

## บทที่ 5

### สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง “ความคิดเห็นของผู้ประกอบกิจการต่อการให้บริการของสำนักงาน  
ศุลกากรเขตปลอดอากรอมตะนคร จังหวัดชลบุรี” เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research)  
มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้ประกอบกิจการต่อการให้บริการของสำนักงานศุลกากร  
เขตปลอดอากรอมตะนคร จังหวัดชลบุรี ดังนี้

1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้ประกอบกิจการต่อการให้บริการของสำนักงานศุลกากร  
เขตปลอดอากรอมตะนคร จังหวัดชลบุรี

2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ประกอบกิจการ ต่อการให้บริการของสำนักงาน  
ศุลกากรเขตปลอดอากรอมตะนคร จังหวัดชลบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

การเก็บรวบรวมข้อมูล ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจาก  
กลุ่มประชากรที่เป็นพนักงานหรือตัวแทนของผู้ประกอบกิจการในเขตปลอดอากรอมตะนคร  
จังหวัดชลบุรี จำนวน 90 คน

#### สรุปผลการวิจัย

ผู้วิจัยได้นำเสนอโดยมีสรุปผลการศึกษาดังนี้

กลุ่มประชากรที่เป็นพนักงานหรือตัวแทนของผู้ประกอบกิจการในเขตปลอดอากร  
อมตะนคร จังหวัดชลบุรี จำนวน 90 คน โดยผู้วิจัยได้นำเสนอผลการศึกษาแบ่งเป็น 3 ส่วน  
ตามลำดับดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของพนักงานหรือตัวแทนของผู้ประกอบกิจการต่อการให้บริการ  
ของสำนักงานศุลกากรเขตปลอดอากรอมตะนคร จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบ  
แบบสอบถามเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย มีอายุอยู่ระหว่าง 36-45 ปี มากที่สุด ส่วนใหญ่มีระดับ  
การศึกษาระดับปริญญาตรี และมีรายได้ 10,001-20,000 บาท มากที่สุด

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นพนักงานหรือตัวแทนของผู้ประกอบกิจการต่อการให้บริการของ  
สำนักงานศุลกากรเขตปลอดอากรอมตะนคร จังหวัดชลบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย  
มากที่สุด ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา รองลงมาคือ  
ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกันและอันดับสุดท้าย คือ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

เมื่อพิจารณาตามรายด้าน พบว่า ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน โดยรวมอยู่ในระดับ  
เห็นด้วยมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือเจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ผู้

ประกอบกิจการตามลำดับก่อน-หลัง รองลงมาคือ การพิจารณาความผิดในเรื่องต่าง ๆ เป็นไปตามกฎหมาย/ระเบียบอย่างยุติธรรม

ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการสอบถามทางโทรศัพท์ โทรสาร ในกรณีที่ไม่สามารถมาติดต่อได้ด้วยตนเอง รองลงมาคือ ระยะเวลาในการนำสินค้าไปใช้ทันต่อความต้องการของผู้ประกอบกิจการ

ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ความเพียงพอของความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน โดยรวมรองลงมาคือ มีเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเพียงพอแก่ผู้ใช้บริการ

ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การให้บริการของเจ้าหน้าที่มีความยืดหยุ่นของวิธีการปฏิบัติงาน รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการที่สะดวก ง่าย ไม่ยุ่งยากสลับซับซ้อน

ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การพัฒนาระบบ Paperless มาใช้ในการให้บริการ รองลงมาคือ มีการกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จในแต่ละขั้นตอนการให้บริการ

ส่วนที่ 3 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ประกอบกิจการต่อการให้บริการของสำนักงานศุลกากรเขตปลอดอากรอมตะนคร จังหวัดชลบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของสำนักงานศุลกากรเขตปลอดอากรอมตะนคร จังหวัดชลบุรี มากกว่าเพศหญิง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 46 ปี ขึ้นไป มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของสำนักงานศุลกากรเขตปลอดอากรอมตะนคร จังหวัดชลบุรี มากกว่ากลุ่มอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของสำนักงานศุลกากรเขตปลอดอากรอมตะนคร จังหวัดชลบุรี มากกว่ากลุ่มอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 20,001-30,000 บาท มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของสำนักงานศุลกากรเขตปลอดอากรอมตะนคร จังหวัดชลบุรี มากกว่ากลุ่มอื่น

