาจารย์วิทยาลัย
การบริหารรัฐกิจมหาวิทยาลัยบูรพา และคณาจารย์อื่น ๆ ทุกท่านที่ได้ประสิทธิประสาทวิชาให้
ความช่วยเหลืออย่างดียิ่ง โดยเฉพาะอาจารย์ พรเทพ นามกร อาจารย์ประจำวิทยาลัยการบริหาร
รัฐกิจที่ปรึกษา ที่กรุณาให้คำปรึกษาแนะนำ และตรวจแก้ไขปัญหาพิเศษฉบับนี้จนสำเร็จ
อย่างสมบูรณ์ ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งเป็นอย่างยิ่ง จึงขอกราบขอบพระคุณอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้
ปัญหาพิเศษฉบับนี้สำเร็จลงได้นั้น อีกส่วนหนึ่งมาจากความกรุณาจากนายราเชนทร์ ดันติวิทย์
รักษาการหัวหน้าสำนักงานศุลกากรเขตปลอดอากร จังหวัดชลบุรี รวมทั้งอาจารย์ ดร.กิจฐเขต
ไกรवास อาจารย์ประจำวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา ที่ให้ข้อมูลการศึกษาปัญหา
พิเศษ และพนักงานหรือตัวแทนของผู้ประกอบกิจการในเขตปลอดอากรอมตะนคร จังหวัดชลบุรี
ทุกท่านที่เสียสละเวลาในการกรอกแบบสอบถาม และให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี ทำให้ได้ข้อมูลที่
ครบถ้วนสมบูรณ์ ซึ่งผลการศึกษาที่ได้จะเป็นประโยชน์ต่อสำนักงานศุลกากรเขตปลอดอากร
อมตะนคร จังหวัดชลบุรี

สุดท้ายนี้ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณผู้ที่อยู่เบื้องหลังความสำเร็จของปัญหาพิเศษฉบับนี้ก็คือ
บิดา มารดา พี่ ๆ น้อง ๆ เพื่อนนิสิตร่วมรุ่น 7 (ภาคค่ำ) สาขาวิชาการบริหารทั่วไป ขอขอบคุณ ครู-
อาจารย์ทุกท่าน ที่กรุณาให้การอบรม สั่งสอน จนทำให้ผู้วิจัยมีความรู้ ความสามารถ ตลอดจนมี
สติปัญญา และเพื่อนร่วมงานทุกท่านที่ให้ความช่วยเหลือทุกอย่างในระหว่างการศึกษาปัญหาพิเศษ
รวมทั้งคำแนะนำ ตลอดจนกำลังใจที่มีให้กับผู้วิจัยเสมอมา เป็นผลที่ทำให้ประสบความสำเร็จ
การศึกษาเล่าเรียนที่ทุกท่านได้มอบให้

กนก เหล่าพานิช

54930510: สาขาวิชา: การบริหารทั่วไป; รป.ม. (การบริหารทั่วไป)

คำสำคัญ: สำนักงานศุลกากรเขตปลอดอากรอมตะนคร/ เขตปลอดอากร/ การนำสินค้าเข้าและ
ออกจากเขตปลอดอากร/ ผู้ประกอบการกิจการ/การปฏิบัติพิธีการศุลกากร/
ความคิดเห็น/ การบริการ

กนก เหล่าพานิช: ความคิดเห็นของผู้ประกอบการกิจการต่อการให้บริการของสำนักงาน
ศุลกากรเขตปลอดอากรอมตะนคร จังหวัดชลบุรี (OPINIONS OF ENTREPRENEURS
TOWARDS SERVICES PROVIDED BY AMATA NAKORN CUSTOMS FREE TRADE
ZONE, CHON BURI PROVINCE) อาจารย์ผู้ควบคุมปัญหาพิเศษ: พรเทพ นามกร, รป.ม. 77 หน้า.
ปี พ.ศ. 2556.