## อภิปรายผล

การศึกษาเรื่อง “ความคิดเห็นของผู้ประกอบกิจการต่อการให้บริการของสำนักงานศุลกากรเขตปลอดอากรอมตะนคร จังหวัดชลบุรี” จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลมีประเด็นที่สามารถนำมาอภิปรายผล ตามวัตถุประสงค์ ดังนี้

## 1. ความคิดเห็นของผู้ประกอบการต่อการให้บริการของสำนักงานศุลกากร เขตปลอดอากรอมตะนคร จังหวัดชลบุรี

ผลการศึกษา ผู้ประกอบการในเขตปลอดอากรมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของสำนักงานศุลกากรเขตปลอดอากรอมตะนคร จังหวัดชลบุรี พบว่าในภาพรวม ผู้ประกอบการมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของสำนักงานศุลกากรเขตปลอดอากรอมตะนคร อยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด และผลการศึกษาครั้งนี้ขัดแย้งกับ วีรยุทธ หวันแสง (2546) ซึ่งศึกษางานวิจัยเรื่อง “แนวทางการปรับปรุงระบบการให้บริการศุลกากรของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ” ส่งออก นิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน” กล่าวว่า “ผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับการให้บริการศุลกากรของสำนักงานศุลกากรมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก” ในความคิดเห็นของผู้วิจัยเห็นว่า เหตุผลที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของสำนักงานศุลกากรเขตปลอดอากรอมตะนคร จังหวัดชลบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด เนื่องจากการให้บริการของสำนักงานศุลกากรเขตปลอดอากรอมตะนคร จังหวัดชลบุรี มีระเบียบขั้นตอนที่ชัดเจน เข้าใจง่ายต่อผู้ให้บริการ รวมถึงวัสดุและอุปกรณ์ที่ใช้สนับสนุนการปฏิบัติงานมีความทันสมัย และเพียงพอต่อการให้บริการ จึงทำให้ในภาพรวมผู้ให้บริการมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ซึ่งสูงกว่างานวิจัยของ วีรยุทธ หวันแสง (2546)

ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ผู้ประกอบการในเขตปลอดอากรมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของสำนักงานศุลกากรเขตปลอดอากรอมตะนคร จังหวัดชลบุรี โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด เนื่องจากการจัดระบบการให้บริการของสำนักงานศุลกากรเขตปลอดอากรอมตะนคร ให้ความสำคัญกับลำดับการให้บริการตามลำดับก่อน-หลังอย่างเข้มงวด และปฏิบัติต่อผู้ประกอบการรายเล็กหรือรายใหญ่อย่างเท่าเทียมกัน

ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา ผู้ประกอบการในเขตปลอดอากรมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของสำนักงานศุลกากรเขตปลอดอากรอมตะนคร จังหวัดชลบุรี โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด เนื่องจากสำนักงานศุลกากรเขตปลอดอากรอมตะนคร เข้าใจถึงปัญหาเรื่องเวลาในความต้องการใช้สินค้าของผู้ประกอบการ จึงเร่งรัดกระบวนการให้กระชับและรวดเร็วในการให้บริการ โดยเปิดบริการให้ผู้ประกอบการสามารถสอบถามทางโทรศัพท์หรือติดต่อทางโทรสารได้

ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ผู้ประกอบการในเขตปลอดอากรมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของสำนักงานศุลกากรเขตปลอดอากรอมตะนคร จังหวัดชลบุรี โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก เนื่องจากการขาดอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงาน เพราะเขตปลอดอากรมีจำนวนมากถึง 14 แห่ง เจ้าหน้าที่ต้องกระจายการให้บริการจึงทำให้การบริการอาจไม่ทั่วถึง

ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ผู้ประกอบกิจการในเขตปลอดอากรมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของสำนักงานศุลกากรเขตปลอดอากรอมตะนคร จังหวัดชลบุรี โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด เนื่องจากนโยบายของสำนักงานศุลกากรเขตปลอดอากรอมตะนคร มุ่งเน้นที่ผลประโยชน์ของผู้ประกอบกิจการเป็นหลัก โดยจะให้ปรึกษาคำแนะนำมากกว่าการมุ่งเน้นนำระเบียบมาบังคับใช้

ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ผู้ประกอบกิจการในเขตปลอดอากรมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของสำนักงานศุลกากรเขตปลอดอากรอมตะนคร จังหวัดชลบุรี โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก เนื่องจากการนำระบบคอมพิวเตอร์เข้ามาใช้ในการอำนวยความสะดวกทางการค้า บางครั้งอาจทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความเข้าใจคลาดเคลื่อนในระบบดังกล่าว ซึ่งเป็นปัญหาที่ต้องการคำชี้แนะหรือแนะนำอยู่เสมอ

## 2. เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ประกอบกิจการต่อการให้บริการของสำนักงาน

### ศุลกากรเขตปลอดอากรอมตะนคร จังหวัดชลบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

**เพศ** ผลการศึกษาพบว่า ตัวแทนของผู้ประกอบกิจการที่มาใช้บริการที่สำนักงานศุลกากรเขตปลอดอากรอมตะนคร ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ซึ่งขัดแย้ง กับกุสุมา ทวนทอง (2552) ซึ่งศึกษางานวิจัยเรื่อง “ความคิดเห็นของผู้นำเข้า-ส่งออก ที่มีต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี” กล่าวว่า “ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการที่สำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย” ในความคิดเห็นของผู้วิจัยเห็นว่า สาเหตุผลที่ขัดแย้งกันเพราะสำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง เป็นท่าเรือที่นำเข้าสินค้าจากต่างประเทศ ผู้มาใช้บริการส่วนใหญ่เป็นตัวแทนของผู้นำเข้าสินค้า มีหน้าที่อำนวยความสะดวกให้แก่เจ้าหน้าที่ในการตรวจสินค้า และติดต่อรถบรรทุกเพื่อนำผู้สินค้าออกจากเขตท่าเรือ จึงใช้เพศชายในการปฏิบัติงานซึ่งมีค่านิยมสูงกว่าเพศหญิง ส่วนเขตปลอดอากรอมตะนครเป็นเพศหญิงมากกว่า เนื่องจากส่วนใหญ่เป็นพนักงานประจำของผู้ประกอบกิจการ และสำนักงานศุลกากรกับผู้ประกอบกิจการอยู่ในพื้นที่บริเวณใกล้เคียงกัน

**อายุ** ผลการศึกษาพบว่า ตัวแทนของผู้ประกอบกิจการที่มาใช้บริการที่สำนักงานศุลกากรเขตปลอดอากรอมตะนคร ส่วนใหญ่มีอายุอยู่ระหว่าง 36-45 ปี ซึ่งสอดคล้องกับ กุสุมา ทวนทอง (2552) ซึ่งศึกษางานวิจัยเรื่อง “ความคิดเห็นของ ผู้นำเข้า-ส่งออก ที่มีต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี” กล่าวว่า “ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการที่สำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 36-46 ปี” ในความคิดเห็นของผู้วิจัยเห็นว่า เหตุผลที่ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 36-46 ปี เนื่องจากเป็นช่วงอายุที่มีความคล่องแคล่วว่องไวในการทำงาน มีความรอบคอบ และมีประสบการณ์การทำงานมากพอสมควร ทำให้สามารถประสานงานกับผู้ที่เกี่ยวข้องได้ดี

**ระดับการศึกษา** ผลการศึกษาพบว่า ตัวแทนของผู้ประกอบกิจการที่มาใช้บริการที่สำนักงานศุลกากรเขตปลอดอากรอมตะนคร ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ซึ่งสอดคล้องกับ กุสุมา ทวนทอง (2552) ซึ่งศึกษางานวิจัยเรื่อง “ความคิดเห็นของ ผู้นำเข้า-ส่งออก ที่มีต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี” กล่าวว่า “ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการที่สำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี” ในความคิดเห็นของผู้วิจัยเห็นว่า เหตุผลที่ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี เนื่องจากในการติดต่อประสานงานจะต้องอาศัยผู้มีความรู้ความสามารถ ทักษะในการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นคุณสมบัติที่ผู้ประกอบกิจการส่วนใหญ่กำหนดไว้สำหรับการปฏิบัติงานในภาพรวม