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาความคิดเห็นของผู้ประกอบการกิจการต่อ
การให้บริการของสำนักงานศุลกากรเขตปลอดอากรอมตะนคร จังหวัดชลบุรี และเปรียบเทียบ
ความคิดเห็นของผู้ประกอบการกิจการต่อการให้บริการของสำนักงานศุลกากรเขตปลอดอากรอมตะ
นคร จังหวัดชลบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคือ พนักงานหรือ
ตัวแทนของผู้ประกอบการ จำนวน 90 คน เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่
แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบน
มาตรฐาน และการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย

ผลการศึกษาความคิดเห็นของผู้ประกอบการกิจการต่อการให้บริการของสำนักงานศุลกากร
เขตปลอดอากรอมตะนคร จังหวัดชลบุรี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในภาพรวมทั้ง
5 ด้าน อยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็ว
ทันเวลา รองลงมาคือ ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน เมื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของ
ผู้ประกอบการกิจการต่อการให้บริการของสำนักงานศุลกากรเขตปลอดอากรอมตะนคร จังหวัดชลบุรี
จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศ
ชาย มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของสำนักงานศุลกากรเขตปลอดอากรอมตะนคร จังหวัดชลบุรี
มากกว่าเพศหญิง กลุ่มที่มีอายุ 46 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นมากกว่ากลุ่มอายุอื่น ๆ กลุ่มที่มีระดับ
การศึกษาดำรงปริญญาตรี มีความคิดเห็นมากกว่ากลุ่มการศึกษาอื่น ๆ และผู้มีรายได้ 20,001-
30,000 บาท มีความคิดเห็นมากกว่ากลุ่มรายได้อื่น ๆ

54930510: MAJOR: GENERAL ADMINISTRATION; M.P.A.

(GENERAL ADMINISTRATION)

KEYWORDS: AMATA NAKORN CUSTOMS FREE TRADE ZONE/ FREE ZONE/
TRANSPORTATION OF GOODS AND ARTICLES IN AND OUT FREE
TRADE ZONE/ OPINIONS / SERVICES

KANOK LAOPANICH: OPINIONS OF ENTREPRENEURS TOWARDS
SERVICES PROVIDED BY AMATA NAKORN CUSTOMS FREE TRADE ZONE, CHON
BURI PROVINCE. ADVISOR: PORNTHEP NAMAKORN, M.P.A. 77 P. 2013.

The purposes of this study were to examine the opinions of entrepreneurs using the services provided by Amata Nakorn Customs Free Trade Zone in Chon Buri Province and to compare their opinions as classified by personal factors. The population participating in this study included 90 staff or representatives of entrepreneur. The instrument used to collect the data was a questionnaire. The test statistics used to analyze the collected data were frequency, percentage, means, standard deviation and a comparison of means.

The results of the study revealed that the subjects agreed with the 5 aspects regarding the services provided by Amata Nakorn Customs Free Trade Zone at the highest level. The aspect with the highest means score was the prompt and timeliness of the service, followed by equality of service provided. Also, the results of a comparison as classified by personal factors, including gender, age, educational level, and level of income showed that male respondents were more likely than female respondents to express their opinions towards the services provided by Amata Nakorn Customs Free Trade Zone in Chon Buri province. Also, the subjects, aged 46 onwards, voiced their opinions more frequently than other age groups. The subjects with educational level lower than a bachelor's degree expressed their opinions more frequently than the subjects holding other educational levels. Finally, the subjects with the amount of income between 20,001-30,000 baht expressed their opinions more frequently than the subjects with other amount of income.

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
สารบัญ.....	ฉ
สารบัญตาราง	ซ
สารบัญภาพ	ญ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	3
กรอบแนวคิดในการวิจัย	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
ขอบเขตการวิจัย	4
นิยามศัพท์เฉพาะ	5
2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	8
แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น	8
แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ	13
แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ	16
เขตปลอดอากร	27
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	34
3 วิธีดำเนินการวิจัย	42
ประชากร	42
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	43
การสร้างและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ	44
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	45
การวิเคราะห์ข้อมูล	45
เกณฑ์การแปลผล	46