**รายได้** ผลการศึกษาพบว่า ตัวแทนของผู้ประกอบกิจการที่มาใช้บริการที่สำนักงานศุลกากรเขตปลอดอากรอมตะนคร ส่วนใหญ่มีรายได้ 10,001-20,000 บาท ซึ่งสอดคล้องกับ กุสุมา ทวนทอง (2552) ซึ่งศึกษางานวิจัยเรื่อง “ความคิดเห็นของ ผู้นำเข้า-ส่งออก ที่มีต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี” กล่าวว่า “ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการที่สำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท” ในความคิดเห็นของผู้วิจัยเห็นว่า เหตุผลที่ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท เนื่องจากเป็นรายได้เฉลี่ยของช่วงระยะเวลาการทำงานที่มีประสิทธิภาพตามความรู้ความสามารถของผู้ตอบแบบสอบถาม

### ข้อเสนอแนะ

ผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นของผู้ประกอบกิจการต่อการให้บริการของสำนักงานศุลกากรเขตปลอดอากรอมตะนคร ในด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง การให้บริการอย่างก้าวหน้าตามที่ได้เสนอมา สามารถนำมากำหนดเป็นข้อเสนอแนะ ได้ดังนี้

#### ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. จากผลการศึกษาพบว่า ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของผู้ประกอบกิจการต่อการให้บริการของสำนักงานศุลกากรเขตปลอดอากรอมตะนคร ในด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้ามีค่าอยู่ในลำดับสุดท้าย ดังนั้นจึงเสนอให้สำนักงานศุลกากรเขตปลอดอากรอมตะนครกำหนดนโยบายและแผนยุทธศาสตร์ ในด้านการปรับปรุงการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข่าวสารข้อมูลของหน่วยงาน และการกำหนดโครงการจัดการฝึกอบรมให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ประกอบกิจการในเขตปลอดอากรอมตะนคร

2. จากผลการศึกษาพบว่า ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของผู้ประกอบกิจการต่อการให้บริการของสำนักงานศุลกากรเขตปลอดอากรอมตะนคร ในด้านการให้บริการอย่างพอเพียงมีค่าอยู่ในลำดับรองสุดท้าย ดังนั้นจึงเสนอให้สำนักงานศุลกากรเขตปลอดอากรอมตะนคร กำหนดแผนการจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ การจัดทำคู่มือเอกสารองค์ความรู้ในด้านต่าง ๆ ให้เพียงพอต่อความต้องการของผู้ประกอบกิจการ รวมถึงการขอขยายกรอบอัตรากำลังเจ้าหน้าที่เพื่อให้มีบุคลากรเพียงพอสำหรับให้บริการอย่างมีคุณภาพ

#### **ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ**

1. ควรเพิ่มช่องทางประชาสัมพันธ์ข่าวสารข้อมูล จัดเจ้าหน้าที่ดูแลข้อมูลข่าวสารในระบบอินเทอร์เน็ตให้เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ และควรเพิ่มป้ายข้อความประชาสัมพันธ์ประกาศ คำสั่งการจัดกิจกรรมต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง
2. จัดการฝึกอบรมให้ความรู้ด้านต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์และเกี่ยวข้องกับการให้บริการศุลกากร โดยเน้นเรื่องที่มีมักจะเกิดความเข้าใจคลาดเคลื่อนแก่ผู้ให้บริการ เพื่อให้พนักงานหรือตัวแทนของผู้ประกอบกิจการได้เข้าใจมากขึ้น ซึ่งความรู้ความเข้าใจในการให้บริการศุลกากรจะเป็นหนทางหนึ่งที่จะก่อให้เกิดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

#### **ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ**

1. ควรมีการศึกษาค้นคว้าความคิดเห็นของผู้ประกอบกิจการต่อการให้บริการของสำนักงานศุลกากรเขตปลอดอากรอมตะนคร จังหวัดชลบุรี ที่เป็นปัจจัยเชิงคุณภาพ เพื่อที่จะได้ผลการศึกษาที่มีความชัดเจนมากขึ้น
2. ควรมีการศึกษาค้นคว้าความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ เพื่อที่จะได้ทราบถึงปัญหาและอุปสรรคต่อการทำงาน ซึ่งจะได้หาแนวทางการพัฒนาการบริการให้ดีขึ้น
3. ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบกับความคิดเห็นของผู้ประกอบกิจการต่อการให้บริการของสำนักงานศุลกากร ในเขตพื้นที่ใกล้เคียง เช่น แหลมฉบัง มาบตาพุด เป็นต้น