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 ผลการวิจัย	47
ส่วนที่ 1 ผลการศึกษาเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของพนักงานหรือตัวแทนของผู้ประกอบ กิจการต่อการให้บริการของสำนักงานศุลกากรเขตปลอดอากรอมตะนคร จังหวัดชลบุรี	47
ส่วนที่ 2 ผลการศึกษาเกี่ยวกับความคิดเห็นของพนักงานหรือตัวแทนของผู้ประกอบ กิจการต่อการให้บริการของสำนักงานศุลกากรเขตปลอดอากรอมตะนคร จังหวัดชลบุรี	50
ส่วนที่ 3 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานหรือตัวแทนของผู้ประกอบ กิจการต่อการให้บริการของสำนักงานศุลกากรเขตปลอดอากรอมตะนคร จังหวัดชลบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้	57
5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	61
สรุปผลการวิจัย	61
อภิปรายผล	62
ข้อเสนอแนะ	65
บรรณานุกรม	67
ภาคผนวก	72
ประวัติย่อของผู้วิจัย	77

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1 รายชื่อผู้ประกอบการ	4
2 รายชื่อผู้ประกอบการ	42
3 ค่าความถี่ และค่าร้อยละของพนักงานหรือตัวแทนของผู้ประกอบการต่อการให้บริการของสำนักงานสุทธการเขตปลอดอากรอมตะนคร จังหวัดชลบุรี จำแนกตามเพศ	47
4 ค่าความถี่ และค่าร้อยละของพนักงานหรือตัวแทนของผู้ประกอบการต่อการให้บริการของสำนักงานสุทธการเขตปลอดอากรอมตะนคร จังหวัดชลบุรี จำแนกตามอายุ	48
5 ค่าความถี่ และค่าร้อยละของพนักงานหรือตัวแทนของผู้ประกอบการต่อการให้บริการของสำนักงานสุทธการเขตปลอดอากรอมตะนคร จังหวัดชลบุรี จำแนกตาม ระดับการศึกษา	48
6 ค่าความถี่ และค่าร้อยละของพนักงานหรือตัวแทนของผู้ประกอบการต่อการให้บริการของสำนักงานสุทธการเขตปลอดอากรอมตะนคร จังหวัดชลบุรี จำแนกตามรายได้	49
7 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นพนักงานหรือตัวแทนของผู้ประกอบการต่อการให้บริการของสำนักงานสุทธการเขตปลอดอากรอมตะนคร จังหวัดชลบุรี ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน	50
8 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นพนักงานหรือตัวแทนของบริษัท ผู้ประกอบการต่อการให้บริการของสำนักงานสุทธการเขตปลอดอากรอมตะนคร จังหวัดชลบุรี ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา	51
9 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นพนักงานหรือตัวแทนของผู้ประกอบการต่อการให้บริการของสำนักงานสุทธการเขตปลอดอากรอมตะนคร จังหวัดชลบุรี ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	52
10 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นพนักงานหรือตัวแทนของบริษัท ผู้ประกอบการต่อการให้บริการของสำนักงานสุทธการเขตปลอดอากรอมตะนคร จังหวัดชลบุรี ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	54

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
11 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของพนักงานหรือตัวแทนของ ผู้ประกอบการต่อการให้บริการของสำนักงานศุลกากรเขตปลอดอากร อมตะนคร จังหวัดชลบุรี ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า.....	55
12 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของพนักงานหรือตัวแทนของ ผู้ประกอบการต่อการให้บริการของสำนักงานศุลกากรเขตปลอดอากรอมตะนคร จังหวัดชลบุรี ในภาพรวม	56
13 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ประกอบการ ต่อการให้บริการของสำนักงานศุลกากรเขตปลอดอากรอมตะนคร จังหวัดชลบุรี จำแนกตาม เพศ	57
14 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ประกอบการ ต่อการให้บริการของสำนักงานศุลกากรเขตปลอดอากรอมตะนคร จังหวัดชลบุรี จำแนกตาม อายุ.....	58
15 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ประกอบการ ต่อการให้บริการของสำนักงานศุลกากรเขตปลอดอากรอมตะนคร จังหวัดชลบุรี จำแนกตาม ระดับการศึกษา	59
16 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ประกอบการ ต่อการให้บริการของสำนักงานศุลกากรเขตปลอดอากรอมตะนคร จังหวัดชลบุรี จำแนกตาม รายได้	60

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	3

มหาวิทยาลัยบูรพา
Burapha University